

2019年 中堅・中小企業が「働き方改革」や「人材不足」への対処で選択するシステム形態

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

ノークリサーチ (本社〒160-0022東京都新宿区新宿2-13-10武蔵野ビル5階23号室: 代表: 伊嶋謙二 TEL: 03-5361-7880

URL: <http://www.norkresearch.co.jp>) は中堅・中小企業が「働き方改革」や「人材不足」に対処するためのITソリューション活用において、どのようなシステム形態を選択するか?に関する調査を行い、その結果を発表した。本リリースは「2019年版 中堅・中小IT活用シーン別クラウド導入の実態/予測レポート」のサンプル/ダイジェストである。

調査対象: 日本国内の中堅・中小企業700社 (有効回答件数) ※調査対象となった企業属性の詳細は本リリースの4ページ目に記載

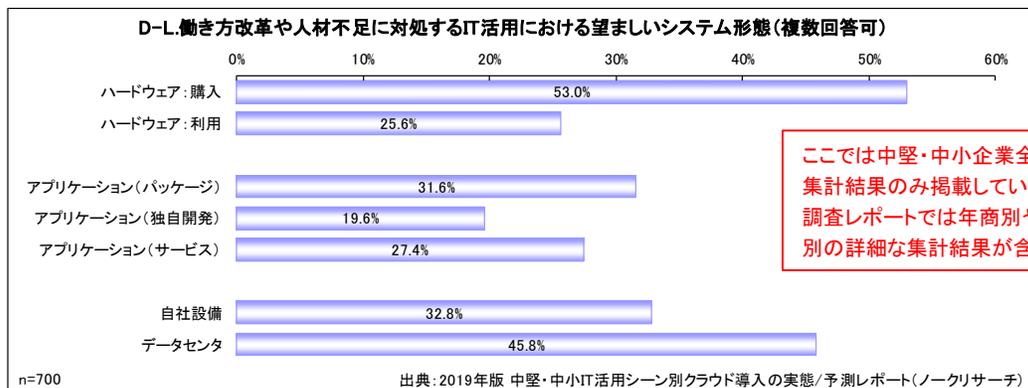
<「働き方改革」や「人材不足」では、従来とは異なる視点でシステム形態ニーズを見極める必要がある>

- 「ハードウェア:購入、アプリケーション:パッケージ/サービス、データセンタ設置」が主形態
- 具体的なIT活用場面を提示して、導入意向や望ましいシステム形態を把握することが大切
- 同じチャットボット活用でも、「情報検索」と「情報共有」ではシステム形態のニーズが異なる

「ハードウェア:購入、アプリケーション:パッケージ/サービス、データセンタ設置」が主形態

働き方改革や人材不足に対処するためのITソリューション活用は中堅・中小企業にとって喫緊の取り組み課題となっている。ただし、検討対象となるITソリューションは多岐に渡るため、ベンダや販社/Sierは「ユーザ企業が各々のITソリューション導入において、どのようなシステム形態(クラウド or オンプレミス)を望んでいるのか?」を把握しておく必要がある。

以下のグラフは有効回答件数700社に渡る中堅・中小企業を対象として、「働き方改革や人材不足に対処するIT活用において望ましいと考えるシステム形態」を尋ねた結果を「ハードウェア(サーバ/ストレージ)」、「アプリケーション」、「設置場所」の3つの観点で整理したものだ。(選択肢の詳細については次頁に記載)



従来、中堅・中小企業における新しいIT活用では企業毎に異なる要求に対応しやすく、手元の改変も行きやすいシステム形態(ハードウェア:購入、アプリケーション:独自開発、自社設備)が選ばれやすかった。だが、グラフを見ると、「ハードウェア:購入」「アプリケーション:パッケージまたはサービス」「設置場所:データセンタ」の組み合わせが相対的に多くなっている。働き方改革や人材不足に向けた取り組みでは、法制度に定められた事項を遵守することも重要だ。そのため、独自開発よりもパッケージやサービスをベースとした方が確実に安価な対応が可能になるという判断が働き、「アプリケーション:パッケージまたはサービス」の回答割合が高くなっていると考えられる。さらに、働き方改革や人材不足に対処するためには拠点間の無駄な移動を減らし、社外でも業務を行える体制を整える取り組みも求められてくる。そのため、拠点間や社外からのアクセスに対応しやすいデータセンタへの設置を選択する企業が多くなっている。一方で、働き方改革や人材不足は基本的に社内の業務改善に関連した取り組みであるため、従業員規模の小さな中堅・中小企業ではサーバ/ストレージといったハードウェアの負荷が大きく変動する可能性は低い。そのため、負荷変動に強みを発揮する「ハードウェア:利用」(IaaSなど)ではなく、従来通りの「ハードウェア:購入」が多く選ばれていると考えられる。ここでは働き方改革や人材不足に対処するためのIT活用における全般的な傾向を述べたが、実際には個々のITソリューション内容によって求められるシステム形態は異なってくる。次頁以降ではそうした分析結果の一部をサンプル/ダイジェストとして紹介している。

