

# 「ハード/ソフト/サービスを網羅した商材ポートフォリオ」と「提案/見積/構築/サポートの視点による評価」に基づいた60社超に及ぶ販社/Slerのランキング

## 2020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案内

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」⇒	9～11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/地域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1300件(有効件数)の中堅・中小企業を対象とした調査を行っている。

**有効サンプル数:** 1300社(1社1レコード)

**A1.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

**A2.職責区分:** 以下のいずれかの職責を持つ社員

- ・ 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

**A3.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

**A4.業種区分:** 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

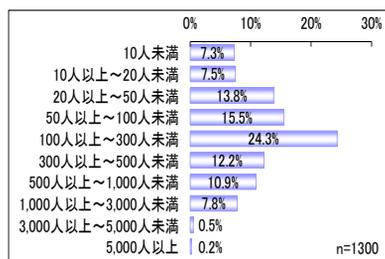
**A5.所在地区分:** 北海道地方 / 東北地方 / 関東地方 / 北陸地方 / 中部地方 / 近畿地方 / 中国地方 / 四国地方 / 九州・沖縄地方

**調査実施時期:** 2020年7月～8月

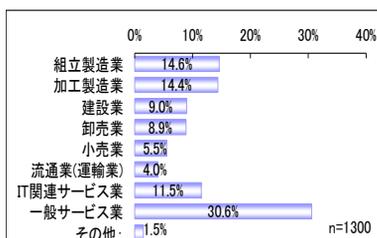
上記に加えて、「**A6.IT管理/運用の人員規模**」(IT管理/運用を担う人材は専任/兼任のいずれか?人数は1名/2～5名/6～9名/10名以上のどれに当てはまるか?)および「**A7.ビジネス拠点の状況**」(オフィス、営業所、工場などの数は1ヶ所/2～5ヶ所/6ヶ所以上のいずれか?ITインフラ管理は個別/統一管理のどちらか?)といった属性についても尋ねており、A1～A7を軸として以降に述べる全ての設問を集計したデータが含まれる。

以下の3つのグラフは1300社の有効サンプルの「従業員数」「業種」「所在地」分布を表したものである。『従業員数1000人以上の大企業が中心で、中小企業のサンプルはわずかしかない』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。

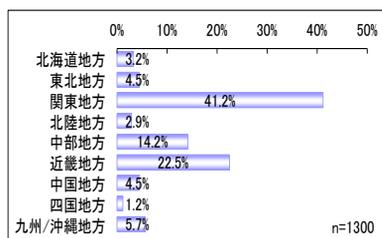
### 従業員数分布



### 業種分布



### 所在地分布



## 本調査レポートの位置付けと基本構成

中堅・中小企業がIT活用を効果的かつ円滑に進めていくためには、様々なIT商材を提案/販売し、業務システムの構築や保守/サービスを担う販社/Sierの存在が欠かせない。IT商材が「所有」だけでなく「利用」の形態へと拡大する中、販社/Sierが取り扱うべき範囲も拡大しつつある。そのため、販社/Sierとしては『ユーザ企業から見た時に最も主要な販社/Sierとしての位置付けを獲得/維持するためには、IT商材のポートフォリオについてどのような点に留意すれば良いか?』などを勘や経験だけでなく、定量的なデータから導き出す必要がある。

一方、IT商材を開発/販売するベンダやサービス事業者から見た場合、販社/SierはIT商材をユーザ企業に届けるための重要なチャネルとしての役割を果たす。そのため、『どのような販社/Sierと協業すべきか?』の判断が重要となる。

上記のような背景を踏まえて、本調査レポートでは1300社の中堅・中小企業を対象として、61社に及ぶ販社/Sierの選択肢を挙げて実施した調査結果を元に、販社/Sierの

「導入社数シェアとプライム率」

「商材分野別ポートフォリオのランキング」

「導入効果と費用に関するユーザ評価ランキング」

「提案・販売時の活動、金額提示、システム構築力、保守/サポートといったシステム導入/提案の各段階におけるユーザ評価ランキング」

といった様々な観点から、中堅・中小企業が販社/Sierをどのように評価しているか?を集計/分析している。

上記の設問構成を踏まえて、本分析サマリ(分析の要点をまとめて、今後に向けた提言を述べたもの)の章構成は以下のようになっている。

第1章：本調査レポートの背景と構成

第2章：導入社数シェアとプライム率

第3章：商材分野別ポートフォリオのランキング

第4章：導入効果に関するユーザ評価ランキング

第5章：費用に関するユーザ評価ランキング

第6章：提案・販売時の活動に関するユーザ評価ランキング

第7章：金額提示に関するユーザ評価ランキング

第8章：システム構築力に関するユーザ評価ランキング

第9章：保守/サポートに関するユーザ評価ランキング

次頁以降では、上記に記載した各設問の詳細について記載している。

## 設問項目(1/6)

本調査レポートにおける設問項目を以下に列挙する。「業務システム」とは、企業が業務に際して活用している情報処理システム全般を指す。また「業務システムの委託先/購入先」とはユーザ企業を対象に業務システムの提案/構築/運用に直接携わる企業を指す。(パッケージ開発元やディストリビュータではない点に注意)

### S1-1.業務システムの委託先/購入先(複数回答可)

過去三年以内に業務システムの委託/購入を行った業者を全て挙げる設問である。例えば業務アプリケーションの場合はパッケージ/受託開発いずれの場合も、それらの提案/構築/運用に携わる販社/SIerが業務システムの委託先/購入先となり、パッケージの開発元(ベンダ)ではない点に注意する必要がある。ただし、ベンダが販社/SIerの役割を兼ねている場合は本設問の選択肢に含まれる。選択肢は以下の61項目(+「その他」)である。

