

2015年中堅・中小企業における情報系・顧客管理系システムへのIT投資規模と今後の投資意向

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2015年中堅・中小企業における情報系・顧客管理系システムへのIT投資規模と今後の投資意向の調査を実施し、分析結果を発表した。本リリースは「2015年版中堅・中小企業におけるIT投資の実態と展望レポート」の「情報系・顧客管理系システム」分野に関するサンプルおよびダイジェストである。

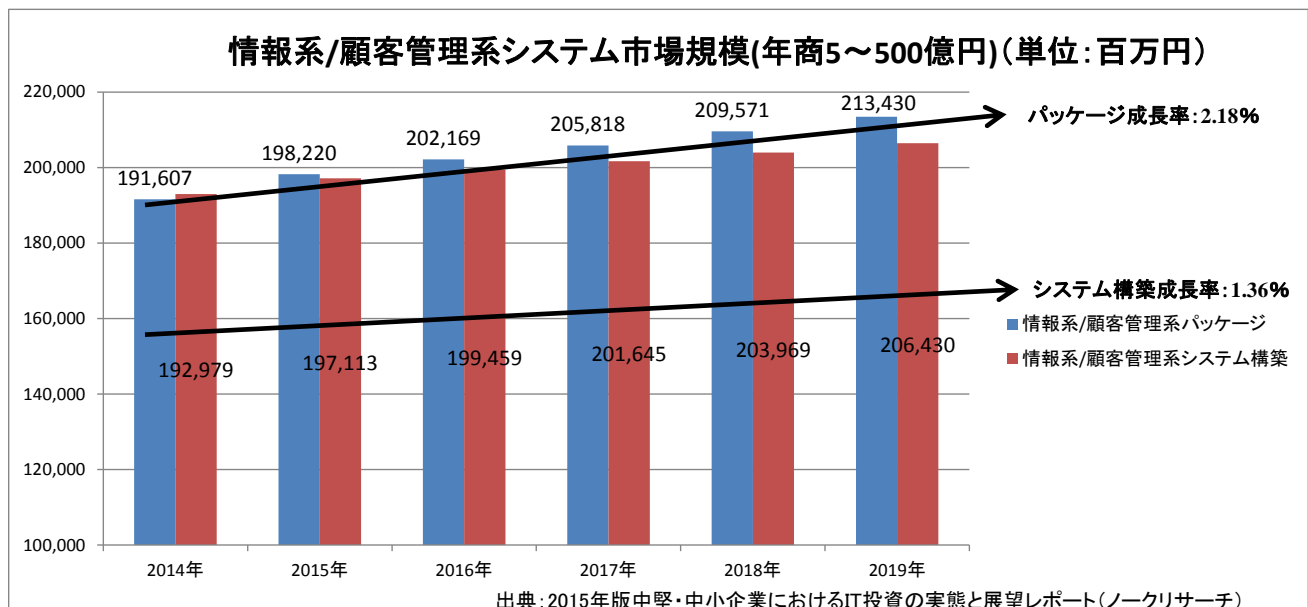
<クラウドだけでなく、スマートデバイスやオフィス文書連携など訴求すべき点はまだある>

- 「パッケージ」「サービス利用」の成長率は「システム構築」をわずかに上回り、堅調な推移
- シンプルな保守/サポートの成長率は鈍化、何らかの付加価値提供を模索する必要がある
- 「首都圏」ではIaaS活用、「東海」では現状維持、「近畿」では機能強化のアプローチが有効

対象企業規模: 年商5億円以上～500億円の国内企業
 対象職責: 企業経営もしくはITの導入/選定/運用作業に関わる職責
 対象業種: 全業種(農業/林業/狩猟業/漁業/鉱業を除く民間企業)
 対象所在地: 日本全国
 サンプル数: 771社(有効回答件数)
 調査実施時期: 2015年1月～4月
 ※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/2015IT_usr_rep.pdf

