

## 2018年 中堅・中小企業におけるRPAソフトウェア市場規模と「用途数」の関連

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・中小企業におけるRPAソフトウェアの市場規模およびRPAの用途数に関連する調査を実施し、その分析結果を発表した。本リリースは「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」のサンプル/ダイジェストである。

## &lt;中堅・中小企業に特有の「RPA市場の構造」を理解し、「用途数」に応じた提案を行うことが大切&gt;

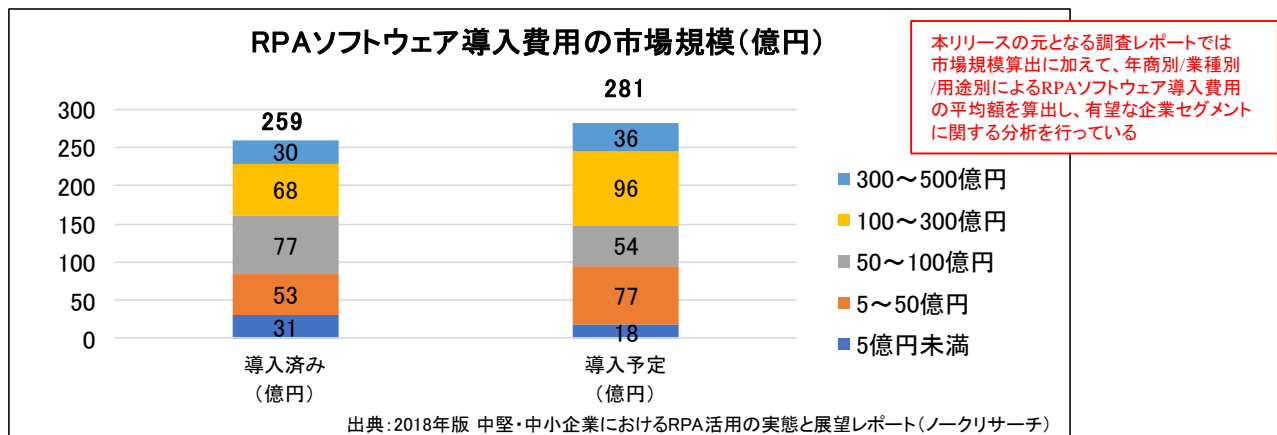
- 中堅・中小企業における「RPAソフトウェア導入費用」の市場規模は259億円で今後も拡大
- 用途数1~2の「部分的な自動化」と用途数3以上の「本格的なRPA」を区別する必要がある
- 「RPAソフトウェア」だけでなく、「既存業務システムの自動化機能」も市場の重要な担い手

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/2018RPA\\_user\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018RPA_user_rep.pdf)

## 中堅・中小企業における「RPAソフトウェア導入費用」の市場規模は259億円で今後も拡大

RPA(Robotic Process Automation)は「ヒトによる手作業」を削減する手段として注目を集めている。大企業では大幅な工数削減を実現した事例が既に数多く見られるが、RPAは中堅・中小企業にとっても「働き方改革」における「長時間労働の是正」を実現する有効な対策となりうる。

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業を対象に「RPAの導入状況」および「RPAソフトウェアの導入費用」を尋ねた結果から算出した「RPAソフトウェア導入費用の市場規模」である。「導入済み」はRPAを導入済みのユーザ企業の実態を元に算出した結果、「導入予定」は今後RPAを導入する予定のユーザ企業の回答結果から算出した今後の予測値となる。(市場規模算出方法の詳細は右記を参照 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018RPA\\_user\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018RPA_user_rep.pdf) ※1)



注) 「2017年 RPA/自動化の市場規模と訴求時の留意点に関する考察」([http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT\\_usr\\_rel3.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2017IT_usr_rel3.pdf))で算出した市場規模はシステムインテグレーションも含まれているため、上記の数値よりも大きい。(相違点の詳細は※1を参照)

