

報道関係者各位
(送付枚数: 計6枚)

2021年10月1日
株式会社 oricon ME

2021年 オリコン顧客満足度®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』は【Zoom Meetings】が2年連続総合1位獲得

「ツールの使いやすさ」、「導入のしやすさ」などの項目でも1位に
導入決定・管理者が評価する「セキュリティ対策」1位は【Microsoft Teams】



『ビジネスチャットツール』は【Google Chat】が総合1位獲得

全評価項目のほか、企業規模別、導入決定・管理者の評価でも1位に

“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、2021年10月1日(金) 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。

本調査は、全国の実際のサービス利用者を対象に、インターネットによるアンケートを実施。事前調査や企業ヒアリングをもとに、サービスにおける評価項目を設定し、調査企業を対象に各項目への評価について回答を聴取いたしました。結果を集計し規定の回答者数を満たした企業について、ランキング形式で発表しています。



《TOPICS》

『Web会議ツール』

- 【Zoom Meetings】が2年連続の満足度総合1位獲得
「ツールの使いやすさ」、「導入のしやすさ」などの項目でも1位に
- 「導入決定・管理ユーザー」ランキング1位は【Google Meet】
- 導入決定・管理者が評価する
「セキュリティ対策」1位は【Microsoft Teams】

『ビジネスチャットツール』

- 満足度総合1位は【Google Chat】
全評価項目、企業規模別、導入決定・管理者の評価でも1位に
- 業種別「IT」、職種別「エンジニア」1位は【Slack】
- 業種別「製造・物流」、「医療・介護」1位は【Chatwork】
- 業種別「サービス」、職種別「事務」1位は【LINE WORKS】
- 業種別「金融」1位は【Microsoft Teams】

2021年 オリコン顧客満足度®調査 Web会議ツール 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	Zoom Meetings	70.2
2位	Google Meet	69.6
3位	Cisco Webex	67.5
3位	Microsoft Teams	67.5
5位	Skype	66.0

ビジネスチャットツール 総合ランキング

順位	サービス名	得点
1位	Google Chat	68.7
2位	Slack	67.8
3位	Chatwork	67.2
4位	LINE WORKS	66.2
5位	Microsoft Teams	65.5

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

【お問い合わせ先】 ml-cspr@oricon.jp TEL : 03-5785-5628
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川/田中/辻

『Web会議ツール』

■【Zoom Meetings】が2年連続の満足度総合1位獲得

「ツールの使いやすさ」、「導入のしやすさ」などの項目でも1位に

《『Web会議ツール』 ランキング構成》

- 総合
- 評価項目
 - 「ツールの使いやすさ」「機能の充実さ」
 - 「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」
- ユーザー別「導入決定・管理ユーザー」
- 「導入決定・管理ユーザー」評価項目
 - 「導入のしやすさ」「セキュリティ対策」「コストパフォーマンス」

現在、ビジネスシーン(副業含む)で3ヶ月以上かつ週1日以上Web会議ツールを利用している全国の18～69歳の男女3,671人を対象とした『Web会議ツール』の満足度調査。

2020年に次いで2回目の発表となる今回は、満足度総合得点70.2点で【Zoom Meetings〈ZVC Japan株式会社（Zoom） 本社：東京都千代田区〉】が、2年連続の総合1位を獲得しました。

また評価項目別「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」のほか、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」ランキングの評価項目「導入のしやすさ」でも1位の評価を得ています。

『Web会議ツール』

評価項目別ランキング TOP3

ツールの使いやすさ		
1位	Zoom Meetings	69.9
2位	Google Meet	69.7
3位	Cisco Webex	68.6
音声・ビデオ機能の充実さ		
1位	Zoom Meetings	70.9
2位	Google Meet	70.8
3位	Cisco Webex	69.1
機能の充実さ		
1位	Google Meet	67.4
2位	Zoom Meetings	67.2
3位	Microsoft Teams	65.9
カスタマイズ設定のわかりやすさ		
1位	Zoom Meetings	66.0
2位	Google Meet	64.9
3位	Microsoft Teams	63.6

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

～【Zoom Meetings】について 実際の利用者コメント～

- 「使い方が分かりやすく、ツール導入がスムーズだった。ノイズキャンセリングが優秀な点も良い（20代・男性）」
- 「アプリを入れていない人にも、招待を送ればすぐ参加できる点が良かった（20代・女性）」
- 「ブレイクアウトセッションでグループに分かれて話し合えるのが良かった（40代・女性）」
- 「URLをクリックするだけで簡単に参加できて便利な点が良かった（50代・男性）」

