

2013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2013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「2013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。

**＜シェア首位が変動しやすい状況が続く、個別要件への合致性を高めることによって
独自開発からの移行を促進させることができるか？が今後のシェアを左右する＞**

- 富士通、NEC、NTTデータイントラマートが僅差でシェアを争い、首位が替わりやすい状態
- ASP/SaaS形態の普及はやや停滞気味、一方でスマートフォンからの利用割合が増加
- 申請/承認フォームの部品化をさらに進め、個別要件への合致性を高めていくことが重要

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: 2013年7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/2013itapp_rep.pdf

富士通、NEC、NTTデータイントラマートが僅差でシェアを争い、首位が替わりやすい状態

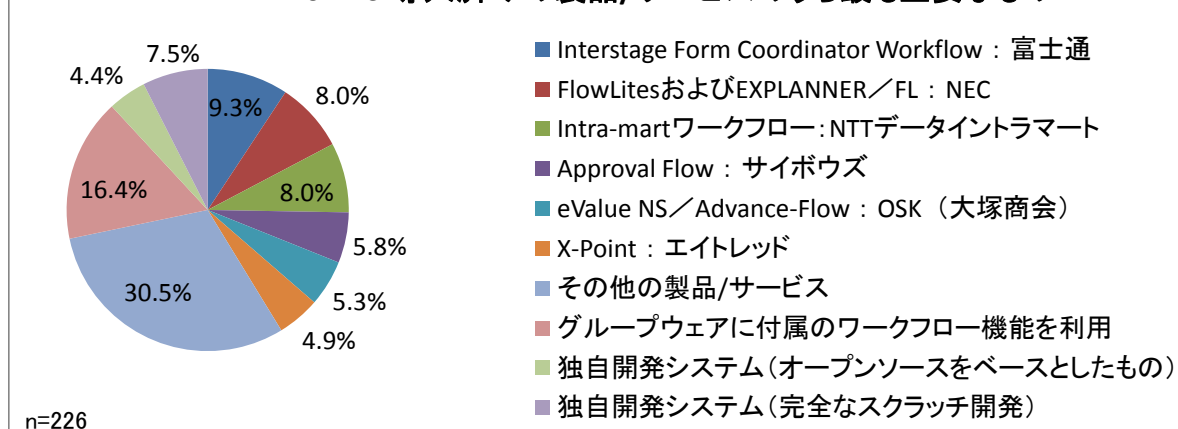
以下のグラフは年商500億円未満かつワークフローを導入済みの中堅・中小企業に対して、「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」を尋ねた結果(導入社数ベースのシェア)である。

※「ワークフロー」の定義および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

2012年のシェア1位～3位は「FlowLitesおよびEXPLANNER/FL」「Intra-martワークフロー」「eValueNS/Advance-Flow」の順であったが、2013年では「Interstage Form Coordinator Workflow」「FlowLitesおよびEXPLANNER/FL」「Intra-martワークフロー」となった。ワークフローは以前から複数の製品/サービスがシェアを分け合っており、上位のシェア順位も変動しやすい状態にあるといえる。次頁以降ではワークフローカテゴリにおける導入社数ベースでのシェアやユーザ企業による評価などに関して、詳しく取り上げている。

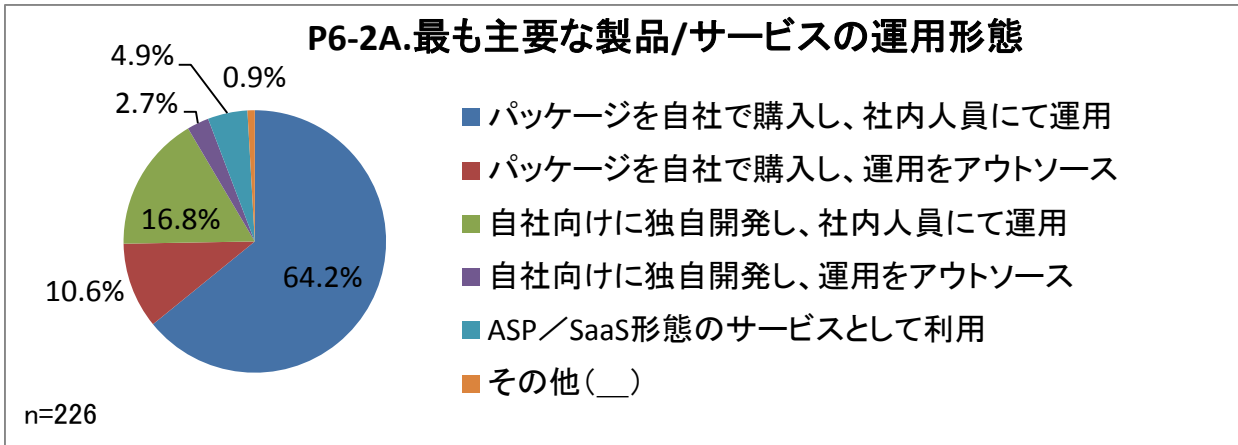
本リリースは「2013年中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート」のワークフローカテゴリに関するサンプルおよびダイジェストという位置付けとなっている。以下では、上記レポートを「本レポート」と略記する。

