

「IT導入・活用の実態に関する調査」
結果報告

平成30年10月

福井商工会議所 中小企業総合支援センター

I T 導入・活用の実態に関する調査 結果報告

【調査目的】

会員企業の I T 導入・活用の実態を把握するため、比較的小規模な事業所を中心にアンケート調査を実施した。導入・活用の進捗、目的、課題等を把握することで、当所事業の立案や相談案件の掘り起し等に活用する。

【調査期間】

平成 30 年 7 月 31 日 (火) ~ 8 月 20 日 (月)

【調査方法】

F A X による送付、回収

【調査対象】

福井商工会議所会員企業の内、小規模な事業所を中心として 2,000 社を抽出

【回答企業】

255 社 (回答率 12.75%)

業種	
製造業	68 社 (26.7%)
建設業	64 社 (25.1%)
小売業	30 社 (11.8%)
卸売業	46 社 (18.0%)
飲食・サービス業	43 社 (16.9%)
不明	4 社 (1.5%)
合計	255 社 (100.0%)

従業員数	
1~5 人	127 社 (49.8%)
6~20 人	83 社 (32.5%)
21~50 人	19 社 (7.5%)
51~人	7 社 (2.7%)
不明	19 社 (7.5%)
合計	255 社 (100.0%)

本調査結果報告に関するお問い合わせ先
福井商工会議所 経営支援・人材育成課 (小谷・岡本)

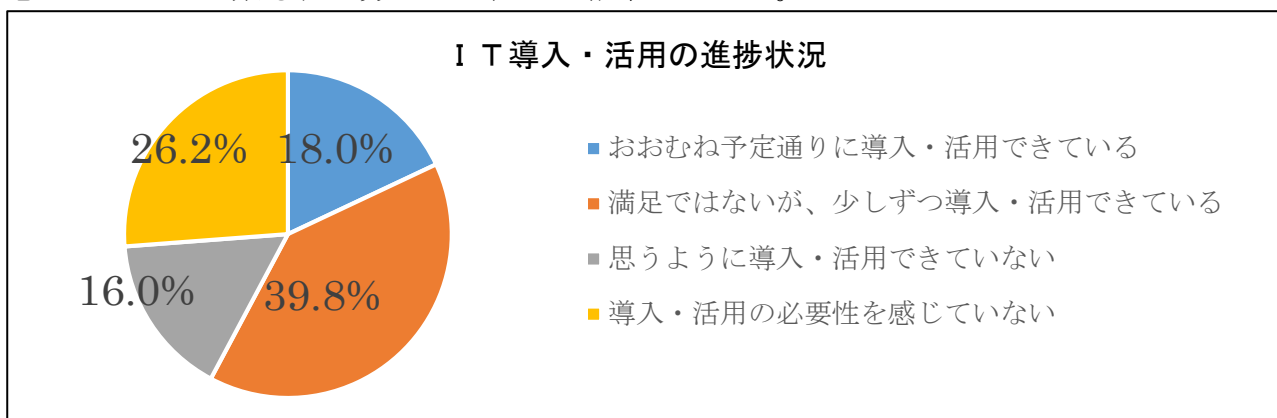
TEL : 0776-33-8283
E-Mail : keiei@fcci.or.jp

【結果概要】

1. IT導入・活用の進捗状況

導入・活用に際し、何らかの課題を抱える企業が半数を超える

「おおむね予定通りに導入・活用ができています」とした企業は18.0%にとどまり、「満足ではないが、少しずつ導入・活用ができています」(39.8%)、「思うように導入・活用できていない」(16.0%)と、IT化への取組みや検討に前向きではあるものの、何らかの課題を抱えていると思われる企業の割合が半数を超える結果となった。一方で、IT化の必要性を感じていない企業も約4分の1を占める結果となった。



2. IT導入・活用に取り組む目的

BtoB業種では「業務効率化」、BtoC業種では「顧客サービス充実」が一番の目的

「顧客サービス充実」(27.9%)、「業務効率化」(27.1%)が3割近くとなり、「販路開拓」(22.3%)がこれに続いた。BtoB業種(製造、建設、卸売)では「業務効率化」が、BtoC業種(小売、飲食・サービス)では「顧客サービス充実」が上位項目となった。

3. IT関連機器の導入状況

Wi-Fi環境の整備が、スマートフォン、タブレット端末機器の導入を上回る

「パソコン」を導入済みとの回答は96.0%となり、「社内Wi-Fi」も66.8%と高い導入率となった。一方、社内システムと連携した「スマートフォン」、「タブレット端末」の導入率は4割以下となった。

4. IT関連サービスの活用状況

自社ホームページ開設は6割、従業員5人以下企業では半数にとどまる

導入済のIT関連サービス等については、「ネットバンキング・でんさい」(61.3%)、経理・販売・顧客管理のための「パッケージソフト」(60.4%)、「自社ホームページ」(59.8%)が上位を占めた。「自社ホームページ」の開設については、従業員数5人以下では、導入済が50.8%にとどまった。

5. IoT・AI・ビッグデータの導入状況と関心度合い

先端技術への関心は高いながらも、中小・小規模企業の導入は未だ進まず

「導入済」「導入予定」の回答はほとんどなかったが、IoT・AI・ビッグデータに「関心がある」との回答がそれぞれ過半数を超え、多くの企業が強い関心を示している。

6. 今後のIT投資

今後の投資には意欲的ながらも、社内体制構築が課題

今後のIT投資増加予定については、「ハードウェア」(35.0%)、「ソフトウェア」(34.8%)、「IT関連サービス」(32.1%)が3割を超え、「セキュリティ対策」(26.1%)がこれに続いた。「社内体制構築」への投資増は18.8%となり、この項目のみ増加意向が2割を下回った。

7. IT導入の課題

「コスト懸念」と「IT人材不足」により、導入足踏み

IT導入の際の主な課題については、「投資費用(イニシャル・ランニング含む)が高い」(36.7%)が最も多く、「費用対効果が分かりにくい」(31.1%)、「IT担当人材の不足」(29.5%)がこれに続いた。IT導入、投資においては、まずコストが懸念され、費用対効果もつかみにくいため踏み切れないという状況が伺える。

8. IT導入・活用の際に希望する支援策

補助金活用、情報収集機会の提供を多くの企業が希望

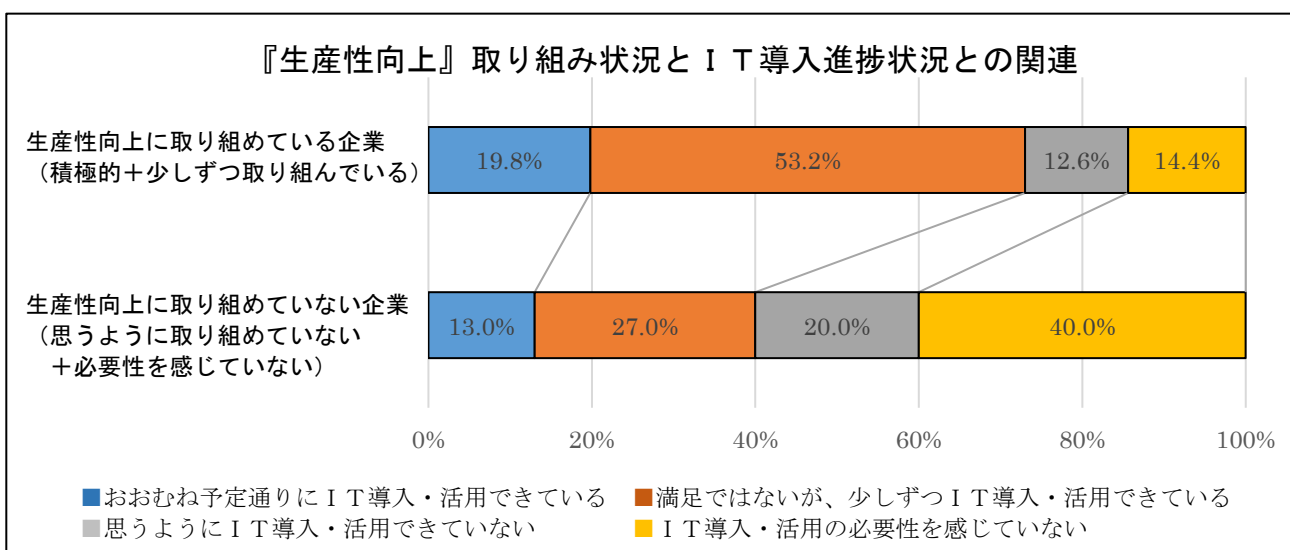
希望する支援策は、「IT導入に活用できる補助金制度」(39.0%)が最も多く、「ITを用いたビジネス事例の情報提供」(25.1%)、「ITを活用した経営戦略・事業戦略を学ぶ研修機会」(17.5%)と続いた。補助金や外部ノウハウを活用して、コストや人的負担の軽減を望んでいる。

