

2013年中堅・中小企業における「文書管理・ファイル管理」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2013年の国内中堅・中小市場における「文書管理・ファイル管理」の利用実態および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「2013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「文書管理・ファイル管理」カテゴリに関するサンプルおよびダイジェストである。

<社数シェア上位に変動はないが、新たなニーズが顕在化すれば大きな変化が起きる可能性>

- シェア上位の1位~4位に変動は見られない状態だが、新たな潜在ニーズは確実に存在
- スマートデバイス活用ではペーパーレス化に「インタラクティブ性」を付け加えることが重要
- ファイルの「所在」と「中身」の双方をワンパッケージで検索可能なツールが非常に有効
- クラウドやBIなどとの連携を実現するためのカスタマイズ性強化も今後の要注力ポイント

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: 2013年7月

有効回答件数: 1400社(有効回答件数)

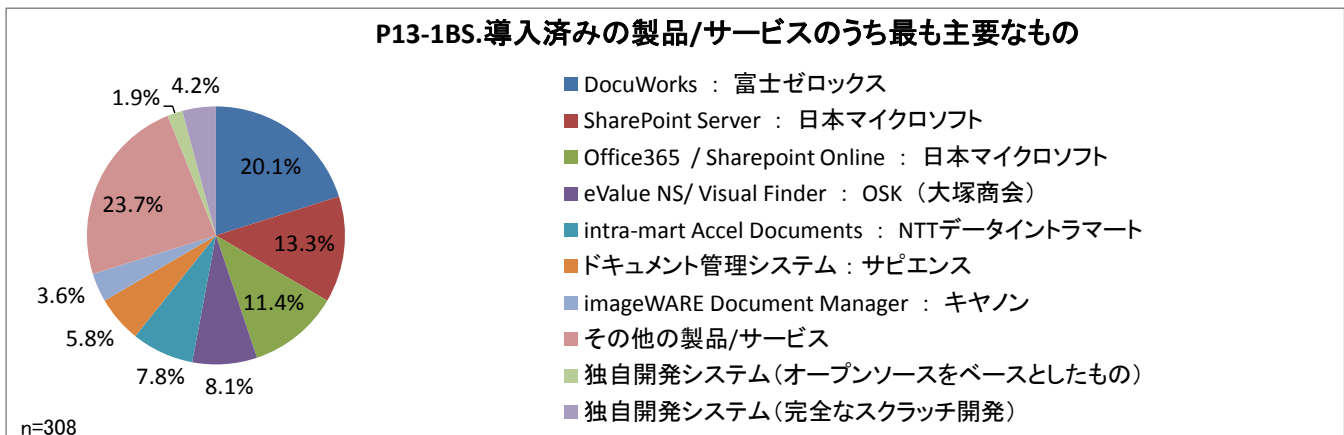
※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2013itapp_rep.pdf**シェア上位の1位~4位に変動は見られない状態だが、新たな潜在ニーズは確実に存在**

以下のグラフは年商500億円未満かつ文書管理・ファイル管理を導入済みの中堅・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。※「文書管理・ファイル管理」の定義および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尾を参照

シェア1位~5位については2012年には「Docuworks」「SharePointServer」「Office365/SharepointOnline」「eValueNS/Visual Finder」「ドキュメント管理システム」であったが、2013年には「Docuworks」「SharePointServer」「Office365/SharepointOnline」「eValueNS/Visual Finder」「intra-mart Accel Documents」となった。シェア1位~4位の製品は2012年と2013年とで変わっておらず、シェア上位4製品が全体に占める割合も2012年は51.3%、2013年は52.9%とほぼ同じ値となっている。社数シェアは変動が見られないが、次頁以降で述べるように新たな潜在ニーズは確実に存在している。それらが顕在化すれば、今後のシェアが大きく変わる可能性も十分考えられる。

本リリースは「2013年中堅・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」の文書管理・ファイル管理カテゴリに関するサンプルおよびダイジェストという位置付けとなっている。以下では、上記レポートを「本レポート」と略記する。

