

## 2010年中堅・中小企業のメール利用シェアと評価調査報告

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

ノークリサーチ (本社〒120-0034 東京都足立区千住1-4-1東京芸術センター1705 : 代表 : 伊嶋謙二 TEL : 03-5244-6691 URL : <http://www.norkresearch.co.jp>) は2010年の国内中堅・中小市場におけるメールの利用シェアと評価に関する調査を実施し、その分析結果を発表した。本リリースは「2010年版中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート」のメールカテゴリに関する速報である。

### <無償または安価なものが大半を占め、かつスイッチコストが高い こうした現状を踏まえた上でのソリューション提供が重要>

- OS付属やオフィス製品、もしくは無償やシェアウェアでの利用がシェアの大半を占める
- クライアント側のメールアプリケーションはスイッチコストが高く、パッケージ利用が主流
- 導入/サポートの費用評価は製品価格よりも、サポート関連情報提供の充実度が重要
- 既存のメールアプリケーションを許容し、独自機能対応やツール連携を図るのが現実的

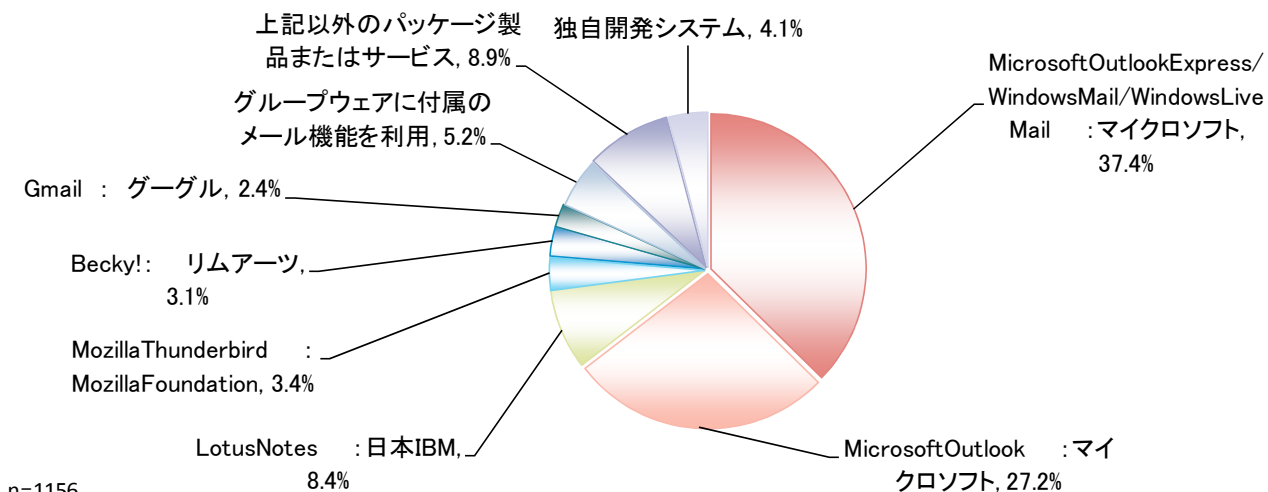
対象企業 : 年商500億円未満の中堅・中小企業  
 対象地域 : 日本全国  
 有効サンプル数 : 1400件  
 調査実施時期 : 2010年8月

### OS付属やオフィス製品、もしくは無償やシェアウェアでの利用がシェアの大半を占める

以下のグラフは年商500億円未満の国内中堅・中小企業全体における導入済のメール製品/サービスの導入社数シェアを示したものである。ここでの「メール」とはクライアント側で動作するアプリケーションパッケージ、もしくはクライアント側のユーザインターフェースと併せて提供されるメールサービスを指す。(メールサーバは含まれない)

中堅・中小企業においては「メールは手元にあるものを使う」という志向が強く、WindowsOSに付属している「Microsoft Outlook Express/Windows Mail/Windows Live Mail」や広く普及しているMicrosoft Officeに含まれる「Microsoft Outlook」の二製品で6割以上を占める結果となっている。それ以外にも無償またはシェアウェアとして安価に利用できる製品/サービスが多く、メールアプリケーションに対して敢えて対価を払うという意識が生じにくくなっているといえる。

