

## 2010年中堅・中小企業のグループウェア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・中小市場におけるグループウェア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」のグループウェアカテゴリに関する速報である。

### <市場はやや膠着状態、クラウドを見据えた次のグループウェア像が必要>

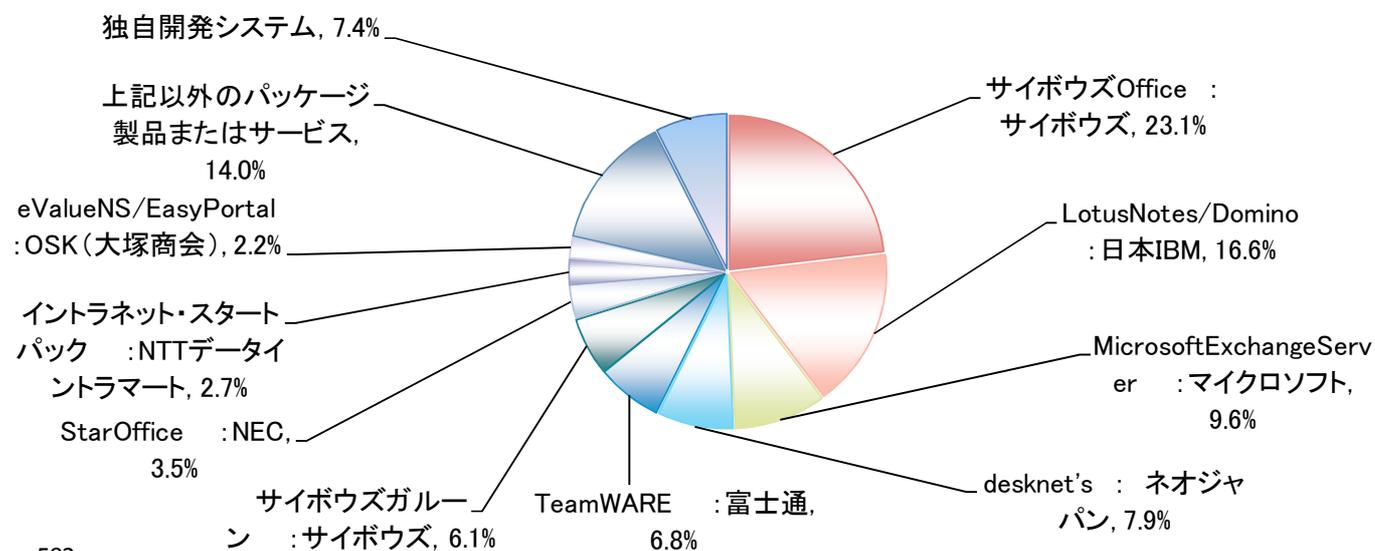
- 年商100億円を境にサイボウズOfficeとLotus Notes/Dominoが首位を分け合う安定状態
- パッケージ化は既にならかなり進んだ段階、ASP/SaaS形態への移行は急速には進まない
- 「習熟者操作容易性」の評価は中長期的にはシェア変動を起こす一つの要因となり得る
- クラウド時代を見据え、認証やデータの連携を強化した「サービス利用ポータル」が有効

調査対象： 日本全国の年商500億円未満の中堅・中小企業（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/仮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： 2010年8月

### 年商100億円を境にサイボウズOfficeとLotus Notes/Dominoが首位を分け合う安定状態

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。2009年と同様に全体シェアでは「サイボウズOffice」「Lotus Notes/Domino」「Microsoft Exchange Server」の順となり、これら三製品で全体の半数弱を占める形となっている。年商別の傾向を見ると、年商100億円未満では「サイボウズOffice」、年商100億円以上では「Lotus Notes/Domino」が首位という状況になっており、「Microsoft Exchange Server」は比較的広い年商帯にまんべんなく1割弱の比率で導入されている。全体としてシェアに大きな変化はなく、目立って伸びを示した製品/サービスもない安定状態が続いているといえる。

