

2021年 ワークフロー・ビジネスプロセス管理の役割拡大に伴うシェアとニーズの変化

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・中小企業におけるワークフローの活用実態と今後の展望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・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート」内のワークフローに関する内容のサンプル/ダイジェストである。

<業務フロー基盤としての役割拡大に伴い、今後は既存システム連携や他分野との役割分担が焦点>

- ノーコード/ローコード開発ツールやRPAなどの関連する他分野に目を向けることも大切
- 導入形態の変化はワークフロー・ビジネスプロセス管理が今後進む方向を示唆している
- 社数シェア上位の製品/サービスでは基幹系/情報系システムやRPAとの連携が高評価

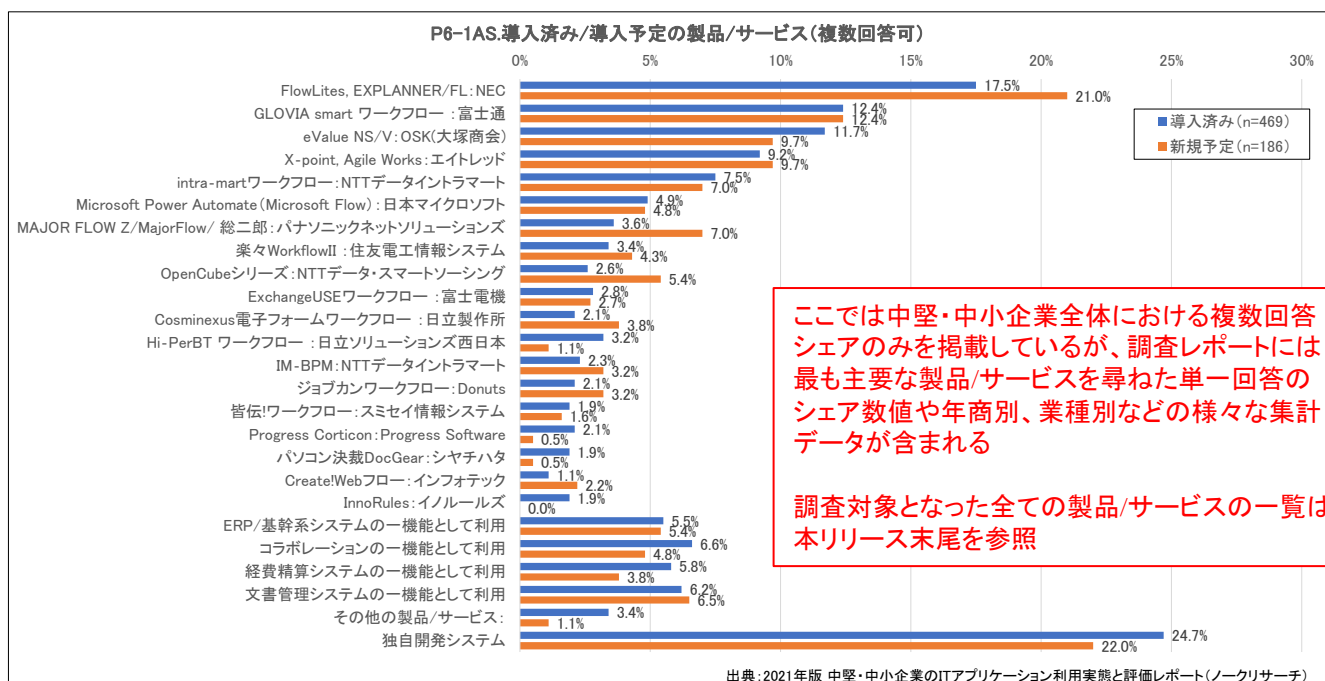
対象企業： 年商500億円未満の中堅・中小企業1300社（日本全国、全業種）（有効回答件数）