「パッケージ」「サービス利用」の成長率は「システム構築」をわずかに上回り、堅調な推移

以下のグラフは年商5億円以上～500億円未満の中堅・中小企業における情報系・顧客管理系システムに対する投資規模算出結果のうち、「パッケージ」と「システム構築」のデータをプロットしたものである。(算出項目の詳しい定義は次頁を参照) 2014年～2019年の平均成長率を比較すると、「システム構築」が1.36%であるのに対し、「パッケージ」は2.18%となっている。グループウェアのように情報系/顧客管理系の中でも歴史がやや古い分野ではシェア上位のパッケージが全体に占める割合も高く、ユーザ企業側の現状維持志向も強い。(導入済みのパッケージをそのまま継続して利用する) 一方で、CRMのように歴史がやや新しい分野においては数多くのパッケージがシェアを少しずつ分け合い、シェア値にも常に変動が見られる。分野によって多少の違いはあるものの、年平均成長率が示すように、情報系/顧客管理系システム全体では今後もパッケージ活用が継続していくものと予想される。また以下のグラフでは省略しているが、クラウドを含めた「サービス利用」についても類似の傾向を示しており、「個別に作る」形から「利用する」形への遷移がさらに進んでいくと考えられる。本リリースの元となっている調査レポートでは他にも様々な観点での集計/分析を行っているが、次項以降ではその一部を掲載している。



シンプルな保守/サポートの成長率は鈍化、何らかの付加価値提供を模索する必要がある

ここでの「情報系システム」とはメール、グループウェア、社内SNS、ポータルなどといった社内外でのコミュニケーションや情報共有を担うシステムを指す。一方、「顧客管理系システム」とはSFA、CRM、コンタクトセンタなどといった案件管理や顧客との関係性の維持/改善を図るシステムを指す。本リリースの元となる調査レポートでは、両者を「情報系・顧客管理系システム」として一つにまとめ、IT投資規模を算出している。

IT投資規模の算出対象項目は以下の通りである。

(前頁のグラフは以下のうちの「情報系/顧客管理系パッケージ」と「情報系/顧客管理系システム構築」の結果を抜粋したものである)

・情報系/顧客管理系パッケージ

パッケージの購入/バージョンアップに必要な費用およびパッケージの開発元/販売元に支払う保守費用の年間合計金額。

・情報系/顧客管理系システム構築

情報系/顧客管理系システム構築に必要なコンサルティング、設計/開発、導入や初期設定などの作業を外部に委託する際の費用を合計した年間の金額。自社向けに独自開発されたシステムを運用している場合には、そのシステムの設計/開発に要した費用も含む。ただし、「ハードウェア」「パッケージ」「OS」「ミドルウェア」の購入費用や「データセンタ」「ASP/SaaS」「PaaS」「IaaS/ホスティング」の利用費用は除外する。

・情報系/顧客管理系システム運用

情報系/顧客管理系システム運用におけるパッチ適用、トラブル対応、稼働監視などの作業を外部に委託する際の費用を合計した年間の金額を指す。ただし、「ハードウェア」「パッケージ」「OS」「ミドルウェア」の保守費用および「データセンタ」「ASP/SaaS」「PaaS」「IaaS/ホスティング」の利用費用は除外する。

