

【2023年度版】 RPAツールの導入・活用に関する アンケート調査結果レポート

2023 RPA Market Survey



INDEX

- 調査要領
- RPAツール導入に関するアンケート集計

- | | | | |
|-----------|----------------------|------------|-----------------------|
| Q1 | 国内企業のRPA導入状況 | Q9 | 導入しているRPAのお気に入りポイント |
| └ | 企業規模別に見る国内企業のRPA導入状況 | Q10 | 導入しているRPAの不満なポイント |
| Q2 | 所属している企業の業種 | Q11 | 実行回数が多いロボでどれだけ動かしているか |
| Q3 | 所属している部門 | Q12 | ロボ作成の際によく利用するアプリケーション |
| Q4 | RPAツールを導入する前の課題 | Q13 | どのような業務をRPAに置き換えたか |
| Q5 | 現在利用しているRPAツールの種類 | Q14 | RPAで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の満足度 |
| Q7 | ロボの作成について | Q16 | RPA導入により実感している成果・効果 |
| Q8 | RPA導入後の課題やトラブル | | |

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：19歳～
地域：全国

対象者数 (1)全体調査：13,206名
(2)本調査：RPA導入企業ユーザー 481名

実施期間 2023年12月1日～2023年12月15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

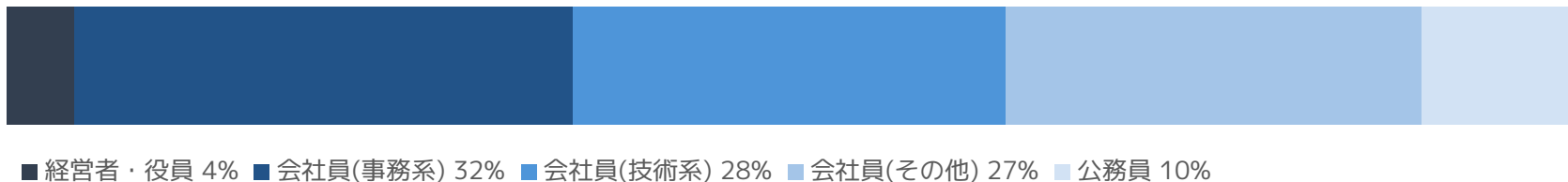
全体調査

【一般企業勤務者13,206人に対するアンケート】

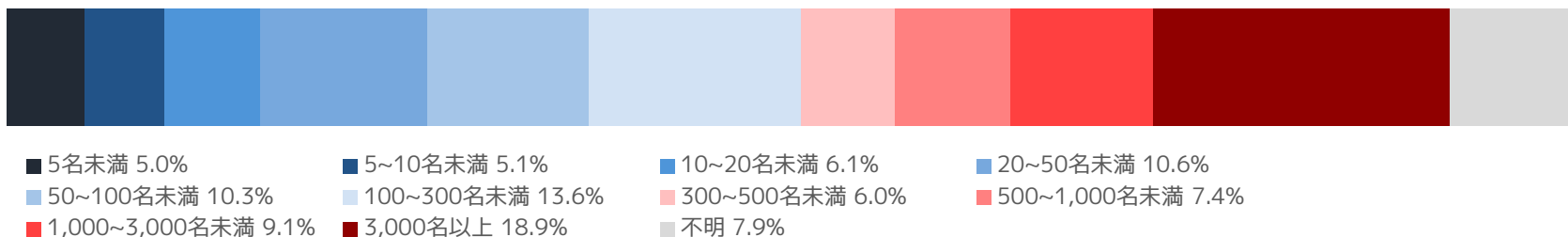
全体調査：基本属性

【一般企業勤務者13,206人に対するアンケート】

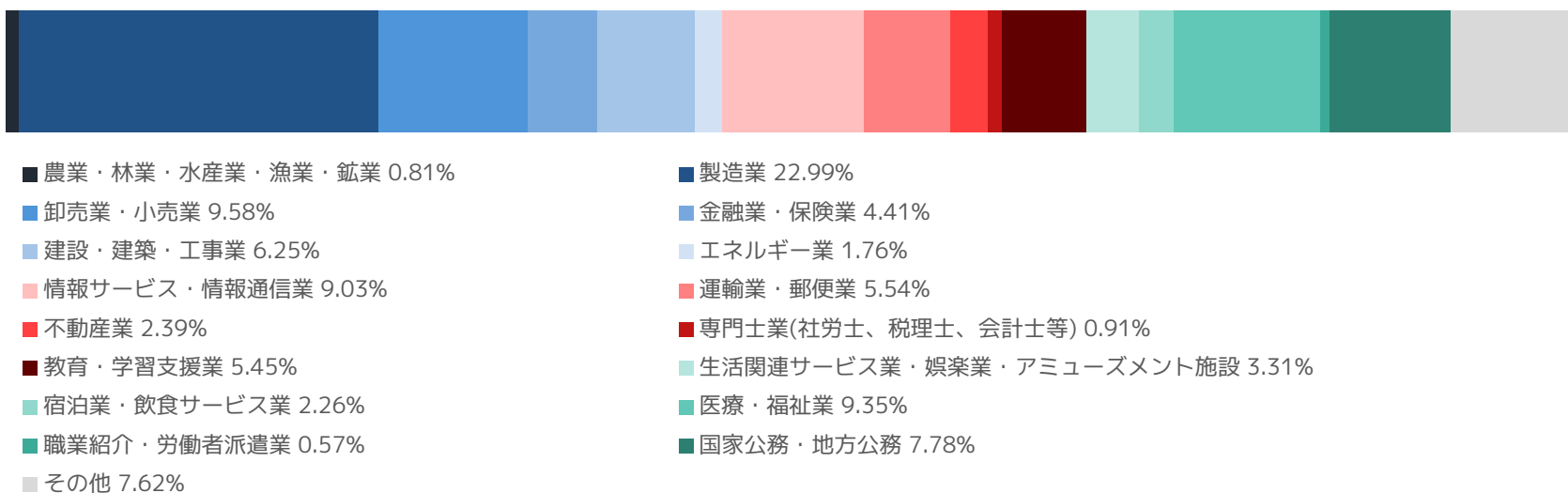
職業
n=13,206



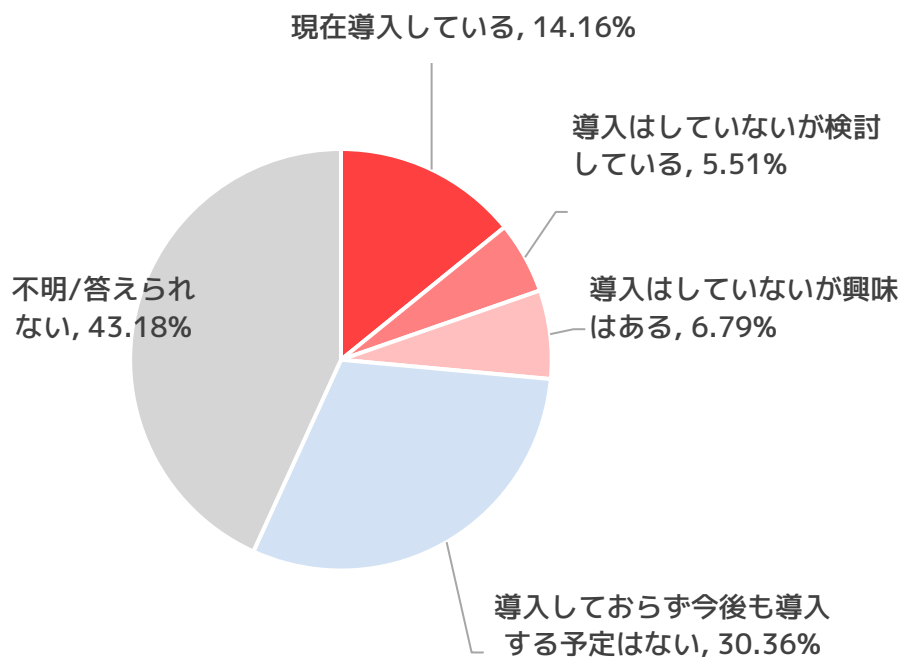
企業規模
n=13,206



業種
n=13,206



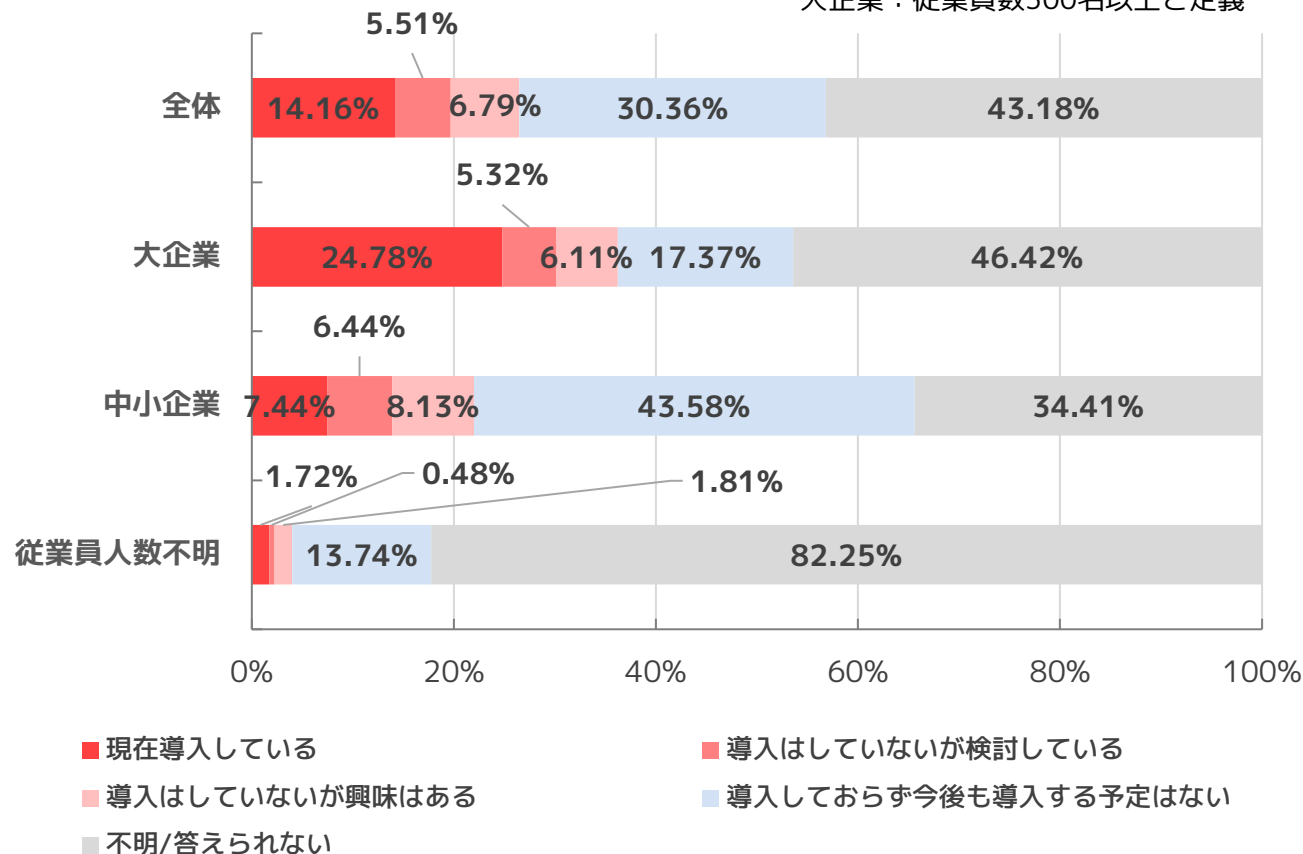
・ 全体の結果



n = 13,206

・ 企業規模ごとの結果

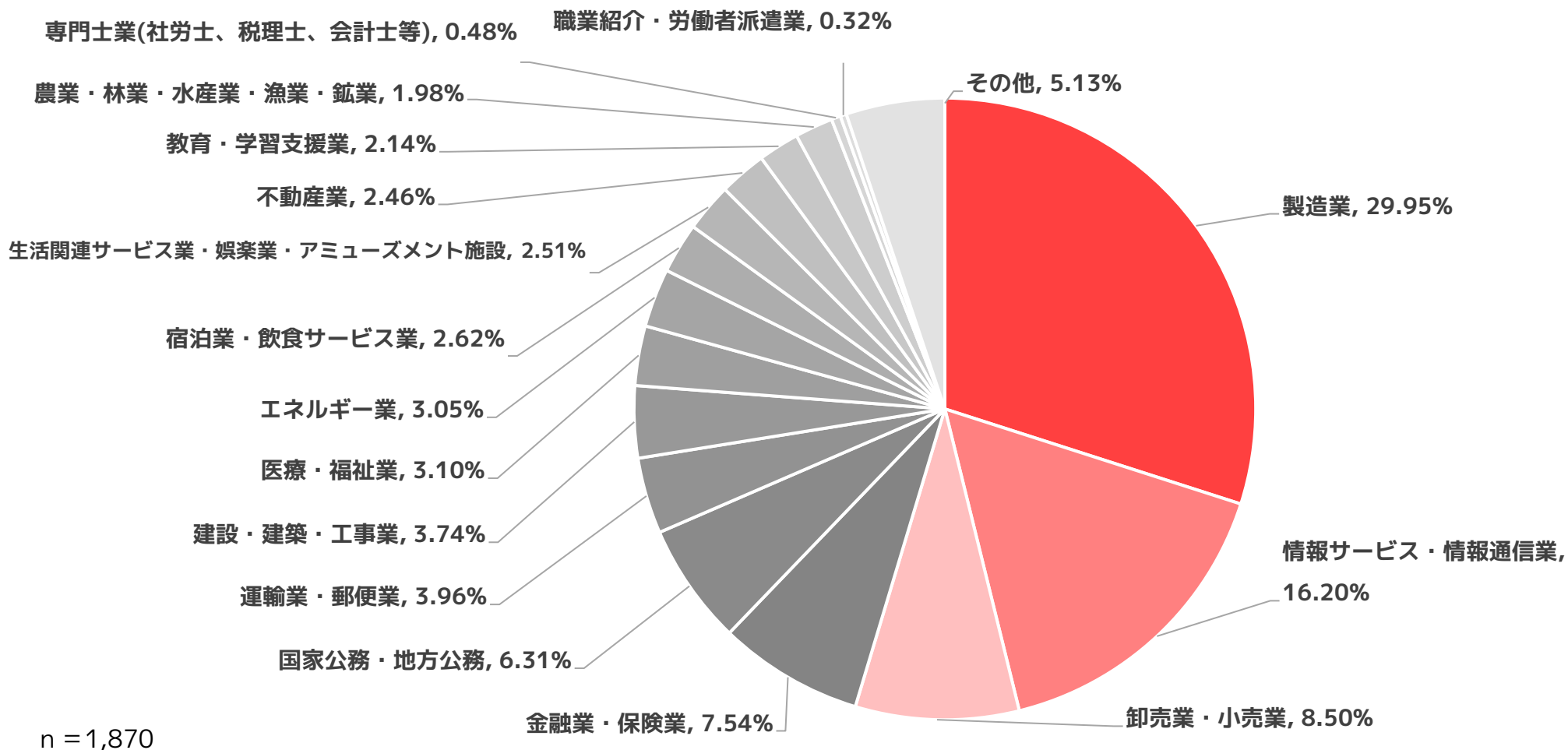
※中小企業：従業員数300名未満、
大企業：従業員数300名以上と定義



RPAをすでに導入している企業は14.16%、検討している企業を合わせると19.67%に及ぶ。約2割の国内企業がRPA導入・活用を前向きに行っていることが分かった。企業規模ごとに見るとRPAを導入している企業は、大企業24.78%、中小企業7.44%となり大企業の方が多く活用されていることが分かった。

Q2

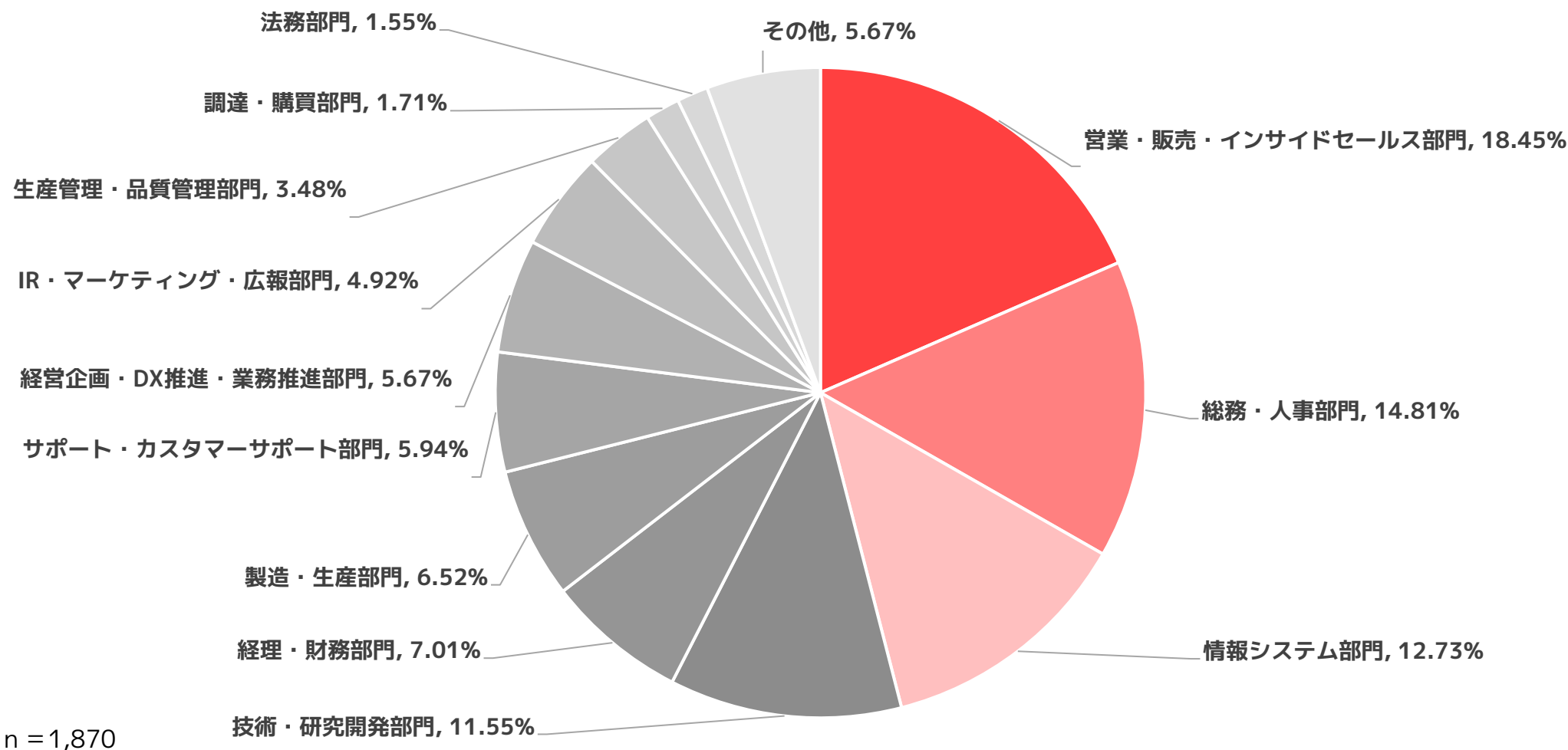
「RPAを現在導入している」と回答した人が対象 所属している企業の業種



製造業が29.95%で圧倒的1位となっており、定型業務の多い部門が多数存在する製造業にて有効利用されていることが伺える。次に情報サービス・情報通信業が16.2%、卸売業・小売業が8.50%となった。また、2022年と比較すると、情報サービス・情報通信業でのRPA導入率が3.8%増加、卸売・小売業でも1%近く増加していた。

