

2018年 中堅・中小向け通信/ネットワーク関連サービス導入に繋がるITソリューション提案

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・中小企業向けの通信/ネットワーク関連サービス導入に繋がるITソリューション提案とは何か?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「2018年版 中堅・中小向け通信/ネットワーク関連サービスのニーズ予測レポート」のサンプル/ダイジェストである。

<ITソリューション活用の基盤としてだけでなく、投資費用を捻出するコスト削減策としての役割も重要>

- 通信/ネットワーク関連サービスには「関連するITソリューションは何か」の提示が不可欠
- 中堅・中小向け通信/ネットワーク関連サービスは音声/データ双方含めて19項目に及ぶ
- 「既存電話網対応のIP電話」は「マーケティングオートメーション」や「遠隔セミナー」と関連
- 「専用線接続」は「現場作業の効率化」における安全/高速なデータ通信手段の役割を担う

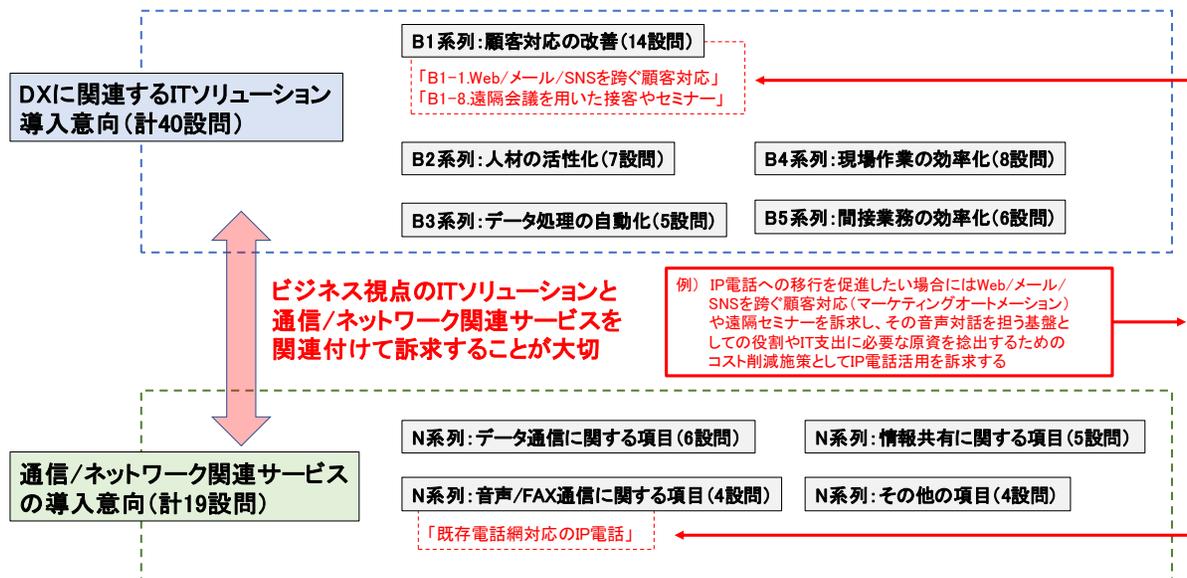
対象企業: 年商500億円未満の中堅・中小企業700社(日本全国、全業種)(有効回答件数)

対象職責: 企業の経営に関わるまたはITの導入/選定/運用作業を担う職責

※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/2018NW_user_rep.pdf

通信/ネットワーク関連サービスには「関連するITソリューションは何か」の提示が不可欠

「仮想ネットワーク(VPN)」「拠点間ネットワーク統合」「リモートアクセス」「内線電話のIP化」「集約型FAX送受信」「音声とデータの回線統合」などといった通信/ネットワーク関連サービスの導入を促進するためには、それらの契機となるITソリューション導入が何か?を把握することが極めて重要となる。例えば、「リモートアクセス」を単体で訴求しても、「どのようなIT活用場面で必要となるのか?」を提示しなければ、中堅・中小企業は「リモートアクセス」を導入することの必要性や有効性を理解できないからだ。本リリースの元となる調査レポートでは、5分野40項目に渡るDX(デジタルトランスフォーメーション)に向けたITソリューションと4分野19項目に渡る通信/ネットワーク関連サービスとの関連性を集計/分析している。下図はその概略を示したものだ。例えば、「既存電話網対応のIP電話」への移行を促進したい場合は「Web/メール/SNSを跨ぐ顧客対応」(マーケティングオートメーション)や「遠隔会議を用いた接客やセミナー」を提案し、そこでの音声対話を担う基盤としての役割やIT支出に必要な原資を捻出するためのコスト削減施策としてIP電話への移行を提案することが有効であることがわかる。当然、通信/ネットワーク関連サービスの内容によって、一緒に訴求すべきITソリューションも異なってくる。次頁以降では調査レポートにおける集計/分析結果の一部をサンプル/ダイジェストとして紹介している。



