

情報システム（IT や ICT）の 導入状況に関する調査

平成30年3月

公益財団法人仙台市産業振興事業団

目次

1. 調査概要	• • • •	1
2. 全体の概要	• • • •	2
3. 大企業の概要	• • • •	1 2
4. 中小企業の概要	• • • •	1 9
5. 調査結果の分析及び総括	• • • •	2 6
6. 謝辞	• • • •	2 9

1. 調査概要

(1) 調査目的

この調査は、仙台市内の企業の情報システム（IT や ICT）（以下「情報システム」とする）の導入・活用状況を把握し、本事業団における中小企業向け支援事業を適切かつ効果的に進めるための基礎資料作成を目的とする。

(2) 調査時期

本調査は、平成28年12月に実施した。

(3) 調査方法

平成26年経済センサス基礎調査名簿から、業種や規模別に無作為抽出した本市内の事業所1,000箇所に対して、郵送によるアンケート調査を実施した。

- ・調査期間：平成28年12月14日～平成29年1月11日
- ・回収数 579
- ・回収率 57.9%

(4) 調査項目

- ・業種、規模、売上・利益動向
- ・情報システムの導入状況、効果、情報システムの導入将来動向等

2. 全体の概要

(1) 主要業種

「製造業」の割合が最も高く21.9%となっている。次いで、「建設業(12.4%)」、「サービス業(他に分類されないもの)(11.3%)」となっている。

図表2-1 主要業種 (n=566)

業種	個数	割合
1. 建設業	70	12.4%
2. 製造業	124	21.9%
3. 情報通信業	7	1.2%
4. 運輸業	37	6.5%
5. 卸売業	31	5.5%
6. 小売業	60	10.6%
7. 金融業	1	0.2%
8. 不動産業、物品賃借業	41	7.2%
9. 宿泊業	9	1.6%
10. 飲食サービス業	44	7.8%
11. 生活関連サービス業、娯楽業	6	1.1%
12. 教育、学習支援業	2	0.4%
13. 医療、福祉	39	6.9%
14. サービス業(他に分類されないもの)	64	11.3%
15. その他	31	5.5%

(2) 資本金

「1,000万円超～5,000万円以下」が最も高く28.1%となっている。次いで「500万円超～1,000万円以下」が21.9%となっている。

図表2-2 資本金 (n=544)

	個数	割合
1. 50万円以下	37	6.8%
2. 50万円超～100万円以下	14	2.6%
3. 100万円超～500万円以下	91	16.7%
4. 500万円超～1,000万円以下	119	21.9%
5. 1,000万円超～5,000万円以下	153	28.1%
6. 5,000万円超～1億円以下	49	9.0%
7. 1億円超～3億円以下	27	5.0%
8. 3億円超	54	9.9%

(3) 創業年

「1960年以前」が最も高く23.3%となっている。次いで「1981年～90年」が18.8%となっている。

図表2-3 創業年 (n=516)

	個数	割合
1. 1960年以前	120	23.3%
2. 1961年から70年	65	12.6%
3. 1971年から80年	88	17.1%
2. 1981年から90年	97	18.8%
3. 1991年から2000年	84	16.3%
2. 2001年から2010年	49	9.5%
7. 2011年から2016年	13	2.5%

(4) 代表取締役社長の年齢

「60歳代以上」が60.2%と最も多かった。

図表2-4 代表取締役の年齢 (n=560)

	個数	割合
1. 20歳代	1	0.2%
2. 30歳代	14	2.5%
3. 40歳代	65	11.6%
4. 50歳代	143	25.5%
5. 60歳代以上	337	60.2%

(5) 従業員数

「5人以下」が最も高く27.0%となっている。次いで「300人超」が15.1%、「21人～50人」が13.5%となっている。

図表2-5 従業員数 (n=564)

	個数	割合
1. 5人以下	152	27.0%
2. 5～10人	69	12.2%
3. 11～20人	44	7.8%
4. 21～50人	76	13.5%
5. 51～100人	63	11.2%
6. 101～300人	75	13.3%
7. 300人超	85	15.1%

(6) 正規社員の割合

「75%以上」が最も高く57.0%となっている。次いで「10%以下」が15.3%、「50%超～75%以下」が11.9%となっている。

図表2-6 正規社員の割合 (n=537)

	個数	割合
1. 10%以下	82	15.3%
2. 10%超～25%以下	36	6.7%
3. 25%超～50%以下	49	9.1%
4. 50%超～75%以下	64	11.9%
5. 75%以上	306	57.0%

(7) 過去5年間の売上高の傾向

「横ばい」が最も高く40.9%となっている。次いで「減少傾向」が30.3%、「増加傾向」が28.7%となっている。

図表2-7 過去5年間の売上高の傾向(n=567)

	個数	割合
1. 増加傾向	163	28.7%
2. 横ばい	232	40.9%
3. 減少傾向	172	30.3%

(8) 過去5年間の売上高経常利益率の傾向

「横ばい」が最も高く40.7%となっている。次いで「減少傾向」が34.1%、「増加傾向」が25.2%となっている。

図表2-8 過去5年間の利益率の傾向 (n=563)

	個数	割合
1. 増加傾向	142	25.2%
2. 横ばい	229	40.7%
3. 減少傾向	192	34.1%

(9) 主な顧客

「既存顧客を重視した法人営業中心」が最も高く60.7%となっている。次いで「既存顧客を重視した個人営業中心」が26.4%と既存顧客が中心になっている。

図表2-9 主な顧客 (n=542)

	個数	割合
1. 既存顧客を重視した法人営業中心	329	60.7%
2. 既存顧客を重視した個人営業中心	143	26.4%
3. 新規顧客獲得を重視した法人営業中心	36	6.6%
4. 新規顧客獲得を重視した個人営業中心	34	6.3%

(10) IT化の状況

「どちらかというともIT化が進んでいると考えている」企業が38.7%であり、「どちらかというともIT化が進んでいないと考えている」企業が37.4%であった。進展状況は拮抗している。

図表2-10 IT化の進捗状況 (n=545)

	個数	割合
1. IT化は十分進んでいると考えている	41	7.5%
2. どちらかというともIT化が進んでいると考えている	211	38.7%
3. どちらかというともIT化が進んでいないと考えている	204	37.4%
4. IT化は全く進んでいないと考えている	89	16.3%

(1 1) 社員のITリテラシーの状況

「どちらかというとITリテラシーを有していない社員が多い」が41.2%、「ITリテラシーを有していない社員が殆どである」が23.2%であり、6割を超える企業で社員のITリテラシー習得が進んでいない。

図表2-11 社員のITリテラシーの状況 (n=534)

	個数	割合
1. ITリテラシーを有する社員が殆どである	18	3.4%
2. どちらかというとITリテラシーを有する社員のほうが多い	57	10.7%
3. ITリテラシーを有する社員とそうでない社員がほぼ半分半分である	115	21.5%
4. どちらかというとITリテラシーを有していない社員が多い	220	41.2%
5. ITリテラシーを有していない社員が殆どである	124	23.2%

(1 2) 社員間の文書や情報のやり取りと情報システム

「電話（携帯やスマートフォンの通話を含む）やFAXを利用」している企業が76.7%、「自社が所有のドメインを利用したメールによる文書のやり取りや連絡」をしている企業が35.4%、「携帯やスマートフォンのメールやLINE、メッセージャー等を利用した文書のやり取りや連絡」を行っている企業が31.8%であった。

これらの利用のうち、選択肢の5～6を1つでも選択した企業を「自社専用の情報システムを保有している企業」とした。

図表2-12 社外や社員間の文書や情報のやり取りと情報システムの関係 (n=546)

