

## 2012年中堅・中小企業における「販売管理」の利用実態とユーザ評価

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2012年の国内中堅・中小市場における「販売管理」の利用実態とユーザ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「2012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「販売管理」カテゴリに関する速報である。

### <導入社数シェア順位は今後も変動する可能性、売上分析や他システム連携が重要>

- 弥生、OBC、OSK(大塚商会)の間で今後も導入社数シェア変動が起きる可能性がある
- ノートPCや従来型携帯電話とは異なるスマートデバイスならではの活用法訴求が必要
- ユーザ視点での使い勝手や不具合のなさが価格面も含めた全体的な評価に影響する
- 現時点では顧客動向分析よりも売上分析や他システム連携の強化が求められている

対象企業 : 日本全国/全業種の500億円未満の中堅・中小企業

対象職責 : 以下のいずれかの権限を持つ社員

「情報システムの導入や運用/管理の作業を担当している」

「情報システムに関する製品/サービスの選定または決裁の権限を有している」

調査実施時期 : 2012年8月

有効回答件数 : 1400社(有効回答件数)

※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2012itapp\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2012itapp_rep.pdf)

### 弥生、OBC、OSK(大塚商会)の間で今後も導入社数シェア変動が起きる可能性がある

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業に対し、「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」を尋ねた結果(導入社数ベースのシェア)である。※調査実施に選択肢として挙げた製品/サービスの一覧は本リリースの末頁を参照

2011年の調査では「商奉行(21/iシリーズ)」「弥生販売」「SMILEシリーズ」の順であったが、2012年は首位と2位が入れ替わり、「弥生販売」「商奉行(21/iシリーズ)」「SMILEシリーズ」の順となっている。

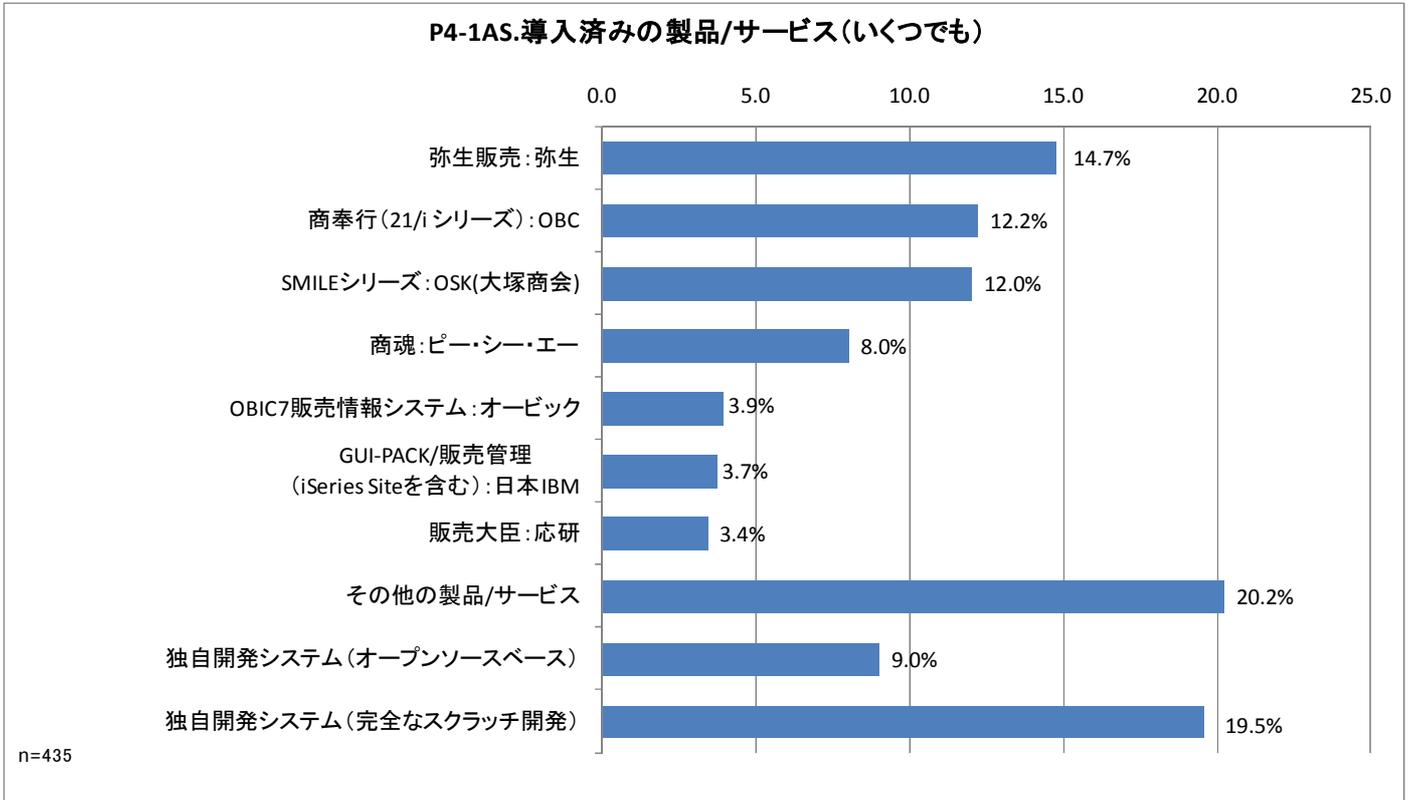
「弥生販売」「商奉行(21/iシリーズ)」「SMILEシリーズ」いずれも中堅・中小企業の幅広いユーザ企業層で導入されており、これら三製品の導入社数シェアの差は徐々に縮まりつつある。2012年は「弥生販売」が首位となったが、2位の「商奉行(21/iシリーズ)」との差はわずかである。また、今後の導入意向を尋ねた結果では「弥生販売」と並んで「SMILEシリーズ」が15.9%と最も高い。こうしたことから、シェア上位三製品については今後もシェア順位の変動が起きる可能性が十分ある。

