

企业邮箱满意度研究报告简版

iResearch Satisfaction Research On Enterprise Email Service Report

2008 年

目 录

I 研究背景与目标	3
II 研究方法	4
III 研究体系	5
IV 正文	6
1. 国内企业邮箱市场分析	6
2. 满意度研究	8
2.1. 各企业邮箱总体满意度情况	8
2.2. 用户选择企业邮箱关注因素分析	9
2.3. 邮箱安全性及垃圾邮件处理	10
2.4 企业邮箱客户服务	15
3. 企业邮箱市场品牌分析	19
法律声明:	20

注：本报告仅为简版报告，未包含企业邮箱满意度研究中的全部指标体系内容。

表目录

表 1-1: 企业邮箱样本分布-厂商	4
表 1-2: 企业邮箱样本分布-企业规模	4

图目录

图 前言-1: 企业邮箱满意度研究体系	5
图 1-1: 企业邮箱市场规模及预测	6
图 1-2: 2007 年中国企业邮箱市场份额	7
图 2-1: 五企业邮箱用户总体满意度得分	8
图 2-2: 用户选择企业邮箱关注因素分析	9
图 2-3: 五企业邮箱垃圾邮件收取情况满意度得分	10
图 2-4: 五企业邮箱国外邮件丢信情况满意度得分	11
图 2-5: 五企业邮箱国外邮件速度情况满意度得分	12
图 2-6: 五企业邮箱因病毒邮件感染病毒情况满意度得分	13
图 2-7: 五企业邮箱安全性及垃圾邮件处理满意度分析	14
图 2-8: 五企业邮箱客服问题反馈及时性满意度得分	15
图 2-9: 五企业邮箱客服问题解决及时性满意度得分	16
图 2-10: 五企业邮箱客户服务态度满意度得分	17
图 2-11: 五企业邮箱客户服务满意度分析	18
图 3-1: 主流企业邮箱市场品牌分析	19

I 研究背景与目标

- 企业邮箱在企业信息化的过程中具有非常重要的作用，近年，越来越多的企业开始使用更专业，更安全可靠，而且有服务保障的企业邮箱。
- 国内企业邮箱市场的产品日益丰富，我们通过对企业邮箱用户的企业邮箱使用满意度情况进行测评，以期帮助企业邮箱供应商更深入的了解企业邮箱用户目前的满意度水平，以及不同品牌企业邮箱用户之间的满意度差别，并确定影响满意度的关键决定因素。

II 研究方法

1. 研究对象:

使用 21CN、263、35 互联、尚易、新浪企业邮箱的企业用户

2. 研究方法:

CATI/电话访问

3. 执行时间:

2008 年 10 月 6 日-2008 年 10 月 13 日

4. 样本分布:

厂商	样本数量 (个)
21CN	55
263	66
35 互联	37
尚易	56
新浪	41
总计	255

表 1-1: 企业邮箱样本分布-厂商

企业规模	所占比例	数量 (个)
10 人以下	7.06%	18
10~20 人	10.98%	28
20~50 人	18.04%	46
50~100 人	17.25%	44
100~250 人	18.82%	48
250 人以上	27.84%	71
总数(N)		255

