

令和 2 年度
小規模事業者・中小企業者の IT 活用
についての取り組みアンケート

報告書

令和 3 年 2 月

高知県中小企業団体中央会

目次

1 調査概要	3
1) 目的	3
2) アンケート調査の方法	3
3) アンケート調査用紙	4
2 アンケート調査結果	8
1) 従業員数	8
2) 業種	9
3) 自社のホームページ（HP）の有無について教えてください	11
4) HP の活用目的は何ですか	13
5) HP の活用状況	15
6) SNS の活用状況について教えてください	18
7) 自社で活用している IT ツール、サービスの活用状況について教えてください	20
8) 導入している業務システムについて教えてください	23
9) 導入した業務システムの効果について教えてください	27
10) 「設問 6」で導入済みと回答されたシステムのうち、直近に導入したシステムの 初期導入費用の合計額について教えてください	29
11) 業務システムのクラウド活用状況について教えてください	31
12) クラウド活用している理由を教えてください	33
13) クラウド活用していない理由を教えてください	35
14) サイバーリスク・情報セキュリティ対策（予防対策）の現状について教えてください	37
15) サイバーリスク・情報セキュリティ対策（事故対策）の現状について教えてください	39
16) IT 化における外部支援者・相談者について教えてください	41
17) 中央会、業界団体、商工会、商工会議所などでは、それぞれ会員向けのサイバー リスク・情報漏洩等に対する有利な共済（損害保険）があることをご存じですか	43
18) IT 関連の投資等に利用できる助成制度で活用したことがある制度について 教えてください	47
19) IT 関連の投資で活用してみたい制度について教えてください	49

20) IT を導入・活用するうえでの課題について教えてください	51
21) IT 推進における情報収集の手段について教えてください	54
22) 新型コロナ感染症の流行に伴う、御社での今後の IT 機器やサービスの 利用方針について教えてください	57
23) IT 化に向けて、行政や中央会・商工会等に求めることを教えてください	59

1 調査概要

1) 目的

本年は、新型コロナウイルス感染症の影響により、外出や移動の制限、「新しい生活様式」への適応が求められるなか、事業においてはリモートワーク、キャッシュレス決済、ECサイトの構築といったIT技術の活用が求められている。

国では、デジタル庁の創設などIT技術の活用が急速に進もうとしており、高知県でも、ウィズコロナ、アフターコロナにおける社会構造の変化も見据え、各産業分野のデジタル化の取り組みを推進している状況である。

そこで、小規模事業者組織化指導事業を活用して、高知県内の中小企業の皆様のITを活用した取り組みの現状と課題を調査し、県内の中小企業の方々の今後の取り組みの参考としていただくこと、及び行政や支援機関等の取り組みの参考としていただくことを目的にアンケートを実施した。

2) アンケート調査の方法

本調査では、高知県内の小規模事業者および中小企業3000社のIT活用状況について、次の通りアンケート調査を実施した。

項目	内容
調査期間	令和3年1月20日から令和3年2月1日
調査方法	郵送配布郵送回収
調査対象	高知県内の事業者3000社
主な調査内容	ホームページやSNS、ITツール等の活用状況 クラウド活用の状況 サイバーリスク等への対応状況 IT関連の投資、導入活用に対する意識 ほか

※データの抽出方法

商店街振興組合や事業協同組合などの会員企業、ものづくり補助金の採択企業などから3,000社を抽出した。

3) アンケート調査用紙

小規模事業者・中小企業者のIT活用についての取り組みアンケートのお願い

高知県中小企業団体中央会

コロナ感染症の流行により大半の企業で厳しい状況が続いています。

そうした中、感染を避ける意味でもITの活用が奨励されています。また、政府ではデジタル化を成長の柱の一つとして取り組みを強化していく方向です。

そこで、IT活用の取り組みや課題の現状を集計しお知らせすることで、今後の取組み等を参考にさせていただこうと考えています。お忙しい中恐縮ですが、ご協力をお願いします。

事業所名						従業員数(人) 就労している役員、短時間の従業員を含む				
部署名	担当者名			電話番号			ファクシミリ			
住所										
業種 主なものを1つに ○をしてください	①農林 水産業	②建設業	③製造業	④小売業	⑤卸売業	⑥金融・ 保険	⑦宿泊・飲食 サービス	⑧生活関連 サービス	⑨中小企業 組合	⑩その他

※恐れ入りますが、2月1日(月)までに回答をご投函してください

1 自社のホームページの有無について教えてください(該当するものすべてに○をしてください)

- ① ある ② 共同でホームページを作成している(組合のホームページ 高知県製造業ポータルサイト 等)
③ ない

2 ホームページの活用目的は何ですか(該当するものにすべて○をしてください)

- ① 自社のPR ② 自社製品・サービスの紹介 ③ 商品の販売 ④ 従業員の募集
⑤ その他()

3 ホームページの活用状況(該当するものにすべて○をしてください)

- ① 定期的に更新している ② SEO対策(検索エンジン最適化)を実施している
③ アクセス解析を実施している ④ 有料のWeb広告を活用している ⑤ スマホ対応している
⑥ 楽天、Yahoo!、amazon等の国内モールに出店している ⑦ 海外のECモールに出店している
⑧ ブログ、SNS、メルマガ等を活用している ⑨ 会員専用のホームページを運営している
⑩ その他() ⑪ 何もしていない

4 SNSの活用状況について教えてください(活用しているSNSにすべて○をしてください)

- ① Facebook ② Twitter ③ LINE ④ Instagram ⑤ YouTube
⑥ その他() ⑦ 活用していない

5 自社で活用しているITツール、サービスの活用状況について教えてください

(該当するものにすべて○をしてください)

- ① パソコン ② インターネット接続・電子メール ③ オフィス系ソフト(ワード、エクセル等)
④ 社内LAN(無線LAN含む) ⑤ グループウェア(掲示板、スケジュール管理等)
⑥ スマートフォン・タブレット ⑦ クラウドサービス ⑧ ビジネスチャット
⑨ 転送サービス(電話等) ⑩ web会議システム ⑪ その他()
⑫ どれも活用していない

6 業務システムの導入について教えてください

(1) 導入している業務システムについて、①から⑭の中から導入しているものすべてに○をしてください

(2) また、○をした業務システムの効果について当てはまるもの一つに○をしてください

(回答例 ① 電子決済システム (効果あり・どちらともいえない・効果なし)

- ① 電子決済システム (効果あり・どちらともいえない・効果なし)
- ② セルフレジシステム (効果あり・どちらともいえない・効果なし)
- ③ 財務会計システム (効果あり・どちらともいえない・効果なし)
- ④ 人事・給与システム (効果あり・どちらともいえない・効果なし)
- ⑤ 顧客管理システム (効果あり・どちらともいえない・効果なし)
- ⑥ 見積書作成システム (効果あり・どちらともいえない・効果なし)
- ⑦ 発注・仕入管理システム (効果あり・どちらともいえない・効果なし)
- ⑧ 勤怠管理システム (効果あり・どちらともいえない・効果なし)
- ⑨ 生産・製造管理システム (効果あり・どちらともいえない・効果なし)
- ⑩ 物流・在庫管理システム (効果あり・どちらともいえない・効果なし)
- ⑪ 統合基幹業務システム (効果あり・どちらともいえない・効果なし)
- ⑫ 情報共有システム (効果あり・どちらともいえない・効果なし)
- ⑬ その他 () (効果あり・どちらともいえない・効果なし)
- ⑭ どれも利用していない

7 「設問6」で導入済みと回答されたシステムのうち、直近に導入したシステムの初期導入費用の合計額について教えてください(当てはまるもの一つに○をしてください)

- ① 3万円未満 ② 3万円以上10万円未満 ③ 10万円以上50万円未満
- ④ 50万円以上100万円未満 ⑤ 100万円以上500万円未満
- ⑥ 500万円以上1千万円未満 ⑦ 1千万円以上

8 業務システムのクラウド活用状況について教えてください(最も近いものに○をつけてください)

- ① 主要な業務でクラウドを活用している _____ → (設問9へ)
- ② 一部の業務(スケジュール管理・日報の作成など)で利用している _____ → (設問9へ)
- ③ 利用していない _____ → (設問10へ)
- ④ 利用しているかどうかわからない _____ → (設問11へ)

9 設問8で①もしくは②と回答した方にお伺いします

クラウド活用している理由を教えてください(該当するものにすべて○をしてください)

- ① 資産、保守体制を持つ必要がない ② 初期導入コストが安価 ③ どこでもサービスを利用できる
- ④ 既存システムよりも低コスト ⑤ 信頼性が高い ⑥ システム容量や機能の拡張性が高い
- ⑦ 期間が短く導入できる ⑧ 支援者等からの提案 ⑨ 災害対策等のためのデータバックアップ
- ⑩ その他 ()

10 設問8で③と回答した方にお伺いします

クラウド活用していない理由を教えてください(該当するものにすべて○をしてください)

- ① 情報漏えい等セキュリティに不安がある ② 既存システムの改修や移行のコストが高い
- ③ 社内サーバーを構築しており、機能が充足している ④ メリットがわからない
- ⑤ 取引先の承諾を要する ⑥ 適切なサービスが見つからない ⑦ その他 ()

<裏面もお願いします>

＜前頁からの続き＞

11 サイバーリスク・情報セキュリティ対策（予防対策）の現状について教えてください

(該当するものにすべて○をしてください)

- ① ウイルス対策ソフトを導入している ② OSやソフトウェアは常に最新の状態にしている
③ ファイアウォール等のセキュリティ対策機器で外部からの侵入を防止している
④ 私物パソコンやUSBメモリなどの外部記憶装置の持ち込みを制限している
⑤ 役職や部署、情報に応じてアクセス制御をしている ⑥ 重要なデータにはパスワード或いは暗号化している
⑦ 従業員向けのセキュリティ研修や注意喚起を実施している ⑧ 外部セミナー等による情報収集をしている
⑨ 何もしていない

12 サイバーリスク・情報セキュリティ対策（事故対策）の現状について教えてください

(該当するものにすべて○をしてください)

- ① 情報管理責任者を配置している ② 事故発生時の対応ルールやマニュアルを整備している
③ 情報漏えいや機密データ損失等の情報セキュリティリスクに備え、損害保険を契約している
④ 情報漏えい等発生時の対策支援先や相談先を決めている
⑤ その他() ⑥ 何もしっていない

13 IT化における外部支援者・相談者について教えてください（該当するものにすべて○をしてください）

- ① ITベンダー・販売会社（地元企業） ② ITベンダー・販売会社（全国・大手企業）
③ コンサルティング関係者（中小企業診断士・ITコーディネーター・公認会計士・税理士等を含む）
④ 中央会・商工会議所・商工会 ⑤ 行政機関・大学・高専等
⑥ その他（ ） ⑦ 外部に相談相手はいない

14 中央会、業界団体、商工会、商工会議所などでは、それぞれ会員向けのサイバーリスク・情報漏洩等に対する有利な共済（損害保険）があることをご存じですか？（該当するところに○をしてください）

- [illegible]

15 IT関連の投資等に利用できる助成制度で活用したことがある制度について教えてください

(該当するものにすべて○をしてください)

- ① IT補助金 ② 持続化補助金 ③ ものづくり補助金
④ 働き方改革推進支援助成金(テレワークコース等) ⑤ その他()
⑥どれも活用したことがない

16 IT関連の投資で活用してみたい制度について教えてください（該当するものにすべて○をしてください）

- ① IT補助金 ② 持続化補助金 ③ ものづくり補助金
④ 働き方改革推進支援助成金テレワークコース等 ⑤ その他()
⑥どれも活用したいと思わない

17 ITを導入・活用するうえでの課題について教えてください

(該当するもののうち主なものを3つまで○をしてください)

- ① IT導入の費用対効果がわからない ② コスト負担が大きい ③ 経営層の理解不足
④ IT人材不足(推進者・運用者) ⑤ 自社にあったシステムがわからない
⑥ 情報漏えい等、セキュリティ面に不安 ⑦ 自社業務にIT化はなじまない
⑧ その他() ⑨ 特に問題はない

(該当するもののうち主なものを3つまで○をしてください)

- 19 新型コロナウイルス感染症の流行に伴う、御社での今後のIT機器やサービスの利用方針について教えてください

- 20 IT化に向けて、行政や中央会・商工会等に求めることを教えてください

(該当するもののうち主なものを3つまで○をしてください)

- 21 その他IT活用の現状や課題、中央会への要望等何でも結構ですのでご記入ください

○アンケートの記入方法等のご質問は、高瀬・嘉数（かすう）までお願いします

電 話: 088-845-8870
ファクシミリ: 088-845-2434
e-メール : info@kbiz.or.jp

○セミナー・補助金等の情報を提供しています。ご希望の方は、メールアドレスを記入してください

(メールアドレス: _____)

2 アンケート調査結果

アンケート調査の結果、1014 票を回収し、有効回収率は約 33.8.%（1014 票/3000 票）となった。また、質問ごとに、無効回答（未回答を含む）を除いたものを母数として集計した。例えば、表 1 では、回答全体から無効回答となった不明を除いた（除不と呼ぶ）965 を母数とし、（除不）%列に割合を記載した。

1) 従業員数

アンケート調査に回答した事業者の従業員数は「11-20 人」が 21.8%と最も多く、次いで、「6-10 人」（20.7%）、「3-5 人」（18.3%）となった。

表 1 従業員数 (N=965)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	2人以下	106	10.5	11.0
2	3～5人	177	17.6	18.3
3	6～10人	200	19.9	20.7
4	11～20人	210	20.9	21.8
5	21～50人	171	17.0	17.7
6	51人以上	101	10.0	10.5
	不明	41	4.1	
	N（%ベース）	1006	100	965

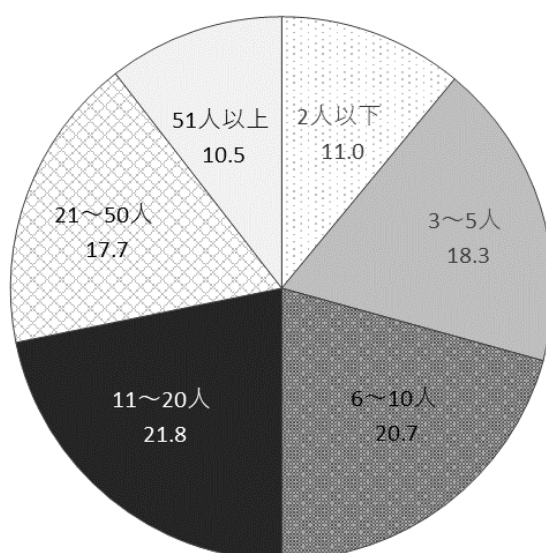


図 1 従業員数 (N=965)

2) 業種

事業者の業種について、建設業が 30.5%と最も多く、次いで製造業（29.1%）、小売業（9.8%）となった。なお、以降の設問において業種別に集計する際は、アンケートが一定数回収できた業種で分析することとし、業種を表 4 の通り分類した。

表 2 業種（N=1001）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	農林水産業	30	3.0	3.0
2	建設業	305	30.1	30.5
3	製造業	291	28.7	29.1
4	小売業	98	9.7	9.8
5	卸売業	56	5.5	5.6
6	金融・保険	2	0.2	0.2
7	宿泊飲食サービス	71	7.0	7.1
8	生活関連サービス	20	2.0	2.0
9	中小企業組合	37	3.6	3.7
10	その他	91	9.0	9.1
	不明	13	1.3	
	N（%ベース）	1014	100	1001

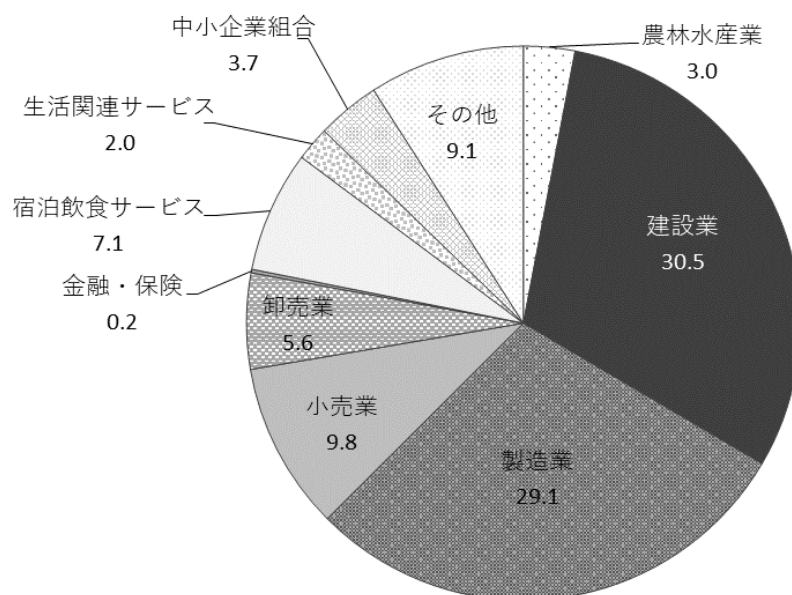


図 2 業種（N=1001）

表 3 業種別集計用の業種分類対応表

業種別の集計用分類		アンケート調査で得られた業種分類	
農林水産業	30 件	農林水産業	30 件
建設業	305 件	建設業	305 件
製造業	291 件	建設業	291 件
小売・卸売業	154 件	小売業	98 件
		卸売業	56 件
宿泊飲食業	91 件	宿泊飲食サービス	71 件
		生活関連サービス	20 件
中小企業組合	37 件	中小企業組合	37 件

3) 自社のホームページ（HP）の有無について教えてください

自社の HP の有無について尋ねたところ、自社 HP があると回答したのは 58.5% であり、共同で HP を作成している（5.5%）となった。また、37.7%は HP がないと回答した。

規模別にみると、規模の小さい事業者ほど HP の整備率が低く、例えば 51 人以上の事業では「ある」（95.0%）に対して、2 人以下の事業者では「ある」（38.7%）となった。

業種別にみると建設業（40.3%）や中小企業組合（43.2%）と他の業種に比べて低かった。

表 4 HP の有無（N=1011）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	ある	591	58.3	58.5
2	共同でHPを作成している	56	5.5	5.5
3	ない	381	37.6	37.7
	不明	3	0.3	
	N（ベース）	1014	100	1011

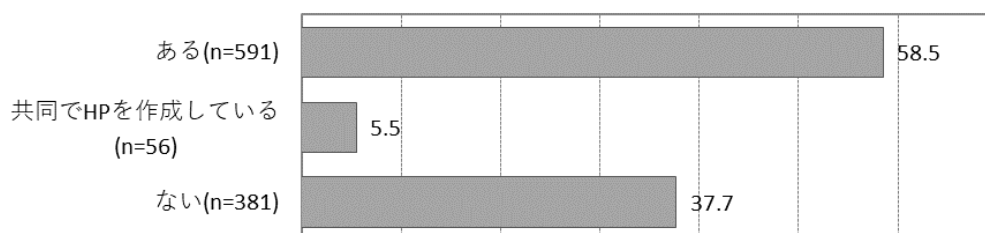


図 3 HP の有無（N=1011）

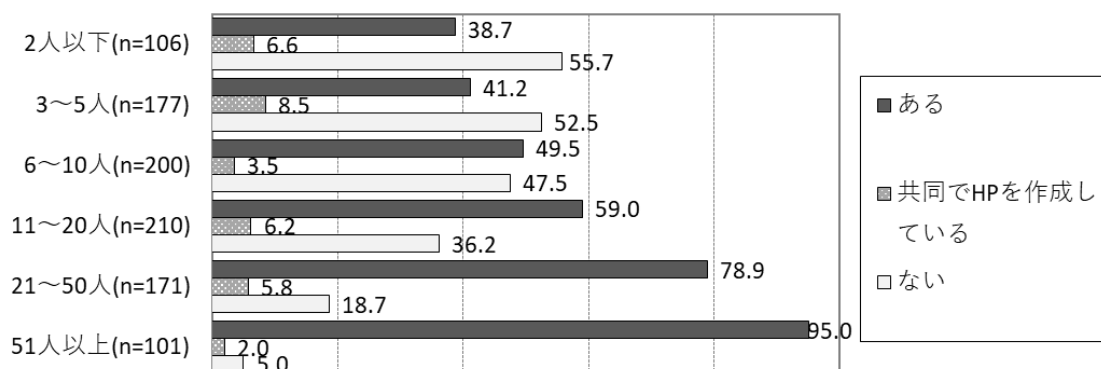


図 4 HP の有無（規模別）

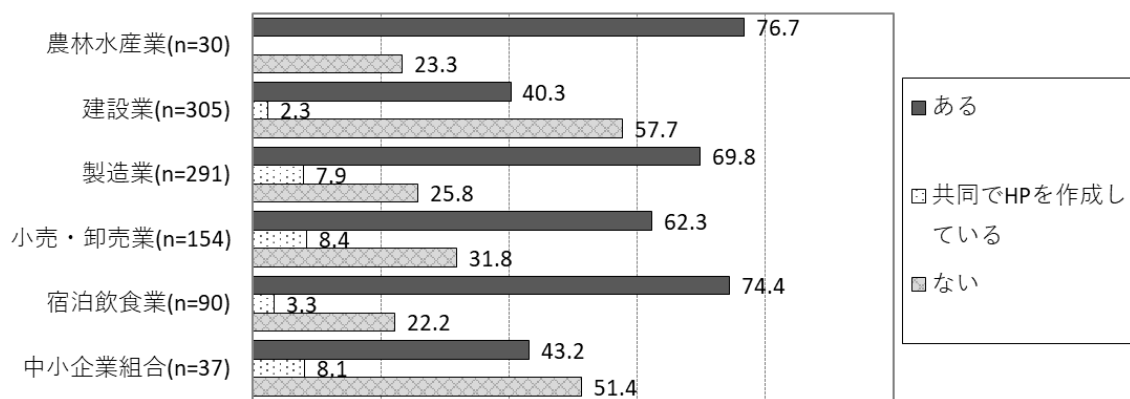


図 5 HPの有無（業種別）

4) HP の活用目的は何ですか

HP の活用目的について尋ねたところ、「自社の PR」が 89.5%と最も多く、次いで「自社製品・サービスの紹介」(56.7%)、「商品の販売」(31.9%)となった。また、近年課題となっていた人材確保についても、「従業員の募集」(27.9%)と HP が活用されていることがわかった。

