

添付 2

文書情報活用成熟度 調査

報告書

Confidential


公益社団法人
日本文書情報マネジメント協会

文書情報の『活用』に関する研究会

実施目的（提案書より）

- 日本企業の文書情報活用の成熟度を調査。調査結果を集計・分析し、国内企業の企業規模・業種別の傾向を明らかにする。

調査概要

【抽出条件】

下記いずれかに該当する

- ① 勤め先の企業・団体において文書情報の管理・活用業務を担っている
- ② 勤め先の企業・団体での業務において文書情報を扱っている

企業規模別（5人以下、6-50人、51-100人、101-300人、301-1,000人、1,001人以上）で均等に回収するように割付け

【実施結果】

- 総回答者数：9,324名
- 有効回答数：500名

【集計に使用する数値について】

- 特に表記のない場合、集計時には「わからない」という回答を除いた数値で分析を実施します。
※ 集計用の母数の計算式：集計用母数（n）＝有効回答数－「わからない」と回答した数

本調査の実施結果は下記のとおり要約できる。

文書情報活用成熟度

- 文書情報活用成熟度のそれぞれの評価軸（動機付け、インプット、プロセス、アウトプット）でのレベル5達成率は20%未満に留まる。
- 文書活用の状態のうち、「プロセス」はインプット、アウトプットと比較して達成率が低い傾向。
- 文書活用の状態の成熟度レベル0は一定の割合で達成されているが、レベル1以上となると達成率が大きく下がる傾向。

	業務レベルでの動機付け (n=500)			組織・経営レベルでの動機付け (n=360) ※わからないを除く	
		インプット	プロセス	アウトプット	
レベル0	35.4%	50.2%	32.2%	50.0%	43.3%
レベル1	32.2%	28.8%	14.2%	28.6%	36.7%
レベル2	26.0%	21.2%	11.4%	19.4%	27.2%
レベル3	23.4%	16.6%	11.0%	16.0%	22.8%
レベル4	18.4%	14.6%	10.6%	13.6%	17.2%
レベル5	16.6%	13.8%	10.2%	11.4%	15.3%

- 企業規模別では、いずれの評価軸でも従業員数が多い企業・団体ほど成熟度が高い傾向を示した。特に業務レベルまたは組織・経営レベルでの動機付けにおいて企業規模による差が大きい。
- 業種別でみると、成熟度が高いのは「製造業（組立型）」「情報通信業」「不動産業、物品賃貸業」。建設業はいずれの評価軸でもレベル0の達成率が低いものの、レベル5まで見た場合に達成率の低下幅が小さく、2極化していることが窺える。

生成AI導入・準備状況

- 生成AI導入・準備状況をみると、導入または試用や検証がはじまっているのはおよそ30%。一方で「使用が禁止されている」は7.4%で、「具体的な取り組みがない」が多くを占める。

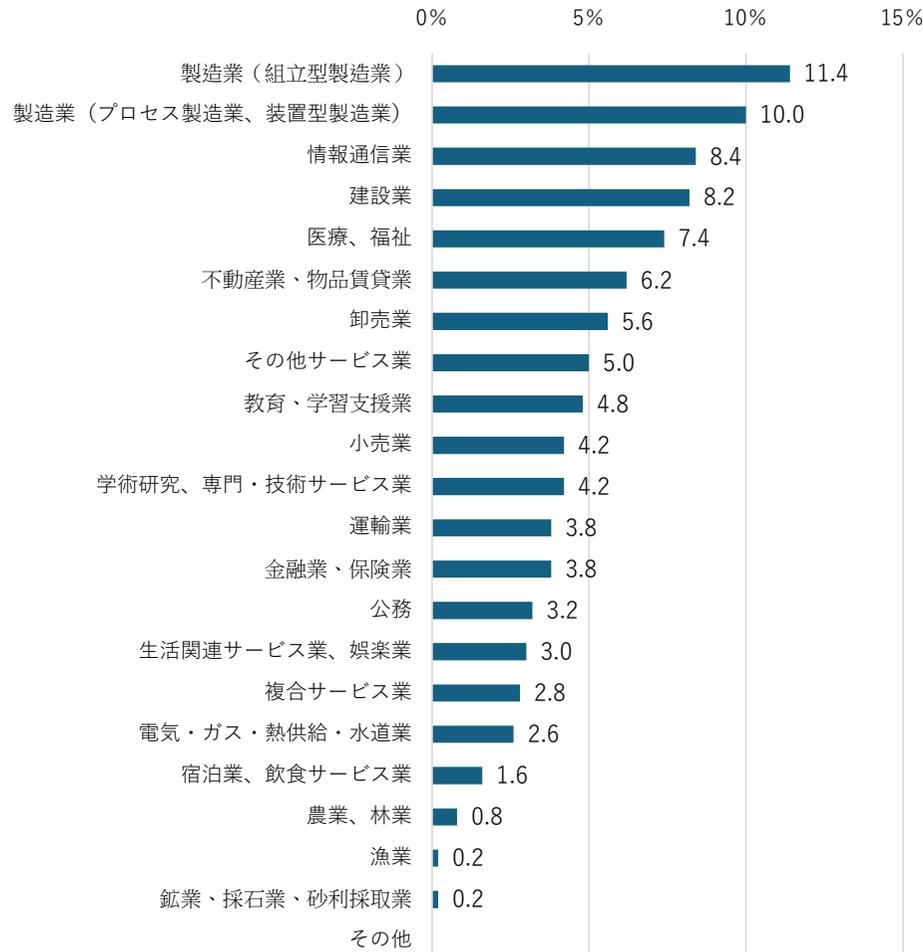
文書情報活用の期待と懸念

- 文書情報活用にあたって懸念されているのは「管理・運用体制が整っていない」が36.0%で最多。
- n30未満のため参考値となるが、成熟度モデル表ですべてレベル5を達成している層をみると、すでに寄与していると感じる分野の上位は「マーケティング能力向上」43.5%、「顧客エンゲージメント強化」「製品サービスの魅力向上競争力強化」39.1%。今後寄与すると予想している分野は「新規事業開発」で30.4%。

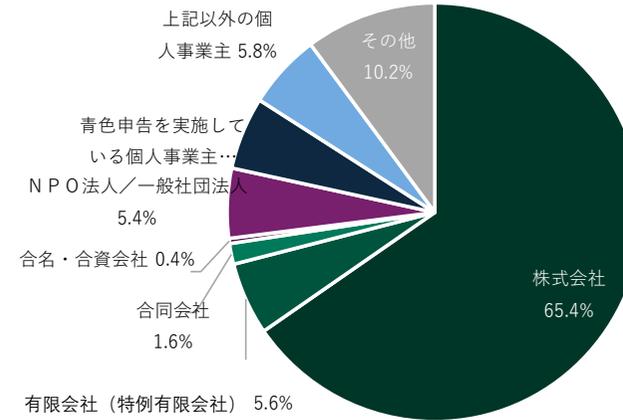
集計結果のグラフ



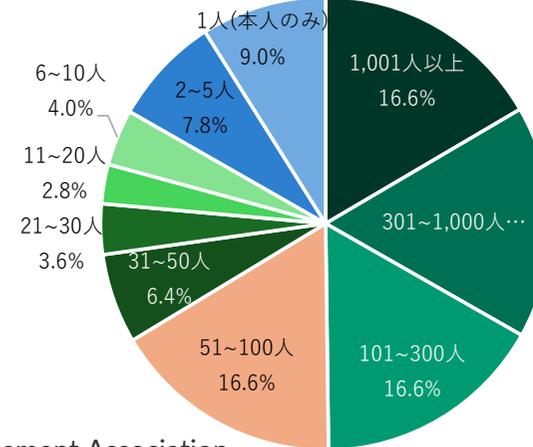
勤務先の業種 (n=500)



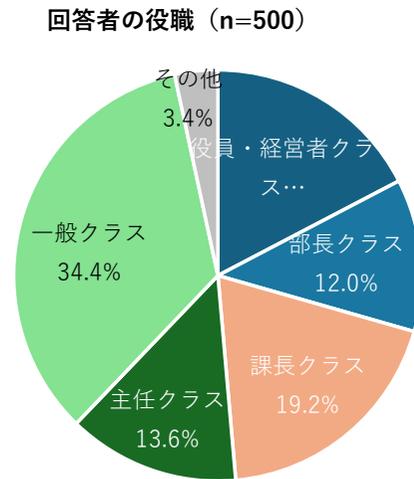
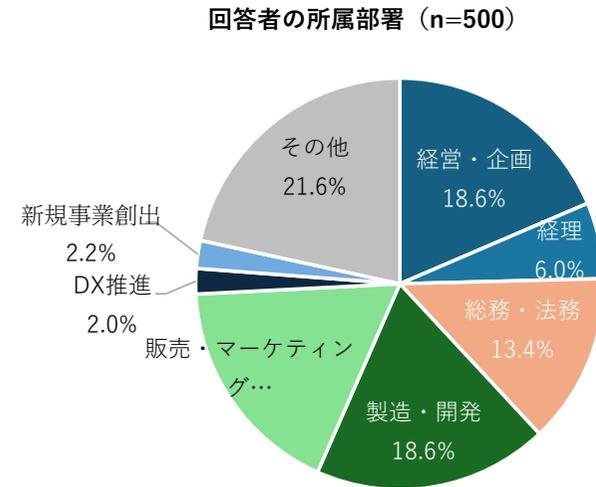
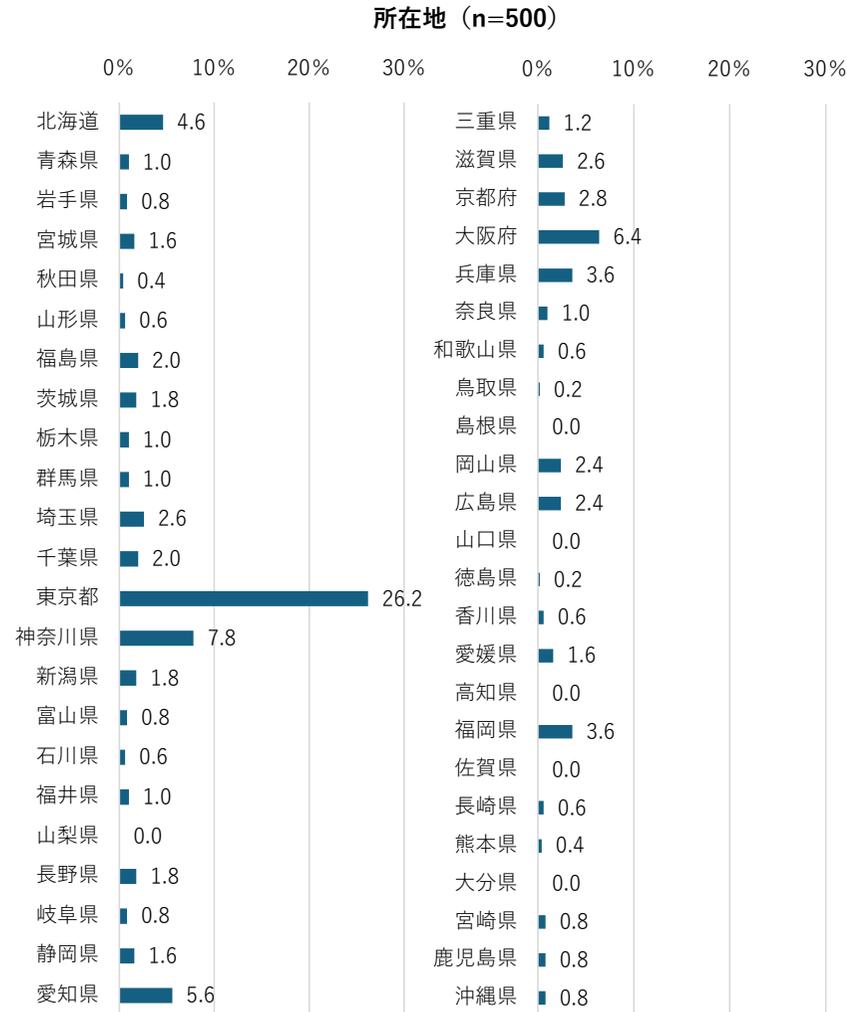
勤務先法人形態 (n=500)



