

中小企業のIT活用

望 月 和 明
(商工総合研究所)
主任 研究員

< 要 旨 >

- 中小企業を対象にIT活用の実態に関するアンケート調査を実施。
- ITを導入している業務領域としては「財務、会計」が83.9%と最も多く、「人事、給与」(72.2%)、「受注、販売」(49.1%)がこれに続いている。
- IT導入の効果が大きい業務領域はIT導入業務領域とほぼ同じ回答パターンとなっており、各業務領域で導入実績に応じた効果が上がっていることがうかがえる。
- IT導入の効果としては、「コスト削減、業務の効率化」が79.4%となっており、「販売力、営業力の強化」(20.3%)、「製品品質、サービス品質の向上」(17.6%)、「顧客満足度の向上」(15.9%)、「技術力の強化」(10.9%)も挙げられている。
- 新たなIT導入の計画に関しては、「いずれの業務領域にも新たなIT導入を計画・検討していない」が44.4%であり、IT導入計画のある企業の割合は5割強に止まっている。
- ITの活用状況については、「電子メールの利用」(92.1%)が最も多く、「インターネットバンキング」(71.5%)、「自社ホームページの開設」(70.2%)、「社内LAN」(63.8%)がこれに続いている。
- タブレット端末やスマートフォンの業務への活用状況をみると、「活用している」が36.1%、「活用を検討している」9.7%、「活用していない」は54.2%となっている。
- 7割以上の企業で情報システムを導入しており、導入方法では「パッケージソフト購入」(44.9%)が最も多く、「独自システム(外部に開発委託)」(33.1%)、「クラウドサービスを利用」(18.2%)、「独自システム(自社開発)」(14.6%)となっている。
- ITの導入、活用における課題としては、「IT導入、維持管理の費用負担が大きい」(42.2%)、「ITに対応できる人材の不足」(41.8%)、「社内体制の整備」(36.0%)、「情報セキュリティ対策の強化」(31.6%)等が挙げられている。
- 社内外に蓄積されたデータの自社事業への活用状況をみると、「活用し、成果を上げている」

企業は27.1%に止まっている。活用しているデータとしては、「財務、会計データ」(72.0%)が最も多く、「販売・生産履歴」(57.5%)、「顧客の購入履歴データ」(34.0%)、「設計データ、技術データ」(28.5%)、「自社ホームページへのアクセス情報」(17.5%)、「顧客の属性データ」(16.5%)がこれに続いている。

- データ活用の成果については、「生産効率、業務効率の向上」(63.1%)が最も多く、「顧客管理、マーケティング」(37.9%)、「業務内容の見直し」(34.9%)、「顧客満足度の向上」(30.3%)、「製品品質、サービス品質の向上」(26.7%)等が挙げられている。
- データ活用における課題としては、「データ分析能力の不足」(39.5%)、「データ収集・蓄積の体制が不十分」(38.0%)という回答が多く、以下、「データ活用の効果が十分に得られていない」(22.5%)、「費用負担が大きい」(18.0%)、「データ活用の方法がわからない」(16.7%)の順となっている。
- 実施している情報セキュリティ対策としては、「ウイルス対策ソフトの導入」(84.8%)が最も多く、「重要データのバックアップ」(52.4%)、「情報へのアクセス制限(ユーザー管理、認証)」(32.6%)、「ファイアウォール設置、ネットワークのアクセス制御」(32.6%)、「情報管理担当者の設置」(25.4%)等が挙げられている。

目次

I. 調査要項	(5) 情報システムの導入
II. 調査回答企業の属性	(6) ITの導入、活用における課題
III. 調査結果	2. データの活用
1. ITの導入状況と今後の導入計画	(1) データの活用状況
(1) ITの導入状況と効果	(2) データ活用の成果
(2) IT導入計画	(3) データ活用の課題
(3) ITの活用状況	3. 情報セキュリティについて
(4) でんさいネットサービスの利用状況	(まとめ)

I. 調査要項

1. 調査目的

中小企業におけるIT活用の実態を把握

2. 調査内容

中小企業におけるIT導入の状況とその効果、IT導入の計画、各種ITツールとタブレット端末やスマートフォンを活用状況、でんさい（電子記録債権）ネットサービスの利用状況、情報システムの導入方法、ITの導入、活用における課題、データ活用の状況、情報セキュリティ対策の状況

3. 調査時点

2016年1月

4. 調査対象

中小企業 5,000社 有効回答企業数 783社（回収率 15.7%）

5. 調査方法

調査票によるアンケート調査（郵送自記入方式）

II. 調査回答企業の属性

1. 資本金規模別 回答企業数、構成比

階 層	回答企業数	構成比 (%)
1千万円未満	25	3.2
1千万円～3千万円未満	463	59.9
3千万円～5千万円未満	135	17.5
5千万円～1億円未満	125	16.2
1億円～3億円未満	24	3.1
3億円以上	1	0.1
合 計	773	100.0

2. 従業員規模別 回答企業数、構成比

階 層	回答企業数	構成比 (%)
30人未満	420	54.3
30人～50人未満	158	20.4
50人～100人未満	107	13.8
100人～300人未満	76	9.8
300人以上	13	1.7
合 計	774	100.0

3. 業種別 回答企業数、構成比

業 種	回答企業数	構成比 (%)	業 種	回答企業数	構成比 (%)
製造業	313	40.3	非製造業	464	59.7
食料品	46	5.9	建設	172	22.1
繊維品	24	3.1	卸売	71	9.1
木材・木製品	9	1.2	小売	71	9.1
紙・パルプ	5	0.6	不動産	9	1.2
出版・印刷	19	2.4	運輸通信	43	5.5
化学	30	3.9	サービス	98	12.6
窯業・土石	10	1.3			
鉄・非鉄	16	2.1			
金属製品	67	8.6			
一般機械	22	2.8			
電気・電子機器	17	2.2			
輸送用機器	14	1.8			
精密機械	11	1.4			
その他	23	3.0			
全 業 種				777	100.0

4. 企業業績

(1) 最近1年間の売上高（5年前と比べて）

階 層	回答企業数	構成比 (%)
3割以上増加	62	8.1
1～3割程度増加	226	29.7
ほぼ横這い	268	35.2
1～3割程度減少	177	23.2
3割以上減少	29	3.8
合 計	762	100.0

(2) 過去3年間の平均経常利益率（経常利益／売上高）

階 層	回答企業数	構成比 (%)
赤 字	100	13.4
0～1%以下	156	20.9
1%超～3%以下	263	35.2
3%超～5%以下	133	17.8
5%超	95	12.7
合 計	747	100.0

Ⅲ. 調査結果

1. ITの導入状況と今後の導入計画

(1) ITの導入状況と効果

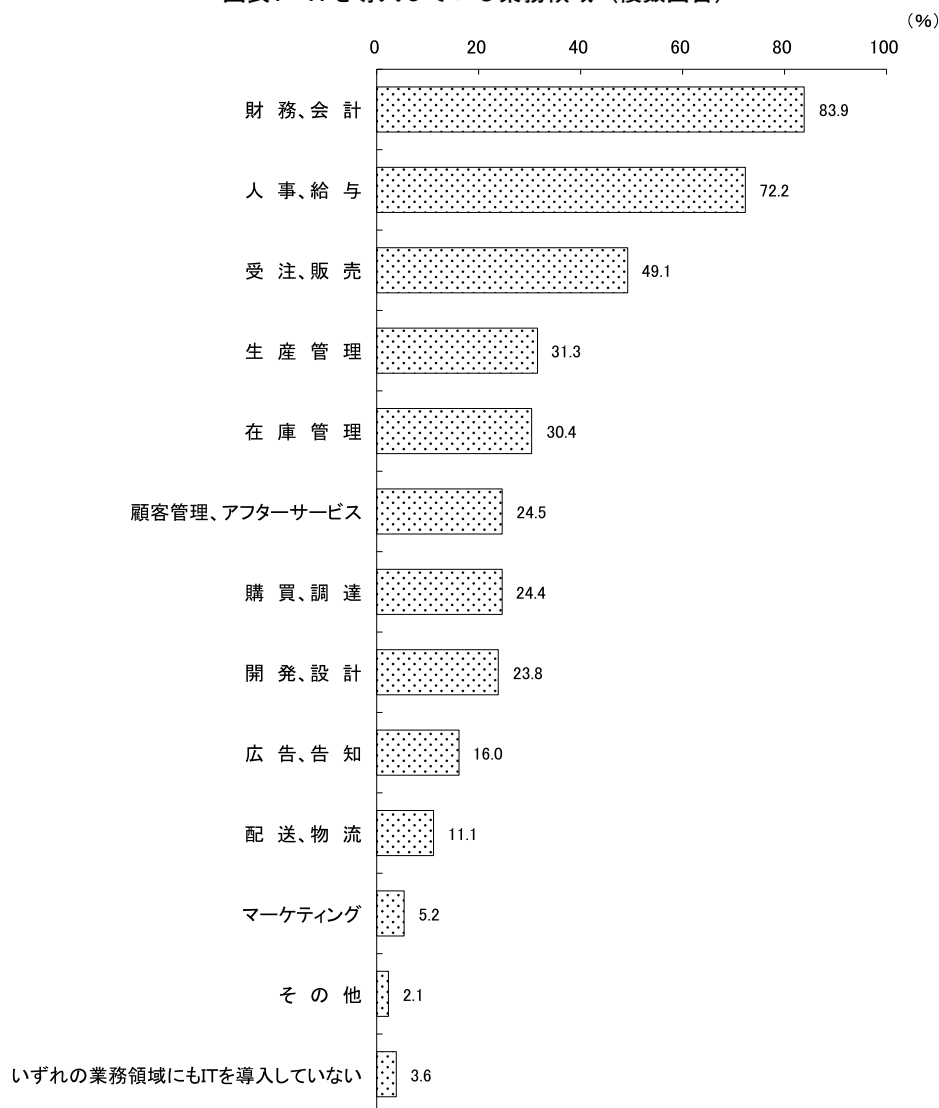
(ITを導入している業務領域)

ITを導入している業務領域としては、「財務、会計」が83.9%と最も多く、「人事、給与」(72.2%)がこれに次いでいる。以下、「受注、販売」(49.1%)、「生産管理」(31.3%)、「在庫管理」(30.4%)、「顧客管理、アフターサービス」(24.5%)、「購買、調達」(24.4%)、「開発、設計」(23.8%)

等が挙げられている。また、「いずれの業務領域にもITを導入していない」企業は全体の3.6%であり、96.4%の企業はITを導入している（図表1）。

業種別にみると、「財務、会計」および「人事、給与」については、どの業種でも導入比率が高くなっているが、製造業では「受注、販売」、「生産管理」、「在庫管理」、「購買、調達」、「開発、設計」の導入比率が相対的に高く、建設業では「開発、設計」、卸小売業では「受注、販売」、「在庫管理」、「顧客管理、アフターサービス」

