PRESS RELEASE（報道関係者各位）

2023年10月19日

2023年 データ分析や生成AIを中堅・中小向け業務アプリケーションで活かす方法

調査設計/分析/執筆：岩上由高

ノークリサーチ（本社〒160-0022東京都新宿区新宿2-13-10武蔵野ビル5階23号室　代表：伊嶋謙二 TEL：03-5361-7880
URL：http//www.norkresearch.co.jp）はデータ分析や生成AIを中堅・中小向けの業務アプリケーションにどのように活かしていくべきか？の調査/分析を行い、その結果を発表した。本リリースは「2023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」内のデータ分析と生成AIに関する分析サマリのサンプル/ダイジェストである。

＜データ分析や生成AIの市場拡大には、既存の業務アプリケーションへの適切な組み込みが不可欠＞

■既存の業務アプリケーションにデータ分析や生成AIをどう組み込むか？が今後を左右する

■データ分析では「商材の需要予測」「顧客の分類/整理」「マニュアル自動作成」などが有望

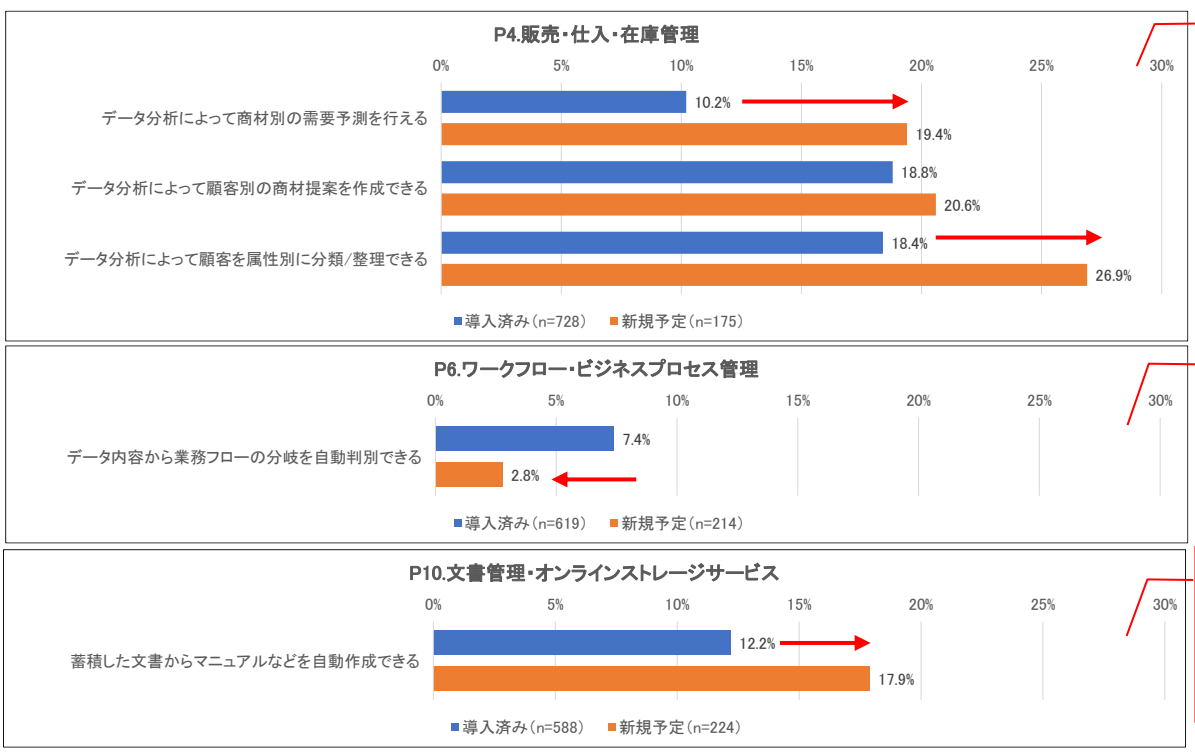
■生成AI活用では「AIチャット」と「自動生成機能」を分離し、指示方法に選択肢を与えるべき

