## 目的

相模原市の地域経済を支える事業者は様々な経営上の問題点を抱えている。事業の継続的な発展のためには、これらの問題点を解決していく必要がある。

本景気観測調査では、特別調査として、「生産性向上に向けた取り組みの IT の利活用の状況」「感染症およびその対策による経営への影響」についてのアンケート調査を実施する。収集した情報は、事業者に提供するだけでなく、当所としても事業者に対する効果的な支援策の立案に役立てるものである。

## アンケート調査概要

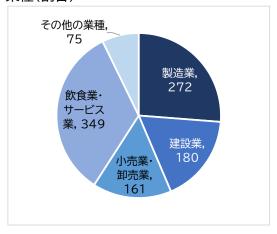
調査期間	令和2年10月1日~令和2年12月31日		
調査対象	当所会員中小企業3,676社		
回答者数	1,037社	回答率	28.2%

## 回答者の属性

業種(細分類)

業種(細究	分類)	回答数	回答割合
製造業		272	26.2%
建設業		180	17.4%
小売業·鈴	即売業	161	15.5%
	卸売業	62	6.0%
	小売業	99	9.5%
飲食業・	ナービス業	349	33.7%
	飲食業	51	4.9%
	運輸業	44	4.3%
	情報通信業	19	1.8%
	不動産業	60	5.8%
	生活関連サービス業	37	3.6%
	専門・技術サービス業	79	7.6%
	その他のサービス業	59	5.7%
その他の	業種	75	7.2%
合計		1,037	100.0%

## 業種(割合)



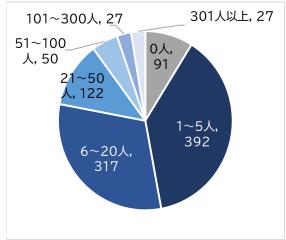
## 資本金額



## 代表者の年齢

# 

# 従業員数



#### I. 単純集計

IT ツールの活用状況について (n=1,037)



(上記で「活用している」「今後活用するつもりである」と回答した場合に) IT ツールの活用状況(または今後取り組みたい内容)について(n=628) ※複数回答



#### 「その他」の内容

・製造業 オンライン打合せ

・製造業 海外にいてもオンラインで仕事が出来るので効率良く仕事が

出来る。

・飲食業・サービス業 配信ライブ

・飲食業・サービス業本店事務所以外での顧客対応を推進し、いつでもどこでも業

務が出来るシステムによって従業員の負担の軽減となり、またエンドユーザーとも遠隔によるきっかけからの成約に至るこ

ととなるのです。が、予算が無いのです

・飲食業・サービス業 橋本アプリ



## ITツールの活用における、貴社の課題について(n=1,037) ※複数回答

#### 「その他」の内容

·製造業 最近は営業担当中心にテレビ会議(商談)で IT ツールに興味を

持ち始めたが、ワークフローやファイリングシステムなどテレワ 一クの推進にも有効なツールの「必要性」をどのように社内で のである。 啓蒙したらよいか、使い方や期待効果についての理解が得られ

ない。

·製造業 システムエンジニアの不在。

·建設業 コストの割に効果が薄い。(使用頻度は少ないが必要性は感じ

ている)

·小売業·卸売業 クレーマに対する対策が不安。

・飲食業・サービス業 本社の指示で行っている。

・飲食業・サービス業 業種的にできない。

・飲食業・サービス業 効果的な活用に向けて、機能の理解を進める必要がある。

・飲食業・サービス業 元々リモートなのでそんなに不便は感じない。ただ、IT 化を無 理に推進することで最適なツールがわからずよく相談を受ける

(お金かけても伸びない、何を使っていいかわからない等)。コ 口ナ禍の経営対策などでなくて、もっと普段からできる気軽に 相談できる感じのセミナーというよりも、話せるチャットがあれ ば地方はいいのかも知れないと思いました。例)例えばチャット

