



2022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

『Web会議ツール』【Google Meet】が調査開始以来、初の総合&全項目1位に
『ビジネスチャットツール』【Google Chat】が2年連続の総合1位獲得
～Googleのコミュニケーションツールが2冠を達成～

実際の利用者のみを対象に、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、2022年10月3日（月）14時にその結果を「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。本調査は原則年1回実施しており、今回で3回目となります。



《TOPICS》

『Web会議ツール』

■【Google Meet】が調査開始以来初の総合&全項目1位に

『ビジネスチャットツール』

■【Google Chat】が2年連続の総合1位に
～Googleのコミュニケーションツールが2冠を達成～

- 業種別「サービス」、業種別「事務」部門では【Google Chat】が初の1位に
- 業種別「卸売・小売」、職種別「営業」「接客・販売」部門では【Google Chat】が2年連続の1位に
- 業種別「IT」、職種別「エンジニア」部門では【Slack】が2年連続の1位を獲得
- 業種別「製造・物流」部門では【Chatwork】が2年連続1位
- 「医療・介護」部門では【LINE WORKS】が初の1位に
- 「金融」部門では【Microsoft Teams】が2年連続の1位に



2022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 (n=3,545)

順位	前回	前々回	サービス名	得点
1位	2位	2位	Google Meet	70.3
2位	1位	1位	Zoom Meetings	70.2
3位	3位(同点)	4位	Webex	67.7
4位	3位(同点)	3位	Microsoft Teams	66.8
5位	5位	5位	Skype	66.4

5位までの成立・発表となります。



2022年 オリコン顧客満足度®調査
ビジネスチャットツール
総合ランキング (n=4,394)

順位	前回	前々回	サービス名	得点
1位	1位	-	Google Chat	69.3
2位	2位	1位	Slack	68.3
3位	3位	3位	Chatwork	67.0
4位	4位	4位	LINE WORKS	66.5
5位	5位	6位	Microsoft Teams	66.4
6位	7位	5位	WowTalk	64.1
7位	6位	-	elgana	63.4

<高評企業(※)> InCircle

※ランキング規定人数(n≧100)の半数以上の回答があり、総合得点が60点以上の企業です。

7位までの成立・発表となります。

調査主体：株式会社oricon ME（2022年10月3日発表）

※総合得点は評価項目に利用者ニーズに基づく重要度の掛け合わせ、他者推奨得点を加味して算出しています。

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

『Web会議ツール』

■【Google Meet】が調査開始以来、初の総合&全項目1位に

現在ビジネスシーンで3か月以上かつ週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3,545人を対象に、2022年5月14日～6月2日の期間に聴取した『Web会議ツール』の満足度調査。

3回目の発表となる今回は、【Google Meet（グーグル合同会社 本社：東京都渋谷区）】が、前回の総合2位から上昇し、初の総合1位となりました。

また、「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」の4項目で構成された評価項目別ランキング、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、そして「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」「アフターサービス（※今回から新設）」の4項目で構成された導入決定・管理ユーザー評価項目ランキング全てで1位の評価を獲得。2020年の同調査開始以来、総合1位のサービスによる全項目1位獲得は初となります。

～【Google Meet】について 実際の利用者コメント～

「直感的に使えるので操作が分かりやすい。チャットやカレンダーからもリンクが貼れるので招集しやすい（30代・女性）」

「画面シェアが出来るのでリモートでの業務の遂行が対面と変わらないクオリティで順調に行えた（30代・女性）」

「ブラウザがあればアプリのインストールが不要。Googleのオフィス機能との連携が便利（40代・男性）」

【Google Meet】とは

Google アカウントがあれば誰でもあらゆるデバイスで、ビデオ通話とビデオ会議を利用できるサービス。通話や会議は通信時に暗号化され、Google の他のサービスと同じ情報保護機能が組み込まれている。また、ユーザーのネットワーク速度に応じて各種設定の自動調整を行うほか、AI 機能による暗い場所や騒がしい場所での通話も可能。会議は参加者 100 人まで、最長 60 分まで無料。会議の録画、ライブストリーミングなどの追加機能プランごとの料金詳細は公式サイトを参照
<https://apps.google.com/intl/ja/meet/>

2022年 オリコン顧客満足度[®]調査 Web会議ツール 評価項目別ランキング

ツールの使いやすさ

順位	前回	サービス名	得点
1位	2位	Google Meet	70.5
2位	1位	Zoom Meetings	70.1
3位	3位	Webex	69.2
4位	5位	Skype	68.3
5位	4位	Microsoft Teams	66.7

