

報告書
中小企業のIT活用に関する実態調査

平成20年3月
日本商工会議所
株式会社ノークリサーチ

報告書1目次

調査の狙い	3
調査の概要	4
調査対象企業の属性	5
主な調査結果	6
1 経営課題の重要度	7
2 IT導入状況 (参考資料)利用パッケージソフト	8
3 ITの活用度合	10
4 IT導入目的の重要度と達成度	11
5 年間のIT経費	12
6 IT購入先と対応満足度	13
7 IT導入・利活用上の課題	14
8 IT導入・利活用の相談支援	15
9 各種申請業務の実態と負担感	16
10 SaaS利用意向と利用分野	17
11 SaaSの 利用料金イメージ	18
調査サマリ(総括と考察)	19
12 調査結果の総括	20
13 調査結果からの考察1	21
14 調査結果からの考察2	22

調査の狙い

当調査は全国の中堅・中小企業及び零細企業の経営課題とIT導入実態を把握し、日本の経済基盤を支える全国の中堅・中小企業の成長はITが鍵を握るものと予見し、その仮説を検証、確認し、施策当該者である経済産業省及び関連団体、企業に対して提言を行うものである。

当調査の特徴は、

定量的なIT導入率を導き出す(今回初めて明らかになるデータ。最も重要なコアデータ)

経営課題を明確にする(企業の抱える問題点、課題、必要な経営要素を明確にする)

経営課題とITの相関関係を導き出す(との紐付けで分析)

SaaSの受容性を確認、検証すること(サービスとしての期待値を計る)

調査対象は、

全国の民間企業

従業員数(20人未満、20-49人、50-99人、100人以上)の4カテゴリ

全国47都道府県

全国の商工会議所が捕捉できる法人及び事業主

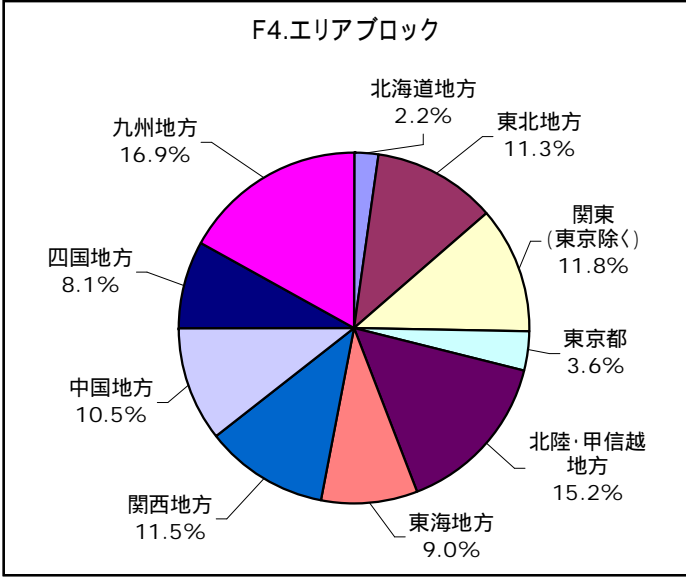
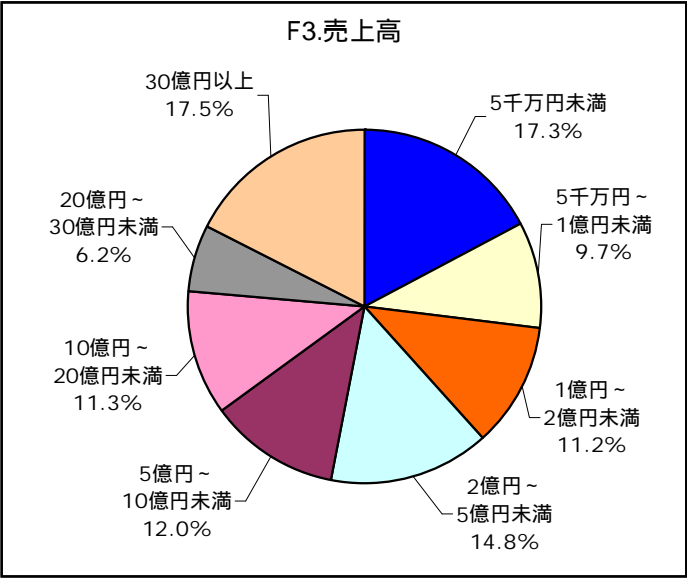
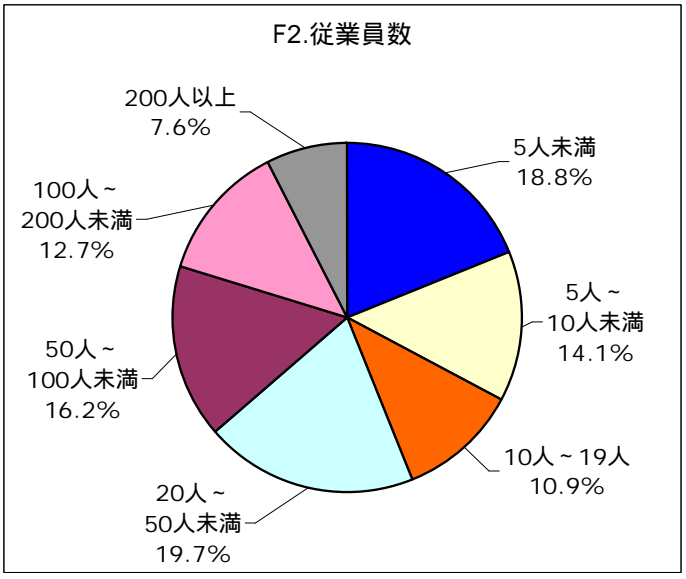
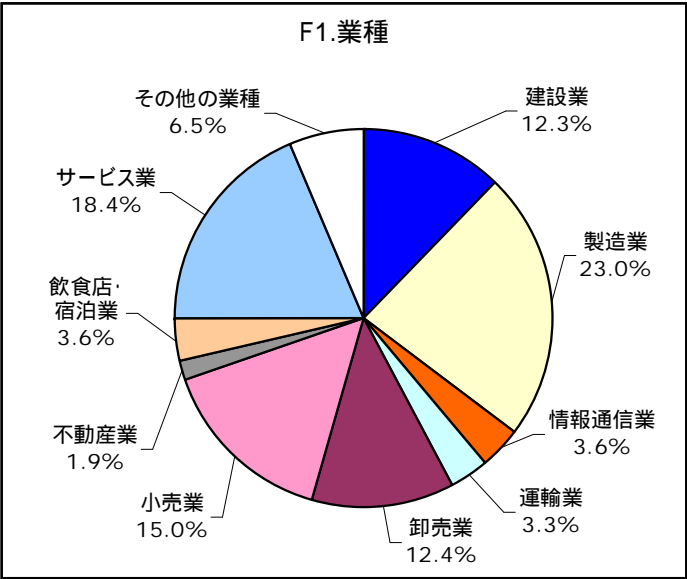
対象企業の選定はランダム抽出(IT導入の有無問わない)

調査の概要

調査対象	全国の中小企業 1,860社 全国47都道府県別に各40サンプルを割付(沖縄のみ20サンプル)。 全国の517商工会議所の中から各県2商工会議所を抽出し各商工会議所当たり平均20サンプルを回収した。
調査方法	訪問面接聞き取り調査 商工会議所職員が対象企業を訪問し聞き取りを行った。
調査期間	平成19年10月20日～12月末日
調査機関	実査回収 日本商工会議所 調査設計/集計分析 株式会社ノークリサーチ