	個数	割合
1. 電話(携帯やスマートフォンの通話を含む)やFAXを利用した連絡	444	76.7%
2. 携帯やスマートフォンのメールやLINE、メッセージャー等を利用した文書のやり取りや連絡	184	31.8%
3. GoogleやYahooなどの外部のサービスを利用したメールによる文書のやり取りや連絡	102	17.6%
4. 家電量販店等で購入可能なサイボウズなどのグループウェアを利用した文書のやり取り	31	5.4%
5. 自社が所有のドメインを利用したメールによる文書のやり取りや連絡	205	35.4%
6. 自社開発(自社が発注して購入した)情報システムを利用した文書のやり取りや連絡	53	9.2%

(13) 利用している情報システム

「自社が所有するドメイン名を利用したHPによる会社や自社製品の紹介、自社製品の販売」をしている企業が29.7%、「GoogleやYahooなどの外部のサービスを利用したメールサービス」を利用している企業が20.6%、「自社が所有する商品や在庫の管理システム」を利用する企業が20.4%であった。

これらの利用のうち、選択肢の5～8を1つでも選択した企業を「自社専用の情報システムを保有している企業」とした。

図表2-13 利用している情報システムの種類 (n=445)

	個数	割合
1. GoogleやYahooなどの外部のサービスを利用したメールサービスの利用	119	20.6%
2. 楽天などの外部サービスによる自社製品の紹介や販売	23	4.0%
3. 家電量販店等で購入可能なグループウェアや経理ソフトの利用	51	8.8%
4. twitterやfacebookを利用した自社や自社製品の紹介	25	4.3%
5. 自社システムを利用した文書のやり取りや連絡などの情報共有	86	14.9%
6. 自社が所有するドメイン名を利用したHPによる会社や自社製品の紹介、自社製品の販売	172	29.7%
7. 自社が所有する商品や在庫の管理システム	118	20.4%
8. 他社と連携した商品の仕入れや販売のための情報システム	53	9.2%

(14) 5年間の情報システム導入費用

直近5年間での費用を聞いたが、1000万円未満が73.3%と多数を占めた。

図表2-14 5年間の情報システム導入費用 (n=176)

	個数	割合
1. 1000万未満	129	73.3%
2. 1000万以上5000万未満	26	14.8%
3. 3000万以上5000万未満	8	4.5%
4. 5000万以上1億円未満	6	3.4%
5. 1億円以上5億円未満	6	3.4%
6. 5億円以上10億円未満	1	0.6%
7. 10億円以上	0	0.0%

(15) 自社専用の情報システムを導入している企業に聞いた導入して効果があった項目

効果があった項目としては、「社内のコミュニケーションが円滑化し、情報共有が進んだ」が62.0%、「経営状態の把握・分析が可能になった」が52.9%、「業務プロセスの改善・高度化が進んだ」が52.5%となっている。

図表2-15-1 情報システムを導入して効果があった項目 (n=276)

	個数	割合
1. 経営戦略や経営計画の立案・実施が進んだ	94	34.1%
2. 経営判断の正確性・迅速性が向上した	124	44.9%
3. 経営状態の把握・分析が可能になった	146	52.9%
4. 新たな経営課題の把握・対応が進んだ	94	34.1%
5. 新規事業の可能性が高まった	58	21.0%
6. 意思決定から実行にかかるスピードが早くなった	105	38.0%
7. システム効率が向上し、拠点(事業所・店舗など)の増加が可能になった	65	23.6%
8. 組織が安定し、活動の質が確保できるようになった	90	32.6%
9. 情報システム関連を中心に新しい取組・関係ができた	96	34.8%
10. 業界横断的なシステムへの参加ができた	35	12.7%
11. 社内のコミュニケーションが円滑化し、情報共有が進んだ	171	62.0%
12. 社内各部門の助け合いが進み、チームワークが強化された	91	33.0%
13. 専門能力を有する人材の育成が進んだ	51	18.5%
14. 作業の標準化による人件費の圧縮が進んだ	66	23.9%
15. 新しい能力を持った人材の雇用・育成が進んだ	46	16.7%
16. 総コストが低減した	65	23.6%
17. 業務プロセスの改善・高度化が進んだ	145	52.5%
18. 新しい商品・サービスの追加が可能になった	71	25.7%
19. 売上が増えた	53	19.2%
20. 収益力が向上した	48	17.4%
21. 市場・顧客分析の力が増した	88	31.9%
22. 新規顧客の開拓が可能になった	67	24.3%
23. 顧客対応力が向上した(顧客満足の向上)	116	42.0%
24. 既存取引が拡大した・既存顧客との関係強化が進んだ	70	25.4%
25. 大口取引先の開拓・関係強化が進んだ	34	12.3%

また、効果がなかった項目としては、「売上が増えた」及び「収益力が向上した」が61.0%、「業界横断的なシステムへの参加ができた」が59.6%、「総コストが低減した」が58.9%となっている。

図表2-15-2 効果がなかった項目 (n=141)

	個数	割合
1. 経営戦略や経営計画の立案・実施が進んだ	47	33.3%
2. 経営判断の正確性・迅速性が向上した	41	29.1%
3. 経営状態の把握・分析が可能になった	33	23.4%
4. 新たな経営課題の把握・対応が進んだ	54	38.3%
5. 新規事業の可能性が高まった	71	50.4%
6. 意思決定から実行にかかるスピードが早くなった	55	39.0%
7. システム効率が向上し、拠点(事業所・店舗など)の増加が可能になった	66	46.8%
8. 組織が安定し、活動の質が確保できるようになった	58	41.1%
9. 情報システム関連を中心に新しい取組・関係ができた	56	39.7%
10. 業界横断的なシステムへの参加ができた	84	59.6%
11. 社内のコミュニケーションが円滑化し、情報共有が進んだ	41	29.1%
12. 社内各部門の助け合いが進み、チームワークが強化された	60	42.6%
13. 専門能力を有する人材の育成が進んだ	76	53.9%
14. 作業の標準化による人件費の圧縮が進んだ	75	53.2%
15. 新しい能力を持った人材の雇用・育成が進んだ	79	56.0%
16. 総コストが低減した	83	58.9%
17. 業務プロセスの改善・高度化が進んだ	48	34.0%
18. 新しい商品・サービスの追加が可能になった	67	47.5%
19. 売上が増えた	86	61.0%
20. 収益力が向上した	86	61.0%
21. 市場・顧客分析の力が増した	55	39.0%
22. 新規顧客の開拓が可能になった	67	47.5%
23. 顧客対応力が向上した(顧客満足の向上)	44	31.2%
24. 既存取引が拡大した・既存顧客との関係強化が進んだ	62	44.0%
25. 大口取引先の開拓・関係強化が進んだ	77	54.6%

(16) 自社専用の情報システムを導入している企業に聞いた導入ができた理由

導入できた理由は、「業務効率化が見込めた」が60.5%、「業務の見直しに必要となった」が24.8%、「費用対効果が妥当(高い)と判断した」が23.5%となっている。

図表2-16 情報システムが導入できた理由 (n=306)

	個数	割合
1. 費用対効果が妥当(高い)と判断した	72	23.5%
2. 既存の業務よりコストが安くなった	21	6.9%
3. 業務効率化が見込めた	185	60.5%
4. 導入コストが安価だった	30	9.8%
5. 導入、運用までの時間が短かった	14	4.6%
6. 経営層の理解が得られた	59	19.3%
7. 導入について陣頭指揮をとるリーダーがいた	36	11.8%
8. 社内の理解が得られた	26	8.5%
9. ITを活用できる社員がいた	52	17.0%
10. 外部の専門家(取引先や発注先も含む)の協力が得られた	35	11.4%
11. 外部(顧客、取引先)からの要望があった	33	10.8%
12. 事業展開・商品開発に必要となった	46	15.0%
13. 業務の見直しに必要となった	76	24.8%
14. その他	15	4.9%

(17) 自社専用の情報システムを導入している企業に聞いた今後の対応

「さらに情報システムの導入・拡張・改良を推進していく」が27.3%、「推進していきたいが、考慮すべき課題がある」が38.8%と、課題はあるものの全体の2/3が今後とも推進していくと回答。

