

ヘルプデスクアウトソーシング市場に関する調査結果 2015

— 一般消費者向けのサービス需要が増加するも、全体としては微増推移と予測 —

【調査要綱】

矢野経済研究所では、次の調査要綱にて国内のヘルプデスクアウトソーシング市場の調査を実施した。

1. 調査期間: 2015年5月～10月
2. 調査対象: システム運用保守系ヘルプデスクサービス提供事業者、コールセンター系ヘルプデスクサービス提供事業者
3. 調査方法: 当社専門研究員による直接面談、電話・Eメールによる取材、ならびに文献調査を併用

<ヘルプデスクアウトソーシングサービスとは>

本調査におけるヘルプデスクアウトソーシングサービスとは、パソコンやソフトウェアなどのIT関連製品の使用方法やトラブルに関する問い合わせ対応業務を代行するサービスを指す。

【調査結果サマリー】

◆ 2018年度の国内ヘルプデスクアウトソーシング市場を、231,950百万円と予測

今後の国内ヘルプデスクアウトソーシング市場は微増で推移し、2013年度から2018年度までの年平均成長率(CAGR)が0.8%で推移し、2018年度の同市場規模(事業者売上高ベース)は231,950百万円になると予測する。

◆ 顧客の社内システムに対するヘルプデスクサービスの需要は縮小トレンド

ITアウトソーシング化の進展を背景に、クラウドサービスやデータセンターサービスに対するサポート需要は増えているが、一方で顧客の社内にあるPCやクライアントサーバーシステムのサポートに対する需要は縮小トレンドにある。それは、以前に比べてPCの初期設定・操作が格段に容易になっていることやサポートの必要性が低いタブレット等の簡易設定型の端末が普及していることが顧客の社内でのヘルプデスクサービスへのニーズを減少させているためである。また企業の従業員やシステム担当者を対象としているヘルプデスクサービスでは、オフショア化が進展しているため、サービス単価が低下している。

◆ 一般消費者向けサービスではスマートフォンのサポートにおいて需要が増加

一般消費者(社外のユーザー)向けのヘルプデスクサービスでは、スマートフォンなど商品の出荷数が増えている分野ではサービスの利用が増えている。但し、ISPのように新たなユーザー(契約者)の増加を見込みづらく、今後の需要増を期待しにくい分野が多いことや、アプリをはじめとしてサポートの必要性の低いサービスが増えているため、一般消費者向けのヘルプデスクサービス全体としても、微増の推移に留まると予測する。

◆ 資料体裁

資料名: 「ヘルプデスクアウトソーシング市場の実態と展望 2015」
発刊日: 2015年10月23日
体裁: A4判 195頁
定価: 150,000円(税別)

◆ 株式会社 矢野経済研究所

所在地: 東京都中野区本町2-46-2 代表取締役: 水越 孝

設立: 1958年3月 年間レポート発刊: 約250タイトル URL: <http://www.yano.co.jp/>

本件に関するお問合せ先(当社HPからも承っております <http://www.yano.co.jp/>)

(株)矢野経済研究所 マーケティング本部 広報チーム TEL: 03-5371-6912 E-mail: press@yano.co.jp

本資料における著作権やその他本資料にかかる一切の権利は、株式会社矢野経済研究所に帰属します。
本資料内容を転載引用等されるにあたっては、上記広報チーム迄お問合せ下さい。

【 調査結果の概要 】

1. 市場概況と予測

- ヘルプデスクアウトソーシングサービスは、パソコンやソフトウェアなどの IT 関連製品の使用方法やトラブルに関する問い合わせに対応するサービスであり、一定以上のスキルを持った人材が必要となるため、ユーザー企業での内製化が進みづらいという特徴がある。そのため、アウトソーシング事業者へヘルプデスクサービス業務を委託することが、これまでも広く行われてきた。2014 年度の国内ヘルプデスクアウトソーシング市場規模(事業者売上高ベース)は、前年度比 101.5%の 226,170 百万円と推計した。
- 情報システムのコスト削減を目的に、IT アウトソーシングの導入を検討しているユーザー企業は依然として多く、アウトソーシング化の進展[※]に合わせて、クラウドサービスやデータセンターサービスに対するサポート需要は増えている。
- 一方で、顧客の社内にある PC やクライアントサーバーシステムのサポートに対する需要は縮小トレンドにある。それは、以前に比べて PC の初期設定・操作が格段に容易になっていることやサポートの必要性が低いタブレット等の簡易設定型の端末が普及していることが顧客の社内でのヘルプデスクサービスへのニーズを減少させているためである。
- 企業の従業員やシステム担当者を対象としているヘルプデスクサービスでは、オフショア化(海外の拠点に業務を委託すること)が進展しているため、サービス単価も低下している。このようなことから、企業の社内向けのヘルプデスクサービス全体としては、アウトソーシング化の進展に伴う需要の増加こそ見られるものの、微増の推移に留まると予測する。
- また、一般消費者(社外のユーザー)向けのヘルプデスクサービスでは、スマートフォンなど商品の出荷数が増えている分野では端末メーカーなどによるサービスの利用が増えている。但し、ISP (Internet Service Provider) のように新たなユーザー(契約者)の増加を見込みづらく、今後の需要増を期待しにくい分野が多い上に、アプリをはじめとしてサポートの必要性の低いサービスが増えている。このようなことから、一般消費者向けのヘルプデスクサービス全体としても、微増の推移に留まると予測する。
- こうした状況を踏まえて、国内のヘルプデスクアウトソーシング市場は、2013 年度から 2018 年度までの年平均成長率(CAGR)が 0.8%で推移し、2018 年度の同市場規模(事業者売上高ベース)は 231,950 百万円になると予測する。

