

報道用資料

2017年8月2日

**事業法人向け会計ソフトの満足度は弥生が第1位****2017年日本会計ソフト顧客満足度調査****〈当資料の要約〉**

- 現状は従来のインストールタイプが主流、クラウドタイプの会計ソフト利用率は1割にとどまる
- クラウドタイプ利用企業の満足度は従来型には及ばず、製品、サポート領域での改善が望まれる
- スモールオフィス市場における事業法人向け会計ソフトの満足度は弥生が第1位

CS（顧客満足度）に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー アジア・パシフィック（本社：東京都港区、代表取締役社長：鈴木郁、略称：J.D. パワー）は、2017年日本会計ソフト顧客満足度調査の結果を発表した。

当調査は、従業員5名以上30名未満企業を対象としたスモールオフィス市場に対して、事業法人向け財務・会計ソフト\*1の顧客満足度を調べたもので、今回初めての実施となった。調査は2017年5月に全国の従業員数5名から29名の企業に対して郵送調査を行い、事業所内で会計ソフトを利用している1,642社から回答を得た。

\*1 ERPパッケージ製品や、税理士・会計事務所向けソフトは調査対象外

顧客満足度の測定にあたっては3つのファクター（領域）を設定し、それぞれに関連する詳細項目に対する評価を基に総合満足度スコアの算出を行っている（1,000ポイント満点）。各ファクターの総合満足度への影響力は、「製品」（52%）、「製品サポート」（32%）、「コスト」（16%）となっている。

会計ソフトの顧客満足度は、ランキング対象となった6社中、弥生が総合満足度第1位（620ポイント）となった。第2位はPCA（618ポイント）、第3位はJDL（611ポイント）となった。弥生は「製品」ファクターで、PCAは「製品サポート」ファクターで、JDLは「コスト」ファクターでそれぞれトップ評価を得ている。

**◆クラウドタイプの利用率は1割にとどまる、製品、サポート部分に弱み◆**

スモールオフィス企業が導入している会計ソフトのタイプをみると、現状はインストールタイプが9割と大多数を占めている。クラウドタイプの会計ソフトの利用率は1割にとどまっており、まだまだ普及には至っていない様子がうかがえる。

クラウドタイプの会計ソフト利用企業の満足度は、インストールタイプよりも9ポイント下回る水準にあった。ファクター別にみると、「コスト」ファクターは両タイプとも同等の満足度となっているものの、“操作性・使いやすさ”をはじめとした「製品」ファクター、及び“各種操作・設定サポート”や“各種案内・情報提供”といった「製品サポート」ファクターでは、クラウドタイプとインストールタイプの間には11ポイントの差がみられ

た。クラウドタイプの会計ソフトは、この2領域において従来のインストールタイプほどの満足感を得られていないというのが実情のようだ。

一方で、今後の意向としては、4社中1社がクラウドタイプの会計ソフトを利用したいと考えている。また、この3年以内に会計ソフトを利用し始めた企業のうち2割はクラウドタイプを選んでおり、ニーズの高まりだけでなく実態としてクラウド型ソフトの利用は徐々に進んでいる傾向にある。増加する会計ソフトのクラウド化意向に添えていくために、クラウド型ソフトの弱みである使い勝手やサポート力の改善が望まれる。

\*J.D. パワーが結果を発表する調査はすべて J.D. パワーが第三者機関として自主企画により実施したものです。

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コスタメサ）は、顧客満足に関するインサイト並びにパフォーマンス改善のためのソリューションを提供している国際的なマーケティング情報サービス企業である。毎年、世界中で数百万人にのぼる消費者やビジネス・ユーザーを対象に、品質や顧客満足に関する調査を実施している。北米、南米、ヨーロッパとアジアに計17の拠点を有する。アジア・パシフィックではシンガポール、北京、上海、バンコク、マレーシアに拠点をもち、日本、オーストラリア、中国、インド、インドネシア、マレーシア、フィリピン、シンガポール、台湾、タイ、ベトナムで調査を行っている。また、J.D. パワーは Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao and Carsten Geyer の4人の創業者によって率いられる、ロンドンに本社を置く国際的なオルタナティブ投資会社並びにプライベート・エクイティ企業である XI0 グループの投資先企業のひとつである。詳しくは当社ウェブサイト <http://japan.jdpower.com> まで。

<当調査に関するお問い合わせ先>

(株) J.D. パワー アジア・パシフィック コーポレート コミュニケーション

住 所： 東京都港区虎ノ門 5-1-5 メトロシティ神谷町 (〒105-0001)

