

## 2016年 中堅・中小市場におけるIT商材の導入効果と費用に関する調査

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・中小市場におけるIT商材の導入効果および費用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『2016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。

### <商材別、販社/SIer別の「導入効果」と「費用」に関する評価結果を自社改善に活かす>

▼IT商材の導入効果において「売上改善」と「経費削減」を両立できているケースは25%程度

▼IT商材毎に「導入効果」と「費用」の評価平均を把握し、自社の傾向と比較することが重要

▼自社と類似した顧客社数シェア上位の販社/SIerにおける評価結果を参照することが有効

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： 2016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/2016SP\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016SP_rep.pdf)

### IT商材の導入効果において「売上改善」と「経費削減」を両立できているケースは25%程度

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業全体に対し、過去三年間の累計金額が最も高かった業務システムの委託先/購入先(プライムの販社/SIer)から最も直近で導入したIT商材(IT関連資産やサービス)の「導入効果」を尋ねた結果である。「導入効果」の尋ね方は以下の2つの観点に基づく評価を組み合わせる形(合計で9通り)となっている。

#### 「売上改善」の観点:

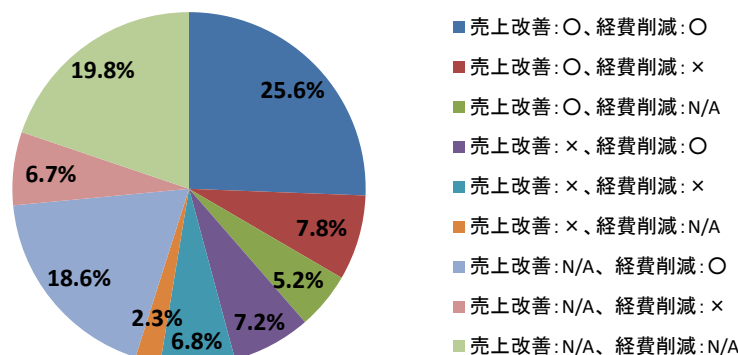
導入によって期待していた売上の増額幅が期待を上回った場合は「○」、下回った場合は「×」、  
そもそも売上改善を期待していなかった場合は「N/A」

#### 「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「×」、  
そもそも経費削減を期待していなかった場合は「N/A」

「売上改善」と「経費削減」の双方で期待通りの結果が得られたケースは25.6%に留まっており、IT活用における「導入効果」をさらに改善していくことの必要性をあらためて確認できる。とはいえ、IT商材にはハードウェアからサービスまで様々な分野が存在し、販社/SIerによって導入効果に対する評価は変わってくる。本リリースの元となる「出典:2016年 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」では、IT活用における「導入効果」や「費用」に関するユーザ企業側の評価を様々な観点から集計/分析している。以降ではその一部をサンプル/ダイジェストとして紹介している

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



リリース内では年商500億円未満全体の結果のみを円グラフで掲載しているが、調査レポートには年商/業種/地域や販社/SIerなどを軸として集計した結果が集計軸毎の棒グラフとして含まれる。

## IT商材毎に「導入効果」と「費用」の評価平均を把握し、自社の傾向と比較することが重要

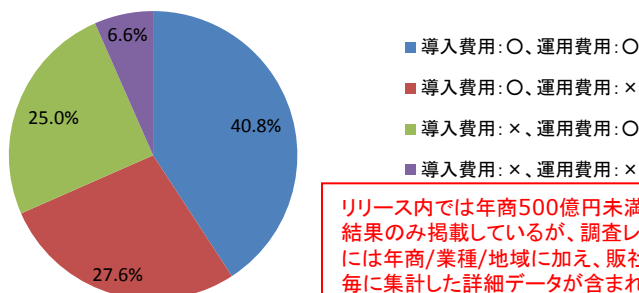
基幹系システム	ERP 生産管理 会計管理 販売・仕入・在庫管理 給与・人事・勤怠・就業管理
情報系システム	ワークフロー グループウェア 文書管理・ファイル管理・オンラインストレージサービス
運用管理系システム	運用管理・資産管理 セキュリティ バックアップ
分析/出力系システム	DWH・BI・帳票
顧客管理系システム	CRM
ハードウェア(サーバ PC ストレージ ネットワーク)	サーバ機器 クライアントPC、スマートデバイス ストレージ機器 ネットワーク機器
事務機器	複合機
インターネット接続サービス	インターネット接続サービス
ハウジングやデータセンタ設備提供	サーバのハウジングやデータセンタ設備の提供
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