規模別にみると、規模の小さい事業者ほど「自社製品・サービスの紹介」「従業員の募集」と回答した割合が低かった。

業種別にみると、建設業では「自社製品・サービスの紹介」の割合が他の業種に比べて低く、「従業員の募集」の割合が高い。

表 5 HP の活用目的 (N=645)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	自社のPR	577	56.9	89.5
2	自社製品・サービスの紹介	366	36.1	56.7
3	商品の販売	206	20.3	31.9
4	従業員の募集	180	17.8	27.9
5	その他	15	1.5	2.3
	不明	369	36.4	
	N (ベース)	1014	100	645

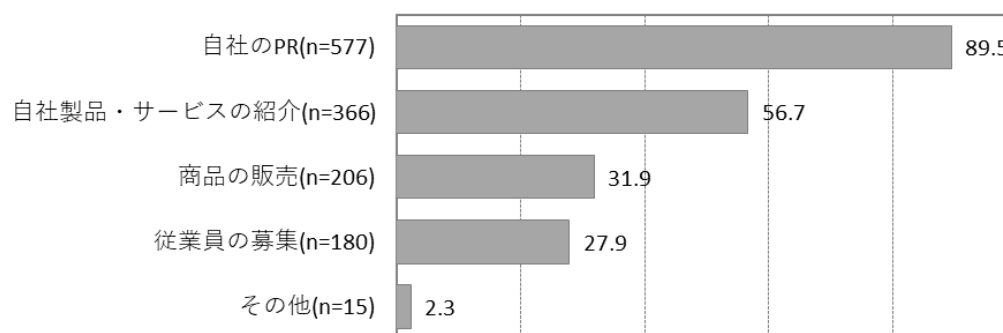


図 6 HP の活用目的 (N=645)

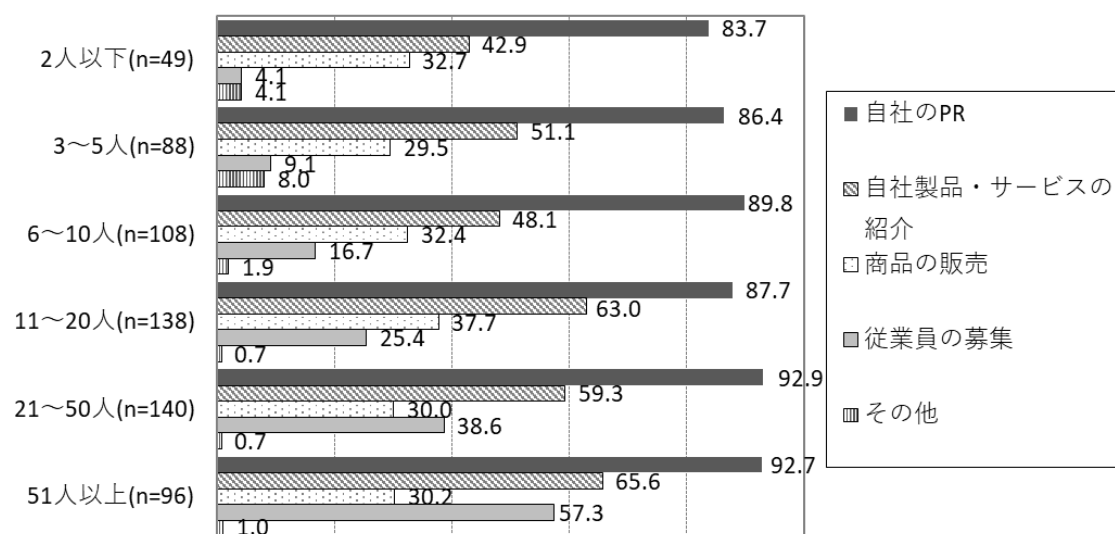


図 7 HP の活用目的（規模別）

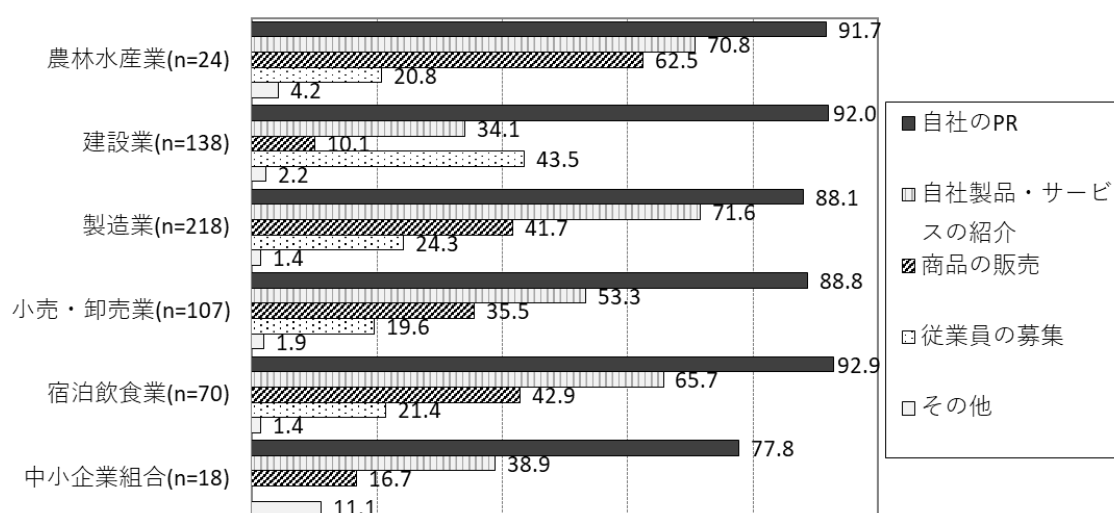


図 8 HP の活用目的（業種別）

5) HP の活用状況

HP の活用状況について尋ねたところ、「定期的に更新している」が 52.3%と最も多い一方で、「何もしていない」(31.7%) となり、HP の活用対応が分かれる結果となった。また、活用している事業者では定期的な更新に次いで、「スマホ対応している」(35.1%)、「ブログ、SNS、メルマガ等を活用している」(20.8%) といった回答がみられた。

規模別にみると、規模が小さいほど「何もしていない」と回答した事業者が多く、「定期的な更新をしている」「スマホ対応している」と回答した事業者は少ない。

業種別にみると宿泊飲食業では「定期的に更新している」(65.8%)「スマホ対応している」(53.9%) と他の業種より活用されている割合が高く、建設業や中小企業組合では「何もしていない」と回答した割合が約 4 割と他の業種に比べて HP があまり活用されていないことが考えられる。

表 6 HP の活用状況 (N=717)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	定期的に更新している	375	37.0	52.3
2	SEO対策を実施している	103	10.2	14.4
3	アクセス解析を実施している	108	10.7	15.1
4	有料のWeb 広告を活用している	27	2.7	3.8
5	スマホ対応している	252	24.9	35.1
6	国内モールに出店している	47	4.6	6.6
7	海外のECモールに出店している	2	0.2	0.3
8	ブログ,SNS,メルマガ等を活用している	149	14.7	20.8
9	会員専用のHPを運営している	16	1.6	2.2
10	その他	26	2.6	3.6
11	何もしていない	227	22.4	31.7
	不明	297	29.3	
	N (%ベース)	1014	100	717

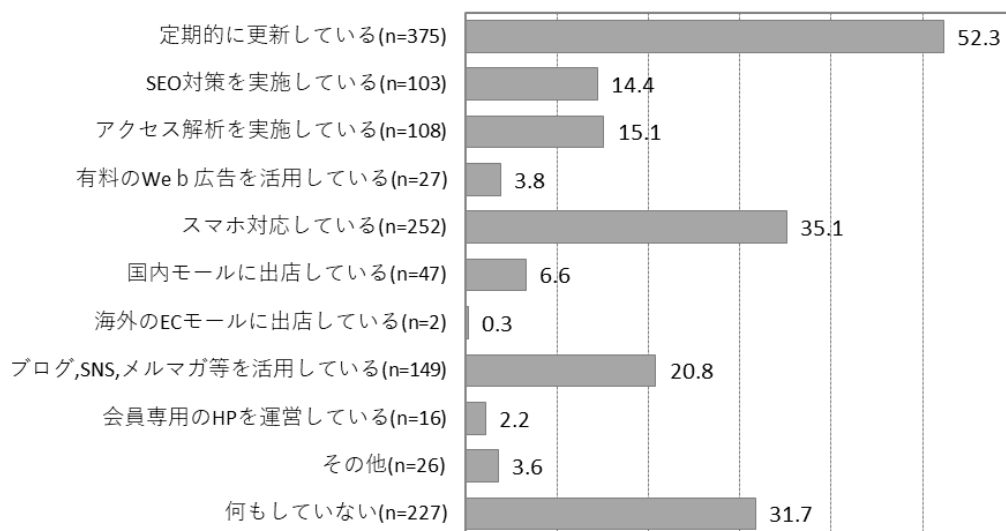


図 9 HP の活用状況 (N=717)

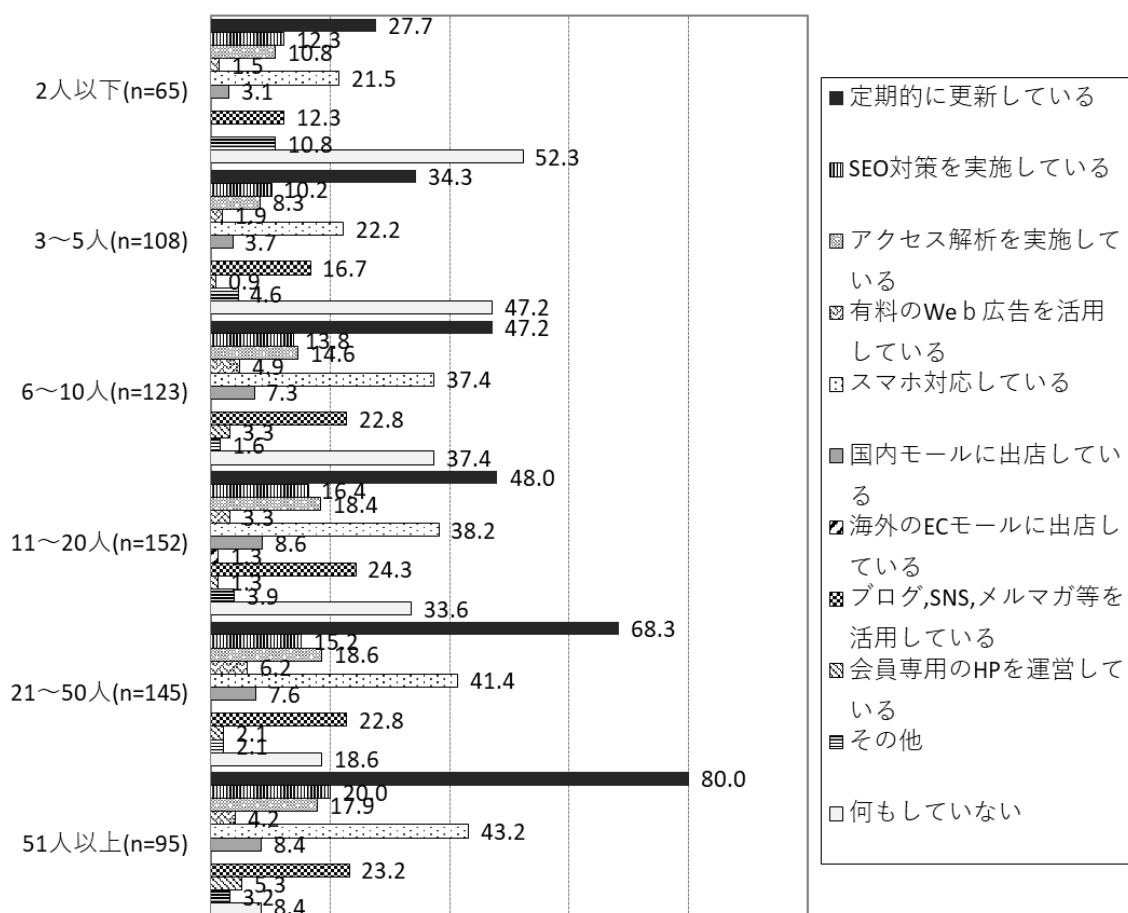


図 10 HP の活用状況 (規模別)

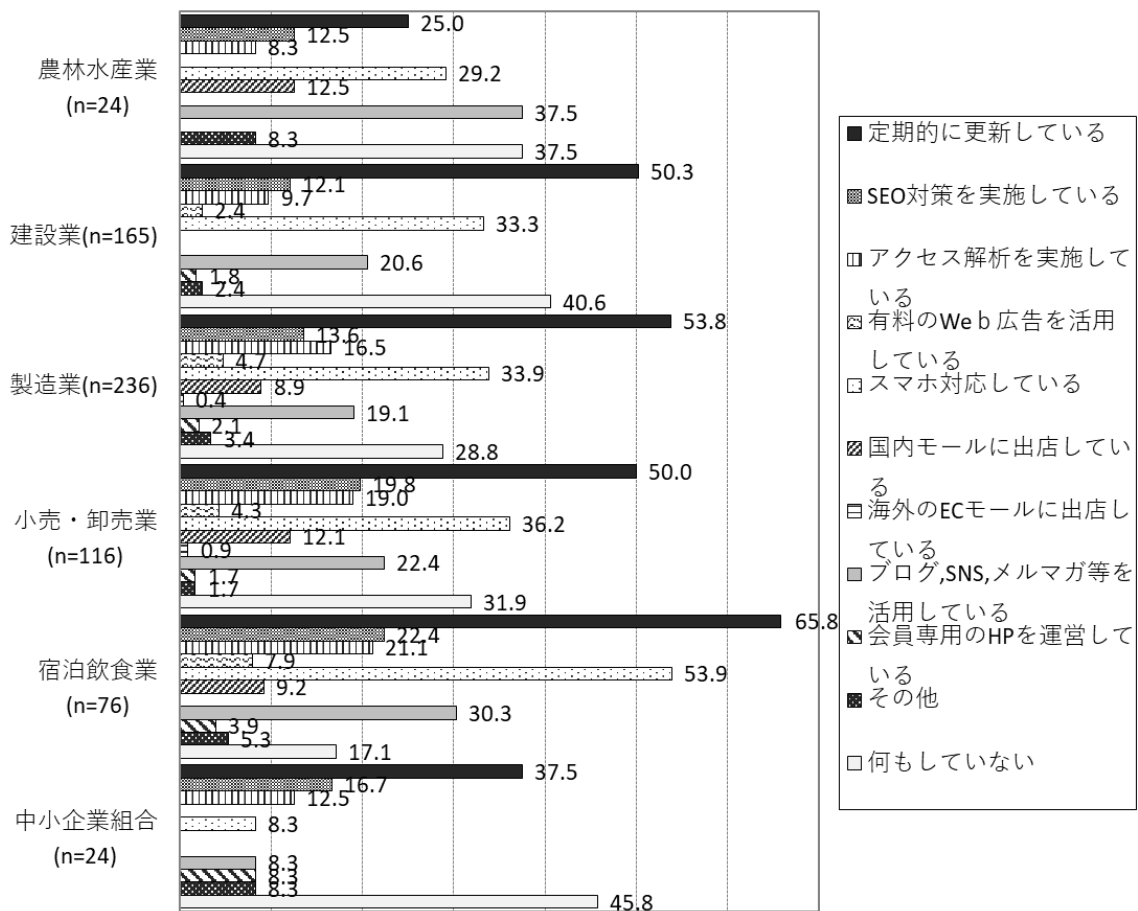


図 11 HP の活用状況（業種別）

6) SNS の活用状況について教えてください

SNS の活用状況について尋ねたところ、「活用していない」が 59.1%と最も多い結果となった。次いで、「Facebook」(25.3%)、「Instagram」(18.4%)、「LINE」(15.6%)となった。

規模別にみると、規模の小さい事業者は、大きい事業者に比べて「活用していない」と回答した割合がやや多くみられた。

業種別にみると、宿泊飲食業では 7 割の事業者が何らかの SNS を活用していた。一方で、建設業・製造業・中小企業組合などといった法人や事業者向けの業種において SNS を活用している事業者は 3 割から 4 割程度となっていることがわかった。

表 7 SNS の活用状況 (N=959)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	Facebook	243	24.0	25.3
2	Twitter	80	7.9	8.3
3	Line	150	14.8	15.6
4	Instagram	176	17.4	18.4
5	YouTube	90	8.9	9.4
6	その他	7	0.7	0.7
7	活用していない	567	55.9	59.1
	不明	55	5.4	
	N (%ベース)	1014	100	959

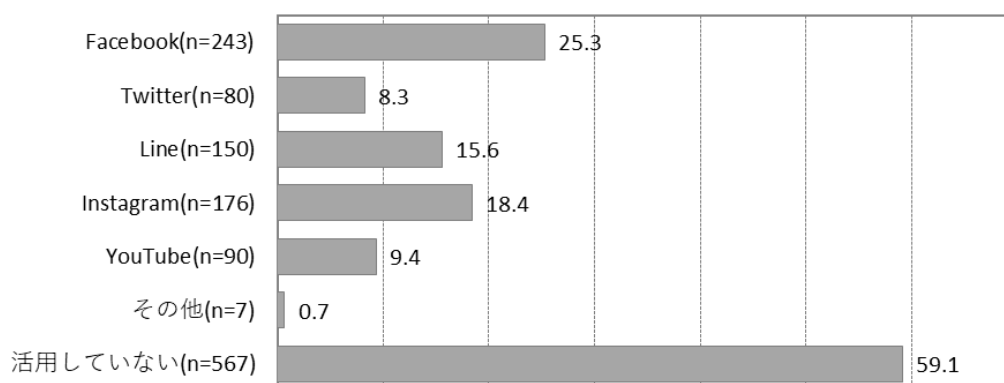


図 12 SNS の活用状況 (N=959)

