

2017年 中堅・中小企業のITソリューション投資における意思決定プロセス

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>) は中堅・中小企業が2017年に予定しているITソリューション投資において「誰がどのように意思決定を行うか?」に関する調査を行い、その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。

<中堅・中小企業に固有のIT投資における意思決定プロセスを理解することが大切>

- 「誰に訴求すべきか?」は「認知のきっかけ」「提案や計画」「判断/決裁」の役割で異なる
- ITソリューション投資の意思決定に関わる社内外の部門/人材や情報源は18項目に及ぶ
- 年商5億円未満に対する「Webサイトで認知、経営層に直接訴求」は最善の施策ではない
- IT投資の阻害要因は「社内の人材不足」「不明確な投資対効果」「現状維持志向」の3つ

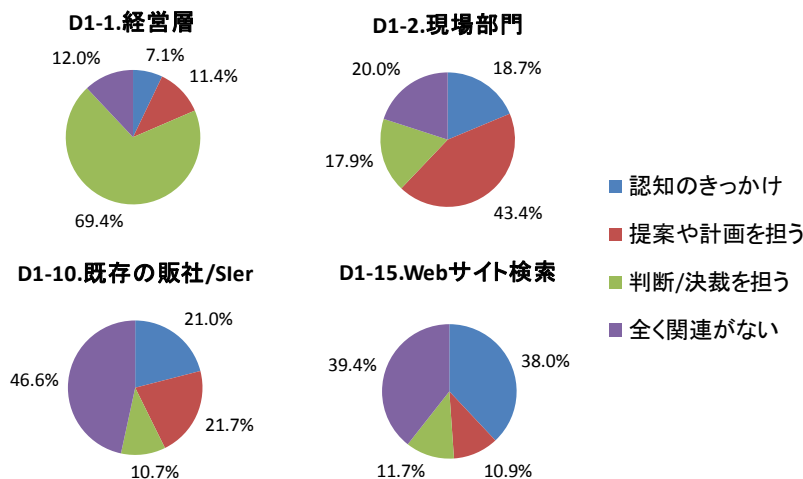
対象企業: 日本全国/全業種の500億円未満の中堅・中小企業
 対象職責: 企業経営もしくはITの導入/選定/運用作業に関わる職責
 調査実施時期: 2017年1月末~2月初旬
 有効回答件数: 700社(有効回答件数)
 ※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT_usr_rep.pdf

「誰に訴求すべきか?」は「認知のきっかけ」「提案や計画」「判断/決裁」の役割で異なる

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。

(上記に関する調査結果のサンプル/ダイジェストは右記を参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT_usr_rell.pdf)

D.ITソリューション投資における意思決定プロセス
(年商500億円未満全体)(一部の項目のみ抜粋)



出典: 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(ノークリサーチ)

さらに、ITソリューションを提供する側としては「誰が意思決定を行うのか?」や「何がIT支出の障壁となっているのか?」についても理解が必要となる。

調査レポートでは18項目に渡るITソリューションの選定/提案/決裁に関わる社内の部門、社外の人材、情報源を列挙し、それぞれが担う役割を尋ねている。

左記のグラフはその幾つかのデータを抜粋したものだ。次頁以降では同調査レポート内の「ITソリューション投資における意思決定プロセス」に関する分析結果の一部をダイジェストおよびサンプルとして紹介している。

ITソリューション投資の意思決定に関わる社内外の部門/人材や情報源は18項目に及ぶ

本リリースの元となる調査レポートではITソリューション投資における役割として以下の4つの選択肢を設けている。

- | | |
|--------------------|--|
| 「認知のきっかけ」: | ITソリューションを最初に知るきっかけとなる役割を果たす
例) 「販社/SIerの営業から紹介を受けた」
例) 「ビジネス系雑誌で導入事例を見た」 |
| 「提案や計画を担う」: | ITソリューション投資を提案し、計画を立案する役割を果たす
例) 「IT関連部門が要件を整理して、導入の提案を行う」
例) 「販社/SIerが製品のプレゼンテーションを実施する」 |
| 「判断/決裁を担う」: | 提案や計画の内容を吟味し、導入可否の判断/決裁を行う
例) 「IT関連部門の説明を受けて、経営層が決裁する」
例) 「販社/SIerの提案を元に、IT関連部門が判断する」 |
| 「全く関連がない」: | ITソリューション投資の意思決定には一切関わらない
例) 「経営層はITに関してはIT関連部門に全て任せている」 |

