

2011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評価

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2011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評価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「2011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」カテゴリに関する速報である。

<多数の製品/サービスがシェアを分け合う中、方向性と差別化要因の明確化が必要>

- 多数の製品/サービスでシェアを分け合う状態が続く、OSSも競合として意識しておくべき
- パッケージは社内運用が過半数、決裁権者向けスマートフォン活用ニーズはやや一段落
- 申請/承認フロー重視とミドルウェア性重視のどちらの立ち位置かを明示することも大切

調査対象 : 日本全国の年商500億円未満の中堅・中小企業 (有効回答件数1400件) に属し、以下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 : 2011年8月

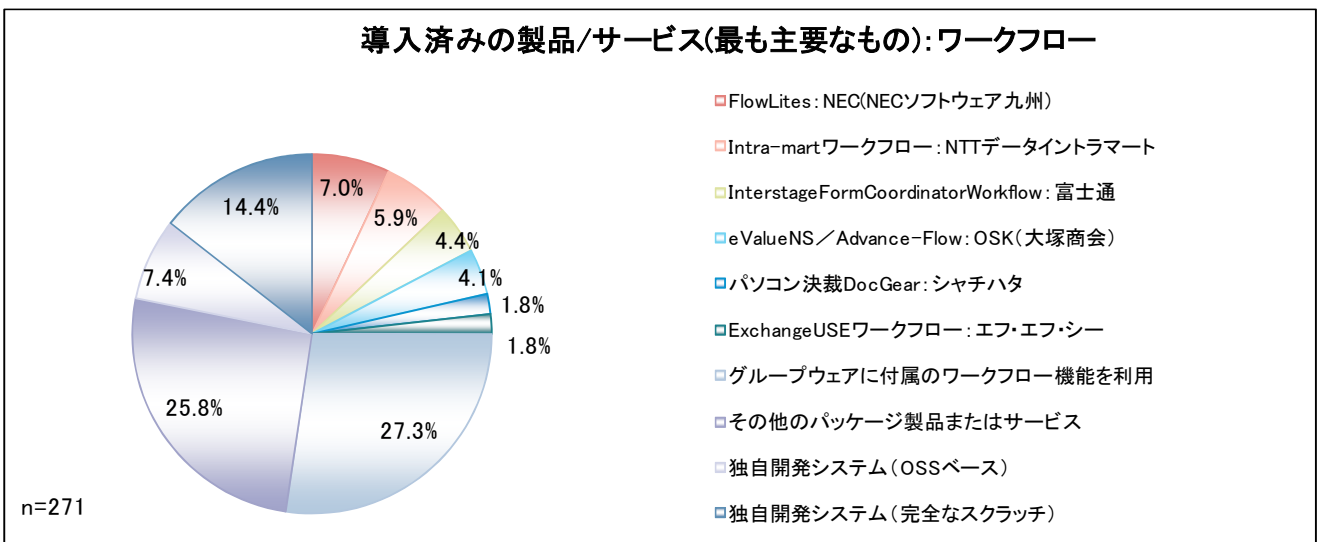
※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2011itapp_rep.pdf

多数の製品/サービスでシェアを分け合う状態が続く、OSSも競合として意識しておくべき

以下グラフは年商500億円未満の国内中堅・中小企業全体における導入済の「ワークフロー」製品/サービスの導入社数シェアを示したものである。※調査対象となった製品/サービスの一覧は末頁の「調査対象製品/サービス一覧」を参照

2010年のシェア上位は「Interstage FormCoordinator Workflow」「FlowLites」「Intra-martワークフロー」の順であった。2010年は「FlowLites」「Intra-martワークフロー」「Interstage FormCoordinator Workflow」の順となり、上位三位の製品/サービスの中でシェア順位が入れ替わっている。

ただし、ワークフローは多種多様な製品が少しずつシェアを分け合う状態が続いており、上位三位の製品/サービスであっても全体に占める割合は1割にも満たない。そのためシェア順位の観点では毎年変動が起きやすいカテゴリでもある。



