

店舗経営者の**85.1%**が、効率的な店舗運営には  
「店舗情報管理のクラウドサービスが必須」と回答  
一方、**34.7%**はクラウドサービス導入の「失敗経験あり」  
～サービス選択時に重要視すべき判断基準として、  
「サポート体制の充実度」の声が半数以上～

Googleマイビジネス・HP・各SNSの一括管理サービス「Canly(カンリー)」の開発・提供を行う株式会社カンリー(所在地:東京都渋谷区、代表取締役:辰巳 衛,秋山 祐太郎)は、自社にクラウドシステムを導入した経験がある店舗(5店舗以上)の経営者・役員101名に対し「店舗のクラウドサービス導入」に関する調査を実施いたしましたので、お知らせいたします。

## ■サマリー

### 「店舗のクラウドサービス導入」に関する調査

- TOPIC **01** 店舗経営者の**約9割**が、  
「効率的な店舗運営には、クラウドサービスの導入が必要」と認識
- TOPIC **02** **3割以上**が、クラウドサービスを導入したものの、  
「ツールが定着しなかった経験あり」
- TOPIC **03** クラウドサービスを選択する際に、  
重要視すべき判断基準として「サポート体制の充実度」が**半数以上**

## ■調査概要

調査概要:「店舗のクラウドサービス導入」に関する調査

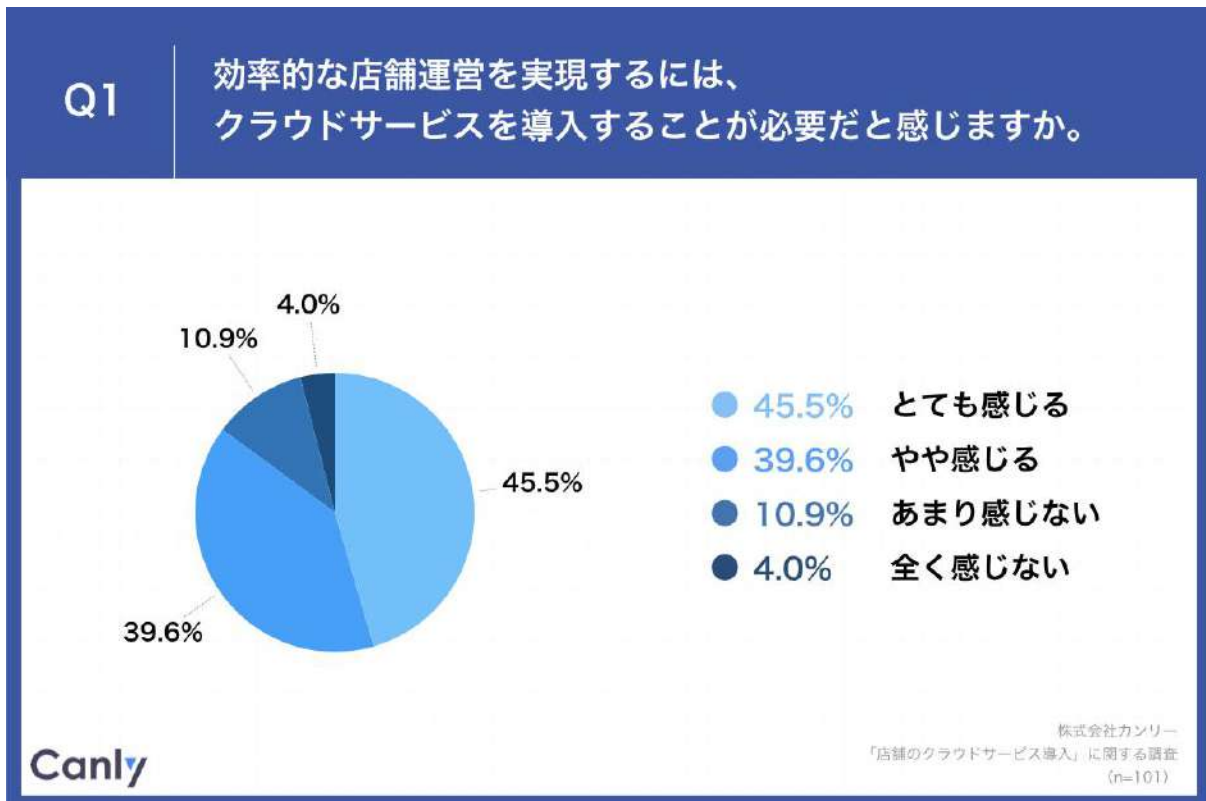
調査方法:インターネット調査

調査期間:2021年10月8日～同年10月10日

有効回答:自社にクラウドシステムを導入した経験がある店舗(5店舗以上)の経営者・役員101名

**■店舗経営者の約9割が「効率的な店舗運営には、店舗情報管理のクラウドサービス導入が必要」と認識**

「Q1.効率的な店舗運営を実現するには、クラウドサービスを導入することが必要だと感じますか。」(n=101)と質問したところ、「とても感じる」が**45.5%**、「やや感じる」が**39.6%**という回答となりました。