調査対象企業の属性

全国1,860社のプロフィール

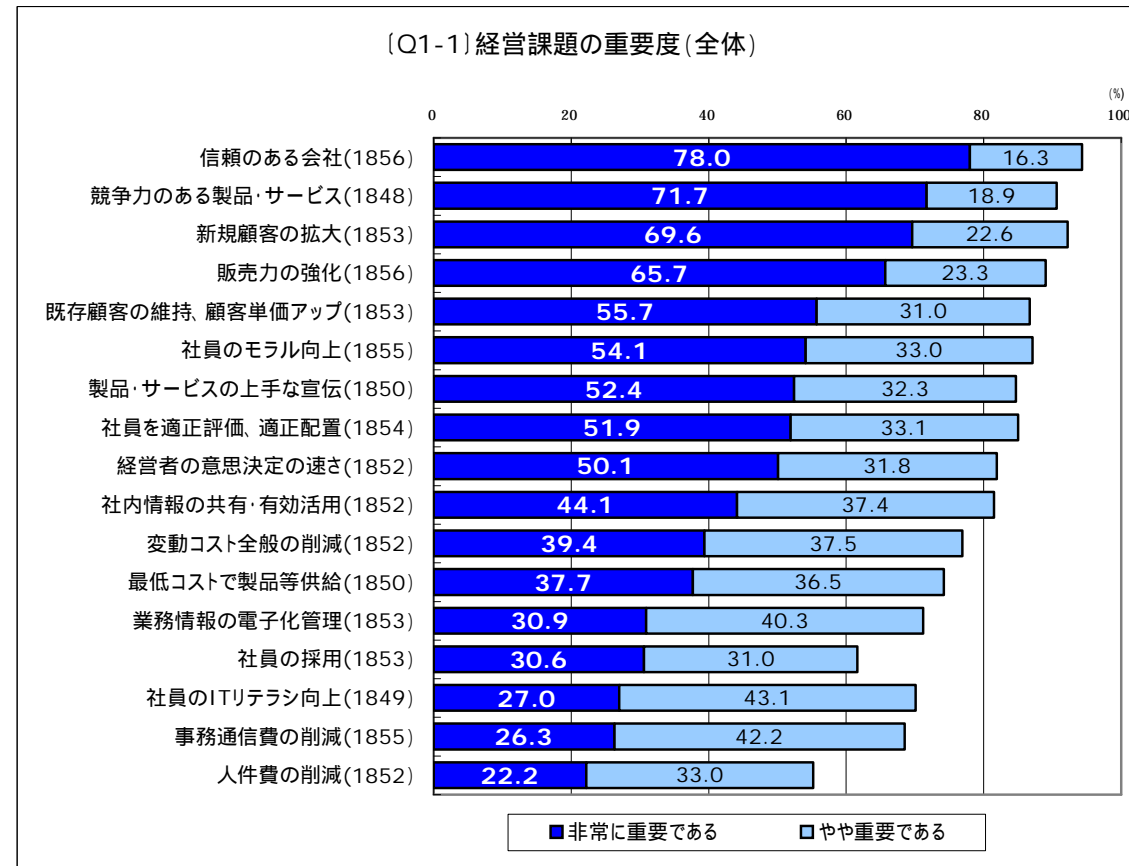


主な調査結果

1. 経営課題の重要度

中小企業における経営課題は「攻めの経営姿勢」が色濃くみられる。

- 「信頼のある会社」が断然トップ。従業員規模別にみても上位に大きな変化はない。
- 「競争力のある製品・サービス」「新規顧客の拡大」「販売力の強化」などが上位に。



従業員別の最重要課題

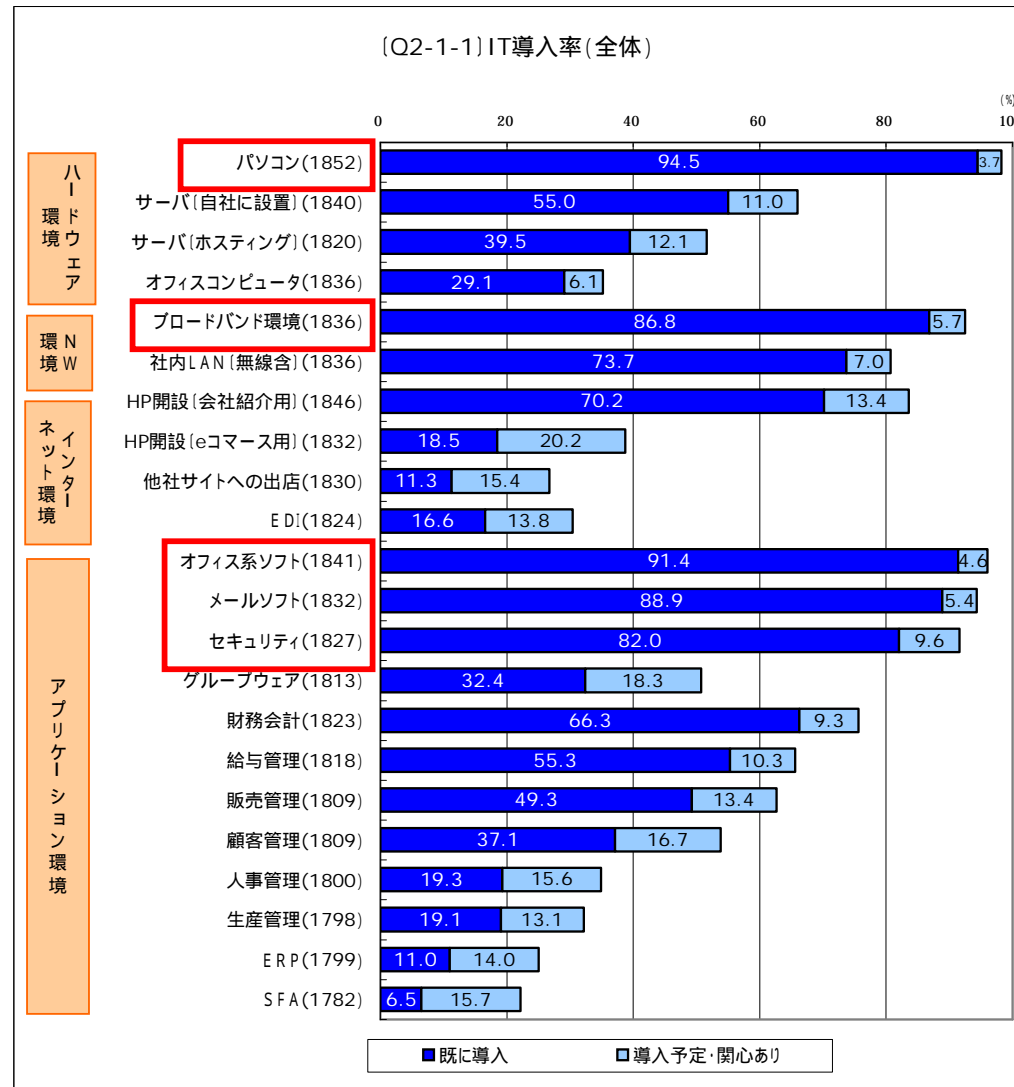
	20人未満(810)	20人~49人(366)	50人~99人(299)	100人以上(377)
信頼のある会社	75.6	78.5	77.9	82.5
競争力のある製品・サービス	70.0	71.0	67.7	79.4
新規顧客の拡大	68.6	70.7	67.6	71.7
販売力の強化	62.7	68.9	64.5	70.1
製品・サービスの上手な宣伝	58.0	59.0	56.7	68.3