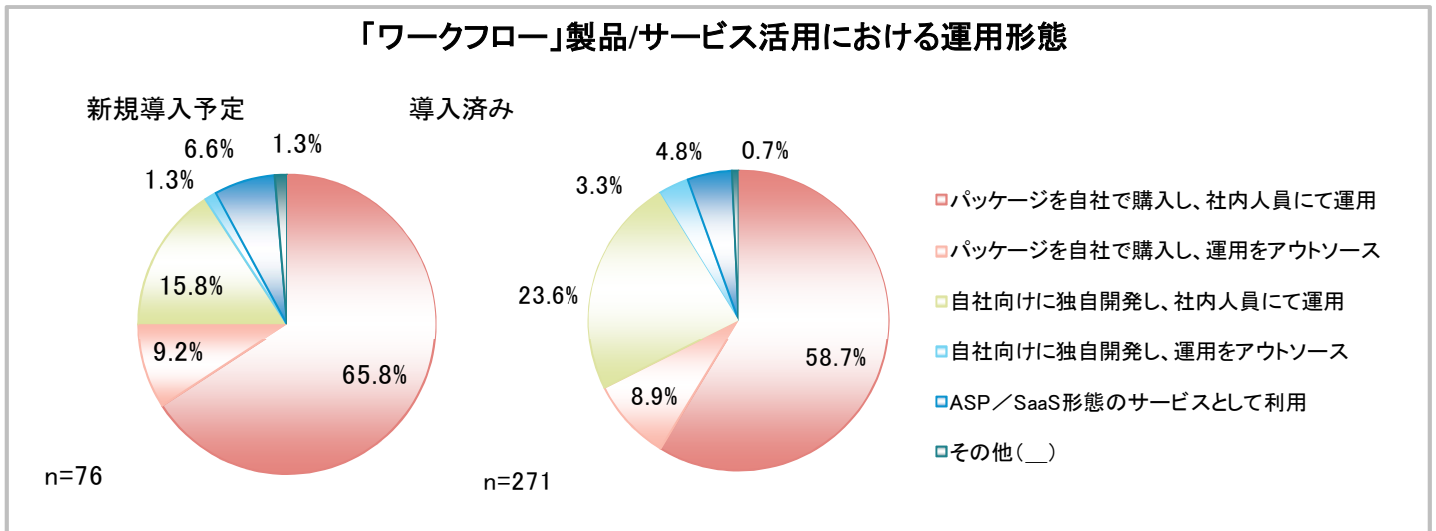
パッケージは社内運用が過半数、決裁権者向けスマートフォン活用ニーズはやや一段落

以下のグラフは「ワークフロー」製品/サービスの運用形態および端末形態について、導入済みと新規導入予定を比較したものである。

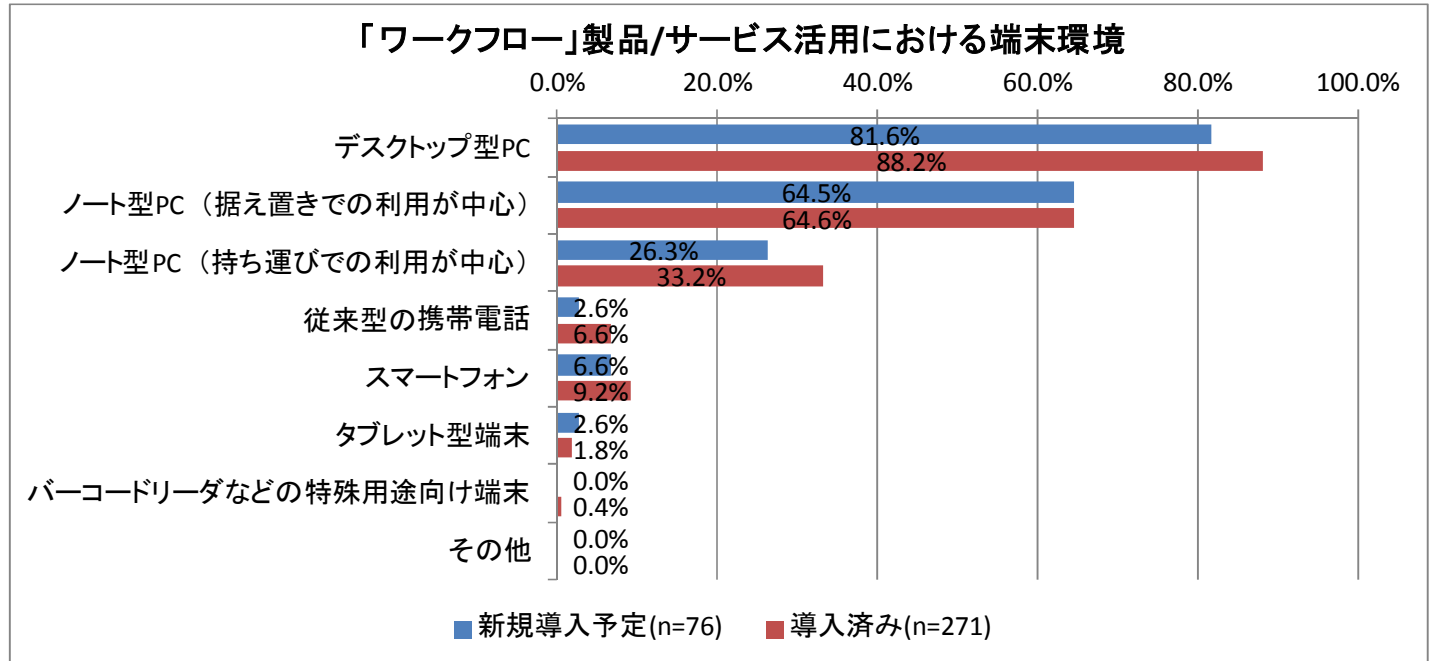
新規導入予定の製品/サービスの運用形態を導入済みの運用形態と比較すると、「パッケージを自社で購入し、社内人員にて運用」が58.7%から65.8%に増加している。一方で、「パッケージを自社で購入し、運用をアウトソース」は8.9%から9.2%とあまり大きな変化がない。これは申請/承認した文書が決済された後に関連する他業務システムに自動保存するなどの連携ニーズがあることが一つの要因と考えられる。また、独自開発の割合が導入済みで27.9%、新規導入予定で17.1%と減っていることから、パッケージへの遷移は現在も続いている状態といえる。

