

2011年中堅・中小企業における「グループウェア」の利用実態とユーザ評価

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2011年の国内中堅・中小市場における「グループウェア」の利用実態とユーザ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「2011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「グループウェア」カテゴリに関する速報である。

<既存シェアは変化がないが、新規導入では独自アプリケーション開発基盤としての新たな役割において、既存パッケージベンダとクラウド事業者の競合が予想される>

- 導入済みシェアは変化がないが、新規導入では「Google Apps」の存在感が増しつつある
- スマートフォン活用は増加が予想されるが新たなオプション投資に結びつくとは限らない
- 独自アプリケーション作成機能の使い易さや品質が今後のシェアを左右する要因となる

調査対象 : 日本全国の年商500億円未満の中堅・中小企業 (有効回答件数1400件) に属し、以下いずれかの権限を持つ社員  
 「情報システムの導入や運用/管理の作業を担当している」  
 「情報システムに関する製品/サービスの選定または決裁の権限を有している」

調査実施時期 : 2011年8月

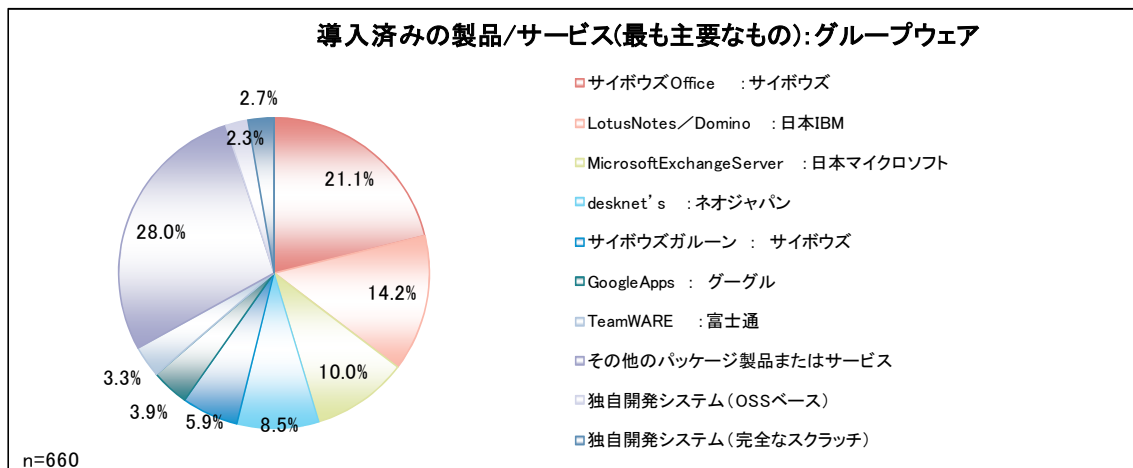
※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2011itapp\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2011itapp_rep.pdf)

導入済みシェアは変化がないが、新規導入では「Google Apps」の存在感が増しつつある

以下グラフは年商500億円未満の国内中堅・中小企業全体における導入済の「グループウェア」製品/サービスの導入社数シェアを示したものである。※調査対象となった製品/サービスの一覧は末頁の「調査対象製品/サービス一覧」を参照

2010年のシェア上位は「サイボウズOffice」「Lotus Notes/Domino」「Microsoft Exchange Server」の順であった。2011年もこの状況は変わらず、「サイボウズOffice」「Lotus Notes/Domino」「Microsoft Exchange Server」の順となっている。

グループウェアは「慣れ」の観点からの製品/サービスの変更障壁が高く、製品/サービスのシェア変動が起きにくい。そうした中で注視すべき点は「Google Apps」がシェア五位に位置している点である。前述のように既存の製品/サービスからの移行は仮に無償であっても抵抗を示すユーザ企業が少なくない。だが「Google Apps」については同サービスに占める2010年以降の導入割合が比較的高く、近年になっての新規導入が多い状況がうかがえる。引き続き経済環境が厳しい中、新たにグループウェアを導入するユーザ企業に関してはASP/SaaS形態の選択が今後増える可能は十分ある。

