

## 2024年中堅・中小向けRPA市場を再び活性化させるために必要な取り組み

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

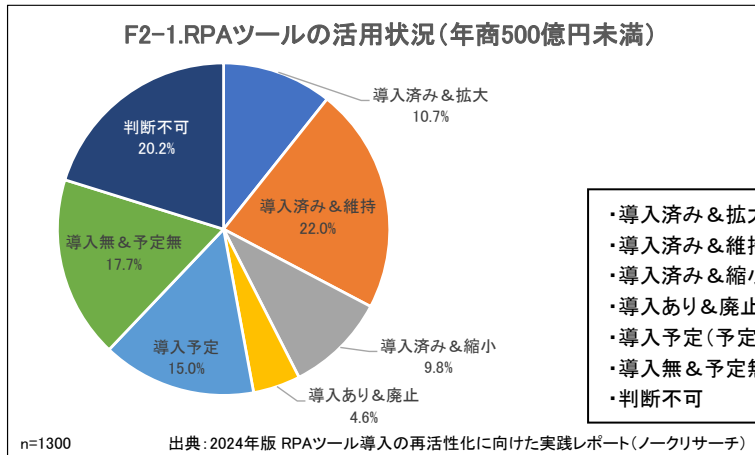
ノークリサーチ (本社〒160-0022東京都新宿区新宿2-13-10武蔵野ビル5階23号室 代表: 伊嶋謙二 TEL: 03-5361-7880  
URL: <http://www.norkresearch.co.jp>) は中堅・中小企業向けのRPAツール市場を再度活性化させるための施策に関する分析を行い、その結果を発表した。本リリースは「2024年版 RPAツール導入の再活性化に向けた実践レポート」のサンプル/ダイジェストである。

## &lt;現在の導入状況(拡大/縮小/予定など)と企業属性(規模/業種)によって最適な施策も変わってくる&gt;

- 現在のRPAツール市場には「拡大ユーザ」の増加や「縮小/廃止ユーザ」の防止が不可欠
- 組立製造業は全体平均と比べて「拡大ユーザ」が多い反面、「廃止ユーザ」の割合も高い
- 「PC操作内容に基づいて自動化すべき業務を自動的に診断できる仕組み」が今後のカギ

## 現在のRPAツール市場には「拡大ユーザ」の増加や「縮小/廃止ユーザ」の防止が不可欠

RPAは従来の業務システムがカバーしきれなかった「隙間の手作業」を自動化することで、中堅・中小企業の業務効率化を図る有効な手段の一つだ。だが、RPAが登場した当初のブームは既に一段落しており、以下のグラフが示すように「予定ユーザ」が



15.0%である一方、「縮小ユーザ」と「廃止ユーザ」の合計も14.4%とほぼ同程度に達しており、この値は「拡大ユーザ」の10.7%を上回っている。そのため、RPAツール市場を再び活性化させるには「縮小/廃止ユーザ」の発生を防ぎ、「拡大ユーザ」の増加と「予定ユーザ」の導入実現が不可欠となる。

- ・導入済み&拡大(拡大ユーザ) 導入済み、今後は活用範囲を更に拡大
- ・導入済み&維持(維持ユーザ) 導入済み、今後も現在の活用範囲を維持
- ・導入済み&縮小(縮小ユーザ) 導入済み、今後は現在の活用範囲を縮小
- ・導入あり&廃止(廃止ユーザ) 過去に導入していたが、現在は活用していない
- ・導入予定(予定ユーザ) 現在は導入していないが、今後導入する予定
- ・導入無&予定無 現在は導入しておらず、導入予定もない
- ・判断不可 現在は導入しておらず、今後は判断できない

とは言え、そのための具体策は個々のIT企業の商圏(顧客の業種/規模)や開発/販売するRPAツールによっても変わってくる。そこで、本リリースの元となる調査レポート「2024年版 RPAツール導入の再活性化に向けた実践レポート」では、下図のように着目ポイントを選択できるセミカスタムレポートの形式を採用し、個々のIT企業のニーズに即した分析/提言を提供している。

