

NEWS RELEASE

会計・人事/給与パッケージ「SuperStream」、 矢野経済研究所の ERP パッケージの顧客満足度調査で 1 位を獲得

キヤノン MJ IT グループのスーパーストリーム株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：高山峰美、以下スーパーストリーム）が開発、販売する会計・人事/給与パッケージ「SuperStream」が、矢野経済研究所が行った、法人ユーザアンケートによる ERP パッケージの顧客満足度調査で第 1 位を獲得しました。

「SuperStream」は会計・人事/給与分野に特化した経営基盤ソリューションで、累計で 7,400 社以上の導入実績を有しています。大企業から中堅中小企業まで、オンプレミスやクラウドによる企業規模に合わせた導入に対応しています。

今回の顧客満足度調査では、SuperStream の「機能」を始め、「性能」および「信頼性」の部分が、特に高く評価されました。

<矢野経済研究所 調査結果サマリー>

矢野経済研究所では、法人ユーザアンケートによる ERP パッケージの顧客満足度調査を行った。その結果、総合満足度で 1 位となったのは SuperStream（開発元：スーパーストリーム株式会社）であった。

項目ごとに見ると、全体的に平均より満足度が高い傾向があるが、導入の容易性、信頼性、機能、性能等において特に高い評価を得ている。他方、導入価格、保守サポート価格等価格面では他製品及び平均との差は小さい。

SuperStream は、価格よりも、導入・利用のしやすさや信頼性において満足度が高いといえる。

ERP満足度調査結果

製品名	導入の 容易性	性能	機能	信頼性	システム構築 の容易さ	運用管理 の容易さ	導入価格	保守 サポート料	総合
SuperStream	2.8	2.9	3.0	3.3	2.6	2.8	2.2	2.2	2.7
A	2.1	2.7	2.7	3.1	2.0	2.1	1.4	1.5	2.2
B	2.5	2.6	2.6	2.8	2.4	2.6	2.2	2.3	2.5
C	2.4	2.5	2.5	2.7	2.4	2.3	2.2	2.2	2.4
D	2.2	2.6	2.6	2.7	2.1	2.4	2.3	2.2	2.4
平均点	2.4	2.7	2.7	2.9	2.3	2.5	2.1	2.1	2.4

評価方法は、1～4の4段階評価で「4＝大変満足、3＝まあ満足、2＝やや不満、1＝大変不満」とした。
集計では、各項目及び総合の平均値を算出した。

SuperStream

- 報道関係者のお問い合わせ先：マーケティング企画部 山室 TEL: 03-6701-3647 E-mail: mkt_p@superstream.co.jp
- 一般の方のお問い合わせ先：パートナー営業部 TEL: 03-6701-3645 E-mail: ss-info@superstream.co.jp
- ホームページ：<http://www.superstream.co.jp/>

<調査概要>

アンケート実施期間：2013 年 7～8 月

有効回答者数：643 社

調査対象：国内中堅～大手企業顧客満足度の調査条件としては、矢野経済研究所が、ERP パッケージ（基幹業務を統合する情報システムを構築するためのパッケージ）と区分している製品を対象とした。

一定数（10 件）以上の回答数を得た主要 5 製品間で比較している。

スーパーストリームはお客様の日頃のご愛顧に感謝するとともに、今後もお客様の声に真摯に耳を傾けて製品の機能拡充とサービスの向上に努めてまいります。

調査結果の詳細はスーパーストリーム社ホームページをご参照ください。

<http://www.superstream.co.jp/file.jsp?id=14490>

■SuperStream について

SuperStream はスーパーストリーム株式会社（旧社名：エス・エス・ジェイ株式会社）が提供する経営基盤ソリューションです。

1995 年 6 月の提供開始以来、国内の中堅・大手企業を中心に、累計で 7,400 社（2014 年 3 月末時点）を超える導入実績があり、機能の充実度については特に高い評価をいただいています。

