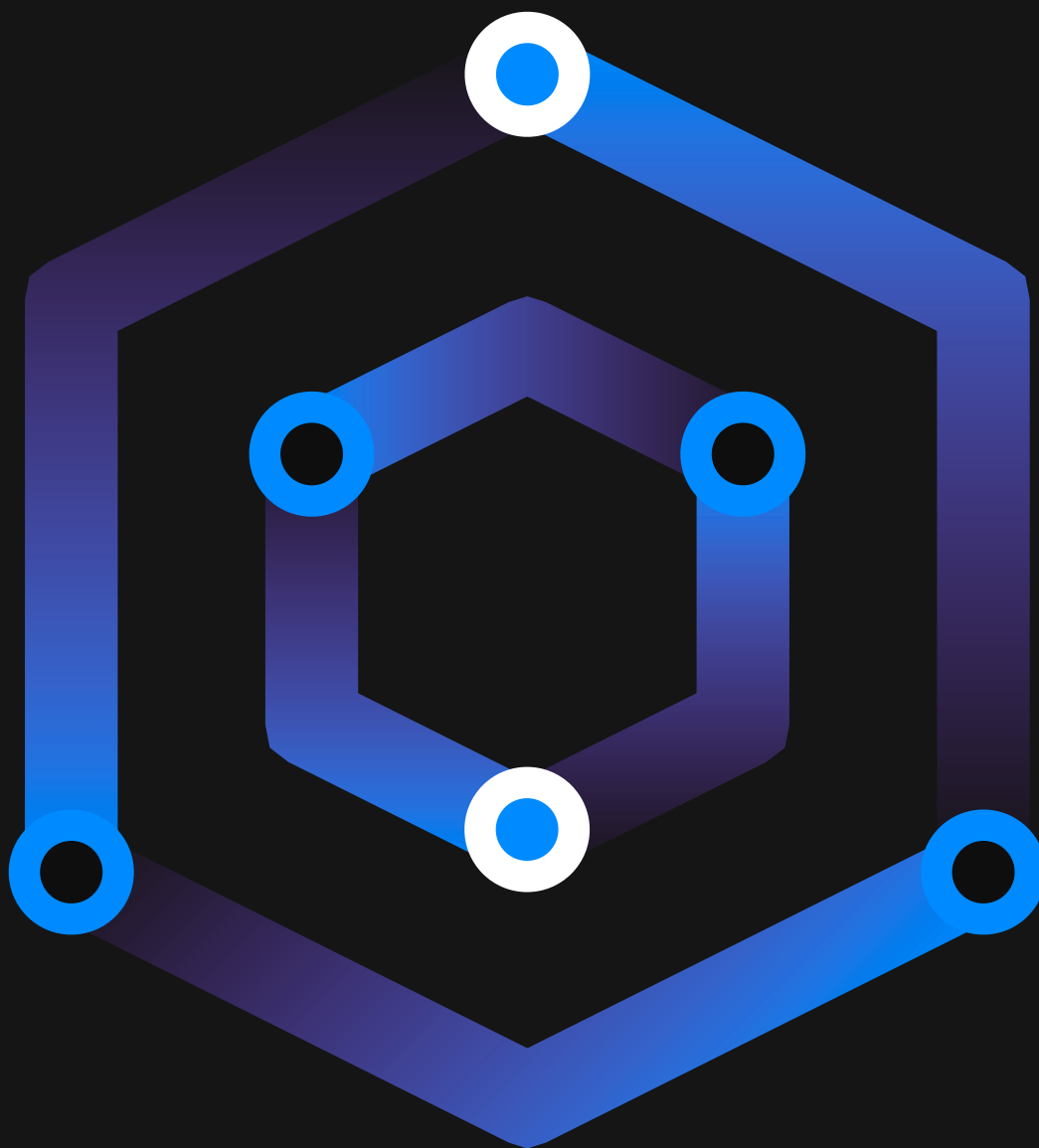


# 企業における自動化とRPA

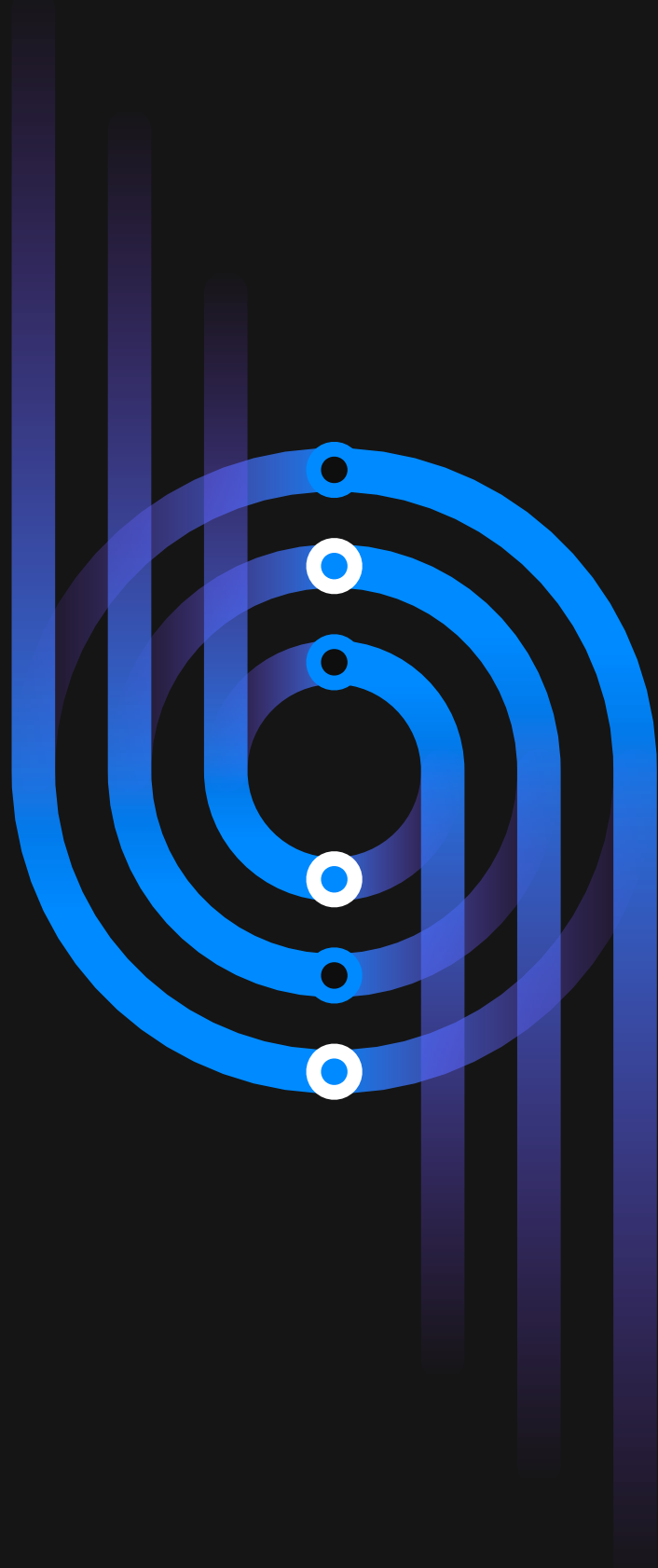
生産性と価値を向上させている  
お客様事例の紹介

*IBM Market Development & Insightsが2021年に実施した  
調査の結果をご覧ください。*



## 本調査について

IBM Market Development & Insightsチームは、ロボティック・プロセス・オートメーション（RPA）ソリューションを含む自動化技術を導入している、または導入を検討している企業の経験について、一連の調査を実施しました。この調査は、米国、カナダ、英国、オーストラリア、インドの大企業および中堅企業の600人以上の意思決定者の認識、期待、実体験を捉えたものです。回答者の職務はITと基幹業務（LOB）で、回答から、組織全体に自動化機能を効果的に導入するための経験や課題について興味深い洞察が得られます。



## 目次

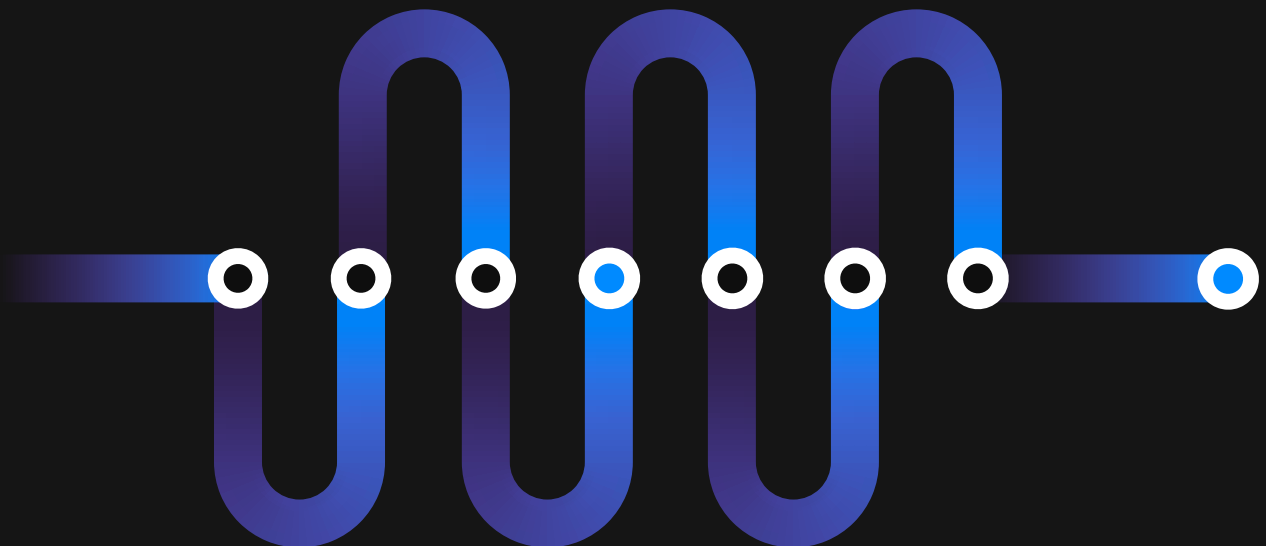
4	ビジネスの課題を解決するための自動化
5-6	自動化の推進
7	サイドバー 自動化とロボティック・プロセス・オートメーション
8-12	自動化の活用
13-14	サイドバー ボットはどこで働いているのか
15-21	認識、メリット、課題
22-27	企業が求めるもの
28	次のステップへ

## ビジネスの課題を解決するための 自動化

ビジネス・プロセスの自動化は新しい概念ではありません。新しいのは、自動化技術を革新する様々な方法が活用されていることと、世界中の組織が実際に達成している利点の種類です。

自動化を適用することで、ルーチン・ワークや平凡な作業を簡素化し、従業員をより戦略的で価値の高い業務、例えば新製品を市場に投入する業務に集中できるようにします。また、応答時間や精度を向上させることで、顧客体験を高めます。企業は、非効率性や人的ミスが減ることで自動化のメリットを実感しつつあり、ビジネス・コストの削減やデータ品質の向上を実現しています。

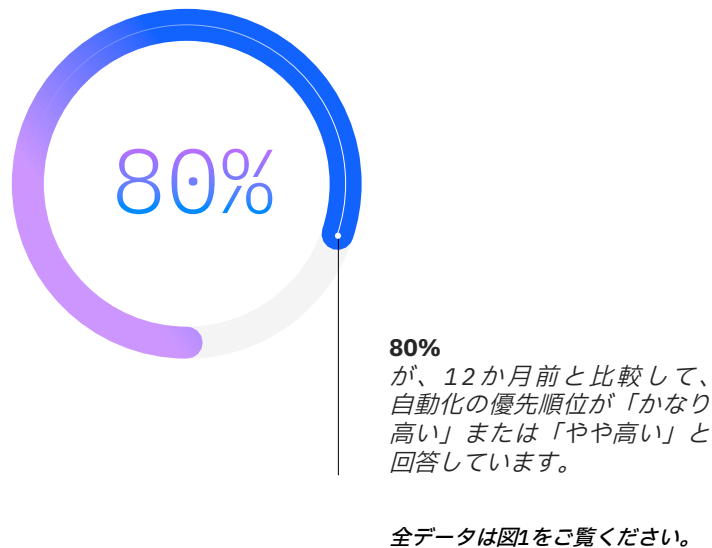
ロボティック・プロセス・オートメーションにより、企業は人工知能（AI）の洞察を活用し、これまで手作業だった多くの反復的なバックオフィス業務を効率化できるようになりました。ローコードやノーコードのオーサリング・ツールを含むRPAソリューションを通じて、現場のユーザーは新たなビジネス課題をリアルタイムで解決しています。一般的な自動化ソリューションとRPAソリューションは、どちらも定量的なビジネス・メリットをもたらしていますが、RPA導入企業は、ソリューションからさらに大きな価値を得ていると述べています。