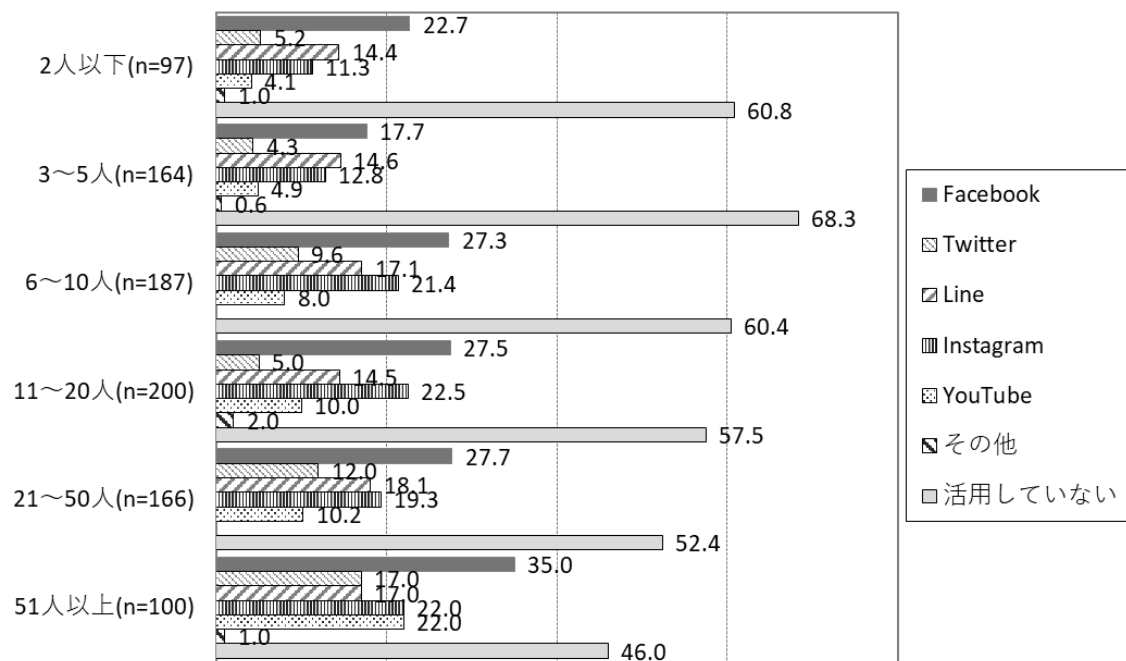


図 13 SNS の活用状況（規模別）

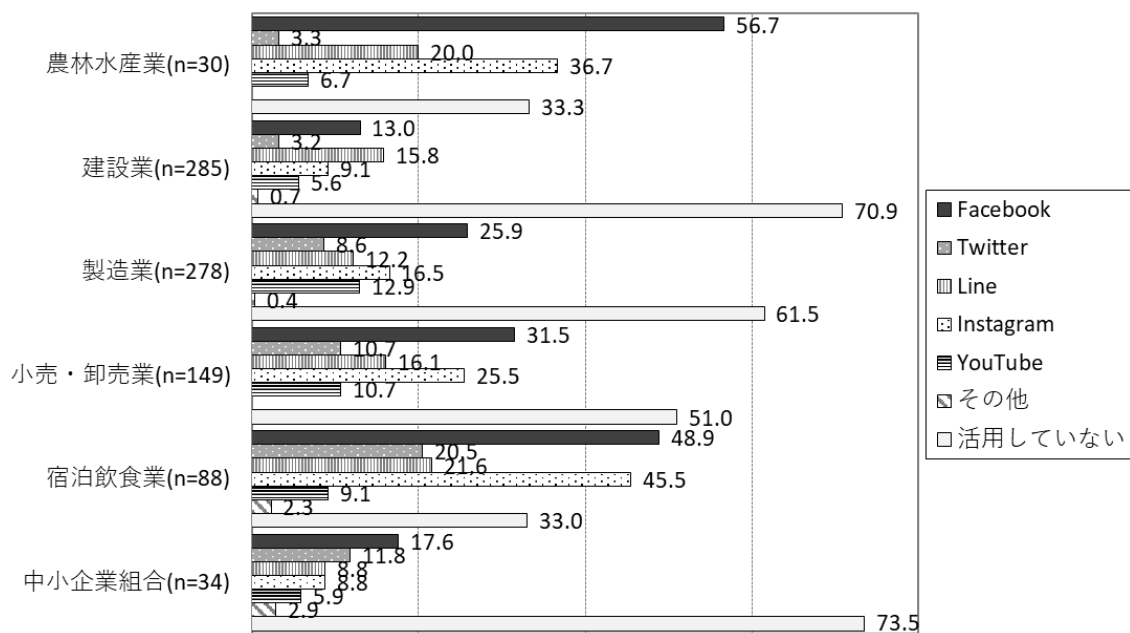


図 14 SNS の活用状況（業種別）

7) 自社で活用している IT ツール、サービスの活用状況について教えてください

活用している IT ツールやサービスについて尋ねたところ、「パソコン」が 93.3%と最も多く、次いで「インターネット接続・電子メール」(88.2%)、「オフィス系ソフト」(80.3%)と、多くの事業者が何らかの IT ツールやサービスを活用していることが確認された。また、新型コロナウイルス感染症対策で普及したとされる「web 会議システム」(23.4%)も比較的活用されていることがわかった。

規模別にみると、ほぼすべての IT ツール等で、規模の小さい事業者は大きな事業者 비해、IT ツール等を活用していないように見受けられる。特に、「スマートフォン・タブレット」や「web 会議システム」では、顕著な差がみられた。

表 8 IT ツール、サービスの活用状況 (N=995)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	パソコン	928	91.5	93.3
2	インターネット接続・電子メール	878	86.6	88.2
3	オフィス系ソフト	799	78.8	80.3
4	社内LAN	567	55.9	57.0
5	グループウェア	132	13.0	13.3
6	スマートフォン・タブレット	501	49.4	50.4
7	クラウドサービス	213	21.0	21.4
8	ビジネスチャット	59	5.8	5.9
9	転送サービス	252	24.9	25.3
10	web会議システム	233	23.0	23.4
11	その他	6	0.6	0.6
12	どれも活用していない	51	5.0	5.1
	不明	19	1.9	
	N (%ベース)	1014	100	995

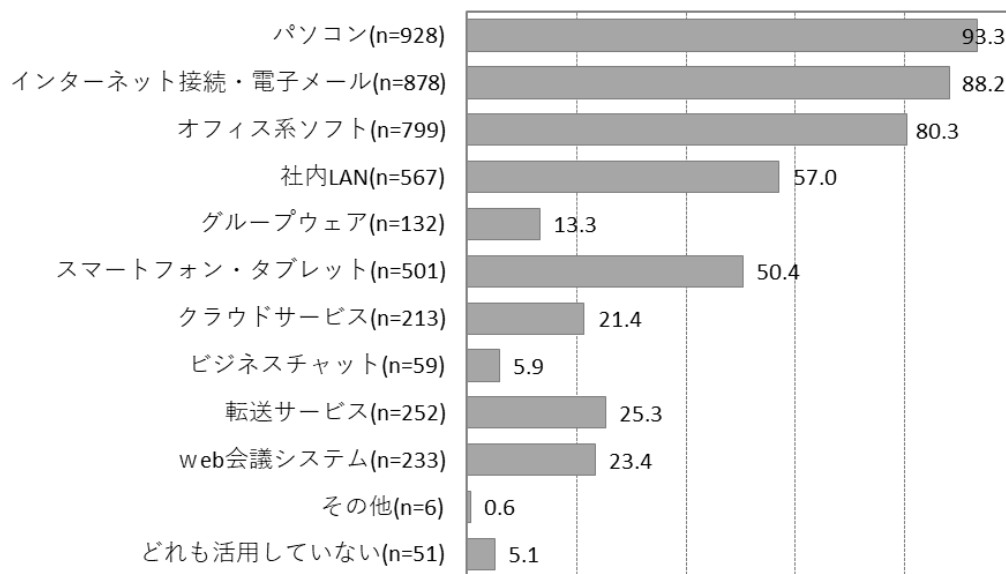


図 15 IT ツール、サービスの活用状況 (N=995)

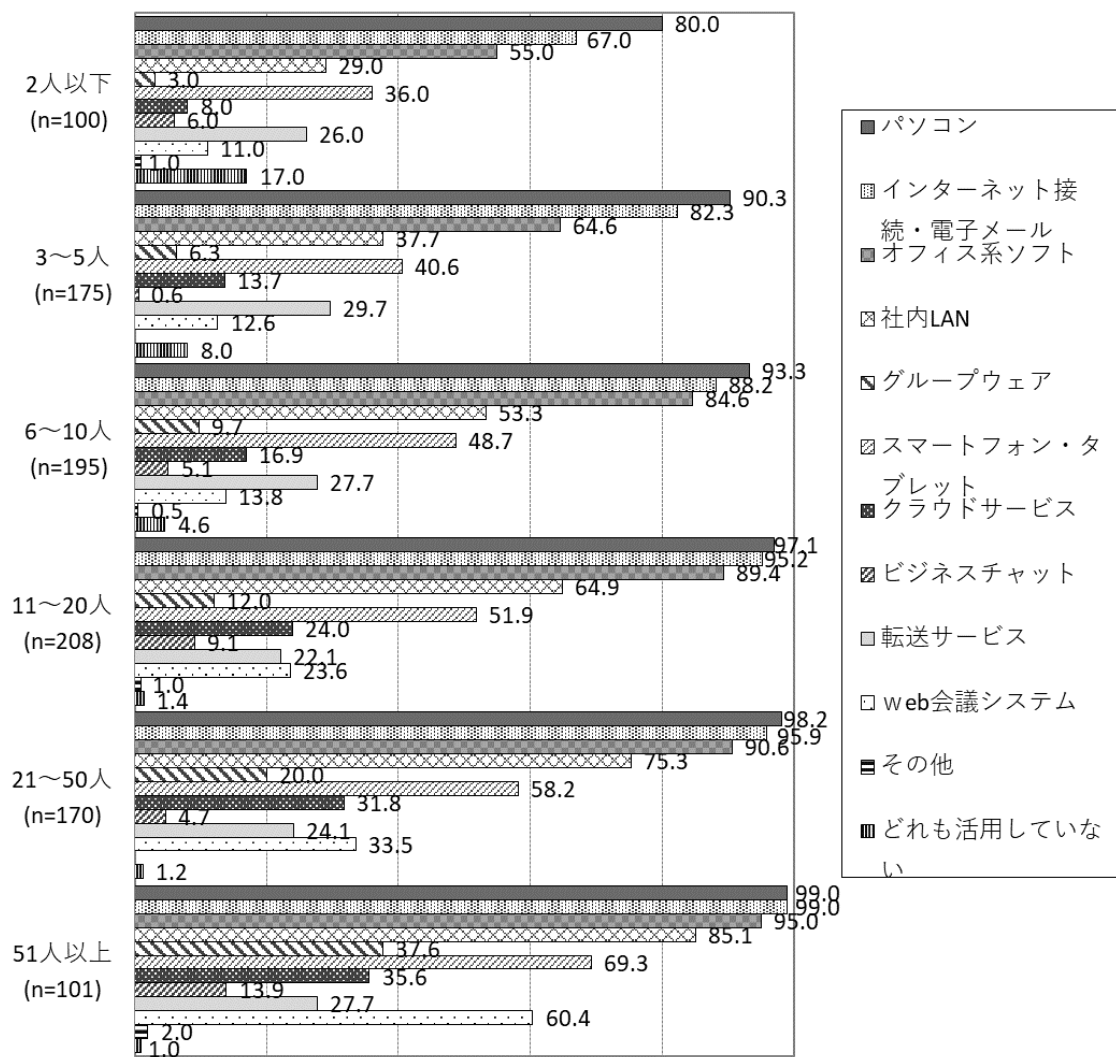


図 16 IT ツール、サービスの活用状況（規模別）

8) 導入している業務システムについて教えてください

導入している業務システムについて尋ねたところ、「どれも利用していない」(20.2%)で、約8割の事業者がなんらかのシステムを導入している結果となった。最も多いのが「財務会計システム」(60.0%)で、次いで「人事・給与システム」(40.6%)、「電子決済システム」(27.5%)と、業務システムは主に管理部門で導入されていると考えられる。

規模別にみると、2人以下の事業者では「どれも利用していない」(45.9%)となるなど、規模の小さい事業者は大きい事業者に比べて業務システムがあまり導入されていない。例えば、規模の小さい事業者で最も導入されている「財務会計システム」は、大きい事業者の整備率が86.9%だったのに対して、小さい事業者は34.7%であった。

業種別にみると、「電子決済システム」は宿泊飲食業(60.5%)、小売・卸売業(40.8%)では他の業種に比べて導入されている割合が高い。

表 9 導入している業務システム (N=966)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	電子決済システム	266	26.2	27.5
2	セルフレジシステム	17	1.7	1.8
3	財務会計システム	580	57.2	60.0
4	人事・給与システム	392	38.7	40.6
5	顧客管理システム	235	23.2	24.3
6	見積書作成システム	221	21.8	22.9
7	発注・仕入管理システム	196	19.3	20.3
8	勤怠管理システム	158	15.6	16.4
9	生産・製造管理システム	92	9.1	9.5
10	物流・在庫管理システム	72	7.1	7.5
11	統合基幹業務システム	34	3.4	3.5
12	情報共有システム	130	12.8	13.5
13	その他	35	3.5	3.6
14	どれも利用していない	195	19.2	20.2
	不明	48	4.7	
	N (%ベース)	1014	100	966

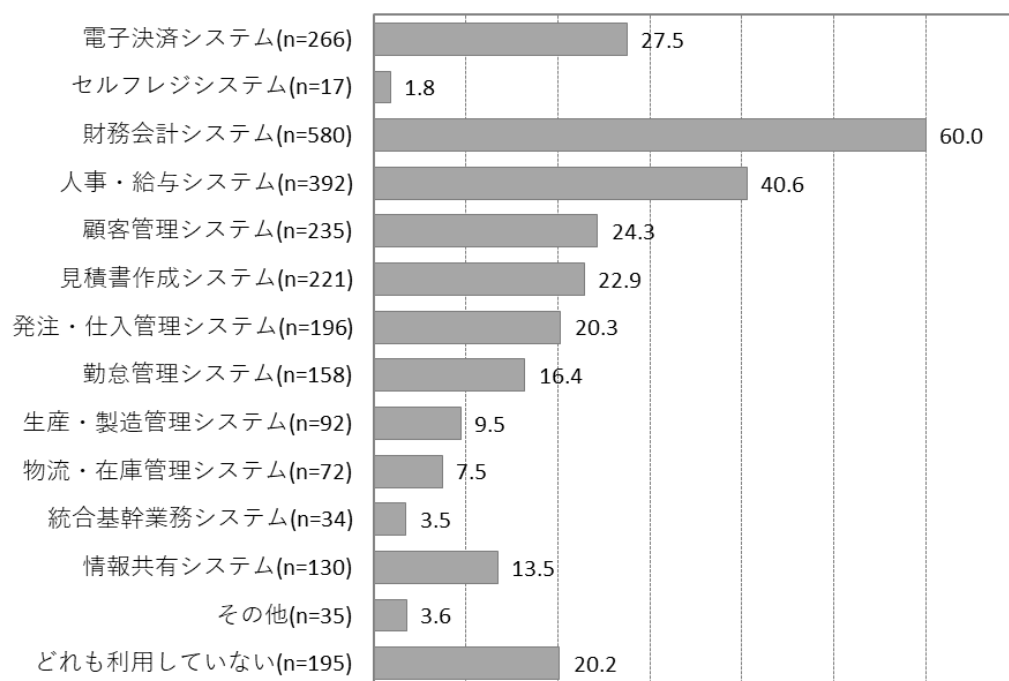


図 17 導入している業務システム (N=966)

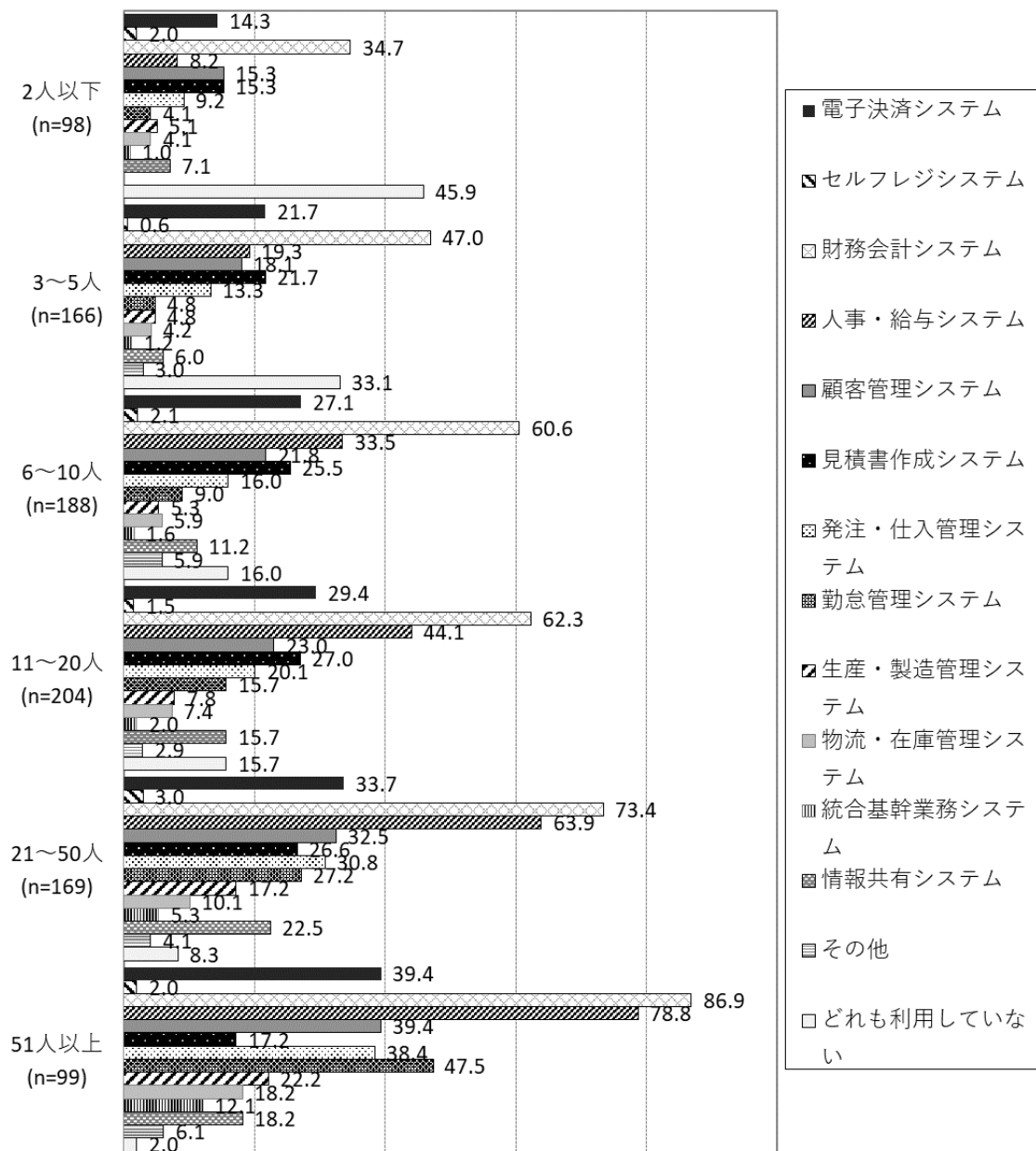


図 18 導入している業務システム（規模別）

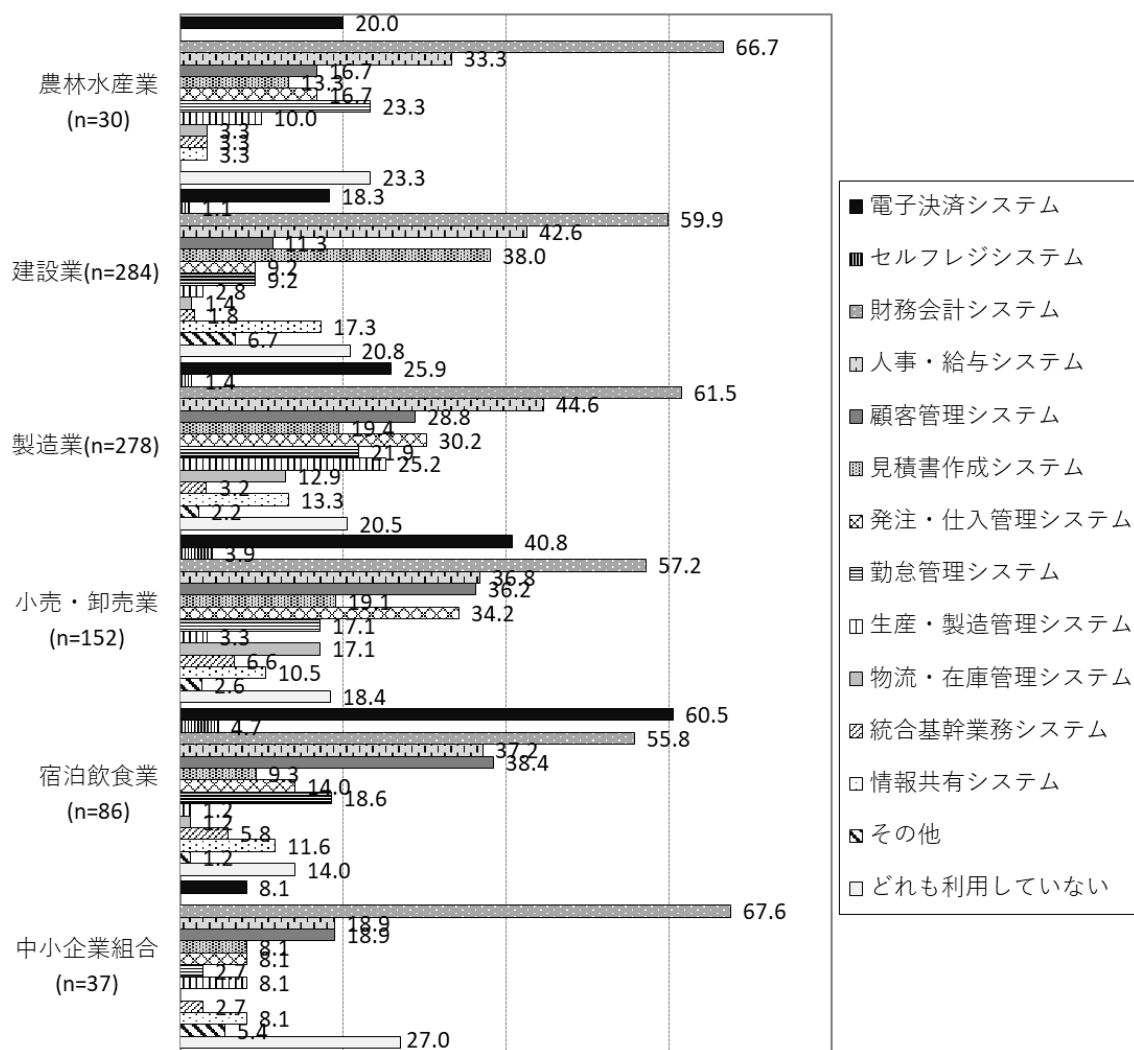


図 19 導入している業務システム（業種別）

9) 導入した業務システムの効果について教えてください

28) で何らかの業務システムを導入していると答えた回答者に対して、業務システムごとに効果について尋ねたところ、どのシステムも8割以上の事業者がシステムの導入効果を認める結果となった。特に、事業者が多く導入している「財務会計システム」と「人事・給与システム」については、9割が「効果あり」とするなど導入効果も高い結果となった。