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/2023itapp_rep.pdf

既存の業務アプリケーションにデータ分析や生成AIをどう組み込むか？が今後を左右する

昨今では中堅・中小市場においてもデータ分析や生成AIに対する関心が高まっている。ベンダや販社/SIerにとっては、「既に導入されている様々な業務アプリケーションにおいて、データ分析や生成AIの活用をどう進めるべきか？」を見極める必要がある。そこで、本リリースの元となる「2023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」では、10分野に渡る業務アプリケーションを横断的に分析し、IT企業が注力すべきデータ分析や生成AIの活用シーンを明らかにしている。

以下のグラフは、調査レポートの中から幾つかの活用シーン（ニーズ項目）を抜粋し、導入済みと新規予定（導入予定）の回答割合を比較した結果である。導入済み（青帯）と比べて新規予定（橙帯）の値が高い項目は今後のニーズ拡大が期待できる。



販売・仕入・在庫管理では「顧客毎にどんな商材を提案するか？」の前に、まずは「顧客を分類/整理する」ことが最初の重要な一歩。

ワークフロー・ビジネスプロセス管理における「業務フロー分岐時の自動判別」は現段階においては時期尚早。

文書管理・オンラインストレージサービスにおける「文書からのマニュアル自動生成」は有望な差別化要素。

出典：2023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（ノークリサーチ）

上記に例示したように、データ分析や生成AIの有望な活用シーンは業務アプリケーション分野によって異なってくる。ベンダや販社/SIerとしては「どの分野でどんな活用シーンを訴求するか？」を正しく把握することが大切だ。次頁では、上記に例示した分析例について詳述している。

データ分析では「商材の需要予測」「顧客の分類/整理」「マニュアル自動作成」などが有望

本リリースの元となる調査レポートでは、ERP、生産管理、会計管理、販売・仕入・在庫管理、給与・人事・勤怠・就業管理、ワークフロー・ビジネスプロセス管理、コラボレーション（グループウェア/ビジネスチャット/Web会議）、CRM、BI、文書管理/オンラインストレージサービスといった計10分野に渡る業務アプリケーションの社数シェア（導入済み/導入予定）やユーザ企業の課題/ニーズを分析している。その中から、データ分析に関連するニーズ項目を列挙したものが以下の一覧である。

P3.会計管理
・AIを活用した経営の分析やシミュレーションができる
・AIを活用した監査支援や異常値検出を行える

P4.販売・仕入・在庫管理
・データ分析によって商材別の需要予測を行える
・データ分析によって顧客別の商材提案を作成できる
・データ分析によって顧客を属性別に分類/整理できる

P5.給与・人事・勤怠・就業管理
・データ分析を元に従業員の配置を最適化できる
・データ分析を元に成果の高い従業員を判別できる

P6.ワークフロー・ビジネスプロセス管理
・データ内容から業務フローの分岐を自動判別できる

P8.CRM
・RFM分析などに基づいた区分別の販促施策を実施できる

P9.BI
・データを元に最適な分析手法を自動選択してくれる

P10.文書管理・オンラインストレージサービス
・蓄積した文書からマニュアルなどを自動作成できる

上記のうち、販売・仕入・在庫管理、ワークフロー・ビジネスプロセス管理、文書管理・オンラインストレージサービスにおける導入済み/新規予定のニーズ割合を比較したものが前頁のグラフである。（調査レポートではその他の有望な活用シーンに関する分析も行っており、以下に記載したものが全てではない点に注意）

販売・仕入・在庫管理では
「データ分析によって商材別の需要予測を行える」
の値が1割（導入済み）から2割弱（新規予定）に増加しており、今後のニーズ拡大が予想される。一方で、顧客に関連するデータ分析という点では同じだが、
「データ分析によって顧客別の商材提案を作成できる」（※1）
「データ分析によって顧客を属性別に分類/整理できる」（※2）
を比較すると、※1は今後に向けたニーズの伸びがほぼ横ばいであるのに対して、※2は8ポイント超の増加となっている。したがって、販売・仕入・在庫管理におけるデータ分析では「顧客毎にどの商材を提案すべきか？」（※1）の前に、まずは「顧客を分類/整理する」（※2）ことが最初の重要な一歩となってくる。

ワークフロー・ビジネスプロセス管理では、業務フロー分岐の自動判別も注目されているデータ分析の応用例だ。しかし、
「データ内容から業務フローの分岐を自動判別できる」
の回答割合は導入済み/新規予定のいずれにおいても1割未満の低い値に留まっており、今後ニーズが拡大する兆候も見られない。中堅・中小企業では多種多様な業務フローが数多く流れるといった状況が起きにくいため、業務フロー分岐を自動判別するというニーズが現段階では活性化しづらいと考えられる。