さまざまな業種の業務ノウハウと日本の商慣習を十分にふまえた製品開発を続けており、企業のバックオフィスを支える経営基盤として、経営的視点に立った情報活用と企業の成長戦略を強力にサポートしています。

■ERP パッケージ顧客満足度調査（法人ユーザアンケート調査）について

株式会社矢野経済研究所の行った法人ユーザアンケートによる ERP パッケージ顧客満足度調査の調査要綱は下記のとおりです。

アンケート実施期間：2013 年 7～8 月

有効回答者数：643 社

調査対象：国内中堅～大手企業

顧客満足度の調査条件としては、矢野経済研究所が、ERP パッケージ（基幹業務を統合する情報システムを構築するためのパッケージ）と区分している製品を対象とした。また、満足度調査においては、一定数（10 件）以上の回答数を得た主要 5 製品間で比較している。

評価方法は、1～4 の 4 段階評価で「4＝大変満足、3＝まあ満足、2＝やや不満、1＝大変不満」とした。集計では、各項目及び総合の平均値を算出した。

ERPパッケージ顧客満足度調査で No.1となったSuperStream

長年の実績と機能でユーザの信頼と高評価を獲得

小林 明子

2014年9月

Sponsored by スーパーストリーム株式会社

調査結果サマリー

矢野経済研究所では、法人ユーザアンケートによるERPパッケージの顧客満足度調査を行った。

その結果、総合満足度で1位となったのは SuperStream（開発元：スーパーストリーム株式会社）であった。項目ごとに見ると、全体的に平均より満足度が高い傾向があるが、導入の容易性、信頼性、機能、性能等において特に高い評価を得ている。他方、導入価格、保守サポート価格等価格面では他製品及び平均との差は小さい。SuperStream は、価格よりも、導入・利用のしやすさや信頼性において満足度が高いといえる。

ERP満足度調査結果

製品名	導入の 容易性	性能	機能	信頼性	システム構築 の容易さ	運用管理 の容易さ	導入価格	保守 サポート料	総合
SuperStream	2.8	2.9	3.0	3.3	2.6	2.8	2.2	2.2	2.7
A	2.1	2.7	2.7	3.1	2.0	2.1	1.4	1.5	2.2
B	2.5	2.6	2.6	2.8	2.4	2.6	2.2	2.3	2.5
C	2.4	2.5	2.5	2.7	2.4	2.3	2.2	2.2	2.4
D	2.2	2.6	2.6	2.7	2.1	2.4	2.3	2.2	2.4
平均点	2.4	2.7	2.7	2.9	2.3	2.5	2.1	2.1	2.4

評価方法は、1～4の4段階評価で「4＝大変満足、3＝まあ満足、2＝やや不満、1＝大変不満」とした。
集計では、各項目及び総合の平均値を算出した。

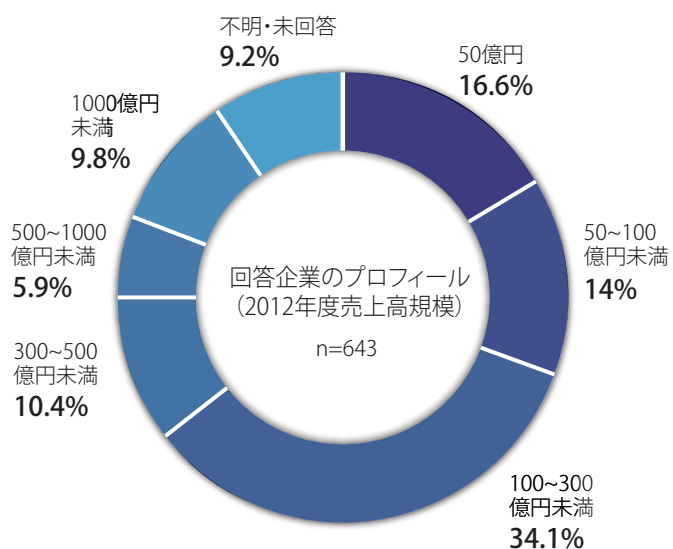
<調査概要>

アンケート実施期間：2013年7～8月

有効回答者数：643社

調査対象：国内中堅～大手企業

顧客満足度の調査条件としては、矢野経済研究所が、ERPパッケージ（基幹業務を統合する情報システムを構築するためのパッケージ）と区分している製品を対象とした。一定数（10件）以上の回答数を得た主要5製品間で比較している。



