

2022年 伴走型SI/サービスは中堅・中小企業とIT企業の新しい関係性となるか？

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IT企業(販社/SIer)に求める様々な支援策に関する調査を行い、その中の「伴走型SI/サービス」に関連する分析結果を発表した。本リリースは「2022年版 中堅・中小企業のDXソリューション導入実態と展望レポート」のサンプル/ダイジェストである。

<「伴走型SI/サービス」で共創関係を築くためには、従来と異なる斬新な取り組みも検討すべき>

- 委託/受託ではなく、共創関係を目指した「伴走型SI/サービス」に注目が集まりつつある
- 「テンプレートは業種別と用途別のどちらが良いか？」など、支援策の適切な判断が大切
- 共同プロジェクトによる成果報酬やユーザ企業からIT企業への派遣も検討の価値がある

調査対象企業: 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)

調査対象職責: 経営層およびIT活用の導入/選定/運用に関わる立場

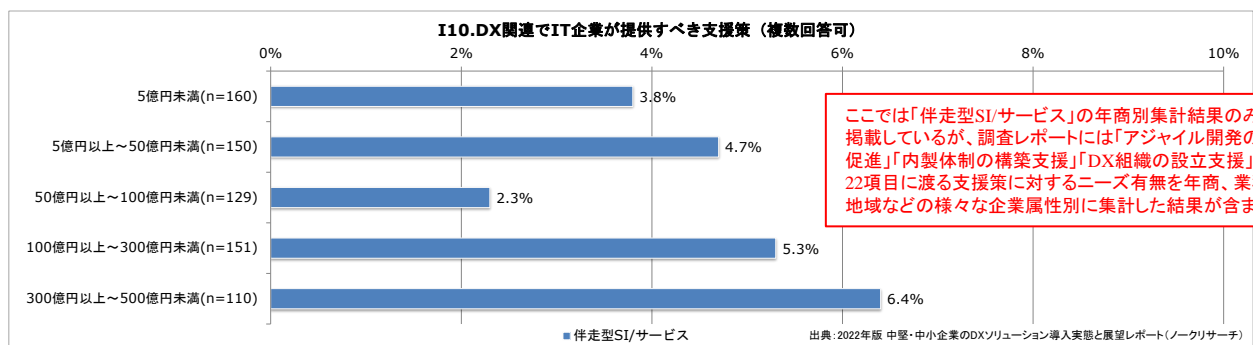
調査実施時期: 2022年5月

※詳細は右記の調査レポート案内を参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022IT_user_rep.pdf

委託/受託ではなく、共創関係を目指した「伴走型SI/サービス」に注目が集まりつつある

中堅・中小企業がIT活用を進める上ではシステム構築/運用を担うIT企業(販社/SIer)の支援が不可欠だ。また、ビジネス環境が変化しやすい昨今では、ユーザ企業とIT企業の双方が変化に耐えうる新たな手法を活用し、互いに協力していくことが重要となってくる。例えば、旧来は相応の分量となる仕様書を作成してシステム要件を確認した後、多くの期間を費やしてシステム構築を行うといった流れが一般的だった。だが、昨今は短期間でシステムを構築できるローコード/ノーコード開発ツール(※1)などが広まりつつあり、システム構築を行いながら要件を固めていくアジャイル開発の手法(※2)を適用するケースも出てきている。※1や※2は以前から存在していたツールや手法だが、ビジネス環境の変化やITの進歩に伴って今後は中堅・中小市場においても普及していく可能性がある。

こうした流れと関連して、最近注目を集めているのが『伴走型SI/サービス』というキーワードだ。複数の異なる定義があるが、「ユーザ企業とIT企業が単なる委託/受託の関係ではなく、共創の関係を築く試み」という点では共通しており、ノークリサーチでは上記を伴走型SI/サービスの定義としている。本リリースの元となる調査レポートでは「アジャイル開発の促進」「内製体制の構築支援」「DX組織の設立支援」など、22項目に渡る選択肢を列举して「ユーザ企業はIT企業にどのような支援策を求めているか？」を集計/分析している。以下のグラフはその中から「伴走型SI/サービス」による支援を求めているユーザ企業の割合を年商別に集計したものだ。



