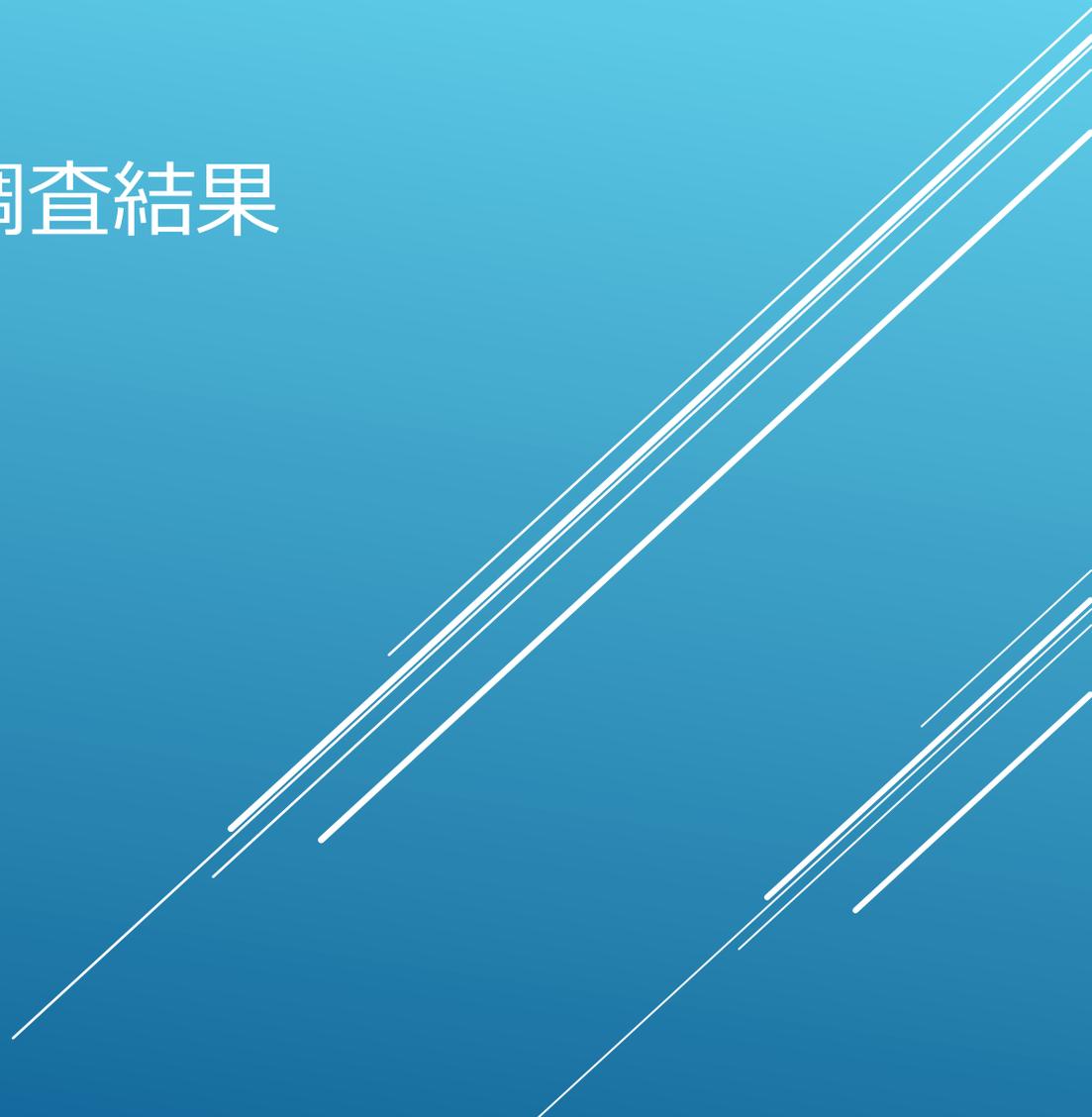


# 静岡商工会議所

## 会員アンケート2021調査結果



## ◆調査概要

調査目的：静岡商工会議所の会員ニーズを把握し、今後の施策に反映させるため。  
今回は特にIT（情報化）に係る調査に重点を置いた調査内容とした。

調査方法：会員事業所を対象にアンケート紙により一部記述を含む選択式。  
FAXまたはGoogle formsから回答

調査対象：会員事業所12,165社

有効回答数：1,128社（回答率9.3%）

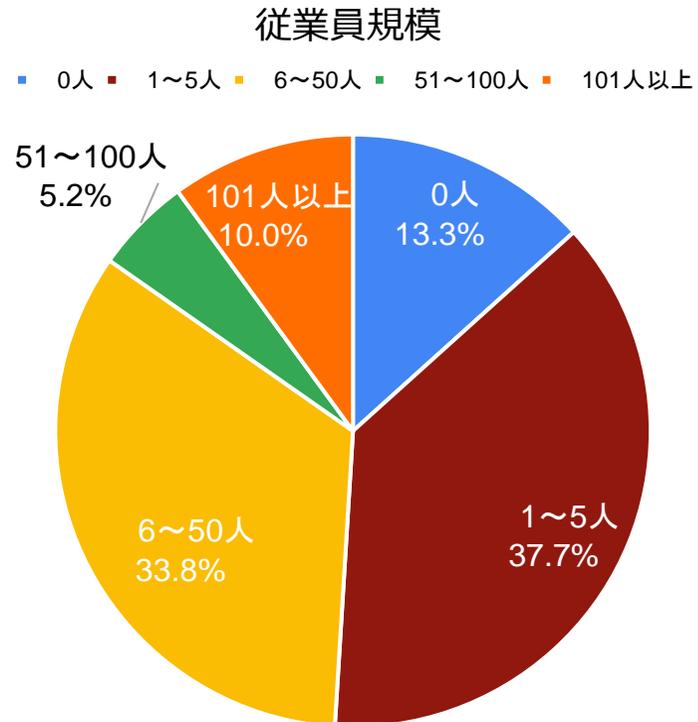
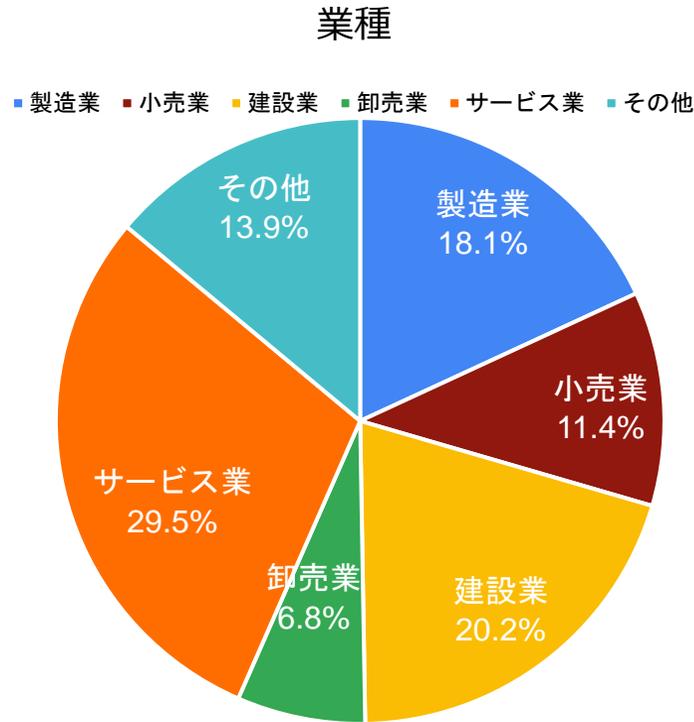
### 調査内容

- 【設問1】 利用したことのある当会議所の事業・サービスについて
- 【設問2】 力を入れて取り組んでほしい事業について
- 【設問3】 当会議所からの情報提供希望媒体について
- 【設問4】 短期的・中長期的な経営課題について
- 【設問5】 IT導入状況について
- 【設問6】 ITが導入できない理由について
- 【設問7】 導入しているITの種類について
- 【設問8】 今後導入してみたいIT化システムについて
- 【設問9】 IT導入の成功事例・失敗事例について

