

クラウドサービスの取引実態に関する

アンケート調査結果

(グループウェア、CRM 利用者向け)

<アンケート調査概要>

クラウドサービス (SaaS) のうち、グループウェアの機能を提供するサービス又は CRM の機能を提供するサービスの利用者を対象に、アンケート調査を行った。その概要は次のとおりである。

調査対象者：直近事業年度の売上額が 50 億円以上の事業者約 3 万社の中から、公正取引委員会において 1 万社を無作為抽出し、アンケートへの回答依頼状を送付。グループウェアの機能を提供するサービス又は CRM の機能を提供するサービスを利用している事業者には、「グループウェア、CRM 利用者向けアンケート」への回答を依頼。

調査方法：ウェブアンケート

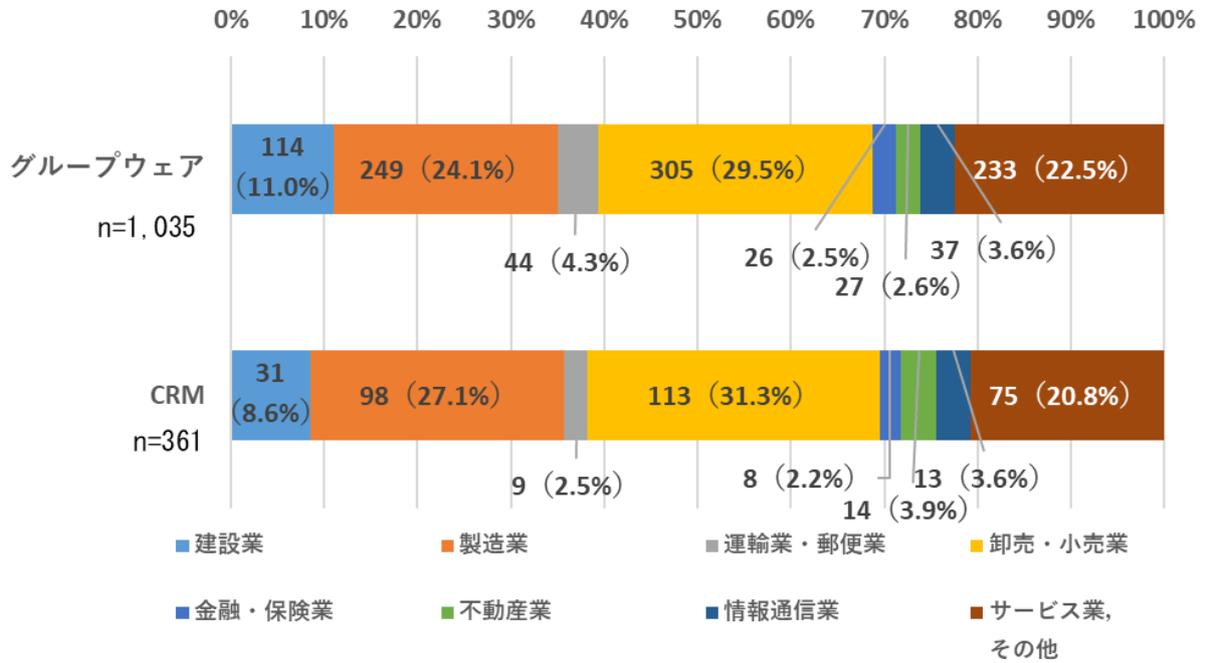
実施期間：2021 年 7 月 19 日から同年 8 月 20 日まで

回答者数：1,055 社

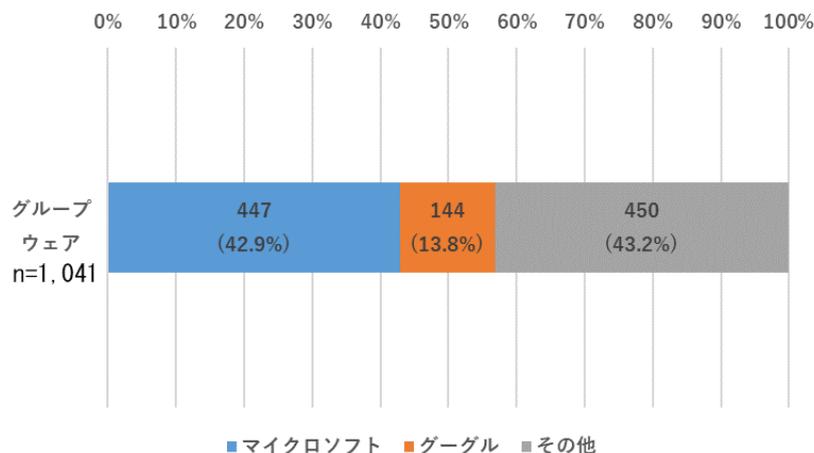
(留意事項)

- ・ 本資料では、アンケートの全設問のうち、原則として選択式の設問について調査結果を示す。

Q 1 貴社の概要（業種）についてお答えください。

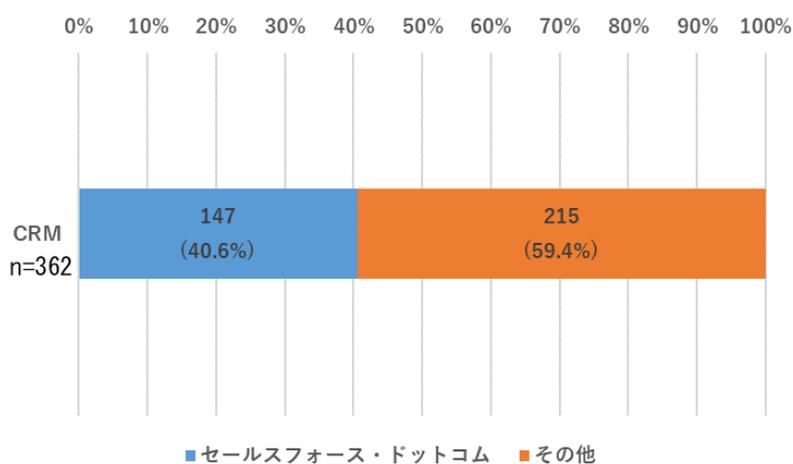


Q 2 ①グループウェア、②CRMの機能を提供するクラウドサービスのうち、貴社において利用しているものを選択してください。また、それぞれについて、利用している具体的なクラウドサービスの開発・提供事業者名及びサービス名を教えてください。