スマートフォンの利用については導入済みの9.2%から新規導入予定の6.6%とやや微減という状態となっている。ワークフローにおけるスマートフォン活用は外出が多い決裁権者に対して迅速に承認を得るための手段として既に訴求されている。だが、中堅・中小企業には一般社員に広くスマートフォンを支給するほどのニーズや投資余力が現時点ではまだなく、個人所有のスマートフォンを活用するのはセキュリティ的に課題が多い。こうしたことから、一部の決裁権者にスマートフォンを支給する形でのワークフローにおける活用は一段落した状況に入つつあると推測される。

「ワークフロー」製品/サービス活用における運用形態



「ワークフロー」製品/サービス活用における端末環境



申請/承認フロー重視とミドルウェア性重視のどちらの立ち位置かを明示することも大切

本調査では

- 「導入/サポートの価格は妥当か」
- 「機能が足りているか」
- 「動作が軽快かどうか」
- 「自社の要件に合致しているか」
- 「初めてのユーザもすぐに操作を習得できるか」
- 「慣れたユーザにとって操作が煩わしくないか」
- 「他システムとの連携手段が整っているか」
- 「不具合や誤動作はないか」
- 「プログラミングによる機能の追加/変更（カスタマイズ）がしやすいか」
- 「設定変更などプログラミングを伴わない形での機能の追加/変更がしやすいか」

