

デジタル アダプション プラットフォーム

# DAP 白書 2025

---

日本企業・行政のデジタル活用の現在地

テックタッチ株式会社

監修：事業構想大学院大学 特任教授 関 孝則

# はじめに

社会・経済環境が目まぐるしく変化するなか、企業の IT 投資は「導入」から「定着・活用」へと軸足を移すことが求められています。とりわけ、労働人口の減少や IT 人材不足が進む現在、業務効率化や DX の実効性を高めるためには、現場でのシステム利用をいかに定着させるかが重要な鍵となります。

生成AIの普及やSaaS導入が進む一方、それらを十分に活かすきれないという企業の声も多く聞かれています。IT 部門だけでこの課題に対応するのは限界があり、現場でもシステムの使いやすさや業務フローの分かりやすさを改善できる仕組みが求められています。標準に現場を合わせるのではなく、現場が無理なく使いこなせるよう支援するアプローチが重要となっています。そうした現場主導の変革を支援し、ひいては経営全体の生産性や適応力にも良い影響を与える手段として、デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）の活用が注目されています。

本白書では、こうした背景を踏まえ、現場における“操作習熟”だけでなく、“業務への自然な定着”や“継続的な活用”を支援する手段として注目されるデジタルアダプションプラットフォーム（DAP）に焦点をあて、企業および行政におけるデジタル活用の新たな可能性を提示していきます。

テックタッチ株式会社 代表取締役 CEO

井無田 伸

## 巻頭言



事業構想大学院大学  
特任教授

関 孝則

経済産業省は2018年以降、DXレポートで「2025年の崖」というテーマを掲げ、レガシー刷新や開発手法、ベンダー関係、収益化まで幅広くDXの方向性を示してきました。しかし、成果を上げるグローバル企業が近年重視しているのは、業務システムを現場に浸透させる、活用の「定着」です。この視点は、DXレポートでは十分に掘り下げられていません。

活用の「定着」は、企業のDX推進力を支えるチェンジマネジメント能力の一つの核です。本白書では、その実現を支える基盤として注目されるデジタルアダプションプラットフォーム（DAP）を取り上げ、全体像と現場事例の双方から、技術、導入体制、活用のポイントなどを整理しました。

DXを「導入」で終わらせず、「定着」によって成果を生む日常へと変えていく、そのための実践的指針として、多くの組織に活かしていただけるはずです。

# 目次

はじめに	01	
巻頭言	01	
第 1 章	「2025 年の崖」が示すレガシーシステムの限界	05
第 2 章	レガシーシステム刷新を巡る実態とその背景構造	09
	2-1. システム更改の実態と現場での対応傾向	10
	2-2. デジタル人材不足：「技術的負債」から「組織的負債」へ	12
	2-3. SAP 保守期限の延長に見る現場対応の実態	13
	2-4. 導入後の活用定着に向けた取り組みの重要性	14
第 3 章	デジタルアダプションプラットフォームとは	16
	3-1. DAP の定義と役割	17
	3-2. DAP の技術的特徴	19
	3-3. DAP 導入による成果指標と生産性改善への貢献	20
	活用度の可視化が可能にする「事後検証」	
	「操作支援」から「業務自動化」へ——入力支援機能の拡張	
	生産性指標での定量評価	
	3-3-1. DAP 導入効果の可視化と評価フレーム	
	3-3-2. ガバナンス設計と CoE の役割——評価主体の多層構造と全社的 KPI 整合	
	3-4. システム設計との関係——F2S と DAP の相互補完	24
	3-5. 業界別に見る DAP 導入の広がり背景	26
	金融業界：ガバナンス強化と操作の標準化	
	製造業界：人材構成の変化と技能継承の課題	
	公共分野：政策的後押しと運用現場の変革	

## 第4章

<b>DAP 導入における留意点と成功への道筋</b>	29
4-1. DAP 導入時に求められる視点	30
4-2. システム導入プロセスとの連携設計	31
4-2-1. 導入時における UX の考慮と並行実装	
4-2-2. 運用における拡張性と改善サイクル	
導入後の定着と拡張を見据えた運用設計のポイント	
4-2-3. DAP 活用に適したシステム領域	
4-3. 横断体制（CoE）の構築と役割設計	34
4-4. 成果を可視化する評価指標と KPI 設計	35
【参考解説】DAP の運用体制と評価設計に関する補足	36
運用体制と人材確保の重要性	
導入効果の定量的測定と評価の難しさ	

## 第5章

<b>日本における DAP 活用の現在地</b>	38
5-1. 企業のシステム活用実態：3 割超が“活用不足”	39
5-2. 活用を阻む構造的な課題：スキル格差と運用設計の不備	40
5-3. システム環境の複雑化と「使われない領域」	42
5-3-1. 導入システムの多層構造とその影響	
5-3-2. 新システム導入への抵抗感とその背景	
5-3-3. 「活用できている」の実感と乖離	
5-3-4. 活用できない理由——教育・目的・プロセスの不整合	
5-3-5. 問い合わせ対応に追われる情報システム部門	
5-4. DAP 導入の障壁と成功要因	46
認知は進むが、導入には壁——DAP の普及段階を測る	
最も大きな障壁は「費用対効果の不透明さ」	
成功企業の共通点——「工数削減」の実感と早期導入	
評価指標とベストプラクティスの整備が課題	
5-5. 経営層から見た DX 推進と投資評価のギャップ	50
成果が出ない原因は「現場との断絶」と「仕組みの未整備」	
システム活用への投資と経営の意思	
経営層における DAP 認知と導入の進展	
本節のまとめ	54
「2025 年の崖」問題と活用促進策	
DX の「活用フェーズ」への移行と停滞	

## 第 6 章

自治体における DAP 活用の実態と課題 .....	56
6-1. 認知の現状——自治体職員における DAP の認知レベル .....	57
6-2. 投資評価とシステム環境の複雑さ .....	58
6-3. 導入成果とギャップ .....	59
6-4. 自治体における DX 推進と活用促進の展望 .....	60
6-5. 自治体と民間企業の比較から見る DAP 活用の可能性 .....	61
はじめに——なぜ比較するのか	
比較 1：システム環境の規模と複雑性	
比較 2：システム導入と活用に関わる制約	
比較 3：意思決定のスピードと成熟度	
共通課題：職員の認知と活用意識のギャップ	
結論——それぞれの制約に応じた最適戦略の必要性	

## 第 7 章

グローバルにおける DAP の進展と日本への示唆 .....	65
7-1. 世界市場における DAP の成長トレンド .....	66
7-1-2. ベンダー戦略の多様化	
7-2. グローバル企業における DAP 活用事例 .....	68
① 製薬業界におけるオンボーディング効率化	
② 銀行業界における顧客定着と問い合わせ削減支援	
③ 製造業における HSE 教育と作業習熟の支援	
7-3. 日本とグローバルにおける活用状況の比較 .....	70
7-4. 日本市場への示唆と対応方針 .....	70
① 評価指標の明確化	
② 推進体制の整備	
③ 経営層のコミットメント強化	

巻末寄稿 .....	72
------------	----

## 第1章

# 「2025年の崖」が示す レガシーシステムの限界

# 「2025年の崖」が示すレガシーシステムの限界

2018年9月に経済産業省が公表した「DXレポート」<sup>1</sup>では、レガシーシステムが老朽化し、新技術への対応が遅れ、IT人材の不足が進行するなか、2025年以降に年間最大12兆円の経済損失が生じる可能性があると指摘された。これがいわゆる「**2025年の崖**」と呼ばれる問題である。

この警鐘は、次の5つの構造的課題を背景としている。

【図表1】2018年DXレポートが警鐘を鳴らした5つの主要課題の概要

		内容	想定されるリスク
課題	レガシーシステムの技術的負債化	老朽化、複雑化、ブラックボックス化が進み、DXの障壁となる既存システム	運用・保守費の高騰、データ活用の困難化、セキュリティリスク増大
課題	新技術への対応困難	レガシーシステムが障壁となり、AI・IoT等の新技術導入やデータ活用が進まない	競争力低下、ビジネスモデル変革の遅れ
課題	IT人材不足とシステム維持管理費の高騰	既存システム維持要員の枯渇、若手人材の流出、IT予算の大部分が維持費に充当。	システム停止リスク、イノベーション停滞
課題	サイバーセキュリティリスクの拡大	脆弱な旧システムと体制不備がリスク要因に	情報漏洩、障害発生、信頼性の棄損
課題	主要IT製品のサポート終了	ERPなど主要基盤の保守期限切れ	強制刷新、業務停止、コスト増加

## 「2025 年の崖」が示すレガシーシステムの限界

同様の傾向は海外でも見られる。TCS が実施したグローバル調査<sup>2</sup>では、レガシーシステム活用企業における主要な課題として、「新アプリケーションとの統合の難しさ（61%）」「ビジネスの俊敏性の欠如（57%）」「セキュリティリスクの顕在化（55%）」が上位に挙がった。レガシー刷新に伴う障壁は国や業種を超えて共通しており、日本の課題は国際的潮流の中に位置づけられる。

これらの課題に対応するには、経営層による強力なリーダーシップのもと、デジタル変革推進体制を構築し、段階的にデジタル人材の確保・育成を進めることが求められる。また、従来の外部委託依存から脱却し、自社内でのシステム可視化と刷新方針の策定を通じて、IT 基盤の戦略的な再構築を図る必要がある。

さらに、技術導入のみにとどまらず、組織文化や経営戦略全体を見直す「全社的かつ持続的な変革」が不可欠である。

しかし現時点では、多くの企業でデジタル変革の取り組みは道半ばにある。『DX レポート』が警鐘を鳴らした年間 12 兆円の損失は、既存システムの維持にかかるコストや技術革新の遅れに起因する国内課題であると同時に、デジタル化において先行するグローバル企業との競争において、日本企業が不利な立場に置かれる可能性を示唆している。今後の国際的な競争環境に対応していくためには、DX による経営基盤の再構築と、それを現場で支える“活用支援”の仕組みが重要性を増している。

こうした構造的な課題に対して、デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）は、実装フェーズでの“定着・活用”を支援する手段として注目を集めている。単にシステムを導入するだけではなく、現場で実際に活用される状態へと橋渡しすることこそが、DX の真価を引き出す上で不可欠である。

レガシーシステム刷新や新システム導入後における“操作習熟”や“定着率”の向上を支援することは、IT 投資の成果を引き出すうえで重要な要素の一つとされている。こうした支援を実現する手段の一つが、デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）である。DAP は、次のような具体的な効果をもたらす。



## 「2025 年の崖」が示すレガシーシステムの限界

・ <b>社内ナレッジの即時共有</b>	マニュアル・FAQ だけに頼らず、画面上で操作ガイド表示
・ <b>ユーザーサポート負荷の軽減</b>	ヘルプデスク・IT 部門の問い合わせ件数を大幅に削減
・ <b>情報システム部門の運用効率化</b>	利用者からの問い合わせ対応やマニュアル作成の負荷を軽減
・ <b>DX 推進部門の成果可視化</b>	導入システムの実利用状況や習熟度を定量的に把握・改善サイクルへ接続

2024 年に実施された SaaS 活用に関する実態調査<sup>4</sup>では、システム導入後の活用を阻む要因として「操作方法がわからない」「習熟に時間がかかる」など“ユーザー側の負荷”が多数挙げられており、これを可視化・補完する仕組みとして DAP が効果を発揮していることが明らかとなっている。

加えて、経済産業省が 2020 年に公表した『DX レポート 2（中間とりまとめ）』においても、「DX は現場に定着して初めて真の成果となる」と指摘されている。特に、新たな IT の導入が現場業務に浸透せず、変革が形骸化するケースが多いことが課題として挙げられており、現場利用の定着と行動変容が DX 成功の鍵とされている。この文脈において、現場での活用や業務行動の支援を行う DAP は、DX の実装力を高める手段として有効であり、国の政策的視点とも合致している<sup>5</sup>。

また、JUAS（日本情報システム・ユーザー協会）が 2025 年に公表した『企業 IT 動向調査報告書 2025』<sup>3</sup>でも、IT 投資に対する“成果の実感”にギャップを抱える企業が依然として多数存在している。特に、生成 AI を含む先進的な IT の導入が進む一方で、それを十分に業務に活かしていないという現場の声も多く、導入後の活用状況や効果を可視化・支援する体制の必要性が指摘されている。このような課題認識を背景に、システムの導入にとどまらず、その活用・定着まで見据えた支援施策への関心が高まっており、デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）は、その一つとして注目されている。

<sup>1</sup> 経済産業省（2018 年 9 月）『DX レポート～IT システム「2025 年の崖」の克服と DX の本格的な展開～』  
<https://share.google/fmKpXoncqKX2tJaTl>

<sup>2</sup> TCS グローバル調査（AWS 協力、IDG Research 実施）。対象：レガシー／メインフレームアプリ保有企業の CxO・シニア意思決定者 211 名（部長職以上、従業員 1,000 名超～1 万名超）、公開日：2021 年 2 月 11 日。主な結果：統合の難しさ 61%、俊敏性不足 57%、セキュリティ露出 55% ほか。出典：TataWorld「70 percent of global CXOs see mainframe and legacy modernisation as top business priority: TCS survey」<https://www.tataworld.com/news/openinside/mainframe-and-legacy-modernisation-top-priority-tcs-survey>

<sup>3</sup> 一般社団法人 日本情報システム・ユーザー協会（2025 年 3 月）『企業 IT 動向調査報告書 2025』  
[https://juas.or.jp/cms/media/2025/04/JUAS\\_IT2025.pdf](https://juas.or.jp/cms/media/2025/04/JUAS_IT2025.pdf)

<sup>4</sup> テックタッチ株式会社（2024 年 12 月）『大企業の SaaS 活用に関する実態調査』  
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000228.000048939.html>

<sup>5</sup> 経済産業省（2020 年 12 月）『デジタルトランスフォーメーションの加速に向けた研究会 とりまとめ（DX レポート 2 中間とりまとめ）』  
[https://www.meti.go.jp/shingikai/mono\\_info\\_service/digital\\_transformation\\_kasoku/pdf/20201228\\_2.pdf](https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/digital_transformation_kasoku/pdf/20201228_2.pdf)

## 第2章

# レガシーシステム刷新を巡る 実態とその背景構造

2-1. システム更改の実態と現場での対応傾向	10
2-2. デジタル人材不足：「技術的負債」から「組織的負債」へ	12
2-3. SAP 保守期限の延長に見る現場対応の実態	13
2-4. 導入後の活用定着に向けた取り組みの重要性	14

## レガシーシステム刷新を巡る実態とその背景構造

経済産業省が「2025年の崖」として警鐘を鳴らしてから約7年が経過した現在、多くの企業がレガシーシステムの刷新に向けた動きを進めている。しかし、最新の調査からは、表面的な「刷新の進展」と、その裏に潜む「構造的な矛盾」の両面が浮かび上がっている。

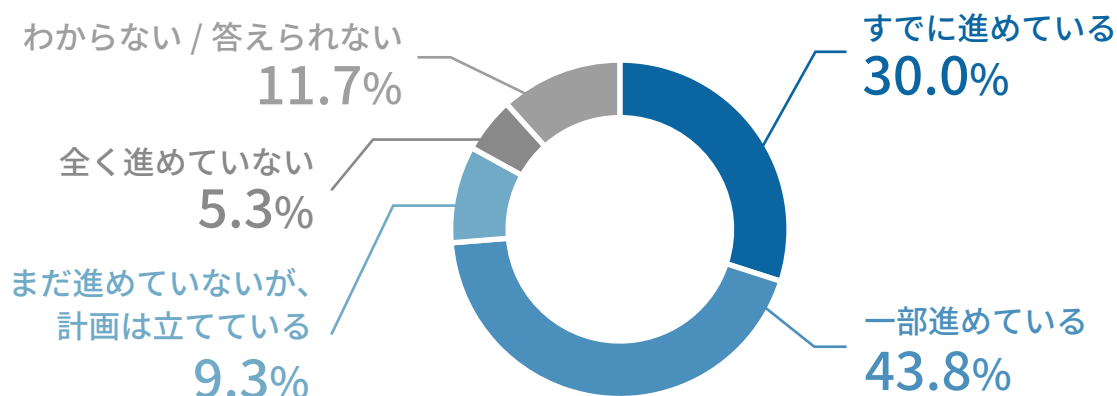
### 2-1. システム更改の実態と現場での対応傾向

日本企業におけるレガシーシステムの更改は徐々に進展しているが、その進行度合いは企業規模や業種によってばらつきが大きい。刷新に向けた投資判断は、経営層の方針や保守費用の高騰、セキュリティ要件の高度化など、複合的な要因に依存している。一方で、現場レベルでは既存資産の活用と新システム導入のバランスを取る対応が続いている。

こうした背景を踏まえ、本節ではレガシー刷新が進みにくい構造的要因と、現場での実態について考察する。

テックタッチ株式会社が2024年に実施した大企業向け調査<sup>5</sup>によると、大企業の約8割（83.1%）が「基幹システムの刷新を既に完了した」または「今後刷新を予定している」と回答している【図表 2-1-1】。一見すると、多くの企業が「2025年の崖」に対応すべく前向きに動いているように見える。

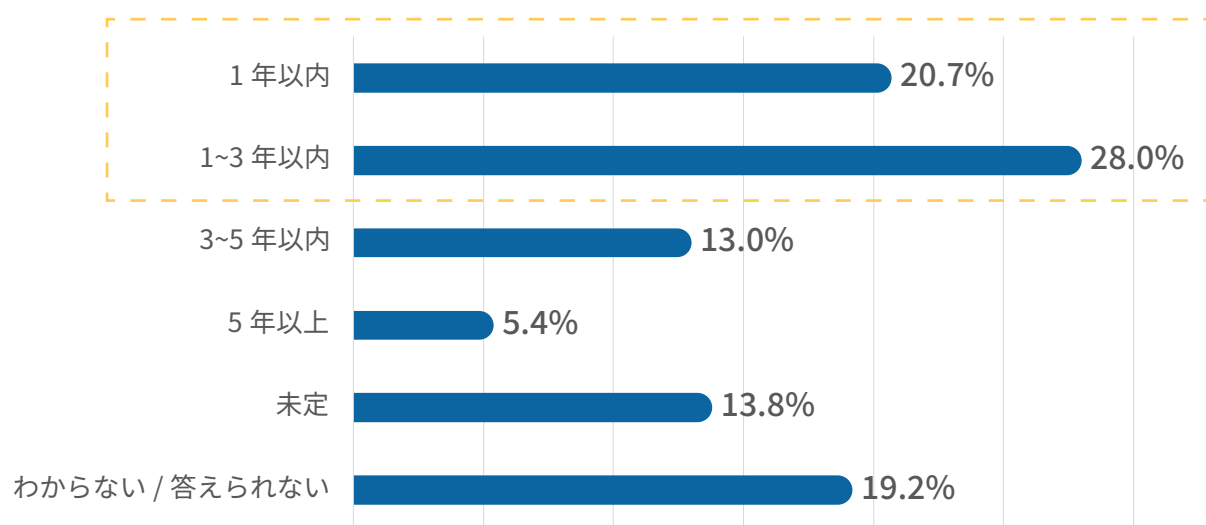
【図表 2-1-1】 2025年の崖に向けたレガシーシステム刷新状況



## レガシーシステム刷新を巡る実態とその背景構造

しかしその一方で、「基幹システムが依然としてレガシーである」と回答した企業は 54.5% にのぼる。また、刷新の予定時期については、実に過半数が、2025 年中に刷新が完了する見込みはないか、計画自体が不透明であるという実態が明らかとなった<sup>6</sup>【図 2-1-2】。

【図表 2-1-2】レガシーシステム刷新時期



また、レガシー刷新の進行が「基幹システムに偏り、周辺業務システムまでは手が回っていない」とする企業も多く、全社最適ではなく部分最適な刷新にとどまっている可能性が高い。

これらの結果からは、「刷新予定」とされている多くの取り組みが、実行段階に至っていない、あるいは着手に時間を要する段階にとどまっている現状が浮き彫りとなる。つまり、2025 年現在もなお、多くの企業においてレガシー構造が継続・温存されているのである。

