

## 2015年中堅・中小企業のIT活用における注目ポイントと展望（業務システム編）

調査設計/分析/執筆  
株式会社ノークリサーチ  
シニアアナリスト  
岩上由高

株式会社ノークリサーチ（〒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）は業務システムに関連するトピックを対象とした「2015年中堅・中小企業のIT活用における注目ポイントと展望（業務システム編）」を発表した。

### <業務システム分野の違いを意識したクラウドとスマートデバイスへの取り組みが大切>

- 「企業向けMVNO」の成否が中堅・中小向けスマートデバイス活用提案を大きく左右する
- 基幹系システムでは「業務補完型クラウド」と「売上分析を中心としたデータ活用」が有効
- 情報系/顧客管理系では「システム活用/構築の基盤としてのクラウド活用」を模索すべき
- 運用管理系システムでは「対象分野の統合」と「対象端末の拡大」の方向性に注視が必要

大企業においては多くの経営層が来年度の賃上げ見込みを表明するなど、明るい材料も見え始めている。一方で、中堅・中小企業に関しては円安と消費増税の影響が依然として大きく、2015年も引き続き厳しい状況であるとの見方も少なくない。こうした中、ITソリューションを提案する側であるベンダや販社/SIerはどのような取り組みを進めていけば良いのか？『2015年中堅・中小企業のIT活用における注目ポイントと展望』（※）はそういった観点から、2014年の傾向を総括し、2015年の注目ポイントと展望（予測）についてまとめている。

本リリースで述べる内容は2014年までの様々なアンケート調査や個別取材などを通じて、そこから推察される事項をまとめたものである。また、本リリースに記載されている注目ポイントは2015年版として今後発刊予定の調査レポートにおける重点事項にもなっている。

※は以下の3つのリリースから構成される。

#### 業務システム編：

基幹系（会計、販売、人事/給与、生産など）、情報系/顧客管理系（メール、グループウェア、CRMなど）運用管理系（運用管理/資産管理、セキュリティ、バックアップなど）、およびそれらに関連するクラウド、スマートデバイス活用などについて取り上げている。

#### 基本インフラ編：

サーバ、ストレージ、PCといったIT活用に必要な基本インフラについて、オンプレミスからクラウドへの移行もしくは両者の使い分けなどを中心に取り上げている。

#### ビジネス環境編：

マイナンバー、メンタルヘルスチェック、消費税といった法制度対応や海外展開といった中堅・中小企業にとって不可避または重要なビジネス環境とITソリューションとの関連について取り上げている。

本リリースは上記3つのうちの「業務システム編」に該当する。

中堅・中小企業は現状維持志向が強いため、業務システムの活用提案においても更新需要が主体となりやすい。だが、スマートデバイスやクラウドといった新たなIT活用基盤は少しずつではあるが、中堅・中小のIT活用においても変化を起こしつつある。本リリースの「業務システム編」では、そうした変化に乗り遅れないために留意すべきことは何か？といった観点から、2015年に注目すべきポイントと今後の展望について述べている。

