

## RPAツールの導入社数シェアおよびワークフローとの役割分担に関する展望

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・中小企業におけるRPAツールの導入社数シェア、課題、ニーズなどに関する調査を実施し、その結果を発表した。本リリースは「2021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」のサンプル/ダイジェストである。

## &lt;RPA市場の理解には「RPAツール以外の自動化手段」や「既存の業務システム」の動向が不可欠&gt;

- 社数シェアの拡大を図るためにはRPAツール以外の自動化手段の動向も知ることが大切
- 「投資対効果試算」と「業務テンプレート」はどちらが有効か?などを定量的に判断すべき
- ワークフローはRPAとは併用関係にあるが、RPA導入に起因するシェア変動も予見される

調査対象企業: 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)

調査対象職責: 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

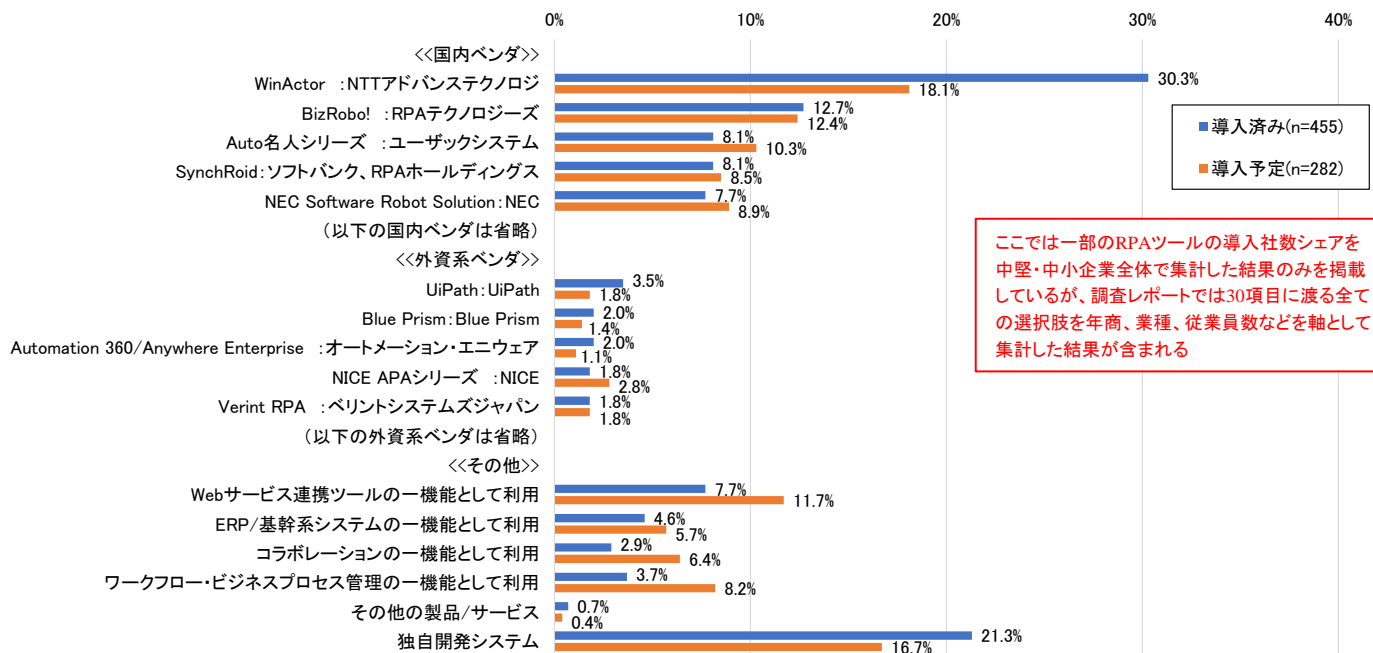
調査実施時期: 2021年6月~7月

※調査対象の詳細は本リリース末尾を参照

## 社数シェアの拡大を図るためにはRPAツール以外の自動化手段の動向も知ることが大切

本リリースの元となる調査レポート(詳細は本リリース5頁)では、中堅・中小企業における業務の自動化に関する現状と今後を様々な視点から分析している。以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業1300に対し、導入済み/導入予定のRPAツールおよび自動化を実現するその他の手段(iPaaS、ERPなどの既存の業務システムが備える機能、ワークフロー・ビジネスプロセス管理など)を尋ねた結果を要約したものだ。(調査対象となった全ての選択肢は本リリースの4頁を参照)