図表1 ITを導入している業務領域（複数回答）



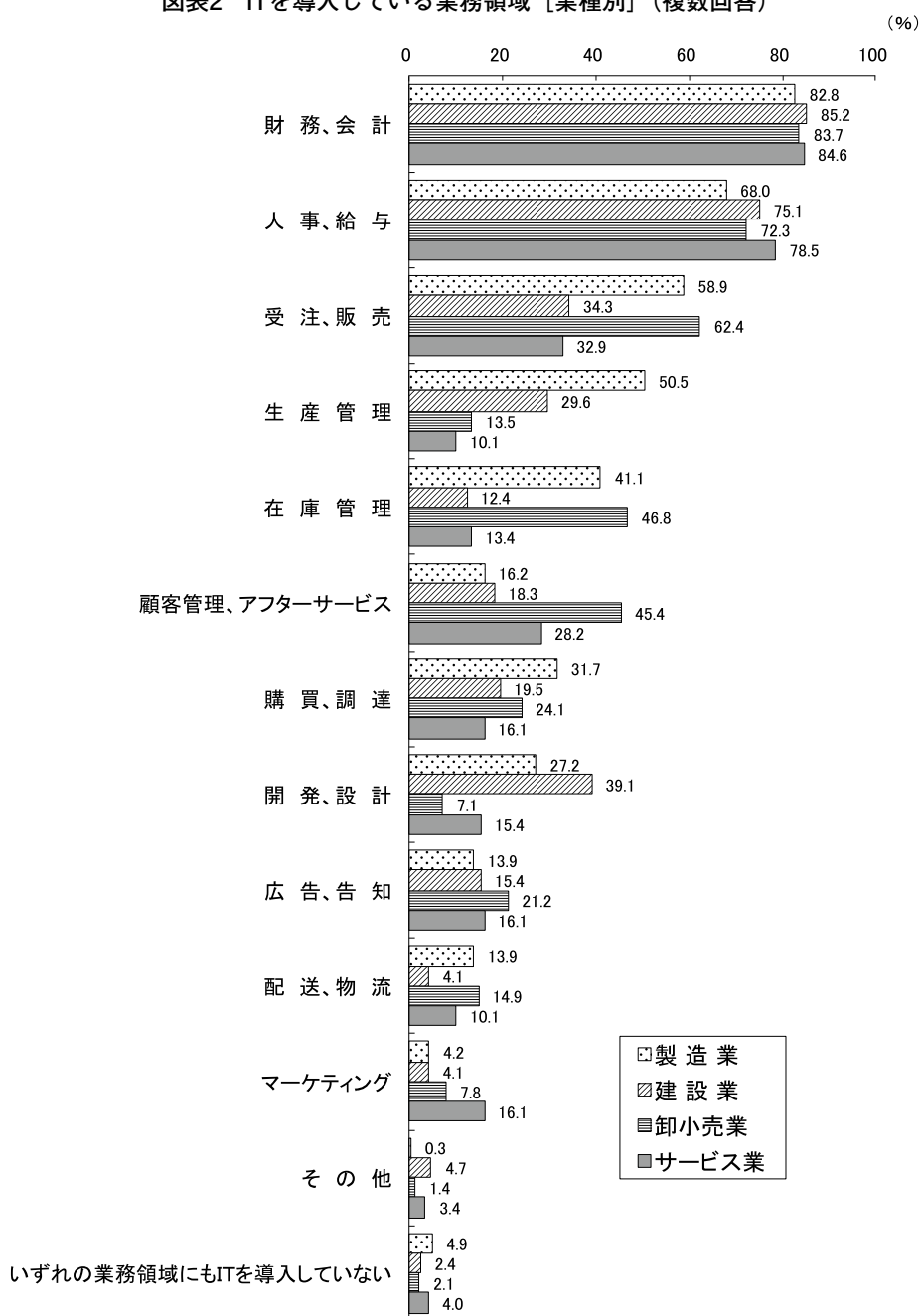
への導入比率が相対的に高いという特徴がみられる（図表2）。

次に、ITを導入している業務領域の数をみると、2領域以下が29.9%、3、4領域が39.5%、5領域以上が30.7%となっている（図表3）。

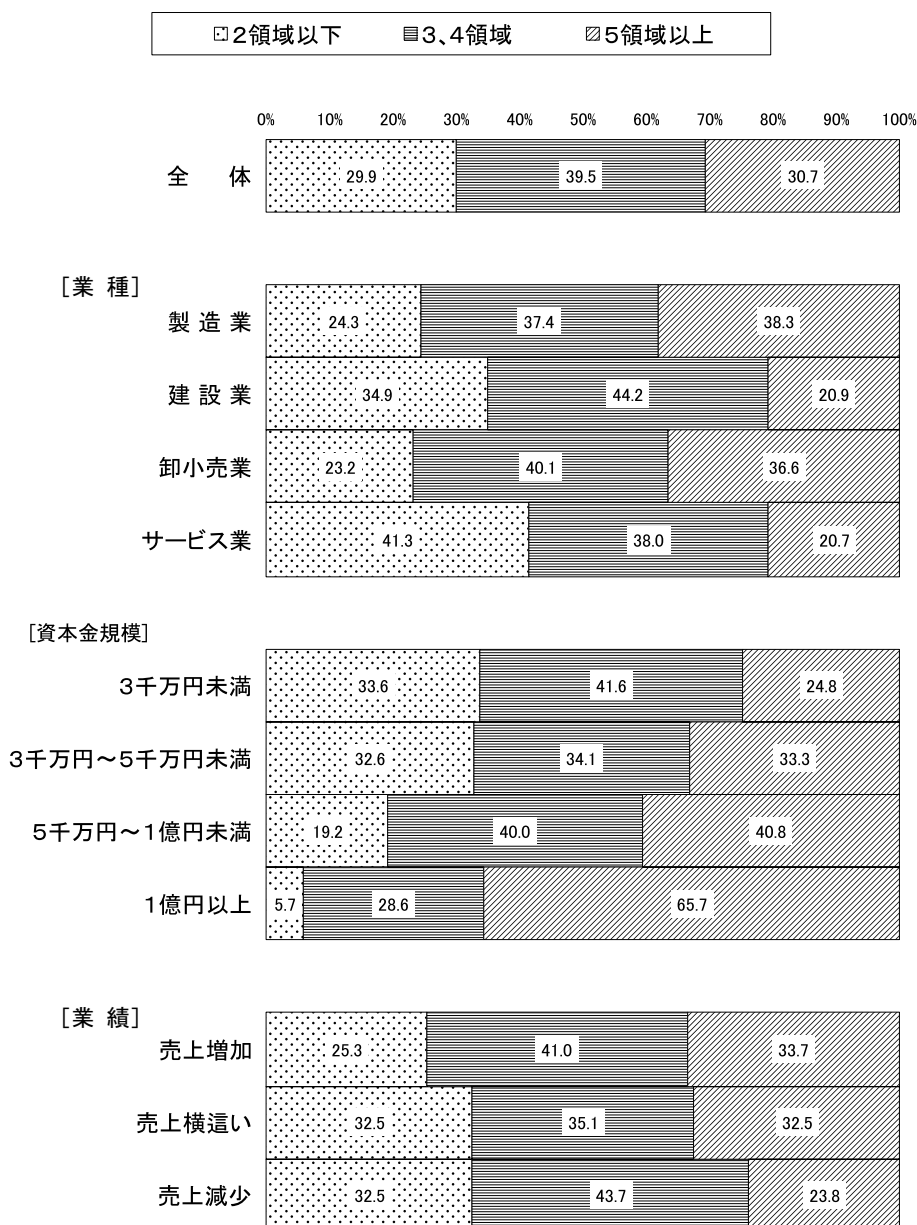
これを業種別にみると、製造業、卸小売業に

おいて多くの領域にITを導入している企業の割合が大きくなっており、資本金規模別では規模の大きな企業ほど多くの領域にITを導入しているという傾向がみられる。また、売上が減少している企業ではITを導入している業務領域の数が相対的に少なくなっている（図表3）。

図表2 ITを導入している業務領域 [業種別] (複数回答)



図表3 ITを導入している業務領域数



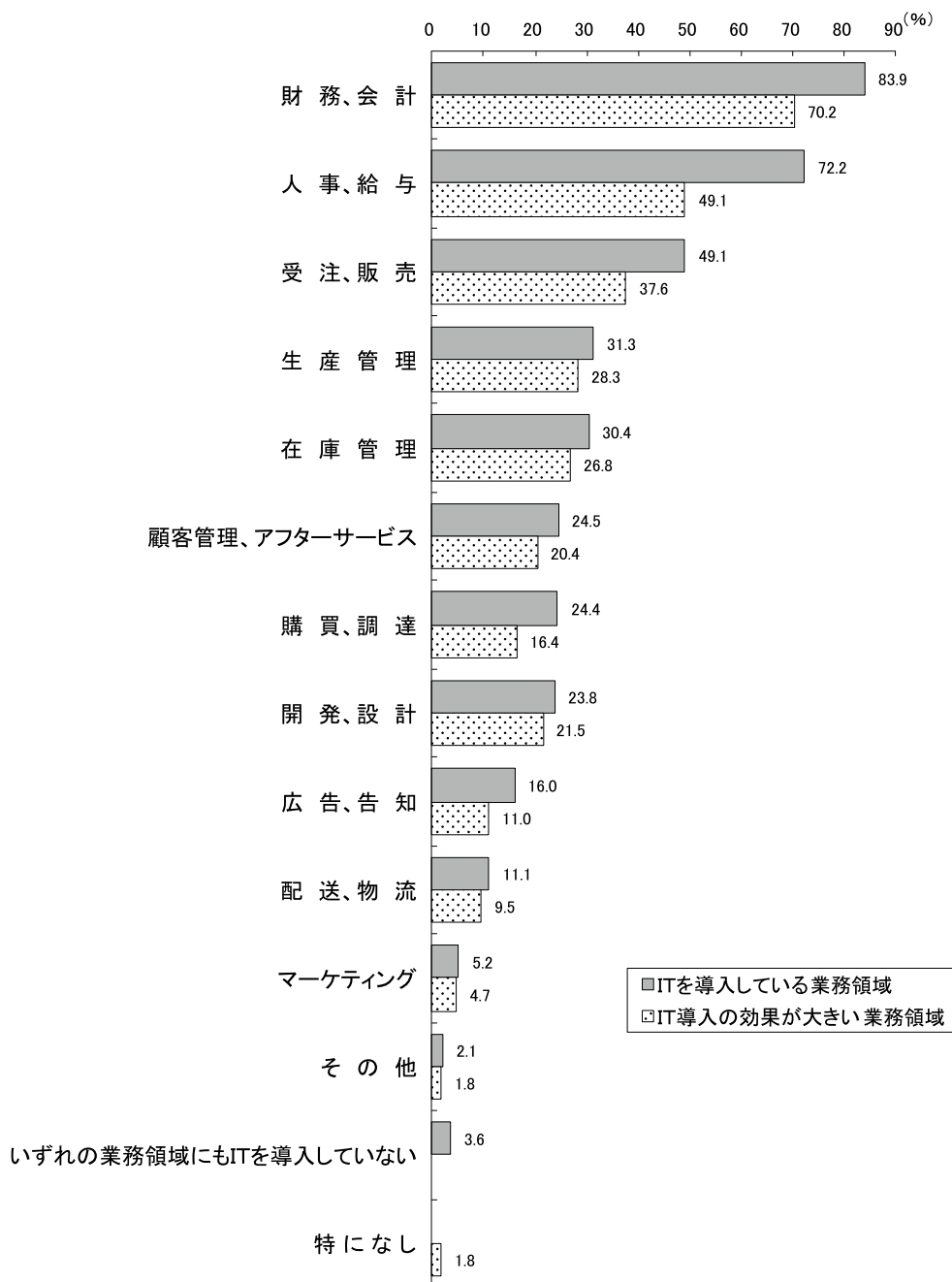
(IT導入の効果が大きい業務領域)

IT導入の効果が大きい業務領域としては、「財務、会計」(70.2%)、「人事、給与」(49.1%)、「受注、販売」(37.6%)といった回答が多くなっている。これはITを導入している業務領域とほぼ同じパターンとなっており、各々の業務領域で導入実績に応じた効果が上がっていること

がうかがえるが、「人事、給与」についてはIT導入率(72.2%)に比べてIT導入の効果が大きいとする回答の比率が相対的に低くなっている(図表4)。

業種別にみると、「財務、会計」および「人事、給与」については、どの業種でも導入比率が高くなっているが、製造業では「受注、販売」、「生

図表4 ITを導入している業務領域とIT導入の効果が大きい業務領域（複数回答）

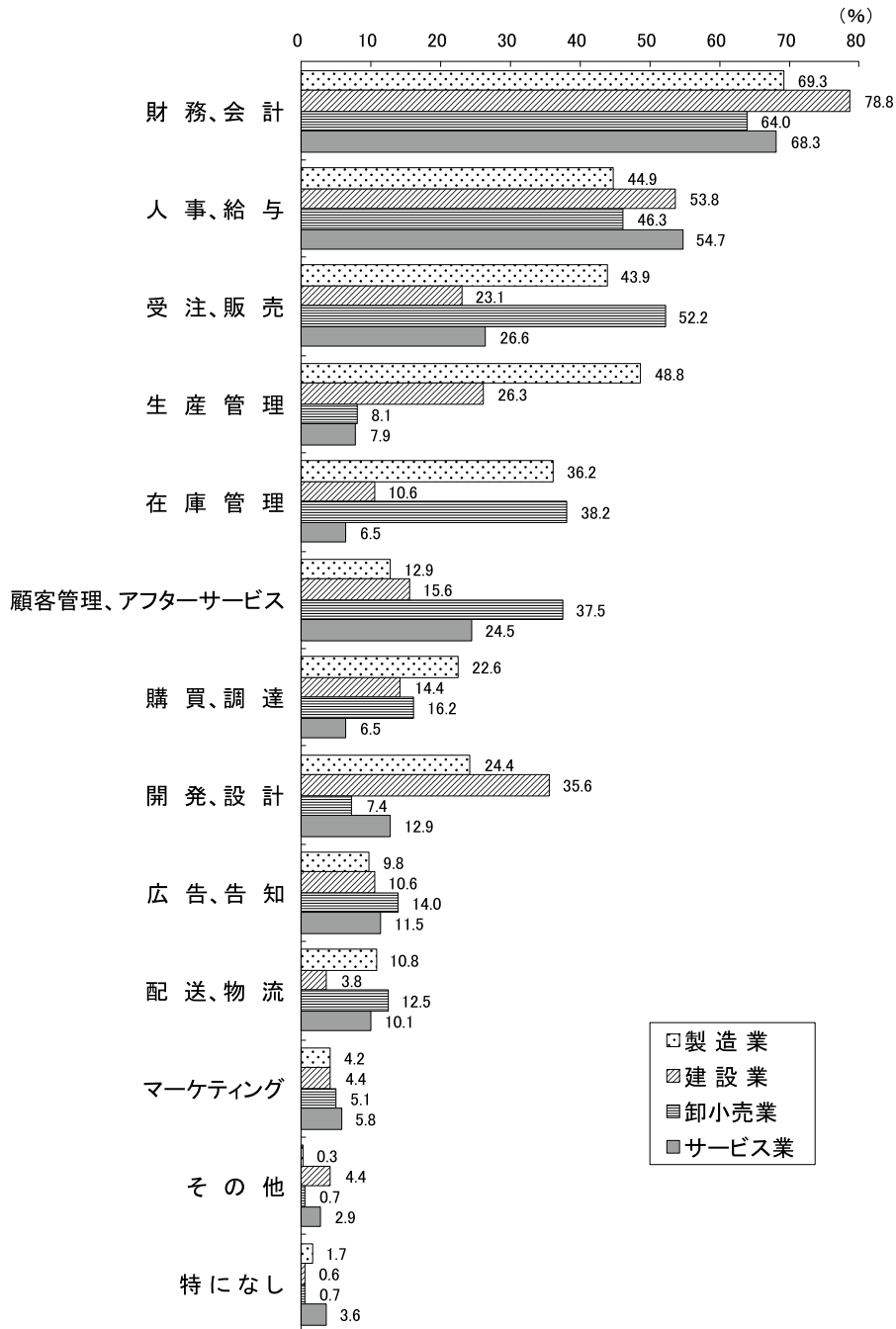


産管理」、「在庫管理」、「購買、調達」、「開発、設計」で導入の効果が大きいという回答の比率が相対的に高くなっている。建設業では「開発、設計」が高く、卸小売業においては「受注、販売」、「在庫管理」、「顧客管理、アフターサービス」の領域で導入効果が高くなっていることもIT導入業務領域の場合と同様である（図表5）。

(IT導入の効果)

IT導入の効果については、「コスト削減、業務の効率化」という回答が79.4%と突出しており、「販売力、営業力の強化」(20.3%)、「製品品質、サービス品質の向上」(17.6%)、「顧客満足度の向上」(15.9%)、「技術力の強化」(10.9%)がこれに続いている（図表6）。

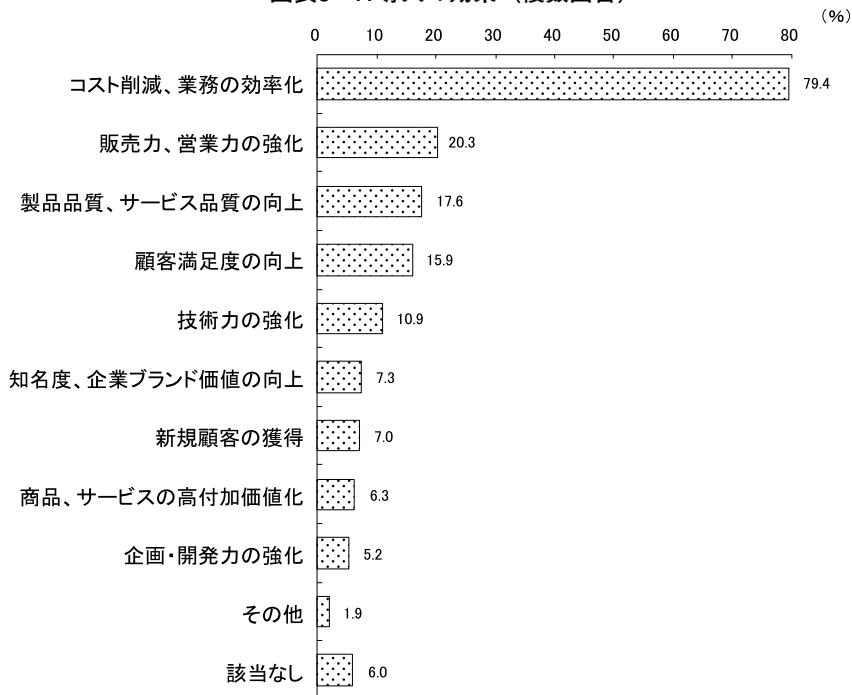
図表5 IT導入の効果が大きい業務領域 [業種別] (複数回答)