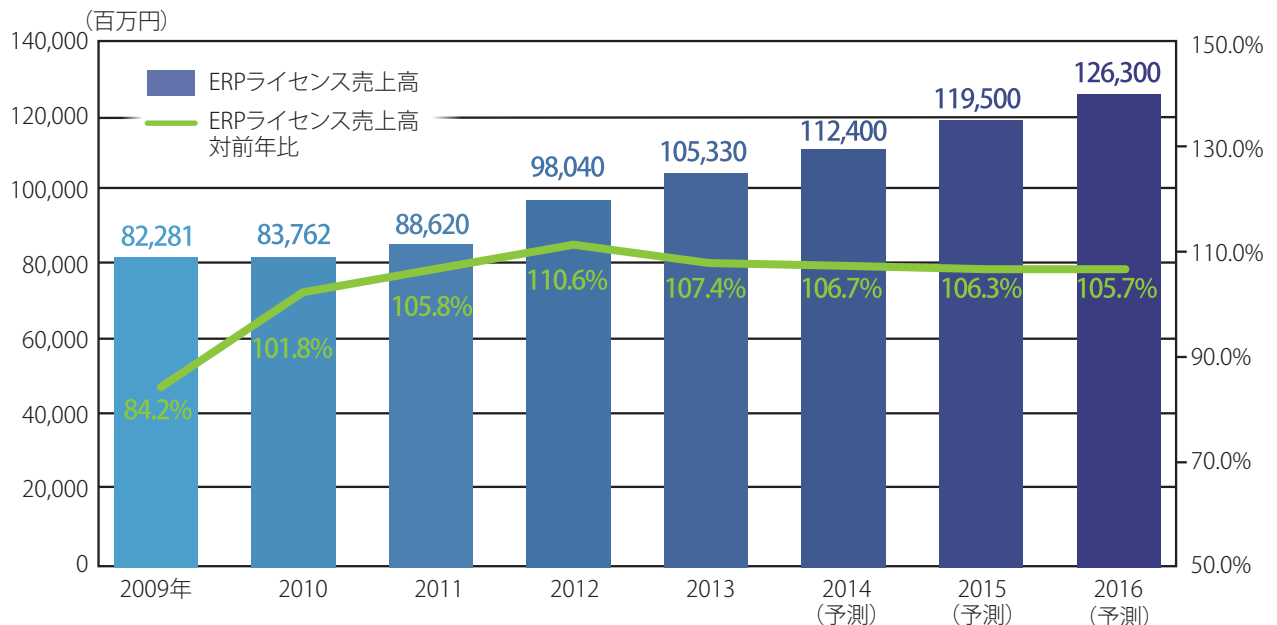
堅調な成長軌道に復帰したERP市場の概要 とSuperStreamのポジショニング

2013年のERPパッケージライセンス市場規模はリーマンショック前の水準の1,053億円に回復し、前年比7.4%増と堅調な伸びを見せている。市場関係者からは「ERPへの投資が戻ってきた」という声が多く聞かれる。

ユーザ企業では、システムの老朽化対策や、経営基盤の改革を目的としたリプレイスが本格的に拡大している。とりわけ、企業単体ではなく企業グループとしてIT戦略を構築・実践する傾向は強まっている。ガバナンス強化や業務標準化のために、国内においてはグループ導入、さらにグローバル企業においては海外拠点を含めたシステム化が推進されており ERPへの投資を後押しする要因となっている。また、クラウドの活用拡大が急速に進んでいることにも注目したい。