P4-1BS.導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの



以下のグラフは「導入済みの製品/サービス(いくつでも)」を尋ねた結果である。(導入済みの製品/サービスを全て挙げる複数回答設問)

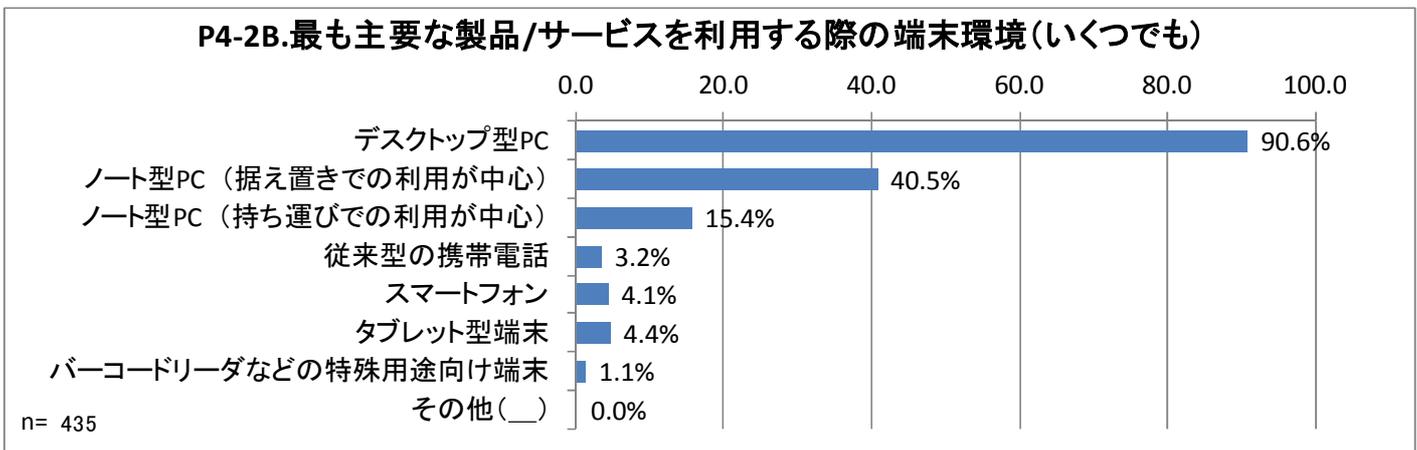
主要な製品/サービスを1つ回答する設問の結果と比較しても導入社数シェア順位に変動は見られない。実際、販売管理システムにおいては「併用する製品/サービス」として挙げられる製品/サービスの数自体が少なく、複数の製品/サービスを併用するケースは少ないものと考えられる。



