

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

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

本ドキュメントは「調査対象」「設問項目」および「試読版」を掲載した調査レポートご紹介資料です。

調査対象ユーザ企業属性:	「どんな規模や業種の企業が対象かを知りたい」⇒	1ページ
設問項目:	「どんな内容を尋ねた調査結果なのかを知りたい」⇒	2~8ページ
本レポートの試読版:	「調査レポートの内容を試し読みしてみたい」⇒	9~12ページ

[調査レポートで得られるメリット]

1. 年商/業種/従業員数/所在地といった様々な観点で市場動向を把握することができます。
2. 収録されている集計データをカタログや販促資料などに引用/転載いただくことができます。

調査対象ユーザ企業属性

本レポートでは以下のような属性に合致する700件(有効件数)のサンプルを抽出した調査を行っている。
企業の経営またはITの導入/選定/運用作業に関わる適切な職責を持った社員を調査の対象としている。

有効サンプル数: 700社(有効回答件数)

A1.年商区分: 5億円未満 / 5億円以上~30億円未満 / 30億円以上~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.職責区分: 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

A3.従業員数区分: 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

A4.業種区分: 組立製造業 / 加工製造業 / 建設業 / 卸売業 / 小売業 / 運輸業 / IT関連サービス業 / 一般サービス業 / その他

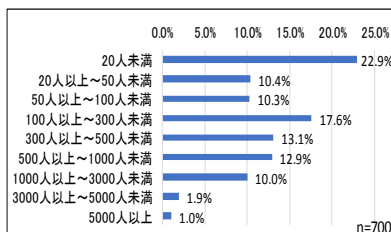
A7.所在区分: 北海道地方 / 東北地方 / 関東地方 / 北陸地方 / 中部地方 / 近畿地方 / 中国地方 / 四国地方 / 九州・沖縄地方

調査実施時期: 2018年1月~2月

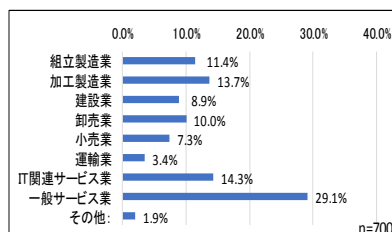
上記に加えて、「**A5.IT管理/運用の人員規模**」(IT管理/運用を担う人材は専任/兼任のいずれか?人数は1名/2~5名/6~9名/10名以上のどれに当てはまるか?)および「**A6.ビジネス拠点の状況**」(オフィス、営業所、工場などの数は1ヶ所/2~5ヶ所/6ヶ所以上のいずれか?ITインフラ管理は個別/統一管理のどちらか?)といった属性についても尋ねており、A1~A7を軸として以降に述べる全ての設問を集計したデータが含まれる。

以下の3つのグラフは700件の有効サンプルの「従業員数」「業種」「所在地」分布を表したものである。『従業員数100人以上の大企業を中心に、中小企業のサンプルはわずしか少ない』などといったサンプル件数不足や『IT関連サービス業が大半を占めてしまっており、純粋な意味でのユーザ企業が少ない』といったサンプルの偏りが確認できる。

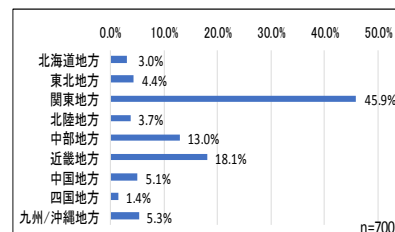
従業員数分布



業種分布



所在地分布



本調査レポートにおける設問項目は以下の通りである。一部を除き、いずれも与えられた選択肢から回答を選ぶ選択式設問となっている。「複数回答可」と記載されたものは選択肢を複数選ぶことのできる設問を指し、記載がないものは選択肢を1つ選ぶ単一回答設問を指す。一部の例外として、「数値」と記載されたものは数値を直接入力する記述式の設問となっている。以下の全ての設問について、前章で述べたA1～A7の企業属性を軸とした集計データが含まれる。

B系列設問:

DX(デジタルトランスフォーメーション)は中堅・中小企業のIT活用にも影響を及ぼしつつある。そこで本調査レポートではDXと関連する40項目に渡るIT活用場面(ITソリューション)を抽出/選定し、ユーザ企業の活用状況を尋ねている。この40項目に渡る設問がB系列設問である。B系列設問はIT活用場面の種別毎に以下の5つのグループに分けられている。

- B1系列:顧客対応の改善(14設問)
- B2系列:人材の活性化(7設問)
- B3系列:データ処理の自動化(5設問)
- B4系列:現場作業の効率化(8設問)
- B5系列:間接業務の効率化(6設問)

