

## デジタル活用・DXアンケート調査

### 目的

近年、AI(人工知能)やIoT(Internet of Things)などをはじめとするデジタル技術の利活用が急速に進展しており、今後迫りくるデジタル化によって市場における勝ち残りを実現するためには、デジタル技術の活用が強く求められています。

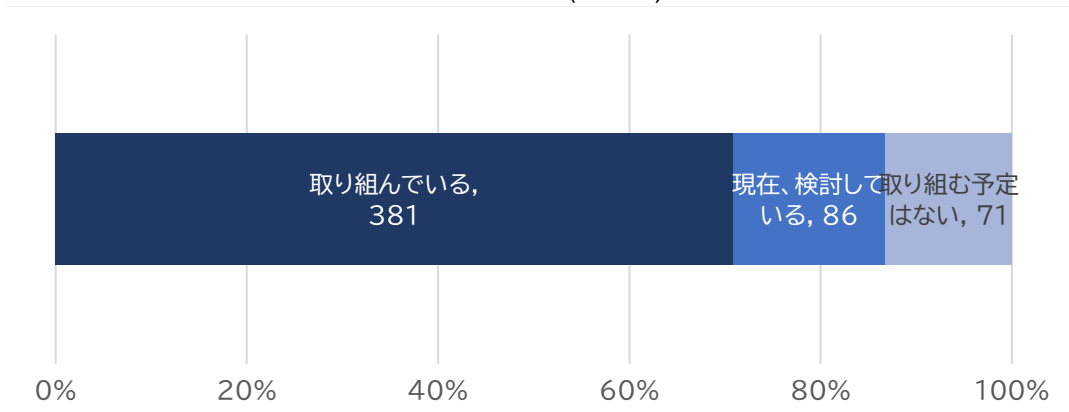
そこで、会員企業皆様のデジタル技術の活用状況についてお伺いするとともに、令和4年度当所が実施するデジタルトランスフォーメーション(以下、DX)推進支援の参考とさせていただきます。