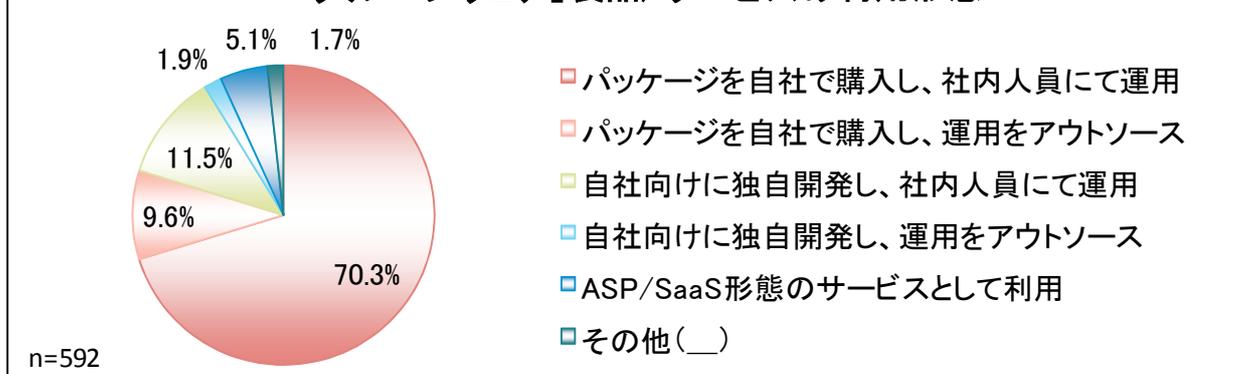
導入済グループウェア製品/サービスシェア



## パッケージ化は既にかかなり進んだ段階、ASP/SaaS形態への移行は急速には進まない

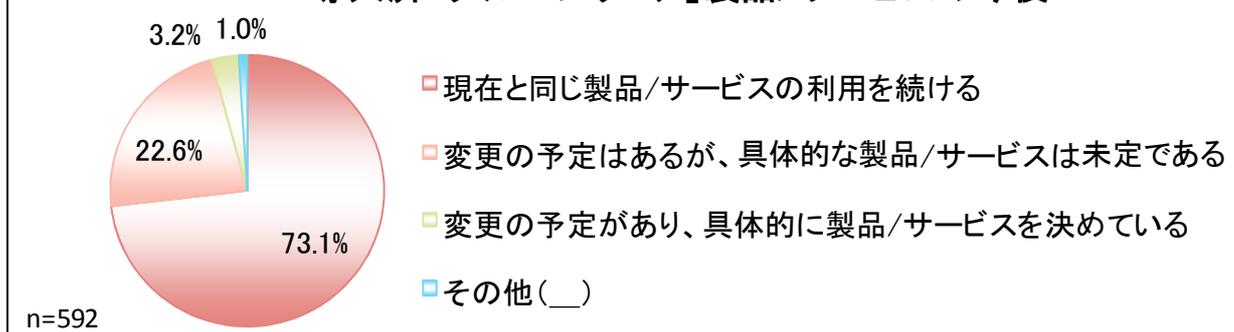
以下のグラフは導入済のグループウェア製品/サービスの利用形態について尋ねた結果である。パッケージが79.9%と大半を占めており、パッケージ化は既にかかなり進んだ状態となっている。ASP/SaaS形態については、ASPの時代から多くのサービスが提供されており、業務システムの中ではASP/SaaS形態の比率が高くなっている。

