

## 2010年中堅・中小企業の帳票利用シェアと評価調査報告

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

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2010年の国内中堅・中小市場における帳票の利用シェアと評価に関する調査を実施し、その分析結果を発表した。本リリースは「2010年版中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート」の帳票カテゴリに関する速報である。

### <周辺ソリューションを併せた訴求と、多言語対応やリモート管理/出力などの新たなニーズへの対応が独自開発シェアの取り込み成否のカギ>

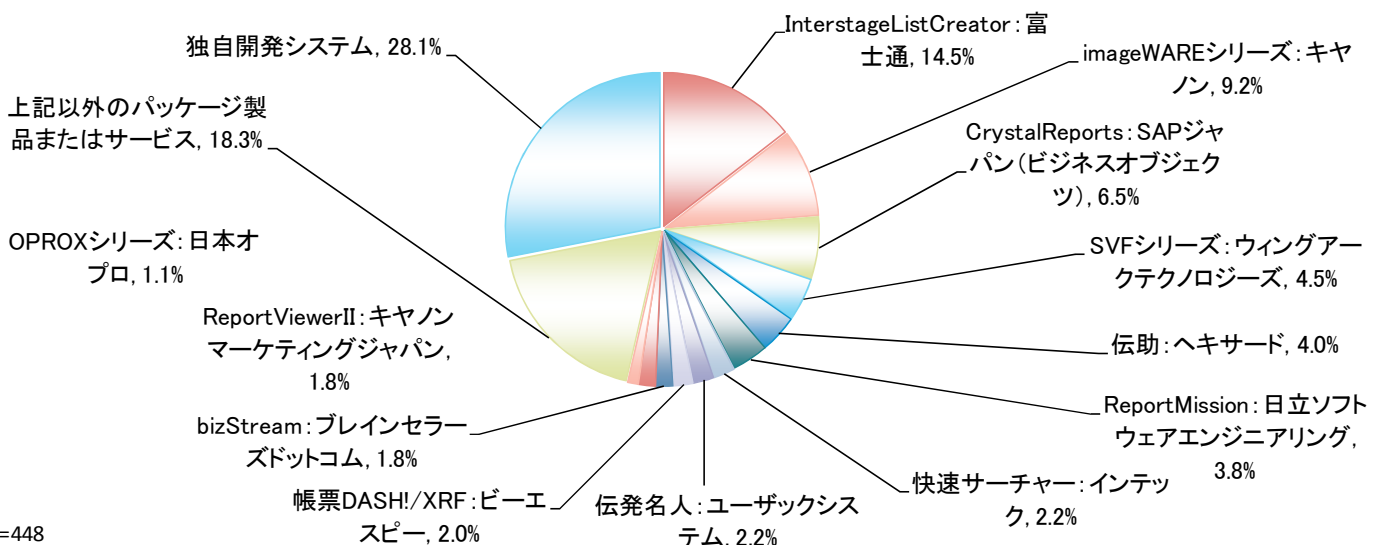
- 業務アプリケーションやハードウェアと併せたソリューション提供などによりシェアが変動
- 独自開発システムからパッケージへの移行は今後も進む、ASP/SaaSの普及はもう少し先
- ユーザ企業におけるサポート価格面の評価は利用期間が長くなるにつれて厳しくなりがち
- 拠点間システム統合や海外展開など、新たなニーズへの対応力が今後のシェアの決め手

