中小企業のIT活用・デジタルシフト推進に関する意見

2 0 2 1 年 1 2 月 9 日 東 京 商 工 会 議 所 中小企業のデジタルシフト推進委員会

【基本的な考え方】

新型コロナウイルス感染拡大によって、社会全体に行動変容が求められ、事業者が直面している事業環境は一変した。特に、コロナ禍を機とした時間・場所・規模の制約を超えるIT・デジタル技術の急速な進展は、業種・規模を問わずあらゆる事業者がデジタルシフトする必要性・重要性をかつてないほど高めている。事業者がIT・デジタル技術を活用する効果は、感染症対応にとどまらず、ビジネスプロセスの再構築やビジネスモデルの変革をもたらし、収益力向上につながるものである。とりわけ、かねてより生産性向上が大きな課題となっている中小企業・小規模事業者は、IT・デジタル技術を積極的に活用し、業務効率化や新事業・新サービス創出など付加価値向上に向けた取り組みが急務となっている。

中小企業・小規模事業者は、コロナ禍において非対面・非接触が求められる中、強みである意思決定のスピードの速さを活かして、テレワークやオンライン会議、キャッシュレスの導入に迅速に取り組んでおり、ITの「導入」のきっかけとなった。実際に、東京商工会議所が2020年6月に公表した「テレワークの実施状況に関する緊急アンケート」では、新型コロナウイルスの急激な感染拡大を受けて、中小企業のテレワーク実施率が感染拡大前の26%から、約67%と大幅に上昇した。また、弊所が2021年2月に公表した「IT活用実態調査」によれば、ITを「導入」している企業は約70%であった。しかし、業務効率化や事業の差別化、競争力強化など、生産性向上につながる取り組みにITを「活用」できている企業は約半数にとどまっている。また、ITをほとんど利用していない企業も約23%存在しており、中小企業・小規模事業者の中でもIT活用の巧拙が明確になっている。さらに、テレワークに関しては、直近の調査において実施率は約40%にまで減少してきており、ITを「導入」するだけでなく、継続してITを「活用」することが課題となっている。中小企業・小規模事業者は、テレワーク導入に象徴される意思決定や変革のスピード感という強みを最大限活かしながら、生産性向上をはじめとした経営課題の解決手段として、ITを「活用」し、デジタルシフトを進めていく必要がある。

国・地方自治体では、コロナ禍で明らかとなったわが国のデジタルシフトの遅れを解決するべく、2001年のIT基本法の制定以来、20年ぶりの見直しとなるデジタル改革関連法を機として、デジタル庁を創設し、行政のデジタルシフト(デジタルガバメント)に向け本腰を入れ始めた。東京都においても、デジタルサービス局を設置し、行政のデジタルシフトを通じて、都民サービスの向上を図る取り組みを強力に進めている。わが国全体のデジタルシフト・国民のデジタルリテラシー向上を推進するには、企業数の99.7%、雇用者数の約7割を占める中小企業・小規模事業者がデジタルシフトを進めていくことが重要である。

そのような中、弊所では「『はじめてIT活用』1万社プロジェクト」を推進し、中小企業・小規模事業者のIT導入・活用に向けた支援を強力に進めているところである。今般、国および東京都によるIT活用支援を促進していくため、中小企業におけるIT活用の現状・課題を明らかにするとともに、今後必要となる支援施策や、中小企業自身が取り組むべき項目を以下にとりまとめた。

<図 0-1 本意見書の構成>

本意見書では、中小企業のIT活用の現状・課題を明らかにしたうえで、中小企業が取り組むべきこと、それに対する国や東京都による必要な支援、東京商工会議所の取り組みをまとめている。くわえて、中小企業におけるIT活用の支援者であるITベンダー、支援機関等の現状と課題・取り組むべきことも盛り込んでいる。

中小企業のIT活用の現状

中小企業・小規模事業者は、コロナ禍において非対面・非接触が求められ、テレワークやオンライン会議、キャッシュレスの導入に迅速に取り組み、IT「導入」のきっかけとなった。弊所「IT活用実態調査」においても、<u>ITを「導入」している企業は約70%であった一方、業務効率化や、差別化、競争力強化などの生産性向上</u>につながる取り組みにITを「活用」できている企業は約半数にとどまっている。またITをほとんど使っていない企業も約23%となりIT活用の巧拙が明確になっており、生産性向上、経営課題解決のためのIT活用をより一層進める必要性がある。

中小企業のIT活用の課題

- ① I T活用の重要性・必要性・有効性に対する経営者の認識不足
- ② I T人材の不足(〇旗振り役となる人材の不足 〇人材の確保・育成 〇従業員の I Tリテラシー・活用マインドの不足)
- ③コストの負担(〇教育コストの負担 〇補助金、助成金活用時の課題)
- ④その他(〇)適切なツール・サービスの選択 〇業務フローの見直し 〇レガシーシステムの存在 〇サイバーセキュリティへの対応)

中小企業が取り組むべきこと

- ◎経営者の意識改革による I T活用の「自分ごと化」
- ① I T活用・デジタルシフトを盛り込んだ経営戦略の策定
- ②年代問わず、すべての従業員の I Tリテラシーの向上
- ③ IT人材の確保・育成と、若手従業員の活躍促進
- ④ I Tベンダー・ I T専門家・支援機関などの外部専門家支援の活用
- ⑤既存業務フローの見直しと、ITを活用する業務の選定
- ⑥ I T導入のスモールスタート
- ⑦ I T活用の継続的な見直しと、日常的な情報収集

国・東京都への要望

- 1. 経営者の意識改革につながる支援
- ① I T活用診断制度の周知・利用促進
- 2. IT人材の育成
- ①リスキリングに対する支援 ② I T専門家による I T人材育成教育制度の創設
- 3. IT人材の確保(採用)
- ①リカレント教育に対する支援
- ②「GIGAスクール構想」の推進等による 将来のIT人材の供給
- 4. I T導入に係るコスト面での支援
- 5. 外部専門家支援の活用
- 6. 中小企業の I T活用に向けた環境整備

中小企業のIT活用・デジタルシフト ⇒ 経営課題解決・生産性向上

※本意見書では、特に断りのない限り、「中小企業」とは、ユーザー企業(ITを利活用し自社のビジネスに効果をもたらそうとする企業)を指す。

※弊所「I T活用実態調査」(2021年2月公表)と同様に、本意見書内では、I T活用のレベルを以下のように定義する。

- ○レベル1「口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い」
 - →ITを導入していない、またはほとんど使っていない状態
- ○レベル2「紙や口頭でのやり取りをITに置き換えている」
 - →連絡に社内メールを使用、会計処理・給与計算・売上日報などにパソコン等を使いはじめた状態
- ○レベル3「ITを活用して社内業務を効率化している」
 - →社内規定整備、新規顧客獲得、商品/サービス再点検などを行い、顧客管理・商品・サービス別売 上分析・在庫管理等に I Tを活用し、経営状況の正確・迅速な把握、ホームページを活用した情報 発信などができる状態
- ○レベル4 「ITを差別化や競争力強化に積極的に活用している」
 - →専門家等のアドバイスなども取り入れ、マーケティング・販路拡大・新商品開発・ビジネスモデル 構築等のためにデータベース・クラウド・統合されたシステム等をフル活用し、I Tを経営の差別 化に位置付けた状態

Ⅰ. 中小企業のⅠT活用の現状と課題

1. 中小企業の I T活用の現状

弊所「I T活用実態調査」(2021年2月公表)では、経済産業省「攻めのI T活用指針」に基づき I Tの活用度合いでレベル分けして中小企業のI T活用状況を調査した。I Tを「導入」している企業 (レベル2~4) は約70%となった一方で、「活用」できている企業 (レベル3、4) は約半数にとど まっている。また、I Tをほとんど使っていない企業 (レベル1) は22.7%となり、事業者間における I T活用の巧拙が明らかになった。