また、文書管理・オンラインストレージサービスは一見すると、データ分析とはあまり関連のない業務アプリケーション分野と考えがちだが、
「蓄積した文書からマニュアルなどを自動作成できる」
は導入済みで12.2%、新規予定ではニーズが更に拡大して17.9%の値を示している。顧客や取引先に提示するマニュアルを自動生成することは品質管理などの点でまだリスクがあるが、社内向けであれば人材不足を補う手段の一つとして検討する余地が十分にある。そのため、文書の加工/生成を伴うデータ分析を訴求する際には文書管理・オンラインストレージサービスに蓄積された社内文書を対象とする提案が有効と考えられる。さらに、こうした活用シーンは次頁で述べる生成AIと深く関連している。次頁では既存の業務アプリケーションにおける生成AIの活用について述べる。

生成AI活用では「AIチャット」と「自動生成機能」を分離し、指示方法に選択肢を与えるべき

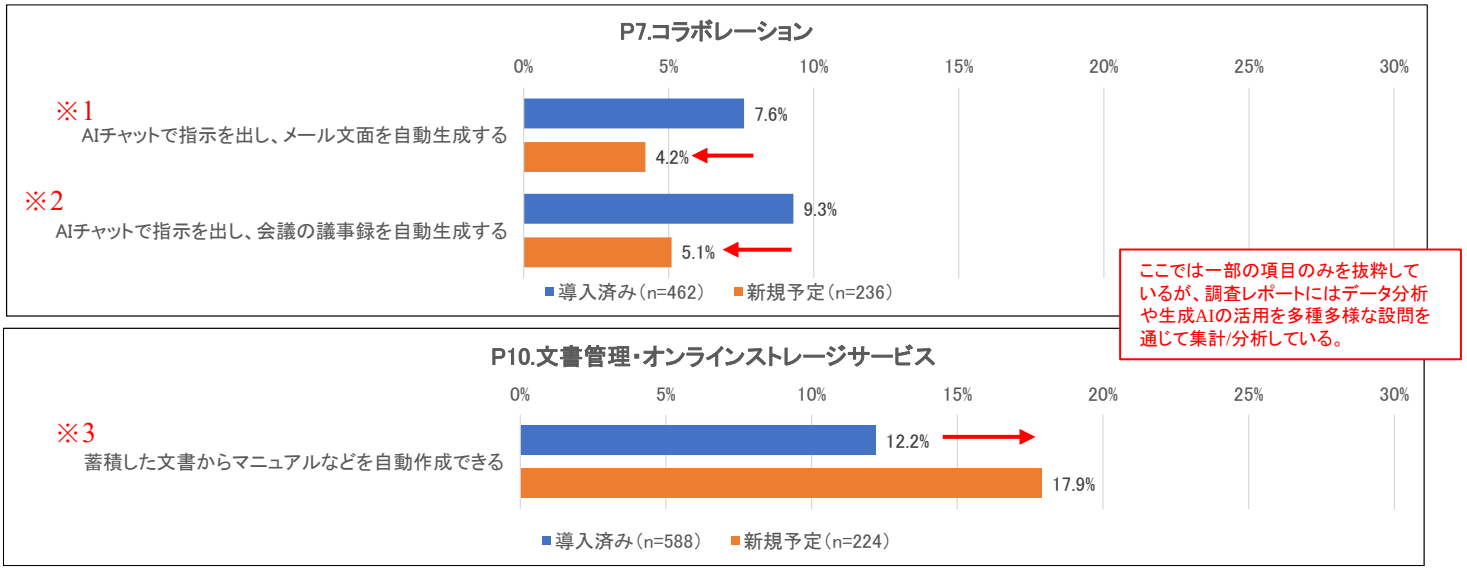
さらに、本リリースの元となる調査レポートでは既存の業務アプリケーションに生成AIをどう組み込むべきか？についても分析を行っている。生成AIとは「大規模言語モデル（LLM、Large Language Model）などの技術を用いて、与えられたインプット（プロンプト）を元に会話、画像、映像などを自動生成する仕組み」を指す。生成AIに該当するサービスには様々なものが存在するが、ビジネスの領域ではチャットによって人間と自然に対話する「ChatGPT」に代表されるAIチャットが大きな注目を集めている。

