

2014年中堅・中小企業における「CRM」の利用実態とユーザ評価

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

ノークリサーチ(本社〒120-0034 東京都足立区千住1-4-1東京芸術センター1705; 代表: 伊嶋謙二 TEL: 03-5244-6691
URL: <http://www.norkresearch.co.jp>)は2014年の国内中堅・中小市場における「CRM」の利用実態およびユーザ評価に関する調査を実施し、その分析結果を発表した。本リリースは「2014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「CRM」カテゴリに関するサンプルおよびダイジェストである。

< 僅差のシェア競争から抜け出すには「独自アプリ開発の仕組み」を検討する価値がある >

- シェア上位4つの製品/サービスは依然として僅差、少しずつシェアを分け合う状況が続く
- 建設業、卸売業、流通業(運輸業)については導入率が他の業種と比べて低い点に注意
- 「独自のアプリケーションを開発できる仕組み」を備えることが今後のシェア獲得では重要

対象企業: 日本全国/全業種の500億円未満の中堅・中小企業
対象職責: 以下のいずれかの権限を持つ社員
「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」

調査実施時期: 2014年7月~8月

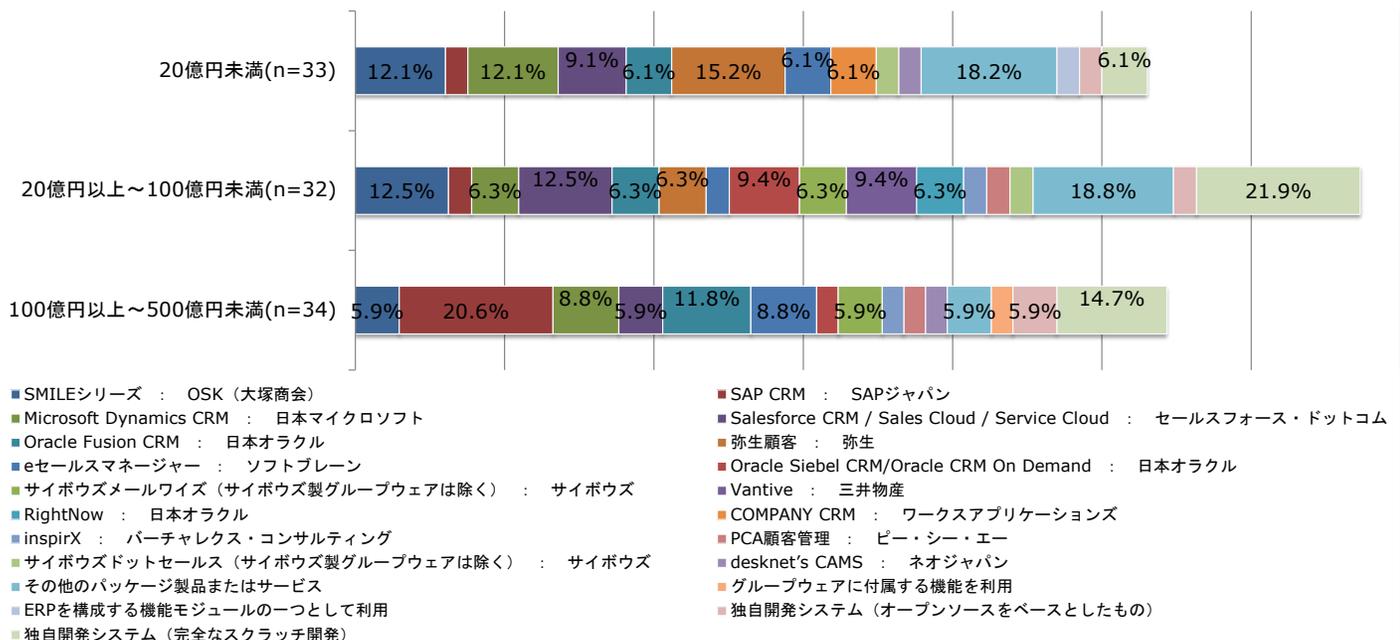
有効回答件数: 1300社(有効回答件数)

※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014itapp_rep.pdf

シェア上位4つの製品/サービスは依然として僅差、少しずつシェアを分け合う状況が続く

以下のグラフはCRMを導入済みの年商500億円未満のユーザ企業に対して、導入済みの製品/サービス(複数回答可)を尋ねた結果である。CRMは導入率がまだ低いため、全体のサンプル件数がやや少ない点に注意する必要がある。また、多くの製品/サービスが少しずつシェアを分け合う状況となっており、シェア上位の4つの製品/サービス(「SMILEシリーズ」「SAP CRM」「Microsoft Dynamics CRM」「Salesforce CRM / Sales Cloud / Service Cloud」)の差はごくわずかである。だが、以下のグラフが示すように製品/サービスによって対象となる年商規模は大きく異なっている点に注意する必要がある。本リリースの元となる調査レポートでは年商別に加え、業種別、従業員数別、所在地別などといった様々な観点からシェアデータの集計を行っている。