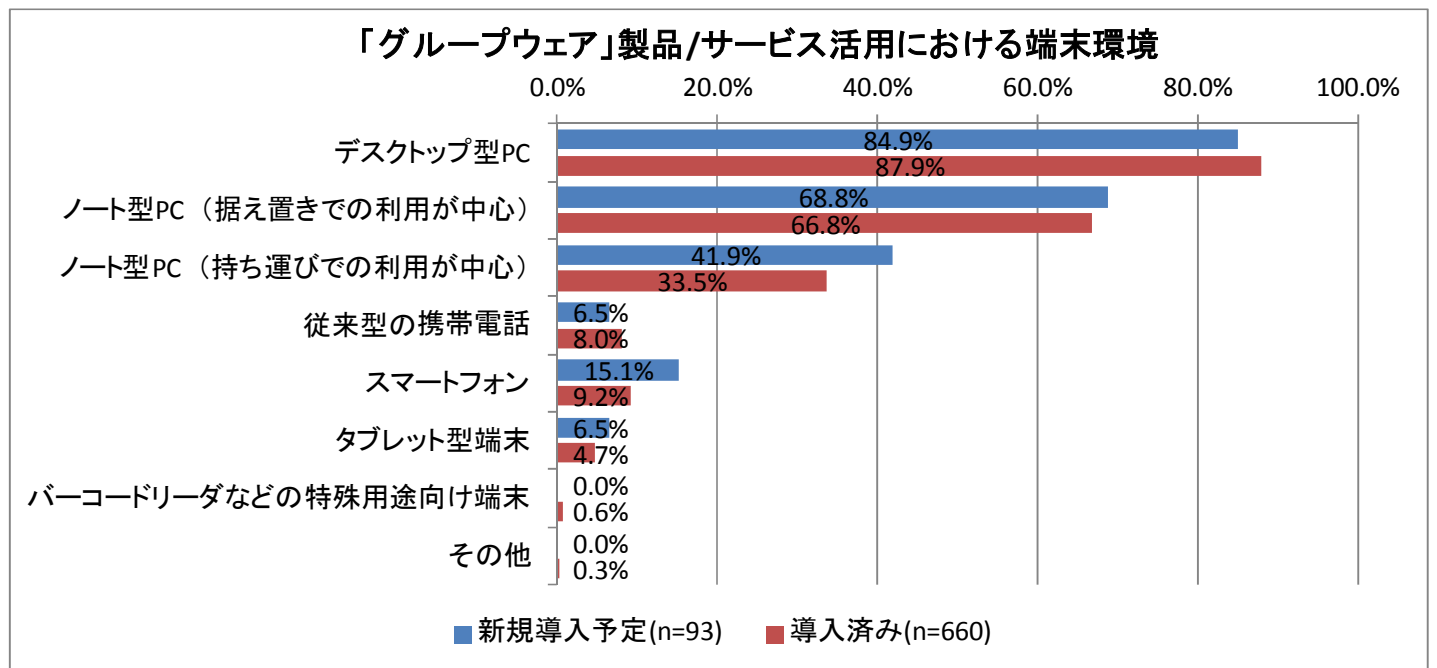
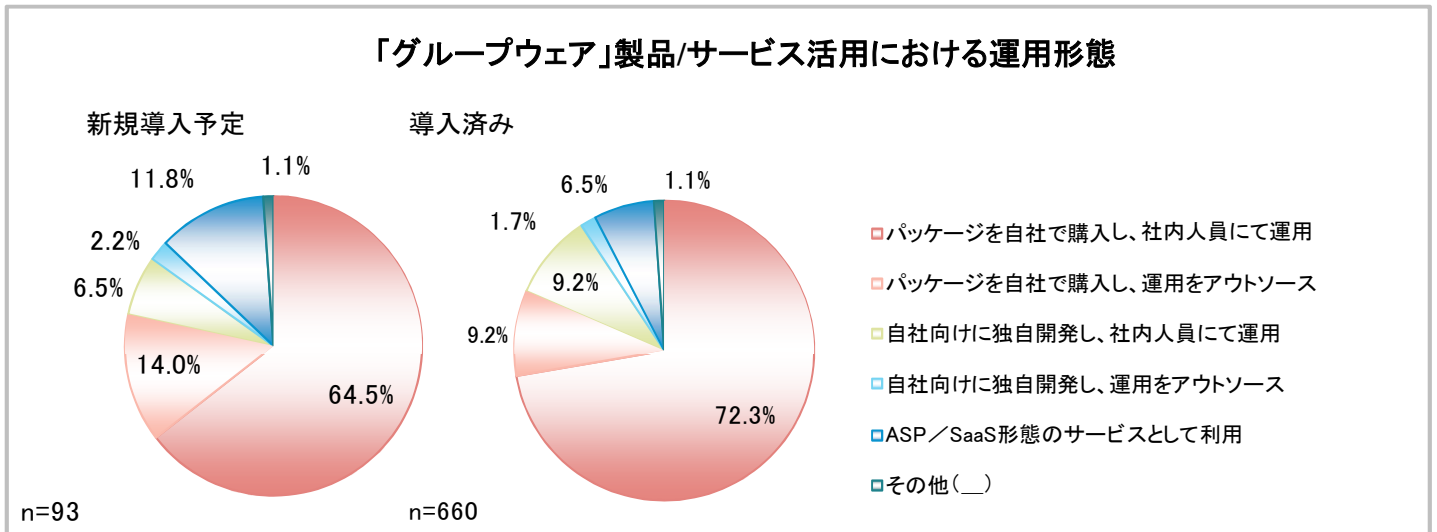