表 10 導入後の業務システムの効果

上段:度数 下段: %	合計	効果あり	どちらとも いえない	効果なし
①電子決済システム	262 100.0	200 76.3	55 21.0	7 2.7
②セルフレジシステム	15 100.0	11 73.3	2 13.3	2 13.3
③財務会計システム	562 100.0	507 90.2	52 9.3	3 0.5
④人事・給与システム	382 100.0	355 92.9	27 7.1	- -
⑤顧客管理システム	225 100.0	196 87.1	28 12.4	1 0.4
⑥見積書作成システム	208 100.0	184 88.5	23 11.1	1 0.5
⑦発注・仕入管理システム	188 100.0	164 87.2	22 11.7	2 1.1
⑧勤怠管理システム	150 100.0	129 86.0	21 14.0	- -
⑨生産・製造管理システム	91 100.0	72 79.1	19 20.9	- -
⑩物流・在庫管理システム	70 100.0	57 81.4	13 18.6	- -
⑪統合基幹業務システム	34 100.0	31 91.2	3 8.8	- -
⑫情報共有システム	127 100.0	109 85.8	18 14.2	- -
⑬その他	32 100.0	28 87.5	4 12.5	- -

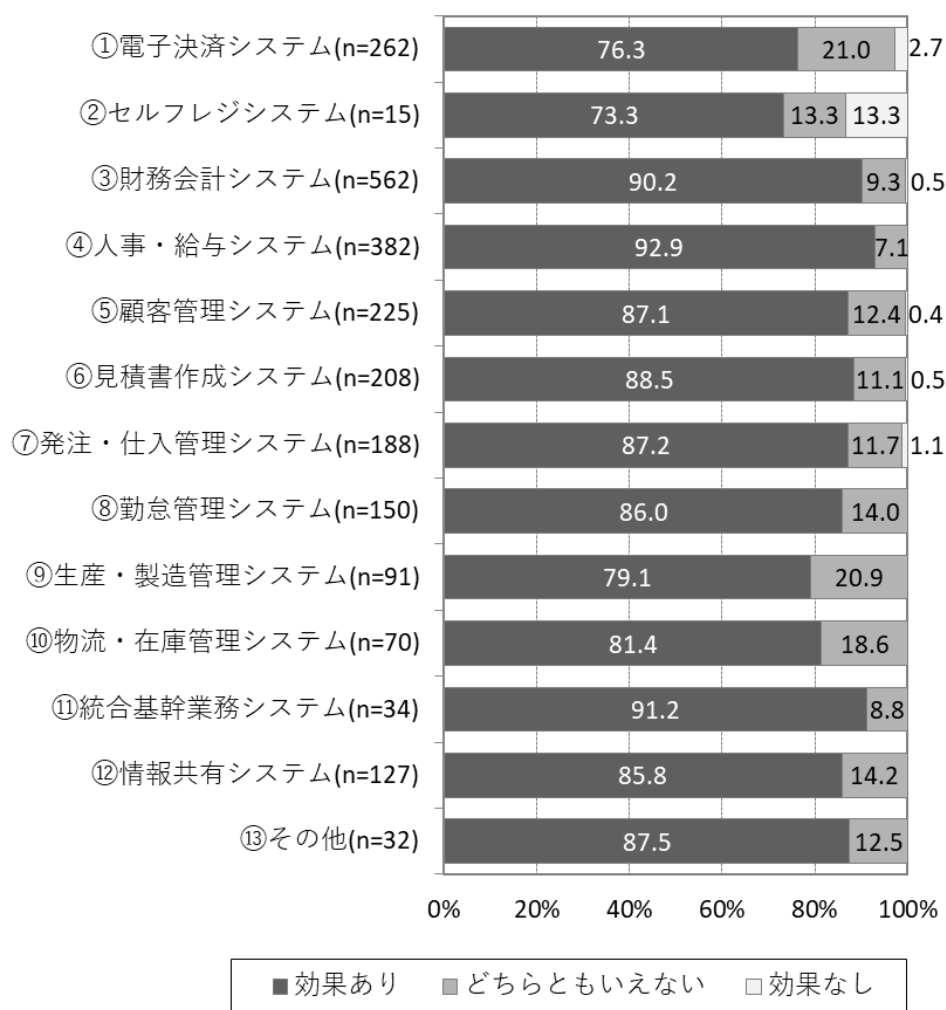


図 20 導入後の業務システムの効果

10) 「設問6」で導入済みと回答されたシステムのうち、直近に導入したシステムの初期導入費用の合計額について教えてください

28) で何らかの業務システムを導入していると答えた回答者に対して、業務システムの初期費用について尋ねた。その結果、「100 万円以上 500 万未満」が 22.5%と最も多く、次いで、「10 万円以上 50 万円未満」(22.2%) となった。

規模別にみると、小さい事業者ほど導入費用が少なかった。例えば、20 人以下の事業者の約 8 割が導入費用 50 万円未満であったのに対して、51 人以上の事業者では同様の導入費用であった割合は約 3 割ほどである。

業種別にみると、農林水産業が他の業種に比べて導入費用が少なかった。

表 11 直近に導入したシステムの初期導入費用 (N=715)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	3万円未満	122	12.0	17.1
2	3万円以上10万円未満	147	14.5	20.6
3	10万円以上50万円未満	159	15.7	22.2
4	50万円以上100万円未満	75	7.4	10.5
5	100万円以上500万円未満	161	15.9	22.5
6	500万円以上1千万円未満	28	2.8	3.9
7	1千万円以上	23	2.3	3.2
	不明	299	29.5	
	N (%ベース)	1014	100	715

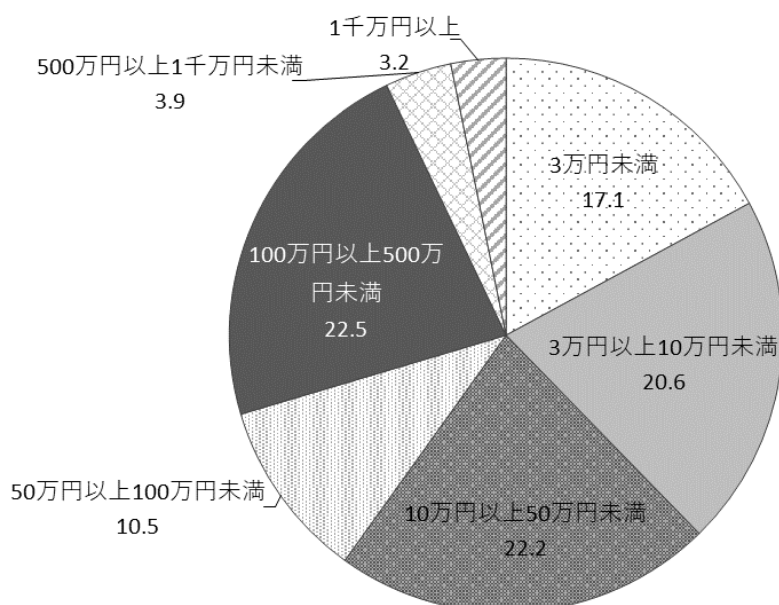


図 21 直近に導入したシステムの初期導入費用 (N=715)

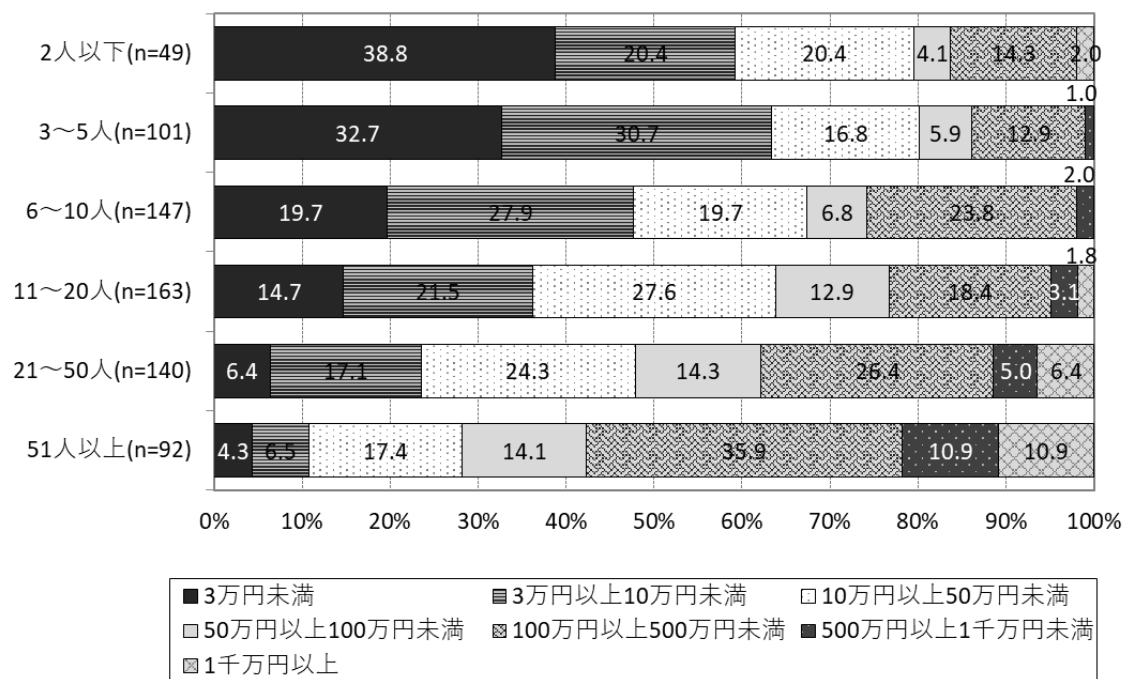


図 22 直近に導入したシステムの初期導入費用（規模別）

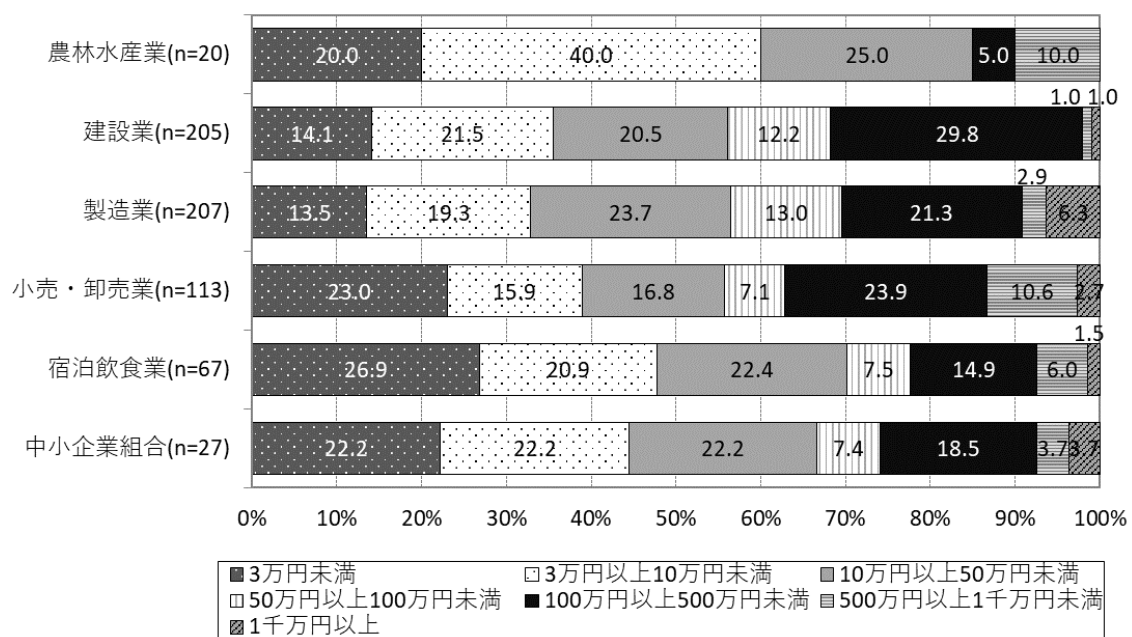


図 23 直近に導入したシステムの初期導入費用（業種別）

11) 業務システムのクラウド活用状況について教えてください

業務システムのクラウド活用状況について尋ねたところ、「利用していない」が 61.9%と最も多く、「主要な業務でクラウドを活用している」(11.9%)、「一部の業務で利用している」(16.4%) と、クラウドの業務活用は一部の事業者に残まっていることがわかった。

規模別にみると、小さい事業者ほどクラウド活用がされてない状況が見受けられる。

表 12 業務システムのクラウド活用状況 (N=910)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	主要な業務でクラウドを活用している	108	10.7	11.9
2	一部の業務で利用している	149	14.7	16.4
3	利用していない	563	55.5	61.9
4	利用しているかどうかわからない	90	8.9	9.9
	不明	104	10.3	
	N (%ベース)	1014	100	910

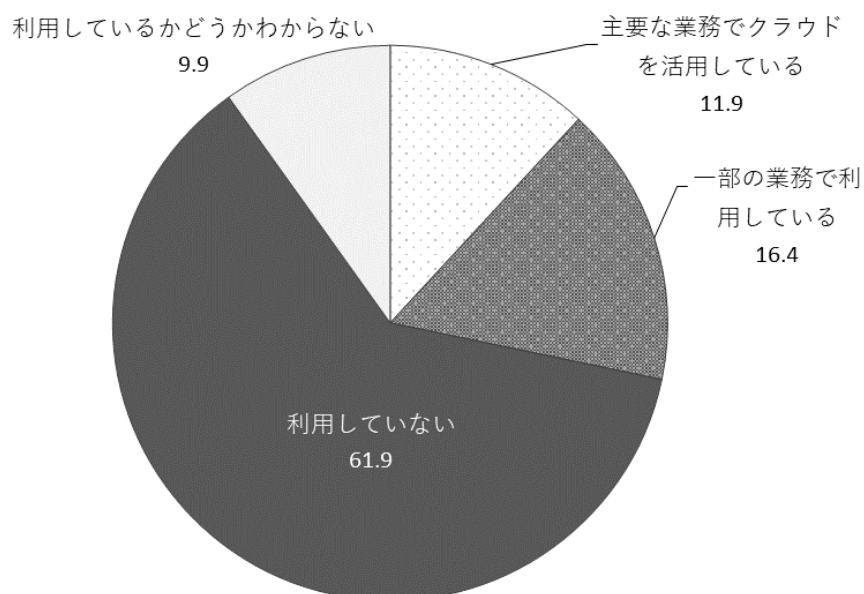


図 24 業務システムのクラウド活用状況 (N=910)

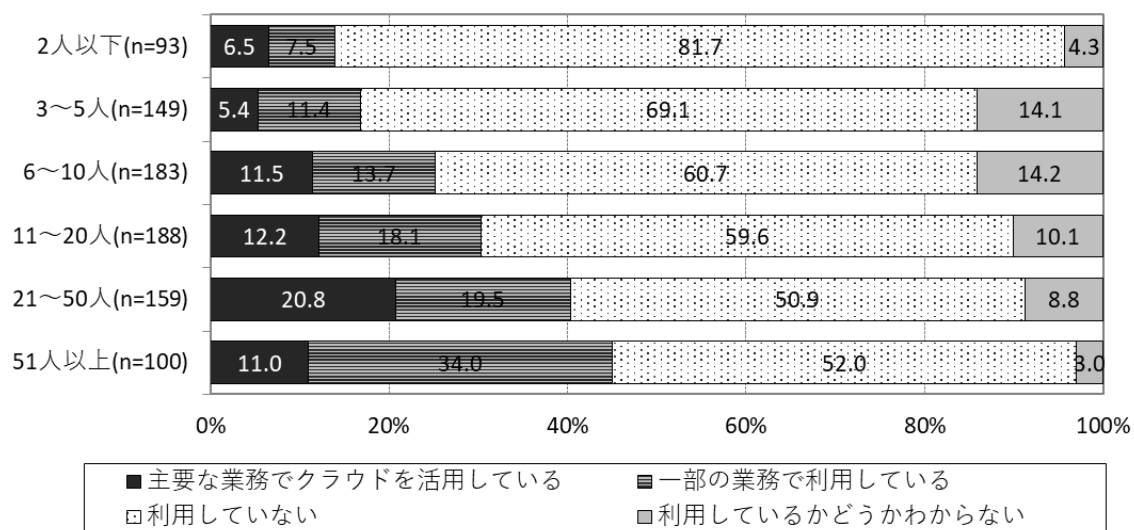


図 25 業務システムのクラウド活用状況（規模別）

12) クラウド活用している理由を教えてください

11) でクラウド活用している事業者に、活用している理由について尋ねた。その結果、「どこでもサービスを利用できる」が 52.8%と最も多く、次いで「災害対策等のためのデータバックアップ」と、サービスの利便性と情報の可用性がクラウド選択の主な理由として挙げられた。

規模別にみると、小さい事業者では「どこでもサービスを利用できる」や「災害対策等のためのデータバックアップ」以外にも、「初期導入コストが安価」が多くみられた。

表 13 クラウド活用している理由（N=252）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	資産、保守体制を持つ必要がない	40	15.6	15.9
2	初期導入コストが安価	62	24.1	24.6
3	どこでもサービスを利用できる	133	51.8	52.8
4	既存システムよりも低コスト	22	8.6	8.7
5	信頼性が高い	39	15.2	15.5
6	システム容量や機能の拡張性が高い	56	21.8	22.2
7	期間が短く導入できる	18	7.0	7.1
8	支援者等からの提案	21	8.2	8.3
9	災害対策等のためのデータバックアップ	121	47.1	48.0
10	その他	12	4.7	4.8
	不明	5	1.9	
	N（%ベース）	257	100	252

