

## 2021年 CRMが中堅・中小企業に受け入れられやすくなるための機能や呼称

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

ノークリサーチ(本社〒160-0022東京都新宿区新宿2-13-10武蔵野ビル5階23号室 代表: 伊嶋謙二 TEL: 03-5361-7880 URL: <http://www.norkresearch.co.jp>)は中堅・中小企業におけるCRMの活用実態と今後の展望に関する調査を行い、その結果を発表した。本リリースは「2021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CRMに関するサンプル/ダイジェストである。

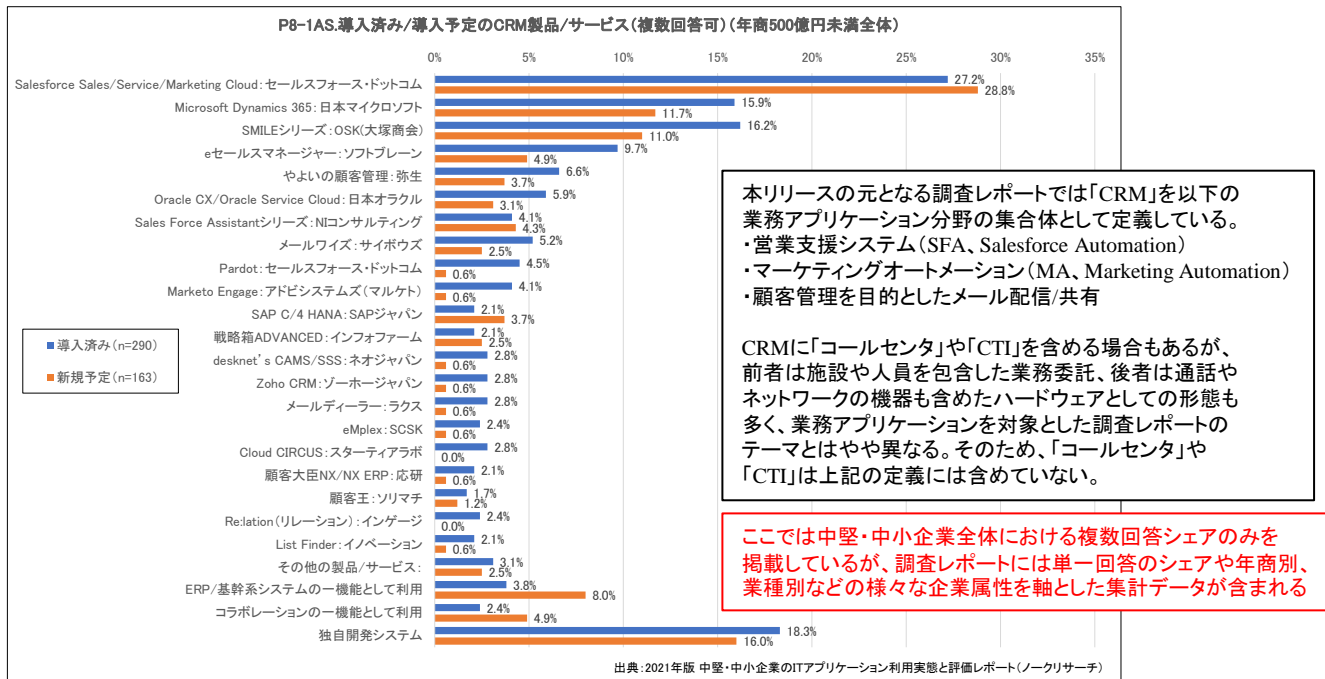
## &lt;「本格的なCRM」だけでなく、「簡易な顧客管理」の領域をどう埋めるか?が今後の焦点&gt;

- 今後はERP/基幹系、コラボレーション、ノーコード/ローコードもCRMの代替手段となり得る
- ノートPCやタブレット/スマートフォンなど、今後も幅広い端末環境に対応できることが大切
- 新たな機能を訴求する際には大企業向けブランドと混同されない呼称を付けることも重要

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/2021itapp\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021itapp_rep.pdf)

## 今後はERP/基幹系、コラボレーション、ノーコード/ローコードもCRMの代替手段となり得る

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業に対して、導入済み/新規予定(新規に導入を予定している場合)のCRM製品/サービス(複数回答可)を尋ねた結果である。(ここでの「CRM」の定義/範囲についてはグラフ内の注記、社数シェア集計の対象となっている具体的な製品/サービスの一覧は本リリース末尾を参照)



