

中小企業のデジタル化への取り組み状況

～ 中小企業の7割、デジタル化は「経営課題」
実際に「取り組んでいる」企業は3割に満たず

新型コロナウイルスの流行を背景に、企業ではリモートワークの導入など業務のデジタル化に向けた機運が高まっている。とくに、デジタル・トランスフォーメーション（DX）の進展はさまざまな産業構造の変化につながるものであり、その対応は企業規模を問わず急務となっている。そこで、中小企業におけるデジタル化への取り組み状況はどうか、アンケート調査で探ってみた。

- 調査時点：2020年11月上旬
- 調査対象：大阪シティ信用金庫取引先企業
(大阪府内)
- 調査方法：聞き取り法
- 依頼先数：1,400社
- 有効回答数：1,303社
- 有効回答率：93.1%
- 有効回答内訳：下表のとおり

業種 \ 従業員	5人未満	5～19人	20～49人	50人以上	計	構成比
製造業	134社	230社	75社	21社	460社	35.4%
卸売業	79	75	15	6	175	13.4%
小売業	77	42	3	3	125	9.6%
建設業	78	126	20	2	226	17.3%
運輸業	12	45	14	15	86	6.6%
サービス業	134	68	19	10	231	17.7%
計	514	586	146	57	1,303	100.0%
構成比	39.4%	45.0%	11.2%	4.4%	100.0%	—

(注) 小売業には「飲食店」、サービス業には「不動産業」を含む。

1. デジタル化の重要性認識

はじめに、自社の経営において業務のデジタル化（IT技術を使い、業務プロセスの高度化や新たなサービスの創造等を実現すること）をどの程度重視しているか、すべての企業に聞いた結果が第1表である。

全体で見ると、自社業務のデジタル化を「①重要な経営課題」と考えている企業は38.4%である。また、「②経営課題の一つ」と捉えている企業も30.4%あり、これらデジタル化を「経営課題」と認識している企業（①+②）は68.8%とおおよそ7割にのぼる。さまざまな分野でデジタル化が加速している昨今、デジタル化への取り組みの重要性を認識している企業は少なくない。一方、「③とくに経営課題ではない」とする企業も31.2%あった。

業種別で見ると、「①重要な経営課題」と答えた企業割合は、製造業（45.7%）、卸売業（42.3%）、運輸業（41.9%）で4割を超え、比較的高くなっている。

従業員規模別で見ると、「①重要な経営課題」と答えた企業割合は規模が大きくなるほど高く、5人未満では23.5%であるのに対し、50人以上では75.5%と4社に3社を占めており、認識度に大きな差がみられた。

第1表 デジタル化の重要性認識

(%)

区分		項目	①重要な経営課題	②経営課題の一つ	③経営課題ではない	計	経営課題 ①+②
業種別	製造業		45.7	28.9	25.4	100.0	74.6
	卸売業		42.3	34.3	23.4	100.0	76.6
	小売業		26.4	24.8	48.8	100.0	51.2
	建設業		27.0	39.4	33.6	100.0	66.4
	運輸業		41.9	26.7	31.4	100.0	68.6
	サービス業		37.6	26.0	36.4	100.0	63.6
規模別	5人未満		23.5	29.6	46.9	100.0	53.1
	5~19人		43.0	32.4	24.6	100.0	75.4
	20~49人		58.3	30.1	11.6	100.0	88.4
	50人以上		75.5	17.5	7.0	100.0	93.0
全体			38.4	30.4	31.2	100.0	68.8

2. デジタル化の現状

(1) 取り組み状況

次に、すべての企業に対し、自社業務のデジタル化への取り組み状況について聞いた結果が第2表-(1)である。

全体で見ると、「①取り組んでいる」と答えた企業は28.5%にとどまった。前項1.でデジタル化を経営課題と考えている企業(68.8%)はおよそ7割あったが、実際に取り組んでいる企業は3割に満たず、現状では対応の遅れが目立つ結果となった。ただ、「②取り組んでいない」企業でも「(ア) 取り組む意向あり」が38.8%とデジタル化への関心は高く、今後取り組みが進む可能性がある。一方、「(イ) 今後も取り組む意向なし」とした企業も32.7%あり、対応が分かれている。

業種別で見ると、「①取り組んでいる」と答えた企業割合は運輸業(31.4%)と製造業(30.5%)で3割を超えている。これに対し、「(イ) 今後も取り組む意向なし」と答えた企業割合は、小売業(48.8%)で最も高くなっている。

