

ノークリサーチ Quarterly Report 2017年 夏版

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

中堅・中小企業がIT企業各社に抱く印象やイメージ

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2017年夏のIT活用に関する調査を行った。本調査は4月/7月/10月/1月の年4回実施し、その時点において注目すべきトピックに関するデータの集計/分析を行っている。本リリースは調査レポート「ノークリサーチQuarterly Report 2017年夏版」のサンプル/ダイジェストである。(レポートの詳細については本リリースの末尾を参照)

調査対象件数: 国内民間企業1300社

調査対象職責: 情報システムの選定/決裁の権限を持つ、または導入/運用/管理を担う職責

調査対象地域: 日本全国

調査対象業種: 組立製造業/加工製造業/建設業/流通業/卸売業/小売業/IT関連サービス業/サービス業

調査実施時期: 2017年7月~8月

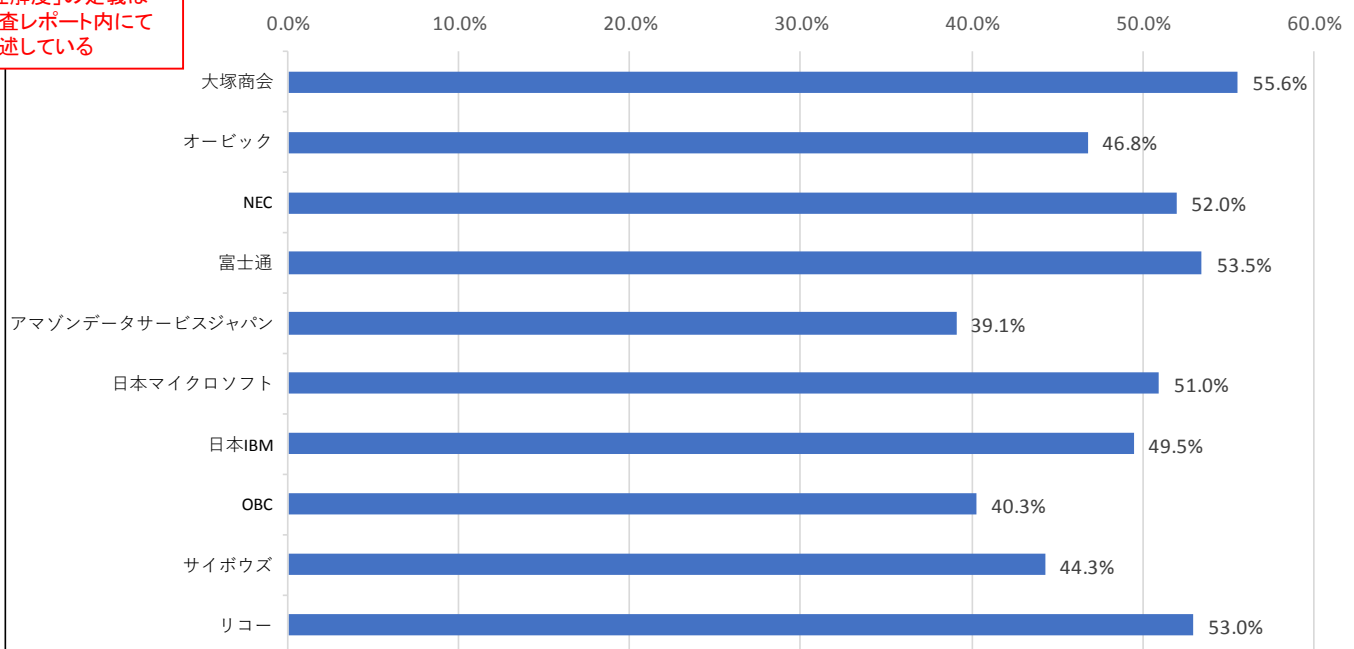
<IT企業がユーザ企業から理解されるためのポイントは何か?を知ることが大切>

- ▼ユーザ企業における「理解度」が高いIT企業の上位は「大塚商会」「富士通」「リコー」の3社
- ▼『提案力の印象』にも「収益増」「コスト削減」「リスク回避」といったように複数の観点がある
- ▼「細かな業種視点」「幅広く深いIT商材」「地方や小規模の企業」に対する取り組みが重要

