

## 中小企業の IT 活用に関する調査

【まとめ】

中小企業における IT 活用の状況は着実に進展している一方、導入している IT によりその効果には違いがみられる。

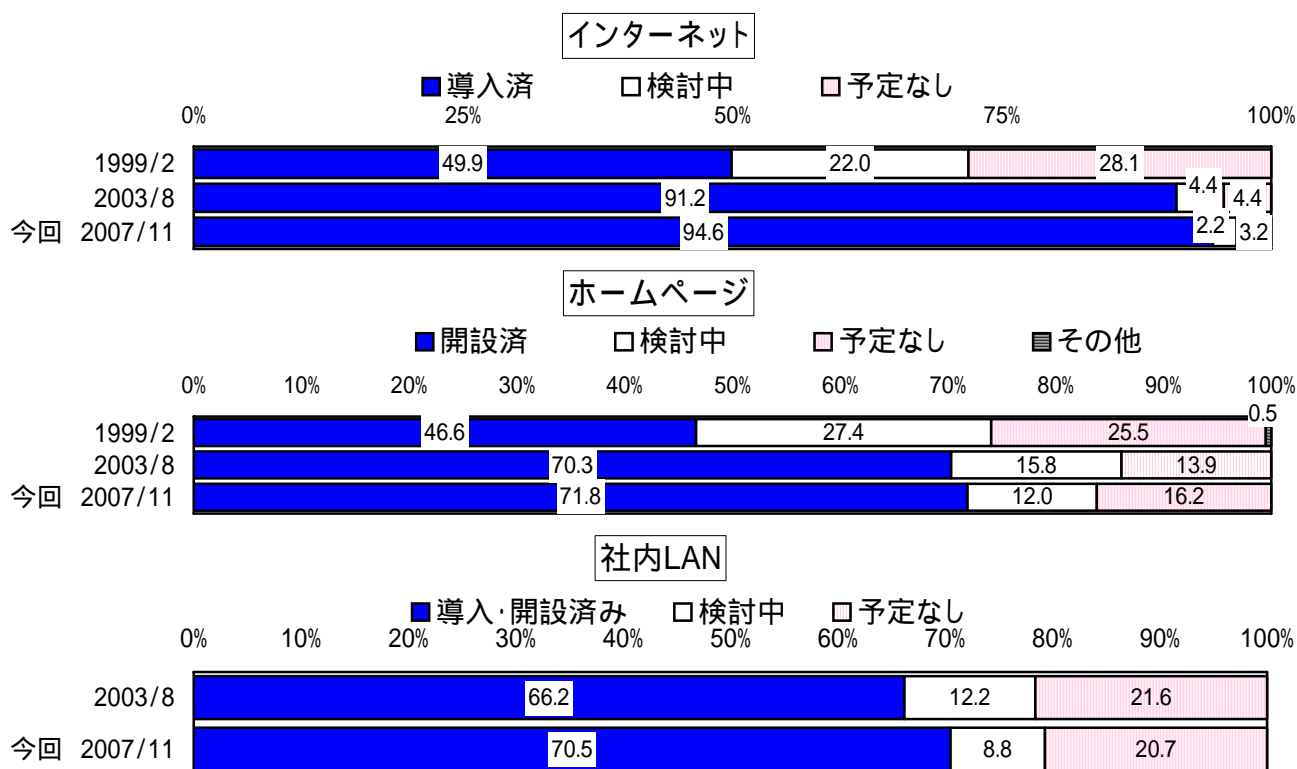
IT 活用の効果についての認識は 2003 年頃と比べて大きく変化していない。その背景として、中小企業は IT により様々な経営課題の改善・解決を図っているものの、その効果にはバラつきがみられる。

IT 化の障害や制約という観点でも、コストが高いことや、人材の不足、社内体制、セキュリティ等への対応がハードルとなっている。

各種の解決策等により改善を図り、中小企業が更に IT を有効活用していくことが期待される。

その際、既に IT 活用に取り組んでいる企業の動向を参考とすることは有効であろう。

[図表 1 - 1] IT 活用状況：過去調査との比較



## 【目次】

【調査要領】 .....	1
1 ITの導入・開設状況 .....	2
2 電子商取引 .....	4
3 ITを利用している従業員等の割合、IT化のきっかけ・推進力、IT化を他社と比べた自己評価 .....	6
4 IT活用の総合的な効果 .....	8
5 既にITにより改善・解決を図っている個別の経営課題とその効果 .....	10
6 今後ITにより改善・解決を図りたい個別の経営課題、経営課題と導入・開設しているITの相関 .....	12
7 IT化の障害や制約とその解決策 .....	18
8 機器、システム、ソフト関連事故・不具合・トラブルとその解決策 .....	21

## 【調査要領】

- 1 調査時点 2007年11月20日現在
- 2 調査対象先 当金庫取引先中小企業(注) 6,159社  
有効回答数 2,835社、回収率46%
- 3 調査方法 調査票によるアンケート調査(郵送自記入方式)
- 4 調査内容 中小企業のIT活用に関する調査  
なお、調査項目の一部については、2003年8月に実施した同種の調査「中小企業のIT(情報技術)活用状況等に関する調査」等と結果の比較を行っている。
- 5 調査対象先の属性

### 5.1 本社所在地

	回答企業数	構成比
1 北海道	109	3.9%
2 東北 (青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島)	224	8.0%
3 関東 (茨城、栃木、群馬、東京、埼玉、千葉、神奈川)	827	29.4%
4 甲信越 (山梨、長野、新潟)	126	4.5%
5 東海 (静岡、愛知、三重、岐阜)	349	12.4%
6 北陸 (富山、石川、福井)	99	3.5%
7 近畿 (大阪、滋賀、京都、兵庫、奈良、和歌山)	481	17.1%
8 中国 (鳥取、島根、岡山、広島、山口)	237	8.4%
9 四国	84	3.0%
10 九州・沖縄	274	9.8%
合計	2,810	100.0%

### 5.2 業種(標準産業分類による)

	回答企業数	構成比
製造業	1,070	39.3%
非製造業	1,653	60.7%
建設	172	6.3%
卸売	525	19.3%
小売	224	8.2%
不動産	83	3.0%
運輸	326	12.0%
サービス	184	6.8%
情報通信	28	1.0%
飲食店・宿泊	111	4.1%
全業種	2,723	100.0%

### 5.3 従業員規模

	回答企業数	構成比
5人以下	113	4.1%
6人～10人以下	181	6.5%
11人～20人以下	392	14.1%
21人～30人以下	358	12.9%
31人～50人以下	492	17.7%
51人～100人以下	575	20.7%
～小計	2,111	76.0%
101人～300人	512	18.4%
301人以上	154	5.5%
合計	2,777	100.0%

(注)ここでいう中小企業とは、いわゆる「中小会社」(会社法第2条6号に規定する大会社以外)、または法定中小企業、のいずれかに該当する非上場企業。

ご照会先 商工中金 / 調査部 百武 TEL:03-3246-9370

# 1 ITの導入・開設状況

インターネット、社内LAN等の基礎的項目は普及一巡（表紙記載の図表1-1）、導入・開設しているITによりその効果には違いがみられる（図表1-3）。各種システム・ソフトウェア・データベースは総じて普及が進み、効果も比較的高い（次頁図表1-2、図表1-3）。外部業者の情報処理サービス（SaaS,ASP等）は普及途上も、導入済み企業では比較的高い効果。

ITの導入状況を見ると、インターネットを導入・開設済みの企業は全体の94.6%に上る（図表1-1（表紙に記載）1-2（次頁））。前回2003年調査（91.2%、図表1-1（表紙に記載））からは微増。同様にホームページ（2003年調査70.3% 今回71.8%）社内LAN（2003年調査66.2% 70.5%）と、ITのうち、基礎的項目については中小企業においても相当普及した状況にある。

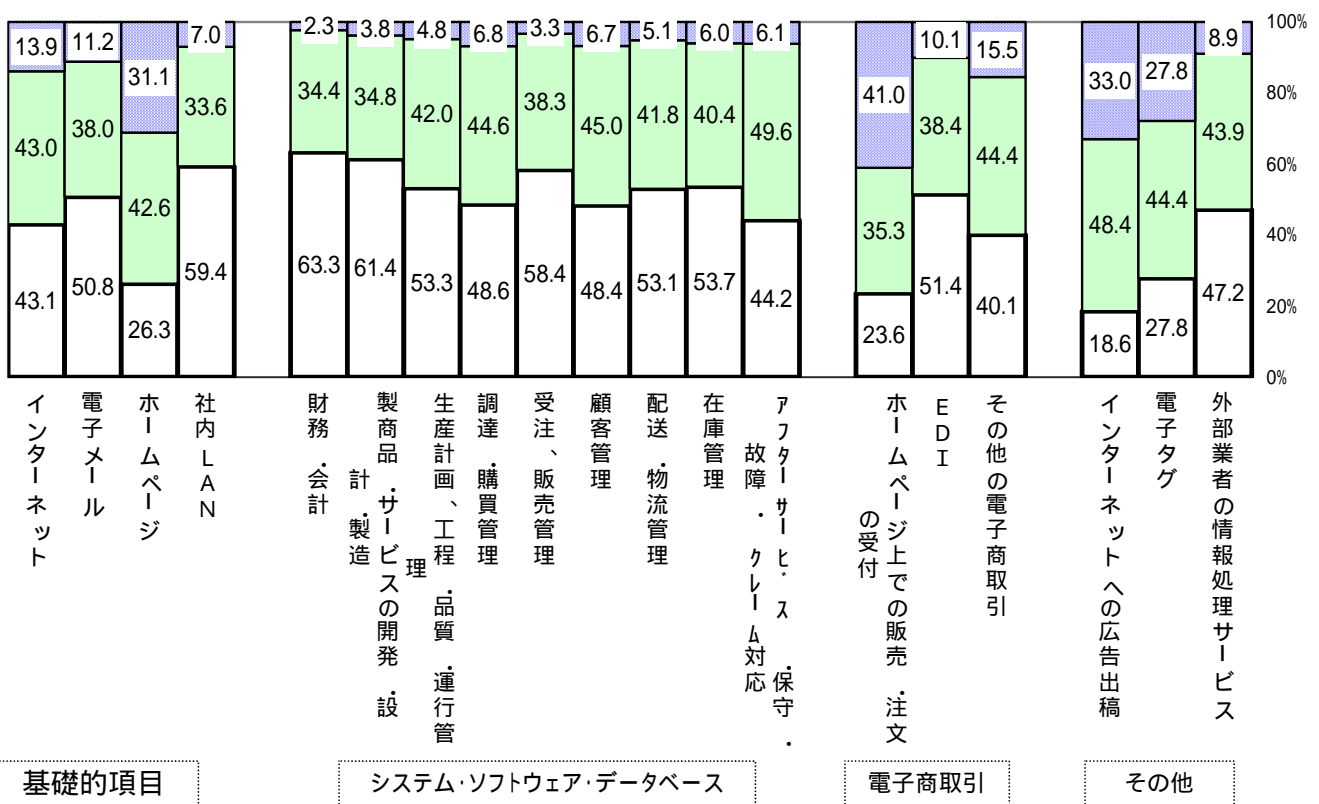
システム・ソフトウェア・データベースでは財務・会計について85.4%の企業が導入・開設しており、以下受注、販売管理（61.7%）、顧客管理（54.1%）、在庫管理（50.2%）が続く。