### アンケート調査概要

調査期間	令和4年1月1日～令和4年3月31日		
調査対象	当所会員中小企業3,711事業所		
回答者数	840社	回答率	22.6%

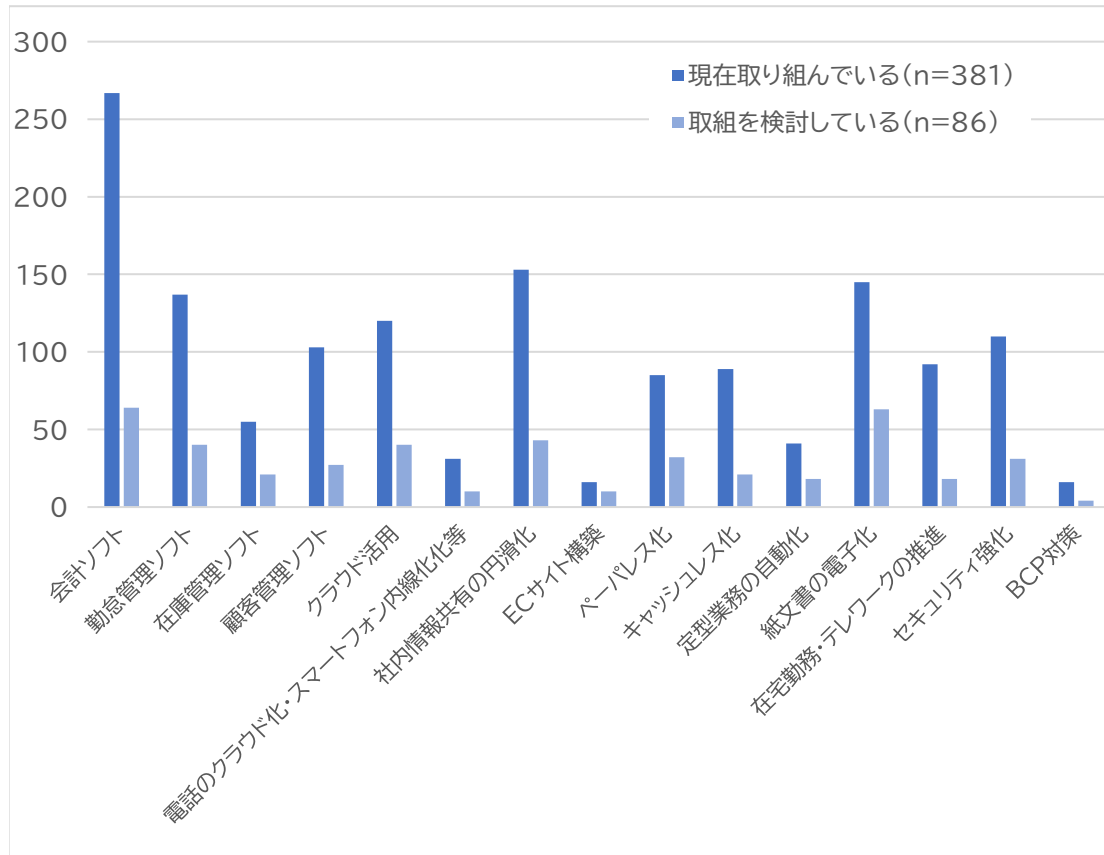
### I. 単純集計

御社のデジタル化への取り組み状況について (n=840)



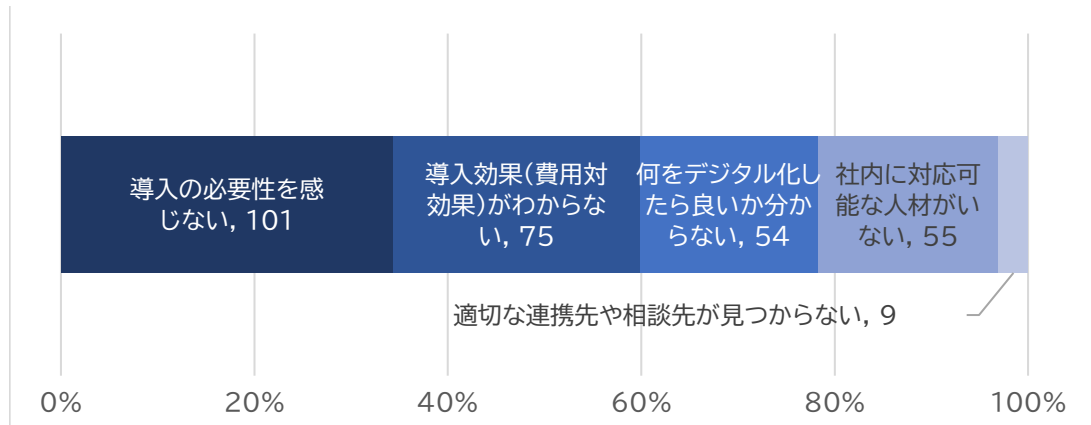
## デジタル活用・DXアンケート調査

現在取り組んでいる内容,および今後取組を検討している内容について(n=467)



取り組む予定はない理由について(n=157)

