

## 2017年ITの最重点投資分野は「クラウドサービス」 「IoT/M2Mソリューション」、「人工知能(AI)」への投資が拡大 企業の約4割が「IoT」、約3割が「人工知能(AI)」の事業活用に関心

～「携帯電話・スマートフォン“法人利用”実態調査2017」より～

株式会社日経BPコンサルティング（東京都港区）はこのほど、「携帯電話・スマートフォン“法人利用”実態調査2017」の結果をまとめた（2017年1月27日報告書発行）。携帯電話の法人における利用実態と利用意向を探る本調査は、2005年に開始してから今回で12回目である。

2017年のモバイル・ソリューションへの投資に関する重点投資分野の1位は「クラウドサービス」、次いで「IoT/M2Mソリューション」、「モバイルの業務アプリケーション連携」、「ビッグデータ活用」という結果になった（図1）。

今回、ICT分野で注目の「IoT」、「ロボット/ドローン」、「人工知能(AI)」の事業への活用の関心度、また活用状況や各関心/活用における具体的な項目についても調査した。調査の結果、それぞれに対する事業活用への企業の関心度は、「IoT」が37.8%、「ロボット/ドローン」が18.4%、「人工知能(AI)」が31.1%という結果であった（図2）。

通信事業者に対する満足度については、音声端末部門、データ端末部門いずれも昨年に続きNTTドコモが1位となった（図3）。

また、企業が負担する1人当たりの音声端末の月額負担料金は5115円で、昨年から957円の減少となり、通話定額への移行の影響が見られる結果だった。格安SIM、格安スマホの企業での利用については、格安SIMによる通話サービス利用企業は1.6%、データ通信サービス利用企業は3.3%、企業における格安スマホの利用率は1.4%という結果で、昨年から微増している。

### 2017年の投資注力度が最も高いのは「クラウドサービス」 投資拡大幅が最も大きいのは「ビッグデータ活用」 「IoT/M2Mソリューション」、「人工知能(AI)」への投資も拡大

モバイル・ソリューションへの投資は、「クラウドサービス」が最も高く、「クラウドサービス」への投資熱がさらに高まる結果となった。次いで「IoT/M2Mソリューション」、「モバイルの業務アプリケーション連携」、「ビッグデータ活用」が続く。昨年2~4番目であった「スマートフォン」、「タブレット端末」、「モバイル・セキュリティ」をこの3項目が抜いた形となった。

2016年の投資注力度は対2015年で17項目が拡大し、2017年は対2016年で19項目が拡大する。2016年から2017年への投資拡大幅が最も大きいのは、昨年に続き「ビッグデータ活用」である。2017年は、企業のICTに対する投資が「ビッグデータ活用」に、より多く注ぎ込まれる。次いで、「人工知能(AI)活用」、「業務アプリケーション連携」、「モバイル・セキュリティ」、「IoT/M2Mソリューション」といった分野への投資意欲が高くなる傾向で、更に今後の投資拡大が期待できる。

### 「IoT」の事業活用へ企業の約4割が関心 「ロボット/ドローン」に対しては約2割、「人工知能(AI)」に対しては約3割 「IoT」、「人工知能(AI)」の活用がさらに高まる

今回、ICT分野で注目の「IoT」、「ロボット/ドローン」、「人工知能(AI)」の事業への活用の関心度、また活用状況や各関心/活用における具体的な項目についても調査した。調査の結果、それぞれに対する事業活用への企業の関心度は、「IoT」が37.8%、「ロボット/ドローン」が18.4%、「人工知能(AI)」が31.1%という結果であった。また活用中と回答した企業の活用率は、「IoT」が5.4%、「ロボット/ドローン」が4.7%、「人工知能(AI)」が1.3%とまだ活用率は低いものの、検討を進めている企業も多い。特に「人工知能(AI)」は活用率が、1%台であるが、活用を考えている企業は3割を占め、投資意欲も高いことから、2017年以降、活用企業が拡大していくと想定される。

