

2018年「DX/IoT」に関連するITソリューションの導入意向と投資金額ランキング

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「DX(デジタルトランスフォーメーション)」や「IoT(Internet of Things)」に関連するソリューションの導入意向と投資金額に関するランキングを発表した。本リリースは「2018年版 DX時代に向けた中堅・中小ITソリューション投資動向レポート」のデータを元に市場動向に関する見解を述べたものである。

< 「DX」や「IoT」には『新たな端末/機器への広がり』を喚起する展開ステップ』が必要 >

- 導入意向では「顧客対応の改善」、投資金額では「作業情報の共有」が有望なIT活用場面
- 「DX」や「IoT」といったキーワードを具体的なITソリューションまで落とし込むことが不可欠
- 「導入意向」と「投資金額」の双方が高い項目は存在せず、「更なる工夫」が成否を分ける
- 「ウェアラブル」や「スマートスピーカ」などの新たな端末/機器を訴求できる道筋は2つある

対象企業: 年商500億円未満の中堅・中小企業700社(日本全国、全業種)(有効回答件数)

対象職責: 企業の経営に関わるまたはITの導入/選定/運用作業を担う職責

※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/2018IT_user_rep.pdf

導入意向では「顧客対応の改善」、投資金額では「作業情報の共有」が有望なIT活用場面

大企業のみならず、中堅・中小企業においても「DX(デジタルトランスフォーメーション)」やIoT(Internet of Things)」に対する期待が高まりつつある。だが、「DX」と「IoT」のいずれについても、その指し示す範囲は非常に広い。また、「機器同士を接続すれば、何でもIoTと呼ばれてしまっているのでは？」などといった指摘もあり、ユーザ企業の間からは「DXやIoTとは具体的に何なのか？」がわかりづらくなっている。

ノークリサーチでは様々な調査結果を元に「中堅・中小市場において、今後有望なIT活用場面(ITソリューション)」を40項目に渡って列挙している。以下の数表はその中から「DX」および「IoT」に関連する22項目を選定し、有効回答企業数700社に渡るアンケート結果を元に、それらに対する中堅・中小企業の「導入意向」と「投資金額」のランキングを算出したものである。(ITソリューションの具体的な項目などについては次頁を参照)つまり、以下の数表は中堅・中小市場におけるDX/IoT関連のITソリューションのうち、「導入意向が高い上位7項目」と「投資金額が高い上位7項目」を列挙したものであるということになる。導入意向では「顧客対応の改善」に関連する項目が目立ち、「投資金額」では端末/機器を用いた「作業情報の共有」に関連する項目が上位に挙げられている。

「DX/IoT」に関連するITソリューションの導入意向と投資金額ランキング(上位7項目)

	導入意向	%		初期投資予定金額平均	万円
1位	B1-1A.Web/メール/SNSを跨ぐ顧客対応	27.9%	1位	B4-4A.ウェアラブル端末を用いた作業情報共有	690.95
2位	B1-2A.名刺のデータ化による顧客共有	26.0%	2位	B4-6A.ドローン空撮による撮影/測量/検査/警備	679.09
3位	B1-8A.遠隔会議を用いた接客やセミナー	25.0%	3位	B1-11A.会話音声分析による顧客対応改善	676.54
4位	B4-5A.スマートデバイスを用いた作業情報共有	24.4%	4位	B4-2A.センサを用いた従業員の作業動線分析	672.41
5位	B1-3A.店舗/施設における顧客動線分析	24.0%	5位	B4-3A.音声による現場作業の指示/報告	663.62
6位	B4-8A.チャットやSNSによる社内情報共有	23.4%	6位	B4-1A.手書き文字の自動認識によるデータ化	660.94
7位	B1-5A.AIを活用したチャット自動応答	23.3%	7位	B1-12A.活動履歴分析による顧客対応改善	657.33

出典: 2018年版DX時代に向けた中堅・中小ITソリューション投資動向レポート(ノークリサーチ)

