

**サイボウズ、日経コンピュータ第14回顧客満足度調査 グループウェア部門で9回連続1位
～「システム構築の容易さ」や「価格」で着実なポイントの伸び～**

サイボウズ株式会社（本社：東京都文京区 代表取締役社長：青野 慶久（戸籍名：西端 慶久）以下サイボウズ）は、「日経コンピュータ」誌（発行：株式会社日経 BP）が 2009年8月19日号で発表した「第14回顧客満足度調査」グループウェアソフト部門において、第1位を獲得しました。サイボウズのグループウェア製品は、2000年に行なわれた同誌「第6回顧客満足度調査」で第1位を獲得してから9回連続で、首位となりました。

【サイボウズの獲得ポイント】

調査項目	得点	前回得点
総合満足度	70.1 ↑	69.5
①導入や初期設定の容易さ	78.1 ↑	76.3
②性能	67.7	69.0
③機能	64.0	65.6
④信頼性	72.8 ↑	72.0
⑤システム構築の容易さ	72.2 ↑	70.2
⑥運用管理の容易さ	73.1 ↑	71.8
⑦価格	67.4 ↑	65.6
⑧問い合わせへの対応	61.3	61.6
継続意向度	70.9	71.2

【顧客満足度向上に影響を与えた取り組み】

前回調査で獲得した点数と比較すると、「導入や初期設定の容易さ」や「システム構築の容易さ」、「運用管理の容易さ」、などの項目で着実にポイントを伸ばすことができました。これは、2007年11月にリリースした「Office 7」のコンセプトが浸透し、バージョンアップが普及した結果と考えます。「Office 7」は専任のシステム管理者様だけでなく、本業の合間にシステム管理を行う兼任の管理者様でも、管理に手間をかけず、手軽に社内でグループウェアを普及いただけるように、「使いやすさ」に加え、「かんたん」と「安心」をテーマに機能強化を行いました。

また、今年の2月に「Office 8」をリリースした際に、「業務改善セット」や「モバイルアクセスセット」など目的毎にオプション製品とセットにした価格プランを割安で提供したことにより、「価格」ポイントのアップにもつなげる事ができました。

さらに、現在、最大20%割引価格でご購入いただける「ニッポン復活キャンペーン」を実施しております。

ニッポン復活キャンペーン <http://kantan.cybozu.co.jp/topics/restoration/index.html>

その他の取り組み

・グループウェア PRESS の刊行

情報共有において現場を助けるヒントになるような事例やコラムを掲載

500名以上の規模の企業の情報システム部宛てに発送 2008年6月から発送

現在約1,000社に送付中で、送付を希望される方は以下からお申し込みいただけます。

<https://info.cybozu.co.jp/events/booklet/>

・Web サイトのリニューアル

2008年12月にサイボウズ製品をご利用中のお客様向けに、まだご利用いただいていない機能の喚起などを目的に、お客様センターをリニューアルいたしました。

<http://cs.cybozu.co.jp/>

また、今後は、今年 2 月に発売した最新バージョンである「Office 8」へのバージョンアップが進む事と新規の導入数増加と、これから予定している「ガルーン」の最新バージョン「2.5.3」のリリース効果により、今回ポイントを落とした「性能」や「機能」についてもポイントアップを狙ってまいります。

【日経コンピュータ 調査概要】

※今回の調査は「日経コンピュータ」誌が 1 万 1,930 社/組織の情報システム部門を対象に実施しました。その内訳は、新興市場を含む、全国の証券取引所に上場している企業、および年間売上高 200 億円以上の未上場企業に加えて、官公庁(中央官庁)、村を除く地方自治体(都道府県、市、区、町)、を調べたものです。有効回答数は 1,748 件、有効回答率は 14.7 %。調査期間は、2009 年 5 月 11 日～2008 年 6 月 10 日。

※「第 14 回顧客満足度調査」の詳細については、株式会社日経 BP が発行する「日経コンピュータ」誌 2009 年 8 月 19 日号をご参照ください。

日経コンピュータ <http://itpro.nikkeibp.co.jp/NC/index.html>

【お問い合わせ】

一般の方からの製品・購入についてのお問い合わせ先

サイボウズ インフォメーションセンター contactus@cybozu.co.jp

■サイボウズ株式会社

URL	http://cybozu.co.jp/
設立	1997 年 8 月 8 日
資本金	5 億 9,600 万円(2009 年 1 月 31 日現在)
代表者名	代表取締役社長 青野 慶久
所在地	東京都文京区後楽一丁目 4 番 14 号 後楽森ビル 12 階
事業内容	サイボウズはソフトウェア会社として 1997 年に設立されました。誰もが簡単に使えることを追求したコンセプトに基づき、ビジネス用ソフトウェアを開発・販売しています。主力製品のウェブ型グループウェア「サイボウズ Office」と「サイボウズ ガルーン」は、現在 2 万 8 千社を超える企業様に導入いただいております。グループウェア市場では、国内トップレベルのシェアを占めるまでに成長いたしました。

■マスコミ各社様からのお問い合わせ先

□サイボウズ株式会社 社長室 広報: 村松・浅野

〒112-0004 東京都文京区後楽 1-4-14 後楽森ビル 12 階

TEL: 03-6316-1160 / FAX: 03-5805-9036 / MAIL: pr@cybozu.co.jp

※本文中に記載されている会社名、製品名は、各社の登録商標または商標です。