<図1-1 レベル別IT活用状況>



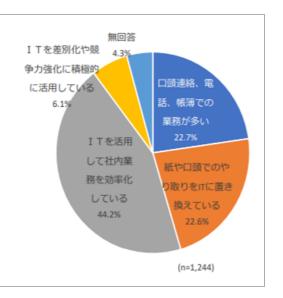
「口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い」22.7%

レベル2:

「紙や口頭でのやり取りを | Tに置き換えている」22.6% レベル3:

「ITを活用して社内業務を効率化している」 44.2% レベル4:

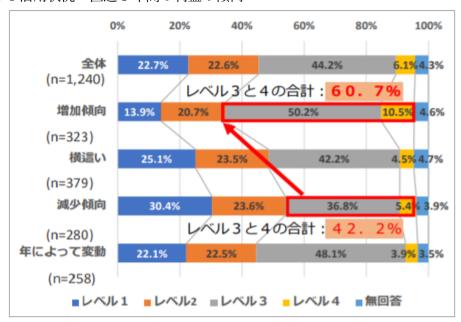
「ITを差別化や競争力強化に積極的に活用している」6.1%



(出典:東京商工会議所「IT活用実態調査」2021年2月公表)

くわえて、同調査では、直近3年間の利益の傾向とIT活用状況との相関関係を分析したところ、直近3年間の利益が増加している企業ほどIT活用レベルが高く、IT活用が利益の増加につながる傾向があることが明らかになった。(P4 図1-2参照)

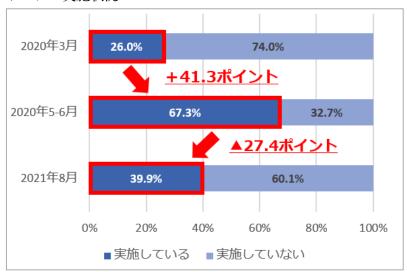
<図1-2 I T活用状況×直近3年間の利益の傾向>



(出典:東京商工会議所「IT活用実態調査」2021年2月公表)

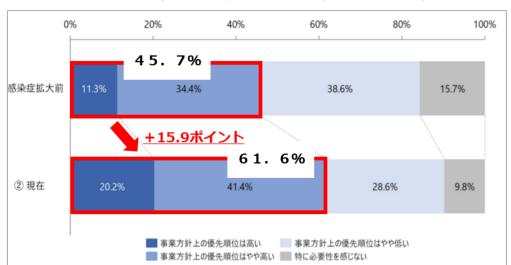
新型コロナウイルス感染拡大をきっかけとした非対面・非接触等に代表される急速な社会の変化に対応し、中小企業・小規模事業者はテレワーク・オンライン会議・キャッシュレスの導入など積極的な対応を進めてきた。弊所「テレワークの実施状況に関する緊急アンケート」(2020年6月公表)によれば、新型コロナウイルス感染拡大の初期における中小企業のテレワーク実施率は、67.3%と感染拡大前に比べて大幅に増加した。直近の実施率は約40%と継続性が課題になっているものの、中小企業・小規模事業者は、このテレワークの導入に象徴される意思決定や変革のスピード感という強みを最大限活かしながら、生産性向上、経営課題解決のための手段としてIT活用を進めていくべきである。

<図1-3 テレワークの実施状況>



(出典:東京商工会議所「テレワークの実施状況に関する緊急アンケート」2020年6月公表、東京商工会議所「中小企業のテレワーク実施状況に関する調査 | 2021年9月公表)

また、2021年版中小企業白書によれば、新型コロナウイルス感染拡大後に企業のデジタル化に対する「事業方針上の優先順位は高い・やや高い」と答えた企業は感染拡大前と比べて15.9ポイント増の61.6%となっており、新型コロナウイルス感染拡大をきっかけとして、中小企業・小規模事業者のIT活用への意識が高まっている。



<図1-4 デジタル化に対する事業方針上の優先度の変化(感染症流行前後)>

(出典:中小企業庁 2021 年版「中小企業白書」)

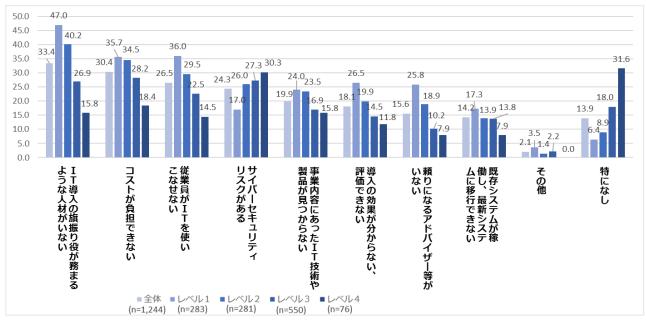
国・東京都においても、事業者のIT導入・活用促進に向けた支援強化に取り組んでいる。2017年に創設された「サービス等生産性向上IT導入支援事業(IT導入補助金)」は累計約12.5万件と多くの事業者のIT導入に貢献しているほか、経済産業省における「DX推進指標」の策定や、独立行政法人中小企業基盤整備機構の「ここからアプリ・IT経営簡易診断」の提供をはじめ、様々な取り組みを行っている。東京都においても、テレワーク導入に係る費用を助成する「テレワーク促進助成金」にくわえ、「生産性向上のためのデジタル技術活用推進事業」において専門家による相談や各種情報提供を行っており、多くの中小企業のIT導入・活用につながっている。また、国・東京都では各種補助金・助成金の申請・報告・請求等について「jGrants」をはじめとするオンラインシステムで受け付けを開始しており、中小企業のIT活用促進の一助となっている。

以上、本項で明らかとなった中小企業・小規模事業者のIT活用の実態や、デジタルシフトの不可逆的な潮流を捉え、ITをほとんど使っていない企業(レベル1)は、必要に応じ国・東京都の支援制度を活用しながら生産性向上や経営課題の解決手段としてITを導入するべきである。また、すでにITを導入している企業(レベル2~4)も、よりレベルの高いIT活用に積極的に取り組むべきである。

2. 中小企業のIT活用の課題

弊所「I T活用実態調査」において、I T活用の課題について調査したところ、「人材」「コスト」が多くあげられたほか、「事業内容にあった I T技術や製品が見つからない」「導入の効果がわからない」と回答する企業も多かった。

<図2-1 I T活用の課題>



(出典:東京商工会議所「IT活用実態調査」2021年2月公表)

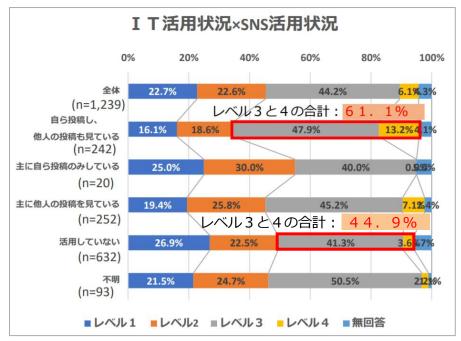
上述した弊所「IT活用実態調査」等の調査や会員企業へのヒアリング等を通じ、浮き彫りになった中小企業におけるIT活用の課題は以下の通りである。

