

挑みつづける、変わらぬ意志で。



中小企業のデジタルシフト・DX実態調査 集計結果

2023年7月12日

中小企業のデジタルシフト・DX推進委員会

※各データは端数処理（四捨五入）の関係で、合計値が100%とならない場合がある。

調査期間

2023年5月15日～6月22日

調査対象

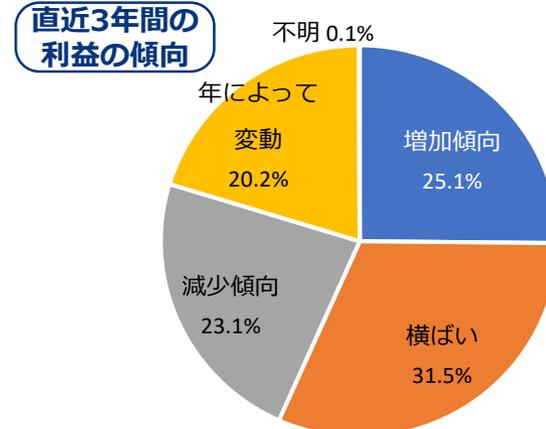
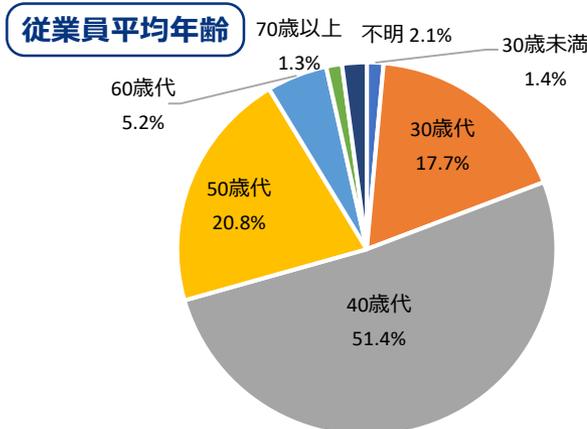
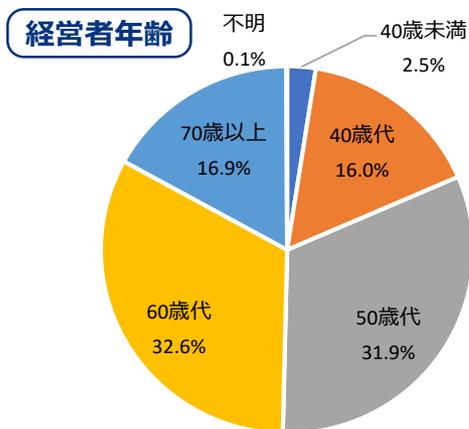
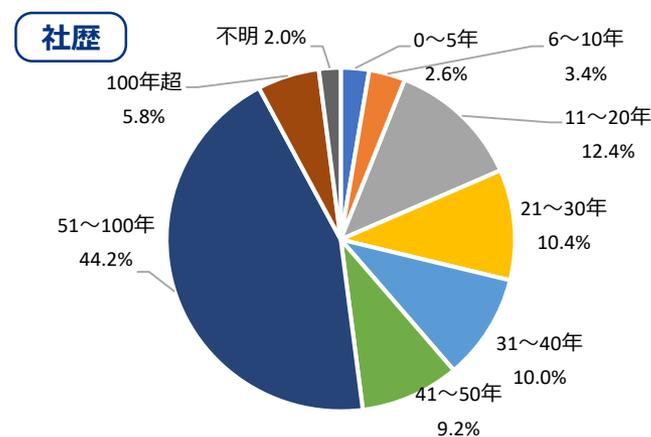
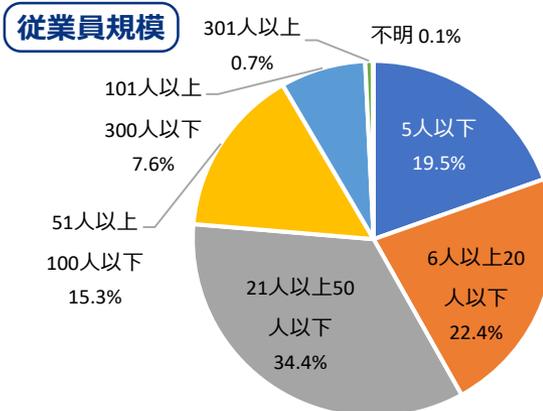
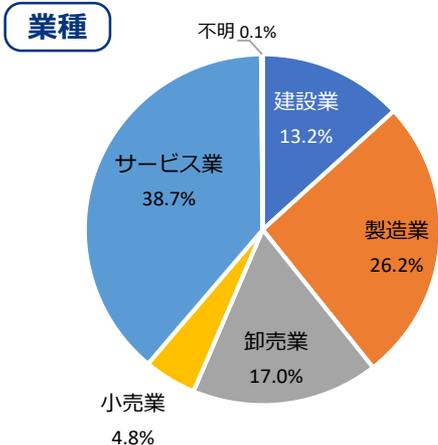
主に東京23区内の会員中小企業 約10,000社

回答数

1,336社（回答率13.3%） ※回答者属性は以下参照

調査方法

- ・郵送による調査票の送付・回答
- ・メールによるWEBフォームの送付・回答

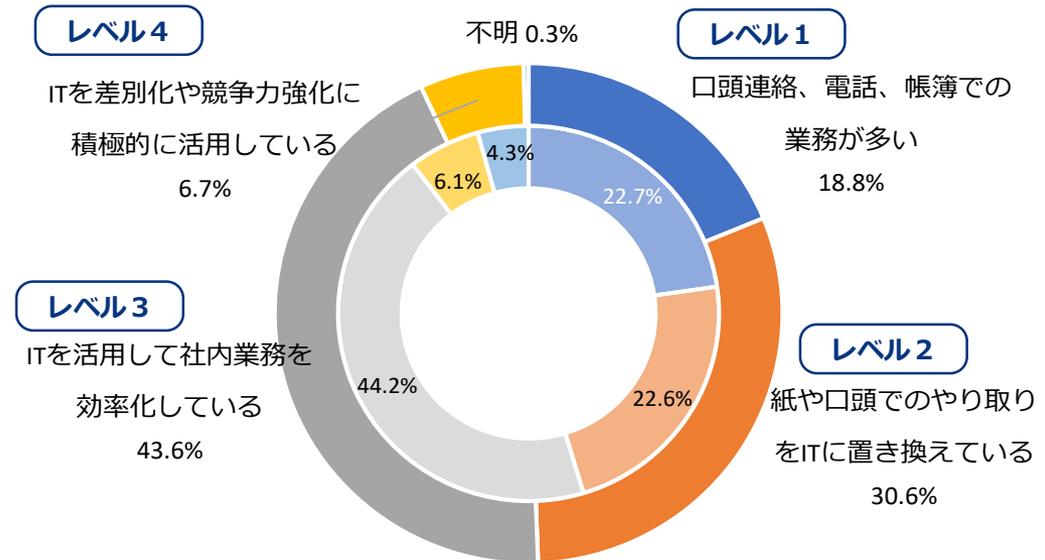


1. デジタルシフトの状況（導入・活用レベル）

- 【図1】各社の現時点でのデジタルシフトの状況を調査したところ、「口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い」（レベル1）と答えた企業は18.8%となり、前回調査から3.9ポイント減少した。「紙や口頭でのやり取りをITに置き換えている」（レベル2）と答えた企業は30.6%で、前回調査比8.0ポイント増加した。「ITを活用して社内業務を効率化している」（レベル3）と答えた企業は43.6%で、前回調査比0.6ポイント減少した。「ITを差別化や競争力強化に積極的に活用している」（レベル4）と答えた企業は6.7%となり、前回調査比0.6ポイント増加した。
- レベル2～4を足し合わせたおよそ8割の中小企業がITを「導入」しており、コロナ禍における非接触対応や社会的なデジタルシフト、国・東京都による支援などで「導入」が進んだものとみられる。
- 一方で、業務効率化や差別化・競争力強化に「活用」できている企業（レベル3・4）はおよそ半数と、前回調査と比較しても横ばいであり、今後はITの「導入」から「活用」へのシフトと「活用」のレベルアップが課題と考えられる。