その他比較的新しい項目の普及状況ではインターネットへの広告出稿（17.3%）、外部業者の情報処理サービス（7.7%）、電子タグ（1.5%）の順。

導入・開設済のITの効果（図表1-3）では、「効果大」と回答した比率の高い順に財務会計（63.3%）、製商品・サービスの開発・設計・製造（61.4%）、社内LAN（59.4%）、受注販売管理（58.4%）の順。外部業者の情報処理サービス（47.2%）も比較的高い効果が認められている。

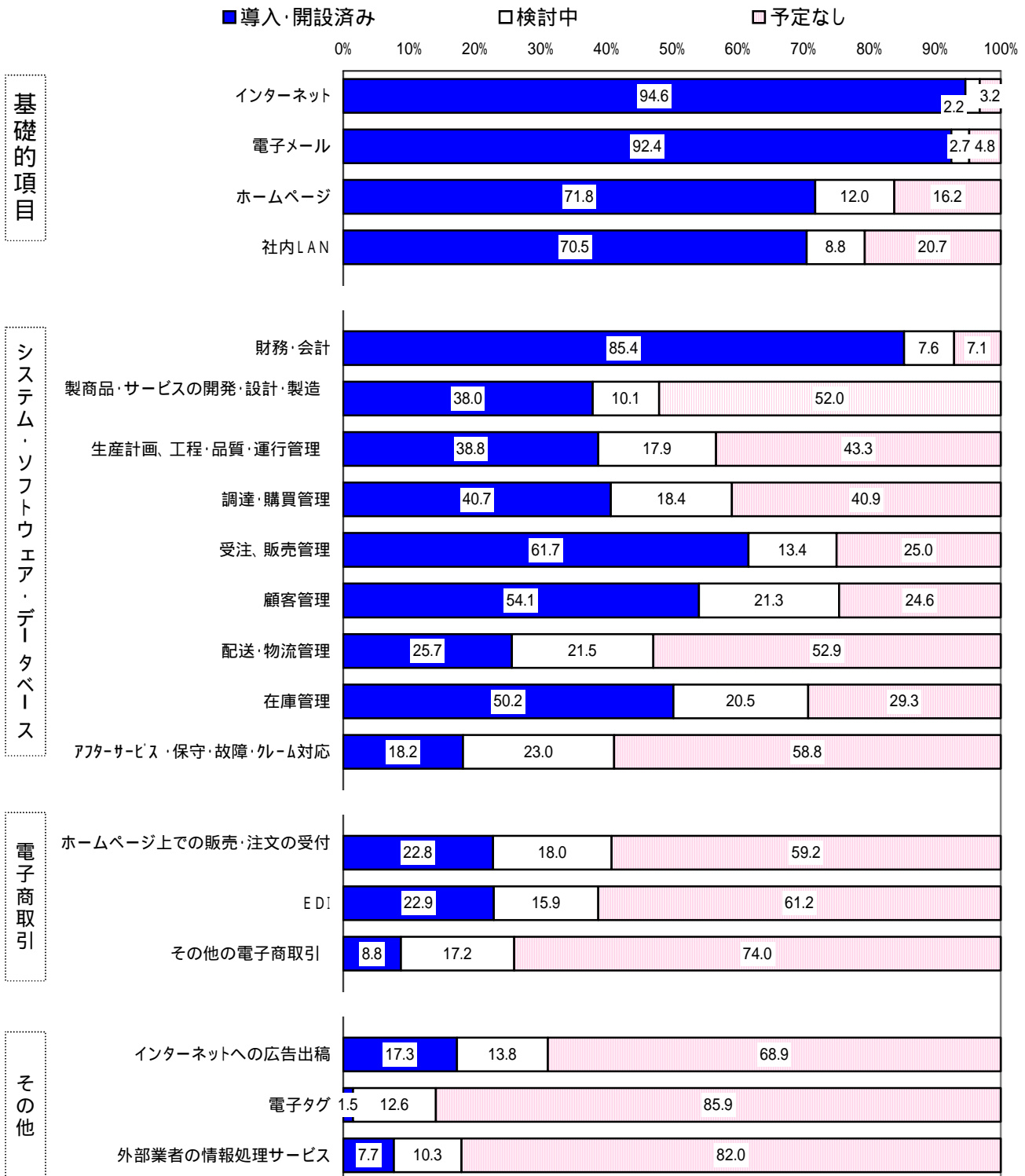
[図表1-3] 導入・開設済のITの効果

□効果大 □効果中 ■効果小



有効回答数: インターネット～外部業者の情報処理サービスまで左から順に各2505 2423 1878 1780 2212 899 922 982 1530 1352 612 1243 425 563 562 207 436 36 180

[図表1 - 2] ITの活用状況



(注1)社内LAN: Local Area Network企業内狭域通信網。専用のサーバを設置しない簡易型LAN(いわゆる「ピア・ツー・ピア LAN」)も含む。  
 (注2) EC(Electronic Commerce、電子商取引): コンピューター・ネットワーク・システムを介して商取引が行われ、かつその成約金額が捕捉されたもの。なお、受発注に至る前の、見積もり情報提供等であっても、それが契機となって受発注に至ったことが明確に補足できるものは含む。但し、金融取引(FB、ファームバンキング)は除く。  
 (注3) EDI (Electronic Data Interchange、電子データ交換): 企業又は事業者間のコンピュータをオンラインで結び、商取引他各種のデータの送受信等を行うことを指す。なお、この中にはフォーマットが標準化されたEDIのほか、中小企業、およびその取引先等の独自フォーマットによるデータ送受信等も含む。  
 (注4)SaaS(Software as a Service) ASP(Application Service Provider): アプリケーションサービスを提供する業者等のこと。財務管理、販売管理、顧客管理などの情報処理サービスについて、コンピュータやソフトではなく、情報処理サービスそのものを、専用線やインターネットを用い提供する。  
 有効回答数: インターネット~外部業者の情報処理サービスまで上から順に各2716, 2681, 2681, 2588, 2685, 2440, 2448, 2464, 2545, 2566, 2459, 2540, 2414, 2571, 2508, 2449, 2543, 2448, 2416

## 2 電子商取引

電子商取引のうち、ホームページでの販売や EDI を導入している企業は全体の 2 割強 (2 ページ図表 1-2)。

電子商取引を実施している企業でも売上・販売額ないし仕入・購買額全体に占める電子商取引の比率は現状では低い企業が多いが、売上の 50%以上を占める企業も存在。今後は増加を見込む (図表 2-1、2-2)。

電子商取引の導入・開設割合 (前頁図表 1-2) は EDI(22.9%)、ホームページ上での販売・注文の受付 (22.8%)、その他の電子商取引 (8.8%) の順となっている。

電子商取引について、売上・販売額全体に占める比率 (図表 2-1) をみると、現状では「1%前後」とする企業が 50.3%と最も多く、「5%前後」15.9%、「50%超」11.1%と続く。業種別にみると製造業では「50%超」とする企業が 19.6%と比較的多い。

今後は「50%超」現状 11.1% 今後 17.5%など、増加を見込む。

仕入・調達・購買額全体に占める電子商取引の比率をみると、現状では「1%前後」とする企業が 63.2%と最も多く、「5%前後」13.8%、「50%超」8.5%と続く。業種別にみると非製造業では「50%超」とする企業が 10.9%と比較的多い。

今後は「50%超」現状 8.5% 今後 12.1%など、増加を見込む。

自由記載欄より		
業種	IT化の具体的取組など	IT化の効果など

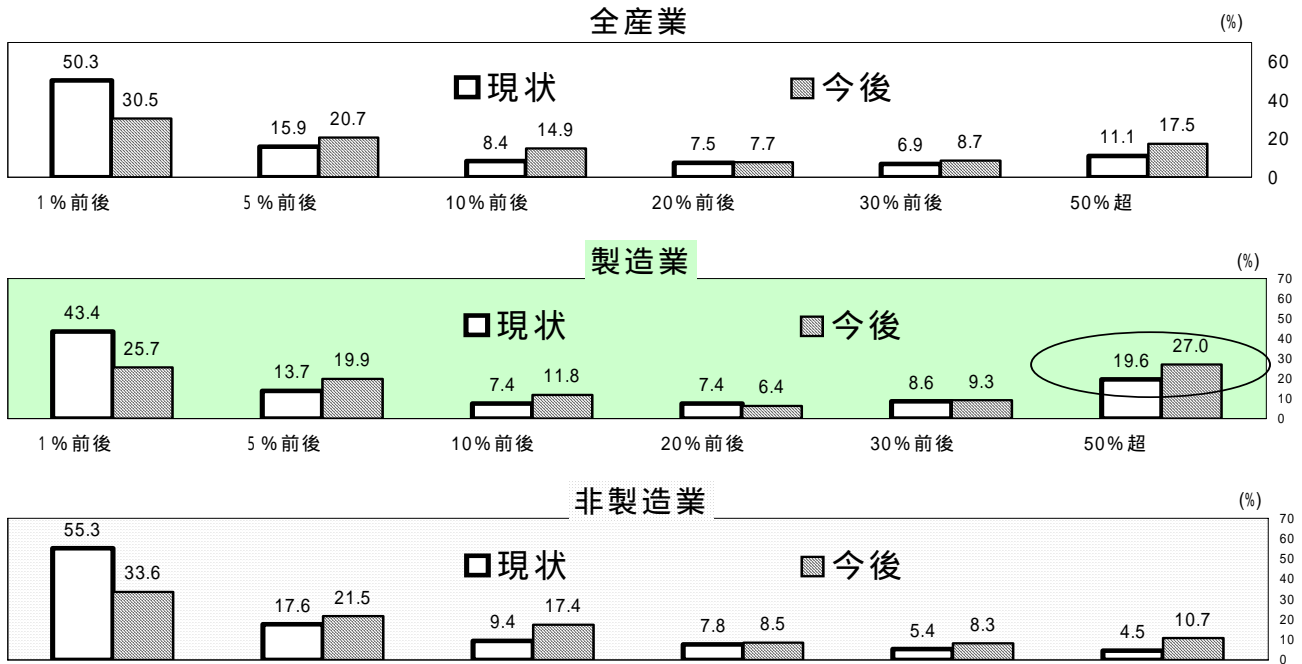
### 売上・販売

食料品	自社Web上で製品及び技術情報を発信すると共に、通販も行なう。	個人客の他、新規販路開拓にもつながった。
繊維	ネット販売をすることで、既存問屋との関係を良好に維持できるかが難しい	
飲・食料品卸売業	1 一般向け情報と得意先向け情報のWebサーバーを2系統立ち上げて情報配信を行っている。 2 社内用グループウェアサーバーを立ち上げ情報共有	1 一般向け情報サーバーからは新規取引依頼が入り、得意先向け情報サーバーからは注文に繋がっている。 2 本社より各事業所へリアルタイムな情報共有が可能となった。
旅館・ホテル	ホームページからの申し込み対応やメールマガジンの配信を行なっている。	ネット扱いの利用客が25%になった。