具体的なIT活用場面を提示して、導入意向や望ましいシステム形態を把握することが大切

本リリースの元となる調査レポートでは、働き方改革や人材不足に対処するITソリューション項目として以下のような選択肢を列挙し、それぞれの導入意向や望ましいと考えるシステム形態について尋ねている。働き方改革や人材不足に関連するITソリューションは多岐に渡るため、下記のように具体的なIT活用場面に落とし込んだ上でニーズを測ることが重要となってくる。

<<RPA/自動化に関連する項目>>

- ・「PC操作内容の記録による自動化」
- ・「業務フローの定義と連携による自動化」
- ・「AIによる高度な内容判断を伴う自動化」
- ・「チャットの内容を理解した情報検索」
- ・「音声分析による議事録の自動作成」
- ・「手書き文字の自動認識によるデータ化」
- ・「ビジネスチャットを用いた情報共有」

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チャットをベースとした情報共有により、メール/ファイル共有/Web会議などを代替/統合できる

<<HR Techに関連する項目>>

- ・「従業員のモチベーション向上」
- ・「人材データベースの有効活用」
- ・「動画を用いたノウハウの共有」
- ・「パート/アルバイトの労務管理」
- ・「従業員のメンタルヘルスチェック」
- ・「スキルや経歴に基づく人員配置」

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

<<テレワーク/モバイルワークに関連する項目>>

- ・「リモート接続などによるPC遠隔操作」
- ・「社外持ち出し用PCのデータレス化」
- ・「モバイル機器向けの画面自動変換」
- ・「安全なワークスペースの検索/利用」

ノートPCやタブレットを用い、インターネットを介してオフィス内のPC画面を遠隔操作できるデータをクラウドに配置し、作成/閲覧/編集したデータがPC内に保存されないようにする既存業務システムの画面をモバイル機器向けのサイズやレイアウトに自動的に変換する外出時に一時利用できる個室などの空間を検索し、安価に利用することができるサービス

<<その他>>

- ・「改ざんや不正ができない出退勤管理」
- ・「PC電源管理による時間外労働の禁止」

入退室チェックや指紋認証などによって、実態を正確に反映した出退勤時刻を記録できる許可されていない残業があった場合、PCへの警告表示や電源オフなどを強制的に行える

システム形態に関する選択肢は以下の通りである。

<<ハードウェアとアプリケーションを共に購入>>

- ・ハードウェア: 購入、アプリケーション(パッケージ)、自社設備
- ・ハードウェア: 購入、アプリケーション(独自開発)、自社設備
- ・ハードウェア: 購入、アプリケーション(パッケージ)、データセンタ
- ・ハードウェア: 購入、アプリケーション(独自開発)、データセンタ