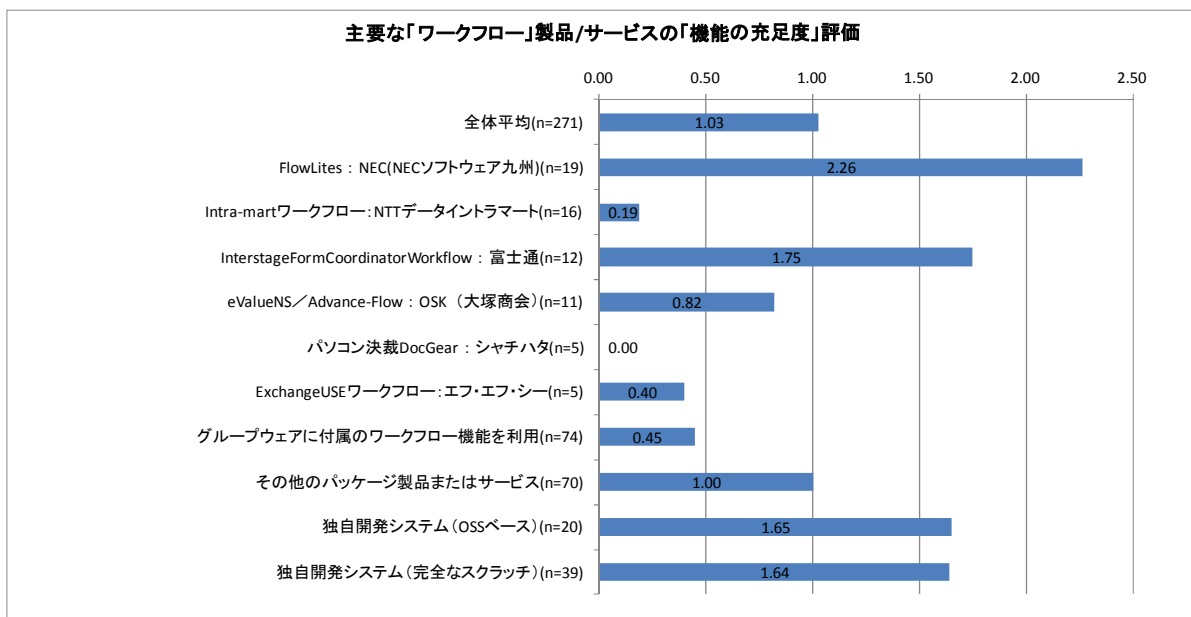
といった数多くの項目について五段階評価で製品/サービス別にユーザ企業による評価を行っている。

