

2015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2015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「2015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。

<グループウェア付属機能からの移行を促進するためのニーズ把握が当面の有効策>

- 多数の製品/サービスがシェアを分け合う中、グループウェア付属機能の利用割合が目立つ
- 「現状の課題」を起点とした提案のみではグループウェア付属機能からの移行訴求は困難
- 「回答件数が多いニーズ」と「シェア拡大/獲得につながるニーズ」は異なっている点に注意

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： 2015年7月

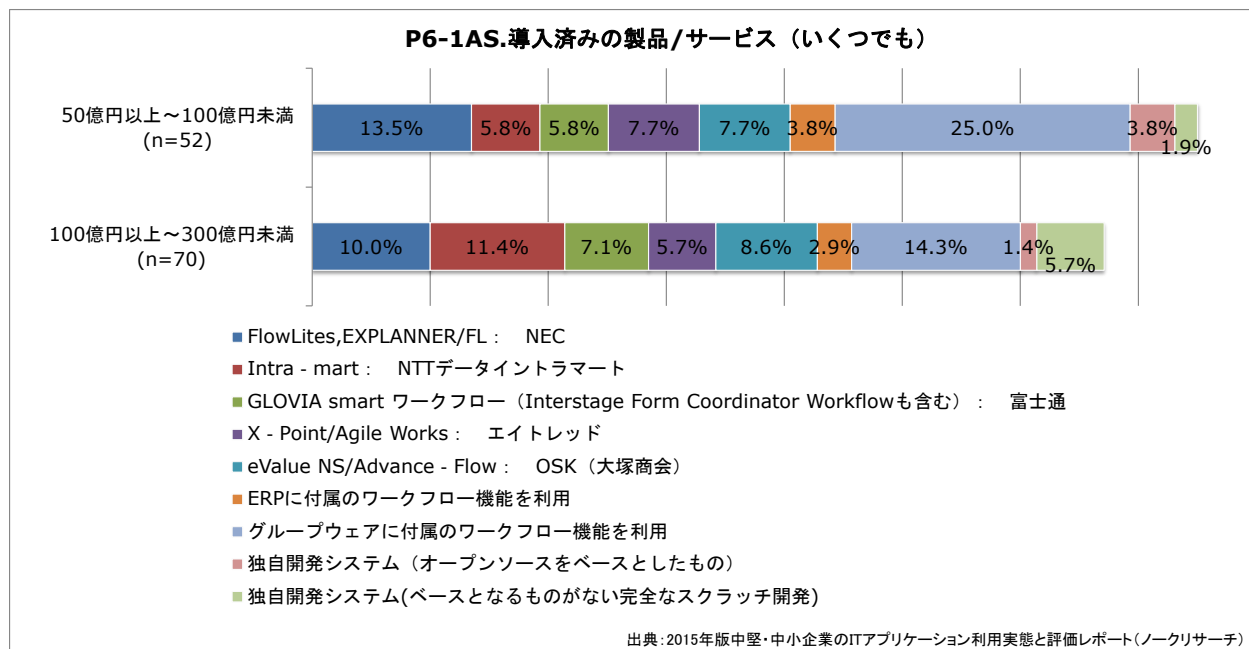
有効回答件数： 1300社(有効回答件数)

※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/2015itapp_rep.pdf

多数の製品/サービスがシェアを分け合う中、グループウェア付属ツールの割合が目立つ

以下のグラフは年商50～100億円および年商100～300億円の企業層に対し、導入済みのワークフロー製品/サービス（複数回答可）を尋ねた結果のうち、導入社数シェア上位5つの製品/サービス、ERPやグループウェアの一機能として利用しているケース、独自開発システムのケースのみを抜粋してプロットしたものだ。（本リリースの元となる調査レポートでは年商500億円未満の7つの年商セグメントや業種別、従業員数別、所在地別といった様々な観点での集計データが含まれる。また、調査対象となった製品/サービスの一覧と選出方法については本リリース末尾を参照）

導入社数シェア上位の製品/サービスにおいてもシェア値は1割強に留まり、中堅・中小企業におけるワークフロー市場は多数の製品/サービスが少しずつシェアを分け合う状況となっている。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/サービスを開発/販売するベンダや販社/Sierがシェア獲得/拡大を図るために注力すべき点は何か？に関する詳しい分析を行っている。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。