そのため、業務アプリケーションにおける生成AIの活用では「Microsoft 365 Copilot」に代表されるように、「ChatGPT」のようなAIチャットで業務アプリケーションを操作するニーズが今後増えるのか？が最初の重要ポイントとなる。そこで、本リリースの元となる調査レポートでは「Microsoft 365 Copilot」などと関連が深いコラボレーション分野（グループウェア/ビジネスチャット/Web会議）のニーズを尋ねた設問の中に、以下のような生成AI関連の項目を含めている。

コラボレーション（グループウェア/ビジネスチャット/Web会議）における生成AI関連のニーズ項目

- AIチャットで指示を出し、メール文面を自動生成する（※1）
- AIチャットで指示を出し、会議の議事録を自動生成する（※2）
- AIチャットで指示を出し、販売状況などを自動要約する
- AIチャットで指示を出し、人事書類などを自動作成する
- AIチャットで指示を出し、業務フローを自動生成する

以下のグラフは、調査レポートの中から※1と※2を抜粋し、導入済みと新規予定（導入予定）の回答割合をプロットしたものだ。比較のために、先述の文書管理・オンラインストレージサービスにおけるデータ分析関連のニーズ割合も下段に再掲している。



出典：2023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（ノークリサーチ）

AIチャットによる「メール文面の自動生成」（※1）と「議事録の自動生成」（※2）のいずれも、1割未満の値に留まっており、「導入済み」と比べた場合の「新規予定」の増加幅（今後のニーズの伸び）もマイナスとなっている。その一方で、文書管理・オンラインストレージサービスにおける「マニュアルなどの自動作成」（※3）は※1や※2よりも値が若干ながら高く、今後のニーズの伸びもプラスとなっている。何かを自動で生成/作成するという点は同じであるにも関わらず、上記の差が生じる背景は何か？に留意する必要がある。明確な違いは「AIチャットで指示を出す」という記載の有無だ。つまり、中堅・中小企業の多くは生成AIを活用する際に必ずしもAIチャットによる指示方法を望んでいるわけではないと考えられる。そのため、IT企業が業務アプリケーションにおける生成AI活用を訴求する際は指示（プロンプト）を与える手段と自動生成の機能を分離し、前者についてはAIチャットに限定しないことが重要だ。

さらに、調査レポートでは※1および※2以外の生成AI関連のニーズ傾向や中堅・中小企業の生成AIに対する考え方（法整備との兼ね合いや自社の知見/データが学習に利用されることに対する抵抗感の有無など）についても分析を行っている。

本リリースの元となる調査レポート

『2023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分野に渡る業務アプリケーションの導入済み/導入予定の社数シェア、運用形態(オンプレミス/クラウド)、端末形態、導入年、導入費用、課題、ニーズを全て網羅した中堅・中小市場のIT活用提案における必携書

【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:

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)

【全体の構成】

有効回答件数1300社の中堅・中小企業に対して、まず最初に以下に列挙した10分野の業務アプリケーションのうちで 導入済み/導入予定の分野を尋ねる。その後、「導入済み/導入予定」と回答した分野について、製品/サービス名称を列挙した社数シェア、運用形態、端末形態、導入年、導入費用、課題とニーズ(分野によって選択肢は異なる)を尋ねた結果を集計/分析している。
また、業務アプリケーションの導入/更新に関する全般的な方針についても尋ねている。

P1. ERP
P2. 生産管理
P3. 会計管理
P4. 販売・仕入・在庫管理
P5. 給与・人事・勤怠・就業管理
P6. ワークフロー・ビジネスプロセス管理
P7. コラボレーション(グループウェア/ビジネスチャット/Web会議)
P8. CRM
P9. BI
P10. 文書管理・オンラインストレージサービス

【分析サマリ(調査結果の重要ポイントを述べたPDFドキュメント)の概要】

各分野について10～20ページからなる分析サマリが計10ファイル、「業務アプリケーションの導入/更新に関する方針」をまとめた分析サマリが1ファイル、さらに全分野を横断する形で法制度対応およびデータ分析/生成AIに着目した分析サマリが2ファイルの計13ファイルのPDFドキュメントが収録されている。P1～P10の10分野の分析サマリは以下の章構成となっている。
(章構成は共通だが、分析/提言の内容は各分野の傾向や特性に応じて大きく異なる)

