

導入社数シェアだけではない多角的なランキングによる販社/Sierの比較と分析

2019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案内

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」⇒	9～11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/地域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1300件(有効件数)の中堅・中小企業を対象とした調査を行っている。

有効サンプル数: 1300社(1社1レコード)

A1.年商区分: 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

A2.職責区分: 以下のいずれかの職責を持つ社員

- ・ 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

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

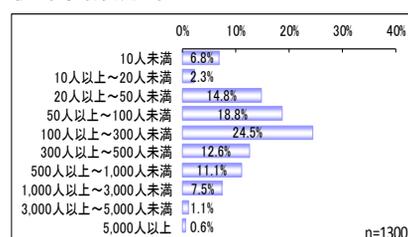
A5.地域区分: 北海道地方 / 東北地方 / 関東地方 / 北陸地方 / 中部地方 / 近畿地方 / 中国地方 / 四国地方 / 九州・沖縄地方

調査実施時期: 2019年7月～8月

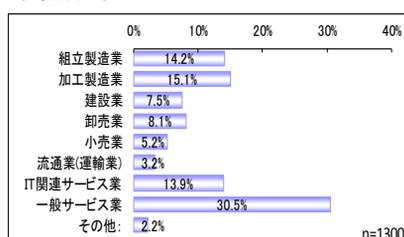
上記に加えて、「**A6.IT管理/運用の人員規模**」(IT管理/運用を担う人材は専任/兼任のいずれか?人数は1名/2～5名/6～9名/10名以上のどれに当てはまるか?)および「**A7.ビジネス拠点の状況**」(オフィス、営業所、工場などの数は1ヶ所/2～5ヶ所/6ヶ所以上のいずれか?ITインフラ管理は個別/統一管理のどちらか?)といった属性についても尋ねており、A1～A7を軸として以降に述べる全ての設問を集計したデータが含まれる。

以下の3つのグラフは1300社の有効サンプルの「従業員数」「業種」「所在地」分布を表したものである。『従業員数1000人以上の大企業が中心で、中小企業のサンプルはわずかしかない』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。

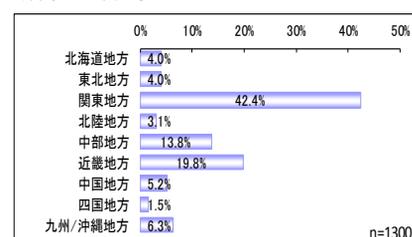
従業員数分布



業種分布



所在地分布



本調査レポートの位置付けと基本構成

IT商材が「所有」だけでなく「利用」の形態へと拡大する中においても、中堅・中小企業を対象としたIT活用提案ではチャネルとしての販社/Sierの存在が欠かせない。そのため、IT商材を開発/販売するベンダやサービス事業者としては、「どの販社/Sierと協業すべきか？」の判断が重要となる。一方で販社/Sierとしても、「競合他社と比較した場合の自社の強み/弱みは何か？」を理解し、自社の立ち位置を把握することが重要となる。

そこで、本調査レポートでは1300社の中堅・中小企業を対象として、61社に及ぶ販社/Sierの具体名を挙げて実施した調査結果を元に、販社/Sierの

- 「導入社数シェアとプライム率」
- 「商材分野別ポートフォリオのランキング」
- 「導入効果と費用に関するユーザ評価ランキング」
- 「提案・販売時の活動、金額提示、システム構築力、保守/サポートといったシステム導入/提案の各段階におけるユーザ評価ランキング」

といった様々な観点から中堅・中小企業が販社/Sierをどのように評価しているか？を集計/分析している。

上記は実際に業務システムの委託先/購入先となっているIT企業に対する評価を集計/分析したもののだが、さらに本調査レポートでは委託/購入の有無に関係なく、主要なIT企業各社の印象/イメージを尋ねた結果を集計/分析している。対象となるIT企業は販社/Sier5社、国内大手ベンダ3社、外資系大手ベンダ/事業者9社、国内パッケージ開発業者(ISV)6社、国内複合機ベンダ5社、国内通信関連事業者5社の合計33社に及ぶ。

上記の設問構成を踏まえて、本分析サマリの章構成は以下のようになっている。

- 第1章: 本調査レポートの背景と構成
- 第2章: 導入社数シェアとプライム率
- 第3章: 商材分野別ポートフォリオのランキング
- 第4章: 導入効果に関するユーザ評価ランキング
- 第5章: 費用に関するユーザ評価ランキング
- 第6章: 提案・販売時の活動に関するユーザ評価ランキング
- 第7章: 金額提示に関するユーザ評価ランキング
- 第8章: システム構築力に関するユーザ評価ランキング
- 第9章: 保守/サポートに関するユーザ評価ランキング
- 第10章: IT企業各社に対する印象やイメージ

次頁以降では、上記に記載した各設問の詳細について記載している。

設問項目(1/6)

本調査レポートにおける設問項目を以下に列挙する。「業務システム」とは、企業が業務に際して活用している情報処理システム全般を指す。また「業務システムの委託先/購入先」とはユーザ企業を対象に業務システムの提案/構築/運用に直接携わる企業を指す。(パッケージ開発元やディストリビュータではない点に注意)

