

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  
(CD-ROM 付)

2019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

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



## はじめに

2018 年は平昌オリンピック、サッカーW 杯など世界規模でスポーツの祭典が行われた年であった。平昌オリンピックではフィギュアスケート、カーリングなどの選手が活躍しメダルを取り、サッカーW 杯ではグループリーグを突破しベスト 16 と結果を残した。一方、国内では文書改ざん問題、不正入試問題など国民からの信頼を揺るがす事件や、大阪、北海道で震度 6 弱を超える地震、西日本で死者を出す豪雨など甚大な自然災害が多発した年でもあった。このような中でも日本経済は回復基調を維持しており、IT 部門でのけん引力は徐々に弱まると予想されるものの、東京オリンピック関連や働き方改革での生産性向上投資が景気を押し上げる要因となり回復基調は維持している。

働き方改革は、少子高齢化が進む中「50 年後も人口 1 億人を維持し、職場や家庭、地域で誰もが活躍できる社会」を目指す取り組みとなっている。深刻な少子高齢化と生産年齢人口の減少に直面している日本社会や企業にとっては労働環境の改善だけでなく労働者の能力を存分に発揮できる環境づくりやイノベーションによる生産性の向上が必要であり、業種や業態によってその取り組み方はさまざま、それぞれの企業が自社の現状を分析し、問題点や未来へのビジョンをもとに改善に取り組んでいる。

昨今、AI や RPA など IT を活用した業務の自動化や効率化を推進する動きが急速に広がっている。ある調査結果によると、AI の活用で 2035 年に経済成長率は倍増し、労働生産性は最大で 40% の向上が見込めると試算されている。IT が活用されることで生産性の向上が見込まれ、働き方改革のテーマとなる労働時間削減など労働環境の改善が期待されている。

昨年度は、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ついて調査と分析を行った。今年度も昨年度から引き続き、働き方改革、クラウドサービスへの取り組み状況について、Web アンケートを行い約 1,100 社から回答をいただいた。この回答を調査し分析を行った結果、働き方改革では「労働時間」や「残業対策」という制度に対する取り組み状況や課題、また IT へ期待することや活用状況などを知ることができる内容となった。

クラウドサービスについては利用状況や期待と不安だけではなく、より具体的で身近な存在であるクラウド型グループウェアの活用状況についても調査を行った。

2019 年度は、元号が平成から新元号へ改元、消費税率変更と社会的に大きな動きがある。また、IT 業界においても 2020 年 1 月に Windows 7、Windows Server 2008 の OS サポート終了、さらに、2020 年度からは小学校の学習指導要領にプログラミングが追加され、今後はあらゆる若者がプログラミングスキルを身に付ける状況となる。

企業は、時代の大きな変化に追従しスピーディかつ柔軟な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となれば幸いである。

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 岩崎 一喜

## サポートサービス委員会 委員一覧 (50音順)

### 【委員会】

部会長	大塚	裕司	株式会社大塚商会
委員長	岩崎	一喜	NEC フィールディング株式会社
副委員長	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
幹事	前川	益雄	NEC フィールディング株式会社
	池谷	明久	日興通信株式会社
	岡田	功太郎	リコージャパン株式会社
	木村	荃太	トレンドマイクロ株式会社
	関口	淳一	株式会社大塚商会
	武田	修二	株式会社シー・シー・ダブル
	太刀川	浩	株式会社富士通エフサス
	桧山	幹夫	株式会社クリエイトラボ
	廣瀬	勝雄	日本事務器株式会社
	藤井	宏幸	株式会社システナ
	松田	利昭	Dynabook 株式会社
	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	前川	益雄	NEC フィールディング株式会社
	安部	修一	株式会社クリエイトラボ
	池谷	明久	日興通信株式会社
	伊藤	和彦	株式会社大塚商会
	伊藤	博了	株式会社システナ
	岩瀬	由季	トレンドマイクロ株式会社
	岡崎	哲史	日興通信株式会社
	岡村	紀道	株式会社シー・シー・ダブル
	小野	嵩晃	NEC フィールディング株式会社
	上條	秀雄	Dynabook 株式会社
	菊地	健太郎	株式会社システナ
	菊池	透	日本事務器株式会社
	木村	秋岸代	株式会社クリエイトラボ
	木村	勝紀	都築電気株式会社
	木村	荃太	トレンドマイクロ株式会社
	木室	友裕	株式会社大塚商会
	腰高	明	都築電気株式会社
	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
	佐藤	昇	株式会社クリエイトラボ
	鈴木	秀和	ジーエフケー マーケティングサービス ジャパン株式会社
	鈴木	真史	トレンドマイクロ株式会社
	武	英明	都築電気株式会社
	太刀川	浩	株式会社富士通エフサス
	徳永	将	日本事務器株式会社
	土佐	賢弘	リコージャパン株式会社
	根津	史明	株式会社システナ
	朴	智媛	株式会社富士通エフサス

林	義彦	ジーエフケー マーケティングサービス ジャパン株式会社
廣瀬	梓	株式会社富士通エフサス
廣瀬	勝雄	日本事務器株式会社
広瀬	信	株式会社クリエイトラボ
星野	貴章	トレンドマイクロ株式会社
三上	悟	日興通信株式会社
村橋	大蔵	株式会社シー・シー・ダブル
山内	宏太	都築電気株式会社
分目	康一	株式会社大塚商会
渡邊	勲	株式会社大塚商会

【執筆】

岩崎	透
佐藤	昭博

【事務局】

清川	旬一	ジーエフケー・インサイト・ジャパン株式会社
加藤	誠	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
<b>1. エグゼクティブサマリー .....</b>	<b>8</b>
1.1 調査の方針 .....	8
1.2 調査結果に基づく提言 .....	9
1.3 調査結果サマリー .....	12
1.3.1 「働き方改革」への取り組み状況 .....	12
1.3.2 クラウドサービス / オンプレミス利用状況と今後の見通し .....	15
1.3.3 クラウド型グループウェアの利用状況 .....	17
1.3.4 Windows サポート期限への対応状況 .....	22
<b>2. 「働き方改革」への取り組み状況 .....</b>	<b>26</b>
2.1 「働き方改革」とは .....	26
2.1.1 「働き方改革」の実行分野と行動目標 .....	26
2.1.2 「働き方改革」に向けた法改正 .....	27
2.2 「働き方改革」の政府改革案の理解状況と具体的実施計画 .....	27
2.2.1 政府改革案の理解状況 .....	28
2.2.2 「働き方改革」の実施状況 .....	31
2.3 「働き方改革」の実施または計画内容 .....	35
2.3.1 「働き方改革」に関連する IT 環境の導入状況 .....	35
2.3.2 IT 活用による「働き方改革」の実現 .....	36
2.3.3 「働き方改革」への取り組みによる効果 .....	37
2.3.4 「働き方改革」への取り組み期間 .....	39
2.3.5 「働き方改革」への取り組みによって改善を期待する課題 .....	40
2.4 「働き方改革」が進んでいない企業の状況 .....	41
2.4.1 「働き方改革」を実施または検討する上での課題 .....	42
2.4.2 「働き方改革」の推進部門 .....	44
2.4.3 「働き方改革」が必要ないと考えている理由 .....	46
2.4.4 経営強化のため現在取り組んでいること .....	46
2.5 「働き方改革」に伴う販売店（システムインテグレーター）への期待 .....	47
<b>3. クラウドサービスやオンプレミスなどの利用状況と今後の見通し ..</b>	<b>50</b>
3.1 業務分野の定義 .....	50
3.2 IT システムに関する課題 .....	50

3.3	クラウドサービスやオンプレミスなどの利用状況と今後	51
3.3.1	回答データの読み替えについて	52
3.3.2	クラウドサービスやオンプレミスなどの利用状況	53
3.3.3	クラウドサービスやオンプレミスなどの利用の将来動向	57
3.4	クラウドサービスへの期待と満足度	61
3.5	オンプレミスを利用する理由	63
<b>4.</b>	<b>クラウド型グループウェアの利用状況</b>	<b>66</b>
4.1	クラウド型統合グループウェア（Office 365、G suite）の利用状況	66
4.1.1	利用しているクラウド型統合グループウェア	66
4.1.2	クラウド型統合グループウェアへの期待と満足度	67
4.1.3	クラウド型統合グループウェアを利用しない理由	70
4.1.4	クラウド型統合グループウェア導入検討時に必要な販売店（システムインテグレーター）のサポート	71
4.2	クラウドストレージの利用状況	73
4.2.1	利用、試行、検討中のクラウドストレージ	74
4.2.2	利用、試行、検討中のクラウドストレージの用途	76
4.2.3	クラウドストレージへの期待と満足度	76
4.2.4	クラウドストレージを利用しない理由	79
4.2.5	クラウドストレージ導入検討時に必要な販売店（システムインテグレーター）のサポート	79
4.3	ビジネスチャットの利用状況	80
4.3.1	利用、試行、検討中のビジネスチャット	81
4.3.2	利用、試行、検討中のビジネスチャットの用途	83
4.3.3	ビジネスチャットへの期待と満足度	83
4.3.4	ビジネスチャットを利用しない理由	85
4.3.5	ビジネスチャット導入に伴う販売店（システムインテグレーター）への期待	86
<b>5.</b>	<b>回答企業のプロフィール</b>	<b>88</b>
5.1	企業概要	88
5.1.1	業種構成	88
5.1.2	地域分布	89
5.1.3	従業員数分布	90
5.1.4	年間売上分布	91
5.2	情報システム	91
5.2.1	情報システム担当者数	91
5.2.2	サーバーの台数と OS	93
5.2.3	エンドユーザー機器台数と OS	95
5.2.4	パソコンの Windows 10 への移行状況	98
5.3	システム投資、運用費用	99

5.3.1	情報システムに対する新規投資額.....	99
5.3.2	情報システムの運用費用 .....	99
5.3.3	情報システムにおけるクラウドサービス利用料.....	100
<b>付録 1</b>	<b>調査概要 .....</b>	<b>102</b>
<b>付録 2</b>	<b>アンケート票 .....</b>	<b>103</b>
<b>付録 3</b>	<b>CD-ROM の内容 .....</b>	<b>120</b>
<b>付録 4</b>	<b>サポートサービス委員会、これまでの活動 .....</b>	<b>121</b>
<b>あとがき</b>	<b>.....</b>	<b>125</b>

# 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」、「クラウドサービスの導入状況」に加え、新規に「クラウド型グループウェア\*1の導入状況」に関して調査した。また、昨年度調査した「Windows 10 の導入状況」については、企業プロフィール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 3 つの企業群に分けて実施した。中間報告時点では会員顧客企業へのアンケートの最中であり、中間報告には反映されていない。

- **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、年間売上 3,000 億円未満の企業を対象とした。アンケートを実施した結果、これらの条件を超える大規模企業 26 社からの回答も得られ、有効回答として扱った。結果として、平均従業員数 855 人の 288 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 115 人の 361 社が調査母体となった。
  - ・ 勤務する企業の資本系列が「親企業の情報処理子会社」ではないこと
  - ・ 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 7 人の 430 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項目は以下の通りとした。

- 「働き方改革」の理解度、実施状況 (Q1-2)
- 「働き方改革」の実施または計画内容 (Q3-11)
- 「働き方改革」が進んでいない企業の状況 (Q12-19)

---

\*1 英語では Groupware より Collaborative tool と表現するケースが多いが、日本語としてまだ定着していないので本書ではグループウェアと表現する。

- 「働き方改革」に伴う販売店（システムインテグレーター）への期待（Q20）
- ITシステムに関する課題（Q21）
- 業務別のクラウドサービス / オンプレミス / パソコン単体利用状況（Q22-23）
- クラウドサービスへの期待と満足度（Q24-25）
- オンプレミスを使い続ける理由（Q26）
- クラウド型統合グループウェアの利用状況（Q27-32）
- クラウドストレージ\*2の利用状況（Q33-41）
- ビジネスチャット\*3の利用状況（Q42-46）
- 回答企業のプロフィール（例年の調査に OS の利用状況調査を加えた）（F1-8）

### (3) グラフ表示

回答の集計結果のグラフ表示は、特にことわ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。

### (1) 働き方改革の実現に IT 活用提案を

2018年6月29日に「働き方改革」を総合的に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）が可決され成立したことにより、実現に向けた活動が積極的に推進されることになり、何らかの施策を実施している企業は、昨年度の調査に比べると大幅に増えている。（昨年度は、実施中の企業の割合が「残業抑制への取り組み」で6-22%、「有給休暇の取得促進」で12-26%であったものが、今年度は、「残業抑制への取り組み」で33-61%、「有給休暇の取得促進」で25-47%となっている）

労働時間の短縮や労働条件の改善、労働者間の均衡のとれた待遇の確保、仕事と生活（育児、介護、治療）の両立、多様な就業形態の普及などを推進するためには、ITの活用が不可欠であり、改善効果の見える化を含めて、早期にIT環境の整備が求められる。

今回の調査では、現在「働き方改革」を実施中あるいは実施予定の企業に、どのようなIT環境を導入しているか聞いている。「無線LANやフリーアドレス化」がほぼ半数の企業で導入されており、その他にも「クラウドサービス利用」、「勤務管理ツール」、「貸与PCの外部への持ち出し許可」、「タブレット端末の配布」などが進められている。

\*2 オンラインストレージと呼ばれることもあるが、NASなどと違いクラウドサービスとして提供されるので本書ではクラウドストレージと表現する。

\*3 グループチャットと呼ばれることもあるが、ビジネス用途を強調して本書ではビジネスチャットと表現する。

一方で、こうした企業群でも、IT 環境を「導入していない / 導入する予定はない」と答えた企業が会員顧客企業で 14%、中規模一般企業で 13%、小規模一般企業で 29%あり、こうした企業に IT の活用を提案する活動の推進が必要であると考えます。

「働き方改革」を検討するときに、『販売店（システムインテグレーター）からのサポートが必要か』を聞いた質問では、各企業群の多くが「検討時のサポートは必要ない」と答えていることから、本協会会員の企業は、サポートに対する受け側企業の捉え方を変えられるような提案を積極的に継続していく努力が必要であろう。

## (2) 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<sup>ふっしょく</sup>

ここ数年、クラウドサービスの利用状況や、利用拡大に向けた課題について調査してきた。過去の調査ではクラウドサービス利用率は決して大きなものではなかった。しかし、本来クラウドサービスに依存するはずの電子メールの普及度を考えれば、実態を表しているとは考えにくい。そこで、今年度は観点を改めて、企業の各種業務別にシステム化の形態を調査することにした。システム化の形態は「クラウドサービス（SaaS と IaaS / PaaS に分けた）」、「オンプレミス」、「パソコン単体」、「システム化していない」から選択してもらった。

この結果、電子メールについて「パソコン単体」で処理しているとの回答が多数得られたが、パソコンをメールサーバーとして利用しているとは考えにくく、クラウドサービスのクライアントとして利用しているものと読み替え<sup>\*4</sup>することにした。

この読み替えの結果、何らかの業務で「クラウドサービス」を利用している企業は、会員顧客企業で 85%、中規模一般企業で 86%、小規模一般企業で 95%と大多数となった。

しかし、業務を基幹業務に限定して集計すると、何らかの業務で「クラウドサービス」を利用している企業は、会員顧客企業で 36%、中規模一般企業で 46%、小規模一般企業で 17%となり、従来からいわれてきた「小規模一般企業のクラウドサービス利用が進んでいない」を裏付ける結果となった。

調査では、2-3 年後にシステム化形態がどう変化するかも聞いたが、会員顧客企業では「オンプレミス」を利用する企業が 3 割程度減少し、「クラウドサービス」を利用する企業が 5 割程度増加する見通しとなった。中規模一般企業では「オンプレミス」や「パソコン単体」を利用する、そして「システム化していない業務がある」企業が 2 割程度減少し、小規模一般企業では「システム化していない業務がある」企業が 1 割程度減少する見通しとなった。それだけ、「クラウドサービス」にシフトが進む見通しとなった。

基幹系業務については、企業経営の根幹を支えるだけに自社の要件を反映しやすい「オンプレミス」を優先する企業が多いが、大規模な企業は別として、国際的競争力維持のための経費削減や、システム要員確保の困難さから「クラウドサービス」に移行せざるを得ないのかもしれない。

それでは、クラウドサービスへの移行はスムーズに進むのであろうか。この答えを知るために、「オンプレミス」を使い続ける理由を聞いた結果、「セキュリティを自社でコントロールできる」が各企業群共に 41-47%と 1 位だった。2 位、3 位は、会員顧客企業、中規模一般企業が「現行システムとの互

\*4 「3.3.1 回答データの読み替えについて」を参照されたい。

換性が維持できる」と「クラウドサービスを使うノウハウが足りない」であった。小規模一般企業は「法令遵守に必要な内部統制が実現できる」と「ライフサイクルコストを低く抑えられる」であった。

クラウドサービスでは内部統制や可用性コントロールを思うように実現できないとの思いが強いものと思われる。当協会の会員企業は、クラウドサービスの利用拡大に向け、まず顧客の内部統制への不安払拭に努めるべきではないだろうか。

### (3) クラウド型グループウェアを業務効率向上に活かす提案を

クラウド型グループウェアについて、Office 365 や G Suite を代表とするクラウド型統合グループウェアと、単機能型のクラウドストレージ、ビジネスチャットを取り上げて調査した。調査内容は、前述の通り、普及状況や、利用した上での満足度、利用に向けた販売店（システムインテグレーター）のサポートの必要性などである。

まず、普及状況であるが Office 365 は会員顧客企業の 32%、中規模一般企業の 37%、小規模一般企業の 24%で導入されているのに対し、G Suite はそれぞれ、15%、8%、3%と非常に少なかった。しかし、それぞれが提供する機能別に利用状況を見ると、Office 365 では従来からのオフィスソフト（Word、Excel、PowerPoint）の利用が中心であり、その他の機能を利用している企業は会員顧客企業で 6-25%、中規模一般企業で 6-32%、小規模一般企業で 2-17%であった。一方、G Suite では、それぞれ 6-20%、4-29%、1-9%以下であった。つまり、オフィスソフトの利用を除けば、Office 365 も G Suite も普及は同程度である。

一方、単機能型のクラウドストレージやビジネスチャットは Office 365 や G Suite に組み込まれたものより普及しており、会員顧客企業の 28-33%、中規模一般企業の 20-27%、小規模一般企業の 9-19%が使っている。単機能型のサービスには無償のサービスも含まれるため、コスト面が優先されたとも言えるが、むしろ統合型のサービスでは他の機能に埋没してしまっているものと思われる。満足度も単機能型が統合型より高く、競争がサービスの利便性を高めているのだろう。

利用に向けた販売店（システムインテグレーター）のサポートの必要性については、サービスごとに少しの差はあるが、全体として『セキュリティコンサルティング・監査（脅威の洗い出し、ソリューションの検討、ポリシー策定など）』、『業務改善コンサルティング・監査』、『ネットワーク設計の見直し』が多かった。

新しいクラウドサービスを導入するにあたって、クラウドサービス事業者の内情に詳しい販売店などからのサポートがほしいものと思われる。当協会の会員企業は、自らこうした新しいサービスを積極的に利用し、ノウハウを身に付け、顧客の業務効率化につながる提案をしていくべきだろう。

### (4) サポートが終了した OS を使う危険周知と OS 移行の効率化

昨年度までは、Windows 7 のサポート期限が 2020 年 1 月と近いことから Windows 10 への移行状況に特化した調査をしてきたが、今年度以降は、企業プロフィールとしてパソコンやサーバーで使われている OS を継続的に調査することにした。

今年度調査したパソコンで使われている OS の比率を昨年度と比較したところ、会員顧客企業（大規模企業 26 社を除く）では Windows 10 の台数比率が昨年度の 3 倍の 33%に拡大し、サポート期限までの移行完了に少し明かりが射してきたが微妙ではある。こうした状況を受け、調査実施中の 2018 年 9 月 6 日にマイクロソフトの Microsoft 365 担当 Corporate Vice President である Jared Spataro は有償

## 1. エグゼクティブサマリー

(台数依存、毎年値上げ)で Windows 7 Extended Security Update (ESU) を、ボリュームライセンスしている Windows 7 Enterprise 顧客に限定して 2023 年 1 月まで提供するとアナウンスした<sup>\*5</sup>が、3 年延長されただけで移行は避けられない。

また、一般企業の Windows 10 の台数比率が初めて 50%を上回り、中規模一般企業では昨年比 1.5 倍の 57%、小規模一般企業では昨年比 1.2 倍の 54%となった。ただし、「無償アップグレード」が終了したことが影響したのか、小規模一般企業の伸び率は 1.4 倍から 1.2 倍に低下しており、上記の Windows 7 ESU の恩恵も受けられず、サポート期限までに移行が完了するか微妙である。

サーバーについては、サポート期限が 2020 年 1 月に迫っている Windows Server 2008 も会員顧客企業(大規模企業 26 社を除く)で 33%、中規模一般企業で 9%、小規模一般企業で 7%残っている。既に延長サポート期限を過ぎている Windows Server 2003 以前の OS が会員顧客企業で 5%、中規模一般企業で 3%、小規模一般企業で 6%残っている。

こうしたサポート期限を過ぎた、あるいはサポート期限が近い OS を利用している企業は、サポートのない OS を使い続けるリスクにどのように対応しているのだろうか。確かに、新しい OS を使うには、ハードウェアの増強や、アプリケーションの改変などを必要とする場合もあり、それなりの費用がかかる。しかし、サポートがないために新しいマルウェアやウイルス対策ができず、結果として情報漏えいやデータ消失を招き企業活動に多大な損害を与える危険が高まってくる。当協会の会員企業は、「サポートが終了した OS を使う危険を周知する」とともに、移行に伴う手間を最小限にするツールを提供するなどして顧客の移行を支援すべきではないか。

### 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
- クラウドサービス / オンプレミス利用状況と今後の見通し
- クラウド型グループウェアの利用状況
- Windows サポート期限への対応状況

#### 1.3.1 「働き方改革」への取り組み状況

「働き方改革」とは、日本の企業文化、日本人のライフスタイル、働くということに対する考え方そのものに着手する改革である。

2016 年に発足した第 3 次安倍内閣において、働き方改革は「一億総活躍社会の実現に向けた最大のチャレンジ」と位置付けられ、労働制度の大胆な改革を進めることとなった。

政府が提示した 11 項目の改革案に対して、調査対象企業の理解度を調べた結果、会員顧客企業では『理解している』は 18-48%、中規模一般企業では 39-64%、小規模一般企業では 24-42%と、『理解し

---

<sup>\*5</sup> <https://www.microsoft.com/en-us/microsoft-365/blog/2018/09/06/helping-customers-shift-to-a-modern-desktop/>

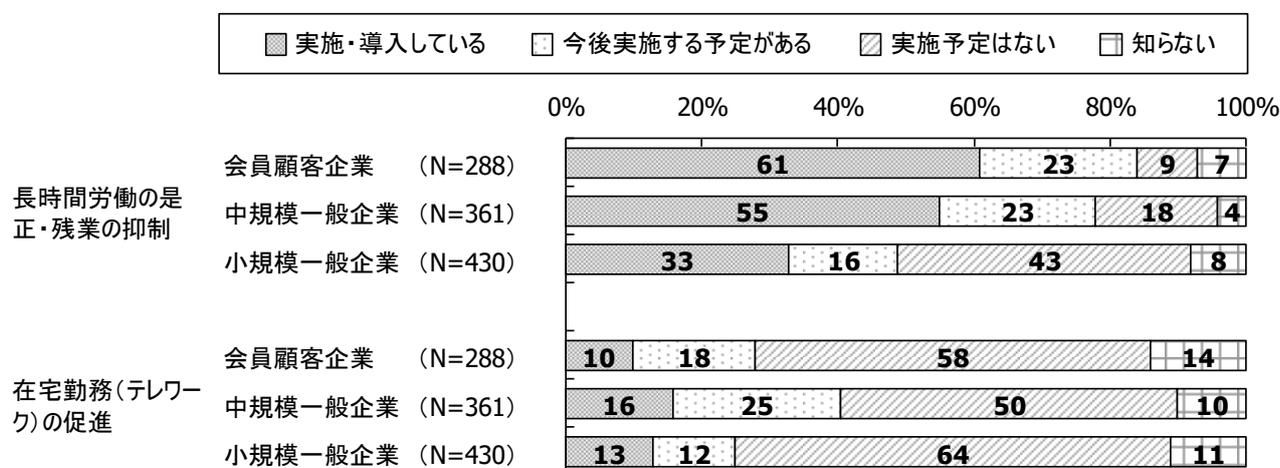
ている』割合は中規模一般企業ではかなり高い比率であったが、会員顧客企業と小規模一般企業では、調査対象の半数を下回る結果であった。

「働き方改革」の実施状況では、図表 1.3.1 に示すように、『実施・導入している』企業は「長時間労働の是正・残業の抑制」が最も多く、会員顧客企業が 61%、中規模一般企業が 55%、小規模一般企業が 33%であった。長時間労働や残業時間については、近年社会問題化しており、各企業ではこうした問題への対応が着実にできつつあると言える。特に、会員顧客企業や中規模一般企業では『今後実施する予定がある』を加えるとその比率は 78・84%になり、大多数の企業が対応できる状況になりつつあるといっても過言ではない。

逆に、「在宅勤務（テレワーク）の促進」は、会員顧客企業が 10%、中規模一般企業が 16%、小規模一般企業が 13%であり、調査全体の中でも最も低い実施状況となっている。子育てや介護といったケースでは、在宅勤務が有効な手段であるが、テレワークなどの環境構築に費用が掛かることもあり、実施に踏み切れない企業が多いものと思われる。

在宅勤務（テレワーク）を採用している企業から、推進する上での要となる点をヒアリングした結果を「2.2.1(2) 制約の克服（時間、場所など）」に記述しているので、参考にしていきたい。

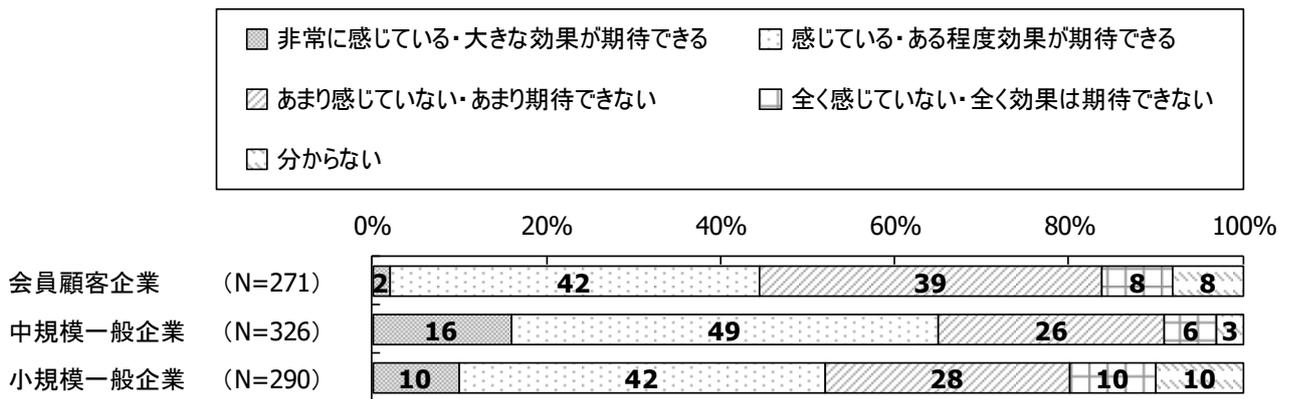
図表 1.3.1 「働き方改革」の実施状況(実施率の最も大きい項目と小さい項目)



「働き方改革」に取り組んでいる企業では、図表 1.3.2 に示すように、効果を『非常に感じている・大きな効果が期待できる』あるいは『感じている・ある程度効果が期待できる』が、会員顧客企業で 44%、中規模一般企業で 65%、小規模一般企業で 52%であった。半数近くの企業で「働き方改革」は効果があると捉えているようである。

一方で、会員顧客企業の 47%、中規模一般企業の 32%、小規模一般企業の 38%では、『あまり感じない・あまり期待できない』、あるいは『全く感じていない・全く効果は期待できない』と答えている。今年の 6 月以降に政府主導で施策の展開が進められており、取り組みを進める上で、まずは従業員が効果を期待できるような施策を展開することが重要であろう。

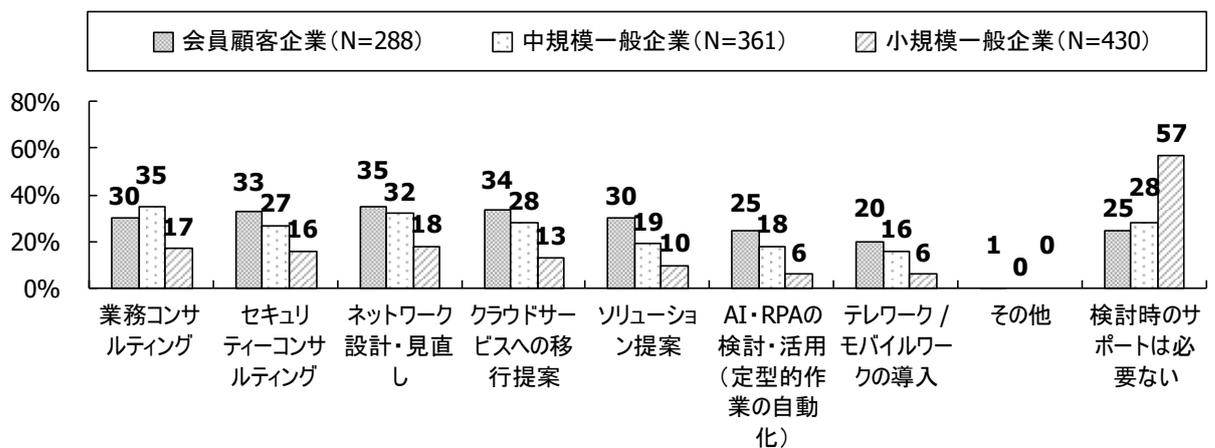
図表 1.3.2 「働き方改革」への取り組みの効果(「働き方改革」を実施中 / 実施予定の企業)



「働き方改革」を検討するときの販売店（システムインテグレーター）からのサポートの必要性について、図表 1.3.3 に示すように、会員顧客企業では、現状の保有ネットワークを見直し再設計するための『ネットワーク設計・見直し』が 35%、社有システムの運用を外部に委託ための『クラウドサービスへの移行提案』が 34%、情報や運用の安全性を確保するための『セキュリティーコンサルティング』が 32%、業務の内容を分析または評価するための『業務コンサルティング』と『ソリューション提案』が各々30%であった。中規模一般企業では、『業務コンサルティング』が 35%、『ネットワーク設計・見直し』が 32%、『クラウドサービスへの移行提案』が 28%、『セキュリティーコンサルティング』が 27% になっている。

一方で、小規模一般企業では、各項目が 6-18%と低い比率となっているばかりか、『検討時のサポートは必要ない』が 57%と過半数を超えている。従来の販売店などのサポートが十分認識されていないことが「必要ない」といった結論につながっているのであれば、販売店としてはこうした点を改善するための施策が必要となろう。

図表 1.3.3 「働き方改革」に伴う販売店(システムインテグレーター)への期待

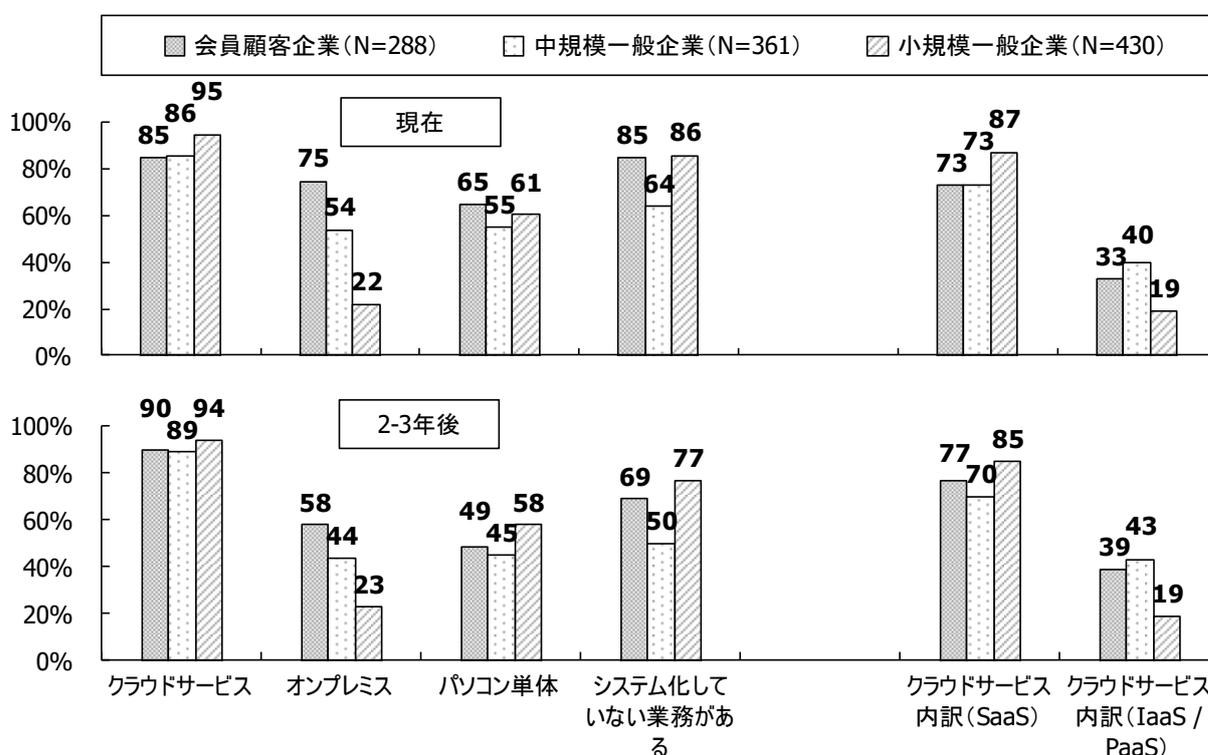


### 1.3.2 クラウドサービス / オンプレミス利用状況と今後の見通し

業務のシステム化の状況を『クラウドサービス (SaaS利用)』、『クラウドサービス (IaaS / PaaS利用)』、『オンプレミス』、『パソコン単体』に分けて聞いた。何等かの業務でこれらのシステム化形態を利用している企業の割合を集計した結果を図表 1.3.4 に示す。

なお、この図にはクラウドのサービス形態を問わない集計『クラウドサービス』を左端に付け加え、基になった『クラウドサービス (SaaS利用)』、『クラウドサービス (IaaS / PaaS利用)』を参考のため右端に示してある。両方を使う企業もあるため、『クラウドサービス』を使う企業の割合は両者の合計と異なることに注意されたい。

図表 1.3.4 ITシステム化の現状と将来(全体)



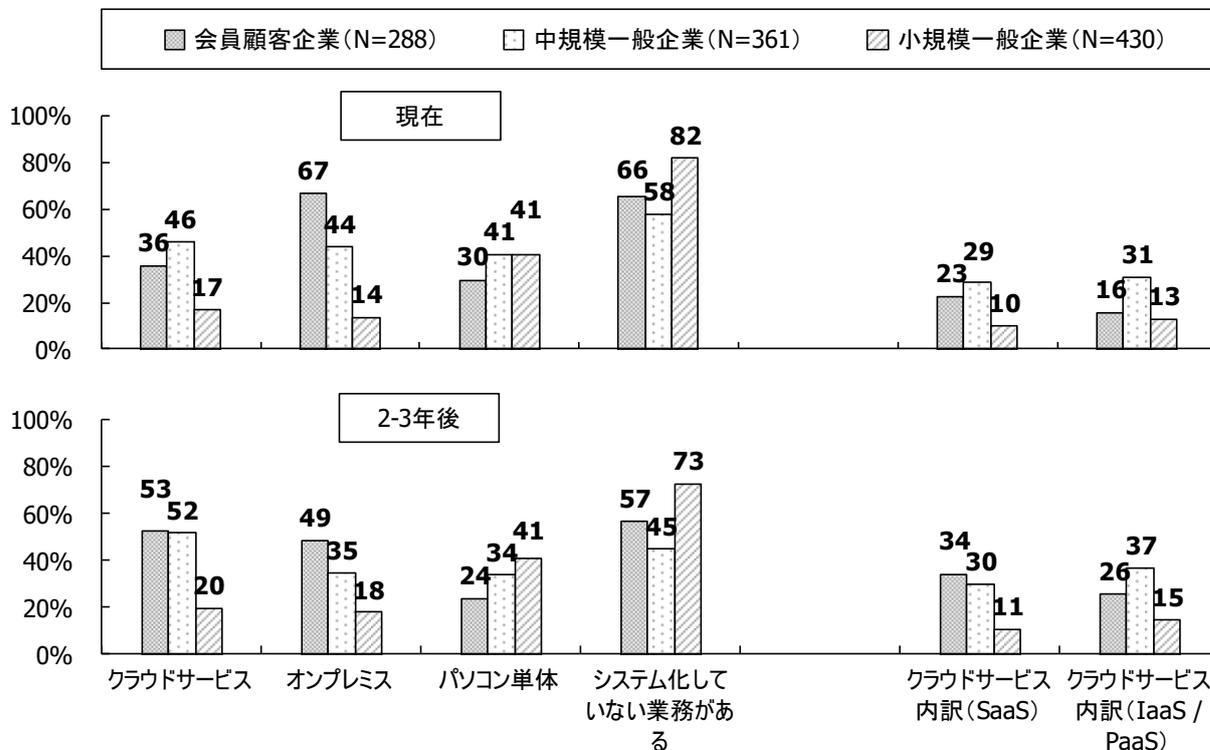
この図から分かるように、各企業群共に『クラウドサービス』を利用している企業が 85-95%で、『オンプレミス』を利用している企業が 22-75%を上回っている。詳しくは「3.3 クラウドサービスやオンプレミスなどの利用状況と今後」で説明するが、電子メールに『クラウドサービス』を利用していることが『クラウドサービス』を利用している企業数の多さにつながっている。

企業群ごとに見ると、会員顧客企業では『クラウドサービス』を利用している企業が 85%で、2-3年後には 90%に増加する見通しである。一方、『オンプレミス』を利用している企業は 75%から 58%へと大幅に減少する見通しである。

中規模一般企業も同様の傾向にあり、『クラウドサービス』を利用している企業が 86%で、2-3年後には 89%に増加する見通しである。一方、『オンプレミス』を利用している企業は 54%から 44%に減少する見通しである。小規模一般企業では、『パソコン単体』を利用する企業が 61%から 58%に減少すること以外に大きな変化が見られない。

クラウドサービスへの依存度が高い電子メールなどの業務の影響を除くため、基幹系業務に限ったシステム化の状況を集計した結果を図表 1.3.5 に示す。

図表 1.3.5 ITシステム化の現状と将来(基幹系業務)



会員顧客企業では『クラウドサービス』を利用する企業が36%から53%に増え、『オンプレミス』を利用する企業が67%から49%へ減少し、『クラウドサービス』の利用が『オンプレミス』を上回り、逆転する見通しである。

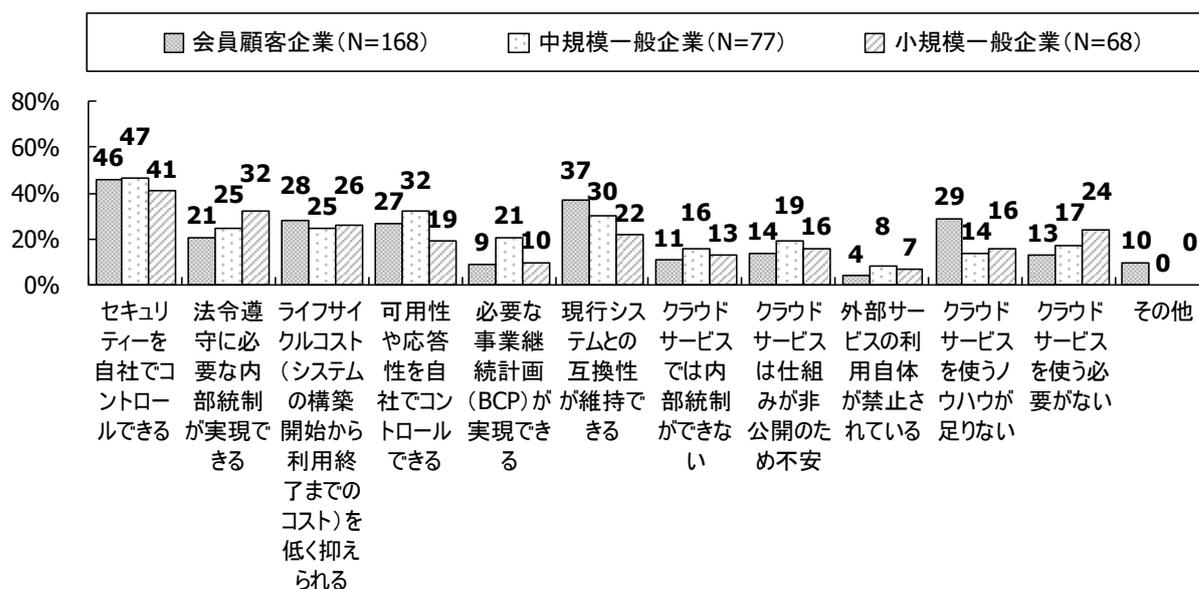
中規模一般企業では『クラウドサービス』を利用する企業が46%から52%に増え、『オンプレミス』を利用する企業が44%から35%へ減少し、『クラウドサービス』と『オンプレミス』の差がさらに広がる見通しである。

小規模一般企業では、大きな変化はないが、『システム化していない業務がある』企業が82%から73%へと減少し、『クラウドサービス』や『オンプレミス』の利用が増加する見通しである。

基幹系業務については、企業経営の根幹を支えるだけに自社の要件を反映しやすい『オンプレミス』を優先する企業が多いが、大規模な企業は別として、国際的競争力維持のための経費削減や、システム要員確保の困難さから「クラウドサービス」に移行せざるを得ないのかもしれない。

2-3年後も「オンプレミス」を利用する見通しの企業に、その理由を聞いた結果を図表 1.3.6 に示す。

図表 1.3.6 オンプレミスの利用を継続する理由



会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業共に『セキュリティを自社でコントロールできる』が46%、47%、41%で1位になった。

2位以下は、会員顧客企業が『現行システムとの互換性が維持できる』の37%、『クラウドサービスを使うノウハウが足りない』の29%であった。『その他』の回答では、「サービス事業者と共倒れできない」、「親会社やグループ会社の意向」などが目立った。

中規模一般企業は、『可用性や応答性を自社でコントロールできる』の32%で、『現行システムとの互換性が維持できる』の30%であった。小規模一般企業は『法令遵守に必要な内部統制が実現できる』の32%、『ライフサイクルコストを低く抑えられる』の26%であった。

クラウドサービスを利用しながら、「内部統制や可用性コントロール」、「現行システムとの連携」を実現する方法が見いだせないとの思いが強いものと思われる。サービス事業者や販売店（システムインテグレータ）の商機はこの辺りにあるのではないだろうか。

### 1.3.3 クラウド型グループウェアの利用状況

「働き方改革」に見られるように、オフィスワークの生産性向上を目指す取り組みは活発化している。中でも、共同作業の効率向上を目指す、「クラウド型グループウェア」を提供するクラウドサービス事業者が増えている。

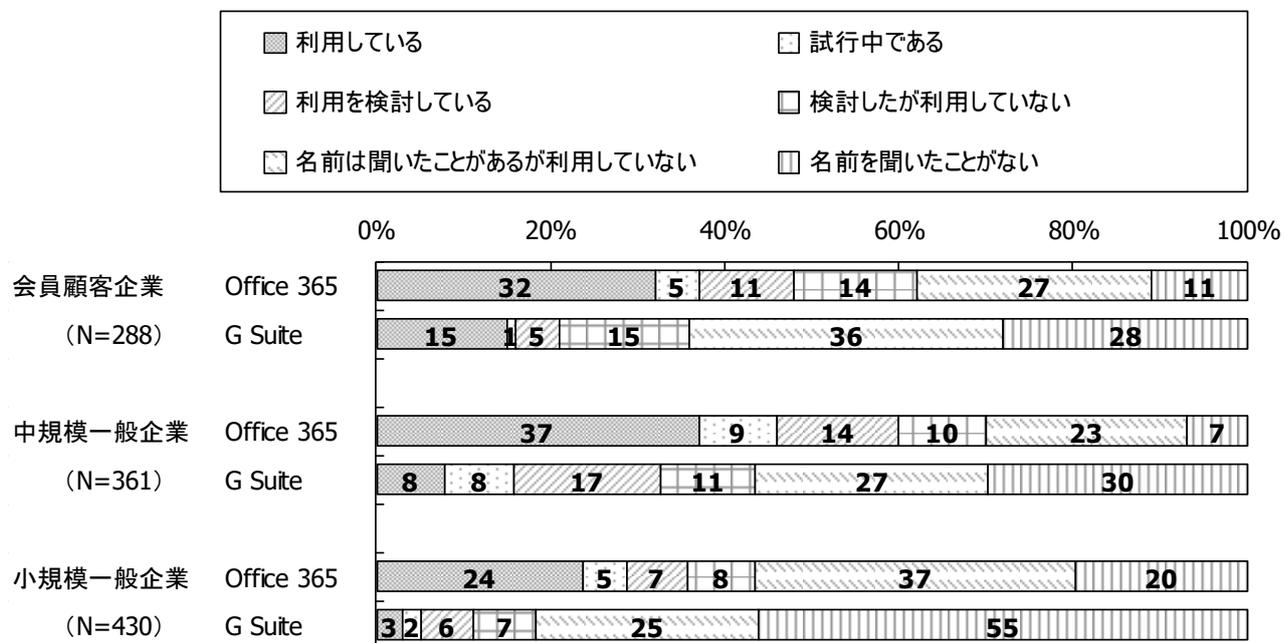
「クラウド型グループウェア」にはマイクロソフトの Office 365 やグーグルの G Suite のように複数の機能を束ねた統合グループウェアだけでなく、特定の機能に特化したグループウェアもある。

#### (1) クラウド型統合グループウェアの利用状況

クラウド型統合グループウェアに関しては、図表 1.3.7 に示すように『利用している』企業の割合は Office 365 の24-37%に比べ、G Suite が3-15%と半数以下である。『利用している』、『試行中である』、『利用を検討している』の企業で見ても、Office 365 の36-60%に比べ、G Suite が11-33%と半数程度にとどまる。

とりわけ、小規模一般企業では半数以上の企業が G Suite の『名前を聞いたことがない』と回答している。Word や Excel などの Microsoft Office 製品が企業に深く浸透しており、このブランド名を利用した普及策が大きく影響しているのだろう。

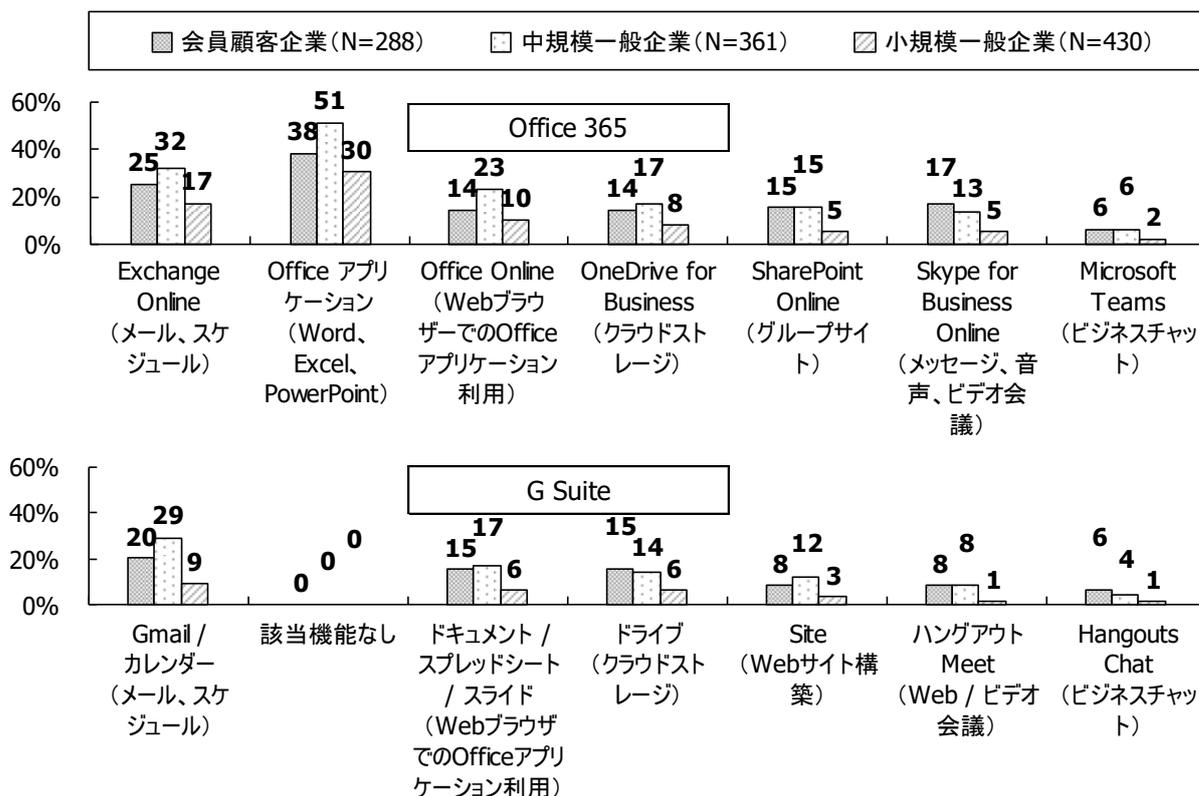
図表 1.3.7 Office 365 と G Suite 利用企業率比較



しかし、図表 1.3.8 から分かるように、機能別に『利用している』、『試行中である』、『利用を検討している』の企業の割合を見ると、オンラインオフィス\*6機能を除けば Office 365 と G Suite はほぼ互角の戦いをしていると言えよう。

\*6 クラウドサービスを通して提供されるオフィスソフトを一般にオンラインオフィスと呼ぶが、これと対比して従来のパソコンベースで使うオフィスソフトを本書ではオフラインオフィスと呼ぶ。

図表 1.3.8 Office 365 と G Suite 利用企業率比較(機能別)

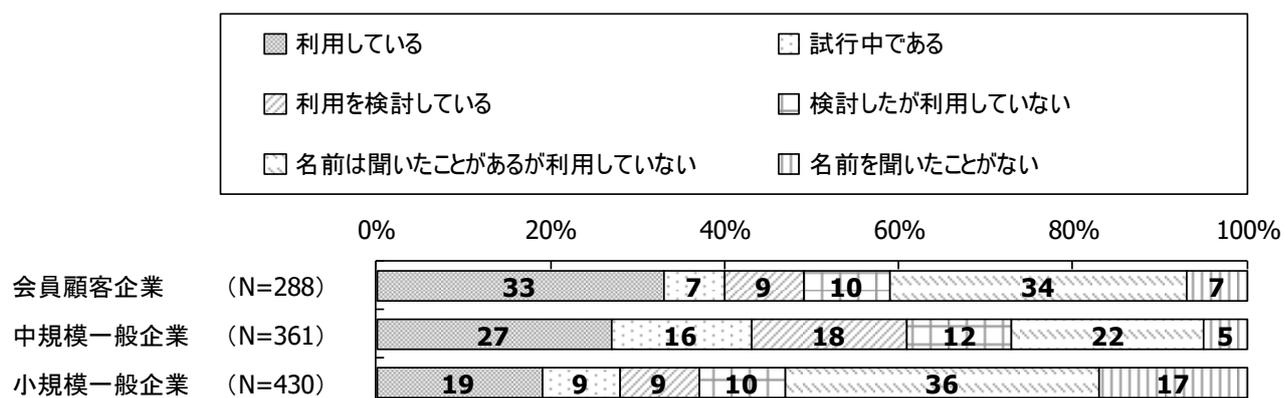


## (2) クラウドストレージの利用状況

個人が写真を保存したり、写真を他の人と共有したりするサービスとして始まった、クラウドストレージは、メールに添付できないほど大きなファイルを共有する手段として企業での利用も始まっている。企業の利用状況を調査した結果を図表 1.3.9 に示すが、会員顧客企業の 33%、中規模一般企業の 27%、小規模一般企業の 19%が既に使っていることが分かる。『試行中である』、『利用を検討している』を合わせると、会員顧客企業の 49%、中規模一般企業の 61%、小規模一般企業の 37%にもおおよび、企業活動に欠かせない存在として注目される。