・情報系/顧客管理系サービス利用

「データセンタ」「ASP/SaaS」「PaaS」「IaaS/ホスティング」を利用する際にサービス事業者を支払う費用を合計した年間の金額を指す。

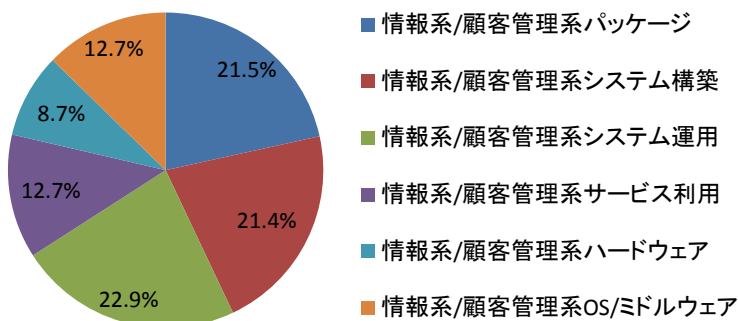
・情報系/顧客管理系ハードウェア

情報系/顧客管理系システムの構築/運用に必要なサーバ、ストレージ、スイッチ、ロードバランサなどの機器の購入に必要な費用およびそれらの開発元/販売元に支払う保守費用の年間合計金額を指す。

・情報系/顧客管理系OS/ミドルウェア

情報系/顧客管理系システムの構築/運用に必要なOSおよびミドルウェアの購入に必要な費用およびそれらの開発元/販売元に支払う保守費用の年間合計金額を指す。

情報系・顧客管理系システム投資額における
投資対象項目比率(年商5~500億円)(2015年)



出典: 2015年版中堅・中小企業におけるIT投資の実態と展望レポート(ノークリサーチ)

左記のグラフは2015年の投資規模算出結果について、上記の投資対象項目の比率をプロットしたものである。

現時点では「情報系/顧客管理系システム運用」の比率も比較的高いが、ハードウェアやアプリケーションを対象としたシンプルな保守/サポートに関しては今後の成長はあまり期待できないと予想される。

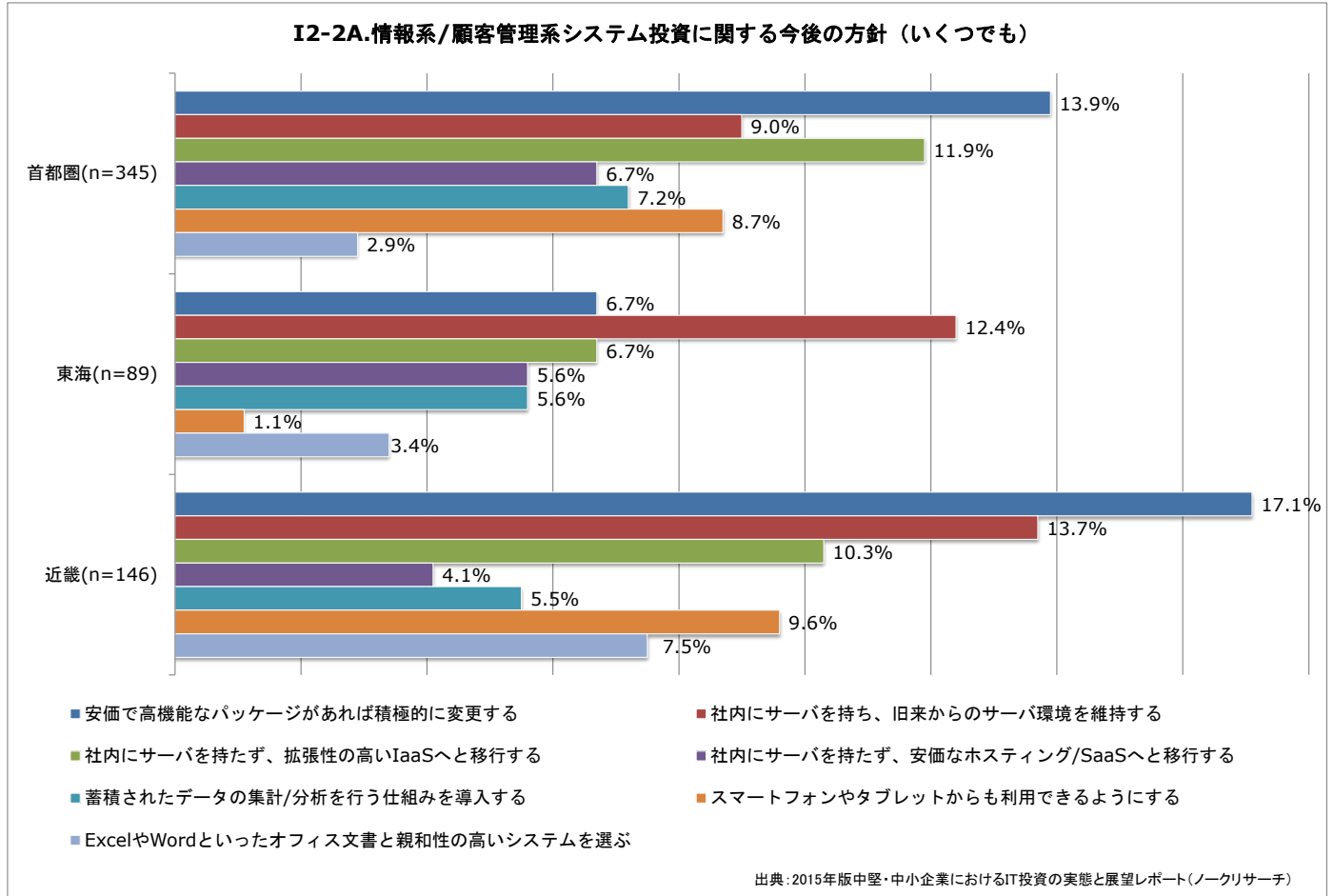
本リリースの元となる調査レポートには上記の投資対象項目毎の投資規模算出結果を年商別、業種別、所在地別に集計した数表、グラフ、平均成長率が含まれる。

