

2012年中堅・中小企業における「メール」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2012年の国内中堅・中小市場における「メール」の社数ベースの導入シェアおよびユーザ企業による製品/サービス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「2012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。

＜スマートデバイスがもたらす変化と小規模企業における無償/低価格指向に要注意＞

- 小規模企業を中心に安価または無償の製品/サービスの利用が増える兆候が見られる
- グループウェアと同様にスマートデバイス活用では閲覧に留まらない利用法開拓が必要
- 機能や使い勝手の評価が高いのは個々のユーザが自らの意思で選択するシェアウェア
- スマートデバイスの普及が端末に依存しないスケジューラ連携ニーズを喚起する可能性

対象企業 : 日本全国/全業種の500億円未満の中堅・中小企業

対象職責 : 以下の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 : 2012年8月

有効回答件数 : 1400社(有効回答件数)

※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/2012itapp\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2012itapp_rep.pdf)

小規模企業を中心に安価または無償の製品/サービスの利用が増える兆候が見られる

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業に対し、「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」を尋ねた結果(導入社数ベースのシェア)である。※調査実施に選択肢として挙げた製品/サービスの一覧は本リリースの末頁を参照

2011年では「Microsoft Outlook/Outlook Express/Windows Mail/Windows Live Mail」「Lotus Notes」「Mozilla Thunderbird」の順であったが、2012年は「Microsoft Outlook/Outlook Express/Windows Mail/Windows Live Mail」「Gmail」「Lotus Notes」の順となっている。2011年に5位であったGmail (ただし、2010年調査では「Microsoft Outlook」とその他の日本マイクロソフト製メール製品/サービスを分けて集計しているため、2012年の選択肢定義に合わせるとすれば4位となる)が2012年には2位に上昇している。また、「Mozilla Thunderbird」も全体に占める割合はまだ少ないが増加傾向を示している。メールについては小規模な企業を中心に安価または無償の製品/サービスの利用が増える兆候があることに留意しておく必要がある。

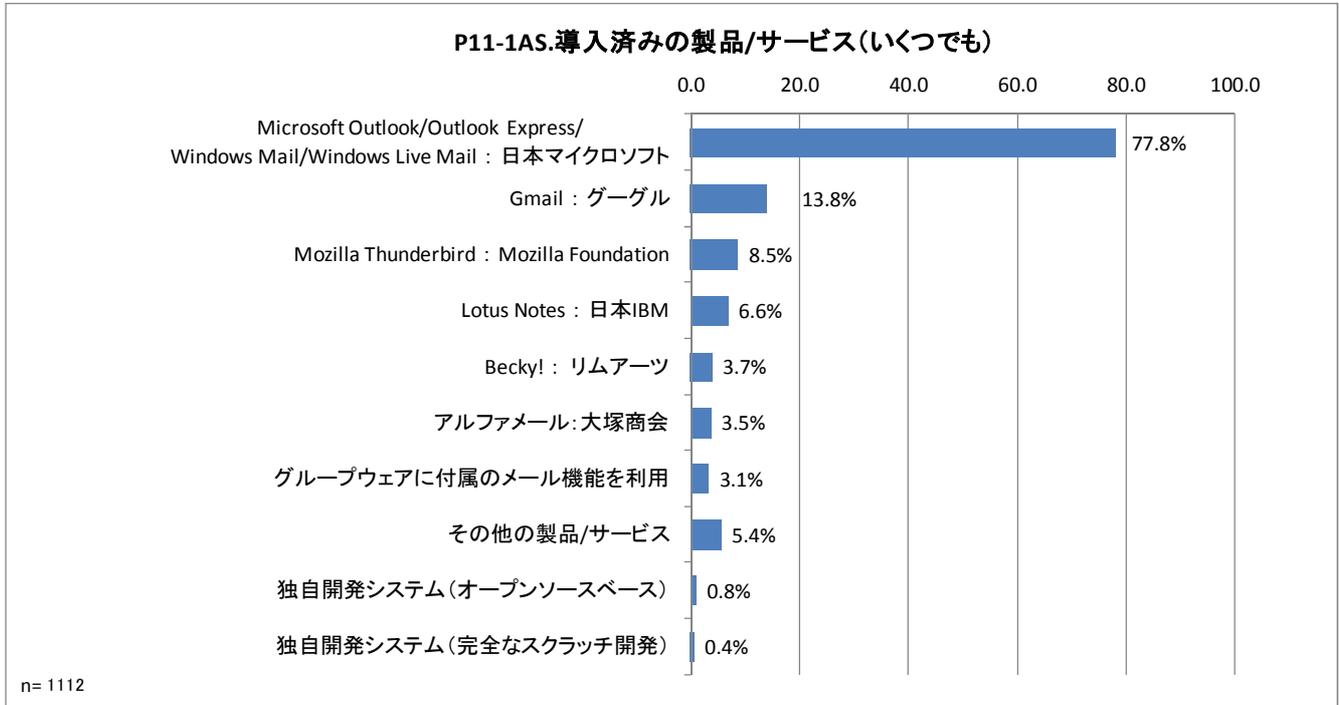
P11-1BS.導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの



n= 1112

以下のグラフは「導入済みの製品/サービス(いくつでも)」を尋ねた結果である。(導入済みの製品/サービスを全て挙げる複数回答設問)

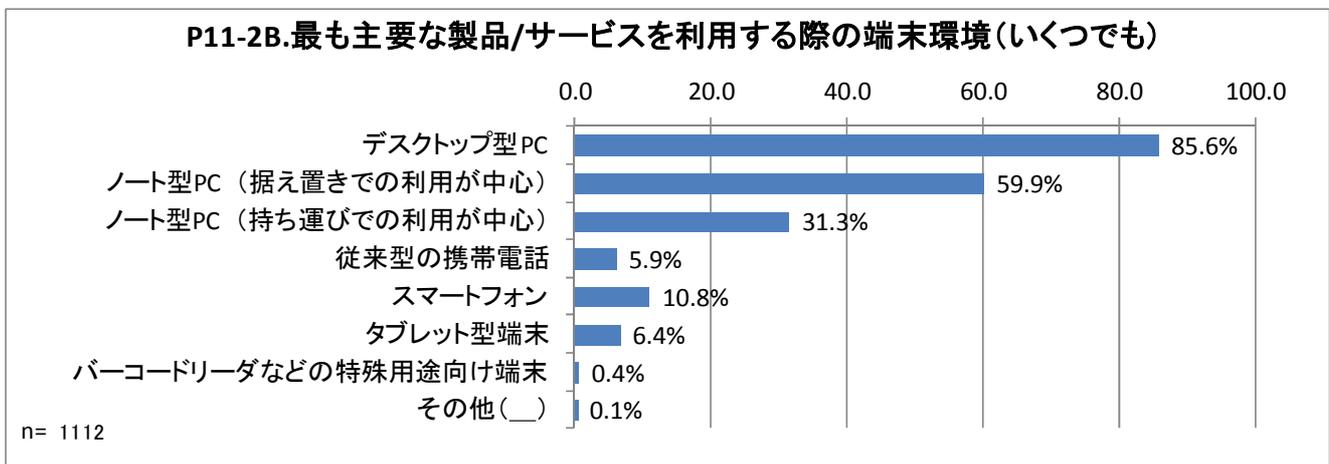
主要な製品/サービスを1つ回答する設問の結果と比較すると、「Mozilla Thunderbird」や「Becky!」といったオープンソースやシェアウェアの順位が上がっている。この二製品については日本マイクロソフト製のメール製品/サービスとの併用が比較的多い。企業内の標準としてはWindowsOSに付属のメールアプリケーションを利用する一方、一部の社員は自分に合った使い勝手を求めてオープンソースやシェアウェアを併用するといったケースがあるものと推測される。