P13-1BS.導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの

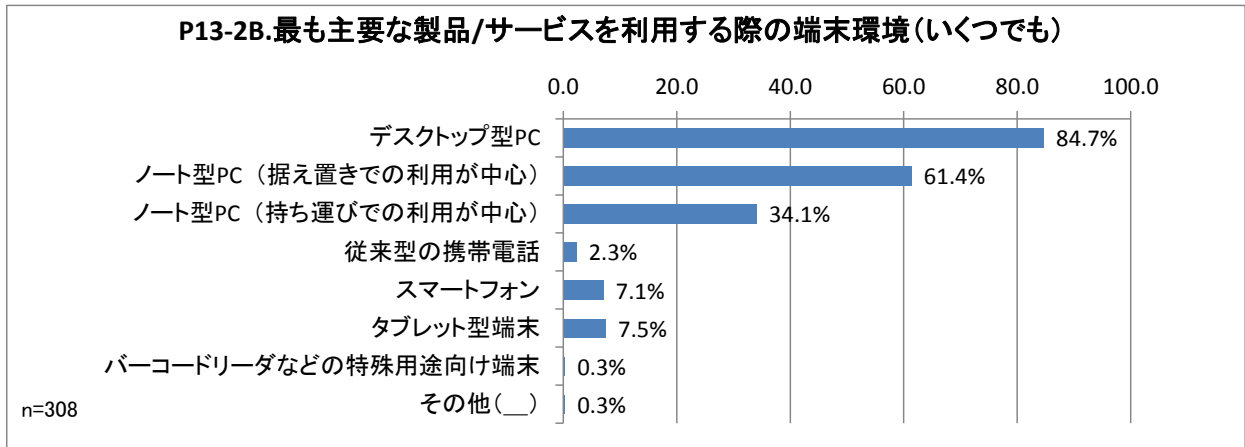


スマートデバイス活用ではペーパーレス化に「インタラクティブ性」を付け加えることが重要

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。「スマートフォン」については2012年では7.0%、2013年では7.1%、「タブレット型端末」については2012年では8.3%、2013年では7.5%となり、ほぼ横ばいもしくは微減となっている。

ペーパーレス化の促進といった観点では文書管理/ファイル管理システムとスマートデバイスは関連が深く、大企業を中心としたペーパーレス化への取り組みも進んでいる。中堅・中小企業においてもペーパーレス化は関心の高い項目ではある。しかし大企業と違って社員数が限られるため、中堅・中小企業においては期待していた投資対効果が十分に得られないケースも少なくない。

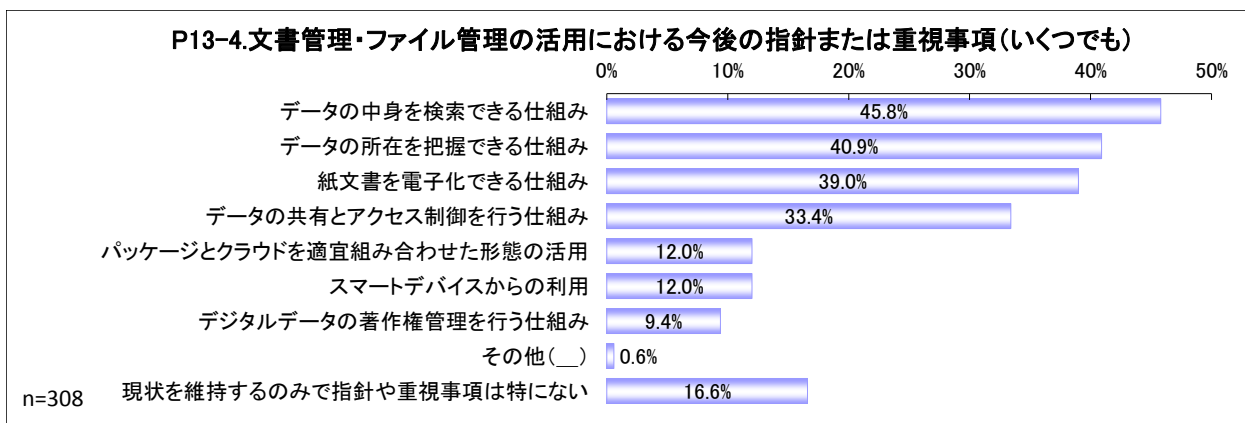
スマートデバイス活用の更なる普及のためには紙文書の電子化だけでなく、「その場ですぐに在庫の確認と受注が行える」「カメラを通じて映される室内に家具などの商材を置いた時のイメージを確認できる」「カタログに掲載された商材に関するネット上でのコメントを確認できる」などといったインタラクティブ性を備えた活用シーンを織り交ぜることが重要と考えられる。



