

【2024 年度版】 RPA ツール導入に関する アンケート調査結果レポート

2024 RPA Market Survey



調査要領：RPAツール導入に関するアンケート集計

- | | | | |
|----|----------------------|-----|-------------------------------|
| Q1 | 国内企業におけるRPAの導入状況 | Q10 | 導入しているRPAの不満な点 |
| Q2 | 導入企業の業種 | Q11 | 実行頻度の高いRPAロボの稼働状況 |
| Q3 | 回答者が所属している部門 | Q12 | RPAロボ作成の際によく利用するシステム・アプリケーション |
| Q4 | RPAツールを導入する前の課題 | Q13 | RPAに置き換えた業務 |
| Q5 | 現在利用しているRPAツールの種類 | Q14 | RPA導入により削減できた作業時間 |
| Q6 | RPAツールを導入する際に重視したこと | Q15 | RPA導入後の費用対効果 |
| Q7 | RPAツールの運用体制（社内運用/外注） | Q16 | RPA導入後の全体満足度 |
| Q8 | RPAツール導入後の課題やトラブル | Q17 | RPA導入により実感している成果・効果 |
| Q9 | 導入しているRPAのお気に入りポイント | | |

調査要領

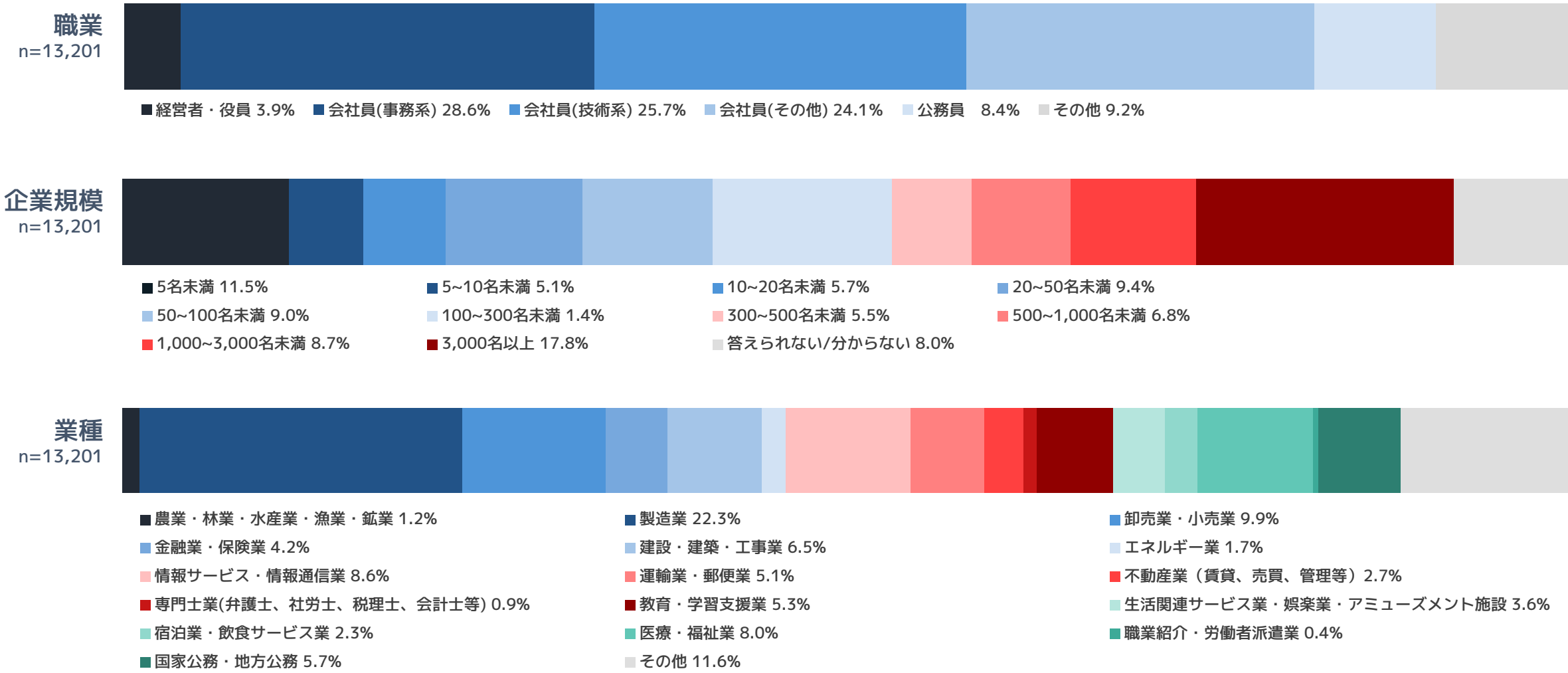


調査名	RPAツール導入に関するアンケート
目的	RPAツールの導入状況や導入前後の課題や、活用状況を調査し、ニーズに沿ったサービスを提供することを目的とする。
対象者	性別：男女 年齢：20歳～ 地域：全国
対象者数	(1)全体調査：13,201名 (2)本調査：RPA導入企業ユーザー 507名
実施期間	2024年11月22日～2024年12月14日
調査方法	インターネットリサーチ 実査委託先：株式会社ジャストシステム

