

補助事業番号 18-69

補助事業名 平成18年度中小企業のIT化に関する調査研究補助事業

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

昨今、IT化の進展には目覚ましいものがあり、ITを活用した経営革新が急務と叫ばれてから久しい。しかしながら地域の中堅・中小企業のIT化は首都圏と比較して遅れており、経営におけるIT活用の格差はさらに広がる恐れがある。進歩が著しいIT関連情報を理解し、活用することは簡単なことではない。その情報の収集においても首都圏との格差は大きい。また経営者とIT担当者間にはIT導入の動機、主旨、効果等の内容に微妙なギャップがあり、経営者の意思決定にはIT利活用の費用対効果の把握が重要な問題になっている。IT化を進めるためには、経営者が理解し、導入の判断ができる提案書を作成できることが重要である。さらに中堅・中小企業は「人材不足」、「資金不足」等の問題を抱えており、地域においてはITベンダーの数も少ないため、中堅・中小企業とITベンダーの協力関係、分担を効率よく発揮させる必要がある。

本調査では、地域の中堅・中小企業のIT化の問題点、課題を調査分析し、費用対効果をもふまえた効率的なIT化のあり方を掘り下げることにより、中堅・中小企業の経営革新の推進に寄与することを目的として実施している。

### (2) 実施内容

#### **地域企業の求めるITサービスの動向調査研究**

地域の中堅・中小企業のIT化を促進し、競争力強化に必要となるITシステムの計画、導入、運用、保守、教育など一連のIT活用による業務処理及び支援の実態、並びに費用対効果など経営者とIT担当者の両者の考え方を把握することに主眼を置いて、地域別・業種別の中堅・中小企業を対象としたアンケート調査を実施し、また回答のあったユーザから選択してヒアリング調査を実施した。このことによりユーザの生の声を聞くことができた。

## 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(152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 化に対する経営者と担当者の考え方の違いを調査し、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

地域企業の求める IT サービスの動向調査研究報告書（06—シス販—01）

### 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（シャダンホウ  
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

F A X 番号： 03-5802-0743

E - m a i l： mf.jcssa.or.jp

U R L： <http://www.jcssa.or.jp>

KEIRIN



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は、以下の通りである。

<郵送調査>回収結果

回収数

昨年度回答数	474 件
本年度発送数	297 件 ※本年度より新たに協力いただいた企業 2 件を含む
本年度回収数	152 件
回収率	51%

都道府県

	全体	北海道	宮城県	東京都	新潟県	富山県	愛知県	大阪府	山口県	福岡県	熊本県	不明
件数 (件)	152	22	12	26	12	7	26	11	14	13	8	1
構成比 (%)	100	14	8	17	8	5	17	7	9	9	5	1

業種

	全体	製造業	サービス業	運輸業	建設業	卸・小売業	不明
件数(件)	152	44	32	12	22	40	3
構成比(%)	100	29	21	8	14	26	2

### 企業規模

	全体	30人以下	31~60人	61~100人	101~350人	351人以上	不明
件数(件)	152	43	40	30	34	1	4
構成比(%)	100	28	26	20	22	1	3

### <面接調査>実施結果

内訳				
大都市	北海道	2社	地方都市	
	東京都	1社		
	愛知県	2社		
	大阪府	2社		
	福岡県	2社		
	宮城県	2社		
	新潟県	1社		
	富山県	0社		
	山口県	2社		
	熊本県	2社		
大都市計		9社	地方都市計	7社

実施数 16社

担当者・経営者(別々) 5社

担当者・経営者(同時) 4社

担当者のみ 6社

経営者のみ 1社

## 2. 本調査のまとめ

中堅・中小企業における IT 化の浸透状況などを、前年度の調査を踏まえてさらに掘り下げた調査を実施した。

地域の中堅・中小企業の IT 化を促進し、競争力強化に必要となる IT システムの計画、

導入、運用、保守、教育など一連のIT活用による業務処理及び支援の実態、並びに費用対効果など経営者とIT担当者の両者の考え方を把握することに主眼を置いている。

地域別・業種別の中堅・中小企業を対象としたアンケート調査を実施し、また、回答のあったユーザから選択して訪問によるヒアリング調査を実施した。このことによりユーザの生の声を聞くことができた。

調査結果を以下の視点でまとめている。

- ①導入システムとITサービス業者との関わり
- ②コールセンターの利用状況
- ③自社内の重視点とITサービス業者の問題点
- ④セキュリティ対策と新しいITの課題
- ⑤面接調査による確認

