

2025年 中堅・中小企業向けワークフロー導入シェアとAI活用を見据えた重要課題

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: www.norkresearch.co.jp は中堅・中小企業向けワークフロー製品/サービスの導入シェアとAI活用を見据えた重要課題などに関する調査結果を発表した。本リリースは「2025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」のワークフロー・ビジネスプロセス管理の分野に関するサンプル/ダイジェストである。

<老舗と新興のベンダがシェアを競う中、「有望顧客層の把握」と「差別化機能の提供」が勝敗を分ける>

- 老舗ベンダが優勢だが、新興ベンダも存在感を増しており、多角的なシェア把握が不可欠
- 2024年～2025年の導入が多い活発な年商区分や導入費用の金額感も把握しておくべき
- 「類似した申請内容をAIが自動承認」は大きな差別化機能となるが、実装面の障壁も高い

調査時期: 2025年7月～8月

対象企業: 日本全国、全業種の年商500億円未満の中堅・中小企業1300社(有効回答件数、1社1レコード)

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/決裁の権限を有する職責

詳細については右記の調査レポート案内を参照: https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025itapp_rep.pdf

老舗ベンダが優勢だが、新興ベンダも存在感を増しており、多角的なシェア把握が不可欠

以下のグラフは中堅・中小企業(年商500億円未満)における「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」製品/サービスの導入済み社数シェア(複数回答可)の上位15位以内を集計した結果である。(調査対象となった全ての製品/サービスは4ページを参照)

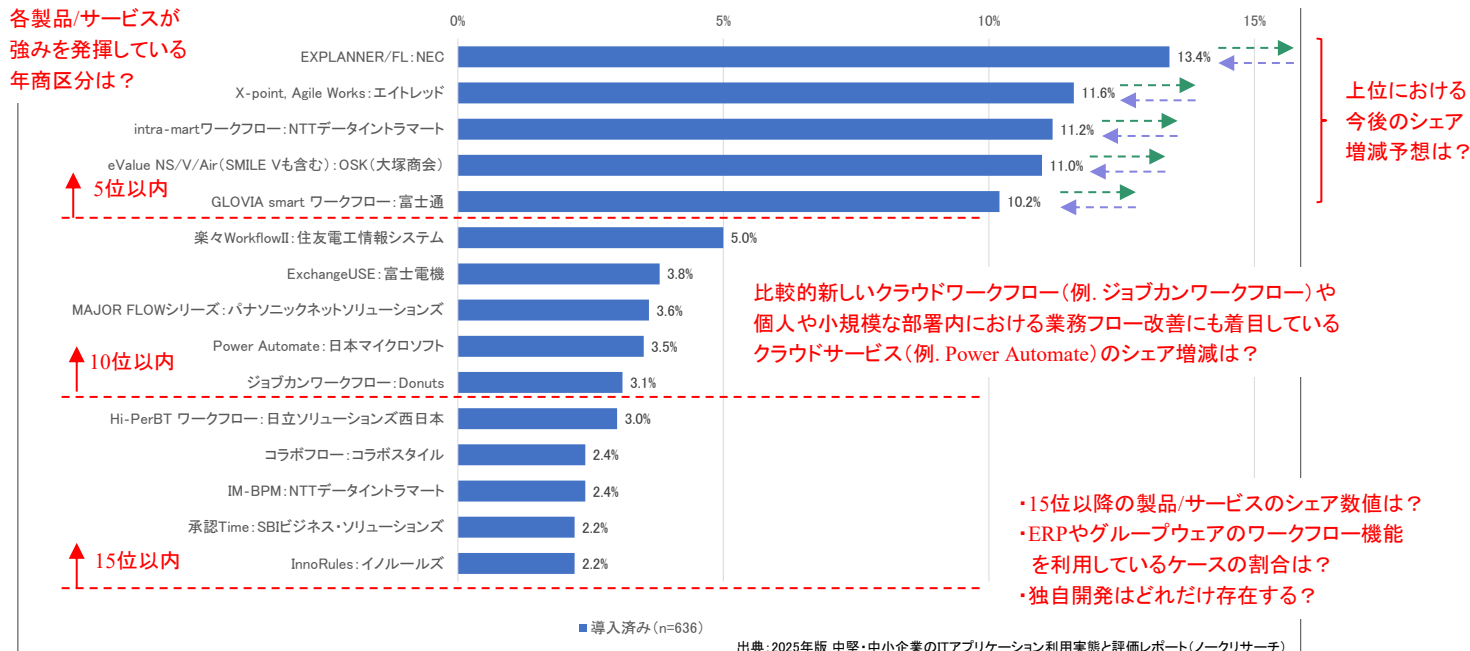
P6-1AS.導入済み「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」製品/サービス(複数回答可)(上位15位以内)

各製品/サービスが
強みを発揮している
年商区分は?