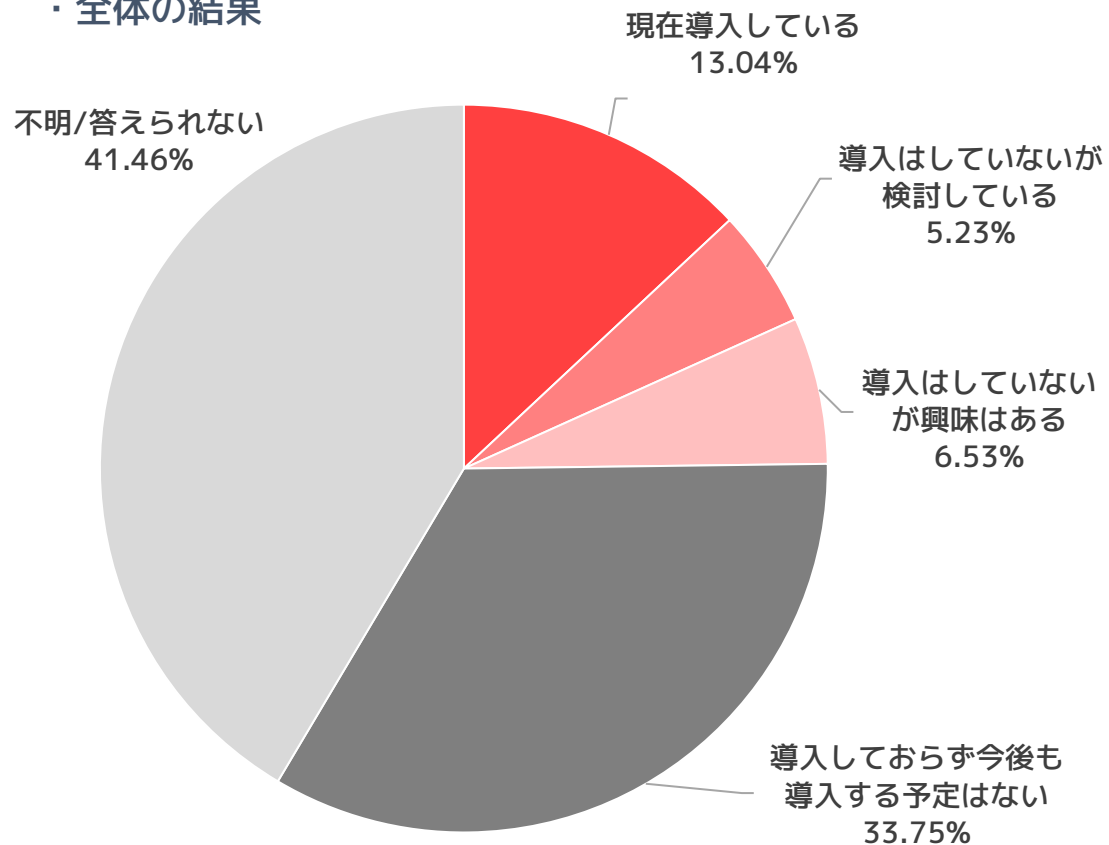
全体調査

【一般企業勤務者13,201人に対するアンケート調査】

【一般企業勤務者13,201人に対するアンケート調査】

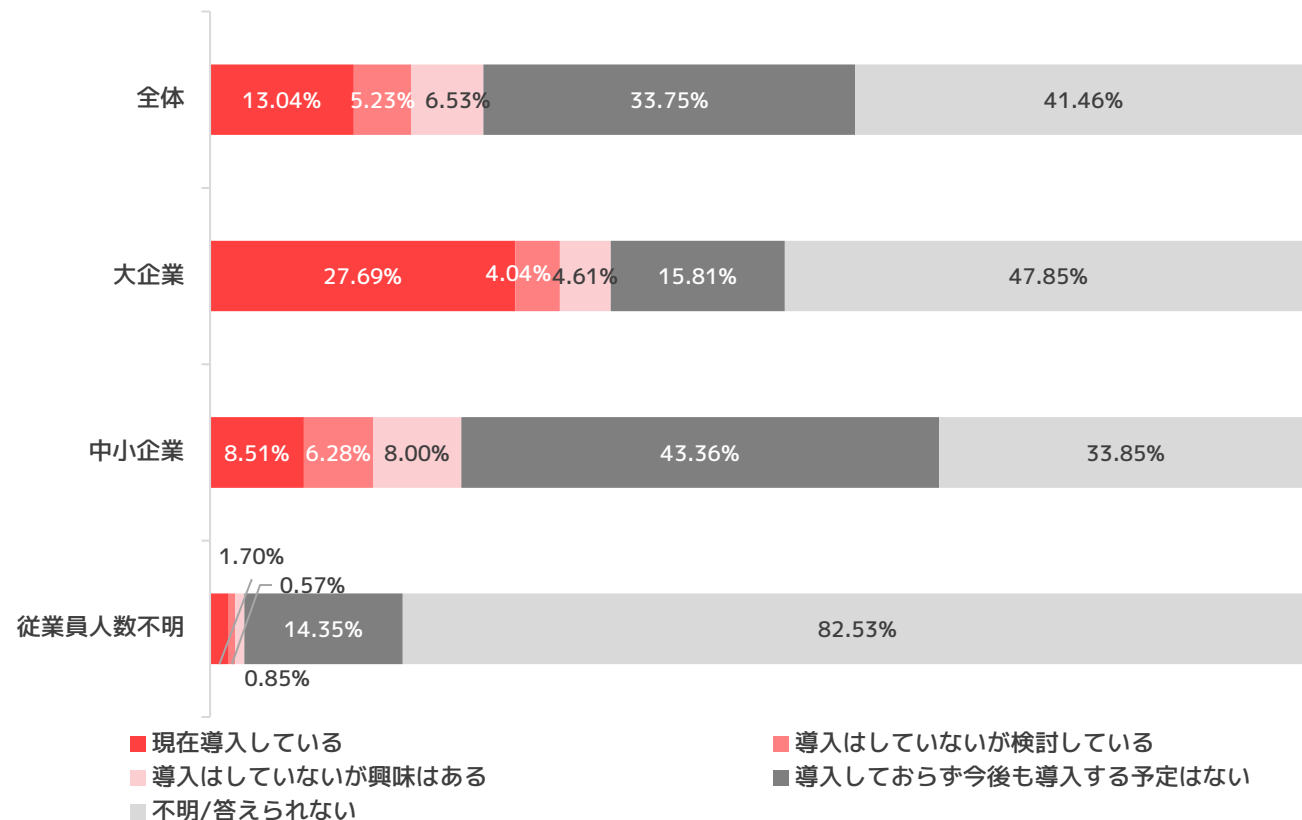


・ 全体の結果



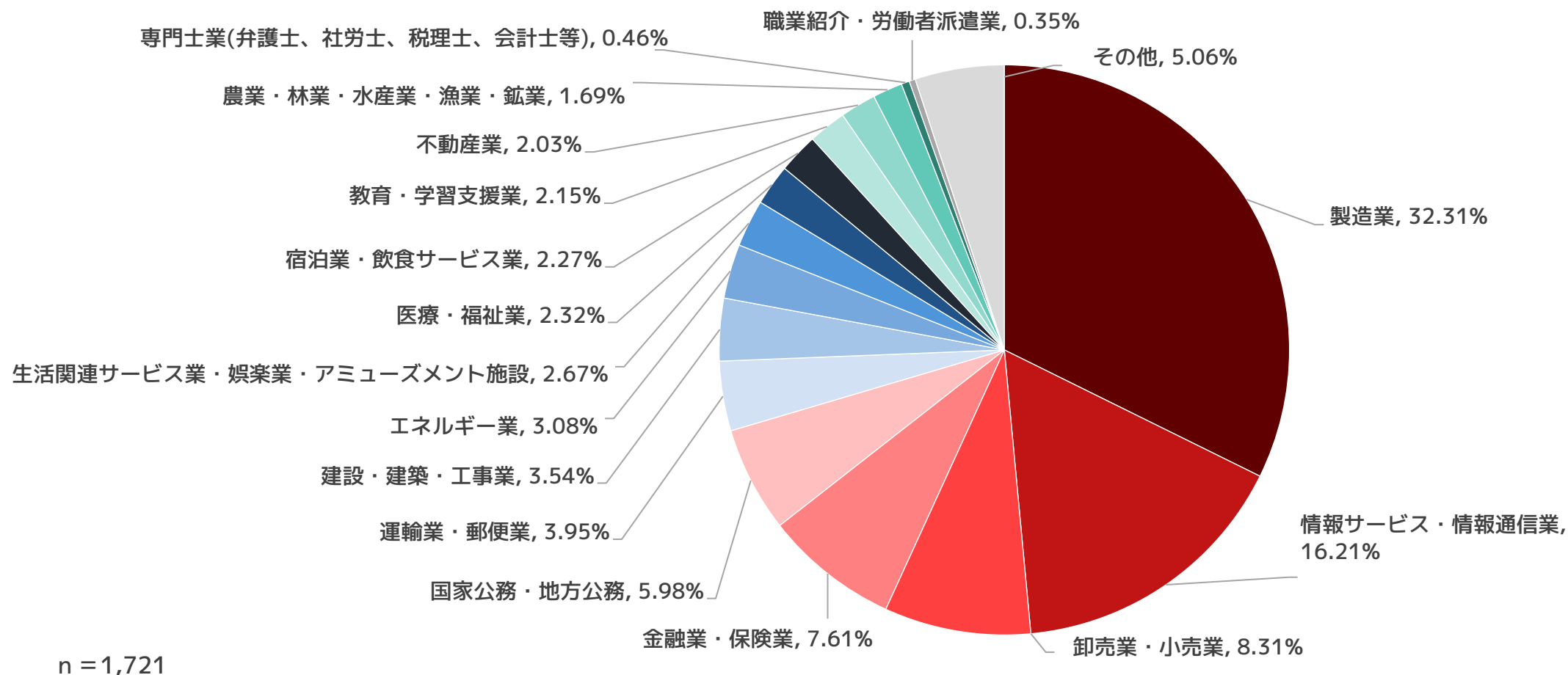
n = 13,201

・ 企業規模ごとの結果



全体のRPA導入率は13%であり、検討中の企業を含めると18%に達する。また、大企業の導入率（27.69%）は中小企業（8.51%）を大きく上回る。2023年度の調査と比較すると、大企業では導入済みの企業割合が24.78%から27.69%へ、中小企業では7.44%から8.51%へと微増しており、緩やかな成長がみられる。また、「導入予定がない」企業の割合が減少していることから、潜在的な導入意欲もわずかながら高まっている兆候がうかがえる。

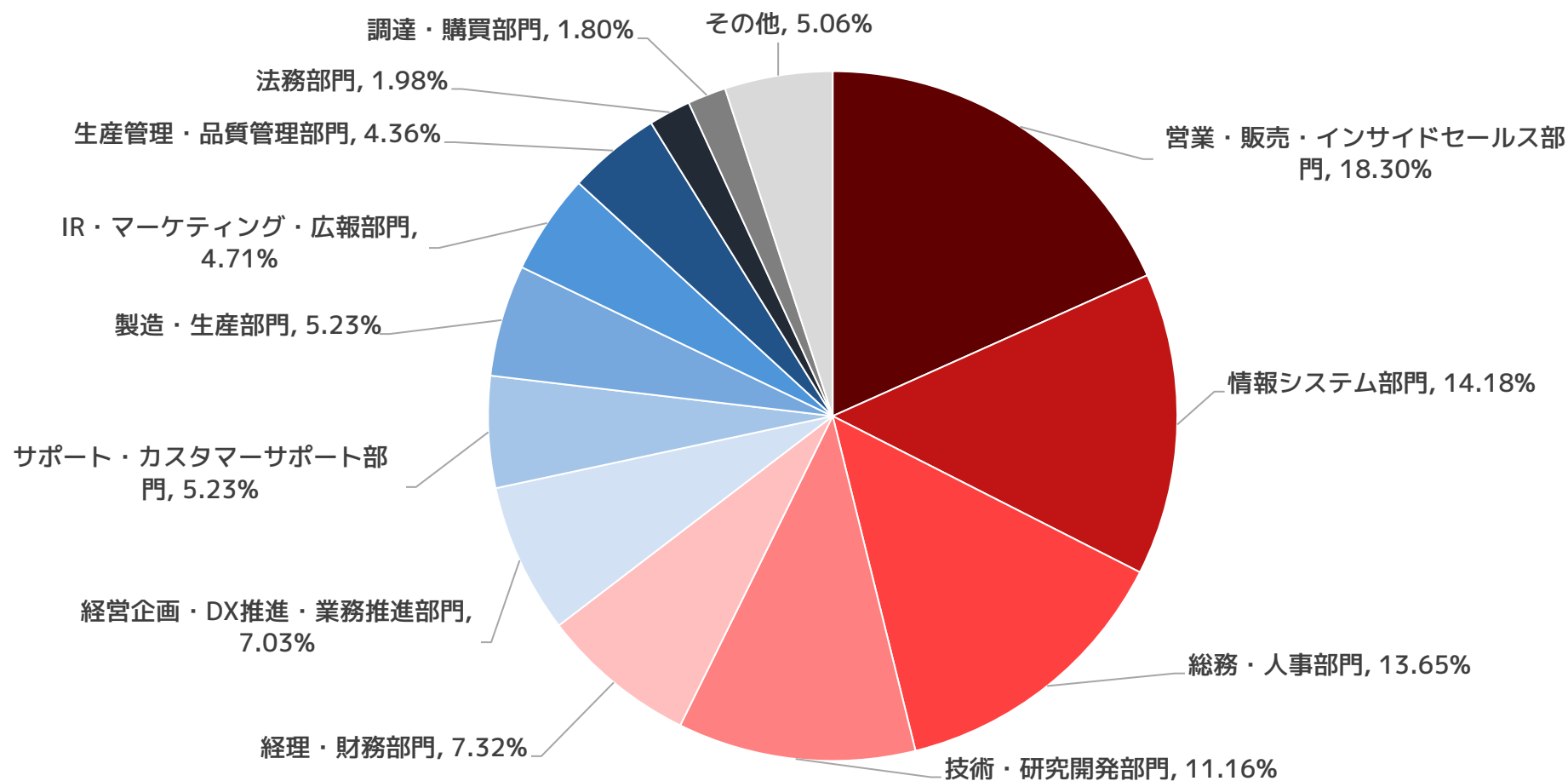
導入企業の業種



RPA導入企業の業種別内訳では、製造業が32.31%と前年（29.95%）から微増し、圧倒的1位を維持している。製造業では定型業務が多く、RPAの有効利用が進んでいることが考えられる。情報サービス・情報通信業は16.21%で前年（16.2%）とほぼ同水準を維持し、卸売業・小売業（8.31%）や金融業・保険業（7.61%）も前年（8.50%、7.54%）と大きな変化はなかった。