(1)企業経営におけるIT活用の重要性・必要性・有効性に対する経営者の認識不足

急速な $IT \cdot rij$ タル技術の進展が見られる中で、企業規模にかかわらず、ITの活用は経営に欠かせないものになっている。弊所「IT活用実態調査」によると、利益が減少傾向にある企業と比較し、増加傾向にある企業では、IT活用レベルが高い企業の割合が多くなっており、IT活用による効果は明確に示されている(P4 図 1-2 参照)。また、同調査では、経営者自身が SNS を個人として積極的に使用している(「自ら投稿し、他人の投稿も見ている」)企業では、IT活用レベル $3\sim 4$ と回答した割合が 61.1%と最多であり、経営者自身が SNS を活用していない企業の 44.9%と比べ 16.2 ポイントの差があった(P7 図 2-2 参照)。個人での SNS 利用を通じて IT の有効性を実感、認識している経営者は、自らが経営する企業でも IT を積極的に活用している。しかし、経営者の中には、そもそも企業経営への IT活用の有効性や必要性を十分に認識していないケースや、IT ツールをどのように自社で活用できるかという認識(「自分ごと化」)がされていないケースも多く見受けられる。一方で、IT活用の必要性を感じている経営者においても、他の経営課題の解決に追われ、IT導入に向けた積極的な関与ができていないケースも存在する。

2021 年版中小企業白書に記載の調査結果(P 5 図 1 - 4 参照)によれば、新型コロナウイルス感染拡大後に企業のデジタル化に対して「事業方針上の優先順位は高い・やや高い」と答えた企業は感染拡大前と比べて 15.9 ポイント増の 61.6%となっており、新型コロナウイルス感染拡大をきっかけとして、多くの事業者の I T活用への意識が高まっている一方、感染拡大後もデジタル化に対する「優先順位はやや低い」と答えた企業は 28.6%にのぼり、「特に(デジタル化に対して)必要性は感じない」と答えた企業も 9.8%存在する。

<図2-2 IT活用状況×経営者のSNS活用状況>



(出典:東京商工会議所「IT活用実態調査」2021年2月公表)

【IT専門家の声】

- ・商いが回っていればあえてIT投資をする必要はないと考える中小企業の経営者もいる。
- ・中小企業の経営者は、目の前の売上確保・会社運営・資金調達に追われており、I T活用は優先度が低いため後回しになっている。

【事例①:前職でITの有効性を認識し、その後自ら創業した会社でIT活用、

労務改善により働きやすい会社を実現】

代表者は、新卒後、ハウスメーカーに勤務し、新聞販売を行う株式会社 NHC を創業。

前職での経験を活かしながら、業界独自の商慣習にとらわれることなく、新たな取り組みに積極的に挑戦。その中で、業務効率化や働き方改革を目指し、勤怠管理をタイムカードから勤怠管理システムに移行。また、メッセージアプリを導入し、チャットでやり取りをすることで、外回り中の従業員とも連絡が取りやすくなった。さらにモバイルプリンターも導入し、新聞の購読料の集金の際の領収書の発行を効率化。これらのITを活用した効率化の取り組みから、現在は「完全週休2日」を実現、優秀な人材確保につながっている。

会社名:株式会社 NHC

業 種:新聞販売 代表者:山口 英司 所在地:板橋区

従業員:40名 I T活用レベル:レベル3

(2) IT人材の不足

中小企業のデジタルシフトを進めるうえで、I Tを導入し、継続的な活用を牽引する社内の I T 人材の存在は欠かせない。経済産業省「I T 人材需給に関する調査」(2019年3月公表)によれば、2030年までに I T 人材は高位シナリオで79万人不足すると予測されており、企業規模を問わず I T 人材の不足が課題となっている。特に、人的資源の乏しい中小企業にとって、I T 人材不足は深刻な課題である。また、社会全体のデジタルシフトの進展に伴い、企業のみならず行政・支援機関等でも I T 人材が求められている。 I T 人材は公共の財産であるという考え方にもとづいて、企業、行政、教育機関、支援機関などが連携し、社会全体で育成することが重要である。

<人材面での具体的な課題>

① IT導入の旗振り役となる人材がいない

弊所「I T活用実態調査」では、全体の 33.4%、レベル 1 (口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い)の企業では 47%が「I T導入の旗振り役となる人材がいない」と回答しており、経営課題や業務課題を認識しつつも、その解決のために I T活用を発案し、導入まで導ける人材 (=旗振り役)がいないという課題が浮き彫りになった。

【中小企業の声】

- ・社員は目の前の業務をさばくのに精一杯でIT導入・活用を考える余裕がない。 (不動産業、94名)
- ・小規模の企業では、特に旗振り役の不足が課題である。組織・業務の仕組みをわかっていて、 ITを使ってどう業務を変えるかということまで提案してくれる社員は少ない。

【支援機関の声】

(卸売業、15名)

・専門家派遣で I T専門家がアドバイス等はできるが、実際に作業する(手を動かす)のは社員。 社内での調整や実行役リソースが不足していると感じる。

【事例②:後継者が旗振り役となり、IT活用を推進】

広告グラフィックデザインを行う当社では、社長が「当社でもDTP(Desktop Publishing:パソコン上での印刷物のデータ制作)に取り組まなければ生き残ることができない」と考え、取り組みを先導させるべく、社長の娘が大手電機メーカーを退職し、後継者として入社。社長が権限を委譲し、社内のIT導入を一任。後継者自身も入社前に1年間、土・日曜に学校に通い、DTPによるグラフィックデザインに必要となる基本ソフトをマスター。最初はパソコンの操作もままならなかった社内のデザイナーに対し、後継者が率先垂範しながら操作方法を丁寧に指導したことでスムーズにIT活用が進んだ。

会社名:株式会社ティル

業 種:グラフィックデザイン 代表者:塚原 大治・中村 亜弓

所在地:豊島区 従業員:12名 I T活用レベル:レベル3

② IT人材の確保・育成

中小企業からは、IT人材の不足に対応するため、即戦力となる人材の中途採用や、ITに素養のある学生を新卒採用したいという強いニーズが寄せられている。しかし、実際には、希望するスキルを保有する人材を確保できないという声や、採用できた場合でも、求めるIT人材像とのミスマッチが生じているとの声も多い。必要な人材を外部から確保できない場合に、社内でIT人材になり得る従業員を育成することも必要となるが、適切なIT研修の選択や実施などのノウハウが不足しており、IT人材の育成を課題とする企業も多い。

【中小企業の声】

- ・IT人材の採用については大企業と比較して待遇・労働条件など及ばないところもあり、苦戦している。(サービス業、214名)
- ・オフィスのIT化を支援する営業部門でITに詳しい人材を採用したところ、ITには詳しい が営業としてのスキル(顧客のニーズをヒアリングし適確な商品を提案する等)に欠ける人材 を採ってしまい、結果、複数名が1年以内の退職となってしまった。(サービス業、156名)
- ・内部でIT人材を育成したいと考え、社員のITリテラシー向上やIT活用に向けたマインドを育てる研修パッケージを探したが見つからなかった。そのため現在では、社内でIT活用に関する考え方や成功事例を共有することに留まっている。(製造業、67名)

③ 従業員のITリテラシー・IT活用マインドの不足

弊所「IT活用実態調査」では、中小企業の26.5%、レベル1(口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い)の企業では、36%が「従業員がITを使いこなせない」と回答している。IT活用の機会が少なかった高齢の従業員が多い職場を中心に、従業員が業務を遂行していくうえでIT活用が欠かせないというマインドを持っていないため、社内全体のITリテラシーが向上しないとの指摘がある。また、社内全体でITリテラシーが不足している場合、ITツール導入の際に社内から反対の声があがり、IT活用が思うように進まないという課題がある。

【中小企業の声】

- ・従業員の多くが 65 歳以上であり、スマートフォンを持っている人も少なく、ITツールを導入しても使いこなせないと思われる。(ビルメンテナンス業、94名)
- ・全国の営業所との定例会議をオンライン会議で行っているが、ツール自体は容易に導入できた ものの、実際に使う社員が接続の対応ができなかったり、慣れない形式に緊張してしまい発言 しにくいなど、使い手のITリテラシー不足が課題になっている。(不動産業、98 名)
- ・70 代~90 代でメールを送ることもできない社員もいる一方で、若手社員は元々 I T リテラシーが高いため、社員の I T リテラシーにバラつきがあり I T 導入・活用の課題となっている。 (製造業、55 名)

