

プライム率、導入効果、商材ポートフォリオなどの様々な指標と、提案/見積/構築/サポートの各段階におけるユーザ評価をクロス分析し、DX時代を担う販社/SIer(=ベンダにとっての有望チャネル)を明らかにした決定版

2021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」⇒	10~12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/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

本調査レポートでは以下のような属性に合致する1300件(有効回答件数)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(有効回答件数)

A1.年商区分: 5億円未満(200社) / 5億円以上~10億円未満(200社) / 10億円以上~20億円未満(200社) / 20億円以上~50億円未満(200社) / 50億円以上~100億円未満(200社) / 100億円以上~300億円未満(200社) / 300億円以上~500億円未満(100社)

A2.職責区分: 情報システムの導入や運用/管理または製品/サービスの選定/決済の権限を有する職責

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 / 建設業 / 卸売業 / 小売業 / 流通業(運輸業) / IT関連サービス業 / 一般サービス業 / その他

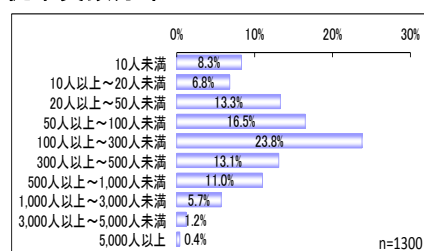
A5.所在地区分: 北海道地方 / 東北地方 / 関東地方 / 北陸地方 / 中部地方 / 近畿地方 / 中国地方 / 四国地方 / 九州・沖縄地方

調査実施時期: 2021年6月~7月

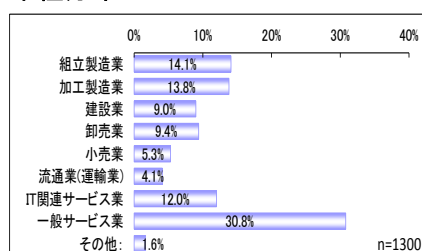
上記に加えて、「A6.IT管理/運用の人員規模」(IT管理/運用を担う人材は専任/兼任のいずれか?人数は1名/2~5名/6~9名/10名以上のどれに当てはまるか?)および「A7.ビジネス拠点の状況」(オフィス、営業所、工場などの数は1ヶ所/2~5ヶ所/6ヶ所以上のいずれか?ITインフラ管理は個別/統一管理のどちらか?)といった属性についても尋ねており、A1~A7を軸として以降に述べる全ての設問を集計したデータが含まれる。

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人以上の大企業を中心に、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。

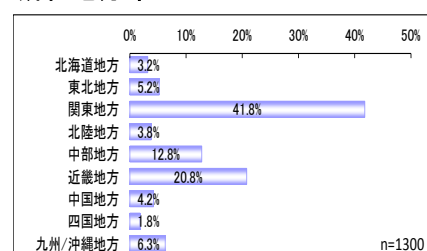
従業員数分布



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

日本の中堅・中小企業は欧米と比べて販社/Sierへの依存度が高いと言われることが多い。実際、オフコンの時代から多くの販社/Sierが中堅・中小企業におけるIT活用を支えてきた。だが、クラウドやスマートフォン/タブレットが登場し、更にDXに伴うITとOTの融合、IoTにおける様々なデバイスの活用、その先にあるAIや高度なデータ分析といった変化によって、販社/Sierに求められるスキルは急速に拡大している。

こうした状況の中、販社/Sierとしては「DX時代に向けて、自社が強化/改善すべき領域はどこか？」を把握する必要がある。一方で、IT商材を開発/販売するベンダやクラウドサービス事業者にとっては「DX時代に自社の商材を提案できる販社/Sier(チャンネル)の適切な選択」が不可欠となる。

