

大手企業のビジネスチャットツール導入実態調査

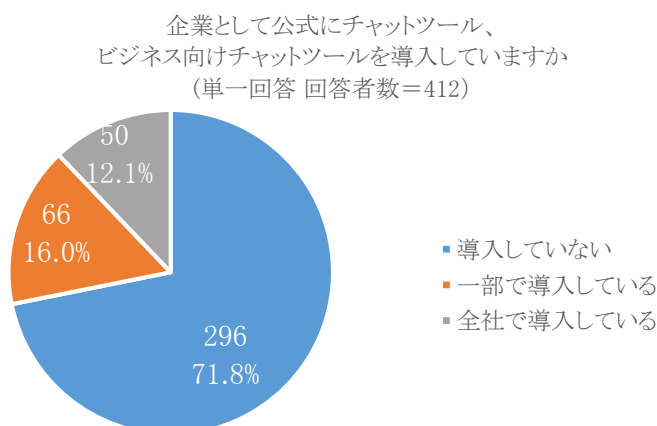
伊藤忠テクノソリューションズ株式会社は、2017年2月に、売上規模100億円以上、従業員数200名以上の企業に勤務する役職者(有効回答412名)を対象に、「大手企業のビジネスチャットツール導入実態調査」を実施しました。

主な調査結果は、以下の通りです。

■会社として公式にチャットツール、ビジネスチャットツールを導入している企業は28.1%

会社として公式にチャットツール、ビジネス向けチャットツールを導入しているかという質問に対しての回答は、「全社で導入している」が12.1%、「一部で導入している」が16.0%、「導入していない」が71.8%でした。

図1 ビジネスチャットツールの導入状況

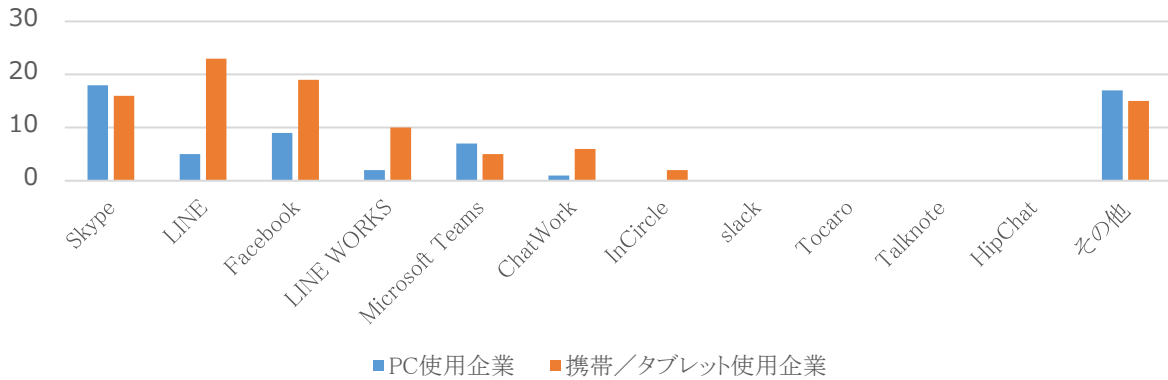


■携帯電話／タブレットで業務を行う企業では SNS をビジネスにも活用

会社で公式にビジネスチャットツールを導入している企業がどのようなツールを導入しているのかについては、社員が主にPCで業務を行うと回答した企業が利用しているサービスは、「Skype」が30.5%、「Facebook」が15.3%、「Microsoft Teams」が11.9%でした。また社員が主に携帯電話／タブレットで業務を行うと回答した企業では、「LINE」が24.0%、「Facebook」が19.8%、「Skype」が16.8%で、PCで業務を行う企業と比べて、携帯電話／タブレットで業務を行う企業ではLINEやFacebook等、SNSのビジネスへの活用が進んでいました。

図 2 導入しているビジネスチャットツール

企業の公式ツールとして、どのようなチャットツールを導入していますか(複数回答 回答者数=116 回答数=155)