全体として、各業種の特性に応じたRPA活用が引き続き進展していることがうかがえる。

回答者が所属している部門



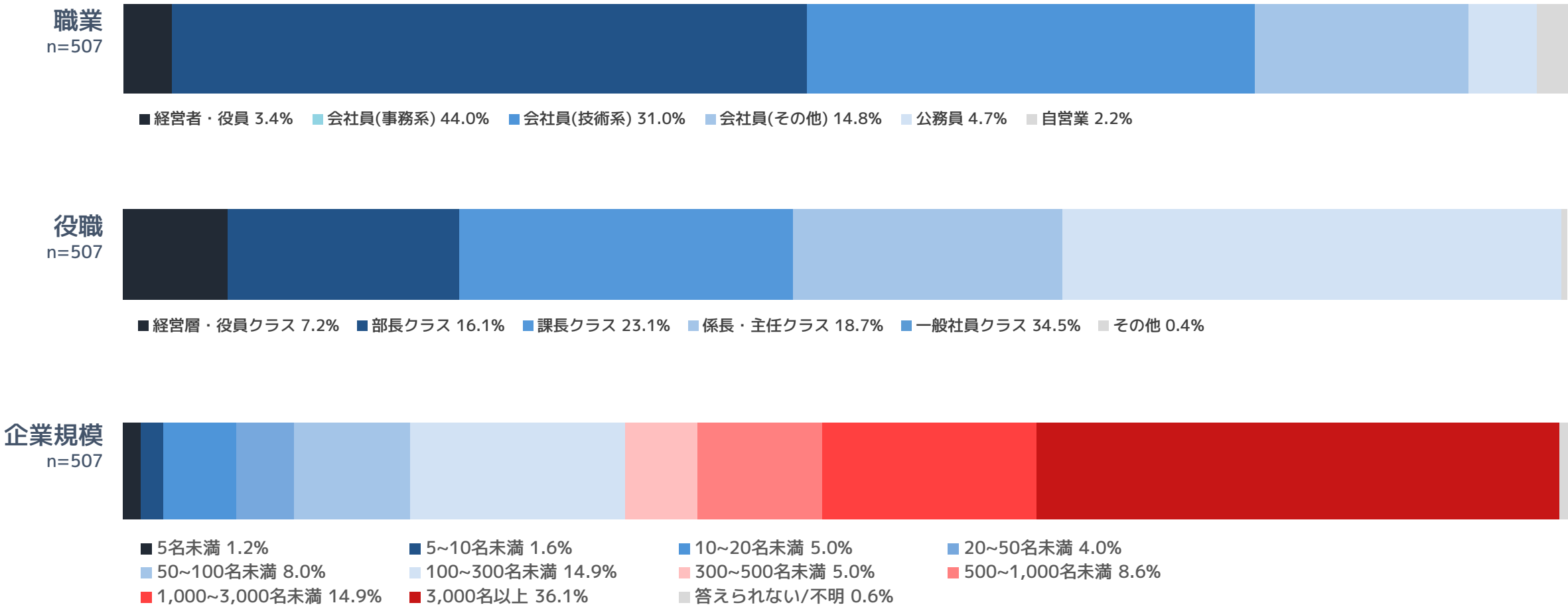
n = 1,721

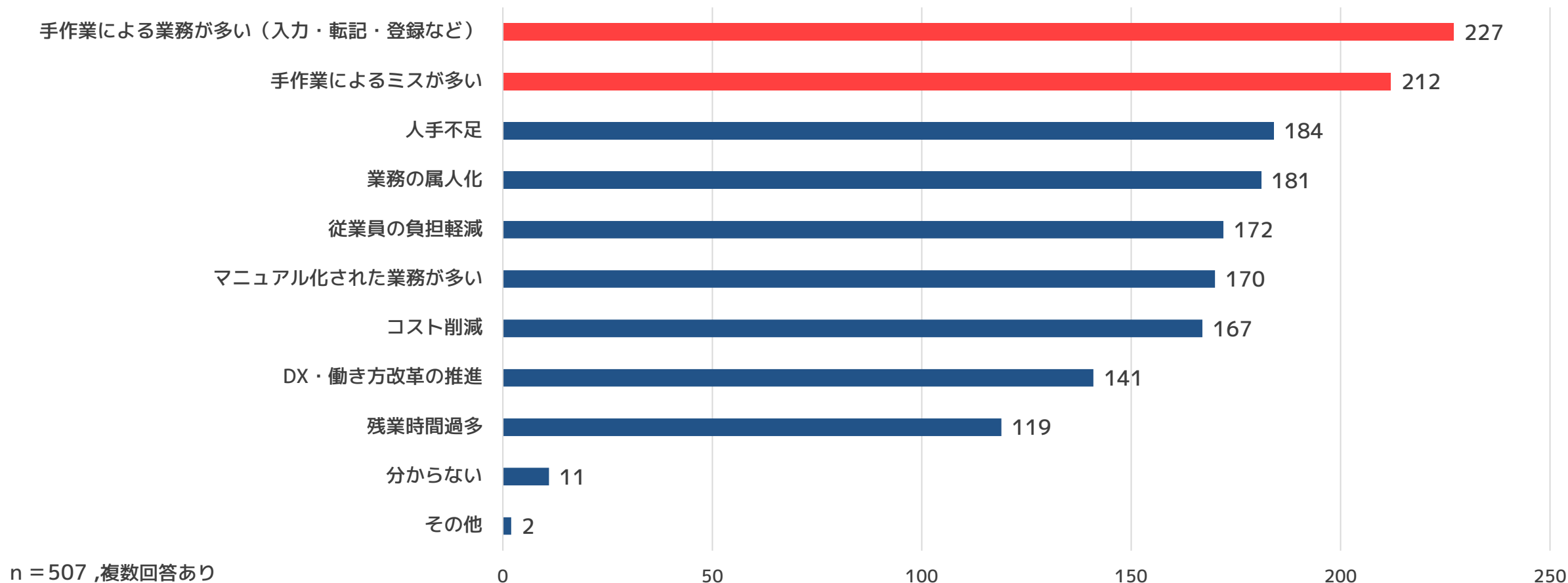
2024年の調査結果では、営業・販売・インサイドセールス部門が18.30%で前年（18.45%）とほぼ同水準を維持し、引き続き1位を占めている。2023年は総務・人事部門（14.81%）が2位、情報システム部門（12.73%）が3位だったが、2024年は情報システム部門が14.18%に増加し2位となり、総務・人事部門（13.65%）が3位と、順位が逆転した。製造・生産部門（6.52%→5.23%）や経理・財務部門（7.01%→7.32%）は微増減にとどまり、経営企画・DX推進部門やサポート部門は5%台で安定している。また、RPAは例年通り幅広い部門で利用されており、多様な業務での活用が確認できる。

本調査

【RPAを導入していると答えた一般企業勤務者507人に対するアンケート調査】

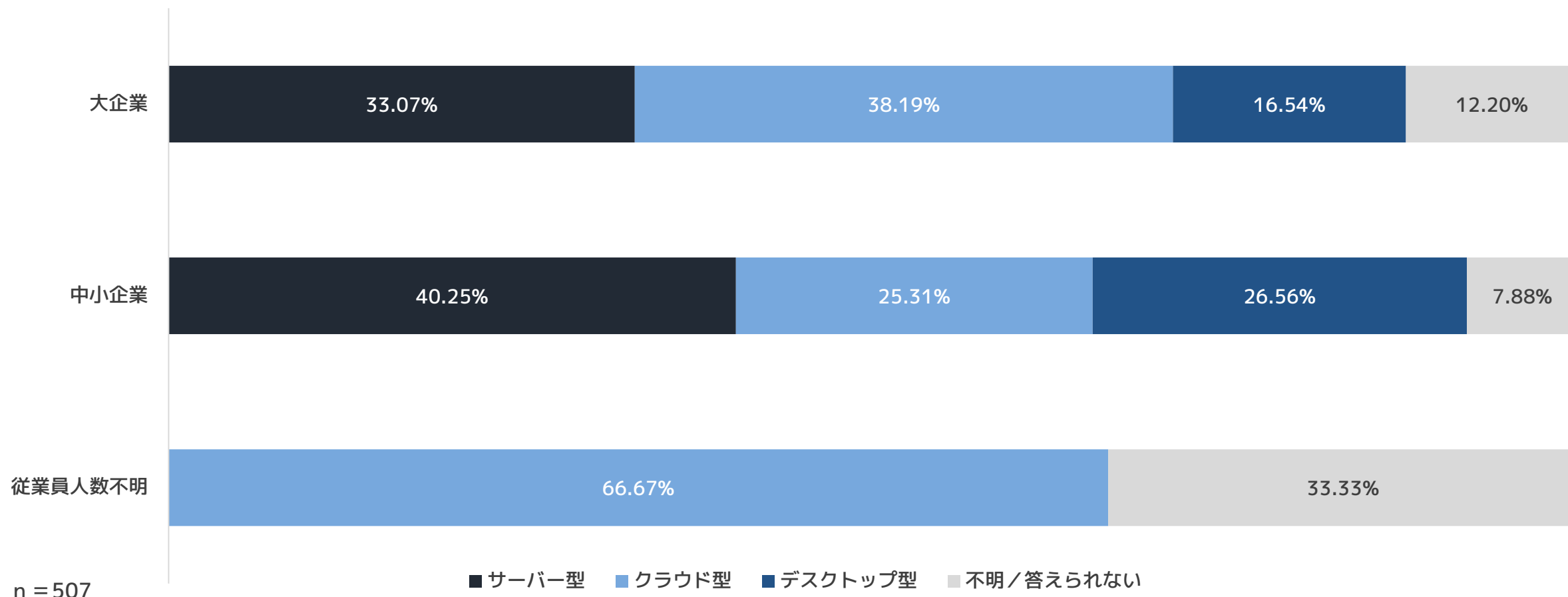
【RPAを導入していると答えた一般企業勤務者507人に対するアンケート】



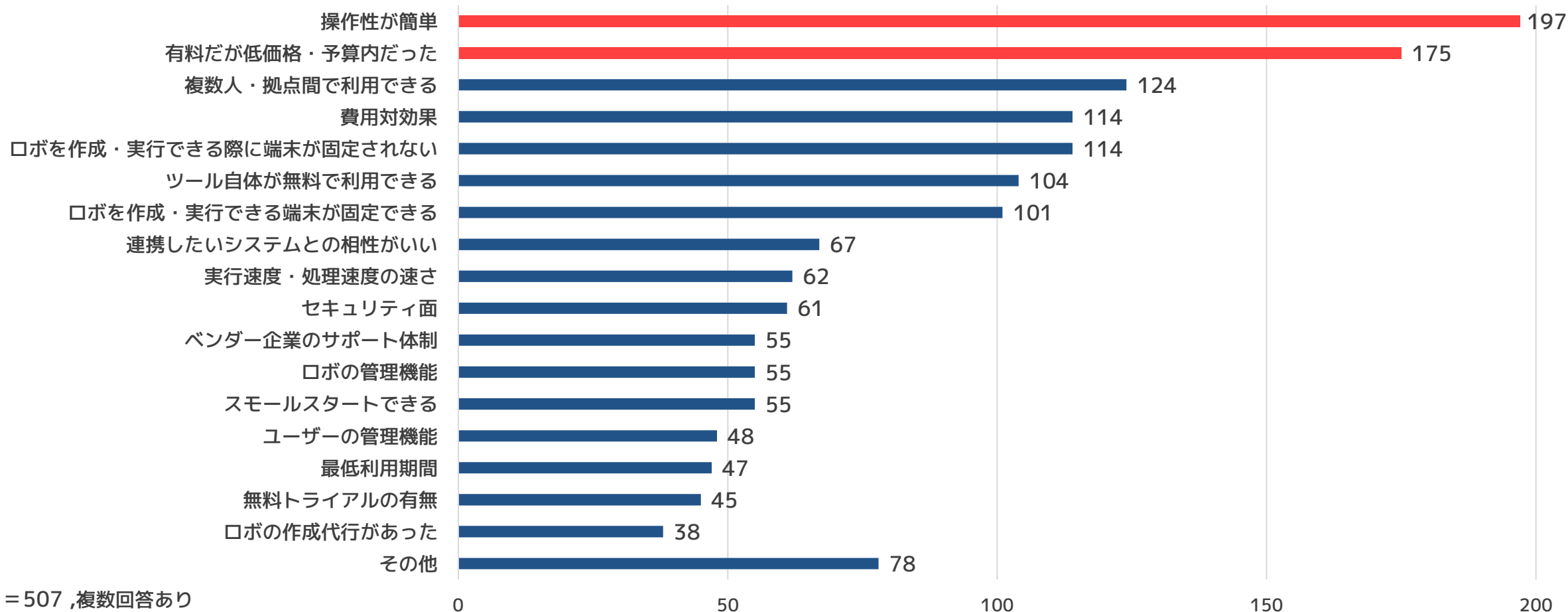


RPAツールを導入する前の課題では、「手作業による業務が多い(入力・転記・登録など)」が最も多く227票を集め、前年（228票）とほぼ同様に1位となった。「手作業によるミスが多い」が212票で続き、手作業に起因する課題が引き続きRPA導入の主な目的であることが示されている。また、「人手不足」（184票）や「業務の属人化」（181票）が上位に入り、労働環境の改善や効率化に対するニーズも高まっている。

