

2023年3月10日

株式会社 MCA

---

---

## MCA、「2023年フロントオフィス国内DXベンダー便覧」の販売を開始

### ～フロントオフィス国内DXベンダーの製品・ソリューション～

---

---

MCAは2023年3月10日に調査レポート「2023年フロントオフィス国内DXベンダー便覧～フロントオフィス国内DXベンダーの製品・ソリューション～」(価格：税抜180,000円)を発刊した。

そこで今回、同レポートから調査結果の概要を取り上げたい。

#### ■フロントオフィスDXの定義

●フロントオフィスの「フロント」には、「前面」や「最前線」などの意味があり、オフィスの最前線にいる人たちのことを総称して「フロントオフィス」と呼ぶ。つまりフロントオフィスとは、会社の中で、顧客と直接コミュニケーションをとる仕事のことであり、営業や受付業務、コールセンター、その他外部との接点となる部門がこれに当たる。

●クライアントや見込み顧客への営業・販売行為を行う営業担当者、問い合わせ対応を行うカスタマーサポートといった、直接利益を生み出す業務がフロントオフィス。

●フロントオフィスDXとはこれらのフロントオフィスの機能をデジタル化し業務そのものや組織、プロセス、企業風土・文化を変革し競争上の優位性を確立する事であり本調査ではこのフロントオフィスのデジタル化をフロントオフィスDXとしています。

#### ■フロントオフィスDXのカテゴリー

本レポートではフロントオフィス系のDX製品・ソリューションを整理するために「DX大分類カテゴリー」さらに「DX中分類カテゴリー」とレイヤー別にカテゴリーを設定し、そのカテゴリーごとに分類し「大企業」「中堅企業」「中小企業」別にその動向を把握

##### 【フロントオフィスDX大分類カテゴリー：12カテゴリー】

営業促進系、営業管理系、営業サポート系、店舗系、広告系、コンテンツ・制作系、WEB系、システム系、技術系、海外支援、業界別、その他

##### 【フロントオフィスDX中分類カテゴリー：66カテゴリー】

MAツール関連、CRM関連、SFA関連、販売促進関連、分析ツール関連、チャンネル戦略支援、営業管理システム関連、受発注関連、生産在庫商品管理関連、電子データ交換関連、名刺・電話帳管理関連、営業代行関連、営業サポート関連、インサイドセールス関連、オンライン商談関連、アウトバウンド関連(コール・コンタクトセンター)、決済システム、アンケートツール・情報収集、店舗開発運営関連、店舗管理関連、店舗効率関連、メディア関連、インターネット広告関連、デジタル広告関連、コンテンツ制作関連、コンテンツ展開関連、コンテンツ検索・検出関連、動画関連、WEB制作関連、WEB展開関連、SNS関連、ECサイト関連、SEO/SEO関連、情報発信PF、映像画像、顔認証・入退室関連、クラウドPBX、技術関連、海外ビジネス支援、公共・自治体、金融業界、製造業、流通業、医療・介護系・ヘル

スケア、農業・畜産、鉄鋼、物流・運輸、ホテル・旅館・旅行・観光、建築・建設・住宅、飲料・食品業界、学校・教育、自動車・交通、番組制作、インフラ設備、電力・エネルギー、海運、メディア業界、貿易、環境・脱炭素、SRM（サプライチェーン管理）、リース、飲食、その他、お客様対応、診断サービス、決済代行サービス

■フロントオフィス系 DX 製品・ソリューションは大企業が 1 社平均 16.5 と圧倒的に高い

バックオフィス DX	企業数	製品・ソリューション数	1 社平均製品・ソリューション数
大企業	64 社 (23.4%)	1,058 (62.9%)	16.5
中堅企業	85 社 (31.0%)	333 (19.8%)	3.9
中小企業	125 社 (45.6%)	290 (17.3%)	2.3
合計	274 社	1,681	6.1

本レポートでは全 274 社、1681 の製品・ソリューション数を調査対象とし、フロントオフィス系 DX は、現在大企業から中小企業まで幅広い企業が製品・ソリューションを提供し裾野が広がりつつある。