【図1】 デジタルシフトの状況（導入・活用レベル）

外側：今回調査（n=1,336） 内側：前回調査（IT活用実態調査、2021年2月、n=1,259）

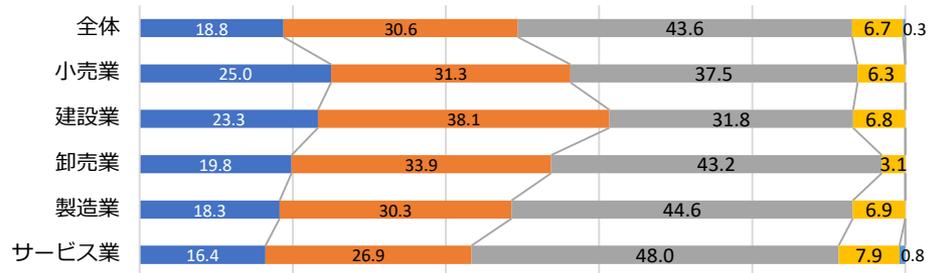


レベル	前回調査 (2021年2月) <n=1,259>	今回調査 (2023年7月) <n=1,336>	増減幅
①口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い	22.7%	18.8%	▲3.9ポイント
②紙や口頭でのやり取りをITに置き換えている	22.6%	30.6%	▲8.0ポイント
③ITを活用して社内業務を効率化している	44.2%	43.6%	▲0.6ポイント
④ITを差別化や競争力強化に積極的に活用している	6.1%	6.7%	▲0.6ポイント

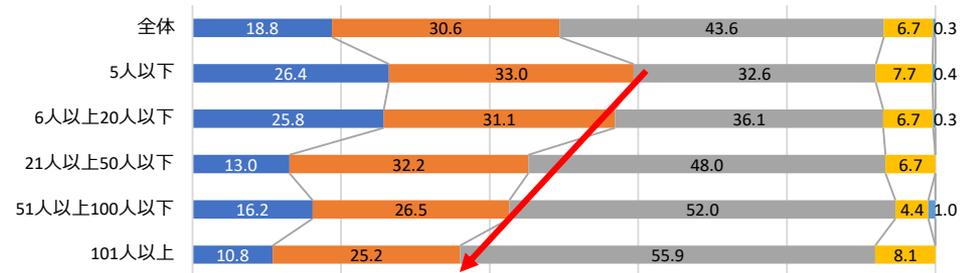
1. デジタルシフトの状況（導入・活用レベル）

- 【図2～5】デジタルシフトの状況を企業の属性ごとに見ると、業種別では、レベル1と回答した企業が最も多いのは小売業、最も少ないのはサービス業という結果になった。従業員規模別では、規模が大きいほどデジタルシフトが進んでいる傾向が見られた。従業員の平均年齢別では、平均年齢が若い企業ほどデジタルシフトが進んでいる結果が見られた。また、直近の3年間の利益の傾向別では、利益が増加傾向と答えた企業においてデジタルシフトが進んでいる傾向が見られた。

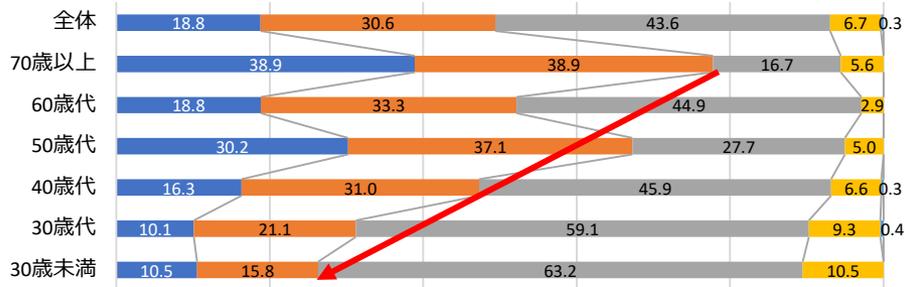
【図2】業種別 (n=1,336)



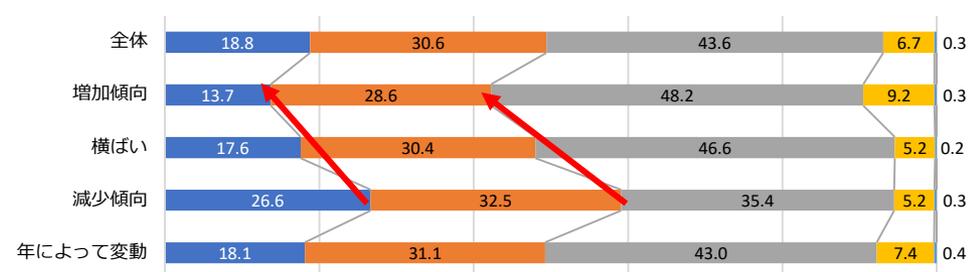
【図3】従業員規模別 (n=1,336)



【図4】従業員の平均年齢別 (n=1,336)



【図5】直近3年間の利益の傾向別 (n=1,336)



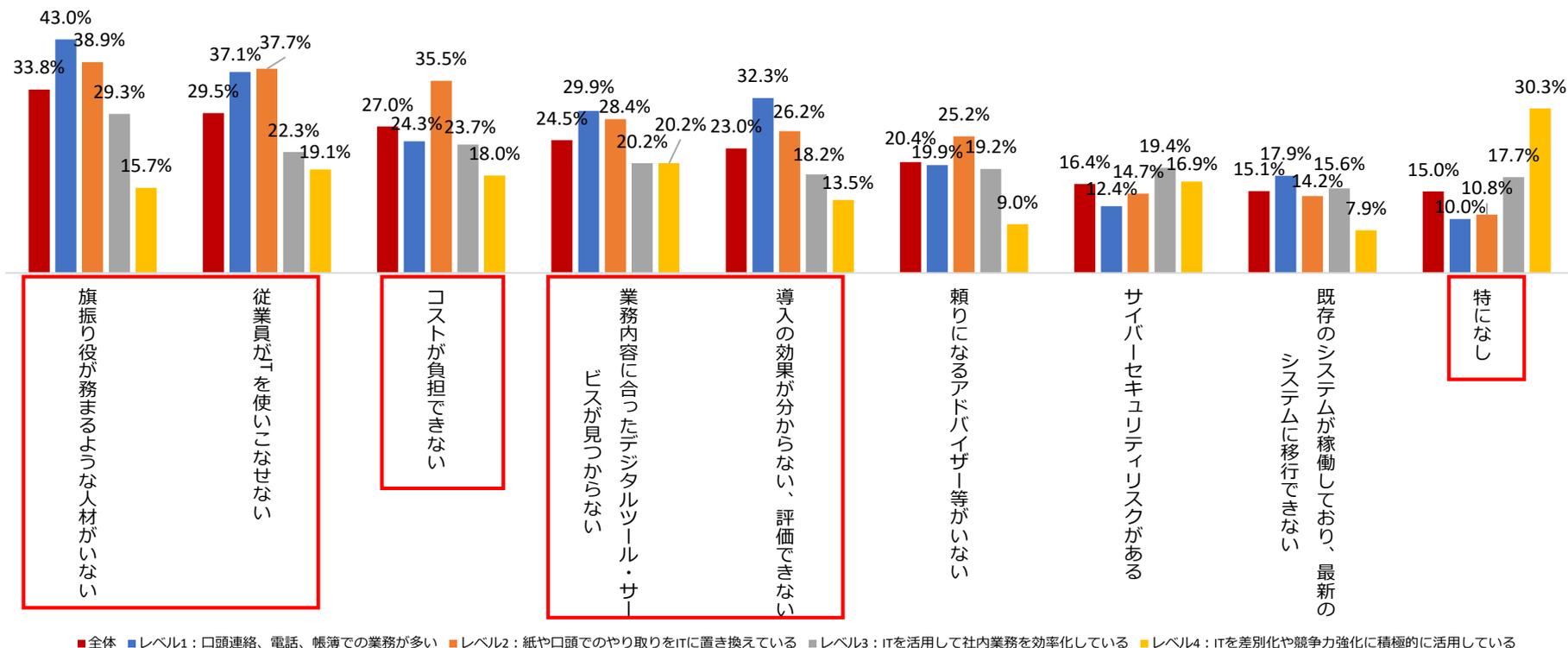
■ レベル1：口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い
 ■ レベル2：紙や口頭でのやり取りをITに置き換えている
 ■ レベル3：ITを活用して社内業務を効率化している
 ■ レベル4：ITを差別化や競争力強化に積極的に活用している
 ■ 不明

※図2～5の棒グラフ内の数値はパーセンテージ (%) を示しています。

2. デジタルシフト・DXの課題

- 【図6】デジタルシフト・DXの課題として最も多かったのは、「旗振り役が務まるような人材がない」(33.8%)、「従業員がITを使いこなせない」(29.5%)といった人材面に関する課題であった。次いで、コスト面での課題（「コストが負担できない」(27.0%)）、デジタルツールの選択と導入効果の評価に関する課題（「業務内容に合ったデジタルツール・サービスが見つからない」(24.5%)、「導入の効果が分からない、評価できない」(23.0%)）が続いた。他方で、レベル4の企業では、「特になし」と答える企業が最も多く30.3%となった。