【事例③:IT活用には高齢の従業員にも配慮】

総合ビル管理業をメインに行う当社では工事部門を中心に高齢の社員が在籍している。IT導入の際には、「高齢の従業員でも活用しやすいものか」という観点に配慮しながら進めている。例えば、勤怠管理システムは静脈認証を活用し、手のひらをかざすというシンプルなものを導入している他、テレワークの際には、従来から使い慣れているオフィスソフトのクラウドサービスなど誰でも利用しやすいものを積極的に導入している。

会社名: Tohnetsu Group (東熱ビルディング株式会社・東熱パネコン株式会社)

業 種:総合ビル管理、建設・ 設備工事、メンテナンス 代表者:柴田 亮

所在地:港区 従業員:27名(2社) IT活用レベル:レベル3

(3) コストの負担

弊所「IT活用実態調査」において、業務効率化など「守りのIT活用」を進めているレベル3(ITを活用して社内業務を効率化している)の企業では、IT活用に関する課題として「コストが負担できない」と答えた企業が最多(28.2%)であった。イニシャルコストが抑えられるクラウドサービスが多数提供され、IT導入に関する様々な補助金・助成金が提供されている中でも、コスト負担を課題とする声は多い。特に、レベル3の企業では、IT活用によって収益を生み出すレベルまでには至っていないため、コストの負担感が大きいものと考えられる。

<コスト面での具体的な課題>

① 教育コストの負担

IT導入にあたっては、直接コストとして認識される初期費用や維持費のみならず、従業員に対して、IT活用のマインドや操作方法をトレーニングする教育コストも必要となり、中小企業がIT活用を進めるうえでは無視できないものとなっている。

◆直接コスト	
・初期費用	ソフトウェア、システム、サービスなどを新たに利用する際に、利用を開始する時
	点までに必要となる費用
・維持費	ソフトウェア、システム、サービスを継続利用するために必要な利用料などの費用
◆間接コスト	
・人件費	IT導入・メンテナンスに関わる社員の人件費
・教育コスト	ツール・サービスを使う従業員に対して教育するコスト
	中小企業のIT活用を進めるうえで無視できないコスト
・光熱費	サーバー・汎用機の設置による光熱費

【中小企業の声】

・I T導入に際して、ソフト・サービスの導入費用がかかることはもちろん、教育コストもかかる ため、費用が効果を上回ると感じている。(ビルメンテナンス業、94名)

② 補助金、助成金活用時の課題

国・東京都ともにIT導入に際して、「サービス等生産性向上IT導入支援事業(IT導入補助金)」や「生産性向上のためのデジタル技術活用推進事業」、「テレワーク促進助成金」等を通じてIT導入について費用の面からも支援している。しかし、補助金の活用に不慣れな中小企業からは、提出するべき書類の多さ等が指摘されている。

【中小企業の声】

- ・I T導入補助金は、申請したが不採択となった。申請にあたって、I T導入によって生産性の 高まるプロセスを複数選択しなければならないという要件があり、分かりにくい。 (小売業、156名)
- ・コロナが急速に拡大し対応に追われる中で、テレワーク導入に関する補助金・助成金の申請を 検討したが、提出するべき書類が多すぎる点、申請期間が短すぎる点から断念した。 (製造業、67 名)

(4) その他の課題

① 自社の経営課題・業務内容にあった I Tツール・サービスが見つからない

弊所「I T活用実態調査」において I T活用の課題として「業務内容にあった I T技術や製品が見つからない」と回答した企業が全体の19.9%、レベル1(口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い)の企業では、24%あり、経営課題は明確だがそれに対応した I Tツールが見つからないとの声もあった。

【中小企業の声】

- ・社内にIT人材がいないため、自社の移転をきっかけに業務システム等の効率化のためIT活用を推進するべく、執行役員自らが旗振り役としていくことを打ち出したが、経営課題・業務課題に対してどういったITツールがあるのかが分からず困った。(製造業、55名)
- ② IT導入前後で業務プロセスを見直さず、かえって非効率なIT導入が行われている

IT導入にあたっては、現状の業務フロー(As-Is)を分析し、IT導入による効率的な業務プロセス(To-Be)を再構築する必要がある。しかし、現実には、業務効率化を目的とするIT導入に際して、業務フローを見直さなかったため、システムの効率的な運用が達成されず、かえって現場に負担を掛けた等の声が寄せられている。特に、IT人材が不足する中小企業では、ITベンダーと実務を担う従業員との意識の隔たりやシステムの仕様に対する理解度に齟齬がある、IT導入後の業務フローを想像することができず、従来の業務を単純に置き換えてしまうなどの問題が出ている。従業員がIT導入後の業務フローを想像できるような開発を進めるため、プロトタイピング(試作モデルの制作)やアジャイル(実装とテストを繰り返す)などの開発・導入方法を推奨していくことも必要となる。

③ レガシーシステム (老朽化・複雑化・ブラックボックス化した既存システム) の存在

弊所「IT活用実態調査」においてIT活用の課題として、14.2%の企業が「既存システムが稼働し、 最新システムに移行できない」と回答している。

ブラックボックス化している既存システムは、メンテンナンスを行わず日常的に活用できている間はそれがレガシーシステムであると自社で認識できない可能性が高く、改修時に大きな問題として顕在化するなど、潜在的な課題となっている企業は多い。今後さらに大きな課題となっていくことが考えられる。

【中小企業の声】

・約 40 年前にオフィスコンピューターを入れて社長自身とシステムエンジニアが連携しながらシステムを作り上げてきた。2000 年問題や改元の問題を自社でクリアしてきたが、先日ベンダーからあと5年でサポートが終了すると言われ、今まで蓄積した情報財産をどのように新システムに移行するかが課題である。(卸売業、15名)

④ サイバーセキュリティへの対応

弊所「IT活用実態調査」においてIT活用の課題として「サイバーセキュリティリスクがある」と回答した企業は、全体では 24.3%であった一方、レベル4 (ITを差別化や競争力強化に積極的に活用している)の企業では、30.3%とIT活用度が高い企業ほどサイバーセキュリティに対して不安があることが判明した。IT活用度が低い企業では、コンピュータウイルスや不正アクセスなどの脅威を認識しておらず、そもそもサイバーセキュリティの必要性を理解できていない可能性も高い。

【中小企業の声】

・社内ネットワークを構築し、現場の社員にも PC を持たせクラウドストレージサービスを導入 したところ、ウイルス対策がしっかりできておらず、エモテット (Emotet) に感染してしまっ た。(建設業、16名)

3. 外部機関の現状と課題

中小企業が抱えるIT活用の課題を解決するためには、自社だけでの取り組みには限界があり、外部の支援が必要不可欠である。外部機関(ITベンダー・IT専門家・支援機関・教育機関)は、中小企業の経営実態を理解し、経営課題・業務課題を認識したうえで、経営者と伴走し支援を行うべきである。中小企業のIT活用支援にあたっての外部機関の現状と課題をユーザーである中小企業の声などをもとに以下の通りまとめた。

(1) I Tベンダー

新たな販路開拓先として中小企業市場に注目しつつも、中小企業、特に小規模事業者の案件は受注額や利幅が小さい割に手間・負担が大きいとして中小企業のIT活用支援に積極的に取り組む企業は少ない。また、中小企業との接点が持てず営業活動が難しいといった課題や、ユーザー企業側との言語

