

中小企業のIT・ソフトウェアの活用状況に関する調査 (2023年1月)

中小企業設備投資動向調査（2023年1月調査）付帯調査



人を思う。未来を思う。

商工中金

1 目的・内容	中小企業のIT・ソフトウェアの活用状況に関する調査 ・ 中小企業のIT・ソフトウェアの活用状況 ・ IT・ソフトウェアの分野別導入状況 ・ IT・ソフトウェアの分野別導入目的 ・ IT・ソフトウェアの分野別の導入における課題・ネック ・ IT・ソフトウェアのうち、導入して最もよかった・効果的であった項目と導入したが運用が難しかった・効果が得られなかった項目
2 調査時点	2023年1月1日現在
3 対象企業	当金庫取引先中小企業（注） （注）いわゆる「中小会社」（会社法第2条6号に規定する「大会社」以外の会社）または法定中小企業（中小企業基本法第2条に規定する中小企業者）のいずれかに該当する非上場企業を中心に選定
4 企業数	アンケートの郵送送付先数 9,915社（回収率48.4%） 有効回答数 4,800社（内、WEB回答 2,570社、調査票回答 2,230社）
5 調査方法	調査票（郵便で返送）またはWEB画面での回答によるアンケート調査
照会先	商工中金 産業調査部 山本（直通 080-7008-8724） Email chosa ■ gm.shokochukin.co.jp（■を@に変換）

■ 中小企業におけるIT・ソフトウェアの活用状況について

- ✓ 分野別にみると、「経理・経費・会計システム」、「人事・労務・勤怠管理」は、IT・ソフトウェア導入率が高く、効果も得られている
一方、その他の分野では、全般的に効果はあまり実感されていない（グロスおよびネット）
中小企業のIT・ソフトウェア導入について、事務効率化・合理化効果を得やすい庶務・総務的な分野以外では、広がっていない実態がうかがわれた
- ✓ 業種ごとに、より詳細にみると、情報通信業、電気機器では、「グループウェア」、「生産管理」、「コミュニケーション」等の分野での導入が他の業種よりも進んでいる
ただし、こうした業種においても、全体と同様、「経理・経費・会計システム」、「人事・労務・勤怠管理」以外の分野では導入の効果はさほど得られていない
- ✓ 連絡・情報共有についても、対社内・社外の双方について「十分にデジタル化されている」と自己認識している割合は4.5%と僅かにとどまっている
- ✓ このようにIT・ソフトウェアの導入が進んでいない背景を自由記入欄からうかがうと、「人手不足でIT担当者を置く余裕がない」、「パッケージが社内体制や業務とマッチしていない」、「選択肢が多く、どのシステムが自社にマッチしているかの見極めが難しい」など、導入の準備が十分でない様子や、準備をどう進めれば良いか戸惑っている様子がみられる

1) 従業員規模別

	回答企業数	構成比 (%)
① 10人以下	859	17.9
② 10人超～30人以下	1,449	30.2
③ 30人超～50人以下	832	17.3
④ 50人超～100人以下	804	16.8
⑤ 100人超	856	17.8
合計	4,800	100.0

(注1) 各項目の構成比は、四捨五入の関係で100%とならない場合がある。以下同様。

2) 地域別 (本社所在地)

	回答企業数	構成比 (%)		回答企業数	構成比 (%)
1 北海道	180	3.8	6 北陸	212	4.4
2 東北	373	7.8	7 近畿	865	18.0
3 関東	1,434	29.9	8 中国	345	7.2
4 甲信越	274	5.7	9 四国	151	3.1
5 東海	500	10.4	10 九州・沖縄	466	9.7
合計				4,800	100.0

(注1) 地域区分…東北 (青森、岩手、宮城、秋田、山形、福島)、関東 (茨城、栃木、群馬、東京、埼玉、千葉、神奈川)、甲信越 (山梨、長野、新潟)、東海 (静岡、愛知、三重、岐阜)、北陸 (富山、石川、福井)、近畿 (大阪、滋賀、京都、兵庫、奈良、和歌山)、中国 (鳥取、島根、岡山、広島、山口)、四国 (香川、徳島、愛媛、高知)、九州・沖縄 (福岡、佐賀、長崎、熊本、大分、宮崎、鹿児島、沖縄)

3) 業種別

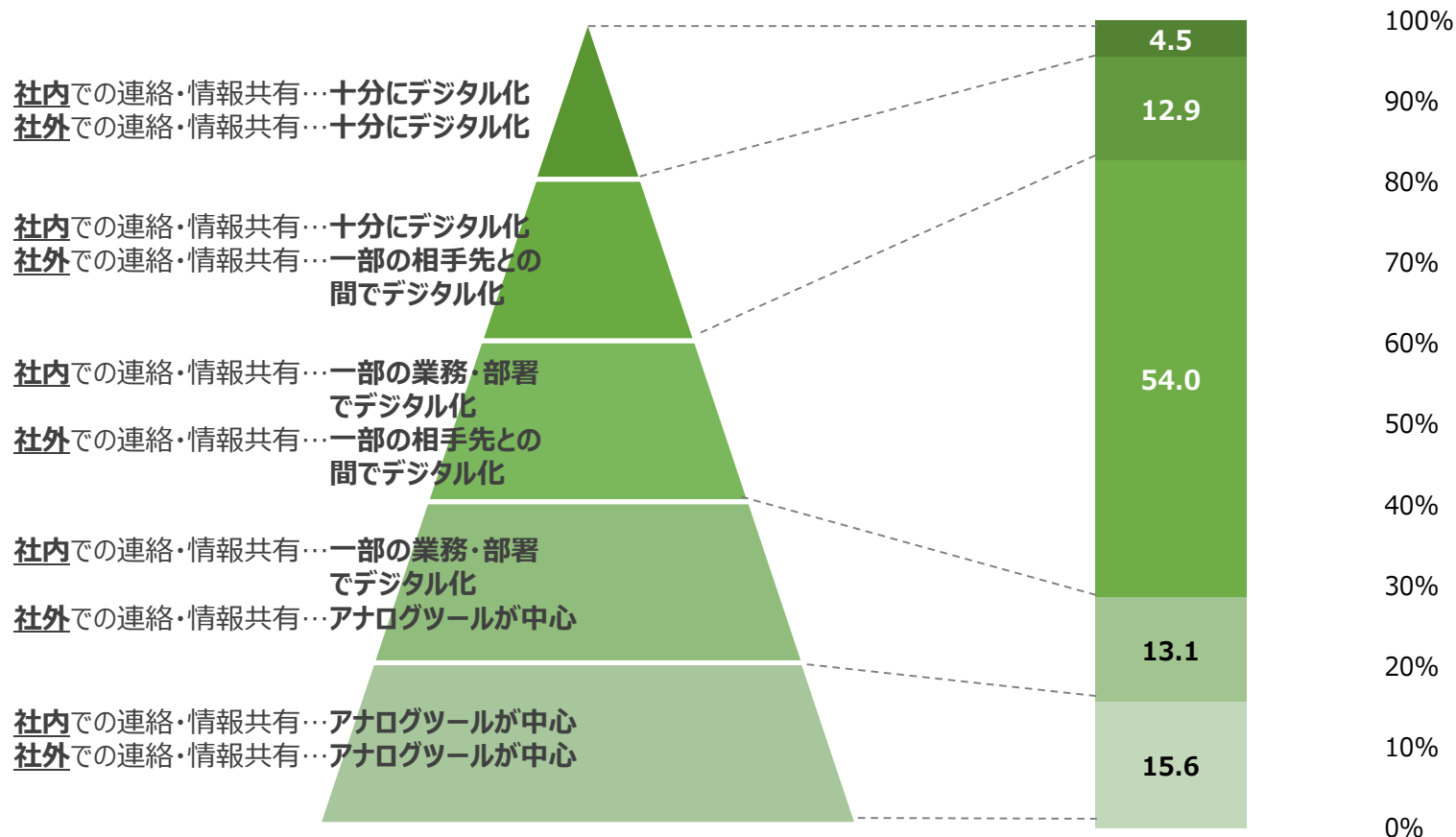
	回答企業数	構成比 (%)		回答企業数	構成比 (%)		回答企業数	構成比 (%)
製造業	1,496	31.2				非製造業	3,304	68.8
食料品	215	4.5	金属製品	272	5.7	建設	373	7.8
繊維	64	1.3	はん用、生産用、業務用機械	181	3.8	卸売	850	17.7
木材・木製品	54	1.1	電気機器	73	1.5	小売	479	10.0
紙・パルプ	32	0.7	輸送用機器	88	1.8	不動産・物品賃貸	226	4.7
化学	126	2.6	その他製造	189	3.9	運輸	678	14.1
窯業・土石	48	1.0				サービス	464	9.7
鉄・非鉄	77	1.6				情報通信	52	1.1
印刷	77	1.6				飲食店・宿泊業	182	3.8
全業種							4,800	100.0

1. 中小企業のIT・ソフトウェアの活用状況①

- 中小企業における、連絡・情報共有のデジタル化のフェーズについて、「社内では一部の業務・部署でデジタル化しており、社外でも一部の相手先との間でデジタル化」できているという段階の企業が全体の約半数を占める
- 社内・社外との連絡・情報共有を「十分にデジタル化」できている割合は全体の4.5%にとどまる

<IT・ソフトウェアの活用フェーズイメージ>

<中小企業のIT・ソフトウェアの活用状況>

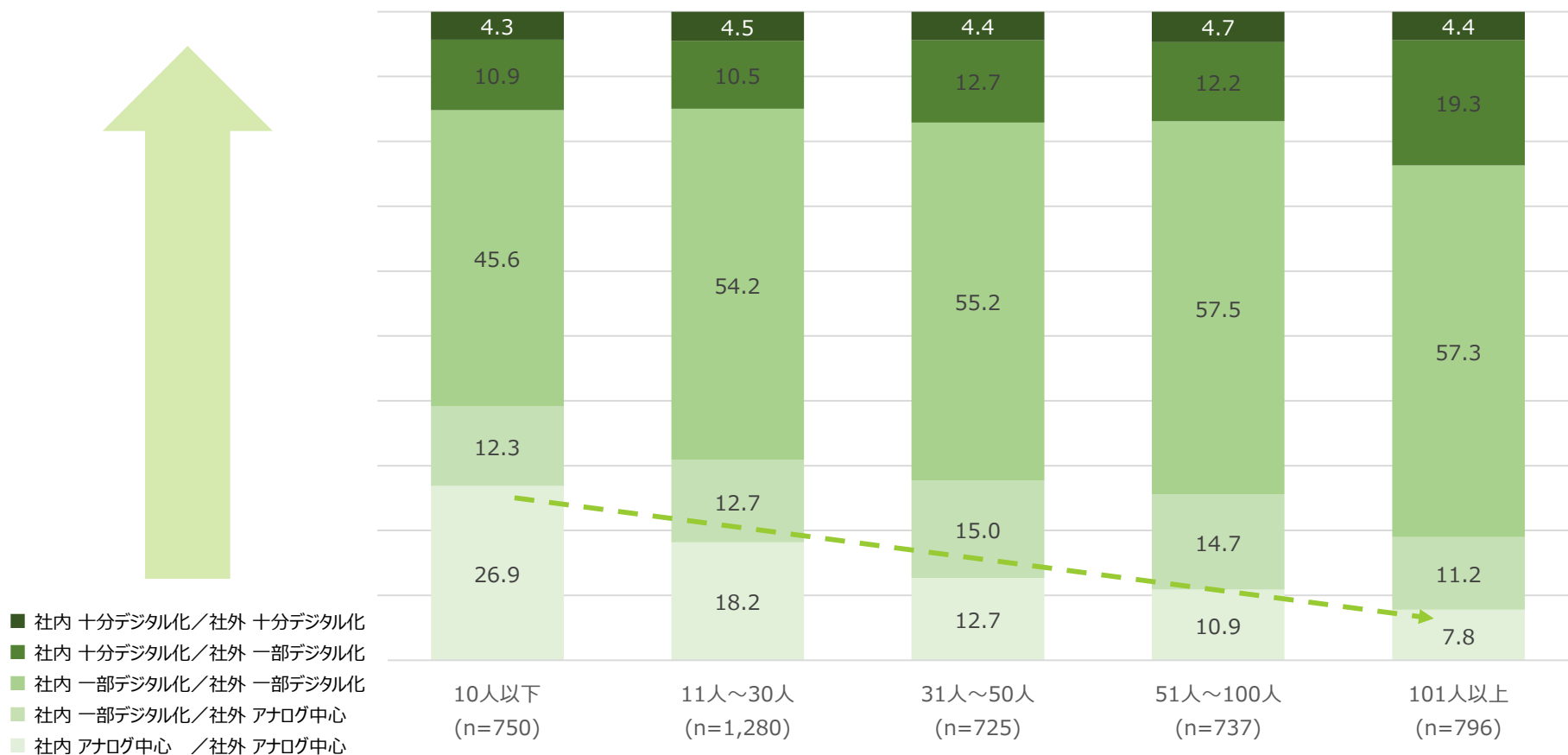


(※) 連絡・情報共有…受発注や各種データ・資料のやり取りを含む
 アナログツール …電話、FAX、郵便、対面取引など
 デジタル化 …アナログツールよりも電子メールやオンラインシステム、共有サーバ、Web会議等の利用が進んでいる状態

