

佐世保市中小企業 DX 推進意識調査

報告書

■調査の概要

- 調査期間：2021(令和3)年7月30日(金)～8月17日(火)
- 調査対象：967社¹
- 調査方法：郵送による調査表・WEBフォームの送付,いずれかに回答。
- 回答者数：281件（郵送版190件、WEB版91件）
調査対象に対する回答率29.1%（郵送版19.7%、WEB版9.4%）

■要旨

新型コロナウイルス感染症の拡大を契機にして、中小企業は、オンライン会議やリモートワークをはじめとして、これまでとは異なる働き方への取組が求められており、その取り巻く環境は大きな変化を迎えている。また、同時に今後はインターネットを介したビジネス活動が常態化することが見込まれ、中小企業は来るべきDX社会への適応を必要とされている。

佐世保市では、令和3年度から中小企業のDX対応を支援するため、基盤となるIT技術・ツールの活用を促進する施策を展開している。

本アンケート調査は、この施策の一環として市内中小企業のIT技術・ツールの活用状況を把握して、令和4年度以降の有効な支援策を検討するために実施するものである。調査にあたっては、佐世保商工会議所と長崎県立大学とが共同して取り組み、市内事業所を対象にWEBフォームと紙媒体のアンケートを併用して調査を実施した。また、アンケート設計段階から長崎県立大学の学生が創設したマーケットリサーチサークル「NIMR」の協力を得て、集計・分析作業を実施している。

調査の結果、市内事業所においては、これまで導入したIT技術・ツールに関して約7割が「活用できている」との認識を持っている。しかし、実際に活用している内容としては、これまでの事務作業をPCに置き換えて作業している状況にあり、今後は業務効率化や生産性向上に向けた取組みに課題を有していることが分かった。今後の事業経営にあたって重要となるIT人材については、回答の大半が経費面での課題を有している他、一部においては自社内での育成を図りたいとする事業者もいる。行政に期待する支援策としては、IT技術・ツール等の導入にかかる補助金等の支援が約5割と最も多く、その他DX関連の従業員を対象としたセミナーを希望する回答も多かった。また、本調査では回答者の属性情報とアンケート各質問の回答内容をもとにクロス分析を実施した。産業別、業歴、経営者年齢、従業員年齢とIT活用状況の傾向を確認することで、市内事業所のIT技術・ツール等の活用についての考え方を深掘りすることができた。

¹ 調査対象である967社は佐世保商工会議所の会員企業かつ特定商工業者に該当する企業。

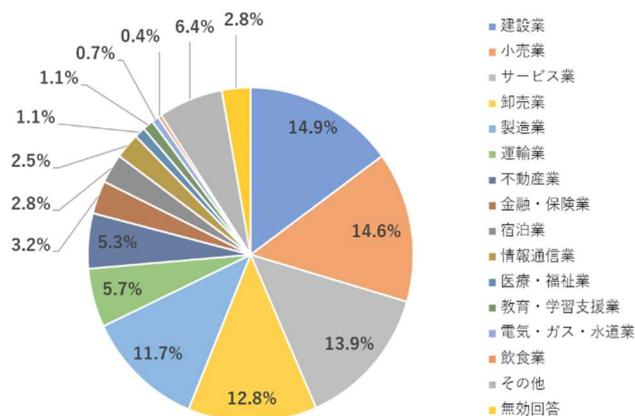
特定商工業者とは①資本金又は振込済出資総額が300万円以上の商工者、②従業員数が20人（商業又はサービス業は5人）以上の商工業者を指す。

回答企業の属性

問1～問8までは回答者の属性を確認して、以降の集計結果とクロス分析を行う際に利用することとしている。問7の「2019年度における決算情報」は任意回答であり、十分な回答を得ることができなかったため、本資料では省略させていただく。

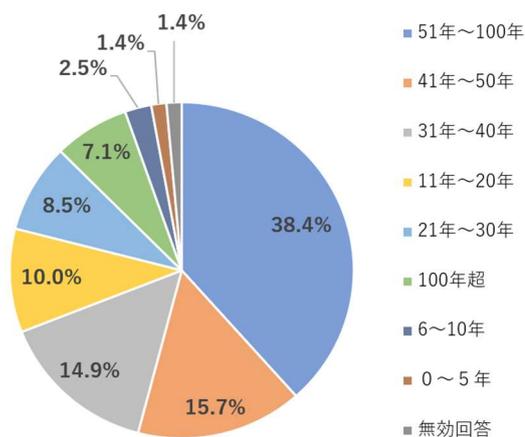
問1 業種

回答企業の業種 (問1)		
業種	回答数	割合(%)
①建設業	42	14.9
②製造業	33	11.7
③情報通信業	7	2.5
④運輸業	16	5.7
⑤卸売業	36	12.8
⑥小売業	41	14.6
⑦不動産業	15	5.3
⑧飲食業	1	0.4
⑨宿泊業	8	2.8
⑩医療・福祉業	3	1.1
⑪教育・学習支援業	3	1.1
⑫サービス業	39	13.9
⑬金融・保険業	9	3.2
⑭電気・ガス・水道業	2	0.7
⑮その他	18	6.4
⑯無効回答	8	2.8
合計	281	



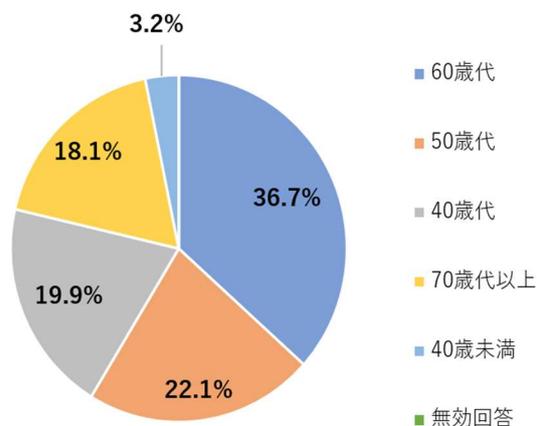
問2 創業年 (業歴)

創業年 (業歴) (問2)		
年	回答数	割合(%)
①0～5年	4	1.4
②6～10年	7	2.5
③11年～20年	28	10.0
④21年～30年	24	8.5
⑤31年～40年	42	14.9
⑥41年～50年	44	15.7
⑦51年～100年	108	38.4
⑧100年超	20	7.1
⑨無効回答	4	1.4
合計	281	



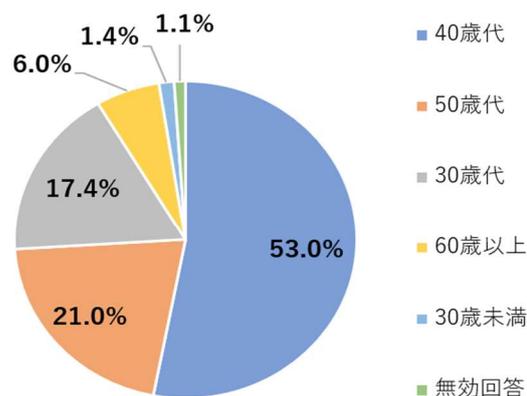
問3 経営者の年齢層

経営者の年齢層 (問3)		
年齢層	回答数	割合(%)
①40歳未満	9	3.2
②40歳代	56	19.9
③50歳代	62	22.1
④60歳代	103	36.7
⑤70歳代以上	51	18.1
⑥無効回答	0	0.0
合計	281	



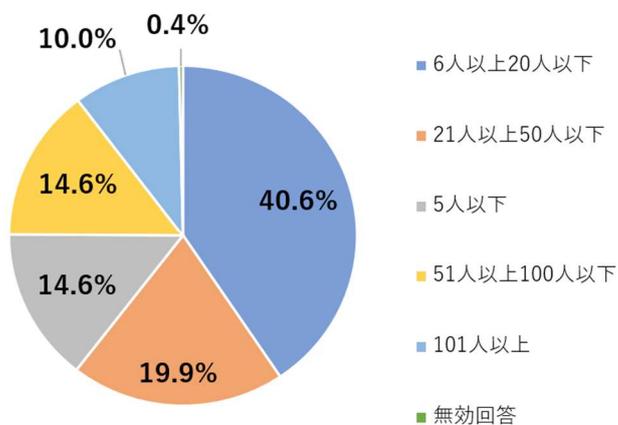
問4 従業員の平均年齢層

従業員の平均年齢層 (問4)		
年齢層	回答数	割合(%)
①30歳未満	4	1.4
②30歳代	49	17.4
③40歳代	149	53.0
④50歳代	59	21.0
⑤60歳以上	17	6.0
⑥無効回答	3	1.1
合計	281	



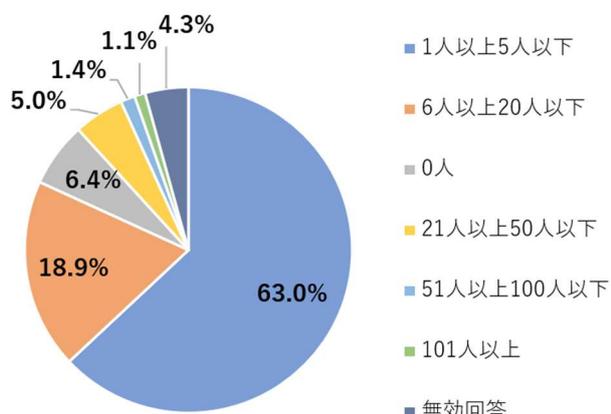
問5-1 従業員数

全従業員数 (問5)		
従業員規模	回答数	割合(%)
①5人以下	41	14.6
②6人以上20人以下	114	40.6
③21人以上50人以下	56	19.9
④51人以上100人以下	41	14.6
⑤101人以上	28	10.0
⑥無効回答	1	0.4
合計	281	



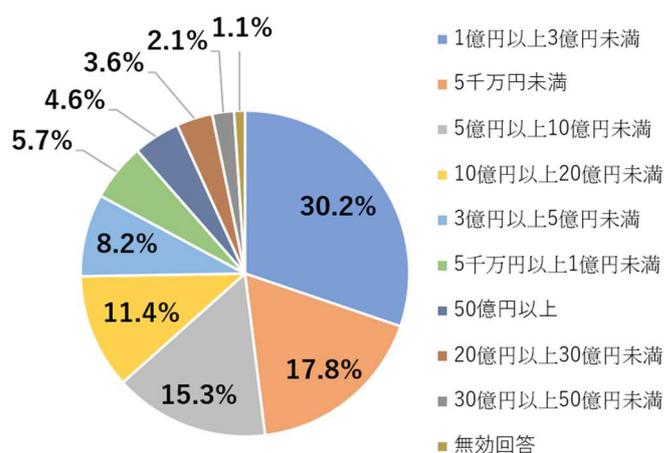
問 5-2 事務系職員

事務系職員（問5）		
従業員規模	回答数	割合(%)
①0人	18	6.4
②1人以上5人以下	177	63.0
③6人以上20人以下	53	18.9
④21人以上50人以下	14	5.0
⑤51人以上100人以下	4	1.4
⑥101人以上	3	1.1
⑦無効回答	12	4.3
合計	281	



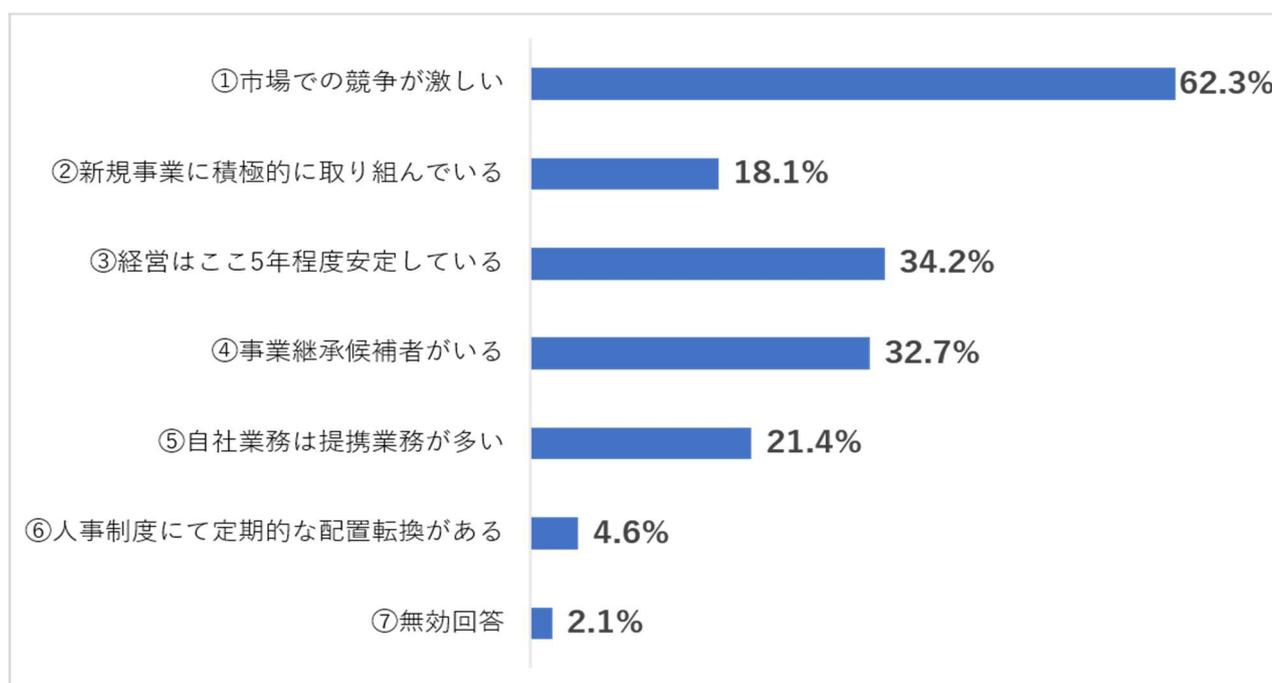
問 6 2019年度の年商規模

2019年度の年商規模（問6）		
年商規模	回答数	割合(%)
①5千万円未満	50	17.8
②5千万円以上1億円未満	16	5.7
③1億円以上3億円未満	85	30.2
④3億円以上5億円未満	23	8.2
⑤5億円以上10億円未満	43	15.3
⑥10億円以上20億円未満	32	11.4
⑦20億円以上30億円未満	10	3.6
⑧30億円以上50億円未満	6	2.1
⑨50億円以上	13	4.6
⑩無効回答	3	1.1
合計	281	



