

2012年中堅・中小企業における「グループウェア」の利用実態とユーザ評価

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

ノークリサーチ (本社〒120-0034 東京都足立区千住1-4-1東京芸術センター1705 : 代表: 伊嶋謙二 TEL: 03-5244-6691 URL: <http://www.norkresearch.co.jp>) は2012年の国内中堅・中小市場における「グループウェア」の社数ベースの導入シェアおよびユーザ企業による製品/サービス評価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「2012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「グループウェア」カテゴリに関する速報である。

＜他システム連携が重要、BYODが普及すれば個人向けサービス連携ニーズも高まる＞

- シェア上位三製品には変動が見られないが、四位以降では動きが活発になりつつある
- スマートデバイス利用率は比較的高いが、単なる閲覧だけではない活用提案が不可欠
- 複数言語対応などの細かな機能改善とAPI整備などによる他システム連携強化が重要
- 「BYOD」の普及はまだ未知数だが、その場合には個人向けサービス連携が重要となる

対象企業: 日本全国/全業種の500億円未満の中堅・中小企業

対象職責: 以下のいずれかの権限を持つ社員

「情報システムの導入や運用/管理の作業を担当している」

「情報システムに関する製品/サービスの選定または決裁の権限を有している」

調査実施時期: 2012年8月

有効回答件数: 1400社(有効回答件数)

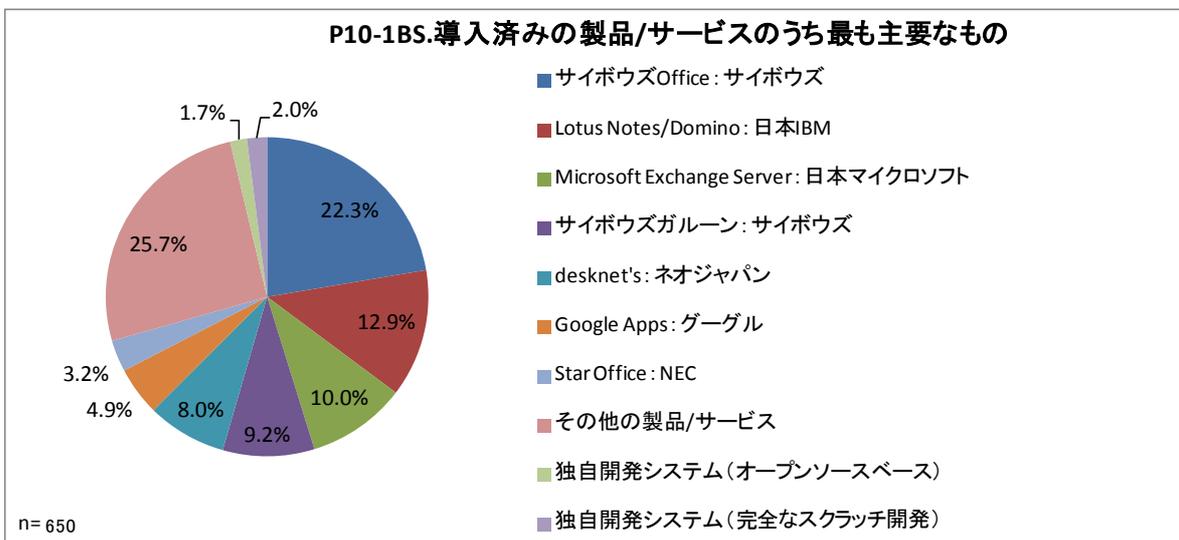
※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2012itapp\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2012itapp_rep.pdf)

シェア上位三製品には変動が見られないが、四位以降では動きが活発になりつつある

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業に対し、「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」を尋ねた結果(導入社数ベースのシェア)である。※調査実施に選択肢として挙げた製品/サービスの一覧は本リリースの末頁を参照

