2018年2月5日

2018年中堅・中小企業における業務アプリケーションのスマートデバイス利用状況

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)は中堅・中小企業における10分野に渡る業務アプリケーションのスマートデバイス利用 状況に関する調査および分析の結果を発表した。 本リリースは「2017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」のスマートデバイスに関連する設問部分のサンプルおよびダイジェストである。

<スマートデバイス利用状況を俯瞰すると、今後取り組むべき機能ニーズが見えてくる>

- ■10分野の業務アプリケーションの中で、スマートデバイス利用割合が最も高いのは「CRM」
- ■「端末の所有者(企業/個人)」や「利用場所(社内/社外)」も含めた詳細な実態把握が大切
- ■「IT管理/運用の人員規模」はBYODを含めた端末利用状況の把握においても重要な観点
- ■社外利用や個人所有のスマートデバイス活用では業種別のERP機能対応ニーズが高い

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: 2017年7月~8月

有効回答件数: 1300社(有効回答件数)

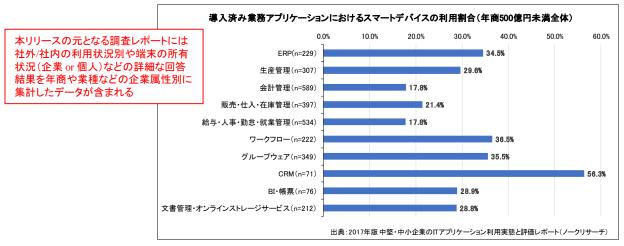
※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017itapp_rep.pdf

10分野の業務アプリケーションの中で、スマートデバイス利用割合が最も高いのは「CRM」

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業に対し、10分野に渡る導入済みの業務アプリケーション(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/ワークフロー/グループウェア/CRM/BI・帳票/文書管理・オンラインストレージサービス)のスマートデバイス利用状況を尋ねた結果である。(「スマートデバイス」が具体的に何を指すか?などについては次頁に記載)

スマートデバイスからの利用という点ではグループウェアや文書管理・オンラインストレージサービスを思い浮かべやすいが、ここで列挙した10分野の中ではCRMが最も高い値を示している。営業担当が出先で顧客情報(特にGPSを用いた位置情報)を確認するなど、スマートデバイス端末の機能が業務効率改善につながりやすいことが要因の一つと考えられる。また、ERDや生産管理における回答割合が高い書屋としては、工場や倉庫などの現場作業でなずしかと表思いた情報出方を

また、ERPや生産管理における回答割合が高い背景としては、工場や倉庫などの現場作業でタブレットを用いた情報共有を行う活用シーンなどが挙げられる。ここでは中堅・中小企業全体における結果を俯瞰しているが、業務アプリケーション開発/拡販に取り組む際は「IT管理/運用の人員規模」などの詳細な企業属性を踏まえた傾向を把握しておく必要がある。次頁以降では、その一部をサンプル/ダイジェストとして紹介している。



「端末の所有者(企業/個人)」や「利用場所(社内/社外)」も含めた詳細な実態把握が大切

本リリースの元となる調査レポートでは10分野に渡る業務アプリケーションの端末環境を以下の選択肢を設けて尋ねている。

デスクトップPC:

据え置き型のPCを社内で利用

<u>ノートPC(社内利用&企業所有):</u>

企業が所有する持ち運び型のPC(キーボード入力が主体)を社内で利用

<u>ノートPC(社内利用&個人所有):</u>

個人が所有する持ち運び型のPC(キーボード入力が主体)を社内で利用

ノートPC(社外利用&企業所有):

企業が所有する持ち運び型のPC(キーボード入力が主体)を社外で利用

ノートPC(社外利用&個人所有):