#### <<独立系>>

大塚商会(※※)  
野村総合研究所(NRI)(※※)  
TISインテックグループ(TIS、インテック)  
日本ユニシス(系列企業を含む)(※※)  
CTC(系列企業を含む)(※)  
富士ソフト(※※)  
日鉄ソリューションズ  
SCSK(※)  
内田洋行グループ  
電通国際情報サービス(ISID)  
日本タタ・コンサルタンシー・サービスズ  
兼松エレクトロニクス  
日本電子計算グループ  
日商エレクトロニクス  
オービック(※※)  
NSD(日本システムディベロップメント)  
JFEシステムズ  
日本システムウエア  
東洋ビジネスエンジニアリング  
ミロク情報サービス(※)  
TKC(※)  
日本デジタル研究所(JDL)  
ラディックス(RADIX、RDX)  
<<NEC系>>  
NECネクサソリューションズ(※※)  
NECソリューションイノベータ(※※)  
NECネットエスアイ  
NECフィールディング  
NEC(関連会社や子会社を除く)(※)  
その他のNEC系企業:  
日本事務器

#### <<富士通系>>

富士通マーケティング(富士通Japan)(※※)  
富士通システムズ・イースト  
富士通ビー・エス・シー  
富士通エフ・アイ・ピー(富士通Japan)(※)  
富士通エフサス(※)  
富士通(関連会社や子会社を除く)(※※)  
その他の富士通系企業:  
さくらケーシーエス  
大興電子通信  
扶桑電通  
都築電気  
ソレキア  
ミツイワ

#### <<日本IBM系>>

JBCCホールディングスグループ(系列企業も含む)  
日本オフィス・システム  
日本情報通信(NI+C)  
日本IBM(関連会社や子会社を除く)(※※)  
その他の日本IBM系企業:

#### <<日立製作所系>>

日立システムズ(※※)  
日立ソリューションズ(※※)  
日立製作所(関連会社や子会社を除く)  
その他の日立系企業:

#### ニッセイコム

#### <<その他>>

東芝デジタルソリューションズ  
三菱電機グループ  
リコー(系列企業も含む)(※※)  
富士ゼロックス(系列企業も含む)(※※)  
キヤノンマーケティングジャパン(系列企業も含む)(※※)  
沖電気(系列企業も含む)  
NTTデータ(系列企業も含む)(※※)  
その他のNTT系企業:  
その他:

また、本調査レポートに選択肢として記載されている販社/SIerの名称は調査を行った2020年7~8月時点のものとなっている。例えば、2020年10月には富士通の民需分野の準大手ならびに中堅・中小企業を担当するシステムエンジニア、富士通マーケティング、富士通エフ・アイ・ピーが統合されて富士通Japanとなり、さらに2021年4月には富士通エフサスと富士通ネットワークソリューションズの2社の営業機能および富士通の自治体、医療、教育を担うビジネス部門も富士通Japanに統合される予定となっている。だが、いずれも調査実施時点である2020年7~8月以降の変更であるため、参考情報として富士通マーケティングと富士通エフ・アイ・ピーについては「富士通Japan」の注記を加えている点を除き、選択肢の統合や変更は行っていない。集計データを参照する際にはこうした個々のIT企業における統合や再編にも留意しておく必要がある。

## 設問項目(1/6)

前頁の設問[S1-1]は選択肢数が非常に多岐に渡るため、同設問が表頭となるシートは[S1-1-1]～[S1-1-3]に分割されている。また、前頁に掲載した選択肢のうちで、(※)または(※※)となっている選択肢は後述する設問[S1-2S]の集計対象となり、S2以降の設問において販社/S1er別の集計を行う際の対象となる。さらに(※※)となっている選択肢は分析サマリにおける各種のランキングの対象となる。

### S1-1S.業務システムの委託先/購入先(複数回答可)

[S1-1]の結果を回答件数の多かった(35件以上)販社/S1erに限定して集計した結果である。

### S1-2.業務システムの委託先/購入先として最も主要なもの

過去三年以内に業務システムの委託/購入を行った業者の中から、三年間の累計金額が最も高かったものを1つ挙げる設問である。選択肢は[S1-1]と同様となる。選択肢数が多いため本設問が表頭となるシートは[S1-2-1]～[S1-2-3]に分割されている。

### S1-2S.業務システムの委託先/購入先として最も主要なもの

[S1-2]の結果を回答件数の多かった(15件以上)販社/S1erに限定して集計した結果である。本設問はS2以降の設問を販社/S1er別に集計する際の集計軸となる。その際に対象となる販社/S1erについては本頁の冒頭で述べた通りである。

### S2-1.主要な委託先/購入先から導入したIT関連資産やサービス(複数回答可)

業務システムの主要な委託先/購入先から実際に導入したIT関連資産およびサービスを全て挙げる設問である。選択肢は以下に列挙した「ERP」から「SaaS」に至るまでの25項目(+)「その他」に渡る。選択肢数が多いため本設問が表頭となるシートは[S2-1-1]～[S2-1-2]に分割されている。

