

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

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

株式会社ノークリサーチ(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 03-5244-6691 URL: <http://www.norkresearch.co.jp>)は、中堅・中小企業における業務システム購入先のサービス/サポートに関する最新の評価調査結果を発表した。

※ 2011年8月に年商500億円未満の国内民間企業1400社に対してアンケート調査を実施

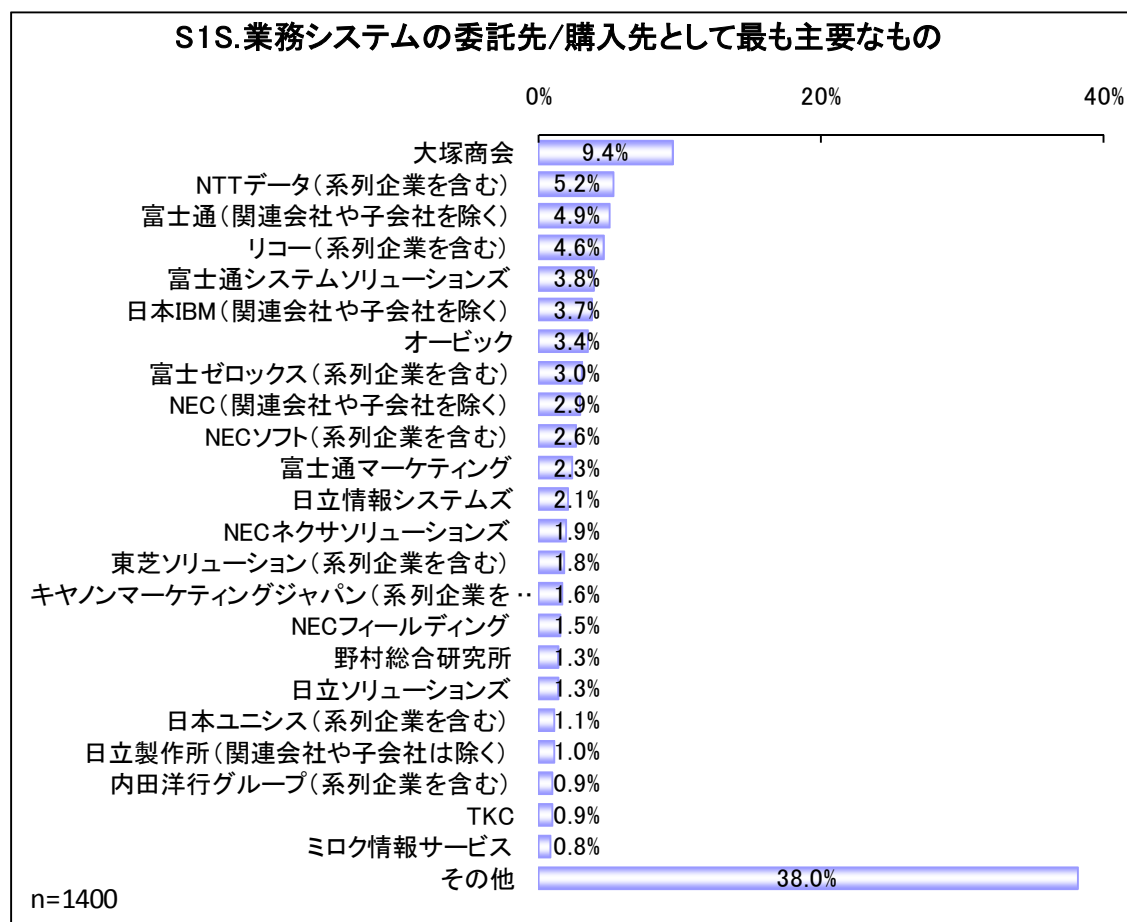
※ 本リリースは『2011年版 中堅・中小企業の業務システム購入先のサービス/サポート評価レポート』のダイジェスト