こうした状況は、単に技術的な刷新が困難であることにとどまらず、経営判断や組織体制、資源配分などを含めた、より構造的・本質的な課題の存在を示唆している。

<sup>5</sup> テックタッチ株式会社（2024 年 11 月）『大企業における「2025 年の崖」への対応に関する実態調査』  
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000233.000048939.html>

<sup>6</sup> 同調査において、基幹システム刷新の予定時期は「1~3 年以内」（28.0%）が最多であるが、「未定」（13.8%）「わからない・答えられない」（19.2%）を含めると、過半数が 2025 年中の刷新完了を見込んでいないか、計画が不透明であることが明らかとなっている。  
出典：テックタッチ「大企業における「2025 年の崖」への対応に関する実態調査」（2024 年）  
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000233.000048939.html>

## 2-2. デジタル人材不足：「技術的負債」から「組織的負債」へ

“技術的負債”を抱える組織においては、属人化した業務や複雑なシステム構成が課題となることが多い。これにより、外部ベンダー依存が高まり、内製による刷新や業務設計の見直しが進みにくい構造が形成されている。

経済産業省が 2018 年に提起した「2025 年の崖」は、老朽化したレガシーシステムによる「**技術的負債**」の深刻化を警告として鳴らした。しかし、その後の約 7 年で、DX 推進における課題は、技術的な問題にとどまらず、人材・組織体制にまで広がりつつある。

このような構造的な制約の存在は、複数の調査でも裏付けられている。たとえば、CDO Club Japan が 2024 年に発表した調査によると、回答企業の 87% が「変革を推進するデジタル人材の不足」を DX の最大の障壁として挙げている<sup>7</sup>。ここでいう「デジタル人材」とは、単なる IT スキル保持者ではなく、「ビジネスとテクノロジーの両方に通じ、組織を変革する能力を備えた人材」、いわゆる“両利き人材”を指しており、その希少性が指摘されている。

また、人材の確保だけでなく、DX を全社的に推進し、成果を評価・改善するための仕組みが整っていないことも課題として浮かび上がっている。実際の企業動向を示す定量データとして、IPA（情報処理推進機構）の『DX 動向 2025』<sup>8</sup>に収録された調査によれば、「自社の DX の成果がわからない」と回答した企業に対し、その理由を尋ねている。

その結果、「DX の成果目標を定めていない」企業が 21.9%、「成果の評価はこれから進める予定」とした企業が 33.4% にのぼり、さらに「DX の進捗状況がわからない」（4.2%）や「評価に必要な情報が得られない」（12.2%）といった回答も見られた。

これらのデータは、単なるスキル不足の問題ではなく、「どのような成果を目指すのか」「その進捗をどう可視化し、改善サイクルにつなげるのか」といった、戦略設計や組織運営の仕組みが未整備であることを示唆している。つまり、DX の停滞を引き起こす要因は、技術面に加えて、人材と組織の両面に内在しており、それらが複合的に作用することで、変革のスピードにブレーキがかかっていると捉えることができる。

現在の DX 推進においては、「技術的負債」と「組織的負債」が相互に影響し合いながら、企業における変革

力の制約となっている。したがって、レガシー刷新を進めるうえでも、IT 部門のみならず経営層を含めた全社的な意思決定・推進体制の構築が不可欠である。

---

<sup>7</sup> CDO Club Japan 「企業の DX 推進に関する意識調査」(2023 年)。調査対象は大手企業の CDO・経営企画・情報システム部門責任者など  
<https://cdoclub.jp/news/6442/>

<sup>8</sup> 独立行政法人情報処理推進機構「DX 動向 2025」調べ(2024 年)。図表 1-10「DX の成果がわからない理由」によると、評価設計の未整備が大きな障壁であることが示された。  
<https://www.ipa.go.jp/digital/chousa/dx-trend/tbl5kb0000001mn2-att/dx-trend-2025.pdf>

### 2-3. SAP 保守期限の延長に見る現場対応の実態

SAP ERP のサポート期限延長は、多くの企業にとってシステム刷新に向けた追加の準備期間となった。この判断は、人的リソースの制約、導入後の業務変革への対応負荷、コスト試算など複合的な事情に基づいている。結果として刷新時期を柔軟に見直す企業が増えており、一律に「変革の先送り」と捉えることは適切ではない。

「2025 年の崖」問題の象徴的な事例として、SAP ERP（基幹業務システム）の保守サポート終了をめぐる動きが挙げられる。2018 年の経済産業省『DX レポート』でも、SAP ERP が 2025 年に保守終了を迎えることが言及され、企業に対して早期の刷新・移行が促されてきた<sup>9</sup>。

しかし、2025 年 1 月、SAP 社はクラウド移行支援プログラム「RISE with SAP」の契約企業を対象として、サポート期間を最大で 2031 年から 2033 年まで延長すると公式に発表した<sup>10</sup>。対象は「SAP ERP ECC6.0」などの旧バージョンであり、条件付きながらも大規模顧客への配慮として特例的な延長措置が講じられた形となる。

この対応は、企業側の移行準備の遅れに一定の配慮を示したものと見られるが、同時に、本来 7 年間の猶予期間があったにもかかわらず、移行完了に至っていない企業が一定数存在することも示唆している。SAP CEO のクリスチャン・クライン氏は、「期限に間に合わないごく少数の大規模顧客への支援」と説明しているが<sup>11</sup>、実際には多くの企業にとって移行ハードルが高かったことがうかがえる。

加えて、この延長措置は無条件ではなく、「RISE with SAP」への契約と「SAP ERP Private Edition」への移行といった特定の条件を満たす必要がある。これにより、企業は新たな契約義務やクラウド移行への対応を迫られ、結果としてコスト負担やベンダーロックインに関する懸念が浮上している。

つまり今回の措置は、表面的には「延長」として一部企業に猶予を与える対応と受け止められたが、実質的には「RISE with SAP」への契約や特定エディションへの移行が前提となっており、各企業にとっては新たな

判断・投資が求められる選択肢となっている。必ずしも全企業にとって実質的な解決策となるとは限らない点には留意が必要である。

このことは、「2025 年の崖」が単なる年次リスクではなく、戦略的・組織的な対応力を問われる構造的な課題であることが改めて明らかになったと言える。レガシー刷新を巡る取り組みが、IT 部門だけの責任にとどまらず、全社的な方針策定とマネジメント能力の有無に左右されることを示す事例である。

---

<sup>9</sup> 経済産業省（2018 年 9 月）『DX レポート～IT システム「2025 年の崖」の克服と DX の本格的な展開～』

<sup>10</sup> SAP 公式発表（2025 年 1 月）「SAP Extends Maintenance for SAP ERP for RISE Customers」  
[https://www.theregister.com/2025/01/28/sap\\_extends\\_support\\_deadline/](https://www.theregister.com/2025/01/28/sap_extends_support_deadline/)

<sup>11</sup> Forrester. (2025 年 1 月 31 日). SAP Offers On-Prem ERP Customers Additional Three-Year Support Until 2033 — With Conditions. Forrester Blog (Akshara Naik Lopez).  
<https://www.forrester.com/blogs/sap-offers-on-prem-erp-customers-additional-3-year-support-till-2033-with-conditions/>

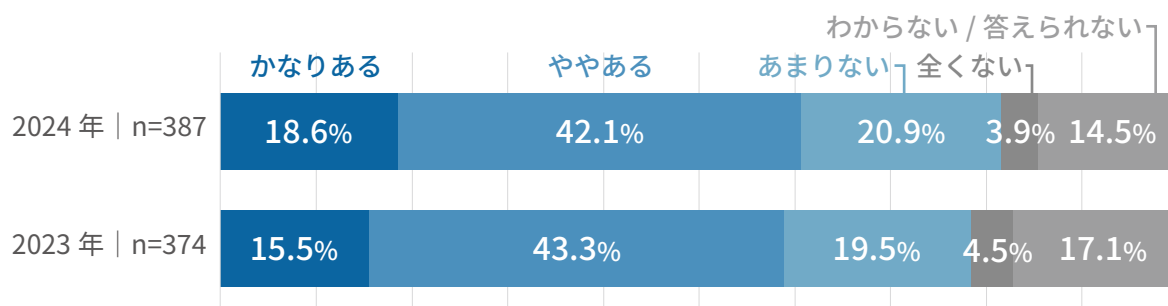
## 2-4. 導入後の活用定着に向けた取り組みの重要性

新システムやツールが導入されたにもかかわらず、現場での活用が進まない事例は少なくない。その要因として、現場従業員への適切なトレーニング不足や、業務プロセスに合わない UI 設計、支援体制の不在などが挙げられる。導入効果を最大化するには、定着フェーズにおける継続的な支援と評価体制の整備が欠かせない。

多くの企業がレガシーシステムの刷新に取り組み、DX の推進を加速させている一方で、現場においては、新たに導入されたシステムやツールが十分に活用されていないという課題が残っている。

たとえば、2024 年に実施された SaaS 活用実態調査<sup>12</sup> では、SaaS を導入している企業のうち、60.7% が「十分に使いこなせていない」と回答している【図表 2-4-1】。また同調査では、基幹系システムの刷新は一定程度進行しているものの、周辺業務における操作習熟や定着支援など「活用」フェーズにおける課題が多数報告されており、導入と活用の間には依然として深いギャップが存在していることがうかがえる。

【図表 2-4-1】 SaaS を十分に使いこなせていない企業の割合（対象：従業員 1,000 名以上の大企業）



このような状況は、「システムを導入すれば変革が進む」という誤解に起因する場合も多い。実際には、導入そのものはスタート地点に過ぎず、そこから現場の業務プロセスにどれだけ定着し、継続的に活用されるかが真の成果を左右する。

また、IPA の『DX 動向 2025』でも、DX 施策の成果が不明瞭である理由として、「成果目標の不在」「進捗状況の把握困難」「評価に必要な情報が得られない」といった組織的要因が多く挙げられている<sup>13</sup>。これは裏を返せば、「導入はしたが、活用状況を把握・評価する体制がない」ことを意味しており、真の課題は“活用の実現”にあるといえる。

このような「導入済み＝成功」ではない現実には、DX の本質が「技術の導入」ではなく、「業務や文化の変革」であることを強く示している。刷新・導入という第一段階を越えた今、企業が直面しているのは、いかにそれを“使いこなし”、業務成果につなげていくかという、より高度な実装力の問題である。

<sup>12</sup> テックタッチ株式会社（PR TIMES, 2024 年）「SaaS 活用実態調査 2024」  
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000233.000048939.html>

<sup>13</sup> IPA 『DX 動向 2025』、図表 1-10 「DX の成果がわからない理由」



## 第3章

# デジタルアダプション プラットフォームとは

3-1. DAP の定義と役割	17
3-2. DAP の技術的特徴	19
3-3. DAP 導入による成果指標と生産性改善への貢献	20
3-4. システム設計との関係——F2S と DAP の相互補完	24
3-5. 業界別に見る DAP 導入の広がりと背景	26

# デジタルアダプションプラットフォームとは

「2025 年の崖」で本質的に問われているのは、単なるシステム導入や刷新ではなく、それらをいかに「使われる状態にするか」そして「成果につなげるか」という実装力である。第 2 章で示したように、レガシー刷新が進まない要因の一つには、現場での定着や活用が進まず、結果として導入効果が発揮されていないという“組織的負債”の存在がある。

本章では、こうした定着・活用の壁を乗り越えるための手段として注目される「デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）」について、その役割と仕組みを解説する。DAP は、業務システムに限らず、顧客や住民などが操作する各種オンラインサービスにも適用され、組織内外の“ユーザー体験”全体を最適化する仕組みとして機能する。DAP は、ユーザーが必要とするタイミングで適切なナビゲーションを表示したり、定型的な操作を自動化したりすることで、IT ツールの活用を支援する仕組みである。

特に日本においては、大手企業を中心に DAP の導入が進んでおり、その役割は単なる「操作支援」や「マニュアル代替」にとどまらない。DAP は、現場におけるデジタル技術の定着と活用力を高める仕組みとして機能し、活用状況の可視化や改善のサイクル運用に活用されている。以下に示すように、DAP が担う機能は多岐にわたり、現場と IT 部門、さらに経営層を橋渡しする役割も果たしている。

## 3-1. DAP の定義と役割

DAP とは、業務システムや顧客向けサービス（例：投資サイト、会員登録フォーム、EC サイト、自治体の住民向けサイトなど）上にガイドや支援機能を重ねることで、ユーザーの操作をリアルタイムにサポートし、目的達成や業務遂行を円滑に進めるための仕組みである。また、近年では SaaS ベンダー自らが、自社提供のクラウドサービスに DAP を組み込み、ユーザーの初期オンボーディングや継続利用を促進するケースも増えている。単なるラーニングツールではなく、以下のような複合的な機能を通じて「定着」と「生産性向上」の双方に貢献する点が特徴である。

- |                   |                               |
|-------------------|-------------------------------|
| • <b>ナビゲーション</b>  | 操作に迷ったときにガイドを提示し、業務停滞を防止する    |
| • <b>入力補助</b>     | 定型操作や入力ミスを防ぐ支援機能により、生産性を向上させる |
| • <b>利用状況の可視化</b> | ユーザーの行動ログをもとに、業務上の詰まりや教育課題を抽出 |

# デジタルアダプションプラットフォームとは

これにより、運用者側は継続的な改善サイクルを回しやすく、IT 部門に依存せずに施策の PDCA を高速に実行できる。

特に日本においては、Slr 主導の開発に加え、業務部門が自律的に改善を進められるノーコード型の運用形態にも注目が集まっている<sup>14</sup>。DAP は既存のシステム UI に直接手を加えることなく導入できるため、オンプレミス型・クラウド型を問わず柔軟に適用でき、既存 IT 資産を活かしながら変化に対応する施策展開が可能である。また、ユーザーの行動に応じてリアルタイムでガイドが提示されるため、業務を中断せずに“使いながら学ぶ”体験を提供できる点も大きな特長である。

DAP が提供する支援は多岐にわたるが、図表 3-1 に示すように、「業務プロセス支援」「ユーザー支援」「データ収集・分析」の 3 つの領域に整理される。これらは単なる操作補助を超え、現場の業務実装と経営判断を結ぶ役割を果たしている。

【図表 3-1】 DAP が担う「活用支援」の主な機能と効果

		支援領域	概要	効果・目的
領域	業務プロセス支援	システムの定着化	ユーザーあたりのログイン数や機能利用率を計測し定着状況を可視化	導入目的の達成に向けた利用定着を支援
		従業員体験の向上	操作ストレスや体験変化を可視化し、従業員満足度を改善	情報検索・業務効率の向上、定着度の向上
		部門間連携支援	行動データをもとに他部門との対話・連携を促進（例：CoE 設置）	デジタル施策の進捗共有・社内調整
領域	ユーザー支援	ナレッジ即時提供	マニュアルや FAQ を参照せず必要情報を即時提示	検索コスト削減、業務滞留回避、ストレス軽減
		操作時間・負荷の軽減	入力補助や自動化で工数・労力を削減	生産性向上、作業時間短縮、現場負担軽減
		問い合わせの削減	よくある質問や誤操作回避策を提示	ヘルプデスク・IT 部門の対応負荷軽減
領域	データ収集・分析支援	行動データの可視化	実際の利用状況・頻度・つまづき箇所を記録、改善ポイントを抽出	利用改善、施策評価、KPI 連動分析
		KPI の改善支援	利用状況と KPI を突き合わせ成果を測定	業務 KPI との関連を明示、経営判断に資する

このように DAP は現場での「使われるための仕組み」を定着させ、IT 部門の属人的なサポート依存からの脱却、業務部門の自己完結力向上、そして経営層にとっての投資対効果の可視化に貢献する。DAP は、導入後の“活用”フェーズを支えるインフラの一つとして、DX 推進における実行力の強化に寄与する存在として注目されている。次節では、こうした「活用支援インフラ」としての DAP が、どのようなアーキテクチャと設計思想のもとに構築されているかを確認する。

<sup>14</sup> 総務省（令和元年版）「情報通信白書」では、日本企業における IT システム構築の過程で、Sier など外部委託への依存度が極めて高い構造が指摘されており、自社内で IT 活用を主導する体制の構築が課題とされている  
<https://www.soumu.go.jp/johotsusintokei/whitepaper/ja/r01/html/nd123120.html>

## 3-2. DAP の技術的特徴

DAP は単なる操作支援ではなく、ユーザー行動に応じたナビゲーション、ナレッジ提供、入力補完、自動化、利用ログの取得・分析といった複数機能を統合的に提供する「活用基盤」である。本節では、こうした基盤が成立する背景にあるアーキテクチャの特徴、および活用の仕組みを整理する。

- |                            |   |
|----------------------------|---|
| • <b>ノーコード / ローコードでの運用</b> | 専門的な開発を必要とせず、現場主導での運用が可能な製品も存在する。<br>ただし、すべての DAP がノーコード運用を保証しているわけではなく、製品によってはガイドの表示対象を正確に指定するために、ページ構造（HTML 要素の階層）を理解することが必要になるケースも多い。そのため、状況によっては IT 部門などの技術支援が前提となることもある。 |
| • <b>画面上の動的解析</b>          | DOM 要素や URL に応じてガイドを出し分ける柔軟性  |
| • <b>セグメント制御</b>           | ユーザー属性や操作履歴に応じた操作ガイドを出し分ける柔軟性   |
| • <b>外部連携</b>              | アクセスログや利用状況を他システムと連携し、<br>分析や統合運用に活用できる   |

これにより、運用者側は継続的な改善サイクルを回しやすく、IT 部門に依存せずに施策の PDCA を高速に実行できる。こうした支援は、システムの UI に直接手を加えずに提供できるため、導入の柔軟性が高く、クラウドサービスやオンプレミス型の業務システムを問わず適用が可能である。また、ユーザーの行動に応じてタイミングよく案内が表示されるため、業務の流れを止めることなく“使いながら学べる”体験を実現する。本節で紹介するアーキテクチャの特徴や構成要素については、DAP が担う「改修不要」「リアルタイム性」「ユーザー最適化」「マルチシステム対応」「多言語対応」といった技術的特性によって支えられている【図表 3-2】。

【図表 3-2】 主な構造と機能のポイント

項目	説明
改修不要型 アーキテクチャ	DAP は既存システムのソースコードを変更せず、ブラウザベースで支援機能を上乗せする。これにより、導入企業側の改修コストやセキュリティリスクを最小化できる。
ユーザー行動の リアルタイムトラッキング	DAP は、利用者のクリックや入力といった操作ログを収集・分析することで、適切なタイミングでガイドやヒントを提示する。
個別最適化された ガイダンス	初心者と熟練者とで表示される支援内容を切り替えたり、頻度の高いエラーや離脱箇所を分析して改善案を設計したりすることが可能。
マルチシステム対応	業務が複数のシステム間をまたぐ場合も、それらにまたがってガイドを設計・表示できるため、業務フロー全体の支援が可能となる。
多言語・多拠点展開	ガイド内容を多言語に切り替えることで、グローバル拠点での一斉展開にも対応。特に多国籍企業での運用に効果を発揮する。

## 3-3. DAP 導入による成果指標と生産性改善への貢献

デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）は、システムの「使われ方」に着目し、操作支援を通じて“活用の壁”を低くする技術として注目されている。しかし、企業が本当に求めているのは「活用のしやすさ」だけでなく、それがどのように定量的成果につながるかである。つまり、DAP が企業の IT 投資対効果（ROI）に貢献するには、「どのように活用されているか」「何が改善されたか」を定量的に把握し、継続的な改善へとつなげる仕組みが不可欠になる。

### ■ 活用度の可視化が可能にする「事後検証」

従来、業務システムの投資効果は「導入の有無」や「操作研修の実施回数」など、定性的・形式的な指標で評価されることが多かった。だが、DAP の導入により、実際に「誰が、どの機能を、どれだけ、どのように使っているのか」という利用実態を定量的に可視化できるようになる。

# デジタルアダプションプラットフォームとは

たとえば、以下のようなログデータが DAP から得られる。

- ユーザー別・部署別の操作完了率
- 各ステップでの離脱ポイントとその頻度
- ナビゲーションの参照率とサポート効果
- 頻出エラー箇所や FAQ 参照件数

これらのデータは、単なる操作記録ではなく、業務プロセスの改善、マニュアル設計の見直し、人材育成方針の再設計など、組織的な改善につながるインサイトをもたらす。

## ■「操作支援」から「業務自動化」へ——入力支援機能の拡張

近年の DAP は、ナビゲーション支援やヘルプ提供にとどまらず、定型操作や繰り返し入力の自動化、複数の UI を跨いだ遷移の自動化といった「業務自動化」機能も担えるようになってきている。例えば次のような場面で活用されている。