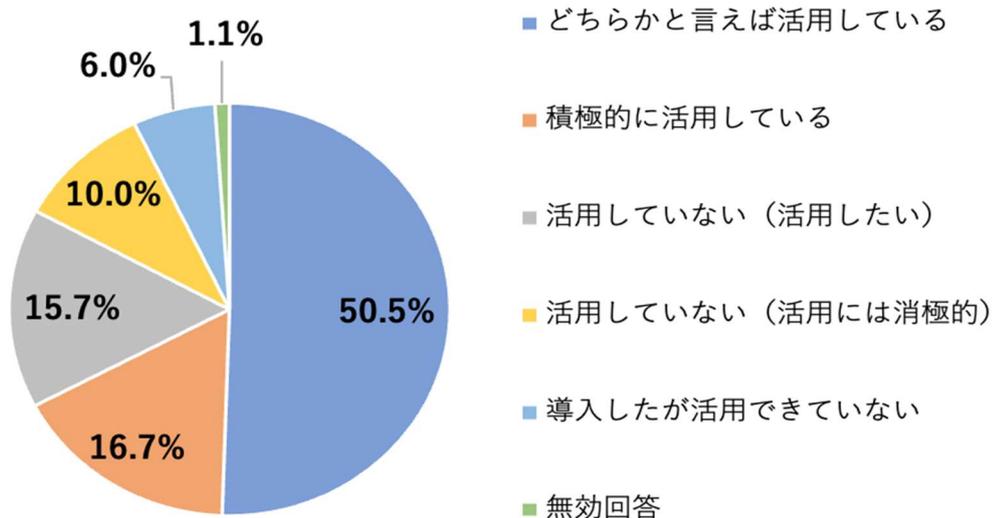
問8 企業を取り巻く環境

企業を取り巻く環境（問8）※複数回答		
項目	回答数	割合(%)
①市場での競争が激しい	175	62.3
②新規事業に積極的に取り組んでいる	51	18.1
③経営はここ5年程度安定している	96	34.2
④事業継承候補者がいる	92	32.7
⑤自社業務は提携業務が多い	60	21.4
⑥人事制度にて定期的な配置転換がある	13	4.6
⑦無効回答	6	2.1
回答社数	281	



問9 佐世保市内企業のIT導入状況 ※単一回答

IT技術・ツール等を導入・活用状況（問9）		
項目	回答数	割合(%)
①活用していない（活用には消極的）	28	10.0
②活用していない（活用したい）	44	15.7
③導入したが活用できていない	17	6.0
④どちらかと言えば活用している	142	50.5
⑤積極的に活用している	47	16.7
⑥無効回答	3	1.1
合計	281	

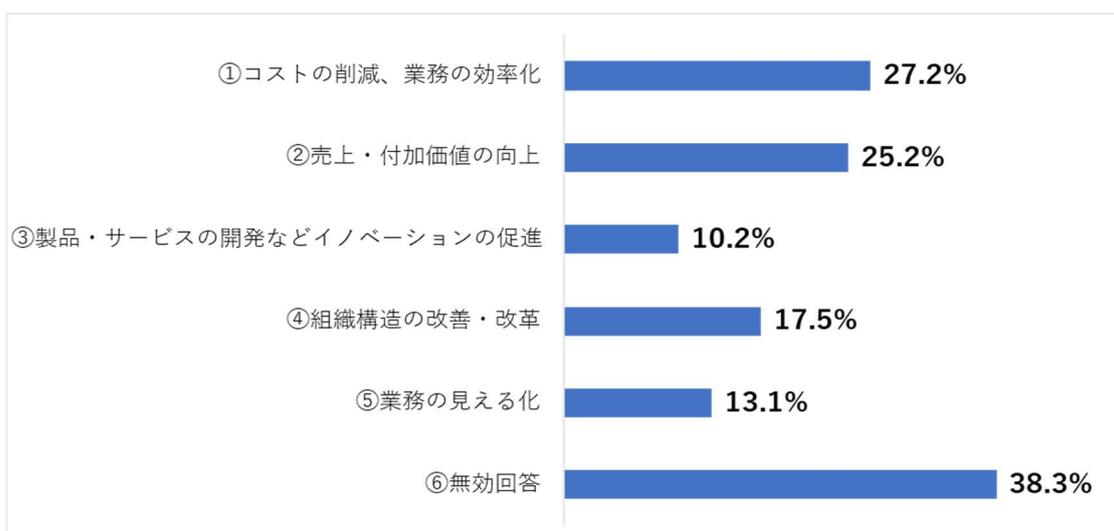


まとめ

問9では、事業所がこれまで導入してきたIT技術・ツールの活用状況についての認識を確認するものである。社内のIT導入状況についての認識については、佐世保市内企業のIT導入状況は全体の73.2%に上った（③～⑤を回答した企業の割合）。そのうち⑤「積極的に活用している」と回答した企業は全体の16.7%にとどまり、多くの企業はITを積極的に活用できていなかった。一方でITを導入していない企業は25.7%（①、②を回答した企業の割合）であり、このうち15.7%は活用を望んでいる。

問10 IT導入で期待通りにいかなかった事 ※複数回答

IT導入後、期待通りにいかなかった事（問10）※複数回答		
項目	回答数	割合(%)
①コストの削減、業務の効率化	56	27.2
②売上・付加価値の向上	52	25.2
③製品・サービスの開発などイノベーションの促進	21	10.2
④組織構造の改善・改革	36	17.5
⑤業務の見える化	27	13.1
⑥無効回答	79	38.3
回答社数	206	

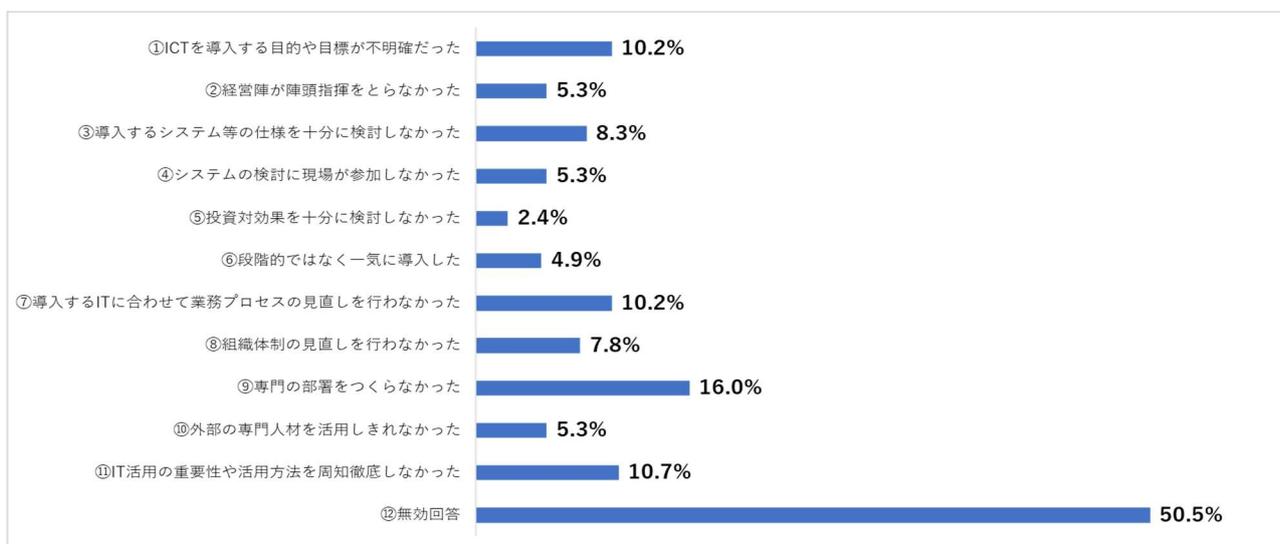


まとめ

問10では、これまで導入してきたIT技術・ツールの活用は図るも、当初の期待通りにならなかった分野を確認するものである。これまでのIT導入の取組みについて各社の評価を見ると、約半数の企業はそれぞれ①「コストの削減、業務の効率化」、②「売上・付加価値の向上」に関して期待通りになっていないと回答している。

問 11 期待通りにならなかった原因 ※複数回答

期待通りにならなかった原因（問11） ※複数回答		
項目	回答数	割合(%)
①ICTを導入する目的や目標が不明確だった	21	10.2
②経営陣が陣頭指揮をとらなかった	11	5.3
③導入するシステム等の仕様を十分に検討しなかった	17	8.3
④システムの検討に現場が参加しなかった	11	5.3
⑤投資対効果を十分に検討しなかった	5	2.4
⑥段階的ではなく一気に導入した	10	4.9
⑦導入するITに合わせて業務プロセスの見直しを行わなかった	21	10.2
⑧組織体制の見直しを行わなかった	16	7.8
⑨専門の部署をつくらなかった	33	16.0
⑩外部の専門人材を活用しきれなかった	11	5.3
⑪IT活用の重要性や活用方法を周知徹底しなかった	22	10.7
⑫無効回答	104	50.5
回答社数	206	



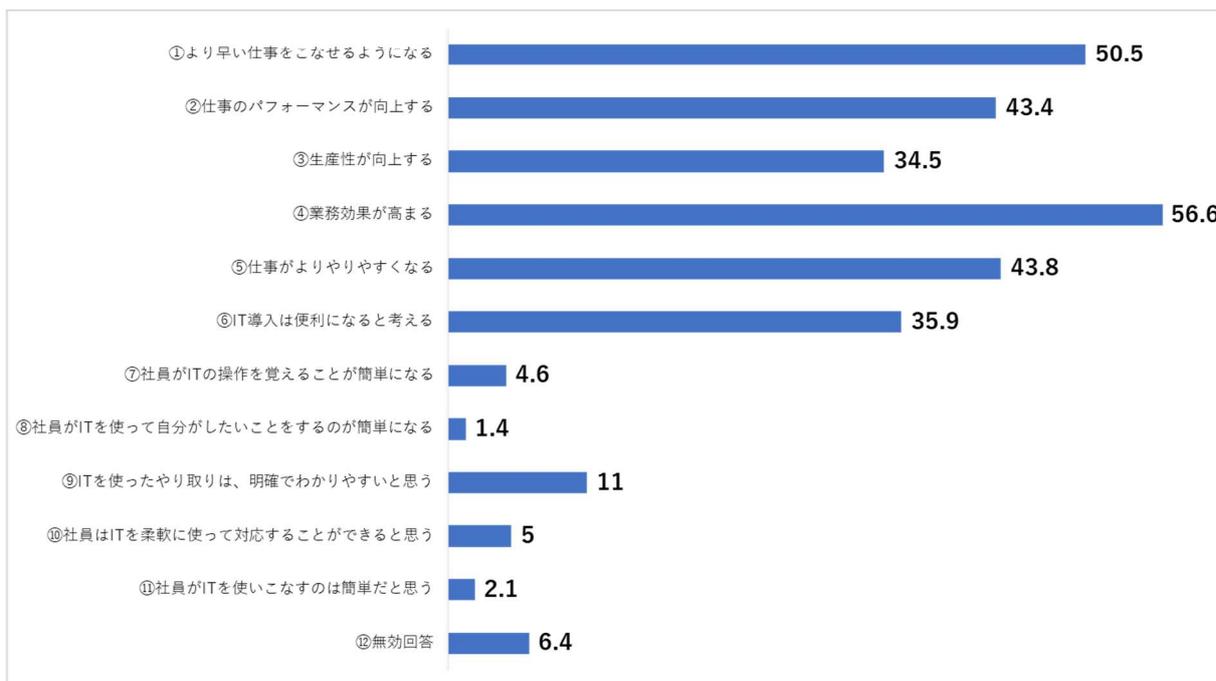
まとめ

問 11 では、前問で期待通りの成果が見込むことができなかつた原因について確認するものである。企業がこれまで IT 導入後に十分に活用できなかった原因として、⑨「専門の部署を作らなかつた」16.0%と最も多く回答されている。社内への IT 技術・ツールの導入にあたっては、IT 活用の目的・方法に関する社内での周知が上手く行えていないと回答した事業所が 10.7%であった。市内事業所では専門部門や IT 導入への目的周知徹底など、IT 技術・ツールを導入する体制の不足を原因とする回答が多かつた。