2.IT導入状況

中小企業のIT導入状況はインフラ系以外は規模による導入率の差が大きい。

- 「パソコン」「ブロードバンド」「オフィス系ソフト」「メール」「セキュリティ」の導入率が高い。

- 規模別で見ると従業員数20人付近に、ひとつのIT導入の壁がみられる。



【従業員数別IT導入率】

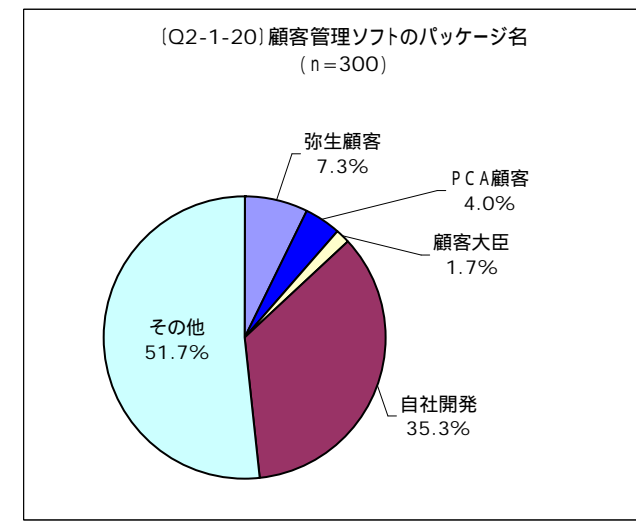
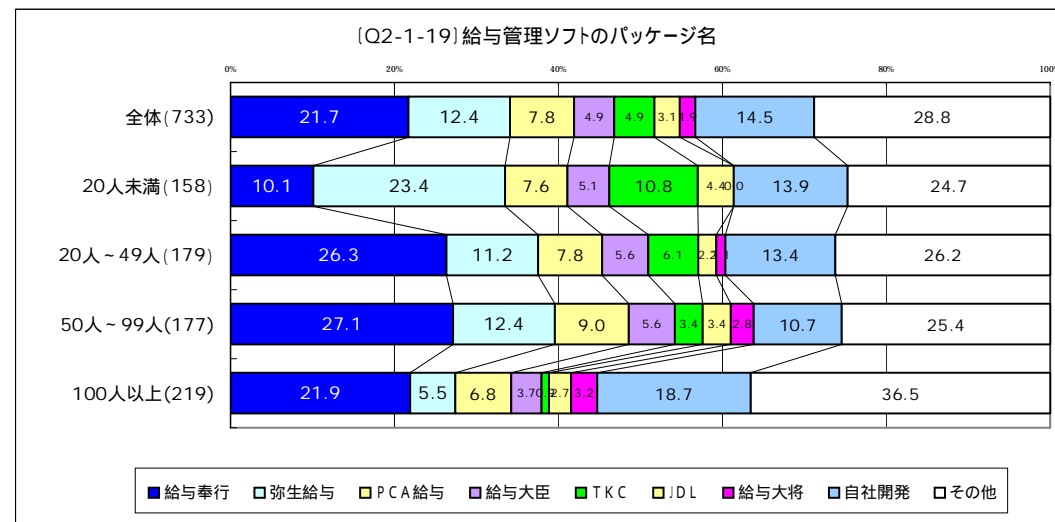
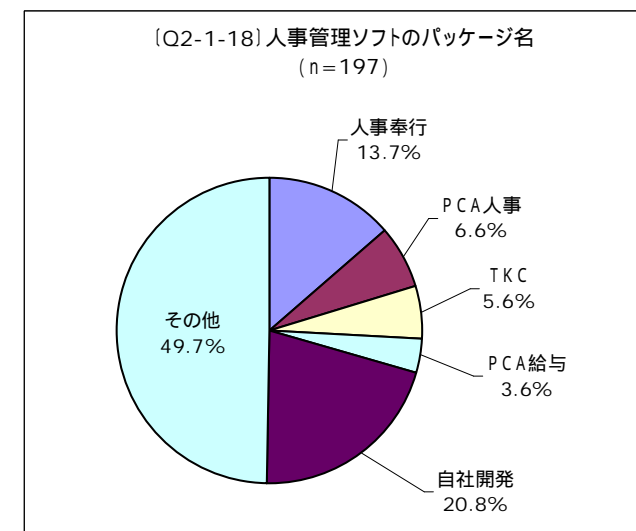
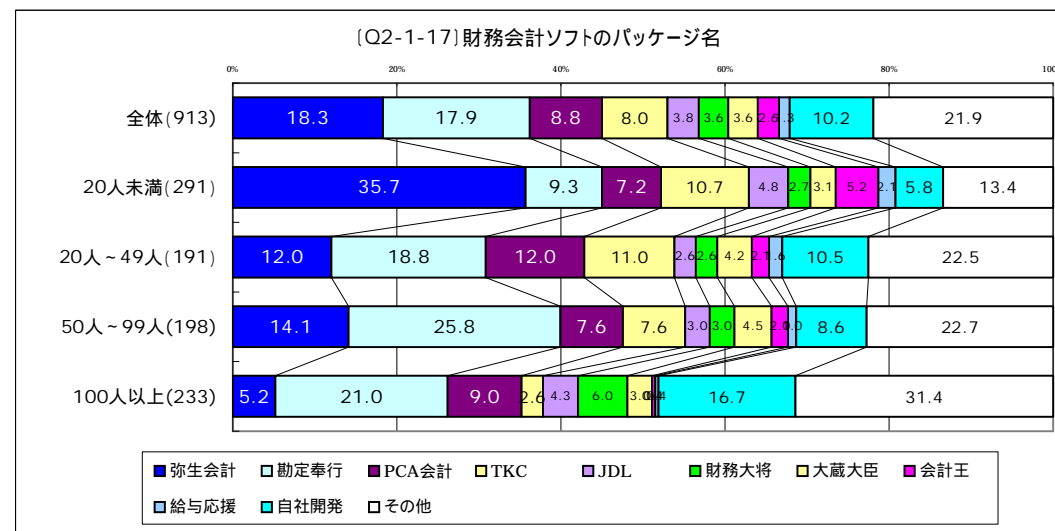
	20人未満	20人～49人	50人～99人	100人以上
パソコン	91.8	95.6	96.7	97.3
サーバ(自社に設置)	30.1	60.2	75.0	86.8
サーバ(ホスティング)	28.7	42.8	46.0	54.1
オフィスコンピュータ	17.5	34.3	34.0	45.2
ブロードバンド環境	80.2	90.1	92.7	92.8
社内LAN(無線含)	57.0	81.9	84.7	92.3
HP開設(会社紹介用)	55.0	75.7	80.1	89.3
HP開設(eコマース用)	18.2	18.5	18.9	18.9
他社サイトへの出店	10.7	10.2	12.6	12.4
EDI	7.6	16.6	23.2	30.6
オフィス系ソフト	86.8	93.4	97.3	94.7
メールソフト	85.0	90.4	93.3	92.2
セキュリティ	74.8	82.9	89.0	90.9
グループウェア	16.7	31.9	38.5	61.5
財務会計	49.4	70.7	83.2	84.4
給与管理	27.5	69.6	81.1	79.9
販売管理	37.3	54.4	54.4	65.6
顧客管理	30.1	38.4	42.8	46.2
人事管理	7.4	17.8	23.5	42.9
生産管理	10.2	19.3	25.7	32.6
ERP	5.1	12.4	14.0	19.6
SFA	2.7	6.6	5.5	15.1

■ 75%～100% ■ 50%～74.9% ■ 25%～49.9%

2.IT導入状況 (利用パッケージソフト)

【財務会計トップ2社の参考価格】

弥生会計 08 スタンダード(「弥生ストア」WEBサイト)
標準販売価格 42,000円(税込) **34,020円(税込)**
勘定奉行21Ver.IV Aシステム (OBCのWEBサイト)
標準販売価格 157,500円(税込)

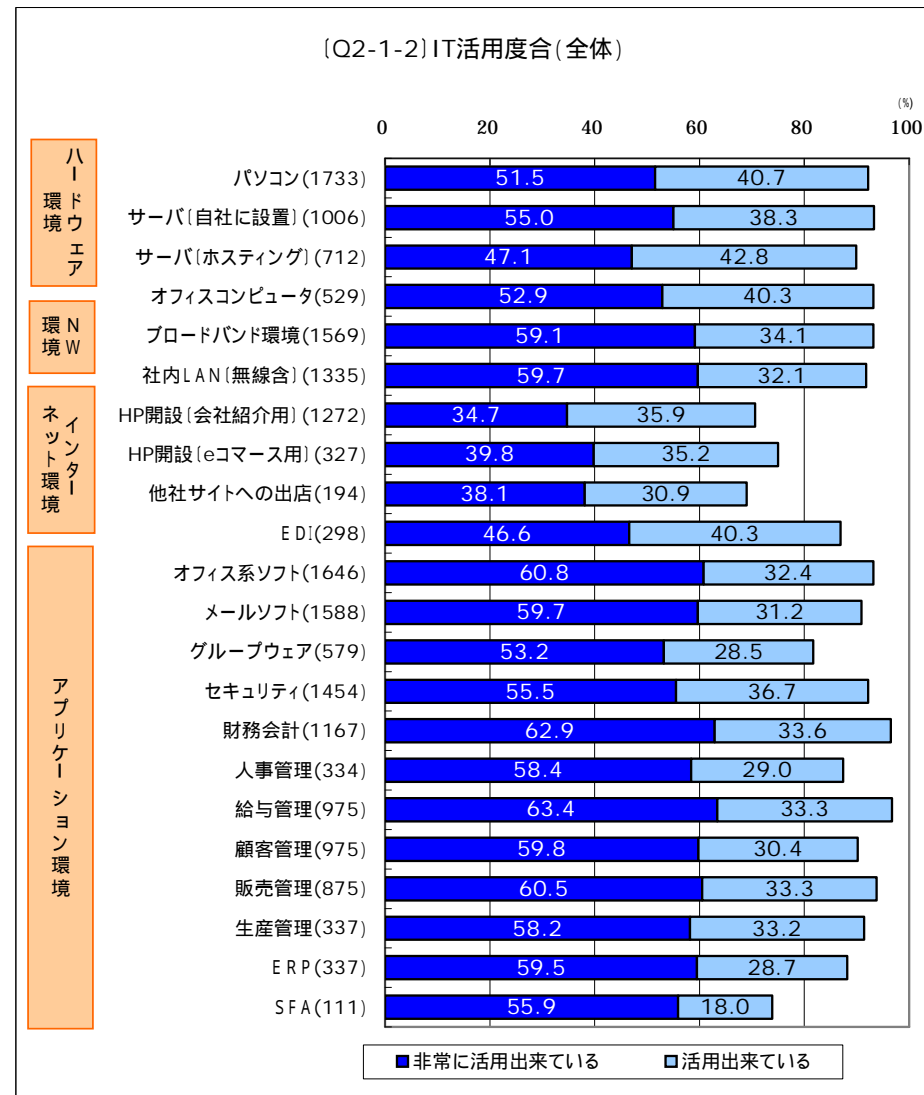


3.ITの活用度合

中小企業のIT導入後の活用度合は概ね良好といえる。

- 「ハード」「ネットワーク」「アプリケーション」など活用度は9割前後。

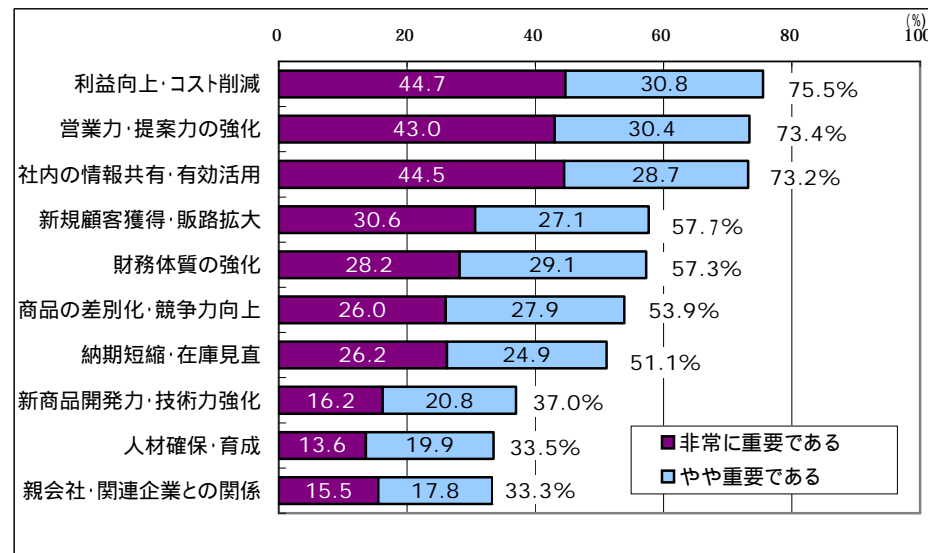
- インターネット環境の活用度合はやや低いものの概ねIT活用度合は高いといえる。