### 仕入・購買・調達

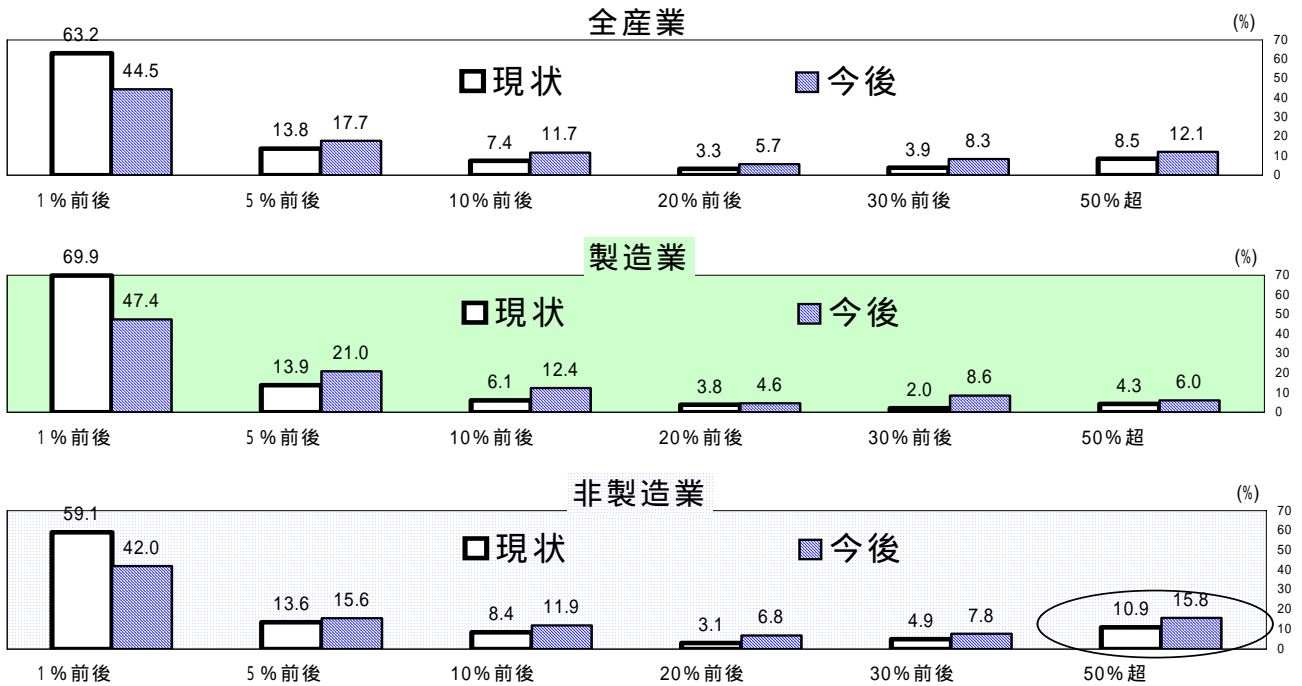
その他卸売業	・国内仕入先への発注をEDI化した。 ・パート社員教育の為、E-learningを開始した。	・総発注額の約70%がEDI化でき業務の効率化が進んだ。 ・月3~4時間の個別教育が実施でき、精度やモラルのアップにつながった。
その他小売業	ほとんど仕入に利用している。	

[図表2 - 1] 売上・販売額全体に占める電子商取引(注)の比率  
(現状と今後:電子商取引実施企業)



(注)電子商取引(EC Electronic Commerce):コンピューター・ネットワーク・システムを介して商取引が行われ、かつその成約金額が捕捉されたもの。なお、受発注に至る前の、見積もり情報提供等であっても、それが契機となって受発注に至ったことが明確に補足できるものは含める。但し、金融取引(FB、ファームバンキング)は除く。  
有効回答数:全産業現状990,同今後992 製造業現状408,同今後408、非製造業現状552,同今後553  
(業種未回答現状30,今後31)

[図表2 - 2] 仕入・調達・購買額全体に占める電子商取引(注)の比率  
(現状と今後:電子商取引実施企業)



(注)電子商取引の定義は図表2 - 1に同じ  
有効回答数:全産業現状857,同今後860 製造業現状345,同今後348、非製造業現状487,同今後486  
(業種未回答現状25,今後26)

### 3 IT を利用している従業員等の割合、IT化のきっかけ・推進力、IT化を他社と比べた自己評価

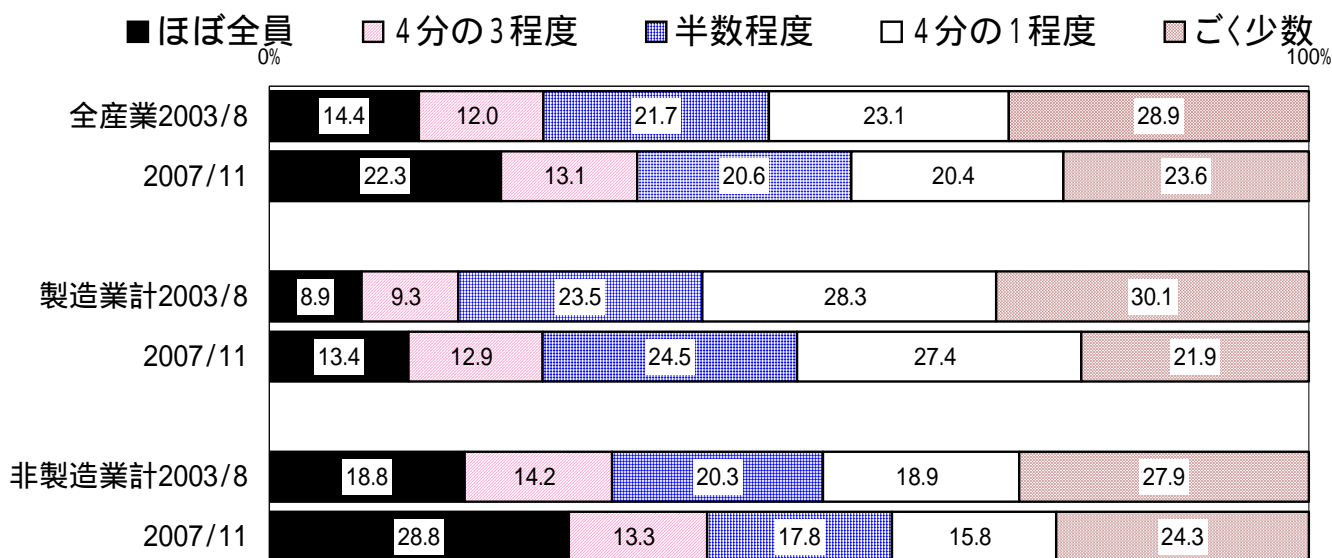
ITを業務に役立てている役員・従業員の割合は増加（図表3-1）。  
 IT化の同業他社比の自己評価では規模が大きい企業ほど「他社より進んでいる」との回答が多く、規模が小さいほど「他社より遅れている」との回答が多い（図表3-2）。  
 IT化の推進力、きっかけとしては「経営者のリーダーシップ」が最多（図表3-3）。

ITを業務に役立てている役員・従業員が全社に占める割合（図表3-1）を前回2003年調査と比較したところ、「ほぼ全員」と回答した企業は増加（前回2003年調査14.4% 今回22.3%）、「ごく少数」とした企業は減少した（2003年調査28.9% 今回23.6%）。

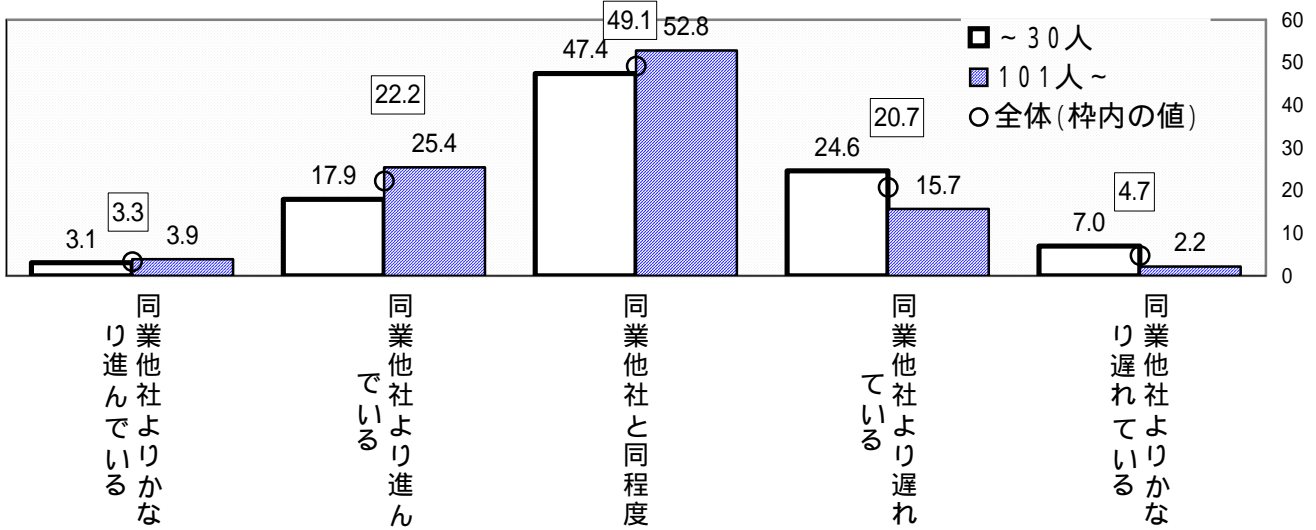
自社のIT化を同業他社と比べた場合の自己評価（図表3-2）では、同業他社よりもかなり進んでいる（3.3%）同業他社よりも進んでいる（22.2%）を合わせると（25.5%）同業他社より遅れている（20.7%）同業他社よりかなり遅れている（4.7%）の合計（25.4%）とほぼ同数。ただし、従業員規模別でみると、30人以下ではかなり進んでいる（3.1%）進んでいる（17.9%）で合計21.0%であるのに対し、遅れている24.6%、かなり遅れている7.0%で合計31.6%。一方101人以上の企業ではかなり進んでいる（3.9%）進んでいる（25.4%）で合計29.3%であるのに対し、遅れている15.7%、かなり遅れている2.2%で合計17.9%。総じて規模の小さい企業では他社比対応が遅れているとの認識が強く、反対に規模の大きな企業では他社比対応が進んでいるとの認識が強いという傾向がみられる。