中堅・中小向け通信/ネットワーク関連サービスは音声/データ双方含めて19項目に及ぶ

本リリースの元となる調査レポートで集計/分析の対象となっている通信/ネットワーク関連サービス(全19項目)は以下の通りである。具体的なサービスが存在するものだけでなく、現時点では実現できていないがユーザ企業からニーズが挙げられている項目も含まれる。

データ通信に関する項目:

| | |
|-----------------|---|
| 「仮想ネットワーク(VPN)」 | 拠点間やオフィス/データセンタ間を仮想的なネットワークで接続し、安全や品質を確保する |
| 「拠点間ネットワーク統合」 | 拠点間やオフィス/データセンタ間を繋ぐ複数のネットワークを用途や混雑に応じて使い分ける |
| 「センサネットワーク」 | 様々な場所に設置された多数のセンサから得たデータをクラウド上に収集し、集計/分析を行う |
| 「データセンタ間連携」 | 異なる複数のデータセンタ間を高速/安全に接続する |
| 「リモートアクセス」 | 社外からオフィスやデータセンタのシステムに安全に接続する |
| 「専用線接続」 | 拠点間やオフィス/データセンタ間を占有されたネットワークで接続し、安全や品質を確保する |

音声/FAX通信に関する項目:

| | |
|----------------|---|
| 「電話着信管理」 | 顧客からの電話を社内の適切な部署/担当者に着信させる |
| 「内線通話のIP化」 | クラウドで交換機の機能を実現し、IP電話機/PC/スマートフォンを社内外で内線通話器として利用する |
| 「集約型FAX送受信」 | FAX通信機能をクラウド上で実現し、大量送信や一斉同報を効率化する |
| 「既存電話網対応のIP電話」 | 既存の電話網(固定電話、携帯電話、国際電話)とも通話可能なIP電話 |

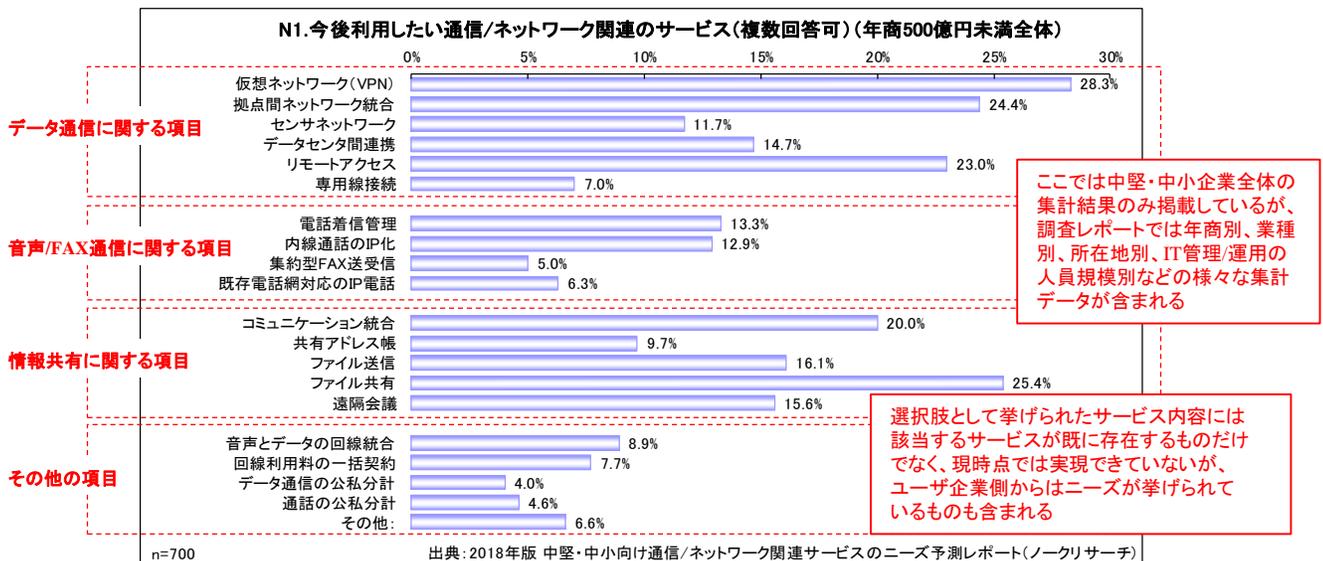
情報共有に関する項目:

| | |
|---------------|---|
| 「コミュニケーション統合」 | 職責や業務に応じてIP電話、チャット、在席確認、Web/ビデオ会議などを連携/併用する |
| 「共有アドレス帳」 | 社員や顧客の情報をクラウド上で共有し、端末にデータを残さずに社外で連絡先を参照する |
| 「ファイル送信」 | メール添付では送れない大容量データを手軽/安全に送信する |
| 「ファイル共有」 | 大容量または多数のファイルをクラウド上で手軽/安全に共有する |
| 「遠隔会議」 | 電話/Web/ビデオによる拠点間の会議を手軽に招集/開催する |

その他の項目:

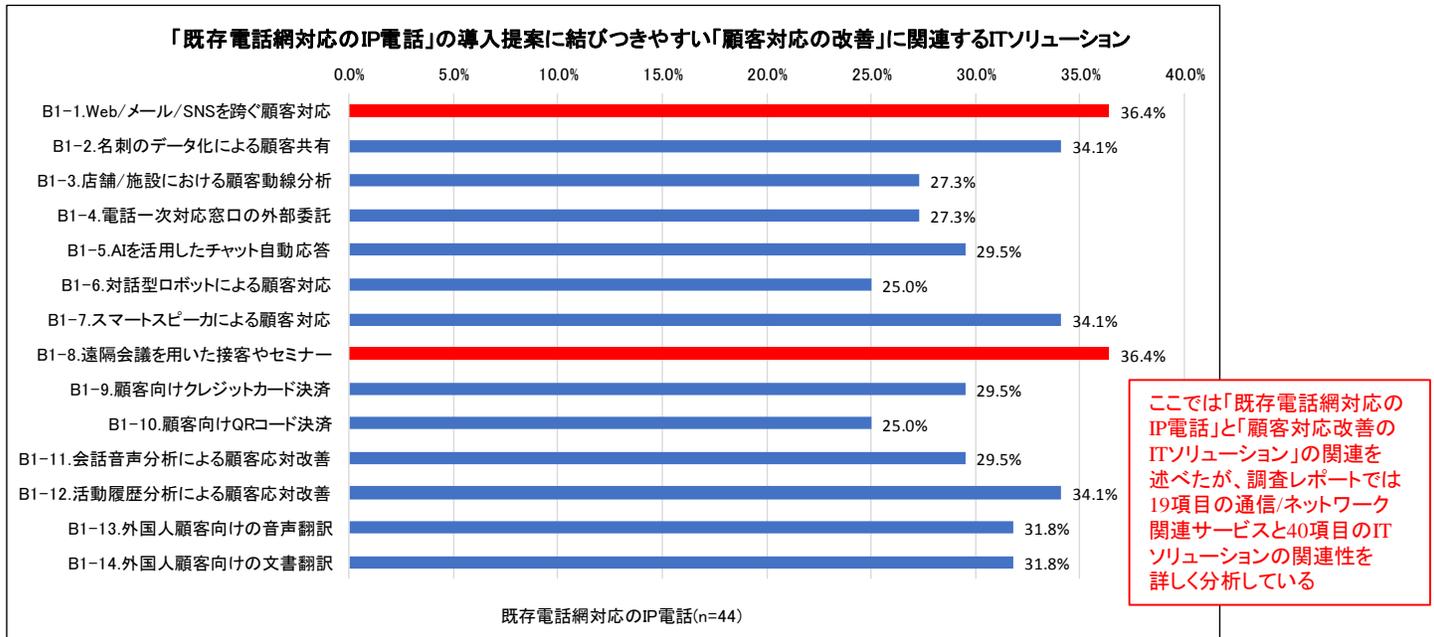
| | |
|---------------|---|
| 「音声とデータの回線統合」 | 音声用回線(IP電話移行またはゲートウェイ設置)とデータ用回線を統合する |
| 「回線利用料の一括契約」 | 異なる業者の通話回線やデータ回線の利用料支払いを一括して行う |
| 「データ通信の公私分計」 | 個人が所有する端末において業務利用のデータ通信料金は企業が負担する (ただし、現段階では該当する製品/サービスは存在しない) |
| 「通話の公私分計」 | 個人が所有する端末において業務利用の通話料金は企業が負担する |
| 「その他」 | 上記に含まれないその他のサービス |

