PRESS RELEASE（報道関係者各位）

2024年9月25日

2024年 グループウェアやWeb会議を起点とした生成AIの普及の第一歩

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：伊嶋謙ニ TEL：03-5361-7880 URL：http//www.norkresearch.co.jp）はグループウェアやWeb会議を起点とした生成AI活用の普及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 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」内のコラボレーション分野（グループウェア/Web会議/ビジネスチャット）に関するサンプル/ダイジェストである。

＜「生成AI＝テキスト自動生成」ではなく、「非効率な日々の業務を改善する」という視点を持つべき＞

■シェア上位のグループウェアやWeb会議が生成AI活用においても優位になるとは限らない

■メール文面の自動生成は中堅上位が相対的に有望、今後は議事録の自動作成が伸びる

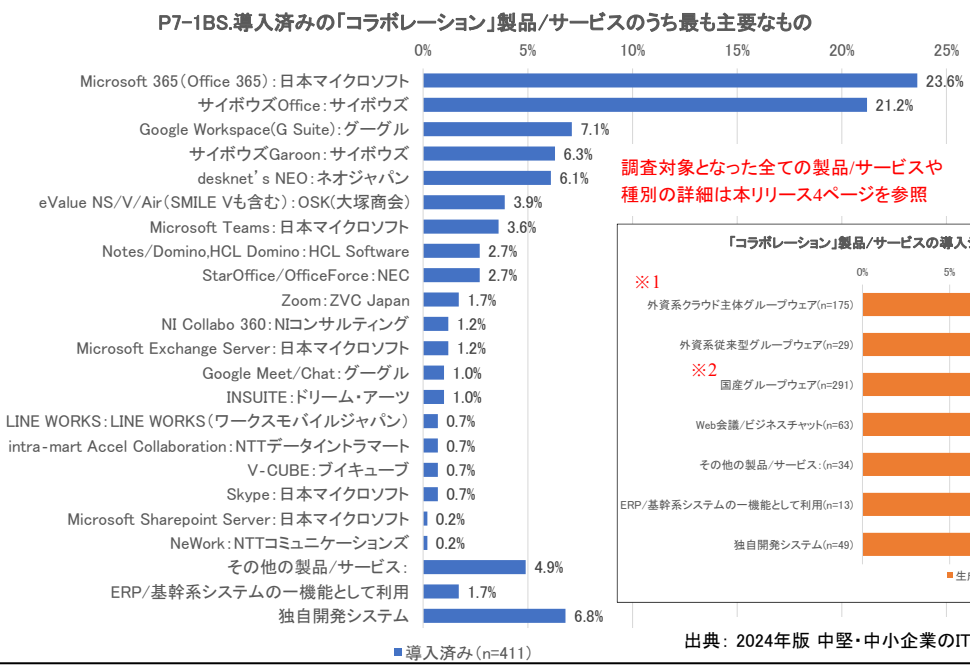
■「他システムリンク埋め込み」や「スケジュール調整」など現場業務を軽減する要素も必要

調査時期：　2024年7月～8月
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5ページを参照

シェア上位のグループウェアやWeb会議が生成AI活用においても優位になるとは限らない

本リリースの元となる「2024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」では、10分野に渡る業務アプリケーションの社数シェアやユーザ評価を集計/分析している。その中でも、コラボレーション分野（グループウェア/Web会議/ビジネスチャット）は職種を問わず多くの従業員が日々利用しており、中堅・中小企業が生成AI活用を進めていく上でも重要な役割を果たすと予想される。 以下の青色グラフは社数シェア上位（導入済み/導入予定）の製品/サービスの導入済み割合を中堅・中小企業全体で集計したものだ。

一方、橙色のグラフは製品/サービスの種別毎に生成AIに関連したニーズ（詳細は後述）を有するユーザ企業の割合を表している。



出典：2024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）

青色グラフの社数シェアでは「Microsoft 365」（種別は「外資系クラウド主体グループウェア（※1）」）および「サイボウズOffice」（種別は「国産グループウェア（※2）」）の2つが突出している。本リリースの元となる調査レポートでは、上記に加えて年商別の社数シェアや導入済み/導入予定のシェア比較に関する詳細な分析を行っている。だが橙色グラフを見ると、※1や※2の種別における生成AI関連のニーズは必ずしも高くない。つまり、グループウェア/Web会議を起点とした生成AI活用を促進するには単にシェアの高い製品/サービスに生成AI機能を搭載するだけでは不十分ということになる。次頁以降では、そのために必要な取り組みは何か？を分析した結果の一部を調査レポートのサンプル/ダイジェストとして紹介している。

