

## 2002年中堅・中小企業のIT/コンピュータ導入実態調査

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）では国内の中堅・中小企業のIT・コンピュータ導入状況及び経営課題など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7000社の年商5億円以上500億円未満の民間企業

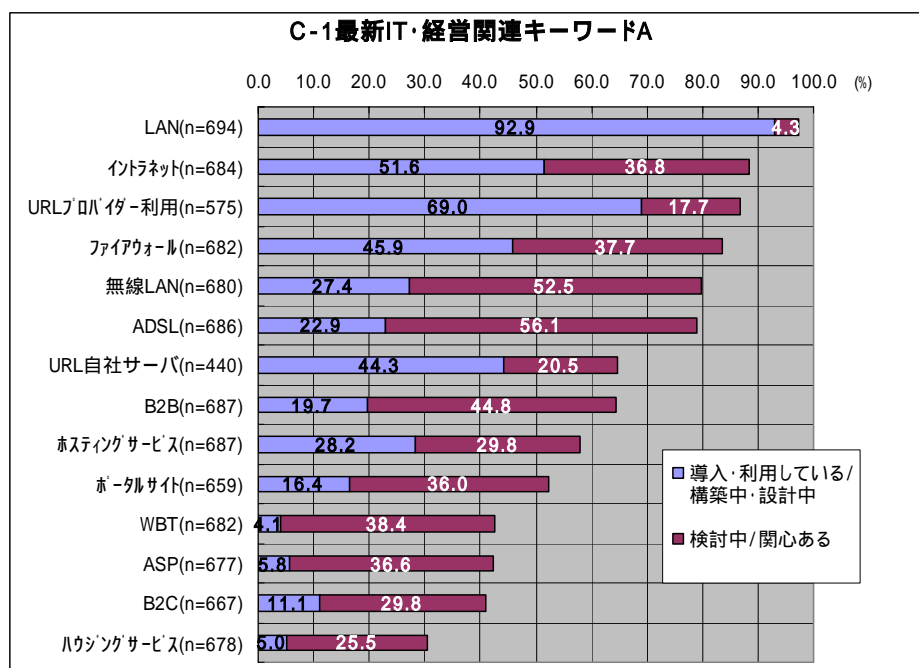
調査分析期間：2001年12月～2002年4月 調査方法：郵送アンケート 有効回収票：700社

## 調査結果のポイント

- ・中堅・中小企業に積極的な「インターネット、イントラネット」などのインフラ構築意欲！
- ・「ERP、グループウェア」などの導入率は確実に向上している
- ・「伸び悩むCRM、CTI、SFA」などの新ITソリューション
- ・ASPに対する期待は「現実的なソリューション、情報系」に注目！
- ・ASPの基幹業務での利用・検討は「販売管理と人事管理」がメインに
- ・中堅・中小企業のIT導入意識は「二極化傾向」 - 景気の影響で見送りと必須導入に分化
- ・中堅・中小企業の販売店への依頼体質変わらず、「購入先への満足度高い」
- ・IT導入の際に最も参考となるのが「営業マン訪問」からの情報
- ・「エントリサーバの購入にはHP」が有効な情報源
- ・今後のITに対する期待は「経営の意思決定に役立つツール」へ
- ・導入のキーマンは「情報部門のマネージャー」、経営者・トップの関与ウェイト低下

## - ネットワーク関連のソリューション導入率が高い - LAN92.4%、URL77.4% -

- ・中堅・中小企業で導入しているITソリューションは「LAN」や「イントラネット」「URL」「グループウェア」などのインターネット、ネットワーク関連の導入率の高さが目立つ。
- ・LAN92.9%、URL77.4%（プロバイダ69%、自社サーバ44.3%）、イントラネット51.6%、グループウェア49.4%の導入率。
- ・CRMやCTI、SFAなどの新ソリューションは「検討中・関心あり」は半数以上だが、実際の導入率は10%未満に過ぎない。CRM8.0%、CTI7.7%、SFA8.7%の導入率。
- ・ERP（19.4%）、DWH（15.3%）は安定した導入率と伸びが目立つ。導入検討割合も高い。