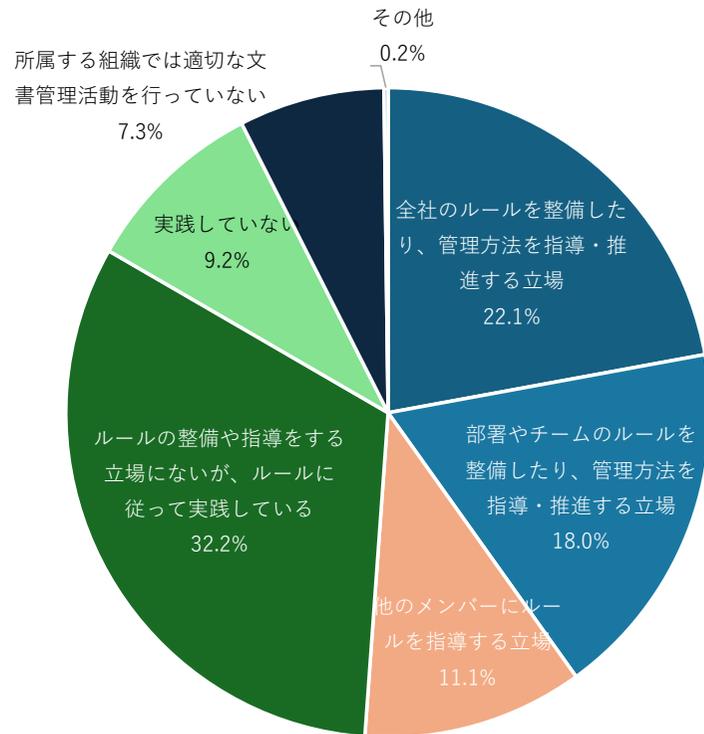
従業員規模 (n=500)



回答者属性 (本設問)

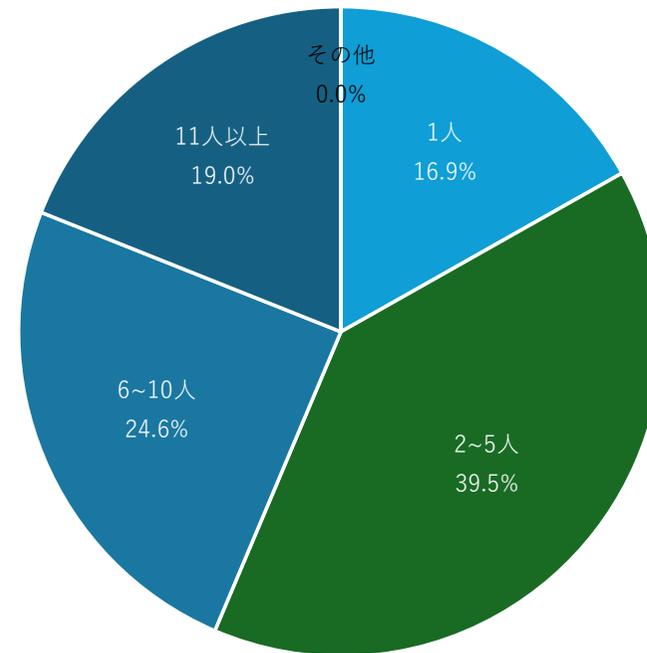


回答者の文書管理に関する立場 (n=479)



※ わからないを除くベース

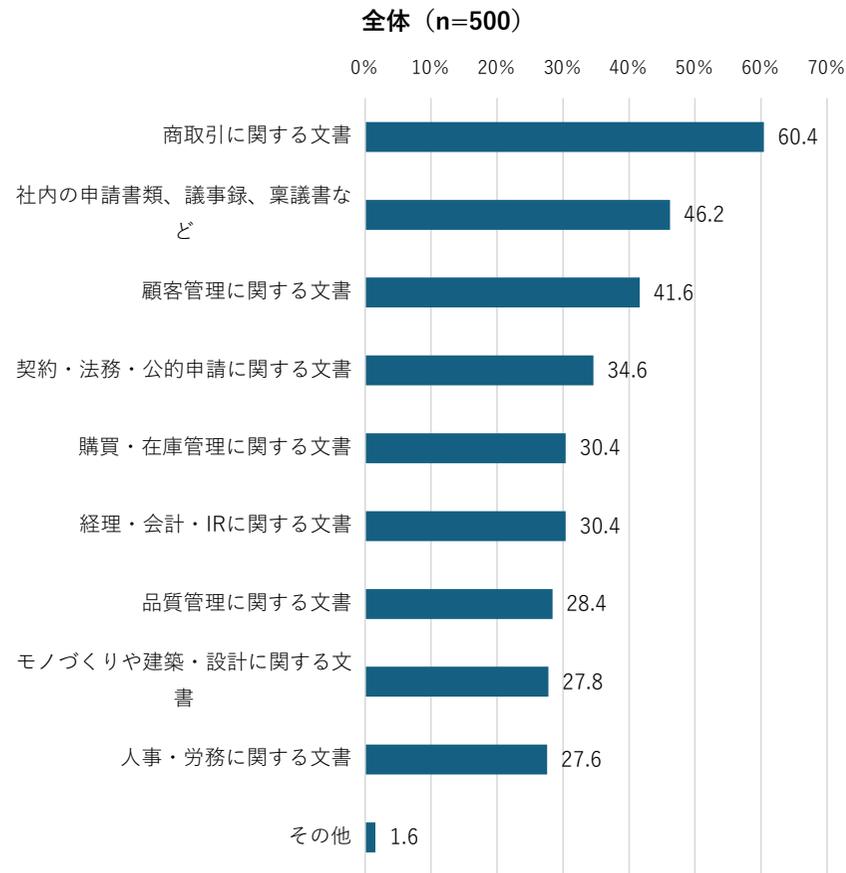
部門内で同じ文書情報を取り扱う人数 (n=468)



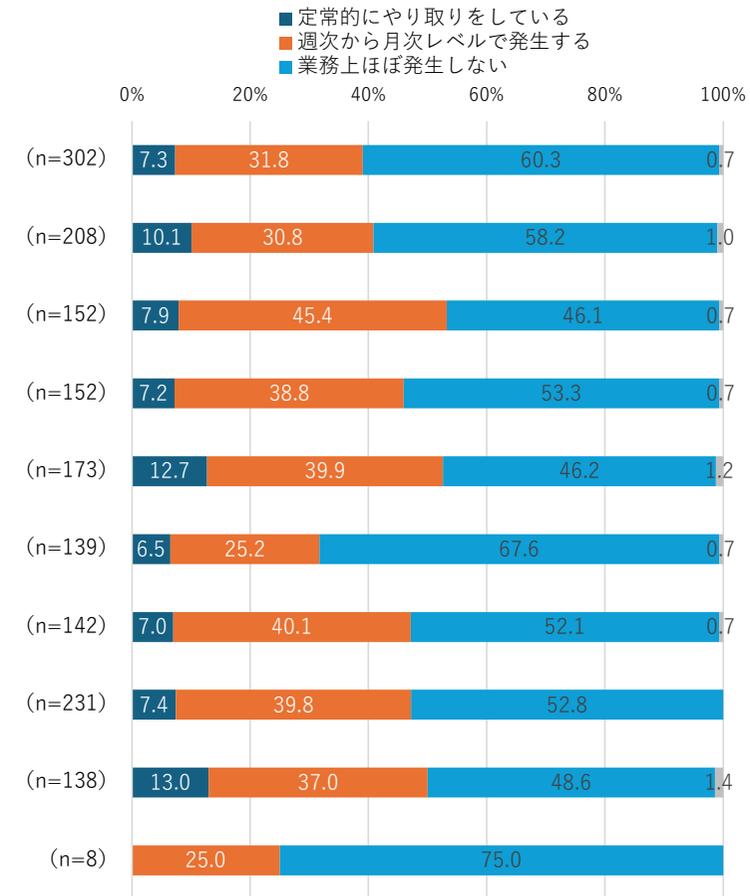
※ わからないを除くベース

- 通常業務で使用する文書として最も多いのは「商取引に関する文書」で60%におよぶ。
- 文書を扱う頻度は、それぞれ4割程度が「週次から月次レベルで発生する」と回答。