※複数回答あり



## デジタル活用・DXアンケート調査

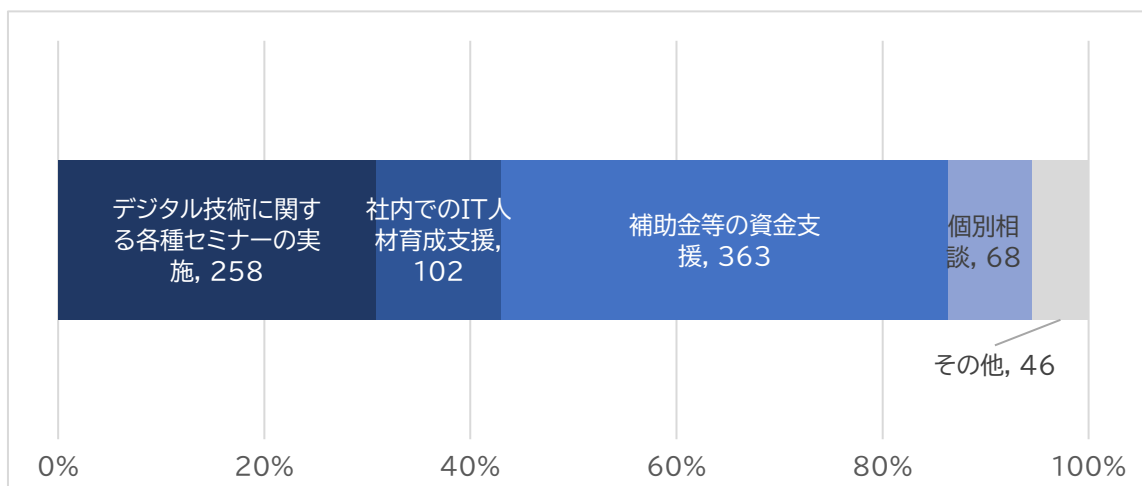
### 「その他の内容」へのコメント

製造業	設備投資が必須になり、根幹の基幹系の見直しにはかなりの費用がかかる。また人材が必要なため、中小企業応援の助成金をなんとかお願い致したい。
製造業	ソフトノウハウを教えてもらいたい。
製造業	ホームページ作成管理。
建設業	中小企業向けのITベンダーの紹介。
建設業	少人数、高年齢で(6名の平均年齢60以上)会社経営をしていますので全員が健康で、痴呆にもならず日々の業務推進を目標にしています。
建設業	何を相談していいかわからない。
建設業	建設ではなく介護支援事業の方でのLIFEの推進。
建設業	本社管轄。
建設業	補助金等の発信不足。
建設業	大塚商会にやってもらっているの。
建設業	広い情報、まずはキッカケを知りたい。
小売業・卸売業	当社は子会社であるため親会社の方針に沿ってデジタル化を進めております。そのため、デジタル化については受け身の立場になります。
小売業・卸売業	何を支援してもらうかわからない。
小売業・卸売業	どこをどうすればよいかわからない。
小売業・卸売業	弊社では本部にDXに関する専門部署が設置され、IT化、デジタル化、業務効率改善が急速に進められております。 現在は商工会議所様のお手を煩わすことはございませんが、個店でご相談させて頂く事案が発生した際は宜しくお願い致します。
小売業・卸売業	名刺管理ソフトがあまり販売されていないから、商会独自のを作ってほしい。
飲食業・サービス業	店舗内のWi-Fiの強化等について、専門家の派遣が出来ればありがたい。どのような機材を使って、購入して、どう配線するか、設置も教えてもらいたい。
飲食業・サービス業	電子帳簿保存法やインボイス制度など企業にとって必要なデジタル技術の具体例を教えてください。
飲食業・サービス業	DXでお悩みの方をご紹介頂きたい。 (その関連が事業の一環なので)
飲食業・サービス業	同業他社の規模別情報や統計があったら知りたい。
飲食業・サービス業	助成金申請の情報を知りたい。
飲食業・サービス業	1)の詳細内容として、代表的な業種の失敗事例、成功事例を望みます。
飲食業・サービス業	デジタル化を実施した事例紹介。
飲食業・サービス業	積極的に導入する予定が現在ない。
飲食業・サービス業	何が必要なのかも分からない。

## デジタル活用・DXアンケート調査

今後、デジタル技術を積極的に導入する上で、商工会議所等からどのような支援策を期待しますか(n=840)

※複数回答あり



### 「当所に対するご意見、感想について」のコメント

製造業	技術に関するセミナーも良いが、実際には実務に当たる作業者が受講すべきであるが、少数精鋭の私どものような零細企業には受講させられるような時間を作り出すことが難しい。
製造業	企業それぞれで、経営環境が違いますが、結果は経営者の資質によるところが全てだと改めて感じています。
製造業	ITパスポート取得支援は良い取り組みだと思います。
製造業	個別事業者に対するカード決済の導入についての応援！
製造業	DX化は現状ではまだ早い。DX化の基礎となるIT化、Iot化、ICT化を確実なものとし、その上でDX化検討開始と思われるが、この考え方は間違いか？
製造業	先日も海外輸出について問合せしたが、横浜商工会に聞いてと言われた。横浜商工会に電話するとJICAに聞いてと言われた。海外輸出に詳しい専門官を置いて欲しい。
製造業	補助金や助成金など、当社の内容に見合ったものを、ご紹介頂きたい。その上で申請に対するサポートをして頂きたい。
製造業	自社HP(ワードプレス)が見れなくなりました。相談できる人を紹介してほしいです。
建設業	セミナー等なかなか参加、活用できていないが今後もっと沢山活用していきたい。
建設業	来年度は是非交流会を開催してほしいです。
建設業	何とか乗り越えて早くコロナが納まることを期待します。が、このコロナによりITが急速に進展した会社が多いと思いますので弊社もなにか使えるようになるために勉強しないとなぁ・・・と思います。
建設業	見積積算もあります。
建設業	その他、売上管理ソフトを外注で作成した。

