

2016年中堅・中小企業における「CRM」の導入社数シェアとユーザ企業の課題/ニーズ

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2016年の国内中堅・中小市場における「CRM」の導入社数シェアとユーザ企業の課題/ニーズに関する調査を実施し、その分析結果を発表した。本リリースは「2016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」の「CRM」カテゴリに関するサンプルおよびダイジェストである。

< 「SaaS形態」と「独自アプリケーション作成」への取り組みが今後のシェアを左右する >

- 多くの製品/サービスでシェアを分ける状態が続き、上位5社においても1割前後に留まる
- 導入形態における「ASP/SaaS利用」の割合は9.4%(2015年)から16.7%(2016年)に増加
- 個別機能の充実だけでなく、「ユーザ企業独自のアプリケーション作成」への対応が重要

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: 2016年7月~8月

有効回答件数: 1300社(有効回答件数)

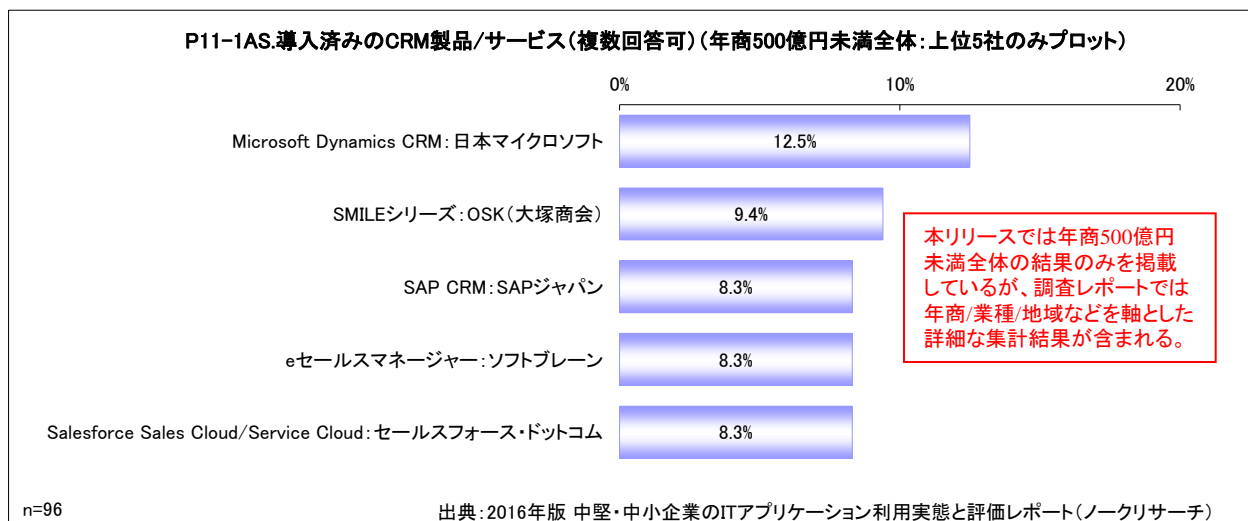
※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016itapp_rep.pdf

多くの製品/サービスでシェアを分ける状態が続き、上位5社においても1割前後に留まる

中堅・中小企業におけるCRM活用は会計やグループウェアなどの他の業務システムと比べて新しい分野といえる。そのため導入社数シェアも数多くの製品/サービスが少しずつシェアを分け合う状態が続いている。以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業を対象に「導入済みのCRM製品/サービス(複数回答可)」を尋ねた結果のうち、導入社数シェア上位5社をプロットしたものだ。(本リリースの元となる調査レポートでは末尾に記載した全ての製品/サービスにおける導入社数シェアを年商/業種/地域などの属性別に集計したデータが含まれる)

CRMには「オンプレミスを主体としたもの」「SaaSを主体としたもの」「双方の形態をカバーしているもの」など多様な製品/サービスが存在するが、導入社数シェア上位5社においてもシェア数値は1割前後に留まっていることが確認できる。(「Microsoft Dynamics CRM」のようにオンプレミス/SaaS双方の形態で提供されているものに関しては双方を合わせたシェア数値となっている) (詳しくは次頁で触れる)

