

## 2018年 中堅・中小市場におけるワークフローのシェアと新たな「役割」との関連性

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>)は中堅・中小市場におけるワークフローの導入社数シェア動向と今後ワークフローに求められる新たな「役割」との関連に関する調査を行い、その分析結果を発表した。本リリースは「2018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」カテゴリにおけるサンプル/ダイジェストである。

### <新たな「役割」を認識することが、独自開発も含めたシェア競争を勝ち抜くための最善策>

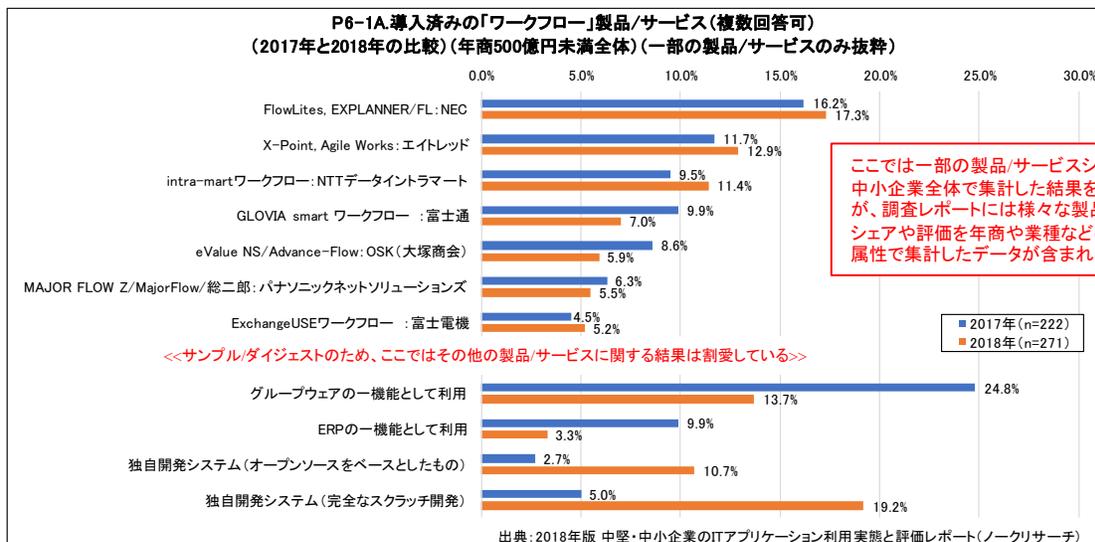
- 導入社数シェア1位～3位は増加、「グループウェアやERPの一機能として利用」は大幅減
- 「独自開発システム」も導入社数シェアを伸ばし、「機能がニーズに合致している」で高評価
- 「他システム連携」や「複雑な申請/承認の経路」は独自開発との差別化要因にはならない
- 「自動化」への関心が高まることで、「BPM」としてのワークフローの役割が再び注目される

対象企業: 年商500億円未満の中堅・中小企業1300社(日本全国、全業種)(有効回答件数)  
 対象職責: 情報システムの導入や運用/管理または製品/サービスの選定/決済の権限を有する職責  
 ※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/2018itapp\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018itapp_rep.pdf)

### 導入社数シェア1位～3位は増加、「グループウェアやERPの一機能として利用」は大幅減

本リリースの元となる調査レポートでは1300社のユーザ企業に対して、10分野に渡る業務アプリケーション(ERP、会計管理、生産管理、販売・仕入・在庫管理、給与・人事・勤怠・就業管理、ワークフロー、グループウェア、CRM、BI・帳票、文書管理・オンラインストレージサービス)のシェアと評価を尋ねた結果を集計/分析し、製品/サービスを開発/販売するベンダや販社/Sierが今後取り組むべき事柄に関する提言を行っている。

以下のグラフは上記の調査レポートの中から、年商500億円未満の中堅・中小企業全体における主要な「ワークフロー」製品/サービスの導入社数シェアを2017年と2018年で比較した結果を抜粋したものだ。



導入社数シェア上位に位置する3つの製品/サービス(「FlowLites, EXPLANNER/FL」、「X-Point, Agile Works」、「intra-martワークフロー」)が2017年から2018年にかけて導入社数シェアを伸ばす一方で、「グループウェアの一機能として利用」および「ERPの一機能として利用」の割合が低くなり、「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)」の割合が高くなっている。調査レポートではこうした変化の要因を詳しく分析し、ワークフロー製品/サービスが今後注力すべき強化ポイントに関する提言を述べている。次頁以降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。