- 複数システム間にまたがる住所・氏名・コード等の繰り返し入力
- 日報・報告書作成における定型フォーマットの自動生成
- 顧客情報の選択肢連動（例：業種選択→部署候補の自動反映）

これらの支援は、従来であれば RPA（Robotic Process Automation）のスクリプト設計が必要とされたが、DAP であればノーコードで設計・運用できるため、業務部門が主導して改善施策を高速に改善できる。

## ■生産性指標での定量評価

こうした「活用度の可視化」や「業務支援機能の拡張」により、DAP はシステムの定着度だけでなく、業務成果への寄与を示すことが可能となる。代表的な生産性指標には以下のようなものがある。

- |                     |  |
|---------------------|--|
| • <b>入力操作時間の短縮</b>  | 従来よりも短時間で業務を完了できるか（工数削減）               |
| • <b>入力ミスの削減</b>    | エラーや手戻り率が低減されているか                      |
| • <b>問い合わせ件数の削減</b> | 操作に関する社内問い合わせの件数が減っているか                |
| • <b>教育・研修時間の削減</b> | トレーニング負荷が軽減されているか                      |
| • <b>KPI への寄与</b>   | 業務アウトプットや売上、処理件数などの成果指標にポジティブな変化が見られるか |

このように DAP は、ユーザーの行動に基づいて“使われ方”を把握し、そこから得られる示唆をもとにシステム活用の質と量を高める仕組みとして活用が進められている。

3-3-1. DAP 導入効果の可視化と評価フレーム

このように、DAP はユーザーの行動に基づいた“使われ方”の把握と、そこから得られる示唆によって、システム活用の質と量の双方を向上させる「成果創出型の仕組み」としての位置づけを強めている。

以下に示すのは、こうした観点から導入効果を定量的に把握するための評価指標の体系である。導入目的に応じた観点を軸に、具体的なトラッキング指標とデータ取得手法を整理したものであり、企業・自治体における定着支援や DX 推進の成果検証に活用できるフレームである。

【図表 3-3】 成果指標（KPI）との連動設計

評価観点（目的）	指標例	データ取得・分析手法
システムの定着	機能別の利用率 / ログイン頻度	DAP ログデータからの回数計測
生産性改善	入力時間・エラー率の変化	操作ログ＋アンケート集計
サポート負荷削減	問い合わせ数 / FAQ 参照数の変化	DAP 内クリック数 / CS 対応件数との照合
教育・定着支援	業務定着期間の短縮	利用者インタビュー・定着率分析
経営 KPI 寄与	売上 / 処理件数 / 業務完結率の向上	DAP ログ × 既存業務 KPI との比較分析

こうした成果指標と可視化の仕組みが整備されることで、単なる“利用の支援”にとどまらず、戦略的なデジタル活用の進捗管理・評価基盤として、DAP は全社の DX マネジメントに貢献する存在となる。

## 3-3-2. ガバナンス設計と CoE の役割——評価主体の多層構造と全社的 KPI 整合

DAP の導入・運用における成果を最大化するには、評価主体ごとに異なる KPI を明示し、それらを整合させる全社的なガバナンス設計が不可欠である。たとえば、各部門では以下のように評価視点が分かれる。

- |                |                                      |
|----------------|--------------------------------------|
| • <b>IT 部門</b> | 問い合わせ件数の削減、ナレッジ更新の頻度、ヘルプコスト圧縮などの運用指標 |
| • <b>業務部門</b>  | 習熟速度、操作誤りの削減、作業時間の短縮といった現場効率の向上      |
| • <b>経営層</b>   | ROI・業務品質・人件費構造の最適化、DX 成熟度の向上など       |

こうした部門横断的な視点で成果を可視化し、共通の評価軸を定めることで、DAP を単なる部門ツールではなく、全社 DX を牽引する仕組みとして位置づけることができる。

そのような全社的整合と運用最適化を実現する手段として、近年注目されているのが CoE（Center of Excellence：中核推進組織）<sup>15</sup> の設置である。CoE は以下のような役割を担う。

- **各部門に分散した KPI の整合と管理**
- **DAP 活用におけるベストプラクティスの標準化**
- **効果測定スキームの構築と改善**
- **教育・サポート機能の横展開**

たとえば多拠点展開の企業においては、拠点ごとの使われ方を可視化し、CoE が中心となって支援施策の優先度を判断することで、**限られたリソースでも最大の効果を生む戦略的運用**が可能となる。

このように、DAP の“導入そのもの”ではなく、“全社でどのように活かし、成果へつなげるか”を設計・推進する枠組みとして、CoE は、全社的な運用最適化を進めるうえで、その重要性が認識されつつある。

<sup>15</sup>Userlane 「Key roles and responsibilities when implementing a DAP」,  
<https://www.userlane.com/blog/dap-governance-organization-roles-and-responsibilities/>

Microsoft Power Platform センター オブ エクセレンスの確立（2025）  
<https://learn.microsoft.com/ja-jp/power-platform/guidance/adoption/coe>



### 3-4. システム設計との関係——F2S と DAP の相互補完

近年は「Fit to Standard (F2S) <sup>16)</sup>」の考え方に基づき、システム側は標準プロセスに極力合わせる設計が主流となっている。しかし、F2S では個別の UI や操作支援は十分に設計されないことも多く、結果として「システムは標準的に動くが、現場では使いにくい」というギャップが生まれやすい。

DAP はこのギャップを埋める存在として機能する。たとえば、

- **F2S で外された利便性要件（例：入力ナビゲーション、参照リンク）を DAP で補完**
- **開発不要・低負荷で運用部門が直接 UX を改善可能**

また、UAT（ユーザー受け入れテスト）を終えて本番環境へリリースするタイミング（本番移行）では、実際にユーザーが業務で使い始めるため、定着・活用に向けた初動の支援が極めて重要となる。このフェーズで DAP を活用することで、操作定着を促進し、初期段階での業務混乱を最小限に抑えることができる。

また、システム設計の観点だけでなく、実際の運用フェーズでは「使える人と使えない人の差が大きい」「活用にバラつきがある」といった“活用格差”の問題が現場で頻発する。こうしたギャップに対し、DAP はユーザーごとの行動や状況に応じた支援をタイムリーに提供することで、従来の研修やマニュアルでは補えなかった“その場のつまずき”をリアルタイムに解消する。DAP は、UI 改善や教育設計、活用度の定量的把握といった観点においても有用性が認識されており、F2S の考え方を補完しつつ、現場の実装力向上にもつながることが期待されている。

DAP は、F2S の考え方に基づき標準プロセスに合わせて設計された各種システムに対し、“現場の使いやすさ”を担保するための柔軟な補完機能を提供する。導入対象は ERP や SaaS にとどまらず、業務ごとに多様なシステム群にまたがる。以下は、実際に DAP が導入された代表的な業務システムの例である【図表 3-4】。

【図表 3-4】 代表的なシステム名

カテゴリ	システム名
経費精算	SAP Concur®/ 楽楽精算 / Traveler's WAN / Spendia / Ci*X / SAPPHIRE
基幹・経営管理	SAP S / 4HANA® / Oracle ERP® / Dynamics 365® / OBIC7 / IFS Cloud®/ Anaplan®
営業	Salesforce® / Dynamics 365®
人事	SAP SuccessFactors® / COMPANY® / タレントパレット / Workday® / カオナビ
購買	SAP Ariba® / Coupa® / e-SourcingMall / Oracle Procurement® / SAP Fieldglass® / APMRO
ワークフロー / ITSM	ServiceNow® / Jira® / 楽々ワークフロー / AgileWorks / MAJOR FLOW Z / Pega Platform®
アプリ開発基盤	Intra-mart® / OutSystems® / ServiceNow® / Kintone® / SharePoint®
スクラッチ開発	会計 / 調達 / 受発注 / 物流 / 建設工事
電子署名・RPA ・コンテンツ管理	DocuSign® / CloudSign / Power Automate® / OpenText™ / Box®
PLM	Teamcenter® / Aras® / Centric PLM™ / Windchill®
社外向けシステム	顧客向け外販 SaaS / 取引先向け提供システム / 販売店向け提供システム

※テックタッチ株式会社による導入例に基づく（2025 年時点）

本図に示すように、DAP は経費精算や営業・人事などの一般的な SaaS に加え、ERP、ワークフロー、PLM、さらにはスクラッチ開発された業務システムにまで適用可能である。標準 UI が固定化されたシステムに対しても、現場最適のガイドや支援が後付けできることから、業務全体の DX 推進における重要な補完基盤として期待が高まっている。

<sup>16</sup> F2S (Fit to Standard) とは、業務プロセスや UI 設計を業界標準やソフトウェア標準に極力合わせ、個別開発やカスタマイズを最小限に抑える考え方。

SAP などの ERP ベンダーが提唱し、導入・保守のコスト低減やアップデート対応の効率化を目的として普及している。

参考：SAP 「Fit-to-Standard: How Does It Support the Big Picture?」(2021 年)

<https://community.sap.com/t5/enterprise-resource-planning-blog-posts-by-sap/fit-to-standard-how-does-it-support-the-big-picture/ba-p/13499182>

## 3-5. 業界別に見る DAP 導入の広がりと背景

本節では、デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）の導入が特に進展している金融・製造と、近年急速に普及が進む公共の 3 業界に焦点を当て、その背景と役割を整理する。これらの業界はいずれも、以下のような特性から「単なるシステム導入」ではなく、「現場での定着・活用」に関する課題が顕在化している領域である【図表 3-5】。

- 業務の複雑性が高く、操作の標準化が困難
- 組織横断の業務で、属人化や部門間のばらつきが大きい
- 規制対応やガバナンス、公共性への対応が求められる

### ■ 金融業界：ガバナンス強化と操作の標準化

金融業界では、顧客対応に関する高度な規制（金融庁ガイドライン等）や、商品・手続きの複雑化への対応が急務となっている。特に営業店やコールセンターにおいては、操作ミスによるリスク発生や、知識格差による対応品質のばらつきが深刻な課題とされている。

こうした状況下で、DAP は業務フローの誤操作防止や、手続きのリアルタイム支援、さらには「誰がどのプロセスで詰まっているか」の把握といったガバナンス強化のインフラとして期待されている。たとえば三菱 UFJ 銀行では、システム活用の定着や操作習熟支援を目的に、LMS（社内学習管理システム）上にテックタッチを導入し、DAP として活用している。今後は営業管理・顧客対応領域（CRM システム）での活用も視野に入れている<sup>17</sup>。

### ■ 製造業界：人材構成の変化と技能継承の課題

製造業では、拠点間の業務差・作業の属人化・人材構成の多様化（外国人雇用、非正規比率の上昇）などにより、標準手順の定着やナレッジ継承が大きな課題となっている。

この分野での DAP 活用は、製造支援システムにナビゲーションを付与し、作業の標準化や手順ミスの防止、多言語対応を支援するなど、幅広い効果を生んでいる。業務システムにおいても、生産性向上や業務効率化の基盤として活用が進んでおり、三菱電機では、人事・経理といった全社標準業務システムに DAP を導入。操作時間 20% 以上の短縮、差し戻し 40% 以上の減少といった定量的な効果が確認され、5 年間の適用効果総計が 16 億円以上に達すると見込まれている<sup>18</sup>。

## デジタルアダプションプラットフォームとは

また、製造業においては、設計・製造・保守といった一連の工程が高度に分業化され、それぞれに異なる IT ツールや業務知識が必要とされる。その中でも、BIM（Building Information Modeling）は、建築・土木・設備などの業界における設計情報の一元管理と業務最適化を可能にする中核技術であり、近年では製造業的なプロセス思考での導入が進んでいる。

竹中工務店では、BIM 関連の業務基盤における情報入力支援や操作ガイドを、テックタッチにより整備。ナビゲーション機能によって、新規導入システムへの移行や社内の運用定着をスムーズに実現した。特に、設計や施工のプロセスに関わる情報の整合性や、承認フローの標準化支援が評価されており、建設業の BIM 活用が“製造的なプロセス”として確立されつつある中での活用事例として注目される。

このように、製造的な情報統合を進める建設業界においても、DAP は「業務の構造化」と「現場実装力」の両立を支援する技術基盤として重要な役割を果たしつつある<sup>19</sup>。

### ■ 公共分野：政策的後押しと運用現場の変革

特に近年、公共分野における DAP 導入は急速に進展している。これは単なる業務効率化の必要性に加え、デジタル庁による標準化政策や LGWAN（総合行政ネットワーク）対応といった制度的な後押しが背景にある。

たとえば、2025 年 6 月に閣議決定された「デジタル社会の実現に向けた重点計画」では、自治体のガバメントクラウド移行・業務システムの標準化が重点方針として掲げられている<sup>20</sup>。

一方、2024 年 5 月 31 日最終更新の「国・地方ネットワークの将来像及び実現シナリオに関する検討会」において、ガバメントソリューションサービス（GSS）の展開や、ゼロトラストアーキテクチャへの移行に言及しつつも、2030 年頃の将来像としては LGWAN 自体は残留する方向となっている<sup>21</sup>。かねてより、公共団体は社会構造の複雑化に伴い、所管業務は増える一方で、税收減・職員減によって旧来の体制での業務維持が困難になってきており、DX が急務と叫ばれているが、ネットワークの制約は継続すると考えられるところ、LGWAN 環境でも利用可能な DAP の導入が現実的な選択肢となっている<sup>22</sup>。

実際に、磐田市では財務会計システムの導入時に DAP を採用し、年間 120,000 件に上る伝票起票業務の効率化を推進しており、職員のアンケート結果では回答者の 74%が「DAP が役に立った」と回答している<sup>23</sup>。

また、川崎市など複数自治体や官公庁では、申請手続きに関する操作支援に DAP を活用しており、電子申請の利便性向上、入力精度向上による問合せ・差戻し削減、職員の業務効率化といった成果が報告されている<sup>24</sup>。

【図表 3-5】 DAP 導入が進む代表的な業界

	背景	業界共通課題	想定されるリスク	出典
金融	高度な規制対応・業務の複雑化	手続きミス・教育負荷・ガバナンス強化	ユーザー教育の自動化、リスクの定量管理	三菱 UFJ 銀行 (PRtimes, 2021/2024)
製造	製品ライフサイクル全体の統合管理 (の進展)・間接業務の効率化ニーズの高まり	属人化、拠点間ばらつき、UI の複雑さ	手順ガイド、多言語支援、ナレッジ継承、操作習熟支援	三菱電機 (PRtimes, 2025) 竹中工務店 (Techtouch,2025)
公共	デジタル庁の政策推進・LGWAN 対応	法令遵守での厳格な業務執行要求・業務体制の維持・業務継承困難	業務品質向上・業務効率化	磐田市 (PRTIMES,2025) 川崎市 (PRtimes,2025)

本節では、金融・製造・公共の 3 業界を中心に DAP の導入背景を整理してきたが、実際には以下に示すように、EC、マーケティング、建設、教育、小売、ESG 対応領域など、極めて多様な業界・業務領域においても DAP は導入されている。これは、DAP が業種や提供サービスの形態を問わず、ユーザー接点での操作支援に応用可能であることを示唆している。

<sup>17</sup> PRtimes (2021)  
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000016.000048939.html>

PRtimes (2024)  
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000191.000048939.html>

<sup>18</sup> PRtimes (2025)  
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000274.000048939.html>

<sup>19</sup> PRtimes (2025)  
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000291.000048939.html>

<sup>20</sup> デジタル庁「デジタル社会の実現に向けた重点計画」(2024 年)  
<https://www.digital.go.jp/policies/priority-policy-program>

<sup>21</sup> デジタル庁「国・地方ネットワークの将来像及び実現シナリオに関する検討会」(2024 年)  
<https://www.digital.go.jp/councils/local-governments-network>

<sup>22</sup> LGWAN に対応した DAP のリリース \_PRtimes (2025 年)  
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000270.000048939.html>

<sup>23</sup> PRtimes (2025) 磐田市  
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000271.000048939.html>

<sup>24</sup> PRtimes (2025) 川崎市  
<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000269.000048939.html>

# DAP 導入における留意点と 成功への道筋

4-1. DAP 導入時に求められる視点	30
4-2. システム導入プロセスとの連携設計	31
4-3. 横断体制（CoE）の構築と役割設計	34
4-4. 成果を可視化する評価指標と KPI 設計	35
【参考解説】DAP の運用体制と評価設計に関する補足	36






## DAP 導入における留意点と成功への道筋

本章では、DAP 導入を成功に導くために必要な視点とプロセスを整理する。導入の ROI 最大化、組織内の連携体制構築、人材確保、定量評価の方法など、計画段階から実運用までの要諦を提示する。

### 4-1. DAP 導入時に求められる視点

DX 推進において新たなデジタルツールや SaaS を導入する際、期待される成果を着実に引き出すためには、単なるツール導入にとどまらず、それを組織的に活用・浸透させるための体制整備と業務設計が重視されている【図表 4-1】。

【図表 4-1】プロジェクト成功に必要な体制の構築例

ポジション	役割	選任基準	人数 <sup>*1</sup>
 PJ オーナー	<ul style="list-style-type: none"> <li>体制の変更を含む大局的な問題解決（含む他部門調整の最終合意）の議論</li> <li>PJ 進捗の最終責任者</li> </ul>	アサイン、スケジュールの変更権限のある方 他部門折衝の際の形式上の責任者	1 名 ※組織体系による
 プロジェクトマネージャー	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入の推進、全体管理</li> <li>複数システム導入の場合、横断的に管轄</li> </ul>	PJ 推進力のある方 部門内・間での人員調整等が可能（個別システム担当ではない方を推奨）	責任者：1 名
 課題特定担当者	<ul style="list-style-type: none"> <li>導入目的・KPI と紐づいた課題特定</li> <li>ガイド・ツールチップ設計</li> <li>作成後のガイド・ツールチップを確認 / テスト</li> </ul>	業務・システム精通者 （既存システムの場合は、実際にシステムをご使用されている方）	リーダー：1 名 /1 システム <sup>*2</sup> 担当者：制限なし
 ガイドデザイナー	<ul style="list-style-type: none"> <li>ガイド・ツールチップ作成</li> </ul>	実際に手を動かす作成工数の確保ができる方 工数は公開までは 3～5 時間 / 週が基準	リーダー：1 名 /1 システム <sup>*2</sup> 担当者：2 名 までを推奨 <sup>*3</sup>
 セキュリティ / インフラ担当者	<ul style="list-style-type: none"> <li>拡張配布の手配</li> <li>ネットワークの手配</li> </ul>	セキュリティ / インフラに関する役割、専門知識をお持ちの方	組織体系による

導入初期から公開までの約 3 ヶ月間において、ガイド設計や改善サイクルのために必要となる人員体制と役割分担

特にデジタルアダプションプラットフォーム（DAP）は、既存業務への後付け導入に加え、新システムの導入と同時に設計段階から組み込まれるケースも増えている。そのため、対象部門や関連ステークホルダーとの初期段階での認識共有と、運用フェーズにおける継続的な改善サイクルの設計が重要な要素となる。

本章では、そうした実効性ある導入・運用体制の整備に向けた視点として、「体制」「進め方」「評価指標」の3点に分けて論じる。これは、単なる“利便性向上”にとどまらず、DAP を“活用支援基盤”としての位置づけ、導入目的との一貫性を担保するための視点でもある。

## 4-2. システム導入プロセスとの連携設計

本節では、システム導入・刷新プロジェクトにおいて、DAP をいかに UX 設計に組み込み、導入初期から定着・改善までを見据えた運用を行うかについて解説する。特に、法定要件・セキュリティ要件を満たすことを優先する構造上、ユーザー視点の利便性要件が後回しにされる傾向がある点に着目し、DAP を活用した“段階的な UX 実装”の設計論を提示する。

このような設計方針は、標準機能に業務を合わせる「Fit to Standard」が求められる環境においても、現場の操作負荷や定着課題に向き合う「Fit to People<sup>25</sup>」の視点を補完的に取り入れる試みでもある。DAP は、そうした“使われる仕組み”の実装を支える技術として有効に機能する。