<<ハードウェアを購入、アプリケーションを利用>>

- ・ハードウェア: 購入、アプリケーション(サービス)、自社設備
- ・ハードウェア: 購入、アプリケーション(サービス)、データセンタ

<<ハードウェアを利用、アプリケーションを購入>>

- ・ハードウェア: 利用、アプリケーション(パッケージ)、データセンタ
- ・ハードウェア: 利用、アプリケーション(独自開発)、データセンタ

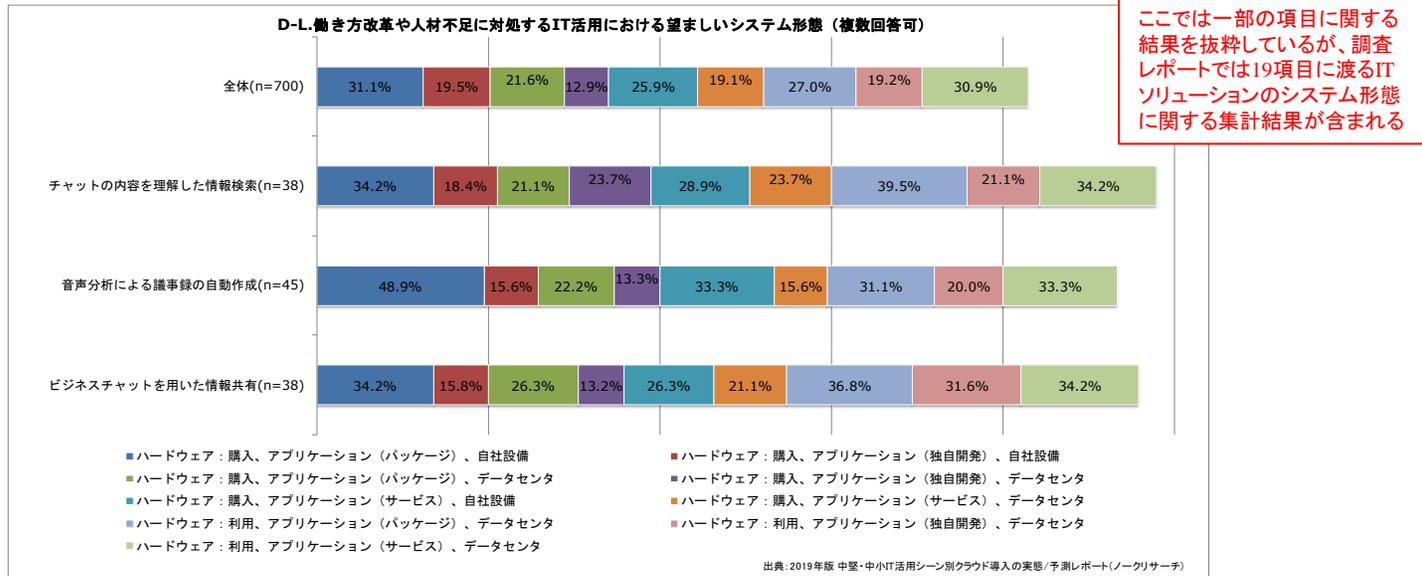
<<ハードウェアとアプリケーションを共に利用>>

- ・ハードウェア: 利用、アプリケーション(サービス)、データセンタ

上記に列挙した9通りの選択肢を「ハードウェア(サーバ/ストレージ)」、「アプリケーション」、「設置場所」の観点でまとめ、働き方改革や人材不足に対処するITソリューション全般において、中堅・中小企業が望ましいと考えるシステム形態を集計した結果が前頁のグラフである。次頁では上記に列挙したITソリューションの中から、幾つかを抜粋した集計結果を紹介している。

同じチャットボット活用でも、「情報検索」と「情報共有」ではシステム形態のニーズが異なる

以下のグラフは前頁に列挙した働き方改革や人材不足に対処するためのITソリューションの中から「チャットの内容を理解した情報検索」、「音声分析による議事録の自動作成」、「ビジネスチャットを用いた情報共有」の3項目について、中堅・中小企業が望ましいと考えるシステム形態を尋ねた結果を調査レポートから抜粋してプロットしたものだ。



「チャットの内容を理解した情報検索」の結果を全体と比較すると、「ハードウェア：購入、アプリケーション（独自開発）、データセンタ」や「ハードウェア：利用、アプリケーション（パッケージ）、データセンタ」といった項目の回答割合が高くなっている。このITソリューションはチャットボットの活用例に該当するが、検索時に求められる応答内容は個々の企業によって大きく異なる。そのため、「アプリケーション（独自開発）」を含む項目の回答割合が高くなっていると考えられる。さらに情報検索の利用者として取引先や顧客といった社外も含まれる場合には、アクセス負荷に対応できることが重要となる。その際には上記の結果が示すように「ハードウェア：利用」が選ばれることになる。このように利用者が社内に限定されるか、社外も含むのか？によって求められるシステム形態が変わってくる可能性がある点に注意が必要だ。