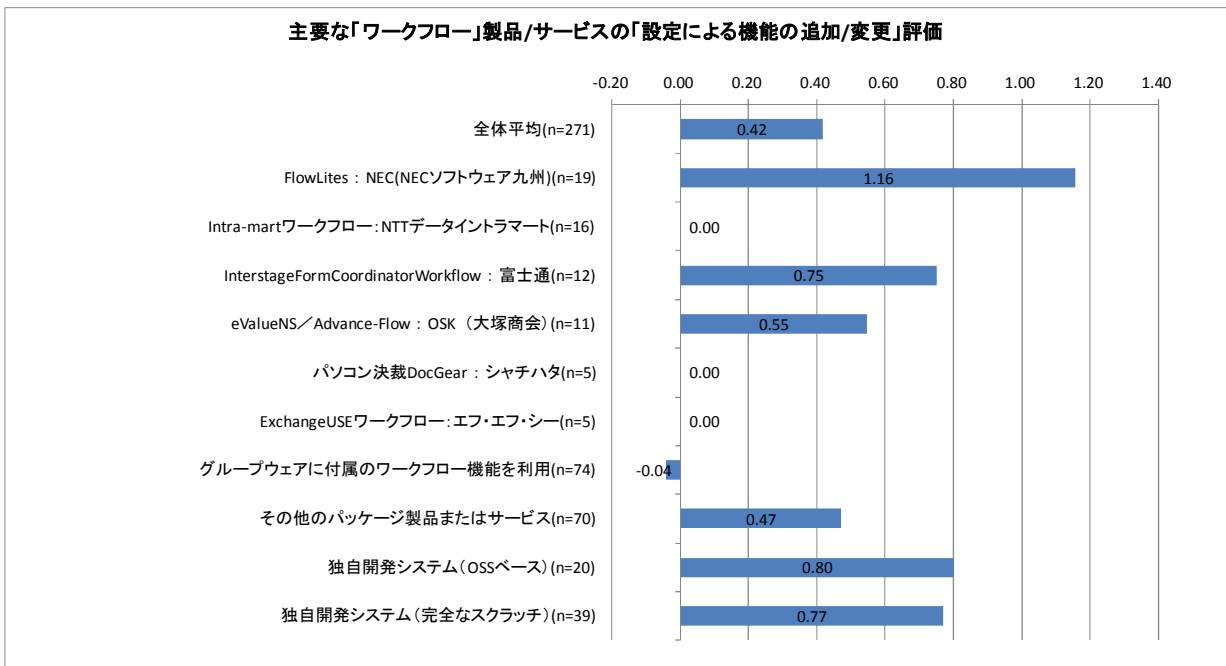
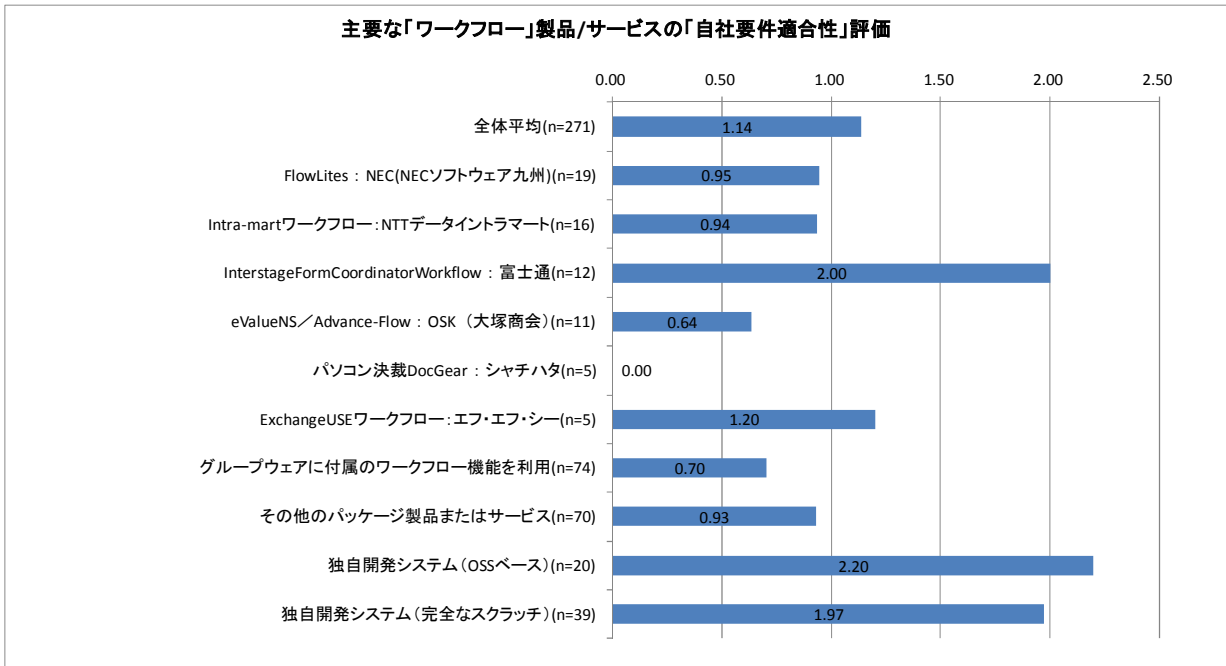
以下から次頁にかけてのグラフはそのうちの「機能が足りているか」「自社の要件に合致しているか」「設定変更などプログラミングを伴わない形での機能の追加/変更がしやすいか」についてのシェア上位の製品/サービスにおける評価結果である。※評価ポイントの算出方法は次頁末尾を参照