**ノートPCや従来型携帯電話とは異なるスマートデバイスならではの活用法訴求が必要**

以下のグラフは「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」の端末環境を尋ねた結果である。

上記のグラフは「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」の端末環境を尋ねた結果である。「スマートフォン」については2011年では1.4%、2012年では4.1%、「タブレット型端末」については2011年では1.2%、2012年では4.4%と全体に占める割合はまだわずかではあるものの前年から3倍程度の伸びとなっている。ただし現時点では販売時の在庫確認など、ノートPCや従来型携帯電話でも利用可能であった業務シーンが多い。スマートデバイスならではのソリューションを提案していくことが求められる。



**ユーザ視点での使い勝手や不具合のなさが価格面も含めた全体的な評価に影響する**

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」

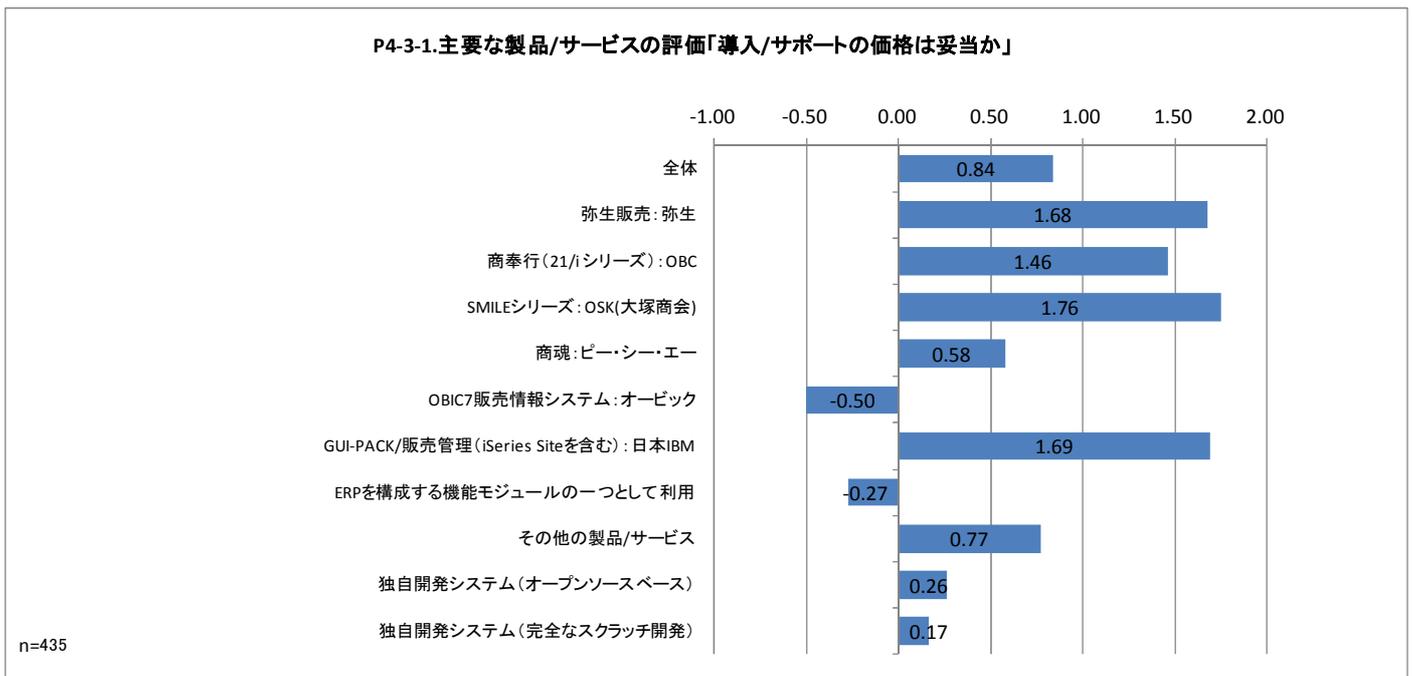
といった数多くの項目について五段階評価で製品/サービス別にユーザ企業による評価を行っている。