ワークなどで、会員の方が質問する→その場で答える、など ・飲食業・サービス業 事業内容等で、現実的にできない。

・飲食業・サービス業 導入を開始したばかりなので導入効果や課題についてはこれ

からとなる。

・飲食業・サービス業 本店で管理。

#### II. 経営力向上に向けたアドバイス

① ITツールの活用状況についての分析

「ITツールを活用している」と回答した事業者は4割であり、6割は活用していない状況である。「ITツールを活用している」事業者に加えて「今後活用するつもりである」という事業者を含めても6割強にとどまる。新型コロナウイルス感染症の拡大により非対面型のビジネスプロセスへの対応が促されているが、ITツールの活用に興味が低い事業者も依然として多い。

(ア) 上記で「活用している」「今後活用するつもりである」と回答した事業者においては、その活用内容は「場所を選ばずに仕事ができる環境の整備」および「業務システムの導入による効率化」がそれぞれ3割弱であり多い。続いて多いのが、「HP・SNS・メルマガを活用した情報発信受注」ということで、営業・販促への活用を考える事業者である。

	製油	<b>造業</b>	建設業	小	・売業・卸売業	飲食業・サ	ナービス業
	(n=	272)	(n=180)		(n=161)	(n=4	124)
場所を選ばず仕事ができる環境の整備		87	53		51		162
業務システムの導入による効率化		99	46		34		144
開発・設計・生産・小売店頭等における現場の分析・見える化による業務効率化・売上向上		68	26		13		49
販路開拓・取引拡大のための取り組み		44	16		28		67
HP・SNS・メルマガを活用した情報発信受注		31	27		40		101
その他		3	1		4		7

業種別では、リモートワークや効率化に関するものがいずれの業種でも多いが、それ以外では、製造業では業務効率化や取引拡大に活用する傾向が強く、その他の業種ではHPや SNS を使った受注促進に活用するケースが多い。

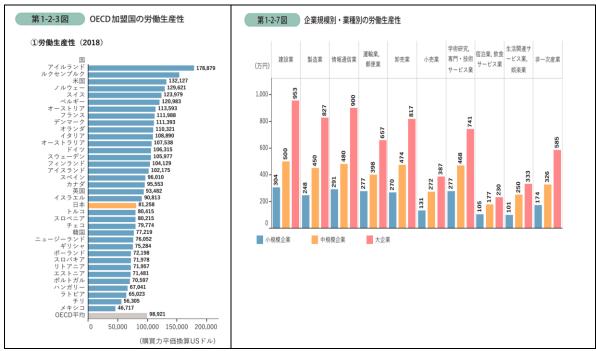
(イ) IT ツール活用に当たっての課題としては、「導入運用にかかるコスト負担」への懸念が 1/3 強で最も多い。その次に多いのが、「情報セキュリティに対する不安」、「活用を推進できる人材の不在」、となっている。

	製造業	建設業	小売業·卸売業	飲食業・サービス業
	(n=272)	(n=180)	(n=161)	(n=424)
情報セキュリティ対策が不安	89	43	45	136
導入・運用に係るコスト負担	114	51	70	183
導入効果が見えない	55	22	27	61
活用を推進できる人材がいない	71	50	38	97
わからない・必要を感じない	48	38	21	66
どこに相談したら良いのかわからない・相談先がない	10	10	9	30
その他	9	4	3	12

業種別でみると、中小事業が多い小売業・卸売業および飲食業・サービス業において、コスト負担を理由に挙げる事業者の割合が多い。

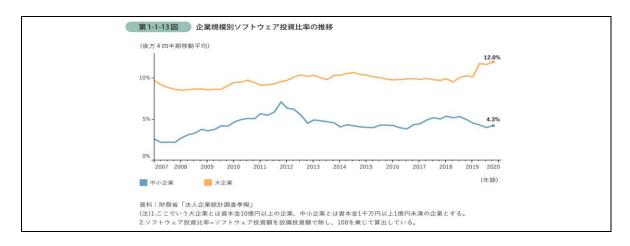
#### ② 生産性の現状(日本)と IT 利活用

現在の日本経済の大きな課題として挙げられているのが、労働生産性の低さである。日本の 労働生産性が高かったのはすでに過去の話であり、日本はすでに OECD 諸国の中で36位中2 1位と中位以下となっている(右下のグラフ)。特に、大企業と中小企業の生産性の格差が問題 となっており(右下のグラフ)、多くの分野で中小企業の労働生産性は大企業の 1/2~1/3 にと どまり、特に小売業・サービス業で低生産性が目立っている。