「導入済み」と比較した場合の「新規予定」の増減を見ると、社数シェア上位4社の中では「Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud」のみがプラスとなっており、「導入済み」と「新規予定」のいずれにおいても2位以下とは10ポイント超の差をつけている。そのため、今後も社数シェア首位を堅持すると予想される。

また、全体に占める割合はまだ1割未満だが、「ERP/基幹系システムの一機能として利用」および「コラボレーションの一機能として利用」の増減がプラスとなっている点も注意が必要だ。顧客管理で求められる機能レベルは企業によって異なり、「イベントで集客したリストを一時的に管理し、販売管理にインポートできれば十分」というケースもある。こうした用途では、ERP/基幹系システムやコラボレーションが備える機能でカバーする、またはノーコード/ローコード開発ツールを併用するなどの手段もある。今後はCRM製品/サービス以外の代替手段が顧客管理の役割を担う可能性もある点に留意しておくことが大切だ。

## ノートPCやタブレット/スマートフォンなど、今後も幅広い端末環境に対応できることが大切

本リリースの元となる調査レポートでは、CRM製品/サービスの運用形態(社内設置、データセンタ設置、IaaS/ホスティング利用、PaaS、ASP/SaaSなど)や端末環境(端末の形状、企業所有/個人所有のいずれかなど)に関する集計/分析も行っている。以下はその中から、端末環境を尋ねた設問における用語の定義および選択肢を列挙したものだ。

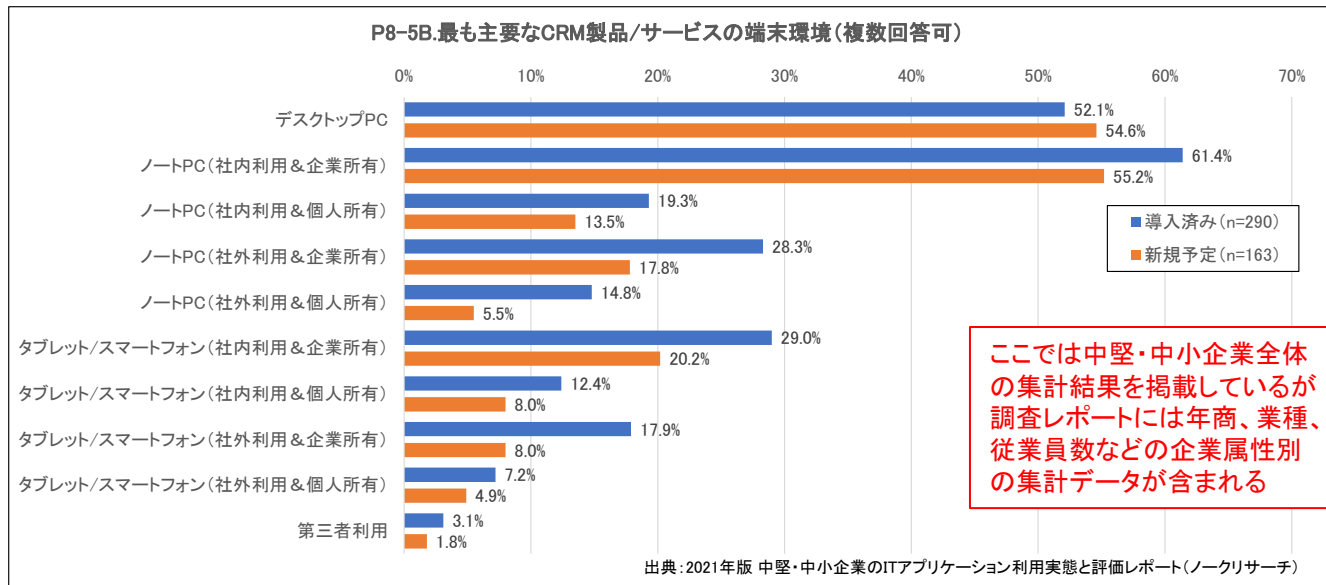
### 選択肢に含まれる用語の定義

社内利用:	端末をオフィス内で利用することを指す
社外利用:	端末を社外に持ち出して利用することを指す
企業所有:	自社で端末を購入して社員が業務に利用することを指す
個人所有:	社員が個人として所有する端末を業務に利用することを指す(BYOD)
第三者利用:	取引先や一般消費者が自ら所有する端末を用いて社外からアクセスすることを指す
デスクトップPC:	据え置き型のPCを指す
ノートPC:	持ち運び型のPCであり、キーボードによる入力を主体とするものを指す
タブレット/スマートフォン:	携帯用の情報端末で、タッチパネルによる入力を主体とするものを指す