### 4-2-1. 導入時における UX の考慮と並行実装

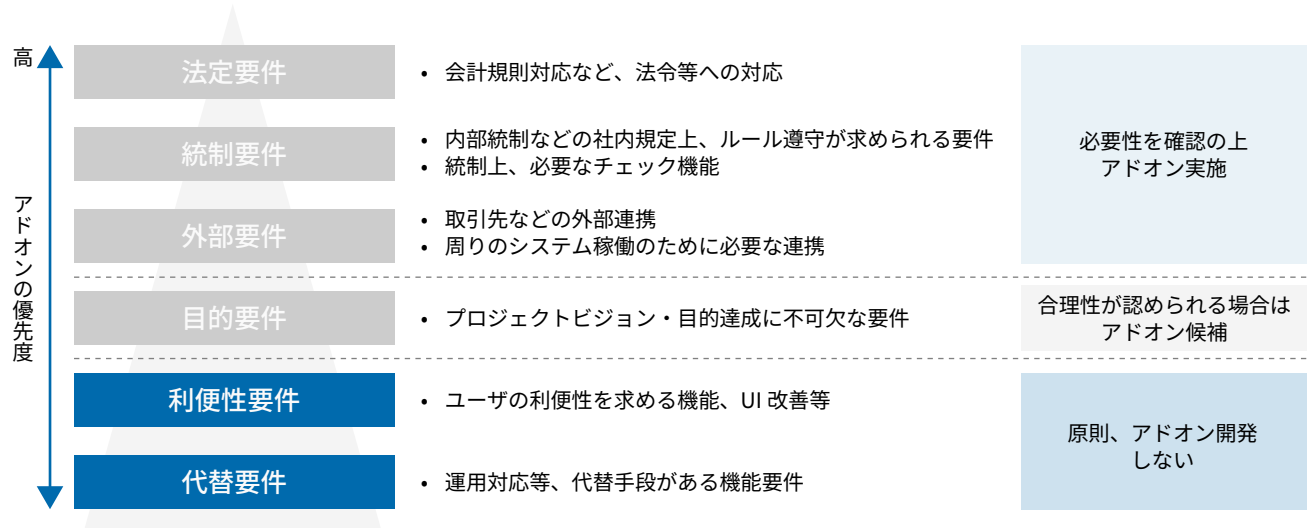
システム刷新プロジェクトにおいては、要件定義・設計段階では法定要件・内部統制対応など「外せない項目」の合意形成が優先されやすく、利便性や定着支援に関する要件は後回しにされる傾向がある。また、UI・UX 設計についても、ベンダーの既定パッケージが優先され、現場の「実際の使われ方」までは考慮されないまま開発が進むことが多い。

こうしたギャップに対し、テックタッチは、システム導入プロセスの「法定要件整理～テスト～リリース」フェーズにおいて、ユーザー起点の UX 改善工程を並行的に組み込むことで、後工程での修正負荷や業務習熟までの時間的ロスを低減している。

DAP は、システム本体とは独立してノーコードで UX を設計できるため、操作ガイド・ポップアップ・ヒントなどの要素を、本番移行直前のタイミングでも柔軟に追加することが可能である。これにより、利便性要件や代替要件をアドオン開発に頼らず補完でき、後工程での手戻りや習熟遅延といった運用上の負荷を事前に軽減する【図表 4-2-1】。



【図表 4-2-1】 導入フェーズ別に変化する UX 対応



Fit to Standard 原則に則ったシステム設計において、優先順位が下がりがちな“利便性・代替要件”をいかに補完するかが運用上の鍵となる

4-2-2. 運用における拡張性と改善サイクル

運用フェーズにおいては、PoC（概念実証）での限定導入から本格展開、KPI と連動した改善フェーズへと、DAP 活用を段階的に拡張していくことが望ましい。DAP は既存システムを改修せず、Web ブラウザ上で支援レイヤーを提供する技術だが、オンプレミス型の特殊 UI や旧型ブラウザ、アクセシビリティ制約のある業務システムでは、一部のナビゲーション機能が制限される場合があるため、導入前に PoC を実施し、対象システムにおける互換性や表示精度を事前に検証することが望ましい。

導入後の定着と拡張を見据えた運用設計のポイント

ノーコード運用体制	現場主導で施策を更新できる運用モデルの確立
改善サイクルの内製化	効果検証からガイド更新までを内製で循環
フェーズ別戦略設計	PoC 段階：問い合わせが多い業務など 「効果が見えやすい領域」から着手 本番展開：テンプレートやナレッジ共有で水平展開 拡張期：ユーザー属性や KPI と連動した改善施策を展開

4-2-3. DAP 活用に適したシステム領域

DAP は幅広いシステムに適用可能な技術であるが、特に導入効果が現れやすい領域には一定の傾向がある。たとえば、UI の複雑さ、ユーザー数の多さ、操作頻度の高さ、異動の多さ、属人化といった要因は、現場の“活用格差”や支援ニーズに直結する。

以下に、DAP が有効に機能する代表的なシステム領域の特徴を整理する。

【図表 4-2-2】導入効果が高まりやすいシステム領域の特徴

		特徴	具体例
観点	ユーザー数の多さ	多拠点・多部門で同一システムを利用	勤怠管理システム、SFA、CRM
観点	操作頻度の高さ	毎日・毎回ログインして処理する業務	受発注・請求、販売管理、在庫管理
観点	画面遷移・操作手順の煩雑さ	入力項目が多い、参照先が複数存在する	会計・経費精算、人事評価
観点	業務異動・人材流動の多さ	毎年異動がある、派遣・パート比率が高い	公共システム、医療・介護事務、教育現場
観点	属人化・暗黙知が多い業務	ノウハウが OJT 頼み、ベテラン依存が高い	製造現場、保守点検、店舗業務

これらの条件に該当する業務システムでは、ユーザー支援・操作ナビゲーション・学習補助といったリアルタイム支援の価値が高く、DAP の導入効果が明確に現れやすい。

続いて、DAP が導入されている代表的な業務システムを分類ごとに示す。導入検討時の参考情報として活用されたい。

【図表 4-2-3】業務領域別に見た代表的な DAP 対象システム

分類	代表的な業務システム
バックオフィス	会計・経費精算、勤怠管理、人事システム、稟議・ワークフロー、文書管理など
フロントオフィス	SFA、CRM、問い合わせ対応ツール、営業支援システムなど
マーケティング・顧客接点	MA ツール、ウェブ解析、アンケート、広告配信など
業界特化型	医療情報システム、建設業向け見積・受発注、製造オペレーション支援など
公共・教育	自治体窓口システム、教育ポータル、成績管理など

このように、DAP は「どこにでも使える技術」ではあるものの、特に活用格差が生まれやすい領域・支援の価値が高いプロセスに優先的に投入することで、投資対効果を最大化できる。PoC 段階では、上記に該当する業務から試験導入するのが有効である。

<sup>25</sup>「Fit to People」とは、標準機能に業務を合わせる「Fit to Standard」に対し、現場の業務実態や操作習熟度に応じて支援や補完を行う考え方を指す。UI/UX や定着支援の設計方針として使われる。

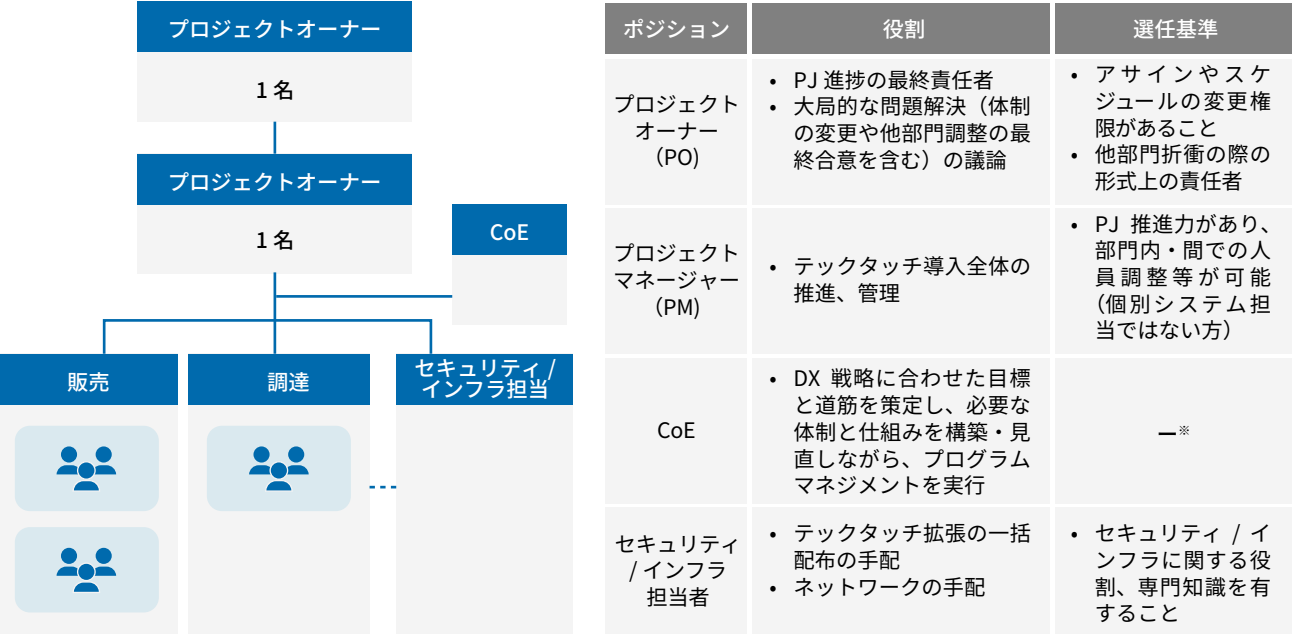
4-3. 横断体制（CoE）の構築と役割設計

単一部署や単一システムの支援にとどまらず、企業全体の DX 文脈においては、部門横断的に支援・改善を推進する CoE（Center of Excellence）体制の構築が重要となる。

特に、複数の SaaS・システムを用いて業務が構成されている場合、それぞれの導入 PJ を横断して標準ガイドラインの整備や、ガイド・ツールチップ設計の品質担保を行う機能が求められる。

また、ガイド設計やチップの作成においては、各部門との認識齟齬を減らすため、業務目的に基づく課題の特定（例：ミス防止、問い合わせ削減、教育の内製化）を起点とした、目的連動型の設計が不可欠である【図表 4-3】。

【図表 4-3】横断体制（CoE）の構築と役割設計例



※プロジェクトの検討結果に応じて都度定義

## 4-4. 成果を可視化する評価指標と KPI 設計

DAP 導入の成果は、「定量指標（操作回数や到達率）」「定性指標（問い合わせ削減や教育内製化）」など多面的に評価されるべきである。

とりわけ、運用フェーズでは「導入したガイドやツールチップがどの程度活用されているか」「どの業務に影響を与えたか」といった KPI を通じて、投資対効果を可視化することが重要となる。

また、成果の設計には業務課題との連動が欠かせず、単に PV 数や到達率を見るのではなく、「何を解決したのか」「そのためにどう活用されたか」という文脈の評価が重要である。

DAP の導入を「成功」させる鍵は、ツールそのものではなく、それを使いこなす“組織的な体制”と“改善サイクルの設計”にある。特定部署・特定 KPI に閉じず、「目的起点での活用方針」「体制の可視化」「プロジェクト間のナレッジ共有 (CoE)」を通じて、企業全体での“使われる”環境を継続的に構築することが求められる。

## 【参考解説】 DAP の運用体制と評価設計に関する補足

### ■ 運用体制と人材確保の重要性

DAP は導入して終わりではなく、導入後の運用・改善フェーズにおいてこそ真価を発揮する仕組みである。具体的には、活用データの定期的なモニタリングや、ユーザー行動に応じたナビゲーション設計の見直しなど、継続的な改善サイクルの構築が不可欠となる。

こうした運用を担うには、業務部門と IT 部門の橋渡しを行う中核的な組織の設置が効果的であり、Center of Excellence (CoE) のような役割を持つチームが、多くの先進企業で設置され始めている。CoE は、全社的なガイドの方針策定・品質管理・評価指標の統一を推進する役割を担い、DAP の継続運用と全社展開の要となる役割を担う。

### ■ 導入効果の定量的測定と評価の難しさ

一方で、DAP の効果は「売上がどれだけ伸びたか」といった直接的な経営指標に即座に表れるものではない。多くの場合、その成果は以下のようなユーザー行動の変化や、現場業務の定着度合いとして現れる。そのため、導入前の段階から「どの業務課題を、どの指標で改善するのか」を明確に設計することが求められる。

【図表 4-5】 DAP 導入効果の評価設計例

評価観点	指標例	DAP による可視化と改善の例
バックオフィス	機能別の利用回数、ユーザー別活用状況	利用率の低い機能に追加ナビ設計を行い活用促進につなげる
業務効率	所要時間、操作完了までのステップ数	業務短縮がナビ設計によって変化したかをログで分析
サポート負荷	問い合わせ件数、FAQ・ヘルプページ閲覧数	DAP 閲覧後の問い合わせ件数の減少をモニタリング
教育・定着	新人定着率、OJT 回数	教育時間の短縮や業務開始までの期間を可視化

## DAP 導入における留意点と成功への道筋

このように、DAP の価値を最大化するには、技術そのものだけでなく「運用体制」と「評価設計」の両輪が必要となる。PoC（概念実証）段階から、現場業務と連動した KPI 設計や支援対象業務の優先順位づけを行うことで、全社展開に向けた導入計画に説得力を持たせやすくなる。

## 第5章

# 日本における DAP 活用の現在地

5-1. 企業のシステム活用実態：3割超が“活用不足”	39
5-2. 活用を阻む構造的な課題：スキル格差と運用設計の不備	40
5-3. システム環境の複雑化と「使われない領域」	42
5-4. DAP 導入の障壁と成功要因	46
5-5. 経営層から見た DX 推進と投資評価のギャップ	50
本節のまとめ	54

## 日本における DAP 活用の現在地

本章では、企業におけるシステム導入後の実態と、デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）の認知・導入状況を、客観的データで可視化する。情報システム部門と経営層という異なる立場の視点を比較し、導入・活用・評価の過程におけるギャップや共通点を明らかにする。

本分析は、テックタッチ株式会社が 2025 年に実施した独自調査に基づいており、対象は以下の通りである。

- 国内の大企業に勤める情報システム部門担当者（n=1,025）
- 経営者・CIO・CTO・事業責任者（n=300）

調査結果を通じて、企業におけるシステム活用の「現在地」と、DAP 導入に向けた可能性・障壁・投資傾向を明らかにし、今後の実装戦略の検討に資する示唆を提示する。

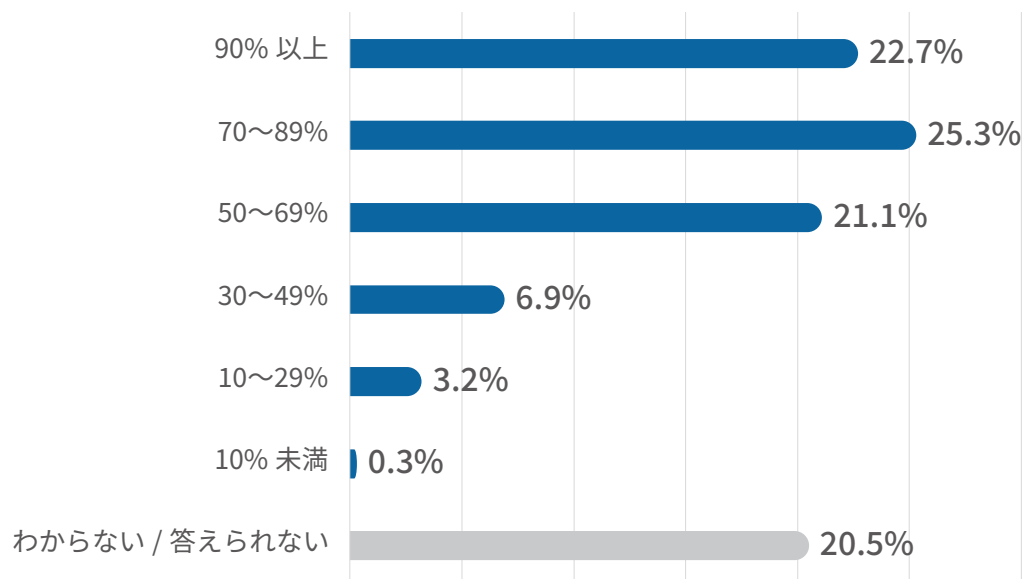
### 5-1. 企業のシステム活用実態：3 割超が“活用不足”

本調査によると、大企業の情報システム部門担当者 1,025 名に対し、直近で導入した業務システムの平均利用率を尋ねた結果、70% 未満と回答した割合は 31.5% にのぼった【図表 5-1】。これは、全体の約 3 割の企業で導入後のシステム活用に一定の課題が残っていることを示唆している。

背景要因として、導入後の活用フェーズへの十分な注力がなされていないケースが一部に見受けられる。また、「導入が目的化される傾向」も一因として指摘されることがある。すなわち、導入後の活用・定着支援が後回しとなり、継続的な運用体制が十分に整備されていない状況が一因となっている可能性がある。



【図表 5-1】直近で導入したシステムの平均利用率（従業員数 1,000 名以上の情シス担当者 1,025 人）



90% 以上「定着成功」水準

組織に完全に浸透し、業務に不可欠なツールとして機能

70% 未満「活用不足」水準

投資効果が十分に発揮されず、緊急の改善が必要

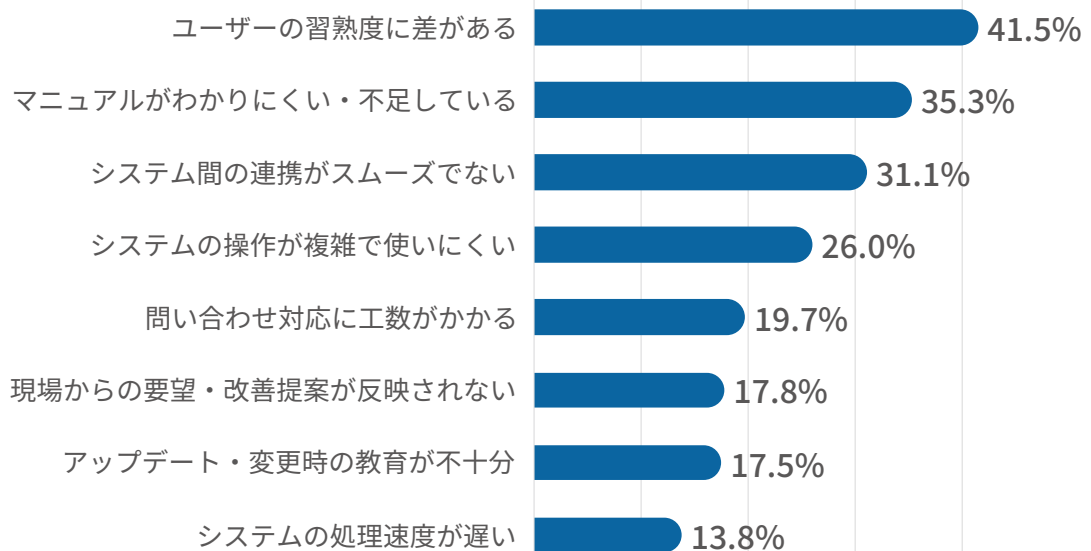
上記に定義づけしてシステム投資の成否を判断しています。

## 5-2. 活用を阻む構造的な課題：スキル格差と運用設計の不備

実務レベルでの活用を妨げる要因として最も多く挙げられたのは「ユーザーの習熟度のばらつき」（41.5%）であり、次いで「マニュアルが不十分」（35.3%）、「システム間の連携不備」（31.1%）、「システムの操作の複雑さ」（26.0%）などが続く【図表 5-2】。