※問 10,11 は問 9 で③～⑤回答した 206 社のみが回答している。

問12 IT導入全般に関して期待していること ※複数回答

IT導入全般に関して期待していること（問12）※複数回答		
項目	回答数	割合(%)
①より早い仕事をこなせるようになる	142	50.5
②仕事のパフォーマンスが向上する	122	43.4
③生産性が向上する	97	34.5
④業務効果が高まる	159	56.6
⑤仕事がよりやりやすくなる	123	43.8
⑥IT導入は便利になると考える	101	35.9
⑦社員がITの操作を覚えることが簡単になる	13	4.6
⑧社員がITを使って自分がしたいことをするのが簡単になる	4	1.4
⑨ITを使ったやり取りは、明確でわかりやすいと思う	31	11.0
⑩社員はITを柔軟に使って対応することができると思う	14	5.0
⑪社員がITを使いこなすのは簡単だと思う	6	2.1
⑫無効回答	18	6.4
回答社数	281	

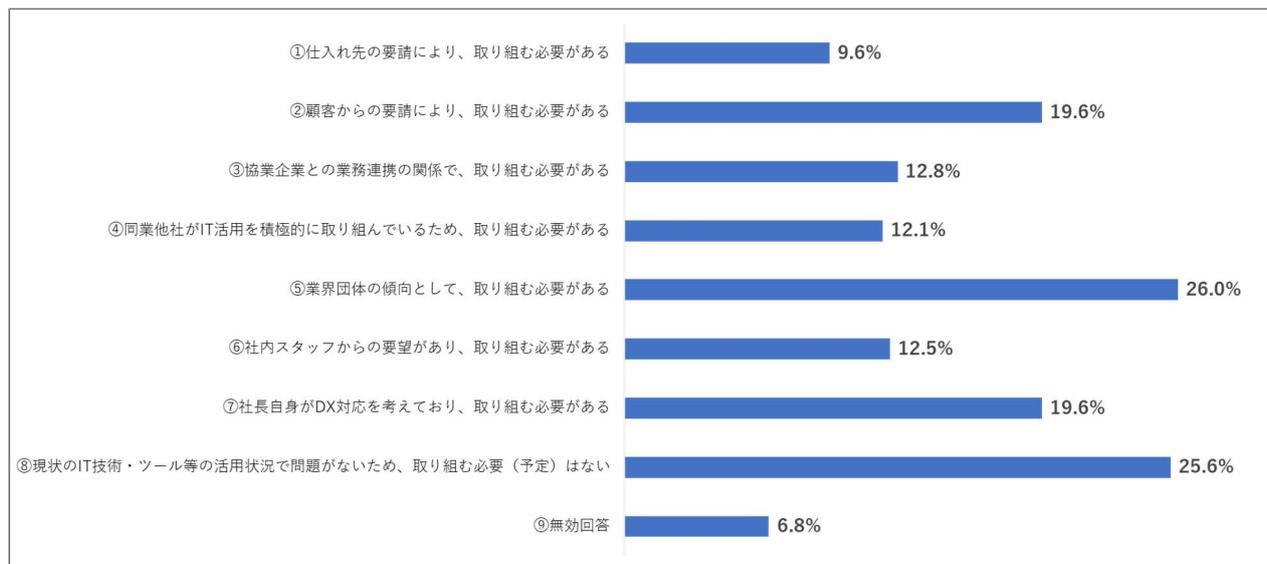


まとめ

問12では、事業所がIT技術・ツールの活用によって、どのようなことを期待するかを確認するものである。IT技術・ツールの活用については、社として業務効率化や生産性向上を期待するものが多く、また、従業員に対しても、ITを活用することにより個々人の生産性向上にも期待が大きいことがうかがえる。

問 13 DX 導入に対する意識 ※複数回答

コロナ禍による急速なDX推進の流れはIT技術・ツール等の導入に対してどのような影響があるか（問13） ※複数回答		
項目	回答数	割合(%)
①仕入れ先の要請により、取り組む必要がある	27	9.6
②顧客からの要請により、取り組む必要がある	55	19.6
③協業企業との業務連携の関係で、取り組む必要がある	36	12.8
④同業他社がIT活用を積極的に取り組んでいるため、取り組む必要がある	34	12.1
⑤業界団体の傾向として、取り組む必要がある	73	26.0
⑥社内スタッフからの要望があり、取り組む必要がある	35	12.5
⑦社長自身がDX対応を考えており、取り組む必要がある	55	19.6
⑧現状のIT技術・ツール等の活用状況で問題がないため、取り組む必要（予定）はない	72	25.6
⑨無効回答	19	6.8
回答社数	281	

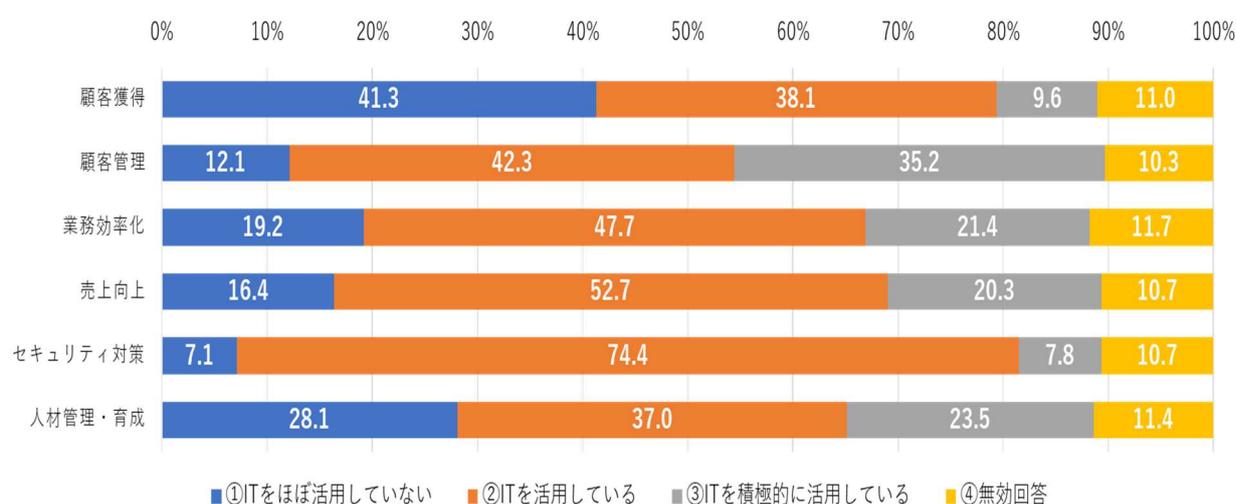


まとめ

問 13 では、コロナ禍による中小企業を取り巻く環境の変化が、自社の IT 技術・ツール活用に対する認識に影響を与えたかを確認するものである。コロナ禍による急速な DX 推進の流れの中、自社の IT 導入のへの対応の変化については、外部要因として⑤「業界団体の傾向として、取り組む必要がある」（26%）に代表されるように自社を取り巻く外部環境からの要請に応じる形で取り組むことが求められている。一方で、社内においても各業界団体の傾向だけでなく、⑦「社長自身が DX 対応を考えており、取り組む必要がある」（19.6%）や⑥「社内スタッフからの要望があり、取り組む必要がある」（12.5%）など、社内で自発的に取り組む必要があると考える企業も多い。

問 14 各分野における IT 技術・活用状況はどのような状況か ※項目毎 単一回答

各分野におけるIT技術・活用状況は どのような状況か (問14)	ITをほぼ活用していない		ITを活用している		ITを積極的に活用している		無効回答		合計
	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	
顧客獲得	116	41.3	107	38.1	27	9.61	31	11.0	281
顧客管理	34	12.1	119	42.3	99	35.23	29	10.3	281
業務効率化	54	19.2	134	47.7	60	21.35	33	11.7	281
売上向上	46	16.4	148	52.7	57	20.28	30	10.7	281
セキュリティ対策	20	7.1	209	74.4	22	7.83	30	10.7	281
人材管理・育成	79	28.1	104	37.0	66	23.49	32	11.4	281



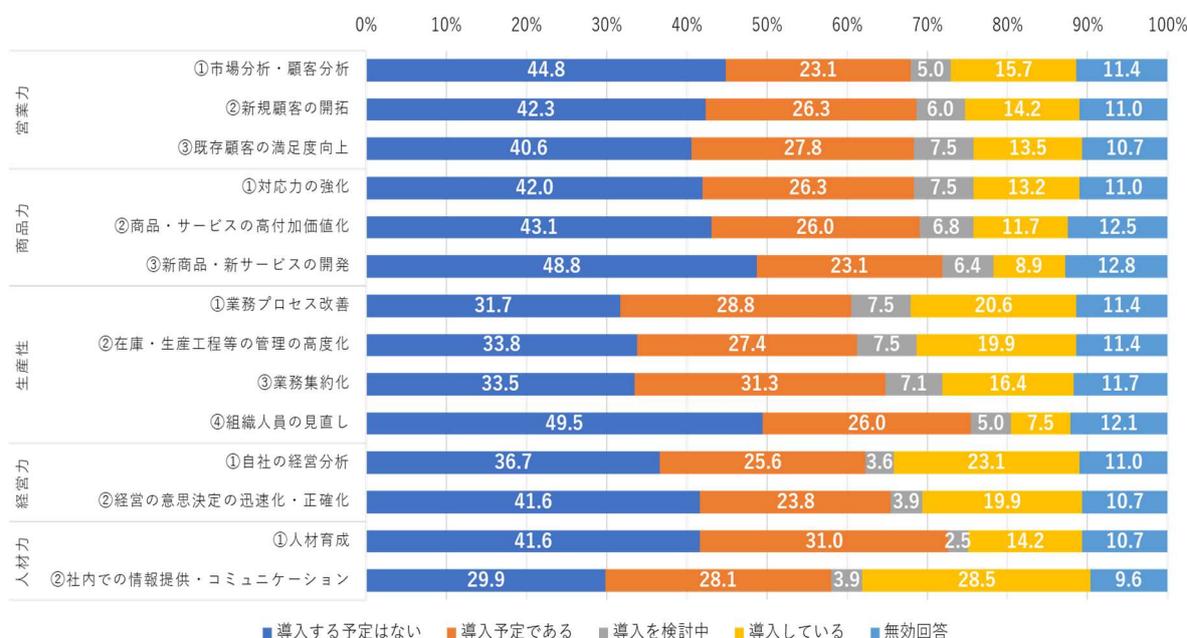
まとめ

問 14 では、問 9 の IT 技術・ツールの活用に対する認識とは別に、実際に社内で活用している活用内容について事例を示して確認をしたものである。問 9 では、これまでの IT 技術・ツールを導入していると回答する割合は 73.2%であり、そのうち「活用している・積極的に活用している」とする回答は、67.2%であった。

本問において実際に取り組んでいる具体的活用状況について確認すると、分野を問わず全体的な傾向として「IT を積極的に活用している」は 19.6%、「IT を活用している」は 48.7%、「IT をほぼ活用していない」は 20.7%となっている。個別の分野別で「IT を積極的に活用している」、又は「IT を活用している」と回答する割合が高いのは、「セキュリティ対策」(82.2%)、「顧客管理」(77.6%)、「売上向上」(73.0%)となっており、汎用性の高い事務系ソフト等の活用が可能な分野での比率が高くなっている。一方で別途導入コストや導入に習熟を要するような「顧客獲得」(47.7%)や「人材管理・育成」(60.5%)分野では低くなっている。

問 15 近年の各分野における IT 技術等の導入・活用状況 ※項目毎 単一回答

ここ1～2年のうちに、5つの分野における IT 技術・ツール等の導入・活用意向（問15）		導入する予定はない		導入検討中		導入予定		導入活用中		無効回答		合計
		回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	回答数	割合(%)	
営業力	①市場分析・顧客分析	126	44.8	65	23.1	14	5.0	44	15.7	32	11.4	281
	②新規顧客の開拓	119	42.3	74	26.3	17	6.0	40	14.2	31	11.0	281
	③既存顧客の満足度向上	114	40.6	78	27.8	21	7.5	38	13.5	30	10.7	281
商品力	①対応力の強化	118	42.0	74	26.3	21	7.5	37	13.2	31	11.0	281
	②商品・サービスの高付加価値化	121	43.1	73	26.0	19	6.8	33	11.7	35	12.5	281
	③新商品・新サービスの開発	137	48.8	65	23.1	18	6.4	25	8.9	36	12.8	281
生産性	①業務プロセス改善	89	31.7	81	28.8	21	7.5	58	20.6	32	11.4	281
	②在庫・生産工程等の管理の高度化	95	33.8	77	27.4	21	7.5	56	19.9	32	11.4	281
	③業務集約化	94	33.5	88	31.3	20	7.1	46	16.4	33	11.7	281
	④組織人員の見直し	139	49.5	73	26.0	14	5.0	21	7.5	34	12.1	281
経営力	①自社の経営分析	103	36.7	72	25.6	10	3.6	65	23.1	31	11.0	281
	②経営の意思決定の迅速化・正確化	117	41.6	67	23.8	11	3.9	56	19.9	30	10.7	281
人材力	①人材育成	117	41.6	87	31.0	7	2.5	40	14.2	30	10.7	281
	②社内での情報提供・コミュニケーション	84	29.9	79	28.1	11	3.9	80	28.5	27	9.6	281