そこで本調査レポートでは、まず58社に及ぶ代表的な販社/Sierを選択肢として列挙し、中堅・中小企業がIT商材を購入/導入する業者としての社数シェア、購入したIT商材に対する導入効果や費用の評価、および提案/見積/構築/サポートの各段階における評価を有効回答件数1300社の中堅・中小企業に尋ねている。

そして、その結果を集計/分析することによってプライム率、導入効果、商材ポートフォリオなどの様々な指標と、提案/見積/構築/サポートの各段階におけるユーザ評価をクロス分析し、DX時代を担う販社/Sier(=ベンダにとっての有望チャンネル)を明らかにしている。

本調査レポートに収録されている様々な集計データや提言を参照することで、販社/Sierは「DX時代に顧客を維持/拡大するために取り組むべきことは何か？」を知ることができる。さらに、ベンダやクラウドサービス事業者は「どのような販社/Sierをチャンネルとして選べばよいか？」のヒントを得ることができる。

本調査レポートの分析サマリ(分析の要点をまとめて、今後に向けた提言を述べたもの)の章構成は以下の通り。

第1章：本調査レポートの概要と構成

本調査レポートで述べられている内容の背景/概略と次章以降の流れに関する解説

第2章：導入社数シェアとプライム率

IT商材を購入/導入する業者としての社数シェアと最も主要な業者となっている割合(プライム率)に関する分析

第3章：商材分野別ポートフォリオ

各種業務システム、ハードウェア、事務機器、データセンタサービス、アウトソーシング、クラウドなど計12に及ぶIT商材分野で見た時の代表的な販社/Sierのポートフォリオに関する分析

第4章：導入効果に関するユーザ企業の評価

代表的なプライムの販社/Sierから直近で購入/導入したIT商材の導入効果(売上改善、経費削減)に関する分析

第5章：費用に関するユーザ企業の評価

代表的なプライムの販社/Sierから直近で購入/導入したIT商材の費用(導入費用、運用費用)に関する分析

第6章：提案/販売時の活動に関するユーザ企業の評価

代表的なプライムの販社/Sierに対する提案/販売時の活動(肯定的な内容:13項目、否定的な内容:13項目、計26項目)に関する評価の分析

第7章：金額提示に関するユーザ企業の評価

代表的なプライムの販社/Sierに対する金額提示(肯定的な内容:7項目、否定的な内容:7項目、計14項目)に関する評価の分析

第8章：システム構築力に関するユーザ企業の評価

代表的なプライムの販社/Sierに対するシステム構築力(肯定的な内容:12項目、否定的な内容:12項目、計24項目)に関する評価の分析

第9章：保守/サポートに関するユーザ企業の評価

代表的なプライムの販社/Sierに対する保守/サポート(肯定的な内容:11項目、否定的な内容:11項目、計22項目)に関する評価の分析

次頁以降では、本調査レポートで集計/分析を行っている設問項目の詳細について記載している。

設問項目(1/7)

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/購入先であ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の役割も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58項目(+「その他」)である。本調査レポートに選択肢として記載された販社/SIerの名称は調査を行った2021年6~7月時点の状況に基づく。

また、※のついた24社の販社/SIerはIT商材を購入/導入する業者としての社数シェア集計に加えて、企業別の様々な評価項目に関するデータ集計の対象となっている。

<<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
JBCCホールディングスグループ(系列企業も含む)
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
ビジネスエンジニアリング(B-EN-G)
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Japan(富士通マーケティング、富士通エフ・アイ・ピー)※
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>>

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(関連会社や子会社は除く)
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)※
富士フィルムビジネスイノベーション(富士ゼロックス)※
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:

設問項目(2/7)

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、※が付い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。

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上位24社の販社/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上位24社の販社/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。

<<基幹系システム>>	
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
<<情報系システム>>	
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
<<運用管理系システム>>	
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
<<分析/出力系システム>>	
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
<<顧客管理系システム>>	
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
<<ハードウェア(サーバ/ストレージ/ネットワーク/端末)>>	
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
<<事務機器>>	
複合機	コピー、FAX、プリンタ、スキャナを兼ねた機器
<<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
<<データセンターサービス>>	サーバのハウジングやデータセンター設備の提供
<<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)
<<クラウド(IaaS/PaaS/SaaS)>>	
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
<<その他>>	
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。