市場規模は「企業数」「導入割合」「平均額(企業当たりの支出額)」によって決まってくる。そのため「企業数は多いが導入割合や平均額は低い年商帯」と「企業数は少ないが導入割合や平均額は高い年商帯」はそれぞれはどなか？を把握して、どの企業層を優先すべきか？(販売数と販売単価のどちらを重視するか？)を適切に判断する必要がある。本リリースの元となる調査レポートでは上記の市場規模に加えて、年商別/業種別/用途別の平均額などを元に有望な企業層の分析を行っている。次頁以降ではRPA活用提案に関する更なる分析結果の一部をサンプル/ダイジェストとして紹介している。

## 用途数1～2の「部分的な自動化」と用途数3以上の「本格的なRPA」を区別する必要がある

本リリースの元となる調査レポートではRPAの用途として以下に列挙した3分野、合計11項目を列挙し、ユーザ企業が現時点でRPAをどのような用途で活用し、今後はどのような用途での活用を想定しているのか？に関する分析を行っている。

### データの転記や照合に関する項目：

「紙面データからの転記」	例) 紙面の申込書内容を顧客管理システムに入力する作業を自動化する
「Webサイトからの転記」	例) 競合他社の価格情報を検索して一覧に整理する作業を自動化する
「メール文面からの転記」	例) メールで送られた注文を販売管理システムに入力する作業を自動化する
「データと証票の照合」	例) 経費精算システムのデータと領収書の内容を照合する作業を自動化する

### データの作成や加工に関する項目：

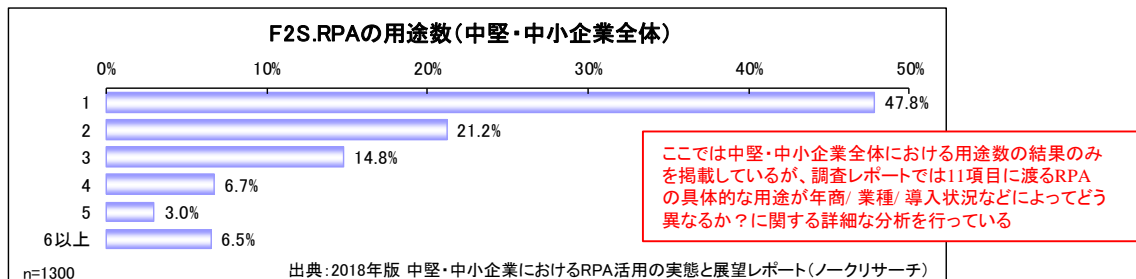
「資料やレポートの作成」	例) 会計システムのデータを経営層向けにグラフ化する作業を自動化する
「データの集約と修正」	例) 店舗や拠点の売上データを統一された書式にまとめる作業を自動化する
「データや書式の変換」	例) システムAのデータをシステムBに読み込むための変換作業を自動化する

### 高度な判断を伴う処理に関する項目：

「Q&Aサイトの自動応答」	例) 過去の履歴などを元にQ&Aサイトに書かれた質問に対して自動的に応答する
「メールの自動返信」	例) 過去の履歴などを元にメールで送られた問い合わせに対して自動的に応答する
「ワークフローの分岐」	例) 過去の履歴などを元にワークフローにおける条件分岐を自動的に判断する
「データ分析と予測」	例) 顧客情報や履歴データを元に優良顧客や要注意顧客(支払遅延など)を推定する

中堅・中小企業におけるRPA活用を考える上で重要となるのが、「用途数」(＝上記に列挙したRPAにおける用途のうちで、実際に取り組んでいるまたは取り組む予定があるものは幾つか?)である。一般的に「RPA」と言った場合は「従来の業務システムとは異なるソフトウェアを用いて自動化の処理を定義/実行する」ことを指す。だが、「RPA」の認知が広まるにつれ、「ERPなどの従来から存在する業務システムが備える自動処理機能」に対しても、「RPA」という用語が用いられるケースも出てきている。

次頁に具体例を記載したような「RPAソフトウェア」を利用する場合は投資対効果の面からも、複数の用途に対してRPAを適用するのが一般的だ。だが、中堅・中小企業に対して実際に利用しているもしくは利用を想定しているRPAの用途数を尋ねた以下のグラフを見ると、「用途数＝1」の割合が半数弱に達していることが分かる。

