

2018年 中堅・中小企業向けグループウェアのシェア動向と「働き方改革」の関連

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>)は中堅・中小企業向けの「グループウェア」におけるシェア動向と「働き方改革」に関連する機能ニーズとの関連性に関する調査を行い、その分析結果を発表した。本リリースは「2018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」カテゴリにおけるサンプル/ダイジェストである。

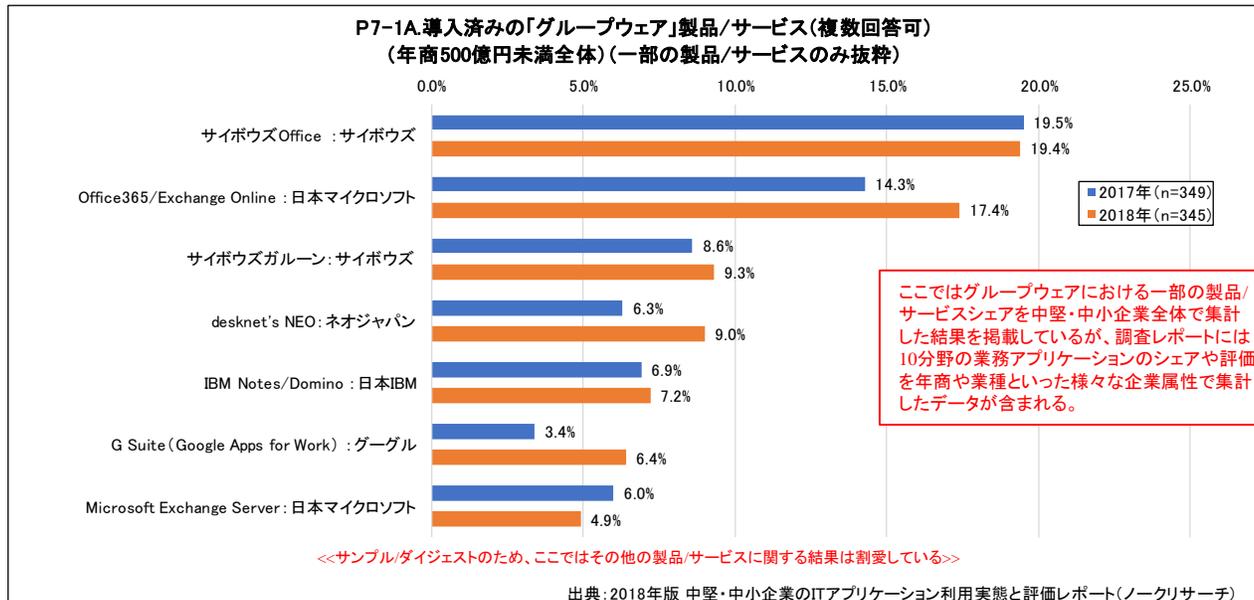
<「単体のパッケージ」から「様々な業務システムが参照する情報共有基盤」に進化すべき時期>

- 「サイボウズOffice」が首位を堅持する一方、「Office 365」のシェアも2ポイント差まで増加
- 基幹系やPaaSとの連携も加味した視点が大切、「価格競争」が起きた時の影響は大きい
- 「ASP/SaaS形態」の割合はさらに増加、「独自開発システム移行」への対策も必要となる
- 「働き方改革」に伴うグループウェア活用提案は「テレワーク」より「モバイルワーク」が有望

対象企業: 年商500億円未満の中堅・中小企業1300社(日本全国、全業種)(有効回答件数)
 対象職責: 情報システムの導入や運用/管理または製品/サービスの選定/決済の権限を有する職責
 ※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/2018itapp_rep.pdf

「サイボウズOffice」が首位を堅持する一方、「Office 365」のシェアも2ポイント差まで増加

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業全体における主要な「グループウェア」製品/サービスの導入社数シェアを2017年と2018年で比較した結果を抜粋したものだ。(調査対象となった全ての製品/サービスの一覧は本リリース末尾を参照)



