

中堅・中小企業がIT活用の成否を委ねるプライム販社/Sierを選択する際に重視する評価ポイントとは何か？

## 2017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案内

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」⇒	2～8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」⇒	9～13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

**A1.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

**A2.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

**A3.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

**A4.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

**A5.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

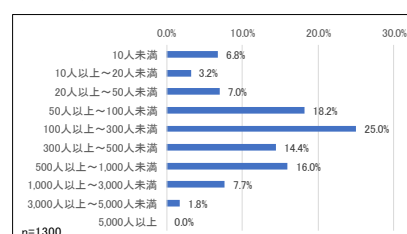
**調査実施時期：** 2017年7月～8月

上記のA1～A5に加えて、「**A6.IT管理/運用の人員規模**」(IT管理/運用を担う人材は専任/兼任のいずれか？人数は1名/2～5名/6～9名/10名以上のどれに当てはまるか？)および「**A7.ビジネス拠点の状況**」(オフィス、営業所、工場などの数は1ヶ所/2～5ヶ所/6ヶ所以上のいずれか？ITインフラ管理は個別/統一管理のどちらか？)といった属性についても尋ねており、A1～A7を軸として以降に述べる全ての設問を集計したデータが含まれます。

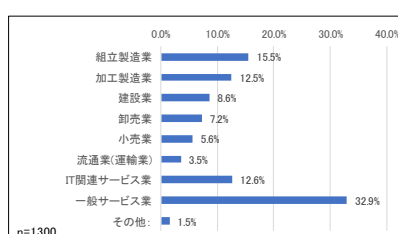
以下の3つのグラフは1300件の有効サンプルの「従業員数」「業種」「所在地」による分布を表したものです。

『従業員数1000人以上の大企業が中心で、中小企業のサンプルはわずかしかない』といったサンプル件数不足や『実はIT関連サービス業が大半を占めてしまっており、実態の業種分布と乖離している』といったサンプルの偏りがないことが確認できます。

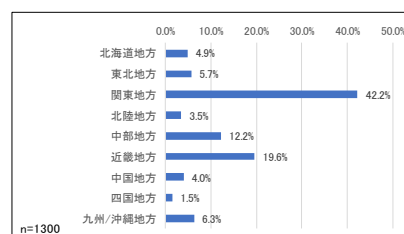
従業員数分布



業種分布



所在地分布



## 設問項目(1/6)

本レポートの設問項目は以下の通りです。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っており、設問末尾に「いくつでも」と書かれたものは複数回答、そうでないものは単一回答です。

以下における「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、ユーザ企業を対象に業務システムの提案/構築/運用に直接携わる企業を指しています。(間接販売を主体としたパッケージ開発元やディストリビュータといったようにユーザ企業と接点を持たないIT企業は含まれない点に注意)

### 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す。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]に分割されています。選択肢として挙げられた業者の一覧は本ドキュメントの[設問項目の補足事項]に掲載しています。

### 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す。

### 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で、三年間の累計金額が最も高かったものを1つ挙げる設問です。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]に分割されています。選択肢の内容は[S1-1]と同様です。

### 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す。

### 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す。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]に分割されています。(選択肢の一覧は本ドキュメントの[設問項目の補足事項]に掲載しています)

### 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設問です。(商材カテゴリの定義は本ドキュメントの[設問項目の補足事項]に掲載されています)

### 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関連資産もしくはサービスを1つのみ挙げる設問です。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]に分割されています。選択肢の内容は[S2-1]と同様です。

### 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設問です。選択肢の内容は[S2-1S]と同様です。

このように[S1-\*]という設問番号を持つ設問では「中堅・中小企業が業務システムの委託先/購入先としてどのようなIT企業を選んでいるのか?」を具体的な業者名を挙げて尋ねています。一方で、[S2-\*]という設問番号を持つ設問では「中堅・中小企業が最も主要な委託先/購入先(プライムの販社/Sier)からどのようなIT関連資産(ハードウェアやソフトウェアなど)およびサービス(クラウドやアウトソーシングなど)を導入しているか?」を尋ねています。

本調査レポートには[S1-\*]や[S2-\*]の結果を前頁に記載された「A1.年商区分」「A2.職責区分」「A3.従業員数区分」「A4.業種区分」「A6.IT管理/運用の人員規模」「A7.ビジネス拠点の状況」を軸として集計したMicrosoft Excel形式データが含まれます。

これによって、「業種別に見た時に最もシェアの高いプライム販社/Sierの名前は何か?」「実際に導入されているIT関連資産やサービスに占めるサーバ機器の割合が最も高い地域はどこか?」などを把握することができます。

## 設問項目 (2/6)

以下に挙げる[S3]と[S4]では主要な委託先/購入先(プライムの販社/Sier)から最近導入したIT関連資産やサービスの導入効果および費用に対する評価を尋ねています。

### 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関連資産や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す。

「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「×」、経費削減を期待していなかった場合は「N/A」

[S3]の選択肢は「売上改善:○、経費削減:○」、「売上改善:○、経費削減:×」、「売上改善:N/A、経費削減:○」などのように、上記の2つの観点を組み合わせたものとなります。