S1-1.業務システムの委託先/購入先(複数回答可)

過去三年以内に業務システムの委託/購入を行った業者を全て挙げる設問である。選択肢数が多いため本設問が表頭となるシートは[S1-1-1]～[S1-1-3]に分割されている。選択肢として列挙した業者の一覧は以下の通りである。

<<独立系>>

- 1 大塚商会(※)
- 2 野村総合研究所(NRI)(※)
- 3 TISインテックグループ(TIS、インテック)
- 4 日本ユニシス(系列企業を含む)(※)
- 5 CTC(系列企業を含む)(※)
- 6 富士ソフト(※)
- 7 日鉄ソリューションズ
- 8 SCSK
- 9 内田洋行グループ(ウチダ***、***ユーザックなど)(※)
- 10 電通国際情報サービス(ISID)
- 11 日本タタ・コンサルタンシー・サービスズ
- 12 兼松エレクトロニクス
- 13 日本電子計算グループ
- 14 日商エレクトロニクス
- 15 オービック(※)
- 16 NSD(日本システムディベロップメント)
- 17 JFEシステムズ
- 18 日本システムウエア
- 19 東洋ビジネスエンジニアリング
- 20 ミロク情報サービス(※)
- 21 TKC(※)
- 22 日本デジタル研究所(JDL)
- 23 ラディックス(RADIX、RDX)

<<NEC系>>

- 24 NECネクサソリューションズ(※)
- 25 NECソリューションイノベータ(※)
- 26 NECネットズエスアイ
- 27 NECフィールディング(※)
- 28 NEC(関連会社や子会社を除く)(※)
- 29 その他のNEC系企業
- 30 日本事務器

<<富士通系>>

- 31 富士通マーケティング(※)
- 32 富士通システムズ・イースト
- 33 富士通ビー・エス・シー
- 34 富士通エフ・アイ・ピー
- 35 富士通エフサス
- 36 富士通(関連会社や子会社を除く)(※)
- 37 その他の富士通系企業
- 38 さくらケーシーエス
- 39 大興電子通信
- 40 扶桑電通
- 41 都築電気
- 42 ソレキア
- 43 ミツイワ

<<日本IBM系>>

- 44 JBCCホールディングスグループ(系列企業も含む)
- 45 日本オフィス・システム
- 46 日本情報通信(NI+C)
- 47 日本IBM(関連会社や子会社を除く)(※)
- 48 その他の日本IBM系企業

<<日立製作所系>>

- 49 日立システムズ(※)
- 50 日立ソリューションズ(※)
- 51 日立製作所(関連会社や子会社は除く)
- 52 その他の日立系企業
- 53 ニッセイコム

<<その他>>

- 54 東芝デジタルソリューションズ(※)
- 55 三菱電機グループ
- 56 リコー(系列企業も含む)(※)
- 57 富士ゼロックス(系列企業も含む)(※)
- 58 キヤノンマーケティングジャパン(系列企業も含む)(※)
- 59 沖電気(系列企業も含む)
- 60 NTTデータ(系列企業も含む)(※)
- 61 その他のNTT系企業
- 62 その他

S1-1S.業務システムの委託先/購入先(複数回答可)

[S1-1]の結果を回答件数の多い業者に限定して集計した結果である。

S1-2.業務システムの委託先/購入先として最も主要なもの

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中から、三年間の累計金額が最も高かったものを1つ挙げる設問である。選択肢はS1-1と同様となる。選択肢数が多いため本設問が表頭となるシートは[S1-2-1]～[S1-2-3]に分割されている。

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

[S1-2]の結果を回答件数の多い業者に限定して集計した結果である。

以降の設問[S2-1][S2-2][S3][S4][S5-1][S5-2][S6-1][S6-2][S7-1][S7-2][S8-1][S8-2]において版社/SIer単位の集計対象となるのは[S1-2S]で回答件数が一定数以上に達しており、上記の表で(※)のついた23社となる。さらに分析サマリにおいて分析対象となるのは、上記の表で(※)が赤字となっている17社となる。

設問項目(2/6)

S2-1. 主要な委託先/購入先から導入したIT関連資産やサービス(複数回答可)

業務システムの主要な委託先/購入先から実際に導入したIT関連資産およびサービスを全て挙げる設問である。選択肢は以下に列挙した「ERP」から「その他」に至るまでの26項目に渡る。選択肢数が多いため本設問が表頭となるシートは[S2-1-1]～[S2-1-2]に分割されている。