ここではグループウェアにおける一部の製品/サービスシェアを中堅・中小企業全体で集計した結果を掲載しているが、調査レポートには10分野の業務アプリケーションのシェアや評価を年商や業種といった様々な企業属性で集計したデータが含まれる。

2017年に続いて、2018年も「サイボウズOffice」と「Office365/Exchange Online」の2強体制となっている。ただし、「サイボウズOffice」の導入社数シェアがほぼ横ばいであったのに対し、「Office365/Exchange Online」は3.1ポイントの増加となっている。依然として導入社数シェア首位は「サイボウズOffice」が堅持しているが、両者の差は2ポイントに縮まっており、今後は導入社数シェア首位が入れ替わる可能性も考えられる。以前のグループウェア市場において長らく導入社数シェア首位を保っていた「IBM Notes/Domino」の状況を見ると、導入社数シェアの数値はほぼ横ばいだったものの順位を4位から7位に落としている。一方で、「desknet's NEO」は国産ベンダの2番手、「G Suite」は海外ベンダの2番手として、それぞれ導入社数シェアを伸ばしてきている。本リリースの元となる調査レポートではこうした導入社数シェア動向とユーザ企業が抱える課題/ニーズに関する詳しい集計と分析を行い、グループウェアを開発/販売するベンダや出版社/Sierfに向けた提言を述べている。次頁以降ではその一部をサンプル/ダイジェストとして紹介している。

基幹系やPaaSとの連携も加味した視点が大切、「価格競争」が起きた時の影響は大きい

前頁に述べた導入社数シェアの変動要因を知る手がかりとなるのが、「導入背景」である。本リリースの元となる調査レポートでは「グループウェア」製品/サービスの導入背景を以下のような選択肢で尋ね、「機能」「価格」「保守/サポート」「提案力/開発力」などの観点から、ユーザ企業が肯定的または否定的に評価している点は何か？に関する分析を行っている。