### 端末環境に関する選択肢一覧

- |                    |                            |
|--------------------|----------------------------|
| 1 デスクトップPC         | 6 タブレット/スマートフォン(社内利用&企業所有) |
| 2 ノートPC(社内利用&企業所有) | 7 タブレット/スマートフォン(社内利用&個人所有) |
| 3 ノートPC(社内利用&個人所有) | 8 タブレット/スマートフォン(社外利用&企業所有) |
| 4 ノートPC(社外利用&企業所有) | 9 タブレット/スマートフォン(社外利用&個人所有) |
| 5 ノートPC(社外利用&個人所有) | 10 第三者利用                   |

以下のグラフはCRM製品/サービスを導入済み/新規予定の中堅・中小企業(年商500億円未満)に対して、CRMの端末環境を尋ねた結果である。(導入済みの場合には現状、新規予定の場合は今後の予定を回答)



「導入済み」と比した時の「新規予定」の増減を見ると、「デスクトップPC」以外の端末環境はいずれも減少となっている。上記の設問は複数回答形式であるため、今後はCRMを利用する端末環境が絞られる傾向にあることがわかる。

基幹系システムでは「デスクトップPC」が利用されることも多い。前頁で述べたように、顧客管理の手段が「ERP/基幹系システムやコラボレーションの一機能を利用する」、「ノーコード/ローコード開発ツールを組み合わせる」のように多様化する動きが、端末環境において「デスクトップPC」が微増となっている要因の一つであると考えられる。

ただし、「ノートPC(社外利用&企業所有)」や「タブレット/スマートフォン(社内利用&企業所有)」も比較的高い値を示しており、CRMを開発するベンダとしては今後も幅広い端末環境に対応できる製品/サービス展開を考えておくことが堅実と考えられる。

## 新たな機能を訴求する際には大企業向けブランドと混同されない呼称を付けることも重要

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CRM製品/サービスに関し、評価/満足している機能や特徴を以下のような選択肢を列挙して尋ねている。(さらに、現状で抱えている課題や今後のニーズについても尋ねているが、そうした設問の選択肢一覧については本リリース末尾を参照)

### <<機能に関連する項目>>

- (※1) オンラインやリモートで商談を行うサービスと連携できる
- (※2) オンラインやリモートで商談を行える機能を備えている  
Webサイトのアクセス分析やページ最適化を行える
- (※3) メール授受のデータを活動履歴として取り込める  
名刺アプリのデータを顧客情報として取り込める  
SNSによる顧客の開拓やニーズ分析が行える  
チャットボットを用いて顧客対応を自動化できる  
店舗とオンラインを横断した顧客管理が行える  
BIや帳票を用いた高度なデータ分析が行える  
オンライン広告サービスと連携できる  
eコマースサイトを自社で開設できる  
他のeコマースサイトと連携できる