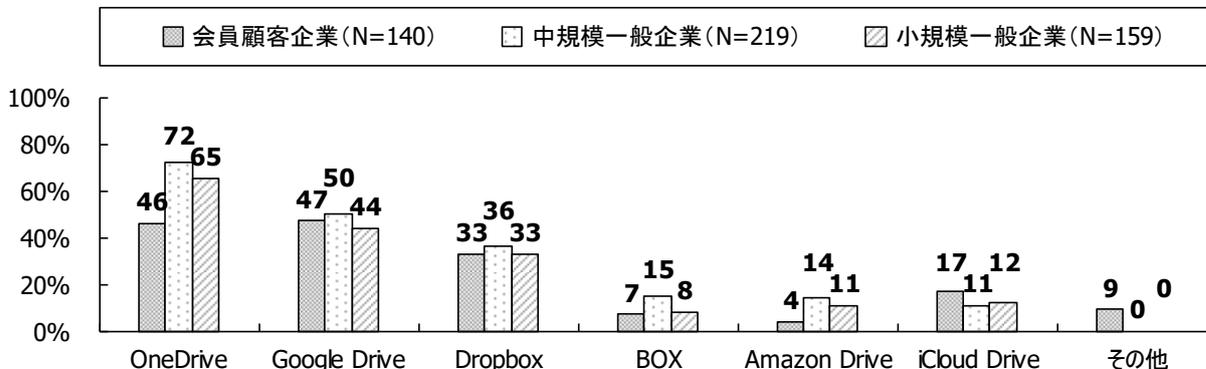
サービス事業者によって「・・・ドライブ」、「・・・ボックス」などさまざまな名称が使われているせいか、『名前を聞いたことがない』という企業も 5-17%と少なくない。

図表 1.3.9 クラウドストレージの利用状況



単機能として提供されているクラウドストレージをブランド別に集計したものを図表 1.3.10 に示す。

図表 1.3.10 利用 / 試行 / 検討中のクラウドストレージのブランド



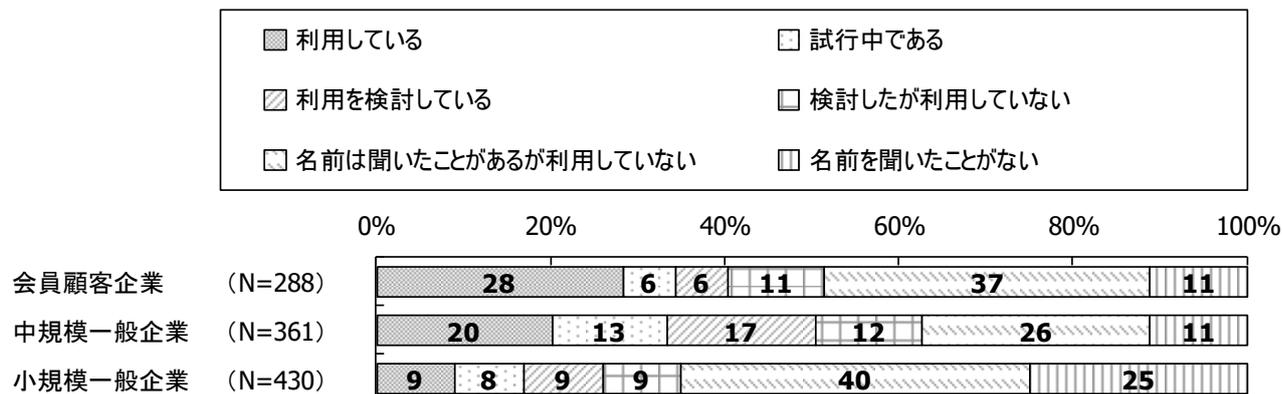
会員顧客企業では『Google Drive』が 47%で『OneDrive』の 46%をわずかに上回っているが、一般企業ではやはり Windows OS との連携度が高く、Office 365 に組み込まれている『OneDrive』が 65-72%と 1 位であり、次いで G Suite に組み込まれている『Google Drive』が 44-50%で 2 位だった。個人向けサービスとして有名な『Dropbox』はビジネス向けの印象が薄いためか 3 位にとどまった。『Amazon Drive』、『iCloud Drive』も同様である。

### (3) ビジネスチャットの利用状況

個人が気楽に会話を楽しむように、スマートフォンなどでメッセージ交換するサービスとして始まったチャットツールは、ビジネスの世界でもメールに代わる気軽な連絡手段としての利用も始まっている。企業の利用状況を調査した結果を図表 1.3.11 に示すが、会員顧客企業の 28%、中規模一般企業の 20%、小規模一般企業の 9%が既に使っていることが分かる。『試行中である』、『利用を検討している』を合わせると、会員顧客企業の 40%、中規模一般企業の 50%、小規模一般企業の 26%にもおよび、これからのメディアとして注目される。

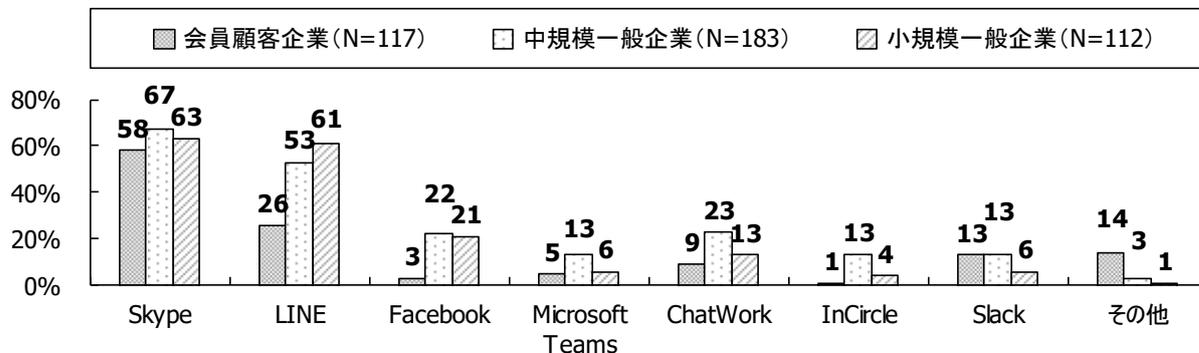
反面、若い人たちから個人利用を中心に普及が始まったせいか、『名前を聞いたことがない』という企業も 11-25%と多い。

図表 1.3.11 ビジネスチャットの利用状況



利用、試行、検討中のビジネスチャットをブランドごとに整理したのが図表 1.3.12 である。

図表 1.3.12 利用 / 試行 / 検討中のビジネスチャットのブランド



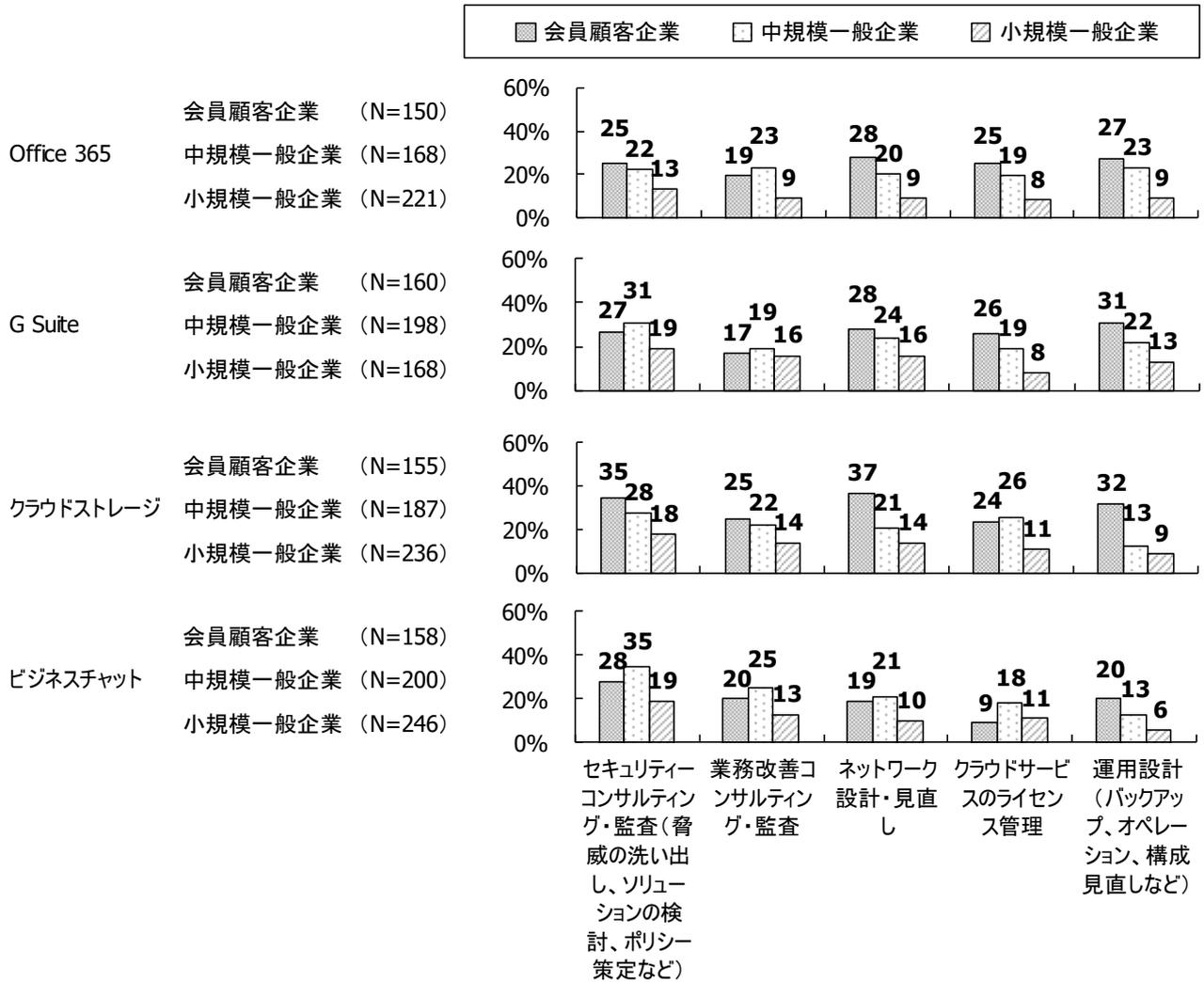
無償のビデオ会話機能として長く使われ、Office 365にも組み込まれている『Skype』が58-67%と1位であり、次いで日本では無料通話に始まり、チャットサービスの草分けである『LINE』が26-61%で2位だった。SNSとして有名な『Facebook』や、Office 365にも組み込まれているがSkypeほど有名ではない『Microsoft Teams』はチャットサービスとしての知名度が低いのか、上位2ブランドから大きく引き離されている。

会員顧客企業に限ると、『LINE』を使っている企業は26%にとどまり、個人向けサービスと捉えられているようだ。

#### (4) クラウド型グループウェア導入検討時に必要な販売店のサポート

クラウド型グループウェアを知らない企業を除く全企業に、クラウド型グループウェアの導入を検討する際に販売店（システムインテグレーター）からのサポートが必要か聞いた結果のトップ5を図表1.3.13に示す。

**図表 1.3.13 クラウド型グループウェア導入検討時に必要な販売店のサポート  
(各サービスを知らない企業を除く)**



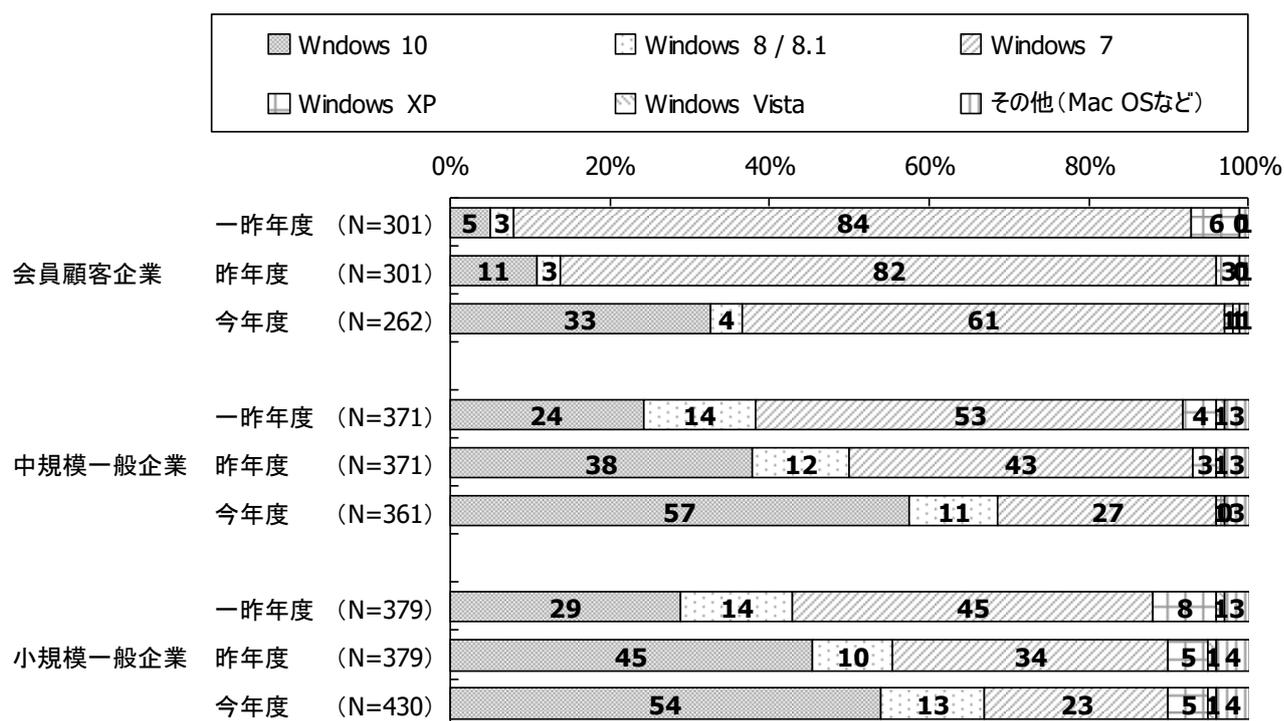
最も多い回答が『セキュリティーコンサルティング・監査 (脅威の洗い出し、ソリューションの検討、ポリシー策定など)』であり、次いで『業務改善コンサルティング・監査』、『クラウドサービスのライセンス管理』、『ネットワーク設計見直し』であった。

「セキュリティーとネットワーク性能を確保しながら、クラウド型グループウェアをどう業務改善につなげ、どう運用するか、一緒に検討してほしい」ということだろう。

### 1.3.4 Windows サポート期限への対応状況

パソコンで使われている OS 別のシェアを一昨年度、昨年度、今年度で比較したものを図表 1.3.14 に示す。経年変化を見るため、今年度の回答会員顧客企業のうち、従業員数が 2,000 人以上、または年間売上高が 3,000 億円以上の大規模企業の回答は含めていない。

図表 1.3.14 パソコンの Windows 10 への移行状況



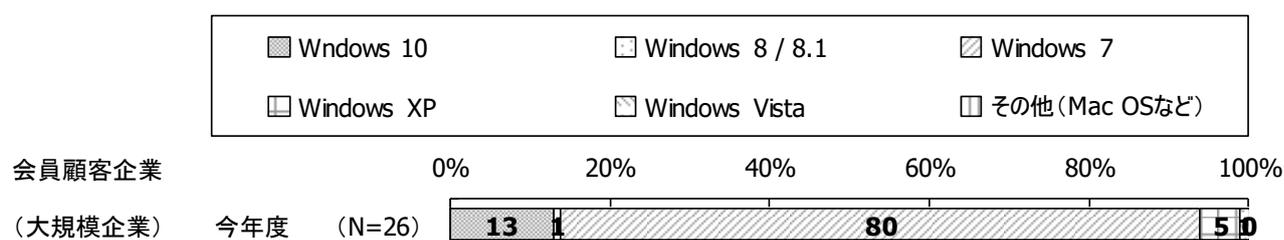
これから分かるように、会員顧客企業では、『Windows 10』の台数比率が昨年の3倍と大きく伸びたが、Windows 7のサポート終了までに移行が完了するか微妙である。「1.2(4) サポートが終了した OS を使う危険周知と OS 移行の効率化」で説明したように、有償の3年延長サポートが提供されることになったが、移行が避けられるわけではない。

一般企業では『Windows 10』の台数比率が初めて50%を上回り、中規模一般企業では昨年比1.5倍の57%、小規模一般企業では昨年比1.2倍の54%となった。

ただし、小規模一般企業の伸び率は1.4倍から1.2倍に大きく低下しておりサポート終了までに移行が完了するのは難しそうである。有償の3年延長サポートの恩恵もなく、厳しい状況になりそうだ。

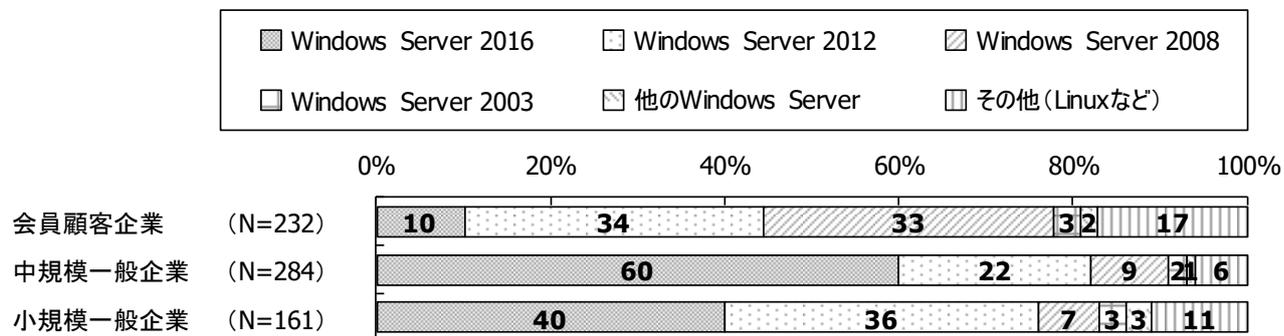
上記の統計外の大規模企業については、図表 1.3.15 に示すように、『Windows 10』の台数比率がわずかに13%にすぎず、パソコンの台数も多いだけに、ここ1年はハードウェアの確保や、移行作業に追われそうだが、サポート終了までの移行完了は絶望的である。ただし、規模が大きいに有償の3年延長サポートを利用することになるだろう。

図表 1.3.15 大規模企業におけるパソコンの Windows 10 への移行状況



次に、サーバーで使われている OS の割合を台数ベースで調査した結果を図表 1.3.16 に示す。

**図表 1.3.16 サーバーOS の割合(台数ベース)(サーバー所有企業)**

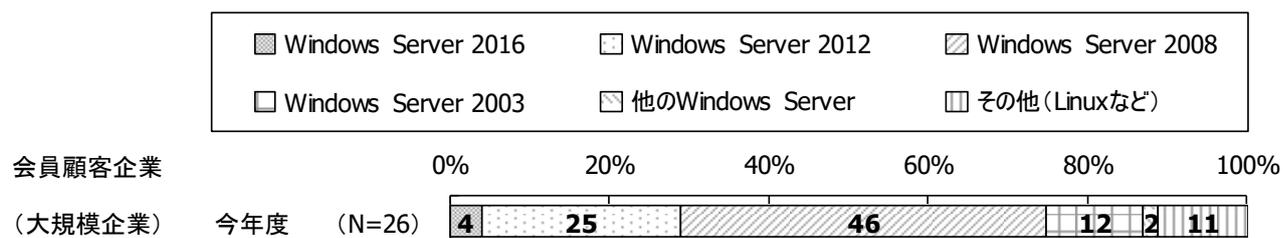


これを見ると既に延長サポート期限を過ぎている『Windows Server 2003』以前の OS が会員顧客企業で 5%、中規模一般企業で 3%、小規模一般企業で 6%あることが分かる。サポート期限が 2020 年 1 月に迫っている『Windows Server 2008』も会員顧客企業で 33%、中規模一般企業で 9%、小規模一般企業で 7%残っていることも分かる。

会員顧客企業や本協会会員の企業は、ここ 1 年は移行で多忙を極めることになりそうだ。

会員顧客企業の内、プロフィールの集計から除外した大規模企業のサーバーOS の割合は図表 1.3.17 の通りである。既に延長サポート期限を過ぎている『Windows Server 2003』以前の OS が 14%残り、サポート期限が迫っている『Windows Server 2008』が 46%も残っており、ここ 1 年での移行完了は絶望的な状況にある。

**図表 1.3.17 サーバーOS の割合(台数ベース)(大規模企業)**



## 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

「働き方改革」とは、日本の企業文化、日本人のライフスタイル、日本人の働くということに対する考え方そのものに着手する改革である。

### 2.1 「働き方改革」とは

「働き方改革」という言葉が出てきたのはかなり前にさかのぼるが、より具体的に動き出したのは、2016年8月3日に第3次安倍内閣が発足してからである。この時の基本方針では、働き方改革を「一億総活躍社会の実現に向けた最大のチャレンジ」と位置付け、多様な働き方を可能とする社会を目指し、長時間労働の是正、同一労働同一賃金の実現など、労働制度の大胆な改革を進めることとした。

#### 2.1.1 「働き方改革」の実行分野と行動目標

「働き方改革」が必要となった背景には、「労働人口の減少」、「長時間労働の長期化」、「少子高齢化」、「労働生産性の低下」などがあり、政府は図表 2.1.1 の2から12で示される11項目の改革実行計画を定め、具体的行動目標の設定を進めるよう各企業に求めている。

図表 2.1.1 働き方改革の実行計画\*7

### 働き方改革実行計画

#### 1. 働く人の視点に立った働き方改革の意義

- (1) 経済社会の現状
- (2) 今後の取組の基本的考え方
- (3) 本プランの実行  
(コンセンサスに基づくスピードと実行)  
(ロードマップに基づく長期的かつ継続的な取組)  
(フォローアップと施策の見直し)

#### 2. 同一労働同一賃金など非正規雇用の処遇改善

- (1) 同一労働同一賃金の実効性を確保する法制度とガイドラインの整備  
(基本的考え方)  
(同一労働同一賃金のガイドライン)
  - ① 基本給の均等・均衡待遇の確保
  - ② 各種手当の均等・均衡待遇の確保
  - ③ 福利厚生や教育訓練の均等・均衡待遇の確保
  - ④ 派遣労働者の取扱  
(法改正の方向性)
    - ① 労働者が司法判断を求める際の根拠となる規定の整備
    - ② 労働者に対する待遇に関する説明の義務化
    - ③ 行政による裁判外紛争解決手続の整備
    - ④ 派遣労働者に関する法整備
- (2) 法改正の施行に当たって

#### 3. 賃金引上げと労働生産性向上

- (1) 企業への賃上げの働きかけや取引条件の改善
- (2) 生産性向上支援など賃上げしやすい環境の整備

#### 4. 罰則付き時間外労働の上限規制の導入など長時間労働の是正

- (基本的考え方)  
(法改正の方向性)  
(時間外労働の上限規制)  
(パワー・ハラスメント対策、メンタルヘルス対策)  
(勤務間インターバル制度)  
(法施行までの準備期間の確保)

- (見直し)  
(現行制度の適用除外等の取扱)  
(事前に予測できない災害その他事項の取扱)  
(取引条件改善など業種ごとの取組の推進)  
(企業本社への監督指導等の強化)  
(意欲と能力ある労働者の自己実現の支援)

#### 5. 柔軟な働き方がしやすい環境整備

- (1) 雇用型テレワークのガイドライン刷新と導入支援
- (2) 非雇用型テレワークのガイドライン刷新と働き手への支援
- (3) 副業・兼業の推進に向けたガイドラインや改定版モデル就業規則の策定

#### 6. 女性・若者の人材育成など活躍しやすい環境整備

- (1) 女性のキャリア教育など個人の学び直しへの支援などの充実
- (2) 多様な女性活躍の推進
- (3) 就職氷河期世代や若者の活躍に向けた支援・環境整備

#### 7. 病気の治療と仕事の両立

- (1) 会社の意識改革と受入れ体制の整備
- (2) トライアングル型支援などの推進
- (3) 労働者の健康確保のための産業医・産業保健機能の強化

#### 8. 子育て・介護等と仕事の両立、障害者の就労

- (1) 子育て・介護と仕事の両立支援策の充実・活用促進  
(男性の育児・介護等への参加促進)
- (2) 障害者等の希望や能力を活かした就労支援の推進

#### 9. 雇用吸収力、付加価値の高い産業への転職・再就職支援

- (1) 転職者の受入れ企業支援や転職者採用の拡大のための指針策定
- (2) 転職・再就職の拡大に向けた職業能力・職場情報の見える化

#### 10. 誰にでもチャンスのある教育環境の整備

##### 10.1. 高齢者の就業促進

##### 10.2. 外国人材の受入れ

##### 10.3. 10年先の未来を見据えたロードマップ

- (時間軸と指標を持った対応策の提示)
- (他の政府計画との連携)

\*7 出典：首相官邸 HP「働き方改革実行計画」より抜粋

## 2.1.2 「働き方改革」に向けた法改正

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、長時間労働の是正、多様で柔軟な働き方の実現、雇用形態に関わらない公平な待遇の確保の措置を講じることを目的とした、関係法律の整備に関する法律(平成30年法律第71号)が、2018年6月29日の参議院本会議で可決され成立した。本法律の概要は、図表2.1.2の通りである。

図表 2.1.2 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)の概要\*<sup>8</sup>

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、長時間労働の是正、多様で柔軟な働き方の実現、雇用形態にかかわらず公平な待遇の確保等のための措置を講ずる。	
<b>I 働き方改革の総合的かつ継続的な推進</b>	
働き方改革に係る基本的考え方を明らかにするとともに、国は、改革を総合的かつ継続的に推進するための「基本方針」(閣議決定)を定めることとする。(雇用対策法) ※(衆議院において修正)中小企業の取組を推進するため、地方の関係者により構成される協議会の設置等の連携体制を整備する努力義務規定を創設。	
<b>II 長時間労働の是正、多様で柔軟な働き方の実現等</b>	
1 労働時間に関する制度の見直し(労働基準法、労働安全衛生法) ・時間外労働の上限について、月45時間、年360時間を原則とし、臨時的な特別な事情がある場合でも年720時間、単月100時間未満(休日労働含む)、複数月平均80時間(休日労働含む)を限度に設定。 (※)自動車運転業務、建設事業、医師等について、猶予期間を設けた上で規制を適用等の例外あり。研究開発業務について、医師の面接指導を設けた上で、適用除外。 ・月60時間を超える時間外労働に係る割増賃金率(50%以上)について、中小企業への猶予措置を廃止する。また、使用者は、10日以上有給休暇が付与される労働者に対し、5日について、毎年、時季を指定して与えなければならないこととする。 ・高度プロフェッショナル制度の創設等を行う。(高度プロフェッショナル制度における健康確保措置を強化) ※(衆議院において修正)高度プロフェッショナル制度の適用に係る同意の撤回について規定を創設。 ・労働者の健康確保措置の実効性を確保する観点から、労働時間の状況を省令で定める方法により把握しなければならないこととする。(労働安全衛生法)	
2 勤務間インターバル制度の普及促進等(労働時間等設定改善法) ・事業主は、前日の終業時刻と翌日の始業時刻の間に一定時間の休息の確保に努めなければならないこととする。 ※(衆議院において修正)事業主の責務として、短納期発注や発注の内容の頻繁な変更を行わないよう配慮する努力義務規定を創設。	
3 産業医・産業保健機能の強化(労働安全衛生法等) ・事業者から、産業医に対しその業務を適切に行うために必要な情報を提供することとするなど、産業医・産業保健機能の強化を図る。	
<b>III 雇用形態にかかわらず公平な待遇の確保</b>	
1 不合理な待遇差を解消するための規定の整備(パートタイム労働法、労働契約法、労働者派遣法) 短時間・有期雇用労働者に関する同一企業内における正規雇用労働者との不合理な待遇の禁止に関し、個々の待遇ごとに、当該待遇の性質・目的に照らして適切と認められる事情を考慮して判断されるべき旨を明確化。併せて有期雇用労働者の均等待遇規定を整備。派遣労働者について、①派遣先の労働者との均等・均衡待遇、②一定の要件※を満たす労使協定による待遇のいずれかを確保することを義務化。また、これらの事項に関するガイドラインの根拠規定を整備。(※)同種業務の一般の労働者の平均的な賃金と同等以上の賃金であること等	
2 労働者に対する待遇に関する説明義務の強化(パートタイム労働法、労働契約法、労働者派遣法) 短時間労働者・有期雇用労働者・派遣労働者について、正規雇用労働者との待遇差の内容・理由等に関する説明を義務化。	
3 行政による履行確保措置及び裁判外紛争解決手続(行政ADR)の整備 1の義務や2の説明義務について、行政による履行確保措置及び行政ADRを整備。	
施行期日 I：公布日(平成30年7月6日) II：平成31年4月1日(中小企業における時間外労働の上限規制に係る改正規定の適用は平成32年4月1日、1の中小企業における割増賃金率の見直しは平成35年4月1日) III：平成32年4月1日(中小企業におけるパートタイム労働法・労働契約法の改正規定の適用は平成33年4月1日) ※(衆議院において修正)改正後の各法の検討を行う際の観点として、労働者と使用者の協議の促進等を通じて、労働者の職業生活の充実を図ることを明記。	

## 2.2 「働き方改革」の政府改革案の理解状況と具体的実施計画

政府が提唱している「働き方改革」について、調査対象とした企業がどの程度政府の改革実行計画を理解し、かつ具体的行動目標を実現しようとしているかを聞いた。

\*<sup>8</sup> 出典：厚生労働省 HP 「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」概要より抜粋

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

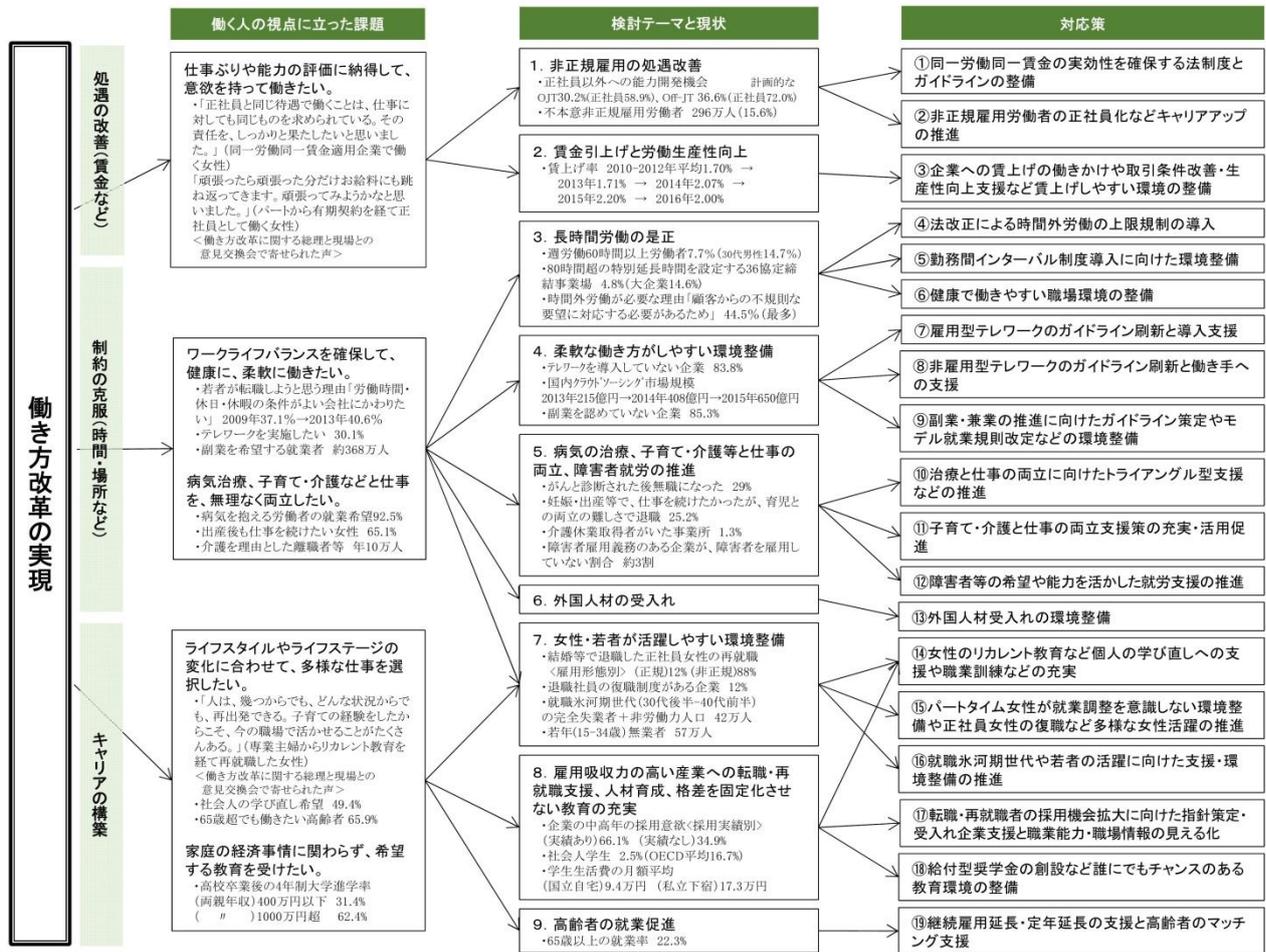
### 2.2.1 政府改革案の理解状況

まず、政府改革案に対する理解状況であるが、中規模一般企業では、『理解している』と答えた割合がかなり高く、項目ごとに異なるものの39-64%の企業が『理解している』と答えている。

小規模一般企業では、理解度は多少低くなり、24-42%と半数を下回る結果となった。

以下、図表 2.2.1 に示す改革課題3分野ごとに理解の状況を見ていこう。なお、この図表では検討テーマが9個に集約されているが、アンケートは図表 2.1.1 にある働き方改革実行計画の11項目を基に実施した。

図表 2.2.1 働き方改革の検討テーマ\*9

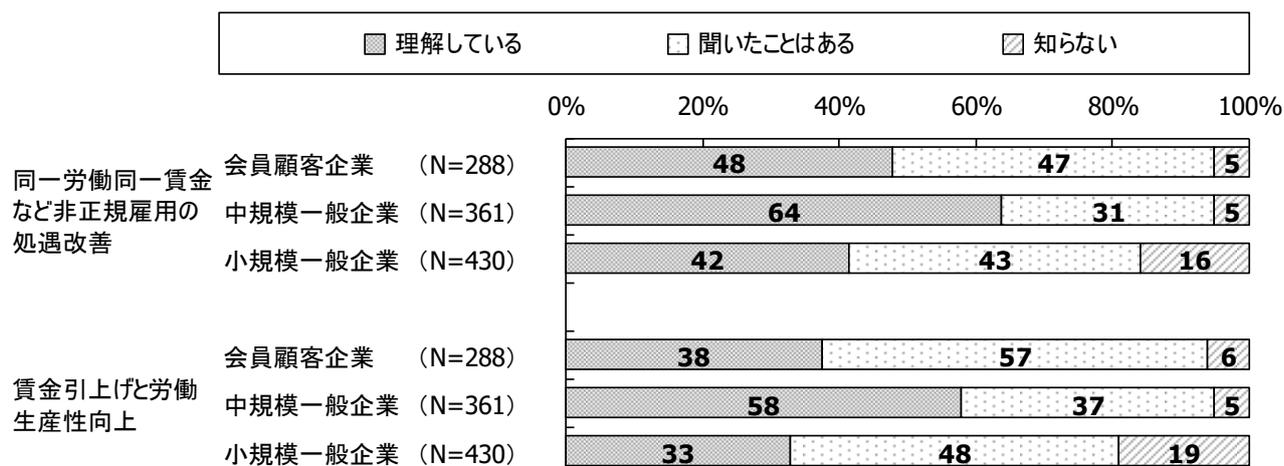


#### (1) 処遇の改善(賃金など)

初めに「処遇の改善」に関連する項目の理解状況を図表 2.2.2 に示す。

\*9 出典：首相官邸 HP 「働き方改革実行計画 (工程表)」より抜粋

図表 2.2.2 「働き方改革」の理解度(処遇の改善)



「同一労働同一賃金など非正規雇用の処遇改善」に対する理解度が全ての項目の中で最も高く、『理解している』は会員顧客企業で48%、中規模一般企業で64%、小規模一般企業で42%であった。昨今、アルバイト社員など非正規従業員に対する処遇について、メディアを中心として取り上げられる機会も多く、こうした認識になっているものと思われる。

「賃金引き上げと労働生産性向上」についても、理解度は高く、『理解している』は会員顧客企業で38%、中規模一般企業で58%、小規模一般企業でも33%であった。

特に、会員顧客企業や中規模一般企業では、この2項目に対して『知らない』が5-6%と非常に少なく、各企業がこうした項目を何らかの形で、社内議論の要にしていることがうかがわれる。

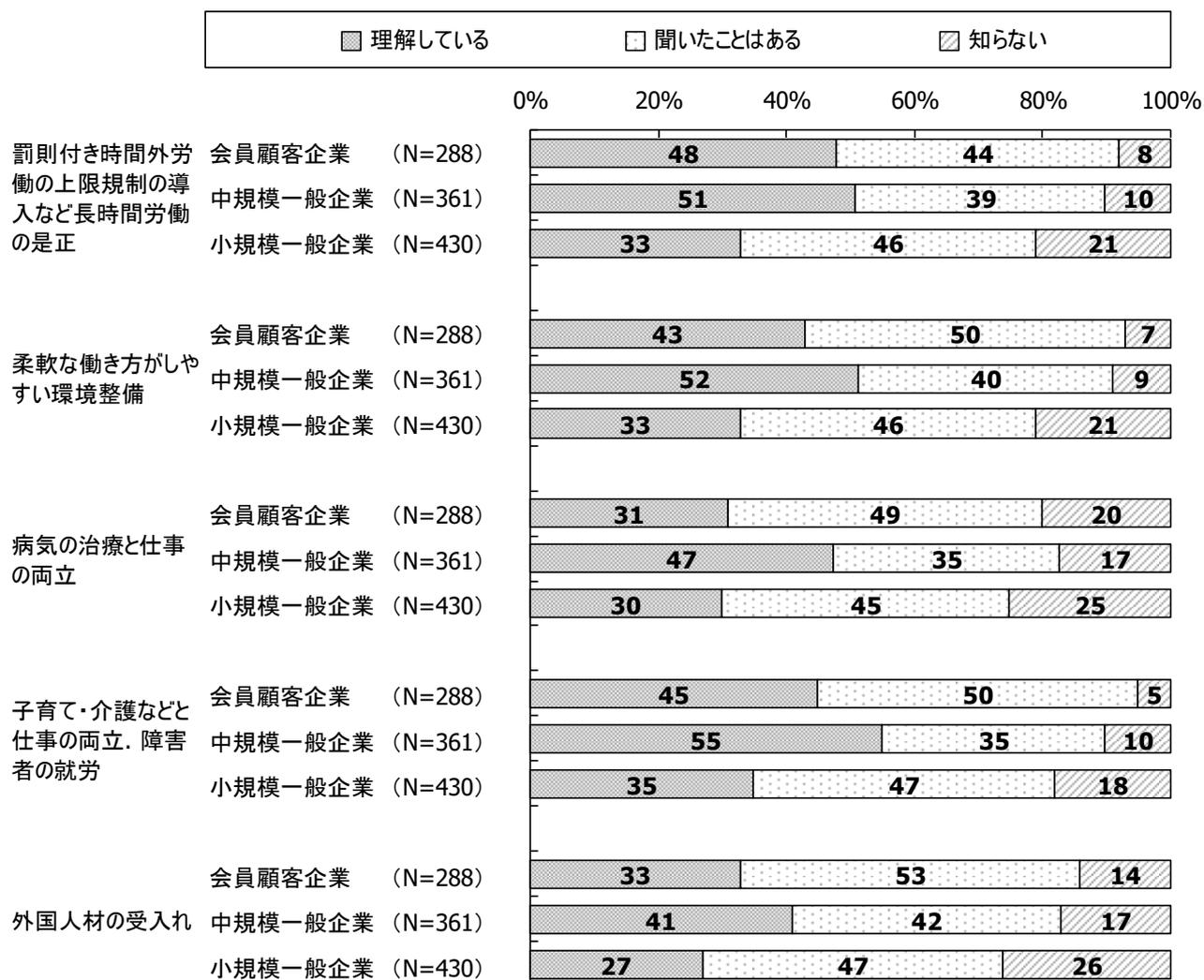
## (2) 制約の克服(時間、場所など)

次に「制約の克服」に関連する項目の理解状況を図表 2.2.3 に示す。

「制約の克服」についても、全体的に理解度は高く、会員顧客企業では31-48%、中規模一般企業では41-55%、小規模一般企業では27-35%の水準であった。

特に、「子育て・介護などと仕事の両立、障害者の就労」は、中規模一般企業の55%を筆頭として各企業群共に理解度が高かったが、これは昨年来「#保育園落ちた、日本……」と題した匿名ブログで注目された母親のように、待機児童問題の改善も、「働き方改革」の1つの要素として認識されているからと考えられる。

図表 2.2.3 「働き方改革」の理解度(制約の克服)



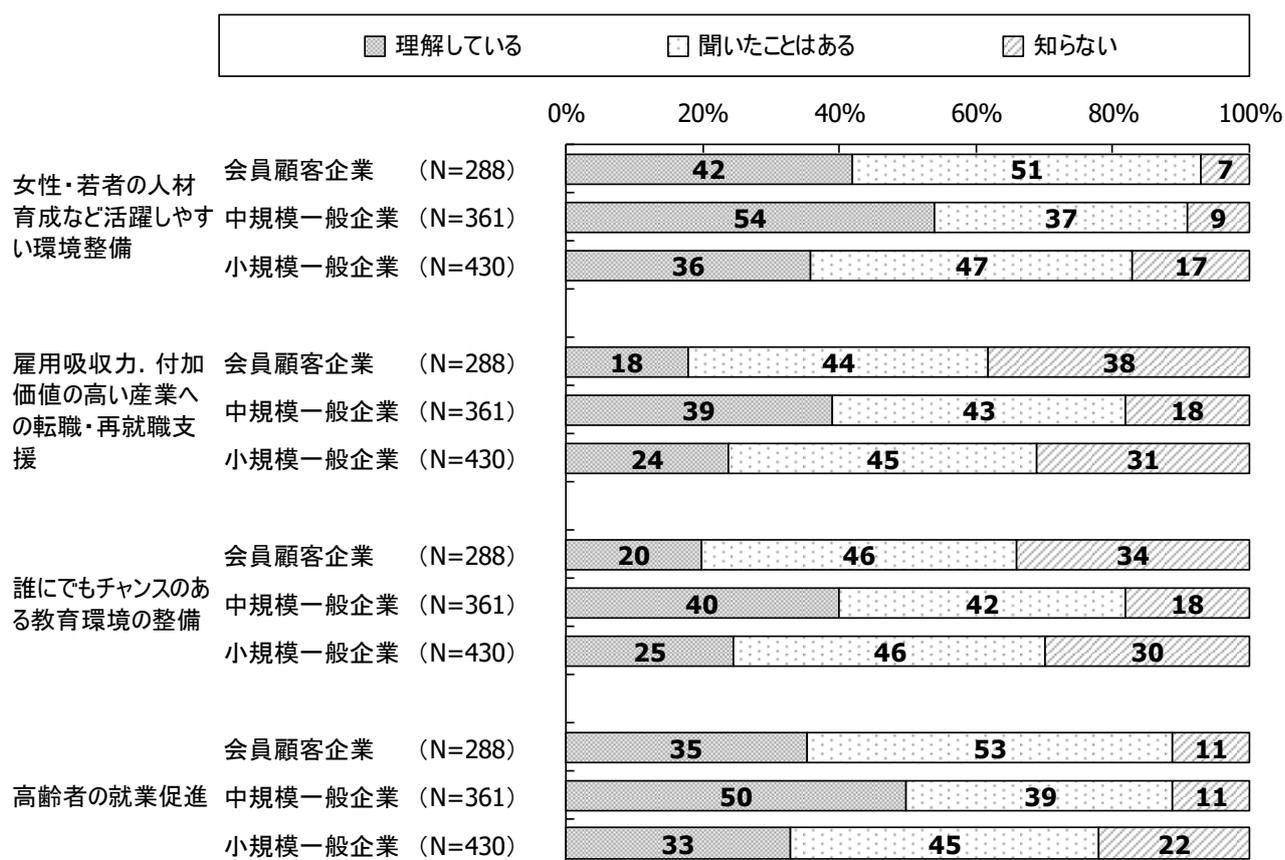
### (3) キャリアの構築

最後に「キャリアの構築」に関連する項目の理解状況を図表 2.2.4 に示す。

前に挙げた「処遇の改善」や「制約の克服」に比べると、この「キャリアの構築」に対する理解度はやや低い傾向にある。

特に調査対象とした企業の中で「雇用吸収力、付加価値の高い産業への転職・再就職支援」は、11項目の中で理解率がもっと低く 18・39%であった。疑って掛かるような見方であるかもしれないが、「働き方改革」として、他の産業への転職や再就職支援を認めたくないといった風潮があるのかもしれない。

図表 2.2.4 「働き方改革」の理解度(キャリアの構築)



## 2.2.2 「働き方改革」の実施状況

前項では、政府が示している 11 項目の改革実行計画に対する理解状況を聞いたが、ここからは、各企業が実際に実現しようとしている「働き方改革」の項目を整理していく。

前年度調査は、「罰則付き時間外労働の上限規制の導入など長時間労働の是正」と「柔軟な働き方がしやすい環境整備」に関わる IT システム関連の取り組みを中心に調べたが、今年度は、「働き方改革」の実行計画の中から具体的施策として取り組まれていると思われる 13 項目を対象に調査した。

### (1) 処遇の改善(賃金など)

まず初めに「処遇の改善」に関わる項目の実施状況を図表 2.2.5 に示す。

図表 2.2.5 「働き方改革」の実施状況(処遇の改善)



このグループの中で、既に『実施・導入している』比率が高かったのは「従業員の生産性向上」であり、会員顧客企業の28%、中規模一般企業の34%、小規模一般企業の21%が導入済みという結果であった。

「働き方改革」は、社員の満足度を向上させるためだけではなく、企業の経営者にとっても改革で会社が変わり、従業員の生産性が向上することにより業績にも直結する成果を期待したいといった思いがあるものと考えられる。

「従業員の生産性向上」に続いて『実施・導入している』比率が高かったのは「正規労働者の採用促進」であるが、会員顧客企業が35%、中規模一般企業が32%の導入率であるのに対して、小規模一般企業では15%しか導入できていない。

今回の調査対象企業の従業員数は、会員顧客企業が平均854.6人、中規模一般企業が平均115.7人であるのに対して、小規模一般企業では平均6.9人であり、企業規模の大きさにより、正規労働者の採用についても導入状況に差が出ているものと思われる。

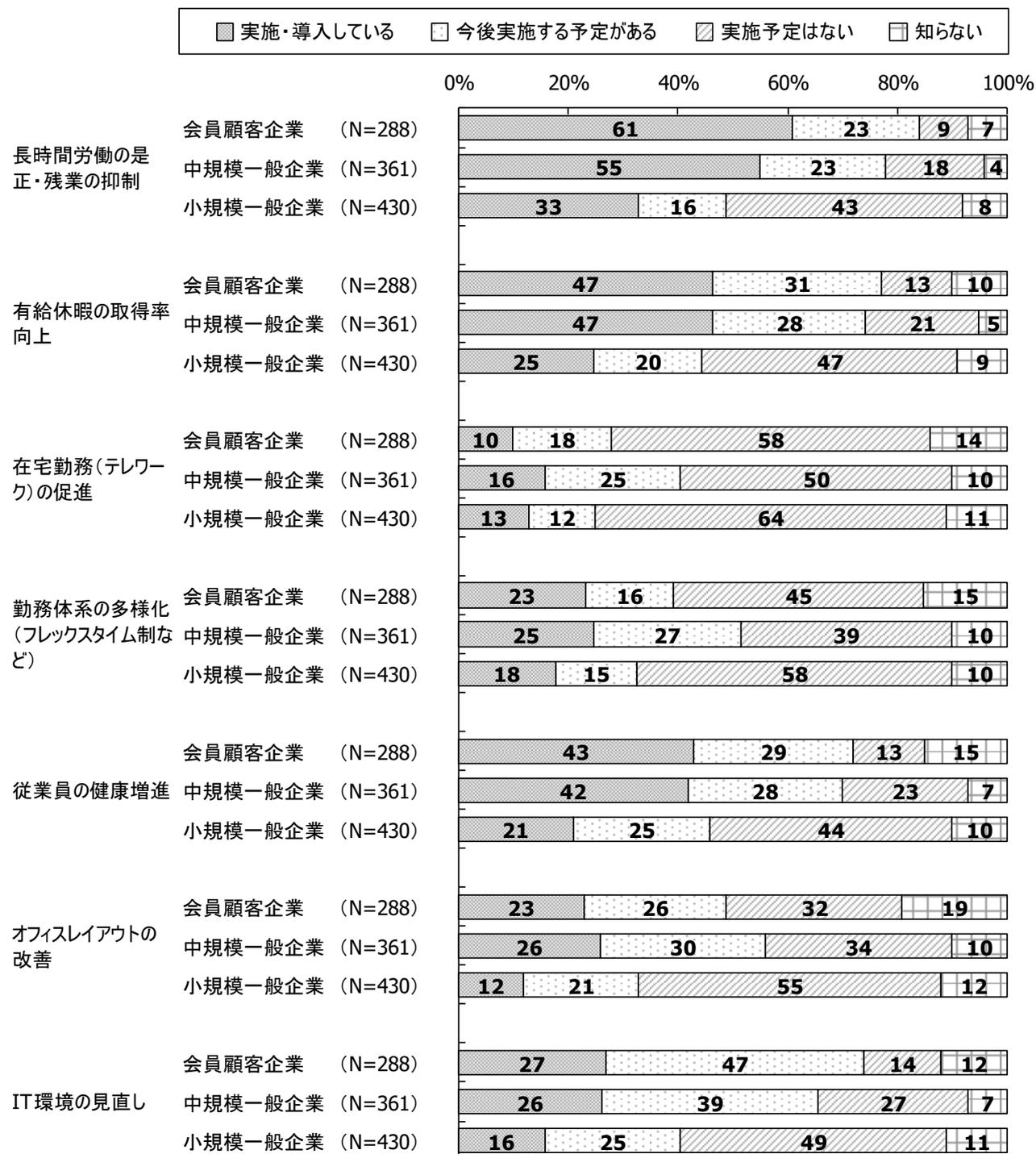
もう1つ注目しておきたいのは、小規模一般企業の回答の中で『実施予定はない』の比率である。この後述べる項目も含めて、『実施予定はない』の比率が、43-64%と約半数に及んでいることである。

事業規模が小さい企業では、「働き方改革」の実現は、まだまだ先のことと考えているのかもしれない。

## (2) 制約の克服(時間、場所など)

次に「制約の克服」に関わる項目の実施状況を図表 2.2.6 に示す。

図表 2.2.6 「働き方改革」の実施状況(制約の克服)



実施状況調査全体で、『実施・導入している』が一番多かったのが「長時間労働の是正・残業の抑制」であり、会員顧客企業で 61%、中規模一般企業で 55%、小規模一般企業で 33%であった。長時間労働や残業時間については、近年社会問題化しており、企業のこうした問題への対応が着実にできつつある

と言えよう。特に、会員顧客企業や中規模一般企業では『今後実施する予定がある』を加えると 78-84% となり、大多数の企業が対応できている状況になりつつある。

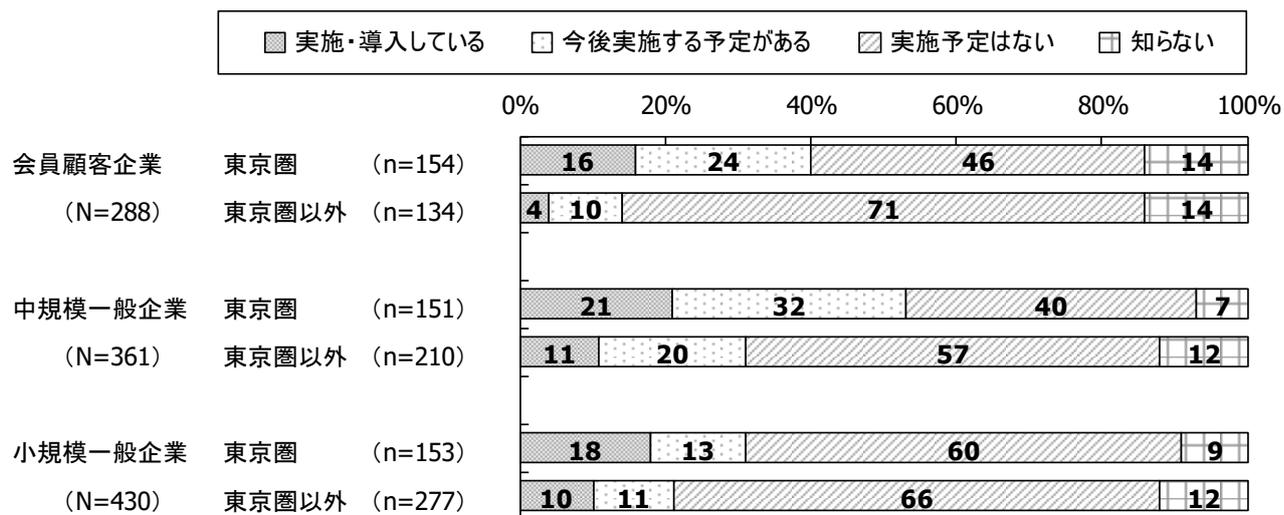
逆に、「在宅勤務（テレワーク）の促進」は、会員顧客企業が 10%、中規模一般企業が 16%、小規模一般企業は 13%であり、調査全体で最も低い比率となっている。