業種によって、関心度、活用率は異なり、「IoT」の関心度、活用率が高いのは「電気・機械系の製造業」、「ロボット/ドローン」は「建設・土木業」、「人工知能(AI)」は、関心度が高いのが「金融・不動産」、活用率が高いのは「サービス業・その他」であった。

## 音声端末主契約、データ通信主契約の満足度は、いずれも NTT ドコモが総合満足度で 1 位

音声端末主契約、データ端末主契約の総合満足度 1 位は、いずれも昨年に続き NTT ドコモであった。音声端末主契約の 2 位には、KDDI(au)を抜いてソフトバンクとなった。総合満足度のスコアをアップしたのは、ソフトバンクのみで、特に音声端末主契約の総合満足度では、12.6 ポイントスコアアップした。

音声端末主契約において、総合満足度以外の各項目では、NTT ドコモが 11 項目中、6 項目で 1 位を獲得しており、1 位の数が最も多い。その 1 位の項目は、昨年と全く同じく、「通話エリア(屋内外の 2 項目)」、「通話品質」、「法人営業担当者の対応」、「販売店・ショップ店員の対応」、「アフターサービス・サポート体制」である。エリア/品質と法人営業担当を中心とした対応面での満足度は非常に高く、NTT ドコモの強みは変わっていない。一方で、価格、料金面での満足度が他の通信事業者よりも低い点は、昨年と変わらない傾向となっている。また、データ端末主契約においては、音声端末と同じ 6 項目に加え、「データ通信速度」を含めた 7 項目で 1 位となった。

音声端末主契約において、2 位となったソフトバンクは、「通話エリア(屋内外の 2 項目)」、「通話品質」において、昨年から大きく向上した点が、総合スコアアップにつながったといえる。各項目では、「法人向けサービス/ソリューション」、「電話機」の 2 項目で 1 位となっている。データ端末主契約においても、音声端末と同様、唯一スコアがアップしたのが、3 位のソフトバンクである。1 位の項目は無かったものの、「法人割引サービス」、「端末」以外の全ての項目でスコアがアップした。

一方、今回、音声端末主契約において 3 位になった KDDI(au)は、今回料金面以外のスコアが総じて下降しており、特に、「通話エリア(屋内)」、「電話機」、「法人営業担当者の対応」でのポイントが 10 ポイント以上ダウンしている点が目立っている。データ端末主契約では 2 位で、「端末の価格」、「月々の利用料金」、「法人割引サービス」、「法人向けサービス/ソリューション」の 4 項目で満足度 1 位となった。

## 音声端末の月額会社負担は 5115 円で前回から 957 円の減少

### 通話定額の利用は全体の約 6 割が利用、データシェアプランは全体の 5 割の企業が利用

業務で必要な携帯電話・PHS 音声端末の月額料金において、会社が負担している額は、一人当たり平均 5115 円だった。昨年平均の 6072 円から、今回は 957 円減となり、昨年に引き続き、さらなる減少となつた。通話定額への移行とともに、さらなる各社の料金競争により、低料金化が進んでいると考えられる。その通話定額の利用率は全体で 57.1%、音声端末主契約の通信事業者別では、最も利用率が高いのは NTT ドコモの 65.7%である。

また、データ定額/パケットパックの利用率は、全体で 63.4%、データシェアプランは、全体で 50.2%の企業が利用している。データシェアプランの利用率が高いのは、NTT ドコモの音声端末主契約企業の 69.1%。通話定額、データシェアプランを先行して導入した NTT ドコモが最も高い利用率となっている。

## 格安 SIM による通話サービス利用企業は 1.6%でデータ通信サービス利用企業は 3.3%

### 企業における格安スマホの利用率は 1.4%

格安 SIM による通話サービスを利用している企業は、わずか 1.6%という結果であったが、昨年から 0.9 ポイントアップとなった。今後の利用意向を含めると、13.2%の企業が格安 SIM による音声サービスを利用する可能性がある。

一方、データ通信サービスに格安 SIM を利用している企業は 3.3%と昨年の 3.2%とほぼ変わらない。利用意向まで含めると 15.6%であったが、関心を持っている企業は約半数を占めている。