## 「独自開発システム」も導入社数シェアを伸ばし、「機能がニーズに合致している」で高評価

以下に列挙したものは、本リリースの元となる調査レポートにおいて選択肢に記載した「ワークフロー」製品/サービスの一覧である。選択肢に掲載される製品/サービスは過去の調査結果や最新の市場状況に基づいて選定され、前年の調査で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に取り上げ、逆に一定期間以上シェア数値がない場合には割愛するといった形で年毎に調整を行っている。

製品/サービス名	開発元
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 PerformerWf(Web Plant)	キヤノンITソリューションズ
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
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
Web対応ワークフローシステム(快速フロー)	日立システムズ

製品/サービス名	開発元
StampLess	リコー
OpenCubeシリーズ	NTTデータ・スマートソーシング
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	富士通
MAJOR FLOW Z/MajorFlow/ 総二郎	パナソニックネットソリューションズ
Create!Web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)	

中堅・中小企業におけるワークフロー市場は多数の製品/サービスが導入社数シェアを少しずつ分け合っているため、シェアの数値も変動しやすい。前頁で述べたように、2017年から2018年にかけては「独自開発システム」の割合が高くなっており、この背景や要因を把握することが重要なポイントとなってくる。そこで本リリースの元となる調査レポートでは「ワークフロー」製品/サービスの導入背景を以下のような選択肢で尋ね、「機能」「価格」「保守/サポート」「提案力/開発力」などの観点から、ユーザ企業が肯定的または否定的に評価している点は何か？に関する分析を行っている。

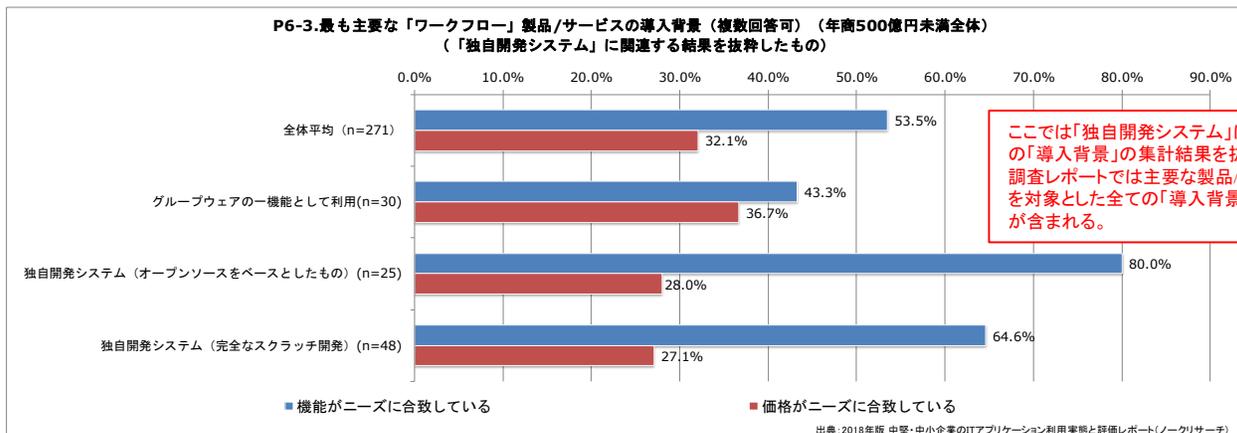
### <<肯定的/積極的な導入経緯>>

機能がニーズに合致している  
 価格がニーズに合致している  
 開発元(ベンダ)の保守/サポートが優れている  
 販売元(販社/SIer)の保守/サポートが優れている  
 開発元(ベンダ)の提案力/開発力が優れている  
 販売元(販社/SIer)の提案力/開発力が優れている

### <<否定的/消極的な導入経緯>>

機能がニーズに合致していないが、継続利用している  
 価格がニーズに合致していないが、継続利用している  
 開発元(ベンダ)の保守/サポートに不満があるが、継続利用している  
 販売元(販社/SIer)の保守/サポートに不満があるが、継続利用している  
 開発元(ベンダ)の提案力/開発力に不満があるが、継続利用している  
 販売元(販社/SIer)の提案力/開発力に不満があるが、継続利用している

以下のグラフは上記に列挙した導入背景に関する項目の中から、「独自開発システム」における「機能」と「価格」に関する肯定的な評価を抜粋したものである。



ここでは「独自開発システム」に関する一部の「導入背景」の集計結果を抜粋しているが、調査レポートでは主要な製品/サービス全てを対象とした全ての「導入背景」の集計結果が含まれる。

