

2012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2012年の国内中堅・中小市場における「ワークフロー」の社数ベースの導入シェアおよびユーザ企業による製品/サービス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「2012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。

<依然として多数の製品/サービスが存在、機能面で注力できるポイントも多く存在>

- 多数の製品/サービスでシェアを分ける状況に変化はないが、首位のNECは唯一10%台
- 大きな画面で豊富な情報を表示できる特性などにより、タブレット型端末の利用が増加
- 様々な経路への柔軟な対応や他システム連携など機能面での差別化要因はまだ多い
- ビジネスプロセスマネジメントには至らないものの、申請/承認の共通化はニーズがある

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: 2012年8月

有効回答件数: 1400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/2012itapp_rep.pdf

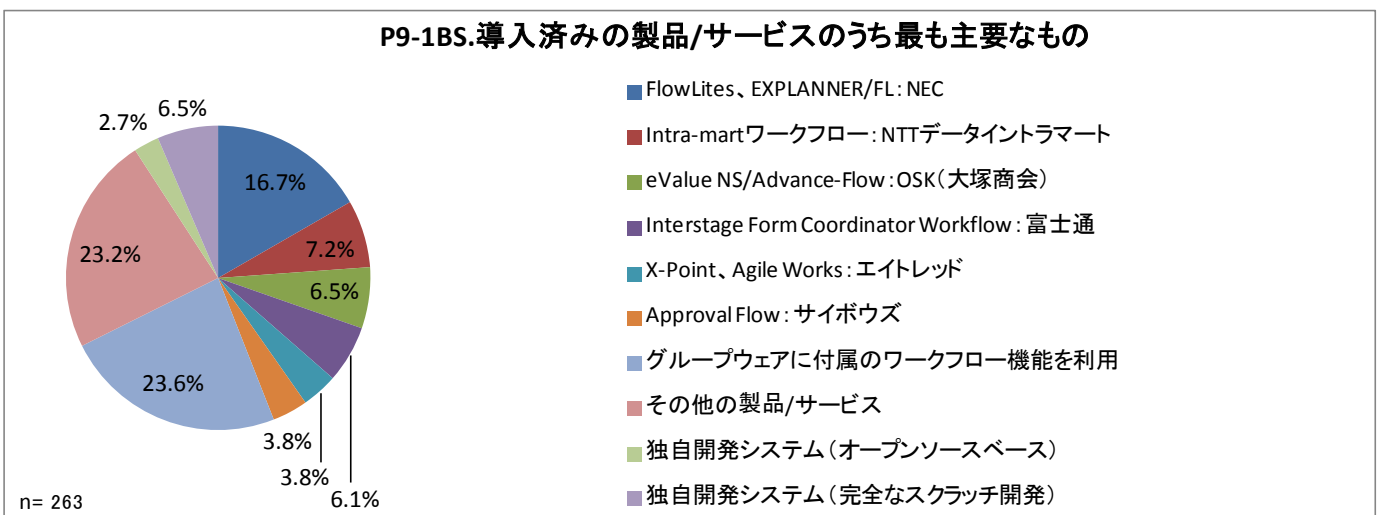
多数の製品/サービスでシェアを分ける状況に変化はないが、首位のNECは唯一10%台

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業に対し、「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」を尋ねた結果(導入社数ベースのシェア)である。※調査実施に選択肢として挙げた製品/サービスの一覧は本リリースの末頁を参照

2011年の調査では「FlowLites」「Intra-martワークフロー」「Interstage Form Coordinator Workflow」「eValueNS/Advance-Flow」の順であったが、2012年には「FlowLites、EXPLANNER/FL」「Intra-martワークフロー」「eValueNS/Advance-Flow」「Interstage Form Coordinator Workflow」の3位と4位が入れ替わる形となった。

