

2016年11月29日

株式会社ワークスアプリケーションズ

---

## 業務システムの利便性を問う問題提起動画を公開！ ～大手企業のシステムユーザーへのアンケート調査で 明らかとなったコンシューマーサービスとの格差～

---

株式会社ワークスアプリケーションズ（本社：東京都港区、代表取締役最高経営責任者：牧野正幸、以下 ワークス）は、顧客を対象としたアンケート調査をもとに、業務システムの利便性に対する問題提起を目的とした動画を公開しましたのでお知らせいたします。

# 1億円の不便と0円の便利

多くの人が気づいていない、身近にある不便とは？

動画はこちら：<https://www.youtube.com/watch?v=wKxqQyVyX0E>

サイトはこちら：<http://www.worksap.co.jp/movie-enterprise-system/>

### ●私たちの生活を変え、進化を続ける利便性

普段私たちが利用している検索エンジンや SNS、EC サイト、動画共有サービスなどのコンシューマーサービスは、その利便性を追求し、進化し続けてきました。使い慣れていなくても直感的に分かる操作性、入力しながら検索候補を提示してくれる機能、自分が選んだものや買ったものと類似する項目を提案してくれる機能。私たちは、それらの利便性について、ほとんどコストをかけることなく享受することができます。もはや、それらがなくなってしまうたら、私たちはその不便さに不満を抱くでしょう。

### ●”便利さ”から置き去りにされたもの

一方で、コンシューマーサービスの持つ操作性や機能を持たない業務システムを、私たちは当たり前のように使い続けています。そして、多くの企業ではそういったシステムのために、実に売上高の1%を投資していると言われていています。つまり、1,200億円の売り上げがある企業では、1ヶ月で1億円ものお金をかけていることになるのです。私たちは、1億円をかけて使っている業務システムに、本当に満足しているのでしょうか？ワークスアプリケーションズが独自に実施した調査（後に記載）では、80%近くのビジネスマンが、“操作感”、“情報の Recommend”、“検索性”、“入力の頻度”、“スピード”、“デザイン” などにおいて、「コンシューマーサービスと比べて業務システムに満足していない」ことがわかりました。

## ●業務システムは、もっとよくなる

ワークスアプリケーションズは、コンシューマーの世界がここまで便利になったのだから、ビジネスの世界ももっと便利になるはずだと信じています。そして、コンシューマーサービスでは当たり前になっている技術を業務システムに取り入れることで、ビジネスパーソンの働き方を変えることを目指しています。

## 【アンケート調査】業務システムへの不満が示す新たな顧客ニーズ ～業務システムの利便性における満足度調査において85%が不満と回答～

### ●IT コンシューマライゼーションにより変化する企業の業務

近年、企業の業務に一般消費者向けのIT製品やサービス、技術を取り入れるという「コンシューマライゼーション」の流れが活発になり、企業の業務システムの利便性に大きな影響を与えています。従業員が個人所有の端末を業務に使用するBYOD（Bring Your Own Device）の考えや、社内SNSの導入などが進む中で、企業向けシステムにおいても、コンシューマー向け製品・サービスと同等の利便性が求められるようになってきています。ワークスは、企業向け製品とコンシューマー向け製品におけるそれぞれの利便性においてどのようなギャップがあるのかを明らかにすることで、新たな顧客ニーズを把握し、製品の改善に繋げることができるとの考えから、この度、ワークスの顧客307社715名を対象として、業務システムの利便性に対する意識調査を実施いたしました。