その上で、以下の18項目に渡るITソリューションの選定/提案/決裁に関わる社内の部門、社外の人材、情報源などを列挙し、それぞれが担う役割を尋ねている。

<<社内の部門や人材>>

- | | |
|-------------|-------------------------------|
| D1-1.経営層 | 会社全体の方向性を決める権限を持つ職責(社長、CEOなど) |
| D1-2.現場部門 | 本業に直結する業務を担う部門(製造業における製造部門など) |
| D1-3.間接部門 | 間接業務を担う部門(経理部、総務部、人事部など) |
| D1-4.IT関連部門 | IT資産の管理/運用などを担う部門もしくは担当者 |

<<社外の助言者/支援者>>

- | | |
|----------------|-------------------------------|
| D1-5.ITコンサルタント | IT活用の助言を行う社外の専門家(ITコーディネータなど) |
| D1-6.業務コンサルタント | 経営や業務に関する助言を行う社外の専門家 |
| D1-7.士業 | 会計士、税理士、社労士、中小企業診断士 |
| D1-8.同業他社 | 業種/業態が類似している他のユーザ企業 |
| D1-9.知人/友人 | ビジネスとは直接関係しない知人/友人 |

<<IT企業>>

- | | |
|------------------|------------------------|
| D1-10.既存の販社/SIer | 既に取り引実績のあるIT関連の販社/SIer |
| D1-11.新規の販社/SIer | まだ取引実績のないIT関連の販社/SIer |
| D1-12.既存ベンダの営業 | 既に取り引実績のあるIT関連ベンダの営業 |
| D1-13.新規ベンダの営業 | まだ取引実績のないIT関連ベンダの営業 |

<<メディア>>

- | | |
|----------------|-------------------------|
| D1-14.新聞/雑誌 | ビジネス系またはIT系の新聞や紙面の雑誌 |
| D1-15.Webサイト検索 | 自分でキーワードを入力して行うWeb検索 |
| D1-16.Webサイト閲覧 | 日頃から定期的に関覧しているWebサイト |
| D1-17.メールマガジン | 日頃から購読しているメールマガジン |
| D1-18.SNS | FacebookやTwitter上での書き込み |

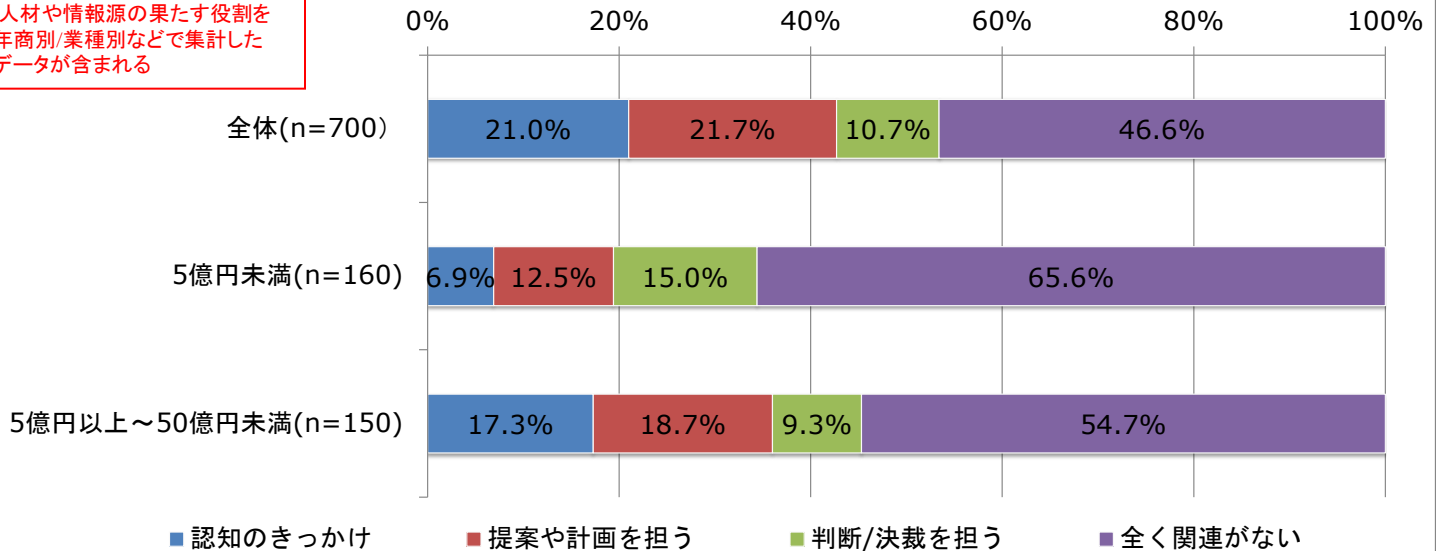
このように中堅・中小企業がITソリューション投資を検討する過程では数多くの社内外の部門や人材、および情報源が関係してくる。