### グループウェアと同様にスマートデバイス活用では閲覧に留まらない利用法開拓が必要

以下のグラフは「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」の端末環境を尋ねた結果である。

「スマートフォン」については2011年では7.4%、2012年では10.8%、「タブレット型端末」については2011年では3.7%、2012年では6.4%となっている。グループウェアと同様、メールは個人が所有するスマートデバイスを利用する「BYOD」との親和性が高いといえる。ただし、メール閲覧であれば従来の携帯電話でも可能であるため、メールアプリケーションを提供する側としてもオプションを有償化しづらい面がある。スマートデバイス活用を「収益を伴う差別化要因」とするためには単なるメール閲覧だけではなく、他のアプリケーションとの連携も含めた利用シーンを開拓することが必要となってくる。



## 機能や使い勝手の評価が高いのは個々のユーザが自らの意思で選択するシェアウェア

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」

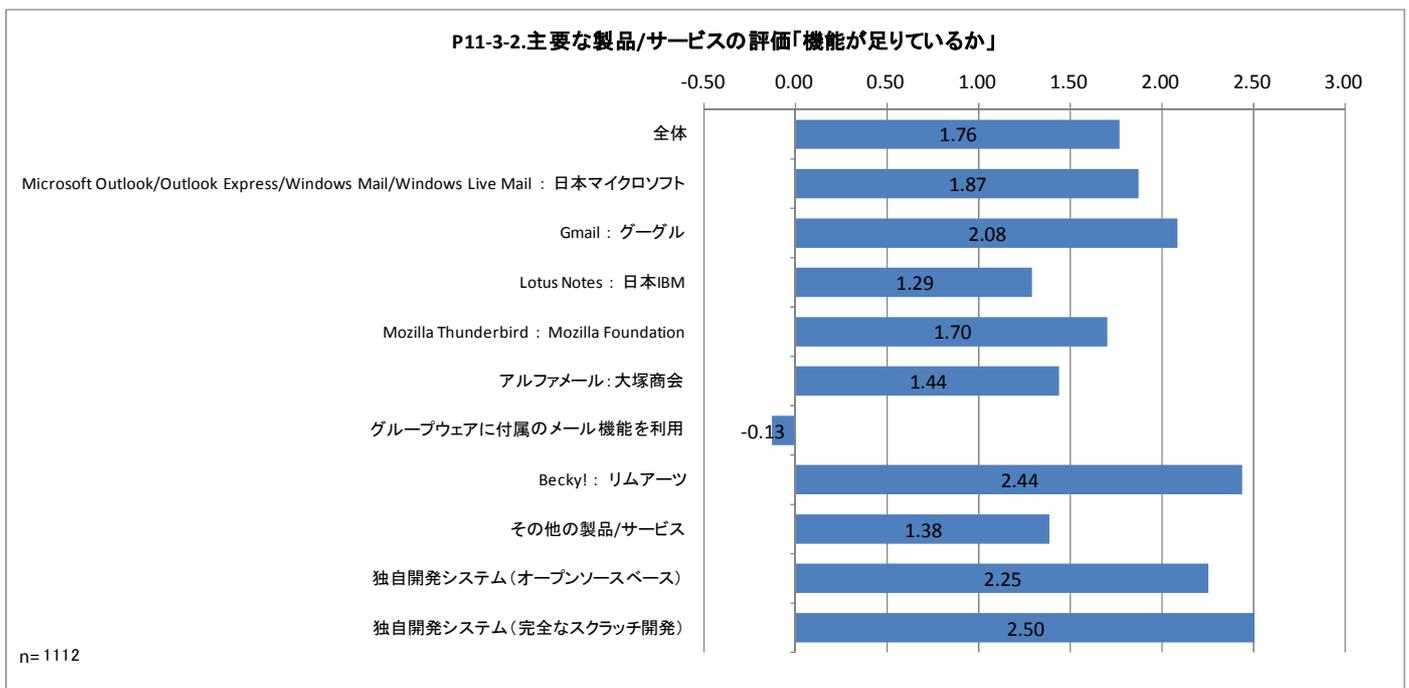
といった数多くの項目について五段階評価で製品/サービス別にユーザ企業による評価を行っている。