(参考) 「その他」に含まれる主なグループウェア提供事業者

グループウェア	
サイボウズ	162
ネオジャパン	105
NI コンサルティング	33

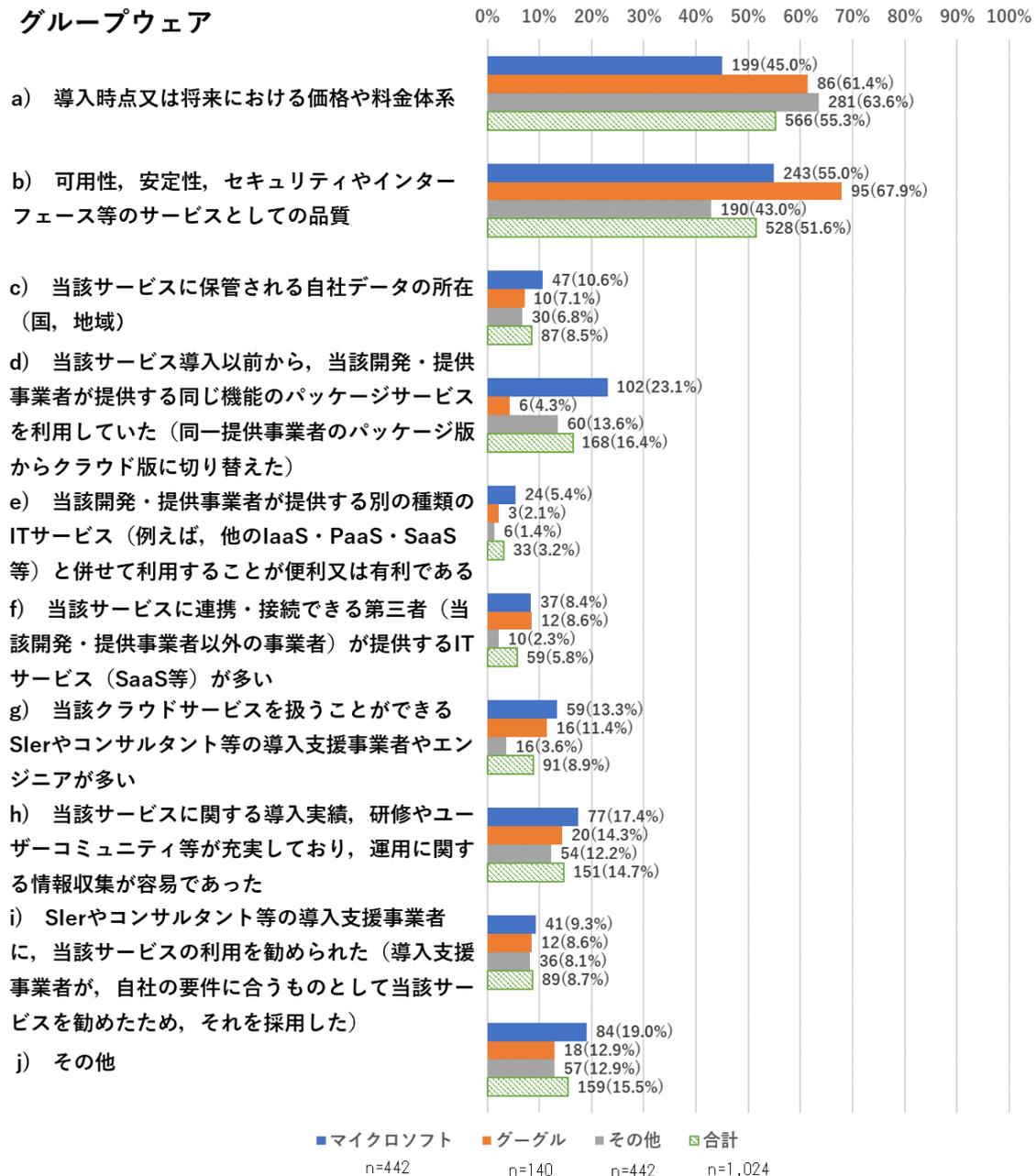


(参考) 「その他」に含まれる主な CRM 提供事業者

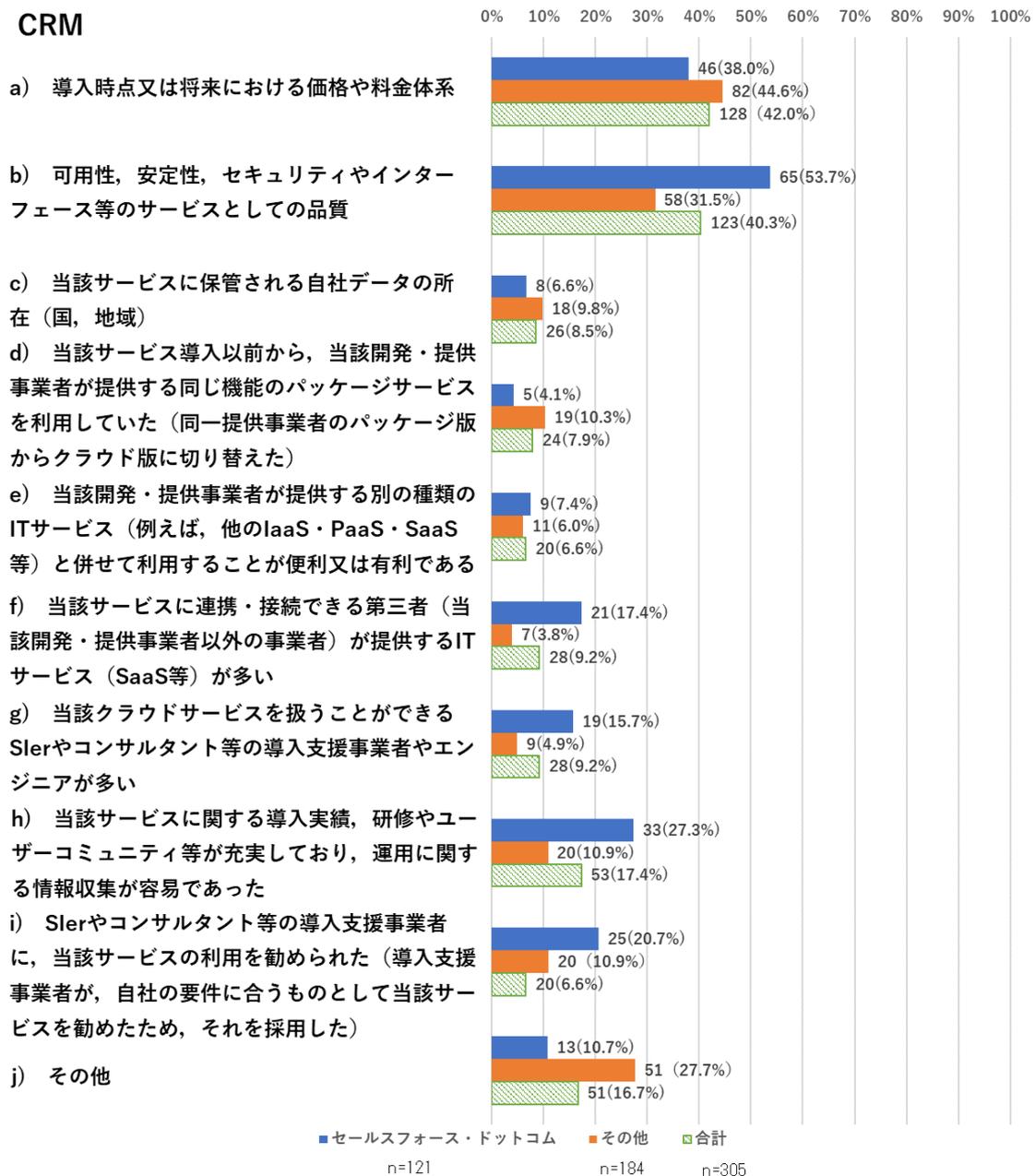
CRM	
ソフトブレイン	19
NI コンサルティング	17

Q3 Q2で回答した各開発・提供事業者のクラウドサービスについて、当該サービスを選んだ理由をお答えください。【複数回答可】

グループウェア

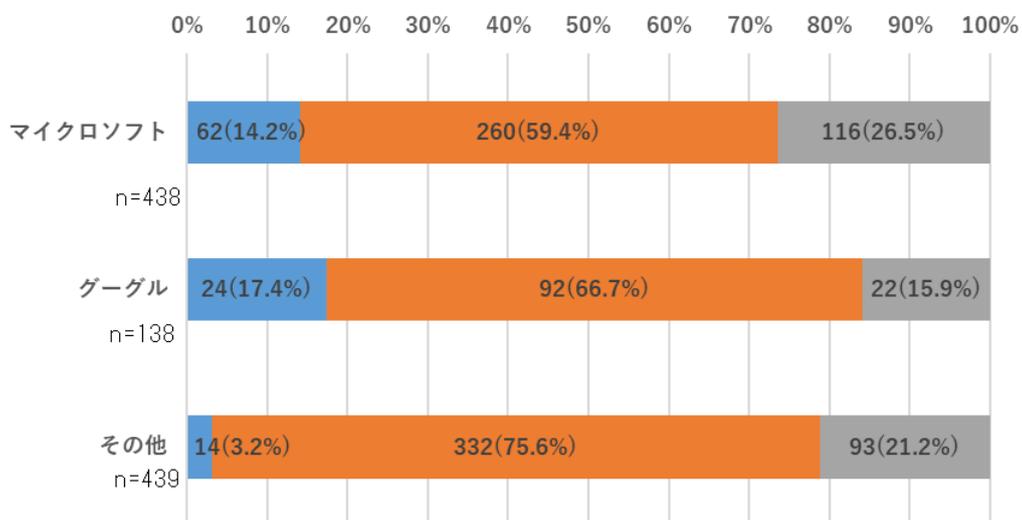


CRM

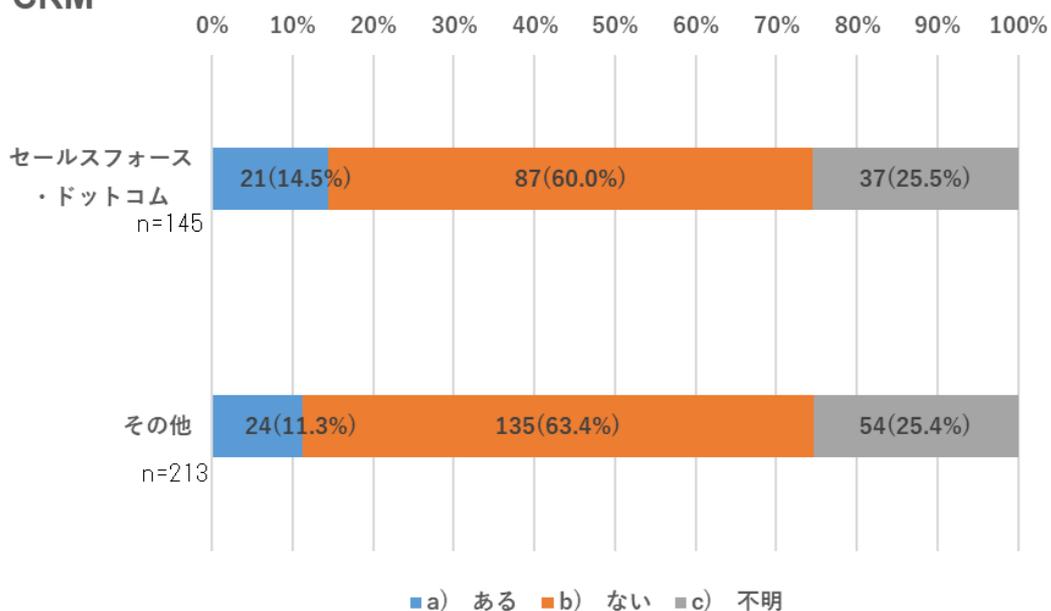