ワークフローで重視されるのは自社内のルールに則した柔軟な申請/承認フローを実現できるだけの豊富な機能や、それらをプログラミングなしに実現できる設定変更能力である。この点では長年の実績を誇る「FlowLites」が他の製品/サービスと比較して高い評価を得ている。

一方、システム全体の構成も踏まえた自社要件適合性ではミドルウェア的性格がやや強い「Interstage FormCoordinator Workflow」や独自開発システムでの評価が高い。

製品/サービスとしての完成度の高さとミドルウェア的な柔軟性の双方が求められるカテゴリがワークフローであり、各製品/サービスがそれぞれ両者のバランスをとりつつ機能強化を図っている。ユーザ企業としては自社の要件バランスをきちんと把握した上で、適切な製品/サービスを選ぶことが重要であり、ベンダ側としては製品/サービスの立ち位置をユーザ企業がわかるように明確にすることが大切である。





【評価ポイント算出方法】

五段階評価結果を「大変不満：-5ポイント」「多少不満：-3ポイント」「どちらでもない:0ポイント」「まあまあ満足:3ポイント」「大変満足：5ポイント」と重み付けし、ある評価項目「項目a」について、「A社の「大変不満」という回答件数 = H1」「A社の「多少不満」という回答件数 = H2」「A社の「どちらでもない」という回答件数 = H3」「A社の「まあまあ満足」という回答件数 = H4」「A社の「大変満足」という回答件数 = H5」と定義した場合に、以下の計算式によって算出している。

A社の項目 a に関する評価ポイント

$$= (H1 \times (-5) + H2 \times (-3) + H3 \times 0 + H4 \times 3 + H5 \times 5) \div \text{A社の項目aに関する回答件数合計}$$

(各製品/サービスの利用件数自体が少ない場合には、その点に留意が必要である)

調査対象製品/サービス一覧

今回の調査対象として導入シェアや評価における選択肢として挙げた製品/サービスは以下の通りである。

FlowLites	NEC(NECソフトウェア九州)
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
InfoAGORAワークフロー	NTTデータ三洋システム
X-Point	エイトレッド
パソコン決裁DocGear	シャチハタ
Web-Caddy/J	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Workflow II	住友電工情報システム
ZeroGravity	日本総研ソリューションズ
ExchangeUSEワークフロー	エフ・エフ・シー
Cosminexus 電子フォームワークフローセット	日立製作所
Hi-PerBTウェブ申請	日立中国ソリューションズ
快速フロー	日立情報システムズ
StampLess	リコー
OpenCubeシリーズ	OpenCube DATA LLP
GreenOffice Workflow	京セラコミュニケーションシステム
Interstage Form Coordinator Workflow	富士通
SmartWorkflow	CSK Win テクノロジ
MajorFlow	パナソニック電工ネットソリューションズ
Create!XfWebフロー	インフォテック・アーキテクト
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
Xuras Workflow	ビーコンIT
コラボリンクビジネスフロー	マイギ
認太郎	武蔵工業
ProcessBoardⅢ	コンプレオ
Dailywork	ナチュラシステムズ
ワークフローEX	ナルボ
Approval Flow	サイボウズ
「グループウェアに付属のワークフロー機能を利用」	
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(ベースとなるものがない完全なスクラッチ開発)	

本調査ではワークフローの定義を「業務における申請/承認の流れを担うアプリケーション」としているユーザ企業が新たな開発を行うことなく、申請/承認の業務を行えるアプリケーションを指しているため、プラットフォームやミドルウェアとしての色彩が強いBPM基盤、ESB基盤、ルールエンジンなどは除外している。

本リリースの元となっている「2011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/2011itapp_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

株式会社 ノークリサーチ 担当：岩上 由高
 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

NORKRESEARCH