年商5億円未満に対する「Webサイトで認知、経営層に直接訴求」は最善の施策ではない

以下のグラフは前頁に記載した18項目に渡るITソリューションの選定/提案/決裁に関わる社内の部門、社外の人材、情報源のうちで、[D-10.既存の販社/SIer]が果たす役割の状況を年商5億円未満の小規模企業層と年商5億円以上～50億円未満の中小企業層についてプロットしたものだ。

ここでは一部の年商帯における「既存の販社/SIer」の役割のみを掲載しているが、調査レポートでは18項目に渡る社内外の部門/人材や情報源の果たす役割を年商別/業種別などで集計したデータが含まれる

D1-10.既存の販社/SIer



出典：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(ノークリサーチ)

年商5億円未満の小規模企業層では年商5億円以上～50億円未満の中小企業層や年商500億円未満全体と比べて、「既存の販社/SIer」が「認知のきっかけ」としての役割を果たしている割合が低くなっている。また、小規模企業層では「経営層がITを含めた全ての意思決定を行っている」と捉えられやすい。

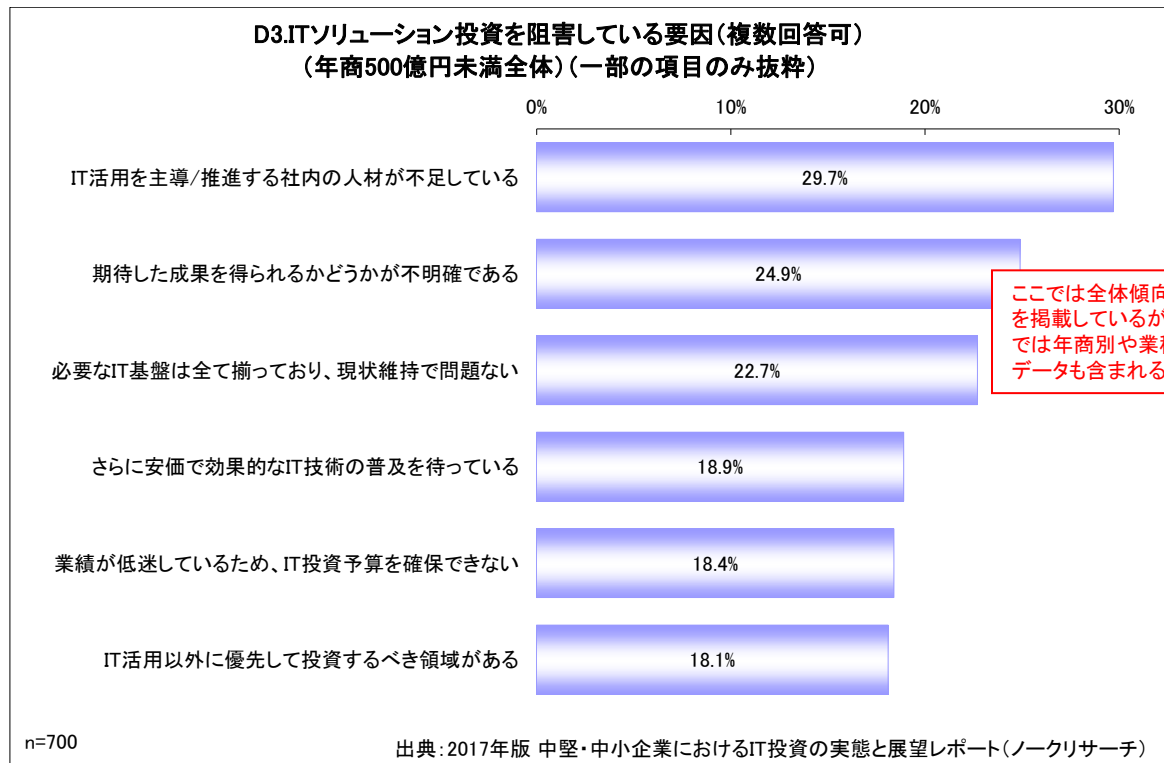
そのため、ITソリューションを提供する側は「Webサイトで認知を高めた後、経営層に訴求することが有効」といった戦略立案を行うケースが少なくない。ここでは詳細は割愛しているが、実際は「小規模企業層においてはWebサイトによる認知が高く、経営層によるITソリューションの判断/決裁が他の年商帯と比べて高い」というわけではないことが調査レポートのデータから確認できる。

小規模企業の声を個別に訊いた結果でも、「IT企業の営業に声をかけづらいのでWebサイトを見ている」や「社長が何もかも全て判断するわけではなく、ITについては担当者をその都度決めて対処している」という意見が少なくない。

ここでは特定の年商帯における「既存の販社/SIer」の役割についての分析結果を紹介したが、前頁に記載したように中堅・中小企業のITソリューション投資に影響を与える社内外の部門や人材、および情報源は多数存在する。調査レポートでは18項目に渡る社内外の部門や人材、および情報源が果たす役割(「認知のきっかけ」、「提案や計画を担う」、「判断/決裁を担う」など)について詳しい分析を行っている。

IT投資の阻害要因は「社内の人材不足」「不明確な投資対効果」「現状維持志向」の3つ

本リリースの元となる調査レポートでは「ITソリューション投資を阻害する要因」についても尋ねている。以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業全体において比較的多く挙げられたITソリューション投資の阻害要因をプロットしたものだ。