5位以内

10位以内

15位以内

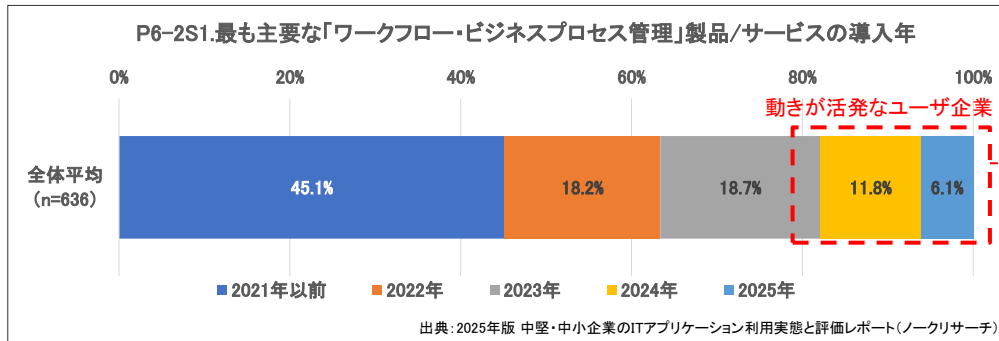


上位5位以内の製品/サービスを見ると、「EXPLANNER/FL」、「intra-martワークフロー」、「eValue NS/V/Air (SMILE Vも含む)」、「GLOVIA smart ワークフロー」といったクラウド普及前から存在する老舗ベンダが目立つ。その一方、2位に位置する「X-point, Agile Works」のように上記4社よりは後発だが、オンプレミス/クラウドの双方で実績を積んでいる新興ベンダも導入済みシェアを伸ばしてきている。ここでは中堅・中小企業全体の複数回答で尋ねた導入済み社数シェアを抜粋しているが、本リリースの元となる調査レポートでは上記に赤字で示した様々な観点から見たシェア動向を集計/分析している。さらに、「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」製品/サービスの開発/拡販においては、導入シェアだけでなく、導入年や導入費用の傾向も把握しておくことが大切だ。次頁ではその点について述べていく。

2024年～2025年の導入が多い活発な年商区分や導入費用の金額感も把握しておくべき

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/サービスから最も主要なものを1つ選び、その導入年を尋ねている。(ここでの「導入年」とは、製品/サービスの利用を開始した年を指す。同じ製品/サービスをバージョンアップしながら継続利用している場合には最初のバージョンを導入した年を回答する。)

以下のグラフは「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」製品/サービスの導入年を中堅・中小企業全体で集計した結果である。2024年や2025年といった直近の導入割合(動きが活発なユーザ企業の割合)は2割弱であることがわかる。調査レポートではこうした活発なユーザ企業の割合が高い年商区分(有望なターゲット層)はどこか?についても集計/分析を行っている。



動きが活発なユーザ企業の割合が高い年商区分は?

- ・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

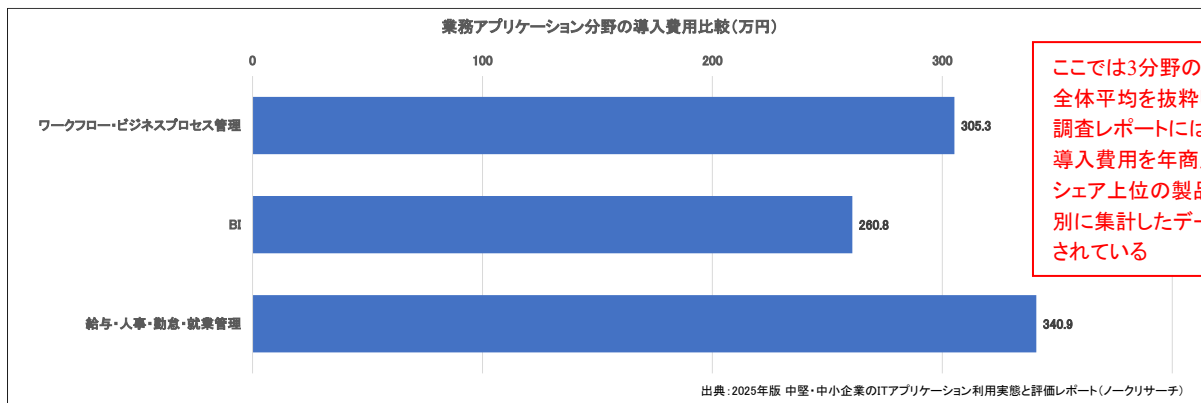
さらに調査レポートでは、導入済みの最も主要な「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」製品/サービスの導入費用についても集計/分析を行っている。ここでの導入費用とはハードウェアとOSに関する初期費用(購入費用、初期設定費用など)は除外し、システム形態に応じた以下の内容を含めた金額を指す。

