

補助事業番号 17 - 82

補助事業名 平成 17 年度コンピュータシステムの流通等調査研究補助事業

補助事業者名 社団法人日本コンピュータシステム販売店協会

1 . 補助事業の概要

(1) 事業の目的

大企業から中堅・中小企業へと IT の裾野が広がりつつあるが、地域の中堅・中小企業の IT は、3 大都市圏と比べてやや遅れが見られる。地域においては、IT を積極的に活用し業務の効率化、生産性の向上及び顧客ニーズの迅速な把握など企業競争力に向けた取り組みがなかなか進んでいない状況にある。

企業の競争力の向上、地域経済や産業の活性化に資することを目的に、平成 17 年度の調査では地域のサービスを受ける企業側から見た IT サービスのユーザー動向調査研究を行い、地域企業の IT 化促進の足枷となっている要因を調査し、地域の中堅・中小企業の IT 化を進めることにより競争力強化を図り、もって機械工業振興に寄与する。

(2) 実施内容

コンピュータシステムの流通等に関する調査研究

・地域企業の求める IT サービスの動向調査研究

本調査では、このような格差の是正を目的に、地域の中堅・中小企業を対象に必要な IT システムの選定、導入、運用、保守等、一連の IT 活用による業務処理および支援の実態を流通機能に重点をおいて調査分析することにより、調査報告書を作成した。

潜在的なニーズを把握し、適切なサービスを提供することにより、中堅・中小企業の IT 化を促進し、競争力強化に寄与することが可能となる。

調査項目は

- ・システムの導入状況 / 問題点
- ・IT サービスの利用状況 / 利用意向
- ・情報セキュリティ対策
- ・カスタマーサポート
- ・中小企業向け情報化政策

調査対象企業は、日本を代表する大都市と地域色の強い地方都市を 5 都市ずつ選択し、計 10 都市とその周辺とした。

調査対象業種は、製造業、サービス業、運輸業、建設業、卸・小売業の 5 業種とした。

調査対象企業は、

- ・ サポートサービス委員会所属の協会会員企業の顧客
- ・ 全国中小企業団体中央会からの紹介企業
- ・ 全国の商工会議所からの紹介企業

有効回数は474社である。

調査の結果、地域の中堅・中小企業のIT化の地域差や、企業規模による違いがおぼろげながらも見えてきた。「地方都市」や「規模の小さい企業」においては、まだまだIT化を進め、業務を効率化していく余地が残されているにもかかわらず、現状に満足してしまっている様子が浮き彫りになった。もちろん、ユーザ企業側でもIT化の必要性や重要性は認識しており、『サポートサービスメニューの提示をして欲しい』や『自社に最適なサービスを教えてほしい』といった、情報に対する欲求が強く見られた。「地方都市」の企業では、まだまだIT化を進め効率化できる余地があるにもかかわらず、絶対的な情報不足により「わが社はIT化に対して大きな不満はない」と結論づけてしまう傾向がある。

地域の中堅・中小企業のITを促進する上で、理解しやすく、有効な情報の提供がまず必要であることが判明した。

2. 予想される事業実施効果

中堅・中小企業のアンケート回答会社(474社)、会員、経済産業省、各地経済産業局、中小企業庁、全国の中小企業団体、関係諸団体等に多数配布した。

地域の中堅・中小企業のIT化を阻害している要因、求めているもの等がかなり明確になってきたことにより、これらのことに応える各種のITサービスを用意することが可能になり、地域の中堅・中小企業のIT化推進に寄与することが期待できる。

3. 本事業により作成した印刷物等

地域企業の求めるITサービスの動向調査研究報告書(05 シス販 01)
1200部

4. 事業内容についての問い合わせ先

団体名： 社団法人日本コンピュータシステム販売店協会(シャダンハウジンニホンコンピュータシステムハンバイテンキョウカイ)
住所： 113-0034
東京都文京区湯島1 9 4 鳴原ビル2階
代表者名： 会長 大塚 裕司(オオツカ ユウジ)

担当部署： 事務局
担当： 古田 正武（フルタ マサタケ）
電話番号： 03-5802-3198
FAX番号： 03-5802-0743
E-mail： mf.jcssa.or.jp
URL： <http://www.jcssa.or.jp>



この事業は、競輪の補助金を受けて実施したものです。



この事業は、競輪の補助金を受けて実施したものです。

概要

地域企業の求めるITサービスの動向調査研究報告書

1. 本調査対象者のプロフィール

本調査の対象となった企業のプロフィール(平均値)は以下の通りである。ここでは、全体と地域別のみを記載している。

本調査対象企業のプロフィール(平均値)