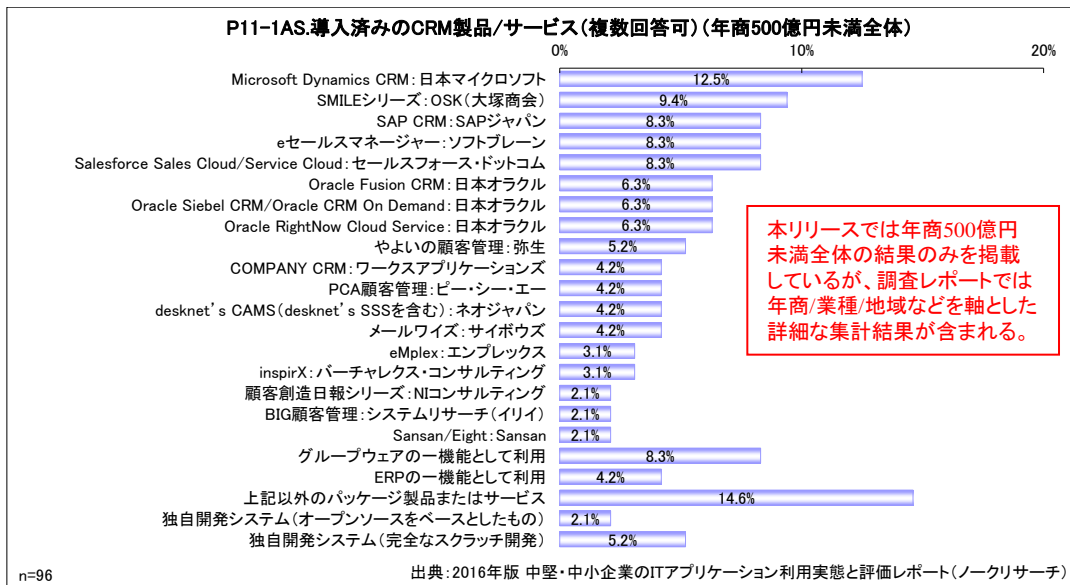
本リリースの元となる調査レポートではこうした僅差の状態から一歩先を行くためには何が必要か? をユーザ企業の課題/ニーズを含む様々な観点から分析し、提言を行っている。次頁以降ではその一部をサンプル/ダイジェストとして紹介している。



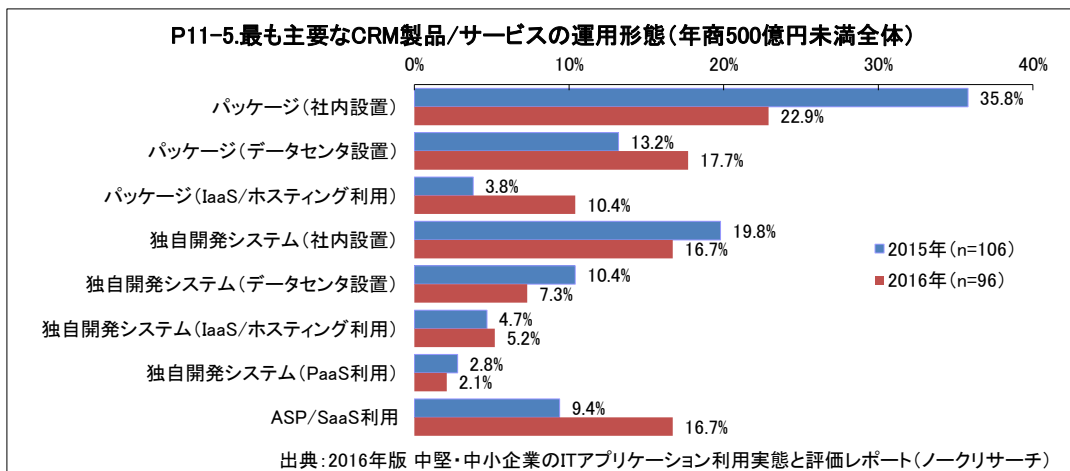
導入形態における「ASP/SaaS利用」の割合は9.4%(2015年)から16.7%(2016年)に増加

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業を対象に「導入済みのCRM製品/サービス（複数回答可）」を尋ねた結果をプロットしたものだ。つまり、前頁で掲載した上位5社以外の主要な製品/サービスを含む結果ということになる。（調査対象となった全ての製品/サービスの一覧は本リリースの末尾に掲載）

導入社数シェアが比較的高い製品/サービスのシェア数値が1割前後に留まる一方「上記以外のパッケージ製品またはサービス」の回答割合が14.6%に達していることから、前頁で触れた「多様な製品/サービスがシェアを少しずつ分け合う状態」であることが確認できる。さらに留意しておくべきなのか、「グループウェアの一機能として利用」の回答割合も8.3%と比較的高い点だ。ただし、以下のグラフは「CRMとして利用している製品/サービスを全て答える」という複数回答設問であり、調査レポート内では「最も主要なCRM製品/サービス」を答える単一回答設問も含まれる。本リリース内では割愛しているが、これら2つの設問の集計結果を比較することにより「グループウェアを用いたCRM活用をCRM製品/サービスを開発/販売するベンダや販社/SIerはどう捉えれば良いのか？」などに関する分析と提言を行っている。