設問番号の表記はB1系列の1番目の設問であれば「B1-1」、B3系列の5番目の設問であれば「B3-5」といった形となる。

I系列設問:

I系列はIT活用全般に関する内容を尋ねた設問群である。今後のIT活用においてユーザ企業が何を重視しているのか?(IT活用を担う人材の育成、テレワークの推進、成果報酬型課金に対するニーズなど)、およびIT活用における提案/計画を誰が担っているか?などについて尋ね、B系列との関連も踏まえた集計/分析を行っている。

次頁以降ではB系列設問とI系列設問の設問文や選択肢を列挙する。

設問項目：B系列設問(1/4)

B系列設問では40項目に渡るIT活用場面(ITソリューション)を列挙し、項目毎に以下の選択肢に基づく活用状況を尋ねている。単なる「導入済み/導入予定」を尋ねるだけでなく、クラウド/オンプレミスの違いやスマートデバイス利用の有無も把握できるように選択肢が詳細化されている。

40項目に渡るITソリューションの活用状況を尋ねた選択肢

今後導入する予定の場合：

- ・今後クラウド形態で導入する予定であり、スマートデバイスからも利用する
- ・今後クラウド形態で導入する予定だが、スマートデバイスからは利用しない
- ・今後オンプレミス形態で導入する予定であり、スマートデバイスからも利用する
- ・今後オンプレミス形態で導入する予定だが、スマートデバイスからは利用しない

既に導入済みの場合：

- ・既にクラウド形態で導入済みであり、スマートデバイスからも利用している
- ・既にクラウド形態で導入済みだが、スマートデバイスからは利用していない
- ・既にオンプレミス形態で導入済みであり、スマートデバイスからも利用している
- ・既にオンプレミス形態で導入済みだが、スマートデバイスからは利用していない

その他：

- ・活用の予定は全くない
- ・現時点では判断できない

上記の選択肢に登場する各用語の定義は以下の通りである。

「オンプレミス」：

ユーザ企業が業務システムを自ら所有して利用する形態

「クラウド」：

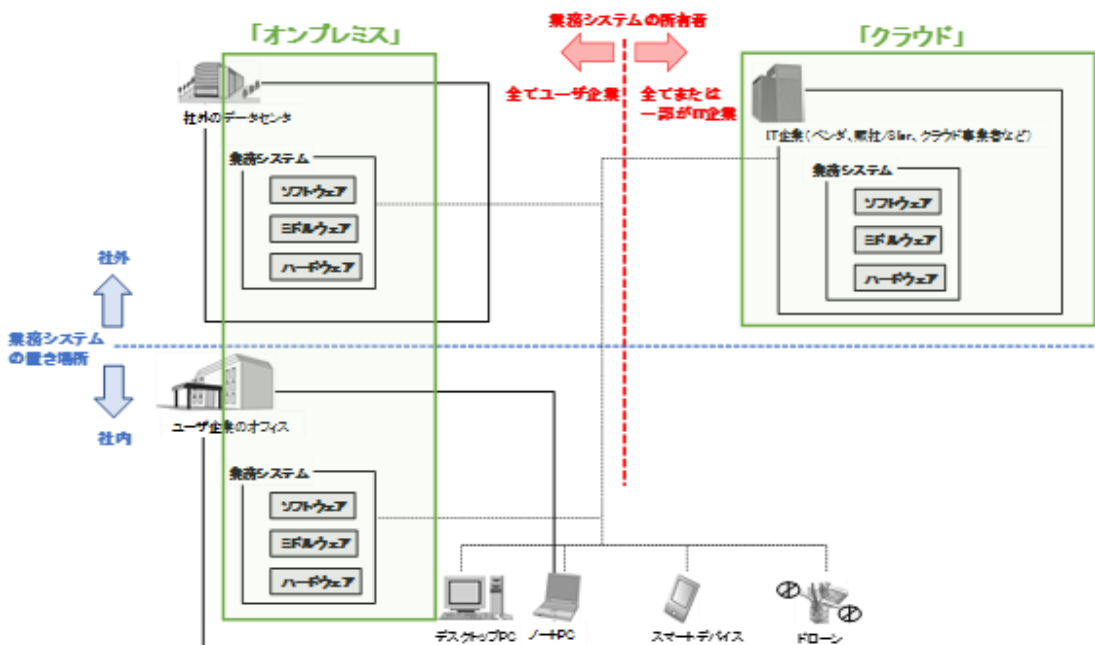
IT企業から提供する業務システムをユーザ企業が利用する形態

「スマートデバイス」：

タブレットやスマートフォンのようにタッチパネルによる入力を主体とする携帯端末(キーボードを取り外してタブレットとしても利用できるノートPCやオプションとしてキーボードを取り付けられるタブレットなどの場合は「タッチパネル入力を主体としているかどうか?」によってスマートデバイスかどうか?の判断基準となる)

