

2024年 セールスフォースー強状態の中堅・中小CRM市場に起きうる変化

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 (営業支援、メール配信/共有、名刺管理、マーケティングオートメーションを含む) の活用状況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「2024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分野に関するサンプル/ダイジェストである。

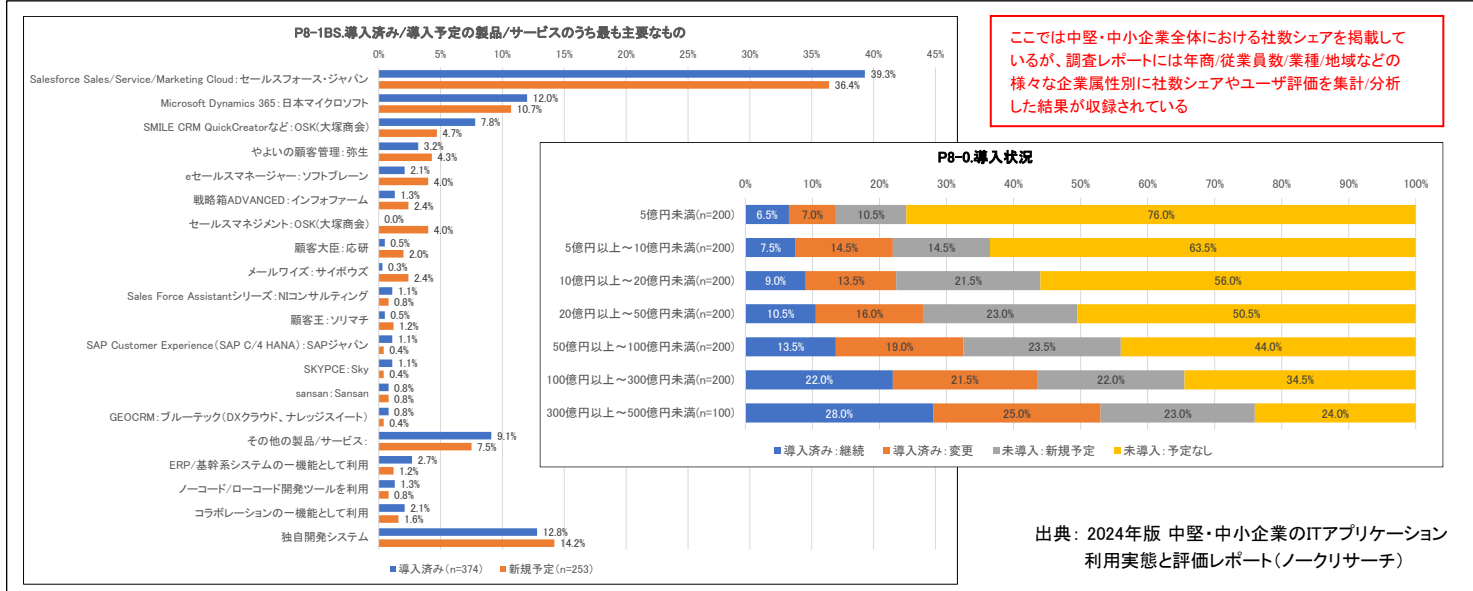
<オンプレミス連携やノーコード/ローコードなど、CRMの社数シェアを変動させる要因は複数存在>

- セールスフォース・ジャパンがシェア首位を堅持するも、今後変化が起きる可能性はある
- SaaS利用の割合は過半数に達するが導入予定は微減、オンプレミスの動向にも要注意
- ノーコード/ローコード開発ツールの要素を組み込めるか？が新規顧客獲得を左右する

調査時期: 2024年7月～8月
 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本リリース5ページを参照

セールスフォース・ジャパンがシェア首位を堅持するも、今後変化が起きる可能性はある

本リリースの元となる「2024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、有効回答件数1300社の中堅・中小企業を対象として、10分野に渡る業務アプリケーションの社数シェアやユーザ評価を集計/分析している。以下のグラフはその中から導入済み/導入予定の最も主要なCRM製品/サービスの社数シェア上位を中堅・中小企業全体で集計したものだ。(社数シェアの集計対象となった全ての製品/サービス一覧は本リリース4ページを参照)



