

2014年 中堅・中小企業における業務システム購入先/委託先のシェアと評価に関する調査

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、2014年の中堅・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。
本リリースは『2014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』のダイジェストである。

シェア上位のIT企業がどのような点でユーザ企業に評価されているか?をまず知るべき

- ▼中堅・中小企業に支持されるIT企業ランキングにおいては「プライムかどうか?」が重要
- ▼シェア上位企業のポジティブ評価/ネガティブ評価を探ることで、今後の施策が見えてくる
- ▼導入効果は「売上改善」「経費削減」「導入費用」「運用費用」の4つの観点から把握/判断

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: 2014年7月~8月

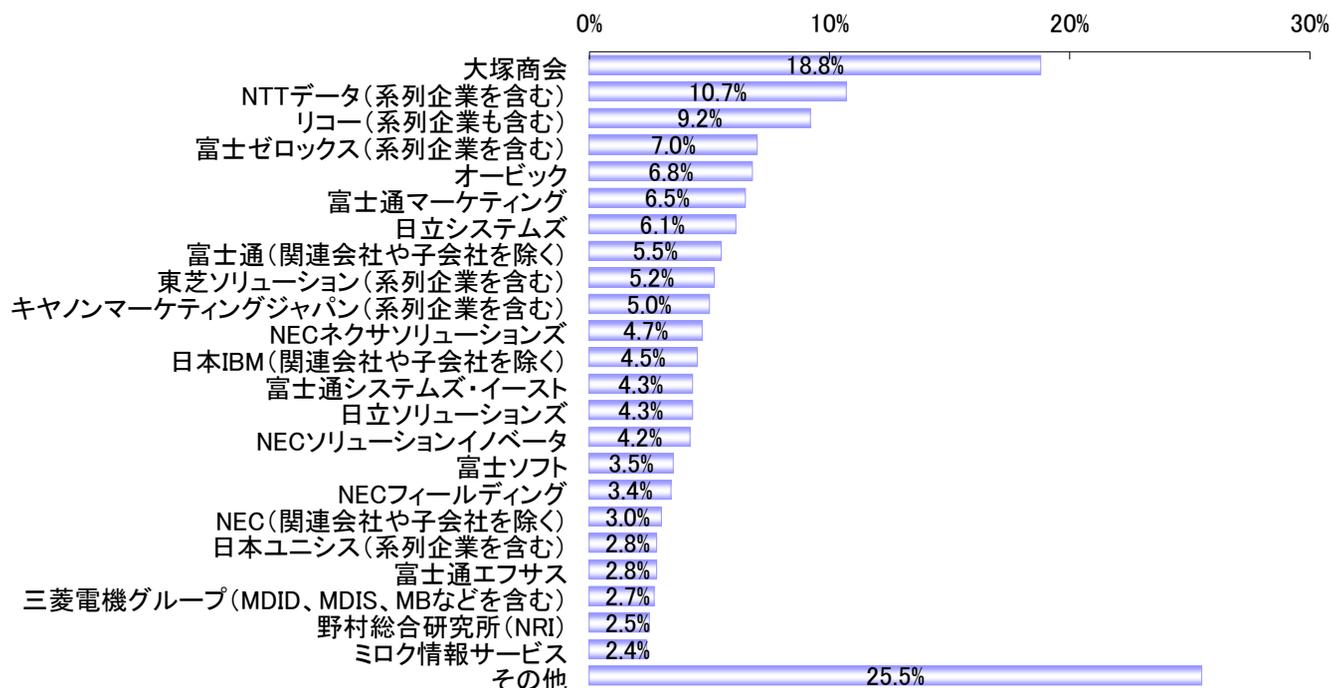
有効回答件数: 1300社(有効回答件数)