表 1-2: 企业邮箱样本分布-企业规模

III 研究体系

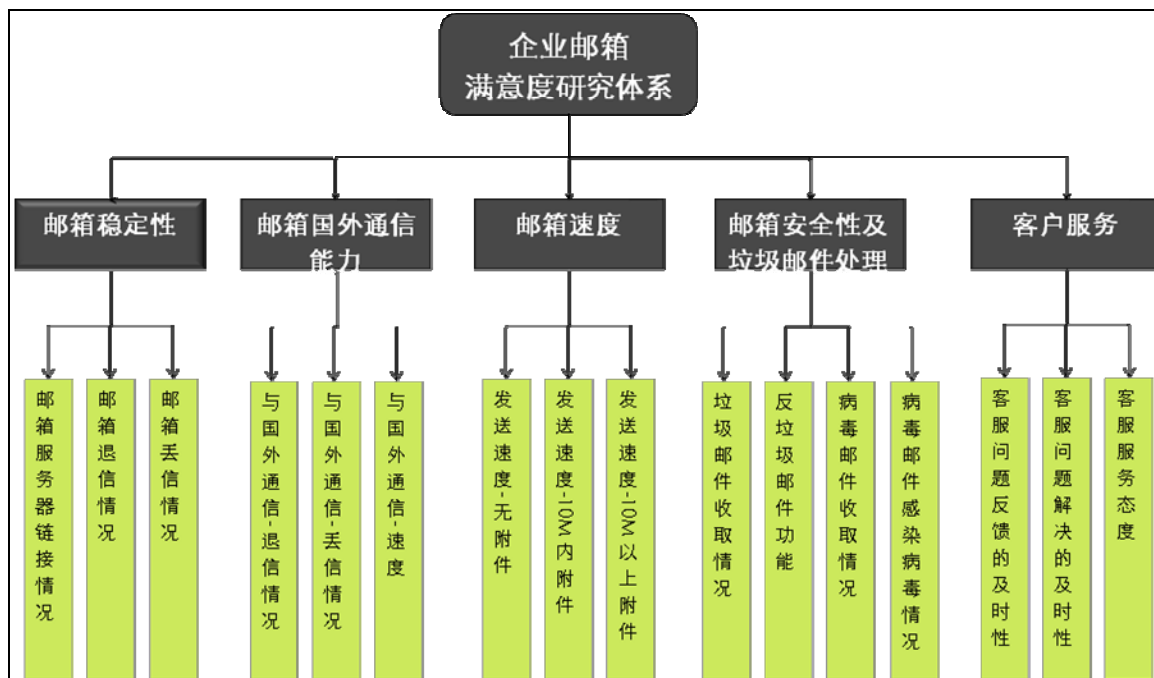


图 前言- 1: 企业邮箱满意度研究体系

IV正文

1.国内企业邮箱市场分析

2007 年中国企业邮箱市场规模为 2 亿，艾瑞预测在 2007 至 2012 年企业邮箱市场规模年复合增长率为 24%，2012 年将达到 6 亿人民币；

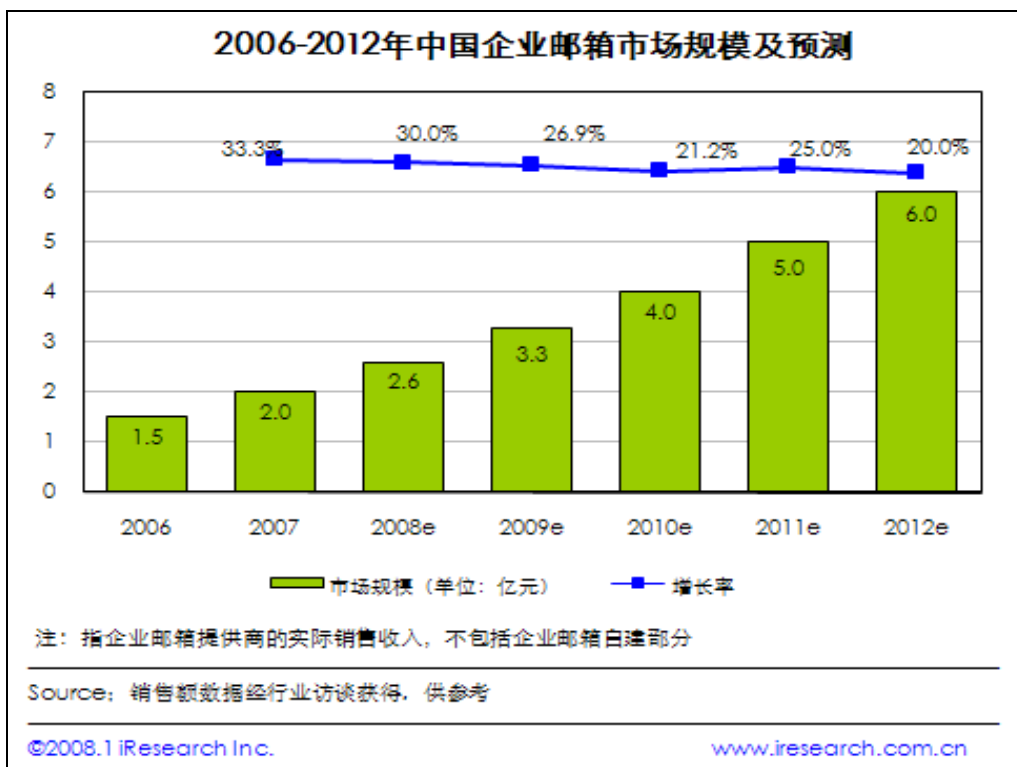


图 1-1: 企业邮箱市场规模及预测

2007 年企业邮箱市场份额最大的是 263,达到 18.5%, 35 互联的市场份额为 15.0%, 尚易为 14.0%, 21CN 为 11.0%, 新浪为 10.5%, 这五家企业邮箱厂商已经占据了企业邮箱市场的 69.0% 的份额.

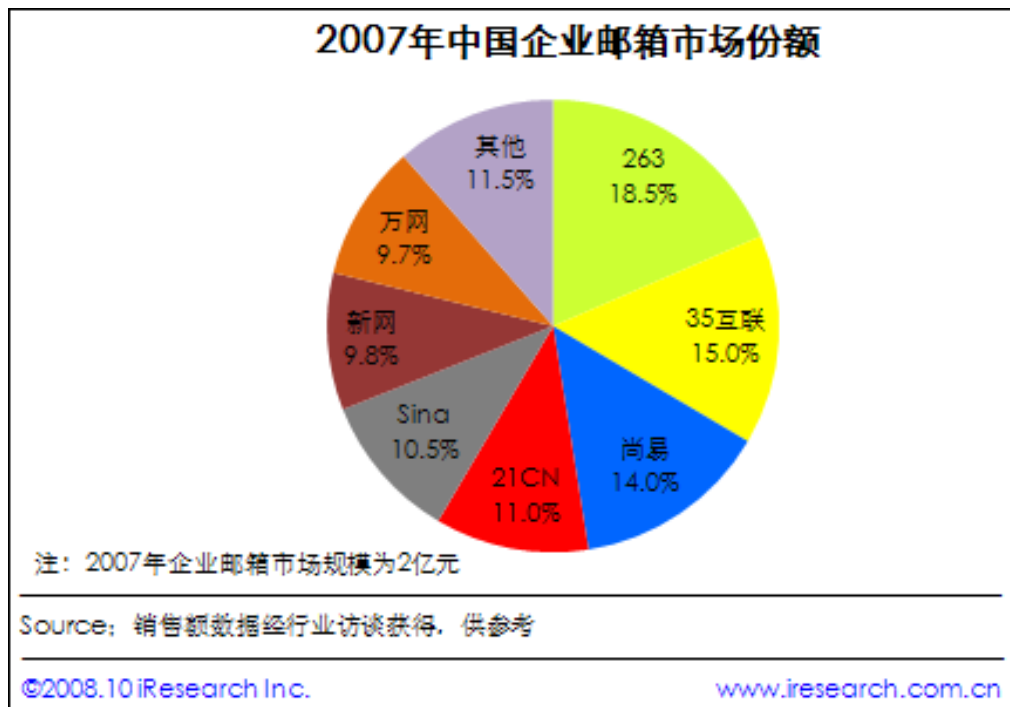


图 1-2: 2007 年中国企业邮箱市场份额

2. 满意度研究

2.1. 各企业邮箱总体满意度情况

从满意度得分来看，五企业邮箱用户满意度平均值为 72.74，用户整体满意度较高；263 企业邮箱用户满意度最高，为 76.85、尚易位列第二，73.13 分，新浪、35 互联及 21CN 分列第三至第五位，用户满意度得分落后于行业平均值；