メール文面の自動生成は中堅上位が相対的に有望、今後は議事録の自動作成が伸びる

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、グループウェアやWeb会議の機能ニーズ（既に評価/満足している機能および今後必要と考える機能）を尋ねている。赤字で記載したものが、生成AIに関連するニーズ項目に該当する。

グループウェア/Web会議/ビジネスチャットにおけるニーズ項目

<<システム連携に関連する項目>>
- 他社のコラボレーション製品/サービスとも併用できる
- 他システムからの通知メールをToDoに自動集約できる
- 他システムを呼び出すURLリンクをメールで共有できる
- 他システムとスケジューラの機能を共有/統合できる
- Web会議の中で他システムの画面を参照/操作できる
- ポータル上で他システムの画面を参照/操作できる
- RPAツールと連携して会議の準備などを自動化できる
- ノーコード/ローコード開発ツールを包含している

<<データの管理や保護に関連する項目>>
- 情報共有とセキュリティ強化を両立できる
- 個人向けツールと同じように使いやすい

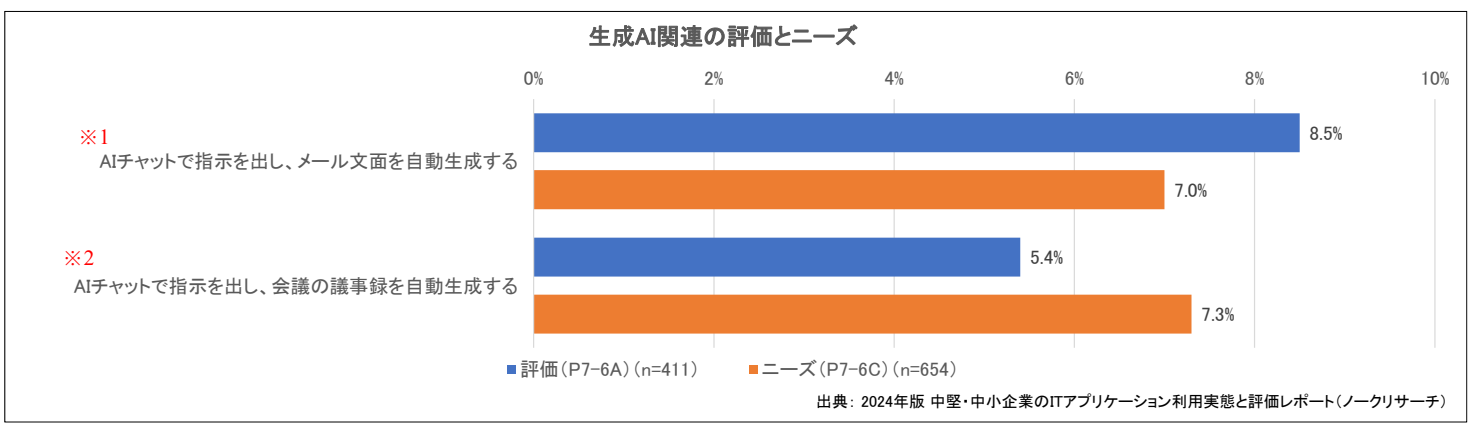
<<クラウドに関連する項目>>
- パッケージとSaaSを選択/併用できる
- 様々なクラウドサービスと連携できる

<<機能に関連する項目>>
- 設備予約や安否確認など多数のツールを備えている
- 文書を編集できるオンラインホワイトボード機能がある
- Web会議上で従業員にeラーニングなどを提供できる
- 顧客向けの商談ツールとしてもWeb会議を活用できる
- AIチャットで指示を出し、メール文面を自動生成する（※1）
- AIチャットで指示を出し、会議の議事録を自動生成する（※2）
- AIチャットで指示を出し、販売状況などを自動要約する
- AIチャットで指示を出し、人事書類などを自動作成する
- AIチャットで指示を出し、業務フローを自動生成する

