

## 2018年 中堅・中小企業におけるスマートデバイス導入の理由と課題および端末選定の実態

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・中小企業におけるスマートデバイス導入の理由と課題および端末選定の実態に関する調査を実施し、結果を発表した。本リリースは「2018年版中堅・中小IT活用シーン別スマートデバイス導入の実態/予測レポート」のサンプル/ダイジェストである。

### <スマートデバイスの導入理由は大きく変化、新たな視点の導入提案へと切り替えることが大切>

- 「POSレジ代替」などのコスト削減提案は頭打ち、今後は「顧客接点の拡大/維持」が有望
- 低年商帯では「端末導入コスト」、高年商帯では「機種/OSの種類が多すぎる」が課題
- 「iOS」「Android」「Windows系」の比率は業種によって異なる、今後の導入予定にも要注目

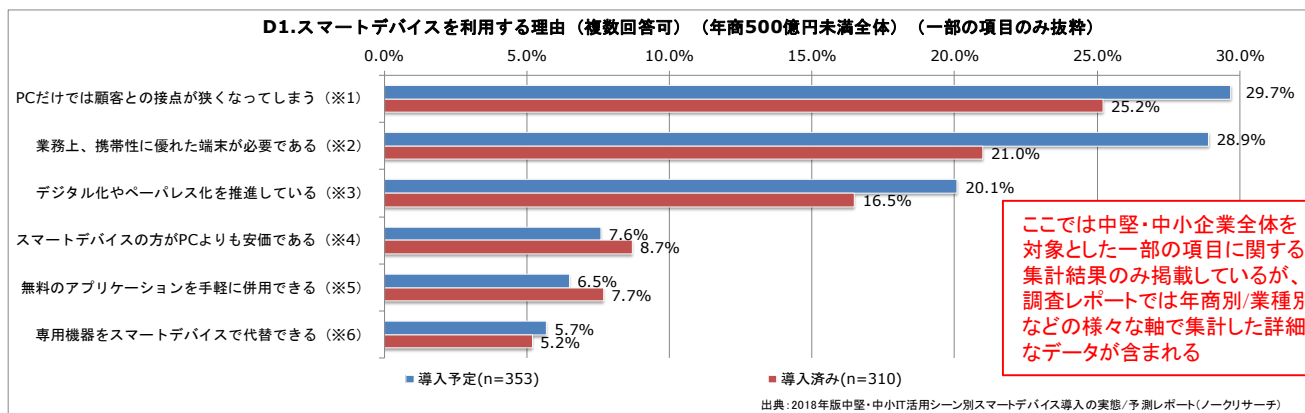
対象企業: 年商500億円未満の中堅・中小企業700社 (日本全国、全業種) (有効回答件数)

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/2018SD\\_user\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018SD_user_rep.pdf)

### 「POSレジ代替」などのコスト削減提案は頭打ち、今後は「顧客接点の拡大/維持」が有望

以下のグラフはスマートデバイス(スマートフォンやタブレットなど)を導入済みまたは導入予定の中堅・中小企業全体(年商500億円未満)に対して、「スマートデバイスを利用する理由」を尋ねた結果の一部である。(全ての選択肢については次頁に掲載)



スマートデバイスが登場した初期段階では※4や※5のように「キーボード着脱可能なタブレットをPC代わりとして利用し、一般消費者向けの無償アプリケーションを活用すればコストを削減できるのではないか」といった期待も一部に見られた。また※6の代表例として「高価なPOSレジ専用機の代替としてタブレットを活用する」といった取り組みも活発に見られた。上記のグラフが示すように、こうした理由によるスマートデバイス導入は一巡しており、今後大きな伸びを示す可能性は低い。

一方、「導入済み」と「導入予定」の値を比べた時に※2や※3が伸びていることからわかるように、昨今は「携帯性に優れた端末が必要な業務」や「デジタル化やペーパーレス化の推進」といったように、個々の業務場面をより意識したスマートデバイス導入が多くなっており、今後も増加していく傾向が見られる。

さらに、一般消費者の若い世代においてはPC離れが進んでおり、日常生活の様々な場面でスマートデバイスを利用する機会が増えている。こうした状況を踏まえて、中堅・中小企業も顧客接点を開拓/維持する手段としてスマートデバイスを位置付けていることが、※1の結果からも確認できる。