※ここでは22項目の「DX/IoT」に関連するITソリューションの上位7項目のみを掲載している

※調査レポートでは22項目全てのITソリューションに対する導入意向と投資金額を集計/分析している

ベンダや販社/Sierlにとっては、「導入意向と投資金額の双方が高い項目」が最も優先すべきITソリューションということになる。だが、上記の数表からわかるように「導入意向」と「投資金額」の双方で上位7項目に入っているITソリューションは残念ながら見当たらない。そのため、中堅・中小企業に対して「DX」や「IoT」に関連するIT活用を提案/訴求するためには、「導入意向」と「投資金額」の主要な2軸だけでなく、さらに幾つかの観点を加えて市場を捉える必要がある。次頁以降ではそうした分析結果の一部を紹介している。

「DX」や「IoT」といったキーワードを具体的なITソリューションまで落とし込むことが不可欠

本リリースの元となる調査レポート「2018年版DX時代に向けた中堅・中小ITソリューション投資動向レポート」では、有効回答企業数700社に渡るアンケート調査を行い、40項目に渡るITソリューションの「導入意向」や「投資金額」を集計/分析している。調査レポートの分析対象となっている40項目に渡るITソリューションのうち、「DX(デジタルトランスフォーメーション)」と「IoT(Internet of Things)」に関連するのは下記および次頁に渡って列挙した計22項目である。

B1系列:顧客対応の改善(14設問)

「B1-1.Web/メール/SNSを跨ぐ顧客対応」(MA、マーケティングオートメーション)

メール開封/Webサイト閲覧/SNS書き込みなどを自動的に連携させて、緊密な顧客対応を行う

例) シャノン「MARKETING PLATFORM」、マルケト「marketo」

「B1-2.名刺のデータ化による顧客共有」

従業員が所持する顧客の名刺をデータ化して集約し、顧客情報を社内の複数部署で共有する

例) サンブリッジ「SmartVisca」、Sansan「Sansan」

「B1-3.店舗/施設における顧客動線分析」

店舗や施設を顧客がどのように移動するかをカメラで分析し、最適な商材や設備の配置を行う

例) スプリームシステム「Moptar」

「B1-4.電話一次対応窓口の外部委託」

顧客電話の一次対応を外部に委託し、相手連絡先や受電内容などをメールで通知してもらう

例) アイティーファーム「ハートフルコールセンター」

「B1-5.AIを活用したチャット自動応答」(チャットボット)

顧客とのチャットのやりとり(製品/サービスの問い合わせ対応など)をAIを用いて自動化する

例) 空色「OK SKY ChatBOT」

「B1-6.対話型ロボットによる顧客対応」

ヒトや動物を模したロボットを店舗や窓口に配置し、音声や画面を介して接客や情報提供を行う

例) FRONTEOコミュニケーションズ「Kibiro for Biz」

「B1-7.スマートスピーカによる顧客対応」

丸形や円筒型のスピーカを店舗や窓口に配置し、音声のやりとりによる接客や情報提供を行う

例) TIS/エーアイ「Aisonar」

「B1-8.遠隔会議を用いた接客やセミナー」

Web会議の仕組みを用いて、社内の従業員が離れた顧客向けに接客やセミナー開催を行う

例) ベルフェイス「bellFace」

「B1-9.顧客向けクレジットカード決済」

タブレットなどを企業側が導入し、顧客がクレジットカードで決済できる環境を手軽に構築する

例) Square「Square」

「B1-10.顧客向けQRコード決済」

顧客が持つスマートフォンにQRコードを表示する、または逆にQRコードを読み取ることで決済できる

例) Origami「Origami Pay」

「B1-11.会話音声分析による顧客対応改善」

顧客との会話音声进行分析し、満足度の高い対応例を優良トークとして共有して品質改善を図る

例) NTTテクノクロス「ForeSight Voice Mining」

「B1-12.活動履歴分析による顧客対応改善」

従業員の営業活動を分析し、優先して対応すべき顧客や次取るべき行動を自動的に提示する

例) マツリカ「Senses」

「B1-13.外国人顧客向けの音声翻訳」

会話でのやりとりをリアルタイムに翻訳することで外国人顧客の対応を改善する

例) みらい翻訳「みらい翻訳プラットフォーム(音声翻訳)」

「B1-14.外国人顧客向けの文書翻訳」

紙面/Webサイト/メールなどの文書を翻訳することで外国人顧客の対応を改善する

例) 八楽「YarakuZen」

「導入意向」と「投資金額」の双方が高い項目は存在せず、「更なる工夫」が成否を分ける

前頁からの続き

B4系列:現場作業の効率化(8設問)

