

【IT導入における導入決定者と利用者の意識ギャップ調査 第1弾】**導入されたITツールに約8割の利用者が不満を感じていた！
利用者が選定時に重視するのは「スペック」よりも「ツールの扱いやすさ」
～利用者の74%がIT導入時に「十分な説明を受けていない」と回答～**

IT製品のレビューサイト「ITreview」を運営するアイティクラウド株式会社(本社：東京都港区、代表取締役社長 兼 CEO：黒野 源太、以下「アイティクラウド」)は、全国の20～60代の男女400人に「ITツール導入に関するアンケート」を実施しました。

2019年4月1日から順次施行されている「働き方改革関連法」の影響で、業務の効率化を図るべく、ビジネスにおけるIT製品の導入が加速しています。

しかし、多くの企業では、導入決定者と利用者は異なるため、双方の認識の違いから導入されたITツールが使いにくいというケースが多く起こっています。今回の調査の結果、導入されたITツールに約8割の利用者が不満を感じており、利用者の不満が原因で「ITツールの入れ替え」や、その「検討」に至っている人が7割以上もいることが判明しました。

導入決定者と利用者間で、ギャップを生んでしまう原因の1つとして、「コミュニケーション不足」が挙げられます。実際、調査では、導入決定者の約8割がITツール導入時に利用者にヒアリングを行ったと回答したのに対し、利用者の約7割が十分な説明を受けていないと回答しました。導入決定者が思う以上に、十分なコミュニケーションが取れていないことが、ITツール選定の失敗に繋がっていると推察されます。

また、利用者はITツールの選定時に「ツールの扱いやすさ」を最も重視してほしいと感じているのに対し、導入決定者は充実した「機能やスペック」を重視しており、扱いやすさは二の次としてしまっていることが分かりました。導入決定者が、利用者の目線に立ち、選定することが失敗を防ぐことに繋がると考えられます。

【調査結果サマリー】

- ①ITツール利用者の約8割が、導入されたツールに不満を抱えていると回答！
利用者の不満が原因で「ITツールの入れ替え」や、その「検討」に至った人が7割以上。
- ②ITツール導入前に 利用者に「ヒアリングを行った」と感じている導入決定者が86.5%、
しかし利用者の74.0%が「十分な説明がなかった」と回答。
導入決定者と利用者で、事前のコミュニケーションの有無にギャップがあることが判明！
- ③ITツール選びで、利用者が最も重視してほしいポイントは「ツールの使いやすさ」！
導入決定者がツールの扱いやすさを判断するためには「口コミ・レビュー」の確認がおすすめ。

※本リリースの調査結果をご利用いただく際は、必ず【アイティクラウド株式会社調べ】とご明記ください。

【アンケート概要】

調査主体：アイティクラウド株式会社(第三者機関調べ)

調査期間：2020年2月11日(火)～2月12日(水)

調査対象者：全国の20～60代の男女

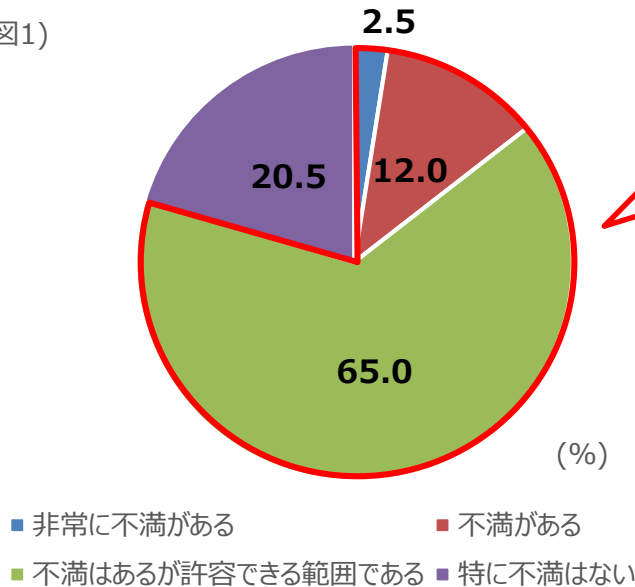
調査方法：ウェブでのアンケートを実施し、回答を分析

有効回答数：400人(ITツール導入決定者/ITツール利用者 各200名)

