

2020年 With/Afterコロナ時代の中堅・中小企業における経営課題とIT活用方針

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2020年5月25日に緊急事態宣言が解除されたことを受けて、中堅・中小市場におけるWith/Afterコロナ時代の経営課題とIT活用方針に関する調査を実施し、その分析結果を発表した。本リリースは「2020年版With/Afterコロナ時代の中堅・中小IT投資動向レポート」のサンプル/ダイジェストである。

<ユーザ企業を理解すれば、「With/Afterコロナ時代に適したIT商材の提案方法」が見えてくる>

- 中堅・中小企業の6～7割が売上減少を予測するが、IT支出は4～6割が「変化なし」と回答
- まず業態別の業績理解が大切、同じ小売業でも「日用品や通販」と「服飾」は状況が異なる
- 在宅勤務は半数が「一時対応」、業種毎のガイドライン遵守を支援するIT活用提案も重要
- RPAとペーパーレス化によって、在宅勤務と働き方改革への対応を同時に進めることが有効

調査対象企業：年商500億円未満の中堅・中小企業700社（日本全国、全業種）（有効回答件数）

調査対象職責：経営層およびIT活用の導入/選定/運用に関わる立場

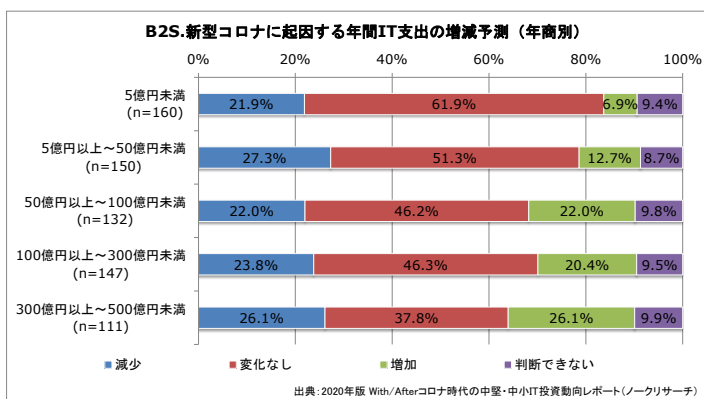
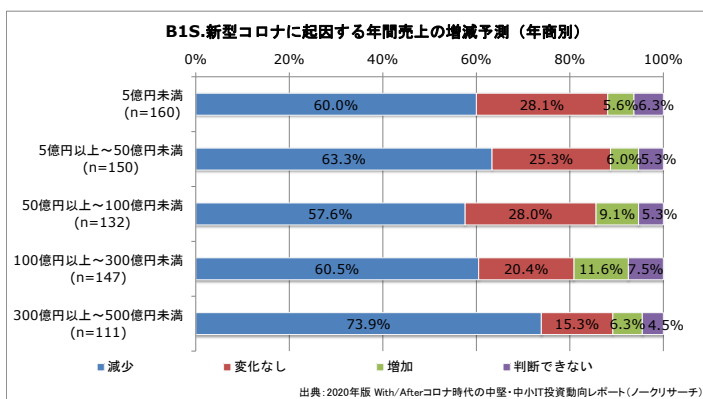
調査実施時期：6月初旬（全国の緊急事態宣言が解除された後）

※調査対象の詳細は本リリース末尾または右記のレポート案内を参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT_user_rep.pdf

中堅・中小企業の6～7割が売上減少を予測するが、IT支出は4～6割が「変化なし」と回答

2020年5月25日に全国の緊急事態宣言が解除されたことを受けて、ノークリサーチでは中堅・中小企業700社（有効回答件数）の経営層およびIT活用の導入/選定/運用に関わる立場を対象に、With/Afterコロナ時代の経営課題やIT活用方針に関する調査を実施した。本リリースはその結果をまとめた最新の調査レポート「2020年版 With/Afterコロナ時代の中堅・中小IT投資動向レポート」のサンプル/ダイジェストである。

