

2018年 1300社のユーザ調査が示す「販社/SIerの評価レーダーチャート」

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1300社の中堅・中小企業を対象とした調査に基づく「販社/SIerのユーザ評価レーダーチャート」を作成/発表した。本リリースは「2018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」のサンプルおよびダイジェストである。

<社数シェア上位18社の評価レーダーチャートから、自社の長所/短所が見えてくる>

- 「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」の4つの観点で評価
- 「肯定的な内容」と「否定的な内容」を対にすることで、ユーザ企業の本音を浮き彫りにする
- 評価ポイント比較だけでなく、要因をブレイクダウンして長所や短所を見極めることが大切

対象企業: 日本全国/全業種の500億円未満の中堅・中小企業
対象職責: 以下のいずれかの権限を持つ社員
「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」

調査実施時期: 2018年7月~8月

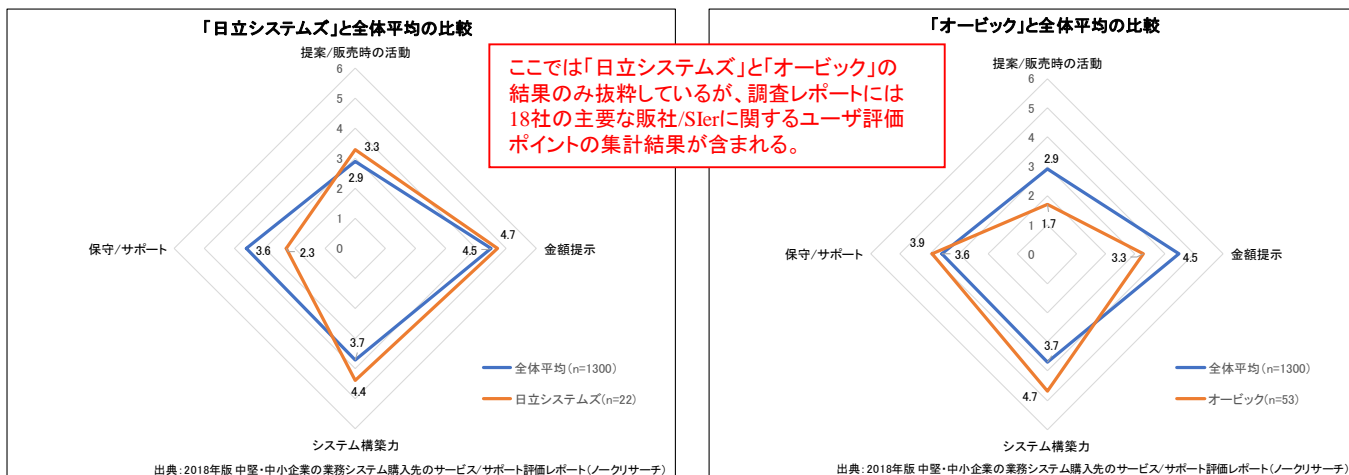
有効回答件数: 1300社(有効回答件数)

※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/2018SP_usr_rep.pdf

「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」の4つの観点で評価

本リリースの元となる調査レポート「2018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」では1300の中堅・中小企業を対象として「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」の4つの観点におけるユーザ企業による評価ポイントを代表的な販社/SIer毎にレーダーチャートの形で集計/分析している。(ユーザ評価ポイント算出の詳細については次頁に記載)

以下の2つのグラフは、「日立システムズ」と「オービック」におけるユーザ評価ポイントのレーダーチャートを全体平均の結果と合わせてプロットしたものだ。(調査レポートには代表的なIT企業18社のレーダーチャートが含まれる、詳細は末尾を参照)