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/2021itapp_rep.pdf

ノーコード/ローコード開発ツールやRPAなどの関連する他分野に目を向けることも大切

DXに向けた取り組みに伴って、大企業のみならず中堅・中小市場におけるワークフローも単なる申請/承認だけでなく、業務フロー基盤を担う位置づけへと進化しつつある。以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業に対して、「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」製品/サービスの社数シェア（複数回答可）を「導入済み」（既に導入しているユーザ企業に尋ねた結果）と「新規予定」（新たに導入を予定しているユーザ企業に尋ねた結果）に分けて集計したものだ。



ここでは中堅・中小企業全体における複数回答シェアのみを掲載しているが、調査レポートには最も主要な製品/サービスを尋ねた単一回答のシェア数値や年商別、業種別などの様々な集計データが含まれる

調査対象となった全ての製品/サービスの一覧は本リリース末尾を参照

「新規予定」と「導入済み」の差異を見ると、導入社数シェア上位のベンダでは横ばいまたは微増が多い。「eValue NS/V」と「intra-mart ワークフロー」は微減となっているが、この2つについては個別の製品/サービスの社数シェア変動に留まらない注意点がある。OSK(大塚商会)の「eValue NS/V」は最新バージョンで同社の基幹系システム「SMILE V」と統合されており、今後は幅広いビジネス基盤を担う役割として認識されていく可能性がある。また、「intra-mart ワークフロー」はローコード開発や自動化などの仕組みを備えたシステム基盤である「intra-mart Accel Platform」の構成要素であるため、今後はノーコード/ローコード開発ツールやRPAの実現手段として認識される可能性がある。このように、ワークフロー・ビジネスプロセス管理の社数シェアを俯瞰する際には関連する他の分野の動向にも目を向けることが大切だ。

導入形態の変化はワークフロー・ビジネスプロセス管理が今後進む方向を示唆している

前頁の導入社数シェアに加えて、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、「導入済み」または「新規予定」の最も主要な「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」製品/サービスの運用形態を尋ねている。

<<パッケージ>>

- ・パッケージ(社内設置)
- ・パッケージ(データセンタ設置)
- ・パッケージ(IaaS/ホスティング利用)

ハードウェア/OS/ミドルウェア/パッケージを自社で購入し、社内に設置して利用する
ハードウェア/OS/ミドルウェア/パッケージを自社で購入し、データセンタに預けて運用する
ハードウェア/OSのいずれも自社では購入せず、IaaS/ホスティングを基盤としてミドルウェアやパッケージを購入/導入して利用する

<<独自開発システム>>

- ・独自開発システム(社内設置)
- ・独自開発システム(データセンタ設置)
- ・独自開発システム(IaaS/ホスティング利用)
- ・独自開発システム(PaaS利用)

