

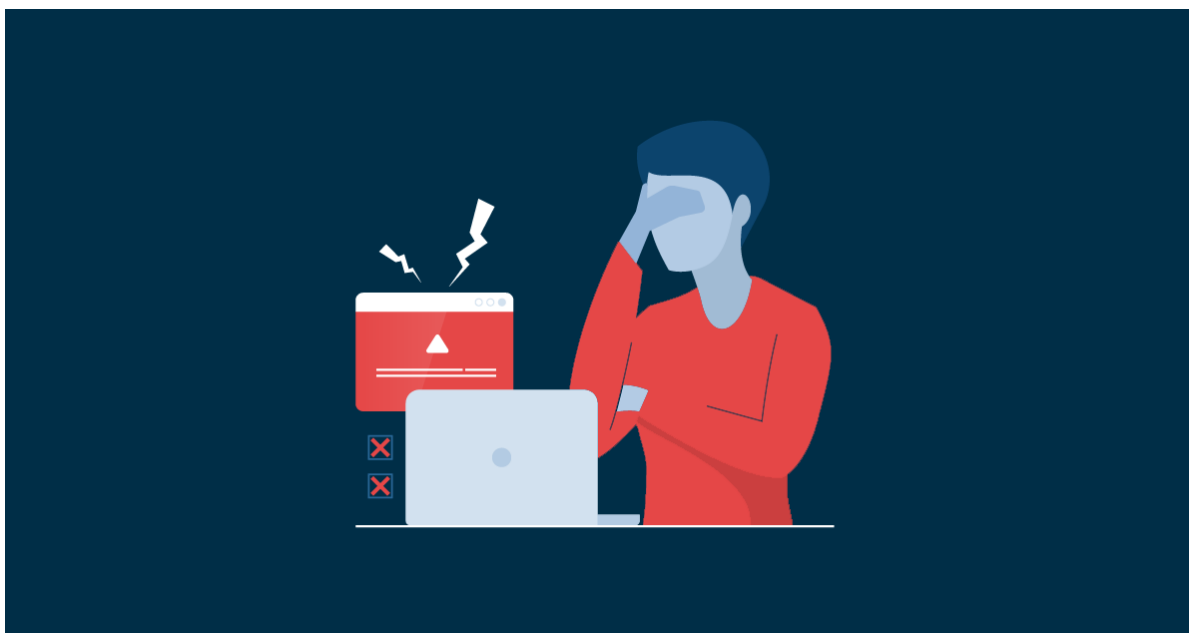
調査記事本文:

<https://www.capterra.jp/blog/4359/saas-buyers-regret-japan>

以下は、調査結果の主なポイントをまとめたものです。貴メディアへの掲載にお使いいただけます。そのままお使いいただいても、データポイントとして編集してお使いいただいても結構です。ご利用の際はご一報くださいますようお願いいたします。

【DX調査報告】 過去1年半に行ったビジネスソフトウェア導入に 「後悔している」約6割

SaaS比較サイトキャプテラはこの度、全国の企業で購入の意思決定に携わる350名に調査を行い、企業が経験したソフトウェア導入への満足度と後悔をまとめました。



本記事は、キャプテラサイトに掲載されている「SaaS導入に失敗しないためのポイント【DX調査報告】」(<https://www.capterra.jp/blog/4359/saas-buyers-regret-japan>)の一部を抜粋したものです。詳しくはそちらをご覧ください。調査内容の詳細は本記事文末をご覧ください

本記事のポイント:

1. 過去1年間に企業が最も導入したソフトウェアトップ3は、CRM、人事管理、LMS
2. 9割が最後に購入したソフトウェア製品に満足
3. しかし約6割が、過去1年半で購入したソフトウェア製品に後悔あり
4. 2024年ソフトウェア支出「36%の企業が増額予定」

2023年12月1日 報道関係者各位

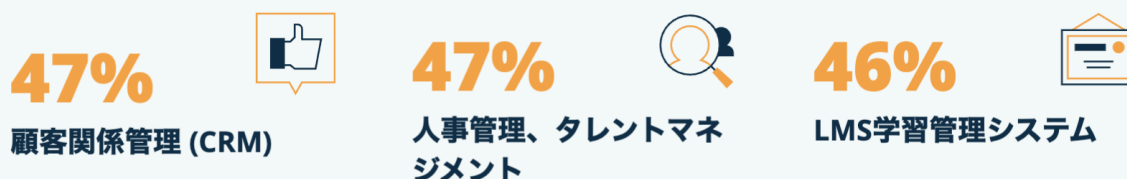
Gartner Digital Markets / Capterra(キャプテラ)