SC8:通常業務で使用する文書



SC9:文書情報の種類別 業務で扱う頻度

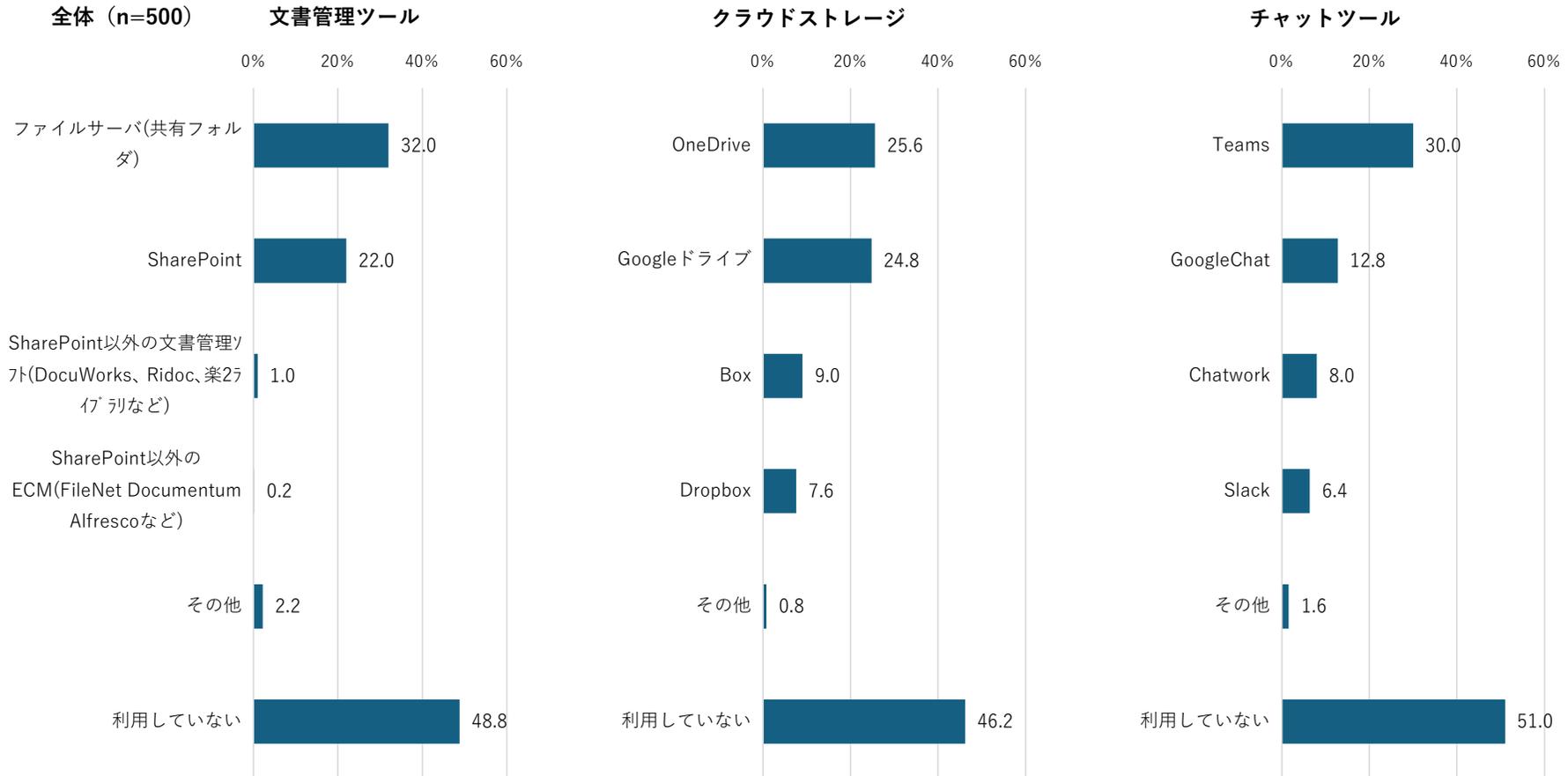


※ それぞれSC8で使用していると回答した人ベース

- いずれのツールもおよそ半数が「利用していない」と回答。
- 利用しているもので多いのは、文書管理ツールで「ファイルサーバ」、クラウドストレージで「OneDrive」、チャットツールで「Teams」。

Q1-Q3:お勤め先またはあなたご自身の業務で現在利用しているツール

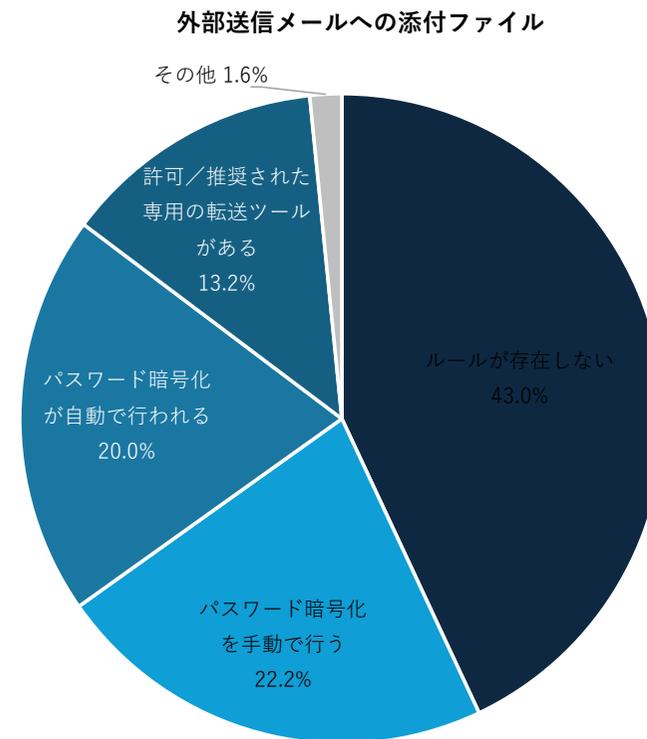
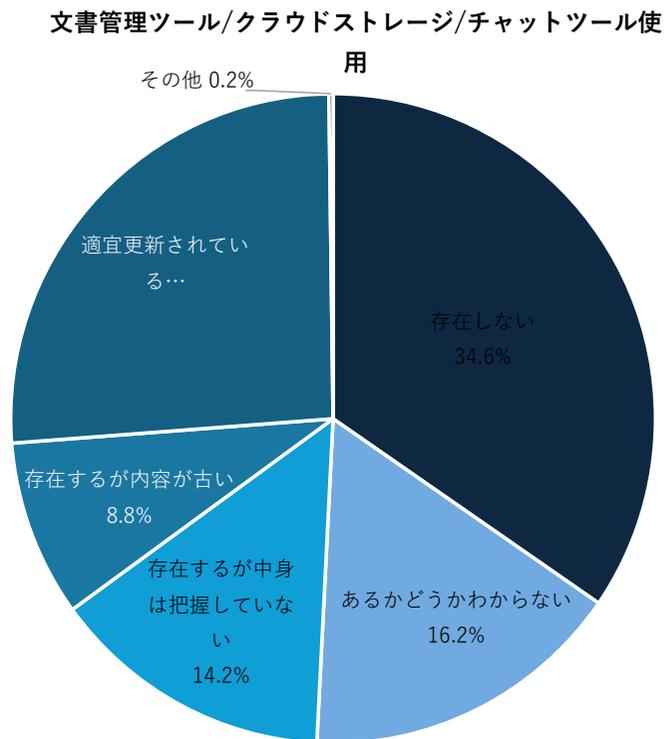
全体 (n=500)



- ツール使用方法のルールや規定は、「存在しない」が34.6%、「あるかどうか分からない」も含めると50%を超える。
- 外部送信メールへの添付ファイルについて「専用の転送ツールがある」との回答は13.2%に留まる。

Q4-Q5:使用方法を定めた業務ルールや規定の有無

全体 (n=500)



- 最初のステップであるレベル0を達成しているとの回答は、最も高い「インプット」でも50.2%に留まる。最も低いのは「プロセス」で32.3%。
- いずれの項目においてもレベル5を達成しているとの回答は20%未満。

Q6-Q30:文書情報活用成熟度

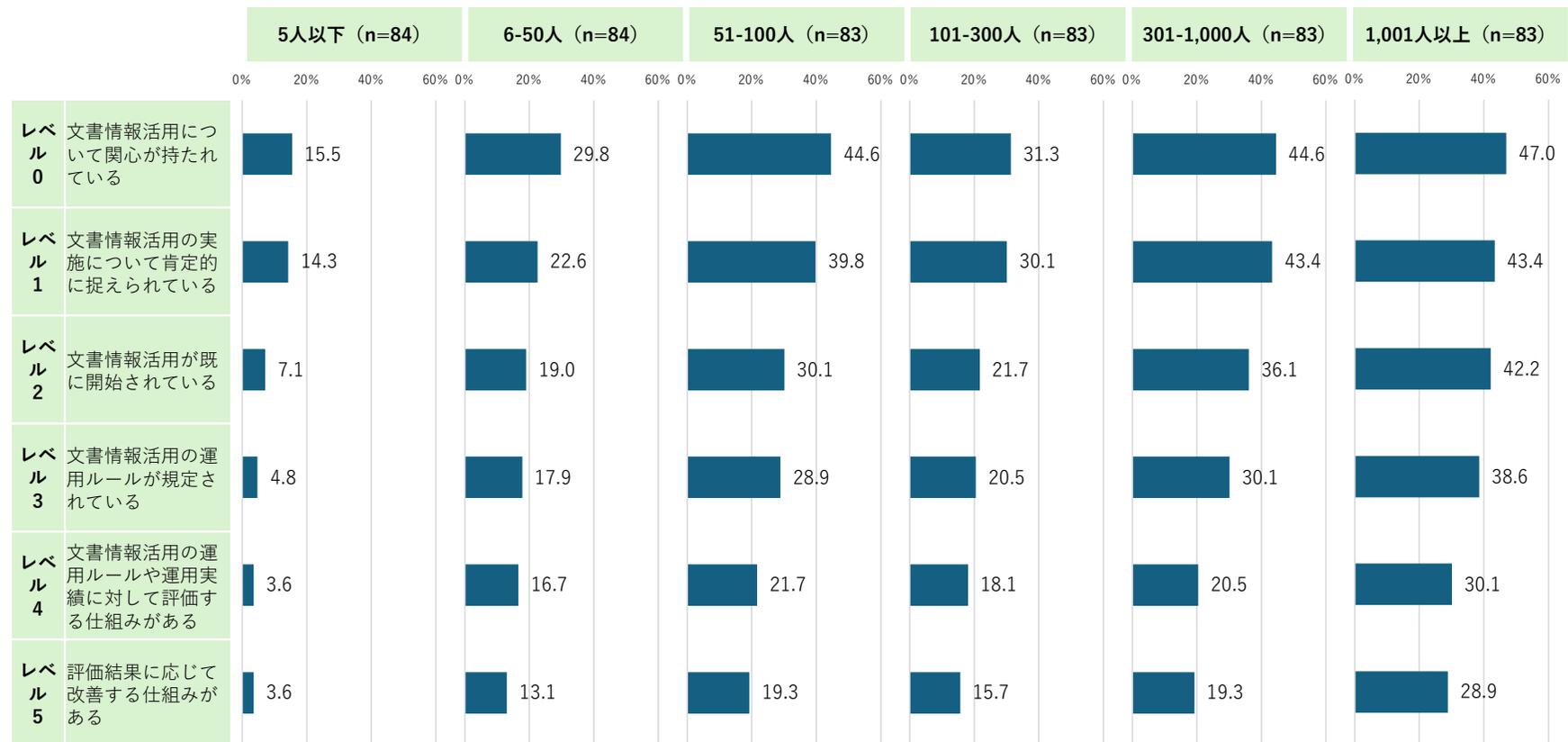
※ 各項目で「はい」と回答した割合を表示、「*」の項目は「いいえ」と回答した割合を表示