Q3

「RPAを現在導入している」と回答した人が対象 所属している部門



営業・販売・インサイドセールス部門が18.45%で1位。次いで総務・人事部門が14.81%、情報システム部門が12.73%となった。

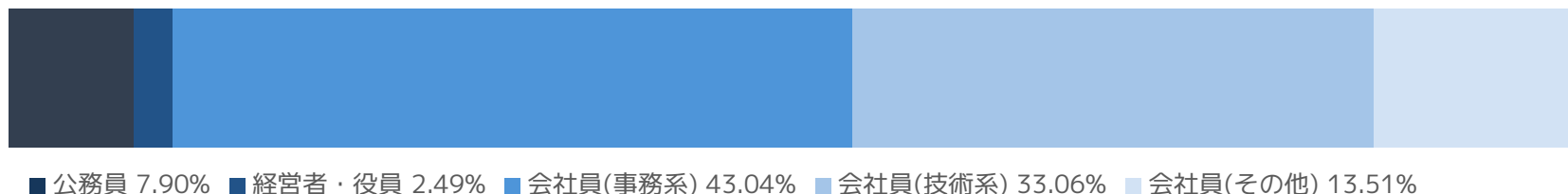
本調査

【RPAを導入していると答えた一般企業勤務者481人に対するアンケート調査】

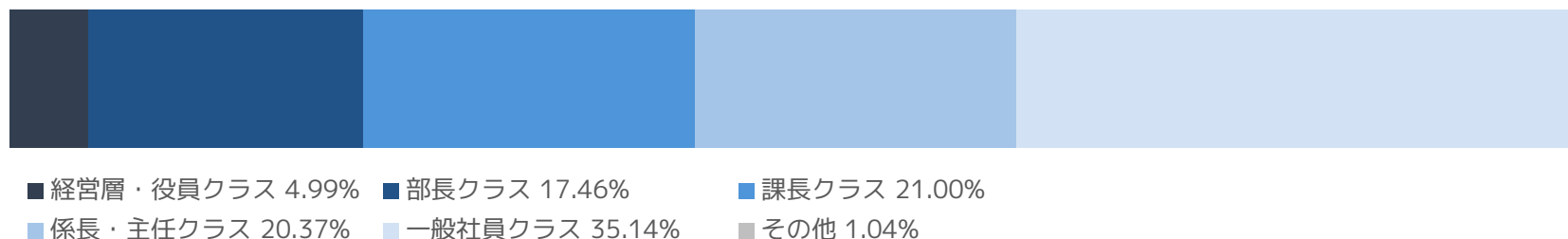
本調査：基本属性

【RPAを導入していると答えた一般企業勤務者481人に対するアンケート調査】

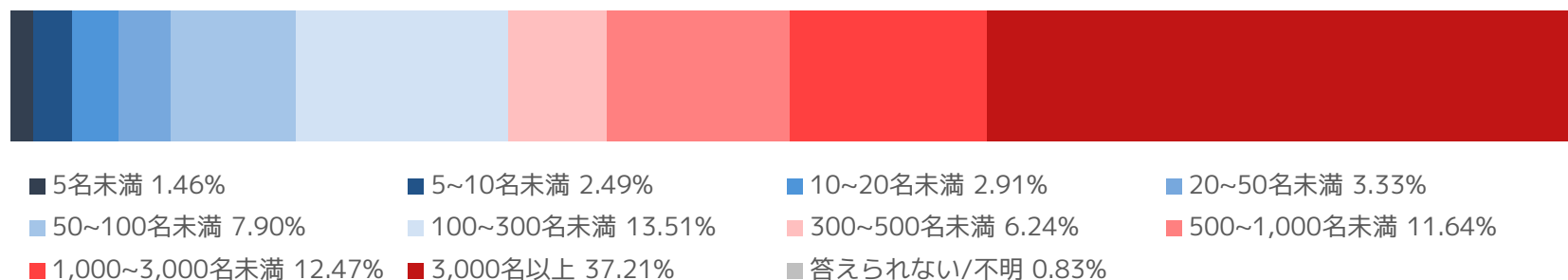
職業
n=481



役職
n=481

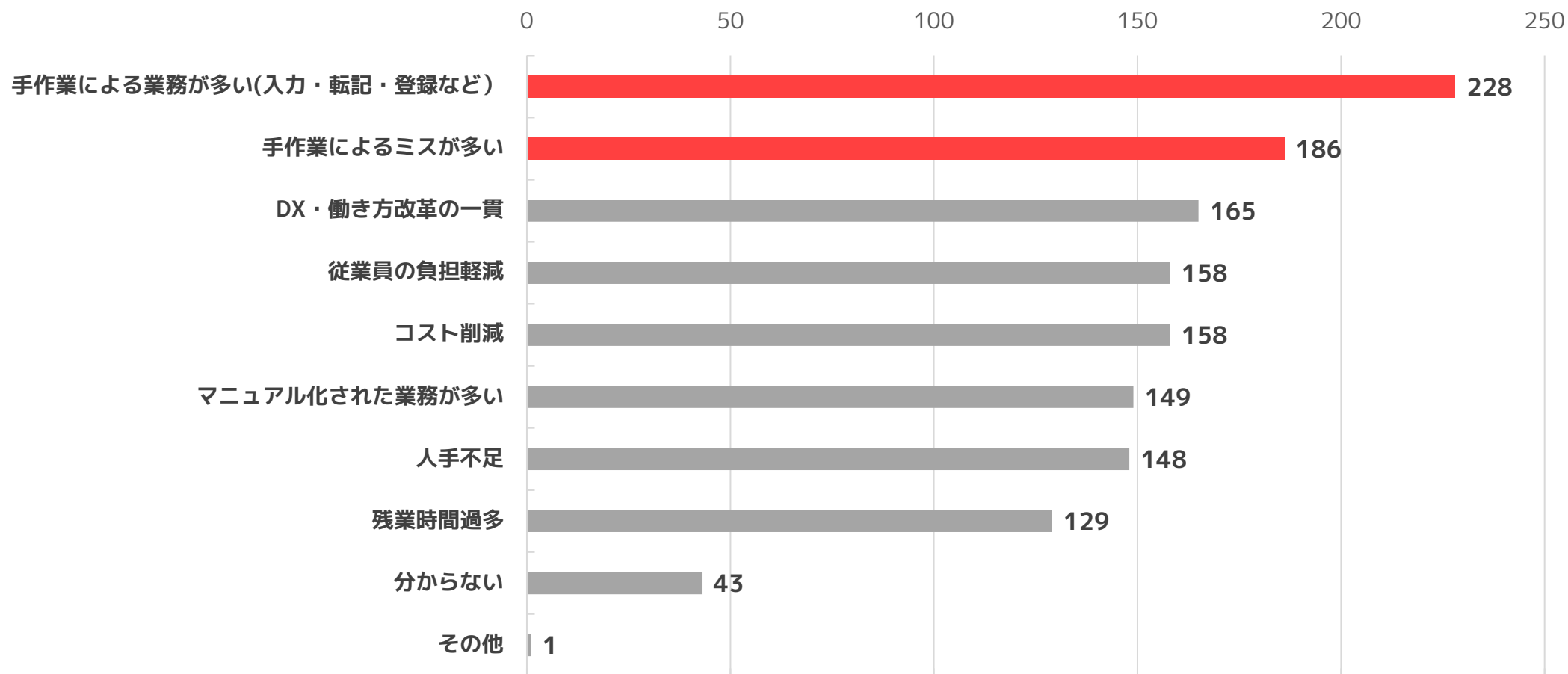


企業規模
n=481



Q4

RPAツールを導入する前の課題



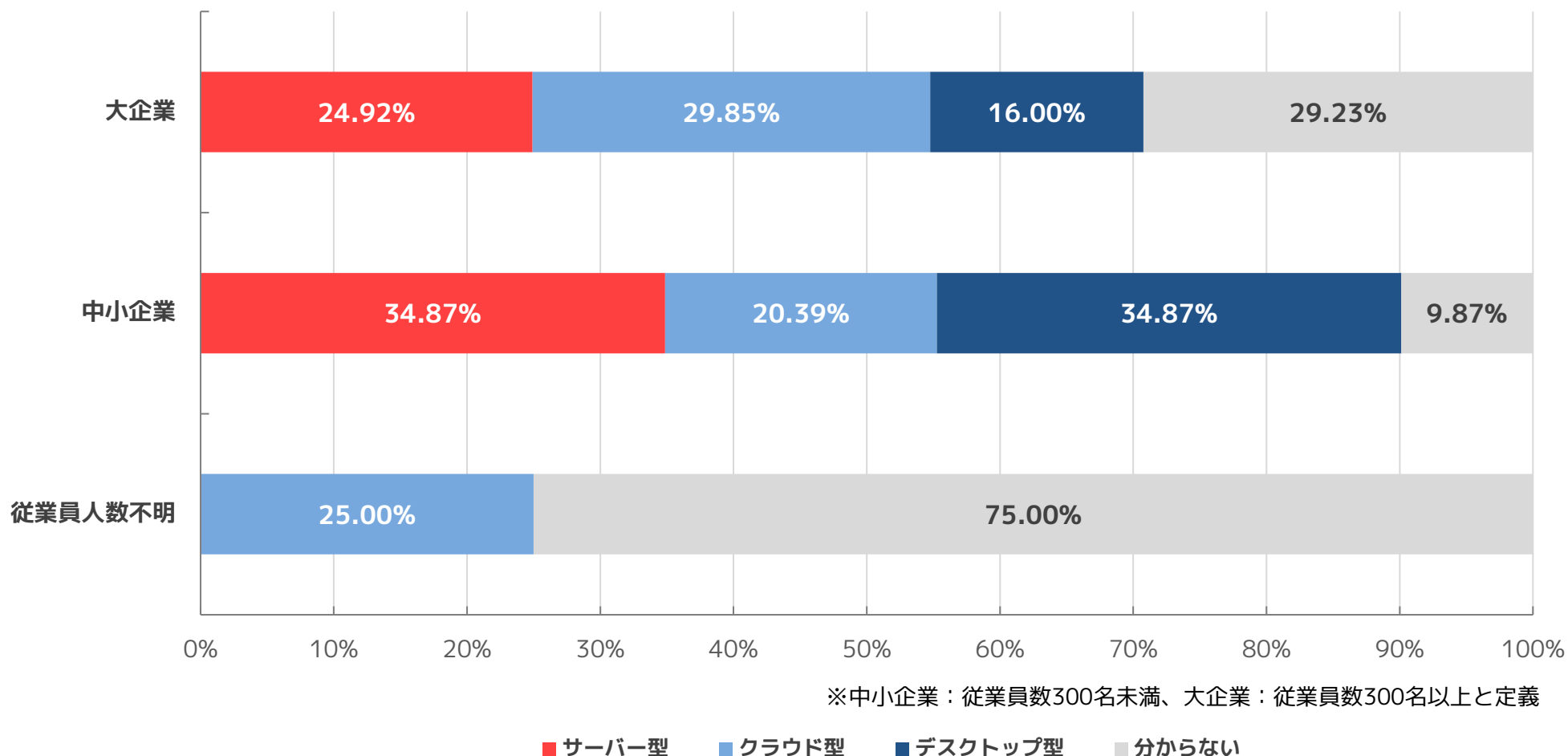
n = 481

「手作業による業務が多い(入力・転記・登録など)」が最も多く238票。次いで「手作業によるミスが多い」が186票と、主に手作業による課題（作業工数削減や人的ミス）を解決する目的としてのRPA導入であることが伺える。