以下の図が示すように業務システムの置き場所が社外であっても、ユーザ企業が業務システムを所有する場合には「オンプレミス」となる。つまり、本調査レポートにおけるクラウドとオンプレミスの違いは「ユーザ企業が業務システムを所有するかどうか」に基準を置いている。

クラウドとオンプレミスの判断基準



設問項目：B系列設問(2/4)

40項目に渡るIT活用場面(ITソリューション)は下記のように5つのグループに分けられている。

B1系列:顧客対応の改善(14設問)

B2系列:人材の活性化(7設問)

B3系列:データ処理の自動化(5設問)

B4系列:現場作業の効率化(8設問)

B5系列:間接業務の効率化(6設問)

以下では、B1系列～B5系列までの全てのB系列設問(40項目)の設問番号/設問文/説明文/具体例を列挙していく。(調査対象となるユーザ企業は以下の項目それぞれに関し、前述の選択肢に基づく活用状況を回答するという流れとなる)

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」

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」

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」

顧客との会話音声を分析し、満足度の高い応対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に取り組む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応対を改善する

例) みらい翻訳「みらい翻訳プラットフォーム(音声翻訳)」

設問項目：B系列設問(3/4)

「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」

B2系列：人材の活性化(7設問)

「B2-1.従業員のモチベーション向上」

業務状況を元に従業員の心理状態を把握/可視化し、上司や外部カウンセラーが助言を行う
例) エール「YeLL」、キーポート・ソリューションズ「Willysm」

「B2-2.人材データベースの有効活用」

従業員情報を顔写真や趣味なども含めて自己登録形式で共有し、人材情報の見える化を図る
例) カオナビ「kaonavi」

「B2-3.動画を用いたノウハウの共有」

成功事例や研修内容を動画で撮影し、複数の店舗や事業所に配信して業務ノウハウを共有する
例) TANREN「TANREN」

「B2-4.パート/アルバイトの労務管理」

パート/アルバイトの面接調整、勤怠管理、給与通知などをPCやスマートフォンで管理/実行する
例) 富士ソフト「FSCloud PAM」

「B2-5.従業員のメンタルヘルスチェック」

従業員の挨拶する声などを分析し、感情やストレスの状態を把握して事故や疾病を予防する
例) 日立システムズ「音声こころ分析サービス」

「B2-6.スキルや経歴に基づく人員配置」

従業員の経歴やスキルをデータベースとして収集/整理し、最適な人員配置を分析/発見する
例) サイダス「CYDAS.com」

「B2-7.カメラによる不正や過労の監視」

ヒトの挙動を認識できる監視カメラを用いて、従業員の不正行為や過重労働を発見/抑止する
例) 富士通「Sense YOU Technology Biz」

B3系列：データ処理の自動化(5設問)

「B3-1.PC操作内容の記録による自動化」

従業員が行ったPC操作内容を記録し、それを再生することによって処理を自動的に実行する
例) NTTデータ「WinActor」

「B3-2.業務フローの定義と連携による自動化」

複数の業務システムに跨る複雑な作業の流れを定義/連携し、処理を自動的に実行する
例) RPAテクノロジーズ「BizRobo!」

「B3-3.AIによる高度な内容判断を伴う自動化」

メールや文書の中身を認識し、顧客返答や承認判断などの高度な処理を自動的に実行する
例) ネットスマイル「AI-RPAロボ」

「B3-4.チャットの内容を理解した情報検索」

チャットで尋ねた内容を理解し、社内外の様々な情報源を検索して最適な結果を返答する
例) NTTコミュニケーションズ「COTOHA Chat&FAQ」

「B3-5.音声分析による議事録の自動作成」

会議の音声进行分析することで、ヒトの作業を介さずに議事録のテキストを自動的に生成する
例) NEC「VoiceGraphy」

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」

設問項目：B系列設問(4/4)

「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」

B5系列：間接業務の効率化(6設問)

