

## 2019年 中堅・中小企業の働き方改革におけるHR Tech活用のニーズと課題

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

ノークリサーチ（本社〒160-0022東京都新宿区新宿2-13-10武蔵野ビル5階23号室：代表：伊嶋謙二 TEL：03-5361-7880 URL：http://www.norkresearch.co.jp）は中堅・中小企業が働き方改革に取り組む手段の一つとして「HR Tech」に対するニーズや課題がどうなっているか？に関する調査を実施し、その結果を発表した。本リリースは「2019年版 DX時代に向けた中堅・中小ITソリューション投資動向レポート」のサンプル/ダイジェストである。

調査対象： 日本国内の中堅・中小企業700社（有効回答件数）※調査対象となった企業属性の詳細は本リリースの4ページ目に記載

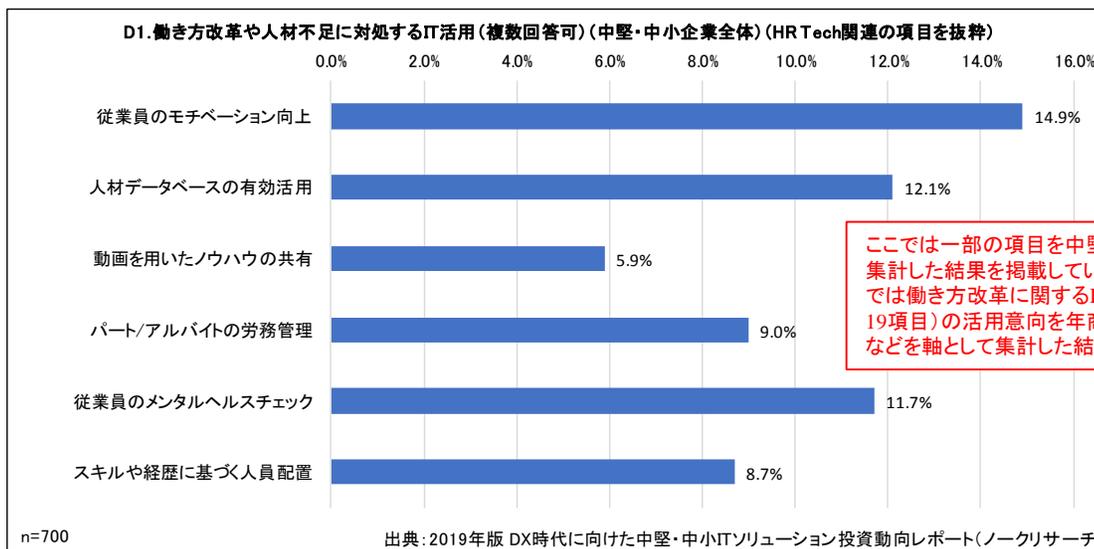
### <中堅・中小企業の働き方改革を支えるITソリューションでは「HR Tech」が差別化ポイントとなる>

- 「RPAによる自動化」「テレワーク/モバイルワーク」だけでなく「HR Tech」にも着目すべき
- 「従業員のモチベーション向上」を実現するIT活用のニーズは従業員数50～300人で高い
- 「ITでは解決できない」と考えるユーザ企業が求める支援策は何か？を知ることが第一歩

### 「RPAによる自動化」「テレワーク/モバイルワーク」だけでなく「HR Tech」にも着目すべき

2019年4月から開始された「5日間の有給取得義務化」に続いて、2020年4からは大企業と同様に中堅・中小企業においても「残業時間の上限規制」が適用される。中堅・中小企業の働き方改革が啓蒙から実践の段階へと移る中で、ITソリューションを提供するベンダや販社/SIerには「短い労働時間で多くの成果を出すためのIT活用」を提案する役割が求められる。

そこで、本リリースの元となる「2019年版 DX時代に向けた中堅・中小ITソリューション投資動向レポート」では、中堅・中小企業が今後取り組む予定の働き方改革や人材不足に対処するIT活用について尋ねている。設問項目は「RPA/自動化」、「HR Tech」、「テレワーク/モバイルワーク」など19項目に及ぶ。以下のグラフはその中から「HR Tech」に関するITソリューションの活用意向を尋ねた結果を中堅・中小企業全体で集計したものだ。（調査レポートには全項目を年商、業種、従業員数などの軸で集計した結果が含まれる）