1. 中小企業のIT・ソフトウェアの活用状況②（規模別）

- 従業員規模別にみると、規模が大きくなればなるほど、社内外ともアナログツールを中心に利用している企業の割合は低い

<従業員規模別のIT導入割合比較>

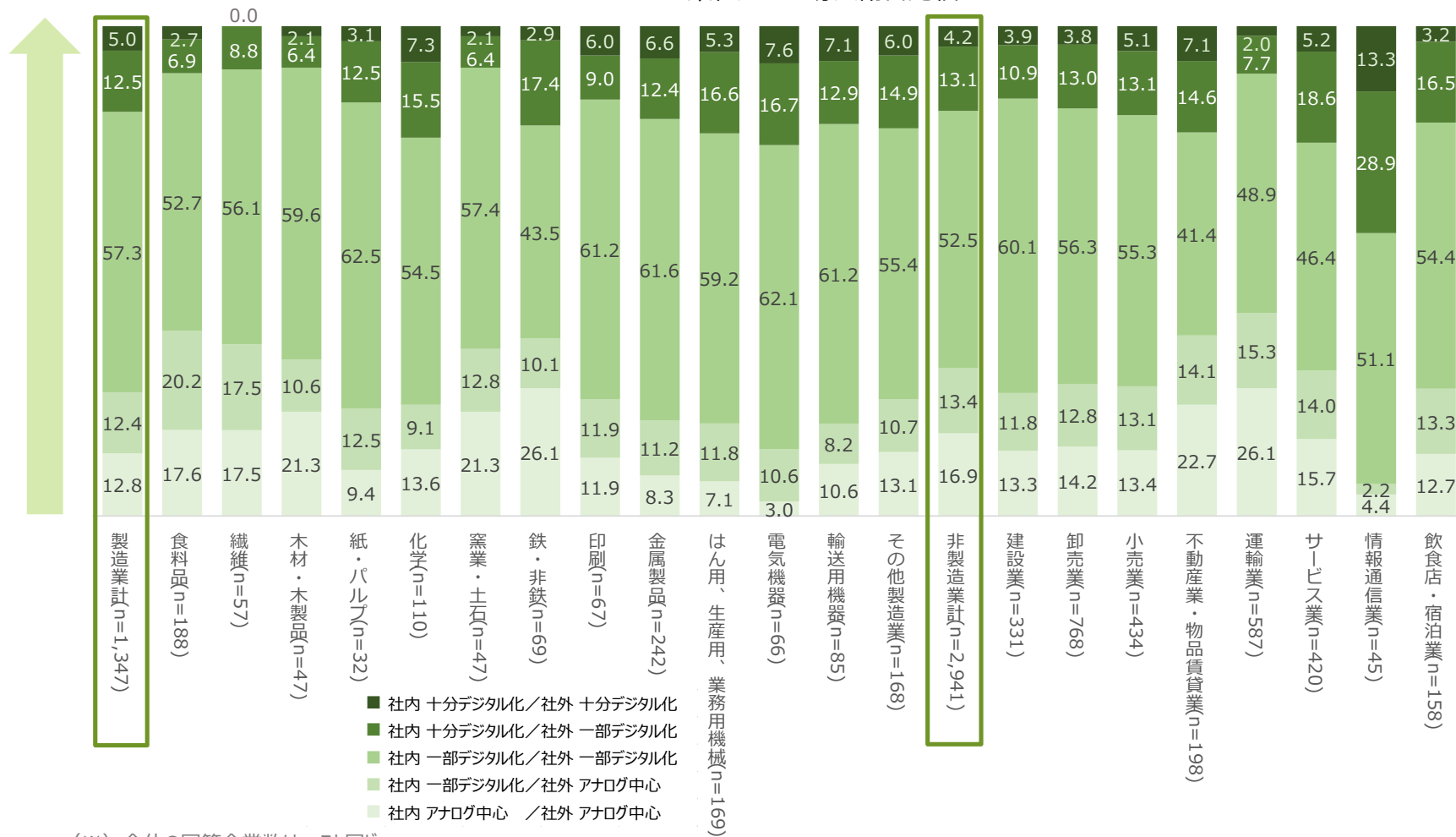


(※) 全体の回答企業数はp.5と同じ

1. 中小企業のIT・ソフトウェアの活用状況③（業種別）

- 製造業の方が、非製造業に比べて社内外でデジタル化が進んでいる傾向にあるものの、いずれも業種間のばらつきが大きい
- 情報通信業、電気機器、化学、輸送用機器などの業種では比較的デジタル化が進んでいることがうかがえる

＜業種別のIT導入割合比較＞



(※) 全体の回答企業数はp.5と同じ

1. 中小企業のIT・ソフトウェアの活用状況④（導入割合）

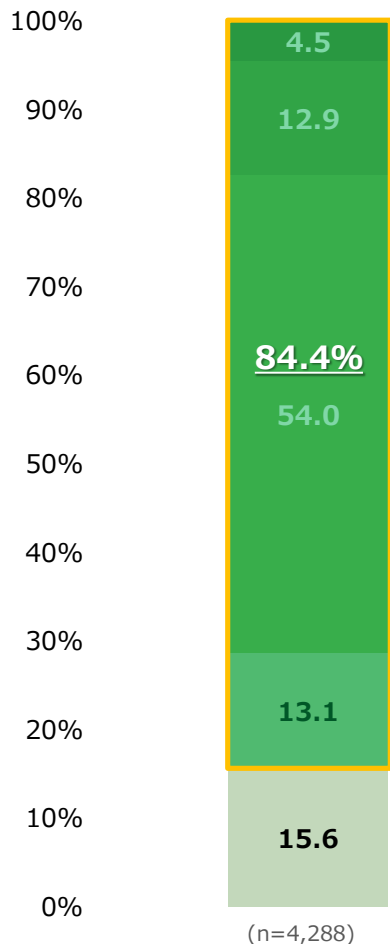


人を思う。未来を思う。

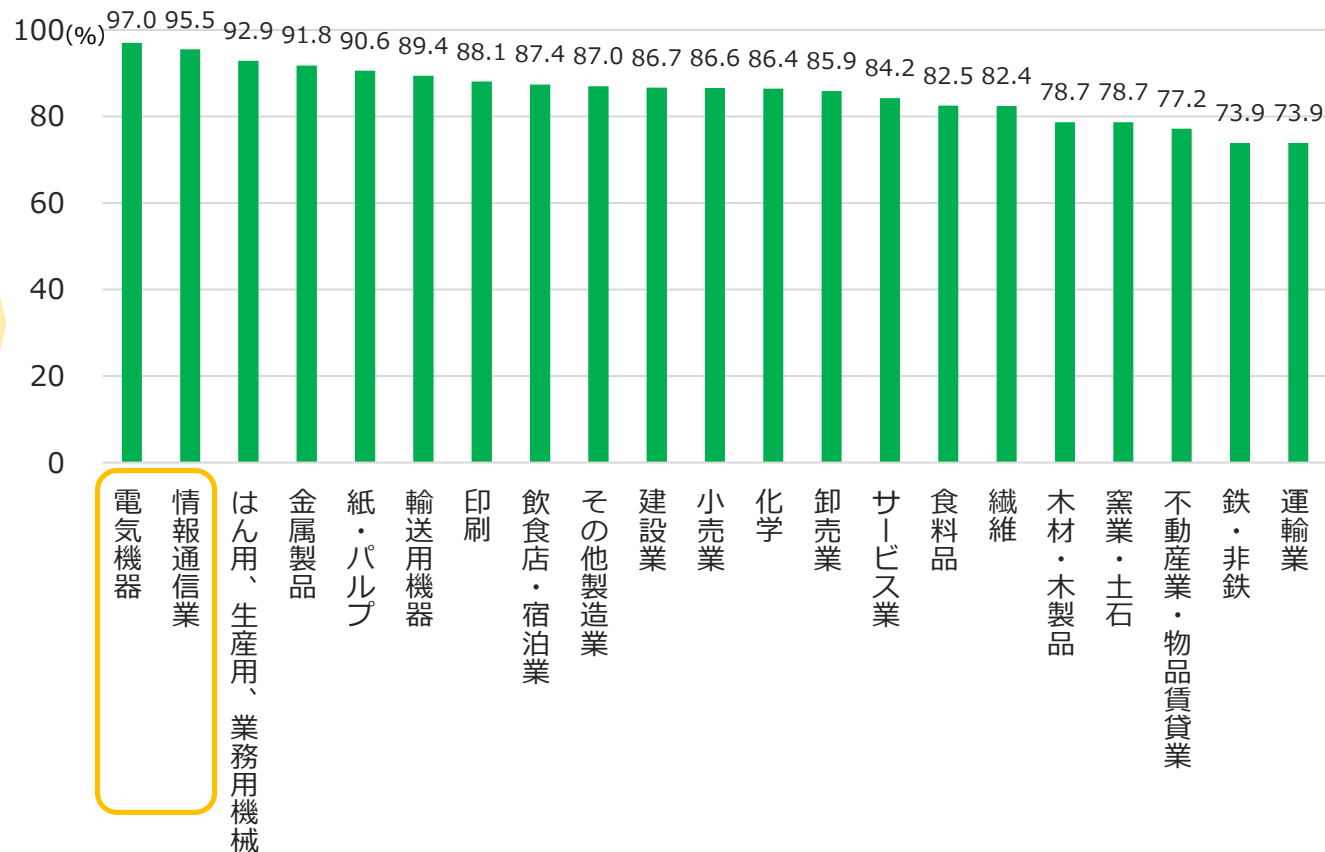
商工中金

- 社内・社外の連絡ともアナログツールが中心と回答した企業以外の企業を、何らかのIT・ソフトウェア導入を実施済とした場合、導入割合は84.4%
- 電気機器や情報通信業では、95%を超えており、非常に高い割合となっている

<IT・ソフトウェア導入割合>



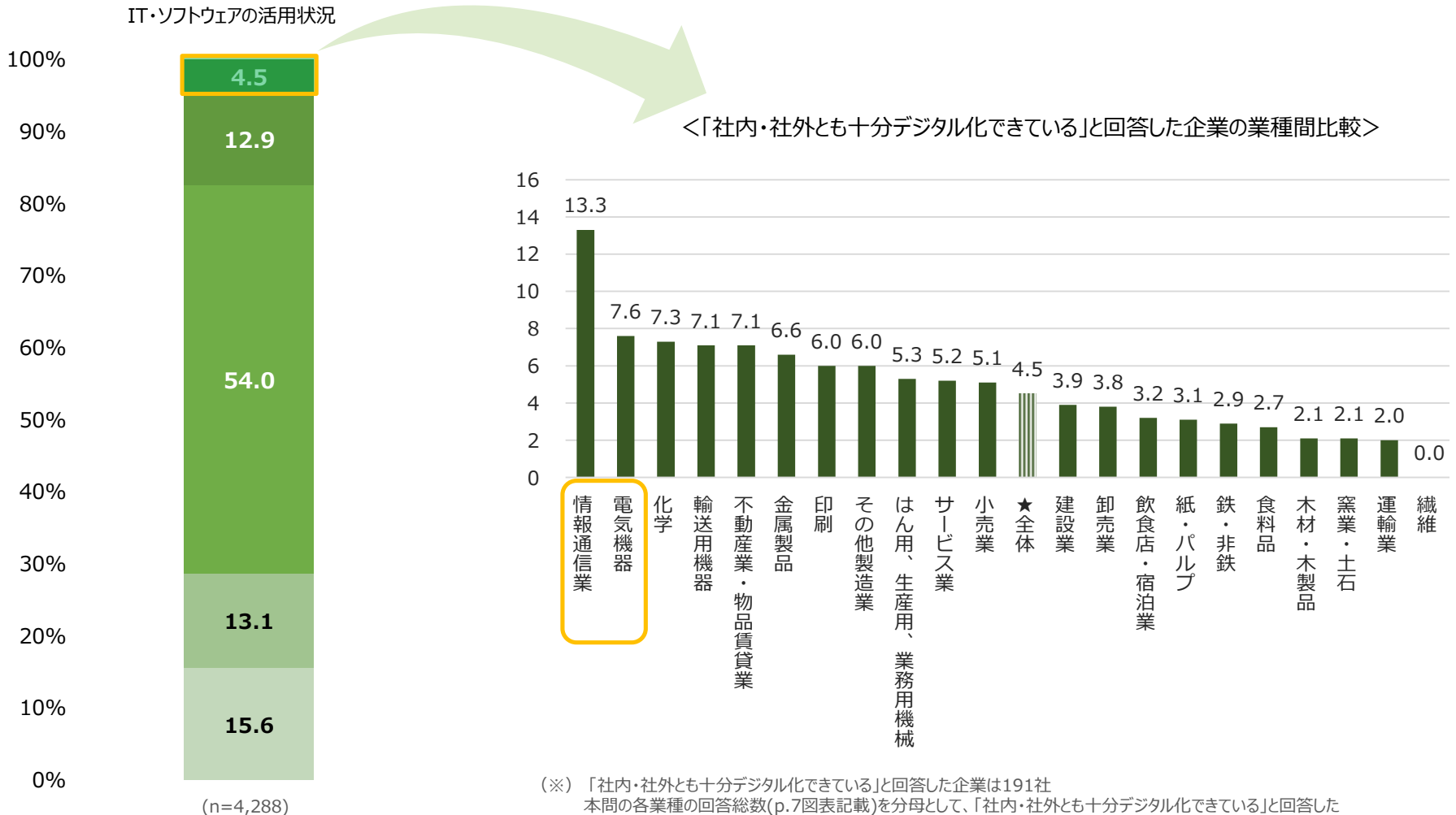
<業種別のIT・ソフトウェア導入割合>



(※) 今回調査の回答のうち、社内外いずれかでデジタルツールを利用していると回答した合計の割合（社内外ともアナログツールが中心と回答した企業以外の合計）
各業種の回答企業数はp.7グラフ内数値と同じ