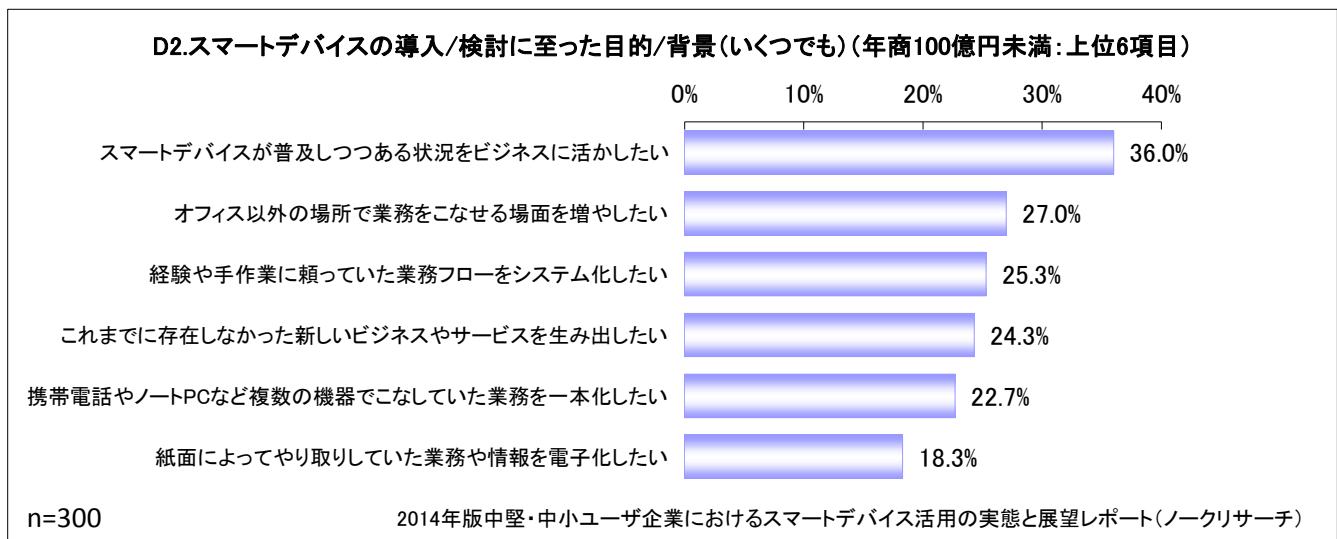
## 「企業向けMVNO」の成否が中堅・中小向けスマートデバイス活用提案を大きく左右する

スマートデバイス活用は中堅・中小企業においても比較的高い市場成長率が期待される有望分野の一つである。ところが、スマートデバイス関連のソリューション展開に悩むベンダや販社/SIerも少なくない。その背景には中堅・中小企業における以下のような実態が大きく関係している。

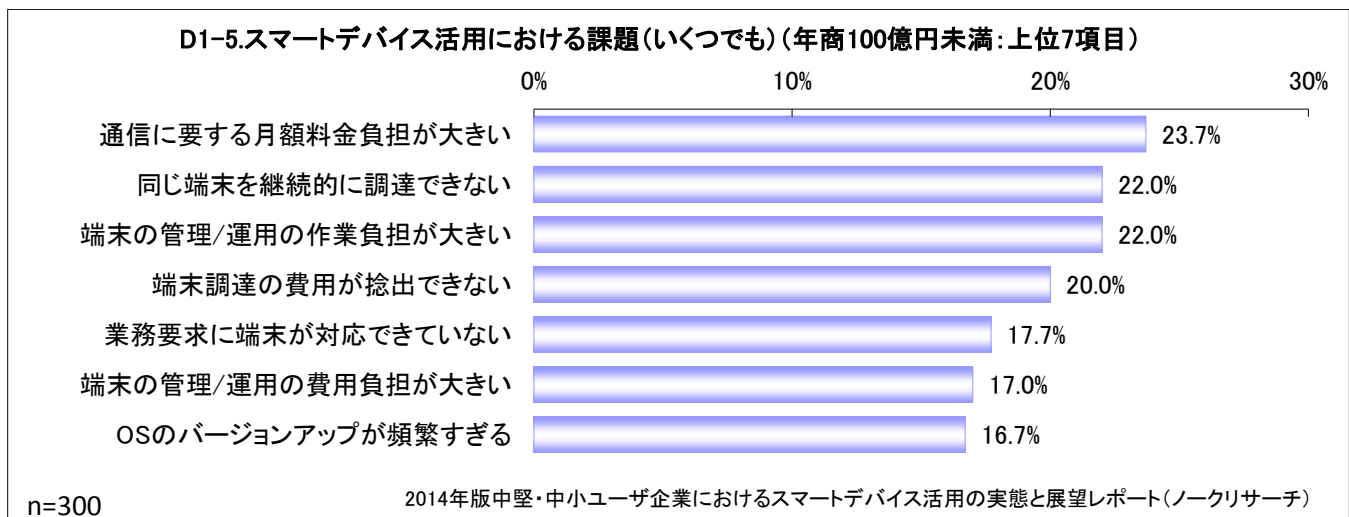
1. ユーザ企業がスマートデバイスに期待するのは単なる業務効率化やコスト削減ではなく、ビジネス面での活用効果（売上や収益の向上）である
2. スマートデバイス活用は新規の投資となり、端末調達や通信費用の負担が取り組みの障壁となっている