また、複数の課題がありRPAを導入した人は311票で、64.66%を占めていたことから、様々な課題を解決できるツールとしてRPAが知られていることが分かった。

Q5

現在利用しているRPAツールの種類

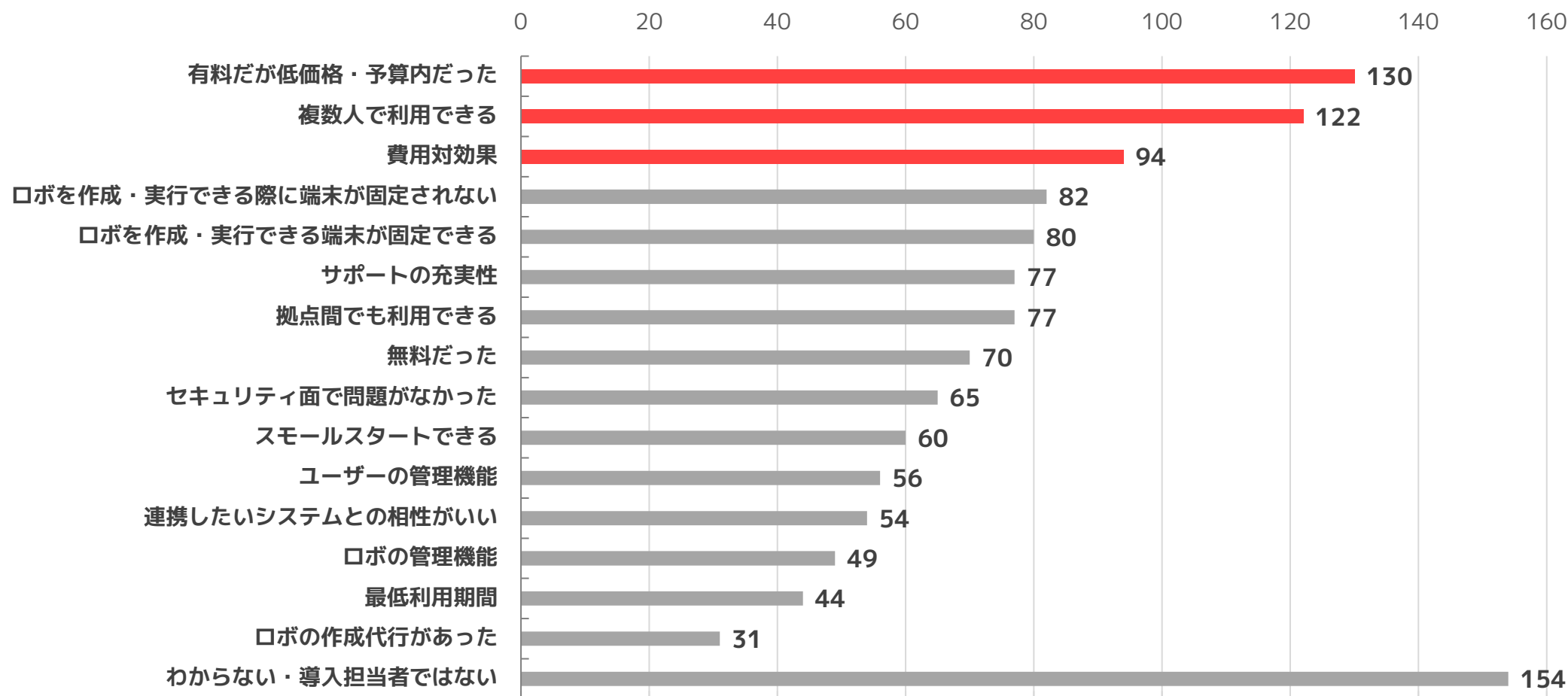


n = 481

中小企業では「サーバー型」と「デスクトップ型」を利用している企業が34.87%で同率であった。一方、大企業では「クラウド型」が最も多く割合を占め29.85%、次いで「サーバー型」が24.92%であった。

Q6

RPAツールを導入する際に重視したこと



n = 481

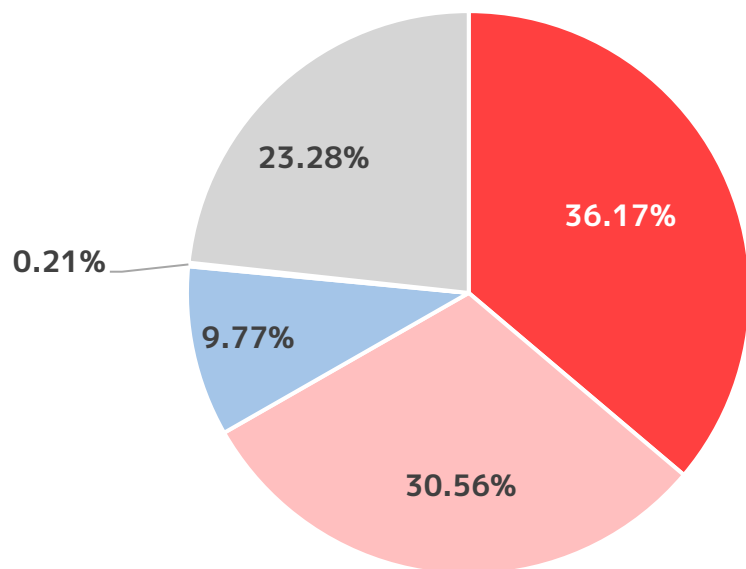
上位に「有料だが低価格・予算内だった」130票、「費用対効果」94票と価格を意識して導入したことが読み取れた。2022年に集計したアンケートでも「価格」が最も多く、例年**導入・運用コストが重要視されている**ことが伺える。

また、2番目に多かった回答が「複数人で利用できる」が122票で、その他「ロボを作成・実行できる端末が固定されていない（82票）」
「拠点間でも利用できる（77票）」が選ばれていることから、**導入前からRPA利用を社内展開していくことを考慮してツール選定を行っている**人が多いことが分かる。

Q7

RPAロボットの作成について

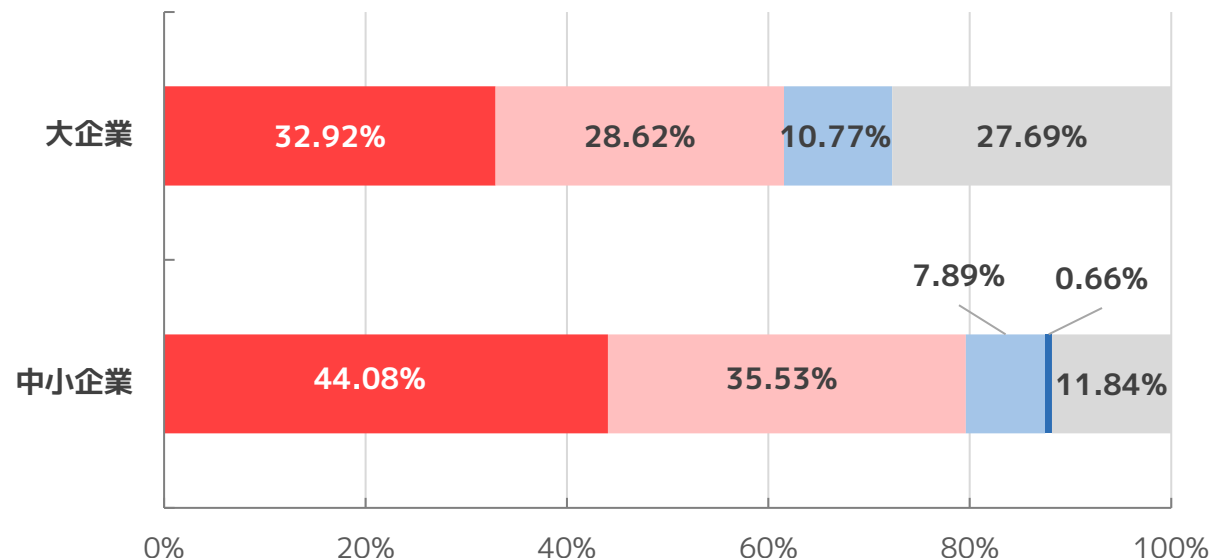
・全体の結果



- すべて自社で作成している
- 一部自社で作成している(一部派遣や外注を利用している)
- すべて外部へ委託している(RPA開発派遣、外注を含める)
- その他
- わからない