売上改善と経費削減のそれぞれに「○」「×」「N/A」の3つのパターンがあるので、[S3]の選択肢は全部で $3 \times 3 = 9$ 通りとなります。

### 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関連資産やサービスの導入/運用に必要となった費用を以下の2つの観点から尋ねた設問です。

「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「×」

[S4]の選択肢は「導入費用:○、運用費用:○」、「導入費用:○、運用費用:×」などのように、上記の2つの観点を組み合わせたものとなります。

導入費用と運用費用のそれぞれに「○」「×」の2つのパターンがあり、[S4]の選択肢は全部で $2 \times 2 = 4$ 通りとなります。

本調査レポートには、[S3]や[S4]の結果を1ページ目に記載した「A1.年商区分」「A2.職責区分」「A3.従業員数区分」「A4.業種区分」「A5.地域区分」「A6.IT管理/運用の人員規模」「A7.ビジネス拠点の状況」を軸として集計したMicrosoft Excel形式データが含まれます。

また、プライムの販社/Sierを尋ねた設問である[S1-2S]を軸として[S3]や[S4]の結果を集計/分析し、導入効果や費用に関して高い評価を得ているプライムの販社/Sierはどこなのか?も明らかにしています。

これによって、「中堅・中小企業において業務システムの導入効果や費用に関して課題を抱えている年商区分、従業員数区分、業種区分、地域区分はどこなのか?」「どのようなIT企業が導入効果や費用の観点で成果を挙げているか?または逆に成果を挙げられていないIT企業はどこなのか?」などを把握することができます。

## 設問項目 (3/6)

以下に挙げる[S5-1]と[S5-2]では主要な委託先/購入先(プライムの販社/SIer)の「提案/販売時の活動」について、満足度が高い事柄と不満度が高い事柄をそれぞれ尋ねています。つまり、業務システムにおける「提案⇒販売⇒導入⇒保守」の一連の流れにおける「提案」段階でのユーザ企業から見た評価を表しています。

[S5-1]と[S5-2]は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ます。調査レポートにはこの各選択肢を対にした結果を[S1-2S](プライムの販社/SIer)、[A1](年商)、[S3](導入効果)、[S4](費用)を軸として集計した結果が含まれます。

以下の選択肢における「自社」とは業務システムを委託/購入する側であるユーザ企業を指します。

### 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設問です。選択肢は以下の通りとなります。

- ・IT活用が経営にどのようにプラスになるのかを具体的に説明してくれる
- ・自社の業種や規模を個別に考慮した上で経営に役立つ助言をしてくれる
- ・売上増やコスト削減に直結するIT活用のコンサルティングを行ってくれる
- ・IT関連の専門用語を乱用せず、具体的にわかりやすく説明してくれる
- ・顔見知りの営業やSEが定期的に自社を訪問するなどして、自社の課題や要件を良く理解してくれている
- ・どの営業やSEが来ても自社に関する情報が共有されており、自社の課題や要件を良く理解してくれている
- ・提案時に使用するヒアリングシートなどが体系化されており、人に依存しない品質維持が確保されている
- ・体系化された標準の提案書ではなく、個々の担当者が自社向けにゼロから作る提案書を提示してくれる
- ・自社に固有の事情や背景を理解した営業やSEが担当するため、自社業務の説明がしやすい
- ・自社の業種/業態に関連したスキルを持った営業やSEが担当するため、自社業務の説明がしやすい
- ・提案の初期段階から技術のわかるSEが同席するため、システム面での話し合いが迅速である
- ・幅広い商材を持っており、どんなことでも窓口を一本化して対応してもらえる
- ・その他

### 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設問です。選択肢は以下の通りとなります。

- ・経営支援を強調しているが、実際はIT商材の単なる売り込みに留まっている
- ・経営に関する助言が抽象的・形式的であり、自社の業態や規模を考慮していない
- ・IT活用のコンサルティングを受けても、売上増やコスト削減の効果が得られない
- ・IT関連の専門用語を用いることが多く、説明を受けても内容が良く理解できない
- ・自社を担当する営業やSEが常に決まっているため、担当者が変わった時のことを考えると不安が残る
- ・自社に関する情報が共有されておらず、営業やSEが交代すると最初から説明をし直さないといけない
- ・ツールや方法論に沿った対応であるため、自社のITスキルといった固有事情までは加味してもらえない
- ・体系化された標準の提案書がないため、個々の担当者の力量に提案内容が大きく左右されてしまう
- ・営業やSEが自社に固有の事情や背景を理解していないため、自社業務の説明に手間がかかる
- ・営業やSEが自社の業種/業態に関連したスキルを持っていないため、自社業務の説明に時間がかかる
- ・営業が最初に訪問し、次にSEが訪問してくるため、同じ説明を二回繰り返さないといけないことが多い
- ・扱える商材が限られており、他の業者にも相談をしなければならないことが多い
- ・その他

## 設問項目 (4/6)

以下に挙げる[S6-1]と[S6-2]では主要な委託先/購入先(プライムの販社/SIer)の「金額提示」について、満足度が高い事柄と不満度が高い事柄をそれぞれ尋ねています。つまり、業務システムにおける「提案⇒販売⇒導入⇒保守」の一連の流れにおける「販売」段階でのユーザ企業から見た評価を表しています。

[S6-1]と[S6-2]は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ます。調査レポートにはこの各選択肢を対にした結果を [S1-2S](プライムの販社/SIer)、[A1](年商)、[S3](導入効果)、[S4](費用)を軸として集計した結果が含まれます。

