

2016年中堅・中小企業における「ワークフロー」の利用実態とユーザ企業が抱える課題

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

ノークリサーチ(本社〒120-0034 東京都足立区千住1-4-1東京芸術センター1705: 代表: 伊嶋謙二 TEL: 03-5244-6691 URL: <http://www.norkresearch.co.jp>)は2016年の国内中堅・中小市場における「ワークフロー」の利用実態とユーザ企業が抱える課題に関する調査を実施し、その分析結果を発表した。本リリースは「2016年版 中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート」の「ワークフロー」カテゴリに関するサンプルおよびダイジェストである。

<顧客を維持/拡大していくための「位置付けの明確化」や「差別化要因」が求められる>

- 導入社数シェアは上位の製品/サービスやERPの一機能に少しずつ収斂しつつある兆候
- 「スマートデバイス端末からのワークフロー活用」も今後検討すべき訴求ポイントの一つ
- 「ワークフロー活用を通じた業務の効率化」を実現できるか? が今後の差別化要因となる

対象企業: 日本全国/全業種の500億円未満の中堅・中小企業

対象職責: 以下のいずれかの権限を持つ社員

「情報システムの導入や運用/管理の作業を担当している」

「情報システムに関する製品/サービスの選定または決裁の権限を有している」

調査実施時期: 2016年7月~8月

有効回答件数: 1300社(有効回答件数)

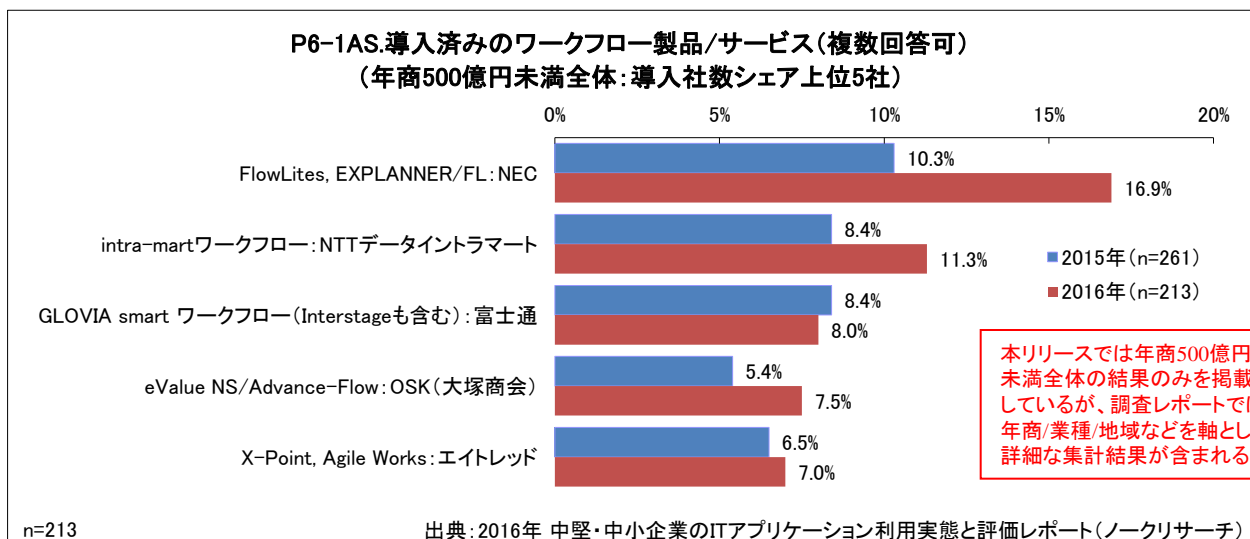
※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016itapp_rep.pdf

導入社数シェアは上位の製品/サービスやERPの一機能に少しずつ収斂しつつある兆候

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業に対して、「導入済みのワークフロー製品/サービス(複数回答可)」を尋ねた結果のうち、導入社数シェア上位5社の2015年から2016年にかけての推移をプロットしたものだ。(本リリースの元となる調査レポートでは末尾に記載した全ての製品/サービスの導入社数シェアなどの利用実態を年商/業種/地域とといった属性別に集計した結果が含まれる)