導入済みと導入予定のいずれにおいてもセールスフォース・ジャパンが突出しており、同社による一強体制が当面は続く予想される。一方、右上に掲載したCRMの導入状況を年商別に集計した結果を見ると、「未導入: 新規予定」(まだ導入していないが新規に導入する予定) (灰帯)の割合は1～2割強となっており、今後もCRMの新規導入が期待できる。また、年商100億円未満においては「導入済み: 変更」(導入済みだが、異なるベンダの製品/サービスに変更する予定) (橙帯)の値が「導入済み: 継続」(導入済みであり、現在のベンダの製品/サービスを今後も利用) (青帯)を上回っている。したがって、中長期的には中堅・中小企業向けCRM製品/サービスのシェア動向が大きく変化する可能性も十分考えられる。本リリースの元となる調査レポートではそうした観点から同市場に関する分析と提言を述べている。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する。

SaaS利用の割合は過半数に達するが導入予定は微減、オンプレミスの動向にも要注意

今後の中堅・中小向けCRM市場を考える上で重要なポイントの一つが運用形態(クラウド/オンプレミス)の動向である。調査レポートでは以下の選択肢を設けて、導入済み/導入予定のCRM製品/サービスにおける運用形態を集計/分析している。

製品/サービスの運用形態に関する選択肢

<<パッケージ>>

・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のいずれも自社では購入せず、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

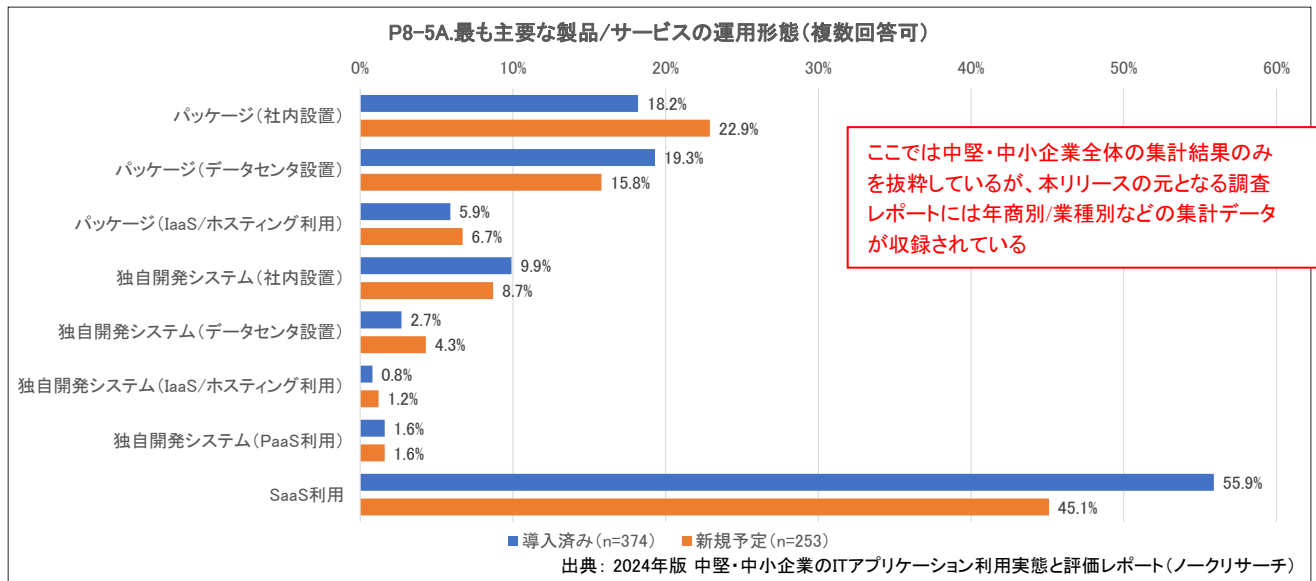
<<独自開発システム>>

・独自開発システム(社内設置)	ハードウェア/OS/ミドルウェアを自社で購入し、自社向けに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/ミドルウェアを自社で購入し、自社向けに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のいずれも自社では購入せず、IaaS/ホスティングを基盤として自社向けに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/ミドルウェアのいずれも自社では購入せず、PaaSを基盤として自社向けに独自開発されたシステムを利用する