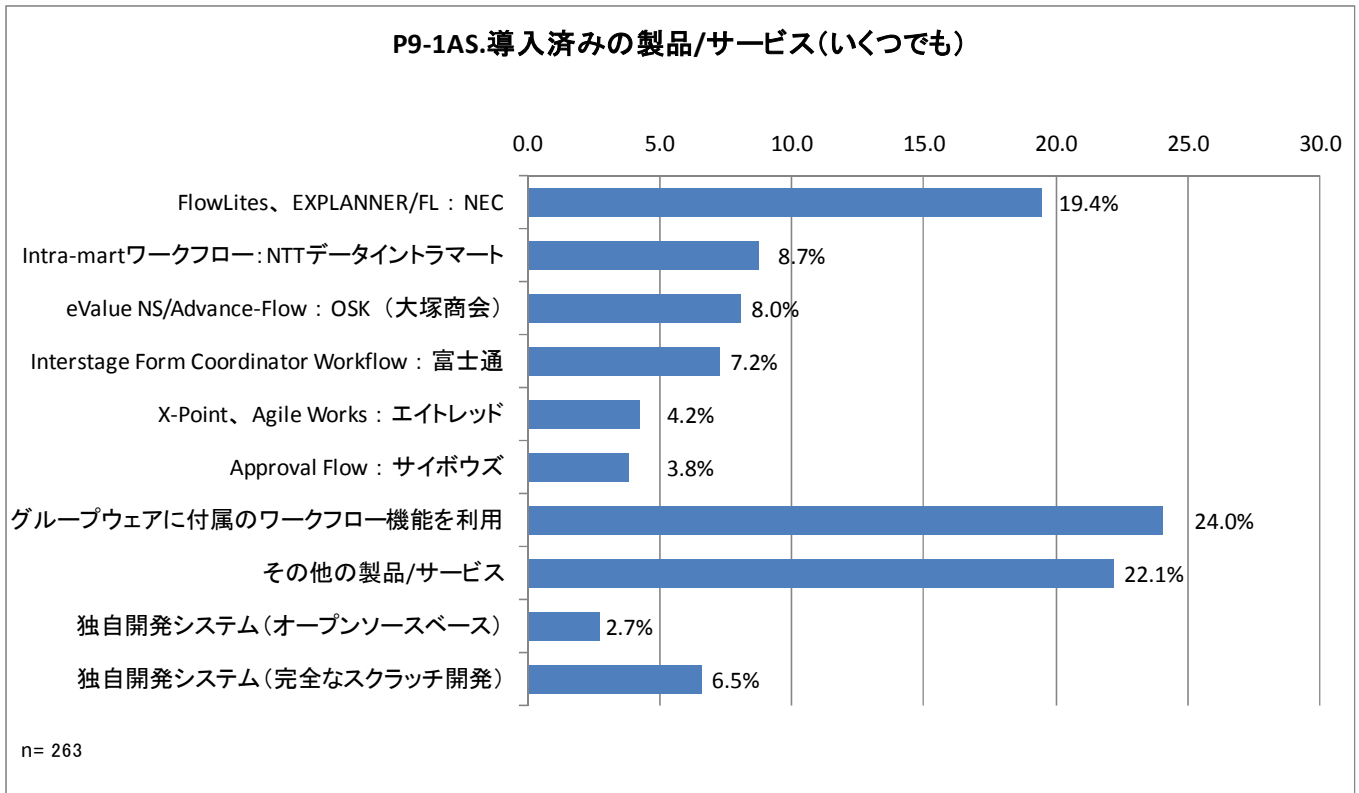
また、2011年の調査では「EXPLANNER/FL」を「ERPに付属のワークフロー機能を利用」に含めていたが、単独で導入/利用されることも多く、製品としては「FlowLites」の一部エディションと同等であるため、2012年には「FlowLites、EXPLANNER/FL」として選択肢を整理している。

P9-1BS.導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの



以下のグラフは「導入済みの製品/サービス(いくつでも)」を尋ねた結果である。(導入済みの製品/サービスを全て挙げる複数回答設問)

主要な製品/サービスを1つ回答する設問の結果と比較しても、シェア上位の状況に大きな変化は見られず、複数のワークフロー製品/サービスを併用するケースは少ないことが確認できる。

