

## 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

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」⇒	9～12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/所在地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. 収録されている集計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700件(有効件数)のサンプルを抽出した調査を行っている。  
企業の経営またはITの導入/選定/運用作業に関わる適切な職責を持った社員を調査の対象としている。

**有効サンプル数:** 700社(有効回答件数)

**A1.年商区分:** 5億円未満 / 5億円以上～30億円未満 / 30億円以上～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:** 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

**A3.従業員数区分:** 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 / 建設業 / 卸売業 / 小売業 / 運輸業 / IT関連サービス業 / 一般サービス業 / その他

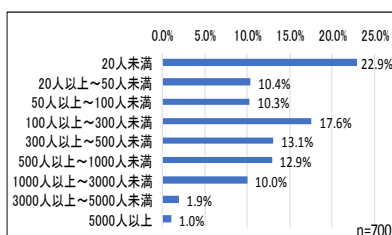
**A7.所在区分:** 北海道地方 / 東北地方 / 関東地方 / 北陸地方 / 中部地方 / 近畿地方 / 中国地方 / 四国地方 / 九州・沖縄地方

**調査実施時期:** 2018年1月～2月

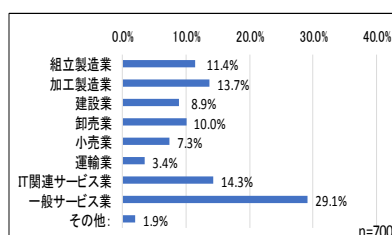
上記に加えて、「**A5.IT管理/運用の人員規模**」(IT管理/運用を担う人材は専任/兼任のいずれか?人数は1名/2～5名/6～9名/10名以上のどれに当てはまるか?)および「**A6.ビジネス拠点の状況**」(オフィス、営業所、工場などの数は1ヶ所/2～5ヶ所/6ヶ所以上のいずれか?ITインフラ管理は個別/統一管理のどちらか?)といった属性についても尋ねており、A1～A7を軸として以降に述べる全ての設問を集計したデータが含まれる。

以下の3つのグラフは700件の有効サンプルの「従業員数」「業種」「所在地」分布を表したものである。『従業員数100人以上の大企業が中心で、中小企業のサンプルはわずしか少ない』などといったサンプル件数不足や『IT関連サービス業が大半を占めてしまっており、純粋な意味でのユーザ企業が少ない』といったサンプルの偏りが確認できる。

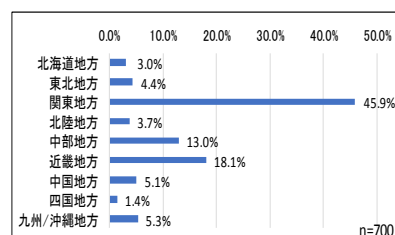
従業員数分布



業種分布



所在地分布



## 設問構成

本調査レポートにおける設問項目は以下の通りである。一部を除き、いずれも与えられた選択肢から回答を選ぶ選択式設問となっている。「複数回答可」と記載されたものは選択肢を複数選ぶことのできる設問を指し、記載がないものは選択肢を1つ選ぶ単一回答設問を指す。一部の例外として、「数値」と記載されたものは数値を直接入力する記述式の設問となっている。以下の全ての設問について、前章で述べたA1～A7の企業属性を軸とした集計データが含まれる。

これまで、中堅・中小企業における通信/ネットワーク関連のIT支出はLAN(無線/有線)やインターネットアクセス回線が主体であり、一部のユーザ企業においてVPNやIP電話の導入が見られるといった状況だった。

だが、今後はDX(デジタルトランスフォーメーション)に向けた取り組みを通じて、こうした状況にも変化が生じる可能性がある。DXではセンサや新たな機器(ウェアラブル端末、ドローン、スマートスピーカなど)から収集したデータを活用することが多い。さらに、その際のデータ集積/分析の基盤としてはクラウドが有力な候補となる。そのため、新たに登場した様々な機器とクラウドを結ぶための通信/ネットワーク関連サービスが重要な役割を果たすことになる。

