

## 2019年 中堅・中小企業における「RPAツールのシェア」と「主導部門や用途の変化」

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）は中堅・中小市場における「RPAツールのシェア」および「主導部門や用途の変化」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「2019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。

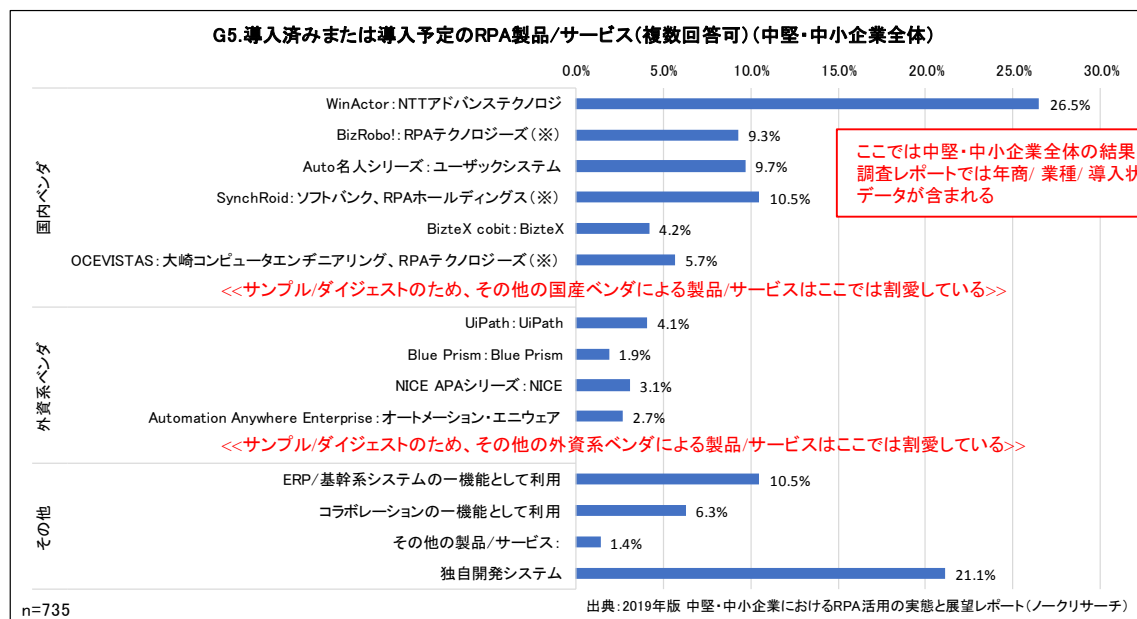
### <RPAは「手間いらずの魔法の道具」ではなく、誰が主導して何の用途に用いるか？の意識が必要>

- 中堅・中小市場におけるRPAツール導入社数シェアでは「WinActor」と「BizRobo!系」が2強
- 専用ツールだけでなく、ERP/基幹系システムやコラボレーションもRPAの実現手段の一つ
- 中小企業層では「RPAはITスキルが不要」といった一部の喧伝による弊害も発生している
- 「資料やレポートの作成」は有望な用途、「紙面データの転記」では用途数との関連に注意

