

# ワークスタイル変革ソリューション市場の調査を実施(2017年)

## ー働き方改革への機運、オフィスから工場・店舗など多様な業務領域へー

### 【調査要綱】

矢野経済研究所では、次の調査要綱にて国内のワークスタイル変革(働き方改革)ソリューション市場の調査を実施した。

1. 調査期間:2017年1月～6月
2. 調査対象:ワークスタイル変革ソリューション提供事業者、ソリューション導入ユーザー、関連団体等
3. 調査方法:当社専門研究員による直接面談、電話・電子メールによる取材、ならびに文献調査を併用

#### ＜ワークスタイル変革ソリューション市場＞

本調査では、働き方改革を目的として業務効率化・生産性向上を実現するICTソリューション・サービス・製品をワークスタイル変革ソリューションと定義し、主な対象分野は環境(ファシリティ・設備)、端末・デバイス、営業・プロセス・ワークフロー効率化、コミュニケーション・情報共有、人事・労務・総務関連などである。

また具体的なサービス・製品には、フリーアドレス構築、テレワークシステム、シンククライアント・クライアント仮想化(VDI; Virtual Desktop Infrastructure)、ビデオ・Web会議システム、社内SNS・ビジネスチャットなどがある。

### 【調査結果サマリー】

- ◆ **ホワイトカラーに留まらず現場業務でも拡大、多様な業務領域において働き方改革進む**  
ホワイトカラーを主としたオフィス環境への取り組みに加え、工場における設備活用の改善や生産状況の可視化、コールセンターにおけるチャットボット、Webカメラを用いた監視や店舗指導業務、ICタグを活用した倉庫内運搬チェックシステムや小売店舗内無人レジなど、様々な業務領域においてワークスタイル、および業務プロセス改善への取り組みが進展している。
- ◆ **働き方改革へのソリューション提供の範囲拡大が求められるITベンダー、協業化が進む**  
ユーザー企業が業務効率化や省力化などを想定した働き方改革を行う場合、ITソリューションの活用は不可欠である。ITソリューション提供事業者はユーザー企業の改革課題に対するコンサルティング能力に加え、オフィス家具・什器メーカー、ビデオ・Web会議提供事業者、人材系事業者など、関連する外部事業者と連携した付加価値の高いソリューション提供を求められている。
- ◆ **シンククライアント・クライアント仮想化(VDI)の国内市場規模は2016年度458億5,000万円、今後の市場拡大を予測**  
ワークスタイル変革(働き方改革)ソリューション市場のうち、シンククライアント・クライアント仮想化(VDI; Virtual Desktop Infrastructure)※の国内市場規模は、2015年度は425億円、2016年度には458億5,000万円に達した。2020年度には620億円まで大きく拡大すると予測する。働き方改革におけるテレワーク推進や情報セキュリティ堅牢性の向上を目的に、今後も市場拡大が見込まれる。

### ◆ 資料体裁

資料名:「ワークスタイル変革ソリューション市場の実態と展望 2017」  
 発刊日: 2017年6月16日  
 体裁: A4判 572頁  
 定価: 180,000円(税別)

### ◆ 株式会社 矢野経済研究所

所在地:東京都中野区本町2-46-2 代表取締役社長:水越 孝  
 設立:1958年3月 年間レポート発刊:約250タイトル URL: <http://www.yano.co.jp/>

本件に関するお問合せ先(当社HPからも承っております <http://www.yano.co.jp/>)

(株)矢野経済研究所 マーケティング本部 広報チーム TEL:03-5371-6912 E-mail:press@yano.co.jp

本資料における著作権やその他本資料にかかる一切の権利は、株式会社矢野経済研究所に帰属します。  
 本資料内容を転載引用等されるにあたっては、上記広報チーム迄お問合せ下さい。

