

2021年 中堅・中小向けコラボレーション市場がDXと歩調を合わせるための糸口

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・中小企業におけるコラボレーション(グループウェアおよびビジネスチャット)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」内のコラボレーションに関する内容のサンプル/ダイジェストである。

<「クラウド移行+機能拡大」だけに留まらない「DXを踏まえた進化」を見出すことが大切>

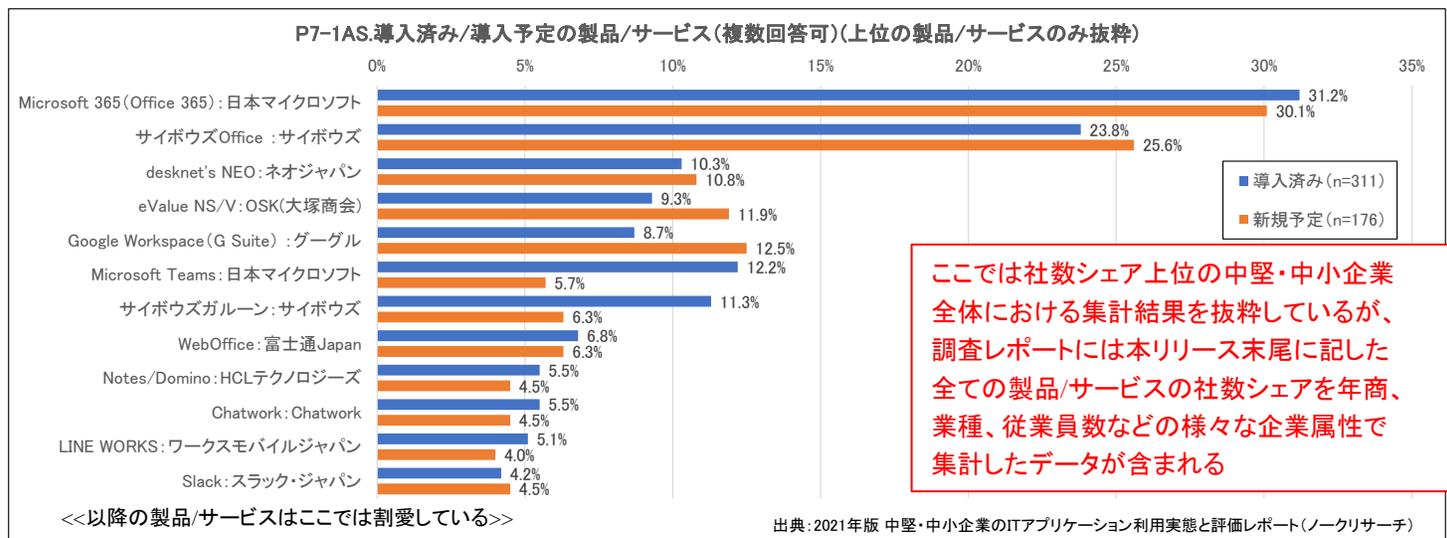
- 2019年以降は3年連続で「Microsoft 365」がシェア首位、「サイボウズ Office」が2位で続く
- ASP/SaaS形態が更に増えるとは限らず、DXに向けた適材適所の運用形態が求められる
- プロジェクト管理やWeb会議を包含するか? や情報漏えい防止が検討すべき機能ニーズ

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

2019年以降は3年連続で「Microsoft 365」がシェア首位、「サイボウズ Office」が2位で続く

以下のグラフはコラボレーション製品/サービス(グループウェアやビジネスチャットを含む社内外のコミュニケーションと情報共有を担うアプリケーション)の社数シェアを「導入済み」(既に導入しているユーザ企業に尋ねた結果)と「新規予定」(新たに導入を予定しているユーザ企業に尋ねた結果)に分けて集計したものだ。