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本リリース末尾を参照

### 中堅・中小市場におけるRPAツール導入社数シェアでは「WinActor」と「BizRobo!系」が2強

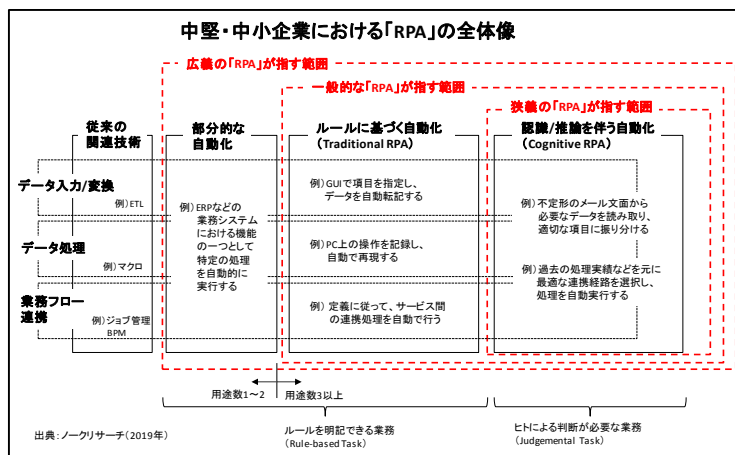
本リリースの元となる調査レポート「2019年版 中堅・中小企業におけるRPA活用の実態と展望レポート」では2018年版に続いて中堅・中小企業におけるRPA活用の実態と展望を調査/分析している。昨今のRPAツール（ソフトウェア）市場では、国内ベンダのみならず外資系ベンダの進出も見られ、中堅・中小企業向けの取り組みも活発になっている。そこで、中堅・中小企業（年商500億円未満）における導入済み/導入予定のRPAツール社数シェアを集計した結果が以下のグラフである。（調査レポートでは年商や業種といった様々な企業属性を軸とした集計結果が含まれる）（RPAの定義や調査対象となった製品/サービスの一覧は次項参照）



導入済みと導入予定を合わせた結果ではNTTアドバンステクノロジーの「WinActor」が26.5%と最も高くなっている。（調査レポートでは「導入済み」と「導入予定」を分けたシェア比較も行っている）一方、「BizRobo!」を主力とするRPAテクノロジーズはグラフ中に(※)で示したように他社との協業による製品/サービス展開を進めており、それらを合わせると「WinActor」と同程度となる。したがって、中堅・中小企業のRPAツール社数シェアでは「WinActor」と「BizRobo!（他社との協業も含む）」が2強となっている。同市場で更なるシェア拡大を図るためには「どのような部門がどのような用途でRPAを導入するのか？」を把握することが大切だ。次頁以降ではそうした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。

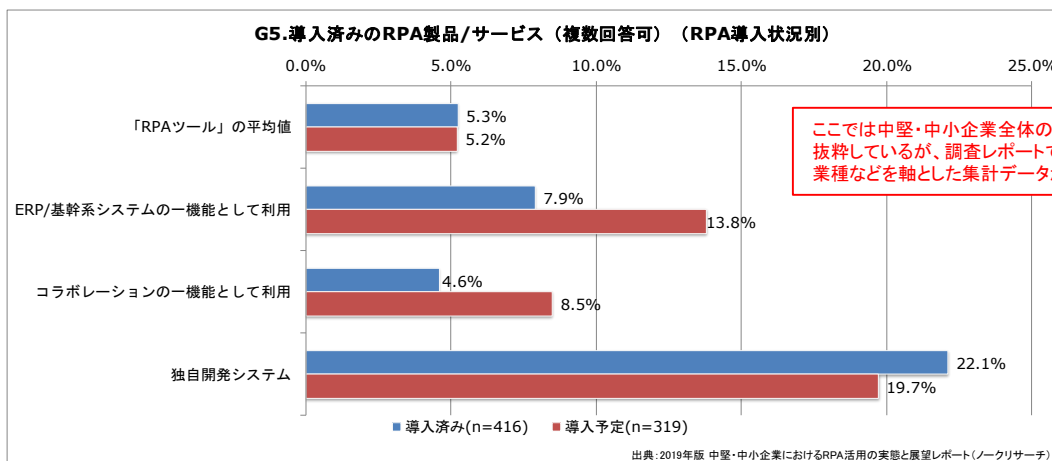
## 専用ツールだけでなく、ERP/基幹系システムやコラボレーションもRPAの実現手段の一つ

ノークリサーチではRPA(Robotic Process Automation)を「業務システム活用に伴うヒトによる手作業を自動化するソフトウェア」と定義している。左下図が示すようにRPAには「部分的な自動化」「ルールに基づく自動化」「認識/推論を伴う自動化」といった段階がある。「RPAツール」と言った場合は主に「ルールに基づく自動化」「認識/推論を伴う自動化」を担う専用のソフトウェアを指す。右下は前頁の社数シェア集計対象となった製品/サービス一覧だが、「その他」の一部以外は「RPAツール」に該当する。