一方で、2023年度に3位だった「DX・働き方改革の推進」（165票）が2024年度には141票で8位に下がっており、課題意識が若干変化している可能性がある。



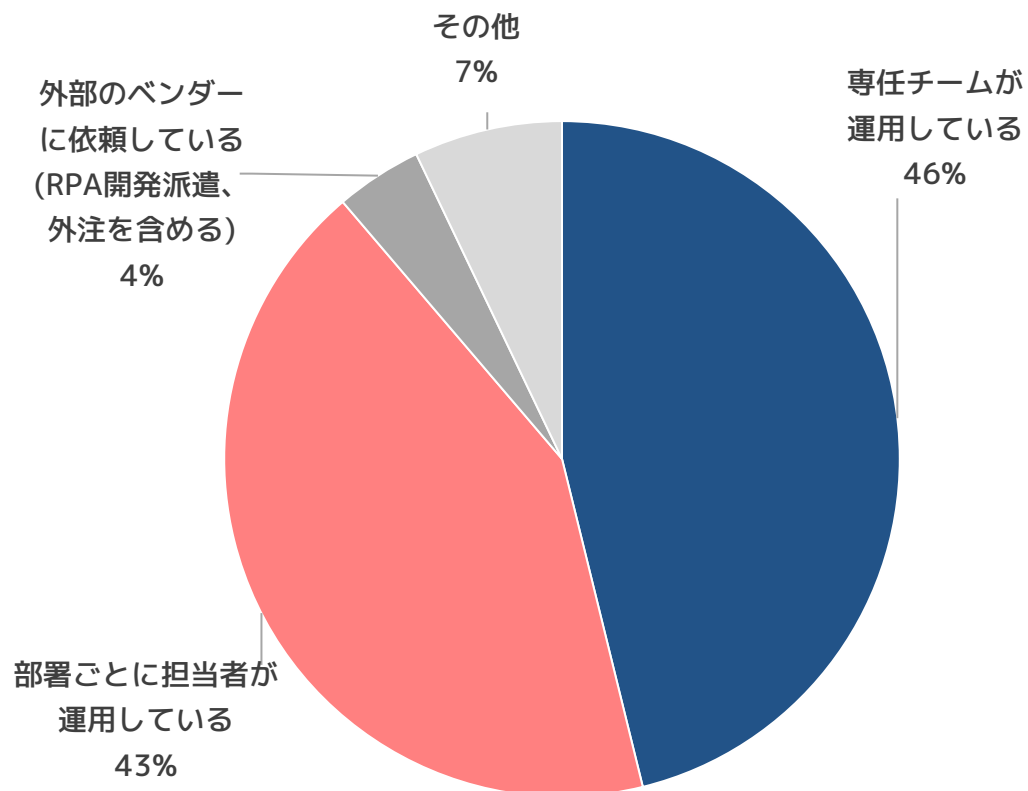
現在利用しているRPAツールの種類に関するアンケートでは、大企業では「クラウド型」のRPA導入が38.19%と最も多く、2023年の29.85%から大幅に増加しており、引き続きクラウド型の利用が進んでいる。一方、中小企業では「サーバー型」（40.25%）や「デスクトップ型」（26.56%）の利用が多く、2023年の同率34.87%からサーバー型の割合が増加している。企業規模によってRPAの利用形態に明確な違いが見られ、大企業では柔軟性やスケーラビリティを重視してクラウド型が選ばれ、中小企業ではコストや既存システムとの親和性からサーバー型やデスクトップ型が選ばれている可能性がある。



RPA導入の際に重視したことに関するアンケート調査では、「操作性が簡単」が197票で1位となり、2023年の1位「有料だが低価格・予算内だった」（130票）を上回った。「有料だが低価格・予算内だった」は175票で2位を維持し、費用面の重要性が依然高い。「複数人・拠点間で利用できる」も124票で3位を確保し、前年（122票）と同水準を維持している。

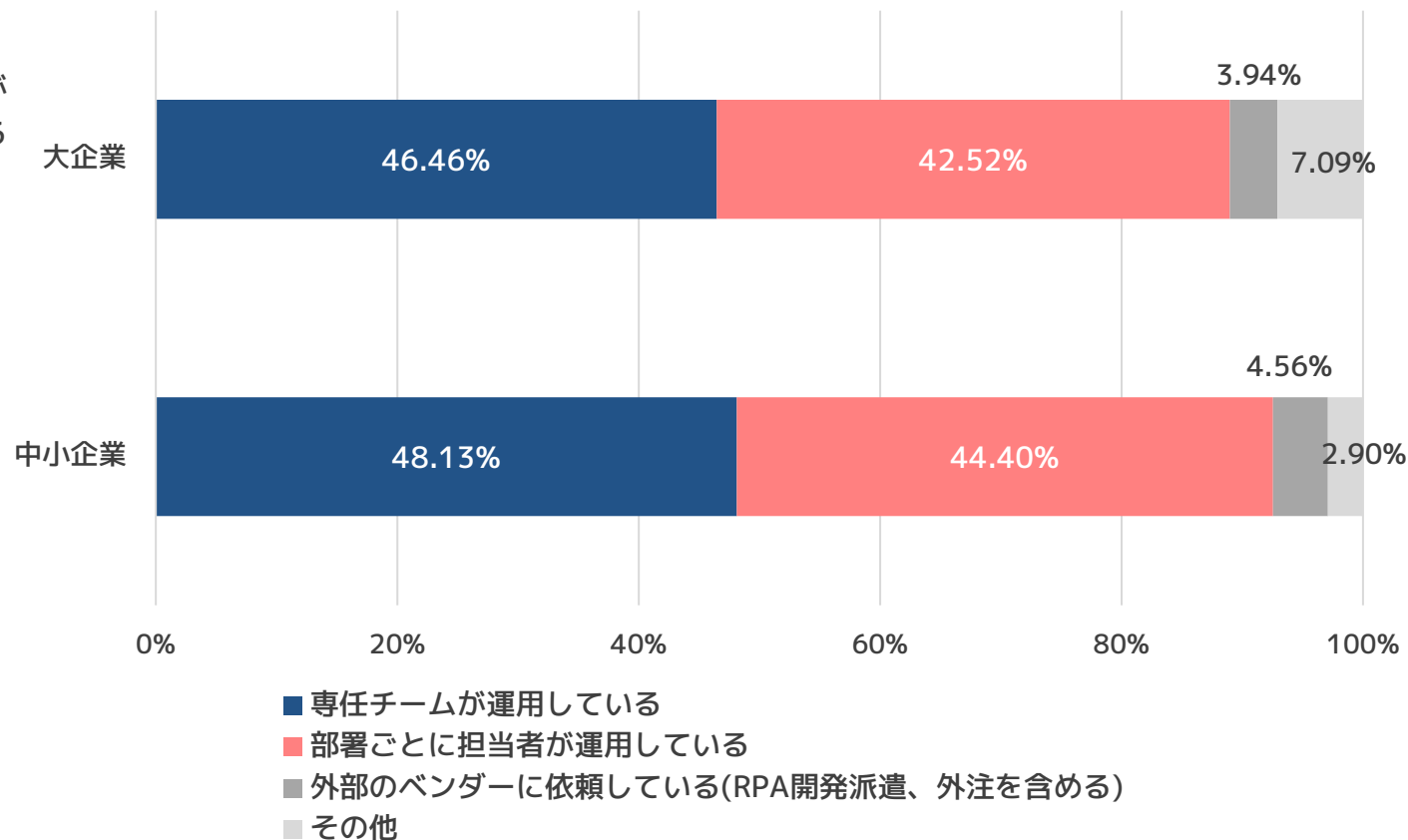
全体的に、操作性、コスト効率、多人数利用がRPAツール選定の重要なポイントであることがわかる。

