

2022年以降の中堅・中小向けIT活用提案を成功に導くために、今からやるべきこと

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2022年の年頭に際して、これまでに実施した様々な調査結果を元に今後の中堅・中小向けIT活用提案を成功させるためのポイントを分析し、その結果と見解を発表した。

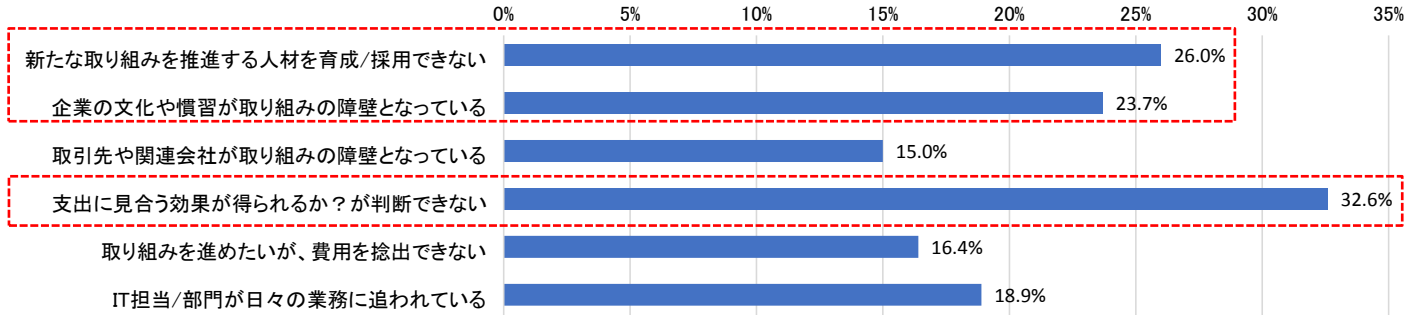
< 2022年は「DXに向けたIT基盤の整備」を加速すべきタイミング >

- コロナ禍から復調したとしても、人材不足や投資対効果に起因する障壁は依然として残る
- 保守/サポートを提案の機会と捉えて、自動化をIT管理/運用から実業務へと展開していく
- コロナ禍で導入された製品/サービスを外向けの用途にも適用して小さな成功体験を積み
- ワークフローが業務フロー基盤へと進化することで、DX時代のIT基盤に必要な要素が揃う

コロナ禍から復調したとしても、人材不足や投資対効果に起因する障壁は依然として残る

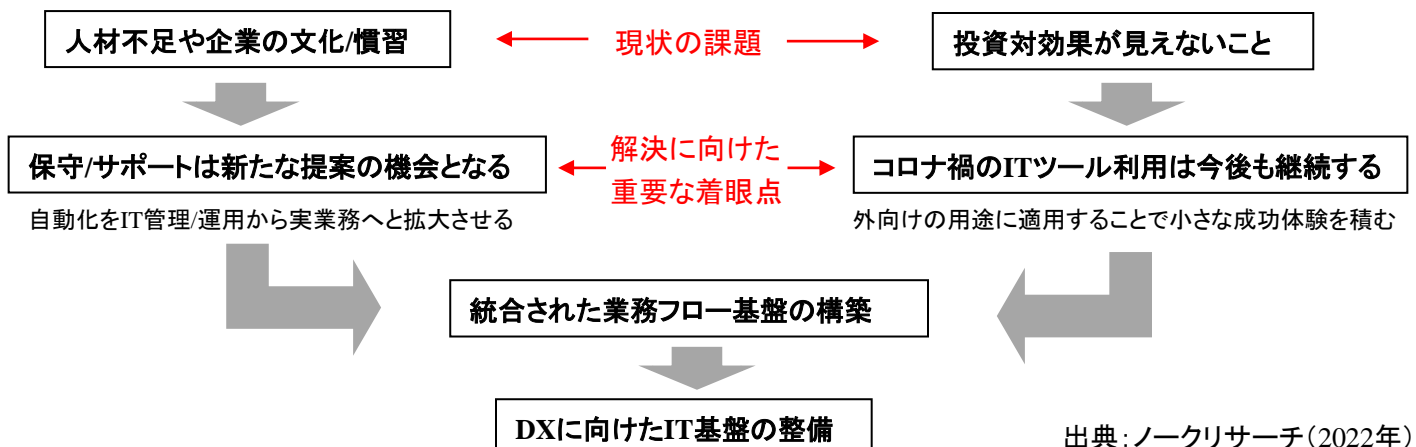
年始から新型コロナの感染者数が再び増加している一方で、中堅・中小企業においてもビジネスの復調に期待する声は徐々に聞こえ始めている。だが、DXを始めとするIT活用が何もせずに活発化するわけではない点に注意が必要だ。以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業に対して、DXとコロナ禍に共通するIT活用における経営課題を尋ねた結果である。

