

業務アプリケーション分野の横展開における「古い経験則」からの脱却

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>) は業務アプリケーション分野間の導入状況における関連性を分析し、その結果を発表した。
本リリースは「増補版 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 (2024)」のサンプル/ダイジェストである。

<過去の歴史/経緯に基づく経験則ではなく、実態データを踏まえた施策を講じることが大切>

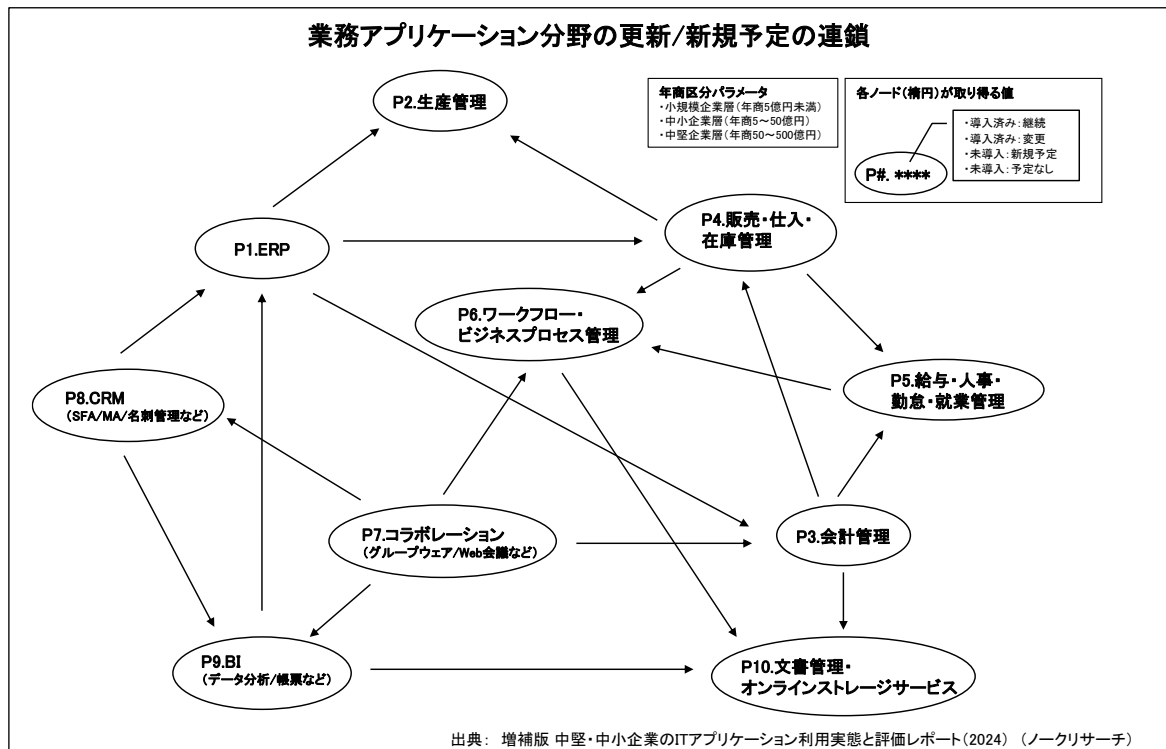
- 「まず会計、次に販売と人事給与」「CRMとERPの刷新は同時」などの経験則は最適解か？
- 計10分野に渡る業務アプリケーション間での更新/新規予定の連鎖を年商規模別に分析
- 中堅・中小向けCRMリプレイス提案ではERPだけでなくBIの変更を起点とする施策も有効

「まず会計、次に販売と人事給与」「CRMとERPの刷新は同時」などの経験則は最適解か？

中堅・中小企業向けの業務アプリケーション提案では定説/定石と言われることの多い経験則が幾つか存在する。例えば、

- ・まず会計を導入し、そこから販売や人事給与へと展開していく (※1)
- ・CRMのリプレイス提案するにはERPを刷新する必要がある (※2)