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」では基幹系と情報系の双方を網羅した10分野の業務アプリケーションのシェアとユーザ評価を集計/分析している。基幹系の筆頭であるERPの進むべき道を示した先日のリリース(※)に続いて、本リリースでは情報系の代表格であるコラボレーションに関する分析結果の一部をサンプル/ダイジェストして紹介している。(※ https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021itapp_erp_rel.pdf)

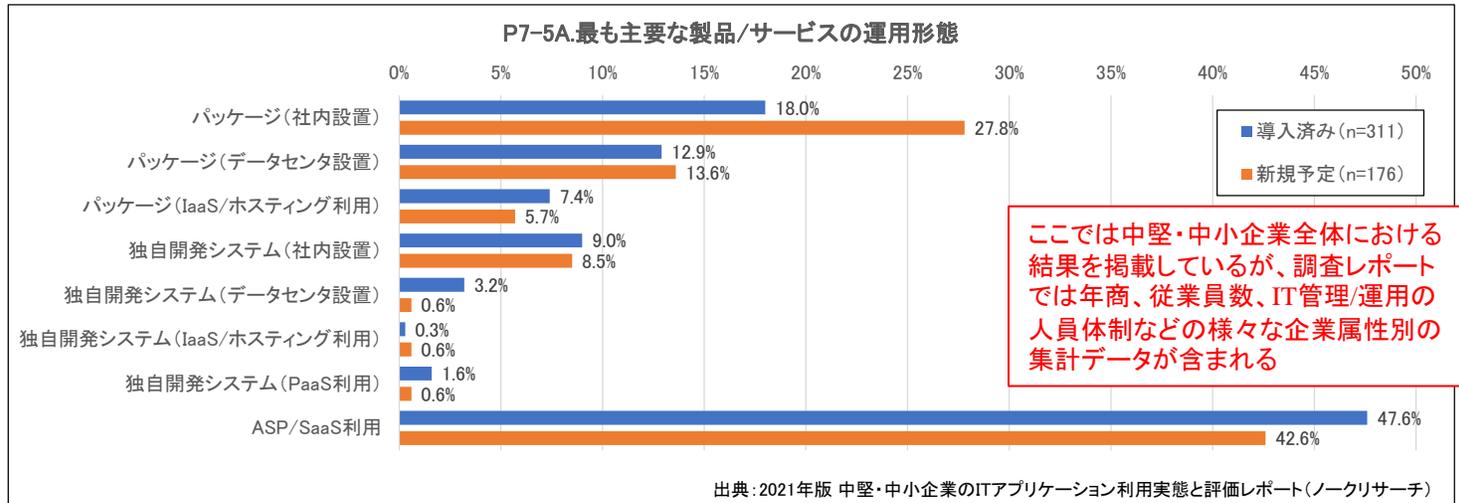


従来のグループウェア市場では「サイボウズ Office」が社数シェア首位を堅持していたが、近年では「Microsoft 365」の伸びが大きく、2019年以降は「サイボウズ Office」から社数シェア首位を奪取している。2021年には「Microsoft 365」の攻勢も一段落し、上記の2つの製品/サービスにおける「導入済み」と比べた時の「新規予定」の増減幅は比較的小さな値に留まっている。だが、次頁以降で述べるように、その他の製品/サービスの社数シェアや運用形態(クラウド/オンプレミス)の変化などに注目すると、コラボレーション市場の今後について留意すべきポイントが見えてくる。

ASP/SaaS形態が更に増えるとは限らず、DXに向けた適材適所の運用形態が求められる

前頁のグラフにおいて「導入済み」と比べて時に「新規予定」の減少幅が比較的大きいのが、「Microsoft Teams」と「サイボウズ ガルーン」である。前者については「Microsoft Teams」単体ではなく、「Microsoft 365」として導入する企業が今後増える可能性があることを示唆している。（前頁のグラフは複数回答設問の結果である点に注意）一方で、後者については拠点毎に複数の製品/サービスを導入していた企業がASP/SaaS形態への移行と合わせて製品/サービスを集約しようとする動きなどが影響していると考えられる。また、ネオジャパン、OSK（大塚商会）、グーグルの製品/サービスでは「導入済み」と比較した場合の「新規予定」の増減幅が若干ながらプラスになっており、今後は社数シェア上位2社との差が徐々に縮小する展開も考えられる。

