

2014年 中堅・中小企業におけるワンストップサービス活用の認知/課題に関する調査

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>) は中堅・中小企業におけるワンストップサービスの活用状況などに関する調査を実施し、その結果を発表した。本リリースは「2014年版 中堅・中小企業におけるワンストップサービス/マーケットプレイス活用の認知/課題に関する調査レポート」のダイジェストである。

＜広い視点に立った導入効果のアピールと適材適所でのアプローチが有効＞

- 「全く知らない」が6割程度、認知度が高まることで利用率は今後も十分伸びる余地がある
- IT管理/運用に加えて、経理処理などのバックエンド業務にもたらす効果もアピールすべき
- 全てのPCに一律適用するだけでなく、適材適所での訴求も選択肢に入れておくことが重要

調査対象企業: 年商500億円未満の国内民間企業1000社の経営層/管理職/社員

調査対象地域: 日本全国

調査対象業種: 組立製造業/加工製造業/建設業/流通業/卸売業/小売業/IT関連サービス業/サービス業

調査実施時期: 2014年10月

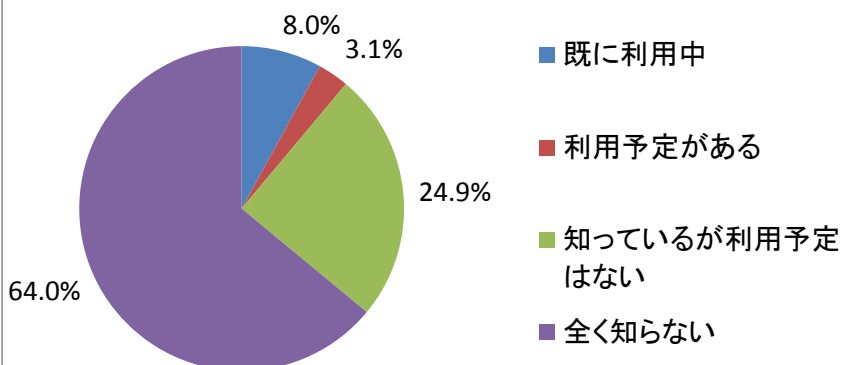
「全く知らない」が6割程度、認知度が高まることで利用率は今後も十分伸びる余地がある

ここでの「ワンストップサービス」とは、「業務アプリケーションの導入/保守だけでなく、ネットワーク関連、オフィス家具/用品など多種多様なビジネス商材を一括して提供するサービス」と定義される。

中堅・中小企業においてはIT管理/運用を担う役割に対して十分な人材を割くことが難しい。そのため、こうしたワンストップサービスはIT管理/運用の負担を軽減する手段として有望な選択肢の一つとなってくる。以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業に対して代表的なワンストップサービスの具体名を幾つか挙げ、それらの認知および活用状況を尋ねた結果を平均したものである。ここではダイジェストのみの紹介であるため、年商別に見た時の傾向は割愛するが、全体的に「全く知らない」が多く、認知度を高めることによってワンストップサービスの利用率はまだ十分伸びる余地があるといえる。

本リリースの元となっている「2014年版 中堅・中小企業におけるワンストップサービス/マーケットプレイス活用の認知/課題に関する調査レポート」にはワンストップサービス活用を訴求する際の課題とその対策に関する年商別や業種別の集計データやそれらに基づく分析などが含まれている。本リリースはその一部を紹介したダイジェストである。

Q1-1-0. 主要な「ワンストップサービス」の認知/活用状況



出典: 2014年版 中堅・中小企業におけるワンストップサービス/マーケットプレイス活用の認知/課題に関する調査レポート(ノークリサーチ)

n=1000

代表的なワンストップサービスとして本調査で具体名を取り上げたものは以下の通りである。

(中堅・中小企業を主な対象とし、メディアなどを通じたアピールが比較的活発であるものを選定している)

「たよれーる」(大塚商会)

「オフィスまるごとサポート」(NTT東日本)

「オフィスネットおまかせサポートサービス」(NTT西日本)

「KDDIまとめてオフィス」(KDDI)

「かんたんオフィス」(ソフトバンクテレコム)