子育てや介護といったケースで、在宅勤務は大変有効な手段であると考えられるが、テレワークなどの環境構築に費用がかかることも踏まえ、現実にはなかなか実施に踏み切れない企業が多いものと考えられる。

通勤時間が長くなる地域ではテレワークが、従業員や企業にとって生産性向上にも有効な手段であると考え、今回の調査母集団を東京圏と東京圏以外に分けた分析結果を図表 2.2.7 に示す。

東京圏では各企業群とも『実施・導入している』は増えており、会員顧客企業は、東京圏が 16%で他地区と比較すると 3 倍以上の導入率、中規模一般企業は 21%、小規模一般企業でも 18%と他地区の倍近い導入率となっている。

図表 2.2.7 「在宅勤務(テレワーク)の促進」実施状況比較



なかなか実施率が上がっていない「在宅勤務（テレワーク）の促進」であるが、施策を実施中の企業 3 社にヒアリングし、メリットを調査した。

3 社共に、場所を選ばずに作業ができ、成果物を評価しやすい業務や担当部門を抽出することが、在宅勤務（テレワーク）を推進する要であった。

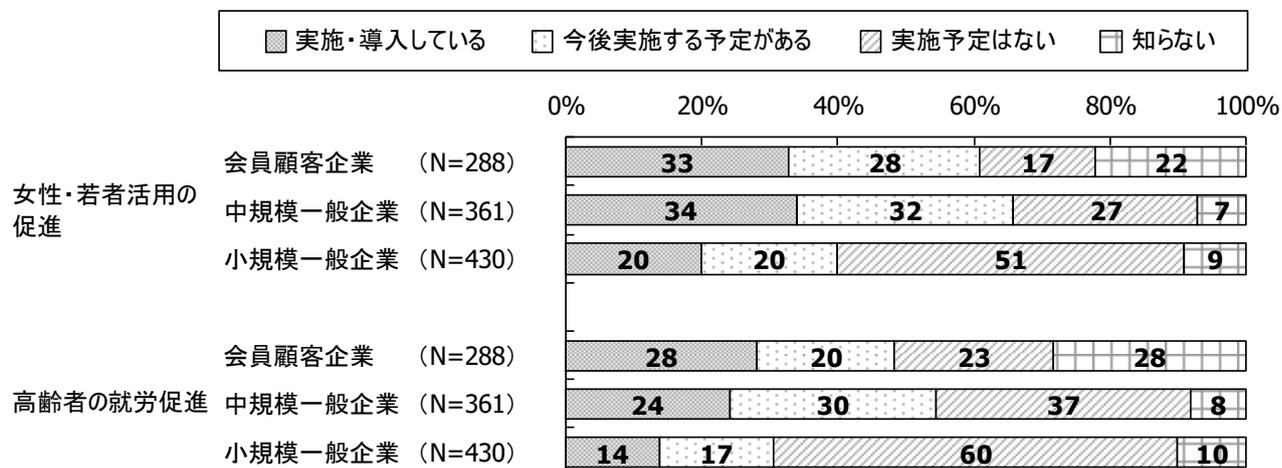
ネットワークの構築が費用的な観点から難しい企業では、純粋な在宅勤務を進めている例や、専門資格保有者が家庭の事情で社内勤務が不可能になった場合に、請負契約で遠隔地からその資格を活用できる業務を創出して、有資格者の退職リスクに対応している例も見られた。

いずれにせよ、現状の勤務形態や顕在化している問題点にとらわれることなく、柔軟な発想で取り込みを進めてみることも必要であろう。

### (3) キャリアの構築

最後に「キャリアの構築」に関わる項目の実施状況を図表 2.2.8 に示す。

図表 2.2.8 「働き方改革」の実施状況(キャリアの構築)



「女性・若者活用の促進」の『実施・導入している』は、会員顧客企業で 33%、中規模一般企業で 34%、小規模一般企業で 20%と、共にかかなり高い比率になっている。2015 年に施行された女性活躍推進法\*10の成果が少しずつ表れだしている結果であろう。

## 2.3 「働き方改革」の実施または計画内容

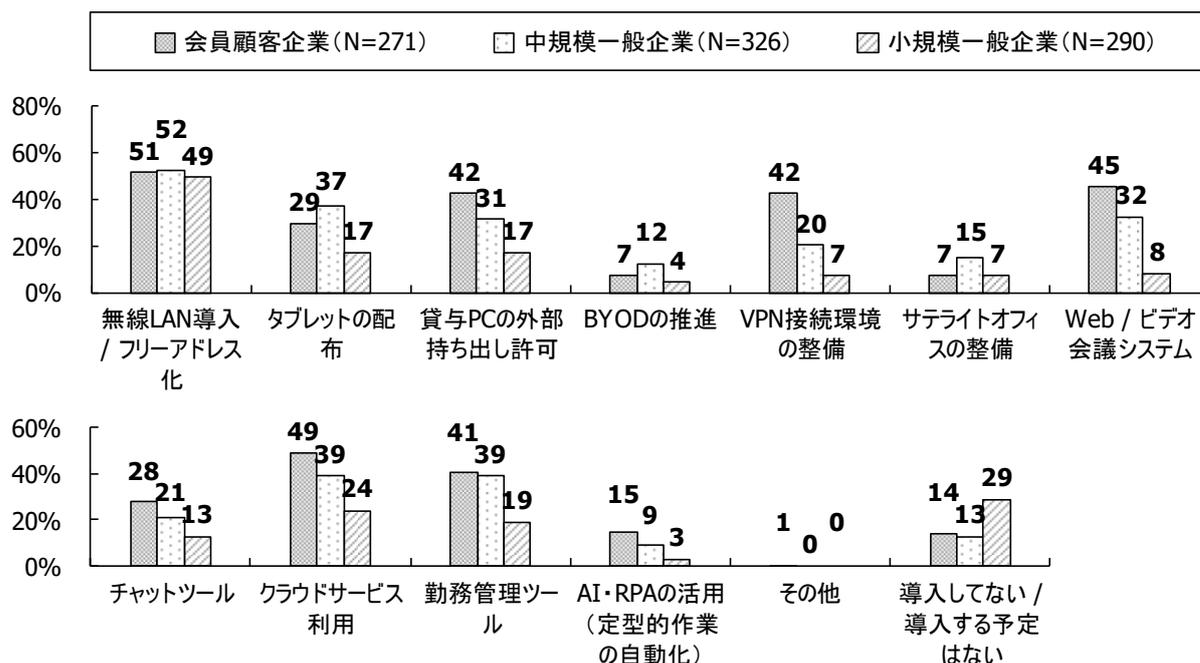
ここからは、「働き方改革」を『実施している』または『実施を予定している』企業に対して、全体的な状況や効果を聞いた。

### 2.3.1 「働き方改革」に関連する IT 環境の導入状況

「働き方改革」を『実施している』または『実施を予定している』企業に、「働き方改革」に関連して導入済み、または導入予定の IT 環境にはどのようなものがあるか聞いた。結果を図表 2.3.1 示す。

\*10 「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律」平成 27 年 9 月 4 日公布・同日施行

図表 2.3.1 「働き方改革」に関連する IT 環境の導入状況(「働き方改革」を実施中 / 実施予定の企業)



IT 環境で、最も導入されているのは『無線 LAN 導入 / フリーアドレス化』であり、会員顧客企業で 51%、中規模一般企業で 52%、小規模一般企業で 49%と、約半数の企業が導入しているという結果であった。業務を進める上で、個人の座席を固定化せず、自由な席で業務や会議をすることは、生産性の向上にもつながるメリットがあり、今後も増加していくと思われる。

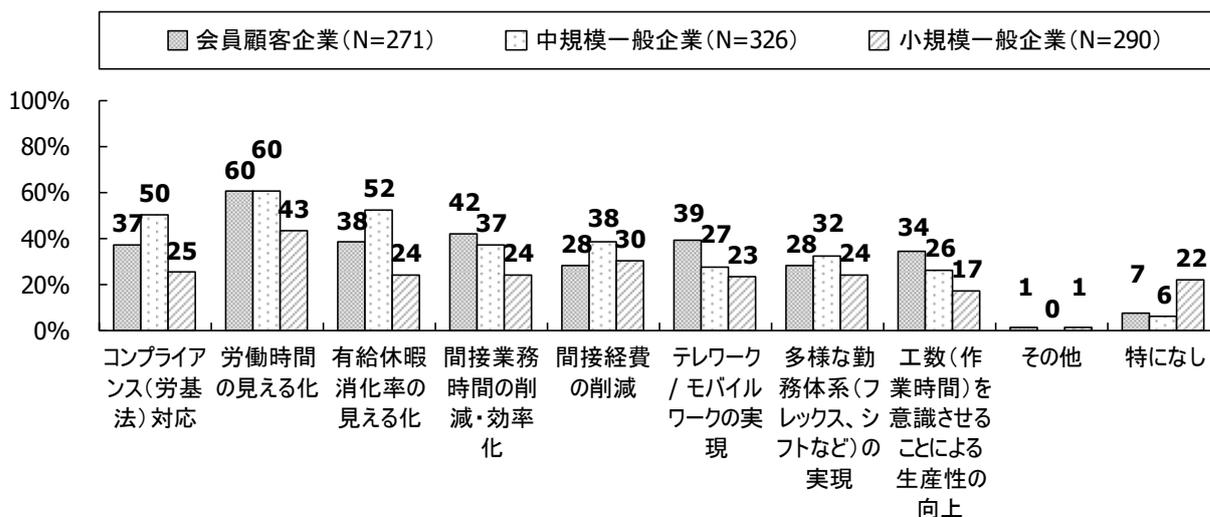
その他に、『クラウドサービスの利用』、『Web / ビデオ会議システム』、『貸与 PC の外部持ち出し許可』、『VPN 接続環境の整備』、『勤務管理ツール』が、会員顧客企業で 40%を超える比率で上位となった。

一方で、「働き方改革」を実施中あるいは計画中でありながら、IT 環境を『導入していない / 導入する予定はない』と答えた企業が、会員顧客企業で 14%、中規模一般企業で 13%、小規模一般企業で 29%もある点は、今後懸念される。

### 2.3.2 IT 活用による「働き方改革」の実現

それでは、IT の活用によって「働き方改革」はどのように実現できると考えているか、既に実施中の企業とこれから実施を予定している企業に聞いた。結果を図表 2.3.2 に示す。

図表 2.3.2 IT 活用による「働き方改革」の実現（「働き方改革」を実施中 / 実施予定の企業）

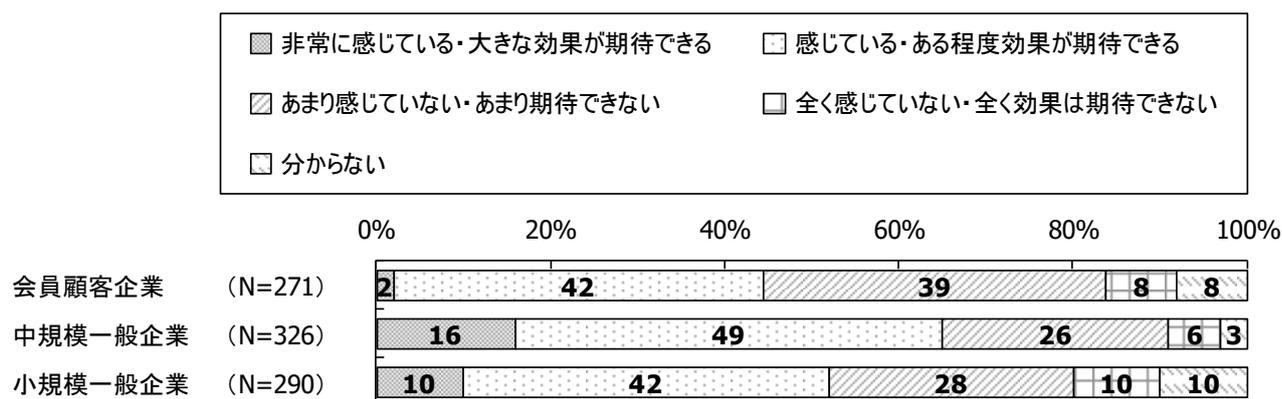


IT を活用することによって実現できる「働き方改革」の項目で、最も多かったのは、『労働時間の見える化』であり、会員顧客企業と中規模一般企業で60%、小規模一般企業で43%であった。この他にも、中規模一般企業では『有給休暇消化率の見える化』や『コンプライアンス（労基法）対応』といった点が50%以上の比率で挙げられ、働き方に関連する情報を、社員全体で共有できることに期待感が大きいことがうかがえる。

### 2.3.3 「働き方改革」への取り組みによる効果

「働き方改革」に取り組んでいる企業や取り組みを予定している企業では、取り組みに対する効果をどのように感じているのであろう。結果を図表 2.3.3 に示す。

図表 2.3.3 「働き方改革」への取り組みの効果（「働き方改革」を実施中 / 実施予定の企業）



結果は、『非常に感じている・大きな効果が期待できる』あるいは『感じている・ある程度効果が期待できる』が、会員顧客企業で44%、中規模一般企業で65%、小規模一般企業で52%であった。半数近くの企業で「働き方改革」は効果があると捉えているようである。

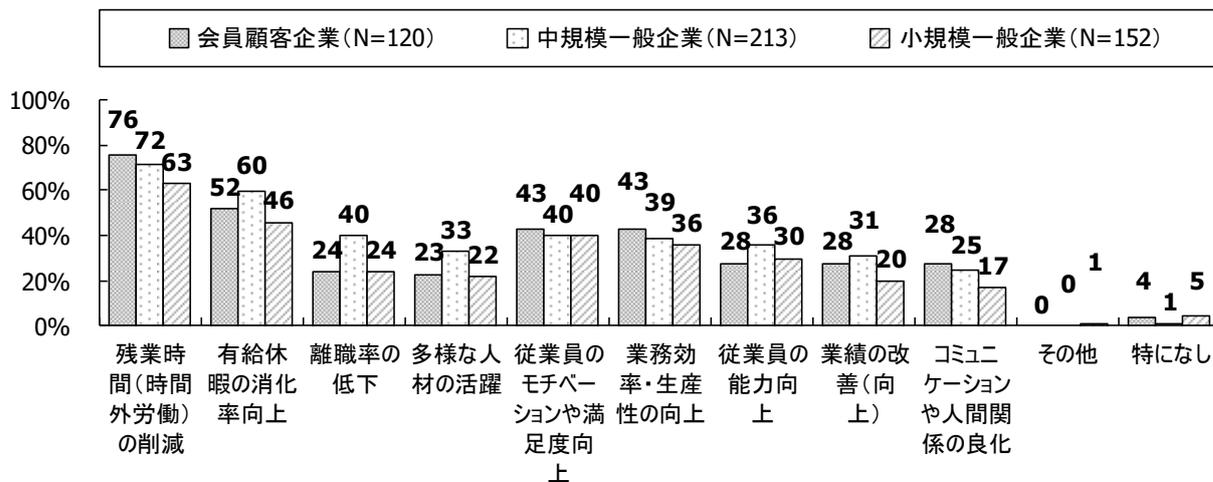
一方で、会員顧客企業の47%、中規模一般企業の32%、小規模一般企業の38%では、『あまり感じていない・あまり期待できない』、あるいは『全く感じていない・全く効果は期待できない』と答えてい

る。会員顧客企業では、「期待できない」できないと感じる企業の方が「期待できる」と感じる企業より多い状況であり、今年の6月以降進められている、政府主導の施策展開では、まずは従業員が効果を期待できるような施策を中心に展開することが重要であろう。

それでは、どのような施策に効果を期待しているのでしょうか。

効果があると考えている具体的な施策について聞いた。結果を図表 2.3.4 に示す。

**図表 2.3.4 「働き方改革」への取り組みにより効果が期待できる施策  
（「働き方改革」を実施中 / 実施予定で、その効果に期待する企業）**

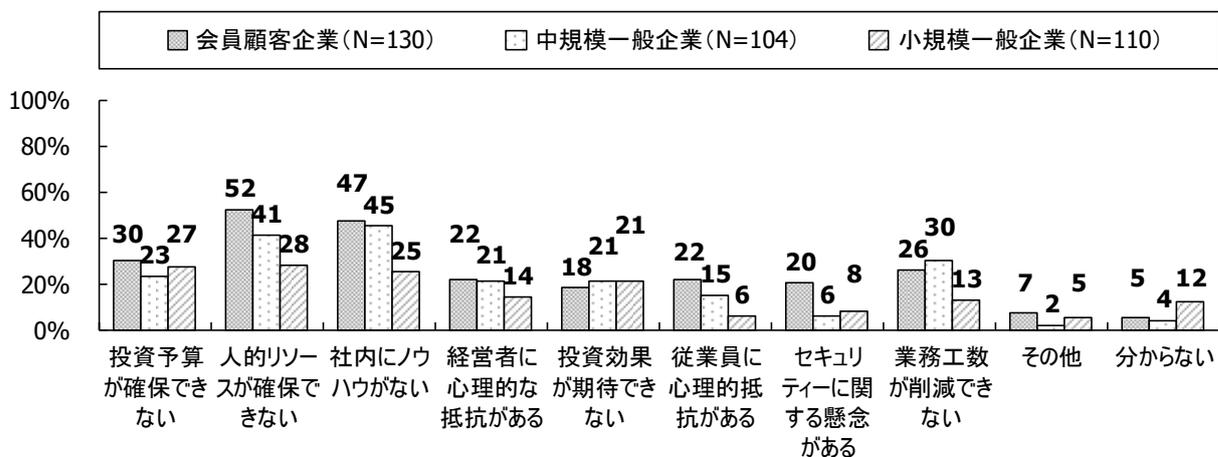


最も期待度が高かったのは、『残業時間（時間外労働）の削減』であり、会員顧客企業で 76%、中規模一般企業で 72%、小規模一般企業で 63%、続いて『有給休暇の消化率向上』が 52%、60%、46%であった。

その他の項目も、会員顧客企業では 23-43%、中規模一般企業では 25-40%、小規模一般企業でも 17-40%と、施策を展開できれば働きやすさが向上するという期待が大きいことが分かった。

「働き方改革」への取り組みの効果に関する質問中で 32-49%の回答があった『あまり感じていない・あまり期待できない』、あるいは『全く感じていない・全く効果は期待できない』と答えた企業にその理由を聞いた。結果を図表 2.3.5 に示す。

図表 2.3.5 「働き方改革」の効果がなく、または期待できない理由  
 (「働き方改革」を実施中 / 実施予定で、その効果を期待しない企業)



会員顧客企業では『人的リソースが確保できない』が52%、『社内にノウハウがない』が47%、『投資予算が確保できない』が30%で上位となった。

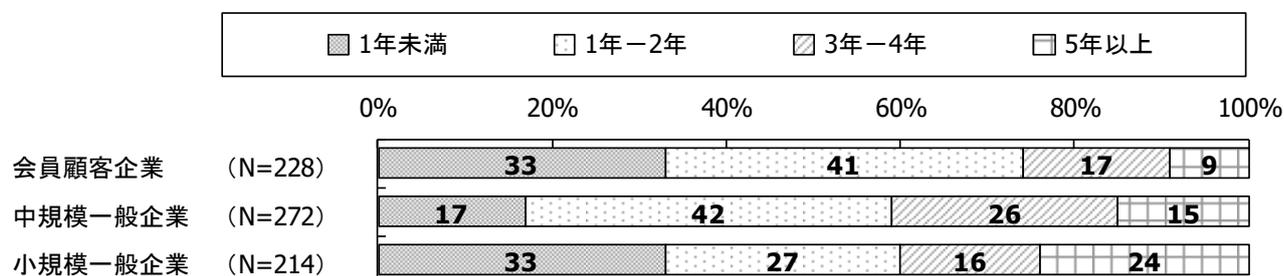
中規模一般企業では、『社内にノウハウがない』の45%を筆頭に、『人的リソースが確保できない』41%、『業務工数が削減できない』30%が上位に挙げられた。

「働き方改革」の具体的施策は展開したものの、成果に結びつけるための諸条件が整っていないことが、期待する効果につながっていないことをうかがわせる結果である。

### 2.3.4 「働き方改革」への取り組み期間

企業によって、改革への取り組みはさまざまであるが、こうした企業がどの程度の期間にわたって取り組んできたのであろうか、改革を実施している企業に対して、取り組み期間を聞いた。結果を図表2.3.6に示す。

図表 2.3.6 「働き方改革」への取り組み期間(「働き方改革」を実施中の企業)

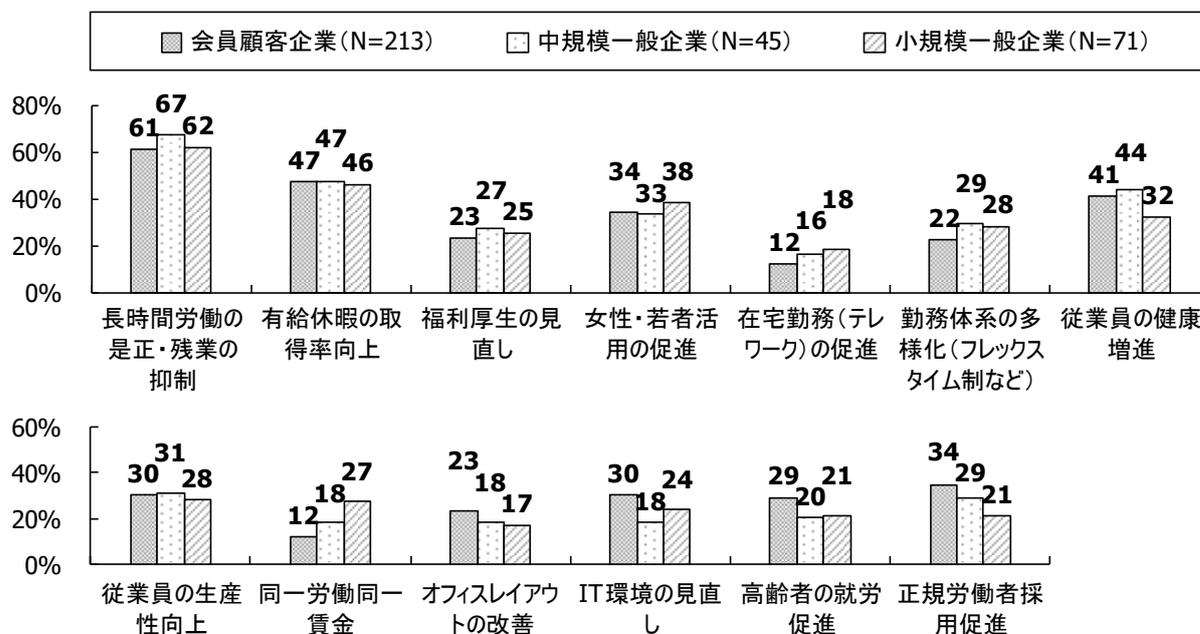


会員顧客企業の74%、中規模一般企業の59%、小規模一般企業の60%の企業が、取り組み期間は『1年未満』または『1年-2年』という結果であった。

取り組み期間が『1年未満』という企業は、会員顧客企業と小規模一般企業の33%、中規模一般企業の17%であり、図表2.3.7に示すように、実施中の項目は、会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一

一般企業の順に『長時間労働の是正・残業抑制』が61%、67%、62%、『有給休暇の取得率向上』が47%、47%、46%、『従業員の健康増進』が41%、44%、32%、『女性・若者活用の促進』が34%、33%、38%であった。1年未満という短期間にもかかわらず、各項目がかなり推進できていることがうかがわれる結果である。

図表 2.3.7 「働き方改革」を実施中の項目（「働き方改革」取り組み期間1年未満の企業）



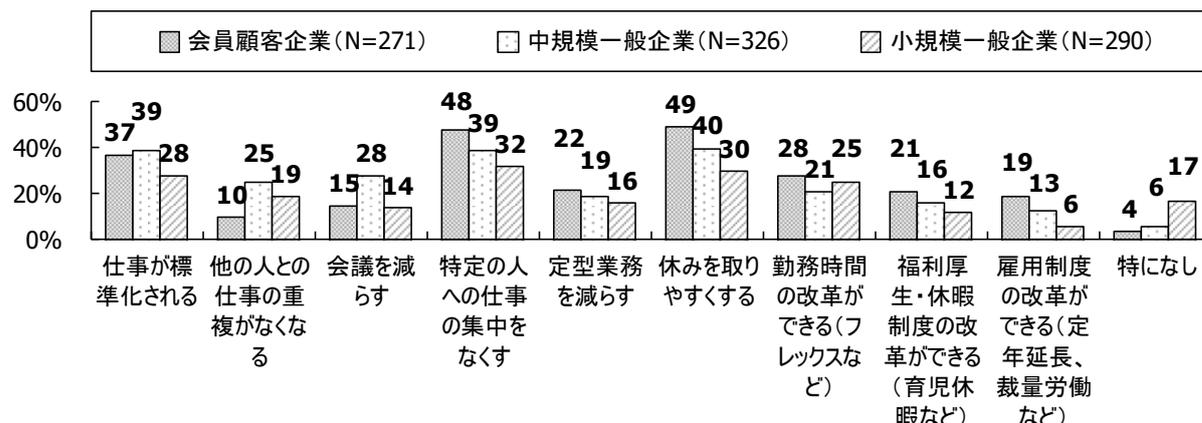
### 2.3.5 「働き方改革」への取り組みによって改善を期待する課題

「働き方改革」を進めることにより、どのような点が改善できると考えているのであろうか。図表 2.3.8 に示す 9 つの改善できると思われる課題からあてはまるものを、3 つ以内で選んでもらった。結果を図表 2.3.8 に示す。

会員顧客企業で最も多かったのは、『休みを取りやすくする』で 49%、続いて『特定の人への仕事の集中をなくす』で 48%、『仕事が標準化される』で 37%であった。中規模一般企業や小規模一般企業でも順位や比率は異なるものの、同じ 3 項目がトップ 3 であった。

各企業共「働き方改革」で、従来なかなか実現できていなかった仕事の標準化による働き方の集中化を少なくすることや休暇の取得率改善を期待していることが分かった。

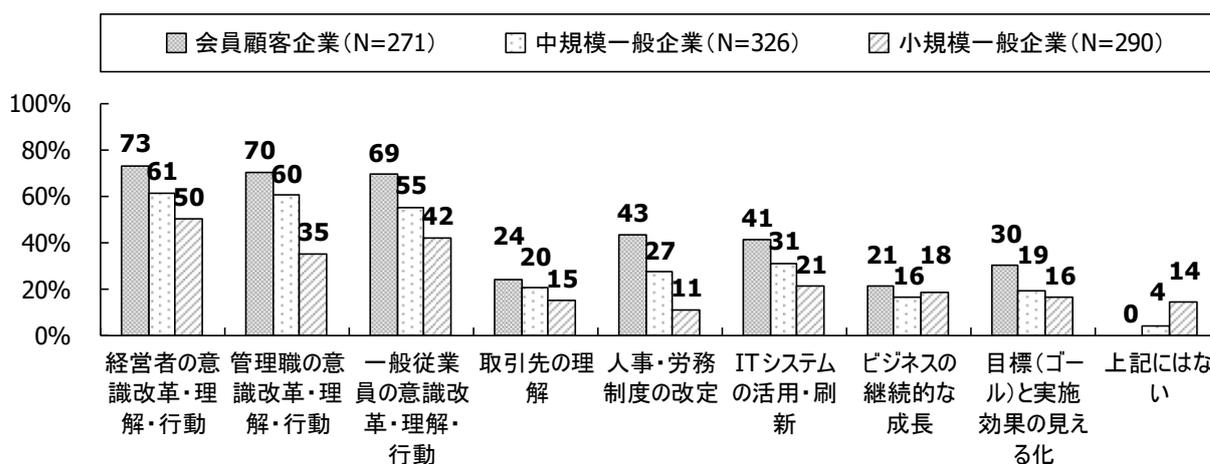
図表 2.3.8 「働き方改革」への取り組みによって改善が期待できる点  
 (「働き方改革」を実施中 / 実施予定の企業)



「働き方改革」に期待している点は分かったが、この期待を実現するためにどのような点に留意しなければならないと考えているのであろうか。

「働き方改革」を進める上で重要だと考えている点を挙げてもらった。結果を図表 2.3.9 に示す。

図表 2.3.9 「働き方改革」を進めるために、重要なこと(「働き方改革」を実施中 / 実施予定の企業)



各企業が重要だと考えているのは、『経営者の意識改革・理解・行動』、『管理職の意識改革・理解・行動』、『一般従業員の意識改革・理解・行動』であり、他の項目を大きく引き離してトップ3となった。

全社のかつ各階層の人々が各々の立場で意識改革を進めないと、「働き方改革」の推進は難しいと考えていることが分かった。

## 2.4 「働き方改革」が進んでいない企業の状況

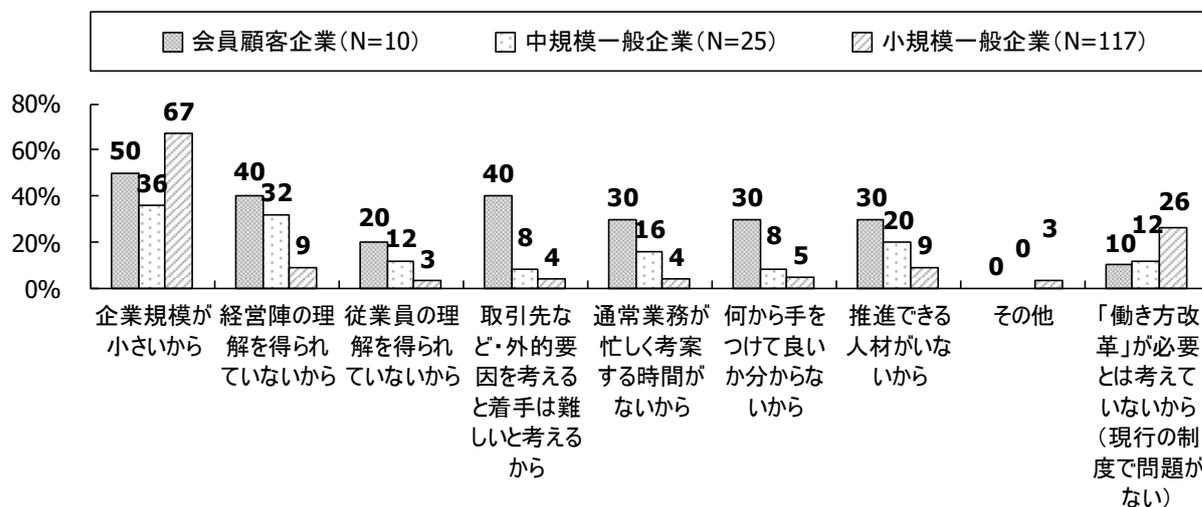
前節では、「働き方改革」を『実施している』または『実施を予定している』企業の状況を記述したが、本節では、『実施予定がない』企業の状況について記述していく。

ただし、回答対象企業数が、会員顧客企業で10社、中規模一般企業で25社と少ないため、参考情報として捉えてもらいたい。

### 2.4.1 「働き方改革」を実施または検討する上での課題

最初に、「働き方改革」が実施できないまたは計画できない理由について聞いた。結果を、図表 2.4.1 に示す。

図表 2.4.1 「働き方改革」が進んでいない理由(「働き方改革」の実施予定がない企業)

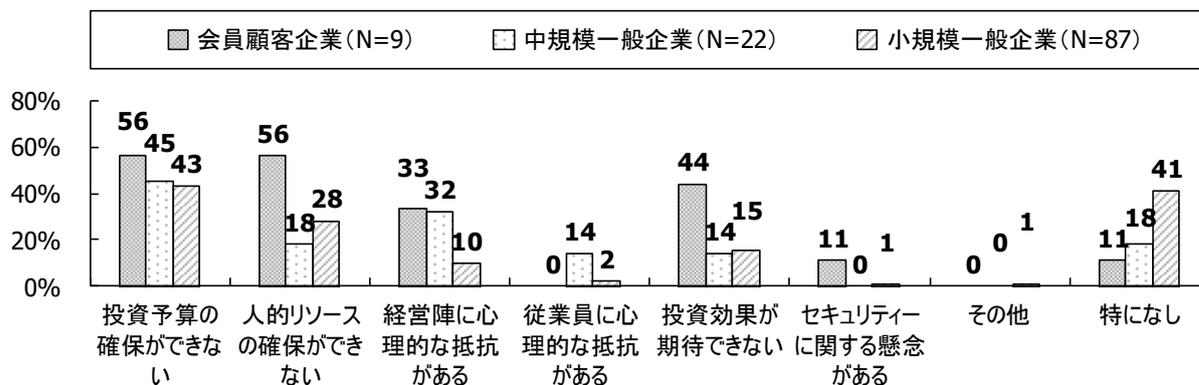


小規模一般企業では、『企業規模が小さいから』が 67%で、他の理由を大きく引き離して最大の理由として挙げられた。調査対象として小規模一般企業に分類しているのは、従業員 20 人以下の企業であり、こうした企業では改革を進めたくても、企業規模の関係でなかなか進められないといった状況になっているのであろう。

同じように、会員顧客企業や中規模一般企業でも『企業規模が小さいから』が 50%と 36%でトップであった。続いて『経営陣の理解が得られないから』が 40%と 32%で 2 番目に挙げられた。「働き方改革」の推進で重要な立場に立っているのはやはり経営陣であり、経営者自らが積極的にならないとなかなか進まないのが現実であろう。また、会員顧客企業からは『取引先など・外的要因を考えると着手は難しいと考えるから』が 40%の比率で挙げられたが、この点については、今後「働き方改革」が色々な企業に拡大されていけば改善されていくものと思われる。

次に、『実施の意向はある』企業に、今後「働き方改革」を実施あるいは計画する上で課題となることを聞いた。結果を図表 2.4.2 に示す。

図表 2.4.2 「働き方改革」を実施または検討する上での課題  
 (「働き方改革」の実施予定がないが実施意向はある企業)

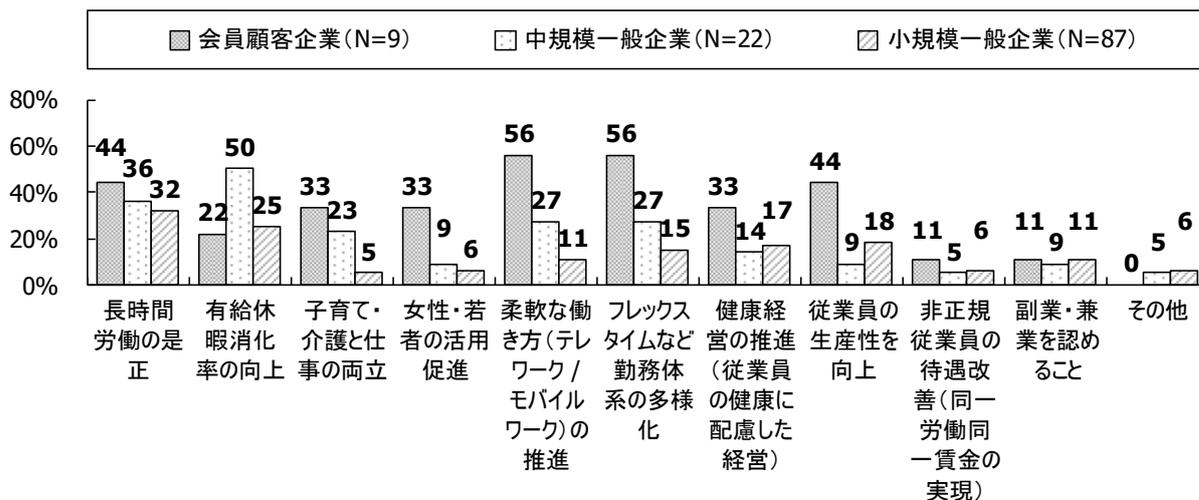


結果は、各企業群とも、『投資予算の確保ができない』という意見が約半数を占め1位だった。また、会員顧客企業では『人的リソースの確保ができない』が、中規模一般企業では、『経営陣に心理的な抵抗がある』が2位に挙げられた。

「働き方改革」が進んでいない理由と同様に、「働き方改革」を実施または検討する上での課題についても、「働き方改革」に対する経営陣の考え方、対応の仕方が課題として大きな重みを持っていると考えていることが分かった。

それでは実際に取り組みを始めたとしたら、どのような施策を中心に取り組もうとしているのであろうか。結果を図表 2.4.3 に示す。

図表 2.4.3 「働き方改革」への取り組みを始める場合の施策  
 (「働き方改革」の実施予定がないが実施意向はある企業)



上位に挙げられたのは、『柔軟な働き方(テレワーク / モバイルワーク)の推進』、『フレックスタイムなど勤務体制の多様化』、『有給休暇消化率の向上』、『長時間労働の是正』、『従業員の生産性を向上』であった。

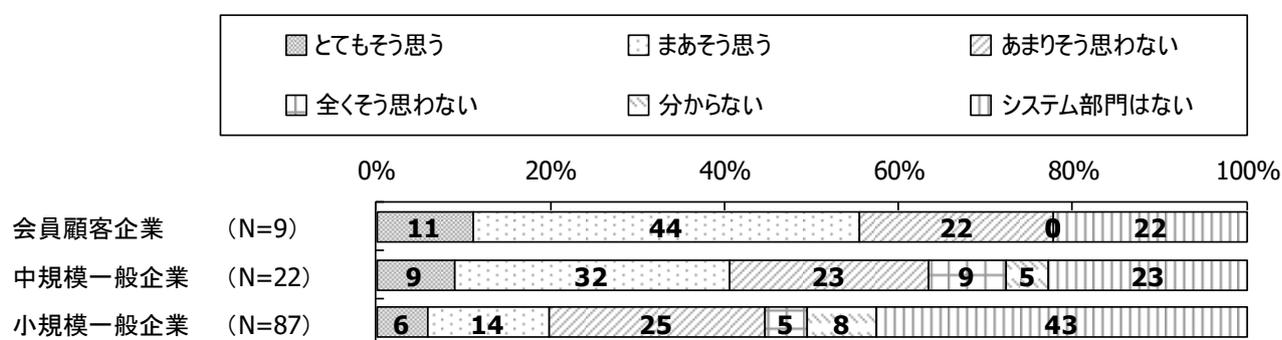
ここでも、「なかなか休みが取れない」、「時間外労働が多い」、「通勤時間が長い」、「時差勤務の希望がある」といった課題に対する改善策として「働き方改革」を求めている状況が見えてくる。

### 2.4.2 「働き方改革」の推進部門

「働き方改革」は、IT 環境の整備と連動させて推進する方が効果的であり、そのためにはシステム部門が中心となって推進するのが望ましいといった意見が多くあったが、これから推進しようとしている企業の考え方はどうであろうか。

推進する場合、システム部門が期待されるかを聞いた。結果を図表 2.4.4 に示す。

**図表 2.4.4 「働き方改革」への取り組みを始める場合、システム部門は期待されるか  
（「働き方改革」の実施予定がないが実施意向はある企業）**

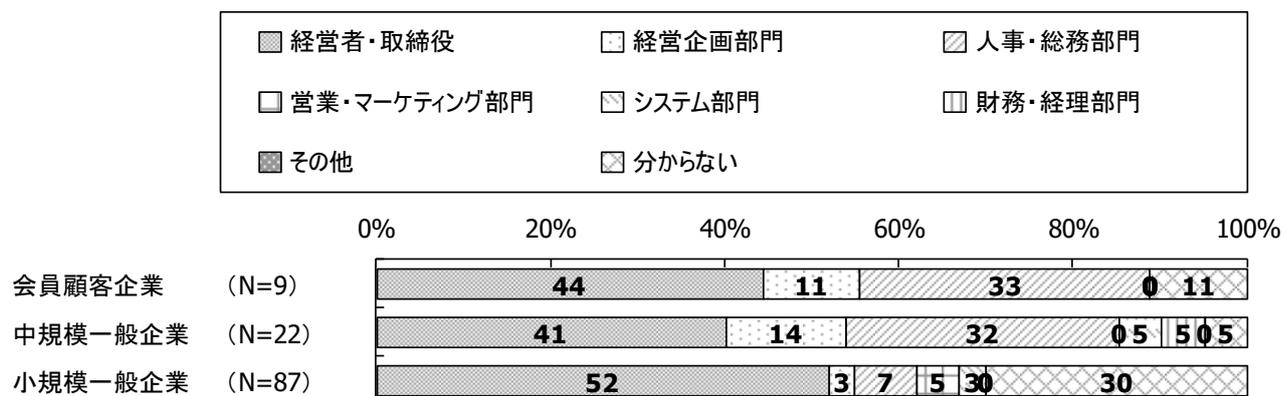


結果、会員顧客企業は、回答数が 9 社と少ないが、『とてもそう思う』と『まあそう思う』はが 55%、『あまりそう思わない』が 22%と、期待する方が大幅に上回っている。中規模一般企業では『とてもそう思う』と『まあそう思う』が 41%、『あまりそう思わない』と『全くそう思わない』が 32%と、期待する方がやや上回っている。小規模一般企業では『とてもそう思う』と『まあそう思う』が 20%、『あまりそう思わない』と『全くそう思わない』が 30%で、期待しない方がやや上回っている状況であった。

ただし、システム部門を持っていない企業が、会員顧客企業で 22%、中規模一般企業で 23%、小規模一般企業で 43%あるのは気になる数字であると同時に、販売店（システムインテグレーター）が積極的にサポートを行うことにより、期待以上の成果につながる可能性もあると言えよう。

では、検討や推進するのはどの部門が良いと考えているのであろうか。結果を図表 2.4.5 に示す。

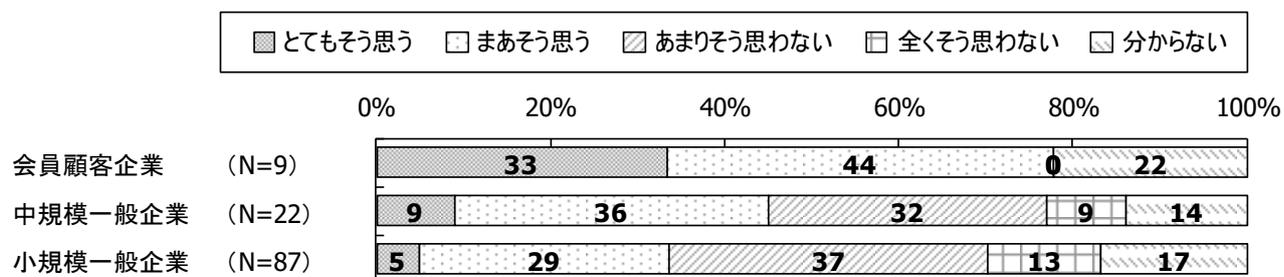
図表 2.4.5 「働き方改革」への取り組みを始める場合の検討または推進部門  
 (「働き方改革」の実施予定がないが実施意向はある企業)



ここでも、回答の中心は『経営者・取締役』であり、会員顧客企業では44%、中規模一般企業で41%、小規模一般企業で52%と回答企業の約半数がトップダウンでの検討または推進を求めている。ただし、会員顧客企業や中規模一般企業では『人事・総務部門』との回答が32-33%あり、「働き方改革」の推進項目との関係で、人事権を掌握している部門で進めるのが望ましいといった意見も多かった。

「働き方改革」に対する取り組みを始める場合に、ITシステムの導入（IT化の推進）が必要かを聞いた。結果を図表 2.4.6 に示す。

図表 2.4.6 「働き方改革」への取り組みを始める場合、ITシステムの導入（IT化の推進）が必要か  
 (「働き方改革」の実施予定がないが実施意向はある企業)



会員顧客企業では、『とてもそう思う』『まあそう思う』が77%、『あまりそう思わない』と『全くそう思わない』は回答がゼロであり、「働き方改革」とITシステムの関連に対する認識があると思われる企業群では理解できる数字であった。中規模一般企業では、『とてもそう思う』『まあそう思う』と、『あまりそう思わない』『全くそう思わない』が45%、41%で拮抗しており、ITシステムの関連について十分認識ができていない結果となった。さらに小規模一般企業では、『とてもそう思う』『まあそう思う』が34%であるのに対して、『あまりそう思わない』『全くそう思わない』が50%となっており、規模の小さな企業ほど、IT化に否定的な結果であった。

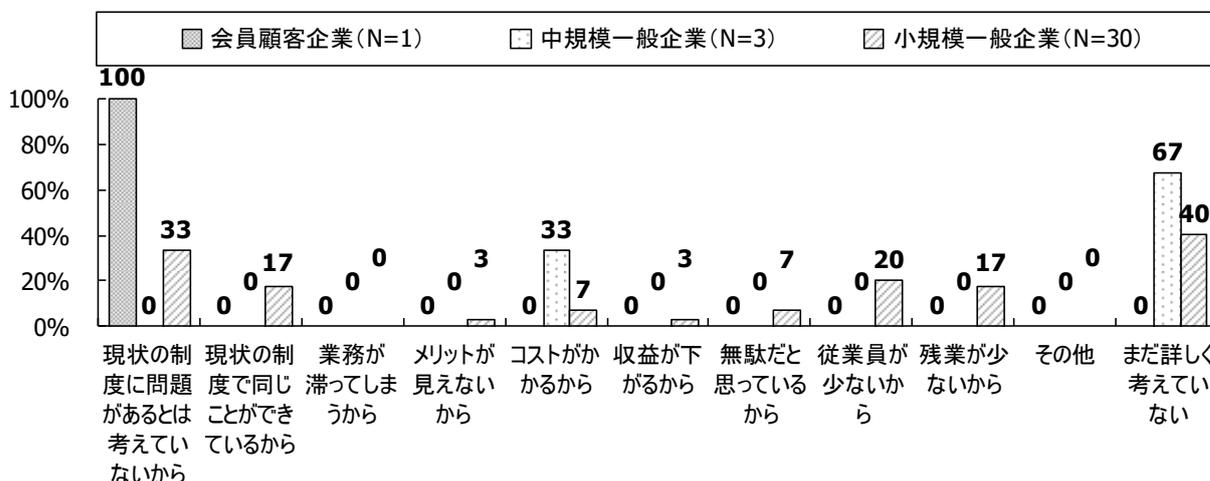
「働き方改革」の見える化には「IT システムの構築」や「IT 化の推進」が必須であり、政府が求める効果を各企業がどのように検証していくかといった観点でも、「IT システムの導入」について、今後十分な議論が必要であろう。

### 2.4.3 「働き方改革」が必要ないと考えている理由

「働き方改革」を『実施する予定がない』企業に対して、「働き方改革」が必要ではないと考えている理由を聞いた。結果を、図表 2.4.7 に示す。

ここでは、対象企業が会員顧客企業は 1 社、中規模一般企業は 3 社しかないため、小規模一般企業のみを分析対象としている。

図表 2.4.7 「働き方改革」が必要ないと考えている理由  
 (「働き方改革」の実施予定がなくて実施意向もない企業)

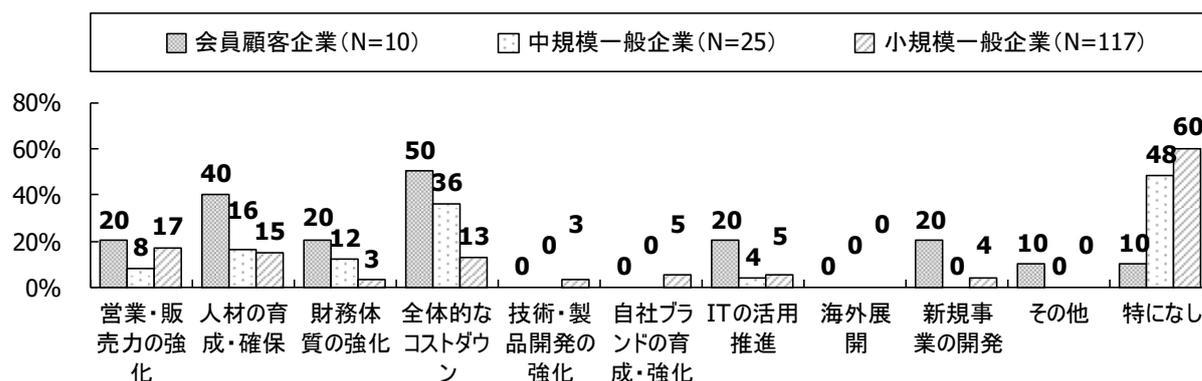


小規模一般企業 30 社の回答結果を見ると、『まだ詳しく考えていない』が 40%でトップであり、『現状の制度に問題があるとは考えていないから』が 33%で続いている。「働き方改革」が必要となった背景である「労働人口の減少」、「長時間労働の長期化」、「少子高齢化」、「労働生産性の低下」などが、現在の経営環境に対して影響が少ないことから、問題として捉えていないと考えられる。

### 2.4.4 経営強化のため現在取り組んでいること

「働き方改革」を『実施する予定がない』が、経営強化のために取り組んでいることを聞いた。結果を図表 2.4.8 に示す。

図表 2.4.8 経営強化のため現在取り組んでいること(「働き方改革」の実施予定がない企業)

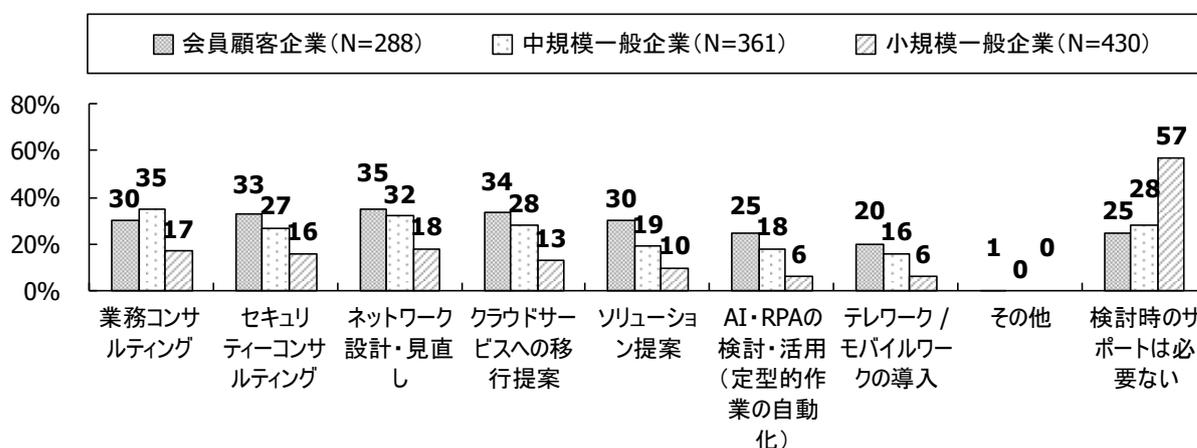


この回答で目立つのは、『特になし』が中規模一般企業で48%、小規模一般企業で60%あることである。『営業・販売力の強化』や『人材の育成・確保』といった経営強化を何も行っていない企業がこれだけの数あるとなると、中規模一般企業や小規模一般企業の企業力を今後維持できていけるかが少々不安である。

## 2.5 「働き方改革」に伴う販売店(システムインテグレーター)への期待

「働き方改革」に関する最後の質問として、「働き方改革」を検討するときに販売店(システムインテグレーター)からのサポートの必要性を聞いた。結果を図表 2.5.1 に示す。

図表 2.5.1 「働き方改革」に伴う販売店(システムインテグレーター)への期待



会員顧客企業では、現状の保有ネットワークを見直し再設計するための『ネットワーク設計・見直し』が35%、社有システムの運用を外部に委託するための『クラウドサービスへの移行提案』が34%、情報や運用の安全性を確保するための『セキュリティーコンサルティング』が32%、業務の内容を分析または評価するための『業務コンサルティング』と『ソリューション提案』が各々30%であった。中規模一般企業では、『業務コンサルティング』が35%、『ネットワーク設計・見直し』が32%、『クラウドサービスへの移行提案』が28%、『セキュリティーコンサルティング』が27%になっている。

