

## 2017年 中堅・中小企業の投資動向から注目すべきITソリューション分野

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2017年の中堅・中小市場において、IT企業が注目すべきITソリューション分野に関するユーザ企業の投資傾向を調査し、分析結果を発表した。本リリースは「2017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」のサンプルおよびダイジェストである。

## &lt; 「どのITソリューションをどのような組み合わせで訴求するか？」が今後の成否を決める &gt;

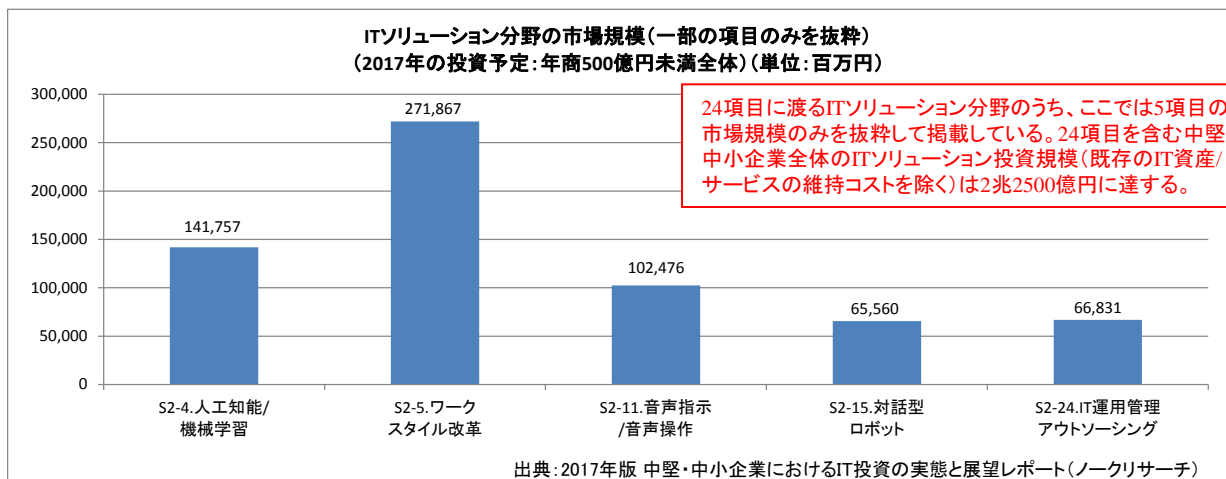
- 2017年の中堅・中小企業全体におけるITソリューション投資規模は2兆2500億円に達する
- 様々なITソリューション分野を対象とした「現状維持コストを除く市場規模の把握」が大切
- 「ワークスタイル改革」と「人工知能/機械学習」は業種別活用シーンへの具体化が不可欠
- 「対話型ロボット」だけでなく、「音声指示/音声操作」全般に広げた業務支援を検討すべき
- 「IT運用管理アウトソーシング」は年商50～500億円の中堅企業層が無難な訴求先となる

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: 企業経営もしくはITの導入/選定/運用作業に関わる職責  
 調査実施時期: 2017年1月末～2月初旬  
 有効回答件数: 700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/2017IT\\_usr\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT_usr_rep.pdf)

## 2017年の中堅・中小企業全体におけるITソリューション投資規模は2兆2500億円に達する

本リリースの元となっている「2017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」では「RPA (Robotics Process Automation)」「業務システム自動化/MA」「IoT (Internet Of Things)」「ワークスタイル改革」「高度なセキュリティ」「音声操作/音声指示」「ウェアラブル」「FinTech」「VR/AR」「ドローン」「対話型ロボット」「IT運用管理アウトソーシング」など、24項目に渡るITソリューション分野に対する中堅・中小企業の投資意向と投資金額を尋ね、2017年の市場規模を算出している。この24項目を含む2017年におけるITソリューション投資規模(既存のIT資産/サービスの維持コストは除く)は年商500億円未満の中堅・中小企業全体で2兆2500億円に達する。

