

働き方改革、
デジタルトランスフォーメーションへの
取り組み状況に関する調査研究
(CD-ROM 付)

2021年2月

一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会

<https://www.jcssa.or.jp/>

はじめに

2020 年は、オリンピックイヤーとして幕が開けたが、世界経済は新型コロナウイルスの感染拡大により、大きな打撃を受けることになった。

感染拡大防止を目的に、海外の主要国においては、都市封鎖（ロックダウン）や外出制限、店舗の営業禁止等厳しい措置をとった国もあった。日本では4月に政府が緊急事態宣言を発令し、人々の日常生活・社会・ビジネスの在り方に大きく影響と変化をもたらした。

国内では「三密」（密集、密接、密閉）回避のために、テレワーク、遠隔授業、オンライン診療、また各種ライブエンターテインメント（音楽・演劇・スポーツなど）がデジタル化、リモート化され、昨今のデジタルトランスフォーメーション（DX）や第4次産業革命の大きな推進役となった。

しかし、残念ながらデジタル・ガバメントの遅れが顕在化することになり、特別定額給付金の支給での混乱などあり、各種手続きで必要な書類の印鑑・紙の問題、非接触対応等の課題も露出することになった。また、経済産業省が公開している「DX レポート」において、2025年までにデジタル技術を前提とした企業経営の変革の方向性が示されており、DX 推進への取り組みが待ったなしの状況でもある。

こうした問題を解決するために、日本では政府が2020年7月に「経済財政運営と改革の基本方針2020～危機からの克服、そして新しい未来へ～」(骨太の方針)を閣議決定した。また、同年9月に発足した菅政権は、行政のDXを推進するために、デジタル庁の新設を決め、2021年9月に発足を目指しており、行政およびあらゆる企業の変革が加速すると予想される。

さらに、SDGs（持続可能な開発目標）への社会的な取り組みや環境に配慮したスマートシティー構想では行政、学校、企業などの地域関係者が連携し、ITやIoT、ビッグデータを活用して課題を解決する取り組みも一段と増えてくるであろう。

今年度は、働き方改革とDXへの取り組みについて、アンケートを行い1,114社からの回答をいただいた。働き方改革では、現状の取り組み状況における効果や課題、導入が拡大したテレワークとBCP（事業継続計画）については詳しく調査・分析を行った。DXでは、導入目的別に実現しようとしていることを分け、分かりやすく知ることができる内容となった。いずれの調査においても、ニューノーマル時代を見据え、企業にとってはこれからの道標と成り得る有利な情報となるので、ぜひ一読いただきたい。

DX時代を迎え、大きな変化に追従しスピーディーかつ柔軟にビジネス革新が求められるなか、本報告書がIT戦略立案に活用されビジネス転換の一助をなれば幸いである。

一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会
サポートサービス委員会 委員長 田中 啓一

サポートサービス委員会 委員一覧 (50音順)

【委員会】

| | | | |
|------|-----|-----|-------------------|
| 委員長 | 田中 | 啓一 | 日本事務器 株式会社 |
| 副委員長 | 中元 | 政英 | 株式会社 富士通エフサス |
| 副委員長 | 岩崎 | 一喜 | NEC フィールディング 株式会社 |
| 協会理事 | 宮内 | 孝之 | 株式会社 JMC |
| 幹事 | 菊池 | 透 | 日本事務器 株式会社 |
| | 浅野 | 均 | 株式会社 大塚商会 |
| | 伊藤 | 達夫 | クオリティソフト 株式会社 |
| | 岡田 | 功太郎 | リコージャパン 株式会社 |
| | 木村 | 勝紀 | 都築電気 株式会社 |
| | 木村 | 莖太 | トレンドマイクロ 株式会社 |
| | 太刀川 | 浩 | 株式会社 富士通エフサス |
| | 中村 | 俊一 | 日興通信 株式会社 |
| | 藤井 | 宏幸 | 株式会社 システナ |
| | 松田 | 利昭 | Dynabook 株式会社 |
| | 村橋 | 大蔵 | 株式会社 シー・シー・ダブル |
| | 山口 | 隆志 | NEC フィールディング 株式会社 |

【ワーキングチーム】

| | | | |
|------|-----|-----|-------------------|
| リーダー | 菊池 | 透 | 日本事務器 株式会社 |
| | 芥川 | 明弘 | 株式会社 大塚商会 |
| | 阿部 | 快士 | 株式会社 システナ |
| | 伊藤 | 達夫 | クオリティソフト 株式会社 |
| | 大内 | 鉄平 | リコージャパン 株式会社 |
| | 風巻 | 大佑 | 日興通信 株式会社 |
| | 我那覇 | 祐太 | 株式会社 シー・シー・ダブル |
| | 上條 | 秀雄 | Dynabook 株式会社 |
| | 川原 | 早百合 | 株式会社 富士通エフサス |
| | 小峰 | 智泰 | 株式会社 システナ |
| | 佐々木 | 浩輝 | NEC フィールディング 株式会社 |
| | 菅原 | 滋 | トレンドマイクロ 株式会社 |
| | 鈴木 | 早百合 | トレンドマイクロ 株式会社 |
| | 高橋 | 凌真 | 日本事務器 株式会社 |
| | 武 | 英明 | 都築電気 株式会社 |
| | 田山 | 惇司 | 株式会社 富士通エフサス |
| | 徳永 | 将 | 日本事務器 株式会社 |
| | 根津 | 史明 | 株式会社 システナ |
| | 星野 | 貴章 | トレンドマイクロ 株式会社 |

| | | |
|----|-----|-------------------|
| 前川 | 益雄 | NEC フィールディング 株式会社 |
| 峯本 | 龍一 | トレンドマイクロ 株式会社 |
| 望月 | 孝太郎 | 株式会社 大塚商会 |
| 山内 | 宏太 | 都築電気 株式会社 |

【執筆】

| | |
|----|----|
| 岩崎 | 透 |
| 加藤 | 誠 |
| 佐藤 | 昭博 |

【調査】

| | | |
|----|----|----------|
| 道越 | 一郎 | 株式会社 BCN |
| 大槻 | 芳美 | 株式会社 BCN |

【事務局】

| | | |
|------|----|--------------------------|
| 窪田 | 大介 | 一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会 |
| 小山 | 敏之 | 一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会 |
| 三ヶ野原 | 敏郎 | 一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会 |

目次

| | |
|--|-----------|
| はじめに | 1 |
| サポートサービス委員会 委員一覧（50 音順） | 2 |
| 1. エグゼクティブサマリー | 8 |
| 1.1 調査の方針 | 8 |
| 1.2 調査結果に基づく提言 | 10 |
| 1.3 調査結果サマリー | 13 |
| 1.3.1 「働き方改革」への取り組み状況 | 14 |
| 1.3.2 テレワーク制度の実施状況 | 16 |
| 1.3.3 働き方改革とニューノーマル、また BCP への対応状況 | 19 |
| 1.3.4 DX への取り組み状況 | 21 |
| 1.3.5 サポート期限を過ぎた Windows の利用状況 | 25 |
| 2. 「働き方改革」への取り組み状況 | 30 |
| 2.1 「働き方改革」の取り組み状況 | 30 |
| 2.1.1 「働き方改革」が目指すもの | 30 |
| 2.1.2 「働き方改革」活動の経緯 | 30 |
| 2.1.3 「働き方改革」への取り組み状況 | 31 |
| 2.1.4 新型コロナウイルス禍がきっかけとなった「働き方改革」 | 36 |
| 2.1.5 「働き方改革」の推進に有効と考えられる IT システムとその導入状況 | 37 |
| 2.1.6 「働き方改革」への取り組みに対する効果と課題 | 40 |
| 2.2 テレワーク制度の導入状況 | 41 |
| 2.2.1 「テレワークの促進」に係る東京圏とそれ以外の地区の状況 | 41 |
| 2.2.2 テレワーク制度の導入範囲と実施頻度 | 42 |
| 2.2.3 テレワークを実施して良かった点 | 43 |
| 2.2.4 テレワークによる業務実施上の課題 | 44 |
| 2.2.5 新型コロナウイルス終息後のテレワーク制度の扱い | 45 |
| 2.2.6 テレワーク制度導入に伴う IT ベンダーへの期待 | 45 |
| 2.2.7 テレワーク制度を導入できない理由 | 47 |
| 2.3 働き方改革の中でのニューノーマルと BCP への対応状況 | 48 |
| 2.3.1 働き方に関するニューノーマルへの対応 | 48 |
| 2.3.2 ニューノーマル下での BCP | 51 |
| 3. デジタルトランスフォーメーションへの取り組み | 56 |
| 3.1 DX への取り組み状況 | 56 |

| | | |
|-----------|-------------------------------|-----------|
| 3.1.1 | DX への取り組み状況と必要性意識..... | 56 |
| 3.1.2 | DX を主導している部門..... | 57 |
| 3.1.3 | DX に取り組むきっかけとなったもの..... | 57 |
| 3.1.4 | DX により実現させたいこと..... | 58 |
| 3.1.5 | DX に対する投資額..... | 58 |
| 3.1.6 | DX を必要と考えない理由..... | 59 |
| 3.2 | DX の目標..... | 60 |
| 3.2.1 | DX に取り組む目的..... | 60 |
| 3.2.2 | 既存事業のプロセス改革の内容..... | 61 |
| 3.2.3 | 技術変革で製品やサービスの領域拡大する内容..... | 62 |
| 3.2.4 | 既存の製品やサービスの顧客領域を拡大する内容..... | 63 |
| 3.2.5 | 新規事業領域に進出..... | 64 |
| 3.2.6 | DX で実現しようとする事..... | 64 |
| 3.3 | DX 推進の妨げと対策..... | 65 |
| 3.3.1 | DX を推進する際の妨げ..... | 65 |
| 3.3.2 | DX 推進の妨げを取り除くため実施したこと..... | 65 |
| 3.3.3 | DX のために導入するデジタル技術..... | 66 |
| 3.3.4 | DX に伴い IT ベンダーに期待すること..... | 67 |
| 4. | IT システムの整備状況..... | 70 |
| 4.1 | IT システム担当者数..... | 70 |
| 4.2 | IT システム基盤の状況..... | 72 |
| 4.2.1 | サーバーの台数と OS..... | 72 |
| 4.2.2 | エンドユーザー機器台数と OS..... | 74 |
| 4.3 | 業務のシステム化状況..... | 78 |
| 4.3.1 | 業務の分類とシステム化形態..... | 78 |
| 4.3.2 | 業務のシステム化状況..... | 79 |
| 4.3.3 | 業務のシステム化形態..... | 79 |
| 4.4 | 利用しているクラウドサービス事業者..... | 81 |
| 4.5 | システム投資、運用費用、クラウドサービス利用費用..... | 84 |
| 4.5.1 | IT システムに対する新規投資額..... | 85 |
| 4.5.2 | IT システムの運用費用..... | 86 |
| 4.5.3 | IT システムにおけるクラウド費用..... | 86 |
| 5. | 回答企業のプロフィール..... | 90 |
| 5.1 | 業種構成..... | 90 |
| 5.2 | 地域分布..... | 91 |
| 5.3 | 年間売上分布..... | 91 |
| 5.4 | 従業員数分布..... | 92 |

| | |
|--------------------------------|-----|
| 付録 1 調査概要 | 96 |
| 付録 2 アンケート票 | 97 |
| 付録 3 CD-ROM の内容 | 110 |
| 付録 4 サポートサービス委員会、これまでの活動 | 111 |
| あとがき | 115 |

1. エグゼクティブサマリー

1. エグゼクティブサマリー

今年度は、昨年度も調査した「働き方改革への取り組み状況」の調査内容に「働き方ニューノーマル（新常態）と BCP（事業継続計画）への対応状況」を加え、新規に「デジタルトランスフォーメーション（DX）への取り組み状況」に関して調査した。また、「サポート期限を過ぎた Windows の残存状況」については、IT システムの整備状況の一環として調査したが、サマリーを本章に記載する。

なお、一般にクラウドサービスはプライベートクラウドとパブリッククラウドに分けて説明されるが、本報告書では特に断らない限り、パブリッククラウドのことを単にクラウドサービスと記述する。

1.1 調査の方針

今年度も、昨年度と同様に Web によるオンラインアンケートを採用することにより、質問に対する回答結果で設問の流れを適切に制御し、回答する側の負担を軽減するよう留意した。

(1) 調査対象

特定の業種に偏らないよう配慮しながら、調査は対象を下記の三つの企業群に分けて実施した。

- **会員顧客企業**：当協会会員の企業から紹介を受けた、会員企業の顧客企業で、原則として従業員数 2,000 人未満の企業を対象とし、以下の条件を設定した。
 - ・ 勤務先企業の資本系列が「親企業の情報処理子会社」の場合は、親企業について回答する
 - ・ 勤務先企業の資本系列が「持ち株会社」の場合は、企業グループ全体について回答する

アンケートを実施した結果、従業員数が 2,000 人以上、または年間売り上げが 3000 億円以上の大規模な企業 24 社からのからの回答も得られた。これらの企業からの回答は IT システム整備状況や企業プロフィールの調査結果のまとめに大きな影響があることから、会員顧客大企業として別集計した。その他の一般的な質問においては、特に区別せず会委員顧客企業として扱った。結果として、会員顧客企業では平均従業員数 779 人（上記、会員顧客大企業 24 社を除くと、平均従業員数 274 人）の 340 社が調査母体となった。

- **中規模一般企業**：インターネットを通して、従業員規模 21 人から 350 人の企業を一般から募集した。ただし、調査の実施に際しては以下の条件を設定した。結果的に平均従業員数 95 人の 384 社が調査母体となった。
 - ・ 勤務先企業の資本系列が「親企業の情報処理子会社」の場合は、親企業について回答する
 - ・ 勤務先企業の資本系列が「持ち株会社」の場合は、企業グループ全体について回答する
 - ・ 調査回答者が IT システムの導入に関与し、IT システム全般の状況を把握していること
- **小規模一般企業**：インターネットを通して、従業員規模 20 人以下の企業を一般から募集した。その他の条件は、中規模一般企業と同じだが、小規模一般企業と中規模一般企業が同程度の社数になるようにした。結果的に平均従業員数 8 人の 390 社が調査母体となった。

(2) 調査内容

アンケート調査において調査内容は図表 1.1.1 の通りとした。

図表 1.1.1 調査内容

| 調査内容 | 質問内容 | 質問対象 |
|--------------------------------|--|---------------------------------|
| 働き方改革の実施状況と課題 | 働き方改革の実施状況 | 全企業 |
| | コロナ禍がきっかけとなった働き方改革、IT 利用が有効な働き方改革、働き方改革に向けて導入済み / 導入予定の IT、実施による効果 / 期待効果、実施上の課題 | 実施中 / 実施予定企業 |
| | 働き方改革を実施しない理由 | 実施予定のない企業 |
| テレワーク制度の導入状況と課題、今後 | テレワーク制度の導入範囲、実施頻度、長所と課題、今後の扱い | 導入済み企業 |
| | テレワーク制度導入が遅れる理由、導入への期待 | 導入予定企業 |
| | テレワーク制度に関する IT ベンダーへの期待、テレワーク制度適用が難しい業務 | 導入済み / 導入予定企業 |
| | テレワーク制度を導入できない理由 | 未導入企業 |
| 働き方ニューノーマルと事業継続計画への対応 | ニューノーマルとして定着するもの、移行に IT を適用したもの、移行に伴い IT ベンダーに期待すること | 全企業 |
| | 事業継続計画策定状況 | 全企業 |
| | 事業継続計画で想定している危機、組み込む対応策 | 策定済み / 策定中企業 |
| デジタルトランスフォーメーション (DX) への取り組み状況 | DX への取り組み状況、DX に伴う IT ベンダーへの期待 | 全企業 |
| | DX を主導している部門、DX に取り組むきっかけ、DX に対する投資額 | 取り組み中 / 取り組み予定企業 |
| | DX に期待すること、DX に取り組む目的、DX で実現すること、DX 推進の妨げ、DX 推進の妨げへの対策、刷新・破棄したレガシーシステム、導入するデジタル技術 | 取り組み中 / 取り組み予定 / 必要だが取り組めていない企業 |
| | DX を必要と考えていない理由 | 不要と考える企業 |
| IT システムの整備状況 | 情報システム担当者数、デスクトップパソコン / ノートパソコン / スマートフォン / タブレット端末の OS 別台数、サーバーの OS 別台数、企業業務のシステム化状況、利用中のクラウド事業者 (利用形態別)、システムへの新規投資額、システム運用費、パブリッククラウド利用料 | 全企業 |
| 回答企業のプロフィール | 資本系列、業種、正規従業員数、非正規従業員数、本社所在地、年間売上 | 全企業 |

(3) グラフ表示

回答の集計結果のグラフ表示は、特に断らない限り以下の形式とした。

- 質問への回答が単数選択の場合、100%積み上げ横棒
- 質問への回答が複数選択、または数値の場合、集合縦棒
- 複数の単数選択質問の回答を統合して表示する場合、集合縦棒

1.2 調査結果に基づく提言

ここでは、これらの調査結果を基にユーザー企業や当協会の会員企業の方々への提言を述べる。なお、提言の根拠となる調査結果サマリーを次節に示す。

また、企業のシステム化状況、使っているクラウドサービスなどを含め、調査結果の詳細を2章以降に記載してあるので参照されたい。

(1) テレワーク定着に向け環境整備や、業務の見直し

「働き方改革」に係る活動は、働き方改革法^{*1}が可決され成立したことにより、本格化した。

当時、長時間労働や残業時間の取り扱いが社会問題化していたことを受け、各企業では「長時間労働の是正・残業の抑制」や「有給休暇の取得率向上」を、積極的に導入する機運が高まり、毎年実施率が向上している。

今年の調査では、「長時間労働の是正・残業の抑制」の実施率が、会員顧客企業で81%、中規模一般企業で70%、小規模一般企業で52%、「有給休暇の取得率向上」の実施率が、会員顧客企業で83%、中規模一般企業で71%、小規模一般企業で41%となっている。各企業とも、「働き方改革」に係る項目のうちのこの2項目は、法律の主目的でもある「長時間労働の是正や多様な働き方」がほぼ実現しているといっても過言ではないであろう。

今年の調査結果での注目されるのは、「テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）の促進」である。昨年までの3年間は、実施率が10-19%に停滞し、実施に懐疑的な企業が大多数であったが、新型コロナウイルス感染症対策として政府や各自治体が提唱した在宅勤務推奨施策により、25-44%へと大幅に増加した。調査時点では実施できていない企業が「今後実施予定」があると答えた数値を加えると、その比率は36-64%に増加する見込みであり、テレワークを採用する企業は今後も増加するであろう。

新型コロナウイルス感染症が終息し、世の中が正常に戻った後にテレワーク制度をどう扱うかを質問した結果、現在テレワークを実施中の企業の75-81%がテレワーク制度を継続する計画であることから、テレワークの推進に関する領域に対するサポート体制の充実が求められる。

この3項目以外の項目は、3年間でほとんど増加しておらず、今後もその推移を注視していく必要がある。一時期注目された「同一労働同一賃金の実現」、「女性・若者活用の促進」、「正規労働者採用促進」などが、今般の新型コロナウイルスに伴う「在宅勤務推奨」、「三密回避」、「時短要請」などの社会情勢により着手できないまま年度末を迎える企業が多いことに一抹の不安を感じる。

^{*1} 働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律（平成30年法律第71号）：2018年6月29日の参議院本会議で可決成立。『労働者がそれぞれの事情に応じた多様な働き方を選択できる社会を実現する働き方改革を総合的に推進するために、長時間労働の是正、多様な働き方の実現、雇用形態にかかわらず公平な処遇の確保等の処置を講じる』ことを目的とした。

最後に、テレワークを実施していない企業が答えた導入できない理由は、「テレワークでできる業務内容ではない」が最も多く、61-77%がこの理由を挙げた。

社内の関係者や社外のお客さまと対面でのやり取りが必要となる場合など、テレワークでは難しい状況もあると思われるが、現在のやり方のみこだわるのではなく、勤務形態や業務連携自体を見直すなど、柔軟な発想で取り組んでみることも必要かもしれない。

(2) 働き方改革の中でのニューノーマルとBCPへの対策

昨今の新型コロナウイルス禍の下で、ニューノーマルとしての働き方改革が求められている。この状態は、今後しばらくの間続くことを覚悟しなければならないであろう。では、ニューノーマルとして、どのような対策が今後定着していくのだろうか。また、新型コロナウイルス禍というパンデミック状態で、ビジネスの継続はどうしていけばいいのだろうか。

今回は働き方改革と共に、ニューノーマルとBCP（事業継続計画）について調査を行った。働き方改革の調査ではテレワークを導入する企業が大幅に伸びている一方、ニューノーマルとして定着するものを聞いた本調査では、企業の29-81%が、オンライン会議が最も定着すると回答しており、28-46%の企業が回答しているテレワークを上回っている。オンライン会議はテレワークにとって必ず必要なツールであり、また、使いやすいツールとなっている。この新型コロナウイルス禍にあって、「三密」を避けるためにも、比較的容易に導入できるツールであるため、一番に挙げられたものと考えられる。

また、この調査では、ニューノーマルへの移行に伴って、ITベンダーに期待すること、を聞いている。各企業は、より基本的な、「ネットワークの設計・見直し」(18-45%)、「セキュリティーコンサルティングへの支援」(15-39%)、「クラウドサービスへの移行提案」(12-38%)を優先度の高い対策としてあげており、ITベンダーは、ニューノーマル時代においても、基本的なインフラに対応した提案を、進めるべきだろう。

BCPに組み込む対応策は、企業群によって優先度が若干異なっている。比較的大きな企業の多い会員顧客企業では、「テレワークの強化(43%)」よりも「ITシステムの可用性強化(48%)」に重点が置かれている。一方、一般企業では、「テレワークの活用(32-42%)」が1番に、「業務優先度の見直し(23-38%)」が2番目に挙げられている。

会員顧客企業はある程度自動化が進んでいて、可用性を高めるには人的資源よりシステム資源の増強が優先するのに対し、一般企業では自動化が遅れており、人的資源や運用の工夫で可用性を高めたいということの表れとも考えられる。いずれにしろ、ITベンダーはお客さまのシステム化の状況や投入可能な資源を把握し、適切な提案をしていく必要があるだろう。

(3) お客様の DX 推進に向け IT ベンダー自身も自己変革

デジタル変革とも訳されるデジタルトランスフォーメーション (Digital Transformation、以下 DX と表記) は、デジタル技術を利用した企業経営の変革を指す。経済産業省の『DX レポート』*2で広く知られるようになり、さまざまな企業で先進的な取り組みが行われるようになってきた。

DX への取り組み状況について調査した結果、会員顧客企業の 76%、中規模一般企業の 67%、小規模一般企業の 47%が「DX は必要」と考えているが、実際に「取り組んでいる (予定を含む)」のは 31%、25%、11%にすぎなかった。

一方、会員顧客企業で規模の大きな企業 (会員顧客大企業) 24 社に限定した集計を見ると、既に 33% の企業が DX に取り組んでおり、予定まで含めると 58%と半数を超えている。新しい技術の習得や、IT システムの刷新で人員や資金を投入する余裕のある企業から取り組みが始まっているのであろう。

しかし、比較的規模の小さな企業でも、既に取り組んでいる企業が 4-13%あるのも事実であり、経営者の積極性によるところも大きいと考えられる。

次に、DX を通して実現させたいことを知るために、経団連が発表した次の四つの「DX による事業刷新戦略」*3を元に調査を行った。

- 既存事業においてデジタルを活用してプロセス等を改革 (以下、プロセス改革)
- 既存アセットを活用した新規領域への展開 (以下、顧客領域拡大)
- コア領域において新たな軸で事業展開 (以下、製品・サービスの領域拡大)
- 0→1 の新規事業開発、全く新たな成長の基軸 (以下、新規事業領域に進出)

各企業がこれらの事業刷新戦略のいずれを目指しているのか調査した結果、会員顧客企業では、「プロセス改革」が 70%と最も多く、「顧客領域拡大」、「製品・サービスの領域拡大」が 50%、38%で続いた。中規模一般企業では、「製品・サービスの領域拡大」が 52%で最も多く、「プロセス改革」、「顧客領域拡大」が 41%、37%で続いた。小規模一般企業では、「顧客領域拡大」が 44%で最も多く、「製品・サービスの領域拡大」、「プロセス改革」が 39%、34%で続いた。いずれの企業群でも「新規事業領域に進出」は 22-29%と最も少なかった。

前述の「DX による事業刷新戦略」では、『既存事業の改革のみでは DX とは言えない。特に重要なのは、新規事業と派生事業である。』としているが、企業の現場、特に規模の大きい企業ほど新たな領域に踏み出すのは難しいものと思われる。

DX 推進の妨げとなったことを調査した結果、会員顧客企業と中規模一般企業では、「新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保」が 41-50%で 1 位、「初期投資費用の確保」が 34-41%で 2 位だったが、小規模一般企業では順位が入れ違いだった。「ブラックボックス化したレガシーシステム」や「レガシー組織との軋轢」が大きな妨げとする調査結果もあるが、今回の調査ではそれら以上に「新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保」や「初期投資費用の確保」が大きな問題であることが分かった。

*2 経済産業省 DX レポート ～IT システム「2025 年の崖」克服と DX の本格的な展開～

https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/digital_transformation/20180907_report.html

*3 出典：経団連 提言 「Digital Transformation (DX) ～価値の協創で未来をひらく」

[Digital Transformation \(DX\) \(keidanren.or.jp\)](https://www.keidanren.or.jp/digital_transformation/dx/)

DX のため利用する技術を調査した結果、企業群によらず、1 位、2 位には、「クラウドサービス」と「オンライン会議」が入った。3 位、4 位は「人工知能」と「定型業務を自動化する RPA」が入った。その他の選択肢では、中規模一般企業で「第五世代通信規格 (5G)」と「タブレット POS」が目立つ程度で、突出したものはなかった。新型コロナウイルス禍の影響が強く出たものと思われる。

最後に、IT ベンダーに期待することを自由回答調査した。半数以上を占めた「特にない」、「分からない」を除いた集計では全企業群で「会社、業務を理解した上での提案」が 27-44% で 1 位だった。IT ベンダーお仕着せの「できること提案」ではなく、企業の特性や状況を踏まえた「こうすべき提案」を求めているのであろう。会員顧客企業では、2 位が「事例を含む分かりやすい教材提供」の 38% だった。DX に取り組むきっかけの調査結果でも「他社の事例を見て」が多かったが、他社の事例が社内で DX を推進したり、DX を企画するヒントになるものと思われる。

また、会員企業には少々頭が痛い話だが、「ベンダーのスキルアップ、体制強化」を求める意見も 9-14% あった。「できることだけやる」のではなく、「求められるものを提供する」ために自己改革を進める覚悟も必要と思われる。

(4) Windows Server 2008 の移行促進に注力を

ここ 2 年ほど大きな話題になった 2020 年 1 月がサポート期限となった「Windows 7、Windows Server 2008 の最新 OS への移行」の状況調査を行った。

最初に「Windows 7」であるが、会員顧客企業では、昨年度調査時点で 38% 残っていたが、今年度調査では 12% に激減している。一般企業では、15-22% 残っていたが、今年度調査では 5-6% に激減している。会員顧客大企業は、母数が少なく、あくまで参考値だが、「Windows 7」が 18% にまで減少している。このように、一部の企業を除いて Windows 10 への移行はほとんど終わったとして良いと思われる。

次に、延長サポート期限を過ぎている「Windows Server 2008」以前の OS だが、台数ベース（仮想マシンを搭載している場合は、仮想マシン配下にインストールされた OS 数）で、会員顧客企業で 9%、中規模一般企業で 3%、小規模一般企業で 7% ある。昨年度の調査に比べ、会員顧客企業で 17%、中規模一般企業で 4%、小規模一般企業で 7% 減少しており、移行が一段落しつつあることが分かる。

しかし、サーバーで使われている OS 別に利用している企業の割合を調査した結果では、「Windows Server 2008」以前の OS が会員顧客企業の 24%、中規模一般企業の 8%、小規模一般企業の 6% で残存している。つまり、会員顧客企業の 4 社に 1 社はリスクを抱えた運用をしていることになり、早期に最新の Windows Server や Linux などへの移行が必要と思われる。会員企業は、お客さまにリスクを十分説明し、移行を促すべきだろう。

1.3 調査結果サマリー

調査結果の詳細は、次章以降で説明するが、本節では、調査結果の中で注目すべき点を中心に以下の 4 項に分けて説明する。

- 「働き方改革」への取り組み状況
- テレワーク制度の導入状況

- 働き方ニューノーマルと BCP への対応状況
- DX への取り組み状況
- サポート期限を過ぎた Windows の利用状況

1.3.1 「働き方改革」への取り組み状況

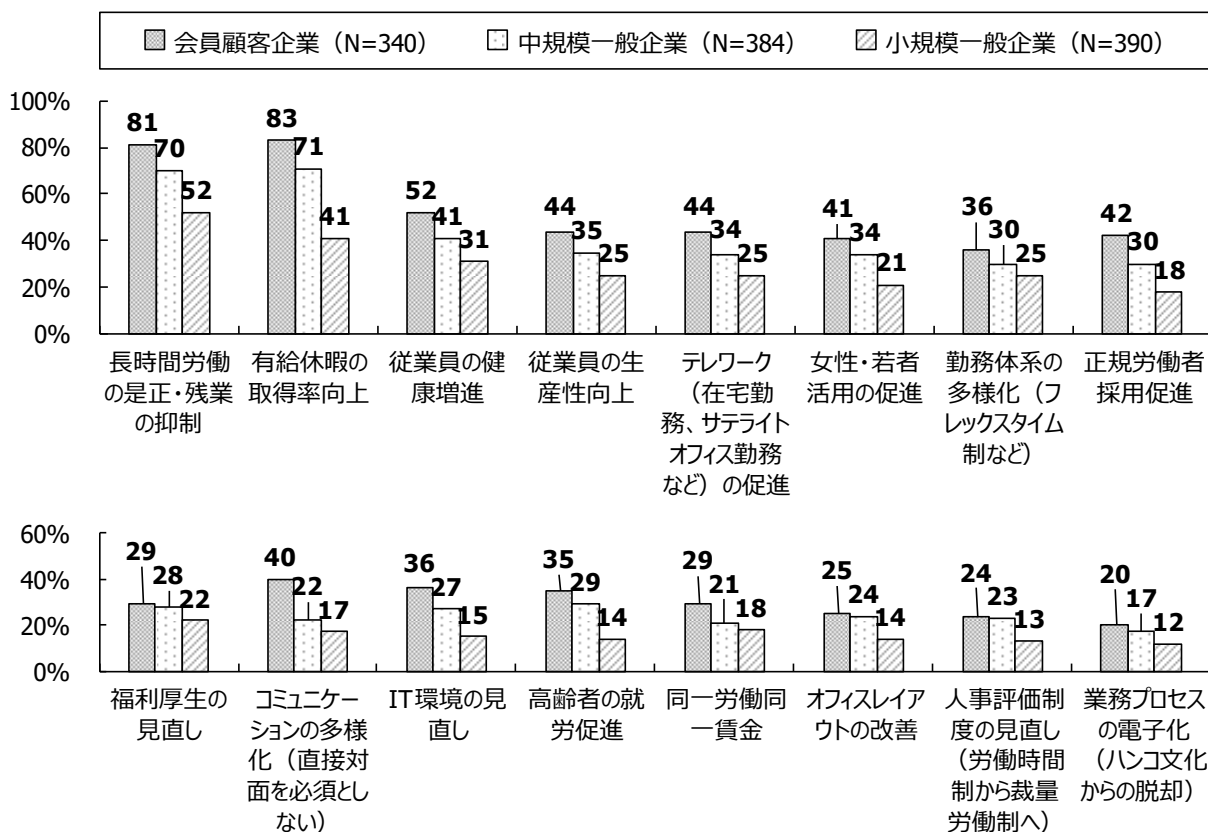
2018年6月29日の参議院本会議で「働き方改革法*4」が可決され成立した。

(1) 働き方改革への取り組み状況

働き方改革法を受けて、各企業では政府が提案している働き方改革実行計画に示された検討テーマに対して改革を推進している。

図表 1.3.1 は、今年の調査で「実施している」と答えた企業の割合を示したものである。

図表 1.3.1 働き方改革への取り組み状況(実施している企業の割合)



これから分かるように、「長時間労働の是正・残業の抑制」と「有給休暇の取得率向上」の実施率が非常に高くなっている。これは、法律制定当時、長時間労働や残業時間の取り扱いが社会問題化していた

*4 働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律（平成30年法律第71号）：2018年6月29日の参議院本会議で可決成立。『労働者がそれぞれの事情に応じた多様な働き方を選択できる社会を実現する働き方改革を総合的に推進するために、長時間労働の是正、多様な働き方の実現、雇用形態にかかわらず公平な処遇の確保等の処置を講じる』ことを目的とした。

ことから、各企業とも積極的に導入する機運が高く 4 年を経過した現在では全企業の 7 割近くが実施しているといった状況である。

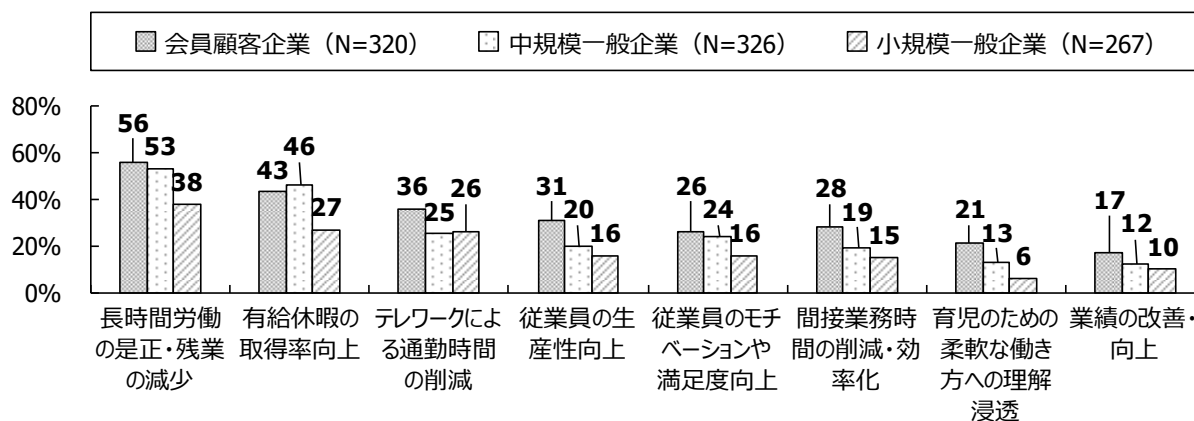
今年の調査でもう一つ特徴的な項目が「テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）の促進」である。この項目の実施率推移は、1.3.2 項で詳しく述べるが、昨年までの 3 年間 10-19%と低迷していたものが、今年の新型コロナウイルス感染症対策として在宅勤務が奨励されたことを受けて、会員顧客企業で 44%、中規模一般企業で 34%、小規模一般企業で 25%と大幅に伸びたことである。

ただし、この 3 項目以外は、3 年間でほとんど変化しておらず、今後も推移に注目していく必要がある。特に一時期注目された「同一労働同一賃金の実現」、「女性・若者活用の促進」、「正規労働者採用促進」などの項目が、新型コロナウイルス感染症が終息したのちにどのような推移をするか注目していきたい。

(2) 「働き方改革」への取り組みによる効果

「働き方改革」を実施中の企業での取り組みに対する効果を聞いた結果が、図表 1.3.2 である。（ここでは効果のあったもの上位 8 項目のみ表示している。全体は「2.1.6 「働き方改革」への取り組みに対する効果と課題」を参照されたい。）

図表 1.3.2 「働き方改革」への取り組みによる効果(実施中の企業)

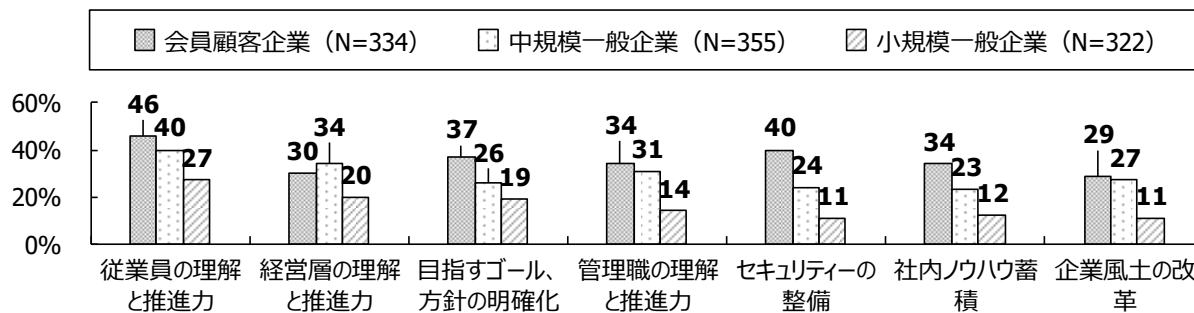


効果として挙げられた項目のトップは、「長時間労働の是正・残業の減少」(38-56%)であり、在宅勤務の推奨とも合わせて、残業時間は確実に減少方向にあると思われる。また、「テレワークによる通勤時間の削減」も 3 位に挙げられており、「三密」を避ける在宅勤務により通勤しなくてもよい環境が効果として認識されているものと思われる。

(3) 「働き方改革」を進める上での課題

「働き方改革」を推進する上で課題となることにはどのようなことがあるのであろうか、結果を図表 1.3.3 に示す。（ここでも課題となる項目の上位 7 項目のみ表示している。全体は「2.1.6 「働き方改革」への取り組みに対する効果と課題」を参照されたい。）

図表 1.3.3 「働き方改革」を進める上での課題(実施中及び実施予定の企業)



「働き方改革」を進める上での課題のトップに挙げられたのは「従業員の理解と推進力」(27・46%)であり、この他に「経営層の理解と推進力」、「管理者の理解と推進力」も上位に挙げられた。すなわち「各マネジメント層の理解と推進力なくして『働き方改革』を進めることはできない」といった認識を、各企業が持っているということであろう。

1.3.2 テレワーク制度の実施状況

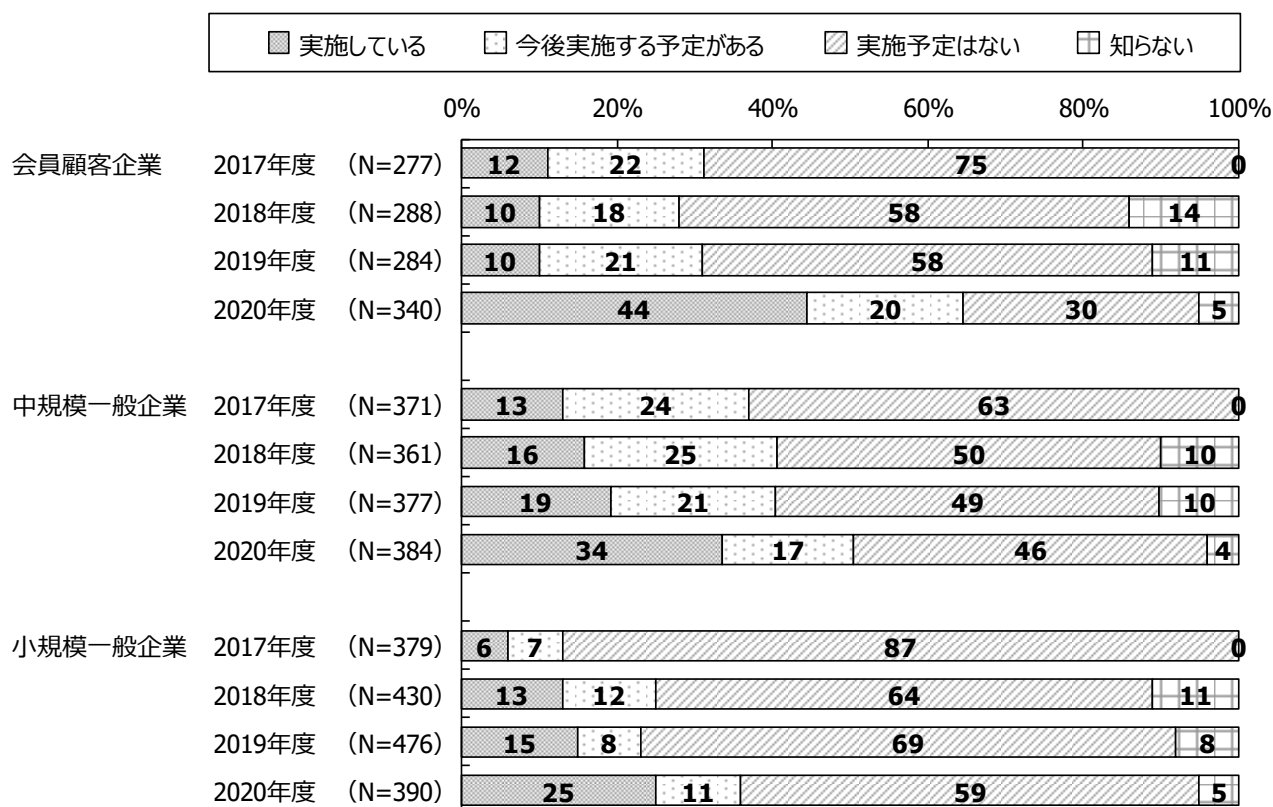
政府・自治体の新型コロナウイルス感染症対策に伴う在宅勤務推奨策を受けて、過去にはなかった速度で「テレワークの促進」が拡大した。

(1) テレワーク制度の実施推移

前項で、今回の調査で「テレワークの促進」が 25-44%であったことは説明したが、過去 4 年間の推移を見てみたのが、図表 1.3.4 である。

特に、会員顧客企業は昨年までは導入に懐疑的な企業が多く、実施率は 10%前後といった状況であったが、今回の政府並びに各自治体の在宅勤務の要請を受けて実施率は一気に 44%に増加したものと思われる。さらに今後「実施を予定している」企業を加えると、その数は 60%を超えている。

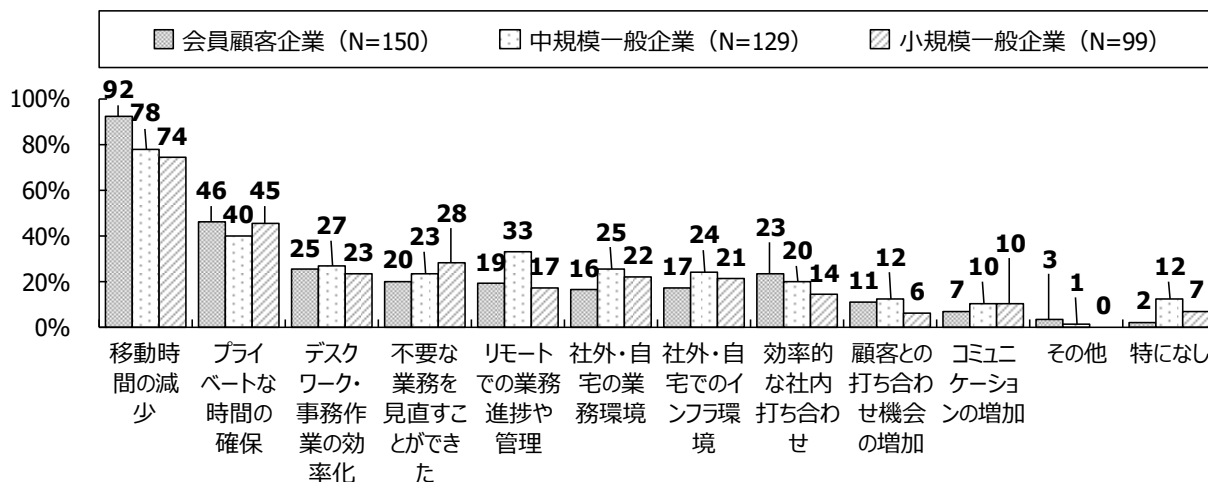
図表 1.3.4 「テレワークの促進」の年度別実施状況推移(2017-2020年)



(2) テレワークを実施して良かった点

では、テレワークを導入することによって得られた業務上のメリットは何であったのか。テレワークを実施して良かった点を聞いた結果が、図表 1.3.5 である。

図表 1.3.5 テレワークを実施して良かったと感じた点(実施中の企業)



出社の機会が大幅に減少したことを受けて、「移動時間の減少」が74-92%という高い率でトップの効果として挙げられた。移動時間は出社のみにとどまらず、お客さまとの打ち合わせなどの移動時間も含まれることから、お客さまとの商談にもリモートワークが増加したことがうかがわれる結果と言えよう。

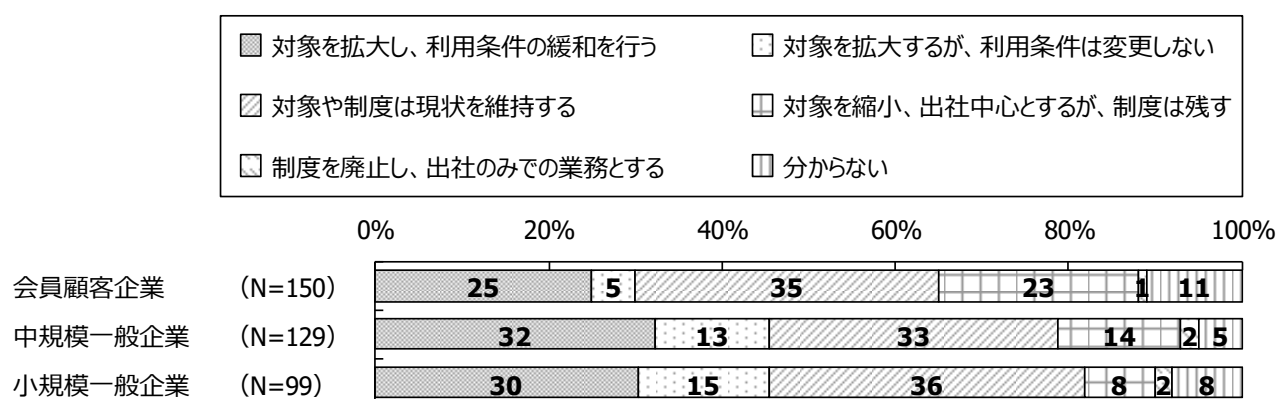
その他には、「プライベートな時間の確保」が40-46%で第2位の効果として挙げられ、在宅勤務等で時間的に自由度が増したことが良かった点として捕らえられたと思われる。

(3) 新型コロナウイルス終息後のテレワーク制度の扱い

今は、新型コロナウイルス感染症対策として、テレワークが制度化され運用されているが、テレワーク制度を実施中の企業に、新型コロナウイルス感染症が終息し世の中が平常状態に戻った後、テレワーク制度をどのように取り扱うかを聞いたのが、図表 1.3.6 である。

テレワーク制度を現在実施中の企業の4分の1強が「(新型コロナウイルスが終息したら、)対象を拡大し、利用条件の緩和を行う」と答えている。また、各企業の3分の1は「対象や制度は現状を維持する」(33-36%)と答えており、新型コロナウイルス感染症終息後も75-81%の企業がテレワークを継続する計画であることが分かった。

図表 1.3.6 新型コロナウイルス終息後のテレワーク制度の扱い(実施中の企業)



(4) テレワーク制度を導入できない理由

最後に、テレワーク制度について「実施の予定はない」と答えた企業にその理由を聞いたのが、図表 1.3.7 である。

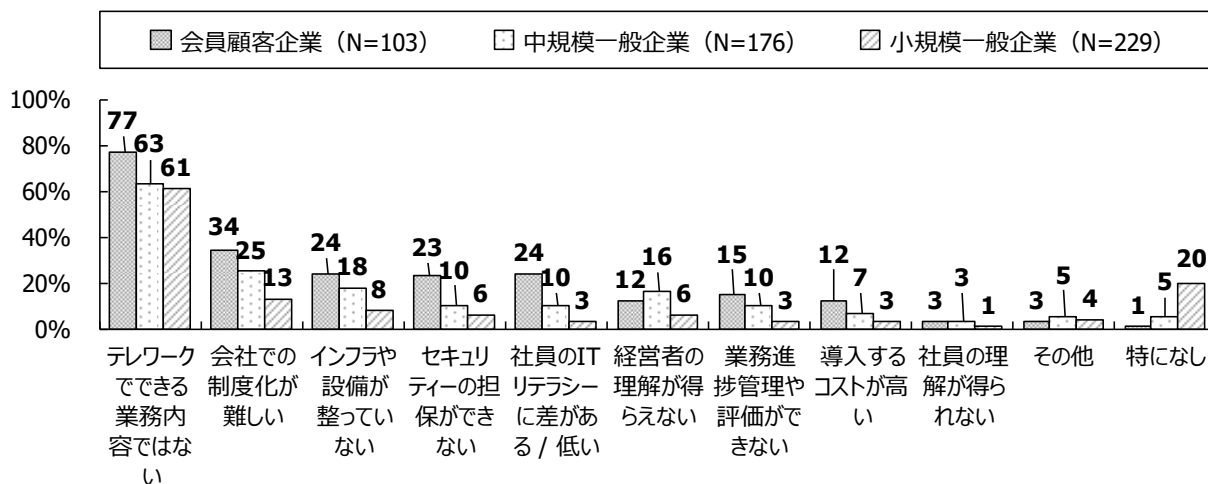
最も多かった回答は、「テレワークで出来る業務内容ではない」という意見で、会員顧客企業が77%、中規模一般企業が63%、小規模一般企業が61%であった。