ファイルの「所在」と「中身」の双方をワンパッケージで検索可能なツールが非常に有効

以下のグラフは文書管理・ファイル管理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。「データの中身を検索できる仕組み」「データの所在を検索できる仕組み」といったようにファイルの検索に関連する項目が多く挙げられている。中堅・中小企業では全体のデータ量(ファイル数)に比べてファイルの分散度が高い(どこにどんなファイルがあるか?)を把握できていない)状態となっていることも要因の一つと考えられる。

複数のファイルサーバを仮想的に統合することでこうした課題を解決する製品も登場しているが、文書の全文検索も同時に実現しようとすると中堅・中小企業にとっては費用面での負担が大きくなってしまいやすい。単一のパッケージでファイルの中身と所在の双方を手軽に検索できる製品/サービスを提供できれば、文書管理/ファイル管理のシェアに大きな変化をもたらす可能性がある。



クラウドやBIなどとの連携を実現するためのカスタマイズ性強化も今後の要注カポイント

本レポートでは以下の8つの項目に関して、ユーザ企業に満足度/不満足度を「大変満足」「まあまあ満足」「どちらでもない」「多少不満」「大変不満」「この項目は製品/サービスの評価に関係ない」の選択肢として尋ね、それらの結果を以下に示したポイント換算方法にて集計している。

「導入時の初期費用は妥当か」

個別カスタマイズやシステム構築/運用の作業を含まない製品/サービスのみの導入費用に関する評価

「導入後の保守/サポート費用は妥当か」

個別カスタマイズやシステム構築/運用の作業を含まない製品/サービスのみの維持費用に関する評価

「バージョンアップ時の費用負担は妥当か」

個別カスタマイズやシステム構築/運用の作業を含まない製品/サービスのみのバージョンアップ費用に関する評価

「機能が足りているか」

個別カスタマイズや他製品との組み合わせは除き、製品/サービス本体が持つ機能を対象とした場合の評価

「自社の要件に合致しているか」

個別カスタマイズやシステム構築/運用を含まない製品/サービス本体が持つ要件適合性を対象とした場合の評価

「他システムとの連携手段が整っているか」

データのインポート/エクスポートの手段が製品/サービス本体に備わっているかに関する評価

「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」

プログラミングの追加/変更に必要なツールやドキュメントが揃っており、追加/変更した部分がバージョンアップ時に競合を起こさないか?といった観点における評価

「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」

製品/サービス本体が備える設定項目を変えることで機能変更ができる、または製品/サービス自身が入出力画面やデータ項目を追加/変更できるツールを備えているかといった観点における評価

【評価ポイント算出方法】

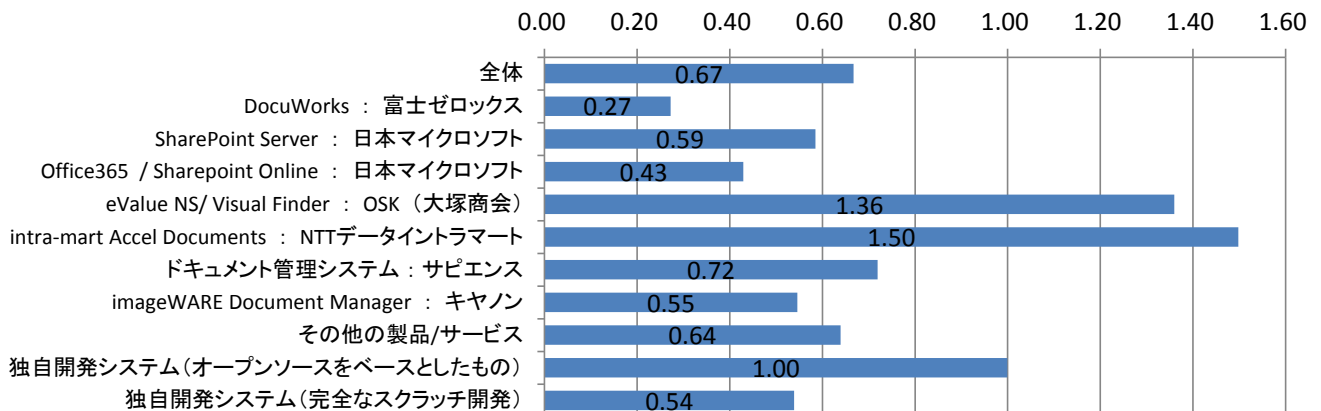
評価結果を「大変不満：-5ポイント」「多少不満：-3ポイント」「どちらでもない:0ポイント」「まあまあ満足:3ポイント」「大変満足：5ポイント」と重み付けし、ある評価項目「項目a」について、製品/サービスAの「大変不満」という回答件数 = H1、「多少不満」という回答件数 = H2、「どちらでもない」という回答件数 = H3、「まあまあ満足」という回答件数 = H4、「大変満足」という回答件数 = H5と定義した場合に、以下の計算式によって算出している。