「B4-1.手書き文字の自動認識によるデータ化」

現場で記録した手書き文字を自動認識し、データ化されたテキストとして業務システムに渡す

例) コクヨ「CamiApp S」

「B4-2.センサを用いた従業員の作業動線分析」

従業員が携帯するセンサの動きを分析し、工場や店舗などの現場作業における効率化を図る

例) パナソニック「Location Data Analyzer」

「B4-3.音声による現場作業の指示/報告」

ヘッドセットを通じた音声による作業指示や作業報告を行うことによって現場作業を効率化する

例) シーネット「ci.Himalayas/voice」

「B4-4.ウェアラブル端末を用いた作業情報共有」

眼鏡型のウェアラブル端末に様々なデータを投影し、手を離さずに作業情報を参照/共有する

例) オプティム「Remote Action」

「B4-5.スマートデバイスを用いた作業情報共有」

タブレットやスマートフォンのカメラ機能やGPS機能を活用しながら、作業情報を参照/共有する

例) MetaMoji「eYACHO」

「B4-6.ドローン空撮による撮影/測量/検査/警備」

ドローン空撮を用いて観光や不動産向けの撮影、建設での測量や検査、警備巡回などを行う

例) Rapyuta Robotics「Rapyuta c.drone」

「B4-7.VR/AR/MRを用いた従業員の研修/教育」

仮想現実(VR)、拡張現実(AR)、複合現実(MR)を用いて従業員の研修や教育を行う

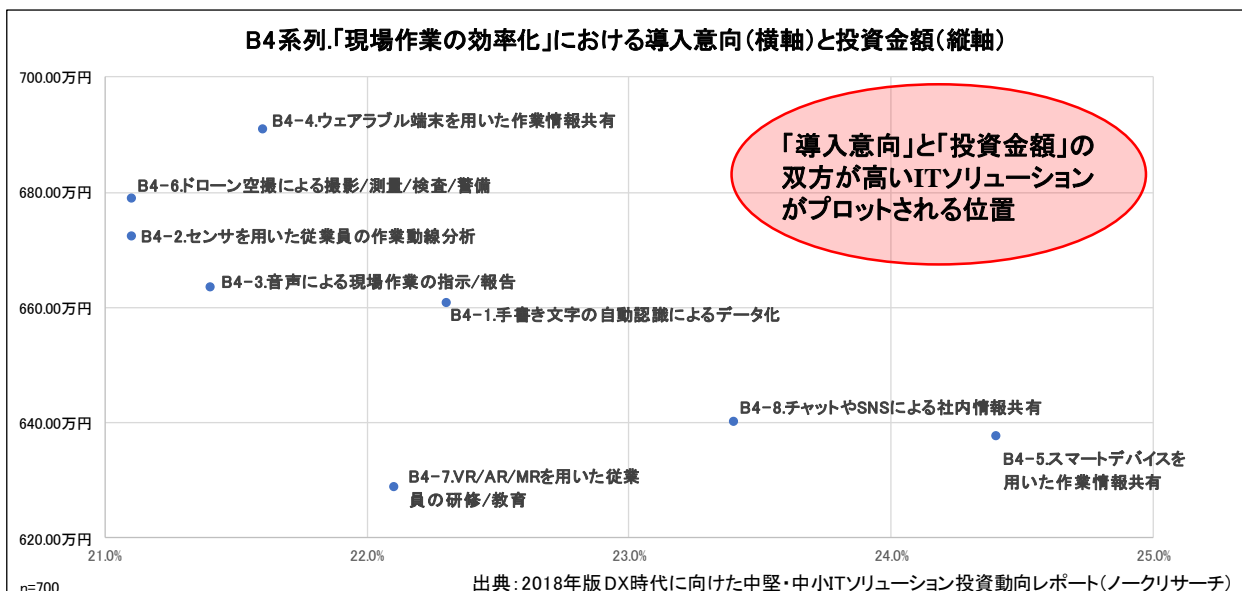
例) エドガ「VR研修」

「B4-8.チャットやSNSによる社内情報共有」

メールの代替としてチャットやSNSを用いることで、対話やデータ共有を手軽かつ迅速に行う