実際にユーザ企業を対象として実施した以下の調査結果からも上記の2点を読み取ることができる（1.については[グラフ1] 2.については[グラフ2]）

### 【グラフ1】



### 【グラフ2】



つまり、中堅・中小企業としては「ビジネス面での効果が見込めない限り、負担の大きな取り組みに踏み出すことは難しい」といった状況にある。したがって、既存の業務システムをスマートデバイスに対応させただけでは中堅・中小企業にとっては「得られる効果と必要となる費用」のバランスが取れないことになる。この状況を打開するためには、どうすれば良いのだろうか？（次頁へ続く）

こうした状況下においてスマートデバイス関連のソリューションで成果を挙げる道筋としては以下の2通りが考えられる。

- A. スマートデバイス活用の基盤となる技術やサービスを提供する
- B. ユーザ企業の業種/業態を踏まえた個別ソリューションを提供する

Aの例としては「POSレジ代替（「Airレジ」「スマレジ」「ユビレジ」など）、スマートフォン決済（「Square」「楽天スマートペイ」「PayPal Here」「Coiney」など）、Beaconソリューション（「ACCESS Beacon Framework」「MyBeacon」など）が挙げられる。Aのパターンは業種/業態のカバーが広い反面、価格競争やシェア競争に勝ち抜くための強固な資本力が必要となる。

例えば、リクルートライフスタイルの「Airレジ」はサービス開始から一年という短期間で10万アカウントを達成しているが、その背景には「Airレジ」自体が無償であることに加えて、iPadの無償レンタルを展開するなどの積極的な取り組みが大きく作用している。またAのパターンを幅広く訴求しようとする、導入の主体は中堅・中小企業というよりも個人の商店/事業主が多くなりやすく、一件当たりの単価はかなり低くなる。そのため、Aのパターンについては高度な技術を持ったベンチャー企業などが技術供与を行い、大規模な資本投下が可能で大手企業が押し進めるといった体制でないと短期で十分な成果を得ることはなかなか難しいのが現実だ。

一方、Bの例としてはエスキュービズム・テクノロジーのジュンク堂書店における導入事例などが挙げられる。この事例では単なるタブレット導入ではなく、Amazonとの厳しい競争下に置かれているビジネス環境を深く理解し、ネットと書店を跨いだ在庫の統一管理により「欲しい本をその日のうちに書店に取り置いて確認/購入できる」といった差別化を実現している点に留意が必要だ。つまり、Bのパターンではスマートデバイスに関連する技術スキルだけでなく、ユーザ企業の業種/業態を十分に理解した上での高い提案力やコンサル力も求められてくる。更新需要のみを主体とした業務システムやハードウェアの販売を行ってきた販社/SIerが急に取り組むことは容易ではない。

一般の販社/SIerがスマートデバイス活用提案に取り組むことは今後も難しいのだろうか？そこで、今後注目すべきなのは「企業向けMVNO」がもたらす変化だ。従来から一部のISP（IIJなど）や一部のSIer（CTCなど）によるMVNOへの取り組みは存在していたが、昨今ではパナソニック、キヤノンマーケティングジャパンといった新たな大手プレイヤーも加わっている。

例えば、パナソニックの「TOUGH PAD」は屋外での工事/保全といった業務にも耐えうる端末として以前から高い評価を得ている。これとMVNOを組み合わせることで端末と通信を一本化したソリューションが提供可能となるはずだ。MVNOであれば業務に必要な最低限の帯域を確保しつつ、IPアドレス接続制限などのセキュリティを担保するといった取り組みも可能となる。

実は中堅・中小企業が端末調達や通信費用を負担と考える背景には費用の絶対額だけでなく、「特定の端末をある程度の期間安定して供給してもらうことが難しい」「通信プランが業務上のデータ通信を行う上ではオーバースペックである」という事情もある。BYODの活用意向が低いのも「社員が個人として選ぶ多種多様な端末を管理しようすると、返ってコスト高になる」ことが大きな要因となっている。