<b>&lt;&lt;基幹系システム&gt;&gt;</b>	
ERP	会計、販売、人事給与、生産といった複数のシステムを統合的に管理するアプリケーション
生産管理	製造業における部品表や製造工程の管理などを担うアプリケーション
会計管理	財務会計や管理会計を担うアプリケーション
販売・仕入・在庫管理	見積、売上、請求、調達、仕入、棚卸の管理を担うアプリケーション
給与・人事・勤怠・就業管理	給与、組織、配属、福利厚生、勤務状況の管理を担うアプリケーション
<b>&lt;&lt;情報系システム&gt;&gt;</b>	
ワークフロー・ビジネスプロセス管理	業務における申請/承認の流れや複数システム間の業務連携を管理するアプリケーション
コラボレーション	グループウェアやビジネスチャットを含めた社内外のコミュニケーションと情報共有を担うアプリケーション
文書管理・オンラインストレージサービス	文書データを管理/保管/共有するアプリケーション
<b>&lt;&lt;顧客管理系システム&gt;&gt;</b>	
CRM	営業支援システム(SFA)やマーケティングオートメーション(MA)も含めた顧客情報管理や顧客接点を担うアプリケーション
<b>&lt;&lt;分析/出力系システム&gt;&gt;</b>	
BI	業務システムのデータを集計/分析/出力するアプリケーション
<b>&lt;&lt;運用管理系システム&gt;&gt;</b>	
運用管理・資産管理	ITリソースの棚卸や安定稼働の確保を担うアプリケーション
セキュリティ	PCやサーバがマルウェアなどに感染するのを防止するアプリケーション
バックアップ	PCやサーバに格納されたデータをバックアップするアプリケーション
<b>&lt;&lt;ハードウェア(サーバ/ストレージ/ネットワーク/端末)&gt;&gt;</b>	
サーバ機器	業務アプリケーションを稼働させるためのハードウェア
端末機器	クライアントPC、スマートデバイス
ストレージ機器	業務システムのデータを格納するためのハードウェア
ネットワーク機器	スイッチ、ルータ、無線LAN基地局、ファイアーウォールなど
<b>&lt;&lt;事務機器&gt;&gt;</b>	
複合機	コピー、FAX、プリンタ、スキャナを兼ねた機器
<b>&lt;&lt;サービス(集計は以下の4つの項目毎に行う)&gt;&gt;</b>	
インターネット接続サービス	インターネットへのアクセス回線を提供するサービス
データセンタサービス	サーバのハウジングやデータセンタ設備の提供
IT関連アウトソーシング	業務システムの運用/保守に関するアウトソーシング
業務アウトソーシング	実業務に関するアウトソーシング(コールセンタ業務など)
<b>&lt;&lt;クラウド(IaaS/PaaS/SaaS)&gt;&gt;</b>	
IaaS	ハードウェアやネットワークをサービスとして提供するクラウド形態
PaaS	システムの開発/運用を行う環境をサービスとして提供するクラウド形態
SaaS	アプリケーションをサービスとして提供するクラウド形態
<b>&lt;&lt;その他&gt;&gt;</b>	
その他:	

### S2-1S.主要な委託先/購入先から導入したIT関連資産やサービス(複数回答可)

上記に列挙した[S2-1]の結果を<<\*>>で記載された「基幹系システム」から「クラウド(IaaS/PaaS/SaaS)」までの12分野(+)「その他」にまとめたものである。(<<サービス>>)に属する項目は4つの項目が個々に集計の対象となる)

## 設問項目 (2/6)

### S2-2. 主要な委託先/購入先から最近導入したIT関連資産やサービス

業務システムの主要な委託先/購入先から最も直近で導入したIT関連資産やサービスを1つだけ挙げる設問である。選択肢はS2-1と同様となる。選択肢数が多いため本設問が表頭となるシートは[S2-2-1]～[S2-2-2]に分割されている。

### S2-2S. 主要な委託先/購入先から最近導入したIT関連資産やサービス

[S2-1S]と同様に[S2-2]の結果を13分野にまとめたものである。

### S3. 主要な委託先/購入先から最近導入したIT関連資産やサービスの導入効果

[S2-2]で回答したIT関連資産やサービスで得られた導入効果を以下の2つの観点から尋ねた設問である。

「売上改善」の観点： 導入によって期待していた売上の増額幅が期待を上回った場合は「○」、下回った場合は「×」、売上改善を期待していなかった場合は「N/A」

「経費削減」の観点： 導入によって期待していた経費の削減幅が期待を上回った場合は「○」、下回った場合は「×」、経費削減を期待していなかった場合は「N/A」

本設問の選択肢は上記の2つの観点を組み合わせた以下の(3×3= 9通り)となる。

<<売上改善が期待通りだった場合>>	<<売上改善が期待通りでなかった場合>>	<<売上改善を期待していなかった場合>>
1 売上改善: ○、経費削減: ○	4 売上改善: ×、経費削減: ○	7 売上改善: N/A、経費削減: ○
2 売上改善: ○、経費削減: ×	5 売上改善: ×、経費削減: ×	8 売上改善: N/A、経費削減: ×
3 売上改善: ○、経費削減: N/A	6 売上改善: ×、経費削減: N/A	9 売上改善: N/A、経費削減: N/A