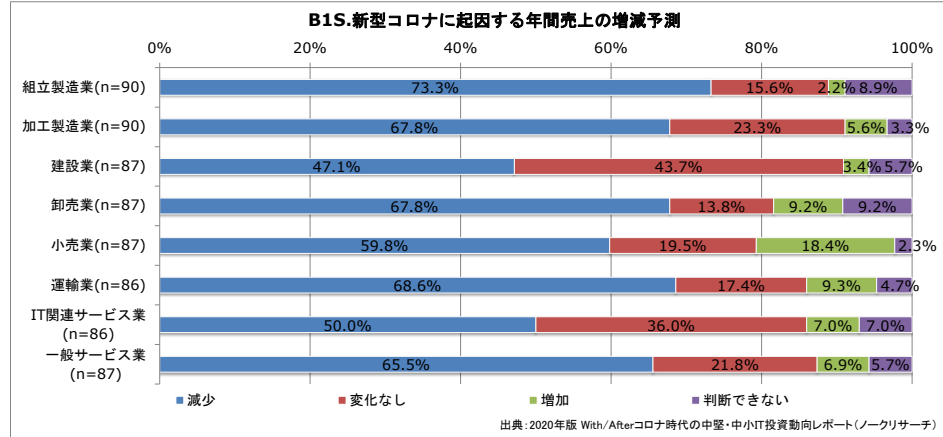
以下のグラフは2020年1月～2020年12月の売上とIT支出の想定（予測）が、新型コロナウイルス感染症発生前後でどのように増減したか？を尋ねた結果を年商別に集計したものだ。（本リリース内では「減少」「変化なし」「増加」の3段階に分けているが、調査レポートでは80%超、50%超～80%以下、20%超～50%以下、20%以下の増加または減少に細分化した結果を年商/業種/従業員数などの様々な企業属性を軸として集計している）



年間売上の増減予測（左グラフ）では「減少」と答えた企業が多く、年商帯で6割前後に及んでおり、年商300～500億円では7割超に達している。高年商帯の企業では海外展開を進めているケースもあり、世界的な感染拡大の影響を強く受けやすい面があると考えられる。一方で、年間IT支出の増減予測（右グラフ）では「変化なし」が4～6割に達しており、「減少」も2割台に留まっている。2020年の1月～4月には「Windows 7のサポート終了」(※1)や「中小企業に対する時間外労働規制の適用」(※2)に伴うIT支出も予想されたため、以前から予算を確保していた企業も多い。ただし、(※1)が既に終了し、(※2)も施行開始となった6月初旬時点の調査結果である点を踏まえると、上記のグラフは「売上は減少するが、With/Afterコロナ時代に向けたITによる対策が必要」と考える中堅・中小企業が少なくないことを示していると考えられる。

まず業態別の業績理解が大切、同じ小売業でも「日用品や通販」と「服飾」は状況が異なる

新型コロナウイルス感染症が中堅・中小企業のビジネスに及ぼす影響は業種によっても変わってくる。以下のグラフは前頁で述べた年間売上の増減予測を業種別に集計した結果だ。組立製造業、加工製造業、卸売業、小売業、運輸業、一般サービス業で

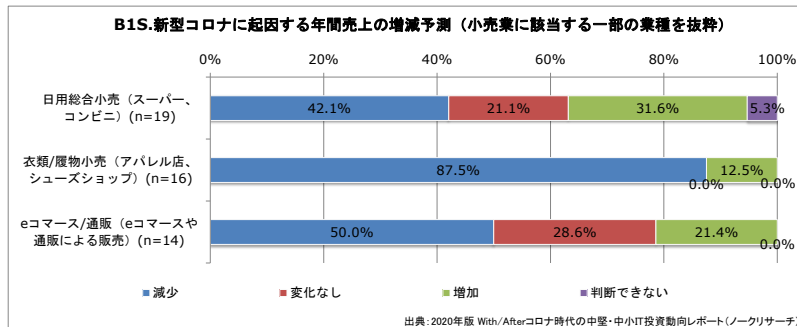


「減少」の回答割合が約6割に達しており、影響が広範囲に渡っていることがわかる。建設業では「減少」が5割未満に留まるが、工事の中止/延期などによる影響が今後強まる可能性がある点に注意が必要だ。IT関連サービス業も「減少」の割合が低く、他業種と比較してテレワークによる対処も行いやすい。ただし、前頁に述べたWith/Afterコロナ時代を見据えた適切なIT活用提案を行えるか?が今後を大きく左右する。(詳細は次頁以降に記載)

さらに、業種区分は同じであっても、より細かな「業態」によって新型コロナウイルス感染症による影響度合いが異なる場合もある。そこで、本リリースの元となる調査レポートでは8区分の業種を以下の49区分に細分化した集計も行っている。