レベル	業務レベルでの動機付け (n=500)				組織・経営レベルでの動機付け (n=360)
	インプット	プロセス	アウトプット	※ わからないを除くベース	
レベル 0	文書情報活用について関心が持たれている 35.4%	どのような文書情報が蓄積されているか把握できない、文書の管理者/責任者の設定がされていない * 50.2%	抽出/分析技術の有効性を判断できない、抽出/分析技術の採用事例が組織内に存在しない * 32.2%	文書情報がバラバラに保存されて更新日時等のメタデータも信頼できない * 50.0%	文書情報の作成、更新・保存に関するルール、文書情報管理のルールの改善を行っていない * 43.3%
レベル 1	文書情報活用の実施について肯定的に捉えられている 32.2%	どのような文書情報が蓄積されているか把握でき、文書の管理者/責任者についてもおおよそ把握できる 28.8%	抽出/分析技術の有効性を評価でき、抽出/分析技術を採用し運用した実績がある 14.2%	更新日時等のメタデータを手がかりに他の記録と突合することが可能 28.6%	文書情報管理のルールの改善についてその必要性は認識されているが、実際の活動は行われていない * 36.7%
レベル 2	文書情報活用が既に開始されている 26.0%	文書情報の種類や管理担当者が割り当てられており、入手文書の適切性/信頼性を判断するための手がかりが得られる 21.2%	抽出/分析技術の有効性や投資効率などから技術採用の可否を決定する仕組みがあり、定期的に活用している 11.4%	バージョンラベル等文書情報管理システム内に文脈の手がかりとなるメタデータが保存されている 19.4%	一部で文書情報管理のルールの改善を実施している 27.2%
レベル 3	文書情報活用の運用ルールが規定されている 23.4%	(部分的に) 文書情報の検索サービスが提供されており、入手文書の適切性/信頼性の判断できる 16.6%	継続的にデータを抽出し続ける仕組みが採用されており、分析の結果を常時利用するための基盤が存在する 11.0%	承認ルールに則ったワークフロー履歴に文脈情報が保存されており、信頼性の高い文脈情報を利用できる 16.0%	文書情報管理のルールの改善が業務一般の改善活動と同様に実施されている 22.8%
レベル 4	文書情報活用の運用ルールや運用実績に対して評価する仕組みがある 18.4%	特定の部門において文書情報の検索サービスが提供されており、アクセス権制御が適切にされている 14.6%	抽出/分析されたデータを継続的にチェックする仕組み(取り組み)があり、得られた情報がアクションに反映されている 10.6%	作成時だけでなく(再)利用時の情報を記録する仕組みがあり、改竄がされていないことの確認が可能になっている 13.6%	文書情報管理のルールについて、能動的にその不足部分を評価する仕組みがある 17.2%
レベル 5	評価結果に応じて改善する仕組みがある 16.6%	全社において文書情報の検索サービスが提供されており、アクセス権制御が適切にされている 13.8%	新たな抽出/分析技術を評価し、適宜適用していく継続的改善の仕組みがある 10.2%	利用時の情報記録が信頼性評価に自動的に反映されている 11.4%	文書情報管理のルールについて、計画的にその不足部分の把握と改善が行われる体制がある 15.3%

- 従業員規模別で見ると、業務レベルでの動機付けの状態は規模が大きいほど達成度が高い傾向。
- 1,001人以上ではレベル5を達成しているとの回答はおよそ30%。

Q6-Q10:文書情報活用成熟度（業務レベルでの動機付け） — 従業員規模別

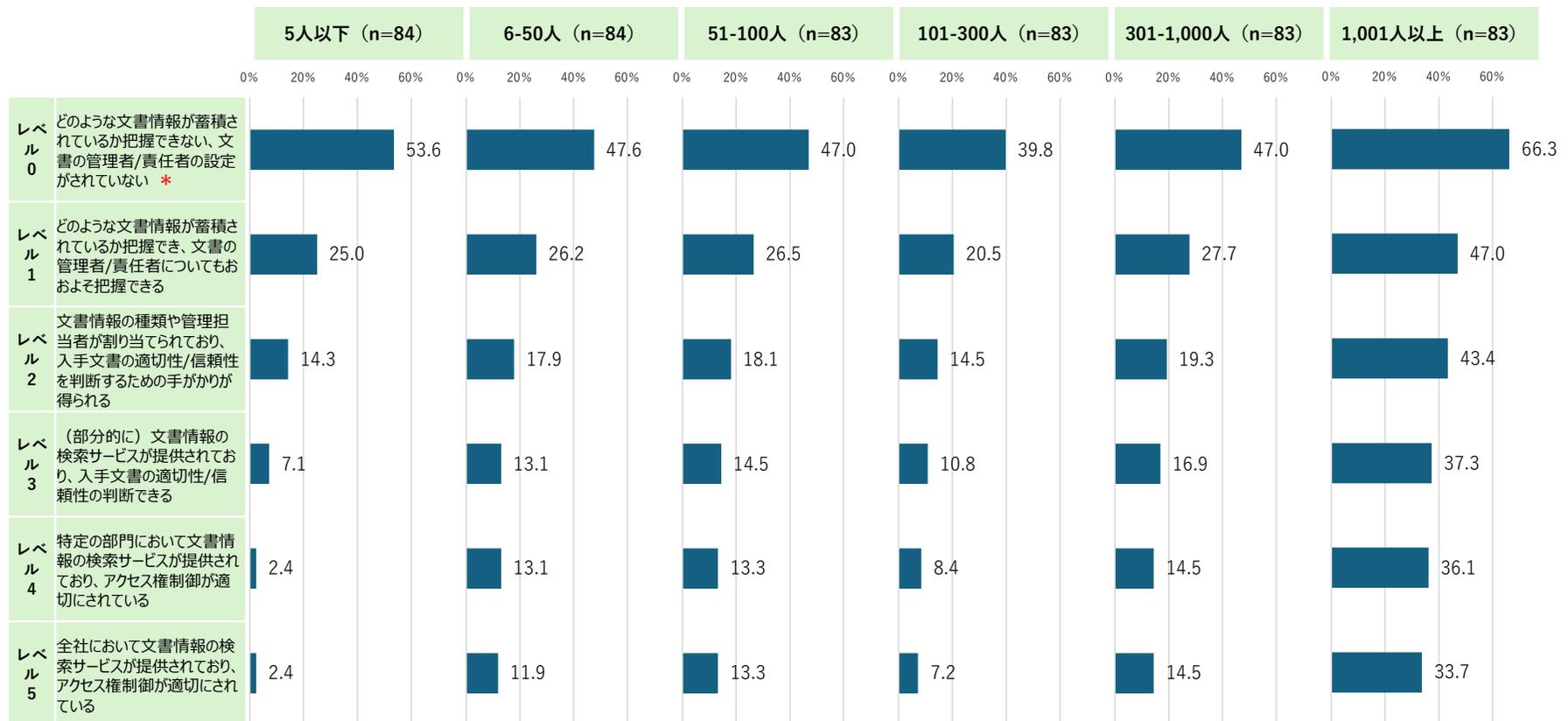
※ 各項目で「はい」と回答した割合を表示



- ・ 従業員規模別でみると、インプットの状態のレベル0達成率は業務レベルでの動機付けと比較して規模別の差は小さい。
- ・ レベル5の達成率は「1,001人以上」の33.7%に対し「5人以下」では2.4%と、30pt以上の差となった。

Q11-Q15:文書情報活用成熟度（インプット） — 従業員規模別

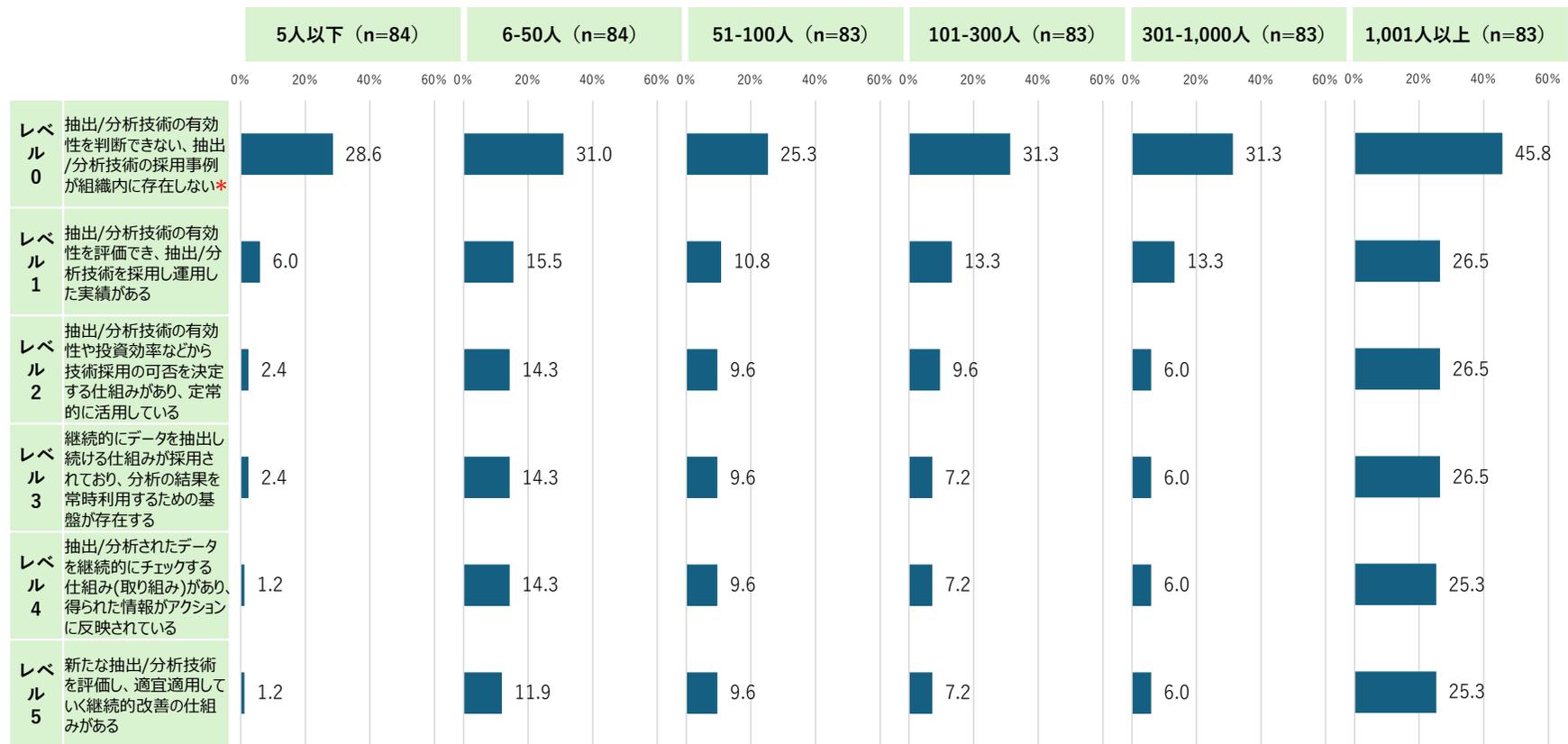
※ 各項目で「はい」と回答した割合を表示、「*」の項目は「いいえ」と回答した割合を表示



- 従業員規模別で見ると、プロセスの状態のレベル0達成率も業務レベルでの動機付けと比較して規模別の差は小さい。
- いずれの規模でもレベル1以上の達成率はレベル0から大きく下がる。