13-1.最も重要なITソリューションにおける経営課題(複数回答可)(DXとコロナ禍に共通する項目)



赤点線が示すように、「人材不足や企業の文化/慣習」および「投資対効果が見えないこと」がIT活用を阻む大きな要因となっていることが確認できる。ノークリサーチが実施してきた様々な調査結果を総合すると、これらの課題を解決するためには以下のような取り組みが有効と考えられる。次頁以降では、その理由を調査データと共に解説していく。

中堅・中小向けIT活用提案を中長期的に成功させるためのステップ

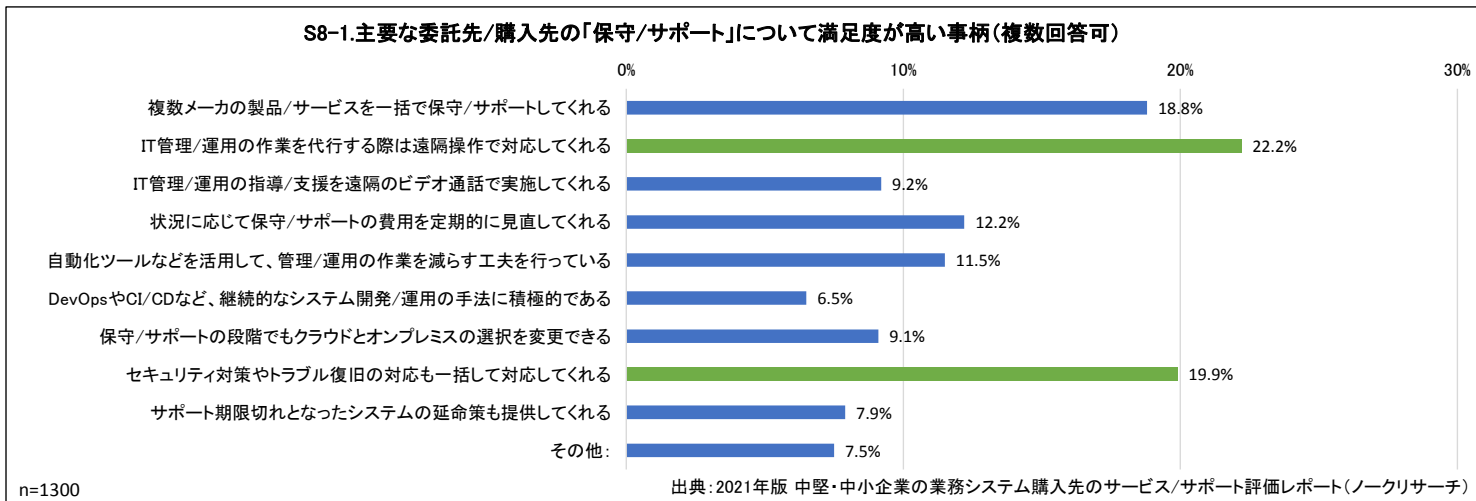


保守/サポートを提案の機会と捉えて、自動化をIT管理/運用から実業務へと展開していく

まず、「人材不足や企業の文化/慣習」に起因する障壁を考えてみる。中堅・中小企業がDXを始めとするIT活用に取り組む際には、

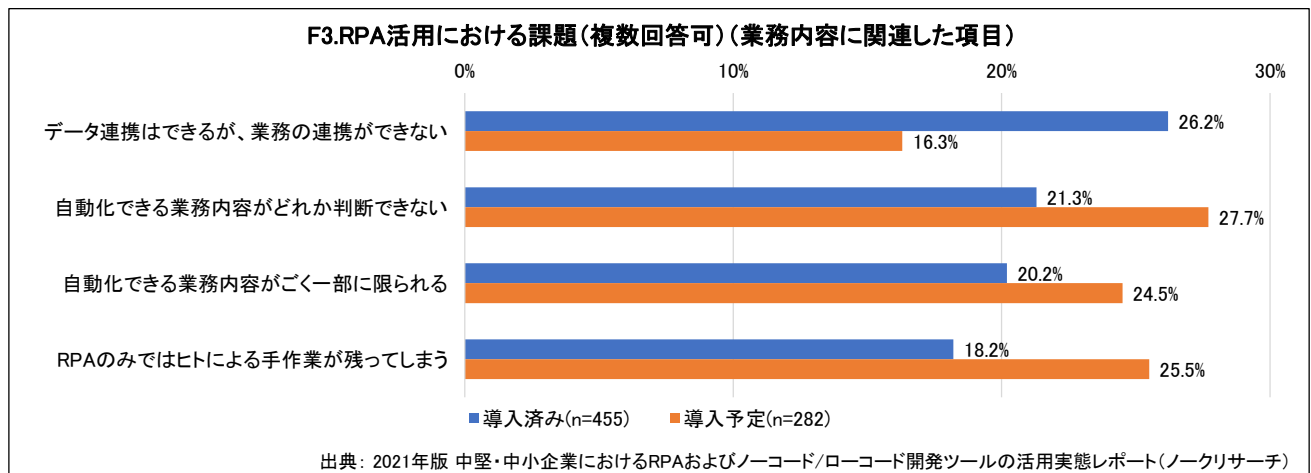
- ・IT活用を担う人材が雑務に追われて新しいことができず、新規に採用することも難しい
 - ・「直接会って話す」「紙に書いて出す」などの古いルールがITによる効率化を妨げている
- ⇒新たなIT活用に踏み出せない

といった課題に直面することが少なくない。だが、これを解決する糸口が「販社/Sierによる保守/サポート」にある。以下のグラフは中堅・中小企業に対して最も主要な販社/Sierの保守/サポートについて満足度が高い事柄を尋ねた結果の一部である。



ここで着目したいのは緑帯で示した項目だ。コロナ禍ではオンサイト対応が難しくなり、遠隔での保守/サポートが必要となった。さらに、在宅勤務で様々なツールが利用されるようになったことで情報漏えいなどのリスクも高まっている。つまり、中堅・中小企業はセキュリティ対策を強化する必要がある反面、自社の状況を把握しづらい状態に置かれている。そこで保守/サポートを単なる現状維持ではなく、IT管理/運用の効率化に向けた提案の機会と捉え直せば、新たな展開に踏み出すことができる。

具体的にはどうするのか？そこで着目すべき調査データが以下のグラフだ。これは中堅・中小企業に対してRPA活用の課題を尋ねた結果のうち、RPAを適用すべき業務に関連する項目を現状(導入済み)と今後(導入予定)で比較したものだ。