### S4. 主要な委託先/購入先から最近導入したIT関連資産やサービスに要した費用

[S2-2]で回答したIT関連資産やサービスに要した費用を以下の2つの観点から尋ねた設問である。

「導入費用」の観点： 初期導入に要した費用が予定の金額以内だった場合は「○」、超過した場合は「×」

「運用費用」の観点： 保守/サポート費用が予定の金額以内だった場合は「○」、超過した場合は「×」

本設問の選択肢は上記の2つの観点を組み合わせた以下の(2×2 = 4通り)となる。

<<導入費用と運用費用の双方が予定内だった場合>>	<<導入費用は超過したが、導入費用は予定内だった場合>>
1 導入費用: ○、運用費用: ○	3 導入費用: ×、運用費用: ○
<<導入費用は予定内だったが、運用費用が超過した場合>>	<<導入費用と運用費用の双方が超過した場合>>
2 導入費用: ○、運用費用: ×	4 導入費用: ×、運用費用: ×

### S5-1. 主要な委託先/購入先の「提案/販売時の活動」について満足度が高い事柄(複数回答可)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうちで、「提案/販売時の活動」について満足度が高い事柄を尋ねた結果である。選択肢は以下の14項目である。

- 1 With/Afterコロナのビジネス環境変化を踏まえたIT活用を提案してくれる
- 2 IT活用が経営にどのようにプラスになるのかを具体的に説明してくれる
- 3 自社の業種や規模を個別に考慮した上で経営に役立つ助言をしてくれる
- 4 売上増やコスト削減に直結するIT活用のコンサルティングを行ってくれる
- 5 IT関連の専門用語を乱用せず、具体的にわかりやすく説明してくれる
- 6 顔見知りの営業やSEが定期的に自社を訪問するなどして、自社の課題や要件を良く理解してくれてい
- 7 どの営業やSEが来ても自社に関する情報が共有されており、自社の課題や要件を良く理解してくれて
- 8 提案時に使用するヒアリングシートなどが体系化されており、人に依存しない品質維持が確保されてい
- 9 体系化された標準の提案書ではなく、個々の担当者が自社向けにゼロから作る提案書を提示してくれ
- 10 自社に固有の事情や背景を理解した営業やSEが担当するため、自社業務の説明がしやすい
- 11 自社の業種/業態に関連したスキルを持った営業やSEが担当するため、自社業務の説明がしやすい
- 12 提案の初期段階から技術のわかるSEが同席するため、システム面での話し合いが迅速である
- 13 幅広い商材を持っており、どんなことでも窓口を一本化して対応してもらえる
- 14 その他:

### S5-2.主要な委託先/購入先の「提案/販売時の活動」について不満度が高い事柄(複数回答可)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「提案/販売時の活動」において不満度が高い事柄を尋ねた結果である。選択肢は以下の14項目である。

- 1 With/Afterコロナのビジネス環境変化がIT活用提案の中に加味されていない
- 2 経営支援を強調しているが、実際はIT商材の単なる売り込みに留まっている
- 3 経営に関する助言が抽象的・形式的であり、自社の業態や規模を考慮していない
- 4 IT活用のコンサルティングを受けても、売上増やコスト削減の効果が得られない
- 5 IT関連の専門用語を用いることが多く、説明を受けても内容が良く理解できない
- 6 自社を担当する営業やSEが常に決まっているため、担当者が変わった時のことを考えると不安が残る
- 7 自社に関する情報が共有されておらず、営業やSEが交代すると最初から説明をし直さないといけない
- 8 ツールや方法論に沿った対応であるため、自社のITスキルといった固有事情までは加味してもらえない
- 9 体系化された標準の提案書がないため、個々の担当者の力量に提案内容が大きく左右されてしまう
- 10 営業やSEが自社に固有の事情や背景を理解していないため、自社業務の説明に手間がかかる
- 11 営業やSEが自社の業種/業態に関連したスキルを持っていないため、自社業務の説明に時間がかか
- 12 営業が最初に訪問し、次にSEが訪問してくるため、同じ説明を二回繰り返さないといけないことが多い
- 13 扱える商材が限られており、他の業者にも相談をしなければならないことが多い
- 14 その他:

※[S5-1]と[S5-2]は各選択肢が対になっており、ある観点の良い面と悪い面を記述した内容となっている。この各選択肢を対にした結果を[S1-2S]を表側として主要な販社/Sier毎に集計したデータが「質問間クロス集計データ※[S5-1 & S5-2] ([S1-2S]表側).xlsx」である

### S6-1.主要な委託先/購入先の「金額提示」について満足度が高い事柄(複数回答可)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「金額提示」に関して満足度が高い事柄を尋ねた結果である。選択肢は以下の8項目である。

- 1 With/Afterコロナの影響を考慮して、費用の調整や按分を行ってくれる
- 2 製品やサービスの内訳金額が明示されており、費用の妥当性を判断できる
- 3 初期費用だけでなく、保守/サポート費用も事前に明示されている
- 4 見積金額の提示が迅速で正確である
- 5 自社の求めに応じて大幅な値引きといった柔軟な対応をしてくれることもある
- 6 サーバなどのハードウェアも含めたトータルでの見積を算出してくれる
- 7 連携する他社製品も含めたトータルでの見積を算出してくれる
- 8 その他:

### S6-2.主要な委託先/購入先の「金額提示」について不満度が高い事柄(複数回答可)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「金額提示」に関して不満度が高い事柄を尋ねた結果である。選択肢は以下の8項目である。

- 1 費用の調整や按分において、With/Afterコロナの影響を考慮してくれない
- 2 商品やサービスの内訳金額がわからないため、費用の妥当性が判断できない
- 3 初期費用は安価だが、導入後の保守/サポート費用の負担が大きい
- 4 見積金額の提示に時間がかかり、内容も不正確である
- 5 大幅な値引きといったことには応じてくれず、リストプライスを堅持する傾向がある
- 6 サーバなどのハードウェアについては別途他の業者から見積をとる必要がある
- 7 連携する他社製品については別途他の業者から見積をとる必要がある
- 8 その他:

※[S6-1]と[S6-2]は各選択肢が対になっており、ある観点の良い面と悪い面を記述した内容となっている。この各選択肢を対にした結果を[S1-2S]を表側として主要な販社/Sier毎に集計したデータが「質問間クロス集計データ※[S6-1 & S6-2] ([S1-2S]表側).xlsx」である

### S7-1. 主要な委託先/購入先の「システム構築力」について満足度が高い事柄(複数回答可)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「システム構築力」に関して満足度が高い事柄を尋ねた結果である。選択肢は以下の13項目である。

- 1 With/Afterコロナの環境変化を踏まえたシステム設計/開発を行ってくれる
- 2 自社内設置やクラウドなど、多種多様な構築方法を提示してくれる
- 3 IT機器だけでなく、電話や複合機を含むオフィス全体を視野に入れている
- 4 個別カスタマイズをしない標準状態でも豊富な機能を揃えている
- 5 業種/業態に即したテンプレートが充実しており、個別カスタマイズの必要があまりない
- 6 自社が望む機能については個別カスタマイズで柔軟かつ迅速に対応してくれる
- 7 個別のカスタマイズ費用については他社や他製品と比べると安価である
- 8 標準製品の枠内でカバーできる範囲が広い
- 9 個別カスタマイズ部分も含めた自社専用のマニュアルを作成してくれる
- 10 製品がバージョンアップした時でも個別カスタマイズ部分はそのまま流用できる
- 11 製品がバージョンアップした時でも個別カスタマイズの反映には費用がかからない
- 12 自社が求めた要件を忠実に再現したシステムを構築してくれる
- 13 その他:

### S7-2. 主要な委託先/購入先の「システム構築力」について不満度が高い事柄(複数回答可)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「システム構築力」に関して不満度が高い事柄を尋ねた結果である。選択肢は以下の13項目である。

- 1 システム開発/設計においてWith/Afterコロナの環境変化が考慮されていない
- 2 クラウドのみで自社内設置がない等、構築方法の提案内容が偏っている
- 3 IT機器のみに限定され、電話や複合機を含むオフィス全体での最適化ができない
- 4 個別カスタマイズをしない標準状態では機能が不足している
- 5 業種/業態に向けたテンプレートは簡易なものであり、実際は個別カスタマイズが多い
- 6 自社が望む機能を個別カスタマイズで実現しようとしても制限が多く、時間もかかる
- 7 個別のカスタマイズ費用については他社や他製品と比べると割高である
- 8 標準製品の枠内でカバーできる範囲が狭い
- 9 標準のマニュアルと個別カスタマイズ部分のマニュアルの整合性がとれていない
- 10 製品がバージョンアップした時は個別カスタマイズ部分に対応作業が必要となる
- 11 製品がバージョンアップした時に個別カスタマイズの反映に費用がかかる
- 12 自社の要件を尋ねるだけで、業者側からの自主的な工夫がない
- 13 その他:

※[S7-1]と[S7-2]は各選択肢が対になっており、ある観点の良い面と悪い面を記述した内容となっている。この各選択肢を対にした結果を[S1-2S]を表側として主要な販社/Sier毎に集計したデータが「質問間クロス集計データ¥[S7-1 & S7-2] ([S1-2S]表側).xlsx」である

### S8-1. 主要な委託先/購入先の「保守/サポート」について満足度が高い事柄(複数回答可)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「保守/サポート」に関して満足度が高い事柄を尋ねた結果である。選択肢は以下の12項目である。

- 1 With/Afterコロナを踏まえて、IT管理/運用の作業を遠隔操作で行ってくれる
- 2 With/Afterコロナを踏まえて、業務やIT管理/運用の遠隔指導を行ってくれる
- 3 複数メーカの製品/サービスも一元化して保守/サポートしてくれる
- 4 ハードからソフトまでシステム全体を一元化して保守/サポートしてくれる
- 5 IT機器だけでなく、電話や事務器を含むオフィス全体を保守/サポートしてくれる
- 6 IT機器だけでなく、LED照明などを含むオフィス全体の節電対策を行ってくれる
- 7 IT機器に加えて、社内外のネットワーク回線もまとめて保守/サポートしてくれる
- 8 取り扱える商材が広いため、保守/サポートの窓口も一元化できる
- 9 提案時の営業やSEが運用/サポート段階でも引き続いて自社を担当してくれる
- 10 運用/サポート段階でも営業やSEが自社を訪問し、課題や要件のヒアリングを行ってくれる
- 11 運用/保守サポートの費用については実態を踏まえて定期的な見直しを行ってくれる
- 12 その他:

### S8-2. 主要な委託先/購入先の「保守/サポート」について不満度が高い事柄(複数回答可)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「保守/サポート」に関して不満度が高い事柄を尋ねた結果である。選択肢は以下の12項目である。