前頁でも述べたように、IT商材にはハードウェアからサービスまで様々な分野が存在する。

ユーザ企業が評価した「導入効果」を考える上では「どのような種類のIT商材に関する結果なのか？」も重要だ。

本リリースの元となる調査レポートでは、以下のようにIT関連資産やサービスを定義/分類し、左側に記載された区分毎に「導入効果」に関するユーザ企業による評価を集計している。

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：情報系システム(n=76)



リリース内では年商500億円未満全体の結果のみ掲載しているが、調査レポートには年商/業種/地域に加え、販社/SIer毎に集計した詳細データが含まれる。

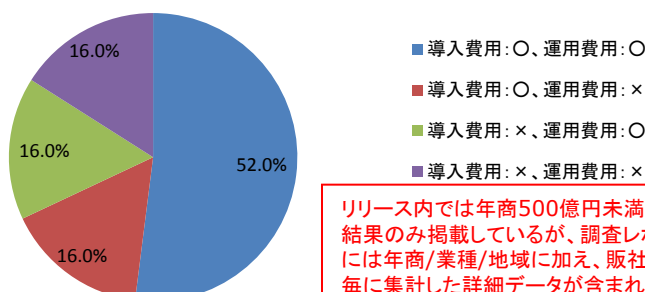
出典：2016年 中堅・中小企業の業務システム購入先のサービス/サポート評価レポート(ノークリサーチ)

「導入効果」に加え、IT商材の活用にあつた「費用」についても同様に集計/分析を行っている。

以下のグラフは上記に記載されたIT関連詳細やサービスのうち、「情報系システム」「事務機器」「IT運用保守アウトソーシング」に要した「費用」に関するユーザ企業の評価を集計したものだ。

「費用」の尋ね方は以下の2つの観点に基づく評価を組み合わせる形となっている。(合計で4通り)

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：事務機器(n=100)



リリース内では年商500億円未満全体の結果のみ掲載しているが、調査レポートには年商/業種/地域に加え、販社/SIer毎に集計した詳細データが含まれる。

出典：2016年 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)

「導入費用」の観点：

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

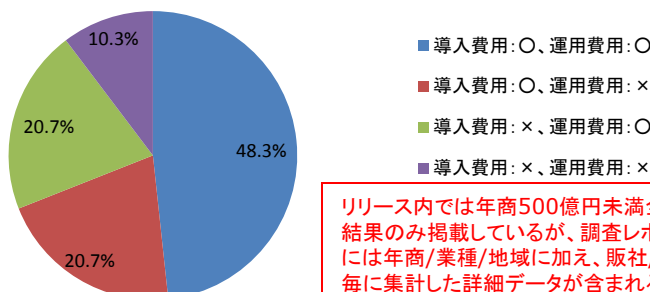
「運用費用」の観点：

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「×」

IT商材によって「導入費用は予定金額内だが、運用費用が超過している」、または逆に「運用費用は予定金額内だが導入費用が超過した」といったように様々な状況になっていることがわかる。

販社/SIerとしては自社が主に取り扱うIT商材の「導入効果」や「費用」の傾向を把握し、市場全体の平均と比べて劣っている部分はないか？などを確認/検証しておくことが重要と考えられる。

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：IT運用保守アウトソーシング(n=29)