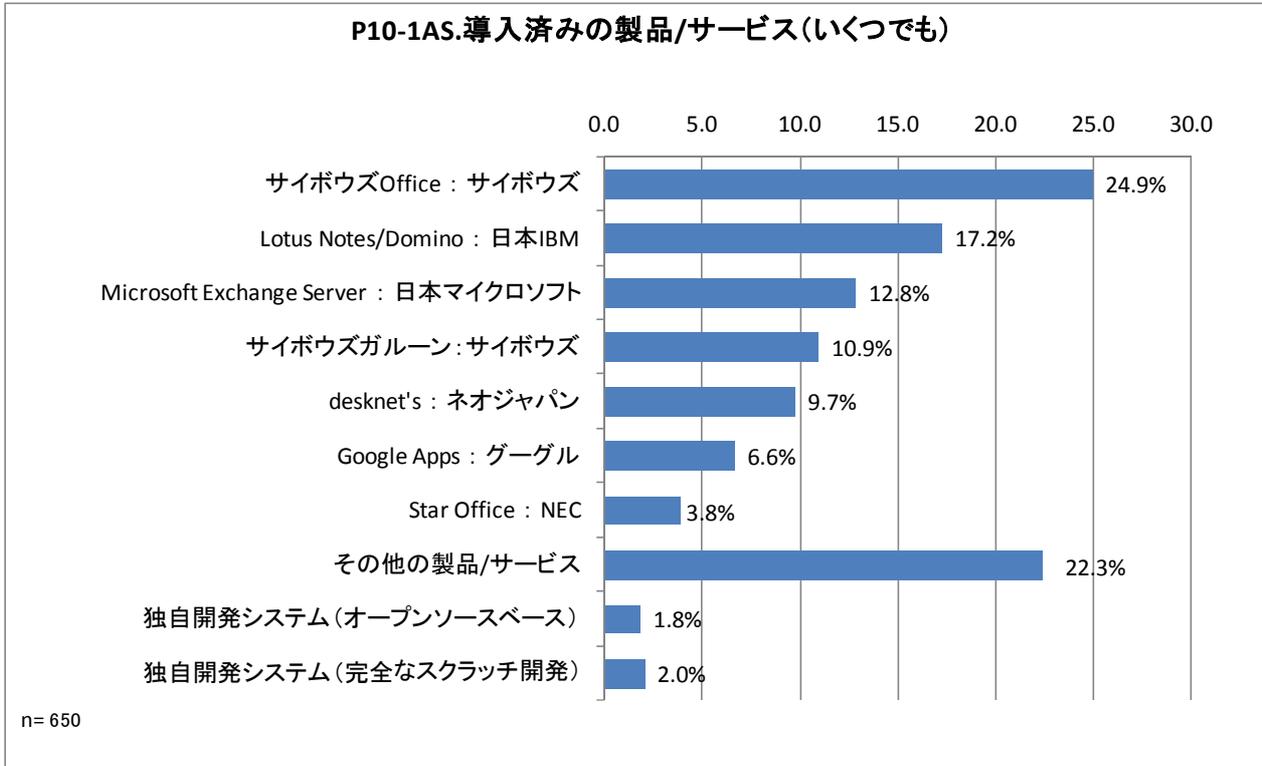
2011年の調査では「サイボウズOffice」「Lotus Notes/Domino」「Microsoft Exchange Server」の順であったが、2012年においてもこの順位からの変動はない。ここ数年、グループウェア市場ではこれら三製品がこの順位のままといった状態が続いている。

ただし、2011年は「desknet's」が4位、「サイボウズガルーン」が5位となっていたが、2012年はこの二製品の順位が逆転しており、「サイボウズOffice」と「サイボウズガルーン」を合わせたサイボウズ製品がシェアを伸ばしてきている。また、「Google Apps」は2011年と順位は変わらないが、シェア数値は1ポイント上昇している。さらに「その他の製品/サービス」に含めた製品/サービスの上位には「Microsoft Office 365」などもあり、シェア上位三製品以外の製品/サービスの動きも徐々に活発になってきている。



以下のグラフは「導入済みの製品/サービス(いくつでも)」を尋ねた結果である。(導入済みの製品/サービスを全て挙げる複数回答設問)