対象企業: 年商500億円未満の中堅・中小企業  
 対象地域: 日本全国  
 有効サンプル数: 1400件  
 調査実施時期: 2010年8月

### 業務アプリケーションやハードウェアと併せたソリューション提供などによりシェアが変動

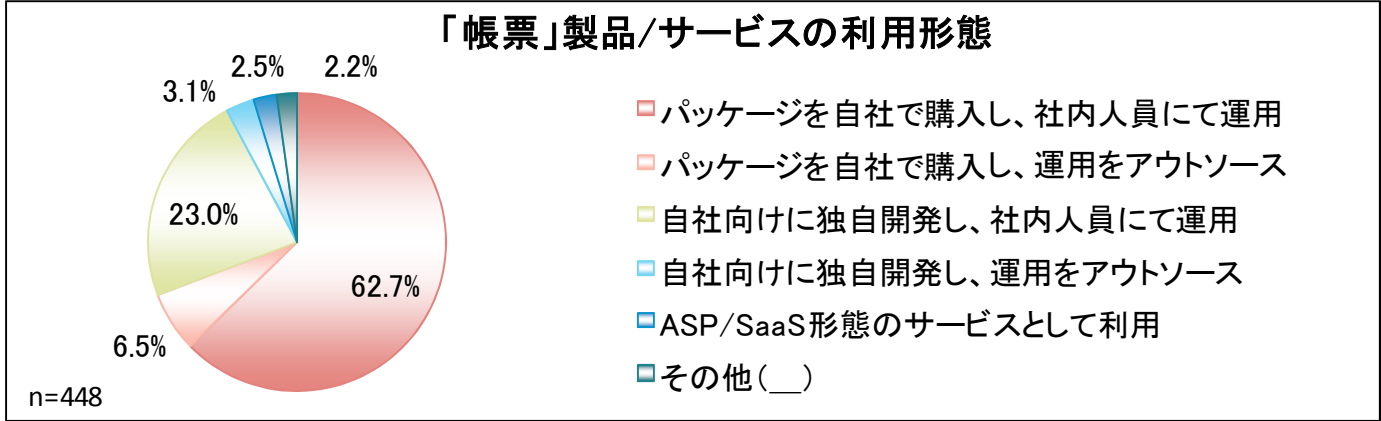
以下のグラフは年商500億円未満の国内中堅・中小企業全体における導入済の帳票製品/サービスの導入社数シェアを示したものである。2009年は「Crystal Reports」「SVFシリーズ」「Interstage List Creator」という順位であったが、2010年は「Interstage List Creator」と「imageWAREシリーズ」が順位を上げる結果となった。「Interstage List Creator」は地道な機能強化を重ねたことに加え、富士通製のサーバおよびERPの攻勢も影響し、2009年～2010年にかけて他製品と比べて幅広い年商帯において導入を伸ばしたことがシェア増加につながったと推測される。一方、「imageWAREシリーズ」は複合機と併せたドキュメント管理ソリューションを訴求する形で、年商20億円未満の小規模なユーザ企業での導入比率が比較的高くなっている。