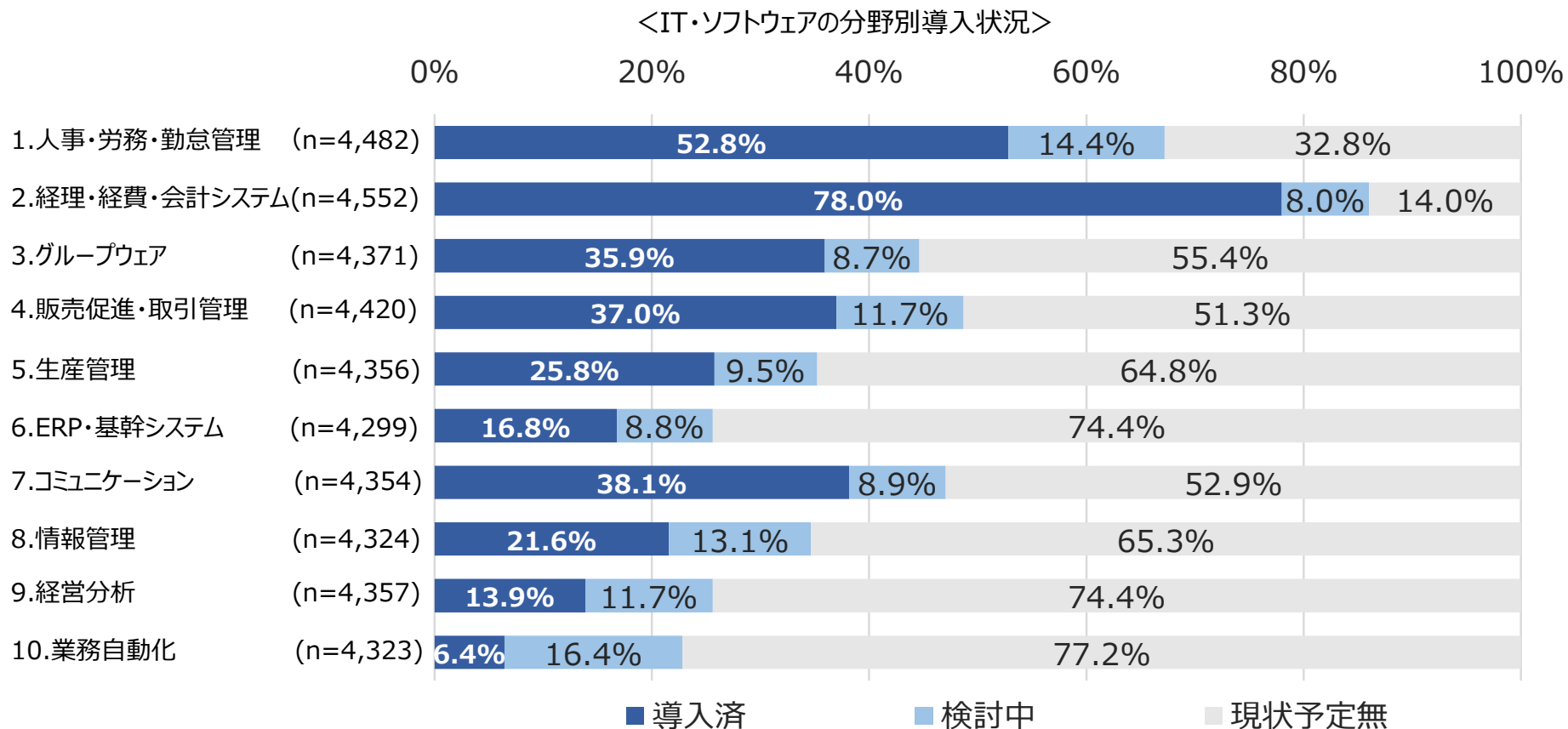
1. 中小企業のIT・ソフトウェアの活用状況⑤（業種別）

- 社内・社外の連絡・情報共有とも十分デジタル化できていると回答した企業の回答割合を業種別に見た結果も前の頁と同様の傾向で情報通信業、電気機器、化学、輸送用機器などが上位



2.IT・ソフトウェアの分野別導入状況①

- IT・ソフトウェアの分野別導入状況を見ると、「経理・経費・会計システム」が最も導入比率が高く、「人事・労務・勤怠管理」が続く。それ以外の分野は「現状予定無」が半数以上を占める



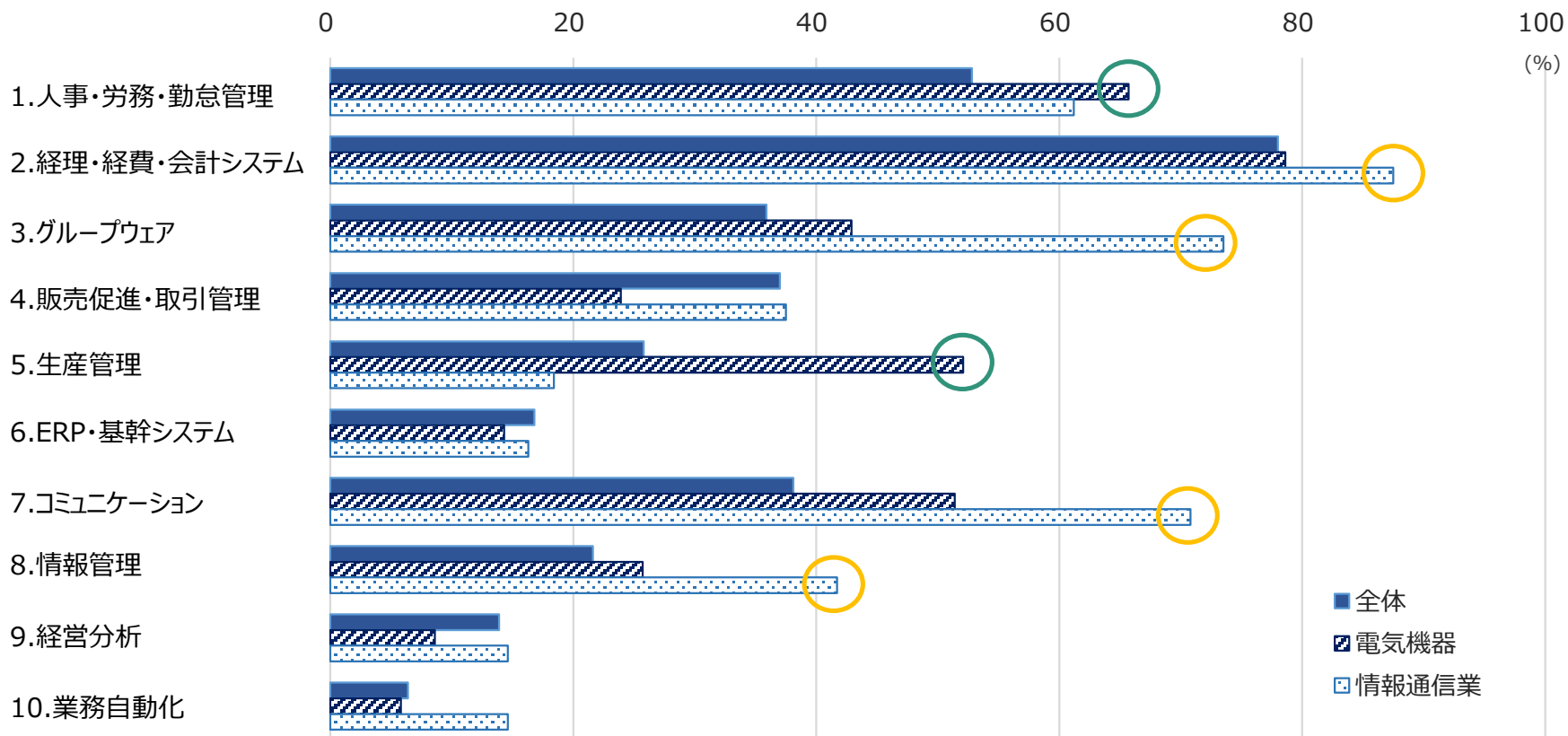
＜選択肢補足＞

- 3.グループウェア…Microsoft 365やサイボウズグループウェアなど、スケジュールや作業ファイルの共有を行うシステム
- 4.販売促進・取引管理…ECサイトの構築、顧客管理システム (CRM)、営業管理システム (SFA)、POSシステム等
- 5.生産管理…CAD、工程管理等
- 7.コミュニケーション…ビジネスチャットやウェブ会議システム、SNS等
- 8.情報管理…オンラインストレージ等
- 9.経営分析…BI (ビジネスインテリジェンス) ツールによるデータの収集、分析、加工等
- 10.業務自動化…RPA等

2.IT・ソフトウェアの分野別導入状況②（業種抜粋）

- 業種ごとに、より詳細にみると、IT・ソフトウェアの活用に積極的とみられる情報通信業、電気機器では、「グループウェア」、「コミュニケーション」等の分野での導入が他の業種よりも進んでいる

<IT・ソフトウェアの分野別導入状況 - 導入済割合>

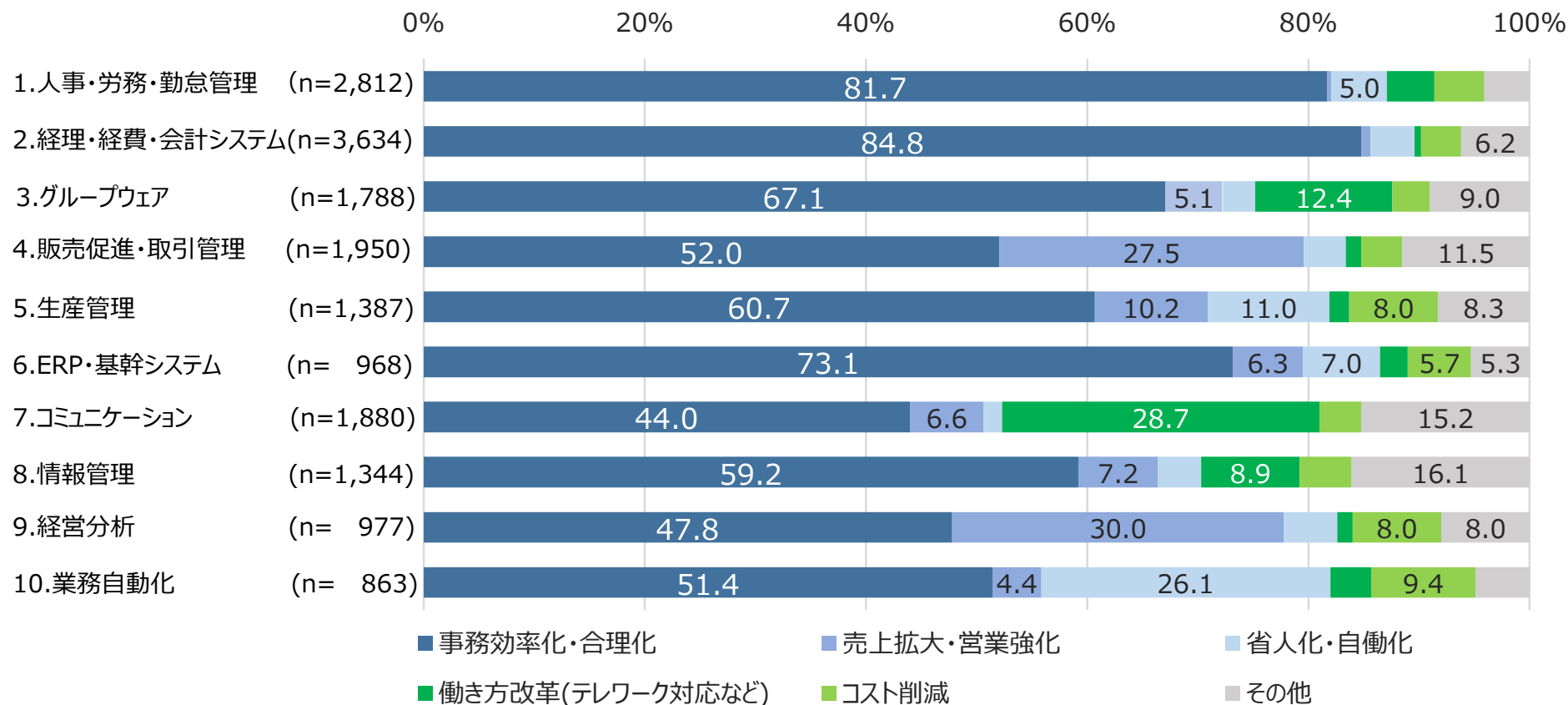


(※) 各分野別の全体回答企業数はp.10と同じ

3.IT・ソフトウェアの分野別導入目的①

■ IT・ソフトウェアの分野別導入目的はすべての分野で「事務効率化・合理化」を目的とする割合が最も高い

＜IT・ソフトウェアの分野別導入目的（各分野別、単一回答）＞



(※1) データラベルは5.0%以上の項目について記載

(※2) その他は、「外部要請（法令対応・取引先からの依頼）」、「ペーパーレス」、「新商品・サービスの提供」、「顧客の満足度・利便性向上」の4項目の合計

3.IT・ソフトウェアの分野別導入目的②

- IT・ソフトウェアの分野別導入目的の上位3項目を見ると、第1位は「事務効率化・合理化」で共通しているが、第2位以降は項目ごとに違いがみられる
- 最も多く導入されている「経理・経費・会計システム」については第2位が「外部要請」となっており、法令対応や取引先からの依頼などが後押しとなっていることもうかがえる