図表2-17 システム導入の今後 (n=304)

	個数	割合
1. さらに情報システムの導入・拡張・改良を推進していく	83	27.3%
2. さらに情報システムの導入・拡張・改良を推進していきたいが、考慮すべき課題がある	118	38.8%
3. 新たに情報システムの導入・拡張・改良をせずに、現状の情報システムを利用していく	96	31.6%
4. 情報システムの利用を整理、縮小していく	6	2.0%

(18) 自社専用の情報システムを導入していない企業に聞いた期待する効果

情報システムを導入していないと分類した企業に期待する効果を聞いたところ、「経営状態の把握・分析が可能になる」が48.4%、「社内のコミュニケーションが円滑化し、情報共有が進む」が42.5%、「業務プロセスの改善・高度化が進む」が40.7%と、情報システムを導入している企業が効果ありとした項目と同様の傾向を示した。

図表2-18 情報システムに期待する効果 (n=221)

	個数	割合
1. 経営戦略や経営計画の立案・実施が進む	48	21.7%
2. 経営判断の正確性・迅速性が向上する	69	31.2%
3. 経営状態の把握・分析が可能になる	107	48.4%
4. 新たな経営課題の把握・対応が進む	45	20.4%
5. 新規事業の可能性が高まる	32	14.5%
6. 意思決定から実行にかかるスピードが早くなる	73	33.0%
7. システム効率向上し、拠点(事業所・店舗など)の増加が可能になる	22	10.0%
8. 組織が安定し、活動の質が確保できるようになる	64	29.0%
9. ICT関連を中心に新しい取組・関係ができる	21	9.5%
10. 業界横断的なシステムに参加できる	24	10.9%
11. 社内のコミュニケーションが円滑化し、情報共有が進む	94	42.5%
12. 社内各部門の助け合いが進み、チームワークが強化される	36	16.3%
13. 専門能力を有する人材の育成が進む	24	10.9%
14. 作業の標準化による人件費の圧縮が進む	67	30.3%
15. 新しい能力を持った人材の雇用・育成が進む	42	19.0%
16. 総コストが低減する	58	26.2%
17. 業務プロセスの改善・高度化が進む	90	40.7%
18. 新しい商品・サービスの追加が可能になる	48	21.7%
19. 売上が増える	40	18.1%
20. 収益力が向上する	47	21.3%
21. 市場・顧客分析の力が増す	71	32.1%
22. 新規顧客の開拓が可能になる	64	29.0%
23. 顧客対応力が向上する(顧客満足の向上)	81	36.7%
24. 既存取引が拡大する・既存顧客との関係強化が進む	39	17.6%
25. 大口取引先の開拓・関係強化が進む	14	6.3%

(19) 自社専用の情報システムを導入していない企業に聞いたその理由

導入していない理由として、「既存の情報システムで十分と考えている」が37.1%、「費用対効果が低いと思われる」が31.6%、「導入コストが高価だった」が21.9%となった。

図表2-19 情報システムを導入していない理由 (n=237)

	個数	割合
1. 費用対効果が低いと思われる	75	31.6%
2. 既存の業務よりコストが高くなると思われる	39	16.5%
3. 業務効率化が見込めなかった	22	9.3%
4. 導入コストが高価だった	52	21.9%
5. 導入、運用までの時間がかかる	21	8.9%
6. 経営層の理解が得られなかった	6	2.5%
7. 導入について陣頭指揮をとるリーダーがいなかった	35	14.8%
8. 社内の理解が得られなかった	2	0.8%
9. ITを活用できる社員がいなかった	46	19.4%
10. 外部の専門家(取引先や発注先も含む)の協力が得られなかった	0	0.0%
11. 外部(顧客、取引先)からの要望がなかった	18	7.6%
12. 事業展開・商品開発に必要ではなかった	24	10.1%
13. 業務の改善に必要ではなかった	28	11.8%
14. 既存の情報システムで十分と考えている	88	37.1%
15. そもそも情報システムを導入しようと思わない	42	17.7%
16. その他	7	3.0%

(20) 自社専用の情報システムを導入していない企業に聞いた今後の対応

「新たな情報システムを導入する予定はない」とした企業が72.7%となっており、消極的な企業が多かった。

図表2-20 今後の情報システムの導入可能性 (n=260)

	個数	割合
1. 情報システムの導入を推進していきたい	32	12.3%
2. 自社専用の情報システムを導入したいが、考慮すべき課題がある	39	15.0%
3. 新たな情報システムを導入する予定はない	189	72.7%

3. 大企業の概要

図表3-1の中小企業基本法の定義により、回答企業を大企業と中小企業に分類した。以下は大企業の回答を集計したものである。

図表3-1 中小企業の分類

業種分類	中小企業基本法の定義
製造業その他	資本金の額又は出資の総額が3億円以下の会社又は常時使用する従業員の数が300人以下の会社及び個人
卸売業	資本金の額又は出資の総額が1億円以下の会社又は常時使用する従業員の数が100人以下の会社及び個人
小売業	資本金の額又は出資の総額が5千万円以下の会社又は常時使用する従業員の数が50人以下の会社及び個人
サービス業	資本金の額又は出資の総額が5千万円以下の会社又は常時使用する従業員の数が100人以下の会社及び個人

(1) 正規社員の割合

「75%以上」が最も高く61.6%となっている。次いで「50%超～75%以下」が17.8%となっている。

図表3-2 正規社員の割合 (n=73)

	個数	割合
1. 10%以下	3	4.1%
2. 10%超～25%以下	6	8.2%
3. 25%超～50%以下	6	8.2%
4. 50%超～75%以下	13	17.8%
5. 75%以上	45	61.6%

(2) 過去5年間の売上高の傾向

「増加傾向」が最も高く50.0%となっている。次いで「横ばい」が35.5%、「減少傾向」が14.5%となっている。

図表3-3 過去5年間の売上高の傾向(n=76)

	個数	割合
1. 増加傾向	38	50.0%
2. 横ばい	27	35.5%
3. 減少傾向	11	14.5%

(3) 過去5年間の売上高経常利益率の傾向

「増加傾向」が最も高く47.4%となっている。次いで「横ばい」が32.9%、「減少傾向」が19.7%となっている。

図表3-4 過去5年間の利益率の傾向 (n=76)

	個数	割合
1. 増加傾向	36	47.4%
2. 横ばい	25	32.9%
3. 減少傾向	15	19.7%

(4) 主な顧客

「既存顧客を重視した個人営業中心」が最も高く57.3%となっている。次いで「既存顧客を重視した法人営業中心」及び「新規顧客獲得を重視した法人営業中心」が21.3%と既存顧客が中心になっている。

図表3-5 主な顧客 (n=75)

	個数	割合
1. 既存顧客を重視した法人営業中心	16	21.3%
2. 既存顧客を重視した個人営業中心	43	57.3%
3. 新規顧客獲得を重視した法人営業中心	16	21.3%
4. 新規顧客獲得を重視した個人営業中心	0	0.0%

(5) IT化の状況

「IT化は十分進んでいると考えている」企業が21.3%、「どちらかというともIT化が進んでいると考えている」企業が57.3%、「どちらかというともIT化が進んでいないと考えている」企業が21.3%とIT化が進んでいると認識している企業が多い。

図表3-6 IT化の進捗状況 (n=75)

	個数	割合
1. IT化は十分進んでいると考えている	16	21.3%
2. どちらかというともIT化が進んでいると考えている	43	57.3%
3. どちらかというともIT化が進んでいないと考えている	16	21.3%
4. IT化は全く進んでいないと考えている	0	0.0%

(6) 社員のITリテラシーの状況

「ITリテラシーを有する社員が殆ど」、「どちらかというともリテラシーを有する社員が多い」「リテラシーを有する社員とそうでない社員がほぼ半分半分」とする企業が約6割程度あり、ITリテラシーが一定程度進んでいる企業が多かった。