ワークフローに該当する製品/サービスは非常に多く、これまでも多種多様な製品/サービスが導入社数シェアを少しずつ分け合う状況が続いてきた。だが、2015年~2016年にかけては以下のグラフが示すようにシェア上位5社のうちの多くがシェア数値を伸ばしており、主要な製品/サービスに少しずつ収斂しつつある兆候が見られる。(さらに、次頁で触れるようにERPの一機能としてのワークフロー活用も影響している)

本リリースの元となる調査レポートで製品/サービス別に見た導入社数シェア動向を始め、ユーザ企業から見た時の「評価/満足している事柄」「抱えている課題」「今後に向けたニーズ」などのワークフロー活用実態に関する詳しい集計/分析を行っている。本リリースではその一部をサンプル/ダイジェストとして紹介している。



「スマートデバイス端末からのワークフロー活用」も今後検討すべき訴求ポイントの一つ

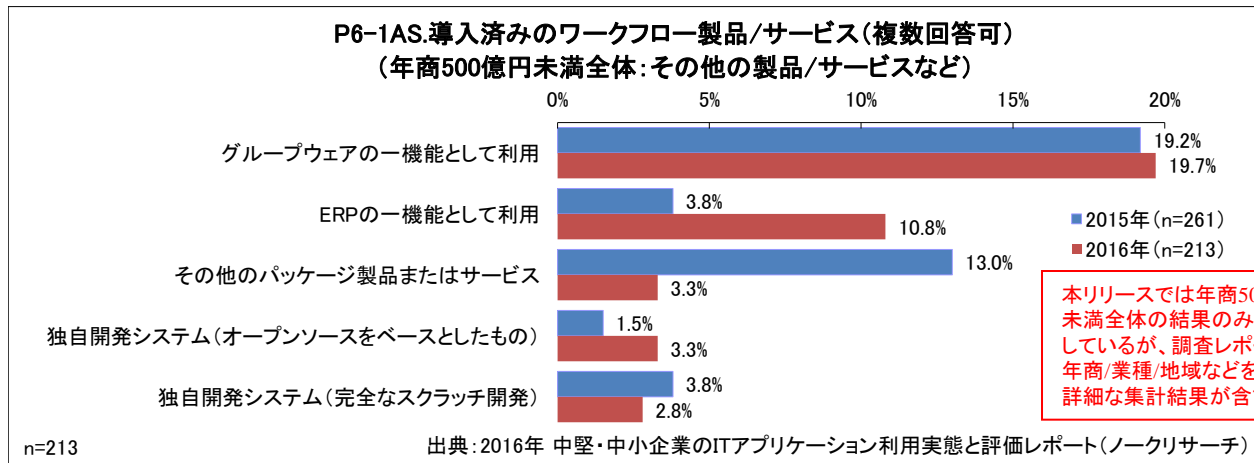
前頁で述べたように2015年～2016年にかけての導入社数シェア推移を見ると、シェア上位の製品/サービスへと少しずつ収斂しつつある兆候が垣間見える。さらに、それを裏付けるデータとなるのが以下のグラフである。ユーザ企業から見た場合、ワークフローを活用する手段としては「グループウェアの一機能として利用する」「ERPの一機能として利用する」「オープンソースやスクラッチ開発による独自開発システムを利用する」など様々な選択肢がある。こうした選択肢と共にシェア上位20位前後に該当しない「その他の製品/サービス」の導入社数シェア推移をプロットしたものが以下のグラフである。

「その他のパッケージ製品またはサービス」の割合が低くなる一方で、「ERPの一機能として利用」の割合は高くなっている。「グループウェアの一機能としての利用」「独自開発システム」の割合はこれら2項目と比較すると大きな変化は見られない。したがって、2015年から2016年にかけては