<<SaaS>>

・SaaS利用	ハードウェア/OS/ミドルウェア/パッケージのいずれも自社では購入せず、SaaSを利用する
---------	---

以下のグラフは中堅・中小企業全体におけるCRM製品/サービスの運用形態を導入済み(青帯)と導入予定(橙帯)と比較したものだ。(調査レポートでは年商別や業種別の集計データなども収録している)



セールスフォース・ジャパンに加えて、「Microsoft Dynamics 365」のようにSaaSを主体とする製品/サービスがシェア上位に位置していることもあり、導入済みの運用形態では「SaaS利用」が55.9%と過半数に達している。だが、導入予定の値は45.1%と若干下がっており、その一方で「パッケージ(社内設置)」がわずかに上昇している。

CRM活用で十分な導入効果を得るためには、会計管理や販売管理といった既存の業務システムとの連携が重要となってくる。中堅・中小企業における会計管理や販売管理は依然としてオンプレミス形態も少なくないため、コストや手間をかけずに連携が可能という点ではCRMについても同じ形態を選ぶという判断も現実解となってくる。中堅・中小向けCRM市場でのシェア拡大を図る際にはクラウドだけでなく、オンプレミスの製品/サービス動向にも注意を払っておくことが大切だ。

ノーコード/ローコード開発ツールの要素を組み込めるか？が新規顧客獲得を左右する

さらに、本リリースの元となる調査レポートでは、以下の項目を列挙して「CRM製品/サービスにおける今後のニーズ」についても尋ねている。(同様に「導入済み製品/サービスに関する課題」についても尋ねている)

CRMにおけるニーズ項目

<<システム連携に関する項目>>

- ・会計や販売などのマスタ情報を日報などで参照できる
- ・会計や販売などの実績情報に基づく顧客分析ができる
- ・コラボレーションとスケジュール機能を共有/統合できる
- ・Web会議やビジネスチャットを利用した商談を行える
- ・Webサイト/SNS/メールを連動させた販促を行える
- ・RPAツールと連携して販促活動などを自動化できる ※4
- ・ノーコード/ローコード開発ツールを包含している ※5

<<データ分析に関連する項目>>

- ・RFM分析などに基づいた区分別の販促施策を実施できる
- ・顧客データを元に嗜好に合ったメール文面を自動作成できる
- ・顧客との対話データを元に次のアクションを推奨してくれる
- ・会話やメールの内容を元に日報や報告書を自動作成できる
- ・顧客対応のノウハウを従業員の間で自動的に共有できる
- ・名刺データを取り込んで顧客情報を生成/管理できる
- ・企業の公開情報を元に有望顧客を自動で選定できる

<<外部サービスの併用に関連する項目>>

- ・営業活動をリモートで支援するコンサルティングを利用できる
- ・外部のコンタクトセンターサービスと顧客情報を共有できる
- ・販促情報の自動投稿など、外部SNSと連携する機能がある

<<機能全般に関連する項目>>

- ・テンプレートを選ぶだけでデータ構造を考える必要がない
- ・脱Excelを考慮に入れた簡単な操作で無理なく利用できる
- ・Webサイトのアクセス分析やページ最適化を行える
- ・店舗とオンラインを横断した顧客管理が行える