「システム構築力」の評価ポイントは「日立システムズ」と「オービック」のいずれも全体平均を上回っている。だが、「提案/販売時の活動」や「金額提示」については、『日立システムズ』 > 全体平均 > 『オービック』といったように評価ポイントに差が見られる。一方で、「保守/サポート」については、『オービック』 > 全体平均 > 『日立システムズ』と逆の結果となっており、ユーザ評価ポイントは個々の販社/SIerによって異なってくる。ここでは2社の具体例を掲載しているが、販社/SIerとしては自社もしくは自社に近い業態の他社がユーザ企業からどのような評価を受けているか?を把握し、「長所を伸ばして、短所を補う」ための取り組みを進めていくことが重要となる。次頁以降ではこうした分析結果を一部をサンプル/ダイジェストとして紹介する。

「肯定的な内容」と「否定的な内容」を対にすることで、ユーザ企業の本音を浮き彫りにする

本リリースの元となる調査レポートでは1300社の中堅・中小企業に対し、「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、三年間の累計金額が最も高かったもの」(＝プライムの販社/Sier)を60社超に渡る具体名を挙げて尋ねている。さらに、その販社/Sierに対する評価を「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」の4つの観点から尋ね、その結果に基づく「ユーザ評価ポイント」を算出している。

4つの観点はそれぞれ「肯定的な選択肢を持つ設問」と「否定的な選択肢を持つ設問」が対になっている。例えば「提案/販売時の活動」は対となる12通りの選択肢を持つ2つの設問[S5-1]と[S5-2]から構成されている。

設問[S5-1](肯定的な内容を尋ねる設問)	設問[S5-2](否定的な内容を尋ねる設問)
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	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
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	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
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	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
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	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
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	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
6 どの営業やSEが来て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	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
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	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
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	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
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	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
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	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、自社業務の説明に手間がかかる
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	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
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	扱える商材に限られており、他の業者にも相談しなければならないことが多い

ユーザ企業は2つの設問から自社のプライム販社/Sierに当てはまると考える選択肢を全て選ぶ。2つの設問は互いに独立した複数回答設問であるため、「ITと経営に関するアドバイスをしてくれるが、IT商材の売り込みも多い」と感じている場合は同じ1番の項目でも「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」(肯定的な内容)と「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」(否定的な内容)の双方が選択されることもある。

同様に「金額提示」も、以下のように「肯定的な内容」と「否定的な内容」が対となった設問[S6-1]と[S6-2]から構成されている。

設問[S6-1](肯定的な内容を尋ねる設問)	設問[S6-2](否定的な内容を尋ねる設問)
1 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	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
2 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	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
3 見積金額の提示が迅速で正確である	見積金額の提示に時間がかかり、内容も不正確である
4 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	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
5 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	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
6 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	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

ここでは詳細を割愛するが、「システム構築力」と「保守/サポート」についても上記と同様に「肯定的な内容」と「否定的な内容」が対となった設問が存在する。

4つの観点のそれぞれについて、「肯定的な選択肢の回答割合」から「否定的な選択肢の回答割合」を引き算して合算するとユーザ企業にどれだけ良い評価を得られているか?のポイント値が得られる。このポイント値を販社/Sier毎に算出し、比較を行いやすいように1~10の範囲にスケールを合わせてレーダーチャート化したものが、冒頭に掲載したグラフである。

4つの観点の選択肢数は

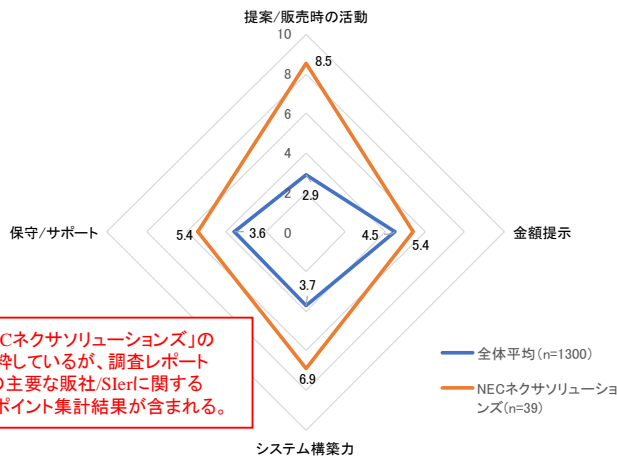
提案販売時の活動:	12通りの選択肢	× 2(肯定的と否定的の対)	= 24
金額提示:	6通りの選択肢	× 2(肯定的と否定的の対)	= 12
システム構築力:	11通りの選択肢	× 2(肯定的と否定的の対)	= 22
保守/サポート:	9通りの選択肢	× 2(肯定的と否定的の対)	= 18