**①ITツール利用者の約8割が、導入されたツールに不満を抱えていると回答！
利用者の不満が原因で「ITツールの入れ替え」や、その「検討」に至った人が7割以上。**

Q1.直近1年以内に導入されたITツールの運用について、導入に関与せず利用だけしているという方(利用者)にお聞きます。あなたは、直近1年以内に導入されたITツールの運用について何か不満がありますか？(n=200)

(図1)

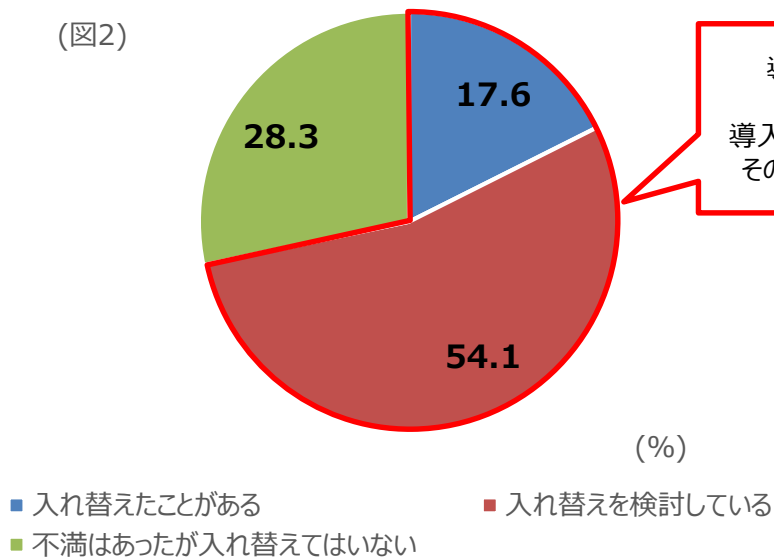


利用者の約8割が
導入されたITツールに
不満を感じている！

導入決定者が導入したITツールに対し、実際に使う利用者は、「非常に不満がある」、「不満がある」、「不満はあるが許容できる範囲である」と回答した人を合わせた約8割が何かしらの不満を抱いているという結果となりました(図1)。導入決定者と利用者で、どのようなITツールが良いかの認識の違いがあると考えられます。

**Q2.直近1年以内にITツールの導入の決裁に関わり(導入決定者)、利用者から不満があった方にお聞きます。
あなたの職場では、利用者の不満が原因でITツールを入れ替えたことがありますか？(n=159)**

(図2)



導入決定者の7割以上が
利用者の不満により
導入したITツールの入れ替えや、
その検討に至っていると回答！

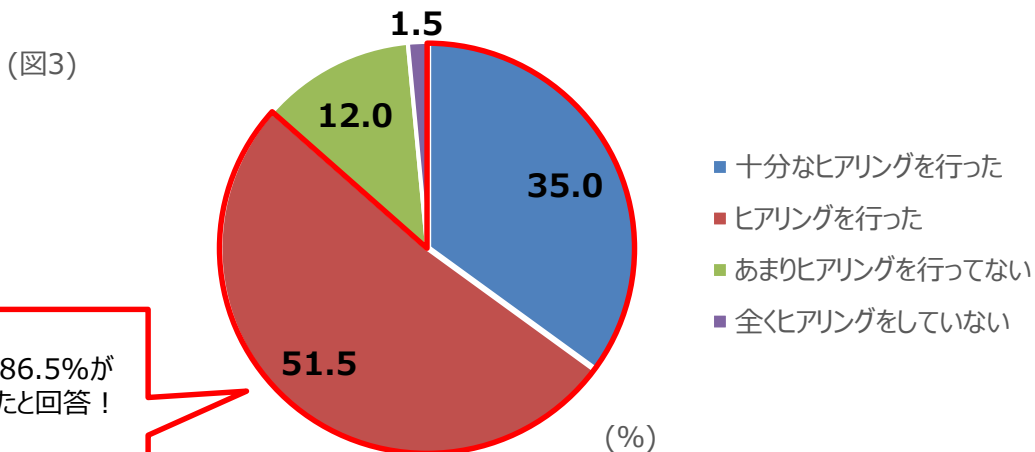
利用者に不満があったと回答した導入決定者のうち、実際にITツールを「入れ替えたことがある」、「入れ替えを検討している」と回答した人を合わせると、7割以上となりました。つまり高い確率で、利用者の不満により、ITツールの入れ替え及びその検討に至っていることが判明しました(図2)。