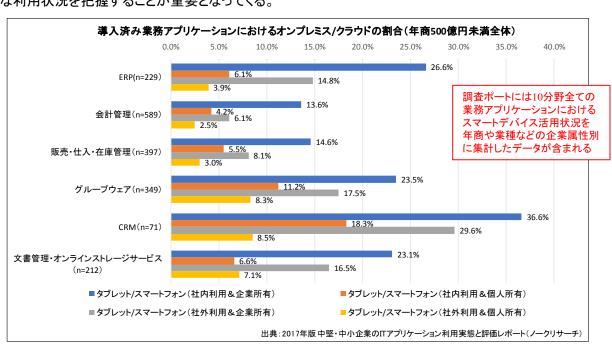
個人が所有する持ち運び型のPC(キーボード入力が主体)を社外で利用

タブレット/スマートフォン(社内利用&企業所有):※企業が所有する携帯用の情報端末(タッチパネル入力が主体)を社内で利用 タブレット/スマートフォン(社内利用&個人所有):※個人が所有する携帯用の情報端末(タッチパネル入力が主体)を社内で利用 タブレット/スマートフォン(社外利用&企業所有):※企業が所有する携帯用の情報端末(タッチパネル入力が主体)を社外で利用 タブレット/スマートフォン(社外利用&個人所有):※個人が所有する携帯用の情報端末(タッチパネル入力が主体)を社外で利用 第三者利用: 取引先や一般消費者が自ら所有する端末を用いて社外からアクセス

前頁に掲載したグラフは上記の選択肢のうち、赤字の※に該当するものを「スマートデバイス」と定義し、それらに該当する割合をプロットしたものだ。(ここでは入力の手段がキーボード主体か、タッチパネル主体かによってノートPCとスマートデバイスを区別している)

以下のグラフは10分野に渡る業務アプリケーションのうちで、ERP/会計管理/販売・仕入・在庫管理/グループウェア/CRM/文書管理・オンラインストレージサービスの6分野における「スマートデバイス」に該当する選択肢の回答結果を集計したものである。 (「企業所有のタブレット/スマートフォンを社内と社外の両方で利用している」などのケースもあるため、各業務アプリケーション分野における以下のグラフ数値を合算した結果は前頁のスマートデバイス利用割合とは一致しない点に注意)

いずれの業務アプリケーション分野においても、「企業所有」の方が「個人所有(いわゆるBYOD)」より多くなっている。ただし、 CRMとグループウェアは他の分野と比べて「個人所有」の割合がやや高い点に注意が必要だ。いずれも、スケジュール管理 やアカウント管理において顧客情報を入力することがあるため、個人所有端末におけるセキュリティ対策などが今後は重要に なってくると予想される。このように「端末は企業所有と個人所有のどちらか」、「利用する場所は社内と社外のどちらか」など といった詳細な利用状況を把握することが重要となってくる。



「IT管理/運用の人員規模」はBYODを含めた端末利用状況の把握においても重要な観点

業務アプリケーションのクラウド活用状況を把握する際には企業属性から見た傾向も重要となる。本リリースの元となる調査レポートには以下のような様々な観点から、スマートデバイス利用状況を集計したデータが含まれる。

年商区分: 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

従業員数区分: 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~1000人未満 /

1000人以上~3000人未満/3000人以上~5000人未満/5000人以上

組立製造業/加工製造業/流通業/建設業/卸売業/小売業/IT関連サービス業/

一般サービス業 / その他

業種区分:

地域区分: 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

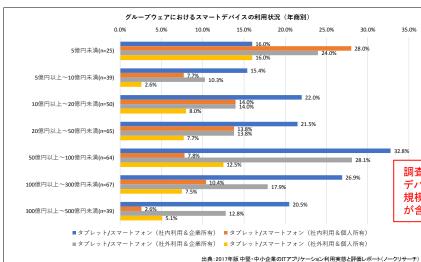
IT管理/運用の人員規模: IT管理/運用を担う人材は専任/兼任のいずれか?人数は1名/2~5名/6~9名/10名以上のどれに

当てはまるか?などに基づく12の選択肢

<u>ビジネス拠点の状況:</u> オフィス、営業所、工場などの数は1ヶ所/2~5ヶ所/6ヶ所以上のいずれか?ITインフラ管理は

個別/統一管理のどちらか?などに基づく5つの選択肢

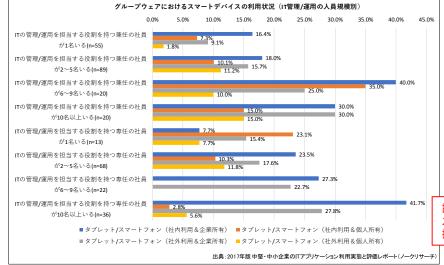
以下のグラフは10分野の業務アプリケーションのうち、グループウェアにおけるスマートデバイス利用状況を年商別ならびにIT管理/運用の人員規模別集計した結果である。