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

[S2-1]で回答した選択肢の中から、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つ選ぶ設問である。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12分野(+「その他」)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>>
 1 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>>
 2 導入費用:○、運用費用:×

<<導入費用は超過したが、運用費用が予定内だった場合>>
 3 導入費用:×、運用費用:○

<<導入費用と運用費用の双方が超過した場合>>
 4 導入費用:×、運用費用:×

次頁へ続く

設問項目(4/7)

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13項目(+その他)である。

<<DXに関連する項目>>

- ※・ DXとは何か?を具体的に示し、業績改善につながる提案を行ってくれる
- ※・ DXを適切に推進していくための新しいIT商材を積極的に提案してくれる
- ※・ 自社の業務を理解し、DXに必要な社内の改革と一緒に推進してくれる
- ※・ DXを推進するための自社の人材育成にも積極的に協力してくれる

<<コロナ禍に関連する項目>>

- ・ 在宅勤務だけでなく、コロナ禍のビジネス維持に役立つ提案をしてくれる
- ・ コロナ禍におけるビジネス環境変化を踏まえたIT活用を提案してくれる

<<提案内容に関連する項目>>

- ・ ITの進歩やビジネス環境の変化を数年先まで見越して提案してくれる
- ・ 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
- ・ 自社の業種や規模を個別に考慮して、経営に役立つ助言をしてくれる
- ・ 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
- ・ 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

<<商材や人材に関連する項目>>

- ・ 扱う商材が幅広く、どんな商材でも窓口を一本化して対応してもらえる
- ・ 人材が豊富であり、コンサルティングから保守まで一括で依頼できる

<<その他>>

- ・ 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で、「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13項目(+その他)である。

<<DXに関連する項目>>

- ※・ DXとは何か?の説明が抽象的で、業績改善につながる提案になっていない
- ※・ DXの推進を謳っているが、提案されるIT商材は従来のものと何ら変わらない
- ※・ 自社の業務を理解しておらず、DXに必要な社内の改革には非協力的である
- ※・ DXを推進するための自社の人材育成には無関心であり、非協力的である

<<コロナ禍に関連する項目>>

- ・ コロナ禍に起因する提案が在宅勤務のみであり、ビジネス維持に役立たない
- ・ コロナ禍における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

<<提案内容に関連する項目>>

- ・ ITの進歩やビジネス環境の変化を数年先まで見通す視点が欠けている
- ・ 経営支援を謳っているが、実際にはIT商材の売り込みに留まっている
- ・ 自社の業態や規模を考慮しておらず、経営に役立つ助言が得られない
- ・ 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に直結しない
- ・ IT関連の専門用語を多用しており、説明を受けても内容が理解できない

<<商材や人材に関連する項目>>

- ・ 扱う商材が限られているため、別業者からも商材を調達する必要がある
- ・ 人材が限られているため、別業者との協業体制でないと対応できない

<<その他>>

- ・ その他:

※の付いた項目はDXと関連が深いため、分析サマリで触れている「主要な販社/S1erのDX評価スコア」を算出する際のウェイトが※の付いていない項目の1.5倍に設定されている。

[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/S1er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7項目(+その他)である。

<<見積の内容や価格に関連する項目>>

- ・ 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
- ・ 必要な商材が見積に網羅されており、後になって金額変更がない
- ・ 見積の内訳が詳細に示されており、金額の妥当性を判断できる

<<課金体系や支援制度に関連する項目>>

- ※・ データ量や処理量に応じた従量課金の体系を提案してくれる
- ※・ 講読型/サブスクリプション型の課金体系を提案してくれる
- ・ 金融機関と連携して、IT活用の資金調達も支援してくれる
- ・ IT活用に適用できる補助金制度の利用を支援してくれる