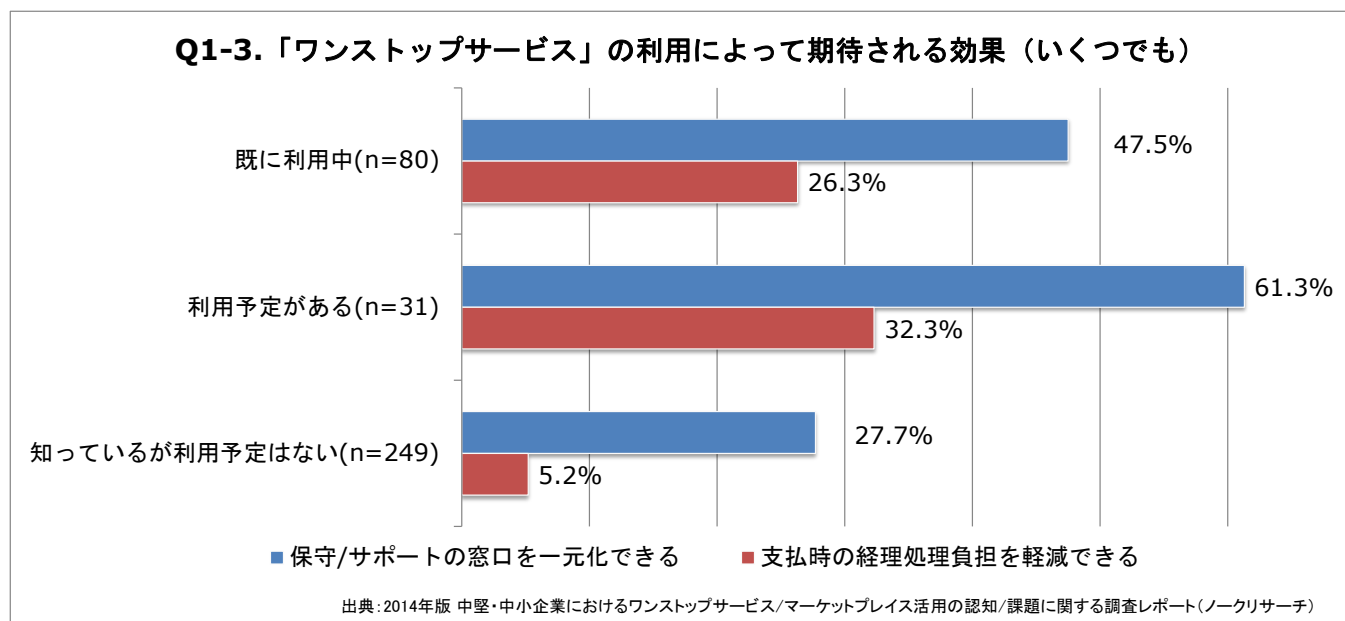
本リリースの元となる調査レポートでは上記の代表的なワンストップサービスのそれぞれについて上記のグラフと同様に認知および活用状況を尋ねた結果を年商別、従業員数別、業種別、地域別などで集計したデータを収録している。

IT管理/運用に加えて、経理処理などのバックエンド業務にもたらす効果もアピールすべき

中堅・中小企業におけるワンストップサービス活用を促進するためには「どのようなメリットがあるのか？」を適切に伝えることが重要といえる。本リリースの元となる調査レポートでは以下のような項目のうち、中堅・中小企業がワンストップサービスのメリットと感じているものは何なのか？について詳細な集計/分析を行っている。以下ではその一部をダイジェストとして紹介している。

- ・総額の費用負担を安価に抑えられる
- ・保守/サポートの窓口を一元化できる(※1)
- ・支払時の経理処理負担を軽減できる(※2)
- ・IT商材の取捨選択を全て任せられる
- ・複数の拠点や支店も一元管理できる
- ・IT管理/運用を担う人材が不要になる
- ・資産を持たずに利用することができる
- ・資産の棚卸や減価償却が楽になる
- ・常に最新のIT商材を利用できる