・ 全体の結果

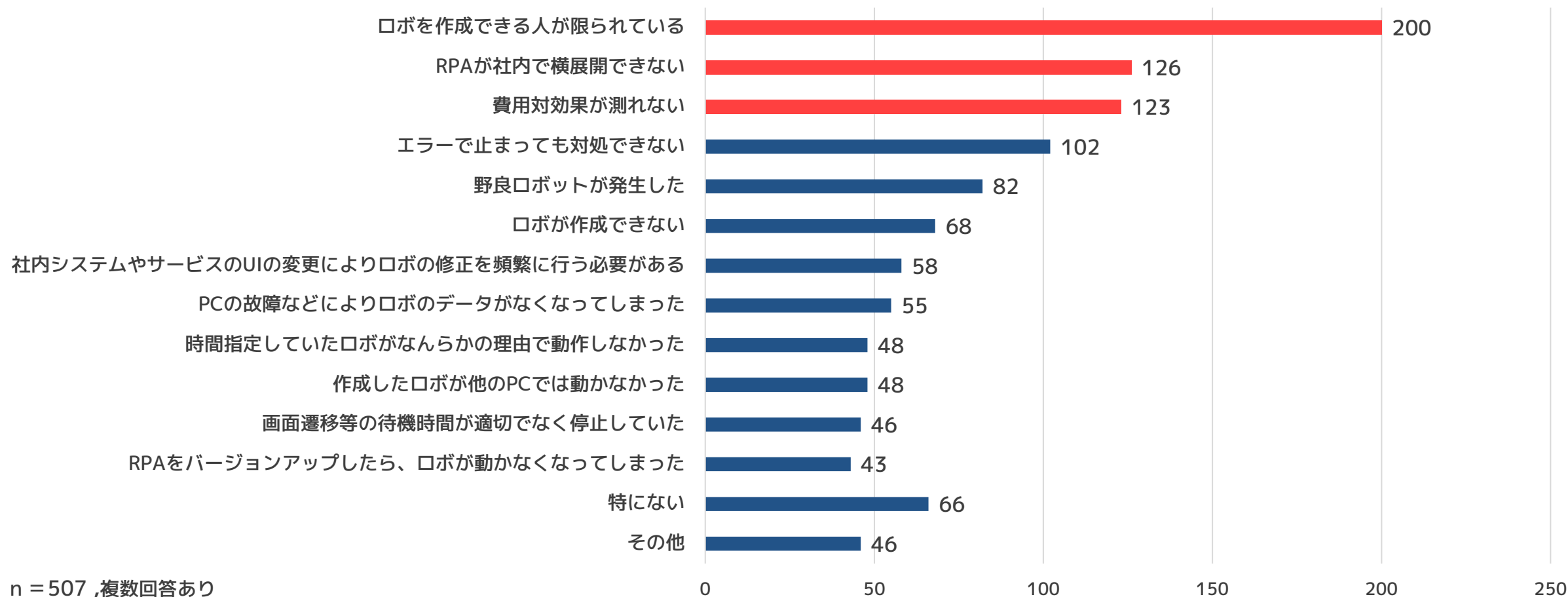


n = 507

・ 企業規模ごとの結果

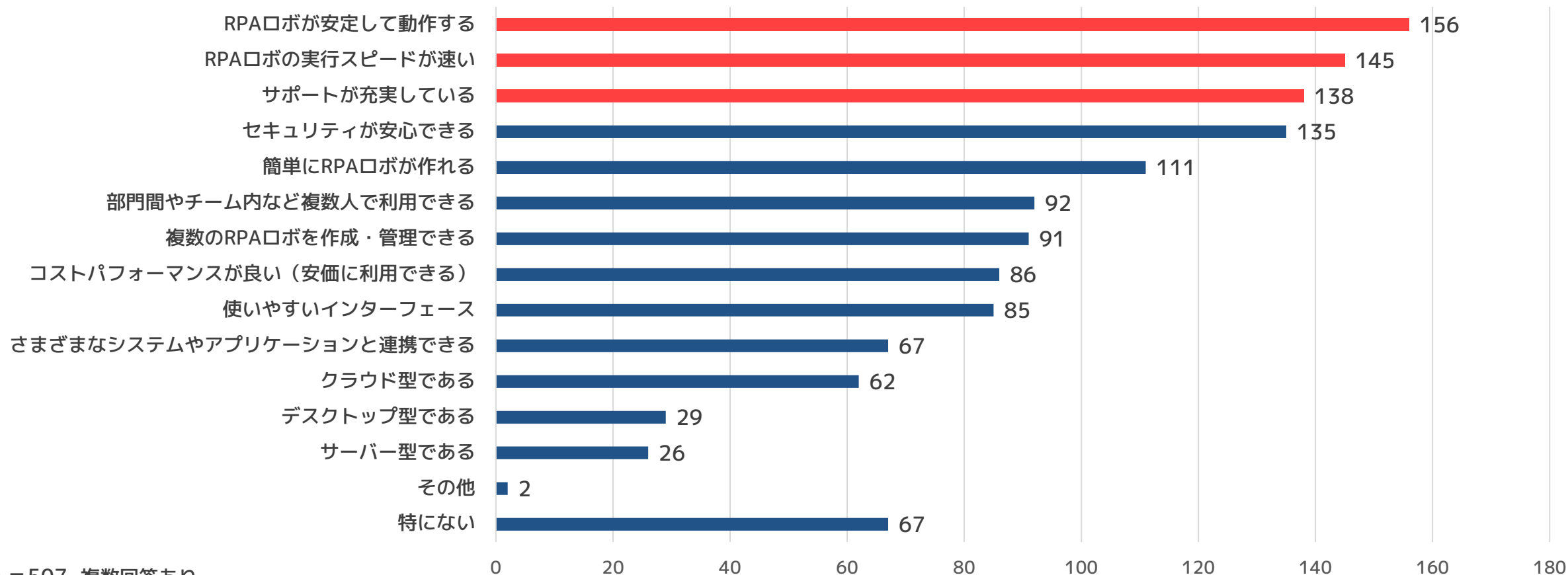


RPAツールの運用体制に関するアンケートでは、「専任チームが運用している」が全体で46%と最も多く、大企業（46.46%）と中小企業（48.13%）でほぼ同水準を占めている。「部署ごとに担当者が運用している」は全体で43%を占め、中小企業（44.40%）では大企業（42.52%）に比べてやや高い割合を示している。「外部のベンダーに依頼している」は全体で4%にとどまり、RPA運用においては内製化が依然として主流であることが示されている。また、2023年における「自社で作成している」企業割合と比べても、内製化の傾向は継続している。

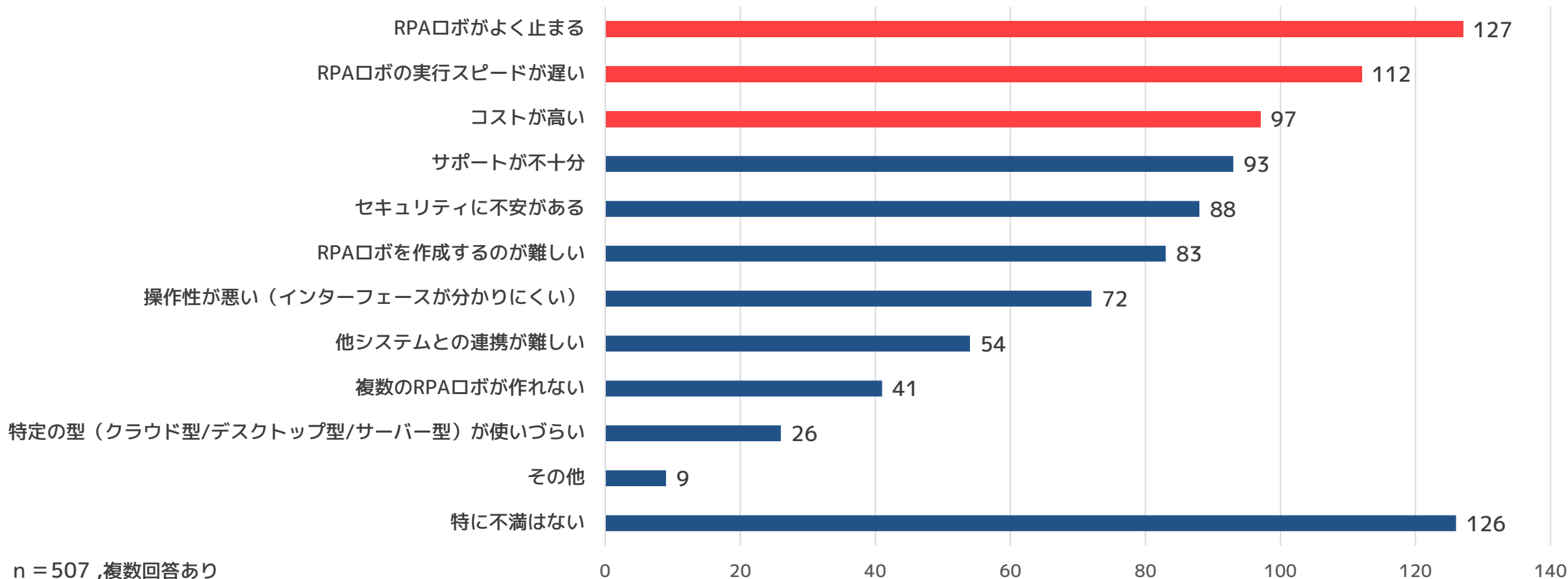


現在利用しているRPAツール導入後に出てきた課題やトラブルについてのアンケートでは、「ロボを作成できる人が限られている」が200票で、2023年に続き1位となり、運用担当者不足が主要課題であることが示されている。

「RPAが社内で横展開できない」（126票）や「費用対効果が測れない」（123票）も上位に挙げられ、運用体制や成果の可視化が引き続き課題となっている。一方、「特にない」が66票で前年（54票）から増加し、運用の成熟度に差が見られる。

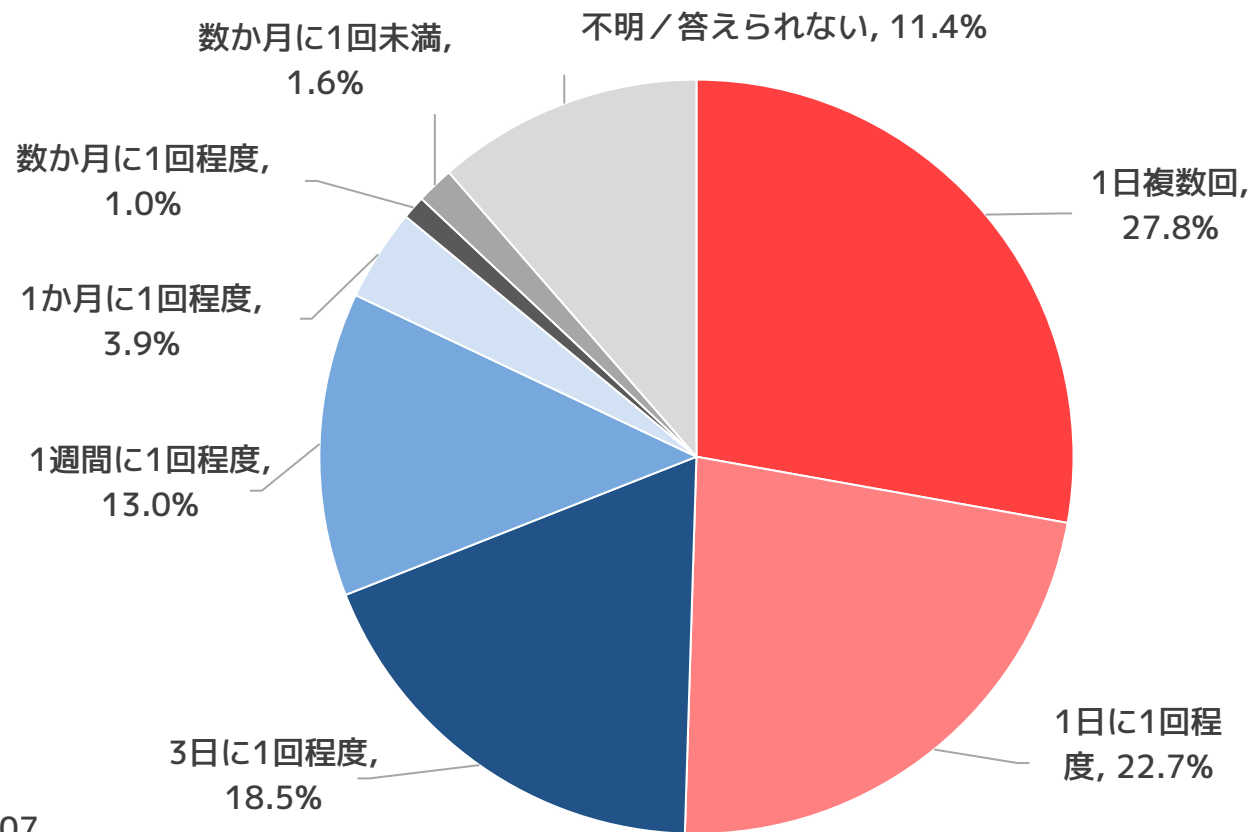


現在導入しているRPAのお気に入りポイントに関するアンケートでは、「RPAロボが安定して動作する」が156票で1位となり、安定性が最も高く評価されている。次いで「RPAロボの実行スピードが速い」（145票）と「サポートが充実している」（138票）が続き、パフォーマンスの優位性やサポート体制の充実が評価されている。「セキュリティが安心できる」（135票）も上位に入り、信頼性と安全性が重要視されていることが示された。一方、「特にない」が67票にのぼり、明確なメリットを感じていない層も一定数存在していることがわかった。