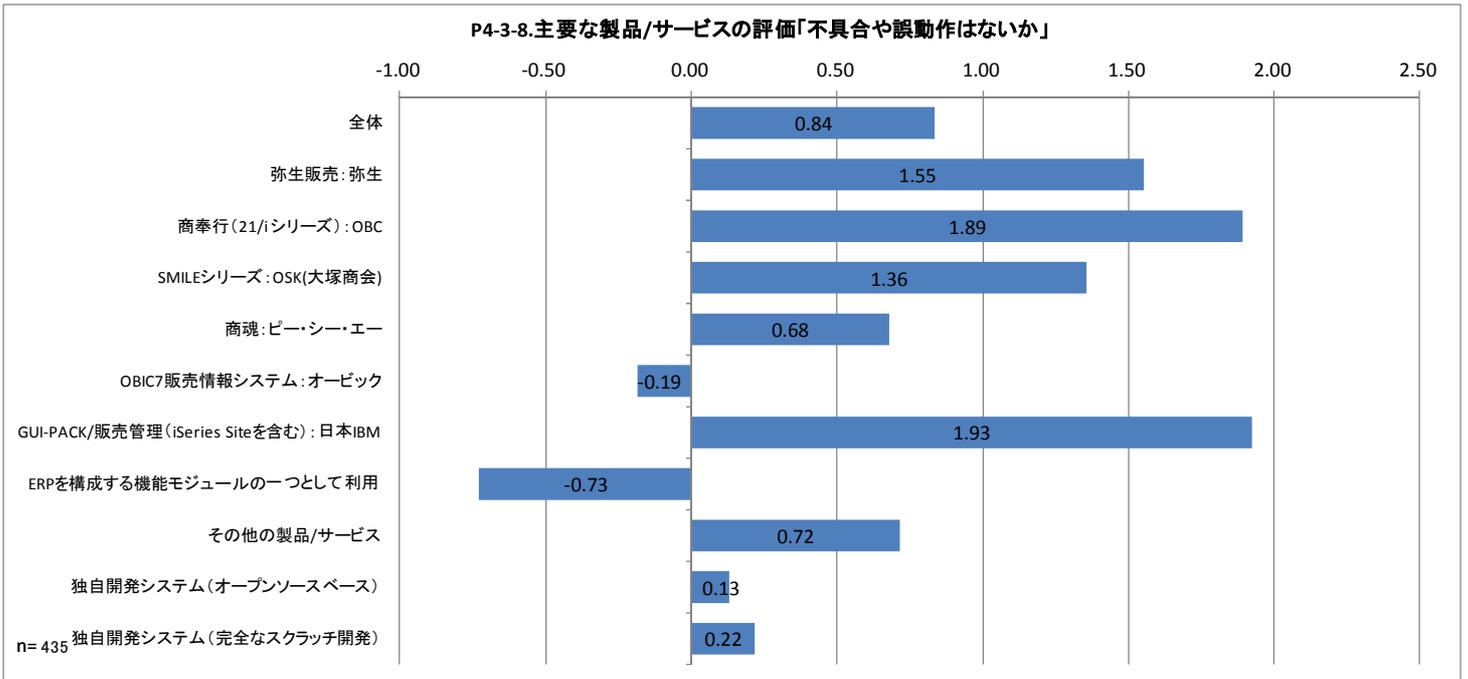
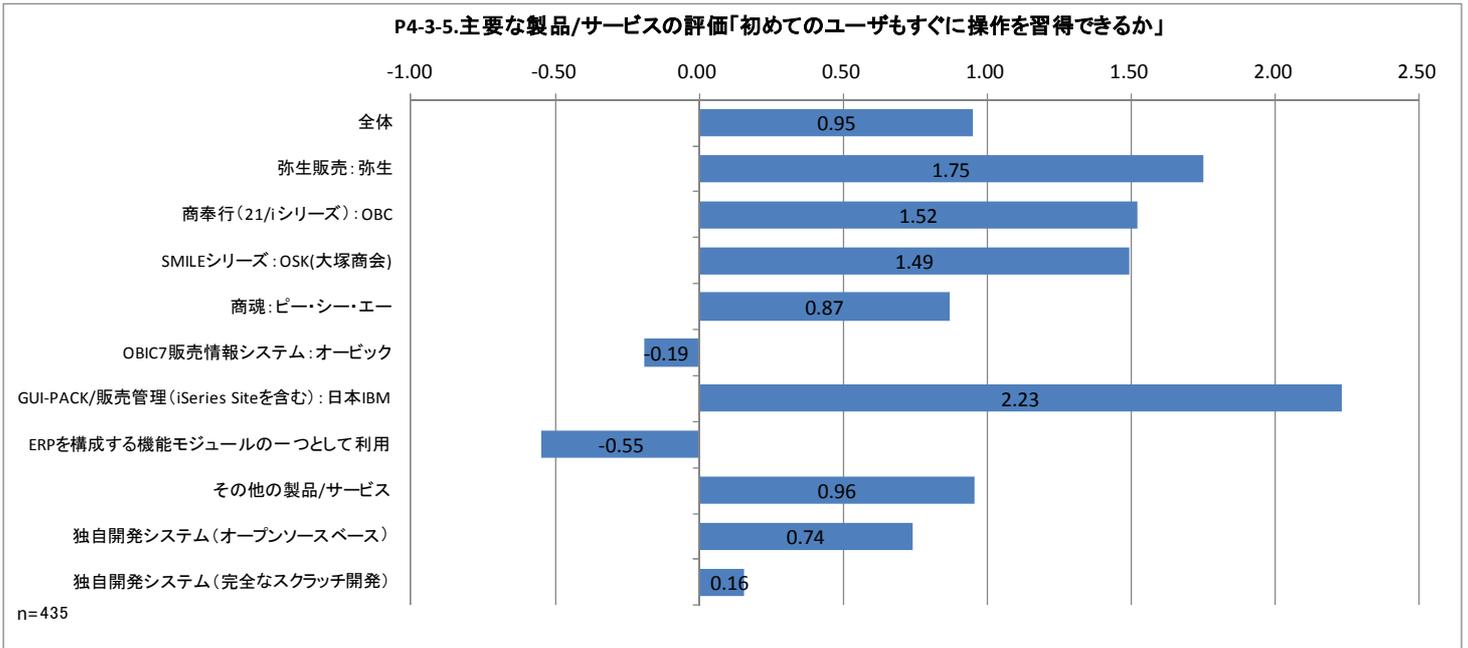
以下および次頁にかけてのグラフは「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」の評価をユーザ企業に尋ねた結果のうち、以下の三項目についての結果を製品/サービス別にプロットしたものである。