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通信/ネットワーク関連サービスの導入意向を集計した結果である。ベンダや販社/Sierが実際にサービス導入提案を行う際には、年商別や業種別の詳細な動向を把握する必要がある。その点については右記のリリースで詳しく触れている(http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018NW_user_rell.pdf)本リリースは通信/ネットワーク関連サービスとITソリューションとの関連性がテーマなので、次頁以降でその詳細を述べる。



「既存電話網対応のIP電話」は「マーケティングオートメーション」や「遠隔セミナー」と関連

以下のグラフは前頁に列挙した19項目に渡る通信/ネットワーク関連サービスのうち、「既存電話網対応のIP電話」の導入を予定している中堅・中小企業が40項目に渡るITソリューションの中の「顧客対応の改善」に関する14項目に対し、どれだけの活用意向を示しているか？を集計した結果である。つまり、「既存電話網対応のIP電話」の導入を促進したい時、「顧客対応の改善」という切り口ではどのようなITソリューション提案を行えば良いか？を指し示したデータということになる。



グラフ中に記載された「顧客対応の改善」に関する14項目のITソリューション内容は以下の通りである。

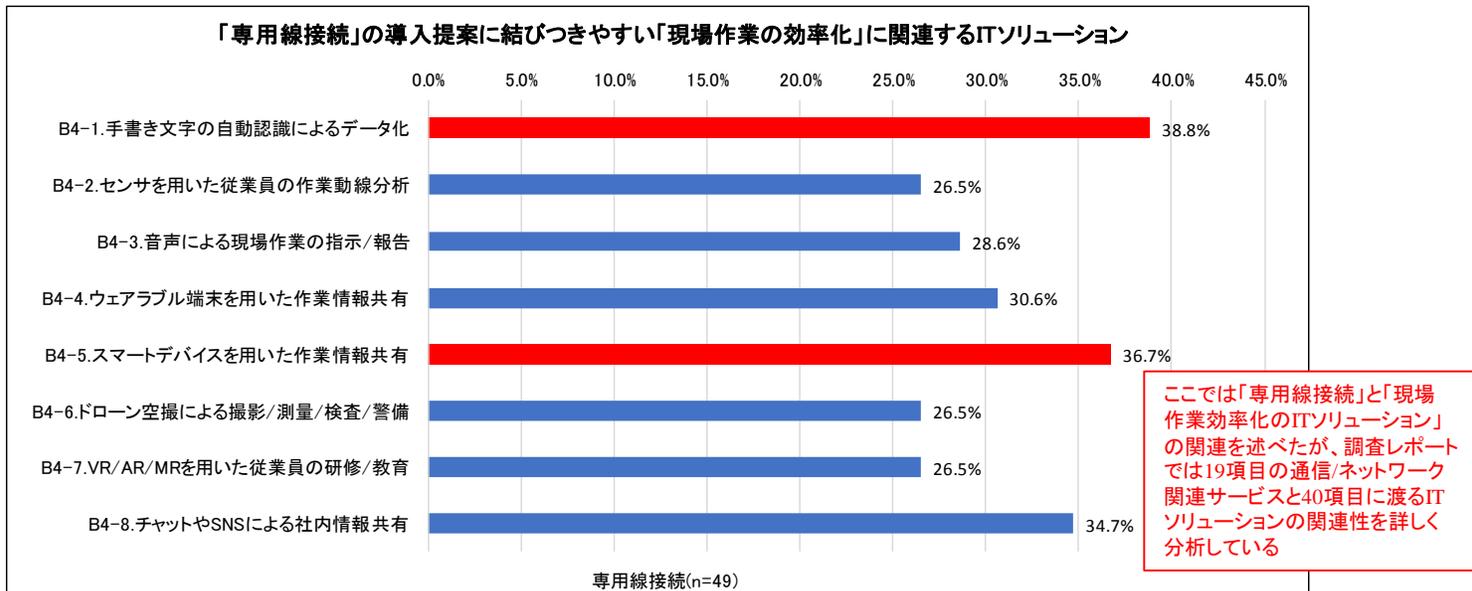
| | |
|---------------------------|---|
| 「B1-1.Web/メール/SNSを跨ぐ顧客対応」 | メール開封/Webサイト閲覧/SNS書き込みなどを自動的に連携させて、緊密な顧客対応を行う |
| 「B1-2.名刺のデータ化による顧客共有」 | 従業員が所持する顧客の名刺をデータ化して集約し、顧客情報を社内の複数部署で共有する |
| 「B1-3.店舗/施設における顧客動線分析」 | 店舗や施設を顧客がどのように移動するかをカメラで分析し、最適な商材や設備の配置を行う |
| 「B1-4.電話一次対応窓口の外部委託」 | 顧客電話の一次対応を外部に委託し、相手連絡先や受電内容などをメールで通知してもらう |
| 「B1-5.AIを活用したチャット自動応答」 | 顧客とのチャットのやりとり(製品/サービスの問い合わせ対応など)をAIを用いて自動化する |
| 「B1-6.対話型ロボットによる顧客対応」 | ヒトや動物を模したロボットを店舗や窓口に配置し、音声や画面を介して接客や情報提供を行う |
