

報道関係者各位

(送付枚数: 計5枚)

2020年10月1日  
株式会社 oricon ME

## 2020年 オリコン顧客満足度®調査

【初調査】満足度の高い『Web会議ツール』『ビジネスチャットツール』ランキング発表

『Web会議ツール』総合1位はZoom Meetings

～「オンライン飲み会」「導入決定・管理ユーザー」1位はMicrosoft Teams～

『ビジネスチャットツール』総合1位はSlack 「導入決定・管理ユーザー」でも1位  
ツールの選定理由、Web会議ツールとビジネスチャットツールで異なる結果に

“見えない満足度を可視化する”をコンセプトに、第三者の立場で顧客満足度調査を実施する株式会社oricon ME（読み:オリコン エムイー 本社:東京都港区 代表取締役社長:小池恒）は、『Web会議ツール』『ビジネスチャットツール』についての満足度調査を実施し、10月1日（木）14時00分にその結果を「オリコン顧客満足度®」公式サイト内（<https://life.oricon.co.jp/>）にて発表いたしました。

## 2020年 オリコン顧客満足度®調査 Web会議ツールランキング

総合順位	サービス名	総合得点	各評価項目（※網掛け・太字得点箇所が項目1位）				
			ツールの使いやすさ	音声・ビデオ機能の充実さ	会議への参加・招待のしやすさ	管理機能の充実さ	カスタマイズ設定のわかりやすさ
1位	Zoom Meetings	68.34	<b>69.92</b>	<b>67.91</b>	71.33	66.86	<b>65.37</b>
2位	Google Meet	68.18	69.65	66.41	<b>73.53</b>	<b>67.10</b>	63.85
3位	Microsoft Teams	66.70	67.99	66.39	70.80	65.28	62.74
4位	Cisco Webex Meetings	66.65	68.62	66.04	70.80	65.03	62.36
5位	Skype	64.62	66.11	63.86	66.96	63.80	62.09

## 2020年 オリコン顧客満足度®調査 ビジネスチャットツールランキング

総合順位	サービス名	総合得点	各評価項目（※網掛け・太字得点箇所が項目1位）			
			ツールの使いやすさ	チャット機能の充実さ	管理機能の充実さ	カスタマイズ設定のわかりやすさ
1位	Slack	67.50	<b>70.01</b>	<b>69.32</b>	65.66	64.41
2位	Cisco Webex Teams	67.14	69.15	68.01	<b>66.51</b>	<b>64.45</b>
3位	Chatwork	66.85	69.04	68.46	65.76	63.57
4位	LINE WORKS	66.73	68.45	68.05	65.97	63.97
5位	WowTalk	66.30	67.51	67.76	65.64	63.90
6位	Microsoft Teams	65.72	67.72	67.38	64.46	62.78

「Web会議ツールとビジネスチャットツールについて」

●Web会議ツール：以下すべての条件を満たすツール

1) Web通話・会議利用を主な目的としている 2) ゲストユーザーの招待機能を備えている

●ビジネスチャットツール：個人・グループでビジネス利用を目的としたテキストベースのチャットができるツール

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628

株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星/長谷川/奥田/田中

## 『Web会議ツール』

### ■初となる『Web会議ツール』の満足度調査、【Zoom Meetings】が総合1位に

今回、初となる『Web会議ツール』の満足度調査。【Zoom Meetings（ZVC Japan株式会社（Zoom）本社：東京都千代田区）】が総合1位となりました。全5つの評価項目別ランキングのうち、「ツールの使いやすさ」「音声・ビデオ機能の充実さ」「カスタマイズ設定のわかりやすさ」で1位を獲得。「使い勝手がよく、比較的年齢の高い人にも参加して頂けた。細かい画面割りが設定出来たのもありがたかった（40代・女性）」「操作がシンプルですぐに導入できた。その他の機能もわかりやすく、数回使えばある程度の機能が使えるようになり重宝しています。画像や音声も安定しておりストレスなく使用している（30代・男性）」「録画機能とチャット機能によって、あとで会議内容を確認することができた点（60代・女性）」など、使い勝手の良さや機能の充実性を評価している声が見受けられました。

また【Zoom Meetings】は、利用シーン別「グローバル会議」「商談」「セミナー・勉強会」でも1位となりました。「グローバル会議」については「100人以上で会議をしても問題なし。また海外から参加も可能でした（50代・男性）」、「商談」につ