そこで企業向けに最適化された端末とMVNOをセットにして提供できれば、上記のような課題を解決し、スマートデバイス活用に必要十分なインフラ（端末と回線）を一括して従来よりも安価にかつ安定的に供給する手段となりうる可能性がある。一般消費者向けMVNOは「格安スマホ」のイメージが強いが、企業向けについては全く異なる捉え方をしておくことが重要といえる。また、こうした動きが進めば、端末管理についてはBYODよりもCOPEがより重視されることになるかと予想される。

端末と回線における負担が軽減されれば、中堅・中小企業がスマートデバイスを導入する際のハードルも下がってくる。そこで、まず既存の業務システムにおける活用（社外での文書共有や見積/在庫の照会など）を提案して実際にスマートデバイスを利用してもらい、そこで得られたニーズや課題をユーザ企業と共に模索していきながら、パターンBのような高度なスマートデバイス活用へとステップアップしていくことが有効と考えられる。

2015年版の調査レポートにおいては「こうした展望が現実のものとなるか、そのためには何が必要か？」をユーザ企業と販社/SIerの双方の視点から明らかにしていく予定である。

また、IoTやM2Mといったキーワードも大企業における取り組む事例を中心に注目が集まっている。実は中堅・中小企業においても「スマートフォンを製造機器に装着し、加速度センサなどを用いることで稼働状況を把握できないか？」などといったアイデアは2013年の時点から取材やアンケートなどでも散見されていた。しかし、現時点では用語の定義も含めて同市場は黎明期にあり、中堅・中小企業における導入/活用の状況を定量的に測るにはまだ早い段階といえる。とはいえ、こういった新興市場は変化も激しいため、今後に向けて先行事例の収集などを通じた調査を継続していく。

## 基幹系システムでは「業務補完型クラウド」と「売上分析を中心としたデータ活用」が有効

会計、販売、人事/給与、生産といった基幹系システムにおいて今後注目すべき動きは「業務補完型のクラウド(SaaS)活用」と「売上分析を中心としたデータ活用」である。

### 【業務補完型のクラウド(SaaS)活用】

「クラウドERP」などといったキーワードに代表される基幹系システムのクラウド活用は大きく分けて以下の二つに分けることができる。

1. OSから上の階層をIaaSへと移行する
2. オンプレミスとSaaSを組み合わせる

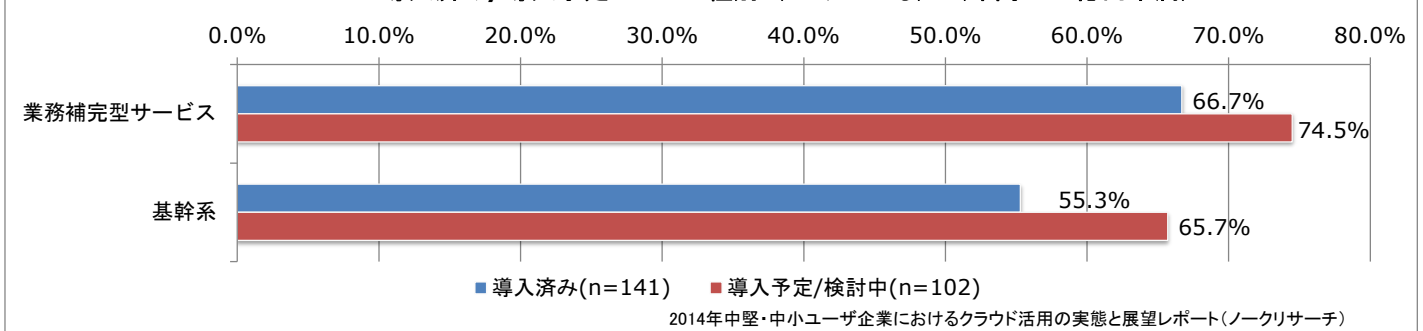
1.は基幹系システムそのものをクラウドへと移行する取り組みが該当する。NRI、SCSK、ISID、TISなどが共同でFISCの安全対策基準に沿ったAWS活用におけるリファレンス作成/改訂に継続的に取り組むなど、高度なセキュリティ対策が求められる場面においてもクラウドへの移行が進みつつある。