導入済帳票製品/サービスシェア

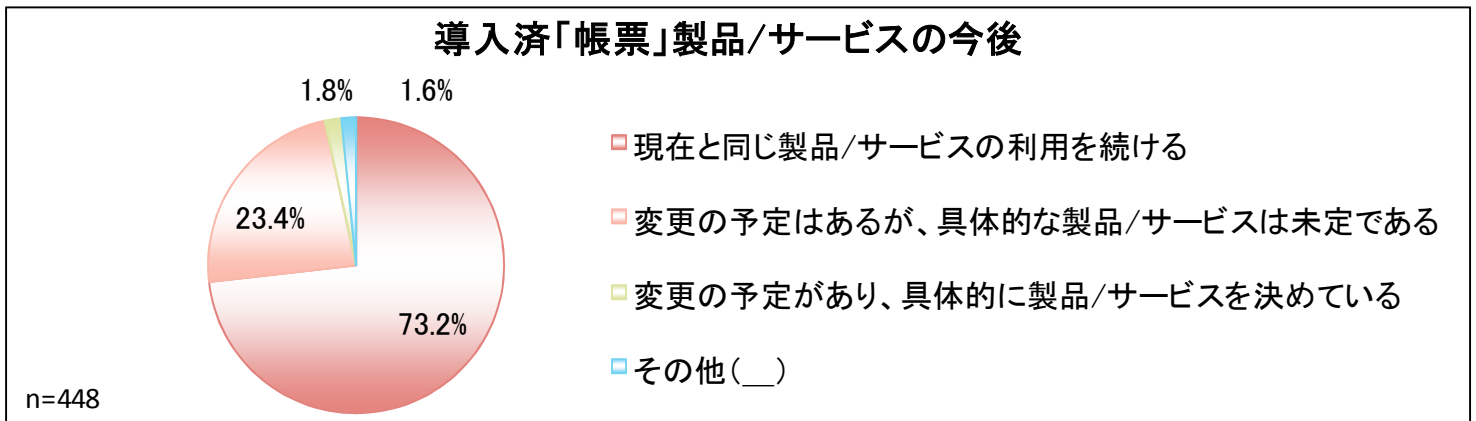


**独自開発システムからパッケージへの移行は今後も進む、ASP/SaaSの普及はもう少し先**

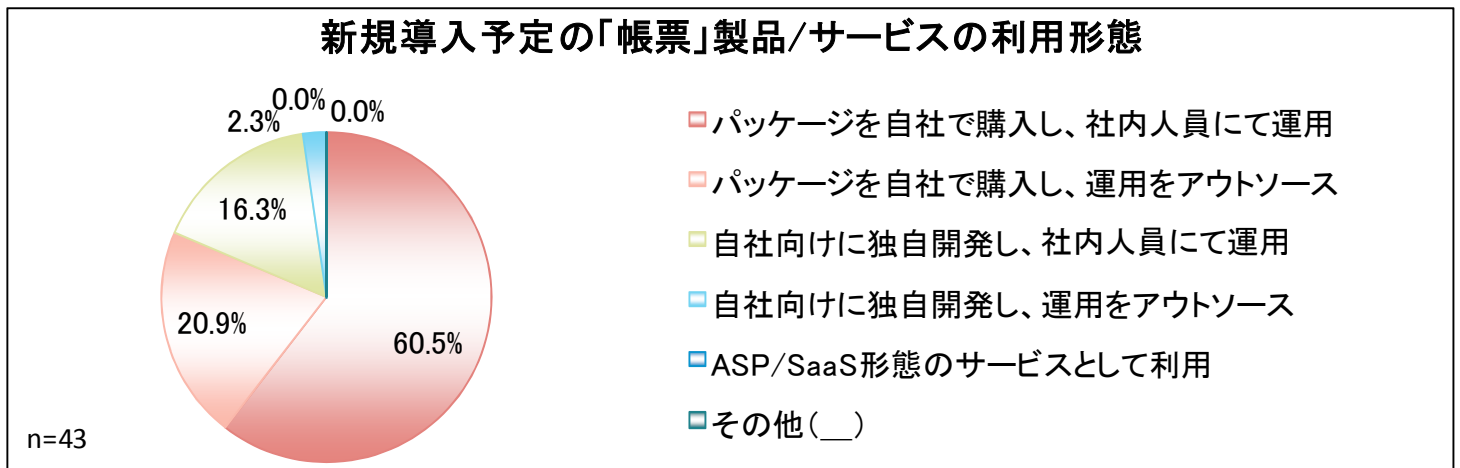
以下のグラフは導入済の帳票製品/サービスの利用形態について尋ねた結果である。独自開発システムの比率も23.0%あり、まだパッケージ化が進む余地が残っていると見える。パッケージ利用においては社内人員による運用が多くを占め、運用時におけるユーザ企業の負担を軽減するための取り組みが重要であることがわかる。



以下のグラフは導入済の帳票製品/サービスを今後も利用するかどうか？を尋ねた結果である。別の製品/サービスへの変更を予定する比率は他のカテゴリと比べてやや低く、製品/パッケージの変更は比較的起きにくいといえる。



以下のグラフは今後新たに帳票製品/サービスを導入する際にどういった形態を採用するか？を尋ねた結果である。上記の導入済の利用形態と比較するとわかるように、パッケージ化が今後も進んでいく状況にある。帳票は各種の業務システムからデータを受け取ってアウトプットするという役割を持つため、それにプラスした何らかの新たな役割（ドキュメント管理システムとの一体化など）を与えるとといった特別な施策がない限りは、他の業務システムにおけるASP/SaaS形態の普及を待ってから、帳票のASP/SaaS形態が選択されるようになるものと予想される。