第1章:製品/サービスの導入状況とシェア動向
製品/サービスの「導入状況」、「製品/サービスの導入社数シェア」、最も主要な製品/サービスの「導入年」、「導入元」、「評価概況」といったデータの中から、分野毎に重要なポイントを分析している。

第2章:運用形態と端末環境
最も主要な製品/サービスにおける「運用形態」と「端末環境」に着目し、クラウド移行の状況や端末環境の多様化などについて分野毎の傾向を分析している。

第3章:製品/サービスの評価、課題、ニーズ
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」「今後持つべきと考える機能や特徴」を尋ねた結果を分析している。

付表:選択肢として記載した製品/サービス一覧
本調査において選択肢に記載された製品/サービスの一覧を掲載している。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を踏まえて選定され、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。

【レポート案内(設問項目、試読版など)】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023itapp_rep.pdf

【発刊日】2023年10月20日 **【価格】** 180,000円(税別) 特定分野のみの個別販売は行っておりません

ご好評いただいている既存の調査レポート　各冊180,000円（税別）

『2023年版 中堅・中小企業のIT支出と業務システム購入先の実態レポート』

【レポートの概要と案内】 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023SP_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】 規模別＆商材別の中堅・中小IT市場規模が示す有望な顧客層と訴求策
https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023SP_user_rel1.pdf

商材ポートフォリオやユーザ評価がベンダや販社/SIerの社数シェアに与える影響
https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023SP_user_rel2.pdf

『2023年版 中堅・中小企業のDXおよびITソリューション選定の実態レポート』

【レポートの概要と案内】 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023IT_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】 中堅・中小市場で選ぶべき顧客接点とは？(Webサイト/SNS/メール/電話/Web会議など)
https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023IT_user_rel1.pdf

中堅・中小企業のIT支出を左右する経常利益の増減見通しとその要因分析
https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023IT_user_rel2.pdf

12分野、50項目に渡るDX/ITソリューションの活用実態における変化
https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023IT_user_rel3.pdf

中堅・中小市場で留意すべきユーザ企業とIT企業の「すれ違い」ポイント
https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023IT_user_rel4.pdf

年商別/業種別のIT支出増減予測およびIT支出を増やす商材と減らす商材
https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023IT_user_rel5.pdf

『2023年版 中堅・中小企業におけるネットワーク環境の実態と展望レポート』

【レポートの概要と案内】 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023NW_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】 セキュリティ対策を起点とした中堅・中小向けネットワーク製品/サービスの訴求
https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023NW_user_rel1.pdf

IT企業が見落としやすい中堅・中小ネットワーク環境の意外な課題/ニーズ
https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023NW_user_rel2.pdf

中堅・中小企業におけるネットワーク製品/サービスの市場規模と導入時の基本方針
https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023NW_user_rel3.pdf

『2023年版 中堅・中小企業におけるRPAおよびノーコード/ローコード開発ツールの活用実態レポート』

【レポートの概要と案内】 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023RPA_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】 中堅・中小向けノーコード/ローコード開発ツール提案の障壁とその打開方法
https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023RPA_user_rel1.pdf

中堅・中小市場のレイトマジョリティに向けたRPA導入提案における留意点
https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023RPA_user_rel2.pdf

ノーコード/ローコード開発ツールの用途と社数シェアに関する最新動向
https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023RPA_user_rel3.pdf

RPA(自動化)ツールを適用すべき場面/用途および社数シェアの動向
https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023RPA_user_rel4.pdf

『2023年版 中堅・中小企業のセキュリティ/運用管理/バックアップ利用実態と展望レポート』

【レポートの概要と案内】 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023Sec_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】 中堅・中小企業のセキュリティ対策ニーズと生成AIおよび法制度対応の関係
https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023Sec_user_rel1.pdf

中堅・中小企業におけるセキュリティ/運用管理/バックアップの実施状況
https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023Sec_user_rel2.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

NORK RESEARCH

株式会社 ノークリサーチ　　担当：岩上 由高
〒160-0022 東京都新宿区新宿2-13-10　武蔵野ビル5階23号室
TEL 03-5361-7880 FAX 03-5361-7881
Mail: inform@norkresearch.co.jp
Web: www.norkresearch.co.jp