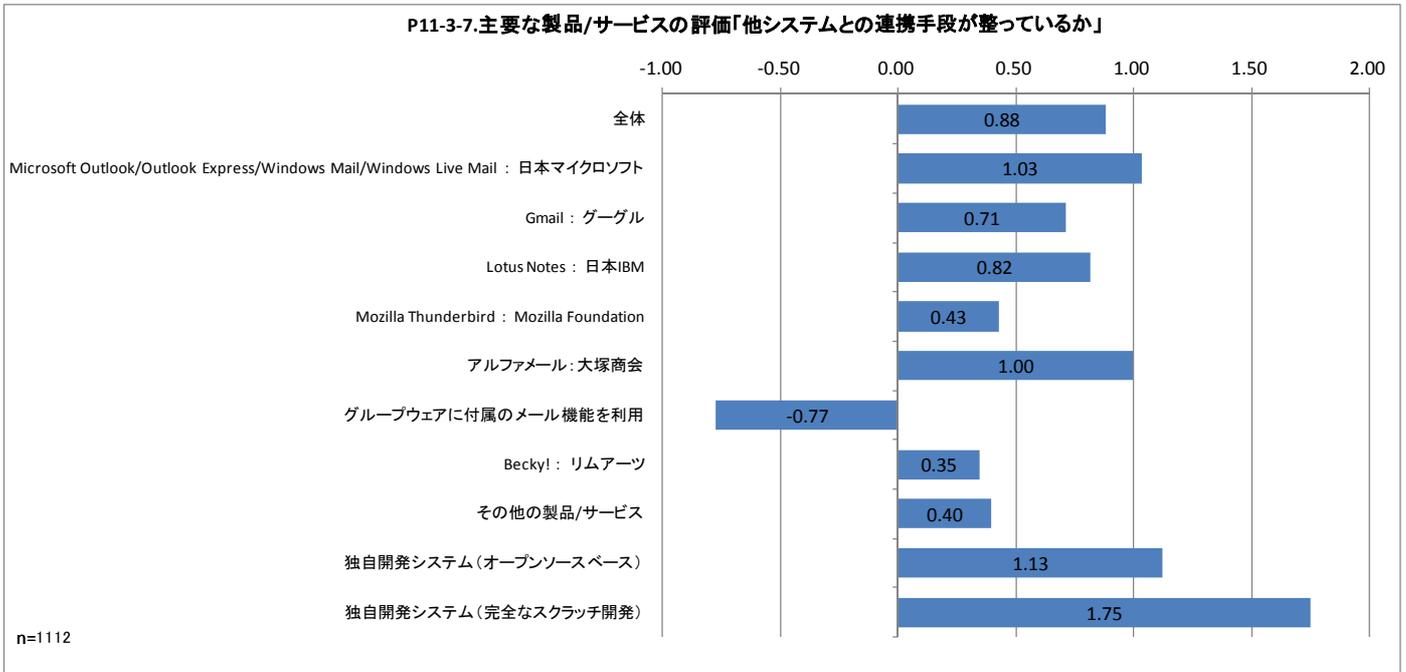
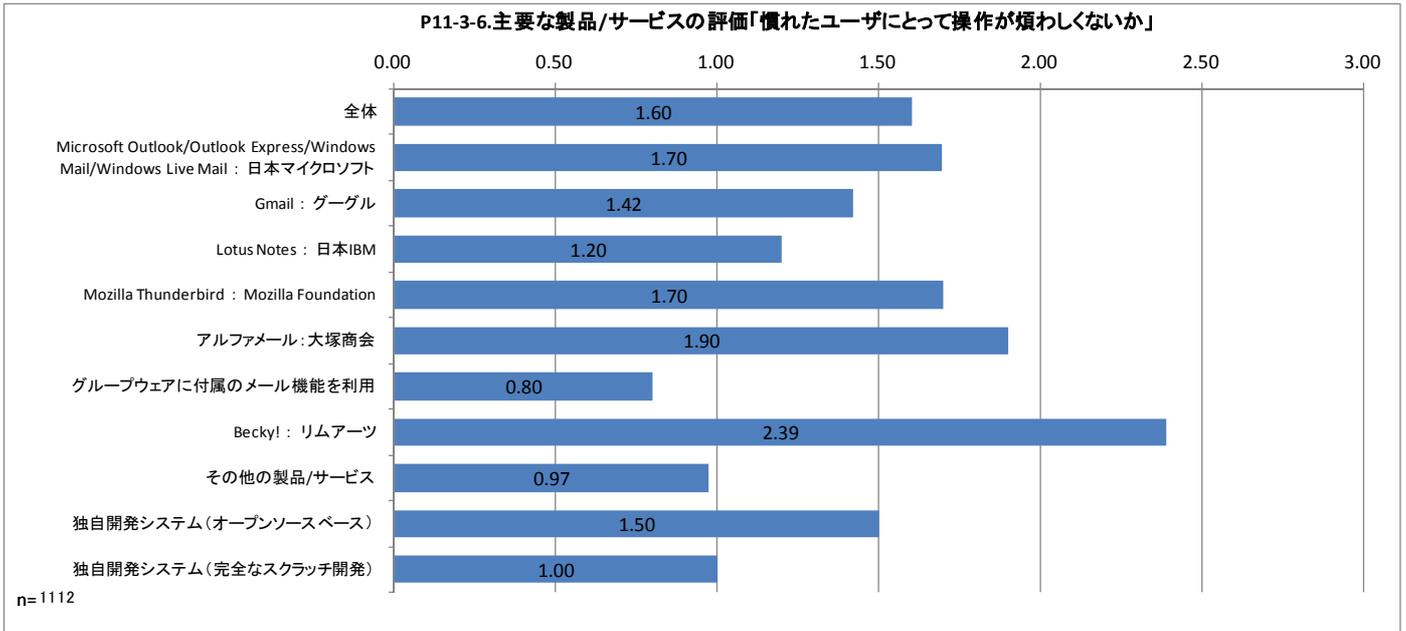
以下および次頁にかけてのグラフは「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」の評価をユーザ企業に尋ねた結果のうち、以下の三項目についての結果を製品/サービス別にプロットしたものである。