| 「B1-7.スマートスピーカによる顧客対応」 | 丸形や円筒型のスピーカを店舗や窓口に配置し、音声のやりとりによる接客や情報提供を行う |
| 「B1-8.遠隔会議を用いた接客やセミナー」 | Web会議の仕組みを用いて、社内の従業員が離れた顧客向けに接客やセミナー開催を行う |
| 「B1-9.顧客向けクレジットカード決済」 | タブレットなどを企業側が導入し、顧客がクレジットカードで決済できる環境を手軽に構築する |
| 「B1-10.顧客向けQRコード決済」 | 顧客が持つスマートフォンにQRコードを表示する、または逆にQRコードを読み取ることで決済できる |
| 「B1-11.会話音声分析による顧客対応改善」 | 顧客との会話音声を分析し、満足度の高い応対例を優良トークとして共有して品質改善を図る |
| 「B1-12.活動履歴分析による顧客対応改善」 | 従業員の営業活動を分析し、優先して対応すべき顧客や次取るべき行動を自動的に提示する |
| 「B1-13.外国人顧客向けの音声翻訳」 | 会話でのやりとりをリアルタイムに翻訳することで外国人顧客の対応を改善する |
| 「B1-14.外国人顧客向けの文書翻訳」 | 紙面/Webサイト/メールなどの文書を翻訳することで外国人顧客の対応を改善する |

グラフ中に赤帯で示したように、「既存電話網対応のIP電話」を導入しようと考えているユーザ企業において活用意向が高い「顧客対応の改善」関連のITソリューションとしては「B1-1.Web/メール/SNSを跨ぐ顧客対応」と「B1-8.遠隔会議を用いた接客やセミナー」が挙げられる。したがって、冒頭で述べたように『「Web/メール/SNSを跨ぐ顧客対応」および「遠隔会議を用いた接客やセミナー」を提案し、そこでの音声対話を担う基盤としての役割やIT支出に必要な原資を捻出するためのコスト削減策として、IP電話への移行を提案する』といった取り組みが有効となってくる。

このように、通信/ネットワーク関連サービスの導入を促進させたい場合にはユーザ企業のビジネス視点に近い位置にある様々なITソリューションと関連付けた提案を行うことが重要となってくる。

「専用線接続」は「現場作業の効率化」における安全/高速なデータ通信手段の役割を担う

前頁に続いて、集計/分析の具体例をもう1つ紹介する。以下のグラフは19項目に渡る通信/ネットワーク関連サービスのうち、「専用線接続」の導入を予定している中堅・中小企業が40項目に渡るITソリューションの中の「現場作業の効率化」に関する8項目に対し、どれだけの活用意向を示しているか？を集計した結果である。つまり、「専用線接続」の導入を促進したい時、「現場作業の効率化」という切り口ではどのようなITソリューション提案を行えば良いか？を指し示すデータということになる。



