

# プレスリリース

2016年7月26日



## クラウド型 CRM 市場の総市場規模は、2015 年度 1033 億円、オンプレミス型を加えた CRM 総市場の約 16%をクラウドが占める。

### 2020 年度には 4 割弱がクラウド型となると予測

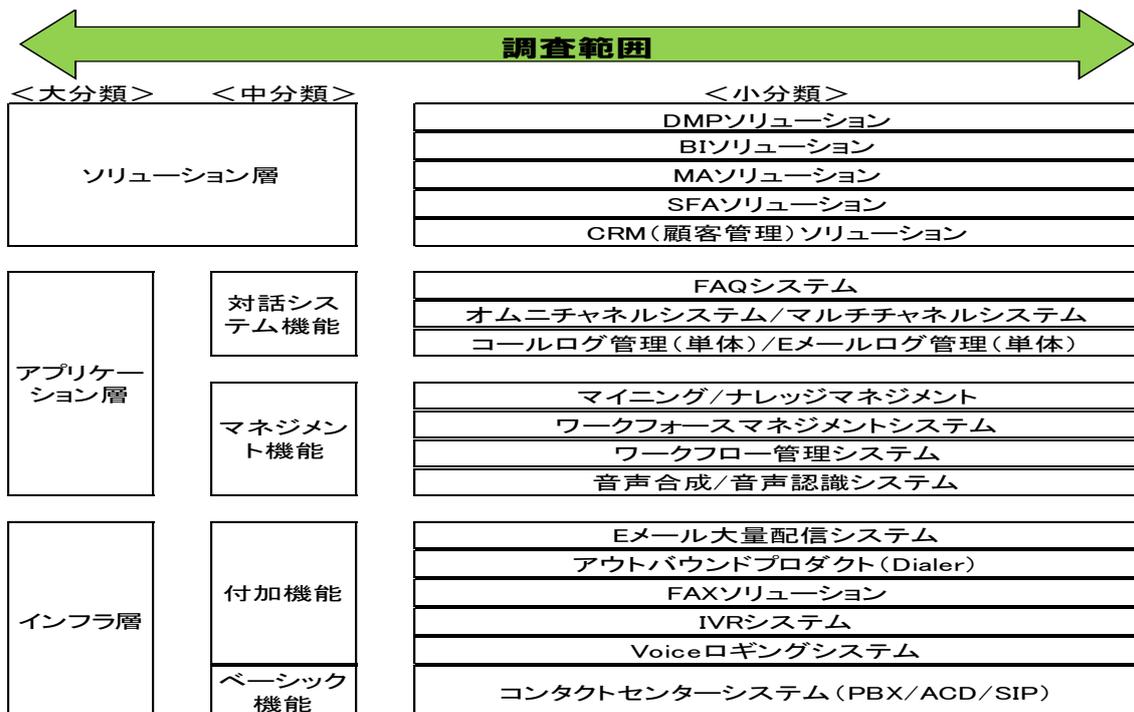
情報・通信分野およびアウトソーシング分野の市場調査機関である株式会社ミック経済研究所（本社：東京港区、社長：有賀 章）は、CRM 分野におけるクラウド型市場の現状と中期予測をまとめた「クラウド型 CRM 市場の現状と展望 2016 年度版」を、2016 年 6 月 30 日に発刊した、と発表しました。

#### <クラウド型 CRM 市場の調査範囲>

今回の調査は、CRM 分野にクラウドでソリューションを提供する ICT ベンダー約 140 社を対象にして、その内主要ベンダー50 社を調査したデータを基に総市場の集計・分析を試みている。

因みに、今回調査でクラウドとしているサービスには、ASP、SaaS、PaaS、IaaS 等パブリッククラウドのサービスを指し、プライベートクラウドは対象にしていない。

以下に、今回の調査対象となる CRM の調査範囲を機能別にまとめた。



### <クラウド型 CRM 総市場の現状と中期予測>

クラウド市場についてであるが、今回の調査範囲におけるクラウド型 CRM の総市場規模は、2015年度 103,300 百万円(前年比 117.8%)であった。オンプレミスの市場がダウントレンドで推移するのに対して非常に好調に推移している。