F6.導入済み/導入予定のRPA製品/サービス(複数回答可)〔「導入済み」上位の製品/サービスのみ抜粋〕



ここでは一部のRPAツールの導入社数シェアを中堅・中小企業全体で集計した結果のみを掲載しているが、調査レポートでは30項目に渡る全ての選択肢を年商、業種、従業員数などを軸として集計した結果が含まれる

出典: 2021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(ノークリサーチ)

中堅・中小市場においてRPAツールのシェア拡大を図る際には「国内ベンダ」および「外資系ベンダ」といった区分だけでなく、RPAツール以外の様々な自動化手段の動向なども俯瞰しながら、ユーザ企業が抱える課題/ニーズを把握することが大切だ。次頁以降では上記のグラフを踏まえながら、そうした分析結果の一部を調査レポートから抜粋して紹介している。

## 「投資対効果試算」と「業務テンプレート」はどちらが有効か？などを定量的に判断すべき

前頁のグラフが示すように、国内ベンダのRPAツールでは「WinActor」の「導入済み」における社数シェアが30.3%で最も高い。現在、主要なRPAツールはサーバ型(複数の自動化処理をサーバで集中管理する形態)、スタンドアロン型(主にPC上で個々の自動化処理を稼働させる形態)、クラウド型(自動化環境をクラウドサービスとして提供する形態)といった様々な導入形態に対応しているが、RPAの黎明期は「WinActor」が中堅・中小企業においても導入しやすい「スタンドアロン型」で既に豊富な実績を積んでいた。そうした点が「WinActor」の「導入済み」における社数シェアの高さにつながっていると考えられる。現在はRPAの導入形態も多様化し、国内外のベンダが市場に多数参入しているため、「導入予定」の値が示すように今後は社数シェアも分散していくと予想される。

「BizRobo!」は「導入済み」における社数シェアでは12.7%で2位となっているが、同ツールの開発元であるRPAテクノロジーズは「OCEVISTAS」や「SynchRoid」などを始めとする他社との協業も積極的に展開しており、それらを全て含めた社数シェアは2割超となる。その点を踏まえると、中堅・中小企業における「導入済み」の社数シェアでは「WinActor」のNTTアドバンステクノロジと上記のRPAテクノロジーズが他ベンダとはやや差を付ける形で首位と2位に位置する状況となっている。「導入済み」と比較した場合の「導入予定」の値については、いずれの国内ベンダについても大幅に増加する兆候は見られない。したがって、国内ベンダの社数シェア順位については今後も現状に近い状態が続くと考えられる。

一方、外資系ベンダのRPAツールの社数シェアは国内ベンダと比べると相対的に低くなっている。外資系ベンダのRPAツールは大企業のニーズにも対応できることを重視したものが多く、そのため、日本の中堅・中小企業に向けた取り組みについてはこれから活発になっていくと予想される。現時点の「導入済み」の社数シェアでは「UiPath」「Automation 360/Anywhere Enterprise」が同率で2位となっている。いずれも海外では豊富な実績を持つベンダであり、自動化処理の管理/運用を支援する豊富な機能を備えている。

「導入済み」と比べて「導入予定」の回答割合が大幅に増加している外資系ベンダは見られないが、「導入済み」の値も僅差であるため、外資系ベンダ間の社数シェア順位は今後の変動が十分予想される。

また、業務システムの自動化を実現する手段はRPAツールだけではない点に注意が必要だ。前頁のグラフが示すように、ERPなどの既存の業務システムが備える自動化機能など、RPAツール以外の手段を利用する割合は外資系ベンダのRPAツールの社数シェアよりも高いことがわかる。この点については次頁で詳細を述べる。

本リリースの元となる調査レポートでは上記に述べた社数シェアの動向だけでなく、以下のような選択肢を列挙して「RPA導入を促進するためには費用対効果試算のようなコンサル的なアプローチが良いのか、それとも様々なテンプレートをを用いた試行錯誤の方が有効なのか」といった点や「従量課金など、課金体系における工夫は導入の障壁を下げるのか？」などについても分析を行っている。こうした定量的/客観的な結果を元に、RPA導入を促進するためにはどのような施策を打つべきか？を適切に判断することが重要となってくる。

### 「F5.RPA活用に必須となる支援や仕組み」の選択肢

#### <<RPAの導入に関する項目>>

複数業務の連携を見据えたRPA導入提案  
 PC操作に基づくRPA適用業務の自動診断  
 自動化すべき業務を例示したテンプレート  
 複数のRPAシステムを比較提案するサービス  
 RPA導入の投資対効果を試算するサービス