## 「2024年版 RPAツールの再活性化に向けた実践レポート」における分析の流れ

## パターンA: RPAツールの導入状況を起点とする場合

拡大ユーザ / 縮小ユーザ / 予定ユーザなどから選択

## パターンB: ユーザ企業の業種や規模を起点とする場合

年商区分や業種区分を選択

選択した活用状況が顕著な企業層を確認

選択したユーザ企業層における活用状況を確認

RPAツール活用における課題/方針の分析

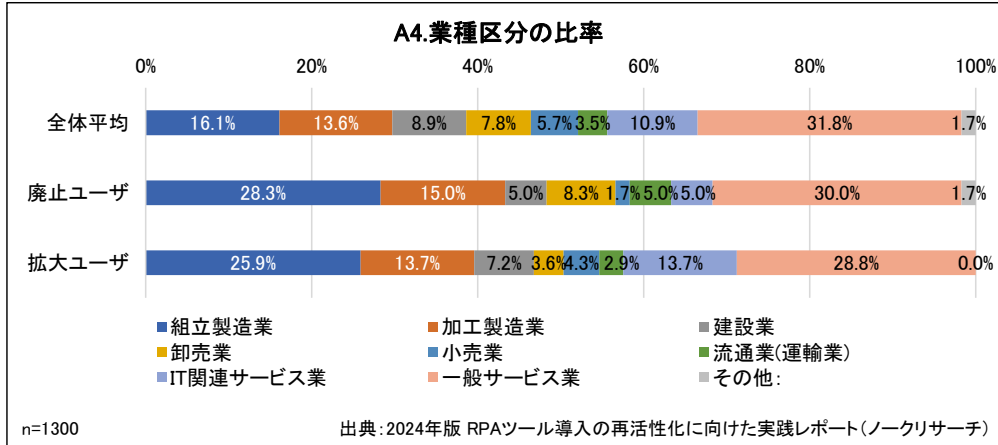
実践すべき施策の提言

オプション: アプローチすべき企業リスト

次頁以降では、パターンAとパターンBのそれぞれの分析例をサンプル/ダイジェストとして紹介している。

## 組立製造業は全体平均と比べて「拡大ユーザ」が多い反面、「廃止ユーザ」の割合も高い

まず、パターンAの分析例について見ていくことにする。あるIT企業a社は比較的シェアの高いRPAツールを開発/販売しており、ライセンス数の販売増を実現するために廃止ユーザを抑制すると共に拡大ユーザを増やしたいと考えている。この場合、a社が確認すべきなのは廃止ユーザや拡大ユーザが多いユーザ企業層はどこか？という点だ。それを分析した結果が以下のグラフである。(ここでは業種区分に関する結果のみを掲載しているが、実際には年商区分についても同様の分析を行う)



左のグラフは「廃止ユーザ」や「拡大ユーザ」における業種区分の比率を全体平均と比較したものだ。組立製造業は「廃止ユーザ」と「拡大ユーザ」の双方が全体平均と比べて高い割合を示している。そのため、a社にとっては組立製造業が最も注力すべき業種区分となる。続いて、組立製造業で拡大ユーザを増やすためにa社は何をすべきかを考えてみる。

本リリースの元となる調査レポートでは以下の項目を列挙して、RPAツール活用におけるユーザ企業の方針を尋ねている。

### F4.RPAツール活用における方針(複数回答可)

- F4\_1.業務の自動化を例示したテンプレートを利用する
- F4\_2.複数業務が連携した自動化を提案してもらう
- F4\_3.PC操作を元に自動化すべき業務を診断する
- F4\_4.自動化の適用範囲をペーパーレス化に絞る
- F4\_9.まずは既存システム自体の改善を検討する
- F4\_10.既存システムをRPAツールで代替する
- F4\_11.IT企業に頼らず、自力でツールを活用する
- F4\_12.IT企業の支援を受けてツールを活用する
- F4\_13.反復的なアジャイル開発手法を採用する
- F4\_14.RPAツールはシステム連携に絞る