そのため、中堅・中小企業向けの通信/ネットワーク関連サービスを普及させるためにはDXに関連した新たなIT活用場面に目を向けることが重要となる。そこで、本調査レポートでは19項目に渡る通信/ネットワーク関連サービスの導入意向を尋ね(N系列設問)、さらに今後有望と考えられる40項目のIT活用場面(ITソリューション)を尋ねた結果(B系列設問)との関連性について分析/提言を行っている。

### N系列設問:

N系列設問では「データ通信に関する項目」(VPN、センサネットワークなど)、「音声/FAX通信に関する項目」(内線電話のIP化など)、「情報共有に関する項目」(ユニファイドコミュニケーションなど)、さらに音声とデータの回線統合や通話の公私分計など、非常に多岐に渡る通信/ネットワーク関連サービスの利用意向とそれらを利用する際に許容できる初年度の合計費用について尋ねている。

### B系列設問:

DX(デジタルトランスフォーメーション)は中堅・中小企業のIT活用にも影響を及ぼしつつある。そこで本調査レポートではDXと関連する40項目に渡るIT活用場面(ITソリューション)を抽出/選定し、ユーザ企業の活用状況を尋ねている。この40項目に渡る設問がB系列設問である。B系列設問はIT活用場面の種別毎に以下の5つのグループに分けられている。

- B1系列:顧客対応の改善(14設問)
- B2系列:人材の活性化(7設問)
- B3系列:データ処理の自動化(5設問)
- B4系列:現場作業の効率化(8設問)
- B5系列:間接業務の効率化(6設問)

設問番号の表記はB1系列の1番目の設問であれば「B1-1」、B3系列の5番目の設問であれば「B3-5」といった形となる。

次頁以降ではN系列設問とB系列設問の設問文や選択肢を列挙する。

## 設問項目：N系列設問(1/2)

N系列設問は本調査レポートにおける中核となる設問項目であり、非常に多岐に渡る通信/ネットワーク関連サービスの利用意向とそれらを利用する際に許容できる初年度の合計費用を尋ねている。

### N1.今後利用したい通信/ネットワーク関連のサービス(複数回答可)

データ通信、音声/FAX通信、情報共有など様々な領域を対象とした通信/ネットワーク関連サービスについて、今後の利用意向があるかどうか？を尋ねた設問である。選択肢は以下の19通りとなり、選択肢内容の説明と共に以下に列挙する。

#### 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」

上記以外の通信/ネットワーク関連サービス

**N2.通信/ネットワーク関連サービスの利用時に許容できる初年度の合計費用(万円)(数値)**

「N1」において「利用意向あり」と回答した複数の通信/ネットワーク関連サービスを全て利用すると仮定した場合に許容できる初年度の合計費用(万円)を尋ねた設問である。ここでの「初年度の合計費用」とは、該当するサービスの利用に際して初年度に必要となる初期契約費用、初期設定作業費用、初年度分の月額利用費用の全ての費用合計を指す。

## 設問項目：B系列設問(1/4)

B系列設問では40項目に渡るIT活用場面(ITソリューション)を列挙し、項目毎に以下の選択肢に基づく活用状況を尋ねている。単なる「導入済み/導入予定」を尋ねるだけでなく、クラウド/オンプレミスの違いやスマートデバイス利用の有無も把握できるように選択肢が詳細化されている。

### 40項目に渡るITソリューションの活用状況を尋ねた選択肢

今後導入する予定の場合：

- ・今後クラウド形態で導入する予定であり、スマートデバイスからも利用する
- ・今後クラウド形態で導入する予定だが、スマートデバイスからは利用しない
- ・今後オンプレミス形態で導入する予定であり、スマートデバイスからも利用する
- ・今後オンプレミス形態で導入する予定だが、スマートデバイスからは利用しない

既に導入済みの場合：

- ・既にクラウド形態で導入済みであり、スマートデバイスからも利用している
- ・既にクラウド形態で導入済みだが、スマートデバイスからは利用していない
- ・既にオンプレミス形態で導入済みであり、スマートデバイスからも利用している
- ・既にオンプレミス形態で導入済みだが、スマートデバイスからは利用していない