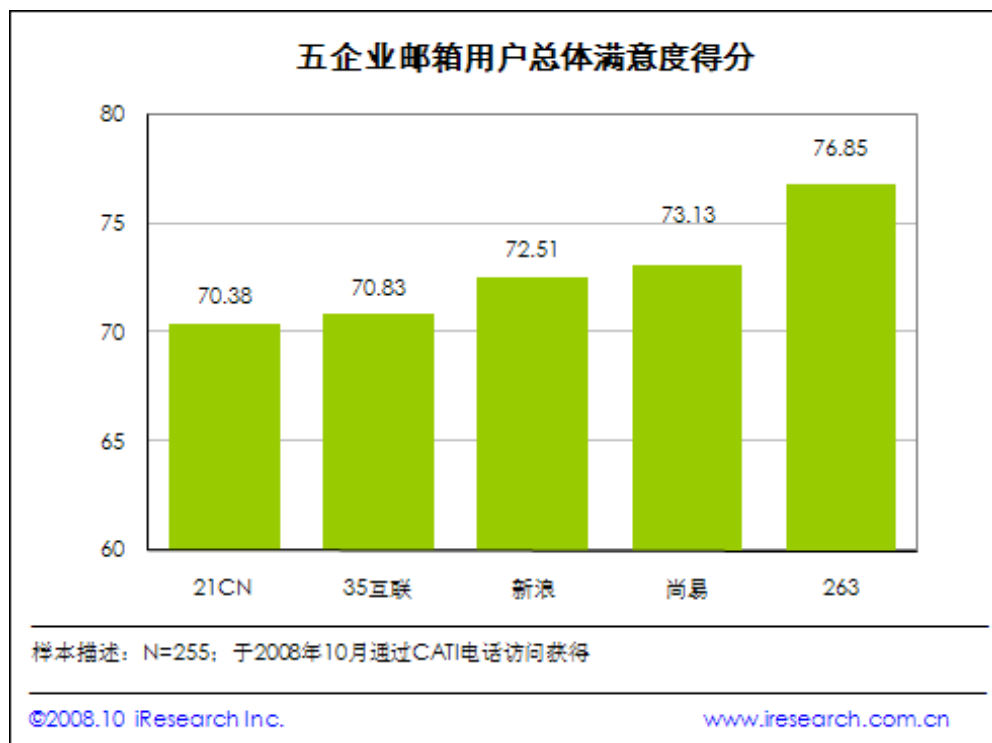


图 2-1：五企业邮箱用户总体满意度得分

2.2.用户选择企业邮箱关注因素分析

用户选择企业邮箱关注的首要因素为“邮箱稳定性”，其次为“邮箱的安全性及垃圾邮件处理”，除此之外还关注“邮箱速度”、“邮箱国外通信能力”和“客户服务”。

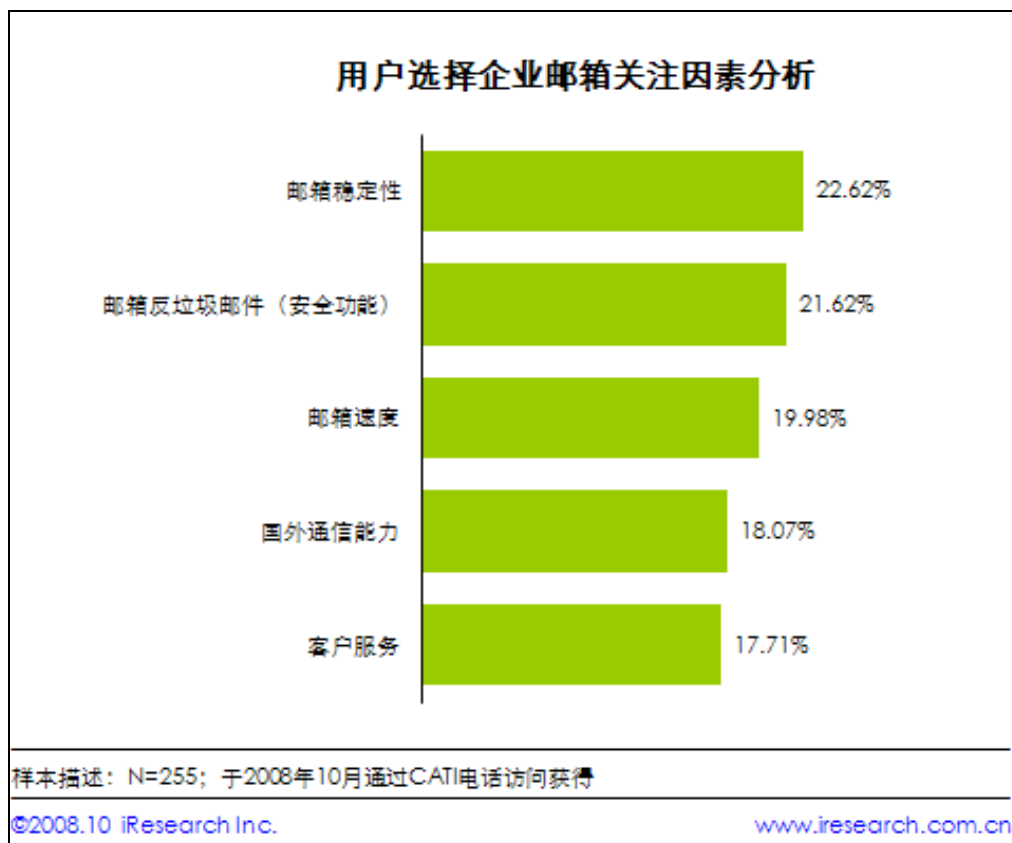


图 2-2: 用户选择企业邮箱关注因素分析

2.3. 邮箱安全性及垃圾邮件处理

针对目前所用企业邮箱的垃圾邮件收取情况，新浪用户的满意度最高，263、21CN 和尚易紧随其后，满意度得分接近于行业平均值，而 35 互联的用户满意度最低；