中堅・中小企業向けのスマートデバイス導入を訴求するベンダや販社/SIerとしては、「PCや専用機器からの代替」という旧来のアプローチから、「個々の業務場面や顧客接点の拡大/維持を意識したITソリューション視点のスマートデバイス活用提案」へと転換していくことが重要となってくる。次頁以降ではそうした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。

## 低年商帯では「端末導入コスト」、高年商帯では「機種/OSの種類が多すぎる」が課題

本リリースの元となる調査レポートでは40項目に渡る具体的なITソリューションとスマートデバイス活用意向との関連性を詳しく分析し、今後のスマートデバイス活用提案において留意すべき事項を提言している。本リリースではその前段として中堅・中小企業におけるスマートデバイス活用の実態を尋ねた調査結果の一部を紹介している。

冒頭では「スマートデバイスを利用する理由」を尋ねた結果の一部抜粋をグラフで示したが、調査レポートでは以下のようにさらに多くの選択肢を設けて集計/分析を行っている。

### <<ビジネス関連の項目>>

- ・顧客の多くがスマートデバイスを利用している
- ・PCだけでは顧客との接点が狭くなってしまふ
- ・社外で業務システムを利用する機会が多い
- ・業務上、携帯性に優れた端末が必要である
- ・デジタル化やペーパーレス化を推進している
- ・新しいビジネスに向けた試験導入である

### <<システム関連の項目>>

- ・スマートデバイスがシステムの推奨端末である
- ・以前からスマートデバイス端末を導入している
- ・個人が所有する端末を活用することができる
- ・スマートデバイスの方が操作を習得しやすい
- ・カメラ/センサ/GPSなどの機能が便利である
- ・スマートデバイスの方がPCよりも安価である

- ・無料のアプリケーションを手軽に併用できる
- ・専用機器をスマートデバイスで代替できる

スマートデバイス活用提案においてはユーザ企業が抱える課題を理解しておくことも大切だ。調査レポートでは以下のような選択肢を設けて、「スマートデバイスを利用する際の課題」についても詳細な集計と分析を行っている。

### <<導入/管理に関する項目>>

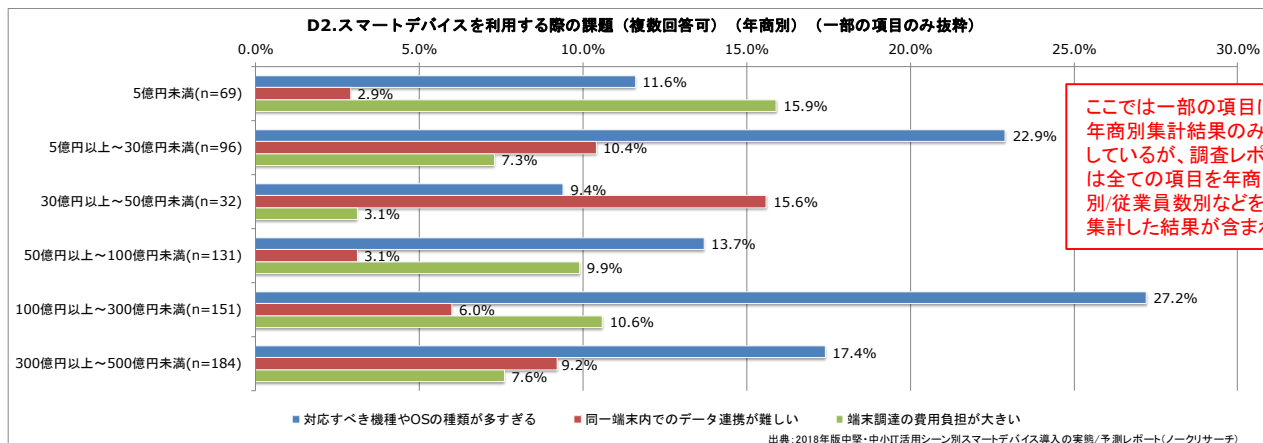
- ・個人所有端末の通信費負担が問題となる
- ・PCや紙面を用いた古い業務が残存する
- ・個人所有端末の不正な利用がある
- ・従業員が操作方法を習得できない
- ・端末調達のコスト負担が大きい(※)
- ・通信費のコスト負担が大きい

### <<システム関連の項目>>

- ・表示できる情報や可能な操作が限られる
- ・アクセス数が急増する状態が起きやすい
- ・対応すべき機種やOSの種類が多すぎる(※)
- ・業務システムとのデータ連携が難しい
- ・端末の機種やOSが頻繁に変更される
- ・アプリケーションの仕様が急に変わる