Q 4 Q 2で回答した各開発・提供事業者のクラウドサービスについて、利用中のプランに新しい機能が追加されたり、これまで利用していた機能に加えて新しい機能が含まれた新プランが販売されるようになったりしたことにより、①それまで当該機能（新しい機能）に相当するものとして第三者から購入していたサービスが不要になって購入を取りやめたことや、②当該機能（新しい機能）に相当するものとして購入を検討中だった第三者のサービスの購入を取りやめたことはありますか。

グループウェア

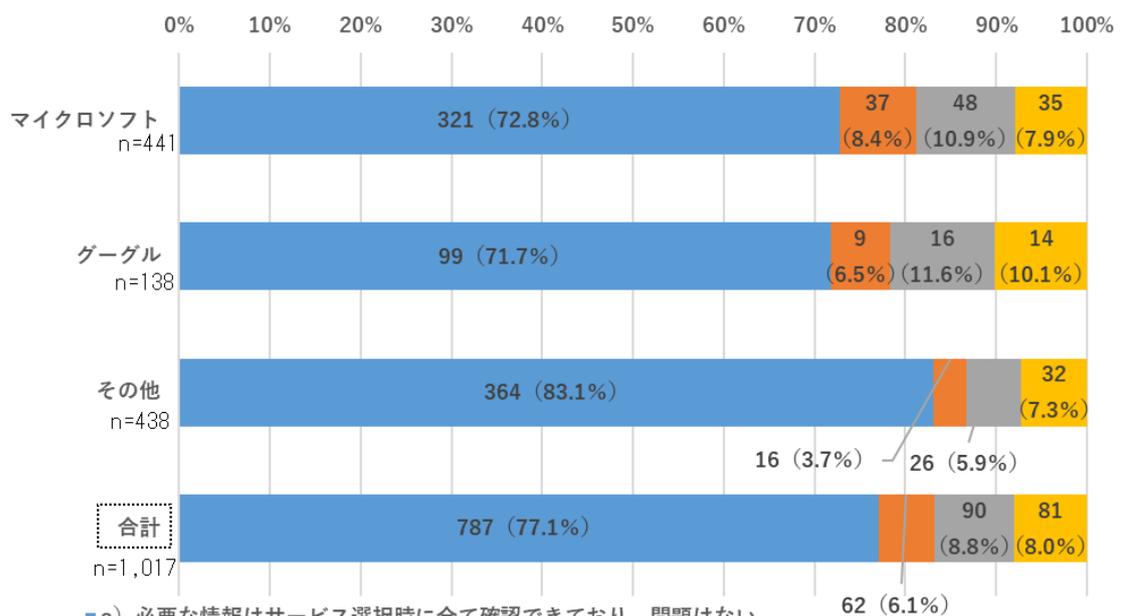


CRM



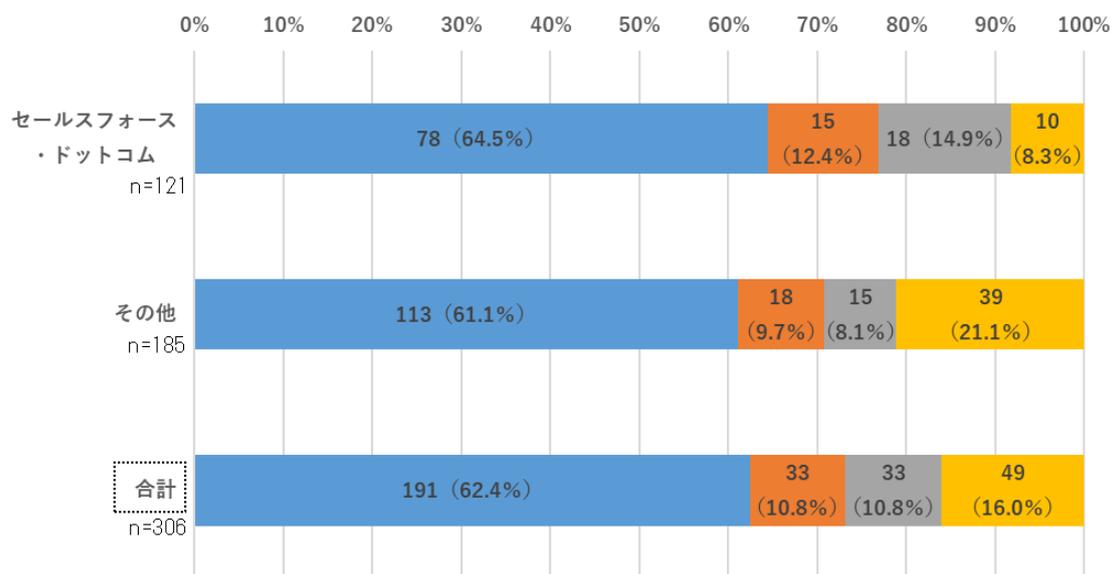
Q6 Q2で回答した各開発・提供事業者のクラウドサービスについて、導入検討時に各開発・提供事業者から提供された情報（価格、安定性や可用性、セキュリティ、データの所在、当該サービスで実現可能な範囲等に関する情報）のうち、サービス選択時にもっと知りたかったことや、あらかじめ聞いておけばよかったと思うことはありますか。

