

2015年中堅・中小企業におけるプライム販社/SIerに対する導入/運用ステップ毎の評価に関する調査報告

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

株式会社ノークリサーチ(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
03-5244-6691 URL: <http://www.norkresearch.co.jp>)は中堅・中小企業がIT商材を導入/調達する主要な相手としての「プライム販社/SIer」をどのように評価しているか?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『2015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』のダイジェストである。

<「ユーザ企業から見た時に自社はどう評価されているのか?」を知ることが第一歩>

▼ プライムの販社/SIerであっても、ユーザ企業との関係改善に向けた継続的な努力が必要

▼ 「導入効果」と「費用」から見た投資対効果と、導入/運用プロセス毎のユーザ評価が大切

▼ 横方向(複数メーカ対応)と縦方向(ハードからソフトまで)の双方の保守/サポートが重要

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: 2015年7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/2015SP_rep.pdf

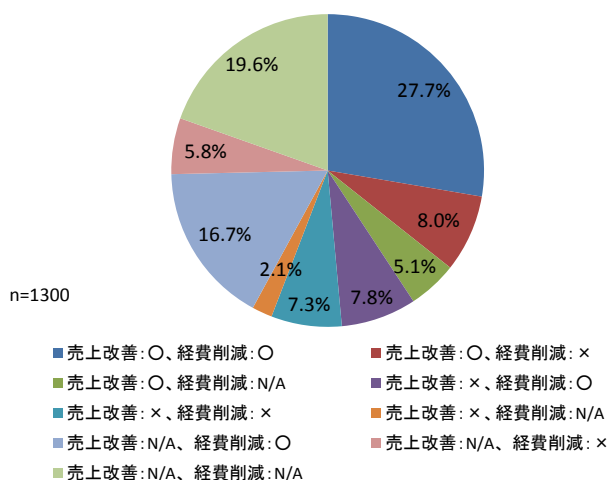
プライムの販社/SIerであっても、ユーザ企業との関係改善に向けた継続的な努力が必要

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業全体を対象に、「プライムの販社/SIer」(過去三年以内に業務システムの委託/購入を行った販社/SIerの中で三年間の累計金額が最も高かった業者)から最も直近で導入/調達したIT関連資産やサービスの導入効果および費用に関する評価を尋ねた結果である。

一般的に中堅・中小企業は以前から取引のある「プライムの販社/SIer」との関係を今後も継続しようとする意向が強い。だが、クラウドやスマートデバイスによる新たなIT活用シーンの登場や社会的背景(消費動向の変化、少子高齢化に伴う労働力人口の減少など)を踏まえると、販社/SIerにとっては「気が付いたら、実質的なプライムの立ち位置を失っていた」という事態も想定しうる。それを避けるためには、ユーザ企業がプライムの販社/SIerをどう評価しているのか?を理解し、必要な対策を打つことが必要となってくる。本リリースの元となる調査レポートでは様々な観点から中堅・中小企業によるプライム販社/SIerの評価を分析している。次頁以降では以下のグラフの説明も含めて、調査レポートの一部をサンプル/ダイジェストとして紹介している。

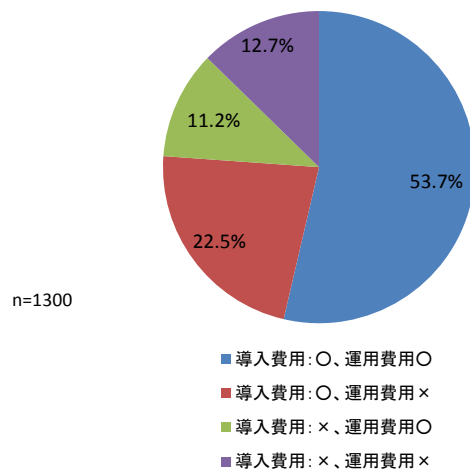
(調査レポートの詳細は右記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015SP_rep.pdf)

S3. 主要な委託先/購入先から最近導入したIT関連資産やサービスの導入効果



出典: 2015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(ノークリサーチ)

S4. 主要な委託先/購入先から最近導入したIT関連資産やサービスに要した費用



出典: 2015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(ノークリサーチ)

「導入効果」と「費用」から見た投資対効果と、導入/運用プロセス毎のユーザ評価が大切

前頁に挙げた導入効果(S3)と費用(S4)のグラフはプライムの販社/Sierから最も直近で導入/調達したIT関連資産やサービスについて以下のような観点から尋ねた結果を集計したものだ。

導入効果(S3):

以下の2つの評価項目を組み合わせた選択肢を設け、プライムの販社/Sierから最も直近で導入/調達したIT関連資産やサービスについて回答

売上改善:

導入によって期待していた売上の増額幅が期待を上回った場合は「○」、下回った場合は「×」、売上改善を期待していなかった場合は「N/A」

経費削減:

導入によって期待していた経費の削減幅が期待を上回った場合は「○」、下回った場合は「×」、経費削減を期待していなかった場合は「N/A」

費用(S4)

以下の2つの評価項目を組み合わせた選択肢を設け、プライムの販社/Sierから最も直近で導入/調達したIT関連資産やサービスについて回答

導入費用:

初期導入に要した費用が予定の金額以内だった場合は「○」、超過した場合は「×」

運用費用:

保守/サポート費用が予定の金額以内だった場合は「○」、超過した場合は「×」

前頁のグラフから次のような状況が読み取れる。導入効果(S3)で比較的多く挙げられた項目は「売上改善:○、経費削減:○」が27.7%、「売上改善:N/A、経費削減:N/A」が19.6%、「売上改善:N/A、経費削減:○」が16.7%となっている。つまり、売上改善や経費削減を考慮していない、あるいは経費削減のみを考えたIT導入も少なくないことになる。昨今では消費税率改正やOSのサポート終了など、ユーザ企業は売上改善と経費削減のいずれにも寄与しないIT導入/更新を余儀なくされている。販社/Sierとしてはこうした「強制力のあるIT導入/更新」においても何らかの投資対効果を訴求していくことが、ユーザ企業との信頼関係を深める上でも重要となる。(次の消費税率改正に合わせて売上分析の改善を図る、次のOS更新に合わせて新しいOSの機能を活用したPC管理/運用の効率化を実現するなど)一方、「導入費用:○、運用費用:○」は53.7%に達し、費用については想定範囲内に抑えられている企業が過半数であることがわかる。ただし、「導入費用:○、運用費用×」も22.5%であることから、導入費用と比べて運用費用が超過してしまいやすい状況があらためて確認できる。

販社/Sierがユーザ企業との関係性を改善していくためには上記の導入効果/費用に加えて、「導入/運用のステップ毎に見た時の詳細な評価」を踏まえることが重要だ。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を網羅している。

S5-1. 主要な委託先/購入先の「提案/販売時の活動」について満足度が高い事柄(複数回答可)

「IT活用が経営にどのようにプラスになるのかを具体的に説明してくれる」「どの営業やSEが来ても自社に関する情報が共有されており、自社の課題や要件を良く理解してくれている」「提案の初期段階から技術のわかるSEが同席するため、システム面での話し合いが迅速である」など12項目に渡り、プライム販社/Sierの提案/販売時の活動におけるプラスの評価を尋ねている。

S5-2. 主要な委託先/購入先の「提案/販売時の活動」について不満度が高い事柄(複数回答可)

[S5-1]と対になる設問であり、「経営支援を強調しているが、実際はIT商材の単なる売り込みに留まっている」など、12項目のプラス評価に対応する12項目のマイナス評価が列挙されている。

S6-1. 主要な委託先/購入先の「金額提示」について満足度が高い事柄(複数回答可)

「製品やサービスの内訳金額が明示されており、費用の妥当性を判断できる」「初期費用だけでなく、保守/サポート費用も事前に明示されている」など6項目を列挙し、プライム販社/Sierの金額提示に関するプラスの評価を尋ねている。

S6-2. 主要な委託先/購入先の「金額提示」について不満度が高い事柄(複数回答可)

[S6-1]と対になる設問であり、「商品やサービスの内訳金額がわからないため、費用の妥当性が判断できない」など、6項目のプラス評価に対応する6項目のマイナス評価が列挙されている。

S7-1. 主要な委託先/購入先の「システム構築力」について満足度が高い事柄(複数回答可)

「自社内設置やクラウドなど、多種多様な構築方法を提示してくれる」「自社が望む機能については個別カスタマイズで柔軟かつ迅速に対応してくれる」など11項目を列挙し、プライム販社/Sierのシステム構築力に関するプラスの評価を尋ねている。

S7-2. 主要な委託先/購入先の「システム構築力」について不満度が高い事柄(複数回答可)

[S7-1]と対になる設問であり、「クラウドのみで自社内設置がない等、構築方法の提案内容が偏っている」など、11項目のプラス評価に対応する11項目のマイナス評価が列挙されている。

S8-1. 主要な委託先/購入先の「保守/サポート」について満足度が高い事柄(複数回答可)

「複数メーカの製品/サービスも一元化して保守/サポートしてくれる」「運用/サポート段階でも営業やSEが自社を訪問し、課題や要件のヒアリングを行ってくれる」など9項目を列挙し、プライム販社/Sierの保守/サポートに関するプラスの評価を尋ねている。