※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/2014SP_rep.pdf

中堅・中小企業に支持されるIT企業ランキングにおいては「プライムかどうか?」が重要

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業に対して過去三年以内に業務システムの委託/購入を行った業者(複数回答可)を尋ねた結果のうち、回答件数が比較的多いものをプロットしたものだ。(ここでの業務システムとは、企業が業務に活用している情報処理システム全般を指し、基幹系/情報系/運用管理系などといった業務アプリケーション、PCやサーバといったハードウェア、事務機器、インターネット接続サービス、ハウジングおよびホスティング、業務アウトソーシング、クラウド等も含む)つまり、上記のグラフは過去三年間で見た時の中堅・中小企業における業務システム委託先/購入先の顧客社数ベースのランキングということになる。さらに本リリースの元となる調査レポートでは「過去三年間の累積金額が最も高かった業者(プライムの販社/SIer)はどこか?」についても尋ねている。いずれの集計結果でもシェア上位3社に変わりはないが、下記のグラフに挙げられている販社/SIerの中には「プライムの販社/SIerか、そうでないか?」によってシェア順位が変わるケースもある。このように業務システムの委託先/購入先の社数ベースシェアを把握する上では「プライムであるかどうか?」も加味した複数の観点で見ていくことが重要となる。(選択肢に含まれる全てのIT企業一覧については、下記のURLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014SP_rep.pdf)

S1-1S.業務システムの委託先/購入先(いくつでも)



n=1300

2014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(ノークリサーチ)

シェア上位企業のポジティブ評価/ネガティブ評価を探ることで、今後の施策が見えてくる

クラウドやスマートデバイスなど、昨今では新しいIT商材が次々と登場してきている。それに伴い、中堅・中小企業のIT活用を支援する販社/SIerからは「案件や顧客を奪われてしまうのではないか？」といった不安の声が聞かれることも少なくない。だが、前頁に挙げたようにIT商材の変化とは関係なく、中堅・中小市場において高いシェアを堅持する販社/SIerが存在するのも事実である。そうした販社/SIerがユーザ企業から高い支持を得ている理由は何だろうか？ 本リリースの元となる調査レポートでは「提案・販売時の活動」(10項目)、「金額提示」(5項目)、「システム構築力」(10項目)、「保守/サポート」(7項目)といった様々な観点(合計32項目)から、ユーザ企業が「満足している事柄」と「不満に感じている事柄」をそれぞれ尋ね、高いシェアを堅持する販社/SIerがユーザ企業から支持される要因を明らかにしている。