「現状の課題」を起点とした提案のみではグループウェア付属機能からの移行訴求は困難

前頁のグラフを見ると、「グループウェアに付属のワークフロー製品を利用」の割合が高いことが確認できる。これまでワークフローを利用していなかったユーザ企業に対して、専用のワークフロー製品/サービスの導入を訴求することは容易ではない。一方、一般的にグループウェアに付属するワークフローは上記のグラフで登場する専用のワークフロー製品/サービスと比較して機能面では劣る。そのため、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としてはグループウェア付属ワークフローから専用のワークフロー製品/サービスへの移行を進めることがシェア獲得/拡大において検討すべき施策の一つになってくると考えられる。

上記に基づき、本リリースの元となる調査レポートでは「ユーザ企業が現状で抱えている課題」の観点から、以下に列挙した様々な項目を尋ね、そこから何らかの訴求策が見いだせないか？を探っている。

【費用面の項目】

- 導入時の初期費用が高価である
- 導入後の保守/サポート費用が高価である
- バージョンアップ時の費用負担が高価である

【業務フロー全体に関連する項目】

- 業務フローの全体像が把握できていない
- 業務フローの問題点が見つけられない
- 流れが決まった業務を効率化できない

【申請/承認の処理に関連する項目】

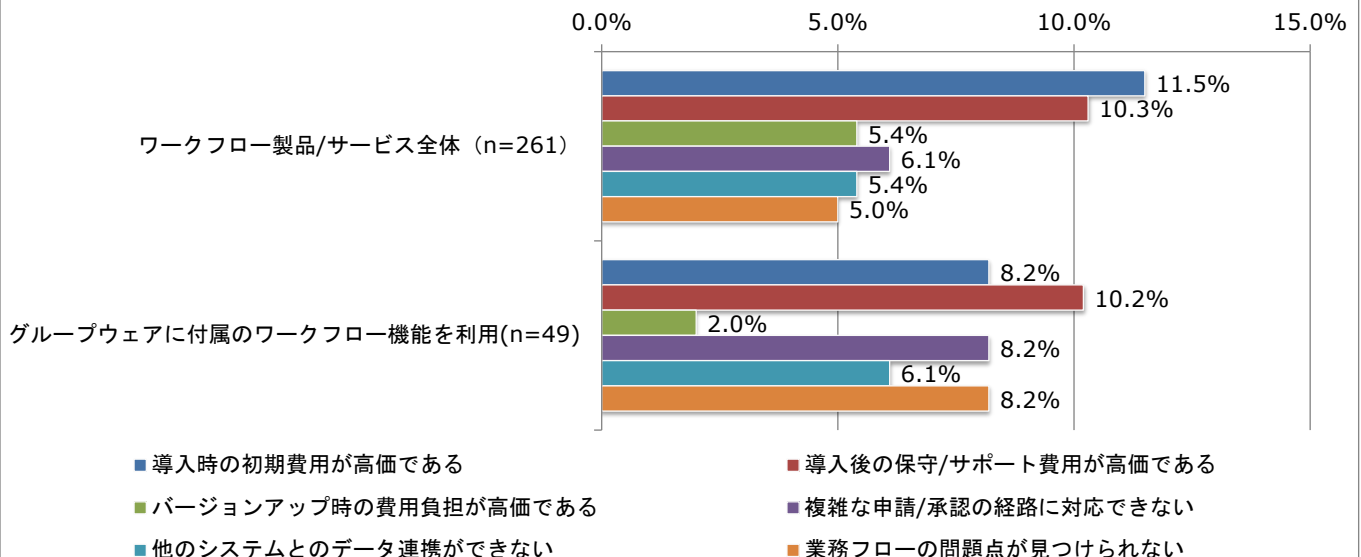
- 複雑な申請/承認の経路に対応できない
- 申請/承認の経路設定が面倒である
- 申請/承認の画面作成が面倒である
- 申請/承認のマスターデータが未整備である
- 申請/承認における紙面の書式を再現できない
- 決裁状況を視覚的にわかりやすく把握できない

