

目次

第1章 調査レポート概要	1
1-1 調査概要	2
1-2 市場の定義	3
1-2-1 対象市場	3
1-2-2 用語解説	4
1-2-3 年度解説	4
1-2-4 データ利用上の注意	4
1-3 エグゼクティブ・サマリ	5
第2章 国内ビジネスチャット市場動向	7
2-1 ビジネスチャット市場	8
2-1-1 市場規模およびベンダーシェア	8
2-1-2 業種別市場シェア	11
2-1-2-1 業種別市場シェア	11
2-1-2-2 ベンダー別市場シェア：製造業	15
2-1-2-3 ベンダー別市場シェア：流通業	17
2-1-2-4 ベンダー別市場シェア：金融業	19
2-1-2-5 ベンダー別市場シェア：通信業	21
2-1-2-6 ベンダー別市場シェア：サービス業	23
2-1-2-7 ベンダー別市場シェア：建設業	25
2-1-2-8 ベンダー別市場シェア：公共・公益	27
2-1-3 従業員規模別市場シェア	29
2-1-3-1 従業員規模別市場シェア	29
2-1-3-2 ベンダー別市場シェア：従業員10,000人以上	33
2-1-3-3 ベンダー別市場シェア：従業員5,000～10,000人未満	35
2-1-3-4 ベンダー別市場シェア：従業員1,000～5,000人未満	37
2-1-3-5 ベンダー別市場シェア：従業員300～1,000人未満	39
2-1-3-6 ベンダー別市場シェア：従業員100～300人未満	41

2-1-3-7	ベンダー別市場シェア：従業員100人未満.....	43
2-1-4	提供形態別市場シェア	45
2-2	ビジネスチャット・パッケージ市場	46
2-2-1	市場規模およびベンダーシェア	46
2-3	SaaS型ビジネスチャット市場.....	48
2-3-1	市場規模およびベンダーシェア	48
2-4	調査結果総括.....	51
第3章	国内チャットボット市場動向	53
3-1	チャットボット市場.....	54
3-1-1	市場規模およびベンダーシェア.....	54
3-1-2	業種別市場シェア.....	57
3-1-2-1	業種別市場シェア	57
3-1-2-2	ベンダー別市場シェア：製造業.....	64
3-1-2-3	ベンダー別市場シェア：流通業.....	66
3-1-2-4	ベンダー別市場シェア：金融業.....	68
3-1-2-5	ベンダー別市場シェア：通信業.....	70
3-1-2-6	ベンダー別市場シェア：サービス業	72
3-1-2-7	ベンダー別市場シェア：建設業.....	74
3-1-2-8	ベンダー別市場シェア：公共・公益	76
3-1-3	従業員規模別市場シェア.....	78
3-1-3-1	従業員規模別市場シェア.....	78
3-1-3-2	ベンダー別市場シェア：従業員10,000人以上.....	85
3-1-3-3	ベンダー別市場シェア：従業員5,000～10,000人未満	87
3-1-3-4	ベンダー別市場シェア：従業員1,000～5,000人未満	89
3-1-3-5	ベンダー別市場シェア：従業員300～1,000人未満	91
3-1-3-6	ベンダー別市場シェア：従業員100～300人未満	93
3-1-3-7	ベンダー別市場シェア：従業員100人未満.....	95
3-1-4	用途別市場シェア.....	97
3-1-4-1	用途別市場シェア	97
3-1-4-2	ベンダー別市場シェア：BtoE用途.....	98
3-1-4-3	ベンダー別市場シェア：BtoB用途.....	100

3-1-4-4	ベンダー別市場シェア：BtoC用途	102
3-2	調査結果総括.....	104
第4章 市場予測		107
4-1	市場予測の前提条件.....	108
4-2	ビジネスチャット市場予測（～2022年度）	109
4-3	チャットボット市場予測（～2022年度）	111
第5章 ベンダー・プロフィール		113
5-1	ベンダー・プロフィールの見方.....	114
5-2	AI CROSS株式会社.....	116
5-3	Automagi株式会社.....	120
5-4	ChatWork株式会社.....	124
5-5	hachidori株式会社	127
5-6	株式会社L is B.....	130
5-7	株式会社mofmof.....	137
5-8	NTTテクノクロス株式会社	140
5-9	株式会社NTTドコモ	143
5-10	SCSK株式会社	147
5-11	Slack Japan株式会社	150
5-12	TIS株式会社	153
5-13	株式会社アイアクト.....	156
5-14	伊藤忠テクノソリューションズ株式会社.....	159
5-15	株式会社インフォネット.....	163
5-16	エヌ・ティ・ティ・コムウェア株式会社.....	166