導入済メール製品/サービスシェア

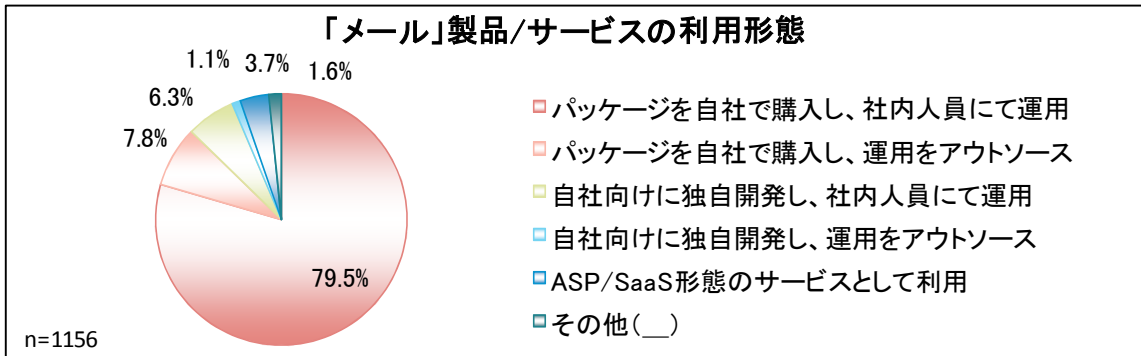


n=1156

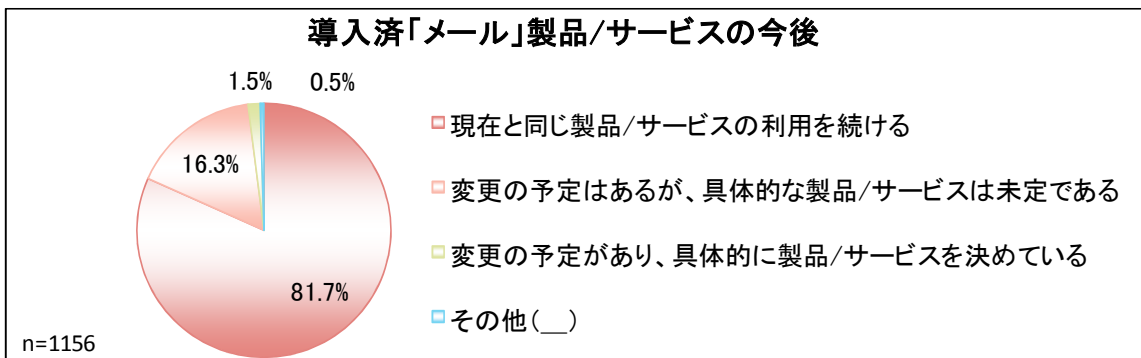
## クライアント側のメールアプリケーションはスイッチコストが高く、パッケージ利用が主流

以下のグラフは導入済のメール製品/サービスの利用形態について尋ねた結果である。メールサーバについてはASP/SaaS形態の利用が多いが、クライアント側で利用するメールアプリケーションについては先の全体シェアが示すようにパッケージ形態が8割以上と大半を占めている。