ユーザー別ランキング TOP3

導入決定・管理ユーザー		
1位	Google Meet	75.4
2位	Zoom Meetings	75.2
3位	Microsoft Teams	74.7

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

導入決定・管理ユーザー評価項目ランキング TOP3

導入のしやすさ			セキュリティ対策		
1位	Zoom Meetings	74.8	1位	Microsoft Teams	73.4
2位	Google Meet	74.3	2位	Google Meet	72.5
2位	Skype	74.3	3位	Skype	72.3
コストパフォーマンス			※上記順位以降はサイトにて掲載しております。		
1位	Google Meet	75.4			
2位	Zoom Meetings	74.4			
3位	Skype	74.1			

以下、総合1位となった【Zoom Meetings】を運営するZVC Japan株式会社（Zoom）社長 佐賀 文宣氏より受賞コメントをいただきました。

《2021年 オリコン顧客満足度[®]調査 Web会議ツール 総合第1位》 ZVC Japan株式会社（Zoom） 社長 佐賀 文宣氏より受賞コメント

この度、『2021年 オリコン顧客満足度[®]調査 Web会議ツール』ランキングにおいて2年連続で総合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ZVC Japan株式会社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2020年に新規発表されたランキングですが、Zoomが2年連続で総合1位を取得しました。今回、「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」の項目で特に高い評価を頂きました。前例のないコロナ禍の中で、いつでも、どこでも、誰でも安心して利用できるビデオコミュニケーションのプラットフォームが更に欠かせない存在になりました。Zoomは、ご利用されている大企業や自治体、教育機関、福祉業界、個人ユーザーなど大勢の方に質の高いサービスを提供しています。まさにZoomは社会的なインフラとしての役割を果たしています。

『イノベーション』は弊社のDNAに浸透しています。Zoomを一段と身近にする新たな機能を次々に導入する一方、セキュリティ対策や使いやすさに絶えず取り組んでまいります。大切なユーザーである皆様の声に耳を寄せ、『幸せを届ける』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。

■「導入決定・管理ユーザー」ランキング1位は【Google Meet】

なお、総合2位には、【Google Meet（グーグル合同会社 本社：東京都港区）】がランクイン。評価項目別「機能の充実さ」「コストパフォーマンス」、ユーザー別「導入決定・管理ユーザー」ランキングでも1位となりました。

～【Google Meet】について 実際の利用者コメント～

「普段利用しているGoogleアカウントで使用ができ、別アプリのインストールや、立ち上げが不要であることが良かった（20代・女性）」

「Gmailとチャットと並行して使える点が良い（30代・男性）」

「（オンライン）会議初心者が多い中で、非常に導き方が分かりやすく、会議がスムーズに進行できた（50代・男性／導入決定・管理ユーザー）」

■導入決定・管理者が評価する「セキュリティ対策」1位は【Microsoft Teams】

次いで総合3位には、【Cisco Webex（シスコシステムズ合同会社 本社：東京都港区）】と【Microsoft Teams（日本マイクロソフト株式会社 本社：東京都港区）】が同点でランクイン。なお【Microsoft Teams】は、ユーザー別「導入決定・管理ユーザー」ランキングの評価項目「セキュリティ対策」でも1位に。実際の利用者からも「セキュリティを含め安定した信頼性がある（60代・男性／導入決定・管理ユーザー）」との声が寄せられています。

～【Microsoft Teams】について 実際の利用者コメント～

「Outlookとの互換性が高くスケジュールと連携しており、会議の出席依頼が容易である。

リンクをクリックするだけで会議に参加できる点も良い（40代・男性）」

「早期に在宅勤務が可能になった点が良かった（30代・男性／導入決定・管理ユーザー）」

「セキュリティを含め安定した信頼性がある（60代・男性／導入決定・管理ユーザー）」

『ビジネスチャットツール』

■ 満足度総合1位は【Google Chat】

全評価項目のほか、企業規模別、導入決定・管理者の評価でも1位に

《『ビジネスチャットツール』 ランキング構成》

- 総合 ■ 評価項目別「ツールの使いやすさ」「機能の充実さ」「カスタマイズ設定のわかりやすさ」
- 企業規模別「中小企業」「中堅企業」「大企業」
- ユーザー別「導入決定・管理ユーザー」
- 業種別「IT」「金融」「製造・物流」「卸売・小売」「医療・介護」「サービス」
- 職種別「営業」「事務」「エンジニア」「接客・販売」