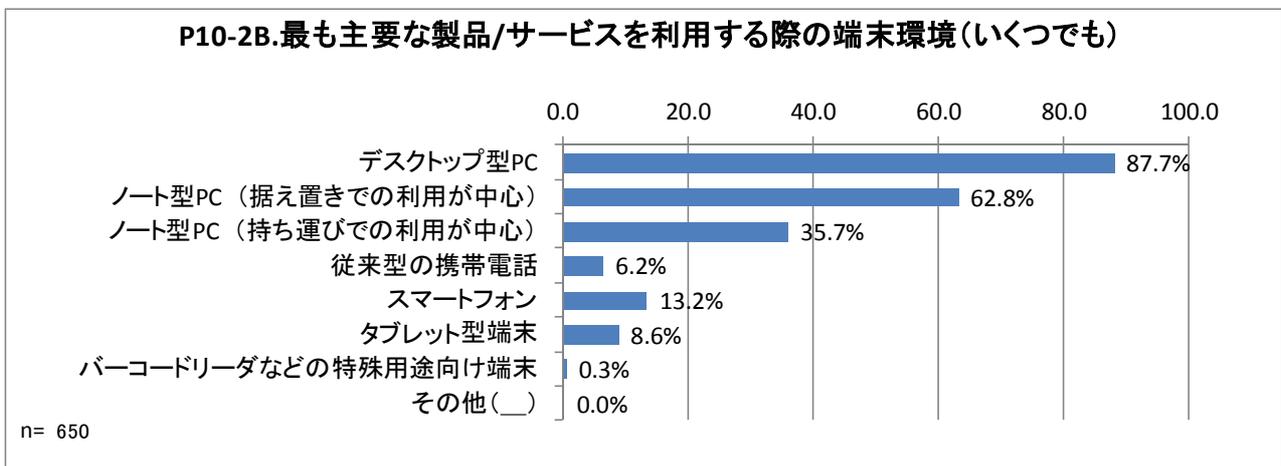
主要な製品/サービスを1つ回答する設問の結果と比較しても、シェア上位の状況に大きな変化は見られない。ただし、少数ではあるが複数のグループウェアを併用するケースが見られる。これらは「Lotus Notes/Domino」における独自データベースなどといった過去資産の維持が目的の一つと考えられる。



**スマートデバイス利用率は比較的高いが、単なる閲覧だけではない活用提案が不可欠**

以下のグラフは「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」の端末環境を尋ねた結果である。

「スマートフォン」については2011年では9.2%、2012年では13.2%、「タブレット型端末」については2011年では4.7%、2012年では8.6%となっている。グループウェアは個人が所有するスマートデバイスを用いてスケジュールを確認するなど「BYOD」に該当する利用がイメージされやすい。ただし、こうした利用法は従来の携帯電話でも可能であり、グループウェアベンダとしてもオプションを有償化しづらい面がある。成熟しつつあるグループウェア市場において、スマートデバイス活用を「収益を伴う差別化要因」とするためには単なるデータやドキュメントの閲覧だけではない利用シーンの開拓が必要となってくる。



複数言語対応などの細かな機能改善とAPI整備などによる他システム連携強化が重要

本調査では

- 「導入/サポートの価格は妥当か」
- 「機能が足りているか」
- 「動作が軽快かどうか」
- 「自社の要件に合致しているか」
- 「初めてのユーザもすぐに操作を習得できるか」
- 「慣れたユーザにとって操作が煩わしくないか」
- 「他システムとの連携手段が整っているか」
- 「不具合や誤動作はないか」
- 「プログラミングによる機能の追加/変更（カスタマイズ）がしやすいか」
- 「設定変更などプログラミングを伴わない形での機能の追加/変更がしやすいか」

