

## 2025年 生成AIサービスが解決すべき課題と重要度の高いニーズ傾向

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IT企業がユーザ企業に対して生成AIサービス導入を訴求する際に解決すべき課題および重要度の高いニーズ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「2025年版 DX&AIソリューションの導入パターン類型化と訴求策の提言レポート」のサンプル/ダイジェストである。

### <IT企業側からは見えづらい「ユーザ企業が生成AIに抱く課題/ニーズ」を知っておくべき>

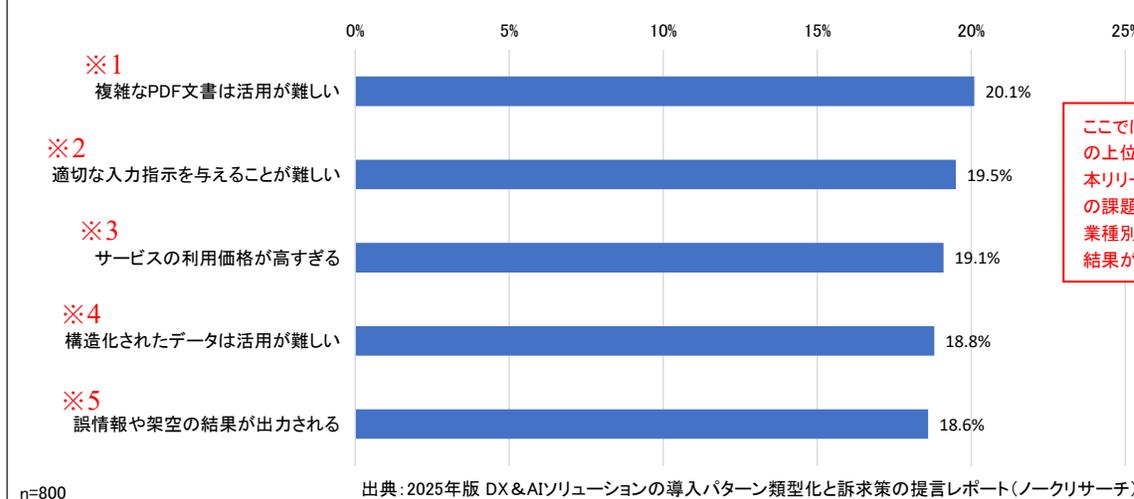
- 生成AIサービス活用における重要課題はハルシネーションやプロンプト作成だけではない
- 「複雑なPDF文書の活用が難しい」という課題は年商規模が大きくなるにつれて顕著になる
- AIエージェントでは「入力指示の難易度」と「サービス価格」を低減/抑制できる施策も大切
- 「業務ツール連携でのSI支援が必要なくなる」といった過剰な期待を未然に防ぐことも重要

### 生成AIサービス活用における重要課題はハルシネーションやプロンプト作成だけではない

ユーザ企業が生成AIサービスを活用する際には「誤情報や架空の結果が出力される(ハルシネーション)」や「適切な入力指示(プロンプト)を与えることが難しい」といった課題が注目されやすい。だが、実際は他にも重要な課題があることに留意する必要がある。本リリースの元となる調査レポート「2025年版 DX & AIソリューションの導入パターン類型化と訴求策の提言レポート」では5カテゴリ/計18項目の選択肢を列挙して、生成AIサービス活用でユーザ企業が直面する課題を集計/分析している。(課題項目の一覧は次頁を参照)

以下のグラフはその中から全年商帯/全業種に渡る全体集計の上位5項目の課題をプロットした結果である。(調査レポートでは小規模企業、中小企業、中堅企業、大企業といった年商別や組立製造業、加工製造業、建設業、卸売業、小売業、運輸業、IT関連サービス業、一般サービス業といった業種別など様々な企業属性別の課題傾向なども集計/分析している)

15.生成AIサービスを活用する際の課題(複数回答可)(上位5項目のみを抜粋)



ここでは生成AIサービス活用における課題の上位5項目の全体集計結果を抜粋したが本リリースの元となる調査レポートには全ての課題項目(5カテゴリ/18項目)を年商別や業種別などの様々な企業属性別に集計した結果が収録されている

上位5項目の課題はいずれも2割前後で互いに僅差となっており、ハルシネーション(※5)やプロンプト作成(※2)だけでなく、「PDF文書や構造化されたデータの活用」(※1や※4)および「サービスの利用価格が高すぎる」(※3)といった課題も上位に位置していることが確認できる。PDF文書や構造化されたデータ(表計算データなど)の処理は個人レベルの試用では予見が見易くはないため、企業としての業務利用の段階で顕在化しやすい課題と言える。また、サービスの利用価格も特定部門内での試験導入から全社展開へと進む際の障壁となりやすい。このようにIT企業がユーザ企業に対して生成AIサービス活用を訴求する際には生成AI自体の技術的な課題だけでなく、企業としての導入に際して顕在化する課題にも留意することが重要となってくる。次頁では年商別や適用場面別に見た課題傾向などを調査レポートから抜粋して紹介している。