また、「社内での制度化が難しい」、「セキュリティの担保がない」、「インフラや設備が整っていない」といった意見も見られた。

業務で社内の関係者や社外のお客さまと対面でやり取りをしなくてはならない場合など、テレワークで推進することが難しいケースも生じるであろう。しかし、現在の方法のみにこだわらず、勤務形態や

関連企業間やお客さまとの業務連携を見直すなど、柔軟な発想で取り込んでみることも「テレワークの促進」につながる道かも知れない。

図表 1.3.7 テレワーク制度を導入できない理由(実施予定のない企業)



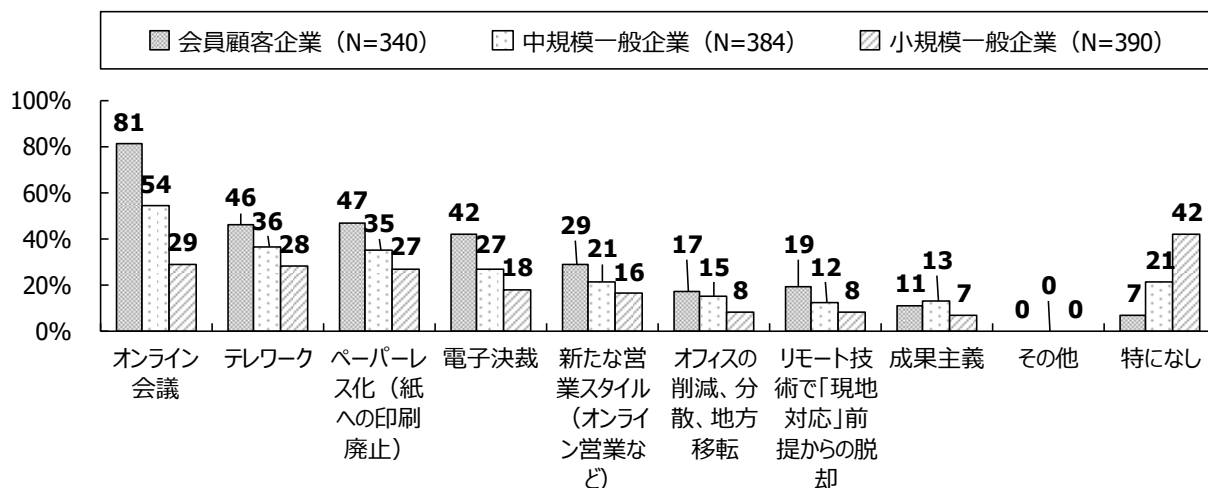
1.3.3 働き方改革とニューノーマル、また BCP への対応状況

働き方改革は、数年前から進められてきたものであるが、1年前からの新型コロナウイルス禍によって、その改革をさらに推し進める必要性が出てきたということであろう。このニューノーマル時代の働き方改革について、今後定着すると考えられるもの、その移行に伴って IT ベンダーに期待することなどを聞いた。

(1) 働き方改革の中でニューノーマルとして定着するもの

新型コロナウイルス禍の下で定着すると思われる業務形態について調査した結果が図表 1.3.8 である。

図表 1.3.8 働き方改革の中でニューノーマルとして定着するもの



どの企業群でも1位に上がったのが「オンライン会議」の29-81%であった。県域を越えた人の移動が著しく制限された結果、対面での社内会議や顧客との打ち合わせができなくなり、数年前からグルー

プウェアの1機能として提供されてきたオンライン会議システムに飛びついたというのが実態と思われる。事業所や取引先が全国に散らばる規模の大きな企業委での採用が多いのも当然だろう。また、これには使いやすいツールが多く出てきていることも背景の一つであろう。

テレワークについては会員顧客企業で46%、中規模一般企業で36%、小規模一般企業で28%となっており、前節までの調査結果でも明らかなように業務形態として定着の方向にあるとみられる。

さらに、「オンライン会議」、「テレワーク」とともに、これらの運用に不可欠と思われる「ペーパーレス化」、「電子決済」が次に定着するものとして、挙げられている。

「テレワーク」、「電子決済」、「ペーパーレス化」等に関しては、その運用にある程度のシステムの構築が必要となるため、資金的に余裕のある企業でないと、導入できない場合があると思われる。これは、会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業の順に、その割合が小さくなっていることから推測できる。

一方、オンライン会議は前述のように、比較的簡単に導入できるため、また、クラウド環境さえあれば、世界中どこにいても、会議ができるため、今後も便利なツールとして、多くの企業に定着していくであろう。

新たな営業スタイルとしてのオンライン営業については若干少ない割合であった。これは顧客側、企業側共に環境が十分に整っていないこと、また、顔を合わせないと不安な意識が残っているからであろうか。

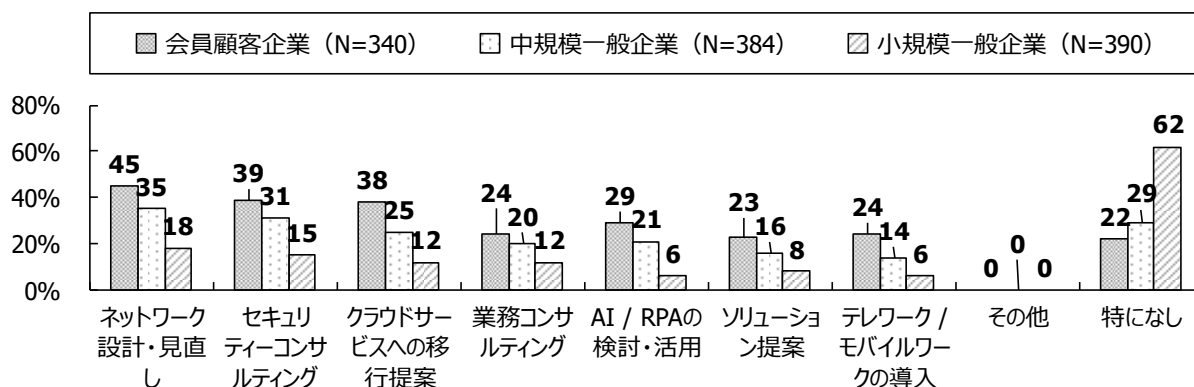
「オフィスの削減、地方分散」については、すでに実施している企業も増えてきており、危険分散の観点からも今後、伸びていくものと思われる。

(2) 働き方改革の中でニューノーマルへの移行に伴い IT ベンダーに期待すること

このニューノーマル時代の働き方改革について、その移行に伴って IT ベンダーに期待することを、聞いたものが図表 1.3.9 である。

IT ベンダーに対しては、テレワークの導入よりも、より基本的なネットワークの設計・見直し (45-18%) やセキュリティーコンサルティングの支援 (39-15%)、およびクラウドサービスへの移行提案 (38-12%) を望む声が多いことが分かった。

図表 1.3.9 働き方改革のニューノーマル時代への移行に伴い IT ベンダーに期待すること

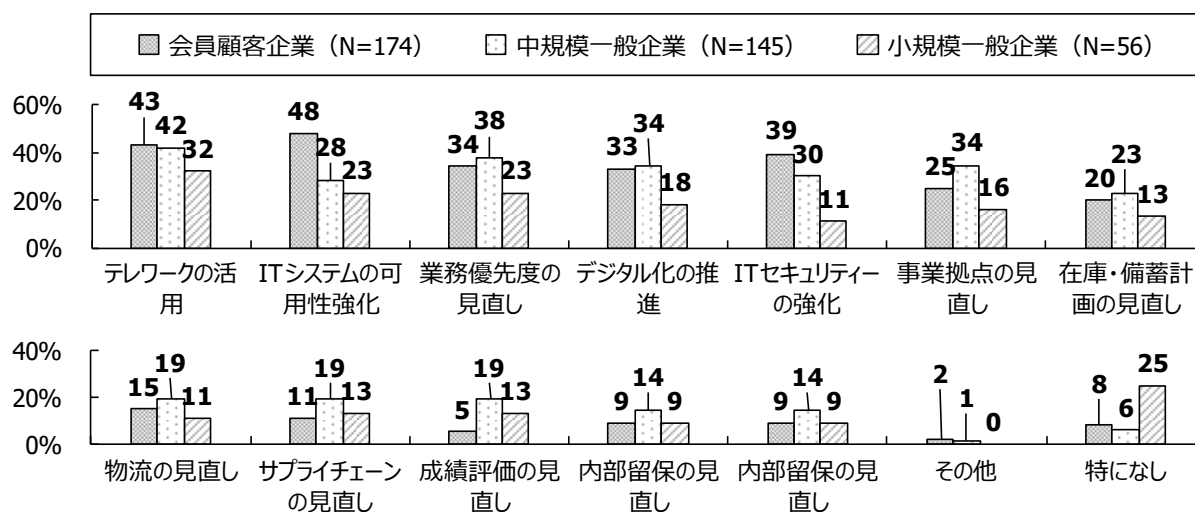


この結果から、ITベンダーは、より基本的なネットワークインフラの見直しや強化をお客さまに対して提案していく必要があると考えられる。

(3) BCP に組み込む対応策

調査の中で、BCPを「策定済み」、「策定済みで見直し中」、「策定中」、「策定予定」と回答した企業に対して、計画に組み込む対応策を聞いたものが図表 1.3.10 である。

図表 1.3.10 BCP に組み込む対応策 (BCP を策定済みまたは策定中の企業)



BCPに組み込む対応策として、いくつかの対策が挙げられている。特徴的なのは、事業規模によって策定中の対応策の優先度が若干異なっていることである。比較的大きな企業の多い会員顧客企業では、「テレワークの強化 (43%)」よりも「ITシステムの可用性強化 (48%)」に重点が置かれているように見える。またこれは、「ITセキュリティの強化 (39%)」を3番目に挙げていることから、現在のITシステムをより強化していく必要性の現れであろうか。一方、中規模一般企業では、「テレワークの活用 (42%)」が1番に、「業務優先度の見直し (38%)」が2番目に、3番目に「デジタル化の推進」と「事業拠点の見直し (共に 34%)」が挙げられている。これは、現在あるITシステムの活用と、事業そのものの見直しに重点を置いている結果と考えられる。ITベンダーはお客さまの状況を把握し、適切な提案をしていく必要があるだろう。

1.3.4 DX への取り組み状況

DXへの取り組みの実態を知るために、取り組み状況や、取り組み内容、取り組みに当たっての妨げや対策について調査した。

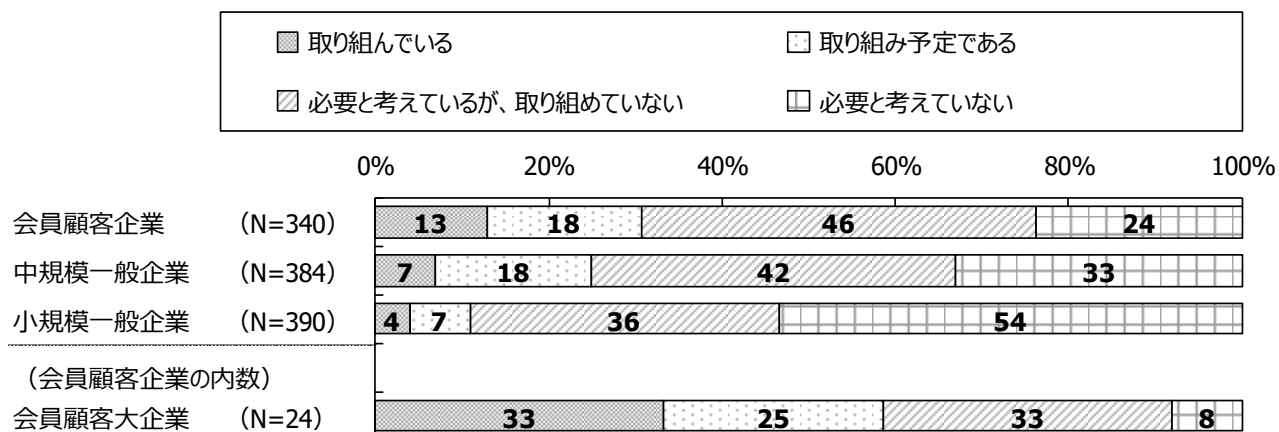
(1) DX への取り組み状況

DXへの取り組み状況について調査した結果を図表 1.3.11 に示す。

会員顧客企業の76%、中規模一般企業の67%、小規模一般企業の47%が「DXは必要」と考えているが、実際に「取り組んでいる (予定を含む)」のは31%、25%、11%にすぎない。

一方、同図下部に示す会員顧客企業で規模の大きな企業(会員顧客大企業)に限定した集計を見ると、既に33%の企業がDXに取り組んでおり、予定まで含めると58%と半数を超えている。新しい技術の習得や、ITシステムの刷新で人員や資金を投入する余裕のある企業から取り組みが始まっているのであろう。しかし、比較的規模の小さな企業でも、既に取り組んでいる企業は4-13%あるのも事実であり、経営者の積極性によるところも大きいと考えられる。

図表 1.3.11 DXへの取り組み状況



(2) DXに取り組む目的

次に、DXを通して何を実現させたいのかを知るために、一般社団法人 日本経済団体連合会が2020年5月に提言として発表した「Digital Transformation (DX) ～価値の協創で未来をひらく」で示したDXによる事業刷新戦略を元に調査を行った。同提言では、次の事業刷新戦略があげられている。

- 既存事業においてデジタルを活用してプロセス等を改革 (以下、プロセス改革)
- 既存アセットを活用した新規領域への展開 (以下、顧客領域拡大)
- コア領域において新たな軸で事業展開 (以下、製品・サービスの領域拡大)
- 0→1の新規事業開発、全く新たな成長の基軸 (以下、新規事業領域に進出)

各企業がこれらの事業刷新戦略のいずれを目指しているのか調査した結果*5を図表 1.3.12 に示す。

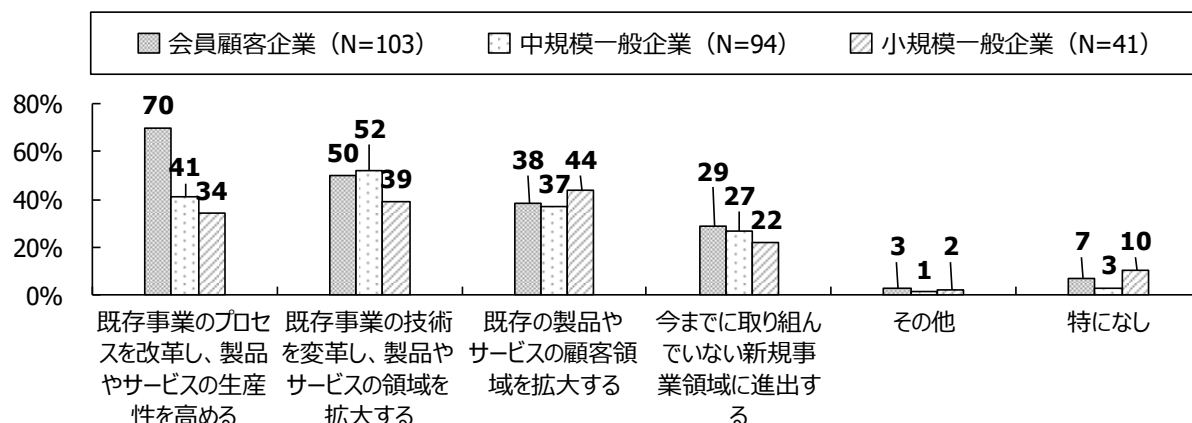
会員顧客企業では、「プロセス改革」が70%と最も多く、「顧客領域拡大」、「製品・サービスの領域拡大」が50%、38%で続いた。中規模一般企業では、「製品・サービスの領域拡大」が52%で最も多く、「プロセス改革」、「顧客領域拡大」が41%、37%で続いた。小規模一般企業では、「顧客領域拡大」が44%で最も多く、「製品・サービスの領域拡大」、「プロセス改革」が39%、34%で続いた。

いずれの企業群でも「新規事業領域に進出」は22-29%と最も少なかった。

前述の「DXによる事業刷新戦略」では、「既存事業の改革のみではDXとは言えない。特に重要なのは、新規事業と派生事業である。」としているが、企業の現場、特に規模の大きい企業ほど新たな領域に踏み出すのは難しいものと思われる。

*5 調査はDXに取り組み中または取り組み予定企業を対象に行ったが、結果は検討がより進んでいるDXに取り組み中の企業に限って集計したものを示す。

図表 1.3.12 DXに取り組む目的(DXに取り組み中または取り組み予定企業)



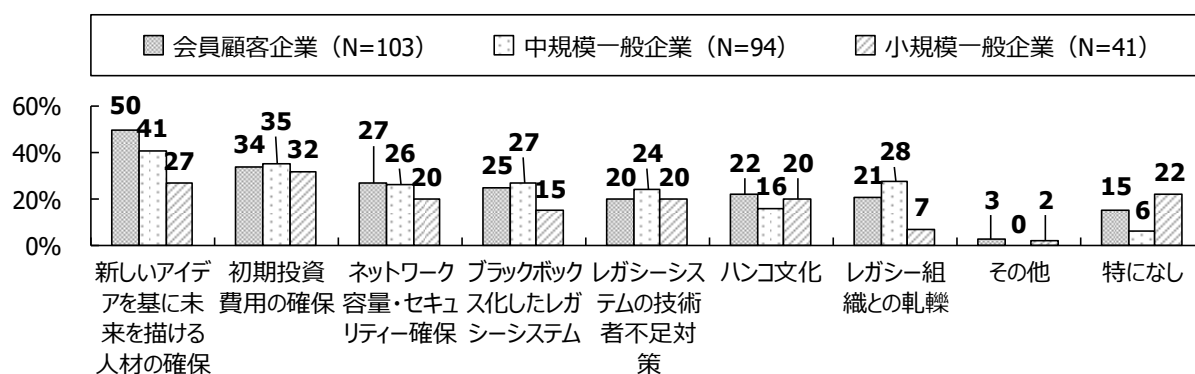
(3) DX 推進の妨げ

DX を推進するにあたって妨げとなったことを調査した結果を図表 1.3.13 に示す。

会員顧客企業と中規模一般企業では、「新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保」が 41-50%で 1 位、「初期投資費用の確保」が 34-35%で 2 位だったが、小規模一般企業では「初期投資費用の確保」の方が 1 位だった。

「ブラックボックス化したレガシーシステム」や「レガシー組織との軋轢」が大きな妨げとする意見があるが、今回の調査ではそれら以上に「新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保」や「初期投資費用の確保」が大きな問題であることが分かった。

図表 1.3.13 DX を推進する際の妨げ(DXに取り組み中または取り組み予定企業)

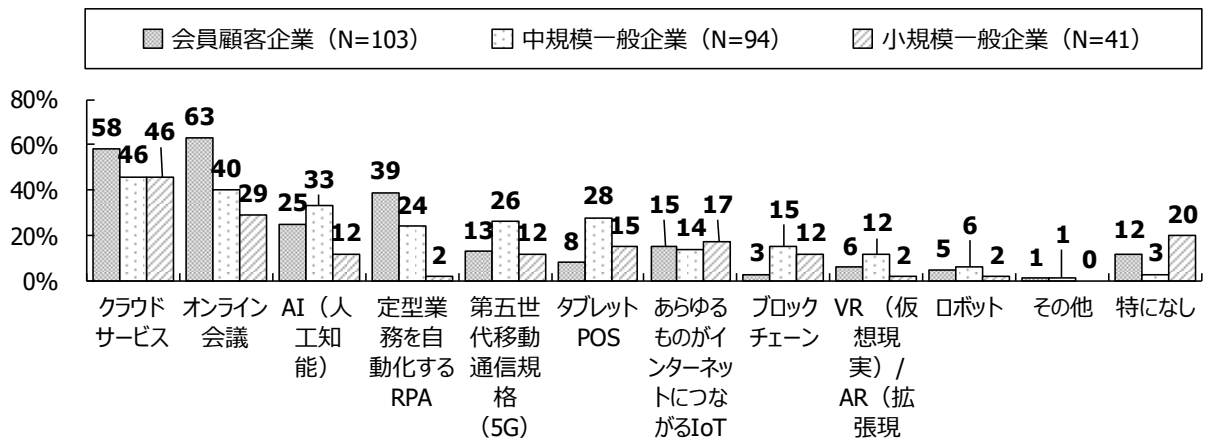


(4) DX のために導入するデジタル技術

DX のためにどんな技術を利用するのかを調査した結果を図表 1.3.14 に示す。

企業群によらず、1 位、2 位には、「クラウドサービス」と「オンライン会議」が入った。3 位、4 位は「人工知能」と「定型業務を自動化する RPA」が入った。その他の選択肢では、中規模一般企業で「第五世代通信規格 (5G)」と「タブレット POS」が目立つ程度で、突出したものはなかった。

図表 1.3.14 DXのために導入するデジタル技術(DXに取り組み中または取り組み予定企業)



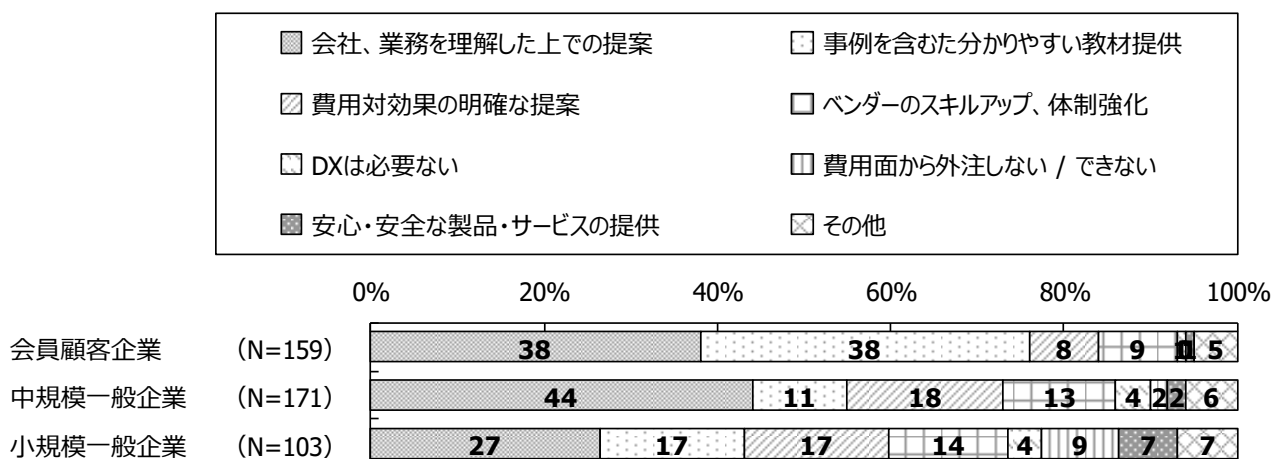
(5) DXに伴い IT ベンダーに期待すること

DX 調査の最後に、IT ベンダーに期待することを自由回答で記述してもらった。自由回答のため、当然バラバラの意見であったが、内容から期待することの意味をくみ取って分類、集計した結果が図表 1.3.15 である。

半数以上が、「特にない」、「分からない」の回答だったが、これらを除いた中では全企業群で「会社、業務を理解した上での提案」が 27-44%で 1 位だった。IT ベンダーお仕着せの「できること提案」ではなく、企業の特長や状況を踏まえた提案を求めているのであろう。

会員顧客企業では、2 位が「事例を含む分かりやすい教材提供」の 38%だった。DX に取り組むきっかけの調査結果でも「他社の事例を見て」が多かったが、他社の事例が社内で DX を推進したり、DX を企画するヒントになるものと思われる。

図表 1.3.15 DXに伴い IT ベンダーに期待すること



また、会員企業には少々頭が痛い話だが、「ベンダーのスキルアップ、体制強化」を求める意見も 9-14%あった。会員顧客企業では「サイバーセキュリティや災害によるシステムトラブルに備える対策や、O365 (Microsoft 365 のこと) へのスムーズな移行に関する補助」、「双方向に複雑化するデジタル技術参入へのハードルを下げるためのサポート力」といった意見があった。一般企業では「IT ベンダー

によるコンサルティング力の向上。」「デジタルに精通している人物の育成、採用を積極的に取り入れて欲しいと思います。」「導入にあたり経営層への説明をサポート」といった意見があった。

1.3.5 サポート期限を過ぎた Windows の利用状況

ここ2年ほど大きな話題になった2020年1月がサポート期限となった「Windows 7、Windows Server 2008の最新OSへの移行」の状況調査の結果について記述する。

なお本項では、会員顧客企業を大規模な会員顧客大企業とそれ以外（狭義の会員顧客企業）に分けて説明していることに注意されたい。

(1) Windows 7 の残存状況

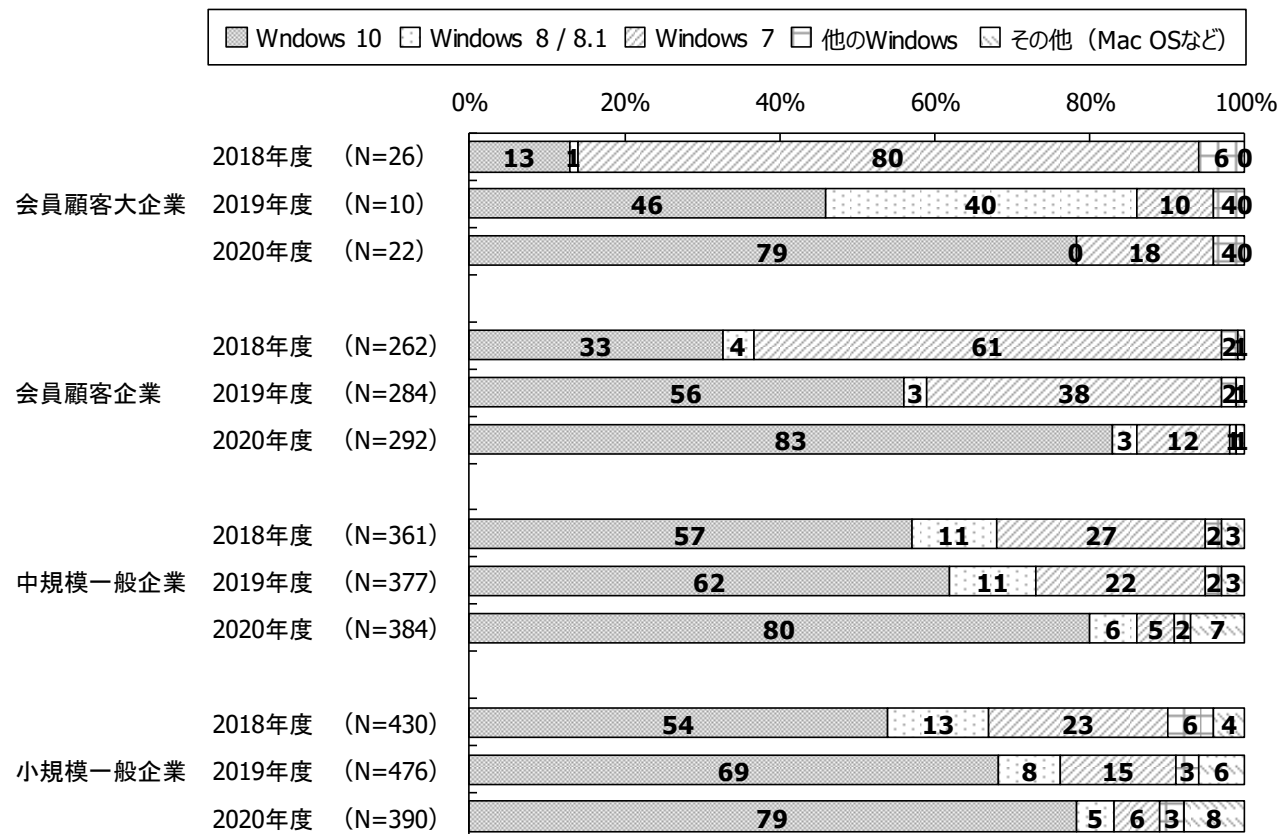
パソコンで使われているOSの比率の推移を図表1.3.16に示す。

会員顧客企業では、「Windows 7」が昨年度調査時点で38%残っていたが、今年度調査では12%に激減している。一般企業では、「Windows 7」が15-22%残っていたが、今年度調査では5-6%に激減している。

会員顧客大企業は、母数が少なく、あくまで参考値だが、「Windows 7」が18%にまで減少している。

このように、一部の企業を除いてWindows 10への移行はほとんど終わったとして良いと思われる。

図表 1.3.16 パソコンのOS比率の推移(パソコン所有企業)



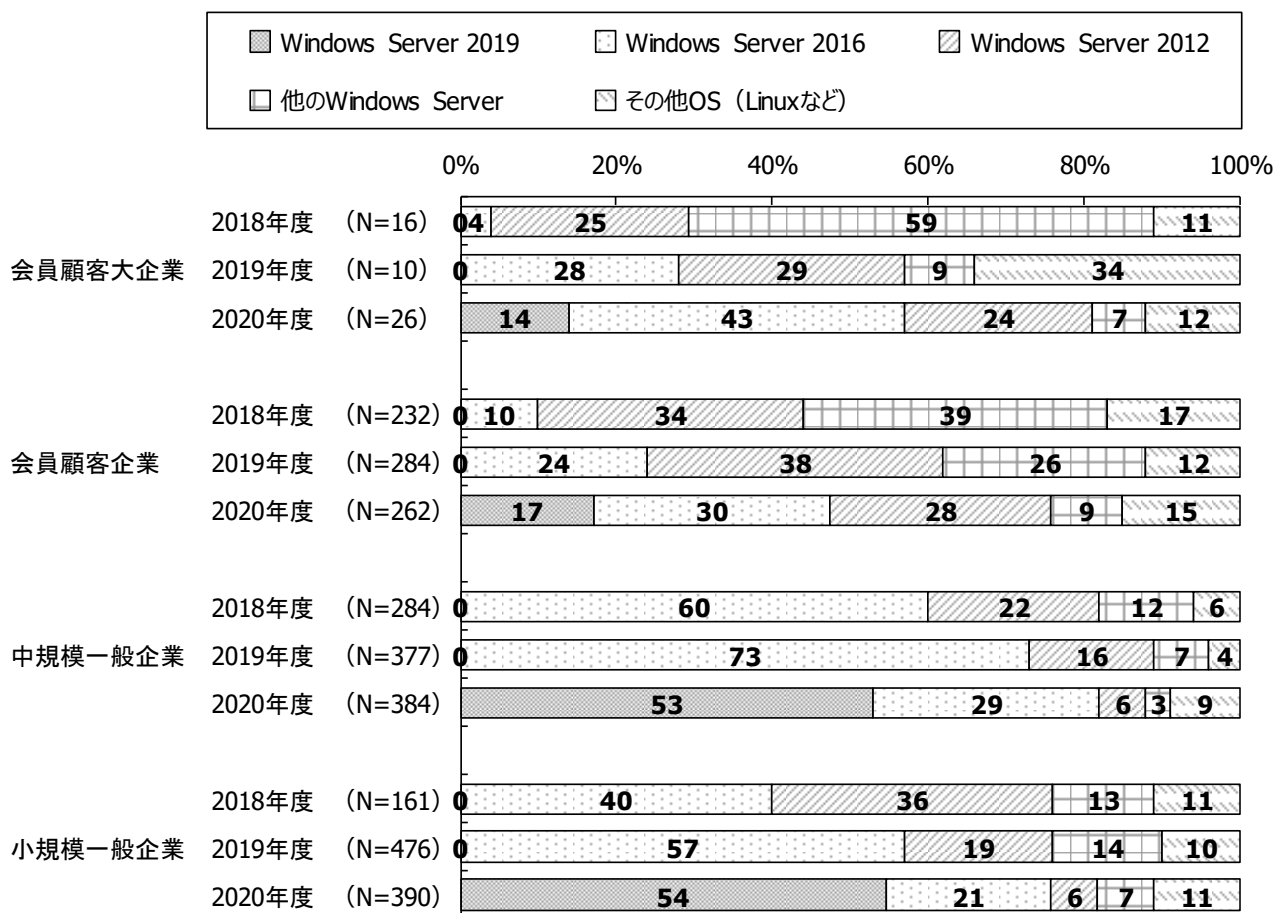
(2) Windows Server 2008 以前の Windows Server の残存状況

次に、サーバーで使われている OS の割合の推移を台数ベース（仮想マシンを搭載している場合は、仮想マシン配下にインストールされた OS 数）で調査した結果を図表 1.3.17 に示す。なお、会員顧客大企業については母数が少ないことから参考情報としていただきたい。

これを見ると 2020 年 1 月 14 日の延長サポート期限を過ぎている「Windows Server 2008」以前の OS（図表中の「他の Windows Server」）が会員顧客企業で 9%、中規模一般企業で 3%、小規模一般企業で 7%ある。昨年度の調査に比べ、会員顧客企業で 17%、中規模一般企業で 4%、小規模一般企業で 7%減少しており、移行が一段落しつつあることが分かる。

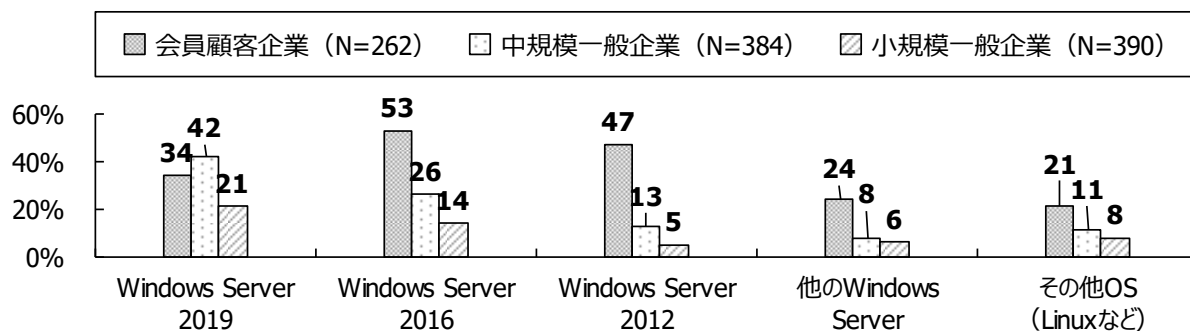
代わって、2018 年 10 月にリリース（11 月に再リリース）された Windows Server 2019 の導入が本格化し、既に会員顧客企業で 17%、中規模一般企業で 53%、小規模一般企業で 54%を占めている。

図表 1.3.17 サーバーOS の割合の推移(台数ベース、サーバー無所有企業を除く)



サーバーで使われている OS 別に利用している企業の割合を調査した結果を図表 1.3.18 に示す。これを見ると延長サポート期限を過ぎている「Windows Server 2008」以前の OS（図表中の「他の Windows Server」）が会員顧客企業の 24%、中規模一般企業の 8%、小規模一般企業の 6%で残存している。会員顧客企業の 4社に 1社はリスクを抱えた運用をしていることになり、早期に最新の Windows Server や Linux などへの移行が必要と思われる。

図表 1.3.18 サーバーOS の割合 (所有企業数ベース、会員顧客大企業とサーバー無所有企業を除く)



2. 「働き方改革」への取り組み状況

2. 「働き方改革」への取り組み状況

今年度の「働き方改革」に関する調査は、次の3項目について報告をする。

- 「働き方改革」の取り組み状況
- テレワーク制度の導入状況
- 働き方改革ニューノーマルとBCP（事業継続計画）への対応

2.1 「働き方改革」の取り組み状況

当協会では、4年にわたって「働き方改革」の取り組み状況を調査してきた。

特に今年は、新型コロナウイルス禍に伴う「緊急事態宣言」を受けて、過去に低迷していた「テレワークの促進」が大幅に増加したことが特長と言えよう。

2.1.1 「働き方改革」が目指すもの

従来から、厚生労働省のWebサイトでは、「働き方改革」が目指すものとして図表 2.1.1 のように定義されている。

図表 2.1.1 「働き方改革」が目指すもの*6

我が国は、「少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少」「育児や介護との両立など、働く方のニーズの多様化」などの状況に直面しています。
こうした中、投資やイノベーションによる生産性向上とともに、就業機会の拡大や意欲・能力を存分に発揮できる環境を作ることが重要な課題になっています。

「働き方改革」は、この課題の解決のため、働く方の置かれた個々の事情に応じ、多様な働き方を選択できる社会を実現し、働く方一人ひとりがより良い将来の展望を持てるようにすることを目指しています。

2.1.2 「働き方改革」活動の経緯

2018年6月29日の参議院本会議で「働き方改革法*7」が可決され成立した。

*6 出典：厚生労働省 ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 雇用・労働 > 労働政策全般 > 「働き方改革」の実現に向けて > 「働き方改革」の目指すもの

<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000148322.html>

*7 働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律（平成30年法律第71号）：2018年6月29日の参議院本会議で可決成立。『労働者がそれぞれの事情に応じた多様な働き方を選択できる社会を実現する働き方改革を総合的に推進するために、長時間労働の是正、多様な働き方の実現、雇用形態にかかわらず公平な処遇の確保等の処置を講じる』ことを目的とした。

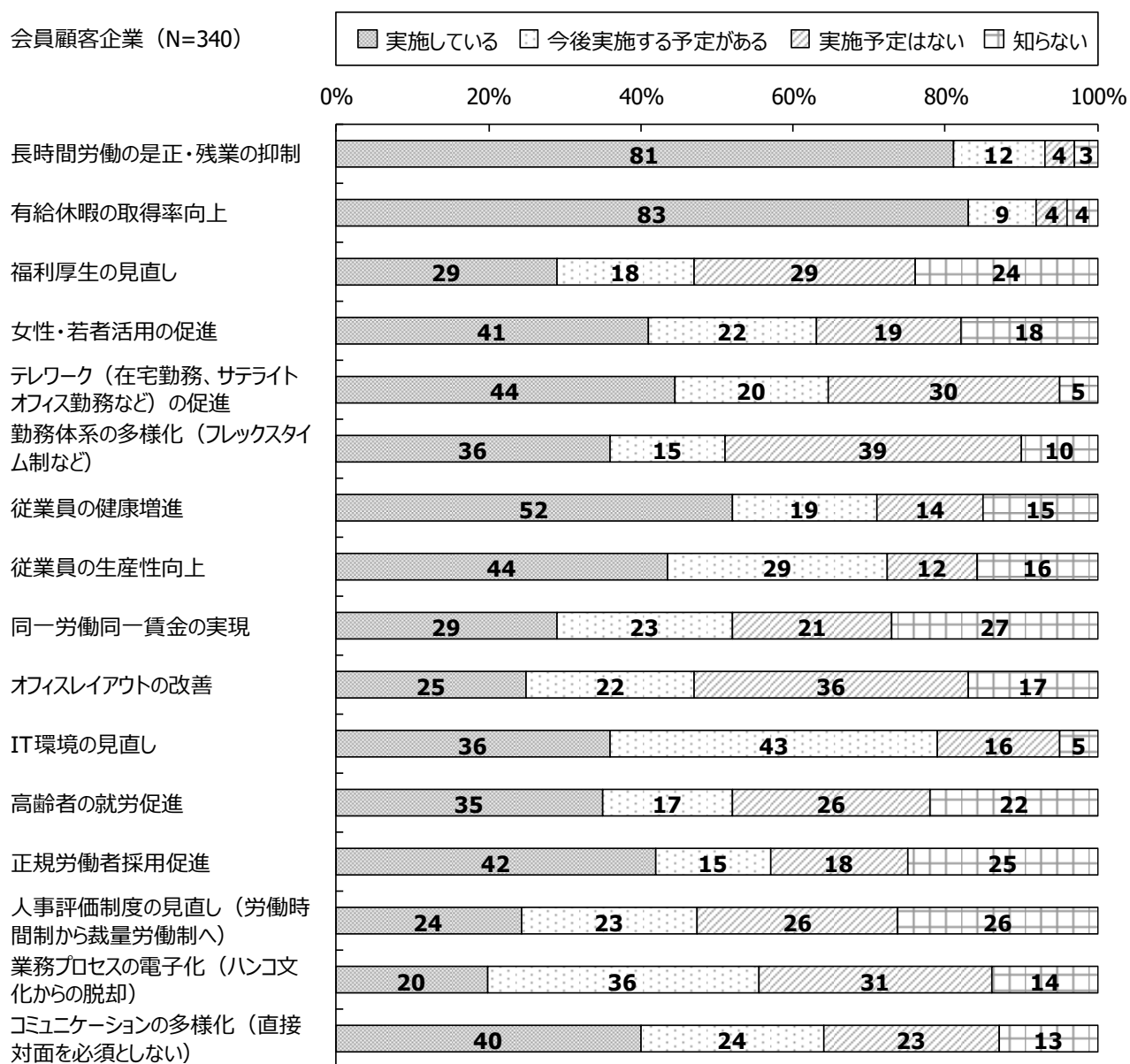
2.1.3 「働き方改革」への取り組み状況

政府が提案している働き方改革実行計画に示された検討テーマ 13 項目と今年から新たに調査項目とした 3 項目について、調査対象とした企業がどの程度取り組んでいるかを聞いた。

(1) 企業群ごとの取り組み状況

会員顧客企業の取り組み状況を聞いた結果が、図表 2.1.2 である。

図表 2.1.2 「働き方改革」への取り組み状況(全会員顧客企業)



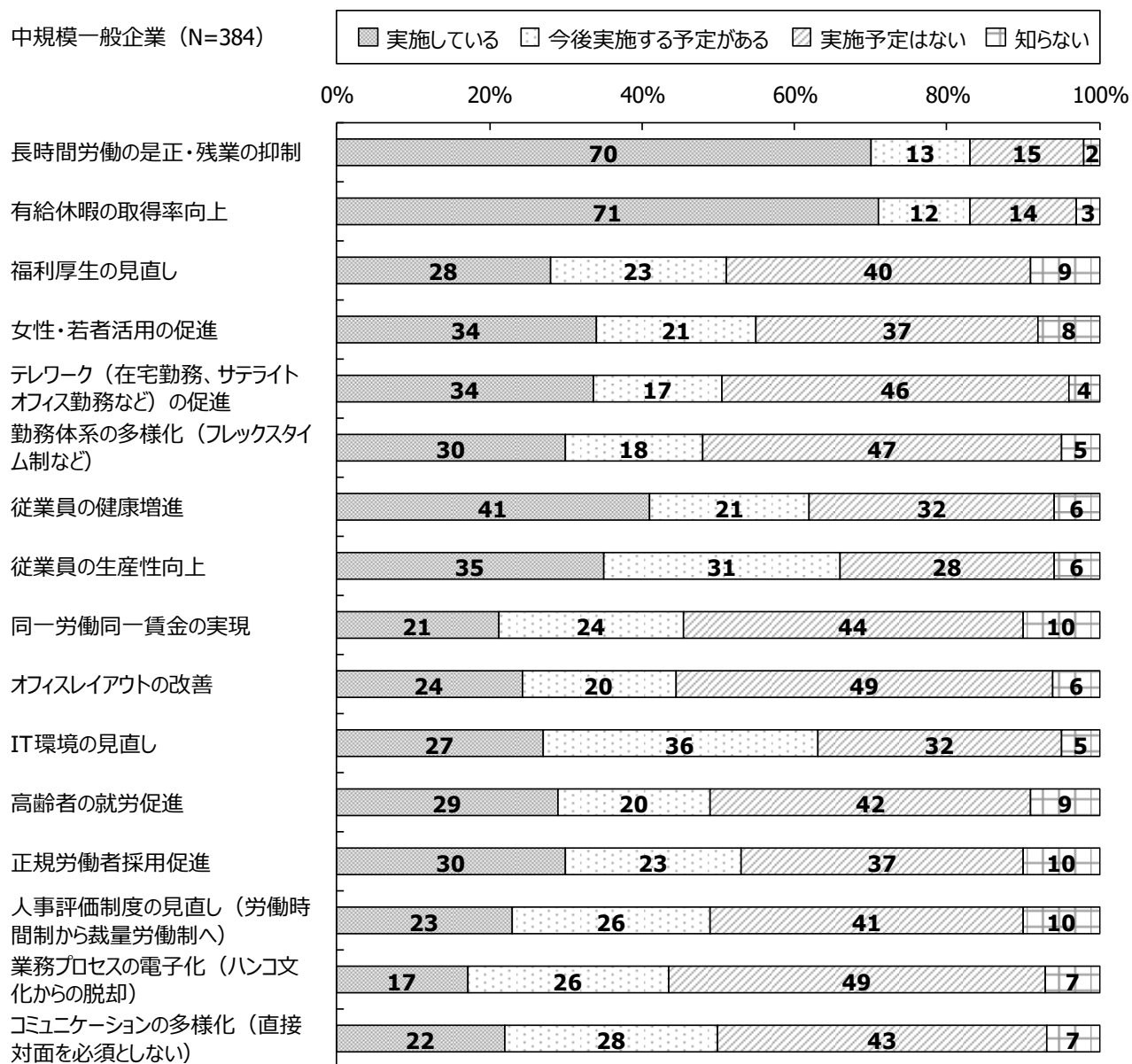
改革項目の中で、最も実施できているのは「有給休暇取得率の向上」で、対象企業の 83%が既に実施していると答えており、「今後実施する予定がある」企業を加えると実施率は 92%になる。次に実施できているのは「長時間労働の是正・残業の抑制」で、実施率は 81%であり、こちらも「今後実施する予定がある」企業を加えると実施率は 93%になる。

この2項目は、前年度調査時点での実施率も高く、毎年実施率が向上している。

一方、今年は新型コロナウイルス感染症対策に伴う「緊急事態宣言」を受けて、政府はオフィスや通勤による感染リスク低減のため、自宅に残りテレワークを実施することを各企業に要請した。こうした動きを受けた各企業が「テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）の促進」を進め、昨年までは10%留まりであった実施率が、今回の調査では44%と大幅に増加した。

次に、中規模一般企業の取り組み状況を聞いた結果が、図表 2.1.3 である。

図表 2.1.3 「働き方改革」への取り組み状況(全中規模一般企業)

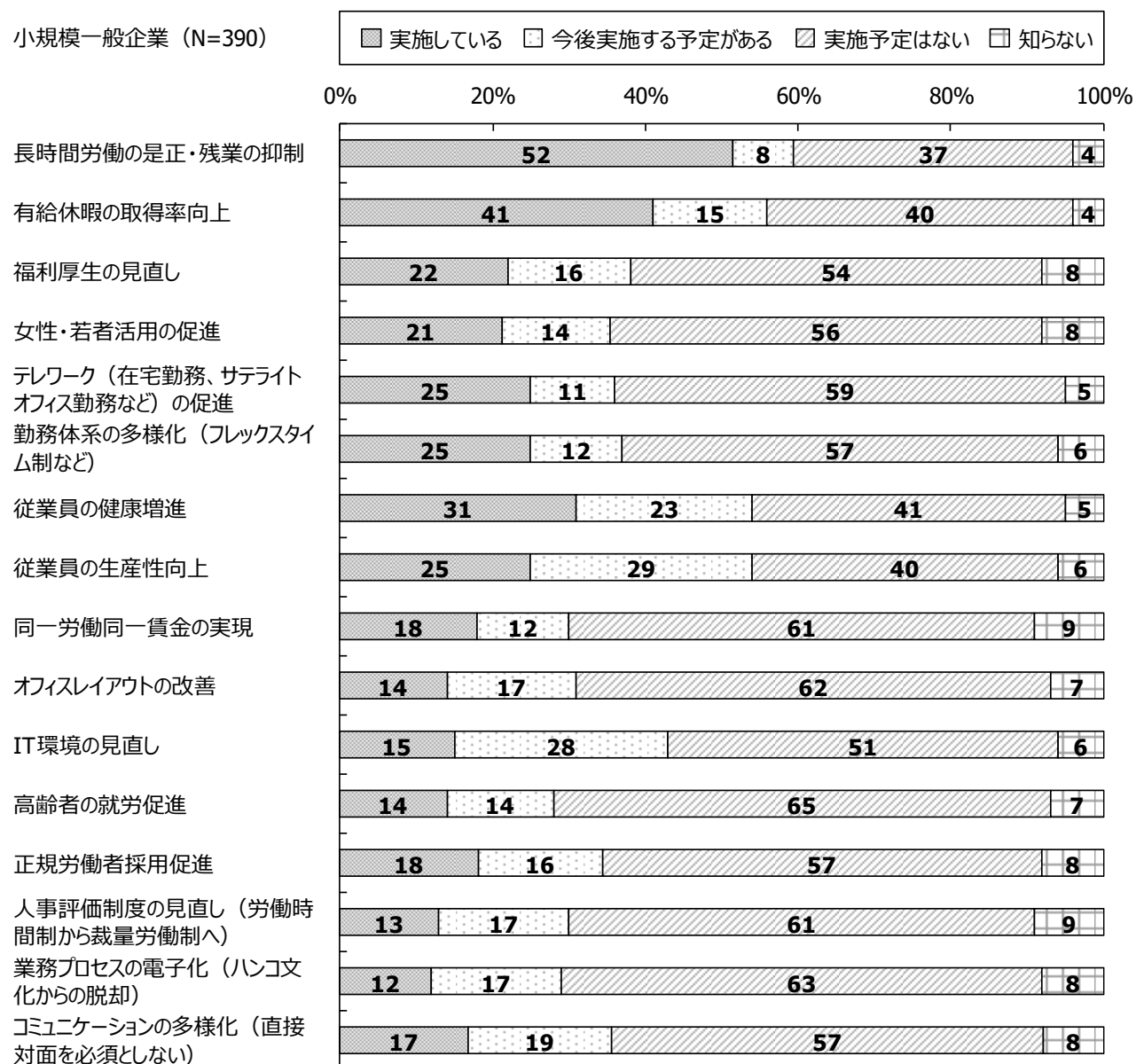


中規模一般企業でも、実施が進んでいるのは「有給休暇の取得率向上」で71%と最も高く、続いて「長時間労働の是正・残業の抑制」の70%であった。

その他の項目の実施率は、50%に達していないが、「テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）の促進」は34%が、実施しているという結果であった。