# ◆回答事業所の概要

n=1,128

## 【業種分類と規模】



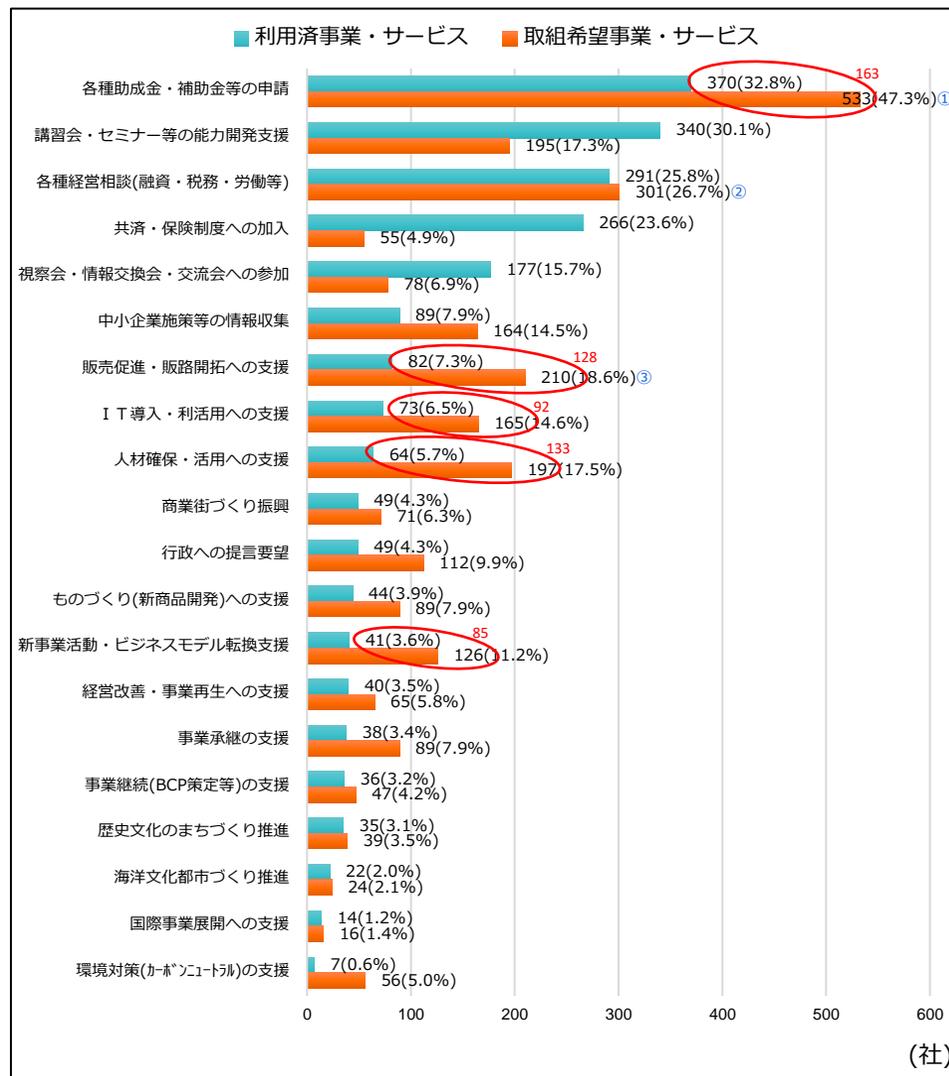
	製造業	小売業	建設業	卸売業	サービス業	その他	合計	割合
0人	9	19	22	3	68	29	150	13.3%
1~5人	59	64	91	24	138	49	425	37.7%
6~50人	90	25	94	33	88	51	381	33.8%
51~100人	17	4	9	7	14	8	59	5.2%
101人以上	29	17	12	10	25	20	113	10.0%
合計	204	129	228	77	333	157	1128	100.0%
割合	18.1%	11.4%	20.2%	6.8%	29.5%	13.9%	100.0%	

## ◆当会議所の利用状況と希望する事業やサービスについて(設問1,2)

利用したことがある商工会議所の事業・サービスでは、「各種助成金・補助金等の申請」が370社(32.8%)で最も多く、「講習会・セミナー等の能力開発支援」が340社(30.1%)、「各種経営相談」が291社(25.8%)で続いた。

最も力を入れて取り組んでほしい事業では、「各種助成金・補助金等の申請」が533社(47.2%)で最も多く、全体の半数弱を占めた。「各種経営相談」が301社(26.7%)、「販売促進・販路開拓への支援」が210社(18.6%)で続いた。

<最も力を入れて取り組んでほしい事業>から<利用したことがある事業>を差し引いた社数を見ると、「各種助成金・補助金等の申請」が163社で最も多い。「人材確保・活用への支援」が133社、「販売促進・販路開拓への支援」が128社、「IT導入・利活用への支援」が92社、「新事業活動・ビジネスモデル転換への支援」が85社で続いた。