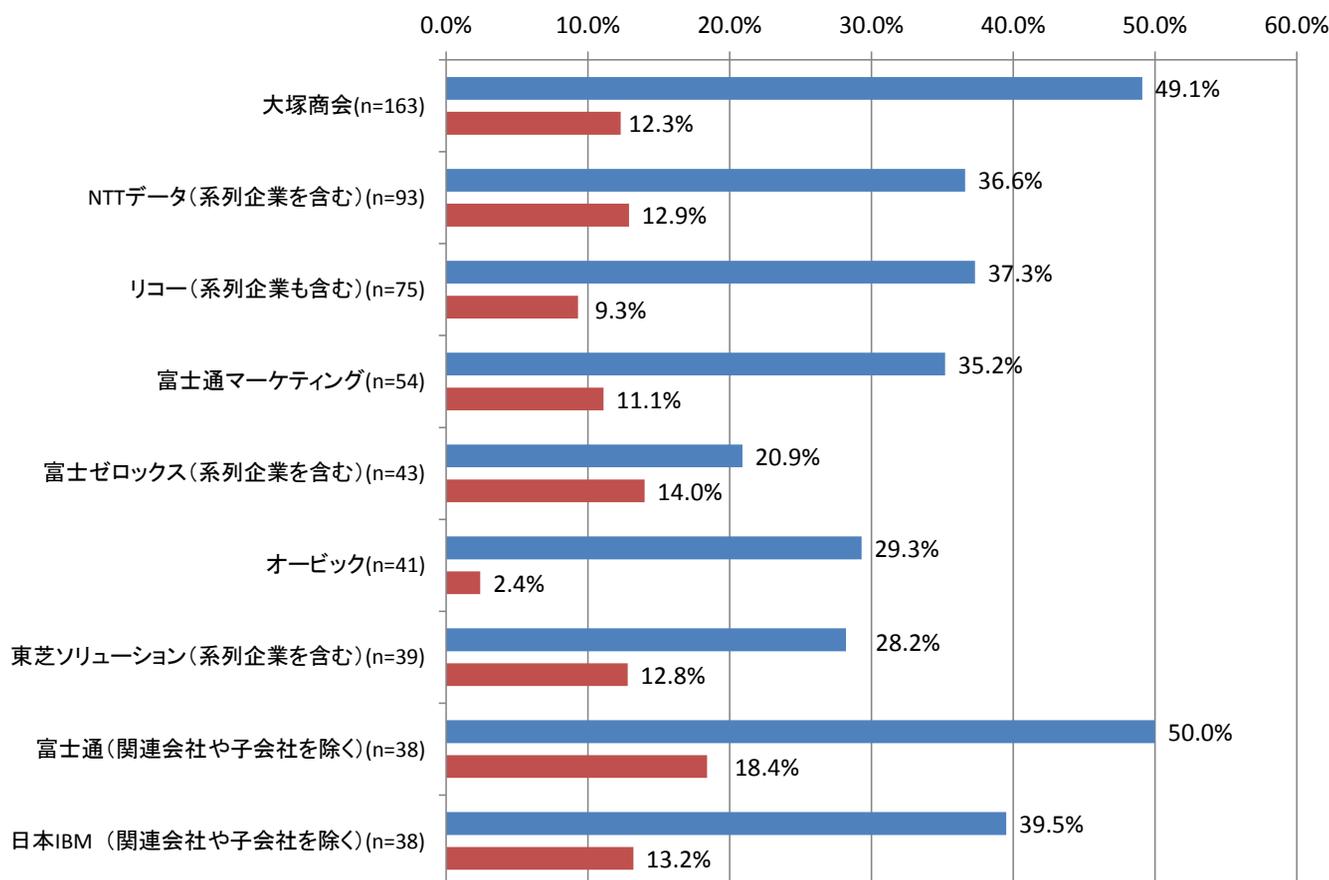
以下のグラフは「保守/サポート」に関する1番目の評価項目について、最も主要な委託先/購入先として社数ベースのシェア上位に位置するIT企業をユーザ企業が評価した結果をプロットしたものだ。個々の評価項目は「満足度が高い事柄」と「不満度が高い事柄」の2通りの選択肢を設けている。青色の帯で示した項目が「満足度が高い事柄」(ポジティブな評価であり、帯が長い方が良い)、赤色の帯が「不満度が高い事柄」(ネガティブな評価であり、帯が短い方が良い)である。このように「保守/サポートの幅広さ」というある1つの評価項目をポジティブ評価とネガティブ評価の双方の観点から尋ねることにより、ユーザ企業の満足度をより正確に把握することができる。

「保守/サポートの幅広さ」については、いずれの委託先/購入先においてもポジティブ評価の方がネガティブ評価よりも多く、ユーザ企業の満足度は全般的に高いといえる。ここで重要なのは、単にポジティブ評価の高さ(青色の帯の長さ)だけでなくポジティブ評価とネガティブ評価の差(青色と赤色の帯の長さの差)にも留意することだ。両者の差が大きい場合ほど、満足を感じているユーザ企業が多いといえる。

このように「社数ベースでシェア上位に位置するIT企業が32項目に渡るユーザ企業評価のどの点で優れているのか？」を詳しく見ることにより、中堅・中小企業に受け入れられるために販社/SIerが注力すべきポイントはどこか？が明らかとなる。

※評価項目などの詳細は右記のURLより参照できる(http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014SP_rep.pdf)

S8-1/S8-2.主要な委託先/購入先の「保守/サポート」について



- 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
- 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

2014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(ノークリサーチ)

導入効果は「売上改善」「経費削減」「導入費用」「運用費用」の4つの観点から把握/判断

以下のグラフは最も主要な委託先/購入先から最近導入したIT関連資産やサービスの導入効果を尋ねた結果を年商別に集計したものだ。ここでの「導入効果」の尋ね方は以下の通りである。