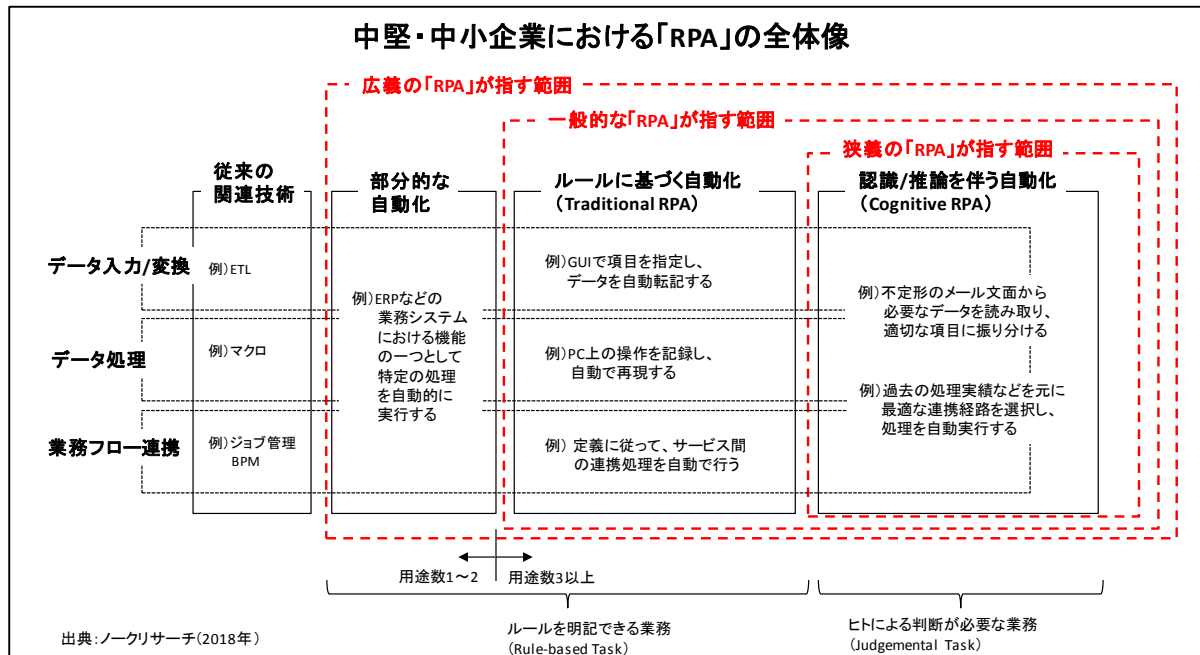


そのため、中堅・中小企業においては、ERPなどの既存の業務システムが備える機能を利用した「部分的な自動化」と「RPAソフトウェアを利用する形態」を区別する必要がある。実際、前頁に掲載した市場規模は「用途数3以上」を「RPAソフトウェアを利用する形態」と見なして算出を行っている。

ここでは詳細を割愛しているが、用途数1～2の「部分的な自動化」と用途数3以上の「RPAソフトウェアを利用する形態」または「本格的なRPA活用」では導入費用も異なってくる。本リリースの元となる調査レポートでは、「部分的な自動化」の状態にあるユーザ企業が「RPAソフトウェアを利用する形態」へとステップアップするには、上記に列挙した様々な用途をどのような順序で訴求していけば良いかといった観点での分析も行っている。

## 「RPAソフトウェア」だけでなく、「既存業務システムの自動化機能」も市場の重要な担い手

以下の図は現時点での「RPAの全体像」を整理したものである。



「従来の業務システムとは異なるソフトウェアを用いて自動化の処理を定義/実行する」という意味でのRPAは図中の「一般的なRPAが指す範囲」に該当する。さらに、この領域は「プログラムの記述できる明確なルールがある作業」(Rule-based Task)を自動化する「Traditional RPA」と「ヒトによる判断が必要な業務」(Judgemental Task)を自動化する「Cognitive RPA」に細分化される。(RPAが登場した初期段階では後者のみをRPAと呼ぶ狭い定義も見られた) また、前頁で述べたように昨今では用途数が1~2に限られる「部分的な自動化」も含めて「RPA」と呼ぶケースも出てきている。

「部分的な自動化」ではないRPAソフトウェアベンダの具体例としては以下のようなものが挙げられる。(「」内は製品例)