Q16-Q20:文書情報活用成熟度（プロセス） — 従業員規模別

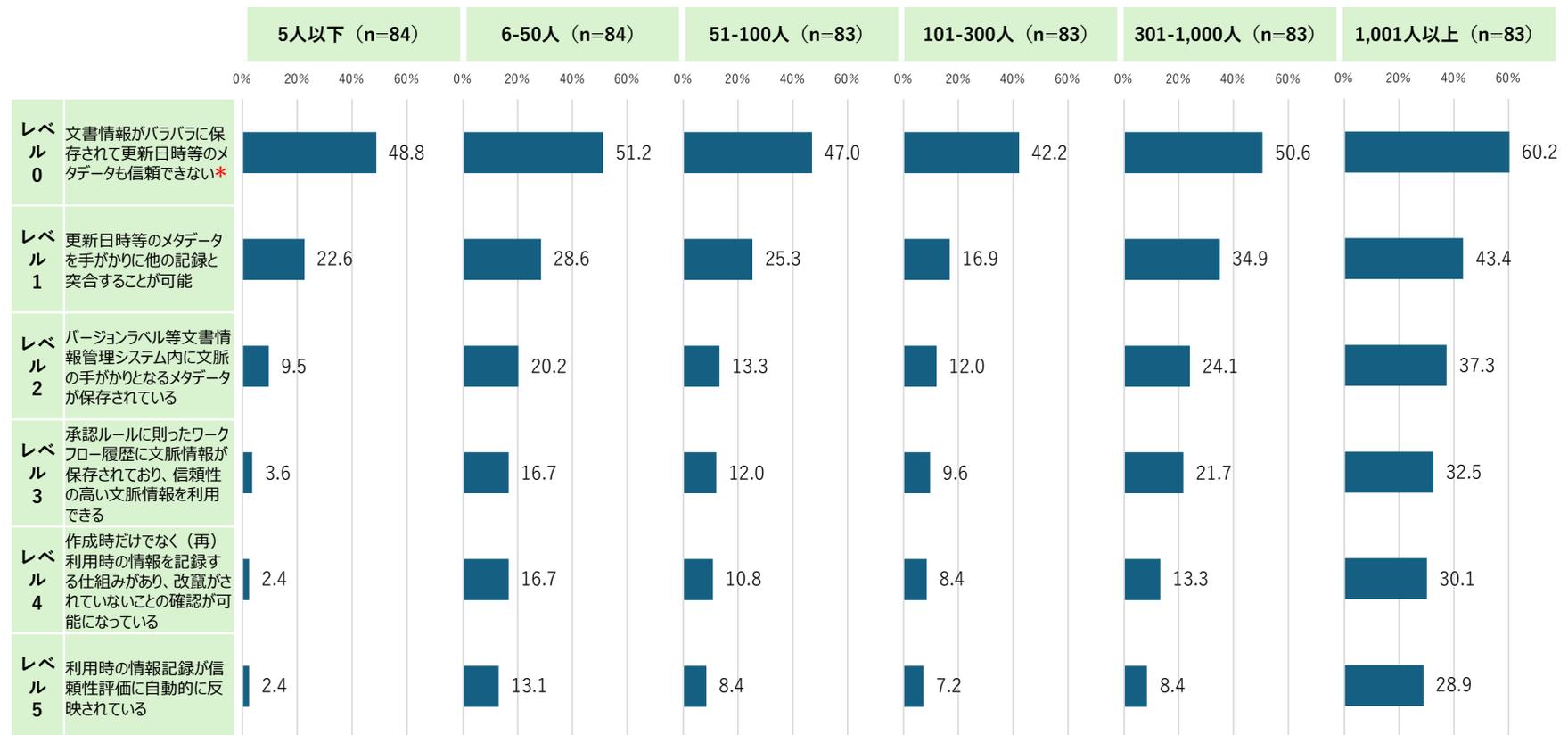
※ 各項目で「はい」と回答した割合を表示、「*」の項目は「いいえ」と回答した割合を表示



- 従業員規模別でみると、アウトプットの状態のレベル0達成率も業務レベルでの動機付けと比較して規模別の差は小さい。

Q21-Q25:文書情報活用成熟度（アウトプット） — 従業員規模別

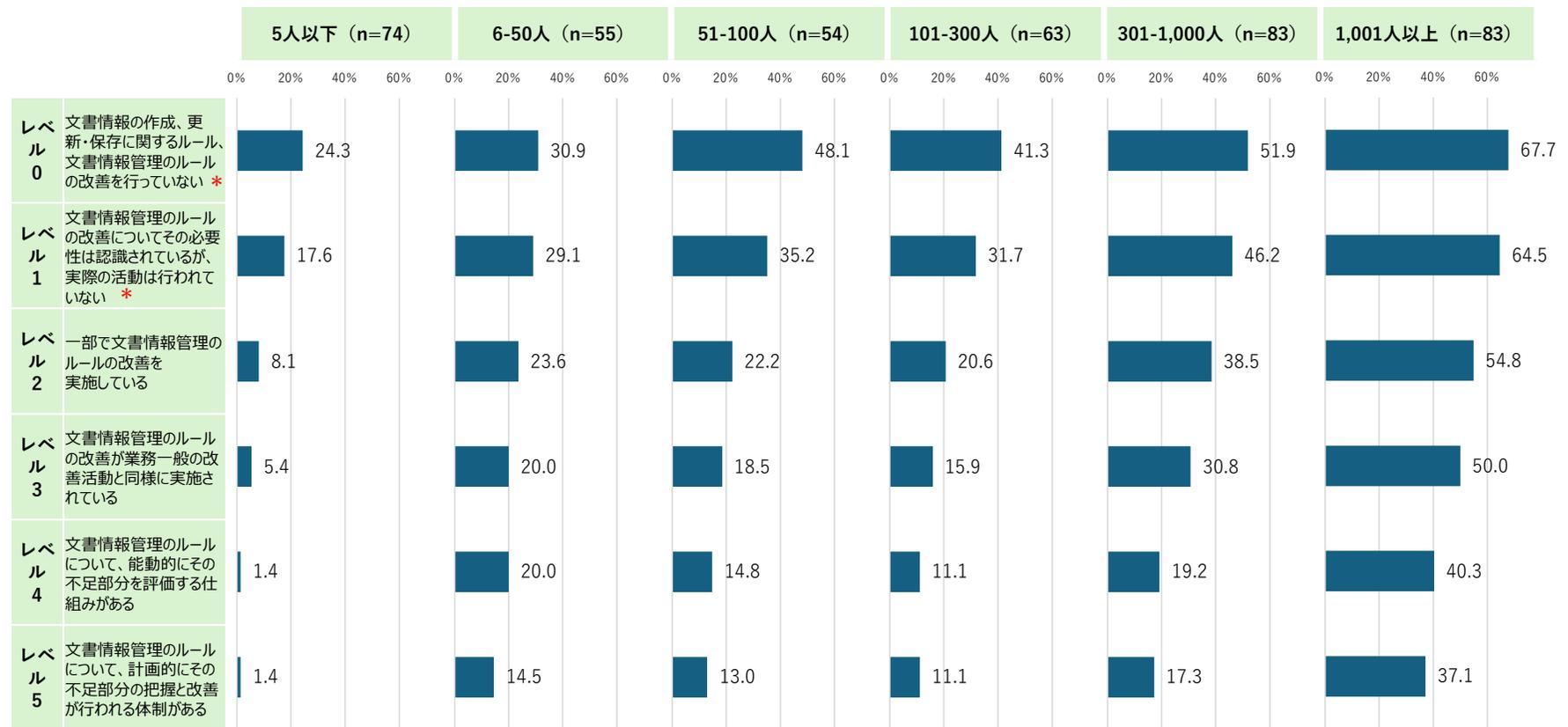
※ 各項目で「はい」と回答した割合を表示、「*」の項目は「いいえ」と回答した割合を表示



- 従業員規模別でみると、組織・経営レベルでの動機付けの状態のレベル0達成率は規模が大きいほど高い傾向で、1,001人以上と5人以下での差が最も大きい。

Q26-Q30:文書情報活用成熟度（組織・経営レベルでの動機付け） — 従業員規模別

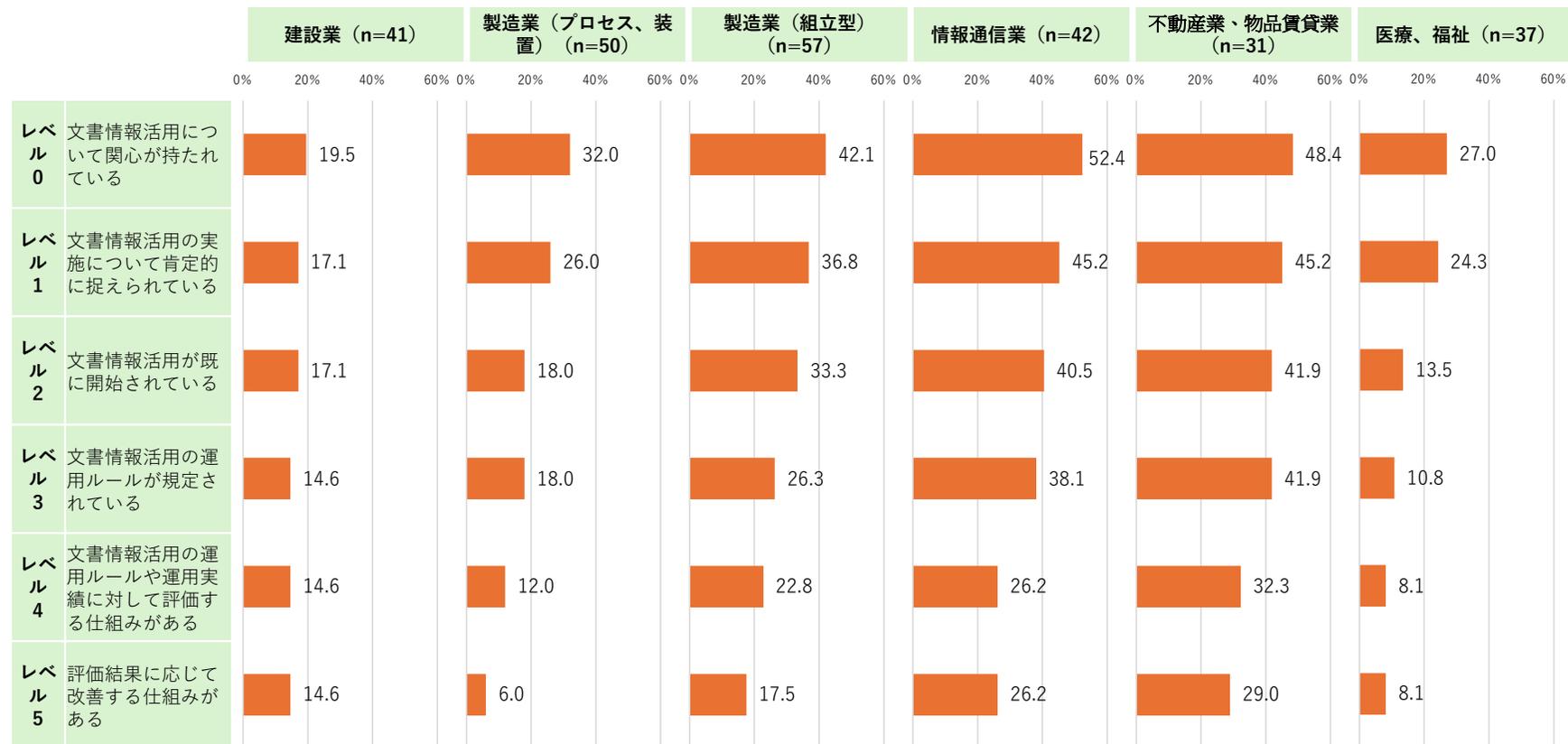
※ 各項目で「はい」と回答した割合を表示、「*」の項目は「いいえ」と回答した割合を表示



- 業種別でみると、業務レベルでの動機付けのレベル0達成率は「情報通信業」が53.4%で最も高い。レベル5をみると「不動産業、物品賃貸業」が29.0%で最も高い。建設業はレベルごとの差は小さいが、レベル0の達成率が他業種と比較して低く、20%未満に留まる。