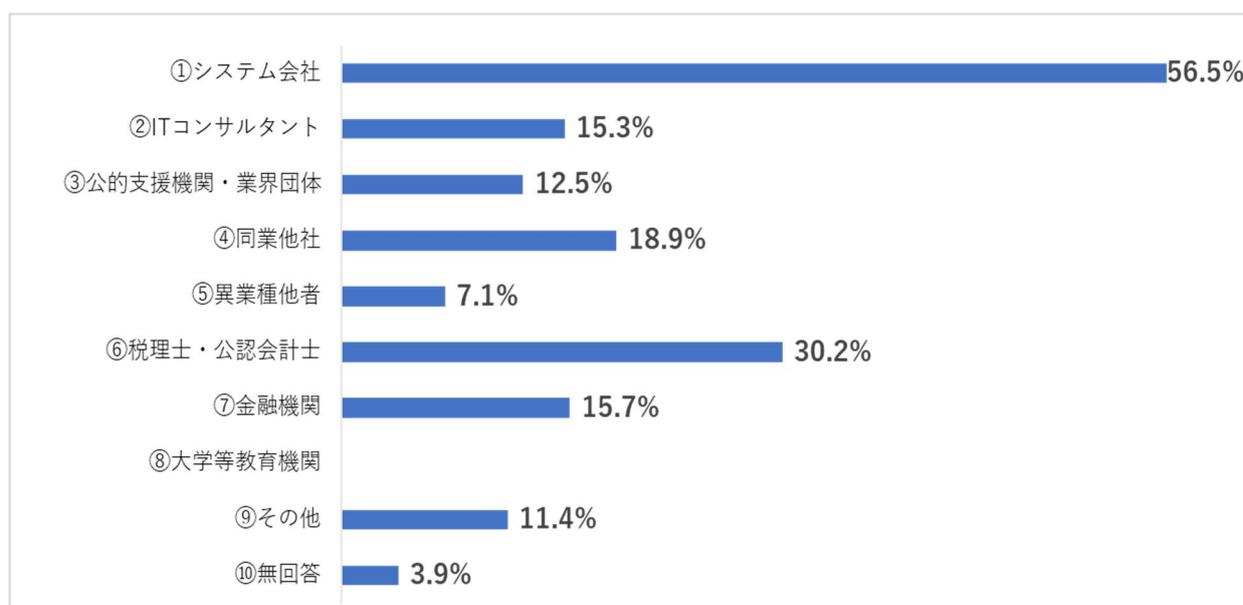
まとめ

問 15 では、ここ 1～2 年（比較的短期間）のうちに、IT 技術・ツールの活用・導入の取組みが必要と思われる分野について、どのような認識を持っているかを確認するものである。分野を問わず全体的な傾向をみると IT 技術・ツールの導入について「導入予定」は 5.7%、「導入を検討中」は 26.8%、「導入活用中」は 16.2%となっている。

以下、「導入を検討中、導入予定、導入活用中」と回答した事業所について分野別にみる。分野別（営業力、商品力、生産性、経営力、人材力）では人材力（54.1%）、生産性（51.2%）、経営力（50.0%）を中心に関心が高い。個別の分野別では、「社内での情報提供」（60.5%）、「業務プロセス改善」（56.9%）、「業務集約化」（54.8%）への関心が高い結果となっている。

問 16 IT 技術・ツール等を導入するに当たっては、誰に相談しますか ※複数回答

IT技術・ツール等を導入するに当たって、誰に相談するか（問16）※複数回答		
項目	回答数	割合(%)
①システム会社	159	56.6
②ITコンサルタント	43	15.3
③公的支援機関・業界団体	35	12.5
④同業他社	53	18.9
⑤異業種他者	20	7.1
⑥税理士・公認会計士	85	30.2
⑦金融機関	44	15.7
⑧大学等教育機関	0	0.0
⑨その他	32	11.4
⑩無効回答	11	3.9
回答社数	281	

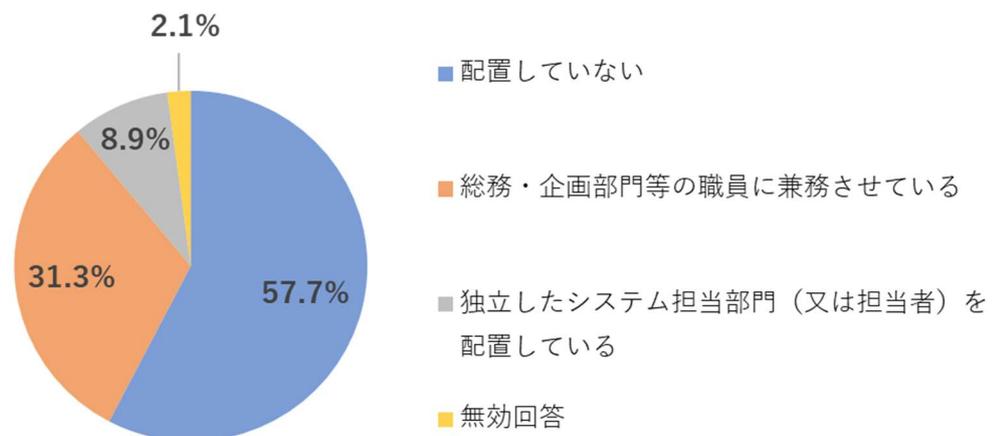


まとめ

問 16 では、前問までの認識を踏まえて誰に相談するかを確認するものである。相談先としては①「システム会社」の 56.5%、⑥「税理士・公認会計士」(30.2%)、④「同業他社」(18.9%)を中心に回答が多かった。一方で公的支援機関・業界団体(12.5%)へ相談すると回答した事業所は、現状では低い回答率であった。

問 17 IT 活用を促進するためのシステム担当部門(または担当者)は配置されているか ※単一回答

IT活用を促進するためのシステム担当部門（又は担当者）は配置されているか		
項目	回答数	割合(%)
①配置していない	162	57.7
②総務・企画部門等の職員に兼務させている	88	31.3
③独立したシステム担当部門（又は担当者）を配置している	25	8.9
④無効回答	6	2.1
合計	281	

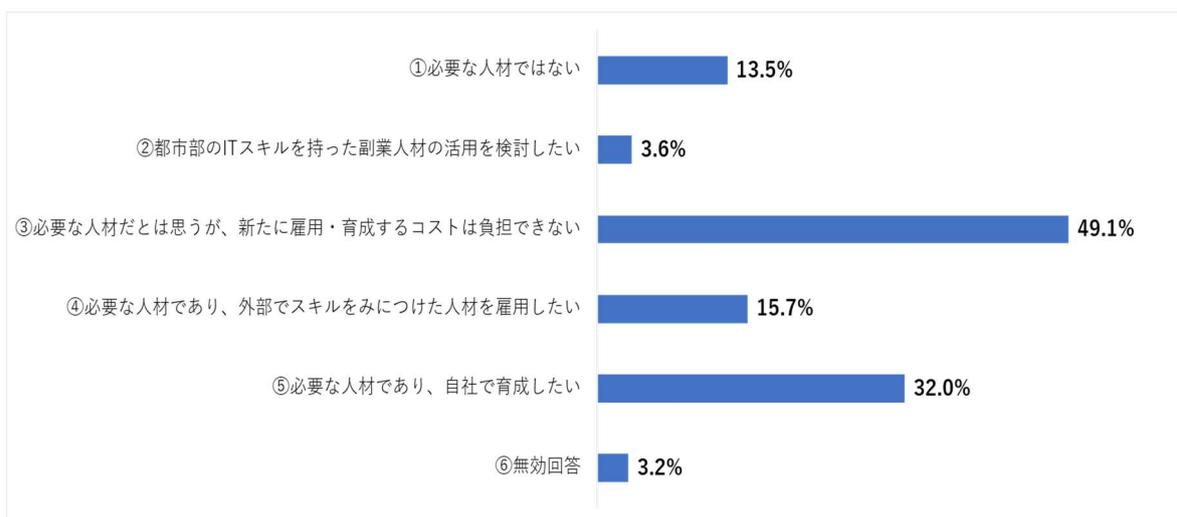


まとめ

問 17 では、社内での IT 技術・ツールの活用之际してシステム部門等の配置がなされているかを確認するものである。独立型、兼務型を問わず IT 担当部門を配置しているのは、全体の 4 割強（40.2%）となっており、独立した専門部門を配置しているのは 8.9%となっている。

問 18 IT の専門人材に対する認識 ※複数回答

ITの専門人材について、どのように認識しているか（問18）※複数回答		
項目	回答数	割合(%)
①必要な人材ではない	90	32.0
②都市部のITスキルを持った副業人材の活用を検討したい	44	15.7
③必要な人材だとは思いますが、新たに雇用・育成するコストは負担できない	138	49.1
④必要な人材であり、外部でスキルをみにつけた人材を雇用したい	10	3.6
⑤必要な人材であり、自社で育成したい	38	13.5
⑥無効回答	9	3.2
回答社数	281	

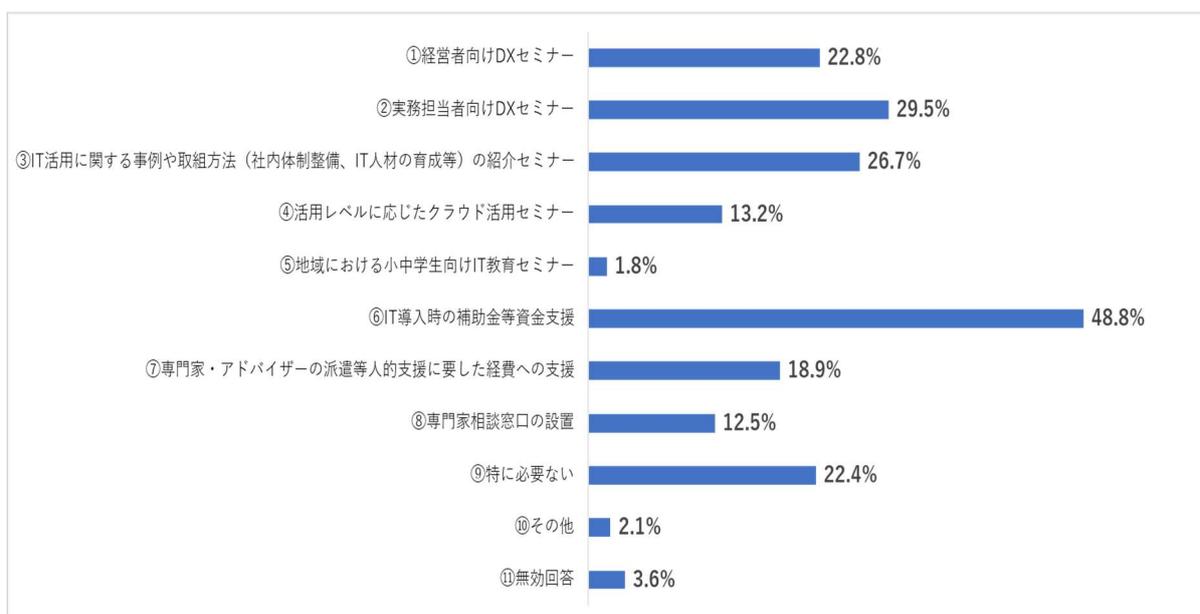


まとめ

問 18 では、今後、社内での IT 人材の必要性についてどのような認識を持っているかを確認するものである。今後の経営にあたって IT 人材の必要性を認識しているのは、全体の 68%（回答①を除く総数）となっている。しかし現状では、その大半が、新たに雇用・育成するコストに懸念を持っている（49.1%）。その一方で、社内での育成に取り組むとする回答は 13.5%、即戦力を期待し、スキルを持つ外部人材の雇用を検討しているのは 15.7%となっている。副業人材の活用については 3.6%となっている。

問 19 IT の導入に当たり、行政に期待する支援 ※複数回答

IT技術・ツールの導入・活用を推進するに当たり、行政からどのような支援を期待するか（問19）※複数回答		
項目	回答数	割合(%)
①経営者向けDXセミナー	64	22.8
②実務担当者向けDXセミナー	83	29.5
③IT活用に関する事例や取組方法（社内体制整備、IT人材の育成等）の紹介セミナー	75	26.7
④活用レベルに応じたクラウド活用セミナー	37	13.2
⑤地域における小中学生向けIT教育セミナー	5	1.8
⑥IT導入時の補助金等資金支援	137	48.8
⑦専門家・アドバイザーの派遣等人的支援に要した経費への支援	53	18.9
⑧専門家相談窓口の設置	35	12.5
⑨特に必要ない	63	22.4
⑩その他	6	2.1
⑪無効回答	10	3.6
回答社数	281	

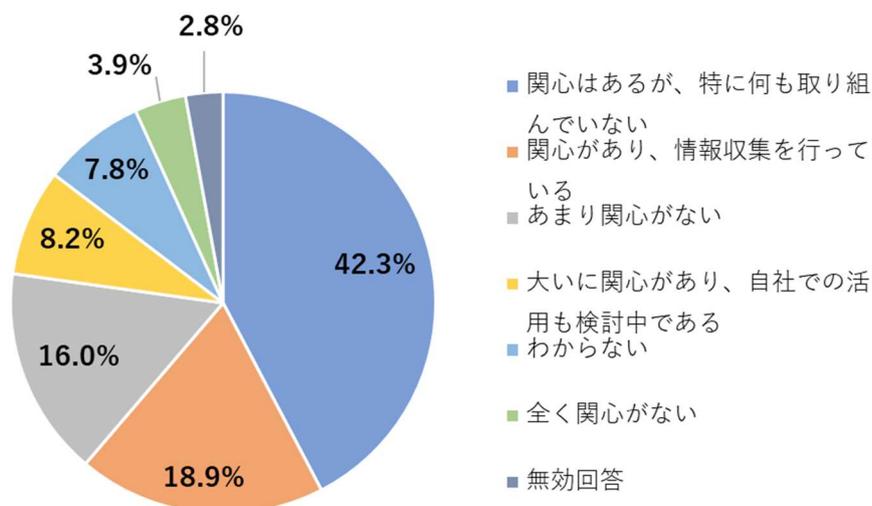


まとめ

問 19 では今後、IT 技術・ツール等の活用にあたり、行政に期待する支援内容を確認するものである。行政に期待する支援制度としては、「IT 導入時の補助金等の支援」（48.8%）の回答が最も多く、続いて「実務担当者向けセミナー」（29.5%）、「IT 活用セミナー等」（26.7%）、「経営者向けセミナー」（22.8%）となっている。