以下のグラフは上記のうち、※1と※2についてワンストップサービスの活用状況別に結果を集計したものである。



「保守/サポートの窓口を一元化できる」という項目はワンストップサービスの最も代表的なメリットの一つといえる。実際に「既に利用中」または「利用予定がある」と回答したユーザ企業においては、同項目を挙げる割合が5~6割程度に達する。一方で「知っているが利用予定はない」といったユーザ企業において同項目を挙げる割合は3割弱に留まる。ワンストップサービスの名前だけを知っているが中身を理解していないユーザ企業に対しては「保守/サポートの窓口を一元化できる」というメリットをさらに訴求していくことが重要と考えられる。

「既に利用中」または「利用予定がある」というユーザ企業と「知っているが利用予定はない」というユーザ企業の間でメリット認識の差が大きい項目は他にもある。上記に挙げた「支払い時の経理処理負担を軽減できる」もその一つだ。中堅・中小企業にとってはIT管理/運用だけでなく、それらに関連する支払処理なども無視できない負担となってくる。「知っているが利用予定はない」というユーザ企業において同項目の回答割合が約5%に留まることからわかるようにIT関連ソリューションの選定において、経理処理などのバックオフィス業務に関連する負担は意外と見落とされがちだ。ワンストップサービスの訴求に際してはこうしたバックオフィス業務にもたらされるメリットなどについても合わせて訴求をしていくことが有効と考えられる。

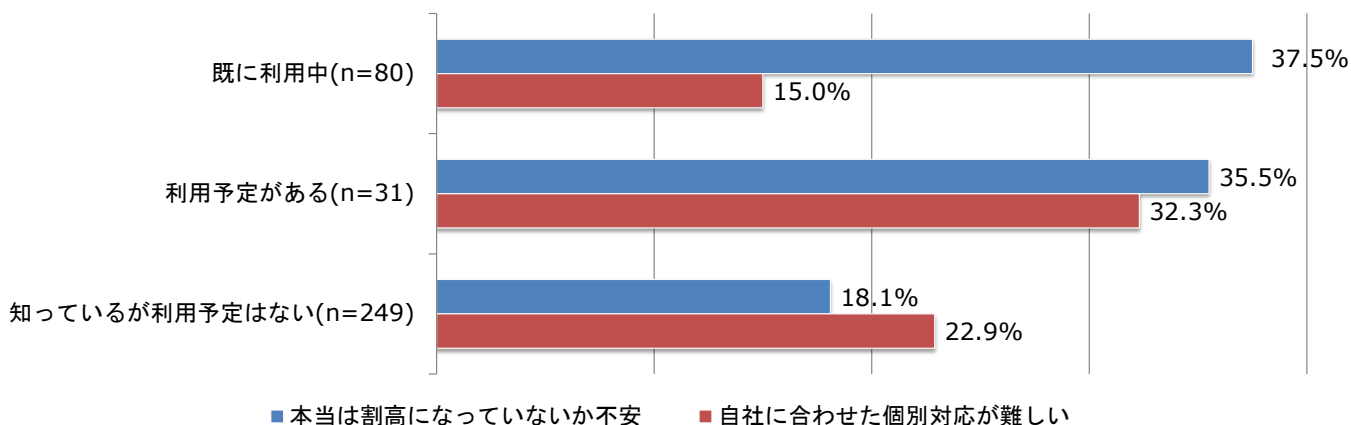
全てのPCに一律適用するだけでなく、適材適所での訴求も選択肢に入れておくことが重要

メリットの訴求と合わせて重要なのが、ユーザ企業を感じる課題や弊害を少しでも解消することだ。本リリースの元となる調査レポートでは以下のような項目のうち、中堅・中小企業がワンストップサービスの課題や弊害と感じているものは何か？などについても詳細な集計/分析を行っている。以下ではその一部をダイジェストとして紹介している。

- ・個々のサービスを取捨選択できない
- ・特定の業者への依存度が高くなる
- ・本当は割高になっていないか不安(※1)
- ・自社に合わせた個別対応が難しい(※2)
- ・離れた拠点や支店が対象外となる
- ・IT管理/運用の自社ノウハウがなくなる
- ・クラウドサービスの利用が求められる
- ・既存のIT基盤を入れ替える必要がある
- ・IT商材の更新を自社で管理できない
- ・途中解約やサービス変更がしづらい
- ・そもそも存在を知るための手段がない
- ・現在取引している販社/SIerが推奨しない