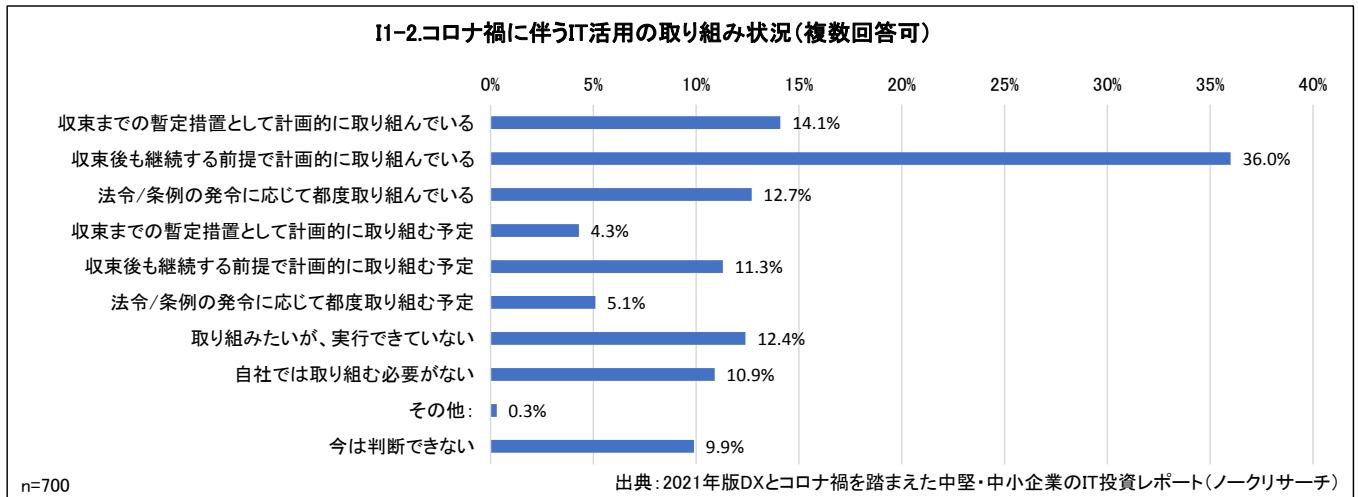


今後は「自動化を適用する業務の判断が難しく、自動化できる範囲も限られる」という課題が更に増えることがわかる。実際、RPAを適用するには中堅・中小企業においても業務内容とのFit&Gapが障壁となりやすい。そこで、まずは保守/サポートで得た現状把握を元にIT機器管理やセキュリティ関連に絞った自動化を提案するわけだ。それによってIT担当者の負担が減り、古いルールからの脱却を社内に促す時間に費やすことができる。また、IT担当者がRPAを理解すれば、実業務での自動化も円滑になることが期待できる。このように「人材不足や企業の文化/慣習」の障壁を乗り越えるためには「保守/サポートを提案の機会と捉え、自動化の適用範囲をIT管理/運用から実業務に広げていく」ことが有効な取り組みの一つになると考えられる。

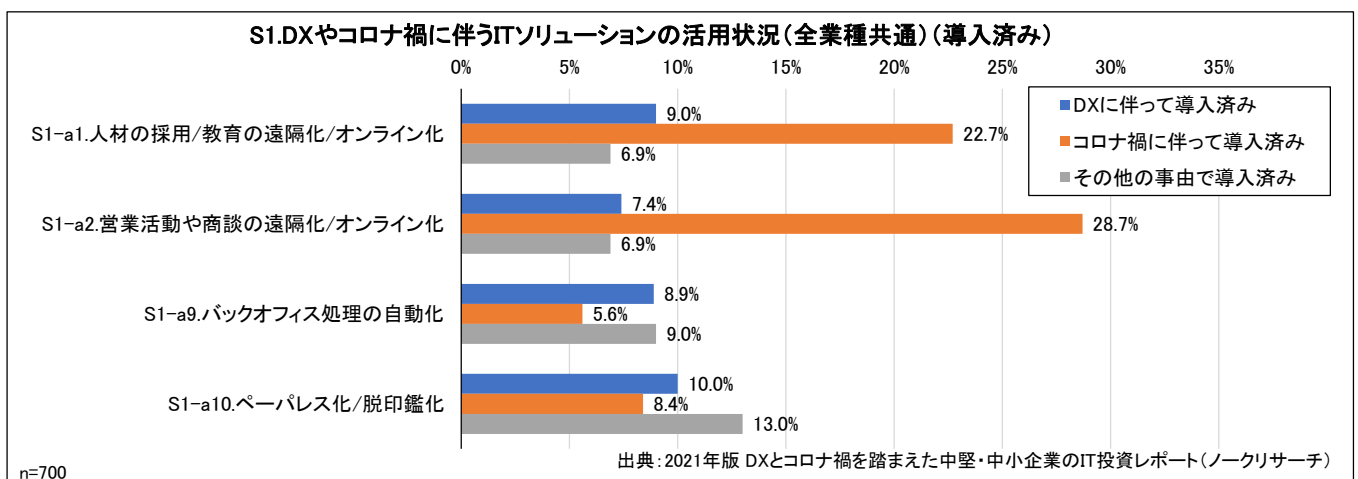
コロナ禍で導入された製品/サービスを外向けの用途にも適用して小さな成功体験を積む

次に、「投資対効果が見えないこと」に起因する障壁を考えてみる。中堅・中小企業では「IT予算が限られていること」が最大の課題と捉えられがちだが、むしろ冒頭のグラフが示すように「支出に見合う効果が得られるか？」が判断できないことが根本的な要因だ。それを解消するためには、逆転の発想として「既に導入済みのIT製品/サービスを活用し、まずは小さな成功体験を積む」という取り組みが有効だ。その対象として最適と考えられるのが、コロナ禍を通じて導入された製品/サービスである。

以下のグラフは中堅・中小企業に対して、コロナ禍に伴うIT活用の取り組み状況を尋ねた結果だ。「収束後も継続する前提で計画的に取り組んでいる」の回答割合が最も高いことがわかる。つまり、コロナ禍に際して導入した製品/サービスは一過性のものではなく、仮に収束した後でも利用が継続される可能性が高い。