以下のグラフが示すように、本リリースの元となる調査レポートではコラボレーションの運用形態についても詳しい集計/分析を行っている。（選択肢の詳細は右記のレポート案内を参照 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021itapp_rep.pdf）



「新規予定」から「導入済み」を差し引いた値を見ると、「パッケージ(社内設置)」が+9.8ポイントとなっている一方で、「ASP/SaaS利用」が-5.0ポイントとなっている点が目立つ。コラボレーションの市場はその前身であるグループウェア市場も含め、ASP/SaaS形態が早期に普及した領域だ。また、「Microsoft 365」に代表されるように、近年に社数シェアを大きく伸ばした製品/サービスにはASP/SaaS形態が多い。

だが、その一方でDXに向けた取り組みがコラボレーションの運用形態に及ぼす影響にも目を向ける必要がある。例えば、ネオジャパンの「desknet's NEO」はFCEプロセス&テクノロジーのRPAツールである「RPAロボパットDX」との協業を通じ、事業部門が自らDXを推進する取り組みを支援している。また、「サイボウズ ガルーン」はワークフロー機能が充実しており、単なる情報共有に留まらない業務フロー基盤としての役割を担っているケースもある。RPAツールや業務フロー基盤には基幹系システムとの密な連携が求められやすく、中堅・中小企業の基幹系システムは依然としてオンプレミス(社内設置)も多い。上記のグラフが示唆する今後の運用形態の変化にはこうした背景も一因として考えられる。

従来はクラウドファーストであることがDXの前提条件のように語られることもあったが、実際には目的や状況に応じてクラウドとオンプレミスを適材適所で選択する方が現実的だ。また、「クラウド=ASP/SaaS」とは限らず、上記のグラフにおける「パッケージ(IaaS/ホスティング利用)」のように、「クラウド=パッケージは所有するがインフラは所有しない」という選択肢もある。

こうした背景から、今後のコラボレーション市場においてはASP/SaaS形態への移行が一方的に進むわけではなく、業務全体の中でコラボレーションをどう位置づけるか？(社内外の手軽なコミュニケーション手段と位置付けてASP/SaaSを基盤とするのか、基幹系を含む業務システムとヒトを結びつけて効率化や自動化を図る手段と捉えるかなど)に応じて、クラウドとオンプレミスが混在する状況になると予想される。

次頁では、コラボレーションに今後求められる機能は何か？に関する分析結果の一部を紹介している。

プロジェクト管理やWeb会議を包含するか？や情報漏えい防止が検討すべき機能ニーズ

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列举して、コラボレーション製品/サービスが今後持つべきと考える機能や特徴は何か？をユーザ企業に尋ねている。(課題やニーズを尋ねた選択肢の一覧は本リリース末尾を参照)

<<機能に関連する項目>>

- (※1) 既存の基幹系システム(ERP/会計/販売など)と連携できる
独自のアプリケーションをユーザが自分で作成できる
在宅勤務中も従業員間の対話を維持できる
在宅勤務中の従業員間の対話を記録できる
社外(顧客や取引先)との情報共有も行える
モバイルワークを支援または実践できる
- (※2) プロジェクト管理の機能が包含されている
ビジネスチャットの機能が包含されている
ホワイトボードの機能が包含されている
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
- (※3) ビデオ会議の機能が包含されている

<<データの管理や保護に関連する項目>>

- (※4) 初期設定が厳格であり、情報漏えいを防止できる
社内ファイルサーバから文書を容易に移行できる
ゲストアカウントを安全かつ手軽に管理できる
情報共有とセキュリティ強化を両立できる
個人向けツールと同じように使いやすい