### <<システム連携に関連する項目>>

- 既存の情報系システム(グループウェアなど)と連携できる
- 既存の基幹系システム(ERP/会計/販売など)と連携できる

### <<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ASP/SaaS形態を選択/併用できる
- 様々なクラウドサービスと連携できる

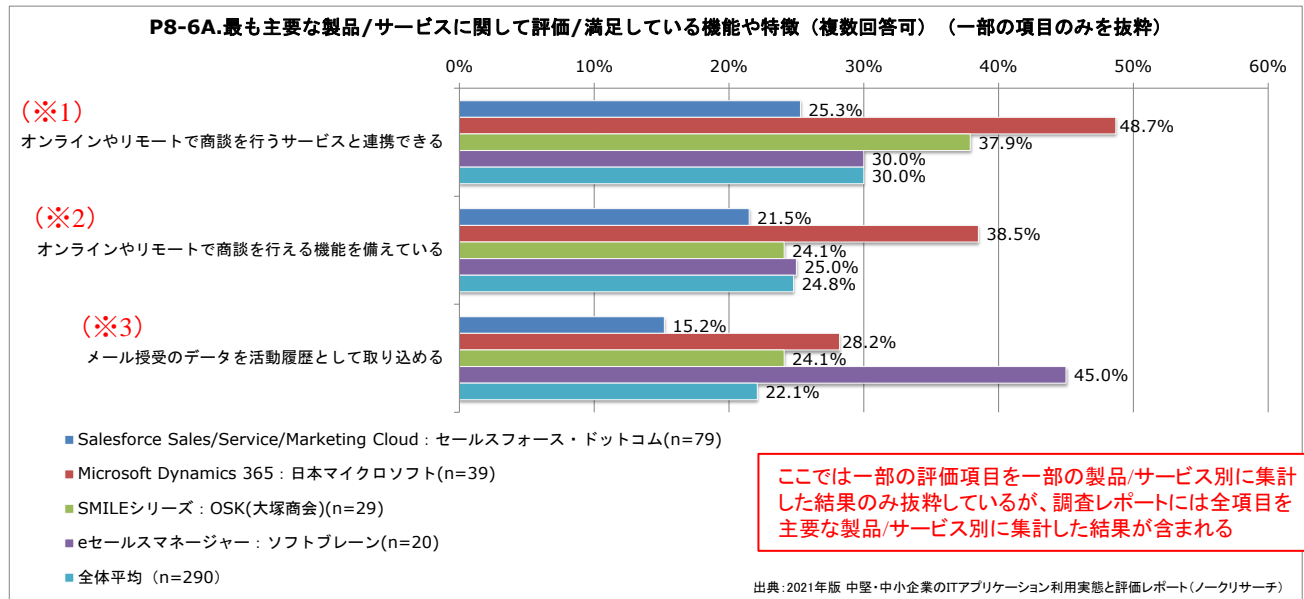
### <<クライアント環境に関連する項目>>

- 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>>

- その他:
- 評価/満足している機能や特徴は全くない(排他)

以下のグラフは上記に列挙した「評価/満足している機能や特徴」のうち、(※)の付いた項目を導入済み社数シェア上位4社と全体平均を比較する形で集計したものだ。(調査レポートには年商別、従業員数別、業種別などの集計データも含まれる)



「Microsoft Dynamics 365」は同じく日本マイクロソフトが提供する「Microsoft Teams」と連携が可能であり、後者の画面上で前者に格納された顧客情報を利用できる。「Microsoft Dynamics 365」において「オンラインやリモートで商談を行うサービスと連携できる」や「オンラインやリモートで商談を行える機能を備えている」の回答割合が高い理由はこうした連携によるものと考えられる。

また、「eセールスマネージャー」では「メール授受のデータを活動履歴として取り込める」(\*\*)の回答割合が全体と比べて高い。実際に同製品は「メール取り込み機能」を備えており、顧客とやりとりしたメール内容を自動的に案件や活動として取り込むことができる。一方、「Salesforce Sales Cloud」にも「Einstein活動キャプチャ」と呼ばれる機能があり、同様にメールを取り込むことができる。しかし、同サービスにおける(\*\*)の回答割合は全体と比べて高い値を示していない。この機能は中堅・中小企業が多く利用するエディションでも利用可能だが、「Salesforce Einstein」は高度なAI活用を実現するブランドとして認知されている。そのため、この機能が中堅・中小企業に十分認知されていない可能性もある。ベンダが新たな機能を訴求する際は、その呼称にも工夫が必要となる場合がある。

## 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の課題/ニーズに関する選択肢は製品/サービスに対するニーズを尋ねた以下の2つの設問

P8-6A.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(複数回答可)

P8-6C.最も主要な製品/サービスが今後持つべきと考える機能や特徴(複数回答可)

の選択肢(上段の一覧)と製品/サービスにおける課題を尋ねた以下の設問

P8-6B.現時点で抱えている課題(複数回答可)

の選択肢(下段の一覧)の2通りがある。

### <<機能に関連する項目>>

オンラインやリモートで商談を行うサービスと連携できる  
 オンラインやリモートで商談を行える機能を備えている  
 Webサイトのアクセス分析やページ最適化を行える  
 メール授受のデータを活動履歴として取り込める  
 名刺アプリのデータを顧客情報として取り込める  
 SNSによる顧客の開拓やニーズ分析が行える  
 チャットボットを用いて顧客対応を自動化できる  
 店舗とオンラインを横断した顧客管理が行える  
 BIや帳票を用いた高度なデータ分析が行える  
 オンライン広告サービスと連携できる  
 eコマースサイトを自社で開設できる  
 他のeコマースサイトと連携できる

### <<システム連携に関連する項目>>

既存の情報系システム(グループウェアなど)と連携できる  
 既存の基幹系システム(ERP/会計/販売など)と連携できる

### <<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ASP/SaaS形態を選択/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>>

その他:  
 評価/満足している機能や特徴は全くない(排他)