【図6】デジタルシフト・DXの課題 (n=1,336、複数回答)

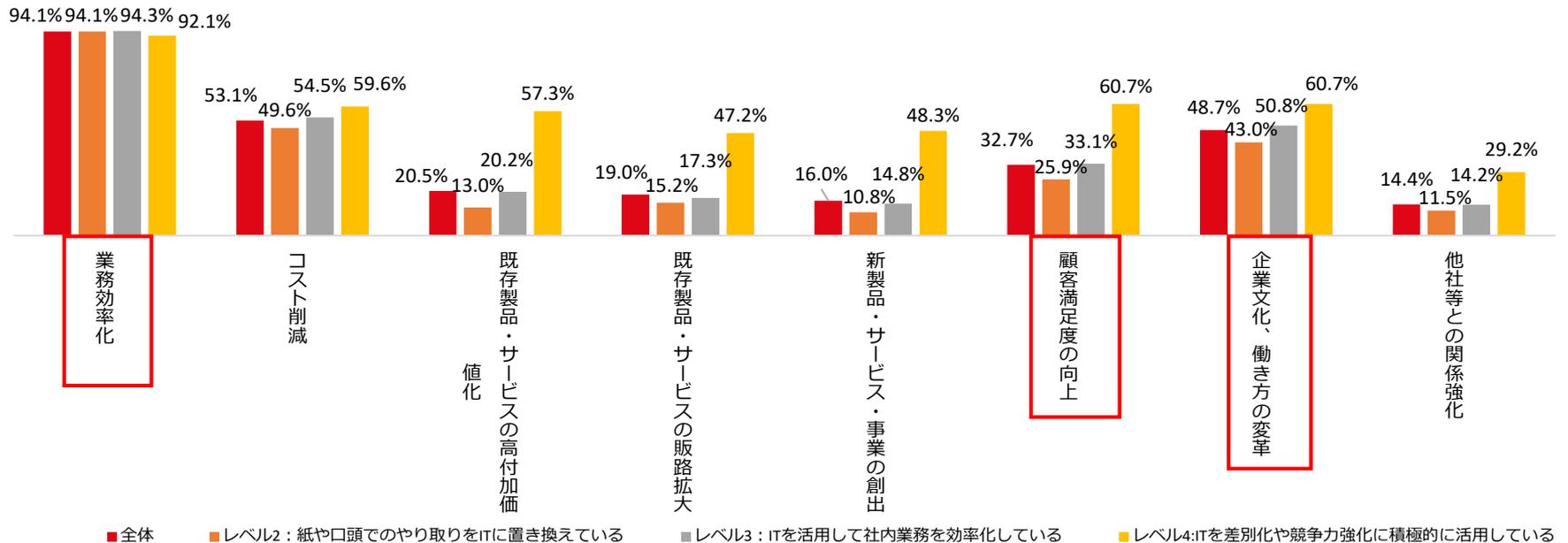


3. デジタルシフトの計画・目的

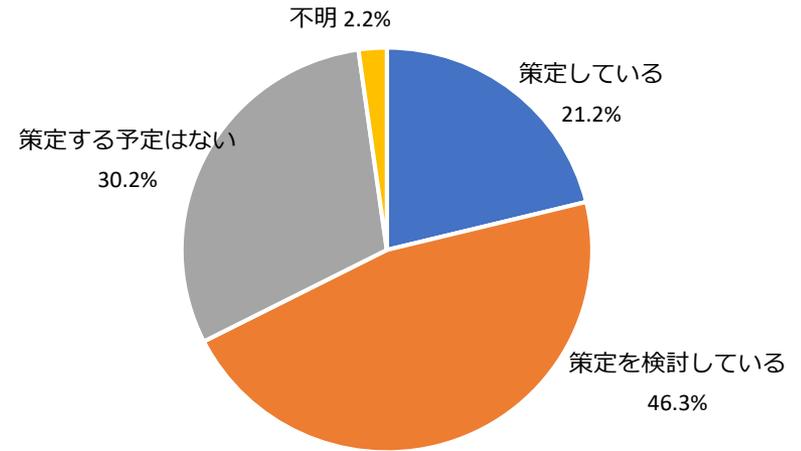
本ページ以降は、⑭ページ（国・東京都による支援策等の活用状況）を除いてレベル1と答えた企業は回答の対象外となり、集計に含まれていません。

- 【図7】デジタルシフトに関する計画の策定状況について、すでに「策定している」と答えた企業は21.2%だった一方、「策定を検討している」と答えた企業は46.3%、「策定する予定はない」と答えた企業は30.2%となった。
- 【図8】デジタルシフトの目的について、全体では「業務効率化」が最も多く、94.1%となった。レベル4の企業では、「顧客満足度の向上」「企業文化、働き方の変革」が上位に挙げられた。

【図8】デジタルシフトの目的 (n=1,081、複数回答)



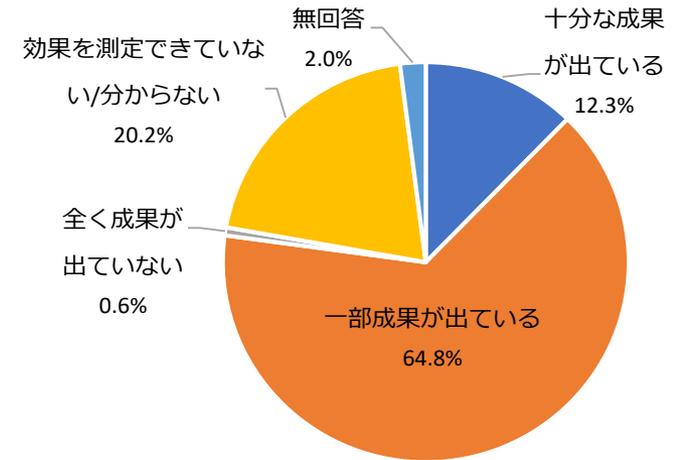
【図7】デジタルシフトに関する計画の策定状況 (n=1,081)



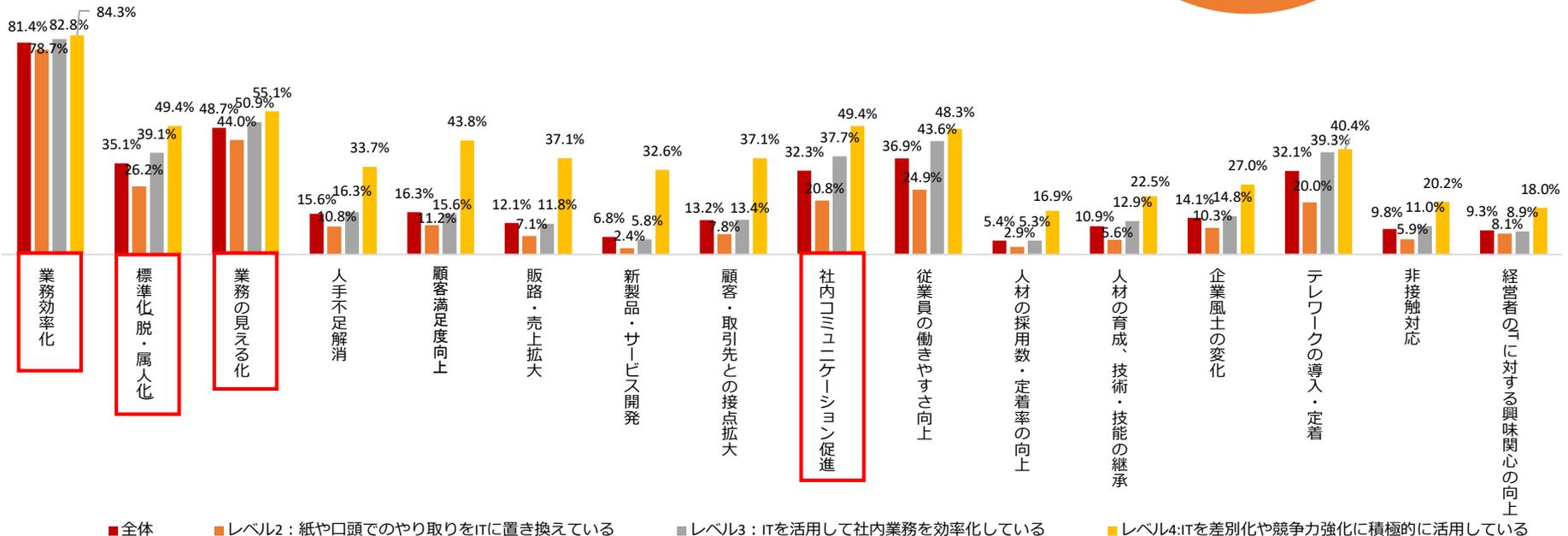
4. デジタルシフトの成果・効果

- 【図9】デジタルシフトの取り組みの成果については、「一部成果が出ている」と答えた企業が最も多く64.8%、「十分な成果が出ている」企業が12.3%、「効果を測定できていない/分からない」とする企業が20.2%であった。
- 【図10】デジタルシフトを進めることによって得られた効果について、全体で最も多かったのは「業務効率化」で81.4%だった。レベル4の企業では、「業務の見える化」や「社内コミュニケーション促進」「標準化（脱・属人化）」も上位に挙げられた。