## デジタル活用・DX アンケート調査

建設業	大会社等の下請の場合人手で行う工事です。どのようにこなせば良いと言うのでしょうか？工事に関してオンラインやデジタルでできません！職人の仕事を社会でもう少し考えて頂きたいです。
小売業・卸売業	会員の欲しい情報、指導をこまめに吸い上げ、本当に役に立つ行動を期待したい。このコロナ過において従来通りの方法(多少変えているとみられるが、実際は言葉の問題だけにしか見受けられない)を大きく変化させ、相模原商工会議所に入っていてよかったと思えるような施策をたくさん行ってほしい。
小売業・卸売業	デジタルの基本中の基本が判っていない。
小売業・卸売業	何事も、本当に必要になる前に動くべき。
飲食業・サービス業	個別の業種ごとに省力化、デジタル化等こと個別に提案してもらえると助かります。
飲食業・サービス業	コロナ禍終息後のマーケットが既成概念からガラリと変化する可能性があります。我々経済資源の乏しい零細業者は地域と共生する外ないと思うので、地産消化を掲げた政策の推進と後押しを願いたい。
飲食業・サービス業	デジタル化はまったく分からない。
飲食業・サービス業	デジタル活用については、現状、具体的に思いつくことはありません。他、企業様で従業員のお身体のメンテナンスの福利厚生として、整体ケア派遣を希望されている企業を紹介してほしい。
飲食業・サービス業	なかなかリアルでのセミナー開催が難しい中、オンラインのセミナー開催など、たいへんありがたいです。
飲食業・サービス業	何回もデータの共有を業者に依頼しても結局出来ないなので、その点など教えてほしい。
飲食業・サービス業	光学製品海外輸出業務のみで20年近い自営業を営んで来たが販売先の新規拡大に関する情報網が有れば有難い。

## II. 経営力向上に向けたアドバイス

### ① デジタル化への取り組み状況についての分析

もっとも多かったのは「既に取り組んでいる」で7割を占め、その次の「現在検討している」とした事業者も含めると9割弱が何らかの取組を行っているか、行うことを検討しているという結果だった。「取り組む予定はない」とした事業者は13%であった。

業種別に見てみると、飲食業・サービス業において「取組予定がない」とした事業者の割合が若干多めであった。

	製造業 (n=214)	建設業 (n=144)	小売業・卸売業 (n=129)	飲食業・サービス業 (n=353)
取り組んでいる	99	58	49	175
現在、検討している	28	15	16	27
取り組む予定はない	14	14	9	34

### ② 現在取り組んでいる内容についての分析

現在取り組んでいる内容を分野別に見てみると「会計ソフト」が6割弱で最も多い。その次に「社内の情報共有の円滑化」、「紙文書の電子化」が1/3程度、「勤怠管理ソフト」「クラウド活用」「顧客管理ソフト」「セキュリティ強化」も1/4程度が取り組んでおり、取組の多い分野である。「ECサイト構築」「BCP対策」は取組が少なかった。

業種別でみてみると、小売業・卸売業では「顧客管理ソフト」「キャッシュレス化」の取組が多い。建設業では「紙文書の電子化」の割合が比較的多い。「クラウド活用」は建設業、サービス業で利用度が高い。

「在宅勤務・テレワーク推進」は製造業と飲食業・サービス業で他業種より割合が高くなっている。

	製造業 (n=99)	建設業 (n=58)	小売業・卸売業 (n=49)	飲食業・サービス業 (n=175)
会計ソフト	80	44	31	112
勤怠管理ソフト	47	15	18	57
在庫管理ソフト	28	3	17	7
顧客管理ソフト	27	14	23	39
クラウド活用	22	21	12	65
電話のクラウド化・スマートフォン内線化等	10	6	4	11
社内情報共有の円滑化	46	29	16	62
ECサイト構築	8	1	5	2
ペーパーレス化	21	12	9	43
キャッシュレス化	14	7	23	45
定型業務の自動化	13	3	5	20
紙文書の電子化	37	25	16	67
在宅勤務・テレワークの推進	23	10	9	50
セキュリティ強化	30	20	14	46
BCP対策	4	4	1	7