などが代表的な具体例だ。確かに、中堅・中小企業における基幹系システム導入は会計から始まり、販売や人事給与に拡大していった歴史がある。また、CRM導入で成果を得るためには連携するERPが適切に運用されていることも大切だ。その結果、CRMとERPのリプレイスは同時に起こりやすいという見解もある。だが、こうした過去の経緯に基づく経験則は現時点でも正解なのだろうか？ 実際「会計のシェアは高いが、販売や人事給与は苦戦している」や「ERPとは無関係にCRMでシェアを伸ばしている」といったケースを目にすることも少なくない。そこで、本リリースの元となる調査レポートでは有効回答件数1300社の調査データを元に下図に示した業務アプリケーション分野の更新/新規予定の分析モデルを構築している。これによって「ある分野で更新/新規予定が発生した時、他の分野がどうなるか？」を分析し、複数分野の横展開を確実に進める施策を提言している。



次頁以降では本リリースの元となる調査レポートの中から、※1と※2に関する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。

計10分野に渡る業務アプリケーション間での更新/新規予定の連鎖を年商規模別に分析

本リリースの元となる調査レポート『増補版 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(2024)』(※A)は既刊の『2024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』(※B)に以下の集計/分析データを加えた増補版となっている。

※Bの調査レポートに収録されている内容

以下の10分野に渡る業務アプリケーションの社数シェアおよびユーザ企業による評価に関する集計/分析

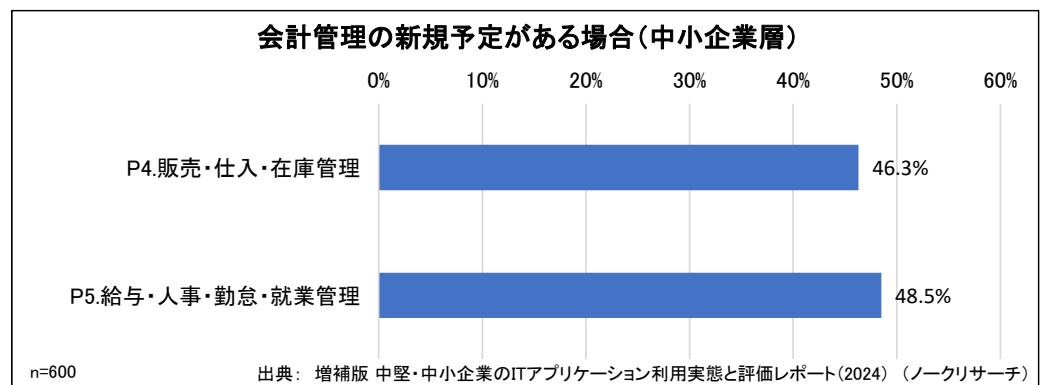
P1	ERP	会計、販売、人事給与、生産といった複数のシステムを統合的に管理するアプリケーション
P2	生産管理	製造業における部品表や製造工程の管理などを担うアプリケーション
P3	会計管理	財務会計や管理会計を担うアプリケーション
P4	販売・仕入・在庫管理	見積、売上、請求、調達、仕入、棚卸の管理を担うアプリケーション
P5	給与・人事・勤怠・就業管理	給与、組織、配属、福利厚生、勤務状況の管理を担うアプリケーション
P6	ワークフロー・ビジネスプロセス管理	業務における申請/承認の流れや複数システム間の業務連携を管理するアプリケーション
P7	コラボレーション	グループウェアやビジネス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
P8	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
P9	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
P10	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

※Aの調査レポートに収録されている内容

※Bの収録内容に加えて、以下の2点に関する集計/分析

- 上記10分野の更新/新規導入における関連性 (例. ERPを更新した中堅企業が一緒に変更している分野は何か?)
- 上記10分野のクラウド導入における関連性 (例. SaaSのワークフローを導入済み/導入予定の中小企業が一緒にSaaSを選ぶ分野は何か?) (IaaSとPaaSについても同様に分析)