グラフ中に記載された「現場作業の効率化」に関する8項目のITソリューション内容は以下の通りである。

- 「B4-1.手書き文字の自動認識によるデータ化」 現場で記録した手書き文字を自動認識し、データ化されたテキストとして業務システムに渡す
- 「B4-2.センサを用いた従業員の作業動線分析」 従業員が携帯するセンサの動きを分析し、工場や店舗などの現場作業における効率化を図る
- 「B4-3.音声による現場作業の指示/報告」 ヘッドセットを通じた音声による作業指示や作業報告を行うことによって現場作業を効率化する
- 「B4-4.ウェアラブル端末を用いた作業情報共有」 眼鏡型のウェアラブル端末に様々なデータを投影し、手を離さずに作業情報を参照/共有する
- 「B4-5.スマートデバイスを用いた作業情報共有」 タブレットやスマートフォンのカメラ機能やGPS機能を活用しながら、作業情報を参照/共有する
- 「B4-6.ドローン空撮による撮影/測量/検査/警備」 ドローン空撮を用いて観光や不動産向けの撮影、建設での測量や検査、警備巡回などを行う
- 「B4-7.VR/AR/MRを用いた従業員の研修/教育」 仮想現実(VR)、拡張現実(AR)、複合現実(MR)を用いて従業員の研修や教育を行う
- 「B4-8.チャットやSNSによる社内情報共有」 メールの代替としてチャットやSNSを用いることで、対話やデータ共有を手軽かつ迅速に行う

グラフ中に赤帯で示したように、「専用線接続」を導入しようと考えているユーザ企業において活用意向が高い「現場作業の効率化」関連のITソリューションとしては、「B4-1.手書き文字の自動認識によるデータ化」と「B4-5.スマートデバイスを用いた作業情報共有」が挙げられる。この2つの項目はいずれも「端末を用いたデータ授受」を伴うIT活用場面といえる。端末から収集したデータは作業拠点から本社オフィスやクラウドへ送られ、データ分析などの処理が行われる。その際のデータ通信を安全かつ高速に行う手段として「専用線接続」を提案する価値があることを上記の結果は示している。

また、ここではグラフは割愛しているが「現場作業の効率化」と関連する通信/ネットワーク関連サービスとしては「回線利用料の一括契約」や「公私分計」といった項目も挙げられる。「現場作業の効率化」ではウェアラブルなどの専用端末の導入が必要となるケースもあるため、「通常の業務連絡などは従業員が所有する個人端末でカバーしたい」と考えるユーザ企業も少なくないと考えられる。したがって、専用端末の導入を伴う「現場作業の効率化」では、「回線利用料の一括契約」や「公私分計」といったコスト削減効果を期待できるサービスも合わせて訴求していくことが重要となる。

このように通信/ネットワーク関連サービスをITソリューションと関連付けて訴求する際には「ITソリューション活用におけるデータ/音声の基盤」を担う役割だけでなく、「ITソリューション投資に必要な原資を捻出するためのコスト削減手段」としての役割も考慮に入れることが重要となってくる。

【補足】集計/分析の対象となっているITソリューション一覧

本リリースの元になっている調査レポートにおいて集計/分析の対象となっているITソリューションは以下の通りである。また、これらのITソリューションに対する投資意向と投資金額に関する詳細な分析は関連調査レポート「2018年版 DX時代に向けた中堅・中小ITソリューション投資動向レポート」(http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT_user_rep.pdf)で網羅されている。

B1系列: 顧客対応の改善(14設問)