## デジタル活用・DXアンケート調査

### ③ 今後取組を検討している内容についての分析

今後取組を検討している内容については、「紙文書の電子化」に取り組みたいとする事業者が多い。その次に多いのが「会計ソフト」、「社内情報共有の円滑化」、「クラウド活用」、「勤怠管理ソフト」の順番となっており、概ね「現在取り組んでいる内容」と同様な傾向となった。

業種別に見てみると、建設業と飲食業・サービス業で「紙文書の電子化」に取り組みたいとする事業者の割合が高かった。会計ソフトも小売業・卸売業と飲食業・サービス業では高く、製造業・建設業では相対的に低い割合となったが、これらの業種では税理士に会計処理を任せているケースが多いものと推察される。「社内情報共有の円滑化」は製造業で高い割合となっており、工場(現場)と営業・物流などの部門間連携などが課題となっている可能性がある。ECサイト構築はいずれの業種でも低く、当所の会員ではECへの興味は比較的低いようである。

	製造業 (n=28)	建設業 (n=16)	小売業・卸売業 (n=16)	飲食業・サービス業 (n=27)
会計ソフト	19	8	14	23
勤怠管理ソフト	9	13	3	15
在庫管理ソフト	12	1	5	3
顧客管理ソフト	5	2	7	13
クラウド活用	8	9	8	15
電話のクラウド化・スマートフォン内線化等	4	2	2	2
社内情報共有の円滑化	17	9	3	14
ECサイト構築	3	1	3	3
ペーパーレス化	10	6	3	13
キャッシュレス化	3	2	6	10
定型業務の自動化	7	3	4	4
紙文書の電子化	13	16	9	25
在宅勤務・テレワークの推進	6	2	2	8
セキュリティ強化	11	8	1	11
BCP対策	1	0	0	3

### ① デジタル活用・DXに取り組まない理由についての分析

取り組まない理由として最も多かったのが「導入の必要性を感じない」で35%程度であった。次に多かったのが「導入効果・費用対効果がわからない」が25%程度、「何をデジタル化してよいかわからない」「社内に対応可能な人材がない」がそれぞれ2割程度であった。

## デジタル活用・DXアンケート調査

業種別に見てみると「社内に対応可能な人材がない」としているのは製造業、建設業に多く、「何をデジタル化したら良いかわからない」は小売業・卸売業と飲食業・サービス業が多かった。製造業・建設業では大手元請けとの関係のなかでデジタル化やDX化を求められるケースも多く、必要性は感じているが技術的に対応が難しいのではないかと推察される。小売業・卸売業と飲食業・サービス業では、POSレジやキャッシュレス決済、予約システムなどを通してデジタル化は進んでいると思われるが、機器の一つとして捉えており、改めて「デジタル化・DX」と言われると次のステップがよくわからない、ということと考えられる。

	製造業 (n=42)	建設業 (n=29)	小売業・卸売業 (n=25)	飲食業・サービス業 (n=61)
導入の必要性を感じない	27	21	16	37
導入効果(費用対効果)がわからない	17	13	13	32
何をデジタル化したら良いかわからない	8	12	10	24
社内に対応可能な人材がない	16	16	5	18
適切な連携先や相談先が見つからない	2	3	0	4