基幹系システム	1 ERP	会計、販売、購買、生産といった複数のシステムを統合的に管理するアプリケーション
	2 生産管理	製造業における部品表や製造工程の管理などを担うアプリケーション
	3 会計管理	財務会計や管理会計を担うアプリケーション
	4 販売・仕入・在庫管理	見積、売上、請求、調達、仕入、棚卸の管理を担うアプリケーション
	5 給与・人事・勤怠・就業管理	給与、組織、配属、福利厚生、勤務状況の管理を担うアプリケーション
情報系システム	6 ワークフロー	業務における申請/承認の流れや複数システム間の業務連携を管理するアプリケーション
	7 コラボレーション	グループウェアやビジネスチャットを含めた社内外のコミュニケーションと情報共有を担うアプリケーション
	8 文書管理・オンラインストレージサービス	文書データを管理/保管/共有するアプリケーション
運用管理系システム	9 運用管理・資産管理	ITリソースの棚卸や安定稼働の確保を担うアプリケーション
	10 セキュリティ	PCやサーバがマルウェアなどに感染するのを防止するアプリケーション
	11 バックアップ	PCやサーバに格納されたデータをバックアップするアプリケーション
	12 BI・帳票	業務システムのデータを集計/分析/出力するアプリケーション
顧客管理系システム	13 CRM	営業支援システム(SFA)やマーケティングオートメーション(MA)も含めた顧客情報管理や顧客接点を担うアプリケーション
ハードウェア(サーバ/ストレージ/ネットワーク/端末)	14 サーバ機器	業務システムの処理実行を担う機器
	15 端末機器	クライアントPCおよびスマートデバイス
事務機器	16 ストレージ機器	業務システムのデータ格納を担う機器
	17 ネットワーク機器	IT機器同士や社内外の拠点を接続する機器
インターネット接続サービス	18 複合機	プリンタ、FAX、コピーなどの役割を兼ね備えた事務機器
	19 インターネット接続サービス	インターネットへの接続手段を提供するサービス
データセンターサービス	20 データセンターサービス	サーバのハウジングやデータセンタ設備の提供
	21 IT関連アウトソーシング	業務システムの運用/保守に関するアウトソーシング
クラウド(IaaS/PaaS/SaaS)	22 業務アウトソーシング	実業務に関するアウトソーシング(コールセンタ業務など)
	23 IaaS	ハードウェアやネットワークをサービスとして提供するクラウド形態
その他	24 PaaS	システムの開発/運用を行う環境をサービスとして提供するクラウド形態
	25 SaaS	アプリケーションをサービスとして提供するクラウド形態
その他	26 その他	

S2-1S. 主要な委託先/購入先から導入したIT関連資産やサービス(複数回答可)

上記に列挙した[S2-1]の結果を上記の左端に記載された「基幹系システム」から「その他」までの13分野にまとめたものである。

S2-2. 主要な委託先/購入先から最近導入したIT関連資産やサービス

業務システムの主要な委託先/購入先から最も直近で導入したIT関連資産やサービスを1つだけ挙げる設問である。選択肢はS2-1と同様となる。選択肢数が多いため本設問が表頭となるシートは[S2-2-1]～[S2-2-2]に分割されている。

S2-2S. 主要な委託先/購入先から最近導入したIT関連資産やサービス

[S2-1S]と同様に[S2-2]の結果を13分野にまとめたものである。

S3. 主要な委託先/購入先から最近導入したIT関連資産やサービスの導入効果

[S2-2]で回答したIT関連資産やサービスで得られた導入効果を以下の2つの観点から尋ねた設問である。

- 「売上改善」の観点： 導入によって期待していた売上の増額幅が期待を上回った場合は「○」、下回った場合は「×」、売上改善を期待していなかった場合は「N/A」
- 「経費削減」の観点： 導入によって期待していた経費の削減幅が期待を上回った場合は「○」、下回った場合は「×」、経費削減を期待していなかった場合は「N/A」

本設問の選択肢は上記の2つの観点を組み合わせた以下の(3×3= 9通り)となる。

<<売上改善が期待通りだった場合>>	<<売上改善が期待通りでなかった場合>>	<<売上改善を期待していなかった場合>>
1 売上改善: ○、経費削減: ○	4 売上改善: ×、経費削減: ○	7 売上改善: N/A、経費削減: ○
2 売上改善: ○、経費削減: ×	5 売上改善: ×、経費削減: ×	8 売上改善: N/A、経費削減: ×
3 売上改善: ○、経費削減: N/A	6 売上改善: ×、経費削減: N/A	9 売上改善: N/A、経費削減: N/A

S4.主要な委託先/購入先から最近導入したIT関連資産やサービスに要した費用

[S2-2]で回答したIT関連資産やサービスに要した費用を以下の2つの観点から尋ねた設問である。

- 「導入費用」の観点： 初期導入に要した費用が予定の金額以内だった場合は「○」、
超過した場合は「×」
- 「運用費用」の観点： 保守/サポート費用が予定の金額以内だった場合は「○」、
超過した場合は「×」

本設問の選択肢は上記の2つの観点を組み合わせた以下の(2×2 = 4通り)となる。

- | | |
|---|---|
| <<導入費用と運用費用の双方が予定内だった場合>>
1 導入費用: ○、運用費用: ○ | <<導入費用は超過したが、導入費用は予定内だった場合>>
3 導入費用: ×、運用費用: ○ |
| <<導入費用は予定内だったが、運用費用が超過した場合>>
2 導入費用: ○、運用費用: × | <<導入費用と運用費用の双方が超過した場合>>
4 導入費用: ×、運用費用: × |