【図9】デジタルシフトの成果 (n=1,081)



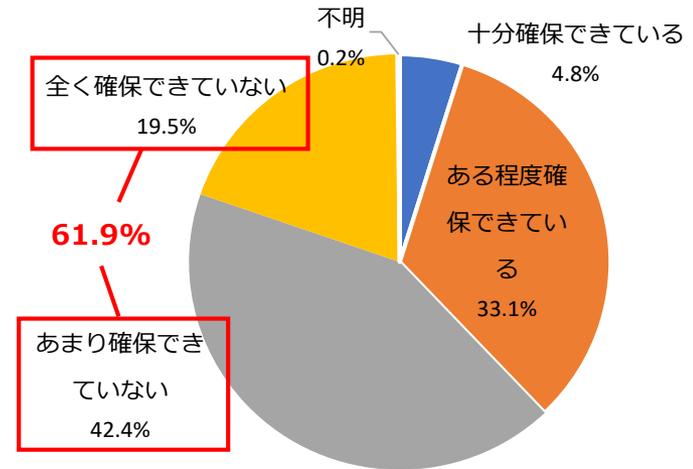
【図10】デジタルシフトを進めることによって得られた効果 (n=1,081、複数回答)



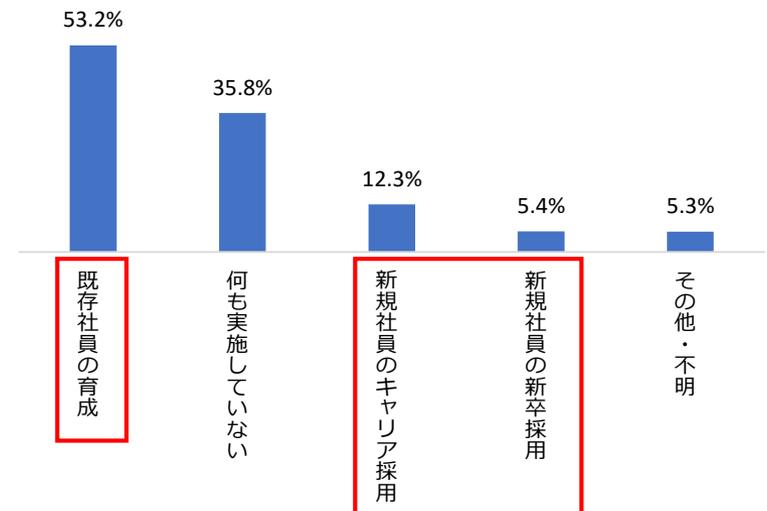
5. デジタル人材について

- 【図11】 デジタル人材の確保状況については、「十分確保できている」は4.8%、「ある程度確保できている」は33.1%となった一方で「あまり確保できていない」と答えた企業が42.4%と最も多く、「全く確保できていない」と答えた企業も19.5%となり、61.9%の中小企業がデジタル人材の確保に苦慮していることが明らかになった。
- 【図12】 デジタル人材の確保の方法については、「既存社員の育成」を行っている」と答えた企業が最も多く53.2%、次いで「何も実施していない」と答えた企業は35.8%となった。新規社員の採用を行っている企業は、「新規社員のキャリア採用」12.3%、「新規社員の新卒採用」5.4%と少数にとどまった。
- 【図13】 社内情報システムの運用・保守・開発を担当する情報システム担当者の設置状況について、47.1%の企業が「兼任の担当者を設置している」と答えた一方、23.9%の企業で「担当者はいない」としている。従業員規模別に見ると、規模が小さい企業ほど「担当者はいない」と答える企業が多い傾向にある。

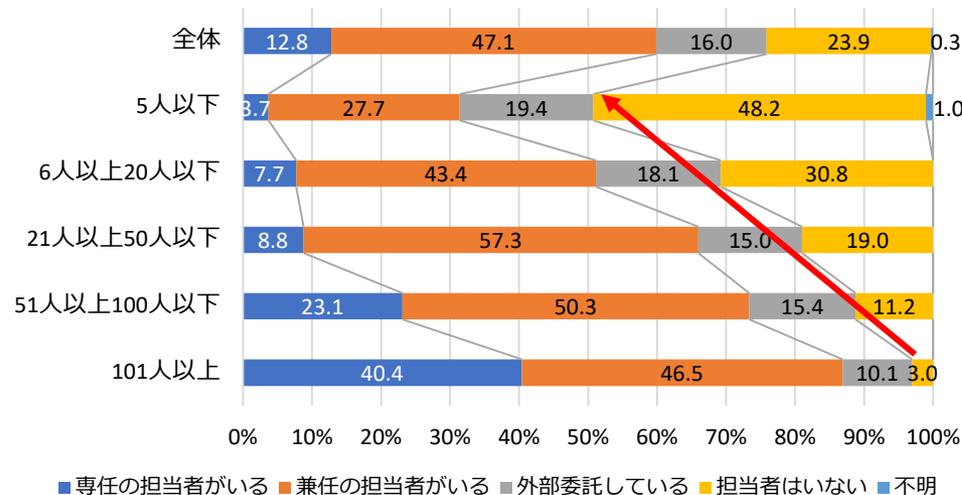
【図11】 デジタル人材の確保状況 (n=1,081)



【図12】 デジタル人材の確保の方法 (n=1,081、複数回答)



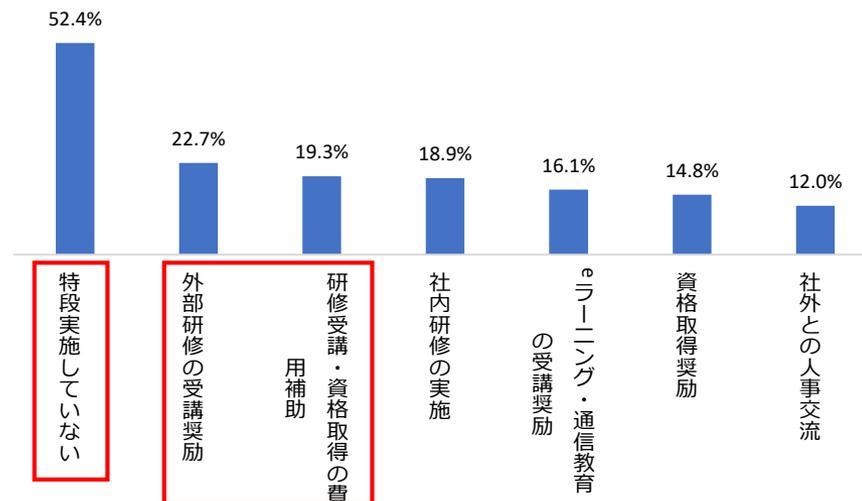
【図13】 従業員規模別の情報システム担当者の設置状況 (n=1,081)



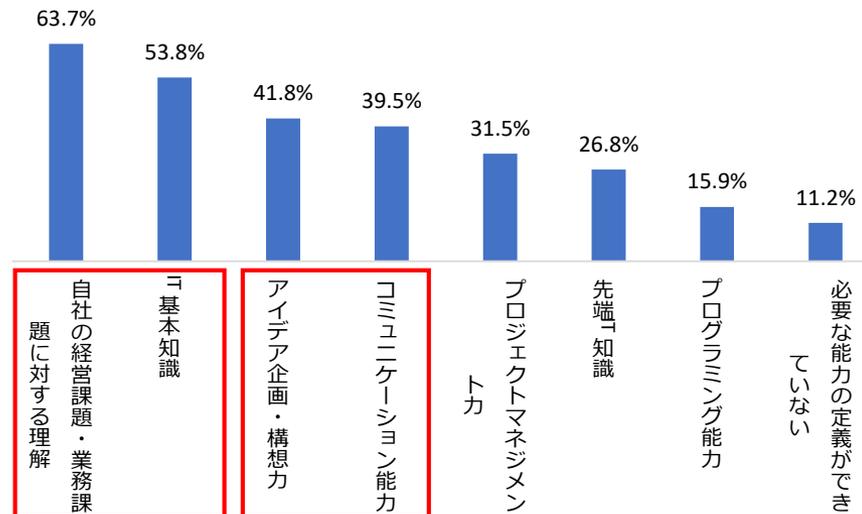
5. デジタル人材について

- 【図14】 デジタル人材育成の取り組みについて、「特段実施していない」と答えた企業が最も多く52.4%であった一方、研修や検定の奨励といった形で取り組んでいる企業も一定数存在した。
- 【図15】 社内のデジタル人材に求める能力について、最も多かったのは「自社の経営課題・業務課題に対する理解」で63.7%、次いで「IT基本知識」（53.8%）となった。「先端IT知識」や「プログラミング能力」を求める回答は相対的に少なかった一方で、「アイデア企画・構想力」や「コミュニケーション能力」など、ビジネススキルに関わる項目の回答が上位に挙げられた。