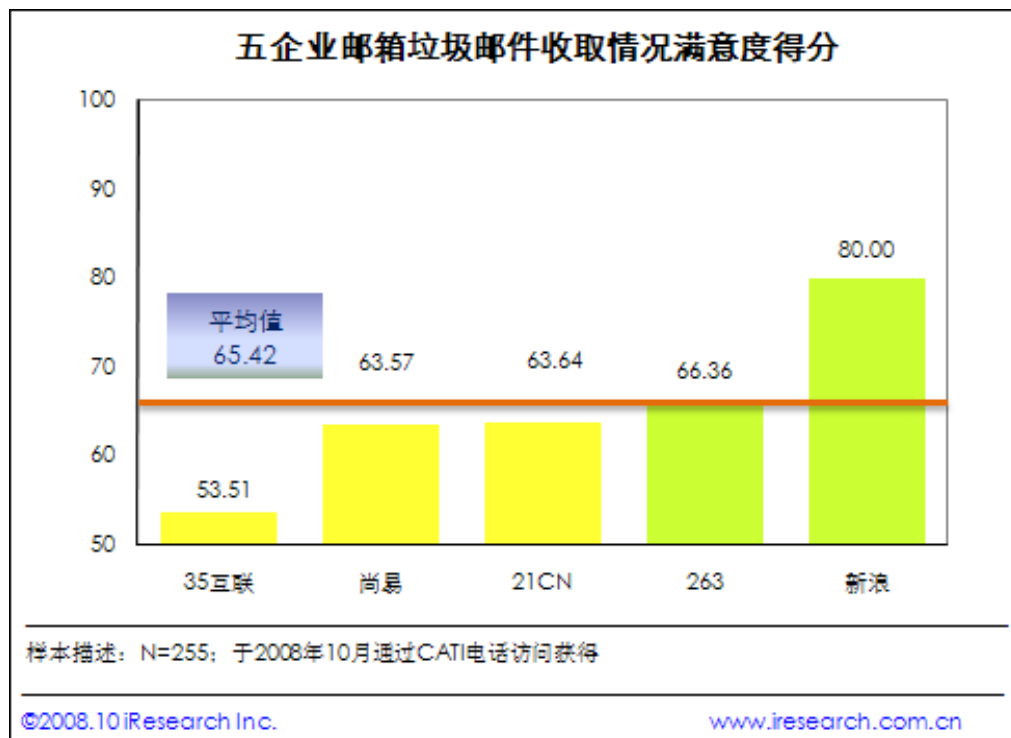


图 2-3：五企业邮箱垃圾邮件收取情况满意度得分

而针对各企业邮箱邮件反垃圾功能设置方面，35 互联、263、尚易的用户满意度均高于行业平均值，而新浪和 21CN 低于行业平均值；

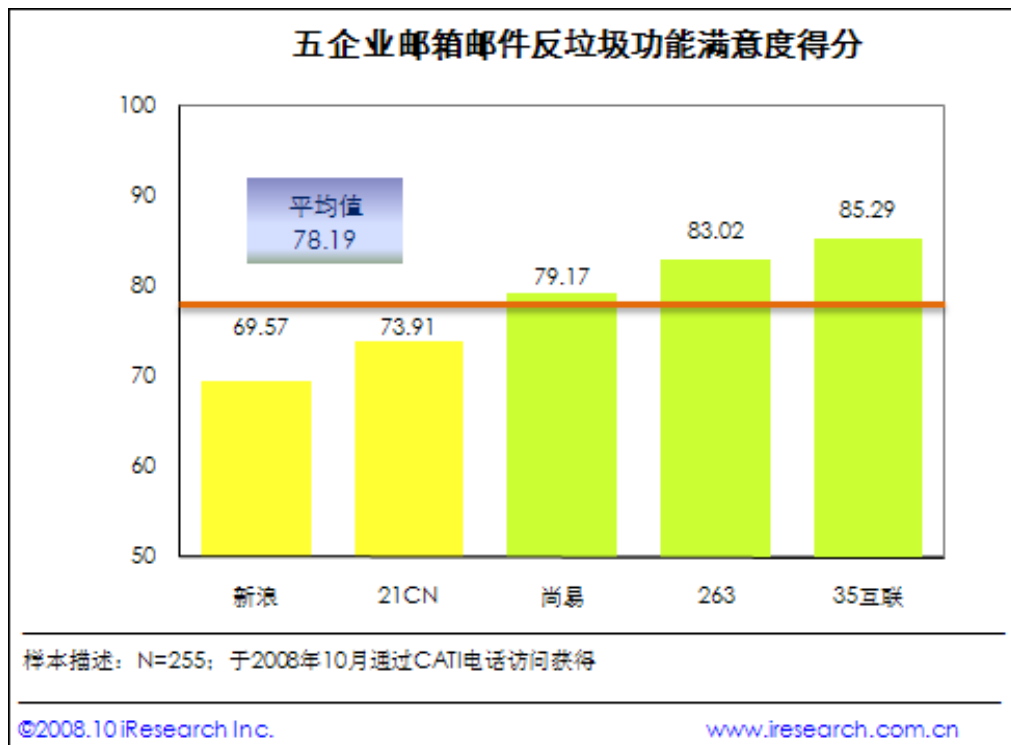


图 2-4：五企业邮箱国外邮件丢信情况满意度得分

针对目前所用企业邮箱的病毒邮件收取情况，263 和 21CN 的用户满意度较高，而 35 互联、尚易及新浪的满意度略低于行业平均值。

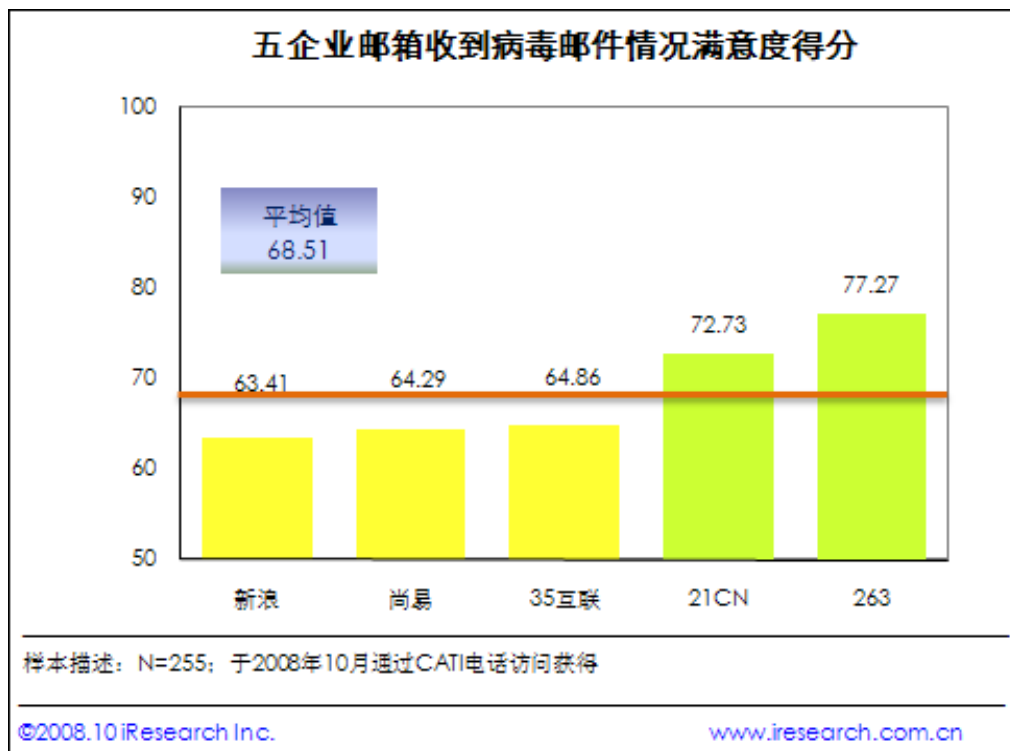


图 2-5：五企业邮箱国外邮件速度情况满意度得分