本リリースでは※Aにおける1.の集計/分析の一部をサンプル/ダイジェストとして紹介している。前頁の分析モデルを抜粋した左下の図が示すように、「会計管理」「販売・仕入・在庫管理」「給与・人事・勤怠・就業管理」は更新や新規予定において互いに密接に関連している。そこで、「まず会計を導入し、そこから販売や人事給与へと展開していく」という経験則が現在も通用するか？を確認するため、「中小企業層(年商5～50億円)」において会計管理を新規に導入する予定がある場合、販売・仕入・在庫管理および給与・人事・勤怠・就業管理の更新予定割合はどうか？」を分析モデルで算出した結果が右下のグラフである。



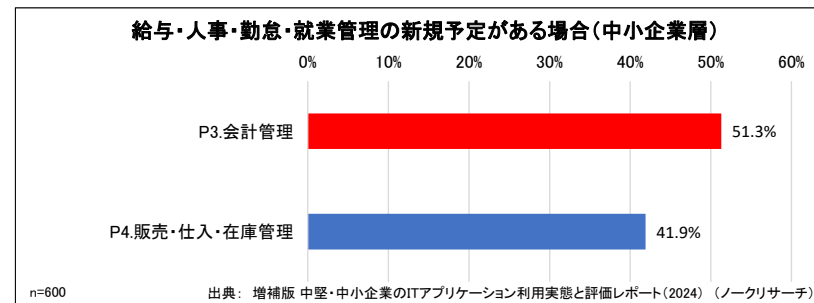
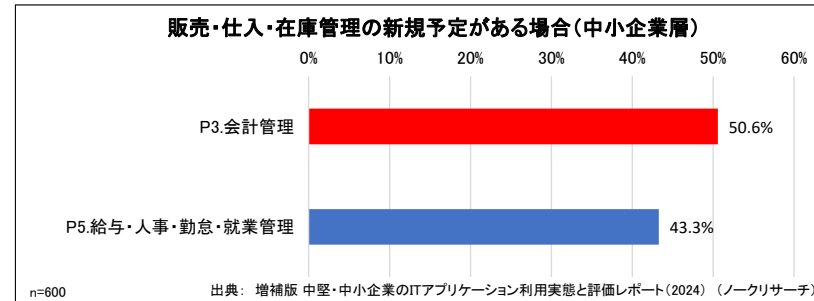
従来、中小企業向けに基幹系業務アプリケーションの顧客を新規に開拓する際は「まず会計を導入して基盤を作り、その次に販売や人事給与へと拡大していく」という流れが定説/定石だった。しかし、上記の結果を見ると、会計の導入と並行して販売や人事給与の更新導入が見込めるのは会計の半分以上に留まることがわかる。

基幹系業務アプリケーションが静的な業務データ(SoR)のみを対象としていた頃は歴史的な経緯に沿った訴求パターンが有効だったが、現在では会計では経営者向けの要約、販売では顧客理解、人事給与では従業員ケアなどといったように動的な分析を伴う業務データ(SoE, SoI)を扱うようになってきている。そのため複数の業務アプリケーション分野への展開でも従来と異なる順序での訴求を検討する必要がある。次頁ではその点について更に詳細を述べていく。

中堅・中小向けCRMリプレース提案ではERPだけでなくBIの変更を起点とする施策も有効

以下の2つのグラフは中小企業層（年商5～50億円）において

販売・仕入・在庫管理を新規に導入する予定がある場合、会計管理および給与・人事・勤怠・就業管理の新規予定割合
給与・人事・勤怠・就業管理を新規に導入する予定がある場合、会計管理および販売・仕入・在庫管理の新規予定割合
をそれぞれ示したものだ。（1行目が上段グラフ、2行目が下段グラフ）



前頁のグラフと比較して顕著な差異ではないものの、販売・仕入・在庫管理や給与・人事・勤怠・就業管理の新規導入と一緒に会計管理も新規導入する割合は5割強に達している。

