

デジタル化でつながる中小企業の未来

～地域やサプライチェーン等で連携していく
中小企業のデジタル化推進を目指して～

〔提言概要版〕

2024年4月18日
日本商工会議所

I. 基本的考え方

【1】人口減少で国内市場が縮小、対人サービス提供も困難に！

- 急激な人口減少・少子高齢化の進展、国内需要の伸び悩みが継続。特に地方において、地域住民の生活に不可欠な対人サービスの提供が困難になるおそれも。

【2】中小企業の人手不足が深刻、省力化に資する「デジタル化」は急務！

- 中小企業は自己変革に向けて果敢に挑戦してきたものの、足元では「人が足りない、人が採れない」状況にあり、人手不足がかつてなく深刻化。さらに物価高騰や持続的な賃上げ、円安、制度改正への対応、価格転嫁等の諸課題も抱え、生産性向上や業務の徹底した省力化に資する「デジタル化」が急務。デジタル化未着手企業はデジタルネイティブ世代から就職先として選ばれなくなることを危惧。

【3】間接業務の徹底的なデジタル化、「本業」に専念できる業務再構築を！

- AIやクラウドツールなど最新技術の活用で省力化・機械化できる部分（間接業務等）を徹底的にデジタル化し、「本業（自社の強み）」に専念できるよう業務プロセスの再構築、生産性向上や付加価値拡大に向けた自己変革の取組みを促進すべき。相対的に生産性が低く、労働分配率も高い中小企業は、まだまだ変化に挑戦し生産性を高める余地は十分にある。

【4】中小企業「個社」から、地域・業界・SCで連携する「面的」な取組みへ！

- 中小企業「個社（者）」のデジタル化推進に向けた取組みを、地域・業界・サプライチェーン内でデータ連携する「面的」な取組みへと拡大。さらにデータ互換できる仲介機能で異なる地域やサプライチェーン間でもデータ連携可能な仕組み（オープンな共通基盤）の構築を目指すべき。

Ⅱ. 中小企業がデジタル化によって目指すべき姿

【デジタル化「未着手」段階にある中小企業】

□まずは「DX」(デジタルトランスフォーメーション)へと繋がる個社のデジタル実装を

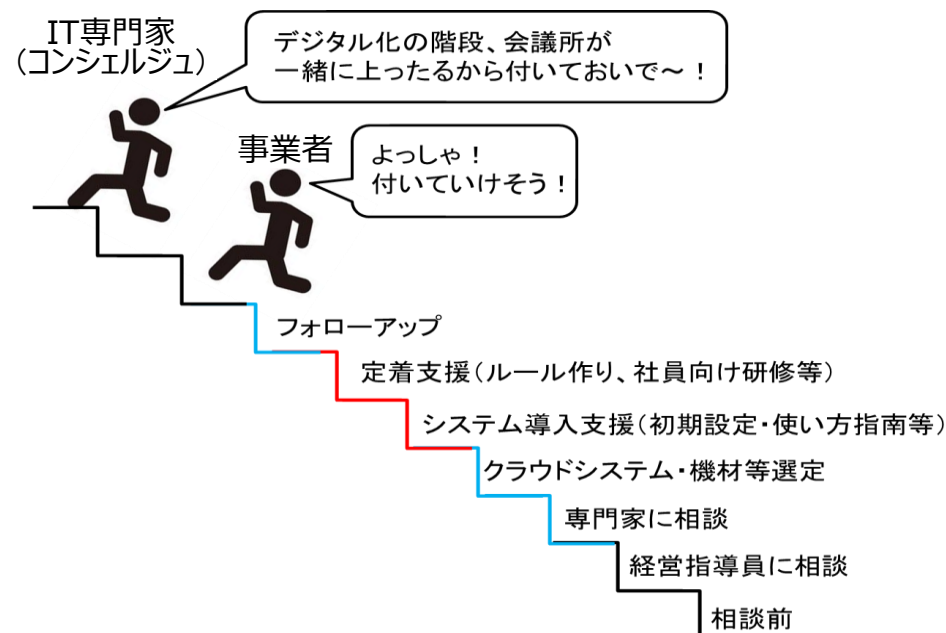
- 経営者や従業員の意識変革はもとより、業務プロセスの再構築(徹底した省力化・効率化)や組織そのものの変革(自己変革)へと結び付ける観点が重要。
- 「デジタルは難しい」「導入コストが高い」といった誤解や思い込みの解消、費用対効果の見える化などコスト面からの抵抗を払拭する仕組みづくりが欠かせない。