となっている。したがって、冒頭のレーダーチャートは合計で76項目に及ぶ選択肢を元に算出されたユーザ評価ポイントに基づく結果となっている。

だが、「ある販社/Sierにおいて、販売/提案の活動に関する評価ポイントが非常に高い」という結果が出た場合、ポイント値を比較するだけでは「具体的にどのような対策を講じれば良いか?」が判断できない。そこで、上記に列挙した76項目の詳細をブレークダウンし、要因となっているのは具体的に何なのか?を探ることが重要となってくる。次頁では、そうした分析結果の一部を紹介している。

評価ポイント比較だけでなく、要因をブレークダウンして長所や短所を見極めることが大切

「NECネクサソリューションズ」と全体平均の比較



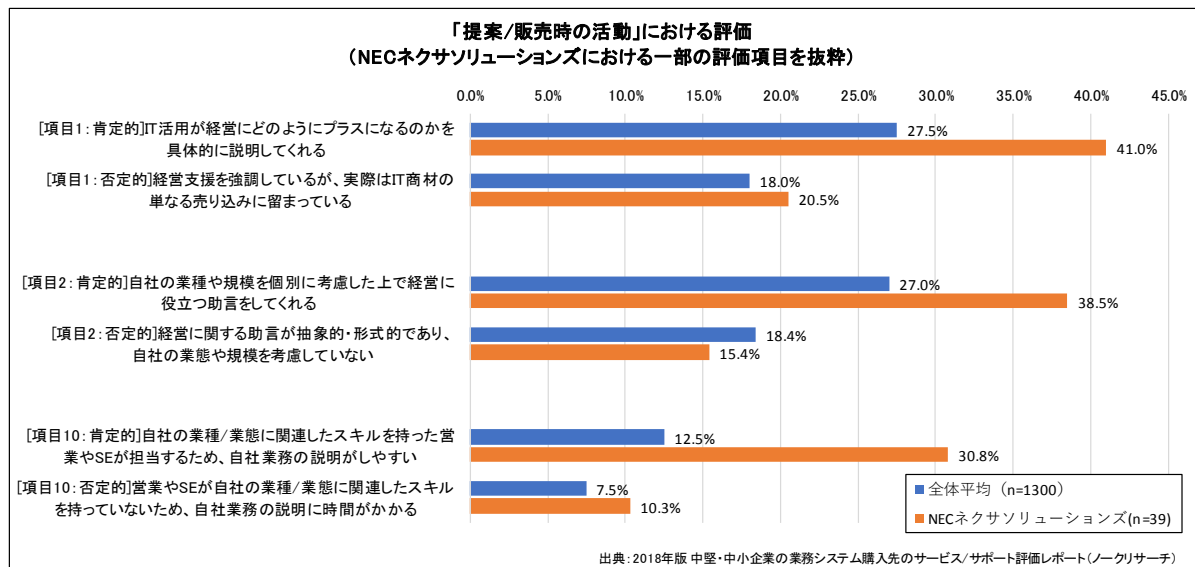
ここでは「NECネクサソリューションズ」の結果のみ抜粋しているが、調査レポートには、18社の主要な販社/SIerに関するユーザ評価ポイント集計結果が含まれる。

出典：2018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（ノークリサーチ）

左記のグラフは販社/SIer毎の分析結果の具体例として「NECネクサソリューションズ」におけるユーザ評価ポイントのレーダーチャートを全体平均の結果と共にプロットしたものだ。