- ・同一端末内でのデータ連携が難しい(※)
- ・端末のセキュリティ対策が難しい

以下のグラフは上記に列挙した「スマートデバイスを利用する際の課題」のうち、(※)の付いた項目に関する結果を年商別に集計したものだ。(調査レポートにはスマートデバイス活用の理由や課題を年商別、業種別、従業員数別、地域別、IT管理/運用の人員体制別などの様々な軸で集計した結果が含まれる)



ここでは一部の項目に関する年商別集計結果のみを掲載しているが、調査レポートでは全ての項目を年商別/業種別/従業員数別などを軸として集計した結果が含まれる

年商5億円未満では「端末調達の費用負担が大きい」の回答割合が高く、依然として端末導入コストが障壁となっている状況が確認できる。年商30～50億円では「同一端末内でのデータ連携が難しい」が多く挙げられているが、これは本来はノートPCで対処すべき業務場面にスマートデバイスを適用しようとしている(そのため、端末内で複数アプリケーションを併用し、データ連携が必要となる)可能性もある点に注意が必要だ。年商100～300億円や年商300～500億円ではシステム規模や利用人数も拡大するため、「対応すべき機種やOSの種類が多すぎる」の回答割合が高くなる。ここでは一部の課題項目のみを抜粋したが、年商規模によってスマートデバイス活用における課題は大きく異なることがわかる。ベンダや販社/SIerとしては、年商規模に応じた課題の解決策を提示していくことが求められてくる。

## 「iOS」「Android」「Windows系」の比率は業種によって異なる、今後の導入予定にも要注目

さらに、本リリースの元となる調査レポートでは導入済み/導入予定のスマートデバイスに関する「端末サイズ」や「端末OS」についても以下のような選択肢を列挙して尋ねている。

### 端末サイズ

- ・スマートフォン
- ・タブレット(7インチクラス)
- ・タブレット(10インチクラス)
- ・大型タブレット(10インチ超)
- ・タブレットPC
- ・その他