**- 目立つネットワークインフラ導入 -**

・ 企業が導入している IT の上位は「LAN」92.9%、「URL (プロバイダ利用)」69.0%、「イントラネット」51.6%であった。その他話題のネットワーク系としては、「無線 LAN」27.4%、「ADSL」22.9%なども目立つ。また 2001 年比では「ファイアウォール」45.9% (+15.9 ポイント)、「イントラネット」51.6% (+10.3 ポイント)、「URL 全体」77.4% (+9.0 ポイント) の伸びが高い。

**- グループウェアの導入率は 49.4% に、次いで DWH、ERP などが続く -**

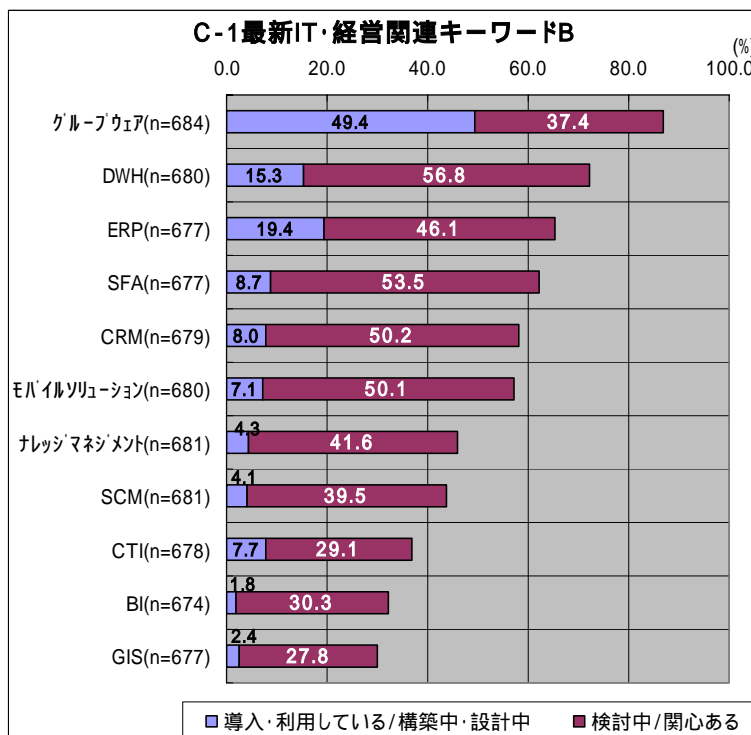
・ 新ソリューションに関しては、「グループウェア」への導入率が 49.4% にも及んだ。他のソリューションとしては、「ERP」19.4%、「DWH」15.3%、「SFA」8.7% という結果になった。企業は社内の情報共有ツールとして「グループウェア」を導入している結果になった。2001 年比で一番導入が増えたのは 11.1 ポイント上昇した「グループウェア」。「ERP」は 2001 年 15.1% から 2002 年 19.4% へ 4.3 ポイント上昇、「DWH」は 2001 年 17.1% から 2002 年 15.3% へ 1.8 ポイント減少という結果になった。

**- Linux、JAVA の導入ムードは、全体的にまだまだ導入意向は低い -**

「Linux」12.9%、「JAVA」7.6%、「XML」2.7% の導入率。対前年比では「JAVA」(+2.3 ポイント)、「Linux」(+3.2 ポイント) では若干増加傾向にあるが、「XML」はほとんど増加していない。