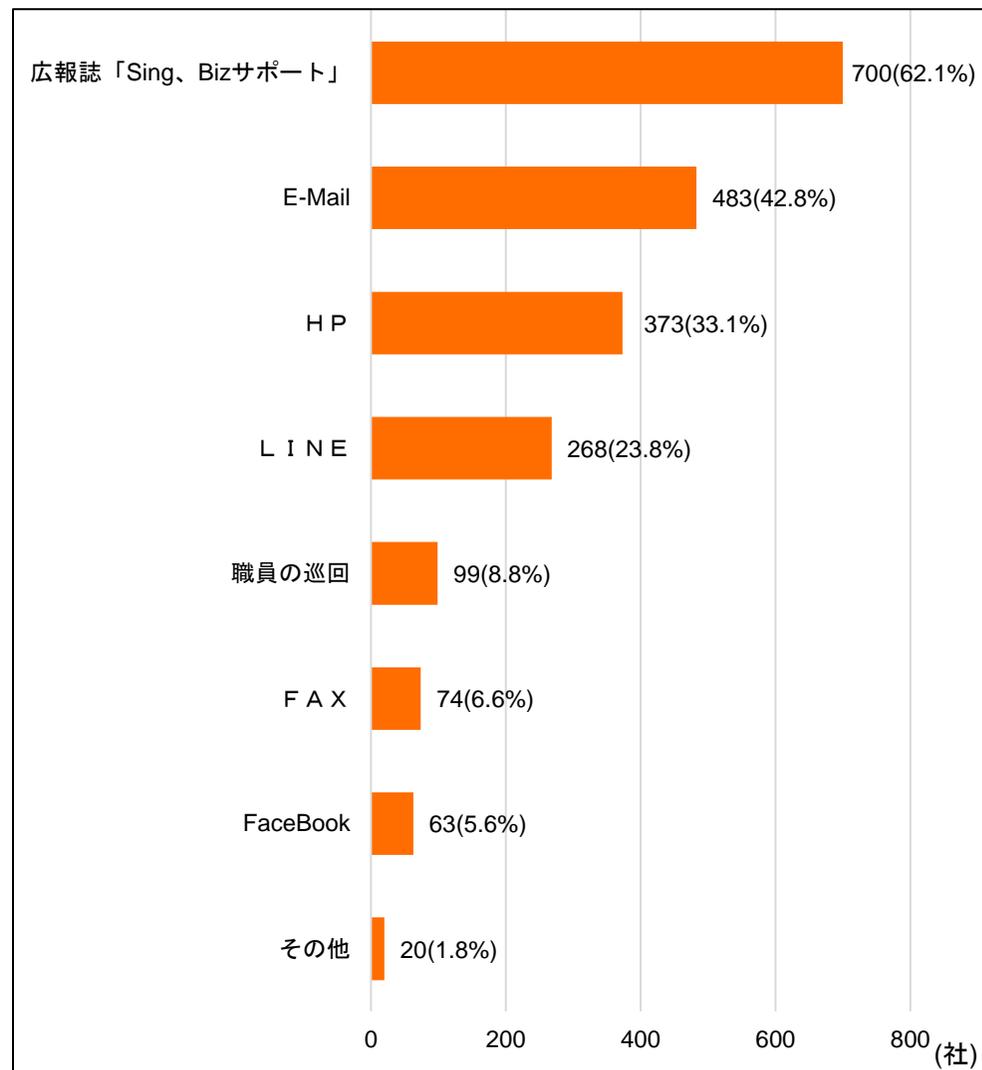


## ◆当会議所からの情報提供希望媒体について(設問3)

当会議所からの情報提供を希望する媒体については「広報誌」が700社(62.1%)と紙媒体を希望する声が最も多かった。

次いで「E-Mail」が483社(42.8%)、「HP」が373社(33.1%)という順になった。

昨年4月に開設した「LINE」が288社(23.8%)と新たな情報収集手段として認識され始めていることが伺える。



## ◆短期的・中長期的な経営課題について(設問4)

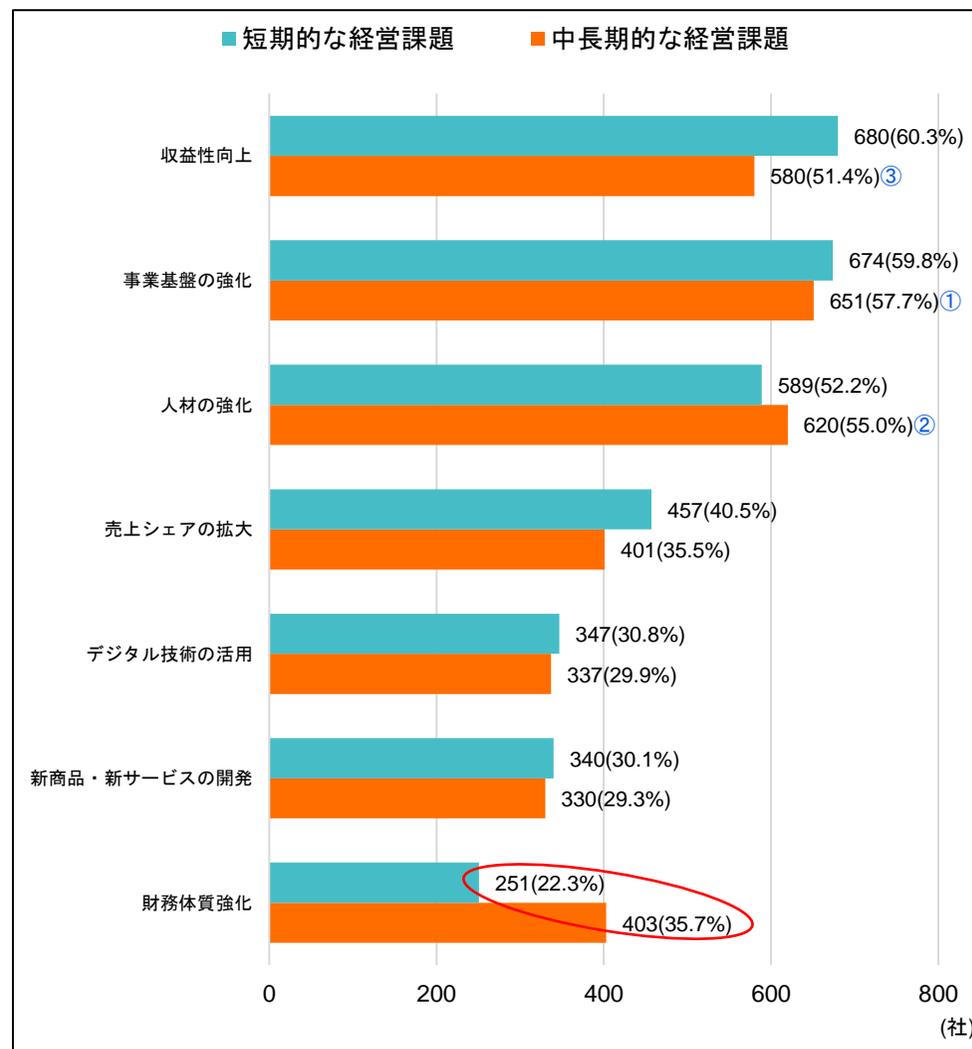
短期的な経営課題は、「収益性向上」が680社(60.3%)で最も多く、「事業基盤の強化」が674社(59.8%)と僅差で続き、「人材の強化」が589社(52.2%)という順になった。

中長期的な経営課題は、「事業基盤の強化」が651社(57.7%)で最も多く、「人材の強化」が620社(55.0%)、「収益性向上」が580社(51.4%)で続いた。

短期的・中長期的な経営課題の上位3項目は同じ項目となり、いずれも半数以上の事業所が経営課題として挙げた。

「財務体質強化」は、短期的な経営課題としては251社(22.3%)と最も少ないが、中長期的な経営課題としては403社(35.7%)が挙げている。新型コロナウイルス感染拡大が経営に大きな影響を与えたことで、短期的には難しいが、中長期的には不可欠であるという認識が高まったことが伺える。

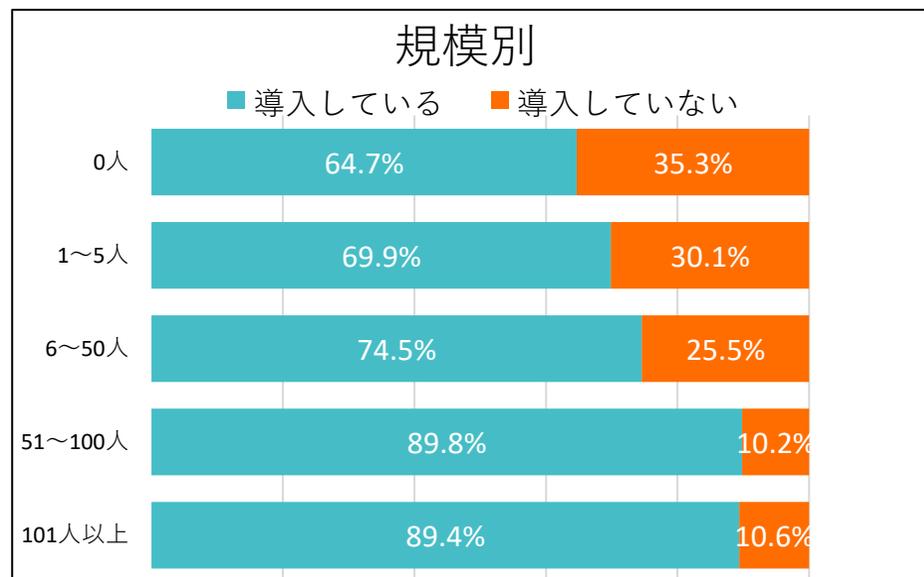
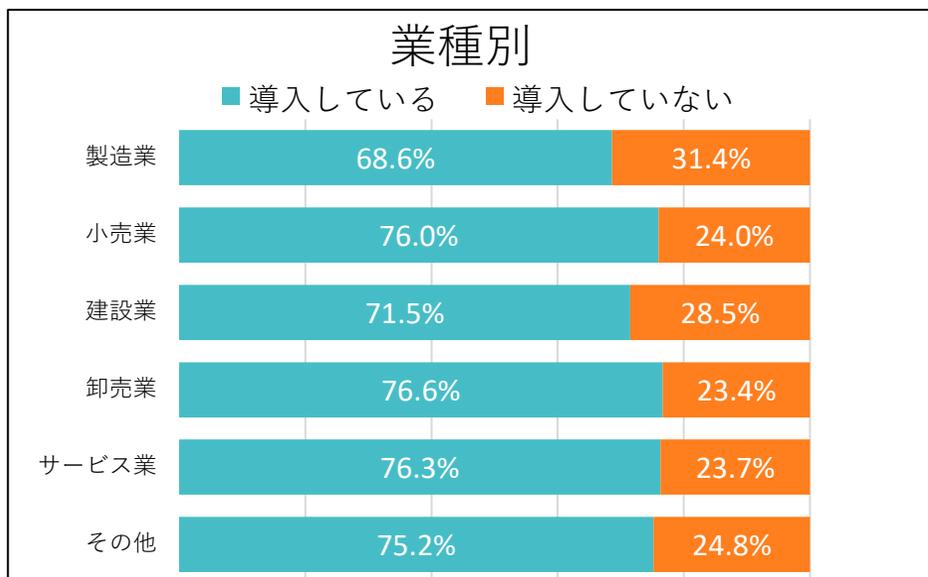
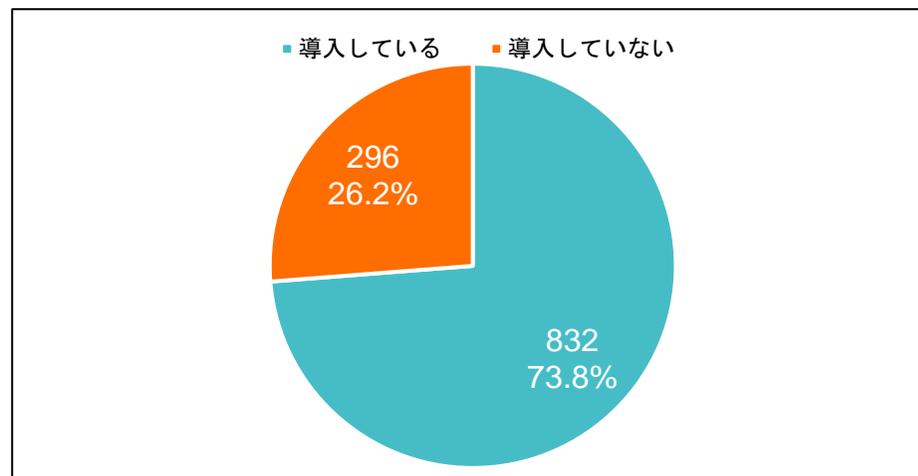
「デジタル技術の活用」は、経営課題の順位で見ると、他の項目に比べて高くはないが、約3割の事業所が短期的または中長期的な経営課題として挙げている。