以下のグラフは24項目のうち、「人工知能/機械学習」「ワークスタイル改革」「音声指示/音声操作」「対話型ロボット」「IT運用管理アウトソーシング」に関する結果を抜粋してプロットしたものだ。(以下に抜粋したものが、必ずしも市場規模の上位5つではない点に注意) ITソリューションを提供する側としては、単に全体の市場規模を把握するだけでなく、年商別/業種別/地域別に見た時の傾向差から読み取れる「ソリューション訴求における留意点」を理解しておくことが重要となる。本リリースの元となるレポートでは24項目のITソリューション分野のそれぞれについて分析と提言を行っている。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。



## 様々なITソリューション分野を対象とした「現状維持コストを除く市場規模の把握」が大切

本リリースの元となる調査レポートでは2017年に予定している24項目に渡るITソリューション分野への投資予定およびIT支出の総額を尋ねている。ここでの「IT支出」とは業務システム(ソフトウェアや開発/保守の委託費用を含む)、PC/スマートデバイスなどの端末、サーバやストレージなどの機器など2017年のIT活用に必要となる全ての支出を指す。ただし、2017年以前に導入済みのIT資産/サービスの維持コストは含まない。以前の「中堅・中小企業におけるIT投資の実態と展望レポート」では「その年に投じる予定のITソリューションへの支出」と「既存のIT資産/サービスの維持コスト」が混在していたため、「その年に見込めるIT支出の規模はどれくらいなのか？」を把握することが難しかった。そこで、2017年版では市場規模の算出対象となるIT支出を「2017年に予定しているIT支出(既存のIT資産/サービスの維持コストは除く)」に絞っている。対象となるITソリューション分野は以下の通りである。(項目説明の詳細は右記を参照 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT\\_usr\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT_usr_rep.pdf))

### 【新規ビジネスや業務改善と関連する項目】

- S2-1.RPA (Robotics Process Automation)** 画像や音声認識し、データに基づく判断によってヒトが担うオフィス業務を補完/代替する取り組み
- S2-2.業務システム自動化/MA** ルールに基づいて業務システムの処理を自動化する取り組み、MA(Marketing Automation)を含む
- S2-3.IoT (Internet of Things)** 機器やシステム同士が双方向または自律的に動作し、新たな付加価値を生み出そうとする取り組み
- S2-4.人工知能/機械学習** データに内在する知識やパターンを認識/学習し、ビジネスに有用な推論を導き出そうとする取り組み
- S2-5.ワークスタイル改革** 従来の慣習(場所、時間、連絡手段など)に束縛されない業務の進め方を創出しようとする取り組み
- S2-6.高度なセキュリティ** 端末のマルウェア対策、スパムメール対策、ファイアウォールなどに追加して実施する新たな対策
- S2-7.ビッグデータ** 多様なデータを集計/分析することで、精緻/迅速なビジネス活用に結び付けようとする取り組み
- S2-8.越境ECサービス** 海外Webサイト上で注文を受け、商品の配送は日本国内から行う形態のeコマースを支援する取り組み
- S2-9.スマートデバイス** アプリケーションの作成/配布や通信キャリアとの独立性などにおいて高い自由度を持った携帯端末
- S2-10.FinTech** IT基盤を用いて新たな金融サービスを創出する取り組み(会計システムのクラウド化などは含まない)

### 【端末や機器と関連する項目】

- S2-11.音声指示/音声操作** 業務データを読み取って音声で指示を出したり、音声を聴きとって業務データに取り込む仕組み
- S2-12.ウェアラブル** 身に着けることが可能な形状(眼鏡やグローブなど)で、スマートデバイスと同等の機能を持った端末
- S2-13.VR/AR** コンピュータ上にリアルな3次元空間を再現したり(VR)、データなどを現実空間に混在させる(AR)などの仕組み
- S2-14.ドローン** カメラを備え、遠隔操作や自立動作によって飛行する能力を持った機器
- S2-15.対話型ロボット** 接客サービスなどにおける顧客との接点となるヒト型やペット型のロボット