<<クラウドに関連する項目>>

- (※5) 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

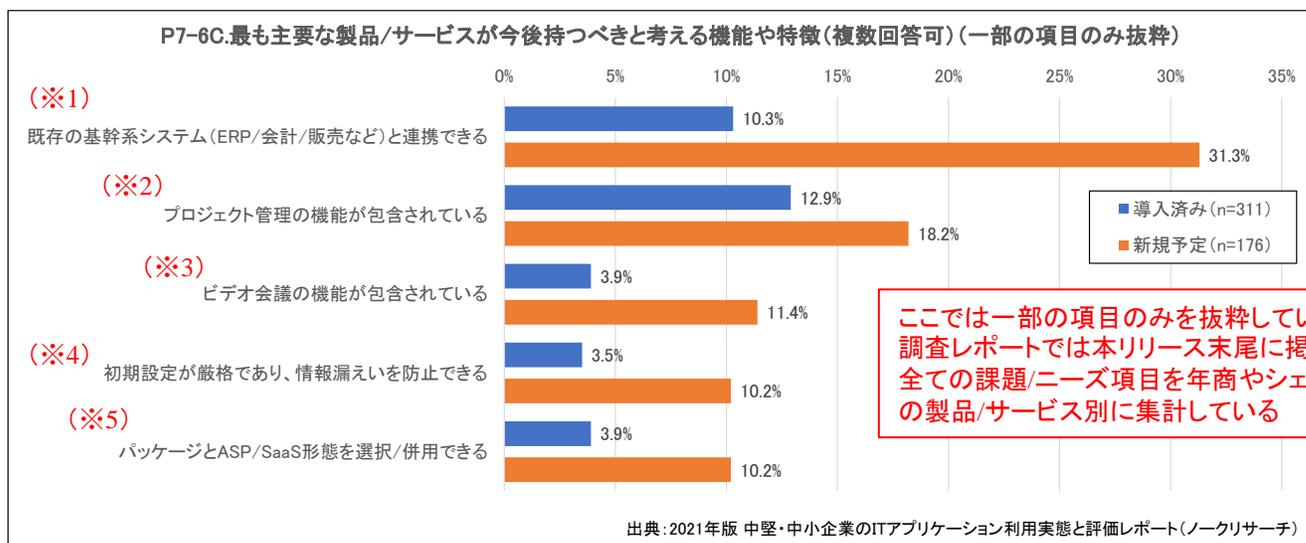
<<クライアント環境に関連する項目>>

- 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おいて(※)のついた項目の回答割合を導入済み/新規予定に分けて集計したものだ。いずれも「新規予定」の値が「導入済み」を上回っており、今後ニーズが高まると予想される項目であることがわかる。(ただし、本リリースは調査レポートの一部を抜粋したサンプル/ダイジェストであるため、※の項目が回答割合の上位とは限らない点に注意)



※1と※5は既に述べた「DXの取り組みに伴う運用形態の多様化」を裏付けるニーズ傾向である。※2と※3はコラボレーション製品/サービスの機能強化ポイントに直結する項目だ。※2は「Backlog」や「Redmine」など、安価または無償のクラウドサービスが一部で注目を集めている。※3についてはコロナ禍に伴って「Zoom」に代表されるWeb会議サービスとの併用が目立つようになった。今後は従来のグループウェアを起源とする製品/サービスがプロジェクト管理やWeb会議の機能を包含するのか、逆にそうしたクラウドサービスがグループウェアに相当する役割も担うようになるのか？といった動向に注視する必要がある。※4はコロナ禍に伴って在宅勤務が増加した際に、クラウドサービスの権限設定ミスなどによる情報漏えいが相次いだことに起因するニーズと考えられる。ベンダや販社/SIerとしては、デフォルト設定を「非公開」にしておくなど、情報漏洩リスクを意識した対処が求められる。ここでは一部のニーズ項目に関する結果を抜粋したが、調査レポートでは様々な課題/ニーズを分析している。