## ◆IT導入状況について(設問5)

I Tを導入していないと回答した事業所は全体の26.2%で、今もなお4社に1社程度はI Tを導入していないという結果となった。

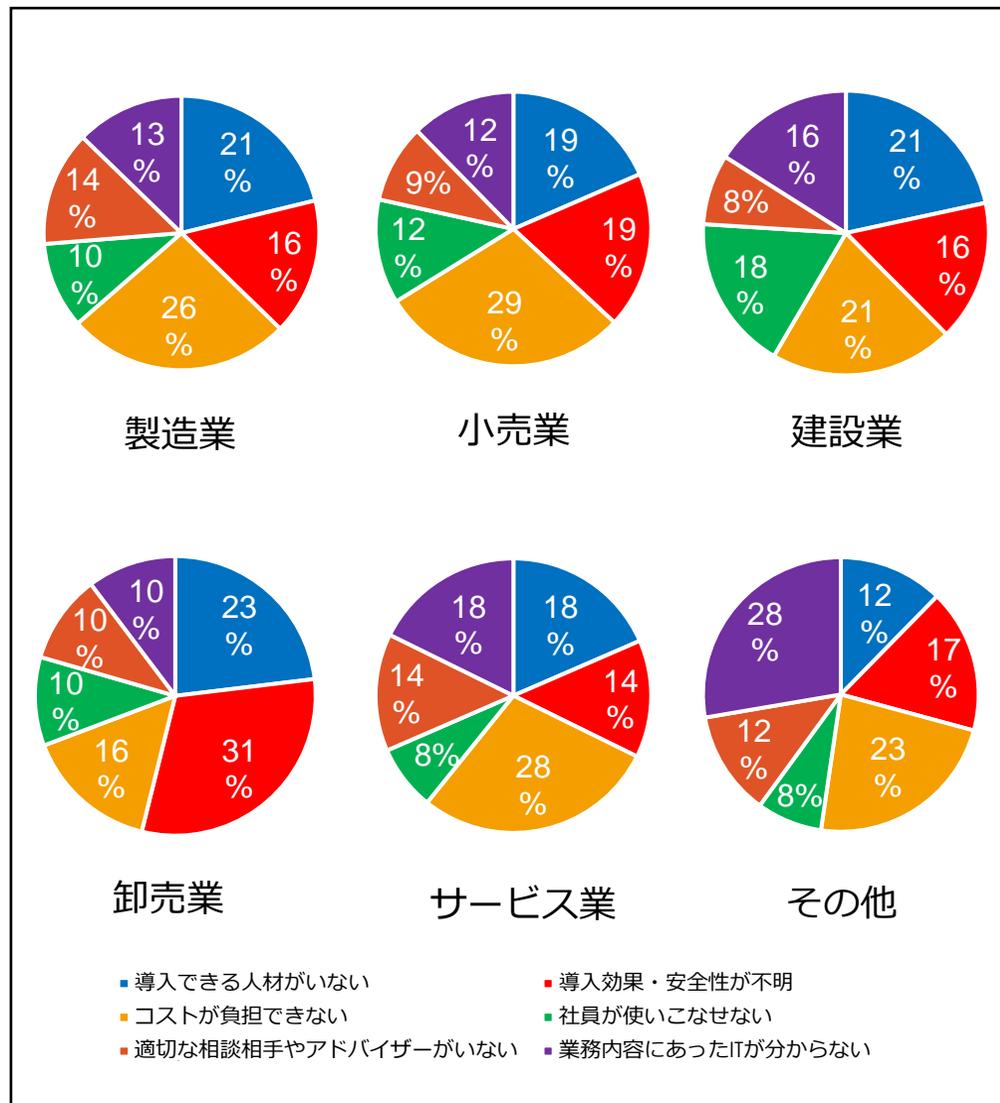
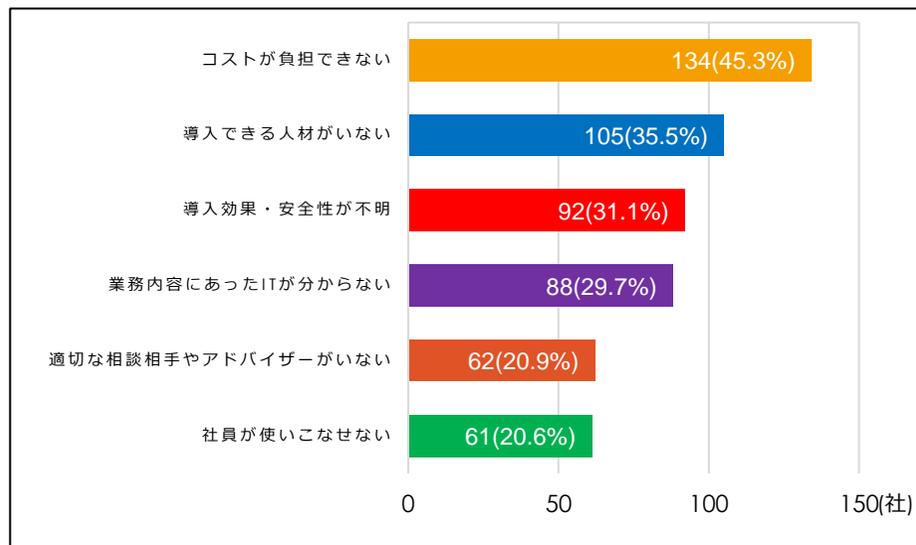
業種別に見ると、製造業が31.4%で最も高かった。規模別に見ると、従業員数が少ない事業所ほどI Tを導入していないことが改めて確認できた。