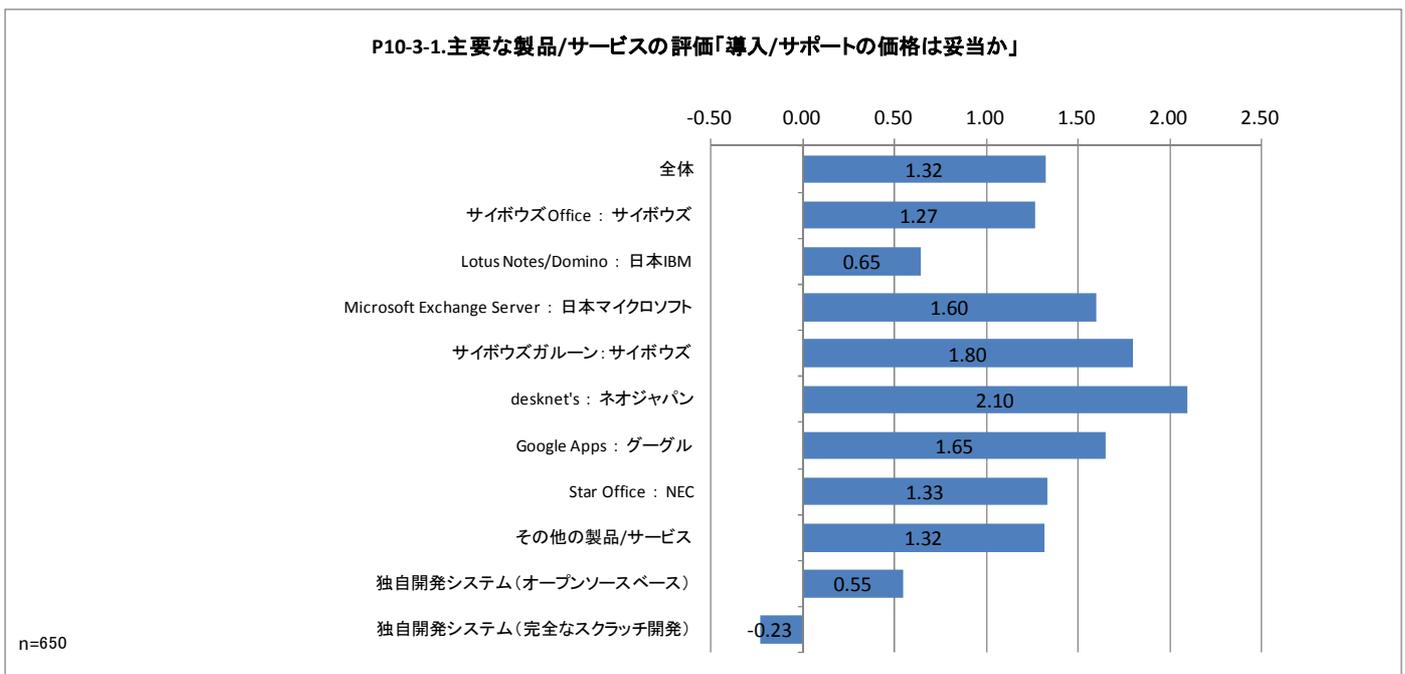
といった数多くの項目について五段階評価で製品/サービス別にユーザ企業による評価を行っている。