【システム基盤に関連する項目】

- 会計/販売/人事などの基幹系システムとの連携に費用がかかる
- システム基盤の性能増強や台数増設に対応することができない
- 自社の業務に合わせて独自の機能を加えることができない
- 自社の業務に合わせて独自の項目を加えることができない
- カスタマイズした箇所を維持するためのコスト負担が大きい
- 他のシステムとのデータ連携ができない
- Webブラウザから利用することができない
- スマートフォンやタブレットから利用することができない
- 小規模な拠点に導入する際のコスト負担が大きい

以下のグラフは上記の中から抜粋した5つの項目について、「ワークフロー製品/サービス全体」(※1)と「グループウェアに付属のワークフロー機能を利用」(※2)に分けて集計した結果をプロットしたものだ。グラフに掲載したものはユーザ企業が抱える様々な課題のごく一部に過ぎないが、※1と※2の間に顕著な差異は見られない。本リリースの元となる調査レポートではさらに詳細な分析を行っているが、下記の状況を踏まえる限り「現状で抱える課題」を起点としてグループウェア付属のワークフローから専用ワークフロー製品/サービスへの移行を訴求することは難しい可能性がある。

P6-8S.現時点で抱えている最も重要な課題



出典：2015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)

「回答件数が多いニーズ」と「シェア拡大/獲得につながるニーズ」は異なっている点に注意

前頁で述べたように、「現状で抱える課題」という観点だけではグループウェア付属のワークフローから専用ワークフロー製品/サービスへの移行を促進する施策としては十分ではない可能性がある。そこで、本リリースの元となる調査レポートでは「導入済みの製品/サービスに関して評価/満足している事柄」および「製品/サービスが今後持つべき機能や特徴(今後のニーズ)」を尋ね、「グループウェア付属のワークフロー」と「専用ワークフロー製品/サービス」の差別化要因としてどのような点をアピールすべきか?を分析している。

その際の評価項目は以下の通りである。以下に記載したものは項目の一部であり、全ての項目数は28項目に及ぶ。

【費用面の項目】

導入時の初期費用が安価である
 導入後の保守/サポート費用が安価である
 バージョンアップ時の費用負担が安価である

【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/承認の経路を部品化して再利用できる
 ※その他、6項目

【業務フロー全体に関連する項目】

PCの操作状況から全体の業務フローを把握できる
 業務フローのボトルネックを見つけたすことができる
 ヒトが行う作業も含めた全体の効率化を実現できる
 定型的な業務フローの遂行を支援することができる