- 「機能が足りているか」
- 「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」

日々頻繁に利用するアプリケーションであるメールにおいては機能性と快適性の両立が求められ、「機能が足りているか」や「慣れたユーザにとって操作が煩わしくないか」といった評価項目が重要となる。この二点に関してはシェアウェアである「Becky!」の評価が高い。ユーザ側が自身の好みに合わせて製品/サービスを選択できているか？が評価結果を大きく左右している可能性も考えられる。

また、個人で利用するメールサービスとの連携や他システムとの連携といった観点では「他システムとの連携手段が整っているか」も重要な評価項目となる。後に述べるように、ユーザ企業側ではこうした連携に関するニーズが比較的高い。だが、その一方で評価は全般的にあまり高くないため、こうした「連携性」は今後の要改善ポイントになってくる可能性がある。





**【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

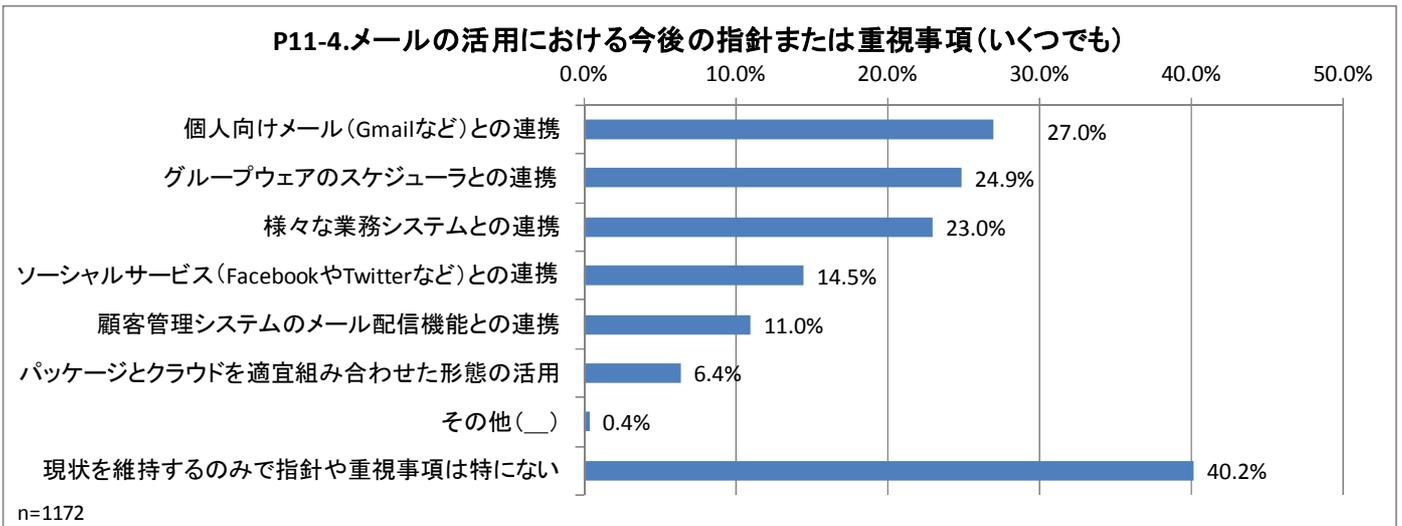
$$= ( H1 \times (-5) + H2 \times (-3) + H3 \times 0 + H4 \times 3 + H5 \times 5 ) \div \text{A社の項目aに関する回答件数合計}$$

(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)

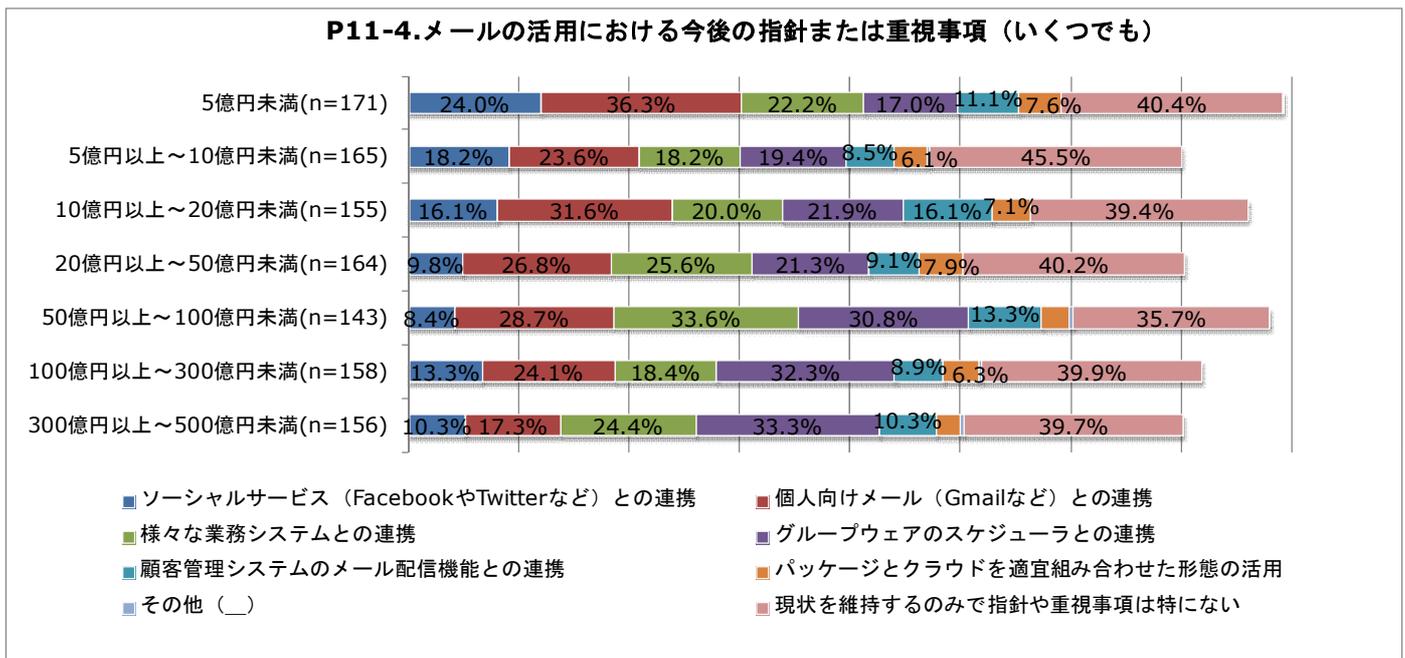
## スマートデバイスの普及が端末に依存しないスケジュール連携ニーズを喚起する可能性