# 自動化の推進

## 調査結果の概要

回答者は、近年、組織が自動化を優先するようになってきたと述べています。この傾向は、効率性を最大化することに注目が集まり、パンデミックにより多くの従業員が在宅勤務にシフトしたことにより、2020年にさらに緊急性を増しました。



---

### RPAユーザー、IT、米国、大企業

「当社はすでにあらゆるものを自動化する方向で進んでいましたが、コロナ禍でそのスピードを上げざるを得ませんでした。」

### 非RPAユーザー、LOB、米国、中堅企業

「コロナ禍以降は職場環境が変わり、リソースの効率的な活用が優先されるようになったのです。」

## 回答者が明らかにした、自動化が最も導入されている分野と直面している課題

自動化またはRPAソリューションが導入される最も一般的な部門：

- IT
- カスタマー・サービスとサポート
- E-コマース
- サプライチェーン管理
- マーケティング

優先順位の高い主要な分野：

- IT運用
- デジタル・セキュリティーとデータ・セキュリティー
- 労働力の活用と最適化
- ネットワークの最適化
- 顧客体験の最適化

自動化やRPAソリューションの導入または利用拡大における課題：

- 自動化の専門知識を持つ人材は、希望報酬が高く見つけにくい場合がある。
- 実装のしやすさについて懸念がある。
- 自動化技術の学習が複雑。

調査の回答者はこうした課題にもかかわらず、自動化およびRPA機能の導入は努力に値するものであり、組織が自動化ソリューションの利用を拡大する予定であると報告しています。

# 自動化と ロボティック・ プロセス・ オートメーション

最も基本的なレベルでは、自動化ソリューションは、日常業務をデジタル化し、合理化するものです。ビジネス・プロセス・マネジメントは、自動化の初期の例でした。RPAと人工知能には共通点がありますが、AIはデータ駆動型で、データのパターンを発見してプロセス改善を可能にします。これを実現するために、AIはインテリジェント・オートメーション、機械学習 (ML)、自然言語処理 (NLP)、推論、仮説生成、分析などの機能を結集しています。一方、RPAはプロセス主導で、ユーザーが定義したプロセスにのみ従うことができるボットを使用します。

ロボティック・プロセス・オートメーションは、ルール・ベースのソフトウェアを使って、多くの事務管理業務を極めて高速かつ大量に実行します。用紙の記入やファイルの移動など、時間のかかる作業が自動化され、高価な人的資源をより戦略的で複雑な作業に振り向けることが可能になりました。RPAは、大幅なコスト削減と従業員のモラル向上に加え、ビジネスの俊敏性を高めて顧客満足度を向上させ、ミスを減らしてコンプライアンスへの取り組みを支援します。さらに、RPAソリューションは、アプリケーションのプレゼンテーション層でソフトウェア・ボットが動作するため、コーディングが少なくて済み、既存のインフラストラクチャーやシステムを混乱させることはありません。

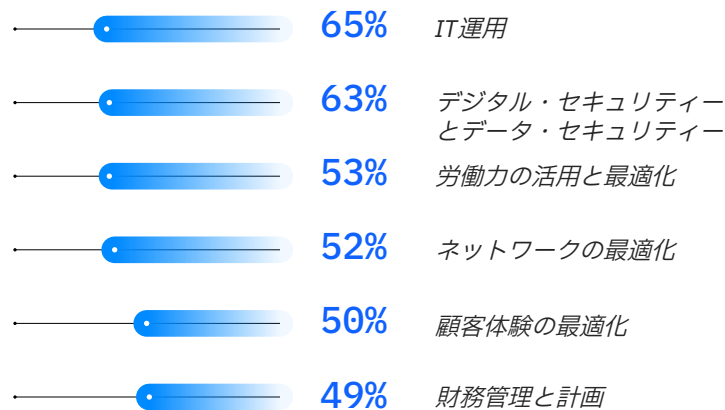
[www.ibm.com/jp-ja/cloud/learn/rpa](http://www.ibm.com/jp-ja/cloud/learn/rpa)

# 自動化の活用

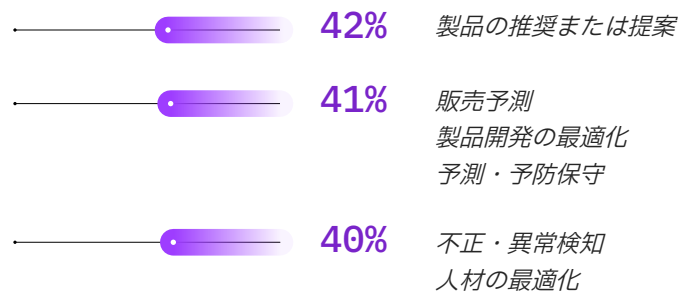
## 現在の主なユースケースと、今後12か月間の組織の計画

回答者には、現在、組織で自動化およびRPAソリューションをどのように活用しているか、また、今後1年間に自動化のためにどのようなユースケースを追加で計画しているかを質問しました。

### 現在



### 今後12か月間



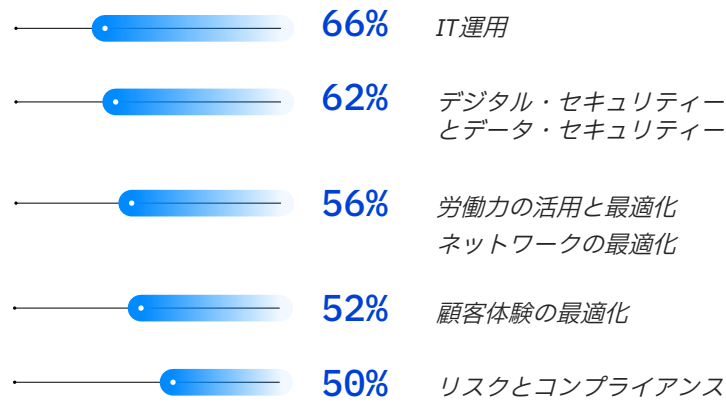
全データは図2をご覧ください。



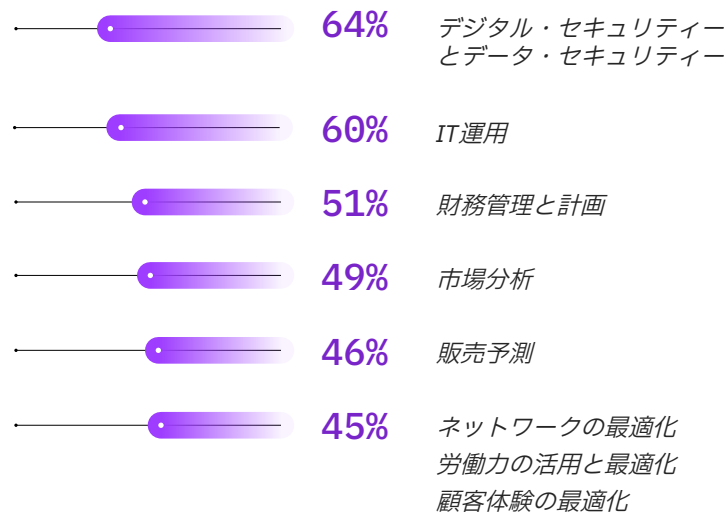
### 組織規模別の活用事例

この回答を会社規模別に分類すると、現在の自動化の活用方法にいくつかの違いが出てきます。

#### 大企業



#### 中堅企業

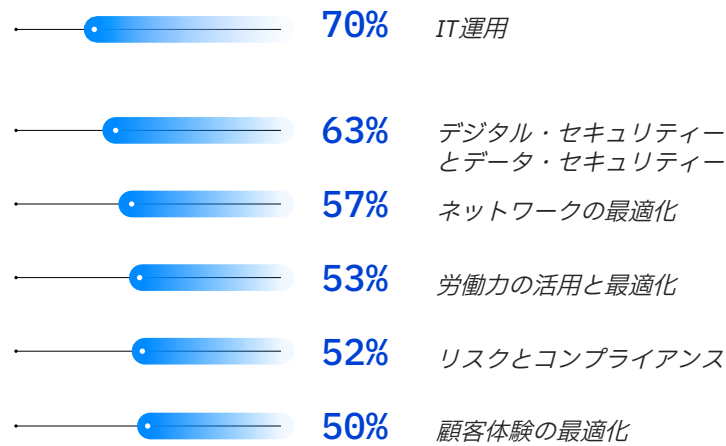


全データは図3をご覧ください。

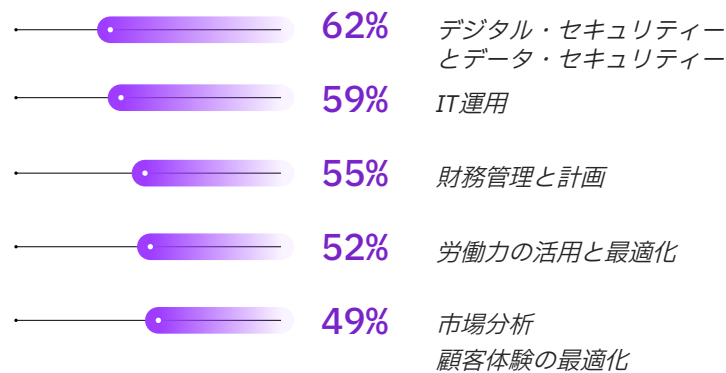
### 職務別の活用事例

一部の例外を除き、IT部門とLOB部門の両方の回答者が、現在の活用事例について同様の採用率を報告しています。いくつかの違いは予想通りでした。例えば、IT部門ではITオペレーションやネットワークの最適化に、LOB部門では財務管理や計画立案、販売予測に、より多くの自動化が導入されているといった違いが見られました。

#### IT



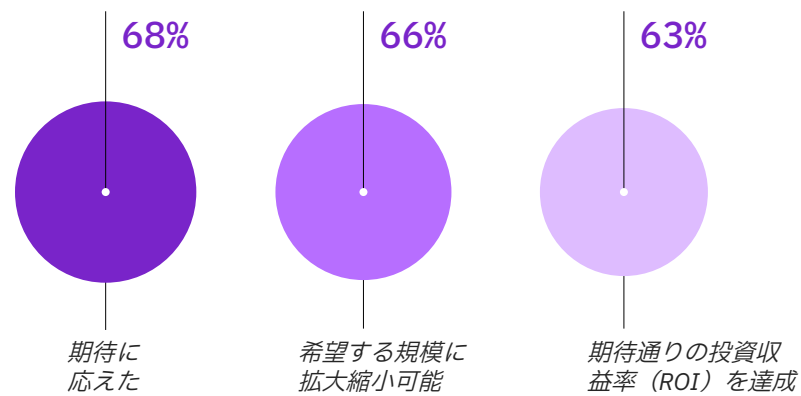
#### LOB



全データは図3をご覧ください。

### 現在の自動化製品への満足度

また、回答者には、組織が現在使用している自動化およびRPA製品への満足度、自動化プロジェクトを効果的に拡張する能力、および経験した投資収益率（ROI）についても尋ねました。

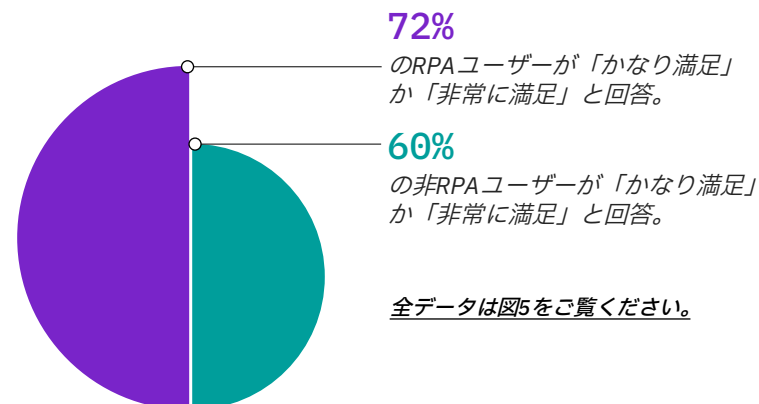


...