いずれの年商帯においても回答割合は1割未満に留まっており、中堅・中小企業における「伴走型SI/サービス」に対するニーズは現時点では非常に少ない。(まだ広く認知されていないことも影響していると考えられる)しかし、他の支援策に関する傾向を加味すると、「伴走型SI/サービス」が担うべき役割や普及に向けて注力すべきポイントが見えてくる。次頁以降はそうした分析/提言の一部を調査レポートのサンプル/ダイジェストとして紹介している。

「テンプレートは業種別と用途別のどちらが良いか？」など、支援策の適切な判断が大切

本リリースの元となる調査レポートでは22項目に渡る以下の選択肢を列挙し、中堅・中小企業がIT企業に対してどのような支援策を求めているか？の分析/提言を述べている。(調査レポートの詳細は右記を参照 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022IT_user_rep.pdf)

<<提案段階における支援>>

- | | |
|-----------------|------------------------------------|
| ・現場業務の現地での視察 | ユーザ企業の現場を視察し、業務の改善点を提示してくれる |
| ・IT管理/運用のモニタリング | システムの利用/稼働を分析し、改善点を提示してくれる |
| ・既存ITによる確実な成功例 | 既存のITを活用した小さな成果を確実に得るための提案をしてくれる |
| ・条件検索が可能な事例集 | 年商/業種/予算などを指定し、該当するDXの事例を提示してくれる |
| ・IT以外の最新技術の提案 | IT以外の関連技術も提示してくれる(例. 食品通販に必要な冷凍装置) |
| ・他社と異なる独自の提案 | ユーザ企業の強みを理解し、独自のDXを提案してくれる |
| ・他社の成功に沿った提案 | 成功事例の多いDX活用パターンに沿って提案してくれる |

<<構築/運用における支援>>

- | | |
|-------------|---------------------------------|
| ・一本化された対応窓口 | 複数のIT企業に関わる場合も1社のIT企業が全体をとりまとめる |
| ・複数社による協力体制 | ユーザ企業が複数のIT企業とやりとりして各々の強みを活かす |
| ・アジャイル開発の促進 | 迅速なシステム開発のためにユーザ企業がすべきことを示してくれる |
| ・内製体制の構築支援 | ユーザ企業が自らシステム開発に取り組むための支援をしてくれる |
| ・業種別のテンプレート | 製造向け、建設向けなどDX提案の業種別雛形が用意されている |
| ・用途別のテンプレート | AI、ドローンなど、DX提案の用途別雛形が用意されている |
| ・クラウド活用の支援 | クラウドを積極的に活用したシステム構築を支援してくれる |
| ・伴走型SI/サービス | ユーザ企業とIT企業が委託/受託ではなく共創の関係を築く試み |

<<費用関連の支援>>

- | | |
|------------|------------------------------|
| ・初期無料の月額課金 | ヒアリングや初期作業は無料、月額のみで利用できる課金体系 |
| ・成果報酬の課金体系 | 売上向上やコスト削減などの成果を基準に支払われる課金体系 |
| ・従量制の課金体系 | データ量や計算量などの利用量に応じて支払われる課金体系 |
| ・補助金活用の支援 | 政府や自治体による補助金の申請/認可取得を支援してくれる |

<<人材関連の支援>>

- | | |
|------------|----------------------------------|
| ・DX組織の設立支援 | DXに取り組む社内組織を設立する際の助言や手助けをしてくれる |
| ・DX人材の育成支援 | DXを主導する社内人材を育成するための助言や手助けをしてくれる |
| ・DX人材の常駐派遣 | DXを社内で主導する役割を担う常駐の人材を外部から派遣してくれる |