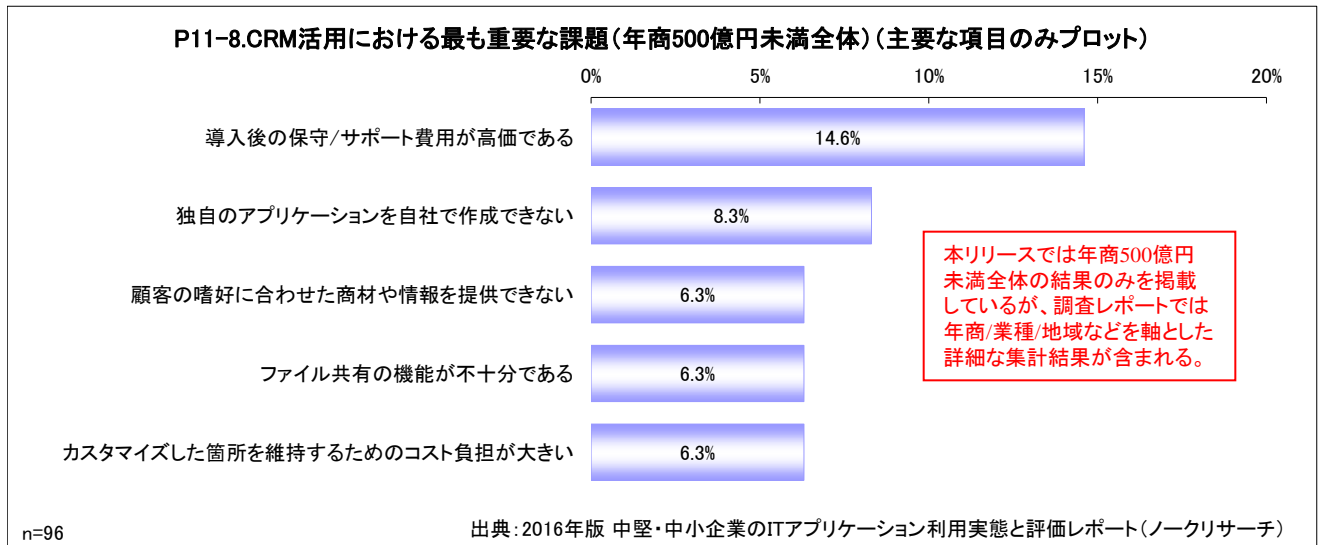


さらに、以下のグラフは導入済みの最も主要なCRM製品/サービスの運用形態を尋ねた結果(年商500億円未満全体)を2015年と2016年で比較したものだ。2015年から2016年にかけては「ASP/SaaS利用」の割合が高くなっていることがわかる。CRMではセールスフォース・ドットコムを始めとするクラウドを専業とする業者も早期に参入しており、他の業務システムと比べて「ASP/SaaS利用」の割合が高い。これに関連して、タブレットやスマートフォンも含めた「端末環境」にも注意を払っておく必要がある。本リリースの元となる調査レポートではこうした「運用形態」や「端末環境」の観点からも、CRM導入/訴求を活性化させる取り組みとは何か?に関する分析/提言を行っている。



個別機能の充実だけでなく、「ユーザ企業独自のアプリケーション作成」への対応が重要

CRMに限らず、比較的新しい市場において製品/サービスを訴求する際にはユーザ企業が抱える課題やニーズを的確に把握することが不可欠となる。本リリースの元となる調査レポートではCRMを導入済みのユーザ企業に対し、抱えている課題や今後のニーズについて、20項目以上に渡る選択肢を設けて詳細に尋ねている。以下のグラフは「現状の課題」を尋ねた結果のうち、主要な選択肢項目を抜粋してプロットしたものだ。



上記のグラフを見ると、「独自のアプリケーションを自社で作成できない」や「カスタマイズした箇所を維持するためのコスト負担が大きい」といったようにユーザ企業が独自の機能を実装する取り組みに関連の深い項目が目立つ。つまり、CRMにおいては「個々の機能を充実させる」だけでなく、「ユーザ企業が独自のアプリケーション作成やカスタマイズを行える」という仕組みを提供することが重要と考えられる。

こうした課題を受けて、CRMを開発/販売するベンダや販社/SIerは具体的にどのような取り組みを進めれば良いのだろうか？本リリースの元となる調査レポートでは以下のように20項目以上に渡る選択肢を設け、ユーザ企業が考える「今後のニーズ」について尋ねている。例えば、「ユーザ企業が独自のアプリケーション作成やカスタマイズを行える」といった課題に対してはプラグインのようなものを実装すべきなのか？テンプレートを拡充すれば良いのか？など、実現手段は様々である。ここでは詳細な結果は割愛するが、「以下のニーズ項目のうち、どれが多く挙げられているか？」を見ることで、ユーザ企業が抱える課題に対する最善の具体策を知ることができる。