## ◆ITが導入できない理由について(設問6)

設問5でITを導入していないと回答した296社に理由を尋ねたところ、「コストが負担できない」が134社(45.3%)で最も多く、「導入できる人材がいない」が105社(35.5%)、「導入効果・安全性が不明」が92社(31.1%)で続いた。

業種別に見ると、製造業・小売業・サービス業では「コストが負担できない」が最も多かった。建設業では「導入できる人材がいない」「社員が使いこなせない」という人材に関する理由が目立った。卸売業では「導入効果・安全性が不明」、その他では「業務にあったITが分からない」が最も多かった。

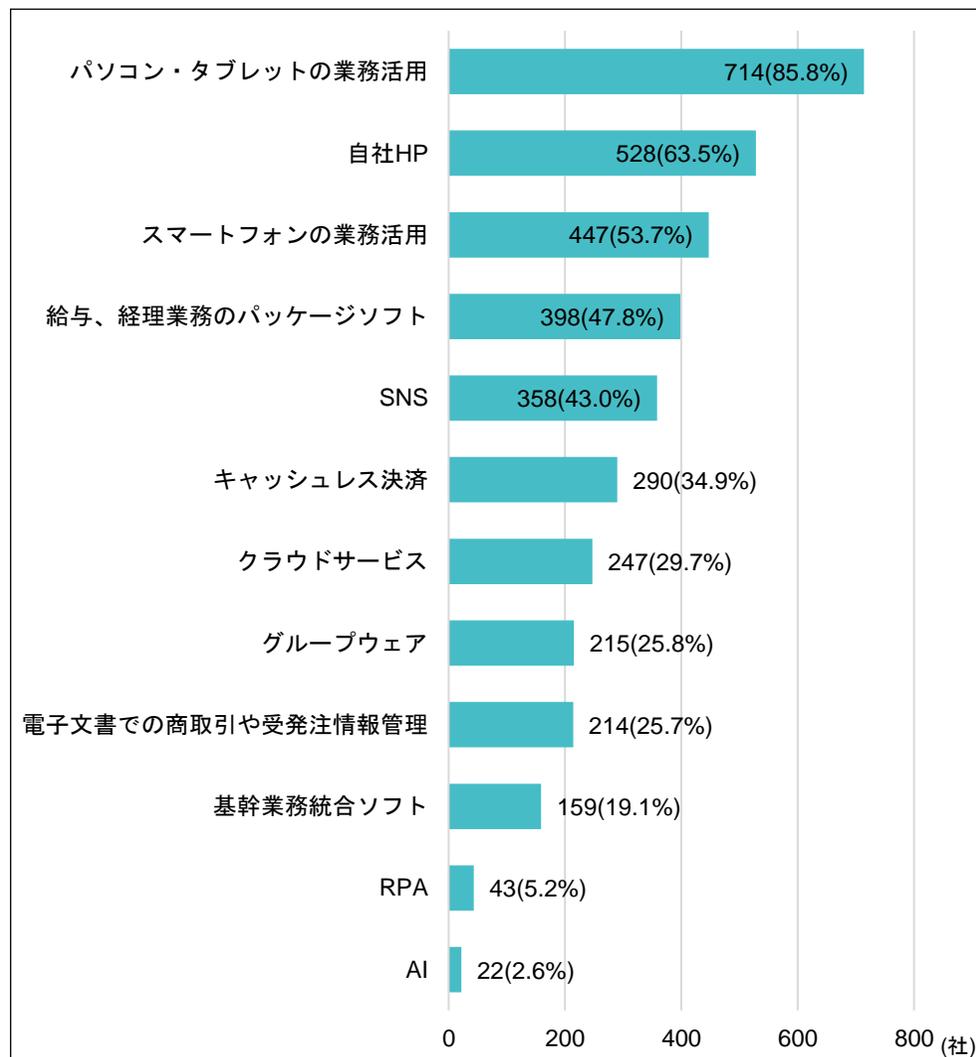


## ◆導入しているITの種類について(設問7)

設問5でITを導入していると回答した832社にその種類を尋ねたところ、「パソコン・タブレットの業務活用」が714社(85.8%)で最も多く、「自社HP」が528社(63.5%)、「スマートフォンの業務活用」が447社(53.7%)で続いた。

一方で、「クラウドサービス」「グループウェア」「電子文書での商取引や受発注情報管理」「業務統合ソフト」については150~250社と全体の2~3割程度で、未だ普及が進んでいない状況も見えた。

また、「RPA」や「AI」といった高度なITの導入は、ごく一部の事業所に限られているが、今後導入したいという声も多かった。



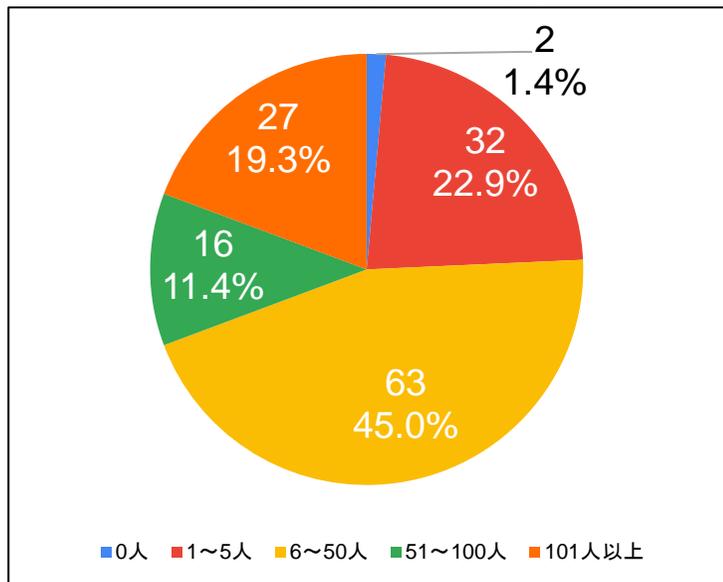
## ◆調査結果のポイントと今後の取り組みについて

- 最も力を入れて取り組んでほしい事業では、「①各種補助金等の申請」、「②経営相談」、「③販路開拓への支援」の順となり、コロナ禍で打ち出されている国・県・市等の様々な支援策に対するサポートが、引き続き求められている。
- 利用した事業に比べ、取り組んでほしい事業で増えている項目を見ると、「①各種補助金等の申請」、「②人材確保・活用への支援」、「③販路開拓への支援」、「④IT導入・利活用への支援」、⑤「新事業活動への支援」の順となり、コロナ禍を乗り越え、事業活動再開に向けた取り組みに対する支援を強化する必要がある。
- 情報提供希望媒体では、「①広報誌」がもっとも多いが、「②E-Mail」、「③HP」、「④LINE」を希望する声が増えている。引き続き、定期発行の紙媒体と随時発信できる電子媒体のメディアミックスにより、分かりやすく且つタイムリーな情報発信を行う必要がある。
- ITを導入していない事業所が全体の26.2%あり、従業員数の少ない事業所が多かったことから、小規模事業者に対するIT導入のメリットの周知が引き続き求められている。また、導入していないが、「興味がある」、「検討したい」と回答した事業所へのフォローを行う必要がある。
- ITを導入できない理由では、「①コストが負担できない」、「②導入できる人材がない」、「③導入の効果・安全性が不明」の順となった。小規模事業所のIT化を進めるためには、コスト負担や人材不足が大きな課題となっており、これらを解消する支援が必要となる（補助制度や相談窓口の活用など）。
- 導入しているITの種類については、「パソコン・タブレットの業務活用」、「HP」、「スマートフォンの業務活用」の基本的なものを除くと、「給与、経理業務のパッケージソフト」、「SNS」、「キャッシュレス決済」の順となった。業種や規模によって有効なITツールは異なるので、各事業所に合ったITの利活用を推進するとともに、2023年10月からのインボイス制度導入に向けた電子帳簿への対応等、経営環境の変化に応じた支援を行っていく必要がある。