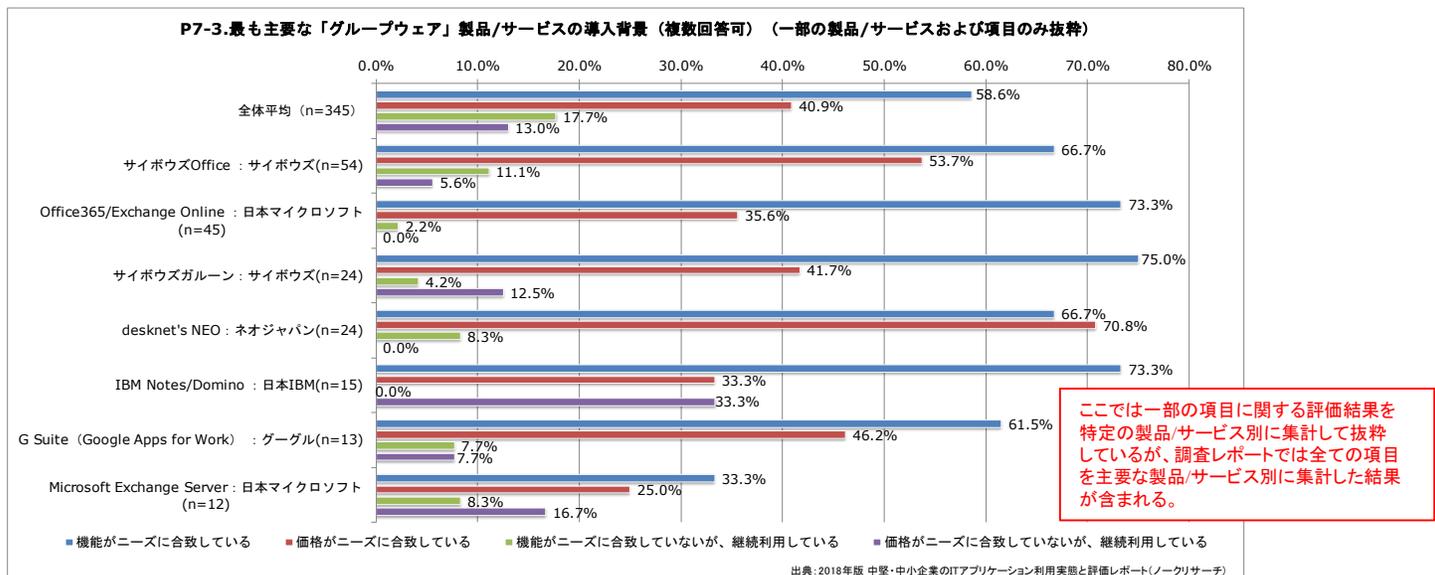
<<肯定的/積極的な導入経緯>>

機能がニーズに合致している
 価格がニーズに合致している
 開発元(ベンダ)の保守/サポートが優れている
 販売元(販社/SIer)の保守/サポートが優れている
 開発元(ベンダ)の提案力/開発力が優れている
 販売元(販社/SIer)の提案力/開発力が優れている

<<否定的/消極的な導入経緯>>

機能がニーズに合致していないが、継続利用している
 価格がニーズに合致していないが、継続利用している
 開発元(ベンダ)の保守/サポートに不満があるが、継続利用している
 販売元(販社/SIer)の保守/サポートに不満があるが、継続利用している
 開発元(ベンダ)の提案力/開発力に不満があるが、継続利用している
 販売元(販社/SIer)の提案力/開発力に不満があるが、継続利用している

以下のグラフは上記に列挙した「導入背景」に関する項目から「価格」と「機能」に関する項目を抜粋し、主要な製品/サービス毎にプロットしたものだ。



導入社数シェア上位の2つの製品/サービスを比べると、「機能がニーズに合致している」については共に全体平均を上回っているが、「価格がニーズに合致している」については「サイボウズOffice」が平均を上回る一方、「Office365/Exchange Online」は下回っている。ただし、「機能がニーズに合致している」の割合は「Office365/Exchange Online」の方が「サイボウズOffice」よりも高い。「Office365/Exchange Online」を提供する日本マイクロソフトはOBCが展開する「奉行クラウド」との認証連携など、基幹系システムとの連携も含めた機能拡充を進めている。一方「サイボウズOffice」を提供するサイボウズもグループウェアの領域では日本マイクロソフトと競合するが、同社が提供するPaaS「kintone」では「Office365」とも連携している。このように、機能面から見たグループウェアの今後については基幹系やPaaSとの連携などの要素も加味した視点で捉えることが大切だ。

IaaSやPaaSの市場で外資系大手クラウド事業者が激しい価格競争を繰り広げているように、グループウェア市場においてもいずれかの有力ベンダが価格改定に踏み出す可能性がある。もしそうなった場合は導入社数シェアにも大きな変動が生じ、グループウェア市場のみならず、それらと連携する基幹系システムにおけるクラウド移行が活性化するなど、幅広い影響も予想される。グループウェアを開発/販売するベンダや販社/SIerのみならず、業務アプリケーションに関わるIT企業としても今後の動向を注視しておく必要がある。

ここでは導入社数シェア首位を僅差で争う2つの製品/サービスに着目したが、調査レポートの中ではその他の製品/サービスの動向についても集計/分析を行い、今後に向けた提言を述べている。

「ASP/SaaS形態」の割合はさらに増加、「独自開発システム移行」への対策も必要となる

本リリースの元となる調査レポートでは、以下のような選択肢を設けて「導入済みのグループウェアにおける運用形態」についても詳しい集計と分析を行っている。

パッケージ(社内設置):

ハードウェア/OS/ミドルウェア/パッケージを自社で購入し、社内に設置して利用する

パッケージ(データセンタ設置):

ハードウェア/OS/ミドルウェア/パッケージを自社で購入し、データセンタに預けて運用する

パッケージ(IaaS/ホスティング利用):

ハードウェア/OSは購入せず、IaaS/ホスティングを基盤としてミドルウェアやパッケージを購入/導入して利用する

独自開発システム(社内設置):

ハードウェア/OS/ミドルウェアを購入し、独自開発されたシステムを社内に設置して利用する

独自開発システム(データセンタ設置):

