

中小企業の I T 活用・ デジタルシフト推進に関する意見 (概要)

2021年12月9日
中小企業のデジタルシフト推進委員会

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、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 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
- ② IT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IT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IT活用の「自分ごと化」

- ① IT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IT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 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
- 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 IT導入のスモールスタート
- ⑦ IT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 IT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 IT専門家によるIT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. IT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IT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

企業のデジタルシフトの必要性・重要性が高まっている

コロナ禍を機としたＩＴ・デジタル技術の進展は、業種・規模を問わずあらゆる事業者のデジタルシフトの必要性・重要性をかつてないほど高めている。とりわけ、生産性向上が課題である中小企業・小規模事業者はＩＴ・デジタル技術を活用した付加価値向上への取り組みが必要。

中小企業のＩＴ「導入」は進むが、生産性向上に向けたＩＴ「活用」が課題

中小企業は、コロナ禍において、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対応するなど、ＩＴの「導入」は大幅に進展。一方で、業務効率化や競争力強化など生産性向上にＩＴを「活用」している企業は約半数にとどまる。中小企業は意思決定や変革のスピード感という強みを活かして、経営課題の解決手段としてＩＴの「活用」が必要。

中小企業のデジタルシフトの進捗が社会全体のデジタルシフトに直結

国のデジタル庁の創設、東京都のデジタルサービス局の設置等デジタルガバメントの取り組みが本格的にスタート。わが国の企業数の99.7%、雇用者数の約7割を占める中小企業のデジタルシフトの進捗が、わが国社会全体のデジタルシフト・国民のデジタルリテラシー向上にも直結。

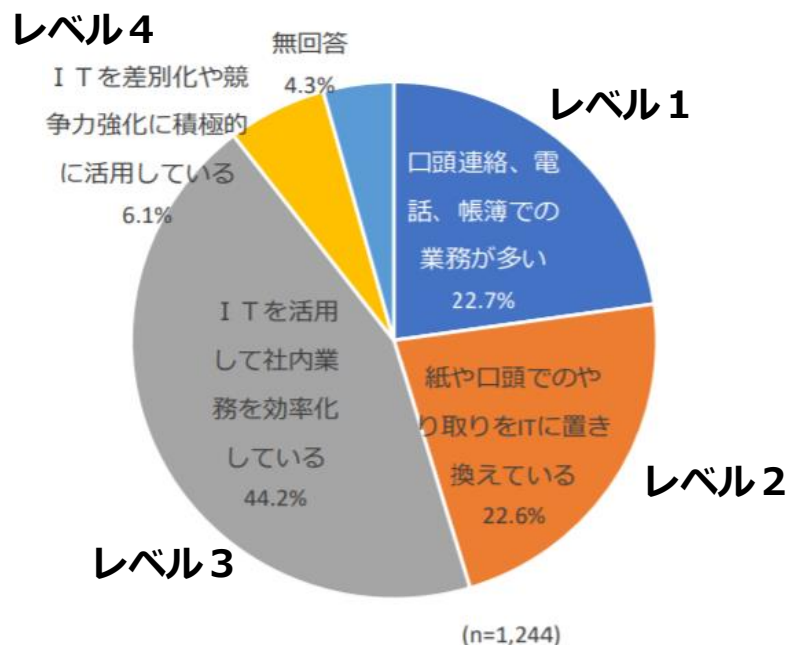


本意見書では、国・東京都における中小企業のＩＴ活用支援を促進するため、中小企業のＩＴ活用の現状・課題を明らかにするとともに、今後必要となる支援施策や、中小企業が取り組むべき内容を取りまとめる。