スマートフォン活用は増加が予想されるが新たなオプション投資に結びつくとは限らない

以下のグラフは「グループウェア」製品/サービスの運用形態および端末形態について、導入済みと新規導入予定を比較したものである。

新規導入予定の製品/サービスの運用形態を導入済みの運用形態と比較すると、パッケージが占める割合はほとんど変化がなく、パッケージ化の遷移はほぼ終了段階に達した状況と推察される。ASP/SaaS形態については、導入済みでは6.5%、新規導入予定では11.8%と増加している。ただし、これは同一の製品/サービスにおけるパッケージからASP/SaaS形態への遷移を意味するのではなく、ASP/SaaS形態のサービスを新規導入する割合が増えていることを示すものである。

スマートフォンの活用については導入済みでは9.2%、新規導入予定では15.1%と比較的大きな伸びを示している。だが、既にPCのブラウザで外部から閲覧できる状態になっているグループウェアをPC用画面も閲覧可能なスマートフォンで利用しているという場合も少なくないと推測されるため、必ずしもスマートフォンに関連した新たな有償オプションのニーズが高まるとは限らない点に注意が必要である。



## 独自アプリケーション作成機能の使い易さや品質が今後のシェアを左右する要因となる

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」

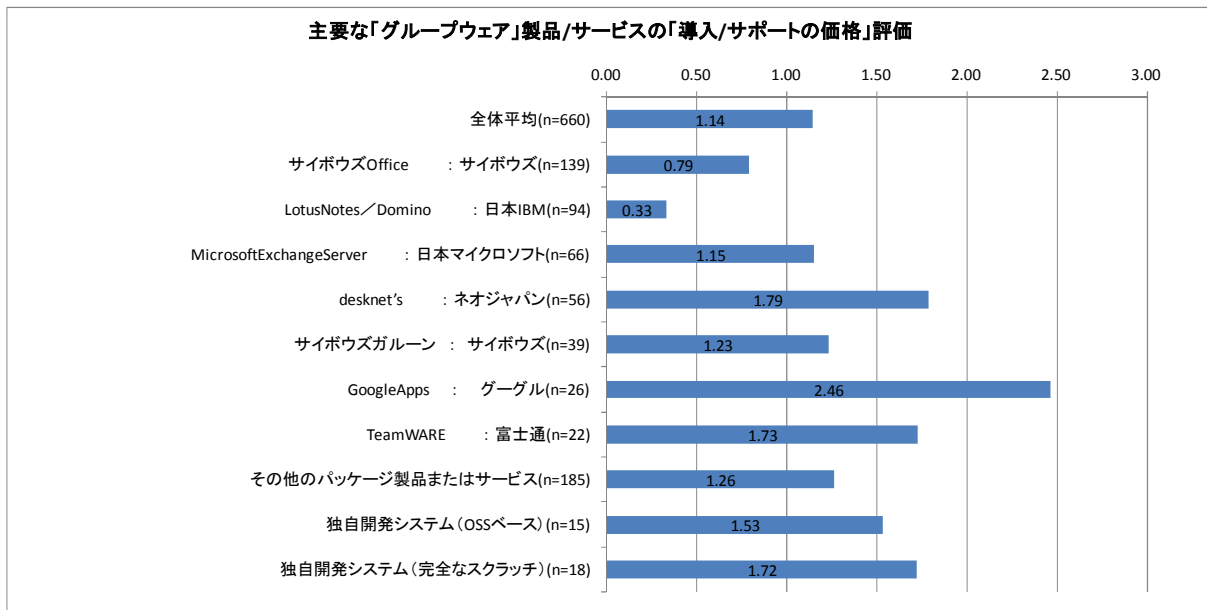
といった数多くの項目について五段階評価で製品/サービス別にユーザ企業による評価を行っている。