ハードウェア/OS/ミドルウェアを購入し、独自開発されたシステムをデータセンタに預けて運用する

独自開発システム(IaaS/ホスティング利用):

ハードウェア/OSは購入せず、IaaS/ホスティングを基盤として独自開発されたシステムを利用する

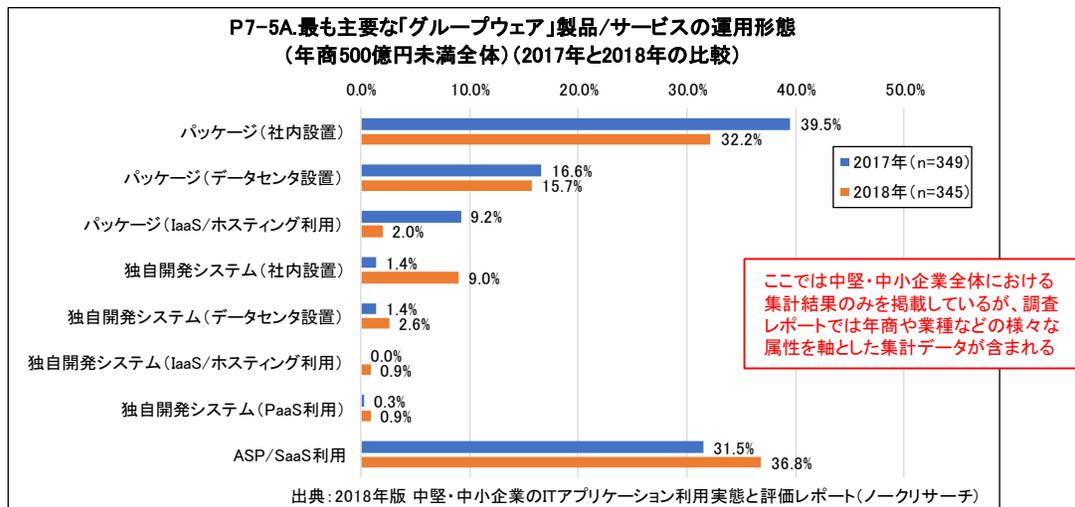
独自開発システム(PaaS利用):

ハードウェア/OS/ミドルウェアは購入せず、PaaSを基盤として独自開発されたシステムを利用する

ASP/SaaS利用:

ハードウェア/OS/ミドルウェア/パッケージを購入せず、ASP/SaaS形態のサービスを利用する

以下のグラフはグループウェアの導入形態を尋ねた結果を2017年と2018年で比較したものだ。



「パッケージ(社内設置)」が減少し、「独自開発システム(社内設置)」が増えている点に注意する必要がある。例えば、「スケジュール管理はグループウェアパッケージ、顧客管理は独自開発システムを利用していたが、顧客管理システムの機能強化に伴って、連携APIの機能が限定されるグループウェアパッケージを利用せずに顧客管理システムの中にスケジュール管理機能を組み入れる」といったように、今後はグループウェアが担ってきた各機能の「最適配置」が検討される可能性がある。グループウェアを開発/販売するベンダや販社/SIerとしては、グループウェアを「単体の閉じたアプリケーション」としてではなく「様々な業務アプリケーションが参照するスケジュール管理などの情報共有を担う基盤」と捉えることが大切となってくる。

また、2017年から2018年にかけては「ASP/SaaS利用」の割合もさらに高くなっている。これは「Office365/Exchange Online」や「G Suite」といったASP/SaaS形態のグループウェア導入が増えていることに加えて、サイボウズやネオジャパンといった既存のパッケージベンダもASP/SaaS形態に注力していることが主な背景となっている。

「働き方改革」に伴うグループウェア活用提案は「テレワーク」より「モバイルワーク」が有望

さらに、本リリースの元となる調査レポートでは、導入済みの最も主要な「グループウェア」製品/サービスに関して、「現時点で抱えている課題」や「今後持つべき機能や特徴」を様々な観点から尋ね、グループウェアを開発/販売するベンダや販社/SIerが今後どのような機能を充実させるべきか？に関する分析と提言を行っている。以下は「今後持つべき機能や特徴」の選択肢を列挙したものだ。