グループウェア



- a) 必要な情報はサービス選択時に全て確認できており、問題はない
- b) サービス選択時に得られた情報が十分ではない部分があり、導入後に追加のサービスを購入したり、上位サービスに変更したりするなどの対応が必要となった
- c) サービス選択時に得られた情報が十分ではない部分があり、現在のところ特段の対応はしていないが、サービスを利用するにあたって懸念を有している
- d) その他

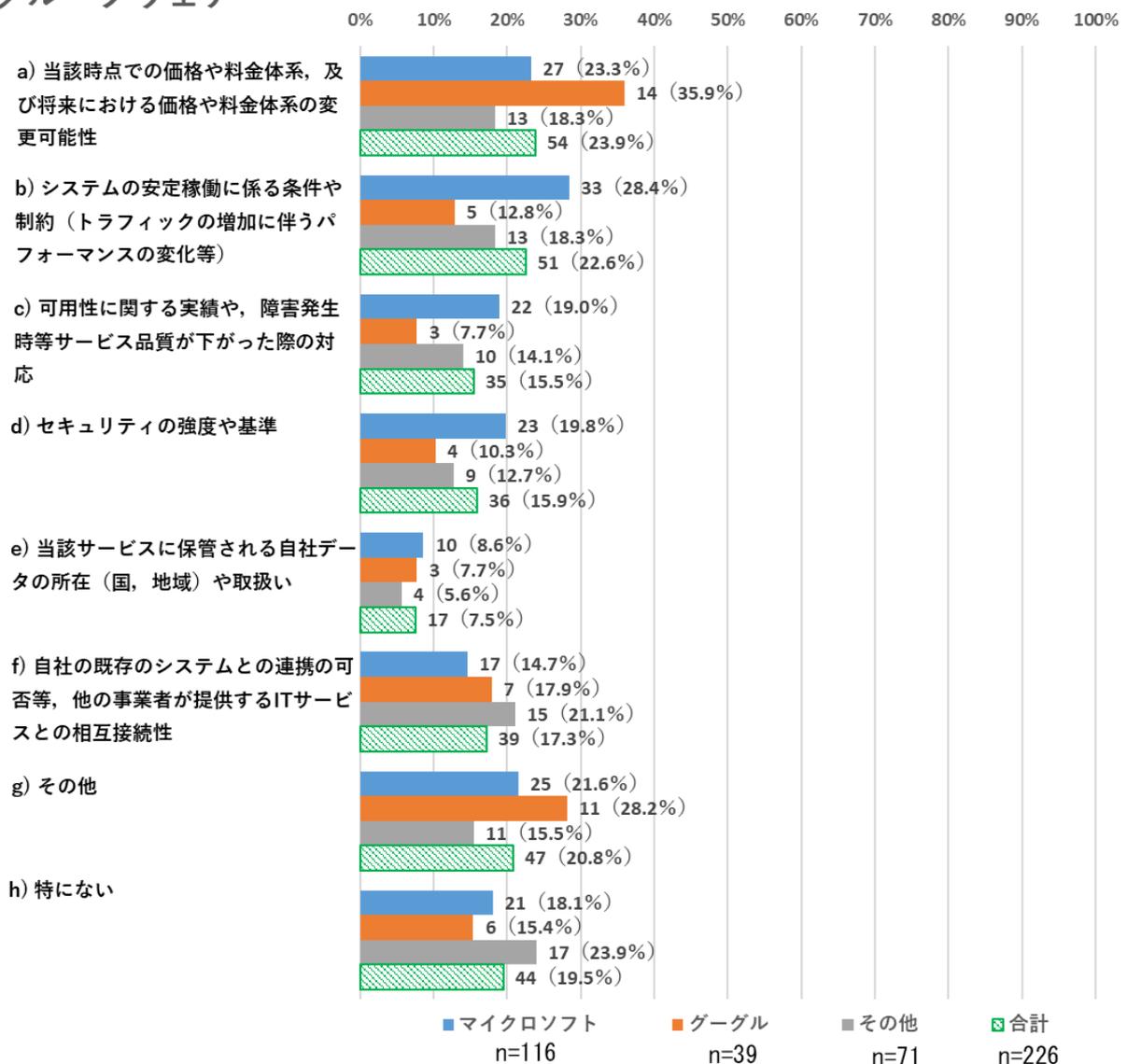
CRM



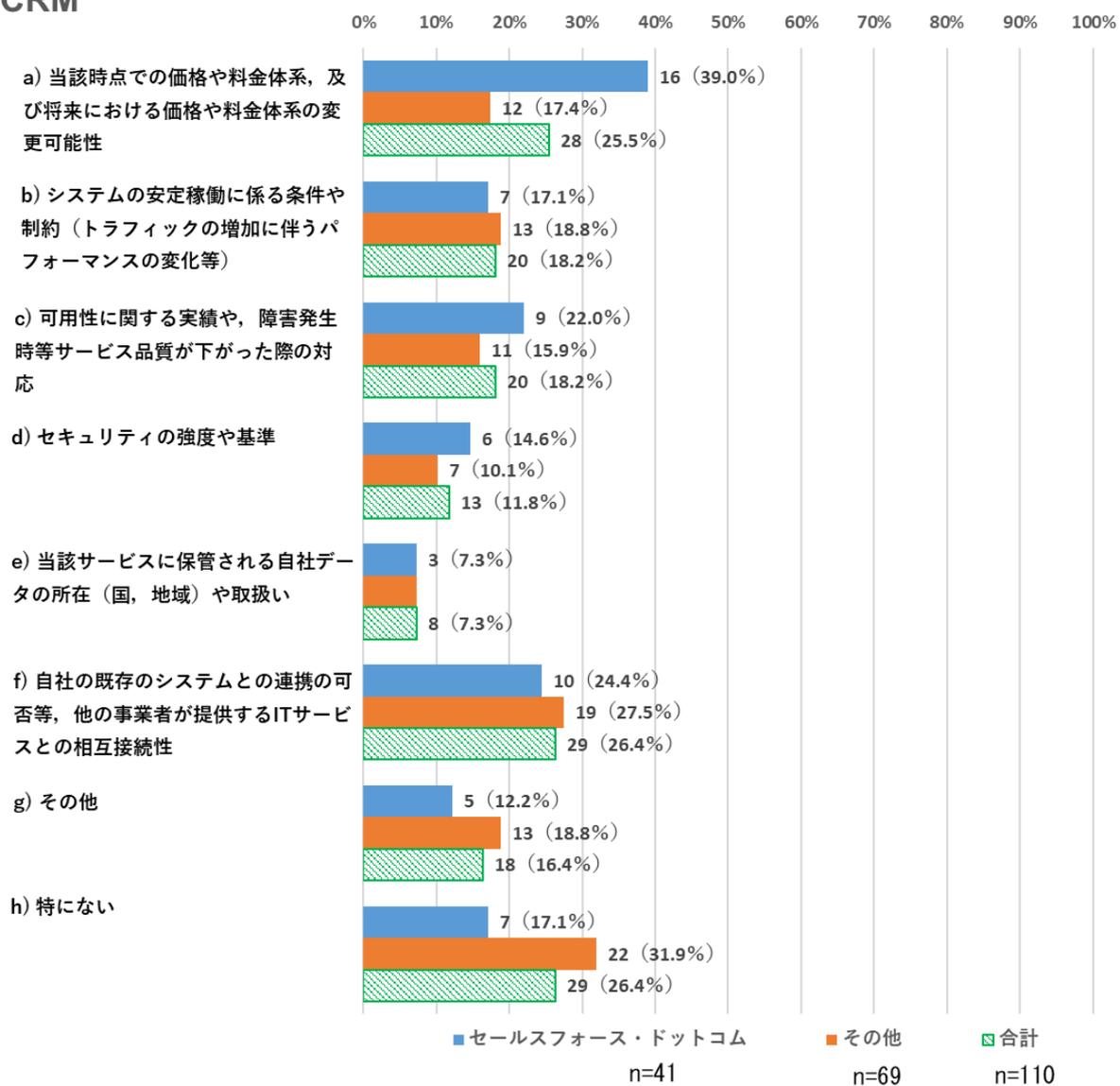
- a) 必要な情報はサービス選択時に全て確認できており、問題はない
- b) サービス選択時に得られた情報が十分ではない部分があり、導入後に追加のサービスを購入したり、上位サービスに変更したりするなどの対応が必要となった
- c) サービス選択時に得られた情報が十分ではない部分があり、現在のところ特段の対応はしていないが、サービスを利用するにあたって懸念を有している