- ▼業務システムの最も主要な委託先/購入先シェアでは大塚商会が高いリーチ力を堅持
- ▼「現状維持」「機能重視」の傾向が続くが、ユーザ企業に安易に追従しない提案が大切
- ▼提案段階では要件合致性やニーズ理解度を重視、保守/サポートでは改善提案が必要
- ▼経済環境の影響で価格重視へと傾くが、場当たりのIT投資を助長しない提案が重要

業務システムの最も主要な委託先/購入先シェアでは大塚商会が高いリーチ力を堅持

以下のグラフは「業務システムの最も主要な委託先/購入先」の回答数が上位に位置する企業を掲載した結果である。

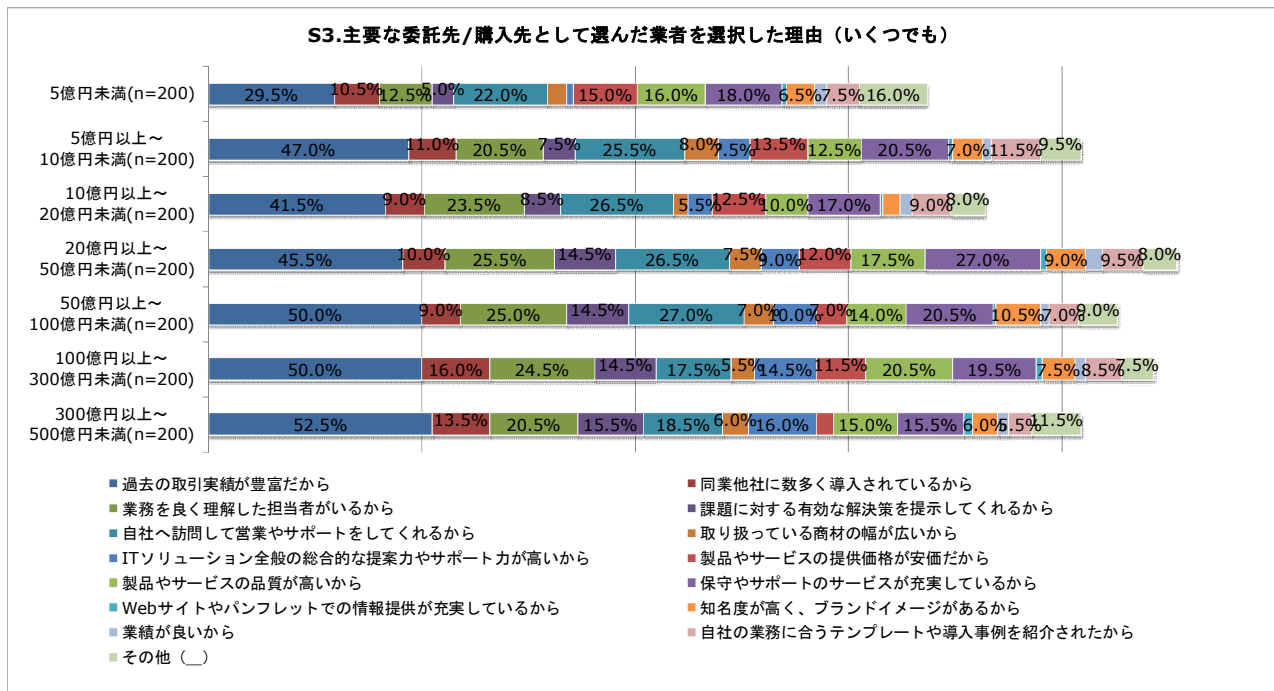
「その他」が38.0%を占めていることからわかるように、中堅・中小企業における業務システムの主要な委託先/購入先はかなり分散していることがわかる。その中で、事務機からアプリケーションまで幅広い商材を提供する「大塚商会」が唯一10%に近いシェアで他社に差をつけて首位となり、中堅・中小企業に対する高いリーチ力を引き続き示す結果となっている。