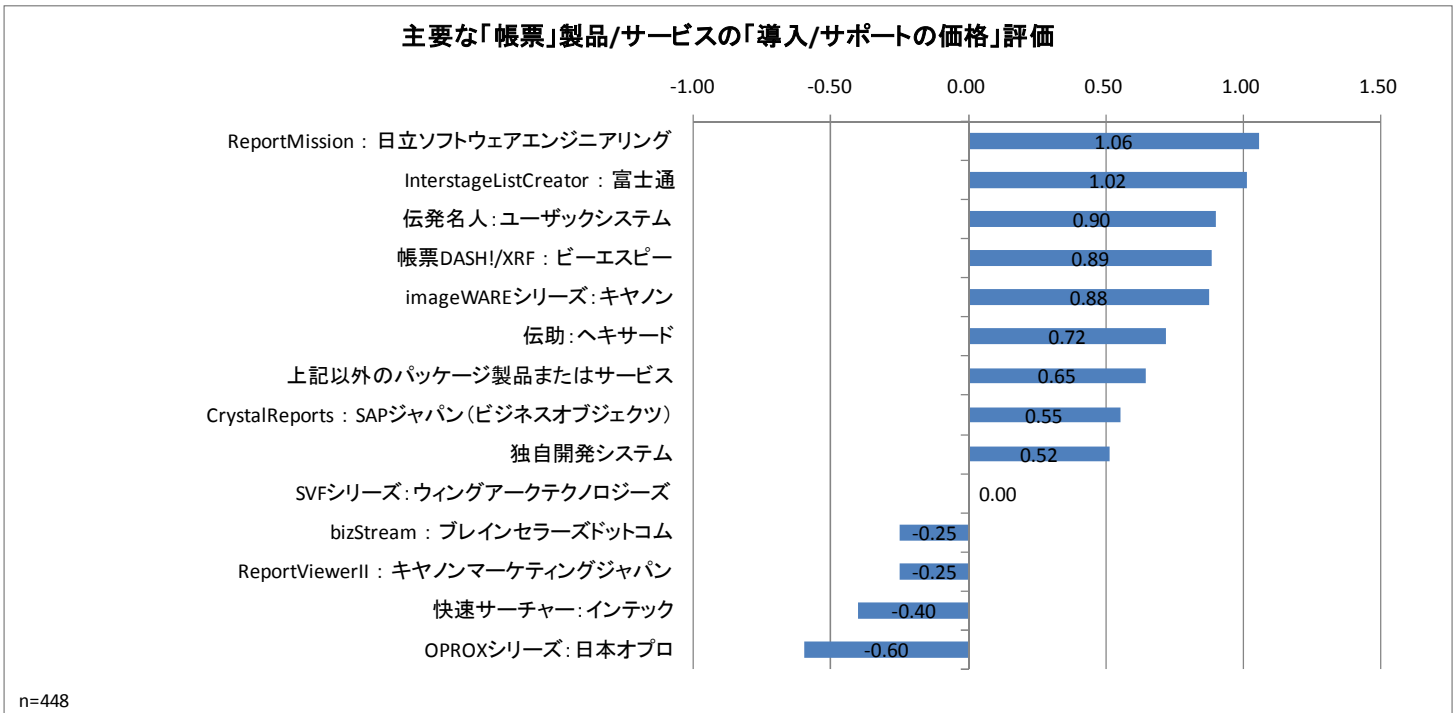
**ユーザ企業におけるサポート価格面の評価は利用期間が長くなるにつれて厳しくなりがち**

本調査では

- 「導入/サポートの価格は妥当か」
- 「機能が足りているか」
- 「動作が軽快かどうか」
- 「自社の要件に合致しているか」
- 「初めてのユーザもすぐに操作を習得できるか」
- 「慣れたユーザにとって操作が煩わしくないか」
- 「他システムとの連携手段が整っているか」
- 「不具合や誤動作はないか」
- 「プログラミングによる機能の追加/変更（カスタマイズ）がしやすいか」
- 「設定変更などプログラミングを伴わない形での機能の追加/変更がしやすいか」