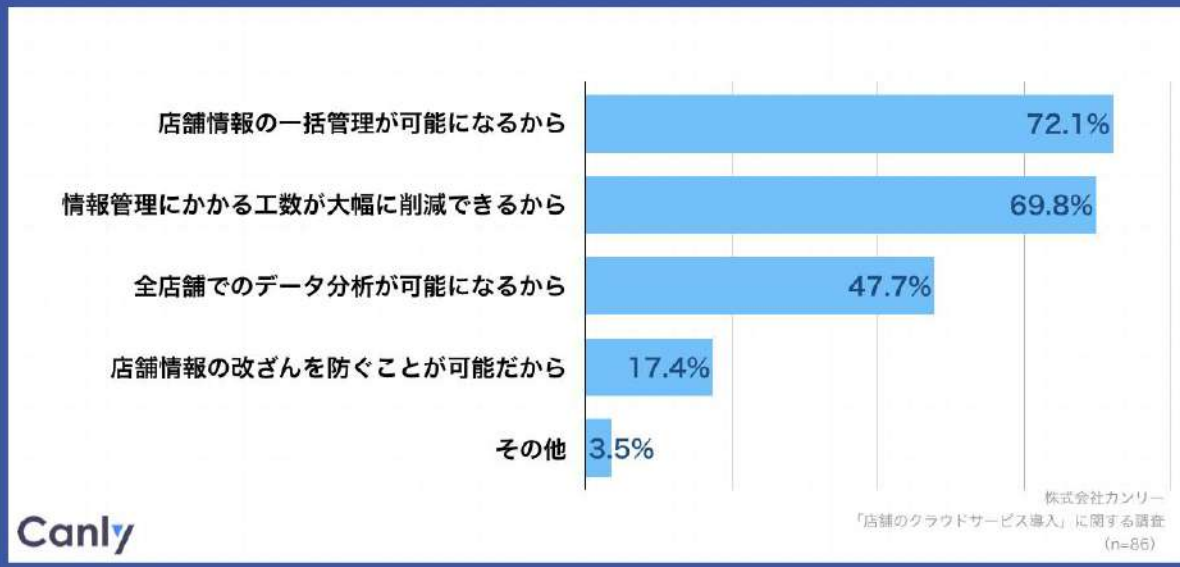
- ・とても感じる: **45.5%**
- ・やや感じる: **39.6%**
- ・あまり感じない: 10.9%
- ・全く感じない: 4.0%

## ■店舗情報管理のクラウドサービス導入が必要な理由は「店舗情報の一括管理が可能になるから」が**72.1%**で最多

「Q2.Q1で「とても感じる」「やや感じる」と回答した人にお聞きします。効率的な店舗運営のために、クラウドサービス導入が必要な理由について、当てはまるものを教えてください。(複数回答)」(n=86)と質問したところ、「店舗情報の一括管理が可能になるから」が**72.1%**、「情報管理にかかる工数が大幅に削減できるから」が**69.8%**、「全店舗でのデータ分析が可能になるから」が**47.7%**という回答となりました。

Q2

効率的な店舗運営のために、クラウドサービス導入が必要な理由について、当てはまるものを教えてください。（複数回答）



- ・店舗情報の一括管理が可能になるから:72.1%
- ・情報管理にかかる工数が大幅に削減できるから:69.8%
- ・全店舗でのデータ分析が可能になるから:47.7%
- ・店舗情報の改ざんを防ぐことが可能だから:17.4%
- ・その他:3.5%