ユーザ企業における「理解度」が高いIT企業の上位は「大塚商会」「富士通」「リコー」の3社

IT企業が中堅・中小企業に製品/サービスを訴求する際には、「ユーザ企業が自社をどう見ているか?」を知ることが重要となる。本リリースの元となる「ノークリサーチQuarterly Report 2017年夏版」では有効回答件数1300社の中堅・中小企業を対象に33社に上る代表的なIT企業に対して抱く印象やイメージを尋ねている。以下のグラフは33社の中から10社を抜粋し、それらの「理解度」を集計した結果を示したものだ。(「理解度」の定義は次頁を参照)調査対象となった33社の中では大塚商会、富士通、リコーにおける「理解度」が比較的高い値を示している。次頁以降では更に詳細な項目に関するユーザ企業の印象やイメージをサンプル/ダイジェストとして紹介している。

主要なIT企業の理解度(調査対象全33社中のうちの10社を抜粋してプロット)



「理解度」の定義は調査レポート内にて詳述している

n=1300

出典:ノークリサーチ Quarterly Report2017年 夏版(ノークリサーチ)

『提案力の印象』にも「収益増」「コスト削減」「リスク回避」といったように複数の観点がある

本リリースの元となる調査レポートでは、中堅・中小企業が33社に渡る主要なIT企業に対して抱く印象やイメージを尋ね、その結果を集計/分析している。「印象やイメージ」として尋ねている選択肢は以下の通りである。IT企業毎に以下の選択肢に当てはまるものがあれば選ぶ複数回答形式の設問となっている。

- ・収益増に繋がる提案が多い
例)「eコマースサイトを新たに開設して売り上げを伸ばす」など、収益増を実現する提案が多い
- ・コスト削減に繋がる提案が多い
例)「クラウドに切り替えてシステム維持費用を減らす」など、コスト削減を実現する提案が多い
- ・リスク回避を強調した提案が多い
例)「ランサムウェア対策のためにPCに買い替える」など、リスクを訴えることによる提案が多い
- ・幅広いIT商材をカバーしている
例)ハードウェア、ソフトウェア、クラウドなど、多岐に渡るIT商材を取り扱っている
- ・IT以外の商材もカバーしている
例)複写機、オフィス設備、防災用品など、IT以外の商材も一緒に取り扱っている
- ・特定のIT分野に関する知見が高い
例)特定のIT分野において、他社では代替できない技術やノウハウを持っている
- ・業務視点での改善提案力が高い
例)製品/サービスの導入だけでなく、業務にどう活かすか?まで提案してくれる
- ・業種/業態に関する理解度が高い
例)特定の業種や業態に関する業務知識やノウハウを豊富に持っている
- ・経営やビジネスの理解度が高い
例)経営やビジネスの視点から見た助言やアドバイスも提供してくれる
- ・規模の小さな顧客も大切にしている
例)規模の小さな企業に対しても、こまめに提案やニーズ把握を行っている
- ・大都市圏以外の顧客も大切にしている
例)大都市圏以外の地域においても、こまめに提案やニーズ把握を行っている
- ・全く判断できない(排他選択肢)
例)当該のIT企業とは全く接点がないので判断できない

例えば、「提案力」に関連する項目だけでも、「収益増に繋がる提案」「コスト削減に繋がる提案」「リスク回避を強調した提案」というように着目すべき観点は複数存在する。こうした多角的な視点からユーザ企業の抱く印象やイメージを把握することが重要となる。

ユーザ企業による評価の対象となっているIT企業は以下の通りである。中堅・中小企業におけるIT活用においてIT商材の委託先や購入先となることの多い代表的なIT企業33社を列挙している。