<<その他>>

- ・ 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7項目(+その他)である。

<<見積の内容や価格に関連する項目>>

- ・ 初期費用は安価だが、導入後の保守/サポート費用が高額である
- ・ 必要な商材が見積から漏れており、後になって金額が変更になる
- ・ 見積の内訳が省略されているため、金額の妥当性を判断できない

<<課金体系や支援制度に関連する項目>>

- ※・ データ量や処理量に応じた従量課金の体系に対応できていない
- ※・ 講読型/サブスクリプション型の課金体系に対応できていない
- ・ IT活用に必要な資金の調達については支援してくれない
- ・ IT活用に適用できる補助金制度の利用は支援してくれない

<<その他>>

- ・ その他:

※の付いた項目はDXと関連が深いため、分析サマリで触れている「主要な販社/SIerのDX評価スコア」を算出する際のウェイトが※の付いていない項目の1.5倍に設定されている。

[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

次頁へ続く

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12項目(+その他)である。

<<システムの設計や構成に関連する項目>>

- ・ アクセス増やデータ増を考慮した拡張性のあるシステムを設計/構成できる
- ※ ・ 自動化ツールなどを活用して、開発/試験の作業を減らす工夫を行っている
- ・ 可用性や安定性を考慮した設計/構成となっており、システム停止が少ない
- ・ OSなどがバージョンアップしても、カスタマイズ部分そのまま維持される
- ・ ビジネス要件に基づく処理性能やデータ容量の試算が適切/精緻である
- ・ 業種毎のテンプレートが充実しており、自社の業務に適用しやすい

<<新しい技術の活用に関連する項目>>

- ※ ・ ノーコード/ローコードの仕組みなどを用いて、カスタマイズを抑制できる
- ※ ・ オンプレミスとクラウドの使い分けが適切であり、両者が連携できている
- ※ ・ RPAを用いた業務の自動化など、人材不足への対策も考慮されている
- ※ ・ IoTや5Gなど、IT以外のエンジニアリングに近い領域もカバーできている
- ・ 提示されるシステム仕様が精緻であり、後でトラブルになることがない
- ・ システム仕様の作成を率先して行い、自社の負担を軽減してくれる

<<その他>>

- ・ 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12項目(+その他)である。

<<システムの設計や構成に関連する項目>>

- ・ アクセス増やデータ増を考慮した拡張性のあるシステムを設計/構成できない
- ※ ・ 開発/試験を全て手作業で実施し、自動化ツールなどで効率化していない
- ・ 可用性や安定性を考慮した設計/構成となっておらず、システム停止が多い
- ・ OSなどがバージョンアップすると、カスタマイズ部分を再作成する必要がある
- ・ ビジネス要件に基づく処理性能やデータ容量の試算が甘く、不正確である
- ・ 業種毎のテンプレートが充実しておらず、自社の業務に適用しづらい

<<新しい技術の活用に関連する項目>>

- ※ ・ ノーコード/ローコードなどの新技術に疎く、カスタマイズに頼りがちである
- ※ ・ オンプレミスとクラウドの一方に偏りがちで、両者の連携もできていない
- ※ ・ RPAを用いた業務の自動化など、人材不足への対策を考慮していない
- ※ ・ IoTや5Gなど、IT以外のエンジニアリングに近い領域はカバーできない
- ・ 提示されるシステム仕様が曖昧であり、後にトラブルになることが多い
- ・ システム仕様の作成を顧客である自社に任せきりにすることが多い

<<その他>>

- ・ その他:

※の付いた項目はDXと関連が深いため、分析サマリで触れている「主要な販社/S1erのDX評価スコア」を算出する際のウェイトが※の付いていない項目の1.5倍に設定されている。

[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/S1er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