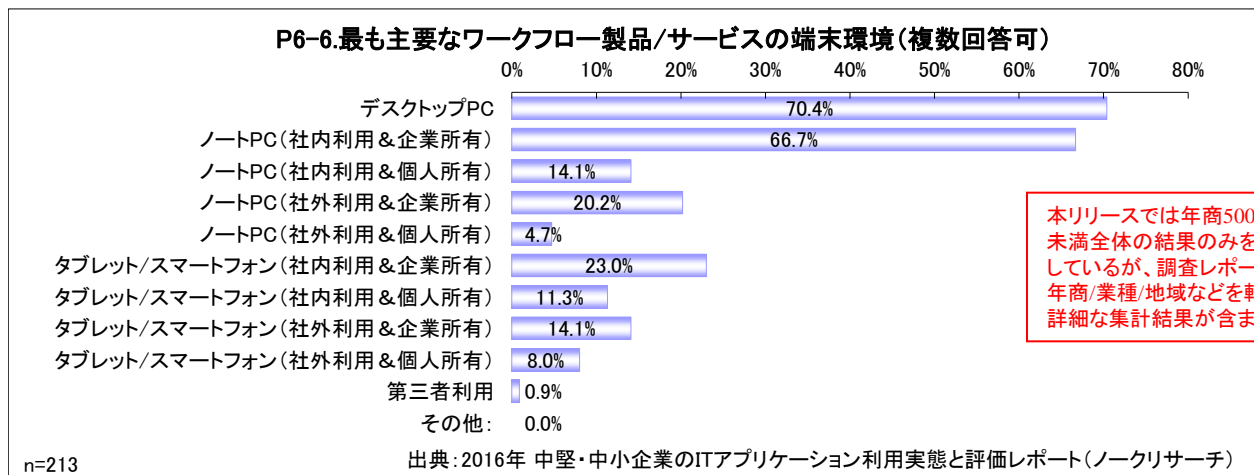
- ・グループウェアや独自開発システムからワークフロー製品/サービスへの顕著な遷移は起きていない
- ・その他のワークフロー製品/サービスからシェア上位のワークフロー製品/サービスまたはERPの一機能としての利用への移行が進みつつある兆候が垣間見える

といった状況であると考えられる。

ワークフローを開発/販売するベンダや販社/SIerとしては、自社が取り扱う製品/サービスの位置付け（「単体のワークフロー製品/サービス」なのか、「グループウェアやERPの一機能としての役割」と位置付けるのか？）を明確にしていけることが重要となってくる。



ワークフローの製品/サービス展開を考える上では設置形態(オンプレミスか、クラウドか?)や端末環境(スマートデバイスからの利用状況)も念頭に入れておく必要がある。以下のグラフはワークフローを利用する際の端末環境を尋ねた結果を示したものだ。(選択肢の詳細については右記の調査レポート案内を参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016itapp_rep.pdf) 本リリースの元となる調査レポートでは「スマートデバイスからのワークフロー活用を訴求する際の留意点」などに関する分析や提言も行っている。