例) トークノート「Talknote」、AOSモバイル「InCircle」

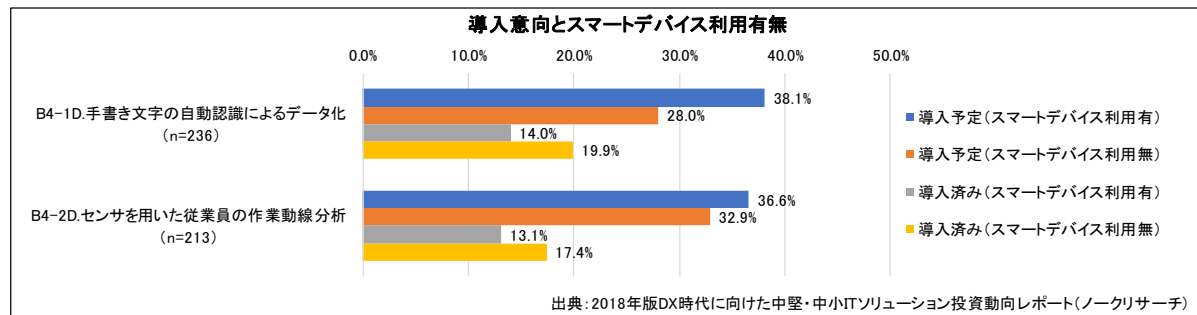
以下のグラフは横軸に「導入意向」、縦軸を「投資金額」として上記に列挙した8項目のITソリューションをプロットしたものだ。「導入意向」と「投資金額」が共に高いITソリューションはグラフ中に楕円で示した位置にプロットされることになるが、冒頭で述べたように双方で高い値を示すITソリューションは見られない。そのため、次頁で述べるような取り組みが必要となってくる。



「ウェアラブル」や「スマートスピーカ」などの新たな端末/機器を訴求できる道筋は2つある

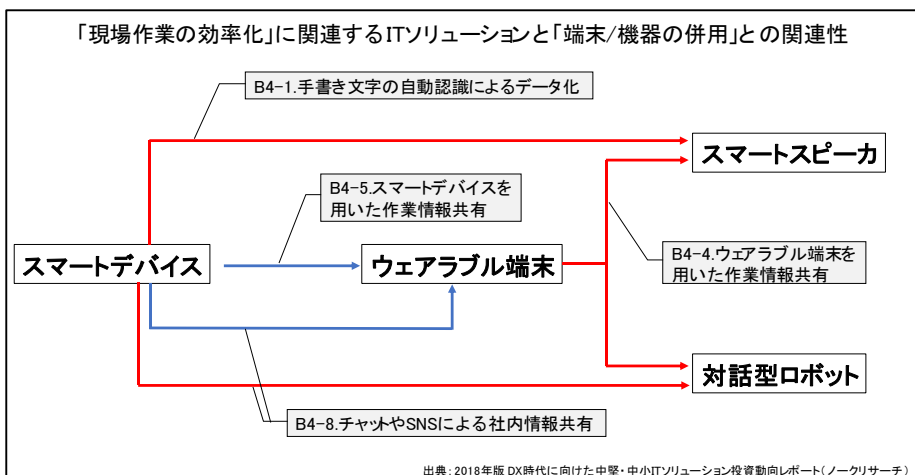
「DX」や「IoT」に関連するITソリューションにおいて、「投資意向」や「投資金額」を向上させるために有効な手段の一つが「スマートデバイス」「ウェアラブル端末」「スマートスピーカ」「対話型ロボット」といった新たな端末や機器の導入を訴求し、そこから更に新たなIT活用場面を創出していくといったサイクルを回していくことだ。

そのためには「各々のITソリューションがどのような端末や機器と併用されやすいか？」を把握しておく必要がある。以下のグラフは前頁に列挙したITソリューションのうちで、「B4-1.手書き文字の自動認識によるデータ化」と「B4-2.センサを用いた従業員の作業動線分析」における導入意向とスマートデバイス利用有無の関連例をプロットしたものだ。つまり、それぞれのITソリューションを「今後、導入したい」と考えている中堅・中小企業のうち、当該ソリューションの中でスマートデバイスを利用する割合がどれくらいあるのか？を示したデータということになる。