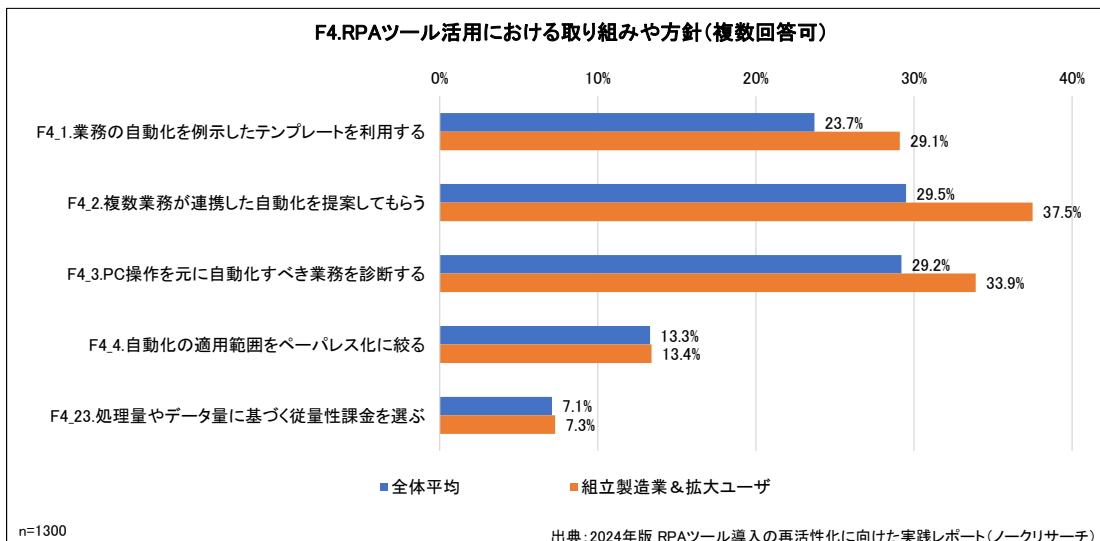
- F4\_15.デジタル化する業務を拡大するために活用する
- F4\_16.システム開発を短期化する手段として活用する
- F4\_17.システム改変を容易にする手段として活用する
- F4\_18.性能やセキュリティの確保手段として活用する
- F4\_19.IT担当/部門の負担軽減のために活用する
- F4\_20.IT支出を削減する手段として活用する
- F4\_21.有償でも導入支援コンサルティングを利用する
- F4\_22.機能が限られても、無償/安価なツールを選ぶ
- F4\_23.処理量やデータ量に基づく従量性課金を選ぶ
- F4\_24.RPAツールの成果物はクラウドで運用する

設問番号のうちF4\_5からF4\_8が欠番となっている点については5ページ参照

上記に列挙された方針のうち、組立製造業かつ拡大ユーザにおいて高い値を示している項目があれば、それがa社にとって有効な施策のヒントとなる。

その結果の一部を示したものが右のグラフである。

次頁では、このグラフを元にa社が今後取り組むべき施策とは何か？を述べていく。



## 「PC操作内容に基づいて自動化すべき業務を自動的に診断できる仕組み」が今後のカギ

前頁で確認したように、組立製造業は「拡大ユーザ」と「廃止ユーザ」の双方の割合が高い。そのため、IT企業側は廃止リスクを避けるためにRPAツールの適用範囲をペーパーレス化などの無難で確実な用途に絞り、従量課金によって費用負担を減らすことが有効と考えるかも知れない。だが、前頁下段のグラフの項目「F4\_4」と「F4\_23」が示すように、組立製造業&拡大ユーザがこうした施策を望む割合は全体平均とほぼ同様だ。一方、自動化テンプレートの利用(F4\_1)、複数業務が連携した自動化(F4\_2)、PC操作に基づく自動化業務の診断(F4\_3)といった項目は全体平均と比べて高い値を示している。したがって、a社が組立製造業に対してRPAツールの利用拡大を図る際はPC操作を元に自動化すべき業務を診断する仕組みを構築し、それを用いた複数業務に渡る自動化を提案することで投資対効果を高め、その成果をテンプレート化して展開することが有効となる。