## ■「セキュリティ対策」や「業務の効率化」のために必要との声も

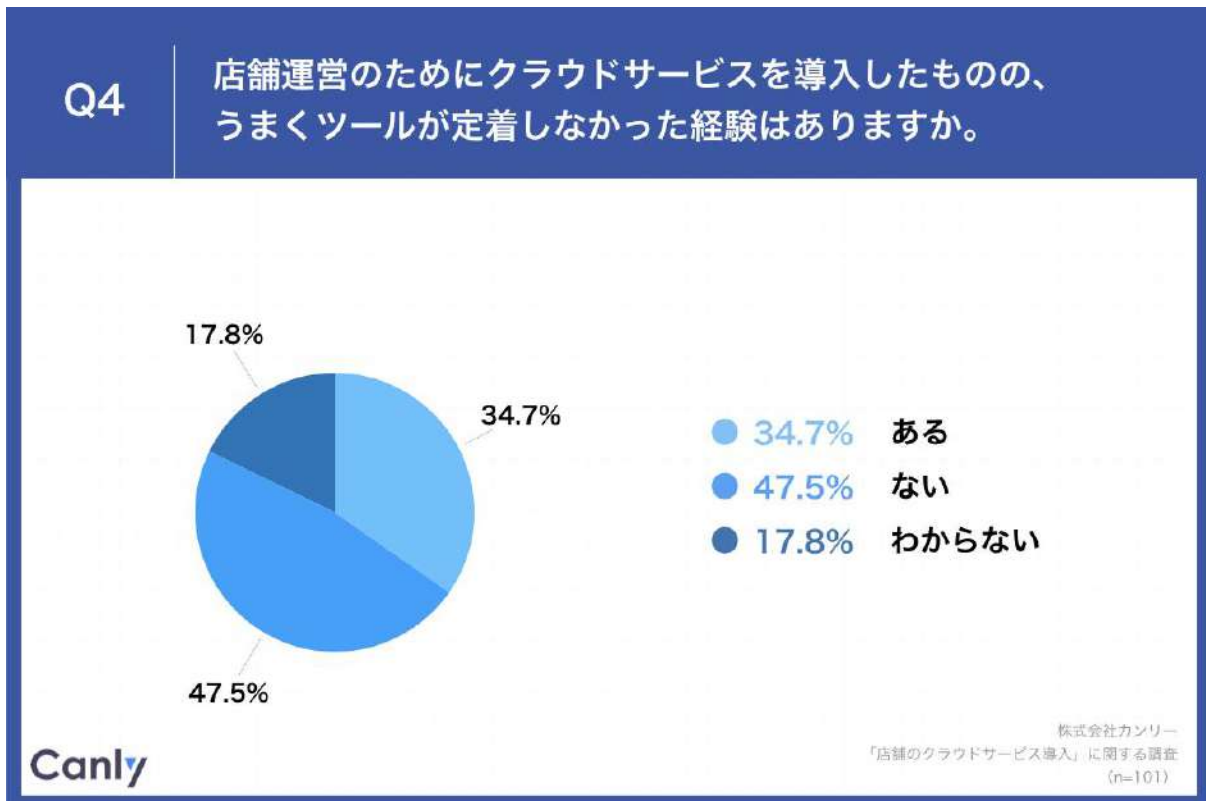
「Q3.Q1で「とても感じる」「やや感じる」と回答した人にお聞きします。Q2で回答した以外で、効率的な店舗運営のために、クラウドサービス導入が必要な理由があれば、自由に教えてください。（自由回答）(n=86)と質問したところ、「セキュリティ対策」や「オンプレミスだと定期的な更新費用と運営管理費用がかかる」、「顧客情報のスムーズな活用」など65の回答を得ることができました。

### ＜自由回答・一部抜粋＞

- ・50歳:セキュリティ対策。
- ・48歳:オンプレミスだと定期的な更新費用と運営管理費用がかかる。
- ・65歳:顧客情報のスムーズな活用。
- ・51歳:業務の効率化。
- ・60歳:BCP(事業継続計画)の観点からも必要。
- ・56歳:デジタルトランスフォーメーションの導入で経営の効率化が計れる。
- ・49歳:情報共有・分析。
- ・51歳:収支管理。
- ・56歳:ペーパーレス。

## ■3割以上が、クラウドサービス導入後「ツールが定着しなかった経験あり」

「Q4.店舗運営のためにクラウドサービスを導入したものの、うまくツールが定着しなかった経験はありますか。」(n=101)と質問したところ、「ある」が**34.7%**、「ない」が**47.5%**という回答となりました。