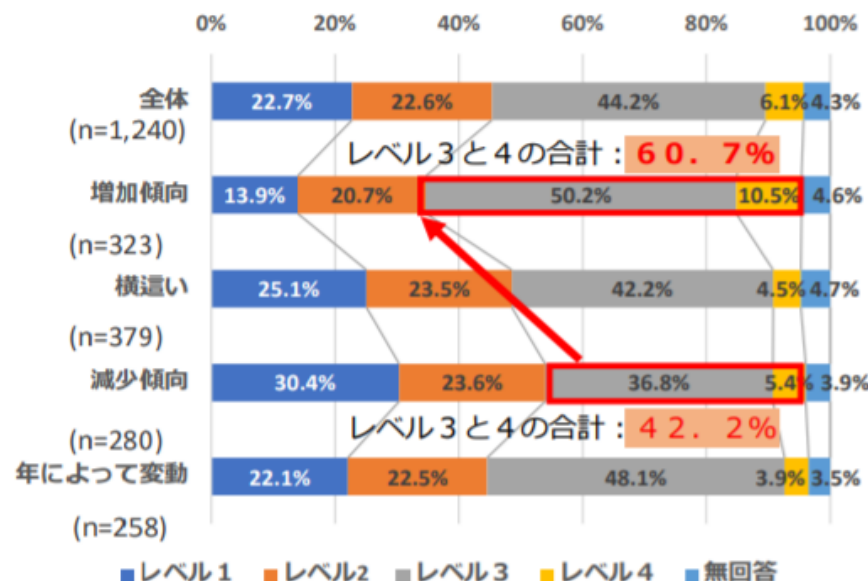
中小企業の I T 活用の現状

- ・ 弊所で行った I T 活用実態調査では、I T を「導入」している企業（レベル 2 ～ 4）は約 70% だった一方、業務効率化（レベル 3）、差別化等（レベル 4）に「活用」できている企業は約半数にとどまった。
- ・ 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、I T 活用の巧拙が明確となった。
- ・ 直近 3 年間の利益が増加傾向である企業ほど I T 活用レベルが高く、I T 活用が利益の増加につながる傾向がある。

I T 活用のレベル分け



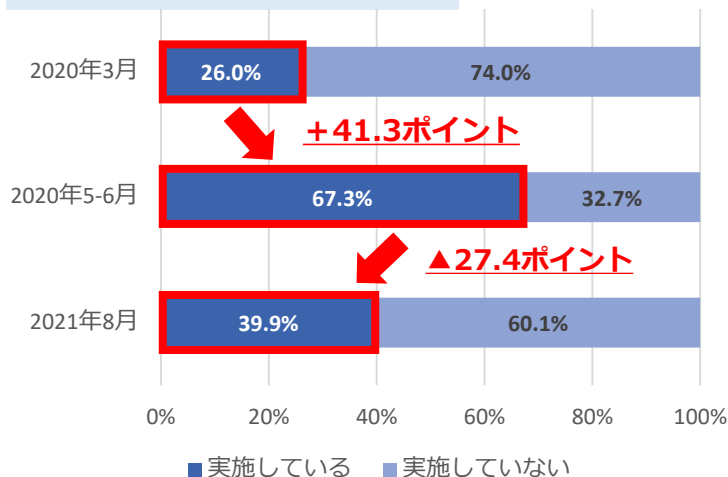
I T 活用状況×直近3年間の利益の傾向



中小企業のIT活用の現状

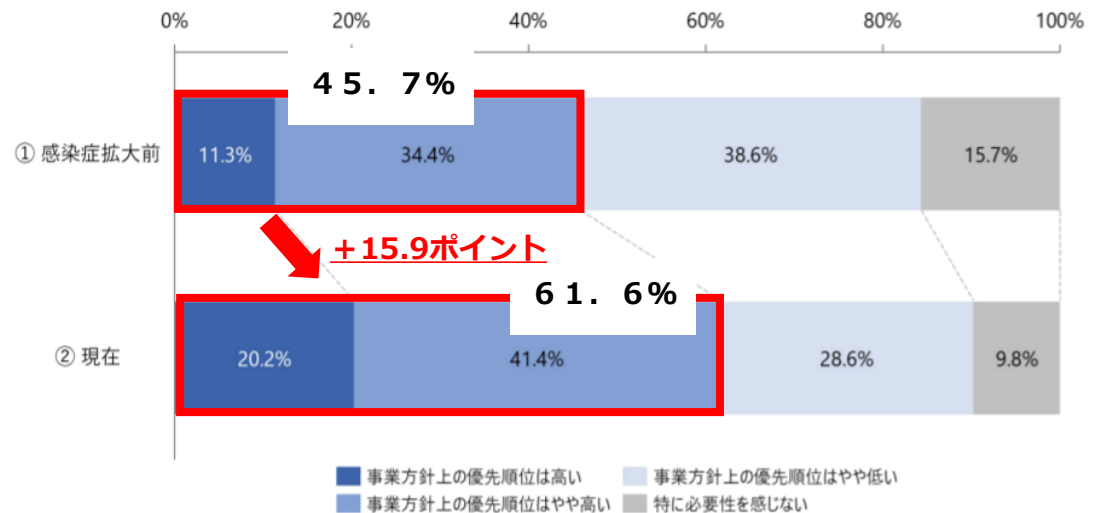
- ・ 弊所で行ったテレワークの実施状況に関する調査では、直近の実施率は約40%になっているものの、新型コロナウイルスの感染拡大初期における**中小企業のテレワーク実施率は、67.3%と感染拡大前に比べて大幅に増加した**。
- ・ 2021年版中小企業白書では新型コロナウイルス感染拡大後に**企業のデジタル化に対する「事業方針上の優先順位は高い・やや高い」と答えた企業は感染拡大前と比べて15.9ポイント増の61.6%**となっており、**新型コロナウイルス感染拡大をきっかけとして中小企業・小規模事業者のIT活用への意識が高まっている**。
- ・ 2017年に創設された国の「IT導入補助金」は累計約12.5万件の支援実績があり、「DX推進指標」の策定など様々な取り組みを行っている。東京都で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い、多くの中小企業のIT活用につながっている。また、国・東京都の補助金・助成金の電子申請の導入（「jGrants」等）も、中小企業のIT活用促進の一助となっている。