5-17	株式会社コンシェルジュ.....	170
5-18	株式会社サイバーエージェント.....	173
5-19	株式会社ソニックガーデン.....	177
5-20	株式会社空色.....	180
5-21	株式会社チャモ.....	183
5-22	株式会社ドリーム・アーツ.....	188
5-23	日本電通株式会社.....	191
5-24	株式会社ネオジャパン.....	195
5-25	ネオス株式会社.....	199
5-26	株式会社日立ソリューションズ.....	204
5-27	富士通株式会社.....	207
5-28	株式会社豆蔵.....	210
5-29	モビルス株式会社.....	213
5-30	りらいあコミュニケーションズ株式会社.....	217
5-31	ワークスモバイルジャパン株式会社.....	220
5-32	ワウテック株式会社.....	223

図表目次

図表1-3-1	ビジネスチャット市場規模推移および予測：提供形態別 (2016～2022年度・売上金額)	6
図表1-3-2	チャットボット市場規模推移および予測 (2016～2022年度・売上金額)	6
図表2-1-1	国内市場におけるビジネスチャット一覧	8
図表2-1-2	ビジネスチャット市場：ベンダー別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	9
図表2-1-3	ビジネスチャット市場：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	10
図表2-1-4	ビジネスチャット市場：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	10
図表2-1-5	ビジネスチャット市場：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	10
図表2-1-6	ビジネスチャット市場：業種別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	11
図表2-1-7	ビジネスチャット市場：業種別ベンダー売上金額 (2016年度)	12
図表2-1-8	ビジネスチャット市場：業種別ベンダー売上金額比率 (2016年度)	12
図表2-1-9	ビジネスチャット市場：業種別ベンダー売上金額 (2017年度)	13
図表2-1-10	ビジネスチャット市場：業種別ベンダー売上金額比率 (2017年度)	13
図表2-1-11	ビジネスチャット市場：業種別ベンダー売上金額 (2018年度予測)	14
図表2-1-12	ビジネスチャット市場：業種別ベンダー売上金額比率 (2018年度予測)	14
図表2-1-13	ビジネスチャット市場－製造業：ベンダー別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	15
図表2-1-14	ビジネスチャット市場－製造業：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	16
図表2-1-15	ビジネスチャット市場－製造業：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	16
図表2-1-16	ビジネスチャット市場－製造業：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	16
図表2-1-17	ビジネスチャット市場－流通業：ベンダー別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	17
図表2-1-18	ビジネスチャット市場－流通業：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	18
図表2-1-19	ビジネスチャット市場－流通業：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	18
図表2-1-20	ビジネスチャット市場－流通業：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	18
図表2-1-21	ビジネスチャット市場－金融業：ベンダー別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	19
図表2-1-22	ビジネスチャット市場－金融業：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	20
図表2-1-23	ビジネスチャット市場－金融業：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	20
図表2-1-24	ビジネスチャット市場－金融業：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	20
図表2-1-25	ビジネスチャット市場－通信業：ベンダー別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	21
図表2-1-26	ビジネスチャット市場－通信業：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	22
図表2-1-27	ビジネスチャット市場－通信業：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	22
図表2-1-28	ビジネスチャット市場－通信業：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	22