<IT・ソフトウェアの分野別導入目的（各分野別、単一回答）>

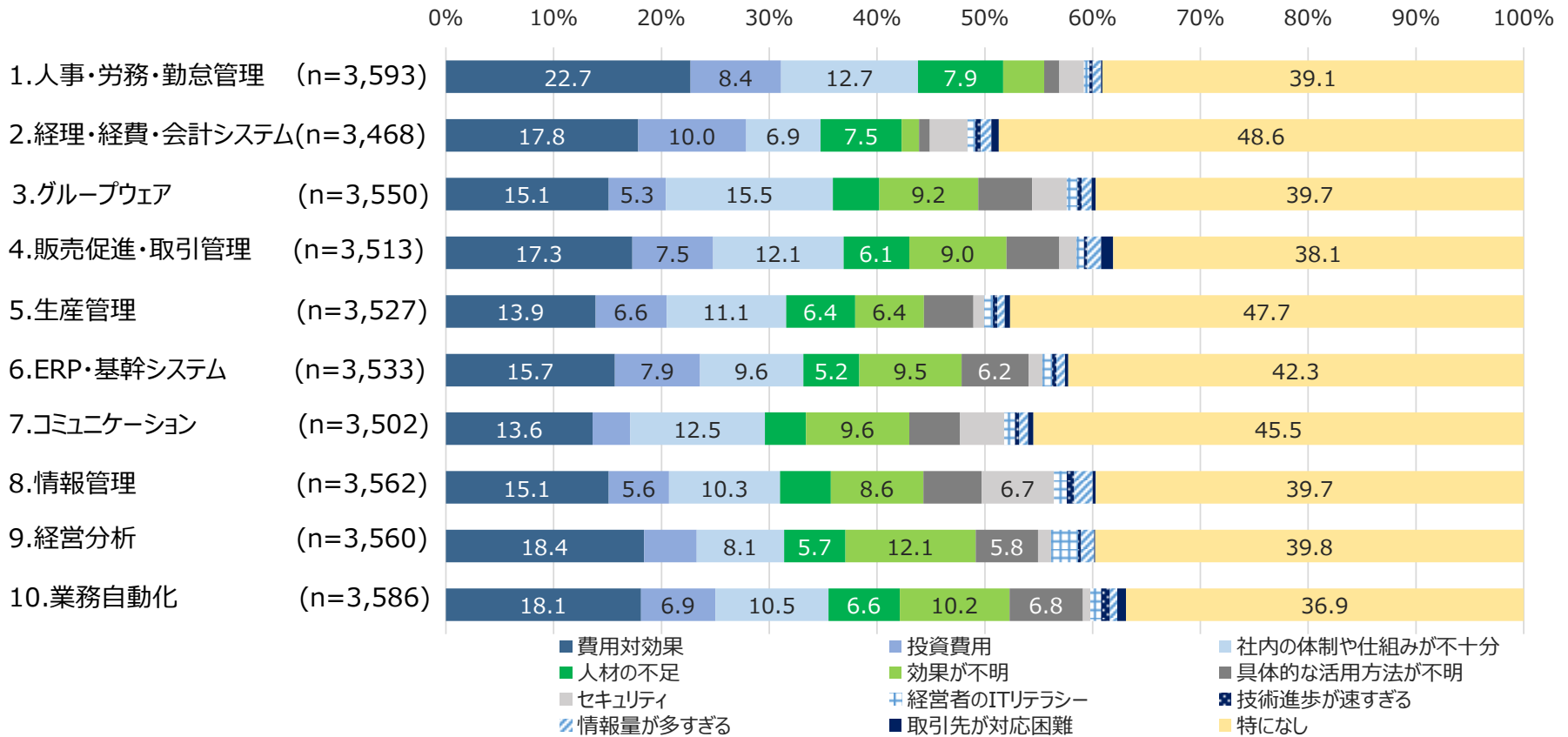
	第1位 目的、割合 (%)		第2位 目的、割合 (%)		第3位 目的、割合 (%)	
	目的	割合 (%)	目的	割合 (%)	目的	割合 (%)
1.人事・労務・勤怠管理	事務効率化・合理化	81.7	省人化・自働化	5.0	コスト削減	4.5
2.経理・経費・会計システム	事務効率化・合理化	84.8	外部要請	4.3	省人化・自働化	4.0
3.グループウェア	事務効率化・合理化	67.1	働き方改革	12.4	売上拡大・営業強化	5.1
4.販売促進・取引管理	事務効率化・合理化	52.0	売上拡大・営業強化	27.5	顧客の満足度・利便性向上	6.7
5.生産管理	事務効率化・合理化	60.7	省人化・自働化	11.0	売上拡大・営業強化	10.2
6.ERP・基幹システム	事務効率化・合理化	73.1	省人化・自働化	7.0	売上拡大・営業強化	6.3
7.コミュニケーション	事務効率化・合理化	44.0	働き方改革	28.7	売上拡大・営業強化	6.6
8.情報管理	事務効率化・合理化	59.2	働き方改革	8.9	売上拡大・営業強化	7.2
9.経営分析	事務効率化・合理化	47.8	売上拡大・営業強化	30.0	コスト削減	8.0
10.業務自動化	事務効率化・合理化	51.4	省人化・自働化	26.1	コスト削減	9.4

(※) 回答企業数はp.12と同じ

4.IT・ソフトウェアの分野別の導入における課題・ネック①

■ IT・ソフトウェアの分野別の導入における課題・ネックについて、各項目について聞いた結果では、「特になし」が全項目とも最も多い結果となっているが、それ以外の項目では、「費用対効果」や「社内の体制や仕組みが不十分」の回答割合が高い

＜IT・ソフトウェアの分野別の導入における課題・ネック（各分野別、単一回答）＞

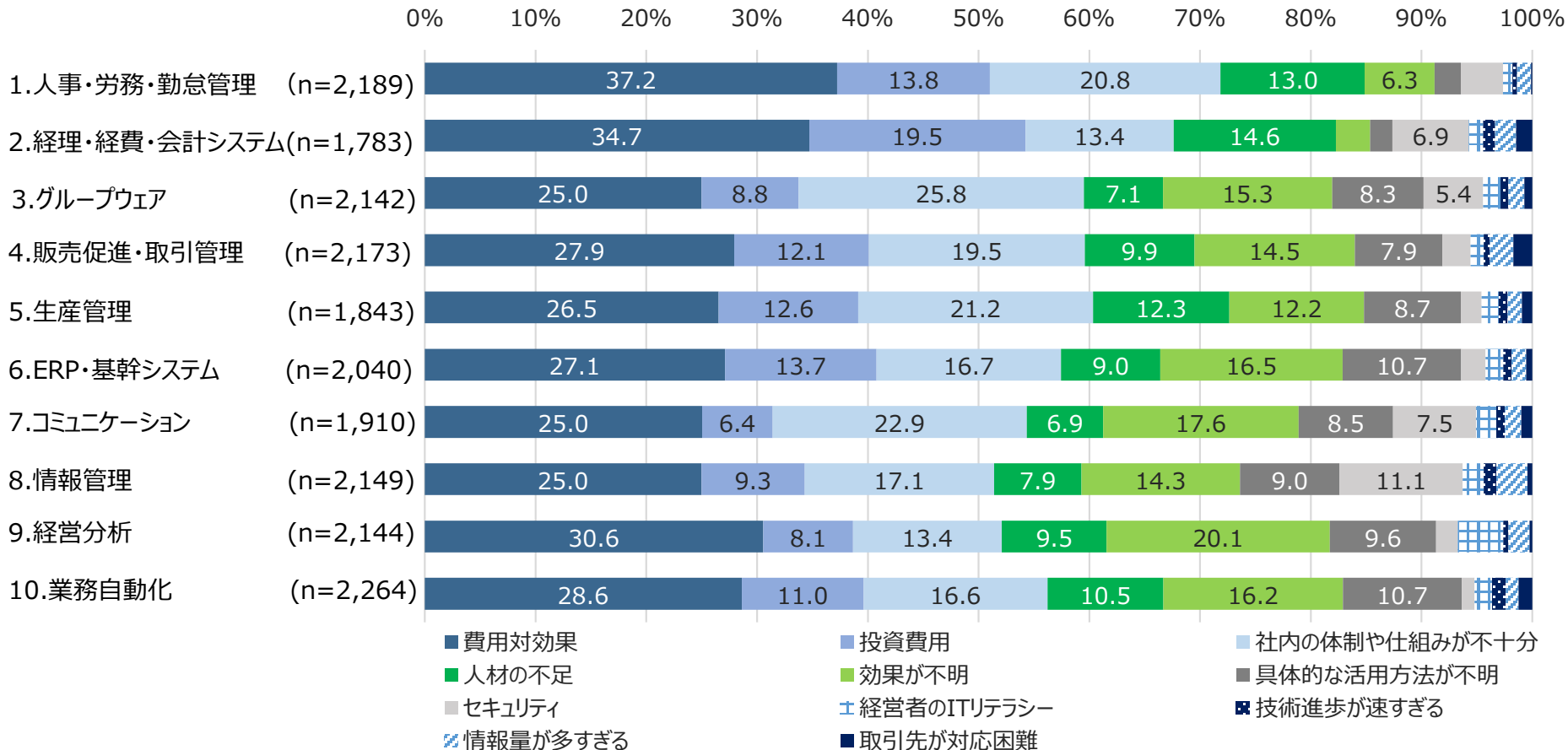


(※) データラベルは5.0%以上の項目について記載

4.IT・ソフトウェアの分野別の導入における課題・ネック② (特になしを除いた場合の比率)

- IT・ソフトウェアの分野別の導入における課題・ネックについて、「特になし」を除いた場合の回答割合は下図の通り
- 全体的に最も回答割合が高い「費用対効果」は人事・労務・勤務管理で特に高く、「社内の体制が不十分」はグループウェアやコミュニケーションで高い割合となっている

＜IT・ソフトウェアの分野別の導入における課題・ネック（各分野別、単一回答、特になしを除く）＞



(※) データラベルは5.0%以上の項目について記載

4.IT・ソフトウェアの分野別の導入における課題・ネック③



人を思う。未来を思う。

商工中金

- IT・ソフトウェアの分野別の導入における課題・ネックについて、「特になし」を除く、上位3項目をみると「費用対効果」はすべての分野で上位3位に入っており、中小企業においてはIT・ソフトウェアの導入において、費用に見合った効果が得られにくいと感じている企業が多いことがうかがえる
- また「社内の体制や仕組みが不十分」も全10分野のうち9分野で上位3項目に入っており、IT・ソフトウェアを十分に活用できる体制構築の難しさもうかがえる

＜ IT・ソフトウェアの分野別の導入における課題・ネック（各分野別、単一回答、特になしを除く） ＞

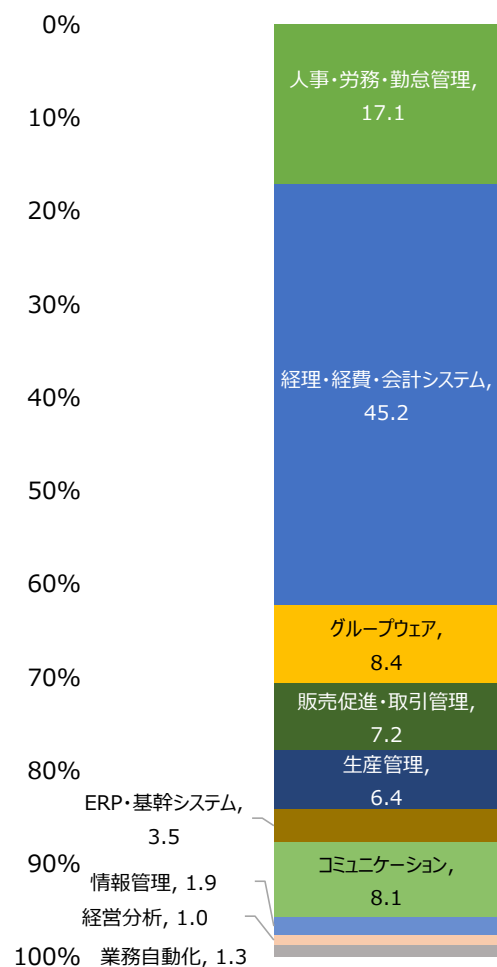
	第1位 目的、割合 (%)		第2位 目的、割合 (%)		第3位 目的、割合 (%)	
	1.人事・労務・勤怠管理	費用対効果	22.7	社内の体制や仕組みが不十分	12.7	投資費用
2.経理・経費・会計システム	費用対効果	17.8	投資費用	10.0	人材の不足	7.5
3.グループウェア	社内の体制や仕組みが不十分	15.5	費用対効果	15.1	効果が不明	9.2
4.販売促進・取引管理	費用対効果	17.3	社内の体制や仕組みが不十分	12.1	効果が不明	9.0
5.生産管理	費用対効果	13.9	社内の体制や仕組みが不十分	11.1	投資費用	6.6
6.ERP・基幹システム	費用対効果	15.7	社内の体制や仕組みが不十分	9.6	効果が不明	9.5
7.コミュニケーション	費用対効果	13.6	社内の体制や仕組みが不十分	12.5	効果が不明	9.6
8.情報管理	費用対効果	15.1	社内の体制や仕組みが不十分	10.3	効果が不明	8.6
9.経営分析	費用対効果	18.4	効果が不明	12.1	社内の体制や仕組みが不十分	8.1
10.業務自動化	費用対効果	18.1	社内の体制や仕組みが不十分	10.5	効果が不明	10.2