9. 『生産性向上』に向けた取組みとの関連

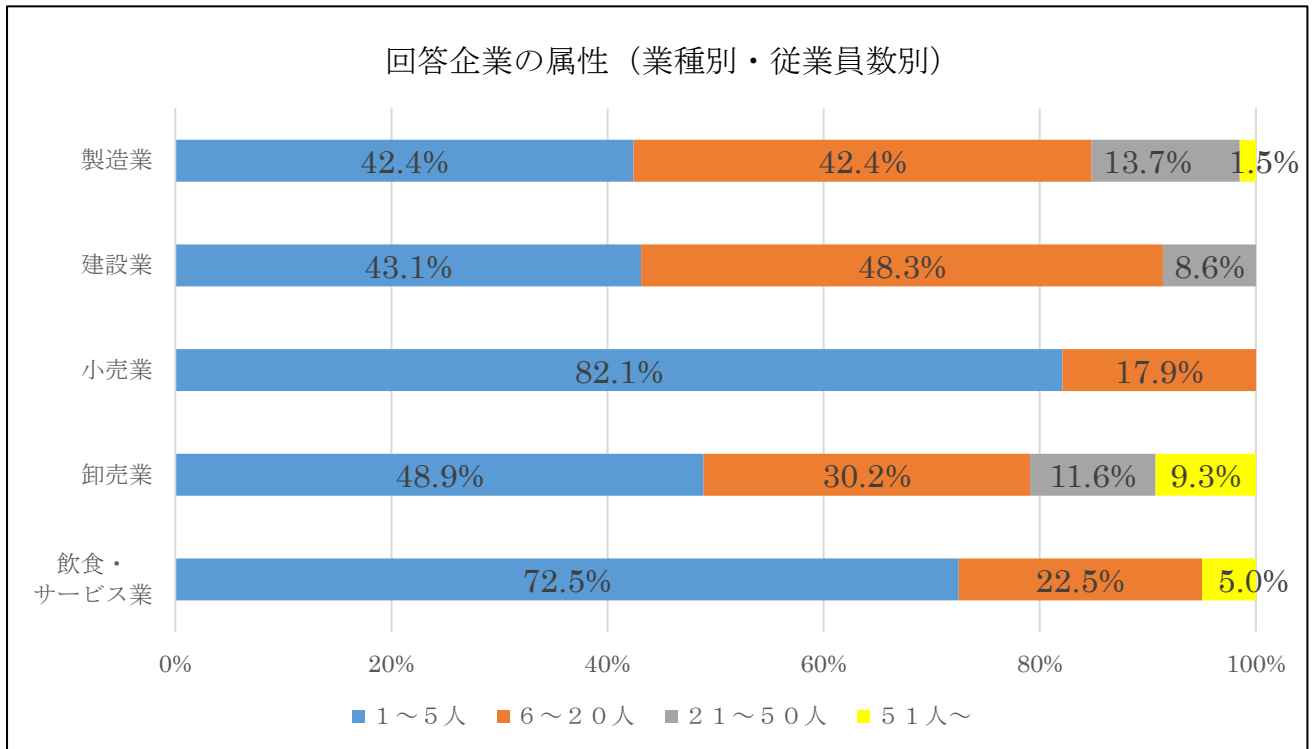
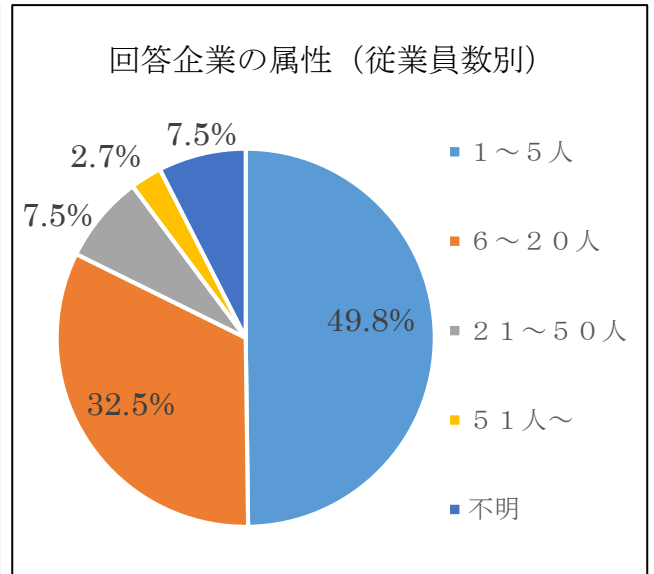
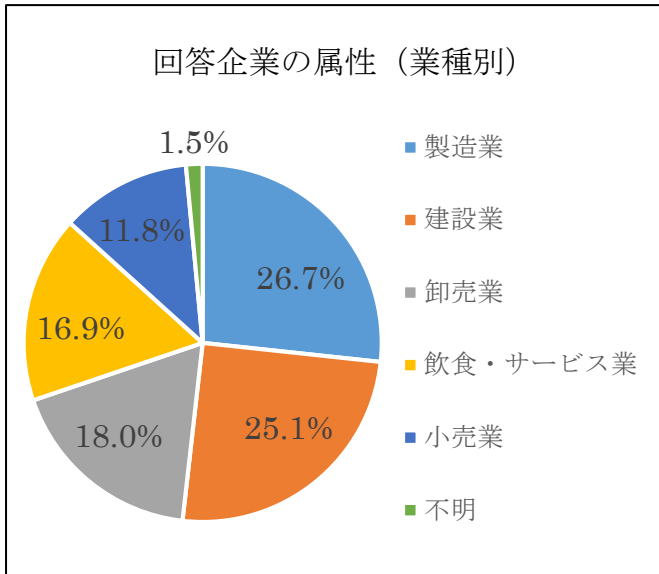
『生産性向上』取組みの強弱が、IT導入・活用の方向性にも影響が

「積極的に取り組んでいる」「少しずつ取り組んでいる」の回答を合わせると、全体の約半数の企業が何らかの『生産性向上』を目指した取組みを行っている。

生産性向上に取り組んでいる企業では、7割以上がIT導入・活用についても取り組んでいる結果となった。対して、生産性向上に取り組めていない企業では、その6割がIT化についても導入が進まない、あるいは必要性を感じていないという結果となった。