ギャップを課題とする声も多い。

(2) I T専門家

中小企業のIT活用支援のためには、IT専門家は、中小企業の経営課題・業務課題を徹底的にヒアリングしたうえで、経営者と伴走し対話を繰り返しながら取り組みを進め、経営実態を深く理解することが必要である。経営者とIT技術者の橋渡しを念頭に置いて創設されたITコーディネータやITストラテジスト、ITに知見の深い中小企業診断士のような人材が求められている。特にITコーディネータは、真に経営に役立つIT活用に向け、経営者の立場に立った助言・支援を行い、IT経営を実現する人材として2001年に創設され、現在約6,500名の資格保有者が活動している。一方で、ITコーディネータ協会が実施した「2020年度実務活動報告」によると、2020年度に資格更新したITコーディネータの56.4%がITベンダーに所属しており、ユーザーとなる企業との接点が少なく、認知度は高くない。

(3) 支援機関

独立行政法人中小企業基盤整備機構やよろず支援拠点、公益財団法人東京都中小企業振興公社、商工会議所といった中小企業支援機関でも、IT活用に関する相談対応、情報提供など中小企業に対して様々な支援を行っているが、各機関が重複した支援を行っていたり、支援機関同士の連携が充分とはいえない。また、IT・デジタル技術の進展に伴って、相談に対応する各機関職員の継続的なスキルアップも課題である。

(4) 教育機関

ITを教育する機関と、企業経営を教育する機関が分かれており、先進的なITリテラシーを持ちつつ経営課題の解決のためにIT活用ができる人材が生まれにくい状況にある。ITと企業経営をあわせて学べるカリキュラムが設置されている教育機関は一部にとどまっており、今後、より多くの教育機関が取り組むことが期待される。

|| 中小企業の | T活用促進に向けた今後の方向性

1. 中小企業が取り組むべきこと

【提言内容】

◎経営者の意識改革による I T活用の「自分ごと化」

- ① I T活用・デジタルシフトを盛り込んだ経営戦略の策定
- ②年代問わず、すべての従業員の I T リテラシーの向上
- ③ I T人材の確保・育成と、若手従業員の活躍促進
- ④ I Tベンダー・ I T専門家・支援機関などの外部専門家支援の活用
- ⑤既存業務フローの見直しと、ITを活用する業務の選定
- ⑥ I T導入のスモールスタート
- ⑦IT活用の継続的な見直しと、日常的な情報収集

中小企業・小規模事業者のIT活用促進に向けた取り組みとして最も必要なことは、経営者の意識改革によるIT活用の「自分ごと化」である。経営に関する最終的な決定権を持つ経営者が、企業経営におけるIT活用の重要性・必要性・有効性を正しく認識していない場合、優れた人材やいかなる支援策があったとしてもIT導入・活用は進まない。したがって、経営者自らが日々進歩しているIT活用の現状について正しく理解し、自社の経営戦略に取り入れていく努力が必要となる。

◎経営者の意識改革による I T活用の「自分ごと化」

【中小企業が取り組むべきポイント】

経営者は日々直面する経営課題を解決するにあたって、従来の解決手段に加え、IT・デジタル技術の活用を検討することが重要である。従来であれば、多大な労力を掛けて行ってきた作業や、アナログでは実現できなかったことも、IT・デジタル技術を活用することで、課題解決の可能性も広がる。くわえて、クラウド技術の進展により、定額の利用料を支払うことで活用することができるようなITサービスが数多く登場してきており、従来のような借入金を伴う大きな投資を行うことなく、手軽に利用できる環境が整ってきている。

経営者はIT活用をもはや「当たり前のもの」として捉え、ITを活用しないことでかえって不利益を被る時代が到来していることを認識するべきである。その上で、これまで同じやり方で進めていた自社の業務についても、今一度見直しを図り、ITを活用することで、業務の効率化やコストの削減、あるいは販路の拡大など売り上げの向上を図ることができないかを検討するべきである。

① I T活用・デジタルシフトを盛り込んだ経営戦略の策定

【中小企業が取り組むべきポイント】

経営者自身が、自社の経営とITを一体的にとらえて、IT活用を「自分ごと化」するにあたっ ては、自社の経営課題の解決や目標達成のためIT活用・デジタルシフトを進めることを盛り込ん だ経営戦略を策定し、社内外(従業員、取引先・協力会社など)に発信・共有する必要がある。

経営者の意識改革、従業員のモチベーション向上とともに、外部への発信により周囲の理解・協 力を得やすい環境づくりにもつながる。

弊所「IT活用実態調査 | において、IT活用レベルが高い企業ほど「IT化による目的・ゴールを経 営者と従業員が共有している | と回答する割合が高かった。経営者の意識改革とともに、従業員に対し I T活用を宣言し、強力に推進する姿勢を見せることが有効である。

50.0 20ポイント以上の差 43.4 45.0 40.0 35.0 30.0 20.9 15.7 15.0 8.8 100

<図3-1 IT化による目的・ゴールを経営者と従業員が共有している割合>

■レベル2 (出典:東京商工会議所「IT活用実態調査」2021年2月公表)

② 年代問わず、すべての従業員のITリテラシーの向上

【中小企業が取り組むべきポイント】

5.0 0.0

ITを導入したのち、実際に活用するのは、経営者より従業員が中心となる。社内のシステム部門・ 担当者に一任するのではなく、年齢を問わず、すべての従業員のITリテラシーを向上させ、日々の 業務においてIT活用を意識させることで業務の効率化・コストの削減、新しい製品・サービスの開 発につなげるべきである。

③ I T人材の確保・育成と、若手従業員の活躍促進

【中小企業が取り組むべきポイント】

ITの導入・活用にあたっては、旗振り役となる人材の確保・育成が重要である。人材確保に向け ては、社内におけるIT活用や人材育成制度の整備の状況など、対外的に発信することで、自社の魅 力を公表していくべきである。さらに、生まれたころからIT・デジタルツールが身近に存在し、I T教育を受けたデジタルネイティブ世代の若手従業員の積極的な登用が効果的である。 経営者と若手 従業員がタッグを組み、企業内の世代間コミュニケーションを図ることが重要となる。場合によっては若手従業員が経営者とITベンダーの間で橋渡し役となって導入・活用を進めることも検討するべきである。

若手従業員は、ITリテラシーは全般的に高い一方で、業務経験が浅いことから、経営課題や業務課題を把握したうえで、課題解決のためにIT活用の提案をすることが難しいケースが多い。そのため、経営層やベテラン社員と、若手従業員がタッグを組むことで、双方の強みを活かしながらIT活用を推進していくことが重要である。

④ ITベンダー・IT専門家・支援機関などの外部専門家支援の活用

【中小企業が取り組むべきポイント】

限られた人材で業務を進めている中小企業がIT導入・活用を進めるためには、ITベンダーやIT専門家、支援機関などの外部専門家から支援を受けることが有効である。また、サイバーセキュリティへの対応についても、自社だけで完璧な対策をとることは困難であるため、IT専門家や支援機関が提供する関連サービスを活用することが効果的である。外部への相談にあたっては、ITのみならず、経営に関する知識も兼ね備えたITコーディネータやITストラテジスト、ITに知見のある中小企業診断士などのIT専門家に相談をすると効果的である。

多くの支援機関が、IT活用に関する無料相談を実施していることにくわえ、IT活用の好事例やセミナー等を通じて情報提供を行っている。提供されている情報を積極的に収集し、自社のIT活用に取り入れることが重要である。

⑤ 既存業務フローの見直しと、ITを活用する業務の選定

【中小企業が取り組むべきポイント】

ITを導入するにあたり、既存業務フローを見直すことで、無駄な作業を行っていないかなどを確認することが重要である。業務フローの見直しにあたっては、ITコーディネータや中小企業診断士などの専門家を活用することも効果的である。また、IT活用はあくまで課題解決のための一つの手段であることを認識し、闇雲にIT導入を行うのでなく、投資する費用に対する効果を想定したうえで、対象となる業務を選定する必要がある。