「全く満足していない」を1、「全く満足している」を5として、4または5のいずれかを選択した回答者の割合

全データは図4をご覧ください。

意思決定者に、自社が使用している自動化ソリューションの種類に対する満足度を尋ねました。



全データは図5をご覧ください。

### 回答者の声：

RPAや自動化技術については、回答者から熱烈的な賞賛を受けました。ここでは、その一部をご紹介します。

**RPAユーザー、LOB、米国、中堅企業**

「おかげで会社の目標が達成できました。」

**RPAユーザー、IT、米国、中堅企業**

「業務の効率化と収益性の向上を実現しました。」

**非RPAユーザー、IT、オーストラリア、大企業**

「クリーンなデータ、最新の同一データ・セットへのアクセスにより、意思決定や顧客サービスが容易になりました。」

### 重要なポイント

- 既存の自動化機能を拡張することは、ビジネスの必須条件と見なされつつあり、その重要性は日に日に増しています。
- ほとんどの回答者は、IT運用、セキュリティ、ネットワークと労働力の最適化、顧客体験などの分野で、一般的なタスクの自動化機能を導入していると回答しています。今後12か月の間に、商品推奨、予測・予防保守、商品開発、不正検知などの自動化・RPA機能を拡張していく予定です。
- 回答者の大多数は、自動化およびRPAソリューションが期待される価値を提供していると考えていますが、拡張性とさらに強力な投資収益率（ROI）を実現する能力には改善の余地があると考えています。

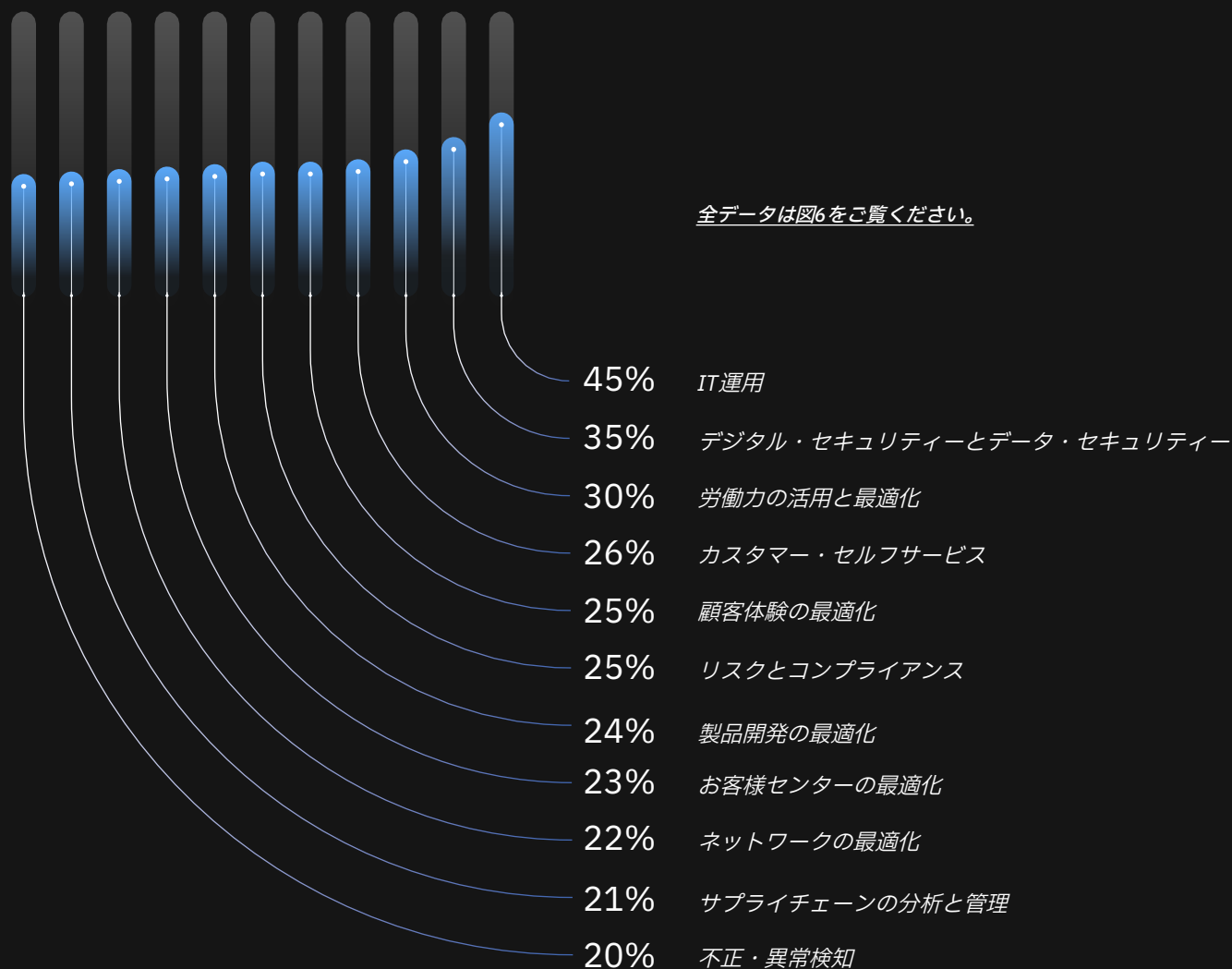
**自動化は、さまざまな機能やプロセスにおいて、定量的なビジネス利益をもたらしています。**

# ボットはどこで働いているのか

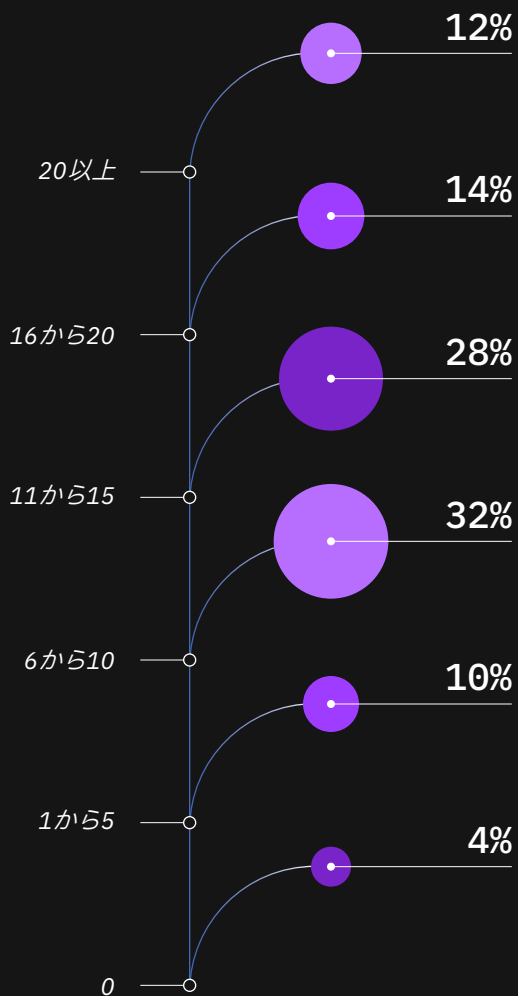
ロボティック・プロセス・オートメーションのソフトウェア・ボットは、多忙な労働者が時間をかけて行うことができない、反復的で平凡な多くのタスクを実行するために導入されることが多くなってきています。今日、ボットはワークフローを編成し、データを取得し、コンテンツを管理するようになっています。ビジネス・ルールや意思決定と統合され、開発サイクルが短縮され、新しい機能を迅速に立ち上げるための従来型のITへの依存度が低下しています。

