

## 2016年 中堅・中小市場における販社/SIerの顧客社数シェアと取り扱い商材の関連調査

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>)は中堅・中小市場における販社/SIerの顧客社数シェアと取り扱い商材の関連に関する調査を実施し、その結果を発表した。本リリースは『2016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。

### <現時点で収益を支えるIT商材と今後の顧客拡大に向けて取り組むべきIT商材は異なる>

- ▼ 顧客社数シェア上位10社の販社/SIerも常に安泰ではなく、シェア数値の増減が生じている
- ▼ 事務機器(MFP)や通信インフラも業務システム基盤の一つと捉える視点が成否を分ける
- ▼ 基幹系システムへの依存度が高すぎると、顧客社数シェアを伸ばす上ではマイナス要因

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： 2016年7月～8月

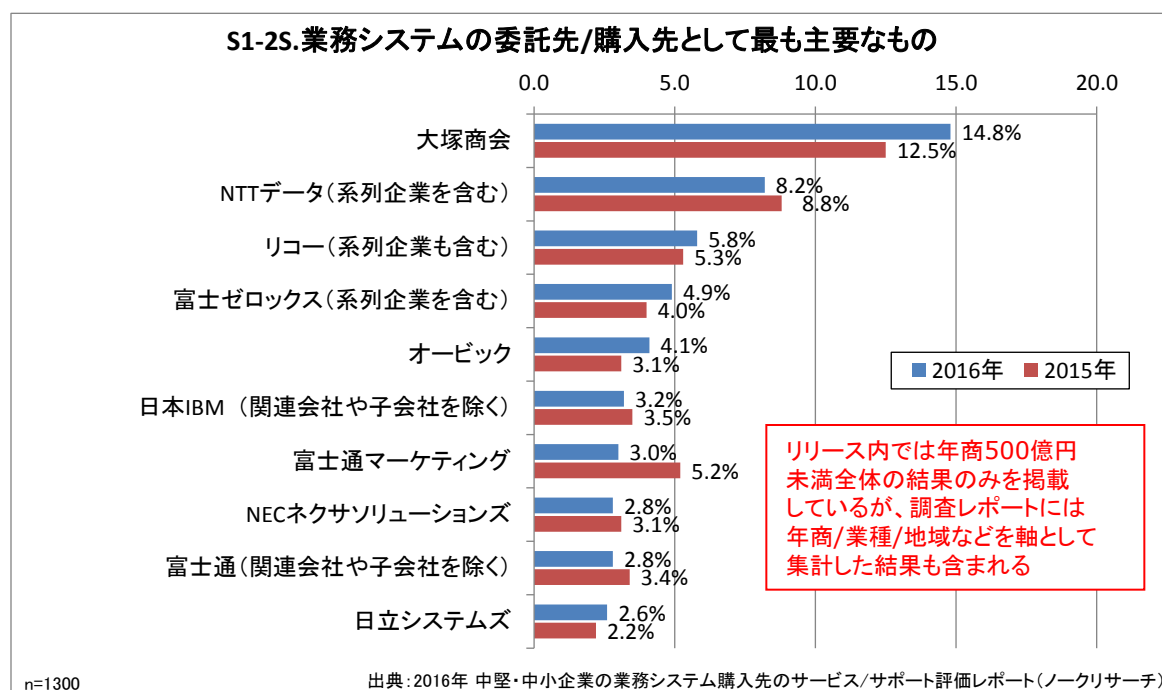
有効回答件数： 1300社(有効回答件数)

※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/2016SP\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016SP_rep.pdf)

### 顧客社数シェア上位10社の販社/SIerも常に安泰ではなく、シェア数値の増減が生じている

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業全体に対し、「過去三年以内に業務システムの委託/購入を行った販社/SIerの中で三年間の累計金額が最も高かったもの」を尋ねた結果のうち、上位10社をプロットしたものである。比較のために2015年における結果も併記している。つまり、2015年～2016年にかけての中堅・中小市場におけるプライム販社/SIerの顧客社数シェアを表したデータということになる。

一般的に中堅・中小企業はプライム販社/SIerを変更することが少ないと言われている。だが、以下のグラフが示すように実際は2015年～2016年の短い期間にも、プライム販社/SIerの顧客社数シェアには若干の増減が見られる。次頁以降で示すように、こうした社数シェア増減と深く関連するものが「販社/SIerがどのようなIT商材に注力しているか?」という点である。本リリースの元となる「2016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」では下記グラフの年商別/業種別/地域別などの集計データに加えて、「販社/SIerの顧客社数シェアと取り扱い商材との関連」についても詳しい分析を行っている。