テレワークの実施状況



東商「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）
東商「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）

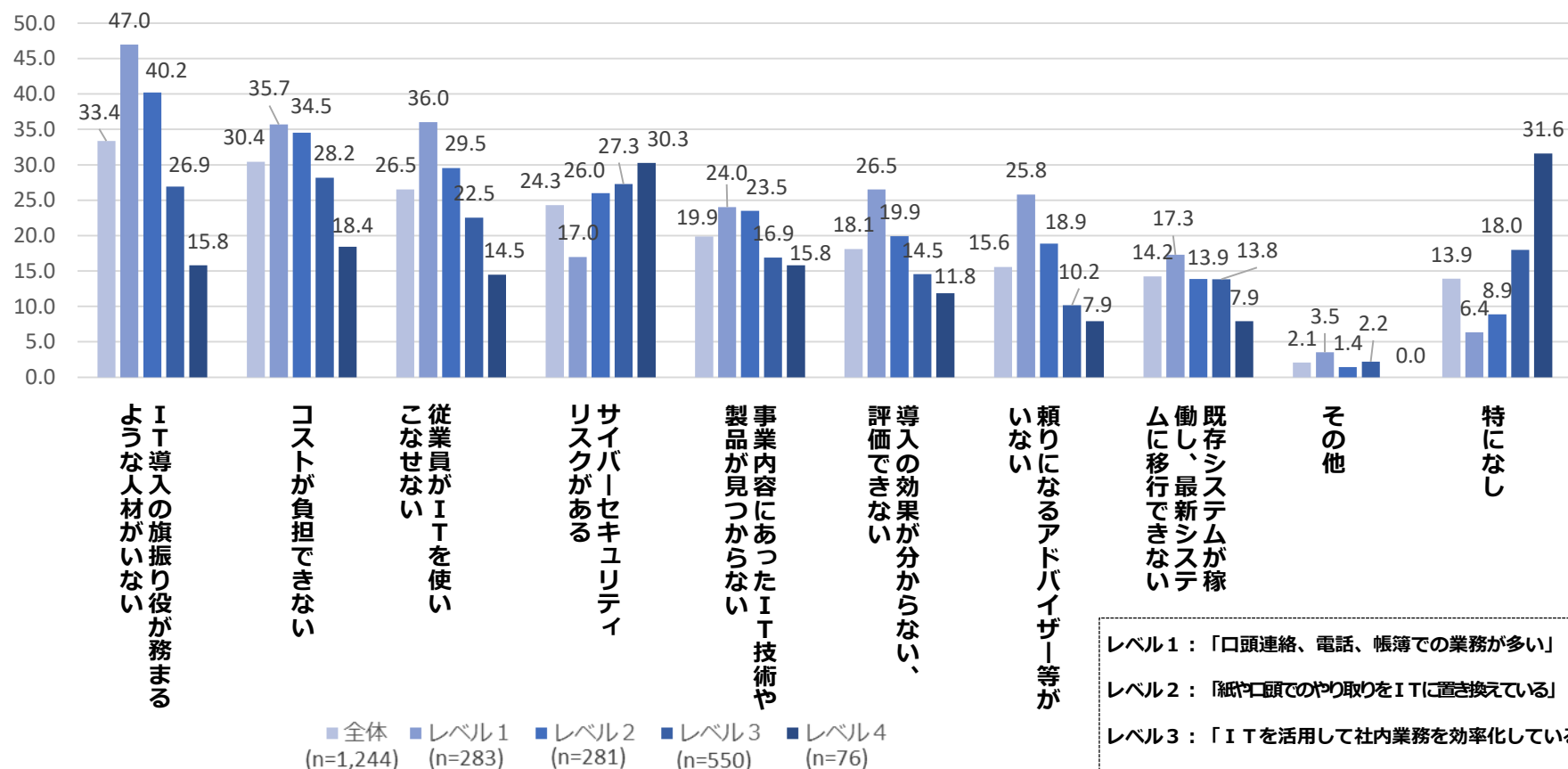
デジタル化に対する事業方針上の優先度の変化（感染症流行前後）



2021年版「中小企業白書」（中小企業庁）

中小企業のIT活用の課題

- ・ 弊所「IT活用実態調査」において、IT活用の課題として「人材」「コスト」が多くあげられたほか、「事業内容にあったIT技術や製品が見つからない」「導入の効果が分からない」とする企業と回答する企業も多かった。



中小企業のIT活用の課題

① 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

経営者のIT活用の認識の差によって、IT活用度合いに大きな差がある。

【アンケート結果】

- ・デジタル化に対する事業方針上の優先度の変化（2021年版中小企業白書）
「事業方針上の優先順位は高い・やや高い」＝新型コロナウイルス感染拡大前 45.7% ⇒ 感染拡大後 61.6%
一方で、感染拡大後も「事業方針上の優先順位はやや低い」28.6%、「特に（デジタル化に対して）必要性は感じない」と答えた企業が9.8%存在する。
- ・経営者が個人としてSNSを積極的に使用している企業では、IT活用が進んでいる。
経営者がSNSを積極的に使用している企業 IT活用レベル3～4＝61.1%（東商IT活用実態調査、2021年2月公表）

【中小企業の取り組み】

◎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を活用、労務改善により働きやすい職場を実現（事例①参照）

【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。

中小企業が取り組むべきこと

経営者の意識改革によるIT活用の「自分ごと化」

- 経営課題に対してIT活用により解決できないか検討
- IT活用をもはや「当たり前なもの」として捉えるべき

IT活用・デジタルシフトを盛り込んだ 経営戦略の策定

- 経営戦略で、IT活用・デジタルシフトを進めることを社内外に発信・共有する