従業者規模別で見ると、「①取り組んでいる」企業割合は規模が大きくなるほど高く、5人未満では15.2%であるのに対し、50人以上では54.4%と過半となっている。

第2表-(1) 取り組み状況

区分		項目	①取り組んでいる	②取り組んでいない		計	意欲的 ①+(ア)	
				(ア)意向あり	(イ)意向なし			
業種別	製造業		30.5	69.5	41.5	28.0	100.0	72.0
	卸売業		28.6	71.4	45.7	25.7	100.0	74.3
	小売業		22.4	77.6	28.8	48.8	100.0	51.2
	建設業		25.6	74.4	37.2	37.2	100.0	62.8
	運輸業		31.4	68.6	34.9	33.7	100.0	66.3
	サービス業		29.8	70.2	36.4	33.8	100.0	66.2
規模別	5人未満		15.2	84.8	36.2	48.6	100.0	51.4
	5~19人		33.6	66.4	40.8	25.6	100.0	74.4
	20~49人		45.2	54.8	42.5	12.3	100.0	87.7
	50人以上		54.4	45.6	31.6	14.0	100.0	86.0
全体			28.5	71.5	38.8	32.7	100.0	67.3

(2) 取り組む理由

次に、前項2-(1)において自社業務のデジタル化に「取り組んでいる」と答えた企業（全企業の28.5%、372社）に対し、デジタル化に取り組む理由について複数回答で聞いた結果が第2表-(2)である。

全体で見ると、「①業務の効率化などによる生産性の向上」と答えた企業が77.0%で最も多い。人手不足が常態化している中小企業では、生産性の向上は喫緊の課題であり、デジタル化は有力な対応策の一つであると思われる。次いで、「②営業力・販売力の強化」(58.9%)、「③人件費などのコスト削減」(56.5%)が5割を超えて多い。以下、「④緊急時対応など事業継続」(34.6%)、「⑤商品・サービスの高付加価値化、開発」(23.0%)が続いている。

業種別で見ると、「①生産性の向上」と答えた企業割合は、小売業(42.9%)を除く他の業種で最も高く、製造業(82.9%)とサービス業(81.2%)で8割を超えている。

第2表-(2) 取り組む理由

(複数回答、%)

区分		項目	①生産性の向上	②営業力等強化	③コスト削減	④事業継続	⑤商品等の高付加価値化
業種別	製造業		① 82.9	55.7	55.0	40.0	24.3
	卸売業		① 77.6	69.4	65.3	38.8	16.3
	小売業		42.9	① 71.4	28.6	10.7	28.6
	建設業		① 75.4	49.1	66.7	36.8	17.5
	運輸業		① 74.1	48.1	66.7	22.2	25.9
	サービス業		① 81.2	65.2	52.2	33.3	26.1
規模別	5人未満		① 68.8	59.7	45.5	29.9	32.5
	5~19人		① 76.5	56.1	55.1	31.1	19.9
	20~49人		① 83.3	59.1	72.7	42.4	12.1
	50人以上		① 87.1	74.2	58.1	51.6	41.9
全体			77.0	58.9	56.5	34.6	23.0

(注) 表中の「①」は各区分での最高値。

(3) 取り組み内容

同じく前項2-(1)で、自社業務のデジタル化に「取り組んでいる」と答えた企業（全企業の28.5%、372社）に対し、具体的にどのようなデジタル施策に取り組んでいるか、複数回答で聞いた結果が第2表-(3)である。

全体で見ると、「①オンラインによる営業（商談・取引・販売）」と答えた企業（54.9%）が5割を超え最も多くなっている。次いで、「②キャッシュレス対応」（36.8%）、「③ペーパーレス化」（35.7%）、「④定型業務の自動化（RPA等）」（34.3%）がほぼ横並びで続き、以下、「⑤テレワーク（在宅勤務、会議等）」（30.3%）、「⑥SNSを利用した情報発信、宣伝」（25.1%）、「⑦新商品・サービスの創出」（20.5%）などの順となった。

業種別で見ると、「①オンライン営業」と答えた企業割合は、卸売業（75.5%）が7割を超え、とくに高くなっているほか、製造業（57.9%）やサービス業（53.6%）で5割を超えた。また、小売業では「⑥SNSを利用した情報発信、宣伝」（50.0%）、運輸業では「④定型業務の自動化」（51.9%）が最高となっており、バラツキがみられる。

第2表-(3) 取り組み内容

(複数回答、%)

