

クラウドやスマートデバイスといった新たな商材の登場は購入先/委託先の分散を引き起こす要因となるのか？

## 2013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・中小のユーザ企業は現状維持志向が強く、IT商材の購入やシステム構築を委託する販社/Slerを変更することは少ないと言われています。ですが、IT予算削減の必要性和併せて、クラウドやスマートデバイスといった新たなIT商材の登場は新たなビジネスチャンスである反面、委託先や購入先の分散を引き起こす可能性も考えられます。本レポートはそうした新たなIT商材の登場も踏まえ、販社/Slerが引き続きユーザ企業にとって「主要な委託先/購入先」であり続けるために今から取り組んでおくべきことは何か？を明らかにしています。

## 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

職責区分： 以下のいずれかの職責を持つ社員

- ・ 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

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： 2013年7月

## 分析/集計の対象となる項目(調査設問項目)(1/3)

## S1-1.業務システムの委託先/購入先(いくつでも)

## S1-2.業務システムの委託先/購入先として最も主要なもの

※具体的にどのような販社/Slerが選択肢として挙げられているか？は本レポート案内の末尾を参照

## S2-1.主要な委託先/購入先から導入したIT関連資産やサービス(いくつでも)

## S2-2.主要な委託先/購入先から最も最近導入したIT関連資産やサービス

※対象となるIT関連資産やサービスの区分は以下の通り

基幹系システム	ERP
	生産管理
	会計管理
	販売管理
	仕入・在庫管理
	給与管理
	人事管理
	勤怠・就業管理
情報系システム	ワークフロー
	グループウェア
	メール
	文書管理/ファイル管理
運用管理系システム	運用管理/資産管理
	セキュリティ
	バックアップ
分析/出力系システム	DWH/BI
	帳票
顧客管理系システム	CRM
ハードウェア(サーバ/PC/ ストレージ/ネットワーク)	サーバ機器
	クライアントPC
	ストレージ機器
	ネットワーク機器
事務機器	複合機
インターネット接続サービス	インターネット接続サービス
ハウジング/ホスティング	サーバのハウジングまたはホスティング
IT運用/保守アウトソーシング	業務システムの運用/保守に関するアウトソーシング
業務アウトソーシング	実業務に関するアウトソーシング(コールセンタ業務など)
クラウド(IaaS/PaaS/SaaS)	IaaS(ハードウェアやネットワークをサービスとして提供するクラウド形態)
	PaaS(システムの開発/運用を行う環境をサービスとして提供するクラウド形態)
	SaaS(アプリケーションをサービスとして提供するクラウド形態)
その他	その他

## 分析/集計の対象となる項目(調査設問項目)(2/3)

### S3.主要な委託先/購入先から最も最近導入したIT関連資産やサービスの導入効果

※以下の5段階で導入効果を尋ねた結果を集計/分析

「期待を上回る効果を得られた」「ほぼ期待通りの効果を得られた」「期待通りではなかったが部分的には効果があった」

「期待を下回った効果しか得られなかった」「全く効果が得られなかった」

### S5-1.主要な委託先/購入先の「提案/販売時の活動」について満足度が高い事柄(いくつでも)

### S5-2.主要な委託先/購入先の「提案/販売時の活動」について不満度が高い事柄(いくつでも)

※上記の2つの設問では販社/Sierの「提案/販売時の活動」に焦点を当て、その点での評価をユーザ企業に尋ねた結果を年商別や業種別だけでなく、主要な販社/Sier別にも集計/分析している。

「満足度が高い事柄」の評価項目の例は以下の通り

- ・中長期的な経営視点を持った戦略立案のコンサルティングをしてくれる
  - ・顔見知りの営業やSEが定期的に自社を訪問するなどして、自社の課題や要件を良く理解してくれている
  - ・どの営業やSEが来ても自社に関する情報が共有されており、自社の課題や要件を良く理解してくれている
- ※その他、全10項目

「不満度が高い事柄」の評価項目の例は以下の通り

- ・提案がシステム構築/運用に留まっており、経営視点でのコンサルティングは期待できない
  - ・自社を担当する営業やSEが常に決まっているため、担当者が変わった時のことを考えると不安が残る
  - ・自社に関する情報が共有されておらず、営業やSEが交代すると最初から説明をし直さないといけない
- ※その他、全10項目

### S6-1.主要な委託先/購入先の「金額提示」について満足度が高い事柄(いくつでも)

### S6-2.主要な委託先/購入先の「金額提示」について不満度が高い事柄(いくつでも)

※上記の2つの設問では販社/SierのIT商材販売時における「金額提示」に焦点を当て、その点での評価をユーザ企業に尋ねた結果を年商別や業種別だけでなく、主要な販社/Sier別にも集計/分析している。

「満足度が高い事柄」の評価項目の例は以下の通り

- ・見積金額の提示が迅速で正確である
  - ・自社の求めに応じて大幅な値引きといった柔軟な対応をしてくれることもある
- ※その他、全6項目

「不満度が高い事柄」の評価項目の例は以下の通り

- ・見積金額の提示に時間がかかり、内容も不正確である
  - ・大幅な値引きといったことには応じてくれず、リストプライスを堅持する傾向がある
- ※その他、全6項目

### S7-1.主要な委託先/購入先の「システム構築力」について満足度が高い事柄(いくつでも)

### S7-2.主要な委託先/購入先の「システム構築力」について不満度が高い事柄(いくつでも)

※上記の2つの設問では販社/Sierの「システム構築力」に焦点を当て、その点での評価をユーザ企業に尋ねた結果を年商別や業種別だけでなく、主要な販社/Sier別にも集計/分析している。