最後に、小規模一般企業の取り組み状況を聞いた結果が、図表 2.1.4 である。

図表 2.1.4 「働き方改革」への取り組み状況(全小規模一般企業)



小規模一般企業では、「長時間労働の是正・残業の抑制」以外の実施率が50%に達しておらず、企業として「働き方改革」に十分な対応ができていない状況が明らかになった。

その中で、上位2項目は他の企業群と同様に「長時間労働の是正・残業の抑制」の52%と、「有給休暇の取得率向上」の41%であった。

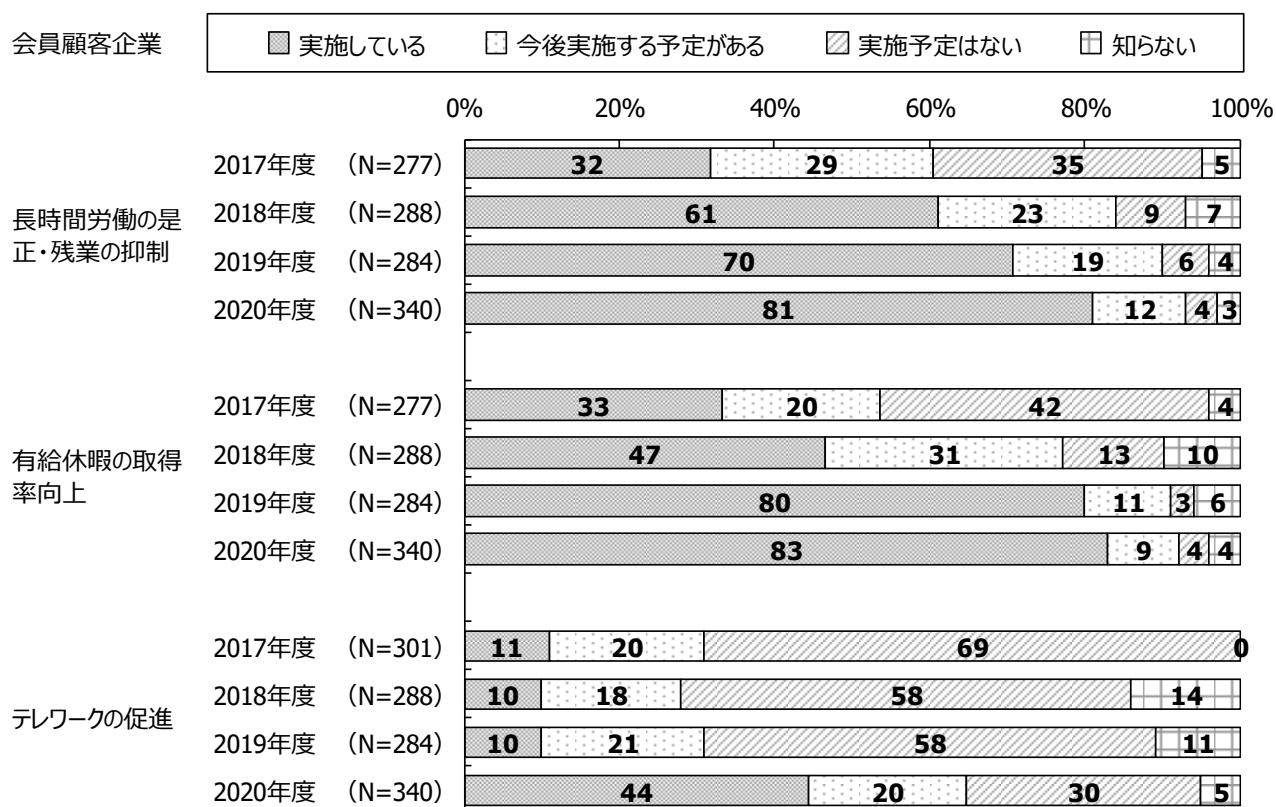
今年注目された「テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）の促進」は、25%が実施しているという結果であった。

全体を通して、各企業体ともこの3項目以外は、3年間でほとんど変化しておらず、今後も推移に注目していく必要がある。特に一時期注目された「同一労働同一賃金の実現」、「女性・若者活用の促進」、「正規労働者採用促進」などの項目が、新型コロナウイルス感染症が終息した後にどのような推移をするか注目していきたい。

(2) 「働き方改革」主要3項目の実施状況推移

次に、「働き方改革」の主要3項目である「長時間労働の是正・残業の抑制」と「有給休暇の取得率向上」、新型コロナウイルス感染症対策として注目されている「テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）の促進」の三つの項目の実施率が、過去4年間でどのように推移してきたかを見たのが図表 2.1.5、図表 2.1.6、図表 2.1.7 である。

図表 2.1.5 「働き方改革」主要3項目の年度別実施状況推移(会員顧客企業)



まず、図表 2.1.5 に示す会員顧客企業の推移状況であるが、「長時間労働の是正推進・残業の抑制」は、法律制定前の 2017 年度、対象企業の 32%で実施済みであったものが、2018 年度は 61%に倍増した。その後は毎年 10%程度の伸びとなっている。2018 年に実施率が倍増した要因は、罰則を伴う法律の制定や長時間労働や残業時間の取り扱いが社会問題化したことが影響したものと思われる。

「有給休暇取得率の向上」は、2019 年度に 47%から 80%と大幅に伸張し、各社が社員への有給休暇取得を奨励している様子がうかがわれる。今年の実施率はさらに向上して 83%となった。

「テレワークの促進」は、長年実施率が 10%前後で推移し、導入に懐疑的な企業が大多数という状況であったが、政府・自治体の新型コロナウイルス感染症対策に伴う在宅勤務奨励策により 44%と大幅に

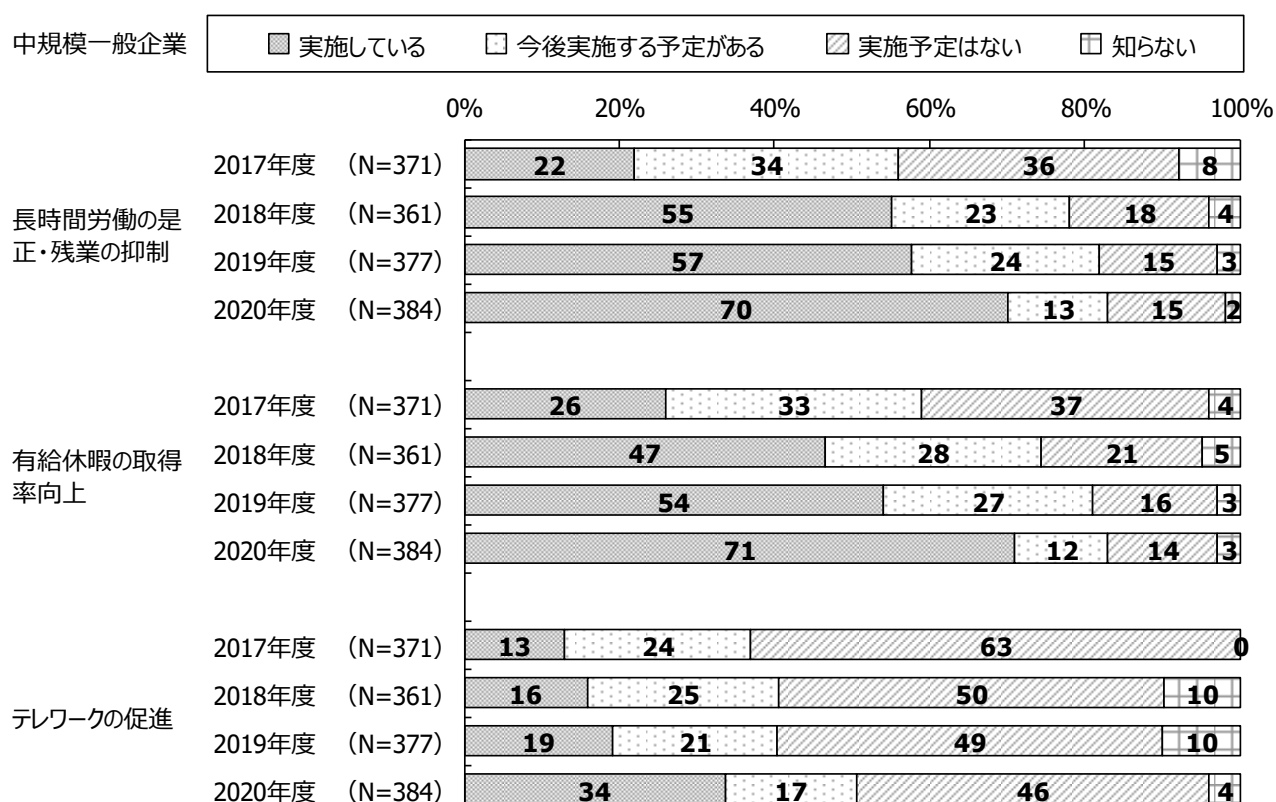
増加した。今回の調査時点以降に「実施を予定している」企業を加えると、その数は60%を超えると見込まれる。

次に、図表 2.1.6 に示す中規模一般企業の推移状況であるが、「長時間労働の是正推進・残業の抑制」は、法律制定前の2017年度には、対象企業の22%で実施済みであったものが、2018年度には実施率が55%に急増した。翌年はわずか2%の伸びであったが、今年度は施行適用の年ということもあって、70%に増加している。2018年に実施率が急増した要因は、本来、中小企業に対する法律の適用は1年遅いことにもかかわらず、長時間労働や残業時間の取り扱いが社会問題化したことが影響しているものと思われる。

「有給休暇取得率の向上」は、2018年度に26%から47%と倍増し、その後も順調に実施率が向上している。本年度の実施率はさらに向上して71%となった。

「テレワークの促進」は、新型コロナウイルス感染対策に伴う在宅勤務奨励策の実施により34%まで増加し、今後も増加が見込まれる。

図表 2.1.6 「働き方改革」主要3項目の年度別実施状況推移(中規模一般企業)

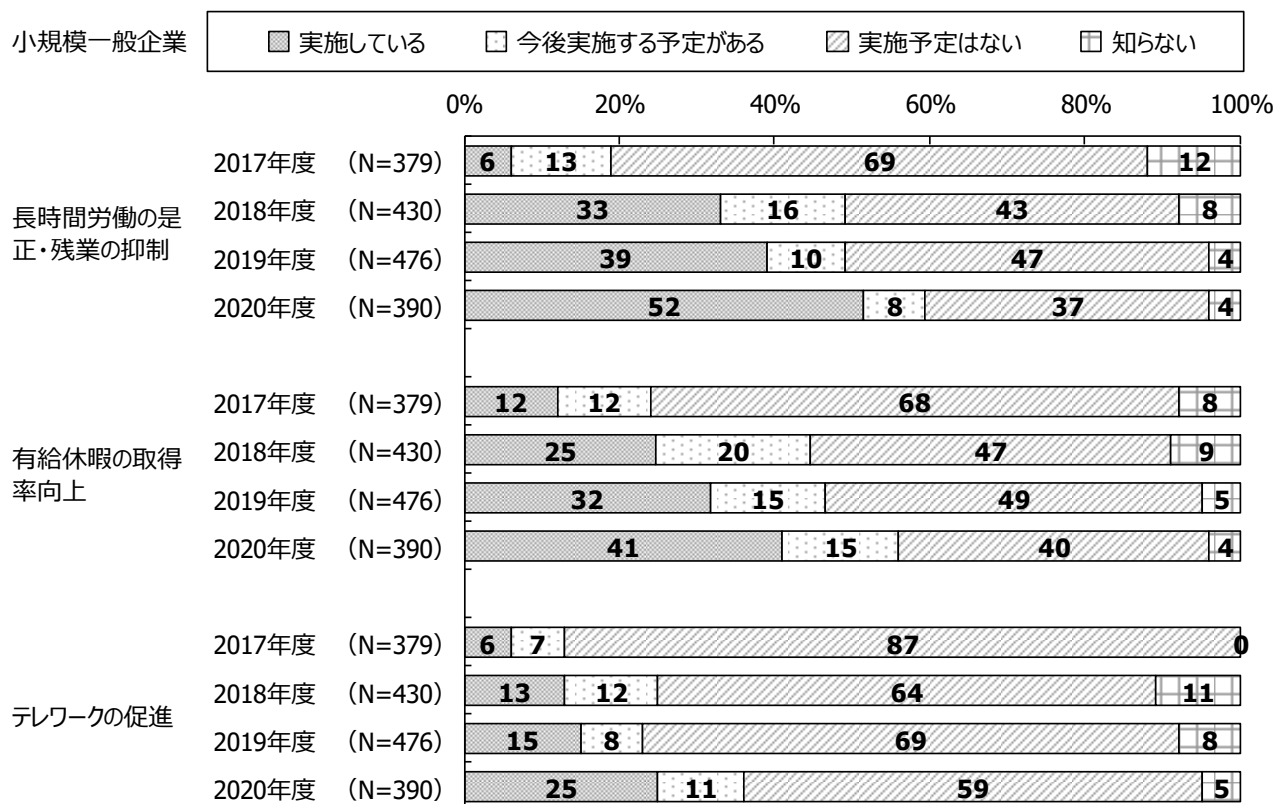


最後に、図表 2.1.7 に示す小規模一般企業の推移状況であるが、「長時間労働の是正推進・残業の抑制」は、中規模一般企業と同様に、法律制定前の2017年度は、対象企業の6%しか実施されていなかったものが、2018年度には33%に急増した。翌年はわずかに6%しか伸びなかったが、今年度は施行適用の年ということもあってか、52%に増加し過半数を超えた。

「有給休暇取得率の向上」は、2018年度に12%から25%と増加し、その後も順調に推移し、本年度の実施率はさらに向上して41%となった。

「テレワークの促進」は、少人数の従業員企業である小規模一般企業ではあまり増加は見込めないと考えられているが、新型コロナウイルス感染症対策に伴う在宅勤務奨励策の実施により 25%まで増加した。

図表 2.1.7 「働き方改革」主要 3 項目の年度別実施状況推移(小規模一般企業)



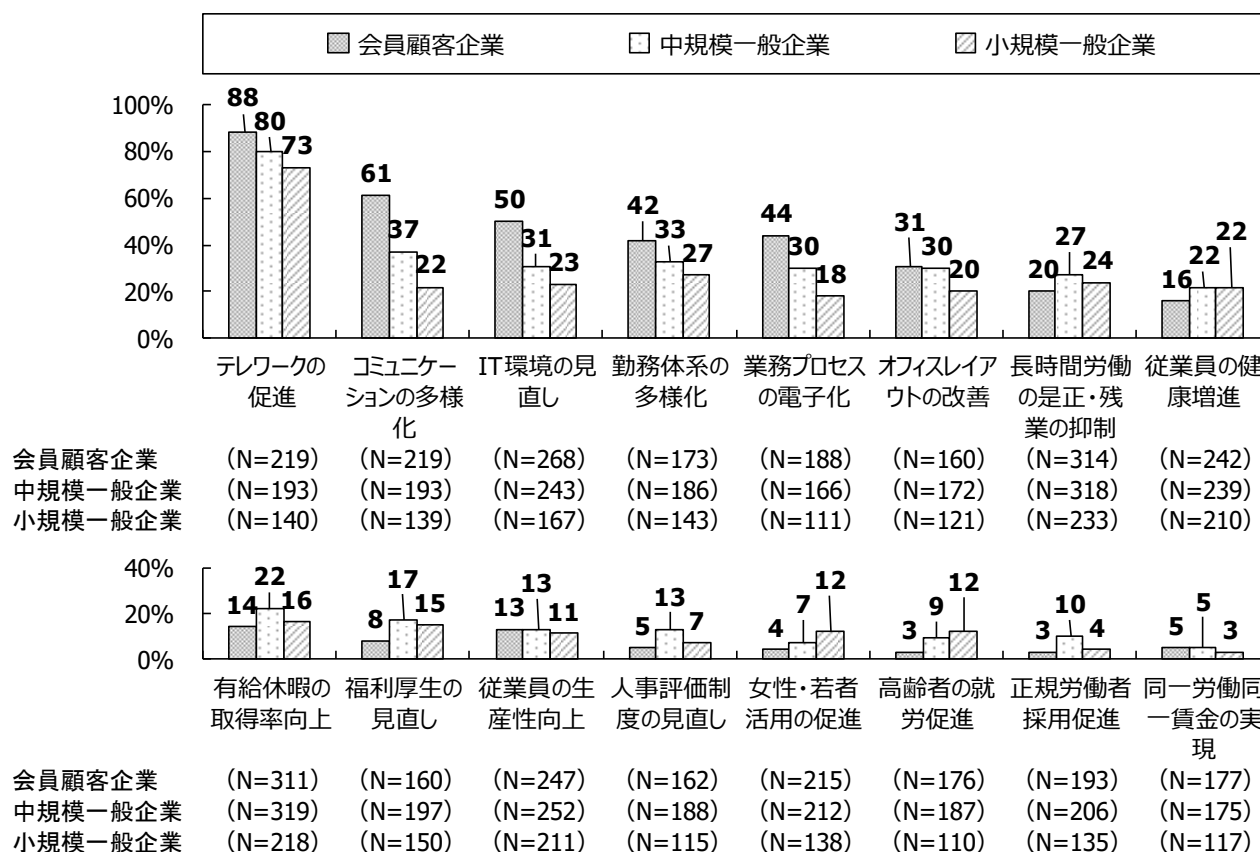
2.1.4 新型コロナウイルス禍がきっかけとなった「働き方改革」

政府が提案している「働き方改革」実行計画に示された検討テーマ 13 項目と関連する 3 項目の推進状況は前項で述べたが、これらの項目の実施が、新型コロナウイルス禍がきっかけで推進されたかどうかを調べたのが図表 2.1.8 である。

新型コロナウイルス禍の影響で推進できたと考えられる項目の中で最も多かったのが「テレワークの促進」であり、会員顧客企業 88%、中規模一般企業 80%、小規模一般企業 73%が推進できたと考えている。緊急事態宣言が出されて、「三密」を避ける行動とともに在宅勤務が推奨されたことを踏まえれば、いわば当然の結果と言えよう。

その他の項目では、「コミュニケーションの多様化」が 22-61%、「IT 環境の見直し」が 23-50%、「業務プロセスの電子化」が 18-44%、「勤務体系の多様化」が 27-42%と推進できた項目の上位に挙げられた。

図表 2.1.8 新型コロナウイルス禍がきっかけとなった「働き方改革」項目(実施中及び実施予定の企業)

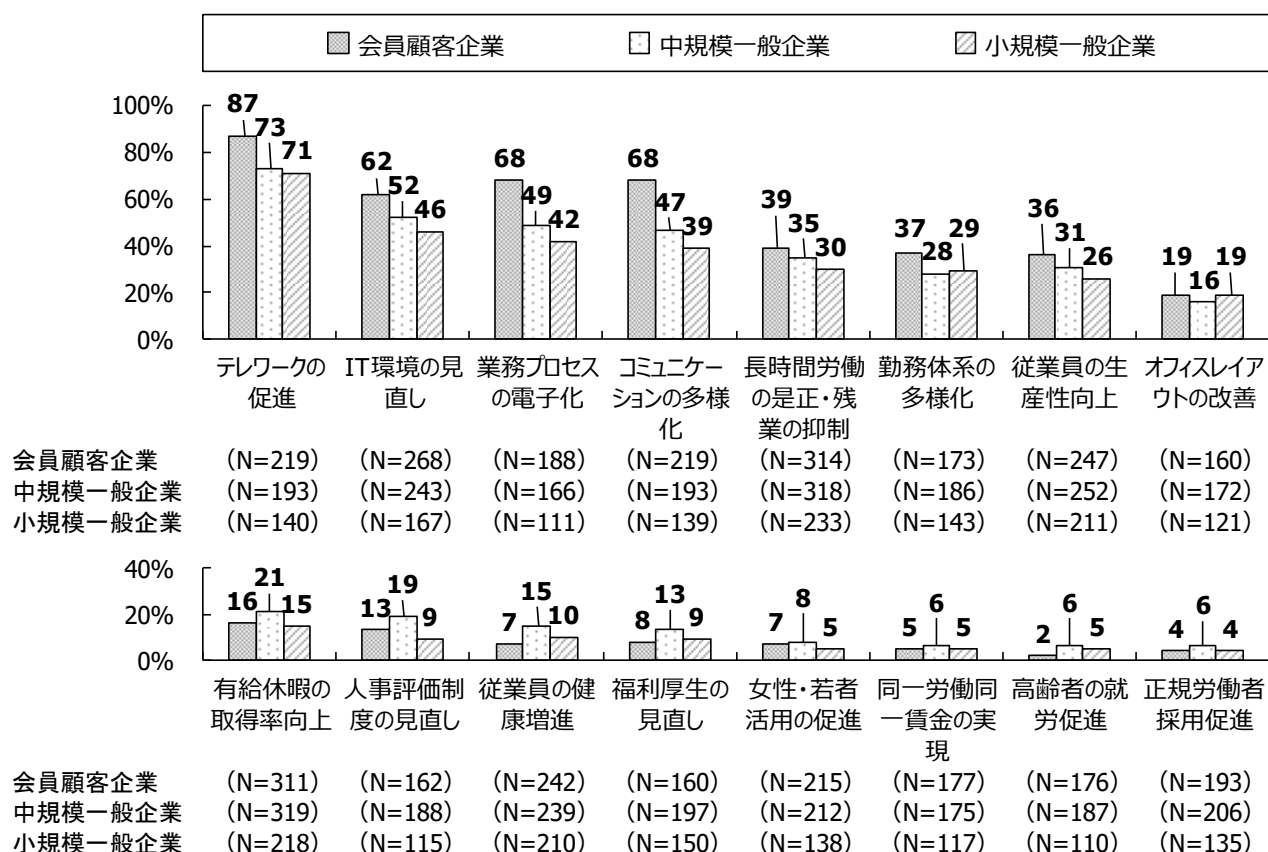


2.1.5 「働き方改革」の推進に有効と考えられる IT システムとその導入状況

「働き方改革」を実施中または実施を予定している企業で、「働き方改革」を推進するために有効と考えられる IT システムは何かを聞いたのが、図表 2.1.9 である。

「働き方改革」項目の中で IT システムの活用が最も有効と考えているのは、「テレワークの促進」で会員顧客企業が 87%、中規模一般企業が 73%、小規模一般企業が 71%であった。以下、「業務プロセスの電子化」の 42-68%、「コミュニケーションの多様化」の 39-68%、「IT 環境の見直し」の 46-62%の順であった。

図表 2.1.9 「働き方改革」の推進に有効な IT システム(実施中及び実施予定の企業)

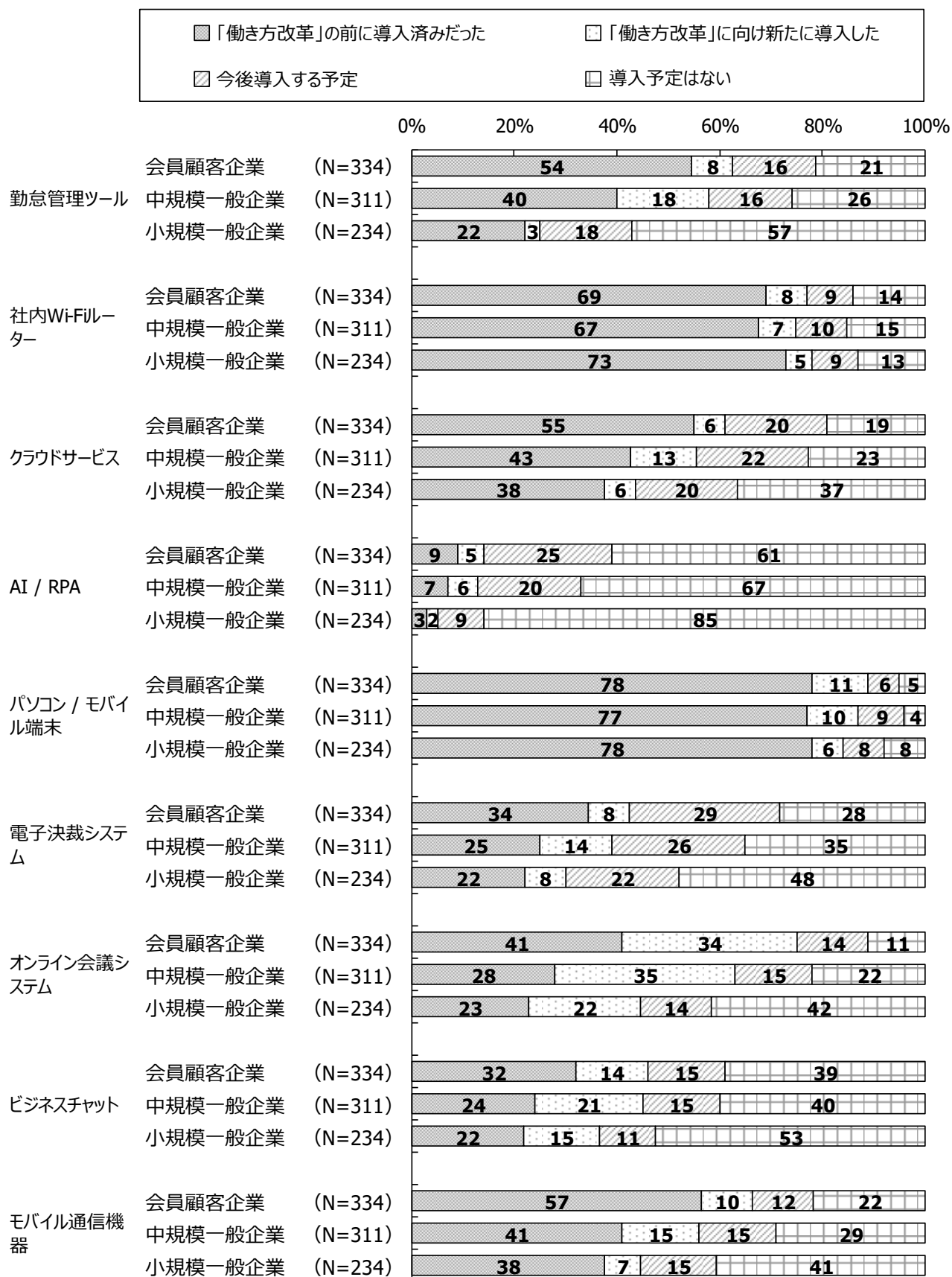


では、実際に IT サービスやシステムとしてどのようなものが導入されているのであろうか。各々の企業に導入状況を聞いてみた結果が、図表 2.1.10 である。

導入済みの IT システムの導入状況については、「働き方改革」の前に導入済みだったか、「働き方改革」に向けて新たに導入したものかも聞いた。

全体として導入状況が高いのは、「パソコン / モバイル端末」の 84-89%、「社内 Wi-Fi ルータ」の 74-78%、「モバイル通信機器」の 45-67%、「クラウドサービス」の 44-61%などであった。今回「働き方改革」のために新たに導入したシステムで目立ったのは、「オンライン会議システム」の新規導入率（会員顧客企業 34%、中規模一般企業 35%、小規模一般企業 22%）、と「ビジネスチャット」の新規導入率（会員顧客企業 14%、中規模一般企業 21%、小規模一般企業 15%）であった。ともに新型コロナウイルス感染症対策に伴うリモートでの業務遂行に備えるために新たに導入したものと思われる。

図表 2.1.10 ITシステム導入状況

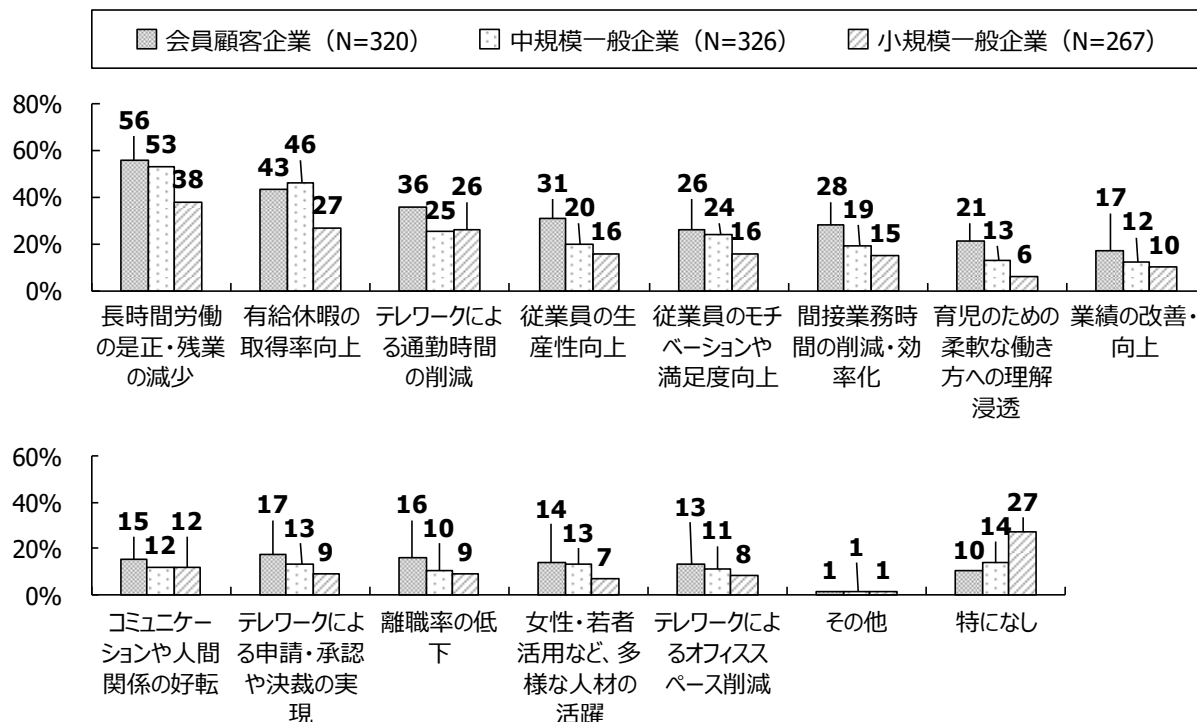


2.1.6 「働き方改革」への取り組みに対する効果と課題

「働く方改革」を推進することにより効果としてはどのようなものがあるのでしょうか。また、推進する上での課題はどのようなものがあるのでしょうか。

まず、効果について聞いたのが、図表 2.1.11 である。

図表 2.1.11 「働き方改革」への取り組みによる効果(実施中または実施予定の企業)



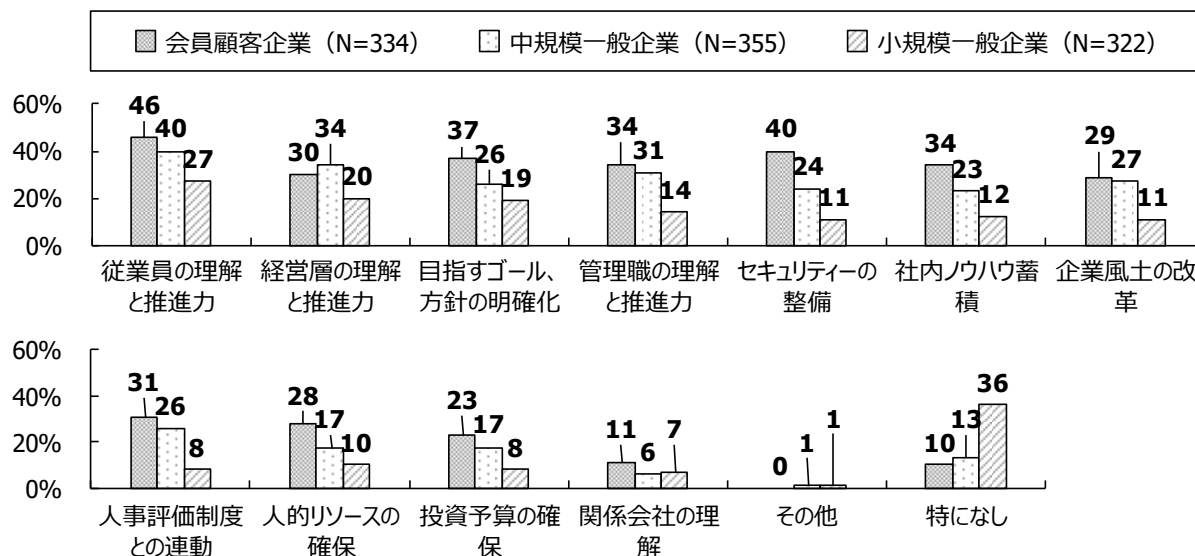
実施中の企業で効果としてトップに挙げられたのが「長時間労働の是正・残業の減少」であり、会員顧客企業の 56%、中規模一般企業の 53%、小規模一般企業の 38%で効果があったと答えており、在宅勤務の推奨とも合わせて、残業時間は確実に減少方向にあると思われる。次に効果があったのは「有給休暇の取得率向上」であり効果は 27-46%であった。共に、実施率が高い項目であり、効果の点でも上位に評価されていることが分かった。

次の 4 項目「テレワークによる通勤時間の減少」、「従業員の生産性向上」、「従業員のモチベーションや満足度向上」、「間接業務時間の削減・効率化」は上位の 2 項目からは多少下回るが、15-36%で拮抗しており、「働き方改革」の推進が、従来は期待していなかった効果を生み出していることを実感している企業が多いことの表れであろう。

以上のように、全体的に期待できる効果を認めている回答が多かった一方で、小規模一般企業の実施中の企業からは、「特になし」の答えが回答企業数の約 4 分の 1 にあたる 27%あるのは残念な結果である。

次に、進める上での課題について聞いた結果が、図表 2.1.12 である。

図表 2.1.12 「働き方改革」を進める上での課題(実施中及び実施予定の企業)



実施中または実施予定の企業が「働き方改革」を進める上での課題のトップに挙げたのは、「従業員の理解と推進力」であり、会員顧客企業の46%、中規模一般企業の40%、小規模一般企業の27%が課題と考えることが分かった。

この他に「経営層の理解と推進力」、「管理者の理解と推進力」も上位に挙げられた。すなわち各マネージメントレベルでの理解と推進力なくして「働き方改革」を進めることはできないといった認識を、各企業が持っているということであろう。

また、「目指すゴール、方針の明確化」や「セキュリティの整備」も課題として挙げられた。

2.2 テレワーク制度の導入状況

ここまでは、「働き方改革」の導入状況を見てきたが、ここからは「テレワークの促進」の実施状況についてもう少し細かく見ていこう。

2.2.1 「テレワークの促進」に係る東京圏とそれ以外の地区の状況

「テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）の促進」の実施状況について、比較的大きな企業が多い東京圏*8とそれ以外の地区に分けて比較した結果が、図表 2.2.1 である。

企業全体での実施率は、会員顧客企業が44%、中規模一般企業が34%、小規模一般企業が25%であったが、東京圏のような大きな都市周辺では、他の地区と比較して「テレワークの促進」の実施状況が大きく異なっている。

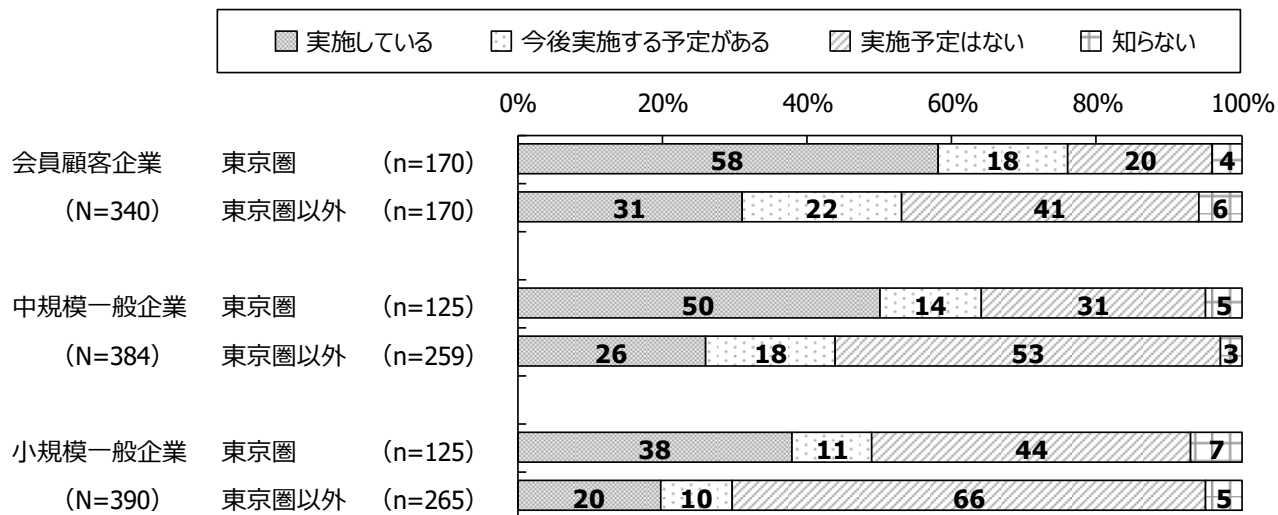
東京圏と東京圏以外の比較では、各企業群ともに約2倍の差が出ている。この傾向は昨年と同様であり、IT環境の整備や通勤時間の長時間化に対する対策が進みつつある大都市圏では、その他の地区に比べて「テレワークの促進」は高い実施率である。

*8 東京都内への通勤者の比率が10%を超える市町村が半数以上の都県（埼玉県、東京都、千葉県、神奈川県）を東京圏とした。

2. 「働き方改革」への取り組み状況

2021年には、延期された東京オリンピック・パラリンピックも開催予定であることから、大会期間中の交通混雑緩和に向けた、交通需要マネジメントの強化、ITを活用したテレワークや在宅勤務などの柔軟な働き方、通勤ラッシュを回避するための時差 Biz の取り組みなど、新しいワークスタイルや企業活動の東京モデル化の確立が求められる。

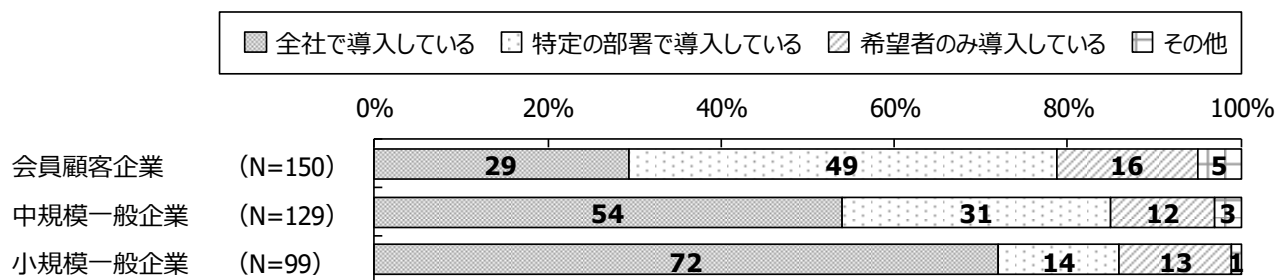
図表 2.2.1 「テレワークの促進」に係る東京圏・東京圏外における実施状況比較(実施中の企業)



2.2.2 テレワーク制度の導入範囲と実施頻度

「テレワークの促進」を実施中の企業に、テレワーク制度の導入範囲を聞いた結果が、図表 2.2.2 である。

図表 2.2.2 テレワーク制度の導入範囲(実施中の企業)



会員顧客企業は、「全社で導入している」が 29%に対し、「特定の部署で導入している」が 49%と倍近くあった。

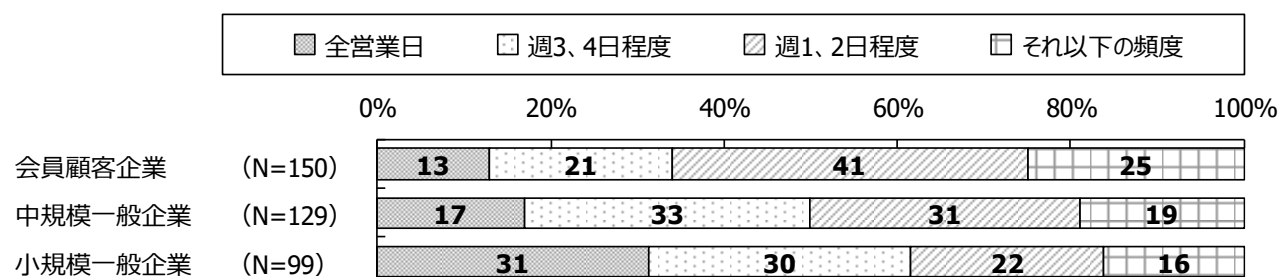
中規模一般企業では、「全社で導入している」が 54%に対し、「特定の部署で導入している」は 31%と半数程度であり、小規模一般企業に至っては、「全社で導入している」が 72%に対して、「特定の部署で導入している」は 14%と前者が圧倒的に多かった。

企業規模によって導入範囲に差が出ており、特に、小規模一般企業のように従業員数が少ない企業（今回の調査対象企業の分類では、従業員数 20 名以下の企業を小規模一般企業に分類した）では、テレワークを導入するのであれば、全社一律で行うという判断が多いことがうかがわれる結果であった。

因みに、今回の調査対象企業の従業員数は、会員顧客企業が平均 779 人、中規模一般企業が平均 95 人、小規模一般企業が平均 8 人であった。

次に、テレワークの実施頻度を聞いた結果が、図表 2.2.3 である。

図表 2.2.3 テレワークの実施頻度(実施中の企業)



「全営業日」にテレワークを実施しているのは、会員顧客企業で 13%、中規模一般企業で 17%、小規模一般企業で 31%であり、「週 3、4 日程度」実施が、会員顧客企業 21%、中規模一般企業 33%、小規模一般企業 30%、それ以外は「週 1、2 日程度」または「それ以下の頻度」という結果であった。

2.2.3 テレワークを実施して良かった点

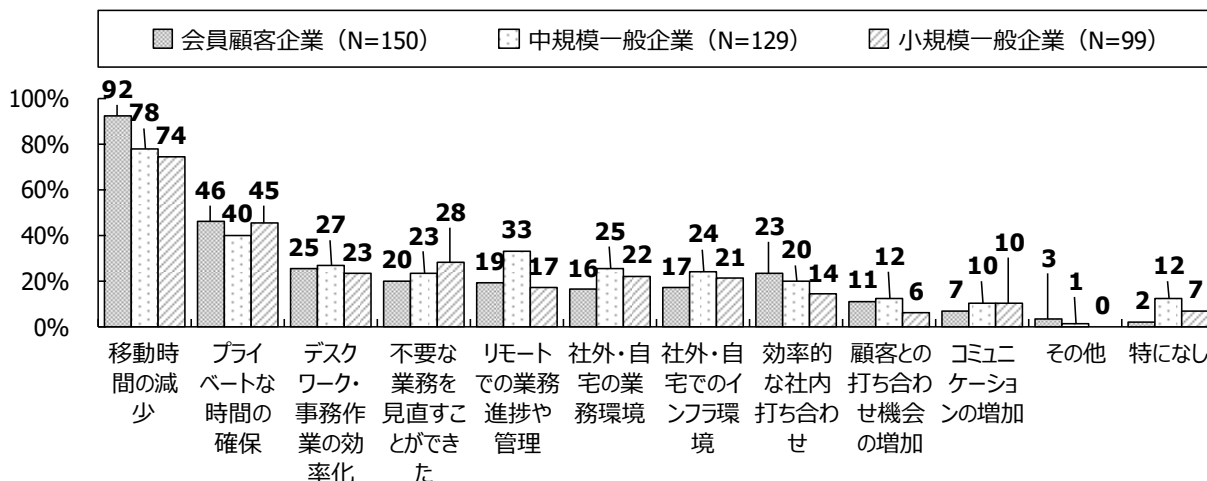
では、テレワーク制度を導入することによって得られた業務上のメリットは何であろうか。テレワークを実際に行ってみて、良かったと感じた点を聞いた結果、図表 2.2.4 である。

出社の機会が大幅に減少したことを受けて、「移動時間の減少」が 74-92%という高い率でトップの効果として挙げられた。移動時間は出社のみにとどまらず、お客さまとの打ち合わせなどの移動時間も含まれることから、お客さまとの商談にもリモートワークが増加したことがうかがわれる結果と言えよう。

その他には、「プライベートな時間の確保」が 40-46%で第 2 位の効果として挙げられ、「デスクワーク・事務作業の効率化」、「不要な業務を見直すことができた」、「リモートでの用務進捗や管理」、「社外・自宅での業務環境」、「社外・自宅でのインフラ環境」、「効率的な社内打ち合わせ」が 20%前後の比率で挙げられた。

こうして捕えてみると、「働き方」において潜在的に問題であった事柄が効果として顕在化したのかもしれない。

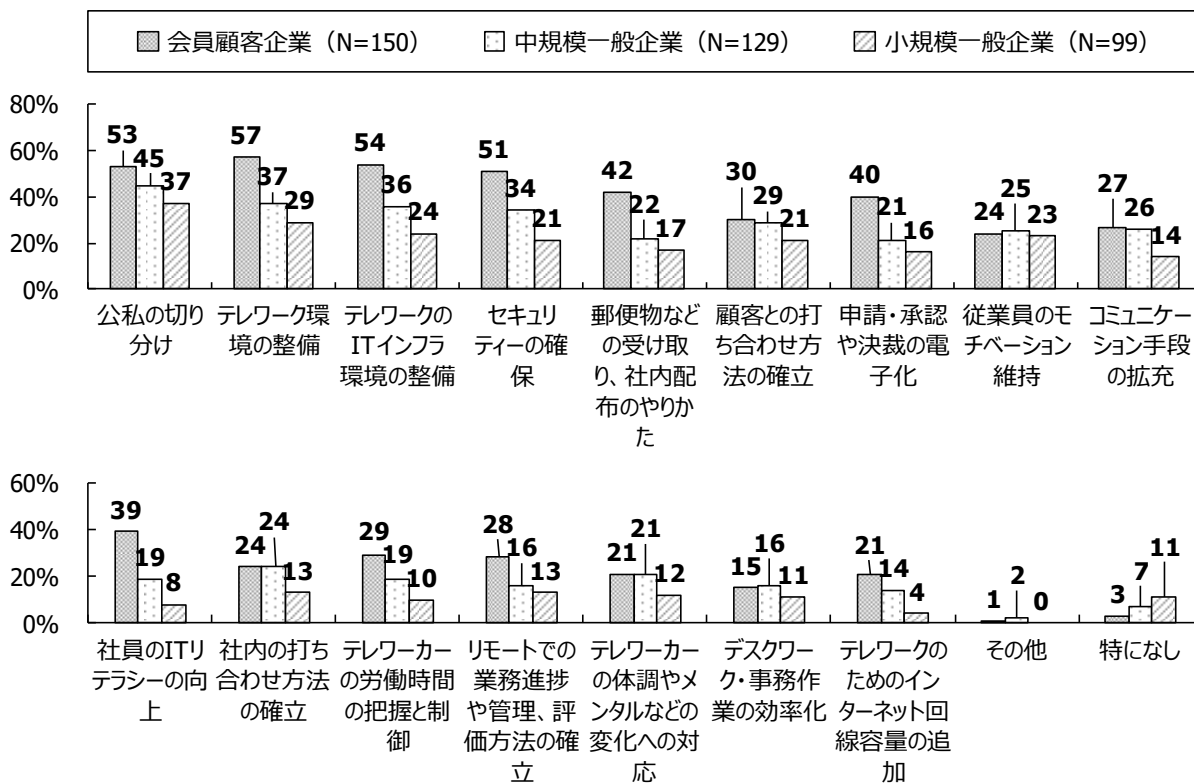
図表 2.2.4 テレワークを実施して良かったと感じた点(実施中の企業)