□個社のデジタル実装には一気通貫の「伴走支援」が不可欠

- 経営とIT技術に詳しい専門家やベンダー等に、事前相談からツール導入・フォローまで責任をもって一気通貫で相談対応してもらえる「伴走支援体制の構築」が不可欠。

豊中商工会議所によるデジタル実装の伴走支援事例 「ハジメル デジタル タスケル サービス」

「面倒くさい」「時間が掛かる」「よくわからない」という後回しにしてきたパソコンやインターネットなどに関するデジタル化の課題を抱える中小企業を対象に、豊中商工会議所が豊中市と連携して、相談内容に応じたIT専門家を派遣する「伴走型支援サービス」を草の根的に実施している。

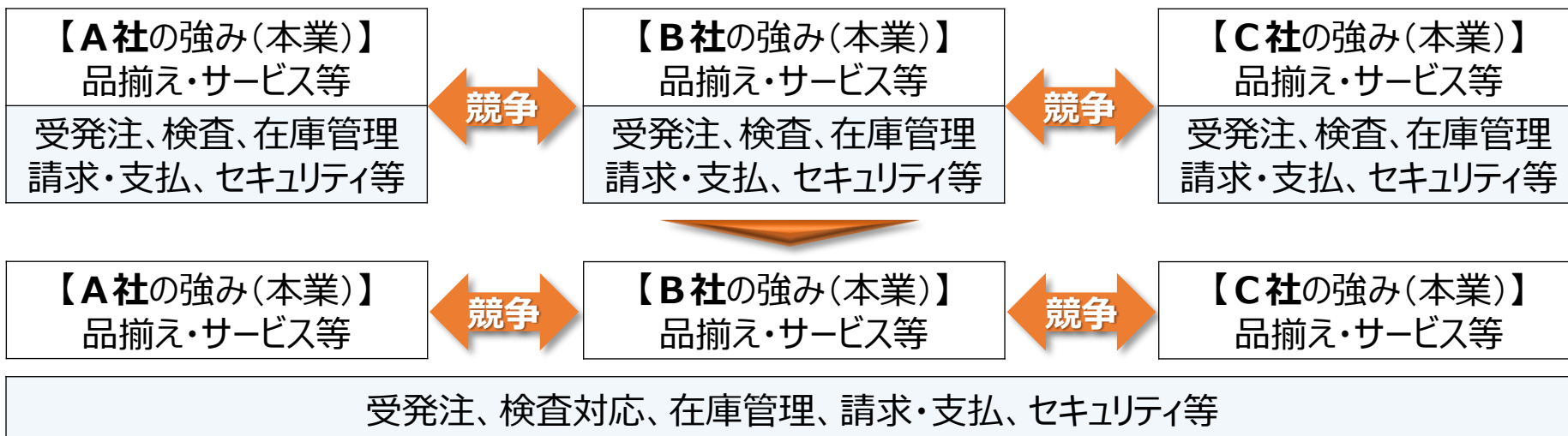


【「デジタルイゼーション」「デジタルライゼーション」段階にある中小企業】

□企業間取引のデジタル化を地域・業界・SCで連携する「面的」な取組みに拡げて共有

- 受発注、検査、請求・支払、セキュリティなど「間接(バックオフィス)業務」をデジタルで企業間共有できるよう「共通データ連携基盤(プラットフォーム)」を地域・業界・サプライチェーンに構築。将来的にプラットフォーム同士を繋げ、商流・金流や人流・物流のDX実現を目指す。
- 中小企業が、「企業間取引のデジタル化で享受できるメリット」を実感できるようになれば「当事者意識」も芽生え、社内デジタル化への理解や取組みも進みやすくなる。
- 政府は、従来型の「個社支援」から、地域・業界・サプライチェーンといった「面的な支援」へとパラダイムシフトさせる施策(規格整備、構築支援、周知啓発等)を講じる必要。

「バックオフィス業務」の企業間共有イメージ



【参考】中小企業がデジタル化によって目指すべき姿(流れ)