図表2-1-29	ビジネスチャット市場－サービス業：ベンダー別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	23
図表2-1-30	ビジネスチャット市場－サービス業：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	24
図表2-1-31	ビジネスチャット市場－サービス業：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	24
図表2-1-32	ビジネスチャット市場－サービス業：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	24
図表2-1-33	ビジネスチャット市場－建設業：ベンダー別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	25
図表2-1-34	ビジネスチャット市場－建設業：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	26
図表2-1-35	ビジネスチャット市場－建設業：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	26
図表2-1-36	ビジネスチャット市場－建設業：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	26
図表2-1-37	ビジネスチャット市場－公共・公益：ベンダー別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	27
図表2-1-38	ビジネスチャット市場－公共・公益：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	28
図表2-1-39	ビジネスチャット市場－公共・公益：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	28
図表2-1-40	ビジネスチャット市場－公共・公益：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	28
図表2-1-41	ビジネスチャット市場：従業員規模別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	29
図表2-1-42	ビジネスチャット市場：従業員規模別ベンダー売上金額 (2016年度)	30
図表2-1-43	ビジネスチャット市場：従業員規模別ベンダー売上金額比率 (2016年度)	30
図表2-1-44	ビジネスチャット市場：従業員規模別ベンダー売上金額 (2017年度)	31
図表2-1-45	ビジネスチャット市場：従業員規模別ベンダー売上金額比率 (2017年度)	31
図表2-1-46	ビジネスチャット市場：従業員規模別ベンダー売上金額 (2018年度予測)	32
図表2-1-47	ビジネスチャット市場：従業員規模別ベンダー売上金額比率 (2018年度予測)	32
図表2-1-48	ビジネスチャット市場－従業員10,000人以上：ベンダー別売上金額推移および シェア (2016～2018年度予測)	33
図表2-1-49	ビジネスチャット市場－従業員10,000人以上：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	34
図表2-1-50	ビジネスチャット市場－従業員10,000人以上：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	34
図表2-1-51	ビジネスチャット市場－従業員10,000人以上：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	34
図表2-1-52	ビジネスチャット市場－従業員5,000～10,000人未満：ベンダー別売上金額推移 およびシェア (2016～2018年度予測)	35
図表2-1-53	ビジネスチャット市場－従業員5,000～10,000人未満：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	36
図表2-1-54	ビジネスチャット市場－従業員5,000～10,000人未満：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	36
図表2-1-55	ビジネスチャット市場－従業員5,000～10,000人未満：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	36
図表2-1-56	ビジネスチャット市場－従業員1,000～5,000人未満：ベンダー別売上金額推移 およびシェア (2016～2018年度予測)	37

図表2-1-57	ビジネスチャット市場－従業員1,000～5,000人未満：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	38
図表2-1-58	ビジネスチャット市場－従業員1,000～5,000人未満：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	38
図表2-1-59	ビジネスチャット市場－従業員1,000～5,000人未満：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	38
図表2-1-60	ビジネスチャット市場－従業員300～1,000人未満：ベンダー別売上金額推移 およびシェア (2016～2018年度予測)	39
図表2-1-61	ビジネスチャット市場－従業員300～1,000人未満：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	40
図表2-1-62	ビジネスチャット市場－従業員300～1,000人未満：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	40
図表2-1-63	ビジネスチャット市場－従業員300～1,000人未満：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	40
図表2-1-64	ビジネスチャット市場－従業員100～300人未満：ベンダー別売上金額推移および シェア (2016～2018年度予測)	41
図表2-1-65	ビジネスチャット市場－従業員100～300人未満：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	42
図表2-1-66	ビジネスチャット市場－従業員100～300人未満：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	42
図表2-1-67	ビジネスチャット市場－従業員100～300人未満：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	42
図表2-1-68	ビジネスチャット市場－従業員100人未満：ベンダー別売上金額推移および シェア (2016～2018年度予測)	43
図表2-1-69	ビジネスチャット市場－従業員100人未満：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	44
図表2-1-70	ビジネスチャット市場－従業員100人未満：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	44
図表2-1-71	ビジネスチャット市場－従業員100人未満：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	44
図表2-1-72	ビジネスチャット市場：提供形態別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	45
図表2-2-1	国内市場におけるビジネスチャット・パッケージ一覧	46
図表2-2-2	ビジネスチャット・パッケージ市場：ベンダー別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	46
図表2-2-3	ビジネスチャット・パッケージ市場：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	47
図表2-2-4	ビジネスチャット・パッケージ市場：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	47
図表2-2-5	ビジネスチャット・パッケージ市場：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	47
図表2-3-1	国内市場におけるSaaS型ビジネスチャット一覧	48
図表2-3-2	SaaS型ビジネスチャット市場：ベンダー別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	49
図表2-3-3	SaaS型ビジネスチャット市場：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	50
図表2-3-4	SaaS型ビジネスチャット市場：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	50
図表2-3-5	SaaS型ビジネスチャット市場：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	50