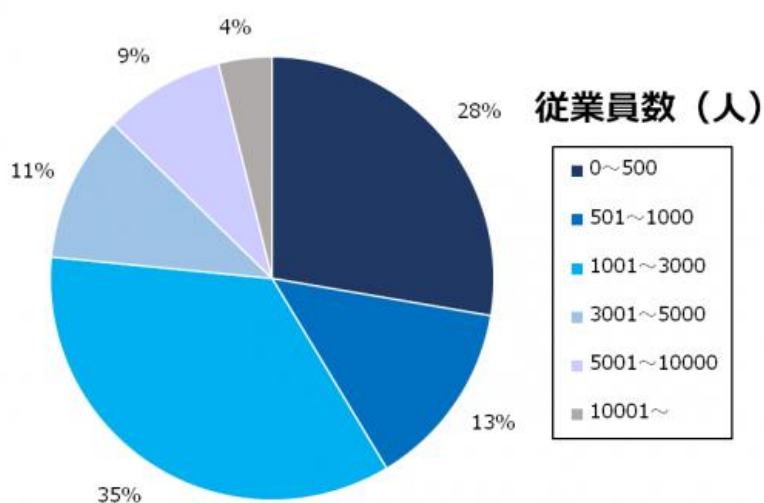
#### 【調査概要】

- ・ 対象 : 307社
- ・ 調査日時 : 2015年8月26日
- ・ 調査方法 : アンケートによる回答

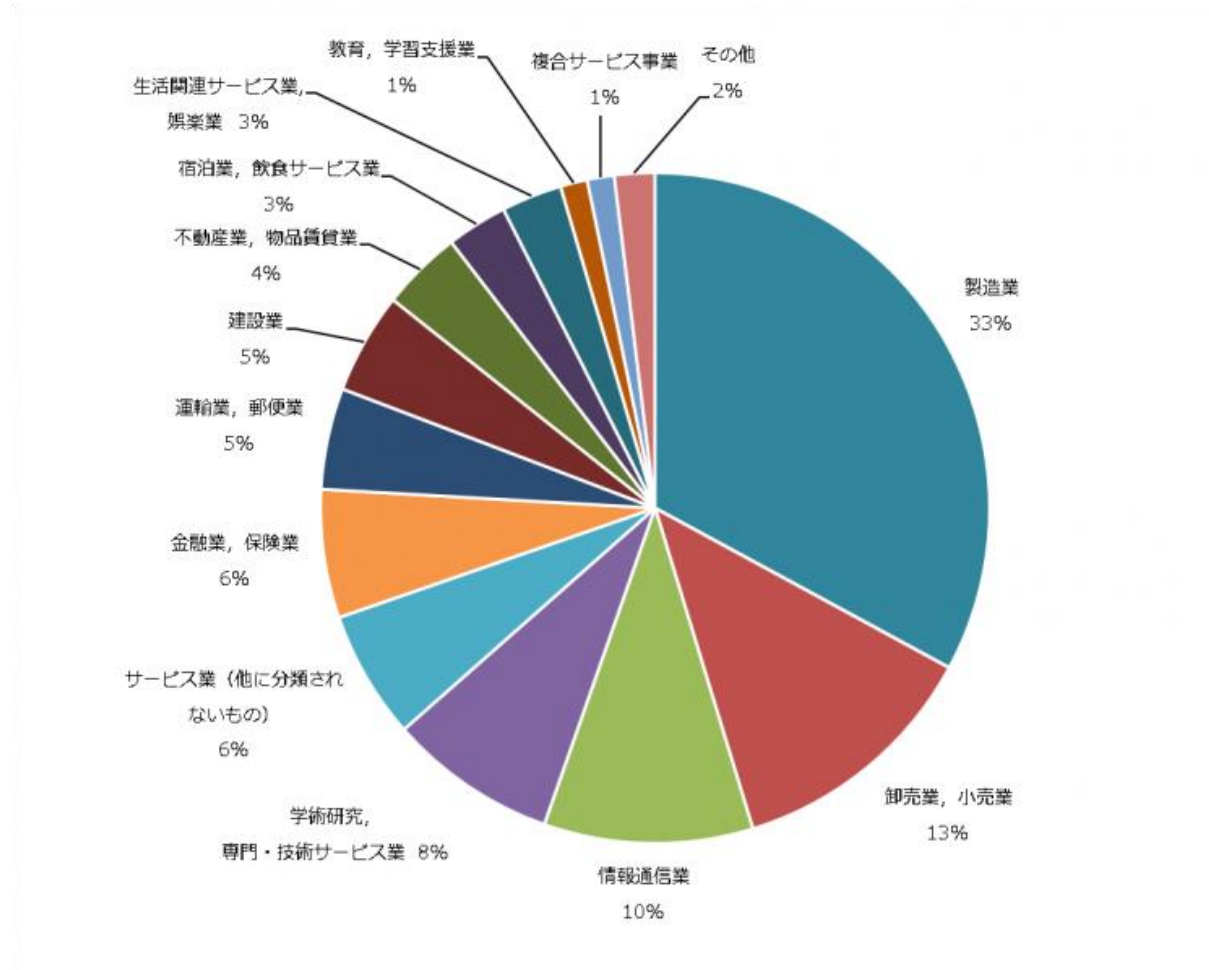
#### 【調査対象企業情報】

今回のアンケートにご協力いただいたワークス顧客の企業規模、業種分布は以下のとおりです。

#### 企業規模



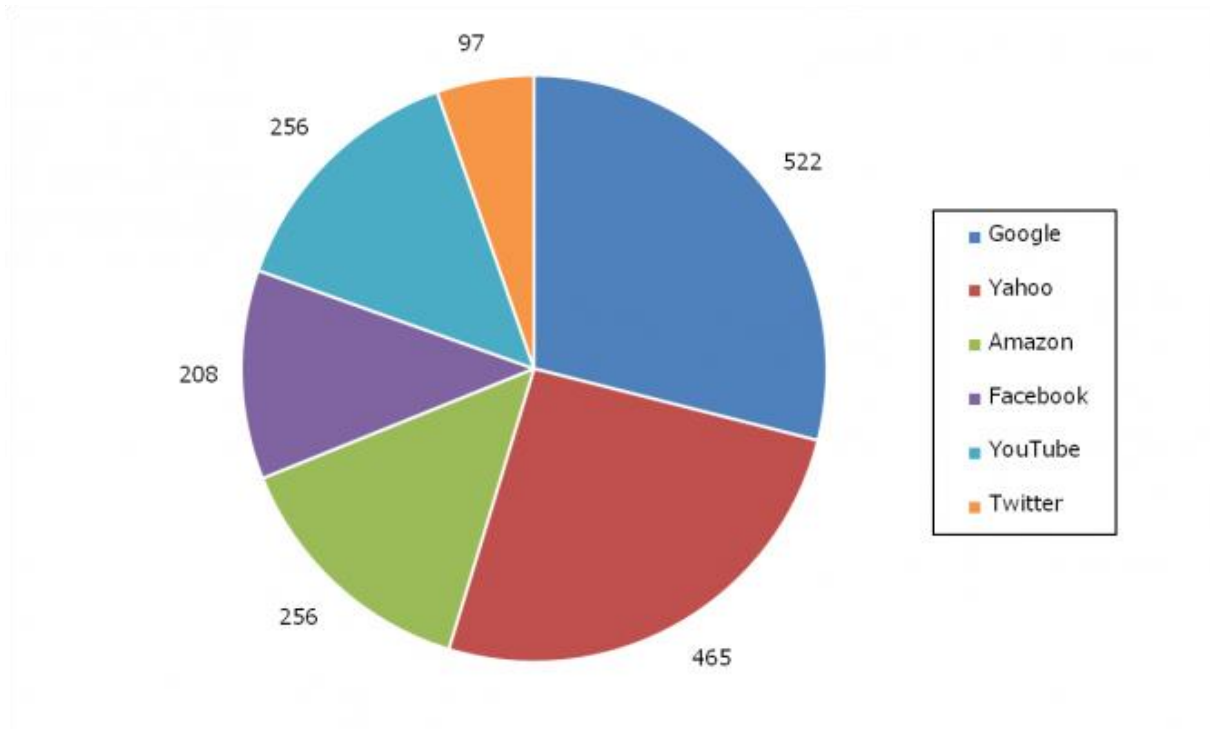
## 業種分布



### ●社会に広く普及するコンシューマー向けサービス

「普段利用しているコンシューマーサービス（複数回答可）」の設問については、検索エンジンをはじめとするインターネット関連サービスの「Google」、「Yahoo!」の回答数が最も多く、次いで EC サイトの「Amazon」、動画共有サービスの「YouTube」、ソーシャルネットワークサービスの「Facebook」の回答が多いという結果となりました。ほとんどの回答者が複数のサービスに対して「利用している」と回答しており、生活のあらゆる場面でコンシューマーサービスが浸透している状況がうかがえます。