2.2.4 テレワークによる業務実施上の課題

効果は以上のような結果であったが、一方でテレワークによる業務を実施した上での課題にはどのような事柄があるのかを聞いた結果が、図表 2.2.5 である。

図表 2.2.5 テレワークによる業務上の課題(実施中の企業)



課題としては、「公私の切り分け」が 37-53%でトップとして挙げられた。在宅でテレワークによる業務を行うと、業務のための時間とプライベートの時間を十分に管理できなといったことが課題となってきているのであろう。

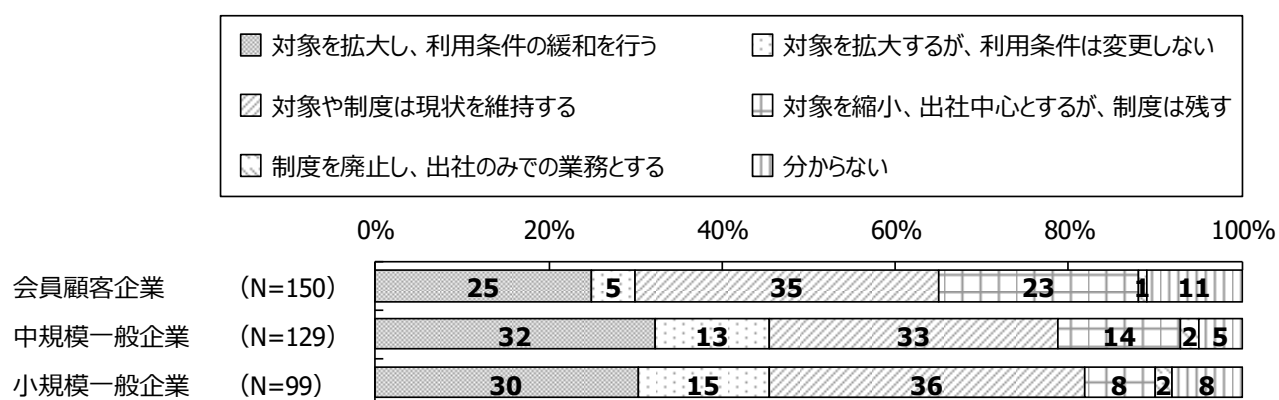
それ以外では、「テレワーク環境の整備」、「テレワークの IT インフラ環境整備」、「セキュリティーの確保」といったネットワークに関する課題が、会員顧客企業の 50%以上の企業、中規模一般企業の 30%以上の企業、小規模一般企業の 20%以上の企業で取り上げられていることが分かった。

また、この 4 点の課題に続けて「郵便物などの受け取り、社内配布のやりかた」、「申請・承認や決裁の電子化」が挙げられた。在宅勤務により出社機会を減らし、テレワークで業務を遂行することはある程度実現できたが、どうしても出社して処理しなくてはならないといったケースがあり、こうした業務処理ルールと在宅勤務の兼ね合いが今後は大きな課題となるであろう。

2.2.5 新型コロナウイルス終息後のテレワーク制度の扱い

次に、今は新型コロナウイルス感染症対策として、テレワークが制度化され運用されているが、新型コロナウイルス感染症が終息し世の中が正常状態に戻った後は、テレワーク制度をどのように取り扱う計画かを聞いた結果が、図表 2.2.6 である。

図表 2.2.6 新型コロナウイルス感染症終息後のテレワーク制度の扱い(実施中の企業)

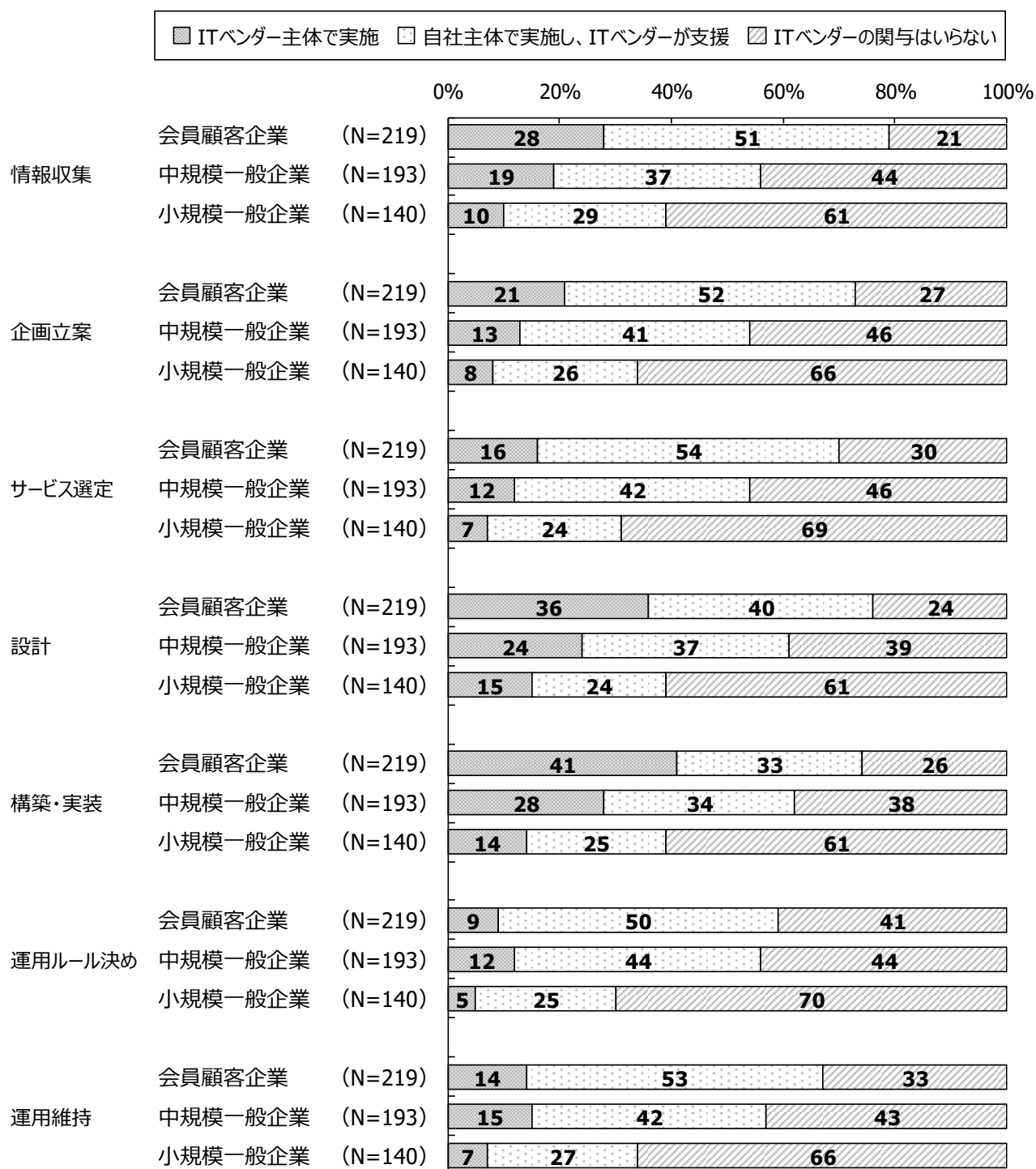


現状では、新型コロナウイルス感染症の終息は見えない状況であるが、終息後、現在実施中のテレワーク制度をどのように取り扱うつもりかを聞いた結果、実施中企業の 4 分の 1 強が「対象を拡大し、利用条件の緩和を行う」(25・32%) と答えている。また、各企業の 3 分の 1 は「対象や制度は現状を維持する」(33・36%) と答えており、現在テレワークを実施中の企業群は、新型コロナウイルス感染症の終息後も、75・81%の企業がテレワーク制度を継続する計画であることが分かった。

2.2.6 テレワーク制度導入に伴う IT ベンダーへの期待

テレワークを実施中や実施予定の企業に対して、テレワーク制度の導入にあたって必要となる作業項目で IT ベンダーに期待した (または期待する) 役割について聞いた結果が、図表 2.2.7 である。

図表 2.2.7 テレワーク制度導入に伴うITベンダーへの期待(実施中及び実施予定の企業)



各企業群とも、ITベンダー主体で実施する作業項目として最も期待しているのは「構築・実装」であり、会員顧客企業が41%、中規模一般企業が28%、小規模一般企業が14%であった。

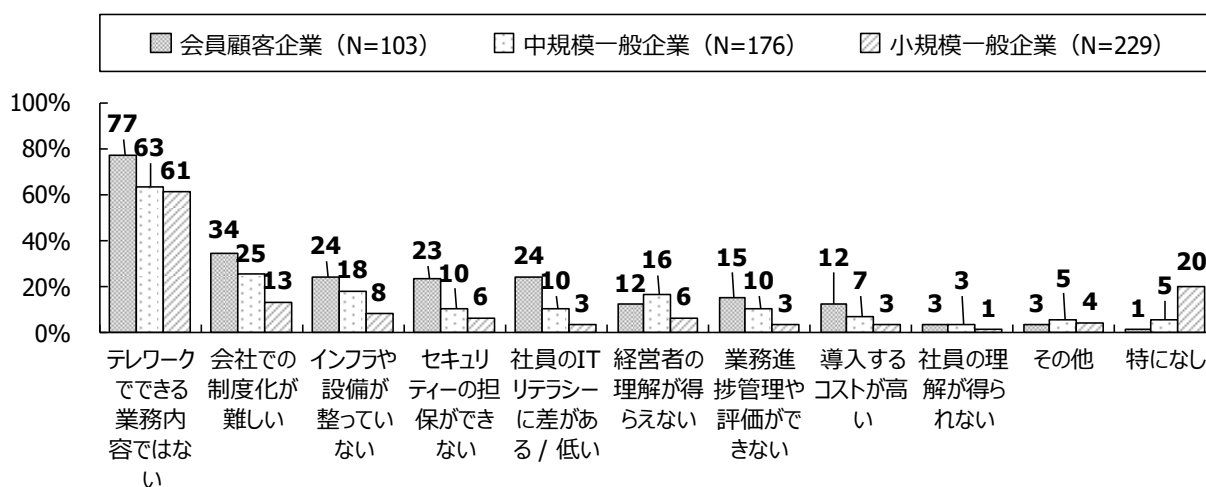
続いてITベンダー主体で実施する作業として期待値が高かった項目は「設計」であり、会員顧客企業が36%、中規模一般企業が24%、小規模一般企業が15%であった。

ただし、逆に「ITベンダーの関与は知らない」という回答もかなりの比率であり、特に小規模一般企業では、すべての項目に対して「関与は知らない」といった回答が61-70%あり、投資する費用が用意できないなどの理由で「関与は知らない」といった選択になっていると思われる。

2.2.7 テレワーク制度を導入できない理由

最後に、「テレワークの促進」について「実施の予定はない」と答えた企業にその理由を聞いた結果が、図表 2.2.8 である。

図表 2.2.8 テレワーク制度を導入できない理由(実施の予定はない企業)



最も多かった回答は、「テレワークでできる業務内容ではない」という意見で、会員顧客企業が77%、中規模一般企業が63%、小規模一般企業が61%であった。

また、「会社での制度化が難しい」、「セキュリティの担保がない」、「インフラや設備が整っていない」といった意見も見られた。

業務で社内の関係者間や社外のお客さまと対面でやり取りをしなければならない場合など、テレワークで推進することが難しいケースも生じるであろう。しかし、現在の方法のみにこだわらず、勤務形態や関連企業間やお客さまとの業務連携を見直すなど、柔軟な発想で取り込んでみることも「テレワークの促進」につながる道かも知れない。

2.3 働き方改革の中でのニューノーマルとBCPへの対応状況

新型コロナウイルス禍は、個人の生活様式や働き方に大きな影響を及ぼし、ニューノーマル（新常態）として定着する様相を見せている。

ここでは、ニューノーマルが「働き方」と「BCP（事業継続計画）」にもたらす影響について調査した。

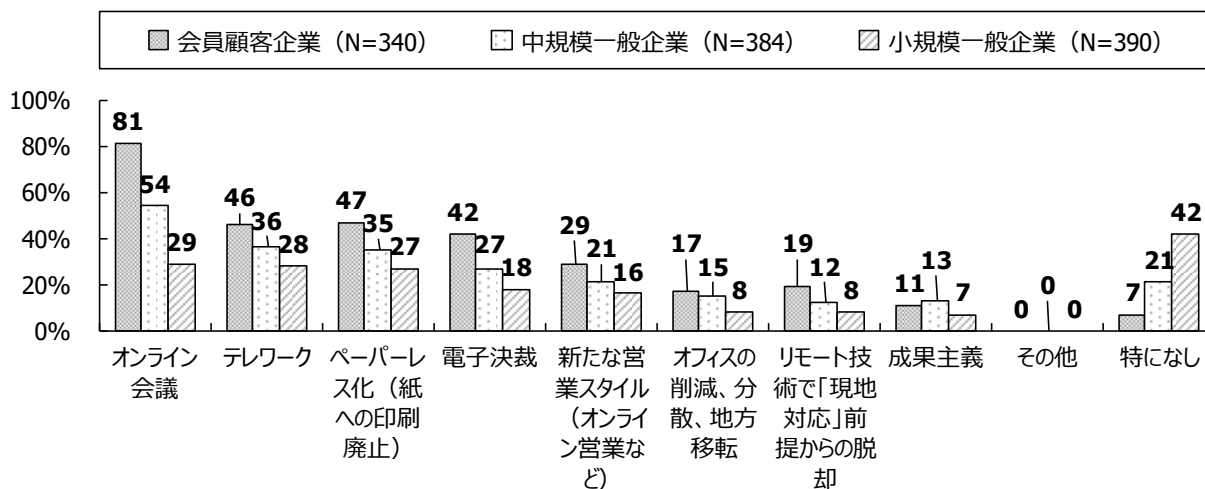
2.3.1 働き方に関するニューノーマルへの対応

前節までに示した調査結果から、ニューノーマルは「働き方」に大きな影響を及ぼし、特に「テレワークの普及」を大きく後押ししたことが分かっている。ここでは、ニューノーマルがもたらす業務の進め方への影響を調査した結果を示す。

(1) 「働き方改革」の中でニューノーマルとして定着するもの

新型コロナウイルス禍の下で定着すると思われる業務形態について調査した結果が、図表 2.3.1 である。

図表 2.3.1 「働き方改革」の中でニューノーマルとして定着するもの



どの企業群でも1位に上がったのが「オンライン会議」の29-81%であった。県域を越えた人の移動が著しく制限された結果、対面での社内会議や顧客との打ち合わせができなくなり、数年前からグループウェアの1機能として提供されてきたオンライン会議システムに飛びついたというのが実態と思われる。事業所や取引先が全国に散らばる規模の大きな企業委での採用が多いのも当然だろう。また、これには使いやすいツールが多く出てきていることも背景の一つであろう。

「テレワーク」については会員顧客企業で46%、中規模一般企業で36%、小規模一般企業で28%となっており、前節までの調査結果でも明らかのように業務形態として定着の方向にあるとみられる。

さらに、「オンライン会議」、「テレワーク」とともに、これらの運用に不可欠と思われる「ペーパーレス化」、「電子決済」が次に定着するものとして、挙げられている。

「テレワーク」、「電子決済」、「ペーパーレス化」等に関しては、その運用にある程度のシステムの構築が必要となるため、資金的に余裕のある企業でないと、導入できない場合があると思われる。これは、会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業の順に、その割合が小さくなっていることから推測できる。

一方、「オンライン会議」は前述のように、比較的簡単に導入できるため、また、クラウド環境さえあれば、世界中どこにいても、会議ができるため、今後も便利なツールとして、多くの企業に定着していくであろう。

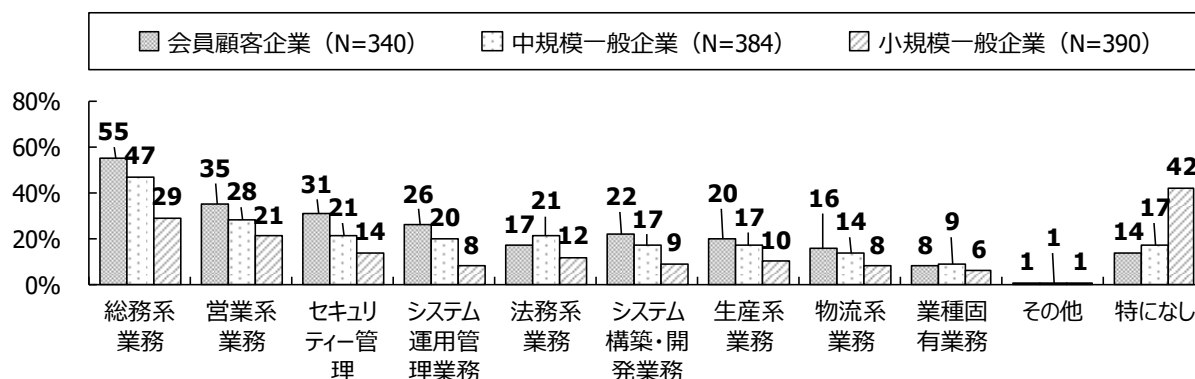
新たな営業スタイルとしてのオンライン営業については予測したよりも少ない割合であった。これは顧客側、企業側共に環境が十分に整っていないこと、また、顔を合わせないと不安な意識が残っているからであろうか。

「オフィスの削減、地方分散」については、すでに実施している企業も増えてきており、危険分散の観点からも今後、伸びていくものと思われる。

(2) 働き方に関するニューノーマルへの移行に IT が有効な業務

それでは働き方に関するニューノーマルへの移行に伴い、どのような業務分野で IT を適用が有効と考えているのだろうか。それを聞いた結果が図表 2.3.2 である。

図表 2.3.2 働き方に関するニューノーマルへの移行に IT が有効な業務



どの企業群でも、「総務系業務」が 29-55%で 1 位になった。伝統的に、電話や会議室の所管は総務部門となっており、テレビ会議や IP 電話、電子メールなどデジタル化で IT 部門と連携が必要とはいえコミュニケーションは総務部門の重要な業務の一つであり、新型コロナウイルス禍により滞りがちなコミュニケーションを IT で補完できると考えたものと思われる。

次に IT 利用の希望の多かったのは「営業系業務」で 21-35%を占めた。新聞等の報道を見ると、ニューノーマルの下では対面での営業が難しいため、オンライン会議システムやビデオ配信システム、VR（仮想現実）、AR（拡張現実）などを活用した営業に切り替える動きもあり、こうした動きが影響したと考えられる。

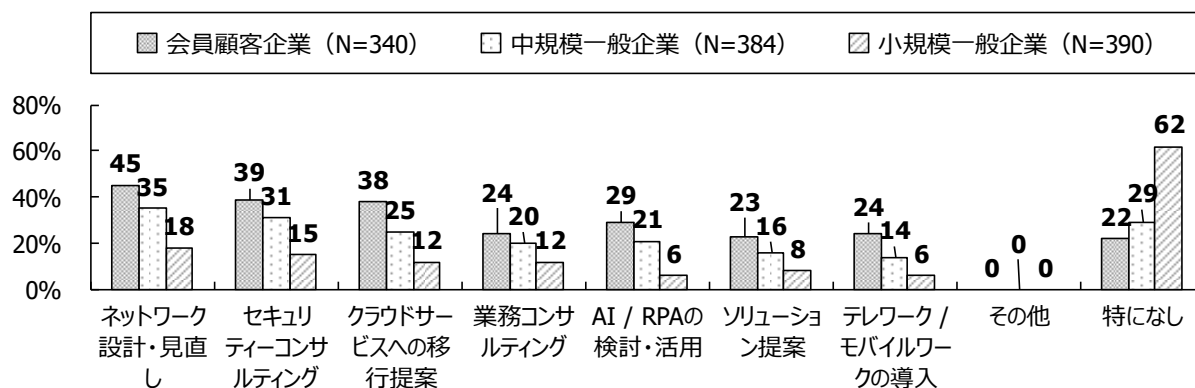
ニューノーマルで求められるものは、テレワークで代表されるように、遠隔地からのリモートアクセスである。これらリモートアクセスを実現するにはインターネットの利用が必須だが、安価で便利な反面、さまざまなセキュリティー上のリスクにさらされることになる。また、私物のスマートフォンやパソコンを使う機会も増え、管理は難しくなる一方であり、これらを IT で解決したいとの判断だろう。

小規模一般企業で「特になし」が42%と大きい割合を占めているが、「ITへの理解が不足しているためか、または、ニューノーマルに移行することがIT化への大きなトリガーにはなっていない」ということと考えられる。

(3) 「働き方改革」の中でニューノーマルへの移行に伴いITベンダーに期待すること

ニューノーマルへの移行に伴い、ITベンダーに期待することを調査した結果を図表2.3.3に示す。

図表 2.3.3 「働き方改革」の中でニューノーマルへの移行に伴いITベンダーに期待すること



最も期待していると回答があったのは、「ネットワーク設計・見直し」の項目で45-18%、次に「セキュリティーコンサルティング」で39-15%、「クラウドサービスへの移行提案」で38-12%と続く。この3項目については過去の「ITベンダーに期待すること」に関する調査でも比較的高い割合を示している。

ニューノーマルとして定着するものの中のトップにオンライン会議とテレワークが入っていたが、これらは映像や音声を含んだ通信であり、インターネットと会議の場を提供するクラウドサービスが必須となる。この場合、インターネットへのアクセス回線がボトルネックとなりがちで、従来のデータ通信用に設計された専用回線では容量が不足し、アクセス回線を各地に置けばセキュリティー上のリスクが増大する。こうしたことから、ネットワークやセキュリティーの見直しは必須であり、これら三つが上位になった理由と考えられる。

その他の項目についても期待は多いが、テレワークやオンライン会議は目の前の課題であり、ネットワークに強い委員会メンバー企業への期待が高まっているといえよう。

小規模一般企業で「特になし」が62%となっているところは、元々自力でのネットワーク構築を行っているためITベンダーのサポートを必要としていないか、または費用面での問題か気になるころではある。上記項目に続いて多いのは、「AI（人工知能） / RPA」に関する項目であった。新しい技術であり、これらに対するITベンダーへの期待は、今後増加していくものと思われる。

2.3.2 ニューノーマル下での BCP

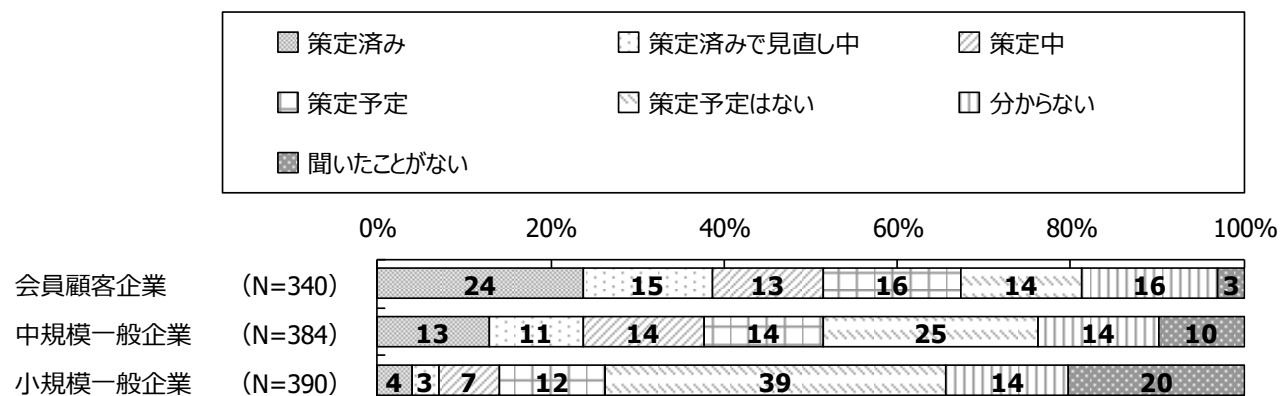
次に、ニューノーマル時代への移行に伴って、企業は BCP をどう考えているのだろうか。BCP の策定状況と想定している危機などについて調査を行った。

(1) BCP の策定状況

東日本大震災の大きな被害は、まだ記憶に残るところであるが、最近では台風 21 号の大雨による浸水被害での電源故障で企業が機能停止に陥った例もある。2020 年に入って急速に広まった新型コロナウイルス禍の下でのニューノーマルへの移行は、企業活動にこれら大災害とは違った災いとなっており、これは BCP の考え方にどのような影響を及ぼしているであろうか。

最初に、BCP の策定状況について調査した結果を図表 2.3.4 に示す。

図表 2.3.4 BCP の策定状況



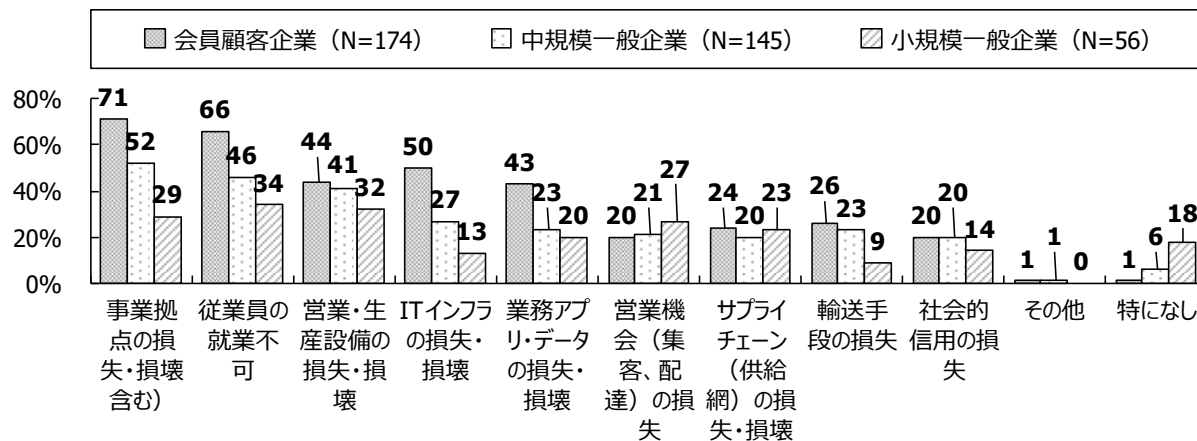
会員顧客企業では「策定済み」から「策定予定」までを含めると 68%の企業が BCP を策定済みまたは策定を計画している。中規模一般企業でも同様に 52%と約半数の企業が BCP を策定済みか、策定を計画している。しかし、小規模一般企業では策定予定を含めても 26%と、約 4 分の 1 しか策定を行っていないことが分かった。小規模一般企業の中でも「策定予定はない」が 39%と大きな比率を占めており、さらに、「分からない」、「聞いたことがない」を合わせると、73%の企業が何の対策も考えていないということになる。これら対策を考えていない企業に対しては、何らかの対策を実施するよう積極的な働きかけが必要であろう。

一方、BCP 策定への動きを見てみると、会員顧客企業で、「策定済み」または「策定済みで見直し中」が 39%、さらに「策定中」、「策定予定」を加えると 68%に伸びている。中規模一般企業でも、24%から 52%に伸び、小規模一般企業でも 7%から 26%へ伸びている。新型コロナウイルス禍を体験し、改めて BCP の重要性を理解したのであろう。訳十年前の東日本大震災の際も、BCP の理解が高まったが、「咽喉元過ぎれば・・・」とならないことを願うばかりである。

(2) BCPにおいて想定している危機

図表 2.3.5 は BCP を「策定済み」、「策定済みで見直し中」、「策定中」、「策定予定」と回答した企業に対して、想定している危機について聞いたものである。

図表 2.3.5 BCPにおいて想定している危機(BCPを策定済みまたは策定中の企業)



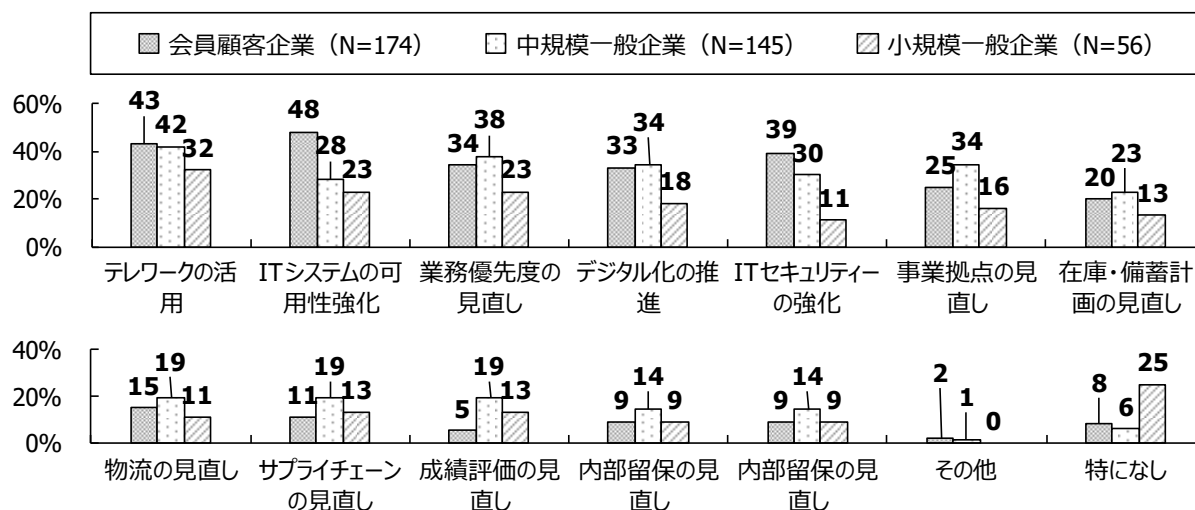
既に述べたように、大災害の影響で、事業拠点が使えなくなったり、通勤手段が無くなったりしたため、ビジネスの継続に大きな影響が出た事例も多く、主にこれらの対策として BCP を策定している企業が多いようである。これは上図の「事業拠点の損失・損壊」、「従業員の就業不可」が上位 2 位の位置にあることから推測される。小規模一般企業では、「従業員の就業不可」の割合が「事業拠点の損失・損壊」よりも高い比率であることから、支店・支社等の少ない企業では、従業員の就業が重要な要素であることが分かる。

それらに次いで多いのは、「営業・生産設備の損失・損壊」、「IT インフラの損失・損壊」である。どちらもビジネスの継続には欠かせないものである。その他の項目についても、想定する危機に対しての対策に大きな差はないようである。場所、人、社会インフラはどれもビジネス継続には重要な要素でありどの項目を優先して対処するかは、それぞれの企業判断によることになろう。

(3) BCP に組み込む対応策

前項と同様に、BCP を「策定済み」、「策定済みで見直し中」、「策定中」、「策定予定」と回答した企業に対して、BCP に組み込む対応策を聞いたものが図表 2.3.6 である。

図表 2.3.6 BCP に組み込む対応策 (BCP を策定済みまたは策定中の企業)



BCP に組み込む対応策として、いくつかの対策が挙げられている。特徴的なのは、事業規模によって策定中の対応策の優先度が若干異なっていることである。

比較的大きな企業の多い会員顧客企業では、「テレワークの活用 (43%)」よりも「IT システムの可用性強化 (48%)」に重点が置かれているように見える。またこれは、「IT セキュリティの強化 (39%)」(マルウェア侵入防止、テレワーク、デジタル化対応など) を 3 番目に挙げていることから、現在の IT システムをより強化していく必要性の現れであろうか。ビジネス継続に必要な対応策として重要なものであり、前節と同様に、企業の態様によって優先順位をつけて対策していくことになる。

一方、中規模一般企業では、「テレワークの活用 (42%)」が 1 番に、「業務優先度の見直し (38%)」(優先業務への資源集中など) が 2 番目に、3 番目に「デジタル化の推進」(オンライン会議、オンライン決裁、紙・印鑑の排除、DB 化、ロボット化など) と「事業拠点の見直し (共に 34%)」が挙げられている。これは、現在ある IT システムの活用と、事業そのものの見直しに重点を置いている結果と考えられる。IT ベンダーはお客さまの状況を把握し、適切な提案をしていく必要があるだろう。

3. デジタルトランスフォーメーション(DX)への 取り組み状況

3. デジタルトランスフォーメーションへの取り組み

デジタル変革とも訳されるデジタルトランスフォーメーション（Digital Transformation、以下 DX と表記）は、デジタル技術を利用した企業経営の変革を指す。経済産業省が 2018 年 9 月に発表した『DX レポート ～IT システム「2025 年の崖」克服と DX の本格的な展開～』*9で広く知られるようになり、さまざまな企業で先進的な取り組みが行われるようになってきた。

DX への取り組みの実態を知るために、取り組み状況や、取り組み内容、取り組みに当たっての妨げや対策について調査した。

3.1 DX への取り組み状況

最初に、DX へ取り組みについて、実施の有無や必要性意識、主導部門、きっかけ、期待、投資規模を調査した。取り組む意思のない企業には、その理由を聞いた。

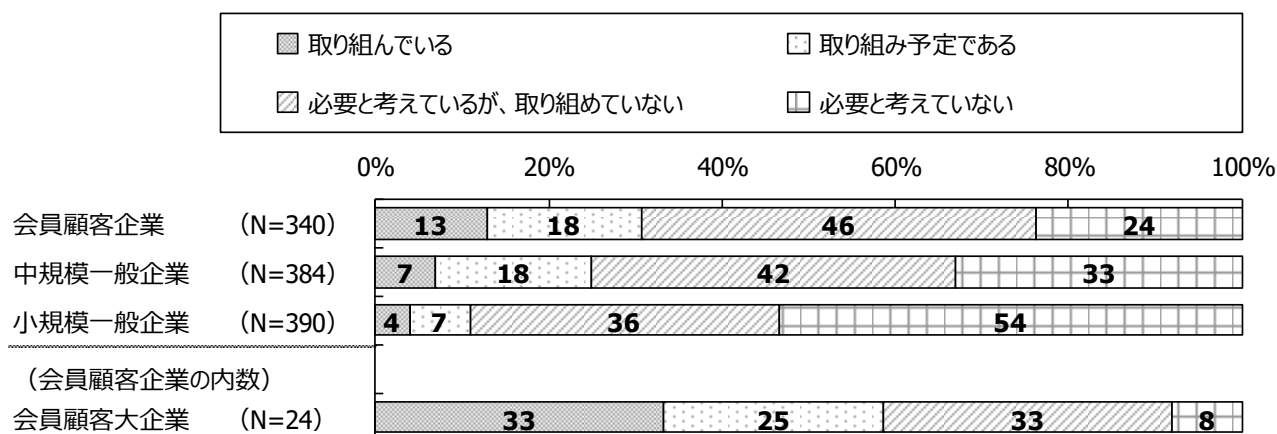
3.1.1 DX への取り組み状況と必要性意識

DX への取り組み状況や、DX の必要性についての考えを調査した結果を図表 3.1.1 に示す。

会員顧客企業の 76%、中規模一般企業の 67%、小規模一般企業の 47%が「DX は必要」と考えているが、実際に「取り組んでいる（予定を含む）」のは 31%、25%、11%にすぎない。

一方、同図下部に示す会員顧客企業で規模の大きな企業（会員顧客大企業）に限定した集計を見ると、既に 33%の企業が DX に取り組んでおり、予定まで含めると 58%と半数を超えている。新しい技術の習得や、IT システムの刷新で人員や資金を投入する余裕のある企業から取り組みが始まっているのであろう。しかし、比較的規模の小さな企業でも、既に取り組んでいる企業は 4-13%あるのも事実であり、経営者の積極性によるところも大きいと考えられる。

図表 3.1.1 DX への取り組み状況



*9 出典：経済産業省 DX レポート ～IT システム「2025 年の崖」克服と DX の本格的な展開～

https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/digital_transformation/20180907_report.html

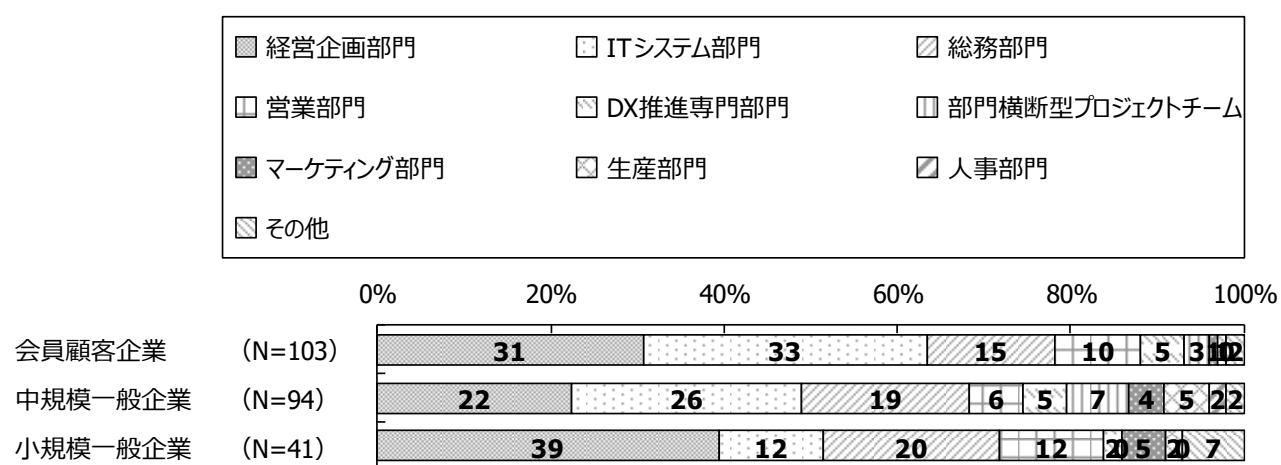
3.1.2 DXを主導している部門

DXを主導している部門について調査した結果を図表 3.1.2 に示す。

会員顧客企業と中規模一般企業では「ITシステム部門」が33%、26%と1位であったが、小規模一般企業では12%と3位になった。しかし、小規模一般企業では、総務部門がITシステムを担当している場合も多く、この集計結果以上にIT担当者の役割は大きいと考えられる。

これらから、「経営企画部門」と「ITシステム部門」のいずれかがDX推進の担い手とになっているものと思われる。「営業やマーケティング」、「生産部門」といった現場部門主導とする企業は比較的少なかった。

図表 3.1.2 DXを主導している部門(DXに取り組み中または取り組み予定企業)



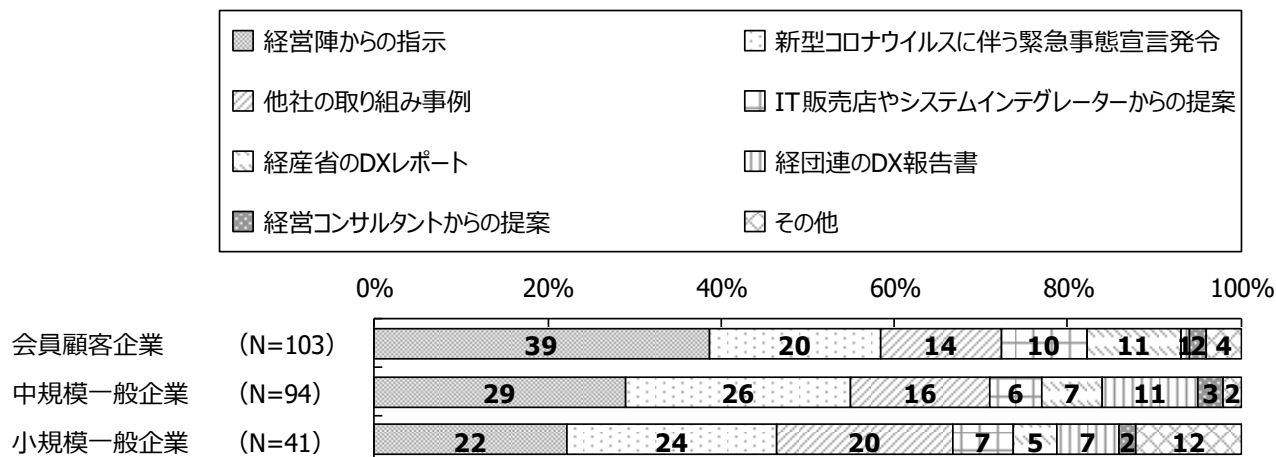
3.1.3 DXに取り組むきっかけとなったもの

DXに取り組むきっかけについて調査した結果を図表 3.1.3 に示す。

会員顧客企業と中規模一般企業では「経営陣からの指示」が29-39%、「新型コロナウイルスに伴う緊急事態宣言発令」が20-26%、「他社の取り組み事例」が14-16%の順となり、合計で71-73%と大部分を占めた。小規模一般企業では、「経営陣からの指示」と「新型コロナウイルスに伴う緊急事態宣言発令」の順序が違いますが、合計で66%と大部分を占めるのは変わらない。

いずれにしろ、「新型コロナウイルスに伴う緊急事態宣言発令」が通勤制限につながり、ITシステムに頼らなければならない事態に追い込まれ、それがDXの推進につながったことは十分考えられる。小規模一般企業では「他社の取り組み事例」の割合が大きいですが、企業の生存競争が技術の進歩につながる好例だろう。

図表 3.1.3 DXに取り組むきっかけ(DXに取り組む中または取り組み予定企業)

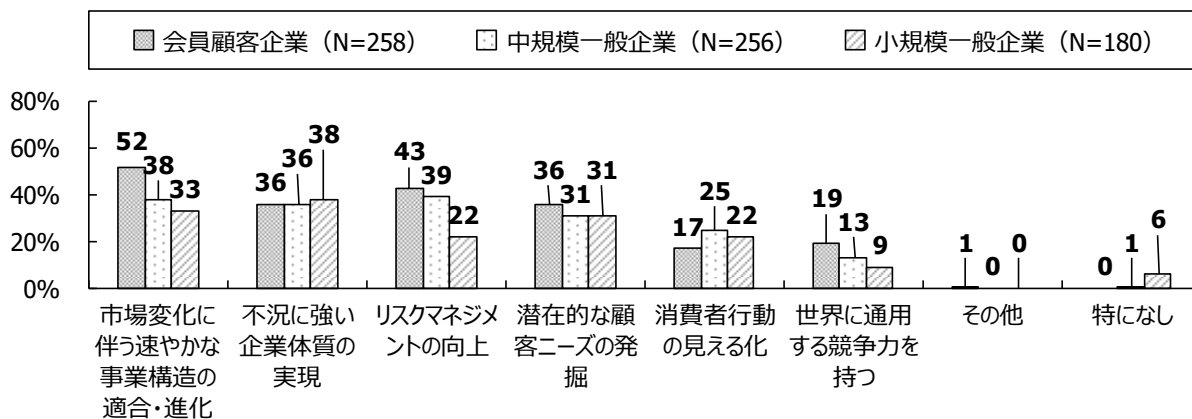


3.1.4 DXにより実現させたいこと

DXにより実現させたいことを調査した結果を図表 3.1.4 に示す。

会員顧客企業では「市場変化に伴う速やかな事業構造の適合・進化」が52%で1位、中規模一般企業では「リスクマネジメントの向上」が39%で1位、小規模一般企業では「不況に強い企業体質の実現」が38%と1位になった。一見バラバラな回答にも見えるが、「市場の変化を素早く捉え、対処する」ために、DXを推進したいと考えているものと思われる。

図表 3.1.4 DXにより実現させたいこと(DXを必要と考えていない企業を除く)



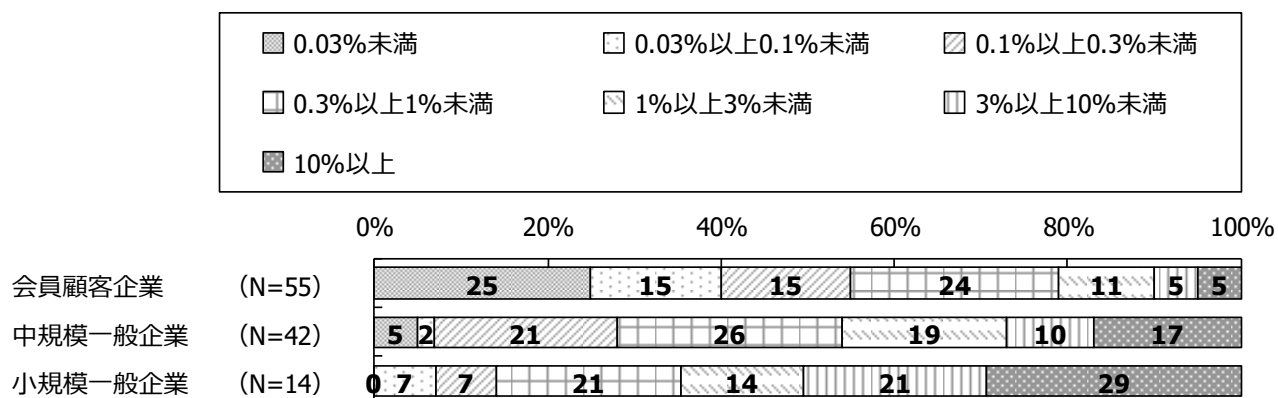
3.1.5 DXに対する投資額

DXに対する投資率（年間売上との比率）を調査した結果を図表 3.1.5 に示す。残念ながら、694社の大半の企業が無回答だったが、158社から回答が得られた。

会員顧客企業では0.03%未満の企業が25%で最も多かったが、10%以上の企業も11%あり、平均は0.1%だった。中規模一般企業では、0.3%以上1%未満の企業が26%と多く、平均は1.4%だった。小規模一般企業では、10%以上の企業が29%もあり、平均は9.1%だった。

しかし、規模の小さい企業がDX投資に積極的と考えるより、DX投資もまた、規模の小さな企業にとっては重荷と解釈すべきだろう。

図表 3.1.5 DXに対する投資額の年売上比
(DXに取り組み中または取り組み予定企業で、無回答企業を除く)



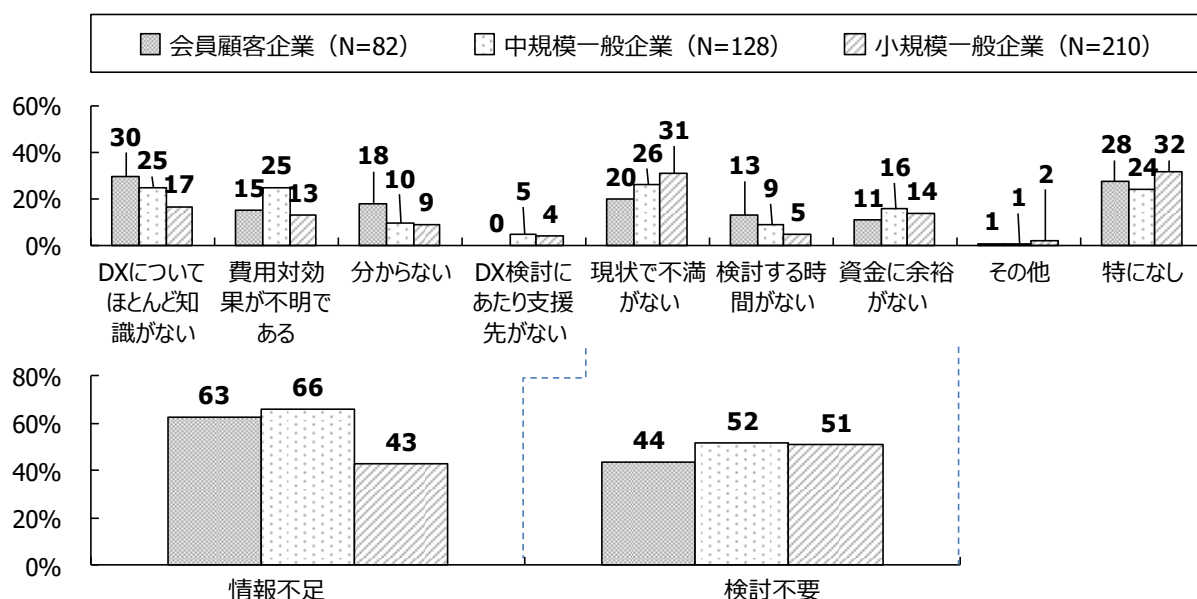
3.1.6 DXを必要と考えない理由

DXで目指していることの説明に入る前に、「DXを必要と考えない」と回答した企業を対象にその理由を聞いた結果を図表 3.1.6 に示す。

会員顧客企業では、「DXについてほとんど知識がない」、「費用対効果が不明である」、「分からない」、「DX検討に当たり支援先がない」(以下『情報不足を指摘する企業』)の合計が63%で、「現状で不満がない」、「資金に余裕がない」、「検討する時間がない」(以下、『検討不要とする企業』)の単純合計44%を上回った。中規模一般企業では『情報不足を指摘する企業』の合計が66%で、『検討不要とする企業』の単純合計52%を上回った。「3.3.4 DXに伴いITベンダーに期待すること」でも説明するが、まずはDXを理解するための情報が欲しいというのが本音と考えられる。

小規模一般企業では『情報不足を指摘する企業』の合計が43%で、『検討不要とする企業』の単純合計51%を下回った。現状のビジネスに追われ、新しいことにチャレンジする余裕がない企業が多いのだろう。