#### 『Web会議ツール』ランキング

利用シーン別「社内会議」			利用シーン別「グローバル会議」		
1位	Google Meet	71.82	1位	Zoom Meetings	75.81
2位	Zoom Meetings	71.22	2位	Microsoft Teams	73.93
3位	Microsoft Teams	70.61	3位	Skype	72.26
利用シーン別「商談」			利用シーン別「セミナー・勉強会」		
1位	Zoom Meetings	73.87	1位	Zoom Meetings	75.19
2位	Google Meet	73.35	2位	Microsoft Teams	74.82
3位	Microsoft Teams	72.40	3位	Google Meet	73.71

※4位以下はサイトに発表しております。

いては「相手の顔が全体的にみられるところが良かった。また、名前の表示もありがたい（20代・女性）」、「セミナー・勉強会」については「大学のオンライン授業のために利用を始めたが、こういった形でも授業が受けられることに感動した（10代・女性）」という声が見られました。

以下、『Web会議ツール』ランキングにおいて総合1位となったZVC Japan株式会社（Zoom）カンントリーゼネラルマネージャー 佐賀 文宣 氏による受賞コメントとなります。

### 《2020年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 Web会議ツール 第1位》

#### ZVC Japan株式会社（Zoom）

#### カンントリーゼネラルマネージャー 佐賀 文宣 氏

この度、2020年 オリコン顧客満足度<sup>®</sup>調査 Web会議ツールで第1位に選ばれたことを大変、光栄に思います。また、この機会にZoom Japanとグローバルチーム全体を代表して、皆様に御礼を申し上げます。

同ランキングは今年から追加されたものと聞いておりますが、Zoomがその記念すべき第1位を獲得できたこと、また「ツールの使いやすさ」、「音声・ビデオ機能の充実さ」、および「カスタマイズ設定のわかりやすさ」など、Zoomの業界トップのビデオ中心のユニファイドコミュニケーションプラットフォームのパフォーマンス、ならびに信頼性が高く評価されていることを非常に嬉しく思います。また、「グローバル会議」、「商談」、「セミナー・勉強会」の分野における当社の強みを評価していただけたことも大変嬉しく思います。

弊社は、今後も大企業から個人まで、すべてのユーザーに高品質でスムーズなコミュニケーションを提供できるようにたえず努力していきます。新しい革新的な機能を追加しながら、信頼性、セキュリティ、柔軟性の強化に絶えず取り組み、すべてのお客様に『ご満足をお届けする』という使命を今後とも継続していきたいと考えております。



## ■「オンライン飲み会」1位は【Microsoft Teams】

新型コロナウイルスの影響により、外出自粛や飲食店の営業時間短縮を余儀なくされたなか話題となった“オンライン飲み会”。利用シーン別「オンライン飲み会」で1位となったのは【Microsoft Teams（日本マイクロソフト株式会社 本社:東京都港区）】。2位は【Zoom Meetings】、3位は【Skype（日本マイクロソフト株式会社 本社:東京都港区）】となっています。

### 『Web会議ツール』ランキング

利用シーン別「オンライン飲み会」		
1位	Microsoft Teams	75.41
2位	Zoom Meetings	75.26
3位	Skype	74.11

## 『ビジネスチャットツール』（※総合ランキング表は、本プレスリリースのP1を参照下さい）

### ■初となる『ビジネスチャットツール』の満足度調査、【Slack】が総合1位に

こちら今回、初となる『ビジネスチャットツール』の満足度調査。【Slack（Slack Japan株式会社 本社:東京都千代田区）】が総合1位となりました。また、全4つの評価項目別ランキングのうち、「ツールの使いやすさ」「チャット機能の充実さ」で1位を獲得。【Slack】については、「既読やお礼など簡単な応答であればスタンプで代用できるなど、スムーズかつ無駄のないレスポンスができて、とても便利なツールだと感じました（40代・女性）」「チャットするグループ設定ができて特定の人と素早く情報交換できた（40代・女性）」「データ管理がグループ間で一括してやりやすい。個別チャットにもすぐ移行できるので便利（10代・男性）」「初めて画面を目にした人でもわかるようなUI（ユーザーインターフェース）なので、安心感があった（20代・女性）」など、使いやすさや機能を評価するコメントが見られました。

## 『Web会議ツール』『ビジネスチャットツール』

### ■「導入決定・管理ユーザー」が選ぶ

### 『Web会議ツール』1位は【Microsoft Teams】、『ビジネスチャットツール』1位は【Slack】

ツールの選定関与や導入決定、管理を行っている人を対象にしたユーザー別「導入決定・管理ユーザー」のランキングの1位は、『Web会議ツール』1位は【Microsoft Teams】、『ビジネスチャットツール』1位は【Slack】となりました。

【Microsoft Teams】の良かった点として、「Microsoft製品ということで、信頼性も高い（50代・男性）」「思った以上にコストパフォーマンスに優れていた（60代・男性）」「料金プラン設定も分かりやすかった（40代・女性）」「セキュリティ対策のわかりやすさ（安心・安全でわかりやすい内容であるか）（50代・男性）」など、担当者視点の評価の声が見受けられました。