図表3-7 社員のITリテラシーの状況 (n=75)

	個数	割合
1. ITリテラシーを有する社員が殆どである	10	13.3%
2. どちらかというともITリテラシーを有する社員のほうが多い	10	13.3%
3. ITリテラシーを有する社員とそうでない社員がほぼ半分半分である	24	32.0%
4. どちらかというともITリテラシーを有していない社員が多い	29	38.7%
5. ITリテラシーを有していない社員が殆どである	2	2.7%

(7) 社員間の文書や情報のやり取りと情報システム

「自社が所有のドメインを利用したメールによる文書のやり取りや連絡」をしている企業が73.3%、「電話（携帯やスマートフォンの通話を含む）やFAXを利用した連絡」をしている企業が68.0%、「自社開発した情報システムを利用した文書のやり取りや連絡」をしている企業が38.7%、「携帯やスマートフォンのメールやLINE、メッセージ等を利用した文書のやり取りや連絡」を行っている企業が30.7%であった。

図表3-8 社外や社員間の文書や情報のやり取りと情報システムの関係 (n=75)

	個数	割合
1. 電話(携帯やスマートフォンの通話を含む)やFAXを利用した連絡	51	68.0%
2. 携帯やスマートフォンのメールやLINE、メッセージ等を利用した文書のやり取りや連絡	23	30.7%
3. GoogleやYahooなどの外部のサービスを利用したメールによる文書のやり取りや連絡	13	17.3%
4. 家電量販店等で購入可能なサイボウズなどのグループウェアを利用した文書のやりとり	8	10.7%
5. 自社が所有のドメインを利用したメールによる文書のやり取りや連絡	55	73.3%
6. 自社開発(自社が発注して購入した)情報システムを利用した文書のやり取りや連絡	29	38.7%

(8) 利用している情報システム

「自社システムを利用した文書のやりとりや連絡などの情報共有」をしている企業が68.9%、「自社が所有するドメインを利用したHPによる会社や自社製品の紹介、自社製品の販売」をしている企業が62.2%、「自社が所有する商品や在庫の管理システム」を利用する企業が58.1%であった。

図表3-9 利用している情報システムの種類 (n=74)

	個数	割合
1. GoogleやYahooなどの外部のサービスを利用したメールサービスの利用	18	24.3%
2. 楽天などの外部サービスによる自社製品の紹介や販売	4	5.4%
3. 家電量販店等で購入可能なグループウェアや経理ソフトの利用	9	12.2%
4. twitterやfacebookを利用した自社や自社製品の紹介	5	6.8%
5. 自社システムを利用した文書のやり取りや連絡などの情報共有	51	68.9%
6. 自社が所有するドメイン名を利用したHPによる会社や自社製品の紹介、自社製品の販売	46	62.2%
7. 自社が所有する商品や在庫の管理システム	43	58.1%
8. 他社と連携した商品の仕入れや販売のための情報システム	21	28.4%

(9) 5年間の情報システム導入費用

直近5年間での費用を聞いたが、「1000万円未満」が36.0%、「1億円以上5億円未満」が24.0%、「1000万円以上5000万円未満」が20.0%であった。

図表3-10 5年間の情報システム導入費用 (n=25)

	個数	割合
1. 1000万未満	9	36.0%
2. 1000万以上5000万未満	5	20.0%
3. 3000万以上5000万未満	3	12.0%
4. 5000万以上1億円未満	1	4.0%
5. 1億円以上5億円未満	6	24.0%
6. 5億円以上10億円未満	1	4.0%
7. 10億円以上	0	0.0%

(10) 自社専用の情報システムを導入している企業に聞いた導入して効果があった項目
 効果があった項目としては、「社内のコミュニケーションが円滑化し、情報共有が進んだ」が73.8%、「業務プロセスの改善・高度化が進んだ」と「経営状態の把握・分析が可能になった」がともに70.8%と高い値を示した。

図表3-11-1 情報システムを導入して効果があった項目 (n=65)

	個数	割合
1. 経営戦略や経営計画の立案・実施が進んだ	30	46.2%
2. 経営判断の正確性・迅速性が向上した	36	55.4%
3. 経営状態の把握・分析が可能になった	46	70.8%
4. 新たな経営課題の把握・対応が進んだ	30	46.2%
5. 新規事業の可能性が高まった	17	26.2%
6. 意思決定から実行にかかるスピードが早くなった	33	50.8%
7. システム効率が向上し、拠点(事業所・店舗など)の増加が可能になった	27	41.5%
8. 組織が安定し、活動の質が確保できるようになった	33	50.8%
9. 情報システム関連を中心に新しい取組・関係ができた	37	56.9%
10. 業界横断的なシステムへの参加ができた	13	20.0%
11. 社内のコミュニケーションが円滑化し、情報共有が進んだ	48	73.8%
12. 社内各部門の助け合いが進み、チームワークが強化された	26	40.0%
13. 専門能力を有する人材の育成が進んだ	18	27.7%
14. 作業の標準化による人件費の圧縮が進んだ	26	40.0%
15. 新しい能力を持った人材の雇用・育成が進んだ	17	26.2%
16. 総コストが低減した	18	27.7%
17. 業務プロセスの改善・高度化が進んだ	46	70.8%
18. 新しい商品・サービスの追加が可能になった	20	30.8%
19. 売上が増えた	12	18.5%
20. 収益力が向上した	14	21.5%
21. 市場・顧客分析の力が増した	31	47.7%
22. 新規顧客の開拓が可能になった	18	27.7%
23. 顧客対応力が向上した(顧客満足の上昇)	31	47.7%
24. 既存取引が拡大した・既存顧客との関係強化が進んだ	19	29.2%
25. 大口取引先の開拓・関係強化が進んだ	12	18.5%

また、効果がなかった項目としては、「総コストが低減した」、「売上が増えた」及び「収益力が向上した」が58.8%、「新しい商品・サービスの追加が可能になった」が47.1%となっている。

図表3-11-2 効果がなかった項目 (n=34)

	個数	割合
1. 経営戦略や経営計画の立案・実施が進んだ	7	20.6%
2. 経営判断の正確性・迅速性が向上した	7	20.6%
3. 経営状態の把握・分析が可能になった	3	8.8%
4. 新たな経営課題の把握・対応が進んだ	10	29.4%
5. 新規事業の可能性が高まった	14	41.2%
6. 意思決定から実行にかかるスピードが早くなった	7	20.6%
7. システム効率向上し、拠点(事業所・店舗など)の増加が可能になった	10	29.4%
8. 組織が安定し、活動の質が確保できるようになった	7	20.6%
9. 情報システム関連を中心に新しい取組・関係ができた	9	26.5%
10. 業界横断的なシステムへの参加ができた	15	44.1%
11. 社内のコミュニケーションが円滑化し、情報共有が進んだ	9	26.5%
12. 社内各部門の助け合いが進み、チームワークが強化された	13	38.2%
13. 専門能力を有する人材の育成が進んだ	13	38.2%
14. 作業の標準化による人件費の圧縮が進んだ	15	44.1%
15. 新しい能力を持った人材の雇用・育成が進んだ	15	44.1%
16. 総コストが低減した	20	58.8%
17. 業務プロセスの改善・高度化が進んだ	11	32.4%
18. 新しい商品・サービスの追加が可能になった	16	47.1%
19. 売上が増えた	20	58.8%
20. 収益力が向上した	20	58.8%
21. 市場・顧客分析の力が増した	9	26.5%
22. 新規顧客の開拓が可能になった	13	38.2%
23. 顧客対応力が向上した(顧客満足の向上)	6	17.6%
24. 既存取引が拡大した・既存顧客との関係強化が進んだ	10	29.4%
25. 大口取引先の開拓・関係強化が進んだ	15	44.1%