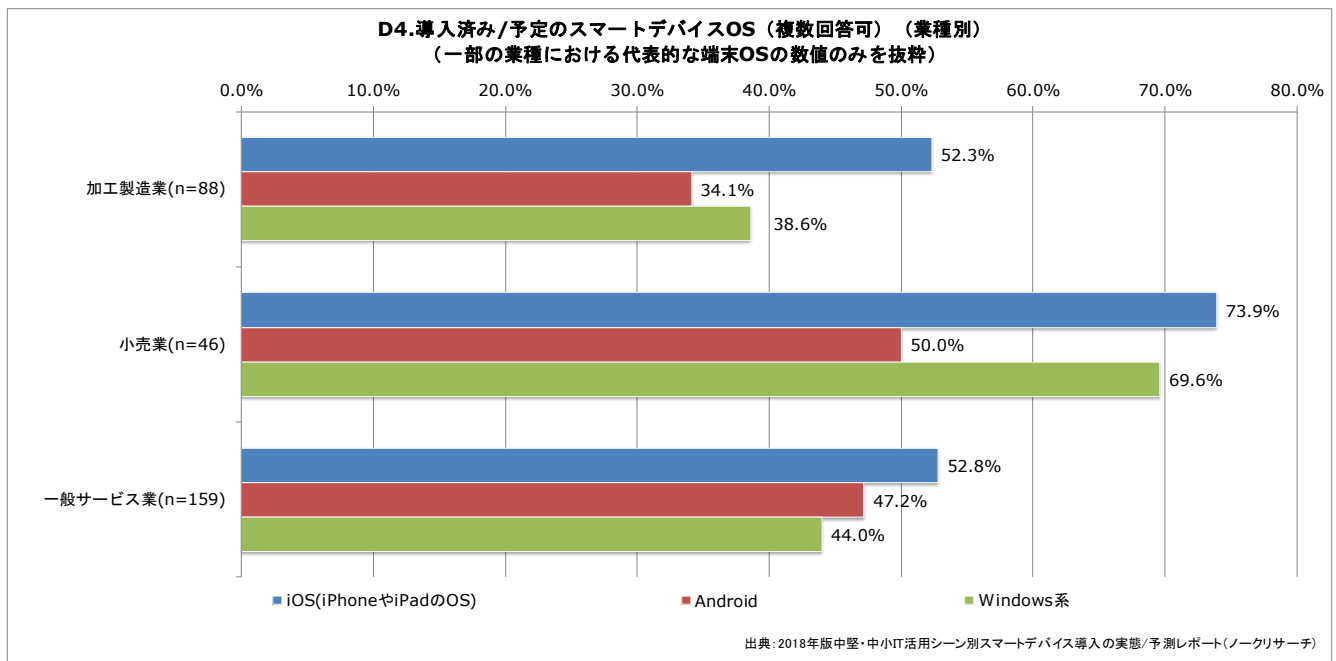
### 端末OS

- ・iOS(iPhoneやiPadのOS)
- ・Android
- ・Windows Mobile/Windows Phone
- ・Windows 7
- ・Windows 8.x
- ・Windows 10
- ・JavaME
- ・Symbian OS
- ・BlackBerry OS
- ・Ubuntu
- ・Tizen
- ・その他のWindows系OS
- ・その他のLinux系OS
- ・その他

前頁では「スマートデバイスを利用する際の課題」を年商別に集計した結果を掲載したが、業種別(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)の傾向にも留意する必要がある。

以下のグラフは「導入済み/予定のスマートデバイス端末OS」を業種別に集計した結果のうち、「加工製造業」「小売業」「一般サービス業」の3つの業種における代表的な端末OSの状況を抜粋してプロットしたものだ。

(以下のグラフではWindows系OSを1つの選択肢にまとめているが、調査レポートでは「Windows Mobile/Windows Phone」「Windows 7」「Windows 8.x」「Windows 10」といった詳細な選択肢単位で集計/分析を行っている。また「導入済み」と「導入予定」に分けた時に回答割合がどうなるか?についても、集計結果と合わせて今後に向けた提言を述べている。)



上記のグラフをみると、

- 加工製造業: 「iOS」の回答割合が突出して高くなっており、「Windows系」と「Android」が僅差で続く状況
- 小売業: 「iOS」が最も多く、「Windows系」が僅差で続き、3番目の「Android」とは差が開いている状況
- 一般サービス業: 回答割合は「iOS」「Android」「Windows系」の順となっているが、互いの差異は大きくない状況

といったように、業種によって端末OSの状況も異なっていることがわかる。また、ここでは詳細は割愛するが、「導入済み」と「導入予定」で回答割合がどう異なるか?という観点も重要となる。この結果は「今後はどの端末OSが伸びるか?」を示しているため、スマートデバイス活用を訴求するベンダや販社/SIerにとっては今後の戦略立案を注力ポイントを見極める上での重要な指標となってくる。

## 本リリースの元となる調査レポート

### 『2018年版中堅・中小IT活用シーン別スマートデバイス導入の実態/予測レポート』

PCや専用機器の代替だけではない、新たなスマートデバイス活用提案に向けた市場分析と提言を集約した必携書  
【サンプル/ダイジェスト】

「2018年 中堅・中小企業におけるスマートデバイス導入の理由と課題および端末選定の実態」(本リリース)

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018SD\\_user\\_rel1.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018SD_user_rel1.pdf)

「2018年 中堅・中小企業向けのスマートデバイス導入に繋がるITソリューションの探索」

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018SD\\_user\\_rel2.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018SD_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/2018SD\\_user\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018SD_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(各冊:180,000円税別)

### 『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/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)

### 『2018年版中堅・中小IT活用シーン別クラウド導入の実態/予測レポート』

中堅・中小企業がクラウドに期待する事柄の変化やクラウド導入に繋がるIT活用場面(ITソリューション)を徹底分析  
【サンプル/ダイジェスト】

「2018年 中堅・中小企業におけるクラウド種別(IaaS/PaaS/SaaS)と課題&ニーズの変化動向」

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018Cloud\\_user\\_rel1.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018Cloud_user_rel1.pdf)

「2018年 中堅・中小企業における間接業務のオンライン化/ペーパーレス化とクラウドとの関係」

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018Cloud\\_user\\_rel2.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018Cloud_user_rel2.pdf)

「2018年 中堅・中小企業におけるクラウド型RPAに対するニーズ傾向と今後の課題」

[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018Cloud\\_user\\_rel3.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018Cloud_user_rel3.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/2018Cloud\\_user\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018Cloud_user_rep.pdf)

### 『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](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)

【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](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018NW_user_rep.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

**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