問 20 IT 分野に対する関心・興味 ※単一回答

IoTやAIといった新しい分野のITに関心・興味はあるか（問20）		
項目	回答数	割合(%)
①全く関心がない	11	3.9
②あまり関心がない	45	16.0
③関心はあるが、特に何も取り組んでいない	119	42.3
④関心があり、情報収集を行っている	53	18.9
⑤大いに関心があり、自社での活用も検討中である	23	8.2
⑥わからない	22	7.8
⑦無効回答	8	2.8
合計	281	



まとめ

問 20 では、IoT や AI など先進的な取組みについて、関心の有無を確認するものである。新しい分野の IT に関心を持っている企業は、全体の 69.4%を占めている（③～⑤を回答した企業）。しかし、③「関心はあるが、特に何も取り組んでいない」と回答した企業が 42.3%であり、これは関心を持つ 69.4%（③～⑤を回答した企業）のうち半数以上である。

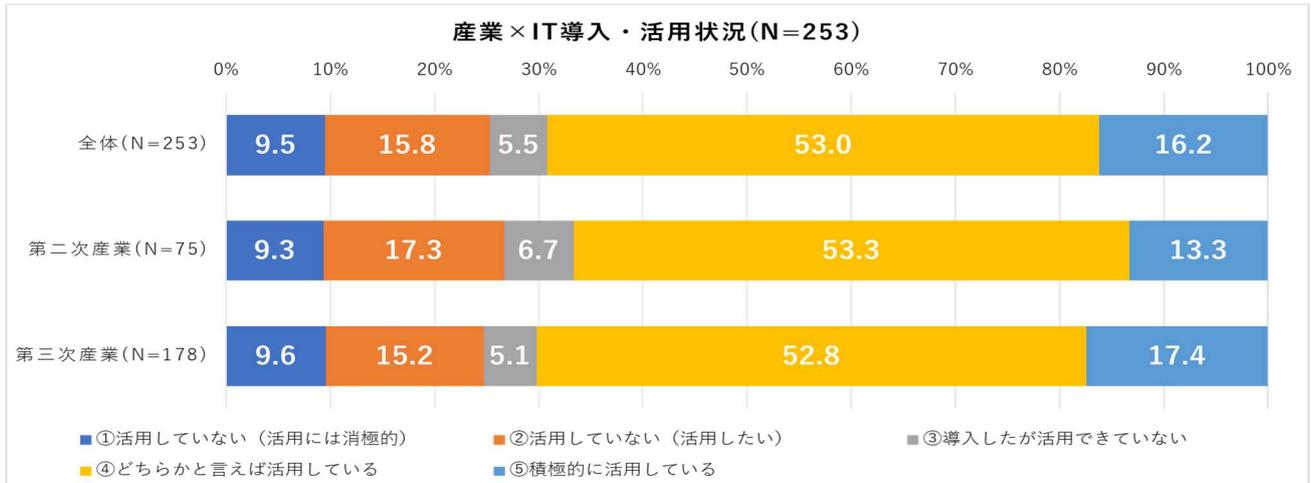
問 21 今後の情報化への投資見込み額について教えてください ※任意回答

今後の情報化への投資見込み額（問21）		
	回答数	割合
①0～100	24	9.1
②100～200	24	9.1
③200～300	6	2.3
④300～400	11	4.2
⑤400～500	0	0
⑥500～600	8	3.0
⑦600～700	0	0
⑧700～800	0	0
⑨800～900	0	0
⑩900～1000	0	0
⑪1000以上	7	2.6
⑫無効回答	185	69.8
合計	265	100.0

まとめ

問 21 では、今後の IT 技術・ツールの取組みに対する投資見込み額を確認するものである。本問では任意回答であるため、傾向把握は困難であるが、最大で 1000 万円以上、大半は 400 万以下の投資を検討している。

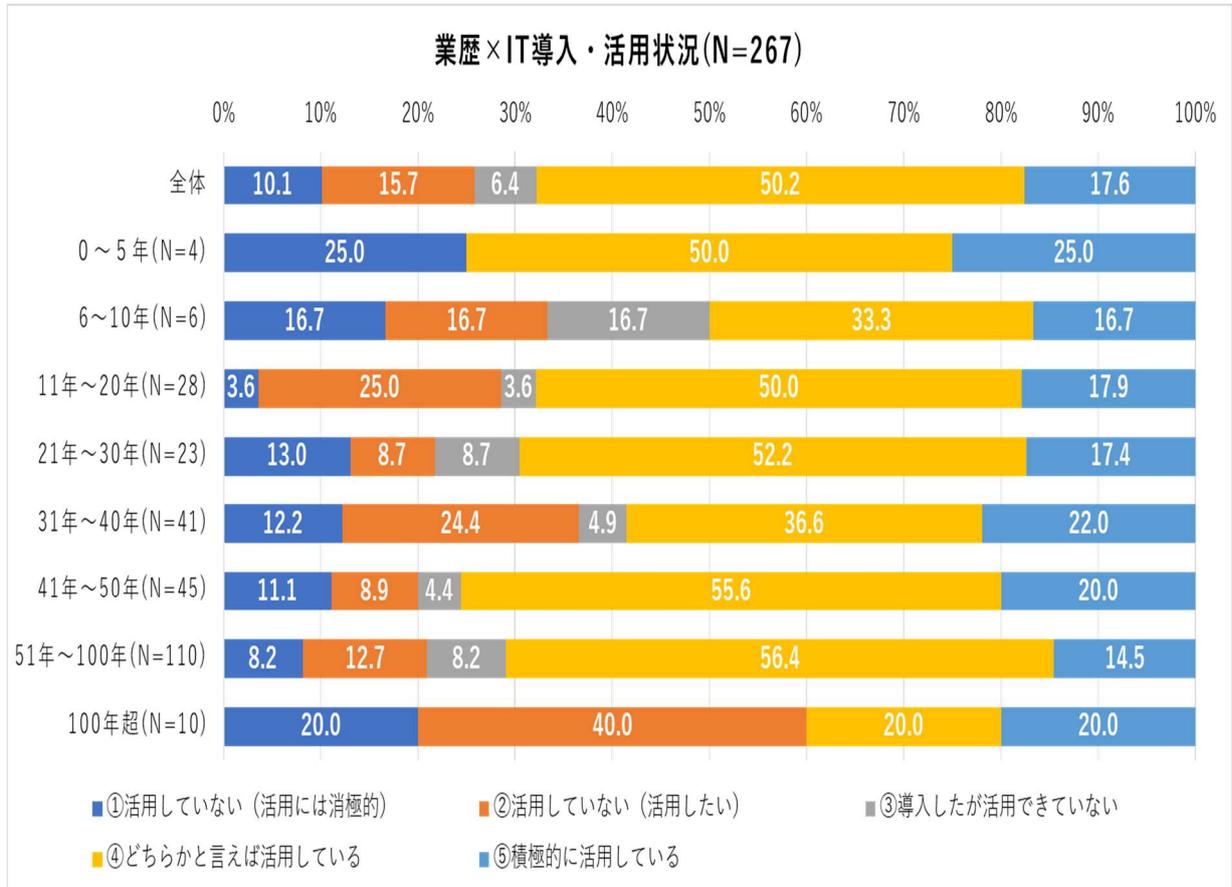
産業 × IT 導入・活用状況



まとめ

本項では、属性情報中の産業分野と IT 技術・ツールの活用状況に違いがあるかを確認するものである。産業間の IT 活用状況に特に相違は見られなかった。⑤「積極的に活用している」と回答した企業の割合は第二次産業よりも第三次産業の方が多かった。

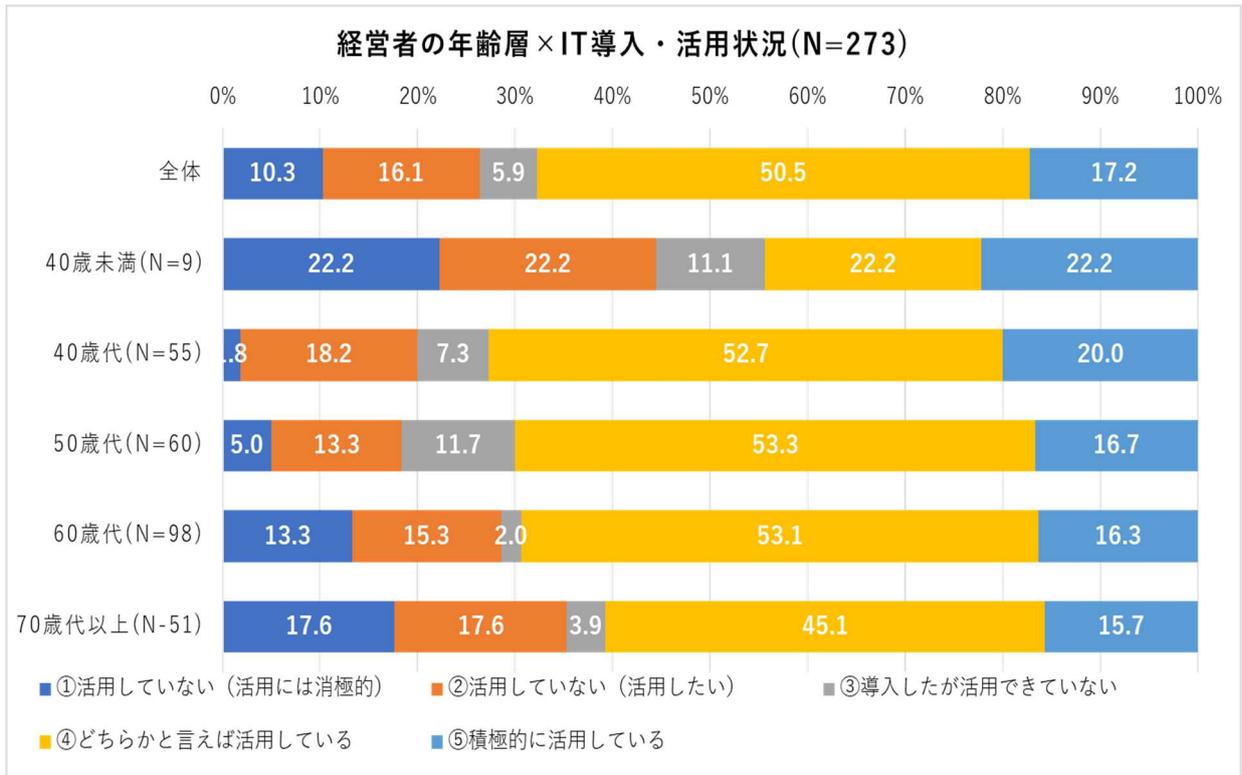
業歴 × IT 導入・活用状況



まとめ

本項では属性情報中の事業所の業歴と IT 技術・ツールの活用状況に違いがあるかを確認するものである。全体の傾向として、活用の有無を問わず「IT 導入済み」とする回答は 74.2%となっている。そのうち、業歴の長短に関わらず、「積極的に活用している」は 17.6%にとどまり、「どちらかと言えば活用している」(50.2%)、「導入したが活用できていない」(6.4%)が大半を占めている。

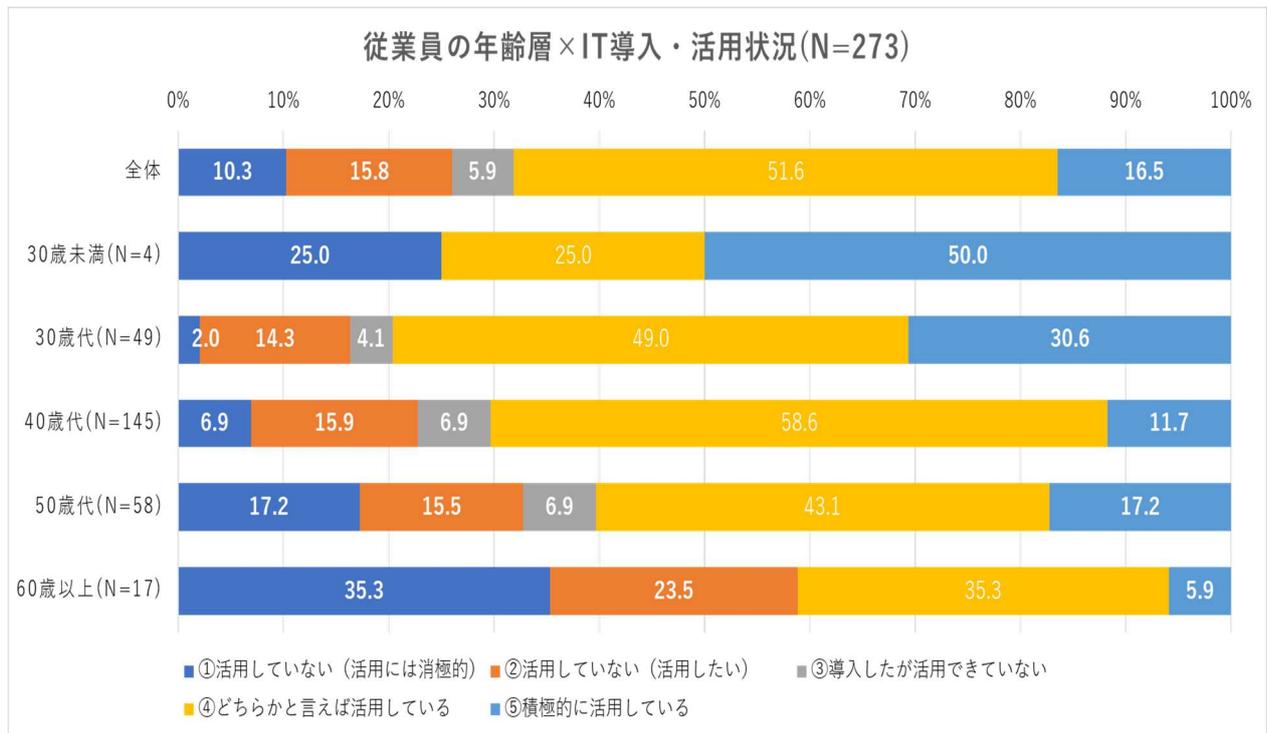
経営者の年齢層 × IT 導入・活用状況



まとめ

本項では、属性情報中の経営者の年齢と IT 技術・ツールの活用状況に違いがあるかを確認するものである。年齢層の大半を占める 40 歳～60 歳代において、「活用していない (活用したい)」と回答する割合が平均で約 16% である。高齢な経営層であっても同様の回答をする割合が 17.6% となっている。