格安スマホの利用率も格安 SIM による通話サービスと同じく、わずか 1.4%であるが、昨年の 2 倍の利用率となっている。利用意向を含めると 12.9%の企業が格安スマホを利用する可能性がある。

**「携帯電話・スマートフォン“法人利用”実態調査 2017」について**

**調査概要 :** 「携帯電話・スマートフォン“法人利用”実態調査 2017」は、今回が 12 回目。携帯電話/スマートフォン/PHS の法人利用の実態と、今後 3 年間の企業の導入計画、さらに経年での比較も含めた法人利用ニーズの変化を分析した。今回新たに ICT で注目されている IoT、ロボット/ドローン、人工知能(AI)に関する活用についても調査。

**調査手法 :** 企業への郵送調査（調査票を郵送し、インターネットと Fax で回答）

モバイル通信事業者 3 社（NTT ドコモ、KDDI、ソフトバンク）へのヒアリング調査

**調査対象 :** 全上場企業約 3,500 社と非上場の優良企業約 1,500 社の合計 5000 社の情報システム部門、総務部門など（携帯電話、社内システム等に携わっている方）

**有効回答数 :** 711 社（回収率：14.2%）

**調査期間 :** 調査期間はアンケート調査が 2016 年 11 月 26 日～12 月 16 日

ヒアリング調査が 2016 年 11 月 30 日～12 月 8 日

**調査報告書 :** 2017 年 1 月 27 日発行

報告書と、業種や売上規模、従業員数別の全集計結果を収録した CD-ROM 付き。価格は 32 万 4000 円（税込）。ローデータ版も提供している。詳しくは、下記サイトへ。

[https://consult.nikkeibp.co.jp/research/reports-and-data/keitai\\_hojin/](https://consult.nikkeibp.co.jp/research/reports-and-data/keitai_hojin/)

**日経 BP コンサルティング :** 日経 BP 社全額出資の「調査・コンサルティング」「企画・編集」「制作」など、コンサルティング、コンテンツ関連のマーケティング・ソリューション提供企業。（2002 年 3 月 1 日設立。資本金 9000 万円）

