

2018年9月11日  
J.D. パワー ジャパン

## J.D. パワー 2018年 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> ～ソフトバンクが3年連続総合満足度第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 ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、2018年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。

総合満足度ランキングは下記の通り。

### 第1位：ソフトバンク（605ポイント）

3年連続での総合満足度第1位となった。「導入・構築対応」および「営業対応」の2つのファクターで、ランキング対象となった6社中最高評価を得た。

第2位：サイボウズ（591ポイント）

第3位：KDDI（587ポイント）

### ◆導入後サポートを中心に満足度が改善◆

本年の調査では業界全体でクラウド型グループウェア導入ベンダーに対する満足度に向上が見られた。特に「導入後サポート」に対する満足度が大きく改善し、多くの事業者で評価が前年から上昇している。「解決にかかる時間」や「説明・報告の適切さ」といった項目で改善が見られ、多くの事業者がサポート体制を強化していることが伺える。

導入後の操作・設定方法やトラブル等の問い合わせは大企業ほど行っている傾向にある。エンドユーザーの多さや、また利用機能の多様化も背景にあると考えられる。

調査では大企業ほどメール、カレンダー、メッセージング等の多くの搭載機能を利用しており、特に中小企業と比較すると「チャット/メッセージング機能」の利用の高さが顕著となっている。

グループウェアは企業における社内外との重要なコミュニケーションインフラを担っている。パッケージによるオンプレミス型からクラウドタイプへの移行の流れは今後も続いていくであろう。導入支援ベンダーには今後も継続的なサポート体制の品質向上が望まれる。

### J.D. パワー 2018年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>概要

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明らかにする調査。年に1回実施。

■実施期間：2018年7月 ■調査方法：郵送調査

■調査対象社数：クラウド型グループウェアを導入している全国の従業員数50名以上企業：899社

顧客満足度の測定にあたっては、総合的な顧客満足度に影響を与えるファクターを設定し、各ファクターの詳細評価項目に関するユーザーの評価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）。ファクターごとの総合満足度に対する影響度は次の通り。

「導入・構築対応」36%、「営業対応」33%、「導入後サポート」17%、「コスト」14%

\*J.D. パワーが調査結果を公表する調査は J.D. パワーが第三者機関として自主企画し実施したものです。

### 《本リリースに関するお問い合わせ》

株式会社 J.D. Power Japan コーポレート コミュニケーション  
担当：北見 TEL: 03-4570-8410 E-mail: cc-group@jdpa.com

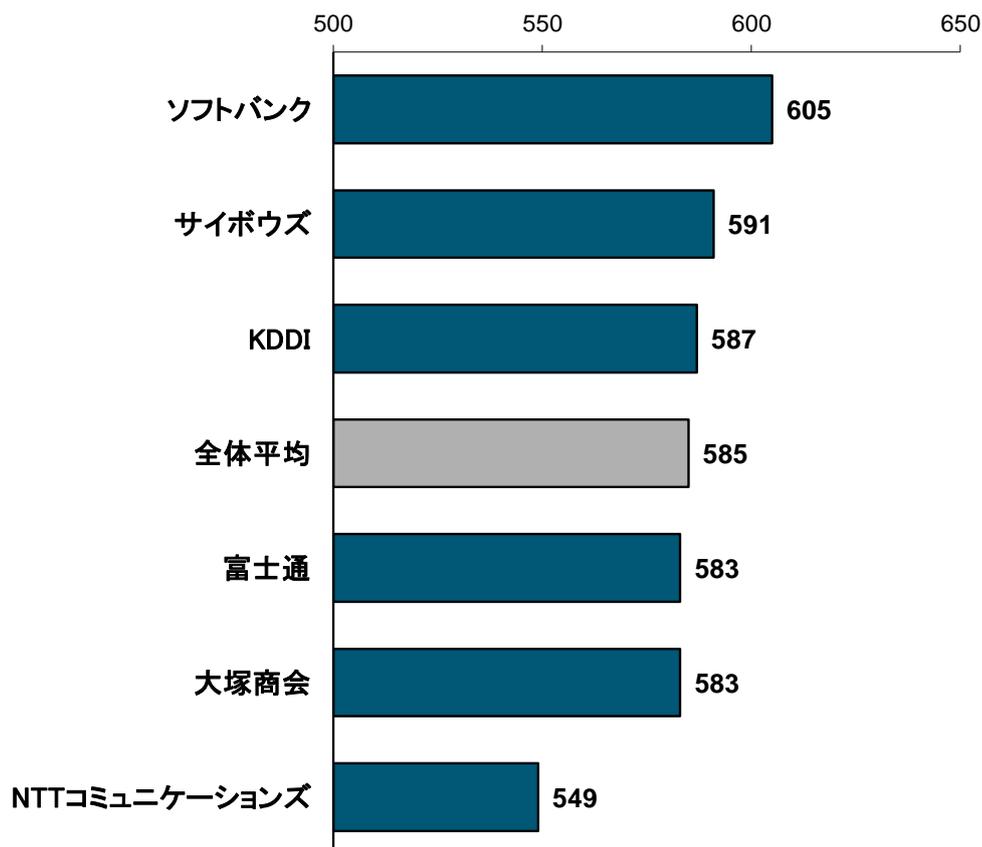
**【ご注意】**本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することを禁じます。