投資規模算出結果の具体例については以下のレポート案内を参照
[Http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015IT_usr_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015IT_usr_rep.pdf)

「首都圏」ではIaaS活用、「東海」では現状維持、「近畿」では機能強化のアプローチが有効

本リリースの元となる調査レポートではIT投資規模の算出に加えて、今後の投資意向に関する詳しい分析も行っている。そうした今後の投資意向を年商別/業種別/所在地別といった複数の観点で把握し、企業セグメントに適したアプローチを行うことが重要となる。

以下のグラフは所在地別に集計した今後の投資意向のうち、「首都圏」「東海」「近畿」に関する結果の一部をプロットしたものだ。(実際の調査レポート内のデータは北海道から沖縄までを10区分に分けた所在地属性毎に30項目に及ぶ選択肢を挙げて詳細な投資意向を尋ねている)



上記のグラフを見ると、

- ・「首都圏」および「近畿」ではIaaS活用の意向が「東海」と比べて高い
 - ・「首都圏」ではIaaSの活用意向が社内設置の意向を上回っている
 - ・「東海」ではスマートデバイス活用の意向が他の2地域と比べて低い
 - ・「東海」ではIaaSやホスティング/IaaSと比べて社内設置意向が高い
 - ・「近畿」は高機能なパッケージの導入意向が3地域の中では最も高い
 - ・「近畿」はオフィス文書との親和性を他の2地域と比べて重視している
- などといった傾向が読み取れる。

この結果を踏まえると、

- 「首都圏においてはIaaS活用の訴求を強化」
 - 「東海では現状のシステム形態を維持し、別の何らかの差別化要因を検討」
 - 「近畿ではオフィス文書との連携など、機能面での強化を模索」
- といった施策が候補として挙がってくる。

上記は所在地別での集計結果で見られる傾向だが、当然ながら年商別や業種別に見た場合も様々な傾向の違いが見られる。それらを総合的に判断して、適切なソリューションを提示していくことが重要と考えられる。

調査レポート最新刊のご案内

以下のURLより本リリースの元となる調査レポート

『2015年版中堅・中小企業におけるIT投資の実態と展望レポート』
の詳細および「試読版」をご覧ください。

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015IT_usr_rep.pdf

その他のレポート最新刊のご案内は以下の通りです。

「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)

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

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

Nork Research Co.,Ltd

NORKRESEARCH