S8-2. 主要な委託先/購入先の「保守/サポート」について不満度が高い事柄(複数回答可)

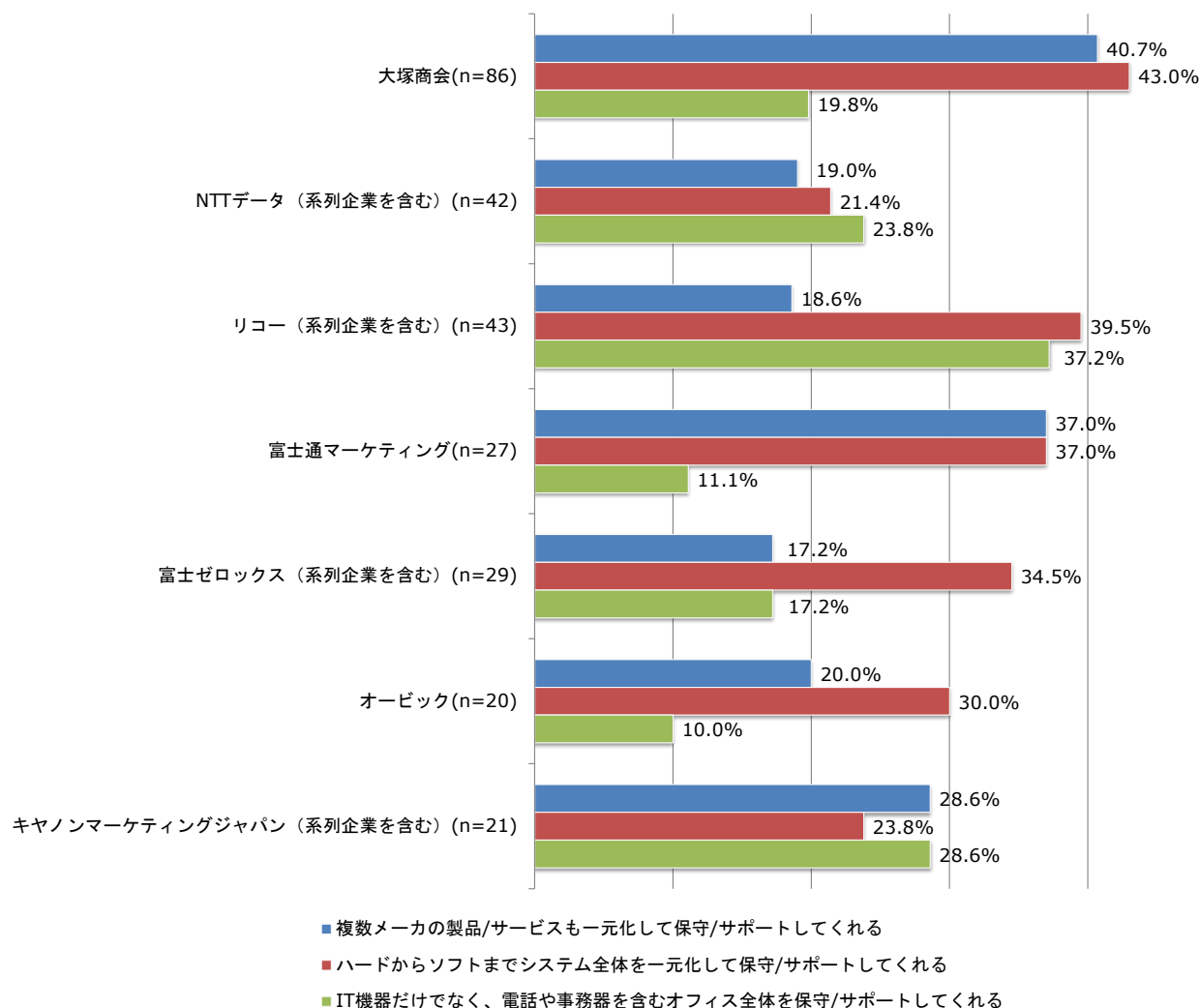
[S8-1]と対になる設問であり、「保守/サポートしてくれる製品/サービスは単一メーカのものに限定される」など、9項目のプラス評価に対応する9項目のマイナス評価が列挙されている。

横方向(複数メーカー対応)と縦方向(ハードからソフトまで)の双方の保守/サポートが重要

以下のグラフは前頁に記載した様々な評価項目のうち、「S5-1.主要な委託先/購入先の「提案/販売時の活動」について満足度が高い事柄(複数回答可)」の年商5~50億円における結果を顧客社数が比較的多い代表的なプライム販社/SIer毎に集計したものの一部抜粋である。ここでは12の評価項目のうち、以下の3つをプロットしている。