【図14】 社内デジタル人材育成の取り組み (n=1,081、複数回答)



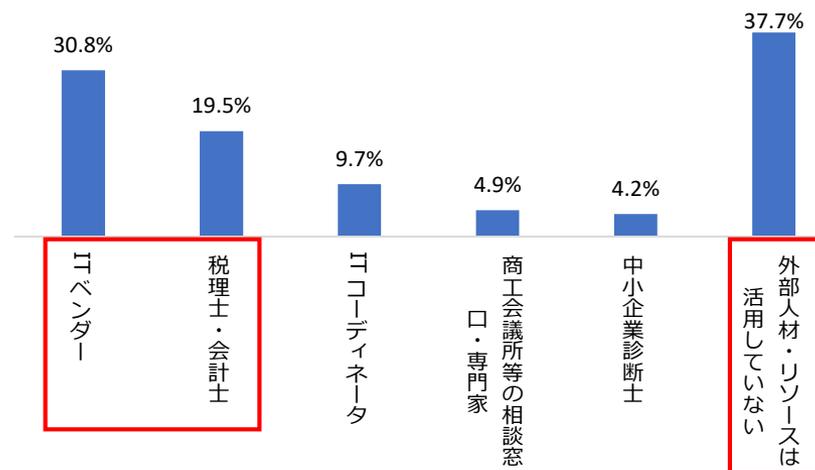
【図15】 社内デジタル人材に求める能力 (n=1,081、複数回答)



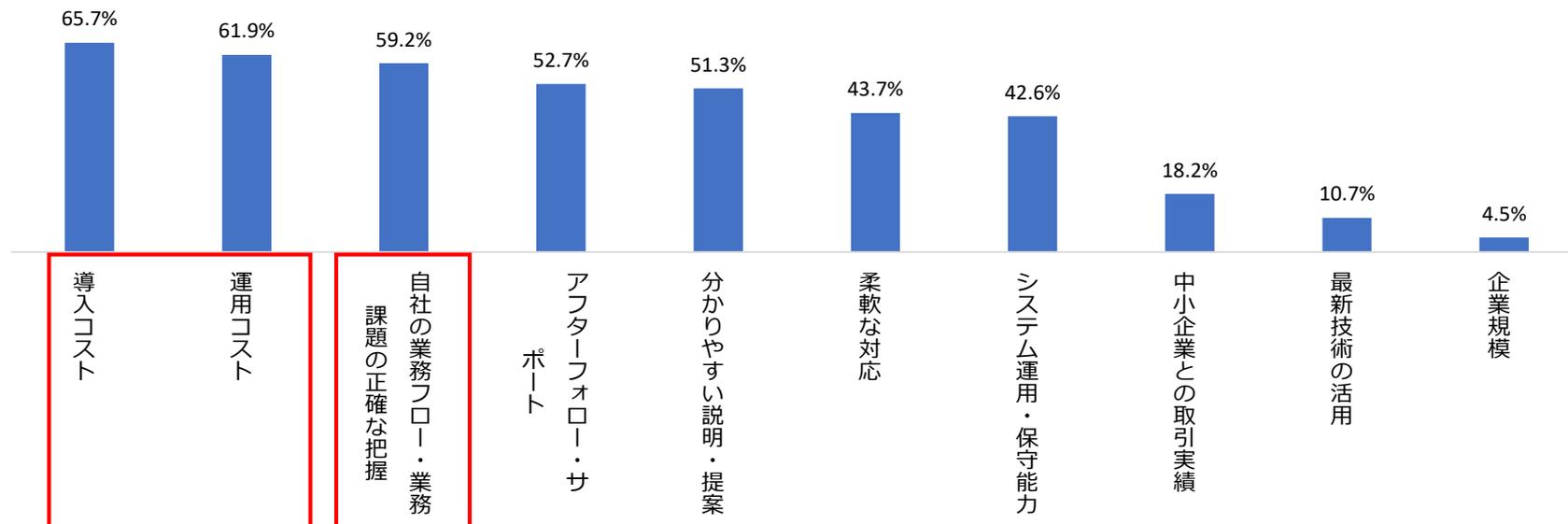
5. デジタル人材について／ITベンダーについて

- 【図16】デジタルシフトを進める際の外部人材・リソース活用状況では、「外部人材・リソースは活用していない」と答えた企業が最も多く37.7%となった。活用している企業においては、「ITベンダー」が最も多く30.8%で、次いで「税理士・会計士」が19.5%となった。
- 【図17】ITベンダーの選定にあたって重視することについては、「導入コスト」(65.7%)と「運用コスト」(61.9%)が上位となり、コスト面を考慮する傾向がみられた。「自社の業務フロー・業務課題の正確な把握」を重視すると答えた企業も59.2%と続いた。また、「アフターフォロー・サポート」(52.7%)、「分かりやすい説明・提案」(51.3%)、「柔軟な対応」(43.7%)といった要素も重視されている。

【図16】外部人材・リソースの活用状況 (n=1,081、複数回答)



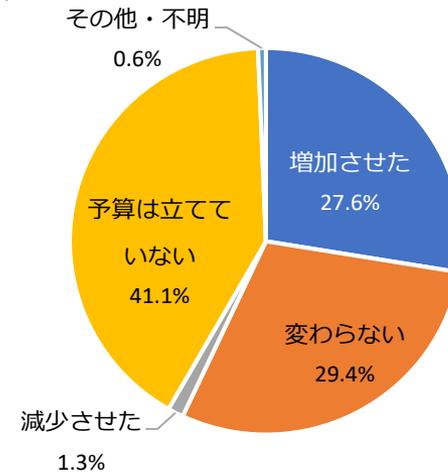
【図17】ITベンダー選定にあたって重視すること (n=1,081、複数回答)



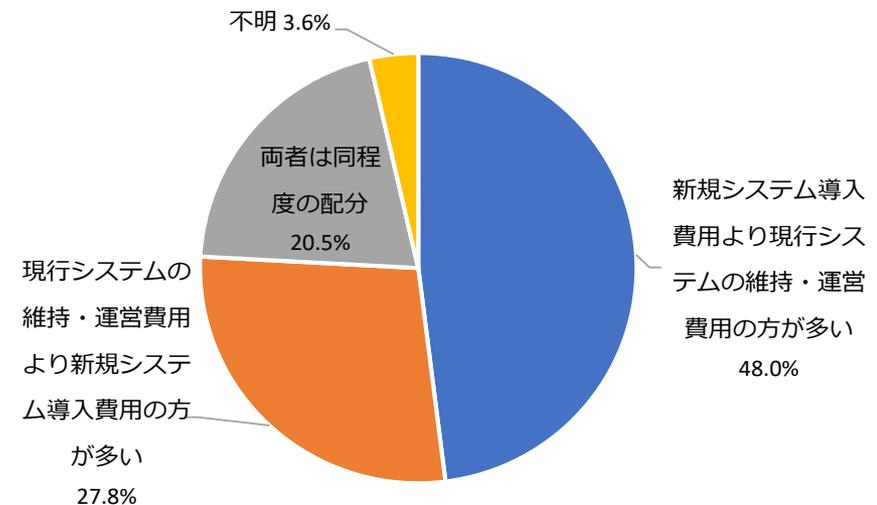
6. デジタルシフトに関わる予算について

- 【図18】今年度のデジタルシフトに関わる予算について、「予算は立てていない」と答えた企業が最も多く41.1%となった一方、昨年度から「増加させた」は27.6%、「変わらない」は29.4%、「減少させた」は1.3%となった。
- 【図19】今年度のデジタルシフトに関わる費用の内訳について、「新規システム導入費用より現行システムの維持・運営費用の方が多い」と答えた企業が最も多く48.0%であった。「現行システムの維持・運営費用より新規システム導入費用の方が多い」と答えた企業は27.8%、「両者は同程度の配分」と答えた企業は20.5%となった。