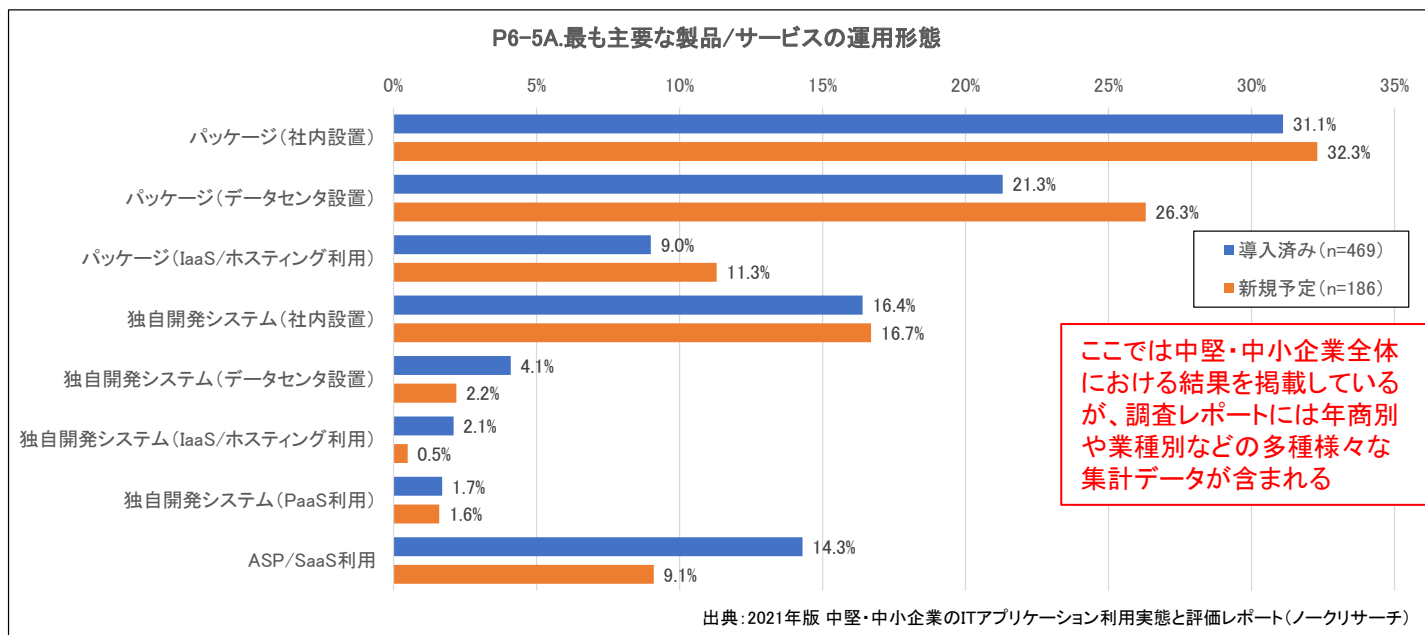
ハードウェア/OS/ミドルウェアを自社で購入し、自社向けに独自開発されたシステムを社内に設置して利用する
ハードウェア/OS/ミドルウェアを自社で購入し、自社向けに独自開発されたシステムをデータセンタに預けて運用する
ハードウェア/OSのいずれも自社では購入せず、IaaS/ホスティングを基盤として自社向けに独自開発されたシステムを利用する
ハードウェア/OS/ミドルウェアのいずれも自社では購入せず、PaaSを基盤として自社向けに独自開発されたシステムを利用する

<<ASP/SaaS>>

- ・ASP/SaaS利用

ハードウェア/OS/ミドルウェア/パッケージを購入せず、ASP/SaaS形態のサービスを利用する

以下のグラフは「導入済み」および「新規予定」の最も主要な「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」製品/サービスの運用形態を尋ねた結果を中堅・中小企業全体で集計したものだ。



「新規予定」から「導入済み」を差し引いた値を見ると、「パッケージ(データセンタ設置)」が+5.0ポイントとなっている一方で、「ASP/SaaS利用」が-5.2ポイントとなっている点が目立つ。ここでは年商別の詳細なデータは割愛するが、近年では比較的小規模な企業におけるASP/SaaS形態のワークフロー導入も影響し、ASP/SaaS利用の割合は中堅・中小企業全体で14.3%まで高まってきた。だが、前頁で述べた「eValue NS/V」や「intra-martワークフロー」のように、今後のワークフロー・ビジネスプロセス管理は様々なシステムを支える基盤としての役割も求められてくる。その際、インフラ管理/運用の負担軽減と密接なシステム連携を両立する運用形態として、「パッケージ(データセンタ設置)」を選ぶユーザ企業も今後は増えていくと予想される。

このように製品/サービスの社数シェアと導入形態には密接な関連があるため、双方を俯瞰する視点を持つことが大切だ。次頁ではワークフロー・ビジネスプロセス管理の機能評価に関する動向について述べる。