(11) 自社専用の情報システムを導入している企業に聞いた導入ができた理由
 導入できた理由は、「業務効率化が見込めた」が77.3%、「経営層の理解が得られた」が33.3%、「費用対効果が妥当(高い)と判断した」と「業務の見直しに必要となった」がともに28.8%となっている。

図表3-12 情報システムが導入できた理由 (n=66)

	個数	割合
1. 費用対効果が妥当(高い)と判断した	19	28.8%
2. 既存の業務よりコストが安くなった	8	12.1%
3. 業務効率化が見込めた	51	77.3%
4. 導入コストが安価だった	0	0.0%
5. 導入、運用までの時間が短かった	4	6.1%
6. 経営層の理解が得られた	22	33.3%
7. 導入について陣頭指揮をとるリーダーがいた	5	7.6%
8. 社内の理解が得られた	7	10.6%
9. ITを活用できる社員がいた	7	10.6%
10. 外部の専門家(取引先や発注先も含む)の協力が得られた	4	6.1%
11. 外部(顧客、取引先)からの要望があった	2	3.0%
12. 事業展開・商品開発に必要となった	12	18.2%
13. 業務の見直しに必要となった	19	28.8%
14. その他	2	3.0%

(1 2) 自社専用の情報システムを導入している企業に聞いた今後の対応

「さらに情報システムの導入・拡張・改良を推進していきたいが、考慮すべき課題がある」が45.7%、「さらに情報システムの導入・拡張・改良を推進していく」が44.3%と、課題はあるものの全体の9割の企業が今後とも推進していくと回答。

図表3-13 システム導入の今後 (n=70)

	個数	割合
1. さらに情報システムの導入・拡張・改良を推進していく	31	44.3%
2. さらに情報システムの導入・拡張・改良を推進していきたいが、考慮すべき課題がある	32	45.7%
3. 新たに情報システムの導入・拡張・改良をせずに、現状の情報システムを利用していく	4	5.7%
4. 情報システムの利用を整理、縮小していく	3	4.3%

(1 3) 自社専用の情報システムを導入していない企業に聞いた期待する効果

「社内のコミュニケーションが円滑化し、情報共有が進む」が59.1%、「業務プロセスの改善・高度化が進む」が54.5%、「総コストが低減する」が50.0%となった。

図表3-14 情報システムに期待する効果 (n=22)

	個数	割合
1. 経営戦略や経営計画の立案・実施が進む	3	13.6%
2. 経営判断の正確性・迅速性が向上する	8	36.4%
3. 経営状態の把握・分析が可能になる	8	36.4%
4. 新たな経営課題の把握・対応が進む	7	31.8%
5. 新規事業の可能性が高まる	6	27.3%
6. 意思決定から実行にかかるスピードが早くなる	7	31.8%
7. システム効率が向上し、拠点(事業所・店舗など)の増加が可能になる	4	18.2%
8. 組織が安定し、活動の質が確保できるようになる	8	36.4%
9. ICT関連を中心に新しい取組・関係ができる	3	13.6%
10. 業界横断的なシステムに参加できる	4	18.2%
11. 社内のコミュニケーションが円滑化し、情報共有が進む	13	59.1%
12. 社内各部門の助け合いが進み、チームワークが強化される	6	27.3%
13. 専門能力を有する人材の育成が進む	3	13.6%
14. 作業の標準化による人件費の圧縮が進む	10	45.5%
15. 新しい能力を持った人材の雇用・育成が進む	1	4.5%
16. 総コストが低減する	11	50.0%
17. 業務プロセスの改善・高度化が進む	12	54.5%
18. 新しい商品・サービスの追加が可能になる	4	18.2%
19. 売上が増える	3	13.6%
20. 収益力が向上する	7	31.8%
21. 市場・顧客分析の力が増す	9	40.9%
22. 新規顧客の開拓が可能になる	8	36.4%
23. 顧客対応力が向上する(顧客満足の向上)	7	31.8%
24. 既存取引が拡大する・既存顧客との関係強化が進む	2	9.1%
25. 大口取引先の開拓・関係強化が進む	2	9.1%

(14) 自社専用の情報システムを導入していない企業に聞いたその理由

導入していない理由として、「費用対効果が低いと思われる」が50.0%、「導入コストが高価だった」及び「既存の情報システムで十分と考えている」が37.5%、がともに37.5%となった。

図表3-15 情報システムを導入していない理由 (n=8)

	個数	割合
1. 費用対効果が低いと思われる	4	50.0%
2. 既存の業務よりコストが高くなると思われる	2	25.0%
3. 業務効率化が見込めなかった	2	25.0%
4. 導入コストが高価だった	3	37.5%
5. 導入、運用までの時間がかかる	1	12.5%
6. 経営層の理解が得られなかった	1	12.5%
7. 導入について陣頭指揮をとるリーダーがいなかった	1	12.5%
8. 社内の理解が得られなかった	0	0.0%
9. ITを活用できる社員がいなかった	1	12.5%
10. 外部の専門家(取引先や発注先も含む)の協力が得られなかった	0	0.0%
11. 外部(顧客、取引先)からの要望がなかった	0	0.0%
12. 事業展開・商品開発に必要なではなかった	1	12.5%
13. 業務の改善に必要なではなかった	1	12.5%
14. 既存の情報システムで十分と考えている	3	37.5%
15. そもそも情報システムを導入しようと思わない	0	0.0%
16. その他	0	0.0%

(15) 自社専用の情報システムを導入していない企業に聞いた今後の対応

「情報システムの導入を推進していきたい」とした企業が47.1%、「自社専用情報システムを導入したいが考慮すべき課題がある」として企業が23.5%となっており、積極的な企業が多かった。

図表3-16 今後の情報システムの導入可能性 (n=17)

	個数	割合
1. 情報システムの導入を推進していきたい	8	47.1%
2. 自社専用の情報システムを導入したいが、考慮すべき課題がある	4	23.5%
3. 新たな情報システムを導入する予定はない	5	29.4%

4. 中小企業の概要

(1) 正規社員の割合

「75%以上」が最も高く55.8%となっている。次いで「10%以下」が16.8%となっている

図表4-1 正規社員の割合 (n=405)

	個数	割合
1. 10%以下	68	16.8%
2. 10%超～25%以下	26	6.4%
3. 25%超～50%以下	41	10.1%
4. 50%超～75%以下	44	10.9%
5. 75%以上	226	55.8%

(2) 過去5年間の売上高の傾向

「横ばい」が最も高く41.3%となっている。次いで「減少傾向」32.8%、「増加傾向」が25.9%となっている。

図表4-2 過去5年間の売上高の傾向(n=424)

	個数	割合
1. 増加傾向	110	25.9%
2. 横ばい	175	41.3%
3. 減少傾向	139	32.8%

(3) 過去5年間の売上高経常利益率の傾向

「横ばい」が最も高く42.7%となっている。次いで「減少傾向」が35.8%、「増加傾向」が21.6%となっている

図表4-3 過去5年間の利益率の傾向 (n=422)

	個数	割合
1. 増加傾向	91	21.6%
2. 横ばい	180	42.7%
3. 減少傾向	151	35.8%

(4) 主な顧客

「既存顧客を重視した法人営業中心」が最も高く60.2%となっている。次いで「既存顧客を重視した個人営業中心」が27.2%と既存顧客が中心になっている

図表4-4 主な顧客 (n=412)

	個数	割合
1. 既存顧客を重視した法人営業中心	248	60.2%
2. 既存顧客を重視した個人営業中心	112	27.2%
3. 新規顧客獲得を重視した法人営業中心	27	6.6%
4. 新規顧客獲得を重視した個人営業中心	25	6.1%

(5) IT化の状況

「どちらかというともIT化が進んでいないと考えている」企業は41.3%、「どちらかというともIT化が進んでいると考えている」企業は35.1%、「IT化は全く進んでいないと考えている」企業は18.4%と、IT化が進んでいないと認識している企業が多い。