(※) 回答企業数はp.15と同じ

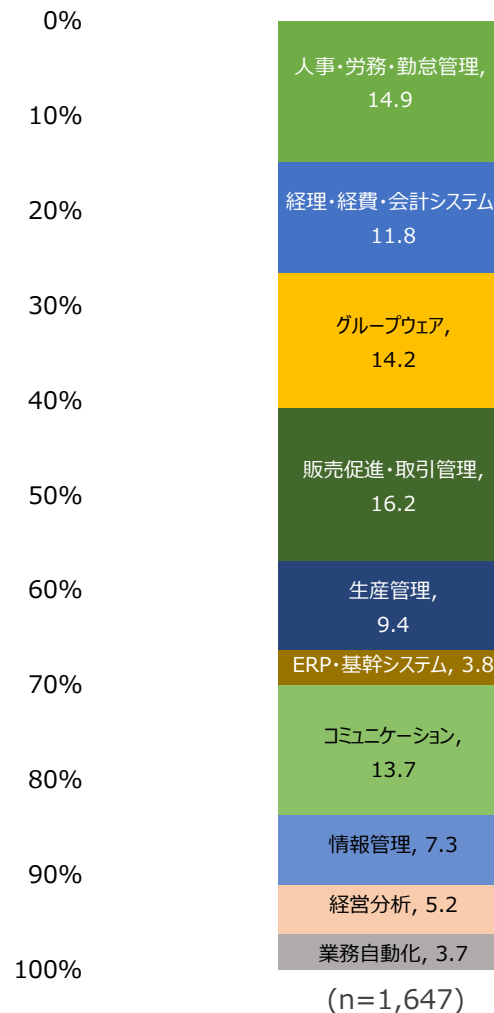
5. IT・ソフトウェアのうち、導入して最もよかった・効果的であった項目と運用が難しかった・効果が得られなかった項目①（割合）

- IT・ソフトウェアのうち導入して最もよかった・効果的であった項目では、「経理・経費・会計システム」を挙げる企業の割合が高く、導入したが、運用が難しかった・効果が得られなかった項目では、回答が分散したものの、「販売促進・取引管理」、「グループウェア」、「コミュニケーション」などで比較的高い割合となった

<導入して最もよかった・効果的であった項目（単一回答）>



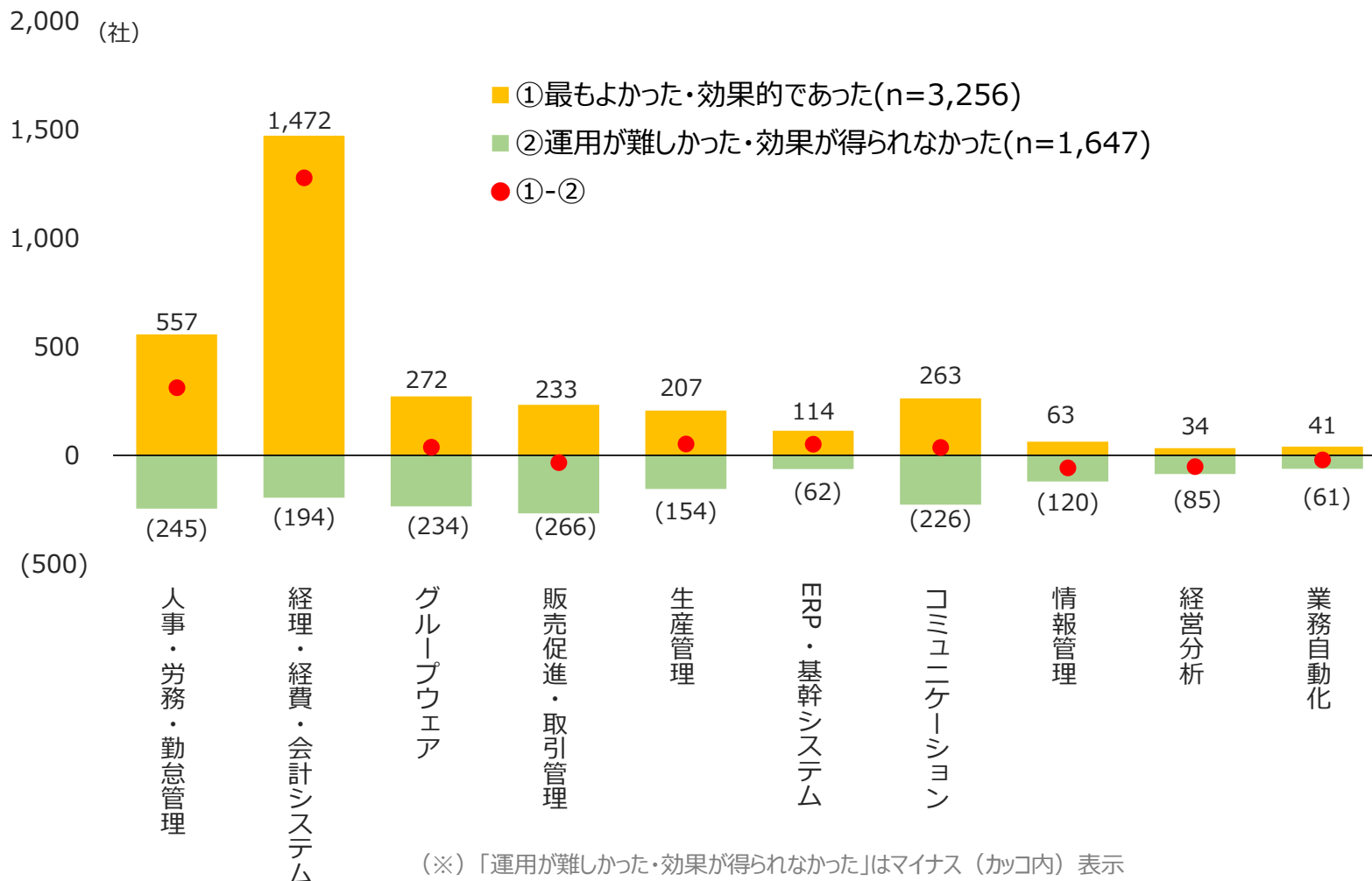
<導入したが、運用が難しかった・効果が得られなかった項目（単一回答）>



5. IT・ソフトウェアのうち、導入して最もよかった・効果的であった項目と運用が難しかった・効果が得られなかった項目②（実数）

- IT・ソフトウェアのうち、「販売促進・取引管理」、「情報管理」、「経営分析」、「業務自動化」では、導入して「最もよかった・効果的」とした企業よりも、導入したが「運用が難しかった・効果が得られなかった」とした企業の方が多い

<「導入して最もよかった・効果的であった項目」と「導入したが、運用が難しかった・効果が得られなかった」項目（各単一回答）>



(※) 「運用が難しかった・効果が得られなかった」はマイナス（カッコ内）表示

5. IT・ソフトウェアのうち、導入して最もよかった・効果的であった項目と運用が難しかった・効果が得られなかった項目③（業種抜粋）

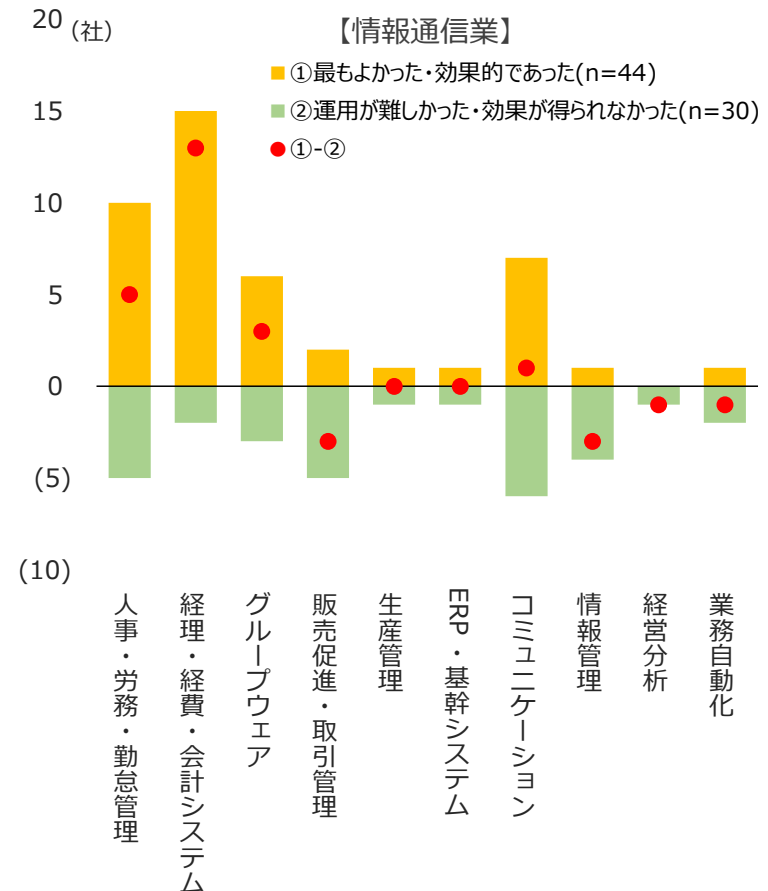
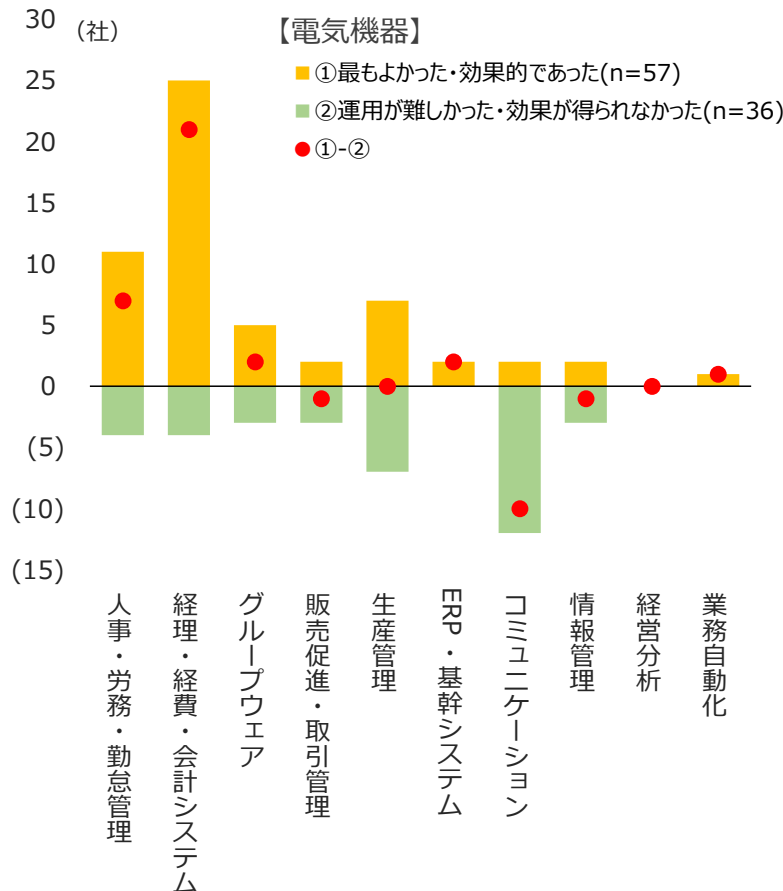


人を思う。未来を思う。

商工中金

- IT・ソフトウェアの活用に積極的とみられる上位2業種の情報通信業、電気機器について、いずれの業種でも人事・労務・勤怠管理や経理・経費・会計システムなどについては、最もよかった・効果的であったとの回答割合が高く、事務効率化や迅速化、法改正の対応への効果を実感する声が多い
- 一方、その他の分野では、全般的に効果はあまり実感されていない
中小企業においては、事務効率化・合理化効果を得やすい庶務・総務的な分野以外では、IT・ソフトウェアの導入が広がっていない実態がうかがわれた