**- ASP は「コミュニケーション系」での導入検討がメイン -**

・ ASP の利用・検討では、「基幹系」65.1%、「フロントオフィス系」55.0%、「コミュニケーション系」83.8% という結果になった。

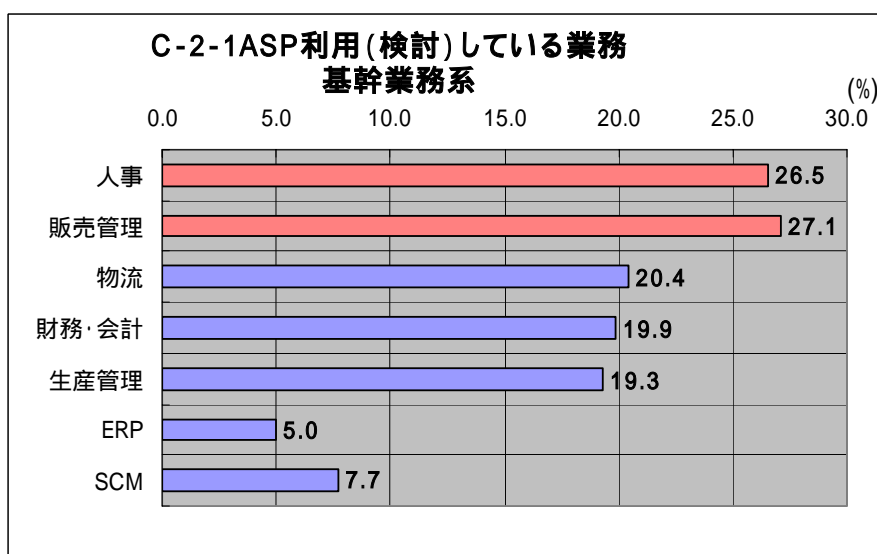


**- ASP 基幹系では「販売管理」「人事」 -**

・ 基幹系の ASP 導入検討では、「販売管理」27.1% 「人事」26.5%。「物流」20.4% 検討している。販売管理、人事管理は ASP メニューになじみやすいパッケージといえる。

**- ASP のフロント系は「DWH」「SFA」 -**

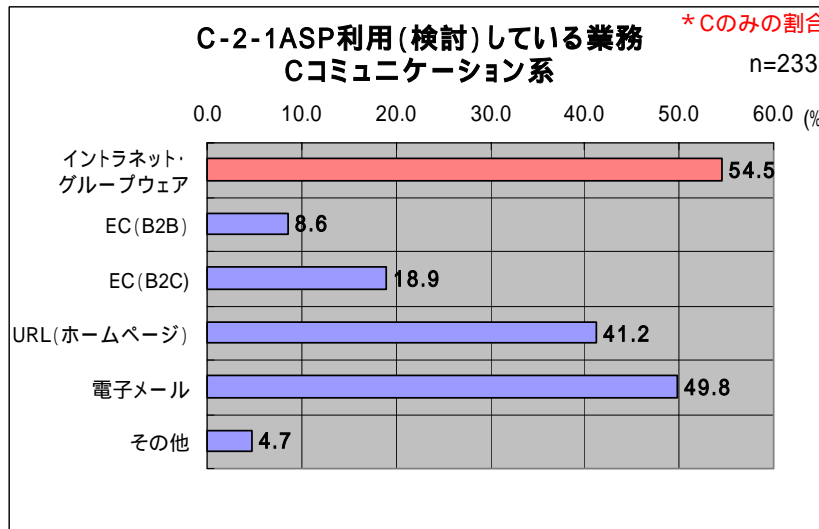
・ フロントオフィス系では「DWH」の検討割合が高い。「DWH」は 38.6% の企業が導入・検討していた。「SFA」は 34.0% という結果になった。  
・ 2001 年比では、「店舗・POS」



は 10.4%から 19.0%、「SFA」は 56.1%から 34.0%という結果になった。「SFA」の利用が大幅に減少し「店舗・POS」への意識の増加が顕著だ。「店舗・POS」の需要が増加しているのは、実際の店舗で有効なネットワークシステムを ASP で構築したいという現実的な要求の現れだ。

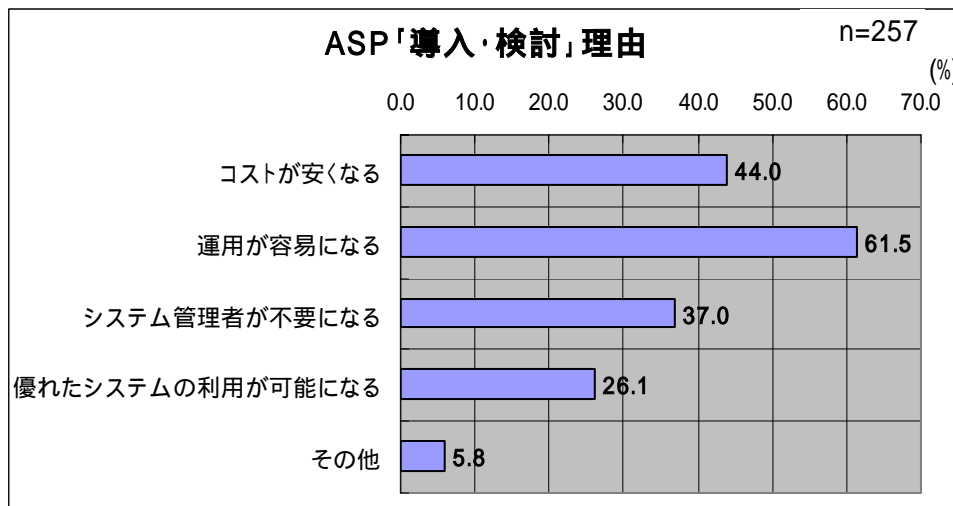
**- ASP のコミュニケーション系は「イントラネット・グループウェア」 -**