パッケージの場合: パッケージ購入費用、ミドルウェア購入費用、パッケージの初期設定費用、カスタマイズ費用(カスタマイズしている場合)の総額

SaaSの場合: サービス初期費用、サービスの初期設定費用、カスタマイズ費用(カスタマイズしている場合)の総額

独自開発の場合: 独自開発費用、ミドルウェア購入費用、独自開発システムの初期設定費用の総額

以下のグラフは最も主要な導入済みの製品/サービスの導入費用の全体平均を「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」、「BI」、「給与・人事・勤怠・就業管理」で比較したものだ。



ここでは3分野の導入費用の全体平均を抜粋しているが、調査レポートには全10分野の導入費用を年商別、業種別、シェア上位の製品/サービス別に集計したデータが収録されている

「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」製品/サービスの導入費用は基幹系(ここでは「給与・人事・勤怠・就業管理」を例示)と比べると若干低く、分析/出力系の分野(BI)よりは高い金額であることがわかる。当然ながら、導入費用の金額は年商、業種、各々の製品/サービスによって異なるため、調査レポートにはそれらの集計データも収録されている。こうしたデータを活用して企業規模と比べて導入費用が高い年商区分はどこか?などを把握することも、製品/サービスの拡販施策においては大切な。(調査レポートではワークフロー・ビジネスプロセス管理だけでなく、10分野の業務アプリケーション全てについて導入年や導入費用の集計/分析を行っている。分析対象となっている全10分野の詳細などについては、下記の「調査レポート案内」を参照

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025itapp_rep.pdf)

次頁ではワークフロー・ビジネスプロセス管理における課題について述べていく。

「類似した申請内容をAIが自動承認」は大きな差別化機能となるが、実装面の障壁も高い

本リリースの元となる調査レポートでは多数の選択肢を設けて、「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」製品/サービスに対する課題/ニーズについても詳細な集計/分析を行っている。以下のグラフと選択肢一覧は「現状の課題」に関する分析結果の一部を調査レポートから抜粋したものだ。

<<業務フローの申請時に関する課題>> (※1)

- ・申請フォームの選択に関する社内問い合わせが多い
- ・要件に合致した申請フォームを選ぶのが面倒である
- ・金額などを申請フォームに転記するのが面倒である
- ・申請フォームの誤記を訂正する作業が面倒である
- ・添付資料と申請フォームの内容が食い違っている

<<システム連携に関する課題>> (※3)

- ・AI-OCRなどのペーパーレス化ツールと連携できない
- ・業務システム連携のハブとしての役割を担えない
- ・申請/承認の機能を他システムから利用できない
- ・単体の製品/サービスに依存するのは避けたい
- ・SaaSの組み合わせでは要件を満たせない

P6-6B.現時点で抱えている課題(複数回答可)

<<業務フローの承認時に関する課題>> (※2)

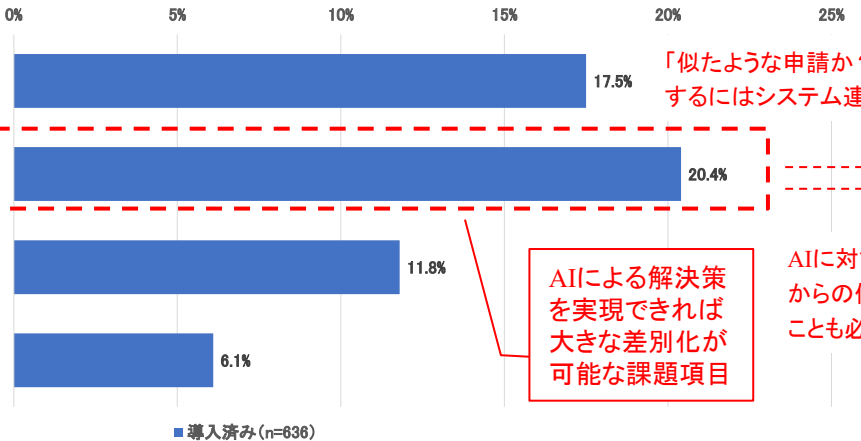
申請時には承認時よりも
回答割合の高い課題が存在

業務フローの分岐をヒトが逐次判断する必要がある

似たような申請内容でも毎回承認しないとイケない

条件が複雑で承認可否を判断できない場合がある

承認処理が停滞しやすく、督促の連絡も面倒である



■ 導入済み (n=636)

