

2013年中堅・中小企業における「帳票」システム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「帳票」システム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「帳票」カテゴリに関するサンプルおよびダイジェストである。

<社数ベース上位シェアは安定状態、低年商帯への拡大や独自開発からの遷移が今後の焦点>

- 社数シェア1位～3位は富士通、SAPジャパン、ウイングアークで変動がなく安定した状態
- 年商50億円未満の中小企業層と小規模企業層への訴求が全体のシェア順位を左右する
- ASP/SaaS形態の帳票システム活用はCRMにおけるASP/SaaS普及との関連性が深い
- 「設定変更による機能の追加/変更」の強化は独自開発からパッケージへの遷移に有効

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

社数シェア1位～3位は富士通、SAPジャパン、ウイングアークで変動がなく安定した状態

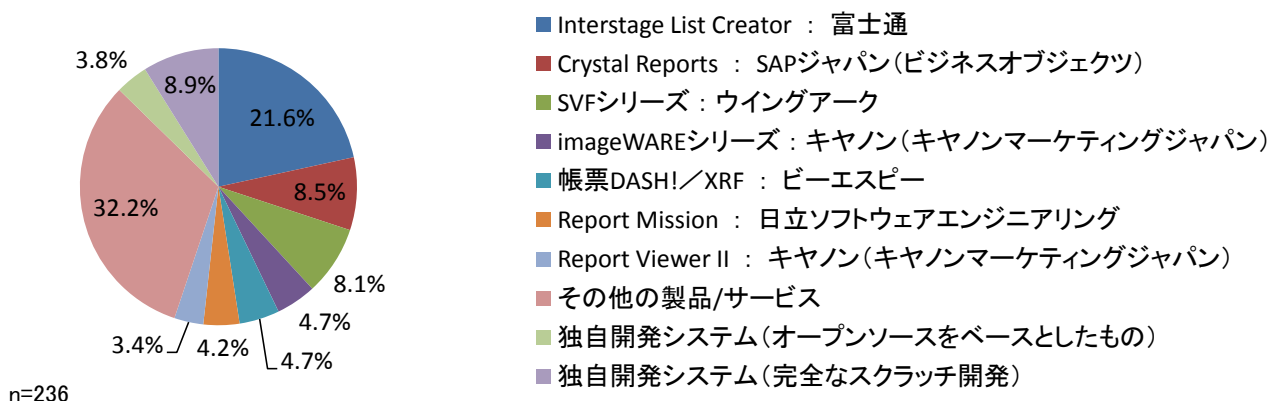
以下のグラフは年商500億円未満かつ帳票システムを導入済みの中堅・中小企業に対し、「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」を尋ねた結果(導入社数ベースのシェア)である。

※「帳票」システム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～3位については2012年では「Interstage ListCreator」「CrystalReports」「SVFシリーズ」の順であったが、2013年においても同様のシェア順位となった。上位1位～3位のシェア順位は2011年から動きがなく、これらの製品が全体に占める割合も2012年は41.5%、2013年は38.2%と大きな変化はない。しかしユーザ企業の利用実態やニーズを踏まえると、今後留意すべき点もいくつか見えてくる。次頁以降ではそれらについて詳しく述べている。

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」の帳票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。

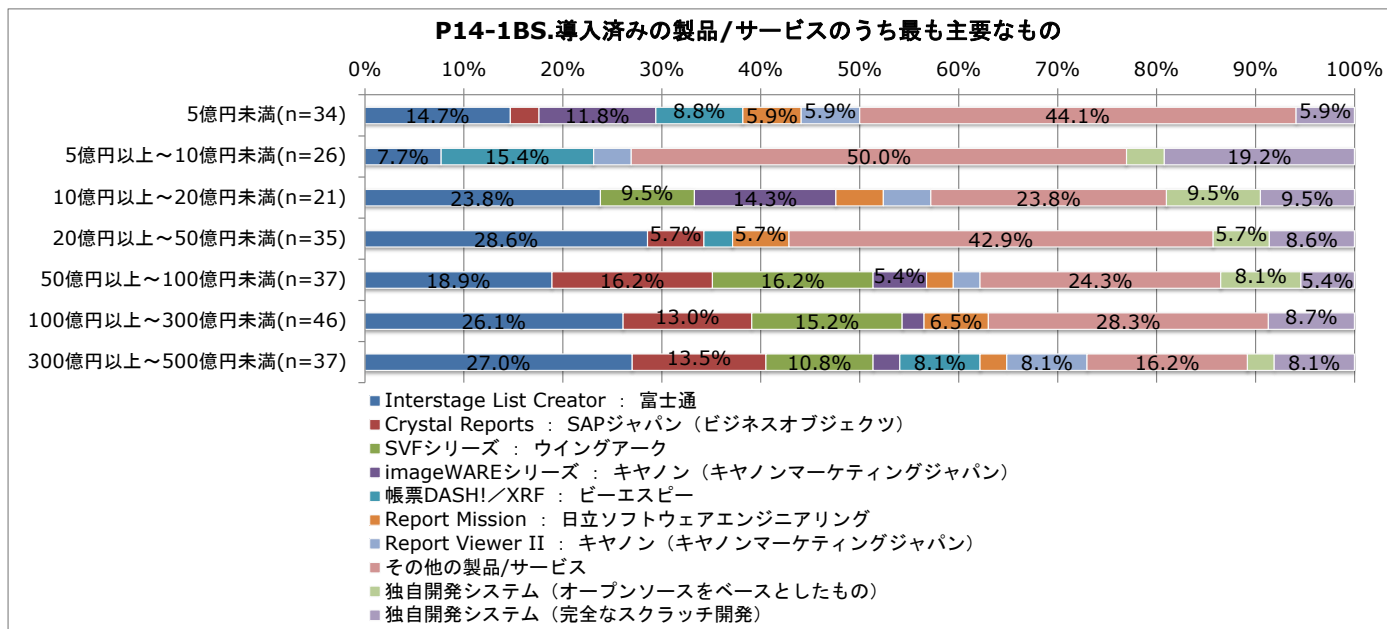
P14-1BS.導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの



年商50億円未満の中小企業層と小規模企業層への訴求が全体のシェア順位を左右する

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」を尋ねた結果である。

「CrystalReports」と「SVFシリーズ」は年商50億円以上～500億円未満の中堅企業層における導入が比較的多くを占める一方、「Interstage ListCreator」は中堅企業層に加え、年商5億円以上～50億円未満の中小企業層や年商5億円未満の小規模企業層においても導入が見られる。前頁に掲載した年商500億円未満全体における社数ベースのシェアでは「Interstage ListCreator」が約2割、「CrystalReports」と「SVFシリーズ」がそれぞれ約1割となっている。上記のような対象年商の広さが全体シェアの差にも表れていると考えられる。

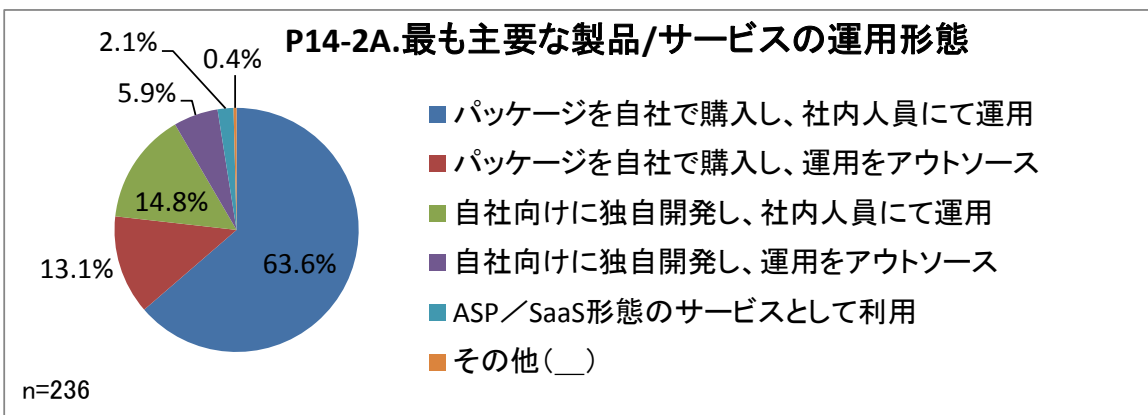


ASP/SaaS形態の帳票システム活用はCRMにおけるASP/SaaS普及との関連性が深い

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。

「ASP/SaaS形態のサービスとして利用」については、2011年では0.6%、2012年では0.7%とほぼ横ばいとなっていたが、2013年には2.1%と増加している。帳票においてASP/SaaS形態を選んでいるユーザ企業の多くがCRMにおいてもASP/SaaS形態を選択していることから、ASP/SaaS形態の帳票はASP/SaaS形態の業務システム、特にCRMと併用されていることがあらためて確認できる。2012年～2013年にかけて帳票におけるASP/SaaS形態が増加した点についても、CRMにおけるASP/SaaS形態の増加が大きな要因であると考えられる。

※CRMに関する詳細は右記を参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2013itapp_crm_rel.pdf