その他：

- ・活用の予定は全くない
- ・現時点では判断できない

上記の選択肢に登場する各用語の定義は以下の通りである。

「オンプレミス」：

ユーザ企業が業務システムを自ら所有して利用する形態

「クラウド」：

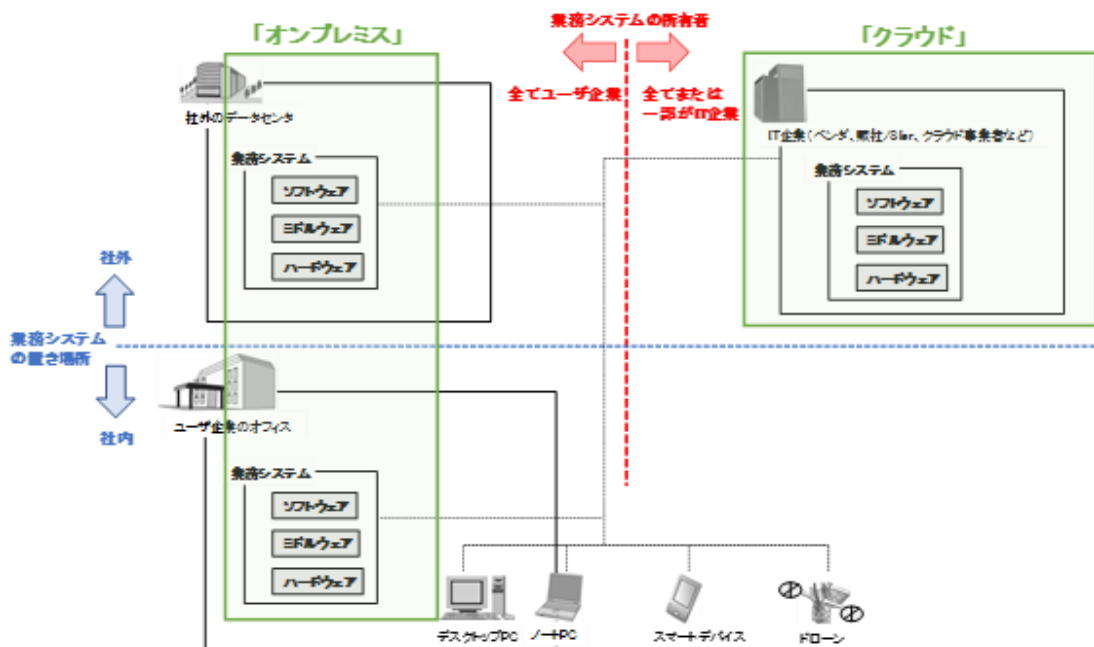
IT企業から提供する業務システムをユーザ企業が利用する形態

「スマートデバイス」：

タブレットやスマートフォンのようにタッチパネルによる入力を主体とする携帯端末(キーボードを取り外してタブレットとしても利用できるノートPCやオプションとしてキーボードを取り付けられるタブレットなどの場合は「タッチパネル入力を主体としているかどうか?」によってスマートデバイスかどうか?の判断基準となる)

以下の図が示すように業務システムの置き場所が社外であっても、ユーザ企業が業務システムを所有する場合には「オンプレミス」となる。つまり、本調査レポートにおけるクラウドとオンプレミスの違いは「ユーザ企業が業務システムを所有するかどうか」に基準を置いている。

### クラウドとオンプレミスの判断基準



## 設問項目：B系列設問(2/4)

40項目に渡るIT活用場面(ITソリューション)は下記のように5つのグループに分けられている。

B1系列:顧客対応の改善(14設問)

B2系列:人材の活性化(7設問)

B3系列:データ処理の自動化(5設問)

B4系列:現場作業の効率化(8設問)

B5系列:間接業務の効率化(6設問)

以下では、B1系列～B5系列までの全てのB系列設問(40項目)の設問番号/設問文/説明文/具体例を列挙していく。(調査対象となるユーザ企業は以下の項目それぞれに関し、前述の選択肢に基づく活用状況を回答するという流れとなる)