といった数多くの項目について五段階評価で製品/サービス別にユーザ企業による評価を行っている。

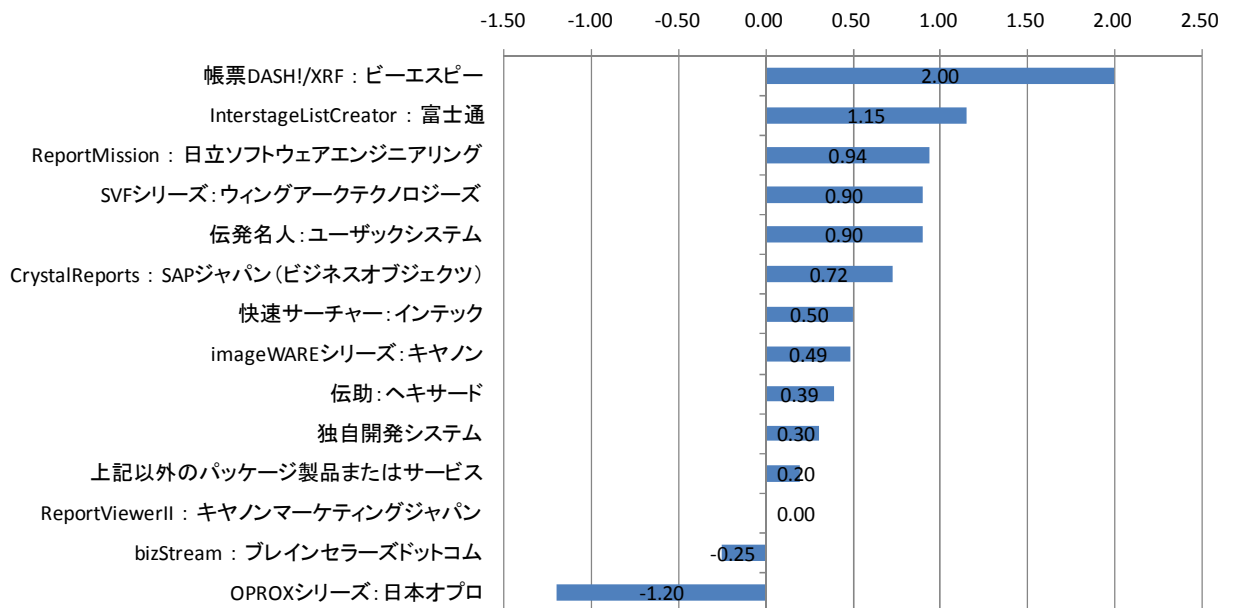
以下のグラフはそのうちの「導入/サポートの価格は妥当か」についての主要な帳票製品/サービスの評価結果である。独自開発システムの評価を基準に考えた場合、「SVFシリーズ」「bizStream」「OPROXシリーズ」などといった2007年以前に導入したユーザが比較的多くを占める製品で評価が厳しくなっている傾向がうかがえる。帳票はERPなどと違い、出力フォーマットが確定して運用が軌道にのれば、以後の継続的なシステム改変を行う必要はそれほど高くない。そのため、ユーザ企業がサポート費用を割高に感じやすいと推測される。中長期的にサポートの価格面における評価を高めるためには、サポート内容の十分な説明を行うなどユーザ企業の理解を得る取り組みも必要になると考えられる。



## 拠点間システム統合や海外展開など新たなニーズへの対応力が今後のシェアを決める

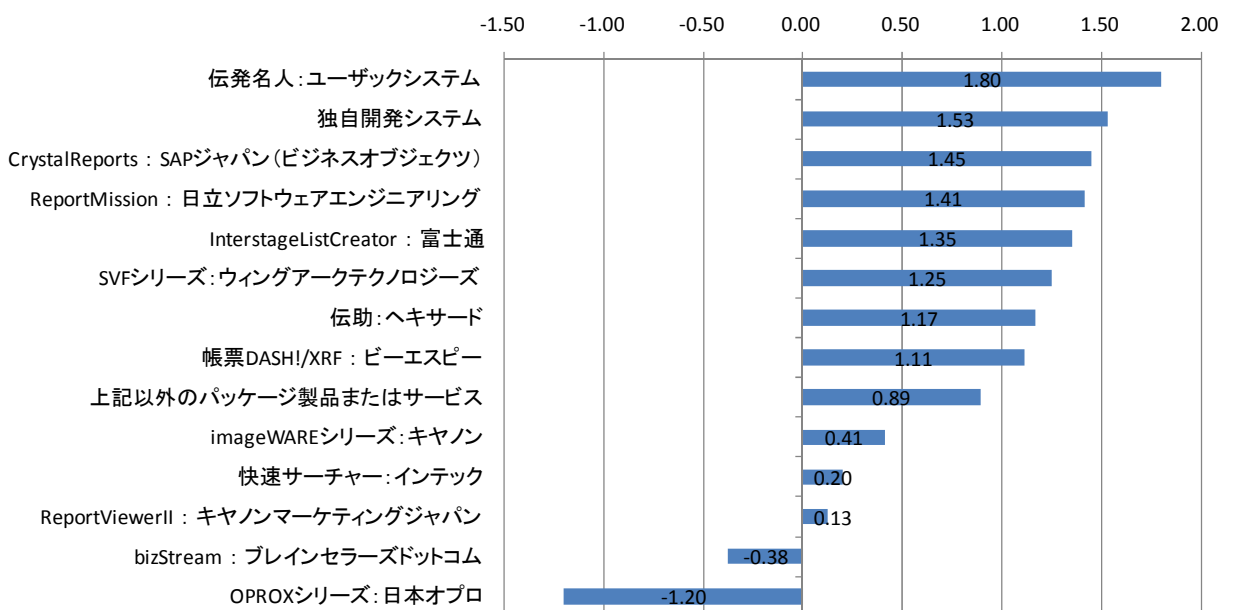
以下のグラフは主要な帳票製品/サービスにおける「他システムとの連携手段が整っているか」「自社の要件に合致しているか」のユーザ企業評価を示したものである。他の業務システムとデータをやりとりする帳票では「他システムとの連携性」が重要なポイントであるが、多くの製品は独自開発システムよりも高い評価を得ており、パッケージ利用のメリットをユーザ企業が享受できている状態といえる。一方、「自社要件合致性」については多くの製品が独自開発システムを下回っており、パッケージではカバーしきれていないユーザ企業のニーズがまだ少なくないことがわかる。例えば、ユーザ企業が拠点間のシステム統合や海外展開を進める中で、帳票にも多言語への対応やリモートでの管理/出力といった新たなニーズが発生する可能性が高い。このように新たなニーズへの対応を迅速に行えるかどうかは今後のシェアを左右する一要因になると予想される。