一方で、小規模一般企業では、各項目が6-18%と低い比率となっているばかりか、『検討時のサポートは必要ない』が57%と過半数を超えている。従来の販売店などのサポートが十分認識されていないこ

## 2. 「働き方改革」への取り組み状況

とが「必要ない」といった結論につながっているのであれば、販売店としてはこうした点を改善するための施策が必要となろう。

### 3. クラウドサービスやオンプレミスなどの利用状況 と今後の見通し

### 3. クラウドサービスやオンプレミスなどの利用状況と今後の見通し

クラウドサービスの利用状況の調査を始めて、今年が5年目になる。当初はクラウドサービスと知らずに利用している企業も多く、表面的な利用率は低かったが、企業の認識も変わり、昨年度の調査では「情報系業務」に関して中規模一般企業の半数、小規模一般企業の4分の1程度がクラウドサービスを利用していることが分かった。しかし、メールサーバーをオンプレミスで運用する企業は少なく、まだクラウドサービスを利用していると認識している企業が少ないと考えられた。

そこで、今年度はシステム化の方法に「パソコン単体」を加え、より詳細に実態を調べた。また、対象業務の範囲を広げ、「基幹系業務」、「IT 基盤系業務」についても利用状況を調査するとともに、将来は利用をどの程度、拡大または縮小するのか動向も調査した。

#### 3.1 業務分野の定義

調査は図表 3.1.1 に示す業務分野単位に、システム化の状況を選択してもらった形で実施した。なお、業務が複数ある場合、最も重要と考える業務について回答してもらった。

図表 3.1.1 業務分野

業務分野	業務名	具体的システム例
基幹系業務	総務系業務	人事・労務、財務・会計、教育、CAI、CAE
	生産系業務	設計・開発、生産管理、CAD/CAM、CIM、SCM、ERP
	営業系業務	営業・販売、顧客管理、ERP、EDI、POS、EC、SFA、CRM
	物流系業務	在庫管理・物流・購買、ERP、EDI
	業種固有業務	勘定系、医事会計、電子カルテ、建築 CAD、積算、他
情報系業務	情報発信	Web サイト、SNS
	文書交換	メール
	情報共有	グループウェア、ワークフロー、ビジネスチャットなど
	非定型業務	ワープロ、表計算、プレゼン、RPA
	情報分析	DWH、BI、AI
IT 基盤系業務	構築・開発業務	プロジェクト管理、バージョン管理システムなど
	インフラ運用業務	運用監視システムなど
	セキュリティー管理	

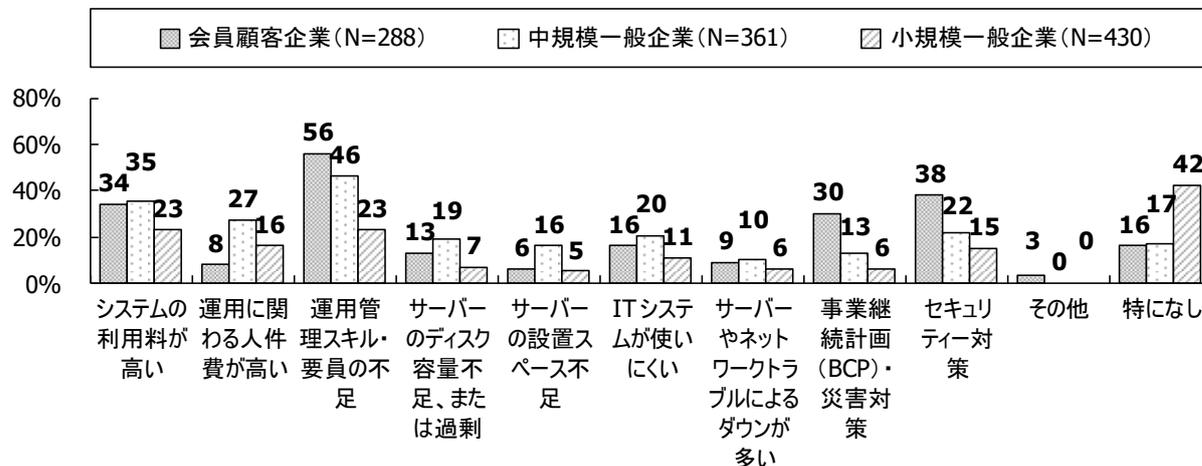
#### 3.2 IT システムに関する課題

システム化の実態調査に先立って、昨年同様に企業が IT システムに関して直面している問題について調査した。結果を図表 3.2.1 に示す。図表 3.2.2 に示す昨年度の調査結果と傾向に大きな変化はない。

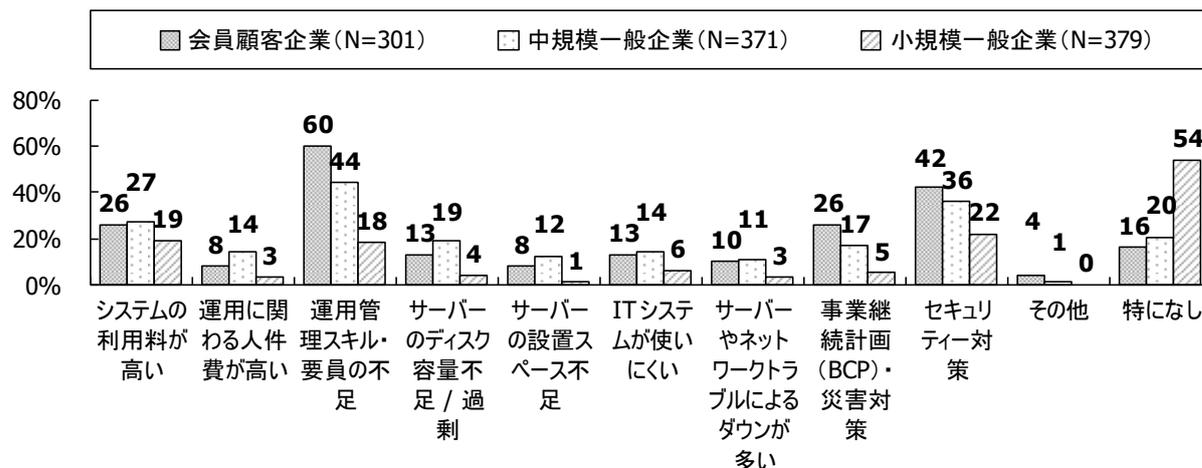
企業群別に見ると、会員顧客企業では『運用管理スキル・要員の不足』や『セキュリティー対策』を指摘する企業が増え、『システムの利用料が高い』を指摘する企業が減っている。IT 業界で指摘されている「技術者不足」がより深刻化しているようだ。

中規模一般企業では『セキュリティー対策』を指摘する企業が減り、代わって『運用管理スキル・要員の不足』や『システムの利用料が高い』を指摘する企業が増えている。小規模一般企業も同様の傾向が見られ、「要員の不足」や「コストダウン」に悩む企業が増えていることが分かる。

図表 3.2.1 利用中の社内 IT システムについての問題(困りごと)



図表 3.2.2 利用中の社内 IT システムについての問題(困りごと) - 昨年度調査結果



### 3.3 クラウドサービスやオンプレミスなどの利用状況と今後

図表 3.1.1 に示した各業務について、現在の状況と 2-3 年後の見通しを、下記から選択してもらった。

- システム化済み (クラウド - SaaS 利用) : 説明文中では『クラウドサービス (SaaS 利用)』と表記
- システム化済み (クラウド - IaaS / PaaS 利用) : 説明文中では『クラウドサービス (IaaS / PaaS 利用)』と表記
- システム化済み (オンプレミス) : 説明文中では『オンプレミス』と表記
- システム化済み (パソコン単体) : 説明文中では『パソコン単体』と表記
- システム化していない

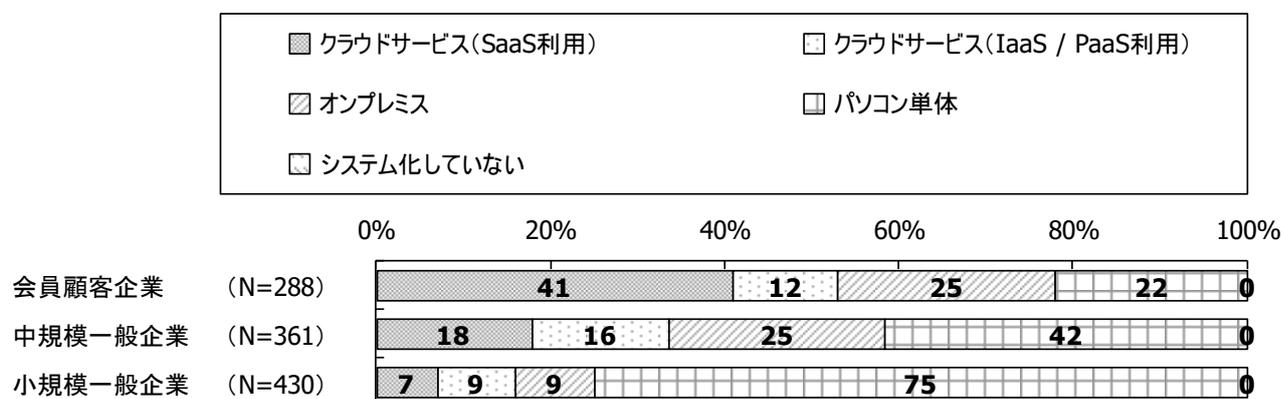
なお、『クラウドサービス (SaaS 利用)』と『クラウドサービス (IaaS / PaaS 利用)』のいずれか、あるいは両方を選択した場合、『クラウドサービス』を選択したものと表記することもある。

### 3.3.1 回答データの読み替えについて

回答を分析する中で、文書交換業務（電子メールなど）を『パソコン単体』で処理しているとの回答が図表 3.3.1 に示すように小規模一般企業で 75%、中規模一般企業で 42%、会員顧客企業で 22%もの企業から寄せられた。質問の意図は、「文書交換（電子メール）のサーバーをどの形態で運用しているか」だったが、結果は『パソコン単体』が最も多いという結果となった。しかし、一般に（365 日 24 時間の運用に備えた設計がされていない）パソコンをサーバーとして利用することはほとんどない。

一方、電子メールサーバーをオンプレミスや、クラウドサービス事業者の IaaS や PaaS 配下で運用していれば、該当する回答を選択するものと考えられる。

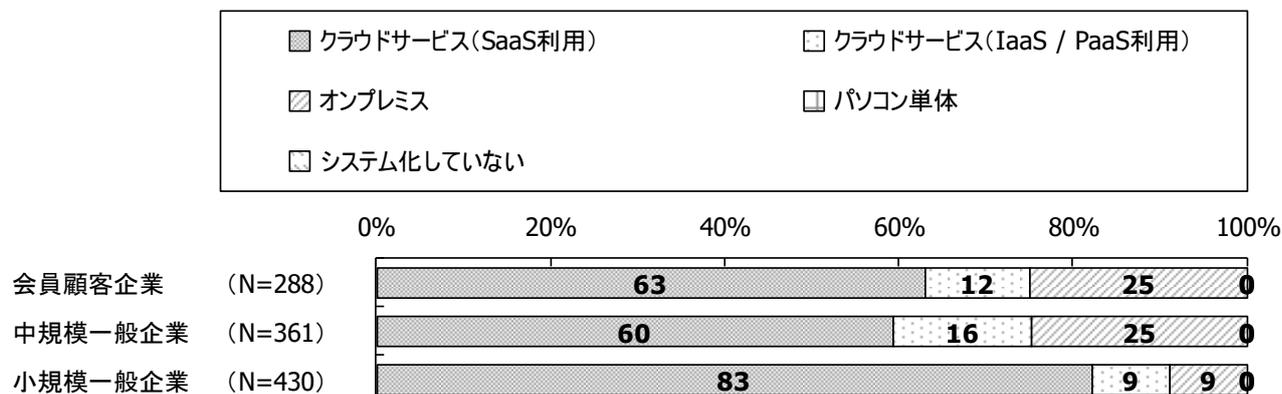
図表 3.3.1 文書交換業務のシステム化状況



このため、パソコンを第三者のメールサービス（クラウドサービス）のクライアントとして使っている企業が『パソコン単体』を選択したものと考えられる。従って、本報告書では「文書交換業務」に限り『パソコン単体』の回答を『システム化済み（クラウド-SaaS 利用)』と読み替えて説明していく。

結果として、文書交換業務のシステム化状況は図表 3.3.2 に示すような比率と推定される。

図表 3.3.2 文書交換業務のシステム化状況(推定)

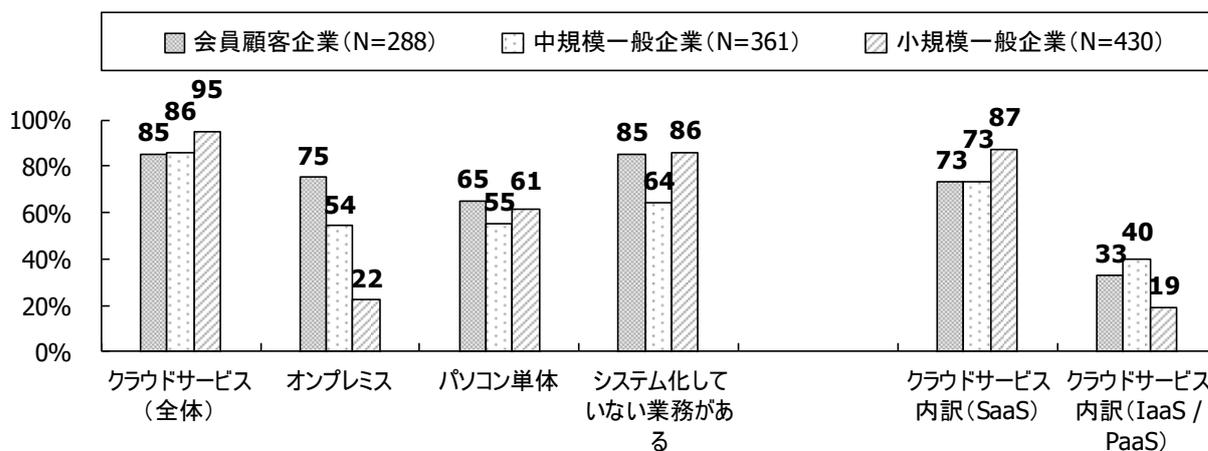


### 3.3.2 クラウドサービスやオンプレミスなどの利用状況

業務のシステム化の状況を『クラウドサービス（SaaS利用）』、『クラウドサービス（IaaS / PaaS利用）』、『オンプレミス』、『パソコン単体』に分けて聞いた。何等かの業務でこれらのシステム化形態を利用している企業の割合を集計した結果を図表 3.3.3 に示す。

なお、この図には『クラウドサービス』の集計の基になった『クラウドサービス（SaaS利用）』、『クラウドサービス（IaaS / PaaS利用）』を参考のため右端に示してある。両方を使う企業もあるため、『クラウドサービス』を使う企業の割合は両者の合計とにならないことに注意されたい。

図表 3.3.3 クラウドサービス / オンプレミス / パソコン単体の利用状況



この図から分かるように、会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業では何等かの業務分野で『クラウドサービス』を利用している企業が85%、86%、95%とほとんど全てであり、『オンプレミス』を利用している企業の75%、54%、22%を大幅に上回っている。従来、中規模一般企業や小規模一般企業では『クラウドサービス』利用が進んでいないといわれてきたが、今回の調査でほとんどの企業が何らかの業務に『クラウドサービス』を利用していることが分かった。

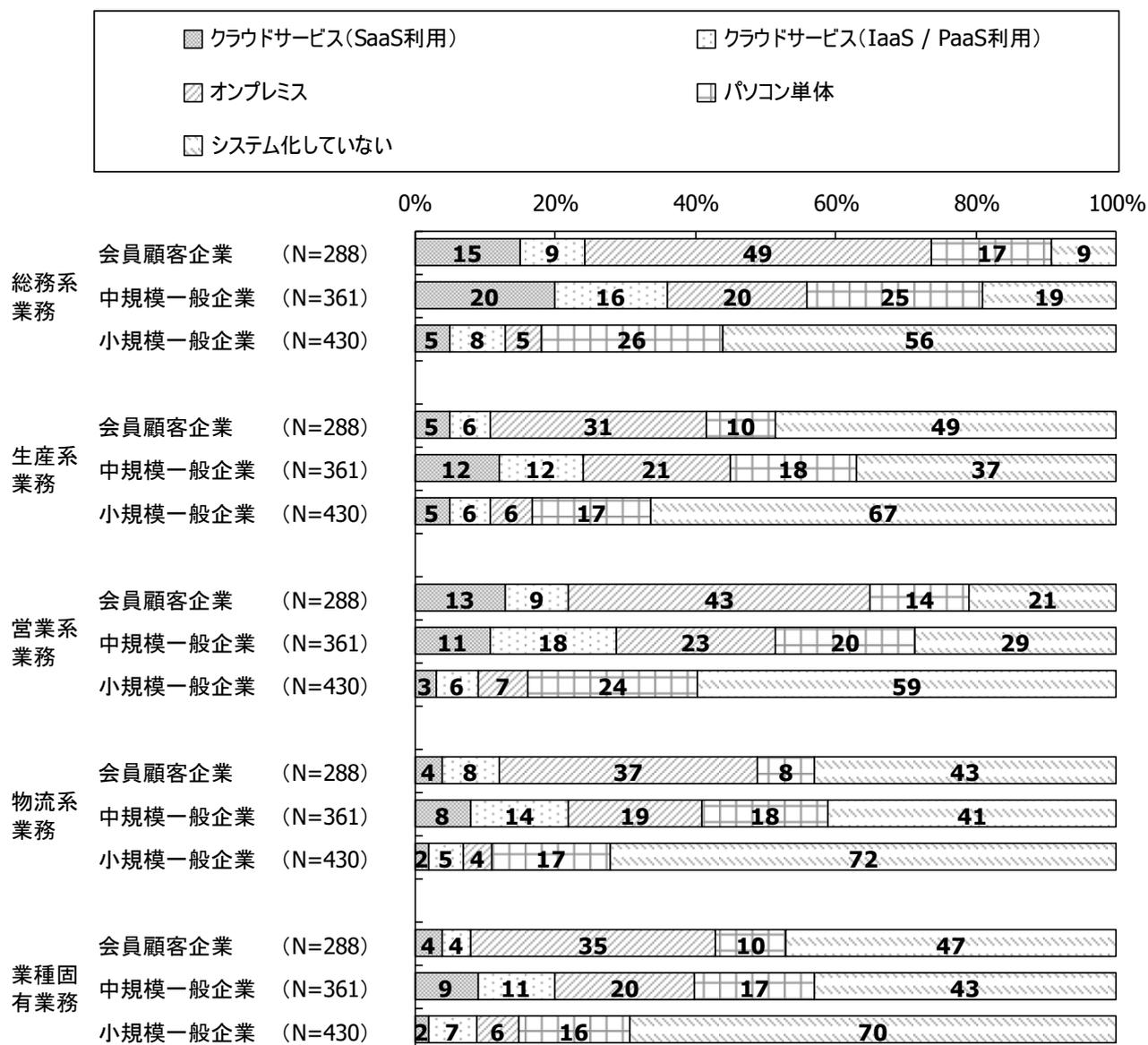
一方、『パソコン単体』で処理する企業も多く、会員顧客企業の65%、中規模一般企業の55%、小規模一般企業の61%を占め、会員顧客企業を除き、『オンプレミス』を越えている。

ここからは、システム化の現在の状況について、「基幹系業務」、「情報系業務」、「IT 基盤系業務」に分けて説明する。

#### (1) 基幹業務におけるクラウドサービスやオンプレミスなどの利用状況

図表 3.3.4 に示すように、基幹系業務を『クラウドサービス』で行っている企業は、会員顧客企業で8-24%、中規模一般企業で20-36%、小規模一般企業で7-13%であった。『オンプレミス』が会員顧客企業で31-49%、中規模一般企業で19-23%、小規模一般企業で4-7%であり、会員顧客企業を除き、『クラウドサービス』が『オンプレミス』を上回っていることが分かる。

図表 3.3.4 基幹業務のクラウドサービス / オンプレミス / パソコン単体の利用状況



中でも、「総務系業務」での『クラウドサービス』利用は、中規模一般企業で 36%、小規模一般企業で 13%と、『オンプレミス』の 20%、5%を大きく上回った。中小規模企業向けの統合パッケージソフトウェア会社が急速にクラウドサービス販売に軸足を移動していることの表れと思われる。

また、『パソコン単体』での処理が中規模一般企業で 17-25%と比較的多く、特に小規模一般企業で 16-26%と『クラウドサービス』や『オンプレミス』を上回る結果となった。企業規模が小さく、パソコンでも業務を処理できるとの判断だろう。

この調査結果から、従来、「中規模一般企業や小規模一般企業では『クラウドサービス』利用が進んでいない」といわれてきたが、むしろ「中規模一般企業や小規模一般企業では業務のシステム化が進んでおらず、システム化していてもパソコン単体処理で済ませている企業が多い」というべきだろう。

一方、会員顧客企業では、いずれの業務でも『オンプレミス』を利用する企業が『クラウドサービス』を利用する企業の 2 倍以上あり、オンプレミス指向は今後も続きそうだ。

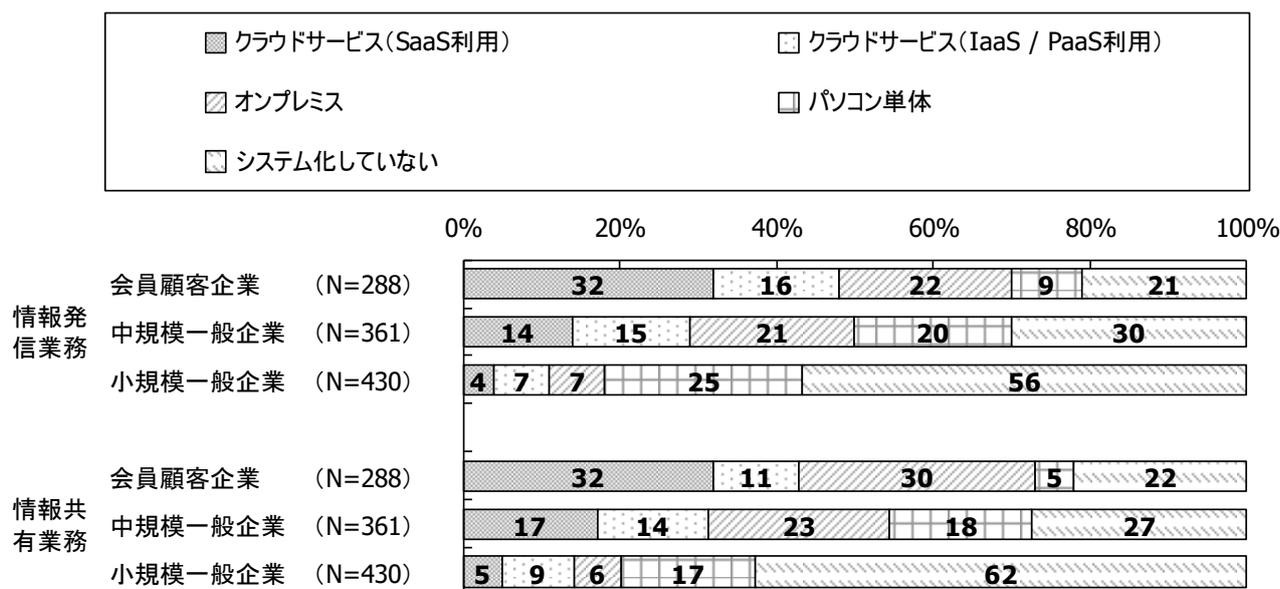
「生産系業務」、「物流系業務」、「業種固有業務」のシステム化率が低いが、これらは業種依存度が高く、システム化を必要としない業種の数値が反映されたと見るべきだろう。

## (2) 情報系業務におけるクラウドサービスやオンプレミスなどの利用状況

情報系業務の内、「文書交換業務」における『クラウドサービス』や『オンプレミス』などの利用状況は既出の図表 3.3.2 から分かるように「文書交換業務」を『クラウドサービス』で行っている企業は、会員顧客企業で 75%、中規模一般企業で 76%、小規模一般企業で 92%と大多数であった。

「情報発信業務」や「情報共有業務」における『クラウドサービス』や『オンプレミス』などの利用状況を図表 3.3.5 に示す。この図表にあるように、『クラウドサービス』で行っている企業は、会員顧客企業で 43-48%、中規模一般企業で 29-31%、小規模一般企業で 11-14%であった。一方、『オンプレミス』で行っている企業は、会員顧客企業で 22-30%、中規模一般企業で 21-23%、小規模一般企業で 6-7%であり、『クラウドサービス』の利用が『オンプレミス』を上回っていることが分かる。

図表 3.3.5 情報発信、情報共有業務のクラウドサービス / オンプレミス / パソコン単体の利用状況

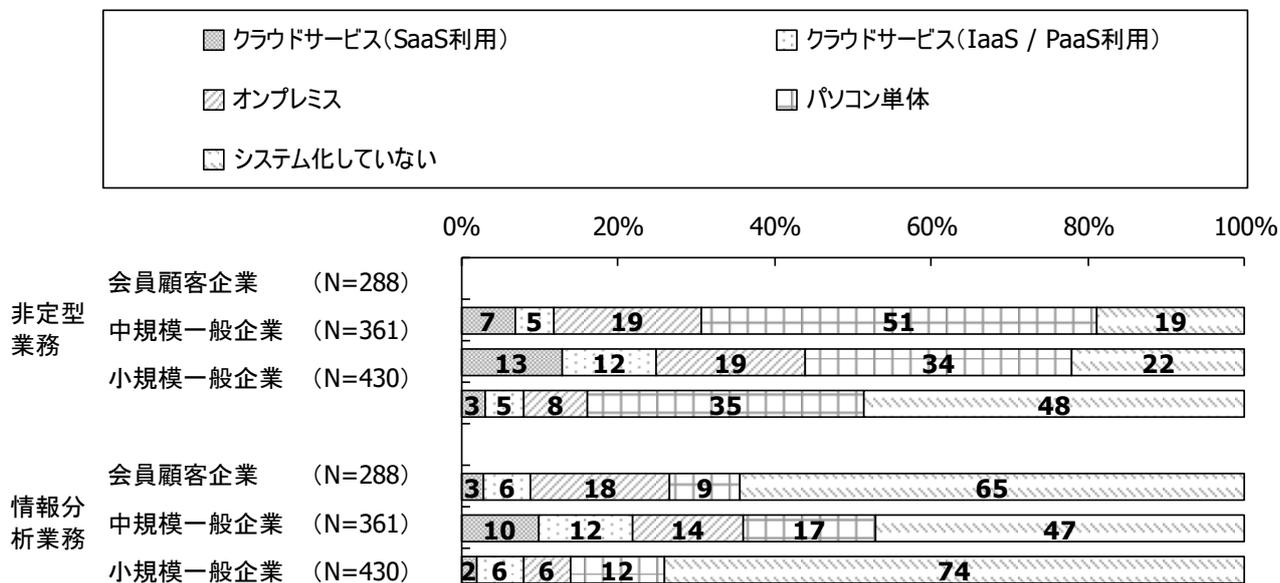


また、「非定型業務」や「情報分析業務」における『クラウドサービス』や『オンプレミス』などの利用状況を図表 3.3.6 に示す。「非定型業務」では『パソコン単体』での処理が会員顧客企業で 51%、中規模一般企業で 34%、小規模一般企業で 35%と、『クラウドサービス』や『オンプレミス』を大幅に上回っている。非定型なだけに個人が工夫しながらの作業がしやすい『パソコン単体』が多いのは当然の結果と思われる。

一方、「情報分析業務」では、『クラウドサービス』、『オンプレミス』、『パソコン単体』の比率が、会員顧客企業で 9%、18%、9%で『オンプレミス』中心で使われている。中規模一般企業では 22%、14%、17%であり『クラウドサービス』中心、小規模一般企業では 8%、6%、12%であり『パソコン単体』中心になっている。

どのシステム化形態を利用するかは、分析する内容や、データ量にも依存すると思われるが費用対効果も重視されているようだ。

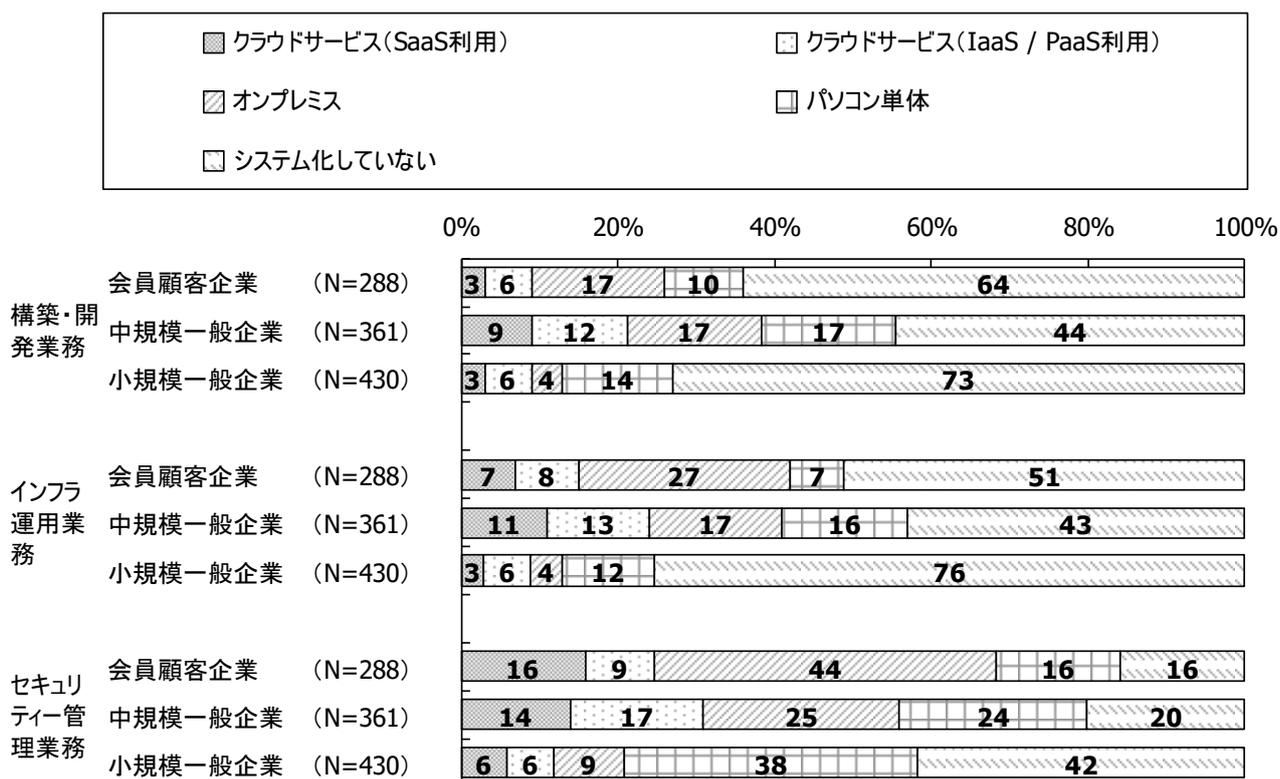
図表 3.3.6 非定型業務、情報分析業務のクラウドサービス / オンプレミス / パソコン単体の利用状況



### (3) IT 基盤業務におけるクラウドサービスやオンプレミスなどの利用状況

IT 基盤業務における『クラウドサービス』や『オンプレミス』などの利用状況を図表 3.3.7 に示す。

図表 3.3.7 IT 基盤業務のクラウドサービス / オンプレミス / パソコン単体の利用状況



これから分かるように、会員顧客企業では、IT 基盤業務を『クラウドサービス』で行っている企業が 9-25%なのに対し、『オンプレミス』で行っている企業が 17-44%と、2 倍以上多い。とりわけ、セキュリティ管理で『オンプレミス』が 44%と半数近いのが目に付く。

一方、一般企業では、IT 基盤業務を『クラウドサービス』で行っている企業が中規模一般企業で 21-31%、小規模一般企業で 9-12%であった。『オンプレミス』が中規模一般企業で 17-25%、小規模一般企業で 4-9%であり、『クラウドサービス』の利用が『オンプレミス』を上回っていることが分かる。また、『パソコン単体』が中規模一般企業で 16-24%、小規模一般企業で 12-38%と多い。

小規模一般企業では、「構築・開発業務」や「インフラ運用業務」のシステム化をしていない企業が 73-76%と多く、人手に頼っていることが分かる。

また、小規模一般企業を筆頭にセキュリティ管理を『パソコン単体』で行っている企業が 16-38%と多いが、実際には大半のセキュリティ対策ソフトが『クラウドサービス』と連携して動作している事実が見逃されているのかもしれない。

### 3.3.3 クラウドサービスやオンプレミスなどの利用の将来動向

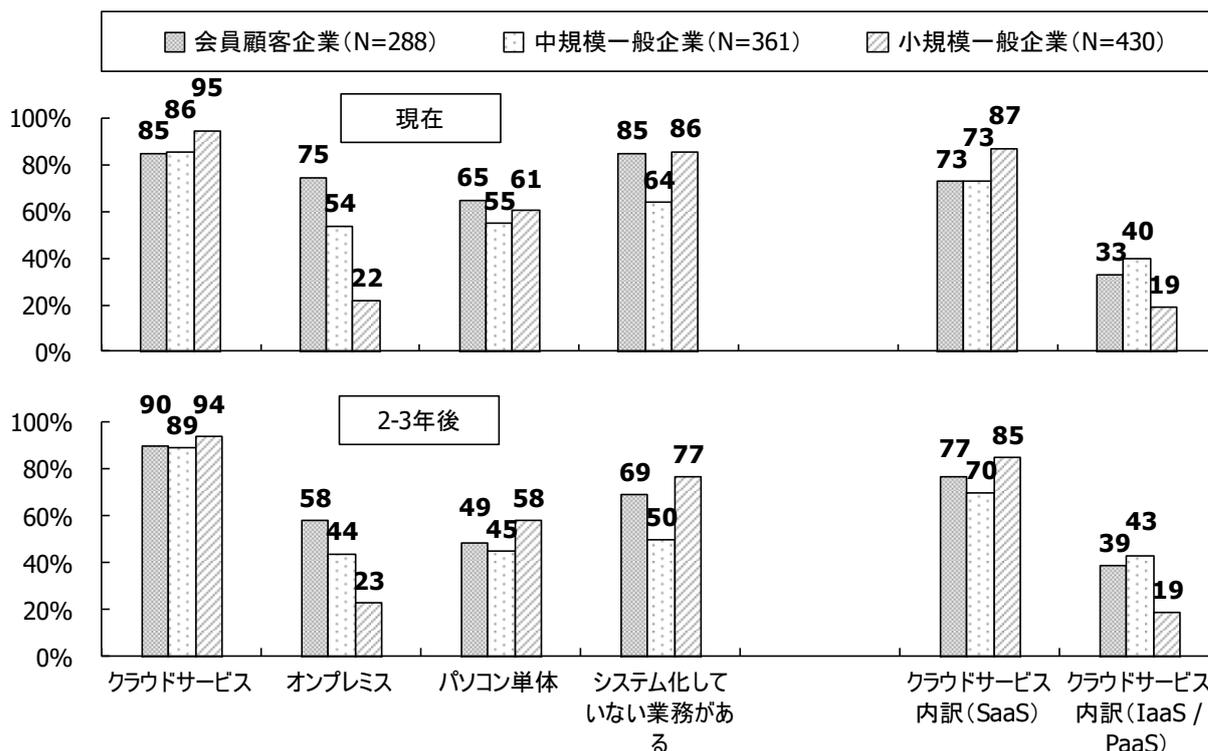
『クラウドサービス』、『オンプレミス』、そして『パソコン単体』を何らかの業務分野で利用している企業の割合、システム化されていない業務分野がある企業の割合の現在の状況と 2-3 年後の見通しをまとめたのが図表 3.3.8 である。

なお、この図には『クラウドサービス』の集計の基になった『クラウドサービス (SaaS 利用)』、『クラウドサービス (IaaS / PaaS 利用)』を参考のため右端に示してある。両方を使う企業もあるため、『クラウドサービス』を使う企業の割合は両者の合計とにならないことに注意されたい。

この図から分かるように、会員顧客企業では『クラウドサービス』を利用している企業が 85%で、2-3 年後には 90%に増加し、『オンプレミス』を利用している企業は 75%から 58%へと大幅に減少する見通しである。

中規模一般企業も同様の傾向にあり、『クラウドサービス』を利用している企業が 86%で、2-3 年後には 89%に増加し、『オンプレミス』を利用している企業は 54%から 44%に減少する見通しである。小規模一般企業では、『システム化していない業務がある』企業が 86%から 77%に減少するが、他に大きな変化はない見通しである。

図表 3.3.8 システム化形態の現状と将来(全体)



### (1) 基幹系業務におけるクラウドサービスやオンプレミスなどの利用動向

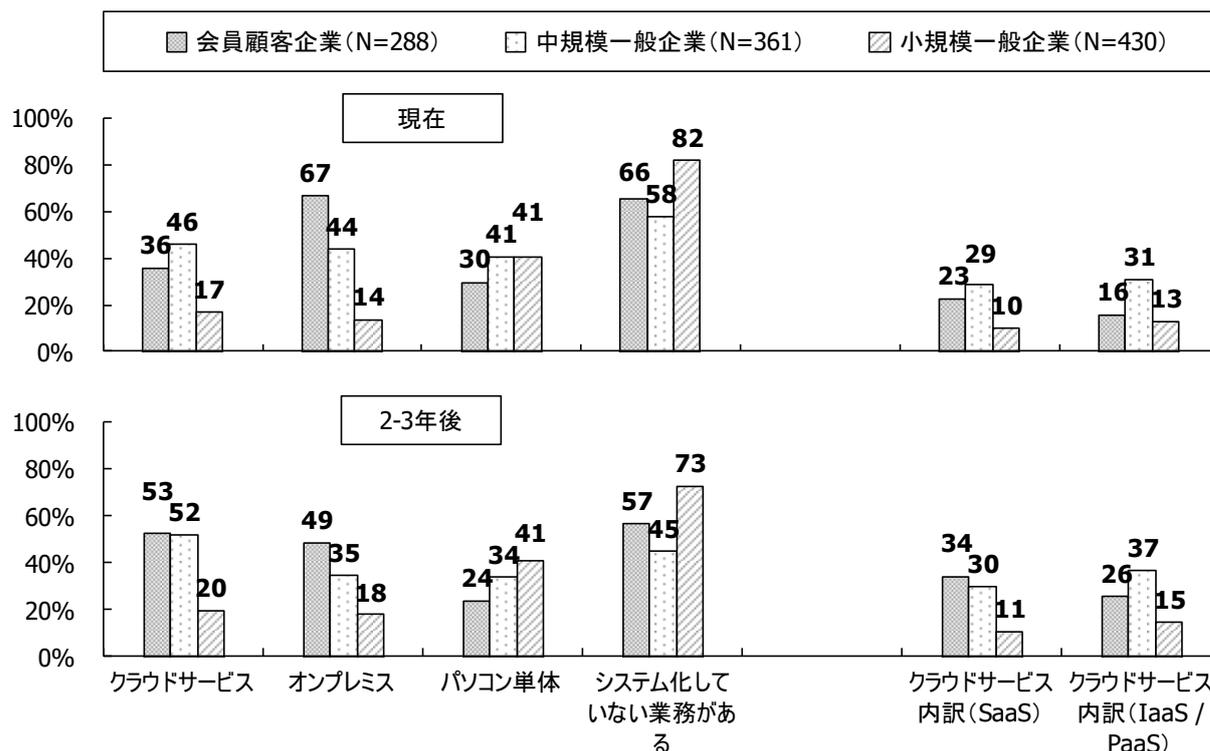
基幹系業務に関しては、図表 3.3.9 に示すように、会員顧客企業では『クラウドサービス』を利用する企業が 36%から 53%に増え、『オンプレミス』を利用する企業が 67%から 49%へ減少し、『クラウドサービス』の利用が『オンプレミス』を上回る見通しである。

中規模一般企業では『クラウドサービス』を利用する企業が 46%から 52%に増え、『オンプレミス』を利用する企業が 44%から 35%へ減少し、『クラウドサービス』と『オンプレミス』の差がさらに広がる見通しである。

小規模一般企業では、大きな変化はないが、『システム化していない業務がある』企業が 82%から 73%へと減少し、『クラウドサービス』や『オンプレミス』の利用が増加する見通しである。

基幹系業務については、企業経営の根幹を支えるだけに自社の要件を反映しやすい『オンプレミス』を優先する企業が多いが、大規模な企業は別として、国際的競争力維持のための経費削減や、システム要員確保の困難さから「クラウドサービス」に移行せざるを得ないのかもしれない。

図表 3.3.9 ITシステム化の現状と将来(基幹系業務)



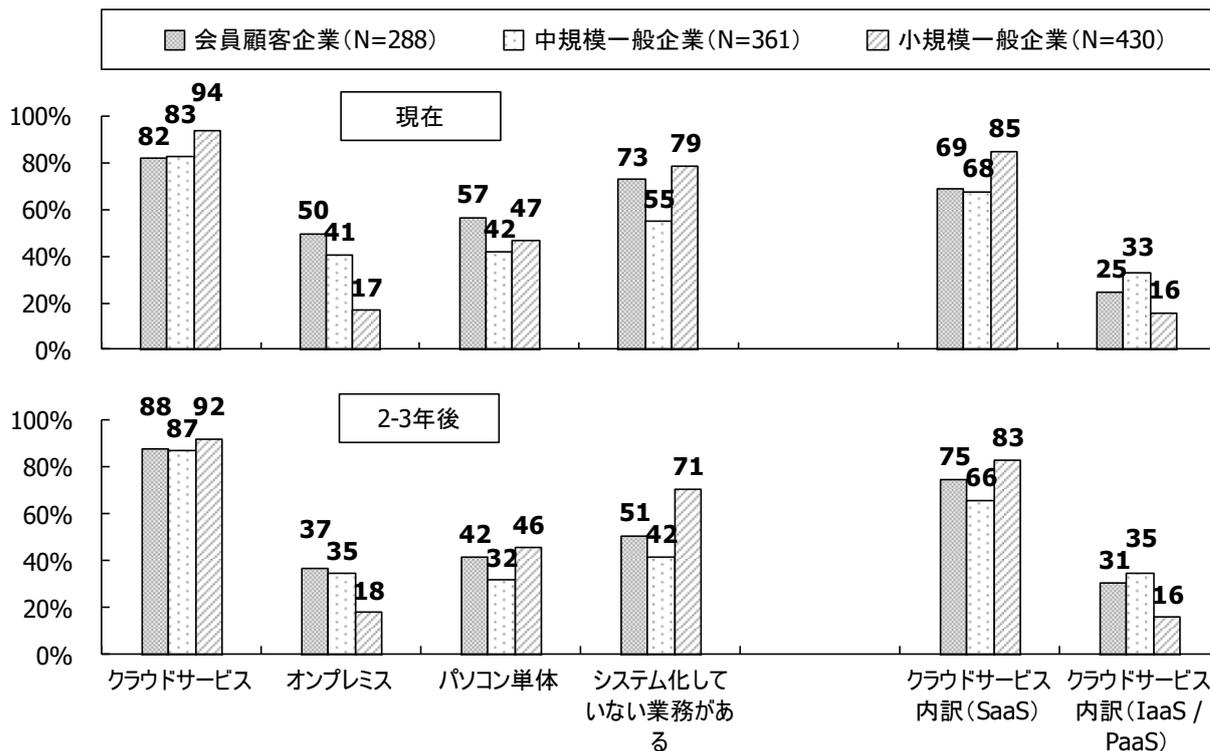
## (2) 情報系業務におけるクラウドサービスやオンプレミスなどの利用動向

情報系業務に関しては、図表 3.3.10 から分かるように、既にほとんどの企業が『クラウドサービス』を利用している。会員顧客企業や中規模一般企業では、『オンプレミス』を利用する企業が 41-50%から 35-37%に減少し、『クラウドサービス』利用の拡大につながっている。

小規模一般企業では、大きな変化はないが、『システム化していない業務がある』企業が 79%から 71%へと減少する見通しである。

情報系業務については、費用対効果や社外からのアクセスのしやすさから、「文書交換（電子メール）業務」、「情報発信業務」や「情報共有業務」を中心に『クラウドサービス』の利用が多いのは当然である。残った「非定型業務」は『パソコン単体』で処理することが多いが、セキュリティ対策や社外からのアクセスのしやすさを考慮し、『クラウドサービス』の「仮想デスクトップ」や「クラウド型オフィスソフト」に移行する動きが増えている。「情報分析業務」は『オンプレミス』や『パソコン単体』が多く使われているが、利用頻度が少ない割に大量のリソースを必要としたり、特殊なソフトウェアを使ったりすることから費用対効果を考え『クラウドサービス』へ向かうのは必然的である。こうした、傾向が今回の調査結果に出ていると思われる。

図表 3.3.10 IT システム化の現状と将来(情報系業務)

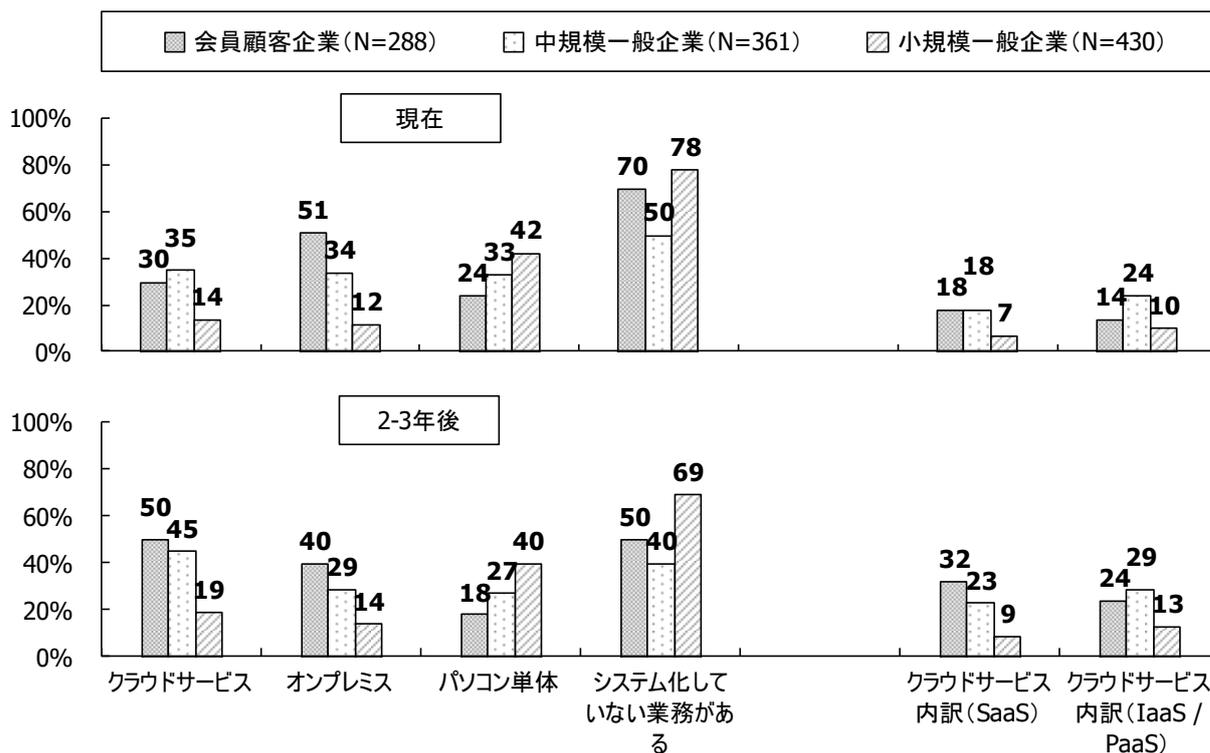


### (3) IT 基盤系業務におけるクラウドサービスやオンプレミスなどの利用動向

IT 基盤系業務に関しては、図表 3.3.11 から分かるように会員顧客企業や中規模一般企業では『クラウドサービス』を利用する企業が 30-35%から 45-50%へ増加し、『システム化していない業務がある』企業が 50-70%から 40-50%に減少する見通しである。既掲の図表 3.3.7 から分かるように、「セキュリティー管理業務」のシステム化率は 80-84%と高く、システム化していない業務の中心は「構築・開発業務」と「インフラ運用業務」である。一般にこれらの業務は人手に頼ることが多く、『クラウドサービス』を利用することで「要員」の不足を補おうとする動きと思われる。「セキュリティー管理」に関しては、最近、ランサムウェアなどの新種のマルウェア出現が頻発化していることから、セキュリティーサービス会社の『クラウドサービス』と連携する動きが反映されたものと思われる。

小規模一般企業は、会員顧客企業や中規模一般企業に比べると変化は少ないが、『クラウドサービス』を利用する企業が 14%から 19%へ増加し、『システム化していない業務がある』企業が 78%から 69%に減少する見通しである。小規模一般企業では会員顧客企業や中規模一般企業以上に「要員」問題は深刻と思われる、費用対効果との兼ね合いはあるが、『クラウドサービス』の利用で「IT 基盤系業務」の負荷を下げる動きは拡大するものと思われる。

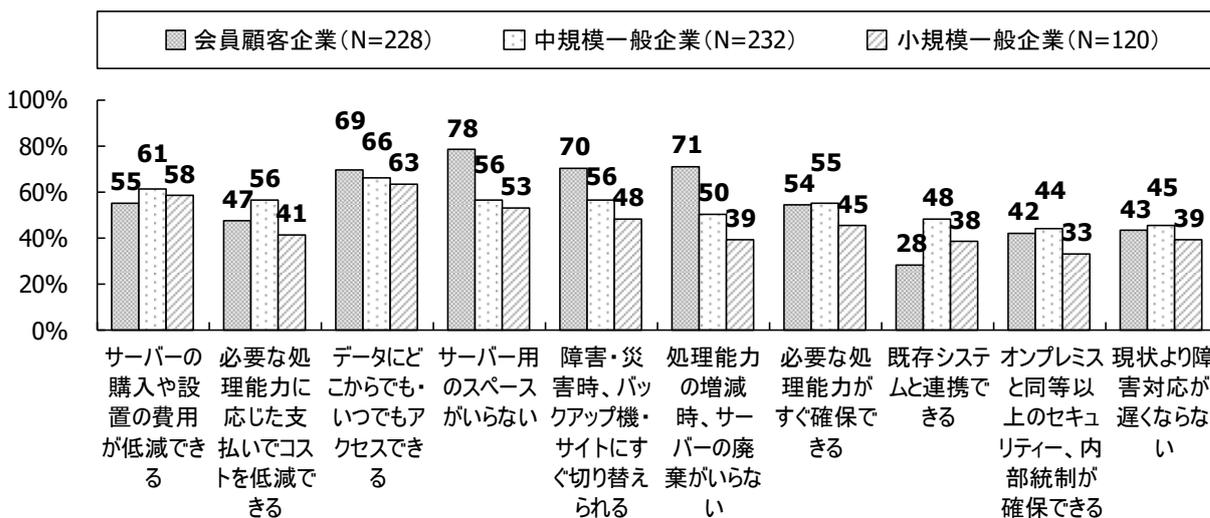
図表 3.3.11 ITシステム化の現状と将来(IT 基盤系業務)



### 3.4 クラウドサービスへの期待と満足度

クラウドサービスを利用中、または利用予定の企業にクラウドサービスに「期待していた」、あるいは「期待している」ことを聞いた結果を図表 3.4.1 に示す。

図表 3.4.1 クラウドサービスへの期待度(クラウドサービス利用中 / 利用予定企業)



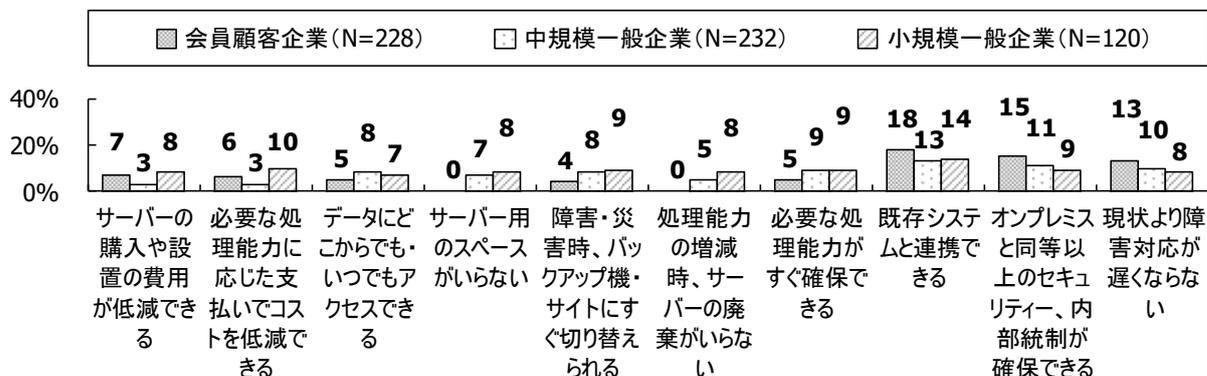
会員顧客企業では『サーバー用のスペースが足りない』を指摘した企業が 78%と最も多く、『処理能力の増減時、サーバーの廃棄がいない』が 71%で続いた。情報システム利用の拡大に伴い、サーバー設置環境整備やサーバーのリプレースの費用や手間に悩んでいるものと思われる。

