



PRESS RELEASE (報道関係者各位)

Nork Research Co., Ltd
2006年9月13日

**2006年 中堅・中小企業の基幹システム購入先の
サービス/サポート評価調査報告**

ノーク・リサーチ（本社東京都葛飾区小菅 4-12-5：代表者 伊嶋謙二）では、国内中堅・中小企業の基幹系業務システム購入先のサービス/サポート評価に関する実態調査を実施し、その分析結果を発表した。

調査対象：全国 3,000 社。売上高 5 億円以上 500 億円未満を目安としたサーバ導入の民間企業
調査分析期間：2006 年 5 月～2006 年 8 月 調査方法：郵送アンケート 有効回収票：908 社

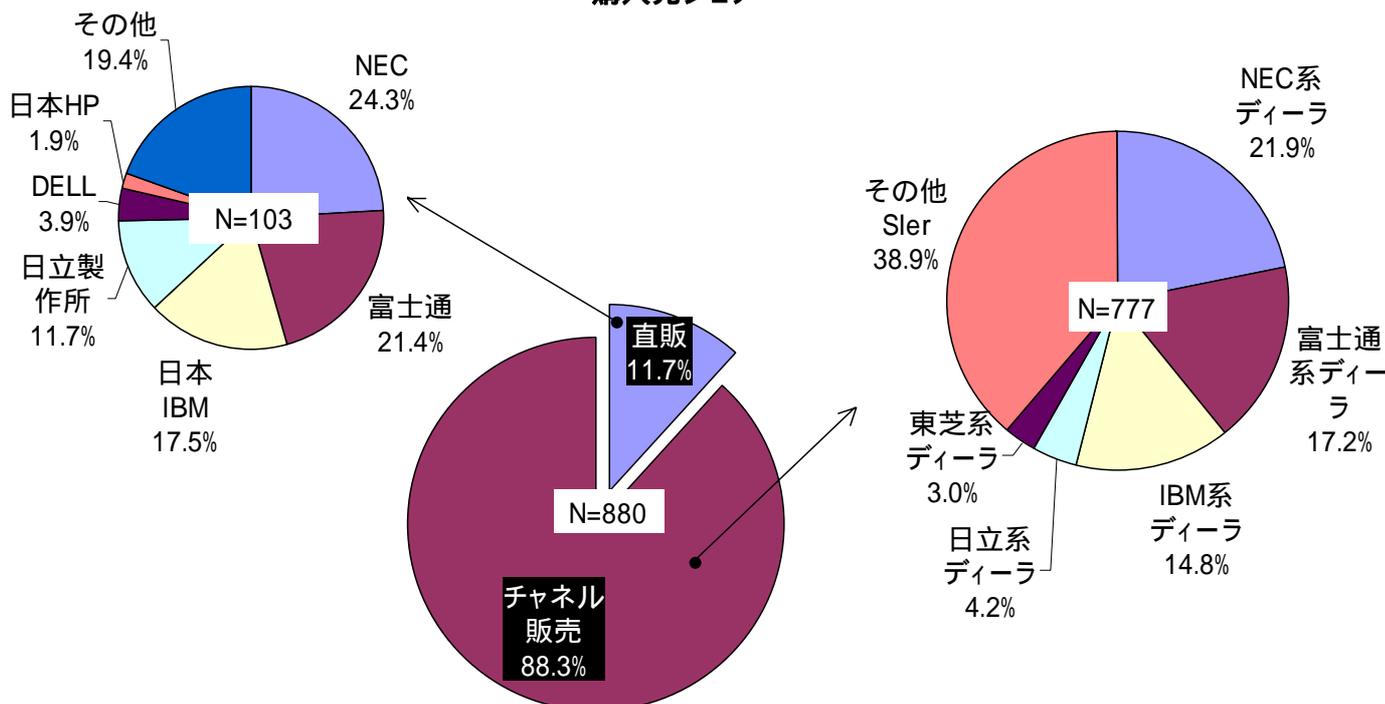
－調査結果のポイント－

- ✓ 基幹系システムの購入のきっかけは「老朽化とリース切れ」
- ✓ 基幹系システムの購入先の選定理由は「自社業務との適合性を意識」
- ✓ 基幹系システムの購入先は、「チャンネル販売が 9 割」、販売店では大塚商会トップ
- ✓ メーカー直販では NEC がトップ、富士通、日本 IBM のメインフレームが続く
- ✓ 全般的に評価は高いが、「システムの評価」より「サポートの評価」がやや高い
- ✓ 「NEC 系ディーラ」特に「大塚商会」の評価の高さが目立つ