① 個社(者)ごとの取組み(アナログ)

デジタル化が「未着手」の中小企業



② 個社(者)ごとの取組み(デジタイゼーション)

手作業や紙などアナログからデジタルツールを利用した業務へ



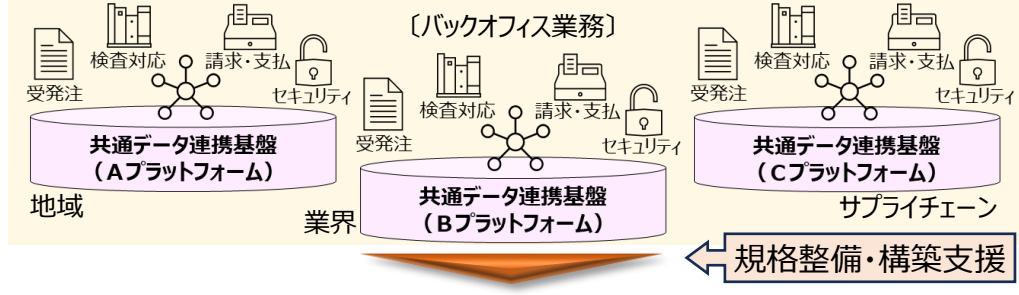
③ 個社(者)ごとの取組み(デジタライゼーション)