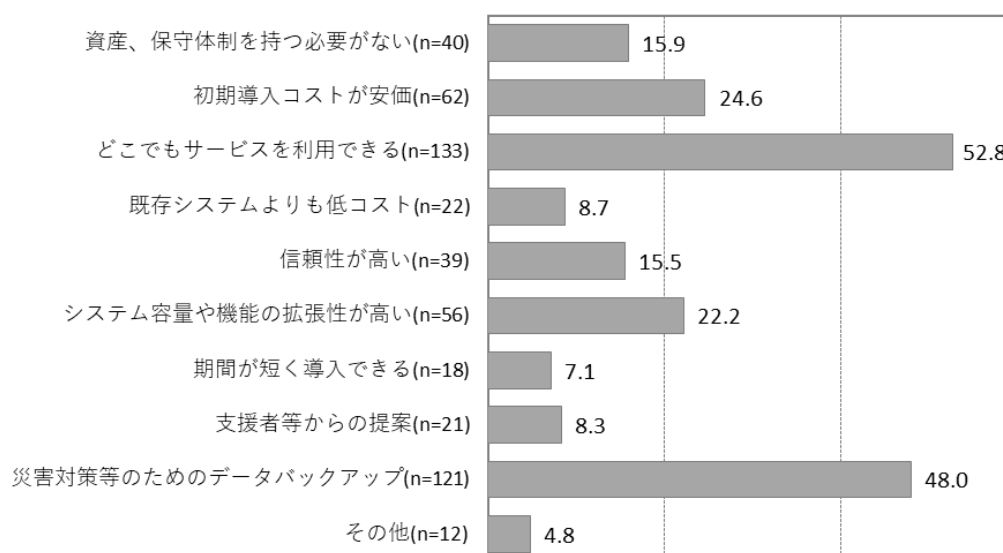


図 26 クラウド活用している理由（N=252）

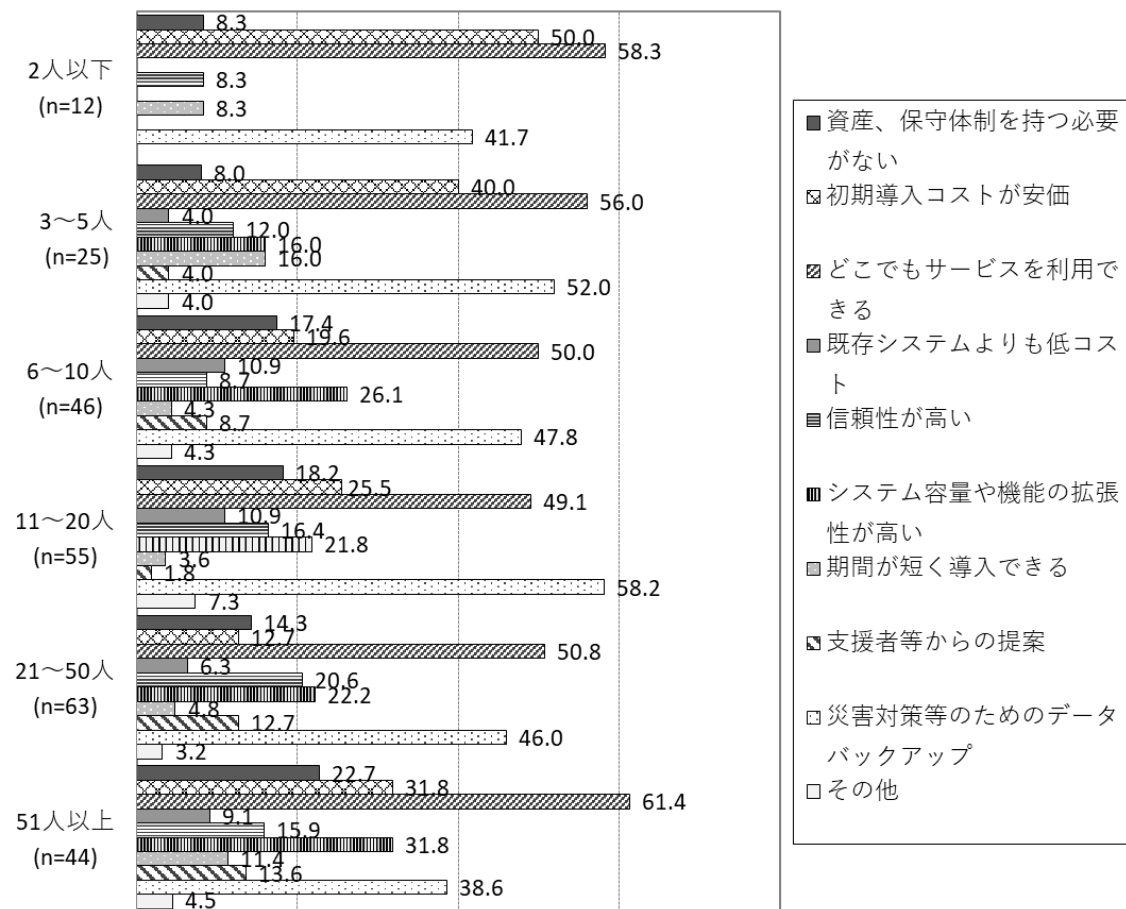


図 27 クラウド活用している理由（規模別）

13) クラウド活用していない理由を教えてください

11) でクラウド活用していない事業者に、その理由について尋ねた。その結果、「メリットがわからない」(30.6%)、次いで「情報漏えい等セキュリティに不安がある」(23.1%)、「適切なサービスが見つからない」(19.8%)となった。

規模別にみると、小さい事業者では大きい事業者に比べて「メリットがわからない」と回答した割合が高くみられた。

表 14 クラウド活用していない理由 (N=546)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	情報漏えい等セキュリティに不安がある	126	22.4	23.1
2	既存システムの改修や移行のコストが高い	75	13.3	13.7
3	社内サーバーを構築しており、機能が充足している	108	19.2	19.8
4	メリットがわからない	167	29.7	30.6
5	取引先の承諾を要する	14	2.5	2.6
6	適切なサービスが見つからない	108	19.2	19.8
7	その他	85	15.1	15.6
	不明	17	3.0	
	N (%ベース)	563	100	546

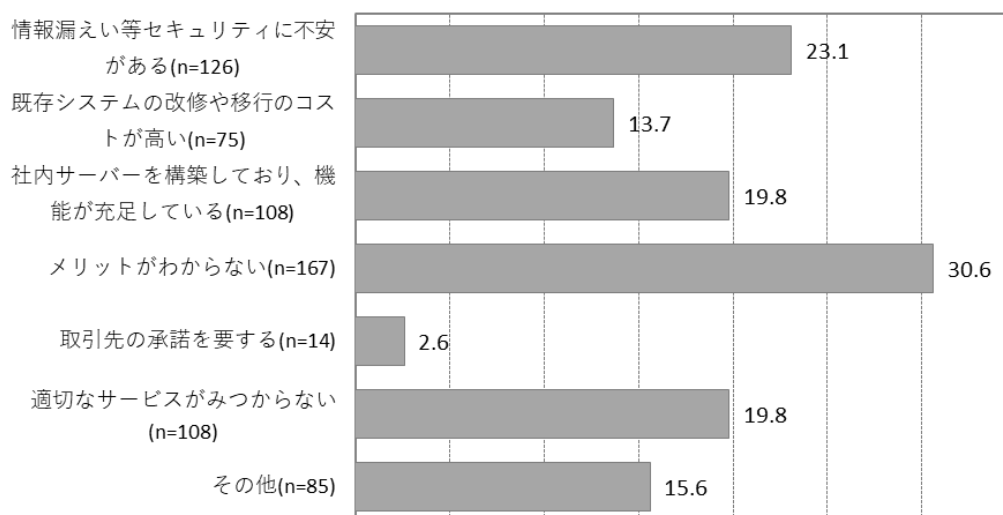


図 28 クラウド活用していない理由 (N=546)

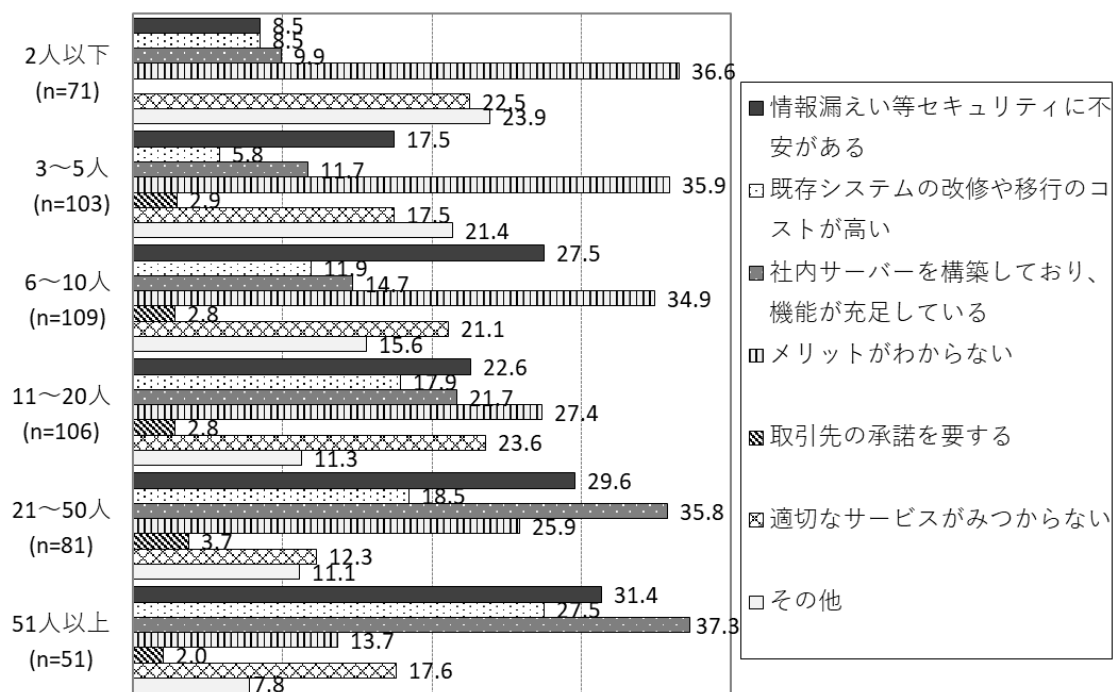


図 29 クラウド活用していない理由（規模別）

14) サイバーリスク・情報セキュリティ対策（予防対策）の現状について教えてください

情報セキュリティ等の予防対策について尋ねたところ、「ウィルス対策ソフトを導入している」が 82.9%と最も多く、次いで「OS やソフトウェアは常に最新の状態にしている」(35.8%)、「セキュリティ対策機器で外部からの侵入を防止している」(29.4%)となった。ソフトや機器を導入した予防対策が進む一方で、データ暗号化や外部記憶装置の利用制限などといった運用面での予防対策についてはあまり取り組まれていない実態が明らかとなった。また、「何もしていない」と回答した事業者も 9.9%にのぼった。

規模別にみると、小さい事業者ほど「何もしていない」と回答した割合が高い。例えば、「ウィルス対策ソフトを導入している」では、51 人以上の事業者が約 9 割が実施していたのに対して、2 人以下の事業者では 6 割程度であった。7) での回答を振り返ってみると、2 人以下の事業者で活用されていた IT ツールでは、「インターネット接続・電子メール」は 7 割程度であった。このようにインターネット接続されていないことも、対策を実施していない理由として考えられる。

表 15 サイバーリスク・情報セキュリティ対策（予防対策）の現状（N=970）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	ウィルス対策ソフトを導入している	804	79.3	82.9
2	OSやソフトウェアは常に最新の状態にしている	347	34.2	35.8
3	セキュリティ対策機器で外部からの侵入を防止している	285	28.1	29.4
4	外部記憶装置の持ち込みを制限している	100	9.9	10.3
5	役職や部署、情報に応じてアクセス制御をしている	106	10.5	10.9
6	重要なデータにはパスワード或いは暗号化している	169	16.7	17.4
7	従業員向けのセキュリティ研修や注意喚起を実施している	51	5.0	5.3
8	外部セミナー等による情報収集をしている	14	1.4	1.4
9	何もしていない	96	9.5	9.9
	不明	44	4.3	
	N（％ベース）	1014	100	970

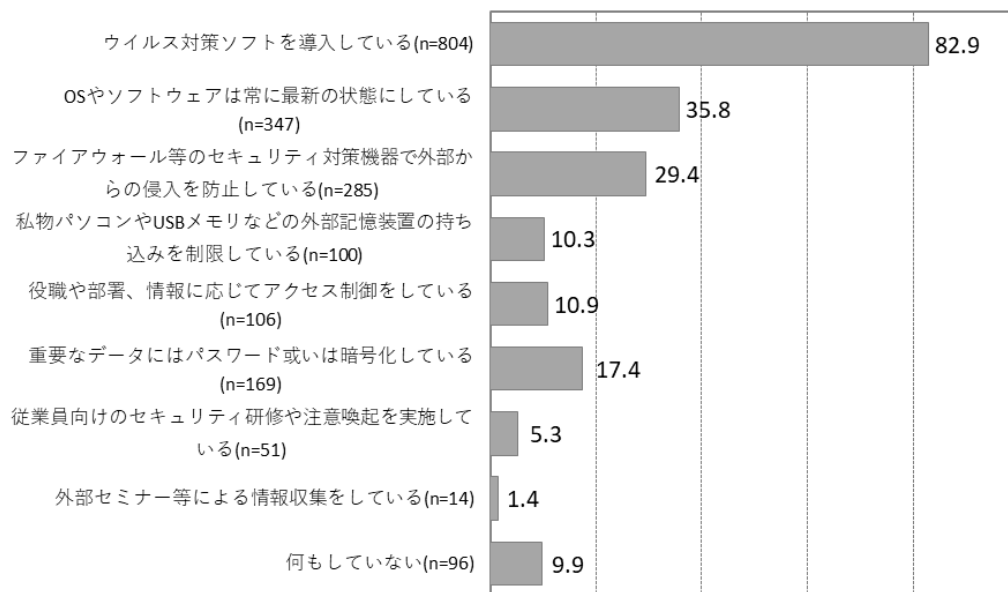


図 30 サイバーリスク・情報セキュリティ対策（予防対策）の現状（N=970）

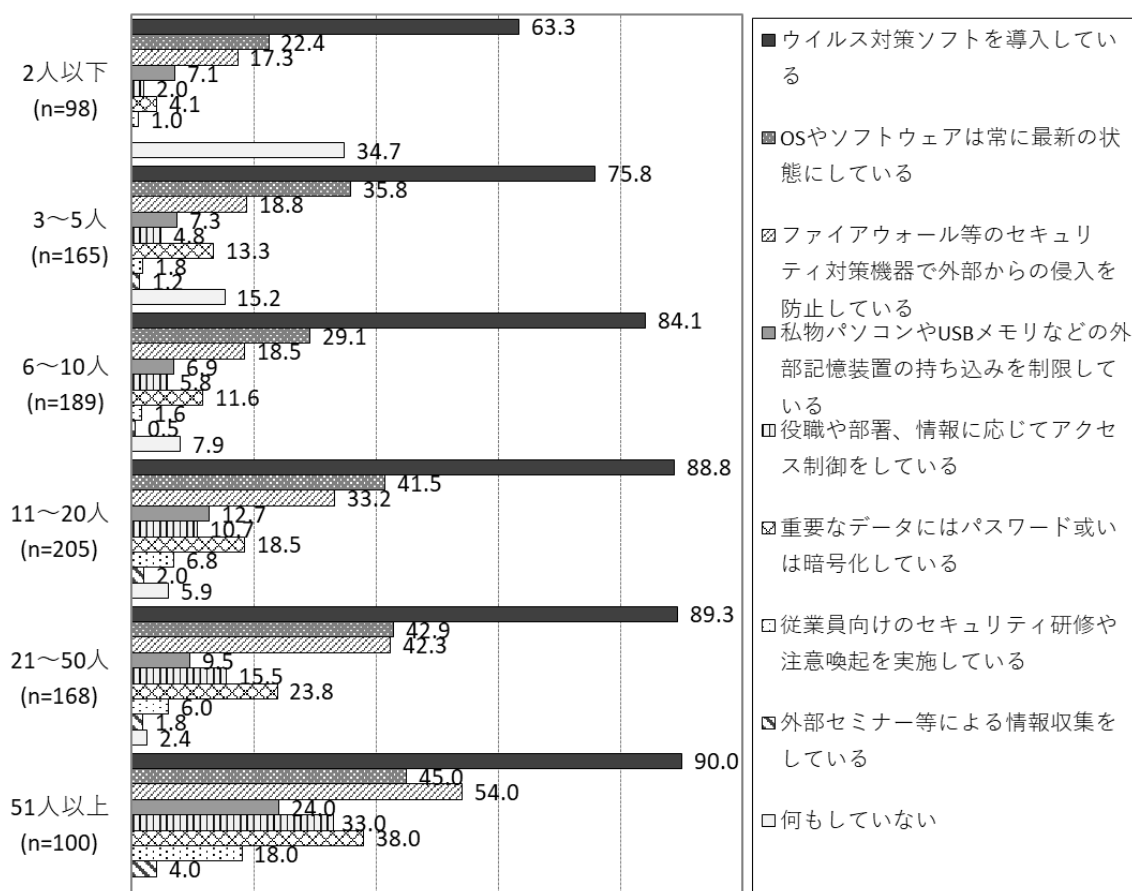


図 31 サイバーリスク・情報セキュリティ対策（予防対策）の現状（規模別）

15) サイバーリスク・情報セキュリティ対策（事故対策）の現状について教えてください

情報セキュリティ等の事故対策について尋ねたところ、「何もしていない」が 63.8%と最も多かった。次いで、「情報漏えい等発生時の対策支援先や相談先を決めている」（18.0%）、「情報管理責任者を配置している」（14.9%）となった。このように事故対策は予防対策ほど取り組まれていないことがわかった。

規模別にみると、規模の小さい事業者ほど「何もしない」と回答した割合が多く、特に 2 人以下の事業者では 87.5%となった。

表 16 サイバーリスク・情報セキュリティ対策（事故対策）の現状（N=948）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	情報管理責任者を配置している	141	13.9	14.9
2	事故発生時の対応ルールやマニュアルを整備している	47	4.6	5.0
3	情報漏えいや機密データ損失等の情報セキュリティリスクに備え、損害保険を契約している	39	3.8	4.1
4	情報漏えい等発生時の対策支援先や相談先を決めている	171	16.9	18.0
5	その他	16	1.6	1.7
6	何もしていない	605	59.7	63.8
	不明	66	6.5	
	N（%ベース）	1014	100	948

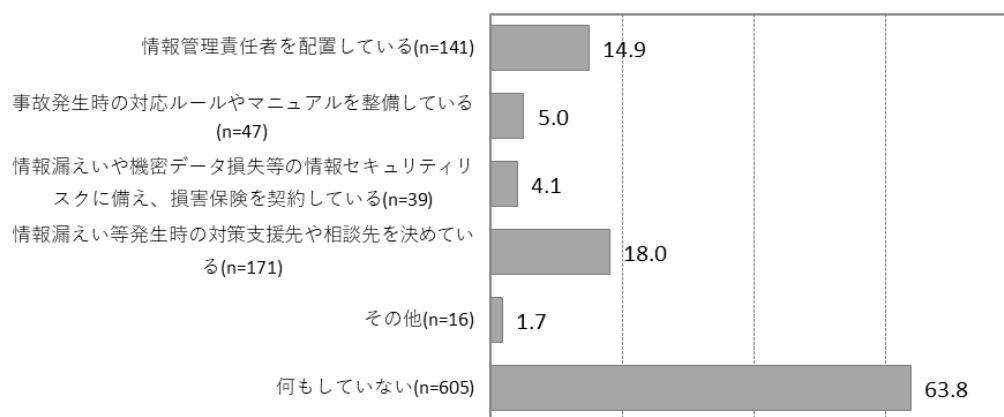


図 32 サイバーリスク・情報セキュリティ対策（事故対策）の現状（N=948）

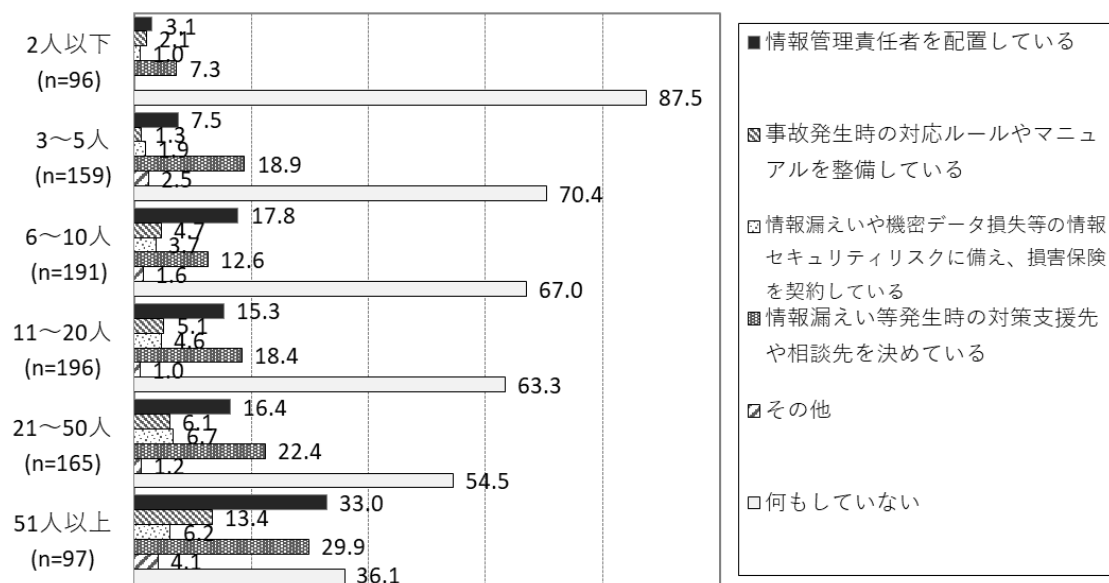


図 33 サイバーリスク・情報セキュリティ対策（事故対策）の現状（規模別）

16) IT 化における外部支援者・相談者について教えてください

IT 化における外部支援者・相談者について尋ねたところ、「IT ベンダー・販売会社（地元企業）」が 36.9%と最も高く、次いで「外部に相談相手はいない」（29.3%）、となった。

