

中堅・中小企業にとって「プライムの販社/Sler」となるために、販社/Slerはどんな取り組みをすべきなのか？

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

クラウドやスマートデバイスといった新たなIT商材、ビッグデータやIoT/M2Mなどの新たなITソリューションは大企業のみならず、中堅・中小企業のIT活用スタイルも変えていく可能性を秘めています。そうした変化の過程においては中堅・中小企業にとって最も主要な販社/Slerである「プライムの販社/Sler」の交替が起きやすくなります。その時にこれまでと同様に「プライムの販社/Sler」であるために、または新たに「プライムの販社/Sler」となるためには何が必要なのでしょう？本調査レポートはユーザ企業1300社を対象としたアンケート結果を元に、その答えを明らかにしていきます。

本ドキュメントは「調査対象」「設問項目」および「試読版」を掲載した調査レポートご紹介資料です。

調査対象ユーザ企業属性：	「どんな規模や業種の企業が対象かを知りたい」⇒	1ページ
設問項目：	「どんな内容を尋ねた調査結果なのかを知りたい」⇒	2～5ページ
本レポートの試読版：	「調査レポートの内容を試し読みしてみたい」⇒	6～9ページ

【調査レポートで得られるメリット】

1. 年商/業種/従業員数/地域といった様々な観点で市場動向を把握することができます。
2. 収録されているデータをカタログや販促資料などに引用/転載いただくことができます。

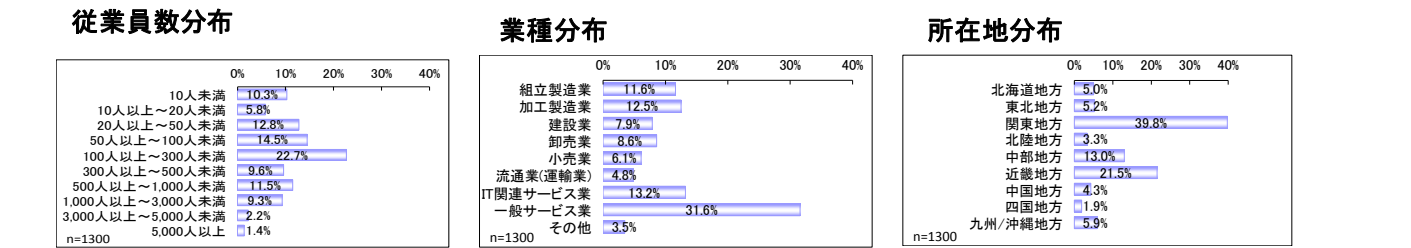
調査対象ユーザ企業属性

本レポートでは以下のような属性に合致する1300件(有効件数)のサンプルを抽出した調査を行っています。
情報システムの決済/選定ないしは運用/管理といった適切な職責を持った社員を調査の対象としています。

- 有効サンプル数：** 1300サンプル
- 年商区分：** 5億円未満 / 5億円以上～10億円未満 / 10億円以上～ 20億円未満 / 20億円以上～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
- 職責区分：** 以下のいずれかの職責を持つ社員
- ・ 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
- 従業員数区分：** 10人未満 / 10人以上～20人未満 / 20人以上～50人未満 / 50人以上～100人未満 / 100人以上～300人未満 / 300人以上～500人未満 / 500人以上～1000人未満 / 1000人以上～3000人未満 / 3000人以上～5000人未満 / 5000人以上
- 業種区分：** 組立製造業 / 加工製造業 / 流通業 / 建設業 / 卸売業 / 小売業 / IT関連サービス業 / 一般サービス業 / その他
- 地域区分：** 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

調査実施時期： 2015年7月

以下の2つのグラフは1300件の有効サンプルの「従業員数」「業種」「所在地」による分布を表したものです。



設問項目 (1/3)

本レポートの設問項目は以下の通りです。集計データファイルの命名規則においても、以下の設問番号が用いられています。設問はいずれも与えられた選択肢を選ぶ選択式設問となります。設問文中に記載された「業務システム」とは、企業が業務に際して活用している情報処理システム全般を指します。また、「業務システムの委託先/購入先」とは業務システムの提案/構築/運用に携わる企業を指します。(パッケージの開発元ではない点に注意)

S1-1.業務システムの委託先/購入先(いくつでも)

過去三年以内に業務システムの委託/購入を行った業者を全て挙げる設問である。選択肢数が多いため本設問が表頭となるシートは[S1-1-1]～[S1-1-3]に分割されている。選択肢として挙げられた業者の一覧は本ドキュメント内の[補足事項]に掲載している。