- d) その他

Q7 (Q6でa)以外を回答した場合) Q6でa)以外を回答した各クラウドサービス開発・提供事業者について、サービス選択時に各開発・提供事業者から得られた情報として十分ではないと思われた事項は何ですか。【複数回答可】

グループウェア

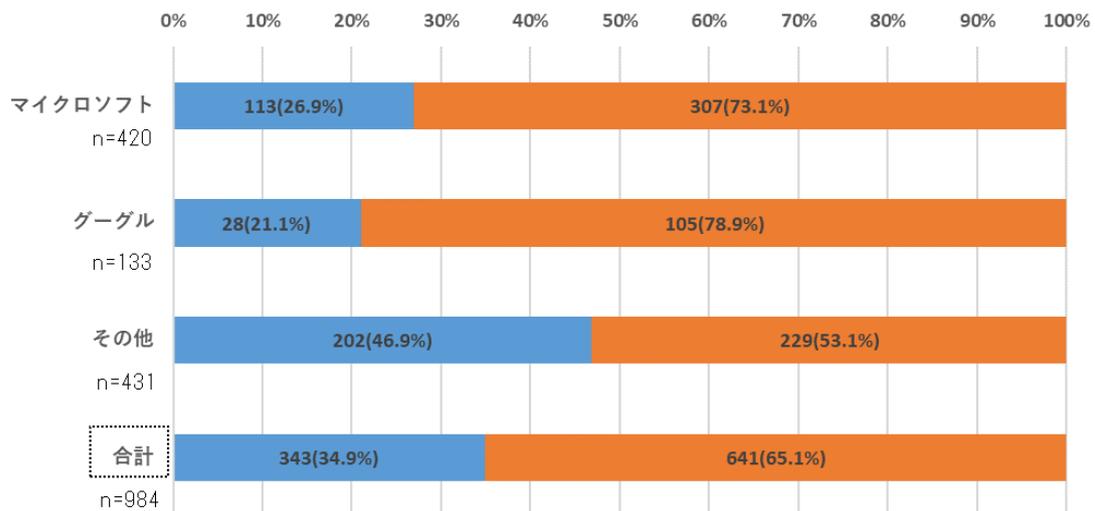


CRM



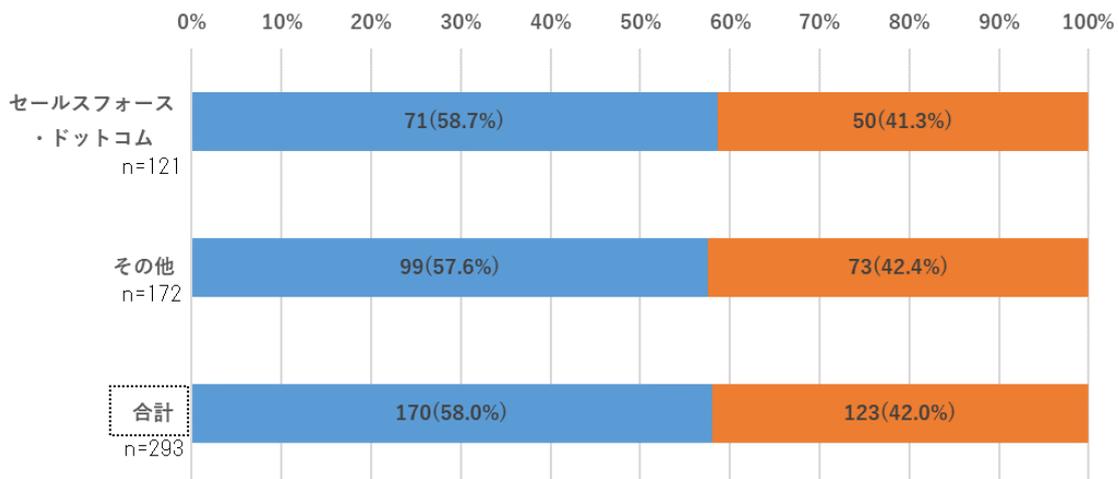
Q9 Q2で回答した各開発・提供事業者のクラウドサービスの利用に関する契約の締結形態をお答えください。

グループウェア



- a) 当該開発・提供事業者を直接の相手方として、契約を締結した（各開発・提供事業者のウェブサイトから申し込んだ場合も含む。）
- b) Sier等の導入支援事業者や請求代行事業者（パートナー）など、当該クラウドサービスの開発・提供事業者ではない事業者を相手方として、契約を締結した

