

2009年中堅・中小企業の業務システム購入先の サービス/サポート評価調査報告

ノークリサーチ（本社〒120-0034 東京都足立区千住1-4-1東京芸術センター1705：代表：伊嶋謙二 TEL：03-5244-6691 URL：http://www.norkresearch.co.jp）は2009年の国内中堅・中小市場における業務システム購入先のサービス/サポートに関するユーザ評価調査を実施し、その分析結果を発表した。本リリースは「2009年版中堅・中小企業の業務システム購入先のサービス/サポート評価レポート」からの速報である。

< 販社/SIerの業態分類とユーザ評価の間に潜む強い相関関係 >

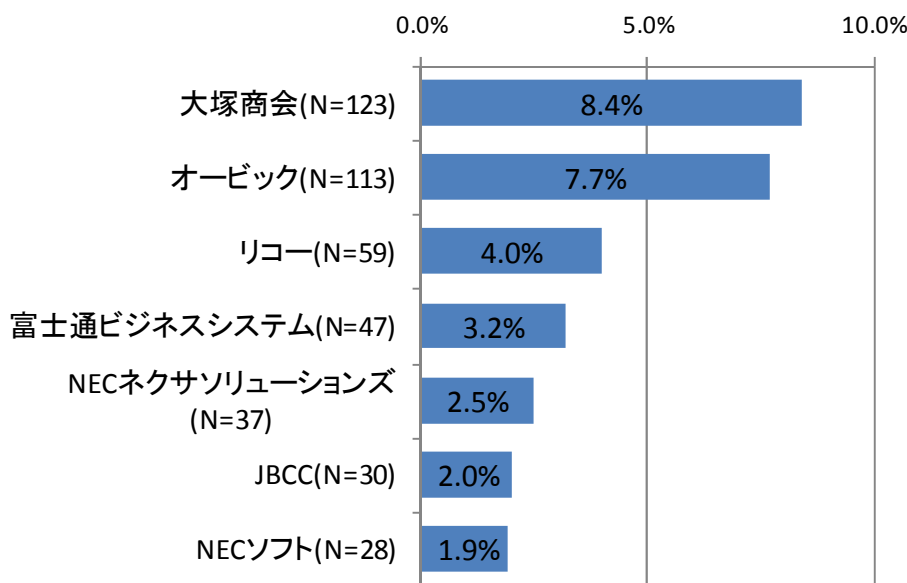
- 地に足の着いた堅実なユーザ支援体制で、大塚商会が業務システム購入先シェアで首位を堅持
- 購入先業態に基づく類型分類と「販売/提案時」や「保守/サポート時」の評価には密接な相関あり
- ユーザ企業が購入先に求めるのは単純な価格引き下げよりも、投資対効果判断に役立つ情報提供

対象企業	年商5億円以上～500億円未満を中心とした国内民間企業
対象地域	全国
対象の選定	弊社所有の企業データベースから抽出
サンプル数	約5,000社対象（有効回収票1,480件）
調査期間	2009年6月～9月

業務システム購入先シェアでは、大塚商会が堅実なユーザ支援体制で首位を堅持

以下のグラフは国内中堅・中小企業（年商5億円以上～500億円未満）の民間ユーザ企業に対して「業務システムの主要な購入先」を尋ねた結果である。大塚商会は幅広い商材を取り揃えると同時に、頻りにユーザ企業へ足を運ぶ手厚いサポートが強みである。そうした地に足の着いたサービスおよびサポート体制が評価され、昨年に引き続いて首位を堅持している。

業務システムの購入先(上位7社)