規模別にみると、小さい事業者は大きい事業者に比べて「外部に相談相手はいない」と回答する割合が高かった。また、小さい事業者は大きい事業者に比べて「中央会・商工会議所・商工会」の割合が高かった。このようなことから、支援機関は、小さい事業者に対する外部支援者としての役割は大きいと考えられる。

業種別にみると、農林水産業や宿泊飲食業では、他の業種に比べてやや「外部に相談相手はいない」と回答した割合が高かったように見受けられる。

表 17 IT 化における外部支援者・相談者（N=940）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	ITベンダー・販売会社（地元企業）	347	34.2	36.9
2	ITベンダー・販売会社（全国・大手企業）	116	11.4	12.3
3	コンサルティング関係者	155	15.3	16.5
4	中央会・商工会議所・商工会	130	12.8	13.8
5	行政機関・大学・高専等	10	1.0	1.1
6	その他	56	5.5	6.0
7	外部に相談相手はいない	275	27.1	29.3
	不明	74	7.3	
	N（％ベース）	1014	100	940

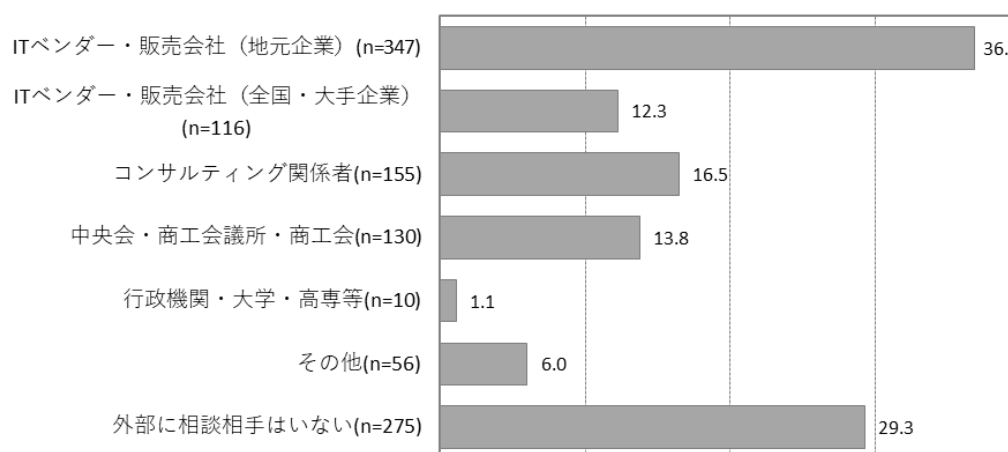


図 34 IT 化における外部支援者・相談者（N=940）

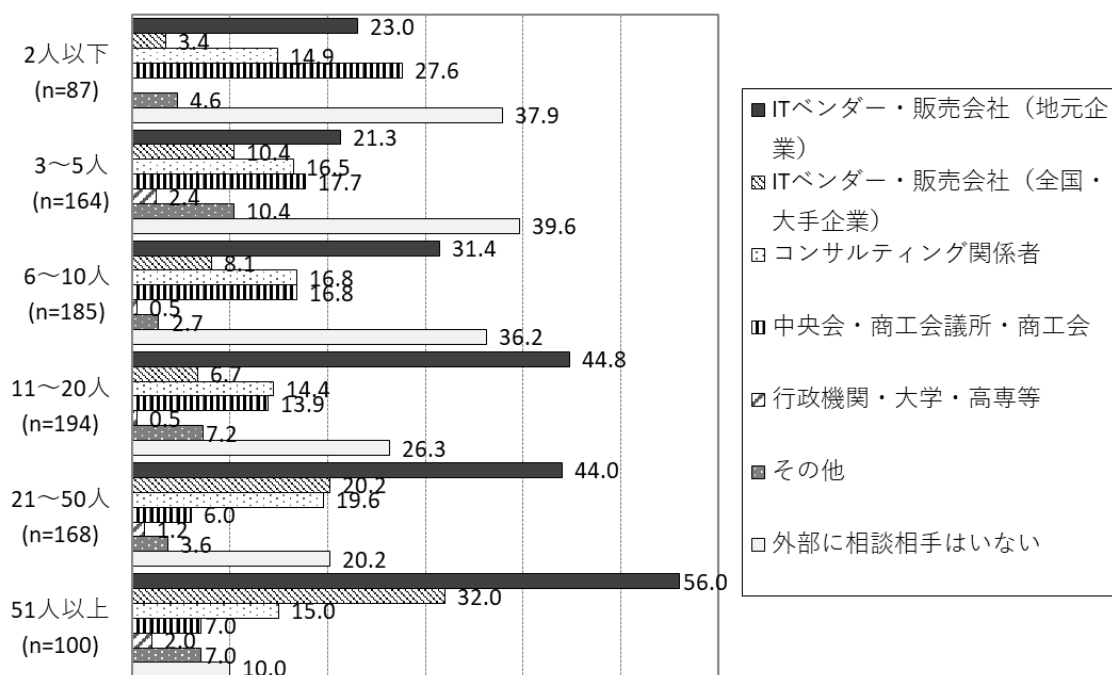


図 35 IT化における外部支援者・相談者（規模別）

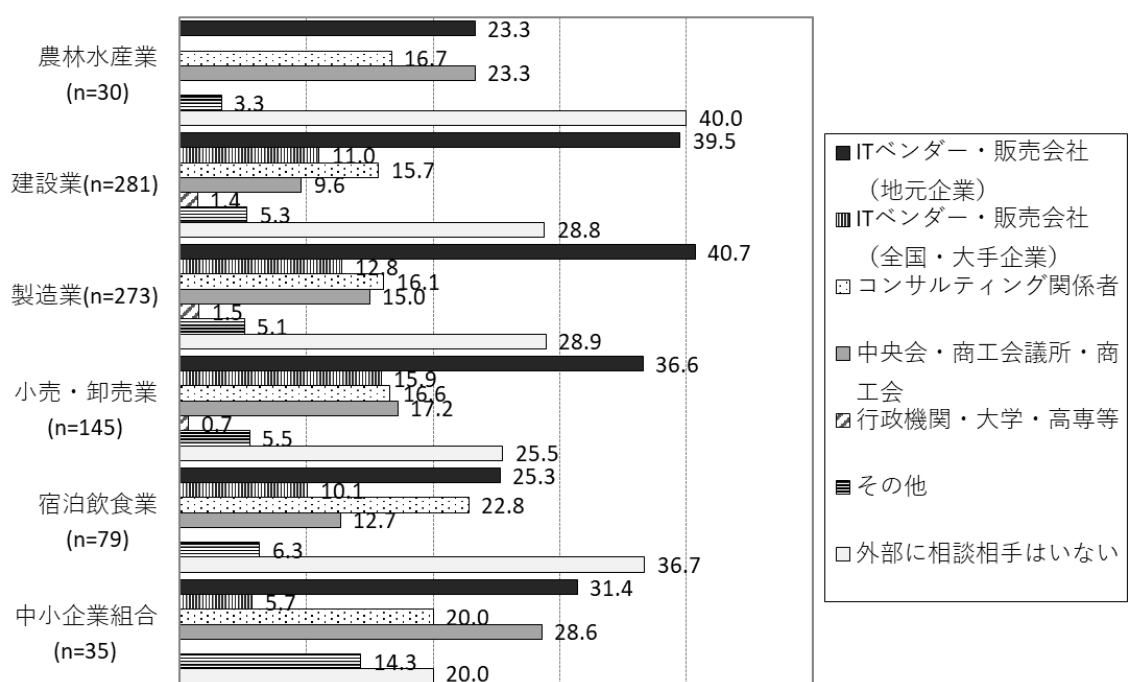


図 36 IT化における外部支援者・相談者（業種別）

17) 中央会、業界団体、商工会、商工会議所などでは、それぞれ会員向けのサイバーリスク・情報漏洩等に対する有利な共済（損害保険）があることをご存じですか

情報漏えい等に対する中央会等の共済を知っているか尋ねたところ、「知っている」は23.8%に留まった。また、「知っている」と回答した事業者に加入状況について尋ねたところ、「すでに加入している」（14.8%）、「加入を検討している」（3.7%）と、中央会等の共済は認知・加入率ともに低い結果となった。

規模別にみると、共済の認知度にあまり差は認められなかったものの、加入状況については、小さい事業者は大きい事業者に比べて加入率が高いように見受けられた。

業種別にみると、共済の認知度については、中小企業組合が他の業種に比べて、やや高く見受けられるものの、加入率は他の業種に比べて大きな差は見受けられない。

表 18 会員向けのサイバーリスク・情報漏洩等に対する共済の認知度（N=983）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	知っている	234	23.1	23.8
2	知らない	749	73.9	76.2
	不明	31	3.1	
	N（%ベース）	1014	100	983

表 19 会員向けのサイバーリスク・情報漏洩等に対する共済の加入状況（N=216）

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	既に参加している	32	13.7	14.8
2	参加を検討している	8	3.4	3.7
3	参加していない	176	75.2	81.5
	不明	18	7.7	
	N（%ベース）	234	100	216

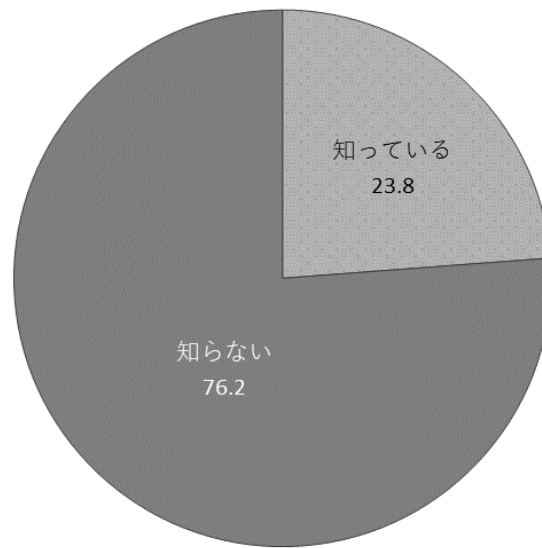


図 37 会員向けのサイバーリスク・情報漏洩等に対する共済の認知度 (N=983)

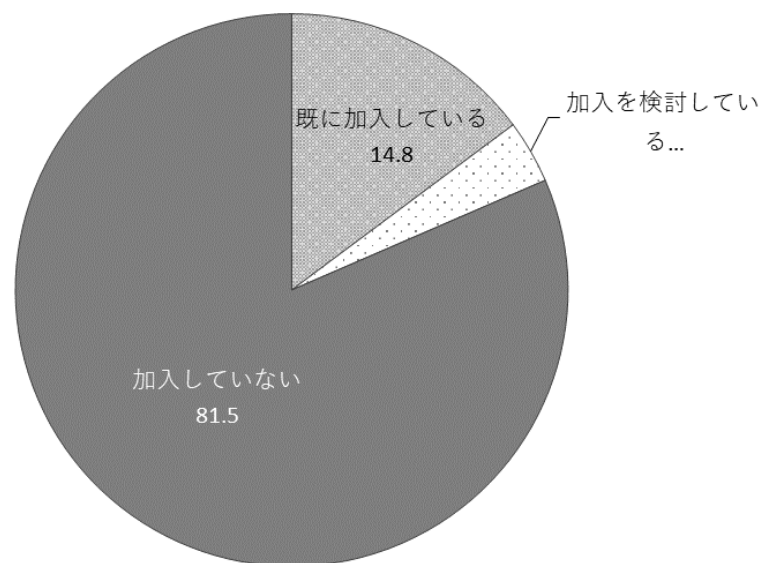


図 38 会員向けのサイバーリスク・情報漏洩等に対する共済の加入状況 (N=216)

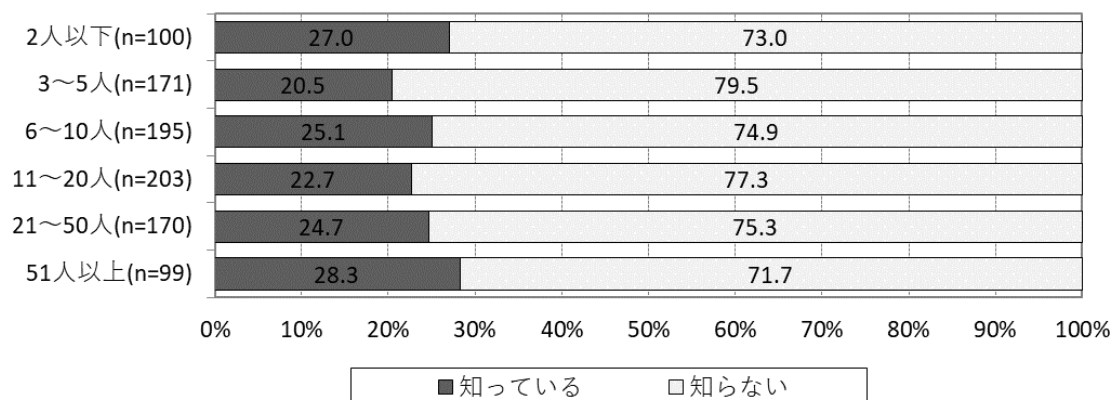


図 39 会員向けのサイバーリスク・情報漏洩等に対する共済の認知度（規模別）

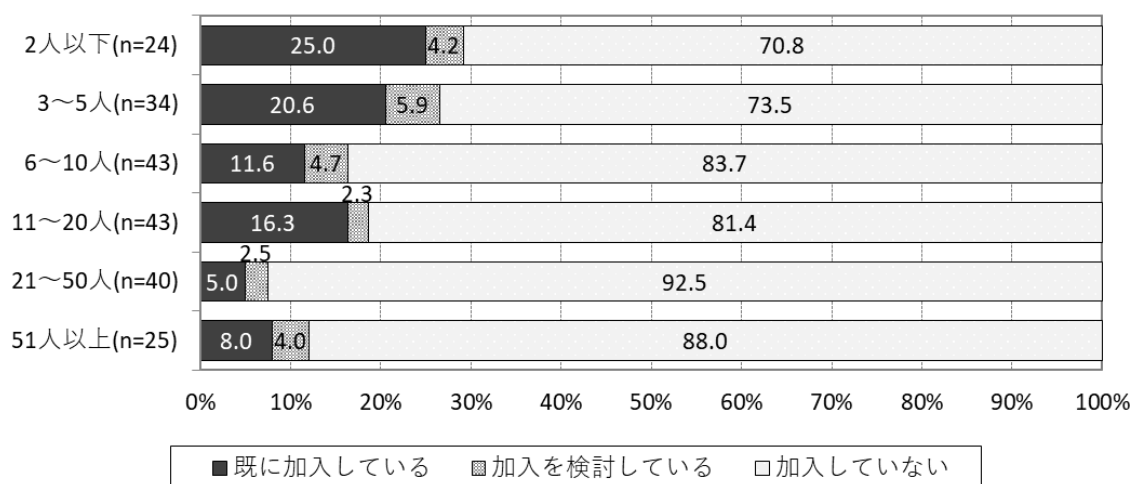


図 40 会員向けのサイバーリスク・情報漏洩等に対する共済の加入状況（規模別）

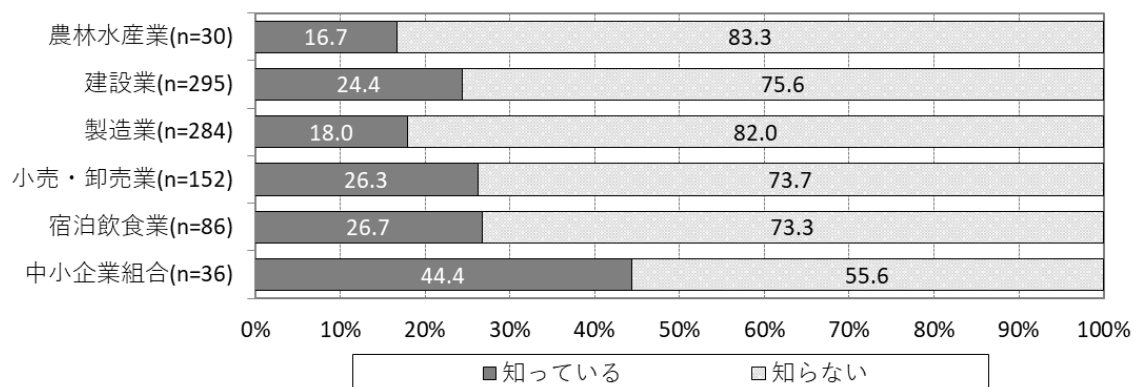


図 41 会員向けのサイバーリスク・情報漏洩等に対する共済の認知度（業種別）

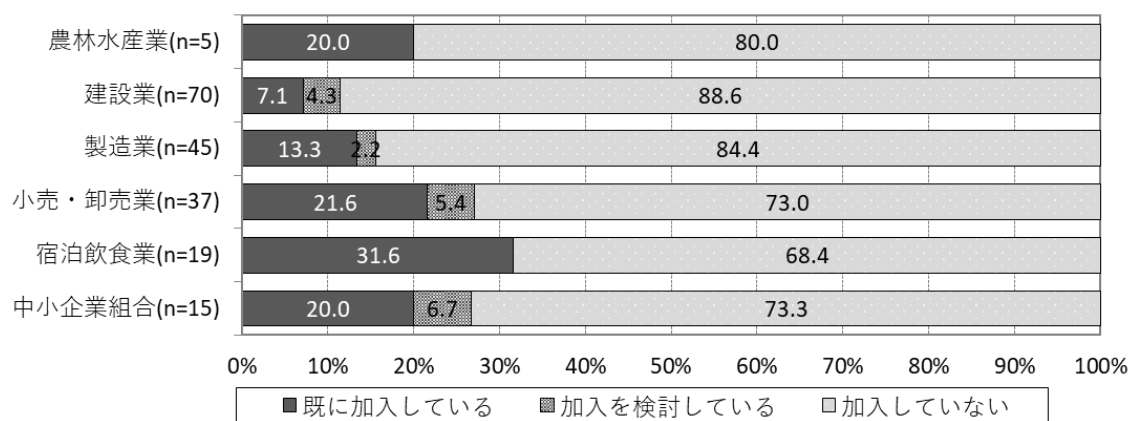


図 42 会員向けのサイバーリスク・情報漏洩等に対する共済の加入状況（業種別）

18) IT 関連の投資等に利用できる助成制度で活用したことがある制度について教えてください

IT 関連投資に利用できる助成制度の活用経験について尋ねたところ、「どれも活用したことがない」が 68.8%と最も多く、多くの事業者で助成制度が活用されていないことがわかった。一方、活用された助成制度は、「持続化補助金」「IT 補助金」「ものづくり補助金」がそれぞれ 1 割程度であった。

規模別にみると、小さな事業者ほど助成制度を活用していなかった。例えば、51 人以上の事業者では「どれも活用したことがない」が 54.6%だったのに対して、2 人以下の事業者では 79.0%となった。

表 20 IT 関連の投資等に利用できる助成制度の活用経験 (N=975)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	IT補助金	118	11.6	12.1
2	持続化補助金	126	12.4	12.9
3	ものづくり補助金	117	11.5	12.0
4	働き方改革推進支援助成金	17	1.7	1.7
5	その他	24	2.4	2.5
6	どれも活用したことがない	671	66.2	68.8
	不明	39	3.8	
	N (％ベース)	1014	100	975

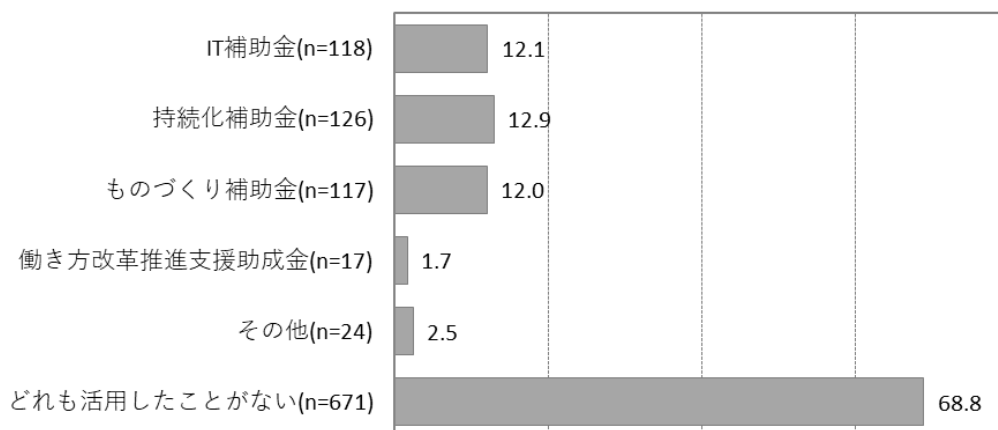


図 43 IT 関連の投資等に利用できる助成制度の活用経験 (N=975)