<<組立製造業>>	
輸送用機械	自動車、オートバイ、鉄道車両など
電子部品/精密機器	半導体、集積回路、光学機器など
産業用機械/器具	工作機械、原動機、運搬機械など
民生用機械/器具	家電製品、住宅用設備など
<<加工製造業>>	
食品/飲料製造	食品や飲料の開発/製造
衣類/繊維製造	衣類や繊維の開発/製造
出版/印刷	書籍や刊行物の製造
鉄鋼/非鉄金属	金属関連製品の開発/製造
化学/石油/皮革	化学/石油/皮革関連製品の開発/製造
<<建設業>>	
総合建築	自ら建築工事を受注する形態
建築請負	他社が受注した建築工事を受託する形態
総合土木	自ら土木工事を受注する形態
土木請負	他社が受注した土木工事を受託する形態
<<卸売業>>	
総合商社	多岐に渡る商材の卸売
食品/飲料卸	食品や飲料の卸売
衣類/繊維卸	衣類や繊維の卸売
建設/土木材料卸	建設や土木に必要な材料の卸売
機械/器具卸	機械(自動車など)や器具(家電など)の卸売
<<小売業>>	
企画総合小売	百貨店、セレクトショップ
日用総合小売	スーパー、コンビニ
衣類/履物小売	アパレル店、シューズショップ
食品/飲料小売	食料品店、飲料店
医療/美容小売	ドラッグストア、化粧品店
生活雑貨小売	ホームセンター、調理器具店
文化/娯楽小売	書店、玩具店、スポーツ用品店
家電/機械小売	家電販売店、自動車販売店、自転車販売店
eコマース/通販	eコマースや通販による販売

<<運輸業>>	
長距離トラック運送	都道府県を跨ぐトラック運送サービス
長距離運送(トラック以外)	都道府県を跨ぐトラック以外の手段による運送サービス
近距離運送/宅配	都道府県内の運送サービス、宅配便サービス
旅客運送業	タクシーやバスで顧客を運送するサービス
倉庫業	企業向けの倉庫提供サービス、個人向けトランクルームサービス
<<IT関連サービス業>>	
ハードウェア開発/製造	パソコン、サーバ、ネットワーク機器の開発/製造
ソフトウェア開発/製造	業務アプリケーションの開発/製造
IT関連機器販売	パソコン、サーバ、ネットワーク機器の販売
システム構築/運用	業務システムの構築/運用を顧客から請け負うサービス
業務クラウドサービス	業務システムをIaaS/PaaS/SaaSで提供するサービス
メディア配信サービス	映像や音楽をインターネットを介して配信するサービス
<<一般サービス業>>	
娯楽/エンタテインメント	劇場、映画館、フィットネス、カラオケ
外食/レストラン	飲食店、居酒屋、屋台、フードコート
宅配/ケータリング	顧客に飲食料品を配送するサービス
リース/レンタル	映画、音楽などの貸し出しサービス
生活関連サービス	理容院、美容院、銭湯など
イベント/広告	イベント開催請負、広告/宣伝サービス
観光/宿泊	ホテル、旅館、旅行案内、旅行代理店
教育/学習	学習塾、家庭教師、各種のスクールや教室
医療/介護	病院、クリニック、介護サービス、老人ホーム
金融/保険	銀行業、保険業、証券業など
不動産	物件(住宅や店舗など)の仲介や販売



左記のグラフは49区分の細分化された「業態」の中から、小売業に該当する「日用総合小売(スーパー、コンビニ)」「衣類/履物小売(アパレル店、シューズショップ)」および「eコマース/通販」の売上増減予測を抜粋したものだ。業態によってはサンプル件数が少ない点に注意が必要だが、日用品や通販と比べて服飾における落ち込みが確認できる。IT企業がIT活用提案を考える際には、まずこうしたユーザ企業の業績状況を理解することが大切だ。

在宅勤務は半数が「一時対応」、業種毎のガイドライン遵守を支援するIT活用提案も重要

前頁までに述べた背景を踏まえて、IT企業としてはWith/Afterコロナ時代に向けた適切なIT活用提案に取り組んでいく必要がある。本リリースの元となる調査レポートでは中堅・中小企業が考える経営課題やIT活用方針を様々な観点から分析している。以下に列挙した項目はその中から、「新型コロナに起因する経営視点の取り組み」と「新型コロナに起因するIT活用方針(全業種共通の項目)」を抜粋したものだ。(本リリースの元となる調査レポートでは、下記に加えて業種固有の項目も含まれる)