「音声分析による議事録の自動作成」の結果を全体と比較すると、「ハードウェア：購入、アプリケーション（パッケージ）、自社設備」や「ハードウェア：購入、アプリケーション（サービス）、自社設備」といった項目の回答割合が高くなっている。「チャットの内容を理解した情報検索」とは異なり、議事録の自動作成は基本的に社内利用が主体となる。また、特殊な要約方法などが必要とされない限り、議事録作成に必要な技術要素はパッケージ/サービスとして汎用化しやすい。そのため、「ハードウェア：購入」「アプリケーション（パッケージまたはサービス）」のシステム形態が多く挙げられていると考えられる。

「ビジネスチャットを用いた情報共有」の結果を全体と比較すると、「ハードウェア：利用、アプリケーション（パッケージ）、データセンタ」や「ハードウェア：利用、アプリケーション（独自開発）、データセンタ」といった項目の回答割合が高くなっている。これも1番目と同様にチャットボットを活用したITソリューションの一つである。ただし、チャットボットの要素だけでなく、メール/ファイル共有/Web会議などの従来から存在する情報共有手段を代替する役割も担うため、社外だけでなく社内における情報共有でもほぼ全ての従業員が利用することになる。その結果、入社時などのアクセスが急増する状況への対応力も求められ、「ハードウェア：利用」を含むシステム形態の回答割合が高くなっていると考えられる。

このように類似した内容のITソリューションにおいても、活用場面の違いによって求められるシステム形態は異なってくる。ベンダや販社/SIerとしては、「自社が訴求しようとしているITソリューションがどのパターンに当てはまるのか？」を確認し、ユーザ企業のニーズに合致したシステム形態（クラウド/オンプレミス）を提案していくことが重要となってくる。ここでは一部の項目のみを抜粋したが、調査レポートでは働き方改革や人材不足に関連した19項目に渡るITソリューションの分析結果が含まれる。

本リリースの元となる調査レポート

『2019年版 中堅・中小IT活用シーン別クラウド導入の実態/予測レポート』

働き方改革、IoT、AR/VR、ウェアラブルなどの新たなIT活用の基盤として、クラウドはどこまで浸透するのか？

【レポート案内(サンプル属性、試読版、集計データ例など)】http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019Cloud_user_rep.pdf

【分析対象データ】

対象社数：700社(有効回答件数)

対象年商：5億円未満 / 5～50億円 / 50～100億円 / 100～300億円 / 300～500億円

対象業種：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

対象地域：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

対象職責：企業の経営またはITの導入/選定/運用作業に関わる立場

【分析サマリの概要】

- 1.本調査レポートの背景と構成
- 2.サブスクリプションとシェアリング
- 3.新たなデバイスによるIT活用(IoT、VR/AR、ロボット、ドローン、ウェアラブル)
- 4.働き方改革と人材不足への対処
 - 4-1.取り組む予定の働き方改革関連ITソリューション
 - 4-2.基本方針や実施体制
 - 4-3.課題/懸念や活用したい支援策
 - 4-4.望ましいシステム形態(クラウドとの関連) ← 本リリースにおいて、サンプル/ダイジェストを紹介している箇所
- 5.IT活用における意思決定者と投資割合

【価格】180,000円(税別)

【発刊日】2019年7月5日

ご好評いただいている既存の調査レポート(各冊：180,000円税別)

『2019年 RPA導入金額の最大化に向けた用途と課題の優先度分析レポート』

ランダムフォレストを用いた分析によってRPA導入を成功に導くポイントを提言

【レポートの概要と案内】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018RPA_user_rep.pdf

『2019年サーバ更新における方針/課題とHCI導入意向の関連分析レポート』

サーバ仮想化の実現手段に留まらないHCI導入提案を成功させる訴求策を提言

【レポートの概要と案内】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019HCI_rep.pdf

『2019年 販売管理システム提案に効果的な訴求キーワードの分析レポート』

「ユーザ企業による評価」と「ベンダ各社の情報発信」を相互分析した新たな視点

【レポートの概要と案内】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019w2v_sbc_rep.pdf

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

NORKRESEARCH

株式会社 ノークリサーチ 担当：岩上 由高
〒160-0022 東京都新宿区新宿2-13-10 武蔵野ビル5階23号室
TEL 03-5361-7880 FAX 03-5361-7881
Mail: inform@norkresearch.co.jp
Web: www.norkresearch.co.jp
Nork Research Co.,Ltd