「B1-1.Web/メール/SNSを跨ぐ顧客対応」

メール開封/Webサイト閲覧/SNS書き込みなどを自動的に連携させて、緊密な顧客対応を行う

「B1-2.名刺のデータ化による顧客共有」

従業員が所持する顧客の名刺をデータ化して集約し、顧客情報を社内の複数部署で共有する

「B1-3.店舗/施設における顧客動線分析」

店舗や施設を顧客がどのように移動するかをカメラで分析し、最適な商材や設備の配置を行う

「B1-4.電話一次対応窓口の外部委託」

顧客電話の一次対応を外部に委託し、相手連絡先や受電内容などをメールで通知してもらう

「B1-5.AIを活用したチャット自動応答」

顧客とのチャットのやりとり(製品/サービスの問い合わせ応対など)をAIを用いて自動化する

「B1-6.対話型ロボットによる顧客対応」

ヒトや動物を模したロボットを店舗や窓口に配置し、音声や画面を介して接客や情報提供を行う

「B1-7.スマートスピーカによる顧客対応」

丸形や円筒型のスピーカを店舗や窓口に配置し、音声のやりとりによる接客や情報提供を行う

「B1-8.遠隔会議を用いた接客やセミナー」

Web会議の仕組みを用いて、社内の従業員が離れた顧客向けに接客やセミナー開催を行う

「B1-9.顧客向けクレジットカード決済」

タブレットなどを企業側が導入し、顧客がクレジットカードで決済できる環境を手軽に構築する

「B1-10.顧客向けQRコード決済」

顧客が持つスマートフォンにQRコードを表示する、または逆にQRコードを読み取ることで決済できる

「B1-11.会話音声分析による顧客対応改善」

顧客との会話音声进行分析し、満足度の高い応対例を優良トークとして共有して品質改善を図る

「B1-12.活動履歴分析による顧客対応改善」

従業員の営業活動を分析し、優先して対応すべき顧客や次に取るべき行動を自動的に提示する

「B1-13.外国人顧客向けの音声翻訳」

会話でのやりとりをリアルタイムに翻訳することで外国人顧客の対応を改善する

「B1-14.外国人顧客向けの文書翻訳」

紙面/Webサイト/メールなどの文書を翻訳することで外国人顧客の対応を改善する

B2系列: 人材の活性化(7設問)

「B2-1.従業員のモチベーション向上」

業務状況を元に従業員の心理状態を把握/可視化し、上司や外部カウンセラーが助言を行う

「B2-2.人材データベースの有効活用」

従業員情報を顔写真や趣味なども含めて自己登録形式で共有し、人材情報の見える化を図る

「B2-3.動画を用いたノウハウの共有」

成功事例や研修内容を動画で撮影し、複数の店舗や事業所に配信して業務ノウハウを共有する

「B2-4.パート/アルバイトの労務管理」

パート/アルバイトの面接調整、勤怠管理、給与通知などをPCやスマートフォンで管理/実行する

「B2-5.従業員のメンタルヘルスチェック」

従業員の挨拶する声などを分析し、感情やストレスの状態を把握して事故や疾病を予防する

「B2-6.スキルや経歴に基づく人員配置」

従業員の経歴やスキルをデータベースとして収集/整理し、最適な人員配置を分析/発見する

「B2-7.カメラによる不正や過労の監視」

ヒトの挙動を認識できる監視カメラを用いて、従業員の不正行為や過重労働を発見/抑止する

B3系列: データ処理の自動化(5設問)

「B3-1.PC操作内容の記録による自動化」

従業員が行ったPC操作内容を記録し、それを再生することによって処理を自動的に実行する

「B3-2.業務フローの定義と連携による自動化」

複数の業務システムに跨る複雑な作業の流れを定義/連携し、処理を自動的に実行する

「B3-3.AIによる高度な内容判断を伴う自動化」

メールや文書の中身を認識し、顧客返答や承認判断などの高度な処理を自動的に実行する

「B3-4.チャットの内容を理解した情報検索」

チャットで尋ねた内容を理解し、社内外の様々な情報源を検索して最適な結果を返答する

「B3-5.音声分析による議事録の自動作成」

会議の音声进行分析することで、ヒトの作業を介さずに議事録のテキストを自動的に生成する

B4系列: 現場作業の効率化(8設問)