こうした製品/サービスの代表格がWeb会議サービスだ。在宅勤務に伴って、コロナ禍には中堅・中小企業においてもWeb会議サービスの導入が進んだ。しかし、その用途は社内会議に留まらない。以下のグラフはDXやコロナ禍に伴うITソリューションの活用状況を尋ね、その事由がDXとコロナ禍のどちらだったか？という観点も含めて集計した結果である。



上記の結果は、コロナ禍を通じて導入したWeb会議サービスが「人材の採用/育成」や「営業活動や商談」といった外向けの用途にも活用されていることを示している。こうした用途をDXの一環として、「商談を効率化するために、新規にWeb会議サービスを導入しましょう」と提案しても、「顧客側は了承するのか？利用頻度が少なく、費用対効果が見込めないのでは？」という指摘が十分予想される。だが、「感染再拡大も予想される现阶段では顧客の安全に配慮し、社内会議に使っていたWeb会議サービスを商談でも活用しましょう」という提案であれば通りやすい。そこで商談の効率化を実現できれば、ユーザ企業は投資対効果の成功例を体感し、次の段階ではIT支出を前向きに検討できるようになる。つまり、「投資対効果が見えないこと」の障壁に対しては「コロナ禍で導入された製品/サービスを外向けの用途にも活用し、小さな成功体験を積む」ことが解決に向けた有効な第一歩となるわけだ。

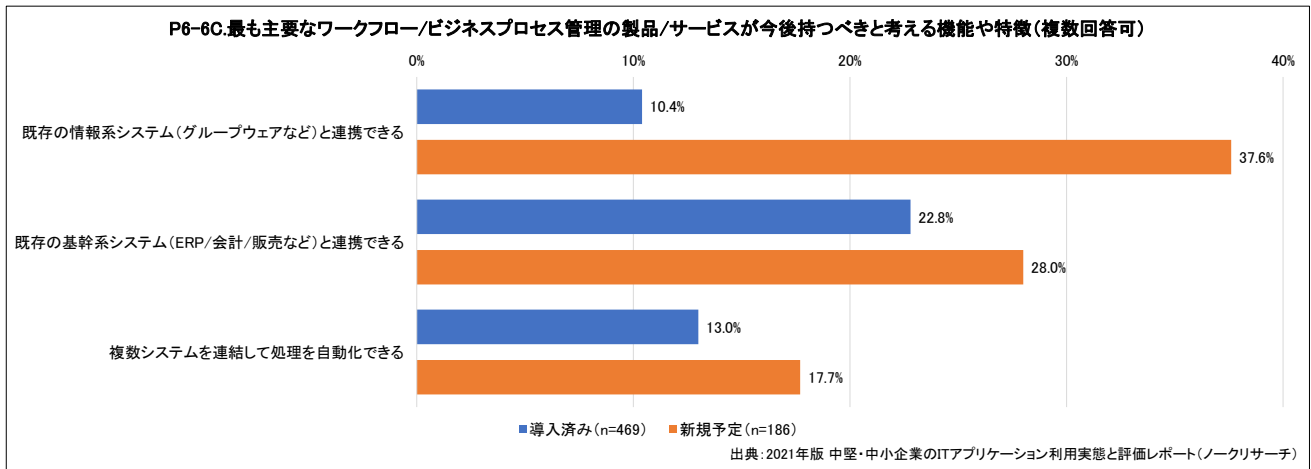
ワークフローが業務フロー基盤へと進化することで、DX時代のIT基盤に必要な要素が揃う