以下のグラフは上記のうち、※1と※2についてワンストップサービスの活用状況別に結果を集計したものである。

Q1-4. 「ワンストップサービス」の利用において懸念される課題/弊害（いくつでも）



出典：2014年版 中堅・中小企業におけるワンストップサービス/マーケットプレイス活用の認知/課題に関する調査レポート（ノークリサーチ）

「本当は割高になっていないか不安」という項目は前頁に挙げた「支払い時の経理処理負担を軽減できる」とは裏表の関係にあるといえる。個々のIT製品/サービスの価格を気にしなくても良い点がワンストップサービスの大きなメリットのひとつだが、それによって「本当は割高になっていないか不安」といった状態が生じてくる。とはいえ、この項目は課題や弊害というよりはユーザ企業が持つべき姿勢に起因するものといえるだろう。不安を感じるのであれば、サービス提供者側に価格の妥当性を尋ねてみるなどといった最低限の努力はユーザ企業側に求められてくるといえる。

ワンストップサービスでは複数のIT製品/サービスをメニュー化することによって提供コストを抑えているケースが少なくない。そのため、「自社に合わせた個別対応が難しい」といった懸念がユーザ企業に生じてくるのも当然といえる。しかし、上記のグラフを見るとわかるように、同項目を挙げる割合は「利用予定がある」といったユーザ企業で最も高く、「既に利用中」では逆に低くなっている。つまり、ワンストップサービスを実際に利用しているユーザ企業の中には自社の個別要件が求められる箇所とワンストップサービスを適用する箇所を使い分けているケースも存在すると推測される。例えば、本業に直結していて特殊な周辺機器やアプリケーションが必要なPCについては独自に管理/運用を行い、一般事務に用いられるPCについてはワンストップサービスによって管理/運用の負担を軽減するといった取り組みが考えられる。ワンストップサービスを提供する側としても、こうした適材適所の訴求も念頭においておくことが重要といえる。

『2014年版 中堅・中小企業におけるワンストップサービス/マーケットプレイス活用の認知/課題に関する調査レポート』のご案内

サンプル件数：1000件(有効回答件数)

サンプル属性区分：

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

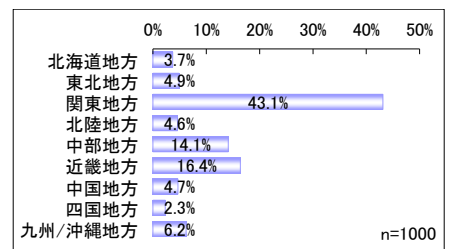
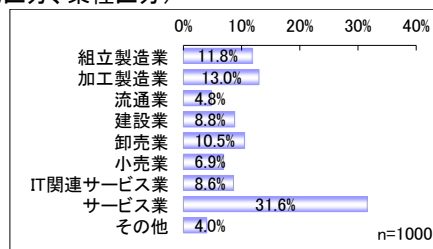
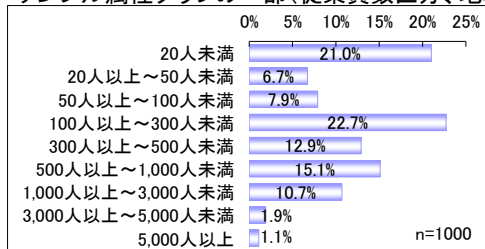
職責：企業経営もしくはITの導入/選定/運用作業に関わる職責のみを抽出

業種：組立製造業 / 加工製造業 / 流通業(運輸業) / 建設業 / 卸売業 / 小売業 / IT関連サービス業 / 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

※上記の各属性に加えて、「従業員数」と「IT管理人員体制(IT管理/運用を担う人材が専任か兼任かなど)」を軸とした集計データを収録

サンプル属性グラフの一部(従業員数区分、地域区分、業種区分)



設問項目：

Q1.ワンストップサービス関連設問

Q1-1-0.主要な「ワンストップサービス」の認知状況

Q1-1-1～Q1-1-6 代表的なワンストップサービス(5サービス+その他)の認知/活用状況

Q1-2.「ワンストップサービス」の活用意向

Q1-3.「ワンストップサービス」の利用によって期待される効果(いくつでも)

Q1-4.「ワンストップサービス」の利用において懸念される課題/弊害(いくつでも)