S1-1S.業務システムの委託先/購入先(いくつでも)

[S1-1]の結果を回答件数の多い業者に限定して集計した結果である。

S1-2.業務システムの委託先/購入先として最も主要なもの

過去三年以内に業務システムの委託/購入を行った業者のうち、三年間の累計金額が最も高かったものを1つ挙げる設問である。選択肢数が多いため本設問が表頭となるシートは[S1-2-1]～[S1-2-3]に分割されている。

S1-2S.業務システムの委託先/購入先として最も主要なもの

[S1-2]の結果を回答件数の多い業者に限定して集計した結果である。

S2-1.主要な委託先/購入先から導入したIT関連資産やサービス(いくつでも)

業務システムの主要な委託先/購入先から実際に導入したIT関連資産およびサービスを全て挙げる設問である。選択肢数が多いため本設問が表頭となるシートは[S2-1-1]～[S2-1-2]に分割されている。

S2-1S.主要な委託先/購入先から導入したIT関連資産やサービス(いくつでも)

[S2-1]の結果を幾つかの商材カテゴリ単位にまとめたものである。商材カテゴリの定義は本ドキュメント内の[補足事項]に掲載している。

S2-2.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

業務システムの主要な委託先/購入先から最近導入したIT関連資産またはサービスを1つだけ挙げる設問である。選択肢数が多いため本設問が表頭となるシートは[S2-2-1]～[S2-2-2]に分割されている。

S2-2S. 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

[S2-2]の結果を幾つかの商材カテゴリ単位にまとめたものである。商材カテゴリの定義は本ドキュメント内の[補足事項]に掲載している。

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

[S2-2]で回答したIT関連資産サービスの導入効果を以下の2つの観点から尋ねた設問である。

「売上改善」の観点：

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」の観点：

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「×」、経費節減を期待していなかった場合は「N/A」

本設問の選択肢は上記の2つの観点を組み合わせたもの(3×3=9通り)となる。

次頁へ続く

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

[S2-2]で回答したIT関連資産サービスに要した費用を以下の2つの観点から尋ねた設問である。

「導入費用」の観点：

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」の観点：

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「×」

本設問の選択肢は上記の2つの観点を組み合わせたもの(2×2=4通り)となる。

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(いくつでも)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「提案/販売時」において満足度が高いと思われる事柄を尋ねた結果である。

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(いくつでも)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「提案/販売時」において不満度が高いと思われる事柄を尋ねた結果である。

※[S5-1]と[S5-2]は各選択肢が対になっており、ある観点の良い面と悪い面を記述した内容となっている。

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(いくつでも)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「金額提示」に関して満足度が高いと思われる事柄を尋ねた結果である。

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(いくつでも)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「金額提示」に関して不満度が高いと思われる事柄を尋ねた結果である。

※[S6-1]と[S6-2]は各選択肢が対になっており、ある観点の良い面と悪い面を記述した内容となっている。

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(いくつでも)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「システム構築力」に関して満足度が高いと思われる事柄を尋ねた結果である。

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(いくつでも)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「システム構築力」に関して不満度が高いと思われる事柄を尋ねた結果である。

※[S7-1]と[S7-2]は各選択肢が対になっており、ある観点の良い面と悪い面を記述した内容となっている。

次頁へ続く

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(いくつでも)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「保守/サポート」に関して満足度が高いと思われる事柄を尋ねた結果である。

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(いくつでも)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「保守/サポート」に関して不満度が高いと思われる事柄を尋ねた結果である。

※[S8-1]と[S8-2]は各選択肢が対になっており、ある観点の良い面と悪い面を記述した内容となっている。

S9.IT関連用語に対するユーザ企業の印象

昨今では様々なIT用語が新たに登場している。こうしたIT用語を用いることは提案の対象となるソリューション内容を端的に表すことができる反面、「流行への便乗である」と判断されてしまう可能性もある。そこで、以下の設問では代表的なIT用語に対するユーザ企業の印象を尋ねている。

対象となるIT用語は以下の通りである。

- S9-1. コンシューマライゼーション
- S9-2. ワークスタイル改革
- S9-3. クラウドソーシング
- S9-4. スマートデバイス
- S9-5. ビッグデータ
- S9-6. ソーシャル
- S9-7. クラウド
- S9-8. IoT、M2M