Aの項目aに関する評価ポイント = $(H1 \times (-5) + H2 \times (-3) + H3 \times 0 + H4 \times 3 + H5 \times 5) \div A$ の項目aに関する回答件数合計
(ただし各製品/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)

以下のグラフは「プログラミングによる機能の追加/変更がしやすいか」に関するユーザ評価結果を上記の算出方法に従ってプロットしたものである。今後、文書管理・ファイル管理は単なるファイルの置き場所としてだけでなく「利用頻度の低いファイルをクラウドに退避させる」「非定型データも含めた分析の対象とするため、分析ツールにファイルを渡す」などの高度な機能が求められてくる可能性が十分ある。

その際に必要なのは「後から機能を追加する際の柔軟性」である。導入時点の仕様を満たすだけであれば、独自開発システムの方が確実かつ安価となる場合もある。だが、後から機能を追加/変更するといった場合は様々なカスタマイズに耐えうる基盤を備えたパッケージを選択したほうが良い場合も少なくない。このように、パッケージにおいては「後から機能を追加する際の柔軟性」を強化・訴求することで独自開発システムとの差別化を図るといった取り組みを検討する価値がある。

P13-3-7.主要な製品/サービスの評価「プログラミングによる機能の追加/変更がしやすいか」



n = 308

調査実施時に選択肢として挙げた製品/サービス一覧

本調査では文書管理・ファイル管理を「文書データを管理/保管するアプリケーション」と定義している。導入社数シェア設問に掲載した選択肢は下記の通りである。これらの選択肢は過去の調査結果に基づき、自由回答で多く挙げられたものは選択肢として新たに取り上げ、逆に一定期間以上シェア数値がないものは割愛するといった形で年毎に調整を行っている。

intra-mart Accel Documents	NTTデータイントラマート
楽々Document	住友電工情報システム
eValue NS/ Visual Finder	OSK(大塚商会)
ドキュメント管理システム	サピエンス
SharePoint Server	日本マイクロソフト
FAST Search Server	日本マイクロソフト
SAVVY	ジップインフォブリッジ
Net-It Central	オーシャンブリッジ
Cyber Finder	サイバーソリューションズ
Ridoc Document Server	リコー
DocuWorks	富士ゼロックス
imageWARE Document Manager	キヤノン
Open Text ECM Suite	オープンテキスト
DocumentBroker	日立製作所
ラビニティ One/Milemasse	日立ソリューションズ
Alchemy	ハンモック
どっくあっと	日本システムウエア
イソロジー	京セラコミュニケーションシステム
楽2ライブラリ	PFU
FileBlog	鉄飛テクノロジー
MEANS	日立ソリューションズ
NORTHERN STORAGE SUITE	ラネクシー
GDMS	ジャストシステム
Office365 / Sharepoint Online	日本マイクロソフト
グループウェアの文書管理機能を利用	
RDBMSを利用	
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)	業務システム自体がオープンソースとなっている場合に相当
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)	オープンソースのデータベースやアプリケーションサーバをベースに業務システム部分をゼロから構築した場合も含む

本リリースの元となっている「2013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/2013itapp_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
www.norkresearch.co.jp

NORKRESEARCH