くわえて、最新システムへの移行を妨げているレガシーシステムがある場合は、業務フローを抜本 的に見直したうえで、安価なクラウドサービスなどへの移行を検討するべきである。

既存の業務フローを見直さずにIT導入を行うと、既存の業務にくわえてITツールへの入力も必要となるなど二重の作業が発生し、かえって業務効率が悪化するケースがある。生産性向上を実現するためには、既存の業務を整理し、IT活用に適した形に再構築したうえで、IT導入を実施するべきである。また、まずは、IT化の効果が高いと思われる業務から導入を検討していくべきである。

⑥ I T導入のスモールスタート

【中小企業が取り組むべきポイント】

I T導入にあたっては、部署・グループ単位での「スモールスタート」を行い、導入の課題を洗い出し、改善策を講じるなど試行錯誤を行うことが重要である。課題がクリアされたのちに、全社的な

導入を図ることで、スムーズに運用を行うことが可能となる。

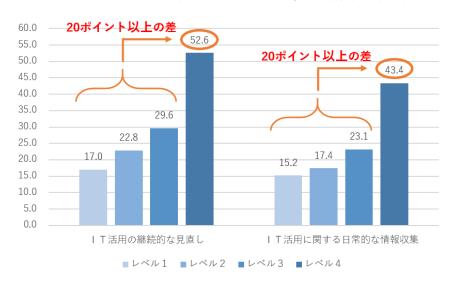
全社で一斉にITを導入すると、想定外のトラブルが生じた場合に、業務運営に与える影響が極めて大きく、今後のIT活用に対して、必要以上に慎重になることに加え、従業員からの反発の原因にもなりかねない。したがって、まずは人数を限定したうえで、ITツールの導入を開始し、小さな成功体験を積み重ねていくことが重要である。その上で、全社へ展開するにあたっては、運用ルールの策定やトラブルシューティングにくわえ、具体的な導入の効果についても併せて提示することにより、従業員にとって納得感のある取り組みとなる。

⑦ I T活用の継続的な見直しと、日常的な情報収集

【中小企業が取り組むべきポイント】

IT活用は、一度導入したら終わりではなく、日々運用を改善していくなど、現場の実態に合わせながら、より効果の高いものにしていくべきである。したがって、IT活用の定着にあたっては、日常的な改善活動を行うことが重要である。また、長年慣習となっている手作業の業務が、実はIT活用により簡単に自動化することができるなど、社内の経営者・従業員では気が付かないケースも存在する。日頃から各種支援機関が発信する好事例や、他の経営者との情報交換を行うなど、日常的に情報収集を行うことで新たな気づきを得ることが必要である。

弊所「IT活用実態調査」において、IT活用の定着に向けた取り組みとして、「IT活用の継続的な見直し」「IT活用に関する日常的な情報収集」を行っていると答えた企業は、IT活用レベル1~3とレベル4を比較すると20ポイント以上の差が生じており、ITを積極的に活用する企業ほど継続的な見直しと日常的な情報収集に注力している。



<図3-2 IT活用の継続的な見直しと日常的な情報収集を行っている企業の割合>

(出典:東京商工会議所「IT活用実態調査」2021年2月公表)

2. 中小企業が外部機関に求めていること

中小企業が外部機関(ITベンダー、IT専門家、支援機関、教育機関)に求めていることを中小企業の声などをもとに以下の通りまとめた。

① I Tベンダー

国内でのシステム開発受託事業は、クラウド化等の進展から今後市場の規模は縮小すると思われる。したがって、今後、I Tベンダーはシステム開発の受託者から、顧客とともに新しいビジネスモデルを考えるパートナーとしての役割が重要になる。 I Tベンダーが、わが国における全事業者の 99.7%の中小企業、とりわけ 85.1%を占める小規模事業者をメインの顧客として捉え、サービスの提供を行っていくのであれば、大企業と比較して人材・資金面などの経営資源が限られる中小企業・小規模事業者の経営実態や、抱えている経営課題・業務課題についてしっかりと把握したうえで、サービス開発やその運用に努めるべきである。

② I T専門家

中小企業のIT活用・デジタルシフト推進のためには、ITと経営に関する知識を兼ね備えたITコーディネータや、ITに知見のある中小企業診断士などが果たす役割は重要である。しかしながら、ITに関する技術には詳しいが、中小企業経営の知識・理解が不足している人材も多く、中小企業にとって適切な相談相手になれないケースがあることから、ITと中小企業経営の一方に偏らずバランス良く知識を兼ね備えた人材が求められる。

特に、ITコーディネータ制度においては更なる認知度向上と、ユーザーとなる企業や独立系コンサルタントなどにおいて保有資格者を増加させる取り組みが重要である。

③支援機関

現状、多くの支援機関が様々なIT活用支援施策を行っているが、各支援機関が連携して中小企業・小規模事業者にとって有効な施策をわかりやすく発信していくことが重要である。

あわせて、今後、各支援機関の職員・相談員が、中小企業の経営課題の解決手段としてIT活用を提案・支援できるよう能力を向上させるとともに、支援の質を高めるためにITベンダーやIT専門家との連携を強化することが重要である。

④教育機関

ITと企業経営を同時に教育する機関は一部にとどまっていることから、ITと企業経営の知識を兼ね備えた人材の育成が進んでいない。いずれの教育機関においてもIT、企業経営の両方の要素が入ったカリキュラムを設けることにより、企業のIT活用促進に資する人材の育成を進めることが重要である。

Ⅲ. 中小企業のⅠT活用促進に向けた支援強化(国や東京都への要望)

新型コロナウイルスの感染拡大は、世界中で経済・社会活動にとって深刻な脅威となり、それぞれの社会が抱える脆弱性を顕在化させた。中でも日本においては、社会全体のデジタルシフトの遅れが改めて明らかになった。

社会全体のデジタルシフトを一層加速させるためにも、わが国の企業数の 99.7%を占める中小企業・小規模事業者への I T活用推進を強力に後押しすることが重要である。そこで、国、東京都におかれては、以下の通り支援施策の強化、改善を図られたい。

【要望項目】

- 1. 経営者の意識改革につながる支援要望事項
 - ① I T活用診断制度の周知・利用促進(国)
- 2. IT人材の育成に向けた要望事項
 - ① リスキリングに対する支援(国・東京都)
 - ② I T専門家による I T人材育成教育制度の創設(国・東京都)
- 3. IT人材の確保(採用)に向けた要望事項
 - ① リカレント教育に対する支援(国・東京都)
 - ② 「GIGAスクール構想」の推進等による将来のIT人材の供給(国・東京都)
- 4. IT導入に係るコスト面での支援要望事項(国・東京都)
- 5. 外部専門家支援の活用に向けた要望事項(国・東京都)
- 6. 中小企業の I T活用に向けた環境整備に関する要望事項(国・東京都)

1. 経営者の意識改革につながる支援要望事項

① I T活用診断制度の周知・利用促進(国)

中小企業・小規模事業者が、I Tを活用するきっかけとして、自社の I T活用度を客観的に自己診断できる制度の活用が効果的である。

経営者や社内の関係者がDXの推進に向けた現状や課題に対する認識を共有し、アクションにつなげるための気づきの機会を提供することを目的に、経済産業省により公表された「DX推進指標」も、IT活用を通じ、デジタルシフトおよびDXの推進に取り組む中小企業にとって現状の立ち位置を認識できる効果が期待できる。

また、独立行政法人中小企業基盤整備機構が提供する、専門家との3回の面談を通じて経営課題・業務課題を全体最適の視点から整理・見える化し、IT活用の可能性を提案する「IT経営簡易診断」や、自社の課題を見える化したIT戦略マップを作成し、経営へのIT活用をサポートする「IT戦略ナビ」は、これからIT活用を推進する中小企業にとって大いに役立つものである。