年商別に見た場合には年商規模が大きくなるにつれて「企業所有」の割合が高くなり、逆に年商規模が小さくなるにつれて「個人所有」の割合が高くなる傾向が見られる。ただし、「企業所有」の割合が最も高いのは年商50~100億円の企業層であり、年商規模と比例しているわけではない点に留意しておく必要がある。

調査レポートには10分野全ての業務アプリケーションのスマート デバイス利用状況を従業員数、業種、地域、IT管理/運用の人員 規模、ビジネス拠点の状況などの企業属性別に集計したデータ が含まれる

IT管理/運用の人員規模別に見た場合には人員数が多く、専任である企業において「企業所有」の割合が高くなる傾向が見られる。だが、「社内利用&個人所有」の割合が最も高いのは「6~9名かつ兼任」の場合である点にも注意が必要だ。相応のシステム規模を持っていることで担当者の人数はそれほど少なくないが、兼任に留まっている状況ではITガバナンスを発揮しづらく、その結果「個人所有」が多くなりやすくなっている可能性がある。ここではグループウェアにおける結果を具体例の一つとして挙げたが、業務アプリケーション分野によって傾向が異なってくる点にも注意が必要だ。



調査レポートには10分野全ての業務アプリケーションの スマートデバイス利用状況を年商、業種、地域、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

社外利用や個人所有のスマートデバイス活用では業種別のERP機能対応ニーズが高い

さらに本リリースの元となる調査レポートでは10分野の業務アプリケーション毎に「評価/満足している機能や特徴」、「現状の 課題」、「今後持つべき機能や特徴」について詳しく尋ねている。以下に列挙したものはERPにおける「評価/満足している機能 や特徴」および「現状の課題」の選択肢例である。(選択肢の内容は業務アプリケーション分野によって異なる)

「評価/満足している機能や特徴」の選択肢例(「ERP」の場合)

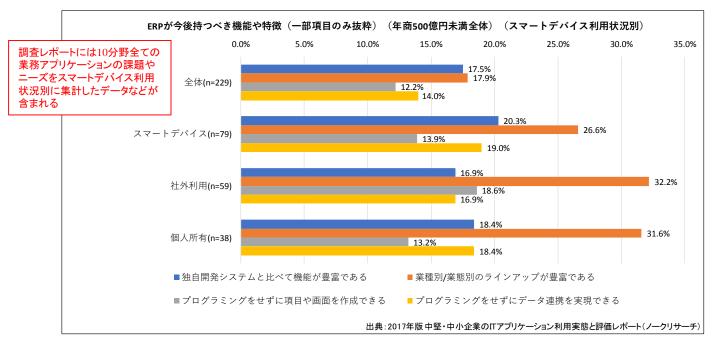
- ・複数モジュール間のデータ連携が容易である
- 様々なデータを集計/分析して経営に活かせる
- ・独自開発システムと比べて機能が豊富である
- 業種別/業態別のラインアップが豊富である
- バージョンアップが適切に継続している
- ・最新バージョンへの移行が容易である。
- ・プログラミングをせずに項目や画面を作成できる
- ・プログラミングをせずにデータ連携を実現できる
- 公開されたテンプレートを取捨選択できる
- ・パッケージとクラウドを選択/併用できる
- 様々なクラウドサービスと連携できる
- ・システム間のデータ転記作業を自動化できる
- ・複数システムを連結して処理を自動化できる
- ・データから処理内容を自動で判断できる
- 紙面データの入力作業を自動化できる
- ・スマートデバイスに適した画面が用意されている
- •Webブラウザで大半の機能が利用できる
- 開発元の企業がなくなってしまう心配がない
- ・質問に対する販社/SIerからの回答が早い
- 導入や保守サポートの費用が安価である
- ・バージョンアップの費用が安価である

「現状の課題」の選択肢例(「ERP」の場合)