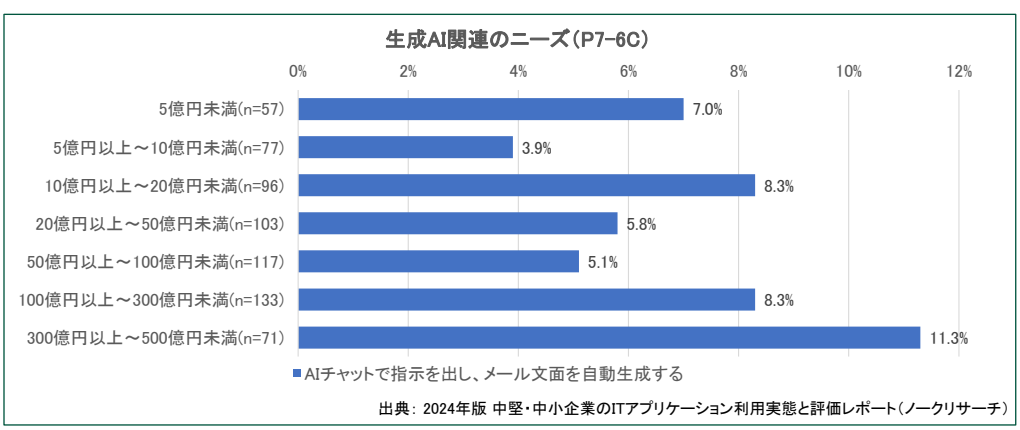
<<クライアント環境に関連する項目>>
- スマートデバイスでも全ての機能が利用できる
- Webブラウザで全ての機能が利用できる

<<その他>>
- その他：

以下のグラフは生成AI関連のニーズ項目のうち、「メール文面の自動生成」（※1）、「会議議事録の自動生成」（※2）について既に評価/満足している割合（青帯）および今後必要と考える割合（橙帯）をプロットしたものだ。値が1割未満に留まることから中堅・中小企業の生成AI活用はまだ黎明期であることが確認できる。個人的にChatGPTを少し触ったことがある場合も「生成AIの活用有」と見なすケースでは高い値となりやすいが、ここでは「企業としての管理/方針もしくは支出を伴う生成AI活用」に着目している点が異なる。グラフが示すように現状は※1が※2を上回っているが、今後は双方が同程度になると予想される。



出典：2024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）



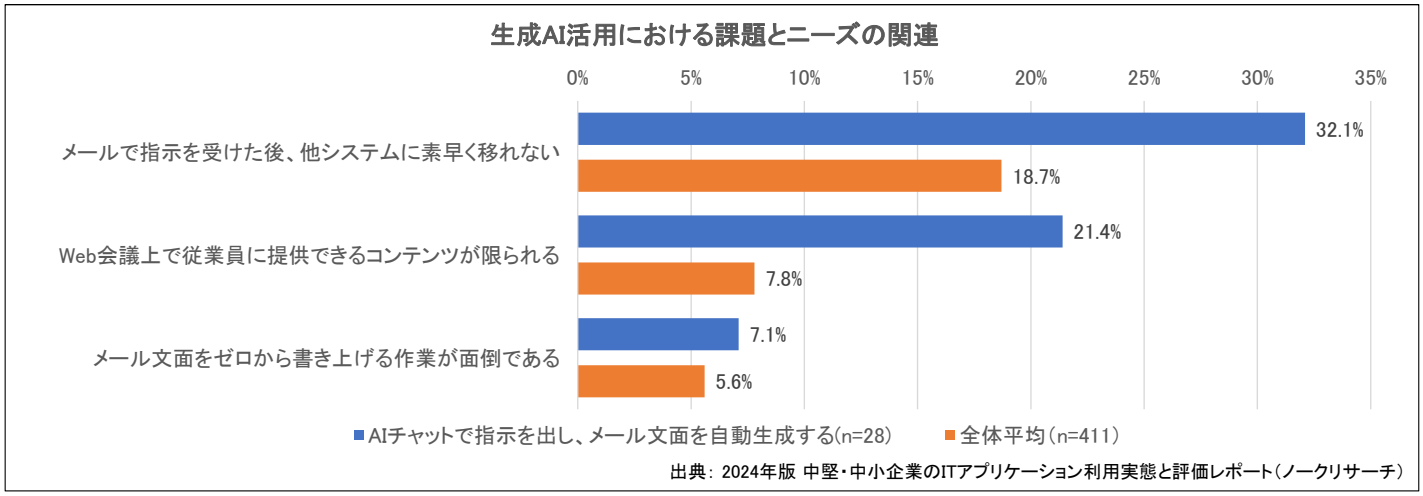
出典：2024年版 中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート（ノークリサーチ）