回答企業の属性



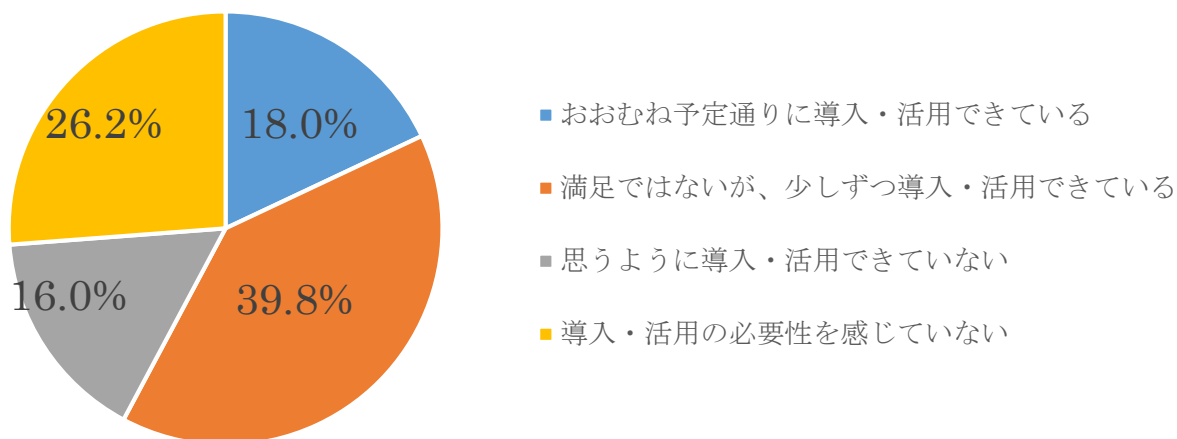
1. IT導入・活用の進捗状況

導入・活用に際し、何らかの課題を抱える企業が半数を超える

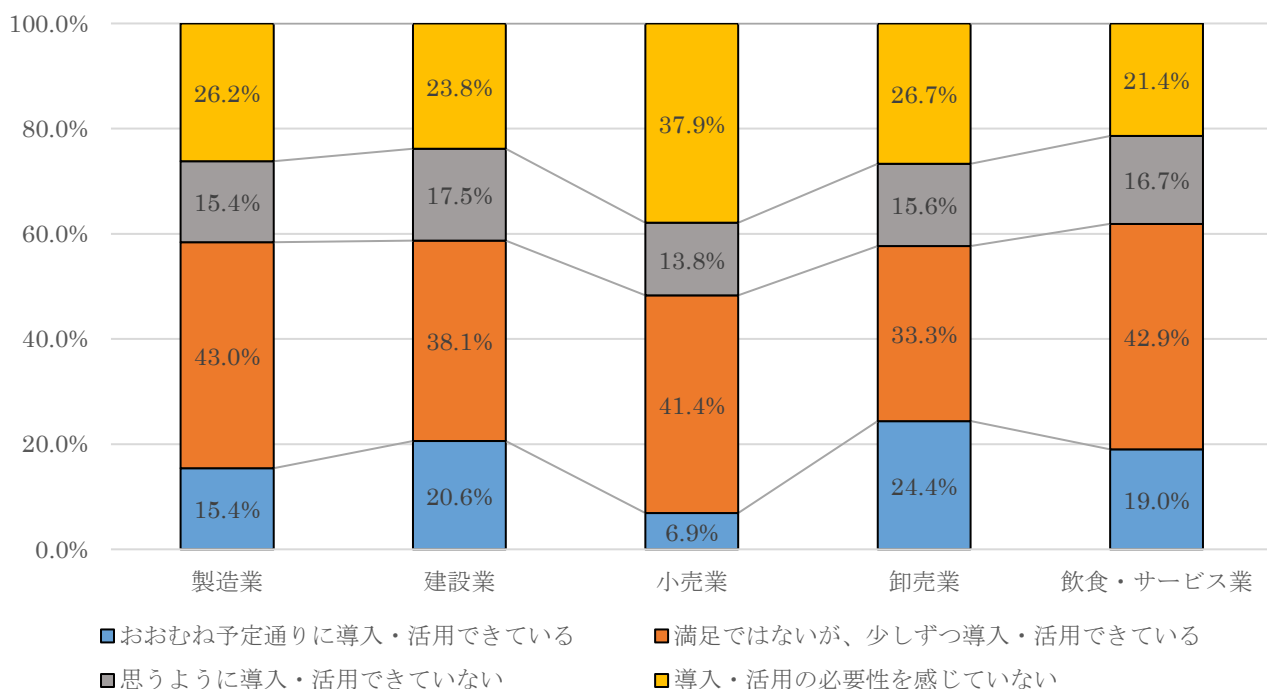
「おおむね予定通りに導入・活用ができています」とした企業は18.0%にとどまり、「満足ではないが、少しずつ導入・活用ができています」(39.8%)、「思うように導入・活用できていない」(16.0%)と、IT化への取組みや検討に前向きではあるものの、何らかの課題を抱えていると思われる企業の割合が半数を超える結果となった。一方で、IT化の必要性を感じていない企業も約4分の1を占める結果となった(図表1-1)。

業種別に見ると、「小売業」では「おおむね予定通りに導入・活用ができています」とした企業は6.9%にとどまり、「必要性を感じない」の回答は37.9%と高く、他業種との大きな差が見られた(図表1-2)。

図表1-1 IT導入・活用の進捗状況



図表1-2 IT導入・活用の進捗状況(業種別)



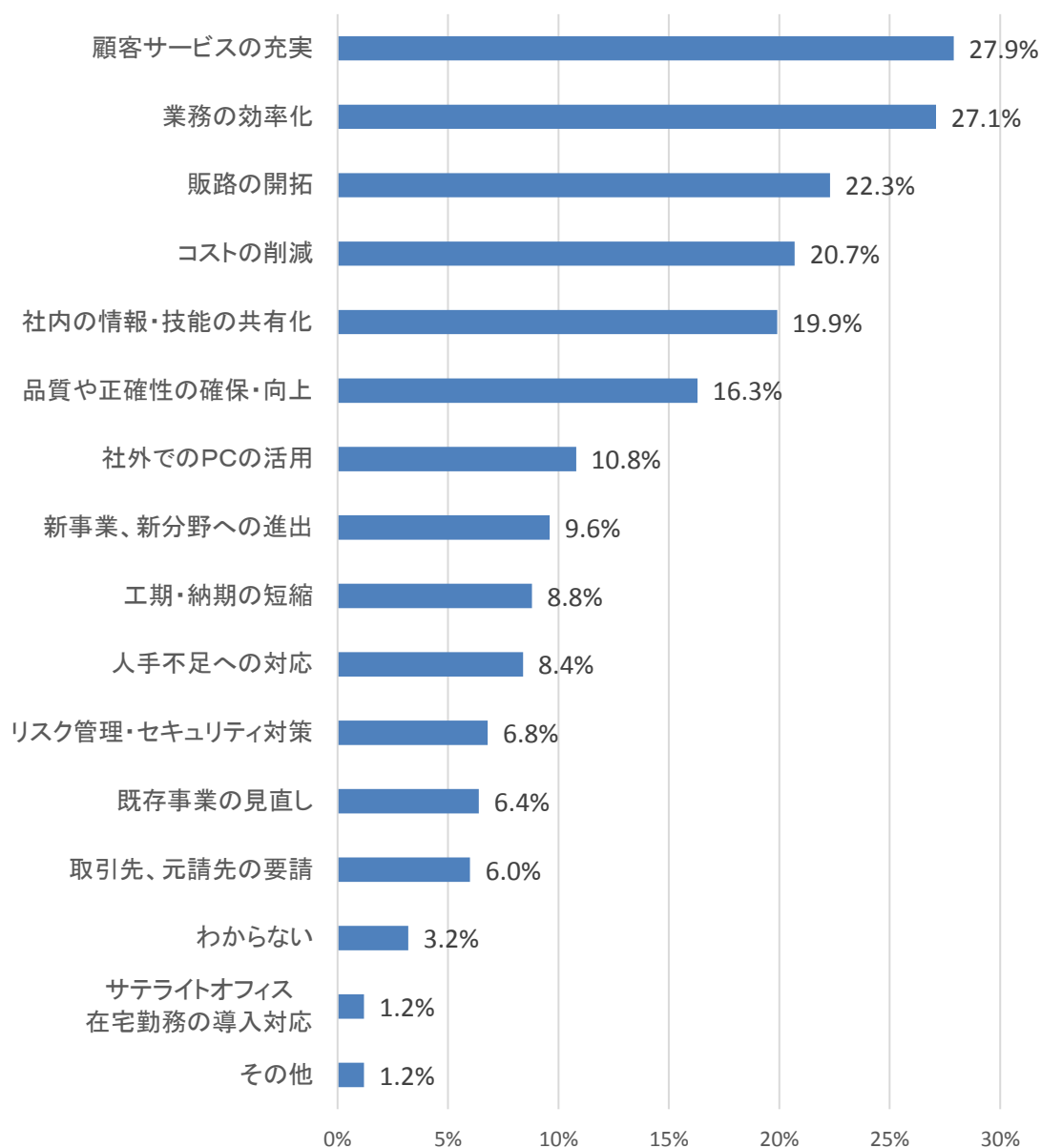
2. IT導入・活用に取り組む目的

BtoB業種では「業務効率化」、BtoC業種では「顧客サービス充実」が一番の目的

IT導入・活用に取り組む目的については、「顧客サービス充実」(27.9%)、「業務効率化」(27.1%)が3割近くとなり、「販路開拓」(22.3%)がこれに続いた。(図表2-1)。

業種別に上位に挙げた項目を見ると、BtoBでの取引が中心といえる製造業、建設業、卸売業では「業務の効率化」が目立ち、BtoCが中心の小売業、飲食・サービス業では「顧客サービスの充実」の回答が多くなった(図2-2)。

図表2-1 IT導入・活用に取り組む主な目的(複数回答)



図表 2-2 業種別の IT 導入・活用に取り組む主な目的（回答上位 5 項目）

■ 製造業	
1 位	販路の開拓 (27.9%)
2 位	業務の効率化 (25.0%)
3 位	コストの削減 (23.5%)
4 位	顧客サービスの充実 (22.1%)
5 位	工期・納期の短縮 (17.6%)
5 位	社内の情報・技能の共有化 (17.6%)

■ 建設業	
1 位	業務の効率化 (23.4%)
2 位	社内の情報・技能の共有化 (21.9%)
3 位	顧客サービスの充実 (20.3%)
3 位	品質や正確性の確保・向上 (20.3%)
5 位	コストの削減 (17.2%)

■ 小売業	
1 位	顧客サービスの充実 (33.3%)
2 位	業務の効率化 (26.7%)
3 位	販路の開拓 (20.0%)
4 位	コストの削減 (13.3%)
4 位	新事業、新分野への進出 (13.3%)

