

2021年11月10日
J.D. パワー ジャパン

J.D. パワー 2021年クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査SM

<クラウド型グループウェア導入ベンダーセグメント>

～大塚商会が2年連続で総合満足度第1位～

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、**J.D. パワー 2021年クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査SM<クラウド型グループウェア導入ベンダーセグメント>**の結果を発表した。

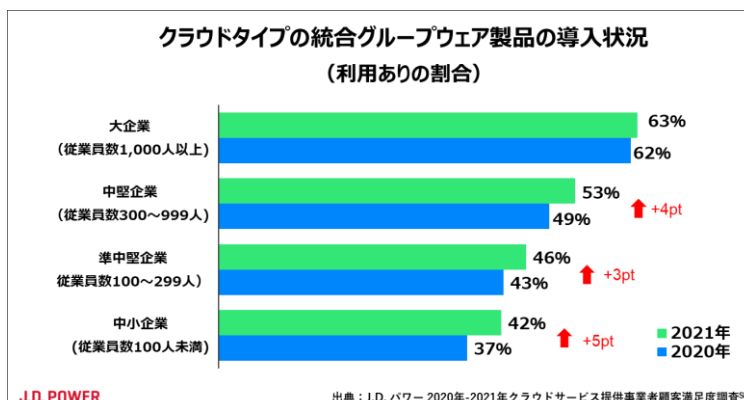
コロナ禍において中堅・中小企業でのクラウド型グループウェア 導入が増加

昨年の新型コロナウイルスの感染拡大により広まったテレワークやリモート会議といった働き方であるが、クラウドベースの統合グループウェア製品はそのような新しい働き方におけるコミュニケーションツールとして、なくてはならない存在となってきている。

クラウド型統合グループウェアの導入率は企業規模が大きい企業ほど高く、従業員数 1,000 人以上の大企業では 6 割超となっている（右図参照）。

また、本年調査では前回調査（2020 年 12 月発表）と比べ、中堅・中小企業においてクラウド型のグループウェア導入をしている企業が増えていることが確認できた。

特に従業員数 100 人未満の中小企業では、昨年 37%から今年 42%と増加が顕著となった。新型コロナウイルスの流行は中小企業においてもコミュニケーションのリモート化やクラウドツールの利用シフトを促したと言える。



テレワーク企業で低い、導入後のサポート対応に対する満足度

テレワークを実施している企業はクラウド型の統合グループウェア製品を導入している傾向が高い。しかし、製品導入支援ベンダーに対する満足度を見ると、テレワークを実施していない企業と比べて、「導入後サポート（操作・設定方法やトラブル等の問い合わせ対応）」に対する満足度が低い傾向にあった。特に「解決にかかる時間」や「説明・報告の適切さ」に対する評価が低い。円滑な社内外とのコミュニケーションの成否はテレワークにおける生産性を左右する重要な要素となる。クラウド型グループウェアがテレワーク実践に向けて必要不可欠なツールとなっている中、テレワークを実施している企業ではトラブル等の際の迅速なサポート対応への期待がより大きいと推察される。

テレワークという働き方はコロナ収束後も定着していくことが予想される。製品導入支援ベンダーには顧客企業の円滑なテレワークを継続的に支えるサポート体制がこの先も強く求められていくであろう。

J.D. パワー 2021 年クラウドサービス提供事業者顧客満足度

<クラウド型グループウェア導入ベンダーセグメント>No.1 を発表

総合満足度ランキングは下記の通り。(対象 6 ブランド)

第 1 位：大塚商会 (592 ポイント)

2 年連続の総合満足度第 1 位。

「導入・構築対応」「営業対応」「コスト」の 3 ファクターで最高評価。

第 2 位：サイボウズ (589 ポイント)

「導入後サポート」ファクターで最高評価。

第 3 位：ソフトバンク (573 ポイント)

《 J.D. パワー 2021 年クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査SM <クラウド型グループウェア導入ベンダーセグメント>概要 》

年に 1 回、クラウドタイプの統合グループウェア製品*1 の販売・導入支援を行うシステムベンダーの満足度を聴取し明らかにする調査。今年で 7 回目の実施となる。

*1 Microsoft 365、Google Workspace、cybozu.com、desknet's NEO、LINE WORKS の 5 製品を対象として実施