これらの課題は相互に関連しており、複雑な操作設計と理解困難なマニュアルが、ユーザー間の格差を拡大させ、結果として定着を困難にする一因となっている可能性がある。

【図表 5-2】 現行システムにおける課題 (n=1,025) ※上位項目抜粋



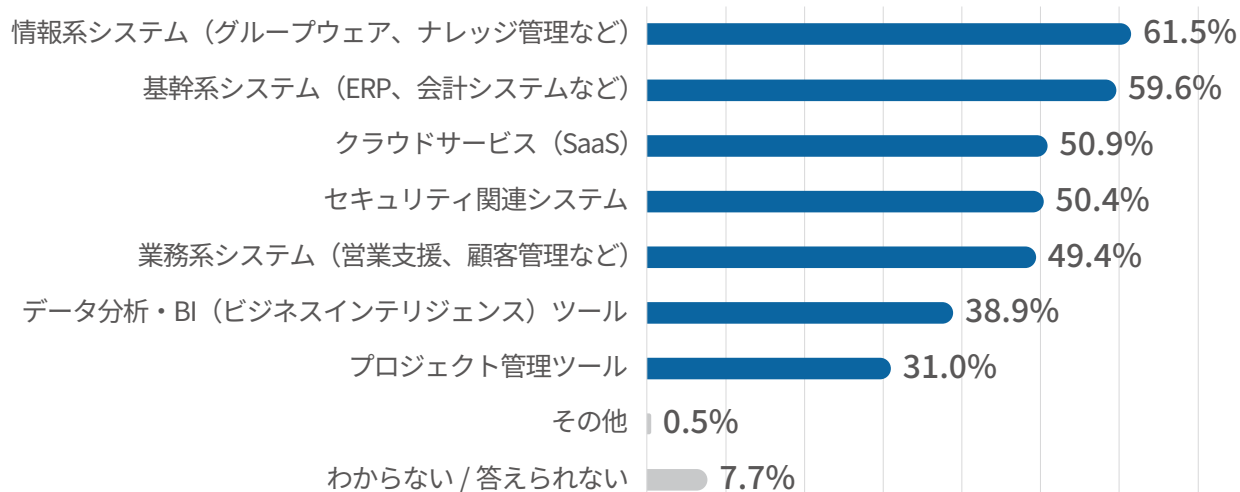
最も多かった「習熟度のばらつき」は、ユーザー間で操作理解度に格差があることを示している。これは、複雑な UI 設計や難解なマニュアルと相まって、個人ごとの利用定着に差が出やすい構造に起因する。こうした状況では、システム導入による業務効率化の効果が限定的になる懸念も考えられる。

### 5-3. システム環境の複雑化と「使われない領域」

多くの企業は「基幹系」や「情報系」を中心に複数のシステムを併用しており、それぞれ UI や操作性、データ構造が異なるため、現場での使い分けが困難になっている。特に「BI ツール」や「プロジェクト管理ツール」など生産性向上を目的としたツールの活用が進んでいない実態がある。これは導入部門での定着はできて、全社的な横展開に苦戦していることを示している。

加えて、導入時の教育・業務調整・サポート負荷に対する抵抗感も大きく、全体の 6 割以上が「新システム導入に抵抗がある」と回答した【図表 5-3-2】。

【図表 5-3】 導入している主要なシステム種別 (n=1,025/ 複数回答)

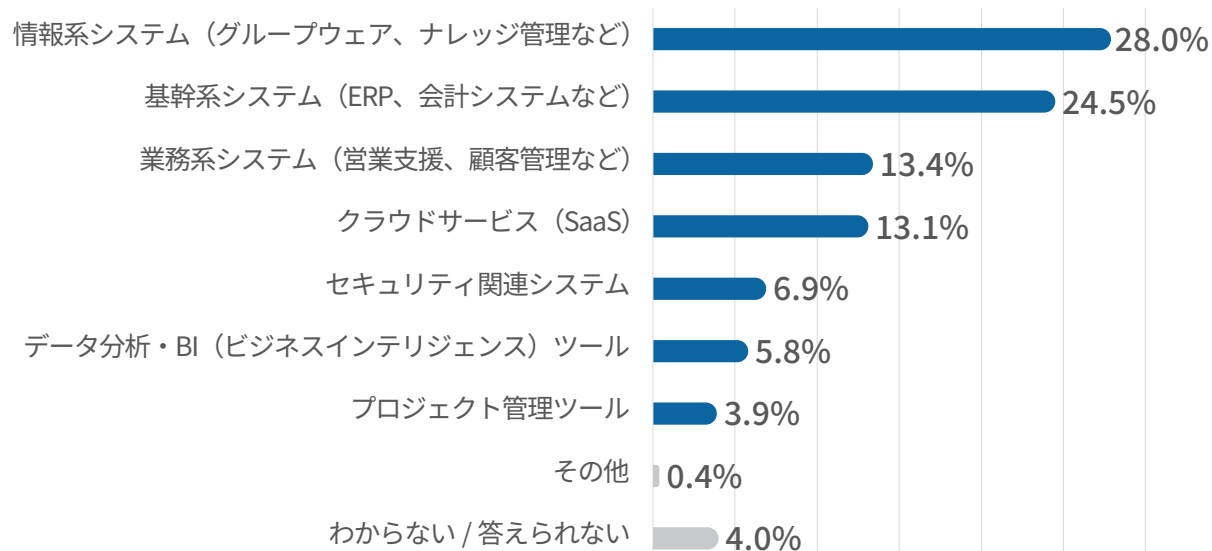


この結果から、大企業の多くが複数のシステムを並行して運用していることが分かる。これは、企業における業務要件の多様化と、個別最適なシステム導入が積み重ねられてきた結果であると考えられる。システムごとに UI や操作性、データ形式が異なるため、ユーザーにとっての利便性や定着率にはばらつきが生じる。

#### 5-3-1. 導入システムの多層構造とその影響

上記で「わからない / 答えられない」と回答した層を除く回答者に対し、最も利用頻度の高いシステムを尋ねた結果（n=946）、以下のとおりとなった【図表 5-3-1】。

【図表 5-3-1】直近で導入したシステムの平均利用率（n=946）

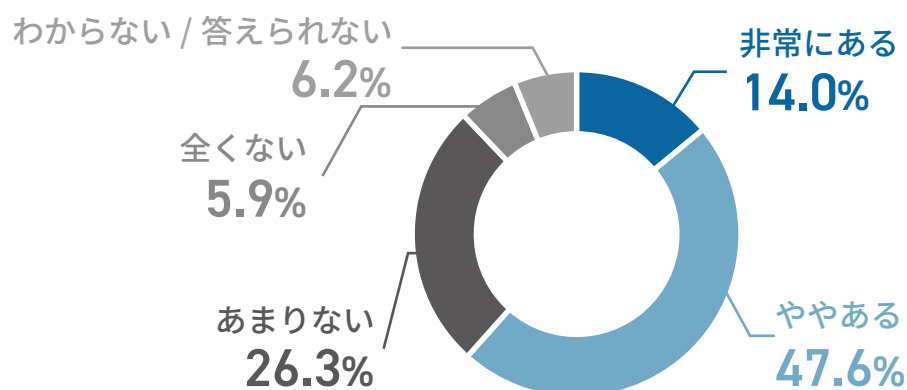


日常業務に密接に関連する情報系システムや、経理・人事といった業務の根幹を担う基幹系システムは、利用頻度が高い傾向にある。一方で、生産性や意思決定の高度化を目的として導入されたはずの BI ツールやプロジェクト管理ツールは、十分に活用されていない実態が浮かび上がった。

## 5-3-2. 新システム導入への抵抗感とその背景

調査では、新しいシステムの導入時に「抵抗感がある」と答えた企業が 61.6% にのぼった。「教育・トレーニングに工数がかかる」「業務フローの調整が必要」「既存システムとの連携が複雑」といった構造的負担が背景にあり、現場の心理的・物理的コストが導入のハードルとなっている【図表 5-3-2】。

【図表 5-3-2】新システム導入時の抵抗感（n=1,025）

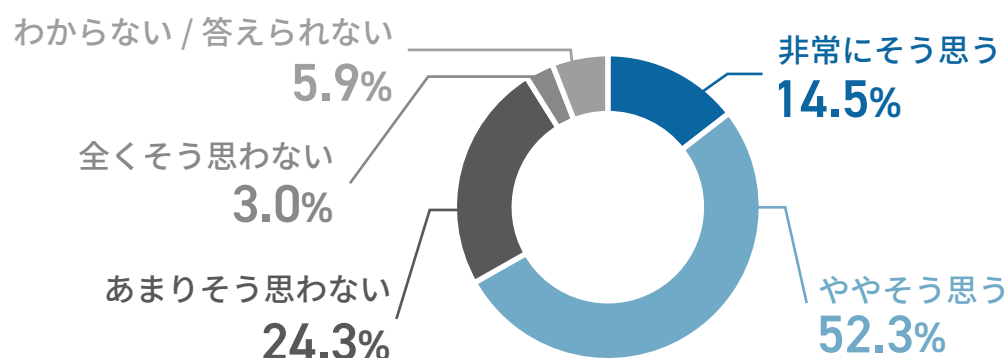


このような状況は、現場の「導入疲れ」や「習熟不足」を引き起こし、結果として導入後の活用不足につながっている。

### 5-3-3. 「活用できている」の実感と乖離

導入済みシステムに対し、「活用できている」と回答したのは全体の 66.8% にのぼったが、そのうち「非常にそう思う」は 14.5% にとどまり、52.3% が「ややそう思う」にとどまった。この「やや」という層の多さは、利用自体は進んでいても、成果の実感や業務改善の体感には至っていない曖昧な定着状態を示している【図表 5-3-3】。

【図表 5-3-3】 導入システムへの活用実感（n=1,025/ 複数回答）

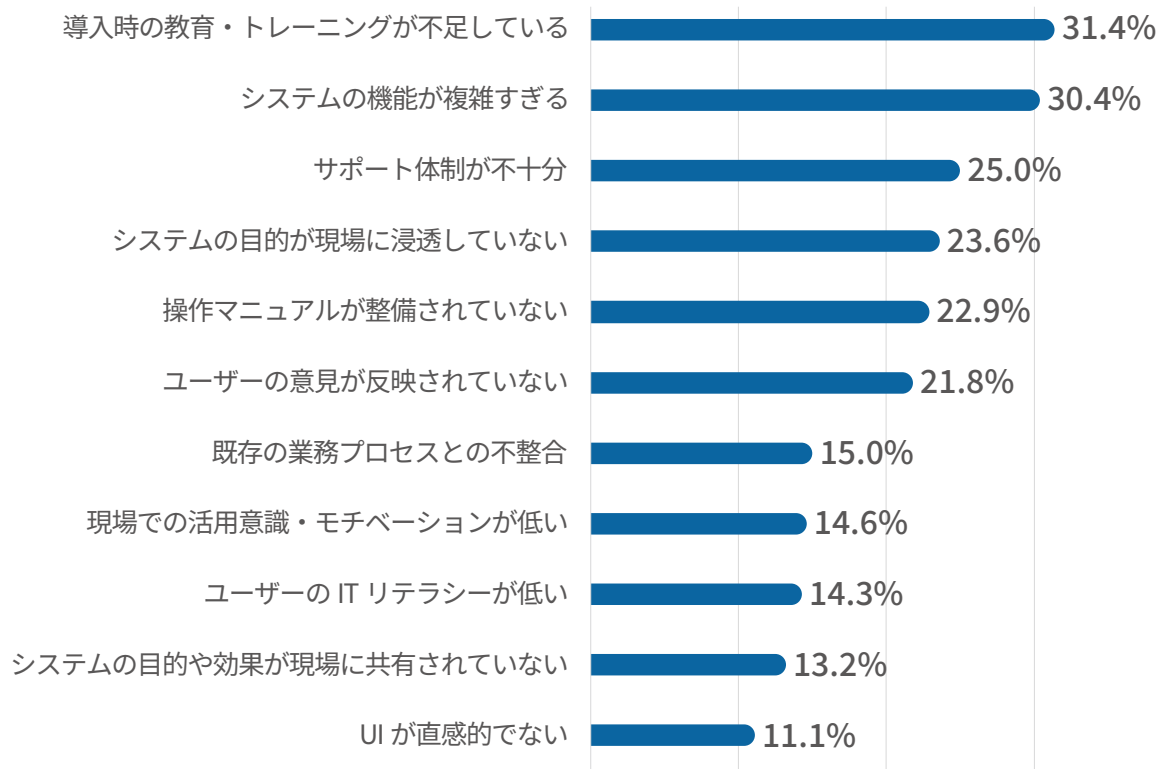


このような“部分的な成功”の裏側には、教育体制や運用支援の不足、目的の共有不足といった構造的課題が存在していると考えられる。

### 5-3-4. 活用できない理由——教育・目的・プロセスの不整合

実際に「活用できていない」と回答した層にその理由を尋ねたところ、以下のような回答が上位に挙げられた【図表 5-3-4】。

【図表 5-3-4】 システムを活用できない原因 (n=280)

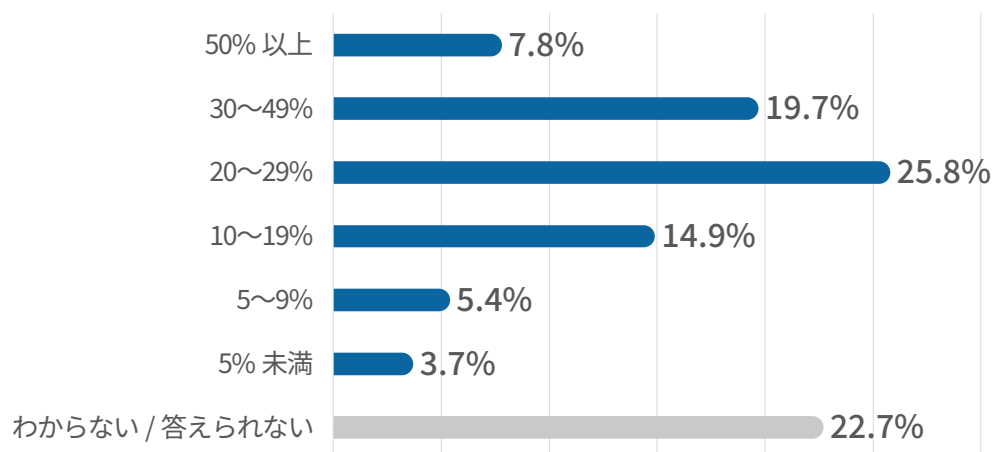


これらは、技術的な問題というよりも「使いこなせる環境が整っていない」ことを表している。ユーザー視点でのマニュアル整備、操作教育、そして目的共有の不足は、システム導入後の定着を阻む大きな要因であり、単なる UI や UX の課題にとどまらない“組織的な整備不全”の表れである。

### 5-3-5. 問い合わせ対応に追われる情報システム部門

こうした活用不足の結果として、情報システム部門が日々の問い合わせ対応に多くの時間を費やしている現実もある。回答者の 27.5% が「問い合わせ対応が全体業務の 30% 以上を占めている」と回答しており、IT 部門が本来担うべき戦略的業務よりも、現場支援に時間を割かざるを得ない構造が顕在化している【図表 5-3-5】。

【図表 5-3-5】業務におけるシステム問い合わせ対応時間の比率（n=1,025）



このような現状に対する有効な対策として、デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）の導入が注目されている。DAP は、システム上での操作ナビゲーションやインラインマニュアルの提示によって、リアルタイムにユーザー支援を行う仕組みであり、問い合わせの「予防」と「即時解決」の両立を可能にする。

IT 部門の負荷を軽減するだけでなく、現場の自律的な運用を支える仕組みとして、今後のシステム活用の要となる存在である。

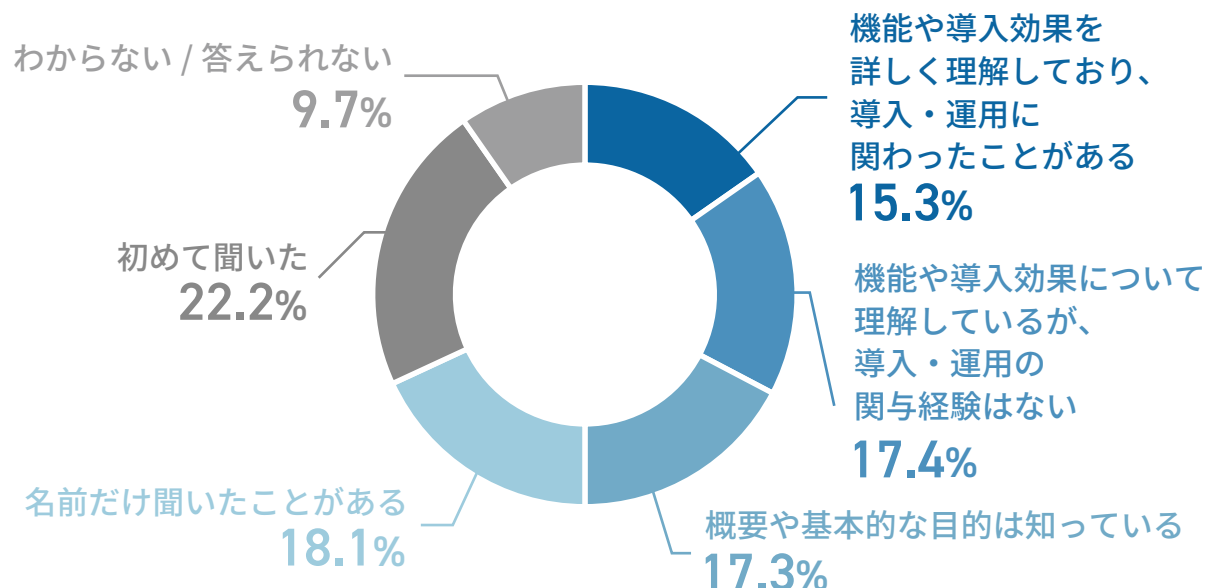
## 5-4. DAP 導入の障壁と成功要因

### ■ 認知は進むが、導入には壁——DAP の普及段階を測る

本調査では、情報システム部門の担当者 1,025 名に対して、「デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）」の認知度を尋ねた。

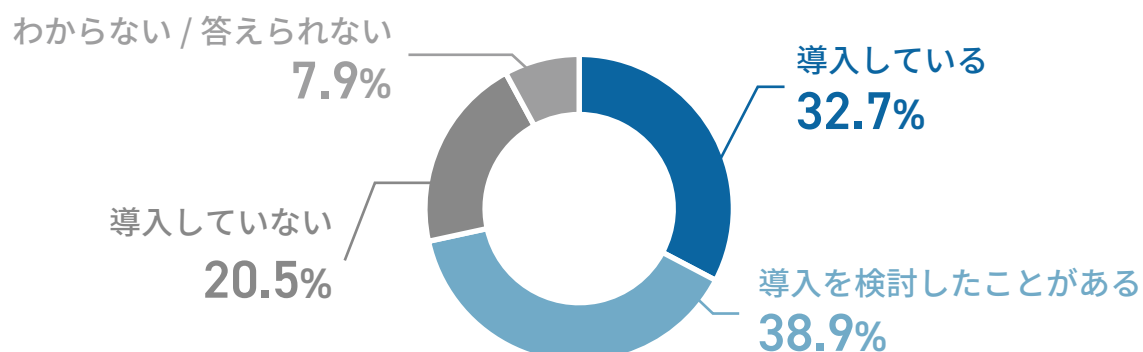
その結果、「導入・運用に関与したことがある」が 15.3%、「導入経験はないが内容は理解している」が 17.4%、「概要を知っている」が 17.3% となり、約 5 割の担当者が何らかの形で DAP を認識していることが明らかとなった【図表 5-4-1】。一方で、「初めて聞いた」と回答した層も 2 割超（22.2%）にのぼり、市場としてはまだ成長途上であることもうかがえる。

【図表 5-4-1】日本市場における DAP 認知度・普及率（大企業情報システム部門担当者、n=1,025）



続いて、DAP を認知している層（n=698）に対し、実際の導入状況を尋ねたところ、「導入している」が 32.7%、「導入を検討したことがある」が 38.9% であり、およそ 7 割が何らかの形で導入検討の段階にあることがわかった【図表 5-4-2】。これは、システム活用支援ツールとしての DAP が、一定の関心を集めていることを示している。