【図18】 デジタルシフトに関わる予算の増減について（対前年度比）
 (n=1,081)



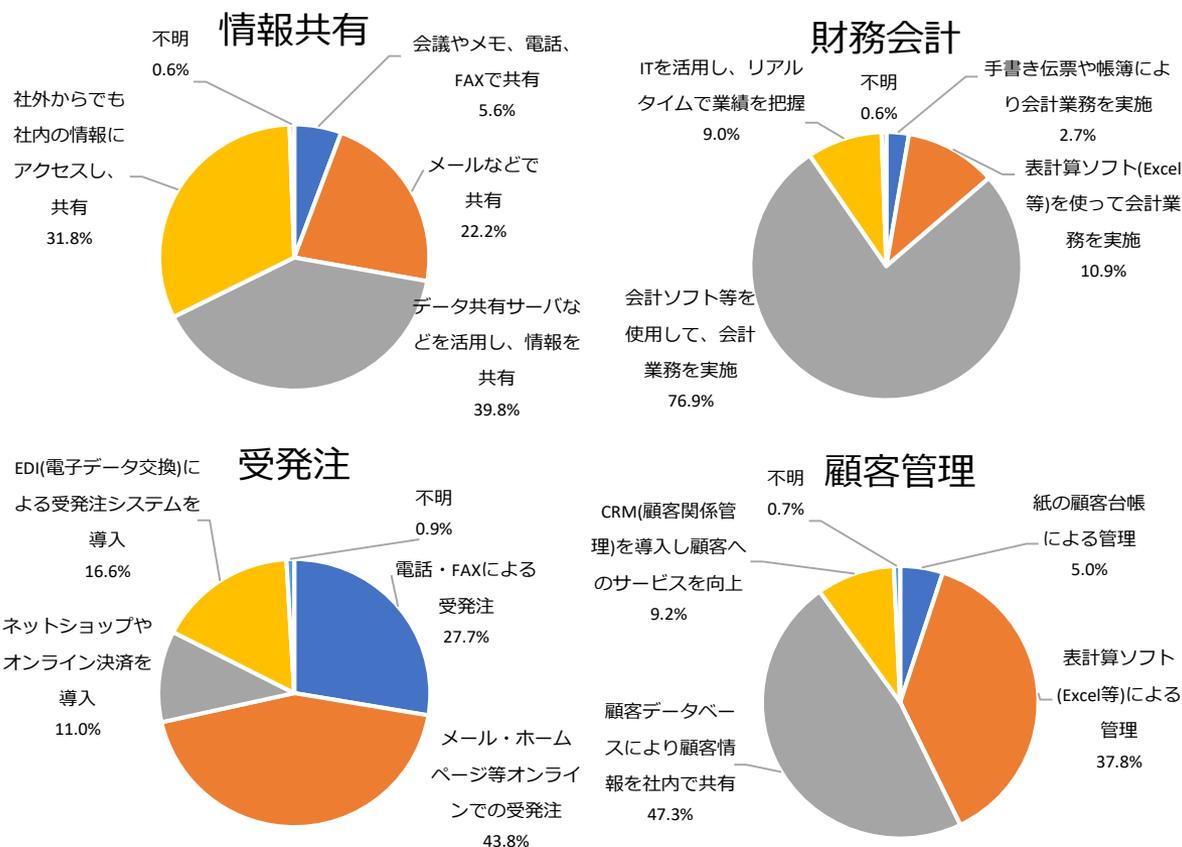
【図19】 デジタルシフトに関わる費用の内訳 (n=1,081)



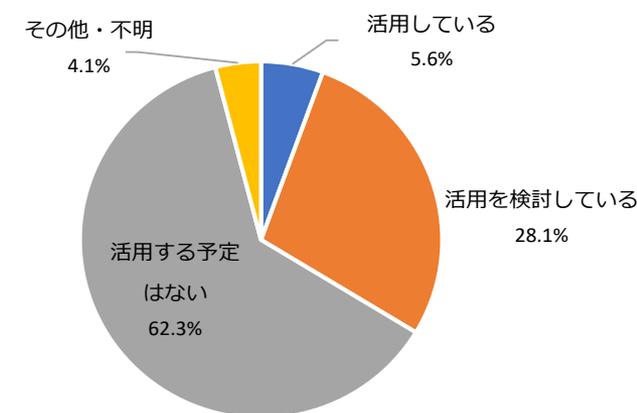
7. デジタルツール・サービスの導入・活用状況

- 【図20】各業務分野におけるデジタルサービスの導入・活用状況については以下のような結果となった。情報共有や財務会計においてはデジタルサービスの活用が進んでいる傾向が見られる一方、受発注や顧客管理においては、活用が進んでいない実態が見られた。
- 【図21】自社業務でのAIの活用状況については、「活用する予定はない」が最も多く62.3%だった一方、「活用している」企業が5.6%、「活用を検討している」企業が28.1%となっており、約3割の中小企業がAI活用に対し前向きに捉えていることが伺える。

【図20】 デジタルツール・サービスの導入・活用状況 (n=1,081)



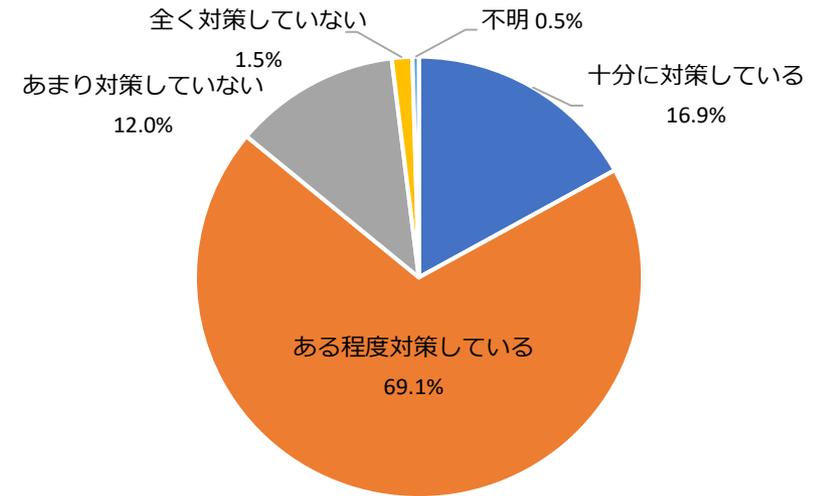
【図21】 自社業務でのAIの活用状況 (n=1,081)