図表4-5 IT化の進捗状況 (n=407)

	個数	割合
1. IT化は十分進んでいると考えている	21	5.2%
2. どちらかというともIT化が進んでいると考えている	143	35.1%
3. どちらかというともIT化が進んでいないと考えている	168	41.3%
4. IT化は全く進んでいないと考えている	75	18.4%

(6) 社員のITリテラシーの状況

「どちらかというともITリテラシーを有していない社員が多い」、「ITリテラシーを有していない社員が殆どである」とする企業が約7割程度あり、あまりITリテラシーが進んでいない企業が多かった。

図表4-6 社員のITリテラシーの状況 (n=400)

	個数	割合
1. ITリテラシーを有する社員が殆どである	7	1.8%
2. どちらかというともITリテラシーを有する社員のほうが多い	36	9.0%
3. ITリテラシーを有する社員とそうでない社員がほぼ半分半分である	79	19.8%
4. どちらかというともITリテラシーを有していない社員が多い	165	41.3%
5. ITリテラシーを有していない社員が殆どである	113	28.3%

(7) 社員間の文書や情報のやり取りと情報システム

「電話（携帯やスマートフォンの通話を含む）やFAXを利用した連絡」をしている企業が83.1%と飛びぬけて多く、「携帯やスマートフォンのメールやLINE、メッセージ等を利用した文書のやり取りや連絡」を行っている企業が35.0%、自社が所有のドメインを利用したメールによる文書のやり取りや連絡」をしている企業が31.1%となっている。

図表4-7 社外や社員間の文書や情報のやり取りと情報システムの関係 (n=409)

	個数	割合
1. 電話(携帯やスマートフォンの通話を含む)やFAXを利用した連絡	340	83.1%
2. 携帯やスマートフォンのメールやLINE、メッセージ等を利用した文書のやり取りや連絡	143	35.0%
3. GoogleやYahooなどの外部のサービスを利用したメールによる文書のやり取りや連絡	80	19.6%
4. 家電量販店等で購入可能なサイボウズなどのグループウェアを利用した文書のやり取り	21	5.1%
5. 自社が所有のドメインを利用したメールによる文書のやり取りや連絡	127	31.1%
6. 自社開発(自社が発注して購入した)情報システムを利用した文書のやり取りや連絡	15	3.7%

(8) 利用している情報システム

「自社が所有するドメイン名を利用した HP による会社や自社製品の紹介、自社製品の販売」をしている企業が 34.5%、「Google や Yahoo などの外部のサービスを利用したメールサービスを利用している」企業が 31.1%となっている。

図表4-8 利用している情報システムの種類 (n=445)

	個数	割合
1. GoogleやYahooなどの外部のサービスを利用したメールサービスの利用	100	31.1%
2. 楽天などの外部サービスによる自社製品の紹介や販売	20	6.2%
3. 家電量販店等で購入可能なグループウェアや経理ソフトの利用	43	13.4%
4. twitterやfacebookを利用した自社や自社製品の紹介	20	6.2%
5. 自社システムを利用した文書のやり取りや連絡などの情報共有	49	15.2%
6. 自社が所有するドメイン名を利用したHPによる会社や自社製品の紹介、自社製品の販売	111	34.5%
7. 自社が所有する商品や在庫の管理システム	61	18.9%
8. 他社と連携した商品の仕入れや販売のための情報システム	26	8.1%

(9) 5年間の情報システム導入費用

直近5年間での費用を聞いたが、「1000万円未満」が81.0%、「1000万円以上5000万円未満」が14.6%であった。

図表4-9 5年間の情報システム導入費用 (n=176)

	個数	割合
1. 1000万未満	111	81.0%
2. 1000万以上5000万未満	20	14.6%
3. 3000万以上5000万未満	3	2.2%
4. 5000万以上1億円未満	3	2.2%
5. 1億円以上5億円未満	0	0.0%
6. 5億円以上10億円未満	0	0.0%
7. 10億円以上	0	0.0%

(10) 自社専用の情報システムを導入している企業に聞いた導入して効果があった項目
 効果があった項目としては、「社内のコミュニケーションが円滑化し、情報共有が進んだ」が56.3%、「経営状態の把握・分析が可能になった」が47.5%、「業務プロセスの改善・高度化が進んだ」が44.8%、「経営判断の正確性・迅速性が向上した」が41.0%と高い値を示した。

図表4-10-1 情報システムを導入して効果があった項目 (N=183)

	個数	割合
1. 経営戦略や経営計画の立案・実施が進んだ	58	31.7%
2. 経営判断の正確性・迅速性が向上した	75	41.0%
3. 経営状態の把握・分析が可能になった	87	47.5%
4. 新たな経営課題の把握・対応が進んだ	57	31.1%
5. 新規事業の可能性が高まった	32	17.5%
6. 意思決定から実行にかかるスピードが早くなった	63	34.4%
7. システム効率が向上し、拠点(事業所・店舗など)の増加が可能になった	27	14.8%
8. 組織が安定し、活動の質が確保できるようになった	47	25.7%
9. 情報システム関連を中心に新しい取組・関係ができた	49	26.8%
10. 業界横断的なシステムへの参加ができた	20	10.9%
11. 社内のコミュニケーションが円滑化し、情報共有が進んだ	103	56.3%
12. 社内各部門の助け合いが進み、チームワークが強化された	53	29.0%
13. 専門能力を有する人材の育成が進んだ	26	14.2%
14. 作業の標準化による人件費の圧縮が進んだ	34	18.6%
15. 新しい能力を持った人材の雇用・育成が進んだ	22	12.0%
16. 総コストが低減した	39	21.3%
17. 業務プロセスの改善・高度化が進んだ	82	44.8%
18. 新しい商品・サービスの追加が可能になった	43	23.5%
19. 売上が増えた	32	17.5%
20. 収益力が向上した	27	14.8%
21. 市場・顧客分析の力が増した	46	25.1%
22. 新規顧客の開拓が可能になった	40	21.9%
23. 顧客対応力が向上した(顧客満足の上昇)	69	37.7%
24. 既存取引が拡大した・既存顧客との関係強化が進んだ	42	23.0%
25. 大口取引先の開拓・関係強化が進んだ	16	8.7%

また、効果がなかった項目としては、「売上が増えた」が66.7%、「収益力が向上した」が65.6%、「業界横断的なシステムへの参加ができた」及び「新しい能力を持った人材の雇用・育成が進んだ」が64.4%、「大口取引先の開拓・関係強化が進んだ」が63.3%、「専門能力を有する人材の育成が進んだ」及び「総コストが低減した」が62.2%、「作業の標準化による人件費の圧縮が進んだ」が60.0%となっている。

図表4-10-2 効果がなかった項目 (n=90)

	個数	割合
1. 経営戦略や経営計画の立案・実施が進んだ	34	37.8%
2. 経営判断の正確性・迅速性が向上した	28	31.1%
3. 経営状態の把握・分析が可能になった	24	26.7%
4. 新たな経営課題の把握・対応が進んだ	36	40.0%
5. 新規事業の可能性が高まった	51	56.7%
6. 意思決定から実行にかかるスピードが早くなった	41	45.6%
7. システム効率が向上し、拠点(事業所・店舗など)の増加が可能になった	52	57.8%
8. 組織が安定し、活動の質が確保できるようになった	45	50.0%
9. 情報システム関連を中心に新しい取組・関係ができた	41	45.6%
10. 業界横断的なシステムへの参加ができた	58	64.4%
11. 社内のコミュニケーションが円滑化し、情報共有が進んだ	29	32.2%
12. 社内各部門の助け合いが進み、チームワークが強化された	42	46.7%
13. 専門能力を有する人材の育成が進んだ	56	62.2%
14. 作業の標準化による人件費の圧縮が進んだ	54	60.0%
15. 新しい能力を持った人材の雇用・育成が進んだ	58	64.4%
16. 総コストが低減した	56	62.2%
17. 業務プロセスの改善・高度化が進んだ	35	38.9%
18. 新しい商品・サービスの追加が可能になった	45	50.0%
19. 売上が増えた	60	66.7%
20. 収益力が向上した	59	65.6%
21. 市場・顧客分析の力が増した	41	45.6%
22. 新規顧客の開拓が可能になった	48	53.3%
23. 顧客対応力が向上した(顧客満足の上昇)	37	41.1%
24. 既存取引が拡大した・既存顧客との関係強化が進んだ	45	50.0%
25. 大口取引先の開拓・関係強化が進んだ	57	63.3%