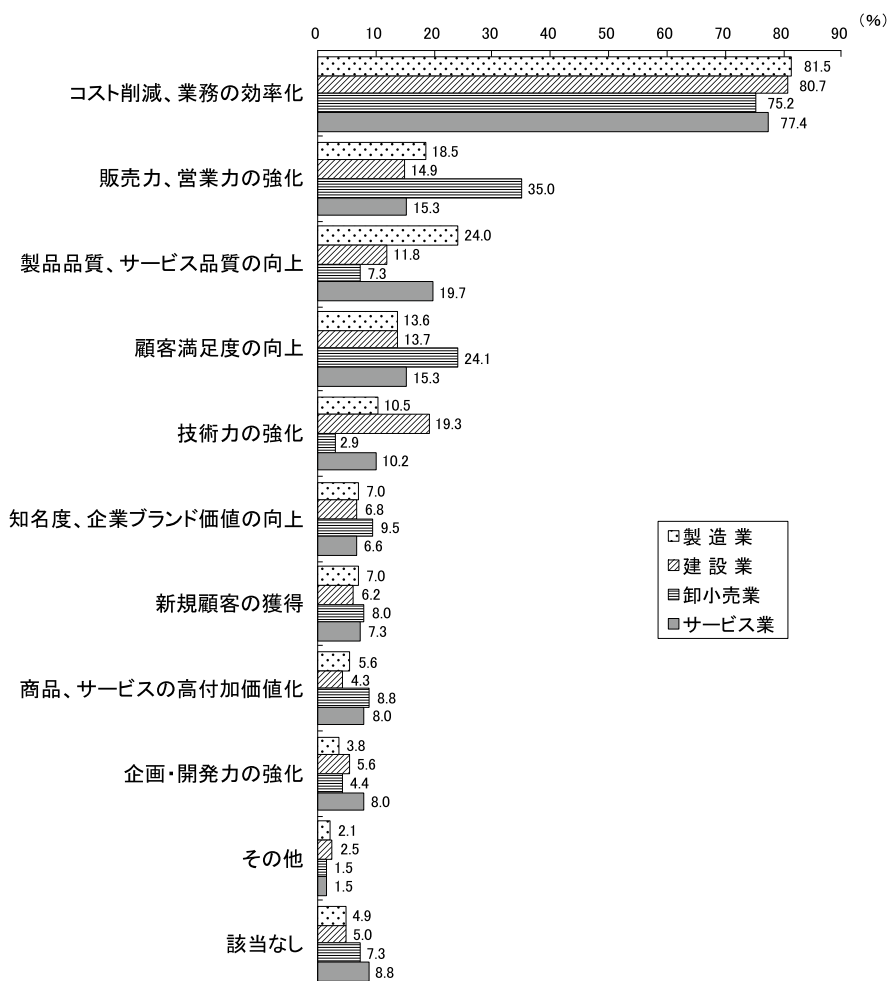
業種別にみても、「コスト削減、業務の効率化」が第1位であることは変わらないが、卸小売業では「販売力、営業力の強化」、「顧客満足度の向上」の比率が相対的に高いことが注目される。また、建設業では「技術力の強化」、製造業とサービス業では、「製品品質、サービス品質の向上」が相対的に高くなっている (図表7)。

次に、ITを導入している業務領域の数で分けると、多くの業務領域にITを導入している企業ほどIT導入の効果があつたという回答の比率が高いという傾向がみられ、特に「販売力、営業力の強化」、「製品品質、サービス品質の向上」、「顧客満足度の向上」でその差が大きくなっている (図表8)。

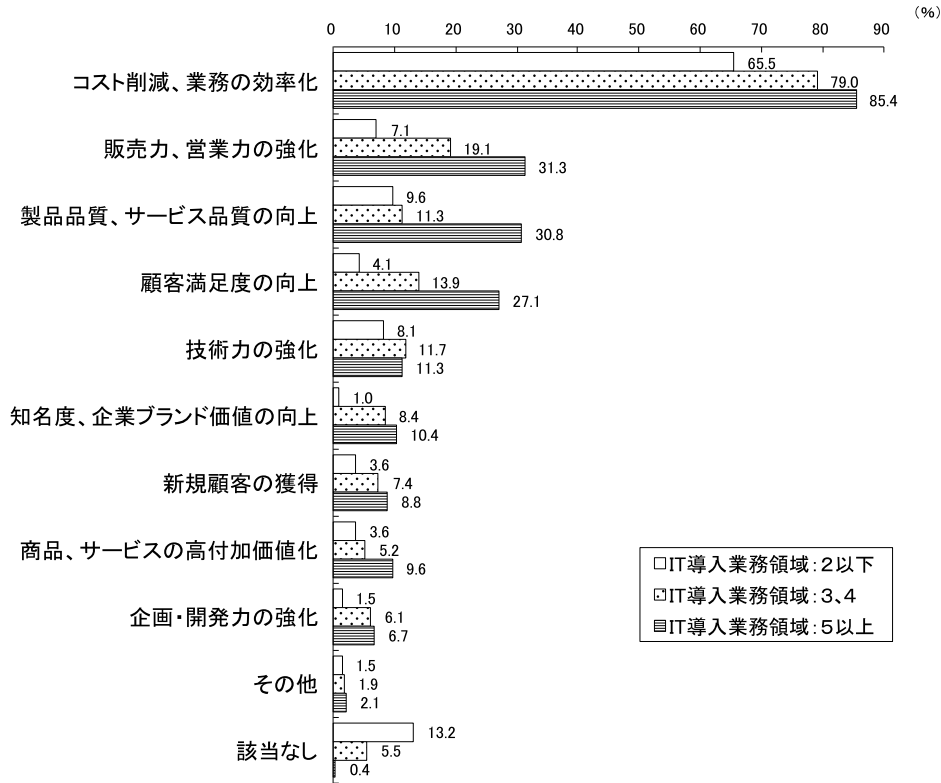
図表6 IT導入の効果（複数回答）



図表7 IT導入の効果 [業種別]（複数回答）



図表8 IT導入の効果 [IT導入業務領域数別] (複数回答)



(IT導入の効果が小さい、ITの導入・活用がうまくいかなかった業務領域)

IT導入の効果が小さい、あるいはITの導入・活用がうまくいかなかった業務領域については、「特になし」という回答が57.2%と過半を占めており、それ以外の回答については「広告、告知」(9.4%)、「在庫管理」(9.3%)、「生産管理」(7.9%)といずれも1桁に止まっていることから、全般的にみて、ITの導入・活用は相応の効果を上げているものと思われる(図表9)。

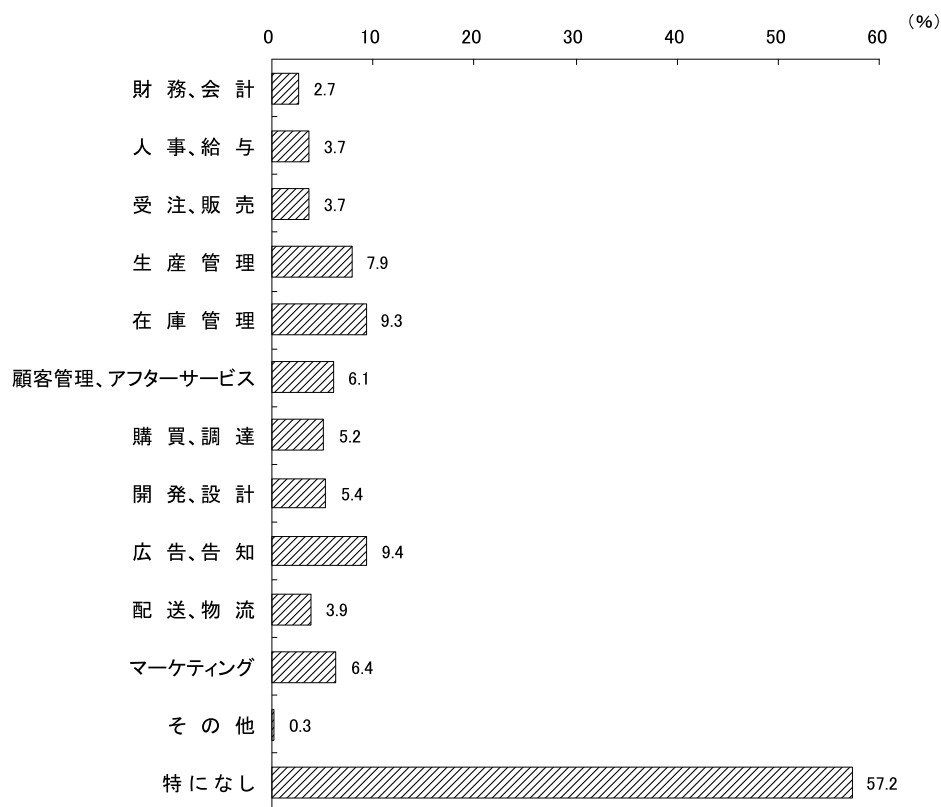
(2) IT導入計画

IT導入の新たな計画については、「いずれの業務領域にも新たなIT導入を計画・検討していない」という回答が44.4%となっており、IT導入計画のある企業の割合は5割強に止まって

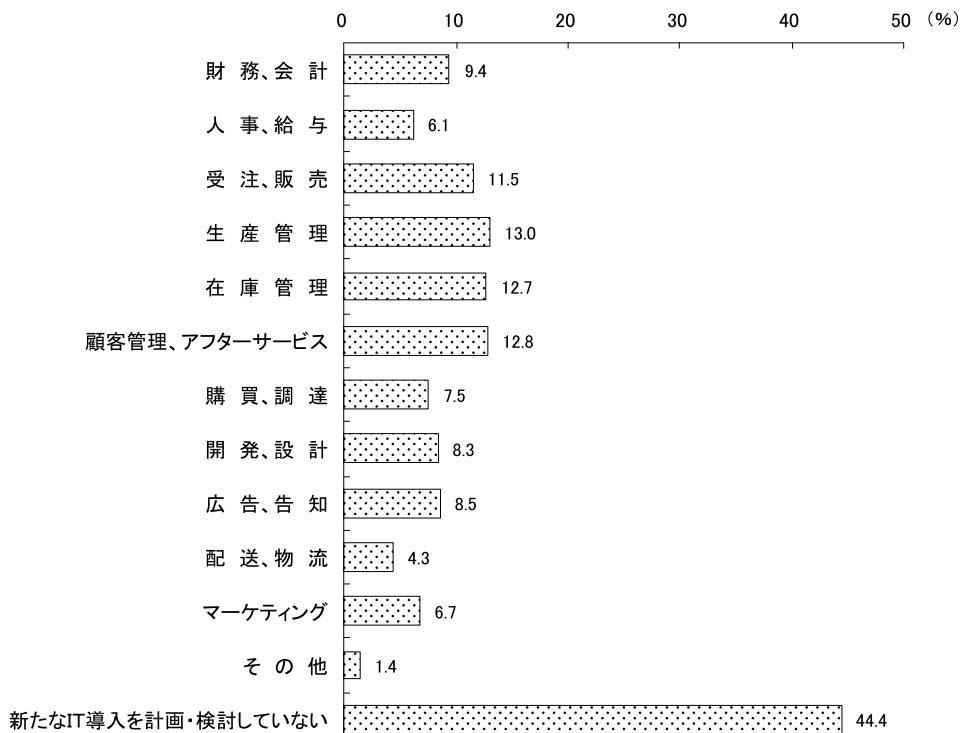
いる。また、IT導入を計画・検討している業務領域としては、「生産管理」(13.0%)、「顧客管理、アフターサービス」(12.8%)、「在庫管理」(12.7%)等、導入済みの比率が低かった領域が中心となっている(図表10)。

IT導入業務領域数別にみると、5つ以上の業務領域にITを導入している企業では「いずれの業務領域にも新たなIT導入を計画・検討していない」という回答の比率が31.7%と低く、多くの業務領域にITを導入している企業が新たなITの導入にも積極的であることがうかがわれる。また、IT導入業務領域数が5以上の企業では「顧客管理、アフターサービス」、「生産管理」、「開発、設計」、「広告、告知」等の領域へのIT導入を計画・検討しているという回答の比率が高くなっている(図表11)。

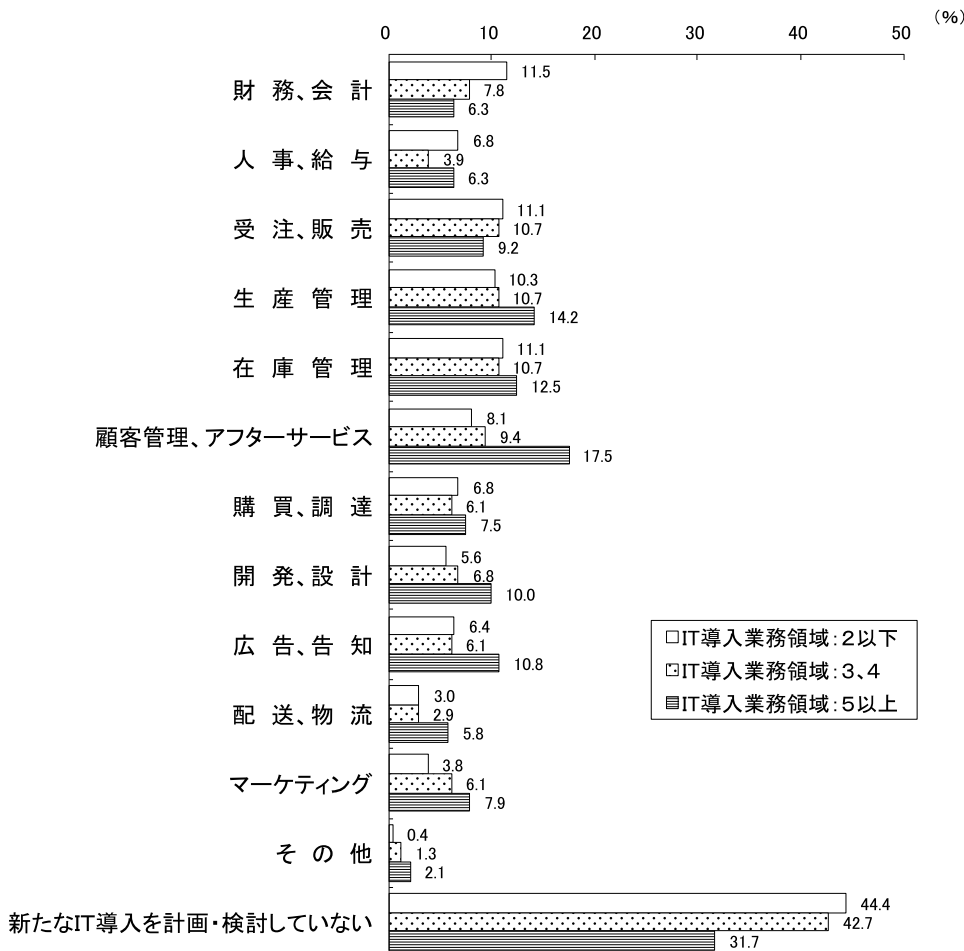
図表9 IT導入の効果が小さい、ITの導入・活用がうまくいかなかった業務領域（複数回答）



図表10 新たにIT導入を計画・検討している業務領域（複数回答）



図表11 新たにIT導入を計画・検討している業務領域 [IT導入業務領域数別] (複数回答)



(3) ITの活用状況

(ITの活用状況)

ITの活用状況については、「電子メールの利用」が92.1%と最も多く、「インターネットバンキング」(71.5%)、「自社ホームページの開設」(70.2%)、「社内LAN」(63.8%)がこれに続いている(図表12)。