IT化の推進力、きっかけ（図表3-3）については経営者のリーダーシップ（55.3%）外部との連携強化のため（31.3%）顧客からの要請（29.3%）の順。経営者の年齢別でみると50歳未満の企業では経営者のリーダーシップの割合が比較的高く（66.9%）経営者が60歳以上の企業では外部との連携強化のため（33.8%）若手社員の主導的役割（24.0%）現経営者の後継者の主導的役割（15.4%）などの割合が比較的高い点に特徴がみられる。

【図表3-1】 ITを業務に役立てている役員・従業員の人数が全社に占める割合

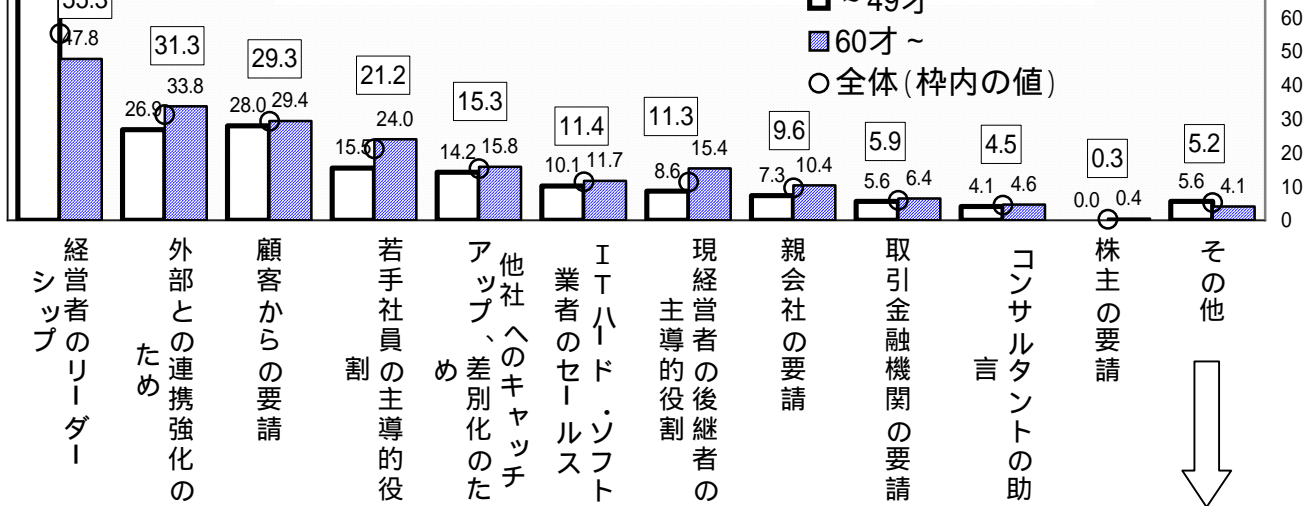


[図表3 - 2] 自社のIT化を同業他社と比べた場合の自己評価(従業員規模別)



有効回答数: 全体2584 ~30人911 100人~638

[図表3 - 3] IT化の推進力、きっかけ(経営者の年齢別)



有効回答数: 全体2420 ~49歳465 60歳~1119

自由記載より	
業種	その他 IT化のきっかけ・推進力
木材・木製品	時代の要請
化学	社内より提言あり
金属製品	部課長クラスの要請
一般機械	物づくりのデジタル化対応のため(生産効率化)
電気機器	技術者の要請による
その他製造業	税理士の助言
建設業	得意先の要請
その他卸売業	加入団体よりの指示
その他卸売業	卸団地組合の支援
自動車小売業	取引先の要請
倉庫運輸業	IT化しないと会社がまわらない
飲食店	仕入れ先(FC本部)の要請

## 4 IT 活用の総合的な効果

IT 活用の総合的な効果については、前回 2003 年調査と比べ、「効果がある」とした企業、「効果がない」とした企業の割合に大きな変化は無い（図表 4-1）。規模の大きい企業ほど効果を感じている（図表 4-1）。業種別では情報通信業をはじめ、加工型製造業全般や、飲食・宿泊業、建設業等で高い効果が認められている（図表 4-1）。

IT 活用の総合的な効果について前回 2003 年調査と比較すると（図表 4-1）大いに効果がある（2003 年調査 14.0% 今回 16.0%）ある程度効果がある（2003 年調査 55.6% 今回 52.3%）何ともいえない（2003 年調査 25.6% 今回 25.9%）あまり効果がない（2003 年調査 4.1% 今回 4.9%）全く効果がない（2003 年調査 0.7% 今回 0.8%）となり、総じて「効果があるとした企業」、「効果がないとした企業」の割合に大きな変化は無い。

属性毎に（大いに効果がある + ある程度効果がある） - （あまり効果がない + 全く効果がない）を DI 化したところ、従業員規模別では 30 人未満（52.3） 31 人～100 人以下（65.6） 100 人超（73.4）と、規模が大きいほど値が大きく、IT の効果を評価している傾向がみられた。

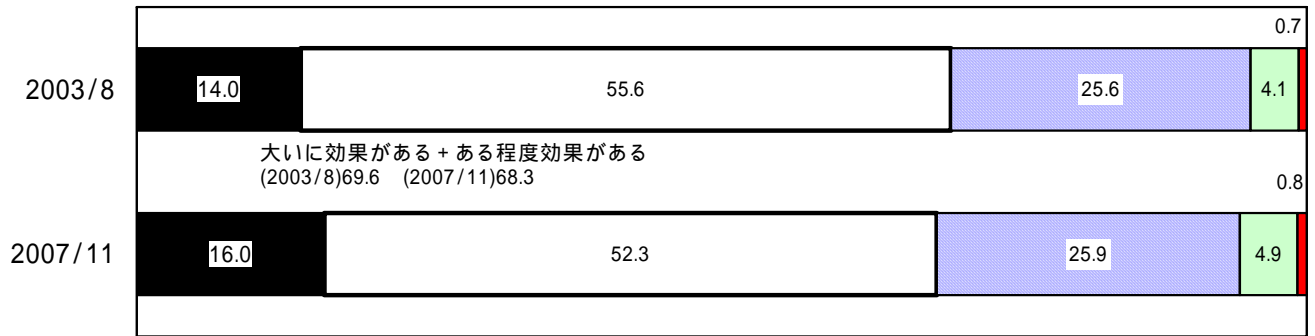
現在の業況別では、（非常に良い + 良い + やや良い）の「良い」計では上記 DI が 68.0 となったのに対し、（やや悪い + 悪い + 非常に悪い）の「悪い」計では上記 DI が 57.3 で、総じて業況が「良い」企業で IT 化の効果を評価している傾向がみられた。

業種別では製造業の DI が 64.2 で非製造業の 61.9 を僅かに製造業が上回る。加工型製造業（67.7）特に輸送用機器（74.6）電気機器（74.1）金属製品（71.2）で DI の値が大きい。非製造業でも情報通信業（85.7）建設業（70.0）などで IT 化の効果が比較的強く認められている。

自由記載欄より	
業種	IT化への考え方
印刷	一長一短有る
一般機械	ホームページでの問い合わせや引き合いが増えており、 <b>広告媒体としては有効</b> である。また、インターネットの活用で、リアルタイムで資料収集が出来、業務の効率化が見込まれる。
電気機器	IT化は流行ではいけない。企業体質強化策として具現化しなければ <b>意味がない</b> 。戦略を立案し、 <b>効果を確認しながら進めて行きたい</b> と考えている。
電気機器	投資対効果は <b>有形・無形の大きな効果がある</b> 。
輸送用機器	IT化を進める事で、 <b>コミュニケーション不足が発生している場合がある</b> 。全ての面でIT化を考えるのではなく、 <b>ツールとしてITを活用する事が望ましい</b> と考えます。
繊維・身の回り品 卸売業	ITはそれ自体はツールであり売上/利益に直結するものではない 問題はつねに使用する側 = 従業員の意識次第
自動車小売業	種々のシステムを導入していく上で、 <b>最も盲点であったのは社員の意識の部分であった</b> 。いわゆるパソコンが何でもできるため、システムの端末として使う上での制限事項を理解しない者が相当数いた

[図表4-1] IT活用の総合的な効果

■大いに効果がある □ある程度効果がある □何とも言えない □あまり効果がない ■全く効果がない  
 0% 20% 40% 60% 80% 100%



有効回答数 2567

大いに効果がある	ある程度効果がある	何とも言えない	あまり効果がない	全く効果がない	DI
----------	-----------	---------	----------	---------	----

大いに効果がある	ある程度効果がある	何とも言えない	あまり効果がない	全く効果がない	DI
----------	-----------	---------	----------	---------	----

従業員数別

従業員数	大いに効果がある	ある程度効果がある	何とも言えない	あまり効果がない	全く効果がない	DI
~30人	14.1	46.5	31.1	6.9	1.4	52.3
31~100人	15.0	54.8	26.0	3.8	0.4	65.6
101人~	20.2	56.8	19.4	3.4	0.2	73.4

現在の業況別

業況	大いに効果がある	ある程度効果がある	何とも言えない	あまり効果がない	全く効果がない	DI
「良い」計	19.4	53.4	22.4	4.3	0.5	68.0
「悪い」計	12.4	51.5	29.5	5.5	1.1	57.3