機能の充実さ

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	Google Meet	67.4
2位	2位	Zoom Meetings	66.0
3位	3位	Microsoft Teams	65.0
4位	5位	Skype	64.8
5位	4位	Webex	64.7

音声・ビデオ機能の充実さ

順位	前回	サービス名	得点
1位	2位	Google Meet	71.6
2位	1位	Zoom Meetings	71.5
3位	3位	Webex	70.1
4位	4位	Microsoft Teams	68.5
5位	5位	Skype	68.2

カスタマイズ設定のわかりやすさ

順位	前回	サービス名	得点
1位	2位	Google Meet	66.1
2位	1位	Zoom Meetings	65.7
3位	5位	Skype	64.3
4位	4位	Webex	64.0
5位	3位	Microsoft Teams	62.9

それぞれ5位までの成立・発表となります。

調査主体：株式会社oricon ME（2022年10月3日発表）

【ユーザー別】導入決定・管理ユーザーランキング

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。

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	Google Meet	75.4
2位	2位	Zoom Meetings	73.7
3位	5位	Webex	73.0
4位	3位	Microsoft Teams	72.8
5位	4位	Skype	71.2

5位までの成立・発表となります。

調査主体：株式会社oricon ME（2022年10月3日発表）

導入決定・管理ユーザー評価項目ランキング

導入のしやすさ

順位	前回	サービス名	得点
1位	2位	Google Meet	75.1
2位	1位	Zoom Meetings	73.2
3位	5位	Webex	72.9
4位	2位	Skype	72.1
5位	4位	Microsoft Teams	72.0

セキュリティ対策

順位	前回	サービス名	得点
1位	2位	Google Meet	74.3
2位	5位	Webex	74.2
3位	1位	Microsoft Teams	72.6
4位	3位	Skype	70.7
5位	4位	Zoom Meetings	70.3

コストパフォーマンス

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	Google Meet	73.9
2位	2位	Zoom Meetings	72.9
3位	4位	Microsoft Teams	72.7
4位	5位	Webex	71.7
5位	3位	Skype	71.2

それぞれ5位までの成立・発表となります。

アフターサービス

順位	前回	サービス名	得点
1位	-	Google Meet	70.7
2位	-	Microsoft Teams	69.6
3位	-	Skype	68.6
4位	-	Zoom Meetings	68.2
5位	-	Webex	67.7

調査主体：株式会社oricon ME（2022年10月3日発表）

『ビジネスチャットツール』

■【Google Chat】が2年連続の総合1位に 業種別「サービス」部門は前回4位から初の1位に

現在ビジネスシーンで3か月以上かつ週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4,394人を対象に、2022年5月14日～5月30日の期間に聴取した『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、3回目の発表となる今回は、【Google Chat（グーグル合同会社 本社：東京都渋谷区）】が2年連続の総合1位を獲得。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、導入企業規模別「大企業」「中小企業」、業種別「卸売・小売」「サービス」、職種別「営業」「事務」「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79.3点で1位の評価を得ています。

なお、業種別「サービス」では前回4位から、職種別「事務」では前回2位から、それぞれ初の1位を獲得しています。

～Googleのコミュニケーションツールが2冠を達成～

今回、『Web会議ツール』の【Google Meet】、『ビジネスチャットツール』の【Google Chat】とあわせて、Googleのコミュニケーションツールがともに総合1位を獲得。2020年10月の両ランキング調査開始以来、同一企業のサービスによる初の2冠達成となりました。

	Web会議ツール	得点	ビジネスチャットツール	得点
2022年	Google Meet	70.3	Google Chat	69.3
2021年	Zoom Meetings	70.2	Google Chat	68.7
2020年	Zoom Meetings	68.34	Slack	67.50

2022年 オリコン顧客満足度[®]調査 ビジネスチャットツール 評価項目別ランキング

ツールの使いやすさ

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	Google Chat	70.1
2位	2位(同点)	Slack	69.9
3位	2位(同点)	Chatwork	69.2
4位	4位	LINE WORKS	68.5
5位	7位	Microsoft Teams	67.4
6位	6位	WowTalk	66.9
7位	5位	elgana	65.9

機能の充実さ

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	Google Chat	68.7
2位	3位	Slack	67.5
3位	2位	Chatwork	67.2
4位	4位	LINE WORKS	66.4
5位	5位	Microsoft Teams	66.2
6位	6位	WowTalk	64.9
7位	7位	elgana	62.7