調査回答者は、組織がビジネスの複数の領域でボットを使用していると回答しています。

全データは図6をご覧ください。



現在、自社で実運用環境にあるボットの数を尋ねたところ、調査回答者は次のように答えています。

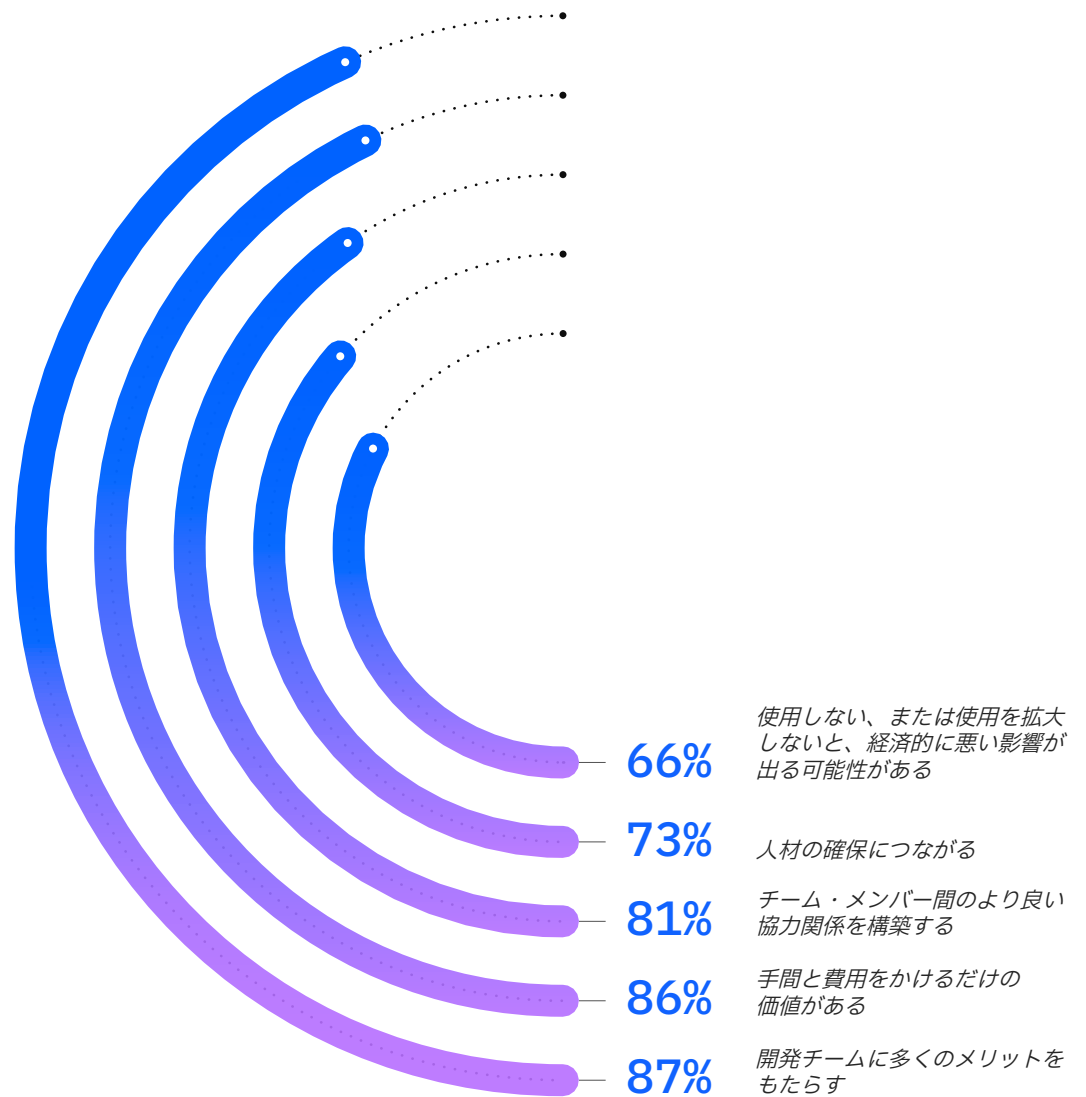


全データは図6をご覧ください。

## 認識、メリット、課題

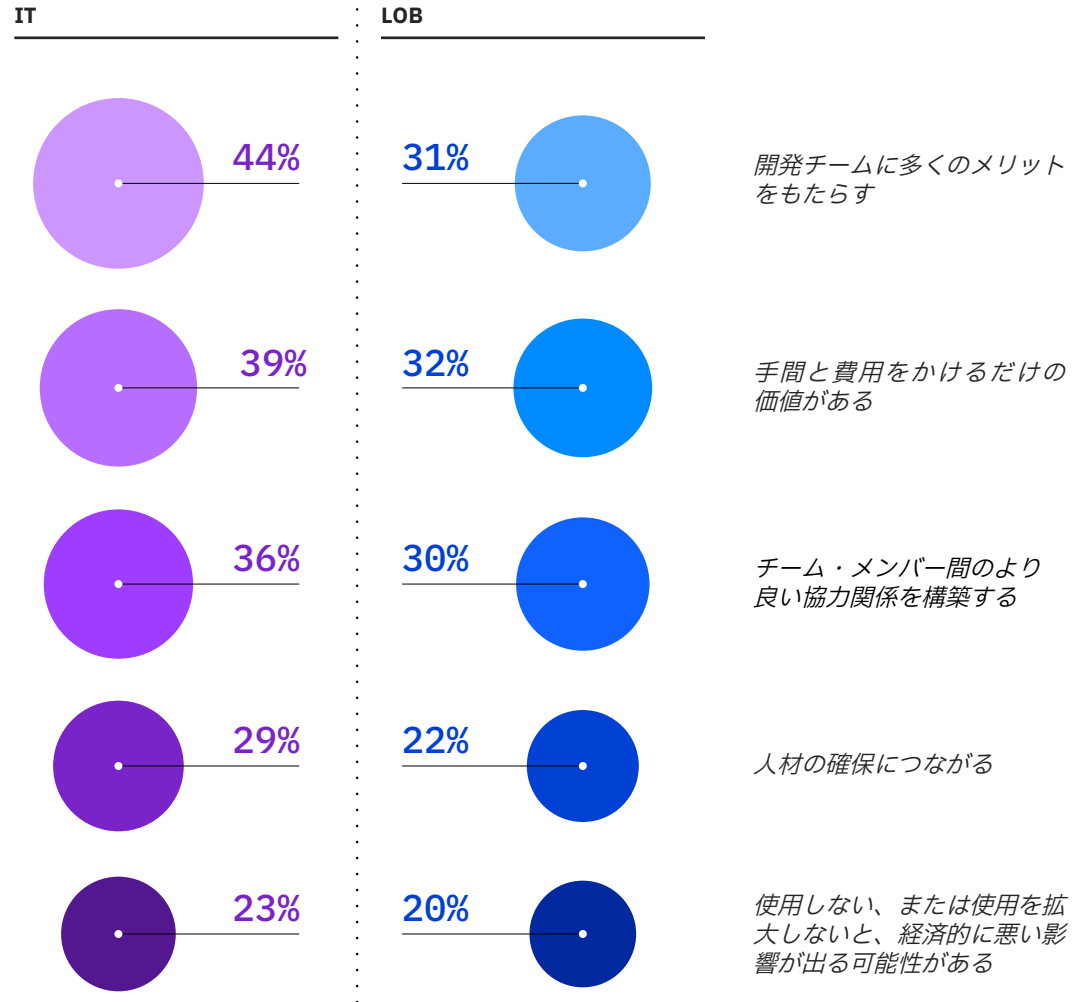
### 認識

自動化およびRPAソリューションの数多くの利点が、以下の記述に同意または完全に同意する参加者によって確認されました。



全データは図7をご覧ください。

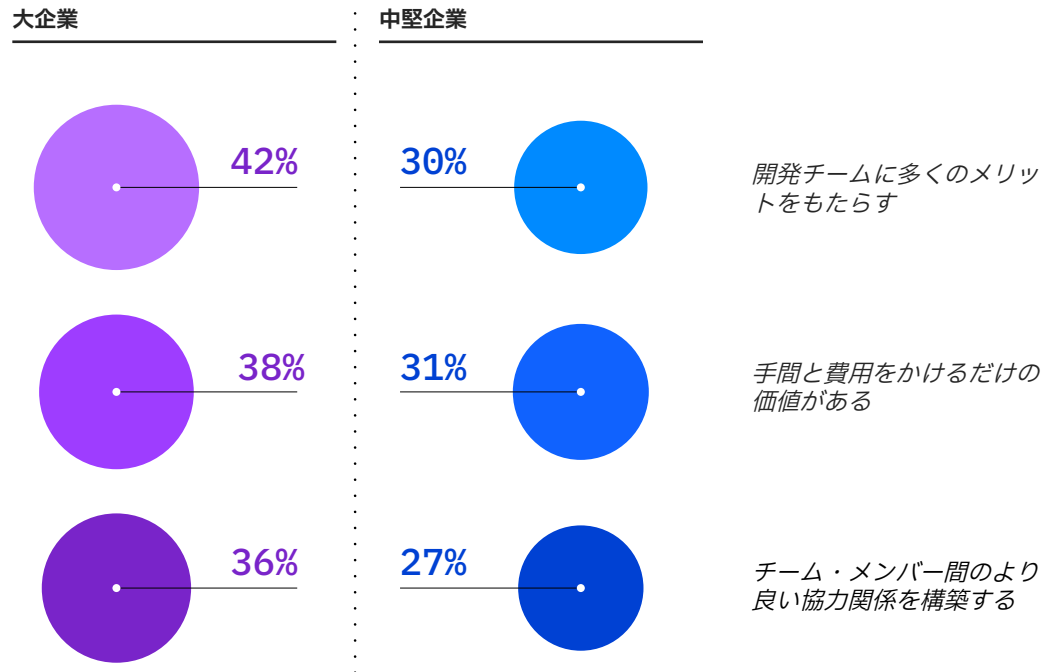
これらの回答を職務別に分類すると、IT部門とLOB部門の回答者の間には、以下の記述に完全に同意する回答者のように、いくつかの違いがあることがわかります。



全データは図8をご覧ください。



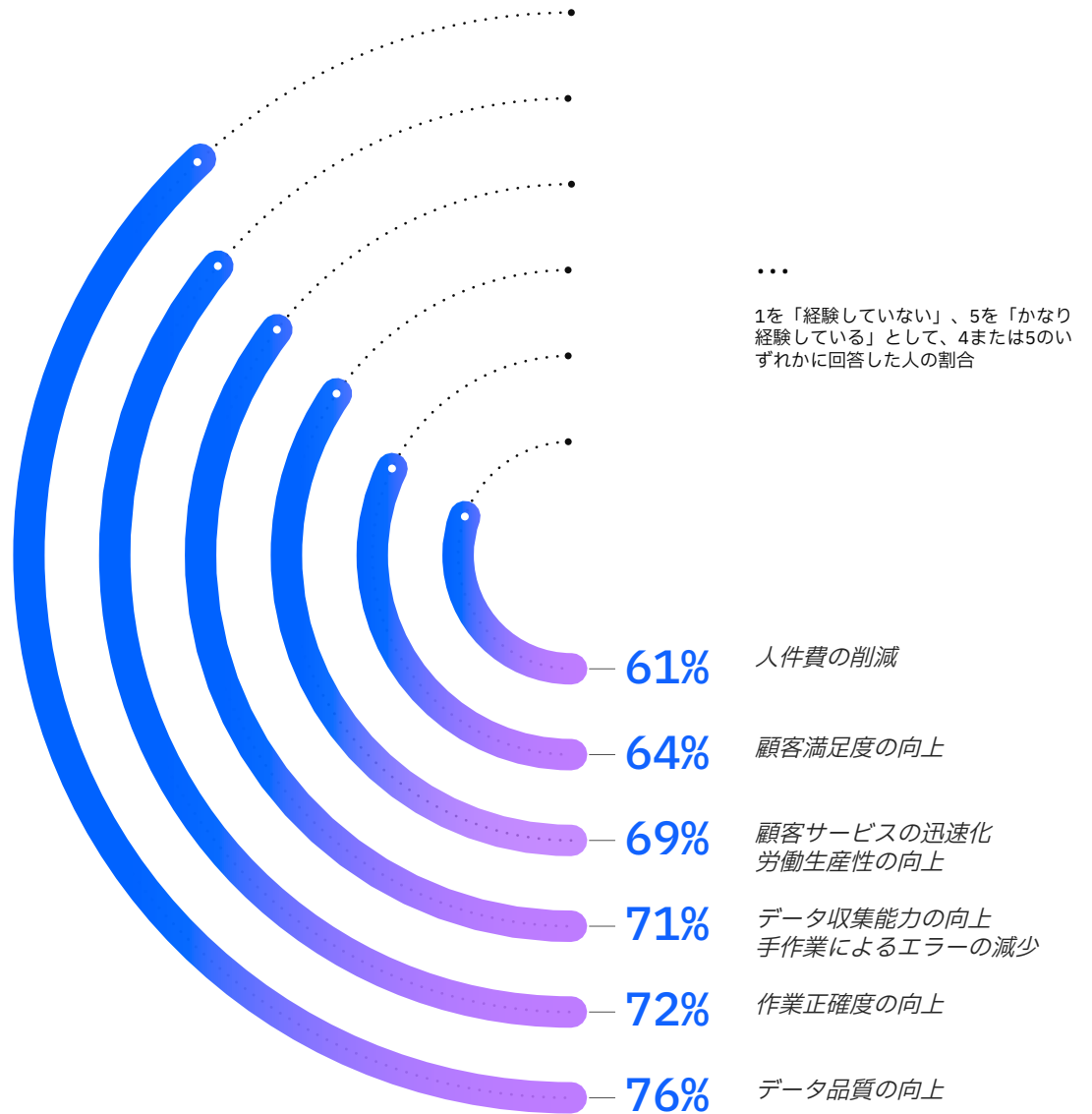
以下の記述に完全に同意すると回答した人がいるように、大企業の回答者は、中堅企業の回答者よりもさらに強く感じている項目があります。



全データは図8をご覧ください。

### 主要なメリット

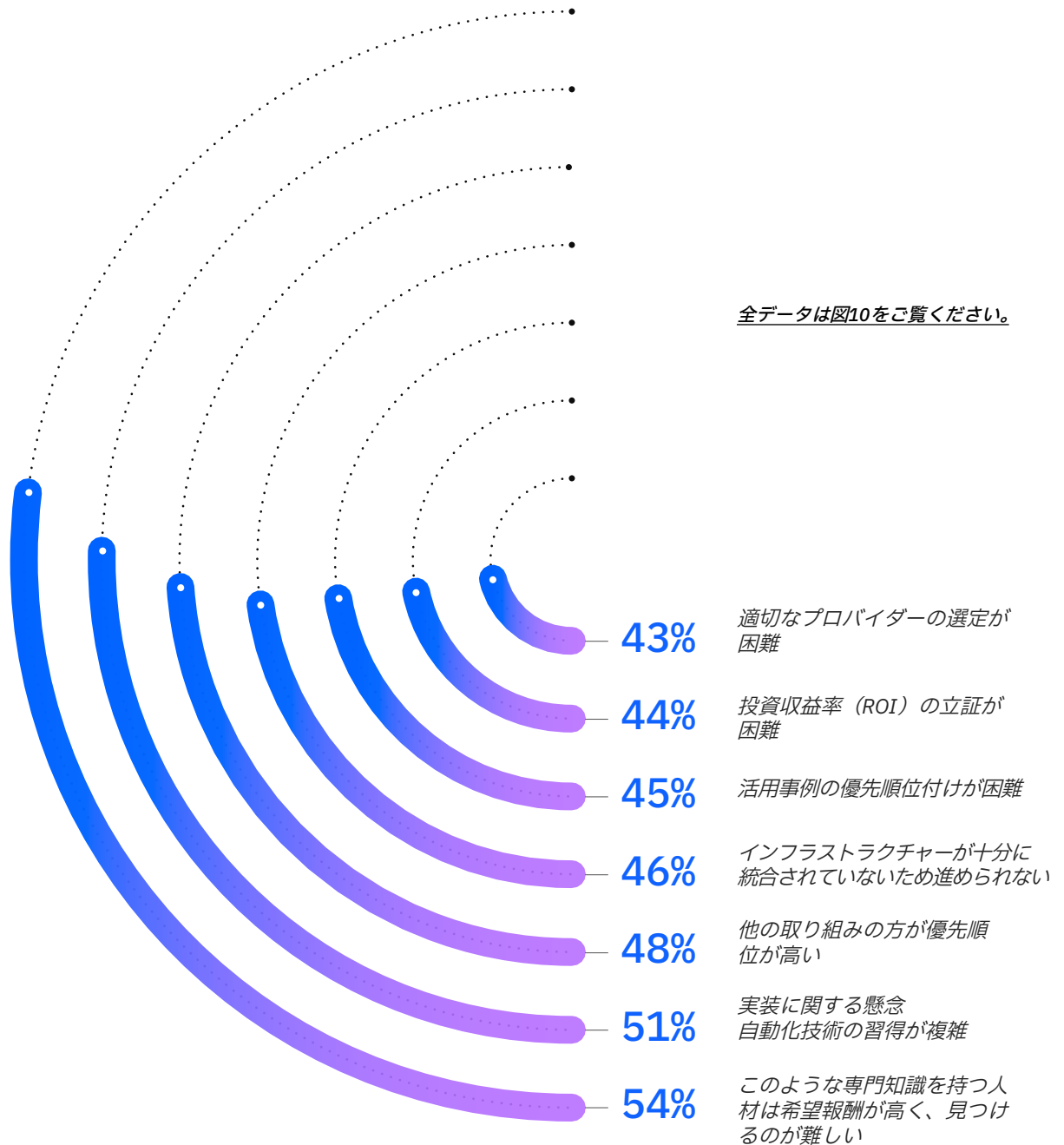
組織が経験した具体的な効果については、データ品質の向上や正確性の向上が上位を占めました。