## 「複雑なPDF文書の活用が難しい」という課題は年商規模が大きくなるにつれて顕著になる

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有効回答件数800社のユーザ企業に対して「生成AIサービスを活用する際の課題」を尋ねている。（「生成AI」の定義などは右記を参照 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI\\_user\\_rel2.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI_user_rel2.pdf)）

### <<生成AIサービスが出力する結果に関する課題>>

- ・誤情報や架空の結果が出力される※1 例) 実際に存在しない企業名などが出力される(ハルシネーション)
- ・構造化されたデータは活用が難しい 例) 表計算データの列項目表記などをAIモデルが考慮してくれない
- ・複雑なPDF文書は活用が難しい※2 例) PDFに含まれるグラフや図版などをAIモデルが考慮してくれない
- ・入力が同じでも出力が変わる 例) FAQで同じ質問を繰り返すと、回答内容が毎回異なってしまう
- ・著作権を侵害する恐れがある 例) 生成された画像が他社の著作権を侵害している可能性がある
- ・結果の精度が期待よりも低い 例) ナレッジベースで期待される回答の精度が期待を下回っている
- ・日本語への対応が不十分 例) 入力における日本語の理解や出力における日本語の品質が低い

### <<生成AIサービスへの入力指示に関する課題>>

- ・適切な入力指示を与えることが難しい 例) 期待した結果を得るための入力指示の作法を覚えるのが大変
- ・自社データを学習に利用される 例) 入力指示に含めた自社の情報が学習され、他社に閲覧される

### <<他システムとの連携に関する課題>>

- ・Web検索による出力補完が難しい 例) Web検索を併用して出力を補完する仕組みの構築が難しい
- ・社内データによる出力補完が難しい 例) 社内データを併用して出力を補完する仕組みの構築が難しい
- ・既存の業務ツールと連携できない 例) 生成AIで翻訳した文章をメール文面に貼り付けるのが面倒

### <<生成AIサービスの導入/運用に関する課題>>

- ・自社に適したAIモデルを選べない 例) 生成AIサービスが基盤とするAIモデルが固定されていて選べない
- ・投資対効果を示すことが難しい 例) 利用費用を踏まえた場合の導入効果を数値で示すことが難しい
- ・従業員が積極的に利用しない 例) 最初は関心を集めたが、その後ほとんど使われなくなってしまう
- ・AIモデルの変更/刷新の影響 例) 生成AIサービスの基盤となるAIモデルが変わると、出力も変わる

### <<生成AIサービスの価格に関する課題>>

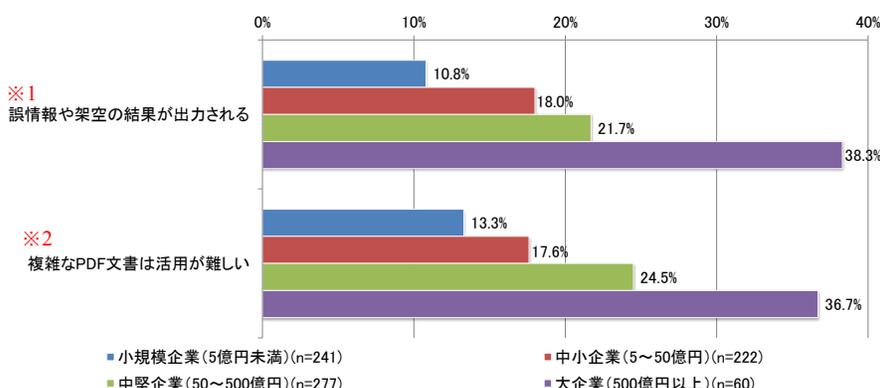
- ・サービスの利用価格が高すぎる 例) 一人当たり月額数千円かかるので、全従業員への展開が難しい
- ・従量課金では費用算出が難しい 例) 入力された文字/単語の数で課金されるので、コスト試算が困難

### <<その他>>

- ・その他の課題： ・現時点では判断できない

上記のうち、全体集計における上位5項目をプロットしたものが前頁のグラフである。さらに、以下のグラフは「誤情報や架空の結果が出力される」(※1)ならびに「複雑なPDF文書は活用が難しい」(※2)といった課題の回答割合を年商規模別に集計したものだ。いずれの課題項目も年商規模が大きくなるにつれて回答割合も高くなり、小規模企業では1割強、中小企業では2割弱、中堅企業では2割強、大企業では4割弱と年商規模による差異も大きい。生成AIサービスでは多種多様なデータを処理することによる経験値が品質にも大きく影響する。データ量の多い大企業での導入から得たノウハウを広い裾野に展開できる体制作り

15. 生成AIサービスを活用する際の課題(複数回答可)(一部の項目のみを抜粋)