以下の選択肢における「自社」とは業務システムを委託/購入する側であるユーザ企業を指します。

### **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設問です。選択肢は以下の通りとなります。

- ・製品やサービスの内訳金額が明示されており、費用の妥当性を判断できる
- ・初期費用だけでなく、保守/サポート費用も事前に明示されている
- ・見積金額の提示が迅速で正確である
- ・自社の求めに応じて大幅な値引きといった柔軟な対応をしてくれることもある
- ・サーバなどのハードウェアも含めたトータルでの見積を算出してくれる
- ・連携する他社製品も含めたトータルでの見積を算出してくれる
- ・その他

### **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設問です。選択肢は以下の通りとなります。

- ・商品やサービスの内訳金額がわからないため、費用の妥当性が判断できない
- ・初期費用は安価だが、導入後の保守/サポート費用の負担が大きい
- ・見積金額の提示に時間がかかり、内容も不正確である
- ・大幅な値引きといったことには応じてくれず、リストプライスを堅持する傾向がある
- ・サーバなどのハードウェアについては別途他の業者から見積をとる必要がある
- ・連携する他社製品については別途他の業者から見積をとる必要がある
- ・その他



## 設問項目 (5/6)

以下に挙げる[S7-1]と[S7-2]では主要な委託先/購入先(プライムの販社/S1er)の「システム構築力」について、満足度が高い事柄と不満度が高い事柄をそれぞれ尋ねています。つまり、業務システムにおける「提案⇒販売⇒導入⇒保守」の一連の流れにおける「導入」段階でのユーザ企業から見た評価を表しています。

[S7-1]と[S7-2]は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ます。調査レポートにはこの各選択肢を対にした結果を [S1-2S](プライムの販社/S1er)、[A1](年商)、[S3](導入効果)、[S4](費用)を軸として集計した結果が含まれます。

以下の選択肢における「自社」とは業務システムを委託/購入する側であるユーザ企業を指します。

### 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設問です。選択肢は以下の通りとなります。

- ・自社内設置やクラウドなど、多種多様な構築方法を提示してくれる
- ・IT機器だけでなく、電話や複合機を含むオフィス全体を視野に入れている
- ・個別カスタマイズをしない標準状態でも豊富な機能を揃えている
- ・業種/業態に即したテンプレートが充実しており、個別カスタマイズの必要があまりない
- ・自社が望む機能については個別カスタマイズで柔軟かつ迅速に対応してくれる
- ・個別のカスタマイズ費用については他社や他製品と比べると安価である
- ・標準製品の枠内でカバーできる範囲が広い
- ・個別カスタマイズ部分も含めた自社専用のマニュアルを作成してくれる
- ・製品がバージョンアップした時でも個別カスタマイズ部分はそのまま流用できる
- ・製品がバージョンアップした時でも個別カスタマイズの反映には費用がかからない
- ・自社が求めた要件を忠実に再現したシステムを構築してくれる
- ・その他

### 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設問です。選択肢は以下の通りとなります。

- ・クラウドのみで自社内設置がない等、構築方法の提案内容が偏っている
- ・IT機器のみに限定され、電話や複合機を含むオフィス全体での最適化ができない
- ・個別カスタマイズをしない標準状態では機能が不足している
- ・業種/業態に向けたテンプレートは簡易なものであり、実際は個別カスタマイズが多い
- ・自社が望む機能を個別カスタマイズで実現しようとしても制限が多く、時間もかかる
- ・個別のカスタマイズ費用については他社や他製品と比べると割高である
- ・標準製品の枠内でカバーできる範囲が狭い
- ・標準のマニュアルと個別カスタマイズ部分のマニュアルの整合性がとれていない
- ・製品がバージョンアップした時は個別カスタマイズ部分に対応作業が必要となる
- ・製品がバージョンアップした時に個別カスタマイズの反映に費用がかかる
- ・自社の要件を尋ねるだけで、業者側からの自主的な工夫がない
- ・その他

## 設問項目 (6/6)

以下に挙げる[S8-1]と[S8-2]では主要な委託先/購入先(プライムの販社/SIer)の「保守/サポート」について、満足度が高い事柄と不満度が高い事柄をそれぞれ尋ねています。つまり、業務システムにおける「提案⇒販売⇒導入⇒保守」の一連の流れにおける「保守」段階でのユーザ企業から見た評価を表しています。

[S8-1]と[S8-2]は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ます。調査レポートにはこの各選択肢を対にした結果を[S1-2S](プライムの販社/SIer)、[A1](年商)、[S3](導入効果)、[S4](費用)を軸として集計した結果が含まれます。

以下の選択肢における「自社」とは業務システムを委託/購入する側であるユーザ企業を指します。

### **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設問です。選択肢は以下の通りとなります。

- ・複数メーカの製品/サービスも一元化して保守/サポートしてくれる
- ・ハードからソフトまでシステム全体を一元化して保守/サポートしてくれる
- ・IT機器だけでなく、電話や事務器を含むオフィス全体を保守/サポートしてくれる
- ・IT機器だけでなく、LED照明などを含むオフィス全体の節電対策を行ってくれる
- ・IT機器に加えて、社内外のネットワーク回線もまとめて保守/サポートしてくれる
- ・取り扱える商材が広いため、保守/サポートの窓口も一元化できる
- ・提案時の営業やSEが運用/サポート段階でも引き続いて自社を担当してくれる
- ・運用/サポート段階でも営業やSEが自社を訪問し、課題や要件のヒアリングを行ってくれる
- ・運用/保守サポートの費用については実態を踏まえて定期的な見直しを行ってくれる
- ・その他