同社は全般的に高い評価を得ているが、「提案/販売時の活動」における値が特に高くなっていることがわかる。そこで、前頁に列挙した「提案/販売時の活動」に関する12項目のうち、「肯定的な選択肢の回答割合」と「否定的な選択肢の回答割合」の差分が全体平均と比較して20ポイント以上高い項目はどれか？を探してみる。ここでは詳細な過程は割愛するが、項目1、項目2、項目10の3つが20ポイント以上高い項目として該当する。

つまり、「NECネクサソリューションズ」が「提案/販売時の活動」に関して高い評価を得ている背景には前頁に掲載した「提案/販売時の活動」に関する12項目のうち、項目1、項目2、項目10が大きく影響していることになる。そこで、これら3項目の実際の回答割合を示したものが以下のグラフである。



[項目1]は「経営視点を持ったIT活用提案」に関する評価である。「NECネクサソリューションズ」は『[項目1: 肯定的] 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』の回答割合が全体平均より高いが、同時に『[項目1: 否定的] 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』の回答割合も全体平均と比べて高い。つまり、経営へのプラス効果を説明しつつ、IT商材の売り込みに終始しないように留意することが重要となってくる。

[項目2]は「業種や規模を意識した助言」に関する評価である。項目2では『[項目2: 肯定的] 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』の回答割合が全体平均よりも高く、『[項目2: 否定的] 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』の回答割合が全体平均よりも低い。そのため、「業種や規模を意識した助言」は同社の強みとなっている項目であり、今後もこうした強みを伸ばすことが有効と考えられる。[項目10]は[項目1]と同様の傾向を示しているため、営業やSEの業種/業態に関するスキルを伸ばしつつ、足りない点を補う取り組みが重要となってくる。このようにユーザ評価レーダーチャートで全体傾向を俯瞰した後、「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」における詳細な評価結果を分析することによって、どのような改善施策を講じれば良いか？を知ることができる。

