

「売り手をどうやって選び、どんな評価を下しているのか？」を知ることは中堅・中小のIT市場攻略の第一歩

2010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

中堅・中小企業がIT投資の判断をする際に必ず参考にするのが、「普段から付き合いのある販社/Sier」です。身近な存在である業務システムの購入元をユーザ企業がどう見ているか？を知ることでユーザ企業の実態が見えてきます。本レポートは1400社に及ぶ中堅・中小企業に対するアンケート調査結果を元に、ITの導入/運用に際してユーザ企業が重視していることは何か？今後、委託先や購入先に望むことは何か？を明らかにしています。中堅・中小のIT市場に取り組む企業にとって役立つ豊富な調査データと提言を掲載した必携の一冊です。

調査対象とサンプル属性

有効サンプル数：1400サンプル

年商区分：5億円未満 / 5億円以上～10億円未満 / 10億円以上～20億円未満 / 20億円以上～50億円未満 / 50億円以上～100億円未満 / 100億円以上～300億円未満 / 300億円以上～500億円未満

従業員数区分：10人未満 / 10人以上～20人未満 / 20人以上～50人未満 / 50人以上～100人未満 / 100人以上～300人未満 / 300人以上～500人未満 / 500人以上～1000人未満 / 1000人以上～3000人未満 / 3000人以上～5000人未満 / 5000人以上

業種区分：組立製造業 / 加工製造業 / 流通業 / 建設業 / 卸売業 / 小売業 / IT関連サービス業 / 一般サービス業 / その他

地域区分：北海道地方 / 東北地方 / 関東地方 / 北陸地方 / 中部地方 / 近畿地方 / 中国地方 / 四国地方 / 九州・沖縄地方

調査実施時期：2010年8月

分析/集計の対象となる項目(調査設問項目)

1. 業務システムの委託先/購入先として最も主要なもの
2. 主要な委託先/購入先を経由して導入したIT関連資産やサービス
3. 主要な委託先/購入先の選択理由
4. 業務システムを評価する際に重要と考えるもの
5. 主要な委託先/購入先によって提案/構築/運用された業務システム評価
以下の7つの小設問それぞれについての5段階評価
5:大変満足 / 4:まあまあ満足 / 3:どちらでもない / 2:多少不満 / 1:大変不満
「機能」/「レスポンス」/「操作性」/「画面のみやすさ」/「先進技術の採用」/「コストパフォーマンス」/「習得のしやすさ」
6. 主要な委託先/購入先によって提案/構築/運用された業務システムの導入効果
7. 業務システムの委託先/購入先の「提案/販売時における評価」で重視する項目
8. 「提案/販売時の活動」における主要な委託先/購入先の評価
以下の7つの小設問それぞれについての5段階評価
5:大変満足 / 4:まあまあ満足 / 3:どちらでもない / 2:多少不満 / 1:大変不満
「ニーズの把握や理解」/「要件に合致した提案」/「見積の速さと正確さ」/「システム構築力」/「納期の早さと正確さ」/「提示された価格」/「コミュニケーション」
9. 業務システムの委託先/購入先の「保守/サポート時における評価」で重視する項目
10. 「保守/サポート時の活動」における主要な委託先/購入先の評価
以下の7つの小設問それぞれについての5段階評価
5:大変満足 / 4:まあまあ満足 / 3:どちらでもない / 2:多少不満 / 1:大変不満
「電話/FAX/メール/Webによるサポート対応」/「訪問によるサポート対応」/「故障やトラブルが発生した時の対応」/「導入後の改善提案」/「バージョンアップの頻度や価格」/「保守/サポート料金の妥当性」/「担当者が変わった時の引き継ぎ対応」
11. 主要な委託先/購入先として選んだ業者を今後も利用するか
12. 業務システムの委託先/購入先選定における各評価項目の重視度
以下の9つの小設問それぞれについての5段階評価
5:大変重視 / 4:やや重視 / 3:どちらでもない / 2:あまり重視しない / 1:全く重視しない
「保守体制が整っているか」/「自社業務との適合性」/「製品やサービスの販売価格」/「保守/サポートの料金」/「営業担当やSEの提案力」/「以前から付き合いがあるかどうか」/「ワンストップで対応できるかどうか」/「業界内での販売実績や評判」/「メーカー直販による安心感」/「導入事例の豊富さや内容」/「自社業務にすぐ適用できるシステム雛形の有無」
13. 主要な委託先/購入先に今後望む事柄

【価格】99,750円(税込)

【媒体】CD-ROM (分析サマリ: Microsoft Word形式、集計データ: Microsoft Excel形式)

【お申込み方法】弊社ホームページからの申し込みまたはinform@norkresearch.co.jp宛にご連絡ください



株式会社 ノークリサーチ
調査設計、分析、執筆: 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
<http://www.norkresearch.co.jp/>