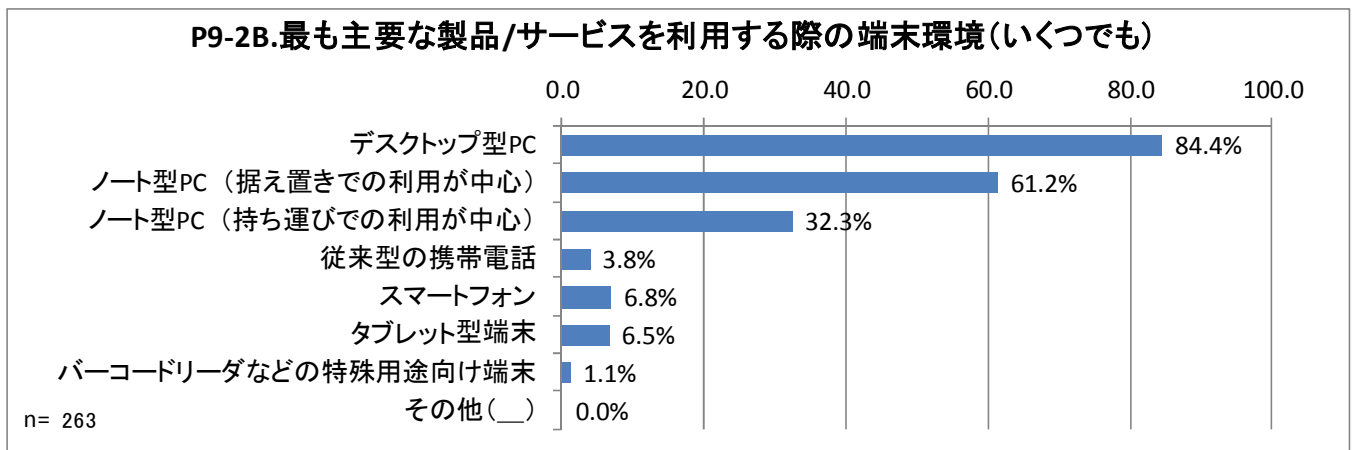


大きな画面で豊富な情報を表示できる特性などにより、タブレット型端末の利用が増加

以下のグラフは「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」の端末環境を尋ねた結果である。

「スマートフォン」については2011年では9.2%、2012年では6.8%、「タブレット型端末」については2011年では1.8%、2012年では6.5%となっている。

タブレットが増加し、スマートフォンが減少する結果となっている。これはタブレットの登場と共にテキストでの申請/承認だけでなく、図版やグラフを伴うドキュメントの確認/修正などを伴う高度な申請/承認が行う利用シーンも出てきたことが背景にあると推測される。



様々な経路への柔軟な対応や他システム連携など機能面での差別化要因はまだ多い

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」

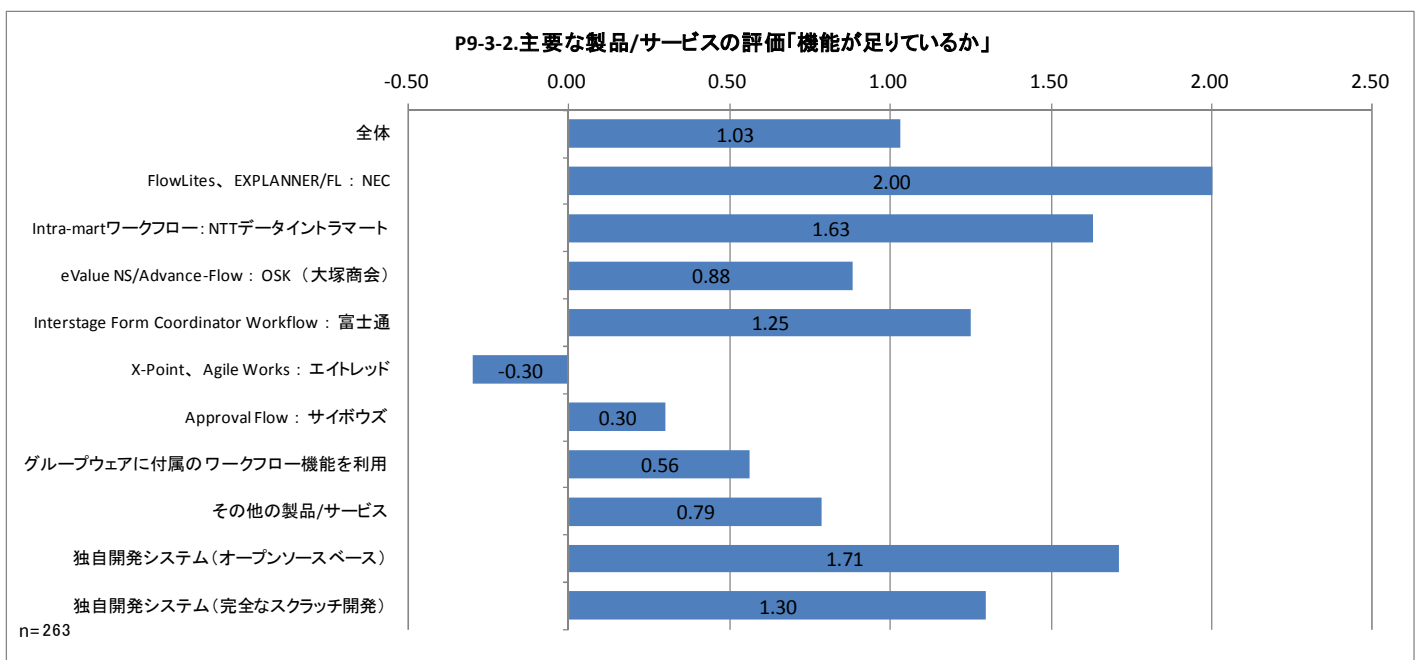
といった数多くの項目について五段階評価で製品/サービス別にユーザ企業による評価を行っている。