(出所:中小企業白書 2020年版)

政府では、大企業と中小企業の生産性の差については、IT・デジタル化に対する投資が遅れていることが主要因の一つとみている。下のグラフの通り、IT・デジタル化投資の代表的なものである、ソフトウェア投資の全設備投資に占める投資割合が、大企業においては 12%で上昇傾向にあるのに対し、中小企業においては 4.3%で改善がみられない。



そのため、国では中小企業を中心とした IT・デジタル化を強く推進しており、2020 年より「中小企業の生産性革命」として各種の施策を実施している。



経済産業省による中小企業の生産性革命の取り組みを紹介する WEB サイト(中小企業基盤整備機構) https://seisansei.smrj.go.jp/

- ③ IT 導入に役立つ国や公的団体の支援策について 各省庁や地方公共団体から提供されている支援策で、IT 導入に活用できるものは以下の通りです。
- ・ハンズオン支援: 中小企業デジタル化応援隊事業(経済産業省/中小企業基盤整備機構) 全国の中小企業・小規模事業者のデジタル化・IT 活用(例: テレワーク、Web 会議、EC サイト、 キャッシュレス決済、セキュリティ強化 等)I の専門的なサポートを充実させるため、各分野の IT 専門家を紹介(マッチング)し、ハンズオン支援を受けることができる制度である。 派遣費用について、かかる費用に対して 3,500 円/時間の補助を受けることができる。

中小事業者と登録受付期間	2020 年 9 月 1 日~ 2021 年 1 月 31 日
支援事業実施期間	2020 年 9 月 1 日~ 2021 年 2 月 28 日

詳しくはこちら

https://digitalization-support.jp/

#### ・神奈川県の補助金

支援措置	対象	補助内容	申請期限
テレワーク	県内中小企業者(常時雇用す	補助対象経費の4分の3以	令和3年
導入促進	る従業員が2名以上いること)	内、補助上限額 40 万円	2月7日
事業費	補助対象となる期間中(令和3	パソコン等端末(周辺機器	
補助金	年1月7日(木曜日)~令和3	を含む)、ソフトウェアの購入	
(第2次)	年3月31日(水曜日))に、テレ	費用、ソフトウェアのリース費	
	ワークを導入し、在宅勤務型	用・利用料(最長3か月分)、テ	
	又はサテライトオフィス勤務型	レワーク導入に係る外部専門	
	のテレワークを 2 日以上実施	家へのコンサルティング費	
	すること等	就業規則等整備費	

詳しくはこちら

https://www.pref.kanagawa.jp/docs/z4r/teleworkhojo2nd.html

## 生産性向上に向けた取り組みの IT の利活用の状況等について

## ・以前から実施されており継続および延長されている支援措置(経済産業省の補助金)

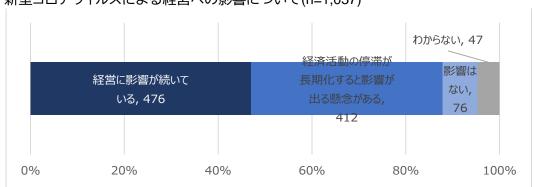
支援措 置	対象	内容(IT 導入に活用する場合)	実施期限
IT 導入 補助金	中小企業者(個人事 業主を含む) 生産性向上のため の IT 導入を補助。	・ソフトウェア、クラウドサービス の購入費用(あらかじめ IT 導 入補助金対象として登録された もの) ・テレワークに利用するハードウ ェアのレンタル費用 補助率:3/4、上限450万円	本年の公募は終了 ※ 来年度も継 続される予定。
小規模 事業者 持続化 補助金	小規模事業者対象。 商工会議所の支援を 受けながら実施す る、地道な販路開拓 の取り組みと、それ にあわせて行う業務 効率化のための取 組。	・100万円を上限に補助 (補助率:4/3) ・顧客開拓や生産性向上のための ITシステム投資が機械装置費や外 注費などで利用可能。 例)テレワークによる従業員の生 産性向上、EC サイトの構築導入に よるネット販売の強化、など。	令和2年2月5 日(第4次〆切) ※ 来年度も継 続される予 定。
ものづく り・商 業・サー ビス補 助金	中小企業(個人事業 主を含む)対象。 革新的なものづく りの生産性向上の 取り組みや、革新的 なサービスの開発 への取り組み。	<ul> <li>・IT システムの開発導入を含む、 設備投資および外注費が対象と なる。</li> <li>例)生産の自動化のためのソフトウェアやシステムの導入、新しいサービスのためのソフトウェアの購入、クラウドサービスの購入、専用システムの開発など。</li> </ul>	令和2年2月19 日 (第5次〆 切) ※ 来年度も継 続される予 定。