■ 基幹系業務システムの購入先

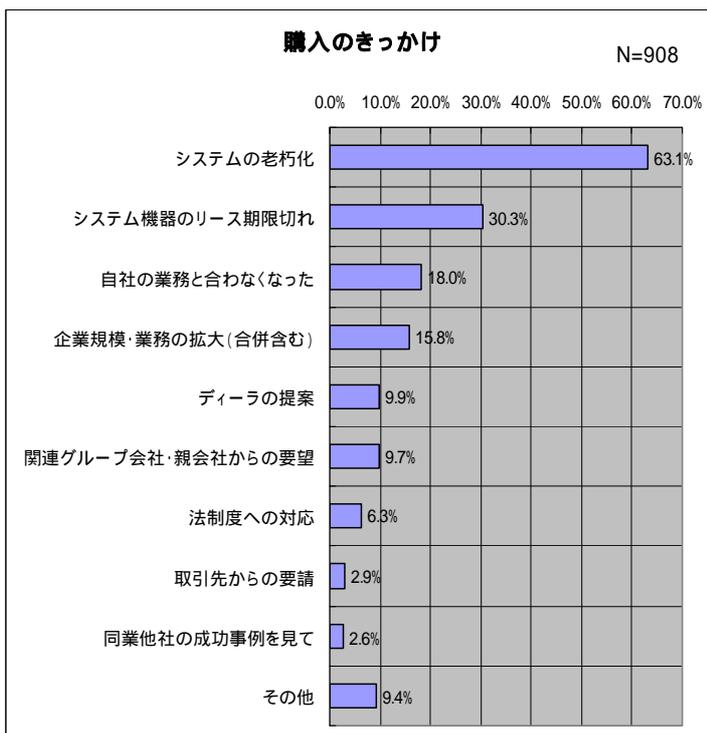
▶▶ 中堅・中小企業で現在利用している基幹系業務システムの購入先は、「チャンネル販売」が約 9 割の 88.3%と圧倒的で、「メーカー直販」はわずかに 11.7%であった。メーカー直販の購入先では、「NEC」が 24.3%でトップ、次いで「富士通」の 21.4%、「日本 IBM」の 17.5%となった。チャンネル販売では、トップが「NEC系ディーラ」の 21.9%、「富士通系ディーラ」の 17.2%、「IBM系ディーラ」の 14.8%、「日立系ディーラ」の 4.2%、「東芝系ディーラ」の 3.0%が続く。