全データは図9をご覧ください。

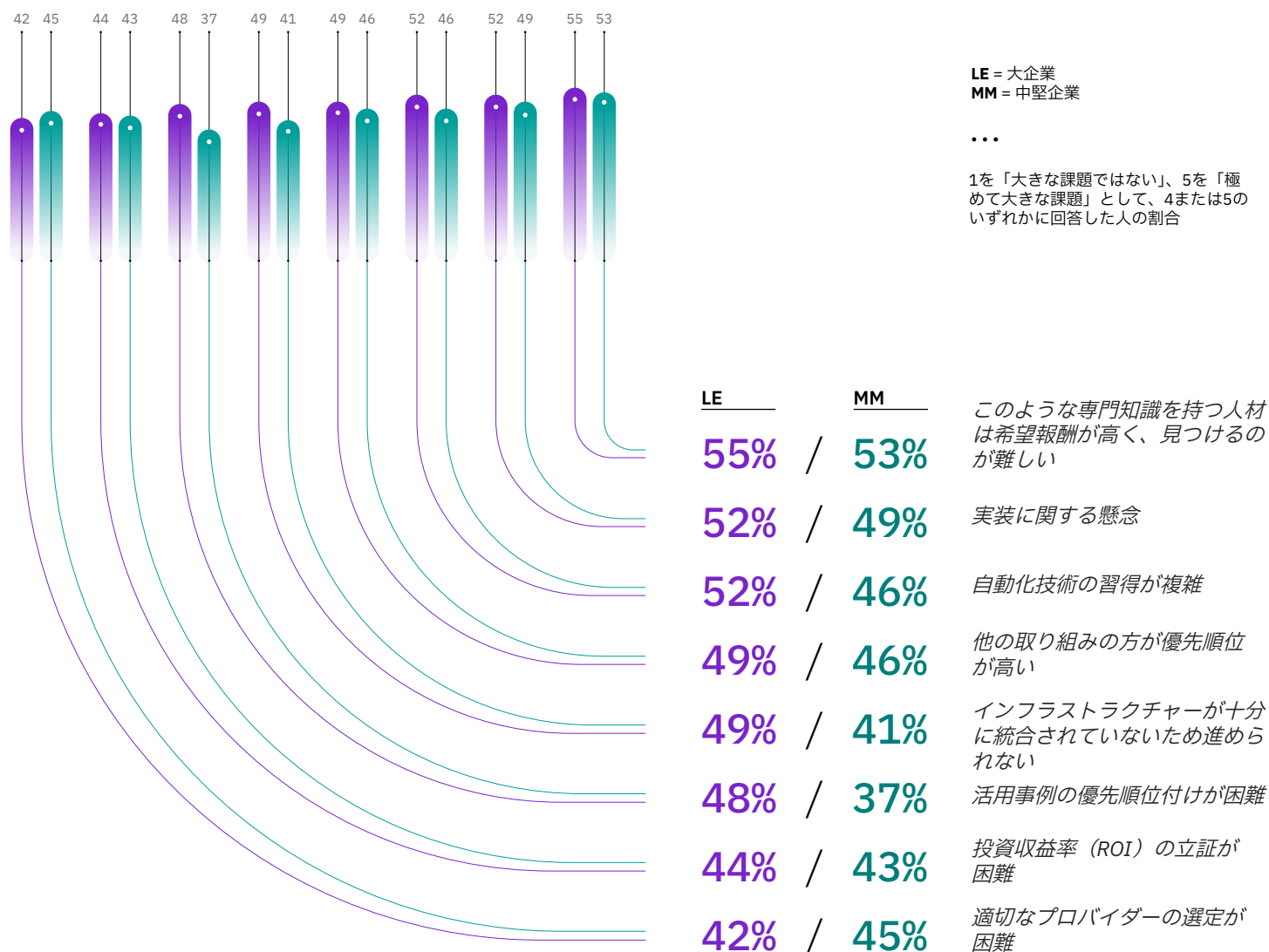
### トップの課題

自動化・RPAソリューションの導入や利用拡大に関する課題として、回答者から以下のことが挙げられています。



全データは図10をご覧ください。

ここでも、大企業の回答者は、中堅企業の回答者よりも、以下の記述のほとんどに強く同意しています。



全データは図10をご覧ください。

### 重要なポイント

- 大変な面があっても、自動化とRPAの両方を導入するために必要な努力は、それに見合うものであると回答しています。
- 開発チームへのメリット、コラボレーションの改善、熟練した人材の確保については、圧倒的多数が指摘しています。
- 主な課題は、現行のシステムやプロセスとの統合、社内の人材不足、そして、活用事例の優先順位付けや投資収益率（ROI）の立証やベンダーの選定へのサポートの必要性などです。

**ほとんどの回答者が、自動化とRPAを組織に導入しなければ、最終的にコストのかかる失敗になるだろうと考えています。**

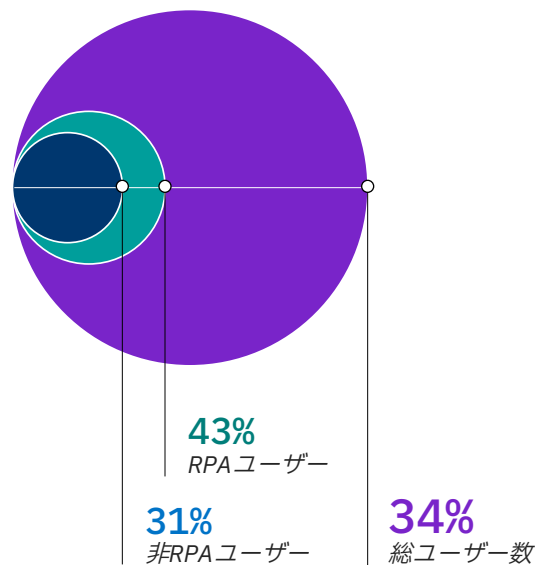
## 企業が求めるもの

### サポート、価格、統合性と拡張性がリストの上位になっています

自動化やRPAのユーザーの多くは、現在使用している自動化製品やソリューションに満足していると報告していますが、多くのユーザーは、追加機能、低価格、自動化ソリューションの統合とサポートにおけるより効果的な支援を求めて、新しいベンダーに目を向けています。

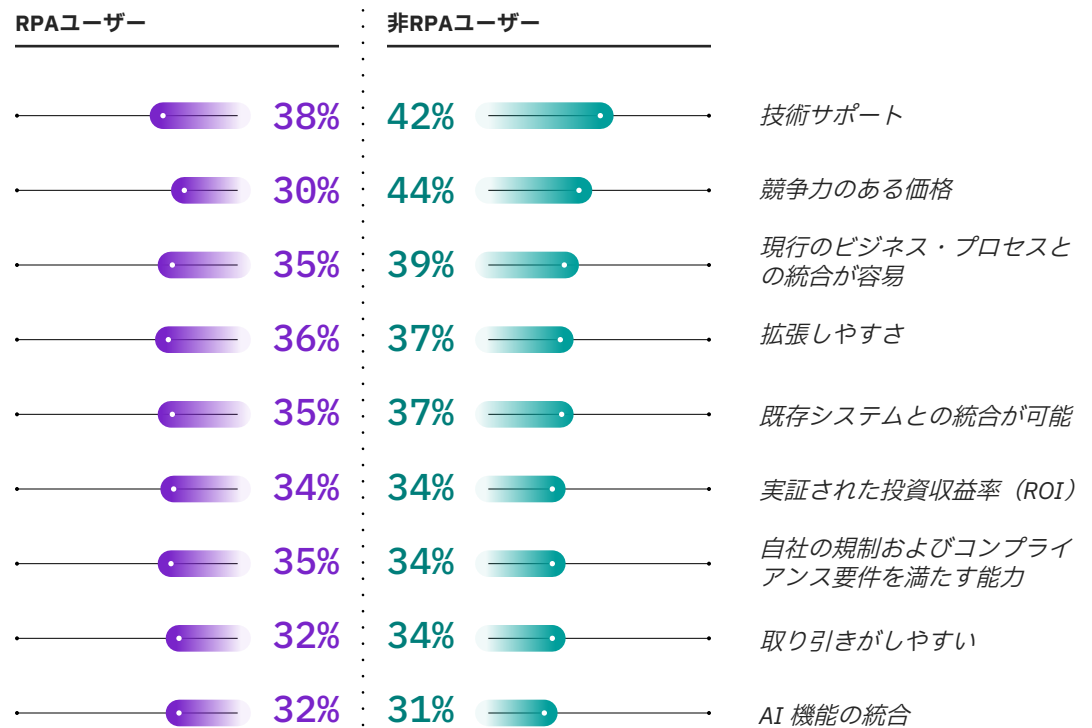
回答者の実に3分の1が今後12か月の間にプロバイダーを変更する可能性があると考え、RPAユーザーではさらに高い割合で新しいベンダーを求めると回答しています。