而在企业邮箱的使用过程中，因病毒邮件感染病毒方面，263 的用户满意度最高，新浪、35 互联、21CN 的用户满意度与行业平均值差异不大，尚易的用户满意度落后于行业平均值。

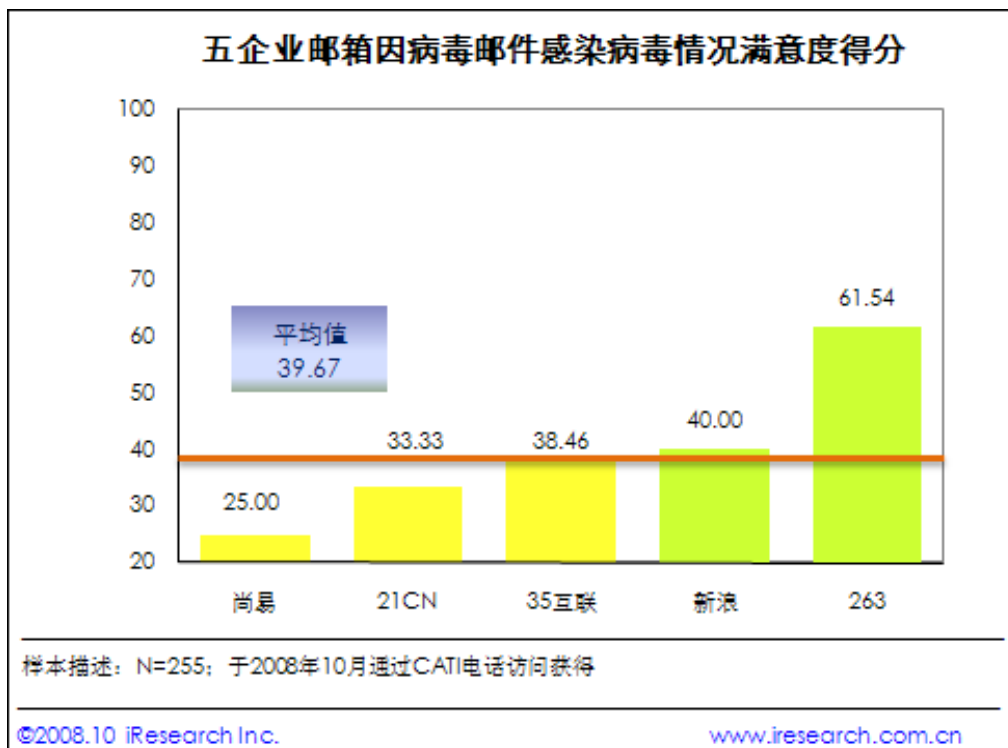


图 2-6：五企业邮箱因病毒邮件感染病毒情况满意度得分

各企业邮箱安全性及垃圾邮件处理方面，整体的满意度水平偏低，平均值为 62.95，263 的满意度最高 72.05 分。

从单项上看，263 在邮箱的安全及垃圾邮件处理方面都处于较高的水平，而新浪与 35 互联在邮箱垃圾邮件处理方面具有一定优势，尚易与 21CN 在邮箱的安全及垃圾邮件处理方面都处于较低的水平；