(1 1) 自社専用の情報システムを導入している企業に聞いた導入ができた理由

導入できた理由は、「業務効率化が見込めた」が54.3%、「業務の見直しに必要となった」が24.8%、「費用対効果が妥当(高い)と判断した」が21.4%、「ITを

図表4-11 情報システムが導入できた理由 (n=210)

	個数	割合
1. 費用対効果が妥当(高い)と判断した	45	21.4%
2. 既存の業務よりコストが安くなった	10	4.8%
3. 業務効率化が見込めた	114	54.3%
4. 導入コストが安価だった	29	13.8%
5. 導入、運用までの時間が短かった	10	4.8%
6. 経営層の理解が得られた	30	14.3%
7. 導入について陣頭指揮をとるリーダーがいた	28	13.3%
8. 社内の理解が得られた	15	7.1%
9. ITを活用できる社員がいた	35	16.7%
10. 外部の専門家(取引先や発注先も含む)の協力が得られた	27	12.9%
11. 外部(顧客、取引先)からの要望があった	27	12.9%
12. 事業展開・商品開発に必要となった	31	14.8%
13. 業務の見直しに必要となった	52	24.8%
14. その他	11	5.2%

活用できる社員がいた」が16.7%となっている。

(12) 自社専用の情報システムを導入している企業に聞いた今後の対応

「新たな情報システムの導入・拡張・改良などをせず現状の情報システムを利用していく」企業が41.2%、「さらに導入などを推進していきたいが、考慮すべき課題がある」が36.3%、「さらに情報システムの導入などを推進していく」が20.6%となっている。推進と現状維持が半分半分という状況である。

図表4-12 システム導入の今後 (n=204)

	個数	割合
1. さらに情報システムの導入・拡張・改良を推進していく	42	20.6%
2. さらに情報システムの導入・拡張・改良を推進していきたいが、考慮すべき課題がある	74	36.3%
3. 新たに情報システムの導入・拡張・改良をせずに、現状の情報システムを利用していく	84	41.2%
4. 情報システムの利用を整理、縮小していく	3	1.5%

(13) 自社専用の情報システムを導入していない企業に聞いた期待する効果

「経営状態の把握・分析が可能になる」が48.6%、「社内のコミュニケーションが

図表4-13 情報システムに期待する効果 (n=175)

	個数	割合
1. 経営戦略や経営計画の立案・実施が進む	41	23.4%
2. 経営判断の正確性・迅速性が向上する	52	29.7%
3. 経営状態の把握・分析が可能になる	85	48.6%
4. 新たな経営課題の把握・対応が進む	32	18.3%
5. 新規事業の可能性が高まる	22	12.6%
6. 意思決定から実行にかかるスピードが早くなる	61	34.9%
7. システム効率が向上し、拠点(事業所・店舗など)の増加が可能になる	16	9.1%
8. 組織が安定し、活動の質が確保できるようになる	49	28.0%
9. ICT関連を中心に新しい取組・関係ができる	15	8.6%
10. 業界横断的なシステムに参加できる	15	8.6%
11. 社内のコミュニケーションが円滑化し、情報共有が進む	70	40.0%
12. 社内各部門の助け合いが進み、チームワークが強化される	26	14.9%
13. 専門能力を有する人材の育成が進む	19	10.9%
14. 作業の標準化による人件費の圧縮が進む	47	26.9%
15. 新しい能力を持った人材の雇用・育成が進む	35	20.0%
16. 総コストが低減する	43	24.6%
17. 業務プロセスの改善・高度化が進む	66	37.7%
18. 新しい商品・サービスの追加が可能になる	37	21.1%
19. 売上が増える	36	20.6%
20. 収益力が向上する	35	20.0%
21. 市場・顧客分析の力が増す	56	32.0%
22. 新規顧客の開拓が可能になる	50	28.6%
23. 顧客対応力が向上する(顧客満足の向上)	61	34.9%
24. 既存取引が拡大する・既存顧客との関係強化が進む	34	19.4%
25. 大口取引先の開拓・関係強化が進む	11	6.3%

円滑化し、情報共有が進む」が40.0%、「業務プロセスの改善・高度化が進む」が37.7%、「意思決定から実行にかかるスピードが早くなる」及び「顧客対応力が向上する」が34.9%となった。

(14) 自社専用の情報システムを導入していない企業に聞いたその理由

導入していない理由として、「既存の情報システムで十分と考えている」が38.8%、「費用対効果が低いと思われる」が28.9%、「導入コストが高価だった」が22.4%となっている。

図表4-14 情報システムを導入していない理由 (n=201)

	個数	割合
1. 費用対効果が低いと思われる	58	28.9%
2. 既存の業務よりコストが高くなるとと思われる	33	16.4%
3. 業務効率化が見込めなかった	18	9.0%
4. 導入コストが高価だった	45	22.4%
5. 導入、運用までの時間がかかる	18	9.0%
6. 経営層の理解が得られなかった	5	2.5%
7. 導入について陣頭指揮をとるリーダーがいなかった	29	14.4%
8. 社内の理解が得られなかった	2	1.0%
9. ITを活用できる社員がいなかった	38	18.9%
10. 外部の専門家(取引先や発注先も含む)の協力が得られなかった	0	0.0%
11. 外部(顧客、取引先)からの要望がなかった	14	7.0%
12. 事業展開・商品開発に必要ではなかった	20	10.0%
13. 業務の改善に必要ではなかった	23	11.4%
14. 既存の情報システムで十分と考えている	78	38.8%
15. そもそも情報システムを導入しようと思わない	34	16.9%
16. その他	5	2.5%

(15) 自社専用の情報システムを導入していない企業に聞いた今後の対応

「新たな情報システムを導入する予定はない」とする企業が75.6%となっており、消極的な企業が多かった

図表4-15 今後の情報システムの導入可能性 (n=214)

	個数	割合
1. 情報システムの導入を推進していきたい	21	9.9%
2. 自社専用の情報システムを導入したいが、考慮すべき課題がある	31	14.6%
3. 新たな情報システムを導入する予定はない	161	75.6%

5. 調査結果の総括及び分析

(1) IT化の進捗の認識と売上、利益率との関係

2-(7)で過去5年間の売上動向、2-(8)で過去5年間の利益率動向、2-(10)でIT化の進捗の認識について記載しているが、これらをクロス集計した。

図表5-1は、図表2-10を大きく2つにまとめ直し、作成したものである。

「IT化が進んでいると考える」企業、「進んでいないと考える」企業別に過去5年間の売上動向、過去5年間の利益率動向を集計し直したものが、図表5-2、5-3、5-4、5-5である。

売上動向については、「IT化が進んでいると考える」企業では、増加傾向と回答した企業が統計的に有意に多く、「進んでいないと考える」企業では、減少傾向と回答した企業が有意に多かった。

利益率についても同様に、「進んでいると考える」企業では、利益率が増加傾向と回答した企業が有意に多く、「進んでいないと考える」企業では、減少傾向と回答した企業が有意に多かった。