12.新型コロナに起因する経営視点の取り組み		
12-1	部門/職種を限定した在宅勤務	例) 業績に影響しない部門/職種に限定して在宅勤務を実施する
12-2	可能な限り全社的な在宅勤務	例) 業務に影響しても、できる限り全社的な在宅勤務を実施する
12-3	希望者に限定した在宅勤務	例) 自ら希望した従業員のみに対して在宅勤務を実施する
12-4	業界団体別のガイドライン遵守	例) 業界毎の感染症防止対策に沿った取り組みを進める
12-5	国内顧客の拡大と関係強化	例) インバウンド依存を軽減して、国内の需要を喚起する
12-6	海外顧客の拡大と関係強化	例) 顧客となる国を増やし、特定の国への依存度を下げる
12-7	事業継続計画(BCP)の策定	例) 災害発生時の影響を最小化するための計画を策定する
12-8	廃棄物/副産物/ロスの活用	例) 余った食材や原料を転用/販売することで収益化する
12-9	クラウドファンディング	例) ビジネスに必要な資金を不特定多数の個人から集める
12-10	クラウドソーシング	例) ビジネスに必要な人材を不特定多数の個人から集める
12-11	ワーケーション	例) 仕事を兼ねた休暇を取ることで業務の効率化を図る
13.新型コロナに起因するIT活用方針(全業種共通の項目)		
13-1	人材の採用/教育のリモート化	例) 採用面接や業務トレーニングをオンラインで実施する
13-2	バックオフィス処理の自動化	例) 会計、販売、人事、給与などの事務処理を自動化する
13-3	スマートデバイスの利用拡大	例) タブレットなどを用いて社外で業務を行う機会を増やす
13-4	協働型ロボットによる自動化	例) 従業員と協調して接客や作業を行うロボットを活用する
13-5	オンラインによる営業/商談	例) 顧客と対面せずにインターネット越しに営業/商談を行う
13-6	インターネット通販の強化	例) 店舗や販売店を介さずに商材を直接顧客に届ける
13-7	ペーパーレス化/脱印鑑化	例) 紙面をデジタル化し、印鑑による捺印も不要とする
13-8	顧客接点の維持や強化	例) SNSを用いて消費者とのコミュニケーションを図る
13-9	提案型サブスクリプション	例) 常に新しい商材を提案して貸与する月額サービス
13-10	勤怠管理に伴う健康管理	例) 勤怠管理と体温計などを連携して健康管理を図る
13-11	センサによる密状態回避	例) 店舗や工場にセンサを配置し、密状態を回避する

上記に列挙した項目の中から、「部門/職種を限定した在宅勤務」「可能な限り全社的な在宅勤務」「業界団体別のガイドライン遵守」の3項目に関する取り組み状況を集計した結果が以下のグラフである。取り組み状況の選択肢は以下の2×2=4通りの組み合わせとなっている。(例。「既に取り組んでいるが、感染が収束すれば元に戻す」という場合は「取組済み:臨時」となる)