次頁へ続く

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11項目(+その他)である。

<<保守/運用の方針や体制に関連する項目>>

- ・ 複合機やLED照明など、IT以外のオフィス全体を保守/サポートしてくれる
- ※・ 装置/機器などのエンジニアリング領域も保守/サポートしてくれる
- ・ 複数メーカーの製品/サービスを一括で保守/サポートしてくれる
- ・ IT管理/運用の作業を代行する際は遠隔操作で対応してくれる
- ・ IT管理/運用の指導/支援を遠隔のビデオ通話で実施してくれる
- ・ 状況に応じて保守/サポートの費用を定期的に見直してくれる

<<保守/運用の内容に関連する項目>>

- ※・ 自動化ツールなどを活用して、管理/運用の作業を減らす工夫を行っている
- ※・ DevOpsやCI/CDなど、継続的なシステム開発/運用の手法に積極的である
- ※・ 保守/サポートの段階でもクラウドとオンプレミスの選択を変更できる
- ・ セキュリティ対策やトラブル復旧の対応も一括して対応してくれる
- ・ サポート期限切れとなったシステムの延命策も提供してくれる

<<その他>>

- ・ 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11項目(+その他)である。

<<保守/運用の方針や体制に関連する項目>>

- ・ 複合機やLED照明など、IT以外のオフィス全体は保守/サポートしない
- ※・ 装置/機器などのエンジニアリング領域は保守/サポートしない
- ・ 保守/サポートが特定メーカーの製品/サービスに限定される
- ・ IT管理/運用の作業を代行する際は現地訪問が必須である
- ・ IT管理/運用の指導/支援においては現地訪問が必須である
- ・ 保守/サポートの費用は常に固定額であり、割高になっている

<<保守/運用の内容に関連する項目>>

- ※・ 管理/運用を全て手作業で実施し、自動化ツールなどで効率化していない
- ※・ DevOpsやCI/CDなど、継続的なシステム開発/運用の手法に消極的である
- ※・ 保守/サポートの段階ではクラウドとオンプレミスの選択を変更できない
- ・ セキュリティ対策やトラブル復旧の対応は自社で対応する必要がある
- ・ サポート期限切れとなったシステムの延命策は提供してくれない

<<その他>>

- ・ その他:

※の付いた項目はDXと関連が深いいため、分析サマリで触れている「主要な販社/SIerのDX評価スコア」を算出する際のウェイトが※の付いていない項目の1.5倍に設定されている。

[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

次頁へ続く

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7章: 金額提示に関するユーザ企業の評価」の一部を紹介している。

第7章. 金額提示に関するユーザ企業の評価

本章では IT 関連資産やサービスの購入/導入に際し、中堅・中小企業が販社/Sier の「金額提示」をどう評価しているか?に着目する。

本章の分析対象となる設問[S6-1]と設問[S6-2]では、設問[S1-2]で回答した「業務システムの委託先/購入先として最も主要なもの」の「金額提示」に関する評価を尋ねている。

ここでの「金額提示」とは、最も主要な委託先/購入先が IT 関連資産やサービスの提案/販売に際して、ユーザ企業に対して費用の見積を提示する過程を指す。設問[S6-1]はユーザ企業から見た時に満足度の高い事柄(肯定的な項目)、設問[S6-2]は不満度が高い事柄(否定的な事柄)を尋ねている。いずれも複数回答設問であり、両設問の選択肢は互いに対応している。各設問の選択肢は以下の通りである。