<< 販社 / SIer >>

1. 大塚商会 / 2. オービック / 3. NECネクソソリューションズ / 4. 富士通マーケティング / 5. 日立システムズ

<< 国内大手ベンダ >>

6. NEC / 7. 富士通 / 8. 日立製作所

<< 外資系大手ベンダ / 事業者 >>

9. アマゾンデータサービスジャパン / 10. 日本マイクロソフト / 11. 日本IBM / 12. グーグル / 13. デル / 14. 日本ヒューレットパッカード / 15. レノボ・ジャパン / 16. 日本オラクル / 17. SAPジャパン

<< 国内パッケージ開発業者 (ISV) >>

18. OBC / 19. ピー・シー・イー / 20. OSK / 21. 応研 / 22. 弥生 / 23. サイボウズ

<< 国内複合機ベンダ >>

24. リコー / 25. キヤノン / 26. 富士ゼロックス / 27. シャープ / 28. コニカミノルタ

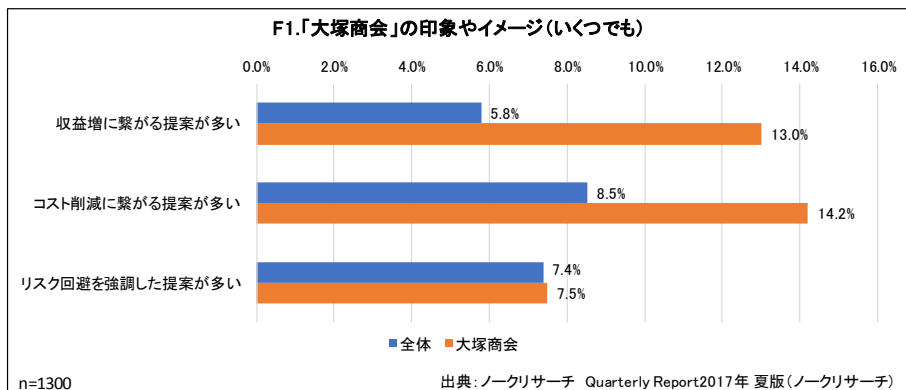
<< 国内通信関連事業者 >>

29. NTTドコモ / 30. KDDI / 31. ソフトバンク / 32. NTTコミュニケーションズ / 33. NTT東日本/NTT西日本

代表的なIT企業33社の評価を尋ねた設問において「全く判断できない」を選んだ割合を100%から引いた値は「該当するIT企業に対して何らかの評価を下すことのできた割合」ということになる。この値は単に名称を知っているだけでなく、該当するIT企業を理解している割合(理解度)を表している。この理解度を集計した結果の一部をプロットしたものが冒頭のグラフである。

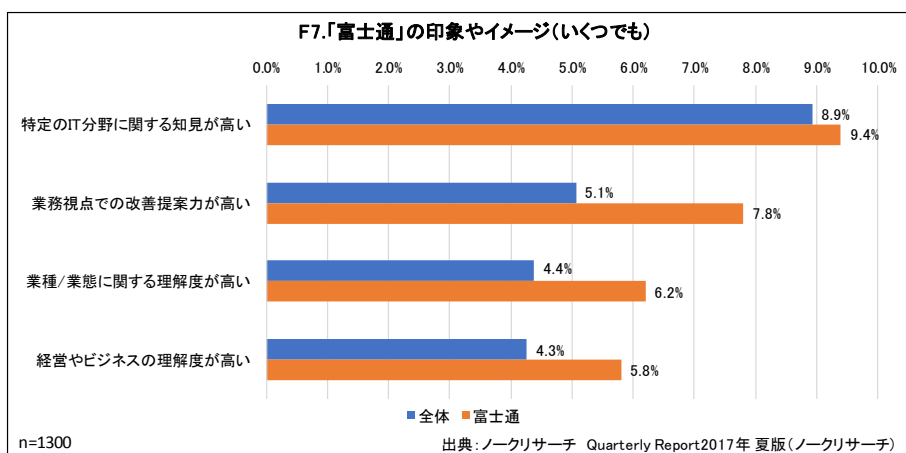
「細かな業種視点」「幅広く深いIT商材」「地方や小規模の企業」に対する取り組みが重要