働き方改革に伴うITソリューションとしては「RPAを活用した自動化」が注目を集めている。しかし、残業時間の削減だけでなく、将来を見据えた人材の確保/育成のためには「HR Tech」の活用も欠かせない。回答割合は1割強に留まるものの、中堅・中小企業においても「従業員のモチベーション向上」、「人材データベースの有効活用」、「従業員のメンタルヘルスチェック」などの取り組みを進めようとする動きがグラフからも確認できる。後継者不足や従業員による不正な動画投稿などが問題となる中で今後は中堅・中小企業においても人材の確保/育成に向けたIT活用に注目が集まる可能性がある。したがって、ベンダや販社/SIerが働き方改革に伴うIT活用を訴求する際は「RPA/自動化」、「テレワーク/モバイルワーク」に加えて、「HR Tech」にも着目することが大切だ。次頁以降ではそうした観点からの分析結果の一部をサンプル/ダイジェストとして紹介している。

## 「従業員のモチベーション向上」を実現するIT活用のニーズは従業員数50～300人で高い

本リリースの元となる調査レポートでは、働き方改革に関連するITソリューションとして以下のような項目を列挙し、活用予定の有無を尋ねた結果を集計/分析している。

### <<RPA/自動化に関連する項目>>

- ・「PC操作内容の記録による自動化」
- ・「業務フローの定義と連携による自動化」
- ・「AIによる高度な内容判断を伴う自動化」
- ・「チャットの内容を理解した情報検索」
- ・「音声分析による議事録の自動作成」
- ・「手書き文字の自動認識によるデータ化」
- ・「ビジネスチャットを用いた情報共有」

従業員が行ったPC操作内容を記録し、それを再生することによって処理を自動的に実行する複数の業務システムに跨る複雑な作業の流れを定義/連携し、処理を自動的に実行するメールや文書の中身を認識し、顧客返答や承認判断などの高度な処理を自動的に実行するチャットで尋ねた内容を理解し、社内外の様々な情報源を検索して最適な結果を返答する会議の音声进行分析することで、ヒトの作業を介さずに議事録のテキストを自動的に生成する現場で記録した手書き文字を自動認識し、データ化されたテキストとして業務システムに渡すチャットをベースとした情報共有により、メール/ファイル共有/Web会議などを代替/統合できる

### <<HR Techに関連する項目>>

- ・「従業員のモチベーション向上」※1
- ・「人材データベースの有効活用」※2
- ・「動画をういたノウハウの共有」
- ・「パート/アルバイトの労務管理」
- ・「従業員のメンタルヘルスチェック」※3
- ・「スキルや経歴に基づく人員配置」

業務状況を元に従業員の心理状態を把握/可視化し、上司や外部カウンセラーが助言を行う従業員情報を顔写真や趣味なども含めて自己登録形式で共有し、人材情報の見える化を図る成功事例や研修内容を動画で撮影し、複数の店舗や事業所に配信して業務ノウハウを共有するパート/アルバイトの面接調整、勤怠管理、給与通知などをPCやスマートフォンで管理/実行する従業員の挨拶する声などを分析し、感情やストレスの状態を把握して事故や疾病を予防する従業員の経歴やスキルをデータベースとして収集/整理し、最適な人員配置を分析/発見する

### <<テレワーク/モバイルワークに関連する項目>>

- ・「リモート接続などによるPC遠隔操作」
- ・「社外持ち出し用PCのデータレス化」
- ・「モバイル機器向けの画面自動変換」
- ・「安全なワークスペースの検索/利用」