### **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設問です。選択肢は以下の通りとなります。

- ・保守/サポートしてくれる製品/サービスは単一メーカのものに限定される
- ・保守/サポートの範囲はシステム全体ではなくハードやソフトの一部に留まっている
- ・IT機器のみであり、電話や事務器を含むオフィス全体は保守/サポートしてもらえない
- ・IT機器のみであり、LED照明などを含むオフィス全体の節電対策までは行ってくれない
- ・IT機器のみであり、社内外のネットワーク回線は保守/サポートしてもらえない
- ・取り扱える商材が狭いため、複数の業者と保守/サポート契約を結ぶ必要がある
- ・提案時と運用/サポート段階とで担当者が変わってしまうため、情報の伝達が円滑でない
- ・運用/サポート段階に入ると、トラブルなどが発生しない限りは営業やSEは自社を訪問してこない
- ・運用/保守サポートの費用については固定金額であり、やや割高であると感じている
- ・その他

## 設問項目の補足事項

[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。選択肢として列挙されるIT企業名は過去の調査結果を元に選定され、前回の調査で件数が少ないものは次回の調査では除外され、前回の調査で自由回答欄に多く挙げられたものは次回の調査で追加される。

<b>独立系</b>	<b>富士通系</b>
大塚商会	富士通マーケティング
野村総合研究所 (NRI)	富士通システムズ・イースト
TISインテックグループ (TIS、インテック)	富士通ビー・エス・シー
日本ユニシス (系列企業を含む)	富士通エフ・アイ・ピー
CTC (系列企業を含む)	富士通エフサス
富士ソフト	富士通 (関連会社や子会社を除く)
新日鉄住金ソリューションズ	その他の富士通系企業
SCSK	さくらケーシーエス
内田洋行グループ (ウチダ***、***ユーザックなど)	大興電子通信
電通国際情報サービス (ISID)	扶桑電通
日本タタ・コンサルタンシー・サービス (アイ・ティ・フロンティア)	都築電気
兼松エレクトロニクス	ソレキア
日本電子計算グループ	ミツイワ
日商エレクトロニクス	<b>日本IBM系</b>
オービック	JBCCホールディングスグループ (系列企業も含む)
NSD (日本システムディベロップメント)	日本オフィス・システム
JFEシステムズ	NDIソリューションズ (TMIソリューションズ)
日本システムウェア	日本IBM (関連会社や子会社を除く)
東洋ビジネスエンジニアリング	その他の日本IBM系企業
ミロク情報サービス	<b>日立製作所系</b>
TKC	日立システムズ
日本デジタル研究所 (JDL)	日立ソリューションズ
<b>NEC系</b>	日立製作所 (関連会社や子会社を除く)
NECネクサソリューションズ	その他の日立系企業
NECソリューションイノベータ	ニッセイコム
NECネットエスアイ	<b>その他</b>
NECフィールドینگ	東芝ソリューション
NEC (関連会社や子会社を除く)	三菱電機グループ
その他のNEC系企業	リコー (系列企業も含む)
日本事務器	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

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。[S2-1]や[S2-2]の選択肢は右側の列、[S2-1S]や[S2-2S]の選択肢 (商材カテゴリ単位にまとめたもの) は左側の列となる。

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・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	BI・帳票
顧客管理系システム	CRM
ハードウェア(サーバ/ ストレージ/ ネットワーク/ 端末)	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
データセンタサービス	サーバのハウジングやデータセンタ設備の提供
IT関連アウトソーシング	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/ホスティング (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



本レポートには前頁までに列挙した様々な設問項目を集計/分析した結果のポイントを記載した「分析サマリ」が含まれます。分析サマリは36ページのPDF形式となっており、中堅・中小企業に対してIT商材を提案/販売するIT企業が今後取り組むべき事柄に関する提言なども述べられています。以下のレポート試読版では分析サマリの一部を紹介しています。

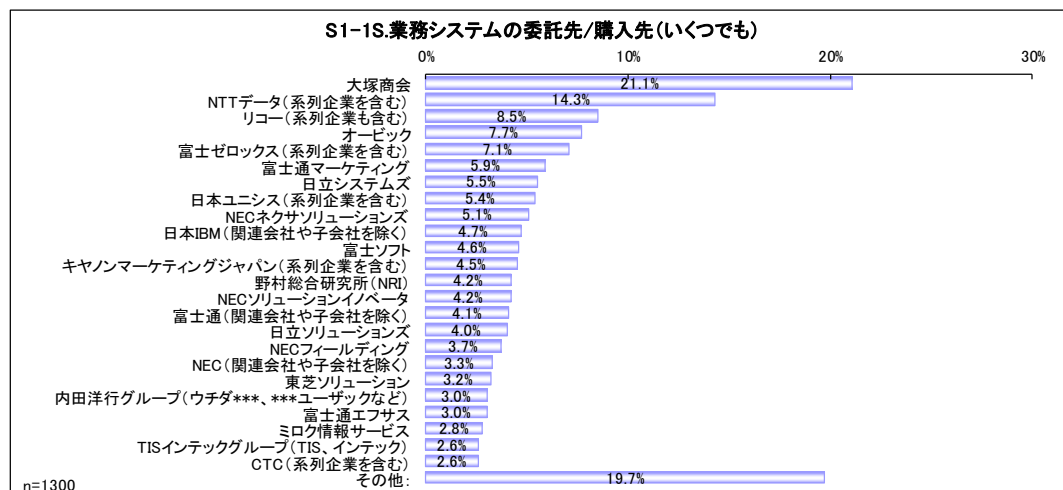
## 2017年版 中堅・中小企業の業務システム購入先のサービス/サポート 評価レポート 分析サマリ