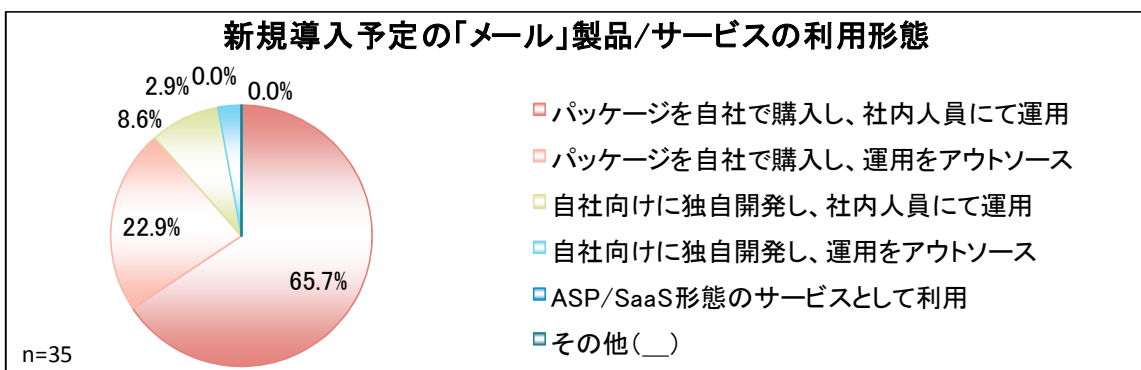
また、送受信されるメールデータは各社員のPC内に保存されることが多く、社内で何らかの管理/運用を実施することなく個人管理に任せているケースが少なくない。情報漏洩防止の観点から望ましくない状況だが、リスク回避の必要性とそれにかかるコストを比較した際、まだ対策実施に踏み込めないユーザ企業が多いものと推測される。メールデータの管理についてはより安価かつ容易に導入/運用できるソリューションが求められているといえる。



以下のグラフは導入済のメール製品/サービスを今後も利用するかどうか？を尋ねた結果である。現状維持の意向が81.7%と極めて高い値を示している。多くの中堅・中小企業は「手元にあったものをそのまま使う」という理由でメールアプリケーションを選んでいるが、最初にメールの使い方を覚えたメールアプリケーションを使い続ける傾向が強い。つまり、メールアプリケーションは「ユーザの慣れ」という点ではスイッチコストが非常に高いといえる。



以下のグラフは今後新たにメール製品/サービスを導入する際にどういった形態を採用するか？を尋ねた結果である。サンプル件数がやや少ない点に注意が必要だが、依然としてパッケージ利用が8割を超える一方でASP/SaaS形態がほとんど挙げられないという結果になっている。ASP/SaaS形態の活用にはメールデータの管理、モバイルを含む複数端末での利用など様々なメリットがある。だがASP/SaaS形態の移行と同時にクライアント側アプリケーションが変わってしまうと、「ユーザの慣れ」が大きな障壁となる。一部の先進的なユーザ企業はMozilla ThunderbirdやGmailの活用を始めているが、中堅・中小企業に広く訴求するためにはMicrosoft Exchange Onlineのように現在利用中のクライアント側アプリケーションはそのまま変えずに、ASP/SaaS形態のメリットを提供するような施策が有効と考えられる。



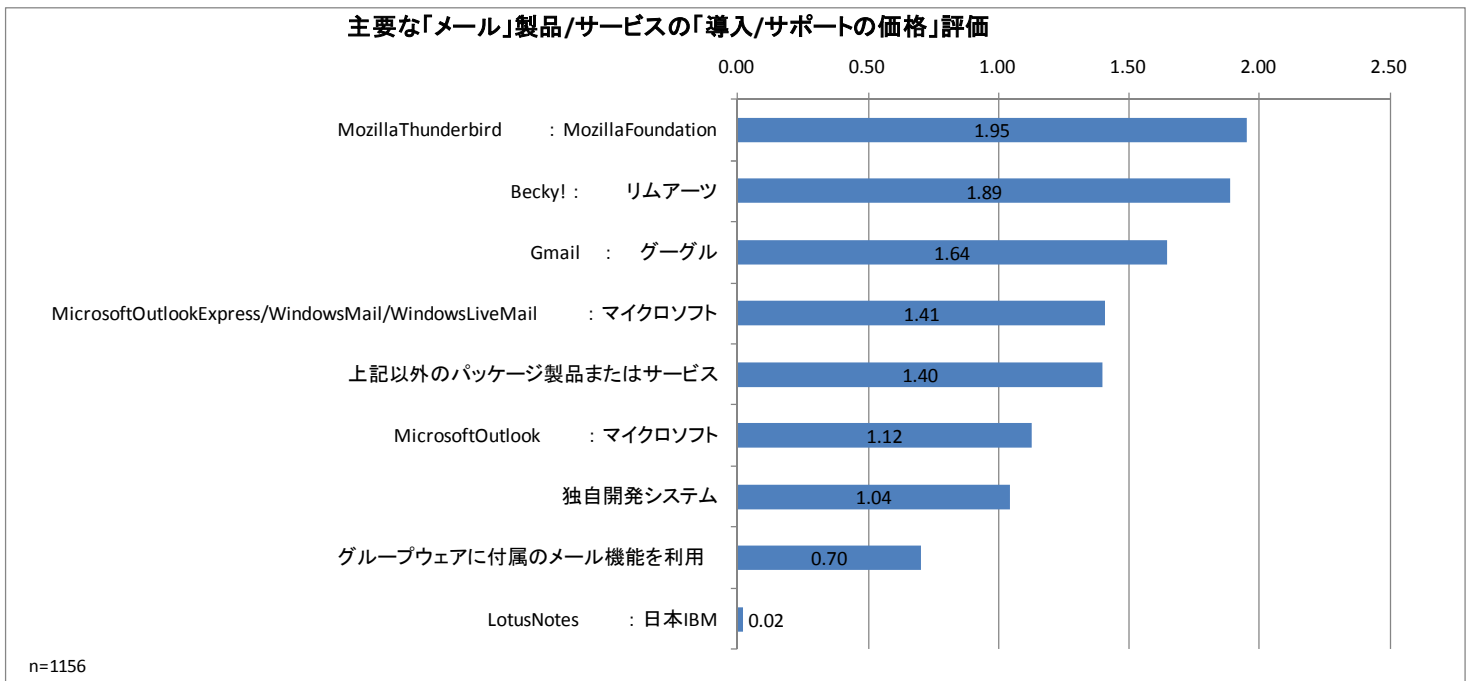
## 導入/サポートの費用評価は製品価格よりも、サポート関連情報提供の充実度が重要