4.ITの導入目的の重要度の重要度

ITの導入目的の重要度の上位3つは

- 「利益向上・コスト削減」「営業力提案力の強化」「社内の情報共有・有効活用」
- 「20人未満の企業」と「20人以上の企業」で傾向に差がでている。
- そもそもIT導入率の低い「20人未満の企業」はITの導入目的に「攻め」を求める傾向が強い。



	全体	20人未満	20人~49人	50人~99人	100人~300人	企業規模による傾向
利益向上・コスト削減	75.5	67.4	76.1	80.6	87.2	
営業力・提案力の強化	73.4	71.6	73.5	74.3	76.3	
社内の情報共有・有効活用	73.2	57.6	77.6	84.3	91.6	
新規顧客獲得・販路拡大	57.7	59.4	54.5	56.2	58.6	
財務体質の強化	57.3	45.9	59.4	66.6	70.9	
商品の差別化・競争力向上	53.9	54.5	51.6	52.8	55.8	
納期短縮・在庫見直	51.1	40.7	51.3	58.0	66.2	
新商品開発力・技術力強化	37.0	34.4	37.1	36.0	42.9	
人材確保・育成	33.5	23.5	36.4	37.1	47.7	
親会社・関連企業との関係	33.3	28.3	30.6	36.2	43.5	

70%以上 (Blue) 50%~69.9% (Light Blue)

[算出方法] 重要度、達成度とも5段階評価の加重平均の最大値と平均値の差を±1として各項目を指数化

5.経営課題とIT導入目的の重要度

経営課題に直結するIT導入に至らず、「攻めの経営課題に役立つIT」が求められている。

- 「経営課題の上位項目」と「ITの導入目的の上位項目」に乖離がみられる。
- 「20人以上の企業」は規模が大きくなるほどIT導入率は全体的に高いものの、全体的に守りを固める業務アプリケーションや情報共有系などが中心である。
- 「20人未満の企業」はIT導入率の点でレベルがまだ低く、経営課題をITで解決する体制がまだ整っていない(ITインフラの未整備)ということが指摘される。

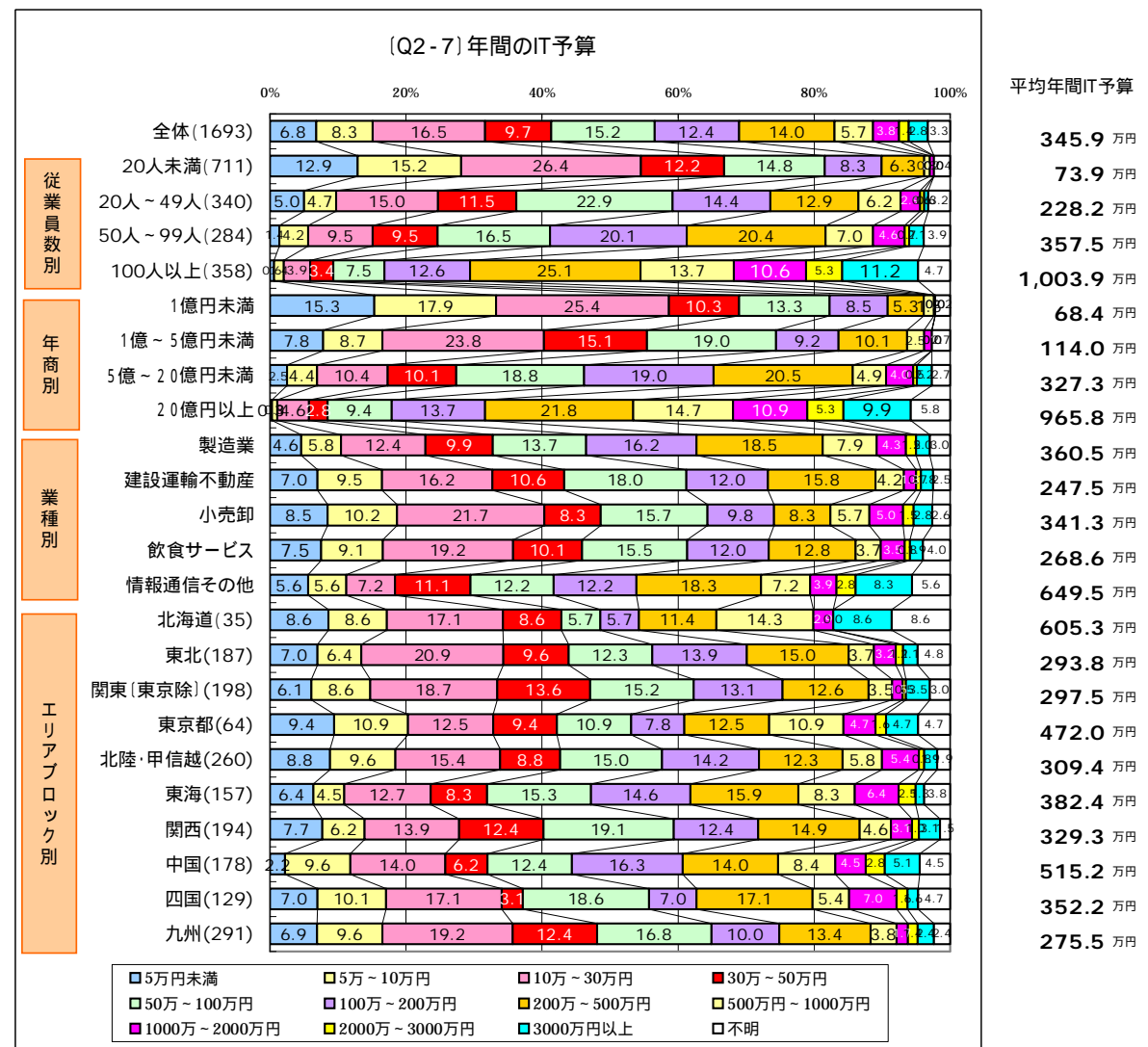
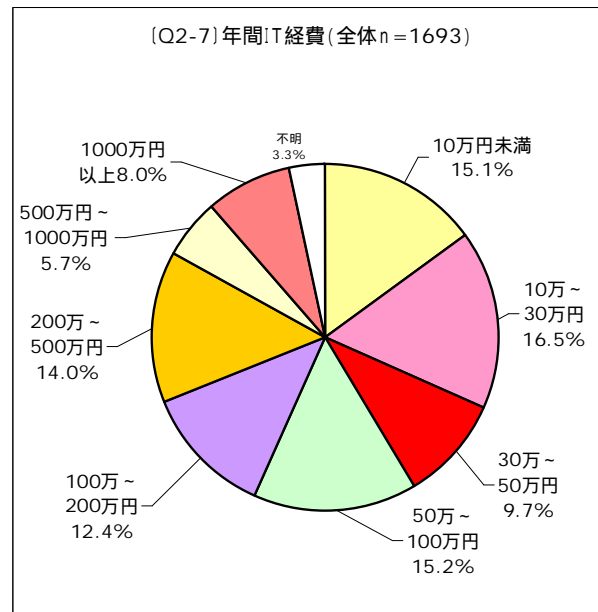
経営課題の重要度 (非常に重要である)		ITの導入目的の重要度 (非常に重要である)		
1	信頼のある会社	82.5	利益向上・コスト削減	44.7
2	競争力のある製品・サービス	79.4	社内の情報共有・有効活用	44.5
3	新規顧客の拡大	71.7	営業力・提案力の強化	43.0
4	販売力の強化	70.1	新規顧客獲得・販路拡大	30.6
5	社員のモラル向上	68.3	財務体質の強化	28.2
6	社員を適正評価、適正配置	62.3	納期短縮・在庫見直	26.2
7	既存顧客の維持、単価アップ	59.3	商品の差別化・競争力向上	26.0
8	経営者の意思決定の速さ	56.8	新商品開発力・技術力強化	16.2
9	社内情報の共有・有効活用	56.1	親会社・関連企業との関係	15.5
10	製品・サービスの上手な宣伝	49.7	人材確保・育成	13.6
11	変動コスト全般の削減	48.4	新規事業進出	11.8
12	社員の採用	48.1	海外進出・海外取引	5.6
13	最低コストで製品等供給	43.8		
14	業務情報の電子化管理	38.9		
15	人件費の削減	33.3		
16	事務通信費の削減	31.5		
17	社員のITリテラシ向上	29.4		