1、過去1年間に企業が最も導入したソフトウェアトップ3は、CRM、人事管理、LMS

企業はその経営戦略を踏まえて購入するSaaS製品を選んでいるはずです。まずは過去1年間に購入されたSaaS製品とそれ以前に購入されたSaaS製品を比べてみましょう。

企業におけるビジネスソフトウェアの導入状況

過去12ヶ月以内に導入されたソフトウェア



それ以前に導入されたソフトウェア



出所: キャプテラ2023「2024年テクノロジートレンド調査」
 Q: 「以下のソフトウェアの中に、過去1年以内にあなたの組織が使用を開始したものはありますか？」
 n: 350
 注) 「過去12ヶ月以内に導入した」および「すでに導入していた」ソフトウェアの中で回答数の多かった上位3項目を抜粋して掲載。



過去1年間に最も購入されたソフトウェアトップ3

- 顧客関係管理(CRM) (47%)
- 人事管理、タレントマネジメント(47%)
- LMS学習管理システム(46%)

それ以前に導入されたソフトウェアトップ3

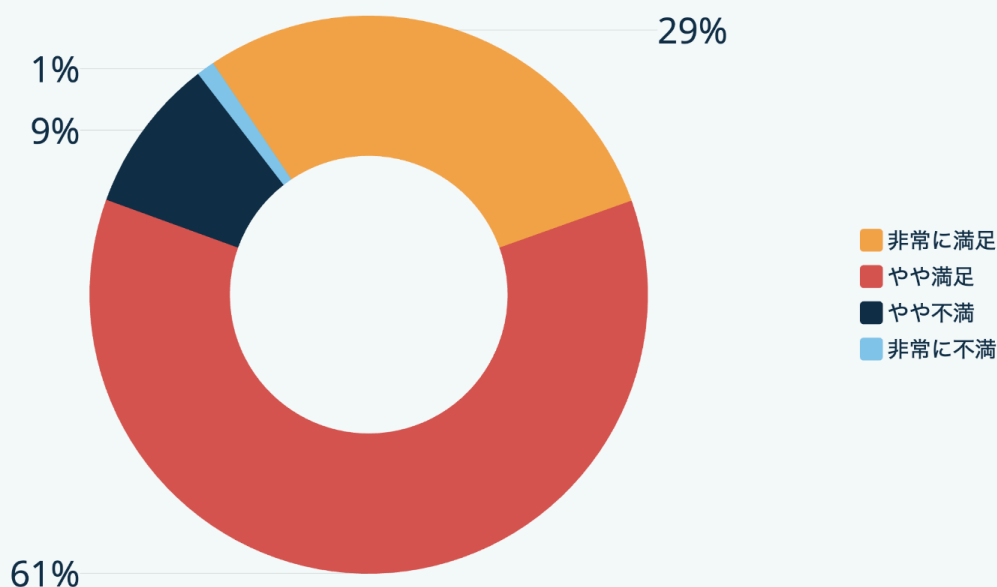
- 経理、財務会計(38%)
- ITセキュリティ(35%)
- スケジュール管理(31%)

次に、同調査内で2024年の主要な課題について質問したところ、「有能な人材の確保」(30%)、「従業員のスキルアップやトレーニング」(29%)、「新規顧客や取引先の獲得」(29%)という回答があがり、企業がこれら課題に対応するためCRMや人事管理、LMS製品を導入していることが窺えます。

SaaS製品購入の際に、製品ベンダーのリストを作ると答えた企業が8割以上(必ず作成する:44%、時々作成する:37%)ということも明らかになりました。

2、9割が最後に購入したソフトウェア製品に満足

購入したソフトウェアに対する企業の満足度



出所: キャプテラ2023 「2024年テクノロジートレンド調査」
Q: 「最後に購入したソフトウェアに対する満足度はどの程度でしたか？」
n: 350

最後に購入したソフトウェアに対する満足度を企業に尋ねたところ、9割の回答者が満足(やや満足:61%、非常に満足:29%)と満足度が非常に高いことがわかりました。

製品の高評価ポイントとして挙げられたのは「機能」(71%)、「使いやすさ」(56%)、「価格に見合う価値」(54%)。そして製品を提供するベンダーの高評価ポイントとしては「応答の速さ」(65%)、「カスタマーサポート/テクニカルサポート」(60%)、そして「オンボーディング/導入」(42%)と続いていました。

3、しかし約6割が、過去1年半で購入したソフトウェア製品に後悔あり

多くの企業が、最後に購入したIT製品に満足していることがわかりましたが、一方で1年半に導入した製品に後悔した経験がある意思決定者が約6割いることも明らかになりました。

「過去1年半の間に購入したIT製品について、購入者として後悔していることはありますか？」という質問に対して、「1件の購入に対して後悔している」が26%、「複数の購入に対して後悔している」が33%の回答がありました。