P11-1AS.導入済みの製品/サービス (いくつでも)



2014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(ノークリサーチ)

建設業、卸売業、流通業(運輸業)については導入率が他の業種と比べて低い点に注意

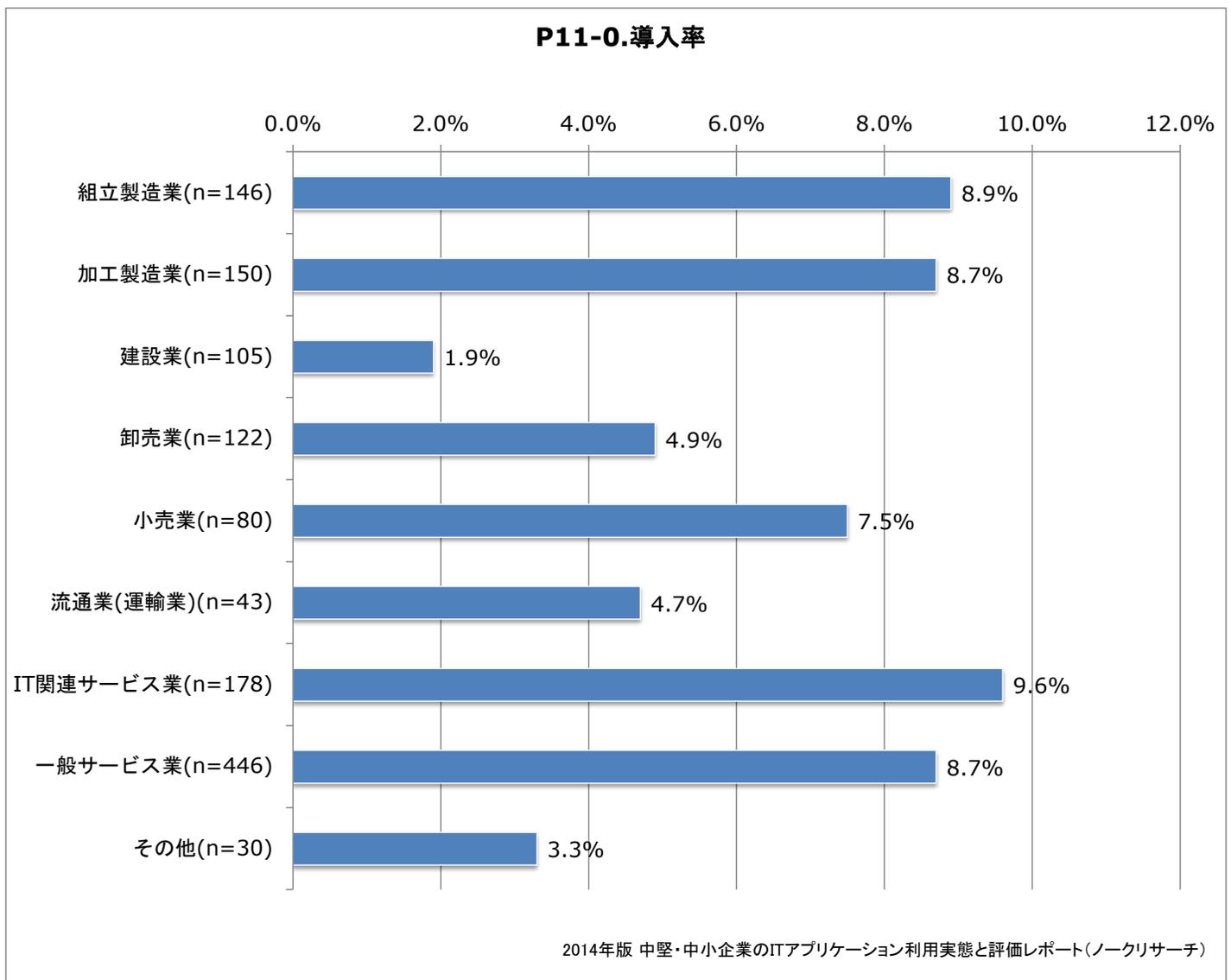
CRMは会計管理、販売・仕入・在庫管理、給与・人事・就業管理などの他の業務システムと比べると比較的新しい部類に属する。そのため、既存ユーザ企業におけるリプレース提案というよりも、新規の導入提案に注力すべき分野ともいえる。