次に、冒頭で述べたパターンBの分析例について触れる。例えば、IT企業b社は小規模企業層(年商5億円未満)に向けてRPAツールの新規導入を促進したいと考えているとする。b社にとって重要なのはRPAツールの導入を予定している小規模企業の課題を取り除くことだ。本リリースの元となる調査レポートでは、以下の項目を列举してRPAツール活用においてユーザ企業がどのような課題を抱えているか?についても尋ねている。

### F3.RPAツール活用における課題(複数回答可)

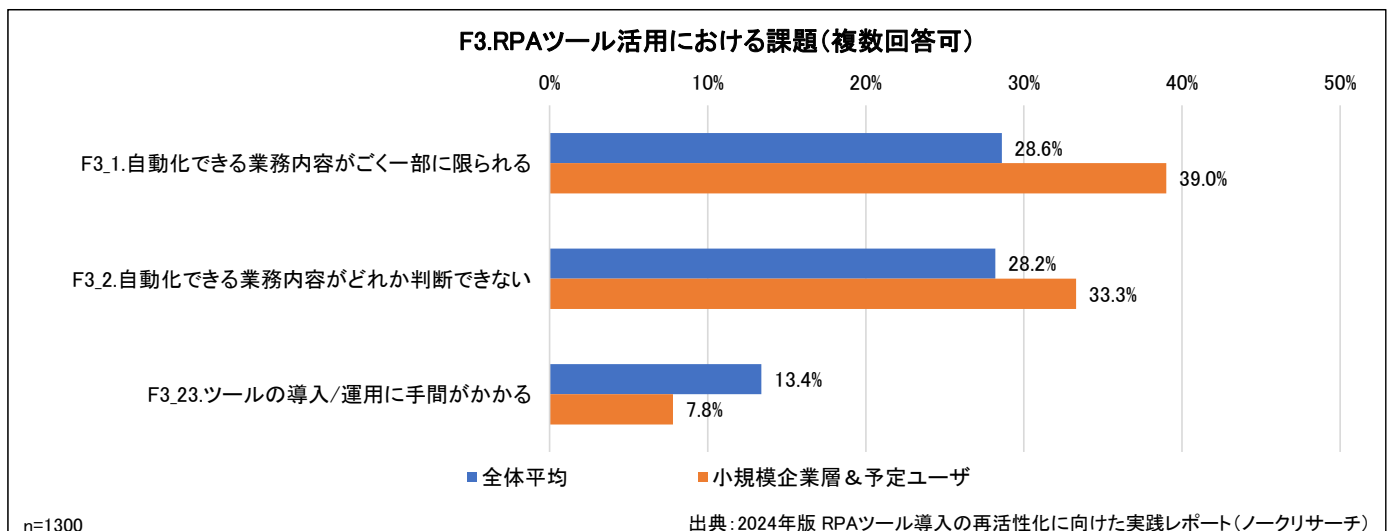
F3\_1.自動化できる業務内容がごく一部に限られる  
 F3\_2.自動化できる業務内容がどれか判断できない  
 F3\_3.ヒトによる手作業が残るため、導入効果が低い  
 F3\_4.自動処理中にヒトの判断を挟むことができない  
 F3\_9.従来通りに業務システムを構築した方が確実  
 F3\_10.他システムとの連携が困難または煩雑である  
 F3\_11.既存の開発ツールや運用/保守と合致しない  
 F3\_12.処理性能やセキュリティ対策を強化できない  
 F3\_13.ツール自体が将来的になくなる恐れがある  
 F3\_14.ツール活用にはIT企業の支援が不可欠である

