

## ERP ユーザのフロントシステムの利用実態調査報告

ノーク・リサーチ(本社〒124-0001 東京都葛飾区小菅 4-12-5:代表伊嶋謙二 03-5629-2163、URL : <http://www.norkresearch.co.jp>)ではERPパッケージユーザにおけるフロントシステムの利用実態調査を実施し、その分析結果を発表した。

### <ERP ユーザのフロントシステムの利用実態調査のポイント>

ERP (SAP) ユーザの指摘する導入後の課題は「画面周りが使いにくい」「運用コスト高」「ユーザ自身での改善がしにくい」

課題の対策は「アドオン開発」が38.3%、「対策をとっていない」が25.9%

フロントシステム導入にポジティブなユーザが約5割

フロントシステムを導入する理由は、「業務に合った柔軟なカスタマイズ」「コスト低」「情報システムの全体を最適化」

#### 調査対象：ERP 導入企業

ERP 市場でシェアトップ(ノーク・リサーチ調べ)のSAP社のERP導入企業約700社

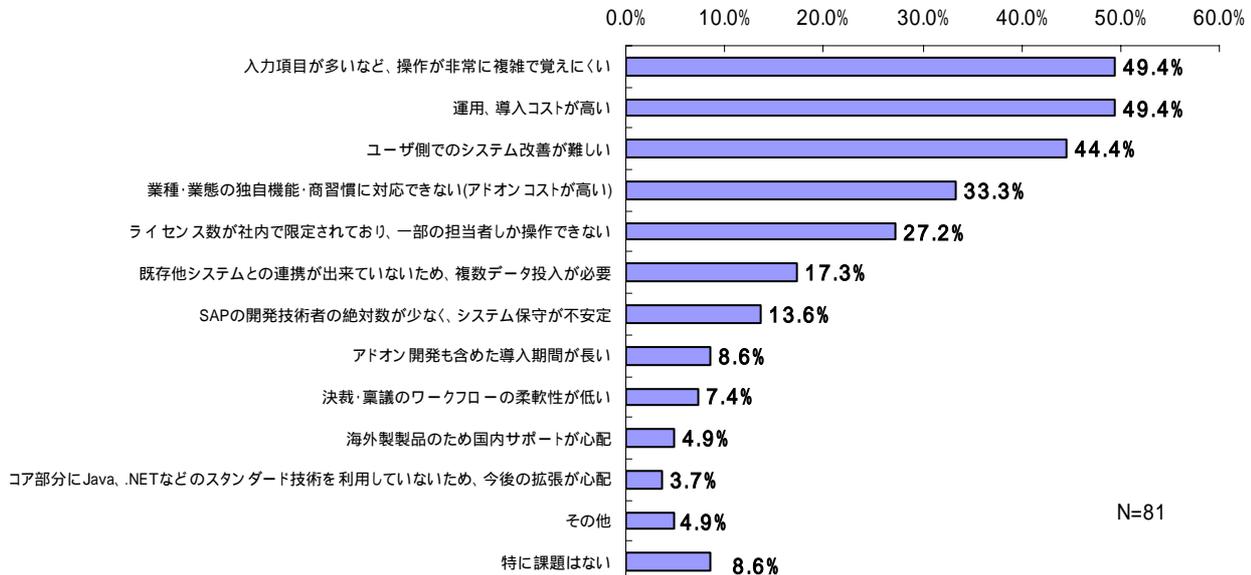
調査方法：郵送アンケート 有効回収票：81社

調査分析期間：2006年4月～6月

#### [SAP 利用実態]

- システム導入後の課題は「画面周りが使いにくい」「運用コスト高」「ユーザ自身での改善」 -

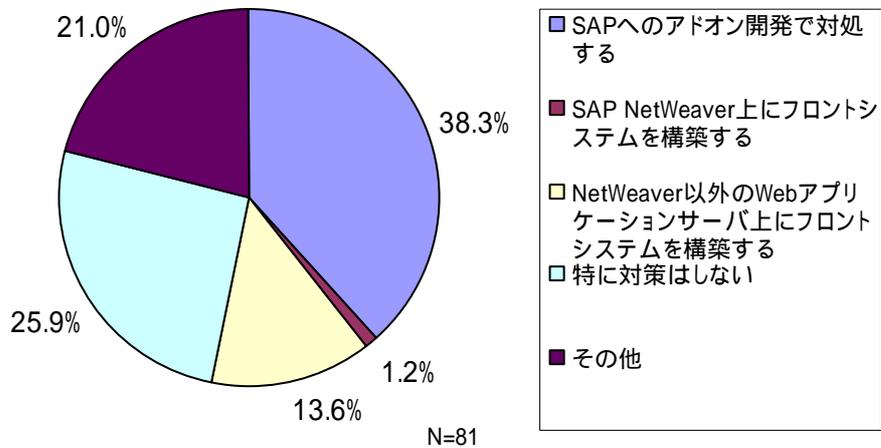
#### SAPの導入後に生じた課題



SAP ユーザ (R/3、mySAP ユーザ) の ERP システム全体の満足度は高いのだが、いくつか課題があがっている。特に導入後に生じた課題としては、「入力項目が多いなど、操作が非常に複雑で覚えにくい」「運用、導入コストが高い」が49.4%、「ユーザ側でのシステム改善が難しい」が44.4%となっている。

- 課題への対策は主にアドオン開発 -

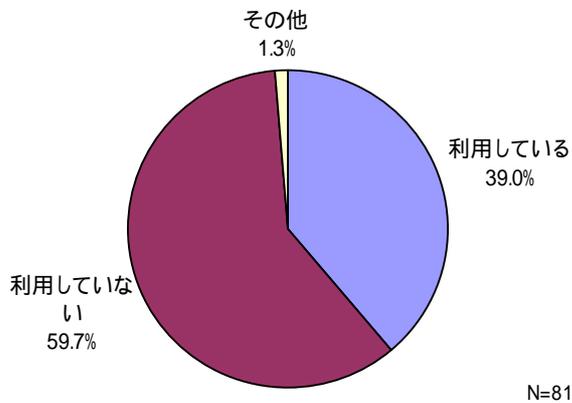
課題の解決法



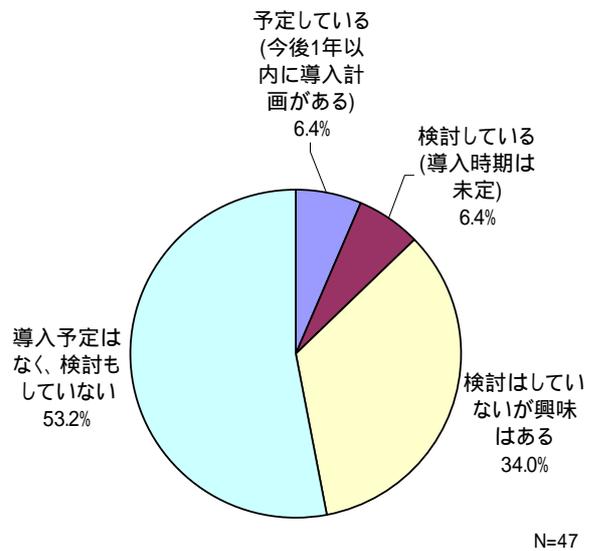
[フロントシステム利用実態]