購入先シェア



■ 基幹系業務システムの購入のきっかけ

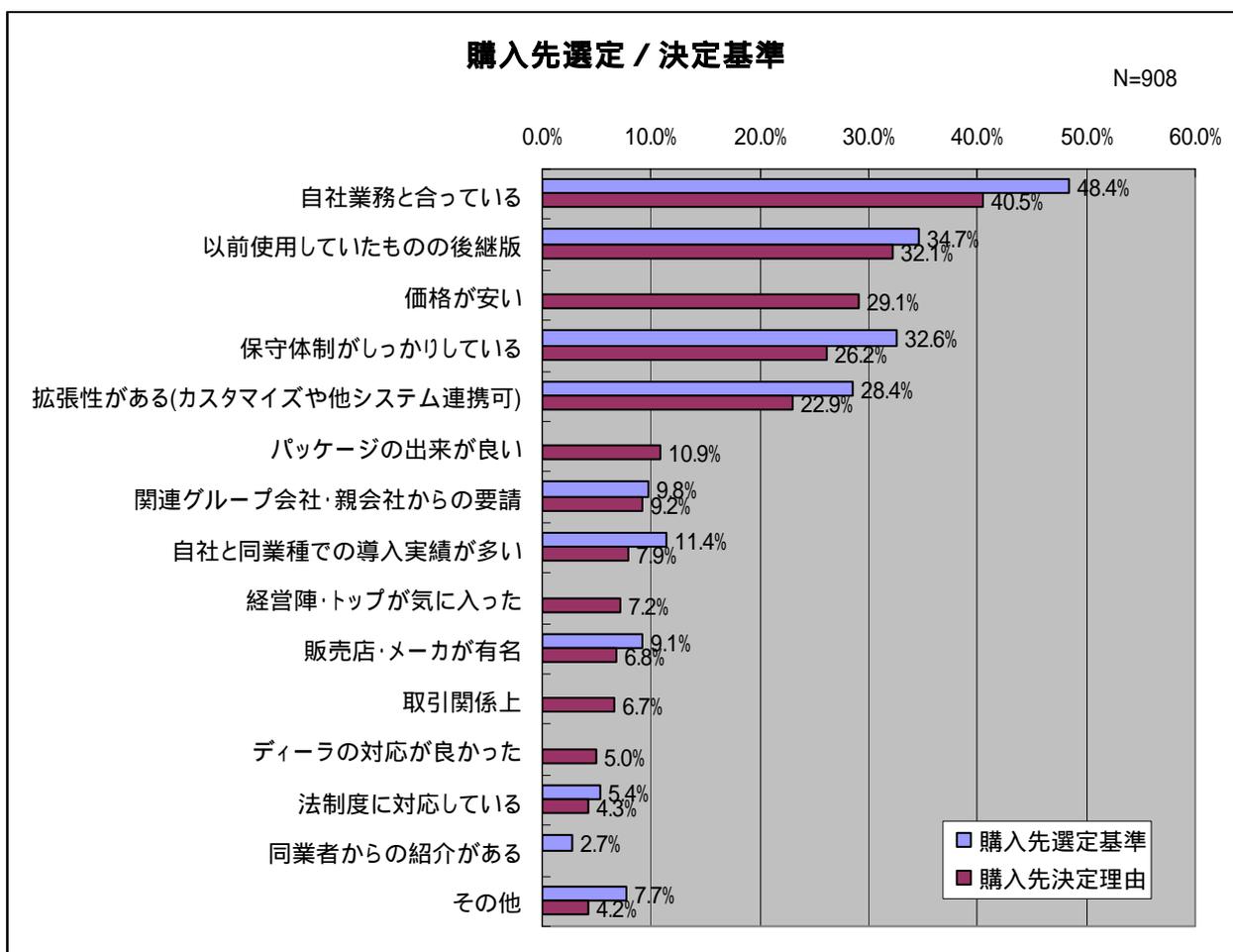
▶▶ 現在利用している基幹系業務システムの購入のきっかけについては、63.1%と圧倒的に「システムの老朽化」であり、「システム機器のリース期限切れ」が30.3%、「自社の業務と合わなくなった」が18.0%と続いている。



■ 基幹系業務システムの購入先選定/決定基準

▶▶ 現在利用している基幹系業務システムの「購入先選定基準」については、「自社業務と合っている」が48.4%で最も高く、次いで「以前使用していたものの後継版」が34.7%、「保守体制がしっかりしている」の32.6%が続く。