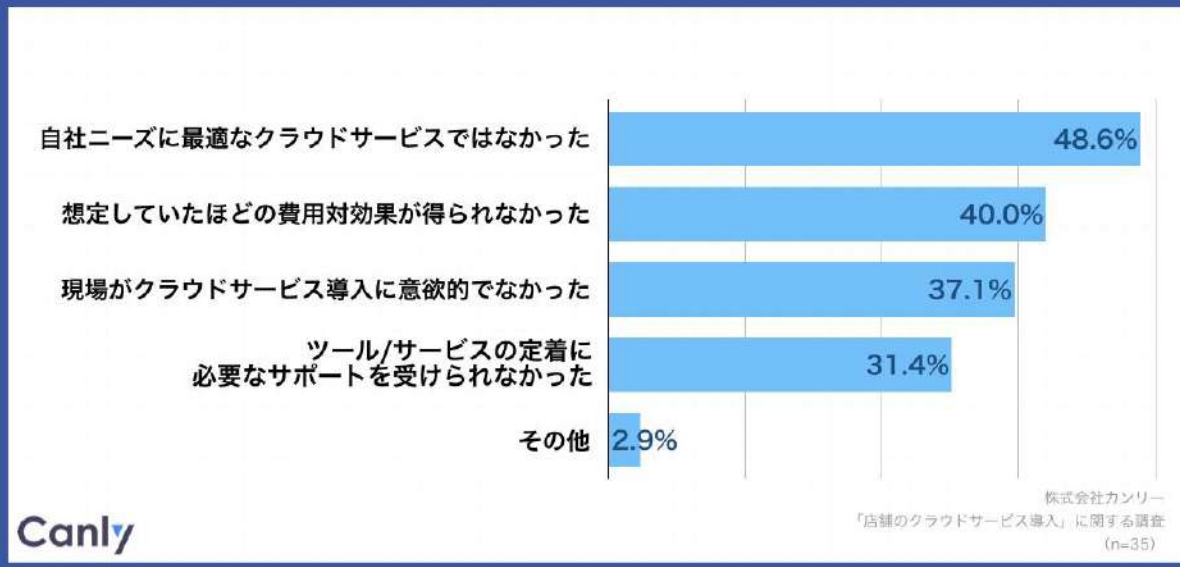
- ・ある: **34.7%**
- ・ない: **47.5%**
- ・わからない: 17.8%

## ■クラウドサービス導入が失敗した理由は「自社ニーズに最適なクラウドサービスではなかった」が**48.6%**

「Q5.Q4で「ある」と回答した方にお聞きします。クラウドサービス導入が失敗に終わった原因について、当てはまるものを教えてください。(複数回答)」(n=35)と質問したところ、「自社ニーズに最適なクラウドサービスではなかった」が**48.6%**、「想定していたほどの費用対効果が得られなかった」が**40.0%**、「現場がクラウドサービス導入に意欲的でなかった」が**37.1%**という回答となりました。

## Q5

Q4で「ある」と回答した方にお聞きします。  
クラウドサービス導入が失敗に終わった原因について、  
当てはまるものを教えてください。（複数回答）



- ・自社ニーズに最適なクラウドサービスではなかった: **48.6%**
- ・想定していたほどの費用対効果が得られなかった: **40.0%**
- ・現場がクラウドサービス導入に意欲的でなかった: 37.1%
- ・ツール/サービスの定着に必要なサポートを受けられなかった: 31.4%
- ・その他: 2.9%

### ■「利用担当者の知識不足」や「導入や維持に関する社員の負担」など、運用担当者に関わる言及も

「Q6.Q4で「ある」と回答した方にお聞きします。Q5で回答した以外で、クラウドサービス導入が失敗に終わった原因があれば、自由に教えてください。（自由回答）」(n=35)と質問したところ、「利用担当者の知識不足」や「導入や維持に関する社員の負担」、「多種多様なデータの取り扱いをしようとしたため、訳がわからなくなった」など28の回答を得ることができました。

#### ＜自由回答・一部抜粋＞

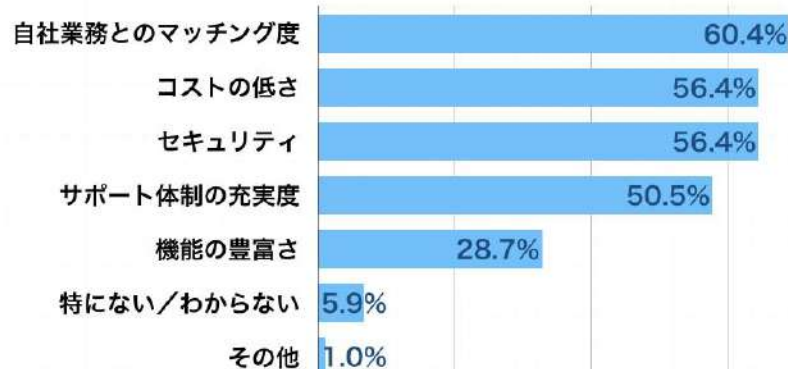
- ・61歳: 利用担当者の知識不足。
- ・36歳: 導入や維持に関する社員の負担。
- ・64歳: 多種多様なデータの取り扱いをしようとしたため、訳がわからなくなった。
- ・50歳: 現場の自発的な行動を得られなかった。
- ・61歳: 社員のリテラシーが低く、正確な効果測定が出来なかった。
- ・56歳: 従業員の意識が低く、デジタルトランスフォーメーションを活かす事が出来なかった。

