

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

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・中小企業向けのスマートデバイス導入に繋がるITソリューションとは何か？を明らかにする調査を実施し、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。

<ITソリューション毎に異なる留意点を踏まえることが、実はスマートデバイス導入を成功させる近道>

- 「クラウド活用を伴うITソリューションと紐づいたスマートデバイス導入」は高難度だが有望
- 「手書き文字の自動認識」はスマートデバイス導入の伸びが期待できるIT活用分野の1つ
- スマートデバイスへの対応が不可欠となる「顧客接点の自動化」はRPAとMAの融合を促す

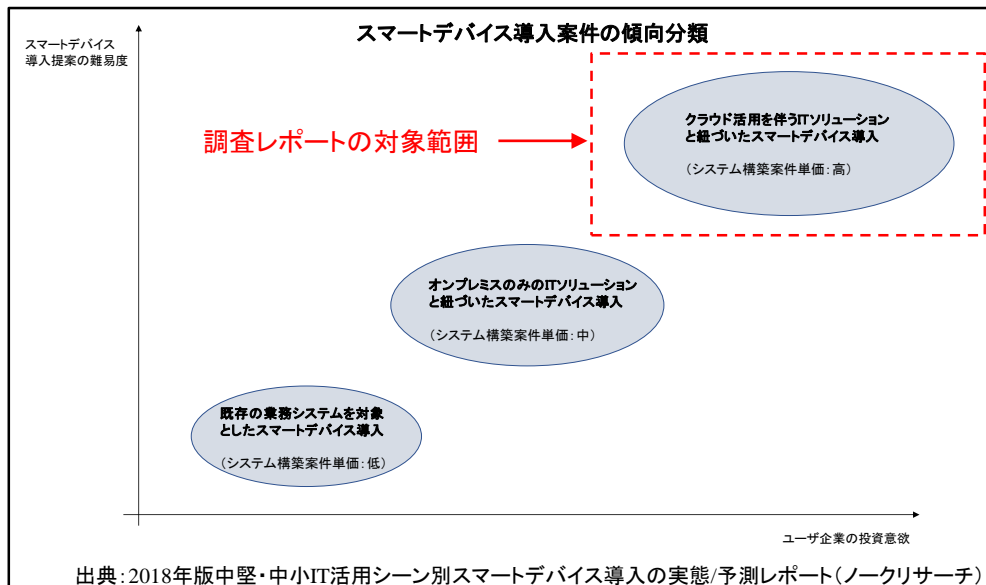
対象企業： 年商500億円未満の中堅・中小企業700社（日本全国、全業種）（有効回答件数）

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

「クラウド活用を伴うITソリューションと紐づいたスマートデバイス導入」は高難度だが有望

以下の図は過去の様々な調査結果を踏まえて、中堅・中小企業におけるスマートデバイス導入案件の傾向を整理したものだ。



「既存の業務システムを対象としたスマートデバイス導入」(図中の左下)は提案する側にとっての難易度は低い、システム構築案件の単価も低くなりやすい。中堅・中小企業向けでもスマートデバイスに対応済みの業務アプリケーションが少なくなく、単に端末購入の支出しか期待できないケースがあるためだ。また、既に利用している機能をスマートデバイス上に再現するというだけでは業績改善に直結しにくいいため、ユーザ企業の投資意欲を喚起しづらい面がある。

一方、「ITソリューションと紐づいたスマートデバイス導入」(図中の中段および右上)は提案の難易度は高くなるが、システム構築案件の単価や業績改善に向けたユーザ企業の投資意欲が高くなる。その中でも「クラウド活用を伴うITソリューションと紐づいたスマートデバイス導入」(図中の右上)は戦略的なIT活用の比率が増し、案件単価や投資意欲がさらに高くなる傾向がある。