国・東京都への要望事項

IT活用診断制度の周知・利用促進（国）

- ITを活用するきっかけとして自社のIT活用度を客観的に診断できる制度が効果的であり、同制度の周知・利用促進
例：「DX推進指標」（経済産業省）
「IT経営簡易診断」（中小機構）等

中小企業のIT活用の課題

② IT人材の不足

人的資源の乏しい中小企業にとって、IT人材不足は深刻な課題。IT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、教育機関、行政などが連携し社会全体での育成が求められる。

【アンケート結果】

- ・ IT活用における課題として「IT導入の旗振り役となる人材がない」と回答した企業 = 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%) (東商IT活用実態調査、2021年2月公表)

【中小企業の声】

■ IT導入の旗振り役となる人材がない

- ◆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。(ビルメンテナンス業、94名)

■ IT人材の確保・育成

- ◆IT人材の採用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)
- ◆社内での人材育成に向けた社員研修を探したが見つからなかった。(製造業、67名)

■従業員のITリテラシー・IT活用マインドの不足

- ◆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ITリテラシーが高く、社員のITリテラシーにバラつきがある。(製造業、55名)

- 【中小企業の取り組み】 ◎後継者が旗振り役となり、IT活用を推進(事例②参照)
 ◎従業員が高齢でも工夫してITを活用(事例③参照)

中小企業が取り組むべきこと

すべての従業員のITリテラシーの向上

IT人材の確保・育成と、 若手従業員の活躍促進

- デジタルネイティブ世代の若手従業員の積極的登用とともに、経営者と若手従業員がタッグを組むなど、世代間コミュニケーションを図ることが重要。

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

国・東京都への要望事項

リスクリングに対する支援(国・東京都)