「売上改善」の観点：

導入によって期待していた売上の増額幅が期待を上回った場合は「○」、
下回った場合は「×」、売上改善を期待していなかった場合は「N/A」

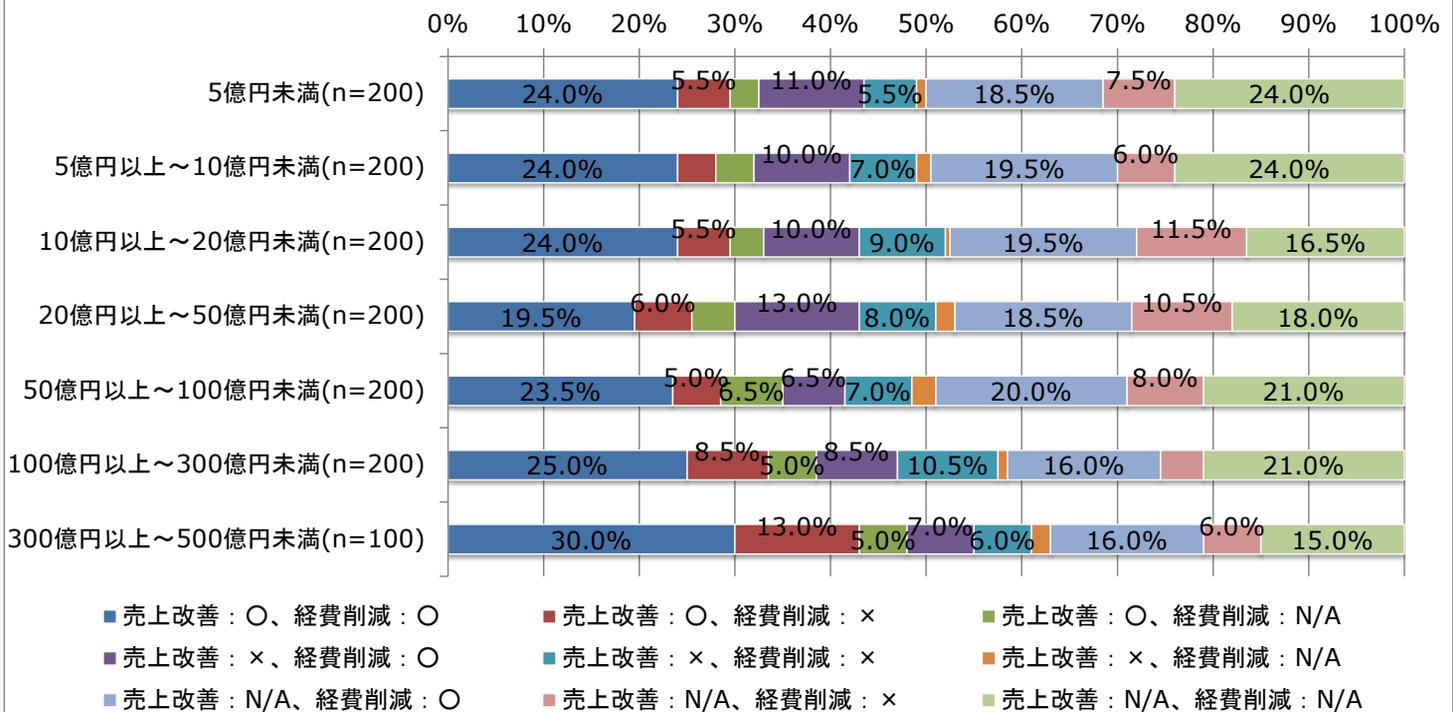
「経費削減」の観点：

導入によって期待していた経費の削減幅が期待を上回った場合は「○」、
下回った場合は「×」、経費削減を期待していなかった場合は「N/A」

IT関連資産やサービスの導入効果を尋ねる際には「売上改善」と「経費削減」といった複数の観点から尋ねることが重要となってくる。さらに、本リリースの元となる調査レポートではIT関連資産やサービスに要した「費用」についても「導入費用」と「運用費用」のそれぞれについて当初の予定範囲内だったかどうかを尋ねている。

こうして、「売上改善」「経費削減」「導入費用」「運用費用」といった様々な観点を年商別または業者別に尋ねることによって今後取り組むべき施策が見えてくる。例えば、以下のグラフを見ると、年商20億円以上～50億円未満では「売上改善：○、経費削減：○」の回答割合が他の年商帯と比べて低くなっている。この年商帯を主要な顧客層とする販社/SIerは顧客との間で導入効果(IT導入の成否をどう判断するか?)に関する意思疎通を深める取り組みを進めることが重要と考えられる。

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



2014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(ノークリサーチ)

本リリースの元となっている「2014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/2014SP_rep.pdf

本データの無断引用を禁じます。引用・転載をご希望の際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