図表3-1-1	国内市場におけるチャットボット一覧.....	54
図表3-1-2	チャットボット市場：ベンダー別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	55
図表3-1-3	チャットボット市場：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	56
図表3-1-4	チャットボット市場：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	56
図表3-1-5	チャットボット市場：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	56
図表3-1-6	チャットボット市場：業種別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	57
図表3-1-7	チャットボット市場：業種別ベンダー売上金額 (2016年度)	58
図表3-1-8	チャットボット市場：業種別ベンダー売上金額比率 (2016年度)	59
図表3-1-9	チャットボット市場：業種別ベンダー売上金額 (2017年度)	60
図表3-1-10	チャットボット市場：業種別ベンダー売上金額比率 (2017年度)	61
図表3-1-11	チャットボット市場：業種別ベンダー売上金額 (2018年度予測)	62
図表3-1-12	チャットボット市場：業種別ベンダー売上金額比率 (2018年度予測)	63
図表3-1-13	チャットボット市場－製造業：ベンダー別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	64
図表3-1-14	チャットボット市場－製造業：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	65
図表3-1-15	チャットボット市場－製造業：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	65
図表3-1-16	チャットボット市場－製造業：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	65
図表3-1-17	チャットボット市場－流通業：ベンダー別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	66
図表3-1-18	チャットボット市場－流通業：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	67
図表3-1-19	チャットボット市場－流通業：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	67
図表3-1-20	チャットボット市場－流通業：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	67
図表3-1-21	チャットボット市場－金融業：ベンダー別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	68
図表3-1-22	チャットボット市場－金融業：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	69
図表3-1-23	チャットボット市場－金融業：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	69
図表3-1-24	チャットボット市場－金融業：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	69
図表3-1-25	チャットボット市場－通信業：ベンダー別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	70
図表3-1-26	チャットボット市場－通信業：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	71
図表3-1-27	チャットボット市場－通信業：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	71
図表3-1-28	チャットボット市場－通信業：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	71
図表3-1-29	チャットボット市場－サービス業：ベンダー別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	72
図表3-1-30	チャットボット市場－サービス業：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	73
図表3-1-31	チャットボット市場－サービス業：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	73
図表3-1-32	チャットボット市場－サービス業：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	73
図表3-1-33	チャットボット市場－建設業：ベンダー別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	74
図表3-1-34	チャットボット市場－建設業：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	75