IT人材育成教育制度の創設(国・東京都)

- IT専門家を一定期間社内に派遣し、従業員に対してITに関する知識を教育する制度の創設

リカレント教育に対する支援(国・東京都)

「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)

「中小企業デジタル化応援隊事業」の継続・拡充(国)

中小企業のIT活用の課題

③コストの負担

近年、初期費用を抑えられるクラウドサービスの浸透や補助金・助成金の創設など、中小企業のIT導入コスト負担は低減されていると思われるが、いまだコスト負担を課題と考える企業も多い。

【アンケート結果】

- ・IT活用における課題として「コストの負担」と回答した企業 = 30.4%
 (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、28.2%)
 (東商IT活用実態調査、2021年2月公表)

【中小企業の声】

■教育コストの負担

- ◆IT導入に際してソフト・サービスそのもの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)

■補助金、助成金活用時の課題

- ◆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)

国・東京都への要望事項

「IT導入補助金」の継続・拡充・利便性向上 (国)

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)

大企業・中堅企業の先導による商流EDIの導入・利用支援、中小企業共通EDI、全銀EDIシステム (ZEDI) の普及促進 (国)

リスキリングに対する支援 (国・東京都)

リカレント教育に対する支援 (国・東京都)

■各種研修・講座の受講、IT資格取得に対する助成

中小企業のIT活用の課題

④-1 自社の経営課題・業務内容にあったITツール・サービスが見つからない

【アンケート結果】

- ・ IT活用における課題として
「事業内容にあったIT技術や製品が見つからない」と回答した企業 = 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%)
(東商IT活用実態調査、2021年2月公表)

【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)

中小企業が取り組むべきこと

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

- 限られた人材で業務を進めている中小企業が自社のIT導入にあたりITベンダーやIT専門家、支援機関などの外部専門家を活用することは有効。

国・東京都への要望事項

「中小企業デジタル化応援事業」の継続・拡充(国)

- 「中小企業デジタル化応援事業」等を通じて経営課題の洗い出しからITツールの選定・導入、活用まで、ハンズオン支援を継続・強化

「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)

- 専門家派遣・現地調査等のトータル支援を行う同制度の継続・周知強化

各種支援施策の周知強化(国・東京都)

- 中小企業のニーズにあったビジネスアプリを検索できる「ここからアプリ」(中小機構)等の周知強化

中小企業の I T 活用の課題

④-2 I T 導入前後で業務プロセスを見直さず、かえって非効率な I T 導入が行われている

④-3 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

【アンケート結果】

- ・ I T 活用における課題として
「既存システムが稼働し、最新システムに移行できない」と回答した企業 = 14.2%
(東商 I T 活用実態調査、2021年2月公表)

【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システムを作り上げてきたが、ベンダーからあと5年でサポートが終了すると言われ、今までの情報資産をどのように新システムに移行するか課題である。(卸売業、15名)

中小企業が取り組むべきこと

既存業務フローの見直しと、I T を活用する業務の選定

- I T 導入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
- 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

中小企業のIT活用の課題

④-4 サイバーセキュリティへの対応

【アンケート結果】

- ・ IT活用における課題として「サイバーセキュリティリスクがある」と回答した企業 = 24.3%
（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%）
（東商IT活用実態調査、2021年2月公表）

【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、エモテットに感染してしまった。（建設業、16名）

中小企業が取り組むべきこと

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

■ サイバーセキュリティへの対応は専門的な知識が必要であることが多く、外部専門家への相談、支援機関が提供する関連サービスを活用することは有効。

国・東京都への要望事項

サイバーセキュリティ対策（国・東京都）

- サイバーセキュリティ対策の実施を補助金の加点点要件として位置づけるなど対策導入の奨励
- 対策導入に対する費用の助成

(その他)

中小企業が取り組むべきこと

IT導入のスマールスタート

- 部署単位等「スマールスタート」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。

IT活用の継続的な見直しと、 日常的な情報収集

- 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。
- 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。

国・東京都への要望事項

「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）

- 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、経営課題に応じた支援を受けることのできる制度を構築