従業員の年齢層 × IT 導入・活用状況

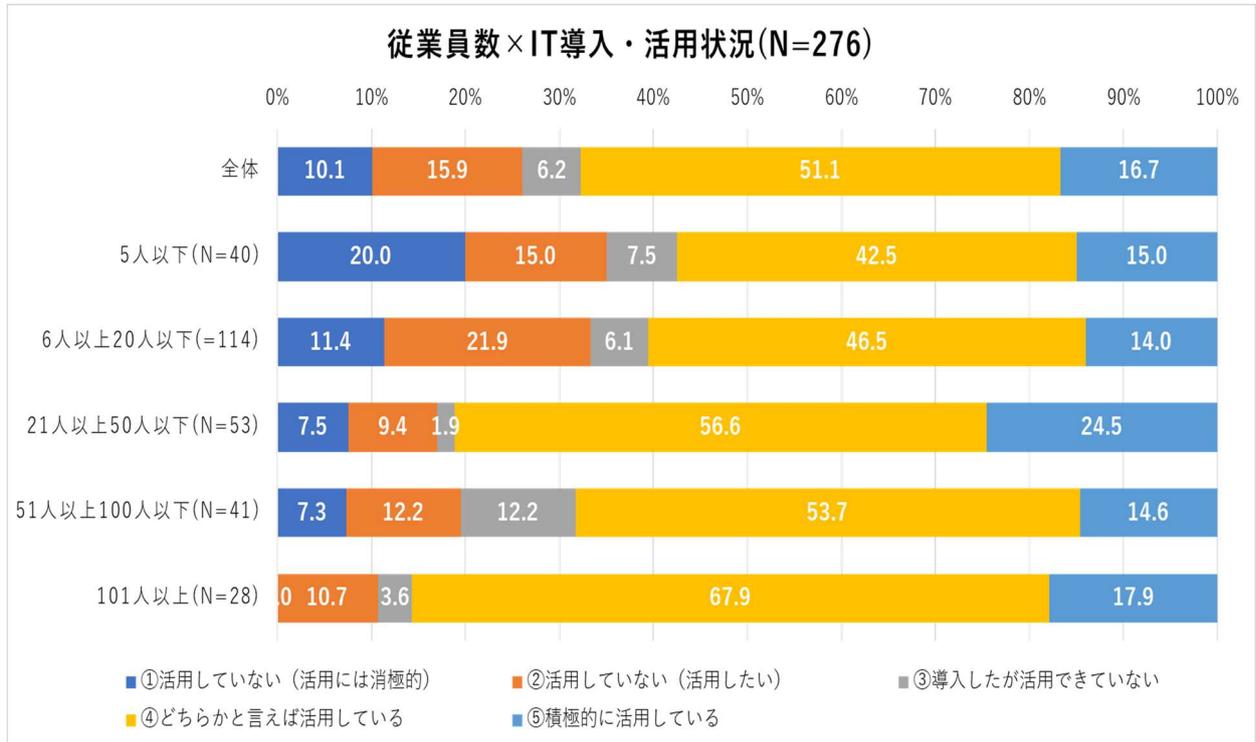


まとめ

本項では、属性情報中の従業員の平均年齢と IT 技術・ツールの活用状況に違いがあるかを確認するものである。

従業員の年齢層が高くなるにつれて、IT を導入・活用している企業の割合は低くなる。実際に、IT を活用している企業（④、⑤を回答した企業）の割合は、従業員の年齢層が「30 歳代」においては 79.6%であったが、「60 歳代以上」においては 41.2%であった。一方で、IT を活用できていない・していない企業の割合は、従業員の年齢層が高くなるにしたがって増加している。グラフから「30 歳代」における「IT を活用できていない、又はしていない（①、②、③を回答した企業）」と回答した割合は 20.4%であったが、「60 歳以上」では 58.8%であった。

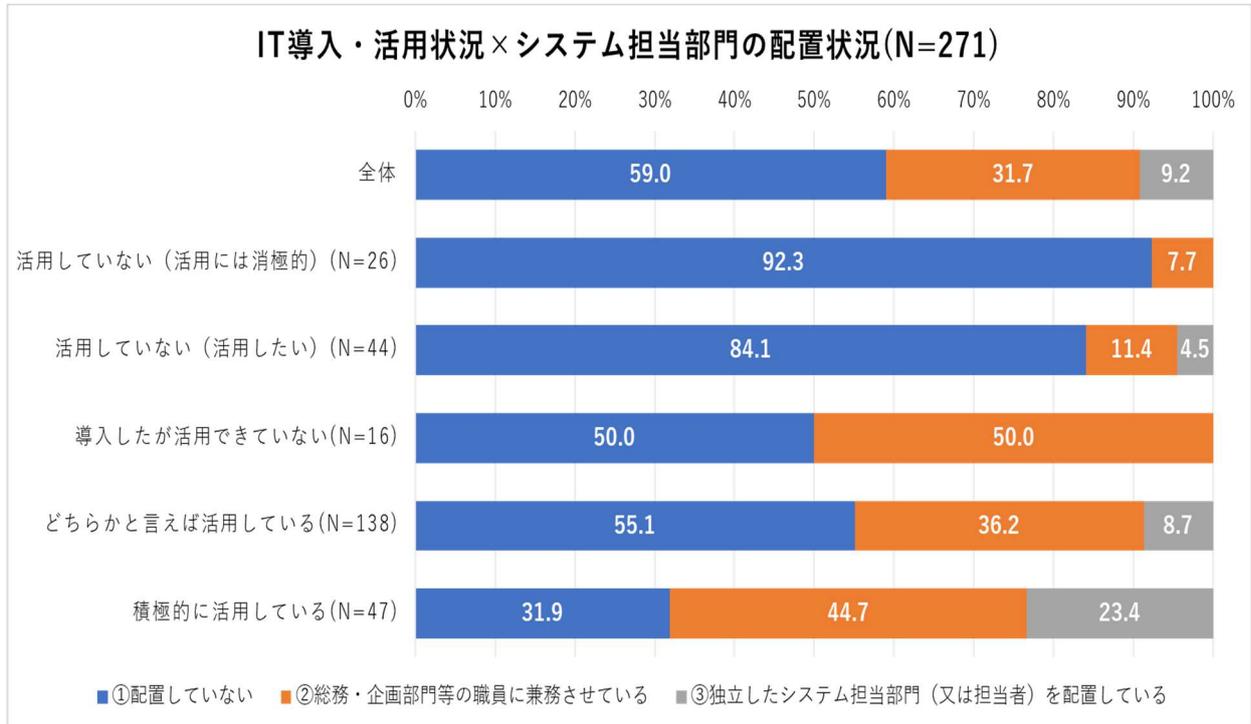
従業員数 × IT 導入・活用状況



まとめ

本項では、属性情報中の従業員数と IT 技術・ツールの活用状況に違いがあるかを確認するものである。20 人以下の規模の事業所においては「活用していない」、「活用していない (活用したい)」と回答した割合が約 34%であった。一方で、21 人以上の事業所においては、20%以下に減少している。

IT 導入・活用状況 × システム担当部門の配置状況

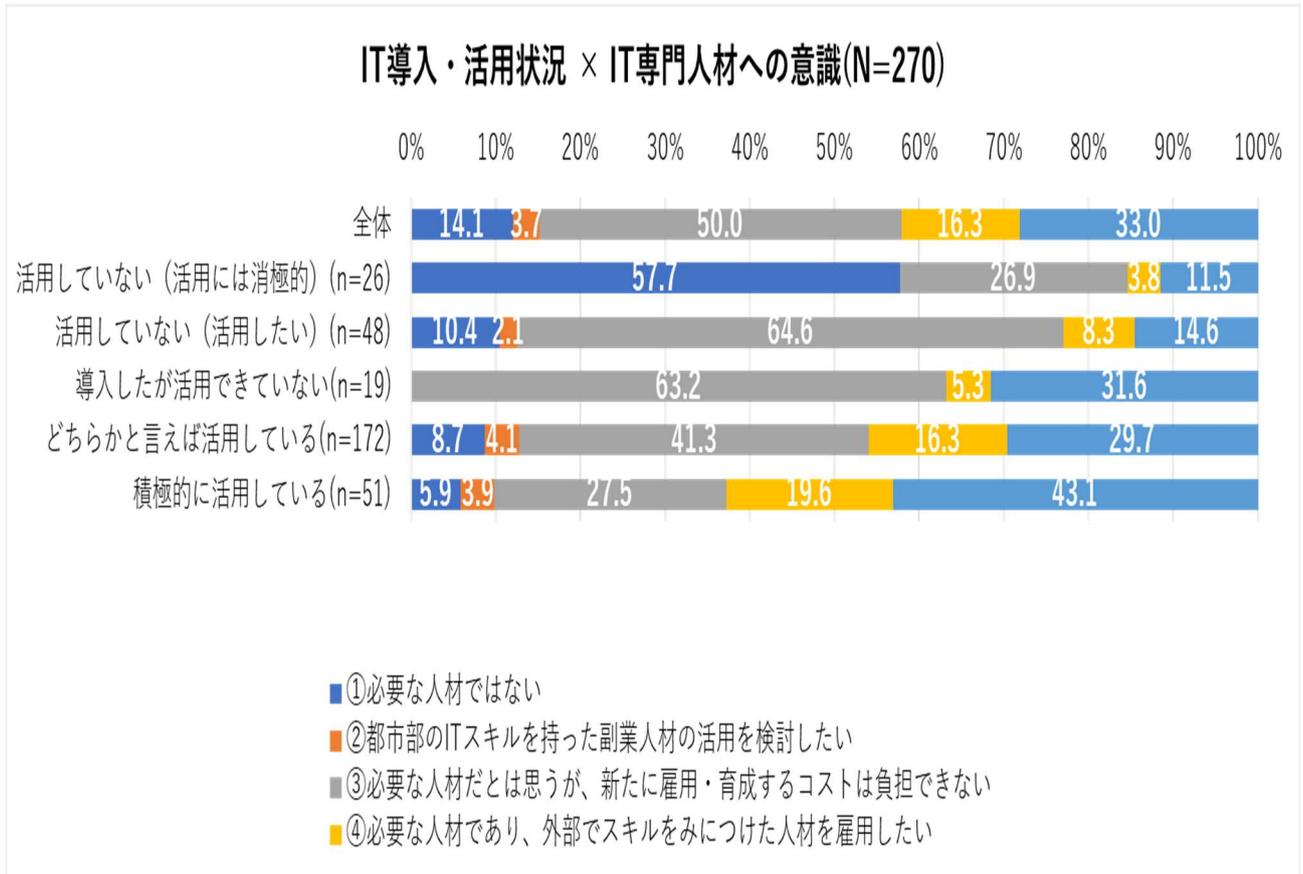


まとめ

本項では、IT 技術・ツールの活用状況とシステム担当部門の配置に傾向があるのかを確認するものである。社内業務に IT 技術・ツールを導入済みと回答したうち「活用できていない」と回答する内訳をみると、システム担当部門を「配置していない (50%)」もしくは「総務・企画部門等の職員に兼務させている (50%)」となっている。専門部署を配置している事業者の回答は、「どちらかと言えば活用している (8.7%)」、「積極的に活用している (23.4%)」に占められる。

「活用していない (活用したい)」の回答中、システム部門を設置している 4.5%の事業所では、情報系以外のシステムを指して同項目の回答が含まれるものと推測している。