S5-1.主要な委託先/購入先の「提案/販売時の活動」について満足度が高い事柄(複数回答可)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうちで、「提案/販売時の活動」について満足度が高い事柄を尋ねた結果である。選択肢は以下の13項目である。

- 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
- 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
- 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
- 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
- 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
- 6 どの営業やSEが来ても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
- 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
- 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
- 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
- 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
- 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
- 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
- 13 その他

S5-2.主要な委託先/購入先の「提案/販売時の活動」について不満度が高い事柄(複数回答可)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうちで、「提案/販売時の活動」において不満度が高い事柄を尋ねた結果である。選択肢は以下の13項目である。

- 1 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 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 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 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 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 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 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 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、自社業務の説明に時間がかかる
- 11 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 扱える商材が限られており、他の業者にも相談をしなければならないことが多い
- 13 その他

※[S5-1]と[S5-2]は各選択肢が対になっており、ある観点の良い面と悪い面を記述した内容となっている。この各選択肢を対にした結果を [S1-2S]を表側として比較したものが「質問間クロス集計データ¥[S5-1 & S5-2]([S1-2S]表側).xlsx」に含まれる。

S6-1. 主要な委託先/購入先の「金額提示」について満足度が高い事柄(複数回答可)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「金額提示」に関して満足度が高い事柄を尋ねた結果である。選択肢は以下の7項目である。

- 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
- 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
- 3 見積金額の提示が迅速で正確である
- 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
- 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
- 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
- 7 その他

S6-2. 主要な委託先/購入先の「金額提示」について不満度が高い事柄(複数回答可)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「金額提示」に関して不満度が高い事柄を尋ねた結果である。選択肢は以下の7項目である。

- 1 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 見積金額の提示に時間がかかり、内容も不正確である
- 4 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 連携する他社製品については別途他の業者から見積をとる必要がある
- 7 その他

※[S6-1]と[S6-2]は各選択肢が対になっており、ある観点の良い面と悪い面を記述した内容となっている。この各選択肢を対にした結果を [S1-2S]を表側として比較したものが「質問間クロス集計データ¥[S6-1 & S6-2]([S1-2S]表側).xlsx」に含まれる。

S7-1. 主要な委託先/購入先の「システム構築力」について満足度が高い事柄(複数回答可)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「システム構築力」に関して満足度が高い事柄を尋ねた結果である。選択肢は以下の12項目である。

- 1 自社内設置やクラウドなど、多種多様な構築方法を提示してくれる
- 2 IT機器だけでなく、電話や複合機を含むオフィス全体を視野に入れている
- 3 個別カスタマイズをしない標準状態でも豊富な機能を揃えている
- 4 業種/業態に即したテンプレートが充実しており、個別カスタマイズの必要があまりない
- 5 自社が望む機能については個別カスタマイズで柔軟かつ迅速に対応してくれる
- 6 個別のカスタマイズ費用については他社や他製品と比べると安価である
- 7 標準製品の枠内でカバーできる範囲が広い
- 8 個別カスタマイズ部分も含めた自社専用のマニュアルを作成してくれる
- 9 製品がバージョンアップした時でも個別カスタマイズ部分はそのまま流用できる
- 10 製品がバージョンアップした時でも個別カスタマイズの反映には費用がかからない
- 11 自社が求めた要件を忠実に再現したシステムを構築してくれる
- 12 その他

S7-2.主要な委託先/購入先の「システム構築力」について不満度が高い事柄(複数回答可)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「システム構築力」に関して不満度が高い事柄を尋ねた結果である。選択肢は以下の12項目である。

- 1 クラウドのみで自社内設置がない等、構築方法の提案内容が偏っている
- 2 IT機器のみに限定され、電話や複合機を含むオフィス全体での最適化ができない
- 3 個別カスタマイズをしない標準状態では機能が不足している
- 4 業種/業態に向けたテンプレートは簡易なものであり、実際は個別カスタマイズが多い
- 5 自社が望む機能を個別カスタマイズで実現しようとしても制限が多く、時間もかかる
- 6 個別のカスタマイズ費用については他社や他製品と比べると割高である
- 7 標準製品の枠内でカバーできる範囲が狭い
- 8 標準のマニュアルと個別カスタマイズ部分のマニュアルの整合性がとれていない
- 9 製品がバージョンアップした時は個別カスタマイズ部分に対応作業が必要となる
- 10 製品がバージョンアップした時に個別カスタマイズの反映に費用がかかる
- 11 自社の要件を尋ねるだけで、業者側からの自主的な工夫がない
- 12 その他

※[S7-1]と[S7-2]は各選択肢が対になっており、ある観点の良い面と悪い面を記述した内容となっている。この各選択肢を対にした結果を [S1-2S]を表側として比較したものが「質問間クロス集計データ¥[S7-1 & S7-2]([S1-2S]表側).xlsx」に含まれる。

S8-1.主要な委託先/購入先の「保守/サポート」について満足度が高い事柄(複数回答可)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「保守/サポート」に関して満足度が高い事柄を尋ねた結果である。選択肢は以下の10項目である。