グローバル導入への対応やクラウド活用は、ERP市場においては比較的新しいトレンドではあるが、中長期的にはERPの利用シーンを根本的に変える可能性があると考える。

ERPパッケージライセンス売上高の推移（エンドユーザ渡し価格ベース）



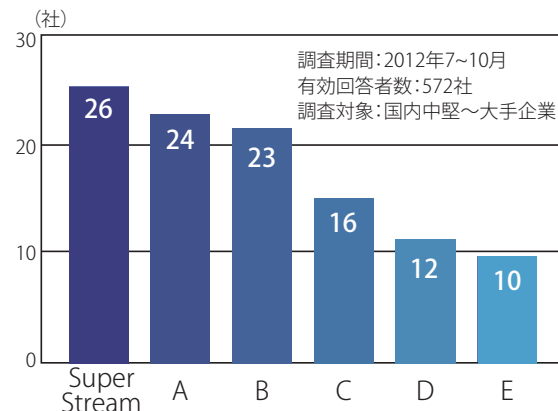
出所：矢野経済研究所 「ERP市場の実態と展望2014」

矢野経済研究所推計

会計分野でのERPパッケージの利用率は7割(矢野経済研究所調べ)に達していることわかるように成熟市場であり、新規導入より他社からのリプレイスが主体となる。

ERPパッケージは多数存在するが、その中でSuperStreamのポジショニングを見ると、単年の売上高シェアでは上位には入らないものの、会計及び人事システム分野における実績から、導入企業数の多さが特徴となっている。

中堅・中小企業（年商500億円未満）で財務・会計システムとして導入されている製品



出所：矢野経済研究所「ERP/業務ソフトウェアの導入実態」

SuperStreamが顧客満足度No1である背景

数あるERPパッケージの中でSuperStreamが顧客満足度でトップとなった背景をみると、以下のようなポイントが挙げられる。これらが総合的に組み合わさった結果が、導入の容易性、信頼性、機能、性能への高い評価として表れているのであろう。

7400社を超える導入実績

SuperStreamは1995年に「アジアに通用する業務ソフト」を目指して誕生し、2015年に発売20周年を迎える。会計・人事パッケージの中でも老舗といえ、累計導入社数は2014年9月段階で7,400社(内上場企業700社以上)を超えている。

法制度対応などの機能改変をサポートで対応

消費税増税、マイナンバー制度、IFRS(国際会計基準)など、法改正等による機能改変はすべてサポートの範囲でいち早く提供する。市場には、別途有料とするパッケージもあることに注意したい。厚いユーザ基盤から得た保守収入を製品開発に充てる好循環はSuperStreamの強みであり、信頼性向上につながっていると言えるだろう。

積極的な情報開示

パッケージを“ブラックボックス”にすることなく、ユーザにはDB構造を開示しているため、システム担当者の管理や運用が容易であり、自社で外部システムとの連携や帳票の作成等を行うこともできる。またパートナーにはソースコードの開示も行っている。

国内外のパートナー網による充実した販売・サポート体制

日本全国及びアジアで合計100社以上のパートナー企業が充実した販売・サポート体制を構築している。スーパーストリームでは技術者認定制度を設けており、500名以上のエンジニアが認定を受けている。パートナー企業ごとの認定技術者の人数はホームページで公開している。パートナー育成は、導入及びサポートのサービスのレベル向上に不可欠と言える。

ユーザ会、トレーニングにより顧客接点を重視

パートナー販売主体であるが、ユーザとの接点構築を重視している。2009年にユーザ会を立ち上げ、多数のユーザ企業が参加する。同じ課題や気付きを持つ担当者同士が活発な意見交換を行っており、ユーザニーズは製品開発に活かされている。また、スーパーストリームは製品及び実務のトレーニングを定期的開催している。実務トレーニングでは「海外居住者の給与計算」「キャッシュフロー計算書の作成と分析」など様々なテーマを扱い、業務運用から支援する。

SuperStreamの今後の方向性

クラウド活用の推進と海外導入支援で顧客ニーズの変化に対応する

矢野経済研究所では、ERPにおける今後の注目動向は、①クラウド利用の拡大、②海外導入への対応と考える。企業の中核を担う基幹システムだからこそ、変化しつつあるIT環境に対応し、顧客に新しい価値を提供すべく進化し続けることが望ましい。