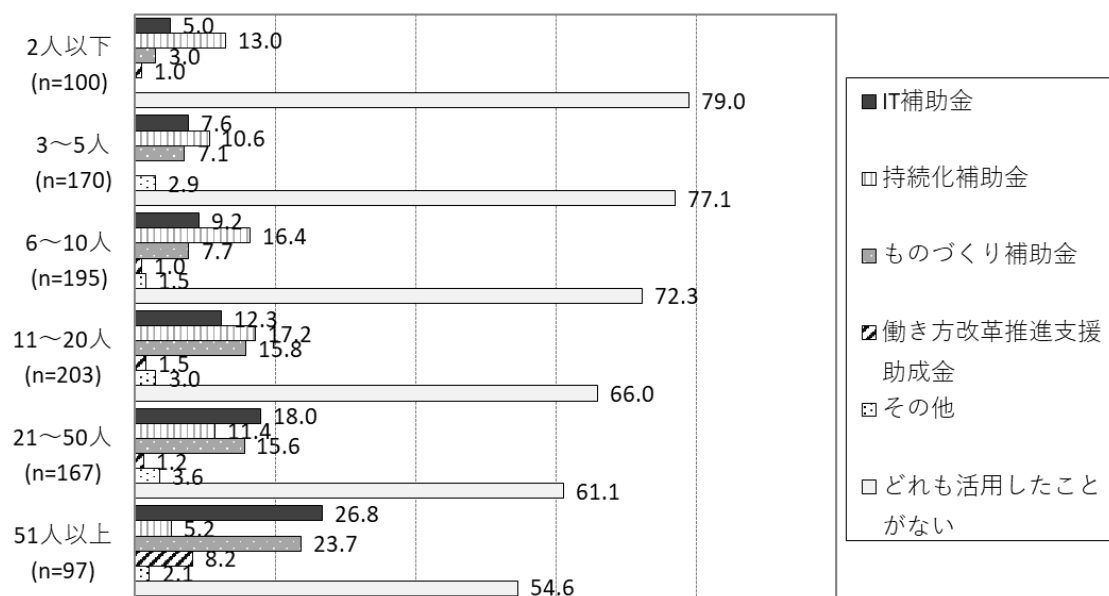


図 44 IT 関連の投資等に利用できる助成制度の活用経験（規模別）

19) IT 関連の投資で活用してみたい制度について教えてください

IT 関連投資で活用してみたい制度について尋ねたところ、「IT 補助金」が 40.1%と最も高い結果となった。また、「持続化補助金」(20.2%)、「ものづくり補助金」(18.4%)と一定の活用意向があることがわかった。一方で「どれも活用したいと思わない」は 38.0%と全体の 4 割近くは助成制度の活用意向がないことも明らかとなった。

規模別にみると、小さい事業者ほど助成制度の活用意向が低かった。最も活用してみたい制度となった「IT ツール補助金」においても同様に、51 人以上の事業者では 58.5%が活用してみたいと回答した一方、2 人以下の事業者では 20.7%となった。

表 21 IT 関連の投資で活用してみたい制度 (N=895)

No.	カテゴリー	件数	(全体)%	(除不)%
1	IT補助金	359	35.4	40.1
2	持続化補助金	181	17.9	20.2
3	ものづくり補助金	165	16.3	18.4
4	働き方改革推進支援助成金	80	7.9	8.9
5	その他	62	6.1	6.9
6	どれも活用したいと思わない	340	33.5	38.0
	不明	119	11.7	
	N (%ベース)	1014	100	895

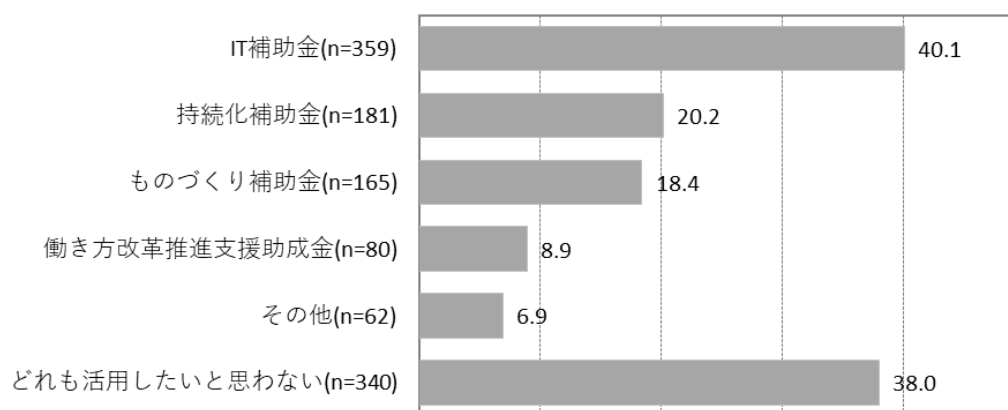


図 45 IT 関連の投資で活用してみたい制度 (N=895)

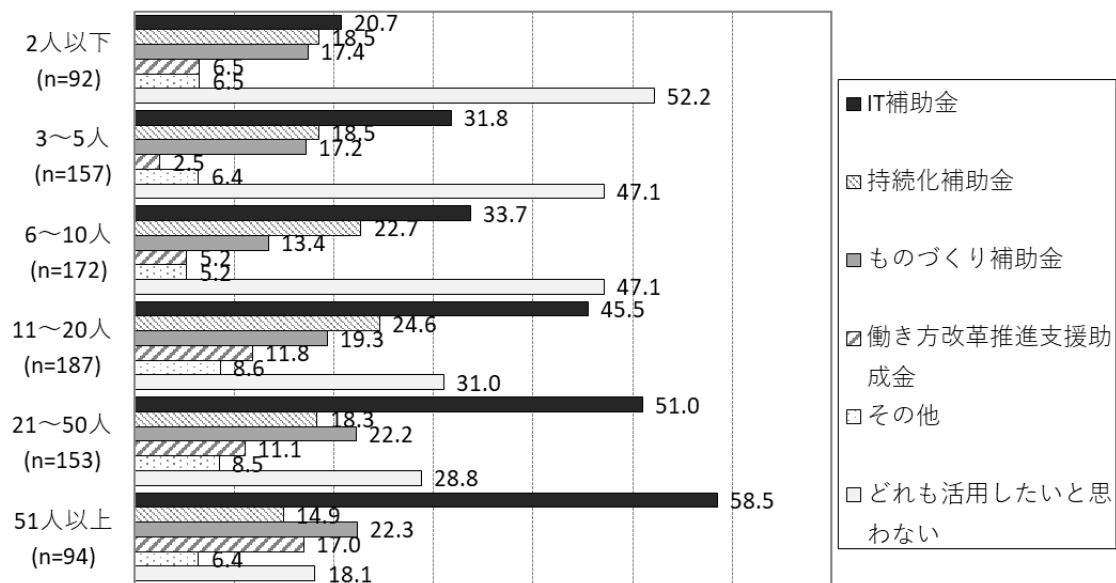


図 46 IT 関連の投資で活用してみたい制度（規模別）

20) IT を導入・活用するうえでの課題について教えてください

IT の導入・活用課題について尋ねたところ、「IT 人材不足」が 37.7%と最も多く、次いで、「コスト負担が大きい」(32.5%)、「自社にあったシステムがわからない」(27.6%)となった。「特に問題はない」と答えた事業者は 19.0%にとどまり、多くの事業者は IT 導入・活用において何らかの課題を抱えていることが伺える。特に、人材や情報不足、コスト負担といった面での課題が最も多い結果となった。

規模別にみると、大きい事業者は「IT 人材不足」や「コスト負担が大きい」といった課題が顕著にみられた一方で、小さい事業者では大きい事業者ほどそれらの課題はみられなかった。

業種別にみると、農林水産業では他の業種に比べて「コスト負担が大きい」(50.0%)を課題としてあげた割合が高かった。

表 22 IT の導入・活用課題 (N=955)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	IT導入の費用対効果がわからない	188	18.5	19.7
2	コスト負担が大きい	310	30.6	32.5
3	経営層の理解不足	89	8.8	9.3
4	IT人材不足	360	35.5	37.7
5	自社にあったシステムがわからない	264	26.0	27.6
6	情報漏えい等、セキュリティ面に不安	110	10.8	11.5
7	自社業務にIT化はなじまない	157	15.5	16.4
8	その他	23	2.3	2.4
9	特に問題はない	181	17.9	19.0
	不明	59	5.8	
	N (％ベース)	1014	100	955

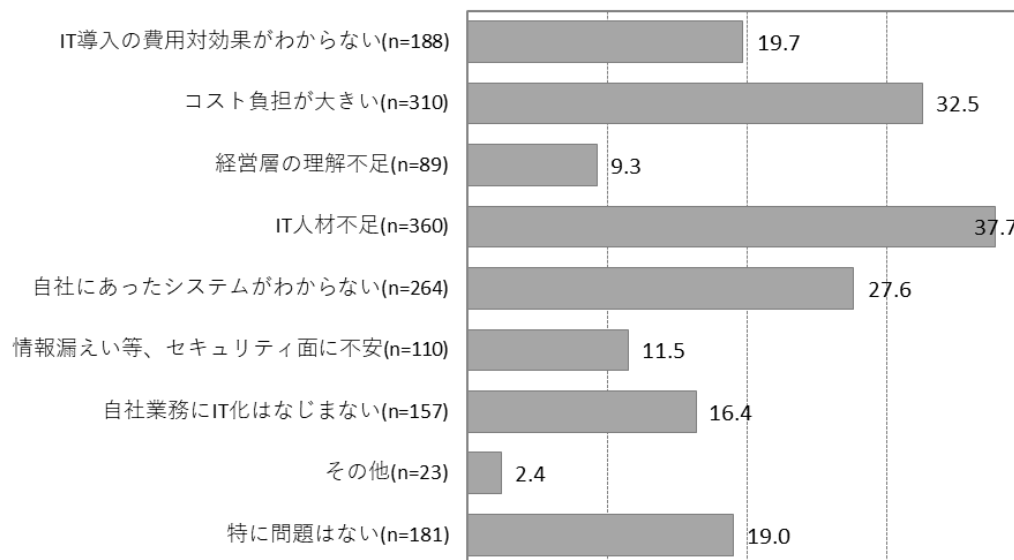


図 47 IT の導入・活用課題 (N=955)

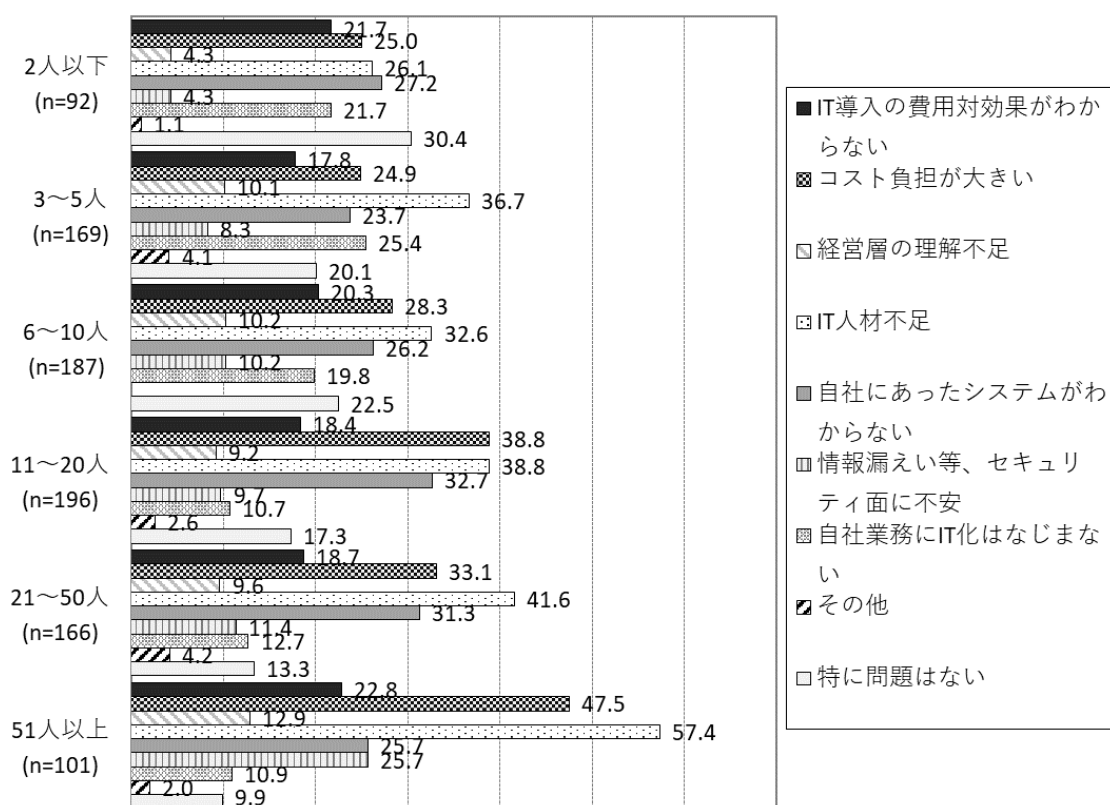


図 48 IT の導入・活用課題 (規模別)

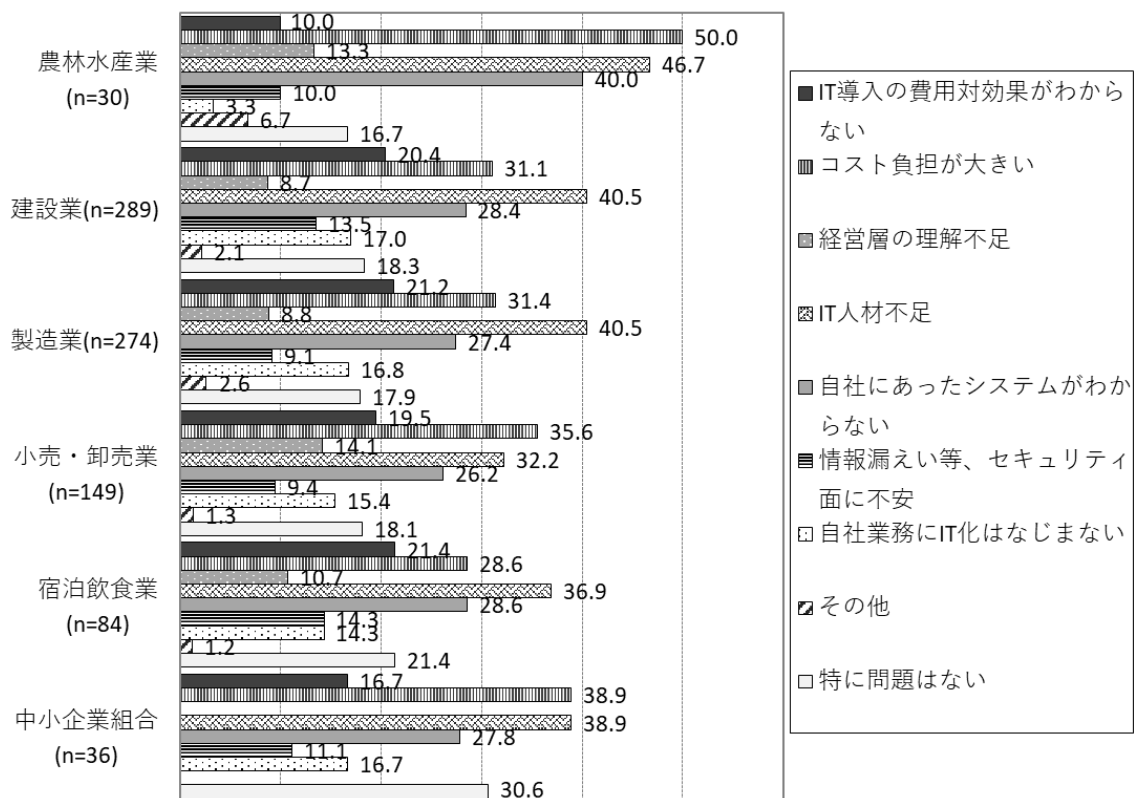


図 49 IT の導入・活用課題（業種別）

21) IT 推進における情報収集の手段について教えてください

IT 推進における情報収集の手段について尋ねたところ、「Web、書籍、雑誌等」が 40.0%と最も多く、次いで「同業者からの情報提供」(33.8%)、「外部研修、セミナー等への参加」(27.0%)、「中央会・商工会議所・商工会等支援機関」(26.4%)となった。このような結果は、IT 推進に関する一般的な情報のほか、同業者や専門機関からもたらされる実用的な情報も望まれていることが想像される。また、20) から明らかになった人材・情報不足といった課題からみても支援機関等における役割は大きいと考える。

規模別にみると、大きい事業者ほど「外部研修・セミナー等への参加」の割合が高く、小さい事業者ほど「中央会・商工会議所・商工会等支援機関」の割合が高かった。16)の結果と同様、小さい事業者の情報収集手段として、支援機関が担う役割は大きいと考えられる。

業種別にみると、農林水産業や中小企業組合は他の業種に比べて「中央会・商工会議所・商工会等支援機関」と回答した割合がやや高く、また、農林水産業では「同業者からの情報提供」の割合が低かった。

表 23 IT 推進における情報収集の手段 (N=856)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	外部研修・セミナー等への参加	231	22.8	27.0
2	Web、書籍、雑誌等	342	33.7	40.0
3	コンサルティング関係者	166	16.4	19.4
4	中央会・商工会議所・商工会等支援機関	226	22.3	26.4
5	社内ITスキル者からの情報提供	133	13.1	15.5
6	同業者からの情報提供	289	28.5	33.8
7	その他	55	5.4	6.4
	不明	158	15.6	
	N (%ベース)	1014	100	856

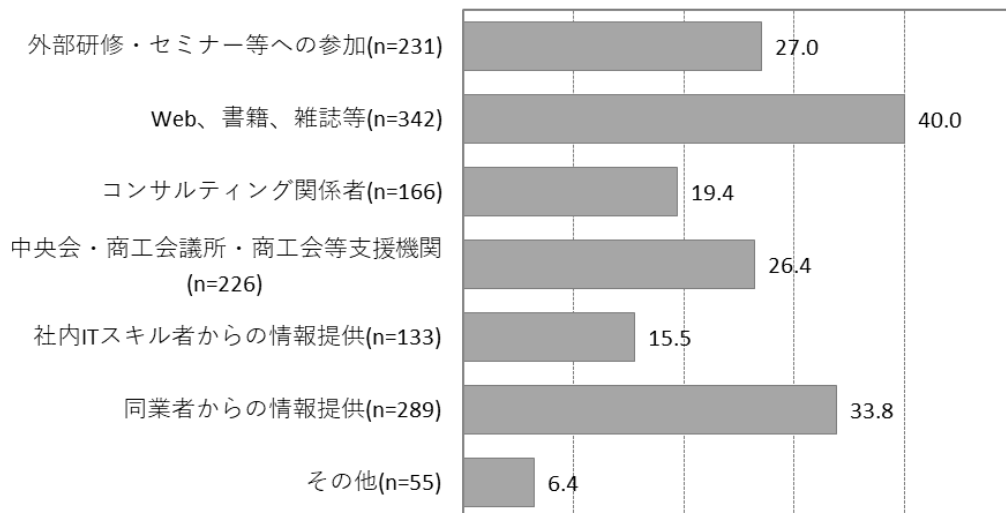


図 50 IT 推進における情報収集の手段 (N=856)