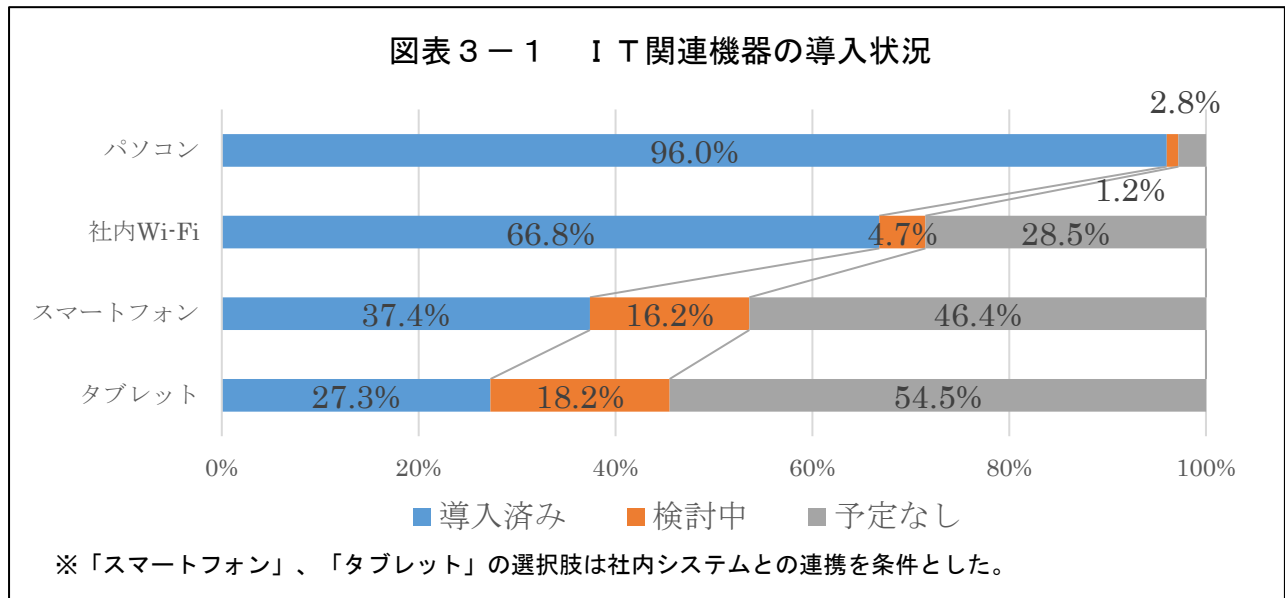
■ 卸売業	
1 位	業務の効率化 (39.1%)
2 位	顧客サービスの充実 (30.4%)
3 位	社内の情報・技能の共有化 (28.3%)
4 位	販路の開拓 (26.1%)
4 位	コストの削減 (26.1%)

■ 飲食・サービス業	
1 位	顧客サービスの充実 (41.9%)
2 位	販路の開拓 (30.2%)
3 位	業務の効率化 (23.3%)
4 位	コストの削減 (20.9%)
5 位	品質や正確性の確保・向上 (18.6%)
5 位	社内の情報・技能の共有化 (18.6%)

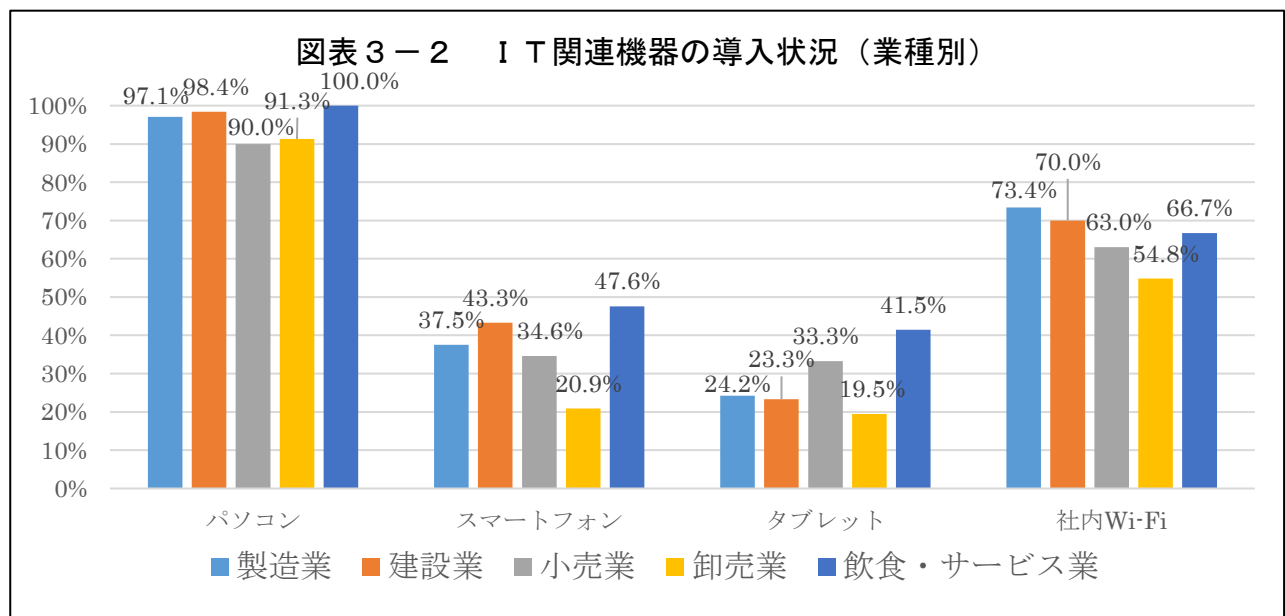
3. IT関連機器の導入状況

Wi-Fi環境の整備が、スマートフォン、タブレット端末機器の導入を上回る

IT関連機器の導入状況について尋ねたところ、「パソコン」を導入済みとの回答は96.0%となり、「社内Wi-Fi」も66.8%と高い導入率となった。一方、社内システムと連携した「スマートフォン」、「タブレット端末」の導入率は4割以下となった。



業種別に比較すると、「タブレット」導入済みの回答は飲食業・サービス業においてのみ4割を超えた。また、製造業、建設業の「社内Wi-Fi」導入済みとの回答は、それぞれ70%を超える結果となった。



従業員数別の比較においては、従業員数51人以上の企業で、「スマートフォン」導入済みの回答が42.9%（全体37.4%）、「タブレット」が42.9%（全体27.3%）と導入率が高かった。一方で、全体では導入済みとの回答が66.8%だった「社内Wi-Fi」は、従業員数51人以上の企業では42.9%と従業員数別で最も低い導入率となった。

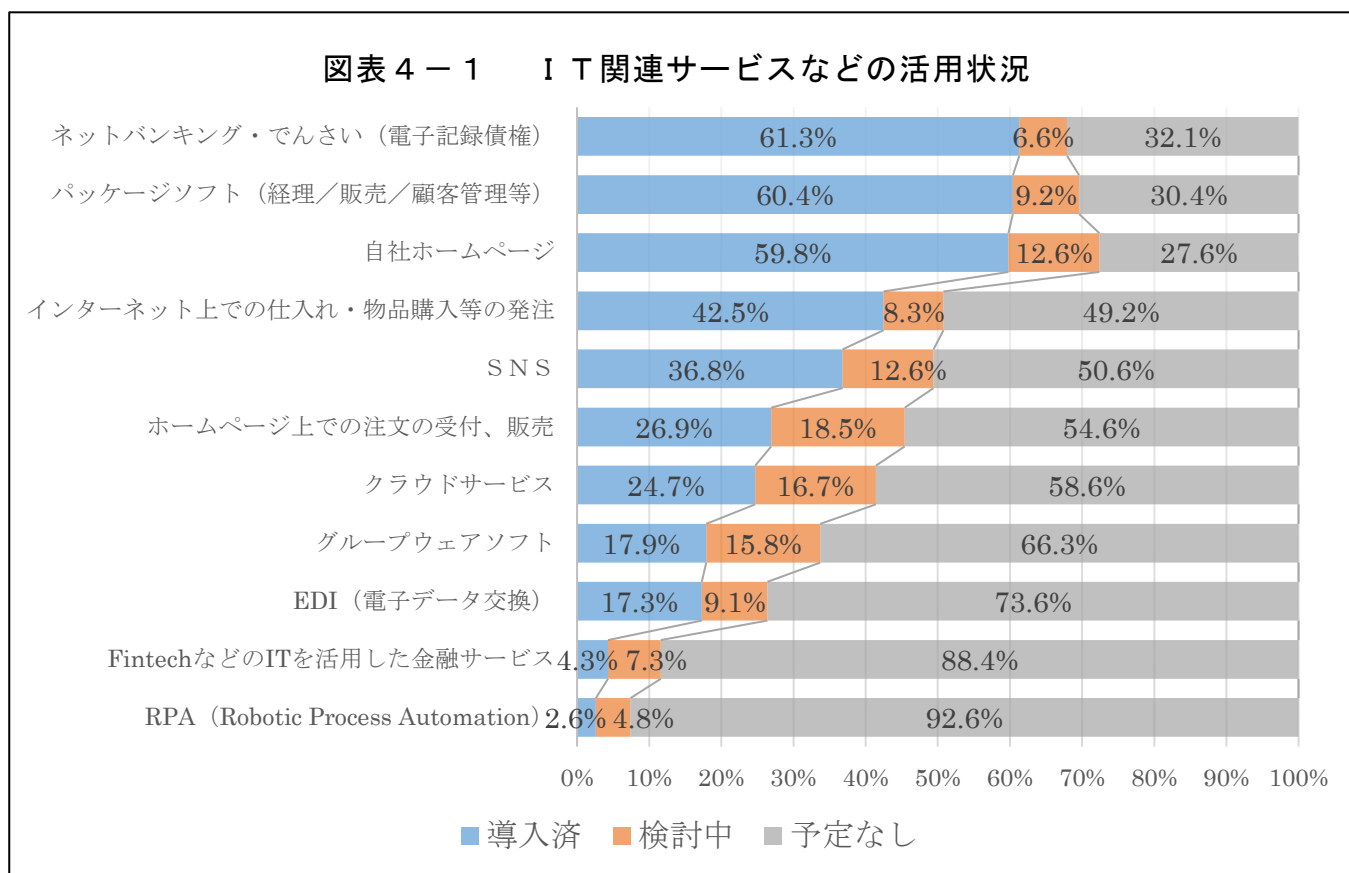
4. IT関連サービスの活用状況

自社ホームページ開設は6割、従業員5人以下企業では半数にとどまる

導入済のIT関連サービス等については、「ネットバンキング・でんさい」(61.3%)、経理・販売・顧客管理のための「パッケージソフト」(60.4%)、「自社ホームページ」(59.8%)が上位を占めた(図表4-1)。「自社ホームページ」については、従業員数5人以下では、導入済50.8%にとどまる結果となった。