**【このリリースに関するお問い合わせ先】**

株式会社 日経 BP コンサルティング コンサルティング本部 調査部

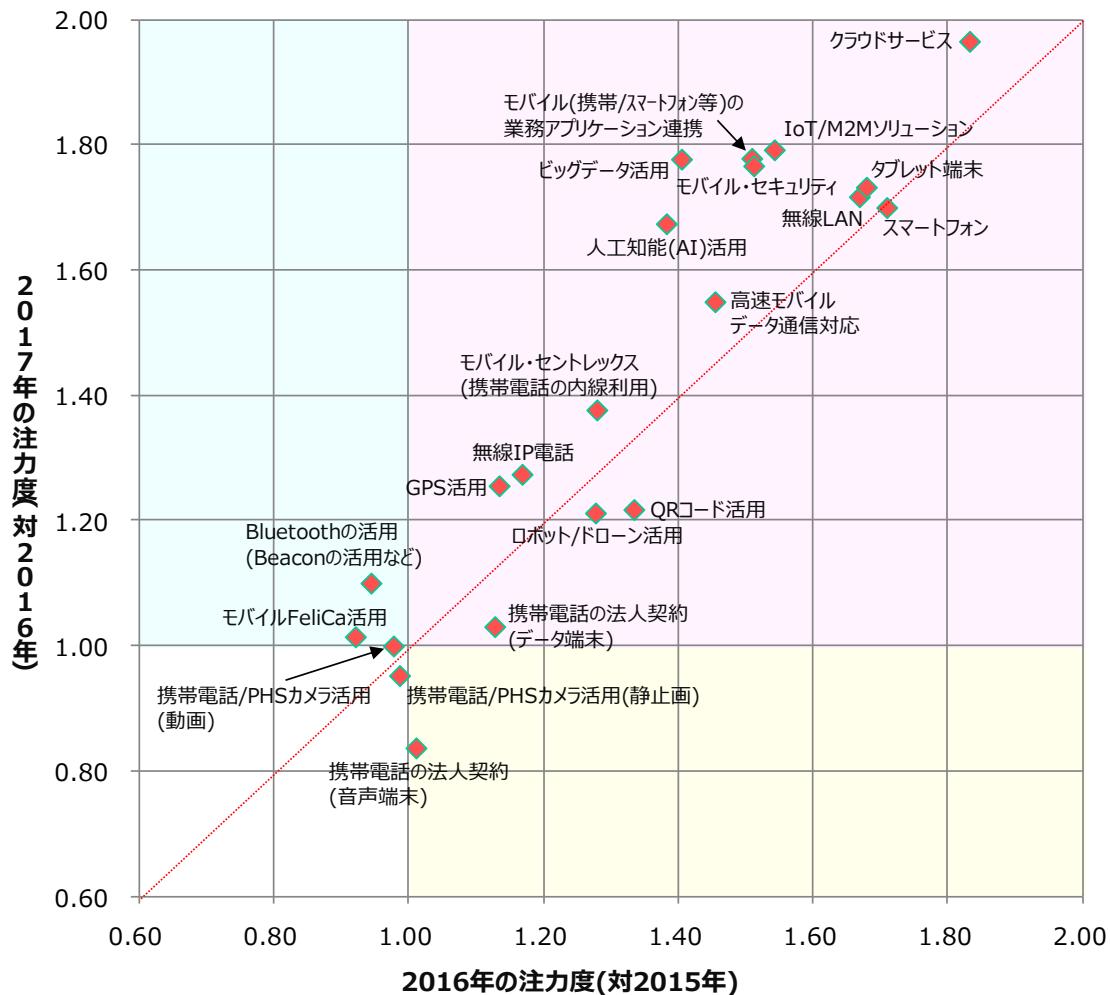
担当：藤澤 一郎

Tel.03-6811-8308 Fax.03-5421-9176

〒108-8646 東京都港区白金 1-17-3 NBF ブラチナタワー

お問い合わせフォーム <https://consult.nikkeibp.co.jp/contact.html>

図1 モバイル・ソリューションに関する投資の注力度

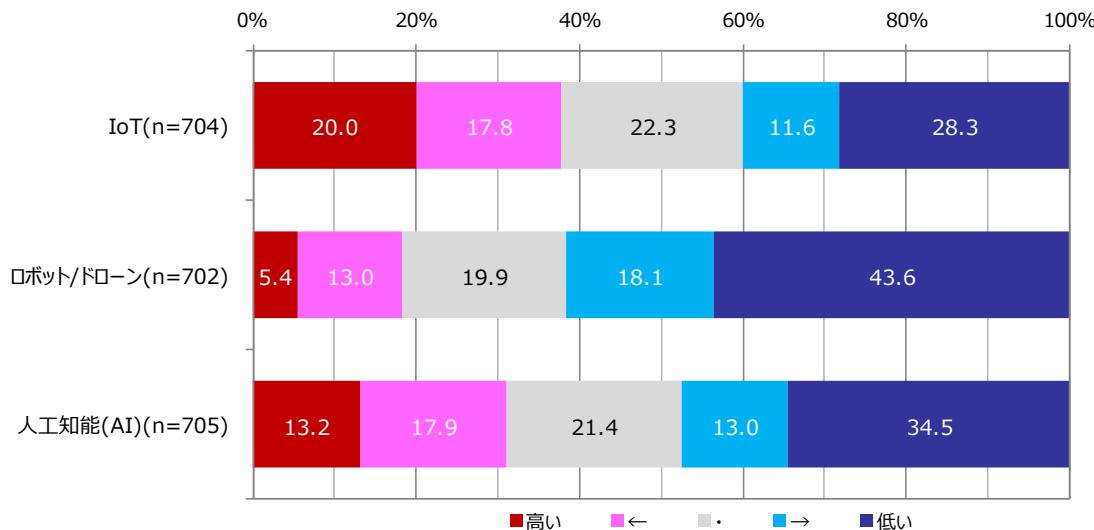


## &lt;注力度(指標)&gt;

- 投資の注力度の回答に重み付け(「拡大」3 ポイント、「横ばい」1 ポイント、「縮小」マイナス 3 ポイント)した合計値を有効回答数(無回答を除外)で除した値。注力度指数が 1 の場合、前年との投資が同じということを示す。1 より大きい場合、投資拡大傾向、1 より小さい場合、投資縮小傾向となる。ピンクとブルーのセルにある項目は、前年よりも投資が拡大。特にピンクのセルは 2 年続けて前年より投資が拡大。また赤い斜線より上に位置する場合、前年よりも投資幅が拡大していることを示す。

図2 事業への活用においての関心度/取り組み

&lt;事業への活用においての関心度&gt;



&lt;事業活用への取り組み&gt;