1. 複数メーカーの製品/サービスも一元化して保守/サポートしてくれる
2. ハードからソフトまでシステム全体を一元化して保守/サポートしてくれる
3. IT機器だけでなく、電話や事務器を含むオフィス全体を保守/サポートしてくれる

S8-1.主要な委託先/購入先の「保守/サポート」について満足度が高い事柄(いくつかでも)(年商5~50億円)



出典:2015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(ノークリサーチ)

顧客社数シェアが上位になるにつれて、「複数メーカーの製品/サービスも一元化して保守/サポートしてくれる」や「ハードからソフトまでシステム全体を一元化して保守/サポートしてくれる」といった項目の回答割合が高くなる傾向にあることがわかる。「プライムの販社/SIer」であるためには「複数のメーカーに対応する」という横方向の幅広さと、「ハードからソフトまで対応する」という縦方向の幅広さの双方を網羅していることが重要となってくる。

また、中堅・中小企業が業務における効率改善やコスト削減をさらに推し進めるためには電話や事務機などの業務システム以外のコミュニケーション手段も含めた網羅的な取り組みが必要となってくる。その観点では「IT機器だけでなく、電話や事務機を含むオフィス全体を保守/サポートしてくれる」という評価項目も今後は重要になると考えられる。

このように販社/SIerがユーザ企業との関係性を改善していくためには、「提案/販売時の活動」「金額提示」「システム構築力」「保守/サポート」といった導入/運用プロセスの段階毎に詳細な項目に渡る評価を確認していくことが必要となってくる。

付記：調査対象として設問選択肢に記載されている販社/Sierの一覧

業務システムの委託先/購入先を尋ねる設問(プライムの販社/Sierを尋ねる設問も含む)において選択肢として提示された販社/Sierの一覧は以下の通りである。(過去の調査結果などを踏まえて、ノックリサーチにて選定を行っている)

大塚商会
野村総合研究所(NRI)
ITホールディングスグループ(TIS、インテック、ユーフィット、ソランなどを含む)
日本ユニシス(ユニアデックス、ネットマークスなどを含む)
CTC(系列企業を含む)
富士ソフト
新日鉄住金ソリューションズ(旧:新日鉄ソリューションズ)
SCSK(旧:住商情報システム、旧:CSKシステムズなどを含む)
内田洋行グループ(ウチダ***、***ユーザックなどを含む)
電通国際情報サービス(ISID)
日本タ・コンサルタンシー・サービス(旧:アイ・ティ・フロンティアを含む)
兼松エレクトロニクス
JBISホールディングスグループ(日本電子計算、JBISなどを含む)
日商エレクトロニクス
オービック
SRAホールディングスグループ(SRAその他の系列企業を含む)
日本システムディベロップメント(NSD)(系列企業を含む)
JFEシステムズ
日本システムウェア
東洋ビジネスエンジニアリング
両毛システムズ
ミロク情報サービス
TKC
日本デジタル研究所(JDL)
NECネクサソリューションズ
NECソリューションイノベータ(NECソフト、NECシステムテクノロジーなどを含む)
NECネットエスアイ
NECフィールドینگ
NEC(関連会社や子会社を除く)
日本事務器
富士通マーケティング(旧:富士通ビジネスシステム)
富士通システムズ・イースト(旧:富士通システムソリューションズ)
富士通ビー・エス・シー
富士通エフ・アイ・ピー
富士通エフサス
富士通(関連会社や子会社を除く)
ざくらケーシーエス
大興電子通信
扶桑電通
都築電気
ソレキア
ミツイワ
PFU
JBCCホールディングスグループ(系列企業も含む)
日本オフィス・システム
TMIソリューションズ(旧:トッパンエムアンドアイ)
日本IBM(関連会社や子会社を除く)
日立システムズ(日立情報システムズ、日立電子サービスを含む)
日立ソリューションズ(日立ソフトウェアエンジニアリング、日立システムアンドサービス)
日立製作所(関連会社や子会社を除く)
ニッセイコム
東芝ソリューション(東芝情報システム、東芝ITサービス、東芝情報機器、日本システムなどを含む)
三菱電機グループ(三菱電機インフォメーションネットワーク、三菱電機インフォメーションシステムズ、三菱電機ビジネスシステムなどを含む)
リコー(リコーITソリューションズなどの系列企業も含む)
富士ゼロックス(系列企業を含む)
キヤノンマーケティングジャパン(キヤノンITソリューションズなどの系列企業も含む)
沖電気(系列企業を含む)
NTTデータ(系列企業を含む)
その他

本リリースの元となっている「2015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」の詳細は右記のURLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015SP_rep.pdf

本データの無断引用を禁じます。引用・転載をご希望の際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

株式会社 ノックリサーチ 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