つまり「会計⇒他分野」で横展開を図るよりも、物価上昇に伴う仕入/在庫リスクを抑制するための販売・仕入・在庫管理の導入や、既存人材の有効活用を目指した給与・人事・勤怠・就業管理の導入と同時に会計も一緒に訴求する「他分野⇒会計」の流れの方が成功率は高くなる。

また、物価上昇や人材不足といった昨今のビジネス環境を考慮した場合も上記に述べた順序での訴求がユーザ企業には響きやすい。こうした最新データに基づいた横展開の施策を練っていくことが大切だ。

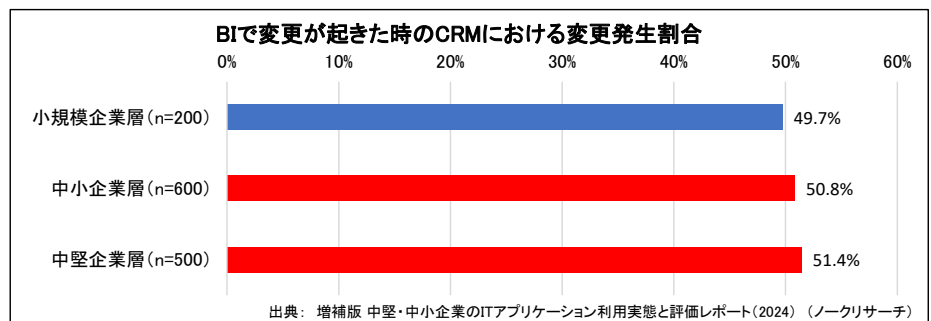
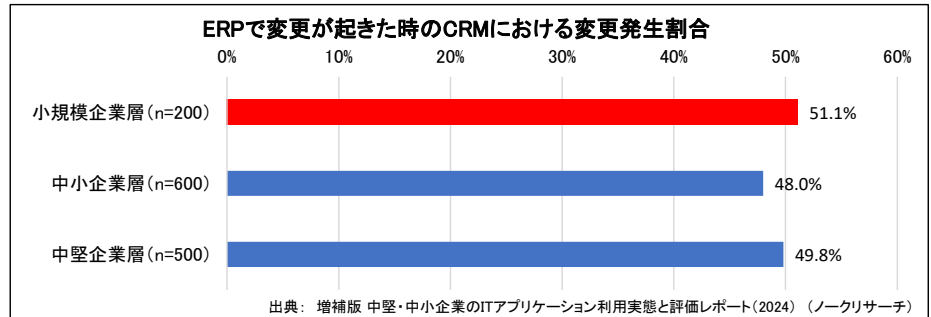
続いて「CRMのリプレース提案をするにはERPを刷新する必要がある」についても検証してみる。冒頭の分析モデルを見るとCRMと密接な関係にあるのはERPとBIであることが分かる。そこで、ERPで変更が起きた時（※1）とBIで変更が起きた時（※2）のCRMにおける変更発生割合を年商規模別に算出したものが以下のグラフだ。（※1が上段、※2が下段）

上段のグラフを見ると、いずれの年商規模においてもERPの変更がCRMに波及する割合は5割前後に達しており、「CRMのリプレース提案ではERP刷新が必要」といった経験則を裏付ける結果となっている。

だが下段のグラフを見ると、BIの変更がCRMに波及する割合も同様に5割前後に達する。さらに赤帯が示すように、中小企業層（年商5～50億円）および中堅企業層（年商50～500億円）では僅かな差異ではあるが、BIの変更がCRMに波及する割合の方がERPより高い。

CRMを適切に活用するためには導入効果を測るための様々なデータ分析が欠かせない。逆に言えば、データ分析を精緻にすることでCRMの改善点が見えてくる。そのためCRMのリプレース提案においてはERPだけでなく、

