



最新の国内CRMアプリケーション市場予測を発表

Japan, 2019年7月17日 - IT専門調査会社 IDC Japan 株式会社（所在地：東京都千代田区九段北1-13-5、代表取締役社長：竹内正人、Tel代表：03-3556-4760）は、国内CRM（Customer Relationship Management）アプリケーション市場を調査し、2018年の同市場の分析と2019年～2023年の市場予測を発表しました。

IDCでは国内CRMアプリケーション市場を「広告アプリケーション市場」「コンタクトセンターアプリケーション市場」「カスタマーサービスアプリケーション市場」「デジタルコマースアプリケーション市場」「マーケティングキャンペーン管理アプリケーション市場」「セールス生産性 / 管理アプリケーション市場」の6つの機能市場に分類して、それぞれの市場について個別に市場予測を行いました。上記のうち、「広告アプリケーション」「デジタルコマースアプリケーション」の両市場は、2019年から新設し、新たに市場予測を行いました。

上記のような市場分類にて、2018年の国内CRMアプリケーション市場規模は、前年比7.2%増の1,572億1,400万円になりました。同市場の中でも、マーケティングキャンペーン管理アプリケーション / コンタクトセンターアプリケーション市場は、顧客エクスペリエンス（CX）をデジタルで創造する需要が高まっていることなどから、市場全体の成長を牽引しました。一方、カスタマーサービスアプリケーションは、2018年は低調であり、マイナス成長となりました。

広告アプリケーション市場は、2019年より新設した市場分類であり、2018年の売上額は前年比成長率9.1%、388億3,900万円となりました。Criteo広告に代表される、ビッグデータ分析を利用したWebページへのリアルタイム広告の配信は、消費者 / ビジネスバイヤーのWebアクセス増加によって、堅調に成長しています。コンタクトセンターアプリケーション市場は、前年比成長率14.6%、293億4,600万円でした。同市場は官公庁関連の大型案件によって成長率が高くなりました。カスタマーサービスアプリケーション市場は、前年比成長率5.5%減、303億6,400万円でした。2018年の同市場は低調であり、FAQ生成の自動化などではAIを利用したシステムへの更改傾向がありますが、チャットボットに市場が移行しています。デジタルコマースアプリケーション市場は、2019年より新設した市場ですが、2018年は前年比成長率6.9%、118億4,900万円となりました。デジタルコマースは、近年の消費者におけるeコマース利用の増加や、スマートフォンなどの携帯機器からのショッピング増加によって需要が増加しています。マーケティングキャンペーン管理アプリケーション市場は、前年比成長率16.5%、市場規模は230億6,700万円でした。同市場はマーケティングのデジタル化やオムニコマース

の影響で、2017年から継続して高い成長率を維持しました。セールス生産性 / 管理アプリケーション市場は、前年比成長率5.8%、237億4,900万円でした。2018年は、大企業での利用者追加や、中堅中小企業への拡販が各ベンダーで行われ、堅調に成長しました。

IDCでは、国内CRMアプリケーション市場は、顧客エクスペリエンス (CX) の浸透、消費者 / ビジネスバイヤーのデジタルトランスフォーメーション (DX) の進行などにより、2018年～2023年の年間平均成長率 (CAGR: Compound Annual Growth Rate) は5.8%、2023年市場規模は2,079億8,000万円と予測しています。

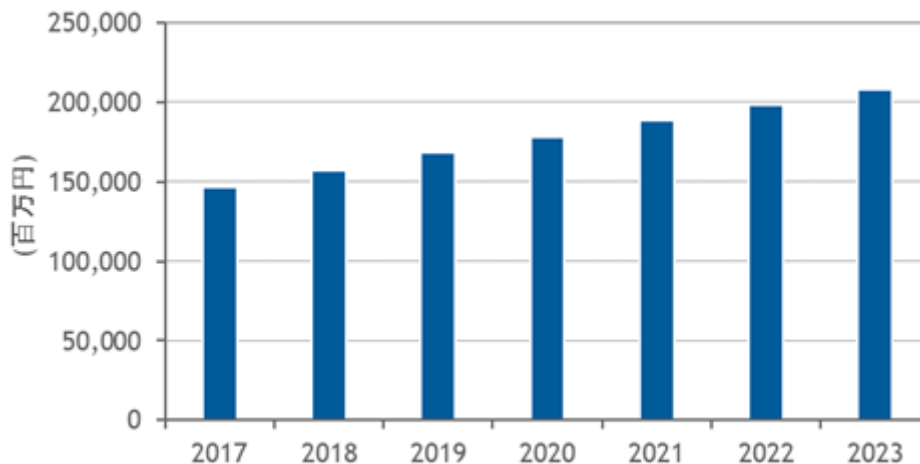
IDC Japan グループディレクターの眞鍋 敬 は「国内CRMアプリケーション市場が今後も成長を継続するために、ITサプライヤーは、CX向上を目的とした統合型CRMシステムの提供、B2B向けHyper Personalizationへの対応、およびCRMにおけるAIのユースケース化準備を行うことが重要である」と述べています。

今回の発表はIDCが発行した国内CRMアプリケーション市場予測2019年～2023年にその詳細が報告されています。本レポートでは、国内CRMアプリケーション市場の機能セグメント別実績と予測などが示されています。

< 参考資料 >

国内CRMアプリケーション市場 売上額予測、2017年～2023年

Figure 1



Source: IDC Japan, 7/2019

About IDC

IDC is the premier global provider of market intelligence, advisory services, and events for the information technology and telecommunications industries. IDC helps IT professionals, business executives, and the investment community make fact-based decisions on technology purchases and business strategy. Over 775 IDC analysts in 50 countries provide global, regional, and local expertise on technology and industry opportunities and trends. For more than 40 years, IDC has provided strategic insights to help our clients achieve their key business objectives. IDC is a subsidiary of IDG, the world's leading technology media, research, and events company. You can learn more about IDC by visiting <http://www.idc.com/>.

IDC is a subsidiary of IDG, the world's leading technology media, research, and events company. Additional information can be found at www.idc.com.

All product and company names may be trademarks or registered trademarks of their respective holders.

For more information contact:

jp-Press Japan
jp-press@idcjapan.co.jp
+81-3-3556-4768