上記のそれぞれのIT用語について、

- ・コスト削減に寄与するIT活用分野と捉えている
- ・売上増に寄与するIT活用分野と捉えている
- ・IT企業が作った宣伝用語と捉えている
- ・全く知らない用語である

のいずれに当てはまるかを尋ねている。

設問項目に関する[補足事項]

[S1-1]および[S1-2]における業務システムの委託先/購入先の選択肢は以下の通りである。

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)
日本タタ・コンサルティング・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
尚毛システムズ
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フィールディング
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・ビー
富士通エフサス
富士通(関連会社や子会社を除く)
さくらケーシーエス
大興電子通信
扶桑電通
都築電気
ソレキア
ミツイワ
PFU
JBCG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(関連会社や子会社は除く)
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を含む)
沖電気(系列企業を含む)
NTTデータ(系列企業を含む)
その他

[S2-1S]および[S2-2S]におけるIT関連資産やサービスの商材カテゴリ定義は下記の通りである。

基幹系システム	ERP
	生産管理
	会計管理
	販売・仕入・在庫管理
	給与・人事・勤怠・就業管理
情報系システム	ワークフロー
	グループウェア
	文書管理・ファイル管理・オンラインストレージサービス
運用管理系システム	運用管理/資産管理
	セキュリティ
	バックアップ
分析/出力系システム	DWH・BI・帳票
顧客管理系システム	CRM
ハードウェア(サーバ/PC/ ストレージ/ネットワーク)	サーバ機器
	クライアントPC
	ストレージ機器
	ネットワーク機器
事務機器	複合機
インターネット接続サービス	インターネット接続サービス
ハウジング/ホスティング	サーバのハウジングまたはホスティング
IT運用/保守アウトソーシング	業務システムの運用/保守に関するアウトソーシング
業務アウトソーシング	実業務に関するアウトソーシング(コールセンタ業務など)
クラウド(IaaS/PaaS/SaaS)	IaaS(ハードウェアやネットワークをサービスとして提供するクラウド形態)
	PaaS(システムの開発/運用を行う環境をサービスとして提供するクラウド形態)
	SaaS(アプリケーションをサービスとして提供するクラウド形態)
その他	その他

さらに「分析サマリ」では業務システム委託先/購入先の社数シェアに加えて、「委託先/購入先からどのようなIT商材を購入/導入しているか? (基幹系、情報系、運用管理系、アウトソーシング、クラウド、事務機器など)」、「委託先/購入先から導入した業務システムの導入効果および要した費用」、ならびに「委託先/購入先の評価」(提案/販売時の活動、金額提示、システム構築力、保守/サポートといったプロセスに分けて尋ねている)といった様々な観点から、業務システム委託先/購入先である販社/Sierに対するユーザ企業の評価結果をまとめています。以下はその一部の抜粋です。

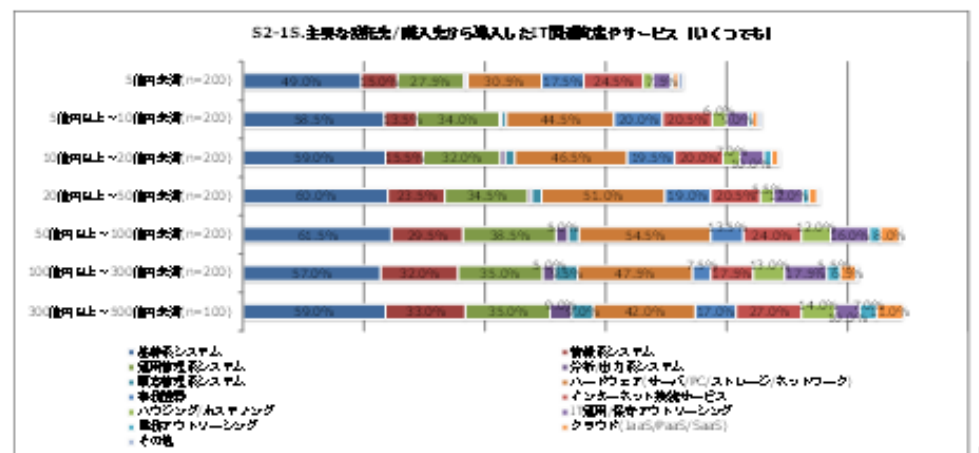
2. 委託先/購入先から導入したIT商材とそれらに対する評価

本章では中堅・中小のユーザ企業が「プライムの販社/Sier」からどのようなIT関連資産やサービスを導入し、それらの投資対効果をどのように考えているか? について見ていくことにする。↓