n = 481

・企業規模ごとの結果



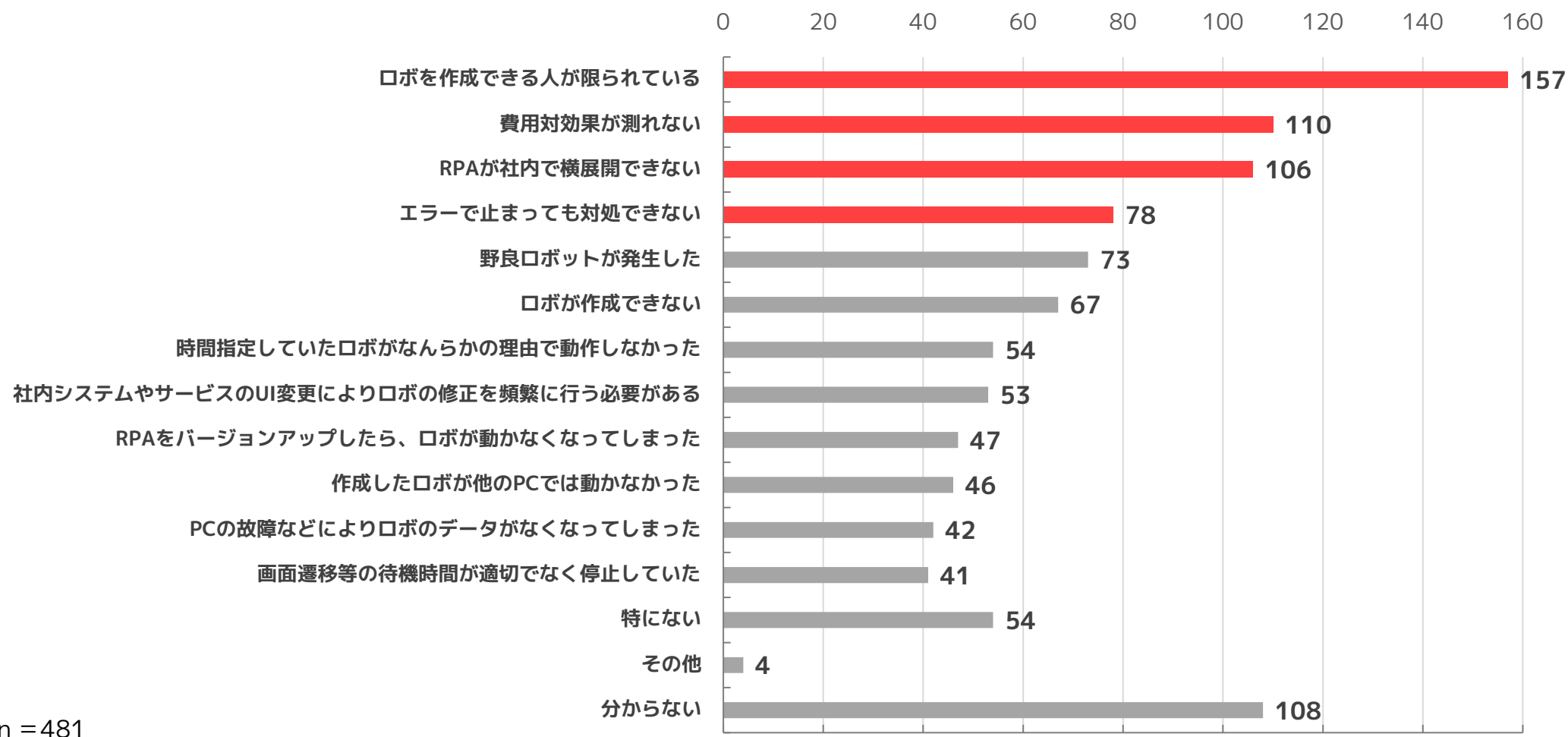
※中小企業：従業員数300名未満、大企業：従業員数300名以上と定義

- すべて自社で作成している
- 一部自社で作成している(一部派遣や外注を利用している)
- すべて外部へ委託している(RPA開発派遣、外注を含める)
- その他
- わからない

全体でみると、「すべて自社で作成している（36.17%）」「一部自社で作成している（30.56%）」と66.73%を占め、RPAロボットの作成を内製化している企業が半数を超えていることが分かった。さらに企業規模ごとでみると、**大企業では約6割、中小企業では約8割**が自社でRPAロボットを作成していることが分かった。

Q8

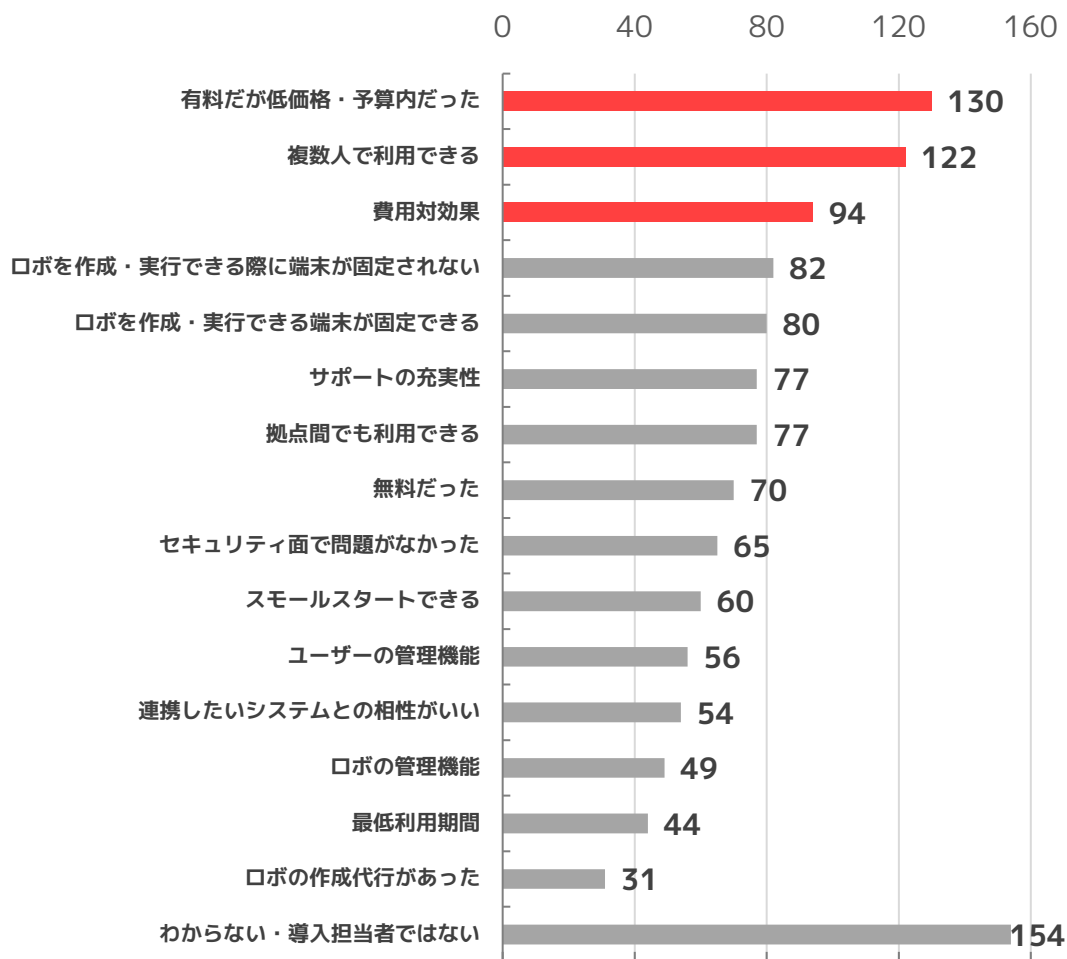
RPA導入後の課題やトラブル



n = 481

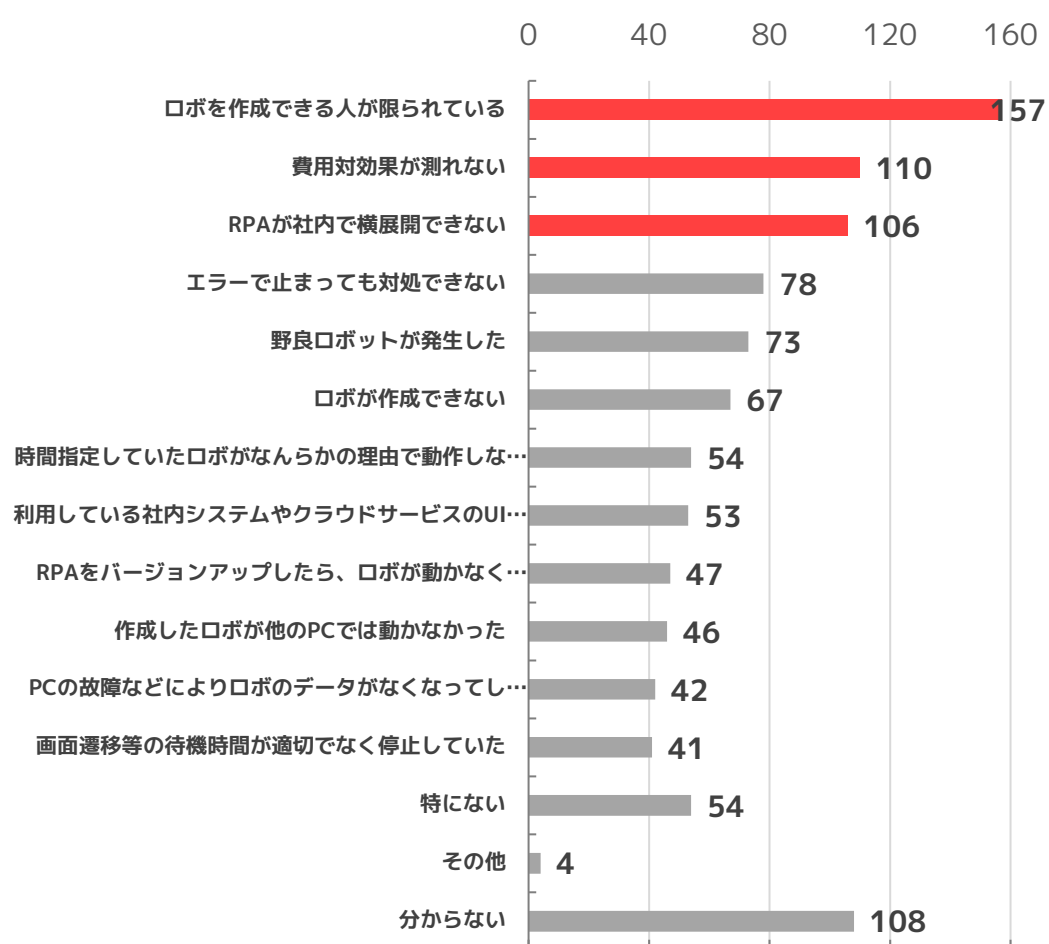
「ロボを作成できる人が限られている」157票、「RPAが社内で横展開できない」106票と上位にあり、社内のITリテラシー・運用面で課題を抱えている企業が多いと分かった。一方で「特にない」が54票と、課題・トラブルを感じずにRPAを運用している企業が11.23%いることが分かった。また、2022年でのアンケート結果の上位4位までは同じ項目であり、RPA導入後に躓く部分の多くが同じであった。