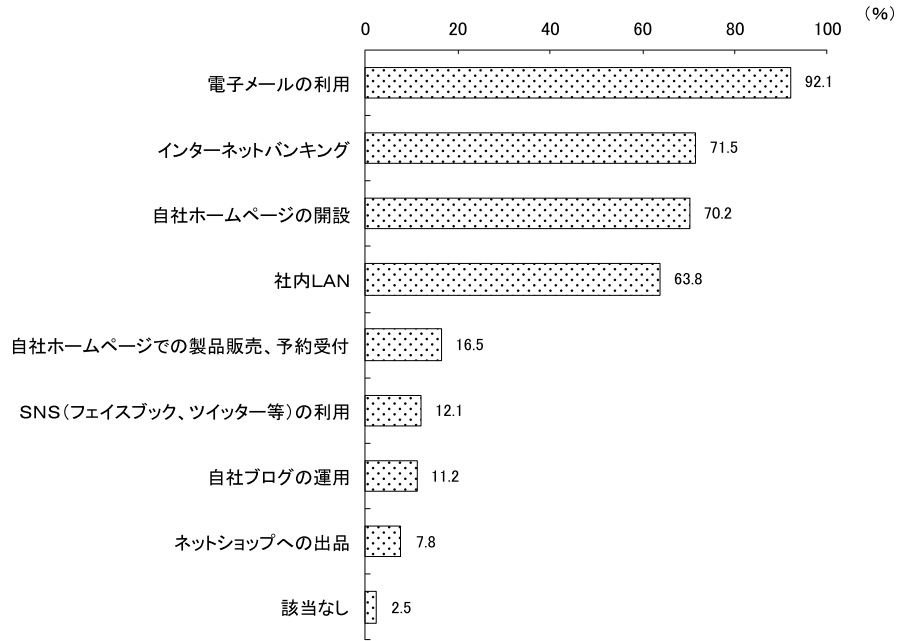
業種別にみても全体的な傾向は変わらないが、卸小売業では「自社ホームページでの製品販売、予約受付」、「SNS(フェイスブック、ツイッター等)の利用」、「自社ブログの運用」、「ネットショップへの出品」といった回答の比率が

相対的に高くなっている(図表13)。

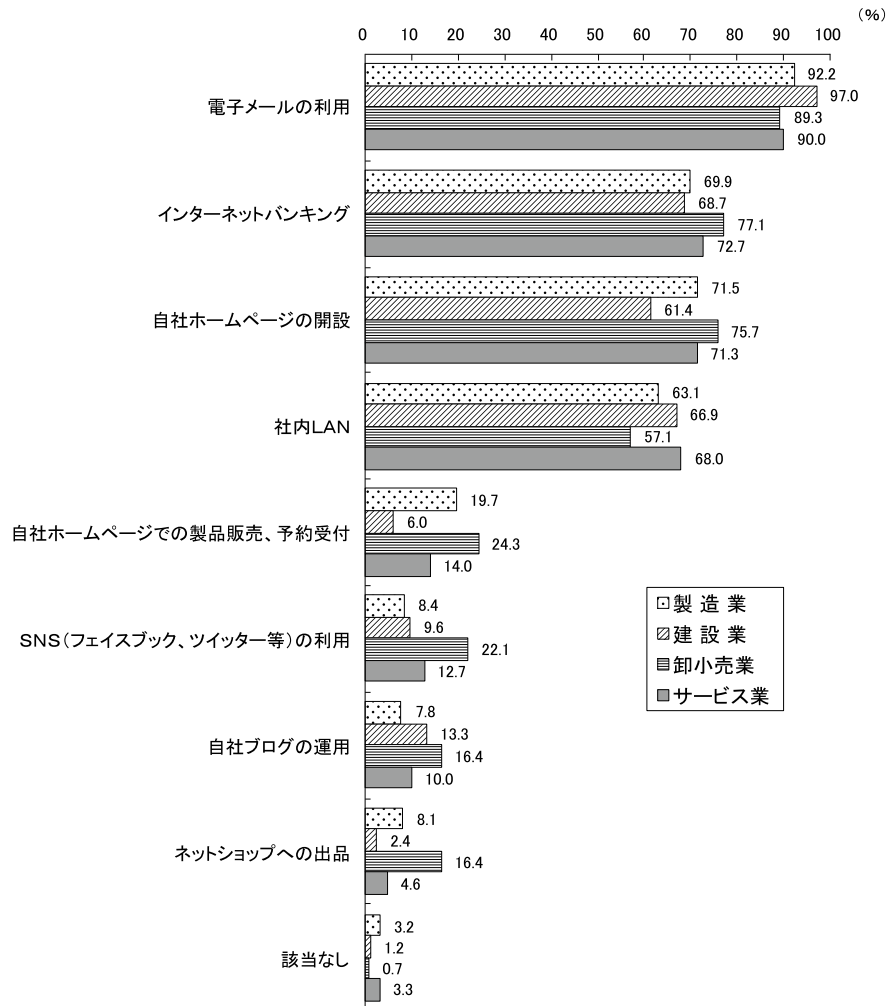
資本金規模別でも「電子メールの利用」、「インターネットバンキング」、「自社ホームページの開設」、「社内LAN」の実施率が高いことは同様であるが、「インターネットバンキング」、「自社ホームページでの製品販売、予約受付」を例外として、規模の大きな企業における実施率が高いという傾向がみられる(図表14)。

IT導入業務領域数別では、各項目とも多くの業務領域にITを導入している企業での実施率が高いという傾向がみられる(図表15)。

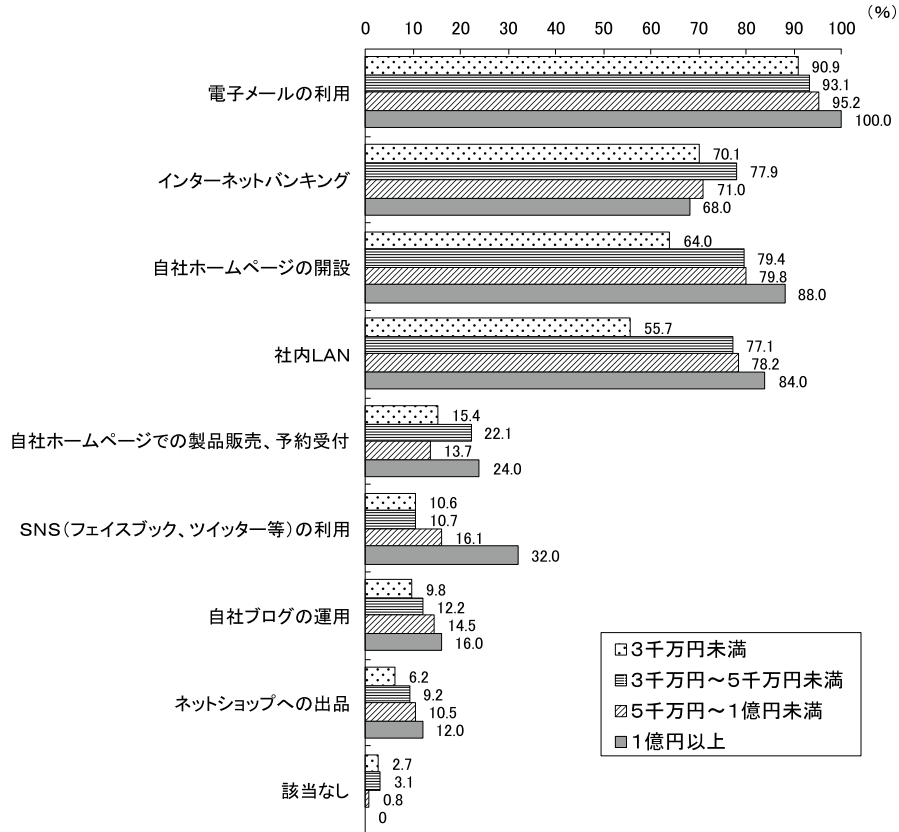
図表12 ITの活用状況（複数回答）



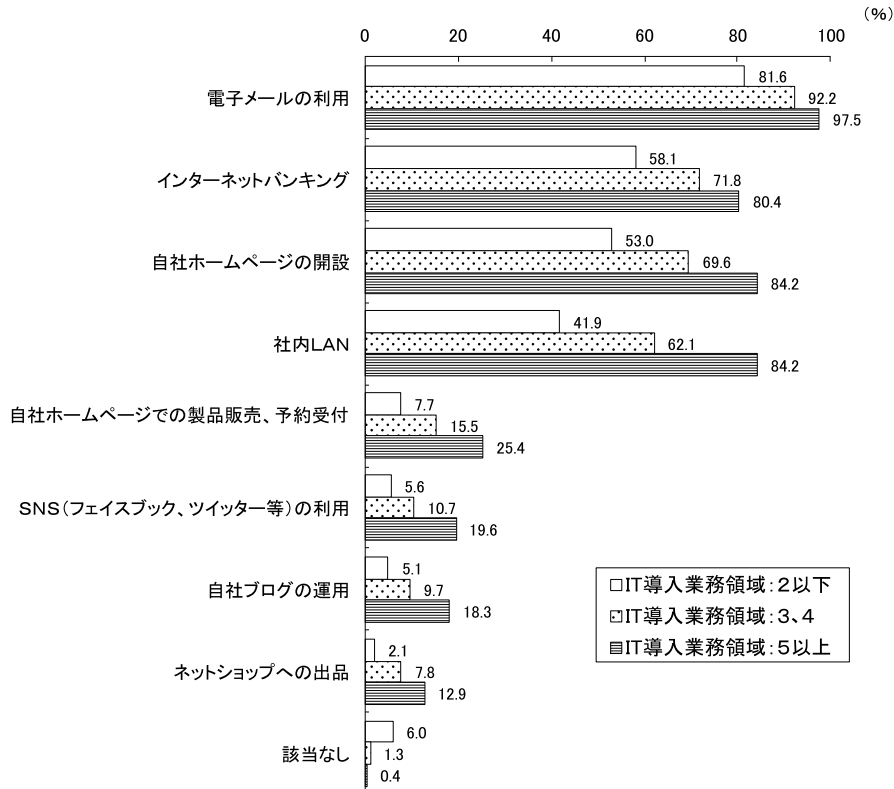
図表13 ITの活用状況 [業種別]（複数回答）



図表14 ITの活用状況 [資本金規模別] (複数回答)



図表15 ITの活用状況 [IT導入業務領域数別] (複数回答)



(タブレット端末やスマートフォンの業務への活用状況)

次に、タブレット端末やスマートフォンの業務への活用状況をみると、「活用している」という企業は36.1%、「活用を検討している」企業は9.7%となっており、「活用していない」企業は54.2%である（図表16）。

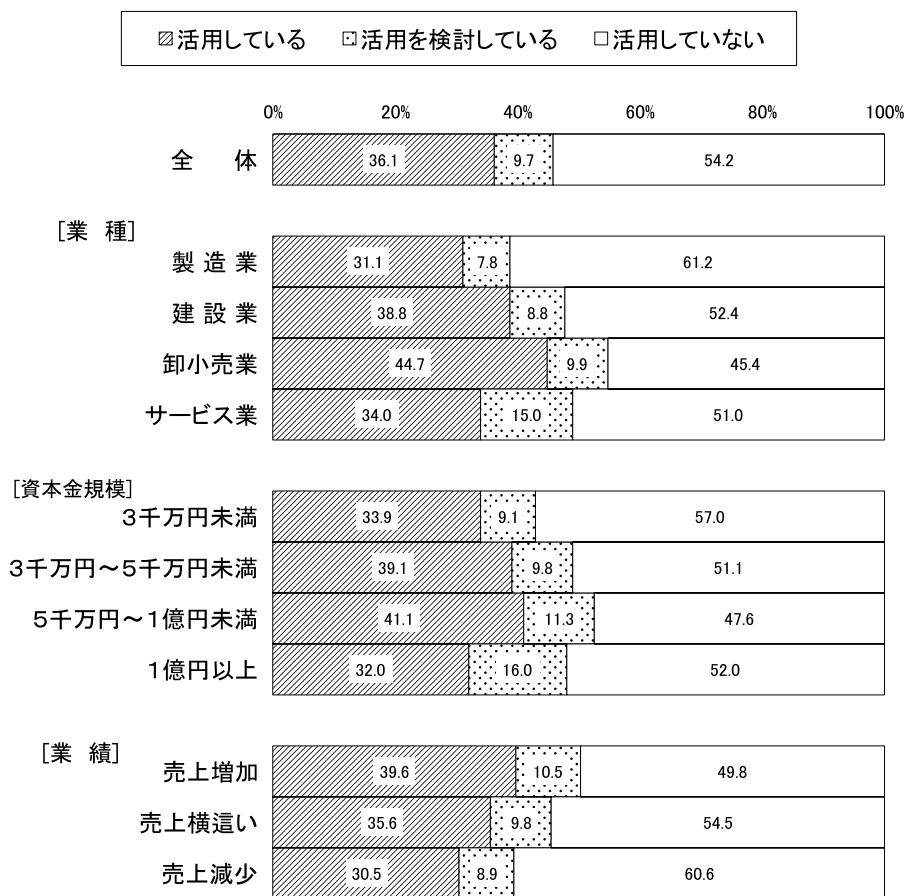
業種別にみると、卸小売業、建設業で活用している企業の比率が相対的に高く、資本金規模別では資本金3千万円以上1億円未満という中間の層で活用している企業の比率が相対的に

高くなっている。また、企業業績（売上の増減）別に活用している企業の比率をみると、売上増加企業で高く、売上減少企業では低くなるという傾向が認められる（図表16）。

(タブレット端末やスマートフォンを活用している業務)

タブレット端末やスマートフォンを活用している業務としては「社内情報の共有」が65.7%で最も多く、「情報の収集・検索」(36.5%)、「販促、プレゼンテーション」(32.5%)、「工程管理、