↓

以下のグラフは「プライムの販社/Sier」から導入したIT関連資産やサービス(複数回答可)を尋ねた結果を年商別に集計したものである。(設問[S2-1S])(選択肢に挙げられたIT関連資産やサービスの詳細については「本レポートの概要(はじめにお読みください).pdf」を参照) ↓

↓



↓

いずれの年商帯においても「基幹系システム」「運用管理システム」「ハードウェア」の回答割合が比較的高くなっている。会計管理などの企業活動に不可欠な基幹系システムとセキュリティ対策を主体とする運用管理システム、それらの基盤となるハードウェアといった3つの項目は年商帯によらず必要な予想であることがわかる。一方、「事務機器」や「インターネット接続サービス」は年商規模が異なっても回答割合に大きな差はない。↓

↓

「情報系システム」「ハウジング/ホスティング」「IT運用/保守アウトソーシング」および「クラウド」は年商規模が大きくなるにつれて回答割合も徐々に高くなる傾向が見られる。年商規模が大きくなると社員数も多くなるため、ITを活用した情報共有の必要性が高まる。これが「情報系システム」の回答割合が年商規模と共に高くなる要因と考えられる。↓

↓

↓

↓

*****以下、省略*****

禁転載/禁抜粋: Copyright©2014by Nork Research Co.,Ltd. All Rights Reserved.

レポート試読版3(「主要分析軸集計データ」)

「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。

以下の試読版に掲載したものは「業種」を集計軸とし、業務システムの導入効果を尋ねた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『[S系列]([A4]表側).xls』となっています。[S系列]は本レポートの全設問を表しています。[A4]は基本属性の4番目である業種を表します。このようにファイル名を見れば、どの設問項目について何を軸として集計したのか？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。[S系列]は全部で19設問あり、軸となる属性は年商/職責/従業員数/業種/所在地の5項目ですので、「主要分析軸データ」のシート数は $19 \times 5 = 95$ に及ぶことになります。

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。

こうした「主要分析軸集計データ」を見れば、

「年商規模別で見た場合の代表的な販社/Slerの顧客社数シェア状況を知りたい」

⇒ 設問[S1-1]の年商別集計データ

「提案/販売時の活動において今後どのような取り組みが重視されているのか？に関する業種毎の違いを確認したい」

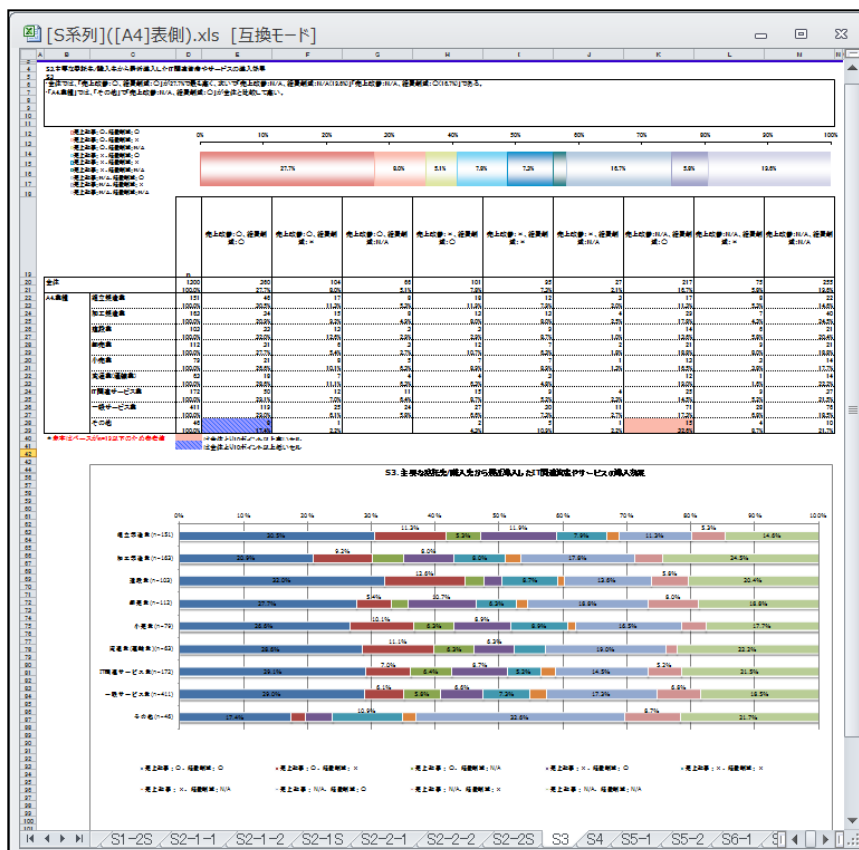
⇒ 設問[S5-1]および設問[S5-2]の業種別集計データ

「プライムの販社/Sler経由で導入されるIT商材の種別に地域差があるのかどうか？を確かめたい」

⇒ 設問[S2-2]の所在地別集計データ

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。

ただし、「年商5億円以上～50億円未満かつ組立製造業」といったように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については本レポートの標準には含まれません。