「B5-1.労務関連手続きのオンライン化」

社会保険や雇用保険などの手続きをオンラインで従業員自身が入力することで省力化を図る
例) SmartHR「SmartHR」

「B5-2.経費精算手続きのオンライン化」

交通費などをオンラインで従業員自身が申請し、精算処理を自動化することで省力化を図る
例) ソウルウェア「kincone」

「B5-3.業務マニュアルのオンライン化」

紙面の業務マニュアルをデジタル化し、従業員がスマートデバイスなどで常に最新版を共有する
例) スタディスト「Teachme Biz」

「B5-4.領収書や契約書のペーパレス化」

契約書のデジタル化による印紙代/郵送代の節減やカメラで撮った領収書のデータ化による省力化
例) 弁護士ドットコム「クラウドサイン」、クラビス「STREAMED」

「B5-5.FAX送受信のペーパレス化」

内容を紙面に印刷することなく、業務システムやメールから直接FAXの送受信を行う
例) エクスパダイト「OpenText Fax2mail」、NTTコミュニケーションズ「BizFAXストレージ&リモート」

「B5-6.ICタグやバーコードによる物品管理」

企業が所有する様々な物品にICタグやバーコードを貼付し、資産情報を一括して管理する
例) キヤノンITソリューションズ「Convi.BASE」

設問項目：I系列設問(1/2)

I系列設問では「今後のIT活用においてユーザ企業が何を重視しているのか？(IT活用を担う人材の育成、テレワークの推進、成果報酬型課金に対するニーズなど)」や「IT活用における提案/計画を誰が担っているか？」などについて尋ねている。

II.ITソリューション導入に要する初年度の合計費用(万円)(数値)

40項目に渡るB系列設問において「導入済み」または「導入予定」と回答したIT活用場面(ITソリューション)の中から重要度が高くかつシステム形態にクラウドが含まれるものを最大3つまで選び、それぞれの導入において必要となる初年度の合計費用を数値(万円)で回答する設問である。

ここでの「初年度の合計費用」とは、該当するITソリューションの実現に際して初年度に必要なハードウェア、ソフトウェア、システムインテグレーションなどの全ての費用合計を指す。また、導入済みの場合には実際に要した費用、導入予定の場合は今後の想定される費用を回答する。

調査対象ユーザ企業数は700社(有効回答件数)だが、1社あたり最大3つまでITソリューションを選ぶことができるため、「II」の回答件数は1236件となる。B系列の項目毎に平均費用を算出する際は、該当するB系列の項目を含む回答結果を1236件のレコードを母数として算出している。B系列の回答結果は互いに関連しており、そうした影響を反映するために上記の算出方法を用いている。

I2.IT活用において今後重要度が高くなると考えられる事柄(複数回答可)

IT活用を担う人材の育成、テレワークの推進、成果報酬型課金に対するニーズなど、今後のIT活用においてユーザ企業が何を重視しているか？を尋ねた設問である。選択肢は以下の16項目となる。

「I2」の結果をITソリューション毎に集計する場合には、上記の「I1」の説明で述べたITソリューション単位の1236件をベースとした集計となる。ただし「I2」はシステム形態にクラウドが含まれない場合も対象となるため、ベースとなる回答件数は1236件より多い1456件となる。

社内の人材や体制に関する項目：

- ・IT活用の計画立案/提案/推進を担える社内人材の育成
- ・人材不足を回避するための人材派遣サービス活用
- ・人材不足を回避するための業務アウトソーシング
- ・外国籍の従業員を対象とした教育や研修の整備
- ・働き方改革に沿ったテレワーク/在宅勤務の推進
- ・業務の効率化に向けたモバイルワークの推進

システムに関する項目：

- ・クラウドとオンプレミスを逐次切り替えられるシステム
- ・災害対策の備えとしての遠隔地システムバックアップ
- ・普段は使わないが保存が必要なデータの保管サービス
- ・売上などと連動した成果報酬型のITサービス料金の採用

コンサルティング活用に関する項目：

- ・ウェアラブル端末のビジネス活用に向けたコンサル活用
- ・スマートスピーカのビジネス活用に向けたコンサル活用
- ・対話型ロボットのビジネス活用に向けたコンサル活用
- ・ドローンのビジネス活用に向けたコンサル活用
- ・IoTのビジネス活用に向けたコンサル活用
- ・AIのビジネス活用に向けたコンサル活用

その他：

I3.IT活用に関する提案/計画を担う部署や人材(複数回答可)

IT活用における提案/計画を誰が担っているか?を尋ねた設問である。選択肢は以下の12通りとなり、選択肢内容の説明と共に以下に列挙する。

- | | |
|-------------|-------------------------------|
| ・経営層 | 会社全体の方向性を決める権限を持つ職責(社長、CEOなど) |
| ・現場部門 | 本業に直結する業務を担う部門(製造業における製造部門など) |
| ・間接部門 | 間接業務を担う部門(経理部、総務部、人事部など) |
| ・IT関連部門 | IT資産の管理/運用などを担う部門もしくは担当者 |
| ・ITコンサルタント | IT活用の助言を行う社外の専門家(ITコーディネータなど) |
| ・業務コンサルタント | 経営や業務に関する助言を行う社外の専門家 |
| ・士業 | 会計士、税理士、社労士、中小企業診断士 |
| ・関連企業 | 貴社の親会社やグループ会社 |
| ・既存の販社/Sier | 既に取り引実績のあるIT関連の販社/Sier |
| ・新規の販社/Sier | まだ取引実績のないIT関連の販社/Sier |
| ・既存ベンダ | 既に取り引実績のあるIT関連ベンダ |
| ・新規ベンダ | まだ取引実績のないIT関連ベンダ |
| ・その他: | |