また、※1について今後必要と考える割合を年商別に集計したものが左のグラフである。「メールの自動生成」は大企業に近い中堅上位企業層（年商300～500億円）で相対的に高いことが確認できる。調査レポートでは様々な生成AI関連ニーズ項目について詳細な集計/分析を行っている。次頁では、生成AI関連の機能をどのように訴求すべきか？の分析結果を述べていく。

「他システムリンク埋め込み」や「スケジュール調整」など現場業務を軽減する要素も必要

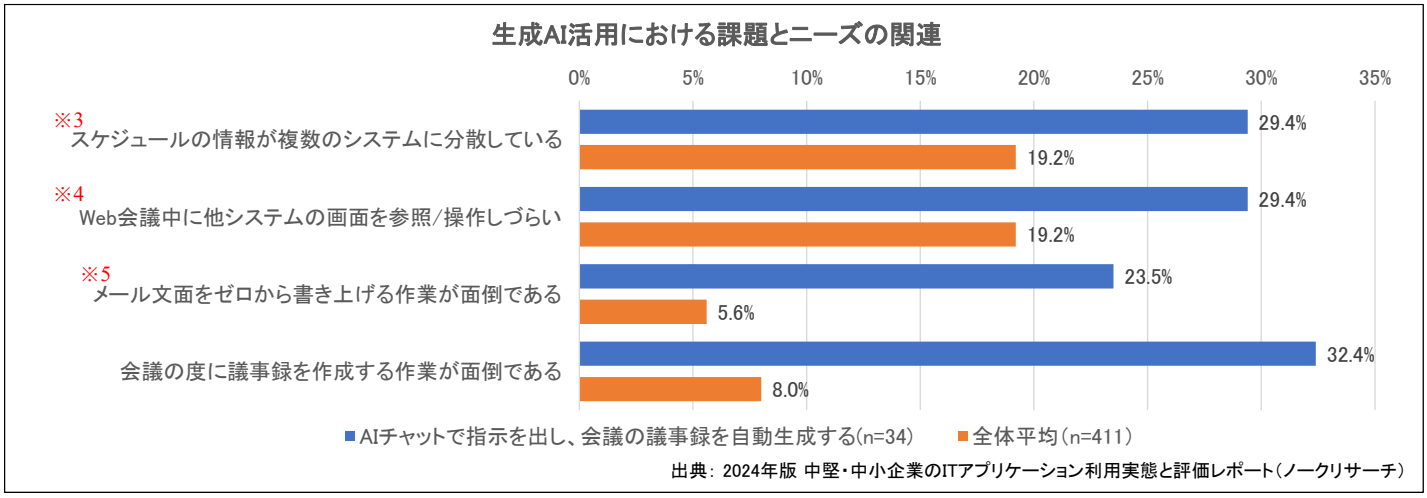
前頁ではニーズ項目に関する分析結果の一部を示したが、本リリースの元となる調査レポートではグループウェアやWeb会議を利用する上での様々な課題と生成AI活用との関連についても詳しい分析を行っている。

以下のグラフは今後必要と考える生成AIの機能として「メール文面の自動生成」を挙げたユーザ企業に対して、グループウェアやWeb会議の利用における現状の課題を尋ねた結果である。比較のために、全体平均における課題の回答割合も示している。



「メール文面をゼロから書き上げる作業が面倒である」は全体平均と大差がない一方、「メールで指示を受けた後、他システムに素早く移れない」や「Web会議上で従業員に提供できるコンテンツが限られる」は全体平均よりも大幅に高い値となっている。つまり、「メール文面の自動生成」を担う生成AIサービスを訴求する際は「メール本文の作成を支援できる」では不十分であり、「他システムへのリンクも文面内に自動で含める」「Web会議で共有できなかった資料を自動で添付する」のように、メール本文に留まらない自動生成による業務効率化を実現するアプローチが求められてくる。

同様に、以下のグラフは「会議議事録の自動生成」が必要と考えるユーザ企業で多く挙げられる課題を示したものだ。メールと異なり、議事録では「作成の手間を軽減できる」というアピールが有効であることが確認できる。また※3、※4、※5の回答割合も全体平均と比べて高いことから、「会議を招集する際の複数スケジューラに跨る予定の自動確認」（※3）、「Web会議で共有できなかった業務システムデータの議事録への自動取り込み」（※4）、「議事録を配布する際のメール文面の自動作成」（※5）といった機能も求められていることが確認できる。