「B4-1.手書き文字の自動認識によるデータ化」

現場で記録した手書き文字を自動認識し、データ化されたテキストとして業務システムに渡す

「B4-2.センサを用いた従業員の作業動線分析」

従業員が携帯するセンサの動きを分析し、工場や店舗などの現場作業における効率化を図る

「B4-3.音声による現場作業の指示/報告」

ヘッドセットを通じた音声による作業指示や作業報告を行うことによって現場作業を効率化する

「B4-4.ウェアラブル端末を用いた作業情報共有」

眼鏡型のウェアラブル端末に様々なデータを投影し、手を離さずに作業情報を参照/共有する

「B4-5.スマートデバイスを用いた作業情報共有」

タブレットやスマートフォンのカメラ機能やGPS機能を活用しながら、作業情報を参照/共有する

「B4-6.ドローン空撮による撮影/測量/検査/警備」

ドローン空撮を用いて観光や不動産向けの撮影、建設での測量や検査、警備巡回などを行う

「B4-7.VR/AR/MRを用いた従業員の研修/教育」

仮想現実(VR)、拡張現実(AR)、複合現実(MR)を用いて従業員の研修や教育を行う

「B4-8.チャットやSNSによる社内情報共有」

メールの代替としてチャットやSNSを用いることで、対話やデータ共有を手軽かつ迅速に行う

B5系列: 間接業務の効率化(6設問)

「B5-1.労務関連手続きのオンライン化」

社会保険や雇用保険などの手続きをオンラインで従業員自身が入力することで省力化を図る

「B5-2.経費精算手続きのオンライン化」

交通費などをオンラインで従業員自身が申請し、精算処理を自動化することで省力化を図る

「B5-3.業務マニュアルのオンライン化」

紙面の業務マニュアルをデジタル化し、従業員がスマートデバイスなどで常に最新版を共有する

「B5-4.領収書や契約書のペーパーレス化」

契約書のデジタル化による印紙代/郵送代の節減やカメラで撮った領収書のデータ化による省力化

「B5-5.FAX送受信のペーパーレス化」

内容を紙面に印刷することなく、業務システムやメールから直接FAXの送受信を行う

「B5-6.ICタグやバーコードによる物品管理」

企業が所有する様々な物品にICタグやバーコードを貼付し、資産情報を一括して管理する

本リリースの元となる調査レポート

『2018年版 中堅・中小向け通信/ネットワーク関連サービスのニーズ予測レポート』

19項目に渡る通信/ネットワーク関連サービスを分析し、DX時代を見据えたIT活用場面(ITソリューション)との関連ニーズも網羅

【サンプル/ダイジェスト】

「2018年 中堅・中小向け通信/ネットワーク関連サービスの年商別および業種別ニーズ動向」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018NW_user_rel1.pdf

「2018年 中堅・中小向け通信/ネットワーク関連サービス導入に繋がるITソリューション提案」(本リリース)

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018NW_user_rel2.pdf

【レポート案内(サンプル属性、設問項目、試読版など)】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018NW_user_rep.pdf

【価格】180,000円(税別)

ご好評いただいているその他の調査レポート

『2018年版 DX時代に向けた中堅・中小ITソリューション投資動向レポート』

中堅・中小市場の攻略に不可欠となる40項目に渡る新たなIT活用場面(ITソリューション)の活用意向を網羅

【サンプル/ダイジェスト】

「2018年 MA/チャットボット/スマートスピーカー/ロボットなどによる顧客対応改善への投資意向」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT_user_rel1.pdf

「2018年「働き方改革」とは異なる堅実な「人材の活性化」を実現するITソリューション投資動向」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT_user_rel2.pdf

「2018年 中堅・中小企業における自動化およびRPA関連ソリューションへの投資動向」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT_user_rel3.pdf

「2018年 現場作業の効率化に繋がるIoT/デバイス関連ソリューションへの投資動向」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT_user_rel4.pdf

【レポート案内(サンプル属性、設問項目、試読版など)】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018IT_user_rep.pdf

【価格】180,000円(税別)

『2018年 中堅・中小企業の基幹系業務システムにおける経年変化に基づく課題/ニーズ予測レポート』

2014年～2017年の経年変化データを元に「会計」「生産」「販売・仕入・在庫」「給与・人事・勤怠・就業」

の基幹系業務システムにおける今後の課題とニーズを予測

【サンプル/ダイジェスト】

「販売・仕入・在庫管理システムの経年変化に基づく課題/ニーズ予測」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018erp_rel1.pdf

「働き方改革を人事給与システム活用に繋げるポイントの探索」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018erp_rel2.pdf

「会計管理の差別化ポイントを訴求するための最適な順序に関する分析」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018erp_rel3.pdf

「生産管理システムにおける機能ニーズの展開プロセスに関する分析」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018erp_rel4.pdf

【レポート案内(サンプル属性、設問項目、試読版など)】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018erp_rep.pdf

【価格】180,000円(税別)

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
〒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