#### <<RPAの機能や費用に関する項目>>

物理的なロボットと連携した自動化処理  
 紙面データの内容を正確に理解する仕組み  
 自動実行された業務量に応じた従量課金  
 同時に実行される処理量に基づく課金体系  
 繁忙期など、月単位で利用できる課金体系  
 1つのライセンスを複数の端末で共用できる

**分析の重要ポイント例1**  
 費用対効果試算のような  
 コンサル的なアプローチ  
 と、様々なテンプレートを  
 用いた試行錯誤はどちら  
 が有効か？

**分析の重要ポイント例2**  
 従量課金など、課金体系  
 における工夫はRPA導入  
 の障壁を下げるのか？

#### <<RPAの管理/運用に関する項目>>

複数の自動化処理を統合管理できる仕組み  
 一般ユーザ向けの操作画面を作成できる仕組み  
 在宅勤務中に自動化処理を遠隔管理できる仕組み  
 自動化処理をクラウド上で実行できる仕組み

#### <<RPA活用を推進する人材に関する項目>>

RPA活用を推進/維持する業務の代行サービス  
 RPA活用を推進する社内人材の育成サービス  
 RPA活用を支援する社外人材の派遣サービス

#### <<その他>>

その他:  
 必須となる支援や仕組みはない(排他)

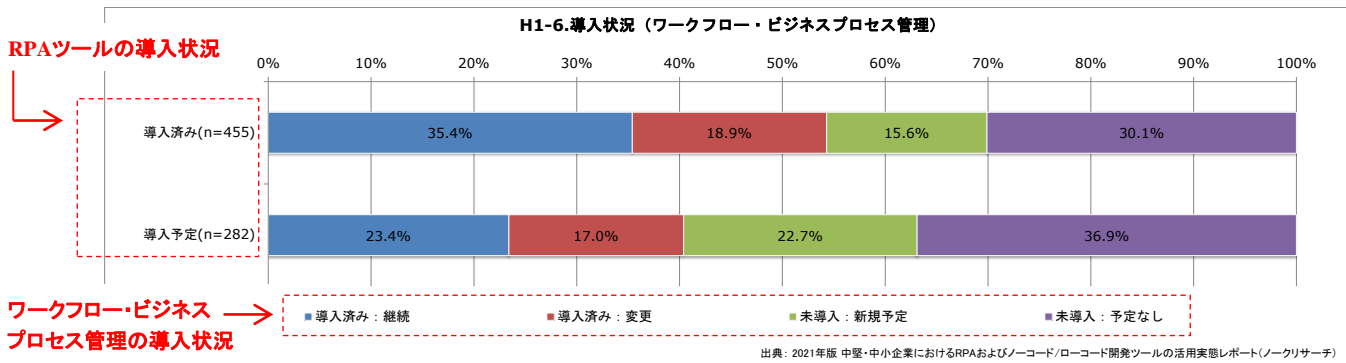
## ワークフローはRPAとは併用関係にあるが、RPA導入に起因するシェア変動も予測される

前頁で触れたように、業務システムの自動化を実現する手段はRPAツールだけではない。本リリースの元となる調査レポートでは以下の4つの選択肢を列挙して、RPAツールとの比較や関連を集計/分析している。

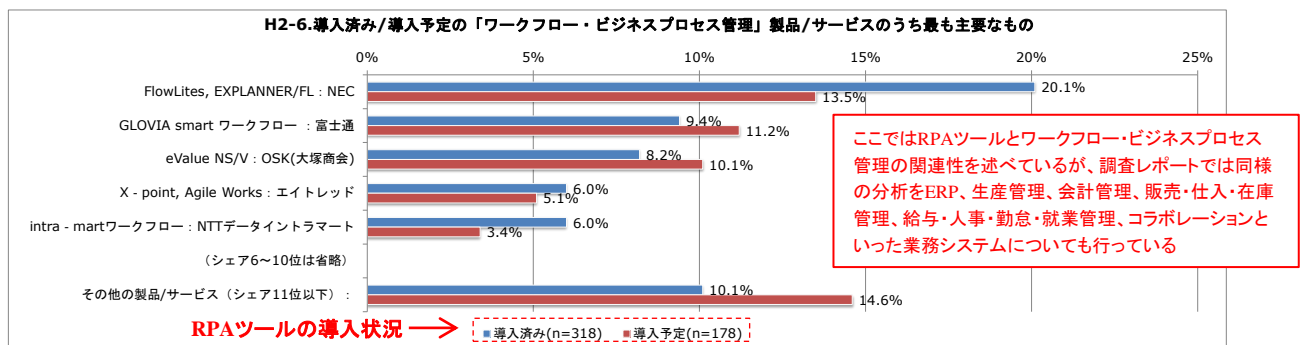
1. Webサービス連携ツールの一機能として利用
2. ERP/基幹系システムの一機能として利用
3. コラボレーションの一機能として利用
4. ワークフロー・ビジネスプロセス管理の一機能として利用