このように中堅・中小企業に対して生成AIサービスを効果的に訴求するためには、グループウェアやWeb会議の利用における課題を把握し、「日々の業務現場における困りごと」に結びついたアピールを行うことが大切だ。ここでは2つの生成AI関連機能に関する分析例を述べたが、本リリースの元となる調査レポートでは様々な生成AI関連の機能項目について同様の分析/提言を述べている。次頁以降では調査対象となった製品/サービスの一覧や調査レポートの詳細を掲載している。

補記：社数シェア集計/分析の対象となっているコラボレーション製品/サービスの一覧

本調査において選択肢に記載したコラボレーション製品/サービス（グループウェア/Web会議/ビジネスチャット）の一覧は以下の通りである。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などを踏まえた上で選定される。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方針で年毎に調整を行っている。製品/サービス毎の評価や導入費用の集計/分析はサンプル件数が一定以上の条件（件数が少ない場合には参考値扱いとなるケースもある）を満たした（※）のみが対象となる。

さらに、（※）が付いた製品/サービスについては本リリース1ページ目のように右記の4通りに種別に大別した集計/分析も行っている。以下の一覧では各々の製品/サービスがどの種別に該当するか？も（※）と合わせて記載している。

種別1：外資系クラウド主体グループウェア
種別2：外資系従来型グループウェア
種別3：国産グループウェア
種別4：Web会議/ビジネスチャット

<<グループウェア>>

サイボウズOffice	サイボウズ（※種別3）
Microsoft 365（Office 365）	日本マイクロソフト（※種別1）
desknet's NEO	ネオジャパン（※種別3）
サイボウズGaroon	サイボウズ（※種別3）
Google Workspace(G Suite)	グーグル（※種別1）
Notes/Domino,HCL Domino	HCL Software （※種別2）
eValue NS/V/Air（SMILE Vも含む）	OSK(大塚商会) （※種別3）
J-MOTTO	リスモン・ビジネス・ポータル
アルファオフィス	大塚商会
Microsoft Exchange Server	日本マイクロソフト（※種別2）
Microsoft Sharepoint Server	日本マイクロソフト（※種別2）
Intra-mart Accel Collaboration	NTTデータイントラマート（※種別3）
StarOffice/OfficeForce	NEC （※種別3）
INSUITE	ドリーム・アーツ（※種別3）
ArielAirOne	ワークスアプリケーションズ
POWER EGG	ディサークル
Global Portal	パナソニックソリューションテクノロジー
NI Collabo 360	NIコンサルティング（※種別3）
クロジカ（aipo）	TOWN
Knowledge Suite	ブルーテック（ナレッジスイート）
Zoho Connect	ゾーホージャパン
GroupSession	日本トータルシステム
OfficeView	Knowlbo(ナルボ)
FlexBASE	G.FLEX
Qast	any
NotePM	プロジェクト・モード
Workplace from Meta	Meta（Facebook）

<<Web会議/ビジネスチャット>>

Microsoft Teams	日本マイクロソフト（※種別4）
Skype	日本マイクロソフト（※種別4）
Zoom	ZVC Japan （※種別4）
Google Meet/Chat	グーグル（※種別4）
Webex	シスコシステムズ
V-CUBE	ブイキューブ（※種別4）
Slack	セールスフォース・ジャパン
InCircle	ブルーテック（AI CROSS）
Chatwork	Chatwork
LINE WORKS	LINE WORKS（ワークスモバイルジャパン） （※種別4）
LiveOn	ジャパンメディアシステム
bellFace	ベルフェイス
どこでもSHOWBY	かんざし
RemoteView	RSUPPORT
TeamViewer	TeamViewer
Confluence/Trello	Atlassian
ChatLuck	ネオジャパン
WowTalk	キングソフト（ワウテック）
CYBERCHAT	サイバーソリューションズ
ovice	oVice
NeWork	NTTコミュニケーションズ（※種別4）
FACEHUB	FacePeer

<<その他>>

その他の製品/サービス
ERP/基幹系システムの一機能として利用
独自開発システム

本リリースの元となる調査レポート

『2024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』

従来の社数シェアやユーザ評価に加えて、各アプリ分野の重要トピックに関する新たな分析/提言まで網羅した進化版レポート

【調査時期】 2024年7月～8月

【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:

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)、「職責」(2区分)