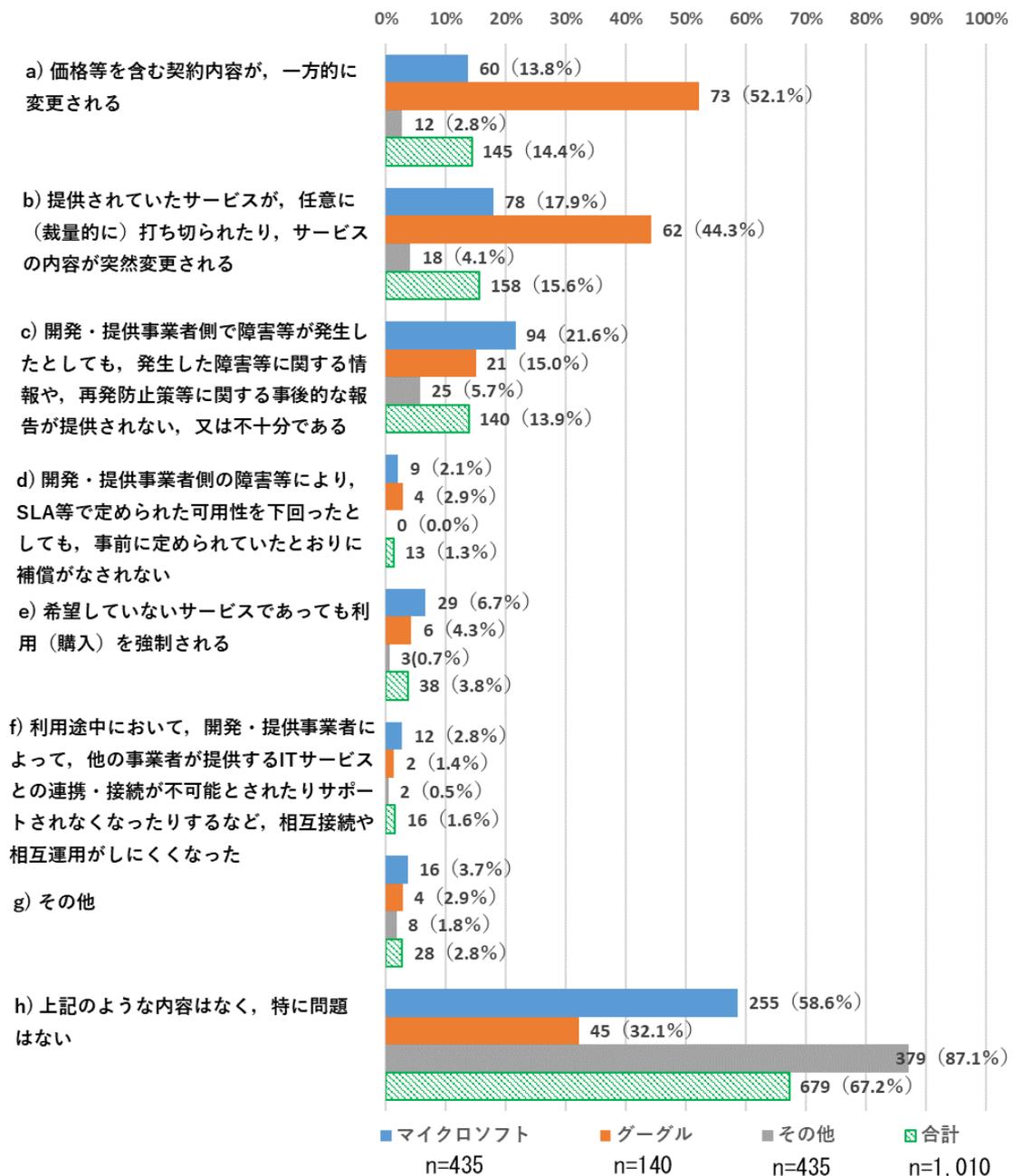
CRM



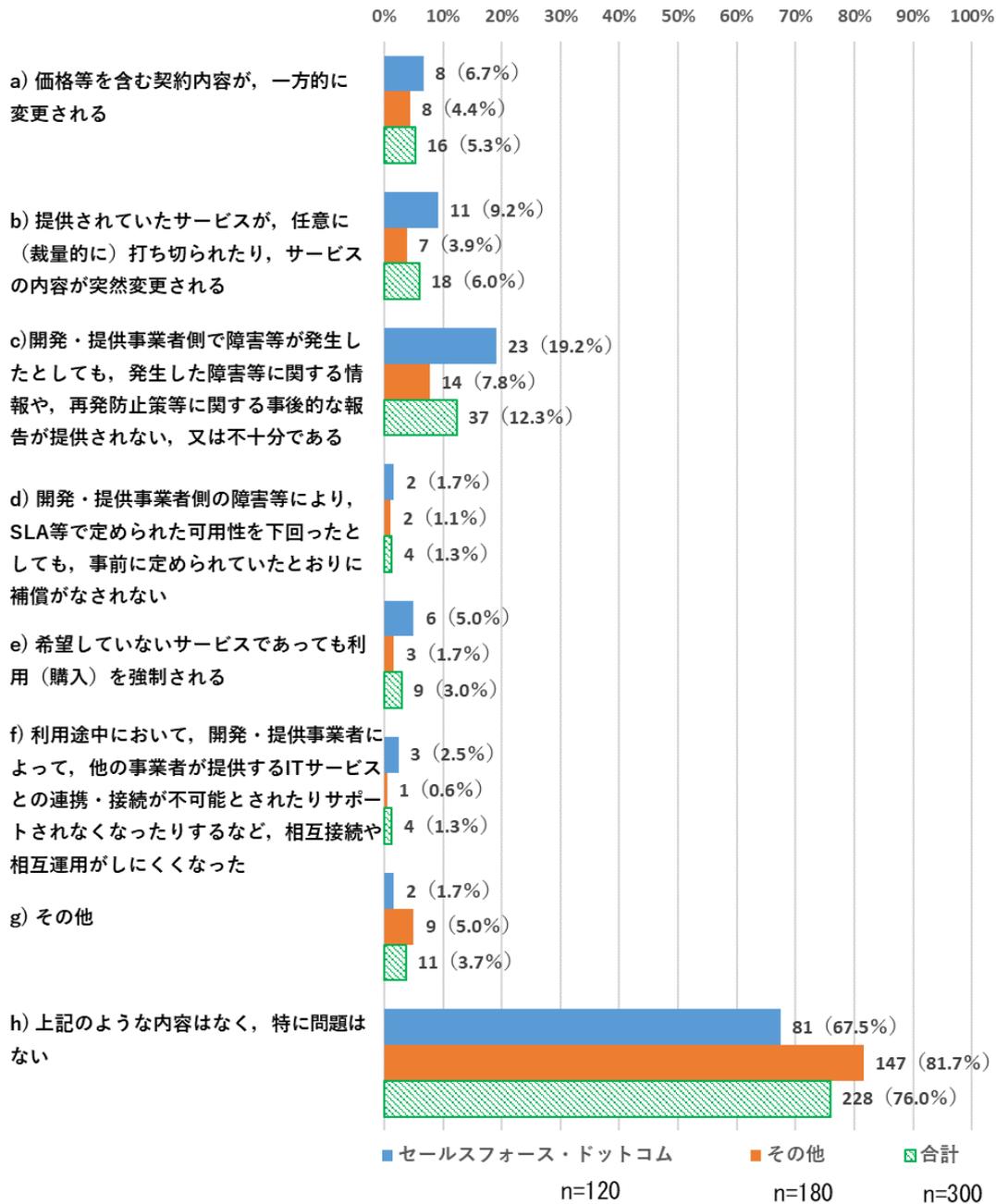
- a) 当該開発・提供事業者を直接の相手方として、契約を締結した（各開発・提供事業者のウェブサイトから申し込んだ場合も含む。）
- b) Sier等の導入支援事業者や請求代行事業者（パートナー）など、当該クラウドサービスの開発・提供事業者ではない事業者を相手方として、契約を締結した