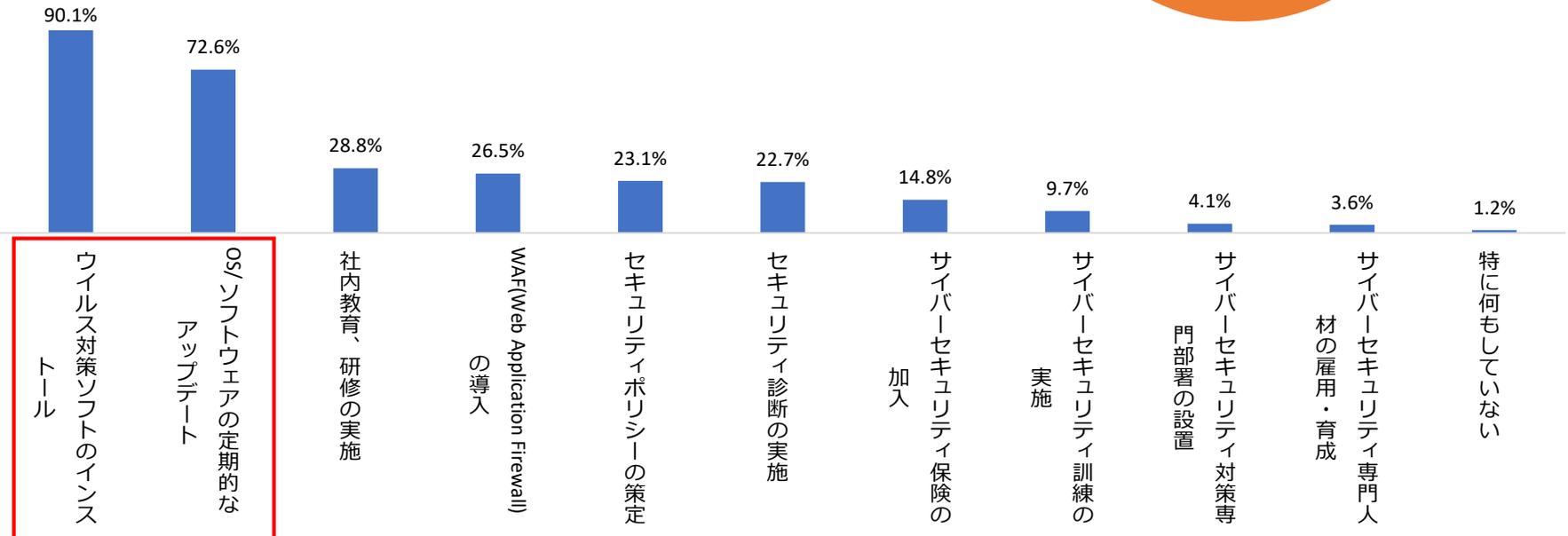
8. サイバーセキュリティ対策について

- 【図22】サイバーセキュリティ対策の状況については、「ある程度対策している」と回答した企業が最も多く、69.1%を占めている。その一方で、「十分に対策している」と回答した企業は16.9%にとどまり、「あまり対策していない」企業は12.0%、「全く対策していない」企業は1.5%となった。
- 【図23】サイバーセキュリティ対策の内容として、「ウイルス対策ソフトのインストール」が最も多く、90.1%が実施している。次いで、「OS/ソフトウェアの定期的なアップデート」を行っている企業が72.6%となった。基本的なサイバーセキュリティ対策は広く実施されているものの、より専門的な対策や人材育成の取り組みは進んでいないことが伺える。

【図22】サイバーセキュリティ対策の状況 (n=1,081)



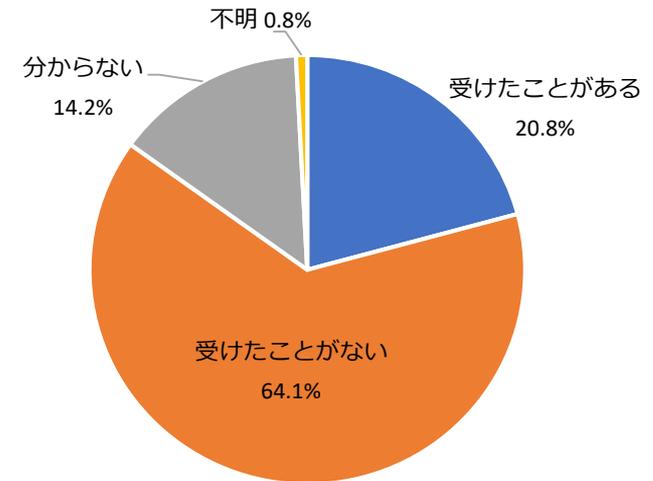
【図23】サイバーセキュリティ対策の内容 (n=1,081、複数回答)



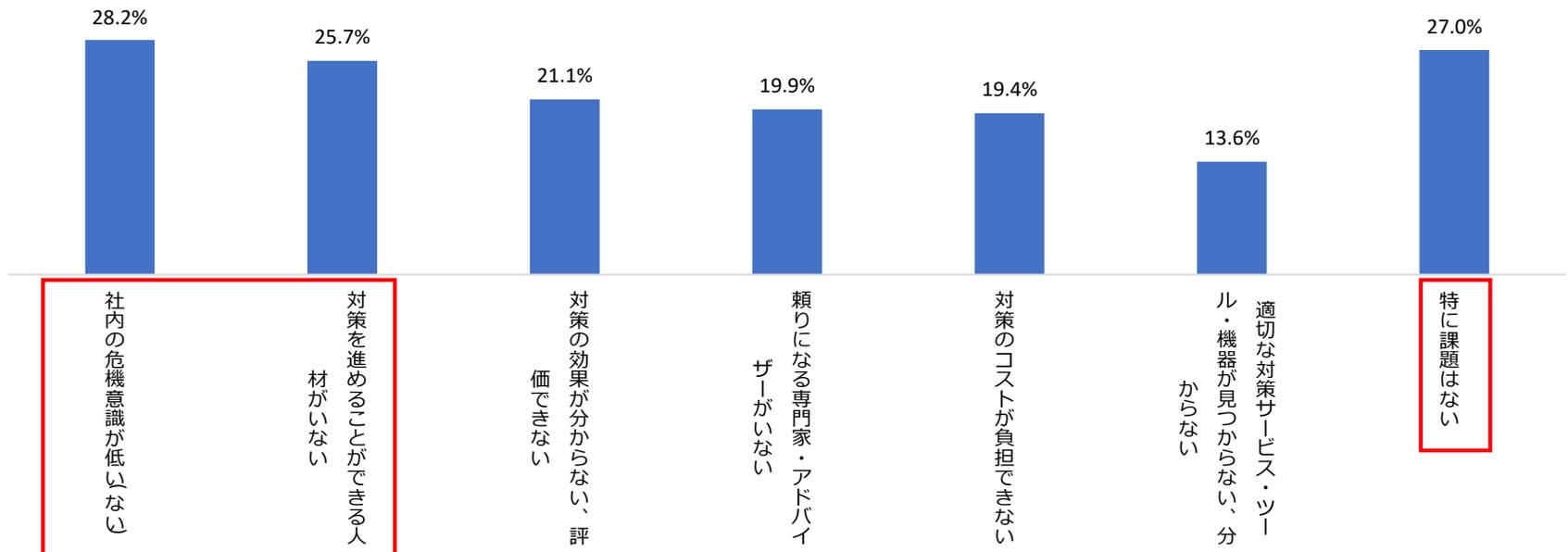
8. サイバーセキュリティ対策について

- 【図24】 自社に対するサイバー攻撃の経験について、「受けたことがある」と答えた企業は20.8%、「受けたことがない」と答えた企業は64.1%であった。また、「分からない」と答えた企業は14.2%となった。「分からない」と回答した企業は、実際サイバー攻撃を受けたとしても、サイバー攻撃に対する検知や対処の体制が不十分で、攻撃が行われたかどうかの判断が困難である可能性が考えられる。
- 【図25】 サイバーセキュリティ対策に関する課題について、「社内の危機意識が低い（ない）」が28.2%と最多、次いで「対策を進めることができる人材がいない」25.7%となった。一方、「特に課題はない」と答えた企業も27.0%となった。

【図24】 自社に対するサイバー攻撃の経験 (n=1,081)



【図25】 サイバーセキュリティ対策に関する課題 (n=1,081、複数回答)