2.は基幹系システム本体はオンプレミス環境に保持しておき、一部の機能をSaaSによって補完するアプローチだ。本社では「SAP ERP」、海外拠点では「NetSuite」を導入する2層ERPや経費精算部分に「Concur」を導入するなどの動きは既に大企業や中堅企業において既に見られている。

中堅・中小企業においても1.や2.に該当する動きは既に始まっている。1.についてはIaaSというよりもデータセンタへの移行としての色彩が強いものの、基幹系システムを社外に設置するという観点では今後も少しずつ実績が積み上がっていくものと予想される。ただし、会計や人事/給与を対象とした個人事業主向けサービスと企業向けのサービスを混同しないように注意することが大切だ。1.の動きはサーバのクラウド移行とも密接に関連する。この点については「インフラ編」のリリースで詳しく触れる。

クラウドに関連して今後の特に注視すべきなのは2.である。以下のグラフでは「業務補完型SaaS」が2.に該当するが、基幹系システム本体のクラウド移行ニーズを若干上回っていることがわかる。2.のサービスは小規模拠点向けにWebブラウザのみで会計データ入力などを可能にする「データ入力画面サービス」や、海外の法令に沿った会計データを国内向けに変換する「データ変換サービス」などサービス種別は多岐に渡る。基幹系システムの機能を拠点の制約を受けずに補完したい場合に適しており、中堅・中小企業が基幹系システムを改善する際の有力な選択肢の1つになっていくと考えられる。このように2.は基幹系システムの拠点での利用とも関連が深い。そのためデスクトップ仮想化やそのクラウド形態であるDaaSとの関わりについても注視しておく必要がある。2014年のテレワーク推進に続き、2015年も地域活性化を通じ「場所に依存しないオフィス環境」への取り組みが注目されると予想される。この観点については本リリースの「基本インフラ編」や「ビジネス環境編」においても触れる。

C1-1S.導入済み/導入予定のSaaS種別（いくつでも）（年商100億円未満）



### 【売上分析を中心としたデータ活用】

大企業においてはソーシャルサービスで得られた情報などをマーケティングに活かす「マーケティングクラウド」や、その基盤の一つでもある「ビッグデータ活用」が注目を集めている。中堅・中小企業がこうした大規模なデータ活用に取り組む可能性は今後も低いと予想される。だが、詳しいデータはここでは割愛するが販売管理システムなどを対象とした売上分析などの潜在ニーズは十分高い。したがって、中堅・中小企業のニーズに合わせた「必ずしもビッグではない、データ活用提案」を検討する価値があるものと考えられる。この点についても2015年版の調査レポートの中で詳細を明らかにしていく。

## 情報系/顧客管理系では「システム活用/構築の基盤としてのクラウド活用」を模索すべき

メールやグループウェアはほぼ全ての社員が日々利用するアプリケーションということもあり、「慣れ」に起因する移行障壁が意外と高い。そのため、中堅・中小企業におけるパッケージの導入社数シェアにも大きな変化は見られなかった。だが、昨今ではサイボウズや日本マイクロソフトといったシェア上位のベンダが自らクラウド移行を推進しており、状況が変わりつつある。