本調査レポートの「分析サマリ」は60ページ超に及び、集計データの中から重要度の高いものを取り上げながらベンダや
販社/SierがITソリューション提案に取り組む際に留意すべき事項や今後に向けた提言を述べている。以下のレポート試
読版では分析サマリの『第4章:「データ処理の自動化」における有望なITソリューション』の一部を紹介している。

第4章:「データ処理の自動化」における有望なITソリューション

「データ処理の自動化」に関連するITソリューションは以下の5項目である。RPAやビジ
ネスチャットといった企業内における業務効率の改善に向けた取り組みが主な対象となる

B3-1. PC操作内容の記録による自動化

従業員が行ったPC操作内容を記録し、それを再生することによって処理を自動的に
実行する

例) NTTデータ「WinActor」

B3-2. 業務フローの定義と連携による自動化

複数の業務システムに跨る複雑な作業の流れを定義/連携し、処理を自動的に実行する

例) RPAテクノロジーズ「BizRobo!」

B3-3. AIによる高度な内容判断を伴う自動化

メールや文書の中身を認識し、顧客返答や承認判断などの高度な処理を自動的に実行
する

例) ネットスマイル「AI-RPAロボ」

B3-4. チャットの内容を理解した情報検索

チャットで尋ねた内容を理解し、社内外の様々な情報源を検索して最適な結果を返答
する

例) NTTコミュニケーションズ「COTOHA Chat&FAQ」

B3-5. 音声分析による議事録の自動作成

会議の音声を分析することで、ヒトの作業を介さずに議事録のテキストを自動的に
生成する

例) NEC「VoiceGraphy」

B3系列はデータ処理の自動化に関連するITソリューションである。特に「B3-1」「B3-2」
「B3-3」は「RPA(Rototic Process Automation)」に該当する項目で 昨今では高い注目を
集めている。「B3-1」や「B3-2」は決められたルールに従って実行できる従来型の業務(Rule-
based Task)を自動化するという意味で「Traditional RPA」(ルールに基づく自動化)と呼
ばれる。一方、「B3-3」はメール文面の中身に応じて対応を決めるといったように、ヒトに
よる判断が必要な業務(Judgemental Task)を自動化するという意味で「Cognitive RPA」
(認識/推論を伴う自動化)と呼ばれる。また、「B3-1」を「RDA(Robotic Desktop Automation)」
(単体のデスクトップ環境で実行されることが多いため)として更に細分化する定義もあ
るが、本調査レポートでは「RDA」は実装形態の1つの位置付け、「RPA」と「RDA」をまとめ
て「RPA」と表記する。

*****以下、省略*****

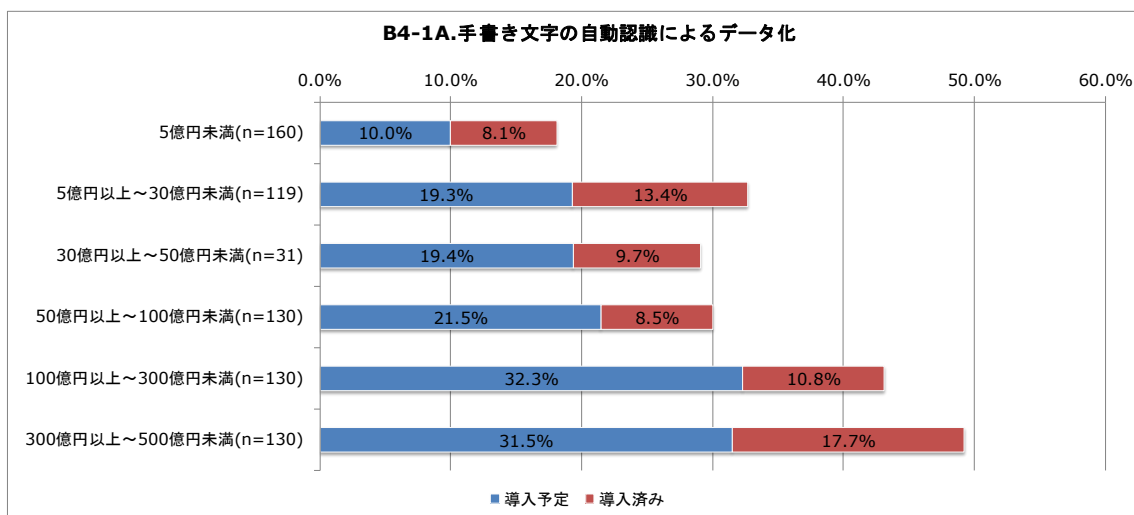
分析サマリでは40項目のITソリューションに関して、「導入予定/導入済み」の割合、システム形態(クラウド/オンプレミス)、スマートデバイスの利用といった様々な観点から分析を行い、ベンダや販社/SIerが中堅・中小企業にアプローチする際に留意すべきポイントについて述べている。以下のレポート試読版では分析サマリの『第5章:「現場作業の効率化」における有望なITソリューション』において、年商別傾向タイプ分類について解説している箇所の一部を紹介している。