#### プロバイダーを変更する 可能性が高い



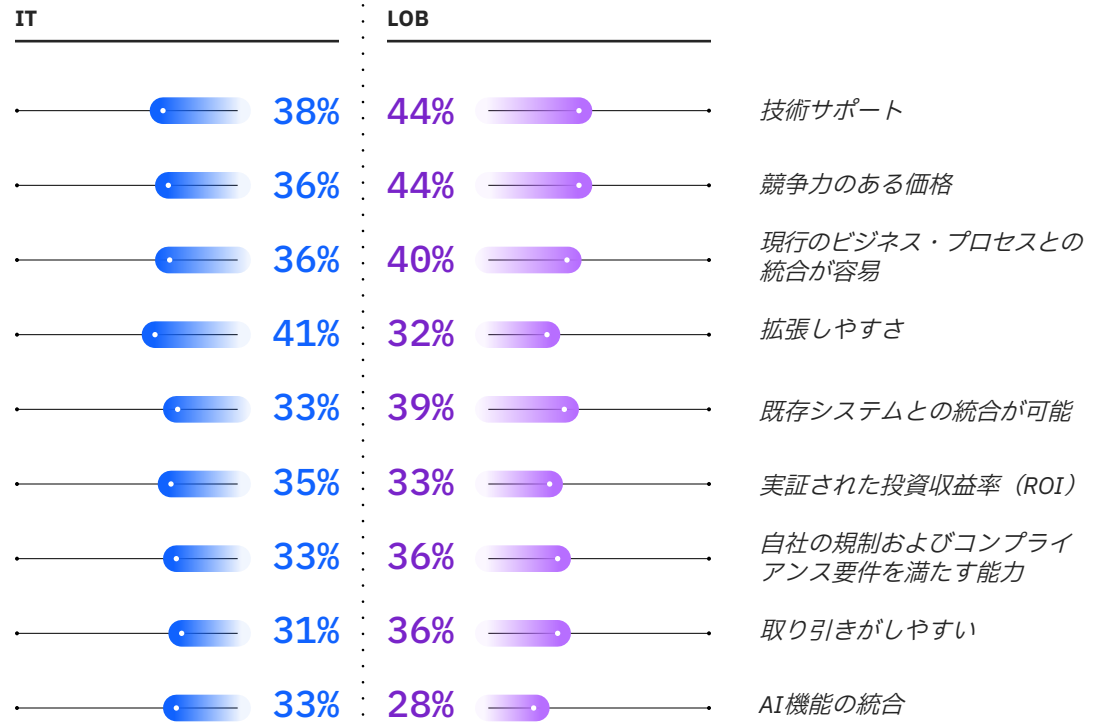
全データは図11をご覧ください。

ベンダーの属性について、長いリストの中から最も重要なものを5つ選んでもらったところ、回答者が最もよく選んだのは以下の項目でした。



全データは図12をご覧ください。

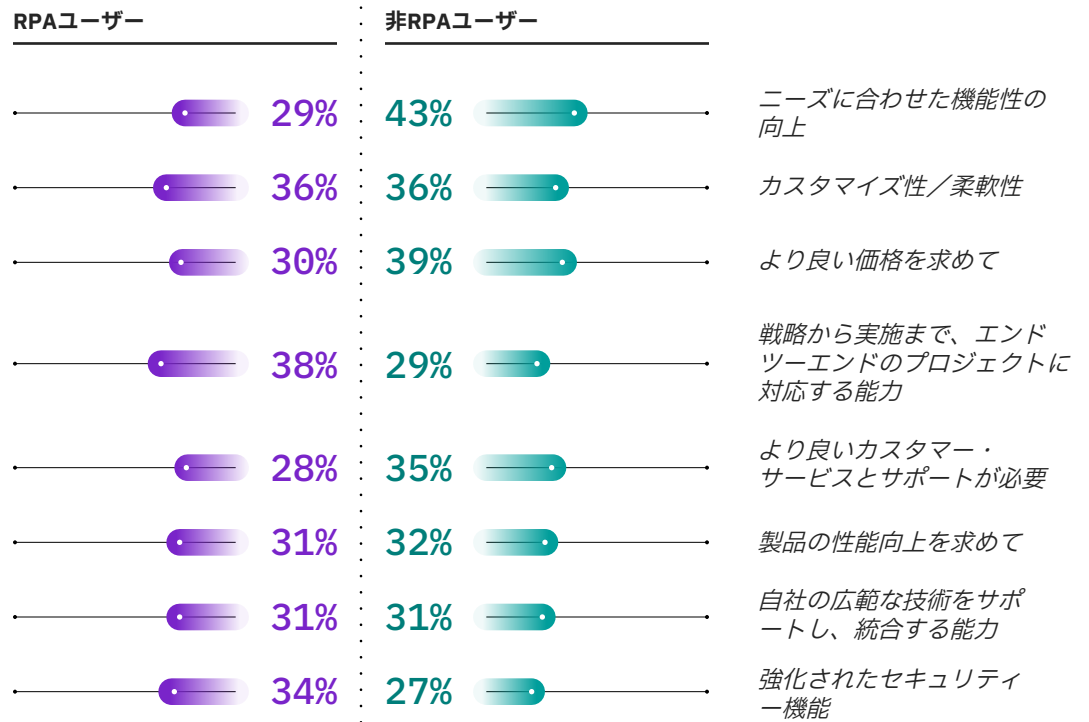
これらの回答を職務別に分類すると、IT部門とLOB部門の回答者がベンダーに求めるものに違いがあることがわかります。



全データは図13をご覧ください。



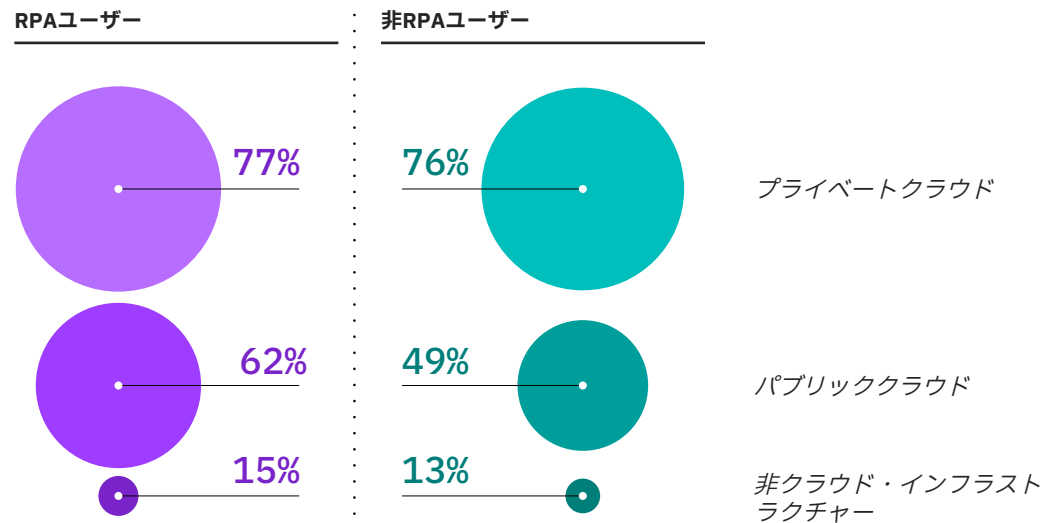
自動化プロバイダーの乗り換えを検討する主な要因について尋ねたところ、RPAユーザーと非RPAユーザーが最も多い回答として挙げたのは、機能性、カスタマイズ性、価格、そしてプロバイダーがプロジェクトをエンドツーエンドで処理できることでした。



全データは図14をご覧ください。

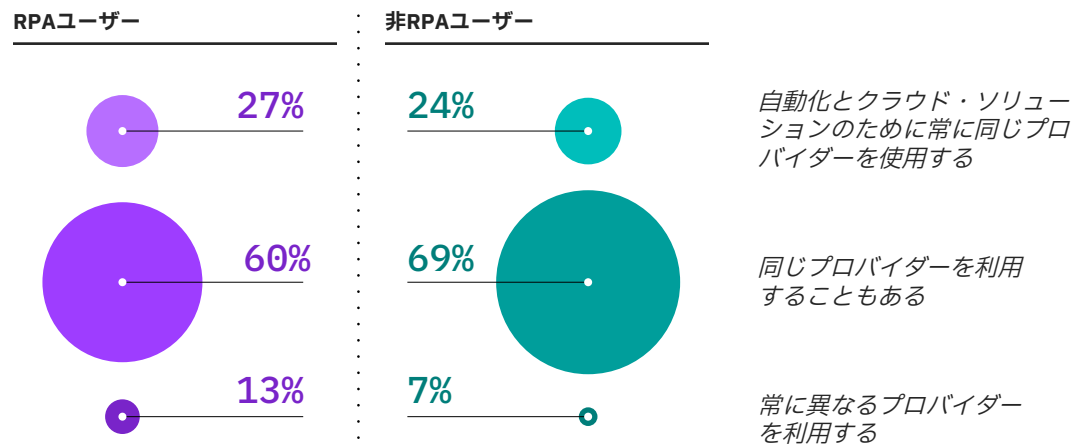
興味深いのは、RPAユーザーの33%が新しいクラウド・プラットフォームやクラウド・サービス・プロバイダーに移行した結果、ベンダーを変更する可能性があるかと答えているのに対し、非RPAユーザーでは16%しか同様に答えていない点です。

自動化およびRPAソリューションに使用しているクラウドやその他のインフラストラクチャーの種類を尋ねたところ、回答者はさまざまな技術を使用していると回答しています。



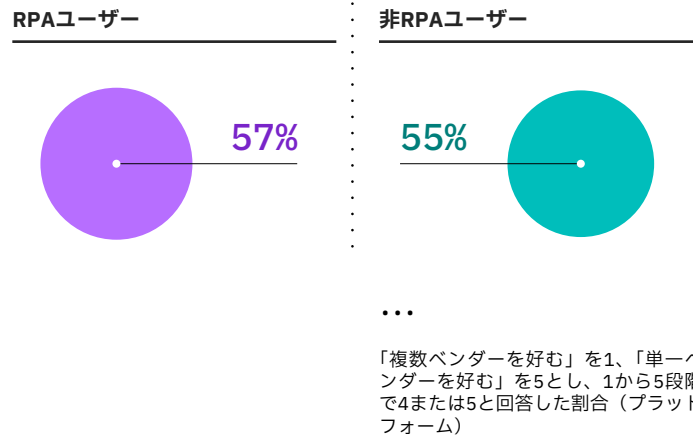
全データは図15をご覧ください。

また、自動化ソリューションとクラウド・ソリューションで同じベンダーを使用しているか、異なるベンダーを使用しているかという質問も行いました。



全データは図16をご覧ください。

次に、参加者に、自動化およびRPAソリューションを単一のベンダーまたは単一のプラットフォームから購入することと、複数のベンダーまたはプラットフォームから製品やソリューション構成要素を購入することのどちらが好ましいかについて質問しました。いずれの役職も、単一のベンダーやプラットフォームをやや好んでいました。



全データは図17をご覧ください。

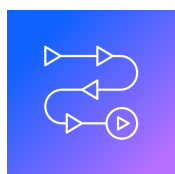
### 重要なポイント

- ベンダーの柔軟性と、エンドツーエンドでソリューションを設計・展開・カスタマイズする能力が、回答者から高く評価されました。
- ほとんどの企業が、プライベートクラウドとパブリッククラウドを組み合わせ使用しており、自動化ソリューションについては単一のベンダーを使用することが望ましいと回答しています。

**自動化ソリューションが組織に真の価値をもたらすと考えられている一方で、ユーザーはより多くの機能や柔軟性、低コスト、実装や統合の支援などを求めており、その目的を達成するために新しいベンダーに目を向けることも厭わないようです。**

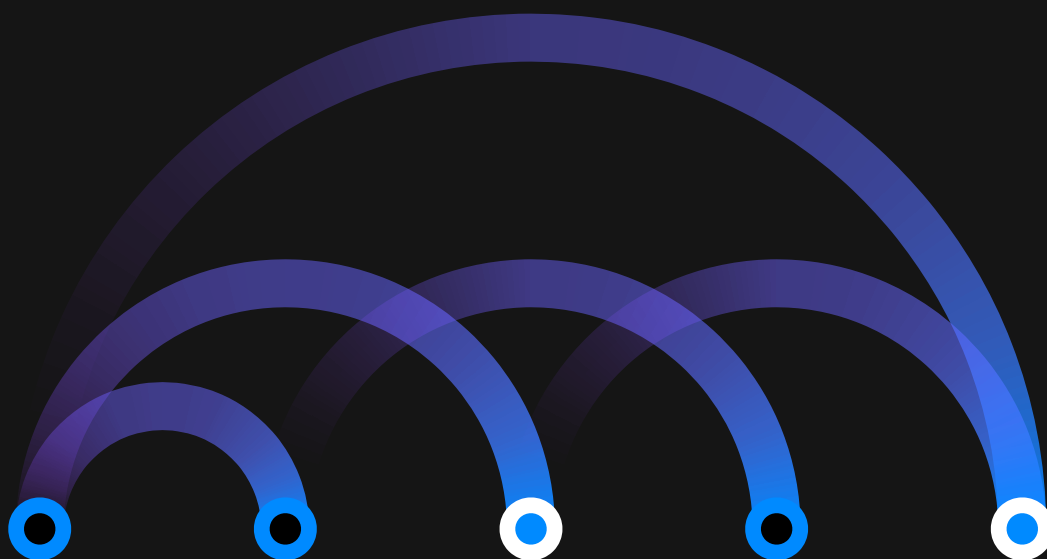
## 次のステップ

自動化とロボティック・プロセス・オートメーション技術は、さまざまな業種の企業において、開発のスピードアップ、コスト削減、ビジネスの俊敏性の向上、顧客体験の強化に役立っています。回答者は、組織の将来において自動化が引き続き大きな役割を果たすと確信しています。



---

自動化のジャーニーがどこまで進むのか  
をご確認ください。





© Copyright IBM Corporation 2021

日本アイ・ビー・エム株式会社  
〒103-8510  
東京都中央区日本橋箱崎町 19-21

米国で制作  
2021年12月

IBM、IBM ロゴおよび [ibm.com](http://ibm.com) は、世界の多くの国で登録された International Business Machines Corporation の商標です。その他の製品名およびサービス名は、IBM または他社の商標である可能性があります。IBM の登録商標の現在のリストは、Web ページ「著作権および登録商標情報」[www.ibm.com/legal/copytrade.shtml](http://www.ibm.com/legal/copytrade.shtml) でご確認ください。

本書は最初の発行日時点における最新情報を記載しており、IBM により予告なしに変更される場合があります。IBM が事業を展開しているすべての国で、すべての製品が利用できるわけではありません。

本書の情報は「現状のまま」で提供されるものとし、明示または黙示を問わず、商品性、特定目的への適合性、および非侵害の保証または条件を含むいかなる保証もしないものとします。IBM 製品は、IBM 所定の契約書の条項に基づき保証されます。