現在、ビジネスシーン(副業含む)で3ヶ月以上かつ週3日以上ビジネスチャットツールを利用している全国の18～69歳の男女4,237人を対象とした『ビジネスチャットツール』の満足度調査。

『Web会議ツール』と同様、昨年に次いで2回目の発表となる今回は、満足度総合得点68.7点で【Google Chat (グーグル合同会社 本社：東京都港区)】が総合1位となりました。評価項目別「ツールの使いやすさ」「機能の充実さ」「カスタマイズ設定のわかりやすさ」の全3項目のほか、企業規模別「中小企業」「中堅企業」「大企業」、業種別「卸売・小売」、職種別「営業」「接客・販売」でも1位に。そしてユーザー別「導入決定・管理ユーザー」ランキングでは、同ランキング中最も高い76.8点で1位の評価を得ています。

～【Google Chat】について 実際の利用者コメント～

「Googleハングアウトと違い、PDFが共有しやすい（20代・女性／医療・介護業）」

「シンプルで見やすい。グループチャットではタスクごとに分けることができて内容を把握しやすいのが良かった（20代・女性／サービス業）」

「Gmailと同じ画面でチャットできる点が良い（30代・男性／IT系）」

『ビジネスチャットツール』評価項目別ランキング TOP3

ツールの使いやすさ			機能の充実さ		
1位	Google Chat	70.0	1位	Google Chat	67.8
2位	Slack	69.2	2位	Chatwork	67.1
2位	Chatwork	69.2	3位	Slack	66.8
カスタマイズ設定のわかりやすさ					
1位	Google Chat	63.7			
2位	Slack	62.8			
3位	Chatwork	62.6			

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

企業規模別ランキング TOP3

中小企業			中堅企業		
1位	Google Chat	68.6	1位	Google Chat	68.2
2位	Slack	66.9	2位	Slack	67.7
3位	Chatwork	66.6	3位	Chatwork	66.6
3位	LINE WORKS	66.6	ユーザー別ランキング TOP3		
大企業			導入決定・管理ユーザー		
1位	Google Chat	68.6	1位	Google Chat	76.8
2位	Slack	67.9	2位	Slack	74.1
3位	WowTalk	67.3	3位	Chatwork	72.9

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

■業種別「IT」は【Slack】、「製造・物流」「医療・介護」は【Chatwork】、「サービス」は【LINE WORKS】、「金融」は【Microsoft Teams】がそれぞれ1位に

なお、総合2位にランクインした【Slack（Slack Japan株式会社 本社：東京都千代田区）】は、業種別「IT」、職種別「エンジニア」においてそれぞれ1位となりました。

総合3位の【Chatwork（株式会社 本社：東京都荒川区）】は、業種別「製造・物流」、「医療・介護」でそれぞれ1位に。企業規模別「中堅企業」「中小企業」では、【Google Chat】【Slack】に次いで3位となり、中堅企業・中小企業にも評価されていることが伺えます。

総合4位の【LINE WORKS（ワークスマイルジャパン株式会社 本社：東京都渋谷区）】は、業種別「サービス」、職種別「事務」で1位に。総合5位の【Microsoft Teams】は、業種別「金融」で1位を獲得しています。

～「良かった点」実際の利用者コメント～

- 「利用企業が多いので安心、リンクやコード、引用などわかりやすく捗る（20代・女性／IT系／Slack）」
- 「Web Hookで色々なシステムと連携ができる点が良い（40代・男性／IT系／Slack）」
- 「私用携帯にインストールしても、他の情報が漏れることがない（30代・男性／医療・介護／Chatwork）」
- 「タスク管理機能があるので、進行中の案件などもスレッドごとに管理し易い（30代・男性／製造・物流／Chatwork）」
- 「普通のLINEとは違い、グループ内で誰が読んだか、読んでないかがわかる（20代・女性／サービス業／LINE WORKS）」
- 「以前は通常のLINEを使用していたので、ビジネス用に切り離れた事でスタッフの意識が向上し、プライベートとの切り替えもできた（30代・女性／サービス業／LINE WORKS）」
- 「電話等の従来のやりとり、不在時の対応から解放された（30代・女性／金融業／Microsoft Teams）」
- 「リモートワークがしやすくなった。画面共有が簡単にできて便利（50代・男性／金融業／Microsoft Teams）」