## 詳しくはこちら

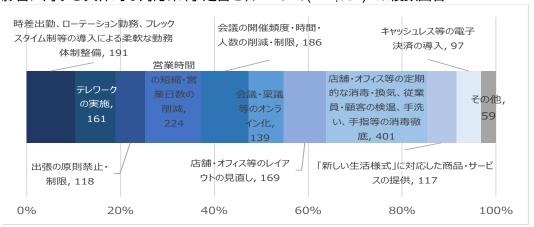
- ・「IT 導入補助金ホームページ」 <a href="https://www.it-hojo.jp/">https://www.it-hojo.jp/</a>
- ・日本商工会議所 小規模事業者持続化補助金」ホームページ https://r1.jizokukahojokin.info/
- ・ものづくり補助金ホームページ <a href="https://portal.monodukuri-hojo.jp/index.html">https://portal.monodukuri-hojo.jp/index.html</a>

#### I. 単純集計

#### 新型コロナウイルスによる経営への影響について(n=1,037)



## 影響に対する具体的な対応策(予定含む)について(n=1,037) ※複数回答



#### 「その他」の内容

・製造業 市場拡大のため営業訪問したいが、ストップがかかっている。 ・製造業 設備投資が止まっているため、新規装置の導入が止まってい

・製造業 設備投資が止まっているため、新規装置の導入が止まっている。 ・製造業 客先がコロナで仕事を先延ばししていて、流れてきづらくなって

いる。

・製造業 雇用調整助成金の利用を前提とした休業。

・製造業 影響はでているが時短等に至るまでの影響はない。

・小売業・卸売業市況の状況によるものである。

・飲食業・サービス業 売り物件が増え、売価が下がらないと動きようがない。

エンド仲介も運用しようか検討中。

・飲食業・サービス業 研修講師をしているが、会場参加(許容人数)+Zoom の二本立て

で実施してほしい。

・飲食業・サービス業 感染防止策が第一の取組である。一人でも、感染すれば業務が一

時的であろうが休止せざるをえません。先ずは、全員感染しない

を前面に出した活動をおこなっています。

## II. 経営力向上に向けたアドバイス

#### ① 新型コロナウイルスによる経営への影響についての分析

新型コロナウイルスの経営への影響については、「現在も影響が続いている」とする事業者が半数弱、「長期化すると影響が出る」とする事業者が4割であり、9割近い事業者が新型コロナウイルスの経営への影響を懸念する状況が続いている。

	製造業	建設業	小売業·卸売業	飲食業・サービス業
	(n=272)	(n=180)	(n=161)	(n=424)
経営に影響が続いている	150	44	76	206
経済活動の停滞が長期化すると影響が出る懸念がある	92	102	58	160
影響はない	18	15	13	30
わからない	8	10	9	20

業種別でみてみると、製造業、飲食業・サービス業では 2/3、小売業・卸売業では半数弱が経営に影響が続いていると回答しており、建設業を除いて、依然として新型コロナウイルス影響下で厳しい状況が続いていることがうかがえる。