**J.D. パワーについて：**

J.D. パワー（本社：米国カリフォルニア州コストメサ）は顧客満足（CS）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する国際的なマーケティング情報サービス企業です。1968年に創業し、現在、北米、南米、ヨーロッパ、アジア（東京、シンガポール、北京、上海、バンコク）に計16の拠点を置き、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ます。J.D. パワーは、国際的なオルタナティブ投資会社でプライベート・エクイティ企業であるXIOグループ（本社：ロンドン、創業者：Athene Li, Joseph Pacini, Murphy Qiao, Carsten Geyer）の投資先企業のひとつです。詳しくは弊社ウェブサイト <http://japan.idpower.com> をご覧ください。

J.D. パワー  
2018年クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査<sup>SM</sup>  
〈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)



注) 同点の場合は社名英文表記アルファベット順にて掲載しています。

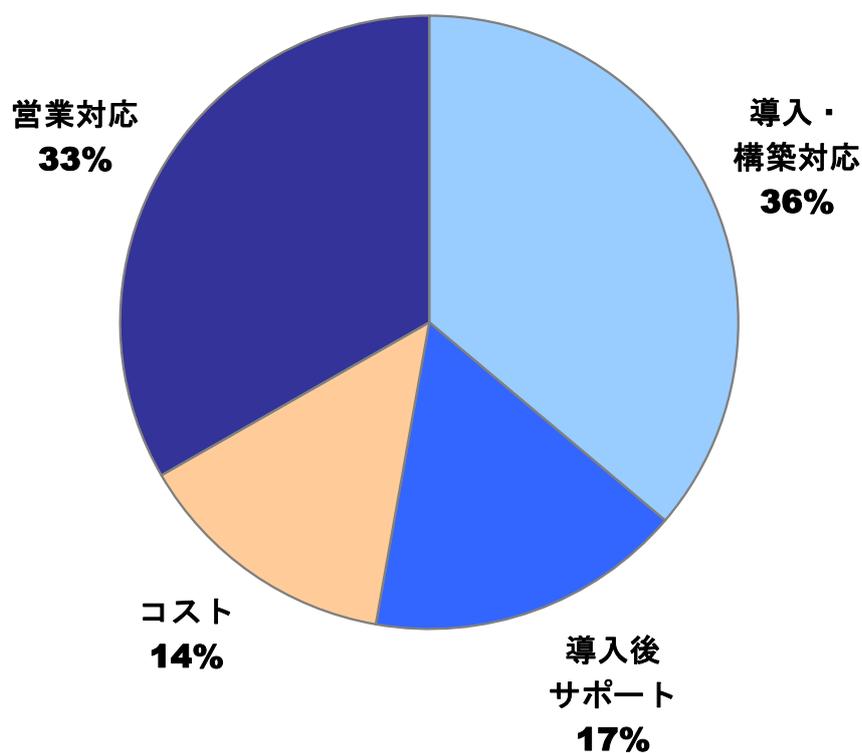
出典: J.D. パワー 2018年クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査<sup>SM</sup>

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  
2018年クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査<sup>SM</sup>  
〈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) パーcentage表記の合計が四捨五入により100%にならない場合があります

出典: J.D. パワー 2018年クラウドサービス提供事業者顧客満足度調査<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。