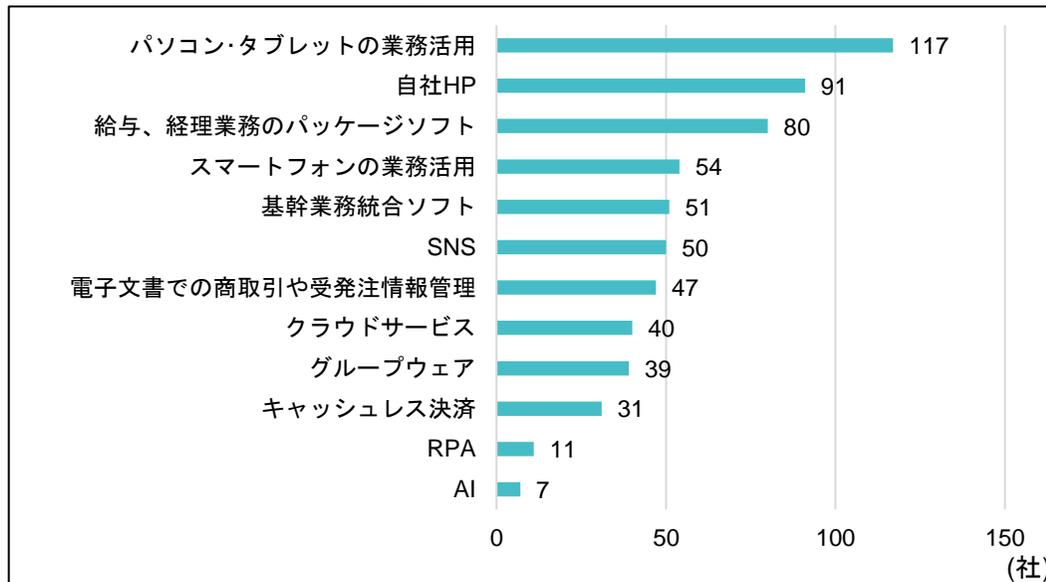
# 參考資料

## ◆製造業(ITに関する業種別まとめ)

導入済の事業所数：140社/204社



導入済ITツール<設問7>



導入したいシステム<設問8>

- ・IoT活用による生産管理システム
- ・クラウドサービス（勤怠・会計）
- ・基幹業務統合ソフト
- ・業務効率化のためのRPA

成功事例<設問9>

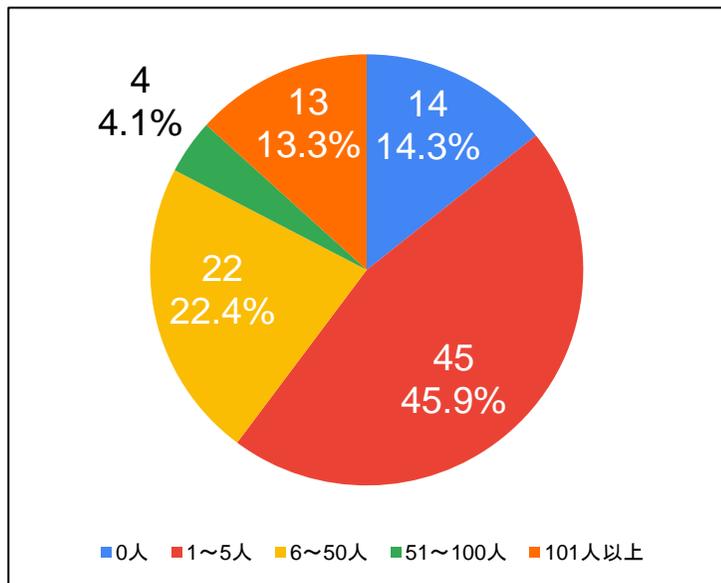
- 在庫管理や生産工程の見える化に成功
- 以前よりクラウド化を行っていたため在宅ワーク環境を整えることが容易だった
- システム導入による事務処理の省力化に成功

失敗事例<設問9>

- ソフトの更新により、今まで無かった不具合が発生
- web注文での商品販売を行ったが当日キャンセルや受取日を間違える等のトラブルが多くあり1年ほどで解約することとなった
- 顧客によっては電話、FAX、面談から他の通信手段、データ送受信への移行が難しい場合があった

## ◆小売業(ITに関する業種別まとめ)

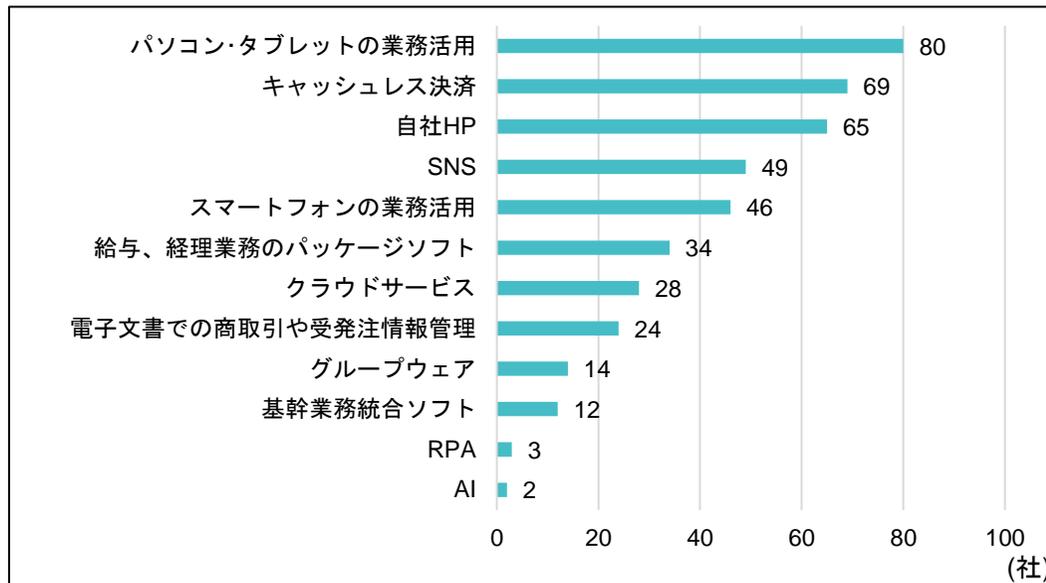
導入済の事業所数：98社/129社



### 導入したいシステム〈設問8〉

- ・在庫管理や販売管理システム
- ・オンライン商談システム
- ・業務効率化のためのRPA

導入済ITツール



### 成功事例〈設問9〉

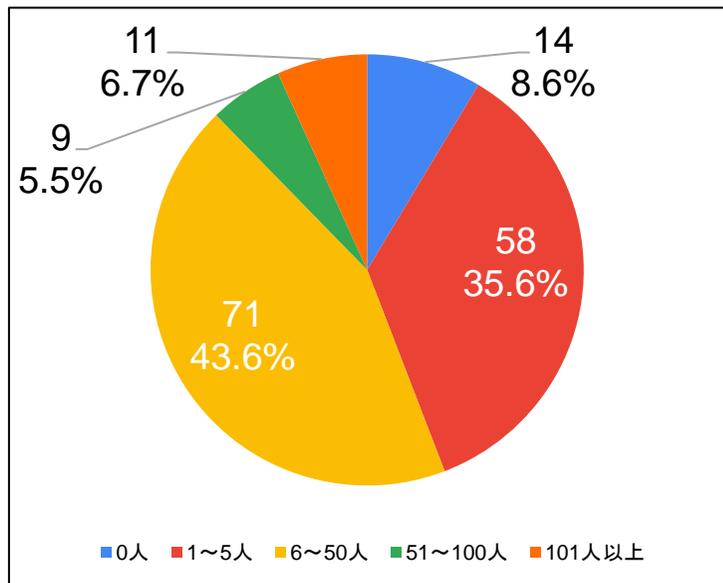
- SNS活用により広報力が格段にあがった
- 社内連絡ツール導入により情報共有やコミュニケーションの円滑化に成功
- キャッシュレス導入による商品受渡しの円滑化