(算出方法)重要度、達成度とも5段階評価の加重平均の最大値と平均値の差を±1として各項目を指数化

6.年間のIT経費

年間IT経費の全国平均は約346万円、企業規模や業種による差異は大きい。

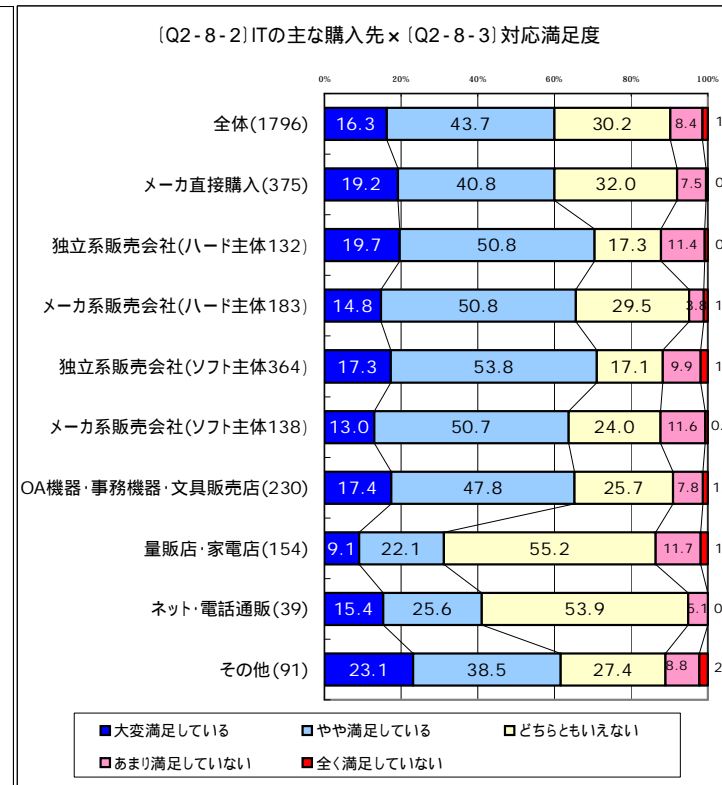
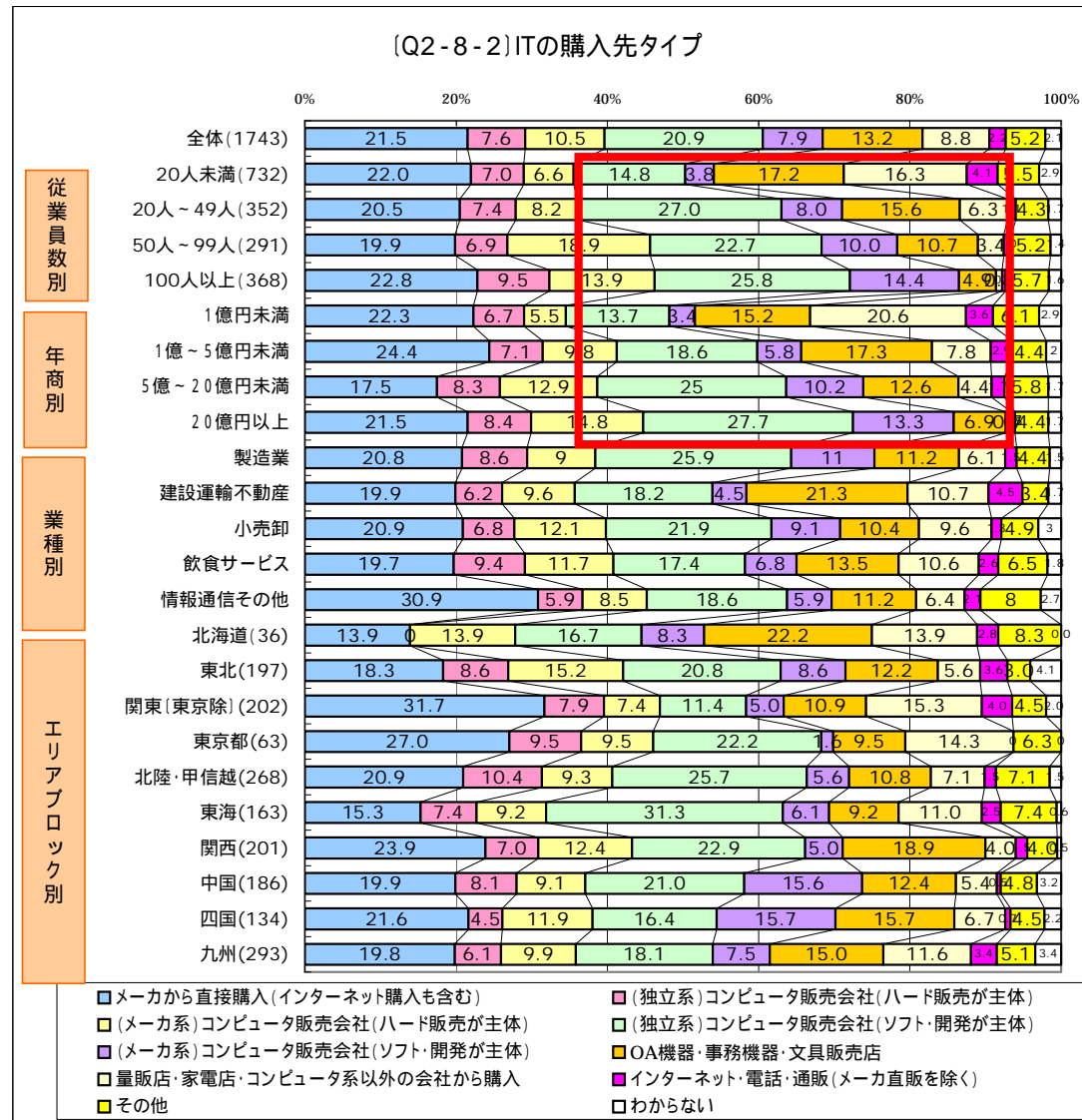
- 全体のIT経費「50万円未満」の企業は約41%、「100万円未満」なら約69%に。
- 「20人未満」の「IT経費100万円未満」の企業は約82%、「20人～49人」でも59%。



7.IT購入先と対応満足度

訪販系からの購入比率は規模が大きいほど高く、その満足度は概ね良好である。

- 企業規模が小さい程「家電・量販店」「OA機器・事務機器・文具販売店」の購入比率が高くなる。
- 「家電・量販店」「ネット・電話通販」等の非訪販系チャンネルでの購入企業の対応満足度は低い。