その場合に重要となるのが「年商別や業種別に見た有望な企業セグメント」である。本リリースの元となる調査レポートでは年商別および業種別の「導入率」や「導入年」といった観点から、今後有望と考えられる企業セグメントについて集計/分析を行っている。

※「導入年」とは製品/サービスの利用を開始した年を指す。同一の製品/サービスを更新/バージョンアップしながら継続利用している場合には最初のバージョンを導入した年となる。

以下のグラフは年商500億円未満のユーザ企業におけるCRMの導入率を業種別に集計したものである。建設業、卸売業、流通業(運輸業)における導入率が他の業種と比べて低くなっている点に注意する必要がある。

本リリースの元となる調査レポートでは業種別の観点に加えて、年商別に見た場合の「導入率」や「導入年」から有望な年商セグメントの探索も行っている。



「独自のアプリケーションを開発できる仕組み」を備えることが今後のシェア獲得では重要

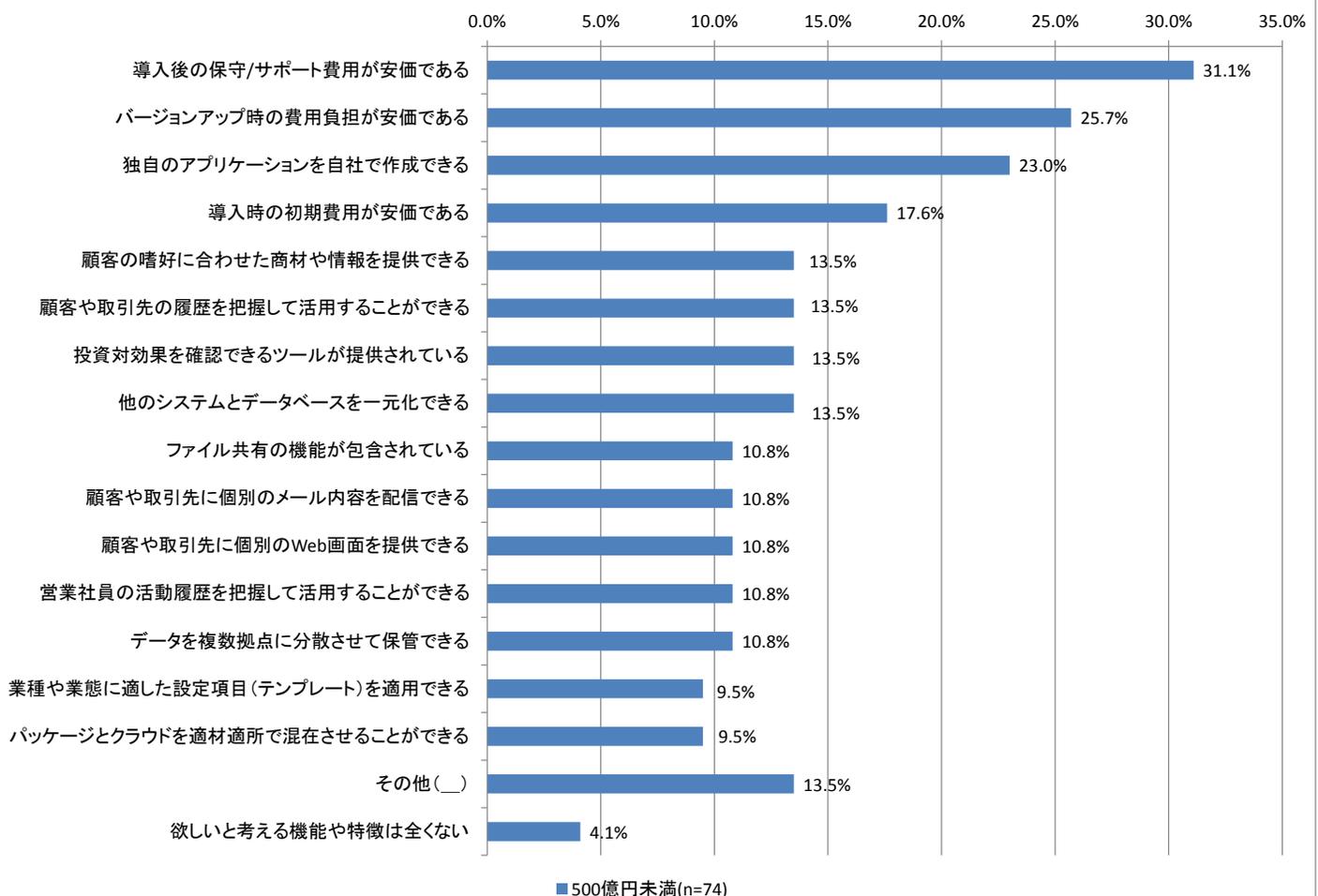
本リリースの元となる調査レポートでは13種類の業務アプリケーションのそれぞれについて、「ユーザ企業が満足している機能は何であり、今後求めている機能は何であるか？」や「ユーザ企業が抱えている課題は何であり、その解決策としてどのような機能が求められるか？」を詳しく尋ねている。その際の設定内容は当然ながら13種類の業務アプリケーションですべて異なる。