<<クライアント環境に関連する項目>>

- ・スマートデバイスでも全ての機能が利用できる
- ・Webブラウザで全ての機能が利用できる

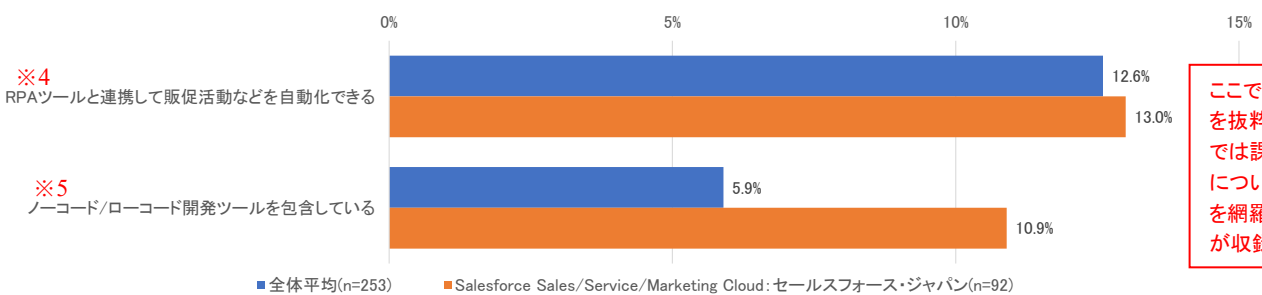
<<その他>>

- ・その他:

調査レポートでは上記に列挙されたニーズについて、「導入済み:継続」(※1)、「導入済み:変更」(※2)、「未導入:新規予定」(※3)のそれぞれで高い割合を示す項目は何か？などを集計/分析している。これによって、既存顧客の維持(リテンション)を図りたい場合(※1)、他社からのリプレースを促進したい場合(※2)、新規の顧客を獲得したい場合(※3)に注力すべき機能は何か？を把握することができる。

さらに、「シェア上位の製品/サービスを導入する顧客が何を求めているのか？」を把握することも大切だ。そこで、CRMの新規導入予定があるユーザ企業およびその中でセールスフォースの製品/サービスを選んだユーザ企業に対し、※4と※5のニーズ項目を尋ねた結果が以下のグラフである。

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)(新規予定)(一部の結果のみ抜粋)
<<システム連携に関する項目>>



ここでは一部のニーズ項目を抜粋したが、調査レポートでは課題/ニーズのそれぞれについて20項目超の選択肢を網羅した集計/分析データが収録されている

出典: 2024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(ノークリサーチ)

「RPAツールとの連携」(※4)については全体平均とセールスフォース・ジャパンの間で大きな差は見られない一方、「ノーコード/ローコード開発ツールの包含」(※5)は全体平均と比べてセールスフォース・ジャパンの値が高い。実際、同社の製品/サービスにはコーディングをせずに独自のデータ項目や入出力画面を作成できる機能が備わっている。そのため、新規の顧客獲得ではCRM製品/サービスにノーコード/ローコード開発ツールの要素を組み込めるか？が重要な取り組みポイントの1つとなってくる。調査レポートでは他の様々なニーズ項目についても同様の分析を行っている。

次頁以降では調査対象となった製品/サービスの一覧や調査レポートの詳細を掲載している。

補記：社数シェア集計/分析の対象となっているCRM製品/サービスの一覧

本調査において選択肢に記載したCRM製品/サービスの一覧は以下の通りである。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などを踏まえて選定される。自由回答で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方針で毎年調整を行っている。

製品/サービス毎の評価や導入費用などの詳細な集計/分析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。(件数が少ない場合は参考値扱いとなることもある)

<<営業支援(SFA)を中心としたもの>>

Salesforce Sales/Service/Marketing Cloud
eセールスマネージャー
Microsoft Dynamics 365
戦略箱ADVANCED
セールスマネジメント
SMILE CRM QuickCreatorなど
Sales Force Assistantシリーズ
desknet's CAMS/SSS
BizMagic
やよいの顧客管理
顧客大臣
顧客王
Mazrica Sales (Senses)
Knowledge Suite
GEOCRM
Zoho CRM
GENIEE SFA/CRM(ちきゅう)
i-CRM
FlexCRM
Oracle CX(CRM、RightNowなどを含む)
SAP Customer Experience(SAP C/4 HANA)
inspirX
SugarCRM
F-RevCRM