「今後持つべき機能や特徴」を尋ねた設問における選択肢

<<機能に関連する項目>>

独自のアプリケーションをユーザが自分で作成できる
働き方改革に沿った取り組みを支援または実践できる
社外(顧客や取引先)との情報共有も行える
ワークシェアリングを支援または実践できる
モバイルワークを支援または実践できる
テレワークを支援または実践できる
ワークフローの機能が包含されている
ファイル共有の機能が包含されている
メール関連の機能が包含されている
ビデオ会議の機能が包含されている

<<個別の機能要件への対応力>>

プログラミングをせずに項目や画面を作成できる
プログラミングをせずにデータ連携を実現できる
公開されたテンプレートを取捨選択できる

<<クラウドに関連する項目>>

パッケージとクラウドを選択/併用できる
様々なクラウドサービスと連携できる

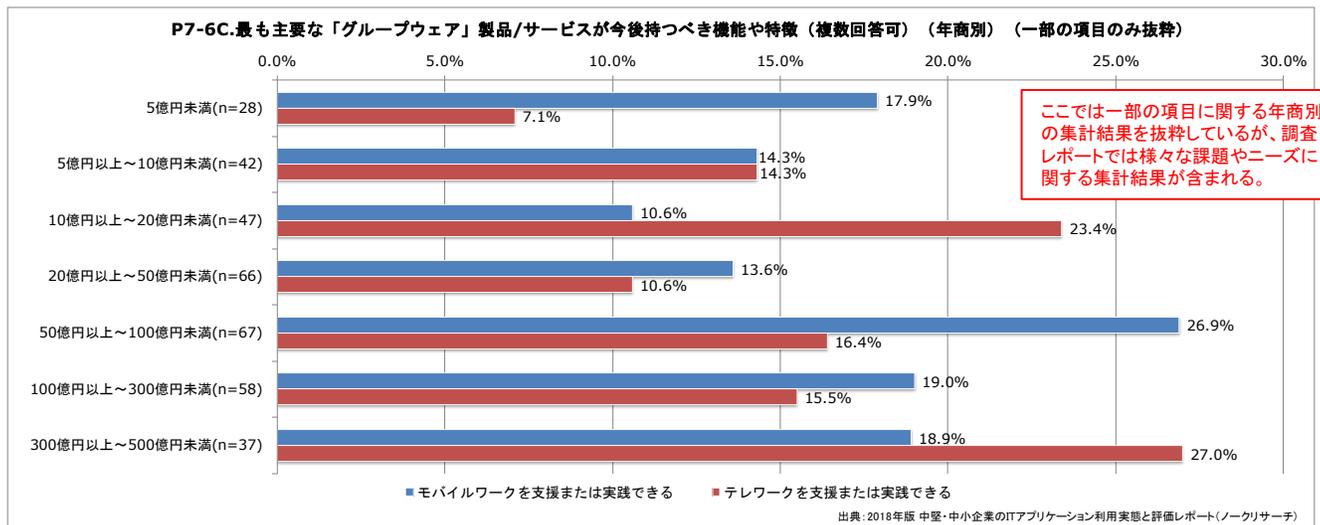
<<クライアント環境に関連する項目>>

スマートデバイスに適した画面が用意されている
Webブラウザで大半の機能が利用できる

<<その他>>

導入や保守サポートの費用が安価である
バージョンアップの費用が安価である
バージョンアップが適切に継続している

以下のグラフは「今後持つべき機能や特徴」を尋ねた結果から、「モバイルワークを支援または実践できる」と「テレワークを支援または実践できる」の値を抜粋して年商別に集計したものだ。