### **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

例) シャノン「MARKETING PLATFORM」、マルケト「marketo」

#### **「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

例) サンブリッジ「SmartVisca」、Sansan「Sansan」

#### **「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

例) スプリームシステム「Moptar」

#### **「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

例) アイティファーム「ハートフルコールセンター」

#### **「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

例) 空色「OK SKY ChatBOT」

#### **「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

例) FRONTEOコミュニケーションズ「Kibiro for Biz」

#### **「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

例) TIS/エーアイ「Aisonar」

#### **「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

例) ベルフェイス「bellFace」

#### **「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

例) Square「Square」

#### **「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

例) Origami「Origami Pay」

#### **「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

例) NTTテクノクロス「ForeSight Voice Mining」

#### **「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り組むべき行動を自動的に提示する

例) マツリカ「Senses」

#### **「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応対を改善する

例) みらい翻訳「みらい翻訳プラットフォーム(音声翻訳)」

## 設問項目：B系列設問(3/4)

### 「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  
例) 八楽「YarakuZen」

### 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  
例) エール「YeLL」、キーポート・ソリューションズ「Willysm」

#### 「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  
例) カオナビ「kaonavi」

#### 「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  
例) TANREN「TANREN」

#### 「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  
例) 富士ソフト「FSCloud PAM」

#### 「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  
例) 日立システムズ「音声こころ分析サービス」

#### 「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  
例) サイダス「CYDAS.com」

#### 「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  
例) 富士通「Sense YOU Technology Biz」

### 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  
例) NTTデータ「WinActor」

#### 「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  
例) RPAテクノロジーズ「BizRobo!」

#### 「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  
例) ネットスマイル「AI-RPAロボ」

#### 「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  
例) NTTコミュニケーションズ「COTOHA Chat&FAQ」

#### 「B3-5.音声分析による議事録の自動作成」

会議の音声を分析することで、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  
例) NEC「VoiceGraphy」

### 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  
例) コクヨ「CamiApp S」

## 設問項目：B系列設問(4/4)

### 「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  
例) パナソニック「Location Data Analyzer」

### 「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  
例) シーネット「ci.Himalayas/voice」

### 「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  
例) オプティム「Remote Action」

### 「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  
例) MetaMoji「eYACHO」

### 「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  
例) Rapyuta Robotics「Rapyuta c.drone」

### 「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  
例) エドガ「VR研修」

### 「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  
例) トークノート「Talknote」、AOSモバイル「InCircle」

## 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  
例) SmartHR「SmartHR」

### 「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  
例) ソウルウェア「kincone」

### 「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  
例) スタディスト「Teachme Biz」

### 「B5-4.領収書や契約書のペーパレス化」

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  
例) 弁護士ドットコム「クラウドサイン」、クラビス「STREAMED」

### 「B5-5.FAX送受信のペーパレス化」

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  
例) エクスパダイト「OpenText Fax2mail」、NTTコミュニケーションズ「BizFAXストレージ&リモート」