「現状維持」「機能重視」の傾向が続くが、ユーザ企業に安易に追従しない提案が大切

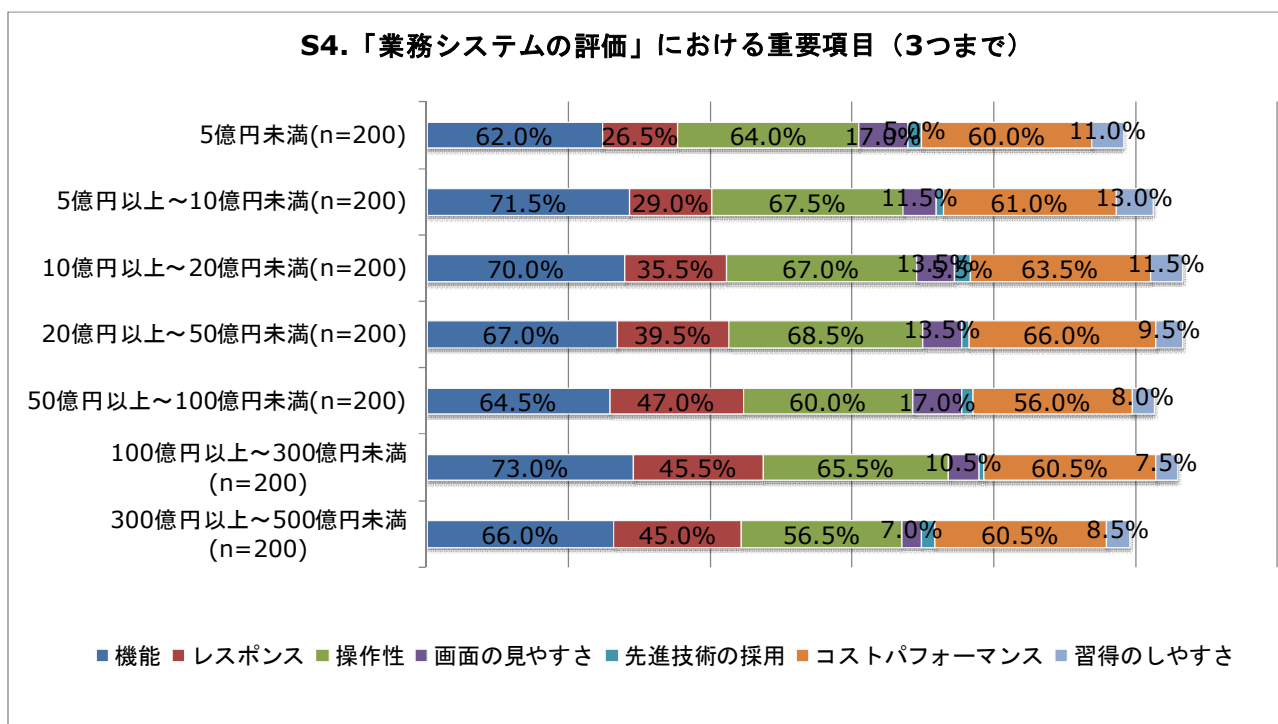
以下のグラフは「主要な委託先/購入先として選んだ業者を選択した理由」を年商別に集計したものである。

いずれの年商帯においても、「過去の取引実績が豊富だから」「業務を良く理解した担当者があるから」「自社へ訪問して営業やサポートをしてくれるから」の三点が多くを占める。この傾向は以前から変化がなく、主要な委託先/購入先の選定基準としては「現状維持」に重点が置かれているといえる。



以下のグラフは主要な業務システムの委託先/購入先によって提案/構築/運用されている直近の業務システムを評価する7つの項目のうち、どれを重視するかを尋ねた結果を年商別に集計したものである。

いずれの年商帯においても「機能」「操作性」「コストパフォーマンス」が多くを占める。一方で、「画面の見やすさ」「習得のしやすさ」などの使い勝手の良さに関する項目の回答は少ない。これも以前から続く傾向であり、「自社で使いこなせるか」よりも「安い価格でどれだけ多くの機能を備えているか」といった点が優先されてしまいやすい。しかし画面が見にくかったり、習得が難しかったりすることによる業務効率低下も無視できない。製品やサービスを提供する側が星取表による機能過多競争に邁進せず、「ユーザ企業が無理なく使える」という観点からのソリューション提案に注力していくことが大切である。