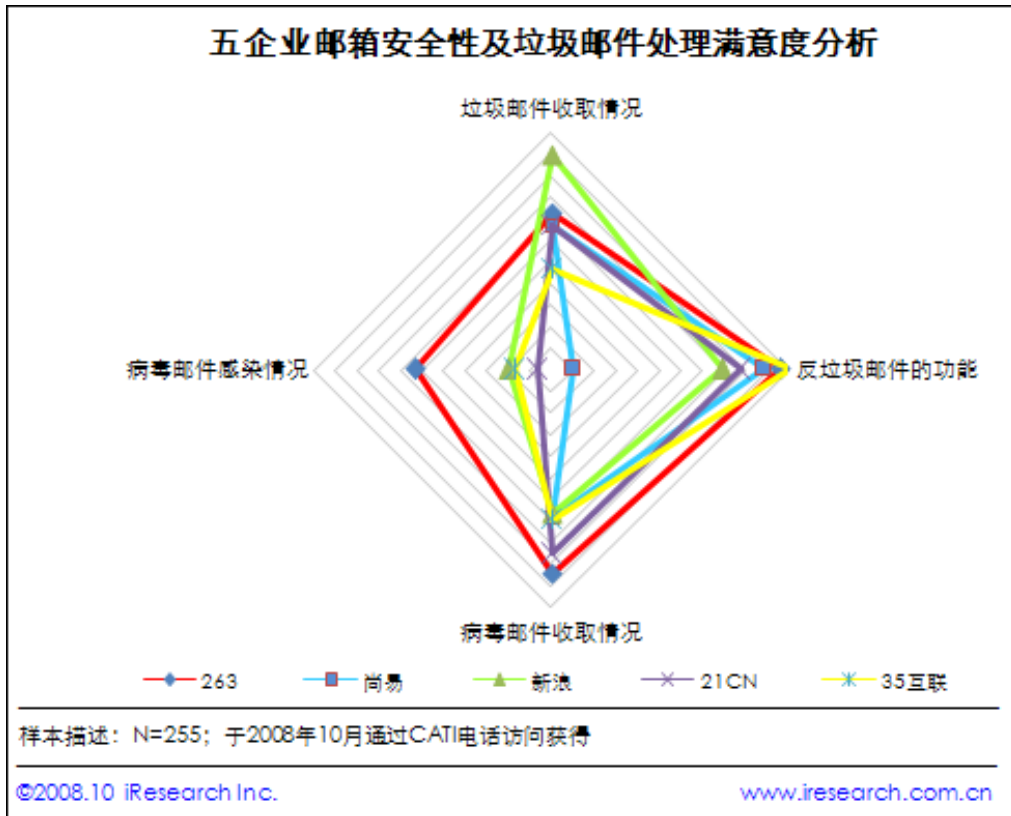


图 2-7: 五企业邮箱安全性及垃圾邮件处理满意度分析

2.4 企业邮箱客户服务

各企业邮箱客服反馈问题及时性方面，整体满意度水平偏低，平均值为 60.33；263 的满意度最高 70.91 分，尚易位居第二，用户满意度得分高于行业平均值，21CN、新浪、35 互联的用户满意度均低于行业平均值，用户的满意度处于较低水平；

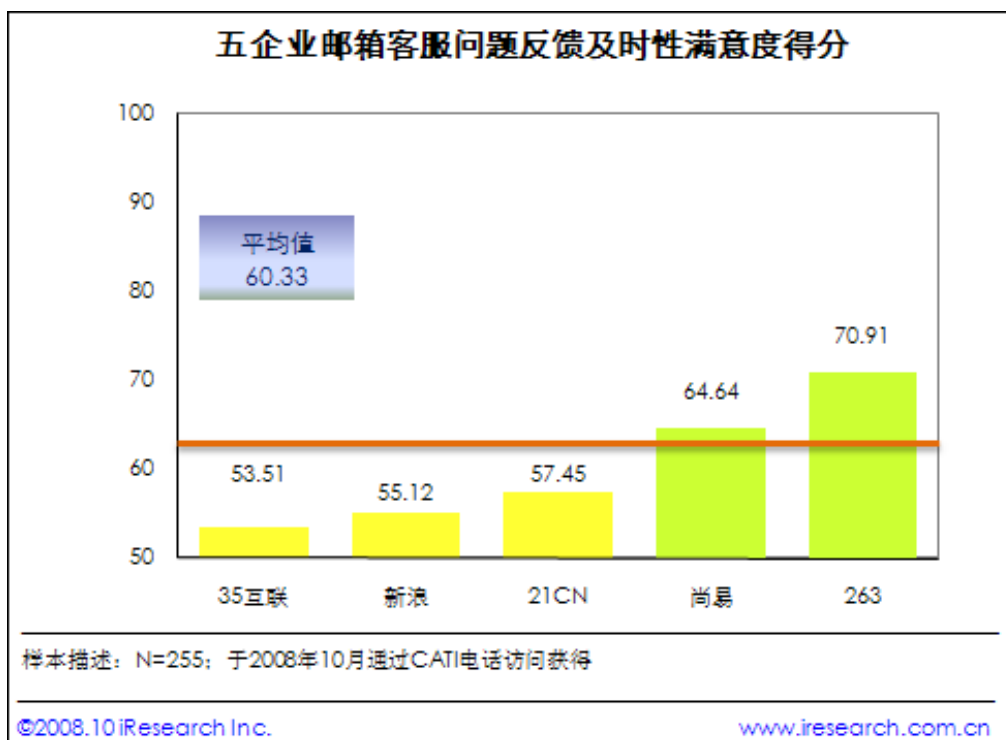


图 2-8：五企业邮箱客服问题反馈及时性满意度得分

各企业邮箱客服解决问题及时性方面，263 的满意度最高 65.45 分，尚易位居第二，21CN 位居第三，用户满意度得分高于行业平均值；新浪、35 互联的用户满意度均低于行业平均值，用户的满意度偏低；