以下のグラフはメールの活用における今後の指針または重視事項を尋ねた結果である。

「個人向けメール(Gmailなど)との連携」「グループウェアのスケジュールとの連携」「様々な業務システムとの連携」といった項目が多く挙げられ、他システムとの連携が重視されていることがわかる。グループウェアとメールのそれぞれの導入社数シェアが表すように、中堅・中小企業の多くが双方で同一の製品/サービスを利用しているとは限らない。取引先や顧客と予定を調整する過程においてメールとスケジュールを行き来する煩雑さには多くのユーザが慣れてしまっている感もある。だがスマートデバイスの普及を受けてユーザが利用する端末が多様化してくれば、その煩わしさが再度認識される可能性もある。スケジュール間ではiCalendar形式を用いた連携などが存在するが、アプリケーションや端末を横断的にカバーできる手軽な連携手段が登場することで、中堅・中小企業におけるメールの使い勝手も大きく改善される可能性がある。



以下のグラフは上記と同じメールの活用における今後の指針または重視事項を尋ねた結果を年商別に集計したものである。



「個人向けメール(Gmailなど)との連携」「グループウェアのスケジュールとの連携」「様々な業務システムとの連携」といった項目はいずれのユーザ企業層においても挙げられており、先に述べた「他システムとの連携」というニーズは年商規模によらないことがわかる。

## 調査対象製品/サービス一覧

本調査ではメールを「個々の社員が電子メッセージの送受信に利用するアプリケーション」と定義している。導入社数ベースシェアに関する設問に掲載した選択肢は下記の通りである。

Microsoft Outlook Express / Windows Mail / Windows Live Mail	日本マイクロソフト
Microsoft Outlook	日本マイクロソフト
Microsoft Entourage	日本マイクロソフト
Mozilla Thunderbird	Mozilla Foundation
Lotus Notes	日本IBM
Becky!	リムアーツ
Eudora	クアルコム
AL-Mail	クレアル
Shuriken	ジャストシステム
Apple Mail	アップル
電信八号	電八倶楽部
Winbiff	オレンジソフト
秀丸メール(鶴亀メール)	サイトー企画
CyberMail	サイバーソリューションズ
Active!mail	トランスウエア
メールワイズ	サイボウズ
Gmail	グーグル
OneOffice Mail	ビック東海
アルファメール	大塚商会
Office365 / BPOS(Business Productivity Online Suite) / Exchange Online	日本マイクロソフト
グループウェアに付属のメール機能を利用	
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「2012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/2012itapp\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2012itapp_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

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)

**NORKRESEARCH**