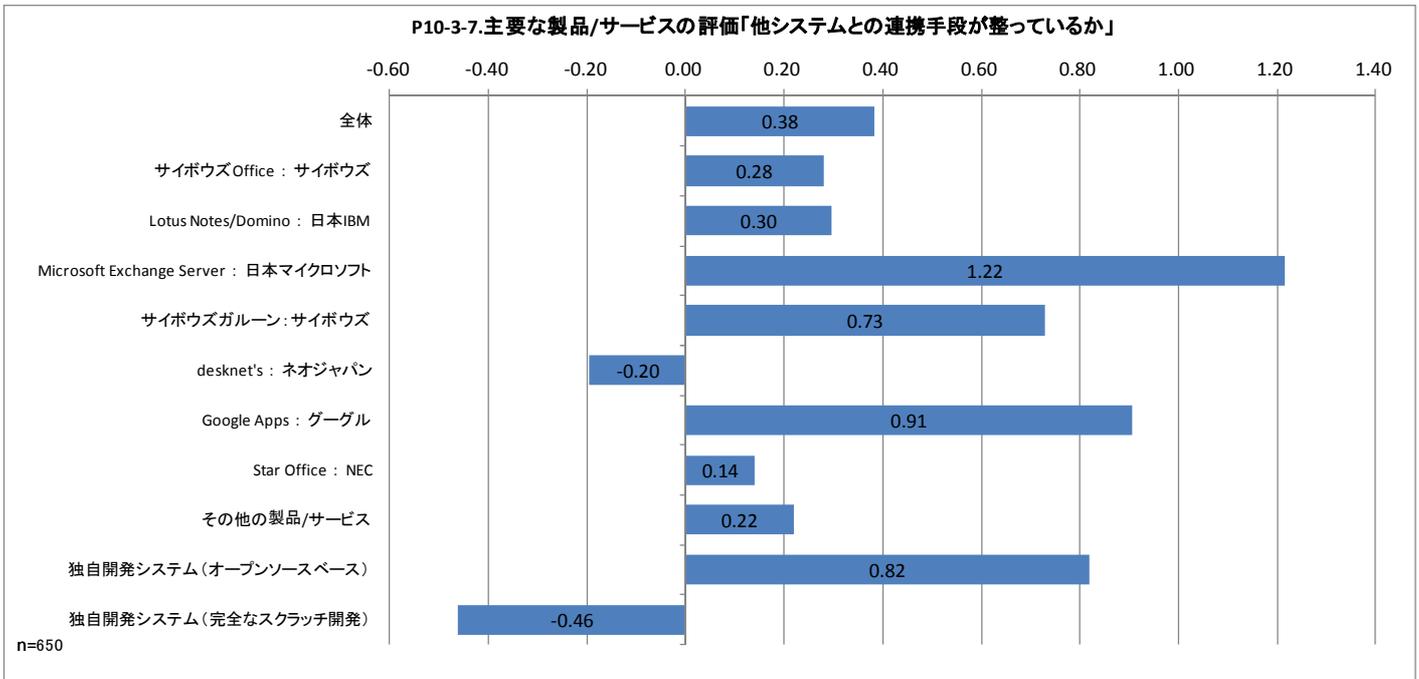
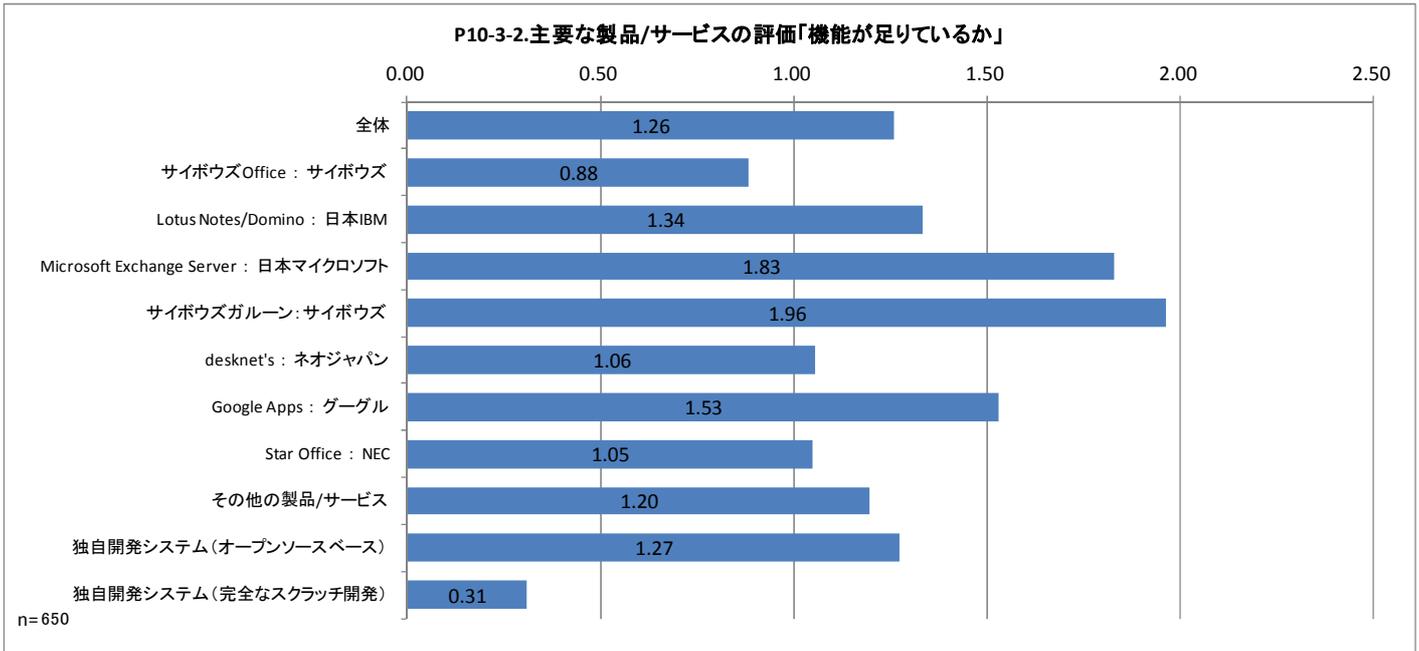
以下および次頁にかけてのグラフは「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」の評価をユーザ企業に尋ねた結果のうち、以下の三項目についての結果を製品/サービス別にプロットしたものである。