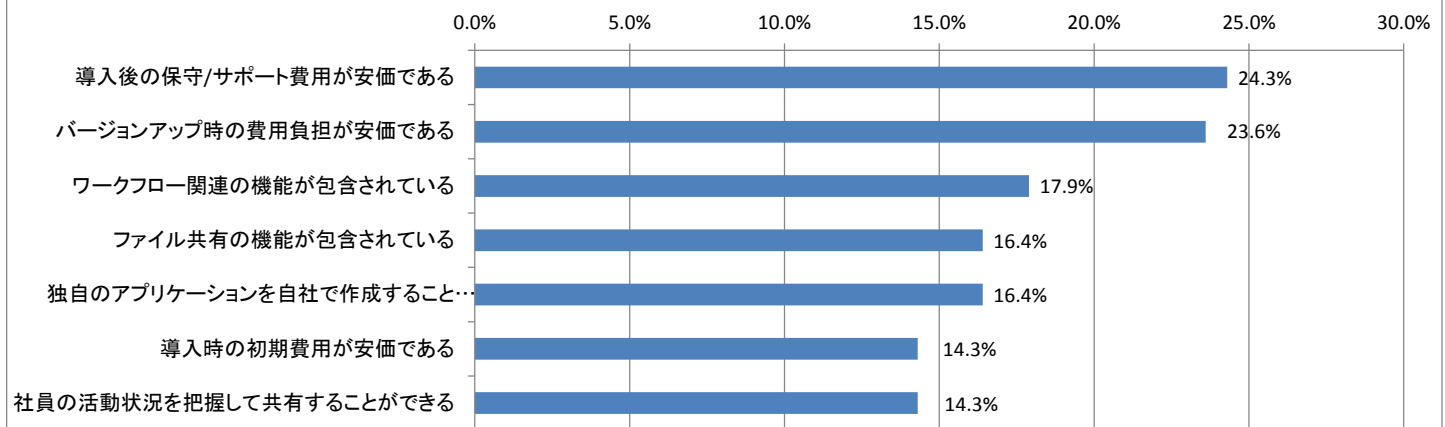
今後も中小企業を中心にクラウド(SaaS)への移行が進んでいくと予想されるが、その際に留意しておくべきなのは以下の二点である。

1. オフィス文書の編集環境との親和性
2. 簡易アプリケーション作成の仕組み

SaaS移行によって社外からも各種オフィス文書を参照/編集できるようになると、同じ作業をタブレットやスマートフォンからも行いたいというニーズが発生する。その際、事実上のデファクトであるMicrosoft Office文書の参照/編集が多種多様なデバイスで行えるか？などのオフィス文書との親和性が重要なポイントとなってくる。日本マイクロソフトの「Office365」はこの点においては現時点で優位な位置付けにあるといえる。

また、グループウェアはスケジュールやファイル共有だけでなく、「ちょっとしたユーザ独自アプリケーション」の受け皿としての役割も担ってきた。大企業では「Lotus Notes/Domino」の独自データベース、中堅・中小では「サイボウズ デヂエ」「desknet's DB」などといったようにグループウェアの一部または連携可能なラインアップによってカバーされてきたニーズである。まず、この「受け皿」がクラウド側にも用意されていることが重要となる。実際、グループウェアに関する今後のニーズを中小企業に尋ねた以下のグラフにおいても独自アプリケーションに関する項目が上位に挙げられている。

P7-9S.グループウェア製品/サービスが持つべき機能や特徴(いくつでも)(年商20億円未満)



n=140

2014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(ノークリサーチ)

さらに基幹系システムにおいて業務補完型SaaSが注目ポイントであったのと同じように、今後は「社内閉じた独自アプリケーション」だけでなく、他の業務システムやサービスと連携するフロントエンドとしての独自アプリケーションが重要になると予想される。例えば、サイボウズにおける「kintone」はこの点における先行した取り組み事例の一つといえる。

このように情報系/顧客管理系においてはクラウド移行が進んでいくと予想されるが、一般の販社/SIerにおいては「クラウド(SaaS)への移行は収益を減少させる」といった懸念も依然として多く聞かれる。実際、ハードウェア販売の分は確実に消失するため、販社/SIerによっては影響が大きいケースもある。販社/SIerとしては上記の1.や2.の動向を新たな収益源に結び付けていくことが重要だ。

例えば、1.に関しては「各社員がPC内に埋没させてしまっているデータをもっと活用したい」という潜在ニーズを受け、「Power BI for Office 365」のような付加ソリューションを提案するなどが考えられる。2.に関しては「kintone」が備えるAPIなどを活用し、クラウドを仲介役とすることによって「システム間の連携がしづらい」といった課題を軽減するなどが考えられる。いずれの例も高い提案力や技術スキルが求められる取り組みではあるが、単なるクラウドの再販に留まらないためにも、情報系/顧客管理系のシステムでは「クラウドを基盤とした新たなシステム活用/構築の提案」の可能性を模索することが重要であり、2015年の調査レポートにおいてもその点に重点を置いていく。