- 1 遠隔操作によるIT管理/運用など、With/Afterコロナを踏まえた作業方針がない
- 2 業務やIT管理/運用の遠隔指導など、With/Afterコロナを踏まえた支援策がない
- 3 保守/サポートしてくれる製品/サービスは単一メーカーのものに限定される
- 4 保守/サポートの範囲はシステム全体ではなくハードやソフトの一部に留まっている
- 5 IT機器のみであり、電話や事務器を含むオフィス全体は保守/サポートしてもらえない
- 6 IT機器のみであり、LED照明などを含むオフィス全体の節電対策までは行ってくれない
- 7 IT機器のみであり、社内外のネットワーク回線は保守/サポートしてもらえない
- 8 取り扱える商材が狭いため、複数の業者と保守/サポート契約を結ぶ必要がある
- 9 提案時と運用/サポート段階とで担当者が変わってしまうため、情報の伝達が円滑でない
- 10 運用/サポート段階に入ると、トラブルなどが発生しない限りは営業やSEは自社を訪問してこない
- 11 運用/保守サポートの費用については固定金額であり、やや割高であると感じている
- 12 その他:

※[S8-1]と[S8-2]は各選択肢が対になっており、ある観点の良い面と悪い面を記述した内容となっている。この各選択肢を対にした結果を[S1-2S]を表側として主要な販社/SIer毎に集計したデータが「質問間クロス集計データ¥【S8-1 & S8-2】(【S1-2S】表側).xlsx」である

重要な集計データに関する解説や今後に向けた提言といった本レポートの要旨はPDF形式の「分析サマリ」に記載されている。以下のレポート試読版では、「第3章：商材分野別ポートフォリオのランキング」の一部を紹介している。

## 3. 商材分野別ポートフォリオのランキング

本章では販社/SIer が中堅・中小企業に提供している IT 商材の「分野」に着目する。

\*\*\*\*\*中略\*\*\*\*\*

### 社数シェア(設問[1-1S]の結果)とプライム率

パターン1：社数シェアとプライム率の双方において、上位6社に入っている

パターン2：社数シェアでは上位6社だが、プライム率は上位6社ではない

### 社数シェア上位6社のグループ分けとパターン分け

#### グループ1：多種多様な製品/サービスの扱いを得意とするケース

大塚商会 (パターン1)

富士ソフト (パターン2)

#### グループ2：主に基幹系システムに強みを持つケース

NTT データ (系列企業を含む) (パターン1)

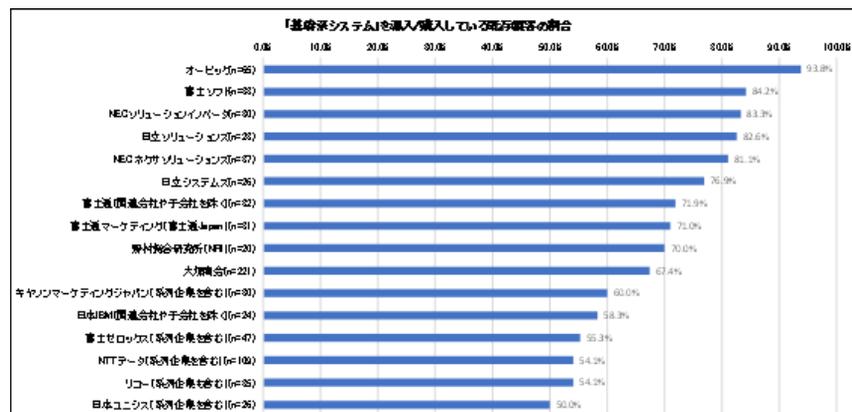
オービック (パターン2)

#### グループ3：複合機ベンダが様々なサービスも展開しているケース

リコー (系列企業も含む) (パターン1)

富士ゼロックス (系列企業を含む) (パターン2)

### 商材ポートフォリオにおける「基幹系システム」の割合ランキング



オービックが93.8%と最も高い値を示しており、基幹系システムが同社における主力商材であることが改めて確認できる。社数シェア上位6社のグループ毎に回答割合を比較すると、

グループ1：大塚商会 (67.4%) < 富士ソフト (84.2%)

グループ2：NTT データ (54.1%) < オービック (93.8%)

グループ3：リコー (54.1%) < 富士ゼロックス (55.3%)

となっている。プライム率の高さと基幹系システムが商材ポートフォリオに占める割合はいずれのグループでも逆の傾向を示しており、とくにグループ1とグループ2では顕著である。基幹系システムは業務システムの基本的な構成要素だが、商材ポートフォリオに占める割合が高すぎる場合(基幹系システムへの依存度が高すぎる場合)にはプライム率を抑制する要因となり得る可能性もある点に注意が必要だ。

\*\*\*\*\*以下、省略\*\*\*\*\*

# レポート試読版2(「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「A6. IT管理/運用の人員体制」を集計軸として「S系列」(本調査レポートの全設問)を集計した結果の一部である。