以前は「基幹システムをクラウド化するのはセキュリティ面で不安だ」という声も聞かれたが、昨今はBCPの観点からも自社にサーバを置くより信頼性の高いクラウドを利用の方がセキュアであり、さらにTCO削減や変化への対応というメリットを享受できると考える企業が増えている。矢野経済研究所は、いずれ多くの企業がクラウドERP(ハイブリッドクラウドを含む)の利用を選択し、オンプレミスのみで保持し続けるユーザ企業は少数派となると予測する。

また、企業の海外進出が加速するのに伴い、海外拠点へのERP導入も拡大している。中堅企業ではExcelや簡易パッケージからのレベルアップ、大手企業ではグローバルでの見える化の実現といったニーズがみられる。

SuperStreamはこれらのトレンドを重視した製品戦略を推進しており、ユーザ企業の中長期的なニーズに応えるものとなっている。

変化を見越したクラウドサービスの提供

パートナーがSaaSを提供しているほか、AWS(Amazon Web Services)、Microsoft Azure、IJJ GIOといったIaaSを利用することも可能だ。2014年時点でクラウドを活用するユーザは約40社ある。クラウド活用への関心はここ1年程で大きく高まり、新規案件では1割弱がクラウド利用を前提としているという。

マーケティング企画部 部長の山田誠氏は、「SuperStreamは本格的なクラウド化を見越して開発しており、IaaSの活用はもとより、マルチテナントによるSaaSでも提供している。全面的なクラウドシフトに対しても積極的に対応する。ERPパッケージベンダーのビジネスも自ら変革していかななくてはならないが、業界で率先してクラウド化の進展をリードする存在でありたい。」と意気込む。

日系企業のグローバル経営を支援する海外導入対応

ERPを海外で利用するには、製品が言語・通貨対応済みなのは必須条件だが、海外での販売、導入支援、サポート体制が整備されているかどうか重要である。SuperStreamは海外現地パートナーも2社あり、シンガポールに拠点を置くSCS Globalでは記帳代行を行う会計アウトソーシングサービスも提供している。スーパーストリームによると、グローバル企業の本社は海外拠点の財務状況を正確に把握する意向が強く、現地法人では低コストで効率的に業務を行いたいというニーズがあるという。

山田氏は、「日本と海外で同じSuperStreamを利用できるのは、連結決算の早期化や管理会計上メリットが大きい。海外拠点だからといって高額な外資系ERPを導入するのは負担が大きく、現地の簡易的なパッケージでは管理会計機能が弱い。日本企業のグローバル化を支援する経営基盤としては、日本のパッケージの良さを備えたSuperStreamが最適だと自負している。」と強調する。

ERPパッケージの導入と利活用についての考察

SuperStreamは、長年の実績と厚い顧客基盤を持ち、今回の調査でわかったようにユーザから高い評価を得ているERPパッケージである。ERPパッケージは各社が機能や価格を競っているが、製品の特色、使い勝手、サポート体制等は少しずつ異なる。山田氏は「例えるなら、どの車でも走ることはできるが、乗り心地や運転のしやすさ、安心感は違う。」と言う。製品選定の段階ではそのような細部は可視化しづらいが、顧客満足度は一つの指標ともなり得るだろう。

更に今後の市場動向を鑑みれば、クラウド活用、海外導入対応という新しいニーズを抱えるユーザに対してもソリューションを提供できる立場にあることは、有効なアピールポイントとなると考える。

スーパーストリーム株式会社
マーケティング企画部
部長 山田誠氏



〒164-8620
東京都中野区本町2-46-2
中野坂上セントラルビル
TEL:03-5371-6936
<http://www.yanoict.com>
yictsmr@yano.co.jp

本レポートの著作権は矢野経済研究所に帰属します。
本レポートについては矢野経済研究所にお問い合わせください。
Copyright 2014 矢野経済研究所 無断複製を禁じます。