図表3-1-35	チャットボット市場－公共・公益：ベンダー別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	76
図表3-1-36	チャットボット市場－公共・公益：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	77
図表3-1-37	チャットボット市場－公共・公益：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	77
図表3-1-38	チャットボット市場：従業員規模別売上金額推移およびシェア (2016～2018年度予測)	78
図表3-1-39	チャットボット市場：従業員規模別ベンダー売上金額 (2016年度)	79
図表3-1-40	チャットボット市場：従業員規模別ベンダー売上金額比率 (2016年度)	80
図表3-1-41	チャットボット市場：従業員規模別ベンダー売上金額 (2017年度)	81
図表3-1-42	チャットボット市場：従業員規模別ベンダー売上金額比率 (2017年度)	82
図表3-1-43	チャットボット市場：従業員規模別ベンダー売上金額 (2018年度予測)	83
図表3-1-44	チャットボット市場：従業員規模別ベンダー売上金額比率 (2018年度予測)	84
図表3-1-45	チャットボット市場－従業員10,000人以上：ベンダー別売上金額推移および シェア (2016～2018年度予測)	85
図表3-1-46	チャットボット市場－従業員10,000人以上：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	86
図表3-1-47	チャットボット市場－従業員10,000人以上：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	86
図表3-1-48	チャットボット市場－従業員10,000人以上：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	86
図表3-1-49	チャットボット市場－従業員5,000～10,000人未満：ベンダー別売上金額推移 およびシェア (2016～2018年度予測)	87
図表3-1-50	チャットボット市場－従業員5,000～10,000人未満：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	88
図表3-1-51	チャットボット市場－従業員5,000～10,000人未満：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	88
図表3-1-52	チャットボット市場－従業員5,000～10,000人未満：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	88
図表3-1-53	チャットボット市場－従業員1,000～5,000人未満：ベンダー別売上金額推移 およびシェア (2016～2018年度予測)	89
図表3-1-54	チャットボット市場－従業員1,000～5,000人未満：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	90
図表3-1-55	チャットボット市場－従業員1,000～5,000人未満：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	90
図表3-1-56	チャットボット市場－従業員1,000～5,000人未満：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	90
図表3-1-57	チャットボット市場－従業員300～1,000人未満：ベンダー別売上金額推移および シェア (2016～2018年度予測)	91
図表3-1-58	チャットボット市場－従業員300～1,000人未満：ベンダー別売上金額シェア (2016年度)	92
図表3-1-59	チャットボット市場－従業員300～1,000人未満：ベンダー別売上金額シェア (2017年度)	92
図表3-1-60	チャットボット市場－従業員300～1,000人未満：ベンダー別売上金額シェア (2018年度予測)	92

図表3-1-61	チャットボット市場－従業員100～300人未満：ベンダー別売上金額推移およびシェア（2016～2018年度予測）	93
図表3-1-62	チャットボット市場－従業員100～300人未満：ベンダー別売上金額シェア（2016年度）	94
図表3-1-63	チャットボット市場－従業員100～300人未満：ベンダー別売上金額シェア（2017年度）	94
図表3-1-64	チャットボット市場－従業員100～300人未満：ベンダー別売上金額シェア（2018年度予測）	94
図表3-1-65	チャットボット市場－従業員100人未満：ベンダー別売上金額推移およびシェア（2016～2018年度予測）	95
図表3-1-66	チャットボット市場－従業員100人未満：ベンダー別売上金額シェア（2016年度） ..	96
図表3-1-67	チャットボット市場－従業員100人未満：ベンダー別売上金額シェア（2017年度） ..	96
図表3-1-68	チャットボット市場－従業員100人未満：ベンダー別売上金額シェア（2018年度予測）	96
図表3-1-69	チャットボット市場：用途別売上金額推移およびシェア（2016～2018年度予測）	97
図表3-1-70	チャットボット市場－BtoE用途：売上金額推移およびシェア（2016～2018年度予測）	98
図表3-1-71	チャットボット市場－BtoE用途：ベンダー別売上金額シェア（2016年度）	99
図表3-1-72	チャットボット市場－BtoE用途：ベンダー別売上金額シェア（2017年度）	99
図表3-1-73	チャットボット市場－BtoE用途：ベンダー別売上金額シェア（2018年度予測）	99
図表3-1-74	チャットボット市場－BtoB用途：売上金額推移およびシェア（2016～2018年度予測）	100
図表3-1-75	チャットボット市場－BtoB用途：ベンダー別売上金額シェア（2016年度）	101
図表3-1-76	チャットボット市場－BtoB用途：ベンダー別売上金額シェア（2017年度）	101
図表3-1-77	チャットボット市場－BtoB用途：ベンダー別売上金額シェア（2018年度予測）	101
図表3-1-78	チャットボット市場－BtoC用途：売上金額推移およびシェア（2016～2018年度予測）	102
図表3-1-79	チャットボット市場－BtoC用途：ベンダー別売上金額シェア（2016年度）	103
図表3-1-80	チャットボット市場－BtoC用途：ベンダー別売上金額シェア（2017年度）	103
図表3-1-81	チャットボット市場－BtoC用途：ベンダー別売上金額シェア（2018年度予測）	103
図表4-2-1	ビジネスチャット市場規模推移および予測：提供形態別（2016～2022年度・売上金額）	110
図表4-3-1	チャットボット市場規模推移および予測（2016～2022年度・売上金額）	112