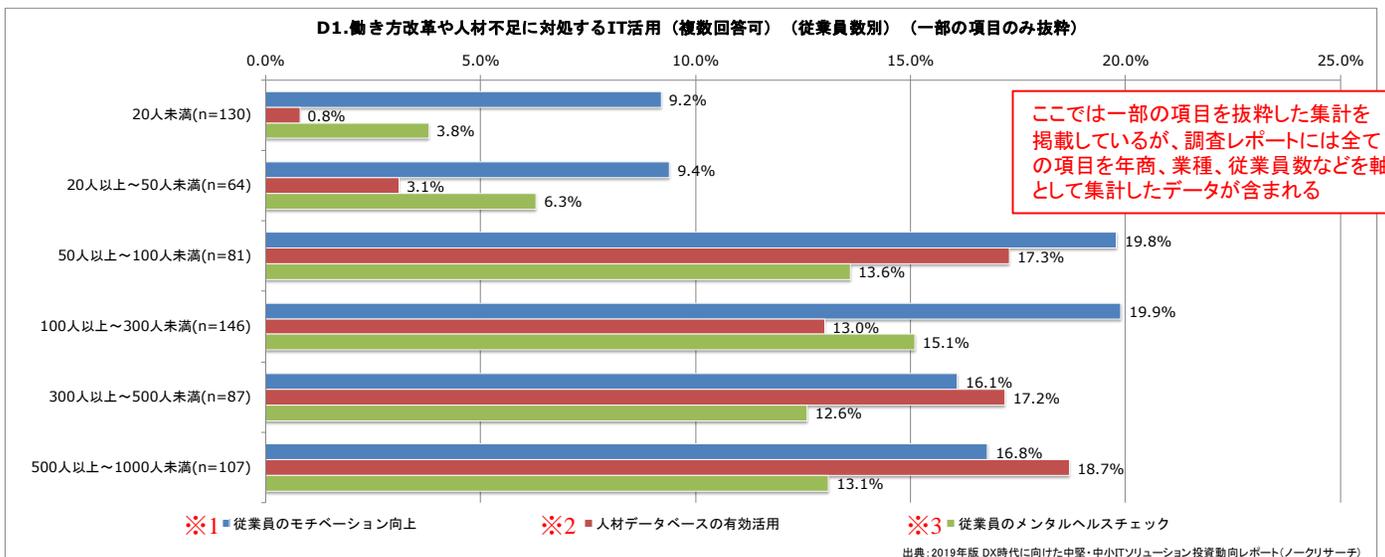
ノートPCやタブレットを用い、インターネットを介してオフィス内のPC画面を遠隔操作できるデータをクラウドに配置し、作成/閲覧/編集したデータがPC内に保存されないようにする既存業務システムの画面をモバイル機器向けのサイズやレイアウトに自動的に変換する外出時に一時利用できる個室などの空間を検索し、安価に利用することができるサービス

### <<その他>>

- ・「改ざんや不正ができない出退勤管理」
- ・「PC電源管理による時間外労働の禁止」

入退室チェックや指紋認証などによって、実態を正確に反映した出退勤時刻を記録できる許可されていない残業があった場合、PCへの警告表示や電源オフなどを強制的に行える

前頁のグラフは「HR Techに関連する項目」の中堅・中小企業全体(年商500億円未満)における結果を抜粋したものである。さらに、以下のグラフは上記の中から※1、※2、※3の結果を従業員数別に集計したものだ。



「従業員のモチベーション向上」(※1)、「人材データベースの有効活用」(※2)、「従業員のメンタルヘルスチェック」(※3)のニーズが見込めるのは従業員数50人以上の企業層であることがわかる。また、※1については従業員数50～100人と100～300人において相対的にニーズが高い。HR Techのニーズは従業員数が多くなるほど高くなると考えがちだが、実際は個々のITソリューション内容によって、注力すべき従業員数規模が異なってくる点に注意が必要だ。

## 「ITでは解決できない」と考えるユーザ企業が求める支援策は何か？を知ることが第一歩

さらに、本リリースの元となる調査レポートでは、中堅・中小企業が働き方改革や人材不足に対処するIT活用に取り組む際の課題や懸念を以下のような選択肢で尋ねている。

### 【働き方改革や人材不足に対処するIT活用】の課題や懸念

#### <<経営判断に関連する項目>>

- ・ITでどう解決すべきなのか判断できない(※1)
- ・ITでは解決できない問題と考えている(※2)
- ・OSサポート終了対策の方を優先する
- ・消費税率改正対策の方を優先する
- ・戦略的なIT活用の方を優先する