BIの変更を起点とする施策も並行して訴求することが有効と考えられる。ただし、中小企業層や中堅企業層におけるCRMのリプレース提案を促進できる起点はBIだけではない。本リリースの元となる調査レポートでは小規模/中小/中堅の全ての企業層において、10分野の業務アプリケーションの更新や新規予定の連鎖を促進するための効果的な訴求順序を提言している。本リリースの元となる調査レポートの価格などに関する詳細は次頁に掲載している。



本リリースの元となる調査レポート

『増補版 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(2024)』

本調査レポートは「2024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」(※)に追加の集計/分析を加えた増補版です。以下のレポート案内に記載されている(※)の内容に加えて、【追加の集計/分析】に書かれたデータと提言内容が収録されています。

「2024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」の詳細

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp_rep.pdf

【追加の集計/分析】

P1	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
P2	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
P3	会計管理	財務会計や管理会計を担うアプリケーション
P4	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
P5	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
P6	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
P7	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
P8	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
P9	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
P10	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

1. 上記の10分野で更新(導入済みの製品/サービスを異なるベンダのものに変える)または新規予定(現在は未導入だが、新たに導入する予定がある)の状態となった場合、他の分野の更新/新規予定の状況がどう変化するか？

P1.ERP: 中堅企業層: 更新	導入済み: 継続	導入済み: 変更	未導入: 新規予定	未導入: 予定なし
P1.ERP	0	1	0	0
P2.生産管理	***%	***%	***%	***%
P3.会計管理	***%	***%	***%	***%
P4.販売・仕入・在庫管理	***%	***%	***%	***%
P5.給与・人事・勤怠・就業管理	***%	***%	***%	***%
P6.ワークフロー・ビジネスプロセス管理	***%	***%	***%	***%
P7.コラボレーション	***%	***%	***%	***%
P8.CRM	***%	***%	***%	***%
P9.BI	***%	***%	***%	***%
P10.文書管理・オンラインストレージサービス	***%	***%	***%	***%

左記の数表は中堅企業層において、ERPの「更新」が発生した場合の他の分野の導入状況を分析した結果。赤色部分は50%超であることを示す(左記はサンプルなので、実際に50%超であるとは限らない点に注意)左記と同様のデータが 10分野×年商3区分(小規模、中小、中堅)×2通り(更新 or 新規予定) = 合計60の集計表として収録されている。

2. 上記の10分野でクラウド(IaaS/PaaS/SaaS)を導入済み/導入予定である場合、他の分野における同じ種類のクラウド導入済み/導入予定の割合はどうか？

P3.会計管理: 中小企業: SaaS	非SaaS	SaaS	未導入
P1.ERP	***%	***%	***%
P2.生産管理	***%	***%	***%
P3.会計管理	0	1	0
P4.販売・仕入・在庫管理	***%	***%	***%
P5.給与・人事・勤怠・就業管理	***%	***%	***%
P6.ワークフロー・ビジネスプロセス管理	***%	***%	***%
P7.コラボレーション	***%	***%	***%
P8.CRM	***%	***%	***%
P9.BI	***%	***%	***%
P10.文書管理・オンラインストレージサービス	***%	***%	***%

左記の数表は中小企業層において、会計管理のSaaSを導入済み/導入予定である場合に他の分野におけるSaaS導入状況がどうか？を分析した結果。赤色部分は50%超であることを示す(左記はサンプルなので、実際に50%超であるとは限らない点に注意)左記と同様のデータが 10分野×年商3区分(小規模、中小、中堅)×3つのクラウド形態別(IaaS/PaaS/SaaS) = 合計90の集計表として収録されている。

【発刊日】2025年8月7日

【価格】270,000円(税別) (既に※を購入済みの場合は4.5万円(税別)で【追加の集計/分析】の内容を購入可能)

次頁では、ご好評いただいているその他の調査レポートの一覧を掲載しています。(本調査レポートの通常版である※のサンプル/ダイジェストもご覧いただけます)

