

2020年12月7日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2020 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>

～大塚商会が初の総合満足度第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 2020 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。

#### コロナ禍でも、いまだ少ないワークフロー連携利用

新型コロナウイルス感染拡大をきっかけに広がったりリモートワーク実践に向け、クラウドベースの統合グループウェア製品が改めて着目されている。

しかし実際に利用されている機能を見ると、メールや予定表機能は多いものの、「チャット／メッセージ」「WEB 会議／音声通話」「ファイル共有（ストレージ）」「掲示板（社内ポータル）」といった機能については、まだ4割前後の利用に留まっている。様々なコミュニケーション機能を備える統合グループウェア製品であるが、多くの機能がまだ十分に顧客に使われていないと言える。

また、社内申請・承認など、社内業務手続きの電子化システムである「ワークフロー」機能の利用については、その利用はまだ2割弱と少ない。

多くの企業がリモートワークに向けた業務のデジタル化に取り組む中、社内稟議や契約フローの電子化に対するニーズは高いと考えられ、この先ワークフロー機能の利用増も予想される。

一方、このような DX 推進の一步となるワークフロー機能であるが、顧客満足度を見ると、ワークフロー機能を利用している場合の導入支援ベンダーに対する総合満足度は業界平均を下回り、「導入後サポート」に対する評価が低いという結果となっている。この背景には、サードパーティ製品との連携等、サポート対応が難しいことが推察される。顧客の円滑な社内業務やリモートワーク実践に向けて、従来以上の総合的なサポート力が今後益々必要とされていくであろう。

#### J.D. パワー 2020 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。

##### **第1位：大塚商会（595ポイント）**

「導入・構築対応」「営業対応」「導入後サポート」「コスト」の全4ファクターで最高評価。

##### **第2位：KDDI（563ポイント）**

##### **第3位：ソフトバンク（559ポイント）**

≪ J.D. パワー 2020 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、クラウドタイプの統合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満足度を聴取し明らかにする調査。今年で6回目の実施となる。

■実施期間：2020年8月下旬～9月下旬 ■調査方法：郵送調査

■調査対象：クラウド型グループウェア\*を導入している全国の従業員数50名以上の企業

■調査回答社数：973社

\*2020年調査からはMicrosoft 365(Office365)、G Suite、cybozu.com、desknet's NEO、LINE WORKSの5製品を対象として実施

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。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」(39%)、「営業対応」(32%)、「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。

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 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）

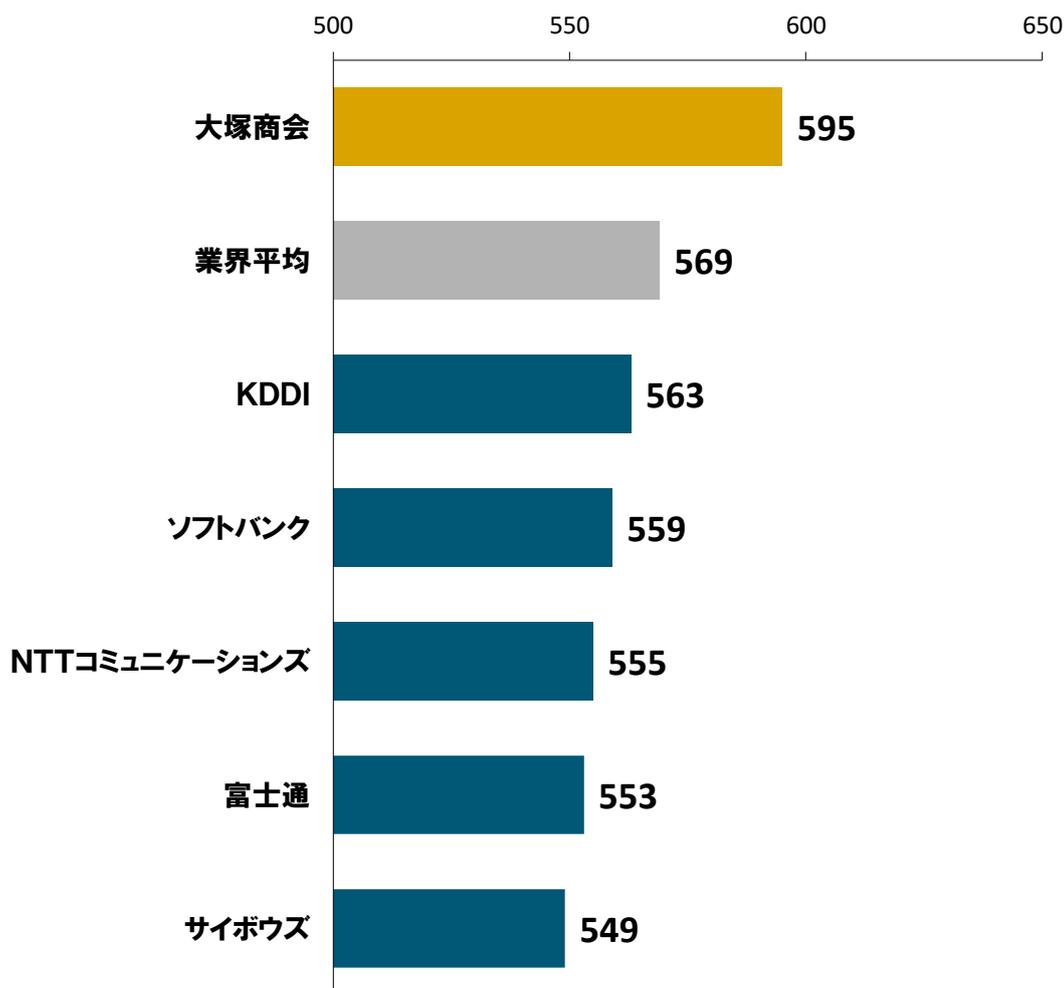
Tel: 03-4570-8400 E-mail: japanGBIPractice@jdpa.com

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、アドバイザリーサービス、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  
2020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)



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 2020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。