導入を「検討中」とした回答の中では、「ホームページ上での注文の受付、販売」(18.5%)、「クラウドサービス」(16.7%)、「グループウェア」(15.8%)の割合が高かった。「予定なし」の回答の中では、「RPA(Robotic Process Automation)」(92.6%)、「FintechなどのITを活用した金融サービス」(88.4%)、「EDI(電子データ交換)」(73.6%)と、導入が進まない状況が明らかとなり、この3項目については、どのようなサービスであるかがわからないとの回答もあり、浸透に至っていないことが分かった。

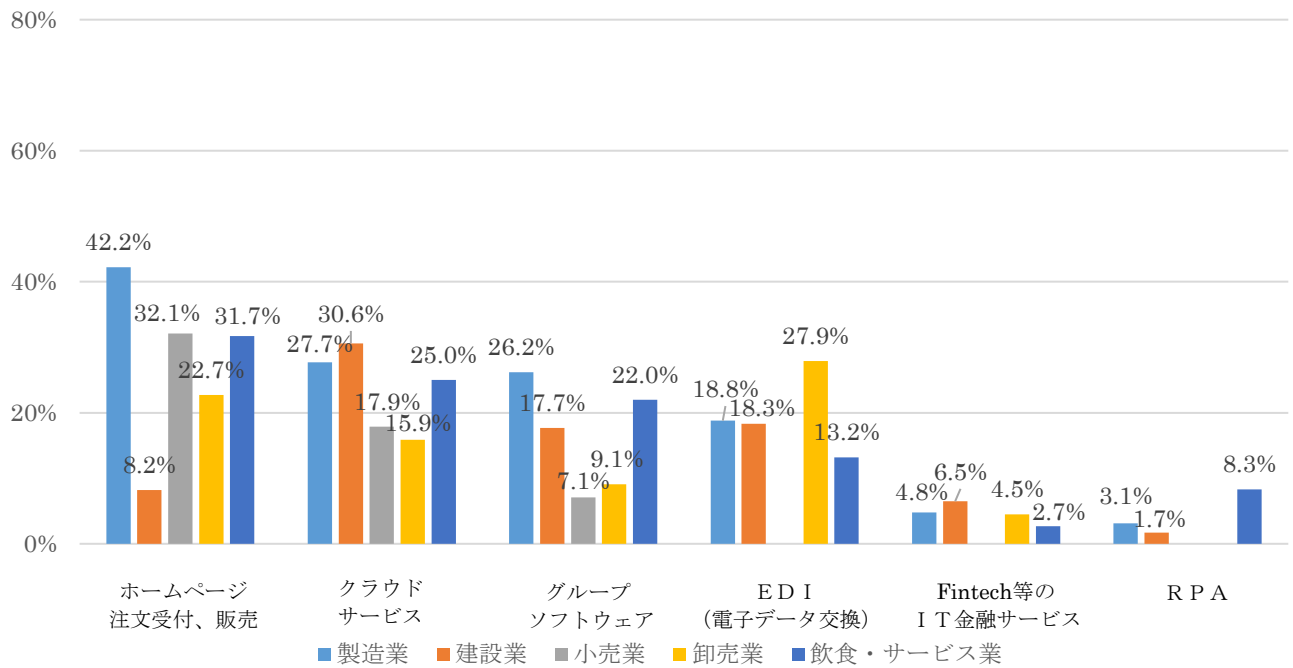
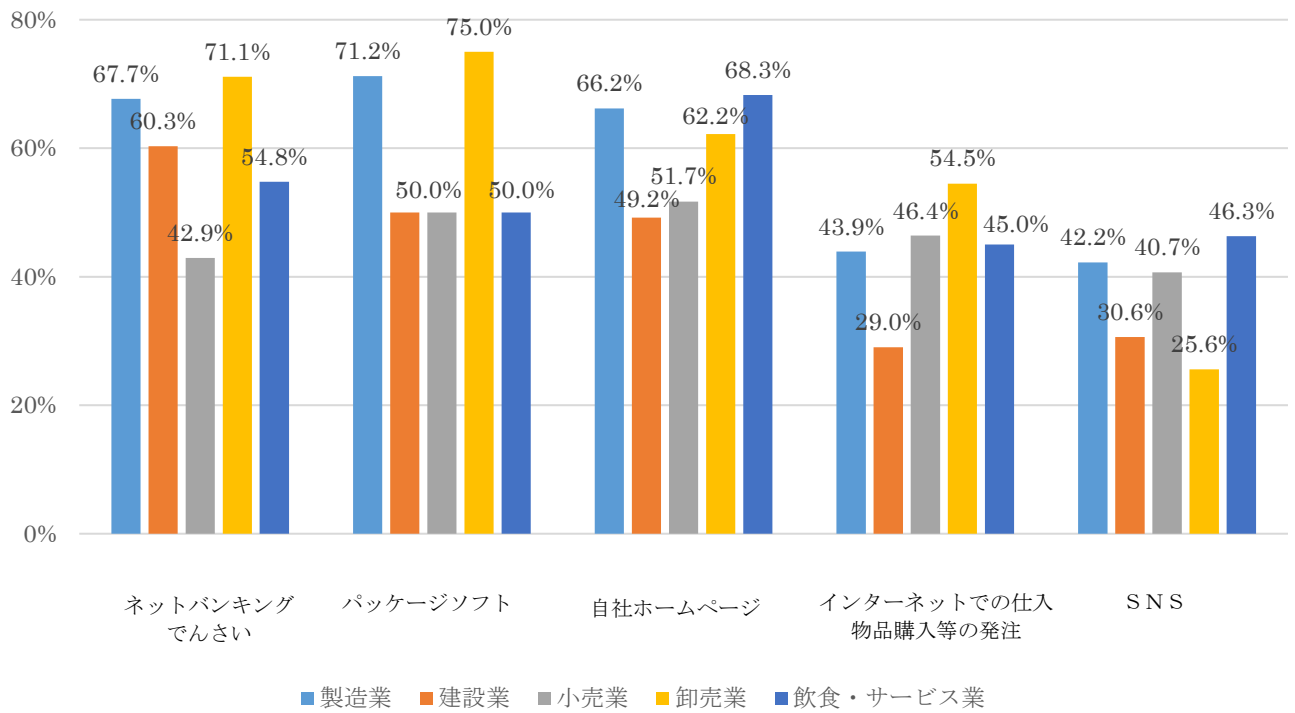
図表4-1 IT関連サービスなどの活用状況



業種別では、製造業と卸売業で「パッケージソフト」の導入は70%を超えており、他業種に比べて導入が進んでいる。また、他業種と比較すると建設業では「ホームページ上での注文の受付、販売」(8.2%)と「インターネット上での仕入れ・物品購入等」(29.0%)が、小売業では「ネットバンキング・でんさい」(42.9%)の導入が遅れている結果となった(図表4-2)。

さらに、飲食・サービス業に注目してみると、「自社ホームページ」と「SNS」の項目で最も導入率が高く、一般消費者へのPRや自店顧客とのコミュニケーションツールとして重要視していることが伺える。