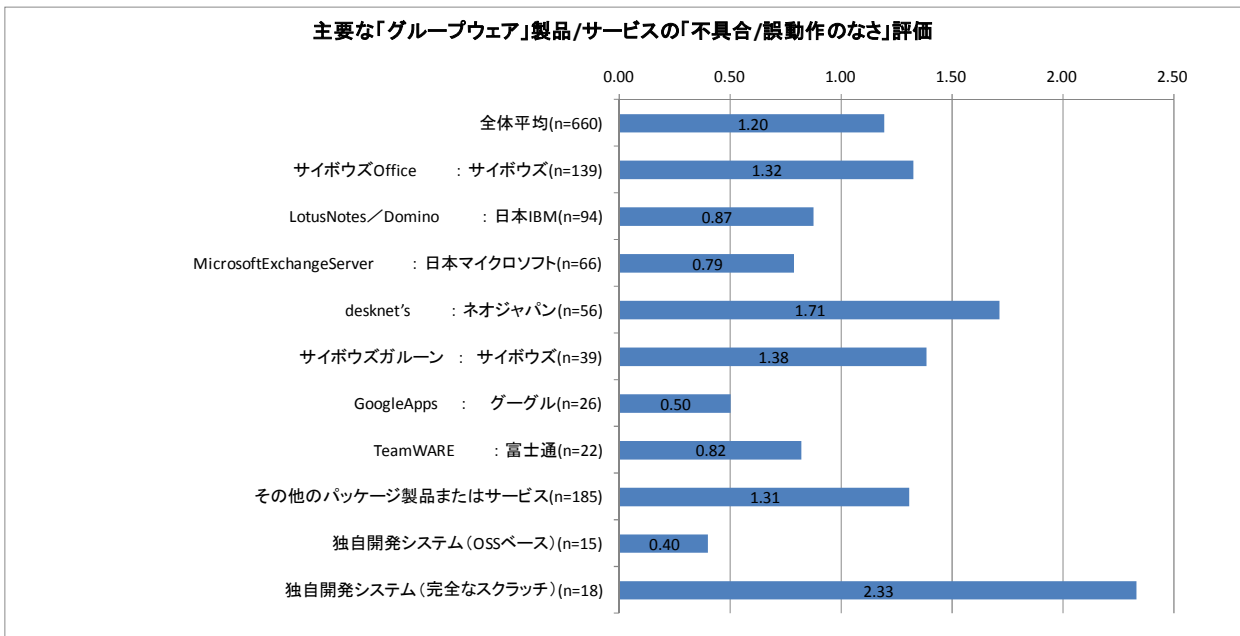
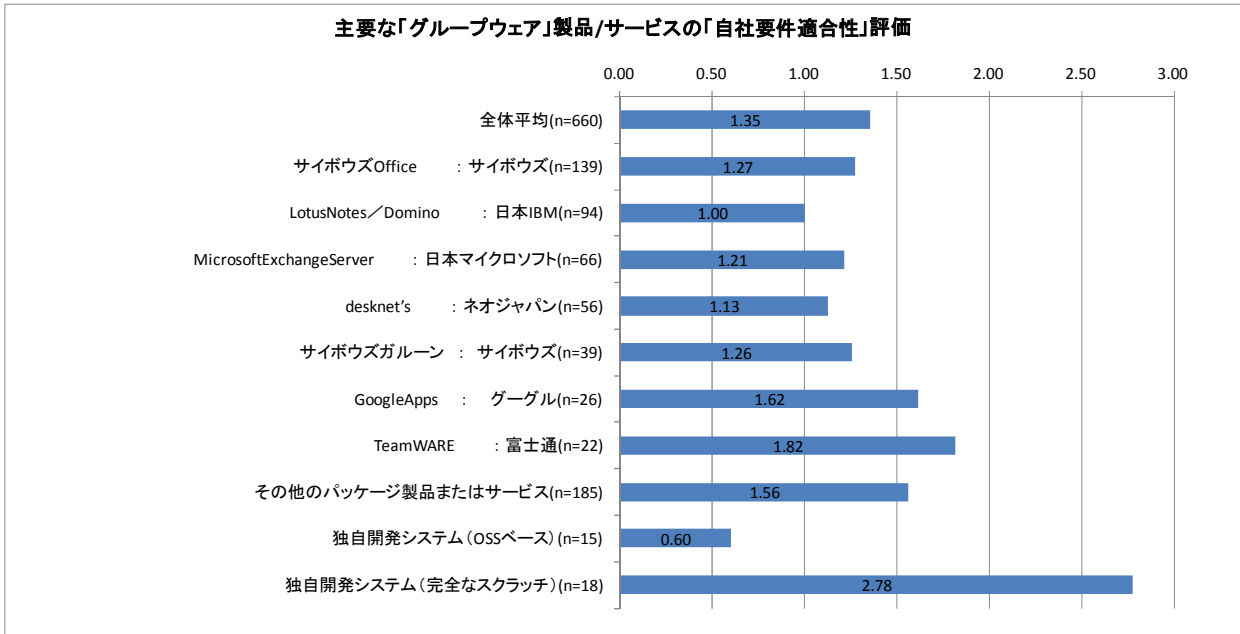
以下から次頁にかけてのグラフはそのうちの「導入/サポートの価格は妥当か」「自社の要件に合致しているか」「不具合や誤動作はないか」についてのシェア上位の製品/サービスにおける評価結果である。※評価ポイントの算出方法は次頁末尾を参照

「導入/サポートの価格」では「Google Apps」の評価が高く、ASP/SaaS形態がもたらす導入/運用コストの低減効果をユーザ企業が享受できている状態といえる。

シェアの変動がほとんど見られないグループウェア市場ではあるが、今後注目すべき点として挙げられるのが「自社要件適合性」と「不具合/誤動作のなさ」である。あまり明言されてこなかったが、グループウェアの隠された役割として「いずれのカテゴリにも当てはまらない独自アプリケーションの開発/運用基盤」がある。「サイボウズOffice」と「サイボウズデジエ」の組み合わせ（最新の「サイボウズOffice9」では独自アプリケーション作成機能を内包している）、「Lotus Notes/Domino」が持つ独自データベース作成機能、「desknet's」と「desknet's DB」の組み合わせなどが該当する。これらによって簡易なプロジェクト管理、顧客引き合い管理などといった独自アプリケーションをユーザ企業が自ら作成/利用するのである。