- 複数モジュール間のデータ連携ができない
- ・データを集計/分析して経営に活かせない
- ・独自開発システムと比べて機能が足りない
- ・業種別/業態別のラインアップが十分でない
- ・バージョンアップが長期間行われていない
- 最新バージョンへの移行が困難である
- ・プログラミングしないとデータ連携を実現できない
- ・公開されたテンプレートが十分に提供されていない ・スマートデバイスに適した画面が備わっていない
- ・パッケージとクラウドを選択/併用できない
- クラウドサービスと連携することができない
- ・システム間のデータ転記作業を自動化できない
- ・複数システムを連結して処理を自動化できない
- ・プログラミングしないと項目や画面を作成できない ・データから処理内容を自動で判断できない
- ・紙面データの入力作業を自動化できない
- •Webブラウザでは限られた機能しか利用できない
- 開発元の企業がなくなってしまう心配がある
- ・質問に対する販社/SIerからの回答が遅い
- 導入や保守サポートの費用が高価である
- ・バージョンアップの費用が高価である

以下のグラフはERPにおける「今後持つべき機能や特徴」に関する回答結果の一部をスマートデバイス利用状況別に集計した ものである。「全体」はPC利用も含めた全体の傾向、「スマートトデバイス」は2ページ目に※で示した利用形態に該当するもの、 「社外利用」は社外でのスマートデバイス利用に限定した場合、「個人所有」は個人所有端末を用いたスマートデバイス利用に 限定した場合を示している。

この結果を見てみると、「業種別/業態別のラインアップが豊富である」の回答割合は「全体」と比較してスマートデバイスに おける値が高くなっており、「社外利用」や「個人所有」に限定した場合にはさらに高くなっていることがわかる。スマートデバ イスを活用しており、さらに社外での利用や個人が所有する端末でも利用しているといった状況はERP活用が日々の業務に 浸透している結果と見ることもできる。そのため、業種別/業態別の対応力に関するニーズも高くなると考えられる。ここでは ERPを具体例として挙げているが、業務アプリケーション分野によって傾向は大きく異なる。このように業務アプリケーション のスマートデバイス利用状況を把握することは、今後の機能ニーズを見極めていく上でも非常に重要な観点となってくる。



本リリース内で引用した調査レポートや関連する調査リリース

【引用調査レポート】

『2017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』

ユーザ企業1300社、全10分野に渡る業務アプリケーションの社数シェアとユーザ評価を集計/分析

【サンプル/ダイジェスト】

「ERP訴求では「潜在的な不満」の把握が不可欠」 「生産管理は富士通とOSK(大塚商会)が同率首位」 「会計管理は「機能で解決できない課題」が焦点」 「販売管理は「売上分析&クラウド」+αが必要」 「人材の有効活用が人事給与の新たな役割」 「クラウドがもたらすワークフローの新たな役割」 「グループウェアのシェア首位争いは2強体制へ」 「CRMは「MA」の要素も含めた進化がカギ」 「BI・帳票は汎用ツールとの差別化機能が必要」 「主要な文書管理基盤に求められる機能とは?」

【レポート案内(サンプル属性、設問項目、試読版など)】

【価格】180,000円(税別)

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017itapp_ppc_rel.pdf

【その他、ご好評いただいている調査レポート】

『2017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』

中堅・中小企業がIT活用の成否を委ねるプライム販社/Slerを選択する際に重視する評価ポイントとは何か? 【サンプル/ダイジェスト】

「販社/SIerの社数シェアと導入効果の関連」 「中堅・中小企業が導入するIT商材の変化」 「販社/SIerが実践すべき必須16項目とは?」

【レポート案内(サンプル属性、設問項目、試読版など)】

【価格】180.000円(税別)

『「ひとり情シス」の類型と分布に関する調査(Quarterly Report2017年春版)』

【サンプル/ダイジェストおよびレポート案内】

【価格】125,000円(税別)

調査レポートのお申込み方法:

ホームページ(http://www.norkresearch.co.jp)から、またはinform@norkresearch.co.jp宛にメールにてご連絡ください

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 〒120-0034 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

Nork Research Co., Ltd