中規模一般企業と小規模一般企業では『データにどこからでも・いつでもアクセスできる』を指摘した企業が66%、63%と最も多く、『サーバーの購入や設置の費用が低減できる』が61%、58%で続いた。クラウドサービスならではの利便性と、費用低減への期待が大きい結果となった。

また、クラウドサービスを利用中、または利用予定の企業にクラウドサービスに「不安であった」、あるいは「不安である」ことを聞いた結果を図表 3.4.2 に示す。全体的には、「不安」を指摘する企業は18%以下と少なかった。

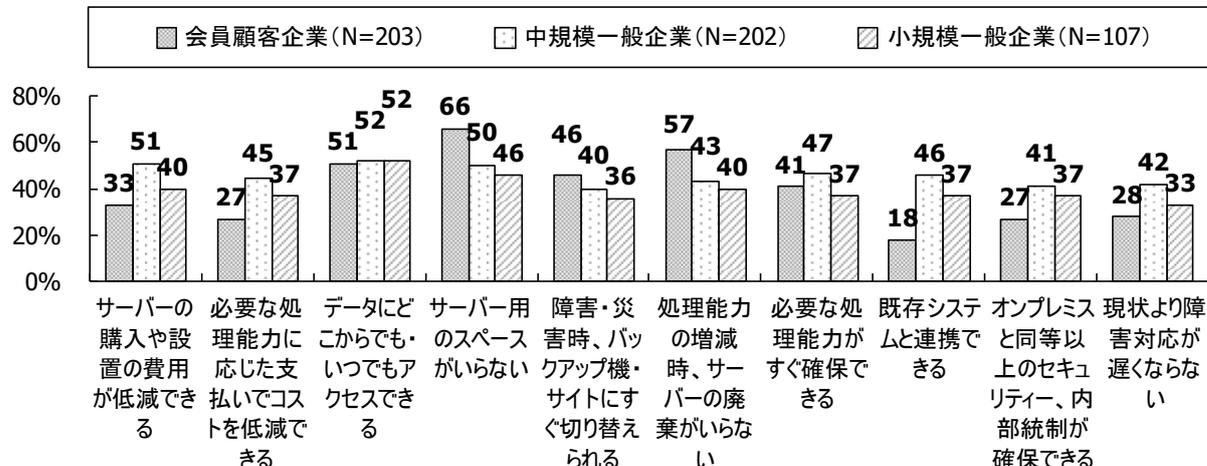
とは言え、会員顧客企業や中規模一般企業では『既存システムと連携できる (か不安)』が18%、13%と最も多く、次いで『オンプレミスと同等以上のセキュリティ、内部統制が確保できる (か不安)』が15%、11%で続いた。現状より機能が低下したり、内部統制が弱まったりする可能性を払拭できないままクラウドサービスの利便性や費用低減を優先させた企業も少なからずあることが分かる。

図表 3.4.2 クラウドサービスへの不安度(クラウドサービス利用中 / 利用予定企業)



クラウドサービスを利用中の企業にクラウドサービスに「満足している」ことを聞いた結果を図表 3.4.3 に示す。

図表 3.4.3 クラウドサービスへの満足度(クラウドサービス利用中企業)



会員顧客企業では、『サーバー用のスペースが足りない』を指摘した企業が66%と最も多く、『処理能力の増減時、サーバーの廃棄がいない』が57%で、図表 3.4.1 に示した期待度と同順位で、期待は裏切られなかったようだ。

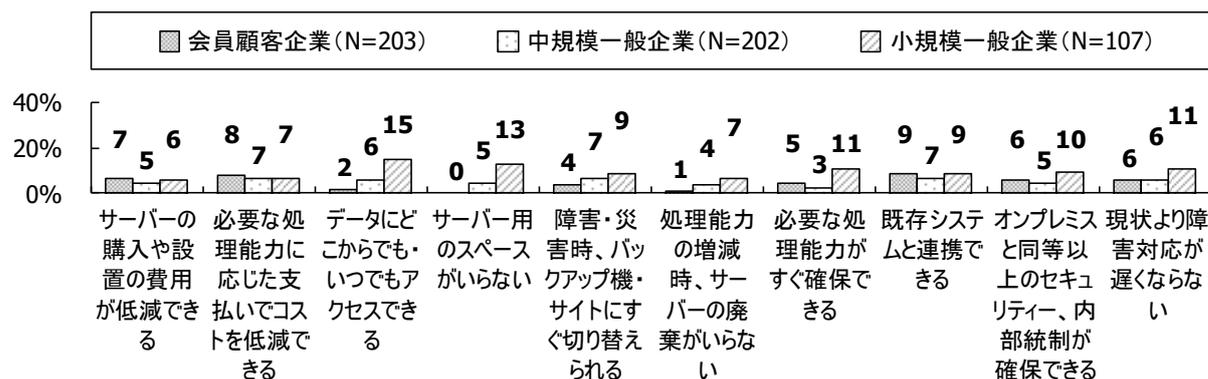
中規模一般企業では、『データにどこからでも・いつでもアクセスできる』と『サーバーの購入や設置の費用が低減できる』、『サーバー用のスペースが足りない』を指摘した企業が50-52%と多かった。

小規模一般企業では、『データにどこからでも・いつでもアクセスできる』を指摘する企業が52%と多く、次いで『サーバー用のスペースが足りない』を指摘する企業が46%であった。

全般的に、小規模一般企業の満足度が低く、費用対効果にシビアで、クラウドサービスが提供する付加機能に価値が見いだせないのであろう。

クラウドサービスを利用中の企業にクラウドサービスで「不満である」ことを聞いた結果を図表 3.4.4 に示す。全体的には、「不満」を指摘する企業は会員顧客企業で9%以下、中規模一般企業で7%以下、小規模一般企業で15%以下と少なかった。

図表 3.4.4 クラウドサービスへの不満度(クラウドサービス利用中企業)



### 3.5 オンプレミスを利用する理由

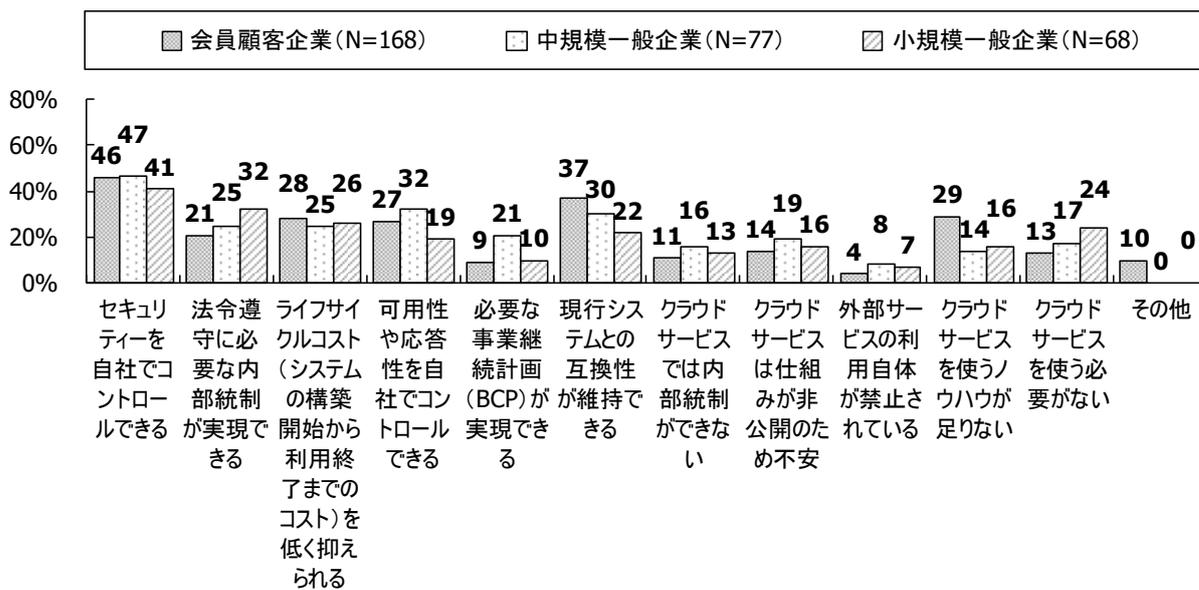
最後に、2-3年後にオンプレミスを利用している見通しの企業にオンプレミスを利用する理由を聞いた結果を図表 3.5.1 に示す。会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業共に『セキュリティーを自社でコントロールできる』が46%、47%、41%で1位になった。

2位以下は、会員顧客企業が『現行システムとの互換性が維持できる』の37%、『クラウドサービスを使うノウハウが足りない』の29%であった。中規模一般企業は、『可用性や応答性を自社でコントロールできる』の32%で、『現行システムとの互換性が維持できる』の30%であった。その他の回答では、「サービス事業者と共倒れできない」、「親会社やグループ会社の意向」などが目立った。

小規模一般企業は『法令遵守に必要な内部統制が実現できる』の32%、『ライフサイクルコストを低く抑えられる』の26%であった。

クラウドサービスを利用しながら、「内部統制や可用性コントロール」、「現行システムとの連携」を実現する方法が見いだせないとの思いが強いものと思われる。サービス事業者や販売店（システムインテグレータ）の商機はこの辺りにあるのではないかと。

図表 3.5.1 オンプレミスを利用する理由(2-3年後にオンプレミスを利用している見通しの企業)



## 4. クラウド型グループウェアの利用状況

## 4. クラウド型グループウェアの利用状況

「働き方改革」に見られるように、オフィスワークの生産性向上を目指す取り組みは活発化している。中でも、共同作業の効率向上を目指す、「クラウド型グループウェア\*11」を提供するクラウドサービス事業者が増えている。

「クラウド型グループウェア」にはマイクロソフトの Office 365 やグーグルの G Suite のように複数の機能を束ねた統合グループウェアだけでなく、特定の機能に特化したグループウェアもある。

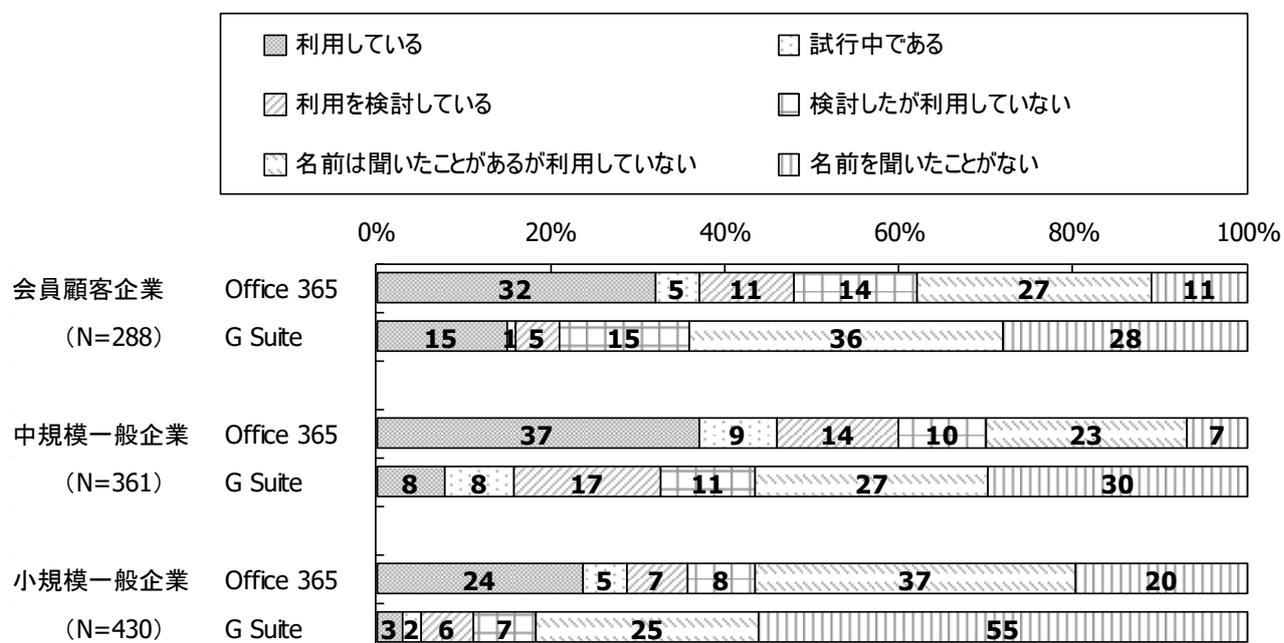
### 4.1 クラウド型統合グループウェア (Office 365、G suite) の利用状況

最初に、複数の機能を束ねて統合グループウェアとして提供されているマイクロソフトの Office 365 とグーグルの G Suite の普及状況について調査した。

#### 4.1.1 利用しているクラウド型統合グループウェア

Office 365 と G Suite を利用状況を図表 4.1.1 に示す。この図から分かるように『利用している』企業の割合は Office 365 の 24-37% に比べ、G Suite が 3-15% と半数以下である。『利用している』、『試行中である』、『利用を検討している』の企業で見ても、Office 365 の 36-60% に比べ、G Suite が 11-33% と半数程度にとどまる。

図表 4.1.1 Office 365 と G Suite の利用状況比較

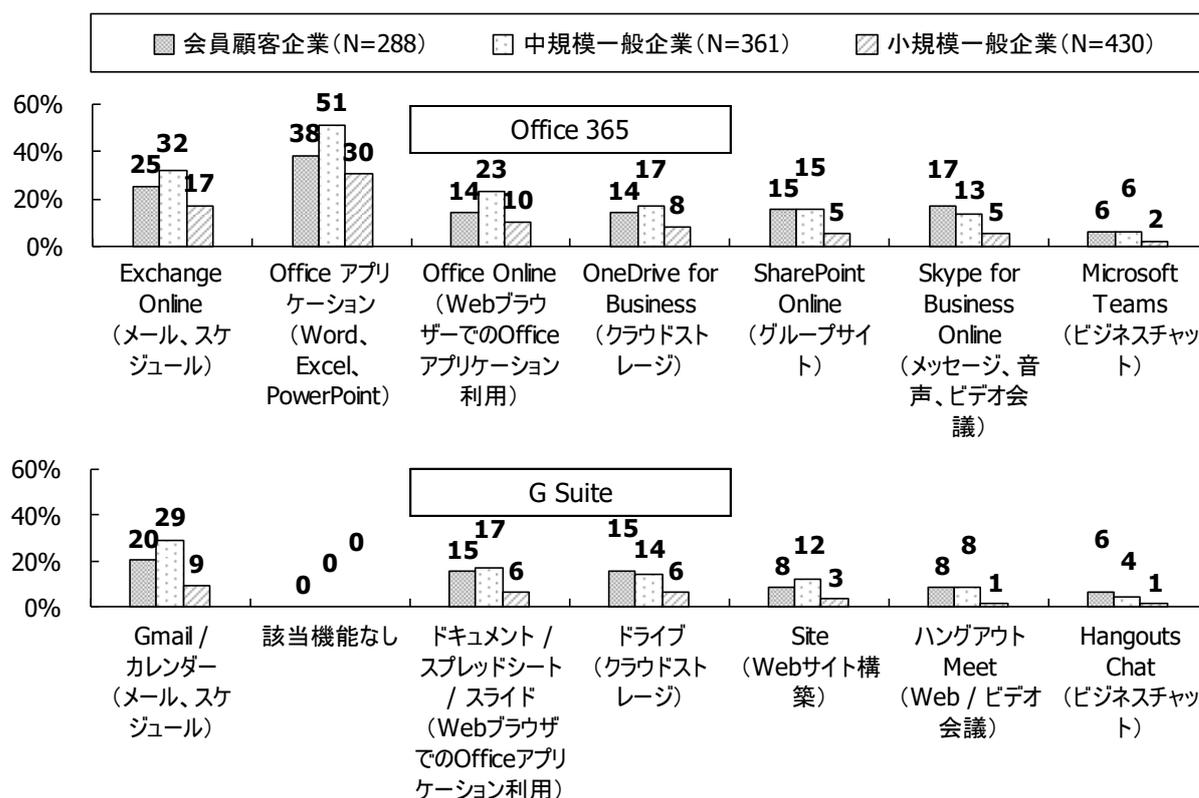


\*11 英語では Groupware より Collaborative tool と表現するケースが多いが、日本語としてまだ定着していないので本書ではグループウェアと表現する。

とりわけ、小規模一般企業では半数以上の企業が G Suite の『名前を聞いたことがない』と回答している。Word や Excel などの Microsoft Office 製品が企業に深く浸透しており、このブランド名を利用した普及策が大きく影響しているのだろう。

しかし、図表 4.1.2 から分かるように、機能別に『利用している』、『試行中である』、『利用を検討している』の企業の割合を見ると、オフラインオフィス\*12機能を除けば Office 365 と G Suite はほぼ互角の戦いをしていると言えよう。

図表 4.1.2 Office 365 と G Suite を利用 / 試行 / 検討中の企業率比較(機能別)



#### 4.1.2 クラウド型統合グループウェアへの期待と満足度

クラウド型統合グループウェアを検討したことのある (『利用している』、『試行中である』、『利用を検討している』あるいは『検討したが利用していない』) 企業に、クラウド型統合グループウェアに期待する点を、また、クラウド型統合グループウェアを実際に使ったことのある (『利用している』または『試行中である』) 企業にクラウド型統合グループウェアに満足している点を聞いた。

##### (1) クラウド型統合グループウェアへの期待

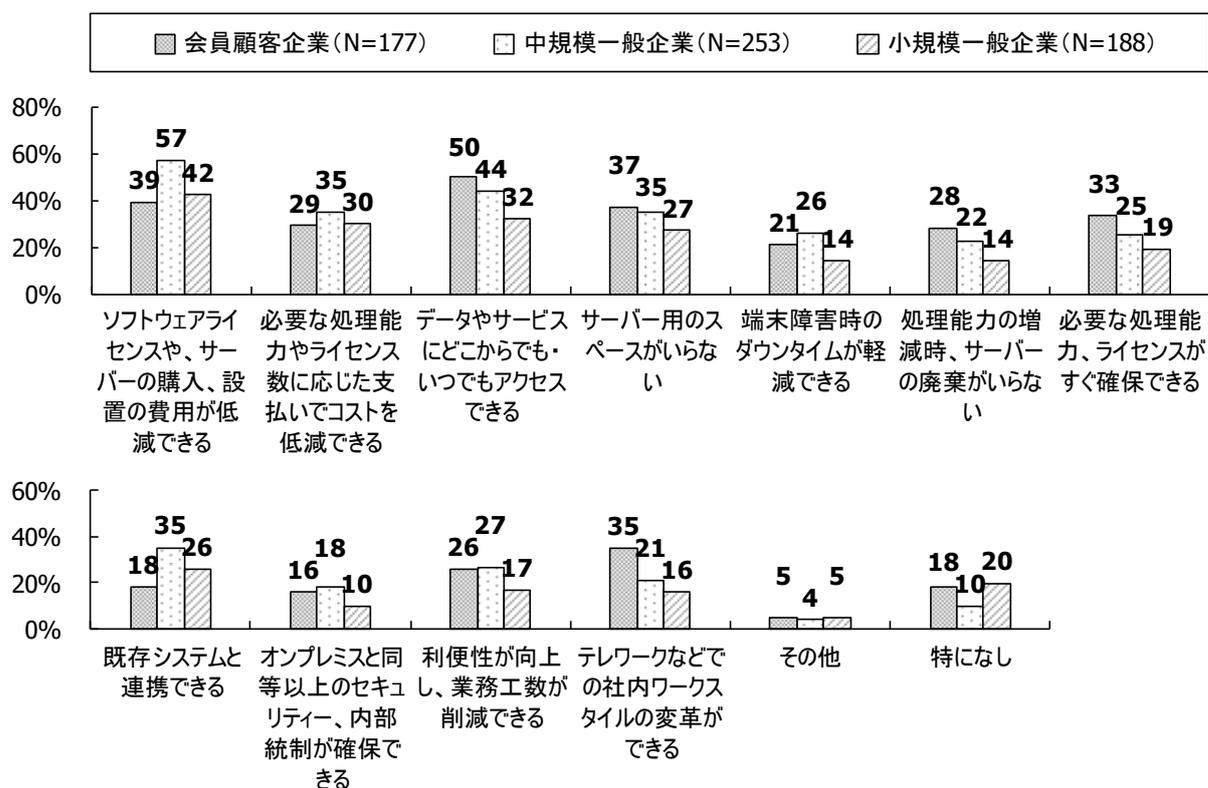
Office 365 に期待する点を図表 4.1.3 に示す。会員顧客企業では『データやサービスにどこからでもいつでもアクセスできる』が 50%で 1 位、『ソフトウェアライセンスや、サーバーの購入、設置の費用

\*12 クラウドサービスを通して提供されるオフィスソフトを一般にオンラインオフィスと呼ぶが、これと対比して従来のパソコンベースで使うオフィスソフトを本書ではオフラインオフィスと呼ぶ。

が低減できる』を指摘する企業が 39%で 2 位であった。一般企業では、『ソフトウェアライセンスや、サーバーの購入、設置の費用が低減できる』を指摘する企業が 42-57%と最も多く、次いで、『データやサービスにどこからでも・いつでもアクセスできる』が 32-44%と 2 位であった。

Office 365 で『ソフトウェアライセンスや、サーバーの購入、設置の費用が低減できる』を指摘する企業が多いのは、オフラインオフィス機能を使う企業が多く、またライセンス管理の仕方が変わり、費用が少なくなると期待されたものと思われる。『データやサービスにどこからでも・いつでもアクセスできる』を指摘する企業が多いのは、クラウドサービスとして当然であろう。

図表 4.1.3 Office 365 への期待 (Office 365 の利用を検討したことのある企業)

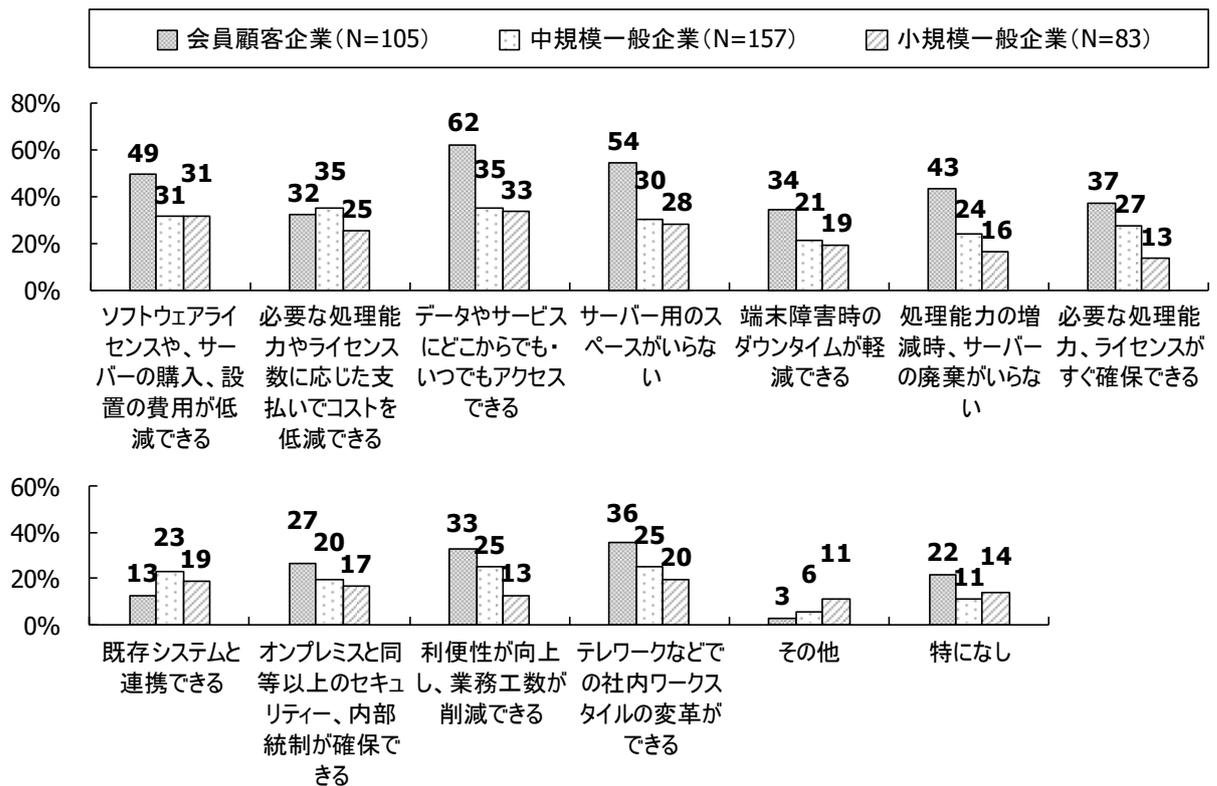


G Suite に期待する点を図表 4.1.4 に示す。どの企業群でも『データやサービスにどこからでも・いつでもアクセスできる』が 1 位であったが、クラウドサービスとして当然であろう。

2 位は会員顧客企業で『サーバー用のスペースがいない』の 54%で、中規模一般企業で『必要な処理能力やライセンス数に応じた支払いでコストを低減できる』の 35%、小規模一般企業で『ソフトウェアライセンスや、サーバーの購入、設置の費用が低減できる』の 31%だった。

『既存システムと連携できる』、『その他』を除けば Office 365 以上に G Suite に期待する企業が多いが、クラウドサービス提供の実績が評価されているものと思われる。

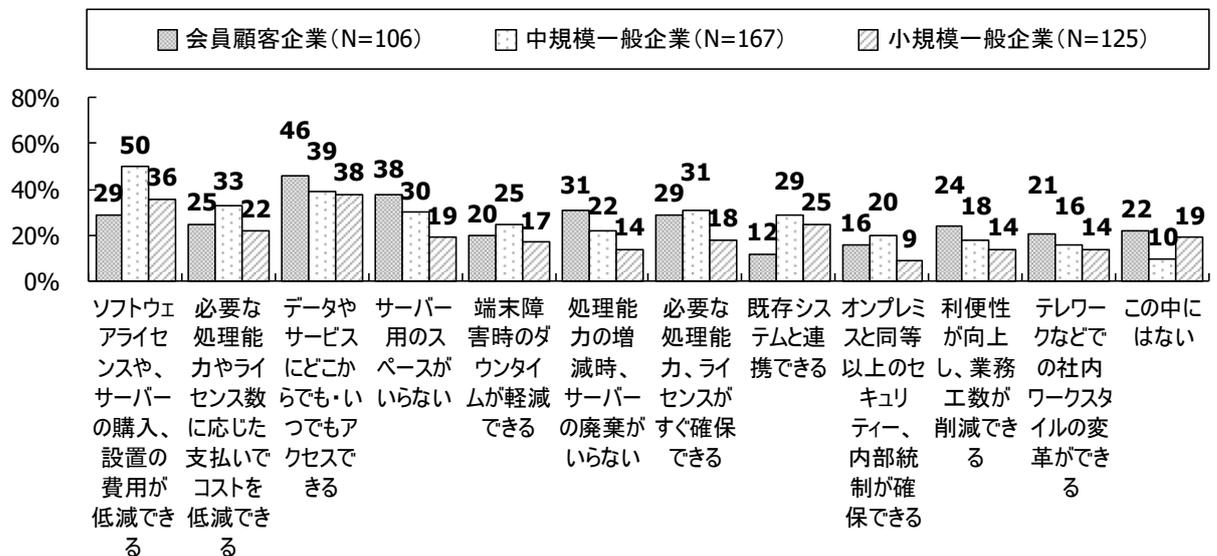
図表 4.1.4 G Suite への期待(G Suite の利用を検討したことのある企業)



(2) クラウド型統合グループウェアへの満足度

Office 365 を実際に利用した上での満足度を図表 4.1.5 に示す。会員顧客企業では『データやサービスにどこからでも・いつでもアクセスできる』が 46%で 1 位、『サーバー用のスペースがいない』が 38%で 2 位だった。期待する点の 2 位に入った『ソフトウェアライセンスや、サーバーの購入、設置の費用が低減できる』は 4 位にとどまった。期待したほど費用が下がらなかったためであろう。

図表 4.1.5 Office 365 への満足度 (Office 365 を利用 / 試行中の企業)



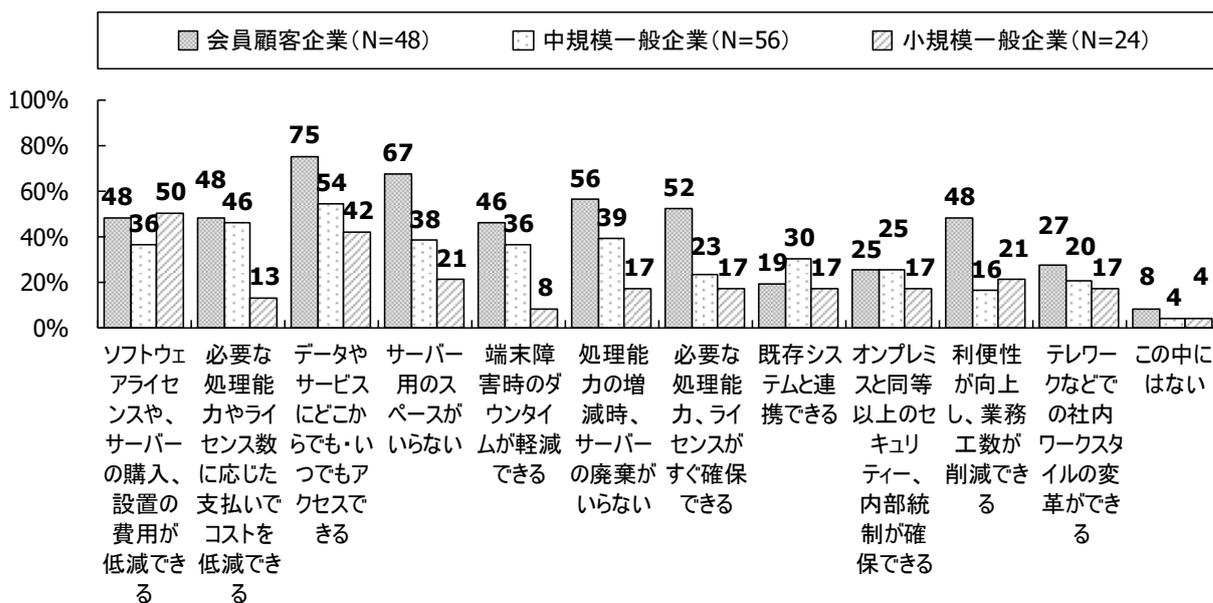
中規模一般企業では『ソフトウェアライセンスや、サーバーの購入、設置の費用が低減できる』が50%で1位、『データやサービスにどこからでも・いつでもアクセスできる』が39%で2位であった。小規模一般企業では、この順位が入れ替わって『データやサービスにどこからでも・いつでもアクセスできる』が38%、『ソフトウェアライセンスや、サーバーの購入、設置の費用が低減できる』が36%であった。これらは、期待する点で1位、2位に挙げられたものと同一であり、期待通りであったと言えよう。

G Suite を実際に利用した上での満足度を図表 4.1.6 に示す。会員顧客企業では、『データやサービスにどこからでも・いつでもアクセスできる』が75%で1位、『サーバー用のスペースが足りない』が67%で2位であった。これらは期待する点の1位、2位と同じであるが、期待度より満足度の方が高く、実際に使って良さが分かったものと思われる。

中規模一般企業では、『データやサービスにどこからでも・いつでもアクセスできる』が54%で1位、『必要な処理能力やライセンス数に応じた支払いでコストを低減できる』が46%で2位であった。

小規模一般企業では、この順位が逆転しているが利便性よりコストが重視されるのであろう。

図表 4.1.6 G Suite への満足度(G Suite を利用 / 試行中の企業)



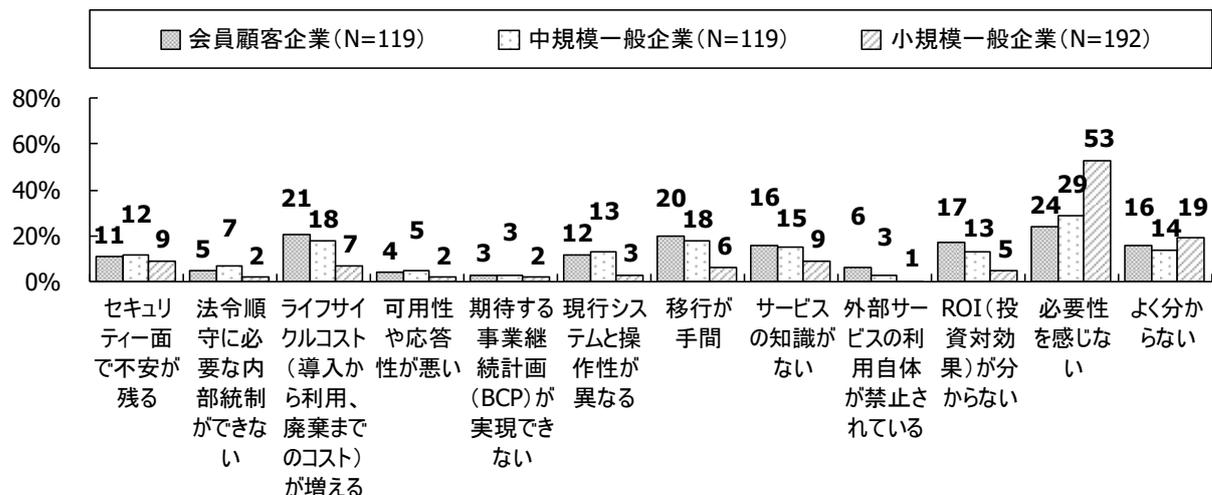
### 4.1.3 クラウド型統合グループウェアを利用しない理由

クラウド型統合グループウェアを「検討したが利用していない」、「名前は知っているが利用していない」企業にその理由を聞いた結果を図表 4.1.7 と図表 4.1.8 示す。最も多い理由は『必要性を感じない』であり、クラウド型統合グループウェアの価値を見いだせていないようだ。

Office 365 に関しては、会員顧客企業、中規模一般企業ともに『ライフサイクルコストが増える』の指摘が21%、18%と多く、Office 365 から変わったライセンス制度への不満があるようだ。また、『移行が手間』との指摘も20%、18%あり、ファイルサーバー、もしくはパソコンのローカルドライブからクラウドへデータを移行する手間を問題視していると考えられる。

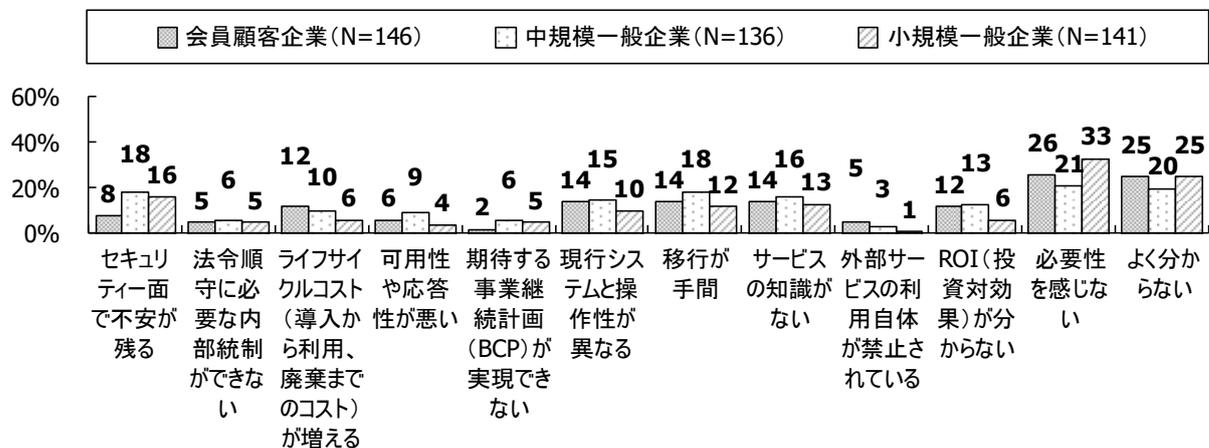
小規模一般企業では『よく分からない』の指摘が19%と多く、オンラインオフィスやグループウェア機能の価値が理解されていないようだ。

図表 4.1.7 Office 365 を利用しない理由(検討した / 知っているが利用していない企業)



一方、G Suite に関しては、全企業群で『よく分からない』が 20-25%と多くグループウェアの価値が理解されていないようだ。中規模一般企業では『セキュリティー面で不安が残る』、『移行が手間』の指摘が 18%と多かった。前者についてはビジネス上でのGoogleとの取引、もしくはクラウドサービスの利用経験がないための不安と思われる。後者は、Office 365 での説明と同じ理由からと考えられる。

図表 4.1.8 G Suite を利用しない理由(検討した / 知っているが利用していない企業)



#### 4.1.4 クラウド型統合グループウェア導入検討時に必要な販売店(システムインテグレーター)のサポート

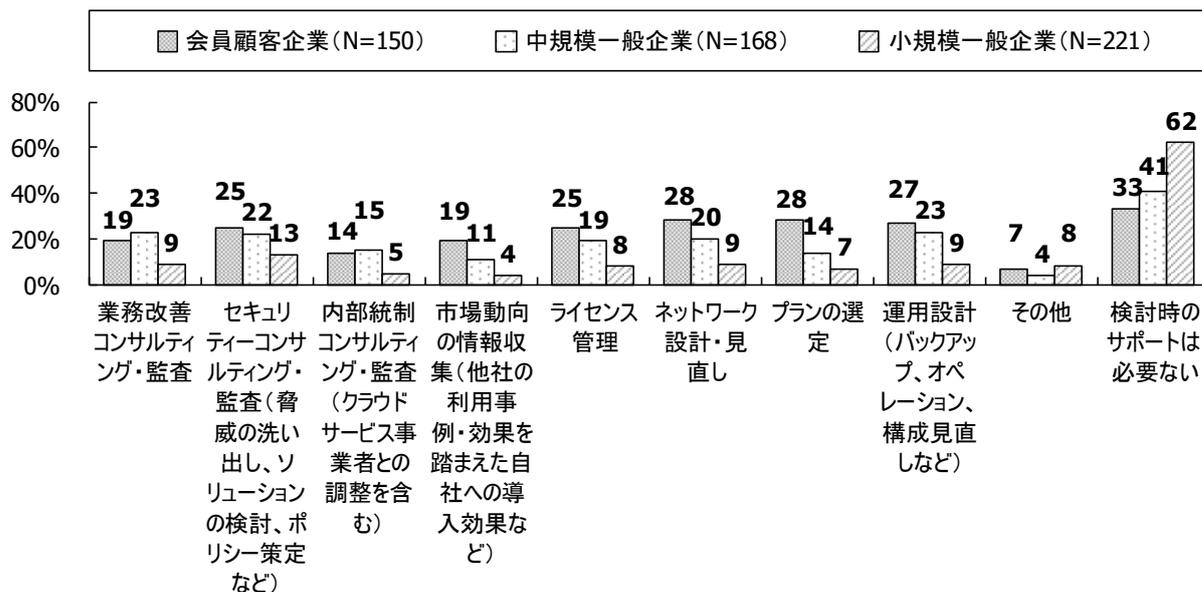
Office 365 や G Suite を知らない企業を除く企業に、クラウド型統合グループウェアの導入を検討する際に販売店(システムインテグレーター)からのサポートが必要か聞いた結果を図表 4.1.9 と図表 4.1.10 に示す。最も多い回答が『検討時のサポートは必要ない』であったが、他の項目を指摘する企業もそれなりにあり、「費用をかけてまで...」と考えるべきだろう。

Office 365 に関しては、会員顧客企業で『ネットワーク設計・見直し』と『プランの選定』が 28%で同率 1 位、次いで『運用設計（バックアップ、オペレーション、構成見直しなど）』が 27%と続いた。比較的規模の大きい企業が多い、会員顧客企業ではオンラインオフィスやクラウドストレージなどの導入に伴う企業ネットワークへの影響やオフラインオフィスのライセンス購入、クラウドストレージ導入がバックアップ操作に与える影響などについてアドバイスがほしいのであろう。

中規模一般企業では『業務改善コンサルティング・監査』と『運用設計（バックアップ、オペレーション、構成見直しなど）』が 23%で同率 1 位、次いで『セキュリティーコンサルティング・監査（脅威の洗い出し、ソリューションの検討、ポリシー策定など）』が 22%と続いた。小規模一般企業では、『セキュリティーコンサルティング・監査（脅威の洗い出し、ソリューションの検討、ポリシー策定など）』が 13%と最も多かった。

『業務改善コンサルティング・監査』と『運用設計（バックアップ、オペレーション、構成見直しなど）』は「クラウド型統合グループウェアをどう業務改善につなげ、どう運用するか、一緒に検討してほしい」ということだろう。『セキュリティーコンサルティング・監査（脅威の洗い出し、ソリューションの検討、ポリシー策定など）』は、「第三者にデータを預けることに伴うセキュリティー対策の見直しを専門家の立場でサポートしてほしい」ということだろう。

図表 4.1.9 Office 365 導入検討時に必要なサポート(Office 365 を知らない企業を除く)

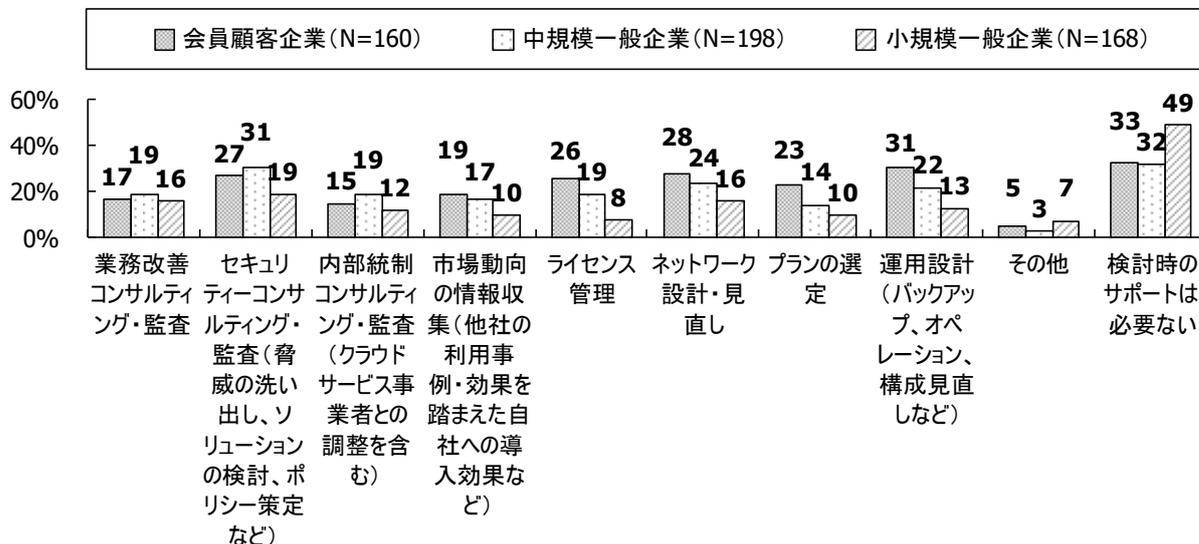


一方、G Suite に関しては、会員顧客企業で『運用設計（バックアップ、オペレーション、構成見直しなど）』が 31%で 1 位、『ネットワーク設計・見直し』が 28%で続いた。Office 365 と違い『プランの選定』は 23%と下位にとどまった。

中規模一般企業では『セキュリティーコンサルティング・監査（脅威の洗い出し、ソリューションの検討、ポリシー策定など）』が 31%で 1 位、『ネットワーク設計・見直し』が 24%で 2 位、『運用設計（バックアップ、オペレーション、構成見直しなど）』が 22%で 3 位となった。「業務改善はともかく、専門技術分野に強い立場でサポートしてほしい」ということだろう。小規模一般企業では、『セキュリティーコンサルティング・監査（脅威の洗い出し、ソリューションの検討、ポリシー策定など）』が 19%で 1 位、『ネットワーク設計・見直し』と『業務改善コンサルティング・監査』が 16%で同率 2 位となっ

た。中規模一般企業と比べ、「業務改善を含めて」という点が特徴だが、それ以外は大きな違いが見られない。

図表 4.1.10 G Suite 導入検討時に必要なサポート(G Suite を知らない企業を除く)

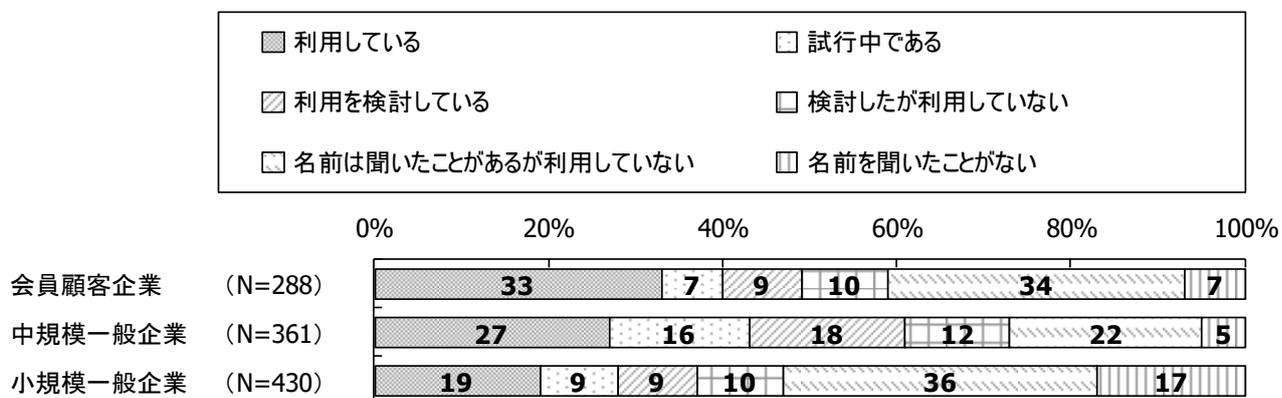


## 4.2 クラウドストレージの利用状況

個人が写真を保存したり、写真を他の人と共有したりするサービスとして始まった、クラウドストレージは、メールに添付できないほど大きなファイルを共有する手段として企業での利用も始まっている。企業の利用状況を調査した結果を図表 4.2.1 に示すが、会員顧客企業の 33%、中規模一般企業の 27%、小規模一般企業の 19%が既に使っていることが分かる。『試行中である』、『利用を検討している』を合わせると、会員顧客企業が 49%、中規模一般企業が 61%、小規模一般企業が 37%と多く、企業活動に欠かせない存在として注目される。

サービス事業者によって「・・・ドライブ」、「・・・ボックス」などさまざまな名称が使われているせいか、『名前を聞いたことがない』という企業も 5-17%と少なくない。

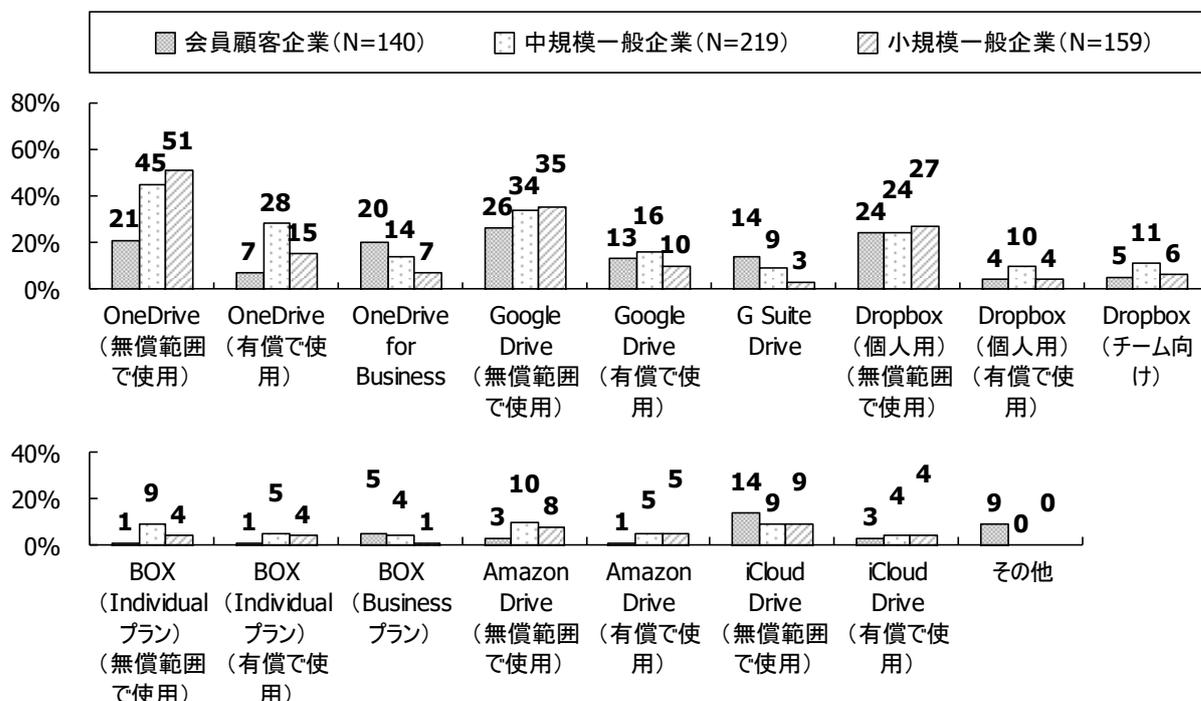
図表 4.2.1 クラウドストレージの利用状況



### 4.2.1 利用、試行、検討中のクラウドストレージ

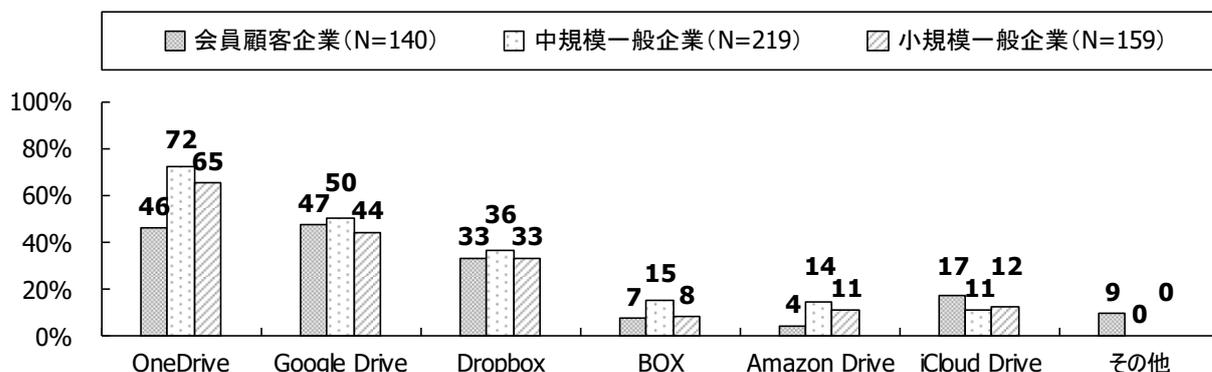
次に、利用、試行、検討中のクラウドストレージを図表 4.2.2 に示す。分類が細かく、傾向がつかみにくいので「ブランド」、「有償 / 無償区分」、「個人 / ビジネス向け」の観点で整理して説明する。

図表 4.2.2 利用 / 試行 / 検討中のクラウドストレージ



利用、試行、検討中のクラウドストレージをブランドごとに整理したのが図表 4.2.3 である。会員顧客企業では『Google Drive』が 47%で『OneDrive』の 46%をわずかに上回っているが、一般企業ではやはり Windows OS との連携度が高く、Office 365 に組み込まれている『OneDrive』が 65-72%と 1 位であり、次いで G Suite に組み込まれている『Google Drive』が 44-50%で 2 位だった。個人向けサービスとして有名な『Dropbox』はビジネス向けの印象が薄いためか 3 位にとどまった。『Amazon Drive』、『iCloud Drive』も同様である。