図表 3.1.6 DXを必要と考えない理由



3.2 DXの目標

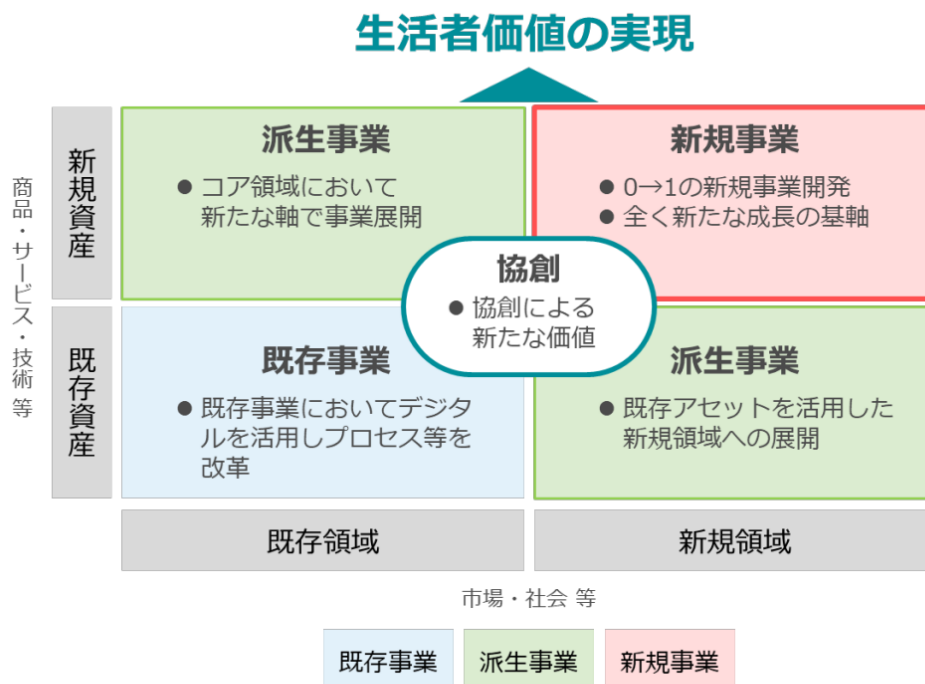
次に、DXを通して何を実現させたいのかを知るために、一般社団法人 日本経済団体連合会が2020年5月に提言として発表した「Digital Transformation (DX) ～価値の協創で未来をひらく」*10で示したDXによる事業刷新戦略を元に調査を行った。

3.2.1 DXに取り組む目的

「DXによる事業刷新戦略」では、図表 3.2.1 に示すように次の事業刷新戦略があげられている。

- 既存事業においてデジタルを活用してプロセス等を改革（以下、既存事業のプロセス改革）
- 既存アセットを活用した新規領域への展開（以下、既存の製品やサービスの顧客領域拡大）
- コア領域において新たな軸で事業展開（以下、技術変革で製品やサービスの領域拡大）
- 0→1の新規事業開発、全く新たな成長の基軸（以下、新規事業領域に進出）

図表 3.2.1 DXによる事業刷新の戦略*11



自社のビジョンに基づいて事業を刷新し、複数の事業領域を組み合わせ、協創も行いながら、生活者に価値を提供。一層のデータ活用によってさらなる価値を実現。一体的な価値提供を通じて、どこで収益を得るかというビジネス設計が必要。

各企業がこれらの事業刷新戦略のいずれを目指しているのか調査した結果*12を図表 3.2.2 に示す。

*10 週刊 経団連タイムス 提言「Digital Transformation (DX)」を公表

https://www.keidanren.or.jp/journal/times/2020/0514_02.html

*11 出典 経済産業省 DX レポート ～IT システム「2025 年の崖」克服と DX の本格的な展開～

https://www.keidanren.or.jp/policy/2020/038_honbun.pdf

*12 調査は DX に取り組み中または取り組み予定企業を対象に行ったが、結果は検討がより進んでいる DX に取り組み中の企業に限って集計したものを示す。

会員顧客企業では、「既存事業のプロセス改革」が70%と最も多く、「既存の製品やサービスの顧客領域拡大」、「技術変革で製品やサービスの領域拡大」が50%、38%で続いた。

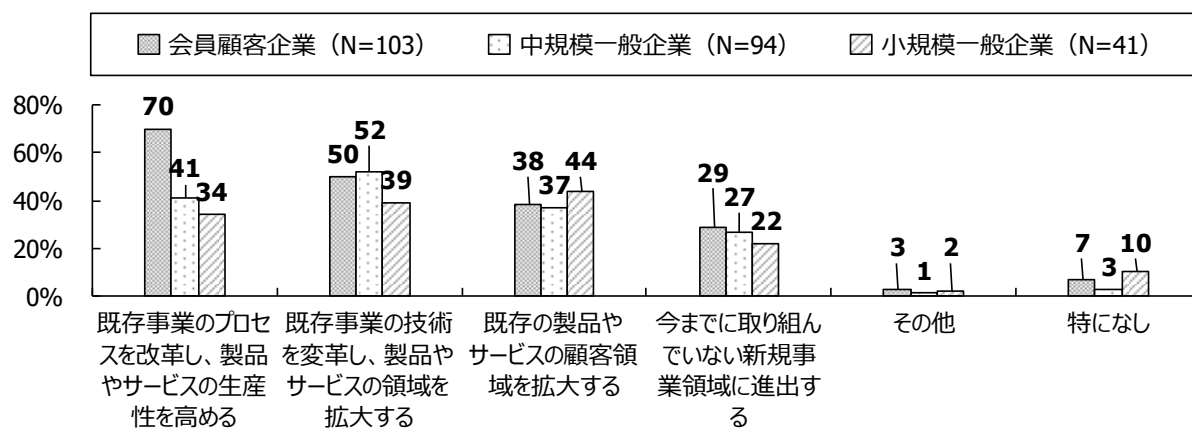
中規模一般企業では、「技術変革で製品やサービスの領域拡大」が52%で最も多く、「既存事業のプロセス改革」、「既存の製品やサービスの顧客領域拡大」が41%、37%で続いた。

小規模一般企業では、「既存の製品やサービスの顧客領域拡大」が44%で最も多く、「技術変革で製品やサービスの領域拡大」、「既存事業のプロセス改革」が39%、34%で続いた。

いずれの企業群でも「新規事業領域に進出」は22-29%と最も少なかった。

前述の「DXによる事業刷新戦略」では、「既存事業の改革のみではDXとは言えない。特に重要なのは、新規事業と派生事業である。」としているが、企業の現場、特に規模の大きい企業ほど新たな領域に踏み出すのは難しいものと思われる。

図表 3.2.2 DXに取り組む目的(DXに取り組み中または取り組み予定企業)



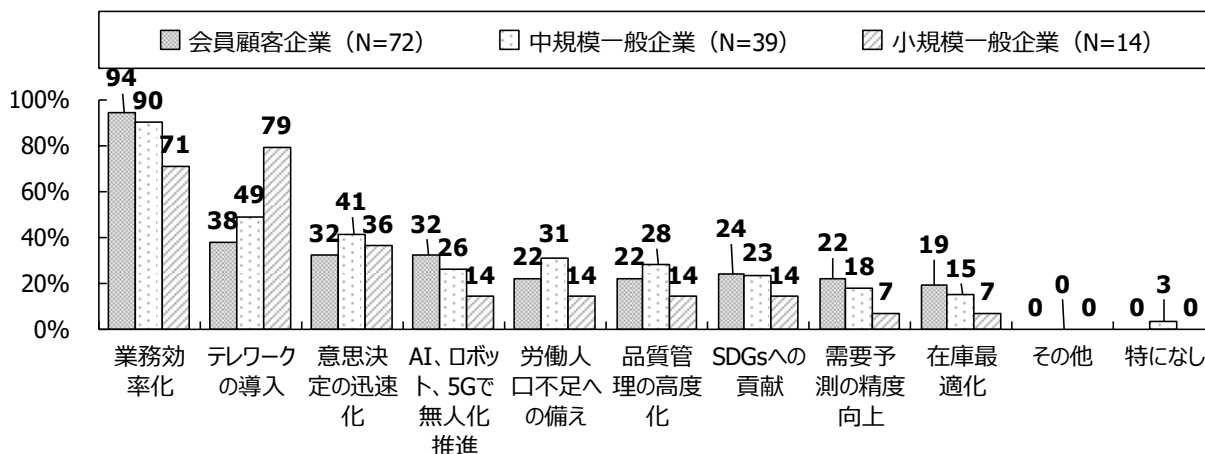
これ以降、戦略の具体的内容の調査結果の説明に入るが、アンケートで例示した選択肢は、DXの具体例として新聞、雑誌等で取り上げられたものを参考にした。

3.2.2 既存事業のプロセス改革の内容

既存事業のプロセス改革を目指している企業が具体的に何に取り組んでいるのか調査した結果を図表 3.2.3 に示す。小規模一般企業を除いて、圧倒的に「業務効率化」が多かったが、これについては詳細調査を行ったので後ほど具体的な内容を示す。

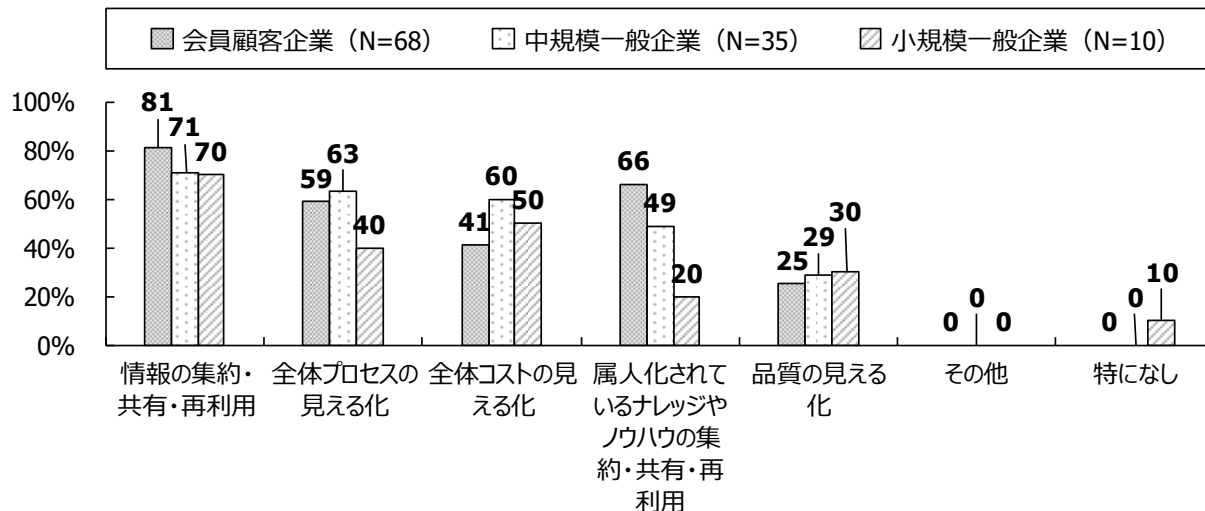
「業務効率化」を除くと、どの企業群でも「テレワークの導入」が最も多かった。新型コロナウイルス禍の影響でやむなく導入したテレワークが本音だろうが、実際に使ってみてデジタル化の恩恵を実感したものと思われる。3位には「意思決定の迅速化」が挙げたがデジタル化によりデータに基づく客観的な判断ができるということだろう。その他、「無人化」、「労働力不足への備え」など、日本の少子高齢化を反映する回答も多かった。

図表 3.2.3 既存事業のプロセス改革の内容



「DXによる業務効率化」を目指している企業を対象に、効率化の具体的内容を調査した結果を図表 3.2.4 に示す。いずれの企業群でも「情報の集約・共有・再利用」を図る企業が最も多かった。2番目は、会員顧客企業では「属人化されているナレッジやノウハウの集約・共有・再利用」の66%、中規模一般企業では「全体プロセスの見える化」の63%、小規模一般企業では「全体コストの見える化」であった。将来を見据えて労働人口減への対応を考えたり、目の前の厳しいビジネス環境への対応を考えたり各企業の立場が反映されているようだ。

図表 3.2.4 業務効率化の具体的内容



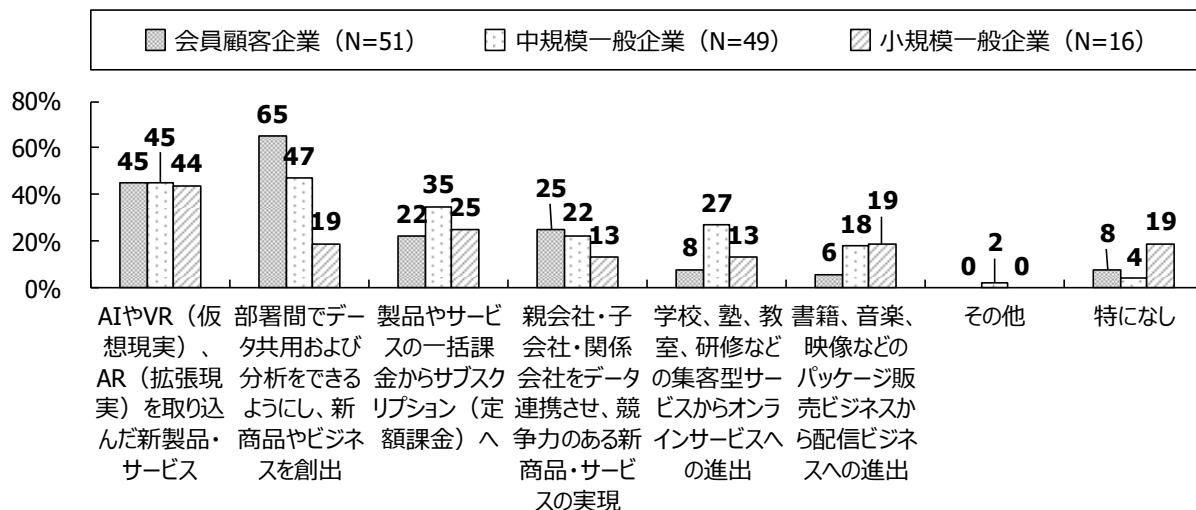
3.2.3 技術変革で製品やサービスの領域拡大する内容

「技術革新で製品やサービスの領域拡大」を目指している企業が具体的に何に取り組んでいるのか調査した結果を図表 3.2.5 に示す。

会員顧客企業と中規模一般企業では「部署間でデータ共有および分析をできるようにし、新商品やビジネスを創出」が65%、47%で1位だったが、小規模一般企業では19%と少なかった。企業規模が小さく部門間の障壁が存在しないためであろう。「AIやVR（仮想現実）、AR（拡張現実）を取り込んだ新製

品・サービス」については、どの企業群でも 44-45%の企業が選択しており、デジタル技術は製品やサービスを充実し有効との判断と思われる。

図表 3.2.5 技術変革で製品やサービスの領域拡大する内容



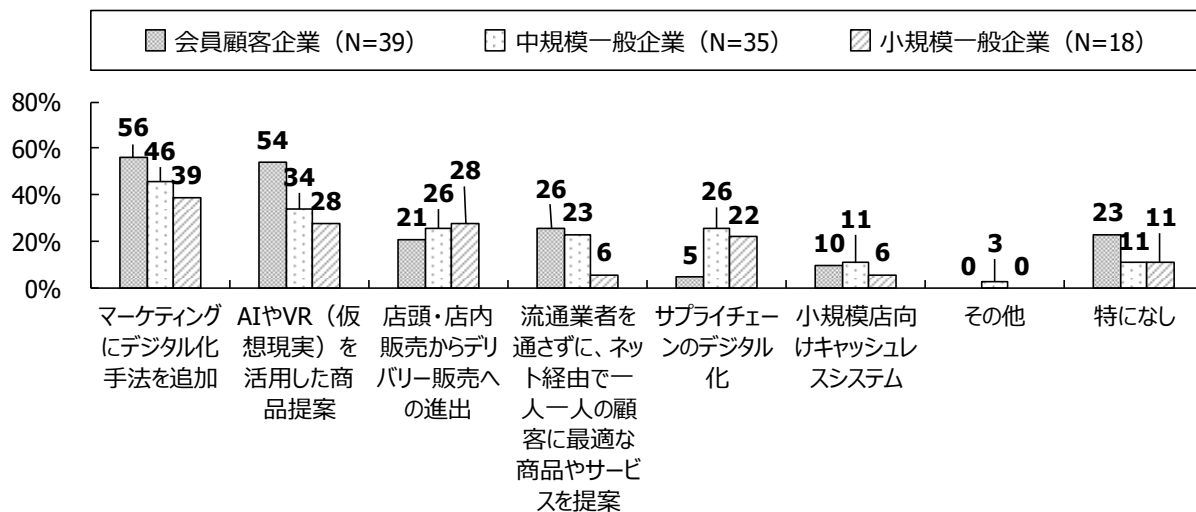
3.2.4 既存の製品やサービスの顧客領域を拡大する内容

「既存の製品やサービスの顧客領域拡大」を目指している企業が具体的に何に取り組んでいるのか調査した結果を図表 3.2.6 に示す。

どの企業群でも、「マーケティングにデジタル化手法を追加」と「人工知能や拡張現実を活用した商品提案」が 39-56%、28-54%と 1 位、2 位を占めた。3 位は企業規模のためか、小規模一般企業では「店頭・店内販売からデリバリー販売への進出」が多く、会員顧客企業では「流通業者を通さずに、ネット経由で一人一人の顧客に最適な商品やサービスを提案」、いわゆる D2C が多かった。

会員顧客企業では「特になし」が 23%と多く、まだ具体策を模索中と考えられる。

図表 3.2.6 既存の製品やサービスの顧客領域を拡大する内容



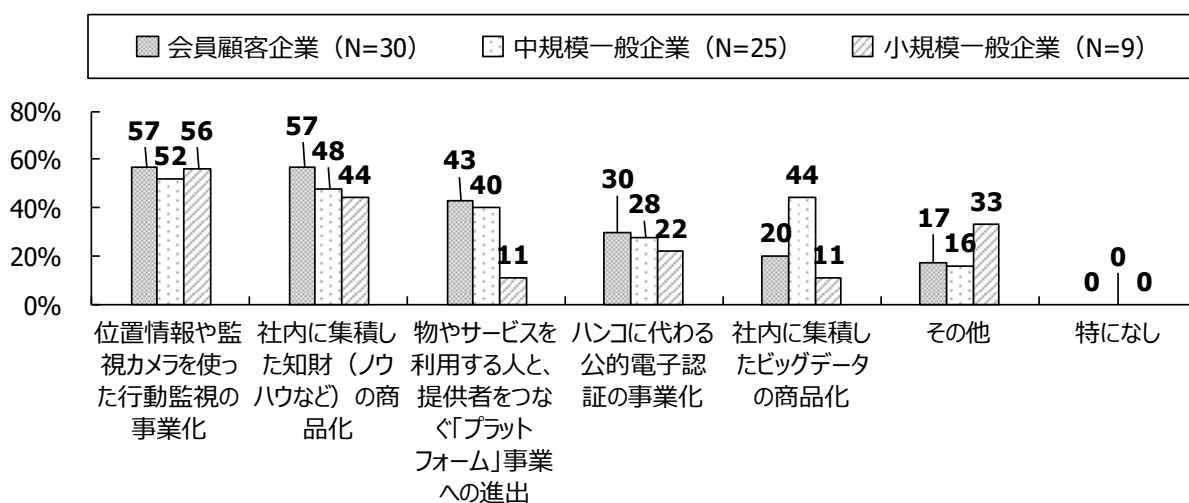
3.2.5 新規事業領域に進出

「新規事業領域に進出」を目指している企業が具体的に何に取り組んでいるのか調査した結果を図表 3.2.7 に示す。小規模一般企業は母数が 9 社と少なく参考程度されたい。

どの企業群でも、「位置情報や監視カメラを使った行動監視の事業化」が 52-57% で 1 位、「社内に集積した知財（ノウハウなど）の商品化」が 44-57% で 2 位だった。

3 位は企業規模が影響したのか、会員顧客企業では「物やサービスを利用する人と、提供者をつなぐ『プラットフォーム』事業への進出」が 43% だった。中規模一般企業では「社内に集積したビッグデータの商品化」が 44% だった。

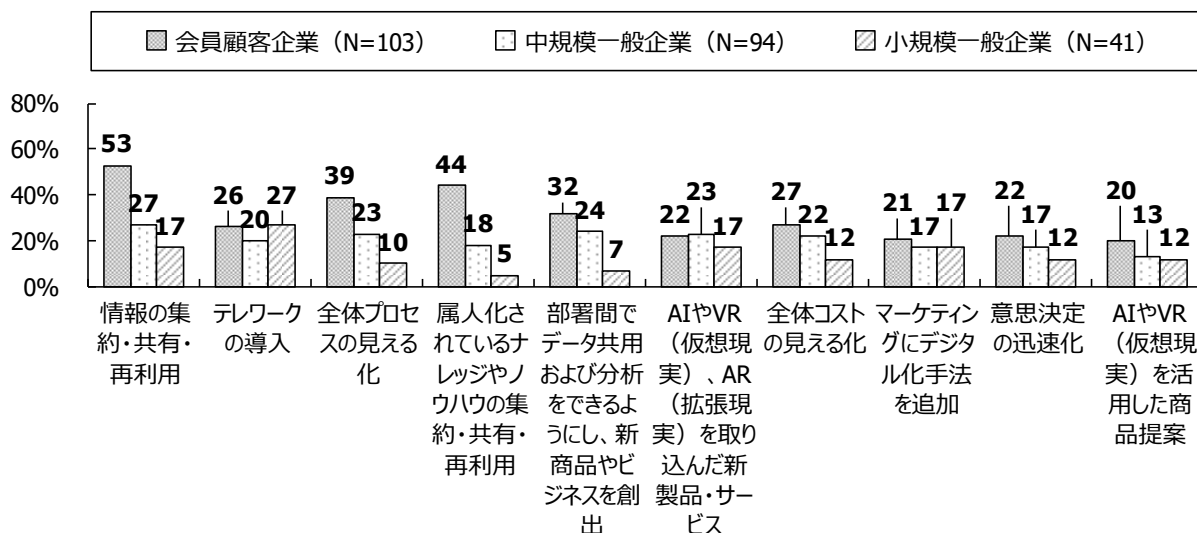
図表 3.2.7 新規に進出しようとする事業領域



3.2.6 DX で実現しようとする事

ここまで目的別に説明してきたことを、枠を外して再集計した上位 10 項目を図表 3.2.8 に示す。

図表 3.2.8 DX で実現しようとする事(DX に取り組み中または取り組み予定企業)



まとめれば「企業内に分散しているナレッジ、ノウハウ、プロセスをデジタル技術で見える化し、効率化や意思決定、ビジネス開拓に結びつける」、「デジタル技術を取り込んだ新製品やサービスを開拓する」、「デジタル技術を使ったマーケティングで新たな顧客層を獲得する」ということもできる。

3.3 DX 推進の妨げと対策

DX は企業のデジタル技術を利用した企業経営の変革を指す。企業の既存の組織や仕事の進め方にも多大な影響が及ぶため、それを阻止しようとする妨げが表面化するのは避けられない。DX を推進している企業は、どんな妨げに遭遇し、どう対策しているのか調査した。

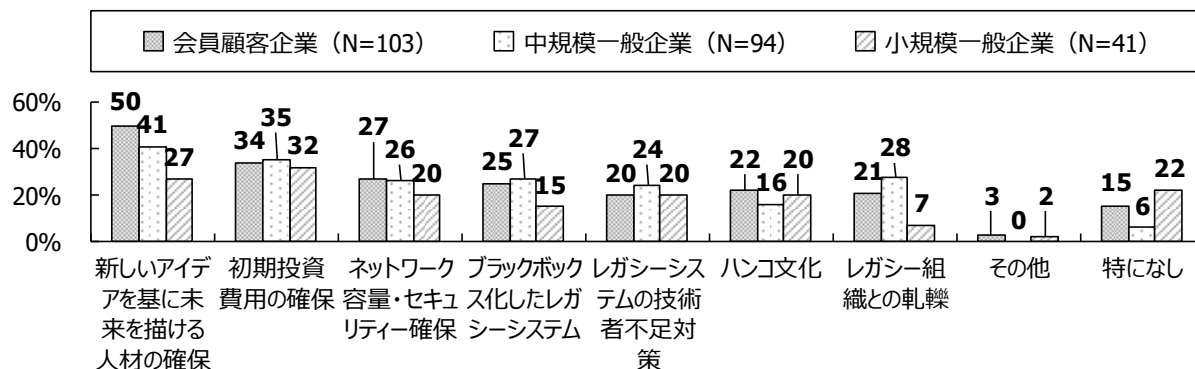
3.3.1 DX を推進する際の妨げ

DX を推進するにあたって妨げとなったことを調査した結果を図表 3.3.1 に示す。

会員顧客企業と中規模一般企業では、「新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保」が 41-50%で 1 位、「初期投資費用の確保」が 34-41%で 2 位だったが、小規模一般企業では順位が入れ違いだった。

3 位は、会員顧客企業で「ネットワーク容量・セキュリティー確保」が 27%、中規模一般企業で「レガシー組織との軋轢」が 28%、小規模一般企業で「特になし」が 22%だった。「ブラックボックス化したレガシーシステム」や「レガシー組織との軋轢」が大きな妨げとする意見があるが、今回の調査ではそれら以上に「新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保」や「初期投資費用の確保」が大きな問題であることが分かった。

図表 3.3.1 DX を推進する際の妨げ(DX に取り組み中または取り組み予定企業)



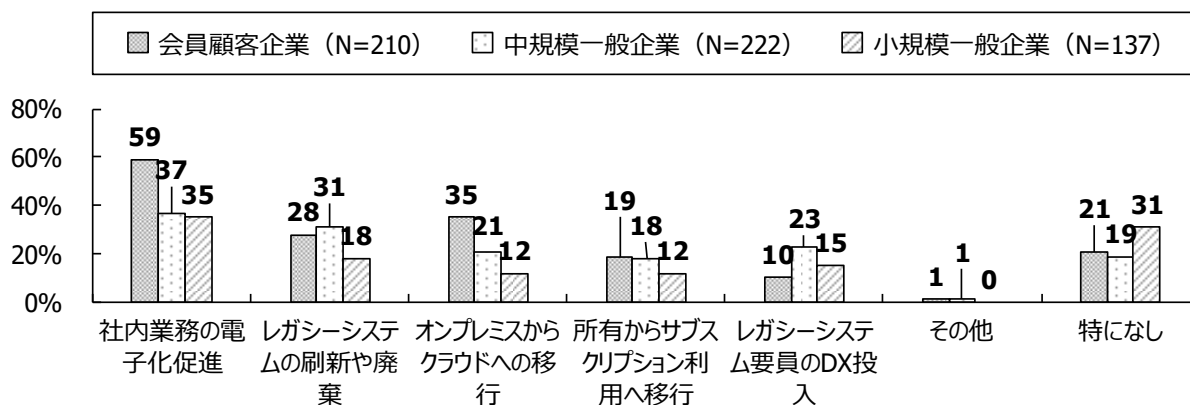
3.3.2 DX 推進の妨げを取り除くため実施したこと

DX を推進する妨げを取り除くために実施したことを調査した結果を図表 3.3.2 に示す。

どの企業群でも「社内業務の電子化促進」が 35-59%で 1 位だった。デジタル技術を利用する以前に紙を使った伝票処理や、口頭での受発注を IT システム化しておくことの重要性が理解されているものと思われる。

2 位、3 位は、比率こそ違おうが、「オンプレミスからクラウドへの移行」と「レガシーシステムの刷新や廃棄」であった。オーダーメイドからレディーメイドに変更し、新しい技術の取入れを迅速化するとともに、社外との連携を容易にするのが狙いと思われる。

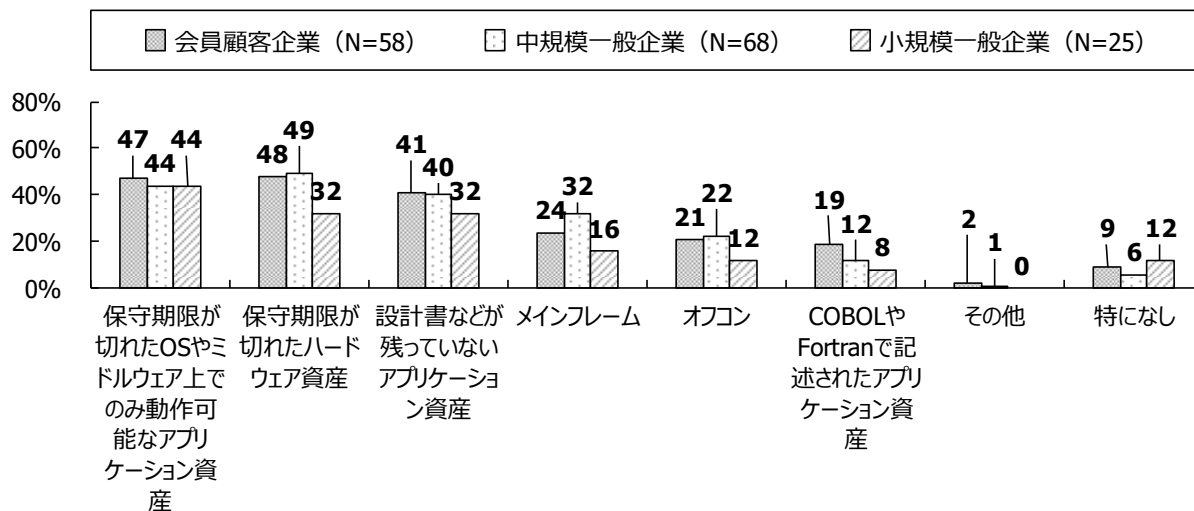
図表 3.3.2 DX 推進の妨げを取り除くため実施したこと(DX に取り組み中または取り組み予定企業)



「レガシーシステムの刷新や廃棄」を選択した企業を対象に破棄・刷新したものを調査した結果を図表 3.3.3 に示す。

企業群によらず、1 位、2 位には、動作が保証されない「保守期限が切れた OS やミドルウェア上でのみ動作可能なアプリケーション資産」や「保守期限が切れたハードウェア資産」が入った。3 位には不具合が発生した時、修正が難しい「設計書などが残っていないアプリケーション資産」が入った。4 位以降には、最近の技術者は名前程度しか知らないと思われる旧式のシステムが選ばれている。

図表 3.3.3 刷新・破棄したレガシーシステム

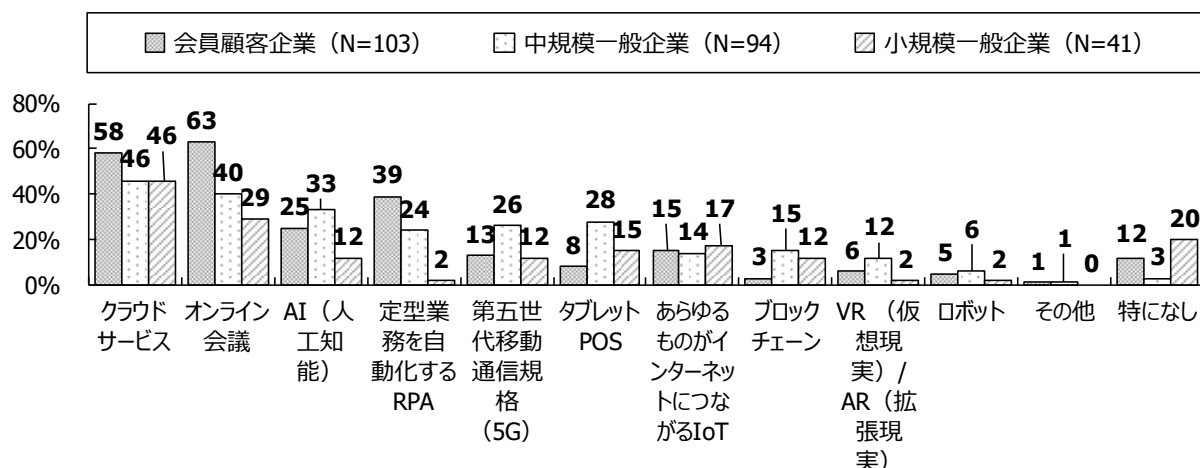


3.3.3 DX のために導入するデジタル技術

DX のためにどんな技術を利用するのかを調査した結果を図表 3.3.4 に示す。

企業群によらず、1 位、2 位には、「クラウドサービス」と「オンライン会議」が入った。3 位、4 位は「人工知能」と「定型業務を自動化する RPA」が入った。その他の選択肢では、中規模一般企業で「第五世代通信規格 (5G)」と「タブレット POS」が目立つ程度で、突出したものはなかった。

図表 3.3.4 DXのために導入するデジタル技術(DXに取り組む中または取り組み予定企業)



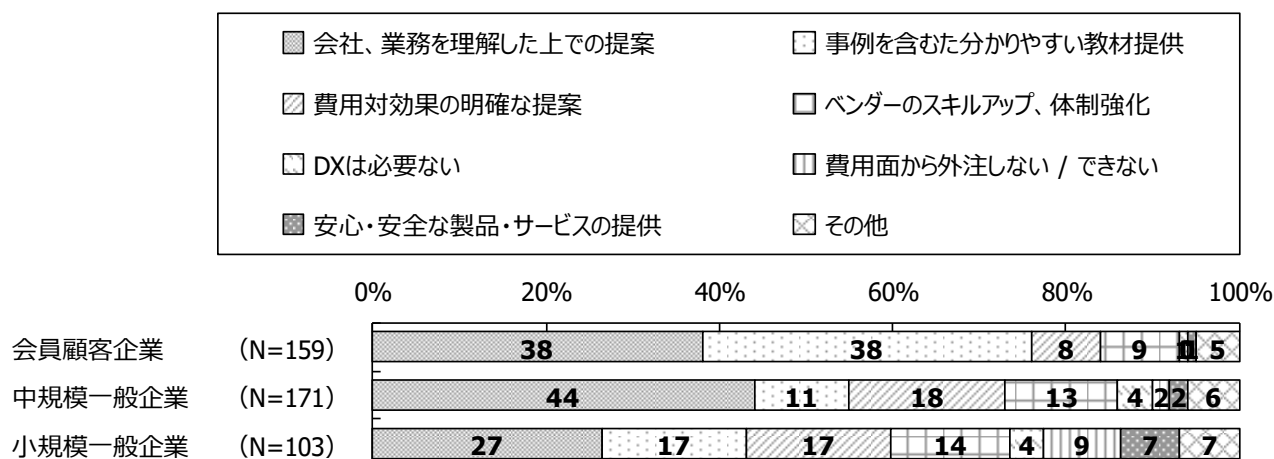
3.3.4 DXに伴いITベンダーに期待すること

最後に、ITベンダーに期待することを調査した。自由回答のため、当然バラバラの意見であったが、意味をくみ取って分類、集計した結果、半数以上が「特になし」、「分からない」の回答だった。

これらを除いた集計を図表 3.3.5 に示すが、全企業群で「会社、業務を理解した上での提案」が 27-44%で1位だった。ITベンダーお仕着せの「できること提案」ではなく、企業の実態や状況を踏まえた提案を求めているのであろう。

会員顧客企業では、2位が「事例を含む分かりやすい教材提供」の38%だった。DXに取り組むきっかけの調査結果でも「他社の事例を見て」が多かったが、他社の事例が社内でDXを推進したり、DXを企画するヒントになるものと思われる。会員企業には少々頭が痛い話だが、「ベンダーのスキルアップ、体制強化」を求める意見も9-14%あった。

図表 3.3.5 DXに伴いITベンダーに期待すること



また、会員顧客企業では「サイバーセキュリティーや災害によるシステムトラブルに備える対策」や、「Microsoft 365 へのスムーズな移行に関する補助」、「双方向に複雑化するデジタル技術参入へのハードルを下げるためのサポート力」、一般企業では「コンサルティング力の向上」、「デジタルに精通している人物の育成、採用」、「導入にあたり経営層への説明をサポート」といった意見もあった。

4. IT システムの整備状況

4. ITシステムの整備状況

本章ではITシステムの整備状況についての調査結果を記述する。

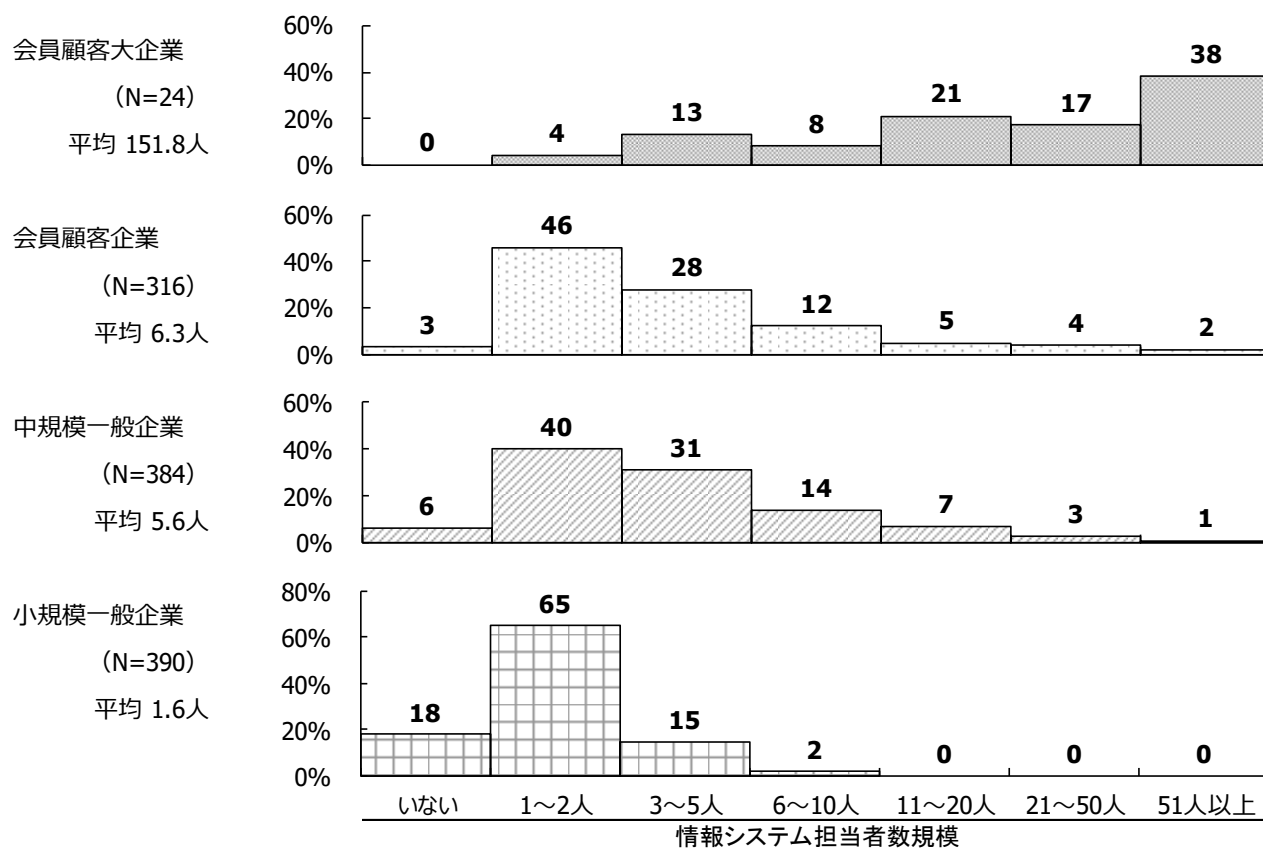
なお、「1.1(1) 調査対象」で記述したように、会員顧客企業対象のアンケートでは、従業員数が2,000人以上、または年間売り上げが3,000億円以上の大規模な企業24社からの回答も得られた。これら回答をそのまま集計すると、経年変化を見る妨げとなることから、本章では「会員顧客大企業」として別集計し、必要に応じて参照することとした。

4.1 ITシステム担当者数

調査対象企業のITシステム担当者分布を図表4.1.1に示す。

図表 4.1.1 調査対象企業のITシステム担当者数分布

| 従業員数 | | 0人 | 1~2人 | 3~5人 | 6~10人 | 11~20人 | 21~50人 | 51人以上 | 平均 |
|---------|------|----|------|------|-------|--------|--------|-------|--------|
| 対象企業数 | | | | | | | | | |
| 会員顧客大企業 | 24社 | | 1 | 3 | 2 | 5 | 4 | 9 | 151.8人 |
| 会員顧客企業 | 316社 | 10 | 145 | 90 | 37 | 16 | 13 | 5 | 6.3人 |
| 中規模一般企業 | 384社 | 22 | 153 | 118 | 52 | 26 | 10 | 3 | 5.6人 |
| 小規模一般企業 | 390社 | 69 | 252 | 59 | 9 | 1 | | | 1.6人 |

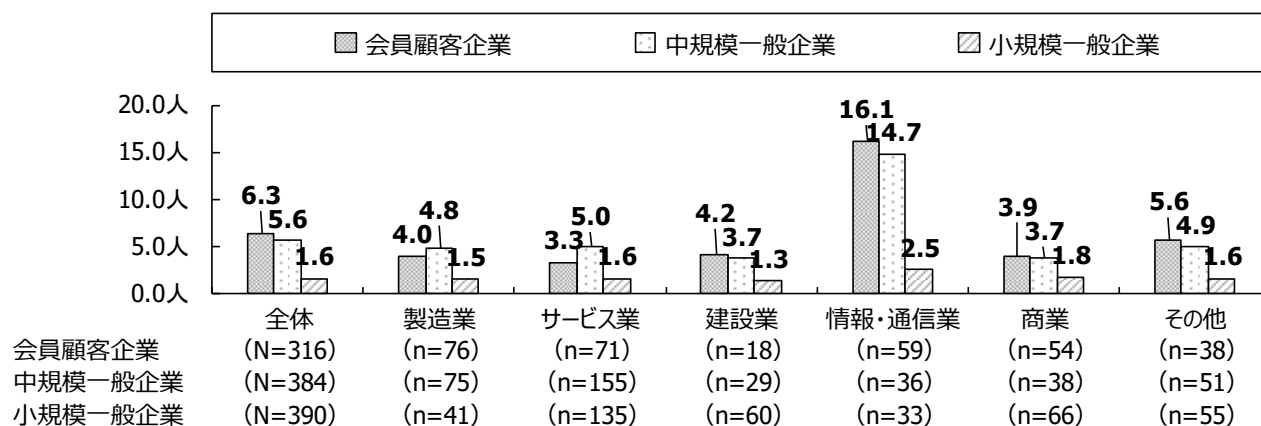


会員顧客企業の IT システム担当者数の平均は 6.3 人、中規模一般企業の平均は 5.6 人であった。それに比べ小規模一般企業は 1.6 人と少ない。小規模一般企業は、従業員 20 人以下の規模の企業であり、専任または兼任の IT システム担当者を設けるのは難しい面もあると思われる。なお、会員顧客大企業の平均は 151.8 人と中規模の企業並みの人数であった。

図表 4.1.2 に、業種別の 1 社当たりの IT システム担当者数の平均値を示す。なお、会員顧客大企業については母数が少ないことから業種別分析は行わなかった。

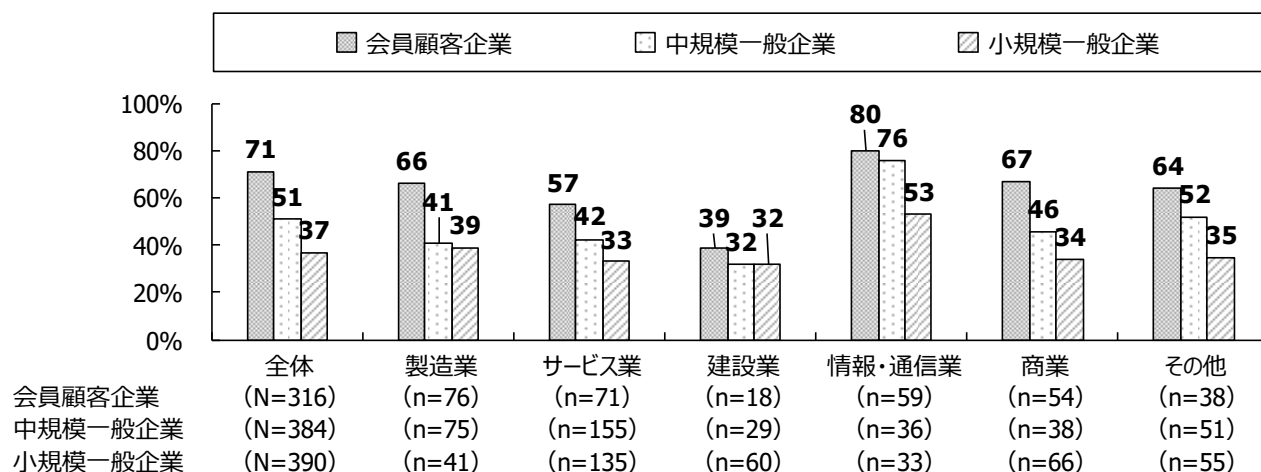
情報・通信業を除き、全業種で中規模一般企業は小規模一般企業に比べ、IT システム担当者数が多いことが分かる。小規模一般企業は担当者を置く余裕はないということであろう。中でも、会員顧客企業と中規模一般企業の「情報・通信業」では IT システム担当者数が 16.1 人、14.7 人と多いが、従業員の大半が IT システム担当者であると答えている企業が多いことによると考えられる。

図表 4.1.2 IT システム担当者数(会員顧客大企業を除く)



IT システム担当者のうち、専任システム担当者の占める割合を業種別に調査した結果を図表 4.1.3 に示す。

図表 4.1.3 IT システム担当者専任率(会員顧客大企業、IT システム担当者不在企業を除く)



企業規模が大きいほど、専任担当者の占める割合が高い傾向がある。とりわけ、会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業の情報・通信業では 80%、76%、53% と多い。ビジネスの根幹をなす業務

だけに、専任者が多いのもうなずける。さらに、会員顧客企業の製造業や商業では専任担当者の割合が66%、67%と多く、それだけ企業がITを重視していると考えられる。

4.2 ITシステム基盤の状況

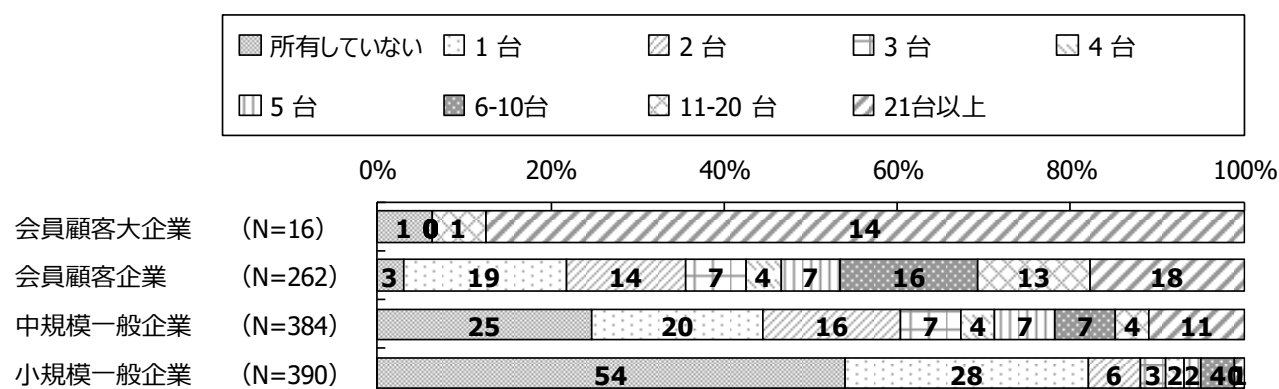
ITシステム機器の整備状況をサーバーとエンドユーザー機器に分けて説明する。

4.2.1 サーバーの台数とOS

企業群ごとのサーバーの利用状況を調査した結果を図表 4.2.1 に示す。サーバーに関して無回答だった会員顧客企業 62 社を外して集計してある。

これから分かるように、中規模一般企業の 25%、小規模一般企業に至っては 54%もの企業がサーバーを利用していない。これらの企業はデータ処理を外部委託したり、クラウドサービスを利用したり、パソコン単体で業務処理したりしているものと思われる。「4.3 業務のシステム化状況」の記事を参考にされたい。

図表 4.2.1 サーバー台数分布(台数未回答の企業 62 社を除く)