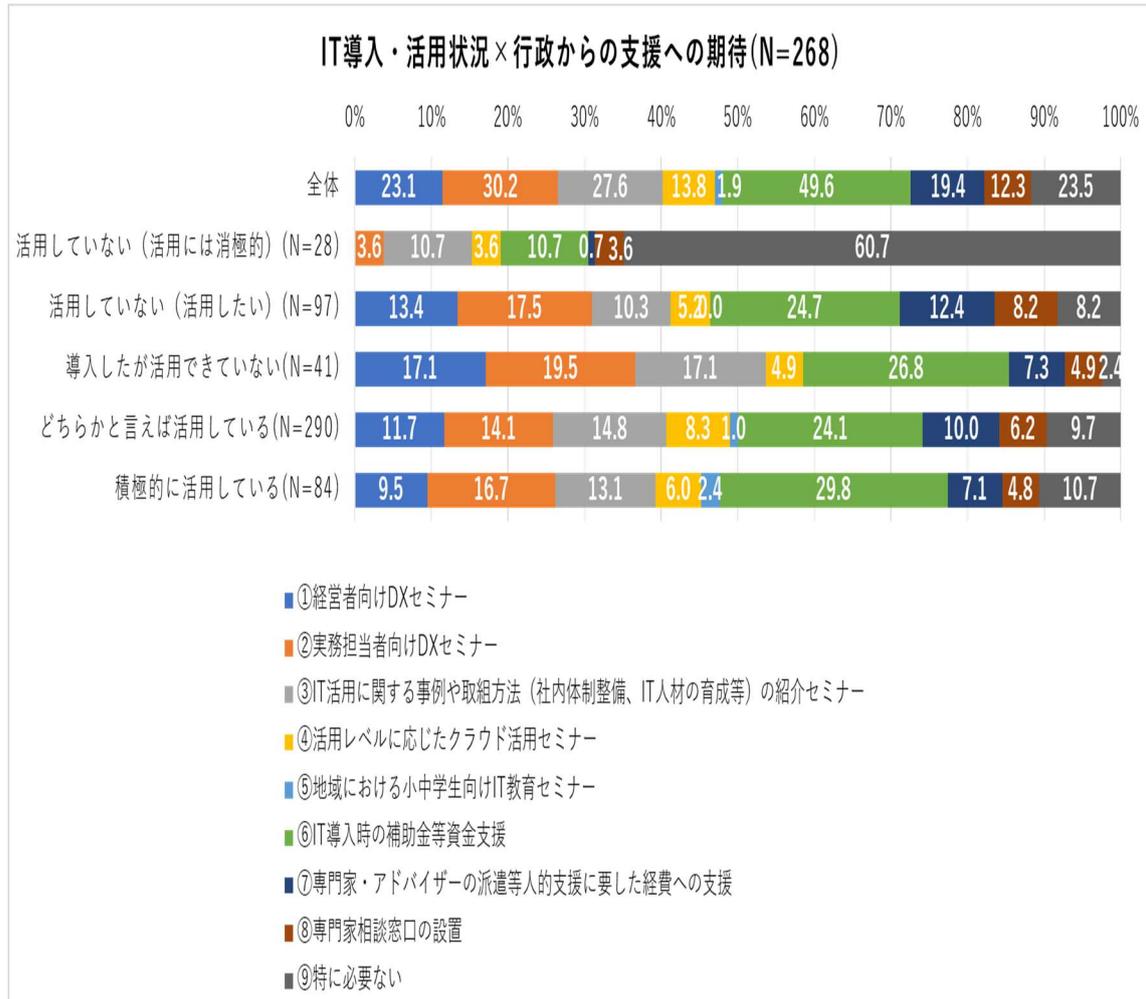
IT 導入・活用状況 × IT 専門人材への認識



まとめ

本項では、IT 技術・ツールの活用状況と IT 専門人材に対する認識に傾向があるかを確認するものである。自社経営に IT 技術・ツールを「活用していない (活用したい)」の回答中、新たな雇用・育成に懸かるコストに負担を感じている割合は全体の 64.6%となっている。同様の課題を感じている事業所は、「活用できていない」の項目で 63.2%、「どちらかと言えば活用している」の項目で 41.3%、「積極的に活用している」の項目で 27.5%を占めている。

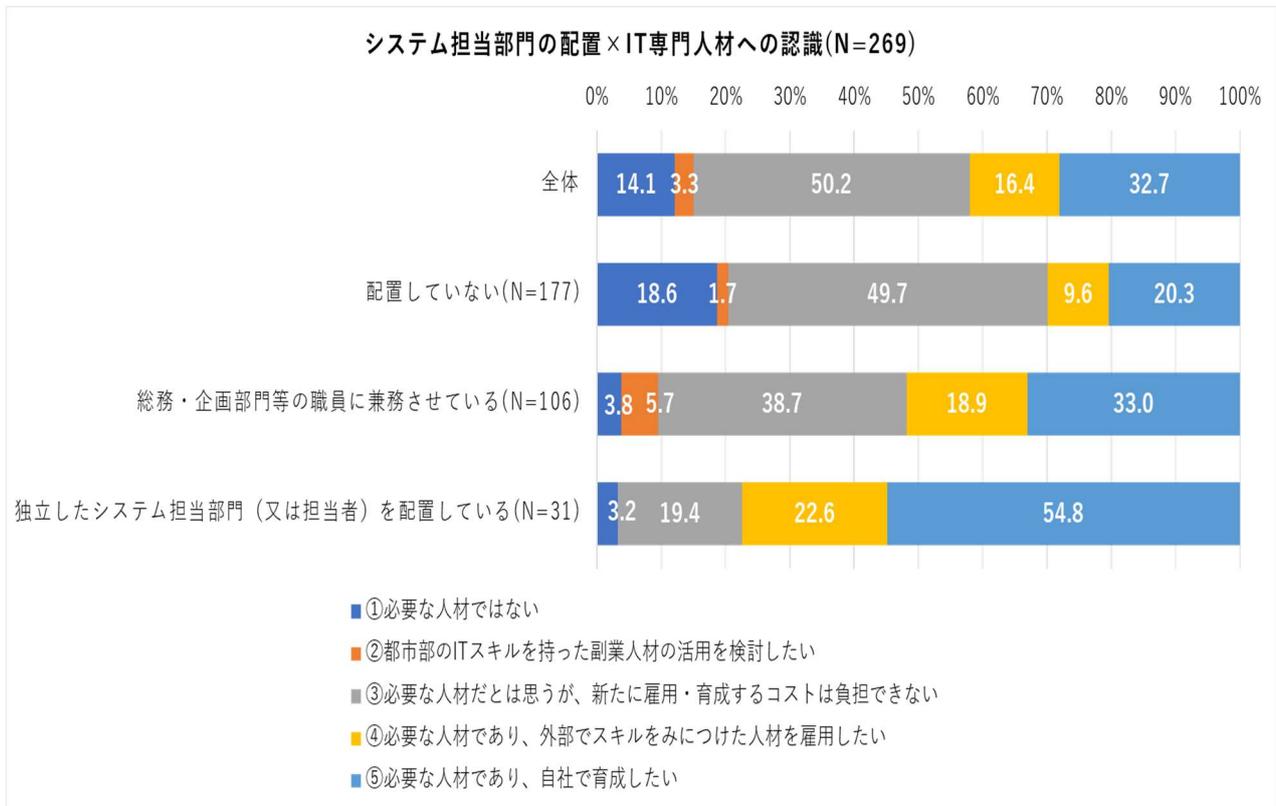
IT 導入・活用状況において行政に期待する支援



まとめ

本項では、IT 技術・ツールの活用状況と行政に期待する支援内容に違いがあるかを確認するものである。「活用できていない（活用したい）」及び「導入したが活用できていない」と回答している内訳をみると、「実務担当者向け DX セミナー」と「IT 導入時の補助金等資金支援」の割合は20%前後とほぼ同水準の割合がでていいる。一方で先の2つの支援策について、「どちらかと言えば活用している」及び「積極的に活用している」と回答した内容を見ると、実務担当者向け DX セミナーよりも補助金の支援策を希望する割合の方が10%以上多く回答されている。他方、活用が図られていない回答では「経営者セミナー」を希望する割合が高い。

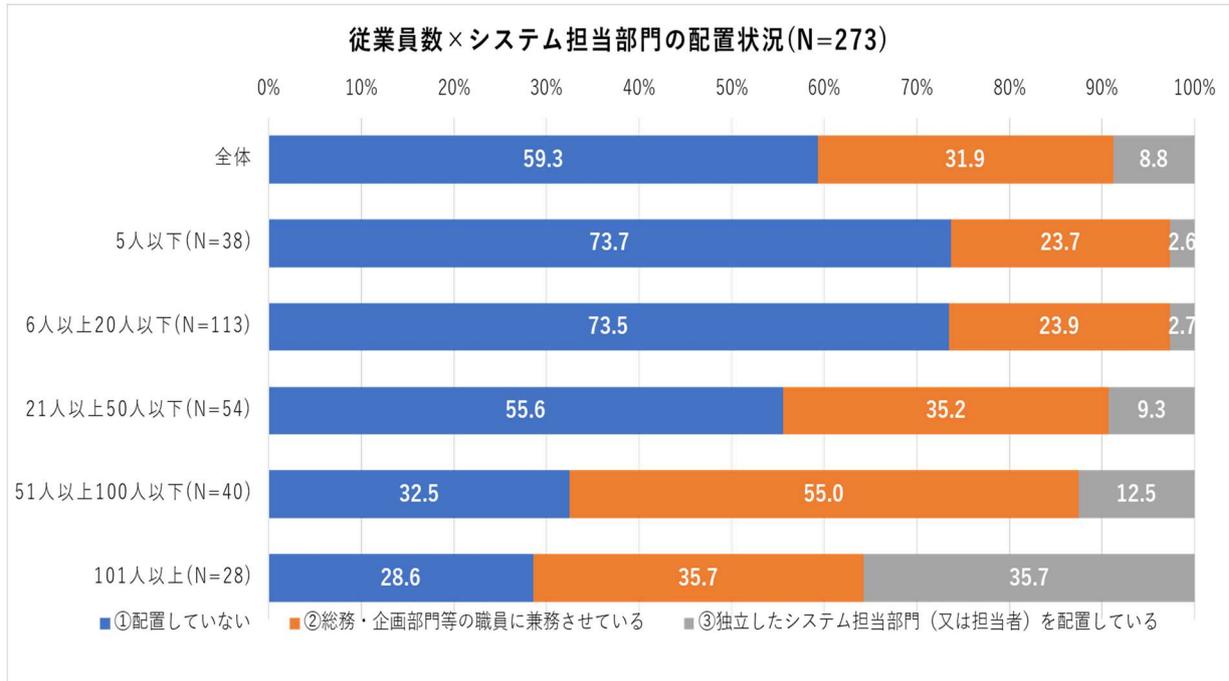
システム部門配置と IT 専門人材の認識における関係



まとめ

本項では、システム担当部門配置の有無と IT 人材に対する認識に傾向があるかを確認するものである。システム担当部門の配置の有無に関わらず、IT 人材の新たな雇用・育成に係るコストの負担感は共通して持っている。とりわけ専門部署を配置していない事業所間での課題感が高い（40%～50%）。システム担当部門を配置している事業所においては、即戦力を期待する外部人材の雇用（22.6%）や自社育成（54.8%）への意識が高い。

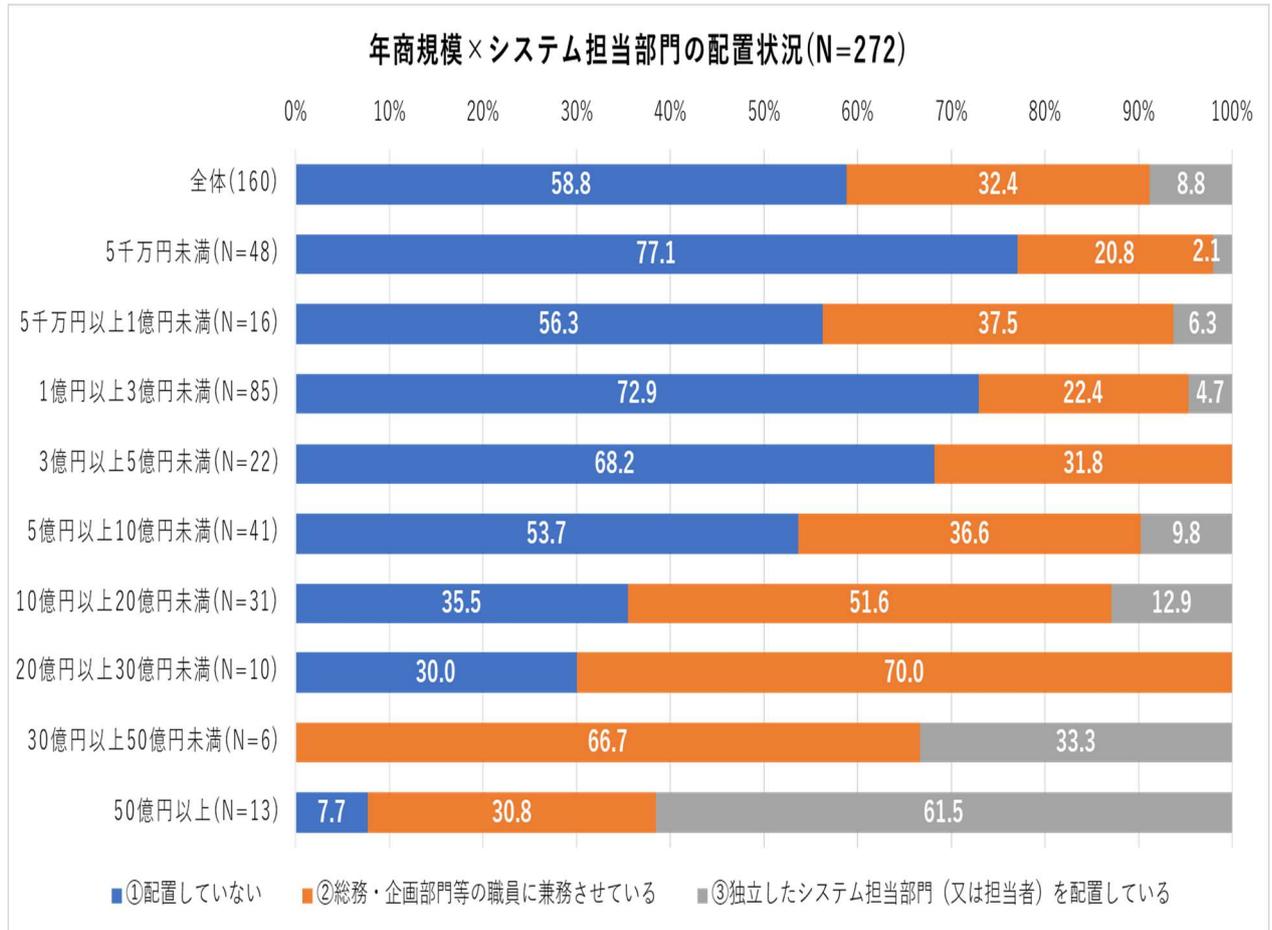
従業員数 × システム担当者の配置状況



まとめ

本項では、従業員規模とシステム担当部門設置の有無について傾向があるかを確認するものである。従業員規模とシステム担当部門の配置状況には関係性がみられる。「全体」を見ると①「配置していない」、②「総務・企画部門等の職員に兼務させている」の割合が高い。