その傾向として提供企業数は最も少ない大企業は 1 社平均 16.5 と中堅企業、中小企業に比べ圧倒的に数多くの製品・ソリューションを提供しており、フロントオフィス系 DX 全体を網羅する提供をしている。

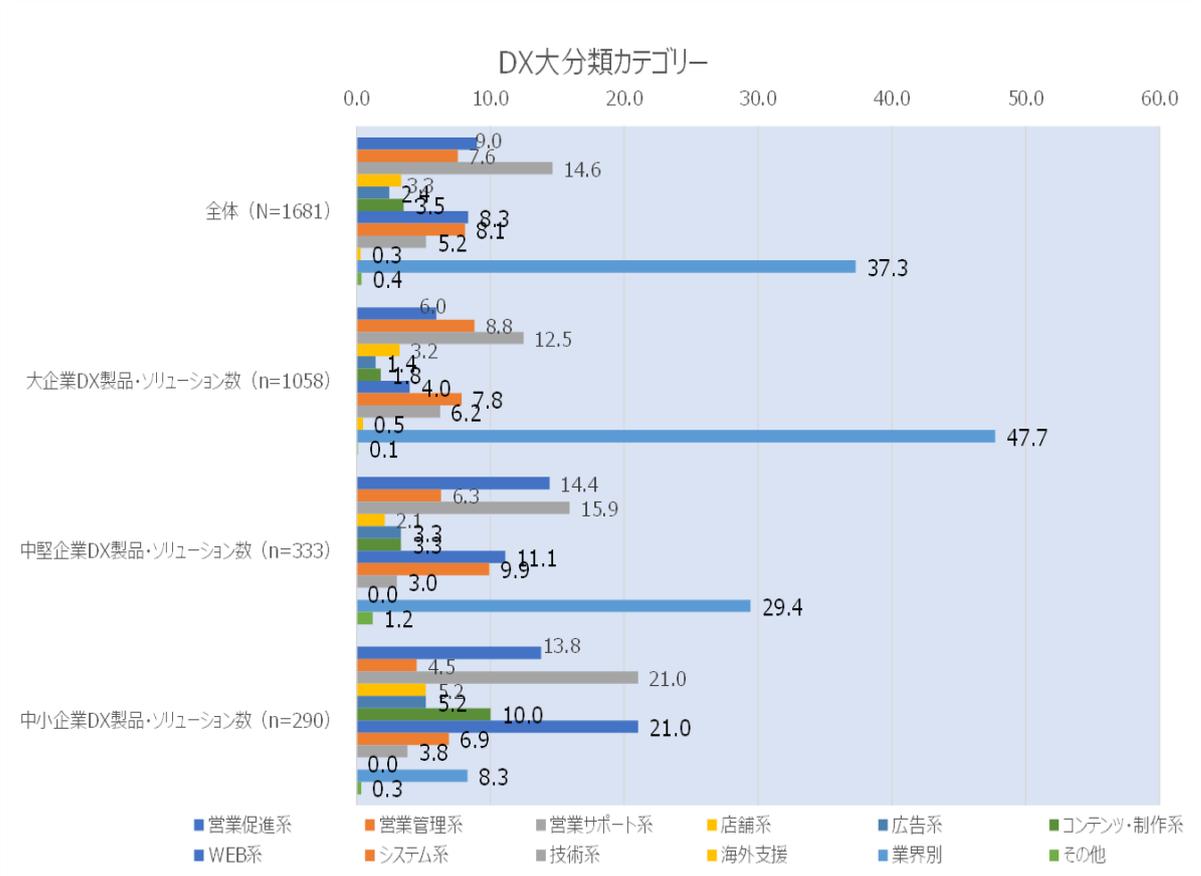
一方で中堅企業は 1 社平均が 3.9、中小企業は 2.3 と提供企業数は多いものの製品・ソリューション数は少なく、自社の強みを発揮できる特定分野に向けて提供をしている傾向を示している。

※企業規模抽出の抽出指標

企業規模別	①売上高	②従業員数	③資本金	企業数
大企業	100 億円以上	1000 人以上	10 億円以上	64 社
中堅企業	10～100 億円未満	100～1000 人未満	1～10 億円未満	85 社
中小企業数	10 億円未満	100 人未満	1 億円未満	125 社