F3\_15.ツールの機能が豊富であるため使いこなせない  
 F3\_16.ツールの機能が不足していて要件を満たせない  
 F3\_17.部門単位での勝手なツール活用が乱立する  
 F3\_18.一度ツールを導入すると、やめることが難しい  
 F3\_19.有償コンサルティングを受けないと導入できない  
 F3\_20.運用形態(クラウド/オンプレミス)が限定される  
 F3\_21.RPAツールとNLDツールの使い分けが難しい  
 F3\_22.ツールのライセンス費用が高価である  
 F3\_23.ツールの導入/運用に手間がかかる

(NLDツール = ノーコード/ローコード開発ツール)

設問番号のうちF3\_5からF3\_8が欠番となっている点については5ページ参照

そこで、RPAツールの導入を予定している小規模企業層が抱える課題を全体平均と比べた結果の一部が以下のグラフである。小規模企業層はIT管理/運用の人員が極めて限られるため、多くのIT企業は「RPAツールの導入/運用に要する手間が障壁となるのでは?」と考えがちだ。だが、グラフの項目「F3\_23」が示すように、ツール導入/運用の手間は大きな障壁ではないことが確認できる。一方、自動化の対象となる業務が限定される(F3\_1)、または判断できない(F3\_2)といった課題は全体平均と比較して高い値を示している。したがって、b社の場合もa社と同様にPC操作を元に自動化すべき業務を診断する仕組みを活用することが重要となってくる。次頁では本リリースの元となる調査レポートの提供内容や価格などについて詳述している。



## 本リリースの元となる調査レポートのご紹介(1/2)

### 2024年版 RPAツール導入の再活性化に向けた実践レポート (セミカスタムレポート)

#### 調査対象属性

**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)

**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

**A5.所在区分:** 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

#### 調査レポートの提供内容

本調査レポートは指定/選択された条件によって成果物が変わる「セミカスタムレポート」の形式を採用している。

##### ステップ1: 事前ヒアリングと分析対象の決定

Web会議を開催し、調査レポートを購入いただいたIT企業様から以下を選択および指定いただく。

###### 1. 分析パターンの選択

- ・パターンA: RPAツールの導入状況を起点とする場合  
⇒ 本リリース1ページに記載された拡大ユーザ / 縮小ユーザ / 予定ユーザなどから選択
- ・パターンB: ユーザ企業の業種や規模を起点とする場合  
⇒ 上記に記載された年商区分、業種区分、所在区分から選択

###### 2. 分析時に留意すべきRPAツール

次頁に列挙した分析対象の製品のうちで、特に着目したいものがあれば指定いただく  
例) 次頁に列挙した一覧の中に自社製品や主要な競合製品が含まれている場合

###### 3. 分析時に留意すべきユーザ企業の課題や方針

次頁に列挙したRPAツール活用においてユーザ企業が抱く課題や方針のうちで、特に着目したいものがあれば指定いただく。  
例) 次頁に列挙した項目の中で、自社で既に取り組んでいる施策や仮説がある場合

##### ステップ2: 分析と提言

ページネットワーク分析の手法を用いて、以下の分析/提言を実施する

・パターンAの場合:

⇒ 選択した活用状況が顕著な企業層を確認した上で、RPAツール活用における課題/方針を分析し、実践すべき今後の施策を提言(具体例: 本リリースの2ページから3ページ上段)

・パターンBの場合:

⇒ 選択したユーザ企業層における活用状況を確認した上で、RPAツール活用における課題/方針を分析し、実践すべき今後の施策を提言(具体例: 本リリースの3ページ下段)

オプションとして「ABL(アナリシス・ベースド・リスティング)」を適用することで、分析結果に基づく営業リスト作成も可能  
ABLの詳細案内: [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024ABL\\_rell.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024ABL_rell.pdf)