図表16 タブレット端末やスマートフォンを業務に活用しているか

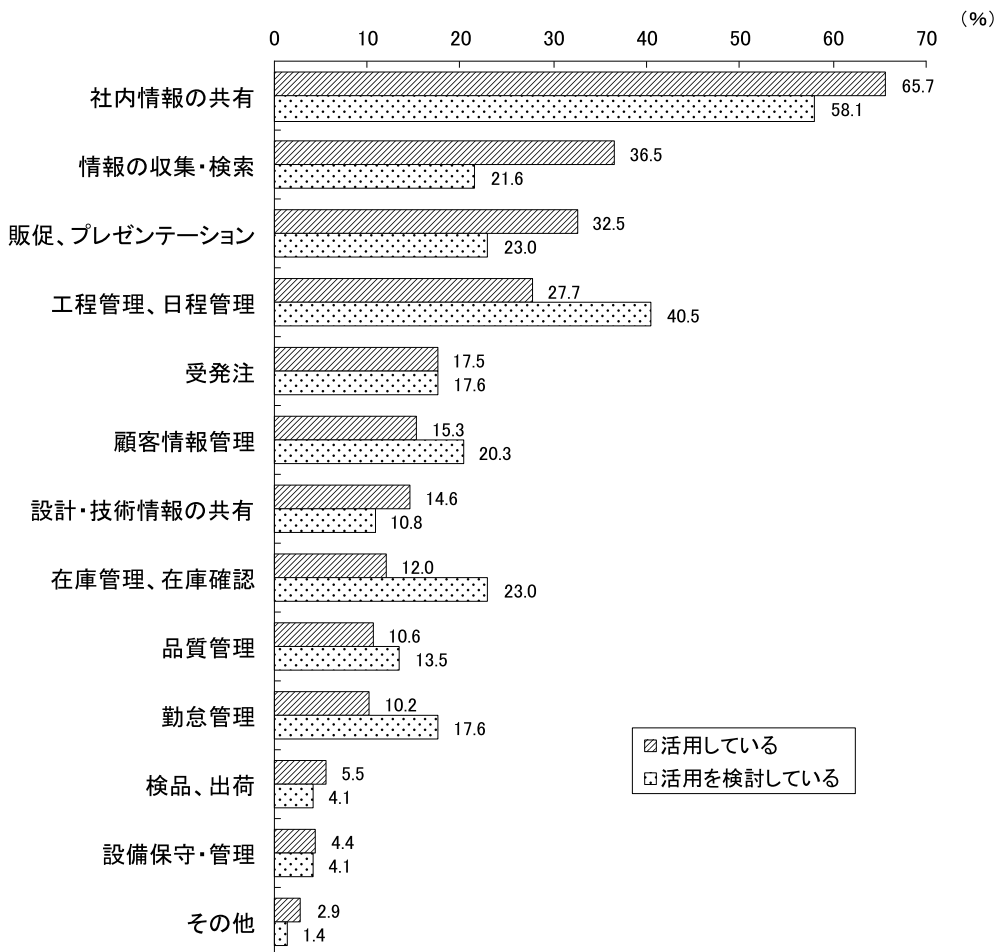


日程管理」(27.7%)等が続いている(図表17)。

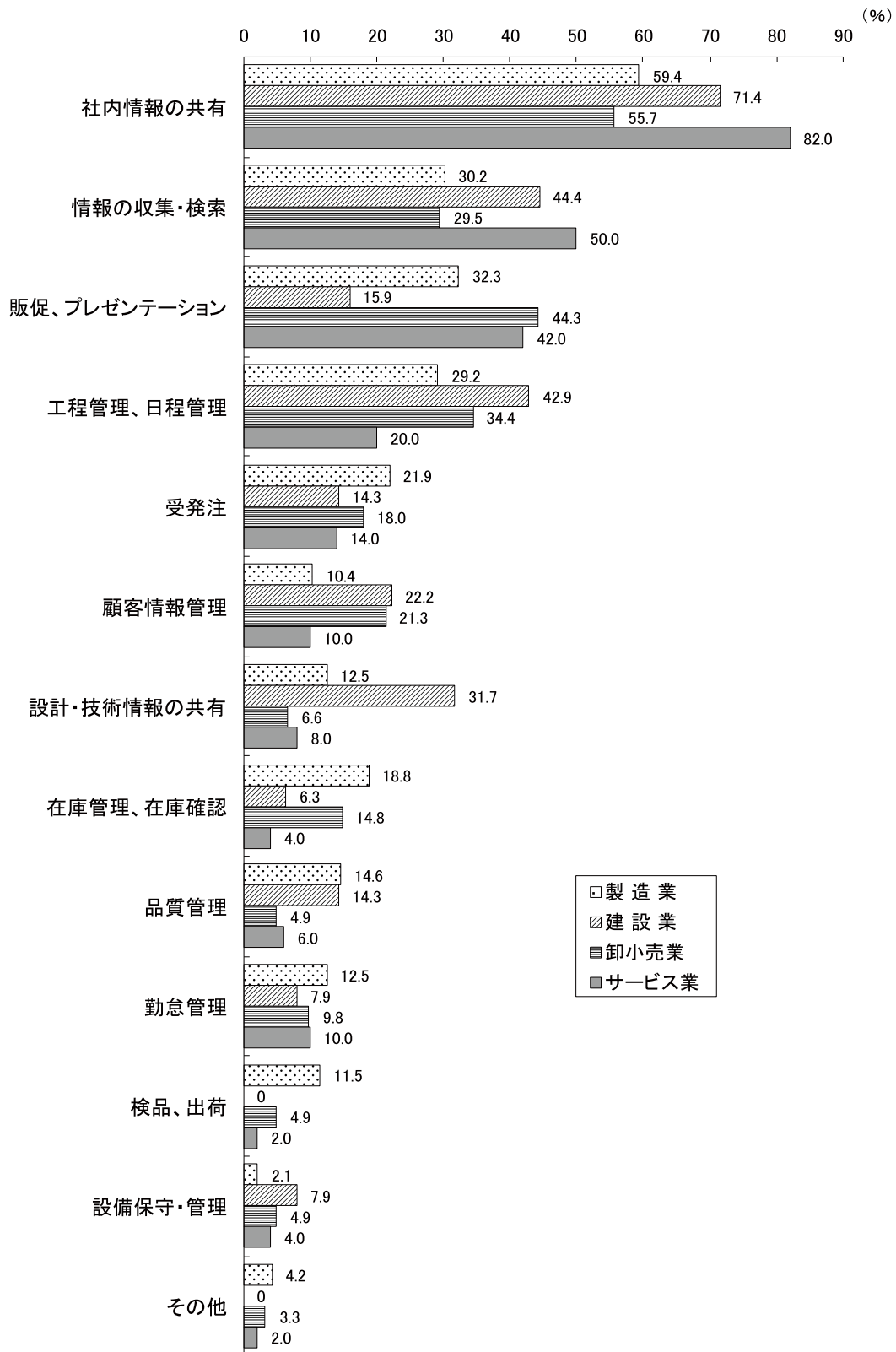
活用を検討している業務についても「社内情報の共有」(58.1%)が最も多くなっているが、それ以下では「工程管理、日程管理」(40.5%)、「在庫管理、在庫確認」(23.0%)「顧客情報管理」(20.3%)、「勤怠管理」(17.6%)の比率が相対的に高くなっており、今後はこうした業務においても活用が進むことが予想される(図表17)。

業種別にタブレット端末やスマートフォンを活用している業務をみると、「社内情報の共有」が最も多いことは共通であるが、卸小売業、サービス業で「販促、プレゼンテーション」、建設業では「工程管理、日程管理」、「設計・技術情報の共有」の比率が相対的に高いといった特徴がみられる(図表18)。

図表17 タブレット端末やスマートフォンを活用している業務(複数回答)



図表18 タブレット端末やスマートフォンを活用している業務 [業種別] (複数回答)



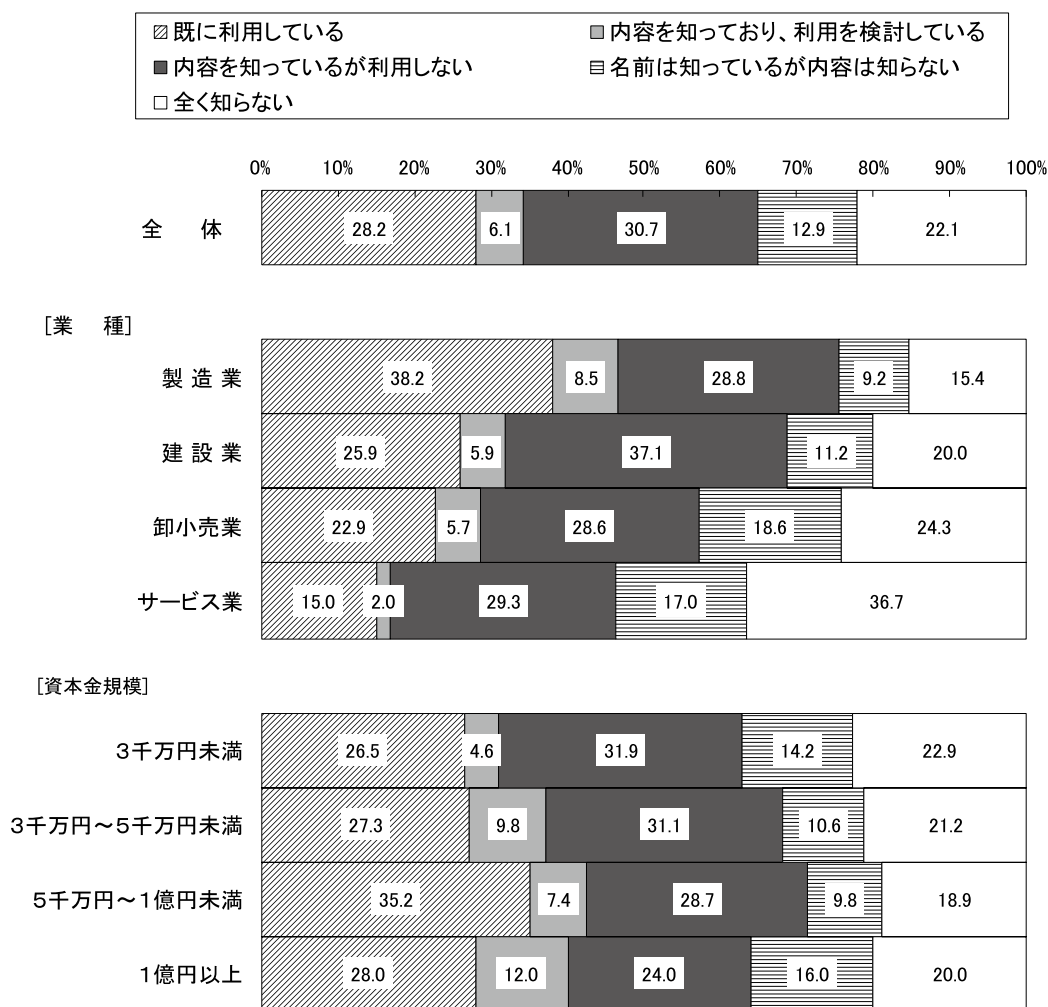
(4) でんさいネットサービスの利用状況

でんさい（電子記録債権）ネットサービスの利用については、「既に利用している」企業は28.2%であり、「内容を知っており、利用を検討している」（6.1%）、「内容を知っているが利用しない」（30.7%）を合わせると65.0%がその内容を知っていると回答している。「名前は知っ

ているが内容は知らない」は12.9%、「全く知らない」が22.1%となっている（図表19）。

業種別にみると、製造業で認知、利用の比率が高く、資本金規模別では資本金5千万円以上1億円未満の層の利用率が高くなっている（図表19）。

図表19 でんさい（電子記録債権）ネットサービスの利用状況



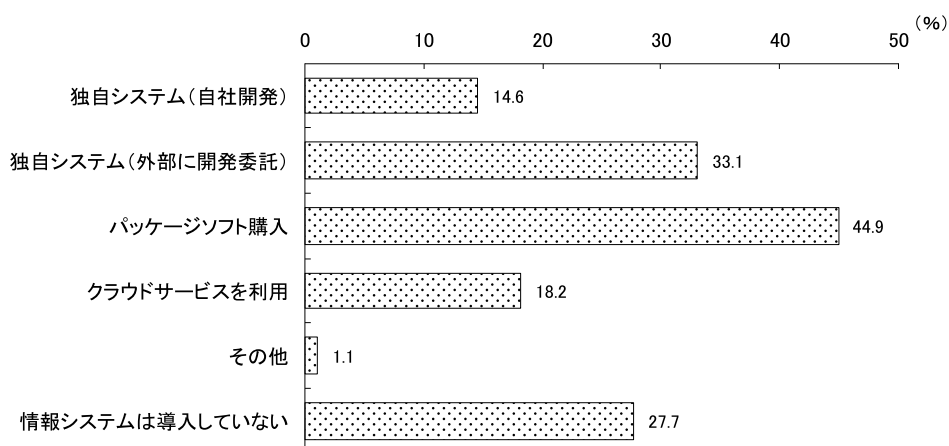
(5) 情報システムの導入

情報システムの導入状況については、「情報システムは導入していない」という企業は27.7%であり、72.3%の企業では情報システムを導入している。導入方法としては「パッケージソフト購入」(44.9%)が最も多く、以下、「独自システム(外部に開発委託)」(33.1%)、「クラウドサービスを利用」(18.2%)、「独自システム(自社開発)」(14.6%)の順となっている(図表20)。

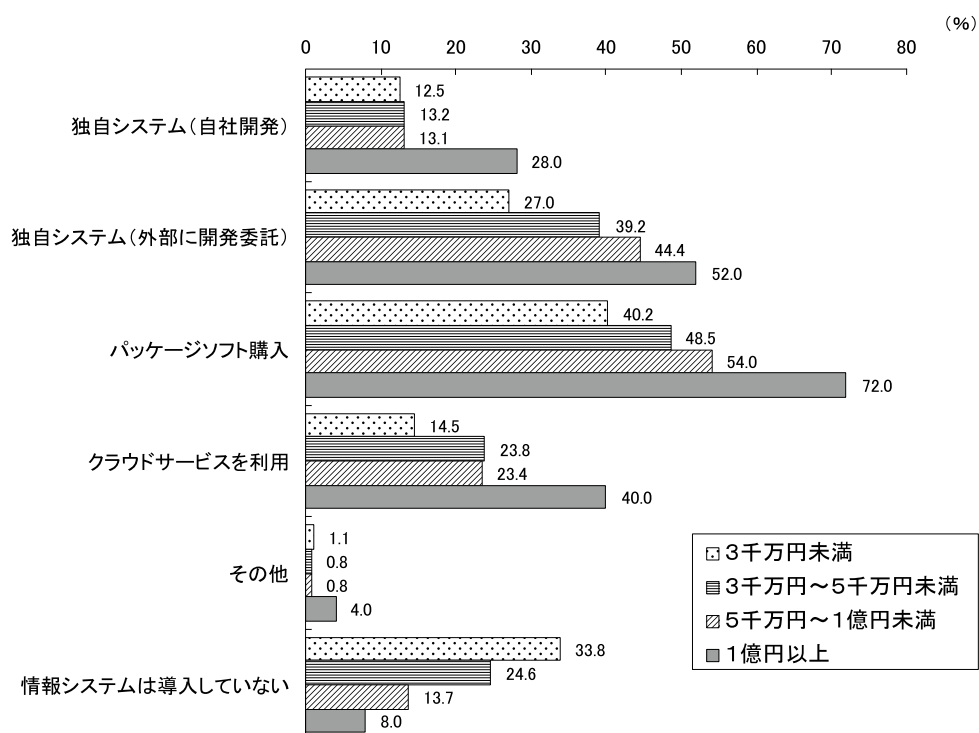
資本金規模別にみると、規模の大きな企業ほど情報システム導入企業の比率が高くなっているが、導入システムの順位については、規模による差はみられない(図表21)。

資本金規模別にみると、規模の大きな企業ほど情報システム導入企業の比率が高くなっているが、導入システムの順位については、規模による差はみられない(図表21)。

図表20 情報システムの導入状況(複数回答)



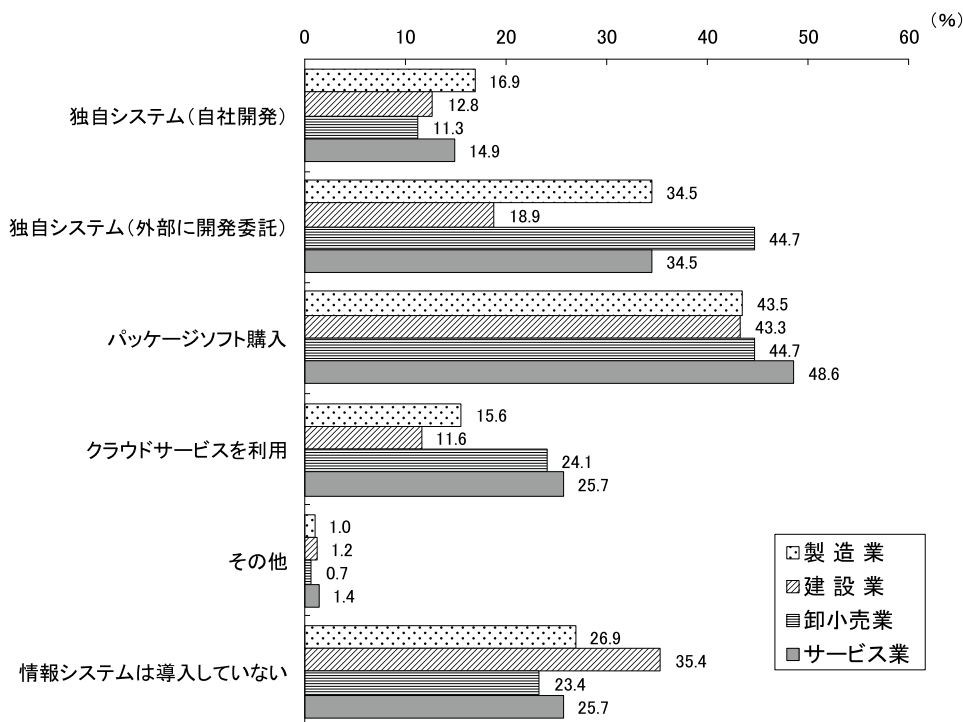
図表21 情報システムの導入状況[資本金規模別](複数回答)