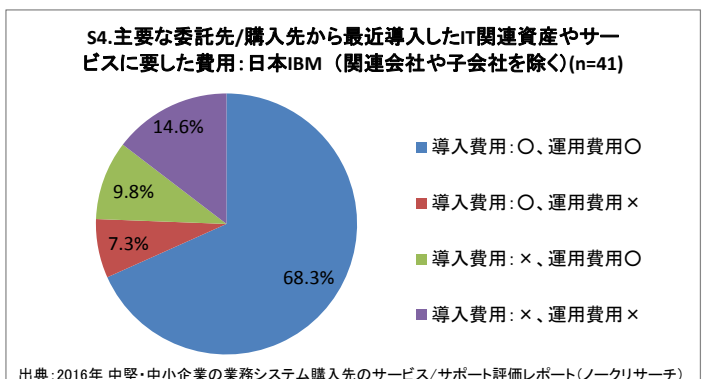
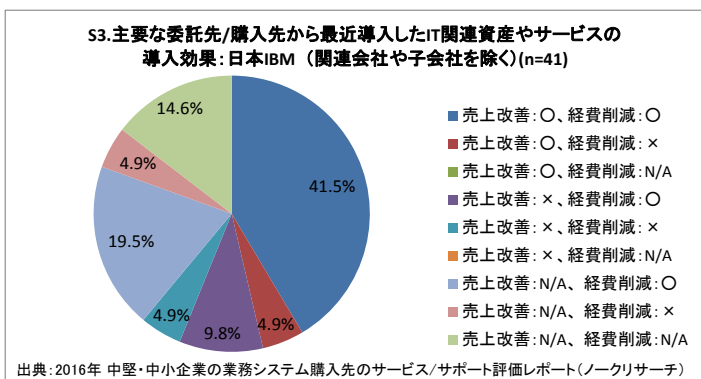
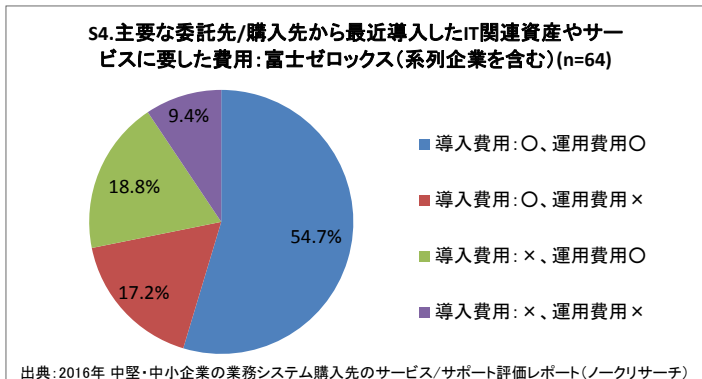
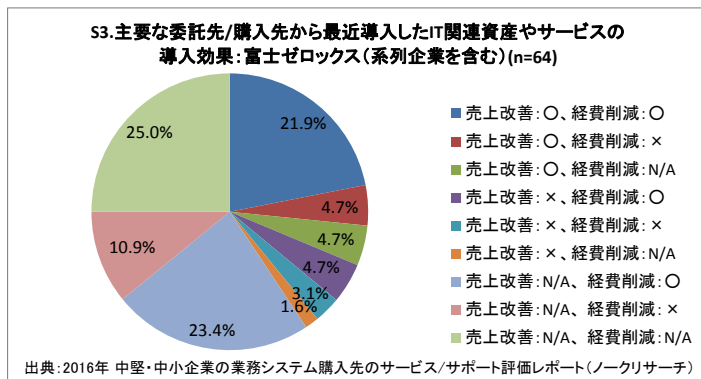
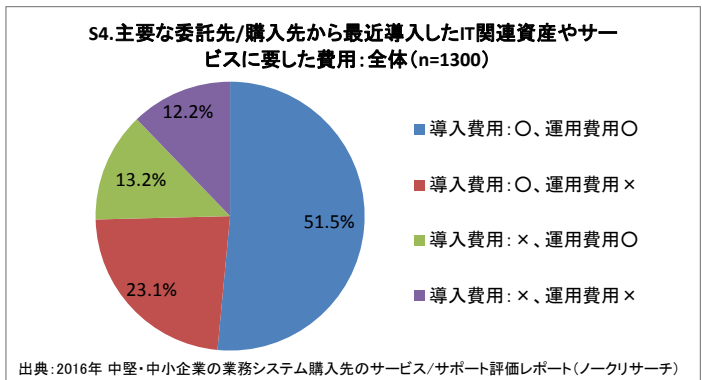
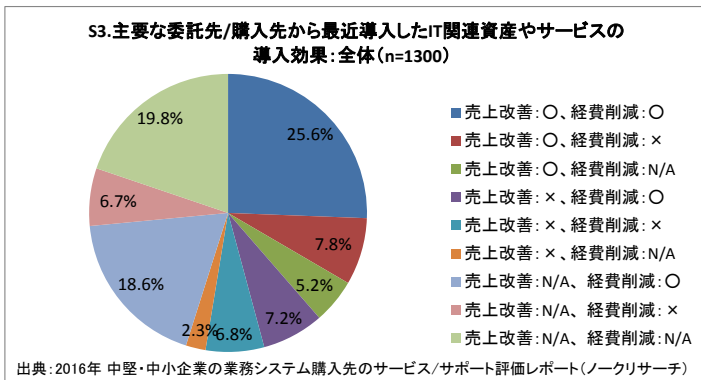
リリース内では年商500億円未満全体の結果のみ掲載しているが、調査レポートには年商/業種/地域に加え、販社/SIer毎に集計した詳細データが含まれる。