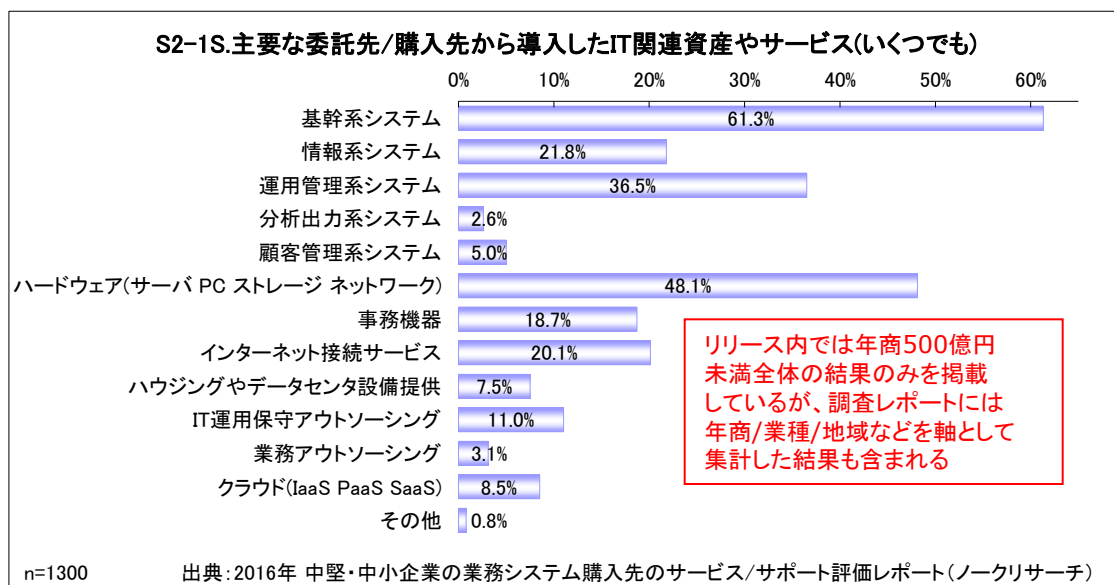


## 事務機器(MFP)や通信インフラも業務システム基盤の一つと捉える視点が成否を分ける

本リリースの元となる調査レポートでは「プライム販社/SIerはどのIT企業か?」だけでなく、「そのプライム販社/SIerからどのようなIT関連商材を購入/委託したか?」についても尋ねている。対象となるIT関連商材は以下の通りとなる。

基幹系システム	ERP 生産管理 会計管理 販売・仕入・在庫管理 給与・人事・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 文書管理・ファイル管理・オンラインストレージサービス
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、スマートデバイス 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
ハウジングやデータセンタ設備提供	サーバのハウジングやデータセンタ設備の提供
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

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業に対し、プライム販社/SIerから導入した上記のIT関連商材として当てはまるもの(複数回答可)を尋ねた結果である。



「基幹系システム」が最も多く、「ハードウェア」が2番目、「運用管理系システム」と「情報系システム」がそれに続いている。この結果を見ると、中堅・中小企業が委託/購入するIT商材は「基幹系システム」とその基盤となる「ハードウェア」が主体であり、直近の傾向を見ても「基幹系システム」と「ハードウェア」、さらにそれらを管理/運用する「運用管理系システム」が委託/購入の主な対象となっていることがわかる。

もう1つ忘れてはならないのが、MFPなどの「事務機器」および「インターネット接続サービス」などの通信インフラの存在だ。例えば「事務機器」はERPやグループウェアなどの業務アプリケーションとは全く別の分野として扱われることも少なくない。だが、MFPは年商規模の小さな企業層にも広く普及していることに加えて、ファイルサーバやクラウドサービスへの玄関口としての役割を果たす豊富な機能を有している。また、最近のMFPIには高度なOSやアプリケーション開発環境を備えているものも多い。MFPを業務システム基盤の一つと捉えておくことは、中堅・中小企業のIT活用ニーズを幅広く捉える上でも非常に重要な視点といえる。