- 1 複数メーカーの製品/サービスも一元化して保守/サポートしてくれる
- 2 ハードからソフトまでシステム全体を一元化して保守/サポートしてくれる
- 3 IT機器だけでなく、電話や事務器を含むオフィス全体を保守/サポートしてくれる
- 4 IT機器だけでなく、LED照明などを含むオフィス全体の節電対策を行ってくれる
- 5 IT機器に加えて、社内外のネットワーク回線もまとめて保守/サポートしてくれる
- 6 取り扱える商材が広いため、保守/サポートの窓口も一元化できる
- 7 提案時の営業やSEが運用/サポート段階でも引き続いて自社を担当してくれる
- 8 運用/サポート段階でも営業やSEが自社を訪問し、課題や要件のヒアリングを行ってくれる
- 9 運用/保守サポートの費用については実態を踏まえて定期的な見直しを行ってくれる
- 10 その他

S8-2.主要な委託先/購入先の「保守/サポート」について不満度が高い事柄(複数回答可)

業務システムの主要な委託先/購入先に対する評価のうち、「保守/サポート」に関して不満度が高い事柄を尋ねた結果である。選択肢は以下の10項目である。

- 1 保守/サポートしてくれる製品/サービスは単一メーカーのものに限定される
- 2 保守/サポートの範囲はシステム全体ではなくハードやソフトの一部に留まっている
- 3 IT機器のみであり、電話や事務器を含むオフィス全体は保守/サポートしてもらえない
- 4 IT機器のみであり、LED照明などを含むオフィス全体の節電対策までは行ってくれない
- 5 IT機器のみであり、社内外のネットワーク回線は保守/サポートしてもらえない
- 6 取り扱える商材が狭いため、複数の業者と保守/サポート契約を結ぶ必要がある
- 7 提案時と運用/サポート段階とで担当者が変わってしまうため、情報の伝達が円滑でない
- 8 運用/サポート段階に入ると、トラブルなどが発生しない限りは営業やSEは自社を訪問してこない
- 9 運用/保守サポートの費用については固定金額であり、やや割高であると感じている
- 10 その他

※[S8-1]と[S8-2]は各選択肢が対になっており、ある観点の良い面と悪い面を記述した内容となっている。この各選択肢を対にした結果を [S1-2S]を表側として比較したものが「質問間クロス集計データ¥[S8-1 & S8-2]([S1-2S]表側).xlsx」に含まれる。

F.IT企業各社に対する印象やイメージ(複数回答可)

S系列の設問は実際に業務システムの委託先/購入先となっているIT企業に対する評価を尋ねる内容となっているが、F系列の設問は委託/購入の有無に関係なく、主要なIT企業各社の印象/イメージを尋ねる内容となっている。

対象となるIT企業は以下のように、販社/Sier5社、国内大手ベンダ3社、外資系大手ベンダ/事業者9社、国内パッケージ開発業者(ISV)6社、国内複合機ベンダ5社、国内通信関連事業者5社の合計33社に及ぶ。

<<販社/Sier>>	<<外資系大手ベンダ/事業者>>	<<国内パッケージ開発業者(ISV)>>	<<国内複合機ベンダ>>
1 大塚商会	9 アマゾンデータサービスジャパン	18 OBC	24 リコー
2 オービック	10 日本マイクロソフト	19 ピー・シー・イー	25 キヤノン
3 NECネクサソリューションズ	11 日本IBM	20 OSK	26 富士ゼロックス
4 富士通マーケティング	12 グーグル	21 応研	27 シャープ
5 日立システムズ	13 デル	22 弥生	28 コニカミノルタ
<<国内大手ベンダ>>	<<国内大手ベンダ/事業者>>	<<国内パッケージ開発業者(ISV)>>	<<国内通信関連事業者>>
6 NEC	14 日本ヒューレットパッカード	23 サイボウズ	29 NTTドコモ
7 富士通	15 レノボ・ジャパン		30 KDDI
8 日立製作所	16 日本オラクル		31 ソフトバンク
	17 SAPジャパン		32 NTTコミュニケーションズ
			33 NTT東日本/NTT西日本

F系列設問は各IT企業に対応したF1～F33各社に対して、以下の12項目の設問で構成され、以下に列挙された選択肢の中から該当するものを全て選ぶ形式となっている。

選択項目

項目の説明

1 「収益増に繋がる提案が多い」	「eコマースサイトを新たに開設して売り上げを伸ばす」など、収益増を実現する提案が多い
2 「コスト削減に繋がる提案が多い」	「クラウドに切り替えてシステム維持費用を減らす」など、コスト削減を実現する提案が多い
3 「リスク回避を強調した提案が多い」	「ランサムウェア対策のためにPCに買い替える」など、リスクを訴えることによる提案が多い
4 「幅広いIT商材をカバーしている」	ハードウェア、ソフトウェア、クラウドなど、多岐に渡るIT商材を取り扱っている
5 「IT以外の商材もカバーしている」	複写機、オフィス設備、防災用品など、IT以外の商材も一緒に取り扱っている
6 「特定のIT分野に関する知見が高い」	特定のIT分野において、他社では代替できない技術やノウハウを持っている
7 「業務視点での改善提案力が高い」	製品/サービスの導入だけでなく、業務にどう活かすか？まで提案してくれる
8 「業種/業態に関する理解度が高い」	特定の業種や業態に関する業務知識やノウハウを豊富に持っている
9 「経営やビジネスの理解度が高い」	経営やビジネスの視点から見た助言やアドバイスも提供してくれる
10 「規模の小さな顧客も大切にしている」	規模の小さな企業に対しても、こまめに提案やニーズ把握を行っている
11 「大都市圏以外の顧客も大切にしている」	大都市圏以外の地域においても、こまめに提案やニーズ把握を行っている
12 「全く判断できない」	当該のIT企業とは全く接点がないので判断できない

