

# Japan Collaboration and Customer Experience Strategies (Japanese Version)

AN IDC CONTINUOUS INTELLIGENCE SERVICE

国内ソフトウェア市場は、激変するマクロ環境変化に対応するためのユーザー企業におけるデジタルトランスフォーメーションの進展や、Generative AI など新たな技術の台頭による機能の革新によって、目覚ましく変化しています。Japan Collaboration and Customer Experience Strategies (Japanese Version)では、国内ソフトウェア市場の中でも変化の大きいコラボレーティブワークスペース、および顧客エクスペリエンス (CX) に関するさまざまな分野について、市場動向分析、予測、競合状況などを提供します。年間を通じ発行される調査報告書、プレゼンテーション資料、インクワイアリーサービスは、同市場における市場機会の分析、競合分析、Go-to-Market Strategies (GMS) 戦略の策定、プロダクトマネージメントや開発、販促活動などに貢献できるよう企画されています。2024 年は CX 変革に関する取組を企業内で定着させるための CX サービスに関する市場調査、CX 関連ソフトウェア市場に関連した新規領域に関する市場動向、コラボレーション/CX 双方に関わる従業員エクスペリエンスに関する動向などについて強化を行う予定です。

## Markets and Subjects Analyzed

- コラボレーティブワークスペース市場
- 顧客エクスペリエンス (CX) 関連ソフトウェア市場
- その他 HCM などのコラボレーション/CX に関わるアプリケーション市場
- CRM (Customer Relationship Management) 市場
- CX 関連サービス市場

## Core Research

- 国内 CRM 市場シェア
- 国内コラボレーティブワークスペース市場予測
- 国内 CX 関連サービスに関する市場調査
- 国内顧客エクスペリエンス関連ソフトウェア/CRM 市場予測
- 国内アプリケーション市場 企業ユーザー調査
- IDC FutureScape: Worldwide Customer Experience 2024 Predictions - Japan Implications

上記リサーチは市場環境などの変化に応じて変更される可能性があります。発行レポートをご覧になりたい場合は以下 Web サイトをご参照ください。: [Japan Collaboration and Customer Experience Strategies \(Japanese Version\)](#).

## Key Questions Answered

1. 国内アプリケーション市場のうち、成長市場はどの市場か？
2. 国内アプリケーション市場の成長要因/阻害要因は何か？
3. 企業ユーザーのアプリケーション利用動向は？
4. 働き方改革に即したアプリケーションは何か、利用動向は？
5. 顧客エクスペリエンスとは？関連 IT 市場の将来性は？
6. 従業員エクスペリエンスとは？関連 IT 市場の将来性は？

## Companies Analyzed

IDC では、次のベンダーの企業戦略、競合状況などの比較/分析を行います (アルファベット順、50 音順)。

Hubspot、IBM、NEC、NTT グループ、SAP、SAS、Zendesk、アドビ、アマゾン、沖電気工業、オラクル、オープンテキスト、クアルトリクス、グーグル、ジェネシス、シスコシステムズ、シナジーマーケ

ティング、セールスフォース・ドットコム、トレジャーデータ、日立製作所、富士通、マイクロソフト、ワークスアプリケーションズ、その他