### 【クラウド関連の項目】

- S2-16.IaaS/ホスティング** サーバ機器やストレージ機器をクラウド形態のサービスとして利用するもの
- S2-17.サーバレス/FaaS** OSやサーバを意識せず、単発の処理機能を作成して利用できるサービス、FaaSとも呼ばれる
- S2-18.移行型のPaaS活用** 自社で運用しているデータベースや開発プラットフォームをクラウド形態へと移行する取り組み
- S2-19.補完型のPaaS活用** 既存の業務システムを補完する独自の機能をクラウドサービス上に作成して連携させる
- S2-20.移行型のSaaS活用** 自社で運用している業務アプリケーションをクラウド形態へと移行する取り組み
- S2-21.補完型のSaaS活用** 既存の業務システムを補完する機能を提供するクラウドサービスを利用して連携させる

### 【業務委託と関連する項目】

- S2-22.クラウドソーシング** 企業が何らかの業務またはその一部を不特定多数から公募した個人に対して単発的に委託すること
- S2-23.間接業務アウトソーシング** 間接業務(経費精算、給与計算、請求書発行など)の実施を外部の企業に委託する
- S2-24.IT運用管理アウトソーシング** IT資産(機器やアプリケーション)の管理/運用を外部の企業に委託する

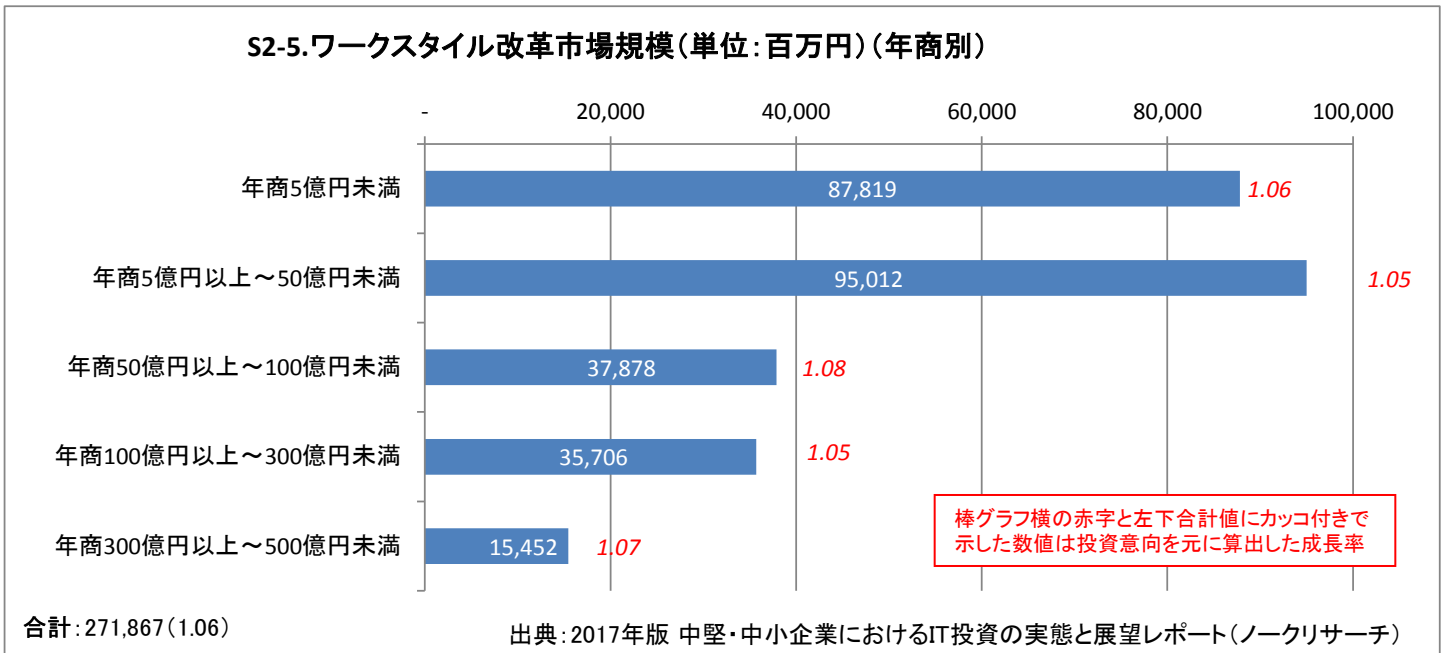
## 「ワークスタイル改革」と「人工知能/機械学習」は業種別活用シーンへの具体化が不可欠