重要な集計データに関する解説や販社/Sierに向けた提言といった本レポートの要旨はPDF形式の「分析サマリ」に記載されている。以下のレポート試読版では、「2. 導入社数シェアとプライム率」の一部を紹介している。

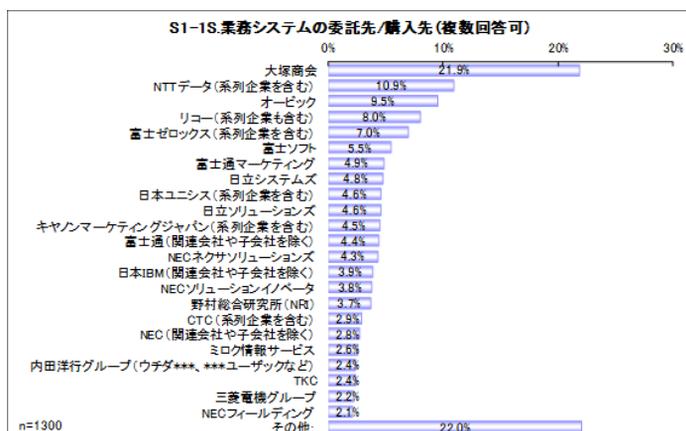
2. 導入社数シェアとプライム率

本章では中堅・中小企業から見た時の「業務システムの委託先/購入先の導入社数シェア」と「プライム率」について見ていくことにする。

本調査レポートでは以下の 62 項目に渡る具体的な販社/Sier を列挙して、「過去三年以内に業務システムの委託/購入を行った業者」を複数回答形式で尋ねている。(設問[S1-1S])

*****中略*****

その結果を年商 500 億円未満の中堅・中小企業全体で集計した結果が以下のグラフである。
(集計データ ¥ 単純集計データ ¥ 【S 系列】単純集計.xlsx) (年商別、業種別、従業員数別などのデータも集計データフォルダ内に収録されている)



「大塚商会」が 2 割超で首位となっており、2 位以下の倍以上となる導入社数シェアを堅持している。同社は幅広い IT 商材を強みとしており、その点が広範囲に渡る中堅・中小企業の獲得に寄与していると考えられる。

「NTT データ (系列企業を含む)」は大企業のみが顧客層であると考えがちだが、実際には中堅企業でも導入が見られる基幹系システム「ビズインテグラル (Biz J)」や中小/小規模企業向けの税務申告ソリューション「達人シリーズ」などの幅広い IT 商材をグループ会社も含めて展開している。その結果、大企業だけでなく年商 500 億円未満の中堅・中小企業層においても、導入社数シェア 2 位に位置している。

「オービック」は基幹系システムを中核としたシステムインテグレーションで長年顧客に支持されており、顧客数の増減幅は大きくないが導入社数シェア 3 位の安定した位置付けを維持している。

「リコー (系列企業も含む)」や「富士ゼロックス (系列企業も含む)」は

*****以下、省略*****

レポート試読版2(「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「A6. IT管理/運用の人員体制」を集計軸として「S系列」(本調査レポートの全設問)を集計した結果の一部である。