一部の年商帯を除けば、「モバイルワークを支援または実践できる」が「テレワークを支援または実践できる」を上回っていることがわかる。テレワークは実施可能な業種や職種が限定され(店舗や工場に勤務する業態や職種では在宅勤務は難しい)従業員数の少ない中堅・中小企業では適用可能な人員がごく一部に限られてしまうこともある。一方、モバイルワークの場合は「スマートデバイスで日報を作成し、営業担当の直行直帰を認めて効率を改善する」、「通勤中に業務マニュアルを読んでもらい、店舗や工場に勤務する従業員のスキルアップを図る」など、幅広い業種/職種における効率改善や品質向上を図る手段として応用できる。「働き方改革」の施行に伴って、今後も引き続きテレワークに注目が集まると予想されるが、グループウェアを開発/販売するベンダや販社/SIerとしてはモバイルワークにおけるグループウェア活用も並行して訴求していくことが重要と考えられる。

ここでは様々な課題やニーズを集計/分析した結果の中から「テレワーク」「モバイルワーク」に着目した箇所を抜粋したが、本リリースの元となる調査レポートでは他にも様々な課題/ニーズ項目の集計/分析を行い、導入社数シェアの維持/拡大に向けた取り組みに関する提言を述べている。

補記:「課題/ニーズに関する設問項目」と「製品/サービスの選択肢一覧」

本リリースの元となる調査レポートでは、導入済みの最も主要な「グループウェア」製品/サービスに関して「評価/満足している機能や特徴」や「現時点で抱えている課題」についても様々な観点から尋ねている。それぞれの選択肢は以下の通りである。

「評価/満足している機能や特徴」を尋ねた設問における選択肢

<<機能に関連する項目>>

独自のアプリケーションをユーザが自分で作成できる
働き方改革に沿った取り組みを支援または実践できる
社外(顧客や取引先)との情報共有も行える
ワークシェアリングを支援または実践できる
モバイルワークを支援または実践できる
テレワークを支援または実践できる
ワークフローの機能が包含されている
ファイル共有の機能が包含されている
メール関連の機能が包含されている
ビデオ会議の機能が包含されている

<<個別の機能要件への対応力>>

プログラミングをせずに項目や画面を作成できる
プログラミングをせずにデータ連携を実現できる
公開されたテンプレートを取捨選択できる

<<クラウドに関連する項目>>

パッケージとクラウドを選択/併用できる
様々なクラウドサービスと連携できる

<<クライアント環境に関連する項目>>

スマートデバイスに適した画面が用意されている
Webブラウザで大半の機能が利用できる

<<その他>>

導入や保守サポートの費用が安価である
バージョンアップの費用が安価である
バージョンアップが適切に継続している

「現状で抱えている課題」を尋ねた設問における選択肢

<<機能に関連する項目>>

独自アプリケーションをユーザが自分で作成できない
働き方改革に沿った取り組みを支援/実践できない
社外(顧客や取引先)との情報共有ができない
ワークシェアリングを支援/実践できない
モバイルワークを支援/実践できない
テレワークを支援/実践できない
ワークフローの機能がなく、または不十分
ファイル共有の機能がなく、または不十分
メール関連の機能がなく、または不十分
ビデオ会議の機能がなく、または不十分

<<個別の機能要件への対応力>>

プログラミングしないと項目や画面を作成できない
プログラミングしないとデータ連携を実現できない
公開されたテンプレートが十分に提供されていない

<<クラウドに関連する項目>>

パッケージとクラウドを選択/併用できない
クラウドサービスと連携することができない

<<クライアント環境に関連する項目>>

スマートデバイスに適した画面が備わっていない
Webブラウザでは限られた機能しか利用できない

<<その他>>

導入や保守サポートの費用が高価である
バージョンアップの費用が高価である

以下に列挙したものは本リリースの元となる調査レポートにおいて選択肢に記載した「グループウェア」製品/サービスの一覧である。選択肢に掲載される製品/サービスは過去の調査結果や最新の市場状況に基づいて選定を実施し、前年の調査で自由回答の中から多く挙げられたものは選択肢として新たに引き上げ、逆に一定期間以上シェア数値がないものは割愛するという形で年毎に調整を行っている。