図表4-2 IT関連サービスなどの活用状況（業種別）



5. I o T ・ A I ・ ビッグデータの導入状況と関心度合い

先端技術への関心は高いながらも、中小・小規模企業の導入は未だ進まず

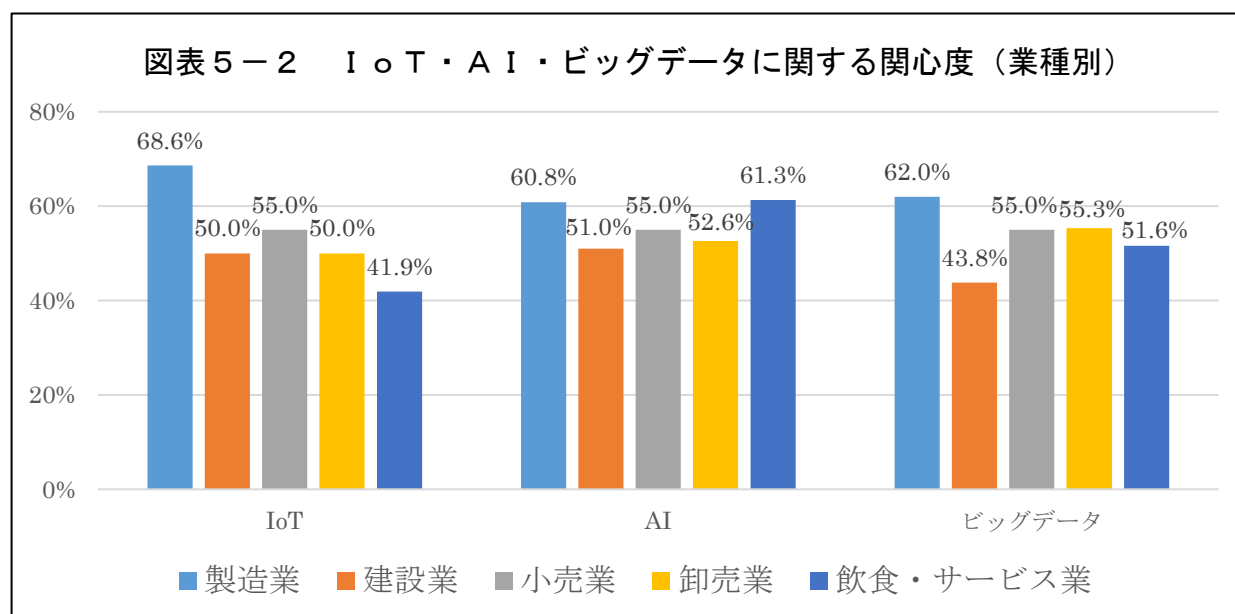
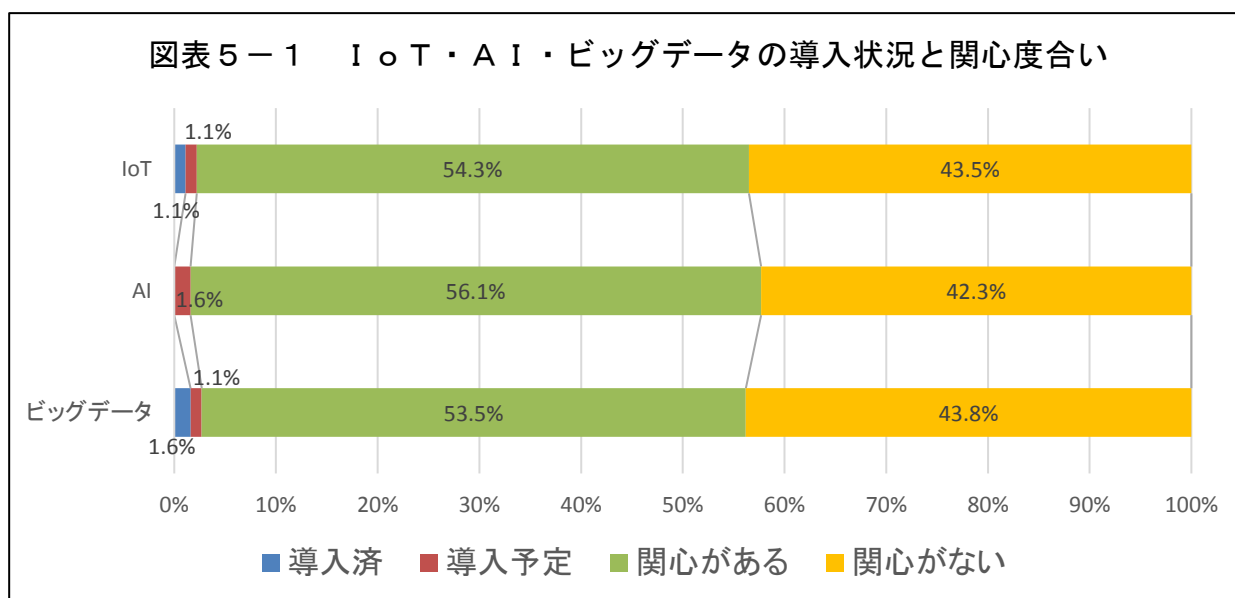
I o T ・ A I ・ ビッグデータの導入状況と関心の度合いについては、「導入済」「導入予定」と回答した企業はほとんどなかった。しかし、I o T ・ A I ・ ビッグデータに「関心がある」との回答がそれぞれ過半数を超え、多くの企業が強い関心を示している（図表5-1）。

「関心がある」と回答した企業について業種別に見てみると、製造業は他業種と比べ関心の度合いが強い（図表5-2）。特にI o T については、7割近くが関心ありと突出しており、生産現場の管理強化、合理化等への活用を検討しているものと思われる。

I o T = あらゆるモノがインターネットにつながる仕組み、Internet of Things

A I = 人工知能、Artificial Intelligence

ビッグデータ = I T ツールを活用したデータ収集・データ分析



6. 今後のIT投資

今後の投資には意欲的ながらも、社内体制構築が課題

今後のIT投資予定について、ハードウェア、ソフトウェア等の5項目において投資額の増減を尋ねた。IT投資を増加とした回答は、「ハードウェア」(35.0%)、「ソフトウェア」(34.8%)、「IT関連サービス」(32.1%)が3割を超え、「セキュリティ対策」(26.1%)がこれに続いた。「社内体制構築」への投資増は18.8%となり、この項目のみ増加意向が2割を下回った。特に「社内体制構築」は、「減少」させるとの回答も他項目より多かった(図表6-1)。また、業種別でみると、小売業において「ハードウェア」、「IT関連サービス」、「セキュリティ対策」の各項目で増加回答の割合が高く、積極的な増加意向が見られた。