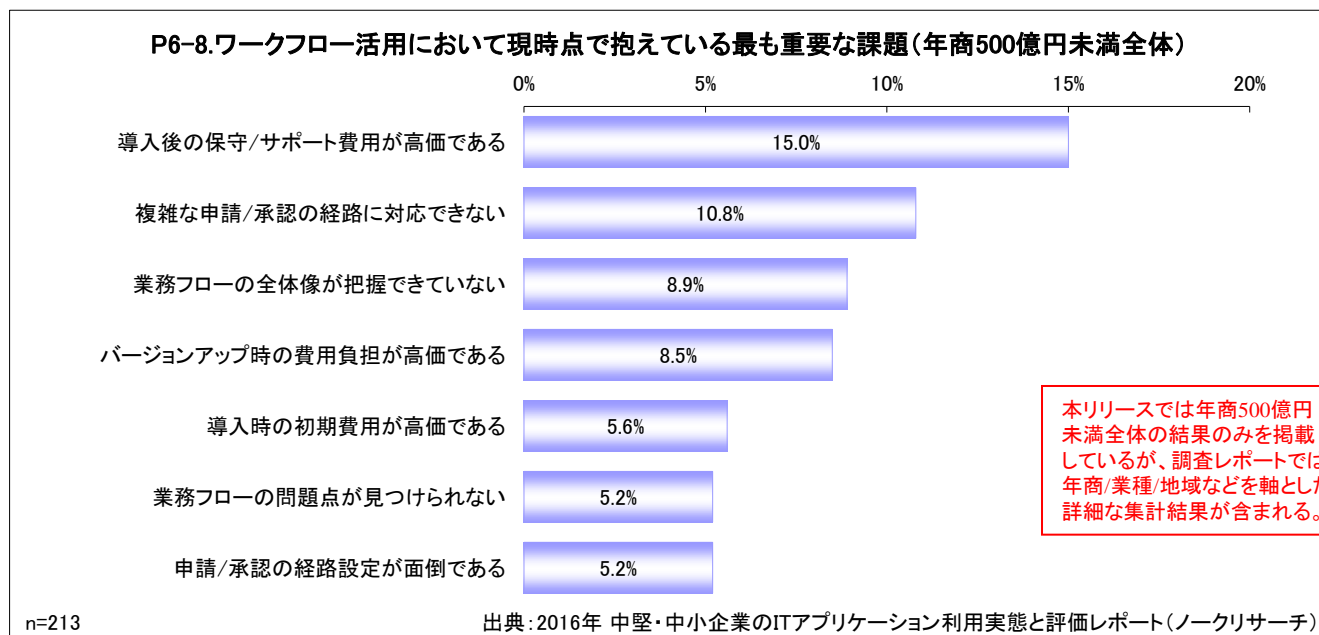


「ワークフロー活用を通じた業務の効率化」を実現できるか？が今後の差別化要因となる

本リリースの元となる調査レポートではワークフロー活用においてユーザ企業が抱えている課題についても年商別および製品/サービス別に詳細な集計/分析を行っている。以下のグラフは19項目に及ぶ課題項目のうち、年商500億円未満全体で見た場合に回答割合の高かった選択肢をプロットしたものだ。

費用に関連する項目（「導入時の初期費用が高価である」「導入後の保守/サポート費用が高価である」「バージョンアップ時の費用負担が高価である」）や日本固有の複雑な申請/承認経路への対応に関する項目（「複雑な申請/承認の経路に対応できない」「申請/承認の経路設定が面倒である」）は以前から挙げられることの多かった課題項目である。

一方、昨今では「業務フローの全体像が把握できていない」および「業務フローの問題点が見つけられない」などといったように『業務の効率化』に関連した項目が挙げられるようになってきている。ワークフローを開発/販売するベンダや販社/SIerとしては「ワークフロー活用を通じ、ユーザ企業がどれだけ業務を効率化できたか？」といった視点をさらに意識することが重要になっていくと予想される。



こうした課題を受けて、本リリースの元となる調査レポートでは以下に列挙したような多岐に渡る項目を設定し、ユーザ企業が考える「評価/満足している事柄」や「今後に向けたニーズ」に関する集計/分析と提言を行っている。

<<費用面の項目>>

- 「導入時の初期費用が安価である」
- 「導入後の保守/サポート費用が安価である」
- 「バージョンアップ時の費用負担が安価である」

<<業務フロー全体に関連する項目>>

- 「PCの操作状況から全体の業務フローを把握できる」
- 「業務フローのボトルネックを見つけだすことができる」
- 「ヒトが行う作業も含めた全体の効率化を実現できる」
- 「定型的な業務フローの遂行を支援することができる」

<<申請/承認の処理に関連する項目>>

- 「複雑な申請/承認の経路にも対応することができる」
- 「申請/承認の経路や画面を部品化して再利用できる」
- 「申請/承認のマスタデータを他システムから取得できる」
- 「申請/承認の書式において紙面と同じものを再現できる」
- 「決裁状況を視覚的にわかりやすく把握することができる」

<<システム基盤に関連する項目>>

- 「会計/販売/人事などの基幹システムと標準機能で連携できる」
- 「プログラミングを伴わずに機能の追加/変更をユーザ自身が行える」
- 「カスタマイズ部分と本体の階層を分けて、互いを分離できる」
- 「独自機能をアドオンやプラグインとして追加することができる」
- 「業種や業態に適した設定項目(テンプレート)を適用できる」
- 「パッケージとクラウドを適材適所で混在させることができる」
- 「クラウドサービスを併用することで個別のニーズを満たせる」
- 「他のシステムとデータベースを一元化できる」