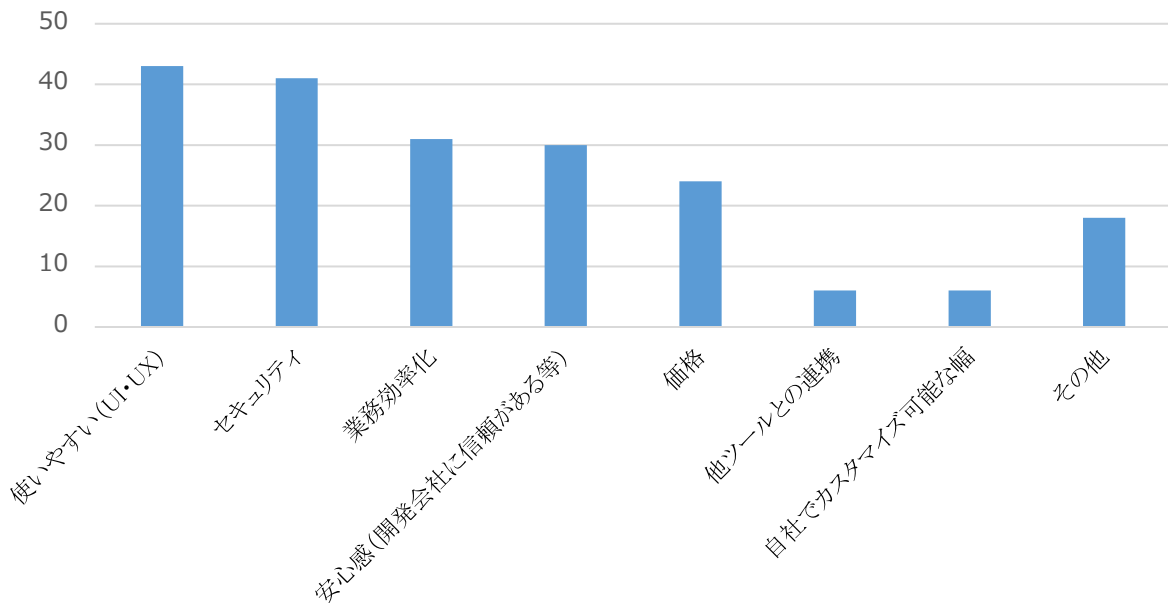


■チャットツールの導入基準は使いやすさとセキュリティを重視

会社で公式にビジネスチャットツールを導入している企業がどのような基準で導入を決めたのかについては、「使いやすさ」が 21.6%、「セキュリティ」が 20.6%、「業務効率化」が 15.6%、「安心感(開発している会社に信頼がある等)」が 15.1%でした。