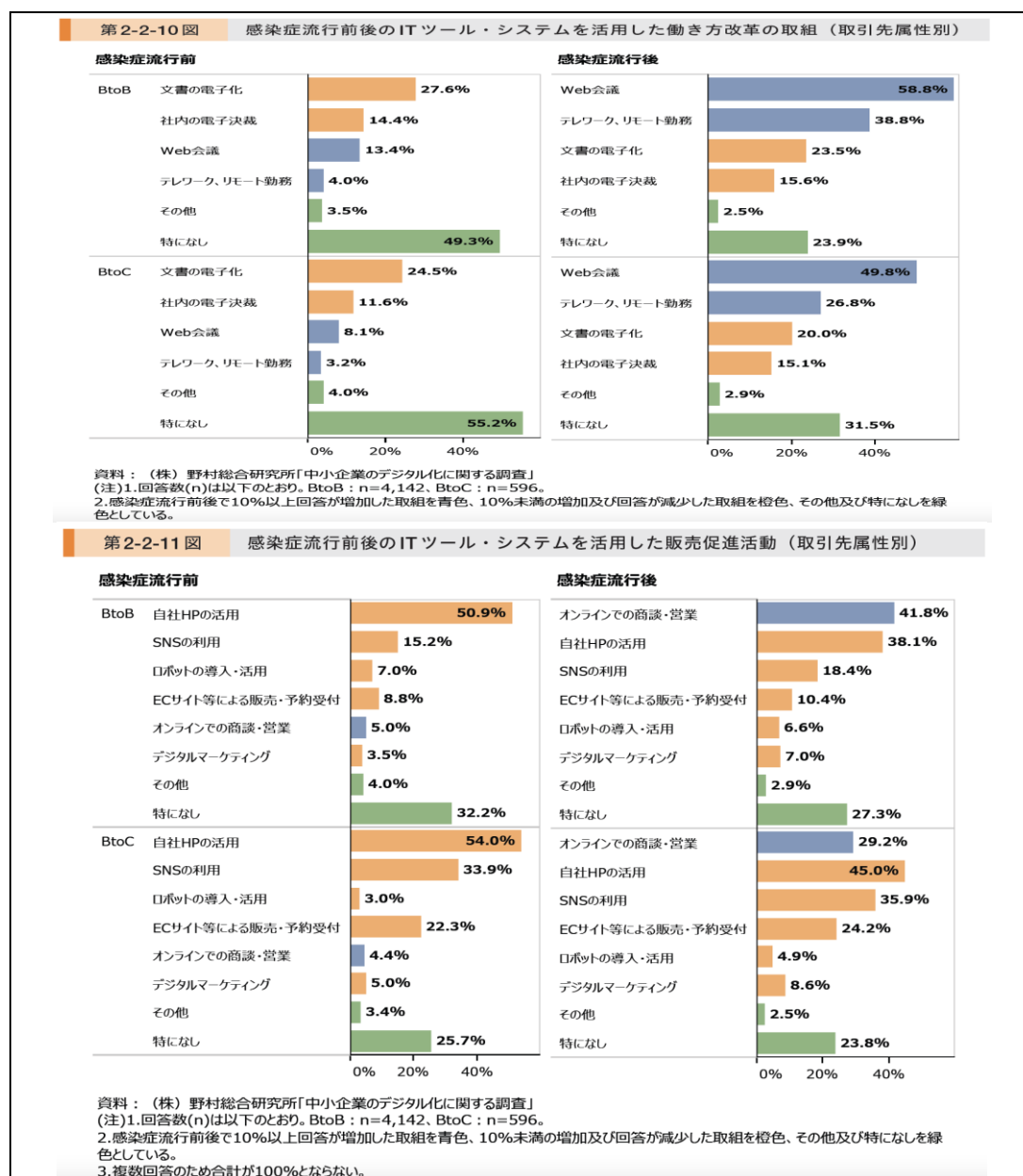
## デジタル活用・DXアンケート調査

### ④ 全国の状況との比較

中小企業白書2021年版では、「事業継続力と競争力を高めるデジタル化」というテーマで、中小企業のデジタル化の取組についてまとめている。特に、感染症流行前と後では、取組の優先順位が大きく変わったことがわかっている。ここでは、BtoB(主に製造業や建設業、卸売業)とBtoC(主に小売業や飲食業・サービス業)に分けられて分析されている。

社内におけるIT化の取組(働き方改革の取組)では、それまでは文書の電子化が中心であったが、感染症流行後では「WEB会議」「テレワーク・リモート勤務」が急増し、BtoBでは6割、BtoCでも半数の事業者がWEB会議を利用し始めた。電子決済に取り組む事業者も増加した。