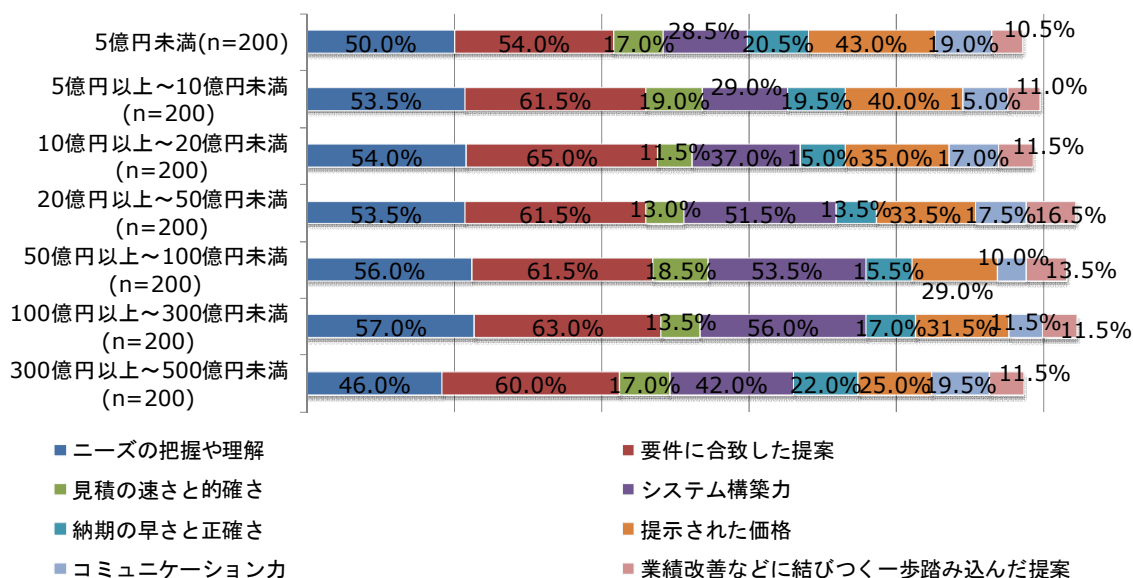


提案段階では要件合致性やニーズ理解度を重視、保守/サポートでは改善提案が必要

以下のグラフは業務システムの主要な委託先/購入先に関する「提案/販売時の評価」を行う際に重視する項目を尋ね、その結果を年商別に集計したものである。

いずれの年商帯においても「要件に合致した提案」が最も多く、「ニーズの把握や理解」がそれに続いている。次頁の「業務システムの委託先/購入先を選定する際にどのような項目を重視するか？」では「自社業務との適合性」よりも「製品やサービスの販売価格」が重視されるという結果が出ている。だが、保守/サポートに入る前の段階である提案/販売時においては価格偏重になっているわけではないことがわかる。保守/サポートも含めたトータルでのコスト負担を軽減するためにも、「要件に合致した提案」と「ニーズの把握や理解」は重要な評価指標であるといえる。