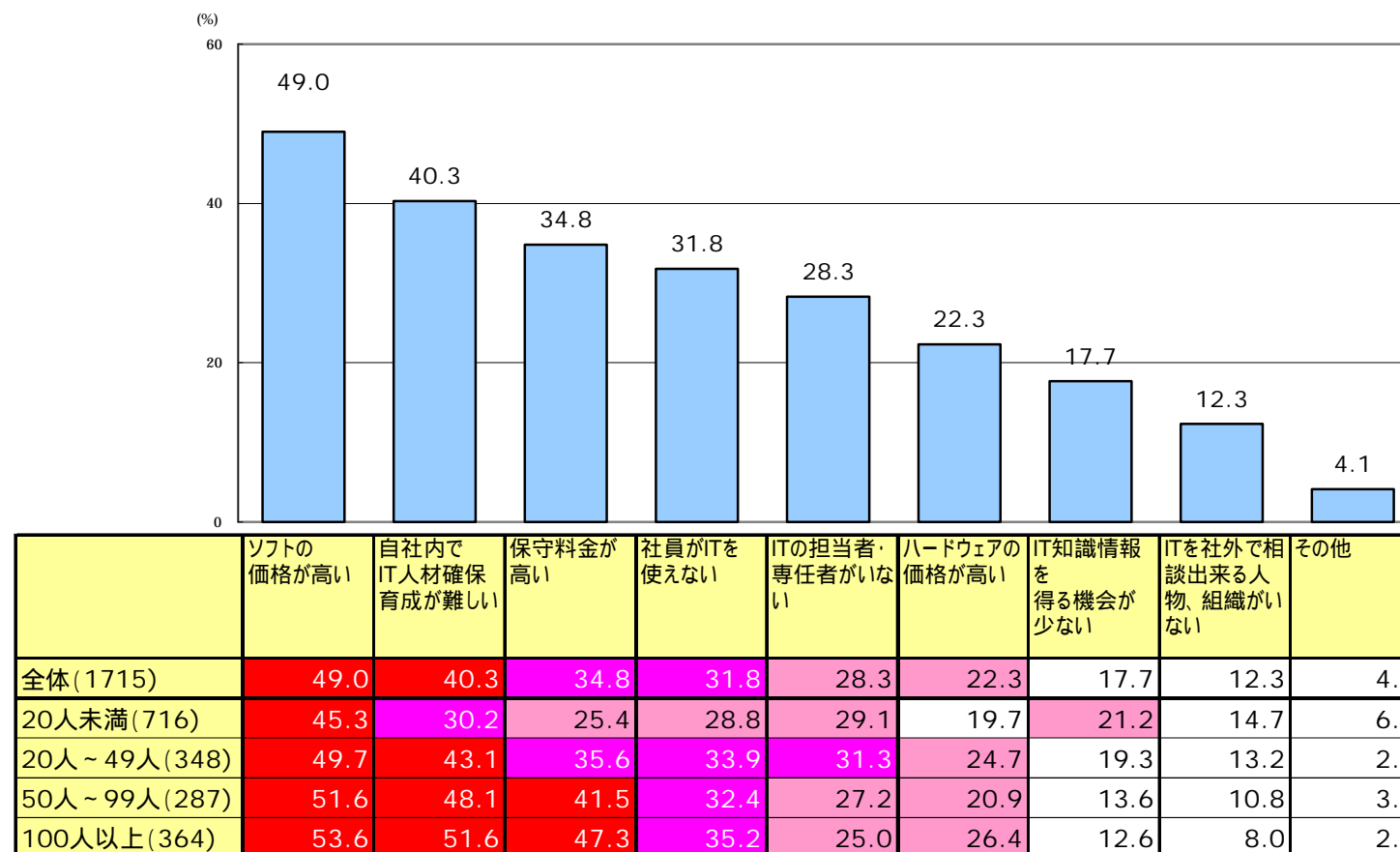
8.IT導入・利活用上の課題

IT導入・利活用の課題は「価格(ソフト/保守/ハード)」と「ヒト(確保/育成/管理)」に集約。

－「ソフト価格の高さ」を課題に挙げている企業は約半数、規模との相関はあまりない。

－次いで「自社内でのIT人材確保育成が困難」が約4割。

[Q2-11] ITを導入・利活用する上での課題や悩み

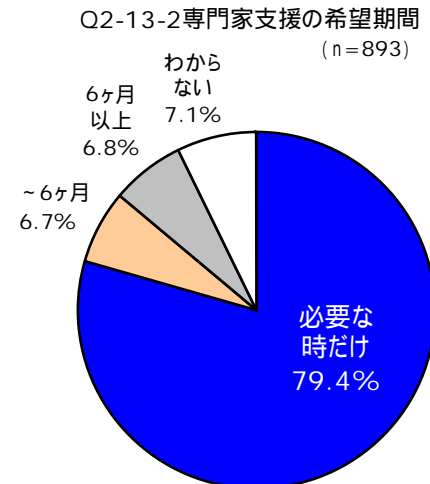
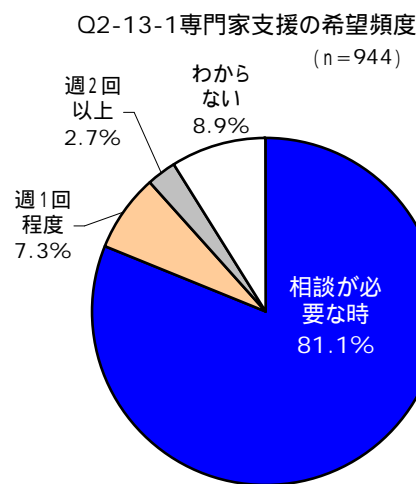
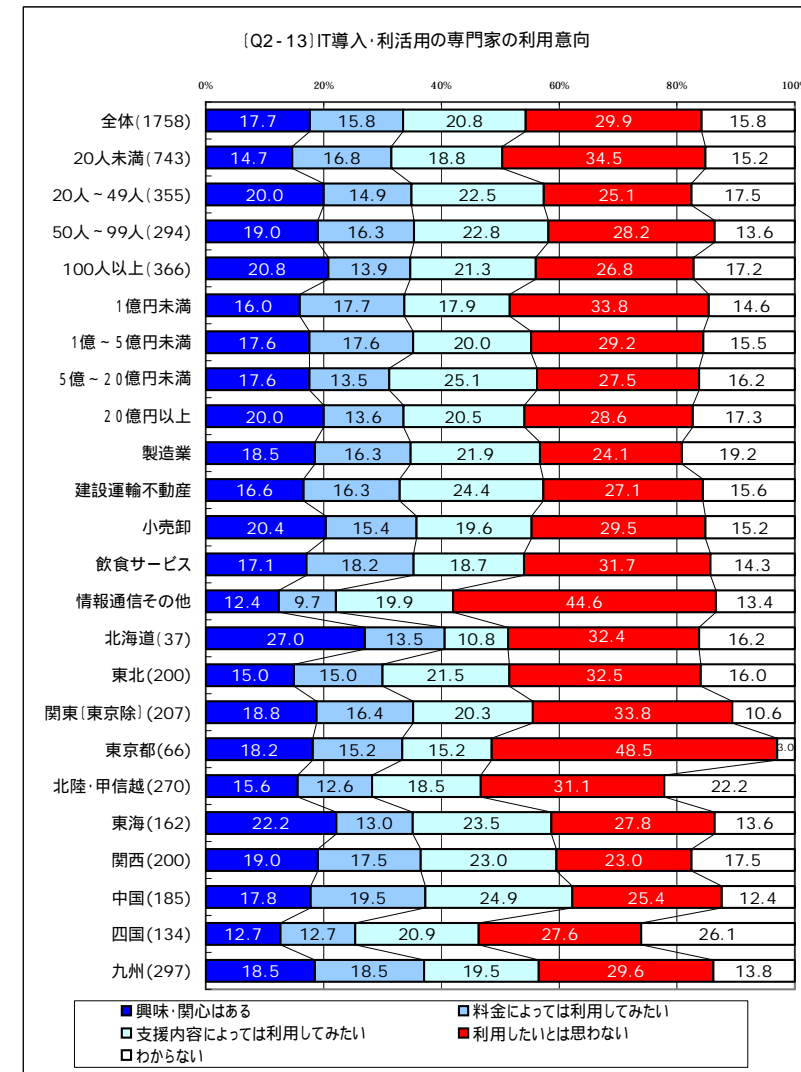
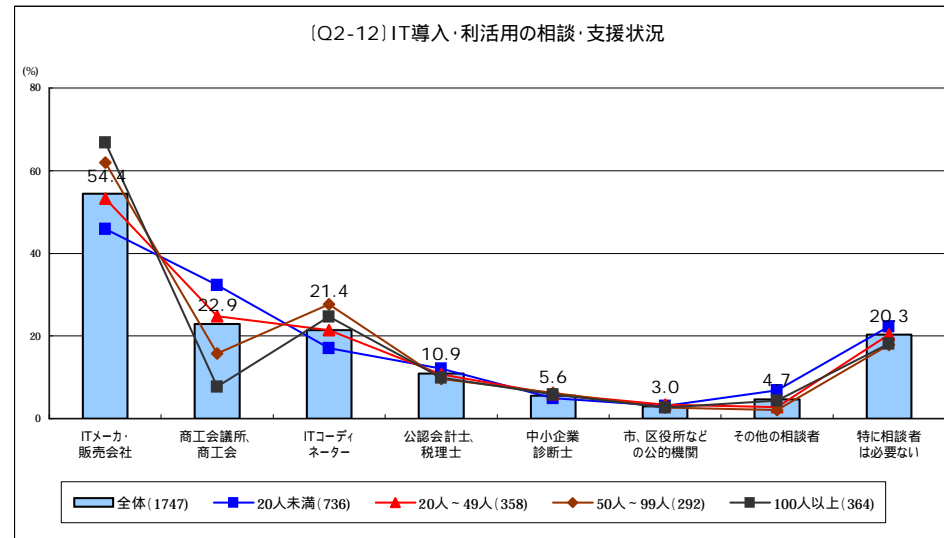


40%以上 30%～39.9% 20%～29.9%

9.IT導入・利活用の相談支援

相談支援はスポット限定的な利用意向はあるが、「料金/内容」次第。

- 相談支援状況は「ITメーカー/販売会社」が断然トップ。「20人未満の企業」では「商工会議所」が上位に。
- 専門家の利用意向は「興味・関心」が約18%、「料金」「内容」等の条件付利用意向が約35%。

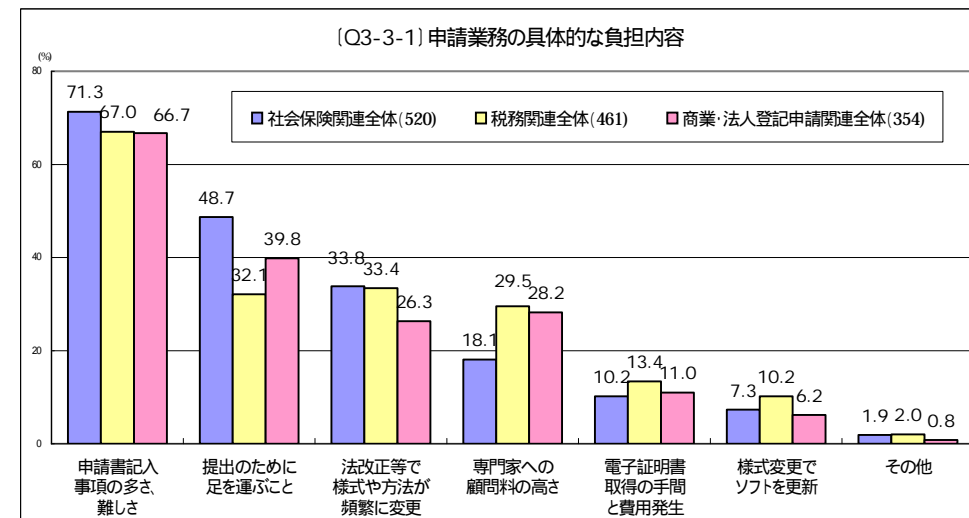
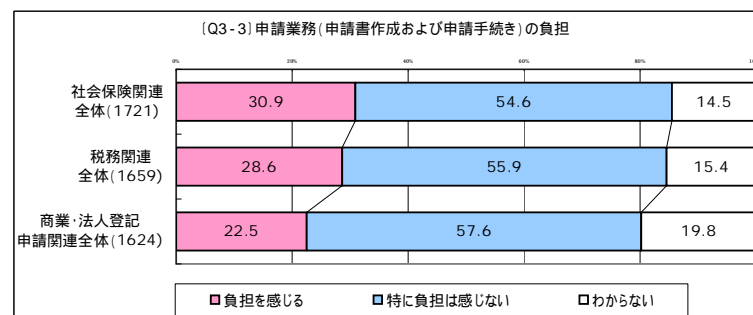
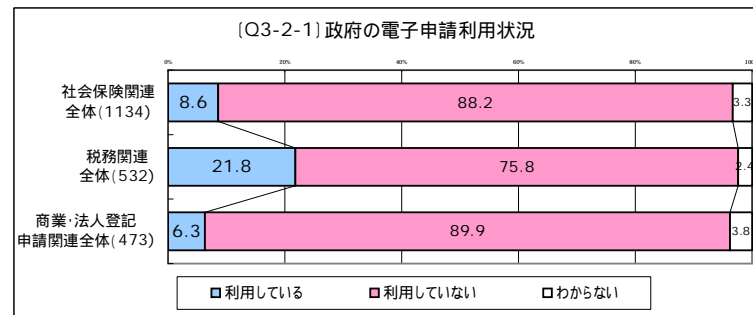
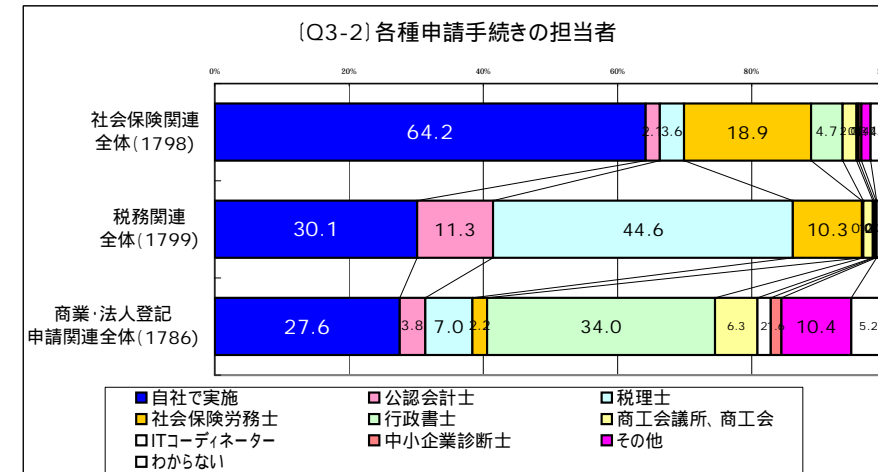
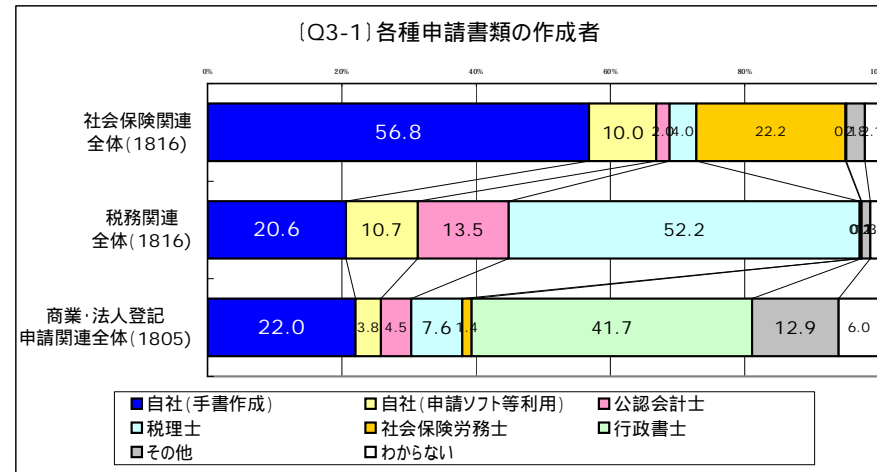