### ■クラウドサービスを選択する際に、重要視すべき判断基準として「サポート体制の充実度」が半数以上

「Q7.店舗運営のためにクラウドサービスを導入するにあたって、クラウドサービスを選択する際、重要視すべきだと思う判断基準を教えてください。(複数回答)」(n=101)と質問したところ、「自社業務とのマッチング度」が**60.4%**、「コストの低さ」が**56.4%**、「セキュリティ」が**56.4%**という回答となりました。

## Q7

店舗運営のためにクラウドサービスを導入するにあたって、クラウドサービスを選択する際、重要視すべきだと思う判断基準を教えてください。(複数回答)



- ・自社業務とのマッチング度：**60.4%**
- ・コストの低さ：**56.4%**
- ・セキュリティ：**56.4%**
- ・サポート体制の充実度：**50.5%**
- ・機能の豊富さ：28.7%
- ・特にない／わからない：5.9%
- ・その他：1.0%

## ■まとめ

今回は、自社にクラウドシステムを導入した経験がある店舗(5店舗以上)の経営者・役員101名に対し「店舗のクラウドサービス導入」に関する調査を実施しました。

まず、店舗経営者の約9割が、効率的な店舗運営には「クラウドサービスの導入が必要」と認識していることが明らかになりました。理由としては「店舗情報の一括管理が可能になるから」が72.1%で最多、「情報管理にかかる工数が大幅に削減できるから」が69.8%と、主に作業工数や一括管理への利点が大きいと考えていることがわかりました。他にも「セキュリティ対策」や「業務の効率化」などの声も挙がりました。

一方で、3割以上がクラウドサービスを導入したものの「ツールが定着しなかった経験がある」と回答し、「自社ニーズに最適なクラウドサービスではなかった」(48.6%)や、「ツール/サービスの

定着に必要なサポートを受けられなかった」(31.4%)などを理由に挙げました。加えて「利用担当者の知識不足」や「導入や維持に関する社員の負担」などの声も多数挙がりました。

最後に、クラウドサービスを選択する際に「重要視すべき判断基準」について尋ねてみたところ、半数以上が「サポート体制の充実度」と回答。クラウドサービスへの導入の必要性を、9割もの経営者が実感している一方で、「サポート体制の充実度」を重要視する声が半数以上にも上ることから、カスタマーサポート体制が充実していないケースが多いことが伺えます。クラウドサービスを導入し、安心して利用を継続するためには、最適なクラウドサービスの提案のみならず、現場が混乱しないためのサポート体制の充実が重要だと言えるでしょう。

## ■Googleマイビジネス・HP・各SNSの一括管理サービス「Canly(カンリー)」



The graphic features a blue background on the left and a yellow background on the right. On the left, there are three circular icons: a storefront for 'Google マイビジネスや', a smartphone for 'SNSなど', and a laptop for 'ホームページも'. Below these icons, the text reads '店舗情報をまるっと管理し顧客との接点を増やす'. At the bottom left, it states 'Canly(カンリー)は、導入実績10,000店舗以上。来店数を上げられる、手間のかからないツールです。'. On the right, a laptop displays the Canly web interface. A speech bubble above the laptop says '特許取得済み'.

「Canly」は、Googleマイビジネスや各SNSの店舗アカウントを一括管理することで、管理・運用コストの削減、データ分析により店舗運営上の課題を特定し施策の改善につなげる店舗管理クラウドサービスです(特許取得済)。ツールの提供だけではなく、Canlyのカスタマーサクセスが、運用の内製化支援まで行うので安心です。

- ・サービスサイト：<https://jp.can-ly.com/>
- ・資料請求はこちら：<https://jp.can-ly.com/contact/>

## ■会社概要

会社名 : 株式会社カンリー  
設立 : 2018年8月15日  
共同代表者: 代表取締役 Co-CEO 辰巳 衛 / 秋山 祐太郎  
所在地 : 東京都渋谷区渋谷1-8-3 TOC第一ビル7F  
事業内容 : Googleマイビジネス・HP・各SNSの一括管理サービス  
「Canly(カンリー)」の開発・提供  
SNS運用コンサル事業、インターネットメディア、広告事業等  
URL : <https://biz.can-ly.com/>

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社 カンリー

担当: 菅野

E-mail: [contact@can-ly.com](mailto:contact@can-ly.com)