アンケート調査の有効回数は152社である。

ヒアリング調査は16社である。

調査の結果、多くの中堅・中小企業では、「人材不足」、「情報不足」等により、IT化の要件をまとめて提案書を作成できる状況には無い。IT化を進め、業務を効率化していく余地が多く残されているにもかかわらず、現状に甘んじている様子が浮き彫りになった。

情報システムの計画、導入、運用等において、IT業者の有効活用が必要である。

### ①導入システムとITサービス業者との関わり

既に導入している情報システムの問いに対して、「財務会計」、「eメール」、「給与」、「販売管理」などのシステムが上位にあがっている。

「eメール」を筆頭に「Webサイト」や「グループウェア」などのコミュニケーション系システムのウェイトが少しだが高くなってきていることから、中堅・中小企業の情報化が確実に進んでいること、及び規模別で見た場合には、100人以上の企業における利用率が非常に高くなっていることがうかがわれる。

ITサービス業者との関わりは、大都市で強く、ネットワーク等規模の大きさに合わせて強くなっている

### ②コールセンターの利用状況

コールセンターの利用についての問いに対して、コールセンターに電話をかける割合は大都市において86%、地方都市では74%と差が出ているが、昨年度の調査結果より比率が高くなっており、コールセンターの利用が徐々に定着しつつある。

リモートメンテナンスについては、リスクを考える企業が多いため、ITサービス業者はリスクを解消できる内容を企業に提示し安心して利用できるようにすることが、利用

状況を伸ばしていく要素と考えられる。

### ③自社の重視点と IT サービス業者の問題点

情報システムを導入・運用する際の経営者と IT 担当者の意識の差を調査した。

導入・運用時に重視する事項をみると「コスト削減」、「費用対効果」、「業務の効率化」、「売上・利益の拡大」、「安定稼働」の項目が上位にあげられた。あげられた項目は、経営者と担当者とは順番こそ異なるがあげられた項目は全く同一であった。

結果を見ると経営者と担当者の間に意識の差異はあまり無いようであるが、定量的・定性的という観点から見た場合は、経営者は定量的な項目を担当者は定性的な項目をそれぞれ重視している。

社内の人材面の問題点については、「経営と IT をつなぐ人材不足」、「プロジェクトマネジメントに精通した人材不足」、「運用にかかわる人員不足」、「ネットワークシステムやインターネットのスキルを持った人材不足」の項目が上位にあげられた。

経営者と担当者とは順番が異なるが全く同一の問題点をあげている。社内の人材については、ネットワークやオープン系のスキルを持った人材不足が課題となっている。

一方、IT サービス業者の人材については、「自社の業界の業務に精通した人材不足」を経営者と担当者とも一番目にあげている。これは、企業内部の人材不足として「経営と IT をつなぐ人材不足」の解決を外部に求めているが IT サービス業者はそれに十分に答えていないように思われる。昨年度の調査でも同じ問題点があげられている。

### ④セキュリティ対策と新しい IT の課題

セキュリティ対策がウイルス対策以外進まない理由を自由記述形式で質問した。

まとめると、「コストがかかる」、「意識が低い」、「どのようにして良いかわからない」などの意見が上位を占めた。このことから、セキュリティ対策の範囲が明確でないために費用対効果分析が出来ない、被害にあっていないので危機意識の実感がない、などの理由からウイルス対策以外の対策が進まないのではないかと考えられる。

新しい IT の課題について「Web2.0 やロングテール」、「ISO(9001、14000)」、「プライバシーマーク」、「ISMS」、「情報漏洩に対する対策」、「日本版 SOX 法」の 6 つの質問を行ったが、大都市と地方都市での認知度はかなり異なる結果となった。ISO は取得率が高く、広く認知されていることが分かる。また、情報漏洩はメディアなどで Winny などの報道がされているために認知度が高くなっているようである。これらに比べ他の 4 つの認知度はかなり低い。現在、インターネットなど情報伝播の速度が速くなっているにもかかわらず、やはり IT サービス業者などからの情報提供は重要であることが再認識できた。

#### **⑤面接調査による確認**

直接に企業内における意識のずれの有無を聞いたわけではないが、経営者と担当者の間にはシステム導入のニーズに対する切実感に差があり、そのために担当者は社内の合意形成に苦勞しており、またシステム利用現場のシステム活用力の不足に対する不安や苛立ちが担当者にあることがうかがわれる。