10. 各種申請業務の実態と負担感

負担感を約3割が感じ、「複雑な記入」「提出自体」「頻繁な様式変更」が上位に。

- 社保は「自社/社会保険労務士」、税務は「自社/税理士」、登記は「自社/行政書士」が担当。

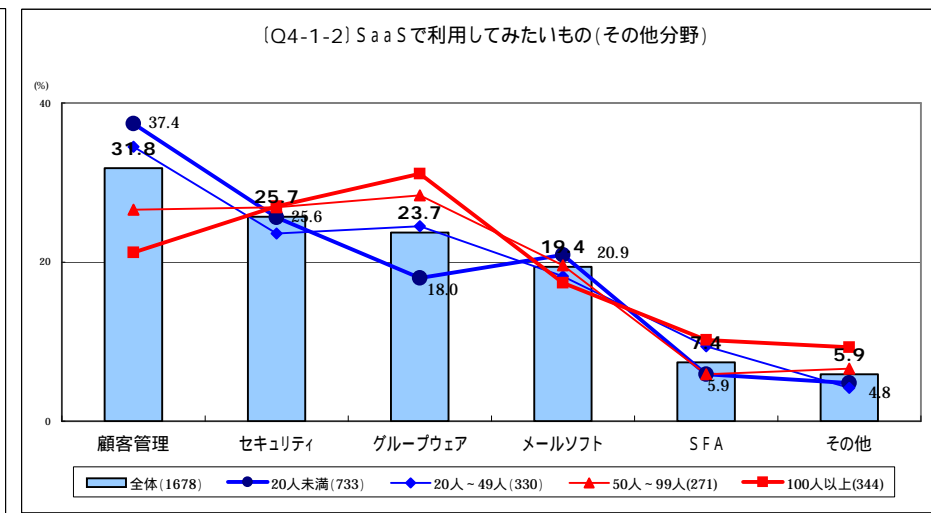
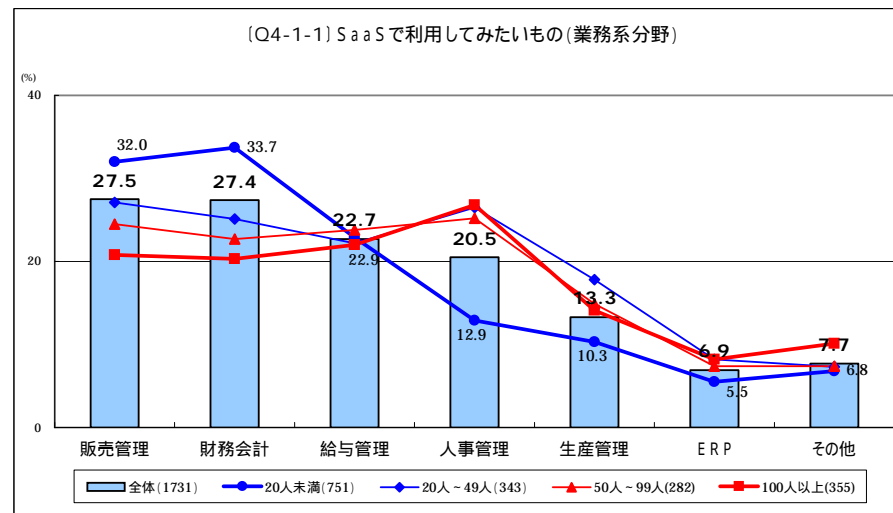
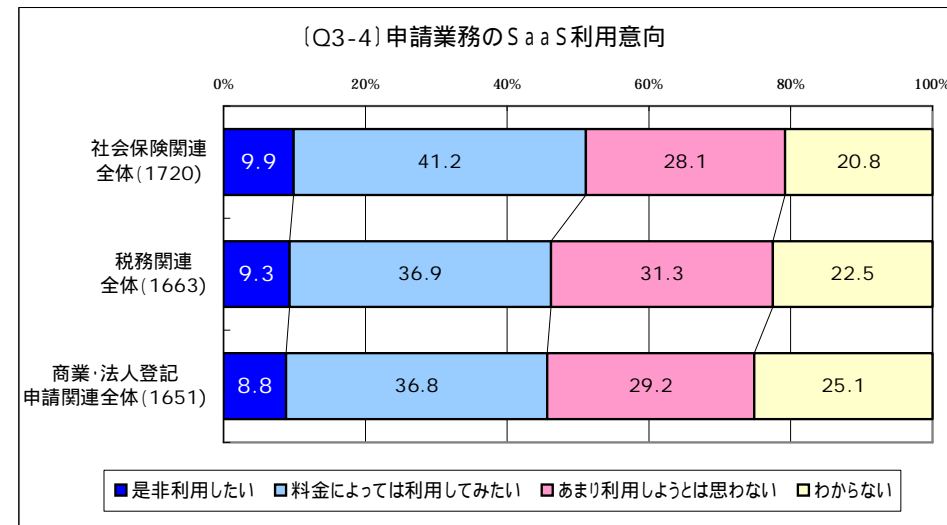
- 電子申請利用状況は税務で約2割、他は1割に満たない。負担に感じている人は2~3割。