Q10 Q2で回答した各開発・提供事業者からのクラウドサービスの提供に関し、次のような問題や不満はありますか。【複数回答可】

グループウェア

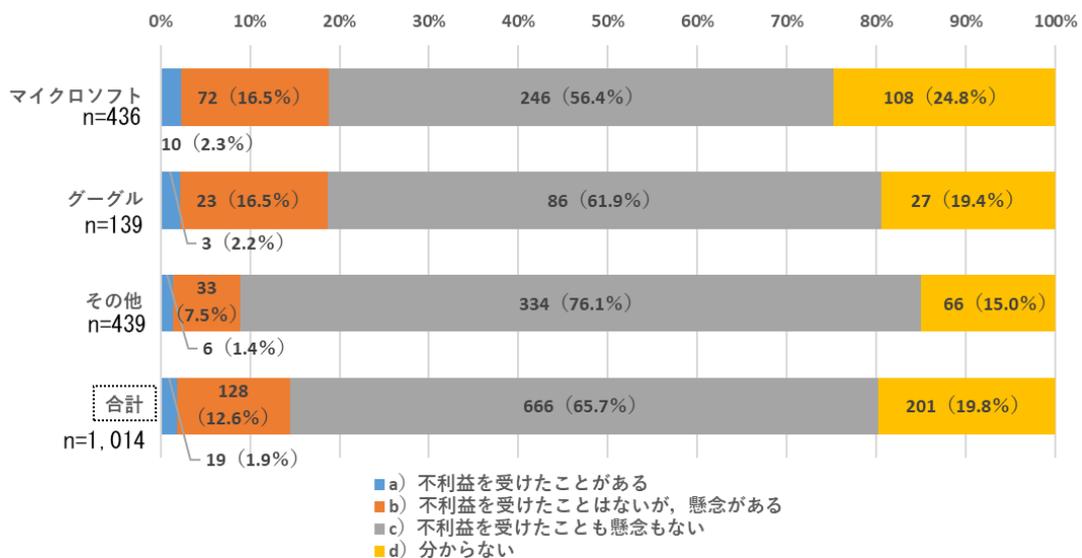


CRM

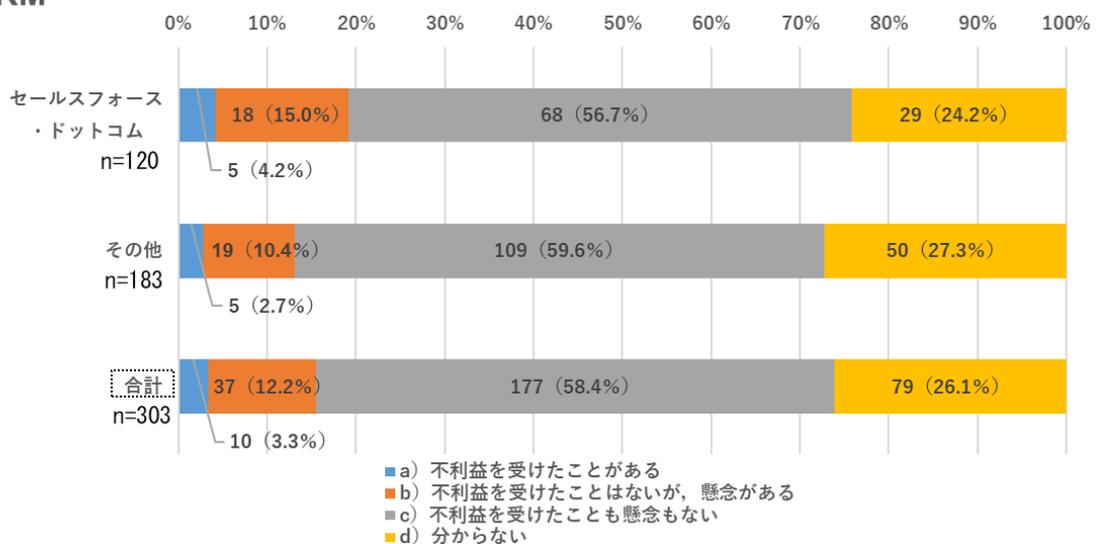


Q11 Q2で回答した各クラウドサービス開発・提供事業者における貴社のデータの管理について、何らかの懸念があったり、実際に不利益を受けたことはありますか。

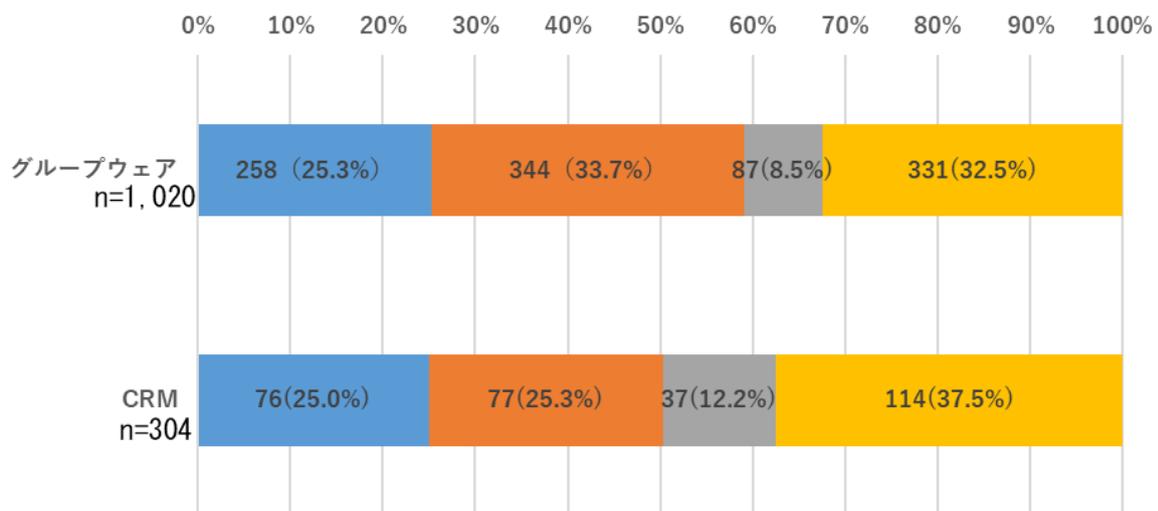
グループウェア



CRM



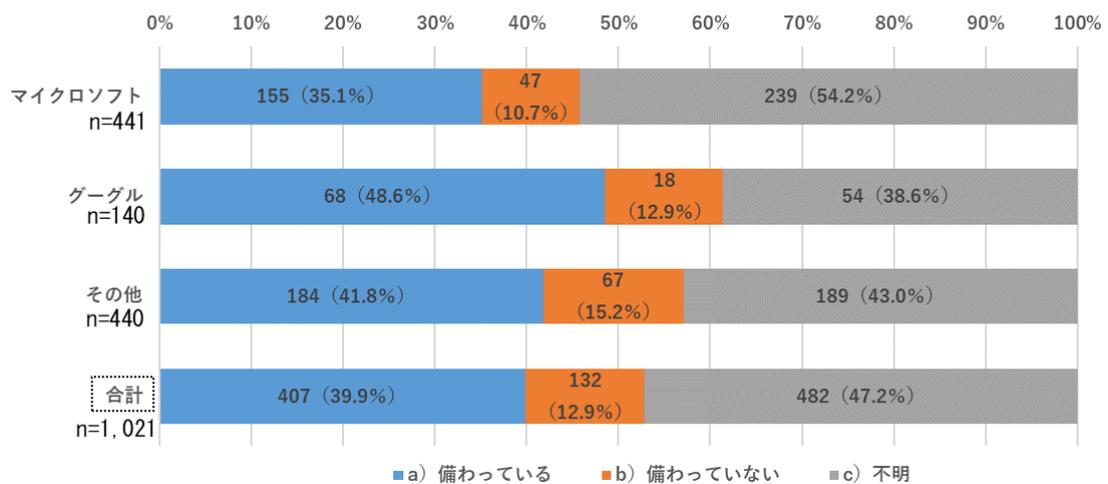
Q12 Q2で回答した各開発・提供事業者のクラウドサービスについて、仮に、現在の使用データ量等が変わらない中で、貴社が現在利用しているサービスの価格のみが5～10%程度値上げされたり、一定程度のサービスレベルの引下げがなされた場合に、貴社は他の開発・提供事業者の同種サービスに切り替えますか。