も重要となってくる。ここでは一部の課題のみを抜粋したが、他にも「自社データを学習に利用される」や「サービスの利用価格が高すぎる」といったユーザ企業の課題意識が年商や業種によってどのように変わってくるか?といった点も把握しておく必要がある。

本リリースとなる調査レポートではそうした様々な課題項目の傾向を集計/分析し、IT企業側が留意すべき事柄を分析/提言している。

次頁では適用場面別に見た課題傾向について述べている。

## AIエージェントでは「入力指示の難易度」と「サービス価格」を低減/抑制できる施策も大切

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有効回答件数800社のユーザ企業に対して「生成AIサービスを適用する業務場面はどれか？」も尋ねている。（「生成AI」の定義などは右記を参照 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI\\_user\\_rel2.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI_user_rel2.pdf)）

### <<文書の作成/編集>>

- ・メールなどの非定型文面の自動作成
- ・定型書類(届け出など)の自動作成
- ・文章/図版の混在資料の自動作成
- ・文書内容の要約や複数文書の統合
- ・文書内容のチェックや校正
- ・音声からの文字起こし
- ・文書内容の翻訳

- 例) 顧客のクレーム内容を踏まえて最適な返答文の下書きを自動作成する
- 例) スマホに記録した計測データを元に現場作業の報告書を自動作成する
- 例) 文章で与えた論旨と図版概要を反映したプレゼン資料を自動作成する
- 例) 複数の従業員が出した日報を統合/要約して課の日報を自動作成する
- 例) 契約書を自動でチェックし、自社に不利な条件がないかなどを確認する
- 例) 会議の音声データを元に議事録のテキストを自動生成する
- 例) 文書のある言語から他の言語に翻訳する

### <<従業員の業務や学習の支援>>

- ・履歴データに基づく対応の判断
- ・問い合わせに対する自動応答
- ・従業員のセルフラーニング支援
- ・熟練者が持つスキルの継承
- ・アイデアの創出や練り込み
- ・自然言語による情報検索

- 例) 過去の取引履歴を元に、個々の事案での値引き可否を自動で助言する
- 例) FAQページやヘルプデスクにおいて従業員や顧客への回答を自動化する
- 例) 生成AIサービス利用を通じて従業員のスキル向上を図る(外国語学習など)
- 例) 熟練者の作業手順をAIが学習することで暗黙知も含めた技能継承ができる
- 例) 企画のアイデアについて生成AIサービスと対話することで更なる改善を図る
- 例) 「引越し」などの平易な言葉で転居届などの社内申請文書を見つけられる

### <<顧客に提示する画像や音声>>

- ・販促などに用いる文言の自動作成
- ・資料などに含める画像の自動作成
- ・広告などに用いる動画の自動作成
- ・顧客対応などでの音声の自動作成

- 例) 販促資料に掲載するキャッチコピーを生成AIサービスと対話しながら作成する
- 例) 生成AIサービスに文章で概略を伝えて、カタログ内の画像を自動作成する
- 例) 生成AIサービスに文章で概略を伝えて、販促サイトの動画を自動作成する
- 例) FAQやヘルプデスクの返答内容を元に、応答時の音声を自動作成する

### <<AIエージェント>>

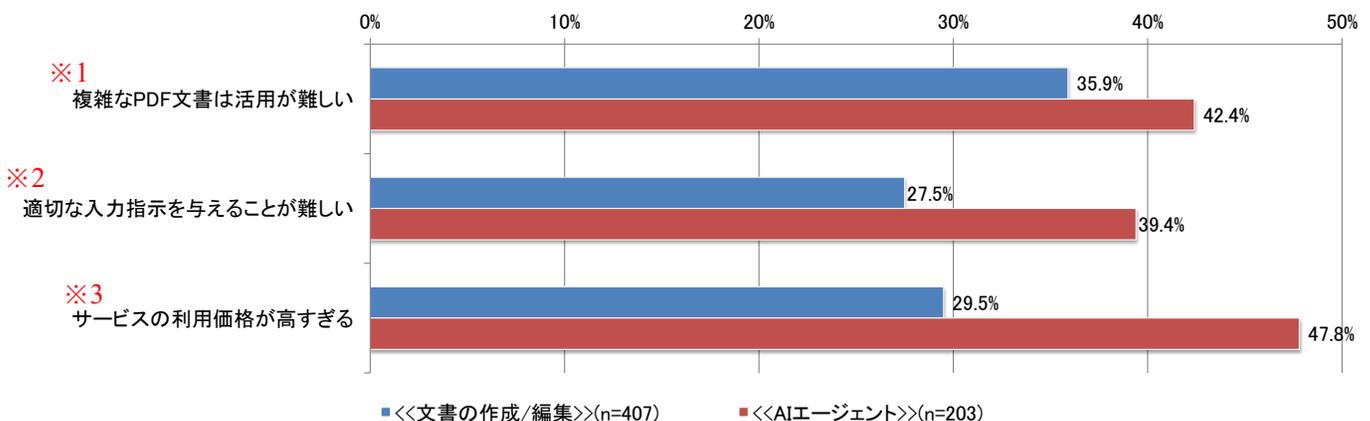
- ・事前に定義された複数場面の連動
- ・AIが自ら判断する複数場面の連動
- ・自然言語による業務フロー定義