以下のグラフはCRMを導入済みの年商500億円未満のユーザ企業に対し、CRM製品/サービスが備えるべき機能や特徴を尋ねた結果である。

「導入後の保守/サポート費用が安価である」、「バージョンアップ時の費用負担が安価である」、「導入時の初期費用が安価である」といった費用面に関する項目はCRMに限らず、いずれのITアプリケーションでも高い回答割合を示すのが一般的だ。

費用関連の項目以外では「独自のアプリケーションを自社で作成できる」が比較的多く挙げられている。CRMは購買状況を収集/分析する際は販売・仕入・在庫管理との連携、見込み案件のアポイントを調整する際にはグループウェアとの連携などといったように、他の業務システムとの連携が求められる場面も多い。しかし、中堅・中小企業向けの業務システムは連携のためのインターフェースを十分に備えていない場合もある。そのため、独自のアプリケーションを作成する必要性が生じることも少なくないと考えられる。

P11-9S.最も重要な課題の解決策として製品/サービスが持つべき機能や特徴(いくつでも)



2014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(ノークリサーチ)

調査実施時に選択肢として挙げた製品/サービス一覧

本調査においては、CRMを「営業支援システム(SFA)も含めた顧客情報を管理するアプリケーション」と定義している。CRMの中にはERPやグループウェアの機能として提供されているものもある。

CRMの製品/サービスのシェアや評価は本リリースの元となる調査レポート内のCRMに関する「分析サマリ」において全て網羅されているが、「自社の製品/サービスは単体のCRMというだけでなく、ERPやグループウェアとしての性格も持ち合わせている」といった場合はERPに関する分析サマリも併せて参照することによって、より広い情報を得ることができる。

また、以下の選択肢は過去の調査結果に基づいて、自由回答の中から多く挙げられたものは選択肢として新たに取り上げ、逆に一定期間以上シェア数値がないものは割愛するといった形で年毎に調整を行っている。

Oracle Fusion CRM	日本オラクル
Oracle Siebel CRM/Oracle CRM On Demand	日本オラクル
RightNow	日本オラクル
SAP CRM	SAPジャパン
Vantive	三井物産
BroadVision	日本ブロードビジョン
eMplex	エンプレックス
COMPANY CRM	ワークスアプリケーションズ
eセールスマネージャー	ソフトブレーン
Microsoft Dynamics CRM	日本マイクロソフト
inspirX	バーチャレクス・コンサルティング
SMILEシリーズ	OSK(大塚商会)
顧客奉行21	OBC
PCA顧客管理	ピー・シー・エー
弥生顧客	弥生
顧客大臣NX/NX ERP	応研
顧客創造日報シリーズ	NIコンサルティング
サイボウズメールワイズ	サイボウズ
サイボウズドットセールス	サイボウズ
desknet's CAMS	ネオジャパン
desknet's SSS	ネオジャパン
T-SQUARE	東芝ソリューション
BIG顧客管理	イリイ
Sansan/Eight	Sansan
ライブエンゲージ	ライブパーソンジャパン
コラボスCRM	コラボス
コムチュアCRMセレクト	コムチュア
戦略箱ADVANCED	インフォファーム
ひびきSALES	ドリーム・アーツ
ウェブハロー	アシスト
BizBase	アズベイス
NC営業サポートくん	ニッセイコム
CIRCULATE CRM	JFEシステムズ
ワズ営業日報	ワズファクトリー
Salesforce CRM / Sales Cloud / Service Cloud	セールスフォース・ドットコム
Desk.com	セールスフォース・ドットコム
GRIDY SFA / ナレッジスイート	ナレッジスイート
その他のパッケージ製品またはサービス	
グループウェアに付属する機能を利用	
ERPを構成する機能モジュールの一つとして利用	
独自開発システム(オープンソースをベースとしたもの)	
独自開発システム(完全なスクラッチ開発)	

本リリースの元となっている「2014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」の詳細は下記URLを参照
http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014itapp_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
 東京都足立区千住1-4-1 東京芸術センター1705
 TEL 03-5244-6691 FAX 03-5244-6692
inform@norkresearch.co.jp
www.norkresearch.co.jp