## 【 調査結果の概要 】

### 1. 背景

日本社会は少子高齢化に伴う、生産年齢人口の減少を背景に、多くの産業において労働力不足が深刻化しつつある。また仕事と生活の調和(ワークライフ・バランス)の重要性も強調されるなか、労働生産性の向上とともに、効率的、且つ快適に働ける環境づくりが急務となっている。

こうした環境づくりには、情報通信技術の導入が不可欠であるものと考えているが、本調査では、働き方改革を目的とした業務効率化・生産性向上を実現する ICT(情報通信技術)を用いたソリューション・サービスや製品をワークスタイル変革(働き方改革)ソリューション市場と定義し、環境(ファシリティ・設備)、端末・デバイス、営業・プロセス・ワークフロー効率化、コミュニケーション・情報共有、人事・労務・総務関連などを対象分野として、分析した。

### 2. 市場概況

#### 2-1. ホワイトカラーに留まらず現場業務でも拡大、多様な業務領域において働き方改革進む

これまで、働き方改革はオフィスおよび社内システムの改革を中心に、徐々にではあるが実行されてきた。在宅勤務やモバイルワーク(オフィス外での業務遂行)、フリーアドレス(個人用デスクのないオフィス環境)、クラウドサービスやファイル共有システムによるペーパーレス推進、ビデオ・Web 会議システムの導入による拠点間会議の実現など、主に改革対象は本社・拠点のホワイトカラーの業務であった。

一方で、近年、働き方変革はホワイトカラーだけに留まらず、工場・店舗・コールセンターなどにおいても取り組みが進んでいる。例えば、製造工場においては、ウェアラブルカメラを用いたマニュアル自動作成システム、製造ライン状況の可視化、IC タグを活用した倉庫内運搬チェックシステムや、電子掲示板(デジタルサイネージ)を活用した社内広報や緊急情報など、従業員が個別に PC 端末を持たない状況下での働き方における情報共有の在り方にも改革が進んでいる。

その他、飲食業や小売業などの店舗においては、ビデオ・Web 会議システムを活用した店舗運営指導や店舗間コミュニケーションの活性化など、コミュニケーションと接客品質向上に寄与するソリューションが大きく進んでいる。

#### 2-2 働き方改革へのソリューション提供の範囲拡大が求められる IT ベンダー、協業化が進む

ユーザー企業が業務効率化や省力化などを想定した働き方改革を行う場合、IT ソリューションの活用は不可欠である。一方で働き方改革はオフィス環境整備やシステム導入だけに留まるものではなく、そうした課題は当該ユーザー企業の働き方や組織・人事制度などに関連するものも多く、IT ソリューション提供事業者にとって既存の事業領域を超えるケースが多い。IT ソリューション提供事業者はユーザー企業の改革課題に対するコンサルティング能力に加え、オフィス家具・什器メーカー、ビデオ・Web 会議提供事業者、人材系事業者など、関連する外部事業者と連携した付加価値の高いソリューション提供を求められている。

現下、政府のテレワーク推進や残業時間上限の法制化などを背景に、こうしたワークスタイル変革(働き方改革)関連ビジネスには今後一層、多様な業界からの参入が見込まれる。

またITソリューション提供事業者自身においても、自社の既存事業と相乗効果の高い外部事業者と連携・協力を行うことで、従来の事業の在り方を転換させるイノベーション実現の契機になるものと考えている。