この背景には、コストを資産としてではなく経費として計上できるメリットに加え、サービス利用も登録後すぐ行え且つ規模拡張やバージョンアップがスピーディなことで、リードタイムの短縮化が図れる等のメリットがエンドユーザーに広く認知されつつあることなどが挙げられる。

また、ネットワークセキュリティも格段に向上しており、障害時対応にも万全な体制を敷くことにより、エンドユーザーのクラウドに対するアレルギーはかなり払拭されてきているようである。

営業現場にあっても、RFP はクラウドを前提にしたものか、クラウドとオンプレミスの両方で見積もりを求められるが、これも市場が拡大しているのを裏付けている。

こうしたことから、2015 年度以降、年平均成長率 20.3%と高水準で推移し、2020 年度は 265,700 百万円にまで市場は拡大すると予測される。

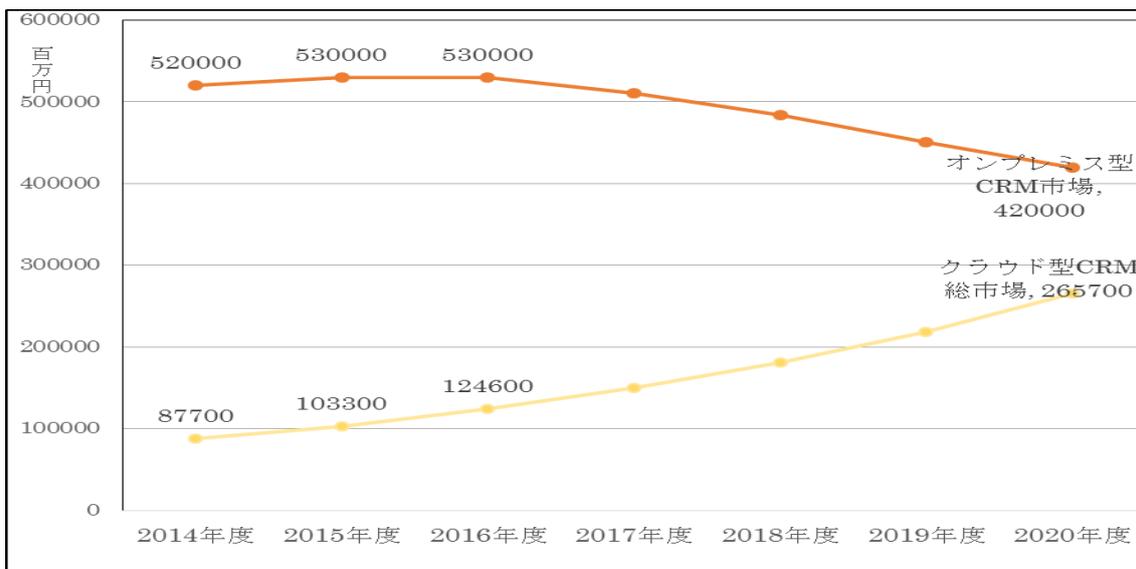
### <CRM 市場におけるクラウドとオンプレミスの市場比較>

好調に市場を拡大させるクラウドに対し、オンプレミスは 2016 年度までは横ばい、2017 年度以降はダウントレンドで推移し、2015 年度 530,000 百万円であった市場が、2020 年には 1000 億円以上マイナスになり、420,000 百万円になると予測される。

内資外資のメーカー系ベンダーや大手 Sier は、多くのベンダーが未だオンプレミスの市場にこだわり、クラウドに大きく舵を切れないでいる中で、エンドユーザーは間違いなくクラウドファーストに舵を切り始めている。

これらのことを総合的に判断し、2020 年度までのクラウド市場とオンプレミス市場のシェアの推移を予測すると、2015 年度で 14.6%を占めるクラウド市場が、2020 年度には 38.7%と約 4 割にまで達すると予測される。

### ■クラウド型 CRM 総市場推移およびオンプレミス型 CRM 市場との市場推移比較



※ 当該資料の詳細は以下の URL からご覧下さい。

<http://www.mic-r.co.jp/mr/01020/index.html>

**株式会社ミック経済研究所**

担当：竹田 啓一

東京都港区芝 4-7-8 芝サンエスワカマツビル 10F

TEL：03-5443-2991

E-mail：[ktakeda@mic-r.co.jp](mailto:ktakeda@mic-r.co.jp)

URL：[www.mic-r.co.jp](http://www.mic-r.co.jp)