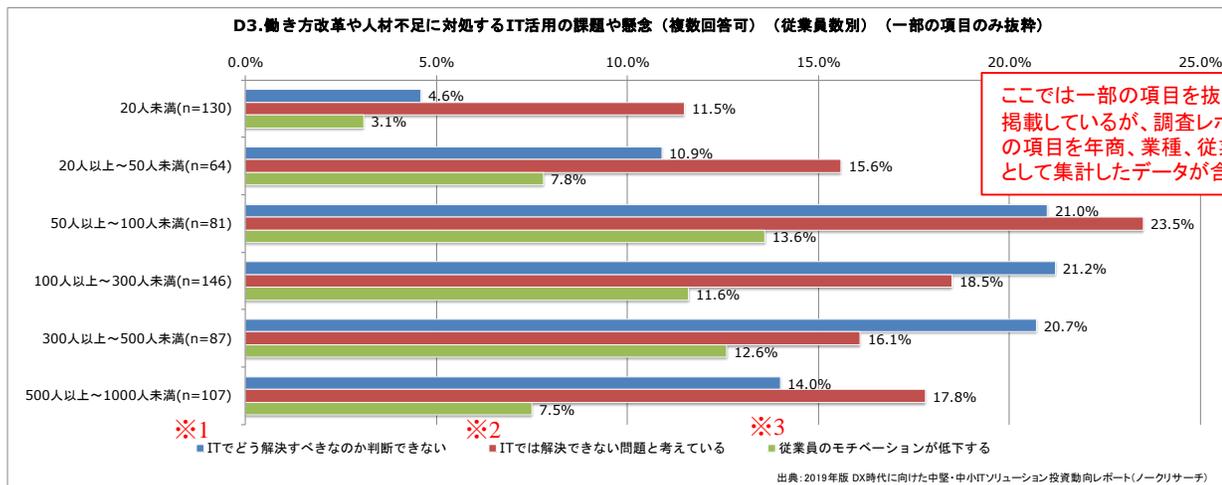
#### <<現場業務に関連する項目>>

- ・従業員のモチベーションが低下する(※3)
- ・労働時間が短くなって売上が下がる
- ・従業員数が減少して売上が下がる
- ・暗黙的なサービス残業が増加する
- ・自宅で残業する従業員が増える

#### <<周辺環境に関連する項目>>

- ・取引先が求める業務量は減っていない
- ・取引先が行うべき業務を代行している
- ・モバイルワークが適さない業態である
- ・テレワークが適さない業態である
- ・自動化が行いづらい業態である

以下のグラフは上記に列挙した課題や懸念のうち※1、※2、※3の結果を従業員数別に集計したものだ。働き方改革に伴い、「従業員のモチベーションが低下する」(※3)という懸念を抱える企業は従業員数50～100人、100～300人、300～500人で2割に達しており、前頁に述べた「従業員のモチベーション向上」に対するニーズが高い企業層とも一部重なっている。だが、同時に「ITでどう解決すべきなのか判断できない」(※1)や「ITでは解決できない問題と考えている」(※2)の回答割合も高くなっている点に注意が必要だ。働き方改革は「人材」を対象とした取り組みであり、単なる業務システム導入とは異なる難しさがある。



ここでは一部の項目を抜粋した集計を掲載しているが、調査レポートには全ての項目を年商、業種、従業員数などを軸として集計したデータが含まれる

ベンダや販社/Sierとしては働き方改革に伴う課題/懸念をITでどう解決するか？に悩む中堅・中小企業に対して、どのような支援を講じるべきか？を理解しておくことが大切だ。ここでは詳細を割愛するが、本調査の元となる調査レポートでは以下の項目を列挙して働き方改革に関連するITソリューション導入を促進するために求められる支援策は何か？を尋ね、IT企業が提供すべき支援に関する分析/提言を行っている。

### 【働き方改革や人材不足に対処するIT活用で活用したい支援策】

#### <<RPA/自動化に関連する項目>>

- ・自動化すべき業務を診断/提案するサービス
- ・自動化による投資対効果を試算するサービス
- ・自動化の有効性を啓蒙するコンサルティング

#### <<テレワーク/モバイルワークに関連する項目>>

- ・モバイルワークの有効性を啓蒙するコンサルティング
- ・テレワークの有効性を啓蒙するコンサルティング

#### <<HR Techに関連する項目>>

- ・勤務時間によらない給与制度のコンサルティング
- ・従業員の配置転換を支援するコンサルティング
- ・企業と求職者のマッチングを仲介するサービス
- ・シルバー人材採用を支援/仲介するサービス
- ・インターン採用を支援/仲介するサービス