Q2.マーケットプレイス関連設問

Q2-1-0.主要な「マーケットプレイス」の認知/活用状況

Q2-1-1～Q2-1-11 代表的なマーケットプレイス(10サービス+その他)の認知/活用状況

Q2-2.「マーケットプレイス」の活用意向

Q2-3.「マーケットプレイス」の利用によって期待される効果(いくつでも)

Q2-4.「マーケットプレイス」の利用において懸念される課題/弊害(いくつでも)

内容物：

分析サマリ(pdf形式) 分析の要点を記載したドキュメント

集計データ(Microsoft Excel形式) 「設問項目」の結果を「サンプル属性区分」に記載した各属性を軸として集計したデータ。

分析サマリの章立て：

第1章.ワンストップサービス活用の実態および課題と対策

ワンストップサービスの利用状況や認知度を確認した上で、普及を促進するために訴求すべきメリットと解消すべき課題/弊害について分析を行っている。

第2章.マーケットプレイス活用の実態および課題と対策

マーケットプレイスの利用状況や認知度を確認した上で、普及を促進するために訴求すべきメリットと解消すべき課題/弊害について分析を行っている。

第3章.ワンストップサービスとマーケットプレイスの活用状況比較

ワンストップサービスとマーケットプレイスの活用状況を比較し、そこから垣間見える提案上のポイントなどについて分析を行っている。

価格：130,000円(税別)(CD-ROM版のみ)

発刊日：2015年1月8日

調査レポートに含まれる集計データ(Microsoft Excel形式)のサンプル

「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」です。Microsoft Excel形式で調査レポート内に同梱されています。(調査レポートには異なる2つの設問を掛け合わせて集計した「質問間クロス集計データ」も含まれます)

以下のサンプルは「業種」を集計軸とし、ワンストップサービスに関する各設問(Q1系列設問)の結果を集計したものです。

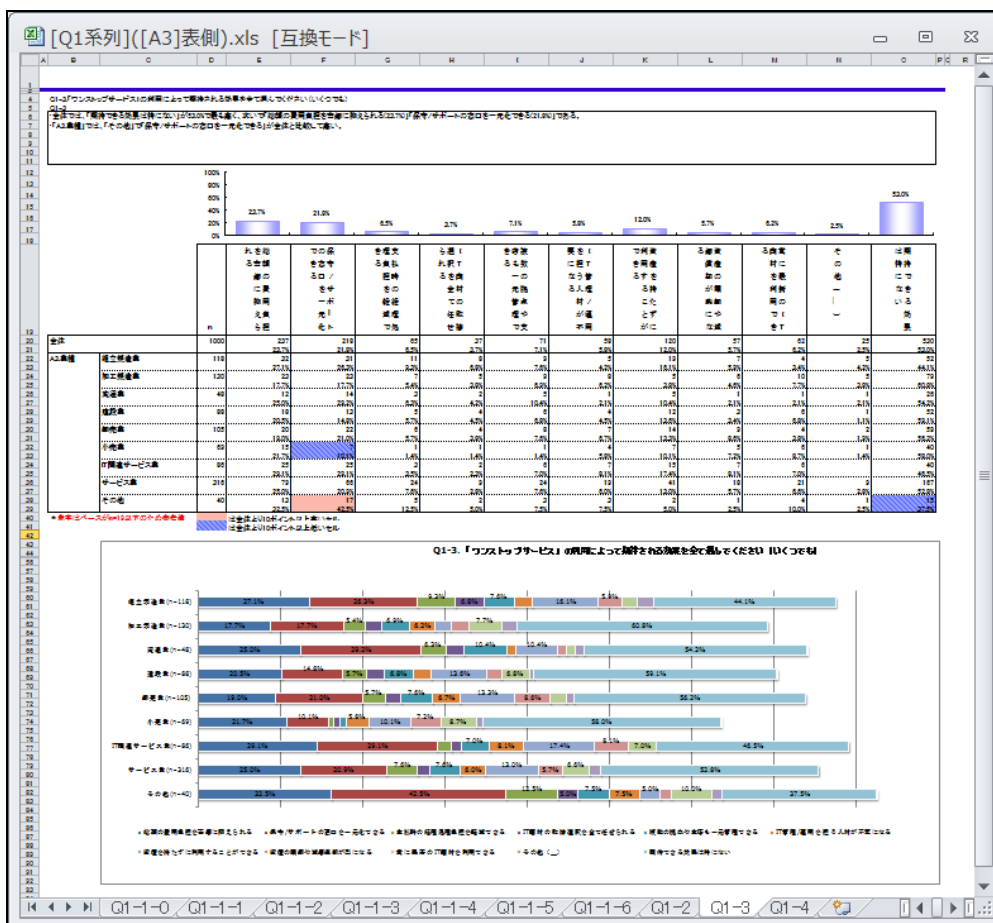
画面の左上部に記載されたファイル名は『[Q1系列]([A3]表側).xls』となっています。[Q1系列]とは「ワンストップサービス」に関する設問項目であることを示します。[A3]は基本属性の3番目である業種を表します。このようにファイル名を見ることで、どの設問について何を軸として集計したものがわかるようになっています。

