

IT化の取り組みに関するアンケート(2021年9月調査)

筑波総研株式会社 上席研究員 山川卓哉

要旨

- ✓茨城県内の中小企業では、事業規模が大きいほどITツールやシステムの導入が進んでいるが、デジタルトランスフォーメーション(以下、DX)に取り組んでいる企業は1割未満である。なお、DXに取り組んでいる企業には、業種や規模との相関関係はみられない。
- ✓データを活用するためのITツールやシステムへの関心は、業種や規模とは関係なく高いことから、中小企業のDXに対する関心は高いといえる。
- ✓規模が大きい企業ほどIT化が進んでいるが、IT化が進むほどIT人材の不足感が高まる傾向にある。
- ✓今後DXに取り組む企業が増加し、地域のIT事業者やITコンサルタントのビジネスチャンスが広がっていくことが推察される。

■ デジタルトランスフォーメーションとは

近年、「デジタルトランスフォーメーション」という言葉がよく使われるようになりました。DXとは、スウェーデンのウメオ大学の教授(当時)のエリック・ストルターマン氏が提唱した概念であり、「ITの浸透が、人々の生活をあらゆる面でもより良い方向に変化させる」ことを意味します。わが国では、このDXをビジネスの世界に浸透させるにあたって、経済産業省が公表した「DX推進ガイドライン(2018年12月)」において、次のように定義づけしています。

「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとビジネス技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること」

また、同じく経済産業省が公表した「DXレポート2(2020年12月)」においては、DXの構造を次の3つに分解して示しています。

1. デジタイゼーション

紙媒体等のアナログ・物理データをデジタルデータに置き換えること

2. デジタライゼーション

現在ある個別の業務・製造プロセスをデジタル化して付加価値を高めること

3. デジタルトランスフォーメーション(DX)

デジタライゼーションを組織横断的に発展させるとともに、顧客起点の新たな価値創出やビジネスモデルの変革にまで踏み込んだもの

DXレポート2では、この3つの構造を順番に実施、検討するものではないとしています。しかし、現実的にDXを進める際には、例えば、まずは紙媒体によるデータ処理をIT化して業務の効率化を進め、それによって短縮された作業時間を利用して業務プロセスの改善を図り、さらにこれらの過程で蓄積された顧客や業務データを分析することにより、新たな顧客価値の創造やビジネスモデルの変革にまで進んでいく、といった「ステップ(段階)」があるものと考えられます。

■ 本調査の目的

本調査では、茨城県内の企業（主に中小企業）のIT化の状況がどのような段階にあるのか、また具体的にどのようなシステムを導入・検討しているのか、そして導入にあたってどのようなことが課題となっているか、について質問しました¹。

本調査の目的は、県内中小企業のIT化の現状を把握するとともに、「個別の企業が県内中小企業と自社の状況とを比較すること」、「県内を地盤としているIT事業者が自社の事業領域を検討すること」、「県内で営業しているITコンサルタントが企業へのアプローチの仕方を検討すること」など、DXに関わる様々なステークホルダーに参考にしていただくことです。

なお、今後については、本調査の回答に基づき、積極的にDXを推進している企業等へのヒアリング等を行い、弊社が編集・発行している「調査情報」等において、別途レポートしていきます。

■ 県内中小企業のIT化の目的と推進状況

表1は、「ITツール・システムやデータを活用して経営・営業面で具体的に取り組んでいること」について回答を得たものです（複数回答）。

横軸は取組、縦軸は業種別・規模別の分類とされています。

横軸は左から右に、デジタイゼーションを目的とする取組からデジタルイゼーション、DXを目的とする取組へと遷移するように配置しています。

まず、全体的にみると、表左側の「業務の効率化・省力化・自動化」「顧客管理、生産・受注・在庫管理」といったデジタイゼーションに関することに取り組んでいる企業の割合が高く、デジタルイゼーションやDXの取組となる右側に向かって割合が低くなっていく傾向がみられます。

業種別にみると、製造業では「顧客管理、生産・受注・在庫管理」の割合が最も高く、非製造業では「業務の効率化・省力化・自動化」に取り組む企業の割合が最も高くなっています。

規模別にみると、全体的に規模が大きい企業ほど取り組んでいる割合が高い傾向となっています。一方、「特に取り組んでいない」と回答した企業の割合は、規模が小さいほど高くなり、30人未満では5割以上となっています。

注目したいのは、「製品（商品）やサービスの改善」「ビジネスモデルの変革、新事業展開」「新製品（商品）や新サービスの開発」といったDXに向けた取組を行っている企業の割合は1割にも満たない水準である一方で、業種や規模との相関関係はみられない、ということです。

ここからは、「DXに取り組んでいる企業はまだ少ないが、業種や規模とは関係なく進められている」ことが推察されます。

表1. ITツール・システムやデータを活用して経営・営業面で具体的に取り組んでいること

(単位：%)