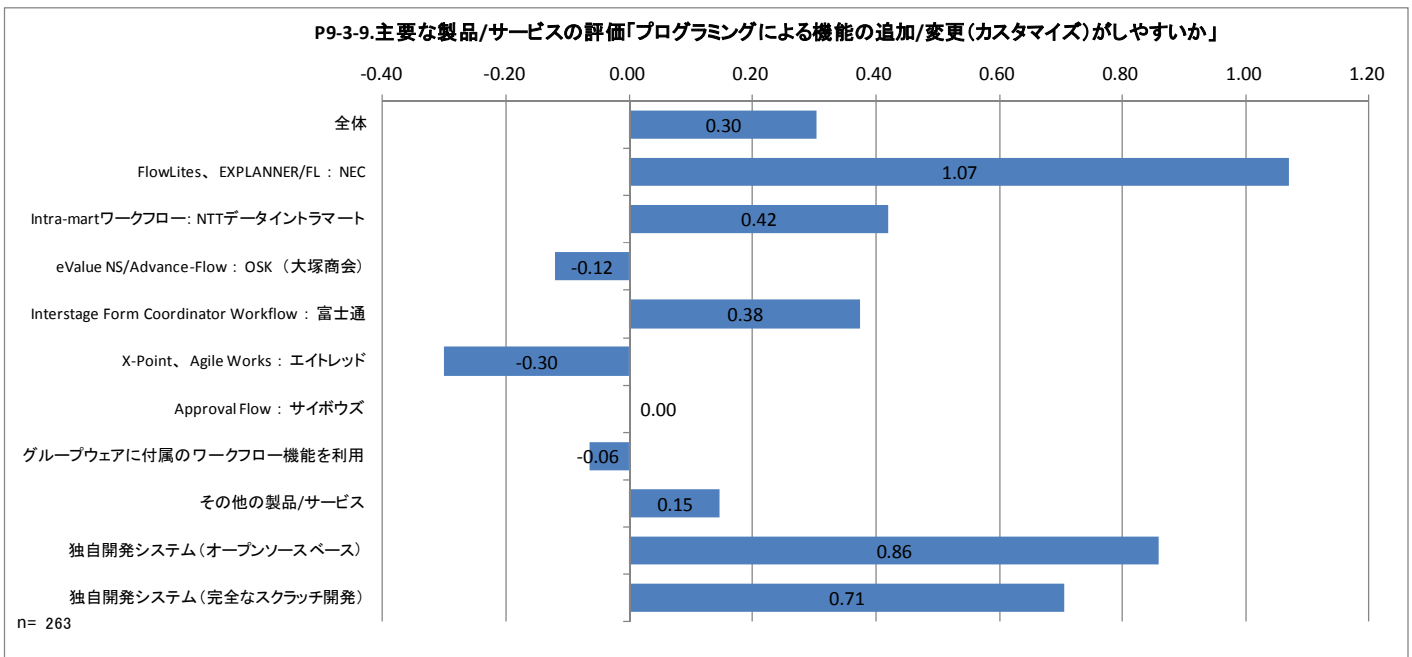
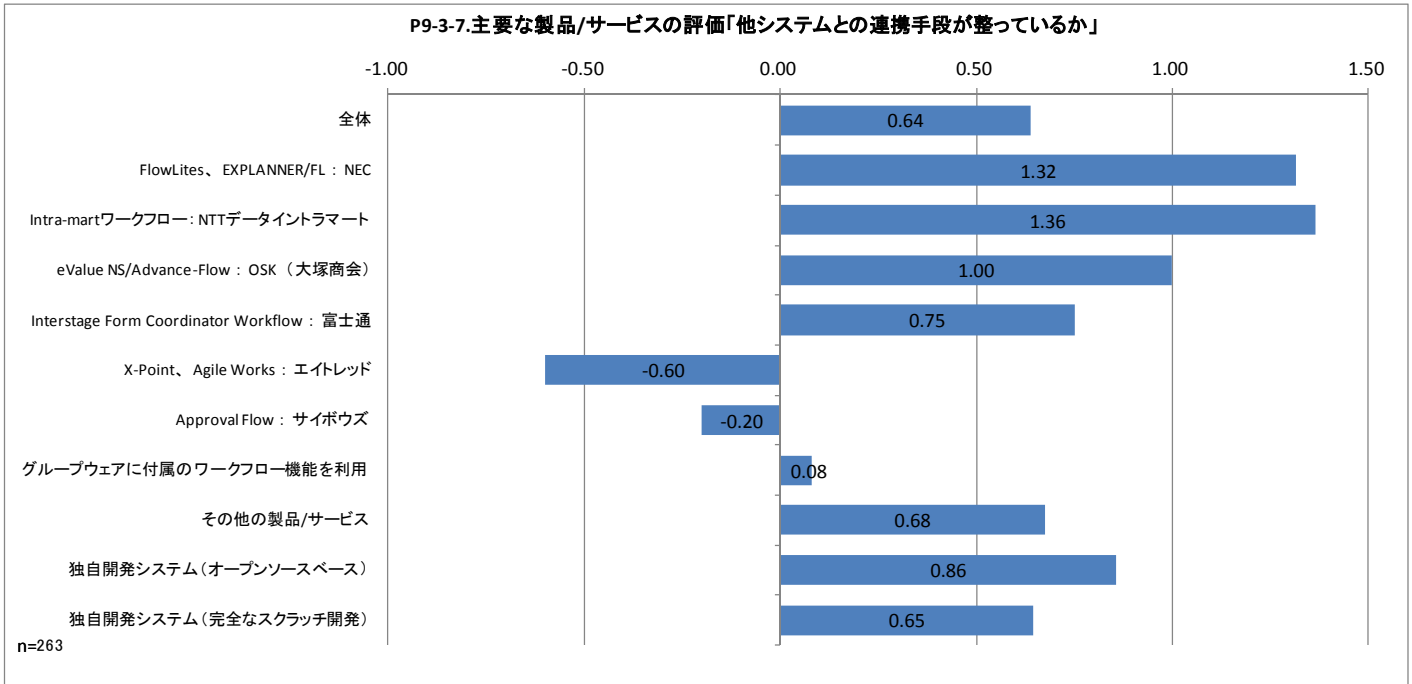
以下および次頁にかけてのグラフは「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」の評価をユーザ企業に尋ねた結果のうち、以下の三項目についての結果を製品/サービス別にプロットしたものである。