カスタマイズ設定のわかりやすさ

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	Google Chat	64.7
2位	2位	Slack	63.5
3位	3位	Chatwork	63.0
4位	7位	Microsoft Teams	61.8
4位	4位	LINE WORKS	61.8
6位	5位	WowTalk	60.4
7位	6位	elgana	59.8

それぞれ7位までの成立・発表となります。

調査主体:株式会社oricon ME (2022年10月3日発表)

2022年 オリコン顧客満足度[®]調査 ビジネスチャットツール 部門別ランキング

【導入企業規模別】ランキング

大企業

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	Google Chat	69.7
2位	2位	Slack	68.3
3位	4位	Microsoft Teams	66.5
4位	5位	LINE WORKS	66.1
5位	3位	WowTalk	64.8
6位	6位	elgana	63.7

6位までの成立・発表となります。

中堅企業

順位	前回	サービス名	得点
1位	2位	Slack	68.5
2位	1位	Google Chat	68.0
3位	3位	Chatwork	67.8
4位	4位	LINE WORKS	67.5
5位	5位	Microsoft Teams	66.1

5位までの成立・発表となります。

中小企業

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	Google Chat	68.1
2位	2位	Slack	67.7
3位	5位	Microsoft Teams	65.9
4位	3位(同点)	Chatwork	65.8
5位	3位(同点)	LINE WORKS	64.1

5位までの成立・発表となります。

調査主体:株式会社oricon ME (2022年10月3日発表)

【ユーザー別】導入決定・管理ユーザーランキング

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。

順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	Google Chat	79.3
2位	2位	Slack	75.2
3位	3位	Chatwork	74.8
4位	5位	LINE WORKS	73.9
5位	4位	Microsoft Teams	73.3

5位までの成立・発表となります。

調査主体:株式会社oricon ME (2022年10月3日発表)

【Google Chat】とは

Google Workspace(Google が提供する組織向けオンライングループウェア)に含まれるアプリケーションのひとつで、Gmail アドレス(Google アカウント)を持つユーザーであれば誰でも無料でダイレクトメッセージやチームでチャットができるサービス。チームメンバーがトピックごとに集まって会話ができるスペースでは、資料やアイデア、タスクを共有し、プロジェクトを進めることが可能。また Google の検索機能により、記憶をたどらずに過去に話し合った会話や決定事項、ファイルを容易に見つけられる。詳細は公式サイトを参照 <https://workspace.google.co.jp/intl/ja/products/chat/>

～【Google Chat】について 実際の利用者コメント～

「グループチャット・通話が可能。画面共有で現在の状況を共有できる。botを用いてタスク管理や確認漏れがないかを確認することが出来る。相手がアクティブかどうか見ることが出来るなどの点が良かった（20代・男性）」

「ちょっとした打ち合わせは、自席で完結できる。スタンプも豊富でコミュニケーションに使える（40代・女性）」

「Google appsとの連携が良いので、チャットやビデオ会議だけでなく、文書やスプレッドシートと連携した使い方ができ、作業効率が良い（50代・男性）」

■業種別「医療・介護」は【LINE WORKS】が初の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、導入企業規模別「中堅企業」部門で初の1位、また業種別「IT」、職種別「エンジニア」部門で2年連続の1位となりました。

総合3位の【Chatwork（Chatwork株式会社 本社：東京都港区）】は、業種別「製造・物流」部門で2年連続の1位に。また総合4位の【LINE WORKS（ワークスマイナルジャパン株式会社 本社：東京都渋谷区）】は、業種別「医療・介護」部門で初の1位となりました。

そして、総合5位の【Microsoft Teams（日本マイクロソフト株式会社 本社：東京都港区）】は、業種別「金融」部門で2年連続の1位を獲得しています。

2022年 オリコン顧客満足度[®]調査 ビジネスチャットツール 部門別ランキング

【業種別】

IT				製造・物流				医療・介護			
順位	前回	サービス名	得点	順位	前回	サービス名	得点	順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	Slack	69.5	1位	1位	Chatwork	70.7	1位	2位	LINE WORKS	65.5
2位	2位	Google Chat	67.1	2位	3位	Google Chat	69.3	2位	1位	Chatwork	64.7
3位	3位	Chatwork	66.9	3位	2位	Slack	68.4	2位までの成立・発表となります。			
4位	4位	Microsoft Teams	65.5	4位	5位	Microsoft Teams	67.1				
5位	5位	LINE WORKS	65.0	5位	4位	LINE WORKS	64.2				