■実施期間：2021 年 7 月中旬～8 月中旬 ■調査方法：郵送調査

■調査対象：クラウド型グループウェアを利用している企業（従業員数 50 名以上）

■調査回答社数：1,015 社

総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価を基に 1,000 ポイント満点で総合満足度スコアを算出。総合満足度を構成するファクターは、総合満足度に対する影響度が大きい順に、「導入・構築対応」（39%）、「営業対応」（34%）、「コスト」（15%）、「導入後サポート」（12%）となっている（カッコ内は影響度）。

*J.D. パワーが調査結果を公表する全調査は、J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

【注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan

メディア関係者様お問い合わせ：北見（コーポレート コミュニケーション）

Tel：03-4570-8410/080-8823-7365 E-mail：release@jdpa.com

調査レポート購読等お問い合わせ：野本（GBI 部門 通信・テクノロジーインダストリー）

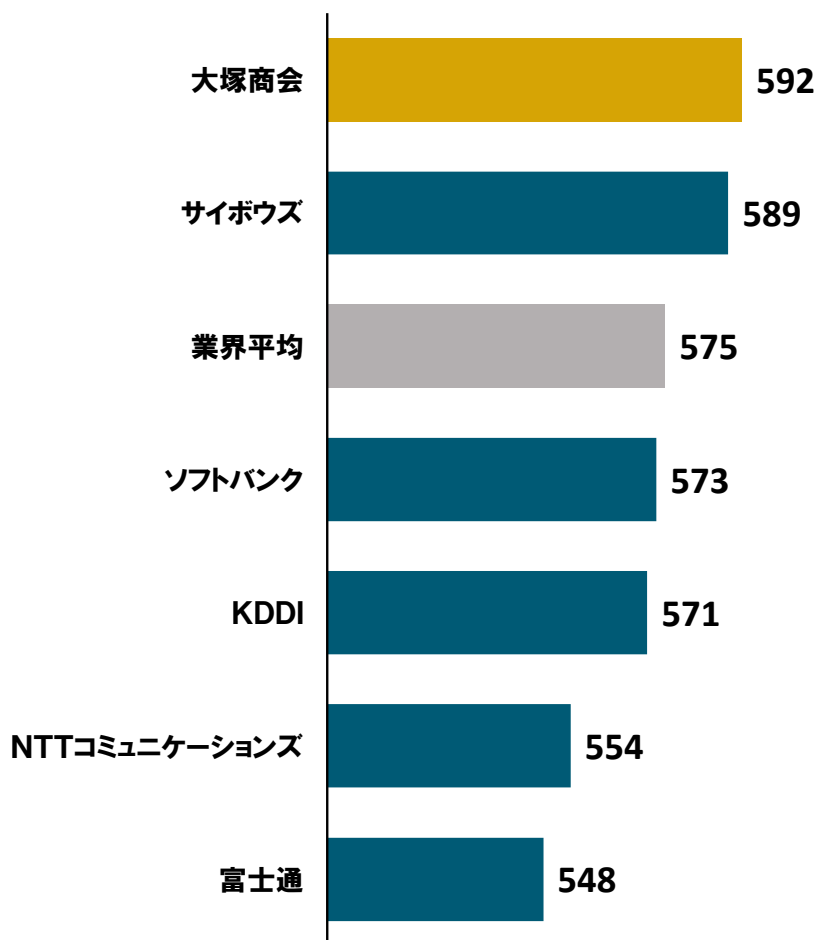
Tel：03-4570-8400 E-mail：japanGBIPractice@jdpa.com

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国ミシガン州トロイ）は消費者のインサイト、アドバイザーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。50 年以上にわたり、ビッグデータや AI、アルゴリズムモデリング機能を駆使し、消費者行動を捉え、世界を牽引する企業に、ブランドや製品との顧客の相互作用に関する鋭い業界インテリジェンスを提供するパイオニアです。

J.D. パワー
2021年クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査SM
＜クラウド型グループウェア導入ベンダーセグメント＞

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)



注) 回答者数等の諸条件が弊社規定条件を満たしたブランドのみ公表対象としています。

出典: J.D. パワー 2021年クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査SM

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。

報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記してください。