以下のグラフは24項目に渡るITソリューション分野のうち、「S2-5.ワークスタイル改革」の市場規模(2017年の投資予定)を年商別に集計したものだ。各棒グラフ横の赤字と左下の合計値にカッコ付きで示した数値は投資意向を元に算出した今後の成長率である。(市場規模算出の詳細は右記の9ページを参照 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT\\_usr\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT_usr_rep.pdf))

本リリースの元となる調査レポートでは市場規模に加えて、年商別/業種別/地域別の平均投資額も算出している。年商規模が大きくなるにつれて平均投資額や各ITソリューションへの投資割合は高くなるが、その一方で企業数は少なくなる。以下のグラフにおいて年商300億円～500億円未満における市場規模が小さいのは同年商帯の企業数が少ないためだ。(市場規模データのサンプル説明については右記の15ページを参照 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT\\_usr\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT_usr_rep.pdf))

冒頭のグラフが示すように「S2-5.ワークスタイル改革」は市場規模が比較的大きなITソリューション分野である。その大きな要因は「裾野の広さ」だ。以下のグラフを見ると、ワークスタイル改革は年商5億円未満の小規模企業層や年商5億円以上～50億円未満の中小企業層の市場規模が大きいことがわかる。

S2-5.ワークスタイル改革市場規模(単位:百万円)(年商別)



だが、ワークスタイル改革が指し示すITソリューションは非常に幅広く、情報系のシステム/サービス活用(「コラボレーションツールやWeb会議システムなどを用いて社内や拠点間の意思疎通を円滑化する」など)、新たな端末の導入(「スマートデバイスやデスクトップ仮想化などを用いて社外でも業務の遂行を可能にする」など)、業務システムの改善(「販売管理や生産管理などの業務システムの柔軟性/利便性を向上させ、ビジネス環境の変化に迅速に対応できるようにする」など)といったように多岐に渡る。したがって、IT企業が上記に示した市場規模に見合った成果を上げるためには「ワークスタイル改革」という用語だけでなく、業種による違いを踏まえた具体的なITソリューションの訴求が必要となる。本リリースの元となる調査レポートでは上記の年商別の市場規模に加え、業種別の市場規模に基づく分析によってワークスタイル改革を訴求すべき業種などの提言を行っている。

また、冒頭のグラフでは「S2-4.人工知能/機械学習」の市場規模も比較的大きな値を示している。昨今は「AIブーム」の様相を呈しているが、ここで中堅・中小企業が期待する「人工知能/機械学習」の活用は[S2-1.RPA(Robotics Process Automation)]や[S2-2.業務システム自動化/MA]といった業務の自動化を実現する他のITソリューションを高度化する基盤としての役割である。ITソリューションを提供する側としては「AIブーム」と「業務システムの進化を支える基礎技術」を区別し、「ディープラーニング」が実現する高度なパターン認識を業種別の活用シーンにどう落とし込むか?を練ることが重要となる。この点は調査レポートの試読版(右記URLの13～14ページ)で一部を読むことができる。( [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT\\_usr\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT_usr_rep.pdf) )