## 別紙

## 12 か月前と比較した自動化の優先順位

合計n=604、RPAユーザーn=189、非RPAユーザーn=415

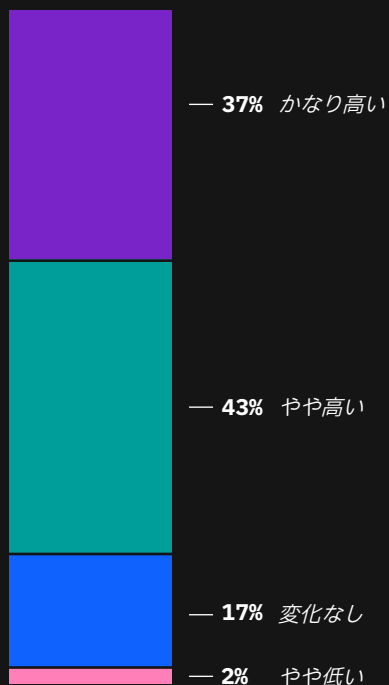


図1

Q1. 12か月前と比較して、自動化は進んでいると言えますか。

Q1a. 12か月前と比較して、なぜ自動化の優先順位が下がっているのでしょうか。

Q1b. 12か月前と比較して、自動化への注力度が変わっていないのはなぜですか。

Q1c. なぜ、12か月前より今の方が自動化の優先順位が高いのでしょうか。

### 自動化/RPA SWの主なユースケース

合計n=604、RPAユーザーn=189、非RPAユーザーn=415

	使用していない、実装する可能性がない	今後12か月以内に実装する可能性がある	現在使用中
IT運用	8%	37%	65%
デジタル/データ・セキュリティー	7%	38%	63%
労働力の活用と最適化	11%	28%	53%
ネットワークの最適化	11%	33%	52%
顧客体験の最適化	13%	34%	50%
財務管理と計画	14%	39%	49%
市場分析	16%	37%	48%
リスクとコンプライアンス	15%	36%	48%
物流分析・最適化	16%	34%	47%
カスタマー・セルフサービス	15%	27%	46%
サプライチェーンの分析と管理	16%	32%	46%
不正・異常検知	15%	30%	45%
販売予測	16%	31%	43%
生産・在庫予測	19%	34%	43%
コール・センターの最適化	21%	34%	41%
製品開発の最適化	18%	30%	41%
人材の最適化	19%	35%	41%
物理的セキュリティー	29%	34%	37%
機械的故障の予測 / 予防保守	22%	31%	37%
製品の推奨または提案	24%	32%	34%

図2

Q7. 現在、あなたの組織では、どのようなユースケースに [RPAユーザーの場合はRPAを挿入] 自動化ソフトウェアを適用していますか。また、今後12か月間に新しい自動化ツールを適用する可能性が最も高いのはどの分野ですか。



自動化/RPA SW の主な活用事例（現在使用している割合）

A/B 95% 水準で有意な差

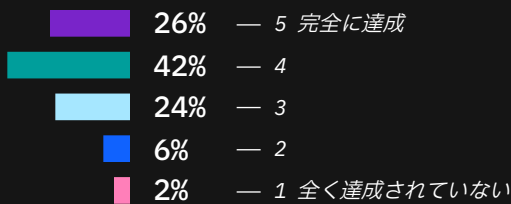
	合計	職務		サイズ	
		IT (A)	LOB (B)	LE (A)	MM (B)
IT運用	65%	70%	59%	66%	60%
デジタル/データ・セキュリティー	63%	63%	62%	62%	64%
労働力の活用と最適化	53%	53%	52%	56% B	45%
ネットワークの最適化	52%	57% B	47%	56% B	45%
顧客体験の最適化	50%	50%	49%	52%	45%
財務管理と計画	49%	43%	55% A	47%	51%
市場分析	48%	47%	49%	48%	49%
リスクとコンプライアンス	48%	52% B	43%	50% B	41%
物流分析・最適化	47%	48%	46%	49%	41%
カスタマー・セルフサービス	46%	47%	44%	47%	42%
サプライチェーンの分析と管理	46%	46%	45%	48% B	39%
不正・異常検知	45%	47%	42%	48% B	38%
販売予測	43%	39%	48% A	42%	46%
生産・在庫予測	43%	43%	43%	46%	37%
コンタクト・センターの最適化	41%	43%	38%	42%	37%
製品開発の最適化	41%	41%	40%	43%	35%
人材の最適化	41%	41%	41%	41%	40%
物理的セキュリティー	37%	37%	37%	40% B	31%
機械的故障の予測/予防保守	37%	36%	38%	40% B	30%
製品の推奨または提案	34%	33%	35%	35%	31%

図3

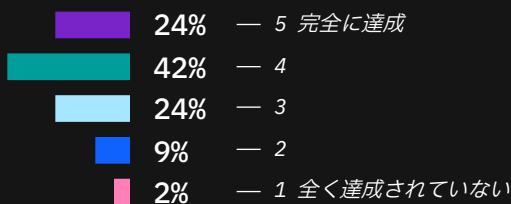
Q7. 現在、あなたの組織では、どのようなユースケースに [RPAユーザーの場合はRPAを挿入] 自動化ソフトウェアを適用していますか。また、今後12か月間に新しい自動化ツールを適用する可能性が最も高いのはどの分野ですか。

### 自動化が期待に応えている度合い

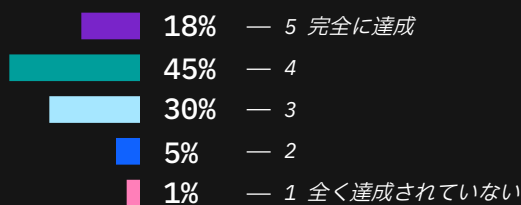
合計n=604、RPAユーザーn=189、非RPAユーザーn=415



現在の自動化製品で期待に応えることができましたか。



自動化プロジェクトを思い通りに拡張できましたか。



自動化プロジェクトで期待される投資収益率（ROI）を達成しましたか。

図4

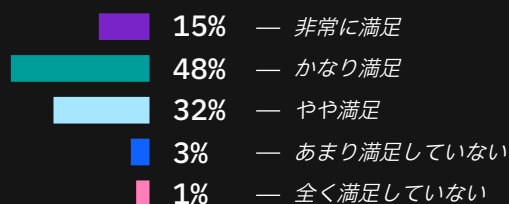
Q3. あなたの組織では、どの程度...

## 現在利用している自動化・RPAソリューションの満足度

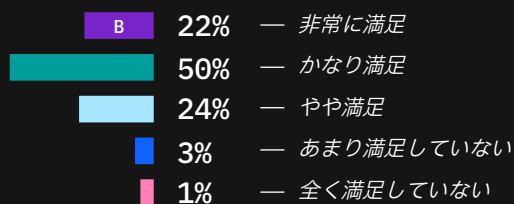
合計n=604、RPAユーザーn=189、非RPAユーザーn=415

**A/B** 95% 水準で有意な差

### 合計



### RPAユーザー (A)



### 非RPAユーザー (B)

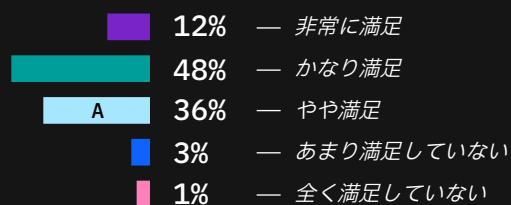


図5

Q13. 現在、あなたの組織が利用している [RPAユーザーの場合はRPAを挿入] 自動化ソリューションにどの程度満足していますか。

Q14. 現在の [RPAユーザーの場合はRPAを挿入] 自動化ソリューションに満足している理由は何ですか。

[Q13=1~3の場合] 改善すべき点は。

[Q13=4~5の場合] うまくいっていることは。

### ボットの利用目的 (RPA を利用している人のうち、ボットが稼働している人)

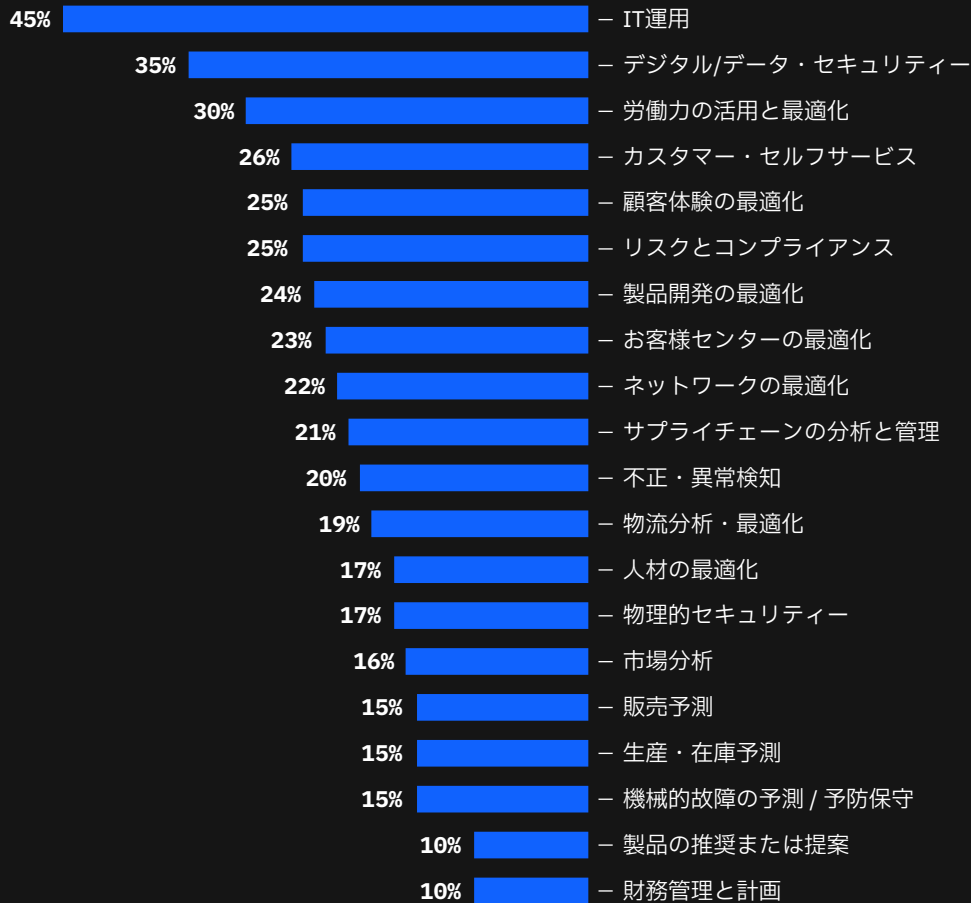


図6

Q8. 現在、組織でRPAを活用されているとのことですが、ボットはだいたい何台くらい稼働していますか。(n=189)

Q9. 現在稼働しているボットは、どのような目的で使用されているのでしょうか。(n=181)

Q10. [S4でRPAを利用していると回答された方にお聞きします] 御社のRPAボットは、事務管理部門のプロセスと営業部門のプロセスでどのような割合で利用されていますか。(n=168)

自動化に関する記述の同意度

合計n=604、RPAユーザーn=189、非RPAユーザーn=415

	全く同意しない	そう思わない	どちらとも言えない	そう思う	全く同意する
開発チームに多くのメリットをもたらす	0%	2%	11%	49%	38%
採用の労力と費用に見合うだけの価値がある	1%	2%	12%	50%	36%
チーム・メンバー間のより良い協力関係を構築する	1%	3%	16%	48%	33%
人材の確保につながる	1%	5%	22%	47%	26%
イノベーションのスピードについて行くのは困難	1%	7%	21%	47%	23%
使用しない、または使用を拡大しないと、経済的に悪い影響が出る可能性がある	3%	8%	23%	44%	22%
経営陣の不同意や不作為によって、しばしば意思決定が頓挫する	5%	19%	27%	32%	16%
ほとんどのニーズに対して過度の性能である	14%	31%	20%	22%	15%
実装が大変である	6%	21%	23%	35%	14%

図7

Q6. 自動化に関する以下の記述にどの程度賛成ですか、または反対ですか。

自動化に関する記述の同意度（完全に同意する割合）

A/B 95% 水準で有意な差

	合計	職務		サイズ	
		IT (A)	LOB (B)	LE (A)	MM (B)
開発チームに多くのメリットをもたらす	38%	44% B	31%	42% B	30%
採用の労力と費用に見合うだけの価値がある	36%	39%	32%	38%	31%
チーム・メンバー間のより良い協力関係を構築する	33%	36%	30%	36% B	27%
人材の確保につながる	26%	29% B	22%	25%	26%
イノベーションのスピードについて行くのは困難	23%	26%	20%	22%	27%
使用しない、または使用を拡大しないと、経済的に悪い影響が出る可能性がある	22%	23%	20%	24%	18%
経営陣の不同意や不作為によって、しばしば意思決定が頓挫する	16%	18%	13%	16%	16%
ほとんどのニーズに対して過度の性能である	15%	17% B	11%	14%	15%
実装が大変である	14%	17% B	11%	15%	12%