【図表 5-4-2】DAP 認知層における導入状況（情報システム部門対象、n=698）

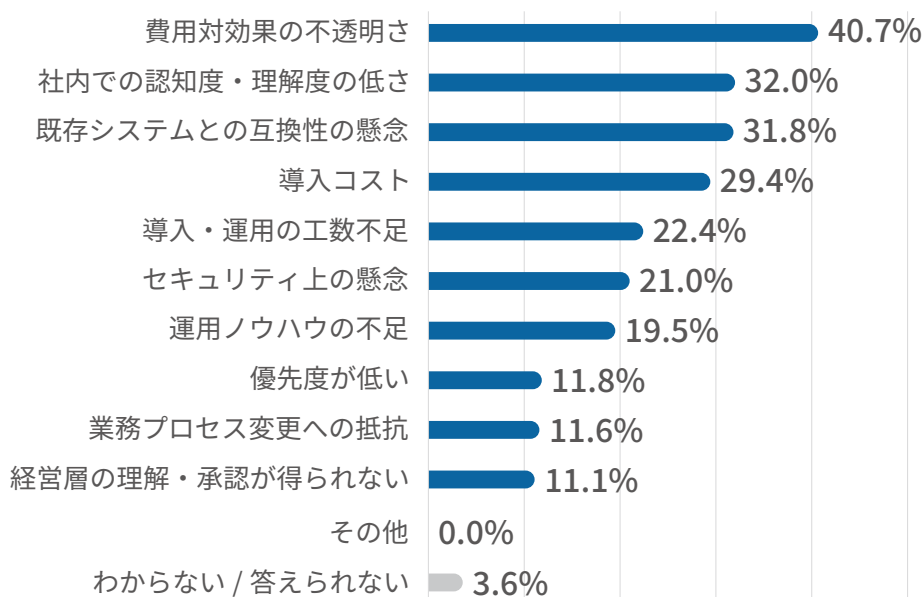




### ■ 最も大きな障壁は「費用対効果の不透明さ」

一方、DAP を「導入検討中」あるいは「導入していない」と回答した層（n=415）に対し、導入を妨げている要因を尋ねたところ、最も多かったのは「費用対効果の不透明さ（40.7%）」であった。これに「社内での認知度・理解度の低さ（32.0%）」「既存システムとの互換性の懸念（31.8%）」「導入コスト（29.4%）」が続いた【図表

【図表 5-4-3】大企業情報システム部門における DAP の導入障壁状況（n=415）

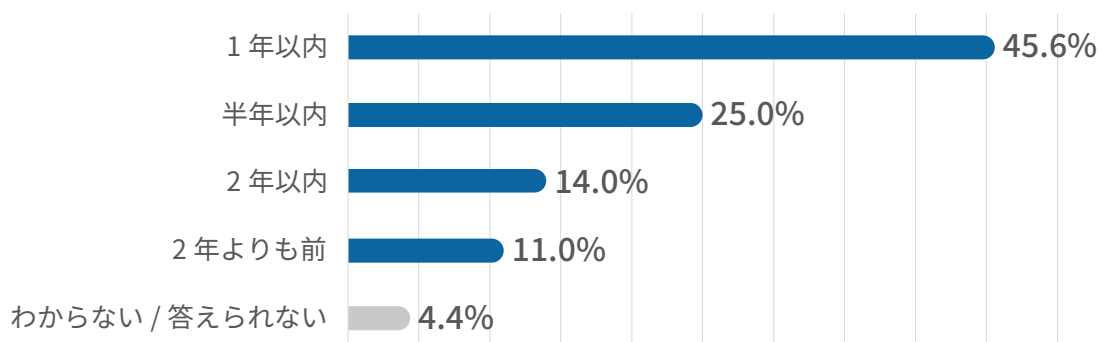


注目すべきは、これらの障壁の多くが「技術的課題」ではなく、「認知・理解」「運用体制」などの組織的・心理的な要因である点である。つまり、DAP のような支援ツールは、「操作補助」という機能面に加え、“活用されるシステム” への移行を支える変革インフラであるにもかかわらず、その価値が組織内で十分に理解されていないことが課題となっている。

### ■ 成功企業の共通点——「工数削減」の実感と早期導入

実際に DAP を導入済みの企業（n=228）に対して導入時期を尋ねたところ、直近「半年以内」が 25.0%、「1 年以内」が 45.6% と、7 割超（70.6%）が過去 1 年以内に導入していることが分かった【図表 5-4-4】。これは、近年急速に「導入後の定着支援」へのニーズが顕在化してきたことの裏付けでもある。

【図表 5-4-4】 DAP の導入時期（情報システム部門対象、n=228）



さらに、導入済み企業のうち 65.4% が「情報システム部門の業務工数が削減された」と回答しており、**問い合わせ対応や教育支援の負担軽減など、具体的な成果を実感している。**

### ■ 評価指標とベストプラクティスの整備が課題

導入企業における成果が一定程度可視化されつつあるなかで、今後の普及に向けては、評価指標の整備と導入事例の体系化が重要な論点となる。特に、「問い合わせ削減率」「システム利用率の向上」「業務処理時間の短縮」などの定量的な KPI を活用し、導入効果を可視化・定量評価することが、社内理解の促進や他部署・他企業への展開に寄与すると考えられる。しかし一方で、「ROI が見えにくい」（26.7%）、「KPI が曖昧」（16.3%）といった指摘も多く、定量的な成果指標の不在が企業の判断と改善を妨げている。

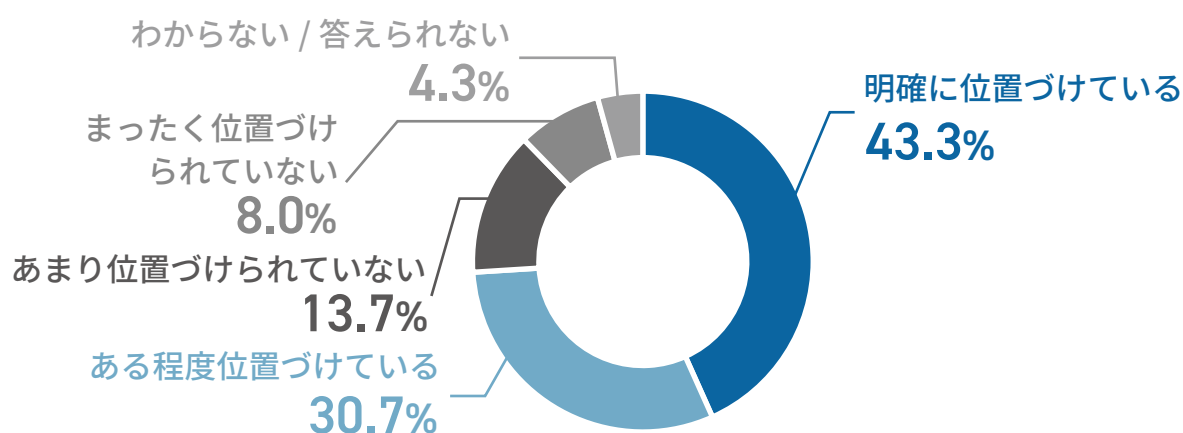
この点に対して、DAP（デジタルアダプションプラットフォーム）は、利用率や問い合わせ件数削減、業務処理時間短縮といった指標を可視化しやすい特性を持ち、ROI の測定や評価モデルの整備に直結するソリューションとなり得る。すなわち、DX 全般で課題とされる「効果測定の標準化とベストプラクティス共有」において、DAP は具体的な解決策の一つとして位置づけられる。

## 5-5. 経営層から見た DX 推進と投資評価のギャップ

本調査では、情報システム部門に加え、経営者・CIO・CTO・事業責任者といった企業の経営層 300 名に対してもアンケートを実施し、DX に対する認識、投資評価、課題意識を定量的に可視化した。

この結果からは、DX が経営課題として定着しつつある一方で、その実行と成果には大きな隔たりがあることが明らかとなった【図表 5-5-1】。

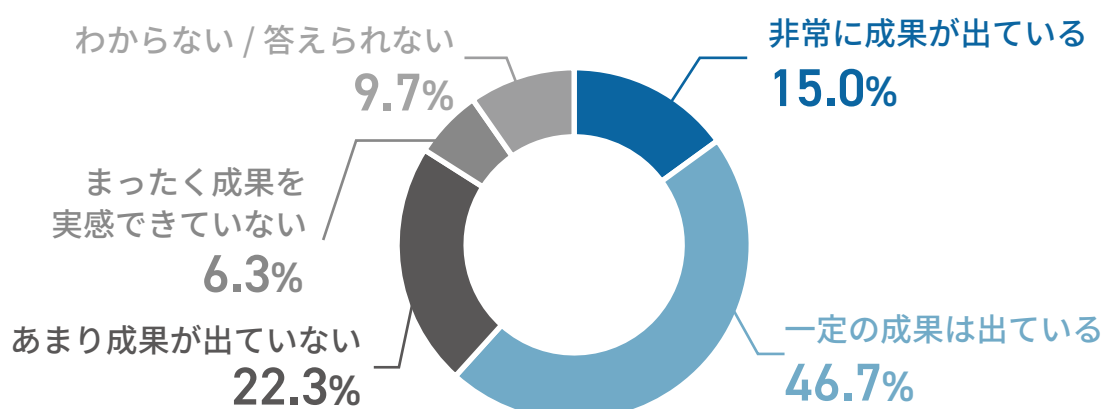
【図表 5-5-1】DX 推進の経営アジェンダとしての位置づけ状況（経営層対象、n=300）



一方で、「DX 投資に対し、期待された成果が十分に得られているか」という設問において「非常に成果が出ている」と回答したのは 15.0% にとどまり、「一定の成果は出ている」（46.7%）を合わせても、明確な成果実感がある層は 6 割に留まっている。

この“認識”と“実行”のギャップは、単なる施策の遅れではなく、現場との断絶や KPI 設計の曖昧さに根差した構造的課題と捉えるべきである【図表 5-5-2】。

【図表 5-5-2】DX 投資に対する成果実感の程度（経営層対象、n=300）



## ■ 成果が出ない原因は「現場との断絶」と「仕組みの未整備」

成果が得られていない理由としては、「DX の目的が現場に十分伝わっていない（29.1%）」、「ROI が見えにくい（26.7%）」、「教育・研修が不十分（20.9%）」などが挙げられた。業務の多忙さやモチベーション・IT リテラシーの不足も合わせると、技術的要因ではなく、組織・人材要因が障壁となっている実態が浮かび上がる【図表 5-5-3】。

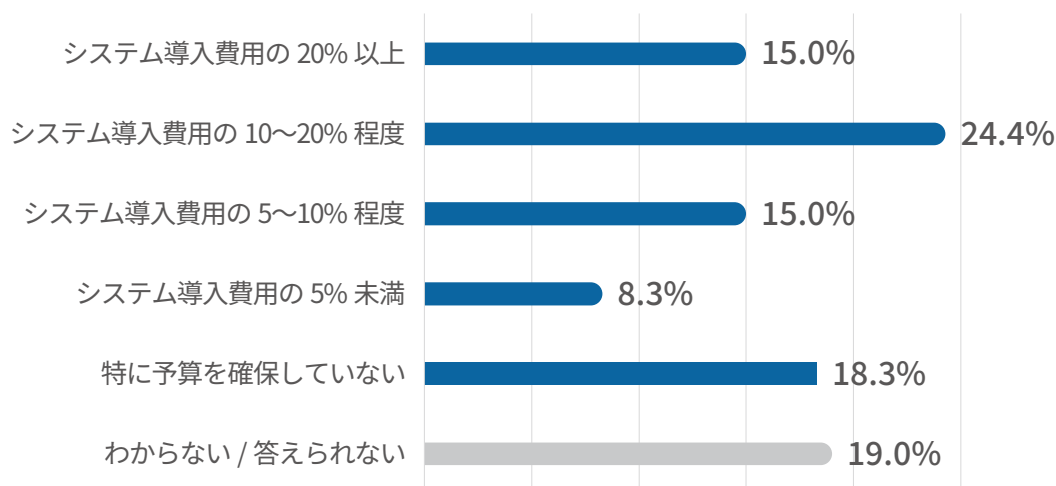
【図表 5-5-3】 DX 投資の成果が実感できない要因（経営層回答）

		課題項目	回答率（%）
主なカテゴリ	① 現場との認識ギャップ	DX の目的や導入意図が現場に十分伝わっていない	29.1
		成果を測る KPI や目標が曖昧	16.3
		投資対効果（ROI）が見えにくい	26.7
主なカテゴリ	② 人材・教育体制の不足	導入後の教育・研修が不十分	20.9
		現場社員のデジタルリテラシーが不足している	16.3
		現場社員のモチベーションが低い	17.4
主なカテゴリ	③ 業務上の制約・不整合	現場業務が忙しく、新しい仕組みに取り組む余裕がない	17.4
		システムが実際の業務に合っていない	16.3
		操作が複雑で、現場に定着しない	12.8
		マニュアルやガイド整備が不十分	14.0
主なカテゴリ	④ 回答不能・その他	わからない／答えられない	8.1
		その他	1.2

### ■ システム活用への投資と経営の意思

次に、システム導入後の活用促進施策（研修・サポートツール等）に対する予算配分状況を確認したところ、「導入費用の 10% 以上を確保している」と回答した企業は 39.4% であった【図表 5-5-4】。一方で、「特に予算を確保していない」企業も 18.3% 存在し、企業によって“活用フェーズ”への意識に濃淡があることが示された。

【図表 5-5-4】システム導入後の活用施策（研修・サポート等）に対する企業の予算配分割合（経営層対象、n=300）



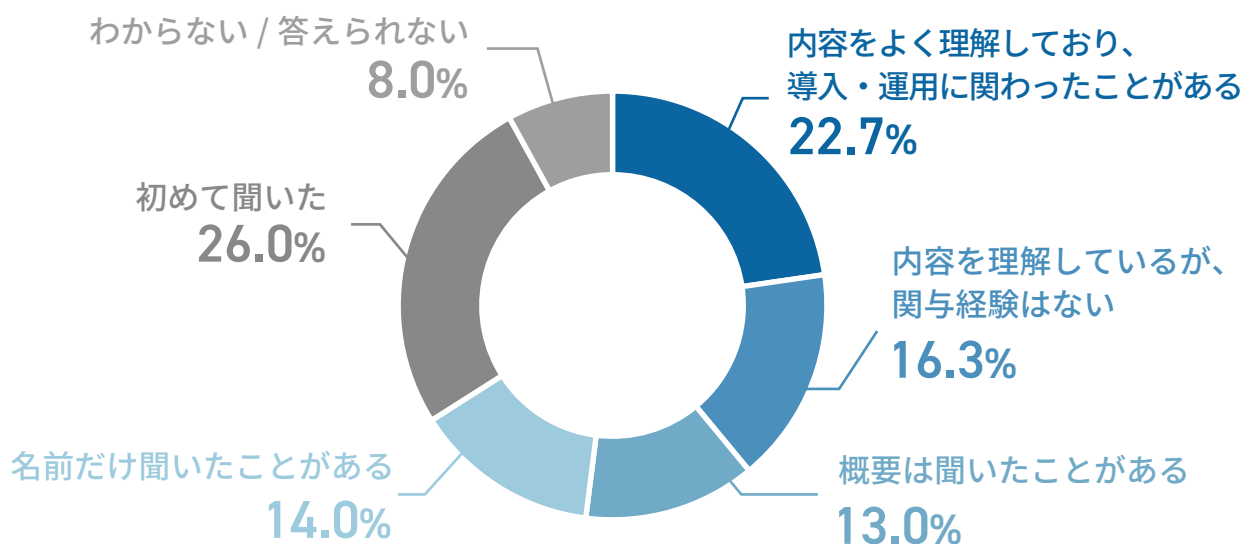
導入後の活用に重点を置く企業は、初期費用の 15~20% を活用促進施策に投じているケースも多く見られる。こうした企業では、教育・定着・支援がシステム投資の成果を左右するという前提に立ち、全社的な DX 推進体制が整備されていると推察される。

### ■ 経営層における DAP 認知と導入の進展

DX 推進を経営アジェンダとして掲げる企業が増える中、経営層における「デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）」の認知状況を把握することは、その普及促進における重要な指標となる。

今回の調査によると、大企業の経営者・CIO・CTO・事業責任者 300 名に対し DAP の認知度を尋ねた結果、「内容をよく理解しており、導入・運用に関わったことがある」との回答は 22.7% にとどまった。また、「内容を理解しているが、関与経験はない」が 16.3%、「概要は聞いたことがある」が 13.0% と、一定の理解層は存在するものの、全体の 26.0% が「初めて聞いた」と回答しており、経営層における DAP の認知には依然として課題が残ることが明らかとなった【図表 5-5-5】。

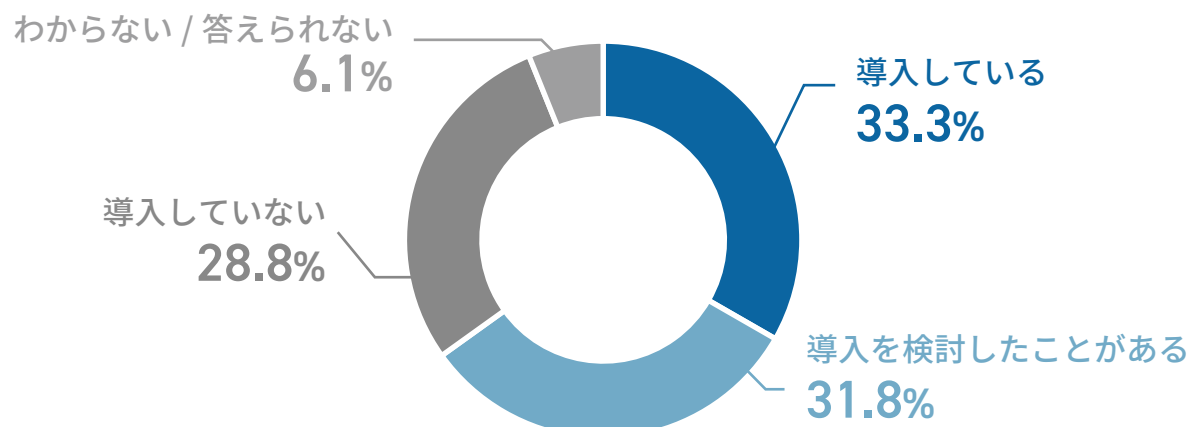
【図表 5-5-5】経営層における DAP 認知度・普及率 (n=300)



この結果は、情報システム部門と比べると「導入・運用への関与経験」の比率がやや高いものの、全体としては DAP がまだ一部の先進企業を中心に認知・活用されている段階にあることを示している。今後、経営層に対しても DAP の意義や具体的な導入効果をわかりやすく伝えていくことが、社内実装の加速には不可欠である。

さらに、デジタルアダプションプラットフォーム (DAP) の認知がある経営層 198 名に対し、導入状況を尋ねたところ、「導入している」と回答したのは 33.3%、「導入を検討したことがある」が 31.8% であり、認知層のうち 65.1% が導入または検討のフェーズにあることが明らかになった【図表 5-5-6】。

【図表 5-5-6】DAP の導入状況 (経営層の認知者限定、n=198)



これは、情報システム部門における導入率（32.7%）とほぼ同水準であり、DAP が単なる現場支援ツールにとどまらず、経営層の課題意識と接続していることを意味する。

とくに、DX の成果創出を加速するうえで、現場の定着・教育・運用支援を戦略的に整備する仕組みとしての DAP 導入が、経営層の選択肢として浮上しているといえる。

## 本節のまとめ

### ■「2025 年の崖」問題と活用促進策

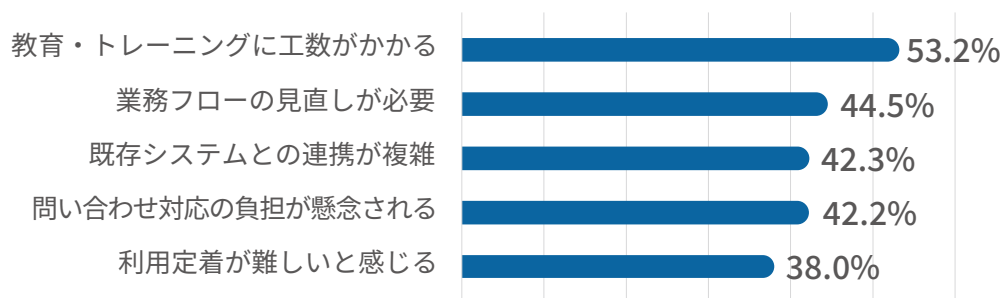
レガシーシステムの刷新に関しては、83.1% の企業が刷新予定・進行中であると回答しており、危機意識の高さがうかがえる。また、基幹システムにおけるレガシー残存率も平均 54.5% と高く、根深い課題が存在している【図表 5-6-1】。