### 3. 関連市場の概況と予測

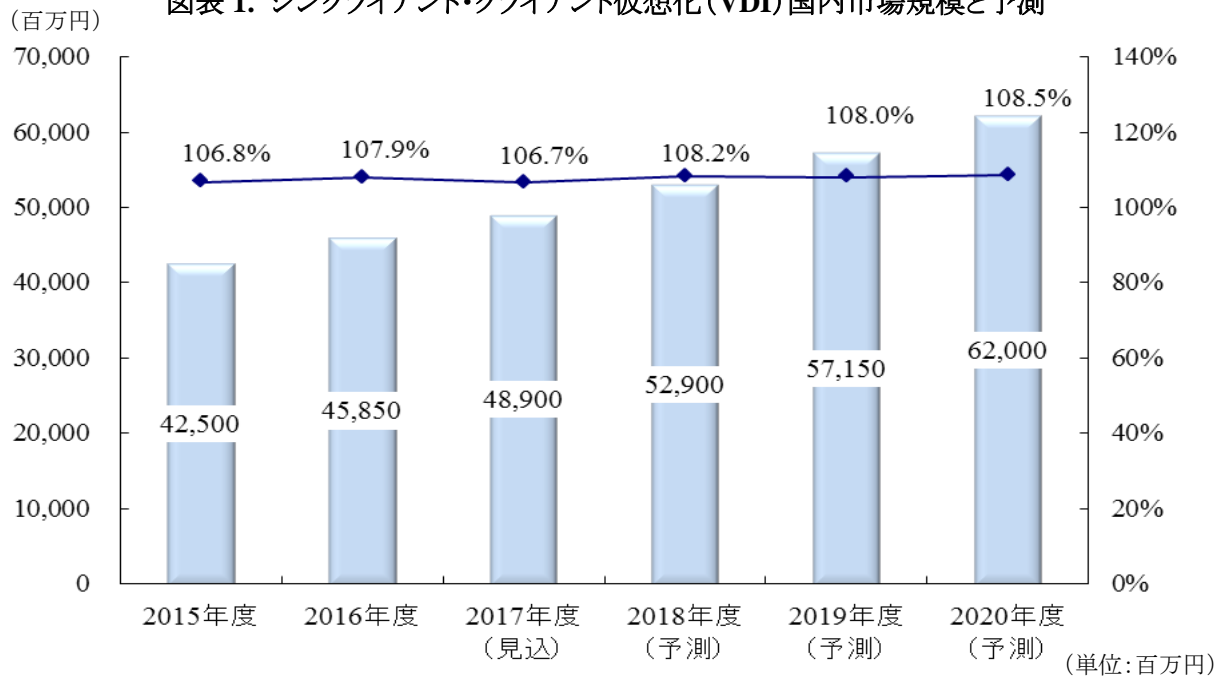
本調査におけるワークスタイル変革ソリューション市場は様々なソリューション・サービスや製品分野により構成されているが、このうち、特に働き方改革を要因として急速に拡大している分野として、シンククライアント・クライアント仮想化(VDI)※市場とビデオ・Web 会議市場について取り上げる。

シンククライアント・クライアント仮想化(VDI; Virtual Desktop Infrastructure)の市場規模は、2015年度は425億円、2016年度には458億5,000万円に達した。2020年度のシンククライアント市場規模は620億円まで大きく拡大すると予測する。働き方改革におけるテレワーク推進や情報セキュリティ堅牢性の向上を目的に、今後も市場拡大が見込まれる。

ビデオ・Web 会議の国内市場規模は、2015年度は472億円、2016年度には511億円に達し、2020年度には808億円に達すると予測する。多様なワークスタイルの実現が必要とされるなか、遠隔コミュニケーションを実現する同市場は、今後も引き続き需要の高まりが期待できるものと考えている。

※シンククライアントとはプログラムの実行やデータ保存といった機能をクライアント端末から切り離し、サーバーに集中させる仕組みをさす。クライアント端末側は記憶媒体を持たず、キーボードやディスプレイなどの出力デバイスのみが接続される。

クライアント仮想化(VDI; Virtual Desktop Infrastructure)とはシンククライアントの実装方式の一つで仮想化技術を利用し、ユーザーごとに1台の仮想マシン(クライアント端末)を専有させるモデルである。