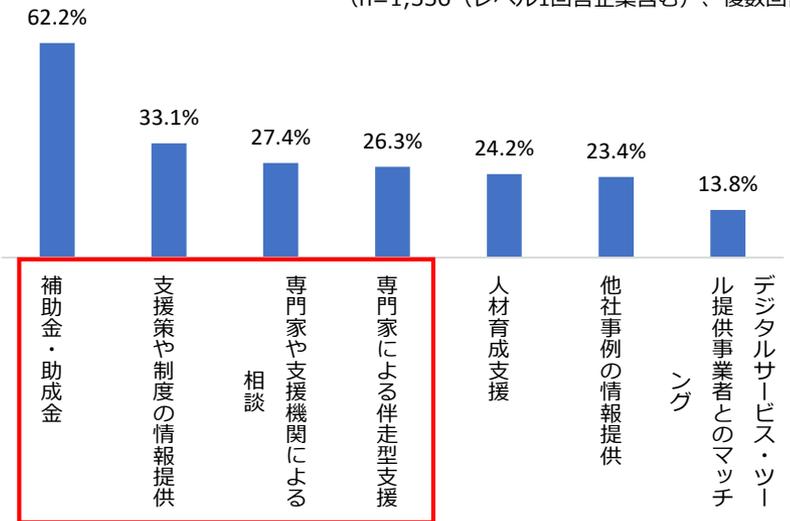


9. 国・東京都による支援策等の活用状況について

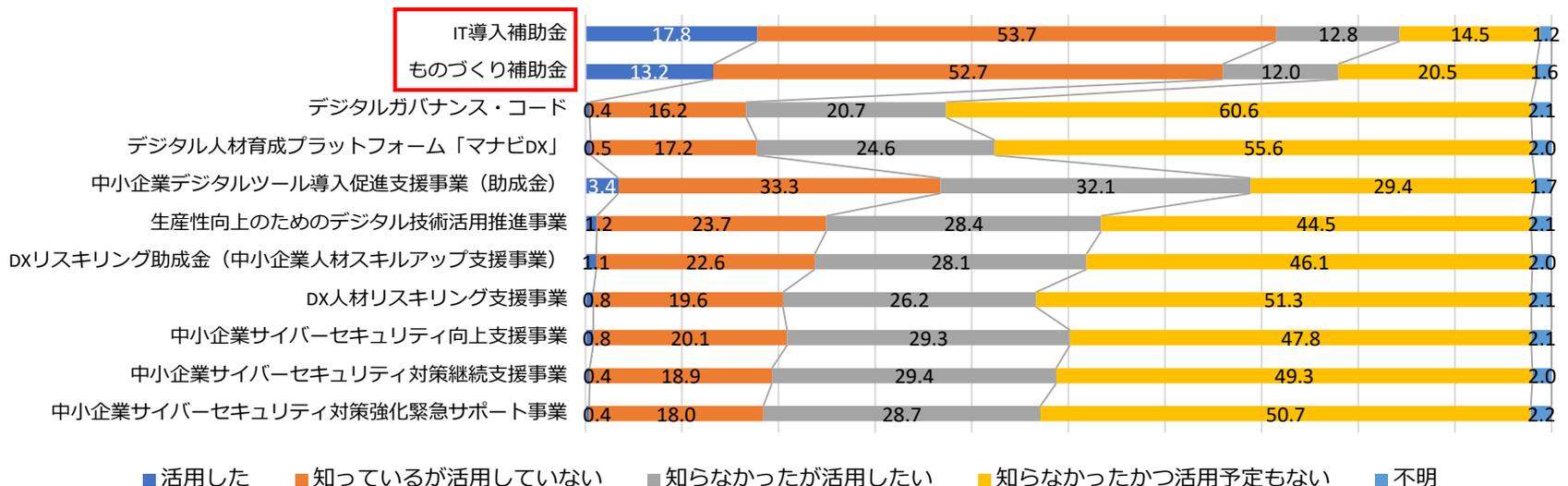
- 【図26】 デジタルシフト・DXに向け、今後利用したい支援策については、「補助金・助成金」を希望する企業が最も多く、62.2%に上った。次いで、「支援策や制度の情報提供」が33.1%、「専門家や支援機関による相談」が27.4%、「専門家による伴走型支援」が26.3%と続いた。
- 【図27】 2022年度に実施された国・東京都による支援策等の活用状況については、「IT導入補助金」「ものづくり補助金」等の補助金・助成金関連の支援策の活用が比較的多い結果となった。

【図26】 今後利用したい支援策

(n=1,336 (レベル1回答企業含む)、複数回答)



【図27】 国・東京都による支援策の活用状況 (n=1,336 (レベル1回答企業含む))



デジタルシフト・DXの取り組み

- 自社開発の遠隔カメラを使って物理的に移動しなくても工場の巡回監視ができる仕組みを開発、自社の人手不足解消に役立っているほか、他社への販売も行っている。それ以外にも社員のオフィス入退室を無線タグで管理したり、CO2センサーと換気扇の組み合わせで自動換気を実現している。（製造業、6人～20人以下）
- RPAやプログラミングを活用し業務の自動化を図っている。さらに、3Dスキャナの活用により部品や形状の3Dデータを蓄積して顧客へのスピーディーな対応を可能にし、他社との差別化を図っている。（製造業、101人～300人以下）
- 駐輪場管理業務や放置自転車管理業務に自社開発をしたソフトを使用して一步先んじた管理を実践し、発注者である自治体の信頼を得ている。（サービス業、21人～50人以下）
- コロナ禍をきっかけにして音楽教室運営のメニューに、zoomでのオンラインレッスンやeラーニングなど非対面でのレッスン体系を構築した。（サービス業、21人～50人以下）
- グループウェアを導入・全社展開し、経費精算や労務管理のソフトウェアとも連携させ業務効率化・ペーパーレス化を進めている。紙で運用していた日報についてもシステムを導入しデジタル化した。（建設業、51人～100人以下）
- 2年前から紙のタイムカードを廃止し、スマートフォンやPCで打刻する勤怠システムを導入している。また、コロナ禍をきっかけに、テレワーク導入ハンズオン支援助成金を活用してノートPCを購入、IT導入補助金を活用して販売管理システムを導入した。さらに、クラウドストレージを契約しデータをクラウドに保管。事務作業については、テレワークをできるように準備を進めている。（建設業、6人～20人以下）

デジタルシフト・DXの取り組み

- 生産現場における帳票類のペーパーレス化により業務効率化を実現。また、RPAを活用し発注等の資材業務の効率化の取り組みをしている。（製造業、51人～100人以下）
- 固定電話を廃止し、社内外問わずPC/携帯から通話可能なIP電話を導入したほか、社内システムへのリモートアクセスを可能としテレワークの環境を整備した。また業務効率化のため開発部門の研究・開発タスクの進捗をプロジェクト管理ソフトで見える化した。さらに新規顧客開拓等につなげるため、会社ウェブサイトのリニューアルを行っている。（製造業、21人～50人以下）
- 現状ではアナログな業務が多いが、今年5月から社員2名が1年間DXに関する研修を受講しており、今後業務効率化や利益の見える化を図っていききたい。（製造業、6人～20人以下）
- 社内チャットツールを導入して社内連絡体制を整えるとともに、電子文書管理システムを導入し社内文書はほぼデジタル化した。感染症対策・BCP対策として取り入れたテレワークは、コロナ5類以降も働き方改革の一環として継続している。（卸売業、21人～50人以下）
- キャッシュレスに対応するためポスレジを入れ替えたほか、各種データのクラウド保管、バックアップを行っている。（小売業、5人以下）
- 2024年問題（運転手等の時間外労働時間の上限適用）の解決の糸口を調べるため従業員の勤務時間を精査している。出退勤の正確な時間を計るために勤怠をWEB上で管理できるようにし、車両の稼働状況もネットワークで常時確認できるようにした。（運輸業、21人～50人以下）

デジタルシフト・DXの課題

<人材に関する課題>

- 少人数で幅広い業務を行っているため、日々の業務で手がいっぱいになり、デジタルシフトの検討や導入後の運用・メンテナンスに人員を割くことが難しい状況。（建設業、21人～50人以下）
- デジタル化を進めているが、本来の業務をやりながら進めているのでオーバーワークでマンパワー不足。（小売業、5人以下）
- 今後営業強化等のためにデジタル化を推進したいが、IT・デジタルに詳しい専任者が退職したので取り組みがストップしてしまっている。（卸売業、21人～50人以下）
- デジタル・ITに詳しい従業員がいないので、社長自身が旗振り役となって進めている。（卸売業、6人～20人以下）
- 従業員の高齢化が進んでおり、従来からの業務フローに慣れてしまっているため、デジタルを活用した新しい形態に移行することに抵抗がある。（製造業、21人～50人以下）
- 高齢の従業員も多くアナログ人間が多い。新しいことに取り組もうという姿勢がなく、新システムを導入しようとしても反対された。ITに詳しい従業員もいるが、他の業務で忙しくDXの取り組みに関与することができない。（建設業、6人～20人以下）
- 従業員へのIT/DX教育（PCスキルも含む）ができておらず、システムだけを入れても定着せず、結果的に旧来の方法に戻ってしまう。（サービス業、21人～50人以下）

デジタルシフト・DXの課題

<コスト負担の課題>

- デジタルサービスの導入による利便性の向上とコストのバランスが課題。導入によって便利になる面もあるが、コストとのバランスを考えると導入の判断ができないことがある。（運輸業、21人～50人以下）
- 使いやすいシステムをできるだけ安いコストで組みたかったが、ITベンダーからシステム構築に数千万円かかると言われてしまい断念した。（建設業、51人～100人以下）
- 導入・維持の費用だけでなく、従業員へのトレーニングの費用など関連の費用も掛かるため、コストの負担が難しい。（製造業、21人～50人以下）

<デジタルツール選択と導入効果に関する課題>

- どのようなシステムがあって、どれを採用すべきか分からない。また、デジタル化することで自社の業務がどのように進化・変化するのかイメージしづらい。意欲はあるが、初めの一步で止まってしまっている。（製造業、21人～50人以下）
- 会社の規模に合ったシステム・ソフトを見つけることができない。（不動産業、21人～50人以下）
- 信頼できるITベンダー・開発会社を見つけるのが難しい。そのため自社でIT技術者を直接雇用し、ソフト開発会社を立ち上げソフトウェアを開発することにした。（サービス業、21人～50人以下）

<その他>

- 取引先のデジタル化が進んでいないため、紙や電話の使用を止めることができない。（小売業、5人以下）
- 業界内で電話・FAXでの受発注の慣例が染みついており、自社がシステム化するだけでは解決できない。（製造業、51人～100人以下）
- 口頭連絡や紙帳簿での業務が多いが、家族経営のためそもそもデジタルシフトの必要性を感じない。（不動産業、5人以下）

挑みつづける、変わらぬ意志で。