＜「導入して最もよかった・効果的であった項目」と「導入したが、運用が難しかった・効果が得られなかった」項目（各単一回答）＞



5. IT・ソフトウェアのうち、導入して最もよかった・効果的であった項目と運用が難しかった・効果が得られなかった項目④（自由記載より）



人を思う。未来を思う。

商工中金

<全業種の自由記載の回答傾向（まとめ）>

最も良かった・効果的であったとした理由や効果

人

- ✓ 数値の見える化による従業員の意識変化
- ✓ 場所や時間の制約を受けない働き方ができるようになった

モノ

- ✓ 事務量の削減による省人化、生産性向上
- ✓ 自動化による作業の正確性や作業スピードの向上がみられた

カネ

- ✓ 作業時間の短縮による残業代削減
- ✓ ペーパーレスによるコスト削減
- ✓ 広告費削減
- ✓ マーケティングによる売上効率改善

情報

- ✓ 法令の変更に自動で対応できる
- ✓ 情報共有・コミュニケーションの円滑化
- ✓ 自社の決算・経営状態の精緻な把握による経営判断の迅速化

運用が難しかった・効果が得られなかったとした理由

人

- ✓ ITリテラシーの個人差
- ✓ 人手不足でIT担当者を置く余裕がない
- ✓ IT教育をする時間が確保できない

モノ

- ✓ 各種システム同士の連携が不十分
- ✓ パッケージが社内体制や業務とマッチしていない
- ✓ システムが高機能で使いこなせない
- ✓ 紙媒体をなくすことができず、二重の管理になる

カネ

- ✓ 導入費用、ランニングコストが負担
- ✓ 従業員数や事業規模によっては費用対効果が得られない

情報

- ✓ 選択肢が多く、どのシステムが自社にマッチしているかの見極めが難しい
- ✓ 初期設定、設定変更などのメンテナンスが難しい

5. IT・ソフトウェアのうち、導入して最もよかった・効果的であった項目 と運用が難しかった・効果が得られなかった項目（分野別自由記載①）

1.人事・労務・勤務管理

<最も良かった・効果的であったとした理由や効果>

- ペーパーレス・人件費削減(飲食料品卸、他多数)
- 指紋認証のため他の人と打刻間違いもなくなり、手作業での計算等もなくなったため従業員にとって最も重要な給与計算という分野で大きな業務改善に繋がった。(対個人サービス)
- 働き方改革に沿った運用を実施できたことで、全社員がそれに向け考えるきっかけとなった。(自動車小売)
- これまで紙のタイムレコーダーを使用していた拠点については、勤怠管理の効率化、ペーパーレスへの移行をすることができた。(飲食料品小売)
- 勤怠管理システム導入により、法改正対応に漏れ・遅れがなくなった。(情報サービス)
- 店への出社が必須でなくなったことで、業務効率化が進んだ。(対事業所サービス)
- クラウド版に変更したことで、Windowsアップデート時に起こる問題が解消された。制度変更時には、すべて自動的にアップデート対応してもらえるクラウドにしたことで、作業の重複がなくなり、効率が上がった。(金属製品製造)
- 人事労務管理については、機械導入により恣意的な操作ができなくなり、公正な結果となった。(対事業所サービス)
- 従業員ごとに就業する時間が違い、また時間外の単価も早朝・夜間で異なることから計算が難しかったが、システムによって解消された。(道路貨物運送)
- 従業員に対しても見える化でき、残業を減らすことができた。有給休暇取得の働きかけも、取得率が上がった。(不動産業)

<運用が難しかった・効果が得られなかったとした理由>

- システム導入して運用しているが、自動化された処理結果を信じられない管理職がいる。同じ処理内容を別途Excelを使って重複して処理している。(はん用、生産用、業務用機械製造)
- 勤怠管理システムにより給与計算を効率化したいが、現場が活用できていない。(不動産業)
- 運輸業の勤怠管理は特に複雑で、法律に順応した対応が必要であり、アナログ的な扱いと併用しているのが現実である。(道路貨物運送)
- 従業員全員（特にシルバーパート）に理解していただくのに時間を要した。(対事業所サービス)
- 勤務体系が従業員ごとに一律ではないため、初期設定が複雑であり、始めることが難しい。(旅館・ホテル)
- 人事評価制度は継続して内容を変更していく必要があるのと、上司が評価を行う時間が必要なため、手間がかかる。(その他小売)
- 打刻は電子化できたが、勤怠の修正には引き続き手間がかかっている。(その他小売)
- 法令対応が増えたため、導入時より追加項目の増加と改修費用も増加する。(その他卸)
- ソフトの選択において、自社にどれだけ合っているかの見極めが難しい。(はん用、生産用、業務用機械製造)
- 勤怠管理システムで細かい設定ができず、たかだか50人分のデータだが結果的に手作業が無くならない。(はん用、生産用、業務用機械製造)

5. IT・ソフトウェアのうち、導入して最もよかった・効果的であった項目 と運用が難しかった・効果が得られなかった項目（分野別自由記載②）

2. 経理・経費・会計システム

<最も良かった・効果的であったとした理由や効果>

- 近年の法令を踏まえた修正を自動で反映できる。
(金属製品製造)
- システム登録により、定期案件の自動化が可能になったことや、税理士と同じシステムで情報を共有することにより、試算表の作成のスピードが向上した。(化学製品製造)
- 会計士との連携が遠隔でき、時間と場所の制約が減った。
(物品賃貸業)
- 事務作業時間が短縮され、ペーパーレス化にもつながった。
(不動産業、他複数)
- 属人性・二重入力の解消により、正確性が向上するとともに業務改善・効率化に貢献した。(対事業所サービス)
- 拠点別月次試算表が早く出来て、売上・経費における経営判断がスピーディーに行われるようになった。(その他卸)
- 経理業務のテレワーク環境整備に繋がっている。
(対事業所サービス、他複数)
- 製造コストを確実に把握できるようになり、請求時にある程度利益を確保することが可能となった。(輸送用機器製造)
- 仕事の請求書作成から売上のデータ分析まで多くのことに利用できている。(道路貨物運送)
- インボイス制度や電子証書保存など新しい法令への対応が早い。
(金属製品製造)
- 翌月15日には前月の決算B/S、P/Lの作成が完了している。
(その他卸)
- 製品全体や個々の製品についての製作時間が把握できるようになった。(金属製品製造)

<運用が難しかった・効果が得られなかったとした理由>

- クラウド月額定期利用料が高い。(食料品製造)
- 効率化にはなっていると思うが、いまだ電子と紙ベースで管理しているため、まだ改善できると感じているから。(金属製品製造)
- 経費精算システムの導入には社内制度の変更が伴い、運用が難しい。(水運)
- 会計システム的には利便性があるものの、特殊作業も多く、入力者が限られてしまっている。(建設業)
- 顧問税理士が面倒を見てくれているため、自分たちではほとんど使用していない。(金属製品製造)
- 自動化等たくさんの機能があるのに、使いこなせていない。
(不動産業、他複数)
- 会計システムと他の基幹システム(販売・人事・労務)の連携が不十分。(食料品製造、他複数)
- 人材不足により、活用することができなかった。(その他サービス)
- 保守が切れた際に、毎年変わる税法の対応が難しくなった。
(機械・金属関連卸)
- 業種的に原価管理等が特殊で体制が整わない。(建設業)
- 導入しているものの、人材不足などで活用しきれず入力作業含めて経理業務を外部委託している。(建設業)
- 担当者のアナログ思考が強く、導入障壁になっている。
(旅館・ホテル)
- 会計は伝票のインプットが大変負担である。給与は年金・健保・雇用保険・税金等の修正は決まりごとが多い。(金属製品製造)
- 領収証の証憑保存が出来るのは良いが、スキャン読み取りが悪く、手入力での作業になっているので、効率が悪い。(その他小売)

5. IT・ソフトウェアのうち、導入して最もよかった・効果的であった項目 と運用が難しかった・効果が得られなかった項目（分野別自由記載③）

3.グループウェア

＜最も良かった・効果的であったとした理由や効果＞

- コロナ禍でも在宅勤務やリモート会議等にスムーズに移行できた。(建設業)
- 勤怠管理、日報管理、スケジュール管理など多彩に運用できる。(繊維身の回り品卸)
- 社員全員がそれぞれの予定を確認できる体制を作ったことで、全員が計画的に行動予定を決めることができ、情報を素早く伝えることが出来るようになった。(その他サービス)
- ペーパーレス化ができたほか、意思決定や情報周知のスピードが顕著に早くなった。(電気機器製造)
- 情報共有が密となり作業効率の向上等が認められた。(建設業)
- お互いのスケジュールを理解することで、仕事の効率化やコミュニケーションがとりやすくなった。(繊維身の回り品卸)
- これまでは、他者の仕事内容は見えないものであったが、グループウェアを全員が利用することにより、以前より情報共有が平準化し、発言も増えてコミュニケーションが増した。(出版)
- 離れている親会社、関連グループ会社間との連絡、管理が容易になった。(金属製品製造)
- 社内のみならず関連グループ会社間で有効に活用できている。(食料品製造)
- スケジュール管理や、書類のフォーマットの統一をしやすくなった。紙ベースの手間が大幅に減った。(化学製品製造)
- 情報の共有と伝達スピード、意思決定の迅速化と間違いの防止を図れた。(はん用、生産用、業務用機械製造)
- オンライン上での書類の共有、申請フローの活用でテレワークが可能となった。(その他サービス)

＜運用が難しかった・効果が得られなかったとした理由＞

- 単なるスケジューラー化してしまった。(対事業所サービス)
- 社員教育とバランスが大切。(その他卸)
- 予定管理のみの運用であるので、多機能についての効用が不明。(対事業所サービス)
- 経営者が前向きでないことから浸透しない。(化学製品製造)
- 電子日報を導入したが活用個人差があり、社内全体で活用できなかった。(道路貨物運送)
- 使用方法の制約が少ない反面、リテラシーの個人差が目立つ。(道路貨物運送)
- スケジュールや連絡については、活用する人とならない人のばらつきがある。(旅館・ホテル)
- 現場の社員にPCなど媒体が行き届いていないため導入効果が半減している。(繊維製造)
- 通信障害になると、つながらなくなるので、困った。(その他卸)
- 機能が多すぎて使いこなせるとは言い難い。一部の機能使用にとどまっている。(繊維身の回り品卸)
- 社員の習熟レベルがまちまちで、研修だけでは一定レベルに達することができないスタッフがいる。(情報サービス)
- 全員を対象として運用すると、スキルの低い人に合わせなければならず、思ったような効果・成果が得にくい。(繊維身の回り品卸)
- ファイル共有以外は、メールを使用する者が多く、期待した程の効果は得られなかった。(飲食料品卸)
- 従業員のコミュニケーション活性化を図るも、参加しない従業員がいる等、意志疎通が出来なかった。(紙・パルプ製造)

5. IT・ソフトウェアのうち、導入して最もよかった・効果的であった項目 と運用が難しかった・効果が得られなかった項目（分野別自由記載④）

4.販売促進・取引管理

<最も良かった・効果的であったとした理由や効果>

- 広告費削減。(木材関連卸)
- 販売先の検索や販売品目を容易にリストアップできる。(化学製品製造)
- 数値化、データ集積により、シミュレーションが容易になった。(水運)
- オンライン予約の管理システムのおかげで、オンライン予約が増加した。(旅館・ホテル)
- お客さまの情報が整理され、お客さま毎に必要な情報を提供することができる。(燃料小売)
- POSレジやモバイルオーダーを導入したことで、ローコストオペレーションができています。(飲食店)
- 手書き削減により、業務引継ぎがしやすくなった。(その他製造)
- ECサイト利用による顧客の増加・売上増加。(食料品製造)
- 仕入・販売・在庫が一元管理でき販売促進に繋がった。(飲食料品卸)
- 部品検索が正確かつ迅速になった。(自動車・同部品卸)
- 取引先の実績管理等に効果があった。(その他製造)
- 入館人数の確認・年齢・時間帯等が把握できるようになった。(対個人サービス)
- 飲食業なので人員不足改善に良い。(対個人サービス)
- 2時間かかる処理が15分で完了するようになった。(燃料小売)
- リアルタイムで採算管理ができる。(機械・金属関連卸)
- 顧客管理、営業管理に効果があり、営業が動きやすくなった。(建設業)
- 売上データの蓄積は、販売戦略に大いに寄与。(自動車小売)

<運用が難しかった・効果が得られなかったとした理由>

- ECサイトを構築したが、売上が思うように上がらない。(飲食店)
- 営業管理システムについて、管理項目や利用方法についての検討が不十分な状態で導入してしまった。(金属製品製造)
- 操作する人材が不足。(金属製品製造)
- オペレーションにスキルが必要で、簡単に欲しい情報が引き出せない。(物品賃貸業)
- 当社および取引先においては、紙ベースでの資料がほとんどで、時短には至っていない。(燃料小売)
- オーダーシステムの不具合が多くオペレーションが後手に回ることが多かった。(飲食料品小売)
- 社内の仕組みとソフトの機能がマッチしなかった。(飲食店)
- 店舗別の導入となっており、情報の集約が困難。(その他小売)
- 社内でのデータの集計条件の設定や活用ルール、データ項目の定義づけが導入前に事前にできず、運用始めはデータ活用に戸惑った。(その他卸)
- 高額な費用を払い、ECサイトを構築したが、売上が伴わない。(食料品製造)
- 固定費用化と数年おきの更新費用。(道路旅客運送)
- 人材不足によりソフトへの対応習熟度を高めるための担当者が選任できていない。(木材関連卸)
- 取引先との関係が特殊であることにより、システムが期待するレベルになく、別途Excel等で作成している。(食料品製造)
- ECサイトを開設したが、工数が大幅に増加した。(木材・木製品製造)