### 「グループウェア」製品/サービスの利用形態



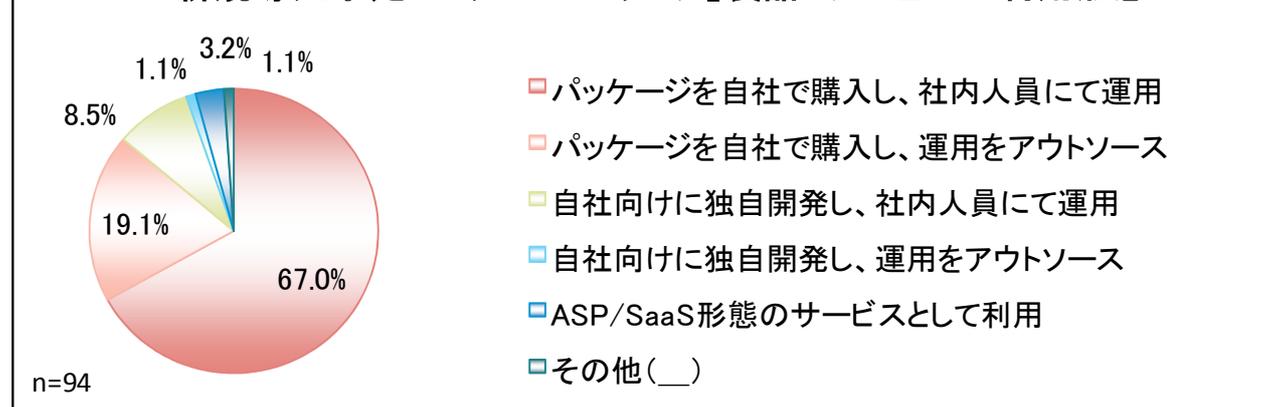
以下のグラフは導入済のグループウェア製品/サービスを今後も利用するかどうかを尋ねた結果である。何らかの形で製品/サービスの変更を予定するユーザ企業は25.8%と業務システムの中では比較的低い値となっている。グループウェアはメールと同様に「ユーザの慣れ」が製品/サービス選定において大きなウェイトを占めることが多く、その観点でのスイッチコストが比較的高いカテゴリの一つである。

### 導入済「グループウェア」製品/サービスの今後



以下のグラフは今後新たにグループウェア製品/サービスを導入する際にどのような形態を採用するかを尋ねた結果である。導入済の利用形態と比べると、独自開発からパッケージへの移行が更に進むことが予想される。その一方でASP/SaaS形態の比率は導入済の利用形態よりも若干低くなっている。システム規模が大きくない中堅・中小企業においてはグループウェアの管理/運用はそれほど大きな負担となっておらず、既存システムをASP/SaaSに移行することで得られるメリットがあまり多くない。グループウェア自体をASP/SaaSに移行することよりも、自社内に設置されたグループウェアを起点に様々なサービスを利用できる環境を構築することが重要と考えられる。