<<国内ベンダ>>	
製品/サービス名	開発元
WinActor	NTTアドバンステクノロジ
BizRobo!	RPAテクノロジーズ
Auto名人シリーズ	ユーザックシステム
SynchROID	ソフトバンク、RPAホールディングス
BizteX cobit	BizteX
OCEVISTAS	大崎コンピュータエンジニアリング、RPAテクノロジーズ
パトロールロボコン/ロボシュタイン	
ipaS	コムスクエア
NEC Software Robot Solution	デリバリーコンサルティング
NaU DSP	NEC
Robo-Pat	なうデータ研究所
FCEプロセス&テクノロジー	
<<外資系ベンダ>>	
製品/サービス名	開発元
UiPath	UiPath
Blue Prism	Blue Prism
NICE APAシリーズ	NICE
Autom4tation Anywhere Enterprise	オートメーション・エニウェア
Pega Robotic Automation	Pegasystems
RPA Express/Enterprise SPA	WorkFusion
Verint RPA	ペリントシステムズジャパン
AutoMate	HelpSystems
<<その他>>	
ERP/基幹系システムの一機能として利用	
コラボレーション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	

中堅・中小企業におけるRPA活用実態を捉える際は「部分的な自動化」を含む「RPAツール」以外の選択肢にも視点を広げておくことが大切だ。以下のグラフはRPAを「導入済み」もしくは「導入予定」であるユーザ企業にその実現手段を尋ねて、「RPAツールの平均値」「ERP/基幹系システムの一機能として利用」「コラボレーション(グループウェアやビジネスチャット)の一機能として利用」「独自開発システム」の選択肢毎に集計したものである。



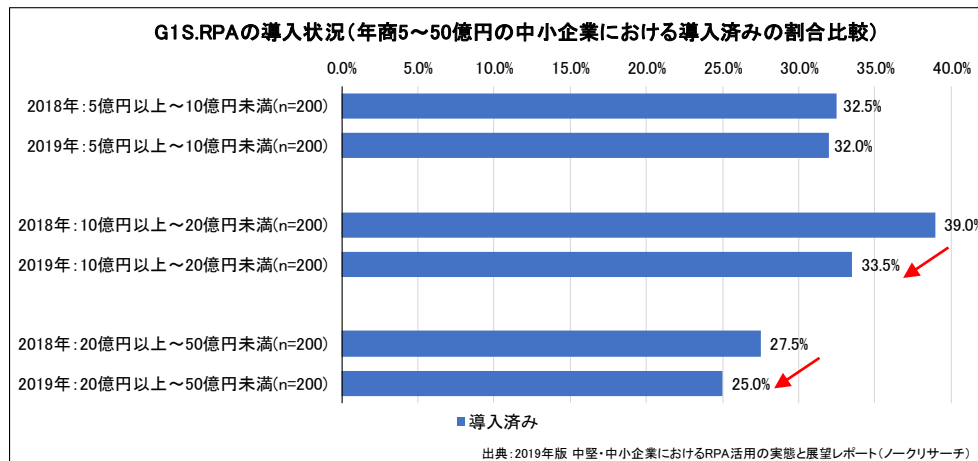
「導入済み」と「導入予定」を比較すると「独自開発システム」が減少し、「RPAツール」が横ばいとなっている一方、「ERP/基幹系システムの一機能として利用」や「コラボレーションの一機能として利用」が増加している。ERP/基幹系システムの中には個別の要件を満たすセルフカスタマイズ機能の進化形としてRPAツールに近い自動化が可能なものもある。コラボレーションの中にも簡易なアプリケーションをプログラミングレスで作成できるものがあり、それによってヒトによる手作業を解消することが可能だ。ユーザ企業にとっては「業務システム活用に伴うヒトによる手作業」が解消できれば、実現手段は問わない。中堅・中小企業におけるRPA市場を捉える際には専用の「RPAツール」だけでなく、「ERP/基幹系システム」や「コラボレーション」といった既存の業務システムを基盤とした実現手段も視野に入れておくことが大切となってくる。