【Slack】には、「ランニングコストが低い。セキュリティ面でも問題が起きていない。通信障害なども特に起きない。メッセージ機能やチャット機能が使いやすい（20代・男性）」「ランニングコストに対する納得感（50代・男性）」「セキュリティーチェックがしっかりしている（30代・男性）」などの声

### 『Web会議ツール』ランキング

ユーザー別「導入決定・管理ユーザー」		
1位	Microsoft Teams	72.47
2位	Google Meet	71.20
3位	Zoom Meetings	71.19
4位	Cisco Webex Meetings	70.16
5位	Skype	69.32

### 『ビジネスチャットツール』ランキング

ユーザー別「導入決定・管理ユーザー」		
1位	Slack	72.47
2位	LINE WORKS	72.10
3位	Chatwork	71.57
4位	Microsoft Teams	70.37

が。また、「操作がわかりやすい。あまりパソコンが得意でない同僚にも問題なく使えた（20代・男性）」「企画ごとにチャンネルをつくって素早く移動でき、ログを読むことができるので人が異動したときにも説明がいらず進行が共有できる（10代・女性）」など、現場スタッフの使いやすさにも配慮した意見も見受けられました。

※「導入決定・管理ユーザー」に関しては、評価項目として、「ツールの使いやすさ」「チャット機能の充実さ」「管理機能の充実さ」「カスタマイズ設定のわかりやすさ」以外にも、「セキュリティ対策」「コストパフォーマンス」についても聴取しています。

## 《「導入決定・管理ユーザー」によるWeb会議ツール、ビジネスチャットツールの選定理由》

### ■ ツールの選定理由、Web 会議ツールとビジネスチャットツールで異なる結果に

#### Web 会議ツールは「導入している会社が多いから」が最多 セキュリティの安心感も

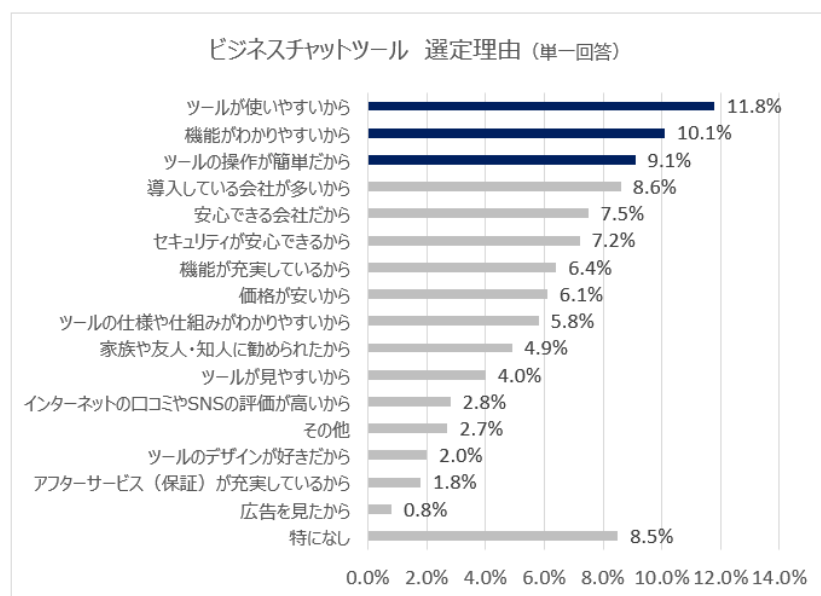
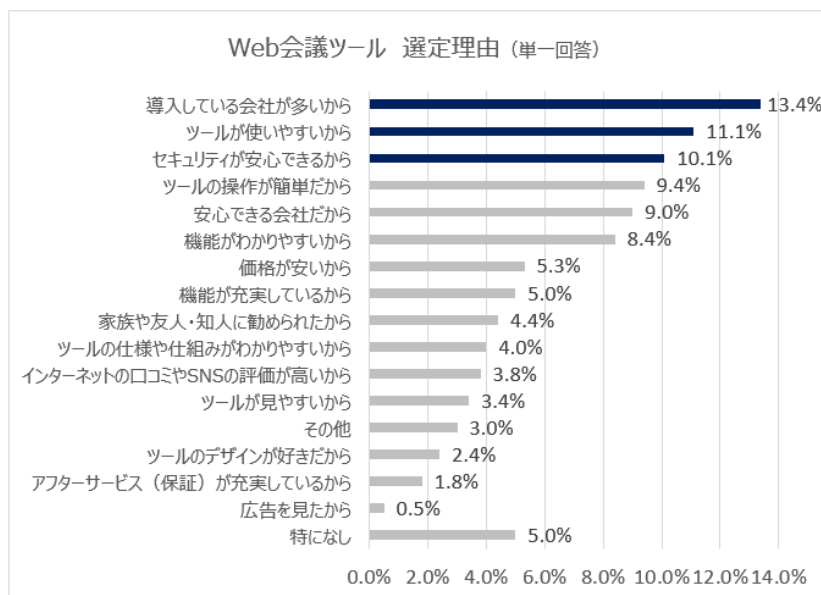
#### ビジネスチャットツールはツールの操作性や機能が決め手