細分類業種別

業種	大いに効果がある	ある程度効果がある	何とも言えない	あまり効果がない	全く効果がない	DI
製造業計	14.8	54.4	25.8	4.4	0.6	64.2
素材型製造業	11.8	52.8	29.6	5.0	0.8	58.8
食料品	11.1	51.5	32.3	4.0	1.0	57.6
繊維	15.7	57.1	21.4	4.3	1.4	67.1
木材・木製品	10.0	48.0	36.0	6.0		52.0
紙・パルプ	20.0	35.0	35.0	10.0		45.0
化学	9.9	61.7	24.7	3.7		67.9
窯業・土石	10.0	50.0	35.0	5.0		55.0
鉄・非鉄	10.5	47.4	31.6	7.9	2.6	47.4
加工型製造業	16.8	55.5	23.2	4.1	0.5	67.7
印刷	25.8	45.5	21.2	4.5	3.0	63.8
金属製品	16.4	59.6	19.2	4.1	0.7	71.2
一般機械	21.3	48.3	25.8	4.5		65.1
電気機器	11.0	65.8	20.5	2.7		74.1
輸送用機器	12.7	63.5	22.2	1.6		74.6
精密機械	11.1	44.4	40.7	3.7		51.8
その他	15.7	53.5	25.2	5.5		63.7
非製造業計	16.1	51.6	26.4	4.9	0.9	61.9
建設業	15.6	56.9	25.0	1.9	0.6	70.0
卸売業	18.2	51.5	25.6	4.4	0.2	65.1
小売業	15.2	49.5	29.9	5.4		59.3
不動産業	8.7	60.9	20.3	2.9	7.2	59.5
運輸業	10.4	50.0	29.5	7.9	2.2	50.3
サービス業	18.0	49.1	25.1	7.2	0.6	59.3
情報通信業	35.7	50.0	14.3			85.7
飲食店・宿泊業	21.6	50.0	26.5	2.0		69.6

## 5 既に IT により改善・解決を図っている個別の経営課題とその効果

既に IT により改善・解決を図っている経営課題では「社内での情報共有化」が最多（図表 5-1）。

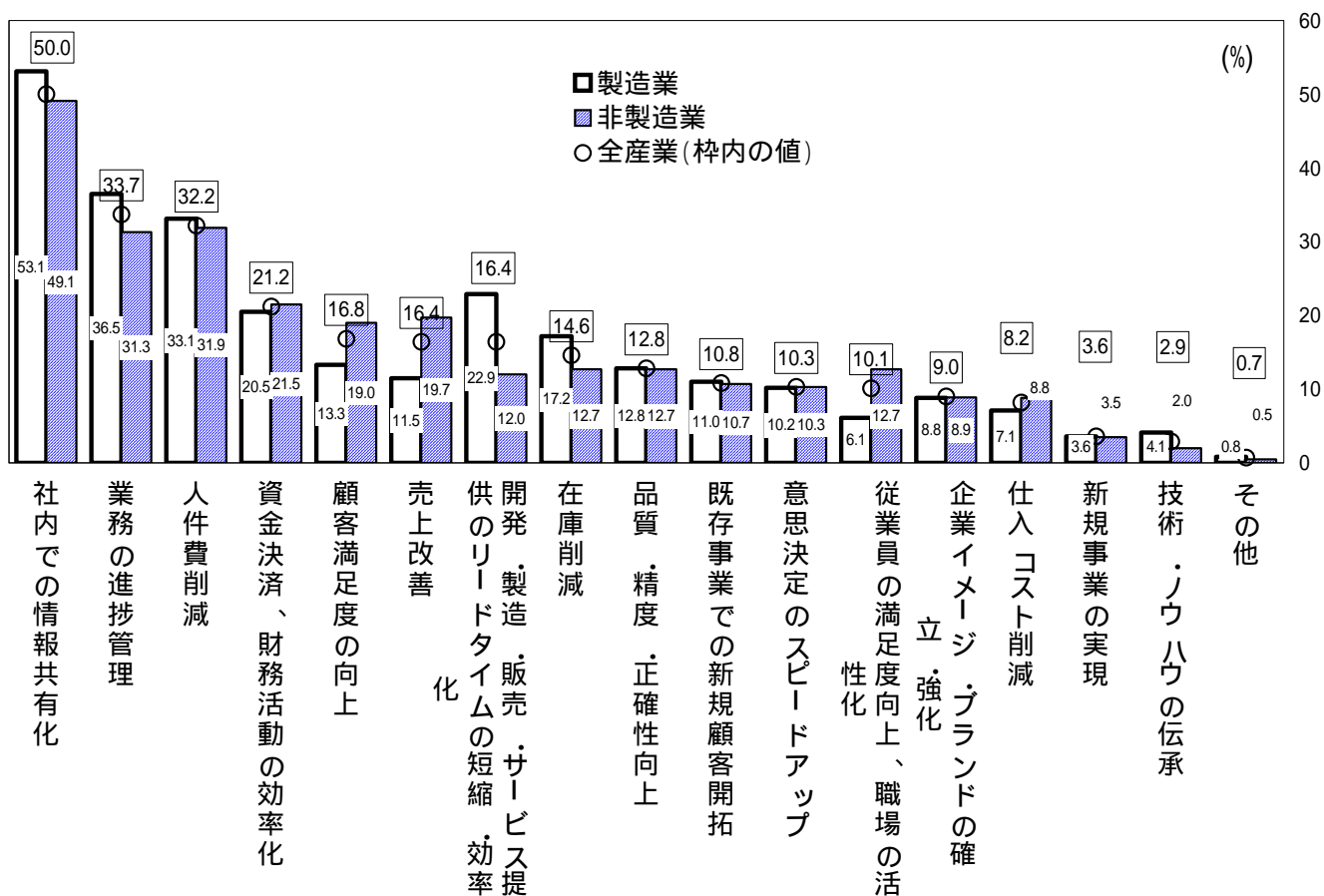
取り組んでいる課題のうち、IT の「効果が大」である割合が最も高いのは「資金決済、財務活動の効率化」（図表 5-2）。

既に（現状）IT により改善・解決を図っている経営課題を個別にみると（図表 5-1）現状では社内での情報共有化（50.0%）、業務の進捗管理（33.7%）、人件費削減（32.2%）、資金決済・財務活動効率化（21.2%）の割合が高い。

業種別で差異が大きい項目をみると、顧客満足度の向上（製造業 13.3%：非製造業 19.0%）、売上改善（製造業 11.5%：非製造業 19.7%）、従業員の満足度向上、職場の活性化についても（製造業 6.1%：非製造業 12.7%）。一方、開発・製造・販売・サービス提供のリードタイムの短縮・効率化については（製造業 22.9%：非製造業 12.0%）。

上述個別の経営課題のうち、IT による「効果大」と選択された割合をみると（図表 5-2）資金決済、財務活動の効率化（57.1%）、社内での情報共有化（44.9%）、業務の進捗管理（41.1%）の順に比率が高い。一方、新規事業の実現（19.3%）、企業イメージ・ブランドの確立・強化（21.1%）、仕入コスト削減（22.4%）については「効果大」が選択された割合が低い。

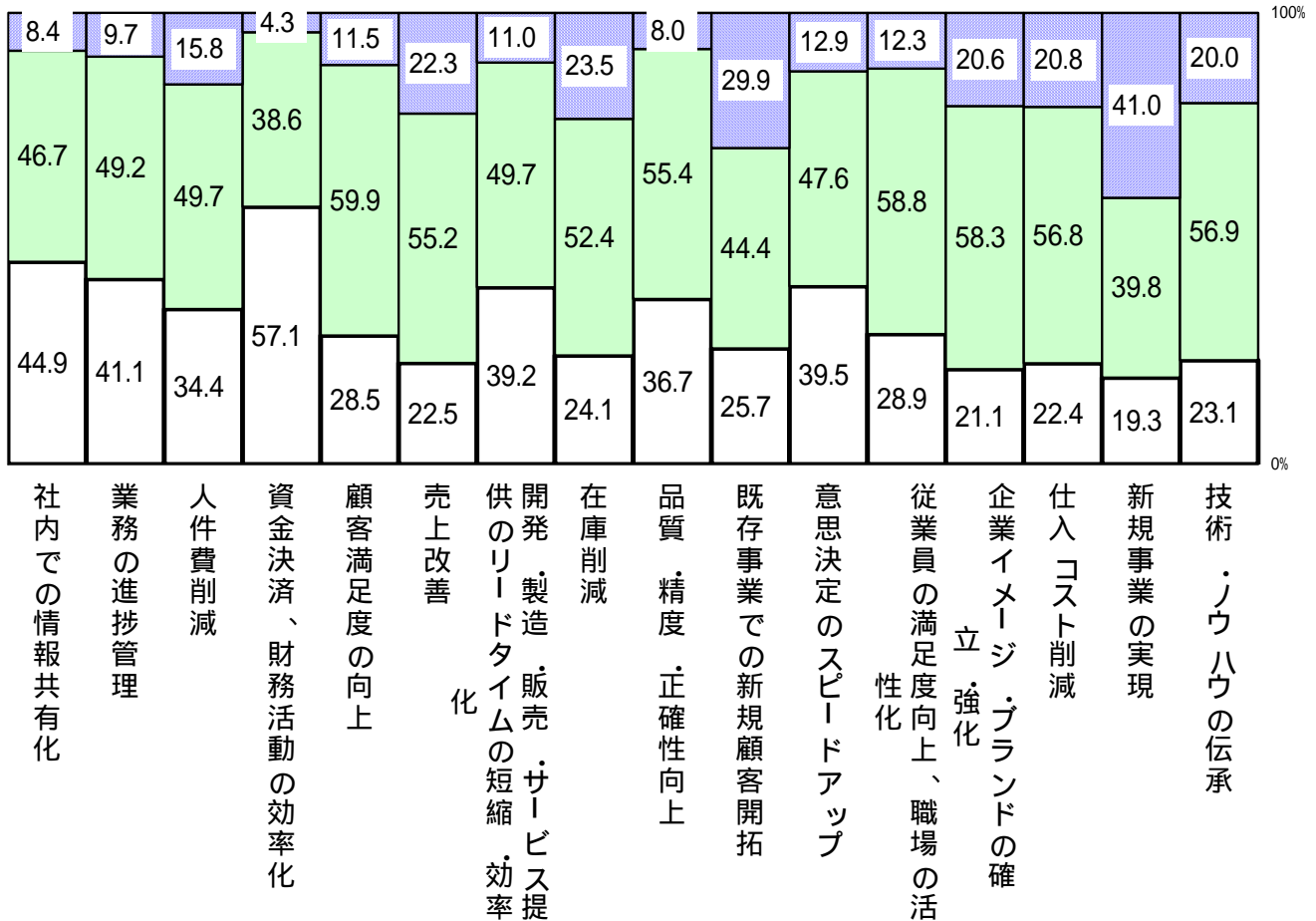
〔図表 5 - 1〕 既に（現状）IT により解決を図っている経営課題



有効回答数 全産業2306 製造業899 非製造業1328

[図表5 - 2] 既にITにより改善・解決を図っている経営課題  
に対するITの効果

□効果大 □効果中 □効果小



有効回答数 図表5-1に同じ、不明、無回答を除く。

自由記載より		
業種	その他IT化で改善・解決を図っている経営課題	効果
化学	在庫確認と顧客別採算	大
その他製造業	売掛金の管理（得意先別・売上・回収等）	
建設業	個別物件の原価管理	
金属製品	原価把握（多品種少量生産の為）	
不動産業	原価管理、キャッシュフロー	
繊維・身の回り品卸売業	商品管理	
繊維・身の回り品卸売業	（1）対外連絡の効率化（2）情報の発信	
繊維	通信コスト削減	
道路貨物運送運輸業	安全管理	