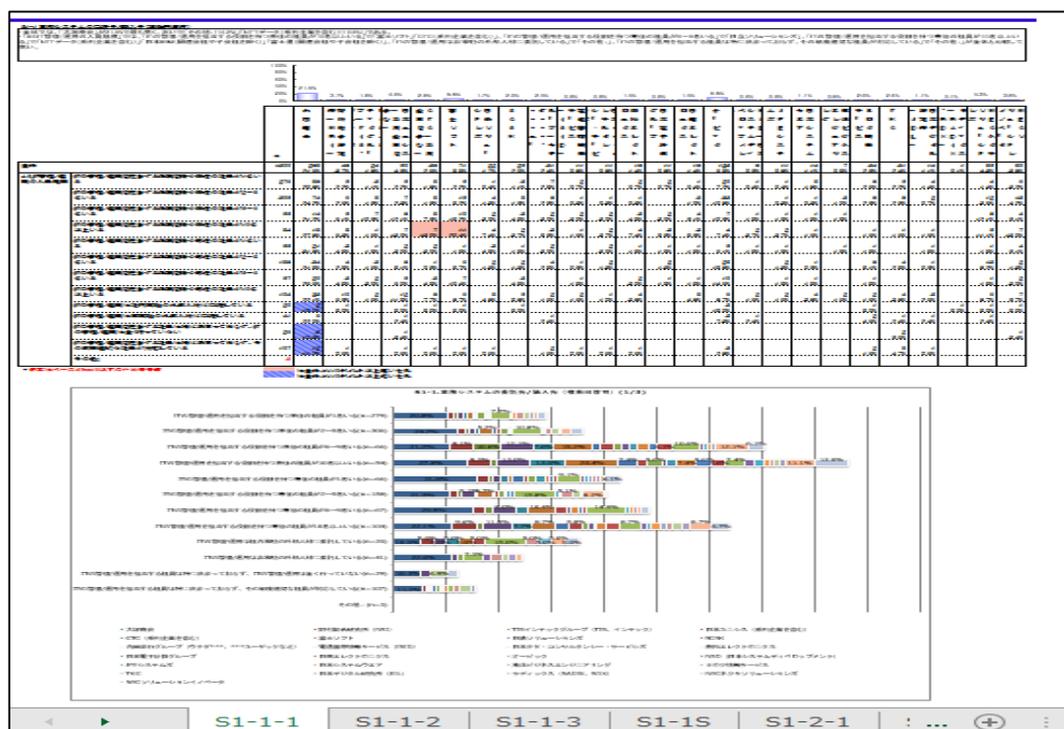
以下のMicrosoft Excelファイル名は『【S系列】(【A6】表側).xlsx』となっている。【S系列】とは、本調査レポートの中で主要な販社/SIerの社数シェアやユーザ企業から見た評価を尋ねた設問を指す。また、【A6】とはIT管理/運用の人員体制を示す企業属性であり、以下に列挙した選択肢から構成されている。

- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ兼任の社員が1名いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ兼任の社員が2～5名いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ兼任の社員が6～9名いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ兼任の社員が10名以上いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ専任の社員が1名いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ専任の社員が2～5名いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ専任の社員が6～9名いる
- ・ITの管理/運用を担当する役割を持つ専任の社員が10名以上いる
- ・ITの管理/運用は社内常駐の外部人材に委託している
- ・ITの管理/運用は非常駐の外部人材に委託している
- ・ITの管理/運用を担当する社員は特に決まっておらず、ITの管理/運用は全く行っていない
- ・ITの管理/運用を担当する社員は特に決まっておらず、その都度適切な社員が対応している

したがって、『【S系列】(【A6】表側).xlsx』の結果を見ることによって、IT管理/運用を担う人材が1名の場合(ひとり情シス)と2～5名、6～9名、10名以上のそれぞれの場合で、販社/SIerの社数シェアやユーザ企業から見た時の評価にどのような違いがあるか?などを確認することができる。同じように、年商別の傾向は『【S系列】(【A1】表側).xlsx』(A1が年商区分を表す)、業種別の傾向は『【S系列】(【A4】表側).xlsx』(A4が業種区分を表す)といった集計データが用意されている。このように、ファイル名を見ることで「どの設問を対象とし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。

本調査レポートの設問数はS系列18設問、F系列33問の合計41問となっており、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項目となる。そのため、本調査レポートにおける「主要分析軸データ」の合計シート数は41設問×7属性=287シートに達する。(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は本レポートの標準には含まれない)

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。



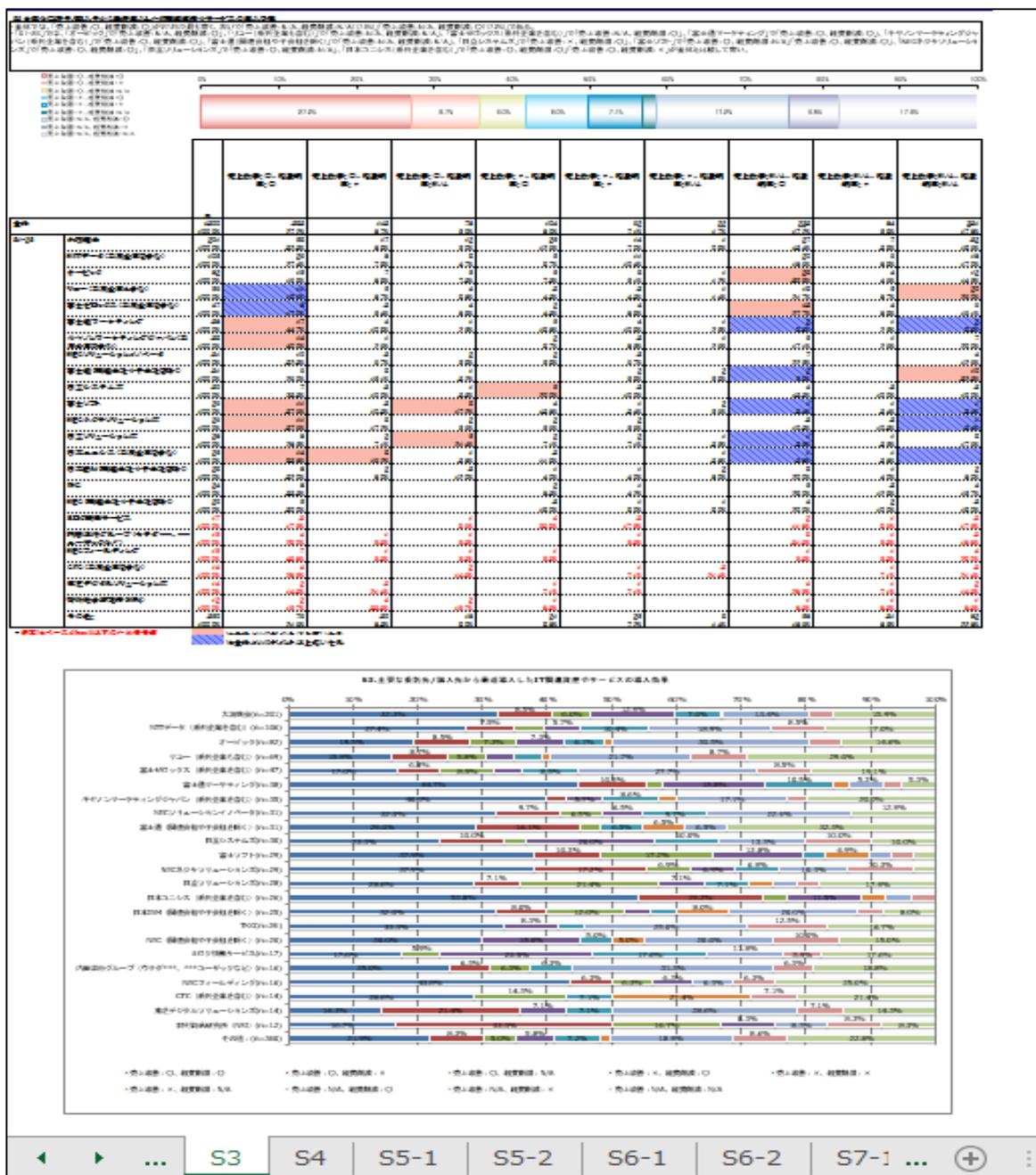
レポート試読版3(「質問間クロス集計データ」)