- 「機能が足りているか」
- 「他システムとの連携手段が整っているか」
- 「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」

ワークフローにおいては個別のユーザ企業の組織階層を反映した複雑な申請/承認フローへの対応や、他の業務システムからの申請フォームの呼び出し、申請フォームへの組み込みといったニーズに対応できるかどうかポイントとなってくる。

こうした点を踏まえると、「機能が足りているか」「他システムとの連携手段が整っているか」「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」が重要な評価項目といえる。「FlowLites、EXPLANNER/FL」はいずれの項目においても高い評価を得ており、このことがシェア首位を堅持する要因の一つになっていると考えられる。





【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

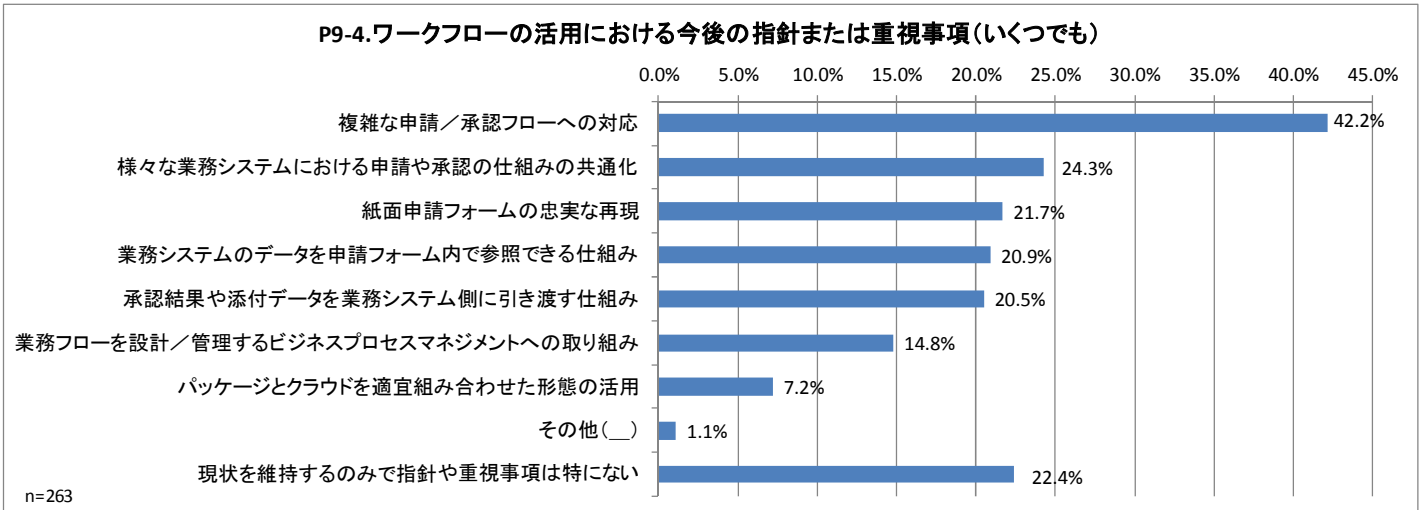
$$= (H1 \times (-5) + H2 \times (-3) + H3 \times 0 + H4 \times 3 + H5 \times 5) \div \text{A社の項目aに関する回答件数合計}$$

(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)