せっかくITツールを導入しても、利用者の不満により入れ替えとなつては、費用も手間も無駄になってしまいます。ITツール選定の際は、事前にしっかりと利用者の声を聞いて検討することが重要だと考えられます。

②ITツール導入前に 利用者に「ヒアリングを行った」と感じている導入決定者が86.5%
しかし利用者の74.0%が「十分な説明がなかった」と回答。
導入決定者と利用者で、事前のコミュニケーションの有無にギャップがあることが判明！

Q3.直近1年以内に導入されたITツールの決裁に関わった方(導入決定者)にお聞きます。

あなたは、ITツールの導入段階で担当者へのヒアリングを十分に行いましたか？(n=200)

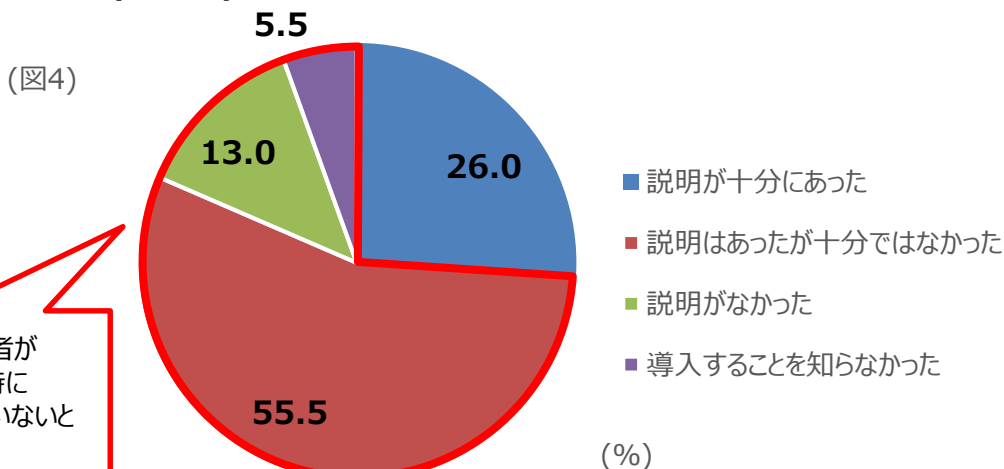


導入決定者の86.5%が
ヒアリングを行ったと回答！

ITツールの導入で失敗を防ぐためには、事前に利用者の声を聞くことが重要だと考察しました(図2)。今回の調査では、「十分なヒアリングを行った」、「ヒアリングを行った」と回答した人を合わせた86.5%の導入決定者が、ITツール検討時に利用者に対してヒアリングを行ったと回答しています(図3)。これは、導入決定者のほとんどがIT導入を進める前に、利用者に対してコミュニケーションを行っていることを示唆しています。

Q4.直近1年以内に導入されたITツールの運用について、導入に関与せず利用だけしているという方(利用者)に

お聞きます。あなたが利用している直近1年以内に導入されたITツールについて、導入の段階で担当者からの十分な説明がありましたか？(n=200)