- ・「イントラネット・グループウェア」54.5%、「電子メール」49.8%であった。
- ・ただ 2001 年比では、「グループウェア」54.5% (-13.2 ポイント)「電子メール」49.8% (-4.5 ポイント)と減少傾向を見せている。ただ圧倒的に両アプリケーションの検討率が高い。



**- ASP の「導入・検討」理由は「運用の容易さ」「コスト安」 -**

- ・ASP の導入理由としては、「運用の容易さ」61.5%、「コストが安くなる」44.0%の 2 つが検討理由の上位になった。
- ・2001 年比では、「運用」「コスト」への関心がより一層強くなる傾向を示した。「優れたシステムの利用が可能になる」は 37.0% (01 年) から 26.1% (002 年) と 10.9 ポイントも減少した。



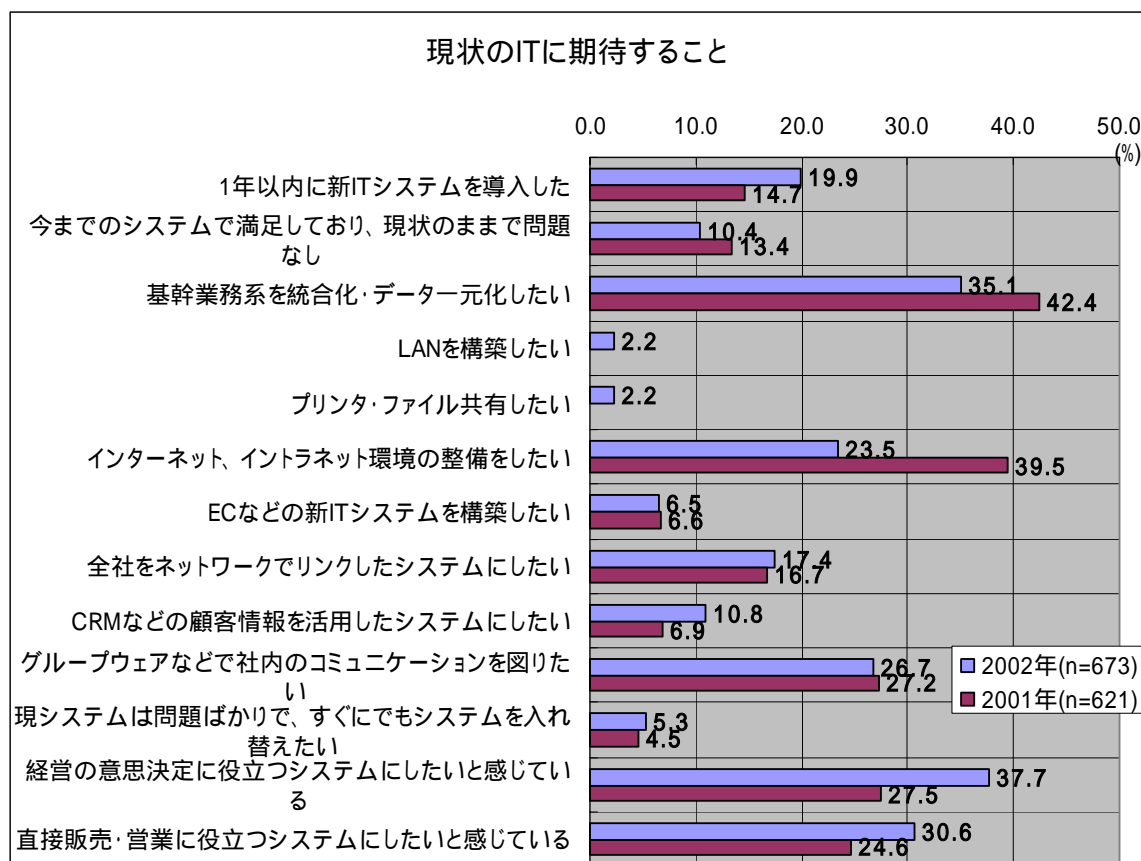
- ・現在の ASP の実態は、企業に認知されるにつれて、現実的な ASP の利用方法が「高度なアプリケーション利用」よりも、身近なソリューションを ASP で代替することで「運用に対するリソース不足を補う」ことを期待していることが分かる。