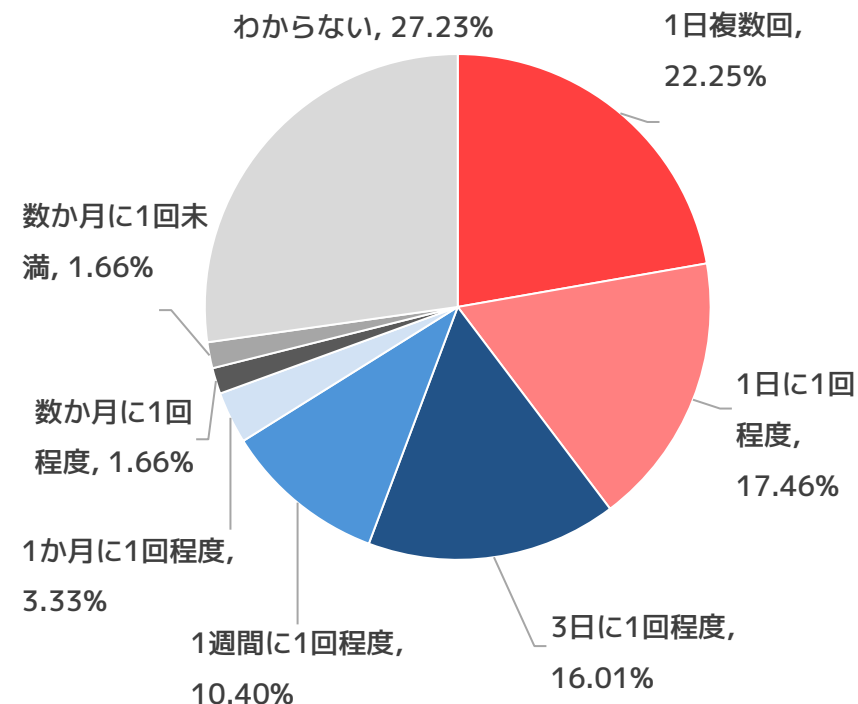
RPAツール導入後の不満点として「RPAロボがよく止まる」が127票で1位、「RPAロボの実行スピードが遅い」が112票で2位となり、安定性やパフォーマンスへの課題が2023年に引き続き指摘されている。RPAのお気に入りポイントで「RPAロボが安定して動作する」（156票）や「実行スピードが速い」（145票）が多く選ばれていることに比例しており、結果から、RPAロボの安定性やスピードが導入において重要なポイントであることがうかがえる。また、「特に不満がない」という回答も126票あり、多くの企業がRPA導入後に一定の満足を得ていることも注目すべき点である。

・ 2024年調査結果



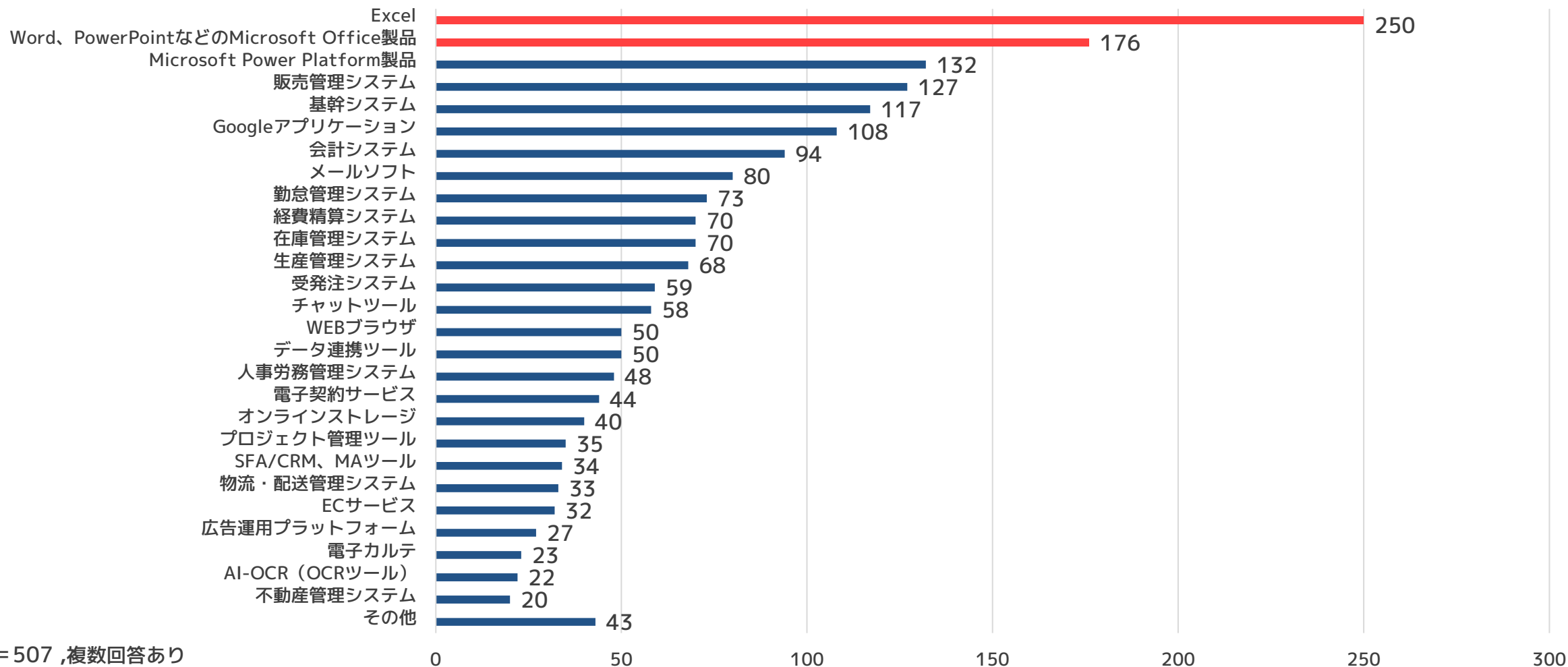
n = 507

・ 2023年調査結果

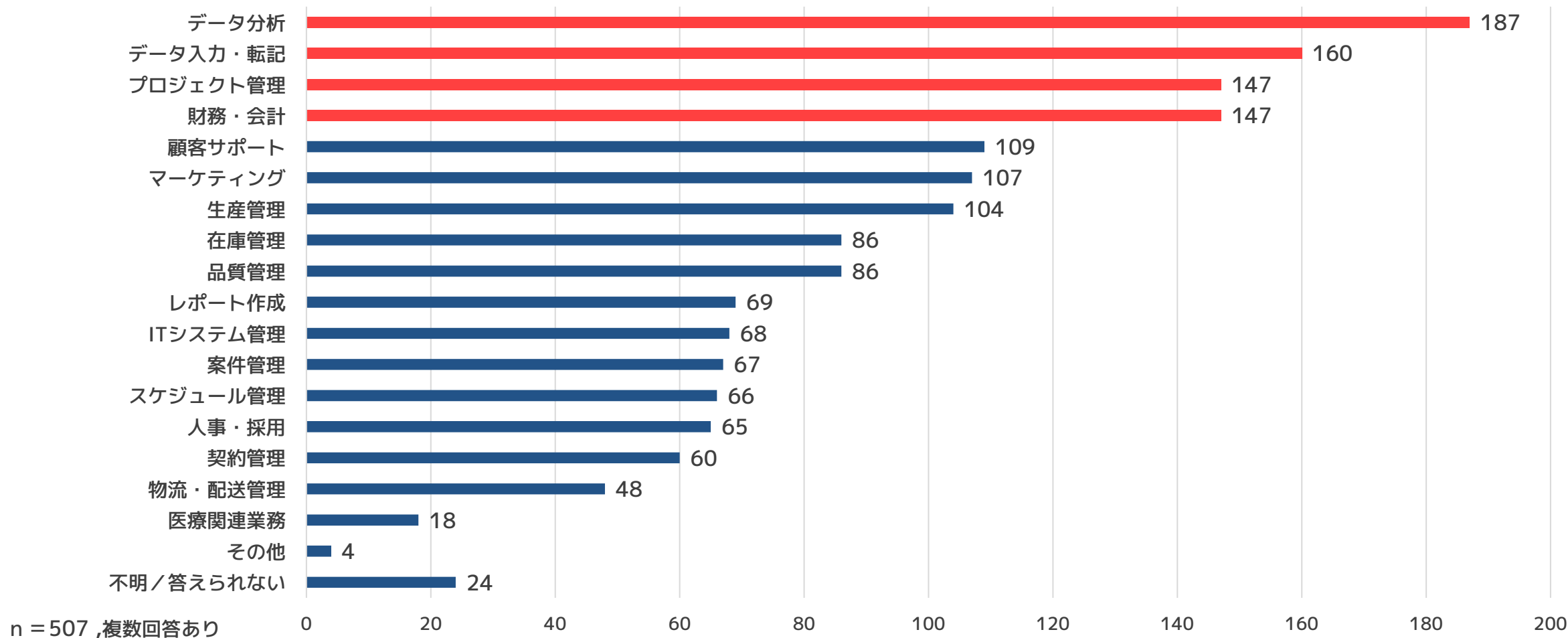


実行回数が多いRPAロボでどれだけ稼働しているかのアンケートでは、「1日複数回」稼働するRPAロボが27.8%で最も多く、次いで「1日に1回程度」が22.7%と続き、毎日稼働するRPAロボを持つ回答者が全体の50.5%を占めた。これは2023年（39.71%）と比較して大幅に増加しており、ルーティン作業の自動化がさらに進展していることがわかる。