このようにB4系列の「現場作業の効率化」はユーザ企業の属性によって訴求方法を変える必要が出てくる。そのため、年商や業種によってどのような傾向差があるか?を把握することが重要だ。

年商別の傾向を見ると、「現場作業の効率化」に関する8つのITソリューションは3つの年商別傾向タイプに分けることができる。以下で順に見ていくことにする。

[年商別傾向タイプ1]

以下のグラフは「B4-1A」の「導入予定割合」を年商別に集計した結果である。(集計データ ¥主要分析軸集計データ ¥【B4系列】(【A1】表側).xlsx [B4-1A]シート)



上記のグラフにおける「導入予定」の回答割合を見ると、

- 年商 5 億円未満 : 1 割程度
- 年商 5~100 億円未満 : 2 割程度
- 年商 100~300 億円未満 : 3 割程度

の3つに分けて捉えることができる。ここではグラフは割愛するが、「B4-2A」「B4-5A」「B4-8A」も同様の傾向を示している。

[年商別傾向タイプ2]

以下のグラフは「B4-3A」の「導入予定割合」を年商別に集計した結果である。(集計データ ¥主要分析軸集計データ ¥【B4系列】(【A1】表側).xlsx [B4-3A]シート)

*****以下、省略*****

禁転載/禁抜粋: Copyright©2018 by Nork Research Co.,Ltd. All Rights Reserved.

レポート試読版3(「主要分析軸集計データ」)

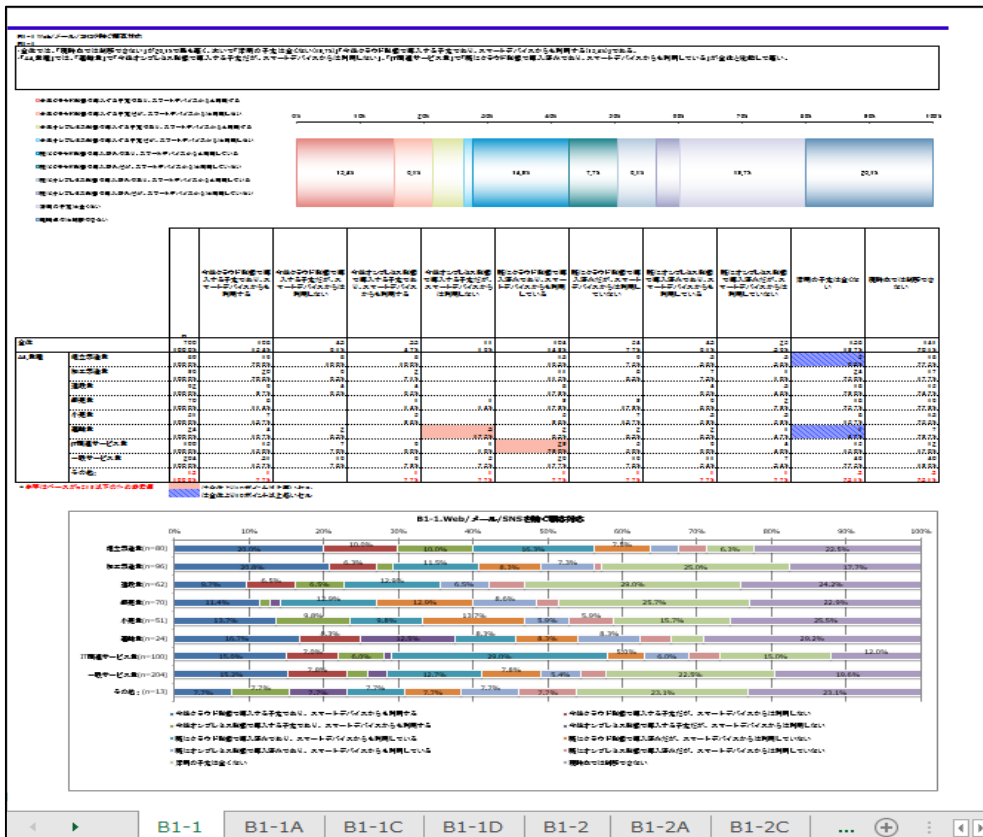
「設問項目」に掲載した設問結果を年商、業種、従業員数、所在地などの基本属性を軸として集計したものが、「主要分析軸集計データ」であり、Microsoft Excel形式で調査レポート内に同梱されている。以下の試読版に掲載したものは「業種」を集計軸とし、「B1系列」の各設問項目を集計したものだ。