		全体	大都市	地方都市
資本金		72 百万円	79 百万円	61 百万円
年商		2732 百万円	2968 百万円	2341 百万円
従業員数		77 人	80 人	73 人
情報システム 担当者数	専任	0.9 人	0.8 人	1.1 人
	兼任	1.7 人	1.8 人	1.6 人

「大都市」では「地方都市」に比べて、情報システム担当者数(専任)以外の平均値が高くなっており、若干企業規模が大きいと言える。

また、本調査回答者の所属部門と役職は以下の通りである。

所属部門は、総務・人事・経理部門の方が38%と最も多く、ついで情報システム部門の方が20%となっている。また、役職別に見ると課長クラス25%、一般社員が24%、経営者・役員クラスが20%となっている。所属部門・役職などによって、それぞれ問題意識が異なることが想定されたが、今回の調査では幅広く回答をとらえることとした。

2. 本調査のまとめ

本調査の結果を以下の3つの視点でまとめている。

- ・ITの浸透状況に関する差異を地域別、業種別、規模別に明らかにする。
- ・新技術商品(情報セキュリティ関連製品/サービス)に対する取り組みを明らかにする。
- ・サポートサービスに対する要望を明らかにする。

(1) ITの浸透状況に関する差異

地域別

地域別に見ると、「大都市」では「地方都市」と比較して、ITの浸透状況は高いと言える。例えば一人あたりのパソコン使用台数は、「大都市」では0.67台、「地方都市(0.49台)」と比べて0.18台多い。また、「大都市」では「地方都市」に比べて、システムのITサービス業者への委託割合が全般的に高くなっている。これらのことから「大都市」では「地方都市」に比べてIT化が進んでいると考えられる。

「大都市」における自社のIT化の問題点として、「情報システムにさける人員が不足している」「社内の十分な知識を持った人材がいない」などが地方都市と比較して多くあげられ、社内の人材不足が浮かび上がってくる。「大都市」では今後、社内の人材不足を補うことのできるサービスが求められるのではないかと考えられる。また、「地方都市」では情報システムに関する自社の人材面の問題点、自社におけるIT化の問題点のいずれにおいても「大都市」と比較して『特に問題は感じていない』という回答割合が高い。このことは、「地方都市」においては、低いITの浸透状況にもかかわらず、現状に満足している様子が見てとれる。

しかし「地方都市」においては、JCSSAサポートサービス委員会への要望として「サポートサービスのメニューを提示して欲しい」「自社に最適なサービスを教えて欲しい」などの項目が多くあがっており、「地方都市」でもITサービスへの関心は十分あるものと考えられる。

現状ではITサービス業者が少ない、あるいはITサービス業者の提案・情報提供が十分に行き届いていないなどの理由でIT化が進んでいない可能性が考えられる。

業種別

業種別にITの浸透状況を見ると、業務内容の違いによる特徴が確認された。例えば、「建設業」においては『CAD』の導入率が高く、「卸・小売業」ではほとんどの企業で『販売管理ソフトウェア』が導入されている、などである。

パソコンの使用台数を見ると、「運輸業」や「製造業」において比較的少なくなっている。これは、両業種ともパソコンを直接使用しない従業員の割合が多くなるからだと考えられる。

自社におけるIT化の問題点を比較的多く挙げているのは「運輸業」であり、少ないのが「建設業」であるが、これはパッケージソフトウェアの流通、普及に依存しているように思われる。

セキュリティ対策の導入状況において、『対策をとっていない』の回答割合が「運輸業」で低く「建設業」で高いという結果がある。また、「サービス業」がすべての対策に対して、実施しているという回答割合が高いという結果となっている。

規模別

規模別に見ると、企業規模が大きくなるほど、ITの浸透状況は高まる傾向が見られる。例えばソフトウェア利用率を見ると、規模が大きくなるにつれて高くなっている。特に『給与ソフト』『グループウェア』などの利用率の変化は特徴的である。また、ITサービスについての今後の委託意向を確認すると、規模が大きくなるにつれて委託意向が高くなっているのがわかる。