「独自開発システム」では「全体平均」や「グループウェアの一機能として利用している」と比べて、「価格」に関する満足度は若干低いものの、「機能」に関する満足度が大幅に高くなっていることがわかる。こうした機能に対する満足度の高さが導入社数シェア増加の背景にあると考えられる。「ワークフロー」製品/サービスを開発/販売するベンダや販社/SIerとしては「独自開発システムが評価されている機能とは具体的に何か？」を把握し、然るべき対策を講じることが重要となる。本リリースの元となる調査レポートではその点に関する詳しい分析と提言を述べている。

## 「他システム連携」や「複雑な申請/承認の経路」は独自開発との差別化要因にはならない

前頁に掲載した「導入背景」は「機能」や「価格」といった俯瞰的な視点での集計/分析だが、調査レポートでは「ワークフロー」に特化した詳細な機能や特徴に関する以下のような選択肢を設け、「導入済みのワークフロー製品/サービスに関して、評価/満足している機能や特徴」について尋ねている。

### <<システム連携に関連する項目>>

- 既存の情報系システム(グループウェアなど)と連携できる ※1
- 既存の基幹系システム(ERP/会計/販売など)と連携できる ※2

### <<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 ※3
- 申請/承認の経路や画面を部品化して再利用できる
- 申請/承認のマスター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
- 承認処理中に人事異動があっても柔軟に対応できる

### <<業務の効率化に関連する項目>>

- システム間のデータ転記作業を自動化できる
- 複数システムを連結して処理を自動化できる
- データから処理内容を自動で判断できる
- 紙面データの入力作業を自動化できる

### <<個別の機能要件への対応力>>

- プログラミングをせずに項目や画面を作成できる
- プログラミングをせずにデータ連携を実現できる
- 公開されたテンプレートを取捨選択できる

### <<クラウドに関連する項目>>

- パッケージとクラウドを選択/併用できる
- 様々なクラウドサービスと連携できる

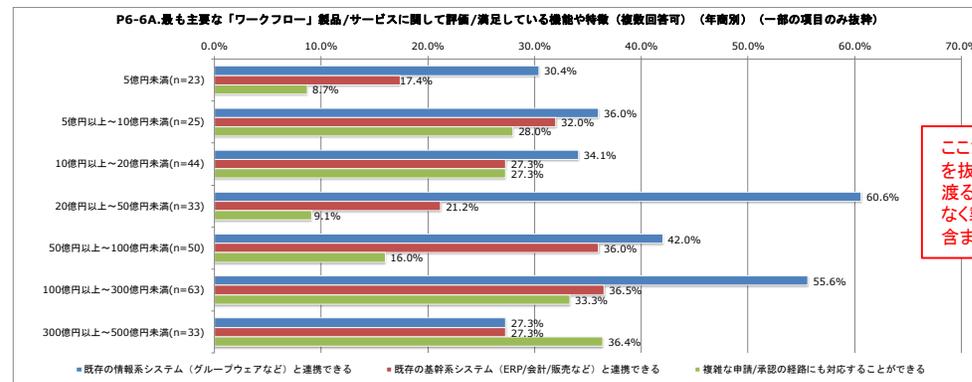
### <<クライアント環境に関連する項目>>

- スマートデバイスに適した画面が用意されている
- Webブラウザで大半の機能が利用できる

### <<その他>>

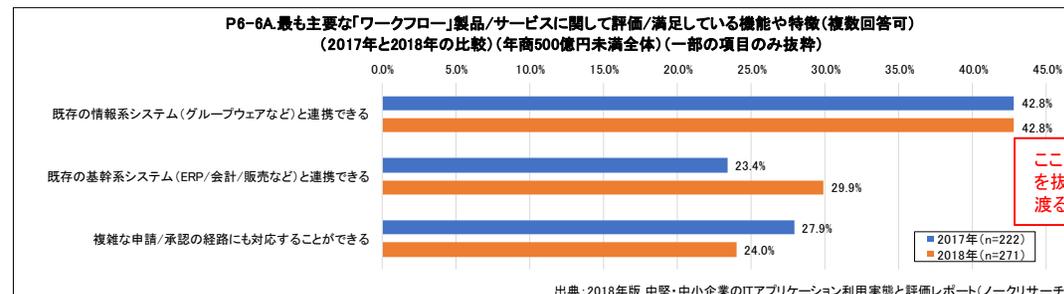
- 導入や保守サポートの費用が安価である
- バージョンアップの費用が安価である
- バージョンアップが適切に継続している