### 「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  
例) キヤノンITソリューションズ「Convi.BASE」

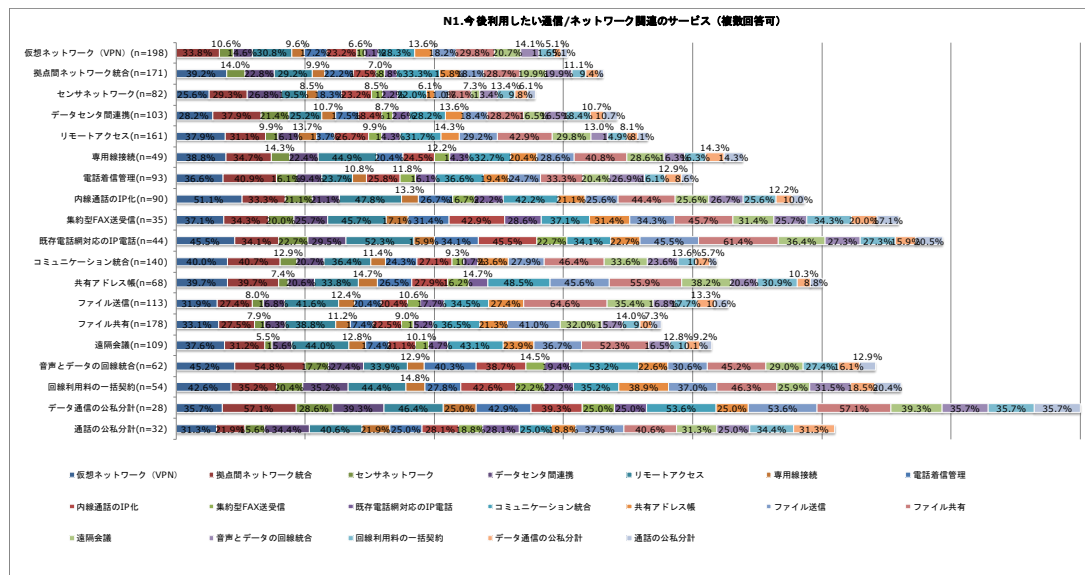


本調査レポートの「分析サマリ」は40ページ超に及び、集計データの中から重要度の高いものを取り上げながらベンダーや  
 販社/SIerが通信/ネットワーク関連サービス提案に取り組む際に留意すべき事項や今後に向けた提言を述べている。  
 以下のレポート試読版では分析サマリの『第3章:「通信/ネットワーク関連サービス間の関連性と許容できる初年度合計  
 費用』の一部を紹介している。

## 第3章. 通信/ネットワーク関連サービス間の関連性と許容できる 初年度合計費用

第2章では19項目に渡る通信/ネットワーク関連サービスに対するニーズ傾向を年商別と  
 業種別に分析した結果について述べた。本章では19項目のサービス間に見られる関係性に  
 ついて見ていくことにする。

以下のグラフは設問「N1」の結果を設問「N1」自身を軸として集計したものだ。(集計デー  
 タ¥質問間クロス集計データ¥【N1】(【N1】表側).xlsx)つまり、今後利用したい通信/ネ  
 ットワーク関連サービスとしてある項目を回答したユーザ企業が他にどのような項目を回  
 答しているか?の関係性を示した結果ということになる。



19項目のサービスについて、全体平均と比べて10ポイント以上高い回答割合となった他  
 の関連するサービス項目を列挙すると以下ようになる。

### 仮想ネットワーク (VPN) (n=198) :

[10ポイント以上高い項目]

「内線通話のIP化」(23.2%)

「仮想ネットワーク (VPN)」は拠点間を結ぶ基本的なネットワーク基盤であるがゆえ  
 に、逆に単独で訴求することが難しい場合もある。

\*\*\*\*\*以下、省略\*\*\*\*\*

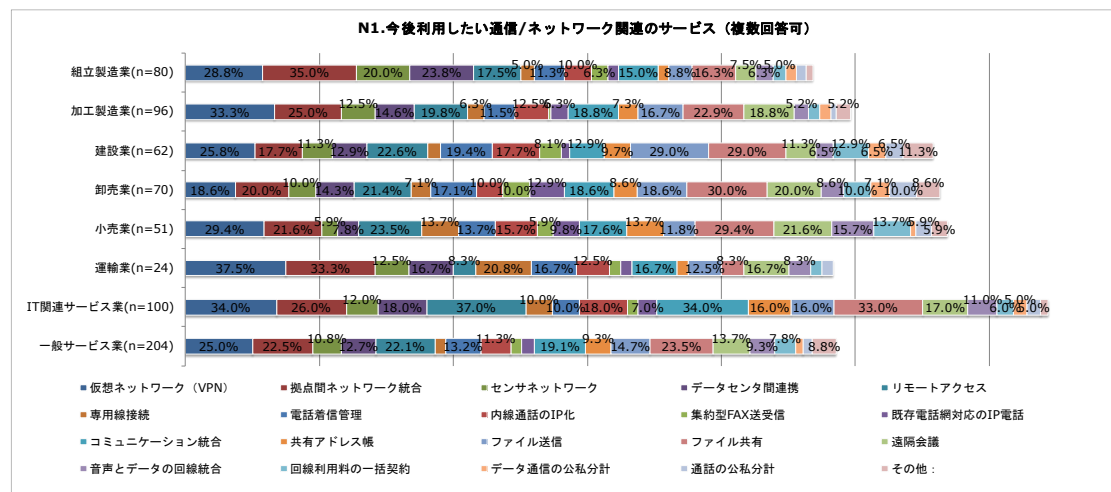
# レポート試読版2(「分析サマリ」その2)