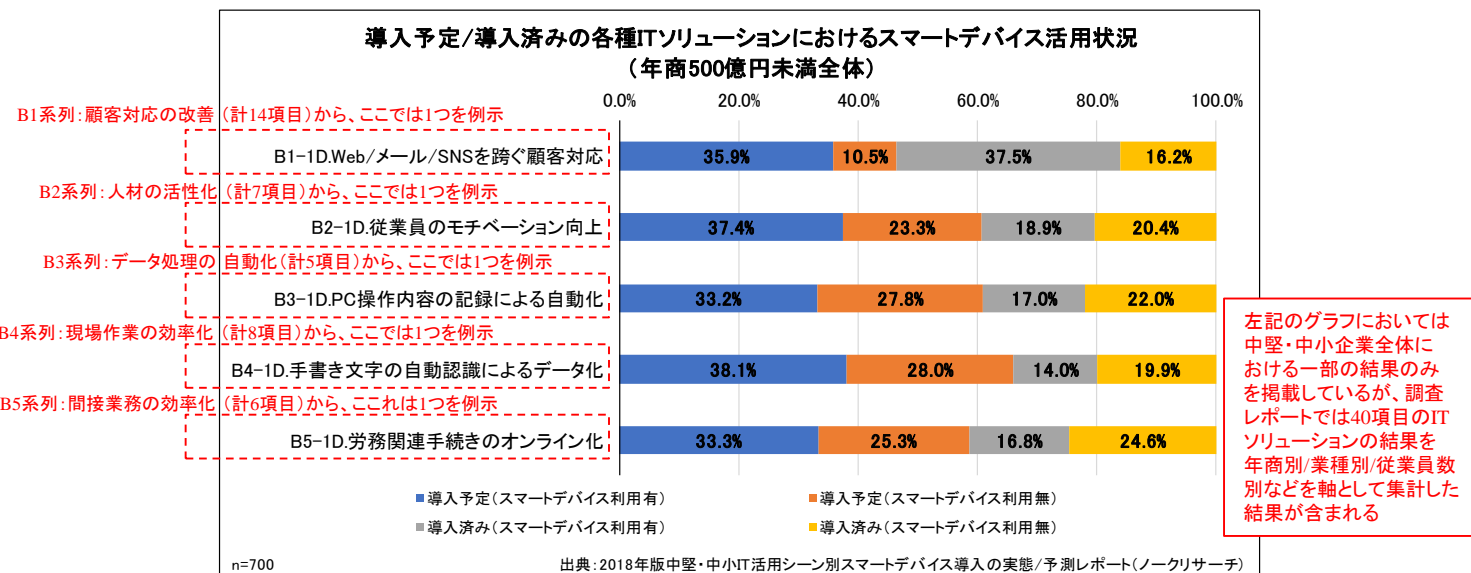
そこで、リリースの元となる調査レポートではDX時代に向けた40項目に渡るITソリューションの活用意向とスマートデバイスの利用意向の関連について詳しい集計と分析を行っている。次頁以降ではその一部をサンプル/ダイジェストとして紹介する。

「手書き文字の自動認識」はスマートデバイス導入の伸びが期待できるIT活用分野の1つ

本リリースの元となる調査レポートでは以下に記載されているようにB1系列～B5系列の5つのグループに分けられ、合計で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ている。(40項目の具体的な内容については本リリースの4ページ目に列挙されている)

B1系列:顧客対応の改善	計14設問	「MA (Marketing Automation)」や「QRコード決済」などが含まれるグループ
B2系列:人材の活性化	計7設問	「人材データベース」や「メンタルヘルスチェック」などが含まれるグループ
B3系列:データ処理の自動化	計5設問	「RPA (Robotic Process Automation)」などが含まれるグループ
B4系列:現場作業の効率化	計8設問	「手書き文字のデータ化」や「VR/AR/MR」などが含まれるグループ
B5系列:間接業務の効率化	計6設問	「業務のオンライン化」や「文書のペーパーレス化」などが含まれるグループ

以下のグラフはB1系列～B5系列の5つのグループから具体的なITソリューションを1つずつ選び、それらのITソリューションを導入済みまたは導入予定の中堅・中小企業におけるスマートデバイス利用の有無をプロットしたものだ。(ここでは中堅・中小企業全体の傾向のみを掲載しているが、調査レポートでは年商別、業種別、従業員数別、IT管理/運用の人員体制別などを軸とした様々な集計データが含まれる)



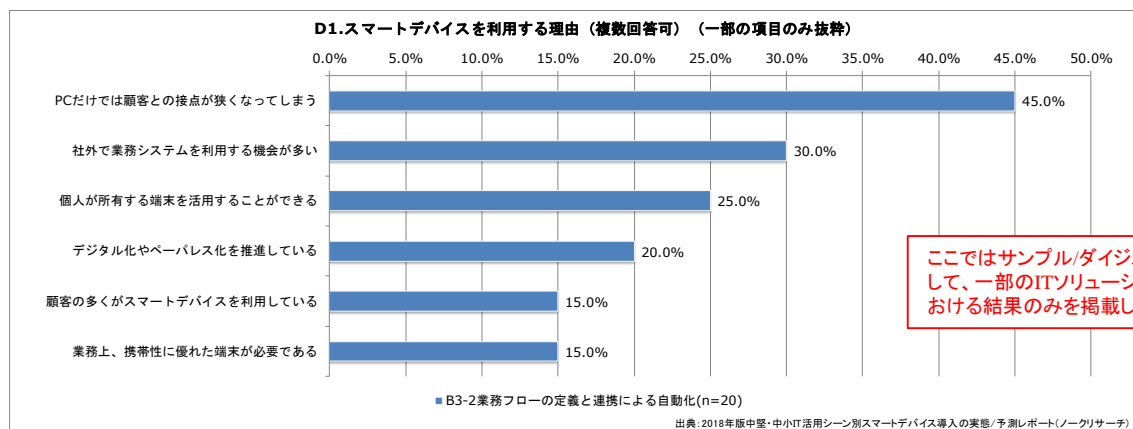
上記のグラフを見ると、具体的なITソリューション内容によってスマートデバイスの利用意向も異なってくる事が確認できる。例えば、「B1-1D.Web/メール/SNSを跨ぐ顧客対応」(MAに該当するITソリューション)では「導入済み(スマートデバイス利用有)」の回答割合が高く、「導入予定(スマートデバイス利用有)」も同様に高い。そのため、現時点でスマートデバイス導入に繋がるITソリューションであり、今後についても有望ということになる。一方、「B4-1D.手書き文字の自動認識によるデータ化」は「導入済み(スマートデバイス利用有)」の回答割合はグラフ中では最も低い、「導入予定(スマートデバイス利用有)」についてはグラフ中で最も高い。したがって、今後のスマートデバイス導入で新たな案件獲得を目指したい場合には有力なITソリューションとなってくる。