1.はiPaaSに該当する領域であり、これをRPAツールの定義に含めているケースも見られる。前頁のグラフで「導入予定」の回答割合が1割超となっていることからわかるように、複数のクラウドサービスを連携させた自動化ではiPaaSの活用が今後増えると予想される。ただし、RPAツールベンダもクラウド形態の強化を進めており、単体のiPaaSを提供する事業者がRPAツールベンダに買収されるなどの動きによって、今後はiPaaSがRPAツールに包含されていく可能性もある。

本リリースの元となる調査レポートでは2.~4.とRPAとの関連性も分析している。例えば、以下のグラフはRPAの導入状況別にワークフロー・ビジネスプロセス管理の導入状況を集計した結果だ。ワークフロー・ビジネスプロセス管理の「導入済み:継続」と「導入済み:変更」の合計割合はRPA導入済みの場合は5割超、導入予定の場合は4割に達している。そのため、ワークフロー・ビジネスプロセス管理はRPAとの併用率が高く、両者を適材適所で使い分けようとするユーザ企業が多いと考えられる。



また、以下のグラフはRPAの導入状況を軸として、「導入済み/導入予定の最も主要なワークフロー・ビジネスプロセス管理の製品/サービス」を尋ねて、社数シェア上位の5つの製品/サービスおよび11位以下を「その他の製品/サービス」としてまとめてプロットしたものだ。RPAを「導入済み」の場合と比べた「導入予定」における数値は社数シェア上位5位以内の中でも増減が見られる上、「その他の製品/サービス」は増加していることがわかる。つまり、今後RPAの導入が更に進む過程では、RPAと併用されるワークフロー・ビジネスプロセス管理にもシェア変動が起きる可能性がある。こうした変化に備えて、ベンダや販社/SIerはRPAとワークフロー・ビジネスプロセス管理の双方を俯瞰した自動化や業務フロー改善に取り組むことが大切だ。



さらに、詳細はここでは割愛するが本リリースの元となる調査レポートでは次頁に列挙した選択肢を列挙して、中堅・中小企業におけるRPA活用の課題や基本方針についても集計/分析を行っている。RPAは新しい市場であるため、こうした多角的な観点から実態と展望を読み取っていく必要がある。

## 補記:本リリースの元となる調査レポートにおける重要な設問の選択肢一覧

### 「F6.導入済み/導入予定のRPA製品/サービス」の選択肢

「国内ベンダ」と「外資系ベンダ」に加えて、RPAツール以外の手段や独自開発システムなどの様々な選択肢を設けて、業務の自動化を実現する手段の導入状況(導入済み/導入予定)を尋ねている。選択肢に掲載する製品/サービスは様々な調査/取材や前年の結果を元に調整を行っている。

#### <<国内ベンダ>>

|                             |                             |
|-----------------------------|-----------------------------|
| WinActor                    | NTTアドバンステクノロジー              |
| 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                      |
| OGEVISTAS                   | 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           | コムスクエア                      |
| ipaS                        | デリバリーコンサルティング               |
| NEC Software Robot Solution | NEC                         |
| NaU DSP                     | なうデータ研究所                    |
| Robo-Pat                    | FOEプロセス&テクノロジー              |
| EzAvater                    | テリロジー                       |
| Owlgarden RPA               | エクス                         |
| batton                      | batton                      |
| Robotic Crowd               | チュートリアル                     |

#### <<外資系ベンダ>>

|                                    |                |
|------------------------------------|----------------|
| UiPath                             | UiPath         |
| Blue Prism                         | Blue Prism     |
| NICE APAシリーズ                       | NICE           |
| Automation 360/Anywhere Enterprise | オートメーション・エニウエア |
| Pega Robotic Automation            | Pegasystems    |
| RPA Express/Enterprise SPA         | WorkFusion     |
| Kofax RPA                          | Kofax Japan    |
| Verint RPA                         | ペリントシステムズジャパン  |
| AutoMate                           | HelpSystems    |

#### <<その他>>

Webサービス連携ツールの一機能として利用  
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  
ワークフロー・ビジネスプロセス管理の一機能として利用  
その他の製品/サービス  
独自開発システム