今回の調査では、「導入決定・管理ユーザー」（ツールの選定関与や導入決定、管理を行っている人）に「選んだ理由」も聴取。

Web会議ツールの選定理由で一番多かった回答（単一回答）は、「導入している会社が多いから」（13.4%）。商談時などに相手側が導入しているケースが多いと、使い方などを説明する手間を省けるなどのメリットがあることがうかがえます。次いで「ツールが使いやすいから」（11.1%）となり、「多くの企業で導入されている会議ツールであるということもあり、利用しやすかった（Microsoft Teams・30代・男性）」という声が見られました。続いて、「セキュリティが安心できるから」（10.1%）という結果となりました。

ビジネスチャットツールの選定理由で一番多かった回答（単一回答）は「ツールが使いやすいから」（11.8%）で、次いで「機能がわかりやすいから」（10.1%）、「ツールの操作が簡単だから」（9.1%）となり、こちらはツールの操作性や機能性のわかりやすさが導入の決め手となったようです。また、Web会議ツールで上位だった「導入している会社が多いから」や「セキュリティが安心できるから」はそれぞれ

8.6%、7.2%で、ゲストユーザー招待機能のあるWeb会議ツールと、個人・グループ間での利用を目的としたビジネスチャットツールでは、選定理由が異なることが分かりました。



### 《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 Web会議ツール

- サンプル数：3,271人
- 規定人数：100人以上
- 調査企業数：18社
- 定義：以下すべての条件を満たすWeb会議ツール
  - 1) Web通話・会議利用を主な目的としている
  - 2) ゲストユーザーの招待機能を備えている
- 調査期間：2020/06/30～2020/07/03
- 調査対象者
 

性別：指定なし 年齢：18～69歳 地域：全国

条件：現在、ビジネスシーン（副業含む）で週1日以上Web会議ツールを利用している人
- URL：https://life.oricon.co.jp/rank-video-conferencing-tool/

### 《調査概要》 2020年 オリコン顧客満足度®調査 ビジネスチャットツール

- サンプル数：3,826人
- 規定人数：100人以上
- 調査企業数：32社
- 定義：個人・グループでビジネス利用を目的としたテキストベースのチャットができるツール
- 調査期間：2020/06/22～2020/06/30
- 調査対象者
 

性別：指定なし 年齢：18～69歳 地域：全国

条件：現在、ビジネスシーン（副業含む）で週1日以上ビジネスチャットツールを利用している人
- URL：https://life.oricon.co.jp/rank-business-chat-tool/

#### ※Web 会議ツールとビジネスチャットツールの利用実態を掲載している

『テレワーク』の利用実態に関するレポートは、こちらより閲覧できます。

▶ [http://www.oricon.co.jp/pj/2020/pj12113\\_0928.html](http://www.oricon.co.jp/pj/2020/pj12113_0928.html)

#### オリコン顧客満足度®とは

オリコンは音楽ランキングを通じて、オリコンは目に見えない「人気」という指標を目に見えるかたちで提供してきました。そのグループ事業として、2006年より、商品やサービスの満足度を可視化する「顧客満足度（CS）調査」を行っています。当調査では、実際にサービスを利用したことのあるユーザーのみを対象とした、大規模なアンケート調査を実施し、その結果をランキングとして発表。現在、さまざまな業種・業態における188のランキングを公開しています。消費者側にも企業側にも属さない第三者の中立的な立場で、「満足度を可視化」= 指標化し、公開することで、消費者には「生活満足度」の向上、企業には消費者に提供する「サービス価値」の向上に、役立つことを目指しています。



■「オリコン顧客満足度®」公式サイト ⇒<https://life.oricon.co.jp/>

■オウンドメディア「ミチタリ by オリコン顧客満足度」 ⇒<https://cs.oricon.co.jp/michitari/>

※オリコン顧客満足度®調査に関する本ニュースリリースは報道用資料です。  
報道目的以外での掲載データ及び掲載ランキングのご使用はご遠慮ください。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL：03-5785-5628  
株式会社 oricon ME CS 事業本部 事業戦略部 管理広報ユニット 星／長谷川／奥田／田中