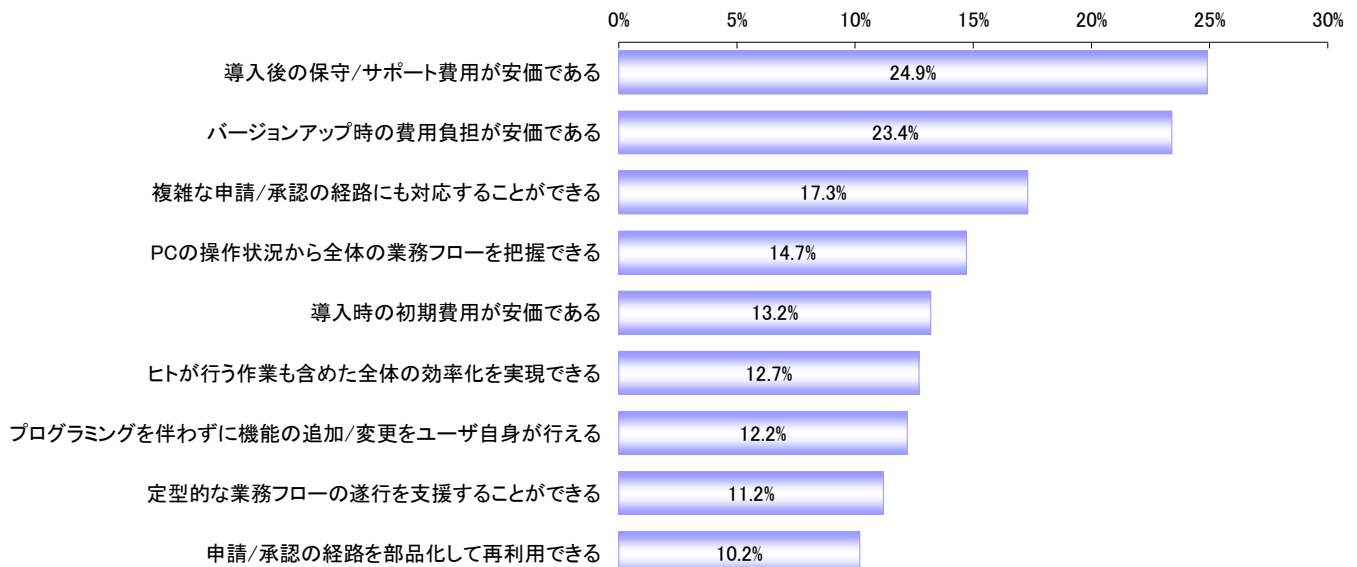
【システム基盤に関連する項目】

会計/販売/人事などの基幹系システムと標準機能を用いて連携できる
 パッケージとクラウドを適材適所で混在させることができる
 他のシステムとデータベースを一元化できる
 ※その他、14項目

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業全体を対象に「製品/サービスが今後持つべき機能や特徴(今後のニーズ)」を尋ねた結果の一部である。(調査レポートには上記に挙げた28項目全てがどの程度の回答割合なのか?のデータが網羅されているが、ここではその一部のみをプロットしている)

注意すべきなのは「以下のグラフに掲載された項目を単に訴求するだけでは、グループウェア付属のワークフローから専用ワークフロー製品/サービスへの移行を促進することはできない」という点である。以下にプロットされた項目の中には専用のワークフロー製品/サービスにとって差別化要因となるものもあれば、そうでないものもある。例えば、「導入時の初期費用が安価である」という項目はグループウェア付属のワークフローにとっても訴求ポイントとなり得る。本リリースの元となる調査レポートでは以下のデータをさらに詳細に分析することによって、グループウェア付属のワークフローから専用ワークフロー製品/サービスへの移行を訴求する際の差別化要因となり得るポイントはどこか?についての詳しい分析を行っている。

P6-9S.最も重要な課題の解決策として製品/サービスが持つべき機能や特徴(いくつでも)



n=197

出典: 2015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)

調査実施時に選択肢として挙げた製品/サービス一覧

本調査においては、ワークフローを「業務における申請/承認の管理/設定や実行を担うアプリケーション」と定義している。この定義に基づいて、アンケート回答者はワークフローを含む13種類のアプリケーションカテゴリから導入済みのものを選び、選ばれたカテゴリの中から導入済みの製品/サービス名称を選択する。

ワークフローの製品/サービスはERPを構成するラインアップの1つやグループウェアの1機能として提供されているものと、単体のアプリケーションとして提供されているものがある。個々の製品/サービスがどちらに該当するかの認識は開発元/販売元とユーザ企業の間で必ずしも一致しない。そのため仮に製品/サービスは同じであっても、それを「ERPやグループウェアの一部」と見なしているか、「個別のアプリケーション」と見なしているのかによって本調査における回答状況は変わってくる。本調査においてはこういった違いそのものも「中堅・中小企業におけるワークフローの活用実態」を反映する重要な傾向と捉え、回答企業の認識をそのまま結果に反映している。

ワークフローの製品/サービスとしてのシェアや評価はワークフローに関する「分析サマリ」の中で全て網羅されているが、「自社の製品/サービスは単体のワークフローとしてだけでなく、ERPまたはグループウェアの一部も構成しているという場合はERPやグループウェアに関する「分析サマリ」も併せて参照することでさらに有用な情報を得られる可能性がある。(双方の「分析サマリ」が調査レポートの中に同梱されている)

また、以下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	NTTデータイントラマート
InfoAGORAワークフロー	三洋ITソリューションズ
X-Point	エイトレッド
Agile Works	エイトレッド
パソコン決裁DocGear	シヤチハタ
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
ExchangeUSEワークフロー	富士電機
Cosminexus 電子フォームワークフローセット	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
快速フロー	日立システムズ
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
GLOVIA smart ワークフロー(Interstage Form Coordinator Workflowも含む)	富士通
MajorFlow	パナソニックネットソリューションズ
総二郎	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
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	ユニタ(ビーコンIT)
コラボフロー	コラボスタイル
認太郎	武藤工業
ワークフローEX	ナルボ
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「2015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/2015itapp_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
 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