5. IT・ソフトウェアのうち、導入して最もよかった・効果的であった項目 と運用が難しかった・効果が得られなかった項目（分野別自由記載⑤）

5.生産管理

<最も良かった・効果的であったとした理由や効果>

- 間接業務の人員を増やさずに、約2倍の仕事量をこなせている。(はん用、生産用、業務用機械製造)
- 設計業務の正確さ、保存性、応用性があがった。(はん用、生産用、業務用機械製造)
- 想像ではなく具体案のビジュアル化ができたことで、ユーザーに製品を簡単に説明できた。(電気機器製造)
- 生産管理の見える化ができ、ある程度の時間管理ができるようになった。(紙・パルプ製造)
- 増加する多様な取引先の一括業務管理と社内製造の的確な指示に活用できている。(金属製品製造)
- 生産管理データベースを構築したことにより、再版印刷物の資材購入や工程管理に大きく役立った。(印刷業)
- CAD導入により製品の品質が確保でき、製作効率も向上した。(金属製品製造)
- CADを使用して、正確な見積もりや発注が少人数でできている。また、生産管理システムでは、予定・進捗状況等管理できている。(建設業)
- 3D CADを使用することで、図面作成の効率化と取引先とのデータ共有が図れている。(建設業)
- 各工程毎の計画立案が自動化になり、ミスが減った。(輸送用機器製造)
- 省人化、自動化、営業強化ができた。(金属製品製造)
- 受注→入庫→生産→出庫などを生産管理システムで自動入力、計算で効率が良くなった(金属製品製造)

<運用が難しかった・効果が得られなかったとした理由>

- 多数の客先受注データを同じ形態に加工してシステムに取り込むことが難しかった。また、製作手番上すべての注文を確定データとして取り込めず、仕掛及び完成在庫が膨らんでしまった。(鉄・非鉄製品製造)
- 製品在庫、部品在庫が合わなくなる現象が発生し、改修予定。(その他製造)
- やりたいことが明確でないと効果が得られない。ブラッシュアップして再検討中。(繊維製造)
- 以前生産管理を導入したが、運用するためだけに人員を増やさなければ、稼働できそうになかったので運用を廃止した。(はん用、生産用、業務用機械製造)
- 使うのは人であり仕組みが大事であり、使う側の取り組みの姿勢が大事である。(対事業所サービス)
- CADは導入しているが、相変わらず設計を外注しており、効果があるとは言い難い。(輸送用機器製造)
- CADで製図できる人が少なく、従業員への教育不足のため、同じ人に負担がかかってしまった。(木材・木製品製造)
- アプリケーションの仕様が現状の事務処理にそぐわない点が多く、最終的に人手による処理を解消しきれなかった。(はん用、生産用、業務用機械製造)
- CADやCAMは、製造と設計の認識を統一するのに難航した。(はん用、生産用、業務用機械製造)
- 費用がかかり過ぎる。効果がよくわからない。(輸送用機器製造)
- 弊社の部品加工は特殊であり、経験がないとCAD、CAMを活用することが難しい。(金属製品製造)

5. IT・ソフトウェアのうち、導入して最もよかった・効果的であった項目 と運用が難しかった・効果が得られなかった項目（分野別自由記載⑥）

6.ERP・基幹システム

<最も良かった・効果的であったとした理由や効果>

- パッケージの完成度が高く、業務の効率化とお客満足の向上につながっている。(その他卸)
- パッケージのため、ブラックボックス化の回避。(飲食料品小売)
- 基幹システムをクラウド管理したことにより、安全面でも使い勝手の面でも良くなった。(その他卸)
- 入力作業を大幅に省けた。また、集計が可能となったことでデータを活かしている。(その他卸)
- 基幹システムは自前で作成しており、社内にSEがいるので、DX等のシステム構築が素早く出来る。
(はん用、生産用、業務用機械製造)
- 基幹システムを導入したことにより、業務の効率化が図れ、今後のインボイス制度に対応する基盤づくりが出来た。
(対事業所サービス)
- 各作業で重複していたデータ入力が一度で済んでいる。また、営業活動に必要な、価格・商品情報・在庫数・売上などが把握できる。これまでデジタルツールを活用していなかった営業全員が使うことで、社内情報の共有が一気に進んだ。システムは、弊社に合わせた特注で、ボタン一つで必要な情報が得られるので、作業効率・情報共有の面で格段に進んでいる。(物品賃貸業)
- 社外のリモートワークにも対応しているので、「働き方改革」、「コロナ感染への対策」でも力を発揮している。クライアントの先からも、VPN接続でアクセスできるので、その場で見積りや承認を取ることが可能となり、迅速な対応で売上アップに貢献している。
(物品賃貸業)

<運用が難しかった・効果が得られなかったとした理由>

- 基幹システムについて、導入後に必要な仕様が満たされていないことが判明した。また、予定外の運用が必要になるなどの制約があり、現場とマッチしなかった。バージョンアップと運用の見直しの両面から立て直しを図る。(旅館・ホテル)
- 基幹システムに対する要望が多く、みんなが満足できる内容にならない。(道路貨物運送)
- 基幹システムと労務・勤怠管理の連動が出来ていない。
(道路貨物運送)
- オペレーションが困難なため、実用化するのに時間がかかった。
(飲食店)
- ECサイトに登録したが、注文がこない。(金属製品製造)
- 取引先システムに合わせた改修が必要。(飲食料品卸)
- 基幹システムと経理ソフトとの連携がうまくできず、結果的に人手を要してしまっている。(印刷業)
- 非常に高機能なシステムを使用・導入しておりスピーディな処理ができてはいるが、弊社業務を鑑みると過大なシステムでコスト高と感じている。(各種商品小売)
- ソフトの高額化。(自動車・同部品卸)
- メンテナンスの可用性が悪い。(その他製造)
- 紙媒体はやはり必要。(木材関連卸)
- 投資に見合う効果が得られていない。
(窯業・土石製品製造)
- 人材不足で使いこなせていない。(化学製品製造)

5. IT・ソフトウェアのうち、導入して最もよかった・効果的であった項目 と運用が難しかった・効果が得られなかった項目（分野別自由記載⑦）

7. コミュニケーション

＜最も良かった・効果的であったとした理由や効果＞

- コロナ禍の行動制限時において、他府県の企業へ製品のPRができたほか、出荷前の製品の検査等にも活用でき、とても事業活動に効果があった。(はん用、生産用、業務用機械製造)
- 従来、各拠点会議は現地に移動または本社に招集して行っていた。コミュニケーションアプリの導入によって移動の必要がなくなったことで、効率化、コスト削減の効果あり。(印刷業)
- 日々のコミュニケーションの履歴が整理され、追跡できるようになり、コミュニケーションロスや重複が排除でき、情報共有がスムーズになったことで業務効率が上がった。(その他サービス)
- 打合せ等をオンラインで行うことによる出張費用の削減ができた。(鉄・非鉄製品製造)
- WEB会議については遠方であっても今までのように出向くこともなく打合せができ費用も削減できた。また、レスポンスも速くなった。(旅館・ホテル)
- 社内外連絡・情報共有のためにチャットワークを導入した。メールよりもスピーディーに検索することができ、使いやすい。(建設業)
- ビジネスチャットを導入。セキュリティが高い状態で個人のスマホにもアプリをダウンロード対応できるようになったため、責任者ではない正社員・パート社員とも連絡が取りやすくなった。(その他小売)
- コミュニケーション活性化や社員のITリテラシーの向上。(道路貨物運送)
- 点在する事業所において、特に災害情報のやりとりが早くなった。(対個人サービス)
- コロナ感染リスクの低減、オンラインセミナーへの参加。(倉庫)

＜運用が難しかった・効果が得られなかったとした理由＞

- 従来から利用しているメールや電話でも代替可能。(はん用、生産用、業務用機械製造)
- 社員の平均年齢が高いため、操作がわからないケースが多く、周知・徹底・運用に際し、都度説明や介助が必要。(食料品製造)
- コミュニケーションアプリを利用しても、最後は口頭や社内文書での連絡や相談になってしまい、アプリの利用頻度が下がっている。(その他卸)
- 使う側のITリテラシーが追いつかない。(金属製品製造)
- 少し話をする分にはいいが、互いの強い結びつきを得ることはできない。(対個人サービス)
- 面談に勝るコミュニケーションツールなし。(その他卸)
- Web会議は、工程等の打ち合わせには効果が得られたが、製作打合せ、製品検査等には映像でしか製品を確認できないので実物確認と比べて課題の残る結果となった。(金属製品製造)
- 結局、対面によるコミュニケーションで二度手間。(その他小売)
- 顧客との交流が薄くなった。(金属製品製造)
- マニュアルを画像・動画化しようと試みたが、作成に手間がかかるのと、作成後活用されなかった。(繊維製造)
- コミュニケーションは、対面で行うほうがお互いに納得感があることが多い。(その他製造)
- チャットを導入しようとしたが、メールとチャットに情報が分散してしまい、結局メールだけを使うようになった。(建設業)
- セキュリティ管理。(燃料小売)

5. IT・ソフトウェアのうち、導入して最もよかった・効果的であった項目 と運用が難しかった・効果が得られなかった項目（分野別自由記載⑧）

8.情報管理

<最も良かった・効果的であったとした理由や効果>

- データの保存ができる点が便利。(不動産業)
- コロナ禍において、安価、ペーパーレス、場所を選ばない業務運営が可能となった。(道路貨物運送)
- 従前は資料作成が俗人的で、引継ぎができていなかったが、オンラインストレージによって解消されつつある。(対個人サービス)
- 教習の予定表などすべて手書きしていたものが、WEB管理になり効率的になった。(その他サービス)
- 情報共有の円滑化を図ることができた。(機械・金属関連卸 他)
- クラウドで管理できたことで、テレワークにも対応できた。(その他サービス)
- ペーパーレス化、セキュリティ強化。(その他卸)
- VPN回線網を活用することで他事業所とリアルタイムで情報共有が可能。データベース以外にもファイルベースでも共有できている。(木材・木製品製造)
- 現場から本社の情報にアクセスできるようになり、確認のために本社に戻る必要がなくなった。(建設業)
- ペーパーレス化による転記、複写、配布、保存、管理等の諸業務の大幅削減。(鉄・非鉄製品製造)
- 物理的にスペースが広がった。(機械・金属関連卸)
- IT専門職を採用し、対応ができています。(その他卸)
- データの共有や保管が容易。また、職位ごとにアクセス権限を設定できて便利。(自動車小売)
- 共有フォルダを活用することで、社員同士の資料のやりとりが簡便になった。(道路貨物運送)

<運用が難しかった・効果が得られなかったとした理由>

- ITリテラシーのばらつきが大きく、運用ルールの一貫化が進まない。(金属製品製造)
- テレワークを想定して導入していたが、出勤する社員が多く、テレワークが根付かなかった。(道路貨物運送)
- 未だに紙媒体での取引や契約が多く、もっと電子化に対応していかなければならない。(その他サービス)
- 費用対効果の測定が難しかった。(その他卸)
- 専任の担当者を置くことが難しい。(木材関連卸)
- 停電による業務停止。(道路貨物運送)
- セキュリティ上の問題。
また、大容量のファイルを送受信する機会があまりないこと。(情報サービス)
- ランニングコストが高い。(倉庫)
- 一定の効果は得られたものの、活用できるスタッフとそうでないスタッフの差が激しい。全員が活用できていない仕組みの割には大変高価に感じる。(出版)
- 社内サーバーの予備バックアップとして運用中のため、現状では主な利用シーンがない。(不動産業)
- 社外秘の情報をオンラインでは管理しない。(情報サービス)
- セキュリティパスワードなどの管理が大変。(自動車小売)
- 常に情報の収集と更新が必要で手間がかかる。(印刷業)
- 旧システムからの移行が難しい。(道路貨物運送)
- 導入しても、運用するための資料が揃わなかったため、廃止した。(金属製品製造)

9.経営分析

<最も良かった・効果的であったとした理由や効果>

- BIツールを導入したことで、会計情報や人事データを適宜開示するようになり、経営情報の見える化、分析の簡略化が進んだ。(食料品製造)
- 決算期以外でも経営状況の確認ができる。(道路旅客運送)
- 理論原価をもとに、管理できるようになった。(飲食店)
- 他にないシステムを開発し、営業個別の課題を特定し、明確化できている。(不動産業)
- 時系列での分析ができる。(各種商品小売)
- 今後の見通しが分かりやすくなった。(化学製品製造)
- 現状把握、目標設定が容易。(道路貨物運送)
- エクセルのマクロによる自作システムなので費用は安価に利用できている。また、必要な情報を選択したシステムなので作業効率が良い。(金属製品製造)
- 予算管理や財務戦略の明確化に活用できている。(木材関連卸)
- 収支が明確に判断できる。(対事業所サービス)
- 現状の立ち位置がよく分かるようになった。(飲食料品卸)
- 事業承継の準備・実行期間に活用できた。(その他サービス)
- 日次で利益を管理し、すぐに行動に移すことができる。(衣服・身の回り品小売)
- 30年前から導入し、活用しているがリアルタイムで状況が分かり分析判断できる。(その他製造)