### 主要な「帳票」製品/サービスの「他システム連携性」評価



n=448

### 主要な「帳票」製品/サービスの「自社要件合致性」評価



n=448

## ー レポート発刊のご案内ー

### 『2010年版中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート』

#### 「全17カテゴリに及ぶITアプリケーションのシェアと評価を網羅した必携の一冊」

価格： ￥95,000円(税別) CD-ROM版(17カテゴリの全てのITアプリケーションを含んだ価格)  
発刊日： 2010年11月15日(購入予約受付中)

#### 【対象となるITアプリケーションカテゴリ(17カテゴリ)】

「ERP」「生産管理システム」「会計管理システム」「販売管理システム」「仕入・在庫管理システム」  
「給与管理システム」「人事管理システム」「ワークフロー」「グループウェア」「メール」「運用管理/資産管理」  
「クライアントPCセキュリティ」「CRM」「CTI」「DWH/BI」「文書管理/ファイル管理」「帳票」

#### 【集計/分析の対象となる項目】 年商別、業種別、所在地別、職責別の集計データを網羅

##### 【ITアプリケーションの導入社数シェア】

- ・導入済のITアプリケーション導入社数シェア(17カテゴリそれぞれについて分析/集計)
- ・既存から変更する場合のITアプリケーション導入社数シェア(17カテゴリそれぞれについて分析/集計)
- ・全く新規に導入する場合のITアプリケーション導入社数シェア(17カテゴリそれぞれについて分析/集計)

##### 【ITアプリケーションの導入年と導入費用】

- ・既存ITアプリケーションの導入年 (17カテゴリそれぞれについて分析/集計)
- ・既存ITアプリケーションの導入費用 (17カテゴリそれぞれについて分析/集計)  
(ハードウェア費用/導入作業費用/カスタマイズ費用を除いたITアプリケーションに関する初期費用)

##### 【ITアプリケーションの利用形態】

- (「パッケージ」/「独自開発」/「サービス利用」の区分および、「社内運用」/「運用アウトソース」の区分)
- ・導入済、既存変更時、新規導入時のITアプリケーションの利用形態(17カテゴリそれぞれについて分析/集計)

##### 【ITアプリケーションの評価】

以下の各項目に関する五段階評価 (17カテゴリそれぞれについて分析/集計)

- 「導入/サポートの価格は妥当か」
- 「機能が足りているか」
- 「動作が軽快かどうか」
- 「自社の要件に合致しているか」
- 「初めてのユーザもすぐに操作を習得できるか」
- 「慣れたユーザにとって操作が煩わしくないか」
- 「他システムとの連携手段が整っているか」
- 「不具合や誤動作はないか」
- 「プログラミングによる機能の追加/変更(カスタマイズ)がしやすいか」
- 「設定変更などプログラミングを伴わない形での機能の追加/変更がしやすいか」

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

**NORKRESEARCH**