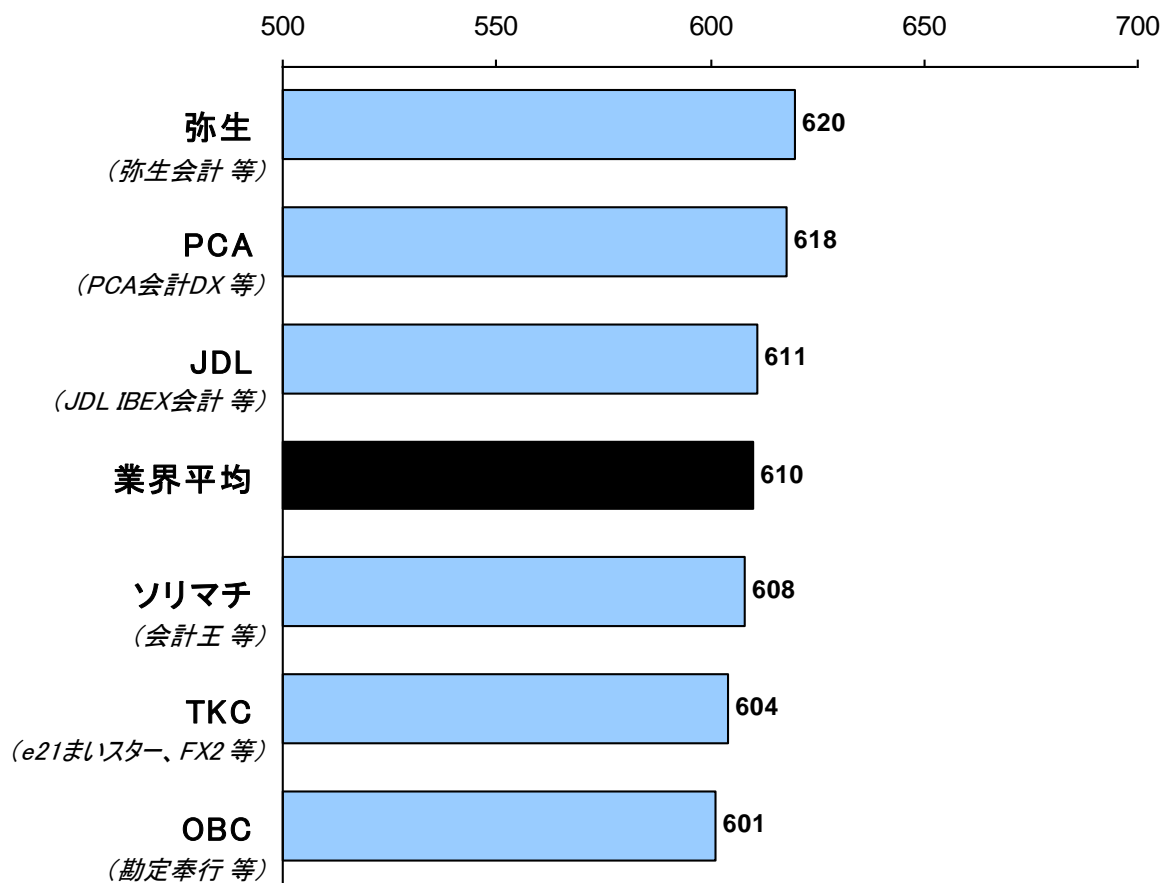
電 話： 03-4550-8060 F A X： 03-4550-8152 e-mail： [cc-group@jdpower.co.jp](mailto:cc-group@jdpower.co.jp)

<ご注意>

**本紙は報道用資料です。(株)J.D. パワー アジア・パシフィックの許可無く本資料に掲載されている情報および結果を広告または販促活動に転用することを禁止します。**

# J.D. パワー 2017年日本会計ソフト顧客満足度調査<sup>SM</sup>

## 顧客満足度ランキング (1,000ポイント満点)



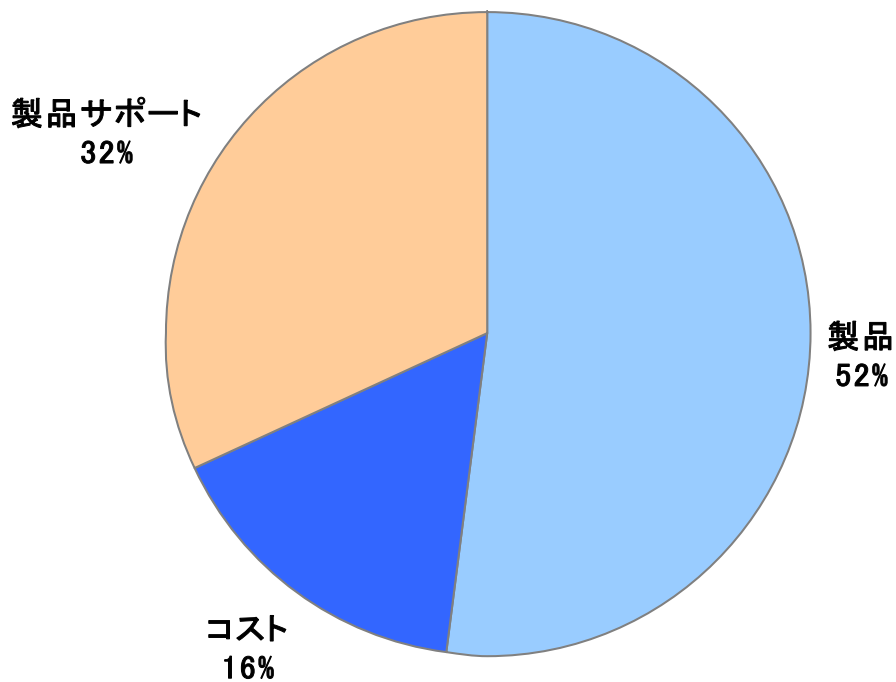
出典: J.D. パワー 2017年日本会計ソフト顧客満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。

# J.D. パワー 2017年日本会計ソフト顧客満足度調査<sup>SM</sup>

---

## 総合満足度を構成するファクター



注) 各パーセント値は端数処理されているため、合計が100にならないことがあります。

出典: J.D. パワー 2017年日本会計ソフト顧客満足度調査<sup>SM</sup>

本紙は報道用資料です。J.D. パワーの許可無く、本資料に掲載されているデータを広告および販促活動に転用することを禁止します。  
報道で本資料に使用されている図表およびグラフを引用する際には、必ず、上記出典を明記して下さい。