- 「導入/サポートの価格は妥当か」
- 「初めてのユーザもすぐに操作を習得できるか」
- 「不具合や誤動作はないか」

「導入/サポートの価格は妥当か」では「SMILEシリーズ」の評価が最も高く、「弥生販売」「商奉行(21/iシリーズ)」が続いている。一方、同じ導入社数シェア上位製品の中でも「商魂」や「OBIC7販売情報システム」は上記三製品と比べると評価がやや低くなっている。

この評価結果と似たような傾向を示しているのが、「初めてのユーザもすぐに操作を習得できるか」や「不具合や誤動作はないか」といった評価項目である。この結果から、販売管理システムにおいては使い勝手が良く、不具合や誤動作もしくはユーザの目から見てそのように感じられる動きがないといった「利用時における手間や負担といった観点からのコスト」が価格の評価にも影響を与えていると推測される。





### 【評価ポイント算出方法】

五段階評価結果を「大変不満: -5ポイント」「多少不満: -3ポイント」「どちらでもない: 0ポイント」「まあまあ満足: 3ポイント」「大変満足: 5ポイント」と重み付けし、ある評価項目「項目a」について、「A社の「大変不満」という回答件数 = H1」「A社の「多少不満」という回答件数 = H2」「A社の「どちらでもない」という回答件数 = H3」「A社の「まあまあ満足」という回答件数 = H4」「A社の「大変満足」という回答件数 = H5」と定義した場合に、以下の計算式によって算出している。

A社の項目 a に関する評価ポイント

$$= (H1 \times (-5) + H2 \times (-3) + H3 \times 0 + H4 \times 3 + H5 \times 5) \div \text{A社の項目aに関する回答件数合計}$$