社数シェア上位の製品/サービスでは基幹系/情報系システムやRPAとの連携が高評価

さらに、本リリースの元となる調査レポートでは導入済みの「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」製品/サービスに関し、評価/満足している機能や特徴を以下のような選択肢を列挙して尋ねている。(調査レポート内では現状で抱えている課題や今後のニーズについても尋ねているが、そうした設問の選択肢一覧については本リリース末尾を参照)

<<業務の効率化に関連する項目>>

複数の業務を含む全体の効率化を実現できる

- (※1) 業務の自動化においてRPAと適切に連携できる
システム間のデータ転記作業を自動化できる
複数システムを連結して処理を自動化できる
データから処理内容を自動で判断できる
紙面データの入力作業を自動化できる
電子印鑑の活用を促進できる

<<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/承認の経路や画面を部品化して再利用できる
申請/承認のマスターデータを他システムから取得できる
申請/承認の書式において紙面と同じものを再現できる
決裁状況を視覚的にわかりやすく把握することができる
承認処理中に人事異動があっても柔軟に対応できる

<<システム連携に関連する項目>>

- (※2) 既存の情報系システム(グループウェアなど)と連携できる
(※3) 既存の基幹系システム(ERP/会計/販売など)と連携できる

<<個別の機能要件への対応力>>

プログラミングをせずに項目や画面を作成できる
プログラミングをせずにデータ連携を実現できる
公開されたテンプレートを取捨選択できる

<<クラウドに関連する項目>>

パッケージとASP/SaaS形態を選択/併用できる
様々なクラウドサービスと連携できる

<<クライアント環境に関連する項目>>

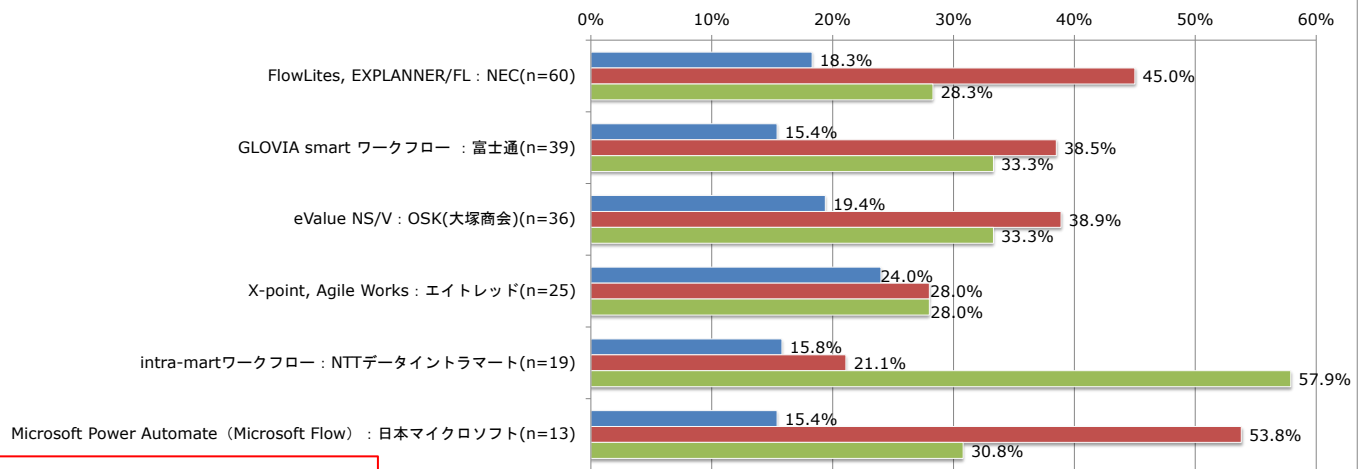
スマートデバイスに適した画面が用意されている
Webブラウザで大半の機能が利用できる

<<その他>>

その他:
評価/満足している機能や特徴は全くない(排他)

以下のグラフは上記に列挙した「評価/満足している機能や特徴」のうち、(※)の付いた項目を導入済み社数シェア上位6社の製品/サービス別に集計したものである。(調査レポートには年商別、従業員数別、業種別などの集計データも含まれる)