「設定変更による機能の追加/変更」の強化は独自開発からパッケージへの遷移に有効

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】

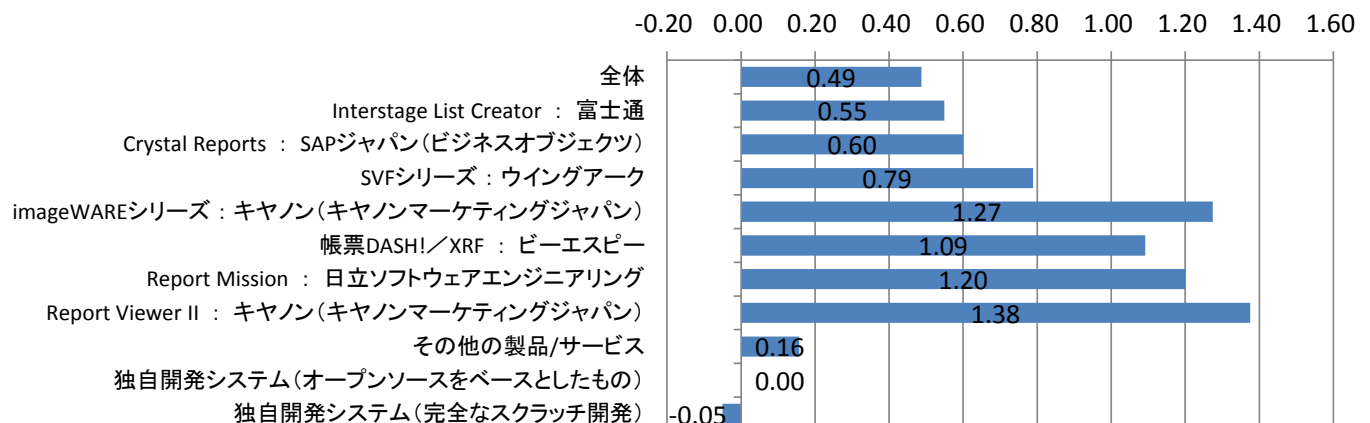
評価結果を「大変不満：-5ポイント」「多少不満：-3ポイント」「どちらでもない：0ポイント」「まあまあ満足：3ポイント」「大変満足：5ポイント」と重み付けし、ある評価項目「項目a」について、製品/サービスAの「大変不満」という回答件数 = H1、「多少不満」という回答件数 = H2、「どちらでもない」という回答件数 = H3、「まあまあ満足」という回答件数 = H4、「大変満足」という回答件数 = H1と定義した場合に、以下の計算式によって算出している。

Aの項目aに関する評価ポイント = (H1×(-5) + H2×(-3) + H3×0 + H4×3 + H5×5) ÷ 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)

本リリース内ではグラフを省略しているが、「導入時の初期費用は妥当か」に関しては主要な製品/サービスの多くが独自開発システムよりも高い評価を得ている。一方、「自社の要件に合致しているか」においては独自開発システムが比較的高い評価を得ている。こうした場合にパッケージの優位性を訴求する施策と関係するのが、以下のグラフに挙げた「設定変更による機能の追加/変更がしやすいか」での評価結果である。

この項目では製品/サービスの評価が独自開発システムを大きく上回っている。つまり、導入時の個別要件に応えるという点では独自開発システムが有利となるケースもあるが、導入後に発生した機能の追加/変更をパッケージが持つ機能設定の範囲内でカバーできれば、費用面での優位性を保ちつつ個別要件への対応力を高めることができる。独自開発システムからパッケージへの遷移を促進する施策としては、こうした「導入後の機能の追加/変更」におけるパッケージの優位性を訴求することを検討する価値があると考えられる。

P14-3-8.主要な製品/サービスの評価「設定変更による機能の追加/変更がしやすいか」



n= 236

調査実施時に選択肢として挙げた製品/サービス一覧

本調査では帳票を「業務システム内のデータを整形して出力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。

Crystal Reports	SAPジャパン(ビジネスオブジェクト)
SVFシリーズ	ウイングアーク
biz Stream	ブレインセラーズドットコム
OPRO Xシリーズ	日本オプロ
imageWAREシリーズ	キヤノン(キヤノンマーケティングジャパン)
Report Viewer II	キヤノン(キヤノンマーケティングジャパン)
Interstage List Creator	富士通
RepoAgent	富士通北陸システムズ
BIP10	PFU
FiBridge II	JFEシステムズ
快速サーチャー	インテック
Report Mission	日立ソフトウェアエンジニアリング
NEOSS	インフォコム
Create! Form	インフォテック・アーキテクト
シーオーリポーツ	電腦販売
PrintProシリーズ	JBAT
伝発名人	ユーザックシステム
PrintStream Core Suite	アクシスソフト
帳票DASH! / XRF	ビーエスピー
伝助	ヘキサード
Pandra-AX	NTTデータビジネスブレインズ
業務システムのオプションとして導入するため詳細は不明	
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