- 例) 複数の業務を連動させた手順を事前に与えて、生成AIサービスに実行させる
- 例) 生成AIサービスが複数の業務を連動させた手順を自ら定義して自動実行する
- 例) 業務手順を文章で伝えて、それを実行するワークフロー定義を自動生成する

上記に列挙した生成AIサービスの適用場面別に見た時に課題傾向がどう異なるか？も把握しておくべき重要なポイントとなる。以下のグラフは前頁に列挙した課題項目の中から、「複雑なPDF文書は活用が難しい」(※1)、「適切な入力指示を与えることが難しい」(※2)、「サービスの利用価格が高すぎる」(※3)の3つについて、<<文書の作成/編集>>と<<AIエージェント>>の用途の違いによる傾向差を示した結果だ。(生成AIの適用場面については右記のリリースも参照 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI\\_user\\_rel4.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI_user_rel4.pdf))

AIエージェントは文書の作成/編集といった単体処理よりも複雑であるため、当然ながら※1～※3のいずれの課題項目の割合も高くなりやすい。特に入力指示の難易度(※2)とサービス価格(※3)は高くなりやすいため、これらをいかに低減/抑制できるかが生成AIサービスを提供する側の差別化ポイントとなってくる。次頁以降ではユーザ企業側のニーズについて触れていく。

I5.生成AIサービスを活用する際の課題(複数回答可)(適用場面別集計結果の一部を抜粋)



出典: 2025年版 DX & AIソリューションの導入パターン類型化と訴求策の提言レポート(ノークリサーチ)

## 「業務ツール連携でのSI支援が必要なくなる」といった過剰な期待を未然に防ぐことも重要

さらに本リリースの元となる調査レポートでは、以下のように「生成AIサービスを活用する際に必須と考える事柄(ニーズ項目)」は何か？についても様々な観点から集計/分析している。ここではそのうちの1つの分析例をサンプルとして紹介していく。

### <<個別のシステムインテグレーション(SI)の支援>>

- ・既存の業務ツールと連携するSI支援 ※1 例) 既存のメールシステムと連携し、ボタン1つで文面を要約可能にする
- ・社内データで出力を補完するSI支援 ※2 例) 入力指示内に業界用語があったら、社内データの説明文を追加する
- ・Web検索で出力を補完するSI支援 例) 出力結果に社名があったら、実在する企業かをWeb検索で確認する
- ・自社専用AIモデル構築のSI支援 例) オープンソースなどを利用して自社独自のAIモデルを構築する
- ・RPAと併用/連携するSI支援 例) 全てを生成AIに頼らず、RPAによる自動化処理も組み合わせる

### <<新たなAIモデルの提供>>

- ・日本語処理に優れたAIモデルの提供 例) ELYZA「ELYZA LLM for JP」、オルツ「LHTM-OPT」
- ・日本のIT企業によるAIモデルの提供 例) NTT「tsuzumi」、NEC「cotomi」、富士通「Fugaku-LLM」
- ・業種特化型AIモデル構築の提供 例) 業種固有の知見を学習したAIモデルを搭載した生成AIサービス
- ・社内運用可能なAIモデルの提供 例) データ入出力を全てユーザ企業の社内(オンプレミス)で完結させる
- ・エッジ環境向けAIモデルの提供 例) クラウドを介さず、業務現場の端末内やセンサ内で出力処理を行う

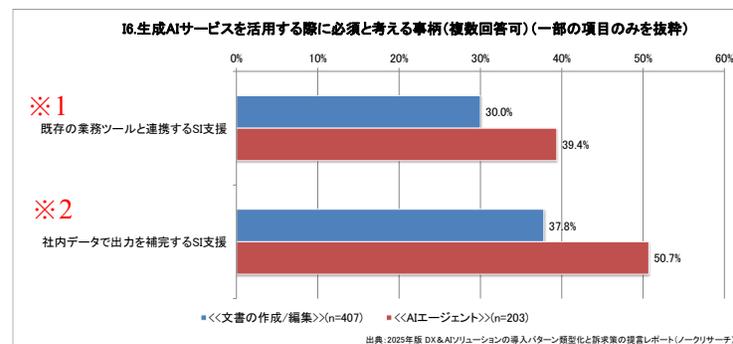
### <<生成AIを上手く活用するための支援>>

- ・様々な生成AIサービスを比較した資料 例) 複数の生成AIサービスの内容や価格を一覧した資料を提示する
- ・生成AIを適用する場面を指南する支援 例) どの業務に生成AIを適用するのが最適かをコンサルティングする
- ・費用対効果をシミュレーションする支援 例) 利用人数(=費用)と削減可能な業務時間を元に効果を算出する
- ・生成AIを用いたシステム内製の支援 例) 生成AIでプログラムを生成することによるシステム内製を支援する
- ・最適な入力指示作成の習得支援 例) 入力指示(プロンプト)を上手く作成するためのノウハウを指南する
- ・入力指示の豊富なサンプル提供 例) 用途別に整理された様々な入力指示(プロンプト)のテンプレート