業務プロセスを再構築してデジタル化・人材育成を推進



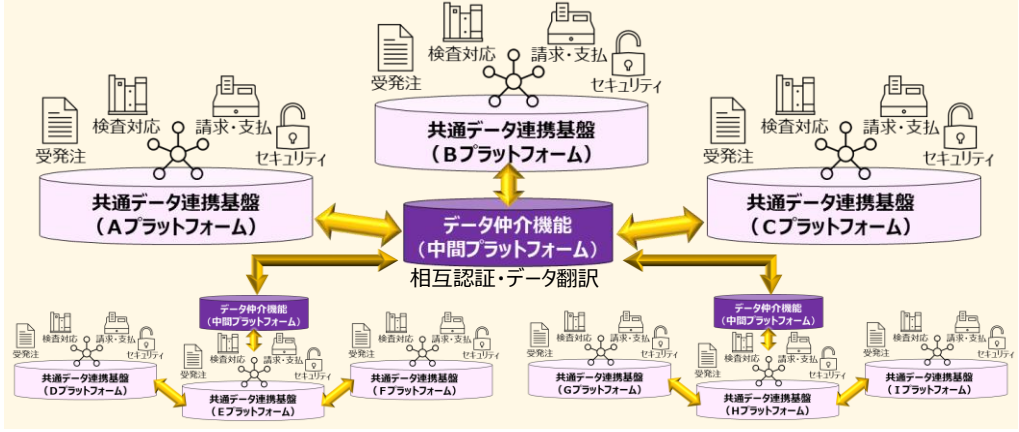
④ 各地域・サプライチェーンで間接業務をデータ連携

地域・業界・サプライチェーンごとに「共通データ連携基盤」を構築して対応可能なバックオフィス業務からデジタル化



⑤ 「面」同士を繋ぐデータ仲介機能の整備

異なる「共通データ連携基盤」同士を繋いでデータ互換できる仲介機能(中間プラットフォーム)の整備



GOAL!! 「本業(自社の強み)」に専念

共通基盤(PF)の活用で間接業務の省力化を進め、企画・開発・新規契約等の「本業」に専念することで付加価値拡大・多様で柔軟な働き方を実現

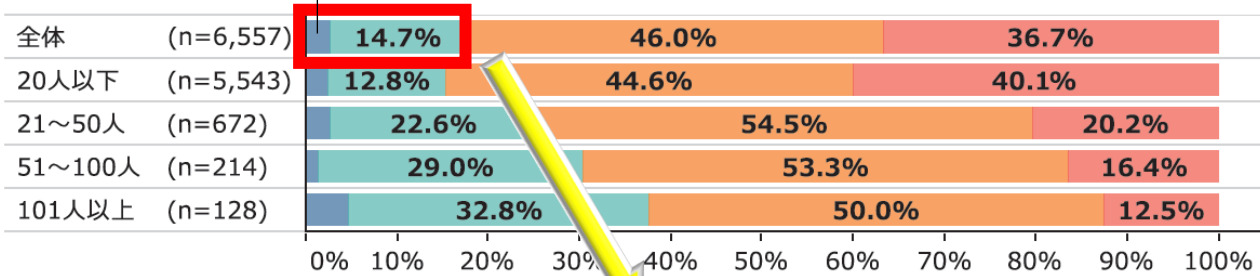
Ⅲ.わが国におけるデジタル化の歩み・進展状況

□2000年11月以降、数次にわたってIT戦略が策定。「世界最先端のIT国家」等の高い目標が掲げられたものの、十分に達成できたとは言い難いのではないか。

□コロナ禍を経て、中小企業全体ではデジタル化の取組段階は進展しているものの、従業員20人以下の小規模企業に「デジタル化未着手」が一定数存在。デジタル化進展度合いには“グラデーション”がみられる。

①2019年時点

[出典] 中小企業白書2023年度版



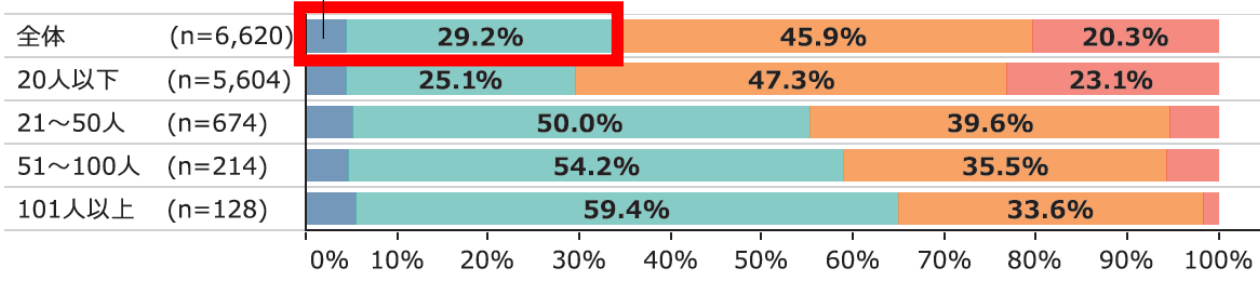
段階4【DX】
デジタル化によるビジネスモデルの変革や競争力強化に取り組んでいる状態

段階3【デジタライゼーション】
デジタル化による業務効率化やデータ分析に取り組んでいる状態

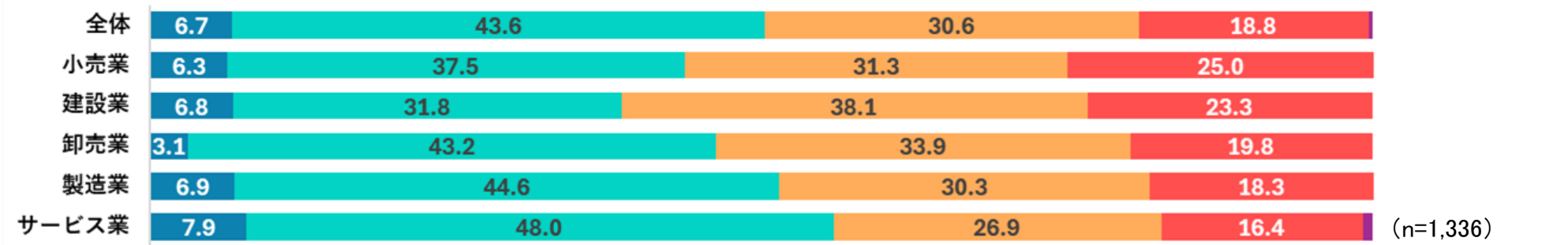
段階2【デジタイゼーション】
アナログな状況からデジタルツールを利用した業務に移り始めている状態