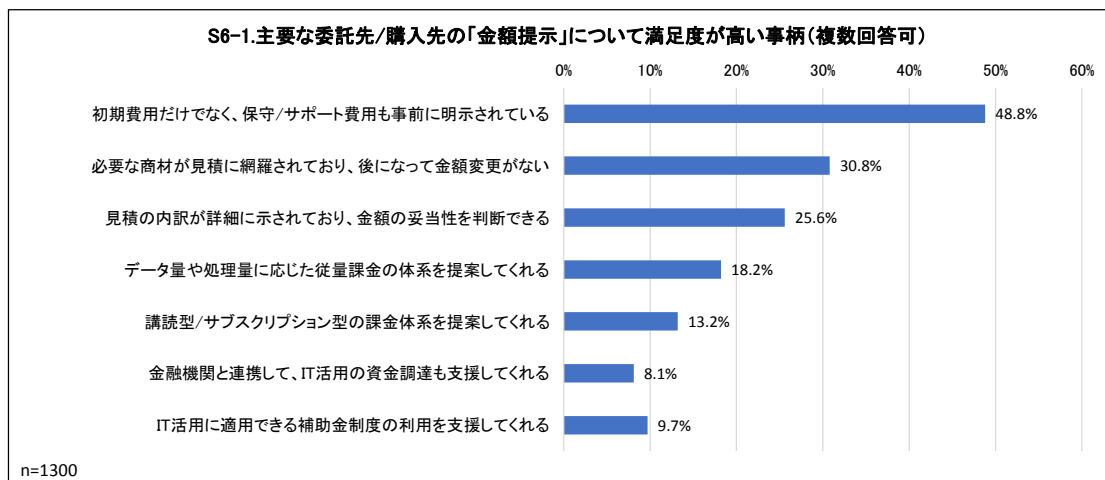
S6-1. 主要な委託先/購入先の「金額提示」について満足度が高い事柄

*****中略*****

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

*****中略*****

以下のグラフは設問[S6-1]の結果を中堅・中小企業全体で集計したものだ。(集計データ¥単純集計データ¥【S系列】単純集計.xlsx)



中堅・中小企業は大企業と比べて拠出可能な IT 支出額に限られる。そのため、初期費用を抑えつつ、保守/サポート費用には詳しく触れることを避けるというアプローチが見られることもある。しかし、上記のグラフで「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」の回答割合が 48.8%に達していることが示すように、ユーザ企業側は必要な費用を事前に明示する姿勢を求めている。