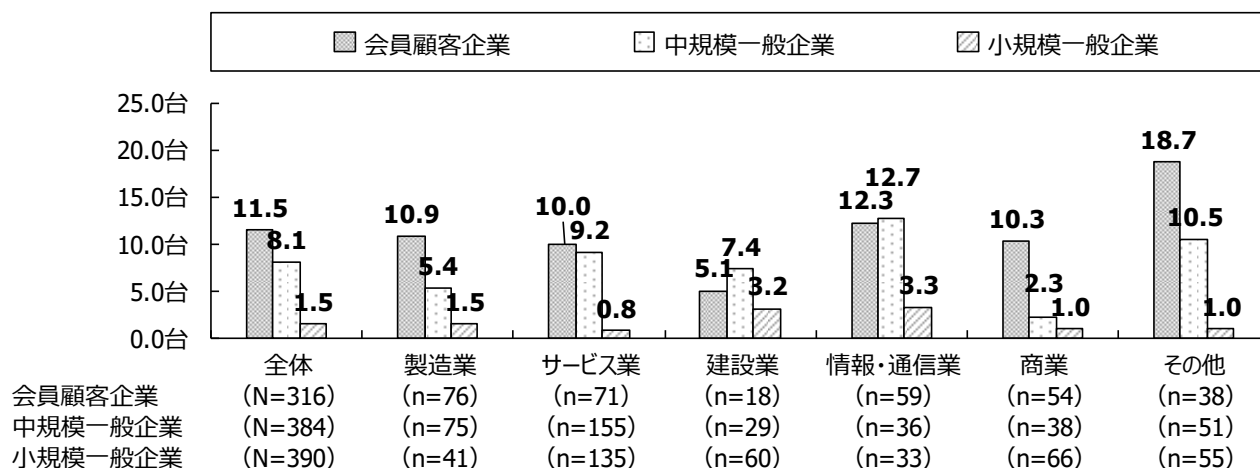


(1) 1社当たりのサーバー台数

図表 4.2.2 に、業種別の 1社当たりのサーバー台数の平均値を示す。なお、会員顧客大企業については母数が少ないことから業種別分析は行わなかった。

これから分かるように、会員顧客企業では 11.5 台、中規模一般企業では 8.1 台、小規模一般企業で 1.5 台のサーバーを所有している。業種別では情報・通信業とその他の所有台数が多い。情報通信業については、ビジネスの根幹をなす資産であり当然の結果だろう。その他の中では金融・保険業が多かった。

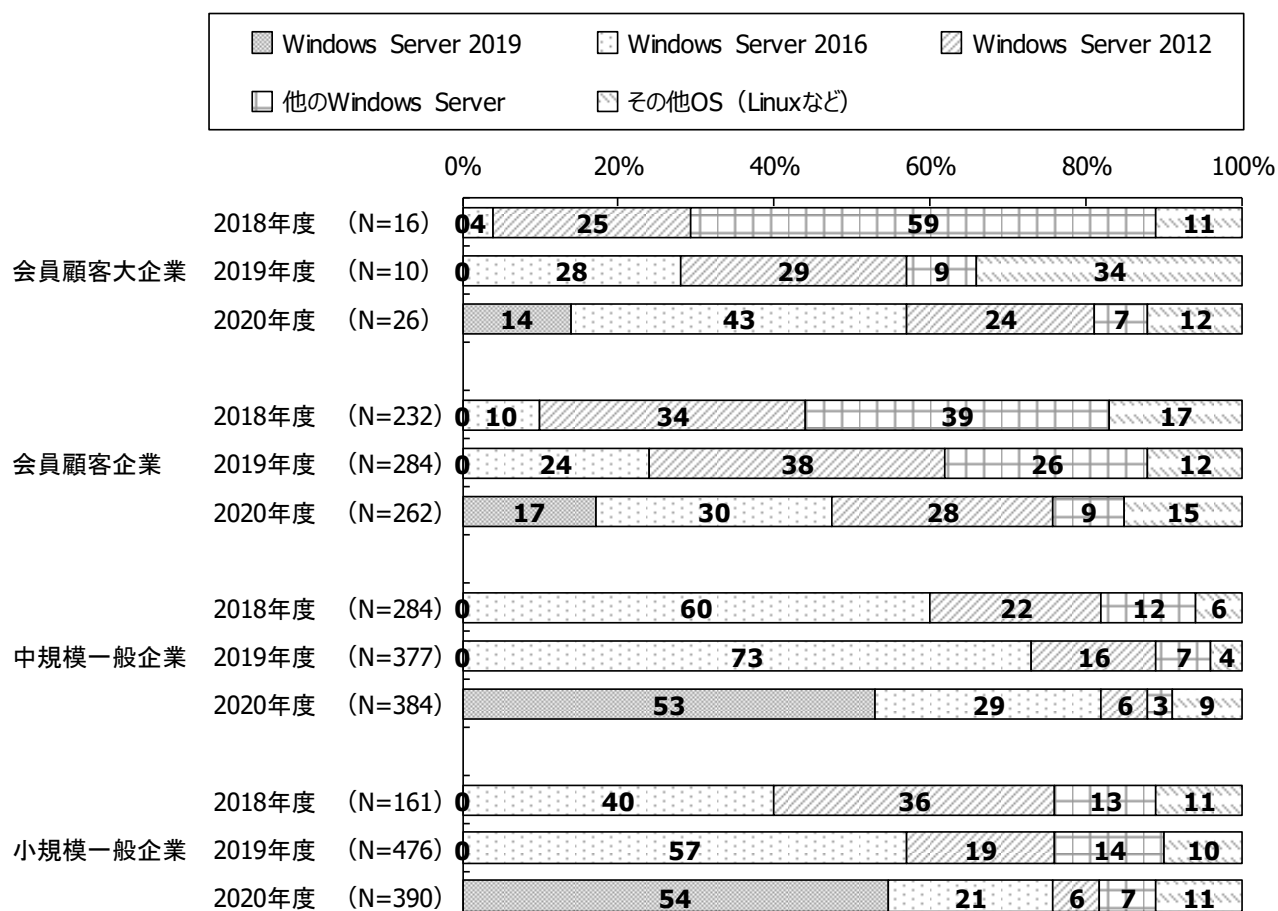
図表 4.2.2 1社当たりのサーバー台数(台数不明企業を除く)



(2) サーバーの最新 OS への移行状況

次に、サーバーで使われている OS の割合の推移を台数ベース（仮想マシンを搭載している場合は、仮想マシン配下にインストールされた OS 数）で調査した結果を図表 4.2.3 に示す。なお、会員顧客大企業については母数が少ないことから参考程度としていただきたい。

図表 4.2.3 サーバーOS の割合の推移(台数ベース、サーバー無所有企業を除く)

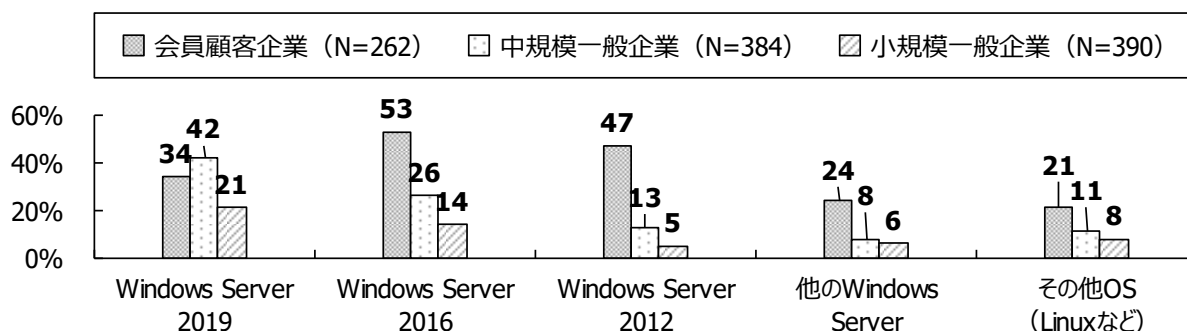


これを見ると 2020 年 1 月 14 日の延長サポート期限を過ぎている「Windows Server 2008」以前の OS が会員顧客企業で 9%、中規模一般企業で 3%、小規模一般企業で 7%ある。昨年度の調査に比べ、会員顧客企業で 17%、中規模一般企業で 4%、小規模一般企業で 7%減少しており、移行が一段落しつつあることが分かる。

代わって、2018 年 10 月にリリース（11 月に再リリース）された Windows Server 2019 の導入が本格化し、既に会員顧客企業で 17%、中規模一般企業で 53%、小規模一般企業で 54%を占めている。

サーバーで使われている OS 別に利用している企業の割合を調査した結果を図表 4.2.4 に示す。これを見ると 2020 年 1 月 14 日の延長サポート期限を過ぎている「Windows Server 2008」以前の OS が会員顧客企業の 24%、中規模一般企業の 8%、小規模一般企業の 6%で残存している。会員顧客企業の 4 社に 1 社はリスクを抱えた運用をしていることになる。

図表 4.2.4 サーバーOS の割合(所有企業数ベース、会員顧客大企業とサーバー無所有企業を除く)



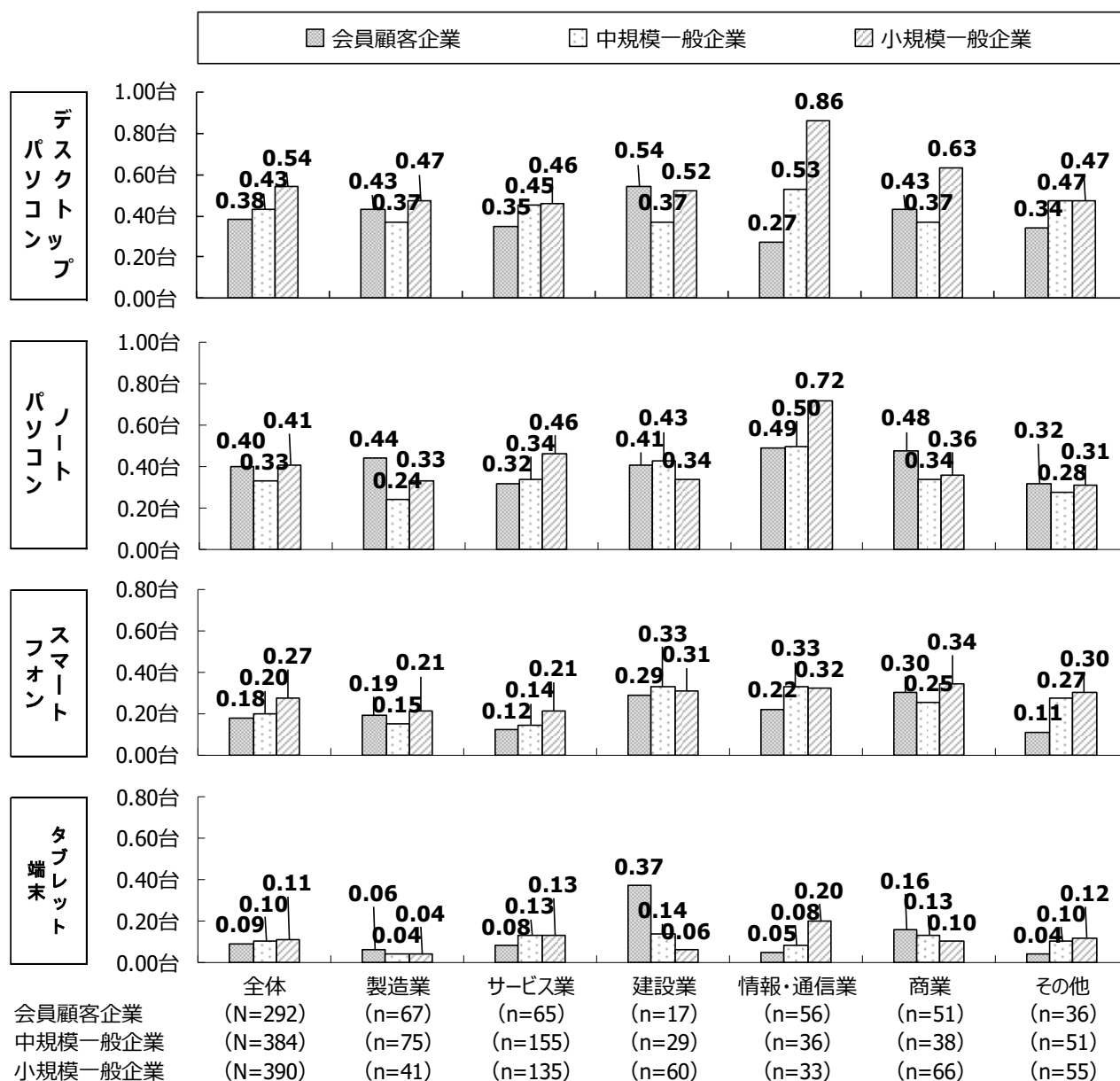
4.2.2 エンドユーザー機器台数と OS

従業員 1 人当たりのエンドユーザー機器台数と、使われている OS の比率を台数ベースでまとめた。

(1) 従業員 1 人当たりのエンドユーザー機器台数

図表 4.2.5 に従業員 1 人当たりのエンドユーザー機器台数を示す。なお、会員顧客大企業については母数が少ないことから分析を行わなかった。

図表 4.2.5 従業員 1 人当たりのエンドユーザー機器台数(会員顧客大企業、台数不明企業を除く)



この図から、ほとんどの従業員はデスクトップパソコンまたはノートパソコンいずれかを保有しており、ややデスクトップパソコンを保有している割合が高い。中でも『情報・通信業』は、他の業種に比べパソコンを保有している割合が高く、従業員 1 人当たりの台数が会員顧客企業で 0.78 台、中規模一般企業で 1.11 台、小規模一般企業で 1.58 台のパソコンを保有していることが分かる。『情報・通信業』の大半(会員顧客企業で 71%、中規模一般企業で 72%、小規模一般企業で 64%)が『情報処理業』であり、ソフトウェア開発の効率を上げるため複数のパソコンを使っているものと思われる。

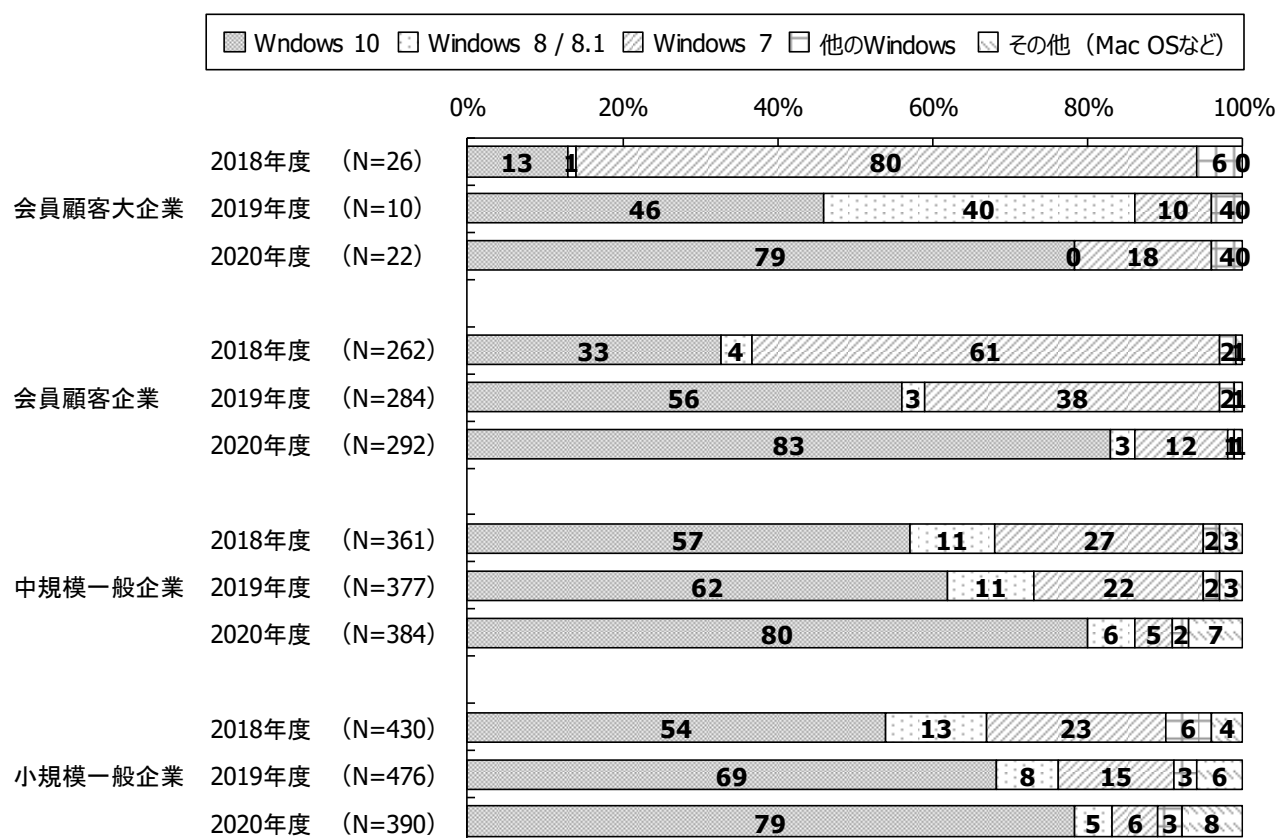
スマートフォンに関しては、従業員 1 人当たりの台数が会員顧客企業で 0.18 台、中規模一般企業で 0.20 台、小規模一般企業で 0.27 台と、規模が大きい企業ほど利用が進んでいない結果であった。この原因の一つとして、個人所有するスマートフォンを業務で利用する「BYOD(私物端末の業務利用)」に向け、しっかりした管理体制があり、社給のスマートフォンの必要性が低いことが考えられる。

タブレット端末の利用は、従業員 1 人当たりの台数が 0.09-0.11 台とまだまだ少ない。昨年以前の調査結果と比べても、残念ながら普及が進んでいるとは言いがたい。最近のノートパソコンがタブレット操作を可能にしたり、キーボードを分離可能にしたりしてタブレット端末の領域をカバーしつつあるのも遠因と考えられる。『情報・通信業』を除くと、会員顧客企業の『建設業』においてタブレット端末が従業員 1 人当たり 0.37 台と突出しているが、建設現場や顧客との打ち合わせに携帯情報機器が必須なのであろう。

(2) パソコンの OS 比率の推移

パソコンで使われている OS の比率の推移を図表 4.2.6 に示す。

図表 4.2.6 パソコンの OS 比率の推移(パソコン所有企業)



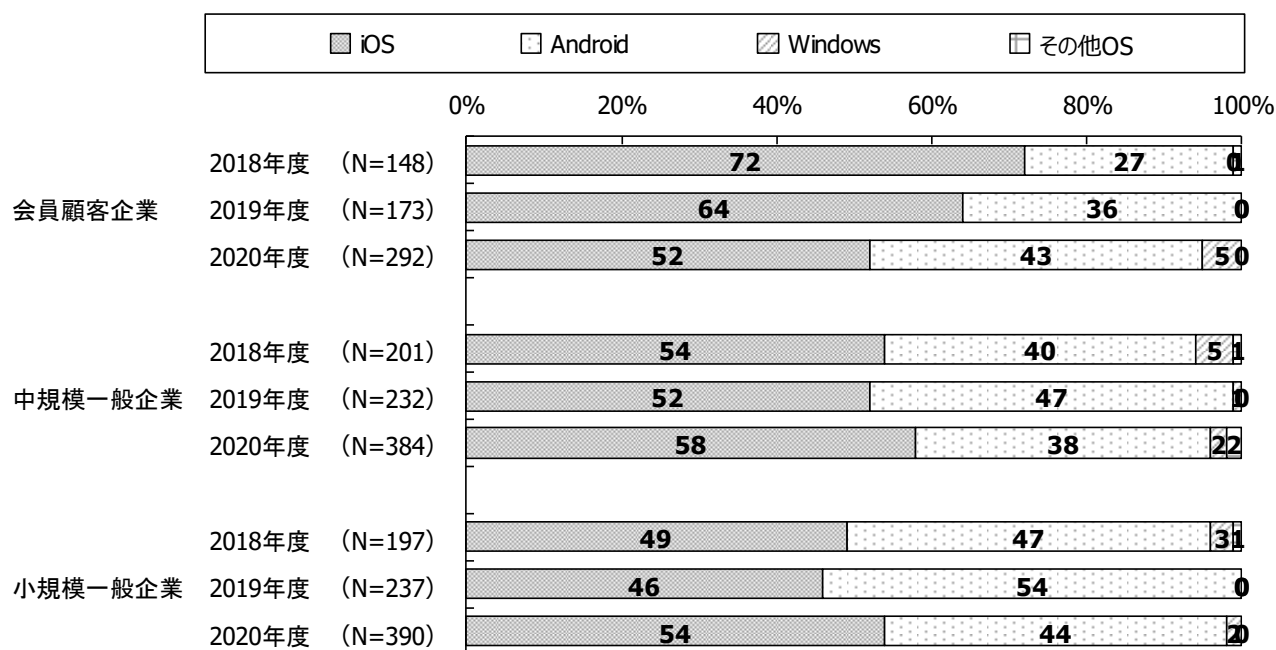
会員顧客大企業は、母数が少なく、あくまで参考値だが、「Windows 7」が 18%にまで減少している。

会員顧客企業では、「Windows 7」が昨年度調査時点で 38%残っていたが、今年度調査では 12%に激減している。一般企業では、「Windows 7」が 15-22%残っていたが、今年度調査では 5-6%に激減している。

(3) スマートフォンの OS 比率の推移

スマートフォンで使われている OS の比率の推移を図表 4.2.7 に示す。なお、会員顧客大企業については母数が少ないことから分析を行わなかった。

図表 4.2.7 スマートフォンの OS 比率の推移(会員顧客大企業、スマートフォン無所有企業を除く)

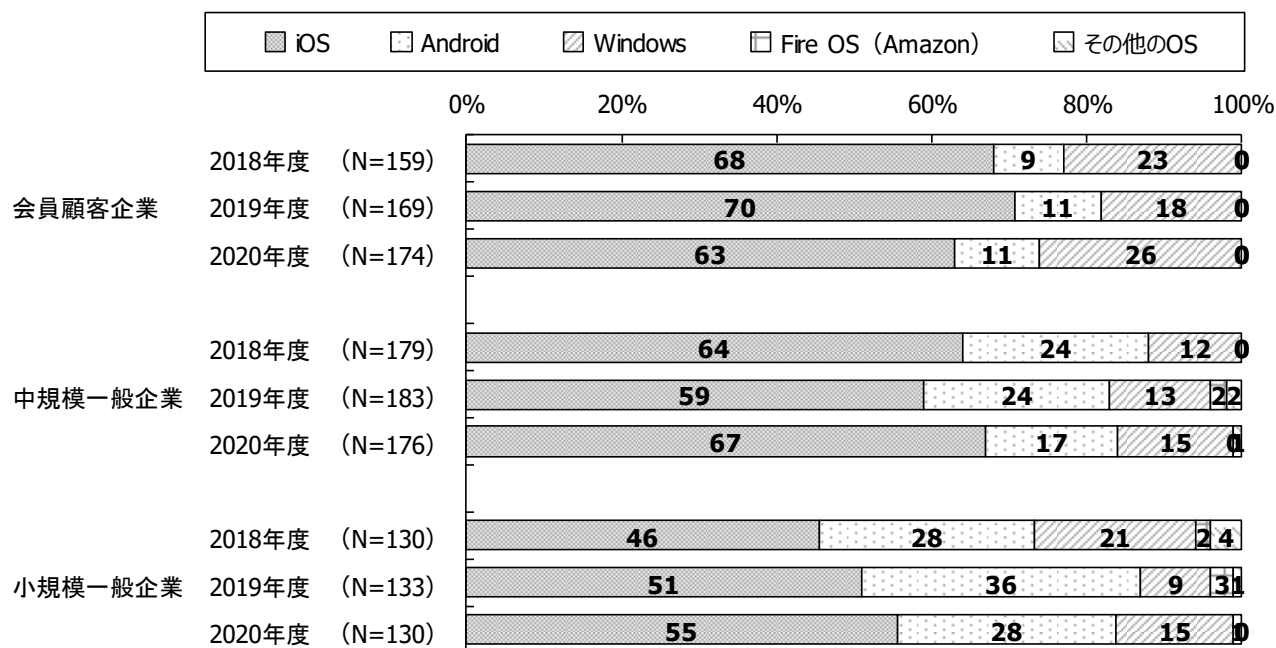


会員顧客企業では「iOS」が52%と「Android」の43%をしのぐシェアを得ているが、一昨年度、昨年度に比べると大幅に減少している。一般企業では、「iOS」と「Android」のシェア拮抗が続いている。「Windows」は、どの企業群でも数%にすぎない。

(4) タブレット端末の OS 比率の推移

タブレット端末で使われている OS の比率の推移を図表 4.2.8 に示す。なお、会員顧客大企業については母数が少ないことから分析を行わなかった。

図表 4.2.8 タブレット端末の OS 比率(会員顧客大企業、タブレット端末無所有企業を除く)



会員顧客企業では、「iOS」が63%と圧倒的なシェアを占め、「Windows」が26%、「Android」が11%でこれに続く。「Windows」のシェアが徐々に高まっている。

一般企業では、スマートフォンに比べ「iOS」が55-67%と他のOSを圧倒している。2番目に多いOSは「Android」だが、「Windows」を搭載したタブレット端末はノートパソコンにカウントされる場合も多く、実態はもう少し多いと思われる。

4.3 業務のシステム化状況

業務のシステム化状況、システム化形態（クラウドサービス、オンプレミス、パソコン単体など）の調査を行った。なお、昨年度の調査では情報系業務（情報発信、文書交換、情報共有など）を独立させて調査したが、総務系の広報や通信の一部や、基幹系業務の一部と捉える傾向にあったため、情報系業務は他の業務の一部として扱うこととした。

なお、会員顧客大企業については母数が少ないことから分析を行わなかった。

4.3.1 業務の分類とシステム化形態

業務のシステム化状況は、図表 4.3.1 に示す業務単位に調査した。

図表 4.3.1 業務分野

| 業務分野 | 業務名 | 具体的システム例 |
|----------|-------------|---------------------------|
| 総務系業務 | 総務系業務 | 人事・労務・財務・会計・教育・広報・通信など |
| | 法務系業務 | 契約・知財管理など |
| 基幹系業務 | 生産系業務 | 設計・開発・資材管理・在庫管理・生産管理・購買など |
| | 営業系業務 | 営業・販売・顧客管理・在庫管理・購買など |
| | 物流系業務 | 物流・在庫管理など |
| | 業種固有業務 | 勘定系、医事会計、建築積算など |
| IT 基盤系業務 | システム構築・開発業務 | プロジェクト管理など |
| | システム運用管理業務 | 監視、保守など |
| | セキュリティー管理業務 | |

システム化している場合、以下のどの形態でシステム化しているか、業務が細分化されている場合に備えて、複数選択で回答してもらう形で実施した。

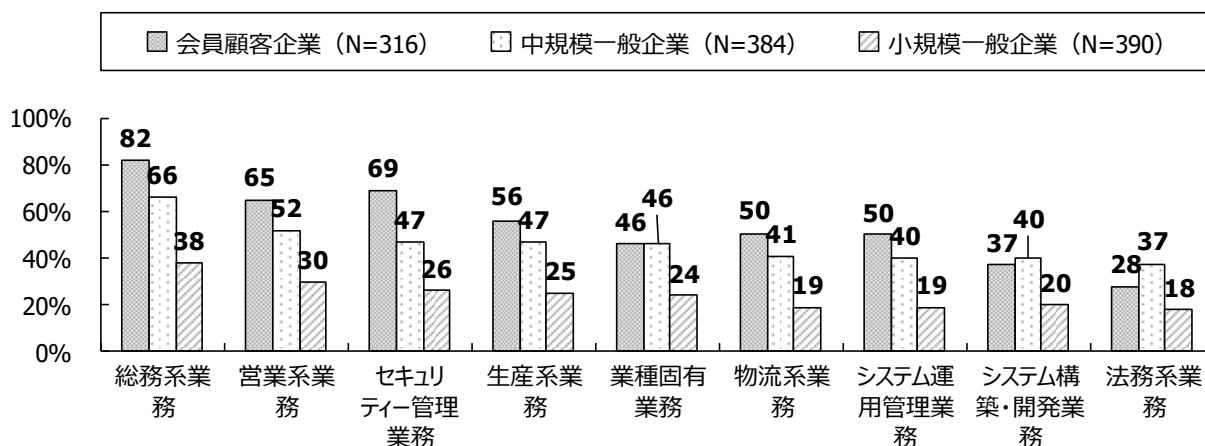
- システム化済み（クラウドサービス・SaaS 利用）
- システム化済み（クラウドサービス・PaaS 利用）
- システム化済み（クラウドサービス・IaaS 利用）
- システム化済み（オンプレミス）
- システム化済み（パソコン単体）
- システム化済み（クラウドサービス・DaaS 利用）
- どの業務もシステム化していない

4.3.2 業務のシステム化状況

各業務とのシステム化状況を図表 4.3.2 に示す。

システム化率に差はあるものの、どの企業群でもシステム化率の高低順はほぼ同じで、「総務系業務」が 38-82% で 1 位、「営業系業務」と「セキュリティー管理業務」がほぼ同率で 2 位だった。専門性の高い「法務系業務」は 18-37% と最も低かった。

図表 4.3.2 業務のシステム化状況



4.3.3 業務のシステム化形態

業務のシステム化形態（クラウドサービス、オンプレミス、パソコン単体）とクラウドサービスの利用形態を業務分野（基幹系、情報系、IT 基盤系）に分けた集計結果について説明する。本節では、図表の左側にシステム化形態別の利用企業の比率を、右側にクラウドサービスの形態（SaaS、PaaS、IaaS、DaaS）別の利用企業の比率を示す。なお、調査は業務単位で実施しており、この集計結果は付録の CD-ROM に収録してあるので参考にされたい。

(1) 基幹系業務のシステム化形態

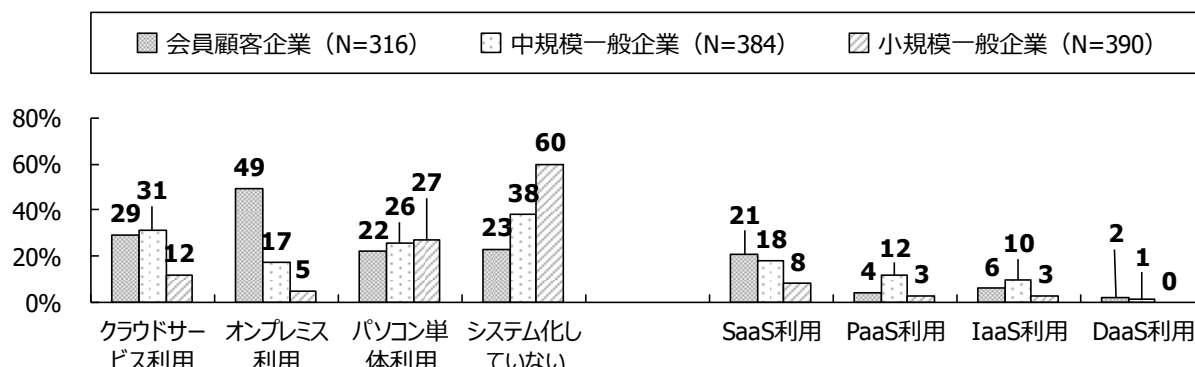
基幹系業務における、システム化形態とクラウドサービスの利用形態を図表 4.3.3 に示す。

会員顧客企業では、「オンプレミス利用」が 49% と最も多く、「クラウドサービス利用」や「パソコン単体利用」は 22-29% とその半分程度にとどまる。クラウドサービスの中では「SaaS 利用」が 21% で最も多い。

中規模一般企業では、「クラウドサービス利用」が 31% と最も多く、「パソコン単体利用」の 26% がそれに続いている。クラウドサービスの中では「SaaS 利用」が 18% と多い。

小規模一般企業では、「パソコン単体利用」が 27% と最も多く、他を大きく引き離している。クラウドサービスの中では、大きな差がみられない。どの業務もシステム化していない企業が半数以上、60% もあり、いまだに人力と紙に頼った経営実態が見えてくる。

図表 4.3.3 基幹系業務のシステム化形態



(2) 総務系業務のシステム化形態

総務系業務における、システム化形態とクラウドサービスの利用形態を図表 4.3.4 に示す。

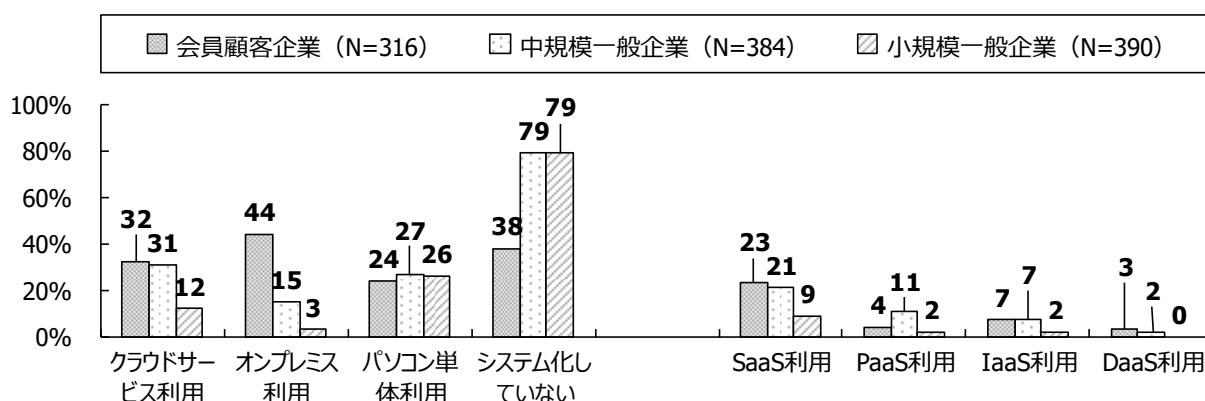
どの企業群でも「システム化していない」が圧倒的に多く、総務系業務に「人事・会計」のほか、「通信（メール、チャット）」や「広報（企業サイト運営）」などが含まれることが理解されていないようだ。

会員顧客企業では、「オンプレミス利用」が44%で最も多く、次いで「クラウドサービス利用」が32%だった。クラウドサービスの中では「SaaS利用」が最も多い。

中規模一般企業では、「クラウドサービス利用」が31%と最も多く、「パソコン単体利用」が27%で続いた。クラウドサービスの中では「SaaS利用」が21%と多い。

小規模一般企業では、「パソコン単体利用」が26%と最も多く、「クラウドサービス利用」の12%を超えている。クラウドサービスの中では、「SaaS利用」が最も多い。

図表 4.3.4 総務系業務のシステム化形態



(3) IT 基盤系業務のシステム化形態

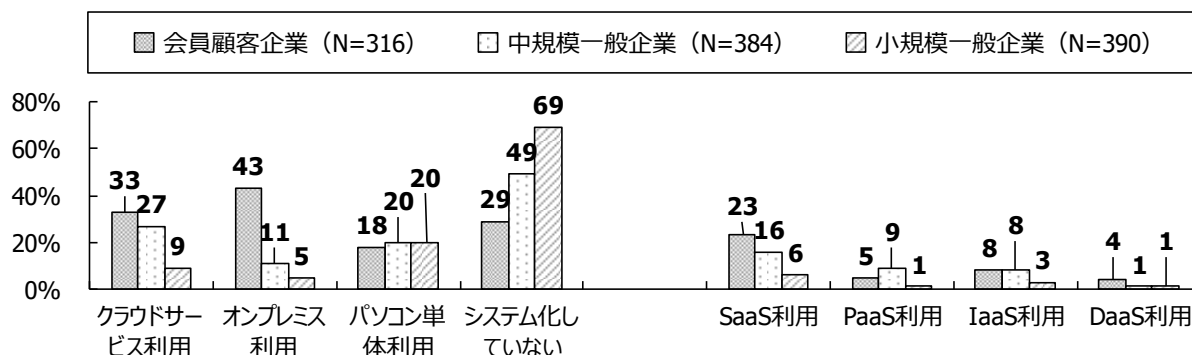
IT 基盤系業務における、システム化形態とクラウドサービスの利用形態を図表 4.3.5 に示す。

会員顧客企業では、「オンプレミス利用」が43%と最も多く、「クラウドサービス利用」は33%にとどまる。クラウドサービスの中では「SaaS利用」が23%で最も多い。基幹業務でも「オンプレミス利用」が多く、基盤業務もその延長にあると思われる。

中規模一般企業では、「クラウドサービス利用」が27%と最も多く利用され、「パソコン単体利用」の20%を超えている。クラウドサービスの中では、「SaaS利用」が多い。

小規模一般企業では、「パソコン単体利用」が20%と、「クラウドサービス利用」や「オンプレミス利用」を超える。全体的には、システム化していない割合が69%と最も高い。

図表 4.3.5 IT 基盤系業務のシステム化形態



(4) 業務全般のシステム化形態

業務全体における、システム化形態とクラウドサービスの利用形態を図表 4.3.6 に示す。

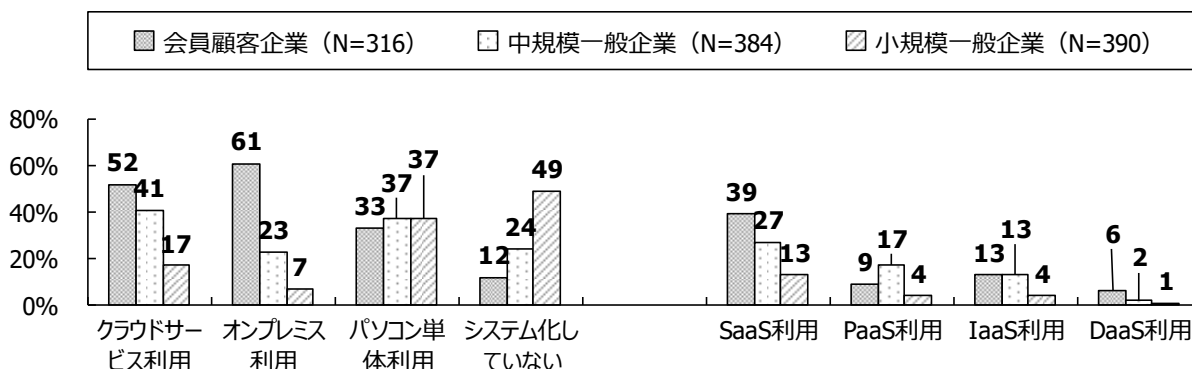
会員顧客企業では、「オンプレミス利用」が61%で最も多く、「クラウドサービス利用」の52%を若干上回った。クラウドサービスの中では、「SaaS利用」が39%と圧倒的に多い。ちなみに、会員顧客大企業では「オンプレミス利用」が92%で最も多く、「クラウドサービス利用」の46%の倍であった。

中規模一般企業では、「クラウドサービス利用」が41%、「パソコン単体利用」が37%と同程度であった。クラウドサービスの中では「SaaS利用」が27%と最も多かった。

小規模一般企業では、「パソコン単体利用」が37%と圧倒的に多い。

「DaaS利用」はどの企業群でも1-6%とわずかだった。

図表 4.3.6 業務全般のシステム化形態



4.4 利用しているクラウドサービス事業者

クラウドサービスでは、規模の大きな企業を相手にした海外企業の活躍報道が多いが、中堅・中小規模の企業はどのサービス事業者を利用しているのだろうか。中規模一般企業と小規模一般企業に利用しているクラウドサービス事業者を海外事業者については事業者名を挙げて、国内事業者については以下の事業者群に分けて聞いた。

- キャリア系：NTT、KDDI、Softbank などの通信事業者の資本系列にあるクラウドサービス事業者
- メーカー系：日本電気、日立製作所、富士通などかつてメインフレームやオフコンを提供していた企業の資本系列にあるクラウドサービス事業者
- ユーザー企業系：情報通信や情報処理以外を本業とする企業の情報処理部門が独立した企業の資本系列にあるクラウドサービス事業者
- 独立系情報通信・情報処理業：キャリア系や、メーカー系以外で、情報通信事業や情報処理事業を営んできた企業の資本系列にあるクラウドサービス事業者
- その他：上記に当てはまらないクラウドサービス事業者

調査は、クラウドサービスの形態別（IaaS、PaaS、SaaS、DaaS）に行った。

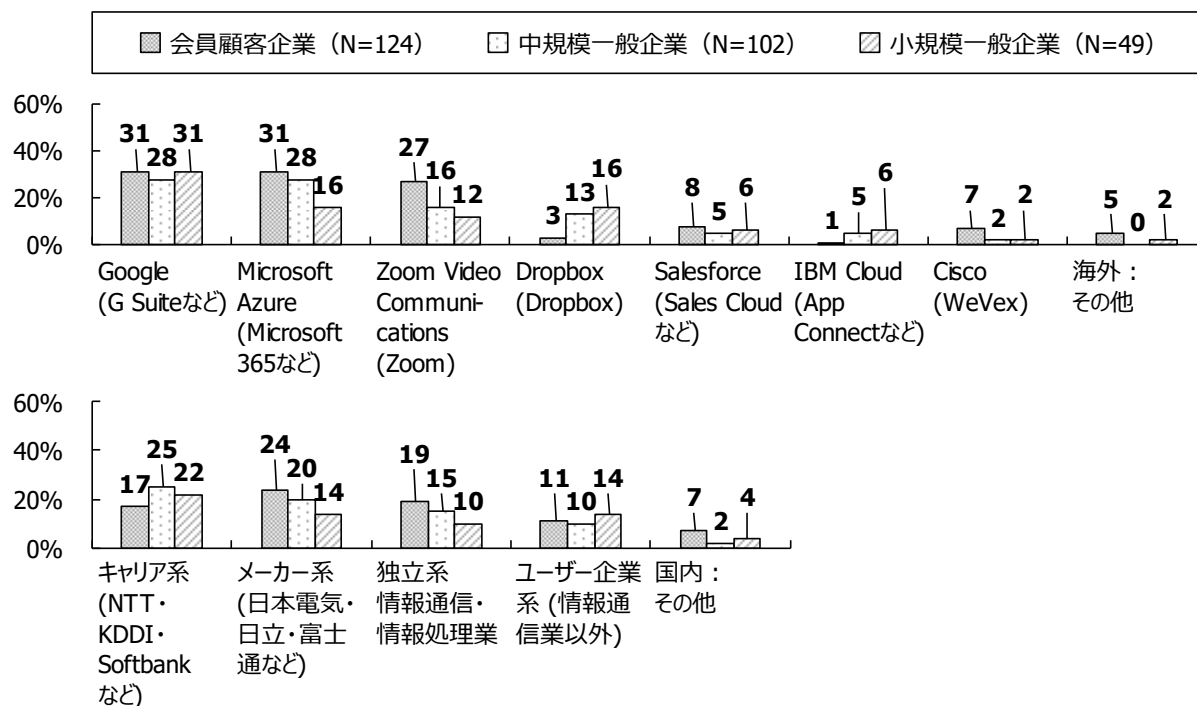
(1) 利用している SaaS 事業者

SaaS に関する調査結果を図表 4.4.1 に示す。

海外事業者については、会員顧客企業と中規模一般企業で Microsoft Azure と Google が 31% で 1 位、Zoom Communications が 16-27% で 3 位となっている。小規模一般企業でも大きく変わらないが、3 位に Dropbox が入った。統合グループウェアや新型コロナウイルス禍に伴うオンライン会議の普及が功を奏したものと思われる。

国内事業者では、キャリア系とメーカー系、独立系が企業群ごとに入り交じった順位で 1 位グループとなった。ユーザー企業系は小規模一般企業で 14% と健闘している。

図表 4.4.1 利用している SaaS 事業者



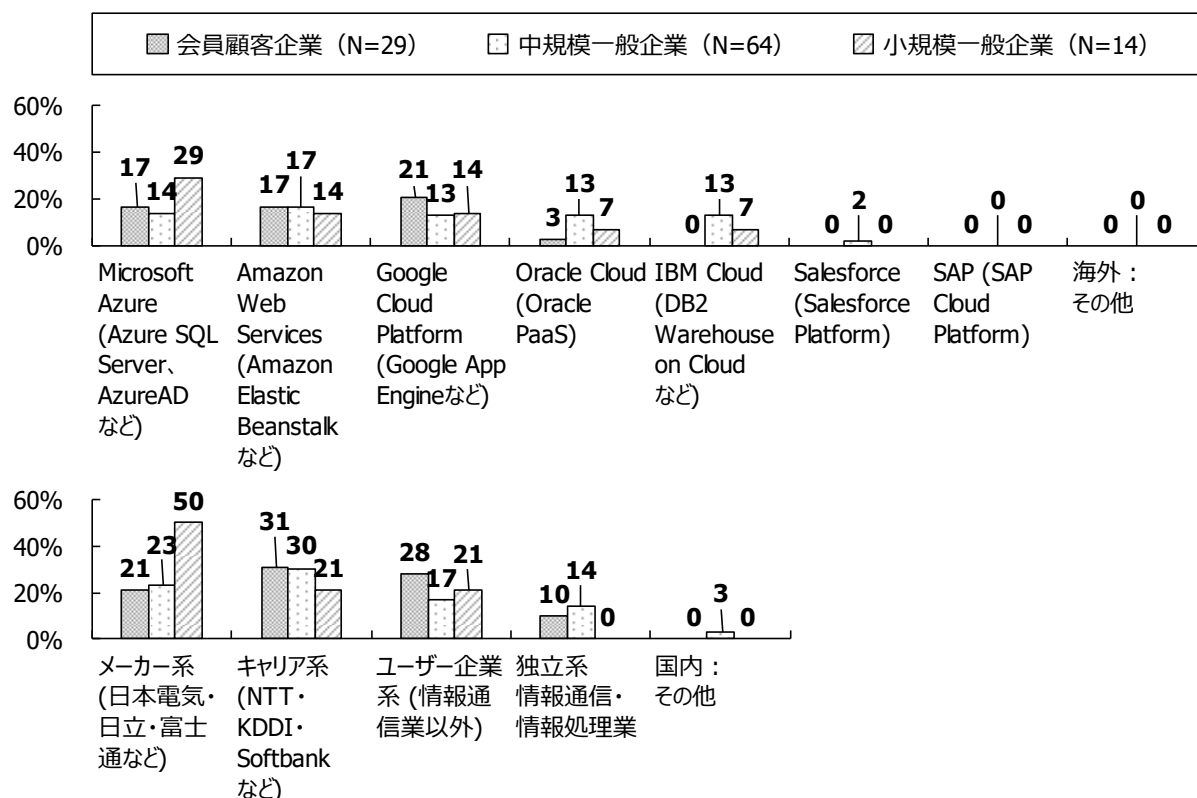
(2) 利用している PaaS 事業者

PaaSに関する調査結果を図表 4.4.2 に示す。

海外事業者については、小規模一般企業で Microsoft Azure が抜け出しているが、会員顧客企業と中規模一般企業については、同社と Amazon Web Services、Google Cloud Platform がほぼ同率で 1 位グループだった。

国内事業者については、小規模一般企業でメーカー系が 50% で抜け出しているが、会員顧客企業と中規模一般企業ではメーカー系、キャリア系、ユーザー企業系はほぼ同率の 1 位だった。

図表 4.4.2 利用している PaaS 事業者



(3) 利用している IaaS 事業者

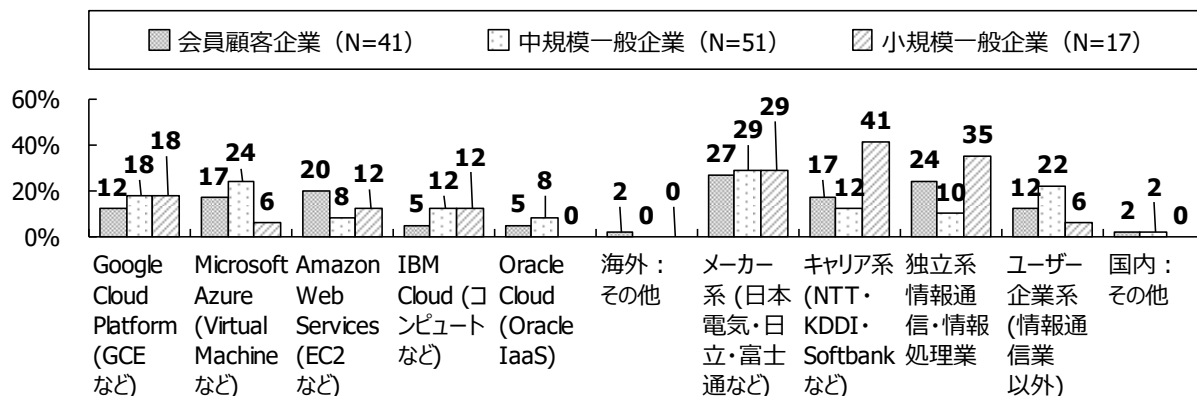
IaaSに関する調査結果を図表 4.4.3 に示す。

会員顧客企業では、海外事業者の中で Amazon Web Services が 20% で 1 位となり、国内事業者ではメーカー系が 27% で 1 位となっている。

中規模一般企業では、海外事業者の中で Microsoft Azure が 24% で 1 位となり、国内事業者ではメーカー系が 29% で 1 位となっている。

小規模一般企業では、海外事業者の中で Google Cloud Platform が 18% で 1 位、Amazon Web Services と IBM Cloud が 2 位、国内事業者ではキャリア系が 41% で 1 位、メーカー系が 29% で 2 位となっている。