※ 関連資料

・IT アウトソーシングサービス市場に関する調査結果 2015(2015年9月14日発表)

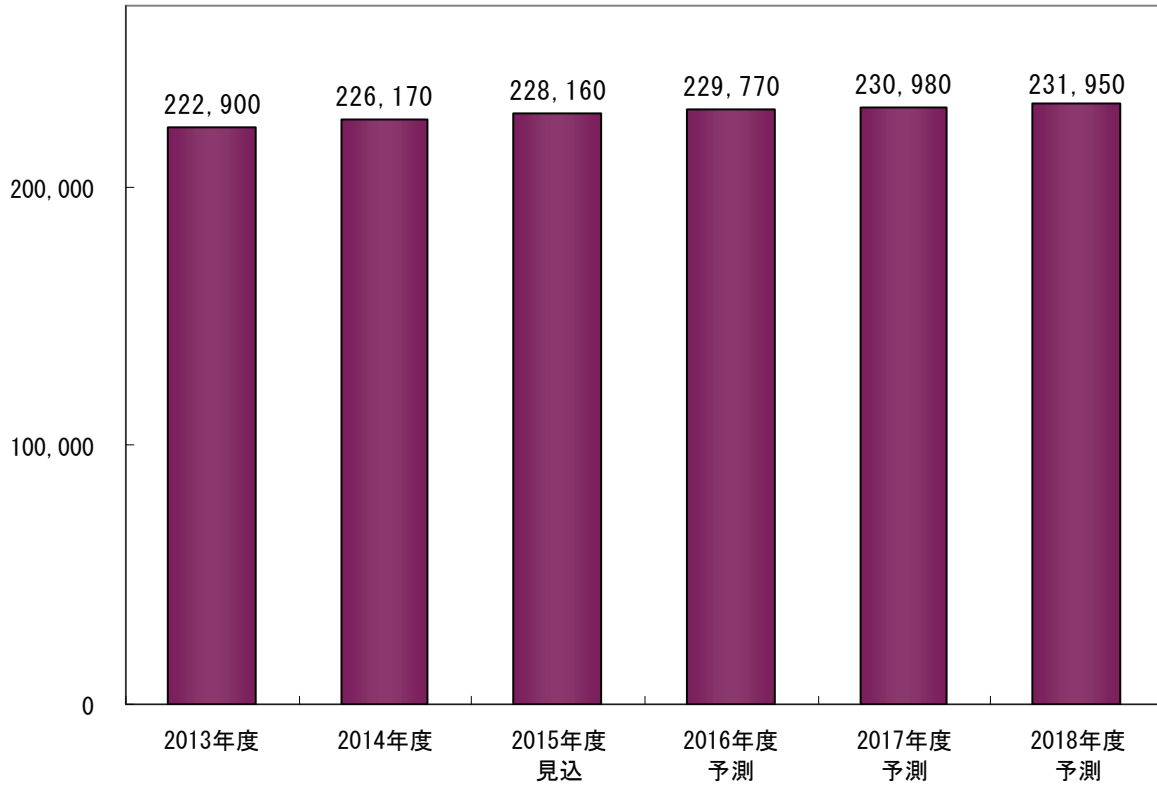
<http://www.yano.co.jp/press/press.php/001439>

・BPO(ビジネスプロセスアウトソーシング)市場に関する調査結果 2014(2014年11月18日発表)

<http://www.yano.co.jp/press/press.php/001326>

図表1. ヘルプデスクアウトソーシング市場規模推移と予測

(単位:百万円)



(単位:百万円)

	2013年度	2014年度	2015年度 見込	2016年度 予測	2017年度 予測	2018年度 予測
市場規模	222,900	226,170	228,160	229,770	230,980	231,950
(前年度比)	-	101.5%	100.9%	100.7%	100.5%	100.4%
(CAGR)	-	1.5%	1.2%	1.0%	0.9%	0.8%

矢野経済研究所推計

注1. 事業者売上高ベース

注2. 2015年度は見込値、2016年度以降は予測値

注3. CAGRは2013年度から当該年度までの年平均成長率