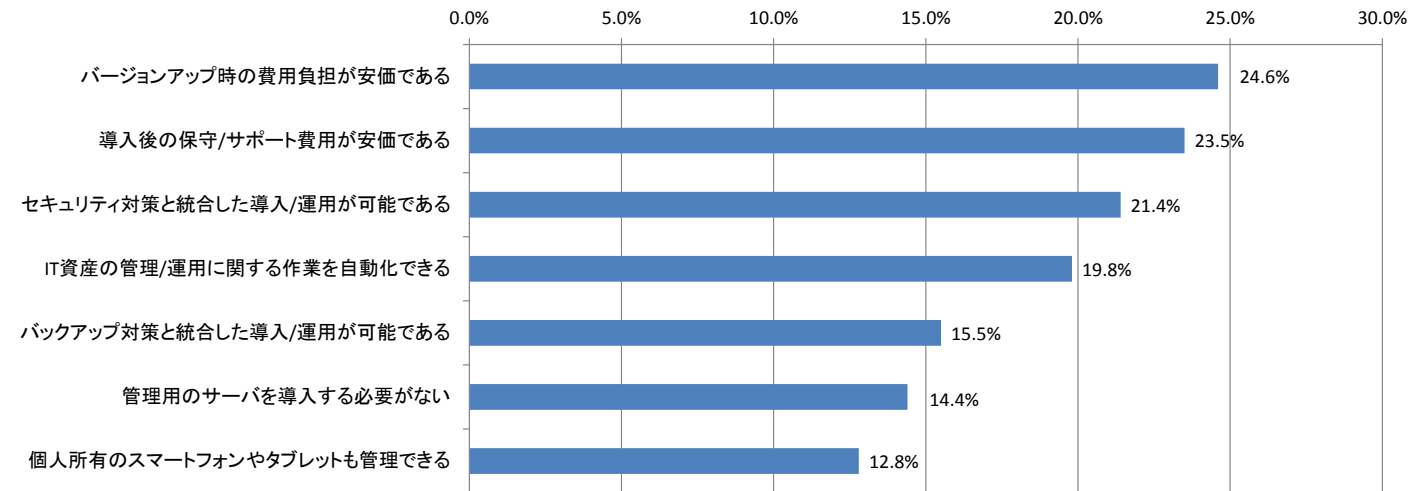
## 運用管理系システムでは「対象分野の統合」と「対象端末の拡大」の方向性に注視が必要

運用管理系システムは「運用管理/資産管理」「セキュリティ」「バックアップ」など、含まれるアプリケーション種別が多岐に渡っている。そうした同分野における今後の注目ポイントとしては以下の2つが挙げられる。

1. 対象分野の統合
2. 対象端末の拡大

実際、運用管理/資産管理に関する今後のニーズを尋ねた以下のグラフが示すように「セキュリティ対策と統合した導入/運用が可能である」や「バックアップ対策と統合した導入/運用が可能である」といった『統合』に関する項目が比較的多く挙げられていることが確認できる。

P8-9S.運用管理/資産管理の製品/サービスが持つべき機能や特徴(いくつでも)(年商500億円未満:上位7項目)



n=187

2014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(ノークリサーチ)

上記のグラフが示す『統合』に対するニーズは主にユーザ企業側における「管理/運用の負担を軽減したい」という動機に基づくものだ。だが、「バージョンアップ時の費用負担が安価である」および「導入後の保守/サポート費用が安価である」といった項目がさらに上位に位置していることからわかるように、運用管理系システムにおいても「現状を大きく変えずに費用負担を軽減したい」という現状維持志向が強いことがわかる。そのため、劇的なコスト削減効果を生み出すような施策でない限り、中堅・中小企業に広く受け入れられることは難しい。

こうした状況を変えるきっかけとなり得るのと考えられるのが、中堅・中小企業にとっても脅威となる「標的型攻撃」の増加である。標的型攻撃対策においては「運用管理/資産管理」と「セキュリティ」といった従来の区別を超えた取り組みが必要となってくる。例えば、社内サーバへの攻撃起点とならないためにリモートコンソールを導入するPCを必要最小限に留める(運用管理/資産管理)と同時に、C&Cサーバとの通信をURLフィルタリングなどによって遮断する出口対策(セキュリティ)といったように、求められる対策は「運用管理/資産管理」と「セキュリティ」の双方に関わってくる。運用管理系システムを提案する側としては管理/運用の負担軽減だけでなく、こうした環境要因/外的要因の最新動向も踏まえた上でユーザ企業に対して『統合』の必要性を訴えていくことが有効と考えられる。これが「1. 対象分野の統合」に関する重要ポイントだ。