また、一般社団法人中小企業個人情報セキュリティー推進協会が推進するDXマーク認証制度など 民間団体における中小企業・小規模事業者のデジタルシフトおよびDX支援も有効な取り組みである。 また、今後、身近な地方自治体を通じて支援を強化することは地方を含め国全体のデジタルシフトに効 果的である。

したがって、これら施策の周知、利用促進とともに、「DX推進指標」については、民間団体と連携

するなど中小企業の実態に合った指標として一部項目を中小企業向けに修正・再設定し、中小企業の経営者がDXの推進に向けた現状や課題に対する認識を自社の従業員や関係者と共有できるようにするべきである。また、自己診断の実施による社内のDX推進状況の把握を各種補助金の要件として位置づける等、中小企業のIT活用、DX加速に資する政策を一体的に推進されたい。

2. IT人材の育成に向けた要望事項

① リスキリングに対する支援(国・東京都)

中小企業・小規模事業者がIT活用を推進するにあたっては、経営者・従業員のITリテラシーの向上が不可欠である。したがって、今後、中小企業・小規模事業者においても、デジタル技術を活用するために、リスキリング(業務上必要となるスキル・技術を、再教育で従業員に身につけさせること)を推進する必要がある。

ついては、中小企業・小規模事業者のIT人材育成に向けて、従業員のITリテラシー向上を目的とした各種研修・講座の受講や、ITパスポートをはじめとした情報処理技術者試験、ITコーディネータなどIT資格取得の奨励や助成等に取り組まれたい。あわせて、経営者のIT活用に関する意識改革がなされた後に経営者自身がIT活用に関して学ぶことも重要であることから、経営者向けの各種研修・講座の受講に対する奨励・助成に取り組まれたい。

また、独立行政法人高齢・障害・求職者雇用支援機構が全国の職業能力開発促進センター等に設置している生産性向上人材育成支援センターにおける「生産性向上支援訓練」は、個社の課題やニーズに即したメニューできめ細かな支援を受けることが可能であり、利用者からも好評であることから、同事業の周知強化や支援拡充を図られたい。あわせて、東京都で実施している「デジタル人材育成支援事業」、「生産性向上のための中核人材育成事業」においては、IT人材のさらなる育成のため、中小企業の実態に即したプログラムを充実させ、さらなる周知・継続を図られたい。

② IT専門家によるIT人材育成教育制度の創設(国・東京都)

中小企業・小規模事業者は、経営者がIT活用に積極的であっても、人手に余裕がなく、人材不足が原因で、IT活用が進まないケースが散見される。くわえて、社内にIT活用の旗振り役や教育に関するノウハウがないこともIT活用が進まない原因になっている。

したがって、I Tコーディネータや中小企業診断士などの I T専門家を、一定期間 (最長 1 年間等) 社内に派遣し、従業員に対して I Tに関するリテラシー・知識を教育する制度を創設されたい。

|3.IT人材の確保(採用)に向けた要望事項

① リカレント教育に対する支援(国・東京都)

今後、到来する人生 100 年時代を見据え、リカレント教育(学校教育からいったん離れた社会人が、大学・専門学校などの教育機関で学び直し、能力を磨き続けていくこと)の重要性は一層高まっている。リスキリングとともに I T人材育成の両輪となるべく、リカレント教育のさらなる充実のため、I Tリテラシー向上を目的とした基礎的な教育プログラムや、 I Tと経営に関する知識を兼ね備えた I

T支援人材の育成プログラムの充実をはじめとした中小企業の要望に沿った職業訓練プログラムの開発に取り組まれたい。くわえて、上記のITリテラシー向上等の訓練を組み込んだコースを受講した人材を採用した中小企業に対する助成制度等、IT人材の採用を奨励されたい。

② 「GIGAスクール構想」の推進等による将来のIT人材の供給(国・東京都)

多様な子供たちを誰一人取り残すことなく、 子供たち一人一人に公正に個別最適化され、資質・能力を一層確実に育成できる教育 I C T環境の実現を目指す「G I G A スクール構想」は、将来の I T 人材の供給に大いに貢献するものであると考える。今後、I T 人材は、公共の財産として社会全体で育成していくことが必要であり、当構想のさらなる発展とともに、各地域の民間企業との意見交換・協力体制を構築したうえで、より実践的な社会課題の解決を目指す新たな教育プログラムの創設に取り組まれたい。

4. IT導入に係るコスト面での支援要望事項

① 「IT導入補助金」の継続・拡充・利便性向上(国)

I T化の取り組みが遅れていた中小企業においても、コロナ禍を契機として、テレワーク導入や業務 効率化のほか、非接触型ビジネスモデルの構築に向けた取り組みが進んでいる。しかしながら、急激な 経営環境の変化と業況悪化に見舞われた中小企業・小規模事業者にとって、新たな I T導入は大きな負担にもなり得る。2017年に創設された「サービス等生産性向上 I T導入支援事業 (I T導入補助金)」は、累計約 12.5万件の支援実績があり、中小企業の I T活用、ひいては生産性向上など経営課題の解決に大きく役立っているため、同制度の継続・拡充を取り組まれたい。

< 「サービス等生産性向上 I T導入支援事業 (I T導入補助金) | の継続・拡充>

- 通常枠 (A・B類型) におけるハードウェアへの対象拡充
- 補助率引上げ(2分の1→3分の2)
- 下限額の撤廃
- I T導入に向けたコンサルティング単体での対象化

② 個社の実情に応じたテレワークの導入・定着に向けた支援の継続(国・東京都)

コロナ禍における感染防止対策の観点からテレワークやオンライン会議などが浸透してきているが、 弊所調査の通り一度導入してもテレワークを取りやめる事業者も多い。今後、ウィズコロナにおいて は、より一層のテレワークの実施率の拡大とともに、継続してITツールを活用することが必要不可欠 である。そのため、「サービス等生産性向上IT導入支援事業・特別枠(D類型)」の継続、「人材確保 等支援助成金(テレワークコース)」の拡充およびさらなる周知の強化に取り組まれたい。

③ 大企業・中堅企業の先導による商流 E D I の導入・利活用支援、中小企業共通 E D I 、全銀 E D I システム(Z E D I)の普及促進(国)

取引先である大企業・中堅企業の先導のもと、受発注や出荷検収のやり取りを効率化・省力化することが可能な商流EDIを導入する中小企業に対して助成する等、導入・活用の奨励に取り組まれたい。

また、中小企業取引に最適化・標準化された中小企業共通EDIや、企業における資金決済事務の合理 化が可能となる全銀EDIシステム(ZEDI)においては、さらなる普及促進に取り組まれたい。

- ④ リスキリングに対する支援(「2. IT人材の育成に向けた要望事項」にて既述)
- ⑤ リカレント教育に対する支援(「3. IT人材の確保(採用)に向けた要望事項」にて既述)

5. 外部専門家支援の活用に向けた要望事項

① 「中小企業デジタル化応援隊事業」の継続・拡充(国)

専門知識の不足や導入効果の不透明さなど、経営者の不安を払拭してIT活用の裾野を広げるには、費用補助のみならず、専門家や地域の情報サービス業事業者による伴走型支援の強化が重要となる。昨年度より実施されている「中小企業デジタル化応援隊事業」などを通じて、経営課題の洗い出しからITツールの導入、活用まで、ハンズオン支援を継続・強化されたい。社内にIT人材がいない場合には、ITの実装が困難との声が多いことから外部の個人のIT技術者を活用できるよう、中小企業とIT技術者とのマッチング支援を強力に進めるべきである。

- <「中小企業デジタル化応援隊事業」の継続・拡充>
 - ・制度の継続、さらなる周知
 - ・ I T専門家に支払われる謝金単価上限額(最大 3,500 円/時間(税込)) の引き上げ
 - ・補助上限(第 I 期・第 II 期通算 30 万円)の引き上げ
- ② 「生産性向上のためのデジタル技術活用推進事業」の継続・周知強化(東京都)