図表 4.4.3 利用している IaaS 事業者



(4) 利用している DaaS 事業者

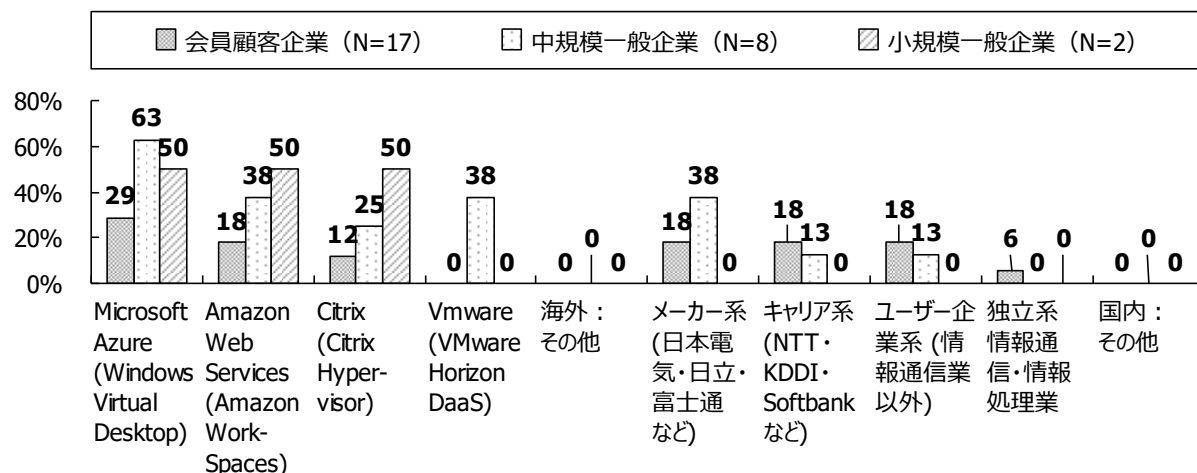
DaaS に関する調査結果を図表 4.4.4 に示す。

前節で説明したように DaaS を利用している企業の割合は 1-6%と少なく、調査の母数も 2-17 社と少ないので、調査結果は参考程度である。

会員顧客企業は、海外事業者の中で Microsoft Azure が 29%で 1 位、国内事業者の中ではではキャリア系とメーカー系が共に 18%で 1 位だった。中規模一般企業と小規模一般企業は母数が 8 社、2 社と少なく分析できない。

DaaS はエンドユーザー機器にデータが残らずセキュリティ上有利といわれているが、サービスが停止するとエンドユーザー機器単独での作業（データエントリーなど）も行えなくなる不便さが低迷の原因かもしれない。

図表 4.4.4 利用している DaaS 事業者



4.5 システム投資、運用費用、クラウドサービス利用費用

システムへの新規投資額、クラウドサービス利用料を除く運用費用、クラウドサービス利用料が企業の年間売上に占める割合を、企業群、業種別に集計した結果を示す。なお、年間売上が「未回答」や「勘違い」と思われる回答は集計から除外したため、母数が異なっていることに留意されたい。

4.5.1 ITシステムに対する新規投資額

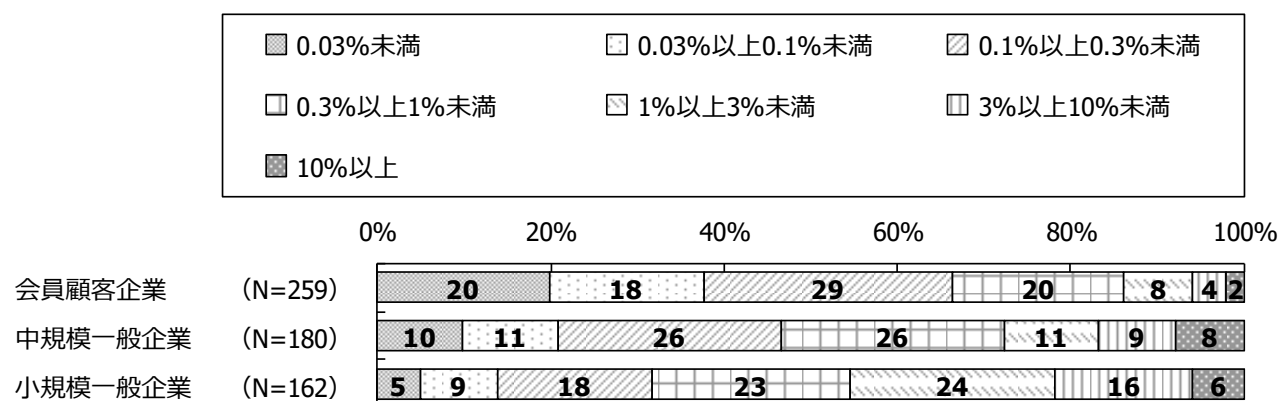
ITシステムの新規案件への投資率（年間売上との比率）を調査した結果を図表 4.5.1 に示す。

会員顧客企業では、「0.1%以上 0.3%未満」の企業が 29%で最も多く、平均投資率は 0.2%であった。

中規模一般企業では、「0.1%以上 0.3%未満」と「0.3%以上 1%未満」が 26%で最も多く、平均は 1.0%だった。小規模一般企業では、「1.0%以上 3%未満」の企業が 24%で最も多く、平均は 2.4%だった。中規模一般企業や小規模一般企業では、ITシステムへの投資負担が大きいことが分かる。

しかし、新型コロナウイルス禍で経済が停滞している中でも年間売上の 10%以上を投資している企業が会員顧客企業で 2%、一般企業で 6-8%もあることは明るい兆しと言えよう。

図表 4.5.1 ITシステムに対する新規投資額(年間売上に「占める割合」)

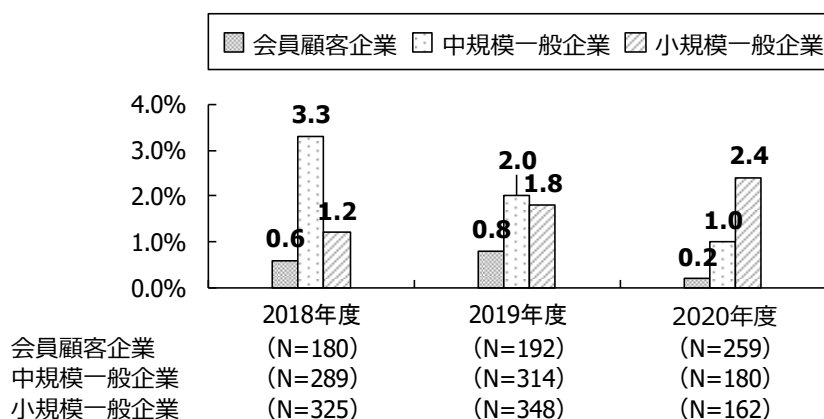


投資率の経年変化を図表 4.5.2 に示す。

会員顧客企業では、一昨年度の 0.6%から昨年度は 0.8%と増加傾向にあったが、今年度は 0.2%と投資抑制傾向にあった。新型コロナウイルス禍に伴う、景気後退の影響が出たものと思われる。

中規模一般企業では、一昨年度の 3.3%、昨年度の 2.2%から今年度は 0.8%へと低下傾向にある。小規模一般企業では、一昨年度の 1.2%から昨年度の 1.8%へ増加傾向にあったが、今年度は 1.8%と同水準にある。Windows のサポート期限切れに伴う投資は行ったが、次の投資へ動きは少ないことが分かる。

図表 4.5.2 ITシステムに対する新規投資額(年間売上に「占める割合」)の経年変化



4.5.2 ITシステムの運用費用

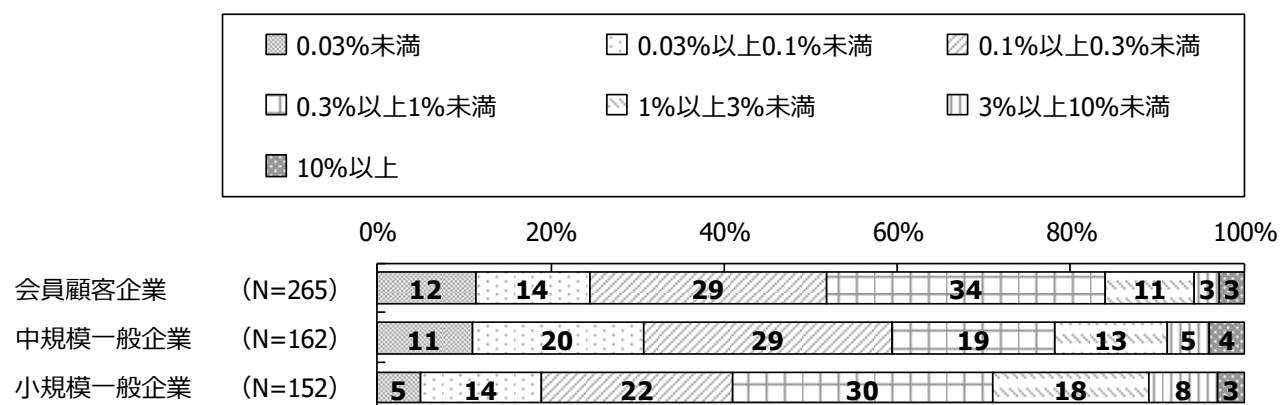
ITシステムの運用費用率（年間売上との比率）を調査した結果を図表 4.5.3 に示す。

会員顧客企業では、「0.3%以上 1%未満」の企業が 34%で最も多く、平均費用率は 0.4%であった。

中規模一般企業では、「0.1%以上 0.3%未満」の企業が 29%で最も多く、平均費用率は 0.4%であった。

小規模一般企業では、「0.3%以上 1%未満」の企業が 30%で最も多く、平均費用率は 0.9%であった。小規模一般企業では、ITシステムの運用費負担が大きいことが分かる。

図表 4.5.3 ITシステムの運用費用(年間売上に「占める割合」)

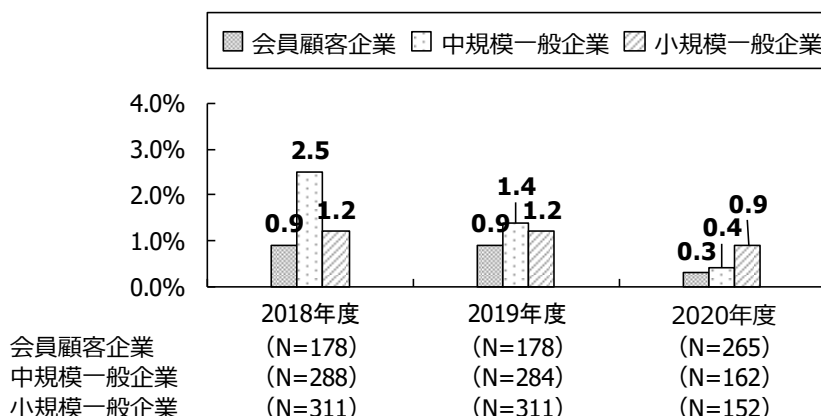


運用費用率の経年変化を図表 4.5.4 に示す。

会員顧客企業では、一昨年度、昨年度は 0.9%と変化はなかったが、今年度は 0.4%と費用削減傾向にあった。新型コロナウイルス禍に伴うテレワークなどの好影響が出たものと思われる。

中規模一般企業では、一昨年度の 2.5%から、昨年度の 1.4%、今年度は 0.4%へと低下傾向にある。小規模一般企業では、一昨年度、昨年度は 1.2%と変化はなかったが、今年度は 0.9%と低下した。

図表 4.5.4 ITシステムの運用費用(年間売上に「占める割合」)の経年変化



4.5.3 ITシステムにおけるクラウド費用

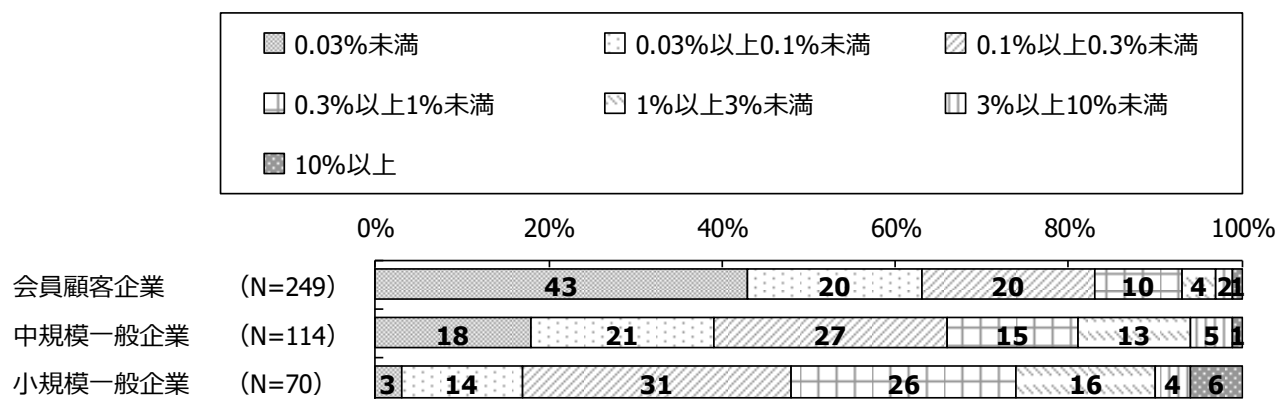
ITシステムのクラウド費用率（年間売上との比率）を調査した結果を図表 4.5.5 に示す。

会員顧客企業では、「0.03%未満」の企業が 43%で最も多く、平均費用率は 0.07%であった。

中規模一般企業では、「0.1%以上 0.3%未満」の企業が 27%で最も多く、平均費用率は 0.2%であった。小規模一般企業では、「0.1%以上 0.3%未満」の企業が 31%で最も多く、平均費用率は 1.2%であった。

会員顧客企業、中規模一般企業では運用費比率よりクラウド費用率が低く、クラウドがあまり使われていないのに対し、小規模一般企業では、運用比率よりクラウド利用比率が高く、クラウド利用が進んでいることが分かる。

図表 4.5.5 ITシステムにおけるクラウドサービス費用(年間売上に「占める割合)

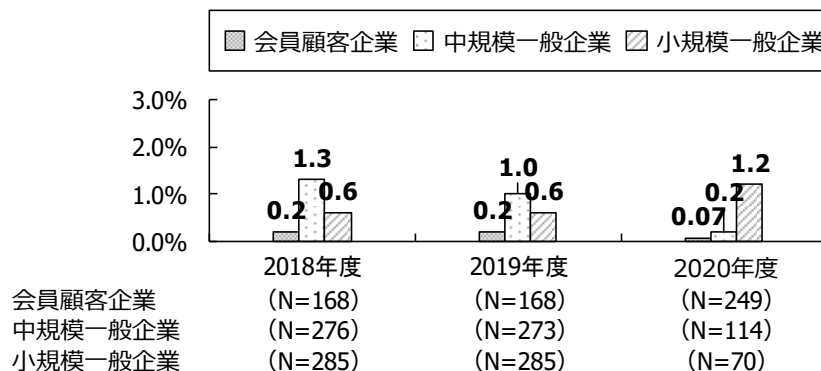


クラウド費用率の経年変化を図表 4.5.6 に示す。

会員顧客企業では、一昨年度、昨年度は 0.2%と変化はなかったが、今年度は 0.04%と費用削減傾向にあった。新型コロナウイルス禍に伴うテレワークなどの好影響が出たものと思われる。

中規模一般企業では、一昨年度の 1.3%から、昨年度の 1.0%、今年度は 0.2%へと低下傾向にある。小規模一般企業では、一昨年度、昨年度は 0.6%と変化はなかったが、今年度は 1.2%と倍増した。

図表 4.5.6 ITシステムにおけるクラウドサービス利用料(年間売上に「占める割合)の経年変化



5. 回答企業のプロフィール

5. 回答企業のプロフィール

この章では調査にご協力いただいた回答企業について、その業種、地域、従業員、売り上げ等の分布について整理してある。報告書の本文を読む際の参考にして頂きたい。

5.1 業種構成

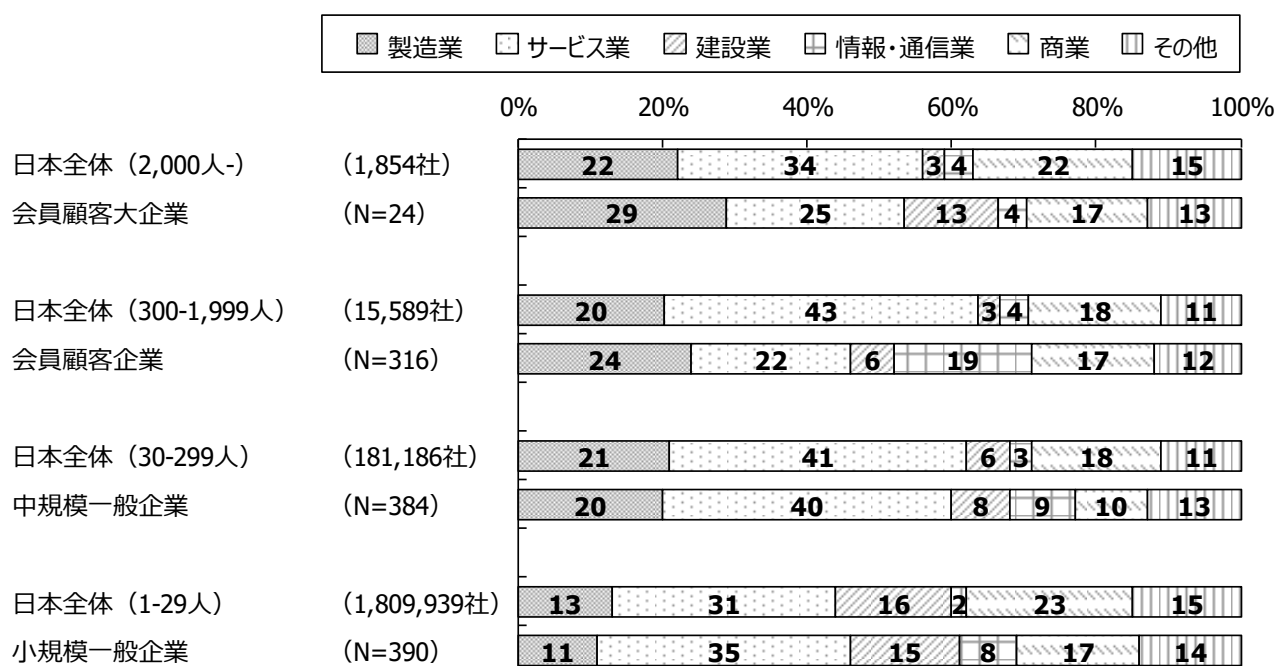
以下では、回答から得た 12 業種を図表 5.1.1 のように 6 業種に集約した。

図表 5.1.1 業種の集約

| 集約後 | 集約前 |
|--------|---|
| 製造業 | 製造業 |
| サービス業 | サービス業 |
| 建設業 | 建設業 |
| 情報・通信業 | 情報・通信業、情報処理業 |
| 商業 | 商業 |
| その他 | 農林・水産・鉱業、電力・ガス・水道業、運輸・倉庫業、金融・保険業、不動産業、その他 |

調査対象企業の業種別分布を図表 5.1.2 に示す。これ以降は会員顧客企業を 2,000 人以上の会員顧客大企業と 2,000 人未満の会員顧客企業に分けて、集計している。

図表 5.1.2 調査対象企業業種分布

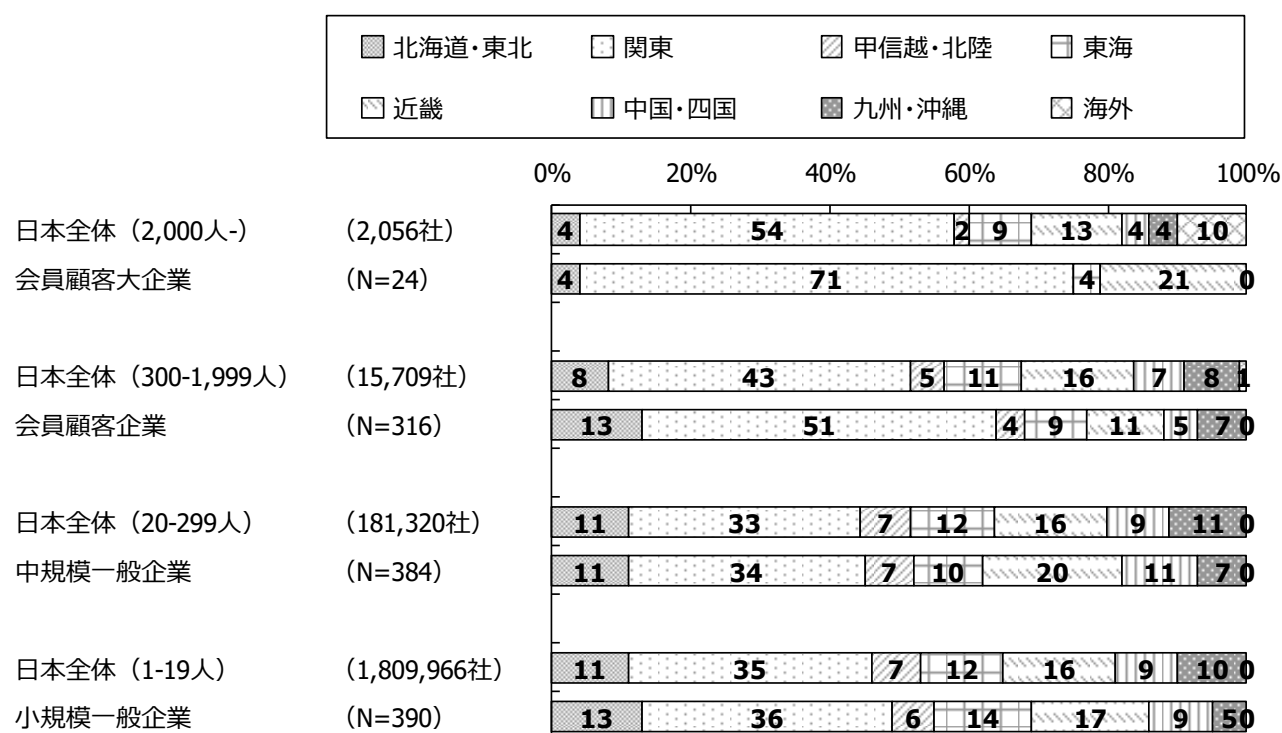


これから分かるように、日本の業種別分布*13 におおむね一致している。詳細に見ると、会員顧客企業で、製造業、情報・通信業の割合が若干高く、サービス業の割合が低くなっている。これは、当協会の会員が、IT 関連企業が多いことから、ある程度やむを得ない偏りであろう。中規模一般企業では情報・通信業の割合が高く、商業の割合が低い。小規模一般企業ではサービス業の割合がかなり高くなっている一方、建設業、商業の割合が低いが、日本全体の分布から見て大きな偏りはないと考える。

5.2 地域分布

調査対象企業の地域分布を図表 5.2.1 に示す。

図表 5.2.1 調査対象企業地域分布



日本全体の企業分布*14 に比べ、会員顧客大企業では、関東・近畿が多くなっている。大企業が大都市圏に集中していることがうかがわれる。300-2,000 人未満の会員顧客企業では、関東の企業が多く、近畿が少なくなっている。中規模一般企業及び小規模一般企業では、日本全体の分布とほぼ同じであり、全体的には大きな偏りはないと考える。

5.3 年間売上分布

調査対象企業の年間売上分布を図表 5.3.1 に示す。会員顧客大企業の平均売上額は 2246.6 億円で、1000 億円以上の企業が多く、会員顧客企業の平均売上額は 91.8 億円で 10-100 億円の企業が多い。

*13 出典：総務省・経済産業省「平成 26 年経済センサス - 基礎調査」2016 年 2 月 19 日 公表

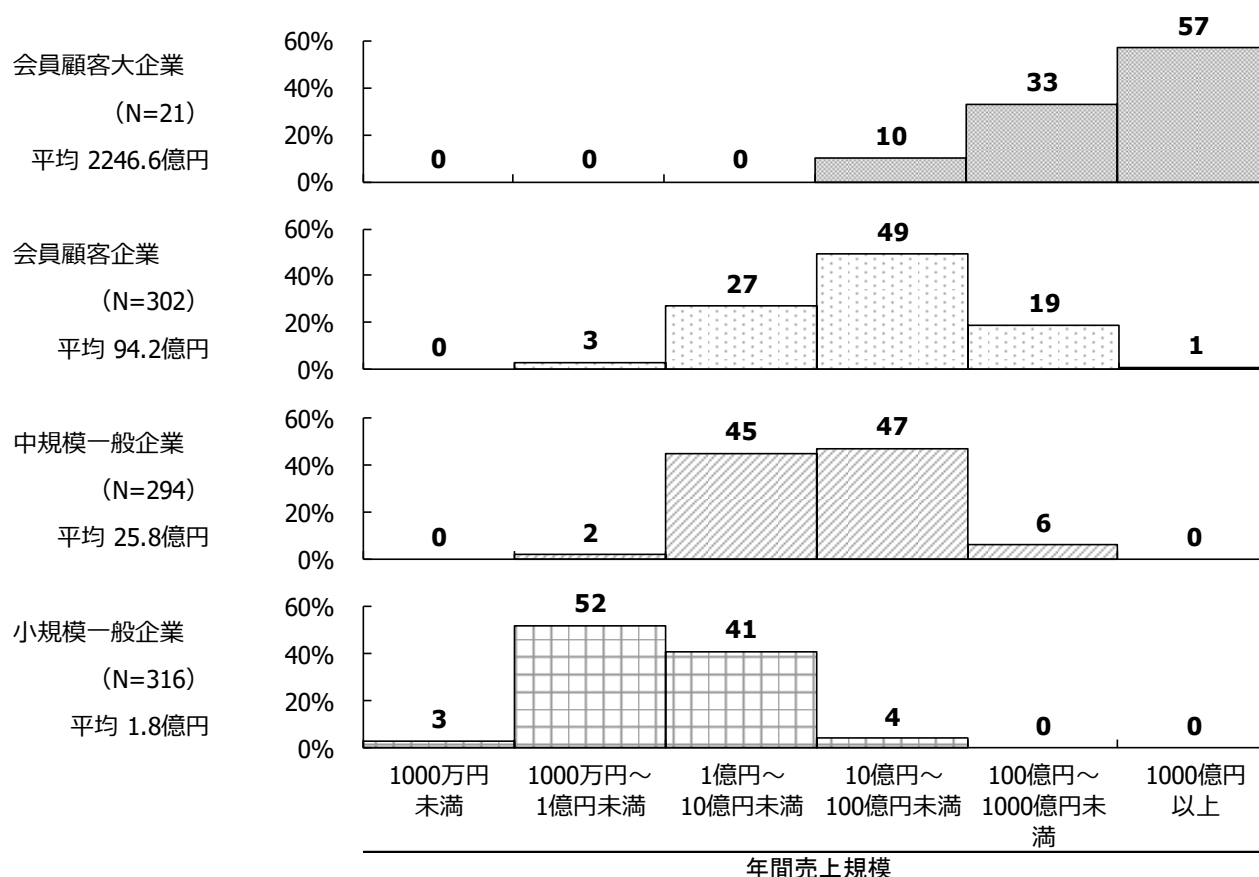
*14 出典：総務省・経済産業省「平成 26 年経済センサス - 基礎調査」2016 年 2 月 19 日 公表

中規模一般企業の平均は 25.8 億円で大半の企業の売り上げは 1 億円から 100 億円に集中している。小規模一般企業の平均は 1.8 億円になっており、その売り上げの大半は、1000 万円から 1 億円の間に集中している。

なお、年間売上回答に「勘違い」または「回答拒否」と思われるものが、一般企業で 164 件、会員顧客企業で 17 件あり、本集計から除外している。

図表 5.3.1 調査対象企業の年間売上分布(売上不明の 181 社を除く)

| 売上高 対象企業数 | | 年間売上規模 | | | | | 平均 | |
|--------------|------|----------|--------------|------------|--------------|----------------|----|----------|
| | | 1000万円未満 | 1000万円～1億円未満 | 1億円～10億円未満 | 10億円～100億円未満 | 100億円～1000億円未満 | | 1000億円以上 |
| 会員顧客大企業 | 21社 | | | | 2 | 7 | 12 | 2246.6億円 |
| 会員顧客企業 | 302社 | 1 | 8 | 82 | 149 | 58 | 4 | 94.2億円 |
| 中規模一般企業 | 294社 | 1 | 5 | 131 | 139 | 18 | | 25.8億円 |
| 小規模一般企業 | 316社 | 10 | 163 | 131 | 12 | | | 1.8億円 |



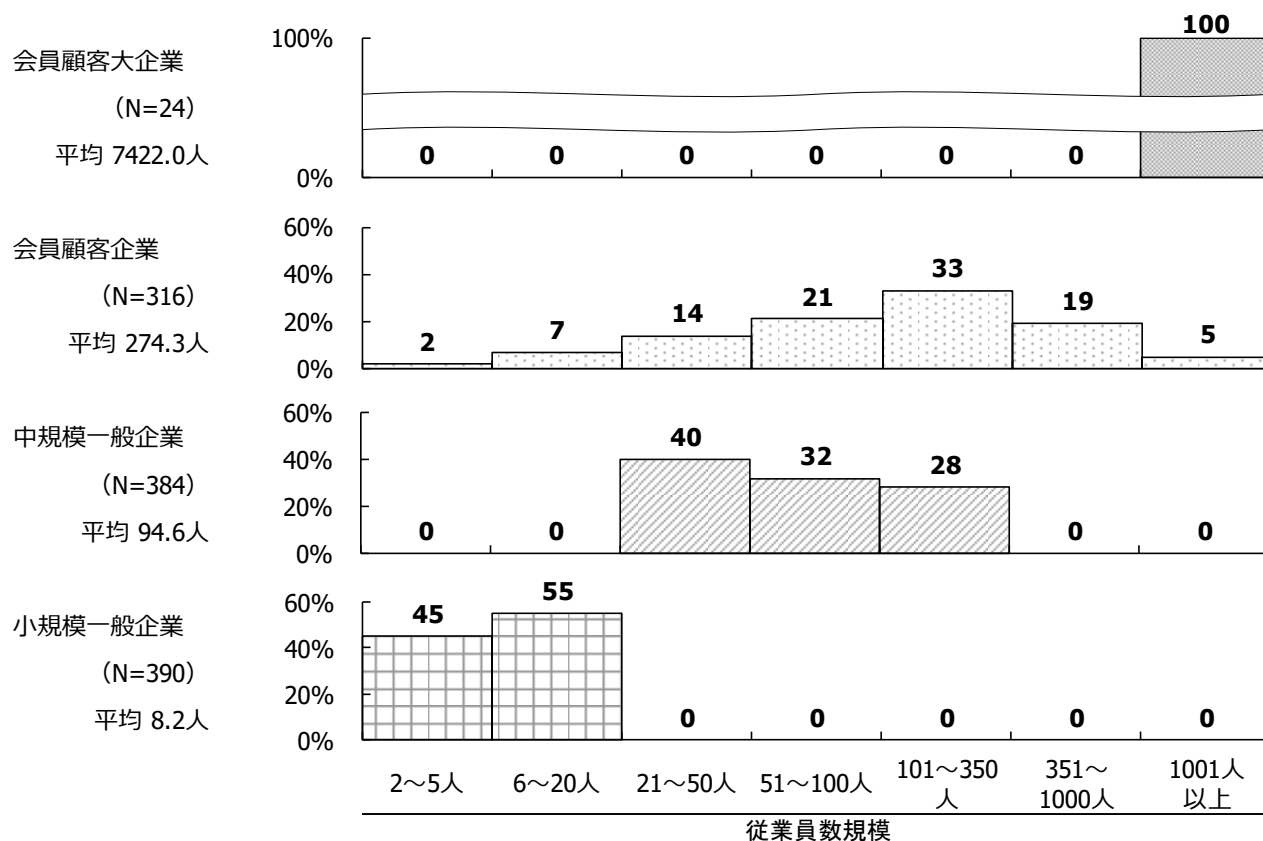
5.4 従業員数分布

調査対象企業の従業員数分布を図表 5.4.1 に示す。会員顧客大企業の平均は 7422 人、会員顧客企業の平均は 274.3 人、中規模一般企業の平均は 94.6 人、小規模一般企業の平均は 8.2 人になっている。

分布としては、会員顧客企業は 101-350 人の企業の割合が 33%と最も多い。中規模一般企業は 21-50 人の企業の割合が 40%と最も多いが、51-100 人が 32%、101-350 人が 28%と大きな偏りは無い。小規模一般企業は 6-20 人が 55%であるが、2-5 人も 45%で大きな偏りは無い。

図表 5.4.1 調査対象企業の従業員数分布

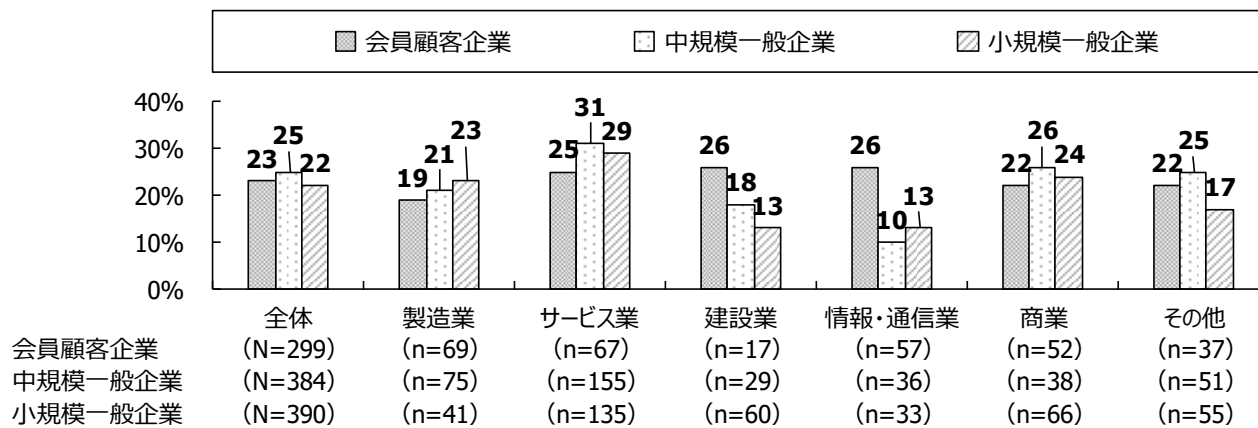
| 従業員数 | | 2～5人 | 6～20人 | 21～50人 | 51～100人 | 101～350人 | 351～1000人 | 1001人以上 | 平均 |
|---------|------|------|-------|--------|---------|----------|-----------|---------|---------|
| 対象企業数 | | | | | | | | | |
| 会員顧客大企業 | 24社 | | | | | | | 24 | 7422.0人 |
| 会員顧客企業 | 316社 | 7 | 21 | 43 | 66 | 103 | 60 | 16 | 274.3人 |
| 中規模一般企業 | 384社 | | | 154 | 121 | 109 | | | 94.6人 |
| 小規模一般企業 | 390社 | 177 | 213 | | | | | | 8.2人 |



非正規従業員率を図表 5.4.2 に示す (母数が少ない会員顧客大企業を除く)。なお、正規従業員数と非正規従業員数の回答に「勘違い」または「回答拒否」と思われるものが、会員顧客企業で 17 件あり、本集計から除外している。

会員顧客企業の平均は 23%、中規模一般企業の平均は 25%、小規模一般企業の平均は 22% となっており、非正規従業員の割合は企業規模によらず同じ位であった。業種別ではサービス業の非正規従業員比率が、中規模一般企業、小規模一般企業で高くなっている。会員顧客企業では「建設業」と「情報・通信業」で非正規従業員率が 26% と最も大きい。

図表 5.4.2 調査対象企業の非正規従業員比率(会員顧客大企業 24 社、比率不明 17 社を除く)



付録

付録 1 調査概要

今年度は、昨年度も調査した「働き方改革への取り組み状況」について継続調査するとともに、「新型コロナウイルス禍に伴う働き方ニューノーマルへと事業継続計画への対応状況」を追加調査した。また、新規に「デジタルトランスフォーメーションへの取り組み状況」についても調査した。

一昨年、企業プロフィールとして調査した「業務の IT 化状況と処理形態（クラウドサービス、オンライン、パソコン単体）」や「サポート期限を過ぎた Windows への移行状況」については、「IT システムの整備状況」調査の一部として組み込んだ。「回答企業のプロフィール」は「IT システムの整備状況」と切り離して独立させた。

(1) 調査対象企業の選定

- 当協会会員の顧客企業から原則として従業員数 2,000 人未満、年間売上 3,000 億円未満の企業を中心に選定（会員顧客企業）
- 従業員数 2-350 人の企業をインターネット上で選定（一般企業）
- なお、調査の実施に際しては以下の条件を設定した。
 - ・ 勤務する企業の資本系列が「親企業の情報処理子会社」の場合、親企業について回答する
 - ・ 勤務する企業の資本系列が「持ち株会社」の場合、企業グループ全体について回答する
 - ・ 調査回答者が IT システムの導入に関与していて、IT システム全般の状況を把握している
 - ・ 従業員数 2-20 人の企業（小規模一般企業）と従業員数 21-350 人の企業（中規模一般企業）が同程度の構成比になる

(2) 調査の実施方法

調査対象企業にインターネット上のアンケート調査票への回答を依頼した。

- 調査実施時期 : 2020 年 9 月 8 日～10 月 29 日
- 回答時間 : 30 分程度

(3) 今年度独自調査項目

今年度は以下の項目を中心に調査した。調査内容の詳細は「付録 2 アンケート票」を参照されたい。

- 働き方改革への取り組み状況
 - ・ 働き方改革の進捗状況
 - ・ テレワーク制度の導入状況
 - ・ 働き方ニューノーマルと事業継続計画への対応
- デジタルトランスフォーメーションへの取り組み状況

(4) 例年調査項目

- IT システムの整備状況
- 回答企業のプロフィール

付録 2 アンケート票

アンケート票の内容を回答順番制御情報と共に以下に示す。

あなたご自身についてお伺いします。

ASK ALL

全企業

- SC1 SA あなたご自身は、お勤め先のITに関する状況(ハードウェアの導入台数、会社のITに関する方針など)を、どの程度把握されていますか。あてはまるものを1つだけお選びください。
- 1 把握している
 - 2 まあ把握している
 - 3 あまり把握していない
 - 4 把握していない
 - 5 仕事はしていない

ASK ALL

全企業

- SC2 SA あなたはお勤め先における組織(会社、団体、法人など)全体に対してのITハードウェア・ソフトウェア導入に関して、あなたにあてはまるものを1つだけお選びください。
- 1 **実質的な**決定権を持っている
 - 2 **実質的な**決定権を、**部分的に**持っている
 - 3 決定権は持っていないが、選定や導入に関与している
 - 4 関与していない

ASK ALL

全企業

- SC3 OA あなたのお勤め先の従業員数は何人くらいですか。あてはまるものを1つだけお選びください。
パート・アルバイトなども含んだ人数をお答えください。
お勤め先が、親会社のための情報処理を行う子会社の場合、親会社との合計人数をお答えください。
お勤め先が、持ち株会社の場合、連結対象の会社全体の合計人数をお答えください。

人

ASK ALL

全企業

- SC4 SA お勤め先でのあなたの仕事、もしくは所属している部署に一番近いものを1つだけお選びください。
- 1 経営者 / 役員
 - 2 社業全般(社長室・経営企画など)
 - 3 総務系(経理・財務・法務・人事)
 - 4 ITシステム
 - 5 購買(購買・資材など)
 - 6 製造
 - 7 広報・調査・マーケティング
 - 8 営業・販売
 - 9 研究・開発
 - 10 その他

「働き方改革」への取り組み状況についてお伺いします

ASK ALL

全企業

- Q1 MTSA あなたのお勤め先が「働き方改革」として取り組んでいることは何ですか？
以下の取り組みのそれぞれについて、お勤め先の実施状況を1つだけ選んでください。
※「働き方改革」の一環としての実施状況をお答えください。
(横にそれぞれ1つずつ)

| 回答方向→ | 実施している | 実施する予定がある | 実施予定はない | 知らない | |
|-------|------------------------------|-----------|---------|------|---|
| Q1_1 | 長時間労働の是正・残業の抑制 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q1_2 | 有給休暇の取得率向上 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q1_3 | 福利厚生の見直し | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q1_4 | 女性・若者活用の促進 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q1_5 | テレワーク(在宅勤務、サテライトオフィス勤務など)の促進 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q1_6 | 勤務体系の多様化(フレックスタイム制など) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q1_7 | 従業員の健康増進 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q1_8 | 従業員の生産性向上 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q1_9 | 同一労働同一賃金の実現 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q1_10 | オフィスレイアウトの改善 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q1_11 | IT環境の見直し | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q1_12 | 高齢者の就労促進 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q1_13 | 正規労働者採用促進 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q1_14 | 人事評価制度の見直し(労働時間制から裁量労働制へ) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q1_15 | 業務プロセスの電子化(ハンコ文化からの脱却) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q1_16 | コミュニケーションの多様化(直接対面を必須としない) | 1 | 2 | 3 | 4 |

Q1_xのいずれかで1または2

「働き方改革」を実施中、または実施予定の企業

1または2が選択された取り組みと「特になし」のみ表示

Q2 MA あなたのお勤め先が「働き方改革」として実施または実施を予定している以下の取り組みについて、新型コロナウイルス禍がきっかけとなったものはどれですか？当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- 1 長時間労働の是正・残業の抑制
- 2 有給休暇の取得率向上
- 3 福利厚生の見直し
- 4 女性・若者活用の促進
- 5 テレワーク(在宅勤務、サテライトオフィス勤務など)の促進
- 6 勤務体系の多様化(フレックスタイム制など)
- 7 従業員の健康増進
- 8 従業員の生産性向上
- 9 同一労働同一賃金の実現
- 10 オフィスレイアウトの改善
- 11 IT環境の見直し
- 12 高齢者の就労促進
- 13 正規労働者採用促進
- 14 人事評価制度の見直し(労働時間制から裁量労働制へ)
- 15 業務プロセスの電子化(ハンコ文化からの脱却)
- 16 コミュニケーションの多様化(直接対面を必須としない)
- 17 特になし

排他

Q1_xのいずれかで1または2

「働き方改革」を実施中、または実施予定の企業

1または2が選択された取り組みと「特になし」のみ表示

Q3 MA あなたのお勤め先で「働き方改革」として実施または実施を予定している以下の取り組みについて、ITの利用が有効と思うものはどれですか？当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- 1 長時間労働の是正・残業の抑制
- 2 有給休暇の取得率向上
- 3 福利厚生の見直し
- 4 女性・若者活用の促進
- 5 テレワーク(在宅勤務、サテライトオフィス勤務など)の促進
- 6 勤務体系の多様化(フレックスタイム制など)
- 7 従業員の健康増進
- 8 従業員の生産性向上
- 9 同一労働同一賃金の実現
- 10 オフィスレイアウトの改善
- 11 IT環境の見直し
- 12 高齢者の就労促進
- 13 正規労働者採用促進
- 14 人事評価制度の見直し(労働時間制から裁量労働制へ)
- 15 業務プロセスの電子化(ハンコ文化からの脱却)
- 16 コミュニケーションの多様化(直接対面を必須としない)
- 17 特になし

排他

Q3のいずれかが選択された場合

「働き方改革」を実施中、または実施予定の企業で、「働き方改革」にITの利用が有効と考える企業

Q4 MTSA 以下のITサービス / システムのそれぞれについて、あなたのお勤め先の導入状況を1つだけ選んでください。
(横にそれぞれ1ずつ)

| 回答方向→ | 「働き方改革」の 前に導入済 みだった | 「働き方改革」 に向け新たに 導入した | 今後導入する 予定 | 導入予定はな い |
|---|---------------------------|---------------------------|--------------|-------------|
| Q4_1 勤怠管理ツール | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q4_2 社内Wi-Fiルーター | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q4_3 クラウドサービス | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q4_4 人口知能(AI) / RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q4_5 パソコン / モバイル端末 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q4_6 電子申請・承認、電子決裁システム | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q4_7 オンライン会議システム | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q4_8 ビジネスチャット | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q4_9 モバイル通信機器(モバイルWi-Fiルーター) | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Q4_10 その他(具体的に) | 1 | 2 | 3 | 4 |

お勤め先で「働き方改革」を実施中、または実施予定の方にお伺いします

Q1_xのいずれかで1

「働き方改革」を実施中の企業

Q5 MA あなたのお勤め先では、「働き方改革」への取り組みによる効果として、具体的にどのような効果(または、効果を期待している)がありましたか？当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- 1 長時間労働の是正・残業の減少
- 2 有給休暇の取得率向上
- 3 間接業務時間の削減・効率化
- 4 離職率の低下
- 5 女性・若者活用など、多様な人材の活躍
- 6 従業員のモチベーションや満足度向上
- 7 従業員の生産性向上
- 8 業績の改善(向上)
- 9 コミュニケーションや人間関係の好転
- 10 育児のための柔軟な働き方(時短、休暇など)への理解浸透
- 11 テレワークによるオフィススペース削減
- 12 テレワークによる通勤時間の削減
- 13 テレワークによる申請・承認や決裁の実現
- 14 その他(具体的に:)
- 15 特になし

排他

Q1_xのいずれかで1または2

「働き方改革」を実施中、または実施予定の企業

Q6 MA あなたのお勤め先では、「働き方改革」を実施する上で、課題となった、または課題となることがありますか？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- | | |
|----|---------------|
| 1 | 経営層の理解と推進力 |
| 2 | 管理職の理解と推進力 |
| 3 | 従業員の理解と推進力 |
| 4 | 目指すゴール、方針の明確化 |
| 5 | 人事評価制度との連動 |
| 6 | 関係会社の理解 |
| 7 | 企業風土の改革 |
| 8 | 投資予算の確保 |
| 9 | 人的リソースの確保 |
| 10 | 社内ノウハウ蓄積 |
| 11 | セキュリティーの整備 |
| 12 | その他(具体的に:) |
| 13 | 特になし |
- 排他

お勤め先で「テレワーク」制度を導入済の方にお伺いします

Q1.5で1が選択された場合

「テレワーク」制度を導入済みの企業

Q7 SA あなたのお勤め先で、現在「テレワーク」制度はどの程度、導入されていますか？
当てはまるものを1つだけ選んでください。
(1つだけ)

- | | |
|---|--------------|
| 1 | 全社で導入している |
| 2 | 特定の部署で導入している |
| 3 | 希望者のみ導入している |
| 4 | その他(具体的に:) |

Q1.5で1が選択された場合

「テレワーク」制度を導入済みの企業

Q8 SA あなたのお勤め先で、現在「テレワーク」を実施している頻度はどのくらいですか？
当てはまるものを1つだけ選んでください。
(1つだけ)

- | | |
|---|--------------------------|
| 1 | 全営業日に「テレワーク」する人・部署が多い |
| 2 | 週3、4日程度「テレワーク」する人・部署が多い |
| 3 | 週1、2日程度「テレワーク」する人・部署が多い |
| 4 | それ以下の頻度で「テレワーク」する人・部署が多い |

Q1.5で1が選択された場合

「テレワーク」制度を導入済みの企業

Q9 MA あなたのお勤め先で、「テレワーク」による業務を実際に行った結果、良かったと感じたことは何ですか？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- | | |
|----|---------------------------------------|
| 1 | 移動時間(通勤・訪問時間)の減少 |
| 2 | 社外・自宅の業務環境(業務場所、空調、環境など) |
| 3 | プライベートな時間の確保 |
| 4 | 社外・自宅でのインフラ環境(インターネット環境やPC、スマートフォンなど) |
| 5 | 顧客との打ち合わせ機会の増加(時間や場所に捉われずに打ち合わせ可能など) |
| 6 | 効率的な社内打ち合わせ(会議室やスペースが不要、参加率が上がるなど) |
| 7 | デスクワーク・事務作業の効率化 |
| 8 | コミュニケーションの増加(チャット等での会話増加や他部門との交流増加など) |
| 9 | リモートでの業務進捗や管理 |
| 10 | 不要な業務を見直すことができた |
| 11 | その他(具体的に:) |
| 12 | 特になし |
- 排他

Q1.5で1が選択された場合

「テレワーク」制度を導入済みの企業

Q10 MA あなたのお勤め先で、「テレワーク」による業務を実際に行った結果、課題となったことは何ですか？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- | | |
|----|--|
| 1 | 「テレワーク」環境の整備(社外・自宅の業務環境整備など) |
| 2 | 公私の切り分け(働く時間とプライベートな時間との線引き) |
| 3 | テレワークのITインフラ環境の整備(社外・自宅でのネット環境やPC、スマートフォン整備など) |
| 4 | テレワーカーの体調やメンタルなどの変化への対応 |
| 5 | 顧客との打ち合わせ方法の確立(打ち合わせ機会の減少、顧客の環境に依存など) |
| 6 | 社内の打ち合わせ方法の確立(議事進行の難しさ、話し先の相手が分からないなど) |
| 7 | デスクワーク・事務作業の効率化 |
| 8 | 申請・承認や決裁の電子化(ハンコ対策) |
| 9 | 郵便物などの受け取り、社内配布のやりかた(受領押印や受領連絡を含む) |
| 10 | コミュニケーション手段の拡充(雑談や気軽なコミュニケーションが減少したなど) |
| 11 | リモートでの業務進捗や管理、評価方法の確立 |
| 12 | 従業員のモチベーション維持 |
| 13 | テレワーカーの労働時間の把握と制御 |
| 14 | 社員のITリテラシーの向上(社員により差がある/低い) |
| 15 | セキュリティーの確保 |
| 16 | 「テレワーク」のためのインターネット回線容量の追加 |
| 17 | その他(具体的に:) |
| 18 | 特になし |
- 排他