業種別にみると、建設業では他業種に比べて情報システム導入企業の比率が低く、導入方法についても「独自システム(外部に開発委託)」の比率が低いという特徴がみられる。また、卸小売業では「独自システム(外部に開発委託)」

「クラウドサービスを利用」の比率が相対的に高く、サービス業でも「クラウドサービスを利用」の比率が相対的に高くなっている(図表22)。

図表22 情報システムの導入状況 [業種別] (複数回答)



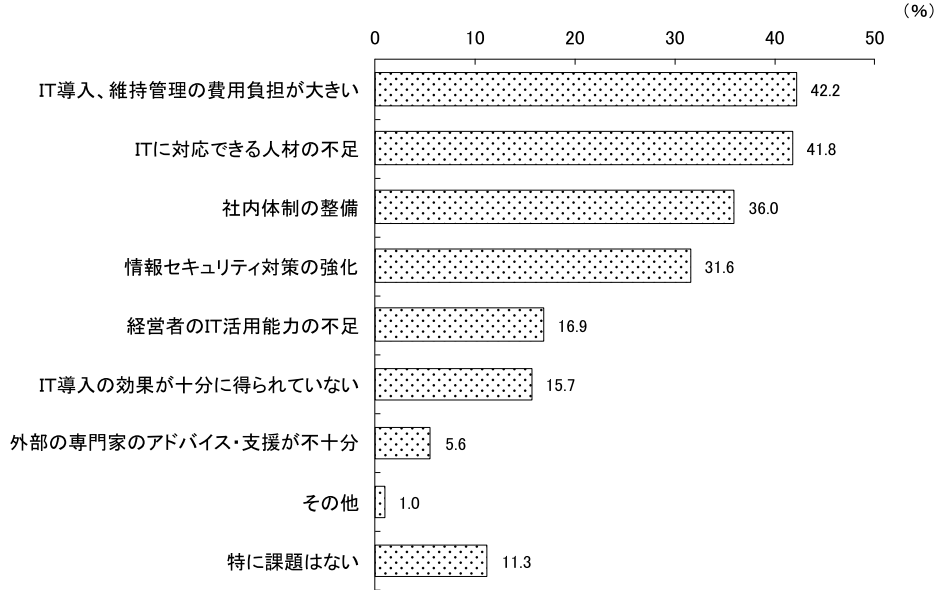
(6) ITの導入、活用における課題

ITの導入、活用における課題としては、「IT導入、維持管理の費用負担が大きい」(42.2%)、「ITに対応できる人材の不足」(41.8%)、「社内体制の整備」(36.0%)、「情報セキュリティ対策の強化」(31.6%)等が多く挙げられている(図表23)。

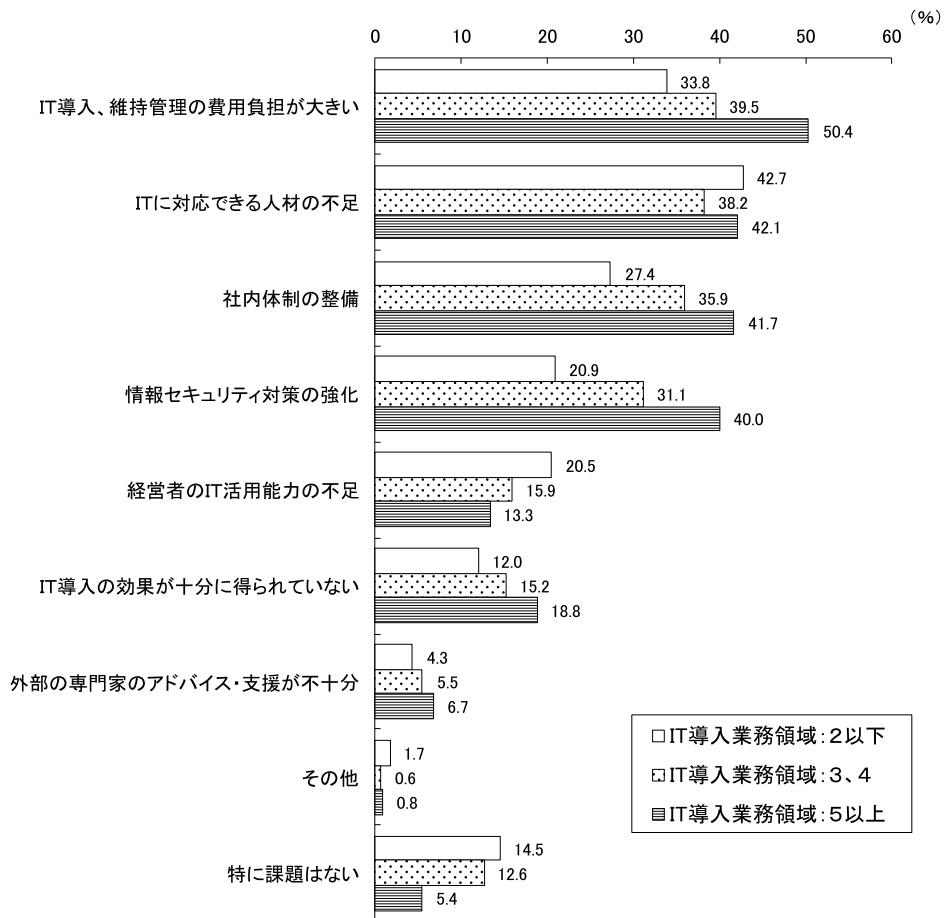
これをIT導入業務領域数別にみると、多くの業務領域にITを導入している企業では「IT導入、維持管理の費用負担が大きい」、「社内体

制の整備」、「情報セキュリティ対策の強化」、「IT導入の効果が十分に得られていない」といった点が課題としてより強く意識されているのに対し、IT導入が進んでいない企業では「経営者のIT活用能力の不足」を挙げる企業が相対的に多く、「特に課題はない」といった回答も多くなっている。なお、「ITに対応できる人材の不足」については導入状況による差はあまり認められず、共通の課題として意識されていることがうかがえる(図表24)。

図表23 ITの導入、活用における課題（複数回答）



図表24 ITの導入、活用における課題 [IT導入業務領域数別]（複数回答）



2. データの活用

(1) データの活用状況

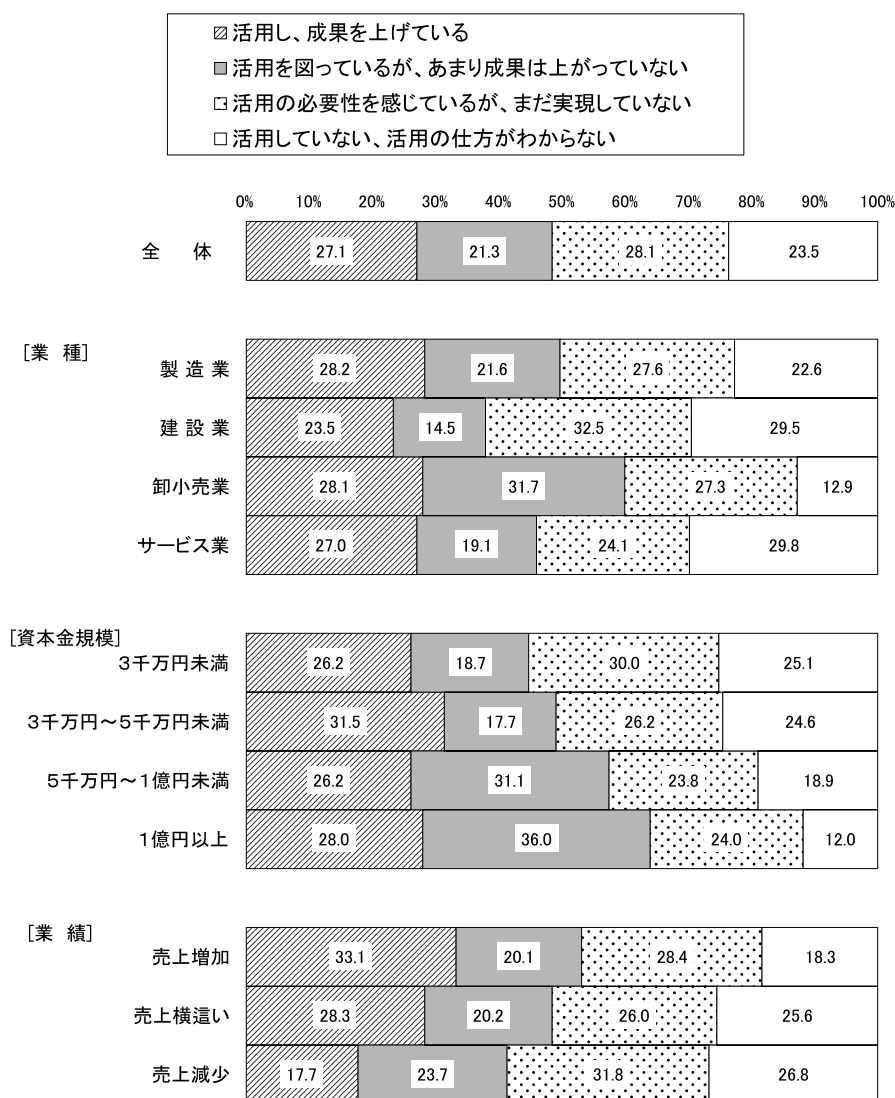
(データの活用の取り組み)

社内外に蓄積されたデータの自社事業への活用状況をみると、「活用し、成果を上げている」(27.1%)、「活用を図っているが、あまり成果は上がっていない」(21.3%)、「活用の必要性を感じているが、まだ実現していない」(28.1%)、「活用していない、活用の仕方がわからない」(23.5%)の4つに分かれている(図表25)。

業種別では、データ活用に取り組んでいる企業の比率は建設業で低く、卸小売業で高いという傾向がみられる。資本金規模別にみると、規模の大きな企業でデータ活用への取り組みが進んでいるが、成果を上げている企業の比率についてはあまり差がない(図表25)。

次に、企業業績別にみると、売上増加企業で「活用し、成果を上げている」の比率が高くなっており、企業業績とデータ活用の状況には相関関係が認められる(図表25)。

図表25 社内外に蓄積されたデータを事業に活用しているか



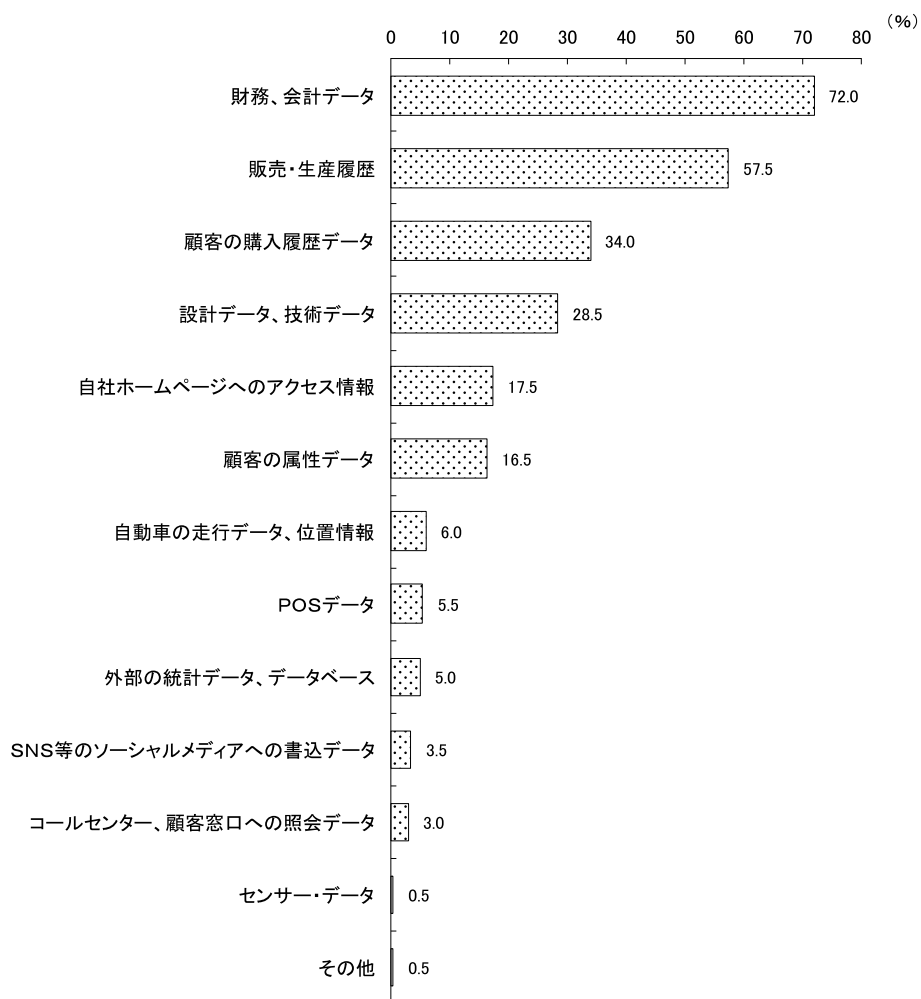
(活用しているデータ)

活用し、成果を上げているデータとしては、「財務、会計データ」が72.0%と最も多く、「販売・生産履歴」(57.5%)、「顧客の購入履歴データ」(34.0%)、「設計データ、技術データ」(28.5%)、「自社ホームページへのアクセス情報」(17.5%)、「顧客の属性データ」(16.5%)がこれに続いている(図表26)。