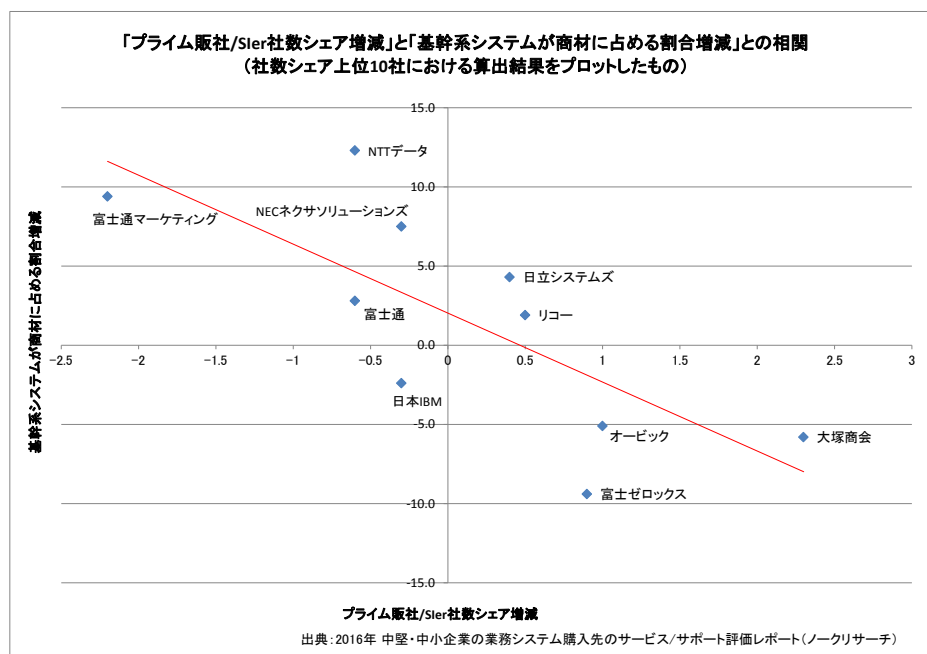
## 基幹系システムへの依存度が高すぎると、顧客社数シェアを伸ばす上ではマイナス要因

本リリースの元となる調査レポートでは、前頁に記載した「プライム販社/Sierから最も直近で導入したIT関連商材」を販社/Sier別に集計したデータも含まれる。つまり「基幹系システムの取り扱い比率が高い販社/Sierはどこか？クラウドの取り扱いが多いのはどの販社/Sierなのか？」の傾向を知ることができる。

	シェア増減	基幹系システム	情報系システム	運用管理系システム	分析出力系システム	顧客管理系システム	ハードウェア(サーバー/PC/ストレージ)	事務機器	インターネット接続サービス	ハウジングやデータセンター設備	IT運用保守アウトソーシング	業務アウトソーシング	クラウド(IaaS/PaaS/SaaS)
大塚商会	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
NTTデータ	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
リコー	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
富士ゼロックス	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
オービック	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
日本IBM	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
富士通マーケティング	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
NECネクサソリューションズ	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
富士通	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
日立システムズ	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
キャノンマーケティングジャパン	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
日本ユニシス	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
野村総合研究所	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
ミロク情報サービス	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
東芝ソリューション	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
日立ソリューションズ	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
富士ソフト	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
NECソリューションイノベータ	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
NEC	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
TKC	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
内田洋行グループ	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
TISインテックグループ	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**
相関係数		**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**	**

左記の数表は主要なプライム販社/Sier毎に「2015年～2016年にかけての顧客社数シェア増減」および「IT関連商材別の2015年～2016年にかけての取り扱い比率の変化」を算出したものだ。(本リリース内ではデータのイメージのみを掲載し、実際の数値は割愛している)

上記の結果のうち、冒頭で触れた社数シェア上位10社について、「プライム販社/Sierの顧客社数シェア増減」と「基幹系システムが商材に占める割合増減」の関係プロットしたものが以下のグラフである。横軸が顧客社数シェア増減(右に行くほど2015年～2016年にかけてシェアが増えている)、縦軸が基幹系システムの占める割合(上に行くほど、直近で導入したIT関連商材として基幹系システムを回答したユーザ企業が多い)を示している。(赤線はデータの線形近似)



赤線が示すように、2015年～2016年にかけて顧客社数シェアを伸ばしている販社/Sierは商材ポートフォリオの中で基幹系システムの占める割合が相対的に低いことがわかる。

前頁で確認したように基幹系システムは中堅・中小企業がプライム販社/Sierから導入する最も主要なIT関連商材である。

しかし、販社/Sierが顧客社数シェアを維持/拡大するためには、基幹系システムのみならず、その他の商材も含めた幅広いポートフォリオの構築が重要であることを左記のデータは示している。