### 新規導入予定の「グループウェア」製品/サービスの利用形態



## 「習熟者操作容易性」の評価は中長期的にはシェア変動を起こす一つの要因となり得る

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。

### 【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

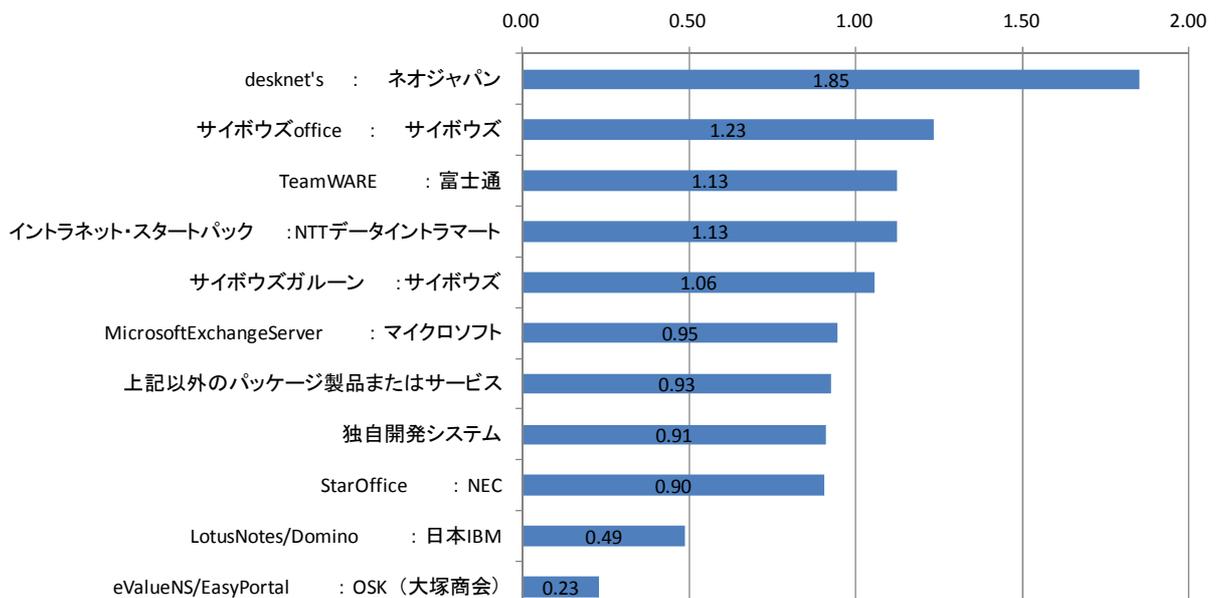
$$= (H1 \times (-5) + H2 \times (-3) + H3 \times 0 + H4 \times 3 + H5 \times 5) \div \text{A社の項目aに関する回答件数合計}$$

(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)

以下グラフはそのうちの「慣れたユーザにとって操作が煩わしくないか」についての主要なグループウェア製品/サービスの評価結果である。

グループウェアは既に多くのユーザ企業に導入され、比較的長期に渡って使い続けられているケースが少なくない。そのため「習熟者操作快適性」は製品/サービスにおいて重要な評価となる。「ユーザの慣れ」に起因するスイッチコストが高いため、この観点での評価が低いことがすぐにシェアに影響する可能性は低い。ただし、システム全体の刷新といった大きな節目で継続利用を勝ち取るためには「習熟者操作快適性」評価をなるべく高く維持しておくことが重要である。

主要な「グループウェア」製品/サービスの「習熟者操作快適性」評価



n=592

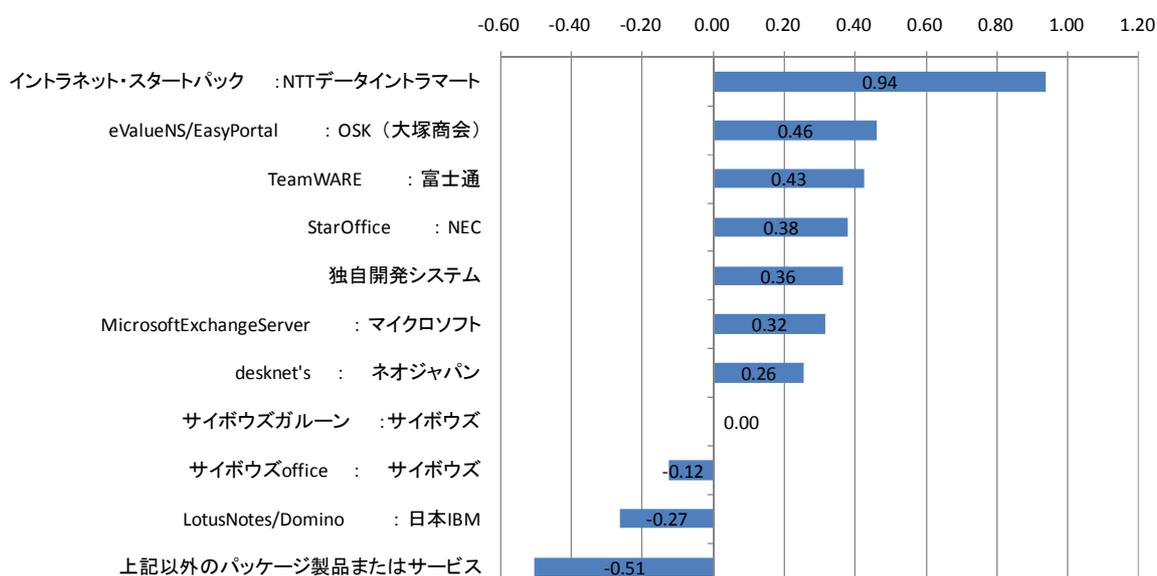
## クラウド時代を見据え、認証やデータの連携を強化した「サービス利用ポータル」が有効