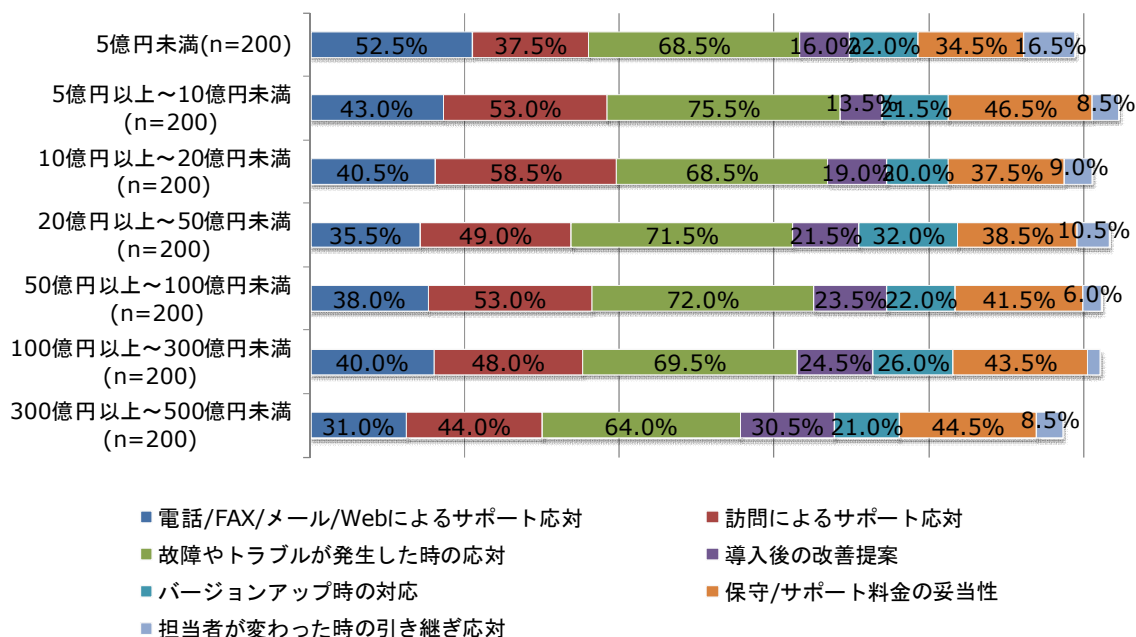
S8. 「提案/販売時の評価」における重要項目（3つまで）



以下のグラフは業務システムの主要な委託先/購入先に関する「保守/サポート時の評価」を行う際に重視する項目を尋ね、その結果を年商別に集計したものである。

いずれの年商帯においても「故障やトラブルが発生した時の対応」が最も多く挙げられている。一方、「導入後の改善提案」の割合は低く、このような状況は以前から続いている。中堅・中小企業では業務システムを継続的に改善しようとする意識が高くなく、それが結果的に業務システムの維持/管理コストが高止まりする要因の一つにもなっている。業務システムを提供する側が率先して改善への取り組みを提案していく必要がある。

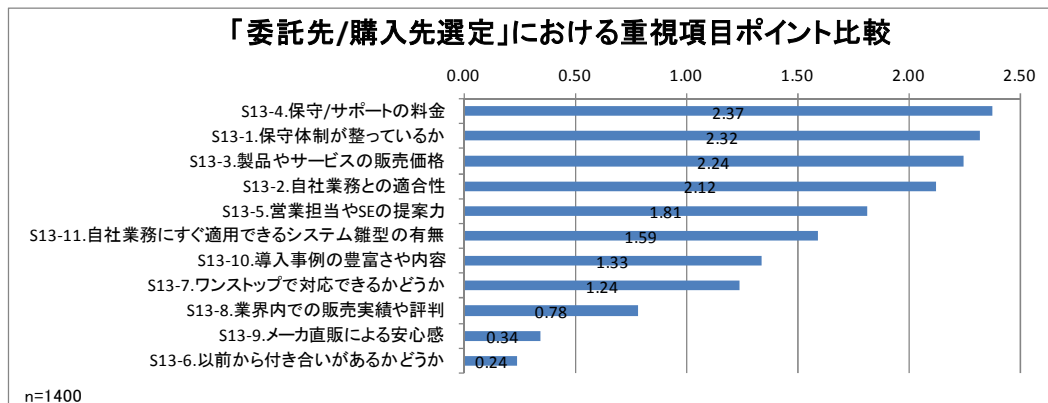
S10. 「保守/サポート時の評価」における重要項目（3つまで）



経済環境の影響で価格重視へと傾くが、場当たり的なIT投資を助長しない提案が重要

以下のグラフは「業務システムの委託先/購入先を選定する際にどのような項目を重視するか？」の5段階評価結果をポイント換算して集計したものである。以下の全体傾向だけでなく、いずれの年商帯においても「保守/サポートの料金」と「保守体制が整っているか」が上位に位置しており、現状維持を重視した傾向となっている。