- フロントシステムの利用は約 4 割 -

フロントシステム利用の有無



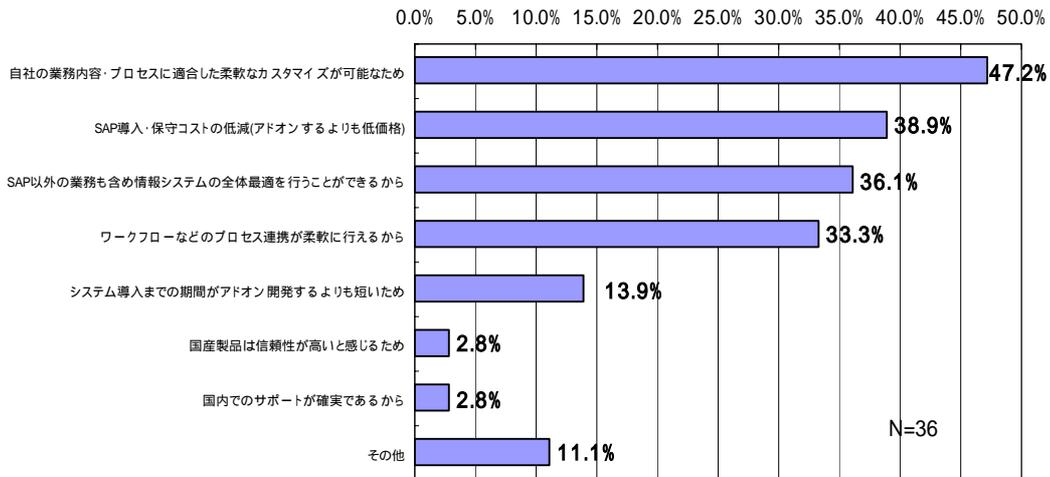
フロントシステムの導入意向



今回の調査では、フロントシステムの利用率は 39.0%となっている。また、現在フロントシステムを導入していないユーザに「フロントシステムの導入意向」を聞いたところ、最も多かったのは「導入予定はなく、検討もしていない」の 53.2%だった。ただし、逆に見れば「検討はしていないが興味はある」34.0%、「検討しているが時期未定」6.4%など、フロントシステムの導入にポジティブな回答も約 5 割となっている。

## - 導入する理由は「業務に合った柔軟なカスタマイズ」「コスト低」「情報システムの全体を最適化」 -

## フロントシステムの導入理由

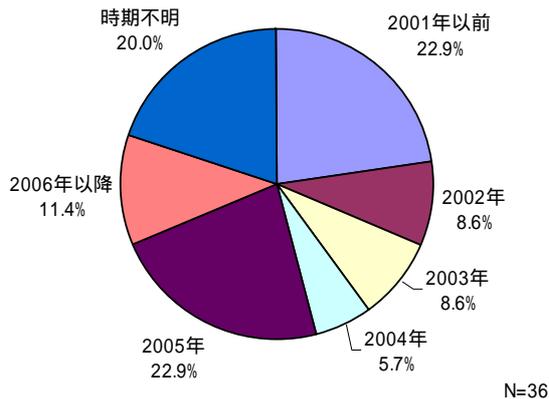


フロントシステム導入ユーザに聞いたところ、導入の理由としては、「自社の業務内容・プロセスに適合した柔軟なカスタマイズが可能のため」が 47.2%と約半分。次いで「SAP 導入・保守コストの低減(アドオンするよりも低価格)」が 38.9%となっている。

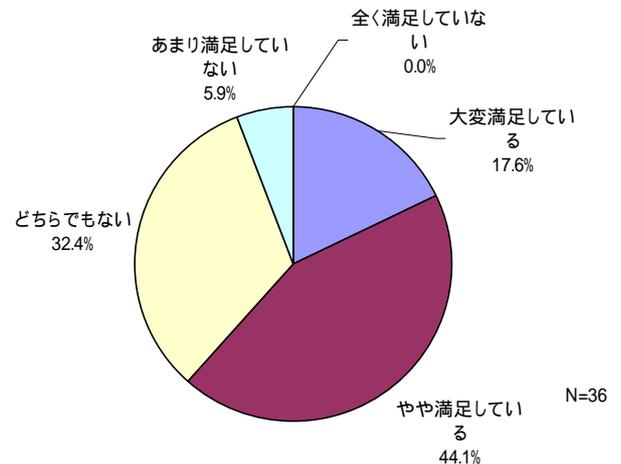
SAP 導入後の課題として「画面周りが使いにくい」「運用コスト高」「ユーザ自身での改善が難しい」が指摘されていたが、フロントシステムを自社業務にあわせてカスタマイズをすることで、使いにくさの解消、コスト削減、また SAP を含めた社内システム全体の最適化の実現を可能にする。