- |   |  |
|---|--|
| ・NTTアドバンステクノロジー「WinActor」                 | RDA形態を主体とした国産のRPAソフトウェアベンダ             |
| ・RPAテクノロジーズ「BizRobo!」                     | 多様なサービス形態を強みとする国産のRPAソフトウェアベンダ         |
| ・Automation Anywhere「Automation Anywhere」 | 経理などのバックオフィス業務で豊富な実績を持つ米国のRPAソフトウェアベンダ |
| ・UiPath「UiPath」                           | 幅広い規模への対応力に強みを持つ米国のRPAソフトウェアベンダ        |
| ・Pegasystems「Pega Robotic Automation」     | BPMベンダでもあり、業務プロセスに強みを持つ米国のRPAソフトウェアベンダ |
| ・Blue Prism「Blue Prism」                   | RPAソフトウェアとしては最も古い歴史を持つ英国のベンダ           |
| ・NICE「NICE Robotic/Desktop Automation」    | コールセンタ業務に強みを持つイスラエルのRPAソフトウェアベンダ       |

また、昨今では上図における「部分的な自動化」から「Traditional RPA」への展開や、「Traditional RPA」から「Cognitive RPA」への進化も見られるようになってきている。例えば、OSKの基幹業務パッケージ「SMILE V」は「部分的な自動化」としてPDF生成処理を予約実行する機能を備えているが、今後は同製品が備える開発ツール「Custom AP Builder」を活用して自動化できる業務場面を拡大し、「Traditional RPA」の方向へ近づきつつある。また米国のRPAソフトウェアベンダのWorkFusionは機械学習を取り入れた「WorkFusion Smart Process Automation」を提供しており「Cognitive RPA」に積極的に取り組んでいる。RPA市場の拡大に伴い、今後はERPやBPMなどの業務システムベンダがRPAの領域に参入する動きにも注意が必要となる。

また、RPAの全体像としては以下のように自動化のレベルを3つのクラスに分けた分類方法もある。

- |   |                   |
|---|-------------------|
| クラス1. RPA(Robotic Process Automation):  | 定型業務を自動化する        |
| クラス2. EPA(Enhanced Process Automation): | 一部の非定型業務も含めて自動化する |
| クラス3. CA(Cognitive Automation):         | 高度な意思決定を含めて自動化する  |

上図との対応ではクラス1が「Traditional RPA」、クラス3が「Cognitive RPA」に相当し、クラス2が両者の中間に位置付けられる。RPAの動向は日々進化しているため、市場動向や目的などに応じて複数の視点を切り替えられるようにしておくことも大切だ。

## 本リリースの元となる調査レポート

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

1300社のユーザ企業調査が明らかにする、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

#### 【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】(50ページ超)

- |                        |  |
|------------------------|--|
| 第1章: 本ドキュメントの構成        | 調査レポートの位置付けと分析サマリの構成を説明  |
| 第2章: RPAの導入状況と用途       | 11項目の具体的な用途を踏まえて、RPA導入の現状と今後を分析                                |
| 第3章: RPAの市場規模          | RPAソフトウェア導入費用の調査結果を元に市場規模を算出                                   |
| 第4章: RPA活用における課題       | 20項目に渡る課題を列挙し、RPA導入の障壁とその解消策を分析                                |
| 第5章: RPA導入に繋がる業務システム課題 | 10分野のITアプリケーションにおける課題の中から、RPA導入に繋がりがやすい項目は何か?を分析し、RPA導入の有望策を提言 |

【レポート案内(設問項目、試読版など)】 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018RPA\\_user\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018RPA_user_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年中堅・中小企業の基幹系業務システムにおける経年変化に基づく課題/ニーズ予測レポート」

ある機能や特徴を訴求した時、次に生じる変化を事前に察知することが大切

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

### 「2018年版DX時代に向けた中堅・中小ITソリューション投資動向レポート」

40項目に渡る新たなIT活用場面の導入意向と重要ポイントを網羅

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

### 「2018年版中堅・中小IT活用シーン別スマートデバイス導入の実態/予測レポート」

PCや専用機器の代替に留まらない新たなスマートデバイス活用提案に向けた提言

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

**NORK RESEARCH**

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

Nork Research Co.,Ltd