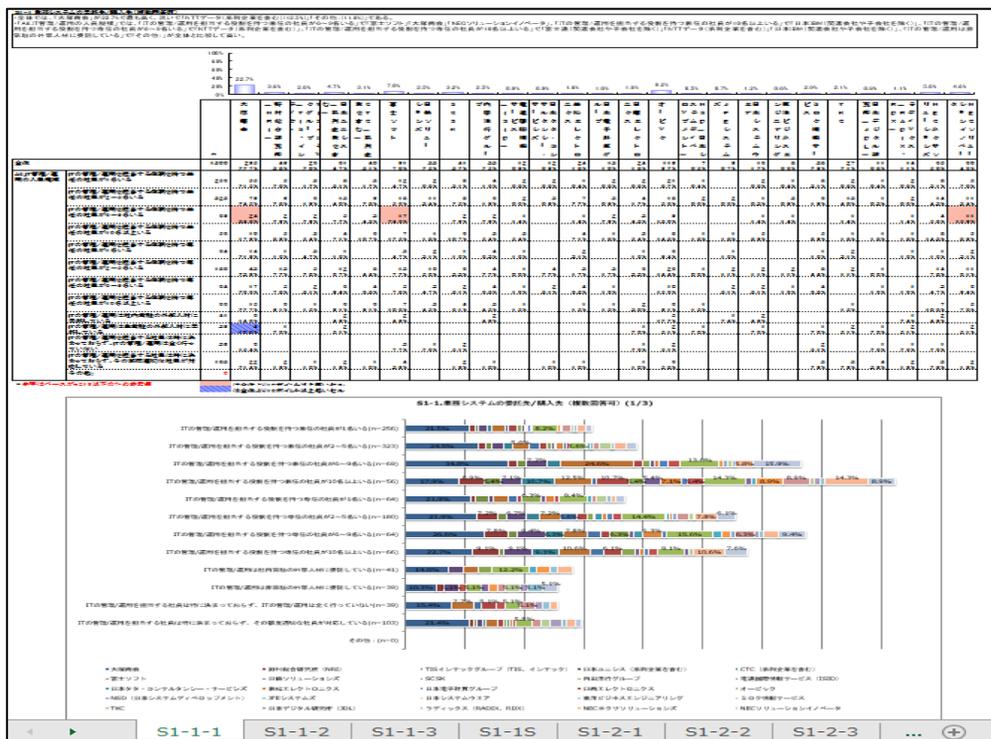
以下のMicrosoft Excelファイル名は『【S系列】(【A6】表側).xlsx』となっている。【S系列】とは、本調査レポートの中で主要な販社/SIerの社数シェアやユーザ企業から見た評価を尋ねた設問を指す。また、【A6】とはIT管理/運用の人員体制を示す企業属性であり、以下に列挙した選択肢から構成されている。

- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ兼任の社員が1名いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ兼任の社員が2～5名いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ兼任の社員が6～9名いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ兼任の社員が10名以上いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ専任の社員が1名いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ専任の社員が2～5名いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ専任の社員が6～9名いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ専任の社員が10名以上いる
- ・ITの管理/運用は社内常駐の外部人材に委託している
- ・ITの管理/運用は非常駐の外部人材に委託している
- ・ITの管理/運用を担当する社員は特に決まっておらず、ITの管理/運用は全く行っていない
- ・ITの管理/運用を担当する社員は特に決まっておらず、その都度適切な社員が対応している

したがって、『【S系列】(【A6】表側).xlsx』の結果を見ることによって、IT管理/運用を担う人材が1名の場合(ひとり情シス)と2～5名、6～9名、10名以上のそれぞれの場合で、販社/SIerの社数シェアやユーザ企業から見た時の評価にどのような違いがあるか?などを確認することができる。同じように、年商別の傾向は『【S系列】(【A1】表側).xlsx』(A1が年商区分を表す)、業種別の傾向は『【S系列】(【A4】表側).xlsx』(A4が業種区分を表す)といった集計データが用意されている。このように、ファイル名を見ることで「どの設問を対象として何を軸として集計したものか?」がわかるようになっている。

本調査レポートの設問数はS系列18設問となっており、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項目となる。そのため、本調査レポートにおける「主要分析軸データ」の合計シート数は18設問×7属性=126シートに達する。(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は本レポートの標準には含まれない)

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。



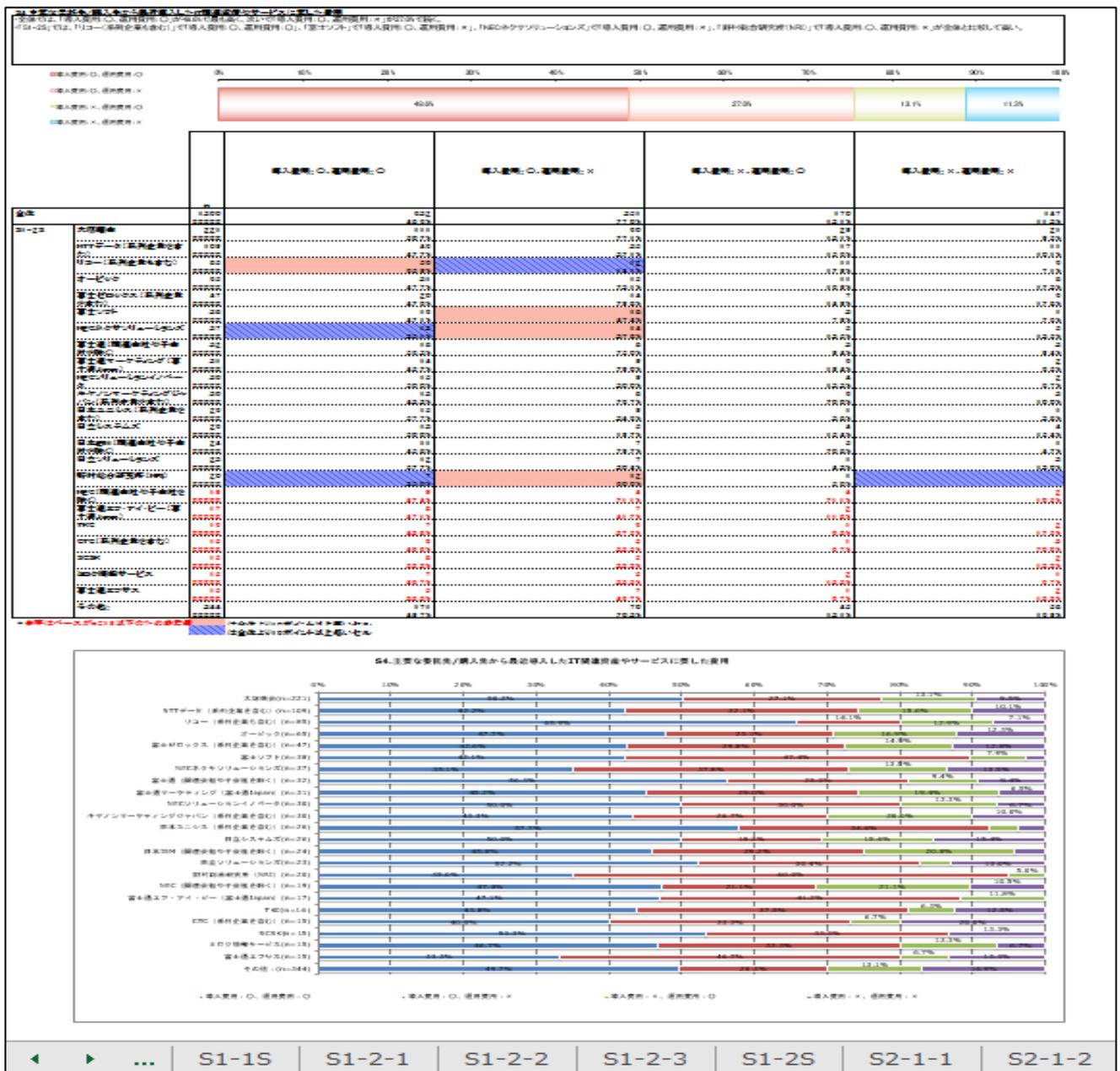
# レポート試読版3(「質問間クロス集計データ」)