## - フロントシステムはこれからの市場だが、利用ユーザは極めて「高い満足度」 -

## フロントシステム導入時期



## フロントシステムの満足度

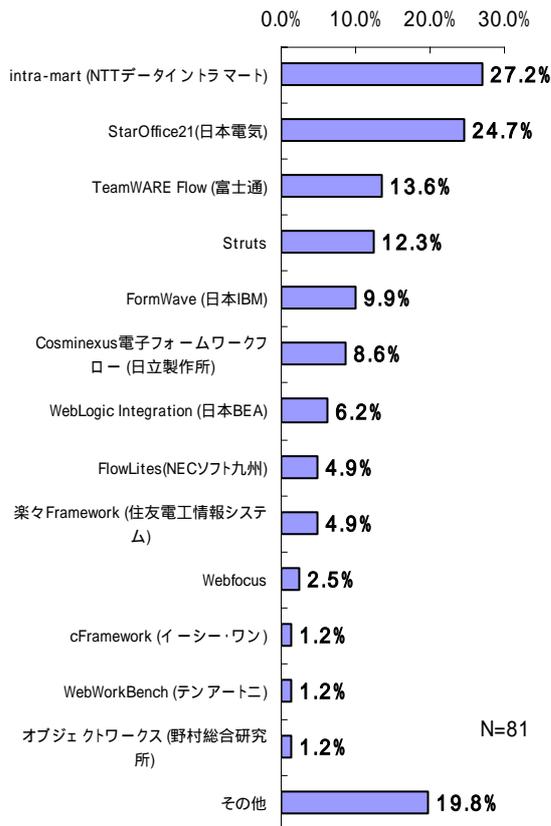


2005 年から導入するユーザが増え始めており、フロントシステムの導入は始まったばかりだ。フロントシステムの満足度を見てみると、「大変満足している」が 17.6%、「やや満足している」が 44.1%となっており、全体の約 6 割がフロントシステムに対してポジティブな回答をしている。

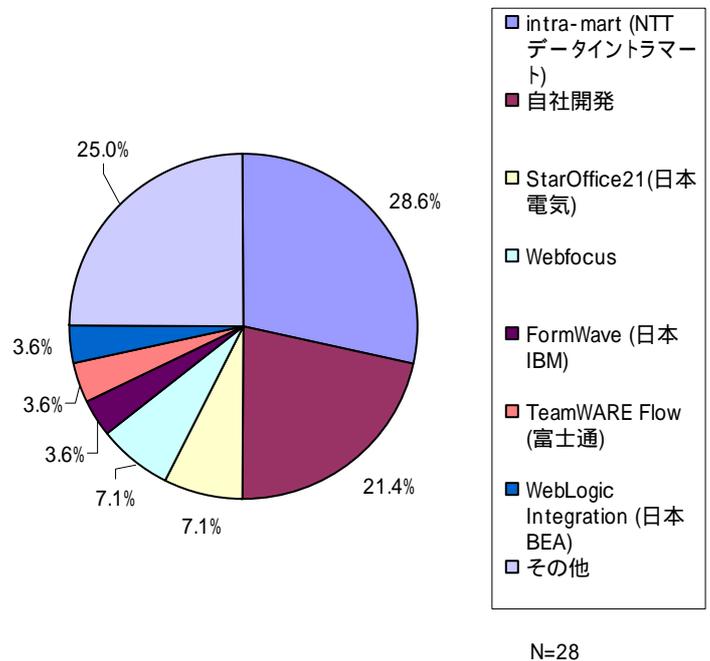
一方で、「全く満足していない」と答えるユーザが 1 件もなかった。「あまり満足していない」も 5.9%と、ネガティブなユーザが 1 割以下という非常に低い数字になっている。これよりフロントシステムに対する満足度は非常に高いことがわかる。

## - ベンダシェア、認知度 -

## フロントシステムの認知度



## フロントシステムの利用シェア



おそらくフロントシステムはこれから立ち上がる市場と思われるが、現状での認知度（参考値）では NTT データイントラマートの「intra-mart」が 27.2%でトップ、日本電気の「StarOffice21」が 24.7%で後に続いている。

また、フロントシステムを導入しているシェア（参考値）では同じく「intra-mart」が 28.6%でトップであった。次いで、SAP の開発ツールを利用して開発している「自社開発」が 21.4%となっている。

当調査データに関するお問い合わせ



ノーク・リサーチ

担当：河田 裕司

e-mail: [pressr@norkresearch.co.jp](mailto:pressr@norkresearch.co.jp)

〒124-0001 東京都葛飾区小菅 4 - 12 - 5

電話 5629 - 2163 FAX 5629 - 2164

URL: <http://www.norkresearch.co.jp>