## 「対話型ロボット」だけでなく、「音声指示/音声操作」全般に広げた業務支援を検討すべき

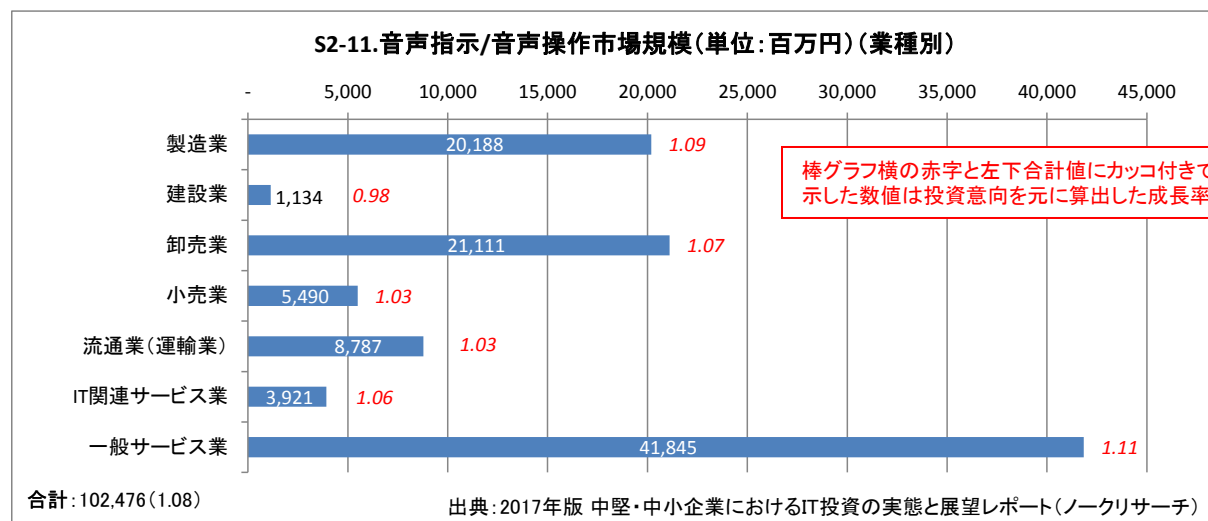
冒頭のグラフにも掲載したように「S2-11.音声指示/音声操作」や「S2-15.対話型ロボット」も新たなIT活用シーンを開拓する分野として注目を集めている。

ヒト型(ヒューマノイド型)の「対話型ロボット」は人間に代わって接客業務を担うものとして高い注目を集めている。だが、実際に店頭などに設置されている「対話型ロボット」の現状を見ると、「複数人が同時に話しかけると対応できない」「子供など背の低い相手の場合、存在を認識できない」「一方的に会話の話題を変えて、誘導しようとする」などの課題を指摘する声もあり、人間が担っている接客業務を完全に代替することは容易ではないと考えられる。本リリースの元となる調査レポートではこうした課題を踏まえた上で、「対話型ロボット」をどう活かすか?についての分析/提言を行っている。

また、「コミュニケーションをサポートする」という観点では「ヒト型ロボット」に固執せず、「音声指示/音声操作」にも目を向けることも大切となってくる。実際、冒頭のグラフが示すように中堅・中小企業における市場規模では「S2-11.音声指示/音声操作」が「S2-15.対話型ロボット」を上回っている。

以下のグラフは「S2-11.音声指示/音声操作」の市場規模を業種別に集計したものである。ここでの「音声指示/音声操作」とはキーボード/マウス/タッチパネルといった手を用いた操作方法を用いずに音声(口頭)によって業務システムやIT関連サービスを利用することを指す。中堅・中小企業が取り組む可能性のある「音声指示/音声操作」としては

1. 業務システムを音声で操作する
  2. 音声操作端末を通じて一般消費者向けにサービスを提供する
- の2つが考えられる。



1.が有効なのは「両手が塞がる可能性のある業務シーン」である。製造業における工場内の作業や卸売業における倉庫内での在庫管理作業などが該当する。実際、上記のグラフを見ると製造業や卸売業の市場規模が大きくなっていることがわかる。これらの用途で使用者が発するキーワードは事前に業務で定められたものとなる一方、周囲の環境は機器の駆動音や車両の走行音といったノイズが多くなる。そのため、こうした用途では高度な自然言語を理解する技術よりも、騒音の中でも特定のキーワードを正確に聞き取る技術が重要となってくる。

一方で、2.については一般消費者が発する様々な表現(「今週末に予約できる\*\*\*地方のホテル」など)を理解し、それをWebサービスのリクエストに変換して様々なサービスと連携するという仕組みが必要となる。そのため、「人工知能/機械学習」の技術も必要となってくる。既に海外では「人工知能/機械学習」の技術を取り入れた一般消費者向けの音声操作端末が販売されており、音声によるeコマースやホテルのチケット販売などが行われている。近い将来は日本でも同様の動きが予想され、業種別の市場規模のうち、一般サービス業についてはこうした用途が多くを占めるものと考えられる。