#### 価格/納期など

<b>納品物:</b>	調査報告書(Microsoft Powerpoint形式、5～10スライド)、左記報告書に掲載したデータ(Microsoft Excel形式)
<b>納期:</b>	ご発注日から10営業日(2週間)(発注とほぼ同時にステップ1を実施した場合の想定日数)
<b>価格:</b>	48万円(税別)

次頁では、上記で参照している製品一覧や課題/方針の選択肢一覧を掲載している。

## 本リリースの元となる調査レポートのご紹介(2/2)

本リリースの元となる調査レポート「2024年版 RPAツール導入の再活性化に向けた実践レポート」は既刊の調査レポート「2023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」(\*)のデータに個々のIT企業のニーズを踏まえた詳細分析を行うセミカスタムレポートとなっている。

※ [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023RPA\\_user\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023RPA_user_rep.pdf)

分析の対象となるRPAツールの一覧およびユーザ企業の課題/方針は以下の通り。

### F6-1BT.最も主要な導入済み/導入予定のRPAツール (※の中から、最も主要なツールのシェア上位を抜粋)

#### <<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
- ・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: コムスクエア
- ・ipaSロボ: デリバリーコンサルティング
- ・NEC Software Robot Solution (BizRobo!は除く): NEC
- ・GENEST/EntreQue/Axelute: 富士通
- ・Robo-Pat: FCEプロセス&テクノロジー
- ・Owlgarden RPA: エクス
- ・batton: batton
- ・AUTORO (Robotic Crowd): オートロ(チュートリアル)

#### <<外資系ベンダ>>

- ・UiPath: UiPath
- ・Power Automate Desktop: 日本マイクロソフト
- ・Automation 360 (Anywhere Enterprise): オートメーション・エニウェア

#### <<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
- ・ペーパーレス化のソリューションの一部として利用
- ・テレワークのソリューションの一部として利用
- ・独自開発システム

### F3.RPAツール活用における課題(複数回答可) (※の中から、RPAツールに関する選択肢を抜粋)

- F3\_1.自動化できる業務内容がごく一部に限られる
- F3\_2.自動化できる業務内容がどれか判断できない
- F3\_3.ヒトによる手作業が残るため、導入効果が低い
- F3\_4.自動処理中にヒトの判断を挟むことができない
- F3\_9.従来通りに業務システムを構築した方が確実
- F3\_10.他システムとの連携が困難または煩雑である
- F3\_11.既存の開発ツールや運用/保守と合致しない
- F3\_12.処理性能やセキュリティ対策を強化できない
- F3\_13.ツール自体が将来的になくなる恐れがある
- F3\_14.ツール活用にはIT企業の支援が不可欠である

- F3\_15.ツールの機能が豊富であるため使いこなせない
- F3\_16.ツールの機能が不足していて要件を満たせない
- F3\_17.部門単位での勝手なツール活用が乱立する
- F3\_18.一度ツールを導入すると、やめることが難しい
- F3\_19.有償コンサルティングを受けないと導入できない
- F3\_20.運用形態(クラウド/オンプレミス)が限定される
- F3\_21.RPAツールとNLDツールの使い分けが難しい
- F3\_22.ツールのライセンス費用が高価である
- F3\_23.ツールの導入/運用に手間がかかる

(NLDツール = ノーコード/ローコード開発ツール)

### F4.RPAツール活用における取り組みや方針(複数回答可) (※の中から、RPAツールに関する選択肢を抜粋)

- F4\_1.業務の自動化を例示したテンプレートを利用する
- F4\_2.複数業務が連携した自動化を提案してもらう
- F4\_3.PC操作を元に自動化すべき業務を診断する
- F4\_4.自動化の適用範囲をペーパーレス化に絞る
- F4\_9.まずは既存システム自体の改善を検討する
- F4\_10.既存システムをRPAツールで代替する
- F4\_11.IT企業に頼らず、自力でツールを活用する
- F4\_12.IT企業の支援を受けてツールを活用する
- F4\_13.反復的なアジャイル開発手法を採用する
- F4\_14.RPAツールはシステム連携に絞る