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

P7-6A.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)

P7-6C.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

P7-6B.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。

ニーズを尋ねた設問(P7-6A、P7-6C)の選択肢:

<<機能に関連する項目>>

既存の基幹系システム(ERP/会計/販売など)と連携できる
独自のアプリケーションをユーザが自分で作成できる
在宅勤務中も従業員間の対話を維持できる
在宅勤務中の従業員間の対話を記録できる
社外(顧客や取引先)との情報共有も行える
モバイルワークを支援または実践できる
プロジェクト管理の機能が包含されている
ビジネスチャットの機能が包含されている
ホワイトボードの機能が包含されている
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

<<データの管理や保護に関連する項目>>

初期設定が厳格であり、情報漏えいを防止できる
社内ファイルサーバから文書を容易に移行できる
ゲストアカウントを安全かつ手軽に管理できる
情報共有とセキュリティ強化を両立できる
個人向けツールと同じように使いやすい

<<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)

課題を尋ねた設問(P7-6B)の選択肢:

<<機能に関連する項目>>

既存の基幹系システム(ERP/会計/販売など)と連携できない
独自アプリケーションをユーザが自分で作成できない
在宅勤務中に従業員間の対話を維持できない
在宅勤務中に従業員間の対話を記録できない
社外(顧客や取引先)との情報共有ができない
モバイルワークを支援/実践できない
プロジェクト管理の機能がなく、または不十分
ビジネスチャットの機能がなく、または不十分
ホワイトボードの機能がなく、または不十分
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

<<データの管理や保護に関連する項目>>

初期設定が甘く、情報漏えいが起きやすい
社内ファイルサーバからの文書移行が困難
ゲストアカウントの管理が煩雑で安全性も低い
情報共有とセキュリティ対策を両立できない
個人向けツールと比べて使い勝手が良くない

<<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)

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コラボレーション製品/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、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す(※)のみが対象となる。また「Microsoft 365」と「Microsoft Teams」のように、ある選択肢が他を包含していることがある。この場合、複数回答では両者を選択し、単一回答では最も主要な位置付けとなっているものを選択する。(上記の例では、Web会議/チャットのみの利用が主体であれば後者、そうでない場合は前者を選ぶことになる)

製品/サービス名	開発元
サイボウズOffice(※)	サイボウズ
Microsoft 365(Office 365)(※)	日本マイクロソフト
desknet's NEO(※)	ネオジャパン
サイボウズガールーン(※)	サイボウズ
Google Workspace(G Suite)(※)	グーグル
Notes/Domino(※)	HCLテクノロジーズ
eValue NS/V(※)	OSK(大塚商会)
J-MOTTO	リスモン・ビジネス・ポータル
アルファオフィス	大塚商会
Slack	スラック・ジャパン
InCircle	AI CROSS
Chatwork	Chatwork
LINE WORKS	ワークスモバイルジャパン
Microsoft Teams(※)	日本マイクロソフト
Confluence/Trello	Atlassian
tocaro	CTC
ChatLuck	ネオジャパン
CYBERCHAT	サイバーソリューションズ
Typetalk	ヌーラボ

製品/サービス名	開発元
Microsoft Exchange Server	日本マイクロソフト
Microsoft Sharepoint Server	日本マイクロソフト
intra-mart Accel Collaboration	NTTデータイントラマート
StarOffice/OfficeForce	NEC
Groupmax	日立製作所
INSUITE	ドリーム・アーツ
POWER EGG	ディサークル
Group Session	日本トータルシステム
GlobalWare	バ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Japan
GRIDY グループウェア/Knowledge Suite	ナレッジスイート
Bizca	DTS(アスタリクス)
Zoho Workplace	ゾーホージャパン
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	
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

【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おりません

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

NORK RESEARCH

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
Web: www.norkresearch.co.jp
Nork Research Co.,Ltd