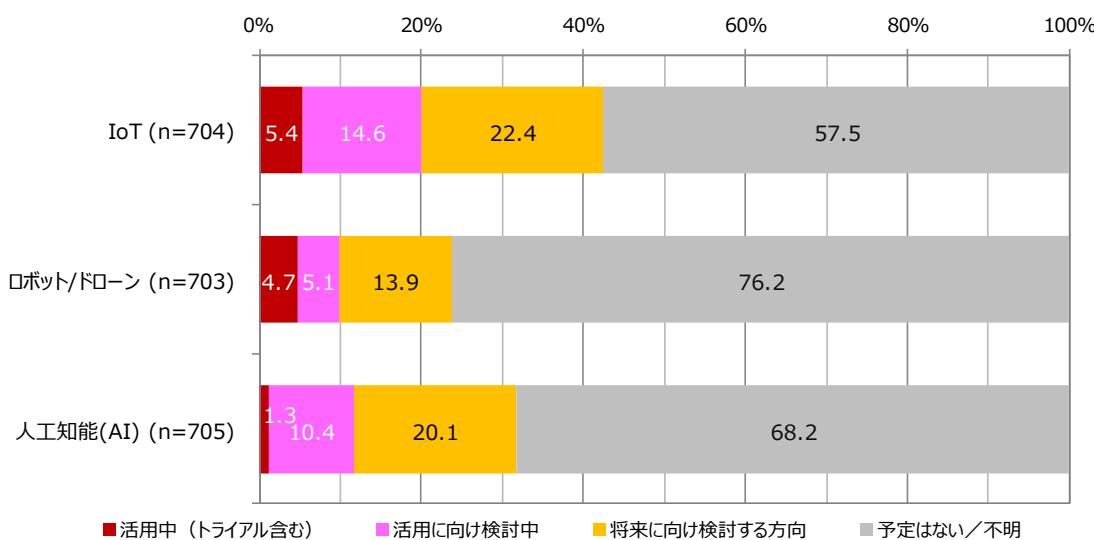
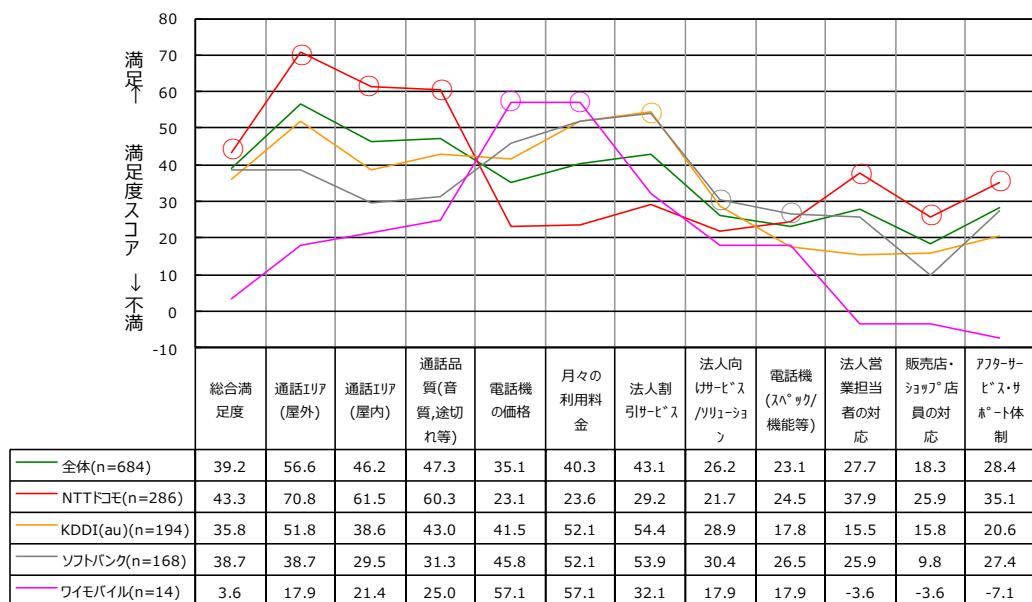
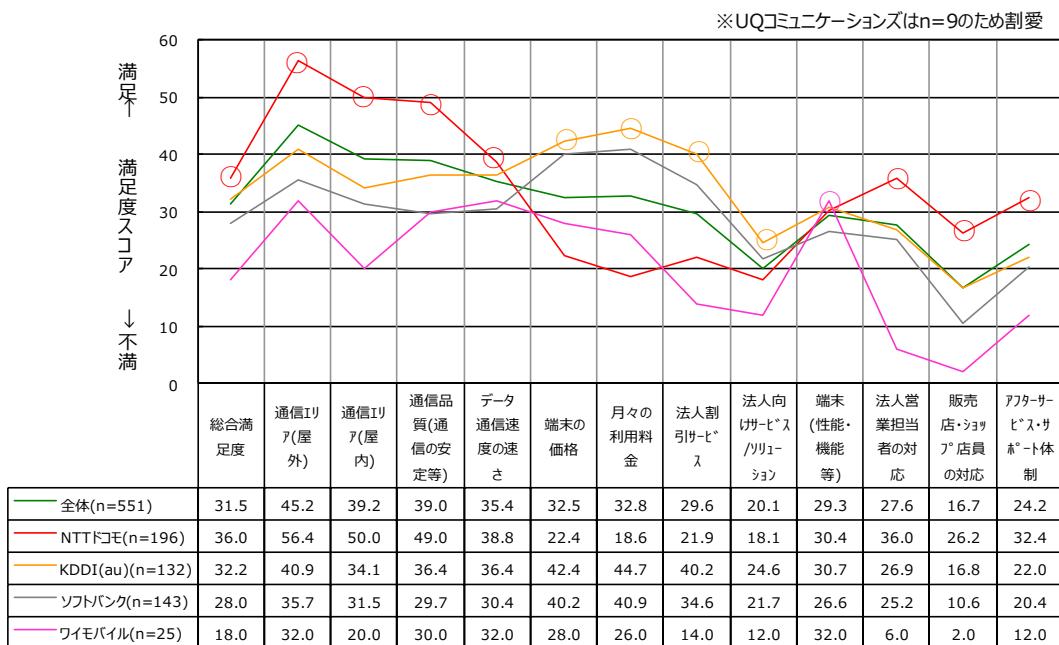


図3 法人主契約企業の通信事業者満足度

&lt;音声端末&gt;



&lt;データ端末&gt;



## 【算出方法】

※「満足度スコア」： 非常に満足(n1) : 100 ポイント、どちらかといえば満足(n2) : 50 ポイント、どちらともいえない(n3) : 0 ポイント、どちらかといえば不満(n4) : -50 ポイント、不満(n5) : -100 ポイントとして、各満足度のn数(n1~n5)をかけ、全体のn数で割った値

「満足度スコア」 =  $(100 \times n_1 + 50 \times n_2 + (-50) \times n_4 + (-100) \times n_5) / n$

(n = n1 + n2 + n3 + n4 + n5)