<<その他>>

- 「ユーザ教育を行わなくても直感的に利用することができる」
- 「その他(具体的な内容の記入が必須)」

調査実施時に選択肢として挙げた製品/サービス一覧

本調査においては、ワークフローを「業務における申請/承認の管理/設定や実行を担うアプリケーション」と定義している。この定義に基づいて、アンケート回答者はワークフローを含む13種類のアプリケーションカテゴリから導入済みのものを選び、選ばれたカテゴリの中から導入済みの製品/サービス名称を選択する。

ワークフローの製品/サービスはERPを構成するラインアップの1つやグループウェアの1機能として提供されているものと、単体のアプリケーションとして提供されているものがある。個々の製品/サービスがどちらに該当するかの認識は開発元/販売元とユーザ企業の間で必ずしも一致しない。そのため仮に製品/サービスは同じであっても、それを「ERPやグループウェアの一部」と見なしているか、「個別のアプリケーション」と見なしているのかによって本調査における回答状況は変わってくる。本調査においてはこういった違いそのものも「中堅・中小企業におけるワークフローの活用実態」を反映する重要な傾向と捉え、回答企業の認識をそのまま結果に反映している。

ワークフローの製品/サービスとしてのシェアや評価はワークフローに関する「分析サマリ」の中で全て網羅されているが、「自社の製品/サービスは単体のワークフローとしてだけでなく、ERPまたはグループウェアの一部も構成しているという場合はERPやグループウェアに関する「分析サマリ」も併せて参照することでさらに有用な情報を得られる可能性がある。(双方の「分析サマリ」が調査レポートの中に同梱されている)

また、以下の選択肢は過去の調査結果に基づいて、自由回答の中から多く挙げられたものは選択肢として新たに取り上げ、逆に一定期間以上シェア数値がないものは割愛するといった形で年毎に調整を行っている。

FlowLites, EXPLANNER/FL: NEC
 CNAP Workflow Pro: コムチュア
 intra-martワークフロー: NTTデータイントラマート
 X-Point, Agile Works: エイトレッド
 パソコン決裁DocGear: シヤチハタ
 Web Plant: キヤノンソフトウェア
 Business Workflow: 新日本コンピュータマネジメント
 eValue NS/Advance-Flow: OSK(大塚商会)
 楽々WorkflowII: 住友電工情報システム
 ExchangeUSEワークフロー: 富士電機
 Cosminexus電子フォームワークフロー: 日立製作所
 Hi-PerBT ワークフロー: 日立ソリューションズ西日本
 快速フロー: 日立システムズ
 StampLess: リコー
 OpenCubeシリーズ: NTTデータ(OpenCube DATA LLP)
 GreenOffice Workflow: 京セラコミュニケーションシステム
 GLOVIA smart ワークフロー(Interstageも含む): 富士通
 MajorFlow, 総二郎: パナソニックネットソリューションズ
 Create!XfWebフロー: インフォテック
 MELDandy: 三菱電機情報ネットワーク
 GlobalFlow: パナソニックソリューションテクノロジー
 コラボフロー: コラボスタイル
 ワークフローEX: ナルボ
 グループウェアの一機能として利用
 ERPの一機能として利用
 上記以外のパッケージ製品またはサービス
 独自開発システム(オープンソースをベースとしたもの)
 独自開発システム(完全なスクラッチ開発)

本リリースの元となっている「2016年版中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート」の詳細は下記URLを参照
http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2016itapp_rep.pdf

本データの無断引用・転載を禁じます。引用・転載をご希望の場合は下記をご参照の上、担当窓口にお問い合わせください。
 引用・転載のポリシー: <http://www.norkresearch.co.jp/policy/index.html>

当調査データに関するお問い合わせ

NORKRESEARCH

株式会社 ノークリサーチ 担当: 岩上 由高
 〒120-0034 東京都足立区千住1-4-1 東京芸術センター1705
 TEL 03-5244-6691 FAX 03-5244-6692
 inform@norkresearch.co.jp
 www.norkresearch.co.jp

Nork Research Co.,Ltd