分析サマリでは19項目に渡る通信/ネットワーク関連サービスに対する導入意向を年商別、業種別、サービス間の関係性といった様々な観点から集計/分析している。

以下のレポート試読版では分析サマリの『第2章: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』において、業種別のサービス導入意向を解説している箇所の一部を紹介している。

続いて、業種別の傾向について見ていくことにする。以下のグラフは設問「N1」の結果を業種別に集計したものだ。(集計データ≠主要分析軸集計データ≠【N系列選択肢】

(【A4】表側).xlsx [N1]シート)



## 組立製造業 (n=80) :

[5ポイント以上高い項目]

- 「拠点間ネットワーク統合」(35.0%)
- 「センサネットワーク」(20.0%)
- 「データセンタ間連携」(23.8%)

[5ポイント以上低い項目]

- 「リモートアクセス」(17.5%)
- 「コミュニケーション統合」(15.0%)
- 「共有アドレス帳」(3.8%)
- 「ファイル送信」(8.8%)
- 「ファイル共有」(16.3%)
- 「遠隔会議」(7.5%)

## 建設業 (n=62) :

[5ポイント以上高い項目]

- 「電話着信管理」(19.4%)
- 「ファイル送信」(29.0%)
- 「回線利用料の一括契約」(12.9%)

[5ポイント以上低い項目]

- 「拠点間ネットワーク統合」(17.7%)
- 「コミュニケーション統合」(12.9%)

\*\*\*\*\*以下、省略\*\*\*\*\*

# レポート試読版3(「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」であり、Microsoft Excel形式で調査レポート内に同梱されている。以下の試読版に掲載したものは「業種」を集計軸とし、「N系列」の選択肢設問を集計したものだ。

以下のMicrosoft Excelファイル名は『【N系列選択肢】(【A4】表側).xlsx』となっている。【N系列選択肢】とは本ドキュメントの3ページに記載されているように、19項目に渡る通信/ネットワーク関連サービスの導入意向を尋ねた設問項目であることを示している。一方、【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」を表す。このように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る。

【N系列選択肢】に該当する設問項目は「N1.今後利用したい通信/ネットワーク関連のサービス」のみであるため、画面の最下部に記載されたシートは「N1」のみとなる。ただし、「B系列」など、複数の設問を含む設問グループの集計結果を収録したMicrosoft Excelファイルには設問数と同じ数のシートが含まれることになる。

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.IT管理/運用の人員規模」「A6.ビジネス拠点の状況」「A7.所在地」の7項目あるため、【N系列選択肢】を対象とした「主要分析軸データ」の合計シート数も7となる。さらに【N系列数値】としては数値入力設問である「N2.通信/ネットワーク関連サービスの利用時に許容できる初年度の合計費用(万円)(数値)」が該当し、これについても同様の合計7つのシートが存在する。N系列とB系列を合計すると、調査レポート全体の主要分析軸集計データ数は7+7+(40×4×7) = 1134シートに達する。