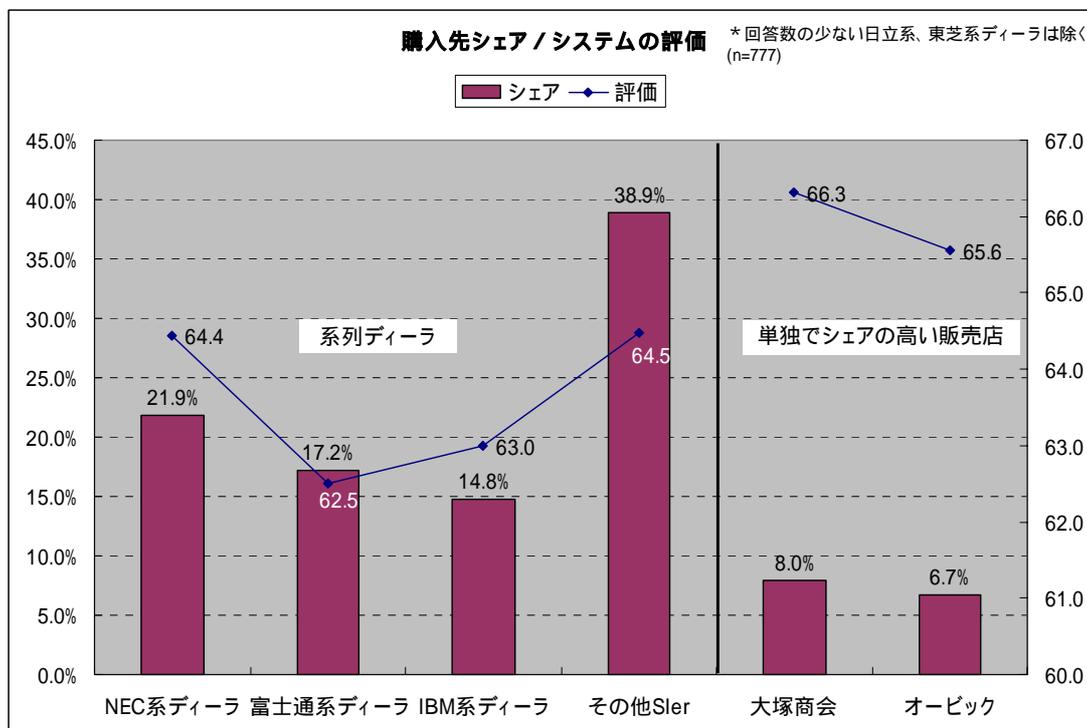
▶▶ 現在利用している基幹系業務システムの「購入先決定理由」についても、「自社業務と合っている」が40.5%で最も高く、次いで「以前使用していたものの後継版」が32.1%、3番手には「価格が安い」が29.1%で続く。



結果が表れていない項目は、アンケートに選択肢がないため。(回答無しという意味ではない)