**- 中堅・中小企業の IT への期待は「インフラ系」から「意思決定系」へ -**

- ・IT システムの現状としては、「経営の意思決定に役立つシステムにしたい」37.7%、「基幹業務系を統合化・一元化したい」35.1%という結果になった。企業は「基幹業務の統合化」を実現しさらに一歩踏み込んだ「経営の意思決定に役立つシステム」の構築を考え始めた。ネットワークや情報共有のイン

フラ構築という局面から、現在は次のステップに踏み出している。

- 現在の経済環境からみても、今後ますます「経営上の問題解決ツール」としてのシステムの戦略的利用が求められるはずである。ITへ求められる現実的な要求が厳しさを増している。



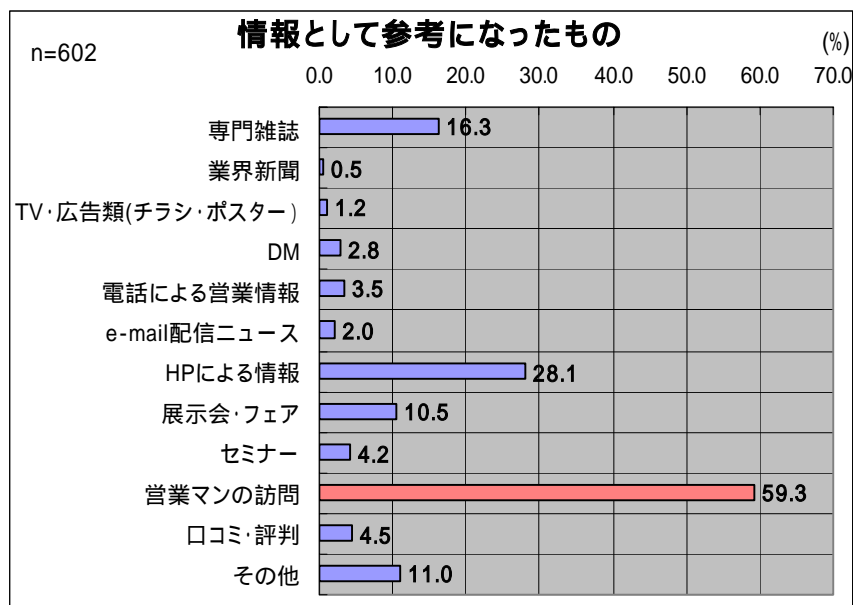
**- サーバ購入時の参考情報媒体としては「HPからの情報収集」と「営業マンの訪問」 -**

- 「エントリータイプ」では「HPからの情報収集」35.7%。「営業マンからの訪問」47.9%であった。「ハイパフォーマンスタイプ」に関しては、「HPからの情報収集」14.0%。「営業マンからの訪問」68.2%であった。
- 購入サーバの価格が高価になるほど企業は「営業マンの訪問」からの情報に依存している傾向があることが見て取れる。その逆に、「エントリータイプ」では、「HPからの情報収集」に依存し「専門雑誌」からの情報も有効活用している。ハイエンドサーバであるほど「人」を介する情報を重視している。