Q6-Q10:文書情報活用成熟度（業務レベルでの動機付け） — 業種別（回答母数が30以上の業種のみ）

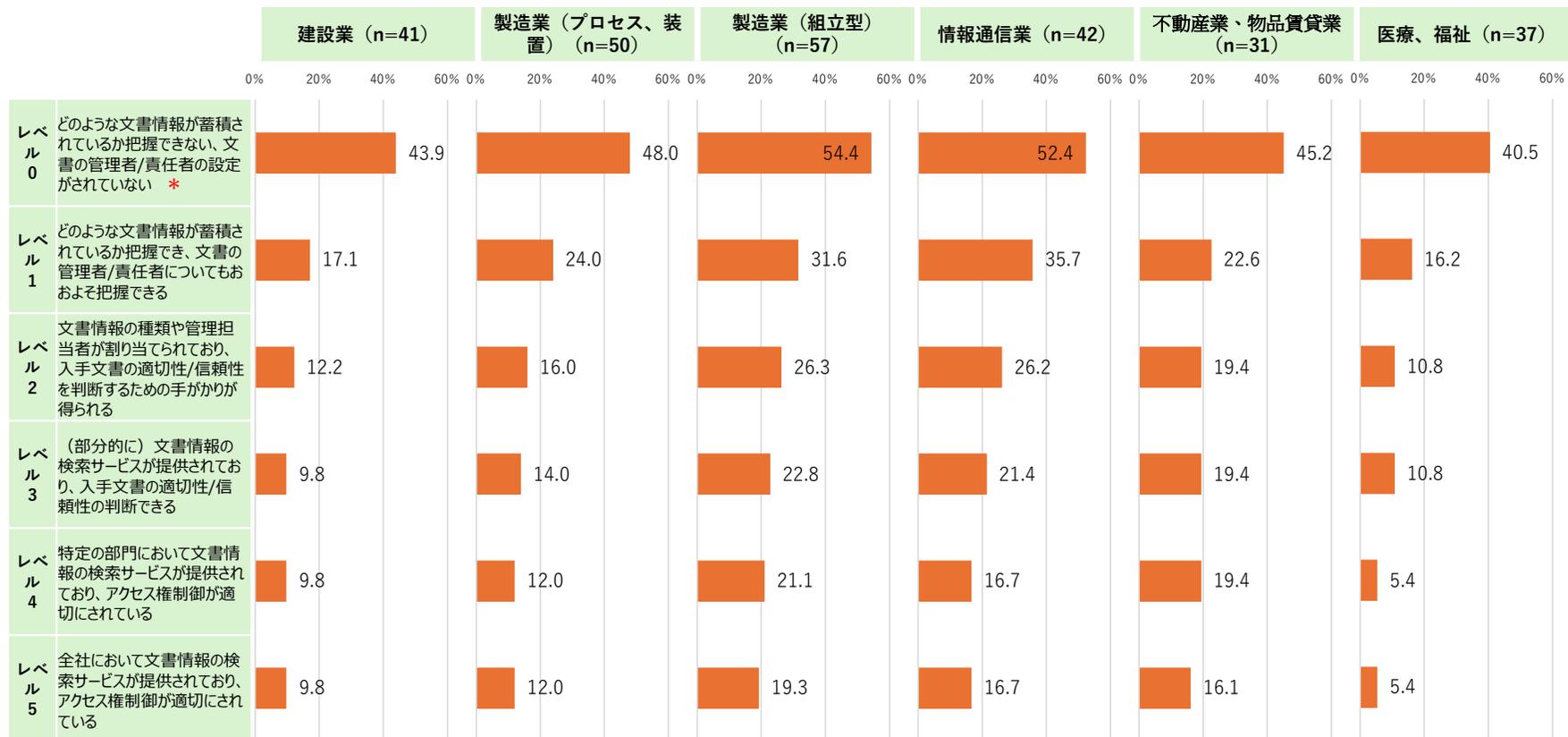
※ 各項目で「はい」と回答した割合を表示



- 業種別でみて、インプットの状態のレベル0達成率はいずれの業種も40%を超えている。
- レベル5の達成率が最も高いのは「製造業（組立型）」で19.3%。

Q11-Q15:文書情報活用成熟度（インプット） — 業種別（回答母数が30以上の業種のみ）

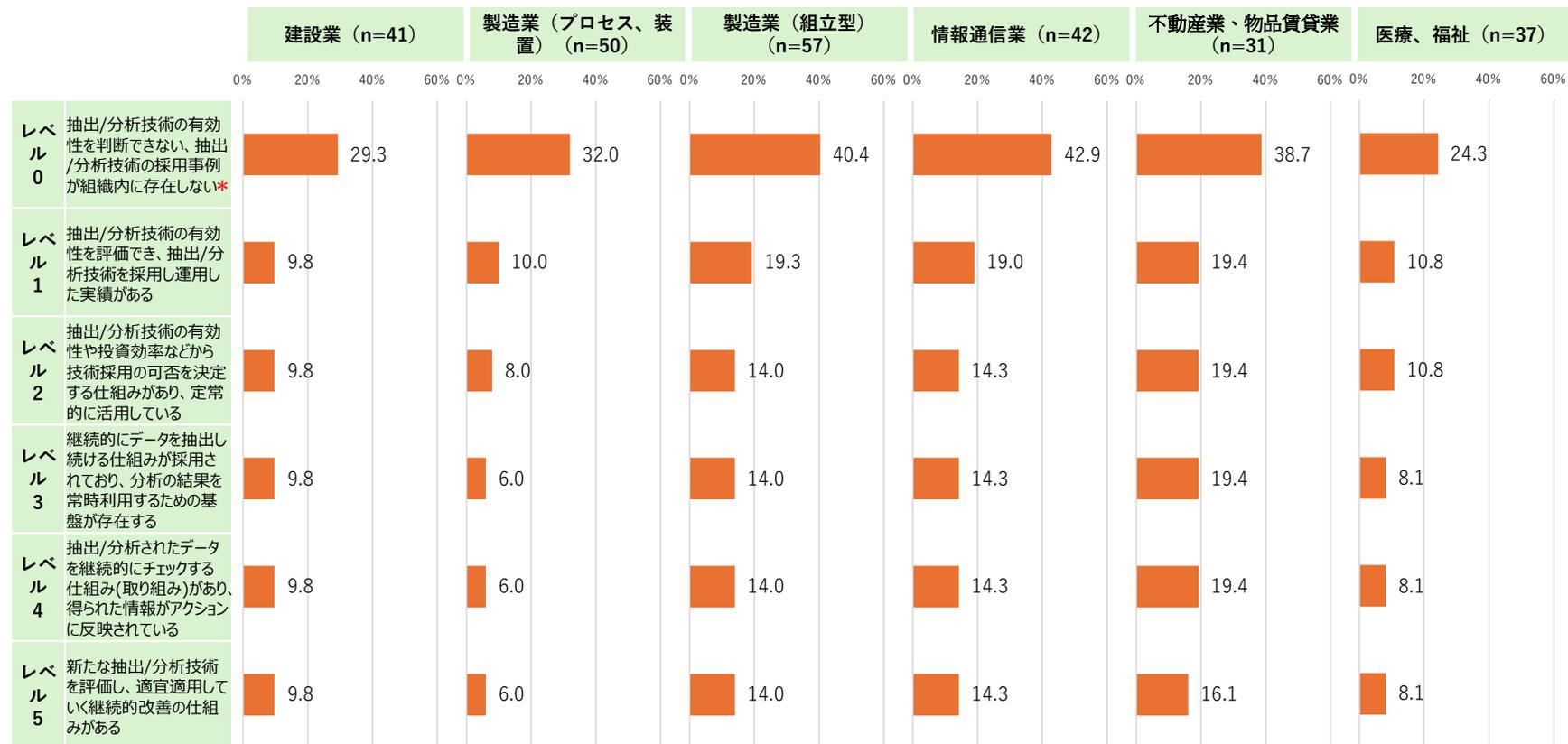
※ 各項目で「はい」と回答した割合を表示、「*」の項目は「いいえ」と回答した割合を表示



- 業種別でみて、プロセスの状態のレベル0達成率は「製造業（組立型）」「情報通信業」が高い。
- レベル5達成率は「不動産業、物品賃貸業」が16.1%で最多。

Q16-Q20:文書情報活用成熟度（プロセス） — 業種別（回答母数が30以上の業種のみ）

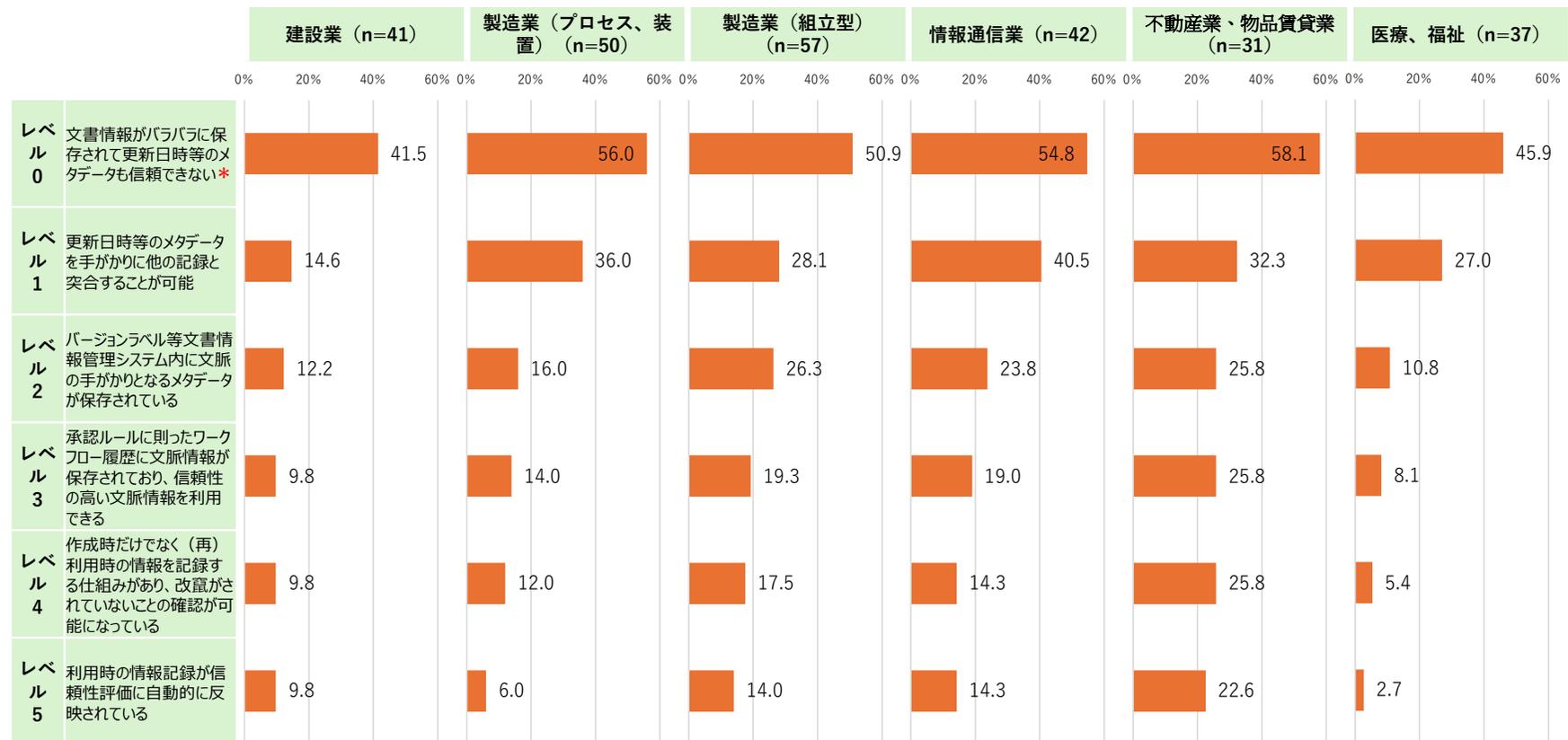
※ 各項目で「はい」と回答した割合を表示、「*」の項目は「いいえ」と回答した割合を表示