本ドキュメントでは2017年7月～8月に実施された年商500億円未満の中堅・中小企業を対象とする業務システム購入先のサービス/サポートに関する評価調査の結果のうちで、重要と考えられるポイントと今後に向けた提言を記載している。対象となるユーザ企業の属性やアンケート調査における設問項目などについては「本レポートの概要(はじめにお読みください).pdf」に記載されている。本サマリの前に同ドキュメントに目を通すことをお勧めする。

### 1. 導入社数シェアと導入効果/導入費用の関連

本章では業務システムの委託先/購入先の社数シェアとそれを左右する要因について見ていくことにする。ここでの「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す。また、「業務システムの委託先/購入先」とはユーザ企業を対象に業務システムの提案/構築/運用に直接携わる企業を指す。ユーザ企業との接点を持たない間接販売主体のパッケージ開発元やIT企業を取引先とするディストリビュータは含まれない。

以下に列挙したグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業全体に対して、過去三年以内に業務システムの委託/購入を行った全てのIT企業を尋ねた結果のうちで回答件数の多かったもの(設問[S1-1S]、上段のグラフ、集計データ¥【S系列】単純集計.xlsx)および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中で、三年間の累計金額が最も高かったものを尋ねた結果のうちで回答件数の多かったもの(設問[S1-2S]、下段のグラフ、集計データ¥【S系列】単純集計.xlsx)の回答割合を集計している。(ユーザ企業の社数ベースでのIT企業シェアを表している)



\*\*\*\*\*以下、省略\*\*\*\*\*

分析サマリでは設問項目を年商、業種、地域などで集計したデータの重要ポイントについて述べるだけでなく、プライムの販社/SIerとしての社数シェア([S1-2S]の結果)と、それらの販社/SIerから導入された業務システムの導入効果と費用に関する評価([S3]と[S4]の結果)の関連性を図解し、販社/SIerが導入社数シェアを伸ばすために注力すべき取り組みとは何か？に関する分析と提言についても記載しています。以下の試読版はその一部を抜粋したものです。

導入効果(売上改善や経費削減にどれだけ役立ったか?)や費用(導入や運用に要する費用)はプライムの販社/SIer を選択する上で重要な要素となるはずだ。そこで、設問[S1-2S]の結果(プライムの販社/SIer としての社数シェア)と設問[S3](導入効果)および設問[S4](費用)の評価結果の関係をプロットしたものが以下のグラフである。

設問[S3]および設問[S4]については各選択肢に以下のように重みづけを行い、それに各選択肢の回答割合を乗算した値の合計を評価値としている。

### 設問[S3]の選択肢における重みづけ

売上改善:○ ⇒ +20

売上改善:× ⇒ -20

経費削減:○ ⇒ +10

経費削減:× ⇒ -10

例)「売上改善:○、経費削減:×」という選択肢の重みづけは「+20-10=10」となる。

### 設問[S4]の選択肢における重みづけ

導入費用:○ ⇒ +10

導入費用:× ⇒ -10

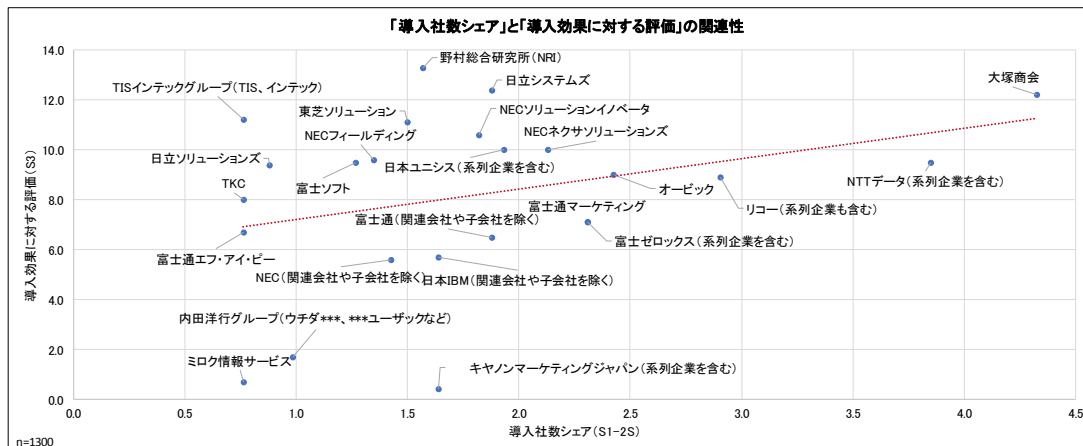
運用費用:○ ⇒ +10

運用費用:× ⇒ -10

例)「導入費用:○、運用費用:○」という選択肢の重みづけは「+10+10=20」となる。

さらに、以下のグラフの横軸となる値(設問[S1-2S]の結果)についてはグラフを見易くするために  $x \Rightarrow \log_2(x)+0.5$  という変換処理を施している。

### 導入社数シェアと導入効果の関係(質問間クロス集計データ ¥ 散布図.xlsx [S1-2S&S3]シート)



\*\*\*\*\*以下、省略\*\*\*\*\*

4～7ページに記載されているように、本調査レポートでは「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」といった様々な観点から、ユーザ企業が販社/Slerをどのように評価しているか？を尋ねています。この結果と導入効果([S3])や費用([S4])に関する評価と関連付けることで「導入効果や費用を高めるためにIT企業が取り組むべき事柄は何か」が明らかになります。以下の試読版はこうした点に関する分析結果を述べた箇所を抜粋したものです。