- F4\_15.デジタル化する業務を拡大するために活用する
- F4\_16.システム開発を短期化する手段として活用する
- F4\_17.システム改変を容易にする手段として活用する
- F4\_18.性能やセキュリティの確保手段として活用する
- F4\_19.IT担当/部門の負担軽減のために活用する
- F4\_20.IT支出を削減する手段として活用する
- F4\_21.有償でも導入支援コンサルティングを利用する
- F4\_22.機能が限られても、無償/安価なツールを選ぶ
- F4\_23.処理量やデータ量に基づく従量性課金を選ぶ
- F4\_24.RPAツールの成果物はクラウドで運用する

## ご好評いただいている既存の調査レポートなど

### 増補版 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

ご好評いただいている10分野の業務アプリケーションの社数シェアとユーザ評価のレポートに「生成AIの最適な提案プロセスを明らかにした分析結果」を加えた増補版レポート

調査レポート案内: [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023itapp\\_ex5.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023itapp_ex5.pdf)

### 2024年版 中堅・中小向けゼロトラスト提案の障壁と対策レポート(セミカスタムレポート)

購入いただいたIT企業毎に事前ヒアリングを実施し、ゼロトラスト提案で重点を置くべきセキュリティ対策は何か?を個別に分析/提言するカスタムメイドの調査レポート

調査レポート案内: [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024Seccustom\\_ex1.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024Seccustom_ex1.pdf)

### 2024年版 DX提案に不可欠なターゲティングとステップアップの実践レポート(セミカスタムレポート)

選択/指定されたDX/ITソリューションをどのような企業層に訴求し(ターゲティング)、どのような段階を踏んで提案すれば良いか?(ステップアップ)を分析/提言するカスタムメイドの調査レポート

調査レポート案内: [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024DXcustom\\_ex1.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024DXcustom_ex1.pdf)

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024DXcustom\\_ex2.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024DXcustom_ex2.pdf)

### 2024年版 サーバ&エンドポイントにおけるITインフラ導入/運用の実態と展望レポート

サーバはクラウドファーストの加速とオンプレ回帰のどちらに進むのか?PCでWindows 11移行を加速させるための施策とは?

調査レポート案内: [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC\\_user\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rep.pdf)

### 2023年版 中堅・中小企業のIT支出と業務システム購入先の実態レポート

IT支出が活発な企業層や支出額の内訳は変わってきている、有効回答件数1300社のユーザ調査を集計/分析し、ベンダや販社/Sierが今後注力すべき顧客セグメントやIT商材は何か?を明らかにする必携レポート

調査レポート案内: [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023SP\\_user\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023SP_user_rep.pdf)

### 2023年版 中堅・中小企業のセキュリティ/運用管理/バックアップ利用実態と展望レポート

ランサムウェアの危険性を訴えるだけでなく、今後のIT活用方針とマッチした「ポジティブな守りのIT対策提案」が求められている

調査レポート案内: [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023Sec\\_user\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023Sec_user_rep.pdf)

### 2023年版 中堅・中小企業におけるネットワーク環境の実態と展望レポート

今後不可欠となるネットワーク環境とセキュリティ対策を同時に考慮したITインフラ整備の提案ポイントを分析/提言

調査レポート案内: [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023NW\\_user\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023NW_user_rep.pdf)

### 『カスタムリサーチ』のご案内

カスタムリサーチとは、個別ニーズに応じてWebアンケートやグループインタビューといった様々な調査を設計&実施し、調査レポートよりも数段深い分析と提言を行うものです。調査レポートで市場動向を一通り理解した後、製品/サービスの開発や拡販、パートナー活性化、ユーザの理解など、各々の目的に応じたカスタムリサーチに進む流れが一般的です。カスタムリサーチの詳細は右記をご参照ください。 <https://www.norkresearch.co.jp/pdf/norkresearch.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)