以上から、IT化の進捗が売上、利益率に影響が及ぼしていることが読み取れた。

なお、以下、比較を行う場合に、カイ二乗検定を行い、統計的に見て有意に多いこと、少ないことが明確な場合には、「明らかに多い」、「明らかに少ない」という表現を使用することとする。

図表5-1 IT化の進捗状況 (n=545)

	個数	割合
IT化は進んでいると考える	252	46.2%
IT化は進んでいないと考える	293	53.8%

図表5-2 IT化が進んでいると考える企業の売上動向 (N=252)

	個数	割合
増加傾向	98	38.9%
横ばい	96	38.1%
減少傾向	56	22.2%
不明	2	0.8%

図表5-3 IT化が進んでいないと考える企業の売上動向 (N=293)

	個数	割合
増加傾向	64	21.8%
横ばい	126	43.0%
減少傾向	101	34.5%
不明	2	0.7%

図表5-4 IT化が進んでいると考える企業の利益率動向 (N=252)

	個数	割合
増加傾向	85	29.0%
横ばい	100	34.1%
減少傾向	65	22.2%
不明	2	0.7%

図表5-5 IT化が進んでいないと考える企業の利益率動向 (N=293)

	個数	割合
増加傾向	56	22.2%
横ばい	120	47.6%
減少傾向	111	44.0%
不明	6	2.4%

(2) ITリテラシーの進捗の認識と売上、利益率との関係

ITリテラシー進捗の認識と売上、利益率との関係をクロス集計を行い、まとめた。

図表5-6は、図表2-11を大きく2つにまとめ直し、作成したものである。

「ITリテラシー化が進んでいると考える」企業、「進んでいないと考える」企業別に過去5年間の売上動向、過去5年間の利益率動向を集計し直したものが、図表5-7、5-8、5-9、5-10である

「ITリテラシーが進んでいると考える」企業では、増加傾向と回答した企業が明らかに多く、「進んでいないと考える」企業では、減少傾向と回答した企業が明らかに多かった。

利益率についても同様に、「進んでいると考える」企業では、利益率が増加傾向と回答した企業が明らかに多く、「進んでいないと考える」企業では、減少傾向と回答した企業が明らかに多かった。

以上から、ITリテラシーの進捗が売上、利益率に影響が及ぼしていることが読み取れた。

図表5-6 社員のITリテラシーの状況 (n=534)

	個数	割合
社員のITリテラシーが進んでいる	190	35.6%
社員のITリテラシーが進んでいない	344	64.4%

図表5-7 ITリテラシーが進んでいると考える企業の売上動向 (N=190)

	個数	割合
増加傾向	72	37.9%
横ばい	76	40.0%
減少傾向	39	20.5%
不明	3	1.6%

図表5-8 ITリテラシーが進んでいないと考える企業の売上動向 (N=344)

	個数	割合
増加傾向	88	25.6%
横ばい	144	41.9%
減少傾向	111	32.3%
不明	1	0.3%

図表5-9 ITリテラシーが進んでいると考える企業の利益率動向 (N=190)

	個数	割合
増加傾向	61	32.1%
横ばい	79	41.6%
減少傾向	47	24.7%
不明	3	1.6%

図表5-10 ITリテラシーが進んでいないと考える企業の利益率動向 (N=344)

	個数	割合
増加傾向	78	22.7%
横ばい	139	40.4%
減少傾向	122	35.5%
不明	5	1.5%

(3) IT化の進捗の自己認識と調査側の認識の差について

2-(10)で、企業のIT化への自己認識を記載しているが、2-(12)、2-(13)において実際導入しているシステムについても記載している。

図表5-11 自社システムの有無 (n=526)

	個数	割合
自社システムありと判断できる企業数	293	55.7%
自社システムなしと判断できる企業数	233	44.3%

ここでは、図表2-12の項目5・6、図表2-13

の項目5・6・7・8を1つでも選択していれば、自社専用システムを有する企業とした。

調査主体としては、自社専用システムを有する企業はIT化が進んでいる企業という認識を持っていたが、図表5-1の「IT化が進んでいると考える」企業と図表5-11の「自社システムありと判断できる」企業を比較すると、企業側の方がIT化への進捗に厳しい見方をしていることが明らかになった。

また、「自社システムありの企業」と「自社システムなしの企業」について、5-(1)と同様に売上、利益率について比較を行ったが、「自社システムありの企業」では、売上、利益率ともに増加傾向と回答した企業が明らかに多く、「なしの企業」では、減少傾向と回答した企業が明らかに多かった。

(4) 情報システムの導入効果

図表2-15-1のとおり、効果があったとして回答の多いものから上げると「社内のコミュニケーションが円滑化し、情報共有が進んだ」が62.0%、「経営状態の把握・分析が可能になった」が52.9%、「業務プロセスの改善・高度化が進んだ」が52.5%となっている。

一方、効果がなかった項目としては、図表2-15-2のとおり、「収益力が向上した」及び「売上が増えた」が61.0%、「業界横断的なシステムへの参加ができた」が59.6%、「総コストが低減した」が58.9%となっている。

導入効果としては、情報共有が進み、経営状況に応じた業務プロセスの改善が進むことがあると思われる。一方で、システム導入が直接的に売上、利益向上に直結するものではないことも伺える。

5-(1)などから、IT化の進捗は、売上、利益の向上に影響することも伺えるので、社内の情報共有、経営状況に応じた業務プロセスの改善が、結果として売上、利益の向上に結びついていると想定される。

(5) 大企業と中小企業の比較

図表3-3と図表4-2の比較、図表3-4と図表4-3の比較から、売上、利益率とも大企業の方が増加傾向にある企業が多いことが明らかである。図表3-13と図表4-12の比較からは、大企業の方が今後の導入意向が強いことが明らかである。

IT化の進捗が売上、利益率に影響が及ぼしていることを勘案するとその差が拡大する可能性があるかと推定される。

図表5-12 中小企業でIT化が進んでいると考える企業の売上動向 (N=164)

	個数	割合
増加傾向	55	33.5%
横ばい	67	40.9%
減少傾向	42	25.6%
不明	0	0.0%

図表5-13 中小企業でIT化が進んでいないと考える企業の売上動向 (N=243)

	個数	割合
増加傾向	54	22.2%
横ばい	101	41.6%
減少傾向	86	35.4%
不明	2	0.8%

一方で、図表5-12、5-13、5-14、5-15にあるように中小企業の中でも、IT化が進捗している企業の方が売上、利益率とも増加傾向が強いことが明らかにある。

また、図表3-12と図表4-11から比較すると、上位4つの導入理由のうち、「業務効率化が見込めた」、「費用対効果が妥当（高い）と判断した」、「業務の見直しに必要となった」は共通であるが、大企業では「経営層の理解が得られた」、中小企業では「ITを活用できる社員がいた」が上げられる。

また、図表5-7、5-8、5-9、5-10より明らかなおお、社員のITリテラシーが進んでいる企業の方が売上、利益率とも増加傾向が強い。

中小企業でのIT化を進め、売上、利益率の向上に結びつけるためには、経営層に対する啓蒙活動、ITを活用できる社員を増加させるための人材教育が必要と思われる。

6. 謝辞

調査を実施、分析するにあたり、東北学院大学、柳井雅也教授、和田正春教授、坂本泰伸教授、東北工業大学小祝慶紀教授には、貴重なご意見、ご指導をいただいた。ここに深謝の意を表す。

また、仙台市には調査先について、ご協力をいただいた。ここに感謝の意を表す。

図表5-14 中小企業でIT化が進んでいると考える企業の利益率動向 (N=164)

	個数	割合
増加傾向	45	27.4%
横ばい	74	45.1%
減少傾向	45	27.4%
不明	0	0.0%

図表5-15 中小企業でIT化が進んでいないと考える企業の利益率動向 (N=243)

	個数	割合
増加傾向	45	18.5%
横ばい	100	41.2%
減少傾向	94	38.7%
不明	4	1.6%