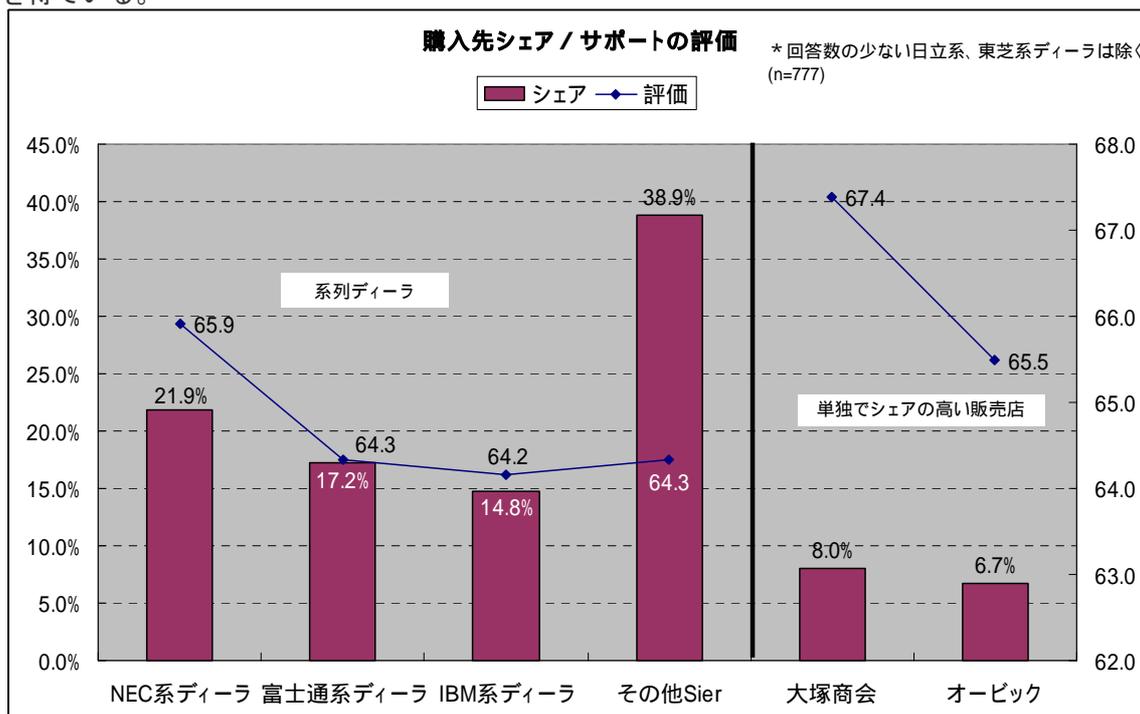
■ 購入先シェア/システムの評価

▶▶ 購入先の「購入システムの評価」(P.4の一覧表にある、指定された5つの項目から算出した総合点をグラフ化)は、系列ディーラ別では「その他Sier」64.5、「NEC系ディーラ」64.4、「IBM系ディーラ」63.0、「富士通系ディーラ」62.5の順となっている。単独でシェアの高い販売店2社を見ると、「大塚商会」66.3、「オービック」65.6となっている。両社はいずれも自社独自のパッケージをコアに中堅・中小企業に対して基幹系業務システムを提案しているという共通点がある。



■ 購入先シェア/サポートの評価

▶▶ 購入先の「サポートの評価」(P.4の一覧表にある、指定された7つある項目から算出した総合点をグラフ化)は、系列ディーラ別では「NEC系ディーラ」65.9、「富士通系ディーラ」64.3、「IBM系ディーラ」64.2の順となっている。単独でシェアの高い販売店2社を見ると、「大塚商会」67.4、「オービック」65.5となっている。サポートの評価では「大塚商会」が「システムの評価」同様に高い評価を得ている。

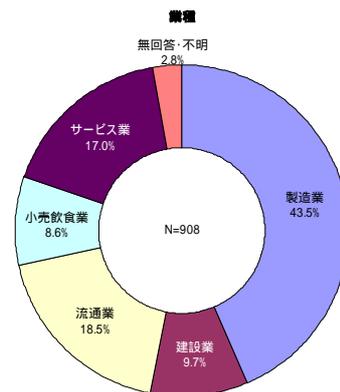
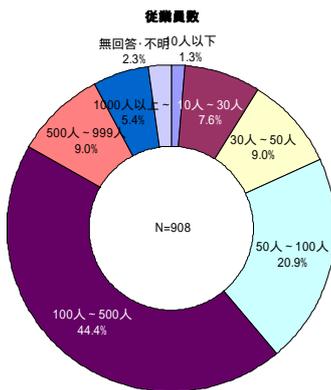
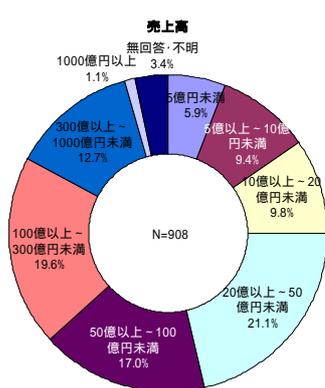


■ システム/サポートの評価一覧

- ▶▶ 「システムの評価」(5項目)の平均は63.8、「サポートの評価」(7項目)平均は64.9である。「システムの評価」より「サポートの評価」がやや高いが、全体的に購入先への評価はやや高い結果だ。
- ▶▶ 系列ディーラ別評価では「NEC系ディーラ」の導入・運用サポートでの評価の高さが目立つ。「その他Sler」は、「NEC系ディーラ」に次いで一般的に高く評価されている。「富士通系ディーラ」は、導入・運用サポートで「NEC系ディーラ」に次いで評価されている。「IBM系ディーラ」は、「先進技術の採用」に関して評価されている。
- ▶▶ 単独でシェアの高い販売店2社「大塚商会」「オービック」は評価も高い。特に「大塚商会」は「NEC系ディーラ」に含まれるために、このカテゴリの評価を押し上げている。12項目中8項目でトップだった。「保守料金の妥当性」のみ評価が低いという結果だ。「オービック」は「その他Sler」に含まれるため、このカテゴリの評価アップに貢献している。