東京都の「生産性向上のためのデジタル技術活用推進事業」では、IT活用を行い生産性向上に取り組もうとする中小企業を対象として、専門家によるヒアリング・現地調査・派遣等を通じIT導入から活用までトータル支援を行っており、同事業で提供しているセミナー等の各種情報提供とあわせIT活用に取り組む中小企業に大きく役立っていることから、同制度の継続・周知強化、好事例の横展開に取り組まれたい。

6. 中小企業のIT活用に向けた環境整備に関する要望事項

①各種支援施策の周知強化(国・東京都)

国・東京都をはじめ、各支援機関などで、中小企業・小規模事業者のIT導入・活用に向け、経済産業省が提供する「DX推進指標」、独立行政法人中小企業基盤整備機構が提供する「IT経営簡易診断」や「IT戦略ナビ」、「ここからアプリ」、東京都が提供する「生産性向上のためのデジタル技術活用推進事業」などの強力な支援策が実施され、国・東京都においても様々な方法で周知に取り組んでいるが、いまだ中小企業・小規模事業者における認知度が低く、有効な施策が事業者まで届いていない。したがって、それら支援策のさらなる周知強化に取り組まれたい。

②サイバーセキュリティ対策(国・東京都)

I T活用・デジタルシフトの進展に伴い、企業や民間団体、官公庁等、特定の組織を狙う「標的型攻撃」や、身代金要求型不正プログラム「ランサムウェア」などサイバー被害が増加している。くわえて、新型コロナウイルスの感染拡大を契機とするテレワークの普及によって、企業規模に関わらずサイバーリスクが増大するなど、中小企業・小規模事業者においてもその対策が急務である。しかしながら、経営資源が限られる中小企業・小規模事業者においては、その対策は大きな負担にもなり得る。したがって、各種対策の実施を補助金の加点要件として位置づける等、対策の導入を奨励するとともに、導入費用の助成等に取り組まれたい。

③「情報サービス業」における小規模事業者「従業員要件」の拡大(国)

弊所「中小企業の経営課題に関するアンケート」(2020年12月公表)によれば、ITツールを活用している小規模企業においては、中規模企業と比べて、従業員数 20 人以下のIT事業者に相談する割合が高く、中堅・大手IT事業者へ相談する割合は低くなっている。地域を支える中小企業・小規模事業者のIT活用を推進するためには、比較的小規模な情報サービス業事業者自身の経営を強化する必要がある。したがって、小規模事業者としての定義要件である「従業員要件」を拡大し、従業員数6人以上20人以下の情報サービス業事業者に対しても、小規模事業者向けの施策も含め、経営課題に応じた支援ができる制度を構築するべきである。

④ I Tインフラの整備(国・東京都)

今後、IT活用・デジタルシフトは特定の産業だけでなく、すべての産業において必要不可欠なものになる。AIやビッグデータを当たり前に活用するデジタル社会を迎えるにあたっては、今後、一層急増するであろう情報処理量・通信量に対応できるようなITインフラの整備・強化に取り組まれたい。

⑤オープンデータ活用に向けた諸条件の整備(国・東京都)

行政が公表しているオープンデータの活用は、多くのビジネスチャンスを秘めているにもかかわらず、多くの中小企業において、その活用は進んでいない。行政においては、企業がオープンデータを実際に活用した好事例を調査のうえ公表するなど具体的な活用方法とともに、さらなる情報発信に取り組まれたい。

⑥デジタルガバメントの推進(国・東京都)

各種申請や手続き、決済等のデジタル化を通じて、中小企業等の手間・コストの削減や利便性の向上等、デジタル化によるメリットを"具体的に享受・実感"できるよう取り組まれたい。くわえて、GビズIDのさらなる普及促進を図るとともに、国・地方自治体における補助金・助成金をはじめとした各種申請において、基本情報の入力項目を共通化するなど、事業者の効率化につながるよう取り組まれたい。また、デジタルガバメントの推進にあたっては、取り残される中小企業・小規模事業者が生まれることがないよう十分な支援策、サポート体制の強化を検討されたい。

IV. 東京商工会議所の取り組み

弊所では、「『はじめてIT活用』1万社プロジェクト」をはじめ、経営者の意識改革を促す支援のほか、IT人材育成に資する研修事業の展開、サイバーセキュリティ対策支援、好事例の発信など、中小企業・小規模事業者のIT活用促進に向け、取り組みを後押しする施策を実施している。

1.「『はじめてIT活用』1万社プロジェクト」の推進

効果的な I T活用が進んでいない中小企業・小規模事業者を対象に、経営者の意識改革を促すオンラインセミナーや I T活用好事例紹介等の情報発信、便利で役立つ I Tツールの活用促進などを通じて、 I Tの導入や活用を支援するプロジェクト。2019 年 11 月からスタートし、2021 年 11 月末までに、10,000件を超える支援を実施。また、経営課題の解決に役立つ I Tツール・サービス事業者と提携し、 I Tの実装支援も行っている。



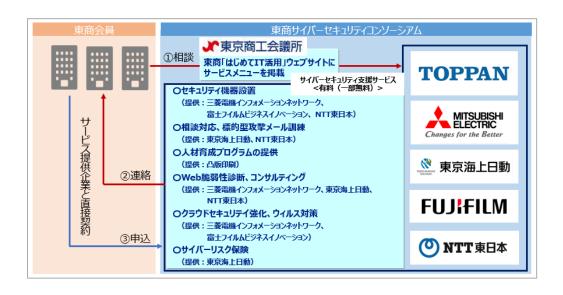


2. IT人材育成に向けた研修事業の展開

弊所では、I T活用に関する実務講座のほか、攻めのI T活用に資する実践講座(デザイン思考、データ分析講座等)を開催し、会員企業の経営課題の解決手段としてのI T活用を支援している。今後は、各社の経営課題や目的に応じて、I T人材育成に資する複数のテーマの講座を組み合わせたパッケージを用意・提案し、会員企業が体系立てて着実にI T活用を推進できるよう支援を強化する。

3. サイバーセキュリティ対策の支援

サイバーセキュリティ対策の支援として、2019 年度から申込者のメールアドレスに訓練用の標的型メールを送る「標的型攻撃メール訓練」を毎年度実施している。また、警視庁と連携し、弊所各支部においてサイバーセキュリティ対策セミナーを開催するなど各種情報提供に努めている。くわえて、身代金要求型不正プログラム「ランサムウェア」などサイバーセキュリティ攻撃の増加を背景として、従前より展開している「『はじめて I T活用』 1 万社プロジェクト」の枠組みの中で、会員企業のサイバーセキュリティ対策を総合的に支援することを目的に、2021 年7月に「東商サイバーセキュリティコンソーシアム」を設立。参画企業 5 社 (凸版印刷(株)、三菱電機(株)、東京海上日動火災保険(株)、富士フイルムビジネスイノベーション(株)、東日本電信電話(株) が弊所と連携し、専用ウェブサイトを通じ、中小企業向けサイバーセキュリティ支援サービスを提供する。



4. スマートものづくり実践事例集の展開(製造業向け)

IT、IoTの活用を通じた中小ものづくり企業における生産現場の効率化や営業力強化に向けたSNS活用などを推進すべく、2019年3月に「スマートものづくり実践事例集(ウェブ版)」を開設。SNSや動画配信を用いて販売チャネルを業務用から一般消費者まで広げた事例や、衛生管理と品質管理をタブレットで管理することにより業務効率化を図った事例など、計30社の好事例を写真や動画を用いて紹介している。



以上

2021 年 度 第 18 号 2021 年 12 月 9 日 第230回議員総会·第741回常議員会決議