74.0%もの利用者が
ITツールの導入時に
十分な説明を受けていないと
回答！

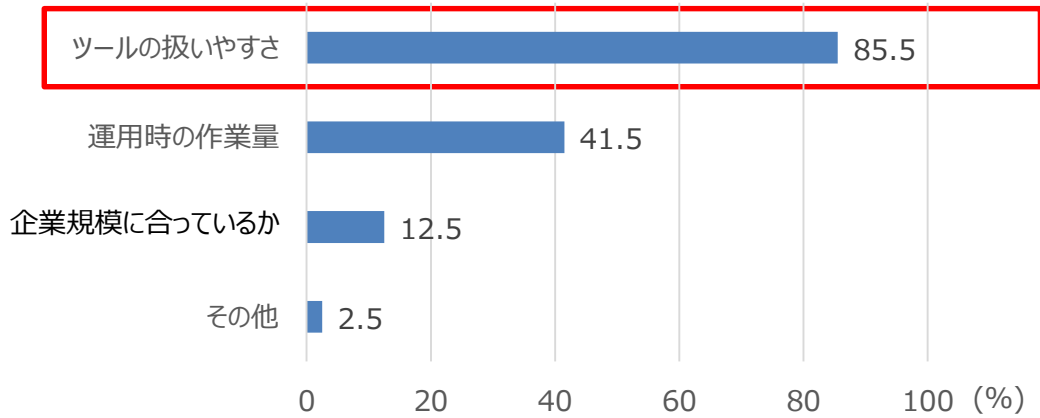
ITツール導入の際、86.5%の導入決定者が、利用者に対して事前に十分なヒアリングを行ったと回答(図3)する一方、利用者に対して、事前に十分な説明があったかを質問したところ、「説明はあったが十分ではなかった」、「説明がなかった」、「導入することを知らなかった」と回答した人が74.0%も存在していました。つまり、利用者のほとんどが事前に十分な説明を受けていないと感じていたことがわかります(図4)。

導入決定者が十分にヒアリング・説明を行ったつもりでも、利用者は十分に説明を受けていないと認識しており、導入決定者が思っている以上に念入りなヒアリング・説明が必要であると考えられます。

③ITツール選びで、利用者が最も重視してほしいポイントは「ツールの使いやすさ」！ 導入決定者がツールの扱いやすさを判断するためには 「口コミ・レビュー」の確認がおすすめ。

Q5.直近1年以内に導入されたITツールの運用について、導入に関与せず利用だけしているという方(利用者)にお聞きます。あなたは、ITツールの導入についてどのような点を重視して欲しかったですか？(n=200)

(図5)



導入されたITツールに対し約8割の利用者が不満を感じており(図1)、導入決定者は今まで以上に念入りに、利用者に対して事前にヒアリング・説明を行うべきだと判明しました(図4)。

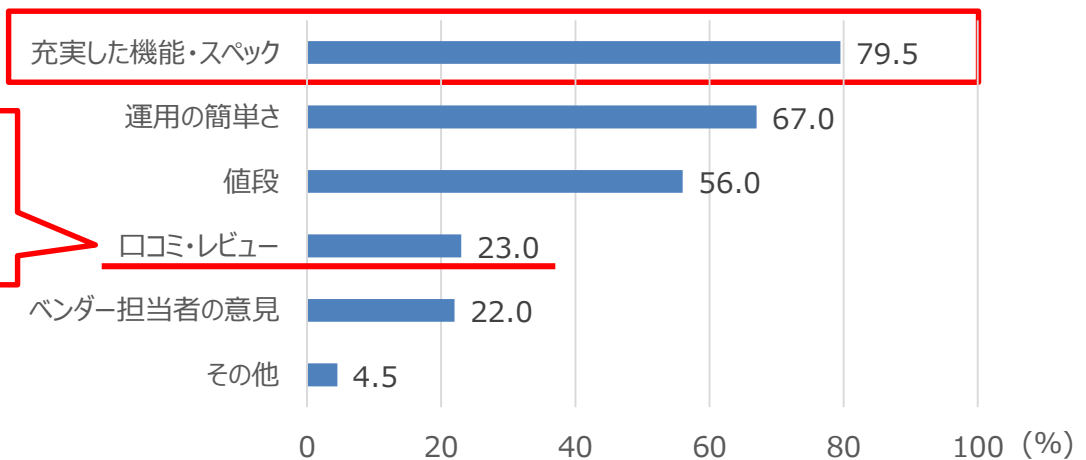
では、利用者はどのような点を重視してITツールを選んでほしいと感じているのでしょうか？