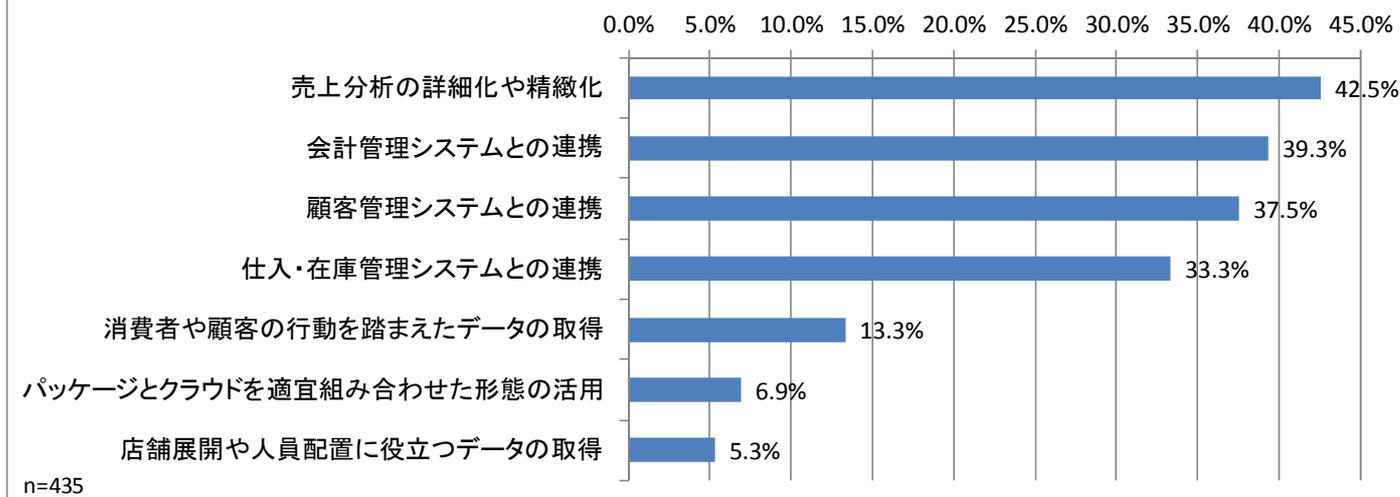
(各製品/サービスの利用件数自体が少ない場合には、その点に留意が必要である)

## 現時点では顧客動向分析よりも売上分析や他システム連携の強化が求められている

以下のグラフは販売管理システムの活用における今後の指針または重視事項を尋ねた結果である。

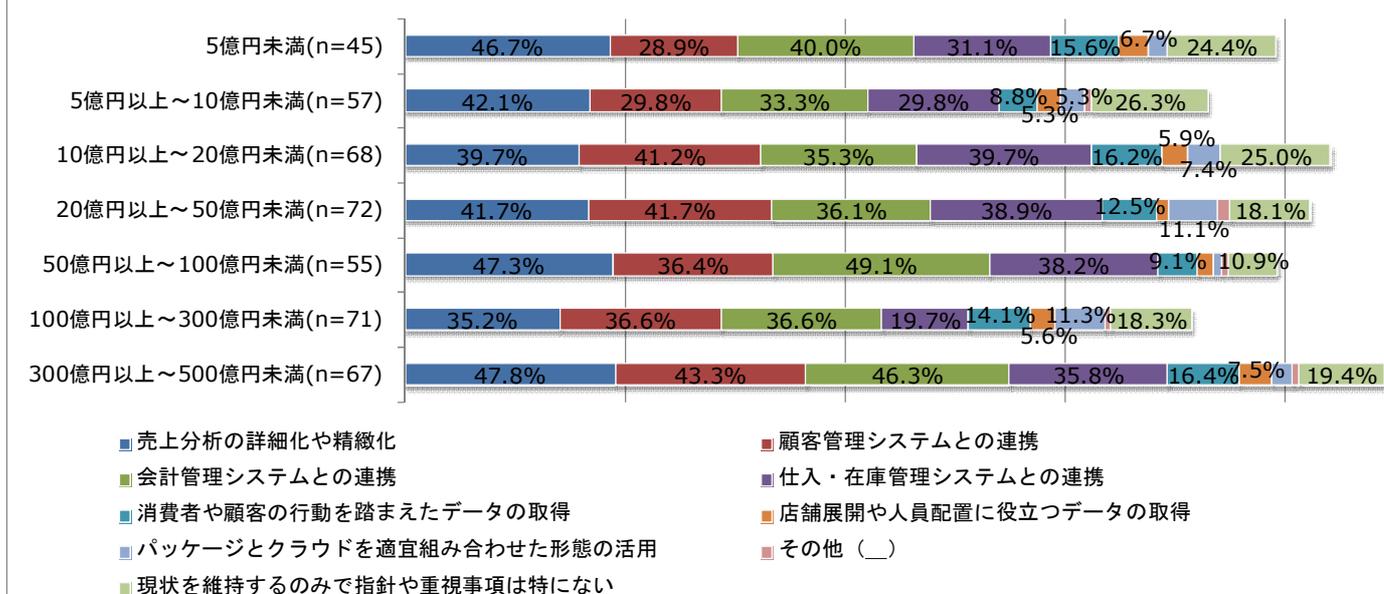
「売上分析の詳細化や精緻化」「会計管理システムとの連携」「顧客管理システムとの連携」「仕入・在庫管理システムとの連携」といった項目が多く挙げられている。一方、「消費者や顧客の行動を踏まえたデータの取得」はこれらの項目に比べると割合はやや低い。このことから、中堅・中小企業においては大企業などで注目されているビッグデータの活用といった段階にはまだ至っておらず、売上分析を中心とした販売管理システムそのものの改善が求められている状況といえる。