## 中小企業層では「RPAはITスキルが不要」といった一部の喧伝による弊害も発生している

本リリースの元となる調査レポートでは1300社に渡る中堅・中小企業を対象として以下のような年商、業種、従業員数、地域などの様々な企業属性別に最右に列挙した選択肢を設けて「どの部門がRPA活用を主導しているか？」も集計/分析している。

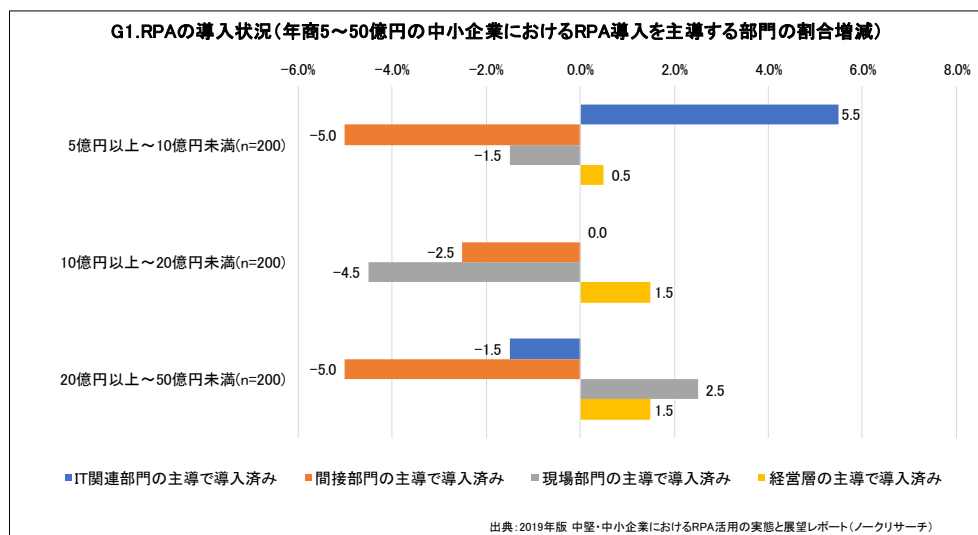
年商区分	業種区分	従業員数区分	地域区分	RPA導入状況の選択肢
5億円未満	組立製造業	10人未満	北海道地方	IT関連部門の主導で導入済み
5億円以上～10億円未満	加工製造業	10人以上～20人未満	東北地方	間接部門の主導で導入済み
10億円以上～20億円未満	建設業	20人以上～50人未満	関東地方	現場部門の主導で導入済み
20億円以上～50億円未満	卸売業	50人以上～100人未満	北陸地方	経営層の主導で導入済み
50億円以上～100億円未満	小売業	100人以上～300人未満	中部地方	IT関連部門の主導で導入予定
100億円以上～300億円未満	流通業(運輸業)	300人以上～500人未満	近畿地方	間接部門の主導で導入予定
300億円以上～500億円未満	IT関連サービス業	500人以上～1,000人未満	中国地方	現場部門の主導で導入予定
	一般サービス業	1,000人以上～3,000人未満	四国地方	経営層の主導で導入予定
	その他:	3,000人以上～5,000人未満	九州/沖縄地方	現時点では判断できない
		5,000人以上		RPAという言葉を知らない

以下のグラフは年商5～50億円の中小企業における「RPA導入済み」の回答割合を2018年と2019年で比較し、3つの年商区分に詳細化して集計したものだ。



年商10～20億円と年商20～50億円では2018年から2019年にかけて回答割合が減少している。つまり、これらの年商帯では「RPA(部分的な自動化も含む)を一旦は導入したが利用が続かなかった」というユーザ企業が存在することになる。RPAのように新しいキーワードを伴うIT活用ではこうした失敗や断念を少しでも減らすことが今後の市場拡大においても極めて重要となる。