#### <<その他>>

- ・残業削減時間などの成果に応じた課金体系
- ・残業削減に成功した企業を表彰する制度

このように、中堅・中小企業の働き方改革に伴うITソリューション訴求では「人材」に着目した「HR Tech」の視点も取り入れ、ITソリューション内容によって異なる有望な従業員数規模の把握やユーザ企業が抱える課題/懸念に即した支援策の提供が重要となってくる。

## 本リリースの元となる調査レポート

### 『2019年版 DX時代に向けた中堅・中小ITソリューション投資動向レポート』

IoT、VR/AR、ロボット、ドローン、ウェアラブル、働き方改革、HRTech、サブスクリプション、シェアリングの最新動向を網羅したITソリューション提案/立案の必携書

【レポート案内(サンプル属性、試読版、集計データ例など)】 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019IT\\_user\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019IT_user_rep.pdf)

#### 【分析対象データ】

対象社数: 700社(有効回答件数)

対象年商: 5億円未満 / 5~50億円 / 50~100億円 / 100~300億円 / 300~500億円

対象業種: 組立製造業 / 加工製造業 / 建設業 / 卸売業 / 小売業 / 運輸業 / IT関連サービス業 / 一般サービス業 / その他

対象地域: 北海道地方 / 東北地方 / 関東地方 / 北陸地方 / 中部地方 / 近畿地方 / 中国地方 / 四国地方 / 九州・沖縄地方

対象職責: 企業の経営またはITの導入/選定/運用作業に関わる立場

#### 【分析サマリの概要】

- 1.本調査レポートの背景と構成
- 2.サブスクリプションとシェアリング
- 3.新たなデバイスによるIT活用(IoT、VR/AR、ロボット、ドローン、ウェアラブル)
- 4.働き方改革と人材不足への対処
  - 4-1.取り組む予定の働き方改革関連ITソリューション
  - 4-2.基本方針や実施体制
  - 4-3.課題/懸念や活用したい支援策
  - 4-4.抛出可能な初年度費用と市場規模
- 5.IT活用における意思決定者と投資割合

本リリースにおいて、サンプル/ダイジェストを紹介している箇所

【価格】180,000円(税別)

【発刊日】2019年6月28日

## ご好評いただいている既存の調査レポート(各冊:180,000円税別)

### 『2019年 RPA導入金額の最大化に向けた用途と課題の優先度分析レポート』

ランダムフォレストを用いた分析によってRPA導入を成功に導くポイントを提言

【レポートの概要と案内】 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018RPA\\_user\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018RPA_user_rep.pdf)

### 『2019年サーバ更新における方針/課題とHCI導入意向の関連分析レポート』

サーバ仮想化の実現手段に留まらないHCI導入提案を成功させる訴求策を提言

【レポートの概要と案内】 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019HCI\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019HCI_rep.pdf)

### 『2019年 販売管理システム提案に効果的な訴求キーワードの分析レポート』

「ユーザ企業による評価」と「ベンダ各社の情報発信」を相互分析した新たな視点

【レポートの概要と案内】 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019w2v\\_sbc\\_rep.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019w2v_sbc_rep.pdf)

調査レポートのお申込み方法:

ホームページ(<http://www.norkresearch.co.jp>)から、または [inform@norkresearch.co.jp](mailto:inform@norkresearch.co.jp)宛にメールにてご連絡ください

本データの無断引用・転載を禁じます。引用・転載をご希望の場合は下記をご参照の上、担当窓口にお問い合わせください。

引用・転載のポリシー: <http://www.norkresearch.co.jp/policy/index.html>

当調査データに関するお問い合わせ

**NORKRESEARCH**

株式会社 ノークリサーチ 担当: 岩上 由高  
 〒160-0022 東京都新宿区新宿2-13-10 武蔵野ビル5階23号室  
 TEL 03-5361-7880 FAX 03-5361-7881  
 Mail: [inform@norkresearch.co.jp](mailto:inform@norkresearch.co.jp)  
 Web: [www.norkresearch.co.jp](http://www.norkresearch.co.jp)  
 Nork Research Co.,Ltd