出典：2016年 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)

## 自社と類似した顧客社数シェア上位の販社/Sierにおける評価結果を参照することが有効

IT商材毎の集計に加えて、本リリースの元となる調査レポートでは、顧客社数シェア上位の販社/Sier毎に「導入効果」や「費用」に関する評価結果の集計も行っている。

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業全体におけるIT商材の「導入効果」と「費用」に関する評価結果に加えて、具体例の一つとして「富士ゼロックス」と「日本IBM」をプライムの販社/Sierとするユーザ企業における評価を集計した結果をプロットしたものだ。(調査レポートにて集計/分析の対象となっている販社/Sierの一覧については本リリースの末尾を参照)



日本IBMは中堅・中小企業全体と比べると「導入効果」において「売上改善: ○、経費削減: ○」の割合が高く、幅広い導入効果を実現できているユーザ企業が多いことがわかる。一方、富士ゼロックスは「導入効果」において、「売上改善: N/A、経費削減: ○」の割合が相対的に高い。「売上改善は求めているが、経費削減をしっかりと行いたい」というユーザ企業に対し、その期待に応えられているケースが多いと考えられる。当然ながら、こうした販社/Sier毎の「導入効果」や「費用」に関する評価結果の背景には販社/Sierが主な顧客層とする企業の年商や業種、販社/Sierが注力しているIT商材の種類やソリューション内容が深く関係する。調査レポートでは上記のデータに加えて、前頁のIT商材毎のデータと組み合わせた集計結果(販社/Sier別かつIT商材別に集計した「導入効果」と「費用」に関するユーザ企業の評価)も含まれる。

販社/Sierとしては自社と近い顧客層やIT商材ポートフォリオを持った顧客社数シェア上位の販社/Sierにおける評価結果を参照し、自社として取り組むべき改善点などを確認/検証していくことが有効と考えられる。

## 本リリースの元となる年刊調査レポートのご案内

中堅・中小市場において、顧客社数を伸ばしている販社/SIerと減らしている販社/SIerは何が違うのか？

### 『2016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』

一般的に中堅・中小企業はプライム販社/SIerを変更することが少ないと言われています。ですが、2015年～2016年にかけての販社/SIerの顧客社数シェアを見ると、これからもユーザ企業が同じ販社/SIerを選び続けるとは限らない兆候が見られます。

クラウドやスマートデバイスに代表される新しいIT関連商材が登場する中、顧客社数シェアを増やす販社/SIerと減らす販社/SIerの違いは何なのか？本調査レポートでは1300社の中堅・中小企業に対するアンケート結果を元に「販社/SIerが構築していくべきIT関連商材のポートフォリオはどのようなものか？」「ユーザ企業は販社/SIerのどのような点を評価し、どのような点に不満を感じているのか？」を明らかにしていきます。

【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】2016年9月26日

【レポート案内】以下のURLより、サンプル属性や設問項目などの詳細をご覧ください。

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016SP\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016SP_rep.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

## 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、ノークリサーチにて選定を行っている ※のついた販社/SIerは顧客社数シェア上位であるため、詳細な集計/分析の対象となる)

大塚商会※
野村総合研究所(NRI)※
TISインテックグループ(TIS、インテックなどを含む)※
日本ユニシス(系列企業を含む)※
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
SCSK
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
日本電子計算グループ
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(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
日本システムウエア
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ネットズエスアイ
NECフィールディング
NEC(関連会社や子会社を除く)※
その他のNEC系企業:
日本事務器
富士通マーケティング※

富士通システムズ・イースト
富士通ピー・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)※
その他の富士通系企業:
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
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)※
その他の日本IBM系企業:
日立システムズ※
日立ソリューションズ※
日立製作所(関連会社や子会社を除く)
その他の日立系企業:
ニッセイコム
東芝ソリューション※
三菱電機グループ
リコー(系列企業も含む)※
富士ゼロックス(系列企業も含む)※
キヤノンマーケティングジャパン(系列企業も含む)※
沖電気(系列企業も含む)
NTTデータ(系列企業も含む)※
その他のNTT系企業:
その他:

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](mailto:inform@norkresearch.co.jp)  
[www.norkresearch.co.jp](http://www.norkresearch.co.jp)