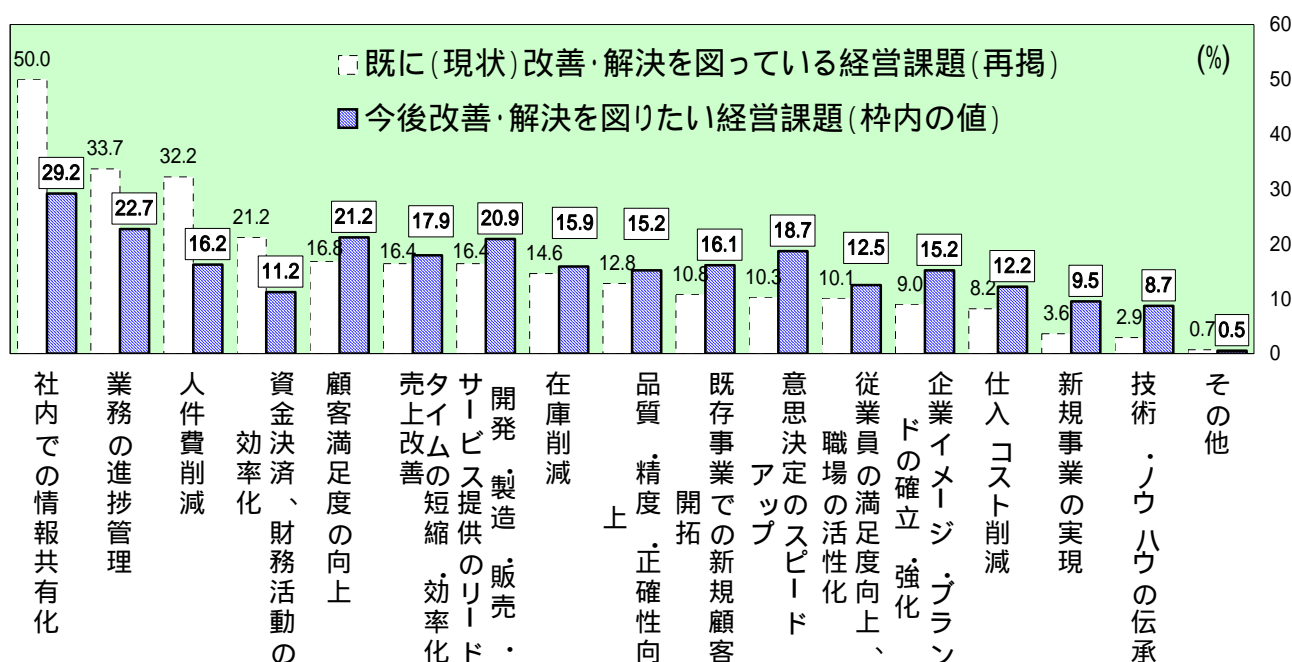
## 6 今後 IT により改善・解決を図りたい個別の経営課題、 経営課題と導入・開設している IT の相関

今後 IT により改善・解決を図りたい経営課題では、既に IT により改善、解決を図っている経営課題同様、「社内での情報共有化」が最多、但し現状と比べその比率は低い。同様にみると、「意思決定のスピードアップ」、「顧客満足度の向上」、「企業イメージ・ブランドの確立」等の比率は現状と比べ今後行いたいとする比率が高い（図表 6-1）。  
経営課題の改善・解決に IT の「効果大」とした企業と「効果中ないし小」とした企業では導入・開設している IT に違いがみられた（図表 6-2）。

先述の、既に（現状）改善・解決しようとしてきた個別の経営課題と今後 IT により改善・解決しようとする個別の経営課題を比べると（図表 6-1）社内での情報共有化（現状 50.0% 今後 29.2%）業務の進捗管理（現状 33.7% 今後 22.7%）人件費削減（現状 32.2% 今後 16.2%）と現状 IT により改善・解決を図っている経営課題の上位 3 項目については、今後実施したいとする割合が低い。一方、顧客満足度の向上（現状 16.8% 今後 21.2%）開発・製造・販売・サービス提供のリードタイムの短縮・効率化（現状 16.4% 今後 20.9%）既存事業での新規顧客開拓（現状 10.8% 今後 16.1%）意思決定のスピードアップ（現状 10.3% 今後 18.7%）企業イメージ・ブランドの確立・強化（現状 9.0% 今後 15.2%）等については、現状取り組んでいる割合よりも、今後取り組みたいとする割合が高い。

経営課題の解決に IT 活用の「効果大」とした企業が、どのような IT を導入・開設しているかをみたところ（図表 6-2）例えば売上改善に「効果大」とした企業は、社内 LAN、調達・購買管理システム、受注、販売管理システム（含む POS）、顧客管理システム（含むデータベース等）ホームページ上での販売・注文の受付、インターネット（自社 HP 以外）への広告出稿、電子タグ（IC タグ）を導入・開設している比率が、「効果中ないし小」と回答した企業よりも高かった（点線の楕円部分）。厳密な因果関係を示すものではないが、売上改善とこれらの IT 導入・開設との相関が示唆される。

〔図表 6 - 1〕 IT により解決を図る経営課題 現状(再掲)と今後



有効回答数 現状2306 今後2201

[図表6 - 2] 「ITの導入・開設」と「経営課題の改善・解決に効果大」との相関(注)

	社内での情報共有化	業務の進捗管理	人件費削減	資金決済、財務活動の効率化	顧客満足度の向上	売上改善	リードタイムの短縮・効率化	在庫削減	品質・精度・正確性向上	既存事業での新規顧客開拓	意思決定のスピードアップ	従業員の満足度向上、職場の活性化	企業イメージ・ブランドの確立・強化	仕入コスト削減	新規事業の実現	技術・ノウハウの伝承
<div style="display: flex; justify-content: space-around; align-items: center;"> <div style="text-align: center;"> <p>経営課題</p> <p>→</p> </div> <div style="text-align: center;"> <p>IT (導入・開設)</p> <p>↓</p> </div> </div>																
<b>基礎的項目</b>																
インターネット																
電子メール																
ホームページ																
社内LAN(注)																
<b>システム・ソフトウェア・データベース</b>																
財務・会計																
製商品・サービスの開発・設計・製造(含むCAD・CAM)																
生産計画・工程管理・品質管理・運行管理																
調達・購買管理																
受注、販売管理(含むPOS)																
顧客管理(顧客データベース等)																
配送・物流管理																
在庫管理																
アフターサービス・保守・故障・クレーム対応																
<b>EC 電子商取引(注)</b>																
ホームページ上での販売・注文の受付																
EDI(電子受発注)																
その他の電子商取引																
<b>その他</b>																
インターネット(自社HP以外)への広告出稿																
電子タグ(ICタグ)																
SaaSやASP(注)等、外部業者の情報処理サービスを通してITを利用																

(注)「ITにより改善・解決しようとしてきた経営課題」につき「IT活用の効果大」とした企業が各ITツールを導入している比率と、「効果中・小」とした企業が同じITツールを導入している比率に、統計的に有意な差異が認められた場合に“ ”を付している。「ITツールの導入・開設」と、「経営課題の改善・解決」の厳密な因果関係を示すものではない。

例えば、経営課題「資金決済、財務活動の効率化」についてシステム・ソフト「財務・会計」に“ ”が付されていないのは、既に「財務・会計」システム・ソフトの普及が相当に高水準であるため(全産業で85.4%)と考えられる。“ ”の無いことは、財務・会計システム・ソフトの導入が、「資金決済、財務活動の効率化」に効果がないことを示すものではない。

また、サンプルの制約から、本調査で回答数の少ない項目(新規事業の実現、技術・ノウハウの伝承等)については、“ ”が付きにくい点も留意が必要である。

社内LAN、電子商取引、EDI、SaaS・ASPの定義については図表1 - 2の注を参照。

## 自由記載欄より

業種	IT化の具体的取組など	IT化の効果など
----	-------------	----------

### 社内での情報共有化

木材・木製品	社内LANを導入し業務の共有化	担当者が留守の時でもお得意先にほぼ対応できている 又社内でも急な仕事等代行する事がある
建設業	グループウェアを導入した。	グループウェアによりコミュニケーションが取れそして情報の効率的な共有化に成功した。

### 業務の進捗管理

金属製品	大手電機メーカーの受注業務支援システムを当社向けにカスタマイズし、FAXイメージをデータベースに取り込むことで、受注票・出荷リストの発行を容易にし、在庫管理と連動させた。	顧客からの注文状況が一覧表示され、受注内容の進捗状況が共有できるようになった。従来からの手書き作業が減り、業務の効率化が実現できた。
建設業	経理ソフトを用いて経理処理を行うようにした。	様々なデータがリアルタイムに把握でき経営情報が管理できるようになった

### 人件費削減

印刷	ERP（注：Enterprise Resource Planning）による重複業務の簡素化。	重複業務分の労力を軽減した。
その他卸売業	メールにて技術データやクレームに対する対策を出すことで迅速な対応をした。	これまで顧客訪問していた回数 が、減り、コスト削減につながった。

### 資金決済、財務活動の効率化

その他サービス業	会計事務所の遠隔支援サービスを導入	経理処理に於いて対応が迅速正確になった
----------	-------------------	---------------------

### 顧客満足度の向上

金属製品	ホームページにアフターサービス用の部品配送システムを連動させるようにした。	ユーザーからの苦情に迅速に対応できるようになり、信頼性が向上した。
自動車小売業	営業マン1人に1台使用する事で商品の在庫見積等をその場で出来るようにした。	商品の手配ミスが減少・手書の見積のような計算ミスが減少しユーザーの信用度も向上した。

## 自由記載欄より

業種	IT化の具体的取組など	IT化の効果など
----	-------------	----------

### 売上改善

精密機器	ホームページを開設し、 <b>広告・宣伝</b> に活かした	取引の引合いが増え、対応もす早くでき、 <b>売上増</b> 、取引先の <b>拡販</b> に貢献した
その他製造業	売上、仕入、品目別売上、納品、請求等の情報にアクセスする事により <b>経営方針の策定</b> に有効活用	<b>売れ筋製品の傾向</b> を見る事によりそれに対応した生産体制を即座に構築、 <b>売上増加</b> に寄与した。