「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「S1-2S.業務システムの委託先/購入先として最も主要なもの」を軸として、本調査レポートの全設問(S系列)を集計した結果である。これによって、「最も主要な委託先/購入先としての販社/SIer毎に、ユーザ企業の評価がどう異なっているか?」などを知ることができる。

以下のMicrosoft Excelファイル名は『【S系列】(【S1-2S】表側).xlsx』となっている。『【S1-2S】表側』の部分は設問「S1-2S」が集計軸(表側)となっていることを示しており、『【S系列】』の部分は本調査レポートの中で主要な販社/SIerの社数シェアやユーザ企業から見た評価を尋ねた設問を指す。このようにファイル名を見ることで「どの設問を軸としてどの設問の結果を集計したものか?」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または横帯グラフ、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。



## 本レポートの価格とご購入のご案内

### 『2020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』

【発刊日】2021年初旬 【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)

【サンプル/ダイジェスト】 以下より、本レポートのサンプル/ダイジェストをご覧いただけます。

販社/Sierがプライム率の向上を図るために注力すべき商材ポートフォリオ

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020SP\\_usr\\_rel1.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020SP_usr_rel1.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

## その他のレポート最新刊のご案内(各冊:180,000円税別)

### 2020年版中堅・中小企業におけるRPAおよびノーコード/ローコード開発ツールの活用実態レポート

中堅・中小企業におけるRPA活用の最新動向をノーコード/ローコード開発ツールの視点も交えて俯瞰する

【レポートの概要と案内】 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020RPA\\_user\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020RPA_user_rep.pdf)

【リリース(ダイジェスト)】

「ノーコード/ローコード開発ツールの導入率と課題」

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020RPA\\_user\\_rel1.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020RPA_user_rel1.pdf)

「RPA活用の普及に向けて注力すべき用途と課題」

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020RPA\\_user\\_rel2.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020RPA_user_rel2.pdf)

「RPA市場のシェア動向およびERPなどの既存業務システムとの関連」

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020RPA\\_user\\_rel3.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020RPA_user_rel3.pdf)

### 2020年版With/Afterコロナ時代の中堅・中小IT投資動向レポート

依然として新型コロナの収束が見えない状況下で、中堅・中小企業向けのIT活用提案をどのように策定すべきか？

【レポートの概要と案内】 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT\\_user\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT_user_rep.pdf)

【リリース(ダイジェスト)】

新型コロナで経営課題とIT活用方針はどのように変化したのか？

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT\\_user\\_rel1.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT_user_rel1.pdf)

大企業とは異なる中堅・中小企業向けテレワーク導入提案のポイント

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT\\_user\\_rel2.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT_user_rel2.pdf)

新型コロナに起因する中堅・中小企業のIT支出市場規模

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT\\_user\\_rel3.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT_user_rel3.pdf)

### 2020年版中堅・中小企業におけるDX導入のタイプ分類と訴求方法レポート

45項目の具体的なソリューションに基づいて、「点」のDX事例を「線や面」に拡大する施策をまとめた必携書

【レポートの概要と案内】 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020DX\\_usr\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020DX_usr_rep.pdf)

【リリース(ダイジェスト)】

中堅・中小企業におけるDX導入のタイプ分類と最適なソリューション選択

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020DX\\_usr\\_rel1.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020DX_usr_rel1.pdf)

RPA、HR Tech、テレワーク/モバイルワークを横展開する際のポイント

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020DX\\_usr\\_rel2.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020DX_usr_rel2.pdf)

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  
〒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](mailto:inform@norkresearch.co.jp)  
Web: [www.norkresearch.co.jp](http://www.norkresearch.co.jp)