出典: 2025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)

「似たような申請か？」を判断するにはシステム連携が不可欠

AIによる解決策を実現できれば大きな差別化が可能な課題項目

AIに対するユーザーからの信頼を得ることも必要

<<業務フローの構築や分析における課題>> (※4)

- ・出張申請に伴う交通や宿泊の手配が面倒である
- ・出張申請を確認して、可否を下すのが面倒である
- ・業務フローが非効率な箇所を把握できていない

<<システム形態に関する課題>> (※5)

- ・パッケージとSaaSを選択/併用できない
- ・ブラウザのみでは一部の機能しか利用できない

<<AIによる利便性や安全性に関する課題>> (※6)

- ・AIが自動で行う処理内容が分からず、不安である
- ・AIチャットでは、簡単な質問への回答しかできない
- ・AIによる自動処理が新たなセキュリティリスクになる
- ・AIを活用できる人材を採用/育成することができない

課題項目は<<業務フローの申請時に関する課題>> (※1)、<<業務フローの承認時に関する課題>> (※2)、<<システム連携に関する課題>> (※3)、<<業務フローの構築や分析における課題>> (※4)、<<システム形態に関する課題>> (※5)、<<AIによる利便性や安全性に関する課題>> (※6)の6つのグループで構成されており、選択肢数は23項目(「その他」と「課題は全くない」を除く)に及ぶ。上記のグラフはそこから※2の結果を抜粋している。※2の中では「似たような申請内容でも毎回承認しないとイケない」が2割強で最も高い値となっている。つまり、「金額や内容を元に以前と同様とAIが判断した申請は自動承認する」といった機能を実現できれば、大きな差別化要素となる。とは言え、どのような基準で「同じ申請内容である」と見なすべきかの判断が難しく、仮に同じユーザー企業内であっても様々な要因(例: 業績が良い時と悪い時では予算の審査の厳しさも変わる)によって判断基準が変わってくる。また、ここでは詳細は割愛するが、※1の申請時には更に回答割合の高い課題も存在する。さらに、申請/承認のフローには「添付文書をファイルサーバに格納する」などのシステム連携が含まれることもあるため、「似たような申請か？」を判断するにはシステム連携(※3)も含めた業務フローの把握が不可欠だ。また、AIに判断を任せるとなればAIの安全性に関する不安(※6)なども解消しておく必要がある。ここでは※2における1つの課題を起点とした分析例を示したが調査レポートでは様々な課題/ニーズを尋ねた結果を元に今後のワークフロー・ビジネスプロセス管理の開発/拡販において最も重要な取り組みは何か？を分析/提言している。

次頁では本リリースの元となる調査レポートの分析対象となっている「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」製品/サービス一覧、次々頁では調査レポートの詳細について記載している。

補記: 社数シェア集計/分析の対象となっている「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」製品/サービスの一覧

本調査において選択肢に記載した「ワークフロー・ビジネスプロセス管理」製品/サービス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て選定される。自由回答で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。

<<ワークフロー(パッケージが主体、クラウドが選択できる場合も含む)>>

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: エイトレッド ※
 GLOVIA smart ワークフロー: 富士通 ※
 eValue NS/V/Air (SMILE Vも含む): OSK (大塚商会) ※
 楽々WorkflowII: 住友電工情報システム ※
 MAJOR FLOWシリーズ: 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: スミセイ情報システム
 Create!Webフロー: インフォテック
 uCosminexus Service Platform - WorkCoordinator: 日立製作所
 ExchangeUSE: 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
 Ci*X Workflow (サイクロスワークフロー): 電通総研 (ISID)
 Global Flow: パナソニックソリューションテクノロジー
 Business Workflow: 新日本コンピュータマネジメント
 ワークフローEX: Knowlbo (ナルボ) ※
 パソコン決裁/Shachihata Cloud: シヤチハタ

<<ワークフロー(SaaSとして提供されているもの)>>

kickflow: kickflow
 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
 Nintex Workflow: Nintex
 承認Time: SBIビジネス・ソリューションズ
 Smart Workflow Cloud: SCSK Minoriソリューションズ
 バクラク申請: LayerX
 rakumoワークフロー: rakumo