だが、こうした用途は今後セールスフォース・ドットコムが提供するPaaS基盤の「Force.com」と「Google Apps」の組み合わせなどで徐々に代替されていく可能性がある。同じように自らの手で作成/利用ができるのであれば、ハードウェアなどのインフラ管理を必要としない環境の方がユーザ企業にとっては望ましいからだ。こうした状況に対処するため、既存のグループウェアベンダとしてはユーザ企業による独自アプリケーションにまで視点を広げた「自社要件適合性」や、オプションとして提供されている独自アプリケーション作成機能まで含めた「不具合/誤動作のなさ」を改善していく必要があると考えられる。サイボウズが2011年4月に発表した「kintone」は既存グループウェアベンダによる上記のようなPaaS基盤への対抗策ともいえ、パッケージに留まらない多方面での攻防が展開される可能性もある。





### 【評価ポイント算出方法】

五段階評価結果を「大変不満：-5ポイント」「多少不満：-3ポイント」「どちらでもない:0ポイント」「まあまあ満足:3ポイント」「大変満足：5ポイント」と重み付けし、ある評価項目「項目a」について、「A社の「大変不満」という回答件数 = H1」「A社の「多少不満」という回答件数 = H2」「A社の「どちらでもない」という回答件数 = H3」「A社の「まあまあ満足」という回答件数 = H4」「A社の「大変満足」という回答件数 = H5」と定義した場合に、以下の計算式によって算出している。

A社の項目 a に関する評価ポイント

$$= (H1 \times (-5) + H2 \times (-3) + H3 \times 0 + H4 \times 3 + H5 \times 5) \div \text{A社の項目aに関する回答件数合計}$$

(各製品/サービスの利用件数自体が少ない場合には、その点に留意が必要である)

## 調査対象製品/サービス一覧

今回の調査対象として導入シェアや評価における選択肢として挙げた製品/サービスは以下の通りである。

サイボウズガルーン	サイボウズ
サイボウズOffice	サイボウズ
Lotus Notes/Domino	日本IBM
Microsoft Exchange Server	日本マイクロソフト
iOffice	ネオジャパン
desknet`s	ネオジャパン
Star Office	NEC
eValue NS /EasyPortal	OSK(大塚商会)
POWER EGG	ディサークル
TeamWARE	富士通
Groupmax	日立製作所
INSUITE Enterprise	ドリーム・アーツ
イントラネット・スタートパック	NTTデータイントラマート
LanScope Eco	エムオーテックス
WeblyGo	カワイビジネスソフトウェア
ナレジオン	TIS(ユーフィット)
Office365 / BPOS(Business Productivity Online Suite)	日本マイクロソフト
Google Apps	グーグル
Lotus Live	日本IBM
Microsoft Exchange Online	日本マイクロソフト
Applitus	ネオジャパン
WebOffice	富士通マーケティング
OfficeForce	NEC
GRIDY グループウェア	ブランドダイアログ
Bizca	DTS(アスタリクス)
わくわくオフィス	NECネクサソリューションズ
上記以外のパッケージ製品またはサービス	
独自開発システム(オープンソースをベースとしたもの)	
独自開発システム(ベースとなるものがない完全なスクラッチ開発)	

本リリースの元となっている「2011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」の詳細は下記URLを参照  
[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2011itapp\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2011itapp_rep.pdf)

本データの無断引用・転載を禁じます。引用・転載をご希望の場合は下記をご参照の上、担当窓口にお問い合わせください。  
 引用・転載のポリシー: <http://www.norkresearch.co.jp/policy/index.html>

当調査データに関するお問い合わせ

**NORKRESEARCH**

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](mailto:inform@norkresearch.co.jp)  
[www.norkresearch.co.jp](http://www.norkresearch.co.jp)