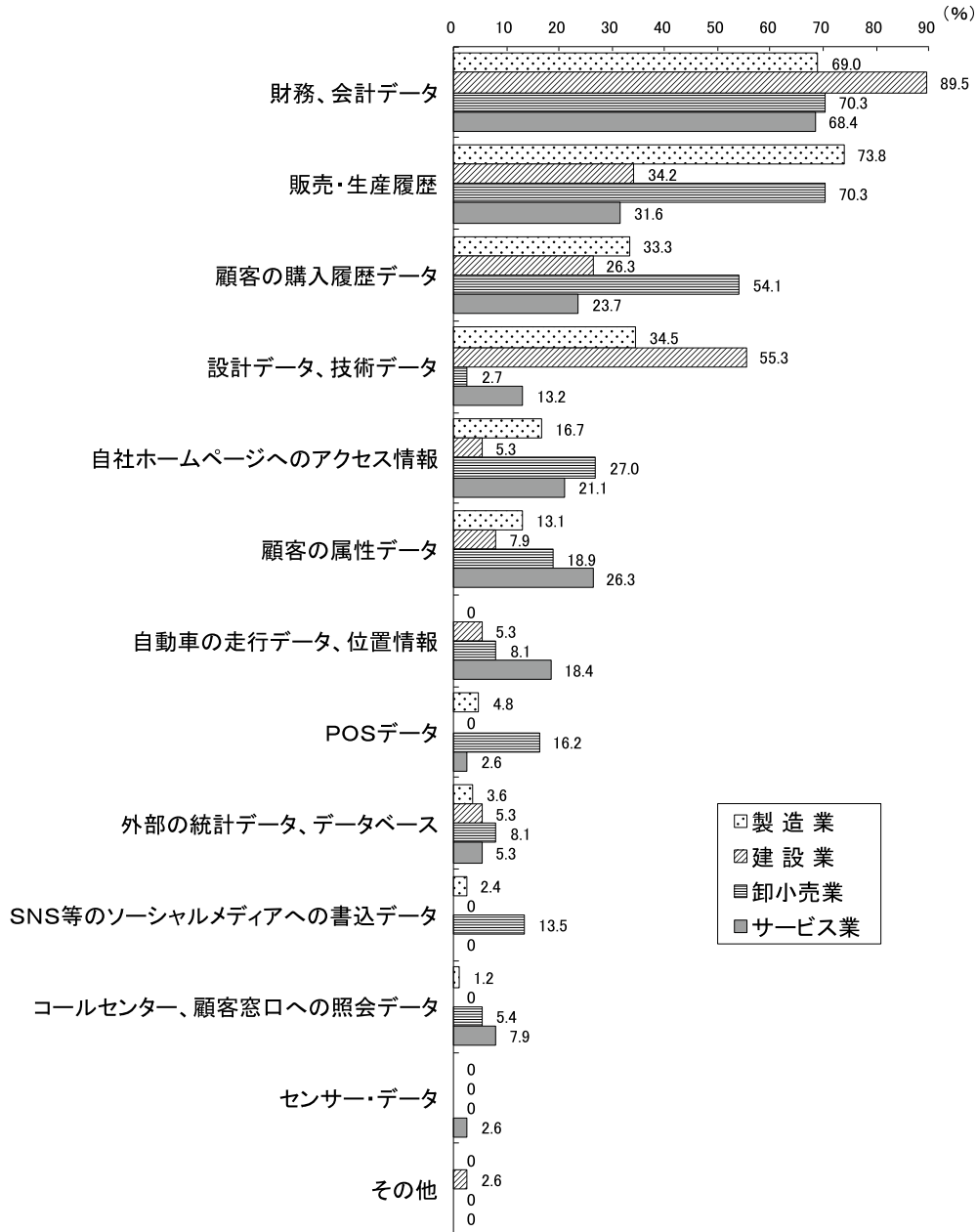
業種別にみると、製造業では「販売・生産履

歴」、「設計データ、技術データ」を活用している企業の比率が相対的に高く、建設業では「財務、会計データ」、「設計データ、技術データ」の比率が高い。また、卸小売業では「販売・生産履歴」、「顧客の購入履歴データ」、「自社ホームページへのアクセス情報」、サービス業では「顧客の属性データ」、「自動車の走行データ、位置情報」等の比率が相対的に高くなっている(図表27)。

図表26 活用しているデータ (複数回答)



図表27 活用しているデータ [業種別] (複数回答)

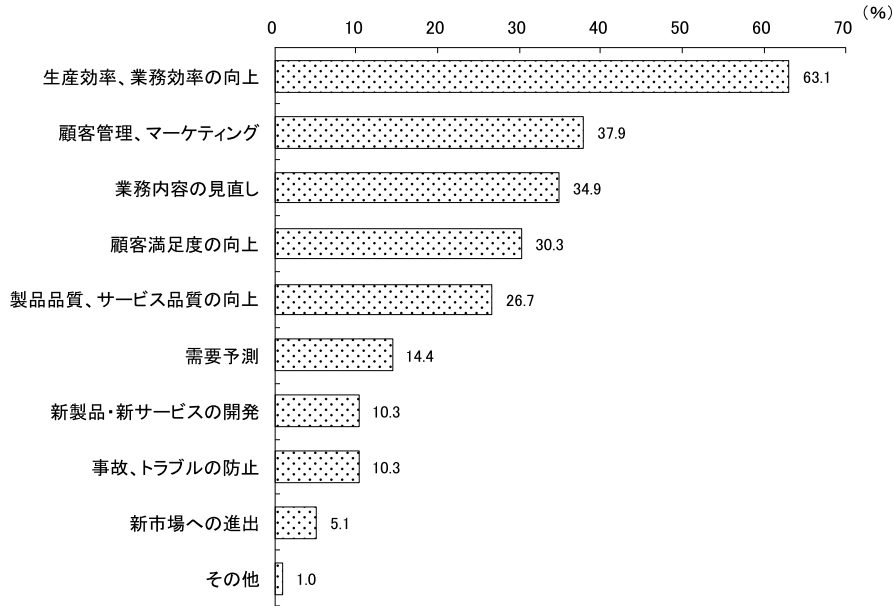


(2) データ活用の成果

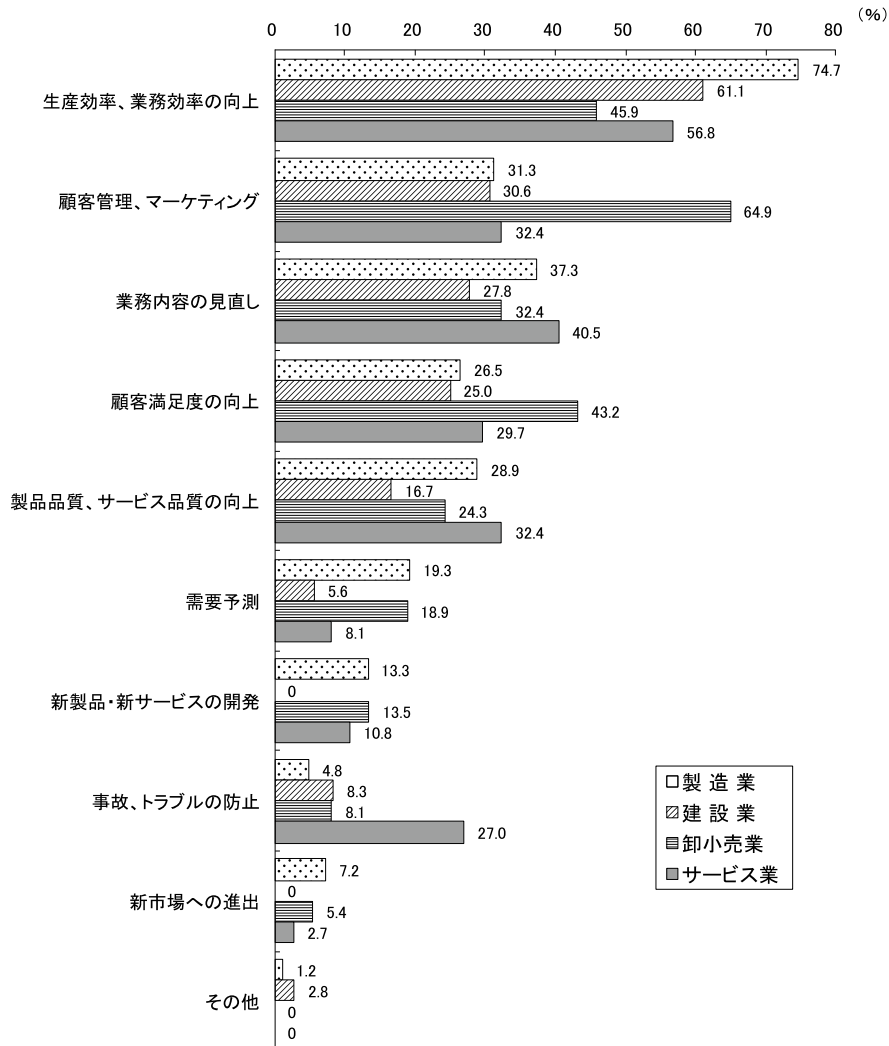
データ活用の成果としては、「生産効率、業務効率の向上」(63.1%)が最も多く、「顧客管理、マーケティング」(37.9%)、「業務内容の見直し」(34.9%)、「顧客満足度の向上」(30.3%)、「製品品質、サービス品質の向上」(26.7%)がこれに続いている(図表28)。

業種別にみると、製造業では「生産効率、業務効率の向上」、卸小売業では「顧客管理、マーケティング」と「顧客満足度の向上」、サービス業では「製品品質、サービス品質の向上」や「事故、トラブルの防止」で成果が上がったという回答の比率が高いことが特徴的である(図表29)。

図表28 データ活用の成果（複数回答）



図表29 データ活用の成果〔業種別〕（複数回答）



(3) データ活用の課題

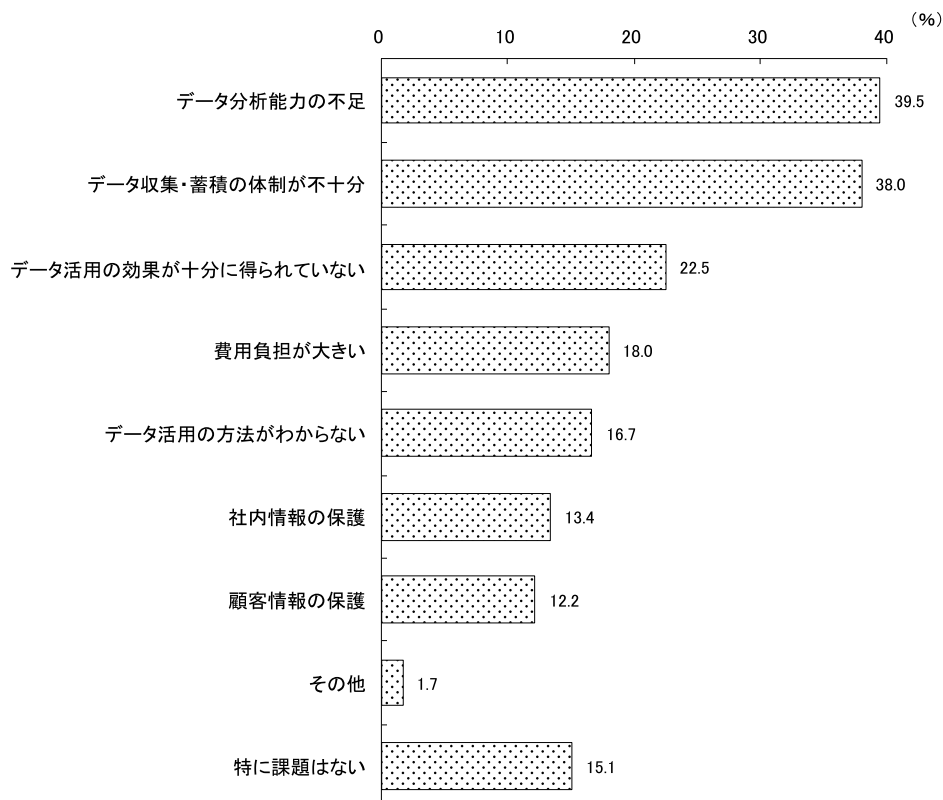
データ活用における課題としては、「データ分析能力の不足」(39.5%)、「データ収集・蓄積の体制が不十分」(38.0%)という回答が多く、「データ活用の効果が十分に得られていない」(22.5%)、「費用負担が大きい」(18.0%)、「データ活用の方法がわからない」(16.7%)といった点がこれに続いている(図表30)。

これをデータの活用状況別にみると、「活かし、成果を上げている」企業では「データ分析能力の不足」、「データ収集・蓄積の体制が不十分」等の比率は相対的に低く、「社内情報の保護」、「顧客情報の保護」、「特に課題はない」といった回答が多くなっている(図表31)。

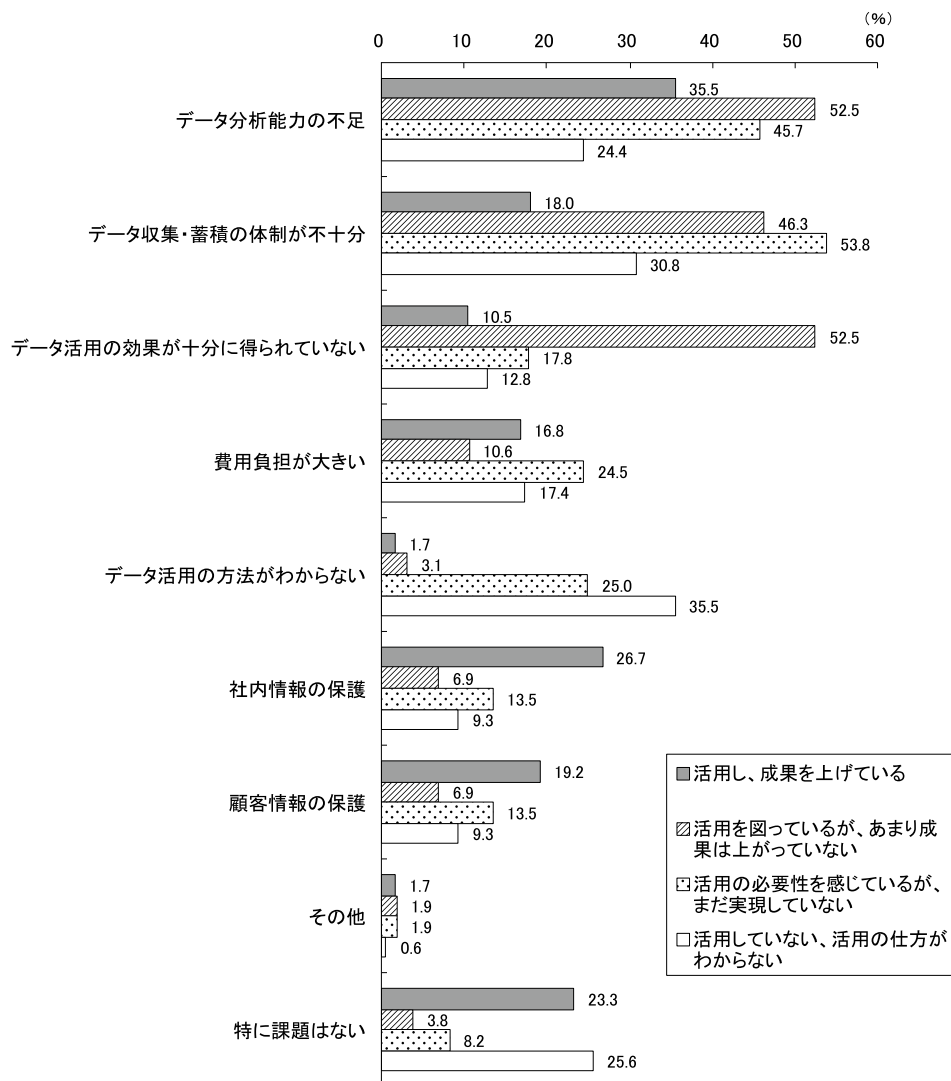
「活用を図っているが、あまり成果は上がっていない」企業において「データ活用の効果が

十分に得られていない」(52.5%)という回答が多く、「活用していない、活用の仕方がわからない」企業では「データ活用の方法がわからない」(35.5%)が最も多くなっているのは当然のことであるが、「活用を図っているが、あまり成果は上がっていない」企業では「データ活用の効果が十分に得られていない」と並んで「データ分析能力の不足」(52.5%)が1位で、「データ収集・蓄積の体制が不十分」(46.3%)も多く挙げられており、分析能力の向上、体制の整備が成果を上げていくための重要な課題となっている。また、「活用の必要性を感じているが、まだ実現していない」企業においても「データ収集・蓄積の体制が不十分」(53.8%)がデータ活用の課題として最も多く挙げられている(図表31)。

図表30 データ活用における課題(複数回答)



図表31 データ活用における課題 [データの活用状況別] (複数回答)