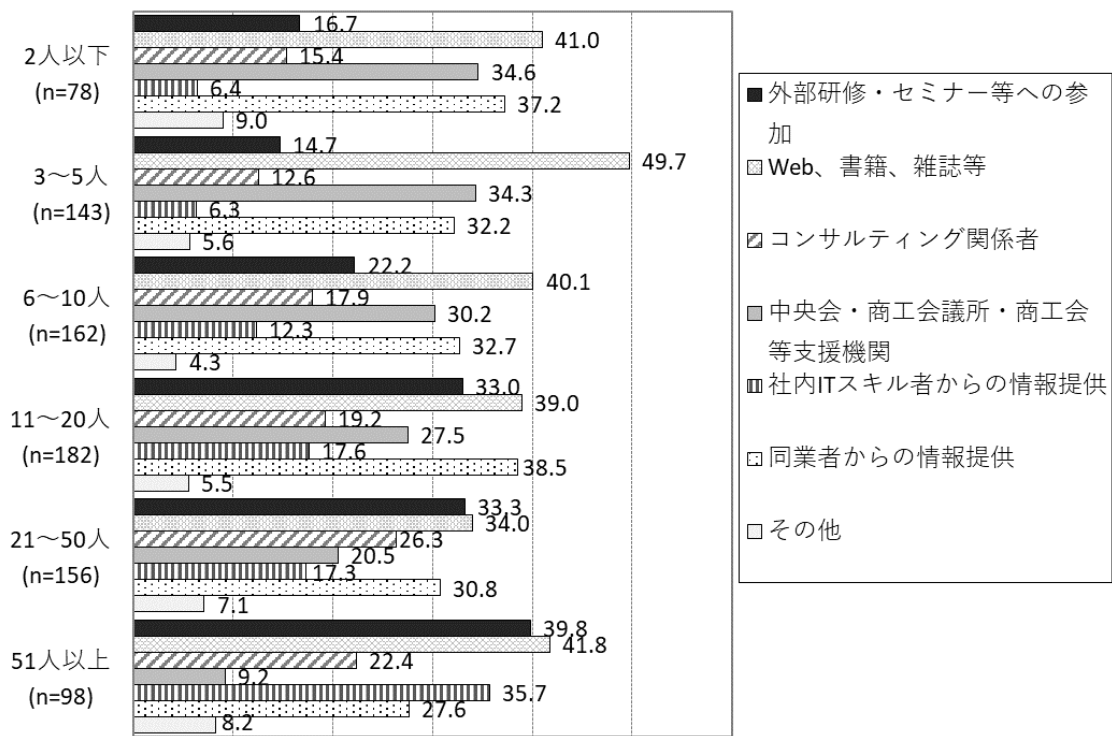


図 51 IT 推進における情報収集の手段 (規模別)

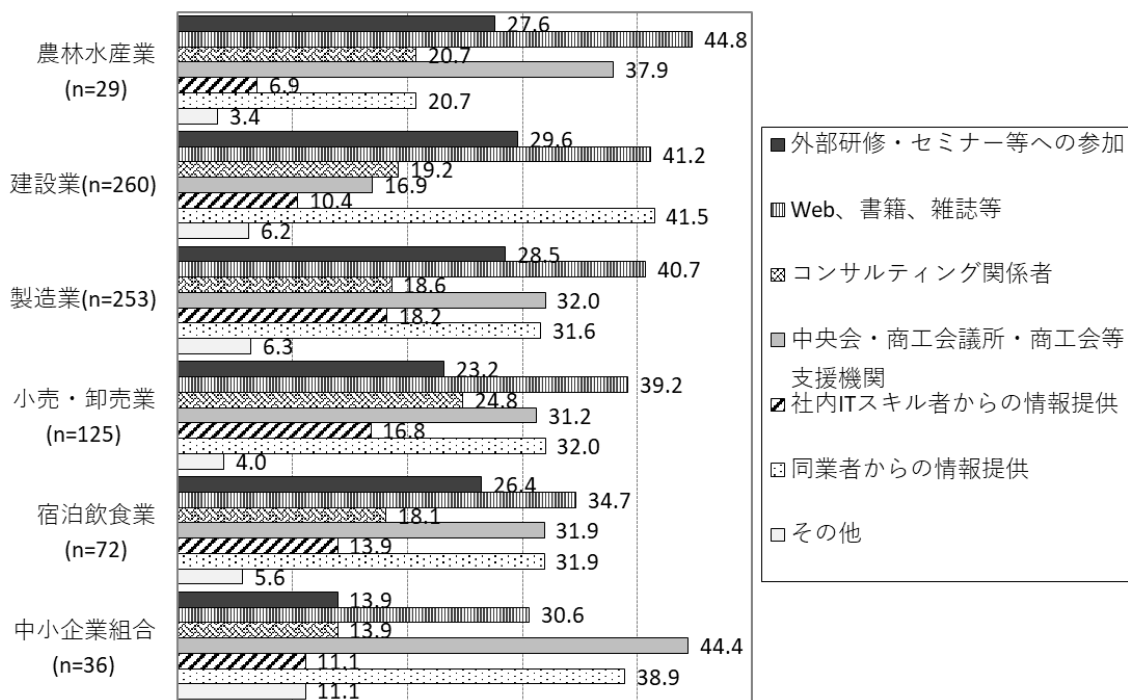


図 52 IT 推進における情報収集の手段（業種別）

22) 新型コロナウイルス感染症の流行に伴う、御社での今後の IT 機器やサービスの利用方針について教えてください

新型コロナウイルス感染症対策に伴う、今後の IT 機器・サービスの利用方針について尋ねたところ、「今までと変わらない」が 43.8%と最も高い結果となった。一方で、「活用する場面が増える」(34.7%)、「わからない」(21.4%) と、活用場面が増加する事業者も一定割合あると見受けられる。

規模別にみると、大きい事業者ほど「活用する場面が増える」に占める割合が多かった。例えば、2 人以下の事業者では「活用する場面が増える」(26.1%) だったのに対して、51 人以上の事業者では 61.4%であった。

また、どの業種でも「活用する場面が増える」は 3～4 割程度であり、業種による違いはあまり見受けられない。

表 24 今後の IT 機器・サービスの利用方針 (N=978)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	活用する場面が増える	339	33.4	34.7
2	今までと変わらない	428	42.2	43.8
3	活用の場面が減る	2	0.2	0.2
4	わからない	209	20.6	21.4
	不明	36	3.6	
	N (%ベース)	1014	100	978

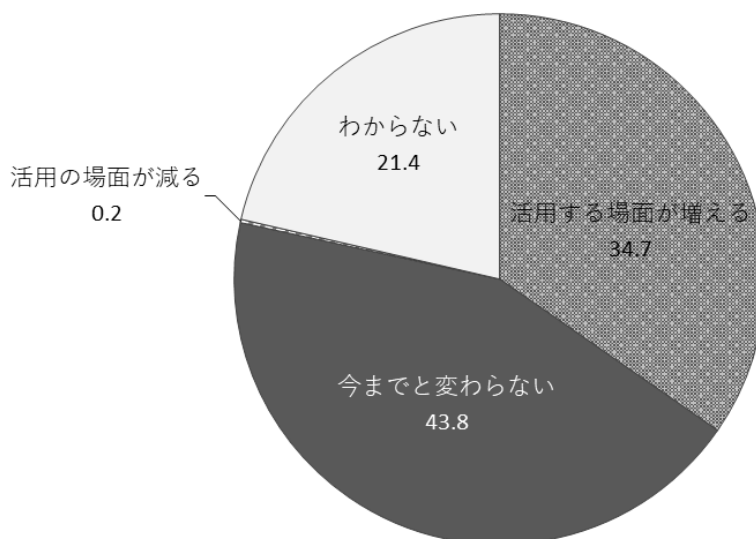


図 53 今後の IT 機器・サービスの利用方針 (N=978)

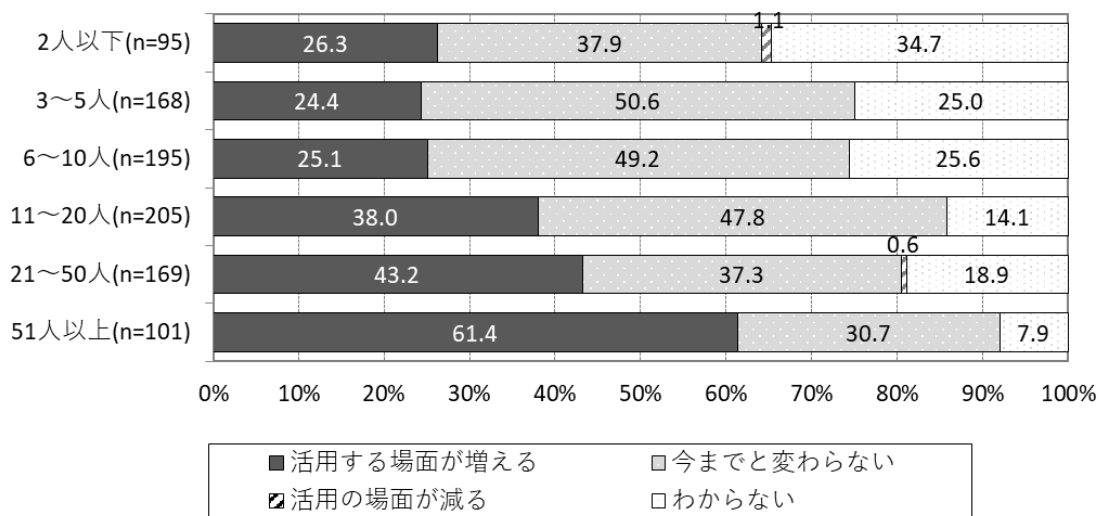


図 54 今後の IT 機器・サービスの利用方針（規模別）

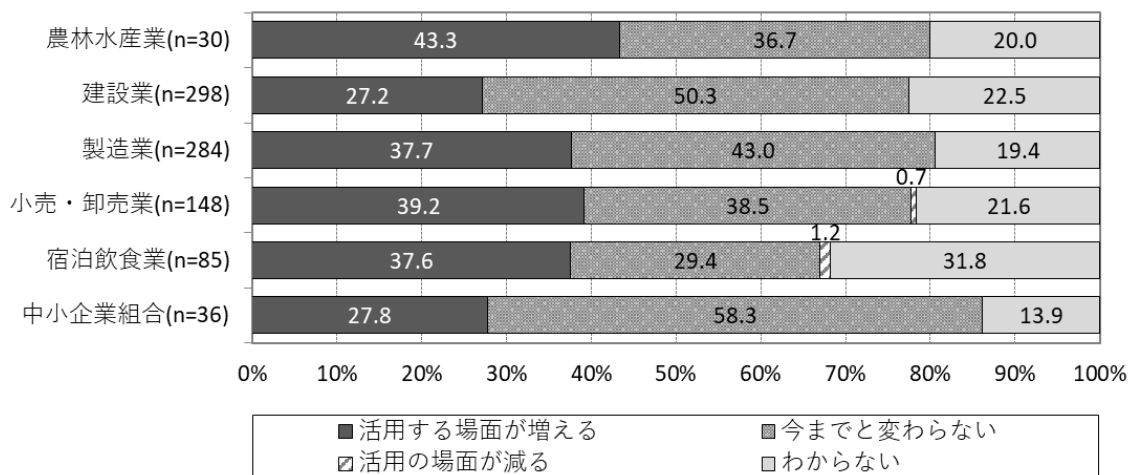


図 55 今後の IT 機器・サービスの利用方針（業種別）

23) IT 化に向けて、行政や中央会・商工会等に求めることを教えてください

IT 化にむけた行政や中央会・商工会等への期待について尋ねたところ、「IT 投資のための助成」が 38.0%と最も多く、次いで「特にない」(32.5%)、「参考となる事例紹介」(28.8%) となった。このようなことから全体の 7 割は何らかの期待を寄せており、特に助成制度や事例紹介といった事業者にとって実用的な支援が望まれていると考える。

規模別にみると、大きい事業者からは「IT 投資のための助成」が約 5 割と最も高く、小さな事業者からは「特にない」が最も多い結果となった。

業種別にみると、農林水産業では「IT 投資のための助成」(53.3%)を筆頭に多岐に渡り一定の支援が望まれている。

表 25 IT 化に向けて行政や中央会・商工会等に求めること (N=941)

No.	カテゴリ	件数	(全体)%	(除不)%
1	多様な人材の確保、活用支援	179	17.7	19.0
2	社内人材の育成支援	154	15.2	16.4
3	IT投資のための助成	358	35.3	38.0
4	IT関連のセミナー開催	112	11.0	11.9
5	ITツールの相談会、展示会	83	8.2	8.8
6	参考となる事例紹介	271	26.7	28.8
7	ITメーカー、ベンダー等とのマッチング支援	28	2.8	3.0
8	PC等を用いた実践的な講習	133	13.1	14.1
9	その他	7	0.7	0.7
10	特にない	306	30.2	32.5
	不明	73	7.2	
	N (%ベース)	1014	100	941

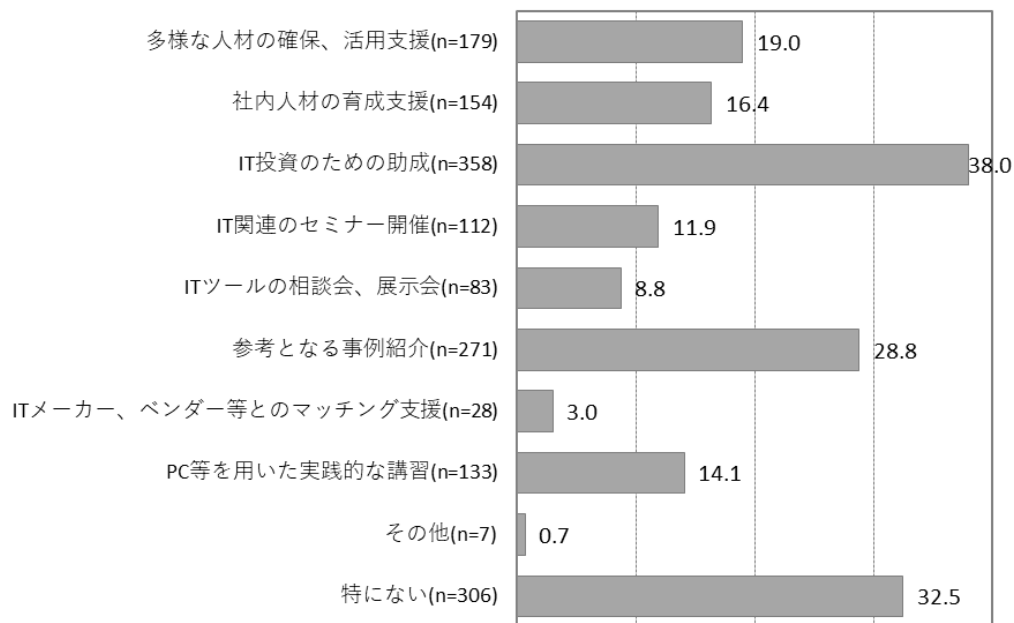


図 56 IT 化に向けて行政や中央会・商工会等に求めること (N=941)

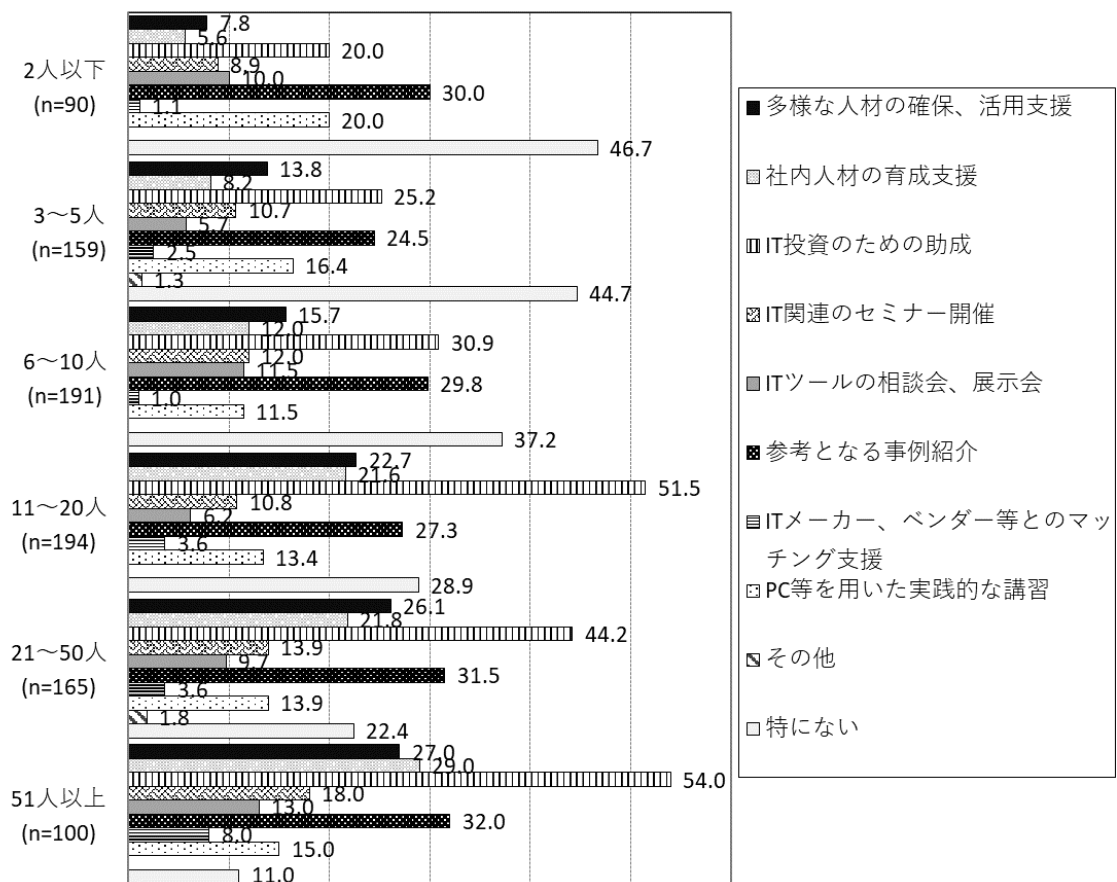


図 57 IT 化に向けて行政や中央会・商工会等に求めること (規模別)

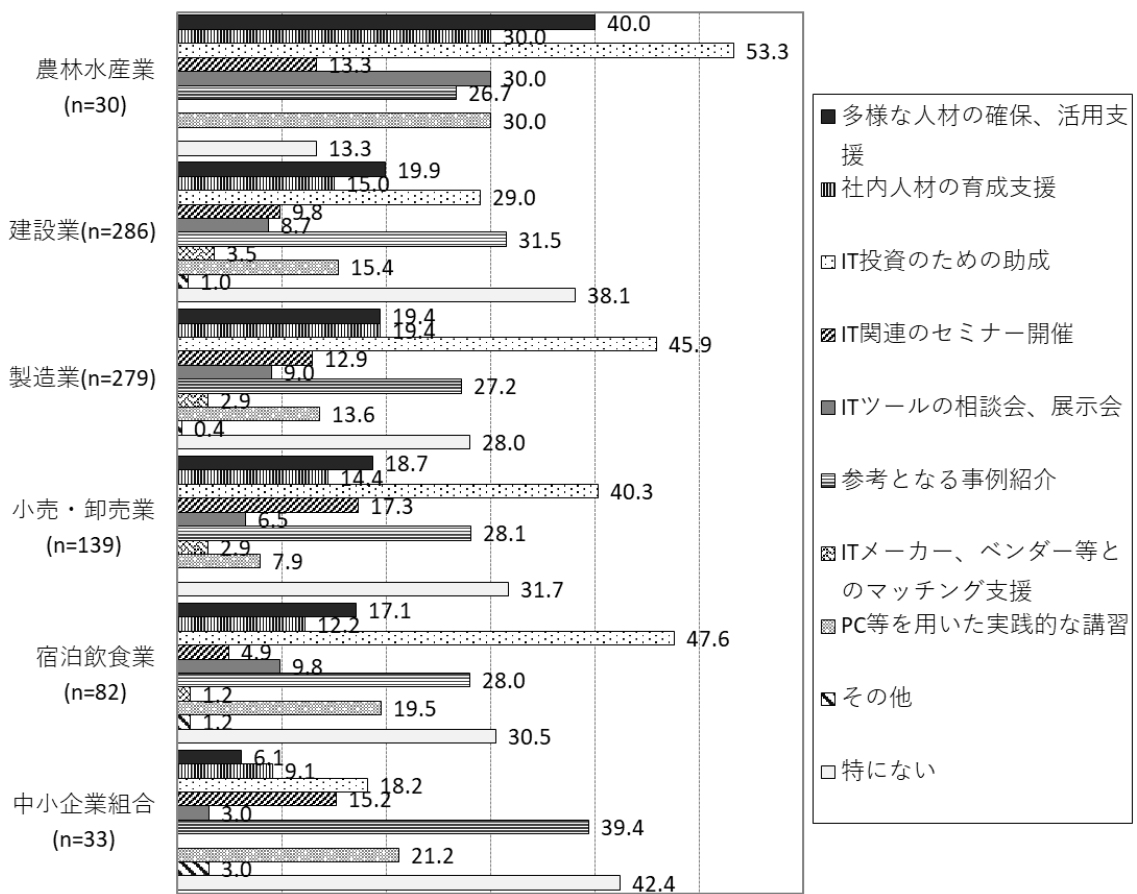


図 58 IT 化に向けて行政や中央会・商工会等に求めること（業種別）