【図表 5-6-1】新システム導入への主な抵抗要因とレガシー環境の現状（n=528）

#### レガシー環境の現状（大企業・情報システム部門）

- ・ 刷新予定・進行中の大企業：83.1%
- ・ レガシーシステムが 50% 以上を占める企業：52.6%
- ・ 基幹システムにおけるレガシー残存率：54.5%

#### 新システムへの抵抗理由（上位 5 項目）（n=631）※上位 7 項目



※上記以外にも「社内合意形成」「費用対効果の説明の難しさ」などが挙げられる。

- DX を経営課題と認識する企業は多数派であるが、**成果実感との間に大きな乖離**が存在
- 成果が出ない主因は技術よりも**目的共有・教育・評価指標の未整備**
- **活用促進への予算確保**には濃淡があり、成果を出す企業は施策への投資比率が高い
- DAP 導入・検討は経営層でも進んでおり、「**使われる DX**」の鍵としての認識が高まりつつある

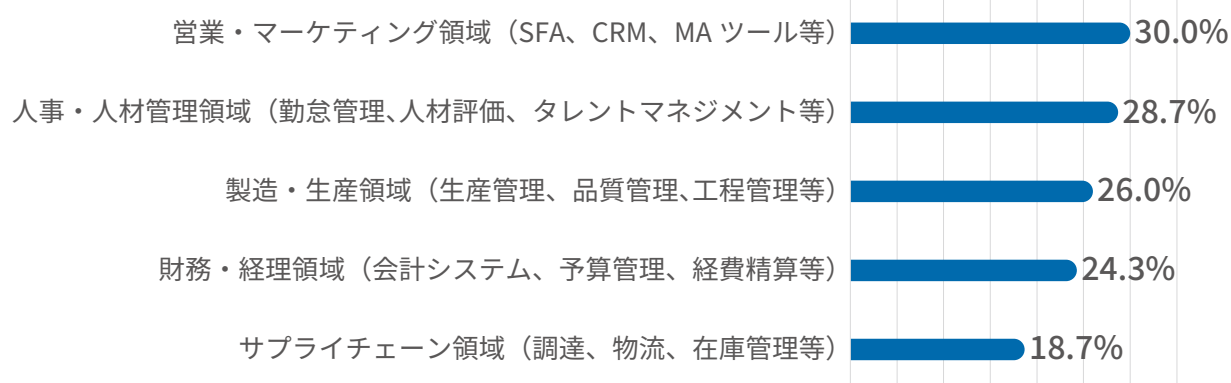
### ■ DX の「活用フェーズ」への移行と停滞

経営層を対象とした調査では、「システムやツールが業務改善・成果創出に活用されている」との回答は 22.3% にとどまった。最も多かったのは「一部では活用が進んでいるが、全社的な定着には至っていない」(32.7%) であり、全社規模での定着には依然として課題が多いことがうかがえる。

とりわけ、「営業・マーケティング」(30.0%)、「人事・人材管理」(28.7%)、「製造・生産」(26.0%) といった部門では、属人性が高く、標準化が困難な業務構造がボトルネックとなっている。

【図表 5-6-2】DX 推進における「活用フェーズ」の認識状況（経営層回答、n=300）

- システムやツールが十分に定着し、業務改善・成果創出に活用されている：22.3%
- 一部では定着・活用が進んでいるが、全社的な活用には至っていない：32.7%
- 導入は完了しているが、現場ではまだ本格的に活用されていない：10.7%
- まだ導入フェーズの段階で、活用フェーズには至っていない：18.0%





## 第6章

# 自治体における DAP 活用の実態と課題

6-1. 認知の現状——自治体職員における DAP の認知レベル	57
6-2. 投資評価とシステム環境の複雑さ	58
6-3. 導入成果とギャップ	59
6-4. 自治体における DX 推進と活用促進の展望	60
6-5. 自治体と民間企業の比較から見る DAP 活用の可能性	61

## 自治体における DAP 活用の実態と課題

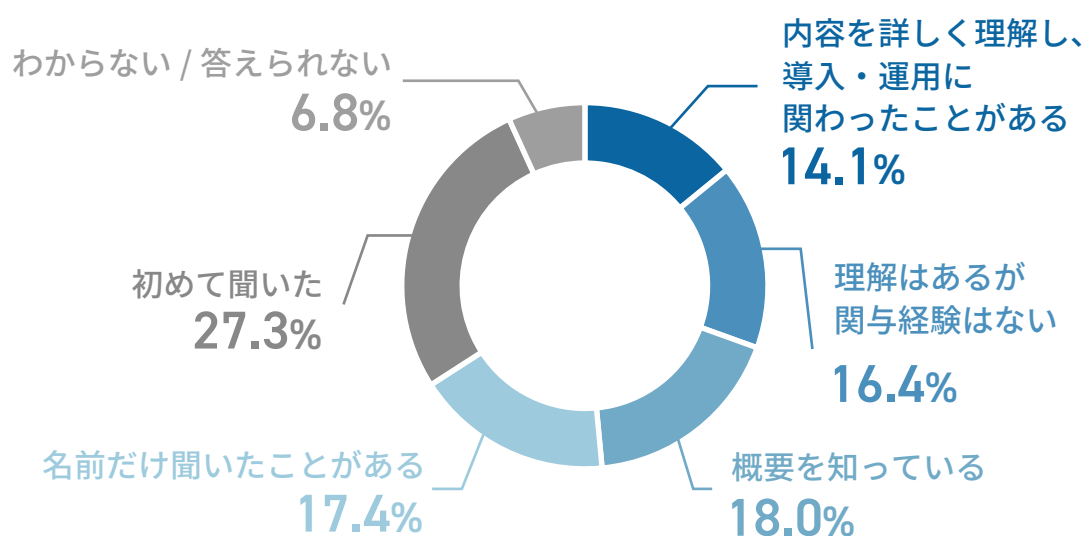
本章では、自治体におけるデジタルアダプションプラットフォーム（DAP）の導入・活用状況を可視化する。調査データや具体事例をもとに、導入の背景、活用の進展度合い、直面する課題を整理し、今後の改善や展望を示す。

### 6-1. 認知の現状——自治体職員における DAP の認知レベル

DX 推進が求められる中で、自治体においても職員のデジタルリテラシーやシステム活用力の強化が急務となっている。その解決策のひとつとして注目されるのが、デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）である。

しかしながら、自治体職員の DAP に対する認知度は依然として限定的である。311 名の自治体職員への調査では、「初めて聞いた」との回答が 27.3%、「わからない／答えられない」も 6.8% にのぼり、全体の 3 分の 1 以上が DAP に対する知識を持っていない状況が明らかとなった。

【図表 6-1】自治体職員における DAP の認知度（n=311）

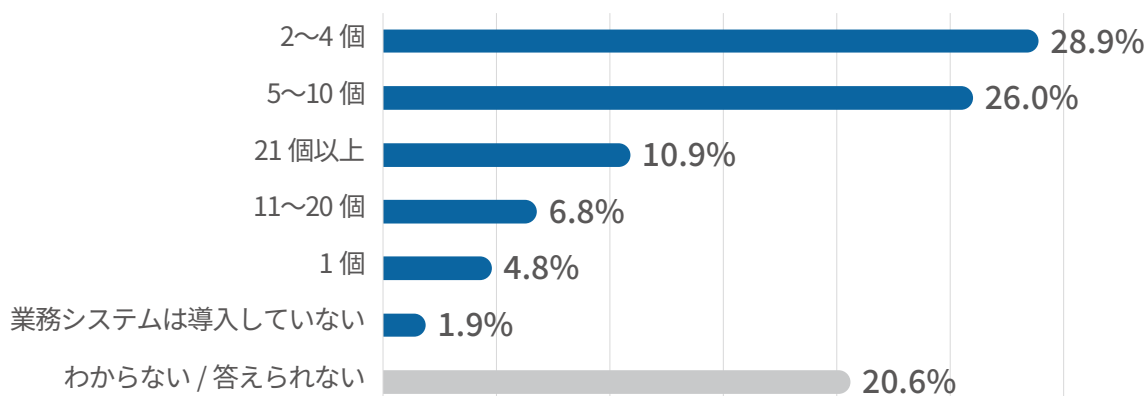


この結果は、同様の質問を行った民間企業の情報システム部門と比較してもやや低い水準にとどまっており、自治体における新技術導入の遅れがうかがえる。

## 6-2. 投資評価とシステム環境の複雑さ

自治体においては、システムの保有数や構成が非常に多様であり、庁内業務の複雑性をさらに高めている。調査では、業務で使用されている庁内事務システムの数について、5 個以上と回答した自治体が 43.7%、中でも 10.9% は 21 個以上のシステムを保有していた【図表 6-2】。

【図表 6-2】自治体における庁内システムの保有状況 (n=311)



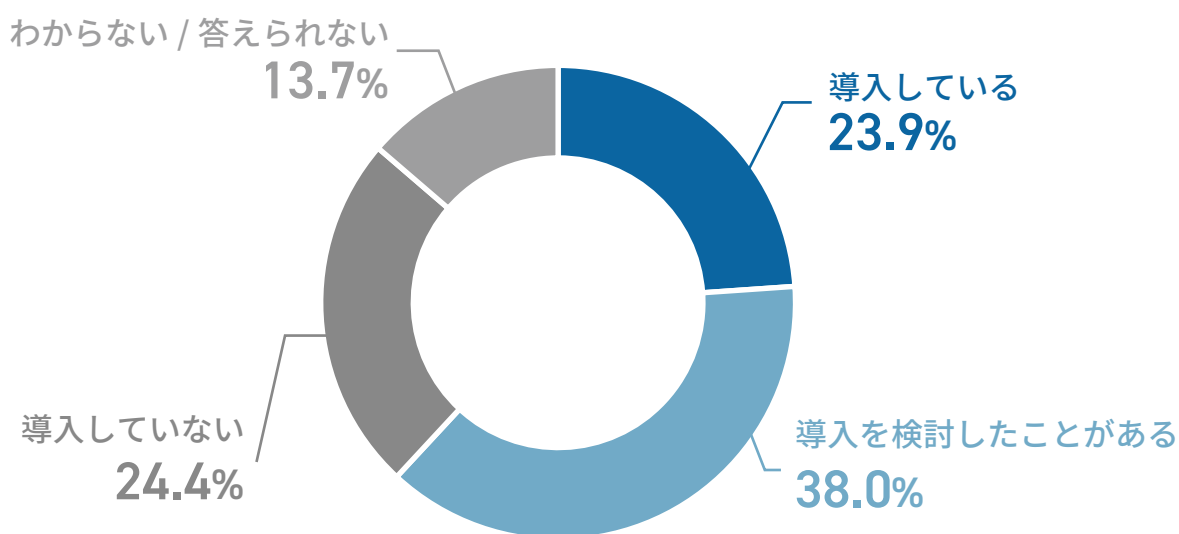
「わからない／答えられない」という回答が 2 割に達していることから、全体的なシステム管理や把握が十分に行き届いていない実態が浮き彫りになっている。これにより、データの一元化や庁内業務の標準化が困難となり、システムの有効活用が阻害されている。

また、自治体における基幹システムのレガシー残存率は 54.5% と、民間と同様に高水準であり、技術的な刷新も喫緊の課題である。

### 6-3. 導入成果とギャップ

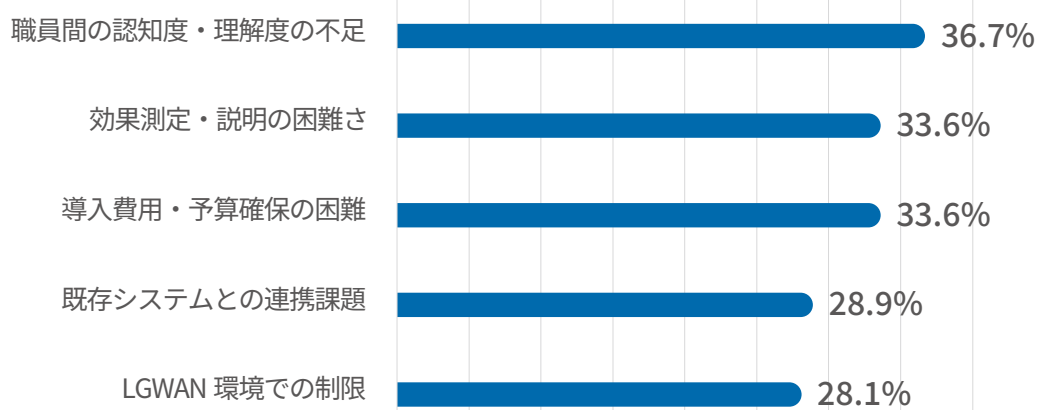
自治体職員における DAP の導入状況を見てみると、「導入している」との回答は 23.9%、「検討したことがある」は 38.0% であり、全体の 6 割以上が一定の関心を示している一方で、「導入していない」が 24.4%、「わからない／答えられない」も 13.7% に達しており、実際の活用には距離がある【図表 6-3-1】。

【図表 6-3-1】自治体における DAP 導入状況 (n=205)



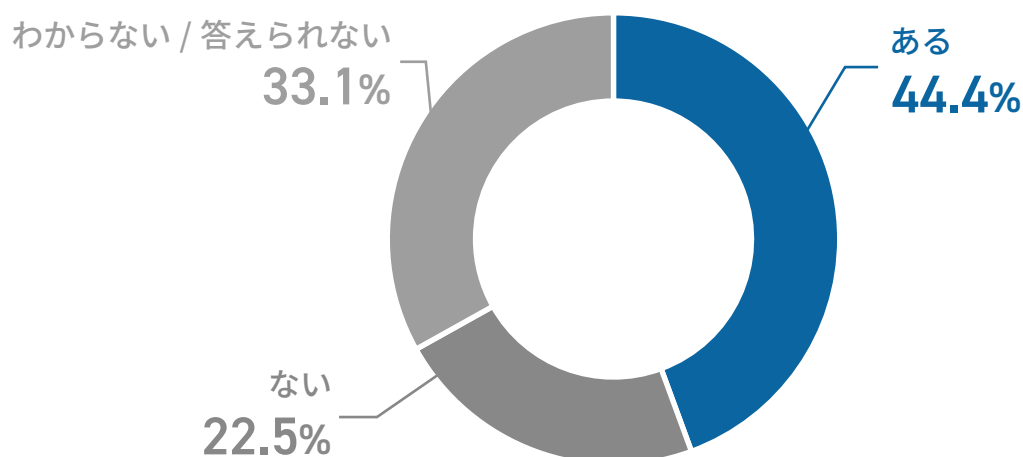
導入が進まない背景として、次のような障壁が挙げられている【図表 6-3-2】。

【図表 6-3-2】DAP 導入の主な障壁 (複数回答、n=205)



特に、LGWAN という閉域ネットワークの存在がクラウドサービス導入の足かせとなっている。実際、「LGWAN のために導入したかったクラウドツールが導入できなかった経験がある」と回答した職員は 44.4% にのぼった【図表 6-3-3】。

【図表 6-3-3】 LGWAN 環境によるクラウドサービス導入制限の有無 (n=311)



このような自治体特有のインフラ制約と、導入後の定量的な効果測定の困難さが、DAP をはじめとした新たなテクノロジーの活用を阻んでいる。加えて、人材不足や業務変更への心理的ハードルも高く、庁内での合意形成や施策の実行には時間と労力を要する状況が続いている。

### 6-4. 自治体における DX 推進と活用促進の展望

自治体の DX 推進が本格化する中で、業務のデジタル化を「定着」させるフェーズに入るためには、業務現場の支援と人材育成が不可欠である。システムが導入されても活用されないという事態を避けるためには、職員が日常業務の中でデジタルツールを自然に使いこなせる環境づくりが求められる。

そのためには、自治体における DAP の導入・活用に関する成功事例を共有し、LGWAN 環境下でも活用可能な製品や構成の情報提供を進めることが重要である。また、導入目的の明確化、KPI の設定と効果測定手法の標準化など、民間企業で進みつつある取り組みを参考にした導入モデルの構築が望まれる。

# 6-5. 自治体と民間企業の比較から見る DAP 活用の可能性

## ■ はじめに——なぜ比較するのか

デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）は、業務の複雑性が高く、多様な利用者が存在する組織において、システム定着を支援するソリューションとして注目されている。民間企業と自治体の双方で導入が進みつつあるが、その導入背景や運用環境には顕著な違いがある。

本節では、これまでに見てきた企業・自治体それぞれの実態を踏まえ、比較を通じて、自治体が直面する独自の制約と、今後の活用促進の可能性について検討する。

## 比較①：システム環境の規模と複雑性

SaaS や庁内システムの導入状況を比較すると、まず大企業では「導入していない」が存在せず、複数の SaaS を組み合わせて活用することが前提となっている。一方で自治体では「1～4 個」（33.8%）に集中し、依然として未導入も一定数見られるなど、導入数には制約がある【図表 6-5-1】

【図表 6-5-1】自治体・企業における業務システム数の分布

システム数	自治体 (%)	民間企業 (%)
1～4 個	33.8	22.0
5～10 個	26.0	20.4
11～20 個	6.8	16.5
21 個以上	10.9	16.5
導入していない	1.9	0.0
わからない / 未回答	20.6	24.5

※自治体システム数は「自治体における DX 推進と DAP 導入に関する実態調査」に基づき、民間企業は「【2024 年版】大企業の SaaS 活用に関する実態調査」(<https://prtimes.jp/main/html/rd/p/000000228.000048939.html>) の公開値を分析目的に沿い比較可能なレンジに再編・再計算したもの。

一方で、民間企業、特に大企業の情報システム部門では、基幹系・情報系・SaaS など多様なシステムが並列的に稼働しており、運用環境がより複雑である。

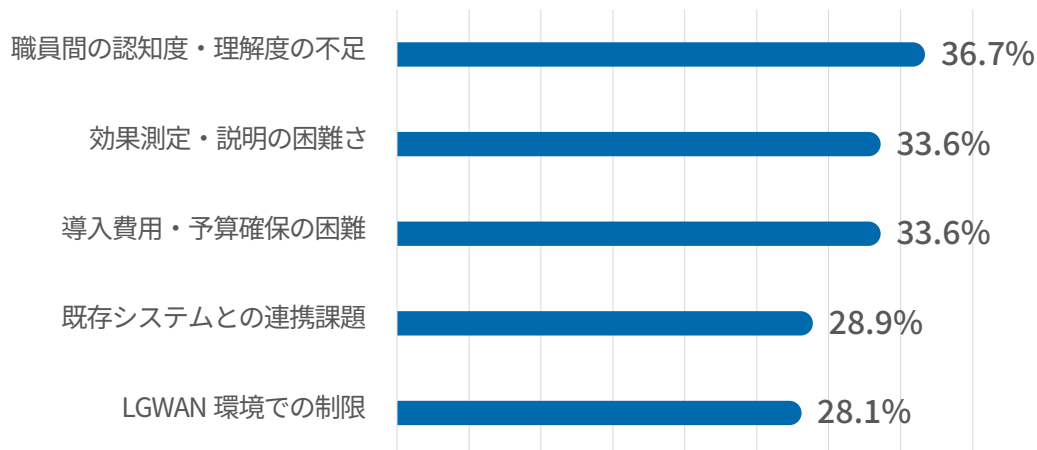
この違いは一見すると民間企業の方が高度な IT 環境を整備しているように映るが、裏を返せば、自治体は依然としてレガシー・モノシリックなシステムを運用しており、現行システムに対しては統合的な DAP 活用の余地が、新システム構築にあたっては民間企業のようなモダン・マイクロサービスなシステム構成への移行が想定され、BPR にあたって DAP の活用余地が示唆される。