「満足度が高い事柄」の評価項目の例は以下の通り

- ・個別カスタマイズをしない標準状態でも豊富な機能を揃えている
  - ・業種/業態に即したテンプレートが充実しており、個別カスタマイズの必要があまりない
  - ・自社が望む機能については個別カスタマイズで柔軟かつ迅速に対応してくれる
- ※その他、全11項目

「不満度が高い事柄」の評価項目の例は以下の通り

- ・個別カスタマイズをしない標準状態では機能が不足している
  - ・業種/業態に向けたテンプレートは簡易なものであり、実際は個別カスタマイズが多い
  - ・自社が望む機能を個別カスタマイズで実現しようとしても制限が多く、時間もかかる
- ※その他、全11項目

## 分析/集計の対象となる項目(調査設問項目)(3/3)

**S8-1.主要な委託先/購入先の「保守/サポート」について満足度が高い事柄(いくつでも)**

**S8-2.主要な委託先/購入先の「保守/サポート」について不満度が高い事柄(いくつでも)**

※上記の2つの設問では販社/Slerの「保守/サポート」の品質に焦点を当て、その点での評価をユーザ企業に尋ねた結果を年商別や業種別だけでなく、主要な販社/Sler別にも集計/分析している。

「満足度が高い事柄」の評価項目の例は以下の通り

- ・取り扱える商材が広いため、保守/サポートの窓口も一元化できる
- ・提案時の営業やSEが運用/サポート段階でも引き続いて自社を担当してくれる

※その他、全7項目

「不満度が高い事柄」の評価項目の例は以下の通り

- ・取り扱える商材が狭いため、複数の業者と保守/サポート契約を結ぶ必要がある
- ・提案時と運用/サポート段階とで担当者が変わってしまうため、情報の伝達が円滑でない

※その他、全7項目

**S9-1.主要な委託先/購入先を今後も利用するかどうか**

※今後は既存の主要な委託先/購入先に集約するのか、それとも他の販社/Slerに分散させるのか?を尋ねる。

**S9-2.主要な委託先/購入先からの切り替え先や分散先(いくつでも)**

※委託先/購入先を他の販社/Slerに分散させる場合、その具体的な販社/Slerの名称を尋ねている。  
どのような販社/Slerが選択肢として挙げられているか?は本レポート案内の末尾を参照

### [S1-1][S1-2][S9-2]において選択肢として挙げられている販社/Sler一覧は以下の通り

大塚商会	JBCCホールディングスグループ(系列企業も含む)
野村総合研究所(NRI)	日本オフィス・システム
ITホールディングスグループ(TIS、インテック、ユーフィット、ソランなどを含む)	トッパンエムアンドアイ
日本ユニシス(ユニアデックス、ネットマークスなどを含む)	日本IBM(関連会社や子会社を除く)
GTC(系列企業を含む)	その他の日本IBM系企業
富士ソフト	日立システムズ(日立情報システムズ、日立電子サービスを含む)
新日鉄住金ソリューションズ(旧:新日鉄ソリューションズ)	日立ソリューションズ(日立ソフトウェアエンジニアリング、日立システムアンドサービス)
SCSK(旧:住商情報システム、旧:CSKシステムズなどを含む)	日立製作所(関連会社や子会社を除く)
内田洋行グループ(ウチダ***、***ユーザックなどを含む)	その他の日立系企業
電通国際情報サービス(ISID)	ニッセイコム
アイ・ティ・フロンティア	東芝ソリューション(東芝情報システム、東芝ITサービス、東芝情報機器、日本システムなどを含む)
兼松エレクトロニクス	三菱電機グループ(三菱電機インフォメーションテクノロジー、三菱電機インフォメーションシステムズ、三菱電機ビジネスシステムなどを含む)
JBISホールディングスグループ(日本電子計算、JBISなどを含む)	リコー(系列企業を含む)
日商エレクトロニクス	富士ゼロックス(系列企業を含む)
オービック	キヤノンマーケティングジャパン(キヤノンITソリューションズなどを含む)
SRAホールディングスグループ(SRAその他の系列企業を含む)	沖電気(系列企業を含む)
日本システムディベロップメント(NSD)(系列企業を含む)	NTTデータ(系列企業を含む)
JFEシステムズ	その他のNTT系企業
日本システムウェア	富士通マーケティング(旧:富士通ビジネスシステム)
東洋ビジネスエンジニアリング	富士通システムズ・イースト(旧:富士通システムソリューションズ)
両毛システムズ	富士通ビー・エス・シー
ミロク情報サービス	富士通エフ・アイ・ピー
TKC	富士通エフサス
日本デジタル研究所(JDL)	富士通(関連会社や子会社を除く)
NECネクサソリューションズ	その他の富士通系企業
NECソフト(NECソフトウェア***を含む)	さくらケーシーエス
NECネットエスアイ	大興電子通信
NECフィールドینگ	扶桑電通
NEC(関連会社や子会社を除く)	都築電気
その他のNEC系企業	ソルキア
日本事務器	ミツイフ
	PFU

本レポートのサンプル(調査報告リリース)は右記URLよりご覧いただけます。

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2013SP\\_rel.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2013SP_rel.pdf)

【価格】180,000円(税別)

【媒体】CD-ROM(分析サマリ:PDF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/>

**NORK RESEARCH**