ご好評いただいている既存の調査レポート(2/2) 各冊225,000円(税別)

『2024年版 サーバ&エンドポイントにおけるITインフラ導入/運用の実態と展望レポート』

【レポートの概要と案内】 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】

中堅・中小ハイブリッドクラウドの適用状況と解決すべき課題

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel1.pdf

中堅・中小サーバ環境におけるクラウド移行とオンプレ回帰の実態

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel2.pdf

HCI(ハイパーコンバージドインフラ)の導入状況、社数シェア、導入障壁

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel3.pdf

中堅・中小サーバ市場(オンプレミス&クラウド)のシェア動向

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel4.pdf

Windows 11への移行を阻害している要因とその打開策

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel5.pdf

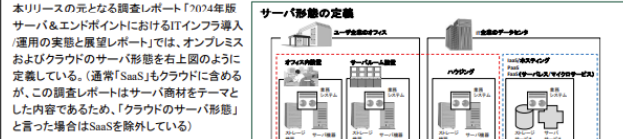
中堅・中小エンドポイント環境のOSと端末/サービスのシェア動向

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel6.pdf

中堅・中小ストレージ環境の形態選択と活用課題の動向

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel7.pdf

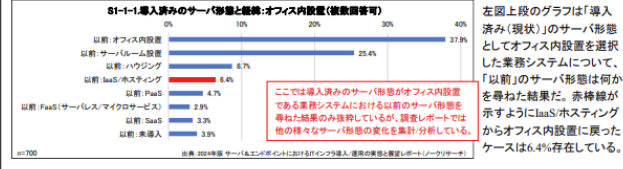
今後の導入予定においても、IaaS/ホスティングからオフィス内設置への回帰は1割弱存在



上記の定義に沿って、調査レポートでは右図に示すように「以前」⇒「導入済み(現状)」および「導入済み(現状)」⇒「導入予定」のそれぞれのサーバ形態の推移を集計・分析している。

前頁のグラフは「導入済み(現状)」としてIaaS/ホスティングを選んだ場合に「以前の」サーバ形態について尋ねた結果を集計したものだ。

調査レポートではサーバ形態の様々な推移を集計・分析し、中堅・中小企業のオンプレミス/クラウドのサーバ形態に何が起きているか、今後どうなっていくのかを明らかにしている。



『2024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』

【レポートの概要と案内】 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024RPA_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】

ハイパーオートメーションを目指す取り組みがRPA市場の再活性化につながる

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024RPA_user_rel1.pdf

RPAツールを適用する場面/用途と導入シェアが指し示す今後の要注力ポイント

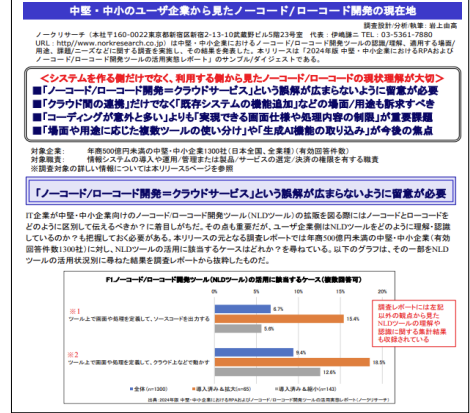
https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024RPA_user_rel2.pdf

中堅・中小のユーザ企業から見たノーコード/ローコード開発の現在地

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024RPA_user_rel3.pdf

ノーコード/ローコード開発ツールの活用状況、社数シェア、導入費用

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024RPA_user_rel4.pdf



『2024年版 中堅・中小企業のセキュリティ/運用管理/バックアップ利用実態と展望レポート』

【レポートの概要と案内】 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024Sec_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】

中堅・中小企業のセキュリティ課題&ゼロトラスト導入とDX推進および生成AI活用の関係性

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024Sec_user_rel1.pdf

中堅・中小企業におけるセキュリティ対策の実施手段、ベンダ選択、支出額の変化

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024Sec_user_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>

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