

2019年9月11日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2019年クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査<sup>SM</sup>

### <クラウド型グループウェア導入ベンダーセグメント>

～ソフトバンクが4年連続総合満足度第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、**2019年クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査<sup>SM</sup><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。総合満足度ランキングは下記の通り。

#### 第1位：ソフトバンク(591ポイント)

4年連続の総合満足度第1位。「導入・構築対応」、「営業対応」の2ファクターで最高評価。

第2位：サテライトオフィス(590ポイント)

第3位：大塚商会(575ポイント)

#### 大企業中心に利用が進むチャット／メッセージ機能

クラウド型グループウェアで利用されている機能としてはメールや予定表機能が多いが、本調査では、これらに加えてチャット／メッセージ機能の利用が以前より高まっている傾向が見られた。クラウド型グループウェア導入企業のうち約4割がチャット／メッセージ機能を利用しており、従業員数500名以上の比較的大規模な企業では半数が利用している結果となった。

しかし、導入支援ベンダーに対する満足度をみると、チャット／メッセージ機能を利用している場合、「導入・構築対応」に対する満足度は平均を下回り、中でも事前説明や中間報告といった“各種説明・報告の適切さ”に対する評価が低いことが分かった。提案・導入フェーズにおいて顧客の期待と製品機能とのギャップを埋めていく取り組みが重要であると考えられる。

また、チャット／メッセージ機能を利用している企業では、業務プロセスの見直しや効率化を今後のIT活用での取り組み課題に挙げている傾向が強く、昨今の働き方改革の一環として、社内コミュニケーションや情報共有の効率化が期待されていることが推察される。グループウェア導入支援ベンダー各社においては、今後このような企業の需要を見据えた上での顧客アプローチが必要であろう。

#### 《J.D. パワー 2019年クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査<sup>SM</sup>

##### <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》

年に一回、企業向けのクラウド型グループウェア製品の販売・導入支援を行うシステムベンダーの顧客満足度を明らかにする調査。

■実施期間：2019年7月 ■調査方法：郵送調査

■調査回答社数：クラウド型グループウェアを導入している全国の従業員数50名以上企業：975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。顧客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」（37%）、「営業対応」（34%）「導入後サポート」（15%）「コスト」（14%）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ての調査は、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 コーポレート コミュニケーション

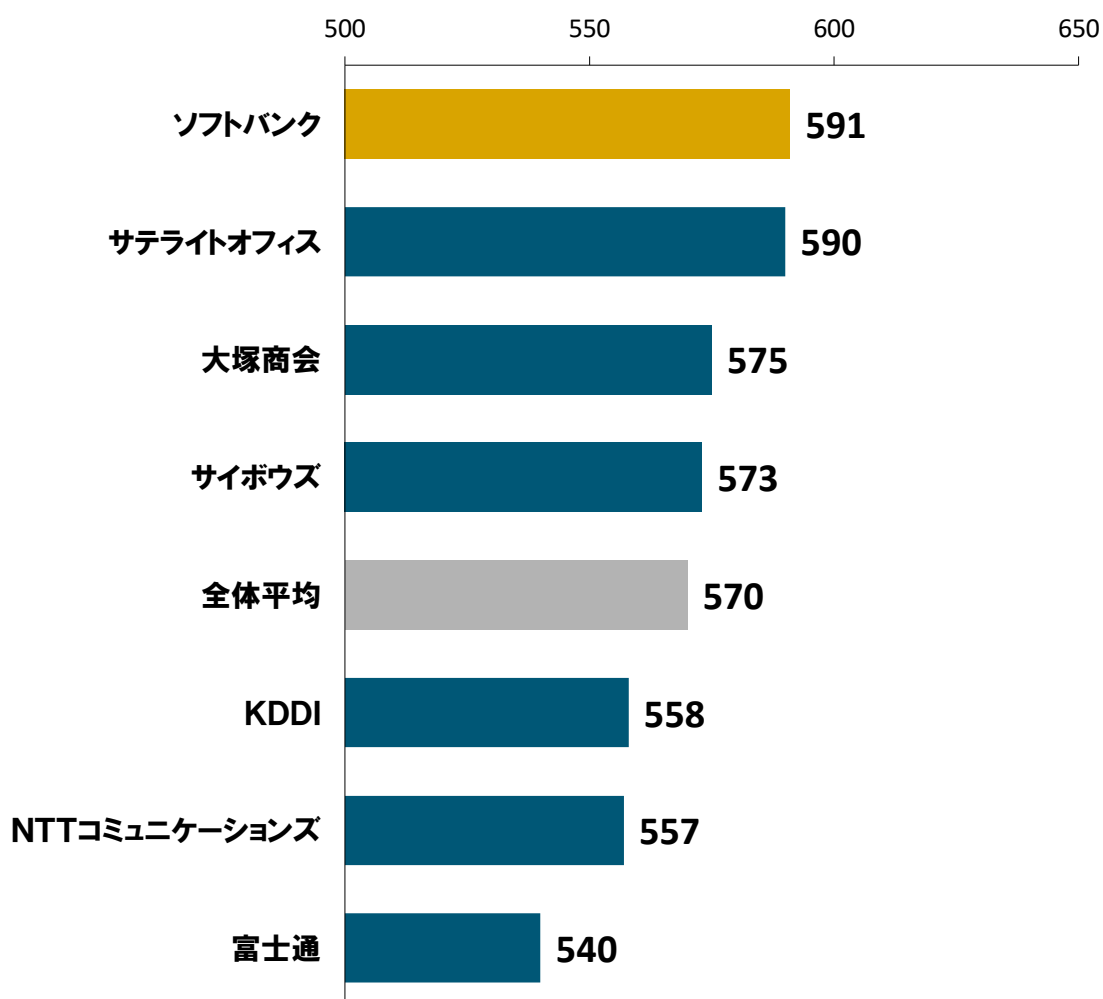
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: [release@jdpa.com](mailto:release@jdpa.com)

J.D. パワーについて：

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）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。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

J.D. パワー  
2019年クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査<sup>SM</sup>  
＜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)



出典: J.D. パワー 2019年クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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。