#### ② 影響に対する対策

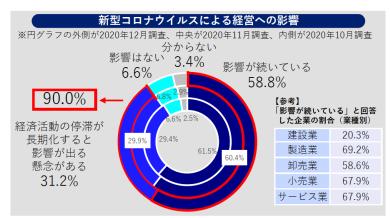
実施している対策として最も多いのが「店舗・オフィス等の定期的な消毒・換気、従業員・顧客の検温、手洗い、手指等の消毒徹底」である。続いて、「営業時間の短縮・営業日数の削減」、「時差出勤、ローテーション勤務、フレックスタイム制等の導入による柔軟な勤務体制整備」が多い。さらに、「会議の開催頻度・時間・人数の削減・制限」、「店舗・オフィス等のレイアウトの見直し」が多くなっている。

	製造業	建設業	小売業·卸売業	飲食業・サービス業
	(n=272)	(n=180)	(n=161)	(n=424)
時差出勤、ローテーション勤務、フレックスタイム制等の導力	48	27	24	92
テレワークの実施	52	18	13	78
出張の原則禁止・制限	58	11	13	36
営業時間の短縮・営業日数の削減	75	27	43	79
会議の開催頻度・時間・人数の削減・制限	57	29	18	82
会議・稟議等のオンライン化	43	16	14	66
店舗・オフィス等のレイアウトの見直し	33	10	36	90
店舗・オフィス等の定期的な消毒・換気、従業員・顧客の検済	82	57	69	193
「新しい生活様式」に対応した商品・サービスの提供	13	12	19	73
キャッシュレス等の電子決済の導入	12	5	30	50
その他	14	19	7	19

業種別にみると、製造業では「出張の原則禁止・制限」が他業種より多めであり、建設業では「会議の開催頻度・時間・人数の削減・制限」、小売業・卸売業では「営業時間短縮・営業日数の削減」および「キャッシュレス等の電子決済の導入」、飲食業・サービス業では「店舗の定期的な消毒・換気、従業員・顧客の検温」や「新しい生活様式に対応した商品・サービスの提供」の割合が他業界より多い。 それぞれの業界のニーズにあった感染症対策に取り組んでいることがわかる。

#### ③ 全国の状況

日本商工会議所の 2020 年 12 月発表の調査によると、全国においても、新型コロナウイルス 感染症の影響が続いていると回答した事業者が 58%に上っており、依然として全国では当市 よりもやや厳しい状況が続いている。

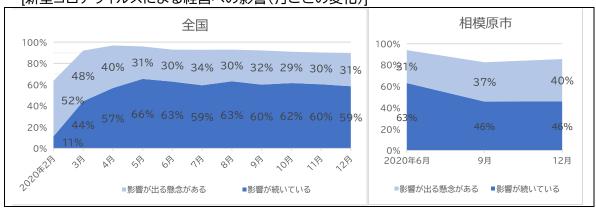


出所:日本商工会議所「早期景気観測(LOBO) 2020 年 12 月」より <a href="https://cci-lobo.jcci.or.jp/">https://cci-lobo.jcci.or.jp/</a>

なお、日本商工会議所では、早期景気観測(LOBO)において、2020年2月より新型コロナウイルス感染症の影響について継続調査を行っており、以下はその遷移である。

感染症対策による休業などがピークに達した 5 月以降、経営への影響を訴える事業者の割合はほとんど変わらず 6 割で推移し、緊急事態宣言の解除、GoTo キャンペーンの実子後も高位のまま推移し現状に至っている。当市での調査は 2020 年 4 月から 3 ヶ月おきに行なっているが、当市の方が「影響が続いている」とする業者の割合が少なく、「影響がでる懸念がある」とする事業者が若干多い。全国の方が直接的な影響が続いている事業者がやや多いことがわかる。

[新型コロナウイルスによる経営への影響(月ごとの変化)]



出所: 日本商工会議所「早期景気観測(LOBO) 2020 年 2 月~12 月」より <a href="https://cci-lobo.jcci.or.jp/">https://cci-lobo.jcci.or.jp/</a>

#### ④ 新型コロナウイルス感染症対策に役立つ国や公的団体の支援策について

各省庁や地方公共団体から提供されている支援策で、現時点でも継続して利用できるものは以下の通りです。大都市圏における2回目の緊急事態宣言の発令に応じて、終了予定時期が更新されているものもありますので、ご注意ください。