また、「3日に1回程度」（18.5%）や「1週間に1回程度」（13.0%）も一定の割合を占め、週単位での運用も引き続き活用されている傾向が見られる。



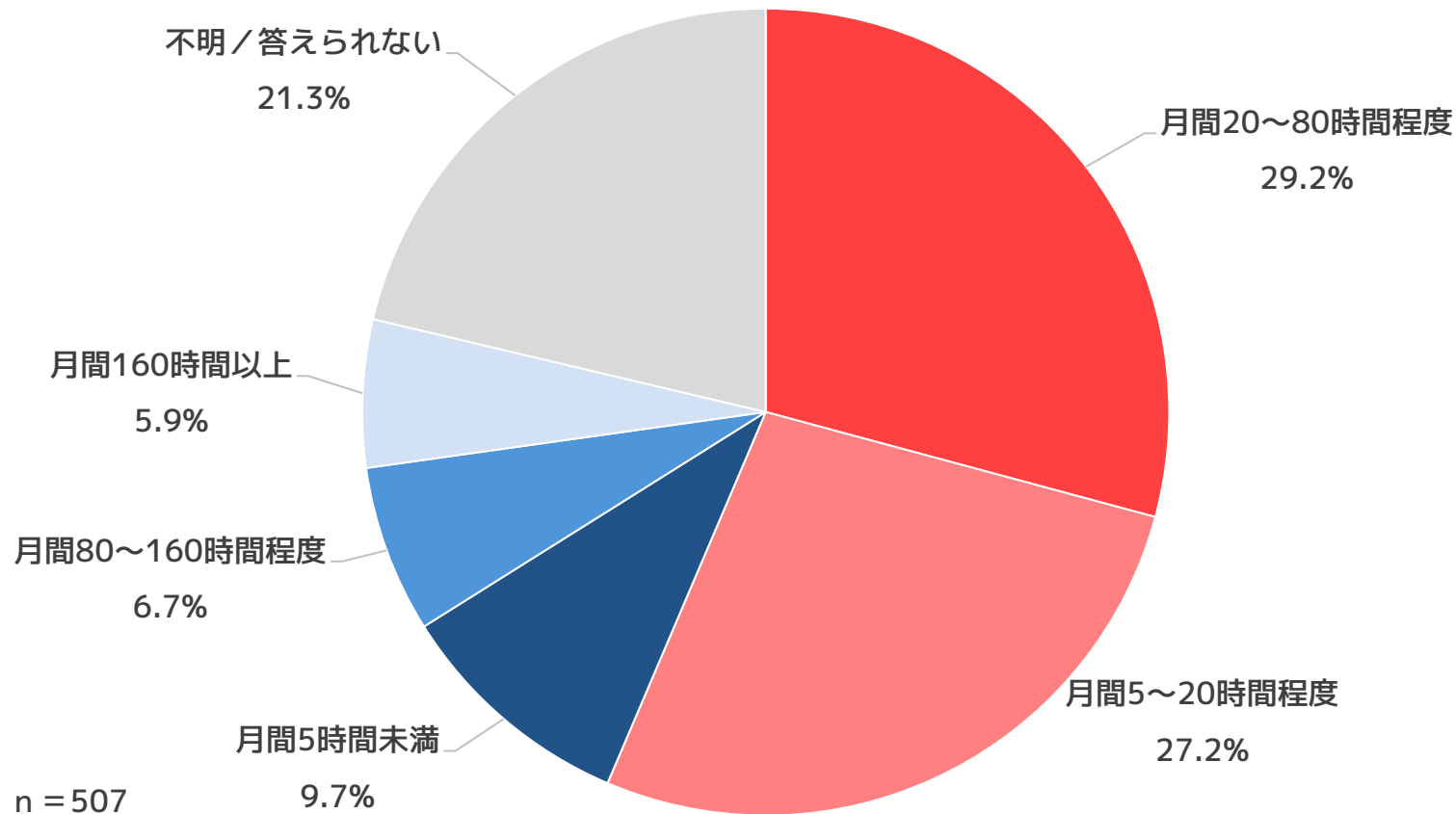
「Excel」が176票で最も多く選ばれ、RPAロボ作成における主要なツールとして昨年に引き続き圧倒的な利用率を示している。次いで「Word、PowerPointなどのMicrosoft Office製品」（132票）、「Microsoft Power Platform製品」（127票）が続き、Microsoft製品の利用が目立つ結果となった。「販売管理システム」（117票）や「基幹システム」（108票）も上位にランクインしており、業務管理やデータ処理の効率化を目的とした活用が顕著である。



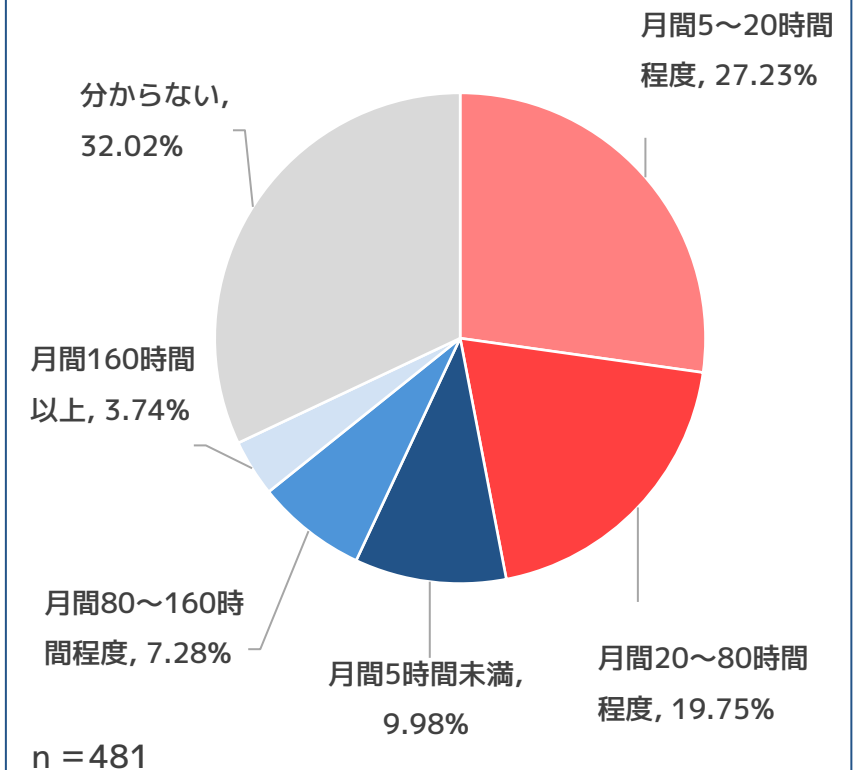
どのような業務をRPAに置き換えたのかというアンケートでは、「データ分析」が187票で2023年から引き続き1位となり、Excelを利用したデータ処理の自動化が主要な用途であることがうかがえる。「データ入力・転記」（160票）、「プロジェクト管理」（147票）、「財務・会計」（147票）も上位にランクインしており、ルーティン業務や事務作業の効率化を目的としたRPA導入が進んでいることが分かる。

Q14 RPA導入により削減できた作業時間

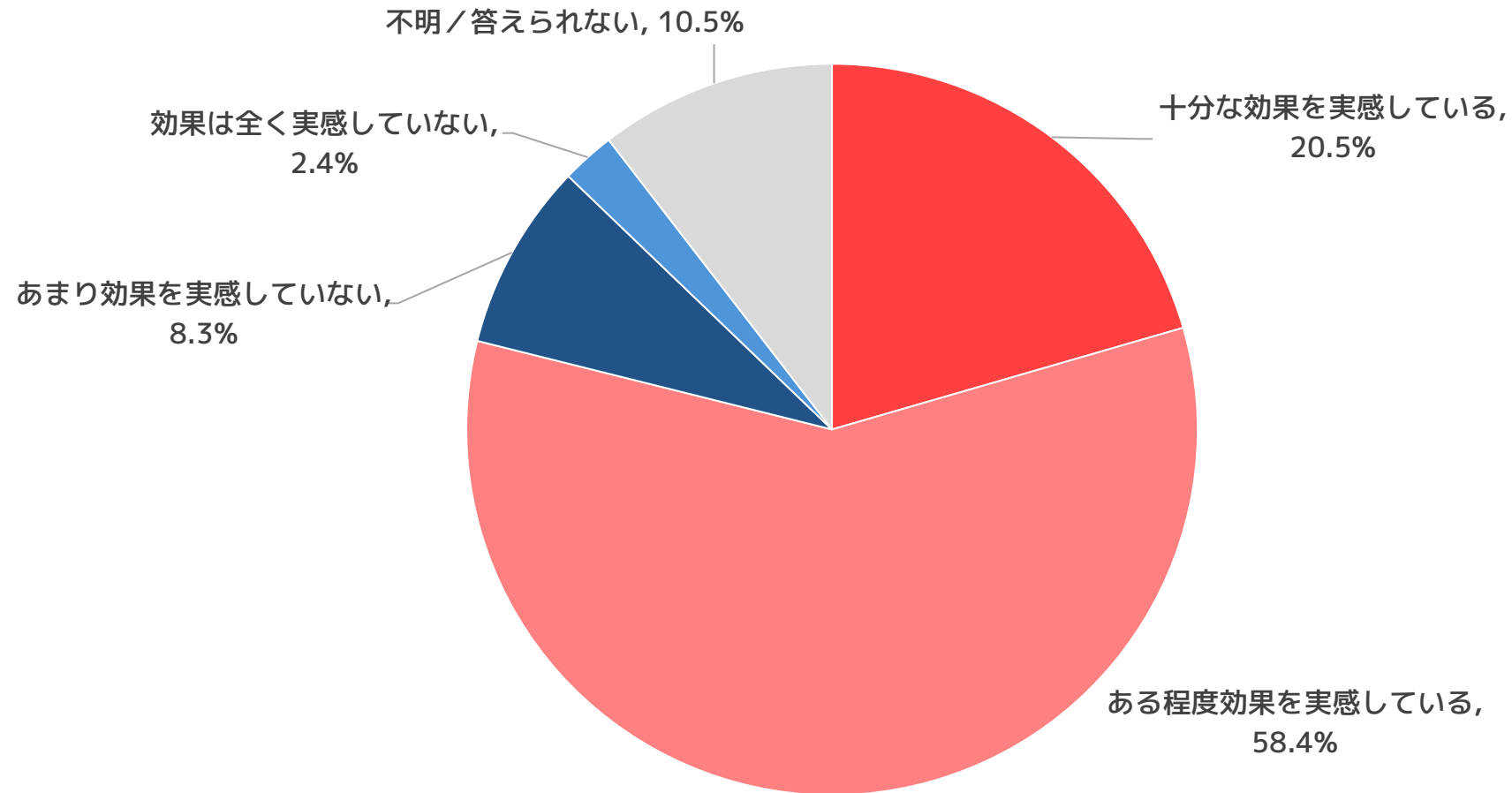
・ 2024年調査結果



・ 2023年調査結果



RPA導入により削減できた作業時間では、「月間20～80時間程度」が29.2%で最多となり、2023年の「月間5～20時間程度」（27.23%）を上回っていることから、削減できた作業時間が増加傾向にあることがうかがえる。また、「月間80～160時間程度」（6.7%）や「月間160時間以上」（5.9%）といった回答も一定割合を示し、RPAの導入効果が大きい事例も見られる。一方、「不明／答えられない」が21.3%にのぼり、2023年（32.02%）と比較して減少傾向にあるものの、依然として費用対効果を測定できていない企業が一定数存在することがわかる。