### <<その他>>

- ・その他の必須と考える事柄: 現時点では判断できない

以下の左側のグラフは上記の中から、「既存の業務ツールと連携するSI支援」(※1)と「社内データで出力を補完するSI支援」(※2)のニーズ項目の回答割合を前頁で触れた<<文書の作成/編集>>と<<AIエージェント>>の用途別に集計した結果だ。



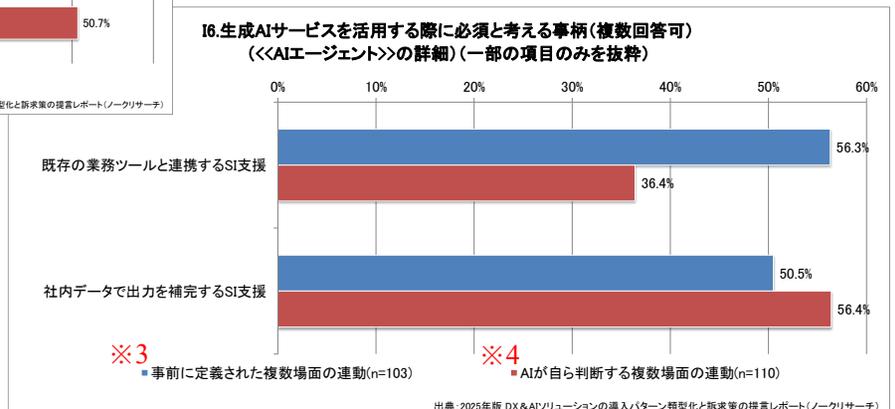
※3は「広義のAIエージェント」、※4は「狭義のAIエージェント」を指す。(両者の違いは以下を参照 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025prediction\\_rel3.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025prediction_rel3.pdf))

右記のグラフを見ると、AIが自ら判断して動作する狭義のAIエージェントでは既存業務ツールとの連携を担うSI支援のニーズが低い。これはユーザ企業が「狭義のAIエージェントであれば、

既存の業務ツールとの連携に必要なSI支援も不要になる」といった過剰な期待を抱いている可能性を示唆している。IT企業側としては過剰な期待による幻滅を防止するため、AIエージェントで実現可能な範囲をユーザ企業に適切に伝えることも重要だ。(次頁では本リリースの元となる調査レポートの案内を掲載している)

※1と※2のいずれのニーズ項目もAIエージェントの方が高くなっていることが確認できる。そこで、<<AIエージェント>>のカテゴリに含まれる以下の2つの用途別にさらに詳細な集計を行った結果が以下の右側のグラフである。

- ・事前に定義された複数場面の連動 ※3
- ・AIが自ら判断する複数場面の連動 ※4



## 本リリースの元となる調査レポート

### 『2025年版 DX&AIソリューションの導入パターン類型化と訴求策の提言レポート』

DXソリューションを技術視点(9分野、計48項目)および業務視点(8分野、計38項目)に基づく、5つの導入パターン類型に整理し、個別分析サービス(オプション)による個々のユーザ企業に向けたDX提案の施策/提言までカバーした次世代型の調査レポート。昨今注目を集める生成AIについても、サービスシェア、適用する業務場面、ユーザ企業の課題/ニーズといった最新動向を網羅。

#### 【対象企業属性】(有効回答件数:800社、調査実施期間:2025年5月)

- 年商: 5億円未満(241社) / 5億円以上～50億円未満(222社) / 50億円以上～100億円未満(127社) / 100億円以上～300億円未満(85社) / 300億円以上～500億円未満(65社) / 500億円以上(60社)
- 業種: 組立製造業(114社) / 加工製造業(106社) / 建設業(101社) / 卸売業(101社) / 小売業(74社) / 運輸業(76社) / IT関連サービス業(103社) / 一般サービス業(125社)
- 従業員数: 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
- 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
- IT管理/運用の人員規模(12区分): 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?
- ビジネス拠点の状況(5区分): 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?
- 職責(4区分): 経営層またはIT活用の導入/選定/運用に関わる職責