以下のグラフは上記に列挙した評価項目の中から、※1、※2、※3の結果を年商別に集計したものだ。「複雑な申請/承認の経路への対応」は国産パッケージとしての「ワークフロー」製品/サービスの強みであり、「他システム(基幹系や情報系)との連携」についても、以下のグラフが示すように幅広い年商帯で「満足している機能や特徴」として挙げられている。



ここでは一部の評価項目に関する結果のみを抜粋しているが、調査レポートでは20超に渡る評価項目に関する結果を年商別だけでなく製品/サービス別に集計した結果なども含まれる。

ところが、※1、※2、※3の回答割合を2017年と2018年で比較した以下のグラフを見ると、「複雑な申請/承認の経路への対応」や「他システム(基幹系や情報系)との連携」を満足している機能や特徴として挙げる割合に大きな変化は見られない。つまり「独自開発システム」が導入社数シェアを伸ばし、機能面で高い評価を得ている背景や要因は他にあり、パッケージが差別化要因としている「複雑な申請/承認の経路への対応」や「他システム(基幹系や情報系)との連携」を訴求するだけでは十分とは言えないことになる。本リリースの元なる調査レポートでは更なるデータ集計によって、この点に関する分析/提言を述べている。



ここでは一部の評価項目に関する結果のみを抜粋しているが、調査レポートでは20超に渡る評価項目に関する集計結果も含まれる。

## 「自動化」への関心が高まることで、「BPM」としてのワークフローの役割が再び注目される

さらに、本リリースの元となる調査レポートでは、導入済みの最も主要な「ワークフロー」製品/サービスに関して、「現時点で抱えている課題」(※1)、「今後持つべき機能や特徴」(※2)を様々な観点から尋ね、ワークフローを開発/販売するベンダや販社/SIerが今後どのような機能を充実させていくべきか？に関する分析と提言を行っている。

「現状で抱えている課題」  
を尋ねた設問における  
選択肢(※1)

### <<システム連携に関連する項目>>

既存の情報系システム(グループウェアなど)と連携できない  
既存の基幹系システム(ERP/会計/販売など)と連携できない

### <<申請/承認の処理に関連する項目>>

複雑な申請/承認の経路に対応できない  
申請/承認の経路設定が面倒である  
申請/承認の画面作成が面倒である  
決裁状況を視覚的にわかりやすく把握できない

### <<業務の効率化に関連する項目>>

システム間のデータ転記作業を自動化できない  
複数システムを連結して処理を自動化できない  
データから処理内容を自動で判断できない  
紙面データの入力作業を自動化できない

### <<個別の機能要件への対応力>>

プログラミングしないと項目や画面を作成できない  
プログラミングしないとデータ連携を実現できない  
公開されたテンプレートが十分に提供されていない

### <<クラウドに関連する項目>>

パッケージとクラウドを選択/併用できない  
クラウドサービスと連携することができない

### <<クライアント環境に関連する項目>>

スマートデバイスに適した画面が備わっていない  
Webブラウザでは限られた機能しか利用できない

### <<その他>>

導入や保守サポートの費用が高価である  
バージョンアップの費用が高価である

「今後持つべき機能や  
特徴」を尋ねた設問に  
おける選択肢(※2)

### <<システム連携に関連する項目>>

既存の情報系システム(グループウェアなど)と連携できる  
既存の基幹系システム(ERP/会計/販売など)と連携できる

### <<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/承認のマスター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  
承認処理中に人事異動があっても柔軟に対応できる

### <<業務の効率化に関連する項目>>

システム間のデータ転記作業を自動化できる  
複数システムを連結して処理を自動化できる  
データから処理内容を自動で判断できる  
紙面データの入力作業を自動化できる