上記の要因を探る際のヒントとなるのが以下のグラフである。これは上記と同じ年商区分の中小企業における「RPAを主導する部門」の結果を2018年と2019年で比較したものだ。つまり、「誰がRPA導入を主導したか？」の変化を示したグラフとなる。



「RPA導入済み」がほぼ横ばいだった年商5～10億円では「IT関連部門(同年商帯は兼任の担当者が大半を占める)」が増加している一方、「RPA導入済み」が減った年商10～20億円や年商20～50億円では「IT関連部門」が減少している。この結果を踏まえると、年商10～20億円や年商20～50億円では、年商5～10億円と比べて企業のITスキルがやや高いため「RPAはIT関連部門の支援がなくても導入できる」と判断したものの、実際には管理/運用面で上手く行かなかったユーザ企業が少なからず存在していると考えられる。

昨今では、RPAを「ITスキルがなくても導入/運用できる全く新しいツール」としてアピールする動きも散見される。だが、RPAもあくまでソフトウェアであり、OSアップデートなどの影響を受ける。冒頭のRPAツールも意外と長い歴史を持つものが少なくなく、RPAを継続的/安定的に活用するためにはSI経験に裏打ちされた地道な取り組みが不可欠だ。そのため、「RPAも既存の業務システムと同様にIT関連の担当者/部門または販社/SIerによる管理/運用が必要」という点をユーザ企業に啓蒙することが大切となってくる。ここでは中小企業(年商5～50億円)に関する分析の一部を紹介したが、中堅企業(年商50～500億円)では異なる状況となっている。本リリースとなる調査レポートでは中堅企業における上記のような分析と今後の提言についても触れている。

## 「資料やレポートの作成」は有望な用途、「紙面データの転記」では用途数との関連に注意

さらに本リリースの元となる調査レポートでは以下のような選択肢を列挙して、RPAの用途についても集計/分析を行っている。

### G2.RPAを適用したいと考える場面や用途

#### <<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

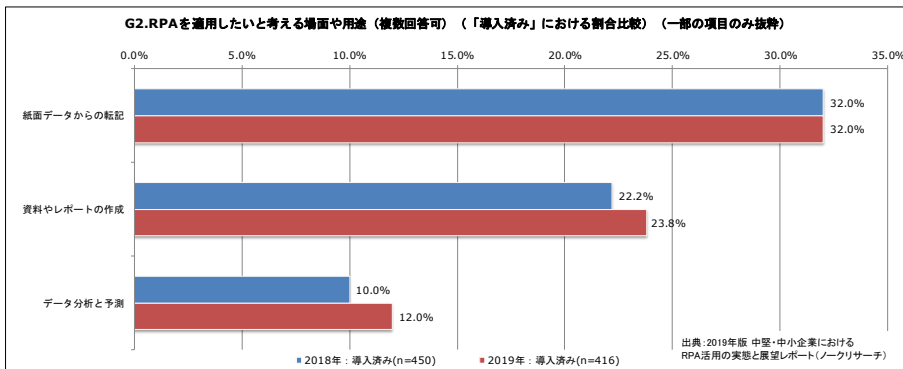
#### <<高度な判断を伴う処理に関する項目>>

- 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 (※)