### 開発・製造・販売・サービス提供のリードタイムの短縮・効率化

一般機械	C A Dによる設計図面の作成。	設計図面の一元管理、及び <b>レポート受注時・アフターサービス時の迅速対応</b> が可能になった。
その他卸売業	販売システムの新規導入を行ない、 <b>受注から出荷の社内の動きを自動化</b> した	入荷品の出荷先が、即時に選定でき、 <b>商品物流のタイムコスト</b> が、大幅に短縮された

### 在庫削減

繊維	E D Iの活用 <b>在庫のデータベース化</b>	受注業務の <b>効率化</b> 在庫管理の <b>適正化</b>
繊維	生産状況数を確認し、受注数に合わせた生産をするようになった。デザインをメールにより取り込み生産することができるようになった。	各工程の <b>不良在庫</b> がなくなった。紙からより速く <b>サンプルUP</b> ができるようになった。

### 品質・精度・正確性向上

化学	データの活用による売上管理、生産管理等	早い <b>チェック</b> 、 <b>正確なデータ</b> により、 <b>迅速な対応</b> が出来る。
一般機械	C A Dデータ変換ソフト導入でインターネット及びメールで入手した顧客の <b>C A Dデータの即図面化</b> とインターネットによる資料の検索で問題点を解消	<b>迅速かつ正確な製品造り</b> が可能となり、結果 <b>短期納入</b> ができ顧客の <b>満足度と信頼感</b> 向上に寄与している

### 既存事業での新規顧客開拓

不動産業	ターゲットを <b>しぼりダイレクトEメール</b>	一時的に <b>H Pアクセス増</b> <b>若干の予約 u p</b>
その他小売業	<b>英語ホームページ</b> による海外からの引合いの募集	<b>受注あり</b>
その他卸売業	<b>S E M</b> (注 : Search Engine Marketing)	<b>新規顧客の90%以上</b> が当社の <b>W e b s i t e</b> から来る。

## 自由記載欄より

業種	IT化の具体的取組など	IT化の効果など
----	-------------	----------

### 意思決定のスピードアップ

その他製造業	インターネットによる販売システム	ネットワーク化に伴ない情報の共有化により <b>決断が早くなった</b> 。
不動産業	グループ内でのIT化に便乗して、 <b>グループウェア</b> を活用している	グループ全体（関連会社）での <b>情報交換が、スピーディ</b> である。

### 企業イメージ・ブランドの確立・強化

その他製造業	会社案内のHPを作成し、SEO（注：検索エンジンへの効率的掲載対策 Search Engine Optimization）を実施	業界内での <b>知名度とブランド力が向上し、新規顧客の増加</b> につながり、 <b>売上が増加</b> した。
--------	--	--

### 仕入コスト削減

各種商品（含む百貨店・スーパー） 小売業	社内ネットワークをサーバー管理し、 <b>データベースの一元管理</b> と、各作業場での <b>売価変更が売上速報</b> 等を出来る様にし <b>作業の効率化及び売上、仕入、顧客、労務、就業のデータを活用し詳細な分析</b> を行っています	作業の <b>効率化及び仕入、販売、人事管理強化</b> につながりました
-------------------------	--	---------------------------------------

### 新規事業の実現

その他サービス業	ホームページによる <b>企業宣伝</b>	新規SOHOオフィス部門の <b>顧客獲得に可成り有効</b> であった
----------	-----------------------	--------------------------------------

### その他：間接経費削減等

一般機械	物づくりのデジタル化対応のため <b>設計・製造・検査を一貫生産システム</b> にする。（CAD/CAM/CAE/CAT）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・製作工数は従来の1/3・製作コストは従来の1/2</li> <li>・品質面は最終組立精度±0.1mm以下</li> <li>・事前シミュレーションにより製作後の手直しゼロ</li> </ul>
各種商品（含む百貨店・スーパー） 小売業	昭和63年頃POSレジが普及し、その機能を最大限取り入れた <b>売上に対する顧客サービス従来スタンプサービス</b> を行っていたコストが売上2.8%かかっていた	<b>自動発注制度</b> ...担当者の投入時間の削減 <b>POSレジにてカード利用で顧客ポイント（電子ポイント）に変換しコストが売上の2%削除</b> できた
道路貨物運送運輸業	VPN（注：Virtual Private Network）網で営業所間を接続し、共通のアプリケーションをサーバ経由で使用し、 <b>効率があがった</b> 。	<b>OA用紙等の使用が極端に減少</b> した。また、 <b>処理時間も大幅に短縮</b> した。

白紙

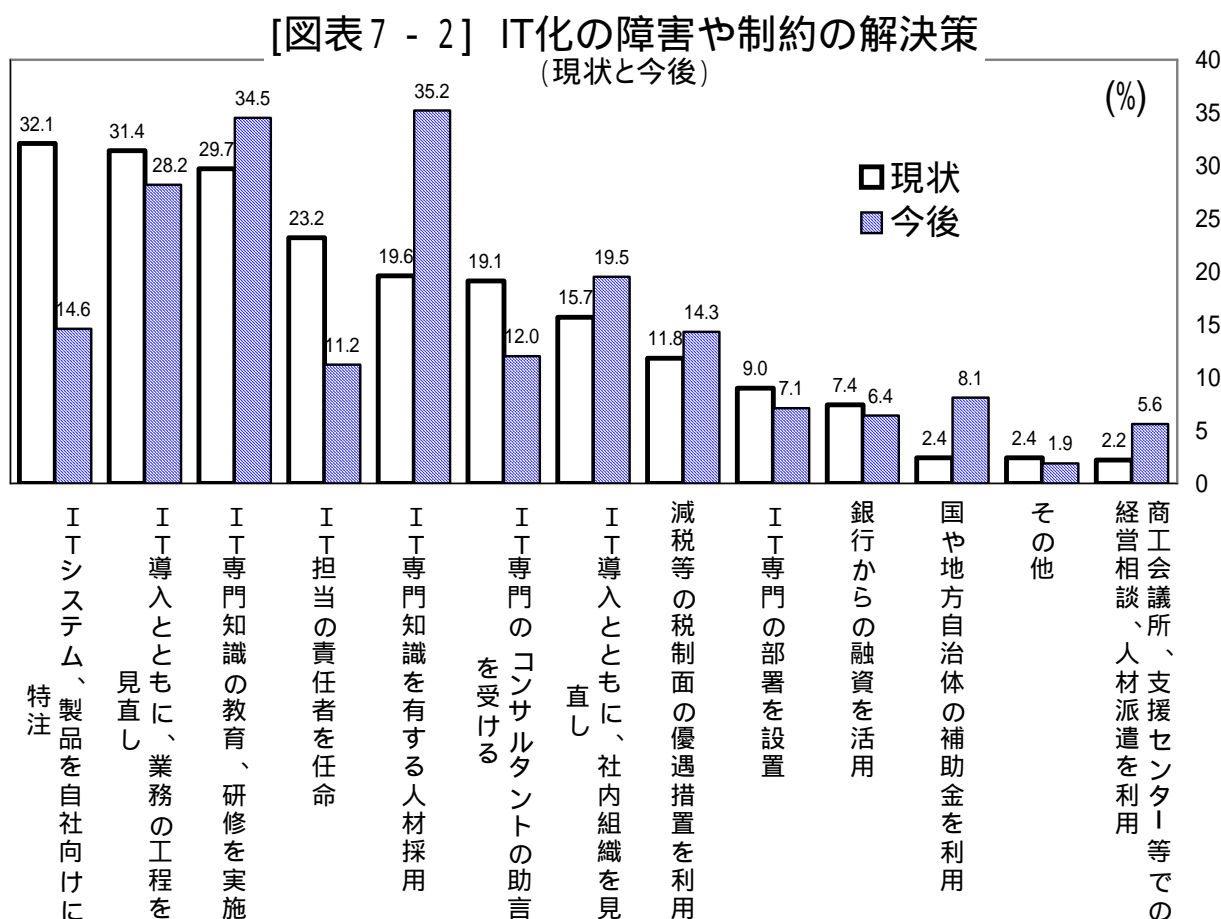
## 7 IT化の障害や制約とその解決策

IT化の障害や制約では費用対効果、投資費用、人材の不足を挙げる企業が多い(図表7-1)。それらの解決策を聞いたところ、現状では「ITシステム、製品を自社向けに特注」、「IT導入とともに業務の工程見直し」が上位(図表7-2)。今後採用したい解決策については「IT専門知識を有する人材の採用」、「IT専門知識の教育・研修を実施」を選択する企業が多い。

IT化の障害や制約について前回2003年調査と比較すると(次頁図表7-1)費用対効果(2003年調査40.1% 今回39.2%)投資費用(2003年調査32.4% 今回37.5%)人材の不足(2003年調査32.1% 今回36.5%)社内体制が不十分(2003年調査32.6% 今回30.0%)セキュリティ(2003年調査30.4% 今回23.8%)となっている。