### 「F3.RPA活用における課題」の選択肢

RPAを活用する際に課題になると考えられる事柄を複数回答形式で尋ねている。

#### <<業務内容に関連した項目>>

データ連携はできるが、業務の連携ができない  
自動化できる業務内容がどれか判断できない  
自動化できる業務内容がごく一部に限られる  
RPAのみではヒトによる手作業が残ってしまう  
デジタル化した紙面データを十分活用できない  
業務内容の変更を手軽/迅速に反映できない  
操作画面の言語を切り替えることができない

#### <<RPAシステムの導入に関連する項目>>

自社に最も適したRPAシステムを選定できない  
RPA活用の投資対効果を事前に試算できない  
自動化処理の作成/管理のライセンスが高額  
ライセンスが高額のため、適用範囲に限られる

#### <<RPAシステムの管理/運用に関連する項目>>

RPAの管理/運用を担当できる人材がない  
類似した自動化処理が散在して管理できない  
自動化処理の結果や稼動状況を確認できない  
自動化処理が不正に実行される可能性がある  
OSなどの更新時に自動化処理が動かなくなる  
既存の業務システムや周辺機器と連携できない  
処理件数やデータ量の増加に対応できない

#### <<その他>>

その他:

### 「F4.RPA活用の基本方針」の選択肢

今後、RPA活用に取り組む際の考え方や重視事項を複数回答形式で尋ねている。

#### <<RPAを適用する業務に関する項目>>

個々のPC内で完結する処理に対してRPAを適用する  
複数の業務システムを跨いだ処理にRPAを適用する  
在宅勤務やペーパーレスを目的としてRPAを適用する  
人手不足や人口減少の対策としてRPAを適用する  
働き方改革に対応する手段としてRPAを適用する

#### <<RPAを適用する範囲に関する項目>>

RPAを適用する業務や部署の範囲を拡大する  
RPAを適用する業務や部署の範囲を限定する  
RPAの役割は最終的に業務システム自体が担う  
業務システムの自動化は今後もRPAが担っていく

#### <<RPA活用の相談相手に関する項目>>

IT企業には相談せず、自力でRPA活用を推進する  
既存の業務システムと同じ相談相手を選定する  
RPA活用の支援では新たな業者に相談する

#### <<RPA活用のツール選択に関する項目>>

業務の自動化ではRPAの専用ツールを活用する  
業務システムが備える自動化機能を活用する  
有償ではなく無償ツールを積極的に活用する

#### <<その他>>

その他:  
現時点では判断できない(排他)

## 本リリースの元となる調査レポート

### 『2021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』

コロナ禍で停滞したRPAやノーコード/ローコード開発ツールの導入提案を再び加速させるために必要な施策とは何か？

#### サンプル属性

有効サンプル数： 1300社(有効回答件数)

A1.年商区分： 5億円未満(200社) / 5億円以上～10億円未満(200社) / 10億円以上～20億円未満(200社) /  
20億円以上～50億円未満(200社) / 50億円以上～100億円未満(200社) /  
100億円以上～300億円未満(200社) / 300億円以上～500億円未満(100社)

A2.職責区分： 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

A3.従業員数区分： 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～1000人未満 /  
1000人以上～3000人未満 / 3000人以上～5000人未満 / 5000人以上

A4.業種区分： 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

A5.所在地区分： 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

調査実施時期： 2021年6月～7月

上記に加えて、「A6.IT管理/運用の人員規模」(IT管理/運用を担う人材は専任/兼任のいずれか？人数は1名/2～5名/  
6～9名/10名以上のどれに当てはまるか？)および「A7.ビジネス拠点の状況」(オフィス、営業所、工場などの数は1ヶ所/  
2～5ヶ所/6ヶ所以上のいずれか？ITインフラ管理は個別/統一管理のどちらか？)といった属性についても尋ねている。

#### 分析サマリの章構成

- 第1章: RPAの導入状況と用途
- 第2章: RPA活用における課題とニーズ
- 第3章: RPAツールの導入社数シェアと導入費用
- 第4章: RPAと既存の業務システムとの関連
- 第5章: ノーコード/ローコード開発ツールの導入状況
- 第6章: ノーコード/ローコード開発ツールの利点と課題

価格： 180,000円(税別)

発刊日： 2021年1月27日

設問項目、分析サマリ試読版、集計データ例などの詳細については以下のレポート案内をご参照ください

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021RPA\\_user\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021RPA_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  
〒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)