- 「導入/サポートの価格は妥当か」
- 「機能が足りているか」
- 「他システムとの連携手段が整っているか」

「導入/サポートの価格は妥当か」という評価項目については、パッケージ間の比較で大きな差は出ていない。ただし、「Lotus Notes/Domino」については独自データベースの維持やメジャーバージョンアップへの対応負荷などが要因となり、やや厳しい評価となっている。

成熟段階に達しつつあるグループウェア市場においては「複数言語への対応」といった細かい機能の充実や「他システムとの連携」などが残された差別化ポイントとなりやすい。そのため、「機能が足りているか」「他システムとの連携手段が整っているか」といった評価項目が重要となってくる。これら二点については導入シェアを伸ばしてきている「サイボウズガルーン」が比較的高い評価となっている。





### 【評価ポイント算出方法】

五段階評価結果を「大変不満：-5ポイント」「多少不満：-3ポイント」「どちらでもない:0ポイント」「まあまあ満足:3ポイント」「大変満足：5ポイント」と重み付けし、ある評価項目「項目a」について、「A社の「大変不満」という回答件数 = H1」「A社の「多少不満」という回答件数 = H2」「A社の「どちらでもない」という回答件数 = H3」「A社の「まあまあ満足」という回答件数 = H4」「A社の「大変満足」という回答件数 = H5」と定義した場合に、以下の計算式によって算出している。

A社の項目 a に関する評価ポイント

$$= (H1 \times (-5) + H2 \times (-3) + H3 \times 0 + H4 \times 3 + H5 \times 5) \div \text{A社の項目aに関する回答件数合計}$$