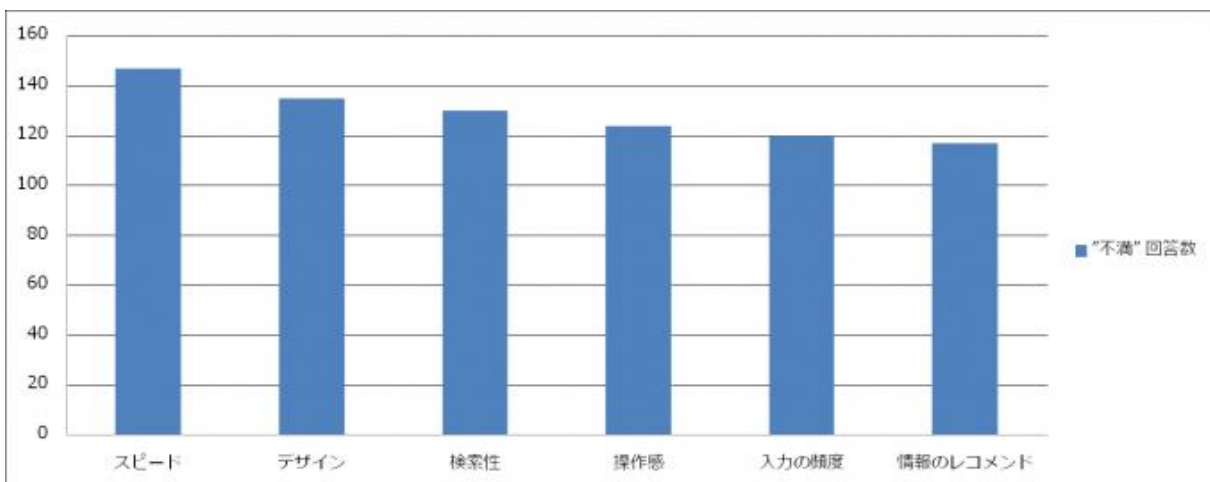
「普段利用しているコンシューマーサービス（複数回答可）」 有効回答数：527



●85%が現行の業務システムに不満

一方、「コンシューマーサービスと比較した業務システムにおける満足度」の設問については、「不満」、もしくは「やや不満」との回答を集計すると、全体のうち 85%が現行の業務システムに何かしらの不満を持っているという結果となりました。

「コンシューマーサービスと比較して業務システムにおいて満足ではないと感じているポイント」 有効回答数：532



さらに、「スピード」、「デザイン」、「操作感」、「情報のレコメンド」、「検索性」、「入力の頻度」の6つの項目別の不満度については、「スピード」に対する不満が最も高い結果となり、多くの回答者が業務システムにおける処理の遅さをストレスと感じていることが分かります。

- ・ 「操作の途中で固まるのが不満」
- ・ 「処理を行ってから結果が出るまでに時間がかかる」

などのコメントが目立つことから、利用者を待たせることなく、必要な情報をスピーディーに提示することができるかが業務システムの利便性を高めるポイントとなっていると推察できます。

また、続いて不満度の高かった「デザイン」「検索性」については、

- ・ 「ユーザーインターフェースの面で劣っている」
- ・ 「どこにどのデータが入っているかを知っていなければ、欲しい情報を探し出せない」

といったコメントから、コンシューマーサービスに比べ、直感的なデザインでない点、必要な情報を見つけるのが難しい点が、利用者の負担となっていることが分かりました。

#### ◆ 株式会社ワークスアプリケーションズについて

|      |  |
|------|--|
| 商号   | 株式会社ワークスアプリケーションズ  |
| 設立   | 1996年7月  |
| 代表者  | 代表取締役最高経営責任者 牧野 正幸<br>代表取締役最高執行責任者 阿部 孝司<br>代表取締役最高技術責任者 石川 芳郎 |
| 資本金  | 3,626,506 千円   |
| 所在地  | 東京都港区赤坂 1-12-32 アーク森ビル 19 階                                    |
| 事業内容 | 大手企業向け ERP パッケージソフト「HUE®」および「COMPANY®」の開発・販売・サポート              |
| 売上高  | 40,786 百万円（連結）※2016年6月末時点                                      |
| 従業員数 | 5,631 名（連結）※2016年6月末時点   |