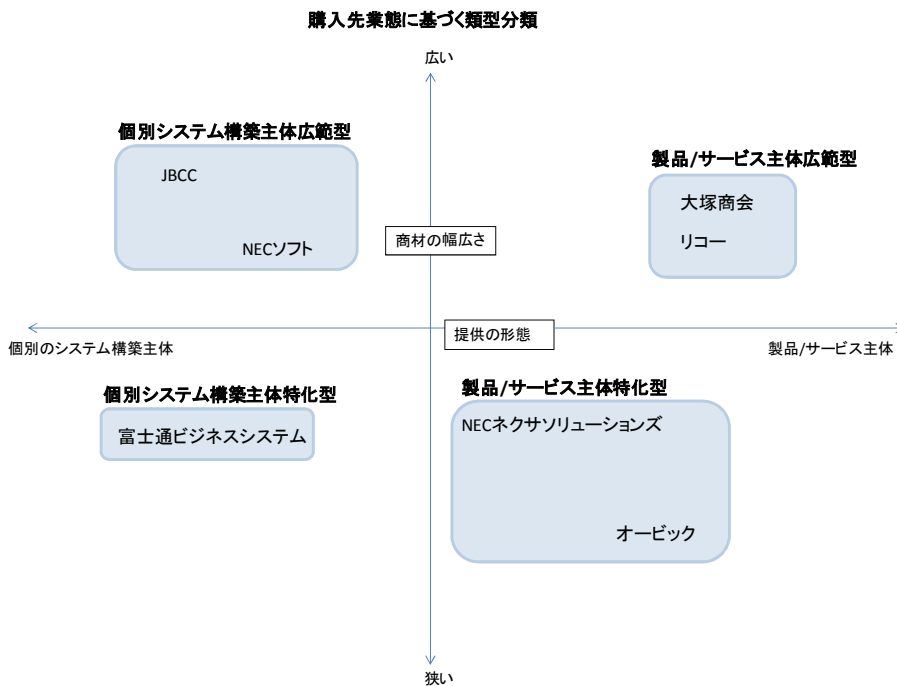


n=1480

二位のオービックも昨年と同様の順位を維持している。基幹系システムのインテグレーションで多くの顧客を持ち、同分野で引き続き大きな存在感を示している。

三位のリコーは昨年の五位から順位を上げている。ITサービス事業の「ITKeeper」におけるセキュリティや事業継続性を視野に入れた展開や、中小企業向けソリューションの「NETBegin」でのサービス拡充といった動きが注目される。

購入先の業態分類とユーザ評価結果の間ある相関関係を把握した戦略立案が重要



今回の調査では業務システムの購入先を「商材の幅広さ」と「提供の形態」という二つの軸を元に以下の四つのカテゴリに分類している。

[製品/サービス主体広範型]
 商材は製品やサービスが主体であり、その範囲も業務システムに限らず広範に渡る。

[製品/サービス主体特化型]
 製品やサービスをベースとしながら、業務システムのインテグレーションを主体とする。

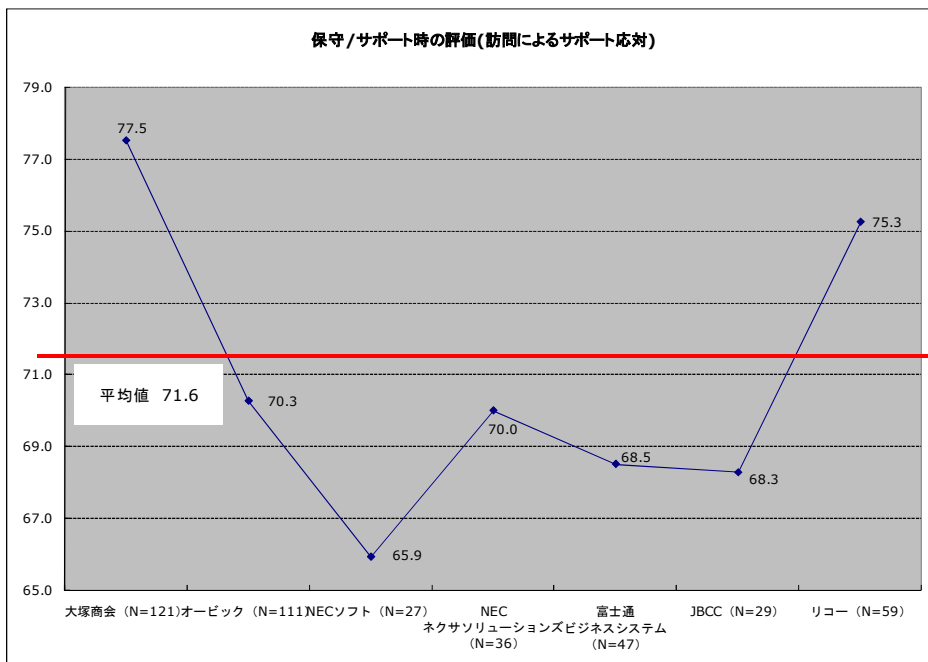
[個別システム構築主体広範型]
 個別のシステム構築を主体とする一方で、業務システムに限らず幅広い商材を扱う。