本調査では

- 「導入/サポートの価格は妥当か」
- 「機能が足りているか」
- 「動作が軽快かどうか」
- 「自社の要件に合致しているか」
- 「初めてのユーザもすぐに操作を習得できるか」
- 「慣れたユーザにとって操作が煩わしくないか」
- 「他システムとの連携手段が整っているか」
- 「不具合や誤動作はないか」
- 「プログラミングによる機能の追加/変更（カスタマイズ）がしやすいか」
- 「設定変更などプログラミングを伴わない形での機能の追加/変更がしやすいか」

といった数多くの項目について五段階評価で製品/サービス別にユーザ企業による評価を行っている。

以下のグラフはそのうちの「導入/サポートの価格は妥当か」についての主要なメール製品/サービスの評価結果である。当然ながら、商用製品と比較すると無償のものやシェアウェアが高い評価を得ている。しかし、ここで重要なのは「ユーザ企業が使う上で必要となる情報提供の充実度」である。メールアプリケーションの利用に際して、中堅・中小企業が有償サポート契約を結ぶケースは極めて少ない。そのため、何か問題点や不明点が発生した時はユーザ自身が情報を得る必要がある。評価の高い製品/サービスはいずれもWebサイトなどでサポート情報を広く公開しており、こうした「サポート関連の情報提供の充実度」が評価に大きく影響しているものと考えられる。



## 既存のメールアプリケーションを許容し、独自機能対応やツール連携を図るのが現実的

以下のグラフは主要なメール製品/サービスにおける「機能が足りているか」と「設定変更などプログラミングを伴わない形での機能の追加/変更がしやすいか」の二点に関する評価結果を示したものである。