図 3 ビジネスチャットツールの導入基準

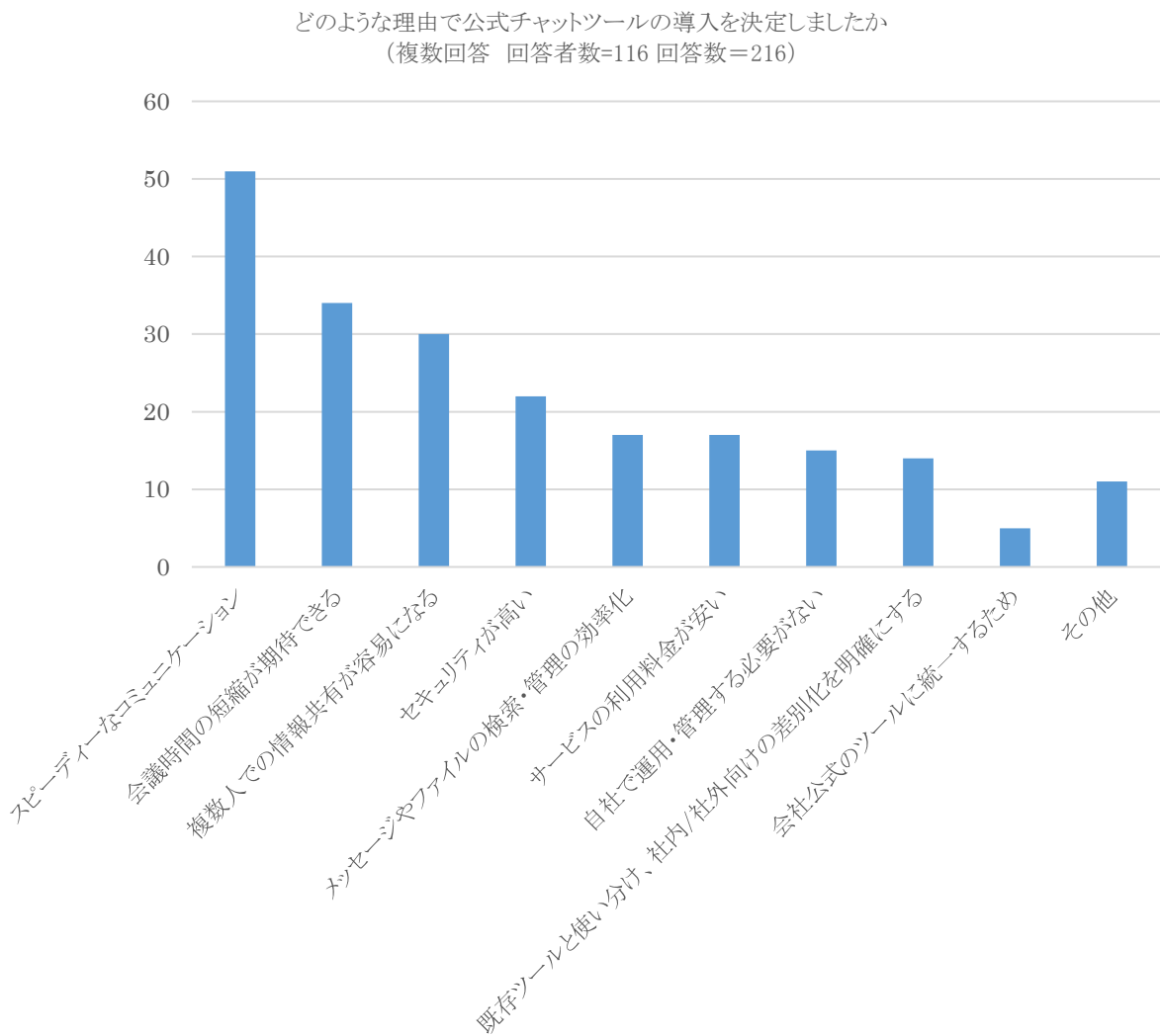
どのような基準で公式チャットツールの導入を決定しましたか(複数回答 回答者数=116 回答数=199)



■導入した理由はコミュニケーションの効率化

会社で公式にビジネスチャットツールを導入している企業がどのような理由で導入したのかについては、「スピーディにコミュニケーションができる」が 23.6%、「会議時間の短縮が期待できる」が 15.7%、「複数人での情報共有が容易になる(他部署間とのコミュニケーション活性化等)」が 13.9%でした。