<<費用面の項目>>

- 「導入時の初期費用が安価である」
- 「導入後の保守/サポート費用が安価である」
- 「バージョンアップ時の費用負担が安価である」

<<システム基盤に関連する項目>>

- 「プログラミングを伴わずに機能の追加/変更をユーザ自身が行える」
- 「カスタマイズ部分と本体の階層を分けて、互いを分離できる」
- 「独自機能をアドオンやプラグインとして追加することができる」
- 「業種や業態に適した設定項目(テンプレート)を適用できる」
- 「クラウドサービスを併用することで個別のニーズを満たせる」
- 「他のシステムとデータベースを一元化できる」

<<機能に関連する項目>>

- 「Web/メール/SNSを統合した顧客管理が行える」
- 「顧客向けヘルプデスクサービスを構築できる」
- 「独自のアプリケーションを自社で作成できる」
- 「顧客の嗜好に合わせた商材や情報を提供できる」
- 「ソーシャルサービス関連の機能が包含されている」
- 「メール関連の機能が包含されている」
- 「ワークフロー関連の機能が包含されている」
- 「ファイル共有の機能が包含されている」
- 「顧客や取引先に個別のメール内容を配信できる」
- 「顧客や取引先に個別のWeb画面を提供できる」
- 「営業社員の活動履歴を把握して活用することができる」
- 「顧客や取引先の履歴を把握して活用することができる」
- 「キャンペーンなどのアクセス集中時にも安定して利用できる」
- 「データを暗号化して保管することができる」

調査実施時に選択肢として挙げた製品/サービス一覧

本調査においては、CRMを「営業支援システム(SFA)も含めた顧客情報を管理するアプリケーション」と定義している。CRMの中にはERPやグループウェアの機能として提供されているものもある。

CRMの製品/サービスのシェアや評価は本リリースの元となる調査レポート内のCRMに関する「分析サマリ」において全て網羅されているが、「自社の製品/サービスは単体のCRMというだけでなく、ERPやグループウェアとしての性格も持ち合わせている」といった場合はERPに関する分析サマリも併せて参照することによって、より広い情報を得ることができる。

また、以下の選択肢は過去の調査結果に基づいて、自由回答の中から多く挙げられたものは選択肢として新たに取り上げ、逆に一定期間以上シェア数値がないものは割愛するといった形で年毎に調整を行っている。

Oracle Fusion CRM: 日本オラクル
 Oracle Siebel CRM/Oracle CRM On Demand: 日本オラクル
 Oracle RightNow Cloud Service: 日本オラクル
 SAP CRM: SAPジャパン
 eMplex: エンプレックス
 COMPANY CRM: ワークスアプリケーションズ
 eセールスマネージャー: ソフトブレイン
 Microsoft Dynamics CRM: 日本マイクロソフト
 inspirX: パーチャレクス・コンサルティング
 SMILEシリーズ: OSK(大塚商会)
 PCA顧客管理: ピー・シー・エー
 やよいの顧客管理: 弥生
 顧客大臣NX/NX ERP: 応研
 顧客創造日報シリーズ: NIコンサルティング
 desknet's CAMS(desknet's SSSを含む): ネオジャパン
 T-SQUARE: 東芝ソリューション
 BIG顧客管理: システムリサーチ(イリイ)
 Sansan/Eight: Sansan
 ライブエンゲージ: ライブパーソンジャパン
 COLLABOS CRM: コラボス
 コムチュアCRMセレクト: コムチュア
 戦略箱ADVANCED: インフォファーム
 ひびきSALES: ドリーム・アーツ
 ウェブハロー: アシスト
 BizBase: アズベイス
 CIRCULATE CRM: JFEシステムズ
 ワンズ営業日報: ワンズファクトリー
 Salesforce Sales Cloud/Service Cloud: セールスフォース・ドットコム
 Desk.com: セールスフォース・ドットコム
 GRIDY SFA/ナレッジスイート: ナレッジスイート
 メールワイズ: サイボウズ
 グループウェアの一機能として利用
 ERPの一機能として利用
 上記以外のパッケージ製品またはサービス
 独自開発システム(オープンソースをベースとしたもの)
 独自開発システム(完全なスクラッチ開発)

本リリースの元となっている「2016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」の詳細は下記URLを参照
http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016itapp_rep.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>

当調査データ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

Nork Research Co.,Ltd