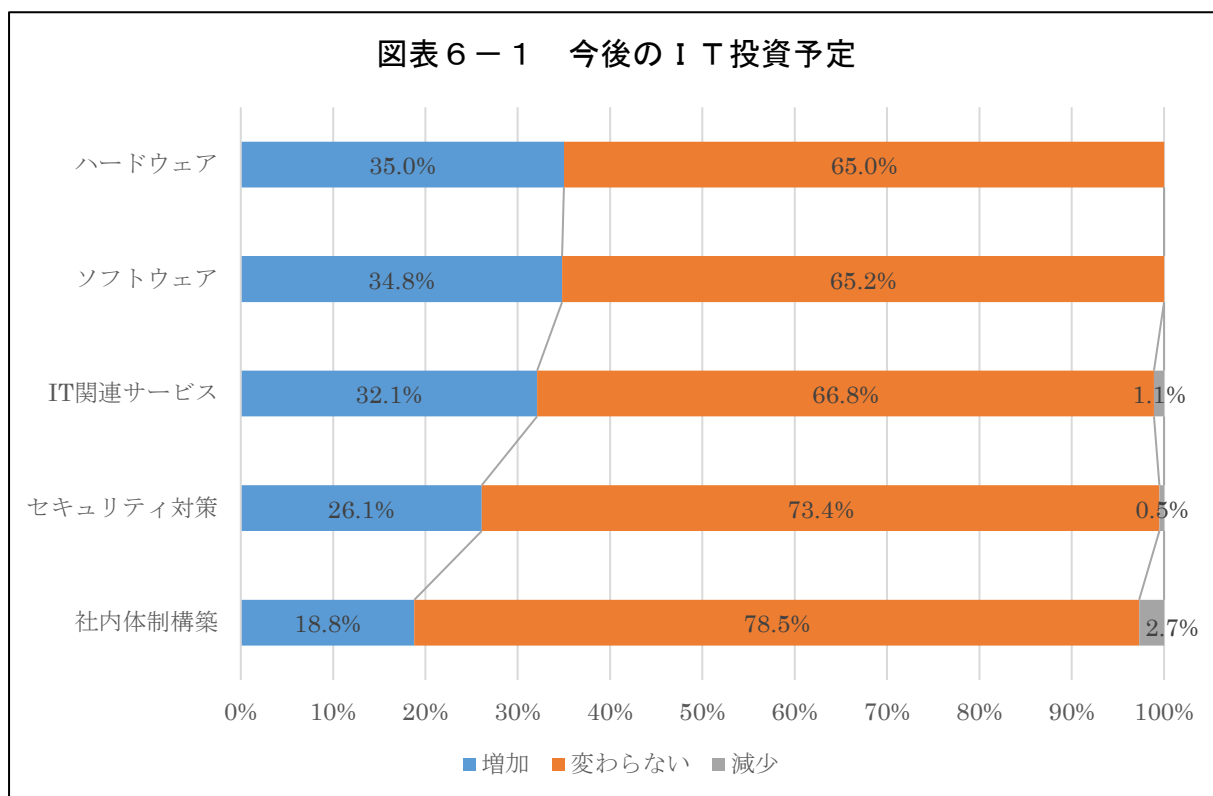
ハードウェア … コンピュータとその周辺機器、通信機器等

ソフトウェア … ソフトウェア購入費、情報システムコンサルティング料等

IT関連サービス … データ作成・入力、運用保守委託、クラウドサービス利用料等

セキュリティ対策 … セキュリティ対策ソフト購入費、外部専門事業者の利用等

社内体制構築 … IT専門スタッフの雇用・育成、社内体制の見直し等



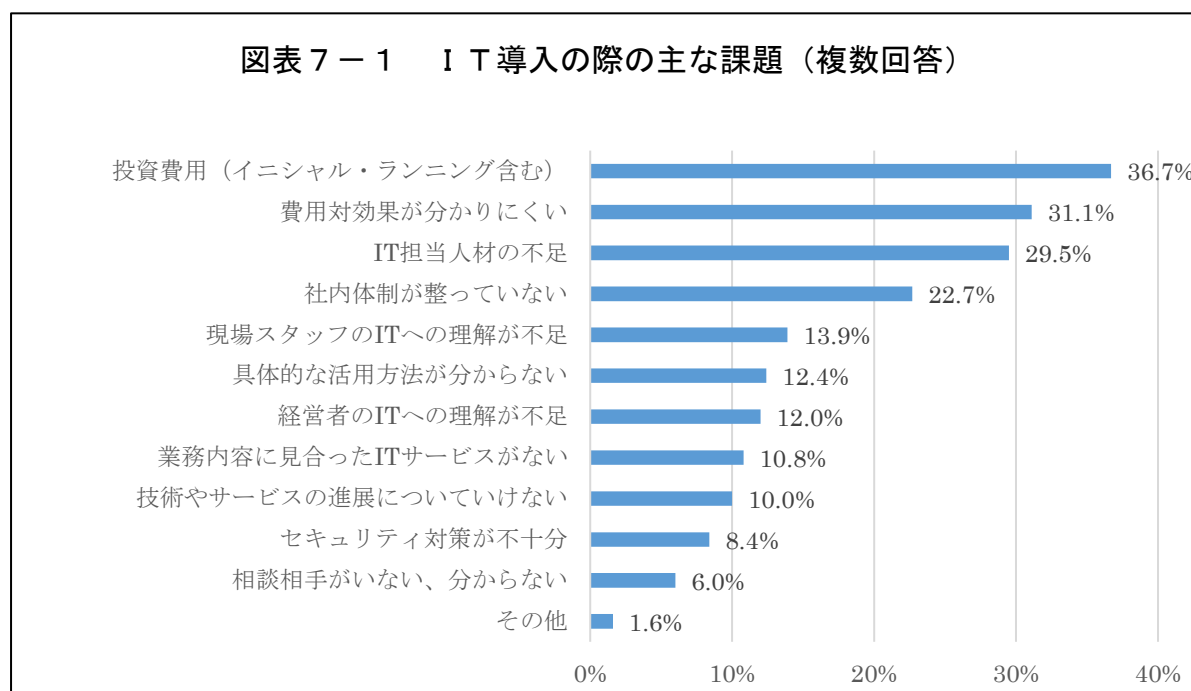
7. IT導入の課題

「コスト懸念」と「IT人材不足」により、導入足踏み

IT導入の際の主な課題については、「投資費用（イニシャル・ランニング含む）が高い」（36.7%）が最も多く、「費用対効果が分かりにくい」（31.1%）、「IT担当人材の不足」（29.5%）がこれに続いた。IT導入、投資においては、まずコストが懸念され、費用対効果もつかみにくいため踏み切れないという状況が伺える（図表7-1）。

また、「社内体制が整っていない」との回答も22.7%を占め、コスト懸念と人材や体制が不十分であることが、IT導入の際の大きな障壁になっている。

さらに、設問1（IT導入・活用の進捗状況）において、「思うように導入・活用できていない」と回答した企業に絞り込んでみると、「社内体制が整っていない」（41.0%）、「具体的な活用方法がわからない」（35.9%）など、導入以前の課題が全体を大きく上回る結果となった（図表7-2）。



図表7-2 思うようにIT導入・活用できていない企業の課題として回答が多かった項目（抜粋）

課題項目	全体	思うようにできていない企業
社内体制が整っていない	22.7%	41.0%
具体的な活用方法がわからない	12.4%	35.9%
相談相手がいない、分からない	6.0%	20.5%

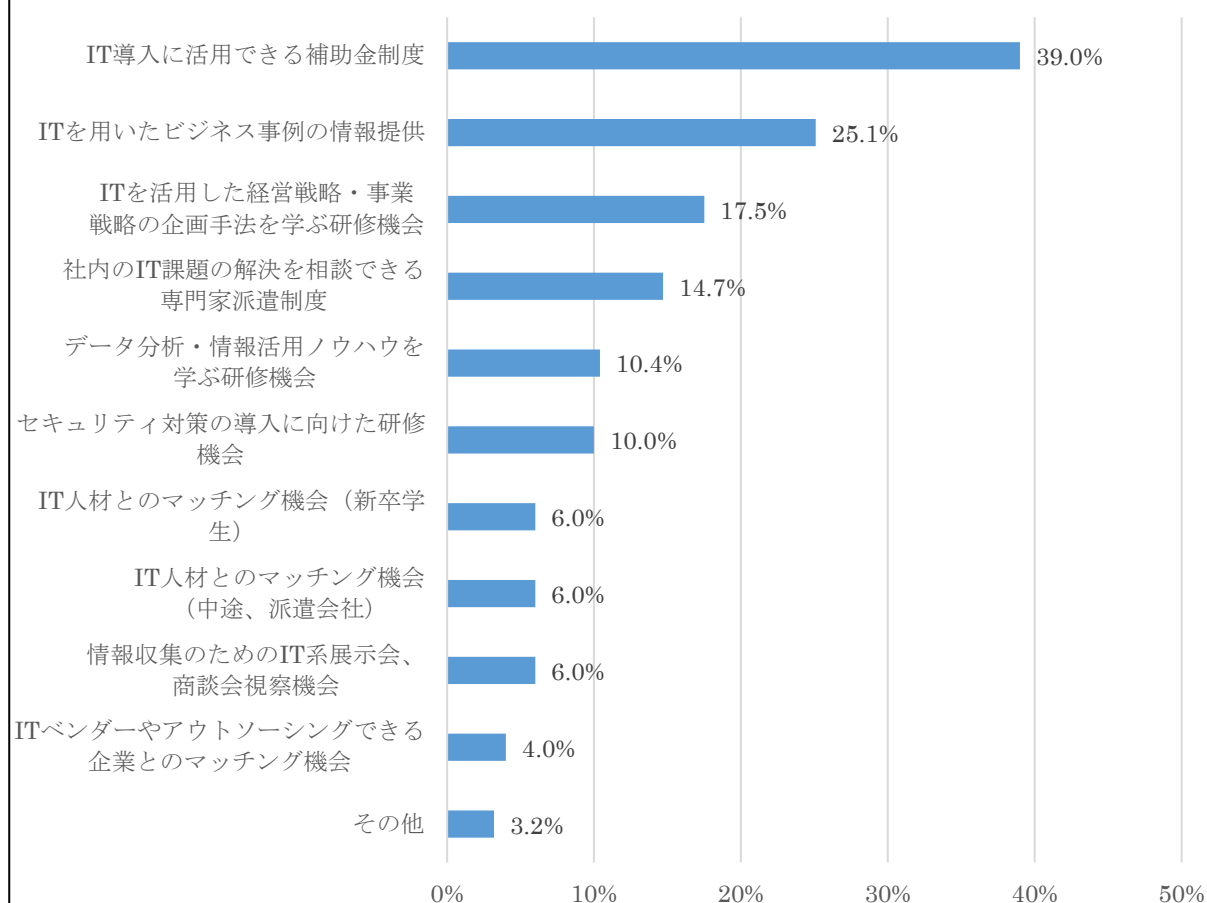
8. IT導入・活用の際に希望する支援策

補助金活用、情報収集機会の提供を多くの企業が希望

希望する支援策については、「IT導入に活用できる補助金制度」(39.0%)が最も多く、次いで、「ITを用いたビジネス事例の情報提供」(25.1%)、「ITを活用した経営戦略・事業戦略を学ぶ研修機会」(17.5%)がこれに続いた(図表8-1)。

設問6(投資予定)、設問7(導入課題)を踏まえると、補助金活用によりコスト負担を和らげて、IT導入を進めたいという意向がうかがえる。一方で、設問7ではIT人材不足の回答が目立ったものの、本設問では、人材マッチング機会(新卒および中途・派遣)を選択する回答は少数であった。ただし、「IT課題解決のための専門家派遣制度」については14.7%の回答があり、様々なIT課題の解決を、まずは外部人材の活用により図りたいとする企業が多いようである。