ITインフラの整備（国・東京都）

- 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

オープンデータ活用に向けた諸条件の整備（国・東京都）

- 行政においては、実際に企業がオープンデータを活用した好事例の公表など具体的な活用方法の情報発信

デジタルガバメントの推進（国・東京都）

- 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”できるよう取り組みを期待
- 各種申請において入力項目の共通化など事業者の効率化につながる取り組み

■ 中小企業が抱えるIT活用の課題を解決するためには、自社での取り組みでは限界があり、外部の支援が必要不可欠である。中小企業のIT活用支援にあたってのITベンダー、支援機関等の現状と課題、中小企業が求めていること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。

	現状と課題	中小企業が求めていること
ITベンダー	■ 利幅が小さい割に手間・負担が大きいとされる中小企業のIT活用支援への取り組み不足 ■ 中小企業との接点不足 ■ ユーザー企業との言語ギャップ	■ システム開発の受託者から、顧客と一緒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 ■ 人材・資金面などの経営資源に限られる中小企業・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
IT専門家	■ 中小企業の経営課題・業務課題を徹底的にヒアリングし、経営者と伴走しながら支援する人材の不足 ■ ITコーディネータ、ITに知見の深い中小企業診断士の認知度・なり手不足	■ IT技術に加え、企業経営に関する知識の習得 ■ ITコーディネータ資格の認知度向上、ユーザー企業・独立系コンサルタントでの保有資格者の増加
支援機関	■ 各機関同士の横の連携 ■ IT活用相談に対応する職員の継続的なスキルアップ	■ 支援機関同士の横の連携の推進 ■ 支援人材の育成（企業経営に加え、IT活用の知識を習得した人材の育成）
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いる ■ 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てくれない	■ IT、企業経営の両方の要素が入ったカリキュラムを設置

1. 「『はじめてIT活用』1万社プロジェクト」の推進

中小企業の生産性向上の近道としてIT活用を推進すべく、中小企業・小規模事業者1万社にアプローチし、IT活用を総合的に支援するプロジェクトを2019年11月よりスタート。

- ・ITツール・サービスの「会員優待・お試しプラン」提供
- ・オンラインセミナーの実施
- ・IT活用事例紹介 等



会員の皆さまのサイバーセキュリティ対策支援を目的とした東京サイバーセキュリティコンソーシアムを7月30日（金）に発足いたしました。
詳しくはこちらをご覧ください

「はじめてIT活用」では、経営課題の解決につながるIT活用やデジタルシフトに関する最新情報をワンストップで発信します。
「売上向上」や「業務効率化」「テレワーク・コミュニケーション」「サイバーセキュリティ」といった課題ごとにページを設け、各テーマに関連するコンテンツ（オンラインセミナー・コラム・ITツール・補助金・支援策など）を提供しております。

2. IT人材育成に向けた研修事業の展開

IT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IT活用を推進できるよう支援を強化。

3. サイバーセキュリティ対策の支援

標的型メール訓練やセミナーの実施に加え、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「東商サイバーセキュリティコンソーシアム」を立ち上げ、支援サービスを提供。

4. スマートものづくり実践事例集の展開

中小ものづくり企業によるIoT、クラウドなどデジタルツール活用の事例を当所HPで紹介。

最新情報・お知らせ	イベント・セミナー情報
2021年9月2日 ● はじめてIT活用メールマガジン（2021.9.2号）を発行しました NEW 2021年7月30日 ● 「東京サイバーセキュリティコンソーシアム」が本日発足 ～東商とサイバーセキュリティ対策のノウハウを持つ大手5社が協力を構築し、初通商！ 増大するサイバーストックにさらされる中小企業を総合的に支援～ 2021年7月19日 ● はじめてIT活用メールマガジン（2021.7.19号）を発行しました	2021年09月07日～ ● 【オンラインセミナー（YouTube動画配信）】 早分かり解説！ 事業再構築補助金の傾向と対策 2021年09月13日 ● 【オンラインセミナー（Zoomライブ配信）】 活用率にのける脱民業化に向けた取り組み 2021年09月14日～ ● いたきた交流会（北支那・敬徳支那主催ビジネス交流会）

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

IT活用レベル：レベル3



山口社長

後継者が旗振り役となり、I T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D T P（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I T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、D T P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I T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



中村副社長

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、そのITツールが「高齢の従業員でも活用しやすいものか」という観点を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：Tohnet 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



柴田社長

挑みつづける、変わらぬ意志で。