P6-1BS.導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの



ASP/SaaS形態の普及はやや停滞気味、一方でスマートフォンからの利用割合が増加

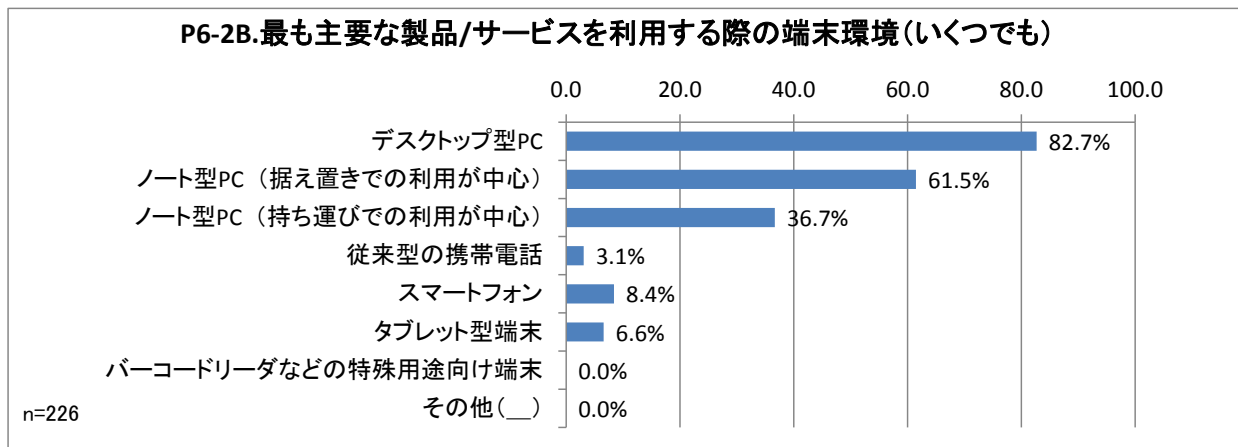
以下のグラフは「導入済みの製品/サービスのうち最も主要なもの」の運用形態を尋ねた結果である。



「自社向けに独自開発し、社内人員にて運用」「自社向けに独自開発し、運用をアウトソース」は2012年には14.1%、2.7%であったが、2013年には16.8%、2.7%となって、横ばいまたは微増となっている。基本的には独自開発システムからパッケージへの遷移が続いている市場であるが、それが完全に収束しているのかどうか？については今後の推移をもう少し見極める必要があると考えられる。

一方で、「ASP/SaaS形態のサービスとして利用」については2012年が4.9%、2013年も4.9%と横ばいとなっている。こうした横ばい傾向は2011年から2012年においても見られたため、実質的に2011年～2013年についてはワークフローのASP/SaaS形態の導入はあまり進んでいないと考えられる。

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2012年では6.8%、2013年では8.4%、「タブレット型端末」については2012年では6.5%、2013年では6.6%となっている。

2011年から2012年にかけてはタブレットが増加しスマートフォンが減少する結果だったが、2012年から2013年にかけてはスマートフォンが増加し、タブレットがほぼ横ばいとなっている。スマートフォン端末の画面大型化や各種のワークフロー製品/サービスにおけるスマートフォン対応が進んだことなどが要因として考えられる。

申請/承認フォームの部品化をさらに進め、個別要件への合致性を高めていくことが重要

本レポートでは以下の8つの項目に関して、ユーザ企業に満足度/不満足度を「大変満足」「まあまあ満足」「どちらでもない」「多少不満」「大変不満」「この項目は製品/サービスの評価に関係ない」の選択肢として尋ね、それらの結果を以下に示したポイント換算方法にて集計している。