中堅・中小企業の場合、「必要な予算を確保できない」ことがIT支出を阻害する主な大きな要因と捉えられがちだ。

確かに
 「さらに安価で効果的なIT技術の普及を待っている」
 「業績が低迷しているため、IT投資予算を確保できない」
 といった項目が上位に挙げられていることから、予算の確保が難しい状況であることは間違いない。

だが、さらに上位に挙げられているのは以下の3つの項目であることがグラフからも読み取れる。

- 「IT活用を主導/推進する社内の人材が不足している」
- 「期待した成果を得られるかどうか不明確である」
- 「必要なIT基盤は全て揃っており、現状維持で問題ない」

つまり、中堅・中小企業におけるIT支出を阻害している要因のうち、予算面よりも大きな影響を与えているのは

- 「社内の人材不足」
- 「不明確な投資対効果」
- 「現状維持志向」

の3つであることがわかる。本リリースの元となる調査レポートでは上記のデータを年商別および業種別に集計したデータを元に、ITソリューションを提供する側が「ITソリューション投資の阻害要因」をどう解決していくべきか？についての提言を行っている。

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
 【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

サンプル/ダイジェスト: 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

サンプル/ダイジェスト: 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

サンプル/ダイジェスト: 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

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_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

ダイジェスト(サンプル): 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

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_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