<<ビジネスプロセス管理>>

IM-BPM: NTTデータイントラマート ※
 BP Director: BP Logix
 DataSpider BPM: セゾンテクノロジー (セゾン情報システムズ)
 InnoRules: イノルールズ
 Progress Corticon: Progress Software
 Apache Airflow: Apache Software Foundation
 Power Automate: 日本マイクロソフト ※
 Questetra BPM Suite: クエステトラ

<<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
 ノーコード/ローコード開発ツールを利用
 コラボレーションのアドオンとして利用
 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
 独自開発システム

本リリースの元となる調査レポート

『2025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』

【調査時期】 2025年7月～8月

【対象企業属性】(有効回答件数:1300社、1社1レコード)

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	P6. ワークフロー・ビジネスプロセス管理
P2. 生産管理	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/プロジェクト管理/タスク管理)
P3. 会計管理	P8. CRM(SFA、メール配信/共有、MA、名刺管理)
P4. 販売・仕入・在庫管理	P9. BI(ビジネスインテリジェンス、帳票)
P5. 給与・人事・勤怠・就業管理	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30問(数値回答設問は除く)の結果を集計/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32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。数値回答設問を除いたシート数は10分野 × 30設問 × 7属性 = 2100に達し、これに設問同士を掛け合わせた幾つかのシート(質問間クロス集計データ)ならびに数値回答設問(導入費用など)の結果を収録したシート(数値回答設問集計データ)が加わる。

【分析サマリ】

10分野のそれぞれについて、以下の章構成からなる分析サマリ(PDF形式、15～30ページ)が収録されている。

第0章: 主要集計データと固有集計データについて
 第1章: 製品/サービスの導入状況とシェア動向
 第2章: 導入アプリ数と導入費用
 第3章: 製品/サービスの評価、課題、ニーズ
 第4章: 各分野に固有の傾向や動向
 付表: 選択肢として記載した製品/サービス一覧

【発刊日】 2025年10月17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

調査レポート案内: https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025itapp_rep.pdf

ご好評いただいている既存の調査レポート

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/48項目)&業務視点(8分野/38項目)に基づく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向け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。生成AIについてもサービスシェア、適用場面、ユーザ企業の課題/ニーズ、導入費用を網羅。

【レポートの概要と案内】 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】

導入パターン類型が示すユーザ企業毎の最適なDX提案

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI_user_rel1.pdf

ユーザ企業の生成AI活用状況と生成AIサービスの導入社数シェア

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI_user_rel2.pdf

IoTやロボットを活用したDXは「無理のない足元からの取り組み」が有効

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI_user_rel3.pdf

企業における生成AIサービス活用の市場規模と有望な適用場面

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI_user_rel4.pdf

業種別の導入実態と課題に基づく「失敗しないDX提案」

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI_user_rel5.pdf

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

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI_user_rel6.pdf

2025年版 Windows10から11への移行状況とAI PC活用意向に関する速報レポート

セキュリティ対策のためのOS刷新だけでなく、AI PCのメリットを活かしたポジティブなPC環境を提案するための施策を提言

【レポートの概要とダイジェスト】

Windows 11導入に利点を感じないユーザ企業にも、AI PCの良さは伝えられる

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025PCflash_rel.pdf

2025年版 AIエージェント開発における業務シナリオ策定の実践レポート(セミカスタムレポート)

IT企業毎の現状に合わせて、AIエージェントの具体的なタスクフロー(業務シナリオ)を策定する分析/提言を個別に実施

【レポートの概要とダイジェスト】

AIエージェント開発で先駆者となるための業務シナリオ策定

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025AIAcustom_rel1.pdf

2025年版 中堅・中小向けノーコード/ローコード拡張の実践レポート(セミカスタムレポート)

購入したベンダや販社/Sierの現状を踏まえてツール拡張の施策を個別に分析/提言

【レポートの概要とダイジェスト】

現状を適切に分析すれば、顧客層やツール用途の拡大は十分可能

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025NLDcustom_rel1.pdf

2025年版 中堅・中小セキュリティ対策のタイプ別クロスセル提案レポート(セミカスタムレポート)

IT企業が提示するターゲット層に合致する分析モデルを選定し、課題/ニーズを元に最適なクロスセル商材を提言

【レポートの概要とダイジェスト】

中堅・中小向けセキュリティ対策提案を「点」から「面」に広げる

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025Seccustom_rel1.pdf

2025年版 販社/Sierの顧客層タイプ別分析レポート(セミカスタムレポート)

レポートを購入したIT企業毎に顧客層タイプを分析し、タイプに応じた最善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】

顧客層タイプを把握すれば、自社の強み/弱み/今後の施策が見えてくる

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025SPcustom_rel1.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: <https://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
Web: www.norkresearch.co.jp