個々のシート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る

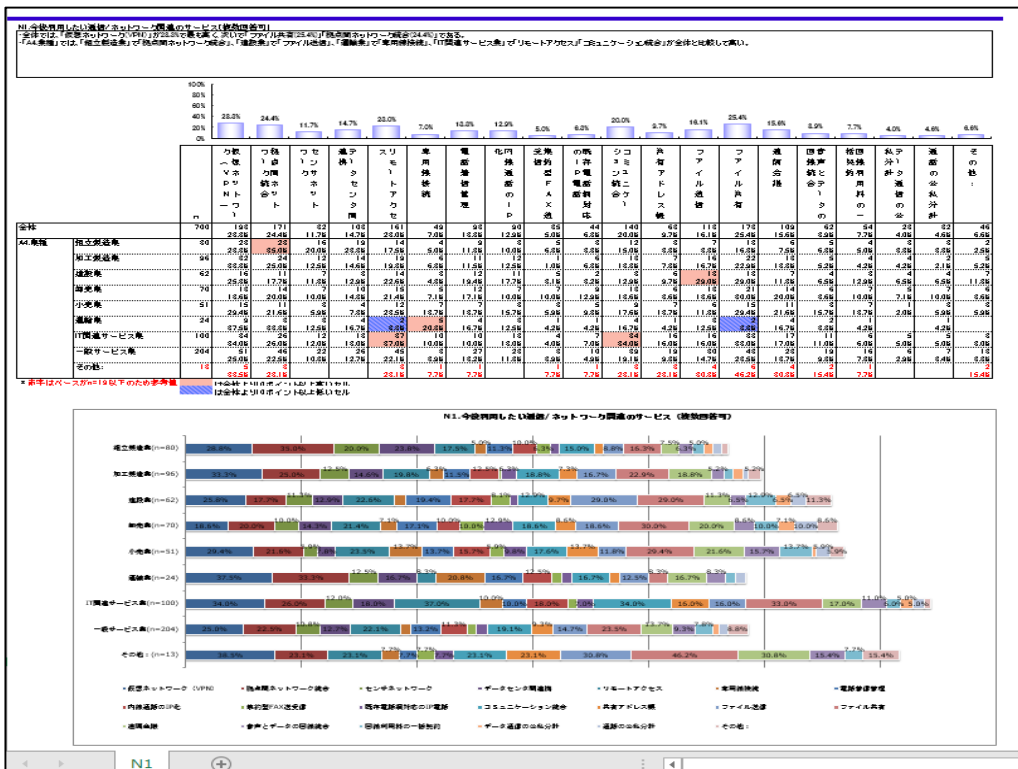
こうした「主要分析軸集計データ」を見れば、

「様々な通信/ネットワーク関連サービスの導入意向が年商によってどう変化するのか?を知りたい」

「業種別に見た時の通信/ネットワーク関連サービスに許容できる初年度合計費用傾向を知りたい」

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る。

ただし、「年商30億円以上~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ない。



# レポート試読版4(「質問間クロス集計データ」)

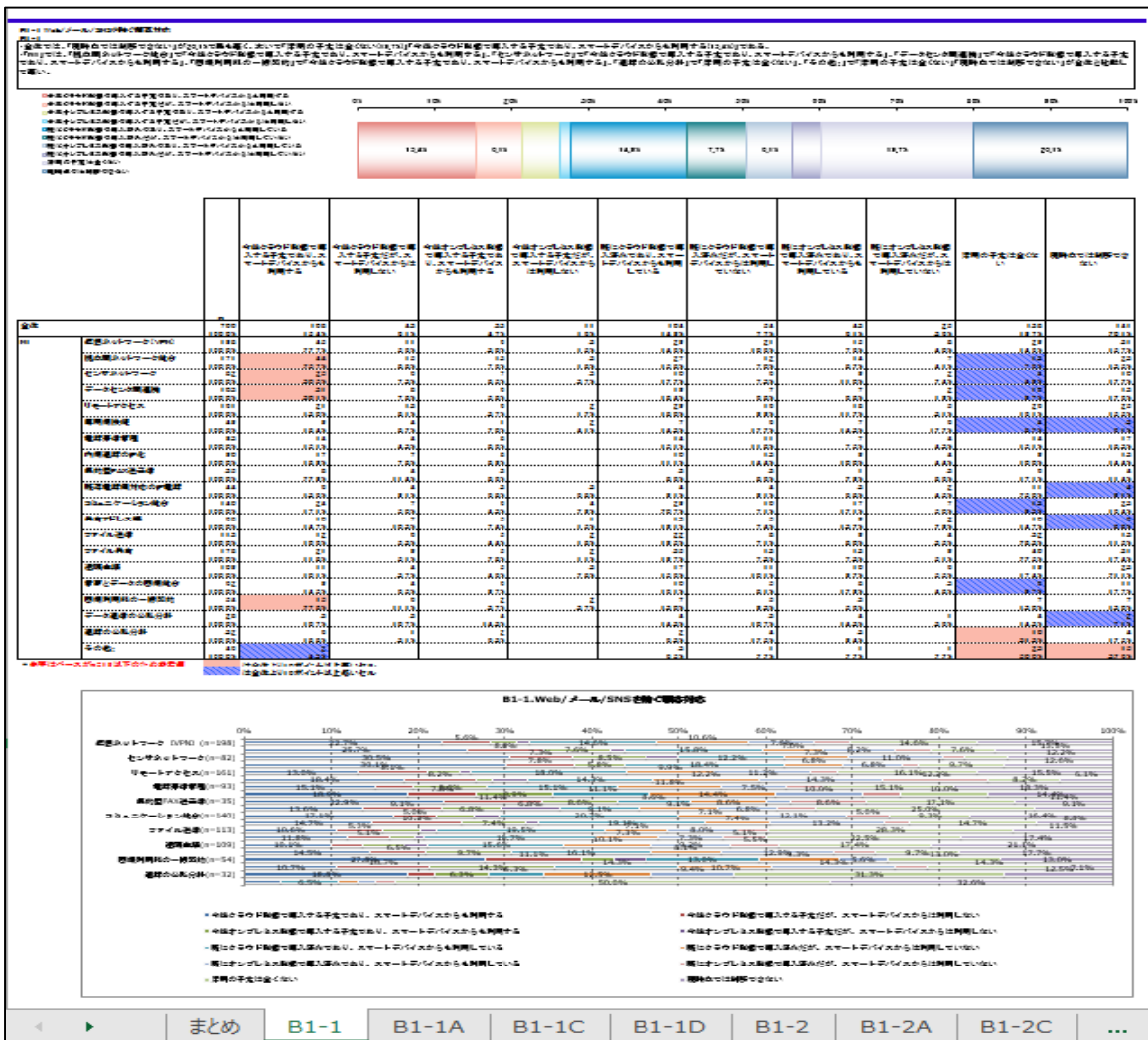
「設問項目」に掲載した設問結果を他の設問結果を軸として集計したものが、「質問間クロス集計データ」であり、「主要分析軸集計データ」と同様にMicrosoft Excel形式で同梱されている。

以下の試読版に掲載したものは「N1.今後利用したい通信/ネットワーク関連のサービス」を軸として「B1系列:顧客対応の改善」の回答結果を集計したものである。この結果を見ることによって、「ある通信/ネットワーク関連サービスの導入意向を示したユーザ企業が今後の導入を予定している顧客対応改善に関するITソリューションは何か？」を知ることができる。

通信/ネットワーク関連サービスはIT活用における基本的な基盤であるため、単独ではユーザ企業に対してビジネス面のメリットなどが訴求しづらい。だが、B系列設問に列挙された具体的なITソリューションと関連付けて訴求すれば、提案力を大きく向上させることができる。以下の「質問間クロス集計データ」はそのための基礎情報となる。

以下のMicrosoft Excelファイル名は『【B1系列】(【N1】表側).xlsx』となっている。【B1系列】とは本ドキュメントの6ページに記載されているように「B1系列:顧客対応の改善」に関するITソリューション活用意向を尋ねた設問であることを示している。【N1】とは本ドキュメントの3ページに記載されているように「N1.今後利用したい通信/ネットワーク関連のサービス」に関する設問項目を表しており、これが集計の軸となる。このようにファイル名を見ることによって、「どの設問を軸としてどの設問の結果を集計したものか？」がわかるようになっている。

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る。



## 本調査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】2018年5月7日

【備考】以下のURLより、調査レポートのサンプル/ダイジェストがご覧いただけます

「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](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」

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018NW\\_user\\_rel2.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018NW_user_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

## 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](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](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](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](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](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](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](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](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](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](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>

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  
〒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