**「サーバ購入の際に有効な情報」**

エントリー = 30万円未満、ミドルレンジ = 30万円以上 150万円未満、ハイパフォーマンス = 300万円以上

C-4-1×4-3:最近購入したサーバタイプ別情報媒体	回答者数	専門雑誌	業界新聞	広告	DM	電話	E-Mail	HP	展示会	セミナー	営業マン	口コミ	その他	合計
エントリータイプ	140	26	1	3	8	6	4	50	11	4	67	6	14	200
		18.6	0.7	2.1	5.7	4.3	2.9	35.7	7.9	2.9	47.9	4.3	10.0	-
ミドルレンジタイプ	355	60	2	4	6	9	7	104	38	14	217	16	38	515
		16.9	0.6	1.1	1.7	2.5	2.0	29.3	10.7	3.9	61.1	4.5	10.7	-
ハイパフォーマンスタイプ	107	12			3	6	1	15	14	7	73	5	14	150
		11.2	0.0	0.0	2.8	5.6	0.9	14.0	13.1	6.5	68.2	4.7	13.1	-
総計	602	98	3	7	17	21	12	169	63	25	357	27	66	865
		16.3	0.5	1.2	2.8	3.5	2.0	28.1	10.5	4.2	59.3	4.5	11.0	-



### サーバ導入実態

#### - 設置シェアでは NEC がトップ -

- ・設置シェアでは NEC のトップ変わらず。富士通、IBM はシェアダウン、デル躍進。
- ・回答企業のシェアは上位では NEC のみシェアを上げ 23.1% (+0.2 ポイント) でトップだが、富士通 (-0.8 ポイント)、日本 IBM (-1.0 ポイント)、コンパックはシェアを下げた。一方デルは 8.8% と昨年と比較して 4.8 ポイントシェアを伸ばした。デルの勢いが設置シェアに顕著に表れている。
- ・導入サーバ機種では「PC サーバ」が 87.4% と昨年比さらにウェイトを高めた。
- ・1 部門あたりの導入サーバ台数では「1 台のみ」が 68.8% と圧倒的にまだ高い。
- ・サーバ導入時期では導入時期 (1997 ~ 2001 年) の分布傾向は変わらず。2002 年調査で若干至近年導入ウェイトが減少している。

#### - 購入先は間接販売がメイン、メーカー直販のウェイトも高まる -

- ・サーバの購入先は「システムプロバイダ、ディーラ、販売店」の 58.5% が最も高いが、年々ウェイトを下げている。その反面、「量販店・ショップ」「Web・通販」「直接購入」が若干伸びてきている。特にメーカー直販 22.3% (デル、コンパックなど) が増えてきている。
- ・サーバ購入先への満足度としては「非常に満足」6.3% 「やや満足」37.3%、「普通」44.8% という結果になり総じて購入先に対する満足度は高い。
- ・購入方法としては、圧倒的に「リース」67.1% であるが、「買取」も 32.1% と多い。レンタルはほとんどない。

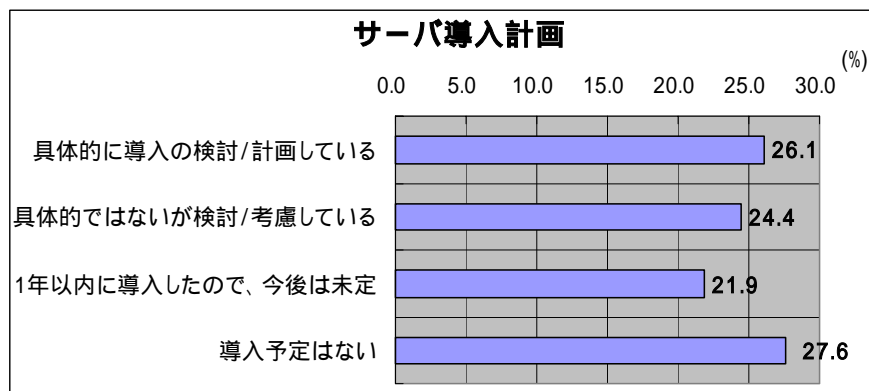
#### - サーバ導入目的はネットワーク系利用高まる。Windows2000 へのシフト鮮明 -

- ・「基幹系システム」が相変わらず導入目的としては圧倒的なウェイトを占める。しかし作年比 10.5 ポイント減少。これに対し、「イントラネット」1.6 ポイント増、「Web サーバ (URL)」1.1 ポイント増と、若干ではあるがネットワーク系のサーバ導入目的が高まっている。情報系と基幹系の利用目的がほぼ半々の割合になってきている。
- ・導入サーバの OS としては、従来までは NT (導入率 68.2%) 主導であったが、2001 年から急激に Windows2000 (導入率 10.7%) が伸びてきた。2001 年から NT から Windows2000 へのシフトが明確になってきている。
- ・サーバ導入パターンとしては、「新規に購入」というパターンが、全体の約 6 割を占めて高い。サーバはまだまだ新規導入がメインである。