#### 神奈川県の協力金

支援措置	対象	内容	実施期間・申し込み
新型コロナウイ ルス感染症拡大 防止協力金(第5 弾)	営業の形態や名称 にかかわらず、通常 20 時から翌朝 5 時までの夜間時間 帯に営業し、食品衛 生法に基づく飲食 店営業又は喫茶店 営業の許可を受け た店舗等。	1店舗あたり最大 162 万円 ※時短営業の開始 が遅れた場合、「時 短営業した日数×6 万円」を交付。	令和3年1月 12 日 (火)~2月7日(日) に連続して時短営業 した期間分支給。 時短要請期間終了後 に受付を開始する予 定。

#### 詳細はこちら:

神奈川県新型コロナウイルス感染症拡大防止協力金(第5弾) <a href="https://www.pref.kanagawa.jp/docs/jf2/coronavirus/kyouryokukin\_5th.html">https://www.pref.kanagawa.jp/docs/jf2/coronavirus/kyouryokukin\_5th.html</a>

#### ・相模原市の助成金

支援措置	補助対象	補助内容	実施期限
新型コロナウイルス	・自らが事業を営む市内の	2万5千円	令和 2 年 12 月
感染症に強い店づく	店舗等に対して助成対象工	(定額助成)	21 日~令和 3
り家づくり応援助成	事を実施する事業者		年2月22日
金	・自らが居住する市内の住宅	※ 5万円(税	
	に対して助成対象工事を実	抜)以上の助	
	施する市民	成対象工事に	
	※ 市内施工業者」に発注	対して	
	し、市内の店舗等や住		
	宅を「新しい生活様式」		
	に対応させるために実		
	施する次のいずれかに		
	該当する工事		

詳細はこちら : 新型コロナウイルス感染症に強い店づくり家づくり応援助成金 <a href="https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/sangyo/sangyo/1021242/index.html">https://www.city.sagamihara.kanagawa.jp/sangyo/sangyo/1021242/index.html</a>

## ・経済産業省の給付金、補助金

支援措置	実施期限
持続化給付金	申込は令和3年1月31日まで、書類提出完了は
	令和3年2月15日まで延長。
家賃支援給付金	令和3年2月15日まで、申請期限を延長。
小規模事業者持続化補助金 (事業再開枠併用)	第4回公募 令和3年2月5日まで。

## ・経済産業省(今後予定されている支援措置)

支援措置	対象	補助額	実施期限
中小企業等事業再構築事業	中小企業および中堅企業 (申請前の直近6か月間 のうち、任意の3か月の 合計売上高が、コロナ以 前の同3か月の合計売上 高と比較して10%以上減 少している中小企業等)	事業転換のための設備投資や 人材育成の投資を補助。 ・中小企業(通常枠) 補助額最大 6000 万円、補助率 2/3 ※条件の異なる卒業枠もあり。 ・中堅企業(通常枠) 補助額最大 8000 万円、補助率 1/2 ※条件の異なるグローバル V 字 回復枠もあり。	実施時期未発表(令和2年度3次補正予算で実施予定)

# ・厚生労働省の助成金

支援措置	実施期限
雇用調整助成金の特別措置	令和3年2月28日まで延長
新型コロナウイルス感染症対応休業支援	休業期間が令和3年2月末まで、
金·給付金	申請期限が令和3年5月31日まで延長
新型コロナウイルス感染症による小学校休	休業期間が令和3年3月末まで、
業等対応支援金	申請期限が令和3年6月30日まで延長
新型コロナウイルス感染症に関する母性健	休業期間が令和3年3月末まで、
康管理措置による休暇取得支援助成金	申請期限が令和3年5月31日まで延長

## ・神奈川県・神奈川県信用保証協会の支援措置

11 52 55 1515					
	支援措置	実施期限			
	コナウイルス感染症対応資金 ティネット保証 4 号の認定	4号:令和3年3月31日まで			
	ティネット保証5号の認定	5号:令和3年6月30日まで			
·危機関	連保証の認定	危機関連保証:令和3年6月30日まで			

# ・日本政策金融公庫・商工中金の支援措置

支援措置	実施期限
新型コロナウイルス感染症特別貸付	延長中

## 単純集計

参加したいセミナーや事業(3つで回答可, n=1,037)