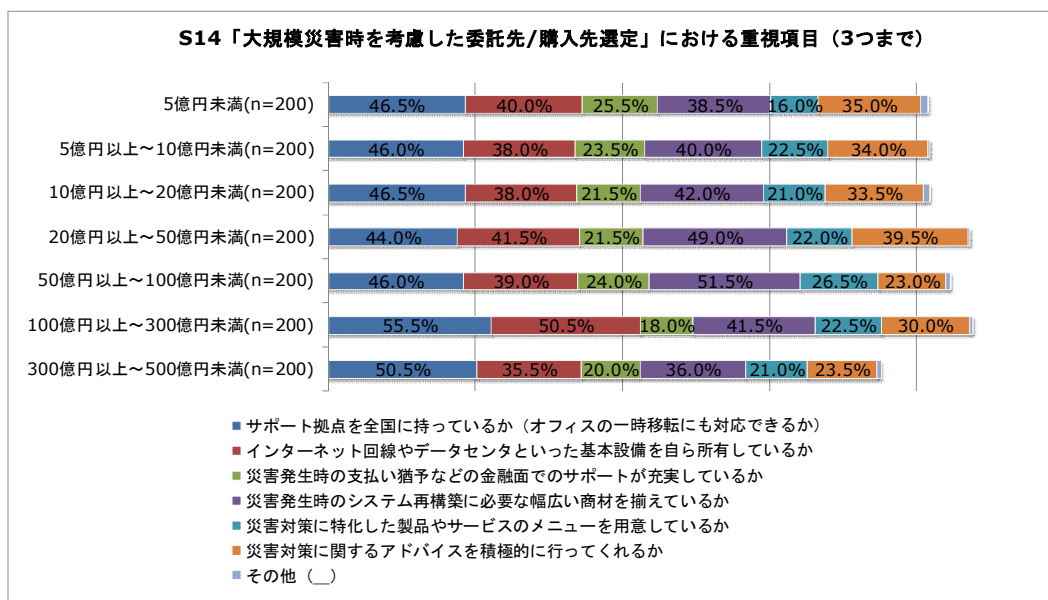
2010年の調査では「自社業務との適合性」が「製品やサービスの販売価格」よりも上位に位置していたが、2011年の結果では逆転している。東日本大震災、円高、増税などにより今後の経済環境が厳しくなることを想定し、価格重視へと傾く可能性に注意が必要だ。ここで各種IT商材の価格を安易に下げ、場当たり的なIT投資を助長してしまうことは避けるべきである。これら二項目のポイント差は少ないため、「価格のみで判断し、業務に適合しないIT投資をすると逆にコストを増大させることになる」ということを丁寧に説明することが重要となってくる。



以下のグラフは「大規模災害を考慮した委託先/購入先選定における重視項目」を尋ね、その結果を年商別に集計したものである。

いずれの年商帯においても「サポート拠点を全国に持っているか」「災害発生時のシステム再構築に必要な幅広い商材を備えているか」が多く挙げられている。東日本大震災は過去に例を見ない広域災害であった。そのため、多くの中堅・中小企業が「事業継続のためには一時的に地方の支店や支社に本社機能を移すなどの対処も必要かもしれない」「オフィスがどんな被害を受けるかわからないので、いかなる商材でも調達可能な窓口が必要になるだろう」ということを実感した。上記二点の項目が多く挙げられていることは、こうした体験を強く反映した結果といえる。

また、「インターネット回線やデータセンタといった基本設備を自ら所有しているか」も重視度が高い。主要な委託先/購入先がインターネット回線やデータセンタを自ら所有していない場合、情報伝達や原因切り分けなどで余計な時間を要する可能性がある。そうしたことへの懸念がこの選択肢の重要度を高める要因になっていると考えられる。



本リリースの元となっている「2011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」の詳細は右記のURLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2011SP_rep.pdf

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