「機能の充実度」については必ずしも商用製品が高いとは限らず、機能の充実度と価格とは関係性が低いとユーザ企業は認識している状況がうかがえる。

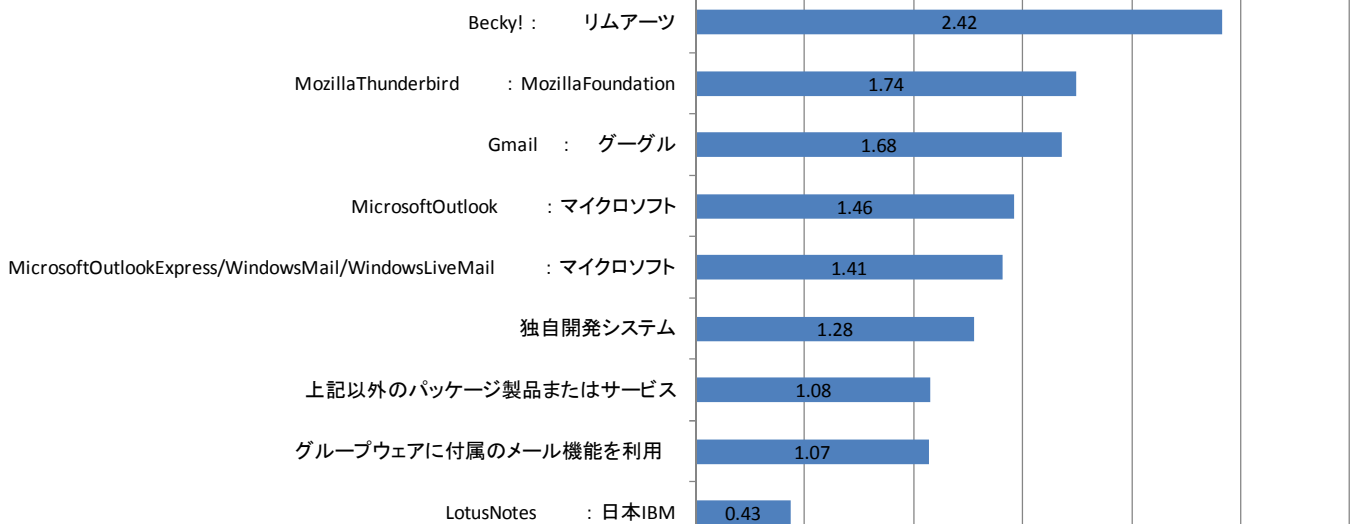
メールアプリケーションは日々の利用頻度も高く、また「ユーザの慣れ」という点からもスイッチコストが高い。そのため、今利用しているメールアプリケーションに自分が望む機能を追加したいというニーズが発生しやすい。

「設定による機能の追加/変更」で比較的高い評価を得ているBecky!、Mozilla Thunderbird、Gmailはいずれもプラグインなどの形で機能を追加できる仕組みを備えている。

メールにはスパムや過剰な同報といった問題もあるが、現状で広く普及しているコミュニケーションである以上、メールの利用を完全になくすことは難しい。既存のメールアプリケーションの存在を許容しつつ、プラグインのような連携手段を適宜活用し、他のコミュニケーションツールと協調させる取り組みが現実的と考えられる。