前々頁と前頁で述べた取り組みによって、

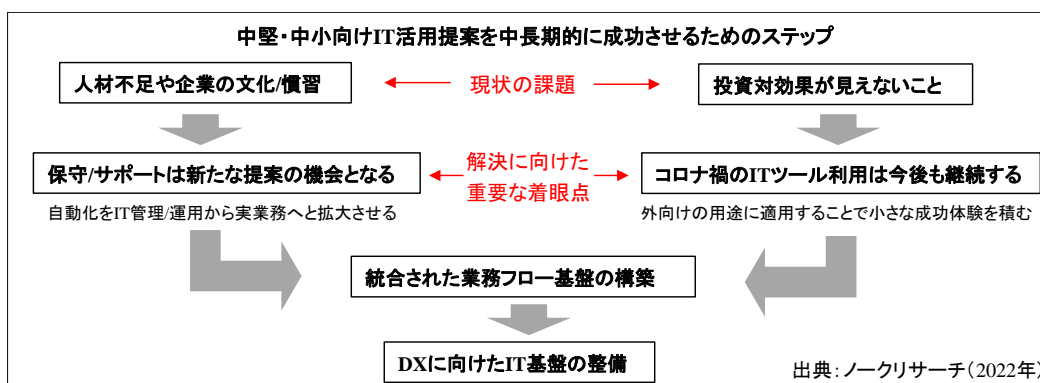
- ・保守/サポートの機会にIT管理/運用の自動化を提案してIT担当者の負担を軽減し、実業務でもRPAによる自動化を進める
 - ・コロナ禍に伴って導入されたWeb会議サービスなどの製品/サービスを商談などの社外向け用途にも活用して成果を上げる
- といったことが可能となるが、中堅・中小企業がDXに向けたIT活用を本格化するためには依然として欠けている要素がある。

上記に記載した取り組みだけでは「業務の自動化」や「外向けのITツール活用」が断片的に進み、互いが連携していない状態となる恐れがあるためだ。DXでは「Web会議サービスの商談を通じて獲得した顧客データを販売管理と連携させて、次の商談では要約された販売実績を踏まえた更なる提案を行う」などのように、様々な業務システムが連携することが求められる。

そこで不可欠となるのが、複数のシステムを連携させる「業務フロー基盤」である。この役割を担う業務システムとしてはERP、RPAツール、iPaaSなど様々な選択肢があるが、中堅・中小市場における有力候補と考えられるのが、ワークフロー/ビジネスプロセス管理(が進化したもの)である。以下のグラフは中堅・中小企業に対し、ワークフロー/ビジネスプロセス管理の製品/サービスが今後持つべきと考える機能や特徴を現状(導入済み)と今後(新規予定)で比較したものだ。



上記のグラフを見ると、今後はワークフロー/ビジネスプロセス管理に対して、基幹系/情報系といった様々な業務システムとの連携や複数システムを跨ぐ自動化を担う役割が求められると予想される。中堅・中小企業におけるワークフロー活用は申請/承認ツールとしての利用が主体だが、その申請/承認のルート/ロジックには企業毎の様々なルールが反映される。そのためワークフローは個別カスタマイズが意外と多い分野でもある。つまり、中堅・中小企業にとってはワークフローが業務フローを既に内包していると映る。その結果、上記のように「業務フロー基盤」を担う役割としてのニーズも生じてくるわけだ。とは言え、実際に「業務フロー基盤」が導入されるのは上記に述べた2つの取り組みが進み、ユーザ企業が業務システム連携の必要性を実感するようになった後だ。だが、ベンダや販社/SIerとしてはそれに向けた準備を今から進めておくことが大切となってくる。



ワークフロー/ビジネスプロセス管理が「業務フロー基盤」へと進化し、複数システムを跨いだ自動化を束ねる役割を担えるようになれば、冒頭に掲載した左図における「DXに向けたIT基盤の整備」が完了する。コロナ禍とDXが交錯すると予想される2022年はそうした取り組みを加速すべきタイミングと言える。

本リリース内で引用した調査レポート一覧(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

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

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ユーザ評価を照合し、DX時代を担う販社/Sier像を明らかにする

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

【リリース(ダイジェスト)】

中堅・中小市場で販社/Sierが注力すべきDX評価指標

https://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

https://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

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021SP_usr_rel3.pdf

2021年版中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート

ERP/会計/生産/販売/人給/ワークフロー/コラボレーション/CRM/BIなど10分野の社数シェアとユーザによる評価を網羅

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

【リリース(ダイジェスト)】

中堅・中小向けコラボレーション市場がDXと歩調を合わせるための糸口

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

DX時代の販売・仕入・在庫管理に求められるのは「リアルタイム性」

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

ワークフロー・ビジネスプロセス管理の役割拡大に伴うシェアとニーズの変化

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

業務の効率化/自動化が握る文書管理・オンラインストレージサービスの今後

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

中堅・中小のBI市場が「手軽なBI」に続く次世代のツールで目指すべき姿

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

コロナ禍で停滞したRPA導入提案などを再び加速させるために必要な施策とは？

【リリース(ダイジェスト)】

RPA導入提案における「有効な用途」と「解決すべき課題」

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021RPA_user_rel1.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: <https://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