### 比較②：システム導入と活用に関わる制約

次に、導入環境における制約に着目すると、自治体が抱える固有の課題が浮かび上がる。たとえば、LGWAN（総合行政ネットワーク）によるクラウド利用制限について、自治体職員の 44.4% が「導入しなかったツールを断念した経験がある」と回答している。

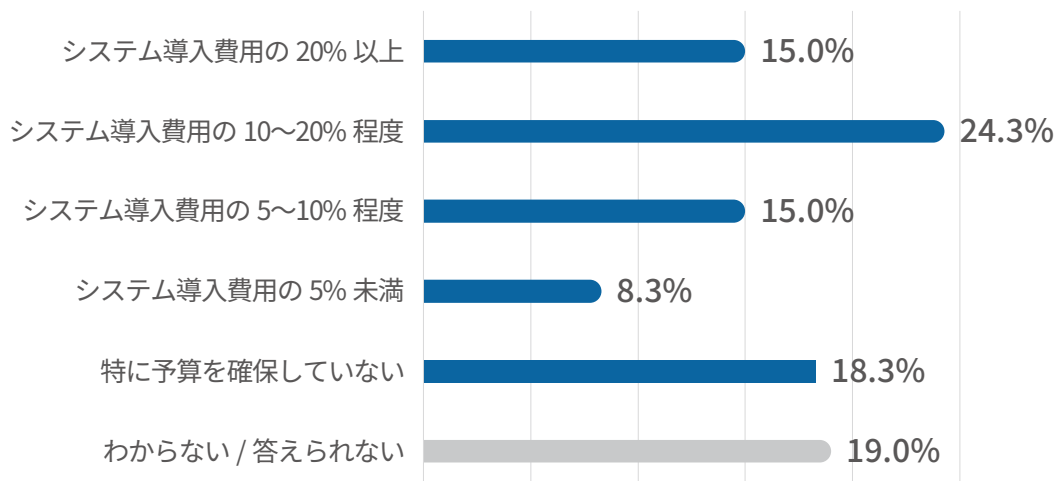
また、DAP 導入における障壁として、予算確保の困難さ（33.6%）や、導入効果を測定・説明する仕組みの未整備（33.6%）が挙げられた（【図表 6-3-3】LGWAN 環境によるクラウドサービス導入制限の有無 /P60 参照）。

【図表 6-5-2】DAP 導入の主な障壁（複数回答、n=205）



これに対し、民間企業では経営判断に基づく柔軟な投資が可能であり、経営層の 39.3% が「導入費用の 1 割以上を活用促進に投資している」と回答している。

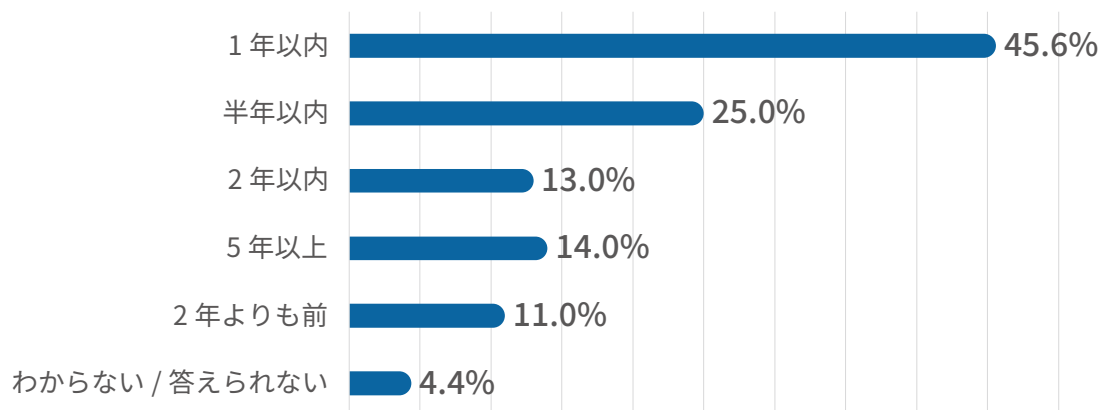
【図表 6-5-3】システム導入後の活用施策（研修・サポート等）に対する企業の予算配分割合（経営層対象、n=300）



### 比較③：意思決定のスピードと成熟度

意思決定のスピードも、民間企業と自治体とで大きく異なる。民間企業の情報システム部門では、DAP 導入済み企業のうち 70.6% が過去 1 年以内に導入しており、迅速な意思決定が普及を後押ししている。

【図表 6-5-4】民間企業における DAP 導入時期の分布（n=228）

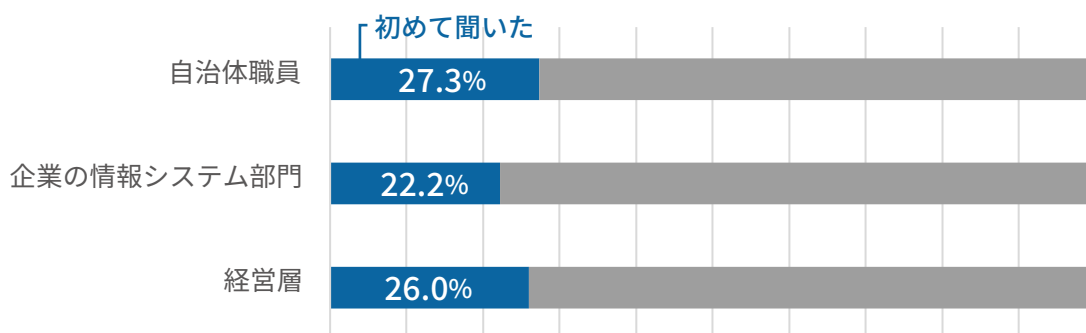


一方、自治体では制度的な制約や合意形成の複雑さが、こうしたスピード導入を困難にしている。

### 共通課題：職員の認知と活用意識のギャップ

自治体と民間企業の双方に共通する課題として、現場職員の認知度と活用意識のギャップが挙げられる。DAP を「初めて聞いた」とする割合は、自治体職員で 27.3%、企業の情報システム部門では 22.2%、経営層でも 26.0% にのぼる。

【図表 6-5-4】民間企業における DAP 導入時期の分布（n=228）



この認知不足は、現場での活用定着を阻む要因となっており、今後は導入前後を通じた「社内啓発」や「価値訴求」が一層求められる。



### 結論——それぞれの制約に応じた最適戦略の必要性

民間企業と比較することで、自治体が直面する制度的・技術的制約がより明確になった。一方で、システム運用の前提にある各種制度が複雑で、制約の多い自治体においては、民間企業以上に大きな効果を上げられる可能性がある。

今後は、それぞれの組織形態や制度に即した DAP 活用戦略を設計することが求められる。制約を乗り越えるためには、「制約ありき」の視点ではなく、「可能性を活かす」視点での方策設計が重要である。

## 第7章

# グローバルにおける DAP の 進展と日本への示唆

7-1. 世界市場における DAP の成長トレンド	66
7-2. グローバル企業における DAP 活用事例	68
7-3. 日本とグローバルにおける活用状況の比較	71
7-4. 日本市場への示唆と対応方針	71

## グローバルにおける DAP の進展と日本への示唆

本章では、海外における DAP 市場の成長動向と主要ベンダーの事例を紹介する。その上で、日本市場にとっての示唆や適用可能なポイントを明らかにし、国際的な視点からの展望を提示す。

### 7-1. 世界市場における DAP の成長トレンド

デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）は、グローバルにおいて IT 変革の定着支援基盤として認識されつつあり<sup>26</sup>、導入が急速に拡大している。

市場規模は 2024 年時点で約 9.9 億ドル、2032 年には 40.3 億ドルに達する見込みであり、年平均成長率は約 19% とされる<sup>27</sup>。SaaS 導入拡大、リモートワーク常態化、業務変革の加速といった社会的・技術的背景が、その成長を後押ししている<sup>28</sup>。

この成長の背景には、以下のような要因が挙げられる。

- SaaS アプリケーションの導入拡大とその定着支援のニーズ
- 多言語対応や教育コスト削減に向けたオンボーディング支援の需要
- リモートワーク・非対面業務の常態化に伴う操作支援の重要性
- IT 投資の ROI（投資対効果）を可視化・最適化したいという企業ニーズ

特に北米や欧州では、DAP は単なる UI 補助ツールではなく、SaaS 投資の ROI 最大化を担う「成果創出インフラ」として認識されており、定量指標に基づく設計と評価が広く導入されつつある。

#### 7-1-2. ベンダー戦略の多様化

グローバルにおける主要ベンダーには、WalkMe、Whatfix、Userlane などが挙げられ、それぞれが分析・操作ナビゲーション・教育など異なる領域を強みとしている。

【図表 7-1】 主要 DAP ベンダーの訴求軸と特徴

ベンダー名	主な訴求軸	補足説明
WalkMe <sup>29</sup>	ROI 最大化、業務プロセス変革	Salesforce や SAP のような業務基幹 SaaS との連携強化に注力。業務可視化・KPI 連動に強み。
Whatfix <sup>30</sup>	教育・L&D 支援 (Learning & Development)	多言語対応やステップ学習に強く、LMS や研修支援としての利用も進む。人材育成にフォーカス。
Userlane <sup>31</sup>	オンボーディング支援、UX 改善	中小企業市場を中心に、シンプルな UI と即応性のあるナビゲーション支援を提供。

このように、DAP は「汎用的なカテゴリ」として各種業務システムに適用可能である一方、ベンダーごとに提供機能や重視する導入フェーズが異なる。たとえば、グローバルでシェアを持つ WalkMe はプロセスの可視化や分析機能に強みを持ち、Userlane や Whatfix などではラーニング領域に軸足を置いたプロダクト展開を進めている。

一方、日本市場では、こうしたグローバルベンダーの多くが現時点で国内拠点を持たず、日本語環境やサポート体制の面で課題が残っている。株式会社アイ・ティ・アールの調査によると、2022 年度、2023 年度、2024 年度（予測ベース）の日本国内の DAP 市場においてはテックタッチが売上金額及びシェアについて No.1 を獲得している<sup>32</sup>。日本市場における導入実態や活用文脈を踏まえたうえで、フェーズ別・用途別のベンダー選定が今後さらに重要になると考えられる。

<sup>26</sup> Fortune Business Insights. Digital Adoption Platform Market Size, Share and Global Trend By Deployment, Application, End-user & Geography Forecast till 2026.  
<https://www.fortunebusinessinsights.com/digital-adoption-platform-market-107609>

<sup>27</sup> SkyQuest Technology. Digital Adoption Platform Market Size, Share & Growth Report 2024–2032.  
<https://www.gii.co.jp/report/sky1772656-digital-adoption-platform-market-size-share-growth.html>

<sup>28</sup> IMARC Group. Digital Adoption Platform Market: Global Industry Trends, Share, Size, Growth, Opportunity and Forecast 2024-2032.  
<https://www.imarcgroup.com/digital-adoption-platform-market>

<sup>29</sup> WalkMe  
<https://www.walkme.com/jp/platform/>

<sup>30</sup> Whatfix. How AI is Transforming L&D.  
<https://whatfix.com/blog/ai-in-learning-and-development/>

<sup>31</sup> Userlane  
<https://www.userlane.com/>

<sup>32</sup> 株式会社アイ・ティ・アール「ITR MARKET VIEW コミュニケーション／コラボレーション市場 2024」128頁。同調査は同社専任アナリストによるベンダーへのインタビュー調査、プレスリリース、財務諸表などの公開情報、同社が保有する情報を元に行っている（同 2 頁）。

## 7-2. グローバル企業における DAP 活用事例

グローバル市場における DAP 活用は、「操作支援」や「教育効率化」にとどまらず、業務定着・ROI 改善・SaaS 最適化といった全社的な経営課題への対応という観点から拡大している。本節では、特に分野横断的な示唆を与える活用例を取り上げる<sup>33</sup>。

### ① 製薬業界におけるオンボーディング効率化

#### ー Ferring Pharmaceuticals 社における Whatfix 活用事例

医療・製薬分野では、法令遵守や安全性要件の観点から、従業員教育や業務習熟に多大な時間とリソースがかかることが多い。Ferring Pharmaceuticals では、新たな CRM システムの導入に際し、従来のマニュアルや集合研修に代えて、Whatfix によるステップガイド形式のオンボーディング支援を実装。特に、多言語対応を組み合わせた柔軟なナビゲーションによって、教育期間の約 30%短縮と、法令対応における精度の向上を同時に実現した。

本事例は、高い規制順守が求められる業界において、教育効率とコンプライアンス精度を両立した代表例として注目される。マニュアル依存から脱却し、リアルタイム支援によって業務定着を加速させた点は、他業界における DAP 活用においても参考となる<sup>34</sup>。

### ② 銀行業界における顧客定着と問い合わせ削減支援

#### ー ICICI Bank における Whatfix 活用事例

金融業界では、複雑な業務手続きや高い正確性が求められる一方で、顧客によるオンライン手続きの定着が進まないという課題を多く抱えている。インドの大手民間銀行である ICICI Bank では、法人顧客向けのインターネットバンキング（Corporate Internet Banking：CIB）システムにおいて、Whatfix を導入した。ログインから各種取引申請までの一連の操作に対し、リアルタイムでナビゲーションを表示する支援環境を構築した。

その結果、顧客による自己解決率が大幅に向上し、サポートセンターへの問い合わせ件数は 50%削減された。あわせて、システムの利用定着率も改善され、CS 向上にも寄与している。

本事例は、高セキュリティ・高精度要件が求められる銀行業務において、顧客起点の UX 改善と業務効率化を同時に実現した好例である。企業内業務支援にとどまらず、顧客体験の支援インフラとして DAP が有効に機能することを示しており、公共領域や BtoC サービスにおける適用可能性を示唆している<sup>35</sup>。

## ③ 製造業における HSE 教育と作業習熟の支援

### — FMC Technologies 社における WalkMe 活用事例

製造・エネルギー業界では、安全衛生（HSE: Health, Safety, and Environment）に関わる教育の重要性が年々高まっており、特に現場業務における規定遵守や作業プロセスの定着には、継続的なトレーニングが求められる。

米国の中堅製造企業 FMC Technologies では、グローバル拠点での作業員向け HSE 教育において、従来の E ラーニングや動画教材では対応が難しかった「日常業務への実践的な定着」を目的に、WalkMe を導入。業務システムの UI 上に直接ナビゲーションを重ねることで、作業ステップに応じたリアルタイムガイドを提供し、ミスの削減と習熟速度の向上を同時に実現した。

本事例は、製造業特有の安全管理ニーズとリアルタイム支援技術との親和性を示した先進事例であり、「教育を止めずに現場を動かす」ための手段として DAP が有効であることを証明している。オフライン研修からオンライン定着支援への転換は、他の重工業系企業にとっても示唆に富む<sup>36</sup>。

---

<sup>33</sup> 事例選定基準：多様な業種・ユースケースを網羅している / ベンダーの主張だけでなく、効果指標が具体的に記載されている / 出典が公開され、信頼できる情報に基づいている / 第 8 章後半の比較・示唆と接続可能な論点（KPI、体制、戦略性）を含む

<sup>34</sup> Whatfix 公式事例集  
<https://whatfix.com/resources/case-studies/ferring-pharmaceutical/>

<sup>35</sup> Whatfix 公式事例集  
<https://whatfix.com/resources/case-studies/icici-bank-accelerate-and-deepen-customer-engagement/>

<sup>36</sup> WalkMe Customer Story – FMC Technologies, WalkMe Inc.  
<https://www.walkme.com/customer-stories/fmc/>

### 7-3. 日本とグローバルにおける活用状況の比較

観点	グローバル市場	日本市場（本調査ベース）
認知度	高水準（北米・欧州では SaaS 普及と同時に浸透）	経営層の 26%、情報システム部門で約 50% が「知っている」
投資判断の軸	ROI の可視化、活用成果の定量評価が主軸	DAP の費用対効果が不透明で投資判断に課題
導入スピード	数年前から段階的に全社導入	日本企業でも直近 1 年以内に導入した例が 7 割に到達（急拡大中）
活用推進体制	CoE（Center of Excellence）などが機能	推進主体が限定されており、部門横断の体制整備が不十分

### 7-4. 日本市場への示唆と対応方針

日本市場は、文化的・組織的な背景から SaaS や新技術の導入に慎重な傾向が強いが、それは同時に「活用支援へのニーズが顕在化する余地が大きい」ことも示している。

#### ① 評価指標の明確化

海外の成功例では、**問い合わせ件数削減率、業務処理時間短縮率、ユーザー定着率**など、定量的な KPI を導入初期から設定・運用している。日本企業でも、これらの指標を導入・運用段階で定義し、段階的な成果を可視化する設計が不可欠である。

#### ② 推進体制の整備

グローバル企業では、IT 部門と業務部門を橋渡しする CoE（Center of Excellence）のような専門チームを組織し、継続的な活用改善と教育支援を行っている。日本企業でも同様の体制構築が求められる。

### ③ 経営層のコミットメント強化

DAP 導入は業務レベルの改善だけでなく、IT 投資の ROI 最大化という経営課題にも直結する。経営層の明確な関与とメッセージ発信が、組織全体での定着に直結する。



# 巻末寄稿

本白書では、DX の活用と定着を加速するための新しい技術として、デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）を紹介しました。日本でも大手企業での活用事例が生まれ始め、一方でグローバルでは全社展開や多様なシステムへの適用、さらには全社推進のための CoE の組織化によって、経営価値として広く認識されつつあります。

ここでは、日本企業が DX をさらに拡大するために、DAP の経営的な意味を、IT 部門の能力強化、企業のチェンジマネジメント強化の二つの視点から整理したいと思います。

## 「ショックアブソーバーとしての IT 部門能力強化」

DAP は、変化し続ける業務システムと、良い体験を求めるユーザーとの間に立つ、“ショックアブソーバー”と位置づけられます。システム導入後の不満や改善要望は、使い勝手に始まり、業務を円滑に進める機能など、絶えません。従来は次のシステム更改まで待つしかありませんでしたが、DAP があれば、UI や操作性の改善、自動処理の追加を、運用しながらでもノーコードで迅速に補完できます。さらに、その容易さゆえにユーザー自身で改善を実施することも可能になります。

また、新システムの設計開発においては、DAP に UI や操作性の調整などを吸収することで、業務ロジック設計に集中でき、要件調整やテスト範囲も縮小できるでしょう。ユーザーからの絶え間ない要求調整や、市場変化に伴う業務対応を吸収するこの能力は、アジャイルな力として、新しい業務システムのユーザーへの定着と満足に、IT 部門が積極的にかかわれる、“企業内カスタマーサクセス”を生み出します。

## 「チェンジマネジメントの武器」

市場環境が激しく変化する今、企業は大小さまざまな変革を頻繁に実行せざるを得ません。その推進力を高めるために、グローバルでは変革専任のエグゼクティブを置く動きすら始まっています。この変革を推進するのが企業の “チェンジマネジメント能力” です。しかし企業としてその能力を高めるには、人材任命だけでは不十分であり武器が必要です。

Web 化された業務システムであれば、現在どう使われているかを知り、そして新しい業務システムでは、ユーザーがどこにつまずき、どう改善すれば定着できるかを可視化し、改善や調整できる DAP の力はまさにその武器です。そして、それを支える CoE のような組織は、変革を着実に実現する強力な体制となります。

DAP はシステムとユーザーの間に " ショックアブソーバー " として入り込み、IT 部門の適応力を高め、企業の " チェンジマネジメント能力 " を強化します。さらに DAP による、UI や操作性改善と自動処理の追加は、着実に顧客体験（CX）と従業員体験（EX）の双方を向上させます。この二つの体験の循環が企業成長に寄与することは、多くのグローバル企業でも示されていることです。日本の経営層は、柔軟性と定着支援力を備えた DAP テクノロジーを単なる IT ツールではなく、企業成長に寄与する DX 成功のための基盤の一つとして位置づけるべきと考えます。

事業構想大学院大学 | 特任教授  
関 孝則

## デジタルアダプションプラットフォーム（DAP）白書 2025

～日本企業・行政のデジタル活用の現在地～

2025 年 10 月 1 日 第 1 版発行

企画・著作・制作・発行 テックタッチ株式会社  
〒104-0061 東京都中央区銀座 8-17-1 PMO 銀座 II 5 階  
URL : <https://techtouch.jp/>

デザイン 株式会社 IDEATECH