### 失敗事例〈設問9〉

- カード決済などの手数料、WEBサイトのドメイン管理維持費などの負担増加
- 見積書、請求書発行システムに関して市販パッケージソフトではかゆいところに手が届かず、外注だとコスト高になってしまう

## ◆建設業(ITに関する業種別まとめ)

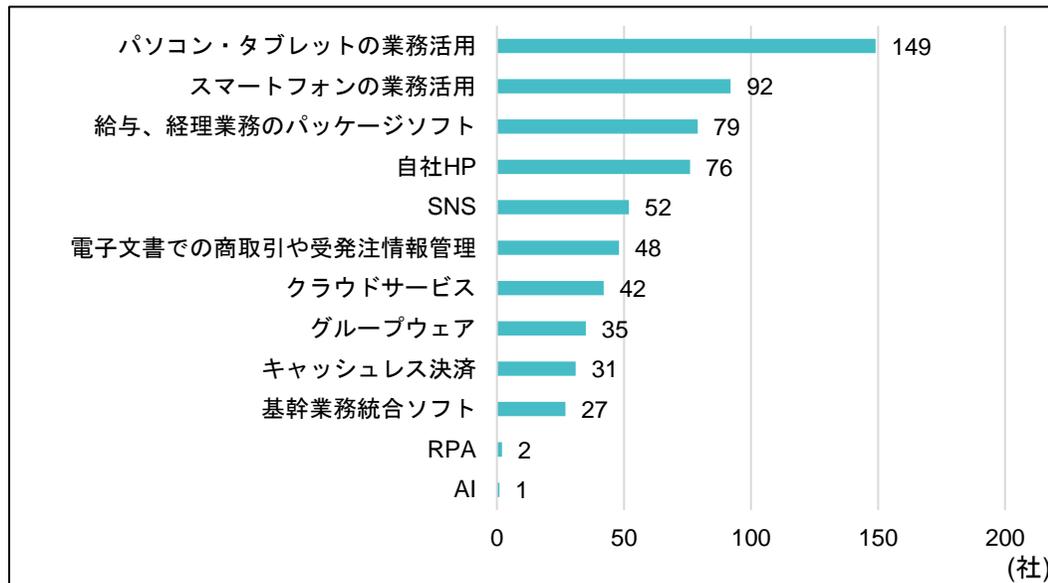
導入済の事業所数：163社/228社



### 導入したいシステム<設問8>

- ・VRを利用した販促や商談
- ・IoTを活用した現場管理システム
- ・作業工程や進捗状況の見える化

### 導入済ITツール



### 成功事例<設問9>

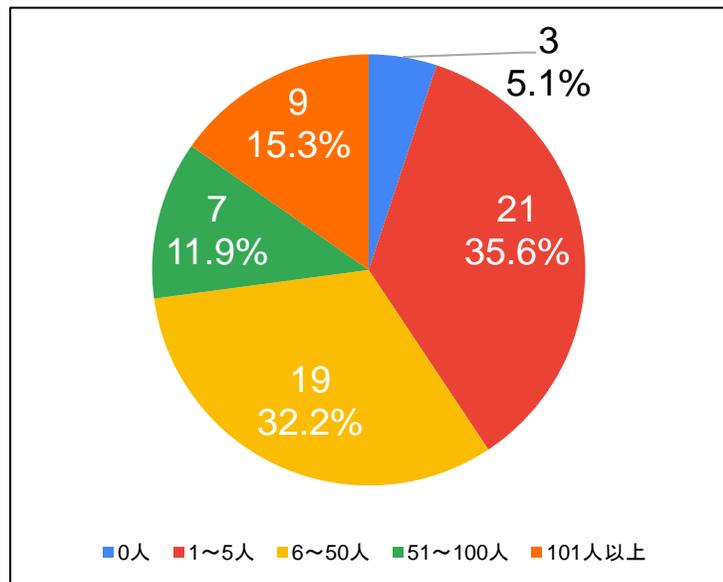
- 見積書や請求書の作成の業務効率が向上した
- クラウド導入により現場での作業効率が向上した
- 対顧客・対社員との連絡等がスムーズになった

### 失敗事例<設問9>

- ITを導入したが、社員が使いこなせておらず、教育が必要と感じている
- ITに不慣れなため、間違ったソフトウェアを導入してしまった

## ◆卸売業(ITに関する業種別まとめ)

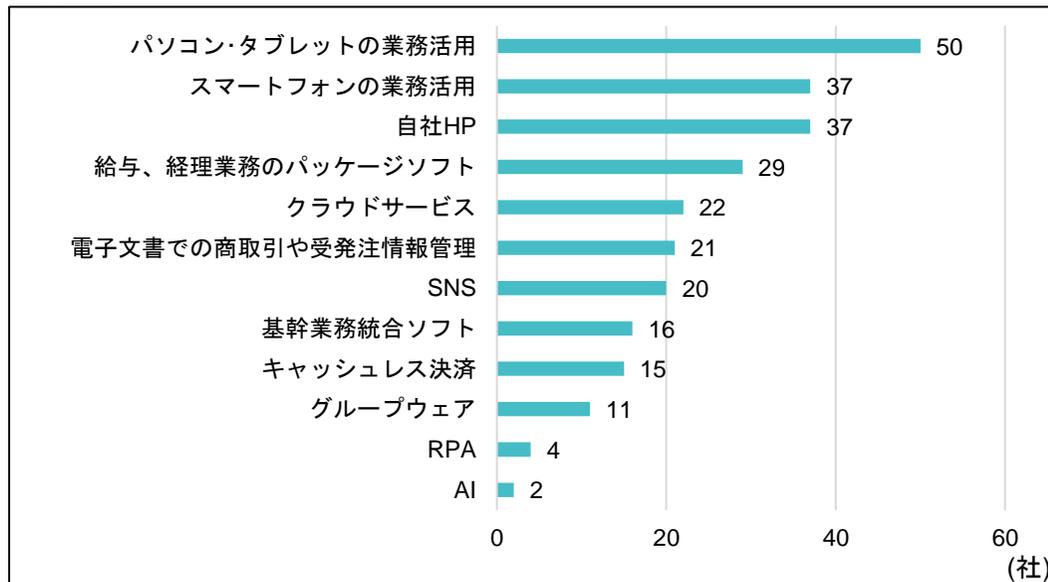
導入済の事業所数：59社/77社



### 導入したいシステム〈設問8〉

- ・受発注システム導入による自動化
- ・在庫管理や販売管理システム
- ・請求書のペーパーレス化

導入済ITツール



### 成功事例〈設問9〉

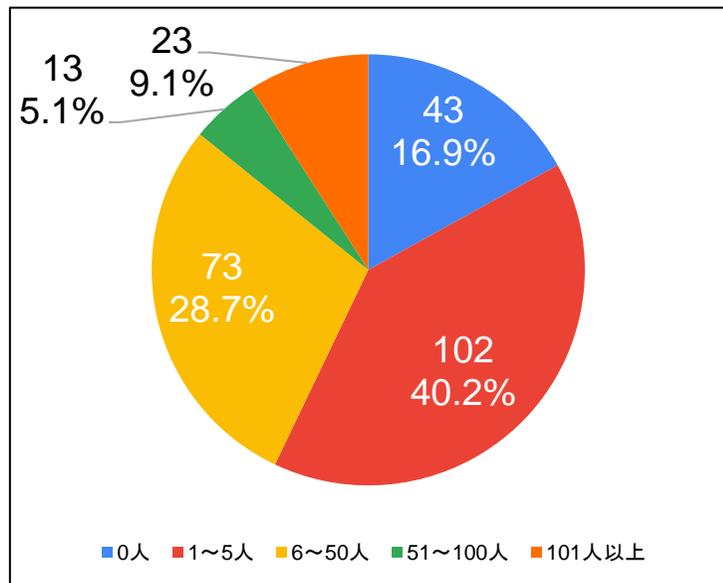
- bot（自動処理システム）による電話注文の抑制、イントラネットによる業務効率の向上とSFA（営業支援システム）など成果を感じている
- 在宅や出先から職務が遂行できるようになって残業削減、生産性向上に効果が出ている
- 伝票、請求書発行がスムーズになった