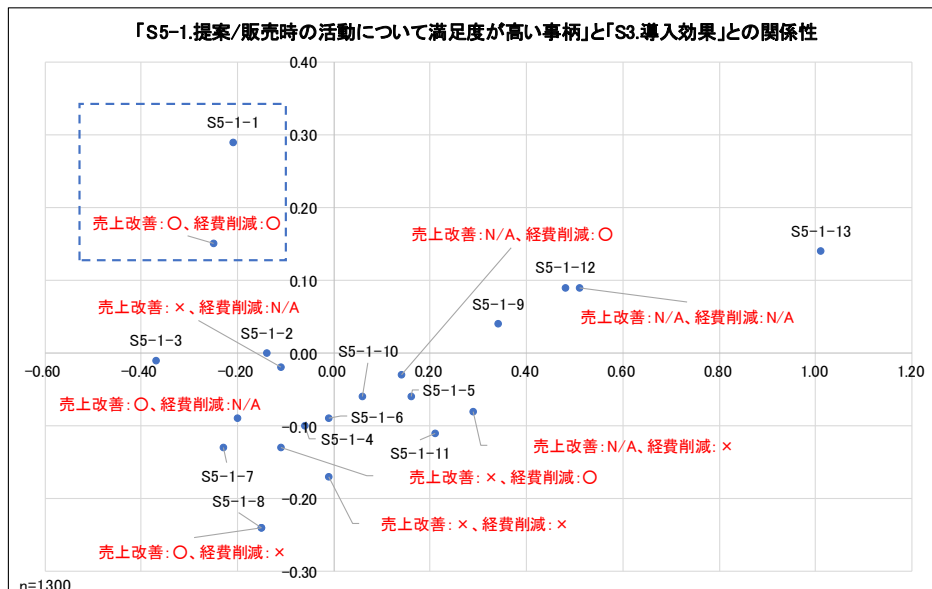
## 「S5-1.提案/販売時の活動について満足度が高い事柄」と「S3.導入効果」との関係性

設問[S5-1]の選択肢は以下の通りである。

- S5-1-1.IT 活用が経営にどのようにプラスになるのかを具体的に説明してくれる
- S5-1-2.自社の業種や規模を個別に考慮した上で経営に役立つ助言をしてくれる
- S5-1-3.売上増やコスト削減に直結する IT 活用のコンサルティングを行ってくれる
- S5-1-4.IT 関連の専門用語を乱用せず、具体的にわかりやすく説明してくれる
- S5-1-5.顔見知りの営業や SE が定期的に自社を訪問するなどして、自社の課題や要件を良く理解してくれている
- S5-1-6.どの営業や SE が来ても自社に関する情報が共有されており、自社の課題や要件を良く理解してくれている
- S5-1-7.提案時に使用するヒアリングシートなどが体系化されており、人に依存しない品質維持が確保されている
- S5-1-8.体系化された標準の提案書ではなく、個々の担当者が自社向けにゼロから作る提案書を提示してくれる
- S5-1-9.自社に固有の事情や背景を理解した営業や SE が担当するため、自社業務の説明がしやすい
- S5-1-10.自社の業種/業態に関連したスキルを持った営業や SE が担当するため、自社業務の説明がしやすい
- S5-1-11.提案の初期段階から技術のわかる SE が同席するため、システム面での話し合いが迅速である
- S5-1-12.幅広い商材を持っており、どんなことでも窓口を一本化して対応してもらえる
- S5-1-13.その他:

設問[S5-1]と設問[S3]のコレスポネンス分析結果は以下ようになる。

質問間クロス集計データ¥コレスポネンス分析.xlsx [S5-1&S3] 寄与率合計:83%



図中の青点線が示すように、「売上改善:○、経費削減:○」に最も近い位置にあるのは

「S5-1-1.IT 活用が経営にどのようにプラスになるのかを具体的に説明してくれる」

である。したがって、ユーザ企業に評価される導入効果を実現するために IT 企業が提案/販売時に取り組むべき事柄は「IT 活用が経営にどのようにプラスになるのかを具体的に説明する」という点であることがわかる。

\*\*\*\*\* 以下、省略 \*\*\*\*\*

# レポート試読版4(「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、本調査レポートの全設問を集計したものです。

以下のMicrosoft Excelファイル名は『【S系列】(【A4】表側).xlsx』となっています。[S系列]とは本ドキュメントの2～7ページに記載された本調査レポートにおける一連の設問項目を表します。[A4]とは本ドキュメントの1ページに記載されているように基本属性の4番目である「A4.業種」を表します。こうしてファイル名を見れば、「どの設問について何を軸として集計したものか?」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]設問は14の設問項目で構成され、集計の軸となる属性は「A1.年商」「A2.職責」「A3.従業員数」「A4.業種」「A5.所在地」「A6.IT管理/運用の人員規模」「A7.ビジネス拠点の状況」の7項目ですので、主要分析軸集計データの合計は14×7=98に及びます。