#### <<その他>>

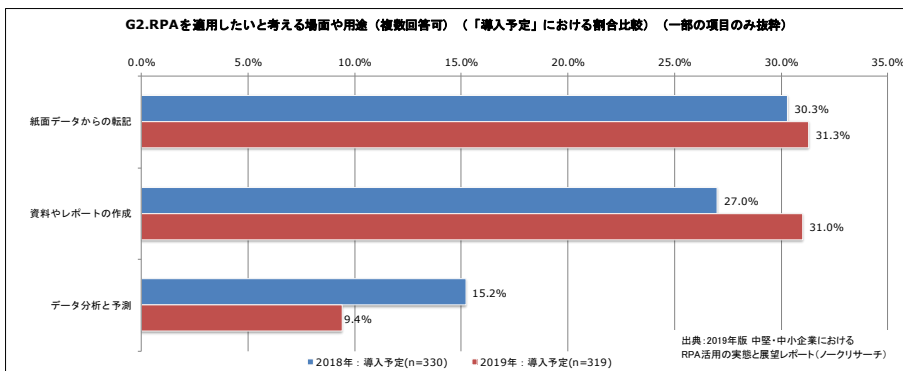
その他

以下のグラフは上記に列挙したRPAの用途のうち、(※)を付けた3項目の結果を「RPA導入済み」と「RPA導入予定」に分けて2018年と2019年で比較したものだ。(ここでは中堅・中小企業全体の集計結果を抜粋しているが、調査レポートには2019年の結果を年商や業種などの様々な属性別に集計したデータが含まれる)



「資料やレポートの作成」は2018年～2019年にかけて「導入済み」と「導入予定」の双方で回答割合が増加しており、現時点だけでなく今後もニーズが見込める用途といえる。

一方、「データ分析と予測」はやや高度な用途に該当するため、「導入済み」では回答割合が増加しているが、IT活用スキルが高いアーリアダプタが一巡した後の「導入予定」では減少となっている。



また、「紙面データからの転記」は「導入済み」で横ばい、「導入予定」では微増となっている。同用途はこの点だけを見れば有望だが「用途数が一定以上」という条件を満たす場合でないと伸びが期待できないため、初期の顧客向けでは提案の難度が高い点にも注意が必要だ。(この点の詳細はここでは割愛するが、調査レポートでは用途数と用途ニーズの関連性も分析している)

このようにRPAの導入提案を成功させるためには「どのタイミングで、どの用途を訴求するか？」も非常に重要となってくる。

これまで述べた観点の他にも、本リリースの元となる調査レポートではRPA活用における課題、今後の方針とニーズ、導入に際して許容できる費用、RPAツールの市場規模などに関する分析を行い、ベンダや弊社/SIerが留意すべき事項に関する提言を述べている。

## 本リリースの元となる調査レポート

### 『2019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』

中堅・中小企業1300社を対象とした調査結果を元に、「どの部門にどんな用途でRPAを提案すべきか？」  
「注力すべき機能や支援/サポートは何か？」「今後の伸びが期待できる企業層はどこか？」を徹底分析

#### 【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】

第1章: 本ドキュメントの構成	第5章: RPAツールの導入社数シェア
第2章: RPAの導入状況/主導部門/用途	第6章: RPAツールと業務システムとの関連
第3章: RPA活用における課題	第7章: RPA導入に許容できる費用とRPAツールの市場規模
第4章: RPA活用における方針とニーズ	

【価格】 180,000円(税別)

【発刊日】 2020年1月15日

【レポート案内】サンプル属性、設問項目、試読版など [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019RPA\\_user\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019RPA_user_rep.pdf)

## ご好評いただいているその他の調査レポート

### 「2019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」

ERP/ 会計/ 生産/ 販売/ 人給/ ワークフロー/ コラボレーション/ CRM/ BI・帳票など10分野のシェアとユーザによる評価を網羅  
レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019itapp\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019itapp_rep.pdf)

### 「2019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」

IoT、VR/AR、ロボット、ドローン、HRTech、ウェアラブル、働き方改革、シェアリング、サブスクリプションの最新動向を網羅  
レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019IT\\_user\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019IT_user_rep.pdf)

### 「2019年版 中堅・中小企業の業務システム購入先のサービス/サポート評価レポート」

導入社数シェアだけではなく多角的なランキングによる販社/SIerの比較と分析  
レポート案内: [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019SP\\_usr\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019SP_usr_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  
〒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](mailto:inform@norkresearch.co.jp)  
Web: [www.norkresearch.co.jp](http://www.norkresearch.co.jp)