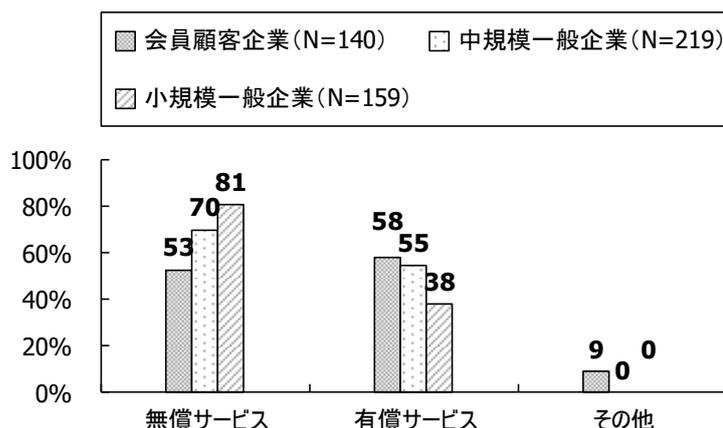
図表 4.2.3 利用 / 試行 / 検討中のクラウドストレージ(ブランド別)



次に、利用、試行、検討中のクラウドストレージを『無償サービス』、『有償サービス』の別ごとに整理したのが図表 4.2.4 である。小規模一般企業では『無償サービス』が圧倒的に多いが、中規模一般企業は『無償サービス』、『有償サービス』の差がそれほど大きくない。効果が得られれば多少の出費は構わないのであろう。

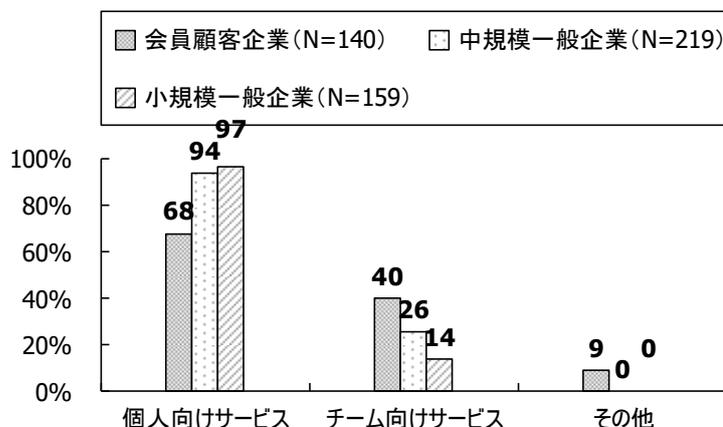
会員顧客企業では利用規模が大きいせいか『有償サービス』が『無償サービス』より多く使われている。

図表 4.2.4 利用 / 試行 / 検討中のクラウドストレージ(有償 / 無償区分別)



最後に各サービス事業者が宣言している用途(『個人向けサービス』か『チーム(もしくはビジネス)向けサービス』)別に整理したのが図表 4.2.5 である。これから見ると圧倒的に『個人向けサービス』が多く、ほとんどの企業が『個人向けサービス』と『チーム向けサービス』の違いを重視していないようであるが、『チーム向けサービス』が知られていない、あるいは『チーム向けサービス』の価値が理解されていないとも考えられる。

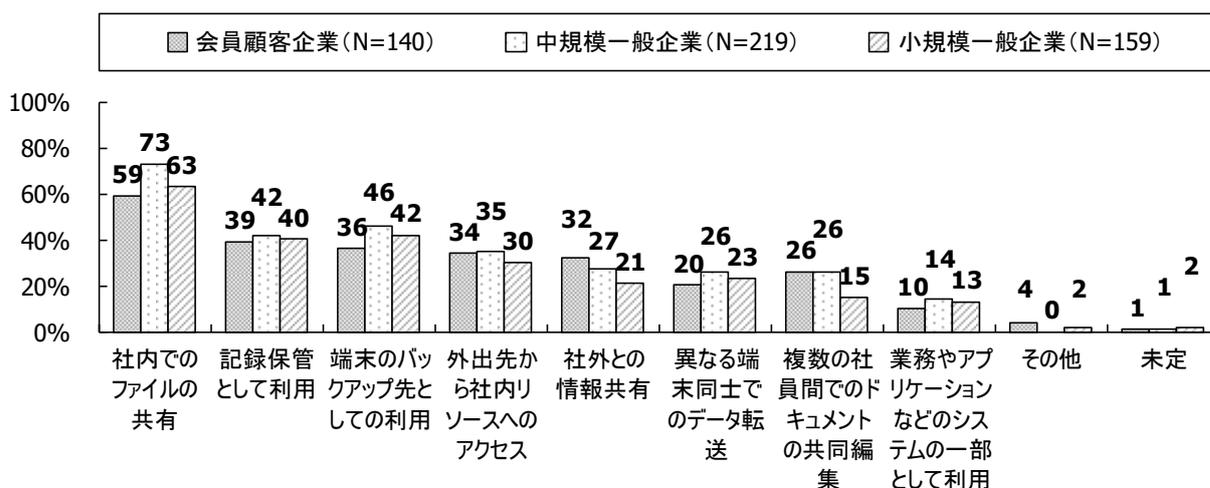
図表 4.2.5 利用 / 試行 / 検討中のクラウドストレージ(個人向け / チーム向け別)



### 4.2.2 利用、試行、検討中のクラウドストレージの用途

利用、試行、検討中のクラウドストレージの用途を図表 4.2.6 に示す。会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業のいずれでも『社内でのファイル共有』が 59%、73%、63%と最も多かった。次いで、『端末のバックアップ先としての利用』と『記録保管として利用』が 36-46%、39-42%と続いた。パソコンのフォルダのように手軽に扱える「共有ストレージ」であることや、サービス事業者が定期的にバックアップし「内容保証してくれる」点が評価されているものと思われる。

図表 4.2.6 利用 / 試行 / 検討中のクラウドストレージの用途

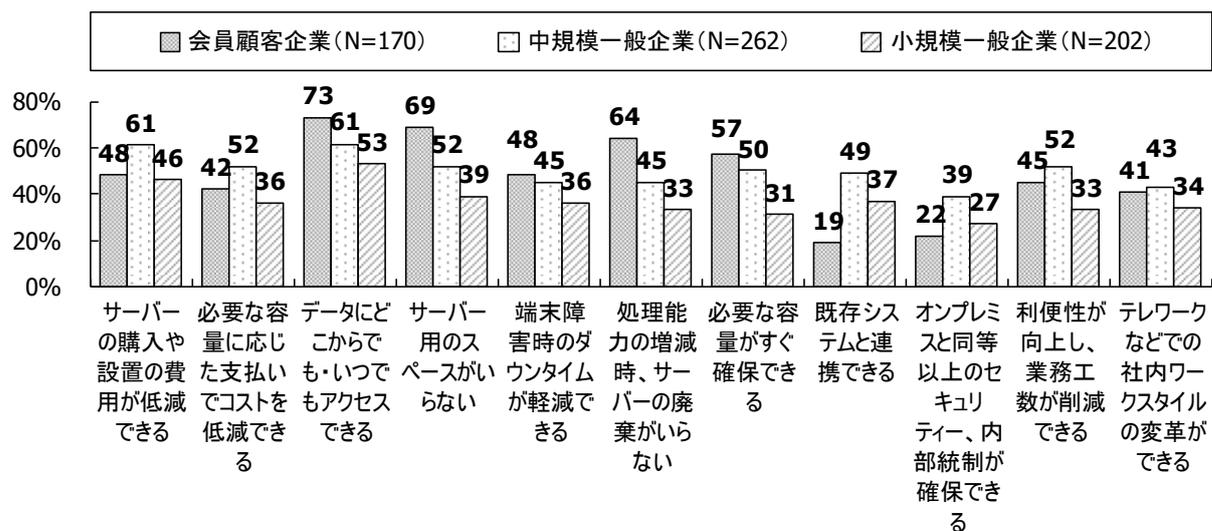


### 4.2.3 クラウドストレージへの期待と満足度

クラウドストレージを検討したことのある企業に、クラウドストレージに期待する点を聞いた結果を図表 4.2.7 に示す。どの企業群でも『データにどこからでも・いつでもアクセスできる』が 53-73%で 1 位だった。会員顧客企業の 2 位は『サーバー用のスペースが足りない』の 69%、一般企業の 2 位は『サーバーの購入や設置の費用が低減できる』の 46-61%であった。

いずれにしても、「社内外を問わずアクセスできる」点や、わざわざ「サーバーを用意する必要がない」手軽さが評価されているのであろう。会員顧客企業と一般企業の差は、会員顧客企業がスペース問題をより深刻に捉えている点である。

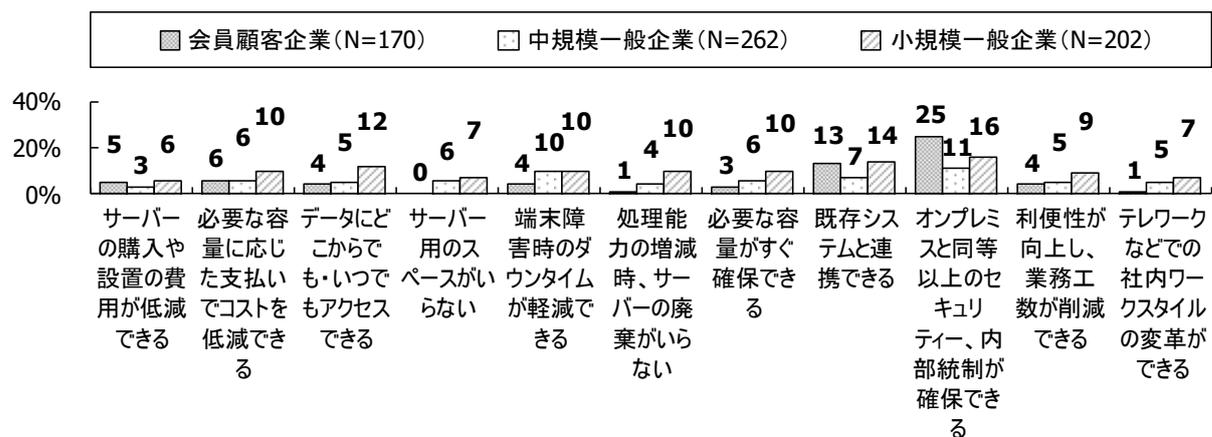
図表 4.2.7 クラウドストレージへの期待(クラウドストレージ利用を検討したことがある企業)



クラウドストレージを検討したことがある企業に、クラウドストレージについて不安な点を聞いた結果を図表 4.2.8 に示す。『オンプレミスと同等以上のセキュリティー、内部統制が確保できる (か不安)』が会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業で 25%、11%、16%と 1 位となった。2 位は、会員顧客企業で『既存システムと連携できる (か不安)』の 13%、中規模一般企業で『端末障害のダウンタイムが軽減できる (か不安)』の 10%、小規模一般企業の『既存システムと連携できる (か不安)』の 14%であった。

クラウドストレージが仲介となった「情報漏えいの心配」や、「端末のストレージ容量とクラウドストレージの容量のギャップ」、「既存アプリケーションとの整合性」など、期待する機能の実現性に不安が残るということだろう。

図表 4.2.8 クラウドストレージへの不安(クラウドストレージ利用を検討したことがある企業)

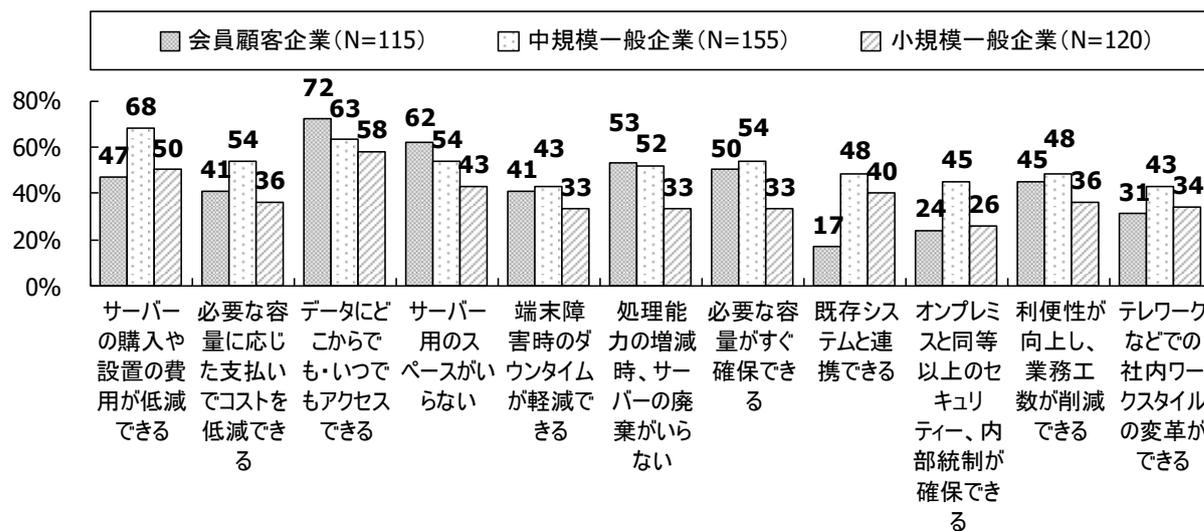


次に、クラウドストレージを利用している企業に、クラウドストレージに満足している点を聞いた結果を図表 4.2.9 に示す。この図から分かるように、会員顧客企業で『データにどこからでも・いつでもアクセスできる』が 72%で 1 位、『サーバー用のスペースがいらぬ』が 62%で 2 位、中規模一般企業で『サーバーの購入や設置の費用が低減できる』が 68%で 1 位、『データにどこからでも・いつでもア

『アクセスできる』が63%で2位、小規模一般企業で『データにどこからでも・いつでもアクセスできる』が58%で1位、『サーバーの購入や設置の費用が低減できる』が50%で2位となった。

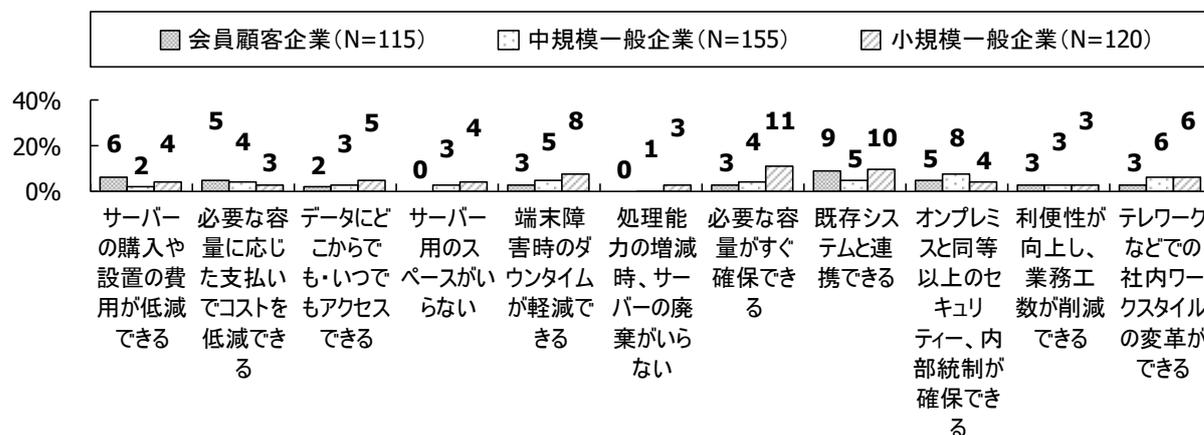
図表 4.2.7 に示す期待度と比較すると、一般企業ではほぼ同数の満足度であり、「期待通り」と言える。会員顧客企業では、全般的に期待度より満足度の方が低かった。とりわけ、『処理能力の増減時、サーバーの廃棄がいらぬ』と『テレワークなどでの社内ワークスタイルの変革ができる』が10-11%低く、「期待したほどの効果はなかった」のだろう。

図表 4.2.9 利用中のクラウドストレージへの満足度



クラウドストレージを利用している企業に、クラウドストレージで不満な点を聞いた結果を図表 4.2.10 に示す。クラウドストレージに不安だった点と比較すると、ほとんどの点で不満を訴える企業が少なくなっている。とりわけ、会員顧客企業と小規模一般企業で、『オンプレミスと同等以上のセキュリティ、内部統制が確保できる (か不安)』が25%、16%から『オンプレミスと同等以上のセキュリティ、内部統制が確保できる (に不満)』の5%、4%に大きく下がっている。暗号化などで情報漏えい対策ができるといったことが理解されたのであろう。

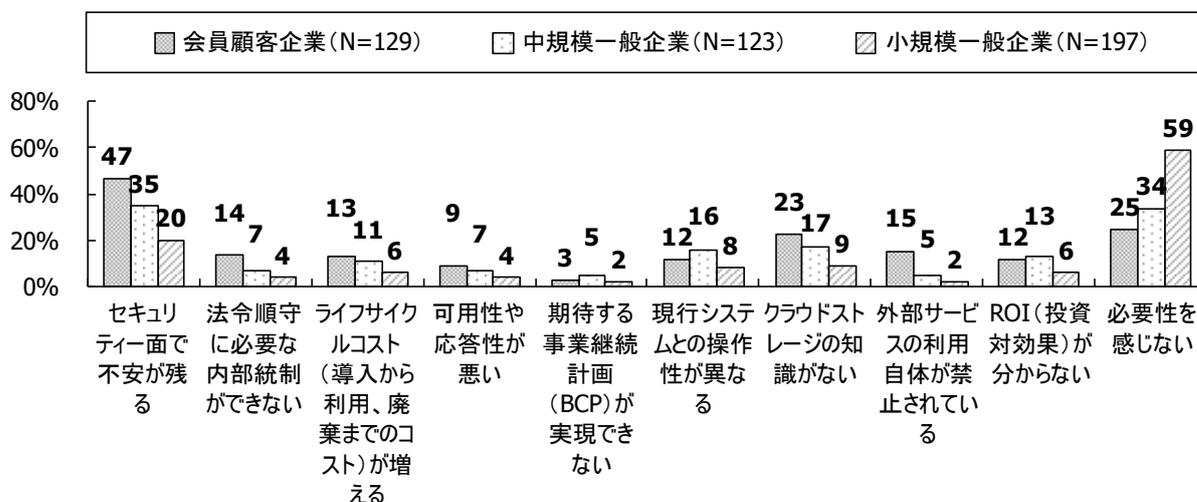
図表 4.2.10 利用中のクラウドストレージへの不満足度



#### 4.2.4 クラウドストレージを利用しない理由

クラウドストレージを検討したが利用していない企業に、その理由を聞いた結果を図表 4.2.11 に示す。会員顧客企業と中規模一般企業では、『セキュリティ面で不安が残る』が 47%、35%で 1 位、『必要性を感じない』が 25%、34%で 2 位、『クラウドストレージの知識がない』が 23%、17%で 3 位だった。既に使っている企業の多くが満足していることを考えると、多忙でクラウドストレージを十分に検討する余裕がないのであろう。一方、小規模一般企業では『必要性を感じない』が 59%と 1 位であり、従業員が少ないこともあり、クラウドストレージによる情報共有の価値を見いだせていないようだ。

図表 4.2.11 クラウドストレージを利用しない理由(クラウドストレージを検討したが利用していない企業)



#### 4.2.5 クラウドストレージ導入検討時に必要な販売店(システムインテグレーター)のサポート

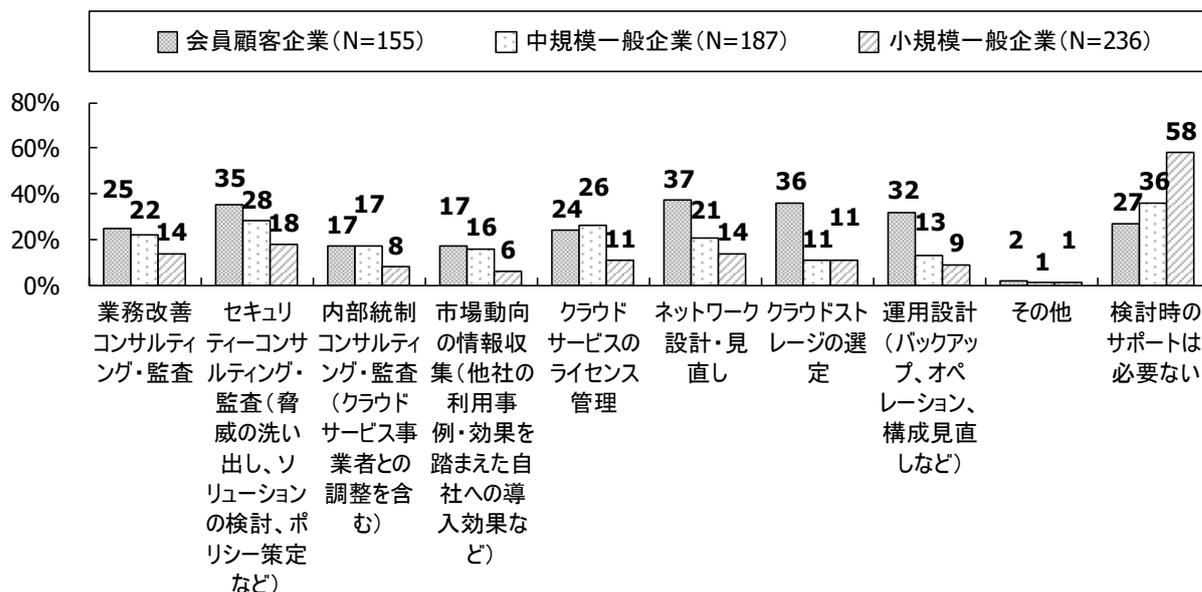
クラウドストレージについて「利用を検討中」、「検討したが利用していない」または「名前は聞いたことがあるが利用していない」企業に、クラウドストレージの導入を検討する際に販売店(システムインテグレーター)からのサポートが必要か聞いた結果を図表 4.2.12 に示す。

会員顧客企業では、『ネットワーク設計・見直し』が 37%で 1 位、『クラウドストレージの選定』が 36%で 2 位だった。多忙でクラウドストレージを十分に検討する余裕がないのであろう。

一般企業では、最も多い回答が『検討時のサポートは必要ない』であったが、他の項目を指摘する企業もそれなりにあり、「費用をかけてまで…」と考えるべきだろう。

次いで多かったのが、『セキュリティコンサルティング・監査(脅威の洗い出し、ソリューションの検討、ポリシー策定など)』の 18-28%であった。「第三者にデータを預けることに伴うセキュリティ対策の見直しを専門家の立場でサポートしてほしい」ということだろう。

**図表 4.2.12 クラウドストレージ導入に伴う販売店(システムインテグレーター)への期待**  
(利用を検討中 / 検討したが未利用 / 名前は聞いたことがあるが未利用の企業)

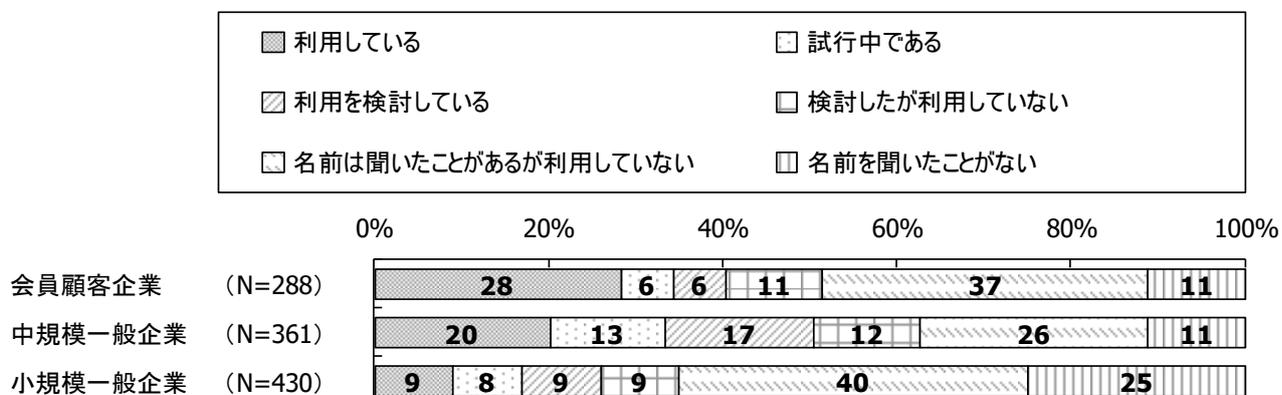


### 4.3 ビジネスチャットの利用状況

個人が気楽に会話を楽しむように、スマートフォンなどを使ったメッセージ交換として始まったチャットサービスは、ビジネスの世界でもメールに代わる気軽な連絡手段としての利用も始まっている。企業の利用状況を調査した結果を図表 4.3.1 に示すが、会員顧客企業の 28%、中規模一般企業の 20%、小規模一般企業の 9%が既に使っていることが分かる。『試行中である』、『利用を検討している』を合わせると、会員顧客企業が 40%、中規模一般企業が 50%、小規模一般企業が 26%と多く、これからのメディアとして注目される。

反面、若い人たちから個人利用を中心に普及が始まったせいも、『名前を聞いたことがない』という企業も 11-25%と多い。

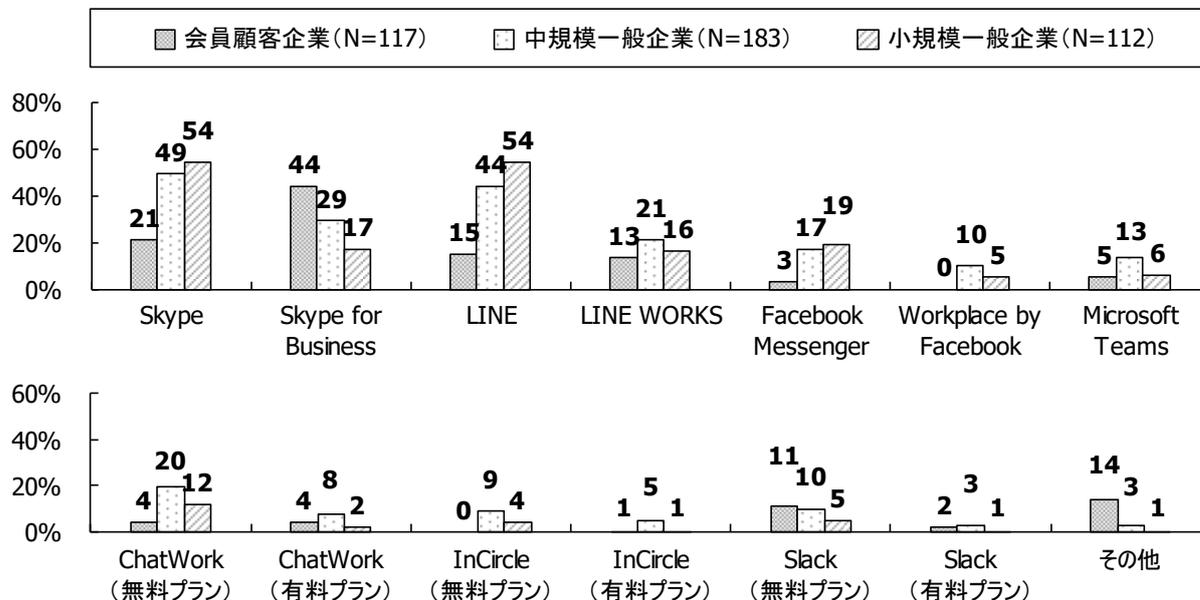
**図表 4.3.1 ビジネスチャットの利用状況**



### 4.3.1 利用、試行、検討中のビジネスチャット

次に、利用、試行、検討中のビジネスチャットを図表 4.3.2 に示す。分類が細かく、傾向がつかみにくいので「ブランド」、「有償 / 無償区分」、「個人 / ビジネス向け」の観点で整理して説明する。

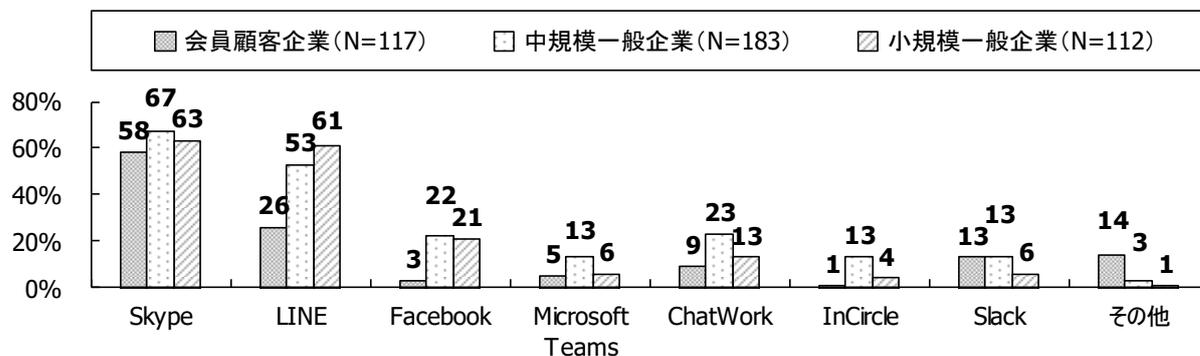
図表 4.3.2 利用 / 試行 / 検討中のビジネスチャット



利用、試行、検討中のビジネスチャットをブランドごとに整理したのが図表 4.3.3 である。無償のビデオ会話機能として長く使われ、Office 365 にも組み込まれている『Skype』が 58-67%と 1 位であり、次いで日本では無料通話に始まり、チャットサービスの草分けである『LINE』が 26-61%で 2 位だった。SNS として有名な『Facebook』や、Office 365 にも組み込まれているが Skype ほど有名ではない『Microsoft Teams』はチャットサービスとしての知名度が低いのか、上位 2 ブランドから大きく引き離されている。

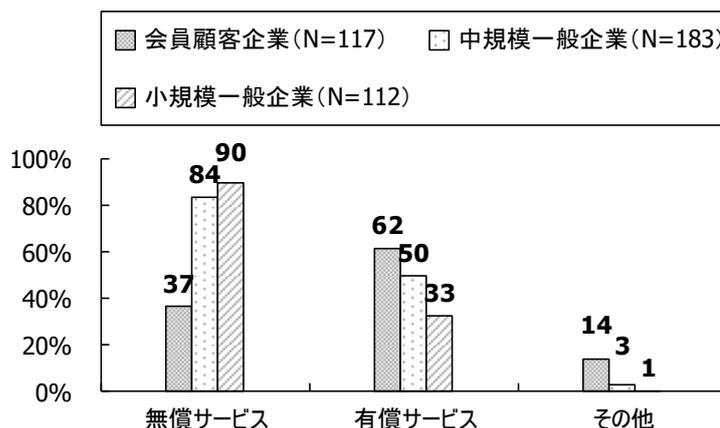
会員顧客企業に限ると、『LINE』を使っている企業は 26%にとどまり、個人向けサービスと捉えられているようだ。

図表 4.3.3 利用 / 試行 / 検討中のビジネスチャット(ブランド別)



次に、利用、試行、検討中のビジネスチャットを『無償サービス』、『有償サービス』の別ごとに整理したのが図表 4.2.4 である。会員顧客企業では『有償サービス』が 62%と圧倒的に多い。比較的企業規模が大きいだけに、費用よりビジネス向けの機能を優先しているものと思われる。中規模一般企業、小規模一般企業共に『無償サービス』が圧倒的に多い。『有償サービス』が提供する付加価値が理解されていないためだろう。

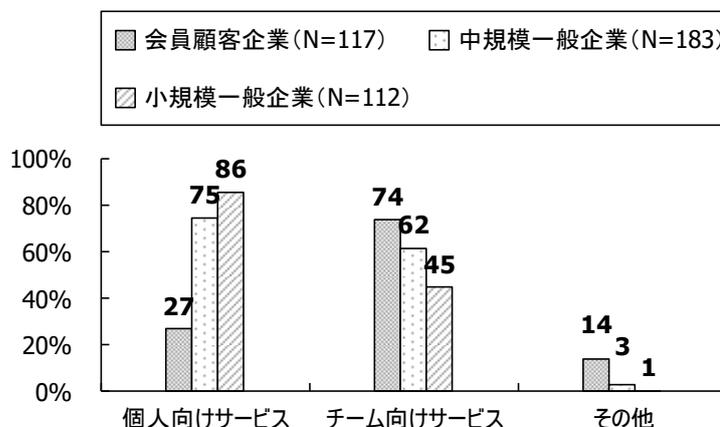
図表 4.3.4 利用 / 試行 / 検討中のビジネスチャット(有償 / 無償区分別)



最後に各サービス事業者が宣言している用途(『個人向けサービス』か『チーム(もしくはビジネス)向けサービス』)別に整理したのが図表 4.3.5 である。これから見ると会員顧客企業では『チーム向けサービス』が『個人向けサービス』を大きく引き離している。前述のように、ビジネス向けの機能を優先しているものと思われる。

一般企業では『個人向けサービス』が多いが、中規模一般企業では『チーム向けサービス』と『個人向けサービス』の差は小さく、『チーム向けサービス』の付加価値が認められつつあるようだ。

図表 4.3.5 利用、試行、検討中のクラウドストレージ(個人向け / チーム向け区分別)

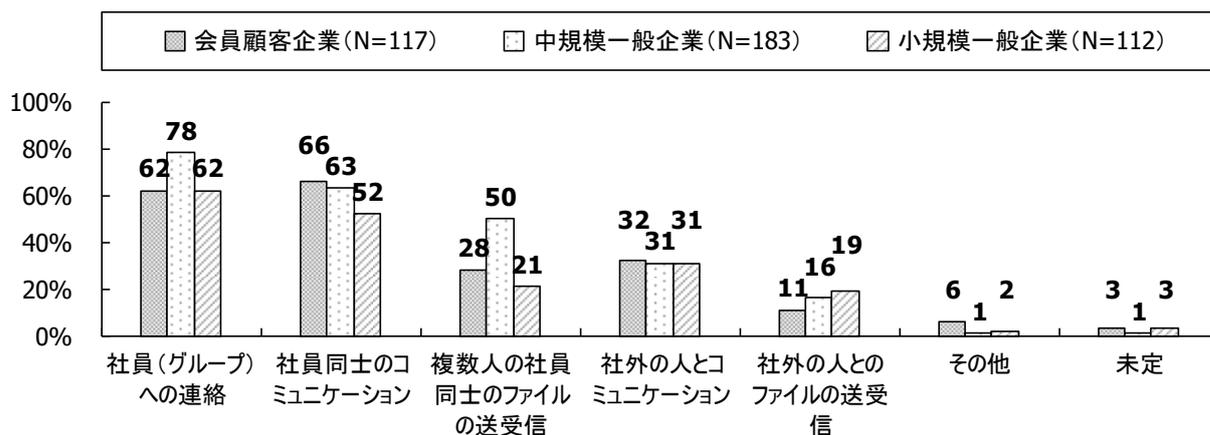


### 4.3.2 利用、試行、検討中のビジネスチャットの用途

利用、試行、検討中のビジネスチャットの用途を図表 4.3.6 に示す。会員顧客企業では、『社員同士のコミュニケーション』が66%で1位、『社員（グループ）への連絡』が62%で2位だった。中規模一般企業、小規模一般企業いずれでも『社員（グループ）への連絡』が78%、62%と最も多かった。次いで、『社員同士のコミュニケーション』が63%、52%だった。

気軽な連絡手段と捉えられているものと思われる。

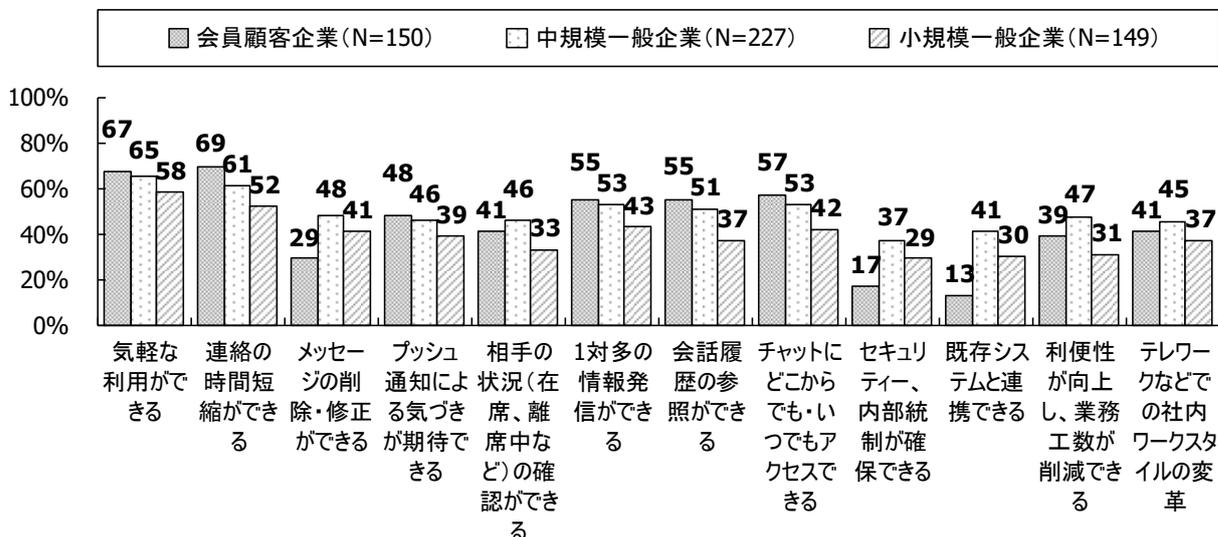
図表 4.3.6 ビジネスチャットの用途(ビジネスチャットを利用 / 試行 / 検討中の企業)



### 4.3.3 ビジネスチャットへの期待と満足度

ビジネスチャットを検討したことのある企業に、ビジネスチャットに期待する点を聞いた結果を図表 4.3.7 に示す。会員顧客企業では『連絡の時間短縮ができる』が69%で1位、『気軽な利用ができる』が67%で2位だった。中規模一般企業、小規模一般企業では『気軽な利用ができる』が65%、58%で1位、『連絡の時間短縮ができる』が61%、52%で2位だった。

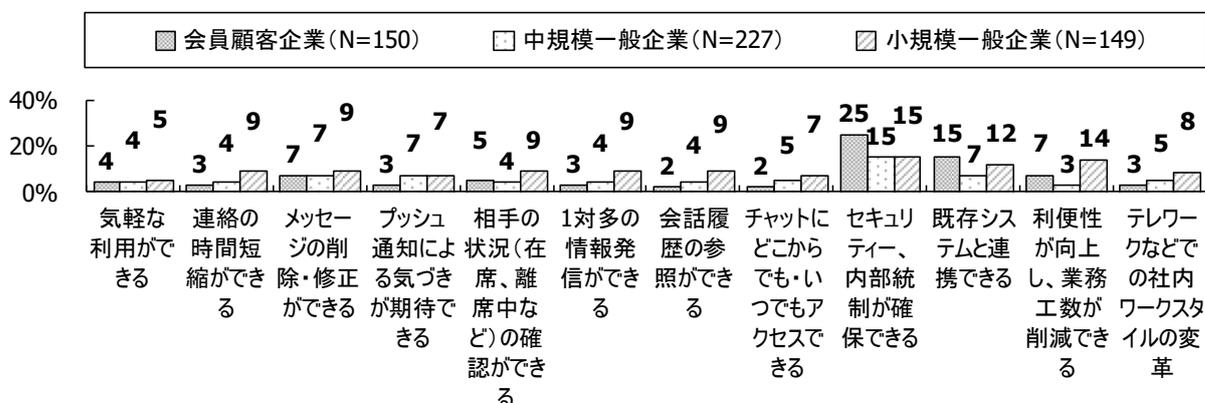
図表 4.3.7 ビジネスチャットへの期待(ビジネスチャット利用を検討したことのある企業)



電子メールでもメーリングリストなどを用意すれば同様のことが実現できるが、それ以上に操作の容易性や形式にとらわれない利用の手軽さが評価されているものと考えられる。

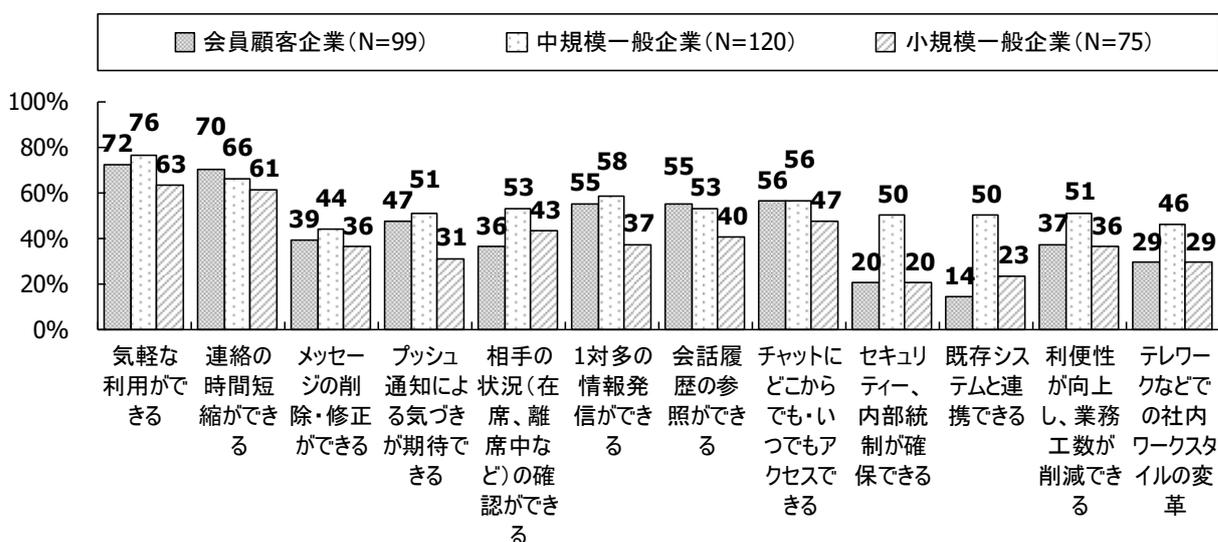
反対に、ビジネスチャットについて不安な点を聞いた結果を図表 4.3.8 に示す。ほとんどの項目について不安を訴える企業の割合が 10%未満だったが、『セキュリティー、内部統制が確保できる(か不安)』な企業は中規模一般企業、小規模一般企業共に 15%と多かった。情報漏えいやトレーサビリティに関する不安が残るのだろう。小規模一般企業では『利便性が向上し、業務工数が削減できる(か不安)』な企業が 14%と多かった。利便性という小さな効率化の積み上げだけに、効果が数値として見えてくるか不安と思っているのだろう。

図表 4.3.8 ビジネスチャットへの不安(ビジネスチャット利用を検討したことのある企業)



次に、ビジネスチャットを利用している企業に、ビジネスチャットに満足している点を聞いた結果を図表 4.3.9 に示す。この図から分かるように、全企業群で『気軽な運用ができる』が 63-76%で 1 位、『連絡時間の短縮ができる』が 61-70%で 2 位だった。

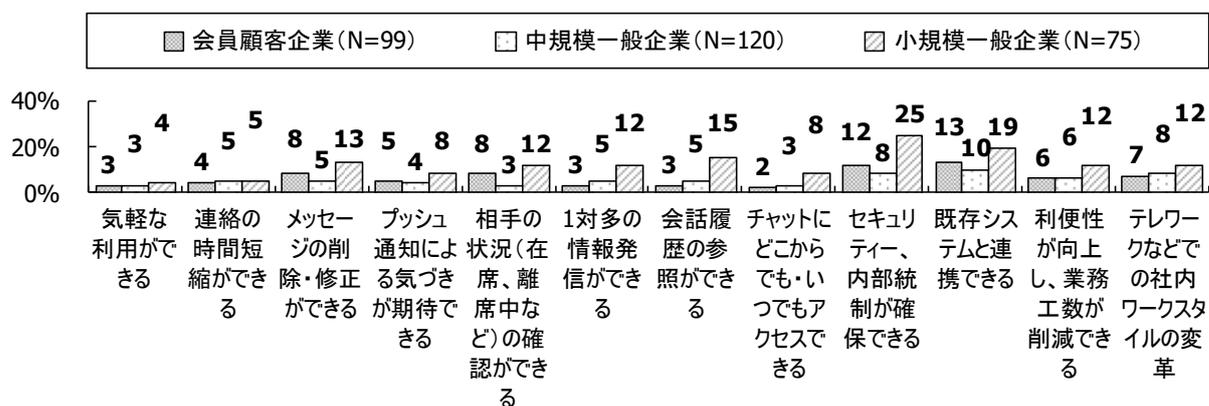
図表 4.3.9 ビジネスチャットへの満足度(ビジネスチャットを利用している企業)



全般的に、クラウドストレージと同様に、期待度より満足度の方が大きい結果となり、「使ってみて初めて良さが実感できた」企業も多いと思われる。例外として、会員顧客企業で『テレワークなどで社内ワークスタイルの変革』に期待する企業が41%なのに対し、満足している企業が29%と少なく、ビジネスチャットだけでは働き方改革はできないとの判断と思われる。

ビジネスチャットを利用している企業に、ビジネスチャットで不満な点を聞いた結果を図表 4.3.10 に示す。図表 4.3.8 に示すビジネスチャットに不安だった点と比較すると、会員顧客企業、中規模一般企業では、ほとんどの点で不満を訴える企業が同程度か、少なく、特に『セキュリティー、内部統制が確保できる（に不満）』が少ない点が目立つ。小規模一般企業では、ほとんどの点で不満を訴える企業が同程度か、少し多い。中でも、『セキュリティー、内部統制が確保できる（に不満）』を訴える企業が多く、中規模一般企業と逆の傾向にある。また、内部統制に向けたビジネスチャットの運用が定まっていないため、ばらつきが多いと考えられる。

図表 4.3.10 ビジネスチャットへの不満足度(ビジネスチャットを利用している企業)

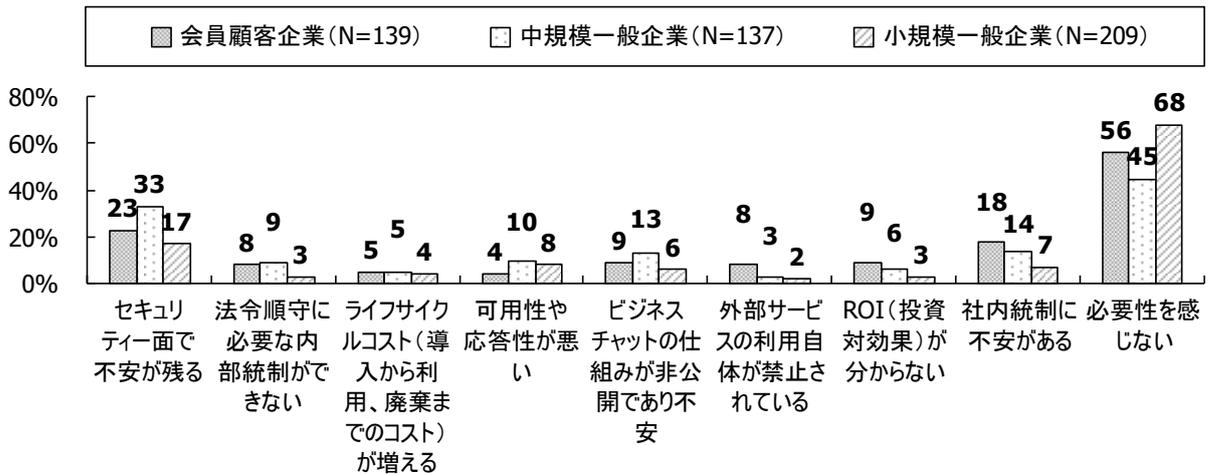


#### 4.3.4 ビジネスチャットを利用しない理由

ビジネスチャットを「検討したが利用していない」または「名前を聞いたことがあるが利用していない」企業に、その理由を聞いた結果を図表 4.3.11 に示す。『必要性を感じない』を指摘する企業が多く、会員顧客企業で56%、中規模一般企業で45%、小規模一般企業では68%にも上った。多くの企業がビジネスチャットを使う価値を見いだせていないようだ。

一方、ビジネスチャットの必要性を感じている企業では、『セキュリティー面で不安が残る』とする企業が多く、普及に向けたサービス事業者の努力が期待される。

図表 4.3.11 ビジネスチャットを利用しない理由(検討したが / 名前は聞いたことがあるが未利用の企業)



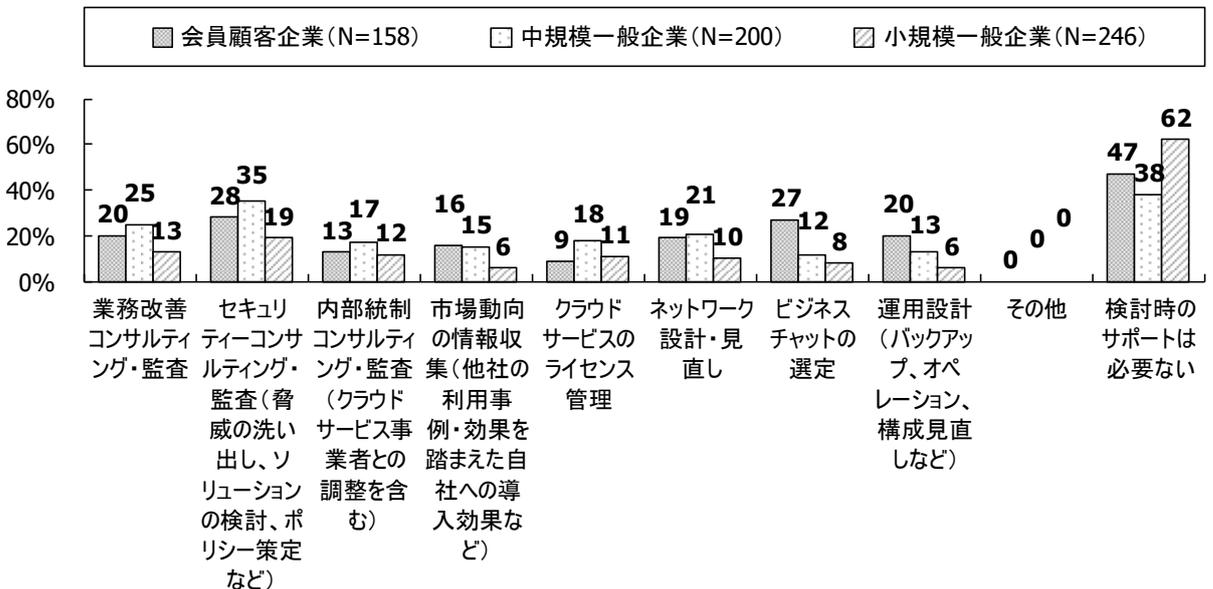
### 4.3.5 ビジネスチャット導入に伴う販売店(システムインテグレーター)への期待

ビジネスチャットについて「利用を検討中」、「検討したが利用していない」または「名前は聞いたことがあるが利用していない」企業に、ビジネスチャットの導入を検討する際に販売店(システムインテグレーター)からのサポートが必要か聞いた結果を図表 4.3.12 に示す。

最も多い回答が『検討時のサポートは必要ない』であったが、他の項目を指摘する企業もそれなりにあり、「費用をかけてまで…」と考えるべきだろう。次いで多かったのが、『セキュリティーコンサルティング・監査(脅威の洗い出し、ソリューションの検討、ポリシー策定など)』の 19-35%であり、次いで『業務改善コンサルティング・監査』の 13-25%であった。

「セキュリティーを確保しながら、ビジネスチャットをどう業務改善につなげ、どう運用するか、一緒に検討してほしい」ということだろう。

図表 4.3.12 ビジネスチャット導入検討時に必要な販売店(システムインテグレーター)のサポート(利用を検討中 / 検討したが未利用 / 名前は聞いたことがあるが未利用の企業)



## 5. 回答企業のプロフィール

## 5. 回答企業のプロフィール

アンケートでは回答企業にプロフィール情報として以下を回答してもらった。

- 企業概要：業種、本社所在地、資本系列、年間売上、従業員数
- 情報システム：情報システム担当者数、サーバーの OS 別台数、エンドユーザー機器の OS 別台数
- 情報システム費用：情報システムへの新規投資額、情報システム運用費、クラウドサービス利用料比率（対年間売上）

なお、今年度の会員顧客企業には 26 社の大規模企業が含まれるため、統計値が上振れし、過去の統計値と大きく乖離する。このため、本章はこれら 26 社を除いた 262 社を対象に記述し、必要に応じて大規模企業だけでの集計値も掲載する。