*****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。

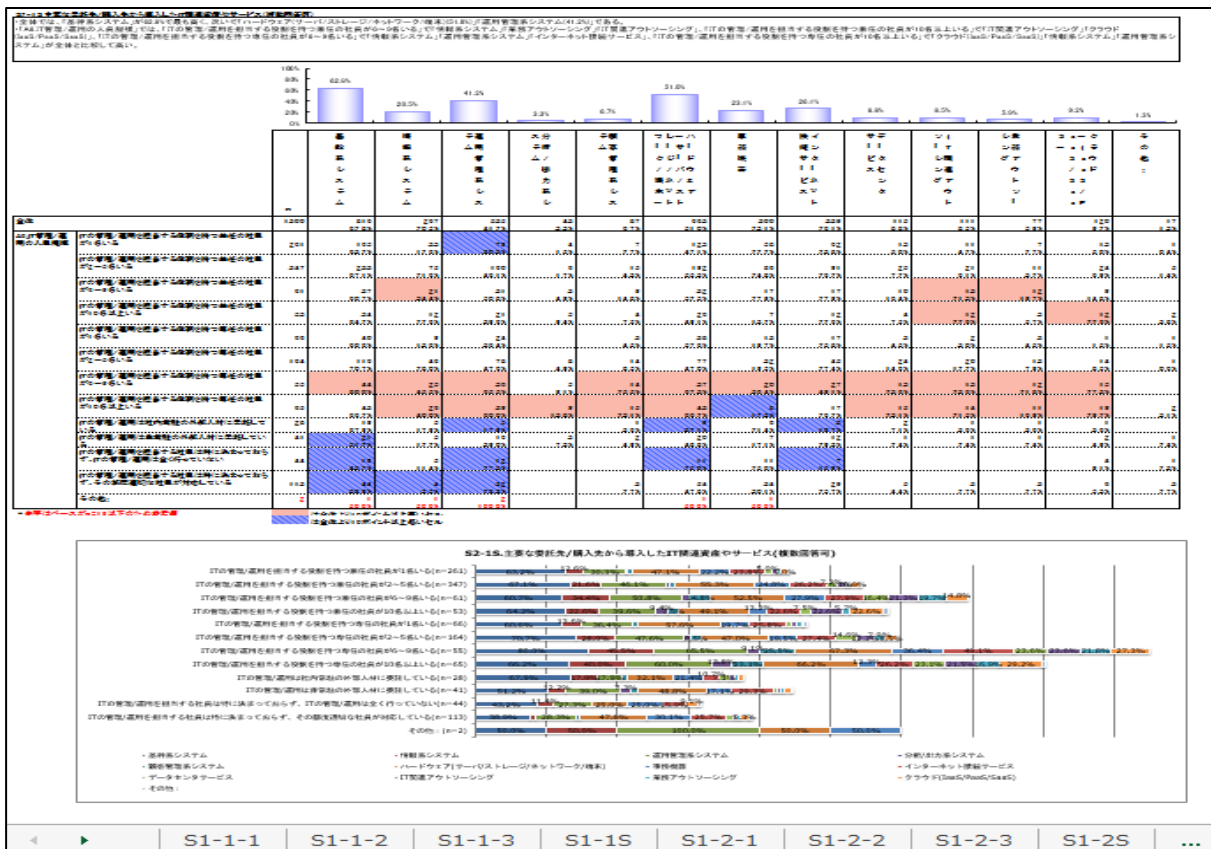
以下のMicrosoft Excelファイル名は『【S系列】(【A6】表側).xlsx』となっている。【S系列】とは、本調査レポートの全設問項目を指す。また、【A6】とはIT管理/運用の人員体制を示す企業属性であり、以下に列挙した選択肢から構成されている。

- ・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名のみの場合(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全18設問(S系列)であり、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。