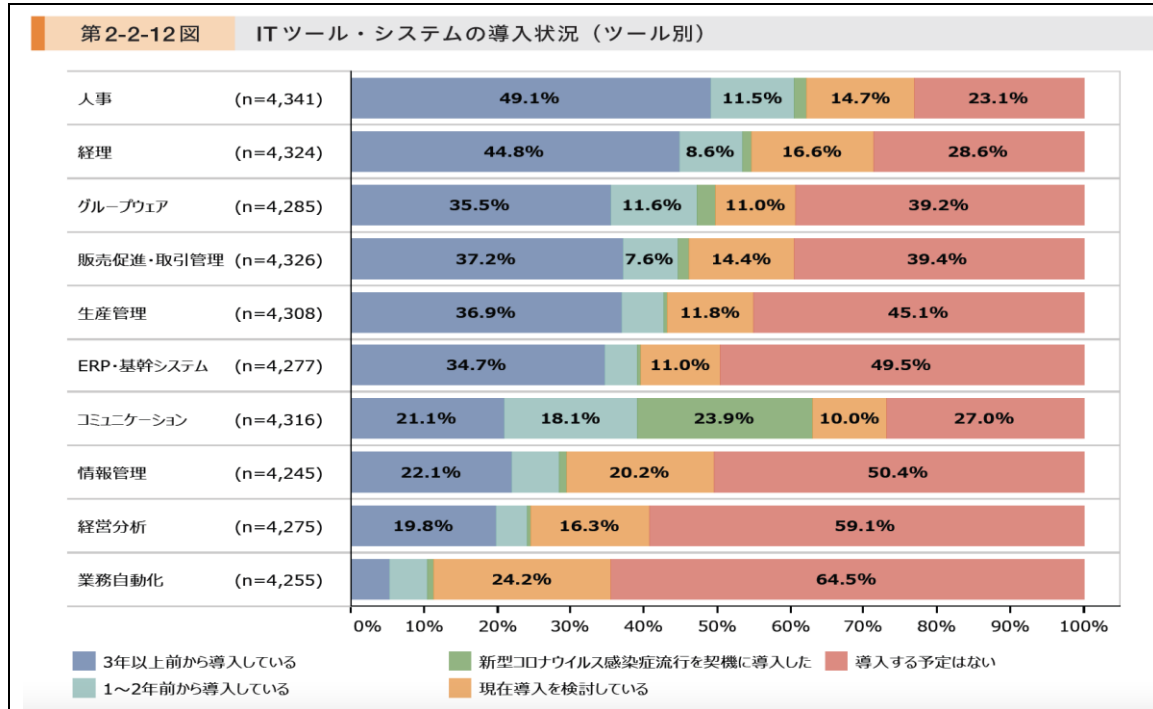
外部向け(販促活動)へのIT化の取組についても、「オンラインの商談・営業」が急増し、BtoBでは4割に事業者がオンライン化に取り組んだ。「SNS活用」「ECサイト」「デジタルマーケティング」などデジタル販売関係の取組も増えている。



## デジタル活用・DXアンケート調査

中小企業におけるITツールの導入状況については、税務・労務に関わる「人事系」「経理系」が最も割合が多く6割前後になっている。「コミュニケーションツール」は感染症流行後に導入が急増し、6割程度の導入率担っている。次に多いのが「グループウェア」「販売促進・取引管理」で半数前後の事業者が導入済みである。

なお、当所会員の状況に比べると、各種のITツールの導入状況が進んでいるが、ERPシステムの導入割合が40%になっているなど、この調査結果は中小企業の中でも大規模な企業を中心としたものと考えられ、小規模事業者が中心の当所の会員とは企業規模が異なるものと思われる。



## デジタル活用・DXアンケート調査

### ⑤ IT活用・DXに対して利用できる支援制度(国)

ITツールの導入に利用できる国の補助金としては、「IT導入補助金」、「ものづくり・革新的サービス補助金」、「事業再構築補助金」、「小規模事業者持続化補助金」などがある。

	ハード (PC、タブレット、ディスプレイ、プリンタなど)	ソフト (業務用専用ソフト、ERP,など)	クラウドサービス(レンタルサーバー、各種業務アプリ、など)	ITサービス (システム開発、ITコンサル、カスタマイズ、保守、教育など)
IT 導入補助金	△ (ソフトやクラウドと同時に導入する場合のみ)	○ (メーカーによる事前登録必要)	○ (メーカーによる事前登録必要)	原則○ (メーカーによる事前登録必要) ・スクラッチ開発は× (ただしECサイトのみ○)
ものづくり補助金 事業再構築補助金 (デジタル枠創設)	・汎用機器は× ・特殊・専用機器は○	・汎用ソフトは× ・専用業務ソフトは原則○	○ (事業実施期間のみ)	○ (保守は原則×)
小規模事業者 持続化補助金	・汎用機器は× ・特殊・専用機器は○	・汎用ソフトは× ・専用業務ソフトは原則○	○ (事業実施期間のみ)	○ (保守は原則×)

詳細はこちら

- ・事業再構築補助金 <https://jigyousaikouchiku.go.jp/>
- ・ものづくり・革新的サービス補助金 <https://portal.monodukuri-hojo.jp/>
- ・IT導入補助金 <https://www.it-hojo.jp/>
- ・小規模事業者持続化補助金 <https://r1.jizokukahojokin.info/>