「B4-1.手書き文字の自動認識によるデータ化」では「導入予定(スマートデバイス利用有)」と「導入予定(スマートデバイス利用無)」の回答割合の差は $38.1\% - 28.0\% = 10.1$ ポイントと比較的大きい。手書き文字の自動認識は介護現場での業務記録などで利用されている。こうした業態では従業員を統括する管理職も自ら現場業務に従事していることが少なくない。このようにプレイングマネージャが比較的多い現場業務を対象としたITソリューションにおいては管理者向け画面もスマートデバイスに対応させておくことが重要となる。一方、「B4-2.センサを用いた従業員の作業動線分析」では「導入予定(スマートデバイス利用有)」と「導入予定(スマートデバイス利用無)」の差が $36.6\% - 32.9\% = 3.7$ ポイントと小さい。中堅・中小企業では従業員の作業動線分析を現場でリアルタイムに行うケースはまだ少なく、管理用画面をスマートデバイスに対応させるニーズが高くないことが主な要因と考えられる。このように個々のITソリューションによって、スマートデバイス利用を伴うかどうかの傾向は異なってくる。

こうした視点をスマートデバイス以外の端末や機器にも広げて整理した分析例が以下の図である。青矢印は「スマートデバイスから更なる可搬性/携帯性を求めてウェアラブル端末の併用に進む」といったように、端末形状に起因する併用の流れを指す。一方で、赤矢印は「キー入力主体のスマートデバイスからスマートスピーカによる音声入力へ移行する」といったように入力手段の変更によって新たな端末/機器を併用するようになる流れを指す。



こうした2つの流れを理解した上で、ユーザ企業のニーズ展開に即した提案順序を踏むことが大切だ。「DX」や「IoT」では「スマートスピーカ」や「対話型ロボット」などを用いた先進的なITソリューションへとジャンプする試みも大切だ。一方で、左図が示すように多くのユーザ企業が既に所有するスマートデバイスを起点に高度なITソリューションへと発展させていくという流れも検討する価値がある。このように今後は「ITソリューション提案の展開ステップ」を十分練っておくことが非常に重要となってくる。

本リリースの元となる調査レポート

『2018年版 DX時代に向けた中堅・中小ITソリューション投資動向レポート』

中堅・中小市場の攻略に不可欠となる40項目に渡る新たなIT活用場面(ITソリューション)の活用意向を網羅

【サンプル/ダイジェスト】

「2018年 MA/チャットボット/スマートスピーカー/ロボットなどによる顧客対応改善への投資意向」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT_user_rel1.pdf

「2018年「働き方改革」とは異なる堅実な「人材の活性化」を実現するITソリューション投資動向」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT_user_rel2.pdf

「2018年 中堅・中小企業における自動化およびRPA関連ソリューションへの投資動向」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT_user_rel3.pdf

「2018年 現場作業の効率化に繋がるIoT/デバイス関連ソリューションへの投資動向」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT_user_rel4.pdf

【レポート案内(サンプル属性、設問項目、試読版など)】

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT_user_rep.pdf

【価格】180,000円(税別)

ご好評いただいているその他の調査レポート

『2018年 中堅・中小企業の基幹系業務システムにおける経年変化に基づく課題/ニーズ予測レポート』

2014年～2017年の経年変化データを元に「会計」「生産」「販売・仕入・在庫」「給与・人事・勤怠・就業」の基幹系業務システムにおける今後の課題とニーズを予測

【サンプル/ダイジェスト】

「販売・仕入・在庫管理システムの経年変化に基づく課題/ニーズ予測」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018erp_rel1.pdf

「働き方改革を人事給与システム活用に繋げるポイントの探索」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018erp_rel2.pdf

「会計管理の差別化ポイントを訴求するための最適な順序に関する分析」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018erp_rel3.pdf

「生産管理システムにおける機能ニーズの展開プロセスに関する分析」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018erp_rel4.pdf

【レポート案内(サンプル属性、設問項目、試読版など)】

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018erp_rep.pdf

【価格】180,000円(税別)

『2018年版中堅・中小企業のPC活用とOS更新に関する実態/予測レポート』

ユーザ企業は新たなOSやPC環境に何を期待し、何を課題と考えているのか？

【サンプル/ダイジェスト】

「中堅・中小企業におけるPC更新とWindows10移行の課題と対策」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018PC_user_rel1.pdf

『「サービスとしてのWindows」が中堅・中小企業のPC環境に与える影響」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018PC_user_rel2.pdf

【レポート案内(サンプル属性、設問項目、試読版など)】

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018PC_user_rep.pdf

【価格】180,000円(税別)

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

NORK RESEARCH

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