Q1.5で1が選択された場合

「テレワーク」制度を導入済みの企業

Q11 SA あなたのお勤め先は「テレワーク」制度を今後どのように扱っていくと思われますか？
最も当てはまるものを1つだけ選んでください。
(1つだけ)

- 1 「テレワーク」の業務の対象範囲を拡大し、制度の変更など利用条件の緩和を行う
- 2 「テレワーク」の業務の対象範囲を拡大するが、制度の変更など利用条件は変更しない
- 3 「テレワーク」の業務の対象や制度は現状を維持する
- 4 「テレワーク」の業務の対象を縮小し、出社を中心とした業務とするが、「テレワーク」制度は残す
- 5 「テレワーク」制度を廃止し、出社のみでの業務とする
- 6 分からない

お勤め先で「テレワーク」制度を導入予定の方にお伺いします

Q1.5で2が選択された場合

「テレワーク」制度を導入予定の企業

Q12 MA あなたのお勤め先が「テレワーク」制度を導入できていない理由は何ですか？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- 1 導入が間に合わなかった
- 2 社員の理解を得るのに時間がかかる
- 3 経営者の理解を得るのに時間がかかる
- 4 社内での制度化に時間がかかる
- 5 「テレワーク」でできるように業務を見直すのに時間がかかる
- 6 「テレワーク」のためのインフラや設備を整えるのに時間がかかる
- 7 「テレワーク」を導入する予算確保に時間がかかる
- 8 社員のITリテラシーを高める必要がある
- 9 セキュリティーの担保に時間がかかる
- 10 リモートでの業務進捗や管理、評価補法の検討に時間がかかる
- 11 その他(具体的に:)
- 12 特になし

排他

Q1.5で2が選択された場合

「テレワーク」制度を導入予定の企業

Q13 MA あなたのお勤め先が「テレワーク」に期待していることは何ですか？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- 1 移動時間(通勤・訪問時間)の減少
- 2 プライベートな時間の確保
- 3 顧客との打ち合わせ機会の増加(時間や場所に捉われずに打ち合わせ可能など)
- 4 効率的な社内打ち合わせ(会議室やスペースが不要、参加率が上がるなど)
- 5 デスクワーク・事務作業の効率化
- 6 コミュニケーションの増加(チャット等での会話増加や他部門との交流増加など)
- 7 リモートでの業務進捗や管理
- 8 不要な業務を見直すことができる
- 9 その他(具体的に:)
- 10 特になし

排他

お勤め先で「テレワーク」制度の導入予定がない方にお伺いします

Q1.5で3が選択された場合

「テレワーク」制度の導入予定がない企業

Q14 MA あなたのお勤め先が「テレワーク」制度を実施しない理由は何ですか？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- 1 社員の理解が得られない
- 2 経営者の理解が得られない
- 3 会社での制度化が難しい
- 4 テレワークでできる業務内容ではない
- 5 テレワークを行うインフラや設備が整っていない
- 6 テレワークを導入するコストが高い
- 7 社員のITリテラシーに差がある / 低い
- 8 セキュリティーの担保ができない
- 9 リモートでの業務進捗や管理、評価ができない
- 10 その他(具体的に:)
- 11 特になし

排他

お勤め先で「テレワーク」制度を導入済み、または導入予定の方にお伺いします

Q1.5で1または2が選択された場合

「テレワーク」制度を導入済み、または導入予定の企業

Q15 MTSA あなたのお勤め先で、「テレワーク」制度の導入にあたって必要な以下の作業項目について、ITベンダーに期待した(または、期待している)役割は何ですか？当てはまるものを1つだけ選んでください。
(横にそれぞれ1つずつ)

| | 回答方向→ | ITベンダー主体で実施 | 自社主体で実施し、ITベンダーが支援 | ITベンダーの関与は少ない |
|-------|-----------|-------------|--------------------|---------------|
| Q15.1 | 情報収集 | 1 | 2 | 3 |
| Q15.2 | 企画立案 | 1 | 2 | 3 |
| Q15.3 | サービス評価・選定 | 1 | 2 | 3 |
| Q15.4 | 設計 | 1 | 2 | 3 |
| Q15.5 | 構築・実装 | 1 | 2 | 3 |
| Q15.6 | 運用ルール決め | 1 | 2 | 3 |
| Q15.7 | 運用維持 | 1 | 2 | 3 |

Q1.5で1または2が選択された場合

「テレワーク」制度を導入済み、または導入予定の企業

Q16 MA あなたのお勧め先で、「テレワーク」ができなかった(またはできない)業務はありますか？
次の中から当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- | | |
|----|----------------------------------|
| 1 | 総務系業務(人事・労務・財務・会計・教育・広報・通信など) |
| 2 | 法務系業務(契約・知財管理など) |
| 3 | 生産系業務(設計・開発・資材管理・在庫管理・生産管理・購買など) |
| 4 | 営業系業務(営業・販売・顧客管理・在庫管理・購買など) |
| 5 | 物流系業務(物流・在庫管理など) |
| 6 | 業種固有業務(勘定系、医事会計、建築積算など) |
| 7 | システム構築・開発業務(プロジェクト管理など) |
| 8 | システム運用管理業務(監視、保守など) |
| 9 | セキュリティ管理業務 |
| 10 | その他(具体的に:) |
| 11 | 特になし |
- 排除

お勧め先で「働き方改革」を実施する予定がない方にお伺いします

Q1で全て3を選択した場合

「働き方改革」の実施予定のない企業

Q17 MA あなたのお勧め先が「働き方改革」を実施しない理由は何ですか？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- | | |
|----|---------------------|
| 1 | 現状の制度に問題があるとは考えていない |
| 2 | 業務が滞ってしまう |
| 3 | メリットがない |
| 4 | コストがかかる |
| 5 | 収益が下がる |
| 6 | 無駄だと思っている |
| 7 | 従業員が少ない |
| 8 | 何をすればよいか分からない |
| 9 | まだ詳しく考えていない |
| 10 | 経営者の判断となるため、分からない |
| 11 | その他(具体的に:) |
| 12 | 特になし |
- 排除

新常態(ニューノーマル)の中でも、特に働き方改革に関する事項についてについて全員にお伺いします

ASK>All

全企業

新常態(ニューノーマル)とは、新たな状態や常識を指す用語で、構造的な変化が避けられない状態を指します。
世界経済はリーマンショックから立ち直っても、もとの姿には戻れないとの見解から生まれた言葉です。
新型コロナウイルスのまん延に伴い、外出自粛や出社制限に伴うテレワークの実施など、新たな働き方や、ビジネス形態が生まれてきており、新常態として定着するかに見えています。

Q18 MA 新型コロナウイルス禍が契機となって新常態(ニューノーマル)に移行すると言われています。
あなたのお勧め先で、定着していくと思うものを、以下の中から全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- | | |
|----|----------------------|
| 1 | テレワーク |
| 2 | オンライン会議 |
| 3 | 電子決裁 |
| 4 | ペーパーレス化(紙への印刷廃止) |
| 5 | 新たな営業スタイル(オンライン営業など) |
| 6 | 成果主義 |
| 7 | オフィスの削減、分散、地方移転 |
| 8 | リモート技術で「現地対応」前提からの脱却 |
| 9 | その他(具体的に:) |
| 10 | 特になし |
- 排除

ASK>All

全企業

Q19 MA 新常態に移行していくにあたって、あなたの勤務先でITで解決していきたい具体的な業務領域は何ですか？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- | | |
|----|----------------------------------|
| 1 | 総務系業務(人事・労務・財務・会計・教育・広報・通信など) |
| 2 | 法務系業務(契約・知財管理など) |
| 3 | 生産系業務(設計・開発・資材管理・在庫管理・生産管理・購買など) |
| 4 | 営業系業務(営業・販売・顧客管理・在庫管理・購買など) |
| 5 | 物流系業務(物流・在庫管理など) |
| 6 | 業種固有業務(勘定系、医事会計、建築積算など) |
| 7 | システム構築・開発業務(プロジェクト管理など) |
| 8 | システム運用管理業務(監視、保守など) |
| 9 | セキュリティ管理業務 |
| 10 | その他(具体的に:) |
| 11 | 特になし |
- 排除

ASK All

全企業

Q20 MA 新常態に移行していくにあたって、あなたの勤務先でITベンダーからのサポートが必要だと思われることがありますか。当てはまるものを全て選んでください。(1つ以上、幾つでも)

- 1 業務コンサルティング
- 2 セキュリティーコンサルティング
- 3 ネットワーク設計・見直し
- 4 クラウドサービスへの移行提案
- 5 ソリューション提案
- 6 人工知能(AI) / RPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)の検討・活用
- 7 テレワーク / モバイルワークの導入
- 8 その他(具体的に:)
- 9 サポートは必要ない
- 10 特になし

排他

事業継続計画(BCP)について全員にお伺いします

新型コロナウイルスのまん延に伴い、県外移動の自粛や、東京への出勤自粛、飲食店の営業自粛などが要請され、企業活動に大きな影響が出ています。これ以外に、首都圏大地震や東南海トラフ大地震、富士山の爆発がここ数十年の間に発生する確率が高まっています。更に、2021年に延期された東京オリンピックでは、東京中心部への交通が制限されるなど企業活動に大きな影響を与える事象の発生が報道されています。

こうした危機や異常事態に直面する前に、企業がどんな事業継続性計画(どんな危機が発生すると、どんな問題が発生するか、それらに対処するためにどんな準備を行っておくかをあらかじめ検討し、定めた行動計画)を持っていると、いざというとき安心できます。

ASK All

全企業

Q21 SA あなたの勤め先での、事業継続性計画(BCP)策定状況はどうか？当てはまるものを1つだけ選んでください。(1つだけ)

- 1 策定済み
- 2 策定済みで見直し中
- 3 策定中
- 4 策定予定
- 5 策定予定はない
- 6 分からない
- 7 事業継続性計画(BCP)について聞いたことがない

Q21で1-3を選択した場合

BCP策定済みまたは策定中の企業

Q22 MA あなたの勤務先での、事業継続性計画(BCP)において想定している危機の範囲は何ですか？当てはまるものを全て選んでください。(1つ以上、幾つでも)

- 1 事業拠点の損失・損壊(社会インフラの損失を含む)
- 2 営業・生産設備の損失・損壊
- 3 輸送手段の損失(社会インフラの損失を含む)
- 4 サプライチェーン(供給網)の損失・損壊
- 5 従業員の就業不可(通勤手段の損失、疫病感染、感染防止など)
- 6 営業機会(集客、配達)の損失
- 7 ITインフラの損失・損壊(クラウド事業者のサービス停止を含む)
- 8 業務アプリ・データの損失・損壊(マルウェア感染を含む)
- 9 社会的信用の損失
- 10 その他(具体的に:)
- 11 特になし

排他

Q21で1-3を選択した場合

BCP策定済みまたは策定中の企業

Q23 MA あなたの勤務先での、事業継続性計画(BCP)に組み込まれている(または組み込もうとしている)対応策は何ですか？当てはまるものを全て選んでください。(1つ以上、幾つでも)

- 1 事業拠点の見直し(一極集中、極端な海外依存、脆弱拠点の排除など)
- 2 業務優先度の見直し(優先業務への資源集中など)
- 3 テレワークの活用(通勤への依存度低減、感染防止など)
- 4 成績評価の見直し(時間に変えて成果で評価するなど)
- 5 サプライチェーンの見直し(特定国、地域、会社への依存度低減など)
- 6 物流の見直し(物流拠点の分散、物流手段・ルートの多様化、など)
- 7 在庫・備蓄計画の見直し(危機長期化への備えなど)
- 8 デジタル化の推進(オンライン会議・決済、紙・印鑑の排除、DB化、ロボット化など)
- 9 ITシステムの可用性強化(二重化、バックアップセンターなど)
- 10 ITセキュリティの強化(マルウェア侵入防止、テレワーク、デジタル化対応など)
- 11 内部留保の見直し(非常時に備え手元資金の留保など)
- 12 社会貢献活動の強化(医療用品の代替生産など)
- 13 その他(具体的に:)
- 14 特になし

排他

ここからはDXについてお伺いします。

以下をお読みになってからアンケートにご回答をお願いいたします。

デジタルトランスフォーメーション(DX)とは、経団連の報告書「Digital Transformation (DX)～価値の協創で未来をひらく～」にもあるように、デジタル技術を使って、経営の刷新を図り、事業の拡大・成長を目指すものです。この報告書には、経営刷新の方向性として次の4点が示されています。

- ・ 既存事業のプロセスを改革し、製品やサービスの生産性を高める(例:プラントのリモート制御、人を介さない自律制御)
- ・ 既存事業の技術を変革し、製品やサービスの領域を拡大する(例:ITサービスのサブスクリプション(定額課金))
- ・ 既存の製品やサービスの顧客領域を拡大する(例:ホームセンターが2時間以内の宅配サービスを投入)
- ・ 今までにない新規事業領域に進出する(例:スマートフォンの全地球測位システム(GPS)による位置情報を基に、混雑情報を提供)

企業規模の大小を問わず、さまざまな企業が取り組みを始めており、この流れに乗り遅れると、思いもよらない企業からの激しい競争にさらされることになりかねません。新型コロナウイルス禍もあって、この流れは加速し、毎日のように新たな取り組みが報道されています。とは言え、最初からハードルを上げるのではなく、日常使っている文書作成や表計算をクラウドサービス(Microsoft 365やGoogle G Suite)に移行し、新常态に備えるところから始めるのもDXへの入り口になります。

ASK All

全企業

- Q24 SA あなたのお勤め先のDXへの取り組み状況はどうか？
当てはまるものを1つだけ選んでください。
(1つだけ)
- | | |
|---|--------------------|
| 1 | 取り組んでいる |
| 2 | 取り組み予定である |
| 3 | 必要と考えているが、取り組めていない |
| 4 | 必要と考えていない |

お勤め先で「DX」に既に取り組み中、あるいはこれから取り組み予定の方にお伺いします。

Q24で1または2を選択肢した場合

「DX」に取り組み中または取り組み予定企業

- Q25 SA あなたのお勤め先でDXを主導している部門はどこですか？
最も当てはまるものを1つだけ選んでください。
(1つだけ)
- | | |
|----|----------------|
| 1 | DX推進専門部門 |
| 2 | 経営企画部門 |
| 3 | ITシステム部門 |
| 4 | 総務部門 |
| 5 | 人事部門 |
| 6 | マーケティング部門 |
| 7 | 営業部門 |
| 8 | 生産部門 |
| 9 | 部門横断型プロジェクトチーム |
| 10 | その他(具体的に:) |

Q24で1または2を選択肢した場合

「DX」に取り組み中または取り組み予定企業

- Q26 SA あなたのお勤め先がDXに取り組むきっかけとなったものは何ですか？
最も当てはまるものを1つだけ選んでください。
(1つだけ)
- | | |
|---|-------------------------|
| 1 | 経産省のDXレポート |
| 2 | 新型コロナウイルスに伴う緊急事態宣言発令 |
| 3 | 経団連のDX報告書 |
| 4 | 経営陣からの指示 |
| 5 | 他社の取り組み事例 |
| 6 | IT販売店やシステムインテグレーターからの提案 |
| 7 | 経営コンサルタントからの提案 |
| 8 | その他(具体的に:) |

Q24で1または2または3を選択肢した場合

「DX」に取り組み中または取り組み予定、または「DX」が必要と考えているが取り組めていない企業

- Q27 MA あなたのお勤め先がDXに期待することは何ですか？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)
- | | |
|---|-----------------------|
| 1 | 潜在的な顧客ニーズの発掘 |
| 2 | 市場変化に伴う速やかな事業構造の適合・進化 |
| 3 | 消費者行動の見える化 |
| 4 | 不況に強い企業体質の実現 |
| 5 | 世界に通用する競争力を持つ |
| 6 | リスクマネジメントの向上 |
| 7 | その他(具体的に:) |
| 8 | 特になし |

排他

Q24で1または2または3を選択肢した場合

「DX」に取り組み中または取り組み予定、または「DX」が必要と考えているが取り組めていない企業

- Q28 MA あなたのお勤め先がDXに取り組む目的は何ですか？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)
- | | |
|---|-------------------------------|
| 1 | 既存事業のプロセスを改革し、製品やサービスの生産性を高める |
| 2 | 既存事業の技術を変革し、製品やサービスの領域を拡大する |
| 3 | 既存の製品やサービスの顧客領域を拡大する |
| 4 | 今までに取り組んでいない新規事業領域に進出する |
| 5 | その他(具体的に:) |
| 6 | 特になし |

排他

Q24で1または2を選択肢した場合

「DX」に取り組み中または取り組み予定企業

Q29 実数 あなたのお勤め先のDXへの年間投資額(概算値)を記入してください。

29_1
半角数字のみ兆

29_2
半角数字のみ億

29_3
半角数字のみ万円

Q28で1を選択肢した場合

「DX」で既存事業のプロセスを改革し、製品やサービスの生産性を高めようとする企業

Q30 MA あなたのお勤め先が既存事業のプロセスを改革し、実現しようとしていることは何ですか？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- | | |
|----|------------------------------------|
| 1 | 業務効率化 |
| 2 | 人工知能(AI)、ロボット、第五世代移動通信規格(5G)で無人化推進 |
| 3 | 意思決定の迅速化 |
| 4 | テレワークの導入 |
| 5 | 労働人口不足への備え |
| 6 | 在庫最適化 |
| 7 | 需要予測の精度向上 |
| 8 | 品質管理の高度化 |
| 9 | SDGs(持続可能な開発目標)への貢献 |
| 10 | その他(具体的に:) |
| 11 | 特になし |
- 排除

Q28で1かつQ30で1を選択肢した場合

「DX」で既存事業のプロセスを改革し、製品やサービスの生産性を高めるため業務効率化をしようとする企業

Q31 MA あなたのお勤め先が実現しようとしている業務効率化の具体的な内容は何か？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- | | |
|---|-----------------------------|
| 1 | 情報の集約・共有・再利用 |
| 2 | 属人化されているナレッジやノウハウの集約・共有・再利用 |
| 3 | 全体コストの見える化 |
| 4 | 全体プロセスの見える化 |
| 5 | 品質の見える化 |
| 6 | その他(具体的に:) |
| 7 | 特になし |
- 排除

Q28で2を選択肢した場合

「DX」で技術変革で製品やサービスの領域を拡大しようとする企業

Q32 MA あなたのお勤め先が技術変革で拡大しようとする、製品やサービスの領域は何ですか？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- | | |
|---|--|
| 1 | 書籍、音楽、映像などのパッケージ販売ビジネスから配信ビジネスへの進出 |
| 2 | 人工知能(AI)や仮想現実(VR)、拡張現実(AR)を取り込んだ新製品・サービス |
| 3 | 学校、塾、教室、研修などの集客型サービスからオンラインサービスへの進出 |
| 4 | 製品やサービスの一括課金からサブスクリプション(定額課金)へ |
| 5 | 親会社・子会社・関係会社をデータ連携させ、競争力のある新商品・サービスの実現 |
| 6 | 部署間でデータ共有および分析をできるようにし、新商品やビジネスを創出 |
| 7 | その他(具体的に:) |
| 8 | 特になし |
- 排除

Q28で3を選択肢した場合

「DX」で既存製品やサービスの顧客領域を拡大しようとする企業

Q33 MA あなたのお勤め先が既存の製品やサービスの顧客領域を拡大するために取り組もうとしていることは何ですか？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1 | マーケティングにデジタル化手法を追加 |
| 2 | 人工知能(AI)や拡張現実(AR)を活用した商品提案 |
| 3 | 店頭・店内販売からデリバリー販売への進出 |
| 4 | 流通業者を通さずに、ネット経由で一人一人の顧客に最適な商品やサービスを提案 |
| 5 | サプライチェーンのデジタル化 |
| 6 | 小規模店向けキャッシュレスシステム |
| 7 | その他(具体的に:) |
| 8 | 特になし |
- 排除

Q28で4を選択肢した場合

「DX」で今までにない新規事業領域に進出する企業

Q34 MA あなたのお勤め先が、新規に進出しようとする事業領域は何ですか？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 1 | 社内に集積したビッグデータの商品化 |
| 2 | 社内に集積した知財(ノウハウなど)の商品化 |
| 3 | 位置情報や監視カメラを使った行動監視の事業化 |
| 4 | ハンコに代わる公的電子認証の事業化 |
| 5 | 物やサービスを利用する人と、提供者をつなぐ「プラットフォーム」事業への進出 |
| 6 | その他(具体的に:) |
| 7 | 特になし |
- 排除

Q24で1または2または3を選択肢した場合**「DX」に取り組み中または取り組み予定、または「DX」が必要と考えているが取り組めていない企業**

Q35 MA あなたのお勧め先がDXを推進する際、妨げとなった(または、妨げとなる)ことは何ですか？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- 1 ブラックボックス化したレガシーシステム
- 2 レガシーシステムの技術者不足対策
- 3 新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保
- 4 初期投資費用の確保
- 5 ネットワーク容量・セキュリティー確保
- 6 レガシー組織との軋轢
- 7 ハンコ文化(紙の書類に押印しなければ正式な承認とみなさない文化)
- 8 その他(具体的に:)
- 9 特になし

排他

Q35で1から8を選択した場合**「DX」への取り組みに妨げのあった、または妨げのある企業**

Q36 MA あなたのお勧め先がDX推進の妨げを取り除くため実施した(または、実施しようとする)ことは何ですか？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- 1 レガシーシステムの刷新や廃棄
- 2 レガシーシステム要員のDX投入
- 3 オンプレミスからクラウドへの移行(要員をDXに投入、ネットワーク問題回避)
- 4 所有からサブスクリプション利用へ移行
- 5 社内業務の電子化促進
- 6 その他(具体的に:)
- 7 特になし

排他

Q36で1を選択肢した場合**「DX」への取り組みに妨げとなるレガシーシステムの刷新や破棄を行った、または行おうとする企業**

Q37 MA あなたのお勧め先で、刷新・破棄した(または、刷新・破棄しようとしている)レガシーシステムは何ですか？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- 1 メインフレーム
- 2 オフコン
- 3 COBOLやFortranで記述されたアプリケーション資産
- 4 保守期限が切れたOSやミドルウェア上でのみ動作可能なアプリケーション資産
- 5 設計書などが残っていないアプリケーション資産
- 6 保守期限が切れたハードウェア資産
- 7 その他(具体的に:)
- 8 特になし

排他

Q24で1または2または3を選択肢した場合**「DX」に取り組み中または取り組み予定、または「DX」が必要と考えているが取り組めていない企業**

Q38 MA あなたのお勧め先がDXのために導入した(または、導入しようとしている)デジタル技術は何ですか？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- 1 人工知能(AI)
- 2 第五世代移動通信規格(5G)
- 3 タブレットPOS
- 4 ブロックチェーン
- 5 クラウドサービス
- 6 仮想現実(VR)/ 拡張現実(AR)
- 7 ロボット
- 8 定型業務を自動化するRPA(ロボティック・プロセス・オートメーション)
- 9 オンライン会議
- 10 あらゆるものがインターネットにつながるIoT
- 11 その他(具体的に:)
- 12 特になし

排他

お勧め先が「DX」は必要ないと考えている方にお伺いします。

Q24で4を選択肢した場合**「DX」は必要ないと考えている企業**

Q39 MA あなたのお勧め先がDXを必要と考えていない理由は何ですか？
当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

- 1 検討する時間がない
- 2 資金に余裕がない
- 3 費用対効果が不明である
- 4 DXについてほとんど知識がない
- 5 DX検討にあたり支援先がない
- 6 現状で不満がない
- 7 分からない
- 8 その他(具体的に:)
- 9 特になし

排他

ASK All**全企業**

Q40 Free あなたのお勧め先が、DX推進のため、ITベンダーに望む事をご自由に記載下さい。

お勤め先の組織(会社、団体、法人など)のプロフィールについてお伺いします

ASK_All

全企業

F1 SA あなたのお勤め先の資本系列について、一番近いものを1つだけお選びください。(1つだけ)

- 1 独立系
- 2 企業の一般子会社
- 3 特定の会社(企業グループ)向けの情報処理子会社
- 4 持ち株会社

F1で3と回答

この後の質問については、親会社(企業グループ)全体について回答してください。

F1で4と回答

この後の質問については、連結対象の企業全体について回答してください。

ASK_All

全企業

F2 SA あなたのお勤め先の業種に一番近いものを、1つだけお選びください。(1つだけ)

- 1 農林・水産・鉱業
- 2 建設業
- 3 製造業
- 4 電力・ガス・水道業
- 5 情報・通信業(郵便、電気通信、放送など)
- 6 情報処理業
- 7 運輸・倉庫業
- 8 商業(卸売業、小売業)
- 9 金融・保険業
- 10 不動産業
- 11 サービス業(新聞、出版、映画、文教、病院、医療、社会福祉、保健衛生、廃棄物処理業など)
- 12 その他(具体的に)

ASK_All

全企業

F3 OA あなたのお勤め先の従業員数について“SC3回答”とお答えいただきましたが、正規従業員と非正規従業員を分けてお答えください。
※正規従業員数と非正規従業員数の合計人数が“SC3”となるよう回答ください。

F3.1 正規従業員数は 人

F3.1+F3.2がSC3の回答の範囲外になった場合はエラー表示

F3.2 非正規従業員数は 人

ASK_All

全企業

F4 SA あなたのお勤め先の所在地はどちらですか。あてはまるものを1つだけお選びください。
複数の事業所がある場合は、ご自身がお勤めされている事業所ではなく、本社の所在地をお答えください。(1つだけ)

1 47都道府県、海外の48選択肢を表示

ASK_All

全企業

F5 OA あなたのお勤め先の年間売上はどのくらいですか。
※金融・保険業や会社以外の団体の方は年間の経常収益を選択してください
有効数字2-3桁の精度で十分です。(例:89億円、1億2000万円、1250万円)

F5.1 兆

F5.2 億

F5.3 万円

お勤め先のITシステムについてお伺いします

ASK_All

全企業

F6 OA あなたのお勤め先でITシステムを担当している方は何人ですか。

F6.1 専任担当者の人数は 人

F6.1+F6.2がF3.1+F3.2を超えた場合はエラー表示

F6.2 兼任担当者の人数は 人

ASK_All
全企業

OA あなたののお勧め先で所有しているエンドユーザー機器の台数は何台ですか。概数で結構ですので、具体的な台数でお答えください。また、使用しているOS別の台数もお答えください。

※社の顧客向けリース・レンタル用クライアントPCは含めずにお答えください。

| | | | | | | |
|-----|-------|---------------------------|------------------------------------|--|---|---|
| F7 | OA | デスクトップPC | | | | |
| | | F7-1 | Windows 10 | | | 台 |
| | | F7-2 | Windows 8 / 8.1 | | | 台 |
| | | F7-3 | Windows 7 | | | 台 |
| | | F7-4 | 他のWindows | | | 台 |
| | F7-5 | その他OS(Mac OSなど) | | | 台 | |
| F8 | OA | ノートPC※ | ※キーボードを分離できるノートPCはタブレット端末に含めてください。 | | | |
| | | F8-1 | Windows 10 | | | 台 |
| | | F8-2 | Windows 8 / 8.1 | | | 台 |
| | | F8-3 | Windows 7 | | | 台 |
| | | F8-4 | 他のWindows | | | 台 |
| | | F8-5 | Mac OS | | | 台 |
| | | F8-6 | Chrome OS | | | 台 |
| | F8-7 | その他OS | | | 台 | |
| F9 | OA | スマートフォン | | | | |
| | | F9-1 | iOS | | | 台 |
| | | F9-2 | Android | | | 台 |
| | | F9-3 | Windows | | | 台 |
| | F9-4 | その他OS | | | 台 | |
| F10 | OA | タブレット端末 (iPad, Surfaceなど) | | | | |
| | | F10-1 | iOS | | | 台 |
| | | F10-2 | Android | | | 台 |
| | | F10-3 | Windows | | | 台 |
| | | F10-4 | Fire OS(Amazon) | | | 台 |
| | F10-5 | その他OS | | | 台 | |

ASK_All
全企業

F11

OA あなたののお勧め先で所有している物理サーバーの台数は何台ですか。現在使用しているOS別の台数でお答えください。

※仮想化ソフト(Hyper-V、VMware、everRun、RedHat仮想化機能など)を使用して、1台のサーバー上で複数のOS(ゲストOS)を動作させている場合、ゲストOSの数をお答えください。
※社の顧客向けリース・レンタル用サーバーは含めずにお答えください。

| | | | | |
|-------|---------------------|--|--|---|
| F11-1 | Windows Server 2019 | | | 台 |
| F11-2 | Windows Server 2016 | | | 台 |
| F11-3 | Windows Server 2012 | | | 台 |
| F11-4 | 他のWindows Server | | | 台 |
| F11-5 | その他OS(Linuxなど) | | | 台 |

ASK_All
全企業

F12

MA あなたののお勧め先のITシステム化の現在の状況はどのようになっていますか。以下の業務系ごとに、あてはまるものを全てお選びください。
DaaSを利用している場合は、データを処理するクラウドやオンプレミスが別途必要なので、「システム化済み」のいずれかを選択してください。
(横にそれぞれ1つ以上、幾つでも)

| 回答方向→ | システム化済み(クラウド-SaaS*利用) | システム化済み(クラウド-PaaS*利用) | システム化済み(クラウド-IaaS*利用) | システム化済み(オンプレミス*) | システム化済み(パソコン単体) | DaaS*を利用している | システム化していない |
|-------|-----------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|-----------------|--------------|------------|
| F12_1 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6(注意喚起) | 7 |
| F12_2 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6(注意喚起) | 7 |
| F12_3 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6(注意喚起) | 7 |
| F12_4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6(注意喚起) | 7 |
| F12_5 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6(注意喚起) | 7 |
| F12_6 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6(注意喚起) | 7 |
| F12_7 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6(注意喚起) | 7 |
| F12_8 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6(注意喚起) | 7 |
| F12_9 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6(注意喚起) | 7 |

SaaS(Software as a Service):アプリケーション処理をインターネット経由で提供するサービス
PaaS(Platform as a Service):ハードウェア、OS、ミドルウェアなどのアプリケーションの実行環境をインターネット経由で提供するサービス。アプリケーションは利用者が持ち込み、運用する
IaaS(Infrastructure as a Service):仮想マシン(ハードウェア、仮想ソフト)をインターネット経由で提供するサービス。OSやミドルウェア、アプリケーションは利用者が持ち込み、運用する
オンプレミス:ハードウェアやアプリケーションなどを事業所または部門単位で構築・設置し、自ら運用する
DaaS(Desktop as a Service):データ処理をする際、エンドユーザー側にデスクトップ画面だけを表示させ、データを残さないようにするサービス。データを処理するクラウドやオンプレミスが別途必要

F12で6が1つ以上**DaaSを利用している企業**

F13 MA あなたのお勤め先のITシステムではどのクラウドサービス事業者(企業グループ名)を利用していますか。
DaaSに当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

| | | |
|------|----|---|
| 海外企業 | 1 | 海外企業 Amazon Web Service (Amazon WorkSpaces) |
| | 2 | 海外企業 Citrix (Citrix Hypervisor) |
| | 3 | 海外企業 VMware (VMware Horizon DaaS) |
| | 4 | 海外企業 Microsoft (Windows Virtual Desktop) |
| | 5 | 海外企業 その他(具体的に:) |
| 国内企業 | 6 | 国内企業 キャリア (NTT・KDDI・Softbankなど)系 |
| | 7 | 国内企業 メーカー (日本電気・日立・富士通など)系 |
| | 8 | 国内企業 ユーザー企業 (情報通信業以外)系 |
| | 9 | 国内企業 独立系情報通信・情報処理業 |
| | 10 | 国内企業 その他(具体的に:) |

F12で3が1つ以上**IaaSを利用している企業**

F14 MA あなたのお勤め先のITシステムではどのクラウドサービス事業者(企業グループ名)を利用していますか。
IaaSに当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

| | | |
|------|----|--|
| 海外企業 | 1 | 海外企業 Amazon Web Service (Amazon EC2など) |
| | 2 | 海外企業 Google Cloud Platform (Google Compute Engineなど) |
| | 3 | 海外企業 IBM Cloud (コンピュートなど) |
| | 4 | 海外企業 Microsoft Azure (Virtual Machineなど) |
| | 5 | 海外企業 Oracle Cloud (Oracle IaaS) |
| 国内企業 | 6 | 海外企業 その他(具体的に) |
| | 7 | 国内企業 キャリア (NTT・KDDI・Softbankなど)系 |
| | 8 | 国内企業 メーカー (日本電気・日立・富士通など)系 |
| | 9 | 国内企業 ユーザー企業 (情報通信業以外)系 |
| | 10 | 国内企業 独立系情報通信・情報処理業 |
| | 11 | 国内企業 その他(具体的に) |

F12で2が1つ以上**PaaSを利用している企業**

F15 MA あなたのお勤め先のITシステムではどのクラウドサービス事業者(企業グループ名)を利用していますか。
PaaSに当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

| | | |
|------|----|--|
| 海外企業 | 1 | 海外企業 Amazon Web Service (Amazon Elastic Beanstalkなど) |
| | 2 | 海外企業 Google Cloud Platform (Google App Engineなど) |
| | 3 | 海外企業 IBM Cloud (DB2 Warehouse on Cloudなど) |
| | 4 | 海外企業 Microsoft Azure (Azure SQL Server, AzureADなど) |
| | 5 | 海外企業 Oracle Cloud (Oracle PaaS) |
| | 6 | 海外企業 Salesforce (Salesforce Platform) |
| | 7 | 海外企業 SAP (SAP Cloud Platform) |
| | 8 | 海外企業 その他(具体的に) |
| 国内企業 | 9 | 国内企業 キャリア (NTT・KDDI・Softbankなど)系 |
| | 10 | 国内企業 メーカー (日本電気・日立・富士通など)系 |
| | 11 | 国内企業 ユーザー企業 (情報通信業以外)系 |
| | 12 | 国内企業 独立系情報通信・情報処理業 |
| | 13 | 国内企業 その他(具体的に) |

F12で1が1つ以上**SaaSを利用している企業**

F16 MA あなたのお勤め先のITシステムではどのクラウドサービス事業者(企業グループ名)を利用していますか。
SaaSに当てはまるものを全て選んでください。
(1つ以上、幾つでも)

| | | |
|------|----|--|
| 海外企業 | 1 | 海外企業 Microsoft Azure (Microsoft 365など) |
| | 2 | 海外企業 Google (G Suiteなど) |
| | 3 | 海外企業 Dropbox (Dropbox) |
| | 4 | 海外企業 IBM Cloud (App Connectなど) |
| | 5 | 海外企業 Salesforce (Sales Cloudなど) |
| | 6 | 海外企業 Zoom Video Communications (Zoom) |
| | 7 | 海外企業 Cisco (WeVex) |
| 国内企業 | 8 | 海外企業 その他(具体的に) |
| | 9 | 国内企業 キャリア (NTT・KDDI・Softbankなど)系 |
| | 10 | 国内企業 メーカー (日本電気・日立・富士通など)系 |
| | 11 | 国内企業 ユーザー企業 (情報通信業以外)系 |
| | 12 | 国内企業 独立系情報通信・情報処理業 |
| | 13 | 国内企業 その他(具体的に) |

ASK_All
全企業

- F17 OA あなたのお勤め先のITシステムに対する新規投資額は、年間どのくらいですか？
有効数字2-3桁の精度で十分です。(例:1億円2500万円、250万円)

F17.1
半角数字のみ 兆

F17.2
半角数字のみ 億

F17.3
半角数字のみ 万円

ASK_All
全企業

- F18 OA あなたのお勤め先のITシステムの運用コストは、年間どのくらいですか？
運用コスト:ハードウェア・ソフトウェア費用、処理サービス費、通信回線費、外部委託費、社内人件費、施設運用費用など。
ただし、パブリッククラウド(含むISP)に支払うコストを除きます。
有効数字2-3桁の精度で十分です。(例:1億円2500万円、250万円)

F18.1
半角数字のみ 兆

F18.2
半角数字のみ 億

F18.3
半角数字のみ 万円

ASK_All
全企業

- F19 OA あなたのお勤め先がパブリッククラウド(含むISP)に支払うコストは、年間どのくらいですか？
コスト:ハードウェア・ソフトウェア費用、処理サービス費、通信回線費など。
有効数字2-3桁の精度で十分です。(例:1億円2500万円、250万円)

F19.1
半角数字のみ 兆

F19.2
半角数字のみ 億

F19.3
半角数字のみ 万円

付録 3 CD-ROM の内容

本資料は一般社団法人日本コンピュータシステム販売店協会が 2020 年度に実施した「働き方改革、デジタルトランスフォーメーションへの取り組み状況に関する調査研究」の結果を集計、グラフ化したものである。

集計内容は以下のとおりである。

- 回答者プロフィール
- 働き方改革への取り組み状況
- DX への取り組み状況
- 企業プロフィール

付録 4 サポートサービス委員会、これまでの活動

サポートサービス委員会の活動内容を、外部に発表した資料名の形で、今年度から過去にさかのぼって次表に示す。

| 年度 | 資料種類 | 発行月 | 資料名称 / 内容 |
|---------|---------|-------------|--|
| 2019 年度 | 報告書 | 2020 年 2 月 | 働き方改革、クラウドサービス、EDI への取り組み状況に関する調査研究 |
| | 解説書 | 2020 年 2 月 | DX とは? 事例に学ぶデジタルトランスフォーメーション |
| | プレスリリース | 2019 年 11 月 | 暫定集計結果のトピック: 「中小規模企業での働き方改革は、昨年度の伸びに比べて本年度は頭打ち」、「低い「テレワーク」導入率、4 割以上が『テレワークに適した業務がない』と回答」、「中規模企業の 4 分の 3、小規模企業の半数弱がクラウド利用に積極的」、「クラウドへの期待や満足は、『専門知識不要』と『いつでもどこでも利用可能』」、「EDI の導入は、中規模企業で進みつつあるも、小規模企業では 3%に留まる」、「Windows10 への移行は進むが、中小規模企業にまだ 15~22%の Windows7 が残る」 |
| 2018 年度 | 報告書 | 2019 年 2 月 | 働き方改革、クラウドサービス への取り組み状況に関する調査研究 |
| | 解説書 | 2019 年 2 月 | 働き方改革に向けた IT 活用事例 |
| | プレスリリース | 2018 年 11 月 | 暫定集計結果のトピック: 「働き方改革への取り組みは進んでいるが実施内容には差がある」、「クラウドサービスの利用拡大に向け、内部統制への不安払拭を」、「クラウド型グループウェアが浸透しつつある」、「OS 移行への推進策が求められる」 |
| 2017 年度 | 報告書 | 2018 年 2 月 | クラウドサービス、Windows 10 および 働き方改革 への取り組み状況に関する調査研究 |
| | 解説書 | 2018 年 2 月 | 事例に学ぶ IoT、AI |
| | プレスリリース | 2017 年 11 月 | 暫定集計結果のトピック: 「Windows 10 導入は進んだが、旧 OS も多数稼働中」、「クラウドサービスの導入は確実に進んでいる反面、既存システムとの連携や障害処理速度への不満が目立つ」、「テレワークは中規模以上の企業で徐々に浸透しつつある」 |
| 2016 年度 | 報告書 | 2017 年 2 月 | クラウドサービスなどの IT 環境変化に伴い求められるサポートサービスおよび Windows 10 導入状況に関する調査研究 |
| | 解説書 | 2017 年 2 月 | その課題、クラウドで解決しませんか |
| | プレスリリース | 2016 年 11 月 | 暫定集計結果のトピック: 「クラウドサービス導入状況は 3 年前と比べ着実に進捗」、「Windows 10 導入は進んだが、実務での稼働は一部に留まる」、他 |

| 年度 | 資料種類 | 発行月 | 資料名称 / 内容 |
|---------|---------|-------------|---|
| 2015 年度 | 報告書 | 2016 年 2 月 | クラウドサービスの利用状況と Windows Server 2003 サポート終了への対応状況およびスマートデバイスの利用状況に関する調査研究 |
| | 解説書 | 2016 年 2 月 | よくわかるスマートペイメント |
| | プレスリリース | 2015 年 11 月 | 暫定集計結果のトピック: 「小規模企業の 83%がパブリッククラウドを『利用していないし興味もない』と回答、中規模企業でも 63%が、会員顧客企業でも 35%が同様の回答」、「Windows Server 2003 を保有していた企業の 55% (小規模) ~78% (中規模以上) が『移行はほぼ終えた』と回答」、他 |
| 2014 年度 | 報告書 | 2015 年 2 月 | クラウドサービスの導入および Windows Server 2003 のサポート終了への対応の実態に関する調査研究 |
| | 解説書 | 2015 年 1 月 | 企業における SNS 活用とリスクへの対策 |
| | プレスリリース | 2014 年 11 月 | 暫定集計結果のトピック: 「クラウドサービスを現在利用している企業は、会員顧客企業で 39%、中規模・小規模の一般企業で 17% ~11%となっており、話題になっている割には中小規模企業での導入が進んでいない」、「Windows Server 2003 を保有している企業の 24~35%で移行が『ほとんど / まったく進んでいない』と回答」、他 |
| 2013 年度 | 報告書 | 2014 年 2 月 | スマート時代における中堅中小企業の各種サービスへのニーズ変化と、今後のサポートサービス事業展開の方向性に関する調査研究 |
| | 解説書 | 2014 年 1 月 | スマート時代のセキュリティ |
| | プレスリリース | 2013 年 11 月 | 暫定集計結果のトピック: 「Windows XP パソコンのサポート終了日までに移行完了予定の企業は 27~40%しかいない」、他 |
| 2012 年度 | 報告書 | 2013 年 3 月 | スマートデバイスの急速な普及による中堅中小企業の IT システムへの影響に関する調査研究 |
| | 解説書 | 2013 年 1 月 | スマートデバイスに関する疑問一挙解決 |
| 2011 年度 | 報告書 | 2012 年 3 月 | 中堅・中小企業における現状システムの老朽化に伴う対応策と事業継続計画 (BCP) に関する調査研究 |
| | 解説書 | 2012 年 3 月 | BCP の対策としてクラウドをどう活用できるのか |
| 2010 年度 | 報告書 | 2011 年 3 月 | 中堅・中小企業における IT 活用実態と企業環境の変化に伴う IT 化計画に関する調査研究 |
| | 解説書 | 2011 年 3 月 | 最新 IT 技術・サービス導入の予備知識 |
| 2009 年度 | 報告書 | 2010 年 3 月 | 中堅・中小企業の IT サービス継続に関する調査研究 |
| | 解説書 | 2009 年 9 月 | やさしい「IT サービス継続」 |
| 2008 年度 | 報告書 | 2009 年 3 月 | 中堅・中小企業の IT サービス導入実態とリスク対策に関する調査研究 |
| | 解説書 | 2009 年 3 月 | アウトソーシング解説書 |
| | 解説書 | 2008 年 9 月 | 内部統制解説書 |

| 年度 | 資料種類 | 発行月 | 資料名称 / 内容 |
|---------|------|-------------|--------------------------------|
| 2007 年度 | 報告書 | 2008 年 3 月 | 中堅・中小企業の IT サービスメニューに関する調査研究 |
| | 解説書 | 2008 年 3 月 | 必要なセキュリティ対策がわかる本 |
| 2006 年度 | 報告書 | 2007 年 2 月 | 地域企業の求める IT サービスの動向調査研究 |
| 2005 年度 | 報告書 | 2006 年 3 月 | 地域企業の求める IT サービスの動向調査研究 |
| 2004 年度 | 報告書 | 2005 年 3 月 | 中小企業 IT 化支援ツール調査・研究 |
| 2003 年度 | 報告書 | 2003 年 12 月 | 中小企業 IT 化実態調査 |
| 2002 年度 | 報告書 | 2002 年 12 月 | コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書 |
| | 報告書 | 2002 年 6 月 | コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書 |
| 2001 年度 | 報告書 | 2002 年 3 月 | パソコン初心者の利用実態調査報告書 |
| | 報告書 | 2001 年 12 月 | サポートサービス実態調査報告書 |
| | 報告書 | 2001 年 11 月 | コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書 |
| | 報告書 | 2001 年 6 月 | コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書 |
| 2000 年度 | 報告書 | 2001 年 3 月 | パソコン初心者の利用実態調査報告書 |
| | 報告書 | 2000 年 12 月 | サポートサービス実態調査報告書 |
| | 報告書 | 2000 年 12 月 | 電子商取引に関する調査報告書 |
| | 報告書 | 2000 年 12 月 | コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書 |
| | 報告書 | 2000 年 6 月 | コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書 |
| 1999 年度 | 報告書 | 2000 年 2 月 | 初期不良に関する実態調査報告書 |
| | 報告書 | 1999 年 12 月 | サポートサービス実態調査報告書 |
| | 報告書 | 1999 年 12 月 | 電子商取引に関する調査報告書 |
| | 報告書 | 1999 年 11 月 | コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書 |
| | 報告書 | 1999 年 6 月 | コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書 |
| 1998 年度 | 報告書 | 1999 年 3 月 | サポートサービス実態調査報告書 |
| | 報告書 | 1999 年 3 月 | 電子商取引に関する調査報告書 |
| | 報告書 | 1998 年 11 月 | コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書 |
| | 報告書 | 1998 年 7 月 | コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書 |
| 1997 年度 | 報告書 | 1998 年 3 月 | サポートサービス実態調査報告書 |
| | 報告書 | 1998 年 2 月 | コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書 |
| | 報告書 | 1997 年 8 月 | コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書 |

あとかき

今年度は、新型コロナウイルス感染による影響のもと、当協会のサポートサービス委員会もいろいろな制限を受けての活動開始となった。特に、当委員会は大所帯の一つで、13社45名で構成されており、また活動回数も多く、4回の主委員会、8回のワーキングチーム会議、および10回の執筆会議を開催した。そのほぼ全ては、オンライン会議ツールを利用したもので、これまでは多くのメンバーが一同に会してディスカッションを繰り返したのだが、かなり様変わりした状況となった。実際に顔を突き合わせて話し合うのにくらべて、情報伝達の密度に違いがあったかと思われる。また、これまでは会議の後に有志が参加する懇親懇談会があり、そこではより自由な情報、意見交換ができるためか、さまざまな良いアイデアが生まれて委員会活動に役に立つことも多かったようだ。

そのような状況のもとで、当委員会のメンバー自身が、ニューノーマル（新常態）におけるビジネスの進め方や、コミュニケーションの仕方を実践して活動してきた。オンライン会議の場合は、物理的な移動時間を考慮しなくてもよく、また懇親会など他の予定とのつながりも考えなくてよいので、時間の設定や参加メンバーの予定合わせが楽になった。また、制限された環境下での検討や制作などの作業をうまく進めるために、アンケートサイトでの事前ヒアリングや、各自の準備予習等をお願いし、全体効率化が図れたのではないかと思われる。

さて今年度は、昨年と同じ「働き方改革」、および「デジタルトランスフォーメーション」を二大テーマとして、それぞれの取り組み状況についての調査研究を行った。またその中では、「テレワーク」の導入状況や、「事業継続性計画」への対応状況についての解析もでき、時代の流れに即したテーマについてのご報告ができたものと思われる。さらに、ITシステムの整備状況を長年に渡り継続調査しているので、今年度も新旧版のWindowsやWindows Serverの設置、利用状況の変化をお伝えすることができた。

調査に際しては、800社近くの一般企業に回答頂き、また300社以上の委員会メンバー顧客企業のご協力も頂き、メンバー各社内関係者含めて、多くの方々にご協力頂き、心より感謝申し上げます。

なお、今年度も当調査研究報告書と併せて、ITに関する易しい解説書を作成した。タイトルは「New Normal とは～事例に学ぶニューノーマル（新常態）～」で、まさにニューノーマル下にて業務を遂行し、委員会活動にも参画している各メンバーの経験や知識を生かした力作と言える。当解説書は、協会ホームページにて公開しているので、広く一般の方々にも参考資料としてぜひお読み頂きたい。協会活動や制作物を知っていただくのにも有効かと思われる。

当調査研究報告書や解説書が、より多くの会員、および広く関係各位のご参考になり、ビジネスのお役に立つことを、委員会メンバー一同とともに事務局としても切に願っている。

一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会
サポートサービス委員会 事務局

—禁無断転載—

働き方改革、デジタルトランスフォーメーションへの
取り組み状況に関する調査研究
(CD-ROM付)

発行者 一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会
東京都文京区湯島1-9-4 嶋原ビル2階
電話 03-5802-3198 <https://www.jcssa.or.jp>
発行日 2021年2月
定価 8,000円 (内税)