P6-6A.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(複数回答可)(一部の項目のみを抜粋)



ここでは一部の評価項目を一部の製品/サービス別に集計した結果を抜粋しているが、調査レポートには全項目を主要な製品/サービス別に集計した結果が含まれる

- (※1) ■ 業務の自動化においてRPAと適切に連携できる
(※2) ■ 既存の情報系システム(グループウェアなど)と連携できる
(※3) ■ 既存の基幹系システム(ERP/会計/販売など)と連携できる

出典: 2021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)

回答割合が相対的に高い項目とベンダ各社の取り組みには符合するものが幾つか見られる。例えば、エイトレッドはUiPathといったRPAツールベンダとの連携に取り組んでいる。実際に「X-point, Agile Works」では「業務の自動化においてRPAと適切に連携できる」の回答割合が相対的に高い。また、「Microsoft Power Automate」は「Microsoft 365」との連携が大きな強みの一つだが、上記の結果においても「既存の情報系システム(グループウェアなど)と連携できる」の回答割合が高くなっている。また、NTTデータイントラマートの「intra-martワークフロー」では同社が提供する「intra-mart Accel Applications」において豊富な業務アプリケーションを取り揃えている点などから、「既存の基幹系システム(ERP/会計/販売など)と連携できる」で高い値を示している。このようにユーザ企業から実際に評価を得ている他社の取り組みを参考にすることも、製品/サービスの改善を図る上では有効だ。

補記:「課題/ニーズに関する設問項目」と「製品/サービスの選択肢一覧」

本リリースの元となる調査レポートの課題/ニーズに関する選択肢は製品/サービスに対するニーズを尋ねた以下の2つの設問

P6-6A.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(複数回答可)

P6-6C.最も主要な製品/サービスが今後持つべきと考える機能や特徴(複数回答可)

の選択肢(上段の一覧)と製品/サービスにおける課題を尋ねた以下の設問

P6-6B.現時点で抱えている課題(複数回答可)

の選択肢(下段の一覧)の2通りがある。

**ニーズを尋ねた
設問(P6-6A、
P6-6C)の選択肢:**

＜＜業務の効率化に関連する項目＞＞

複数の業務を含む全体の効率化を実現できる
業務の自動化においてRPAと適切に連携できる
システム間のデータ転記作業を自動化できる
複数システムを連結して処理を自動化できる
データから処理内容を自動で判断できる
紙面データの入力作業を自動化できる
電子印鑑の活用を促進できる

＜＜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/承認の経路や画面を部品化して再利用できる
申請/承認のマスターデータを他システムから取得できる
申請/承認の書式において紙面と同じものを再現できる
決裁状況を視覚的にわかりやすく把握することができる
承認処理中に人事異動があっても柔軟に対応できる

＜＜システム連携に関連する項目＞＞

既存の情報系システム(グループウェアなど)と連携できる
既存の基幹系システム(ERP/会計/販売など)と連携できる

＜＜個別の機能要件への対応力＞＞

プログラミングをせずに項目や画面を作成できる
プログラミングをせずにデータ連携を実現できる
公開されたテンプレートを取捨選択できる

＜＜クラウドに関連する項目＞＞

パッケージとASP/SaaS形態を選択/併用できる
様々なクラウドサービスと連携できる

＜＜クライアント環境に関連する項目＞＞

スマートデバイスに適した画面が用意されている
Webブラウザで大半の機能が利用できる

＜＜その他＞＞

その他:
評価/満足している機能や特徴は全くない(排他)

**課題を尋ねた
設問(P6-6B)
の選択肢:**

＜＜業務の効率化に関連する項目＞＞

複数の業務を含む全体の効率化が実現できない
業務の自動化においてRPAと役割が重複する
システム間のデータ転記作業を自動化できない
複数システムを連結して処理を自動化できない
データから処理内容を自動で判断できない
紙面データの入力作業を自動化できない
電子印鑑を活用することができない