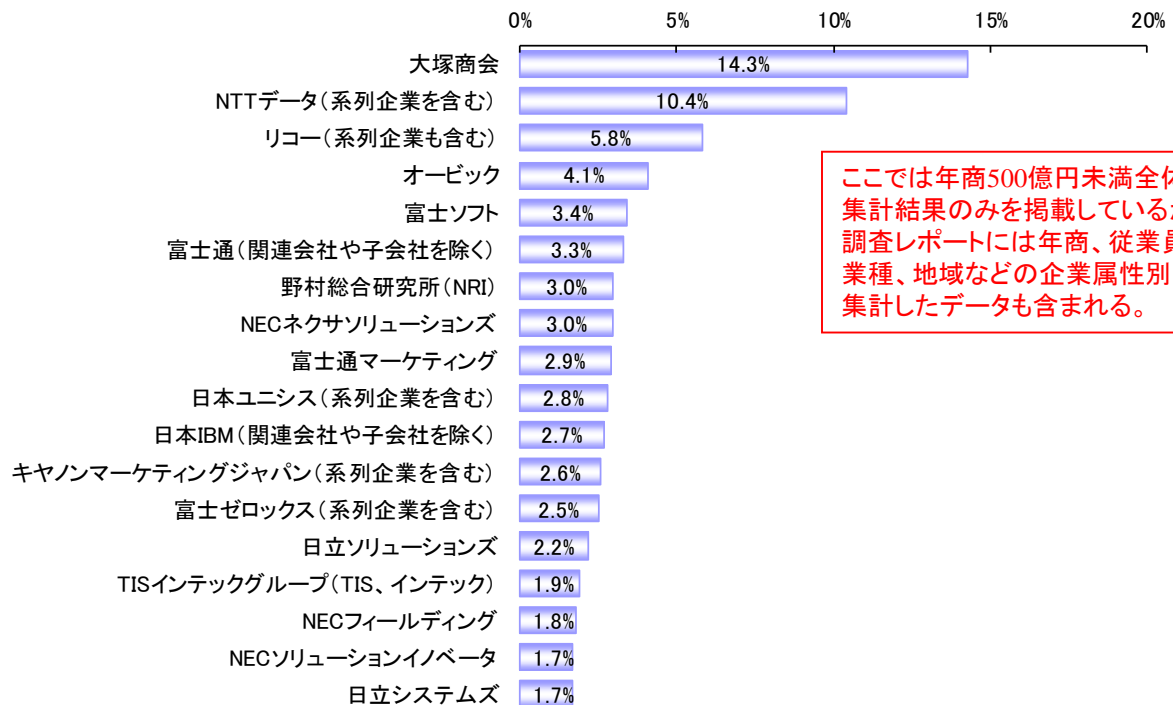
補記:「ユーザ評価レーダーチャート」の分析対象となる販社/SIerの一覧

本リリースの元となる調査レポートでは以下に列挙した60社超に及ぶ販社/SIerの具体名を提示し、「業務システムの委託先/購入先となっているのはどこか？」を尋ね、その結果を集計/分析している。

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

上記に列挙された中で、本リリースで紹介している「ユーザ評価ポイントのレーダーチャート」による集計対象となっているのは「プライムの販社/SIer」としての社数シェア上位に位置している以下の18社である。

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
(年商500億円未満全体)(社数シェア上位18社)



ここでは年商500億円未満全体の集計結果のみを掲載しているが、調査レポートには年商、従業員数、業種、地域などの企業属性別に集計したデータも含まれる。

n=1300

出典: 2018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(ノークリサーチ)

本リリースの元となる調査レポート

『2018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』

販社/SIerが中堅・中小市場における社数シェアを伸ばすために取り組むべき事柄を「商材ポートフォリオ」「導入効果と費用」、「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集計/分析した必携書。

【対象企業属性】(有効回答件数:1300社)

年商: 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

従業員数: 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～1,000人未満 / 1,000人以上～3,000人未満 / 3,000人以上～5,000人未満 / 5,000人以上

業種: 組立製造業 / 加工製造業 / 建設業 / 卸売業 / 小売業 / 流通業(運輸業) / IT関連サービス業 / 一般サービス業 / その他(公共/自治体など)

地域: 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

その他の属性: 「IT管理/運用の人員規模」(12区分)、「ビジネス拠点の状況」(5区分)

【分析サマリの概要】

第1章:本ドキュメントの構成
 第2章:販社/SIerの社数シェアにおける経年変化
 第3章:販社/SIerから導入したT商材の「導入効果」と「費用」に関するユーザ企業の評価
 第4章:販社/SIer毎のユーザ企業からの評価をまとめたレーダーチャート
 第5章:販社/SIerの「提案/販売時の活動」に関するユーザ企業の評価
 第6章:販社/SIerの「金額提示」に関するユーザ企業の評価
 第7章:販社/SIerの「システム構築力」に関するユーザ企業の評価
 第8章:販社/SIerの「保守/サポート」に関するユーザ企業の評価

【レポート案内(設問項目、試読版など)】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018SP_usr_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 中堅・中小企業におけるRPA活用の実態と展望レポート」

RPA訴求を成功させる「用途」や「業務システム課題解決」のアプローチ

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018RPA_user_rep.pdf

「2018年版 社会情勢や法制度が中堅・中小企業のIT活用に与える影響レポート」

働き方改革、AIなど、中堅・中小企業を取り巻くビジネス環境の変化は今後のIT活用にどう影響していくのか?

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018TSL_user_rep.pdf

「2018年版中堅・中小企業のセキュリティ・運用管理・バックアップに関する利用実態と展望レポート」

22項目に渡る「守りのIT」に関する取り組みを経年変化に基づいて網羅的に集計/分析

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018Sec_usr_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

NORK RESEARCH

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
 Nork Research Co.,Ltd