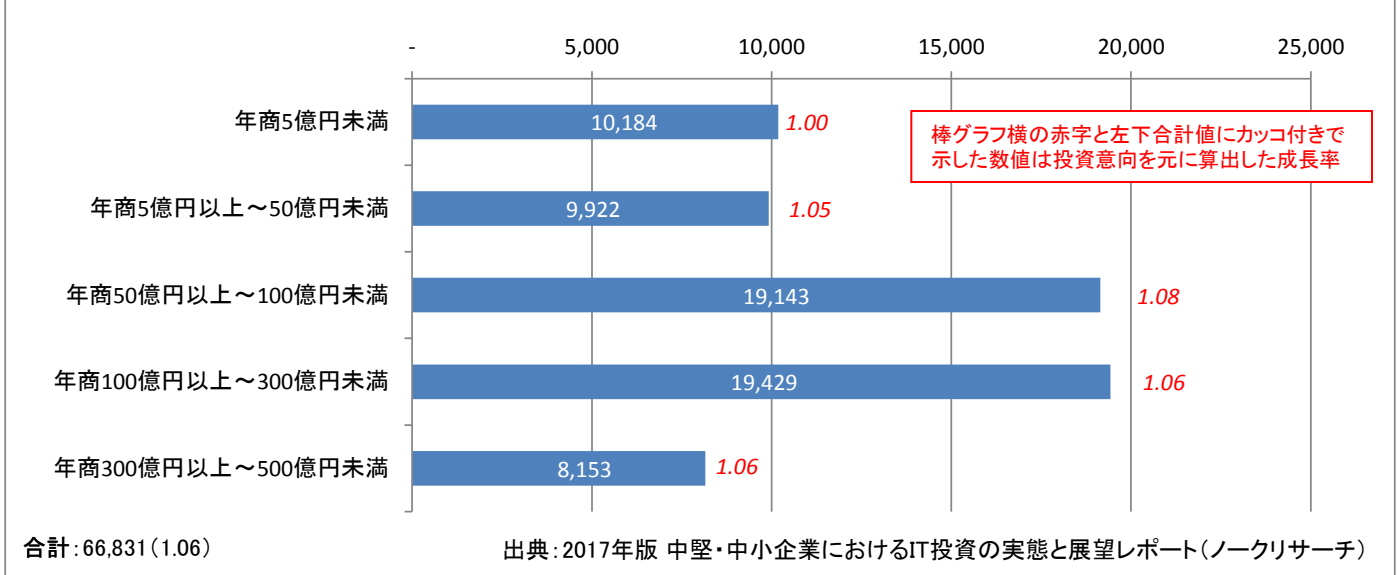
このように新しいITソリューション分野では実際の活用現場を観察することによって得られる課題を踏まえ、関連する他のITソリューションとの兼ね合いや業種別の動向を踏まえながら今後の戦略を練っていくことが重要となる。本リリースの元となる調査レポートでは「ウェアラブル」「VR/AR」「ドローン」などについても上記と同様のアプローチで分析/提言を行っている。

## 「IT運用管理アウトソーシング」は年商50～500億円の中堅企業層が無難な訴求先となる

本リリースの元となる調査レポートでは「S2-22.クラウドソーシング」「S2-23.間接業務アウトソーシング」「S2-24.IT運用管理アウトソーシング」といったように業務の外部委託に関する項目についても投資意向や投資金額を尋ねている。

以下のグラフは「S2-24.IT運用管理アウトソーシング」の市場規模を年商別に集計した結果である。既に述べたように年商規模が大きくなるにつれて平均投資額や各ITソリューションへの投資割合は高くなるが、その一方で企業数は少なくなる。以下のグラフにおいて年商300億円～500億円未満における市場規模が小さいのは同年商帯の企業数が少ないためだ。

S2-24.IT運用管理アウトソーシング市場規模(単位:百万円)(年商別)



「IT運用管理アウトソーシング」とはIT資産の管理/運用を外部企業(主にIT企業)に委託することを指す。クラウドの普及による影響などもあり、主に大企業を対象としてユーザ企業の社内に設置されたIT資産の管理/運用を担う「IT運用管理アウトソーシング」市場は今後は徐々に縮小していく可能性がある。

そうした状況を踏まえ、中堅・中小企業を「IT運用管理アウトソーシング」の新たな訴求先として検討するIT企業も少なくない。確かに、中堅・中小企業ではIT管理/運用を担う人材が不足している。