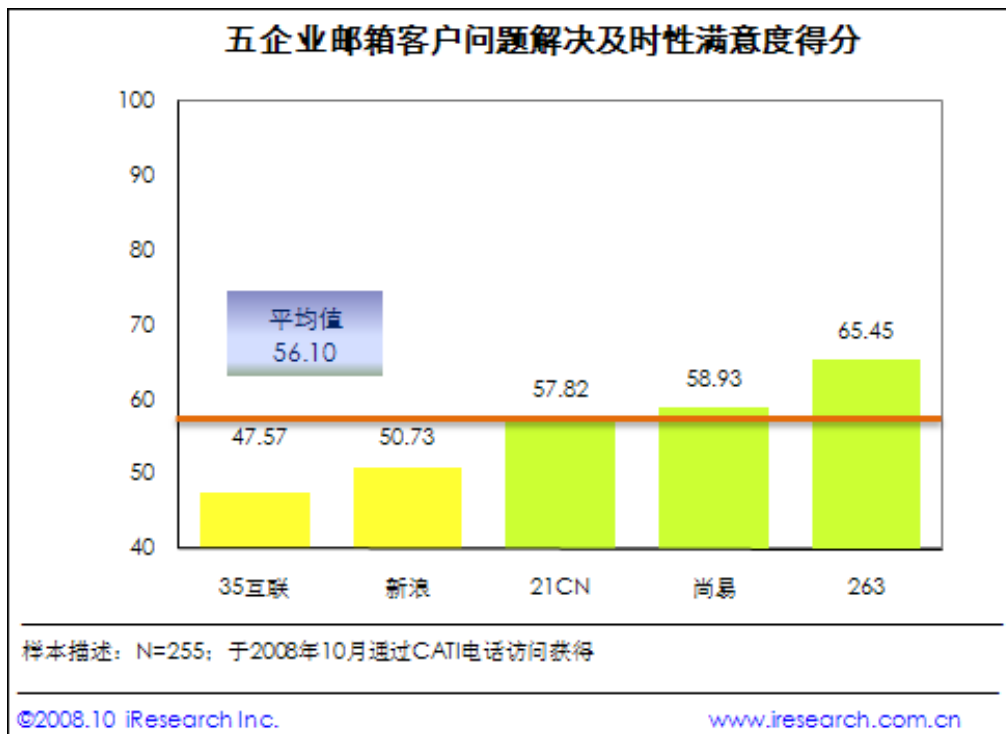


图 2-9：五企业邮箱客服问题解决及时性满意度得分

用户对于各企业邮箱的客户服务的满意度整体较低，平均值为 58.02，263 和尚易的用户满意度水平较高，高于行业平均值，而 21CN、新浪和 35 互联的用户满意度较低；

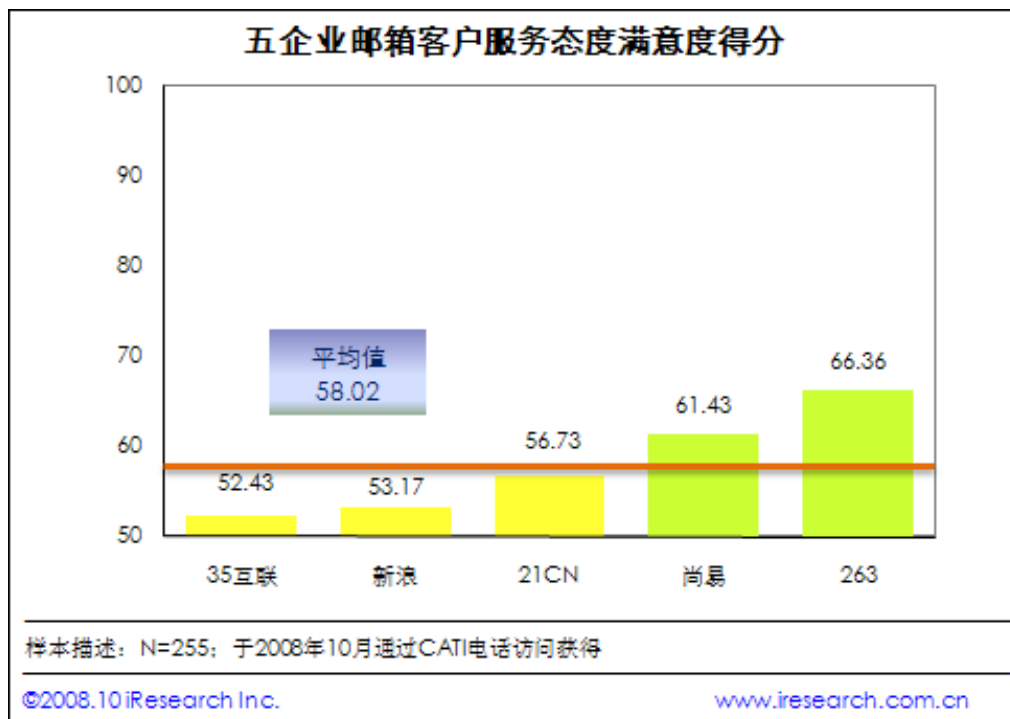


图 2-10：五企业邮箱客户服务态度满意度得分

各企业邮箱客户服务方面，用户整体满意度很低，平均值仅为 58.15，其中 263 的用户满意度最高，尚易和 21CN 紧随其后，而新浪和 35 互联落后于行业平均值；从各单项来看，263 在“问题反馈的及时性”、“问题解决的及时性”以及“客户服务态度”三个方面的用户满意度分值都很高，而新浪和 35 互联在三个单项上的分值都处于较低的水平；