- 業種別でみて、アウトプットの状態のレベル0達成率はいずれの業種も40%超。そのうち「不動産業、物品賃貸業」はおよそ60%におよぶ。
- レベル5達成率も「不動産業、物品賃貸業」が22.6%で最多。

Q21-Q25:文書情報活用成熟度（アウトプット） — 業種別（回答母数が30以上の業種のみ）

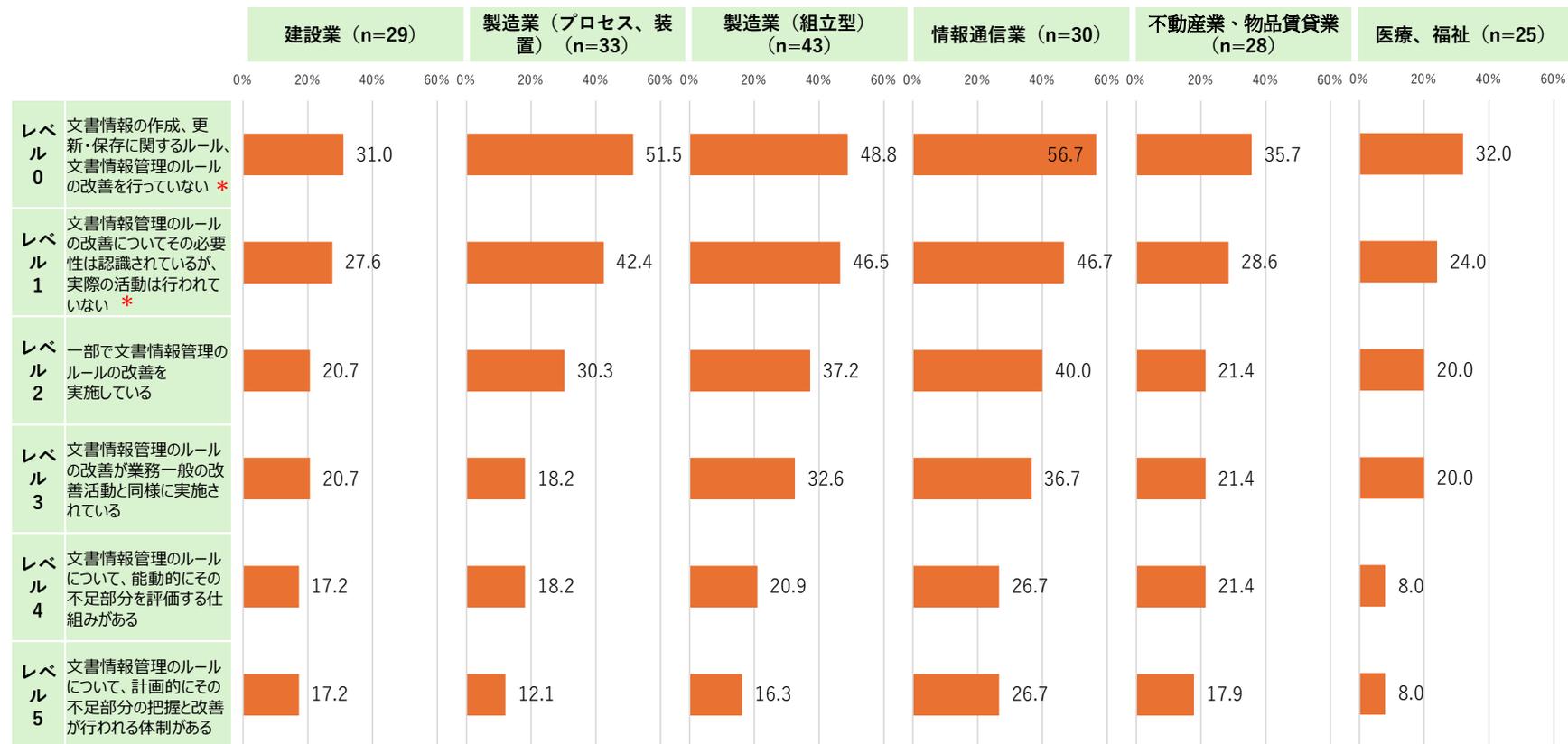
※ 各項目で「はい」と回答した割合を表示、「*」の項目は「いいえ」と回答した割合を表示



- 業種別でみると、組織・経営レベルでの動機付けレベルが高いのは「情報通信業」で、レベル5達成率は26.7%。

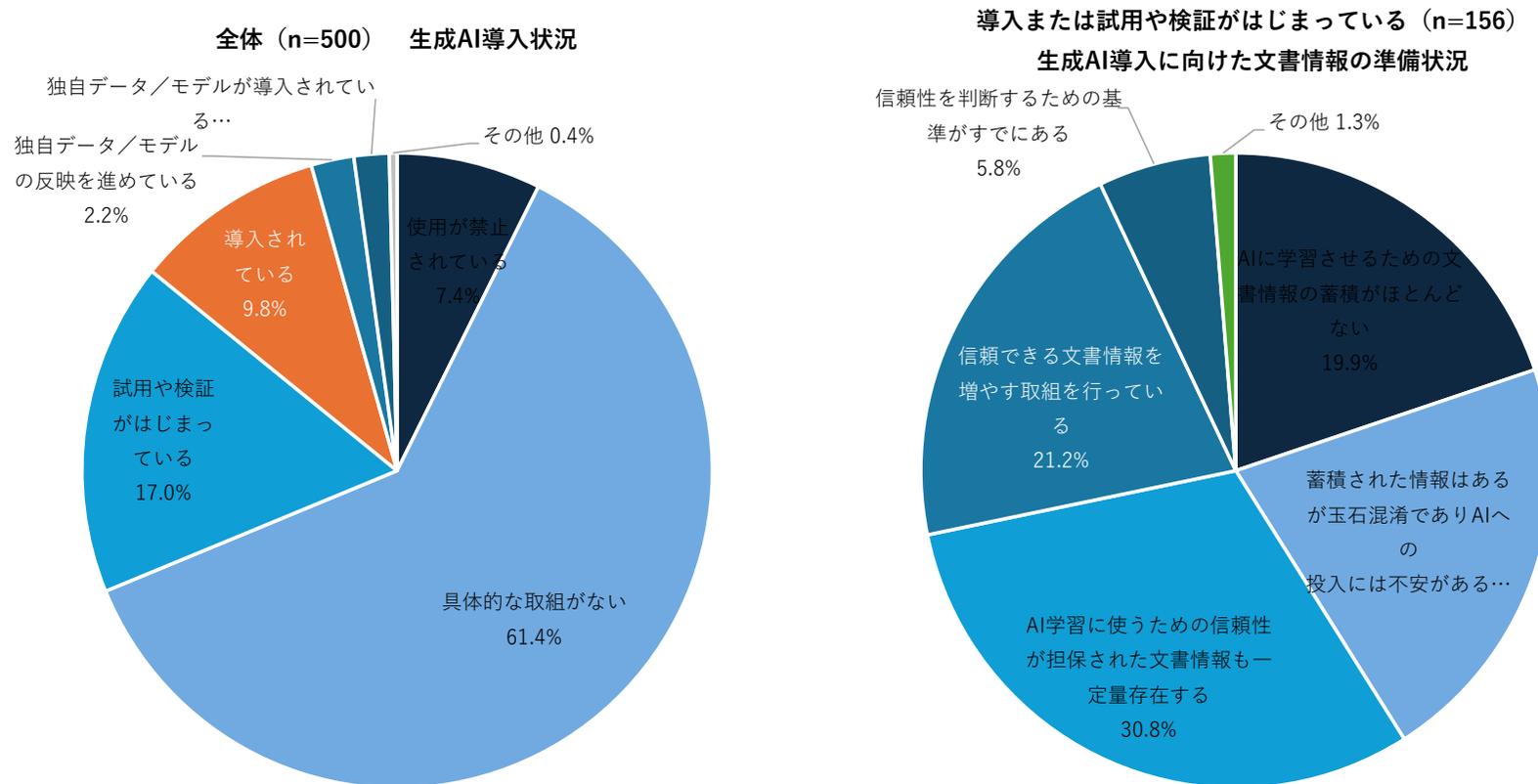
Q26-Q30:文書情報活用成熟度（組織・経営レベルでの動機付け） — 業種別（回答母数が30以上の業種のみ）

※ 各項目で「はい」と回答した割合を表示、「*」の項目は「いいえ」と回答した割合を表示



- 生成AI導入・準備状況を見ると、導入または試用や検証がはじまっているのはおよそ30%。そのうち信頼性が担保された文書情報が一定量以上あるとの回答はおよそ60%。
- 「使用が禁止されている」は7.4%で、「具体的な取組みがない」が60%程を占める。

Q31-Q32:生成AI導入・準備状況



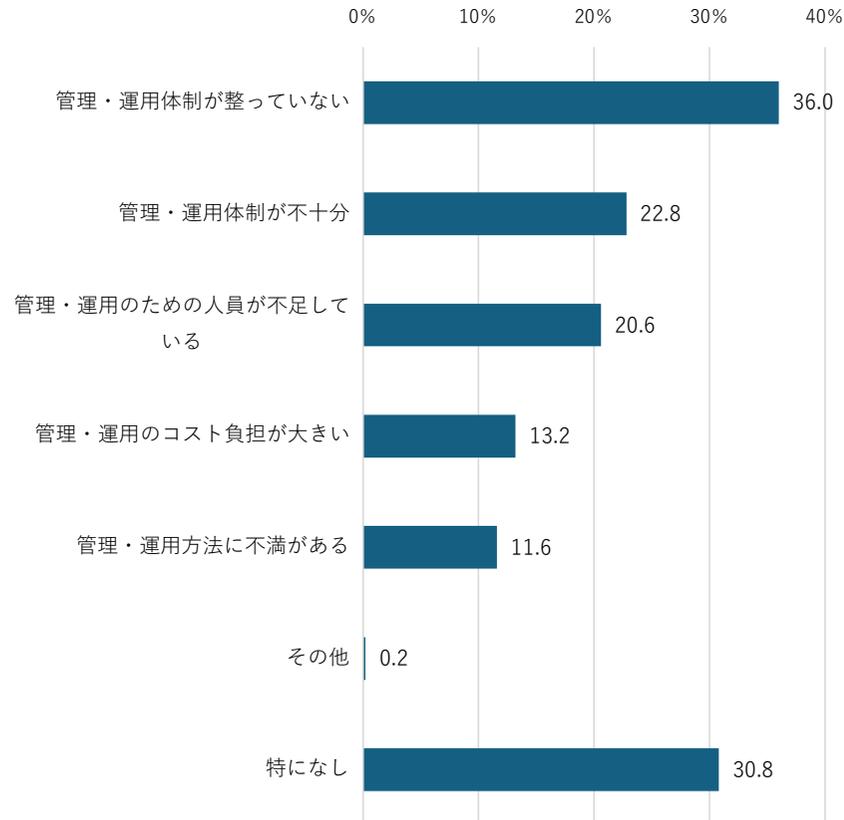
※ Q31で生成AIの導入または試用や検証がはじまっていると回答した人ベース

- 文書情報活用にあたって懸念されているのは「管理・運用体制が整っていない」が36.0%で最多。
- ビジネス拡大成長への期待は、「大きく期待している」2.6%、「ある程度期待している」30.6%。