### 5.1 企業概要

回答企業の企業プロフィールの分析結果を以下に示す。

#### 5.1.1 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

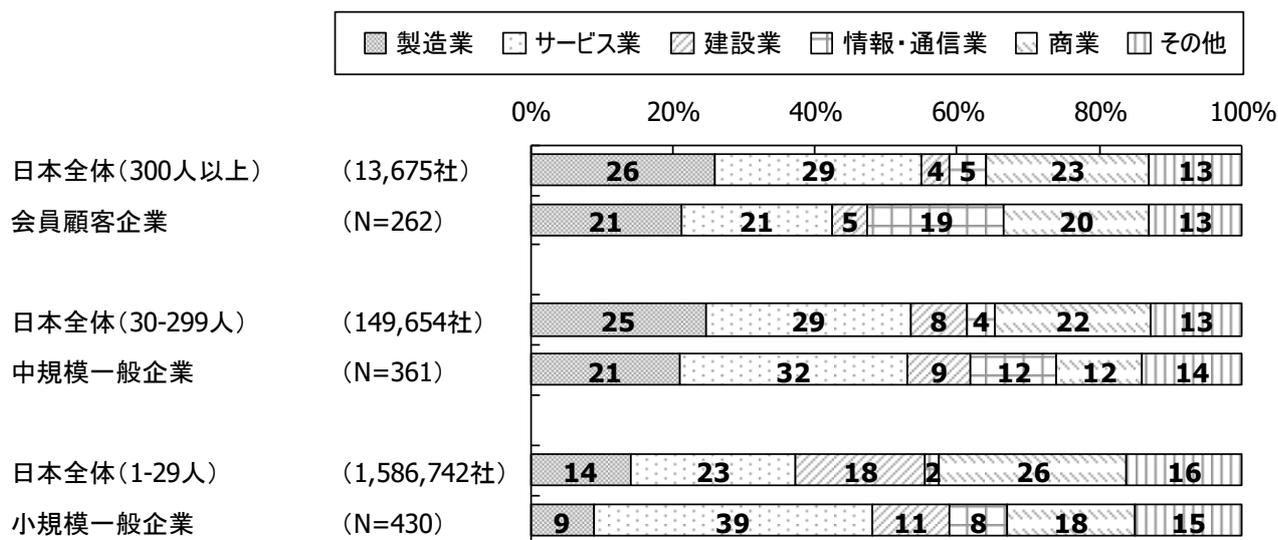
集約後	集約前
製造業	製造業
サービス業	サービス業
建設業	建設業
情報・通信業	情報・通信業、情報処理業
商業	商業
その他	農林・水産・鉱業、電力・ガス・水道業、運輸・倉庫業、金融・保険業、不動産業、その他

調査対象企業の業種別分布は図表 5.1.2 に示すように、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『情報・通信業』の割合が高く、『サービス業』の割合が低い。中規模一般企業で『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『情報・通信業』、『サービス業』の割合が高く、『建設業』、『商業』の割合が低い。

全般的には、『情報・通信業』の割合が高く、『製造業』と『商業』の割合が低い。

\*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

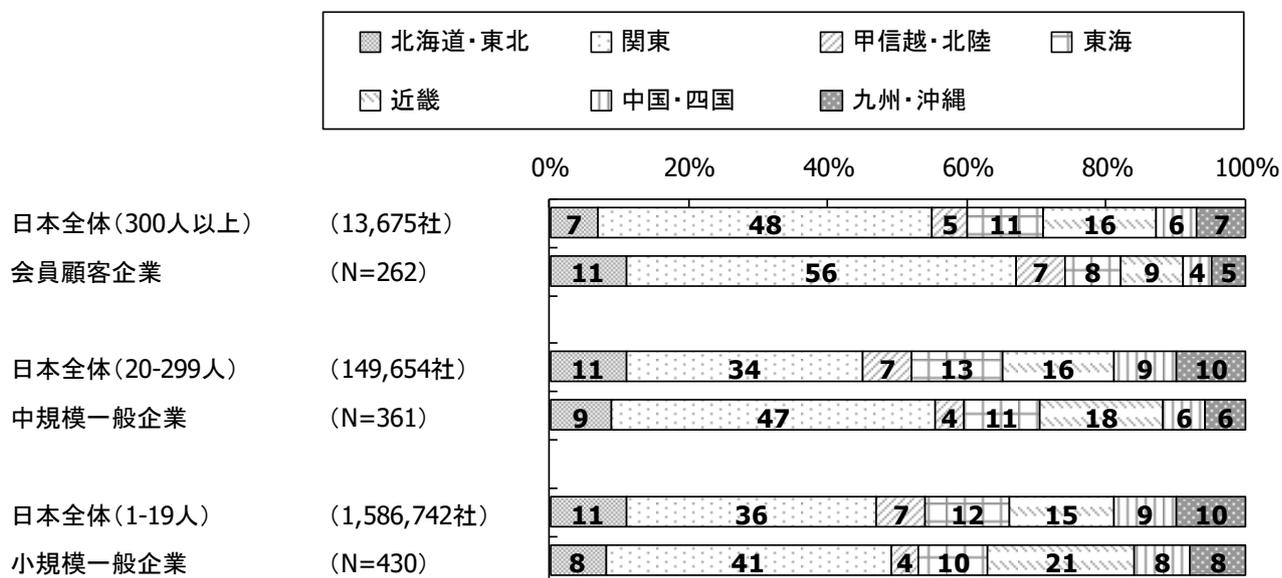
図表 5.1.2 調査対象企業業種分布



## 5.1.2 地域分布

調査対象企業の地域分布を図表 5.1.3 に示す。日本全体の企業分布\*14 に比べ、会員顧客企業では『関東』の企業が多い。中規模一般企業、小規模一般企業では『関東』、『近畿』の企業が多く、『甲信越・北陸』、『東海』の企業が少ない母集団となっているが、大きな偏りはないと思われる。

図表 5.1.3 調査対象企業地域分布



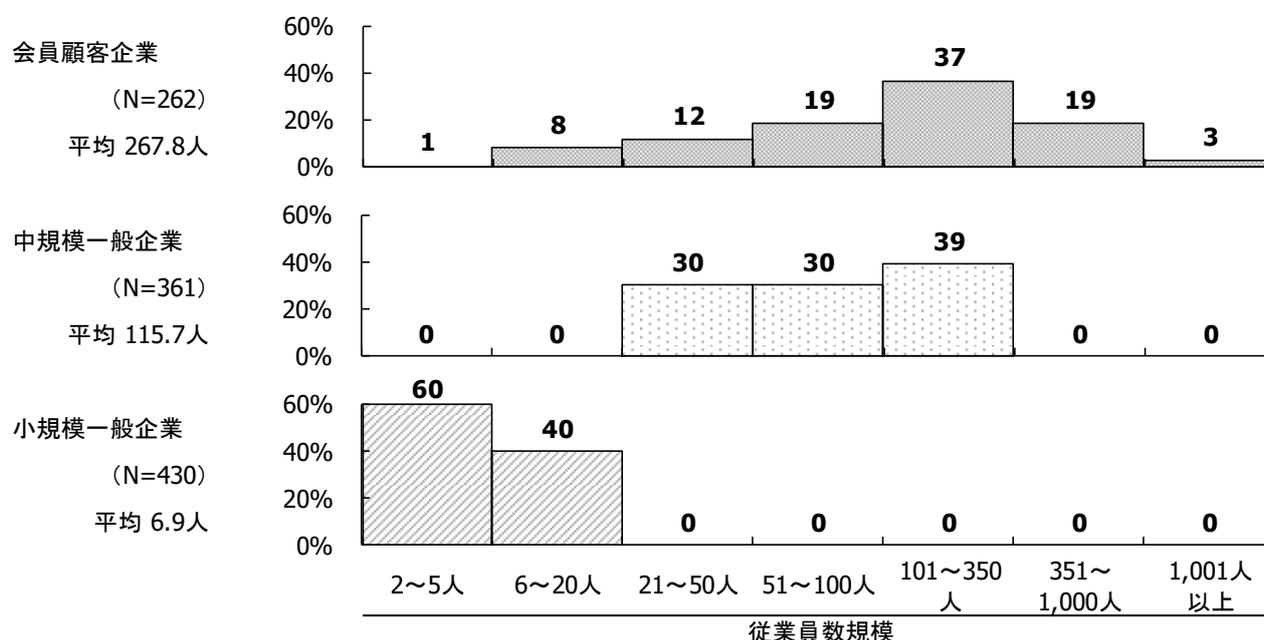
\*14 出典：総務省・経済産業省「平成26年経済センサス-基礎調査」2016年2月19日公表

### 5.1.3 従業員数分布

調査対象企業の従業員数分布を図表 5.1.4 に示す。会員顧客企業の平均は 267.8 人（前述の大規模企業を含めると 288 社、平均 854.6 人）、中規模一般企業の平均は 115.7 人、小規模一般企業の平均は 6.9 人になっている。

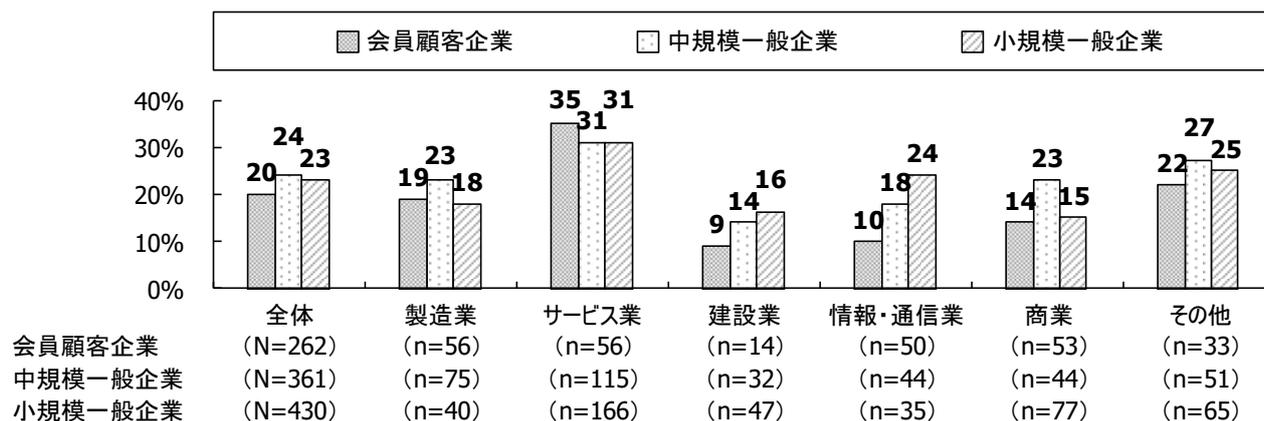
図表 5.1.4 調査対象企業の従業員数分布

従業員数	2～5人	6～20人	21～50人	51～100人	101～350人	351～1,000人	1,001人以上	平均	
対象企業数									
会員顧客企業	262社	3	20	31	50	98	51	9	267.8人
中規模一般企業	361社			109	110	142			115.7人
小規模一般企業	430社	256	174						6.9人



調査対象企業の非正規従業員率を図表 5.1.5 に示す。会員顧客企業の平均は 20%、中規模一般企業の平均は 24%、小規模一般企業の平均は 23% になっている。業種別ではサービス業の非正規従業員率が高い。

図表 5.1.5 調査対象企業の非正規従業員率

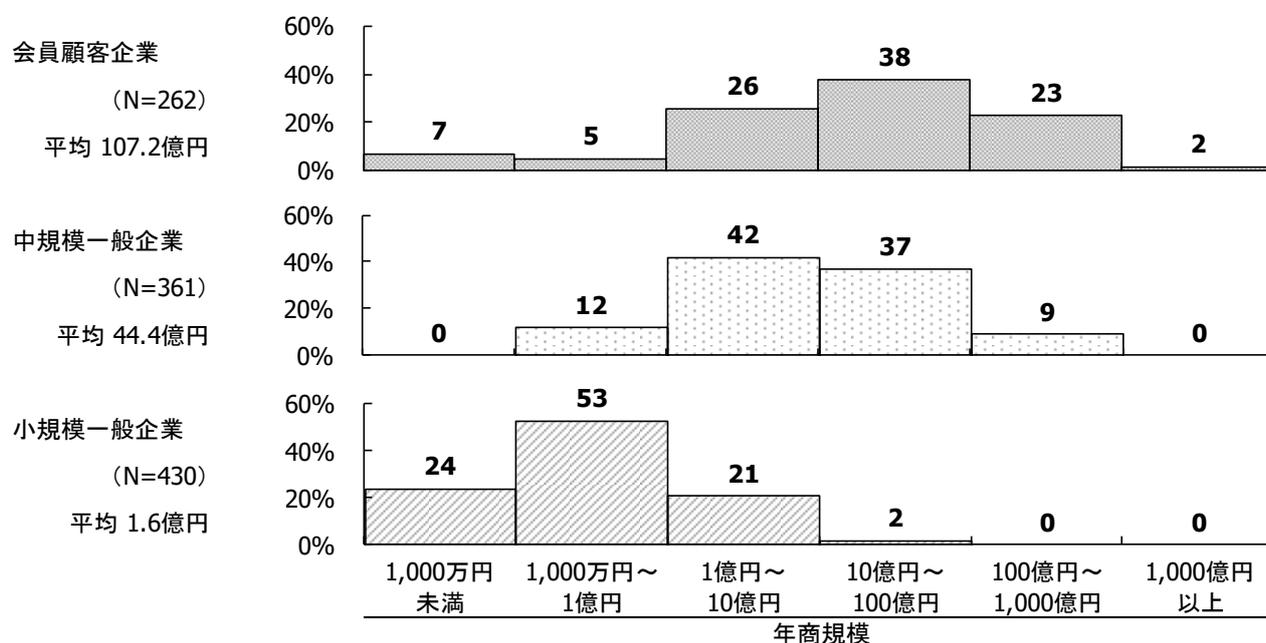


### 5.1.4 年間売上分布

調査対象企業の年間売上分布を図表 5.1.6 に示す。会員顧客企業の平均は 107.2 億円（前述の大規模企業を含めると 288 社、平均 713.5 億円）、中規模一般企業の平均は 44.4 億円、小規模一般企業の平均は 1.6 億円になっている。

図表 5.1.6 調査対象企業の年間売上分布

対象企業数	売上高						平均	
	1,000万円未満	1,000万円～1億円	1億円～10億円	10億円～100億円	100億円～1,000億円	1,000億円以上		
会員顧客企業	262社	18	13	67	100	59	5	107.2億円
中規模一般企業	361社	1	42	153	133	32		44.4億円
小規模一般企業	430社	105	227	89	9			1.6億円



## 5.2 情報システム

調査対象企業の情報システムについて、「情報システム担当者数」、「サーバー台数と OS」と「エンドユーザー機器（デスクトップ PC、ノート PC、スマートフォン、タブレット端末）の従業員 1 人当たりの台数と OS」を分析した。

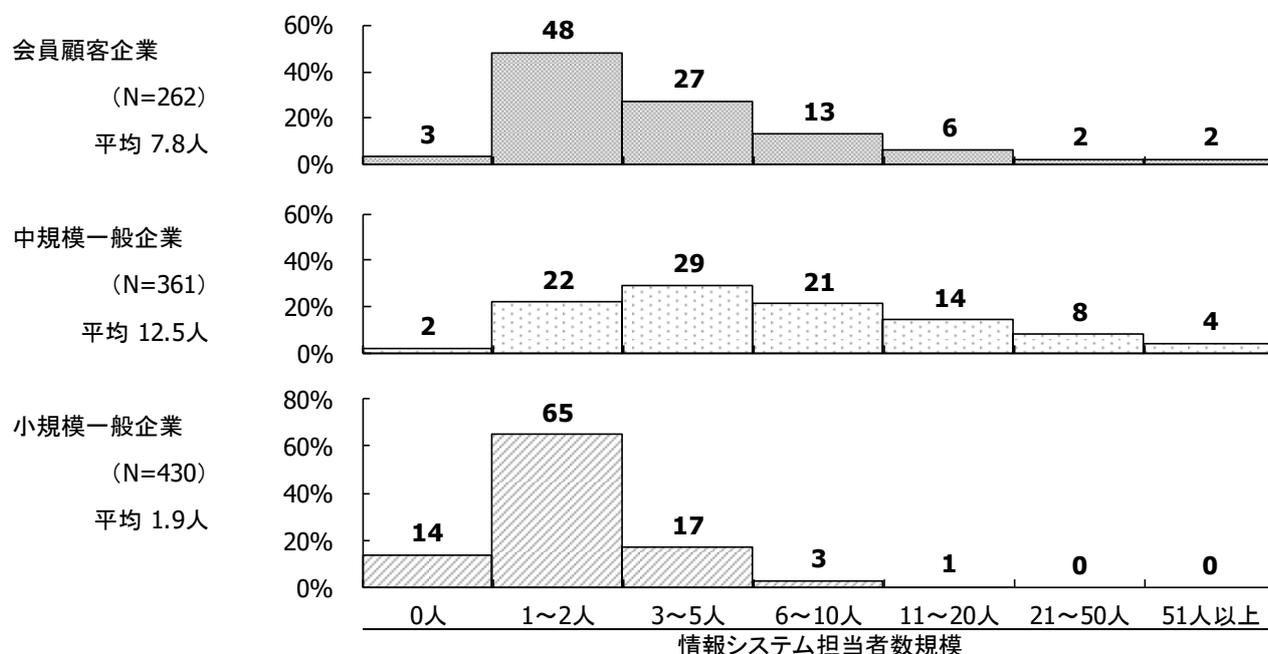
### 5.2.1 情報システム担当者数

調査対象企業の情報システム担当者分布を図表 5.2.1 に示す。会員顧客企業の平均は 7.8 人、中規模一般企業の平均は 12.5 人であった。小規模一般企業は 1.9 人と少ない。図表 5.1.4 と比較して分かるように、従業員 1 人当たりの情報システム担当者数は、会員顧客企業で 0.03 人、中規模一般企業で 0.11 人、小規模一般企業で 0.27 人となり大きな差があった。

会員顧客企業では、本協会会員の企業の支援が大きく、少ない人数で運用できていると思われる。

図表 5.2.1 調査対象企業の情報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									
会員顧客企業	262社	9	126	71	33	15	4	4	7.8人
中規模一般企業	361社	9	81	106	75	49	28	13	12.5人
小規模一般企業	430社	62	278	73	12	5	0	0	1.9人

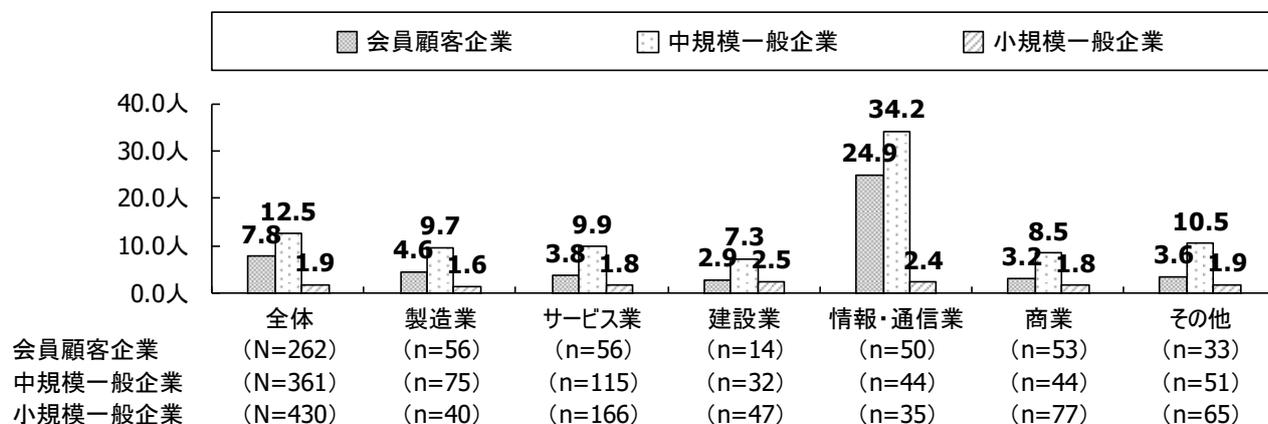


図表 5.2.2 に 1 社当たりの情報システム担当者数の平均値を示す。

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、情報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。

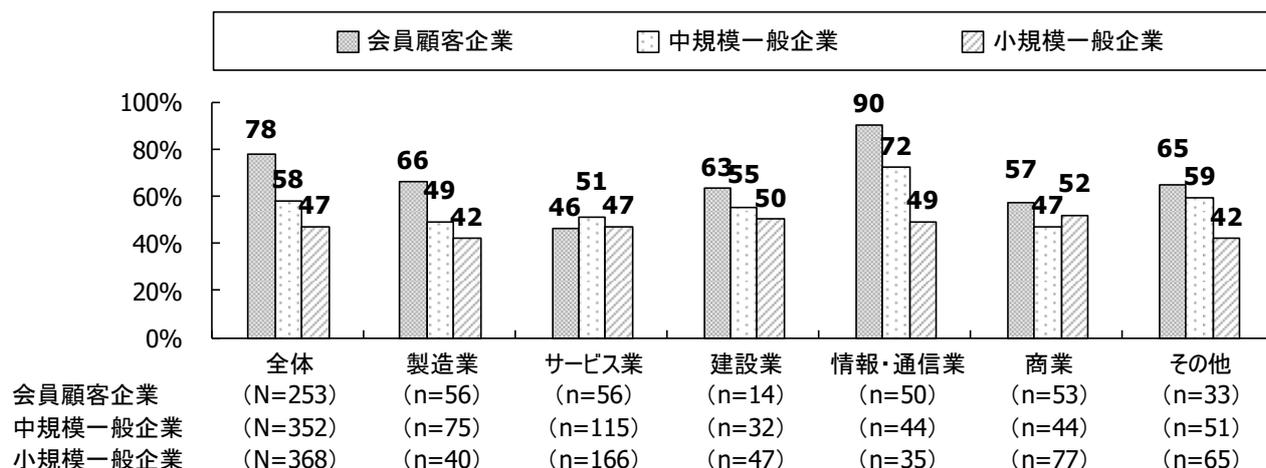
中でも、会員顧客企業と中規模一般企業の『情報・通信業』では情報システム担当者数が 24.9 人、34.2 人と多いが、従業員の大半が情報システム担当者であると答えている企業が多いことによる。

図表 5.2.2 情報システム担当者数



情報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図表 5.2.3 に示す。

図表 5.2.3 システム担当者専任率(システム担当者不在企業を除く)

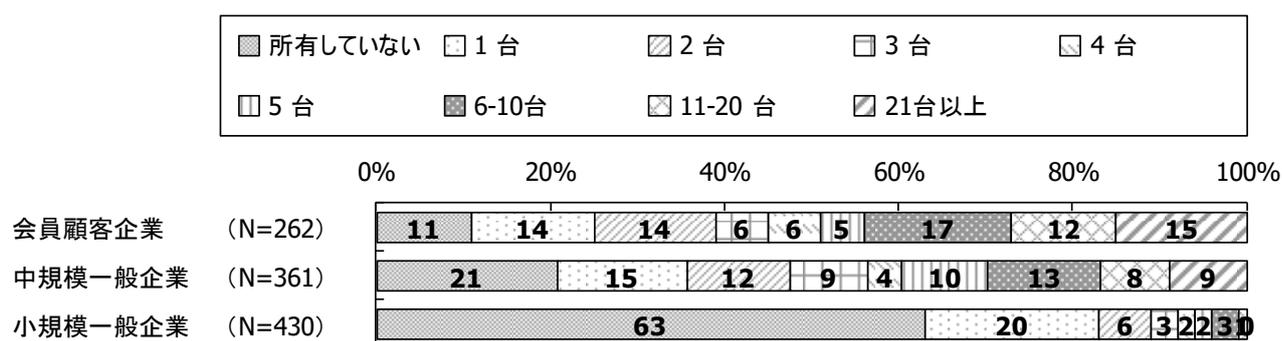


企業規模が大きいほど、専任担当者の占める割合が高い。とりわけ、会員顧客企業、中規模一般企業の『情報・通信業』では90%、72%と多い。ビジネスの根幹をなす業務だけに、専任者が多いのもうなずける。小規模一般企業は業種による大きな差は見られない。

## 5.2.2 サーバーの台数とOS

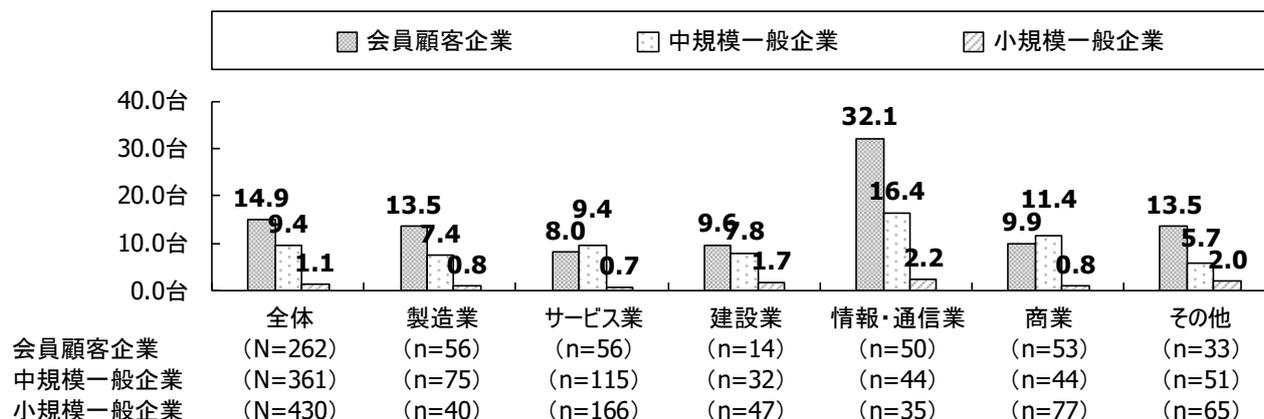
企業群ごとのサーバーの利用状況を図表 5.2.4 に示す。この図表から分かるように、会員顧客企業の11%、中規模一般企業の21%、小規模一般企業に至っては63%もの企業がサーバーを利用していない。これらの企業はパソコン単体で業務処理しているか、パソコンでデータ入力し、データ処理をクラウドサービスや外部委託で実施しているものと思われる。「3 クラウドサービスやオンプレミスなどの利用状況と今後の見通し」の記事を参考にされたい。

図表 5.2.4 サーバー(ハードウェア)台数分布



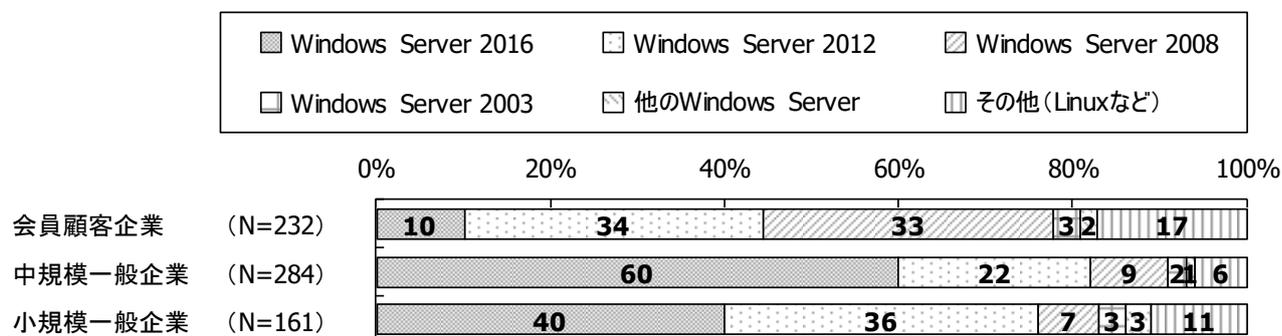
図表 5.2.5 に示すように、会員顧客企業では14.9台、中規模一般企業では9.4台、小規模一般企業で1.1台のサーバーを所有している。業種別では情報・通信業の所有台数が多いが、ビジネスの根幹をなす資産であり当然の結果だろう。会員顧客企業では、昨年度に比べ1社当たりのサーバー台数が情報・通信業で18.4台から32.1台へ、製造業で9.3台から13.5台への大きく伸びている。クラウドサービス事業の拡大やインダストリ 4.0 への取組結果と思われる。サービス業では15.9台から8.0台へ急減しているが、クラウドサービス利用に移行したとも考えられる。

図表 5.2.5 1社当たりのサーバー(ハードウェア)台数



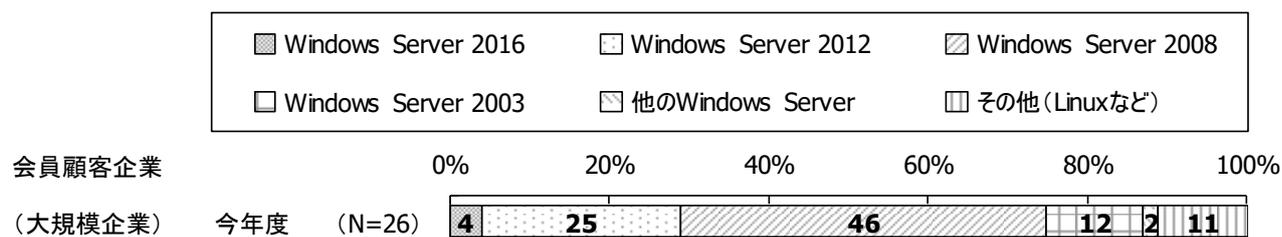
次に、サーバーで使われている OS の割合を台数ベースで調査した結果を図表 5.2.6 に示す。これを見ると既に延長サポート期限を過ぎている『Windows Server 2003』以前の OS が会員顧客企業で 5%、中規模一般企業で 3%、小規模一般企業で 6%あることが分かる。サポート期限が 2020 年 1 月に迫っている『Windows Server 2008』も会員顧客企業で 33%、中規模一般企業で 9%、小規模一般企業で 7%残っていることも分かる。会員顧客企業にとって、ここ 1 年は移行で多忙を極めることになりそうだ。

図表 5.2.6 サーバーOS の割合(台数ベース)(サーバー所有企業)



参考までに、会員顧客企業の内、プロフィールの集計から除外した、大規模企業のサーバーOS の割合は図表 5.2.7 の通りである。既に延長サポート期限を過ぎている『Windows Server 2003』以前の OS が 14%残り、サポート期限が迫っている『Windows Server 2008』が 46%も残っている。

図表 5.2.7 サーバーOS の割合(台数ベース)(大規模企業)



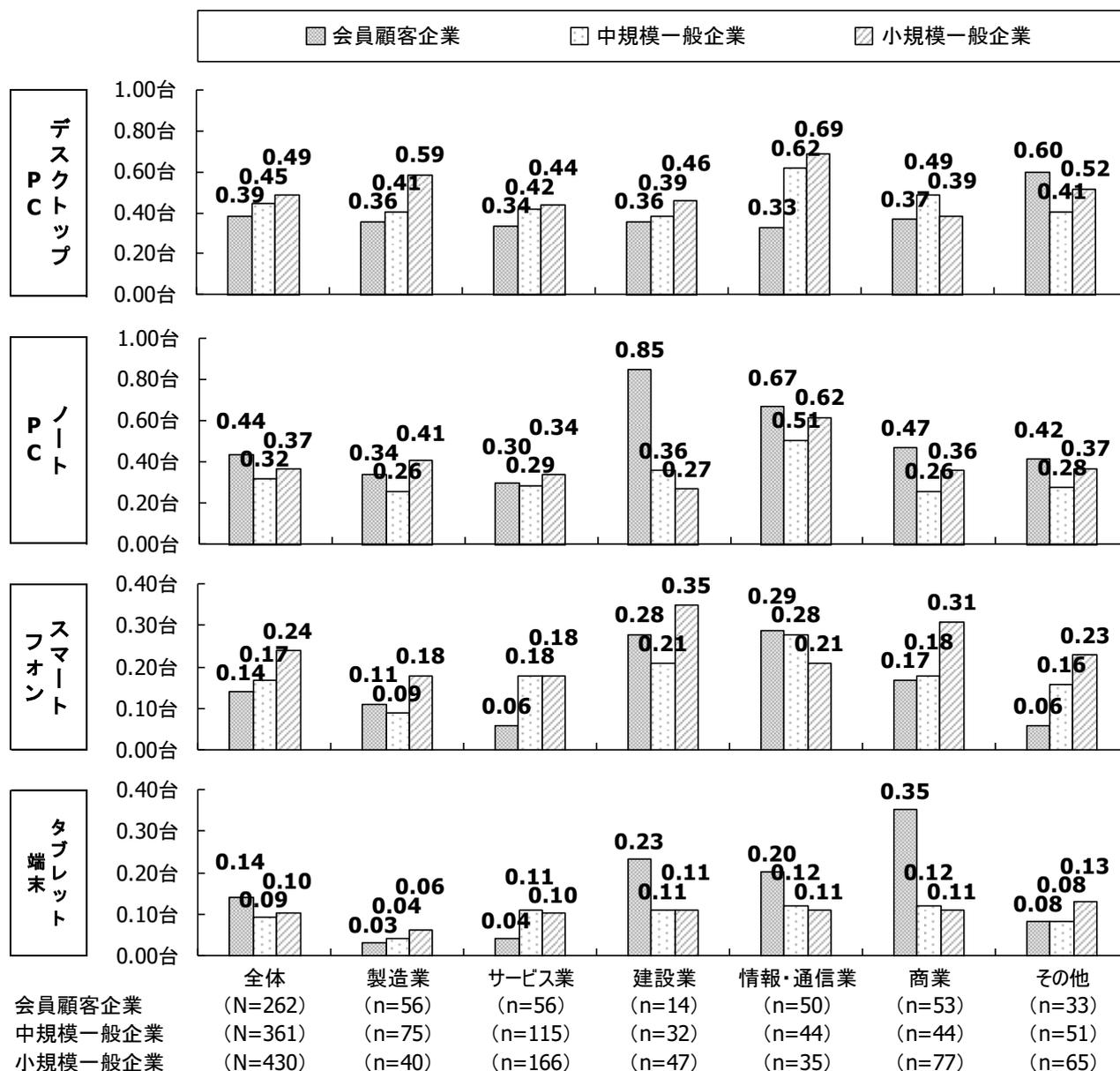
### 5.2.3 エンドユーザー機器台数と OS

エンドユーザー機器については、従業員 1 人当たりの台数と、エンドユーザー機器で使われている 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 5.2.8 に従業員 1 人当たりのエンドユーザー機器台数を示す。パソコンの普及率に比べ、スマートフォン、タブレット端末の普及率が小さいため、スケールを変えて表示してあることに注意されたい。

図表 5.2.8 従業員 1 人当たりのエンドユーザー機器台数



全体として見ると、昨年度と比べ、パソコンの中でデスクトップ PC の台数が減り、ノート PC の台数が増え、ノート PC への移行が進んでいると思われる。会員顧客企業の建設業ではデスクトップ PC が 0.64 台から 0.36 台に減り、ノート PC が 0.67 台から 0.85 台に増加している。同様に、小規模一般

企業の情報・通信業ではデスクトップ PC が 0.93 台から 0.69 台に減り、ノート PC が 0.42 台から 0.62 台に増加している。

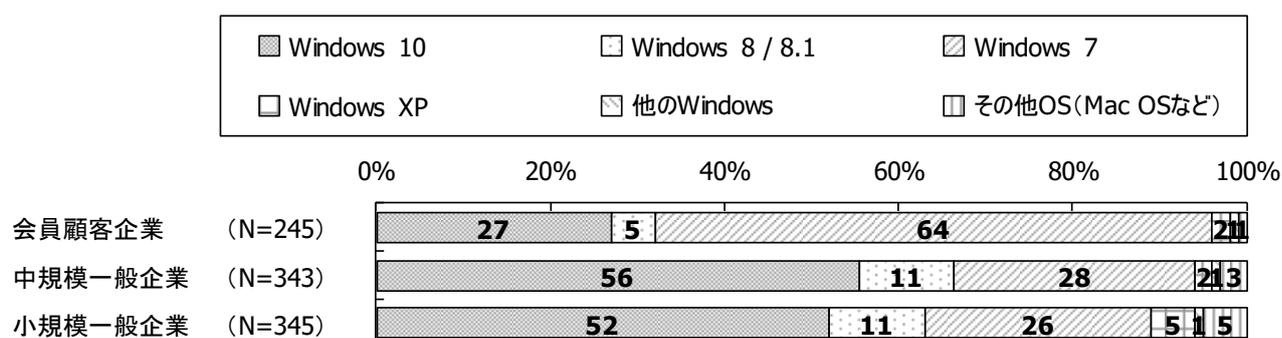
また、会員顧客企業の建設業と商業でタブレット端末の導入が進み、昨年度と比べ、0.05 台から 0.23 台、0.13 台から 0.35 台へと大きく伸びている。

## (2) デスクトップ PC の OS 比率

デスクトップ PC で使われている OS の比率を図表 5.2.9 に示す。会員顧客企業ではサポート期限が 2020 年 1 月に迫っている『Windows 7』が 64%も残り、既にサポート期限が過ぎた『Windows XP』も 2%残っている。

一般企業では、普及が遅れていた『Windows 10』が 52-56%と半数を超えているが、サポート期限が迫っている『Windows 7』が 26-28%残り、既にサポート期限が過ぎた『Windows XP』も 2-5%残っている。

図表 5.2.9 デスクトップ PC の OS 比率(デスクトップ PC 所有企業)

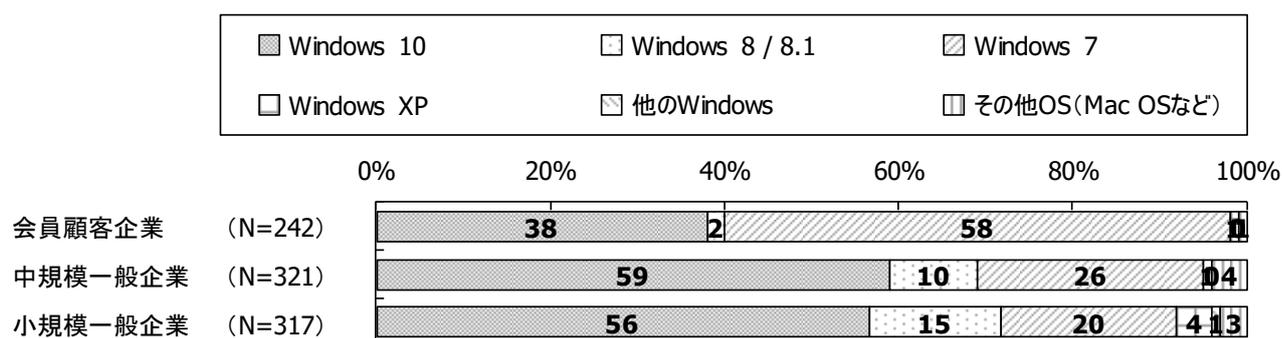


## (3) ノート PC の OS 比率

ノート PC で使われている OS の比率を図表 5.2.10 に示す。会員顧客企業では、サポート期限が迫っている Windows 7 が 58%も残っている。

一般企業では、デスクトップ PC と同様に、普及が遅れていた『Windows 10』が 56-59%と半数を超えているが、サポート期限が迫っている『Windows 7』が 20-26%残り、既にサポート期限が過ぎた『Windows XP』も 1-4%残っている。

図表 5.2.10 ノート PC の OS 比率(ノート PC 所有企業)

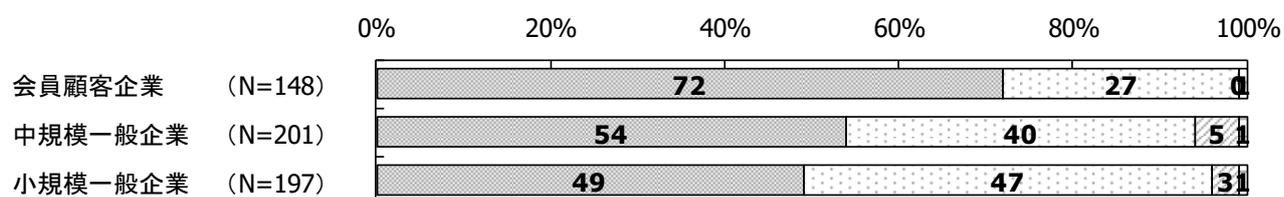


#### (4) スマートフォンの OS 比率

スマートフォンで使われている OS の比率を図表 5.2.11 に示す。会員顧客企業では『iOS』が 72%と『Android』の約 3 倍のシェアを得ているが、一般企業では『iOS』と『Android』のシェアが拮抗し、『Windows』はわずか 3-5%にすぎない。

また、この集計の母数を見ると分かるように、スマートフォンを所有する企業は、会員顧客企業で 56%、中規模一般企業で 56%、小規模一般企業で 46%と半数程度にとどまる。依然としてガラケーが使われているか、従業員が所有する個人携帯が利用されているものと思われる。

図表 5.2.11 スマートフォンの OS 比率(スマートフォン所有企業)



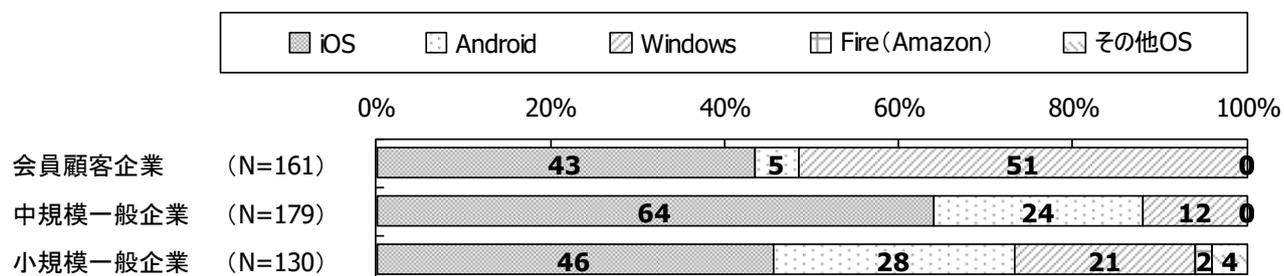
#### (5) タブレット端末の OS 比率

タブレット端末で使われている OS の比率を図表 5.2.12 に示す。会員顧客企業では、『iOS』が 43%、『Windows』が 51%と拮抗し、『Android』は 5%にすぎない。

一般企業では、スマートフォンに比べ『iOS』が 46-64%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 PC 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。

また、この集計の母数を見ると分かるように、タブレット端末を所有する企業は、会員顧客企業で 61%、中規模一般企業で 50%、小規模一般企業で 30%と少ない。

図表 5.2.12 タブレット端末の OS 比率(タブレット端末所有企業)



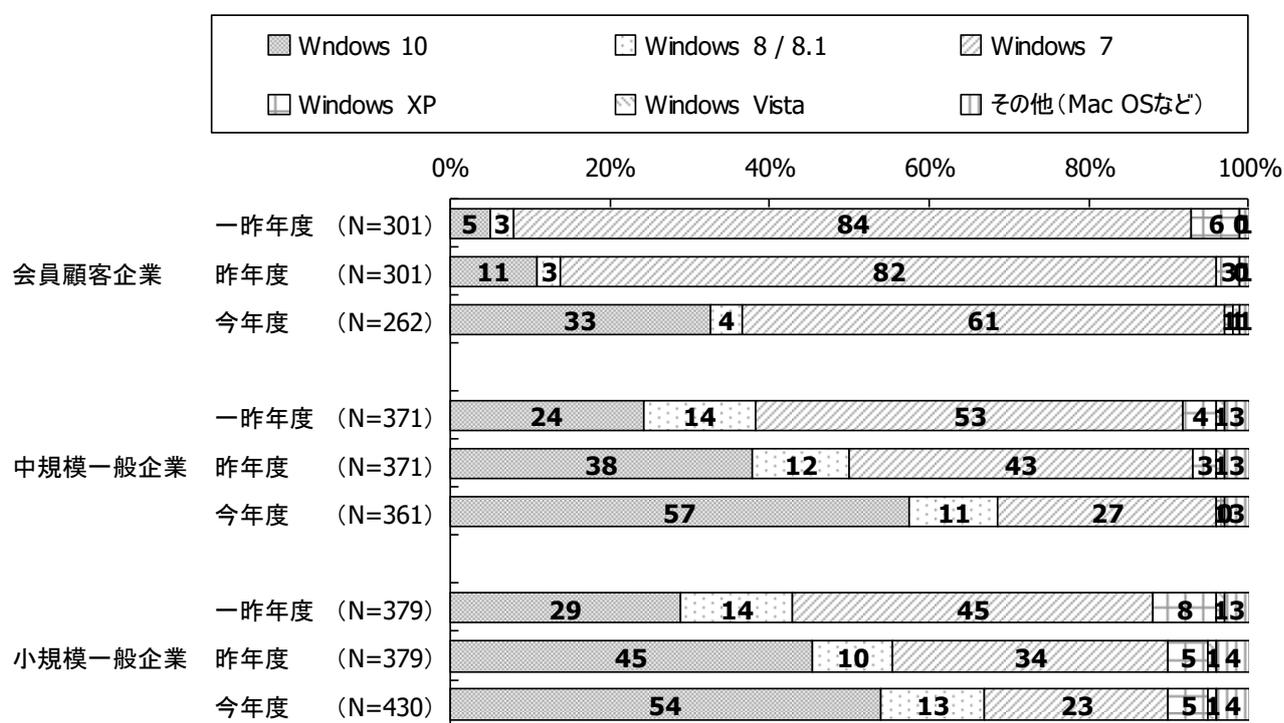
### 5.2.4 パソコンの Windows 10 への移行状況

パソコンで使われている OS の比率を調査した結果を、昨年度の調査結果\*15と比較したのが図表 5.2.13 である。会員顧客企業では、『Windows 10』の台数比率が昨年の 3 倍と大きく伸びたが、サポート終了までに移行が完了するか微妙である。

一般企業では『Windows 10』の台数比率が初めて 50%を上回り、中規模一般企業では昨年比 1.5 倍の 57%、小規模一般企業では昨年比 1.2 倍の 54%となった。

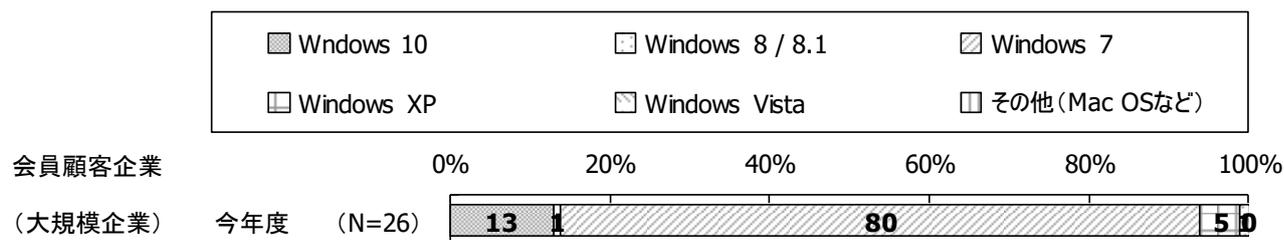
ただし、小規模一般企業の伸び率は 1.4 倍から 1.2 倍に大きく低下しておりサポート終了までに移行が完了するのは難しそうである。

図表 5.2.13 パソコンの Windows 10 への移行状況



今回、会員顧客企業の内、プロフィールの集計から除外した、大規模企業は、図表 5.2.14 に示すように、『Windows 10』の台数比率がわずか 13%にすぎず、サポート終了までの移行完了は絶望的である。

図表 5.2.14 大規模企業におけるパソコンの Windows 10 への移行状況



\*15 昨年度は調査時点の状況と、その 1 年前の状況を併せて調査した。

### 5.3 システム投資、運用費用

中規模一般企業の情報システムへの投資や運用費用の年間売上に占める比率が、昨年度に比べ倍増している。

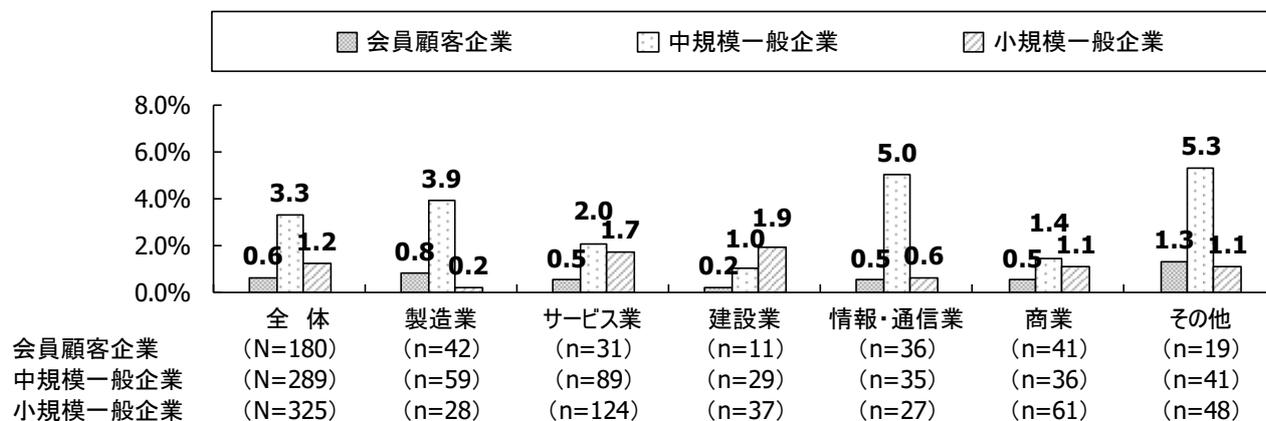
#### 5.3.1 情報システムに対する新規投資額

図表 1.3.4 に示すように、新規案件への投資率（年間売上との比率）は会員顧客企業で 0.6%、中規模一般企業で 3.3%、小規模一般企業で 1.2%と、昨年度の 0.3%、1.3%、1.0%に比較し大きく伸びている。会員顧客企業の中では、『製造業』が 0.2%から 0.8%へ、『その他』が 0.2%から 1.3%へと大きく伸びている。

中規模一般企業の中では『製造業』が 1.0%から 3.9%へ、『情報・通信業』が 2.9%から 5.0%へ、『その他』が 1.3%から 5.2%へと大きく伸びている。小規模一般企業の中では『サービス業』が 0.8%から 1.6%へ、『商業』が 0.5%から 1.1%へと大きく伸びている。

全体として、インダストリー 4.0 や、クラウドサービス、IoT に向けた投資が進んでいるものと思われる。昨年度突出していた小規模一般企業の『建設業』は 2.7%から 1.9%へ減少しており、投資が一段落したものと思われる。

図表 5.3.1 情報システムに対する新規投資額(年間売上に「占める割合」)

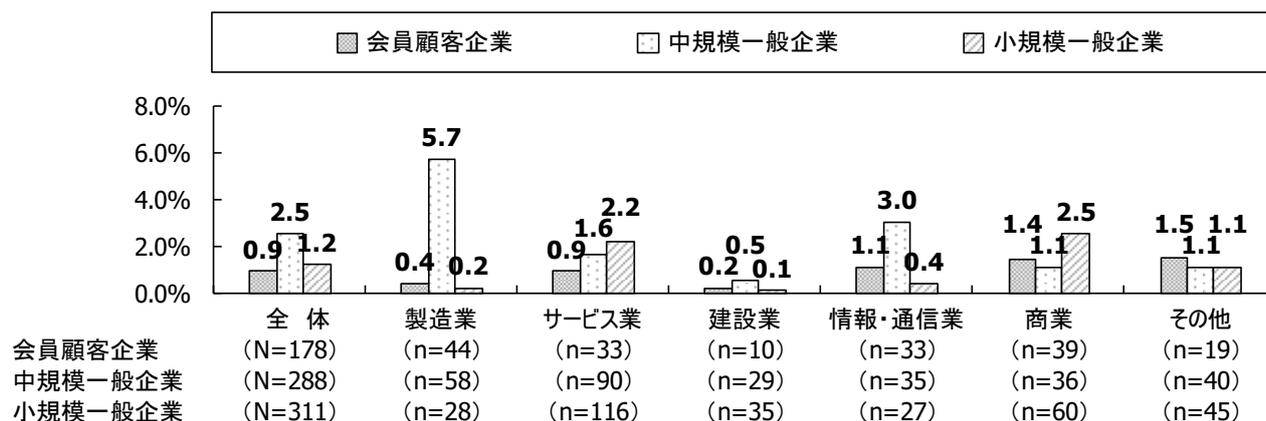


#### 5.3.2 情報システムの運用費用

図表 5.3.2 に示すように、IT 運用費の比率（年間売上との比率）は、会員顧客企業で 0.9%、中規模一般企業で 2.5%、小規模一般企業で 1.2%と、昨年度の 0.3%、0.9%、1.0%に比較し大きく伸びている。会員顧客企業では、『商業』が 0.1%から 1.4%へ大きく伸びている。

中規模一般企業の中では、『製造業』が 0.8%から 5.7%へ 8 倍伸びているのが注目される。インダストリー 4.0 への取り組みが進んでいると見るべきだろう。小規模一般企業の中では、『商業』が 0.8%から 2.5%へ 3 倍伸びているのが注目される。EC 対策や人手不足対策に IT を利用する動きの表れかもしれない。

図表 5.3.2 情報システムの運用費用(年間売上に「占める割合)