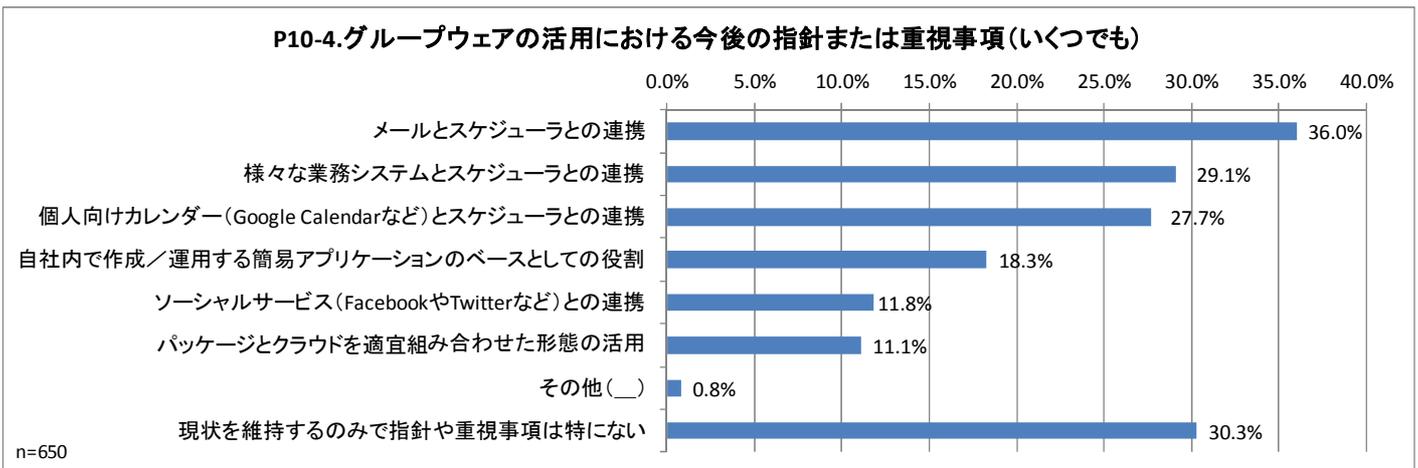
(各製品/サービスの利用件数自体が少ない場合には、その点に留意が必要である)

**「BYOD」の普及はまだ未知数だが、その場合には個人向けサービス連携が重要となる**

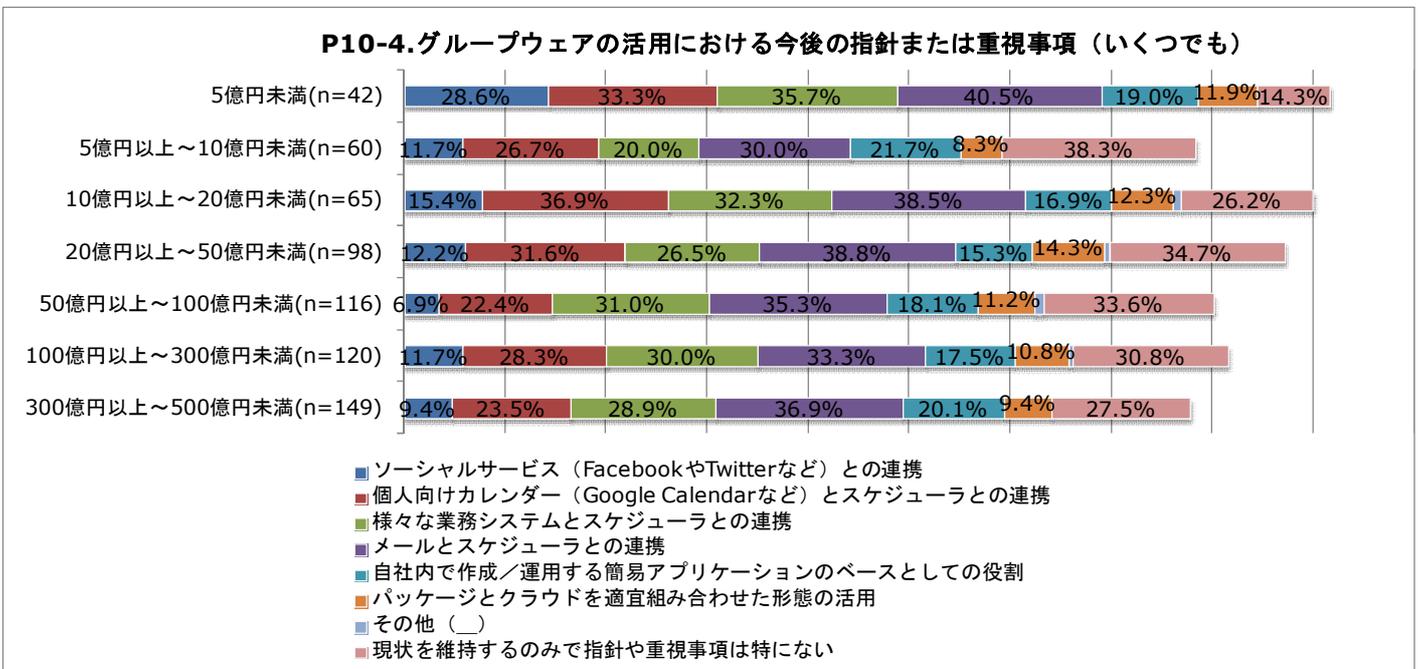
以下のグラフはグループウェアの活用における今後の指針または重視事項を尋ねた結果である。