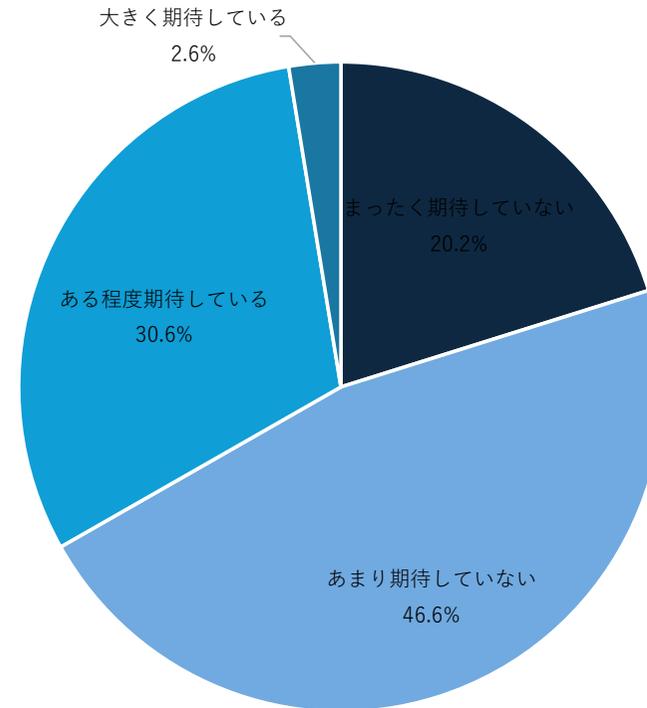
Q33-Q34:文書情報活用の懸念とビジネス拡大成長への期待

全体 (n=500)

文書情報活用の懸念

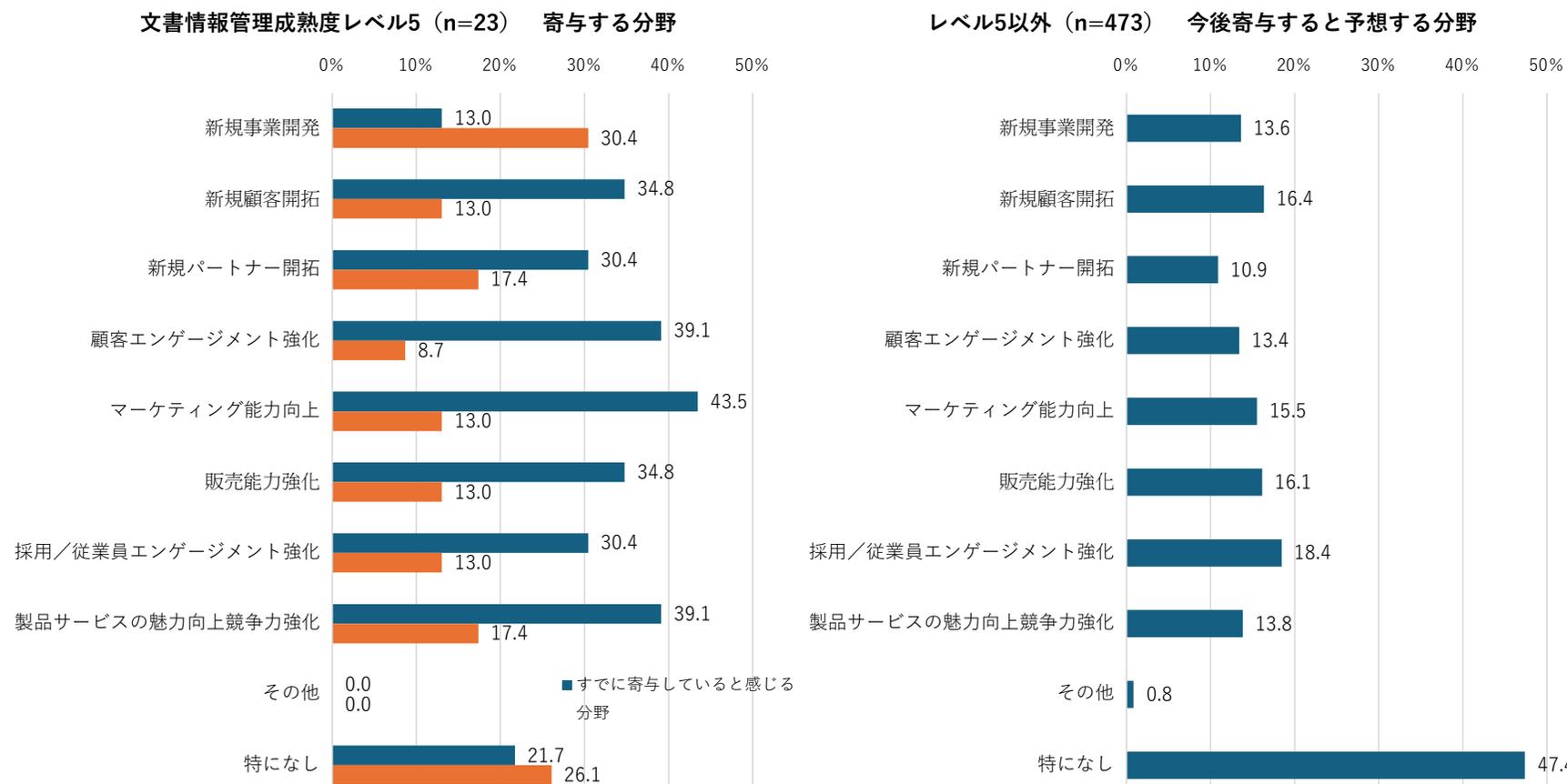


文書情報活用によるビジネス拡大成長への期待度



- 参考値となるが、文書情報活用成熟度モデル表ですべてレベル5に該当すると回答した層でみると、すでに寄与している分野として上位にあがったのは「マーケティング能力向上」43.5%、「顧客エンゲージメント強化」「製品サービスの魅力向上競争力強化」39.1%。今後寄与すると予想している分野は「新規事業開発」で30.4%。

Q35:文書管理の活用がすでに寄与している、今後寄与すると予想している分野

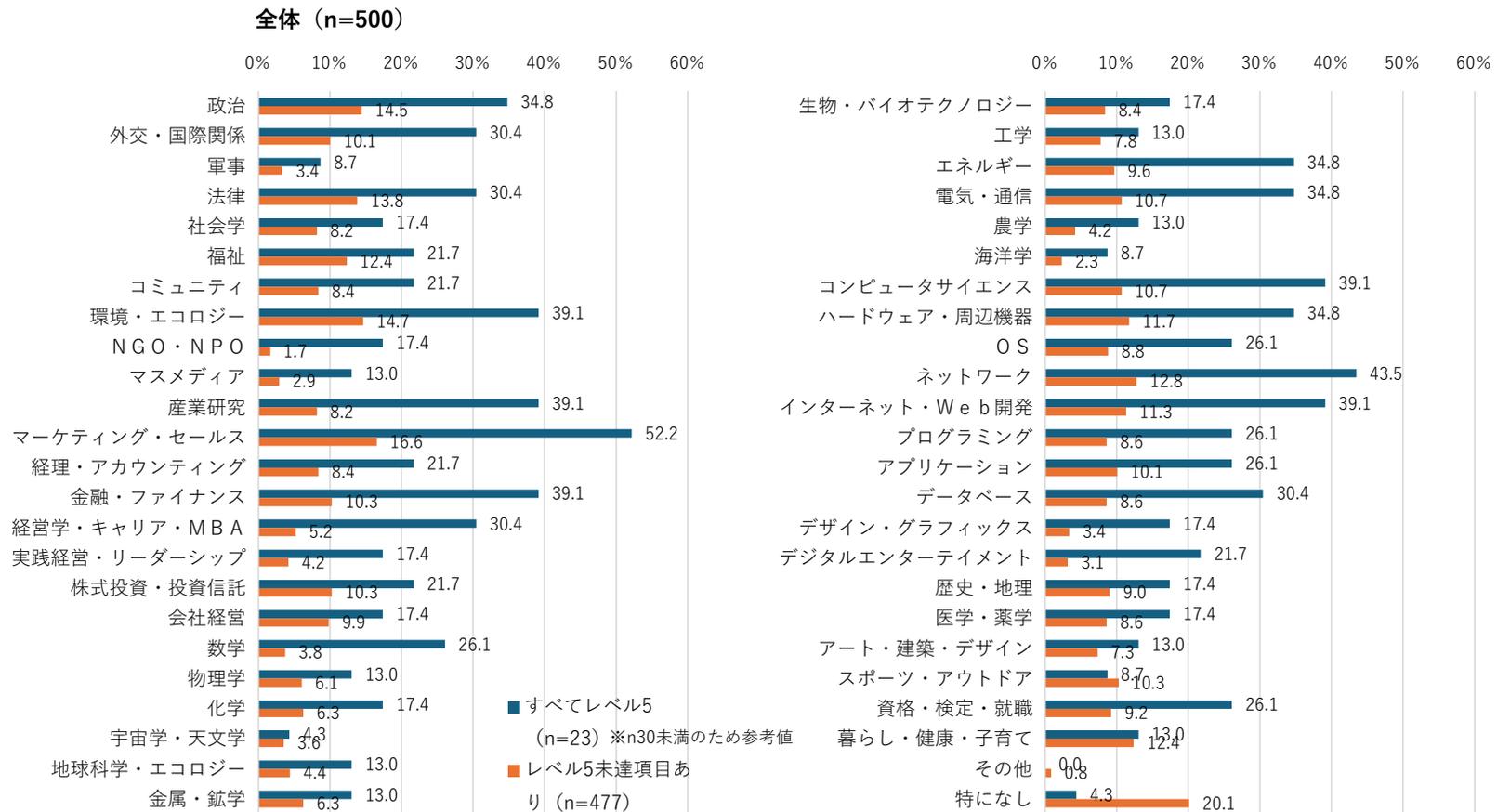


※ 成熟度モデル表ですべてレベル5に該当すると回答した人ベース、n30未満のため参考値

※ 成熟度モデル表でレベル5に達していない人ベース

- 文書情報活用レベルが高い程多くの分野への関心が高い傾向。
- 参考値となるが、レベル5未達項目あり層でみて最も関心が高いのは「マーケティング・セールス」で16.6%。

Q36:事業・業務と関連して関心を持っている分野



公益社団法人
日本文書情報マネジメント協会

JJIMA