<運用が難しかった・効果が得られなかったとした理由>

- 会計ソフトにより経営管理が出来ているため、必要性を感じない。(自動車・同部品卸)
- システムとして活用ができる状態になっているが、機能が不十分なため利用ができておらず、活かしきれていない。(飲食料品小売)
- 経営側がその情報を必要としていなかった。(その他卸)
- 分析の見方が専門的でわかりづらい。(その他サービス)
- 具体的対策などは、システムでなく、社長自ら解析するため(その他小売)
- 数値と実態がそぐわないと感じる。(道路貨物運送)
- 分析が抽象的であった。(飲食料品卸)
- 分析の条件が自動で得られるものだけでは不足していた。(はん用、生産用、業務用機械製造)
- 経営が自然災害等により影響を受けるため、分析結果を活用した正確な判断は求められない。(木材関連卸)
- システムの付属資料で出力されているが、特に必要性を感じないものだった。(旅館・ホテル)
- 持続的なデータ活用に至らず、その場しのぎの資料作成で終わってしまっている。(その他製造)
- 事業や販売品目が多く、営業所ごとに事情が異なるため、システムを活用した分析が難しい。(紙・パルプ製造)
- 経営分析資料は出来ているが、あまり活用されていない。(その他サービス)

5. IT・ソフトウェアのうち、導入して最もよかった・効果的であった項目 と運用が難しかった・効果が得られなかった項目（分野別自由記載⑩）

10.業務自動化

<最も良かった・効果的であったとした理由や効果>

- 残業が減り他部署の仕事が出来るようになった。
(はん用、生産用、業務用機械製造)
- 作業効率化が図られ、安全性も高い。(その他小売)
- 営業、販売管理処理の効率化ができた。(その他小売)
- 定年退職者の熟練工頼みであった作業を、ソフト開発により代替することで、作業の効率が図れた。(その他卸)
- 業務の効率化により残業時間の削減につながった。
(木材関連卸)
- 全工程の生産力が向上した。(金属製品製造)
- 処理時間を短縮することができた。(印刷業)
- 労務時間を短縮することができた。(その他製造)
- 営業の負担が減り、管理しやすい。(輸送用機器製造)
- 重複作業の削減ミス防止を図れた。(倉庫)
- 実際に業務効率化に直結した効果を得られた。
(化学製品製造)
- 自動チェックイン機導入により、業務の単純化が図れた。
(旅館・ホテル)
- RPAは24時間稼働できるため、利便性が高い。
(機械・金属関連卸)
- 省人、効率化の効果が得られた。(木材関連卸)
- 人員不足対応。(木材・木製品製造)

<運用が難しかった・効果が得られなかったとした理由>

- 事務作業の自動化を行ったが、エンドユーザー相手の商売ということもあり情報量が多すぎて期待したような成果を得ることができなかった。(対個人サービス)
- 導入にあたっては、どの作業を自動化すれば、どのくらい効果があるか検証する必要がある。(自動車小売)
- 他の低コストでできる方法でも実現でき、それほど必要性がないことが分かった。(その他製造)
- 特定社員しかRPAを構築できない、RPA教育の遅れ。(建設業)
- 仕入、売上、在庫管理自動化効果がまだ得られていない。
(繊維身の回り品卸)
- 人が動いた方が確実。(その他卸)
- 作成したRPA自体は使えるが、応用・展開が難しい。
(紙・パルプ製造)
- 社内基幹システムとの適合性との問題で活用しきれていないため。
(印刷業)
- OCRによるRPAを検討しているが、まだまだ精度が低く、補助的にしか使えていない。また、システム連携が難しく、自社での開発は困難。一方で、外注によるパッケージは価格が高く、費用対効果を考えると本格的には導入できていない。
データ上のRPAも業務システムにて一部導入しているが、デバイスをまたいだ制御が難しく、APIに詳しい専門人材の協力が必要と認識している。(物品賃貸業)
- コロナで業務量が減り、効果が薄くなってしまった。
(金属製品製造)



補足データ

1-参考①. 中小企業のIT・ソフトウェアの活用状況 地域別

＜中小企業のIT・ソフトウェアの活用状況（地域別）＞

	全体 社数	【社内】 アナログ中心 【社外】 アナログ中心	【社内】 一部デジタル化 【社外】 アナログ中心	【社内】 一部デジタル化 【社外】 一部デジタル化	【社内】 十分デジタル化 【社外】 一部デジタル化	【社内】 十分デジタル化 【社外】 十分デジタル化
全体	4,288	15.6	13.1	54.0	12.9	4.5
北海道	163	20.2	11.0	52.8	12.3	3.7
東北	342	18.1	14.0	53.5	10.5	3.8
関東	1,289	13.5	12.8	53.0	14.7	6.0
甲信越	250	14.8	11.2	55.6	12.4	6.0
東海	445	15.5	13.0	56.4	11.5	3.6
北陸	189	12.7	13.2	57.7	13.2	3.2
近畿	771	15.7	13.4	53.3	13.4	4.3
中国	300	18.0	13.0	55.7	9.0	4.3
四国	132	18.9	11.4	59.1	6.8	3.8
九州・沖縄	407	17.2	15.0	51.4	14.7	1.7

1 ー参考②. 中小企業のIT・ソフトウェアの活用状況 資本金、製造・非製造業別

<中小企業のIT・ソフトウェアの活用状況（資本金、製造・非製造業別）>

	全体 社数	【社内】 アナログ中心 【社外】 アナログ中心	【社内】 一部デジタル化 【社外】 アナログ中心	【社内】 一部デジタル化 【社外】 一部デジタル化	【社内】 十分デジタル化 【社外】 一部デジタル化	【社内】 十分デジタル化 【社外】 十分デジタル化
全体	4,288	15.6	13.1	54.0	12.9	4.5
1,000万円 以下	1,456	20.3	12.8	51.1	11.7	4.1
1,001～ 3,000万円	1,285	15.5	13.9	54.4	11.7	4.5
3,001～ 5,000万円	785	12.4	15.4	55.5	13.2	3.4
5,001万円～ 1億円	671	10.4	8.8	57.4	16.7	6.7
1億円超	91	7.7	15.4	57.1	17.6	2.2
製造業計	1,347	12.8	12.4	57.3	12.5	5.0
非製造業計	2,941	16.9	13.4	52.5	13.1	4.2



2 - 参考. IT・ソフトウェアの分野別導入状況

<IT・ソフトウェアの分野別導入状況（単一回答）>

1.人事・労務・勤怠管理

	全体	導入済	検討中	予定無
全体	4,482	52.8	14.4	32.8
製造業	1,416	60.5	12.9	26.6
非製造業	3,066	49.3	15.1	35.6

2.経理・経費・会計システム

	全体	導入済	検討中	予定無
全体	4,552	78.0	8.0	14.0
製造業	1,425	79.7	8.5	11.8
非製造業	3,127	77.2	7.8	15.0

3.グループウェア

	全体	導入済	検討中	予定無
全体	4,371	35.9	8.7	55.4
製造業	1,379	35.5	9.4	55.2
非製造業	2,992	36.1	8.4	55.4

4.販売促進・取引管理

	全体	導入済	検討中	予定無
全体	4,420	37.0	11.7	51.3
製造業	1,385	36.3	13.4	50.3
非製造業	3,035	37.3	10.9	51.8

5.生産管理

	全体	導入済	検討中	予定無
全体	4,356	25.8	9.5	64.8
製造業	1,405	50.2	14.9	34.9
非製造業	2,951	14.1	6.9	79.0

6.ERP・基幹システム

	全体	導入済	検討中	予定無
全体	4,299	16.8	8.8	74.4
製造業	1,364	19.6	11.0	69.4
非製造業	2,935	15.5	7.8	76.7

7.コミュニケーション

	全体	導入済	検討中	予定無
全体	4,354	38.1	8.9	52.9
製造業	1,375	39.8	9.2	51.1
非製造業	2,979	37.4	8.8	53.8

8.情報管理

	全体	導入済	検討中	予定無
全体	4,324	21.6	13.1	65.3
製造業	1,371	21.2	14.8	64.0
非製造業	2,953	21.7	12.3	65.9

9.経営分析

	全体	導入済	検討中	予定無
全体	4,357	13.9	11.7	74.4
製造業	1,372	12.8	11.6	75.7
非製造業	2,985	14.4	11.8	73.8

10.業務自動化

	全体	導入済	検討中	予定無
全体	4,323	6.4	16.4	77.2
製造業	1,368	7.4	17.8	74.9
非製造業	2,955	6.0	15.8	78.2

3 - 参考.IT・ソフトウェアの分野別導入目的

<IT・ソフトウェアの分野別導入目的（単一回答）>

	全体社数	コスト削減	事務効率化・合理化	外部要請(法令対応・取引先からの依頼)	働き方改革(テレワーク対応など)	売上拡大・営業強化	ペーパーレス	省人化・自動化	新商品・サービスの提供	顧客の満足度・利便性向上
1.人事・労務・勤怠管理	2,812	4.5	81.7	2.3	4.3	0.4	1.7	5.0	0.0	0.1
2.経理・経費・会計システム	3,634	3.6	84.8	4.3	0.6	0.8	1.7	4.0	0.1	0.1
3.グループウェア	1,788	3.4	67.1	1.6	12.4	5.1	5.0	3.0	0.3	2.1
4.販売促進・取引管理	1,950	3.7	52.0	2.6	1.4	27.5	1.2	3.8	1.0	6.7
5.生産管理	1,387	8.0	60.7	1.9	1.8	10.2	0.8	11.0	0.9	4.7
6.ERP・基幹システム	968	5.7	73.1	1.5	2.5	6.3	1.3	7.0	0.7	1.8
7.コミュニケーション	1,880	3.8	44.0	6.1	28.7	6.6	2.8	1.7	0.9	5.4
8.情報管理	1,344	4.7	59.2	5.1	8.9	7.2	6.3	3.9	0.7	4.0
9.経営分析	977	8.0	47.8	3.0	1.4	30.0	1.2	4.8	0.7	3.1
10.業務自動化	863	9.4	51.4	1.0	3.7	4.4	1.0	26.1	0.7	2.2

4-参考. IT・ソフトウェアの分野別の導入における課題・ネック

<IT・ソフトウェアの分野別の導入における課題・ネック（単一回答）>

	全体社数	費用対効果	人材の不足	投資費用	社内の体制や仕組みが不十分	効果が不明	具体的な活用方法が不明	セキュリティ	経営者のITリテラシー	技術進歩が速すぎる	情報量が多すぎる	取引先が対応困難	特になし
1.人事・労務・勤怠管理	3,593	22.7	7.9	8.4	12.7	3.8	1.4	2.3	0.5	0.3	0.8	0.1	39.1
2.経理・経費・会計システム	3,468	17.8	7.5	10.0	6.9	1.6	1.0	3.5	0.7	0.5	1.0	0.7	48.6
3.グループウェア	3,550	15.1	4.3	5.3	15.5	9.2	5.0	3.2	1.0	0.4	0.9	0.4	39.7
4.販売促進・取引管理	3,513	17.3	6.1	7.5	12.1	9.0	4.9	1.6	0.7	0.3	1.3	1.1	38.1
5.生産管理	3,527	13.9	6.4	6.6	11.1	6.4	4.6	1.0	0.8	0.4	0.7	0.5	47.7
6.ERP・基幹システム	3,533	15.7	5.2	7.9	9.6	9.5	6.2	1.3	0.9	0.4	0.8	0.3	42.3
7.コミュニケーション	3,502	13.6	3.8	3.5	12.5	9.6	4.7	4.1	1.0	0.4	0.8	0.5	45.5
8.情報管理	3,562	15.1	4.7	5.6	10.3	8.6	5.4	6.7	1.2	0.7	1.7	0.3	39.7
9.経営分析	3,560	18.4	5.7	4.9	8.1	12.1	5.8	1.2	2.5	0.3	1.2	0.1	39.8
10.業務自動化	3,586	18.1	6.6	6.9	10.5	10.2	6.8	0.7	1.0	0.8	0.7	0.8	36.9

5-参考. 導入して最もよかった・効果的であった項目と

導入したが、運用が難しかった・効果が得られなかった項目 (業種別)



人を思う。未来を思う。

商工中金

<導入して最もよかった・効果的であった項目 (単一回答) >

	全体社数	人事・労務・勤怠管理	経理・経費・会計システム	グループウェア	販売促進・取引管理	生産管理	ERP・基幹システム	コミュニケーション	情報管理	経営分析	業務自動化
全体	3,256	17.1	45.2	8.4	7.2	6.4	3.5	8.1	1.9	1.0	1.3
製造業	1,078	18.2	41.0	6.8	5.1	14.8	3.5	6.6	1.7	0.7	1.6
非製造業	2,178	16.6	47.3	9.1	8.2	2.2	3.5	8.8	2.1	1.2	1.1

<導入したが、運用が難しかった・効果が得られなかった項目 (単一回答) >

	全体社数	人事・労務・勤怠管理	経理・経費・会計システム	グループウェア	販売促進・取引管理	生産管理	ERP・基幹システム	コミュニケーション	情報管理	経営分析	業務自動化
全体	1,647	14.9	11.8	14.2	16.2	9.4	3.8	13.7	7.3	5.2	3.7
製造業	562	12.5	9.6	13.3	13.7	19.9	3.6	14.2	5.9	4.1	3.2
非製造業	1,085	16.1	12.9	14.7	17.4	3.9	3.9	13.5	8.0	5.7	4.0