セールスフォース・ジャパン(※)
ソフトブレン(※)
日本マイクロソフト(※)
インフォフォーム(※)
OSK(大塚商会)(※)
OSK(大塚商会)(※)
NIコンサルティング(※)
ネオジャパン
BizMagic
弥生(※)
応研(※)
ソリマチ(※)
マツリカ
ブルーテック(ナレッジスイート)
ブルーテック(DXクラウド、ナレッジスイート)(※)
ゾーホージャパン
ジーニー
アイテックス
G.FLEX
日本オラクル
SAPジャパン(※)
バーチャレクス・コンサルティング
SugarCRM
シンキングリード

<<メール配信/共有を中心としたもの>>

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
Re:lacion(リレーション) インゲージ
Approach DAM NIコンサルティング
クライゼル トライコーン
WEBCAS WOW WORLD(エイジア)

<<名刺管理>>

SKYPCE Sky(※)
sansan Sansan(※)
CAMCARD BUSINESS キングソフト(ワウテック)
ホットプロファイル ハンモック

<<マーケティングオートメーション(MA)を中心としたもの>>

SHANON MARKETING PLATFORM シヤノン
Adobe Marketo Engage アドビシステムズ(マーケット)
List Finder Innovation X Solutions(イノベーション)
Marketing Cloud Account Engagement(Pardot) セールスフォース・ジャパン
b→dash データX(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 スパイラル(パイプドビッツ)
Synergy! シナジーマーケティング
MOTENASU FID
Dr.Marketing アイアンドディー
HubSpot CRM Hubspot Japan
Cloud CIRCUS クラウドサーカス(スターティアラボ)
Probance プレインパッド
SATORI SATORI
GENIEE MA(MAJIN) ジーニー
Kairos3 カイロスマーケティング
円簿営業支援 円簿インターネットサービス

<<その他>>

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
ノーコード/ローコード開発ツールを利用
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

『2024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』

従来の社数シェアやユーザ評価に加えて、各アプリ分野の重要トピックに関する新たな分析/提言まで網羅した進化版レポート

【調査時期】 2024年7月～8月

【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:

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)、「職責」(2区分)

【対象分野】

P1. ERP P4. 販売・仕入・在庫管理 P7. コラボレーション(グループウェア/Web会議/ビジネスチャット)

P2. 生産管理 P5. 給与・人事・勤怠・就業管理 P8. CRM

P3. 会計管理 P6. ワークフロー・ビジネスプロセス管理 P9. BI

P10. 文書管理・オンラインストレージサービス

【設問構成】

有効回答件数1300社の中堅・中小企業に対して、まず最初に上記に列挙した10分野の業務アプリケーションのうちで 導入済み/導入予定の分野を尋ねる。その後、「導入済み/導入予定」と回答した分野について、製品/サービス名称を列挙した社数シェア、運用形態、端末形態、導入年、導入費用、課題とニーズ(分野によって選択肢は異なる)など、計31問を尋ねた結果を集計/分析している。また、上記の10分野とは別に業務アプリケーションの導入/更新に関する全般的な方針についても尋ねている。

【集計データ】

10分野のそれぞれについて、計31問に渡る設問を年商/業種/地域といった計7区分の属性別に集計したMicrosoft Excel形式の集計データが収録されている。シート数は10分野 × 31設問 × 7属性 = 2170に達し、これに設問同士を掛け合わせた幾つかのシート(設問間クロス集計データ)が加わる。

さらに、2024年版では「導入済みと導入予定のシェア比較」、「運用形態(オンプレミス/クラウド)や端末環境の変化」、「ニーズ項目に関する今後と現状の比較」など、販促やマーケティングの施策にすぐに利用できる要約データをまとめたMicrosoft Excel形式のファイルも新たに収録されている。