以下グラフは主要なグループウェア製品/サービスにおける「他システムとの連携手段が整っているか」および、「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」のユーザ企業評価を示したものである。

先に述べたようにグループウェア自体をサービス形態へ移行させることは、中堅・中小企業にとってそれほど大きなメリットとはならないことが多い。今後、クラウドなどのサービス利用が普及してきた際は、日頃からユーザが自身の行動を管理しているグループウェアを起点とし、そこから各種サービスへアクセスするという形態が一つの有効なソリューションとなる。つまり、グループウェアは各種サービスを利用する際の「サービス利用ポータル」としての位置付けを担える可能性を持っている。

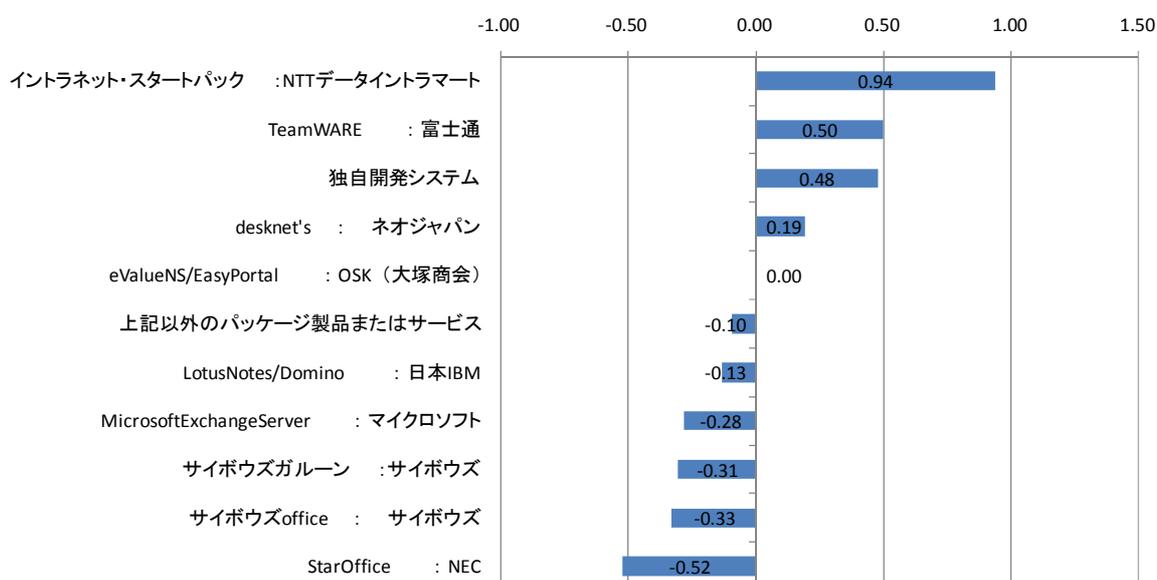
そこで重要となる評価項目が「他システム連携性」と「カスタマイズ容易性」である。いずれの製品/サービスも評価ポイントはそれほど高くなく差もわずかである。認証連携やデータ連携を充実させ、「閉じたグループウェア」から「開いたグループウェア」へと進化することが、クラウド時代におけるグループウェアの一つの在り方として検討すべき方向性の一つと考えられる。

### 主要な「グループウェア」製品/サービスの「他システム連携性」評価



n=592

### 主要な「グループウェア」製品/サービスの「カスタマイズ容易性」評価



n=592

## ー レポート発刊のご案内ー

### 『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**