この結果はクラウドやスマートデバイスといった新たなIT関連商材が登場し、ユーザ企業から見た時の選択肢も多様化している昨今の状況とも符合する。一方で、「顧客社数シェアを伸ばしている販社/Sierが取り扱い比率を高めているIT関連商材」は何か？という観点も重要だ。(上記のグラフにおいて、赤線が右肩上がりとなるケース)本リリースの元となる調査レポートでは「運用管理系システム」や「クラウド」といったその他のIT関連商材についても上記と同様の集計を行い、販社/Sierが顧客社数シェアを伸ばすために必要なポートフォリオ構築のポイントは何か？に関する分析と提言を行っている。

## 本リリースの元となる年刊調査レポートのご案内

中堅・中小市場において、顧客社数を伸ばしている販社/SIerと減らしている販社/SIerは何が違うのか？

### 『2016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』

一般的に中堅・中小企業はプライム販社/SIerを変更することが少ないと言われています。ですが、2015年～2016年にかけての販社/SIerの顧客社数シェアを見ると、これからもユーザ企業が同じ販社/SIerを選び続けるとは限らない兆候が見られます。

クラウドやスマートデバイスに代表される新しいIT関連商材が登場する中、顧客社数シェアを増やす販社/SIerと減らす販社/SIerの違いは何なのか？本調査レポートでは1300社の中堅・中小企業に対するアンケート結果を元に「販社/SIerが構築していくべきIT関連商材のポートフォリオはどのようなものか？」「ユーザ企業は販社/SIerのどのような点を評価し、どのような点に不満を感じているのか？」を明らかにしていきます。

【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)

【発刊日】2016年9月26日

【レポート案内】以下のURLより、サンプル属性や設問項目などの詳細をご覧ください。

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016SP\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016SP_rep.pdf)

【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

## 付記: 調査対象として設問選択肢に記載されている販社/SIerの一覧

業務システムの委託先/購入先を尋ねる設問(プライムの販社/SIerを尋ねる設問も含む)において選択肢として提示された販社/SIerの一覧は以下の通りである。(過去の調査結果などを踏まえ、ノックリサーチにて選定を行っている ※のついた販社/SIerは顧客社数シェア上位であるため、詳細な集計/分析の対象となる)

大塚商会※	富士通システムズ・イースト
野村総合研究所(NRI)※	富士通ピー・エス・シー
TISインテックグループ(TIS、インテックなどを含む)※	富士通エフ・アイ・ピー
日本ユニシス(系列企業を含む)※	富士通エフサス
CTC(系列企業を含む)	富士通(関連会社や子会社を除く)※
富士ソフト※	その他の富士通系企業:
新日鉄住金ソリューションズ	さくらケーシーエス
SCSK	大興電子通信
内田洋行グループ(ウチダ***、***ユーザックなどを含む)※	扶桑電通
電通国際情報サービス(ISID)	都築電気
日本タタ・コンサルタンシー・サービス(旧アイ・ティ・フロンティアを含む)	ソレキア
兼松エレクトロニクス	ミツイワ
日本電子計算グループ	PFU
日商エレクトロニクス	JBCCホールディングスグループ(系列企業も含む)
オービック※	日本オフィス・システム
SRAホールディングスグループ(系列企業を含む)	TMIソリューションズ(旧トッパンエムアンドアイ)
日本システムディベロップメント(NSD)(系列企業を含む)	日本IBM(関連会社や子会社を除く)※
JFEシステムズ	その他の日本IBM系企業:
日本システムウエア	日立システムズ※
東洋ビジネスエンジニアリング	日立ソリューションズ※
両毛システムズ	日立製作所(関連会社や子会社を除く)
ミロク情報サービス※	その他の日立系企業:
TKC※	ニッセイコム
日本デジタル研究所(JDL)	東芝ソリューション※
NECネクサソリューションズ※	三菱電機グループ
NECソリューションイノベータ※	リコー(系列企業も含む)※
NECネットズエスアイ	富士ゼロックス(系列企業を含む)※
NECフィールドینگ	キヤノンマーケティングジャパン(系列企業を含む)※
NEC(関連会社や子会社を除く)※	沖電気(系列企業を含む)
その他のNEC系企業:	NTTデータ(系列企業を含む)※
日本事務器	その他のNTT系企業:
富士通マーケティング※	その他:

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 ノックリサーチ 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](mailto:inform@norkresearch.co.jp)  
[www.norkresearch.co.jp](http://www.norkresearch.co.jp)