3. 情報セキュリティについて

現在実施している情報セキュリティ対策としては、「ウイルス対策ソフトの導入」が84.8%で最も多く、「重要データのバックアップ」(52.4%)、「情報へのアクセス制限(ユーザー管理、認証)」(32.6%)、「ファイアウォール設置、ネットワークのアクセス制御」(32.6%)、「情報管理担当者の設置」(25.4%)、「セキュリティポリシー(情報管理ルール)の策定」(19.5%)、「従業員への情報セキュリティ教育の実施」(19.5%)

等がこれに続いている(図表32)。

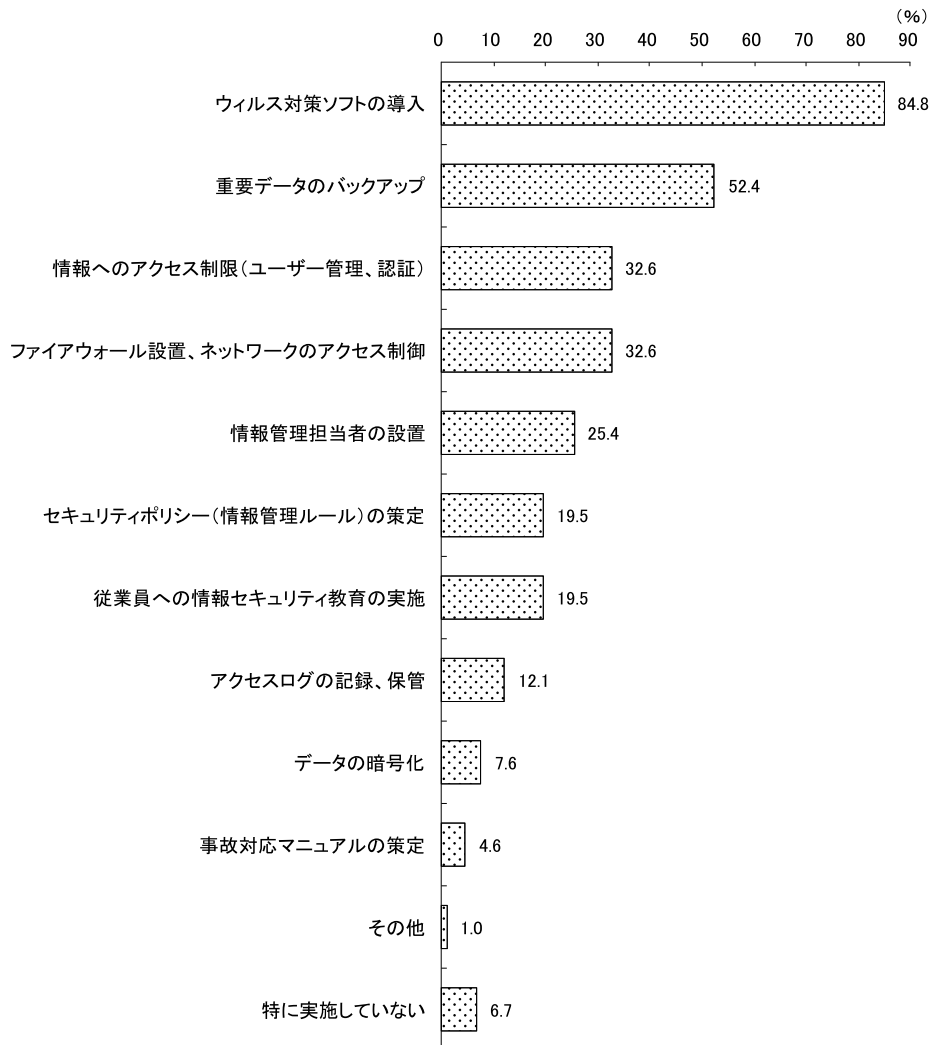
資本金規模別に情報セキュリティ対策の実施状況を見ると、いずれの項目でも規模の大きい企業ほど対策の実施率が高いという傾向がみられる。また、「ウイルス対策ソフトの導入」については全ての階層で80%以上の導入率となっているが、その他の対策については小規模企業の実施率が低くなる傾向が顕著であり、企業規模による差が大きい(図表33)。

次に、データの活用状況について「データを

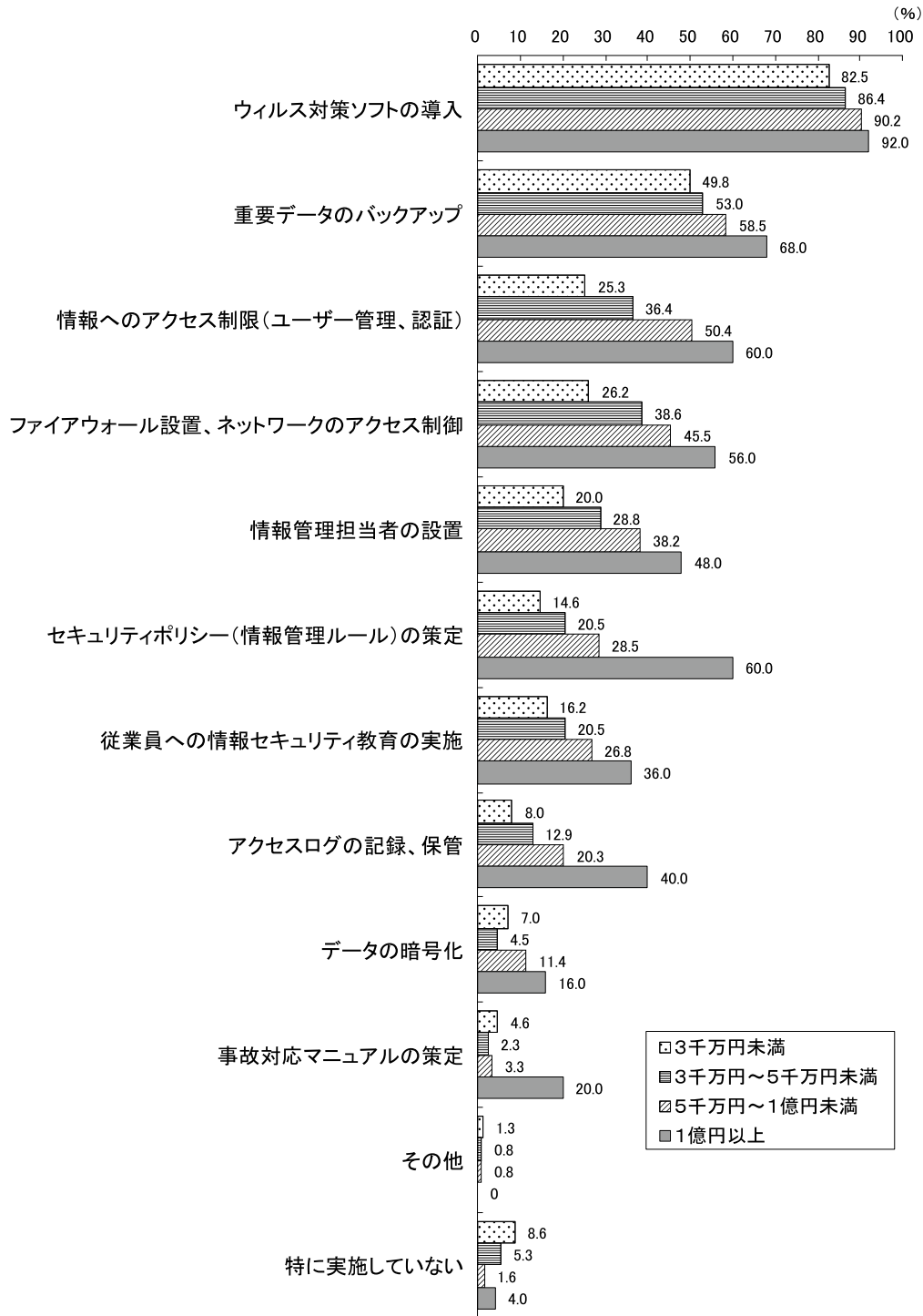
活用している」(「活用し、成果を上げている」 + 「活用を図っているが、あまり成果は上がっていない」)、「データを活用していない」(「活用の必要性を感じているが、まだ実現していない」 + 「活用していない、活用の仕方がわから

ない」)の2つに区分して情報セキュリティ対策の実施状況をみると、全体的な傾向や順位は変わらないが、「データを活用している」企業ではいずれの項目でも対策の実施率が高くなっている(図表34)。

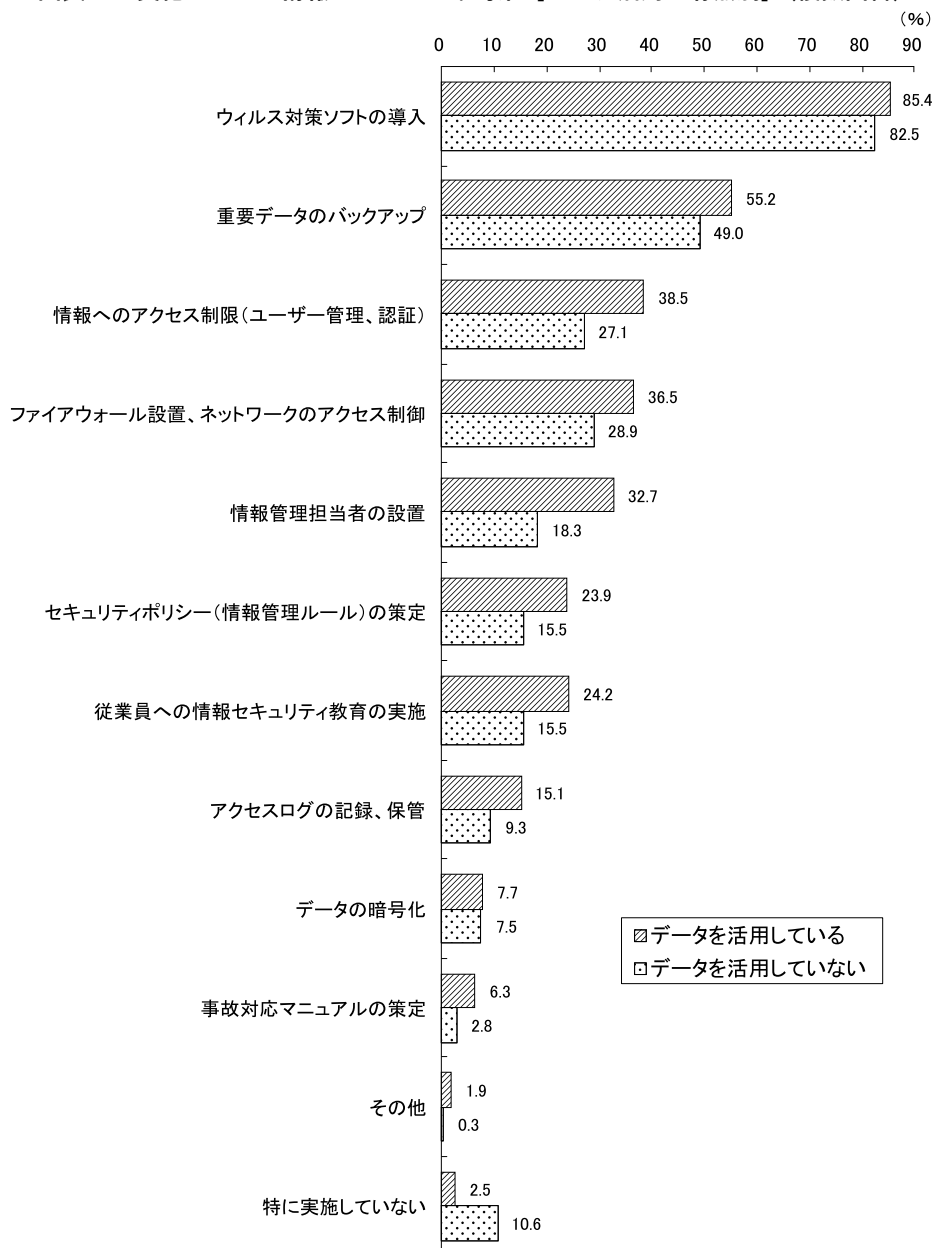
図表32 実施している情報セキュリティ対策(複数回答)



図表33 実施している情報セキュリティ対策 [資本金規模別] (複数回答)



図表34 実施している情報セキュリティ対策 [データ活用の有無別] (複数回答)



(まとめ)

ほとんどの中小企業は何らかの形でITを導入しているが、「財務、会計」、「人事、給与」業務への導入が多く、他の業務領域への導入はあまり進んでいない。

IT導入の効果については「導入の効果が小さい、導入・活用がうまくいかなかった」という回答は少なく、全般的にみて、ITの導入・活

用は相応の効果を上げていると思われるが、どのような面で効果があったかについては「コスト削減、業務の効率化」が中心であり、「販売力、営業力の強化」、「製品品質、サービス品質の向上」、「顧客満足度の向上」、「技術力の強化」等の回答は少ない。

各種ITツールの活用状況を見ると、「電子メールの利用」、「インターネットバンキング」、「自社ホームページの開設」、「社内LAN」につい

では6割以上の企業で活用されているが、「自社ホームページでの製品販売、予約受付」、「SNS（フェイスブック、ツイッター等）の利用」、「自社ブログの運用」、「ネットショップへの出品」を行っている企業は少ない。また、タブレット端末やスマートフォンを業務に活用している企業は36.1%であり、活用の内容としては「社内情報の共有」が中心となっている。

72.3%の企業が情報システムを導入しているが、パッケージソフト購入や外部への開発委託の形が多く、システムの自社開発、クラウドサービス利用を行っている企業は少ない。

IT導入、活用の課題に関しては、多くの業務領域にITを導入している企業では「IT導入、維持管理の費用負担が大きい」、「社内体制の整備」、「情報セキュリティ対策の強化」等が強く意識されているのに対し、IT導入が進んでいない企業では「経営者のIT活用能力の不足」を課題として挙げる企業が相対的に多くなっている。

社内外に蓄積されたデータの自社事業への活用状況をみると、「活用し、成果を上げている」企業は27.1%であり、「活用を図っているが、あまり成果は上がっていない」（21.3%）を加えてもデータ活用を図っている企業は全体の48.4%に止まっている。業種別では卸小売業、規模別では規模の大きな企業でデータ活用を図っている企業の比率が高い。また、売上増加企業では「活用し、成果を上げている」の比率が高くなっており、企業業績とデータ活用の状況には相関関係が認められる。

活用しているデータとしては全体では「財務、会計データ」、「販売・生産履歴」が多くなっているが、業種による差も大きい。また、データ活用の成果としては、「生産効率、業務効率の向上」を挙げる企業が多いが、これについても業種によって差がみられる。

データ活用の課題についてみると、「活用し、成果を上げている」企業では情報の保護が強く意識されているのに対し、「活用を図っているが、あまり成果は上がっていない」企業においては分析能力の向上、体制の整備が重要な課題となっている。

情報セキュリティ対策を実施していない企業は6.7%であり、殆どの企業では何らかの情報セキュリティ対策を講じているが、具体的な対策としては「ウイルス対策ソフトの導入」（84.8%）が多く、「重要データのバックアップ」も52.4%であり、それ以外の対策を実施している企業は50%未満に止まっている。企業規模別にみると、小規模企業で対策実施率が低いという傾向がみられ、「ウイルス対策ソフトの導入」以外の対策でその傾向が顕著である。

中小企業においてもITの導入が進んでおり、ほとんどの企業は何らかの形でITの導入と活用を行っているが、その範囲はまだ限定的である。また、データ活用も一部の企業に止まっており、情報セキュリティに対する取り組みも十分とはいえない。今後、中小企業がIT活用の範囲を拡げ、その取り組みを深化させていくことが期待される。