以下のMicrosoft Excelファイル名は『【B1系列】(【A4】表側).xlsx』となっている。【B1系列】とは本ドキュメントの4ページに記載されているように、「B1系列:顧客対応の改善」に関する設問項目であることを示している。【A4】とは本ドキュメントの1ページに記載されているように基本属性の4番目である「A4.業種」を表す。このようにファイル名を見れば、どの設問について何を軸として集計したものが？がわかるようになっている。

画面の最下部からは多数のシートがあることが確認できる。この1シートが1つの設問結果データに相当する。「B1系列」には全部で14個のITソリューションが含まれ、ITソリューション毎に4つの派生設問が存在する。したがって、下記の場合は1つのMicrosoft Excelファイルに 14 × 4 = 56シートの集計データが存在する。集計の軸となる属性は「A1.年商」「A2.職責」「A3.従業員数」「A4.業種」「A5.IT管理/運用の人員規模」「A6.ビジネス拠点の状況」「A7.所在地」の7項目あるため、「B1系列」のみに限定した場合でも「主要分析軸データ」のシート数は56 × 7 = 392に達する。さらに、B系列全体で40項目に渡るITソリューションが存在し、それとは別にI系列の設問もあるため、以下のようなデータの数にはレポート全体の合計では40 × 4 × 7 + 2 × 7 = 1134シートとなる。個々のシートは画面上部に軸を設定しない状態の縦帯グラフ、画面中央には年商や業種といった属性軸を設定して集計した結果の数表データ、画面下部にはその数表データを横帯グラフで表したものが掲載されるという書式になっている

こうした「主要分析軸集計データ」を見れば、
 「様々なITソリューションの導入予定割合が年商によってどう変化するのか？を知りたい」
 「今後のIT活用においてユーザ企業が重視している事柄の傾向を業種別に把握したい」
 「あるITソリューションのシステム形態(クラウド/オンプレミス)を所在地別に俯瞰したい」
 といったことを客観的な見地から数量的に確認することができる。

ただし、「年商30億円以上~50億円未満かつ組立製造業」といったように2つ以上の属性を掛け合わせたものを軸とした集計結果については本レポートの標準には含まれない。