以下のグラフは「理解度」が比較的高いIT企業に関する印象やイメージの集計結果の一部を抜粋したものだ。前頁に記載した様々な観点から見た項目のうち、各社の特徴的な傾向を全33社の平均値と比較する形で集計している。本リリースの元となる調査レポートでは全33社の全項目の印象/イメージを年商、業種、従業員数、IT管理/運用の人員規模、ビジネス拠点の状況などの属性別に集計したデータが含まれる。



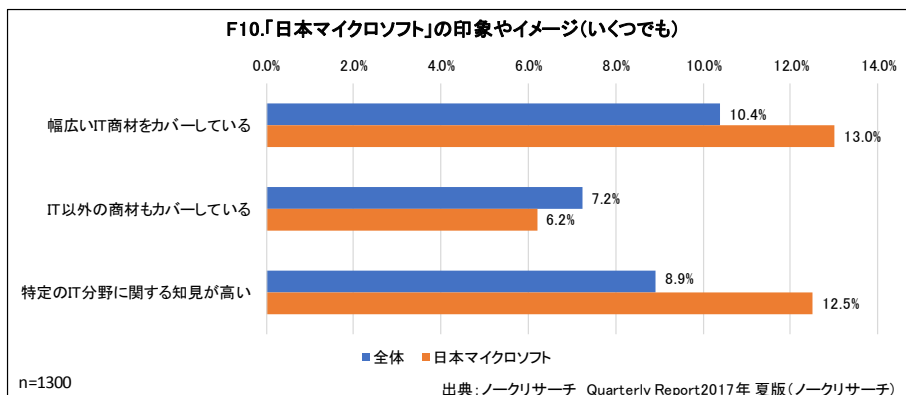
セキュリティ対策などのリスク回避提案は短期で導入成果が得やすい面がある。だが「リスク回避」に偏った提案を続けると、中長期的にはIT活用全体の意欲を減退させる要因となる。

「大塚商会」の場合は「リスク回避」と比較した場合の「収益増」や「コスト削減」に繋がる提案の割合が全体平均と比べて高い。こうした傾向が中堅・中小市場で高いシェアを堅持している要因の1つと考えられる。



「富士通」は細かな業種向けの業務システムソリューションに以前から注力しており、業種や業態に合わせた豊富なアプリケーションを擁している。

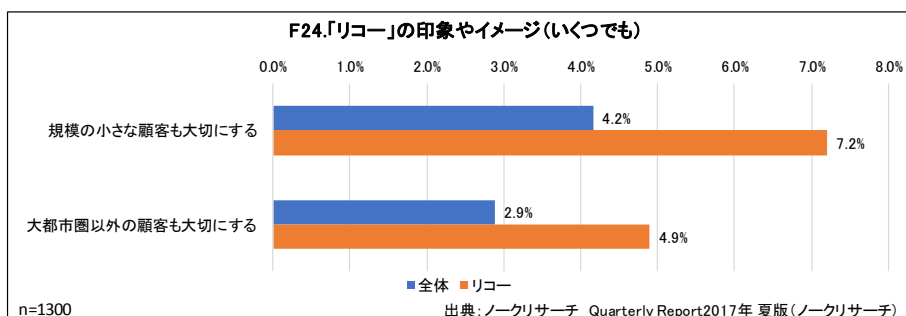
この点が全体平均と比較して「業務視点での改善提案力が高い」や「業種/業態に関する理解度が高い」の回答割合が高くなっている主な要因と考えられる。



「幅広いIT商材のカバー」と「特定のIT分野に関する高い知見」を両立させることも重要なポイントである。

「日本マイクロソフト」はOSやオフィス製品といったソフトウェアを主力商材としてきたが、昨今ではサービス(クラウド)やハードウェア(タブレット)などでも存在感を増してきておりそれが左記のグラフにも表れている。