業種別	規模別	取組	業務の効率化・省力化・自動化	顧客管理、生産・受注・在庫管理	テレワーク、オンライン営業	業務プロセスの改善 (含むIoT化)	製品（商品）やサービスの改善	ビジネスモデルの変革、新事業展開	新製品（商品）や新サービスの開発	特に取り組んでいない
		分類								
業種別	全産業		36.0	28.3	11.4	10.4	6.8	5.2	4.4	42.2
	製造業		32.8	37.0	14.3	13.4	7.6	5.0	7.6	39.5
	非製造業		37.5	24.2	10.1	8.9	6.5	5.2	2.8	43.5
規模別	30人未満		27.4	20.7	5.9	5.9	6.3	4.6	3.4	53.2
	30～99人		44.9	42.7	21.3	15.7	7.9	5.6	7.9	23.6
	100人～		65.9	41.5	22.0	24.4	7.3	7.3	2.4	19.5

デジタイゼーション ▶▶▶▶▶ デジタルイゼーション ▶▶▶▶▶ デジタルトランスフォーメーション

¹ 本調査は、2021年9月上旬～下旬にかけて、郵送による記名式アンケートで実施した「第72回 茨城県内企業経営動向調査」の中で、特別調査と位置付けて設問を設け、397社（うち製造業128社、非製造業269社）より回答を得たものを集計した。

■ ITツール・システムの導入状況

表2は、「ITツールやシステムの導入状況」について、「導入済」「検討中」「関心あるが未検討」「関心なし」の4段階で回答を得たものです。

この表の横軸はITツールやシステムであり、左側には人事や経理といった用途が限定されたものを配置し、右側にいくほどデータの活用（統合、共有、分析等）の要素が強いものを配置しています。また、各分類について、上位3項目について青の網掛け、太字で表示しています。

「導入済」では、全体的に規模が大きい企業ほど割合が高くなっており、表1と同じ傾向がみられます。

「検討中」では、「グループウェア」「ERP・基幹システム」「情報管理」といったものにおいて、規模が大きい企業ほど割合が高くなっています。

注目したいのは、「関心はあるが未検討」の回答において、データ活用の要素が強い「情報管理」「経営分析」「業務自動化」に関するITツールやシステムを、業種や規模に関わらず、おおむね3割以上の企業が選択していることです。

「導入済」や「検討中」と比べると具体化のレベルはまだ低いといえますが、「業種や規模とは関係なく、DXに対する関心は高く、今後検討段階や導入段階に進む企業は増えていく」ことが推察されます。

表2. ITツール・システムの導入状況

		[導入済]										[検討中]										[関心あるが未検討]										[関心なし]													
		(単位：%)										(単位：%)										(単位：%)										(単位：%)													
業種別	規模別	ツール	人事	経理	グループウェア	販売管理・取引管理	生産管理	ERP・基幹システム	コミュニケーション	情報管理	経営分析	業務自動化	ツール	人事	経理	グループウェア	販売管理・取引管理	生産管理	ERP・基幹システム	コミュニケーション	情報管理	経営分析	業務自動化	ツール	人事	経理	グループウェア	販売管理・取引管理	生産管理	ERP・基幹システム	コミュニケーション	情報管理	経営分析	業務自動化	ツール	人事	経理	グループウェア	販売管理・取引管理	生産管理	ERP・基幹システム	コミュニケーション	情報管理	経営分析	業務自動化
		分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類	分類
業種別	全産業	33.3	34.4	19.7	24.1	18.7	4.2	23.3	7.9	5.7	2.6	15.2	15.7	14.7	13.9	14.2	13.8	11.6	15.2	14.3	12.2	25.3	27.9	24.1	29.3	20.6	24.0	24.5	32.0	37.8	35.3	26.2	22.0	41.4	32.7	46.5	58.0	40.6	44.9	42.2	50.0				
	製造業	39.1	37.4	26.4	25.7	26.8	5.5	25.9	7.1	4.4	4.4	13.9	16.5	14.5	15.0	14.3	14.7	12.5	17.0	15.0	14.2	22.6	30.4	21.8	30.1	27.7	32.1	24.1	36.6	43.4	43.4	24.3	15.7	37.3	29.2	31.3	47.7	37.5	39.3	37.2	38.1				
	非製造業	30.3	32.9	16.3	23.2	14.2	3.4	21.8	8.3	6.4	1.5	15.8	15.3	14.8	13.3	14.2	13.3	11.2	14.2	13.9	11.1	26.7	26.6	25.4	28.9	16.7	19.7	24.8	29.4	34.7	30.7	27.1	25.2	43.5	34.6	54.9	63.5	42.2	48.0	45.0	56.8				
規模別	30人未満	19.5	25.8	10.6	17.6	12.6	2.1	14.1	5.5	3.6	0.5	15.7	16.4	11.1	12.7	11.6	10.8	11.6	10.6	13.7	10.3	27.6	30.0	26.3	28.3	24.2	21.1	22.7	32.7	33.0	31.4	37.1	27.7	52.0	41.5	51.5	66.0	51.5	51.3	49.7	57.7				
	30～99人	51.8	45.2	28.4	32.1	26.3	2.5	33.3	10.0	8.8	3.8	14.1	13.1	17.3	14.8	18.8	12.7	9.9	16.3	12.5	11.3	24.7	28.6	25.9	35.8	16.3	32.9	32.1	32.5	46.3	42.5	9.4	13.1	28.4	17.3	38.8	51.9	24.7	41.3	32.5	42.5				
	100人～	65.9	57.5	47.5	42.1	34.2	17.9	48.7	16.2	10.5	10.5	14.6	17.5	27.5	18.4	18.4	30.8	15.4	37.8	21.1	23.7	14.6	15.0	10.0	21.1	10.5	20.5	17.9	27.0	44.7	39.5	4.9	10.0	15.0	18.4	36.8	30.8	17.9	18.9	23.7	26.3				