#### 【分析サマリ(調査結果の重要ポイントを述べたPDFドキュメント)の章構成】

##### 第1章: DXの取り組み概況

企業全体としてのDX実施段階およびDX分野別(技術視点9分野/業務視点8分野)の取り組み状況を集計/分析

##### 第2章: 実施済み/実施予定のDXソリューション

技術視点48項目、業務視点38項目のDXソリューションの実施状況(実施済み/実施予定)を集計/分析

##### 第3章: DXの課題とIT企業に求める支援策

DXに取り組む際の課題(計23項目)およびIT企業に必ず実施して欲しいと考えるDX支援策(21項目)を集計/分析

##### 第4章: DX導入パターン類型と追加個別分析サービス(オプション)

企業属性、DXの全体状況、DX分野別の取り組み状況に基づく5つのDX導入パターン類型について詳述し、さらにオプションとして利用可能な追加個別分析サービス(個々のユーザ企業の属性やDX活用状況を元にDX導入パターン類型を特定し、実現したいDX提案のために何をすべきかを分析/提言)の実施内容を解説

##### 第5章: 生成AIの活用概況とサービスシェア

生成AIの活用状況(実業務に適用 or 試験利用など)および8カテゴリ、37項目に渡る生成AIサービスの利用中および利用予定の社数シェアを集計/分析

##### 第6章: 生成AIサービスを適用する業務場面

4カテゴリ/20項目に渡る業務場面を提示し、生成AIサービスの適応有無を集計/分析

##### 第7章: 生成AIサービスの課題とニーズ

生成AIサービスを活用する際の課題(計18項目)および活用する際に必須と考える事柄(ニーズ)(16項目)を集計/分析

##### 第8章: 生成AIサービスに拠出する費用

生成AIサービスの利用に際して年間で拠出する合計費用(万円)を集計/分析し、それを元に2025年の生成AIサービス市場規模を年商別、業種別、地域別に算出

【発刊日】2025年6月16日 【価格】225,000円(税別) 【レポート案内】[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI\\_user\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI_user_rep.pdf)

# ご好評いただいている既存の調査レポート(1/2) 各冊225,000円(税別)

## 『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』

【レポートの概要と案内】 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp_rep.pdf)

【リリース(ダイジェスト)】

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

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp\\_gw\\_rel.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp_gw_rel.pdf)

「コンポーザブルERP」は中堅・中小向けERP市場にも広まるか？

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp\\_erp\\_rel.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp_erp_rel.pdf)

中堅・中小向け会計管理パッケージと経費精算サービスの役割分担

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp\\_acc\\_rel.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp_acc_rel.pdf)

ワークフロー拡販に必要な視点は年商&運用形態+ERP導入状況

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp\\_wf\\_rel.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp_wf_rel.pdf)

SaaSが中堅・中小向け生産管理システムにもたらす変化

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp\\_ppc\\_rel.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp_ppc_rel.pdf)

販売・仕入・在庫管理はシェア差が縮小、CRM更新が新たな商機

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp\\_sbc\\_rel.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp_sbc_rel.pdf)

勤怠管理を起点とした中堅・中小向け人事給与システムの進化

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp\\_hrw\\_rel.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp_hrw_rel.pdf)

中堅・中小向けBI導入提案に不足している視点

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp\\_bi\\_rel.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp_bi_rel.pdf)

法整備や経済安全保障が中堅・中小生成AI活用に与える影響

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp\\_p0\\_rel.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp_p0_rel.pdf)

セールスフォースー強状態のCRM市場に変化は起きるか？

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp\\_crm\\_rel.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp_crm_rel.pdf)

文書管理・オンラインストレージサービス市場の新たな成長段階

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp\\_dm\\_rel.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024itapp_dm_rel.pdf)

### 2024年 コンポーザブルERPは中堅・中小企業にも広まるか？

調査設計/分析/執筆: 若上由高  
 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: 伊崎謙二 TEL: 03-5361-7980  
 URL: <http://www.norkresearch.co.jp/>) 社コンポーザブルERPが中堅・中小市場に普及していくのみに関する調査/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ERP分野に関するサンプル/ダイジェストである。

**<「単なるSaaSの寄せ集め」ではなく、ERP本来の役割を担える製品/サービスが求められている>**  
 ■シェア上位は「モダン/ポストモダンERP」が占めるが、SaaS形態ERPの導入も徐々に進む  
 ■「コンポーザブルERP」は「複数SaaS連携のみで構成されるERP」とは異なるものと考えられるべき  
 ■「ERPの仕様に業務を合わせる」ことのできる業種を持った企業がSaaS形態のERPを選ぶ  
 ■様々なデータを集計/分析するための「中核基盤」を何処に配置すべきかが今後の焦点

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)  
 対象業種: 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業種  
 ※調査対象の詳細情報については本リリース6ページを参照

#### シェア上位は「モダン/ポストモダンERP」が占めるが、SaaS形態ERPの導入も徐々に進む

昨今、ERPの進化は以下のように整理されることが多い。  
 ・モダンERP オンプレミスを主体とした一体系(モノリシックERPと呼ばれる)  
 ・ポストモダンERP モダンERPを継承したERP(コアERP)の周辺にSaaSを主体としたサービスを配置  
 ・コンポーザブルERP モダンERPとは異なる基盤を持ち、SaaSを主体としたサービスコンポーネントが連結している