評価項目	購入システムの評価				単独でシェアの高い販売店		平均値
	1	2	3	4	1	2	
購入システムの評価							
系列ディーラ							
1.機能が充実している	その他Sler(n=295) 69.3	NEC系ディーラ(n=169) 69.1	IBM系ディーラ(n=114) 68.1	富士通系ディーラ(n=132) 66.1	大塚商会(n=61) 71.5	オービック(n=52) 70.0	68.5
2.操作性が良い	NEC系ディーラ(n=168) 66.5	IBM系ディーラ(n=114) 66.3	富士通系ディーラ(n=132) 66.2	その他Sler(n=294) 65.6	大塚商会(n=61) 69.5	オービック(n=52) 68.8	66.2
3.画面が見やすい	その他Sler(n=294) 65.9	NEC系ディーラ(n=168) 65.5	富士通系ディーラ(n=132) 63.2	IBM系ディーラ(n=113) 62.1	オービック(n=51) 67.8	大塚商会(n=60) 65.7	64.4
4.先進技術が採用されている	IBM系ディーラ(n=113) 60.5	その他Sler(n=294) 59.3	富士通系ディーラ(n=132) 59.1	NEC系ディーラ(n=169) 58.5	大塚商会(n=61) 63.3	オービック(n=52) 59.2	59.3
5.品質の割には価格が安い	その他Sler(n=294) 62.3	NEC系ディーラ(n=169) 60.7	IBM系ディーラ(n=113) 57.9	富士通系ディーラ(n=125) 57.8	オービック(n=52) 61.9	大塚商会(n=61) 61.6	60.5
サポートの評価							
系列ディーラ							
1.導入時のサポート(立ち上げ)	NEC系ディーラ(n=169) 72.7	IBM系ディーラ(n=113) 71.7	富士通系ディーラ(n=133) 71.1	その他Sler(n=293) 71.0	大塚商会(n=61) 74.1	オービック(n=52) 73.1	71.7
2.導入後の運用サポート	NEC系ディーラ(n=168) 72.6	富士通系ディーラ(n=131) 71.0	その他Sler(n=292) 69.1	IBM系ディーラ(n=113) 67.8	大塚商会(n=61) 74.8	オービック(n=52) 69.6	70.2
3.導入後の運用サポート(訪問)	NEC系ディーラ(n=168) 66.5	富士通系ディーラ(n=132) 65.5	その他Sler(n=289) 63.6	IBM系ディーラ(n=114) 62.6	大塚商会(n=60) 68.7	オービック(n=52) 63.5	65.0
4.故障時の対応	NEC系ディーラ(n=167) 73.1	富士通系ディーラ(n=132) 71.4	IBM系ディーラ(n=113) 70.8	その他Sler(n=288) 69.0	大塚商会(n=59) 74.2	オービック(n=52) 68.1	70.9
5.導入後の改善提案	NEC系ディーラ(n=167) 59.8	IBM系ディーラ(n=113) 59.6	その他Sler(n=290) 58.7	富士通系ディーラ(n=132) 56.2	大塚商会(n=60) 61.3	オービック(n=52) 60.8	58.9
6.バージョンアップ対応	その他Sler(n=287) 60.0	NEC系ディーラ(n=166) 58.7	IBM系ディーラ(n=114) 58.1	富士通系ディーラ(n=132) 57.4	オービック(n=52) 64.2	大塚商会(n=59) 61.7	58.9
7.保守料金の妥当性	その他Sler(n=293) 58.9	IBM系ディーラ(n=114) 58.6	NEC系ディーラ(n=167) 57.8	富士通系ディーラ(n=132) 57.7	オービック(n=52) 59.2	大塚商会(n=60) 56.7	58.4

【回答者の属性】



《当リリリースに関するお問い合わせ》

ノーク・リサーチ

担当: 伊嶋謙二 (イシマ)

〒124-0001 東京都葛飾区小菅 4-12-5

TEL 5629-2163

FAX 5629-2164

pressr@norkresearch.co.jp

www.norkresearch.co.jp