[個別システム構築主体特化型]
 業務システムにおける個別システム構築を主体とする。

さらに上記の四つのカテゴリに対して、以下の仔細な項目に渡るユーザ評価結果を分析している。

「業務システムの評価」	機能、レスポンス、操作性、コストパフォーマンスなど
「提案/販売時の評価」	ニーズの把握や理解、要件に合致した提案、見積/納期の早さと正確さなど
「保守/サポート時の評価」	サポート対応（オフサイト/オンサイト）、故障やトラブルが発生した時の対応など

---- 分析結果の一例 ----



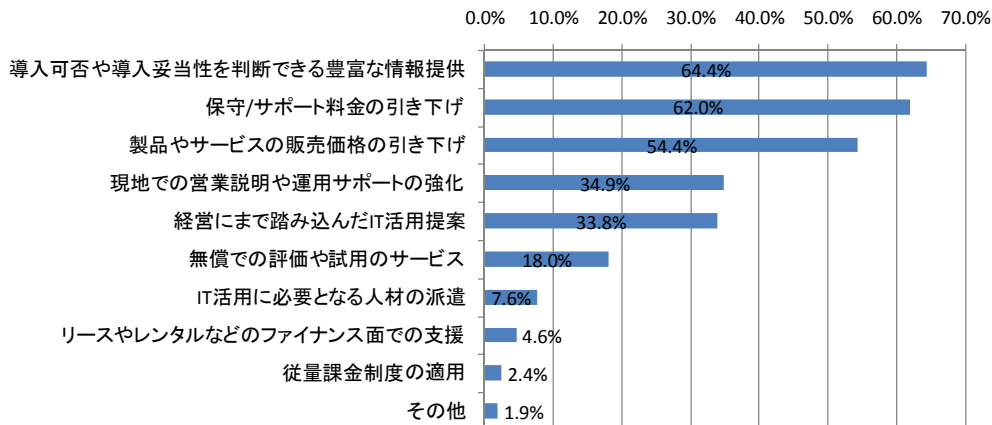
左のグラフは「保守/サポート時の評価」における「訪問によるサポート対応」の購入先シェア上位7社の評価である。

大塚商会やリコー等といった[製品/サービス主体広範型]は事務機器メンテナンスなどでユーザ企業を訪問する体制を整えており、そのことが高い評価につながっている。

このように購入先の業態分類と各項目の評価は密接に関連しており、それらを分析することで、それぞれの購入先が打つべき施策を明らかにすることができる。

業務システム購入先に求められるのは単なる価格引き下げよりも、投資対効果の明確化

業務システムの購入先に望む事柄



n=1480

左のグラフは「業務システムの購入先に望むことは何か？」を尋ねた結果である。

厳しい経済環境下では初期費用や保守/サポートの価格引き下げが最優先事項と思われるが。

だが実際には、中堅・中小企業はIT投資を完全に凍結することは避けたいと考えており、確実に効果をもたらすためのIT活用施策を見出すための支援を強く望んでいることがわかる。

— レポート発刊のご案内 —

『2009年版中堅・中小企業の業務システム購入先のサービス/サポート評価』

中堅・中小企業の業務システム購入先選定における動向を全国の中堅・中小の民間企業（年商5億円以上～500億円未満、1480社）の調査結果から詳細に分析した必携の一冊
 価格： 95,000円(税別) ※CD-ROM版/製本版のいずれかを選択可
 発刊日： 2009年10月26日

【主なレポート内容】

- ・業務システムの主要な購入先企業名一覧
- ・業務システム購入先の選定理由
- ・業務システムの評価（機能、レスポンス、操作性、習得のしやすさ、など複数観点から調査/分析）
- ・業務システムの導入効果評価
- ・提案/販売時の評価（ニーズの把握や理解、見積や納期のスピードや正確さなど、複数観点から調査/分析）
- ・保守/サポート時の評価（サポート対応、故障やトラブル発生時の対処など、複数観点から調査/分析）
- ・今後の購入先選定について（現在の購入先を継続するか、他社へ移行するかなど）
- ・購入先選定時に重視する点（保守体制、販売価格、提案力、過去の実績など、複数観点から調査/分析）
- ・業務システム購入先に対して今後望む事柄

当調査データに関するお問い合わせ

株式会社 ノークリサーチ 担当：岩上 由高
 東京都足立区千住1-4-1東京芸術センター1705
 TEL 03-5244-6691 FAX 03-5244-6692
 inform@norkresearch.co.jp
 www.norkresearch.co.jp

NORK RESEARCH