5位までの成立・発表となります。

5位までの成立・発表となります。

卸売・小売

卸売・小売				サービス				金融			
順位	前回	サービス名	得点	順位	前回	サービス名	得点	順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	Google Chat	69.4	1位	4位	Google Chat	71.8	1位	1位	Microsoft Teams	69.8
2位	2位	LINE WORKS	65.6	2位	3位	Slack	70.9	2位	2位	LINE WORKS	67.0
3位	4位	Microsoft Teams	65.5	3位	1位	LINE WORKS	69.7	2位までの成立・発表となります。			
4位	3位	Chatwork	63.3	4位	5位	Microsoft Teams	69.3	調査主体：株式会社oricon ME（2022年10月3日発表）			
4位までの成立・発表となります。				5位	2位	Chatwork	67.8				

4位までの成立・発表となります。

5位までの成立・発表となります。

【職種別】

営業

営業				エンジニア			
順位	前回	サービス名	得点	順位	前回	サービス名	得点
1位	1位	Google Chat	69.1	1位	1位	Slack	69.5
2位	3位	Slack	68.7	2位	2位	Google Chat	68.3
3位	4位	LINE WORKS	67.1	3位	3位	Chatwork	65.2
4位	5位	Chatwork	66.6	4位	5位	Microsoft Teams	64.6
5位	2位	Microsoft Teams	66.5	4位までの成立・発表となります。			

5位までの成立・発表となります。

事務

事務				接客・販売			
順位	前回	サービス名	得点	順位	前回	サービス名	得点
1位	2位	Google Chat	68.7	1位	1位	Google Chat	70.6
2位	5位	Microsoft Teams	67.1	2位	2位	Slack	68.2
2位	1位	LINE WORKS	67.1	3位	3位	LINE WORKS	68.1
4位	4位	Chatwork	66.2	4位	-	Chatwork	67.0
5位	3位	Slack	66.0	5位	4位	Microsoft Teams	65.8

5位までの成立・発表となります。

5位までの成立・発表となります。

調査主体：株式会社oricon ME（2022年10月3日発表）

《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」「アフターサービス」

《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」
- 導入企業規模別「大企業」「中堅企業」「中小企業」 ■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」

《調査概要》 2022 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

- 発表日：2022/10/3 ■調査方法：インターネット調査 ■調査主体：株式会社 oricon ME
- サンプル数：〈Web 会議ツール〉3,545 人 〈ビジネスチャットツール〉4,394 人
- 調査企業数：※五十音順
 〈Web 会議ツール〉13 社 (whereby/Google Meet/KDDI TeleOffice/Cisco Webex/jinjer ミーティング (旧 : Caling) /Zoom Meetings/Skype/Zoho Meeting/V-Cube ミーティング/Prime Meeting/Microsoft Teams/LiveOn/LINC Biz)
- 〈ビジネスチャットツール〉22 社 (InCircle/elgana/Google Chat/CYBERCHAT/Symphony/SMART Message/Slack/ZONE/Typetalk/direct/Chat&Messenger/ChatLuck/Chatwork/Talknote/Tocaró/TopicRoom/Microsoft Teams/LINE WORKS/リモートトーク/Linkit チャット/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、中堅企業：従業員数 100～1000 人未満
 中小企業：従業員数 100 人未満の企業にそれぞれ属し、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〉2022/5/14～2022/6/2 〈ビジネスチャットツール〉2022/5/14～2022/5/30
- 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 か月以上かつ週 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 か月以上かつ週 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®とは (<https://cs.oricon.co.jp/>)

オリコンは、「事実を情報化する」という経営理念のもと、客観的、公平な立場から事実を情報化し広く提供することで、社会からの信頼を獲得してまいりました。そのグループ事業として、2006 年より、実際にサービスを利用したことのあるユーザのみを対象に、さまざまな業種・業態のサービスの満足度を情報化する「顧客満足度 (CS) 調査」事業を開始いたしました。特定の企業や個人から受託した調査ではなく、第三者の公平な立場で独自に企画し調査を行っております。

最新の更新ランキング数は 190、延べ 313 万人が回答した“本当に満足するサービス”を公開しています。(※2022 年 10 月時点)

貴媒体の報道・特集等にて企業紹介の折には、ぜひ本リリース調査結果をご活用ください。

- 「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®調査に関する本稿は報道用資料です。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® 広報窓口 長谷川/田中/辻