Q6 RPAツールを導入する際に重視したこと



n = 481

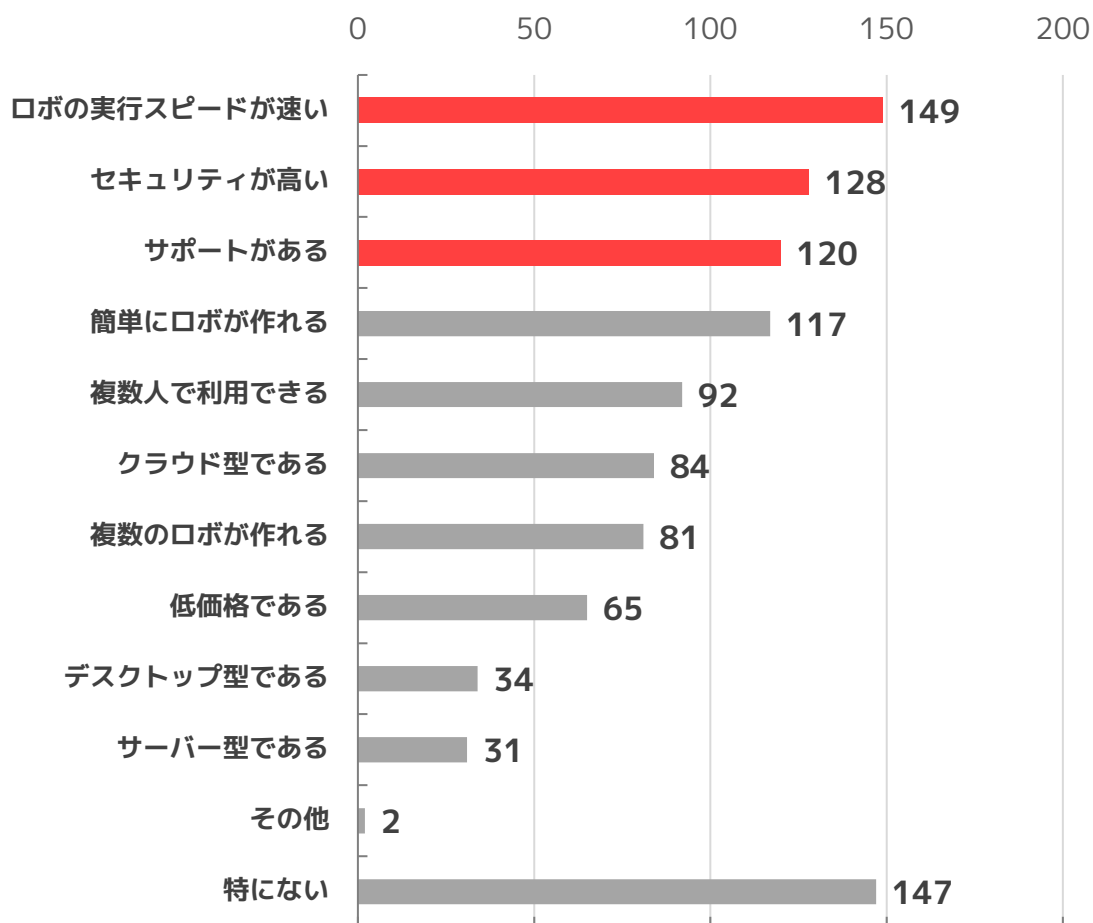
Q8 RPA導入後の課題やトラブル



RPAツール導入前には「複数人で利用できる」「費用対効果」を重視していたが、導入後「ロボを作成できる人が限られている」「費用対効果が測れない」「RPAが社内で横展開できない」という課題・トラブルが発生しており、うまく活用できていない企業が多いように見受けられた。

Q9

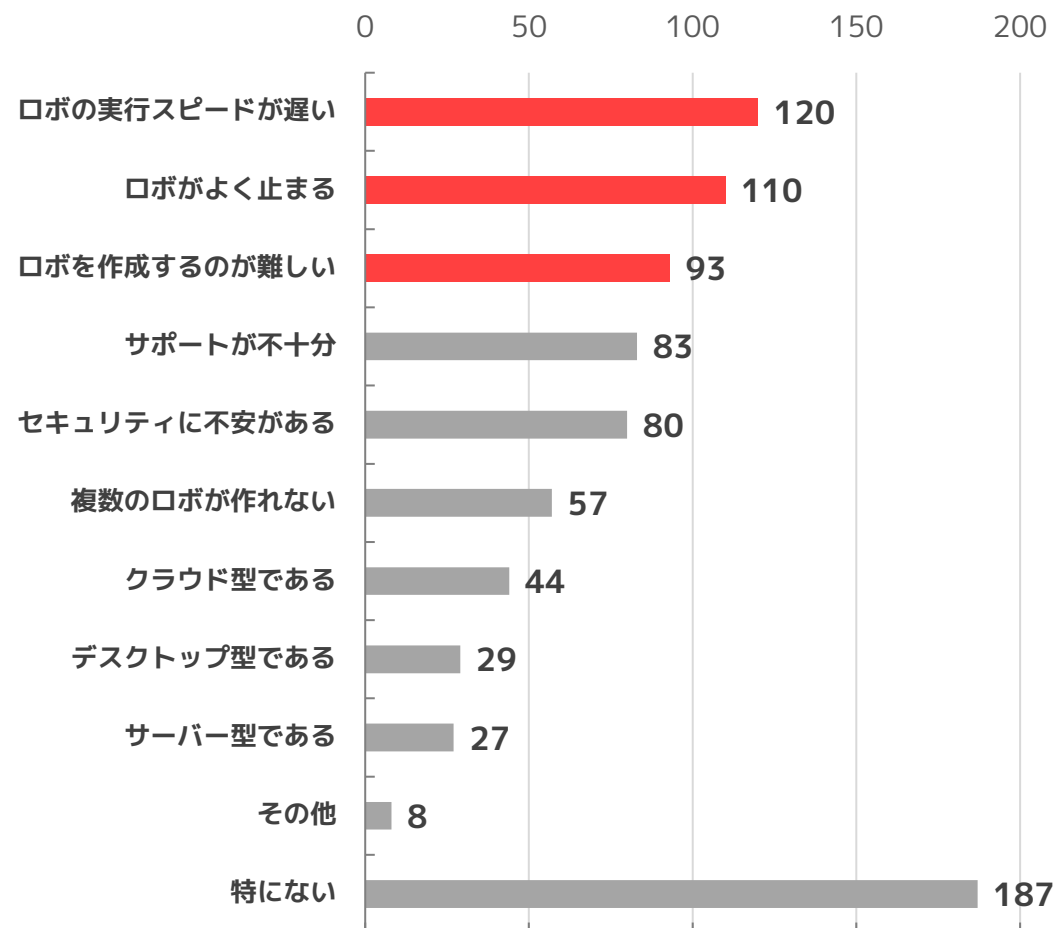
導入しているRPAのお気に入りポイント



n = 481

Q10

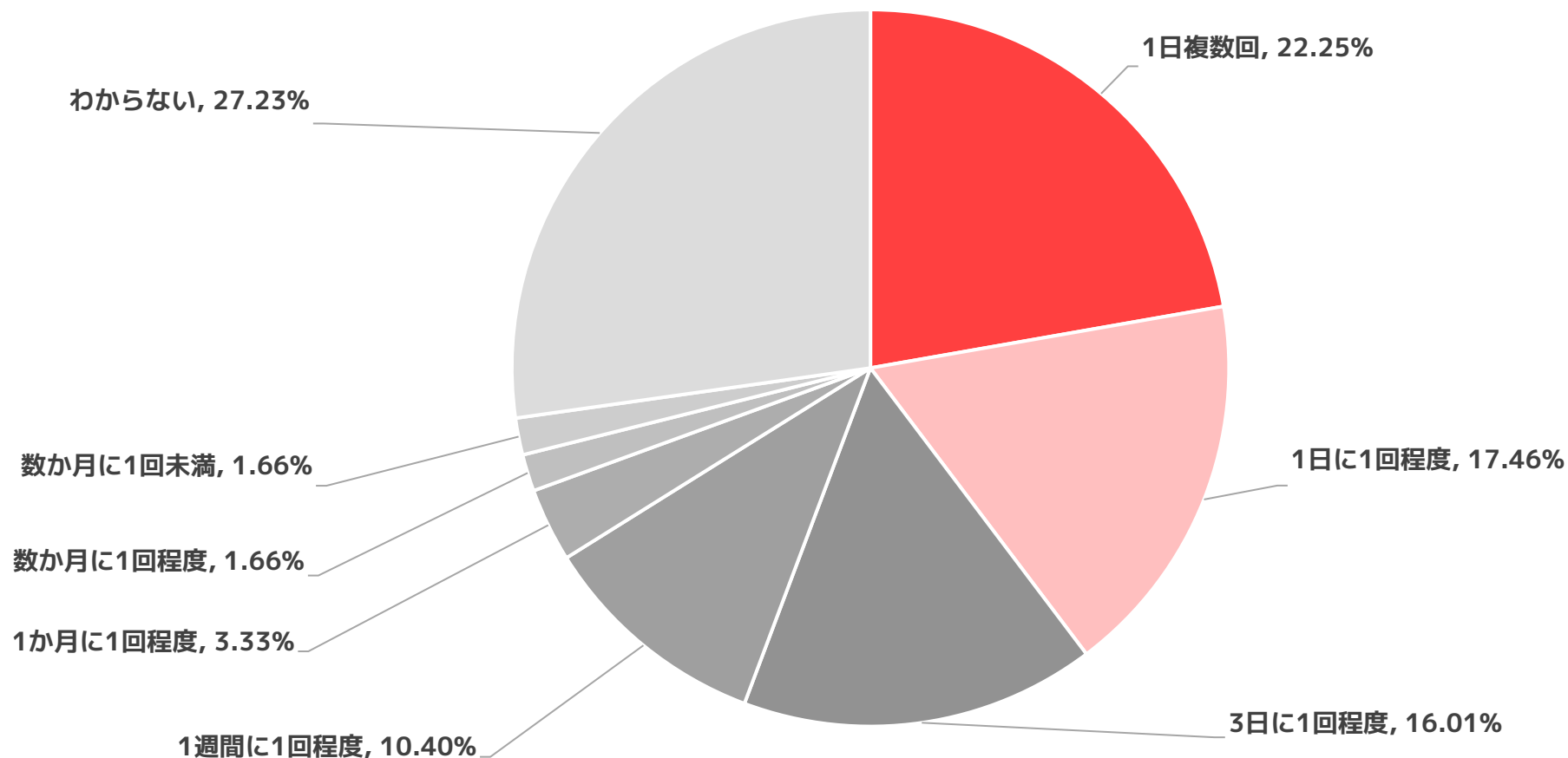
導入しているRPAの不満なポイント



お気に入りのポイントと不満なポイントを比較すると、スピードに関する内容が最も多く、RPAロボットの動きの速さを重視している人が多いことが分かった。ただ、不満に感じている多くは「ロボがよく止まる」110票、「ロボを作成するのが難しい」93票であった。一方で不満なポイントが「特にない」が187票あり、ツールに対する不満を感じていない人が38.88%を占めた。