「メールとスケジュールとの連携」「様々な業務システムとスケジュールとの連携」「個人向けカレンダー（Google Calendarなど）とスケジュールとの連携」といった項目が多く挙げられ、他システムとの連携が重視されていることがわかる。

またスマートデバイス活用における「BYOD」が進んだ場合には、「個人向けカレンダー（Google Calendarなど）とスケジュールとの連携」の重要度が増す可能性がある。ただし、これには技術的観点だけでなく、セキュリティやコンプライアンスも絡んでくる。ユーザ企業およびグループウェアベンダの双方が活用事例を積極的に発信することなどを通じ、安全性と利便性を両立した活用シーンを開拓していくことが重要と考えられる。



以下のグラフは上記と同じグループウェアの活用における今後の指針または重視事項を尋ねた結果を年商別に集計したものである。



「メールとスケジュールとの連携」「様々な業務システムとスケジュールとの連携」「個人向けカレンダー（Google Calendarなど）とスケジュールとの連携」といった項目はいずれのユーザ企業層においても挙げられている。先に述べた「他システムとの連携」というニーズは年商規模によらないことがわかる。

## 調査対象製品/サービス一覧

本調査ではグループウェアを「スケジュール、掲示板、ToDoといった情報共有を担うアプリケーション」と定義している。導入社数ベースシェアに関する設問に掲載した選択肢は下記の通りである。

サイボウズガルーン	サイボウズ
サイボウズOffice	サイボウズ
Lotus Notes/Domino	日本IBM
Microsoft Exchange Server	日本マイクロソフト
iOffice	ネオジャパン
desknet`s	ネオジャパン
Star Office	NEC
eValue NS /EasyPortal	OSK(大塚商会)
POWER EGG	ディサークル
TeamWARE	富士通
Groupmax	日立製作所
INSUITE Enterprise	ドリーム・アーツ
イントラネット・スタートパック	NTTデータイントラマート
LanScope Eco	エムオーテックス
WeblyGo	カワイビジネスマソフトウェア
ナレジオン	TIS(ユーフィット)
Office365 / BPOS(Business Productivity Online Suite)	日本マイクロソフト
Google Apps	グーグル
Lotus Live	日本IBM
Microsoft Exchange Online	日本マイクロソフト
Applitus	ネオジャパン
WebOffice	富士通マーケティング
OfficeForce	NEC
GRIDY グループウェア / ナレッジスイート	ブランドダイアログ
Bizca	DTS(アスタリクス)
わくわくオフィス	NECネクサソリューションズ
アルファオフィス	大塚商会
J-MOTTO	リスモン・ビジネス・ポータル
MyWeb Portal Office	ソフテック
上記以外のパッケージ製品またはサービス	
独自開発システム(オープンソースをベースとしたもの)	
独自開発システム(ベースとなるものがない完全なスクラッチ開発)	

本リリースの元となっている「2012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」の詳細は下記URLを参照  
[http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2012itapp\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2012itapp_rep.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

株式会社 ノークリサーチ 担当: 岩上 由高  
 東京都足立区千住1-4-1東京芸術センター1705  
 TEL 03-5244-6691 FAX 03-5244-6692  
[inform@norkresearch.co.jp](mailto:inform@norkresearch.co.jp)  
[www.norkresearch.co.jp](http://www.norkresearch.co.jp)

**NORKRESEARCH**