区分		項目	①オンライン営業	②キャッシュレス	③ペーパーレス化	④業務の自動化	⑤テレワーク	⑥SNS情報発信	⑦新商品サービス
業種別	製造業		① 57.9	37.1	27.9	35.7	30.0	20.0	17.1
	卸売業		① 75.5	30.6	44.9	32.7	32.7	22.4	24.5
	小売業		42.9	35.7	21.4	28.6	10.7	① 50.0	10.7
	建設業		① 43.9	42.1	42.1	36.8	24.6	15.8	12.3
	運輸業		40.7	29.6	37.0	① 51.9	33.3	14.8	37.0
	サービス業		① 53.6	39.1	44.9	26.1	40.6	39.1	29.0
規模別	5人未満		① 46.8	36.4	36.4	22.1	26.0	32.5	19.5
	5～19人		① 54.8	37.1	33.5	36.5	25.4	24.9	21.3
	20～49人		① 61.5	33.8	47.7	38.5	41.5	16.9	12.3
	50人以上		① 61.3	41.9	22.6	41.9	48.4	25.8	35.5
全体			54.9	36.8	35.7	34.3	30.3	25.1	20.5

(注) 表中の「①」は各区分での最高値。

(4) 取り組まない理由

次に、前項2-(1)で、業務のデジタル化について「取り組んでいない」と答えた企業（全企業の71.5%、931社）に対し、取り組まない理由を複数回答で聞いた結果が第2表-(4)である。

全体で見ると、「①適した業務がない」と答えた企業が39.1%で最も多い。次に「②時間的余裕がない」とする企業が33.3%で多く、他に優先事項があり手が回らない状況がうかがえる。以下、「③スキルのある人材が不足している」が28.8%、「④費用負担が大きい」が23.6%、「⑤セキュリティ面が不安」が16.1%と続いており、「⑥何かから手を付けて良いのかわからない」とした企業も15.8%あった。

第2表-(4) 取り組まない理由

(複数回答、%)

区分		項目	①適した業務がない	②時間的余裕がない	③人材不足	④費用負担が大きい	⑤セキュリティ面不安	⑥何かから手を付けて良いのかわからない
業種別	製造業		① 36.3	① 36.3	33.1	25.9	18.0	15.8
	卸売業		36.3	35.3	① 37.3	26.5	23.5	20.6
	小売業		① 46.6	19.3	25.0	29.5	9.1	19.3
	建設業		① 41.8	36.9	21.3	14.2	14.9	11.3
	運輸業		① 44.7	36.2	21.3	17.0	8.5	21.3
	サービス業		① 37.2	29.9	26.3	24.8	15.3	12.4
規模別	5人未満		① 43.1	27.7	21.8	20.7	13.0	15.2
	5~19人		35.6	① 36.3	35.6	26.0	19.3	17.5
	20~49人		37.5	① 51.6	29.7	26.6	17.2	9.4
	50人以上		27.3	31.8	① 40.9	27.3	18.2	18.2
全体			39.1	33.3	28.8	23.6	16.1	15.8

(注) 表中の「①」は各区分での最高値。

3. デジタル化の影響見通し

最後に、デジタル技術で業務やビジネスを変革する「デジタル・トランスフォーメーション（DX）」の進展が、今後自社に与える影響についてどのように考えているか、すべての企業に聞いた結果が第3表である。

全体で見ると、「①好影響がある」とする企業はわずか3.8%である。最も多いのは「②とくに影響なし」と答えた企業で65.2%と6割を超えている。一方、「③悪影響がある」とした企業は31.0%で、約3割となった。

急速なデジタル化の進展は、企業間格差が広がるなど既存ビジネスに極めて大きな影響をもたらすといわれており、中小企業においても悪影響の拡大が懸念される。

業種別で見ると、「③悪影響がある」と答えた企業割合は、製造業（38.2%）、運輸業（37.2%）、卸売業（33.7%）で比較的高くなる一方、小売業（18.4%）、建設業（21.2%）で低い。

従業者規模別で見ると、「③悪影響がある」と答えた企業割合は、規模が大きくなるほど高く、規模間で格差がみられる。すなわち、5人未満（22.2%）で2割程度であるのに対し、50人以上（50.8%）では半数に及んでいる。

第3表 デジタル化の影響見通し

(%)

区分		項目	①好影響がある	②とくに影響なし	③悪影響がある	計
業種別	製造業		3.5	58.3	38.2	100.0
	卸売業		5.7	60.6	33.7	100.0
	小売業		5.6	76.0	18.4	100.0
	建設業		2.7	76.1	21.2	100.0
	運輸業		3.5	59.3	37.2	100.0
	サービス業		3.5	68.4	28.1	100.0
規模別	5人未満		3.7	74.1	22.2	100.0
	5～19人		3.4	61.4	35.2	100.0
	20～49人		4.1	58.9	37.0	100.0
	50人以上		8.8	40.4	50.8	100.0
全体			3.8	65.2	31.0	100.0