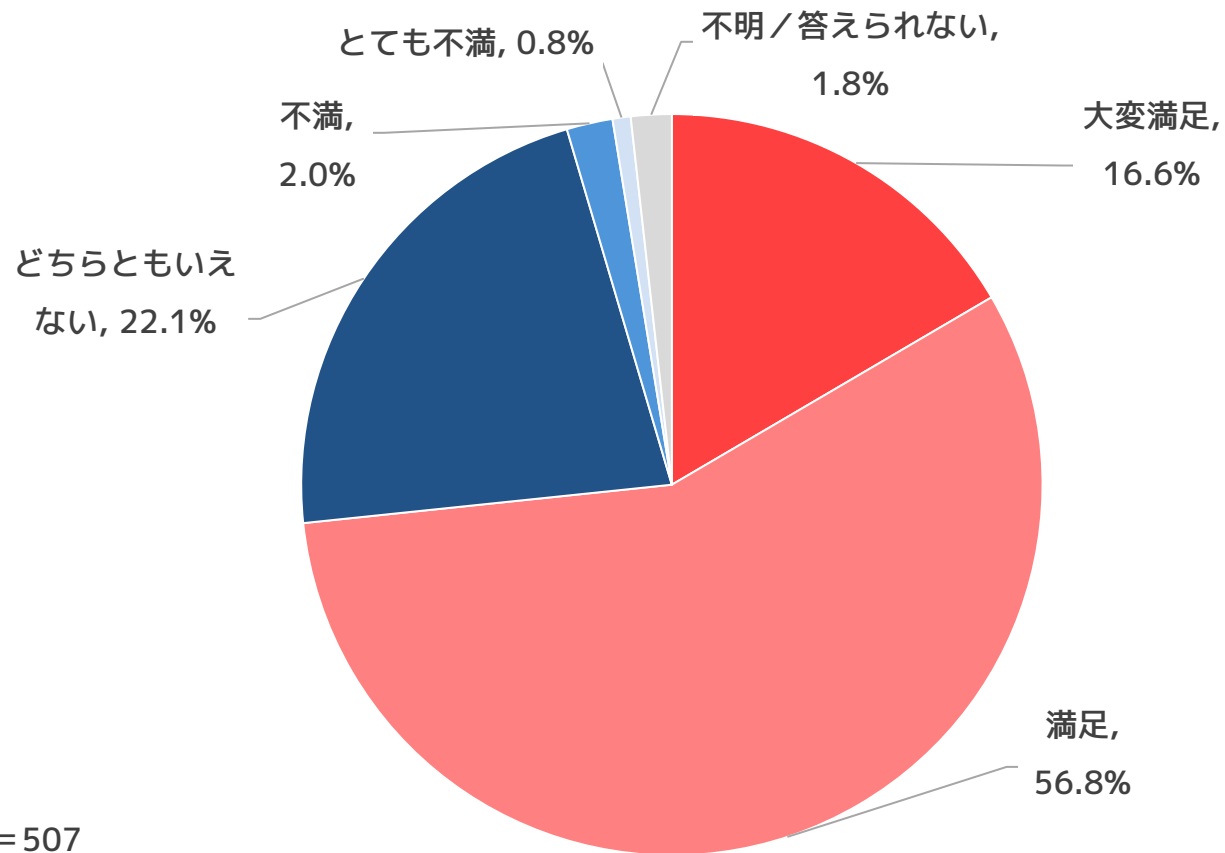
n = 507

RPA導入後の費用対効果のアンケート調査では、「ある程度効果を実感している」が58.4%で最多となり、多くの企業がRPA導入による成果を感じていることが示された。「十分な効果を実感している」と回答した企業も20.5%にのぼり、全体の約8割が費用対効果を実感していることがわかった。

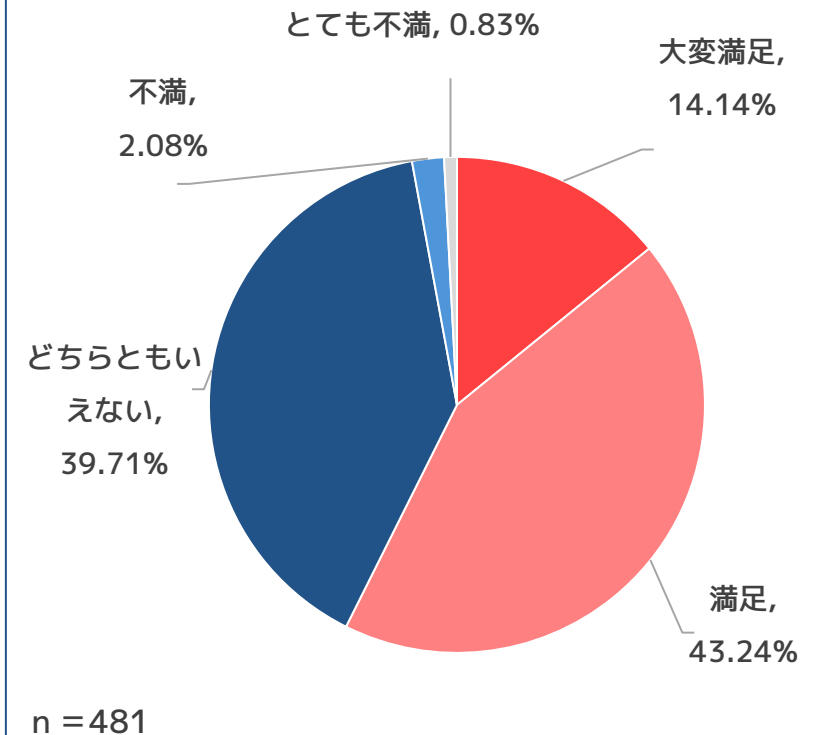
一方で、「効果は全く実感していない」（2.4%）や「あまり効果を実感していない」（8.3%）といった回答は1割程度にとどまり、RPA導入が期待にそぐわなかったケースも一部見られた。

Q16 RPA導入後の全体満足度

・ 2024年調査結果



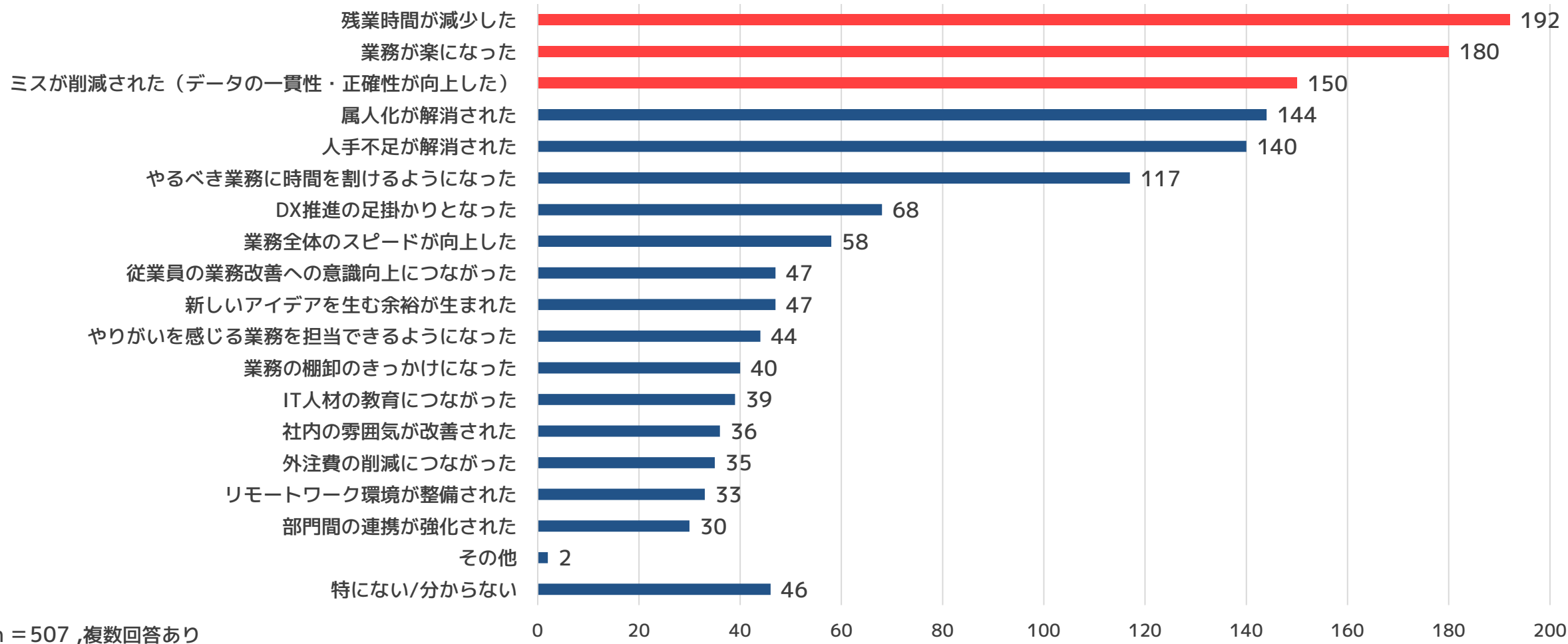
・ 2023年調査結果



RPA導入後の満足度調査では、RPA導入後の全体満足度として「満足」が56.8%、「大変満足」が16.6%で、合計73.4%の企業が導入後の成果に満足していることが分かった。

これは、2023年の全体満足度（57.38%）を大きく上回り、RPAに対する期待や効果がさらに高まっていることを示している。

一方で、「不満」（2.0%）や「とても不満」（0.8%）は引き続き3%未満にとどまり、導入企業の多くがRPAを肯定的に評価していると言える。



RPA導入により実感している成果・効果では、「残業時間が減少した」（192票）が最も多く選ばれ、「業務が楽になった」（180票）が2位、「ミスが削減された」（150票）が3位となり、生産性向上や労働負担軽減が主な効果として挙げられている。また、「属人化が解消された」（144票）や「人手不足が解消された」（140票）も高い割合を示しており、労働環境の改善においてもRPAが役立っていることがわかる。一方で、「やるべき業務に時間を割けるようになった」（117票）など、コア業務へのシフトも支援しており、RPAは単なる効率化ツールではなく、従業員の満足度向上や働き方改革を支える重要な役割を果たしていることがうかがえる。

会社概要（制作企業）



商 号	スターティアレイズ株式会社 スターティアホールディングスグループ 東京証券取引所 プライム市場（証券コード：3393）
本 社 所 在 地	東京都新宿区西新宿2-3-1 新宿モノリス19階
設 立	2017年11月10日（営業開始日：2018年4月2日）
代 表 者	代表取締役社長 鈴木 健太
資 本 金	9,000万円
代表電話番号	03-6316-1488
事 業 内 容	バックオフィスDX支援事業

ISMS 認 証

スターティアグループは
ISMS（情報セキュリティマネジメントシステム）の
国際規格「ISO/IEC27001」並びに国内規格
「JIS Q 27001」の要求事項に適合していることを証されてい
ます。



IS 575952 / ISO(JIS Q)27001

PMS 認 証

スターティアグループは
PMS（個人情報保護マネジメントシステム）の
国内規格「JIS Q 15001」の要求事項に適合していることを証さ
れています。



JIS Q 15001

個人情報保護
マネジメントシステム

PIMS600303

グループ概要

	商 号	スターティアホールディングス株式会社
	本 社 所 在 地	東京都新宿区西新宿2-3-1 新宿モノリス19階
	設 立	1996年2月21日
	代 表 者	本郷 秀之
	資 本 金	824,315千円
	上 場 取 引 所	東京証券取引所 プライム市場（証券コード：3393）
      		

Contact

【2024年度版】RPAツール導入に関するアンケート調査結果レポート

本資料の著作権はスターティアレイズ株式会社に帰属します。

本資料についてのお問い合わせ、ご相談は下記までご連絡ください。

お問い合わせ先：スターティアレイズ株式会社

〒163-0919東京都新宿区西新宿2丁目3-1 新宿モノリス19F

コーポレートサイト：<https://www.startiaraise.co.jp>

RPAツール「RoboTANGO」サイト：<https://robotango.biz/>

- 引用・転載について

本資料内のデータの引用・転載時には、必ず当社クレジットおよび資料のリンク先を明記いただけますようお願い申し上げます。

<例> 出典元：スターティアレイズ株式会社「【2024年度版】RPAツール導入に関するアンケート調査結果レポート」

- 本資料に掲載された内容の一部または全部を改変して引用・転載することは禁止いたします。商品・サービスの広告における利用もご遠慮ください。
- 引用・転載されたことにより利用者または第三者に損害その他トラブルが発生した場合、当社は一切その責任を負いません。