### <<機能に関連する項目>>

オンラインやリモートで商談を行うサービスと連携できない  
 オンラインやリモートで商談を行える機能を備えていない  
 Webサイトのアクセス分析やページ最適化ができない  
 メール授受のデータを活動履歴として取り込めない  
 名刺アプリのデータを顧客情報として取り込めない  
 SNSによる顧客の開拓やニーズ分析ができない  
 チャットボットによる顧客対応の自動化ができない  
 店舗とオンラインを横断した顧客管理ができない  
 BIや帳票を用いたデータ分析ができない  
 オンライン広告サービスと連携できない  
 eコマースサイトを自社で開設できない  
 他のeコマースサイトと連携できない

### <<システム連携に関連する項目>>

既存の情報系システム(グループウェアなど)と連携できない  
 既存の基幹系システム(ERP/会計/販売など)と連携できない

### <<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ASP/SaaS形態を選択/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>>

その他:  
 課題は全くない(排他)

### ニーズを尋ねた 設問(P8-6A、 P8-6C)の選択肢:

### 課題を尋ねた 設問(P8-6B) の選択肢:

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CRM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追加し、一定期間以上シェア数値がないものは割愛するといった形で年毎に調整を行っている。製品/サービス毎の評価などの詳細な集計はサンプル件数が一定以上の条件を満たした(※)のみが対象となる。

製品/サービス名	開発元
Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud(※)	セールスフォース・ドットコム
eセールスマネージャー(※)	ソフトブレイン
Microsoft Dynamics 365(※)	日本マイクロソフト
戦略箱ADVANCED	インフォファーム
SMILEシリーズ(※)	OSK(大塚商会)
Sales Force Assistantシリーズ(※)	NIコンサルティング
desknet's CAMS/SSS	ネオジャパン
やよいの顧客管理(※)	弥生
Senses	マツリカ
GRIDY SFA/Knowledge Suite	ナレッジスイート
Zoho CRM	ゾーホージャパン
Oracle CX/Oracle Service Cloud(※)	日本オラクル
SAP C/4 HANA	SAPジャパン
eMplex	SCSK
inspirX	バーチャレクス・コンサルティング
BizMagic	カイエンシステム開発
顧客大臣NX/NX ERP	応研
顧客王	ソリマチ
メールディーラー	ラクス
メールワイズ(※)	サイボウズ
問いマネ	クロスセル

製品/サービス名	開発元
Relation(リレーション)	インテージ
Approach DAM	NIコンサルティング
クライゼル	トライコーン
SHANON MARKETING PLATFORM	シャノン
Marketo Engage	アドビシステムズ(マルケト)
List Finder	イノベーション
Pardot	セールスフォース・ドットコム
b→dash	フロムスクラッチ
カスタマーリングス	プラスアルファ・コンサルティング
SPIRAL	パイブドビッツ
Dr.Marketing	アイアンドティー
Hubspot CRM	Hubspot Japan
Cloud CIRCUS	スターティアラボ
Probnace	ブレインバッド
SATORI	SATORI
Cloud CMO	イノバ
MAJIN	ジーニー
その他の製品/サービス:	
ERP/基幹系システムの一機能として利用	
コラボレーションの一機能として利用	
独自開発システム	

## 本リリースの元となる調査レポート

### 『2021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・ビジネスプロセス管理、コラボレーション、CRM、BI、文書管理・オンラインストレージサービス)のシェアとユーザ評価を網羅

#### 【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20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/サービスの導入状況とシェア動向

製品/サービスの「導入状況」と「製品/サービスの導入社数シェア」を確認した後、最も主要な製品/サービスの「導入年」と「評価概況」についても分析を行っている。

#### 第2章: 運用形態と端末環境

最も主要な製品/サービスにおける「運用形態」と「端末環境」について分析を行っている。

#### 第3章: 製品/サービスの評価、課題、ニーズ

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」「今後持つべきと考える機能や特徴」を尋ねた結果を分析している。さらに、業務アプリケーションの導入/更新に関する全体的な方針を尋ねた設問「P0」と各分野の製品/サービスとの関連についても分析している。

#### 付表: 選択肢として記載した製品/サービス一覧

本調査において選択肢に記載された製品/サービスの一覧を掲載している。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を踏まえて選定され、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取り上げ、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った形で年毎に調整を行っている。

【レポート案内(設問項目、試読版など)】 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021itapp\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021itapp_rep.pdf)

【発刊日】2021年10月18日 【価格】180,000円(税別) 特定分野のみの個別販売は行っていません

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  
〒160-0022 東京都新宿区新宿2-13-10 武蔵野ビル5階23号室  
TEL 03-5361-7880 FAX 03-5361-7881  
Mail: [inform@norkresearch.co.jp](mailto:inform@norkresearch.co.jp)  
Web: [www.norkresearch.co.jp](http://www.norkresearch.co.jp)  
Nork Research Co.,Ltd