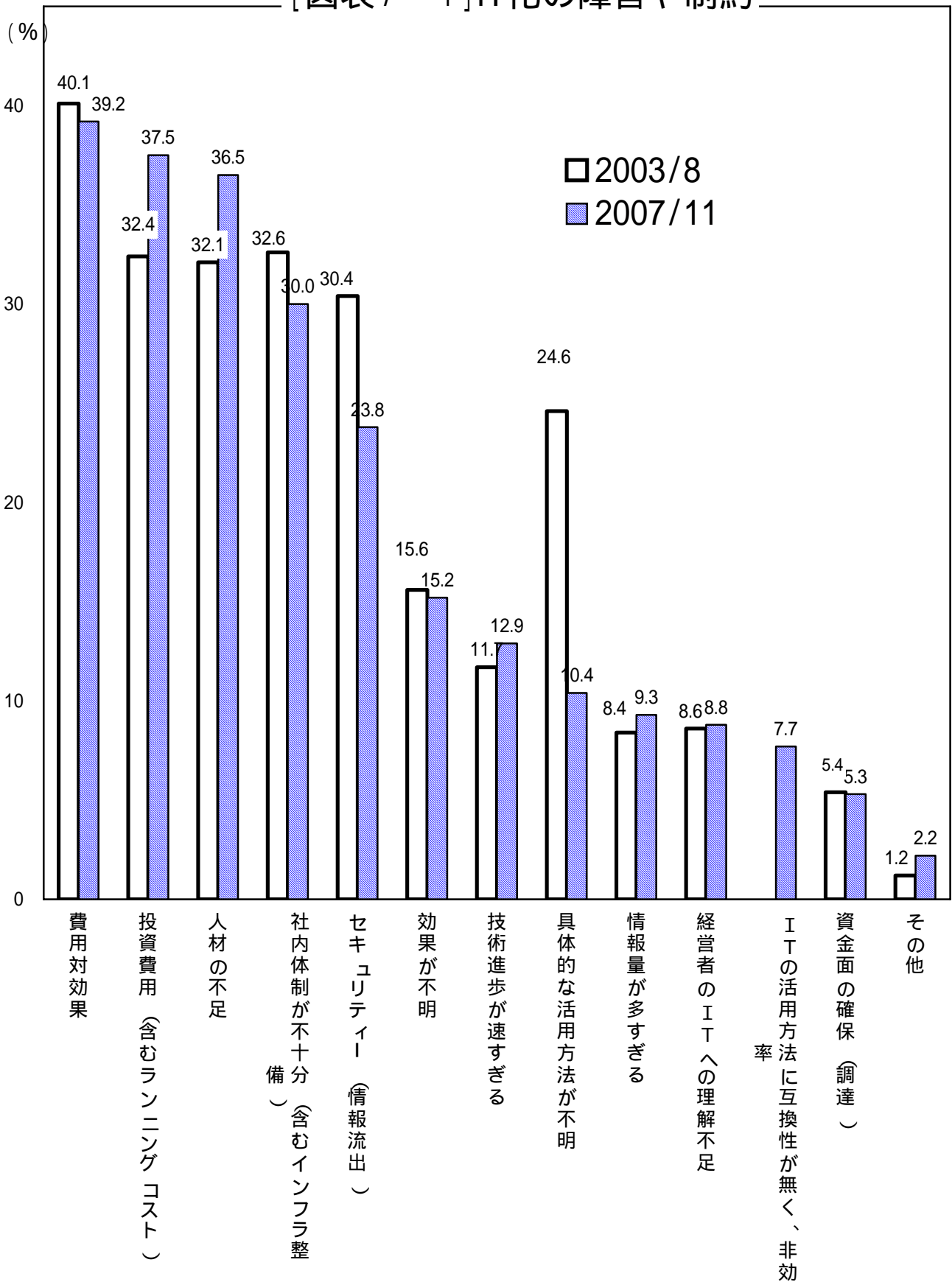
こうした現状IT化の障害や制約について実施した解決策をみると(図表7-2)ITシステム、製品を自社向けに特注した(32.1%)IT導入とともに、業務の工程を見直し(31.4%)IT専門知識の教育、研修を実施した(29.7%)の順。

今後IT化の障害や制約について実施したい解決策としてはIT専門知識を有する人材採用(35.2%)IT専門知識の教育、研修を実施(34.5%)IT導入とともに、業務の工程を見直し(28.2%)の順。



(注)各3項目以内複数選択 有効回答数 現状1808 今後1791

[図表7 - 1] IT化の障害や制約



(注)3項目以内複数選択 「ITの活用方法に互換性が無く、非効率」は2007年調査のみの選択肢  
 有効回答社数 全体2342 製造業903 非製造業1354

## 自由記載欄より

業種

IT化への考え方

### 費用対効果

印刷	社内業務の省略化には有効だったが得意先取引の強化には至っていない
その他卸売業	情報の共有のための提案などを受けることがあるが、かえって事務が煩雑になるものも散見される。IT化へは、効果をよく見極わめて、判断してゆきたい。

### 投資費用（含むランニングコスト）

その他製造業	自社に合うパッケージソフトが無く、カスタマイズを行い使用しているがカスタマイズ費用が高い又扱いにくい
その他製造業	ハード、ソフト、ネットワーク環境、セキュリティーなどお金がかかり過ぎる
その他卸売業	IT化は効率UPにはたいへん効果を発揮したがメンテナンスバージョンアップ等のランニングコストがかなりかかり導入後10年たつとコストがかかる

### 人材の不足

金属製品	ITが進んで専門担当者からの情報は具体化してきた反面全てがデータで処理される為経験・熟練等のデータにないものが否定されつつあります。社内でのトラブルの原因ともなる数値化が高齢者にとって重く押し掛かる様です。
飲・食料品卸売業	入在庫、在庫、売上を一貫したシステム管理にしたいのですが社員に対しての教育に時間が取れないことと経費の増加が不安で現状より進歩しないのが実状です
飲食店	今や当店においてITは必須です。但し、管理者の育成が急務です。

### 社内体制が不十分（含むインフラ整備）

輸送用機器	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営戦略に沿ったIT導入が重要</li> <li>・IT導入だけでなく現場の業務改善を同時多発的に実施する事が重要。</li> </ul>
-------	---

### セキュリティー（情報流出）

木材・木製品	若手有志が積極的に取り組み特別なソフトを用いなくても社内業務は充分対応できている様に思いますがネットバンク等使ってみた結果便利であっても危険な事は避けているのが現状です
木材・木製品・建材・家具卸売業	IT化は時代の流れに応じて対応していかななくてはいけないことだとは思いますが、その分、セキュリティー面や、データの保存など、便利な様で利用する方法一つで事故がおきやすい。必要な箇所だけに、最低限とりいれたい。
機械・金属・鉱物・石油卸売業	外部よりの不正アクセスが増加して困っている

## 8 機器、システム、ソフト関連事故・不具合・トラブルとその解決策

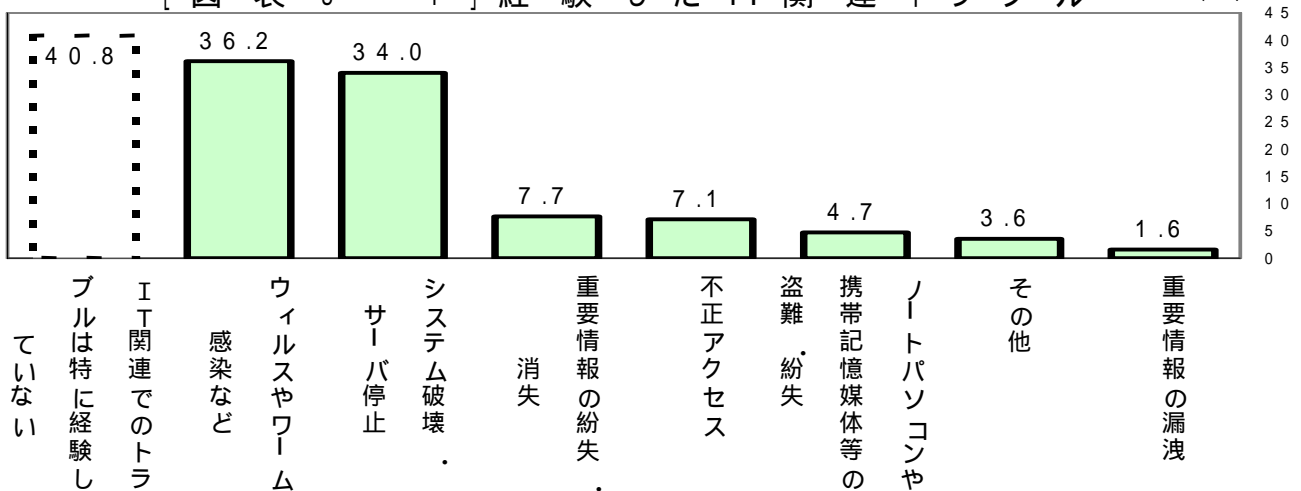
経験した IT 関連トラブルでは、ウィルスやワーム感染、システム破壊・サーバ停止などが 3 割以上。重要情報の紛失等、比較的重大なトラブルを経験している企業も少なからず存在（図表 8-1）。解決策としては今後従業員に対するセキュリティー教育を行いたいとする企業が 7 割（図表 8-2）。

IT 機器、システム、ソフト関連で経験した事故・不具合・トラブルをみると（図表 8-1）特に事故・不具合・トラブルは経験していない企業が 40.8% の一方、ウィルスやワーム感染など（36.2%）、システム破壊・サーバ停止（34.0%）、重要情報の紛失（7.7%）、不正アクセス（7.1%）等、なんらかの事故・不具合・トラブルを経験している企業も一定数存在。

こうした IT 機器、システム、ソフト関連で経験した事故・不具合・トラブルにつき現状実施した解決策（安全対策）をみると（図表 8-2）、ウィルス対策ソフト等、セキュリティーソフトの導入（70.1%）、障害への対応として予備の機器、システム、ソフトを整備（61.9%）、業務用 IT 関連機器の ID、パスワードによる管理（32.2%）の順となっている。

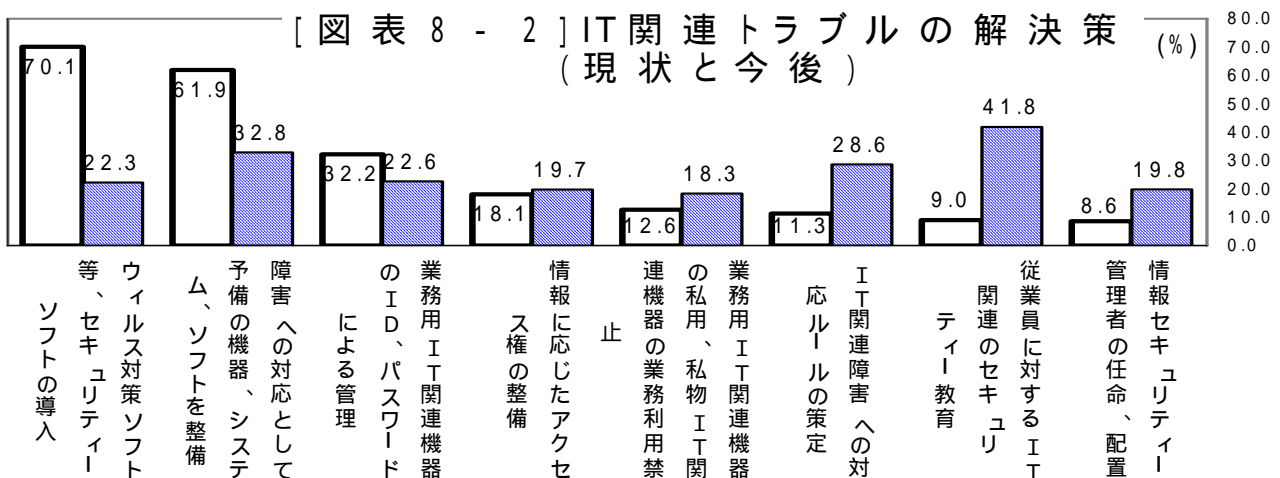
今後実施したい解決策（安全対策）としては、従業員に対する IT 関連のセキュリティー教育（41.8%）、障害への対応として予備の機器、システム、ソフトを整備（32.8%）、IT 関連障害への対応ルールの策定（28.6%）の順となっている。

[ 図表 8 - 1 ] 経験した IT 関連トラブル (%)



(注) 3 項目以内複数選択 有効回答数 2130

[ 図表 8 - 2 ] IT 関連トラブルの解決策 (現状と今後) (%)



(注) 3 項目以内複数選択 有効回答数 現状 2074 今後 1894