**図表 1. シンククライアント・クライアント仮想化 (VDI) 国内市場規模と予測**


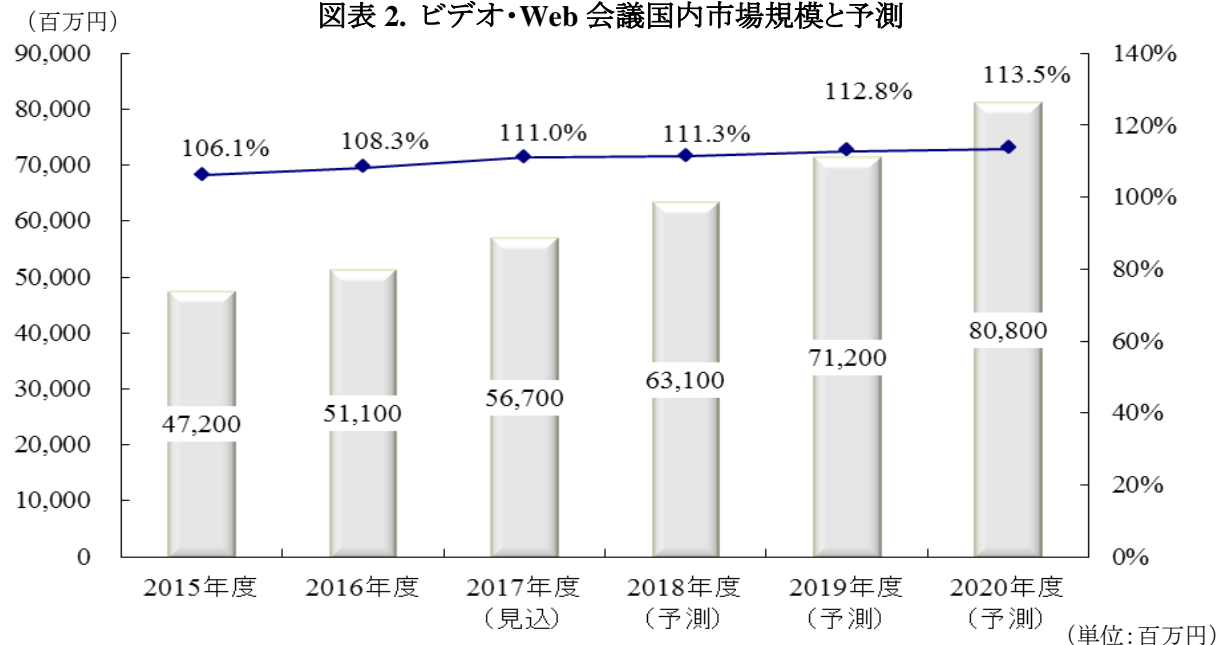
	2015年度	2016年度	2017年度 (見込)	2018年度 (予測)	2019年度 (予測)	2020年度 (予測)
シンククライアント・クライアント仮想化 (VDI) 国内市場規模	42,500	45,850	48,900	52,900	57,150	62,000
前年度比	106.8%	107.9%	106.7%	108.2%	108.0%	108.5%

矢野経済研究所推計

注1. 事業者売上高ベース

注2. 市場規模はシンククライアント・クライアント仮想化に関する端末・ソフトウェア・ソリューションを提供する事業者売上高ベースで算出

注3. 見込は見込値、予測は予測値

**図表 2. ビデオ・Web 会議国内市場規模と予測**


	2015年度	2016年度	2017年度 (見込)	2018年度 (予測)	2019年度 (予測)	2020年度 (予測)
ビデオ・Web会議 国内市場規模	47,200	51,100	56,700	63,100	71,200	80,800
前年度比	106.1%	108.3%	111.0%	111.3%	112.8%	113.5%

矢野経済研究所推計

注4. 事業者売上高ベース

注5. 市場規模は、ビデオ会議、Web 会議、音声会議に関わる端末・システム・サービス、多地点接続装置 (MCU) を提供する事業者売上高ベースで算出

注6. 見込は見込値、予測は予測値