以下の2つのグラフは中堅・中小企業全体(年商500億円未満)における導入済み(青色)導入予定(橙色)の社数シェア(複数回答)のうち、上位10以内のERP製品/サービス(左側グラフ)とSaaS形態のERPサービス(右側グラフ)の値を集計したものだ。

社数シェア集計の対象となっている全ての製品/サービスの一覧は本リリースの6ページを参照

ここでは中堅・中小企業全体における社数シェアを掲載しているが、調査レポートには年商、従業員数、業種、地域などの様々な属性別の集計データも収録されている

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(ワークシート)

上位10製品/サービスの大半は「モダンERP」または「ポストモダンERP」に該当する一方、全体に占める割合はまだ僅かだがSaaS形態のERPも徐々に導入されており、その中には「コンポーザブルERP」の概念を取り入れているものもある。本リリースの元となる調査レポートではERP製品/サービスの社数シェアとユーザー評価に加えて、「コンポーザブルERPが中堅・中小市場にも広まるか？」に関する分析/提言も述べている。次頁以降では、その一部をサンプルダイジェストとして紹介していく。

## 『2024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』

【レポートの概要と案内】 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SP\\_user\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SP_user_rep.pdf)

【リリース(ダイジェスト)】

17種類に渡る「ユーザ企業における成功体験」から導かれるIT導入提案のキーポイント

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SP\\_user\\_rel1.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SP_user_rel1.pdf)

中堅・中小企業における企業属性別(年商/業種/地域)&商材別のIT支出市場規模

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SP\\_user\\_rel2.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SP_user_rel2.pdf)

今後伸びるDX分野およびIT企業における成功体験スコアとDX比率の関係

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SP\\_user\\_rel3.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SP_user_rel3.pdf)

### IT導入で得られる成功体験には17項目の種別があり、IT企業のプライム率とは相関しない

さらに調査レポートでは社数シェア上位10社の評価スコアを  
 ・顧客満足度(導入前)と導入後の差  
 ・導入後の満足度(導入前)と導入後の差  
 ・導入後の満足度(導入前)と導入後の差  
 のグループ単位で各章としてリーダーボードにまとめている。

ここでは具体的な販社/S社の社名は掲載しているが、社(店)では業種、従業員や規模、今後の発展といった3つの観点の成功体験グループ単位において評価スコアが全体平均(赤字の数字)を上回っているが、社(店)は逆に全て下回っている。このように社数シェア上位であって、成功体験に関する評価は大きく異なる。IT企業としては、自社が参加しているシェア上位の社数/S社などのような評価を受けているかを確認しておく必要がある。

さらに右側のグラフは「従業員や規模に起因する成功体験スコア(顧客)とプライム率(顧客の何%が自社をプライムの販社/S社と位置付けているか)の相関性を社数上位24社について検討したものだ。少なくとも「従業員や規模に起因する成功体験スコア」という成功体験グループについては評価スコアとプライム率は相関がないことが確認できる。

では、成功体験の評価スコアを引き上げるにはどのような指標に着目すれば良いのだろうか？  
 次頁ではその点に関する分析結果を紹介する。

## 『2024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』

【レポートの概要と案内】 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024Sec\\_user\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024Sec_user_rep.pdf)

【リリース(ダイジェスト)】

中堅・中小企業のセキュリティ課題&ゼロトラスト導入とDX推進および生成AI活用の関係性

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024Sec\\_user\\_rel1.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024Sec_user_rel1.pdf)

中堅・中小企業におけるセキュリティ対策の実施手段、ベンダ選択、支出額の変化

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024Sec\\_user\\_rel2.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024Sec_user_rel2.pdf)

### 「社内エンドポイント」の守りの対策を実施する手段としては「パッケージ」が大幅に減少

本リリースのよると2024年度 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では有効回答件数1000社以上の企業を対象として、そのIT管理に関する実態と今後の展望を調査/分析している。その中で「セキュリティ対策」は「社内エンドポイント」の守りの対策が最も実施されている。また、その中でも「パッケージ」の導入が最も減少している。以下は「社内エンドポイント」の守りの対策に関する調査結果(社内エンドポイント)の概要である。その実態に関する詳細は2024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(ワークシート)を参照してください。

前1年(2023年度)の調査結果と比較して「パッケージ」の導入が大幅に減少している。

ご好評いただいている既存の調査レポート(2/2) 各冊225,000円(税別)

『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』

【レポートの概要と案内】 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC\\_user\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rep.pdf)  
 【リリース(ダイジェスト)】

中堅・中小ハイブリッドクラウドの適用状況と解決すべき課題

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC\\_user\\_rel1.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel1.pdf)

中堅・中小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](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel2.pdf)

HCI(ハイパーコンバージドインフラ)の導入状況、社数シェア、導入障壁

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC\\_user\\_rel3.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel3.pdf)