業種別ランキング TOP3

IT			金融		
1位	Slack	68.5	1位	Microsoft Teams	69.3
2位	Google Chat	67.6	2位	LINE WORKS	65.7
3位	Chatwork	65.7	-	-	-
製造・物流			卸売・小売		
1位	Chatwork	70.3	1位	Google Chat	68.3
2位	Slack	68.6	2位	LINE WORKS	66.1
3位	Google Chat	68.4	3位	Chatwork	65.5
医療・介護			サービス		
1位	Chatwork	62.9	1位	LINE WORKS	69.2
2位	LINE WORKS	61.8	2位	Chatwork	68.6
-	-	-	3位	Slack	67.7

職種別ランキング TOP3

営業			事務		
1位	Google Chat	67.6	1位	LINE WORKS	68.2
2位	Microsoft Teams	67.0	2位	Google Chat	67.7
3位	Slack	66.4	3位	Slack	66.5
エンジニア			接客・販売		
1位	Slack	69.1	1位	Google Chat	67.7
2位	Google Chat	68.3	2位	Slack	66.7
3位	Chatwork	65.4	3位	LINE WORKS	66.6

※上記順位以降はサイトにて掲載しております。

《調査概要》 2021 年 オリコン顧客満足度®調査 『Web 会議ツール』『ビジネスチャットツール』

- サンプル数：〈Web 会議ツール〉3,671 人 〈ビジネスチャットツール〉4,237 人
- 調査企業数：〈Web 会議ツール〉16 社
Whereby/sMeeting/Google Meet/GlobalMeet コラボレーション/Calling/
コネクト・ライブ/Cisco Webex/Zoom Meetings/Skype/Zoho Meeting/
V-CUBE ミーティング/BlueJeans/Microsoft Teams/MORA Video Conference/
LiveOn/LINC Biz
〈ビジネスチャットツール〉24 社
Idobata/InCircle/elgana/Google Chat/JANDI/Symphony/ZONE/
SMART Message/Slack/SONR/Typetalk/direct/TAGS/Chat&Messenger
/ChatLuck/Chatwork/TENWA/Talknote/Tocaró/TopicRoom/
V-CUBE Gate/Microsoft Teams/LINE WORKS/LINC Biz/WowTalk
- 規定人数：100 人以上
- 定義：〈Web 会議ツール〉
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
〈ビジネスチャットツール〉
以下すべての条件を満たすコミュニケーションツール
1) テキストベースでのチャット機能が主なサービス
2) ビジネス用途に特化しているツール
3) 個人、グループでチャットが可能
- 部門定義：
〈Web 会議ツール〉〈ビジネスチャットツール〉
ユーザー別：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とする
〈ビジネスチャットツール〉
大企業：従業員数 1000 人以上の企業に属し、指定されたツールを利用している人を対象とする
中堅企業：従業員数 100～1000 人未満の企業に属し、指定されたツールを利用している人を対象とする
中小企業：従業員数 100 人未満の企業に属し、指定されたツールを利用している人を対象とする
- 調査期間：〈Web 会議ツール〉2021/06/15～2021/06/21
〈ビジネスチャットツール〉2021/06/03～2021/06/14
- 調査対象者 性別：指定なし 年齢：18～69 歳 地域：全国
条件：〈Web 会議ツール〉現在、ビジネスシーン(副業含む)で 3 ヶ月以上かつ週 1 日以上
Web 会議ツールを利用している人
〈ビジネスチャットツール〉現在、ビジネスシーン(副業含む)で 3 ヶ月以上かつ週 3 日以上
ビジネスチャットツールを利用している人
- URL：〈Web 会議ツール〉 <https://life.oricon.co.jp/rank-video-conferencing-tool/>
〈ビジネスチャットツール〉 <https://life.oricon.co.jp/rank-business-chat-tool/>

- 「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・ランキング方法について ⇒ <https://cs.oricon.co.jp/method/>

※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およ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
オリコン顧客満足度ランキング広報窓口 長谷川/田中/辻