### <<個別の機能要件への対応力>>

プログラミングをせずに項目や画面を作成できる  
プログラミングをせずにデータ連携を実現できる  
公開されたテンプレートを取捨選択できる

### <<クラウドに関連する項目>>

パッケージとクラウドを選択/併用できる  
様々なクラウドサービスと連携できる

### <<クライアント環境に関連する項目>>

スマートデバイスに適した画面が用意されている  
Webブラウザで大半の機能が利用できる

### <<その他>>

導入や保守サポートの費用が安価である  
バージョンアップの費用が安価である  
バージョンアップが適切に継続している

ここではグラフは割愛するが、「今後持つべき機能や特徴」の回答状況を2017年2018年で比較してみると、以下のような項目の割合が高くなっていることがわかる。

「複数システムを連結して処理を自動化できる」

「データから処理内容を自動で判断できる」

いずれの項目も「自動化」に関連するニーズ項目である点に注意が必要だ。「働き方改革」で求められる長時間労働の是正に向けて、昨今は「RPA(Robotic Process Automation)」を始めとする「業務システムにおける自動化」に関心が集まっている。元来、ワークフローには単に稟議の申請/承認を行うだけでなく、それに関連する業務システム間の連携を担う役割もあり、この役割をさらに進化させたものが「BPM(Business Process Management)」といえる。つまり、昨今の「自動化」に対する関心の高まりによって、今後はワークフローが担う「BPM」として役割が再び注目を集める可能性がある。調査レポートではこの点を導入社数シェアの維持/拡大に向けた取り組みと関連付けながら分析し、「ワークフロー」製品/サービスを開発/販売するベンダや販社/SIerが取るべき施策に関する提言を述べている。

また、RPAとワークフローの関連については以下の調査レポートでも詳しく述べられている。

『2018年版 中堅・中小企業におけるRPA活用の実態と展望レポート』

調査レポートの詳細については右記を参照 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018RPA\\_user\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018RPA_user_rep.pdf)

## 本リリースの元となる調査レポート

### 『2018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』

10分野の業務アプリケーション(ERP、会計管理、生産管理、販売・仕入・在庫管理、給与・人事・勤怠・就業管理、ワークフロー、グループウェア、CRM、BI・帳票、文書管理・オンラインストレージサービス)のシェアと評価を網羅

#### 【対象企業属性】(有効回答件数: 1300社)

年商: 5億円未満 / 5億円以上～10億円未満 / 10億円以上～20億円未満 / 20億円以上～50億円未満 / 50億円以上～100億円未満 / 100億円以上～300億円未満 / 300億円以上～500億円未満

従業員数: 10人未満 / 10人以上～20人未満 / 20人以上～50人未満 / 50人以上～100人未満 / 100人以上～300人未満 / 300人以上～500人未満 / 500人以上～1,000人未満 / 1,000人以上～3,000人未満 / 3,000人以上～5,000人未満 / 5,000人以上

業種: 組立製造業 / 加工製造業 / 建設業 / 卸売業 / 小売業 / 流通業(運輸業) / IT関連サービス業 / 一般サービス業 / その他(公共/自治体など)

地域: 北海道地方 / 東北地方 / 関東地方 / 北陸地方 / 中部地方 / 近畿地方 / 中国地方 / 四国地方 / 九州・沖縄地方

その他の属性: 「IT管理/運用の人員規模」(12区分)、「ビジネス拠点の状況」(5区分)

#### 【分析サマリの概要】

各分野について、以下の章構成からなる分析サマリ(各30ページ前後)で重要ポイントと今後に向けた提言を詳説

##### 第1章: 製品/サービスのシェア動向

「導入率」「製品/サービスの導入社数シェア」「製品/サービスの導入年」「製品/サービスの導入背景」といった設問項目の集計結果から重要ポイントをピックアップし、製品/サービスのシェア動向に関する分析を行っている。

##### 第2章: 運用形態と端末環境

導入済みの最も主要な製品/サービスにおける「運用形態」「端末環境」「導入費用」といった設問項目の集計結果から重要ポイントをピックアップし、製品/サービスのシステム環境に関する分析を行っている。

##### 第3章: 現状の評価/課題と今後のニーズ

導入済みの最も主要な製品/サービスに関して「評価/満足している機能や特徴」「現時点で抱えている課題」「今後持つべき機能や特徴」を尋ねた設問項目の集計結果から重要ポイントをピックアップし、今後どのような機能を充実させていくべきか?などに関する分析と提言を行っている。

【レポート案内(設問項目、試読版など)】 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018itapp\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018itapp_rep.pdf)

【価格】 180,000円(税別)

## ご好評いただいているその他の調査レポート

### 「2018年版 中堅・中小企業におけるRPA活用の実態と展望レポート」

RPA訴求を成功させる「用途」や「業務システム課題解決」のアプローチ

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018RPA\\_user\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018RPA_user_rep.pdf)

### 「2018年版 社会情勢や法制度が中堅・中小企業のIT活用に与える影響レポート」

働き方改革、AIなど、中堅・中小企業を取り巻くビジネス環境の変化は今後のIT活用にどう影響していくのか?

レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018TSL\\_user\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018TSL_user_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