「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「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」を軸として、本調査レポートの全設問(S系列)を集計した結果である。これによって、「最も主要な委託先/購入先としての販社/SIer毎に、ユーザ企業の評価がどう異なっているか?」などを知ることができる。

以下のMicrosoft Excelファイル名は『【S系列】(【S1-2S】表側).xlsx』となっている。『【S1-2S】表側』の部分は設問「S1-2S」が集計軸(表側)となっていることを示しており、『【S系列】』の部分は本調査レポートの中で主要な販社/SIerの社数シェアやユーザ企業から見た評価を尋ねた設問を指す。このようにファイル名を見ることで「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または横帯グラフ、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。



本レポートの価格とご購入のご案内

『2019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』

【発刊日】2019年12月23日 【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)

【サンプル/ダイジェスト】 以下より、本レポートのサンプル/ダイジェストをご覧いただけます。

2019年 中堅・中小向け販売チャネルのプライム率と商材ポートフォリオのランキング

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019SP_usr_rel1.pdf

2019年 中堅・中小企業1300社が著名なIT企業33社に抱く印象とイメージ

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019SP_usr_rel2.pdf

2019年 販社/Sierのシステム構築力や導入効果などに関する評価ランキング

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019SP_usr_rel3.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

その他のレポート最新刊のご案内

『2019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』

【レポート案内(サンプル属性、試読版、集計データ例など)】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019IT_user_rep.pdf

【サンプル/ダイジェスト】 サブスクリプションやシェアリングが中堅・中小企業のIT活用に与える影響

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019IT_user_rel1.pdf

業種別に見たIoT/AR/VR/ウェアラブルなどの活用シーンと訴求ポイント

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019IT_user_rel2.pdf

中堅・中小企業が新たなデバイス活用に取り組む際の方針や課題

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019IT_user_rel3.pdf

働き方改革におけるHR Tech活用のニーズと課題

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019IT_user_rel4.pdf

中堅・中小企業における新たなIT活用の意思決定者と新規/既存のIT支出比率

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019IT_user_rel5.pdf

『2019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』

【レポート案内(サンプル属性、試読版、集計データ例など)】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019Cloud_user_rep.pdf

【サンプル/ダイジェスト】 DX時代のITソリューションにおけるクラウド/オンプレミス選択の業種別傾向

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019Cloud_user_rel1.pdf

中堅・中小企業が「働き方改革」や「人材不足」への対処で選択するシステム形態

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019Cloud_user_rel2.pdf

サブスクリプション/シェアリングによるIT活用とシステム形態の関連

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019Cloud_user_rel3.pdf

『2019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』

【レポート案内(サンプル属性、試読版、集計データ例など)】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019NW_user_rep.pdf

【サンプル/ダイジェスト】 中堅・中小企業向けに5Gネットワーク活用を訴求する際に有効なIoT活用シーン

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019NW_user_rel1.pdf

働き方改革と共に訴求すべき中堅・中小向け通信/ネットワーク関連サービス

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019NW_user_rel2.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>

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
〒160-0022 東京都新宿区新宿2-13-10 武蔵野ビル5階23号室
TEL 03-5361-7880 FAX 03-5361-7881
Mail: inform@norkresearch.co.jp
Web: www.norkresearch.co.jp