今回の調査では、85.5%の利用者が、「ツールの扱いやすさ」を最も重視してほしいと感じているという結果となりました(図5)。

Q6.直近1年以内に導入されたITツールの決裁に関わった方(導入決定者)にお聞きます。

あなたの職場で直近1年以内に導入されたITツールについて、重視されたのはどのような点ですか？
あてはまるものを全てお選びください。(n=200)

(図6)



「口コミ・レビュー」を重視する人は少ない

利用者はITツールの選定時に「ツールの扱いやすさ」を最も重視してほしいと感じていることが分かりました(図5)。一方、導入決定者は「充実した機能・スペック」を重視しているという人が79.5%と最も多く、利用者が求めている「運用の簡単さ」は67.0%と二の次になってしまっているという結果となりました(図6)。

導入決定者は多機能など、スペックが良いものを選びがちですが、実際に使う機能はそれほど多くなく、利用者にとっては運用が簡単なものが求められていると推察されます。

そんな中、IT導入後の第三者のリアルな意見が確認できる「口コミ・レビュー」は、回答率が23.0%と低い結果となりました。

IT製品のレビューサイト「ITreview」を運営する アイテクラウド株式会社 黒野源太社長 コメント

2019年4月1日から順次施行されている「働き方改革関連法」の影響で、業務の効率化を図るべく、ビジネスにおけるIT製品の導入が加速しています。

ITツールの導入において、多くの企業では、導入決定者と利用者は異なります。導入時に、導入決定者が利用者に十分な説明・ヒアリングを行っていないと、利用者の求めるポイントがクリアされていないツールを選んでしまい、導入後、利用者の不満からITツールの入れ替えに至ってしまうというケースが多くあります。

導入決定者、利用者間で十分に議論を行ってから導入するのが理想であるものの、多くの話し合いの時間を取ることは現実的に難しい場合や、そもそも双方にITツールの導入経験がない場合は、どのように選定すれば良いか分からないという問題が発生します。

そういった際に、事前にITツールのレビューサイトを見ることで、導入した人の意見を知ることができるため、導入後の失敗を防ぐことができます。

IT製品のレビューサイト「ITreview」では、レビューの投稿者が、どのような立場の人なのか、どのような規模感、業種の人なのかも見ることができるため、より自社に近い事例を参考にITツールを選ぶことができます。



◆ITreviewとは

ITreviewとは、法人向けIT製品・クラウドサービスのリアルユーザーが集まるレビューサイトです。製品検討者においてはユーザーにより投稿されたレビューや製品情報の閲覧ができ、ビジネスの現場で受け入れられている顧客満足度の高い製品を確認できます。また、製品ユーザーにおいては、自身が活用する製品評価をレビューとして投稿でき、自身のIT活用にまつわるナレッジをシェアできます。情報共有、セールス、マーケティング、会計、ITインフラ、セキュリティ、開発などといった295の категория、2,548製品に関するレビューを約2万8,000件掲載しています(2020年2月20日時点)。

ITreview : <https://www.itreview.jp/>

◆ITreviewの特長とは

ITreviewでは、集まったユーザーレビューをもとに、顧客満足度と市場での認知度を掛け合わせた独自の満足度マップ「ITreview Grid」を展開しています。2020年1月までに3件以上のレビューを集めた製品が掲載されており、ビジネスチャットやMA、RPAといったビジネス・ソフトウェア/ハードウェア23分類、301の категорияごとに、製品の満足度や認知度、ポジショニングを把握いただけます。また企業規模によって、Gridを分類しているため、よりマッチしたツール選びをサポートしています。



◆アイテクラウドとは

アイテクラウド株式会社は、IT製品のレビューメディア事業展開を目的とし、SB C&S株式会社とアイティメディア株式会社の合併会社として2018年4月に設立しました。「IT選びに、革新と確信を」をミッションにかかげ、企業がテクノロジーを活用する上で必要となる“信頼できる声”や“確かな情報”の集まる場である「ITreview」を同年10月に開設。リアルユーザーの製品レビューを収集・掲載することで、IT選定の透明性を高め、迅速で自信に溢れた意思決定のできる世界の実現を目指しています。

アイテクラウド株式会社 : <http://www.itcrowd.co.jp/>