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、

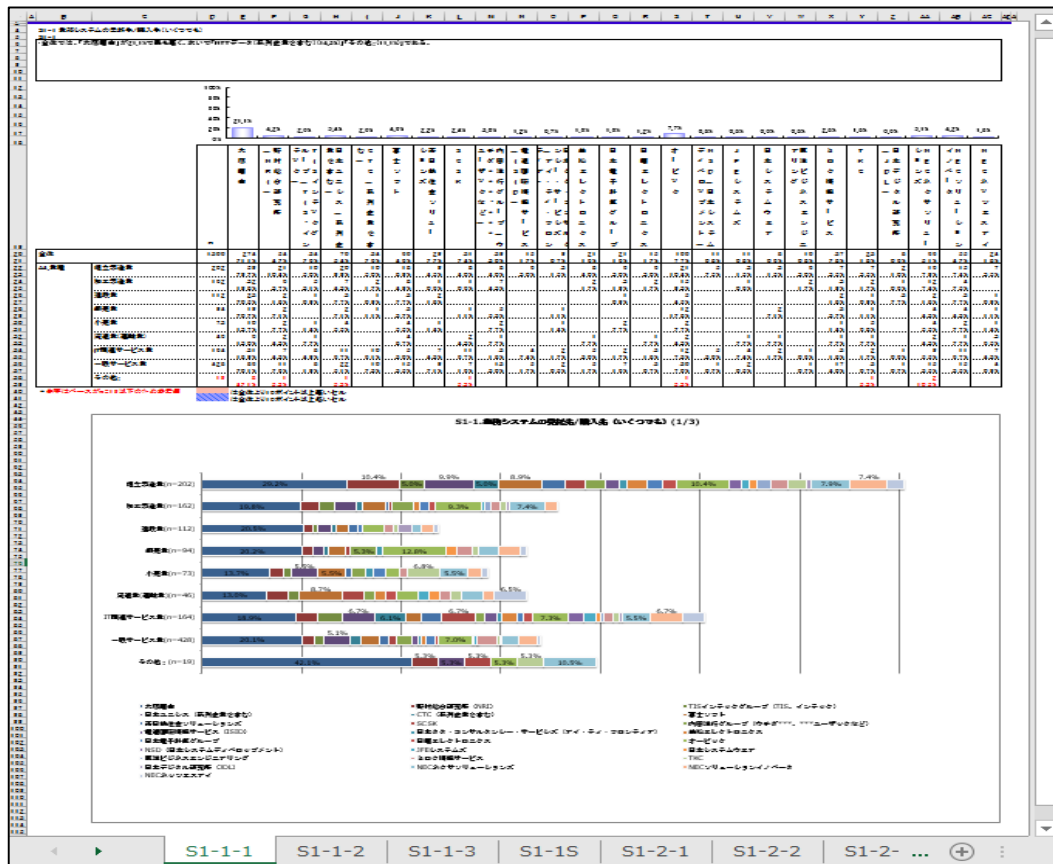
「年商によって、プライム販社/SlerとしてのIT企業各社の社数シェアはどう変化するか?」

「導入されるIT商材がハードウェア寄りか、サービス寄りか?は業種と関連性があるか?」

「保守/サポートで満足している事柄はユーザ企業の拠点数によって変わってくるのか?」

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5(「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。

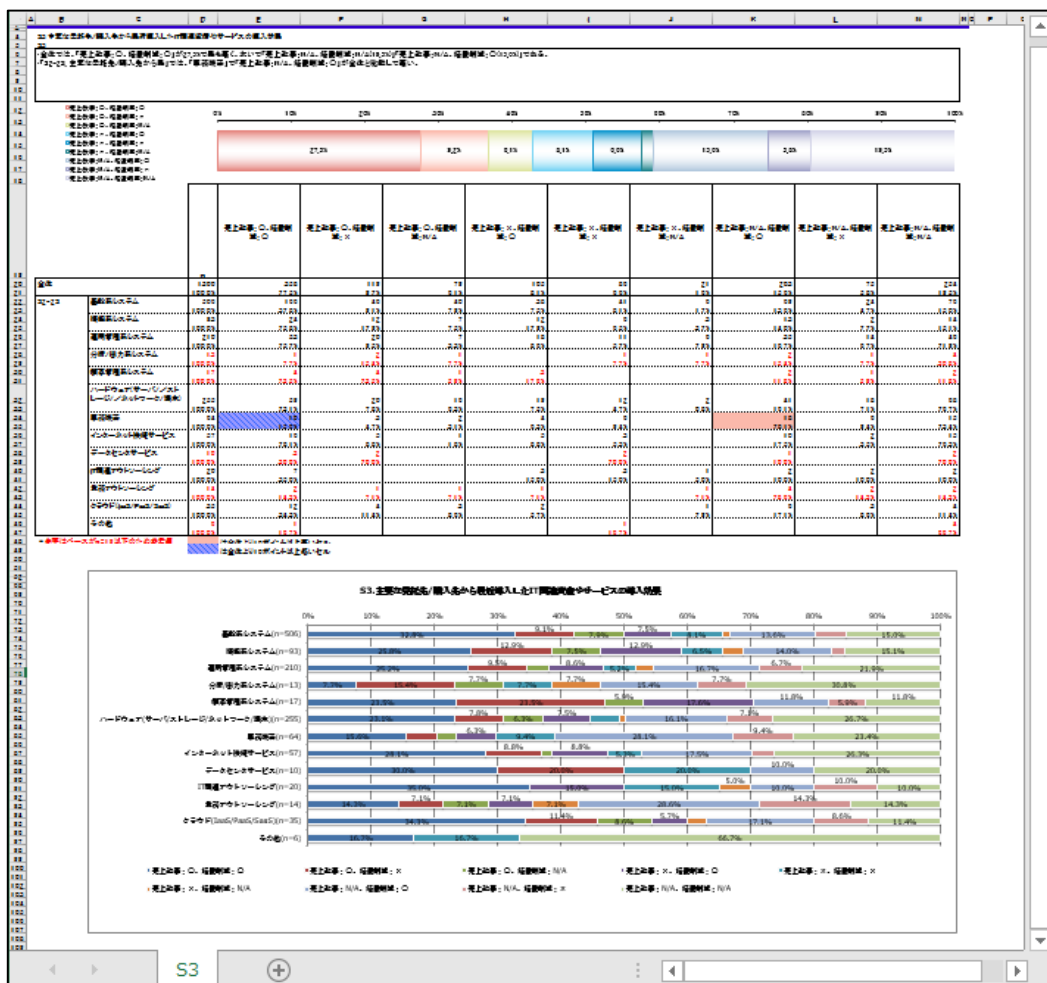
以下のMicrosoft Excelファイル名は『【S3】(【S2-2S】表側).xlsx』となっています。[S3]とは本ドキュメント3ページに記載されているように「S3.主要な委託先/購入先から最近導入したIT関連資産やサービスの導入効果」の設問を指します。[S2-2S]とは本ドキュメントの2ページに記載されているように「S2-2S.主要な委託先/購入先から最近導入したIT関連資産やサービス」を尋ねた設問であることがわかります。これが集計の軸となる設問を表します。