P4-4.販売管理の活用における今後の指針または重視事項(いくつか)



以下のグラフは上記と同じ販売管理システムの活用における今後の指針または重視事項を尋ねた結果を年商別に集計したものである。

P4-4.販売管理の活用における今後の指針または重視事項(いくつか)



「売上分析の詳細化や精緻化」「会計管理システムとの連携」「顧客管理システムとの連携」「仕入・在庫管理システムとの連携」といった項目はいずれのユーザ企業層においても多く挙げられており、先に述べた「売上分析を中心とした販売管理システムそのものの改善」といったニーズは年商規模によらないことがわかる。

## 調査対象製品/サービス一覧

本調査では販売管理システムを「見積、売上、請求といった販売に伴う管理機能を担うアプリケーション」と定義している。導入社数ベースシェアに関する設問に掲載した選択肢は下記の通りである。

単体のシステムとしてではなく、ERPを構成する機能モジュールの一つとして導入/運用されているケースは「ERPを構成する機能モジュールの一つとして利用」に該当する。

商魂	ピー・シー・エー
SMILE α 販売管理	OSK(大塚商会)
SMILE ie 販売・購買	OSK(大塚商会)
SMILE BS/is 販売	OSK(大塚商会)
SMILE es 販売	OSK(大塚商会)
商奉行 (21シリーズ)	OBC
商奉行i (iシリーズ)	OBC
販売大臣	応研
弥生販売	弥生
MJSLINK II 販売大将, Galileopt販売大将, ACELINK Navi CE販売	ミロク情報サービス
Intra-mart販売管理システム	NTTデータイントラマート
GUI-PACK/販売管理(iSeries Siteを含む)	日本IBM
NC販売くん, GrowOne Cube販売	ニッセイコム
ProPlus販売管理システム	プロシップ
OBIC7販売情報システム	オービック
Biz J 販売, SCAW営業管理システム	NTTデータビズインテグラル, NTTデータビジネスシステムズ(NTTデータシステムズ)
スーパーカクテルデュオ販売	内田洋行
ExePro販売管理	東芝ソリューション
楽商	日本システムテクノロジー
ERPを構成する機能モジュールの一つとして利用	
上記以外のパッケージ製品またはサービス	
独自開発システム(オープンソースをベースとしたもの)	
独自開発システム(ベースとなるものがない完全なスクラッチ開発)	

本リリースの元となっている「2012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」の詳細は下記URLを参照  
[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2012itapp\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2012itapp_rep.pdf)

本データの無断引用・転載を禁じます。引用・転載をご希望の場合は下記をご参照の上、担当窓口にお問い合わせください。  
 引用・転載のポリシー: <http://www.norkresearch.co.jp/policy/index.html>

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](mailto:inform@norkresearch.co.jp)  
[www.norkresearch.co.jp](http://www.norkresearch.co.jp)

**NORKRESEARCH**