中堅・中小サーバ市場(オンプレミス&クラウド)のシェア動向

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC\\_user\\_rel4.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel4.pdf)

Windows 11への移行を阻害している要因とその打開策

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC\\_user\\_rel5.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel5.pdf)

中堅・中小エンドポイント環境のOSと端末/サービスのシェア動向

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC\\_user\\_rel6.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel6.pdf)

中堅・中小ストレージ環境の形態選択と活用課題の動向

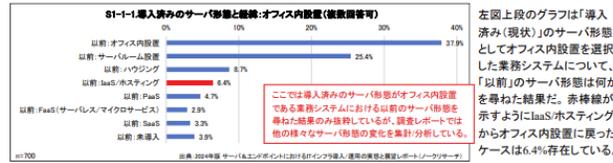
[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC\\_user\\_rel7.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024SrvPC_user_rel7.pdf)

今後の導入予定においても、IaaS/ホスティングからオフィス内設置への回帰は1割弱存在



上記の定義に沿って、調査レポートでは右図面に示すように「以前」⇒「導入済み(現状)」および「導入済み(現状)」⇒「導入予定」のそれぞれのサーバ形態の推移を累計分析している。

以前	導入済み(現状)	導入予定
オフィス内設置	サーバ内設置	オフィス内設置
サーバ内設置	サーバ内設置	サーバ内設置
IaaSホスティング	IaaSホスティング	IaaSホスティング
PaaS	PaaS	PaaS
FaaS	FaaS	FaaS
SaaS	SaaS	SaaS
未導入	未導入	未導入
導入なし	導入なし	導入なし



『2024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』

【レポートの概要と案内】 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024RPA\\_user\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024RPA_user_rep.pdf)  
 【リリース(ダイジェスト)】

ハイパーオートメーションを目指す取り組みがRPA市場の再活性化につながる

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024RPA\\_user\\_rel1.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024RPA_user_rel1.pdf)

RPAツールを適用する場面/用途と導入シェアが指し示す今後の要注力ポイント

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024RPA\\_user\\_rel2.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024RPA_user_rel2.pdf)

中堅・中小のユーザ企業から見たノーコード/ローコード開発の現在地

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024RPA\\_user\\_rel3.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024RPA_user_rel3.pdf)

ノーコード/ローコード開発ツールの活用状況、社数シェア、導入費用

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024RPA\\_user\\_rel4.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2024RPA_user_rel4.pdf)

中堅・中小のユーザ企業から見たノーコード/ローコード開発の現在地

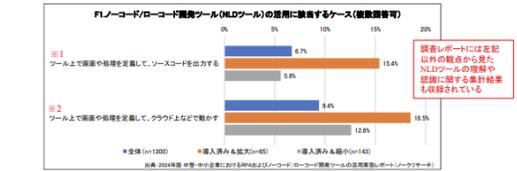
ノークリサーチ (本社〒160-0022東京都新宿区新宿2-13-10武蔵野ビル5階23号室 代表: 伊崎謙二 TEL: 03-5361-7880 URL: <http://www.norkresearch.co.jp>) は中堅・中小企業におけるノーコード/ローコード開発ツールの認知/理解、適用する場場/用途、課題/ニーズなどに関する調査を実施し、その結果を発表した。本リリースは『2024年版 中堅・中小企業におけるRPAおよびノーコード/ローコード開発ツールの活用実態レポート』のサンプル/ダイジェストである。

- ＜システムを作る側だけでなく、利用する側から見たノーコード/ローコードの現状理解が大切＞
- 「ノーコード/ローコード開発=クラウドサービス」という誤解が広まらないように留意が必要
- 「クラウド関連の連携」だけでなく「既存システムの機能追加」などの場面/用途も訴求すべき
- 「コーディングが意外と多い」よりも「実現できる範囲仕様や処理内容の制限」が重要課題
- 「場面や用途に応じた複数ツールの使い分け」や「生成AI機能の取り込み」が今後の重点

対象企業: 年商500億円未満の中堅・中小企業1300社(日本全国、企業数) (有効回答件数)  
 対象業種: 情報システムの導入/運用/管理または製品/サービスの選定/決裁の権限を有する職責  
 ※調査対象の詳細情報は本リリースページを参照

「ノーコード/ローコード開発=クラウドサービス」という誤解が広まらないように留意が必要

IT企業が中堅・中小企業向けのノーコード/ローコード開発ツール(NLDツールの)の振展を図る際にはノーコードとローコードをどのように区別して伝えるべきか?に着目しがちだ。その点も重要だが、ユーザ企業側はNLDツールをどのように理解/認識しているのかも把握しておく必要がある。本リリースの元となる調査レポートでは年商500億円未満の中堅・中小企業(有効回答件数1300社)に対し、NLDツールの活用に関するケースもどれかを尋ねている。以下のグラフは、その一部をNLDツールの活用状況別に尋ねた結果を調査レポートから抜粋したものだ。



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)