图 2-11：五企业邮箱客户服务满意度分析

3. 企业邮箱市场品牌分析

263、尚易在用户满意度和目前的市场表现都处于较高的水平，在企业邮箱市场属于优势品牌，35 互联作为行业内的传统品牌，目前的市场表现很高，但用户满意度处于较低的水平，可能会造成用户的流失，从而影响其未来的市场表现；新浪目前的市场表现虽然不是很高，但用户的满意度较高，具有较强的发展潜力；21CN 在目前市场表现和用户满意度方面都处于较低的水平，可能会造成用户的流失而使得未来的市场表现继续下跌；

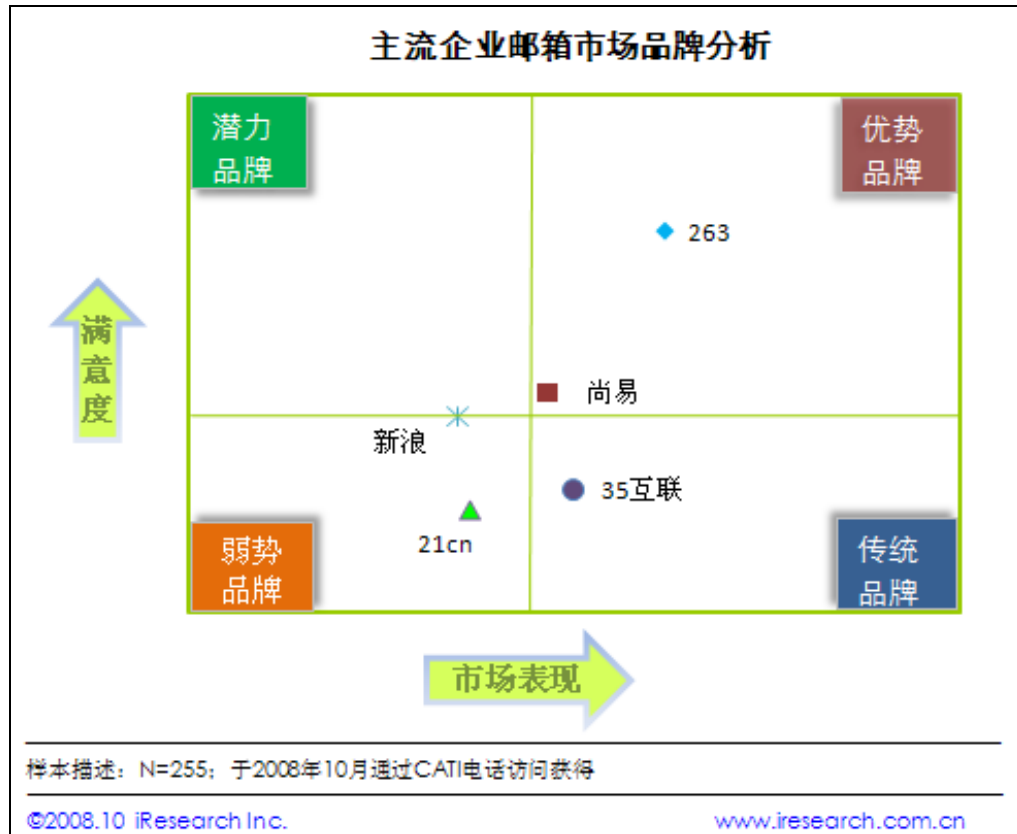


图 3-1：主流企业邮箱市场品牌分析

法律声明:

本报告为艾瑞市场咨询有限公司制作, 报告中所有的文字、图片、表格均受到中国法律知识产权相关条例的版权保护。没有经过本公司书面许可, 任何组织和个人, 不得使用本报告中的信息用于其它商业目的。本报告中部分文字和数据采集于公开信息, 所有权为原著者所有。没有经过原著者和本公司许可, 任何组织和个人不得使用本报告中的信息用于其他商业目的。

本报告中运营商收入及相关市场预测主要为公司研究员采用行业访谈、市场调查、二手数据及其他研究方法分析获得, 部分数据未经运营商直接认可。本报告中发布的调研数据部分采用样本调研方法, 其数据结果受到样本的影响。由于调研方法及样本的限制, 调查资料收集范围的限制, 部分数据不能够完全反映真实市场情况。本报告只提供给购买报告的客户作为市场参考资料, 本公司对该报告的数据准确性不承担法律责任。

中文研究网站: <http://www.iresearch.com.cn>

中文媒体网站: <http://www.iresearch.cn>

英文研究网站: <http://english.iresearch.com.cn>

中国网民调查: <http://www.iusersurvey.com>

网络广告监测: <http://www.iadtracker.com>

网民行为研究: <http://www.iusertracker.com>

网络媒体排名: <http://www.iwebchoice.com>

网络广告推荐: <http://www.iadchoice.com>

报告购买/定制调查:

艾瑞市场咨询有限公司 上海

地址: 上海市徐汇区南丹东路 300 弄 9 号亚都商务楼 1008 室, 200030

电话: 021-51082699 -业务部

艾瑞市场咨询有限公司 北京

地址: 北京市朝阳区建国路 88 号 SOHO 现代城 C 座 1509 室, 100022

电话: 010-51283899 - 业务部

报告总顾问:

杨伟庆 iResearch 总裁

Email: henry@iresearch.com.cn