

報道用資料

2017年9月11日

クラウド型グループウェア導入ベンダーの満足度、 ソフトバンクが2年連続第1位

2017年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査 ＜クラウド型グループウェア導入ベンダーセグメント＞

＜当資料の要約＞

- クラウド型グループウェア導入の満足度はソフトバンクが昨年に続き第1位
- 一定年数経過ユーザーに対するフォローアップ活動強化が求められる

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年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査＜クラウド型グループウェア導入ベンダーセグメント＞の結果を発表した。

当調査は、企業向けのクラウド型グループウェア製品の販売・導入支援を行うシステムベンダーの顧客満足度を調べるもので、今年7月に全国の従業員規模50名以上の企業を対象に郵送調査を行い、クラウド型グループウェアを導入している661社から回答を得た。

顧客満足度の測定にあたっては、「導入・構築対応」、「導入後サポート」、「コスト」、「営業対応」の4つのファクターをそれぞれ設定し、各ファクターの総合満足度に対する影響度をもとに、総合満足度スコアを算出している（1,000ポイント満点）。

クラウド型グループウェア導入ベンダーの顧客満足度は、ランキング対象となった5社中、ソフトバンクが昨年に続き2年連続での第1位（総合満足度スコアは597ポイント）となった。ソフトバンクは「導入・構築対応」、「導入後サポート」、「営業対応」の3つのファクターで5社中、最も高いスコアを得ている。第2位は大塚商会（同578ポイント）、第3位はKDDI（同564ポイント）となった。

本年の調査でも業界全体の傾向として前述の4つのファクターのうち、「営業対応」ファクターのスコアが最も低い結果となった。詳細項目をみると“導入したサービスに対するフォローアップ（様子伺いや情報提供等）”や“クラウド型グループウェアや関連サービスに関する提案力”といった項目で評価が低迷している。特に導入から3年が経過した企業において、評価が大きく低下している傾向があり、業界全体として一定期間経過後のユーザーに対してのフォローアップや提案活動が不十分であることがうかがえる。これらの活動は顧客リテンションやサービス拡販の基本となる活動である。既存顧客との関係維持に向けた取り組みが今後期待される。

*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XIO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

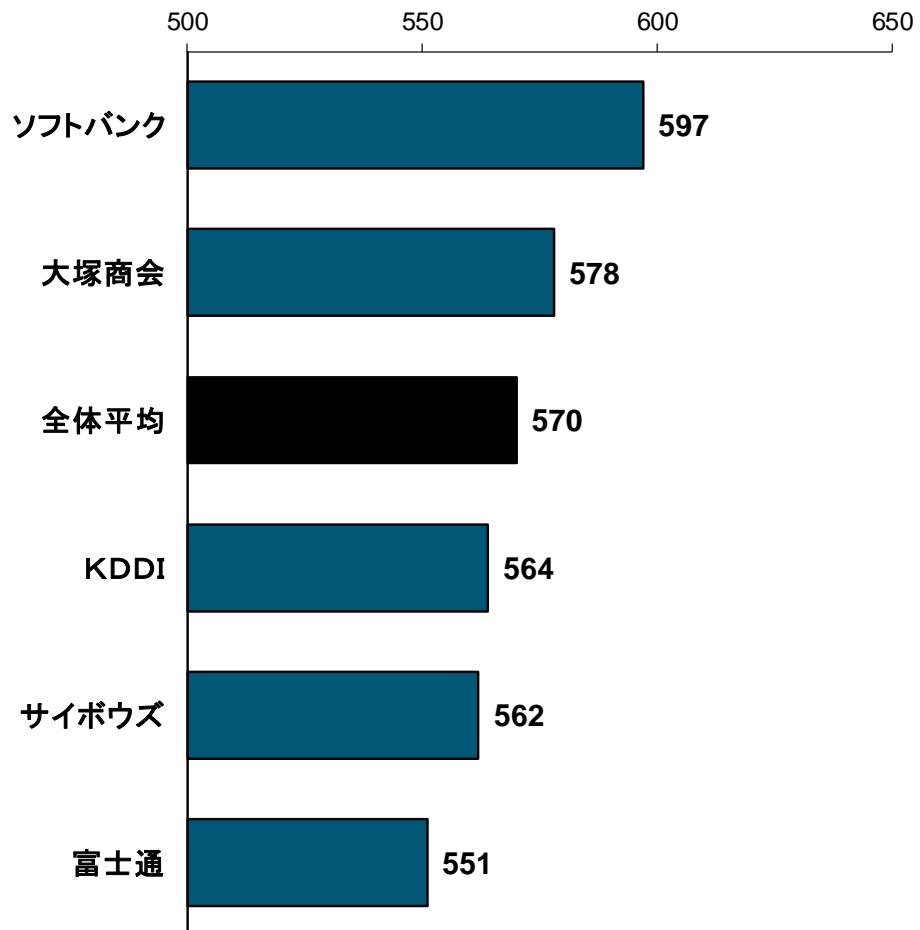
e-mail： cc-group@jdpower.co.jp

<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年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査SM 【クラウド型グループウェア導入ベンダーセグメント】

顧客満足度ランキング
(1,000ポイント満点)



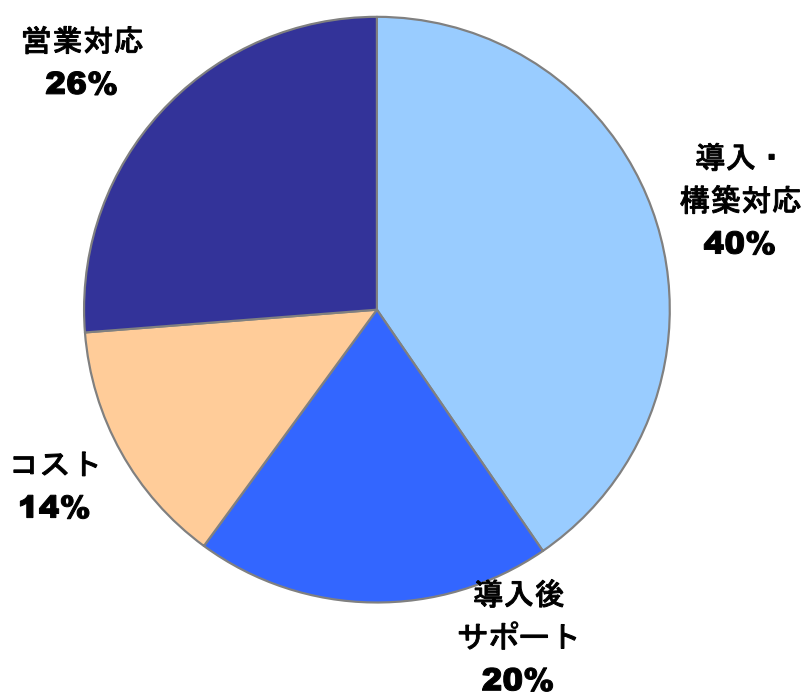
出典: J.D. パワー 2017年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査SM

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年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査SM 【クラウド型グループウェア導入ベンダーセグメント】

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年日本クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査SM

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。