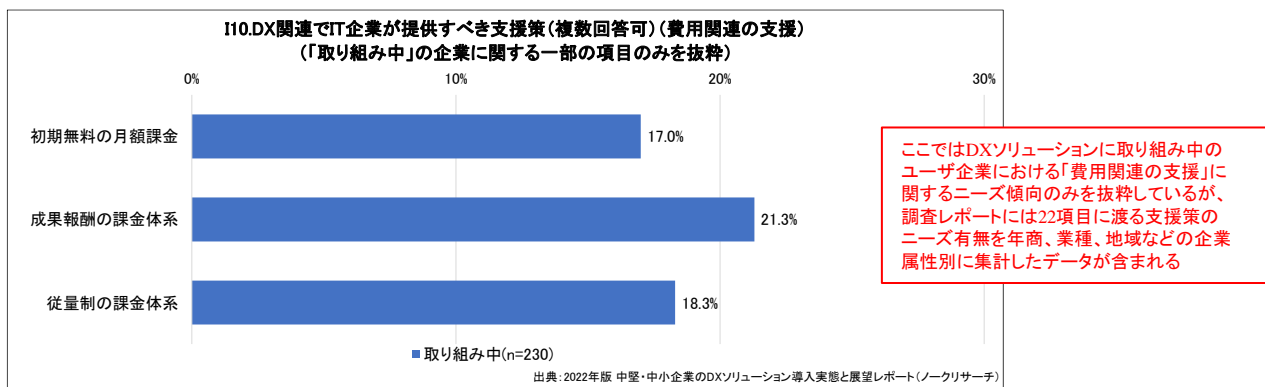
上記に列挙した支援策は互いに関連/影響している点に注意が必要だ。例えば、前頁でも触れた「アジャイル開発の促進」や「伴走型SI/サービス」といった支援策に取り組む上では「一本化された窓口」と「複数社による協力体制」のどちらが最善か？「業種別のテンプレート」と「用途別のテンプレート」のどちらに注力すれば良いのか？の判断が重要となる。

このようにIT企業がユーザ企業に対して何らかの支援策(新たなソリューションやサービスという形態で提供される支援策も含む)を講じようとする際には提案段階、構築/運用、費用関連、人材関連といった多角的な視点に基づいた他の支援策との兼ね合いに着目することが大切だ。

次頁では調査レポートから抜粋したサンプル/ダイジェストとして、費用関連および人材関連の支援策に対するニーズ傾向を踏まえながら、「伴走型SI/サービス」で提唱されている共創関係を築いていくための提言について述べていく。

共同プロジェクトによる成果報酬やユーザ企業からIT企業への派遣も検討の価値がある

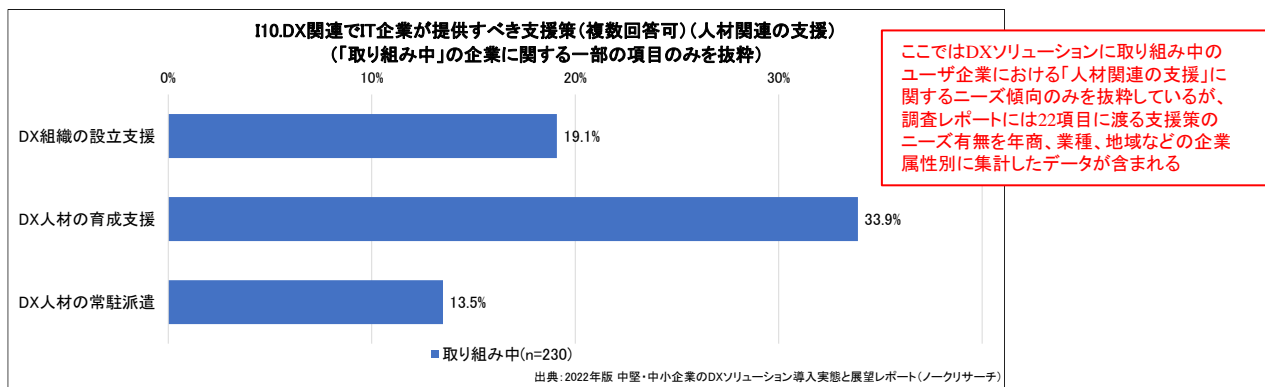
以下のグラフはDXソリューションに取り組み中のユーザ企業を対象として、前頁に列挙した様々な支援策の中から「費用関連の支援」に対するニーズ動向の一部を抜粋してプロットしたものだ。



僅差ではあるが、「成果報酬の課金体系」が「初期無料の月額課金」や「従量制の課金体系」を上回っている点は特筆すべき傾向と言える。中堅・中小企業は管理負担を極力抑えるため、従量制よりも定額制の課金体系を好む傾向がある。成果報酬は従量制と比べてさらに金額予想が難しく、管理負担も増加しやすい。それにも関わらず「成果報酬の課金体系」が選ばれる背景には、DX関連を始めとする昨今のIT活用では投資対効果が把握しづらく、「費用に見合う成果を得られる確証がない」と考えるユーザ企業が多いことが影響していると考えられる。