※「人事」とは、勤怠管理・給与計算、人事労務管理システム等を指す。「経理」とは、経費精算やクラウド会計等を指す。「グループウェア」とは、組織内の情報共有等を担うシステムを指す。「販売促進・取引管理」とは、Eコマース、顧客管理(CRM)、POSシステム等を指す。「生産管理」とは、CADや工程管理システム等を指す。「ERP・基幹システム」とは、人事・経理・精算・物流・販売等の基幹となる業務を統合するシステムを指す。「コミュニケーション」とは、ビジネスチャットやウェブ会議システム等を指す。「情報管理」とは、オンラインストレージ等を指す。「業務自動化」とは、RPA等を指す。

■ ITツール・システムを導入する際の課題

表3は、「ITツール・システムを導入する際の課題」について回答を得たもの（複数回答）で、各分類について、上位3項目について青の網掛け、太字で表示しています。

全産業で最も割合が高いのは、「推進するための人材がない（不足している）」で、4割以上の企業が課題としています。次に割合が高いのは「導入によってどのような効果が見込めるのか、効果の測定の仕方がわからない」で約4割、「情報セキュリティが不安である」で約3割の企業が課題としています。

注目したいのは、「推進するための人材がない（不足している）」と回答した企業を規模別でみた場合に、規模が大きいほど課題と感じている割合が高いことです。

表1および表2でみてきたように、規模が大きい企業ほどIT化の取組や導入が進んでいるにもかかわらず、人材不足を感じる企業が増えているということからは、「実際に取組を進めるほどに、その運用や活用において人材の不足感が高まる」ことが推察されます。

■ 調査結果のまとめ

以上の結果をまとめると、「規模が大きい企業ほどIT化の取組は進んでいるが、DXの段階にまで進んでいる企業はまだまだ少ない。その一方で、DXは業種や規模とは関係なく進められている。また、業種や規模とは関係なく、DXに対する企業の関心は高い。そして、IT化を進めるほどに、人材不足が課題となっていく。」と考えられます。

こうしたことを踏まえると、企業にとってDXは、これから取り組んでもまだまだ遅くはないものであり、地域のIT事業者にとっては、導入を検討中の企業や関心のある企業が多く存在し、事業拡大のチャンスが十分にあります。

また、地域のITコンサルタントにとっては、人材不足を補うための知識や技術がさらに多くの企業から求められるようになると考えられます。

県内中小企業のDXに関するビジネスチャンスはこれからますます広がっていくでしょう。弊社では、地域の産業振興に寄与するため、今後も中小企業のDXに関する情報収集や好事例の紹介などを継続していきます。

表3. ITツール・システムの導入に際しての課題

(単位：%)

分類	課題	導入によってどのような効果が見込めるか、効果の測定の仕方がわからない	複数のシステムの中から選ぶ上で、自社にどれが向いているのか分からない	情報セキュリティが不安である	仕事の仕方が変わることに社員や現場の理解が得られない	推進するための人材が社内にはいない（不足している）	導入するための資金がない（不足している）	メンテナンスやバージョンアップが的確にできるか不安である
		39.0	25.4	30.2	11.9	40.7	10.5	12.9
業種別	全産業	39.0	25.4	30.2	11.9	40.7	10.5	12.9
	製造業	43.1	31.4	28.4	8.8	49.0	9.8	15.7
	非製造業	36.8	22.3	31.1	13.5	36.3	10.9	11.4
規模別	30人未満	38.3	20.8	29.0	10.9	35.5	11.5	10.9
	30～99人	41.0	34.6	34.6	11.5	44.9	9.0	16.7
	100人～	38.2	29.4	26.5	17.6	58.8	8.8	14.7

※参考文献

DX推進ガイドライン：

経済産業省が2018年12月12日に公表した。DXの実現やその基盤となるITシステムの構築を行っていく上で経営者が押さえるべき事項を明確にすること、取締役や株主がDXの取組をチェックする上で活用できるものとするを目的としている。

DXレポート2(中間とりまとめ)：

経済産業省が2020年12月28日に公表した。コロナ禍を踏まえて浮き彫りになったDXの本質及び、企業・政府の取るべきアクションについて取りまとめたもの。