【分析サマリ】

各分野について、以下の章構成からなる分析サマリ(PDF形式、10～20ページ)が収録されている。

第1章: 製品/サービスの導入状況とシェア動向
第2章: 運用形態と端末環境
第3章: 製品/サービスの評価、課題、ニーズ
付表: 選択肢として記載した製品/サービス一覧

さらに、2024年版では「クラウドERP/コンポーザブルERP」、「クラウド経費精算」、「生成AI」、「中小向けHRTech」、「中小向け業務フロー改善」など、分野固有の重要トピックについて従来よりも更に詳細な集計/分析を行い、今後の有効策を提言している

【発刊日】2024年10月23日 【価格】225,000円(税別) 特定分野のみの個別販売は行っておりません

更に詳細な調査レポート案内(サンプル属性、設問項目一覧、集計データ例、試読版など)を以下にてご覧いただけます

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp_rep.pdf

ご好評いただいている既存の調査レポート

2024年版 サーバ&エンドポイントにおけるITインフラ導入/運用の実態と展望レポート

サーバはクラウドファーストの加速とオンプレ回帰のどちらに進むのか？PCでWindows 11移行を加速させるための施策とは？

【レポートの概要と案内】 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】

中堅・中小企業のサーバ環境におけるクラウド移行とオンプレ回帰の実態

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel2.pdf

Windows 11への移行を阻害する要因とそれを打開するための施策

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel5.pdf

中堅・中小企業におけるストレージ環境の形態選択と活用課題の動向

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel7.pdf

2024年版 DX提案に不可欠なターゲティングとステップアップの実践レポート(セミカスタムレポート)

選択/指定されたDX/ITソリューションをどのような企業層に訴求し(ターゲティング)、どのような段階を踏んで提案すれば良いか？(ステップアップ)を分析/提言するカスタムメイドの調査レポート

【レポートの概要とダイジェスト】

DXの地域差縮小につながる業種比率に着目した要因分析

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024DXcustom_ex2.pdf

2024年版 顧客属性と導入済みIT商材分野に基づく最適なDX/ITソリューションの導出レポート(セミカスタムレポート)

事例の蓄積だけでは見えてこない、個々のIT企業にベストマッチしたDX提案を有効回答件数1300社のデータ分析によって提言

【レポートの概要とダイジェスト】

DXの成功に必要な2つの入力条件とは

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SIErcustom_ex1.pdf

2024年版 中堅・中小向けゼロトラスト提案の障壁と対策レポート(セミカスタムレポート)

個々のIT企業が直面している課題やニーズに基づいて、ゼロトラスト提案で重点を置くべきセキュリティ対策は何か？を個別に分析/提言するカスタムメイドの調査レポート

【レポートの概要とダイジェスト】

中堅・中小向けゼロトラスト提案で最初に訴求すべきセキュリティ対策

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024Seccustom_ex1.pdf

2024年版 ノーコード/ローコード開発ツールの持続的な活用提案の実践レポート(セミカスタムレポート)

安定ユーザ/期待ユーザ/脱落ユーザの中から分析対象とすべきユーザ層を選択し、1300社のユーザ企業に課題/ニーズを尋ねた結果を元に提案時の必須事項や導入/リプレースに有効な製品の具体名を提言するカスタムメイドの調査レポート

【レポートの概要とダイジェスト】

ノーコード/ローコード開発ツール市場に必要な「先を見据えたりプレース提案」

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024NLDcustom_ex1.pdf

2024年版 RPAツール導入の再活性化に向けた実践レポート(セミカスタムレポート)

導入状況(拡大/縮小/予定など)やユーザ企業属性(年商/業種/地域)を指定して、個々のIT企業の現状や商圈に即したRPA導入提案の活性化策を提言するカスタムメイドの調査レポート

【レポートの概要とダイジェスト】

中堅・中小向けRPA市場を再び活性化させるために必要な取り組み

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024RPAcustom_ex1.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

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