レポート試読版4(「質問間クロス集計データ」)

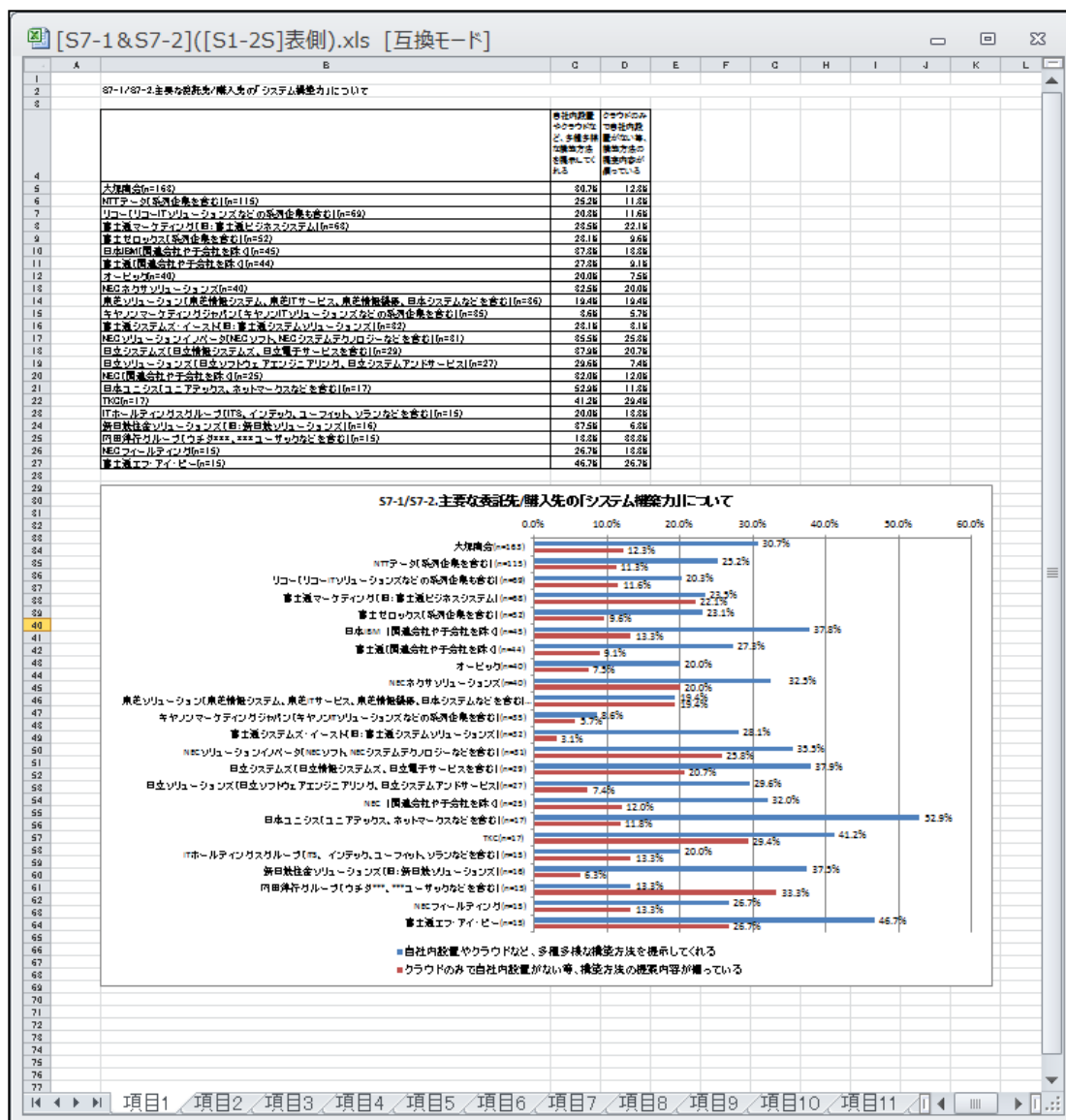
「設問項目」に掲載した設問結果を他の設問結果を軸として集計したものが、「質問間クロス集計データ」です。「主要分析軸集計データ」と同様にMicrosoft Excel形式で同梱されています。