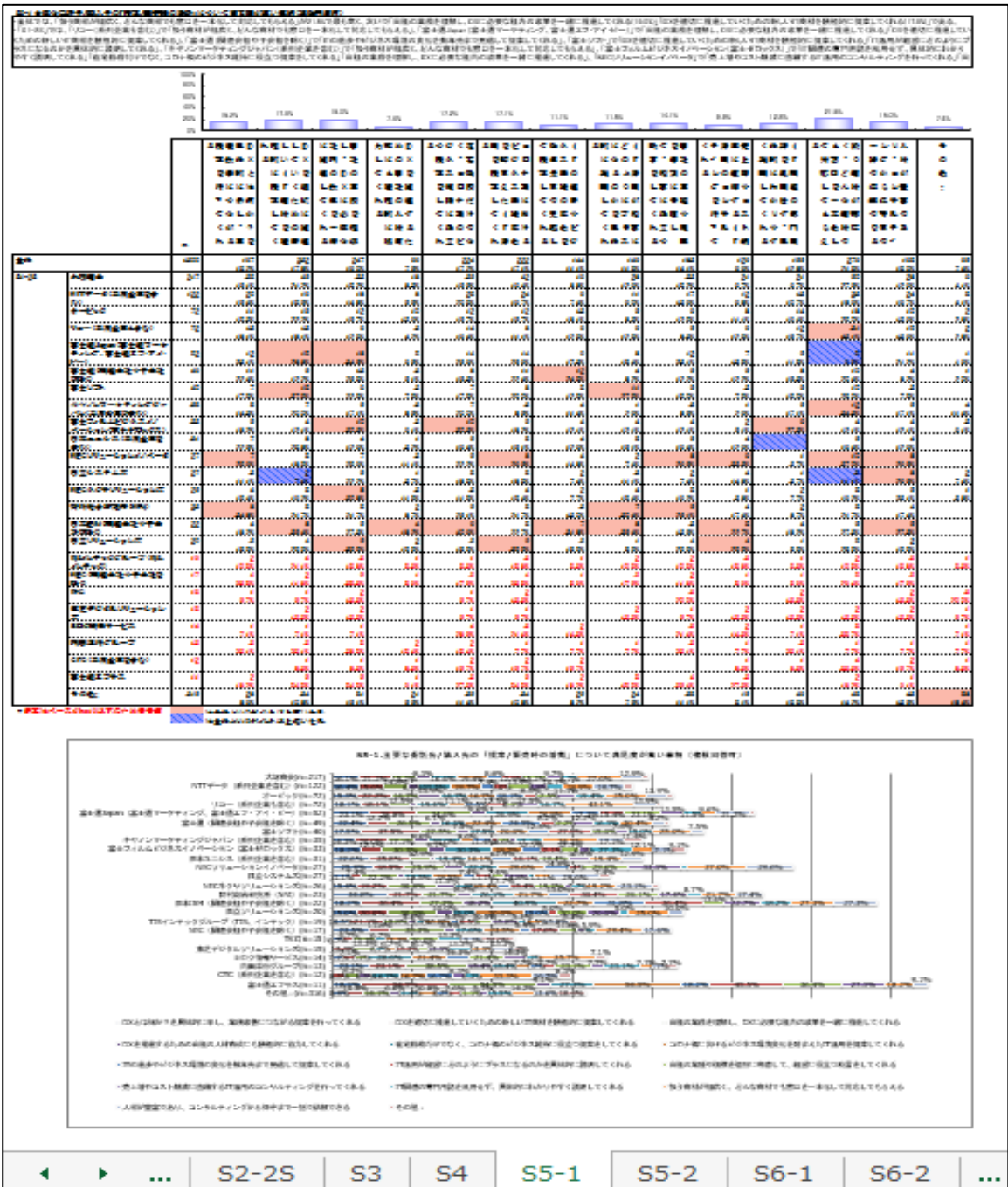
レポート試読版3(「質問間クロス集計データ」)

「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)であることを示しており、『【S系列】』の部分は本調査レポートの全設問項目を指す。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

『2021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】2022年1月11日 【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ください。

「中堅・中小市場において販社/Sierが注力すべきDX評価指標」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021SP_usr_rel1.pdf

「DX商材のチャネル開拓/拡大に向けてIT企業が着目すべきポイント」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021SP_usr_rel2.pdf

「中堅・中小企業がDX時代に重視する保守/サポートの在り方」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021SP_usr_rel3.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)

2021年版DXとコロナ禍を踏まえた中堅・中小企業のIT投資レポート

クラウド移行やWeb会議導入だけに留まらないDX/コロナ禍のIT活用とは？

【レポートの概要と案内】 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021IT_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】

DXやコロナ禍において今後求められる「今、不可欠なIT活用」の提案

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021IT_user_rel1.pdf

中堅・中小企業がDX/コロナ禍で求める業種別ITソリューション

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021IT_user_rel2.pdf

中堅・中小企業がIT活用で直面する経営課題とそれを解決する支援策

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021IT_user_rel3.pdf

中堅・中小企業におけるDX/コロナ禍に伴うIT支出額と市場規模

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021IT_user_rel4.pdf

2021年版中堅・中小向け5G/ネットワーク関連サービスの展望レポート

ローカル5G、ゼロトラスト、エッジコンピューティングなどの新たなネットワーク活用を普及させるためには何が必要か？

【レポートの概要と案内】 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021NW_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】

中堅・中小市場における5G/ネットワーク関連サービスの訴求ポイント

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021NW_user_rel1.pdf

ゼロトラストに向けた中堅・中小ネットワーク環境の実態と今後

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021NW_user_rel2.pdf

ローカル5G活用を成功させるための業種別シナリオ

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021NW_user_rel3.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
Web: www.norkresearch.co.jp