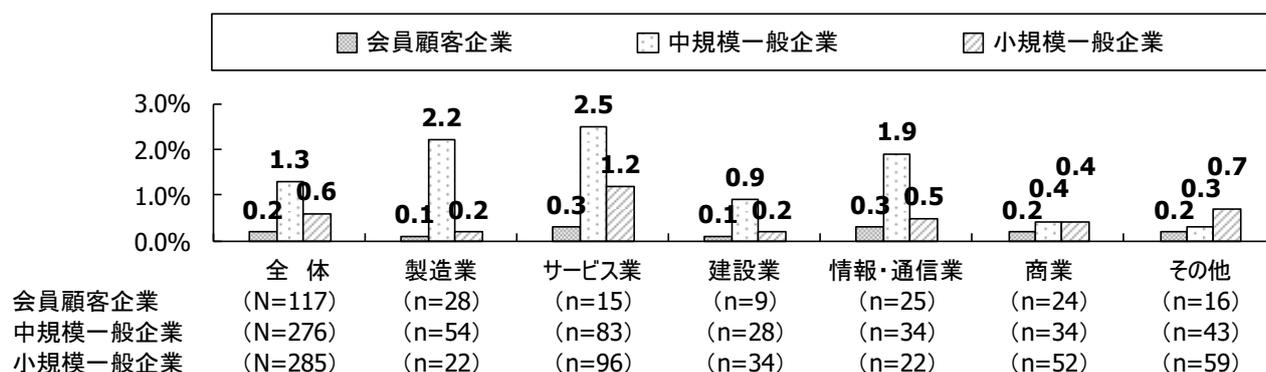
### 5.3.3 情報システムにおけるクラウドサービス利用料

図表 5.3.3 に示すように、クラウドサービス利用費の割合(年間売上の比率)は、会員顧客企業で0.2%、中規模一般企業で1.3%、小規模一般企業で0.6%と、昨年度の0.1%、0.5%、0.5%に比較し順調な伸びを示している。会員顧客企業では、『サービス業』で0.1%から0.3%へ大きく伸びている。

中規模一般企業では、『製造業』が0.3%から2.2%へ7倍の伸び、『サービス業』が1.0%から2.5%へ伸びているのが注目される。『製造業』については、インダストリ 4.0 に集中するためアウトソーシングが進んでいるものと思われる。

『サービス業』については、小規模一般企業でも0.3%から1.2%へ4倍伸びており、クラウドサービスを事業拡大に向けた企業戦略として取り込んでいるのかもしれない。

図表 5.3.3 情報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)



# 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」、「クラウドサービスの導入状況」を継続して調査した。後者については特に「業務の IT 化状況と処理形態（クラウドサービス、オンプレミス、パソコン単体）」に関する調査を行った。また、昨年調査した「Windows 10 への取り組み」については、企業プロフィール調査の一環でパソコンやサーバーなどの OS 利用状況調査で把握する形に変更した。

### (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」ではないこと
  - ・ 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こと
  - ・ 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こと

### (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 : 2018 年 8 月 6 日～11 月 2 日
- 回答時間 : 30 分程度

また、会員顧客企業のうち、特徴のある回答があった企業 3 社にヒアリング調査を行った。

- 調査実施時期 : 2018 年 12 月 5 日～12 月 20 日
- 回答時間 : 30 分～1 時間程度

### (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
- 業務の IT システム化状況（クラウドサービス、オンプレミス、パソコン単体）
- クラウド型グループウェアへの取り組み状況

### (4) 例年調査項目

- 回答企業プロフィール（今年度から OS の利用状況も調査に加えた）
- 回答者プロフィール

## 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。

### 「働き方改革」についてお伺いします

#### ASK ALL

- Q1** あなたは、以下に挙げる「働き方改革」の政府改革案の項目についてご存知でしたか。  
**SA** それぞれの項目についてあてはまるものを1つずつお選びください。

	回答方向→	理解している	聞いたことはある	知らない
<b>Q1 1</b>	同一労働同一賃金など非正規雇用の処遇改善	1	2	3
<b>Q1 2</b>	賃金引上げと労働生産性向上	1	2	3
<b>Q1 3</b>	罰則付き時間外労働の上限規制の導入など長時間労働の是正	1	2	3
<b>Q1 4</b>	柔軟な働き方がしやすい環境整備	1	2	3
<b>Q1 5</b>	女性・若者の人材育成など活躍しやすい環境整備	1	2	3
<b>Q1 6</b>	病気の治療と仕事の両立	1	2	3
<b>Q1 7</b>	子育て・介護などと仕事の両立、障害者の就労	1	2	3
<b>Q1 8</b>	雇用吸収力、付加価値の高い産業への転職・再就職支援	1	2	3
<b>Q1 9</b>	誰にでもチャンスのある教育環境の整備	1	2	3
<b>Q1 10</b>	高齢者の就業促進	1	2	3
<b>Q1 11</b>	外国人材の受入れ	1	2	3

#### ASK ALL

- Q2** 「働き方改革」に関連する以下の項目について、お勤め先の実施状況をお答えください。  
**SA** ※「働き方改革」の一環としての実施状況をお答えください。

	回答方向→	実施・導入している	今後実施する予定がある	実施予定はない	知らない
<b>Q2 1</b>	長時間労働の是正・残業の抑制	1	2	3	4
<b>Q2 2</b>	有給休暇の取得率向上	1	2	3	4
<b>Q2 3</b>	福利厚生の見直し	1	2	3	4
<b>Q2 4</b>	女性・若者活用の促進	1	2	3	4
<b>Q2 5</b>	在宅勤務(テレワーク)の促進	1	2	3	4
<b>Q2 6</b>	勤務体系の多様化(フレックスタイム制など)	1	2	3	4
<b>Q2 7</b>	従業員の健康増進	1	2	3	4
<b>Q2 8</b>	従業員の生産性向上	1	2	3	4
<b>Q2 9</b>	同一労働同一賃金	1	2	3	4
<b>Q2 10</b>	オフィスレイアウトの改善	1	2	3	4
<b>Q2 11</b>	IT環境の見直し	1	2	3	4
<b>Q2 12</b>	高齢者の就労促進	1	2	3	4
<b>Q2 13</b>	正規労働者採用促進	1	2	3	4

以後の分岐

- ①Q2のいずれかで1-2 : 実施 / 計画企業  
 ②Q2で1-2が1つもないかつ、3が1つ以上ある : 未実施 / 計画なし企業  
 ③Q2で全て4 : 非認知企業

### お勤め先で「働き方改革」を実施・計画している方にお伺いします

#### 実施 / 計画企業 (Q2のいずれかで1-2)

- Q3** 「働き方改革」に関連して、お勤め先で現在導入しているIT環境を全てお選びください。  
**MA** 今後「働き方改革」を実施予定の方は、導入予定のものをお選びください。  
 ※「働き方改革」に関係なく導入したものは除いてお考えください。

- 1 無線LAN導入 / フリーアドレス化
- 2 タブレットの配布
- 3 貸与PCの外部持ち出し許可
- 4 BYOD\*の推進
- 5 VPN接続環境の整備
- 6 サテライトオフィスの整備
- 7 Web / ビデオ会議システム
- 8 チャットツール
- 9 クラウドサービス利用
- 10 勤務管理ツール
- 11 AI・RPA\*\*の活用(定型作業の自動化)
- 12 その他(具体的に: )
- 13 導入していない / 導入する予定はない

排他

\*従業員個人が所有するデバイスを業務で利用する形態(BYOD:Bring Your Own Device)  
 \*\*AIなどを使って定型業務を効率化・自動化するシステム(RPA:Robotic Process Automation)

**実施 / 計画企業 (Q2のいずれかで1-2)**

- Q4** お勤め先では、ITの活用によってどのような点で「働き方改革」の実現ができると期待していますか。  
**MA** あてはまるものを全てお選びください。

- 1 コンプライアンス(労基法)対応
- 2 労働時間の見える化
- 3 有給休暇消化率の見える化
- 4 間接業務時間の削減・効率化
- 5 間接経費の削減
- 6 テレワーク / モバイルワークの実現
- 7 多様な勤務体系(フレックス、シフトなど)の実現
- 8 工数(作業時間)を意識させることによる生産性の向上
- 9 その他(具体的に: )
- 10 特になし **排他**

**実施 / 計画企業 (Q2のいずれかで1-2)**

- Q5** お勤め先では「働き方改革」への取り組みによる効果を感じていますか。  
**SA** これから取り組む予定の場合は、効果が期待できそうかについてお答えください。

**計画企業の場合(Q2=2)は”・以降”の文章を表示**

- 1 非常に感じている・大きな効果が期待できる
- 2 感じている・ある程度効果が期待できる
- 3 あまり感じていない・あまり期待できない
- 4 全く感じていない・全く効果は期待できない
- 5 分からない

**Q5=1-2**

- Q6** 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ことがありましたか。  
**MA** あてはまるものを全てお選びください。  
これから取り組む予定の場合は、期待している効果をお選びください。

- 1 残業時間(時間外労働)の削減
- 2 有給休暇の消化率向上
- 3 離職率の低下
- 4 多様な人材の活躍
- 5 従業員のモチベーションや満足度向上
- 6 業務効率・生産性の向上
- 7 従業員の能力向上
- 8 業績の改善(向上)
- 9 コミュニケーションや人間関係の良化
- 10 その他(具体的に: )
- 11 特になし **排他**

**Q5=3-4**

- Q7** お勤め先で「働き方改革」の効果が見られない、または期待できない理由として考えられるものを全てお選びください。  
**MA**

- 1 投資予算が確保できない
- 2 人的リソースが確保できない
- 3 社内にノウハウがない
- 4 経営者に心理的な抵抗がある
- 5 投資効果が期待できない
- 6 従業員に心理的抵抗がある
- 7 セキュリティーに関する懸念がある
- 8 業務工数が削減できない
- 9 その他(具体的に: )
- 10 分からない **排他**

**実施(Q2のいずれかで1)**

**Q8** お勤め先では、これまでにどれくらいの期間「働き方改革」に取り組んできましたか。

SA

- 1 1年未満
- 2 1年～2年
- 3 3年～4年
- 4 5年以上

**実施 / 計画企業(Q2のいずれかで1-2)**

**Q9** お勤め先で、「働き方改革」への取り組みによって改善を期待する課題は何ですか。

3LA あてはまるものを3つまでお選びください。

- 1 仕事が標準化される
- 2 他の人との仕事の重複がなくなる
- 3 会議を減らす
- 4 特定の人への仕事の集中をなくす
- 5 定型業務を減らす
- 6 休みを取りやすくする
- 7 勤務時間の改革ができる(フレックスなど)
- 8 福利厚生・休暇制度の改革ができる(育児休暇など)
- 9 雇用制度の改革ができる(定年延長、裁量労働など)
- 10 特になし **排他**

**実施 / 計画企業(Q2のいずれかで1-2)**

**Q10** お勤め先で「働き方改革」を進めるために、重要なことはどのような点だと思われますか。

MA あてはまるものを全てお選びください。

- 1 経営者の意識改革・理解・行動
- 2 管理職の意識改革・理解・行動
- 3 一般従業員の意識改革・理解・行動
- 4 取引先の理解
- 5 人事・労務制度の改定
- 6 ITシステムの活用・刷新
- 7 ビジネスの継続的な成長
- 8 目標(ゴール)と実施効果の見える化
- 9 上記にはない **排他**

**実施 / 計画企業(Q2のいずれかで1-2)**

**Q11** お勤め先では、「働き方改革」においてどのような点でITの活用を期待しますか。

MA あてはまるものを全てお選びください。

- 1 コンプライアンス(労基法)対応
- 2 労働時間の見える化
- 3 有給休暇消化率の見える化
- 4 間接業務時間の削減・効率化
- 5 間接経費の削減
- 6 テレワーク / モバイルワークの実現
- 7 多様な勤務体系(フレックス、シフトなど)の実現
- 8 工数(作業時間)を意識させることによる生産性の向上
- 9 特になし **排他**

## お勤め先で「働き方改革」を実施・計画していない方にお伺いします

## 未実施 / 計画なし企業(Q2で1-2が1つもないかつ、3が1つ以上)

**Q12** お勤め先で現在「働き方改革」が進んでいない理由として、あてはまるものを全てお選びください。

MA

- 1 企業規模が小さいから
- 2 経営陣の理解を得られていないから
- 3 従業員の理解を得られていないから
- 4 取引先など・外的要因を考えると着手は難しいと考えるから
- 5 通常業務が忙しく考案する時間がないから
- 6 何から手をつけて良いか分からないから
- 7 推進できる人材がないから
- 8 その他(具体的に: )
- 9 「働き方改革」が必要とは考えていないから(現行の制度で問題がない) **排他**

## 未実施 / 計画なし企業(Q2で1-2が1つもないかつ、3が1つ以上)かつQ12≠9

**Q13** お勤め先で「働き方改革」を実施・検討する上での課題はありますか。

MA

あてはまるものを全てお選びください。

- 1 投資予算の確保ができない
- 2 人的リソースの確保ができない
- 3 経営陣に心理的な抵抗がある
- 4 従業員に心理的な抵抗がある
- 5 投資効果が期待できない
- 6 セキュリティーに関する懸念がある
- 7 その他(具体的に: )
- 8 特になし **排他**

## 未実施 / 計画なし企業(Q2で1-2が1つもないかつ、3が1つ以上)かつQ12≠9

**Q14** お勤め先で今後「働き方改革」への取り組みを始めるとしたら、どのような施策を実施したいですか。

MA

あてはまるものを全てお選びください。

- 1 長時間労働の是正
- 2 有給休暇消化率の向上
- 3 子育て・介護と仕事の両立
- 4 女性・若者の活用促進
- 5 柔軟な働き方(テレワーク / モバイルワーク)の推進
- 6 フレックスタイムなど勤務体系の多様化
- 7 健康経営の推進(従業員の健康に配慮した経営)
- 8 従業員の生産性を向上
- 9 非正規従業員の待遇改善(同一労働同一賃金の実現)
- 10 副業・兼業を認めること
- 11 その他(具体的に)

## 未実施 / 計画なし企業(Q2で1-2が1つもないかつ、3が1つ以上)かつQ12≠9

**Q15** お勤め先で「働き方改革」への取り組みを始めるとしたら、システム部門が利用部門から期待されると思いますか。

SA

- 1 とてもそう思う
- 2 まあそう思う
- 3 あまりそう思わない
- 4 全くそう思わない
- 5 分からない
- 6 システム部門はない

**未実施 / 計画なし企業(Q2で1-2が1つもないかつ、3が1つ以上)かつQ12≠9**

- Q16** お勤め先で「働き方改革」への取り組みを始めるとしたら、検討・推進していく部署・部門はどちらになると思いますか。  
**SA** 複数の部署・部門が関わる場合は、最も中心的な役割を果たすと思われるものを1つだけお選びください。

- 1 経営者・取締役
- 2 経営企画部門
- 3 人事・総務部門
- 4 営業・マーケティング部門
- 5 システム部門
- 6 財務・経理部門
- 7 その他(具体的に)
- 8 分からない

**未実施 / 計画なし企業(Q2で1-2が1つもないかつ、3が1つ以上)かつQ12=9**

- Q17** お勤め先で「働き方改革」への取り組みを始めるとしたら、ITシステムの導入(IT化の推進)は必要だと思いますか。  
**SA**

- 1 とてもそう思う
- 2 まあそう思う
- 3 あまりそう思わない
- 4 全くそう思わない
- 5 分からない

**未実施 / 計画なし企業(Q2で1-2が1つもないかつ、3が1つ以上)かつQ12=9**

- Q18** お勤め先に「働き方改革」が必要ないと考えている理由として、あてはまるものを全てお選びください。  
**MA**

- 1 現状の制度に問題があるとは考えていないから
- 2 現状の制度で同じことができているから
- 3 業務が滞ってしまうから
- 4 メリットが見えないから
- 5 コストが掛かるから
- 6 収益が下がるから
- 7 無駄だと思っているから
- 8 従業員が少ないから
- 9 残業が少ないから
- 10 その他(具体的に: )
- 11 まだ詳しく考えていない **排他**

**未実施 / 計画なし企業(Q2で1-2が1つもないかつ、3が1つ以上)**

- Q19** お勤め先で、「働き方改革」は未実施だが経営強化のため現在取り組んでいるものとして、あてはまるものを全てお選びください。  
**MA**

- 1 営業・販売力の強化
- 2 人材の育成・確保
- 3 財務体質の強化
- 4 全体的なコストダウン
- 5 技術・製品開発の強化
- 6 自社ブランドの育成・強化
- 7 ITの活用推進
- 8 海外展開
- 9 新規事業の開発
- 10 その他(具体的に: )
- 11 特になし **排他**

**ASK ALL**

**Q20** お勤め先で「働き方改革」を検討する際に、システムインテグレーター（または販売店）からのサポートが必要だと思われることがありますか。  
**MA** あてはまるものを全てお選びください。

- 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 AI・RPAの検討・活用（定型的作業の自動化）
- 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 検討時のサポートは必要ない **排他**

**お勤め先のIT化の状況についてお伺いします**

**ASK ALL**

**Q21** お勤め先では、利用中の社内ITシステムについて問題（困りごと）と感じていることはありますか。  
**MA** あてはまるものを全てお選びください。

- 1 システムの利用料が高い
- 2 運用に関わる人件費が高い
- 3 運用管理スキル・要員の不足
- 4 サーバーのディスク容量不足、または過剰
- 5 サーバーの設置スペース不足
- 6 ITシステムが使いにくい
- 7 サーバーやネットワークトラブルによるダウンが多い
- 8 事業継続計画（BCP）・災害対策
- 9 セキュリティー対策
- 10 その他（具体的に： ）
- 11 特になし **排他**

**ASK ALL**

**Q22** お勤め先の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。  
**SA** 以下の業務系ごとに、あてはまるものを1つずつお選びください。

※同じ業務系に複数の業務があり、システム化の状況が異なる場合は、最も重要な業務についてお答えください

**SaaS**: 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**: 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**: 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

	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-IaaS / PaaS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)	システム化していない
<b>Q22_1</b>	総務系業務(人事・労務、財務・会計、教育、CAI、CAE)	1	2	3	4	5
<b>Q22_2</b>	生産系業務(設計・開発、生産管理、CAD/CAM、CIM、SCM、ERP)	1	2	3	4	5
<b>Q22_3</b>	営業系業務(営業・販売、顧客管理、ERP、EDI、POS、EC、SFA、CRM)	1	2	3	4	5
<b>Q22_4</b>	物流系業務(在庫管理・物流・購買、ERP、EDI)	1	2	3	4	5
<b>Q22_5</b>	業種固有業務(勘定系、医事会計、電子カルテ、建築CAD、積算、他)	1	2	3	4	5
<b>Q22_6</b>	情報発信(Webサイト、SNS)	1	2	3	4	5
<b>Q22_7</b>	文書交換(メール)	1	2	3	4	<b>選択不可</b>
<b>Q22_8</b>	情報共有(グループウェア、ワークフロー、ビジネスチャットなど)	1	2	3	4	5
<b>Q22_9</b>	非定型業務(ワープロ、表計算、プレゼン、RPA)	1	2	3	4	5
<b>Q22_10</b>	情報分析(DWH、BI、AI)	1	2	3	4	5
<b>Q22_11</b>	構築・開発業務(プロジェクト管理、バージョン管理システムなど)	1	2	3	4	5
<b>Q22_12</b>	インフラ運用業務(運用監視システムなど)	1	2	3	4	5
<b>Q22_13</b>	セキュリティー管理	1	2	3	4	5

ASK ALL

- Q23** お勤め先のITシステム化の2～3年後の状況(推定)はどのようになっていると思いますか。  
**SA** 以下の業務系ごとに、あてはまるものを1つずつお選びください。

※同じ業務系に複数の業務があり、2～3年後の状況(推定)が異なる場合は、最も重要な業務についてお答えください

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-IaaS / PaaS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)	システム化していない	
<b>Q23 1</b>	総務系業務(人事・労務、財務・会計、教育、CAI、CAE)	1	2	3	4	5
<b>Q23 2</b>	生産系業務(設計・開発、生産管理、CAD/CAM、CIM、SCM、ERP)	1	2	3	4	5
<b>Q23 3</b>	営業系業務(営業・販売、顧客管理、ERP、EDI、POS、EC、SFA、CRM)	1	2	3	4	5
<b>Q23 4</b>	物流系業務(在庫管理・物流・購買、ERP、EDI)	1	2	3	4	5
<b>Q23 5</b>	業種固有業務(勘定系、医事会計、電子カルテ、建築CAD、積算、他)	1	2	3	4	5
<b>Q23 6</b>	情報発信(Webサイト、SNS)	1	2	3	4	5
<b>Q23 7</b>	文書交換(メール)	1	2	3	4	選択不可
<b>Q23 8</b>	情報共有(グループウェア、ワークフロー、ビジネスチャットなど)	1	2	3	4	5
<b>Q23 9</b>	非定型業務(ワープロ、表計算、プレゼン、RPA)	1	2	3	4	5
<b>Q23 10</b>	情報分析(DWH、BI、AI)	1	2	3	4	5
<b>Q23 11</b>	構築・開発業務(プロジェクト管理、バージョン管理システムなど)	1	2	3	4	5
<b>Q23 12</b>	インフラ運用業務(運用監視システムなど)	1	2	3	4	5
<b>Q23 13</b>	セキュリティ管理	1	2	3	4	5

Q22またはQ23のいずれかで1-2

Q22で1-2がある場合は水色文字、Q22で1-2がなくQ23で1-2がある場合は緑字を表示(スラッシュは表示不要)

- Q24** お勤め先で、**利用中のクラウドサービスに期待していた、または不安だったこと / 期待している、または不安であること**は何ですか。  
**SA** 以下の項目ごとに、あてはまるものをそれぞれ1つずつお選びください。

表頭の文字もQ22と同様に制御

回答方向→	期待していた/期待している	どちらとも言えない	不安だった/不安である	
<b>Q24 1</b>	サーバーの購入や設置の費用が低減できる	1	2	3
<b>Q24 2</b>	必要な処理能力に応じた支払いでコストを低減できる	1	2	3
<b>Q24 3</b>	データにどこからでもいつでもアクセスできる	1	2	3
<b>Q24 4</b>	サーバー用のスペースが足りない	1	2	3
<b>Q24 5</b>	障害・災害時、バックアップ機・サイトにすぐ切り替えられる	1	2	3
<b>Q24 6</b>	処理能力の増減時、サーバーの廃棄が足りない	1	2	3
<b>Q24 7</b>	必要な処理能力がすぐ確保できる	1	2	3
<b>Q24 8</b>	既存システムと連携できる	1	2	3
<b>Q24 9</b>	オンプレミスと同等以上のセキュリティ、内部統制が確保できる	1	2	3
<b>Q24 10</b>	現状より障害対応が遅くならない	1	2	3

Q22のいずれかで1-2

- Q25** お勤め先では、利用中のクラウドサービスについて、以下の項目に満足していますか。  
**SA** あてはまるものをそれぞれ1つずつお選びください。

回答方向→	満足している	どちらとも言えない	不満である	
<b>Q25 1</b>	サーバーの購入や設置の費用が低減できる	1	2	3
<b>Q25 2</b>	必要な処理能力に応じた支払いでコストを低減できる	1	2	3
<b>Q25 3</b>	データにどこからでもいつでもアクセスできる	1	2	3
<b>Q25 4</b>	サーバー用のスペースが足りない	1	2	3
<b>Q25 5</b>	障害・災害時、バックアップ機・サイトにすぐ切り替えられる	1	2	3
<b>Q25 6</b>	処理能力の増減時、サーバーの廃棄が足りない	1	2	3
<b>Q25 7</b>	必要な処理能力がすぐ確保できる	1	2	3
<b>Q25 8</b>	既存システムと連携できる	1	2	3
<b>Q25 9</b>	オンプレミスと同等以上のセキュリティ、内部統制が確保できる	1	2	3
<b>Q25 10</b>	現状より障害対応が遅くならない	1	2	3

**Q23のいずれかで3**

**Q26** お勤め先でオンプレミスの利用を継続する理由は何ですか。

MA あてはまるものを全てお選びください。

- 1 セキュリティーを自社でコントロールできる
- 2 法令遵守に必要な内部統制が実現できる
- 3 ライフサイクルコスト(システムの構築開始から利用終了までのコスト)を低く抑えられる
- 4 可用性や応答性を自社でコントロールできる
- 5 必要な事業継続計画(BCP)が実現できる
- 6 現行システムとの互換性が維持できる
- 7 クラウドサービスでは内部統制ができない
- 8 クラウドサービスは仕組みが非公開のため不安
- 9 外部サービスの利用自体が禁止されている
- 10 クラウドサービスを使うノウハウが足りない
- 11 クラウドサービスを使う必要がない
- 12 その他(具体的に: )

**Office 365やG Suiteについてお伺いします**

**ASK ALL**

**Q27** お勤め先では、Office 365、またはG Suiteを利用していますか。

SA

回答方向↓	Q27_1	Q27_2
	Office 365	G Suite
利用している	1	1
試行中である	2	2
利用を検討している	3	3
検討したが利用していない	4	4
名前は聞いたことがあるが利用していない	5	5
名前を聞いたことがない	6	6

**Q27\_1=1-3**

**Q28-1** お勤め先において、Office 365で利用している機能を全てお選びください。

MA Office 365を利用検討中の方は、今後利用する予定の機能をお選びください。

- 1 Exchange Online(メール、スケジュール)
- 2 Office アプリケーション(Word、Excel、PowerPoint)
- 3 Office Online(WebブラウザでのOfficeアプリケーション利用)
- 4 OneDrive for Business(オンラインストレージ)
- 5 SharePoint Online(グループウェア)
- 6 Skype for Business Online(メッセージ、音声、ビデオ会議)
- 7 Microsoft Teams(ビジネスチャット)

**Q27\_2=1-3**

**Q28-2** お勤め先において、G Suiteで利用している機能を全てお選びください。

MA G Suiteを利用検討中の方は、今後利用する予定の機能をお選びください。

- 1 Gmail(メール)
- 2 カレンダー(スケジュール)
- 3 ドキュメント / スプレッドシート / スライド(WebブラウザでのOfficeアプリケーション利用)
- 4 ドライブ(オンラインストレージ)
- 5 サイト(Webサイト構築)
- 6 ハングアウト Meet(Web / ビデオ会議)
- 7 Hangouts Chat(ビジネスチャット)

## Q27=1-4

- Q29** お勤め先でOffice 365、またはG Suiteに期待していたことや期待していることは何ですか。  
**MA** あてはまるものを全てお選びください。

回答方向↓	Q27_1=1-4	Q27_2=1-4
	Q29_1	Q29_2
	Office 365	G Suite
ソフトウェアライセンスや、サーバーの購入、設置の費用が低減できる	1	1
必要な処理能力やライセンス数に応じた支払いでコストを低減できる	2	2
データやサービスにどこからでもいつでもアクセスできる	3	3
サーバー用のスペースがいらぬ	4	4
端末障害時のダウンタイムが軽減できる	5	5
処理能力の増減時、サーバーの廃棄がいらぬ	6	6
必要な処理能力、ライセンスがすぐ確保できる	7	7
既存システムと連携できる	8	8
オンプレミスと同等以上のセキュリティ、内部統制が確保できる	9	9
利便性が向上し、業務工数が削減できる	10	10
テレワークなどでの社内ワークスタイルの変革ができる	11	11
その他	12	12
特になし	13	13

排他

## Q27=1-2

- Q30** お勤め先では、Office 365、またはG Suiteについて、以下の項目に満足していますか。  
**MA** 満足している項目を全てお選びください。

回答方向↓	Q27_1=1-2	Q27_2=1-2
	Q30_1	Q30_2
	Office 365	G Suite
ソフトウェアライセンスや、サーバーの購入、設置の費用が低減できる	1	1
必要な処理能力やライセンス数に応じた支払いでコストを低減できる	2	2
データやサービスにどこからでもいつでもアクセスできる	3	3
サーバー用のスペースがいらぬ	4	4
端末障害時のダウンタイムが軽減できる	5	5
処理能力の増減時、サーバーの廃棄がいらぬ	6	6
必要な処理能力、ライセンスがすぐ確保できる	7	7
既存システムと連携できる	8	8
オンプレミスと同等以上のセキュリティ、内部統制が確保できる	9	9
利便性が向上し、業務工数が削減できる	10	10
テレワークなどでの社内ワークスタイルの変革ができる	11	11
この中にはない	12	12

排他

## Q27=4-5

- Q31** お勤め先でOffice 365、またはG Suiteを導入しない理由は何ですか。  
**MA** あてはまるものを全てお選びください。

回答方向↓	Q27_1=4-5	Q27_2=4-5
	Q31_1	Q31_2
	Office 365	G Suite
セキュリティ面で不安が残る	1	1
法令順守に必要な内部統制ができない	2	2
ライフサイクルコスト(導入から利用、廃棄までのコスト)が増える	3	3
可用性や応答性が悪い	4	4
期待する事業継続計画(BCP)が実現できない	5	5
現行システムと操作性が異なる	6	6
移行が手間	7	7
サービスの知識がない	8	8
外部サービスの利用自体が禁止されている	9	9
ROI(投資対効果)が分からない	10	10
必要性を感じない	11	11
よく分からない	12	12

排他

排他

**Q27=3-5**

- Q32** お勤め先でOffice 365、またはG Suiteの導入を検討する際に、  
**MA** システムインテグレーター(または販売店)からのサポートが必要だと思われることがありますか。  
 あてはまるものを全てお選びください。

	Q27_1=3-5	Q27_2=3-5
	Q32_1	Q32_2
回答方向↓	Office 365	G Suite
業務改善コンサルティング・監査	1	1
セキュリティコンサルティング・監査(脅威の洗い出し、ソリューションの検討、ポリシー策定など)	2	2
内部統制コンサルティング・監査(クラウドサービス事業者との調整を含む)	3	3
市場動向の情報収集(他社の利用事例・効果を踏まえた自社への導入効果など)	4	4
ライセンス管理	5	5
ネットワーク設計・見直し	6	6
プランの選定	7	7
運用設計(バックアップ、オペレーション、構成見直しなど)	8	8
その他	9	9
検討時のサポートは必要ない	10	10

排他

ここからはクラウドストレージサービスについてお伺いします

**ASK ALL**

- Q33** お勤め先では、クラウドストレージサービス(OneDrive、Google Drive、BOXなど)を利用していますか。  
**SA**

- 1 利用している
- 2 試行中である
- 3 利用を検討している
- 4 検討したが利用していない
- 5 名前は聞いたことがあるが利用していない
- 6 名前を聞いたことがない

**Q33=1-3**

- Q34** お勤め先では、クラウドストレージとして以下のサービスを利用していますか。  
**MA** あてはまるものを全てお選びください。  
 クラウドストレージを利用検討中の方は、今後利用する予定のサービスをお選びください。

- 1 OneDrive(無償範囲で使用)
- 2 OneDrive(有償で使用)
- 3 OneDrive for Business
- 4 Google Drive(無償範囲で使用)
- 5 Google Drive(有償で使用)
- 6 G Suite Drive
- 7 Dropbox(個人用)(無償範囲で使用)
- 8 Dropbox(個人用)(有償で使用)
- 9 Dropbox(チーム向け)
- 10 BOX(Individualプラン)(無償範囲で使用)
- 11 BOX(Individualプラン)(有償で使用)
- 12 BOX(Businessプラン)
- 13 Amazon Drive(無償範囲で使用)
- 14 Amazon Drive(有償で使用)
- 15 iCloud Drive(無償範囲で使用)
- 16 iCloud Drive(有償で使用)
- 17 その他(具体的に )

**Q33=1-3**

**Q35** お勤め先では、クラウドストレージをどのような用途で利用していますか。  
**MA** あてはまるものを全てお選びください。  
 クラウドストレージの利用を検討中の方は、利用を予定している用途についてお答えください。

- 1 社内でのファイルの共有
- 2 記録保管として利用
- 3 端末のバックアップ先としての利用
- 4 外出先から社内リソースへのアクセス
- 5 社外との情報共有
- 6 異なる端末同士でのデータ転送
- 7 複数の社員間でのドキュメントの共同編集
- 8 業務やアプリケーションなどのシステムの一部として利用
- 9 その他
- 10 未定 **排他(Q33=3のみ表示)**

**Q33=1-4**

**Q33=1-2,4は水色文字、Q33=3は緑字を表示(スラッシュは表示不要)**

**Q36** お勤め先でクラウドストレージに**期待していた、または不安だったこと / 期待している、または不安であること**は何ですか。  
**SA** 以下の項目ごとに、あてはまるものをそれぞれ1つずつお選びください。

**表頭の文字もQ33で同様に制御**

	回答方向→	期待していた/期待している	どちらとも言えない	不安だった/不安である
<b>Q36 1</b>	サーバーの購入や設置の費用が低減できる	1	2	3
<b>Q36 2</b>	必要な容量に応じた支払いでコストを低減できる	1	2	3
<b>Q36 3</b>	データにどこからでも、いつでもアクセスできる	1	2	3
<b>Q36 4</b>	サーバー用のスペースが足りない	1	2	3
<b>Q36 5</b>	端末障害時のダウンタイムが軽減できる	1	2	3
<b>Q36 6</b>	処理能力の増減時、サーバーの廃棄が足りない	1	2	3
<b>Q36 7</b>	必要な容量がすぐ確保できる	1	2	3
<b>Q36 8</b>	既存システムと連携できる	1	2	3
<b>Q36 9</b>	オンプレミスと同等以上のセキュリティ、内部統制が確保できる	1	2	3
<b>Q36 10</b>	利便性が向上し、業務工数が削減できる	1	2	3
<b>Q36 11</b>	テレワークなどでの社内ワークスタイルの変革ができる	1	2	3

**Q33=1-2**

**Q37** お勤め先では、クラウドストレージについて、以下の項目に満足していますか。  
**SA** あてはまるものをそれぞれ1つずつお選びください。

	回答方向→	満足している	どちらとも言えない	不満である
<b>Q37 1</b>	サーバーの購入や設置の費用が低減できる	1	2	3
<b>Q37 2</b>	必要な容量に応じた支払いでコストを低減できる	1	2	3
<b>Q37 3</b>	データにどこからでも、いつでもアクセスできる	1	2	3
<b>Q37 4</b>	サーバー用のスペースが足りない	1	2	3
<b>Q37 5</b>	端末障害時のダウンタイムが軽減できる	1	2	3
<b>Q37 6</b>	処理能力の増減時、サーバーの廃棄が足りない	1	2	3
<b>Q37 7</b>	必要な容量がすぐ確保できる	1	2	3
<b>Q37 8</b>	既存システムと連携できる	1	2	3
<b>Q37 9</b>	オンプレミスと同等以上のセキュリティ、内部統制が確保できる	1	2	3
<b>Q37 10</b>	利便性が向上し、業務工数が削減できる	1	2	3
<b>Q37 11</b>	テレワークなどでの社内ワークスタイルの変革ができる	1	2	3

**Q33=4-5**

**Q38** お勤め先でクラウドストレージを導入しない理由は何ですか。  
**MA** あてはまるものを全てお選びください。

- 1 セキュリティー面で不安が残る
- 2 法令順守に必要な内部統制ができない
- 3 ライフサイクルコスト(導入から利用、廃棄までのコスト)が増える
- 4 可用性や応答性が悪い
- 5 期待する事業継続計画(BCP)が実現できない
- 6 現行システムとの操作性が異なる
- 7 クラウドストレージの知識がない
- 8 外部サービスの利用自体が禁止されている
- 9 ROI(投資対効果)が分からない
- 10 必要性を感じない **排他**

**Q33=3-5**

**Q39** お勤め先でクラウドストレージの導入を検討する際に、  
**MA** システムインテグレーター(または販売店)からのサポートが必要だと思われることがありますか。  
 あてはまるものを全てお選びください。

- 1 業務改善コンサルティング・監査
- 2 セキュリティーコンサルティング・監査(脅威の洗い出し、ソリューションの検討、ポリシー策定など)
- 3 内部統制コンサルティング・監査(クラウドサービス事業者との調整を含む)
- 4 市場動向の情報収集(他社の利用事例・効果を踏まえた自社への導入効果など)
- 5 クラウドサービスのライセンス管理
- 6 ネットワーク設計・見直し
- 7 クラウドストレージの選定
- 8 運用設計(バックアップ、オペレーション、構成見直しなど)
- 9 その他(具体的に: )
- 10 検討時のサポートは必要ない **排他**

ここからはビジネスチャットツールについてお伺いします

**ASK ALL**

**Q40** お勤め先では、業務にビジネスチャットツール(Skype for Business、LINE WORKS、Slackなど)を利用していますか。  
**SA**

- 1 利用している
- 2 試行中である
- 3 利用を検討している
- 4 検討したが利用していない
- 5 名前は聞いたことがあるが利用していない
- 6 名前を聞いたことがない

**Q40=1-3**

**Q41** お勤め先では、ビジネスチャットとして以下のサービスを利用していますか。  
**MA** あてはまるものを全てお選びください。  
 ビジネスチャットを利用検討中の方は、今後利用する予定のサービスをお選びください。

- 1 Skype
- 2 Skype for Business
- 3 LINE
- 4 LINE WORKS
- 5 Facebook Messenger
- 6 Workplace by Facebook
- 7 Microsoft Teams
- 8 ChatWork(無料プラン)
- 9 ChatWork(有料プラン)
- 10 InCircle(無料プラン)
- 11 InCircle(有料プラン)
- 12 Slack(無料プラン)
- 13 Slack(有料プラン)
- 14 その他(具体的に )

**Q40=1-3**

**Q42** お勤め先では、ビジネスチャットをどのような用途で利用していますか。  
**MA** あてはまるものを全てお選びください。  
 ビジネスチャットの利用を検討中の方は、利用を予定している用途についてお答えください。

- 1 社員(グループ)への連絡
- 2 社員同士のコミュニケーション
- 3 複数人の社員同士のファイルの送受信
- 4 社外の人とコミュニケーション
- 5 社外の人とのファイルの送受信
- 6 その他
- 7 未定 **排他(Q40=3のみ表示)**

**Q40=1-4**

**Q40=1-2,4は水色文字、Q40=3は緑字を表示(スラッシュは表示不要)**

**Q43** お勤め先でビジネスチャットに**期待していた、または不安だったこと** / **期待している、または不安であること**は何ですか。  
**SA** 以下の項目ごとに、あてはまるものをそれぞれ1つずつお選びください。

**表頭の文字もQ40で同様に制御**

	回答方向→	期待していた/期待している	どちらとも言えない	不安だった/不安である
<b>Q43 1</b>	気軽な利用ができる	1	2	3
<b>Q43 2</b>	連絡の時間短縮ができる	1	2	3
<b>Q43 3</b>	メッセージの削除・修正ができる	1	2	3
<b>Q43 4</b>	プッシュ通知による気づきが期待できる	1	2	3
<b>Q43 5</b>	相手の状況(在席、離席中など)の確認ができる	1	2	3
<b>Q43 6</b>	1対多の情報発信ができる	1	2	3
<b>Q43 7</b>	会話履歴の参照ができる	1	2	3
<b>Q43 8</b>	チャットにどこからでもいつでもアクセスできる	1	2	3
<b>Q43 9</b>	セキュリティ、内部統制が確保できる	1	2	3
<b>Q43 10</b>	既存システムと連携できる	1	2	3
<b>Q43 11</b>	利便性が向上し、業務工数が削減できる	1	2	3
<b>Q43 12</b>	テレワークなどでの社内ワークスタイルの変革	1	2	3

**Q40=1-2**

**Q44** お勤め先では、ビジネスチャットについて、以下の項目に満足していますか。  
**SA** あてはまるものをそれぞれ1つずつお選びください。

	回答方向→	満足している	どちらとも言えない	不満である
<b>Q44 1</b>	気軽な利用ができる	1	2	3
<b>Q44 2</b>	連絡の時間短縮ができる	1	2	3
<b>Q44 3</b>	メッセージの削除・修正ができる	1	2	3
<b>Q44 4</b>	プッシュ通知による気づきが期待できる	1	2	3
<b>Q44 5</b>	相手の状況(在席、離席中など)の確認ができる	1	2	3
<b>Q44 6</b>	1対多の情報発信ができる	1	2	3
<b>Q44 7</b>	会話履歴の参照ができる	1	2	3
<b>Q44 8</b>	チャットにどこからでもいつでもアクセスできる	1	2	3
<b>Q44 9</b>	セキュリティ、内部統制が確保できる	1	2	3
<b>Q44 10</b>	既存システムと連携できる	1	2	3
<b>Q44 11</b>	利便性が向上し、業務工数が削減できる	1	2	3
<b>Q44 12</b>	テレワークなどでの社内ワークスタイルの変革	1	2	3

**Q40=4-5**

**Q45** お勤め先でビジネスチャットを導入しない理由は何ですか。  
**MA** あてはまるものを全てお選びください。

- 1 セキュリティー面で不安が残る
- 2 法令順守に必要な内部統制ができない
- 3 ライフサイクルコスト(導入から利用、廃棄までのコスト)が増える
- 4 可用性や応答性が悪い
- 5 ビジネスチャットの仕組みが非公開であり不安
- 6 外部サービスの利用自体が禁止されている
- 7 ROI(投資対効果)が分からない
- 8 社内統制に不安がある
- 9 必要性を感じない **排他**

**Q40=3-5**

**Q46** お勤め先でビジネスチャットの導入を検討する際に、  
**MA** システムインテグレーター(または販売店)からのサポートが必要だと思われることがありますか。  
 あてはまるものを全てお選びください。

- 1 業務改善コンサルティング・監査
- 2 セキュリティーコンサルティング・監査(脅威の洗い出し、ソリューションの検討、ポリシー策定など)
- 3 内部統制コンサルティング・監査(クラウドサービス事業者との調整を含む)
- 4 市場動向の情報収集(他社の利用事例・効果を踏まえた自社への導入効果など)
- 5 クラウドサービスのライセンス管理
- 6 ネットワーク設計・見直し
- 7 ビジネスチャットの選定
- 8 運用設計(バックアップ、オペレーション、構成見直しなど)
- 9 その他(具体的に: )
- 10 検討時のサポートは必要ない **排他**

**お勤め先についてお伺いします。**

**ASK ALL**

**F1** 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。  
**SA**

- 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: )
- 13 仕事はしていない

**ASK ALL**

**F2** 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。  
**SA** パート・アルバイトなども含んだ人数をお答えください。

- 1 1人
- 2 2~5人
- 3 6~10人
- 4 11~20人
- 5 21~30人
- 6 31~60人
- 7 61~100人
- 8 101~200人
- 9 201~350人
- 10 351人以上

## ASK ALL

- F3** 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。  
 SA 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 47都道府県を表示

## ASK ALL

- F4** 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。  
 SA

1 独立系  
 2 企業の一般子会社  
**対象外** 3 親企業向けの情報処理を行う子会社

## ASK ALL

- F5** 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。  
 SA

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  
**対象外** 4 関与していない

## ASK ALL

- F6** あなたご自身は、お勤め先のITに関連する業務に何年くらい携わっていますか。あてはまるものを1つだけお選びください。  
 SA

1 3年未満  
 2 3~4年  
 3 5~6年  
 4 7~8年  
 5 9~10年  
 6 11年以上

## ASK ALL

- F7** 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。  
 SA 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  
**対象外** 3 あまり把握していない  
**対象外** 4 把握していない

## ASK ALL

- F8** 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。  
 SA

1 経営者 / 役員  
 2 社業全般(社長室・経営企画など)  
 3 総務  
 4 経理・財務  
 5 法務  
 6 人事  
 7 情報システム  
 8 購買(購買・資財など)  
 9 製造  
 10 広報・調査・マーケティング  
 11 営業・販売  
 12 研究・開発  
 13 その他

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

**F9** お勤め先の年間売上(収入)はどのくらいですか。  
**OA** ※ 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

- 1 100万円未満
- 2 100万円以上、300万円未満
- 3 300万円以上、1,000万円未満
- 4 1,000万円以上、3,000万円未満
- 5 3,000万円以上、1億円未満
- 6 1億円以上、3億円未満
- 7 3億円以上、10億円未満
- 8 10億円以上、30億円未満
- 9 30億円以上、100億円未満
- 10 100億円以上、300億円未満
- 11 300億円以上、1,000億円未満
- 12 1,000億円以上、3,000億円未満
- 13 3,000億円以上、1兆円未満
- 14 1兆円以上

ASK ALL

**F10** お勤め先の従業員数について"F2回答"とお答えいただきましたが、  
**OA** 具体的な人数をお答えください。正規従業員と非正規従業員を分けてお答えください。

F10-1 正規従業員数は  半角数字のみ 人

F10-1+F10-2がF2の回答の範囲外になった場合はエラー表示

F10-2 非正規従業員数は  半角数字のみ 人

ASK ALL

**F11** お勤め先で情報システムを担当している方は何人ですか。  
**OA**

F11-1 専任担当者の人数は  半角数字のみ 人

F10<F11の場合はエラー表示

F11-2 兼任担当者の人数は  半角数字のみ 人

ASK ALL

**F12** お勤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。  
**OA** また、使用しているOS別の台数もお答えください。

※自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。  
 ※所有していない場合は「0」を入力してください。

F12-1	デスクトップPC	<input type="text"/> 半角数字のみ	台
	F4-1_1 Windows 10	<input type="text"/>	台
	F4-1_2 Windows 8 / 8.1	<input type="text"/>	台
	F4-1_3 Windows 7	<input type="text"/>	台
	F4-1_4 Windows XP	<input type="text"/>	台
	F4-1_5 他のWindows	<input type="text"/>	台
	F4-1_6 その他OS (Mac OSなど)	<input type="text"/>	台

小計と合計と台数が一致すること(未入力のセルは0扱い)

F12-2	ノートPC	<input type="text"/> 半角数字のみ	台
	F4-2_1 Windows 10	<input type="text"/>	台
	F4-2_2 Windows 8 / 8.1	<input type="text"/>	台
	F4-2_3 Windows 7	<input type="text"/>	台
	F4-2_4 Windows XP	<input type="text"/>	台
	F4-2_5 他のWindows	<input type="text"/>	台
	F4-2_6 その他OS (Mac OSなど)	<input type="text"/>	台

小計と合計と台数が一致すること(未入力のセルは0扱い)

F12-3	スマートフォン	<input type="text"/> 半角数字のみ	台
	F4-3_1 iOS	<input type="text"/>	台
	F4-3_2 Android	<input type="text"/>	台
	F4-3_3 Windows	<input type="text"/>	台
	F4-3_4 その他OS	<input type="text"/>	台

小計と合計と台数が一致すること(未入力のセルは0扱い)

F12-4	タブレット端末 (iPad, Surfaceなど)	<input type="text"/> 半角数字のみ	台
	F4-4_1 iOS	<input type="text"/>	台
	F4-4_2 Android	<input type="text"/>	台
	F4-4_3 Windows	<input type="text"/>	台
	F4-4_4 Fire (Amazon)	<input type="text"/>	台
	F4-4_5 その他OS	<input type="text"/>	台

小計と合計と台数が一致すること(未入力のセルは0扱い)

※キーボード無しで操作できるノートPCはタブレット端末に含めてください。

**ASK ALL**

**F13** お勤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。  
**OA** ※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。

※自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。  
 ※所有していない場合は「0」を入力してください。

F13-1	Windows Server 2016	半角数字のみ	台
F13-2	Windows Server 2012	半角数字のみ	台
F13-3	Windows Server 2008	半角数字のみ	台
F13-4	Windows Server 2003	半角数字のみ	台
F13-5	他のWindows Server	半角数字のみ	台
F13-6	その他(Linuxなど)	半角数字のみ	台

**ASK ALL**

**F14** お勤め先の情報システムに対する**新規投資額**は、年間売上(収入)の何%程度ですか。  
**SA**

※括弧内は、お答えいただいた年間売上(収入)の金額を元に自動計算されています。  
 新規投資額は年間売上(収入)の **自動計算はF9のみなし売上を使う**

1 0.1%未満(XX万円未満)	XXは自動計算
2 0.1%以上0.3%未満(XX万円以上-XX万円未満)	XXは自動計算
3 0.3%以上1.0%未満(XX万円以上-XX万円未満)	XXは自動計算
4 1.0%以上3.0%未満(XX万円以上-XX万円未満)	XXは自動計算
5 3.0%以上10.0%未満(XX万円以上-XX万円未満)	XXは自動計算
6 10.0%以上30.0%未満(XX万円以上-XX万円未満)	XXは自動計算
7 30.0%以上100.0%未満(XX万円以上-XX万円未満)	XXは自動計算
8 100.0%以上(XX万円以上)	XXは自動計算
9 不明	

**ASK ALL**

**F15** お勤め先の情報システムに対する**運用コスト**は、年間売上(収入)の何%程度ですか。  
**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。**

**SA**

※括弧内は、お答えいただいた年間売上(収入)の金額を元に自動計算されています。  
 運用コストは年間売上(収入)の

1 0.1%未満(XX万円未満)	XXは自動計算
2 0.1%以上0.3%未満(XX万円以上-XX万円未満)	XXは自動計算
3 0.3%以上1.0%未満(XX万円以上-XX万円未満)	XXは自動計算
4 1.0%以上3.0%未満(XX万円以上-XX万円未満)	XXは自動計算
5 3.0%以上10.0%未満(XX万円以上-XX万円未満)	XXは自動計算
6 10.0%以上30.0%未満(XX万円以上-XX万円未満)	XXは自動計算
7 30.0%以上100.0%未満(XX万円以上-XX万円未満)	XXは自動計算
8 100.0%以上(XX万円以上)	XXは自動計算
9 不明	

**ASK ALL**

**F16** 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、年間売上(収入)の何%程度ですか。  
**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。**

**SA**

※括弧内は、お答えいただいた年間売上(収入)の金額を元に自動計算されています。  
 パブリッククラウドへ支払うコストは年間売上(収入)の

1 0.1%未満(XX万円未満)	XXは自動計算
2 0.1%以上0.3%未満(XX万円以上-XX万円未満)	XXは自動計算
3 0.3%以上1.0%未満(XX万円以上-XX万円未満)	XXは自動計算
4 1.0%以上3.0%未満(XX万円以上-XX万円未満)	XXは自動計算
5 3.0%以上10.0%未満(XX万円以上-XX万円未満)	XXは自動計算
6 10.0%以上30.0%未満(XX万円以上-XX万円未満)	XXは自動計算
7 30.0%以上100.0%未満(XX万円以上-XX万円未満)	XXは自動計算
8 100.0%以上(XX万円以上)	XXは自動計算
9 不明	

## 付録 3 CD-ROM の内容

巻末に添付した CD-ROM には、次の調査項目に関する集計結果がグラフの形式で収録されている。PDF ファイルとして収録されているので、適切な PDF ファイルリーダーを利用されたい。

### 集計結果

集計結果はアンケート票における次の調査項目に基づき、グラフにて掲載している。

- 働き方改革への取り組み状況
- 業務の IT 化の状況
- クラウド型グループウェアへの取り組み状況
- 企業プロフィール（概要、回答者、情報システム）

## 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
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
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『移行はほぼ終了』と回答」、他

年度	資料種類	発行月	資料名称 / 内容
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ー
	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
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ー対策がわかる本
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

年度	資料種類	発行月	資料名称 / 内容
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

調査研究の対象として、数年にわたりテーマとしてきた「クラウドサービス」、「Windows 10」に、昨年度から「働き方改革」が加わり、今年度もこの3点について調査した。

「働き方改革」への取り組みは、年々確実に進んでいるが、実施内容については差があることが分かった。例えば長時間労働の是正や残業の抑制は進み、有給休暇の取得率は向上しているが、テレワークやフレックスタイム制実施についてはまだまだと言える。毎年夏には、働き方改革国民運動として「テレワーク・デイズ」が実施され、当協会からも会員への告知をしているが、各企業レベルでの日常業務体制への組み入れには高いハードルがあるようである。

「クラウドサービス」の利用は確実に広がっているが、内部統制や可用性コントロールの維持のために、オンプレミスを使い続けざるを得ないとの事情も見られる。そのような不安を払拭することが IT 販売店、システムインテグレーターなどに求められているのであろう。また今年度は、クラウド型グループウェアの利用状況についても調査したが、Office 365 に加え、G Suite も健闘しており、新しいプラットフォーム上でユーザーが多様な選択をしている状況がうかがえる。

Windows 10 への移行状況は、今年度も進展が見られた。中小規模企業では 50%を上回るが、会員顧客企業ではまだまだこれからのようである。さらに、サポート期限が 1 年後に迫る Windows Server 2008 の使用も相当あり、IT 販売店などからのさらなる積極的な働きかけが必要と思われる。

今年度も本報告書と合わせて、システム管理者向けの易しい解説書を作成した。内容は「働き方改革に向けた IT 活用事例」で、まさに本報告書の内容、および委員会メンバーの業務に深く関わるものであり、各自の経験や知識を生かした力作と言える。ぜひ参考にさせていただきたい。

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、クラウドサービス 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 鳴原ビル2階  
電話 03-5802-3198 <http://www.jcssa.or.jp>  
発行日 2019年2月  
定価 8,000円 (内税)