図表8-1 IT導入・活用の際に希望する支援策(複数回答)



中小企業・小規模事業者向けの経済産業省・IT導入補助金など様々な支援施策が用意されている中で、補助金制度を求める回答が多数を占めたことは、制度の周知不足やIT導入支援事業者(ITベンダー)を通じた補助金申請フローの分かりにくさ等、利用ニーズと制度との間でミスマッチが起こっていることが推測される。

また、設問1（IT導入・活用の進捗状況）において、「思うように導入・活用できていない」と回答した企業に絞り込んでみると、「ITを用いたビジネス事例の情報提供」（46.2%）、「社内のIT課題の解決を相談できる専門家派遣制度」（33.3%）などが、全体での結果を上回った（図表8-2）。

図表8-2 思うようにIT導入・活用できていない企業の
求める支援策として回答が多かった項目（抜粋）

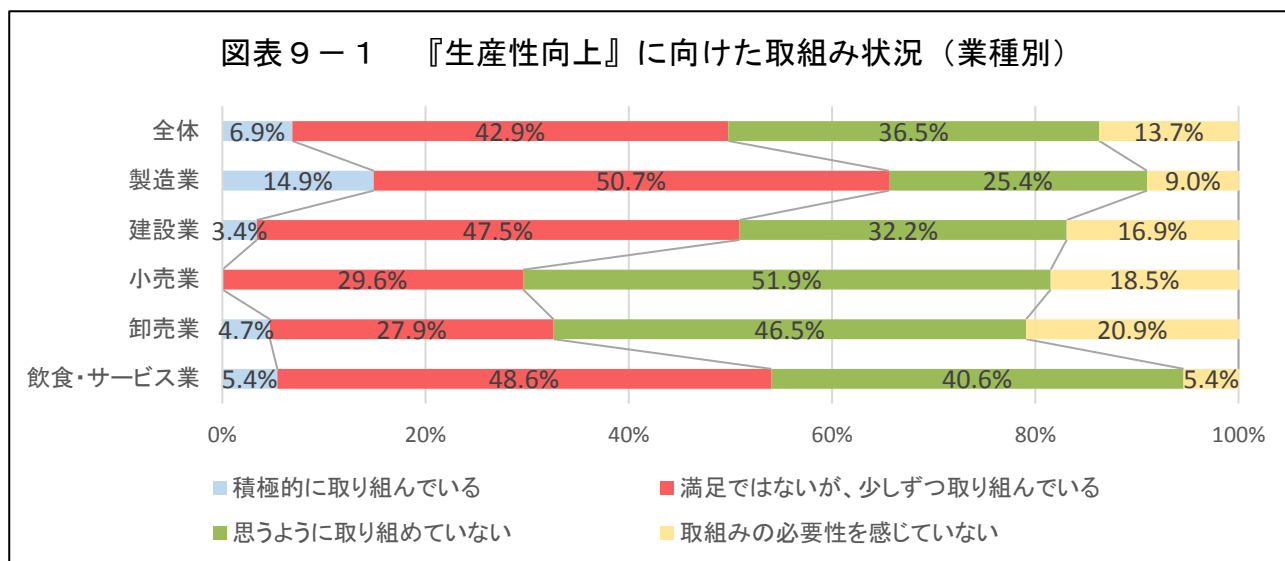
支援策項目	全 体	思うように できていない企業
ITを用いたビジネス事例の情報提供	25.1%	46.2%
IT課題の解決を相談できる専門家派遣制度	14.7%	33.3%
データ分析・情報活用ノウハウを学ぶ研修機会	10.4%	20.5%

9. 『生産性向上』に向けた取組みとの関連

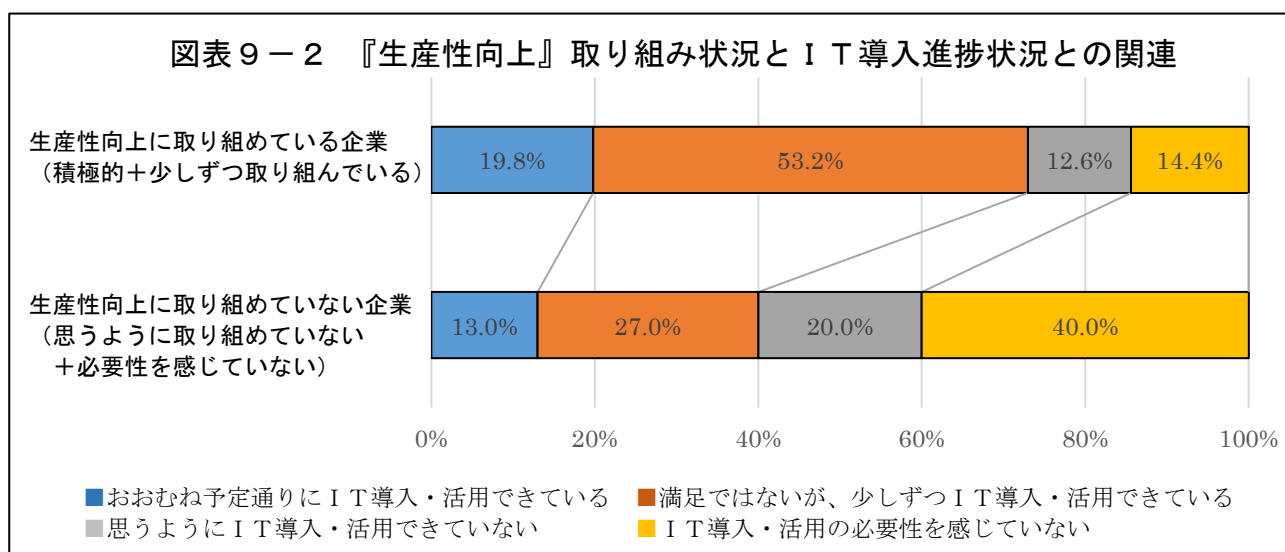
『生産性向上』取組みの強弱が、IT導入・活用の方向性にも影響か

『生産性向上』に向けた取組みについて、「満足ではないが、少しずつ取り組んでいる」が42.9%と回答が最も多く、次いで「思うように取り組めていない」(36.5%)となった。「積極的に取り組んでいる」「少しずつ取り組んでいる」の回答を合わせると、全体の約半数の企業が何らかの生産性向上を目指した取組みを行っている(図表9-1)。

但し、業種別に見るとバラつきも見られ「積極的に取り組んでいる」「満足ではないが、少しずつ取り組んでいる」の合計値を比較すると、製造業では65.6%と高いが、卸売業と小売業では、それぞれ30%前後となった。また、この2業種では、「思うように取り組めていない」という回答割合が最も高い。



本設問と設問1(IT導入・活用の進捗状況)をクロス集計してみると、生産性向上に取り組んでいる企業では、7割以上がIT導入・活用についても取り組んでいる結果となった。対して、生産性向上に取り組めていない企業では、その6割がIT化についても導入が進まない、あるいは必要性を感じていないという結果となった(図表9-2)。



次に、本設問と設問6（今後のIT投資）との相関を見ると、生産性向上に積極的な企業では、「ソフトウェア」（46.7%）「IT関連サービス」（60.0%）「社内体制構築」（33.3%）と投資増加を予定しているとの回答が多かった（図表9-3）。ハードウェア投資では特に大きな差は見られず、生産性向上に積極的な企業では、ハード整備はある程度進み、IT関連サービスの利活用や社内体制の構築への投資を次の課題として重視していることが伺える。

図表9-3 『生産性向上』取組みとIT投資増加予定の関連

投資増加項目	全体	生産性向上に積極的な企業
ハードウェア	35.0%	33.3%
ソフトウェア	34.8%	46.7%
IT関連サービス	32.1%	60.0%
セキュリティ対策	26.1%	33.3%
社内体制構築	18.8%	33.3%

また、本設問と設問7（導入課題）のクロス集計では、生産性向上に積極的な企業ほど、導入課題として「IT担当人材の不足」を挙げる割合が高くなった（図表9-4）。同様に設問8（求める支援策）においても、全体としては回答少数であった「IT人材マッチング機会（新卒および中途・派遣）」を挙げる割合が高く、生産性向上の取組みへの積極性、進捗度により、ハード面での「モノ」の投資から、人材確保や育成などの「ヒト」への投資・活用へと、各企業の課題についてもシフトする傾向が浮き彫りとなった。

図表9-4 『生産性向上』取組みとIT導入課題の比較（回答上位3項目）

■積極的に取り組んでいる企業		■思うように取り組めていない企業	
1位	IT担当人材の不足 (56.3%)	1位	投資費用が高い(43.5%)
2位	投資費用が高い(25.0%)	2位	費用対効果が分かりにくい(32.9%)
2位	費用対効果が分かりにくい(25.0%)	3位	社内体制が整っていない (31.8%)
2位	社内体制が整っていない (25.5%)	3位	IT担当人材の不足 (31.8%)