「導入時の初期費用は妥当か」

個別カスタマイズやシステム構築/運用の作業を含まない製品/サービスのみの導入費用に関する評価

「導入後の保守/サポート費用は妥当か」

個別カスタマイズやシステム構築/運用の作業を含まない製品/サービスのみの維持費用に関する評価

「バージョンアップ時の費用負担は妥当か」

個別カスタマイズやシステム構築/運用の作業を含まない製品/サービスのみのバージョンアップ費用に関する評価

「機能が足りているか」

個別カスタマイズや他製品との組み合わせは除き、製品/サービス本体が持つ機能を対象とした場合の評価

「自社の要件に合致しているか」

個別カスタマイズやシステム構築/運用を含まない製品/サービス本体が持つ要件適合性を対象とした場合の評価

「他システムとの連携手段が整っているか」

データのインポート/エクスポートの手段が製品/サービス本体に備わっているかに関する評価

「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」

プログラミングの追加/変更に必要なツールやドキュメントが揃っており、追加/変更した部分がバージョンアップ時に競合を起こさないか?といった観点における評価

「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」

製品/サービス本体が備える設定項目を変えることで機能変更ができる、または製品/サービス自身が入出力画面やデータ項目を追加/変更できるツールを備えているかといった観点における評価

【評価ポイント算出方法】

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、製品/サービスAの「大変不満」という回答件数 = H1、「多少不満」という回答件数 = H2、「どちらでもない」という回答件数 = H3、「まあまあ満足」という回答件数 = H4、「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。

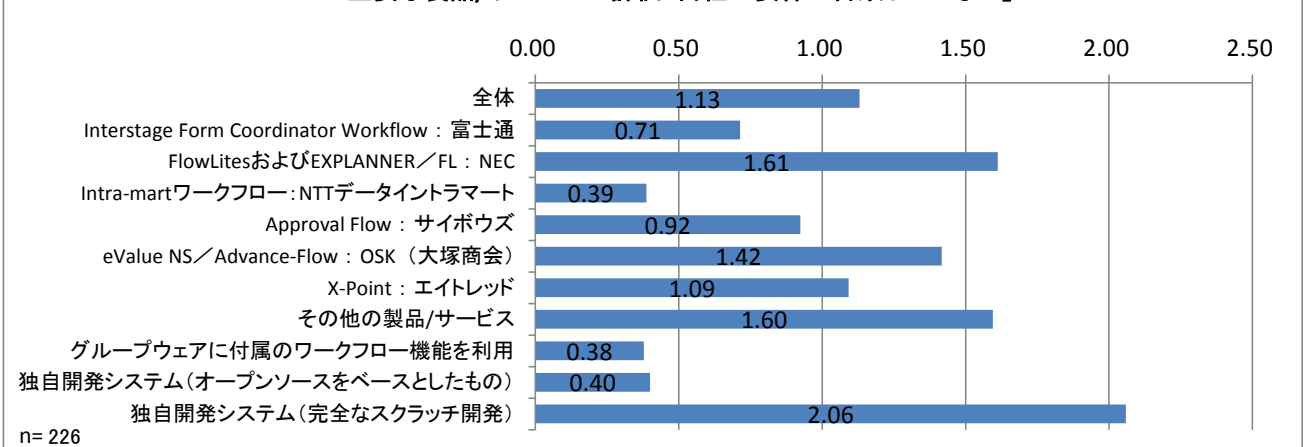
Aの項目aに関する評価ポイント = $(H1 \times (-5) + H2 \times (-3) + H3 \times 0 + H4 \times 3 + H5 \times 5) \div A$ の項目aに関する回答件数合計
(ただし各製品/サービスの利用件数自体が少ない場合には、その点に留意が必要である)

先に述べたように「最も主要な製品/サービスの運用形態」では2012年から2013年にかけて独自開発の占める割合がやや増加している。これと関係すると考えられる結果が、以下のグラフである。「自社の要件に合致しているか」という評価項目では「独自開発システム(完全なスクラッチ開発)」が最も高い評価となっている。

シェア上位のパッケージの中では「FlowLitesおよびEXPLANNER/FL」が「自社の要件に合致しているか」において最も高い評価を得ており、「eValueNS/Advance-Flow」がこれに続いている。

パッケージを開発/販売する側としてはパッケージが持つ費用面での優位性を強化しつつ、ユーザ企業の個別要件にも対応できるようにする工夫が求められる。例えば、申請/承認フォームの部品化をさらに進め、他の業務アプリケーションに申請/承認の機能を組み込みやすくするなどの取り組みが考えられる。

P6-3-5.主要な製品/サービスの評価「自社の要件に合致しているか」



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。導入社数シェア設問に掲載した選択肢は下記の通りである。これら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	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	キャノンソフトウェア
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 (サイボウズ製グループウェアは除く)	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)	業務システム自体がオープンソースとなっている場合に相当
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)	オープンソースのデータベースやアプリケーションサーバをベースに業務システム部分をゼロから構築した場合も含む

本リリースの元となっている「2013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/2013itapp_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