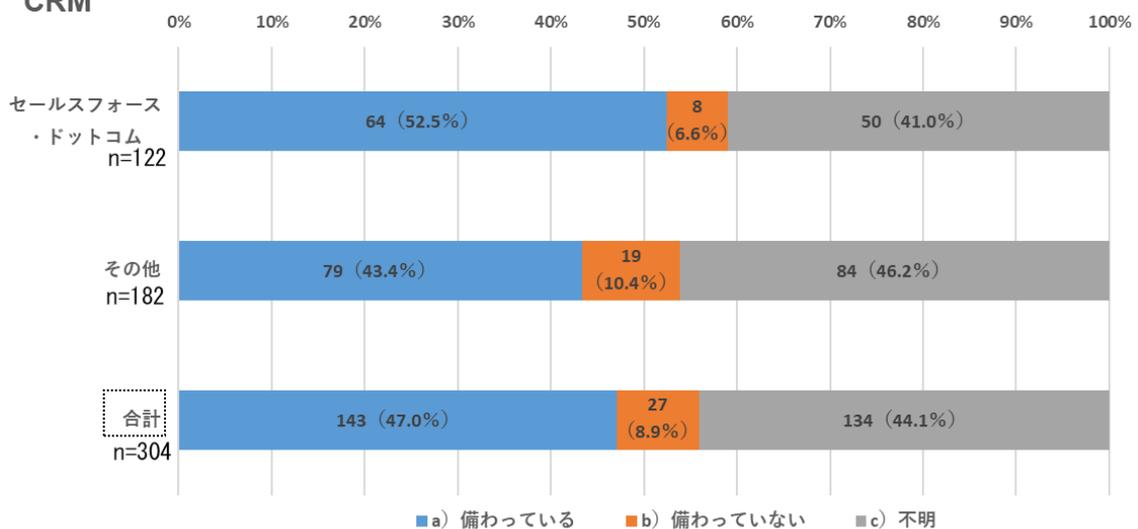
- a) 現在利用しているサービスの切替えが困難であるため、当該サービスを利用し続ける
- b) 現在利用しているサービスの切替えが困難というほどではないが、この程度の条件変更であれば、当該サービスを利用し続ける
- c) 現在利用しているサービスの利用をやめ、他の開発・提供事業者の同種サービスの利用に切り替える又は現在利用しているサービスの利用を単にやめる
- d) 分からない/不明

Q13 Q2で回答した各開発・提供事業者のクラウドサービスには、データのエクスポート機能など、他の開発・提供事業者の同種サービスへの切替え・移行に資する機能は備わっていますか。

グループウェア

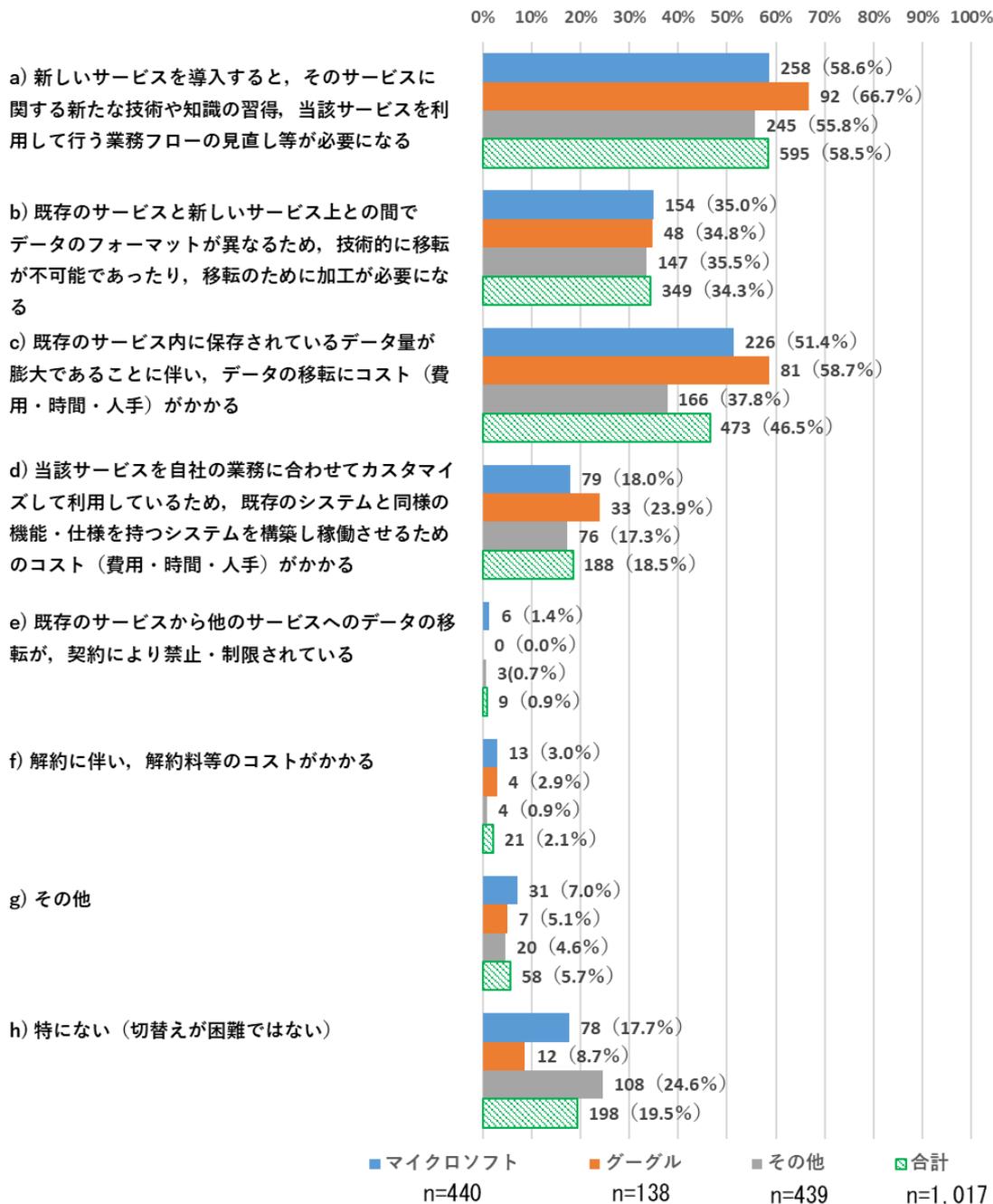


CRM



Q14 Q2で回答した各開発・提供事業者のクラウドサービスに関し、当該サービスからの切替えを困難にする要因として、考えられるものをお答えください。【複数回答可】

グループウェア



CRM