11.SaaS利用意向と利用分野

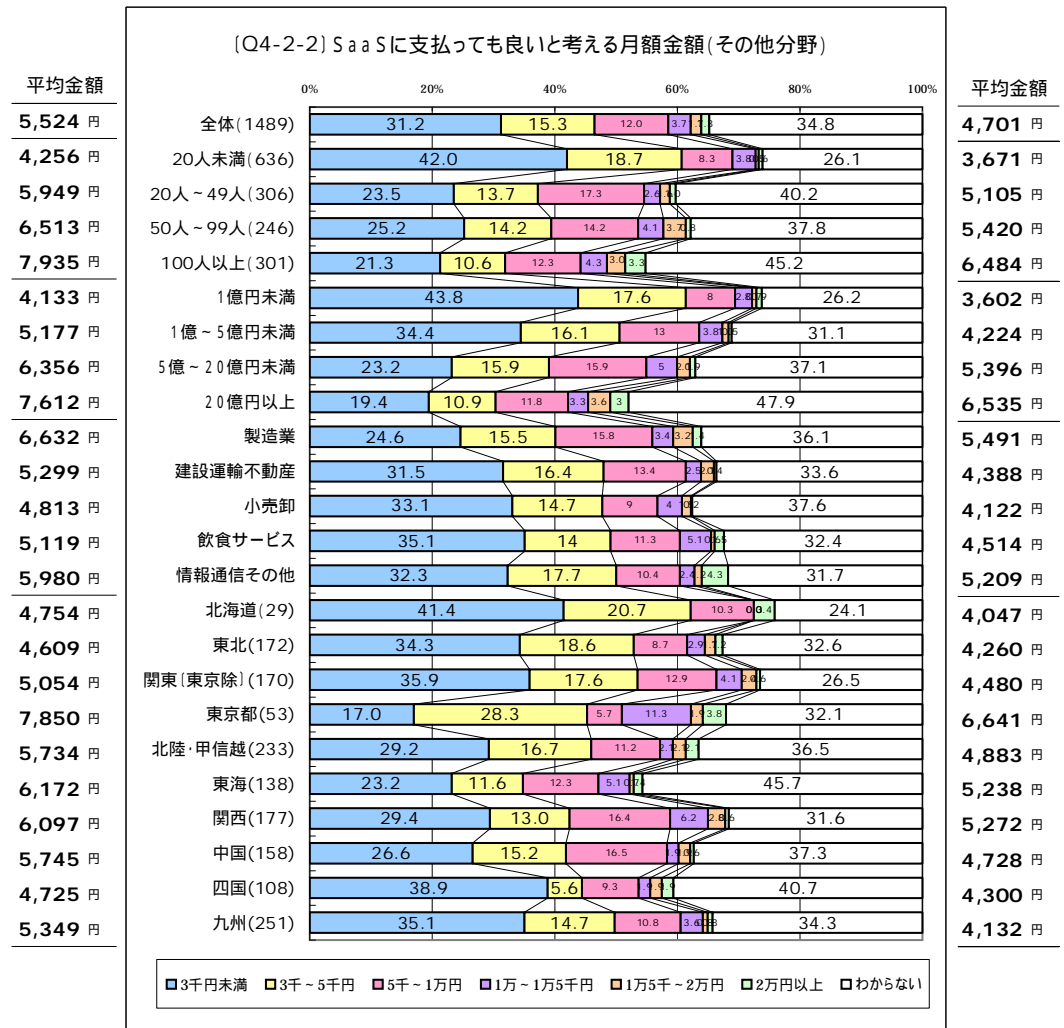
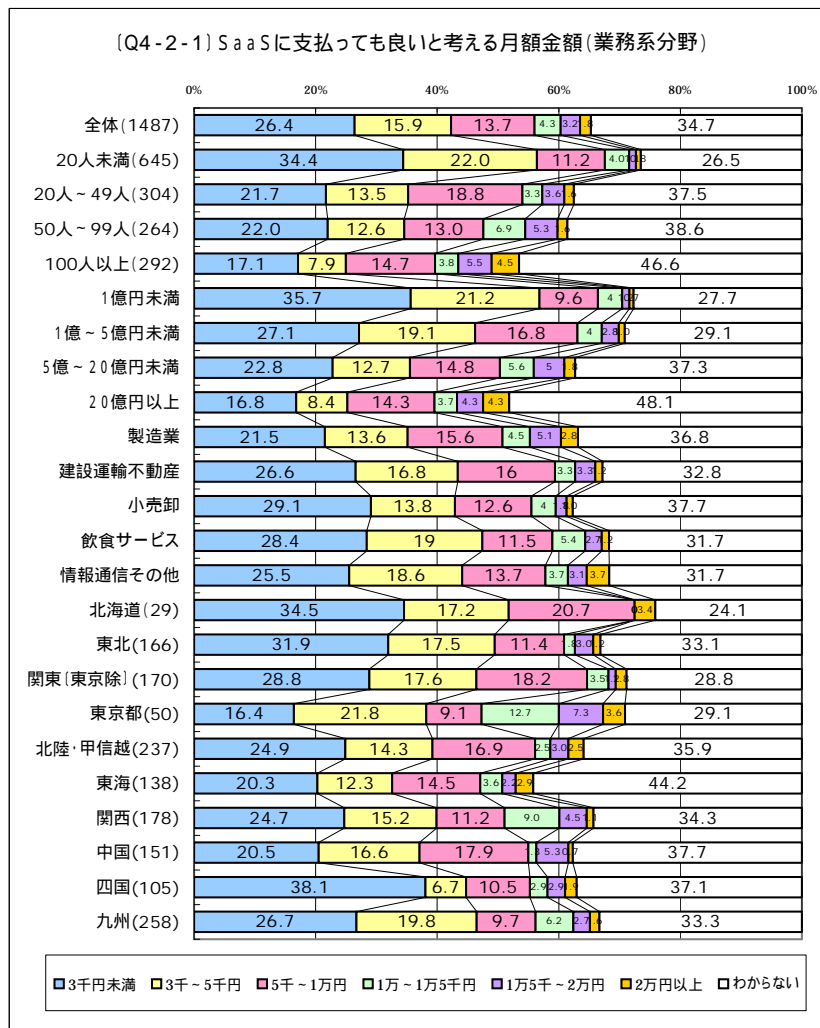
利用意向に企業規模との相関はあまりないが、小規模ほど上位サービスの反応は良好。

- 申請業務の利用意向企業は4～5割程度。具体的イメージがわからない人も2割程度。
- SaaSで利用してみたい分野は「顧客管理」がトップ、次いで「販売管理」「財務会計」。



12.SaaSの 利用料金イメージ

- SaaS月額料金想定全体平均は、業務系分野約5,500円、その他分野約4,700円。
- 月額利用料金想定は従業員「20人未満」で「3千円未満」約34%、「5千円未満」約56%。
- 企業規模と料金は相関関係がみられる。また料金想定が「わからない」と回答した人も約35%。



調査サマリ(総括と考察)

12. 調査結果の総括

中小企業の経営課題とITの導入目的のアンマッチ(乖離)

中小企業における「経営課題(攻めの経営課題中心)」と「ITの導入目的」との上位項目に大きな乖離がみられた(「調査1」)。企業規模に関わらず「パソコン」「ブロードバンド」などの基本的なITインフラはほぼ整備されている一方で、「サーバ」「業務アプリケーション」などIT経営に必要となる要素の導入は企業規模に応じて導入率に差が出ている。しかもIT化はいわゆる「守り」の業務アプリケーション活用(パッケージの部分的導入)を中心に進んでいて、必ずしも「重要度の高い経営課題解決」に結びついていないことが大きな課題と考えられる。

「20人未満の企業」のIT化の立ち遅れ(IT導入率の低さ)

ITの導入状況で「20人未満の企業」のIT化の立ち遅れが顕著であった(「調査1」)。特にITを企業経営に活用するための基礎である「業務アプリケーション」「サーバ」などのIT導入率の低さが目立った。

IT経営応援隊事業は、中小企業における経営課題解決のIT化に有効

中小企業のIT導入を促す活動であるIT経営応援隊事業への参加企業の9割以上が「IT経営応援隊事業に参加したことは経営課題解決に役立つ」と回答し、さらに経年でみてもその有効性も増加傾向にある(「調査2」)。また参加企業の7割が「IT投資効果」を実感しており、効果が出た理由は「トップがIT投資の目的を明確にして陣頭指揮を取る」ことをあげている。

SaaSによる業務アプリケーション利用意向は小規模ほど高い

新たなITサービスであるSaaSについては「20人未満の企業」ほどSaaSによる業務アプリケーション(財務会計、顧客管理等)の利用意向が高いことがわかった。「20人未満の企業」が、ネットを通じてSaaSというサービス形態で業務アプリケーションを導入する可能性が見出せたことだ。

13.調査結果からの提言

提言1.「中小企業における経営課題解決のためのIT活用」のために

ITの導入率やその利活用についてはある程度の水準にあるが、経営課題解決のために十分にITを活用できていないことが分かった。現時点ではようやく「守りを中心とした業務アプリケーションが揃った状態」といえよう。つまり「経営課題である攻めのIT活用は今後の課題であるということ」がこの調査で明らかになっている。

「攻めのIT活用」には中小企業のトップがITについて自ら判断する仕組みが必要である。なぜなら「攻め」は経営のコアビジネスそのものに関わるためだ。つまり経営者や役員にITを経営の観点から活用するための重要な要素である、「人材・ノウハウ・情報」が獲得できる支援体制づくりを進めることが望まれる。

経営者向けの具体的施策には販売店などでは十分ではなく、公的な支援活動の「IT経営応援隊事業のプログラム強化」「ITコーディネータ制度の拡充」「企業へのCIO派遣」などが求められる。更にいうと、現状では施策サービス提供を受けられる企業がまだ一部にとどまっており、より多くの企業に支援の恩恵を与える必要がある。そのためには、民間企業（地場販売店等）はもとより全国商工会議所をはじめ、ITコーディネータ、中小企業診断士、土業等の専門家を含めた広範で細かな支援活動を展開することが求められる。

提言2.「20人未満を中心とした企業へのIT導入」のために

上記の提言は業務アプリケーションが整った企業が前提に成り立つが、IT導入率の低い「従業員数20人未満」に対しては、まず業務アプリケーション等の普及促進する必要がある。ただし、ITに運用できる資金に制約があるため「費用的に安価」なことが条件になる。しかもIT担当者が少ない（いない）ことなどから人的なサポートも必要になる。

この一つの解がSaaSによるIT基盤の提供であるが、全てをオンラインで完結することは難しく、その後押しのために人的なサポートがある程度必要である点は提言1と同様である。行政が社会基盤としてSaaSのような新たなサービスを提供し、さらに人的な支援・提供することを組み合わせることによって、企業数として圧倒的に多い「20人未満の企業」のIT経営へと導く有効な施策となるものと思われる。