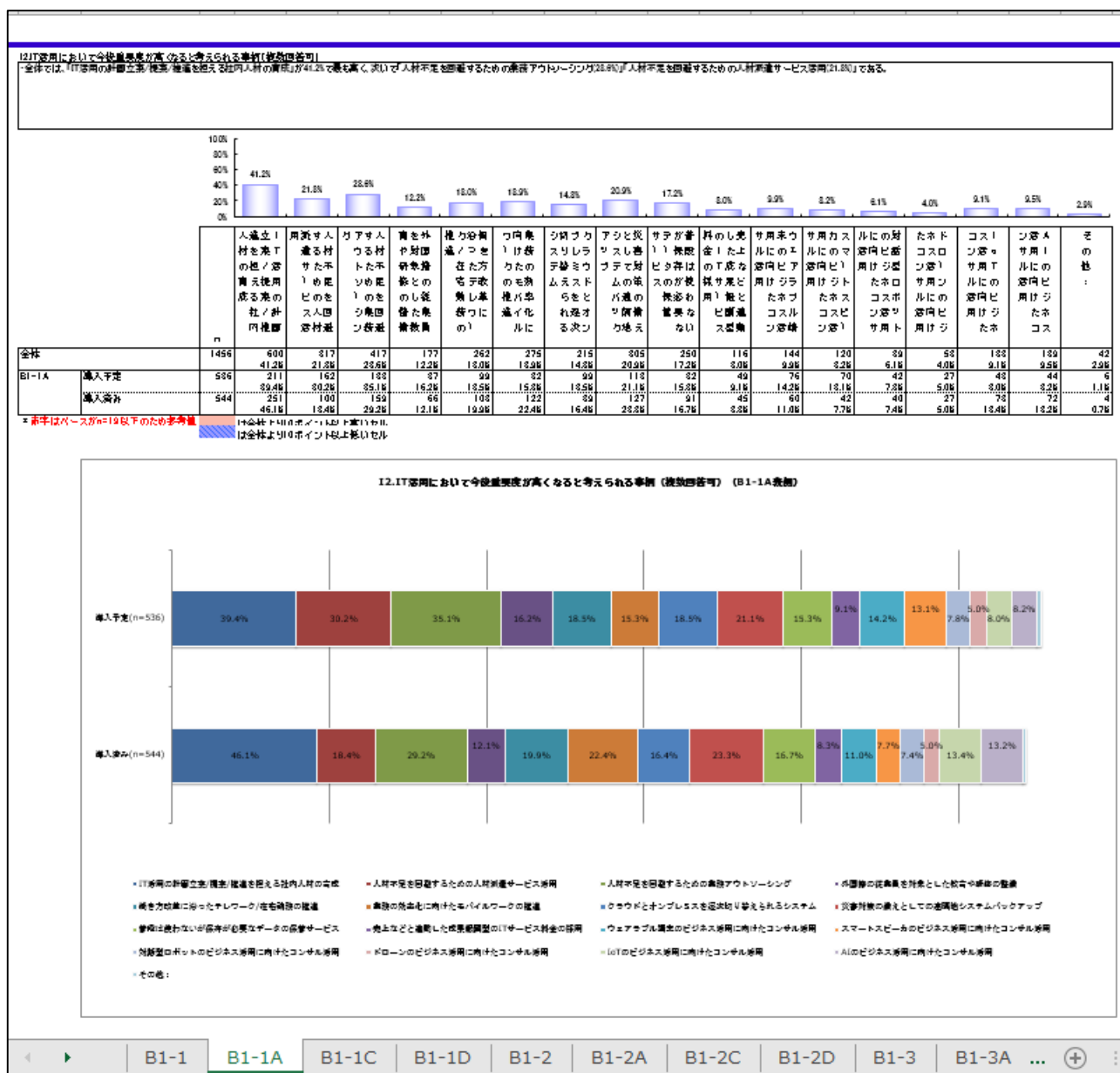
レポート試読版4(「質問間クロス集計データ」)

「設問項目」に掲載した設問結果を他の設問結果を軸として集計したものが、「質問間クロス集計データ」であり、「主要分析軸集計データ」と同様にMicrosoft Excel形式で同梱されている。

以下の試読版に掲載したものは「B1系列:顧客対応の改善」の設問を軸として「I2.IT活用において今後重要度が高くなると考えられる事柄」の回答結果を集計したものである。

以下のMicrosoft Excelファイル名は『【I2】(【B1系列】表側).xlsx』となっている。【I2】とは本ドキュメントの7ページに記載されているように「I2.IT活用において今後重要度が高くなると考えられる事柄」を尋ねた設問であることを示している。【B1系列】とは本ドキュメントの4ページに記載されているように、「B1系列:顧客対応の改善」に関する設問項目を表しており、これらの設問が集計の軸となる。したがって、以下のデータは「ユーザ企業が今後のIT活用において重視する事柄がITソリューション毎にどのように変わってくるか?」を把握したい場合に役立つ。このようにファイル名を見ることにより、「どのような設問を軸としてどのような設問の結果を集計したのか?」がわかるようになっている。

個々のシートには画面上部に軸を設定しない状態の縦帯グラフ、画面中央には特定の設問を軸として設定した集計結果の数表データ、画面下部にはその数表データを横帯グラフで表したものが掲載されるといった書式になっている。



本調査レポートの価格とご購入のご案内

【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】2018年4月16日

【備考】以下のURLより、調査レポートのサンプル/ダイジェストがご覧いただけます

「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

【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

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)

『2017年版中堅・中小企業のセキュリティ・運用管理・バックアップに関する利用実態と展望レポート』

「管理対象」と「実施手段」が拡大する中、何を優先して訴求していけば良いのか？

【サンプル/ダイジェスト】

「ベンダ種別毎に見た有望分野とシェア動向」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Sec_usr_rel1.pdf

「ポストPC時代に向けたバックアップ訴求策」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Sec_usr_rel2.pdf

「中堅・中小の運用管理に起きつつある変化」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Sec_usr_rel3.pdf

「セキュリティ対策の不足領域と今後の対応」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Sec_usr_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/2017Sec_usr_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>

本ドキュメントに関するお問い合わせ

NORKRESEARCH

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