したがって、以下の試読版に掲載したデータは「業務システムの主要な委託先/購入先(プライムの販社/SIer)から導入したIT商材種別」を軸として「導入した業務システムの導入効果に対する評価」を集計したものとなります。

下記のデータを見ることによって、「基幹系システムの導入を訴求した場合と、業務アウトソーシングの利用を訴求した場合では導入効果という観点ではどちらの方が高い評価を得ているのか?」を把握することができます。同様に「費用が予算内に収まったかどうか?」を尋ねた[S3]の結果を[S2-2S]を軸として集計したデータを見れば、「基幹系システムの導入を訴求した場合と、業務アウトソーシングの利用を訴求した場合ではどちらの方が予算超過が発生してしまいやすいか?」を知ることができます。

このように本レポートにはある設問の結果を別の設問を軸として集計した結果も多数含まれます。年商/職責/従業員数/業種/所在地といった静的な属性を軸とした集計結果だけでなく、設問同士を掛け合わせた傾向を知ることも大切です。

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】2017年11月6日

【サンプル/ダイジェスト】以下より、本レポートのサンプル/ダイジェストをご覧いただけます。

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017SP\\_rel1.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017SP_rel1.pdf)

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017SP\\_rel2.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017SP_rel2.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

### 「2017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」

「会計」「販売」「グループウェア」「ワークフロー」「CRM」「帳票・BI」など10分野の導入社数シェアと評価を網羅

・レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017itapp\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017itapp_rep.pdf)

・ダイジェスト(サンプル): [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017itapp\\_erp\\_rel.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017itapp_erp_rel.pdf)

(上記は「ERP」のサンプル、他の分野についても弊社ホームページにて閲覧可)

### 「ノークリサーチQuarterly Report 2017年夏版 ～中堅・中小企業がIT企業各社に抱く印象やイメージ～」

ベンダからSIerまで国内外の主要なIT企業33社を対象に1300社のユーザ企業による評価を多角的に分析

・レポート案内とダイジェスト: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017QRsum\\_rel.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017QRsum_rel.pdf)

### 「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」

「ワークスタイル改革」「IoT」「RPA」「人工知能」「音声操作」「ドローン」など24分野の投資動向と市場規模を網羅

・レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT\\_usr\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT_usr_rep.pdf)

・ダイジェスト(サンプル): [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT\\_usr\\_rel1.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT_usr_rel1.pdf)

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT\\_usr\\_rel2.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT_usr_rel2.pdf)

### 「2017年版中堅・中小企業におけるクラウドインフラ活用の実態と展望レポート」

クラウド(IaaS/ホスティング)は既にITインフラの主要な選択肢の一つ、今後は差別化要因の探索が焦点となる

・レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IaaS\\_usr\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IaaS_usr_rep.pdf)

・ダイジェスト(サンプル): [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IaaS\\_usr\\_rel.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IaaS_usr_rel.pdf)

### 「2017年版中堅・中小企業におけるサーバ導入の実態と展望レポート」

HCIを始めとする新たなニーズを捉えれば、クラウド時代にもオンプレミスのサーバ販売を伸ばすことは可能

・レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Server\\_usr\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Server_usr_rep.pdf)

・ダイジェスト(サンプル): [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Server\\_usr\\_rel1.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Server_usr_rel1.pdf)

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Server\\_usr\\_rel2.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Server_usr_rel2.pdf)

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Server\\_usr\\_rel3.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Server_usr_rel3.pdf)

### 「2017年版中堅・中小企業におけるストレージ導入の実態と展望レポート」

「オールフラッシュ」や「SDS」など、新たな形態はどこまで浸透しつつあるのか?

・レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Storage\\_usr\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Storage_usr_rep.pdf)

・ダイジェスト(サンプル): [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Storage\\_usr\\_rel1.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Storage_usr_rel1.pdf)

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Storage\\_usr\\_rel2.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017Storage_usr_rel2.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](http://www.norkresearch.co.jp)