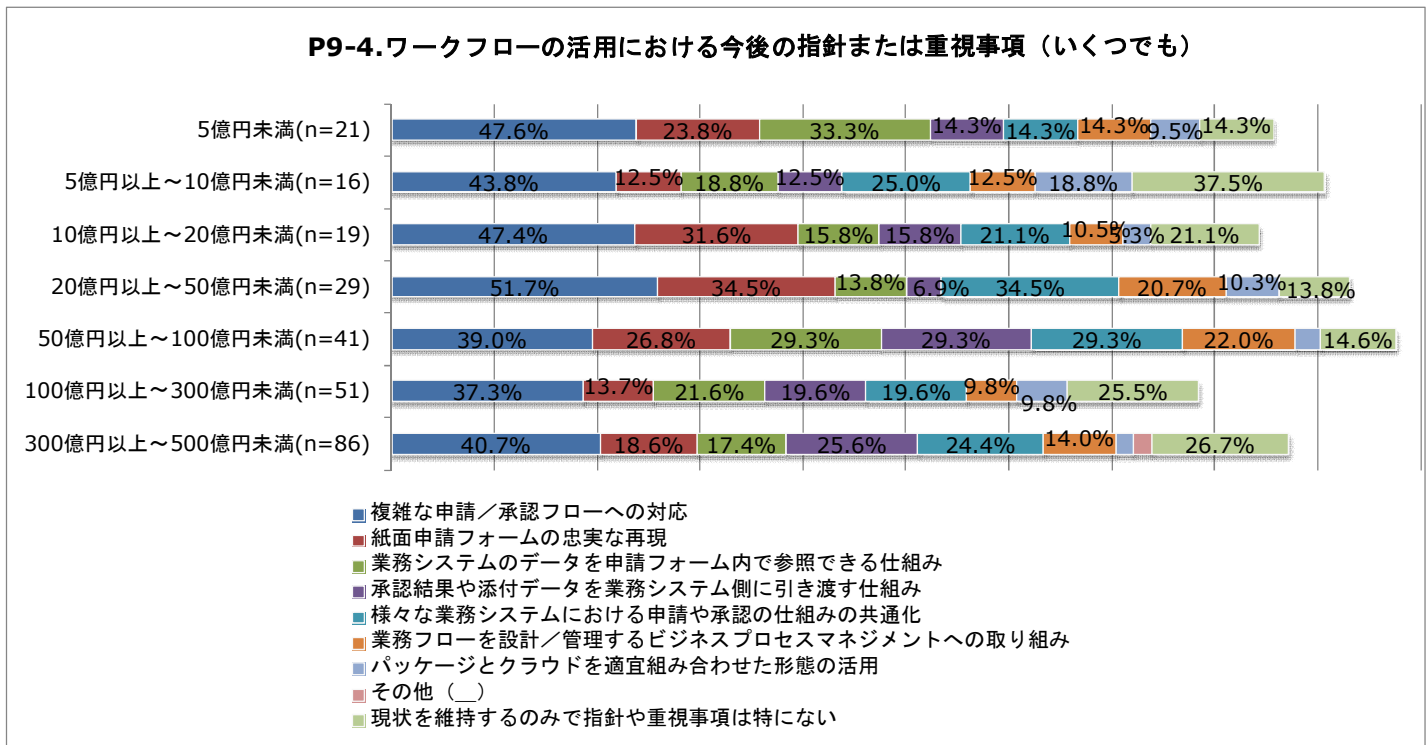
ビジネスプロセスマネジメントには至らないものの、申請/承認の共通化はニーズがある

以下のグラフはワークフローの活用における今後の指針または重視事項を尋ねた結果である。

「複雑な申請/承認フローへの対応」が最も多く挙げられ、「様々な業務システムにおける申請や承認の仕組みの共通化」「紙面申請フォームの忠実な再現」「業務システムのデータを申請フォーム内で参照できる仕組み」「承認結果や添付データを業務システム側に引き渡す仕組み」といった様々な項目が続いている。このことから、ワークフローにおいては申請/業務フローの機能に加え、他業務システムとの連携や紙面フォームの再現などといった多岐に渡る改善/強化が求められているといえる。



以下のグラフは上記と同じワークフローの活用における今後の指針または重視事項を尋ねた結果を年商別に集計したものである。



「複雑な申請/承認フローへの対応」「様々な業務システムにおける申請や承認の仕組みの共通化」「紙面申請フォームの忠実な再現」「業務システムのデータを申請フォーム内で参照できる仕組み」「承認結果や添付データを業務システム側に引き渡す仕組み」といった項目はいずれの年商帯においても多く挙げられている。先に述べた「申請/業務フローの機能に加え、他業務システムとの連携や紙面フォームの再現といった多岐に渡る改善/強化が求められている」という傾向は年商規模によらないことがわかる。

調査対象製品/サービス一覧

本調査ではワークフローを「業務における申請/承認の流れを担うアプリケーション」と定義している。
導入社数ベースシェアに関する設問に掲載した選択肢は下記の通りである。

単体のシステムとしてではなく、ERPを構成する機能モジュールの一つとして導入/運用されているケースは「ERPを構成する機能モジュールの一つとして利用」に該当する。

FlowLites	NEC
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
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
Agile Works	エイトレッド
パソコン決裁DocGear	シャチハタ
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
ProcessBoard III	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
「ERPに付属のワークフロー機能を利用」	
「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)	

本リリースの元となっている「2012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/2012itapp_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

NORK RESEARCH