段階1【未着手】
紙や口頭による業務が中心で、デジタル化が図られていない状態

②2022年時点



[出典] 中小企業のデジタルシフト・DX実態調査(2023年7月 東京商工会議所)を加工



Ⅳ.デジタル化の主な阻害要因

Ⅴ.デジタル化推進の方策・手段・道筋

【1.デジタル化「未着手」段階にある中小企業】

【アナログ業務が中心】 　　まだ紙や口頭による業務が中心でデジタル化が図られていない状態　　（例） 手作業・紙などアナログで業務

主な阻害要因

【中小企業自身の「意識」に課題がある】～主に「誤解」や「思い込み」が背景～

□『デジタルは難しい！/面倒！/高い！』

- 「デジタルツールは難しい/高い」との思い込み　　—類似デジタルツールが多過ぎてわからない、面倒
- 「自社の業務フロー」を整理し図式化できない　　—デジタル化の費用対効果を正しく把握できない
- 日常的にパソコンを利用していないので面倒

□『デジタル化しなくても今までやってこられたのだから必要ない！/後回し！』

- 過去の成功体験からデジタル化の意識が乏しい　　—デジタル化の優先順位が低く、後回し

デジタル化推進に向けて考えられる方策・手段・道筋（伴走支援）

「中小企業自身の意識改革」を促す取組み

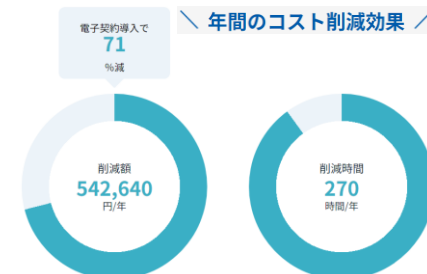
- ①「デジタル化の必要性」を繰り返し周知
- ②デジタルツールの利便性を体験できる展示会等
- ③「自社の業務フロー」を簡単に図式化する仕組み
- ④「スマートフォン」だけで完結できる仕組み
- ⑤自社に最適な「標準ツール」がわかる仕組み
- ⑥デジタル化に取組まざるを得ない「環境づくり」

「コスト面」からの抵抗を払拭する取組み

- ①「導入コストの低廉化」を丁寧に周知
- ②デジタル化の費用対効果を簡単に把握できるツール開発

【事例】GMOサイン 費用対効果シミュレーション

電子印鑑で削減できる費用
時間コストをシミュレーション



【2.「デジタイゼーション」段階】

【**手作業・紙のデジタル化**】 デジタルツールを利用し始めている状態（例）メールや会計ソフトを利用

【3.「デジタルイゼーション」段階】

【**業務の自動化、データ連携**】 業務効率化やデータ分析に取り組んでいる状態（例）売上・顧客・在庫システム等での分析・管理

主な阻害要因

【自社だけでは解決できない「構造的な課題」がある】

□『**自社だけやっても効果が薄い**』（デジタル化には同時性が必要）

—自社だけデジタル化に取り組んでも取引先（発注側）が対応していなければメリットを享受できない

□『**デジタル化を推進できる人材がない！**』

—「デジタル活用人材」として求められる知識・技能（人材像）が不明瞭

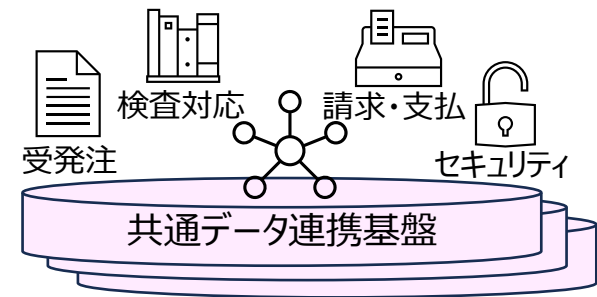
—デジタル活用人材の確保・育成いずれも中小企業にとってはハードルが高い

デジタル化推進に向けて考えられる方策・手段・道筋（面的な取組み）

デジタル格差の解消/同時性の確保

- ①地域やSC等で「共通データ連携基盤」構築
- ②異なるSC間でもデータ互換できる「データ仲介機能」整備
- ③QRコード活用の標準化等で恩恵をもたらす「同時性」確保
- ④自社のデジタル化進捗度を測るための診断指標の活用促進

共通してデジタル化できる間接業務



デジタル活用人材の確保・育成

- ①「高度デジタル人材」を企業間でシェアできる仕組みづくり（伴走支援人材確保）
- ②デジタル知識・技能に長けた人材の新卒採用・キャリア採用
- ③「高度デジタル人材」ともコミュニケーションを図り社内浸透できる人材の育成



※「QRコード」は株式会社デンソーウェブの登録商標です