#### - サーバ導入計画は、「具体的に検討している」と「予定なし」に二極化 -

- ・サーバ導入計画は二極化の傾向が見られた
- ・「具体的に導入の検討 / 計画している企業」が 26.1% (+2.8 ポイント)、「具体的ではないが検討 / 考慮している企業」が 24.4% (-5.2 ポイント)、「1 年以内に導入したので、今後は未定」が 21.9% (-9.9 ポイント)。

- ・逆に「導入予定がない企業」が 27.6% (+11.3 ポイント) と最も高いウェイトを示した。



**- 導入予定メーカーは「NEC」「日本IBM」が2強、デルも躍進 -**

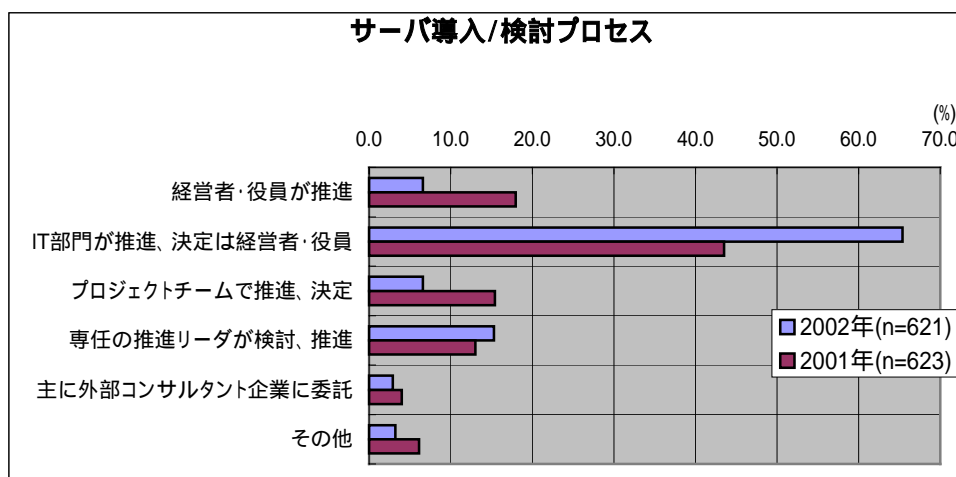
- ・サーバ導入予定時期は「半年以内」に導入が最も多い。導入予定している企業は、その導入時期を早めてきているのが特徴。
- ・サーバ導入メーカーとしては、NEC が相変わらずトップで、DELL が急浮上した。
- ・「導入予定サーバメーカー」

では NEC が 29.4% とトップで、IBM が 29.1% と前回より 8 ポイント伸びた。逆に富士通は 24.9% と 3 番手で、コンパックもシェアを落とした。また DELL は 24.0% と昨年に比べ 8.7 ポイントの急上昇と目立った。DELL の勢いが見える。

- ・導入予定サーバは PC サーバが 82.2% を占めた。UNIX は横ばい、Linux は 3.9% と低い。
- ・予定 NOS としては、Windows2000 が 61.3% と、WindowsNT からのシフトが鮮明になった。

**- IT 導入プロセスは「IT 部門が推進者で、購入の意思決定は経営者」 -**

- ・「お金は経営者で、推進は IT 部門で」の流れが鮮明となっている。
- ・「IT 部門が推進、決定は経営者・役員が決める」という企業が 65.4% にも達する。一方、「経営者主導で」という企業は 6.6% に留まる。
- ・IT の導入プロセスの流れがほぼ固まった。
- ・経営者が IT 推進に関わるウェイトが 6.6% で、2001 年に比較すると激減し (11.4 ポイントダウン) IT 部門推進・決定が経営者が急増 (65.4%、21.9 ポイントアップ) した。経営層の IT の関与率はさらに低下している。



当リリースのお問合せは 03-5629-2163 担当：伊嶋 (イシマ)

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

**Nork Research Co., Ltd**