Q11

実行回数が多いロボでどれだけ動かしているか

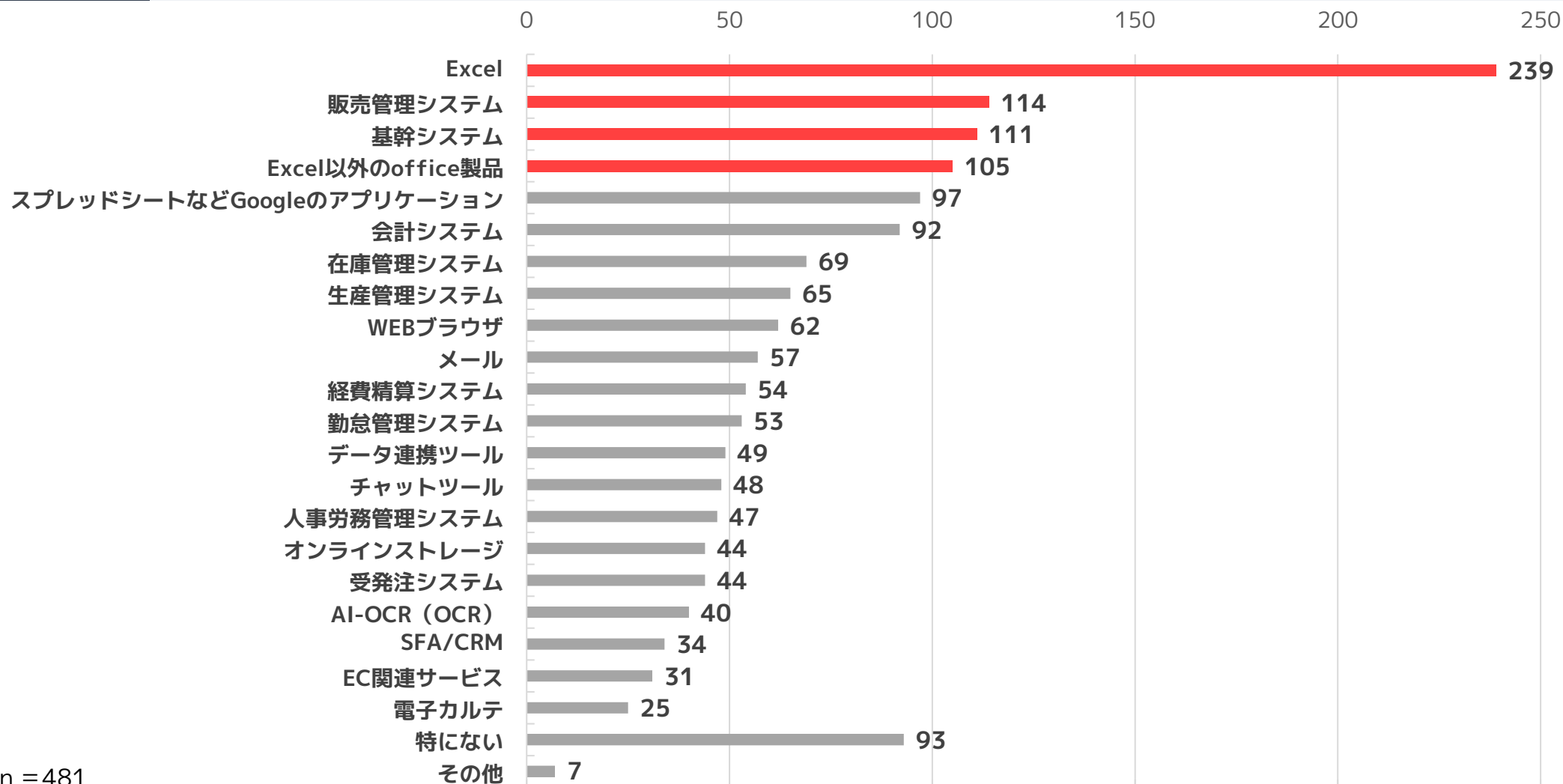


n = 481

「1日複数回」22.25%、「1日に1回程度」17.46%と毎日動かすロボがある人が39.71%を占めた。他にも数日間～1週間に1回動かしているロボがある人が26.41%と、ルーティン作業を自動化している人が多いと分かった。

Q12

ロボ作成の際によく利用するアプリケーション

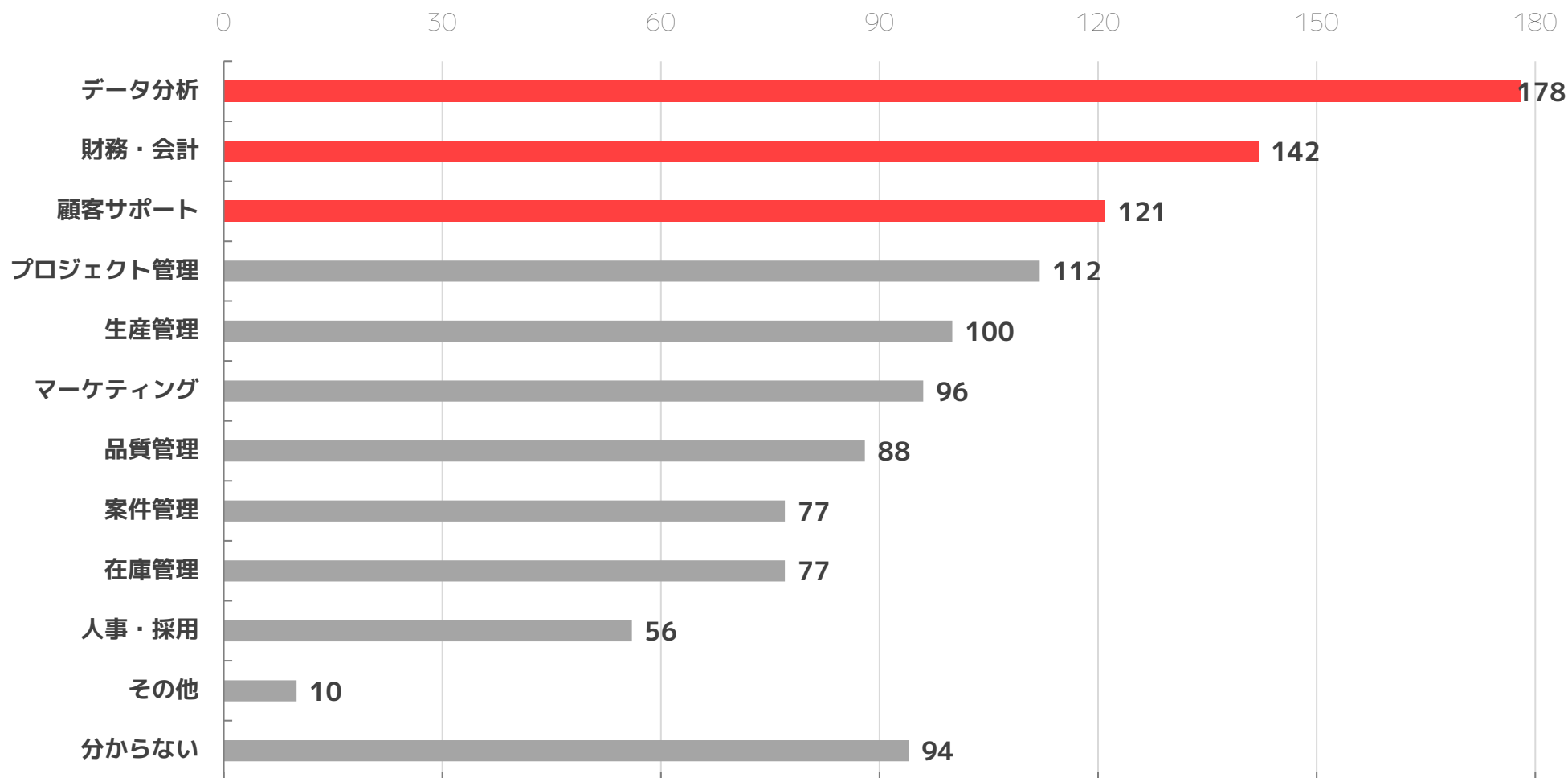


n = 481

「Excel」が最も多く239票であった。その次に「販売管理システム」114票、「基幹システム」111票、「Excel以外のoffice製品」105票と4つのアプリケーションが100票を超えて利用されていた。

Q13

どのような業務をRPAに置き換えたか

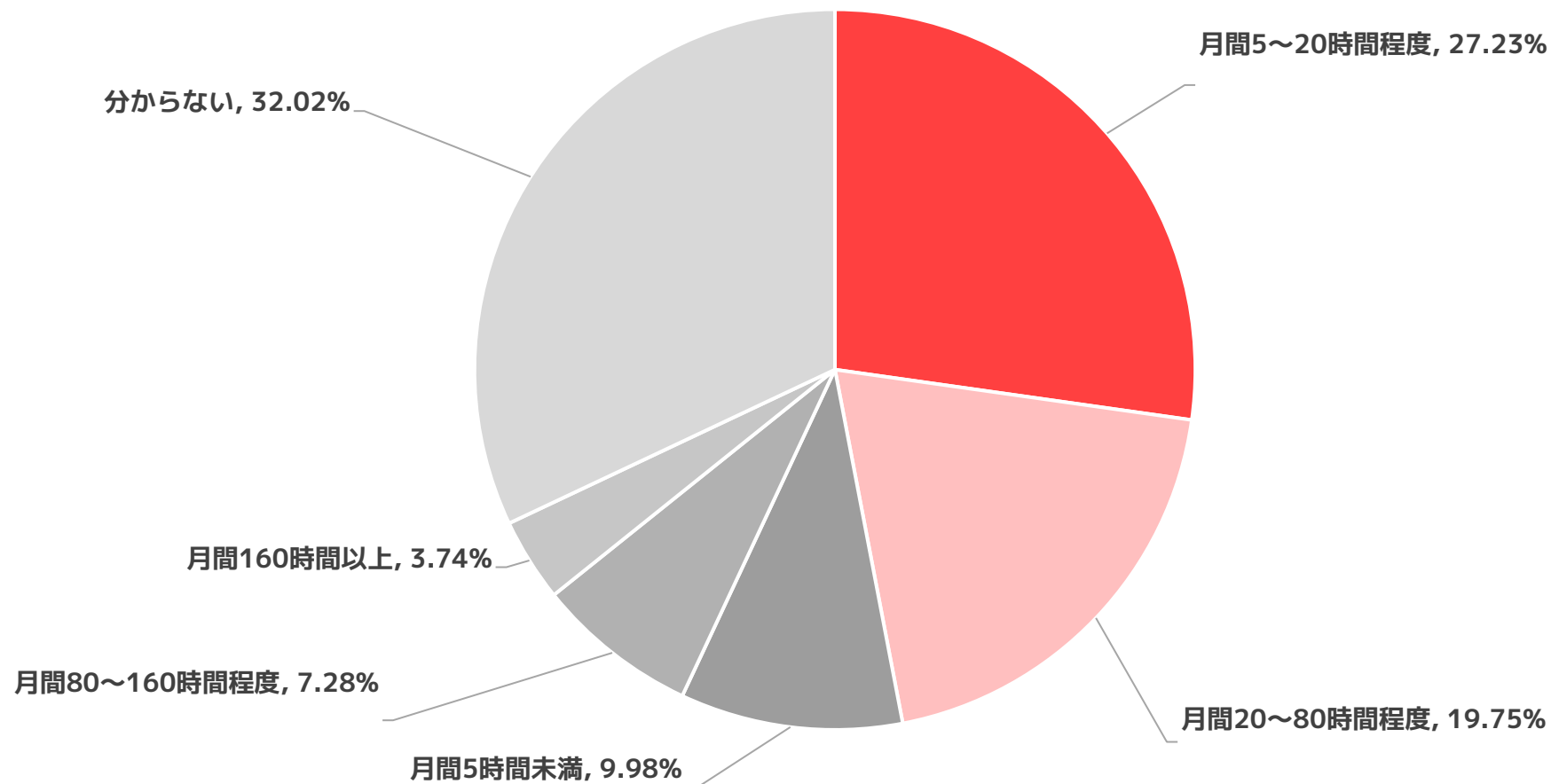


n = 481

「データ分析」が178票と最も票を獲得した。Q12で「Excel」を利用している人が最も多かったことから、Excelでのデータ分析を自動化している人が多いことが分かった。次いで「財務・会計」142票、「顧客サポート」121票が上位にいた。「その他」の中には、「システムテスト」「勤怠管理」「資産管理」などの回答があった。