図8

Q6. 自動化に関する以下の記述にどの程度賛成ですか、または反対ですか。

自動化/RPAのメリットを実感する度合い

合計n=604、RPA ユーザー n=189、非RPA ユーザー n=415

**A/B** 95%水準で有意な差

	わからない/ 判断するのは まだ早い	1 実感して いない	2	3	4	5 かなり実感 している
データ品質の向上	3%	1%	3%	17%	38%	38%
手作業によるエラーの削減	4%	1%	5%	18%	37%	34%
作業正確度の向上	4%	1%	4%	20%	40%	32%
顧客サービスの迅速化	4%	2%	3%	22%	37%	32%
データ収集能力の向上	4%	2%	4%	19%	41%	30%
労働生産性の向上	4%	1%	6%	20%	39%	30%
顧客体験の向上	5%	2%	5%	24%	36%	29%
顧客満足度の向上	7%	1%	5%	23%	37%	27%
人件費の削減	5%	3%	8%	22%	34%	27%
迅速な問題解決に向けた最適なアクションを導き出すDMサポートの強化	6%	1%	7%	24%	36%	25%
ニーズの変動に応じて迅速に追加・削減できるスケラビリティ	5%	2%	8%	23%	40%	23%
ポリシー遵守の徹底	7%	2%	6%	25%	37%	23%
開発サイクルの短縮化	6%	2%	8%	25%	35%	23%
ビジネス・ユーザーによるITへの依存度を低減	5%	3%	9%	27%	35%	22%

図9

Q11. あなたの組織では [RPAユーザーの場合はRPAを挿入] 自動化ソフトウェアによって、以下の  
ようなメリットをどの程度感じていますか？

自動化/RPA ソフトウェアの実装・拡大に対する課題の度合い

合計n=604、RPAユーザーn=189、非RPAユーザーn=415

**A/B** 95% 水準で有意な差

	1 大きな課題 ではない	2	3	4	5 非常に大き な課題で ある	LE (A)	MM (B)
このような専門知識を持つ 人材は希望報酬が高く、 見つけるのが難しい	6%	12%	28%	35%	19%	55%	53%
実装に関する懸念	7%	15%	28%	36%	15%	52%	49%
自動化技術の習得が複雑	6%	11%	32%	34%	17%	52%	46%
他の取り組みの方が優先順 位が高い	7%	14%	31%	30%	18%	49%	46%
インフラストラクチャーが 十分に統合されていないた め進められない	9%	14%	30%	32%	14%	49%	41%
自動化ソフトウェアを適用 するユースケースの優先順 位付けが難しい	8%	15%	33%	31%	14%	48% B	37%
投資収益率（ROI）の立証 が困難	7%	18%	31%	29%	15%	44%	43%
適切なプロバイダーの選定 が困難	10%	16%	31%	26%	17%	42%	45%
成功を定義するコアKPIが 設定されていない	9%	16%	32%	29%	13%	42%	44%
社内に賛同者が少ない/上級 役員に懐疑心がある	9%	20%	30%	27%	13%	39%	43%
業界標準の欠如	12%	20%	30%	25%	14%	39%	37%
ベンダーの囲い込みへの 不安	13%	19%	31%	26%	11%	38%	36%

図10

Q12. あなたの組織で [RPAユーザーの場合はRPAを挿入] 自動化ソフトウェアの採用を成功させる、または使用を拡大する上で、次の各項目がどの程度重要な課題であったか評価してください。

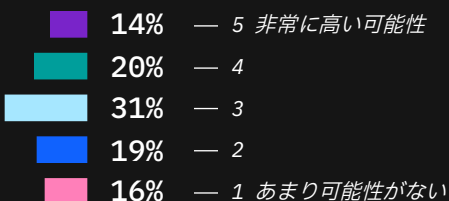


今後1年以内に自動化またはRPAプロバイダーを変更する可能性

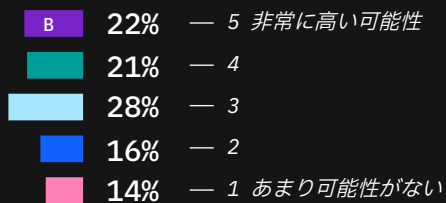
合計n=604、RPAユーザーn=189、非RPAユーザーn=415

**A/B** 95%水準で有意な差

合計



RPAユーザー (A)



非RPAユーザー (B)

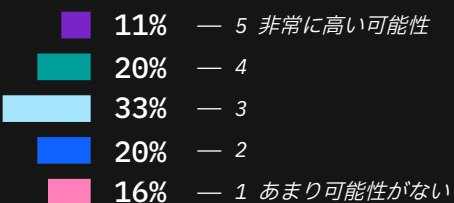


図11

Q16. 今後1年以内に [RPAユーザーの場合はRPAを挿入] 自動化プロバイダーを変更する可能性はどの程度ですか。

### 自動化/RPAプロバイダー属性の重要度ランキング

合計n=604、RPAユーザーn=189、非RPAユーザーn=415

	ランキング1位	2位	3位	4位	5位
技術サポート	6%	11%	8%	7%	8%
競争力のある価格	9%	7%	8%	7%	8%
現行のビジネス・プロセスとの統合が容易	11%	7%	8%	4%	7%
拡張しやすさ	8%	8%	6%	7%	7%
既存またはレガシー・システムとの統合能力	5%	7%	7%	10%	7%
実績ある投資収益率（ROI）	8%	8%	5%	8%	6%
自社の規制およびコンプライアンス要件を満たす能力	6%	5%	8%	8%	7%
取り引きがしやすい	8%	5%	7%	8%	5%
AI機能の統合	7%	7%	6%	5%	6%
業界の専門知識	7%	6%	7%	5%	6%
プロセスの専門知識	6%	5%	5%	6%	7%
市場をリードするセキュリティーの提供	4%	5%	4%	7%	6%
多くの有名企業で採用・信頼されている	3%	6%	4%	4%	4%
自動化ソリューションの豊富なポートフォリオ	3%	4%	3%	4%	6%
関連するユースケース	3%	4%	4%	4%	3%
プロバイダーとの既存の関係	4%	2%	4%	3%	2%
アグノスティック・アプローチの使用 (オープン・スタンダード/オープン・ソース)	2%	2%	3%	3%	3%

図12

Q15. [RPAユーザーの場合はRPAを挿入] 自動化プロバイダーを選択する際に最も重要な属性はどれですか？ この中から最も重要な5つの属性を順位付けしてください。

自動化・RPA プロバイダー属性の重要度ランキング（上位5位までの割合）

A/B 95%水準で有意な差

	合計	職務	
		IT (A)	LOB (B)
技術サポート	41%	38%	44%
競争力のある価格	40%	36%	44% A
現行のビジネス・プロセスとの統合が容易	38%	36%	40%
拡張しやすさ	37%	41% B	32%
既存またはレガシー・システムとの統合能力	36%	33%	39%
自社の規制およびコンプライアンス要件を満たす能力	34%	33%	36%
実績ある投資収益率（ROI）	34%	35%	33%
取り引きがしやすい	33%	31%	36%
AI 機能の統合	31%	33%	28%
業界の専門知識	31%	31%	30%
プロセスの専門知識	29%	28%	31%
市場をリードするセキュリティの提供	26%	30%	23%
多くの有名企業で採用・信頼されている	22%	24%	19%
自動化ソリューションの豊富なポートフォリオ	20%	18%	21%
関連するユースケース	19%	19%	18%
プロバイダーとの既存の関係	16%	17%	16%
アグノスティック・アプローチの使用（オープン・スタンダード/オープン・ソース）	14%	17% B	10%

図13

Q15. [RPAユーザーの場合はRPAを挿入] 自動化プロバイダーを選択する際に最も重要な属性はどれですか？この中から最も重要な5つの属性を順位付けしてください。

ベンダー切り替えの推進要因（今後1年以内に切り替える可能性がある人の中で）

合計n=207、RPAユーザーn=80、非RPAユーザーn=127

**A/B** 95%水準で有意な差

	RPAユーザー (A)	非RPAユーザー (B)
ニーズに合わせた機能性の向上	29%	43% A
カスタマイズ性/柔軟性	36%	36%
より良い価格を求めて	30%	39%
戦略から実施まで、エンドツーエンドのプロジェクトに対応する能力	38%	29%
より良いカスタマー・サービスとサポートが必要	28%	35%
製品の性能向上を求めて	31%	32%
自社の広範な技術的ニーズをサポートし、統合する能力	31%	31%
強化されたセキュリティ機能	34%	27%
もっと簡単に使える・学べるものが欲しい	28%	29%
規制・コンプライアンスに関する知識	25%	29%
グローバル展開/サポートの必要性	31%	24%
業界特有の知識/提供物	30%	24%
最先端/革新的な製品または機能	25%	26%
リフレッシュやアップデートの流れが良いこと	29%	23%
他のインフラストラクチャーとの互換性を望む	21%	24%
他のプラットフォームや製品群に統合したい	29%	18%
クラウド・プラットフォームやクラウド・サービス・プロバイダーへの移行	33% B	16%
エコシステムの幅	24%	20%

図14

Q17. [Q16=4~5] の場合 ベンダーを変更する要因は何でしょうか。

### 自動化ソリューションの導入先

合計n=604、RPAユーザーn=189、非RPAユーザーn=415

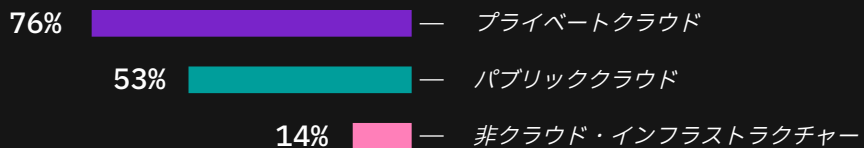


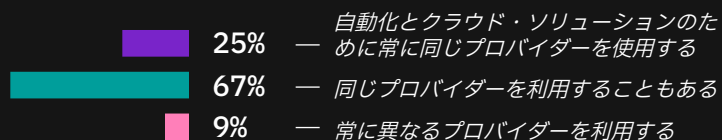
図15

Q22. 自動化ソリューションをどこに導入していますか。

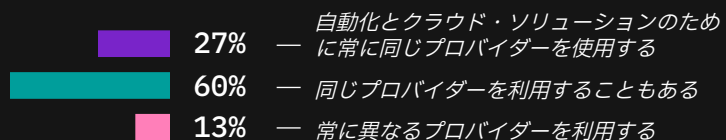
## 自動化やクラウド・ソリューションに使用するベンダーが同じか異なるか

合計n=604、RPAユーザーn=189、非RPAユーザーn=415

### 合計



### RPAユーザー (A)



### 非RPAユーザー (B)

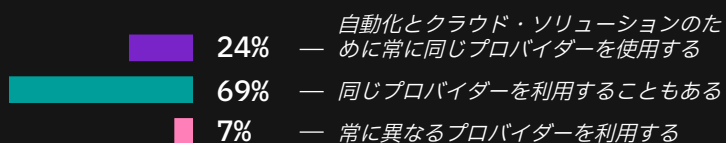


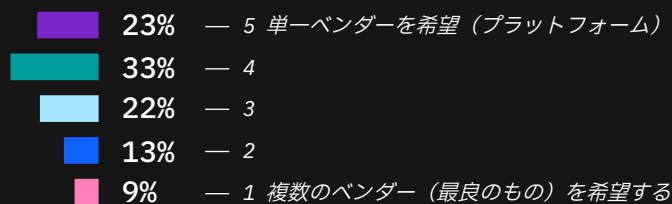
図16

Q21. 自動化ソリューションとクラウド・ソリューションで同じベンダーを使いますが、異なるベンダーを使いますか。

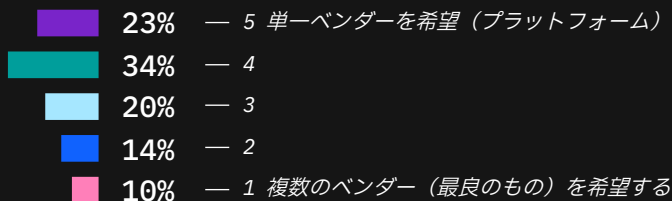
単一または複数の自動化ソリューションの好み（プラットフォーム vs. 最良製品）

合計n=604、RPAユーザーn=189、非RPAユーザーn=415

合計



RPAユーザー (A)



非RPAユーザー (B)

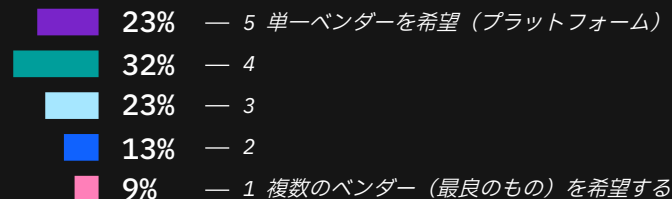


図17

Q20. 自動化ソリューションを単一のベンダー（プラットフォーム）から購入するか、複数のベンダーから購入する（最良の製品を選択するアプローチ）か、どちらを希望しますか。