以下の試読版に掲載したものは「代表的なプライム販社/Sier毎に集計したシステム構築力に関する評価」のシートです。

画面の左上部に記載されたファイル名は『[S7-1&S7-2]([S1-2S]表側).xls』となっています。[S7-1&S7-2]とは本ドキュメントの3ページにも記載されているように業務システム委託先/購入先におけるシステム構築力の評価を尋ねた設問を表します。一方、[S1-2S]は本ドキュメントの2ページに記載されているように、業務システムの最も主要な委託先/購入先(「プライムの販社/Sier)を表しています。したがって、[S1-2S]を軸として[S7-1&S7-2]の結果を集計することによって、どの販社/Sierがシステム構築力が高いか/低いかに関するユーザ企業の評価結果を確認することができます。(システム構築力の評価は11の詳細項目に分かれています。シート中の「項目1」~「項目11」がそれぞれの詳細項目を尋ねた結果に該当します)

このように調査レポートの中には年商/職責/業種/従業員数/所在地といった基本属性を軸とした集計データに加えて、設問同士を掛け合わせて詳細な状況を確認するための集計データも多数含まれています。

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、画面中央には特定の設問を軸として設定した集計結果の数表データ、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った書式になっています。



本レポートの価格とご購入のご案内

【価格】180,000円(税別) 【媒体】CD-ROM(分析サマリ: PDF形式、集計データ: Microsoft Excel形式)
【発刊日】2015年10月5日
【サンプル/ダイジェスト】以下のURLより、サンプル/ダイジェストとしてのリリースをご覧ください。

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015SP_rel1.pdf

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015SP_rel2.pdf

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015SP_rel3.pdf

【お申込み方法】弊社ホームページからの申し込みまたはinform@norkresearch.co.jp宛にご連絡ください

その他のレポート最新刊のご案内

「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」

クラウドやスマートデバイスといった新たな潮流を受けて、中堅・中小企業のIT投資はどのように変わっていくのか？

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015IT_usr_rep.pdf

ダイジェスト(サンプル):

ビッグデータ / ウェアラブル等の投資動向

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015IT_usr_rel1.pdf

基幹系システムの投資動向

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015IT_usr_rel2.pdf

情報系・顧客管理系システムの投資動向

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015IT_usr_rel3.pdf

運用管理系システムの投資動向

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015IT_usr_rel4.pdf

スマートデバイス関連の投資動向

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015IT_usr_rel5.pdf

PC関連の投資動向

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015IT_usr_rel6.pdf

ネットワーク関連の投資動向

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015IT_usr_rel7.pdf

価格: 180,000円(税別)

「2015年版 中堅・中小企業におけるストレージ環境の実態と展望レポート」

業務システムにおけるサーバ接続ストレージ、ファイルサーバ、オンラインストレージサービスの動向を全て網羅

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015storage_usr_rep.pdf

ダイジェスト(サンプル): http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015storage_usr_rel1.pdf

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015storage_usr_rel2.pdf

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015storage_usr_rel3.pdf

価格: 180,000円(税別)

サーバ関連レポート3部作

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)**

「2015年版 中堅・中小におけるサーバ/IaaS選定の実態と展望レポート」

IaaSベンダ間の競争が激しさを増す中、中堅・中小企業におけるクラウドへの遷移はどこまで進んでいるのか？

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015server_usr_rep1.pdf

ダイジェスト(サンプル): http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015server_usr_rel1.pdf

「2015年版 中堅・中小におけるサーバ仮想化活用の実態と展望レポート」

中堅・中小企業におけるサーバ仮想化活用をさらに進めるために必要となる次の一手とは何か？

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015server_usr_rep2.pdf

ダイジェスト(サンプル): http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015server_usr_rel2.pdf

「2015年版 中堅・中小におけるサーバ導入/保守の実態と展望レポート」

中堅・中小企業はサーバの調達先をどのように選定するのか？導入/運用における作業は誰が担当しているのか？

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015server_usr_rep3.pdf

ダイジェスト(サンプル): http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2015server_usr_rel3.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>

本ドキュメントに関するお問い合わせ

NORKRESEARCH

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