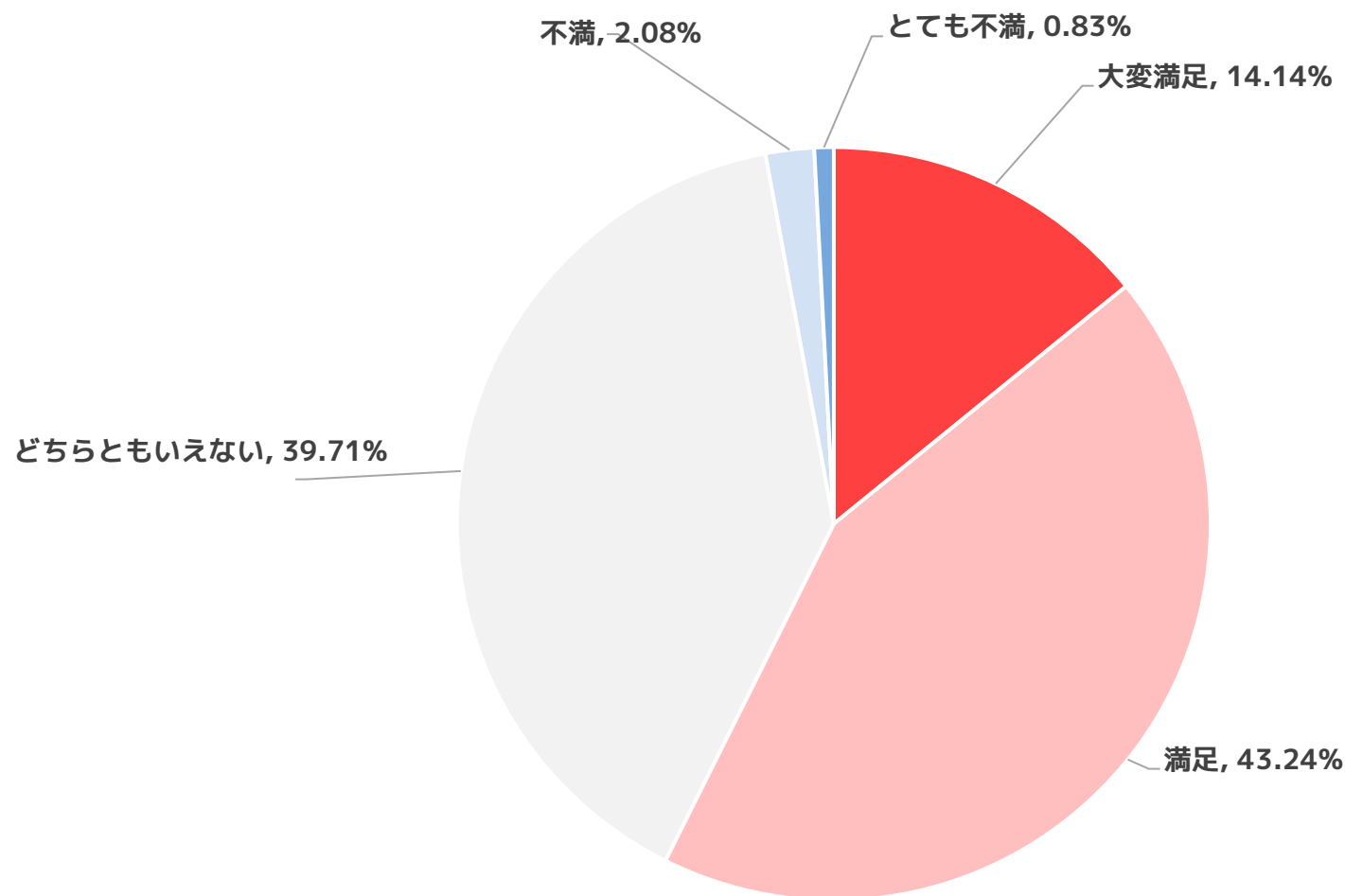
Q14

RPAで削減できた作業時間



n = 481

「月間5～20時間程度」という回答が最も多く27.23%、次いで「月間20～80時間程度」19.75%だった。一方で、「**分からない**」という回答が**32.02%**を占めており、Q8の課題やトラブルで2番目に多かった**費用対効果を測れていない人が多い**ことが分かった。

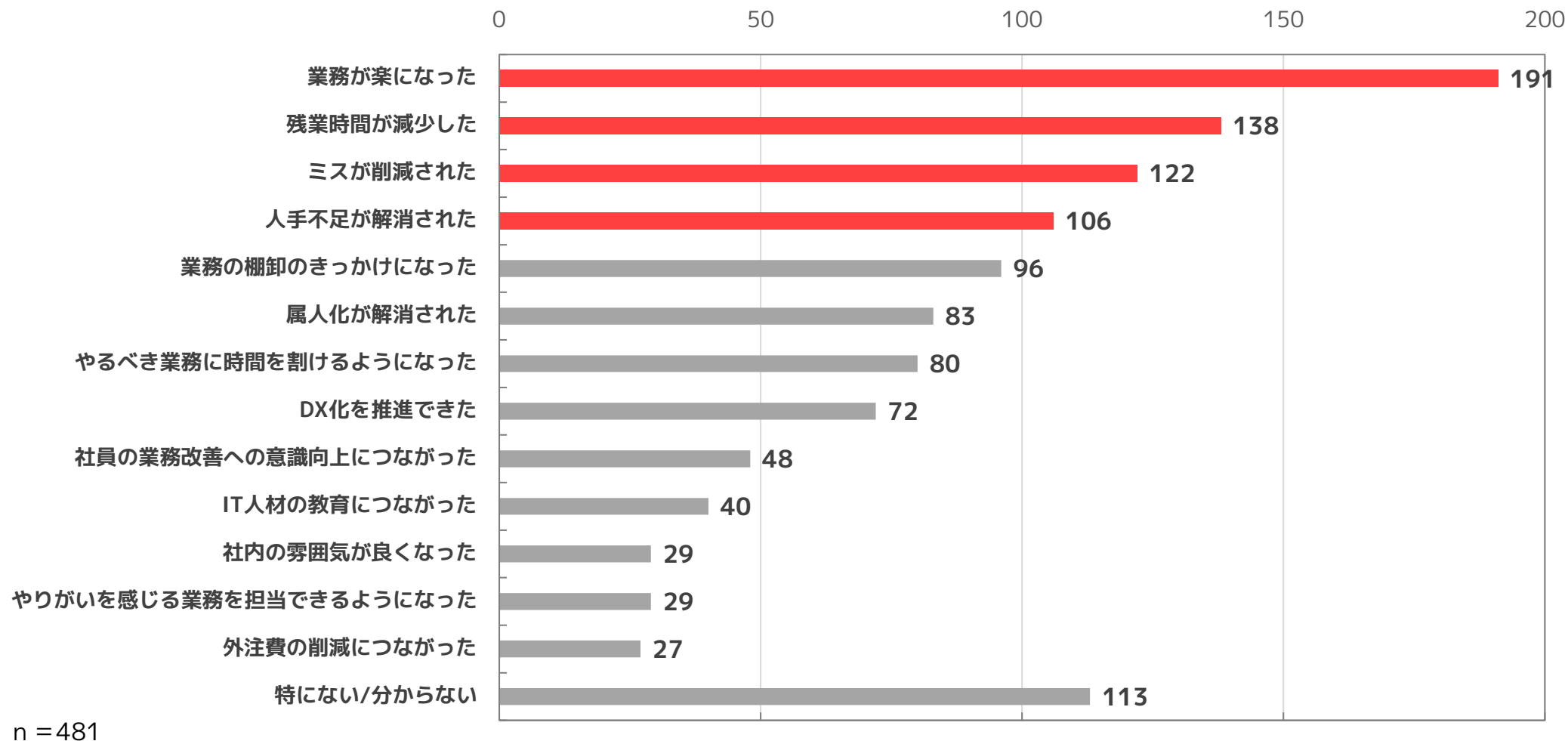


n = 481

RPA導入において「大変満足（14.14%）」「満足（43.24%）」で全体の満足度が57.38%となっており、成果・効果を実感している人が半数を超えていることが分かった。また、「不満（2.08%）」、「とても不満（0.83%）」と不満を感じている人は3%未満にとどまった。

Q16

RPA導入により実感している成果・効果



「業務が楽になった」191票、「残業時間が減少された」138票が上位2位で投票を多く集めており、**RPAが働き方改革に貢献している**と分かった。また、「ミスが軽減された」122票と生産性向上にも大きく貢献していた。次に「人手不足が解消された」106票と近年社会問題となっている**働き手不足の解消にも役立っている**ことが分かった。

その他、「やるべき業務に時間を割けるようになった」「やりがいを感じる業務を担当できるようになった」「業う改善への意識向上につながった」「IT人材の教育につながった」など従業員の意識改革・満足度向上においても貢献している。

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

I S M S 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。



P M S 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。



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

【2023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。

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/>

- 本資料の無断複製(コピー、スキャン等)並びに無断複製物の譲渡及び利用(改変・配信・配布・公衆送信などを含む)は、著作権法上での例外を除き禁じられています。
- 利用を希望される場合は事前に当社へ申請をしていただき、内容の確認と利用許諾を得ることが必要です。
- 本ホワイトペーパー利用例
自社Webサイト、プレスリリース/ニュースリリース、パンフレット/販促資料、メールマガジン、各種広告、展示会の装飾、企業ブログ、SNS等