ソフトウェア購入に対する後悔

過去1年半で購入したIT製品に後悔していますか？



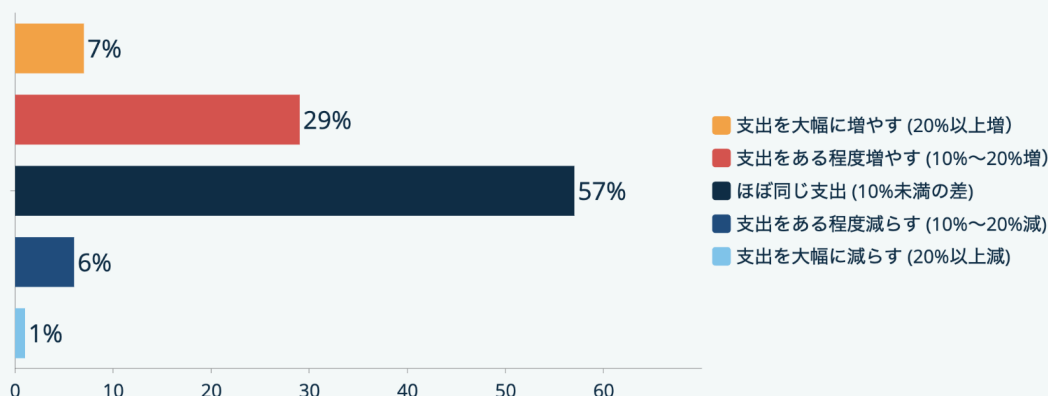
出所: キャプテラ2023 「2024年テクノロジートレンド調査」
Q: 「過去1年～1年半の間に購入したIT製品について、購入者として後悔していることはありますか？」
n: 350



後悔の理由として挙げられたのは、「コスト総額が予想よりも高かった」(31%)、「既存のシステムとの互換性がない」(30%)、「必要な機能の不足や技術的な導入の難しさ」(28%)などでした。

4、2024年ソフトウェア支出「36%の企業が増額予定」

2024年ソフトウェア支出の増減予想 (対2023年比)



出所: キャプテラ2023 「2024年テクノロジートレンド調査」
Q: 「あなたの組織は、2023年と比較して2024年にソフトウェアにかかる支出を増やす予定ですか、減らす予定ですか、それとも同じですか？」
n: 350



2023年12月1日 報道関係者各位

Gartner Digital Markets / Capterra(キャプテラ)

2023年と比較した2024年のソフトウェア支出の増減を予想してもらったところ、支出の増減を10%以上増やすと答えた人が合計36%、10%未満の差でほぼ同じだろうと答えた人が57%と、日本企業にとってのデジタル化の重要性が依然として高く意識されていることが示されています。

また、2024年のソフトウェア投資の優先先として多く挙げられたのは、「ITセキュリティ」(27%)、「販売管理」(21%)、「IT管理」(19%)そして「経理・財務会計」(18%)でした。

まとめ

日本企業に依然として課題と意識されているDX。今回の調査では多くの企業がIT投資に関して後悔を経験していることが明らかになりました。導入後の後悔を防ぐためには、自社のニーズと課題を正確に把握し、複数のSaaSベンダーや製品を比較し自社に適した製品を選ぶことが重要です。

◆2023年7月実施、キャプテラ2024年テクノロジートレンド調査

「SaaS導入に失敗しないためのポイント【DX調査報告】」:

<https://www.capterra.jp/blog/4359/saas-buyers-regret-japan>

本記事は、キャプテラが行った「2024年テクノロジートレンド調査」の結果をまとめたものです。この調査は、ソフトウェア購入に係るプロセス、企業の課題、導入方法や予算、ベンダーに対する情報収集行動、ROI期待値、満足度、そしてそれらが購入後の後悔とどのように関連しているかを理解することを目的としていました。

アンケートは2023年7月にオンラインで実施され、米国、英国、カナダ、オーストラリア、フランス、インド、ドイツ、ブラジル、日本の各国から、様々な業界と規模の企業（従業員5名以上）に従事する3,484名の有効回答を得ました（うち日本からは350名）。回答者は、ソフトウェア購入決定に関与していることを条件に抽出しました。

Capterra(キャプテラ)について

SaaS / ソフトウェア製品の無料比較プラットフォームのCapterra(キャプテラ)は、1999年の創業以来、多くの中小企業をサポートしてきました。SaaS製品の検索や比較、そして検証済みユーザーレビューを閲覧して最適な製品選びにご活用ください。

詳しくは、[当社ウェブサイト](#)、または[Twitter](#)、[LinkedIn](#)、[Facebook](#)、[YouTube](#)のページをご覧ください。

【本プレスリリースに関するお問い合わせ先】

塩入 琴恵

MAIL: kotoe.shioiri@gartner.com

キャプテラマーケティング・広報担当