### 失敗事例〈設問9〉

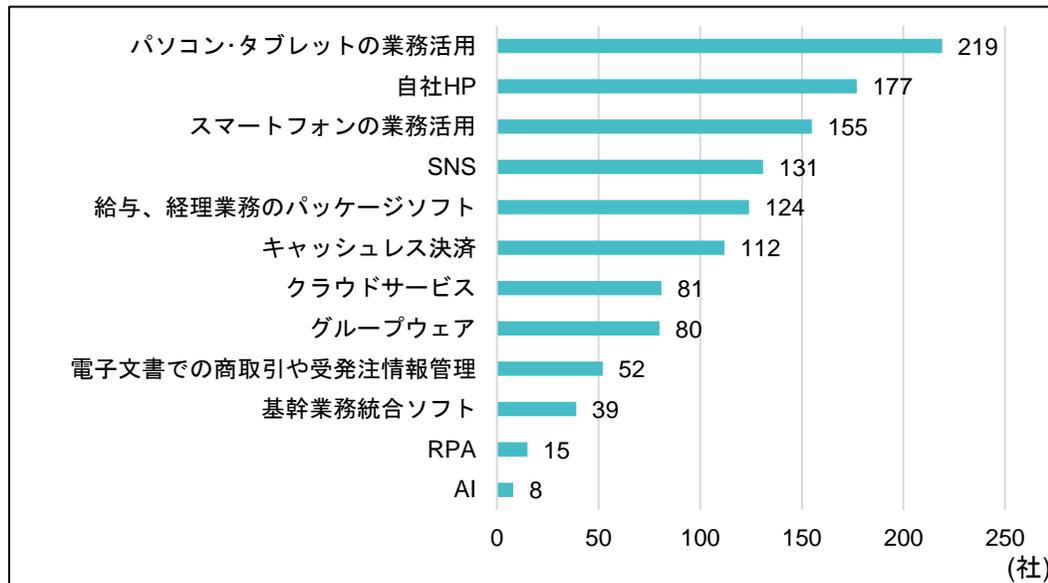
- ソフトをその都度修正・改善しつづけないと目的は達成できず、かえって費用面の負担が大きい

## ◆サービス業(ITに関する業種別まとめ)

導入済の事業所数：254社/333社



導入済ITツール



### 導入したいシステム〈設問8〉

- ・IT機器とAIの連動
- ・基幹業務統合ソフト
- ・勤怠・給与計算ソフト
- ・オンライン会議システム

### 成功事例〈設問9〉

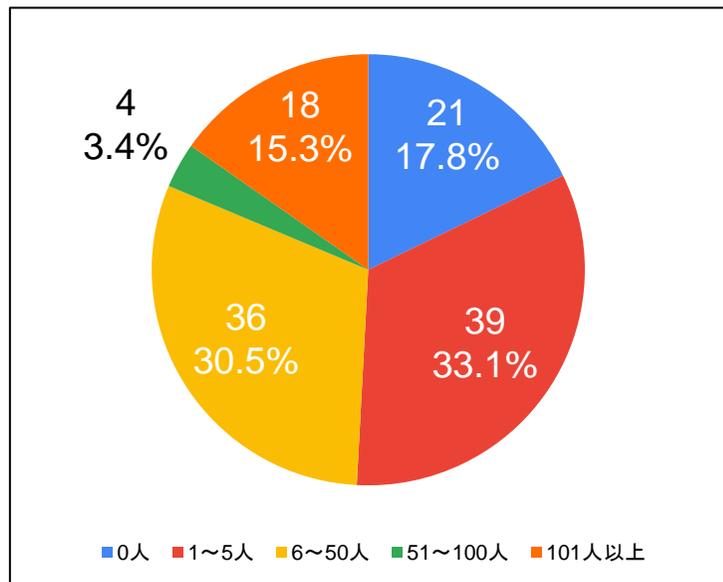
- BIM (バーチャル設計システム) 導入による設計業務の効率化、省力化、品質の向上
- Google Workspaceの導入によりクラウドでのデータ管理が容易になった
- キャッシュレス導入による会計時の円滑化

### 失敗事例〈設問9〉

- 受発注システム・在庫管理システムの使い方が難しく、管理も煩雑なため、現場が使いたがらない
- 顧客管理、営業管理をアクセス等で行い社内で共有しようとしたが、業務が非効率となり、メリットも少なく、従来のエクセルでの個別管理で十分という結論に至った
- HPおよび予約フォーム作成を行い既存患者の離反率減少また、動画配信による自由診療枠の増加を試みたが、通常業務に追われ前記の事項が途中で頓挫した

## ◆その他の業種(ITに関する業種別まとめ)

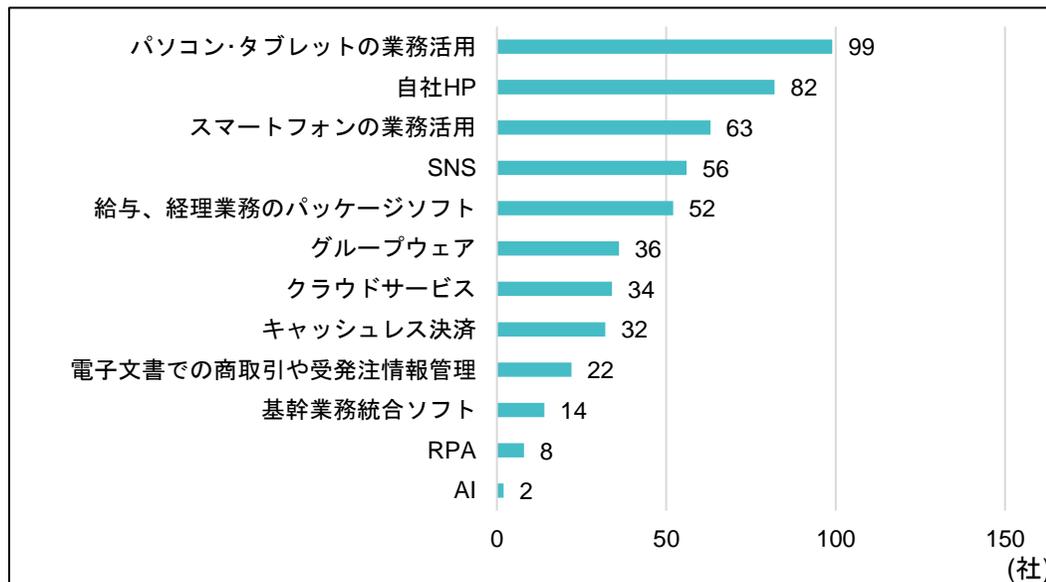
導入済の事業所数：118社/157社



### 導入したいシステム<設問8>

- POSレジを活用したマーケティング
- 勤怠管理システム
- 業務効率化のためのRPA
- AIの活用

導入済ITツール



### 成功事例<設問9>

- グループウェアの導入によって、スケジュール管理、設備予約等の情報共有がスムーズになった
- オンライン会議システムの導入により会議前の準備が大幅に削減された
- エクセルを使用したメール一斉送信システムを作成し、全500会員への一斉送信処理を簡単にすることで、送信漏れやミスなどのヒューマンエラー防止に役立つほか、情報提供したいことを頻繁に、手早く送信することが可能になった

### 失敗事例<設問9>

- 文書保管システムの導入において文書を保管するプロセスに時間がかかり、従業員への普及が進まなかった