成果報酬はIT企業にとってもリスクの高い課金体系だ。しかし、「伴走型SI/サービス」の一環として、IT活用で得られた成果をユーザ企業とIT企業が折半する共同プロジェクトのような体制まで踏み込めば、成果報酬を取り入れられる可能性も出てくる。

また、以下のグラフはDXソリューションに取り組み中のユーザ企業を対象として、前頁に列挙した様々な支援策の中から「人材関連の支援」に対するニーズ動向の一部を抜粋してプロットしたものだ。



回答割合は「DX人材の育成支援」(※1)、「DX組織の設立支援」(※2)、「DX人材の常駐支援」(※3)の順に高く、※1が3割超に達する一方、※2と※3は2割未満に留まる。※2では組織横断的に人材を集める「CoE(Center of Excellence)」が大企業向けの支援で注目を集めているが、中堅・中小企業では組織の立ち上げ自体が負担となりやすい。また ※3については中堅・中小企業向けにIT管理/運用を担う人材を派遣するサービスも既に存在するが、日々の定型的な作業支援に留まるケースも少なくない。その結果、※1が最も高い回答割合を示していると考えられる。だが、ユーザ企業が社内でIT人材を育成することは容易ではない。そこで逆転の発想として、「伴走型SI/サービス」における前述の共同プロジェクトにおいてユーザ企業の従業員をIT企業に派遣する形も検討する価値がある。これによって、ユーザ企業はシステム導入を進めながらITスキルを持つ人材を育成できる。IT企業にとっても、ユーザ企業の業務を理解した人物が身近に居ることで要件定義がより確実/円滑になる。

このように「伴走型SI/サービス」の共創関係を実現するには、従来と異なる斬新な取り組みも求められてくと予想される。だが、それらが中堅・中小企業のIT活用を活性化する新たな起爆剤となる可能性もあり、今後の動向を注視していくことが大切だ。

本リリースの元となる調査レポート

『2022年版 中堅・中小企業のDXソリューション導入実態と展望レポート』

DXソリューション導入を「一部の先進企業」から「中堅・中小の幅広い裾野」に広げるために必要な施策とは何か？

【対象企業属性】(有効回答件数: 700社)

年商: 5億円未満 / 5億円以上～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
 従業員数: 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～3,000人未満 / 3,000人以上～5,000人未満 / 5,000人以上
 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
 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
 その他の属性: 「IT管理/運用の人員規模」(12区分)、「ビジネス拠点の状況」(5区分)

【分析サマリの章構成】

第1章.DXに対する取り組み状況とその主導者

DXの取り組みがどこまで進んでおり、誰が主導しているのか？(経営層、業務部門、IT関連部門など)などの現状を解説。

第2章.導入済み/導入予定のDXソリューション

最新のDXソリューション事例を踏まえて、10カテゴリ、35項目に渡る具体的なDXソリューションを列挙した上で、IT企業が今後注力すべきDXソリューションを業種別に分析。

第3章.DXの成果とユーザ企業の方針/体制の関連

IT企業がユーザ企業に対して文化/慣習の変化を促す際に有効なアプローチを明らかにするため、DXで成果を出しているユーザ企業はどのような基本方針や組織体制で取り組んでいるかを分析。

第4章.DXを阻む課題とIT企業が提供すべき支援策

ユーザ企業がDXソリューション導入で直面している課題とIT企業側がDXソリューション提案で抱えている課題を照合し、課題を克服するためにIT企業が取り組むべきポイントを解説。

第5章.DXソリューションに対する支出額と市場規模

ユーザ企業がDXソリューションに拠出可能な費用を尋ねた結果を分析し、導入意向と単価の双方が高いカテゴリは何か？を明らかにすると共に、年商別/業種別/地域別のDXソリューション市場規模を算出。

第6章.DX関連の技術ならびにトレンドの展望

メタバース、ブロックチェーン応用、量子コンピュータ、ニューロマーケティングなど、13項目に渡る最新の技術やトレンドを中堅・中小企業がどのように捉えているのか？今後の普及が見込めるのはどれなのか？に関する展望を解説。

【価格】180,000円(税別) 【発刊日】2022年6月13日

詳細は右記の調査レポート案内をご参照ください http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022IT_user_rep.pdf

ご好評いただいている既刊の調査レポート 各冊180,000円(税別)

2021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今後のニーズとベンダ別導入意向レポート

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

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

2021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

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021RPA_user_rep.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>

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
 〒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