「規模の大きな企業」では、ITシステムの導入率はネットワークアウトソーシング、WAN/LAN運用、セキュリティ監視、ウィルス監視などで高くなる傾向にある。しかしそのシステムを『外部委託』ではなく『自社で運用』する割合も同時に高くなっているため、『外部委託』割合が大きく伸びているわけではない。それでは、なぜ『外部委託』せずに、『自社で運用』を選択するのか。ITサービス業者に運用を委託しない理由を見ると、「規模の大きな企業」では『サービス料金が安いから』という項目が高くなっている。このことが、『自社運用』を行っている大きな理由と考えることができる。

ここに、ユーザ企業側とITサービス業者側との間の意識のずれがあるようである。「規模の大きな企業」ではITシステムの委託意向も導入率も高いのだが、ITサービス業者の提示した価格が高いと認識しており、ジレンマを抱えていると言える。ITサービス業者は、サービスの内容やメリットをきちんと理解してもらった上で価格に対する納得性を高める努力をする必要があると考えられる。

「規模の小さい企業」ほど、ITの浸透状況は比較的低い傾向が見られる。ITシステムの導入率を見ても、今後のITサービス業者への委託意向を見ても、「規模の大きな企業」に比べて全般的に低い傾向が見られる。また、情報システムに関する自社の人材面の問題点、自社におけるIT化の問題点のどちらにおいても、『特に問題は感じていない』と回答する割合が高く、「地方都市」と同じように、低い浸透状況にも関わらず現状に満足している様子が見て取れる。この原因はやはり、ITサービス業者からの情報提供の不足であると考えられる。

(2) 新技術(情報セキュリティ関連製品/サービス)に対する取り組み

新技術に対する取り組みを見ていくと、情報セキュリティ対策の導入率は決して高いとは言えず、現在56%にとどまっている。導入しているセキュリティ対策の内容を見ても、非常に高い割合で導入されている対策は『ウィルス対策』のみである。その他『ネットワークセキュリティ』『情報漏えい防止』『個人認証』などの導入率はいまだ低い状態にとどまっている。これらのことより、ユーザ企業では、セキュリティ対策=『ウィルス対策』のみといった認識が出来上がってしまっている様子が見て取れる。このような状況は、セキュリティに対する脅威が十分認識されていないことが原因であると考えられる。また、『セキュリティ監視』『ウィルス監視』などのセキュリティ関連サービスのITサービス業者への委託状況も、おおむね3割弱と低くなっている。一方、自社で運用

している割合は外部委託と同程度、もしくはそれ以上の割合になる。

現在、一般企業が独力で自社のネットワーク環境をウイルスなどの外敵から守ることは限界があると言われている。にもかかわらず、情報セキュリティ対策の導入割合・外部委託割合がともに低くなっているのは、そのような情報がユーザ企業に提供されていない、もしくは正確に伝わっていないためであると考えられる。

(3) サポートサービスに対する要望

サポートサービスに対する要望を見ていくと、以下のような特徴が見られた。

ITサービスの主な選択基準としては、『コスト』『迅速性』『セキュリティ・安全性』などがあげられる。ITサービス業者の選択基準では『サポートサービスに強みを持つこと』はもちろん、『システム開発に強みを持つこと』『コンサルティングに強みを持つこと』などの項目を重視する割合も高く、情報システム業務全般に精通している業者を求めていることがわかる。

ITサービス業者の人材面での問題点として『自社の業界の業務に精通した人材がない』『コンサルティングのスキルを持った人材がない』『顧客対応能力を持った人材がない』といったマネジメント能力に対する不満が高くなっている。

我々、JCSSA サポートサービス委員会への要望として、『サービスメニューを冊子やWebなどで提示して欲しい』『自社に最適なITサービスを教えて欲しい』『ITサービス業者が提供しているサービスについてわかりやすく説明して欲しい』といった項目をあげる割合が高くなっている。地域別、規模別の項で述べたように、ITサービスの内容そのものや、それを利用することで発生するメリットについての知識などをユーザ企業は欲していると言える。

サポートサービスに対する要望から考えられるのは、ユーザ企業は自社に最適なITサービスに対しての十分な認識をもっているわけではなく、ITサービス業者からの情報提供を欲しているということである。そのため、現在提供されているITサービスを理解してもらい、その企業に必要とされているITサービスを、ITサービス業者の側から提示することが必要であると言える。

ITサービス業者は、新サービスや新しいメリットなどを次々と提供し続けている。そのため、すべてのサービスやメリットをきちんとおれなく伝えていくのは非常に難しい、ということは容易に想像できる。しかしながらユーザ企業では現状の情報提供では満足しておらず、これまで以上に情報を求めていることを理解しておく必要があると考えられる。