ここでは40項目に渡るITソリューションの中から5つを選び、中堅・中小企業全体におけるスマートデバイス活用意向の状況を俯瞰した。実際にスマートデバイス導入に向けた戦略立案を練っていく際には、40項目のそれぞれについて年商別や業種別に見た詳細なデータが必要となってくる。本リリースの元となる調査レポートではそうした詳細な集計データが含まれる。

スマートデバイスへの対応が不可欠となる「顧客接点の自動化」はRPAとMAの融合を促す

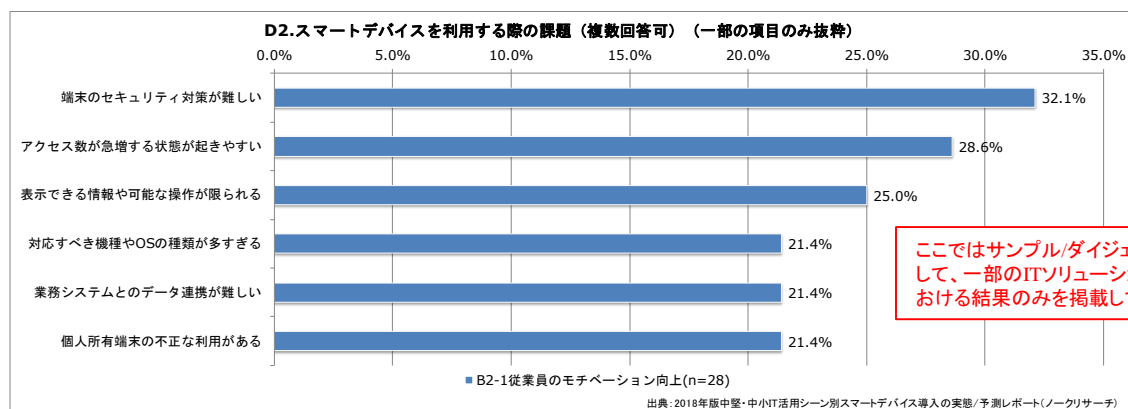
さらに、本リリースの元となる調査レポートでは導入済み/導入予定のスマートデバイス活用に関して、「スマートデバイスを利用する理由」や「スマートデバイスを利用する際の課題」を尋ね、それらとITソリューションとの関連についても集計/分析を行っている。(選択肢の詳細については右記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018SD_user_rell.pdf)

具体的なITソリューション毎に「スマートデバイスを利用する理由」や「スマートデバイスを利用する際の課題」を見ることで、『ITソリューション視点でのスマートデバイス導入提案』において留意すべき事柄を知ることができる。例えば、以下のグラフは「B3系列: データ処理の自動化」の中の「B3-2業務フローの定義と連携による自動化」(RPAに該当するITソリューション)において「スマートデバイスを利用する理由」を集計した結果である。



現在のRPAはデータ転記などのバックオフィス業務が主な対象となっている。だが、「PCだけでは顧客との接点が狭くなってしまう」の回答割合が突出して高いことから、今後は顧客接点の開拓/維持に向けた取り組みへとRPAの適用範囲が広がり、MA (Marketing Automation) とも融合していく可能性が考えられる。顧客との接点(とくに一般消費者)も含めた自動化を行うためには、当然ながらスマートデバイス対応が求められてくる。したがって、上記の結果は中堅・中小企業においてもこうした自動化の将来像(RPAとMAの融合)が意識されつつあることを示唆している。

また、以下のグラフは「B2系列: 人材の活性化」の中の「B2-1従業員のモチベーション向上」において「スマートデバイスを利用する際の課題」を集計した結果である。



従業員のモチベーション向上を図る上では、従業員の個人的な情報(心身の健康状態など)を扱うこともある。そのため、端末のセキュリティ対策が重要な課題となり、「端末のセキュリティ対策が難しい」の回答割合が最も高くなっていると考えられる。また、2番目には「アクセス数が急増する状態が起きやすい」という課題が挙げられている。「出勤時にスマートデバイス経由で音声録音して従業員のモチベーション状態を測る」などの取り組みを行った場合はアクセス集中が発生する可能性がある。

ベンダや販社/SIerとしてはITソリューション内容によって異なる留意点を把握し、それらを反映したスマートデバイス訴求策を講じていく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」

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」(本リリース)

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

【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

「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

『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

「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

「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

【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

『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」

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

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