だが、そうした人材不足の状況がこれまで長く続いてきたということは

「人材が不足しているが、既存の体制で何とかIT管理/運用を行えている」

もしくは

「人材が不足しているが、そこまでIT管理/運用にコストをかける意向がない」

ことを意味する。

いずれの場合も、IT管理運用アウトソーシングのために新たな支出を行うという選択になりづらいのが実情だ。実際、上記の年商別の市場規模を見るとわかるように、年商5億円未満の小規模企業層や年商5億円以上～50億円未満の中小企業層は企業数が多いにもかかわらず市場規模があまり大きくなっていない。

したがって、IT企業が「IT運用管理アウトソーシング」を訴求しようとする際は、まずは年商50億円以上～500億円未満の中堅企業層を対象とすることが無難と考えられる。

## 本リリースの元となる調査レポートのご案内

### 『2017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』

- 【価格】 通常版: 180,000円(税別)  
 詳細市場規模データ付属版: 270,000円(税別)  
 ※「詳細市場規模データ付属版」には「通常版」に加え、以下「レポート案内」16ページの詳細市場規模データが付属  
 【レポート案内(設問項目、集計データ例、試読版など)】 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT\\_usr\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT_usr_rep.pdf)  
 【媒体】CD-ROM(分析サマリ: PDF形式、集計データ: Microsoft Excel形式)  
 【発刊日】 2017年3月27日  
 お申込み方法:  
 ホームページ(<http://www.norkresearch.co.jp>)から、またはinform@norkresearch.co.jp宛にメールにてご連絡ください

## その他のレポート最新刊のご案内

### クラウド関連レポート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)

#### 「2016年版中堅・中小企業におけるクラウドERP導入の動向予測レポート」

今後一年以内に何割のユーザ企業がERP/基幹系システムを刷新し、クラウド環境へと移行していくのか?

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud\\_usr\\_rep1.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud_usr_rep1.pdf)

サンプル/ダイジェスト: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud\\_usr\\_rel11.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud_usr_rel11.pdf)

#### 「2016年版中堅・中小企業におけるPaaS活用の動向予測レポート」

単なるミドルウェアのサービス化に留まらないPaaS活用において、一歩先を行くためには何をすべきなのか?

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud\\_usr\\_rep2.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud_usr_rep2.pdf)

サンプル/ダイジェスト: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud\\_usr\\_rel21.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud_usr_rel21.pdf)

#### 「2016年版中堅・中小企業における業務支援クラウドの動向予測レポート」

従来型業務システムのクラウド化とは異なる新たなSaaS『業務支援クラウド』の最新動向を網羅した一冊

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud\\_usr\\_rep3.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud_usr_rep3.pdf)

サンプル/ダイジェスト: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud\\_usr\\_rel31.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016cloud_usr_rel31.pdf)

### 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)

#### 「2016年版中堅・中小企業におけるサーバ/IaaS導入の動向予測レポート」

「今後の新規導入予定ではオンプレミスが減少する一方でクラウドが増加」、この変化にどう対応すべきか?

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server\\_usr\\_rep1.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server_usr_rep1.pdf)

ダイジェスト(サンプル): [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server\\_usr\\_rel11.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server_usr_rel11.pdf)

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server\\_usr\\_rel12.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server_usr_rel12.pdf)

#### 「2016年版 中堅・中小企業におけるサーバ仮想化活用の動向予測レポート」

「ハイパーコンバージドインフラ」は中堅・中小企業におけるサーバ仮想化活用を加速する決め手となるか?

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server\\_usr\\_rep2.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server_usr_rep2.pdf)

ダイジェスト(サンプル): [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server\\_usr\\_rel21.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server_usr_rel21.pdf)

#### 「2016年版 中堅・中小企業におけるサーバ調達先選定の動向予測レポート」

サーバ調達先を変更する予定の中堅・中小企業は3割超、顧客の喪失を防ぐためには何が必要なのか?

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server\\_usr\\_rep3.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server_usr_rep3.pdf)

ダイジェスト(サンプル): [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server\\_usr\\_rel31.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server_usr_rel31.pdf)

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server\\_usr\\_rel32.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016server_usr_rel32.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

**NORK RESEARCH**

株式会社 ノークリサーチ 担当: 岩上 由高  
 〒120-0034 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