図 4 ビジネスチャットツールを導入した目的

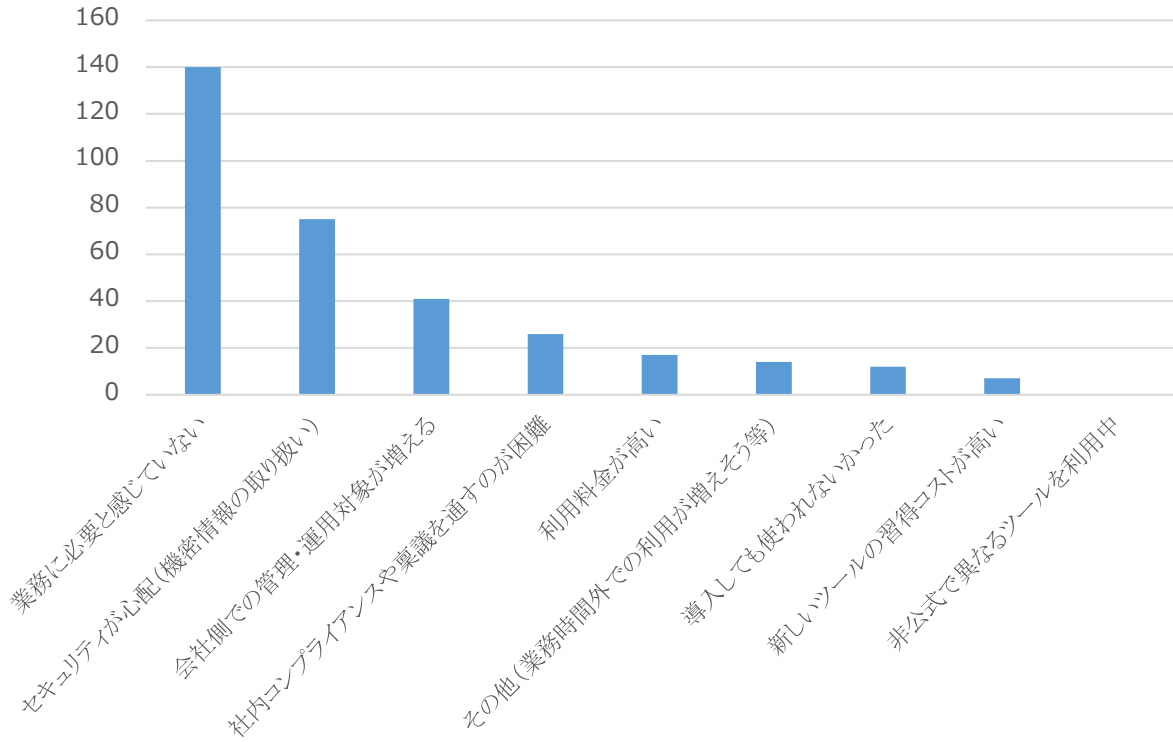


■導入していない企業の 42.4%が「業務に必要ない」、22.6%が「セキュリティが心配」と回答

ビジネスチャットツールを導入していない企業が導入しない理由については、「業務に必要と感じていない」が 42.2%、「セキュリティが心配(機密情報の取り扱い)」が 22.6%、「会社側での管理・運用対象が増える」が 12.3%となりました。

図 5 ビジネスチャットツールを導入しない理由

導入しない、または出来ない理由を
教えてください(複数回答 回答者数=253 回答数=332)

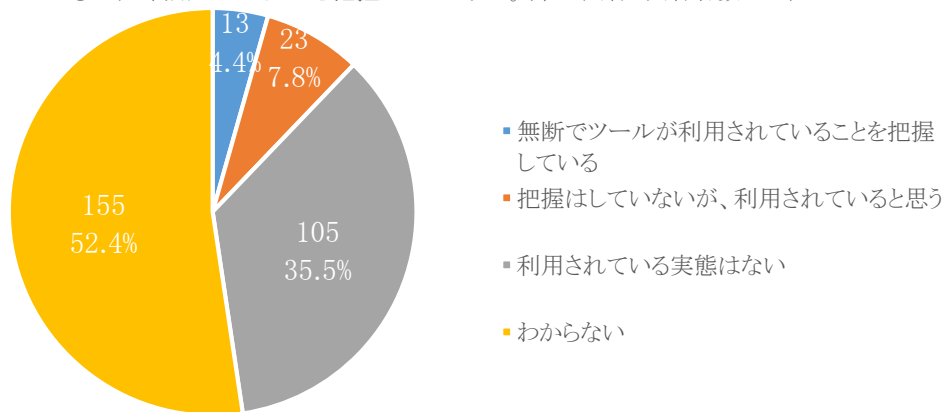


■非公式のチャットツールを業務に利用しているかどうかは不明

ビジネスチャットツールを導入していない企業への、社員が非公式のチャットツールを会社に無断で業務に利用しているか、もしくは利用していることを把握しているかという質問に対しては、「わからない」が 52.4%、「利用されている実態はない」が 35.5%、「把握はしていないが、利用されていると思う」が 7.8%となりました。

図 6 非公式のチャットツール利用の把握

非公式のチャットツールが無断で業務に利用されていると思う、もしくは利用していることを把握していますか。(単一回答 回答者数=296)



< 調査概要 >

- 調査対象: 全国、売上規模 100 億円以上、従業員数 200 名以上の企業に勤務する経営者・役員、及び係長・リーダークラス以上の役職者
- 調査方法: インターネット調査
- 有効回答数: 412(PC 使用企業 206、携帯電話／タブレット使用企業 206)
- 調査期間: 2017 年 2 月 3 日～2 月 4 日

※ 記載されている商品名などの固有名詞は、各社の商標または登録商標です。

※ 掲載されている情報は、発表日現在の情報です。最新の情報と異なる場合がありますのでご了承ください。

以上

< 調査担当 >

伊藤忠テクノソリューションズ株式会社
情報通信事業グループ
情報通信第3本部 ICT技術統轄部