### 主要な「メール」製品/サービスの「機能の充足度」評価

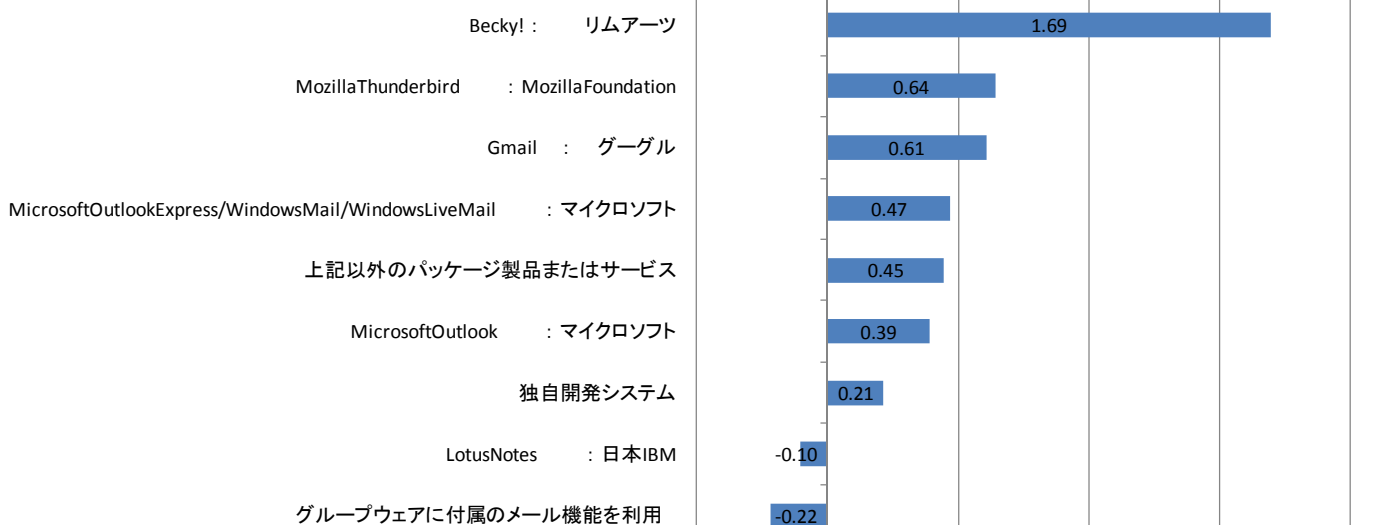
0.00 0.50 1.00 1.50 2.00 2.50 3.00



n=1156

### 主要な「メール」製品/サービスの「設定による機能の追加/変更」評価

-0.50 0.00 0.50 1.00 1.50 2.00



n=1156

## － レポート発刊のご案内－

### 『2010年版中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート』

#### 「全17カテゴリに及ぶITアプリケーションのシェアと評価を網羅した必携の一冊」

価格： ￥95,000円(税別) CD-ROM版(17カテゴリの全てのITアプリケーションを含んだ価格)  
発刊日： 2010年11月15日(購入予約受付中)

#### 【対象となるITアプリケーションカテゴリ(17カテゴリ)】

「ERP」「生産管理システム」「会計管理システム」「販売管理システム」「仕入・在庫管理システム」  
「給与管理システム」「人事管理システム」「ワークフロー」「グループウェア」「メール」「運用管理/資産管理」  
「クライアントPCセキュリティ」「CRM」「CTI」「DWH/BI」「文書管理/ファイル管理」「帳票」

#### 【集計/分析の対象となる項目】 年商別、業種別、所在地別、職責別の集計データを網羅

##### 【ITアプリケーションの導入社数シェア】

- ・導入済のITアプリケーション導入社数シェア(17カテゴリそれぞれについて分析/集計)
- ・既存から変更する場合のITアプリケーション導入社数シェア(17カテゴリそれぞれについて分析/集計)
- ・全く新規に導入する場合のITアプリケーション導入社数シェア(17カテゴリそれぞれについて分析/集計)

##### 【ITアプリケーションの導入年と導入費用】

- ・既存ITアプリケーションの導入年 (17カテゴリそれぞれについて分析/集計)
- ・既存ITアプリケーションの導入費用 (17カテゴリそれぞれについて分析/集計)  
(ハードウェア費用/導入作業費用/カスタマイズ費用を除いたITアプリケーションに関する初期費用)

##### 【ITアプリケーションの利用形態】

- (「パッケージ」/「独自開発」/「サービス利用」の区分および、「社内運用」/「運用アウトソース」の区分)
- ・導入済、既存変更時、新規導入時のITアプリケーションの利用形態(17カテゴリそれぞれについて分析/集計)

##### 【ITアプリケーションの評価】

以下の各項目に関する五段階評価 (17カテゴリそれぞれについて分析/集計)

- 「導入/サポートの価格は妥当か」
- 「機能が足りているか」
- 「動作が軽快かどうか」
- 「自社の要件に合致しているか」
- 「初めてのユーザもすぐに操作を習得できるか」
- 「慣れたユーザにとって操作が煩わしくないか」
- 「他システムとの連携手段が整っているか」
- 「不具合や誤動作はないか」
- 「プログラミングによる機能の追加/変更(カスタマイズ)がしやすいか」
- 「設定変更などプログラミングを伴わない形での機能の追加/変更がしやすいか」

当調査データに関するお問い合わせ

株式会社 ノークリサーチ 担当：岩上 由高  
東京都足立区千住1-4-1東京芸術センター1705  
TEL 03-5244-6691 FAX 03-5244-6692  
inform@norkresearch.co.jp  
www.norkresearch.co.jp

**NORKRESEARCH**