年商規模 × システム担当部門の配置状況



まとめ

本項では、年商規模とシステム担当部門の設定の有無について傾向があるかを確認するものである。年商規模が大きい企業ほど独立したシステム担当部門が配置されていることから、年商規模とシステム担当部門の配置状況に傾向が見られた。

質問表

問1 貴社の業種を教えてください。(単一回答)

- | |
|---|
| ① 建設業、② 製造業、③ 情報通信業、④ 建設業、⑤ 運輸業、⑥ 卸売業、⑦ 小売業、⑧ 不動産業、
⑨ 飲食業、⑩ 宿泊業、⑪ 医療・福祉業、⑫ 教育・学習支援業、⑬ サービス業、⑭ 金融・保険業、
⑮ その他 |
|---|

回答欄		⑮ その他 (具体的に：)
-----	--	----------------

問2 貴社が創業された年を西暦で記入してください。(単一回答)

回答欄	西暦	年
-----	----	---

問3 経営者の年齢層を教えてください。(単一回答)

- ① 39歳以下 ② 40歳代 ③ 50歳代
④ 60歳代 ⑤ 70歳以上

回答欄	
-----	--

問4 従業員の平均年齢層を教えてください。(単一回答)

- ① 29歳以下 ② 30歳代 ③ 40歳代
④ 50歳代 ⑤ 60歳以上

回答欄	
-----	--

問5 貴社の社員数(正社員、非正規社員を含む)を教えてください。(単一回答)

回答欄	全体	名	うち事務系職員	名
-----	----	---	---------	---

問6 貴社の 2019 年度(令和元年度) の年商規模を教えてください。(単一回答)

- ① 5 千万円未満
- ② 5 千万円以上 1 億円未満
- ③ 1 億円以上 3 億円未満
- ④ 3 億円以上 5 億円未満
- ⑤ 5 億円以上 10 億円未満
- ⑥ 10 億円以上 20 億円未満
- ⑦ 20 億円以上 30 億円未満
- ⑧ 30 億円以上 50 億円未満
- ⑨ 50 億円以上

回答欄	
-----	--

7 貴社の 2019 年度 (令和元年度) の次の決算情報を教えてください。(任意)

① 営業利益	万円
② 人件費	万円
③ 減価償却費	万円
④ IT 投資額	万円

※④「IT 投資額」には、パソコン等物品にかかるリース料・購入費も含まれます。

問8 貴社を取り巻く環境について教えてください。(複数回答)

- ① 自社の所属する市場は競争が非常に激しい。
- ② 自社は新規事業に積極的に取り組んでいる。
- ③ 自社の経営はここ 5 年程度安定している。
- ④ 事業継承候補者がいる。
- ⑤ 自社の業務は定型業務が多い。
- ⑥ 人事制度として定期的な配置転換がある。

回答欄	
-----	--

問9 貴社では IT 技術・ツール等を導入し、活用していますか。(単一回答)

- ① 積極的に活用している。
- ② どちらかと言えば積極的に活用している。
- ③ 導入したが活用できていない。
- ④ 活用していない(活用したいと思っている)。
- ⑤ 活用していない(活用には消極的である)。

回答欄	
-----	--

(問9で①～③を選択された方のみご回答ください。)

問10 IT 導入後に、当初の期待どおりにならなかったことがあれば次の選択肢から選んでください。

(複数回答)

- ① コストの削減、業務の効率化
- ② 売上・付加価値の向上
- ③ 製品・サービスの開発などイノベーションの促進
- ④ 組織構造の改善・改革
- ⑤ 業務の見える化

回答欄	
-----	--

(問9で①～③を選択された方のみご回答ください。)

問11 期待どおりにならなかった原因は何だと思えますか。(複数回答)

- ① IT を導入する目的や目標が不明確だった。
- ② 経営陣が陣頭指揮をとらなかった。
- ③ 導入するシステム等の仕様を十分に検討しなかった。
- ④ システムの検討に現場が参加しなかった。
- ⑤ 投資対効果を十分に検討しなかった。
- ⑥ 段階的ではなく一気に導入した。
- ⑦ 導入する IT に合わせて業務プロセスの見直しを行わなかった。
- ⑧ 組織体制の見直しを行わなかった。
- ⑨ 専門の部署をつくらなかった。
- ⑩ 外部の専門人材(コンサルタント)を活用しきれなかった。
- ⑪ IT 活用の重要性や活用方法を周知徹底しなかった。

回答欄	
-----	--

問 12 IT 導入全般に関して期待していることは何ですか。(複数回答)

- ① 自社に IT を導入することで、より早く仕事をこなせるようになる。
- ② 自社に IT を導入することで、仕事のパフォーマンスが向上する。
- ③ 自社に IT を導入すれば生産性が向上する。
- ④ 自社に IT を導入することで、業務効果が高まる。
- ⑤ 自社に IT を導入することで、仕事がよりやりやすくなる。
- ⑥ 自社に IT を導入することは、便利になると考える。
- ⑦ 自社の社員が IT の操作を覚えることは簡単だと思う。
- ⑧ 自社の社員が、IT を使って自分がしたいことをするのは簡単だと思う。
- ⑨ IT を使ったやりとりは、明確でわかりやすいと思う。
- ⑩ 自社の社員は IT を柔軟に使って対応することができると思う。
- ⑪ 自社の社員が IT を使いこなすのは簡単だと思う。

回答欄	
-----	--

13 今回のコロナ禍による急速な DX 推進の流れは、今後の貴社の IT 技術・ツール等の導入に対してどのような影響がありますか、若しくはありましたか。(複数回答)

- ① 仕入先からの要請により、取り組む必要がある。
- ② 顧客からの要請により、取り組む必要がある。
- ③ 協業企業との業務連携の関係で、取り組む必要がある。
- ④ 同業他社が IT 活用を積極的に取り組んでいるため、取り組む必要がある。
- ⑤ 業界団体の傾向として、取り組む必要がある。
- ⑥ 社内スタッフからの要望があり、取り組む必要がある。
- ⑦ 社長自身が DX 対応を考えており、取り組む必要がある。
- ⑧ 現状の IT 技術・ツール等の活用状況で問題がないので、取り組む必要(予定)はない。

回答欄	
-----	--

問 14 現在、貴社において、以下の①～⑥の分野において IT 技術・ツール等を導入・活用状況はどのような状況でしょうか。それぞれ、選択肢 A～C のいずれかでお答えください。

【回答上の注意事項】

(項目毎 単一回答)

以下の問 14-①～問 14-⑥では、IT 技術・ツール等の導入・活用状況について、事業者の取組段階に応じて、A (ほぼ利用していない) → B (活用中) → C (積極的に活用中) に分けています。また、活用状況が確認できるように、A、B、C の各選択肢には、具体例を記載していますので参考にしてください。

なお、「C (積極的に活用中)」の具体例は、B の具体例を踏まえて「さらに取り組みられている内容」を記載していますので、記載例に限定するものではありませんのでご注意ください。

	A. IT をほぼ活用していない	B. IT を活用している	C. IT を積極的に活用している
①顧客獲得	A (例)DM、チラシ、看板、直接営業	B (例)HP (電子決済機能なし)、外部ウェブサイト掲載	C (例)電子商取引、HP (電子決済機能あり)、QRコードによる商品紹介、顧客特性に応じた情報発信
②顧客管理	A (例)手書きの顧客台帳	B (例)顧客とのメールや SNS によるやり取り、Excel や Word 等による顧客管理	C (例)顧客管理システム
③業務効率化	A (例)電話、FAX、口頭、文書通達、対面の会議、社内講習会	B (例)メール、イントラネット、Excel や Word 等 Office ツール活用、IT 活用提案制度、IT 活用社内講習会	C (例)オンライン会議、タスク管理アプリ
④売上向上	A (例)手計算での売上日計表作成、台帳管理、目視での在庫管理	B (例)表計算ソフト、台帳の電子化、販売 DB の導入	C (例)販売 DB 分析ツール、資源管理システム (ERP)、業務全般のパッケージシステム
⑤セキュリティ対策	A (例)特段対応していない	B (例)ウイルスソフト導入	C (例)入退室管理、個人情報システムの導入
⑥人材管理・育成	A (例)紙での出退勤管理	B (例)Excel による出退勤管理・給与計算、eラーニング	C (例)システムによる出退勤管理、WEB 研修、給与計算システム、IT 担当者の配置、IT データ分析、専門家配置、外部人材配置

15 貴社において、ここ1～2年のうちに、次の5つの分野（営業力、商品力、生産性、経営力、人材力）における IT 技術・ツール等の導入・活用意向について、それぞれ、選択肢 A～D のいずれかでお答えください。（項目毎 単一回答）

		A. 導入予定なし	B. 導入検討中	C. 導入予定	D. 導入活用中
営業力	①市場分析・顧客分析	A	B	C	D
	②新規顧客の開拓	A	B	C	D
	③既存顧客の満足度向上	A	B	C	D
商品力	①対応力の強化（短納期、顧客ニーズへの対応等）	A	B	C	D
	②商品・サービスの高付加価値化	A	B	C	D
	③新商品・新サービスの開発	A	B	C	D
生産性	①業務プロセス改善	A	B	C	D
	②在庫・生産工程等の管理の高度化	A	B	C	D
	③業務集約化	A	B	C	D
	④組織人員の見直し（再配置）	A	B	C	D
経営力	①自社の経営分析	A	B	C	D
	②経営の意思決定の迅速化・正確化	A	B	C	D
人材力	①人材育成	A	B	C	D
	②社内での情報共有・コミュニケーション	A	B	C	D

問 16 IT 技術・ツール等を導入するに当たっては、誰に相談しますか。（複数回答）

- ① システム会社 ② IT コンサルタント ③ 公的支援機関・業界団体 ④ 同業他社
 ⑤ 異業種他社 ⑥ 税理士・公認会計士 ⑦ 金融機関 ⑧ 大学等教育機関
 ⑨ その他

回答欄	
-----	--

問 17 貴社には IT 活用を推進するためのシステム担当部門（または担当者）が配置されていますか。（単一回答）

- ① 独立したシステム担当部門（または担当者）を配置している。
- ② 総務・企画部門等の職員に兼務させている。
- ③ 配置していない。

回答欄	
-----	--

18 IT の専門人材についてどのようにお考えですか。（複数回答）

- ① 必要な人材であり、自社で育成したい。
- ② 必要な人材であり、外部でスキルを身につけた人材を雇用したい。
- ③ 必要な人材だとは思いますが、新たに雇用・育成するコストは負担できない。
- ④ 都市部の IT スキルを持った副業人材の活用を検討したい。
- ⑤ 必要な人材ではない。

回答欄	
-----	--

問 19 IT 技術・ツール等の導入・活用を推進していくにあたり、行政からどのような支援を期待しますか。（複数回答）

- ① 経営者向け DX セミナー
- ② 実務担当者向け DX セミナー
- ③ IT 活用に関する事例や取組方法（社内体制整備、IT 人材の育成等）の紹介セミナー
- ④ 活用レベルに応じたクラウド活用セミナー
- ⑤ 地域における小中学生向け IT 教育セミナー
- ⑥ IT 導入時の補助金等資金支援
- ⑦ 専門家・アドバイザーの派遣等人的的支援に要した経費への支援
- ⑧ 専門家相談窓口の設置
- ⑨ 特に必要ない
- ⑩ その他（具体的に： ）

回答欄	
-----	--

問 20 IOT（「モノ」自体をインターネットにつなげ、より便利に活用する）や AI（人工知能）といった新しい分野の IT に関心・興味はありますか。（単一回答）

- ① 大いに関心があり、自社での活用も検討中である。
- ② 関心があり、情報収集を行っている。
- ③ 関心はあるが、特に何も取り組んでいない。
- ④ あまり関心がない。
- ⑤ 全く関心がない。
- ⑥ 分からない。

回答欄	
-----	--

問 21 今後の情報化への投資見込み額について教えてください。（任意）

回答欄	万円
-----	----

回答者情報

企業名	
所在地	
電話番号	
ホームページ	
代表者名	役職名 氏名
回答者	所属
	役職名 氏名
	e-mail :

佐世保市中小企業 DX 推進意識調査
報告書

2021(令和3)年11月
佐世保商工会議所