「2. 対象端末の拡大」というまでもなく、PCに加えてスマートフォンやタブレットが管理対象となる動きを指している。上記のグラフでは「個人所有のスマートフォンやタブレットも管理できる」という項目が上位に挙げられている。しかし、スマートデバイス関連の記述で触れたように、今後は個人所有のスマートデバイス活用よりも「端末とMVNOを組み合わせた企業所有のスマートデバイス活用」の方がより広く普及する可能性もある。

上記に述べた流れは現時点では仮説の域を出ないが、2015年版の調査レポートでは「1. 対象分野の統合」「2. 対象端末の拡大」がどのような方向に進んでいくか?という点に特に注力していく。

**「2014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」**

13分類に及ぶ製品/サービスの社数ベース導入シェア、ユーザ企業評価、これから重視すべきニーズを集約

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014itapp\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014itapp_rep.pdf)

ダイジェスト(サンプル):

ERP関連 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014itapp\\_erp\\_rel.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014itapp_erp_rel.pdf)

ワークフロー関連 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014itapp\\_wf\\_rel.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014itapp_wf_rel.pdf)

BI・帳票関連 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014itapp\\_bi\\_rel.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014itapp_bi_rel.pdf)

バックアップ関連 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014itapp\\_bk\\_rel.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014itapp_bk_rel.pdf)

その他のアプリケーション分野に関するダイジェスト(サンプル)が<http://www.norkresearch.co.jp>からご覧になれます。

価格:180,000円(税別)

**「2014年版 中堅・中小ユーザ企業におけるクラウド活用の実態と展望レポート」**

既存のハードウェア販売やパッケージ販売と両立させた中堅・中小企業に対するクラウド訴求策を網羅した一冊

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014cloud\\_usr\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014cloud_usr_rep.pdf)

ダイジェスト(サンプル): [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014cloud\\_usr\\_rel1.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014cloud_usr_rel1.pdf)

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014cloud\\_usr\\_rel2.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014cloud_usr_rel2.pdf)

価格:180,000円(税別)

**「2014年版 中堅・中小ユーザ企業におけるスマートデバイス活用の実態と展望レポート」**

タブレットやスマートフォンの導入提案において有効な活用シーンや事例を業種別に網羅した必携のバイブル

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014smtdev\\_usr\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014smtdev_usr_rep.pdf)

ダイジェスト(サンプル): [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014smtdev\\_usr\\_rel1.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014smtdev_usr_rel1.pdf)

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014smtdev\\_usr\\_rel2.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014smtdev_usr_rel2.pdf)

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014smtdev\\_usr\\_rel3.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014smtdev_usr_rel3.pdf)

価格:180,000円(税別)

サーバ関連レポート3部作

**「2014年版 中堅・中小企業におけるサーバ仮想化活用の実態と展望レポート」**

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server\\_usr\\_rep1.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server_usr_rep1.pdf)

ダイジェスト(サンプル): [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server\\_usr\\_rel1.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server_usr_rel1.pdf)

**「2014年版 中堅・中小企業におけるサーバ購入先選定の実態と展望レポート」**

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server\\_usr\\_rep2.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server_usr_rep2.pdf)

ダイジェスト(サンプル): [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server\\_usr\\_rel2.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server_usr_rel2.pdf)

**「2014年版 中堅・中小企業におけるサーバ管理課題の実態と展望レポート」**

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server\\_usr\\_rep3.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server_usr_rep3.pdf)

ダイジェスト(サンプル): [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server\\_usr\\_rel3.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server_usr_rel3.pdf)

各冊:180,000円(税別)、2冊同時購入時240,000円(税別)、3冊同時購入時380,000円(税別)

以下のホームページよりお申込みができます。

<https://ssl.alpha-mail.ne.jp/norkresearch.co.jp/purchase.html>

または

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

宛にメールにてご連絡ください

本ドキュメントの無断引用・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>