＜＜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
決裁状況を視覚的にわかりやすく把握できない

＜＜システム連携に関連する項目＞＞

既存の情報系システム(グループウェアなど)と連携できない
既存の基幹系システム(ERP/会計/販売など)と連携できない

＜＜個別の機能要件への対応力＞＞

プログラミングしないと項目や画面を作成できない
プログラミングしないとデータ連携を実現できない
公開されたテンプレートが十分に提供されていない

＜＜クラウドに関連する項目＞＞

パッケージとASP/SaaS形態を選択/併用できない
クラウドサービスと連携することができない

＜＜クライアント環境に関連する項目＞＞

スマートデバイスに適した画面が備わっていない
Webブラウザでは限られた機能しか利用できない

＜＜その他＞＞

その他:
課題は全くない(排他)

以下に列挙したものは本リリースの元となる調査レポートにおいて選択肢に記載したワークフロー製品/サービスの一覧である。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に基づいて選定し、前年の調査で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追加し、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。製品/サービス毎の評価などの詳細な集計はサンプル件数が一定以上の条件を満たした(※)のみが対象となる。

製品/サービス名	開発元
FlowLites_EXPLANNER/FL(※)	NEC
intra-martワークフロー(※)	NTTデータイントラマート
X-point Agile Works(※)	エイレッド
GLOVIA smart ワークフロー (※)	富士通
eValue NS/V(※)	OSK(大塚商会)
楽々WorkflowII (※)	住友電工情報システム
MAJOR FLOW Z/MajorFlow/ 総二郎(※)	パナソニックネットソリューションズ
皆伝!ワークフロー	スマセイ情報システム
CreateWebフロー	インフォテック
Cosminexus電子フォームワークフロー	日立製作所
ExchangeUSEワークフロー	富士電機
コラボフロー	コラボスタイル
POWER EGG	ディサークル
AppRemo(EXEX羅針盤)	システムエグゼ
Hi-PerBT ワークフロー	日立ソリューションズ西日本
Web PerformerWf(Web Plant)	キヤノンITソリューションズ
GlobalFlow	パナソニックソリューションテクノロジー
OpenCubeシリーズ	NTTデータ・スマートソーシング
Business Workflow	新日本コンピュータマネジメント

製品/サービス名	開発元
ワークフロー-EX	ナルボ
パソコン決裁DocGear	シヤチハタ
Gluegent Flow	サイオステクノロジー
Styleflow	TDCソフト
ジョブカンワークフロー(※)	Donuts
ActionPassport	イーネットソリューションズ
IM-BPM(※)	NTTデータイントラマート
BP Director	BP Logix
DataSpider BPM	セン情報システムズ(アプレッソ)
InnoRules	イノールールズ
Progress Corticon	Progress Software
Airflow	Apache Software Foundation
Microsoft Power Automate(Microsoft Flow)(※)	日本マイクロソフト
Questetra BPM Suite	クエステラ
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	
経費精算システムの一機能として利用	
文書管理システム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	

本リリースの元となる調査レポート

『2021年版 中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート』

10分野の業務アプリケーション(ERP、会計管理、生産管理、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、CRM、BI、文書管理・オンラインストレージサービス)のシェアとユーザ評価を網羅

【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】

各分野について、以下の章構成からなる分析サマリ(各20ページ前後)で重要ポイントと今後に向けた提言を詳説

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」と「製品/サービスの導入社数シェア」を確認した後、最も主要な製品/サービスの「導入年」と「評価概況」についても分析を行っている。

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」について分析を行っている。

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。さらに、業務アプリケーションの導入/更新に関する全体的な方針を尋ねた設問「P0」と各分野の製品/サービスとの関連についても分析している。

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/2021itapp_rep.pdf

【発刊日】2021年10月18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

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
Nork Research Co.,Ltd