画面の最下部からは多数のシートがあることがわかります。この1シートが1つの設問結果データに相当します。ワンストップサービスについては10の設問項目があり、軸となる属性は年商/職責/業種/所在地/従業員数/IT管理運用体制/ビジネス拠点状況の7項目ですので、ワンストップサービス関連の「主要分析軸データ」のシート数は10×7=70あることになります。同様にマーケットプレイス関連の設問(Q2系列)は15×7=105の「主要分析軸データ」シート数となります。

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ます。(ただし、「年商5億円以上～50億円未満かつ組立製造業」などの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レポート標準では含まれません)

こうした「主要分析軸集計データ」を見れば、

「年商や業種によってワンストップサービスやマーケットプレイスの認知や利用がどう変化するのか？」などといったことを客観的な見地から数量的に確認することができます。



「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」

13分類に及ぶ製品/サービスの社数ベース導入シェア、ユーザ企業評価、これから重視すべきニーズを集約

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014itapp_rep.pdf

ダイジェスト(サンプル):

ERP関連 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014itapp_erp_rel.pdf

ワークフロー関連 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014itapp_wf_rel.pdf

BI・帳票関連 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014itapp_bi_rel.pdf

バックアップ関連 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014itapp_bk_rel.pdf

その他のアプリケーション分野に関するダイジェスト(サンプル)が<http://www.norkresearch.co.jp>からご覧になれます。

価格: 180,000円(税別)

「2014年版 中堅・中小ユーザ企業におけるクラウド活用の実態と展望レポート」

既存のハードウェア販売やパッケージ販売と両立させた中堅・中小企業に対するクラウド訴求策を網羅した一冊

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014cloud_usr_rep.pdf

ダイジェスト(サンプル): http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014cloud_usr_rel1.pdf

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014cloud_usr_rel2.pdf

価格: 180,000円(税別)

「2014年版 中堅・中小ユーザ企業におけるスマートデバイス活用の実態と展望レポート」

タブレットやスマートフォンの導入提案において有効な活用シーンや事例を業種別に網羅した必携のバイブル

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014smtdev_usr_rep.pdf

ダイジェスト(サンプル): http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014smtdev_usr_rel1.pdf

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014smtdev_usr_rel2.pdf

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014smtdev_usr_rel3.pdf

価格: 180,000円(税別)

サーバ関連レポート3部作

「2014年版 中堅・中小企業におけるサーバ仮想化活用の実態と展望レポート」

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server_usr_rep1.pdf

ダイジェスト(サンプル): http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server_usr_rel1.pdf

「2014年版 中堅・中小企業におけるサーバ購入先選定の実態と展望レポート」

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server_usr_rep2.pdf

ダイジェスト(サンプル): http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server_usr_rel2.pdf

「2014年版 中堅・中小企業におけるサーバ管理課題の実態と展望レポート」

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server_usr_rep3.pdf

ダイジェスト(サンプル): http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2014server_usr_rel3.pdf

各冊: 180,000円(税別)、2冊同時購入時240,000円(税別)、3冊同時購入時380,000円(税別)

以下のホームページよりお申込みができます。

<https://ssl.alpha-mail.ne.jp/norkresearch.co.jp/purchase.html>

または

inform@norkresearch.co.jp

宛にメールにてご連絡ください

本ドキュメントの無断引用・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>