製品/サービス名	開発元
IBM Notes/Domino	日本IBM
IBM Connections Cloud	日本IBM
intra-mart Acce! Collaboration	NTTデータイントラマート
StarOffice/OfficeForce	NEC
Groupmax	日立製作所
TeamWARE	富士通
サイボウズガールーン	サイボウズ
サイボウズOffice	サイボウズ
Microsoft Exchange Server	日本マイクロソフト
Office365/Exchange Online	日本マイクロソフト
INSUITE	ドリーム・アーツ
desknet's NEO	ネオジャパン
eValue NS /EasyPortal	OSK(大塚商会)
アルファオフィス	大塚商会

製品/サービス名	開発元
POWER EGG	ディサークル
G Suite(Google Apps for Work)	グーグル
Group Session	日本トータルシステム
GlobalWare	パナソニックソリューションテクノロジー
NI Collabo Smart	NIコンサルティング
WebOffice	富士通マーケティング
GRIDY グループウェア / ナレッジスイート	ナレッジスイート
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
J-MOTTO	リスモン・ビジネス・ポータル
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(完全なスクラッチ開発)	

本リリースの元となる調査レポート

『2018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』

10分野の業務アプリケーション(ERP、会計管理、生産管理、販売・仕入・在庫管理、給与・人事・勤怠・就業管理、ワークフロー、グループウェア、CRM、BI・帳票、文書管理・オンラインストレージサービス)のシェアと評価を網羅

【対象企業属性】(有効回答件数: 1300社)

年商: 5億円未満 / 5億円以上～10億円未満 / 10億円以上～20億円未満 / 20億円以上～50億円未満 / 50億円以上～100億円未満 / 100億円以上～300億円未満 / 300億円以上～500億円未満

従業員数: 10人未満 / 10人以上～20人未満 / 20人以上～50人未満 / 50人以上～100人未満 / 100人以上～300人未満 / 300人以上～500人未満 / 500人以上～1,000人未満 / 1,000人以上～3,000人未満 / 3,000人以上～5,000人未満 / 5,000人以上

業種: 組立製造業 / 加工製造業 / 建設業 / 卸売業 / 小売業 / 流通業(運輸業) / IT関連サービス業 / 一般サービス業 / その他(公共/自治体など)

地域: 北海道地方 / 東北地方 / 関東地方 / 北陸地方 / 中部地方 / 近畿地方 / 中国地方 / 四国地方 / 九州・沖縄地方

その他の属性: 「IT管理/運用の人員規模」(12区分)、「ビジネス拠点の状況」(5区分)

【分析サマリの概要】

各分野について、以下の章構成からなる分析サマリ(各30ページ前後)で重要ポイントと今後に向けた提言を詳説

第1章: 製品/サービスのシェア動向

「導入率」「製品/サービスの導入社数シェア」「製品/サービスの導入年」「製品/サービスの導入背景」といった設問項目の集計結果から重要ポイントをピックアップし、製品/サービスのシェア動向に関する分析を行っている。

第2章: 運用形態と端末環境

導入済みの最も主要な製品/サービスにおける「運用形態」「端末環境」「導入費用」といった設問項目の集計結果から重要ポイントをピックアップし、製品/サービスのシステム環境に関する分析を行っている。

第3章: 現状の評価/課題と今後のニーズ

導入済みの最も主要な製品/サービスに関して「評価/満足している機能や特徴」「現時点で抱えている課題」「今後持つべき機能や特徴」を尋ねた設問項目の集計結果から重要ポイントをピックアップし、今後どのような機能を充実させていくべきか?などに関する分析と提言を行っている。

【レポート案内(設問項目、試読版など)】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018itapp_rep.pdf

【価格】 180,000円(税別)

ご好評いただいているその他の調査レポート

「2018年版 中堅・中小企業におけるRPA活用の実態と展望レポート」

RPA訴求を成功させる「用途」や「業務システム課題解決」のアプローチ

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018RPA_user_rep.pdf

「2018年版 社会情勢や法制度が中堅・中小企業のIT活用に与える影響レポート」

働き方改革、AIなど、中堅・中小企業を取り巻くビジネス環境の変化は今後のIT活用にどう影響していくのか?

レポート案内: http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018TSL_user_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
〒120-0034 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