企業規模は上記を基準に①売上高、②従業員数、③資本金の優先順位で抽出

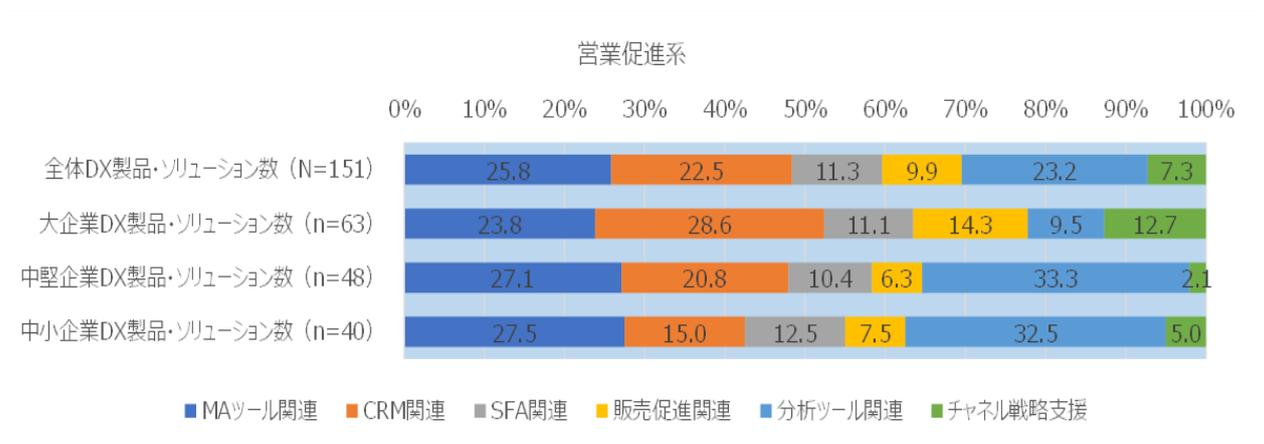
■フロントオフィス系 DX 大分類で大企業は「業界別」が約半数の 47.7%、中堅企業も「業界別」が 29.4%、中小企業は「WEB系」と「営業サポート系」がともに 13.8%でトップ



フロントオフィス系 DX の大分類では大企業と中堅企業が同様の傾向を示し「業界別」がトップとなっており、特に大企業は 47.7%と製品・ソリューションの約半数を占めフロントオフィス系 DX の中心となっている。

中堅企業も「業界別」がトップであるが大企業ほどの偏りはなく「営業サポート (15.9%)」「営業促進系 (14.4%)」と続いている。一方中小企業は大企業及び中堅企業とは別の動向を示し「WEB系」「営業サポート系」が高くこの分野を得意としている。

■フロントオフィス系 DX 中分類「営業促進系」では大企業は「CRM 関連」が 28.6%、中堅企業は「分析ツール関連」が 33.3%、中小企業も「分析ツール関連」が 32.5%でトップとなっている



フロントオフィス系 DX 中分類「営業促進系」では大企業は「CRM 関連 (28.6%)」「MA ツール関連 (23.8%)」となっている。中堅企業は「分析ツール (33.3%)」「MA ツール関連 (27.1%)」となっており、中小企業も中堅企業と同様の傾向を示し「分析ツール (32.5%)」「MA ツール関連 (27.5%)」となっている。

■ 調査レポート詳細

発行日：2023年3月

判型：PDF ファイル (459 頁)

発行・販売：株式会社 MCA

頒価：180,000 円 (税抜)

調査期間：2022年12月～2023年3月

販売方法：pdf/xls ファイル (クロス集計表・ローデータ) のダウンロード

申込方法：オンライン注文

■ 本件リリースに関するお問い合わせ

株式会社 MCA (MCA Inc.、<http://www.mca.co.jp/>)

担当：小川 (おがわ)

E-Mail : [info@mca.co.jp](mailto:info@mca.co.jp) TEL : 03-6261-2571 FAX : 03-6261-2572