一方で「IT以外の商材のカバー」は複合機やLED電球なども取り扱うIT企業で高くなる傾向がある。



地方や小規模な企業を大切にすることも中堅・中小市場を考える上では欠かせない要素となる。

「リコー」はグループ企業も含め全国に多数のサポート拠点を持つ。そのため、「規模の小さな顧客も大切にしている」や「大都市圏以外の顧客も大切にしている」の回答割合が平均と比べて高くなっていると考えられる。

「ノークリサーチQuarterly Report 2017年夏版」のご案内

本リリースの元になっている「ノークリサーチQuarterly Report2017年夏版」の概要は以下の通りである。

サンプル件数: 1300社(有効回答件数)

サンプル属性:

- A1.年商:** 5億円未満 / 5億円以上～10億円未満 / 10億円以上～20億円未満 / 20億円以上～50億円未満 / 50億円以上～100億円未満 / 100億円以上～300億円未満 / 300億円以上～500億円未満
- A2.職責:** 「情報システムの導入/運用/管理の作業を担当している」または「製品/サービスの選定/決裁の権限を有する」
- A3.従業員数:** 10人未満 / 10人以上～20人未満 / 20人以上～50人未満 / 50人以上～100人未満 / 100人以上～300人未満 / 300人以上～500人未満 / 500人以上～1,000人未満 / 1,000人以上～3,000人未満 / 3,000人以上～5,000人未満 / 5,000人以上
- A4.業種:** 組立製造業 / 加工製造業 / 建設業 / 卸売業 / 小売業 / 流通業(運輸業) / IT関連サービス業 / 一般サービス業
- A5.地域:** 北海道地方 / 東北地方 / 関東地方 / 北陸地方 / 中部地方 / 近畿地方 / 中国地方 / 四国地方 / 九州沖縄地方
- A6.IT管理/運用の人員規模:**
「兼任 / 専任」(2通り)と「1名 / 2～5名 / 6～9名 / 10名以上」(4通り)の組み合わせ(2×4=8通り)に加えて、「外部委託」や「その都度適切な社員が対応」などを含めた合計12通りの選択肢から構成される
- A7.ビジネス拠点の状況:**
拠点数「1ヶ所、2～5ヶ所、6ヶ所以上」と管理状況「拠点毎の個別管理、全拠点の統一管理」の2つの軸を組み合わせた5つの選択肢から構成される

設問項目:

本レポートでは33社に渡る主要なIT企業に対して中堅・中小企業が抱く印象やイメージを尋ね、その結果を集計/分析している。印象やイメージとして尋ねている選択肢は以下の通りとなる。(以下の選択肢については本リリース2ページでも解説している)

<<IT活用提案に関連する項目>>

- ・収益増に繋がる提案が多い
- ・コスト削減に繋がる提案が多い
- ・リスク回避を強調した提案が多い

<<ユーザ企業の業務に関連する項目>>

- ・業務視点での改善提案力が高い
- ・業種/業態に関する理解度が高い
- ・経営やビジネスの理解度が高い

<<その他の項目>>

- ・全く判断できない(排他選択肢)

<<提供する商材の範囲に関連する項目>>

- ・幅広いIT商材をカバーしている
- ・IT以外の商材もカバーしている
- ・特定のIT分野に関する知見が高い

<<ユーザ企業の規模や地域に関連する項目>>

- ・規模の小さな顧客も大切にする
- ・大都市圏以外の顧客も大切にする

ユーザ企業による評価の対象となっている代表的なIT企業33社の一覧は本リリース2ページに掲載されている。33社のIT企業毎に上記に記載された印象やイメージに関して尋ねた結果をA1～A7を軸として集計したデータが含まれる。したがって、調査レポートに収録されている集計データは33×7=231シートに及ぶ。

内容物:

- 分析サマリ(pdf形式) 分析の要点を記載したドキュメント
- 集計データ(Microsoft Excel形式)

価格: 180,000円(税別)(CD-ROM版のみ)

発刊日: 2017年9月15日

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>