【対象分野】

P1. ERP
P2. 生産管理
P3. 会計管理
P4. 販売・仕入・在庫管理
P5. 給与・人事・勤怠・就業管理
P6. ワークフロー・ビジネスプロセス管理
P7. コラボレーション(グループウェア/Web会議/ビジネスチャット)
P8. CRM
P9. BI
P10. 文書管理・オンラインストレージサービス

【設問構成】

有効回答件数1300社の中堅・中小企業に対して、まず最初に上記に列挙した10分野の業務アプリケーションのうちで 導入済み/導入予定の分野を尋ねる。その後、「導入済み/導入予定」と回答した分野について、製品/サービス名称を列挙した社数シェア、運用形態、端末形態、導入年、導入費用、課題とニーズ(分野によって選択肢は異なる)など、計31問を尋ねた結果を集計/分析している。また、上記の10分野とは別に業務アプリケーションの導入/更新に関する全般的な方針についても尋ねている。

【集計データ】

10分野のそれぞれについて、計31問に渡る設問を年商/業種/地域といった計7区分の属性別に集計したMicrosoft Excel形式の集計データが収録されている。シート数は10分野 × 31設問 × 7属性 = 2170に達し、これに設問同士を掛け合わせた幾つかのシート(設問間クロス集計データ)が加わる。

さらに、2024年版では「導入済みと導入予定のシェア比較」、「運用形態(オンプレミス/クラウド)や端末環境の変化」、「ニーズ項目に関する今後と現状の比較」など、販促やマーケティングの施策にすぐに利用できる要約データをまとめたMicrosoft Excel形式のファイルも新たに収録されている。

【分析サマリ】

各分野について、以下の章構成からなる分析サマリ(PDF形式、 10～20ページ)が収録されている。

第1章:製品/サービスの導入状況とシェア動向
第2章:運用形態と端末環境
第3章:製品/サービスの評価、課題、ニーズ
付表:選択肢として記載した製品/サービス一覧

さらに、2024年版では「クラウドERP/コンポーザブルERP」、「クラウド経費精算」、「生成AI」、「中小向けHRTech」、「中小向け業務フロー改善」など、分野固有の重要トピックについて従来よりも更に詳細な集計/分析を行い、今後の有効策を提言している

【発刊日】2024年10月23日 **【価格】** 225,000円(税別) 特定分野のみの個別販売は行っておりません

更に詳細な調査レポート案内(サンプル属性、設問項目一覧、集計データ例、試読版など)**を以下にてご覧いただけます**

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp_rep.pdf

ご好評いただいている既存の調査レポート

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？

【レポートの概要と案内】 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】

中堅・中小企業のサーバ環境におけるクラウド移行とオンプレ回帰の実態

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel2.pdf

Windows 11への移行を阻害する要因とそれを打開するための施策

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel5.pdf

中堅・中小企業におけるストレージ環境の形態選択と活用課題の動向

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel7.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

【レポートの概要とダイジェスト】

DXの地域差縮小につながる業種比率に着目した要因分析

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024DXcustom_ex2.pdf

2024年版 顧客属性と導入済みIT商材分野に基づく最適なDX/ITソリューションの導出レポート（セミカスタムレポート）

事例の蓄積だけでは見えてこない、個々のIT企業にベストマッチしたDX提案を有効回答件数1300社のデータ分析によって提言

【レポートの概要とダイジェスト】

DXの成功に必要な2つの入力条件とは

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SIERcustom_ex1.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）

個々のIT企業が直面している課題やニーズに基づいて、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

【レポートの概要とダイジェスト】

中堅・中小向けゼロトラスト提案で最初に訴求すべきセキュリティ対策

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024Seccustom_ex1.pdf

2024年版 ノーコード/ローコード開発ツールの持続的な活用提案の実践レポート（セミカスタムレポート）

安定ユーザ/期待ユーザ/脱落ユーザの中から分析対象とすべきユーザ層を選択し、1300社のユーザ企業に課題/ニーズを尋ねた結果を元に提案時の必須事項や導入/リプレースに有効な製品の具体名を提言するカスタムメイドの調査レポート

【レポートの概要とダイジェスト】

ノーコード/ローコード開発ツール市場に必要な「先を見据えたリプレース提案」

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024NLDcustom_ex1.pdf

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）

導入状況(拡大/縮小/予定など)やユーザ企業属性(年商/業種/地域)を指定して、個々のIT企業の現状や商圏に即したRPA導入提案の活性化策を提言するカスタムメイドの調査レポート

【レポートの概要とダイジェスト】

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

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024RPAcustom_ex1.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

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