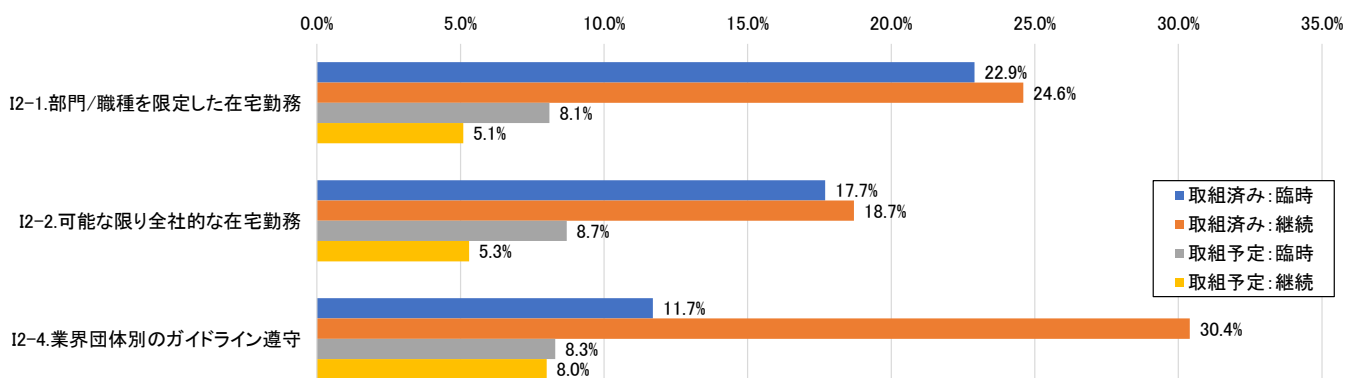
取組済み: 既に取り組みを実践している場合

臨時: 緊急事態宣言を踏まえた一時的な取り組みとして位置付けている場合

取組予定: 今後取り組みを実践する予定である場合

継続: 一時的ではなく、年単位での継続的な取り組みとして位置付けている場合

12.新型コロナに起因する経営視点の取り組み(中堅・中小企業全体)(一部の項目のみを抜粋)



n=700

出典: 2020年版 With/Afterコロナ時代の中堅・中小IT投資動向レポート(ノークリサーチ)

在宅勤務に関連する2つの項目はいずれも「取組済み:臨時」と「取組済み:継続」の割合が同程度であり、「取組予定」の割合は少ない。つまり、在宅勤務が実施可能である企業の多くは既に取組済みであり、その半数は感染症の収束後に元に戻ると予想される。一方、「業界団体別のガイドライン遵守」は「取組済み:継続」が3割に達する。したがって、IT企業がユーザ企業を継続的に支援する上では「業種毎のガイドライン遵守を支援するIT活用提案」も重要なポイントとなってくる。

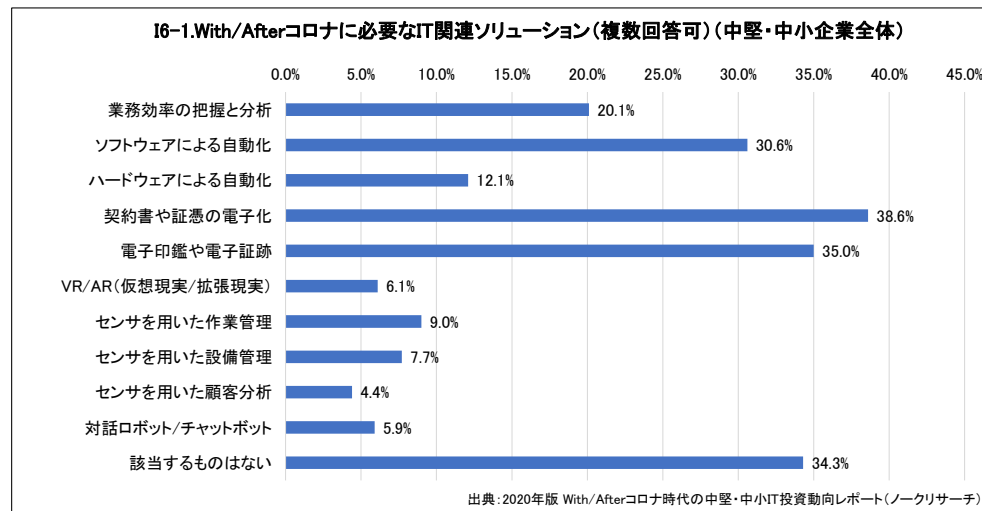
RPAとペーパーレス化によって、在宅勤務と働き方改革への対応を同時に進めることが有効

IT企業がWith/Afterコロナ時代のIT活用提案を進める上では「現時点で存在する様々なIT商材の中で、ユーザ企業がコロナ対策の一環として必要とするものは何か？」を把握することが不可欠となる。本リリースの元となる調査レポートでは「IT関連ソリューション(自動化、ペーパーレス化、センサやロボットの活用など)」「業務アプリケーション(Web会議/プロジェクト管理/勤怠管理/採用管理など)」「IT関連インフラ(クラウド移行/スマートデバイス/DaaS/VPNなど)」「新規ビジネス基盤(サブスクリプション基盤/企業間取引基盤など)」といった多岐に渡るIT商材のニーズ状況を尋ねている。

番号	ソリューション	例
1	業務効率の把握と分析	例) センサやカメラを用いて設備や従業員の移動を把握して分析する
2	ソフトウェアによる自動化	例) RPAを導入してバックオフィス業務における紙面処理を自動化する
3	ハードウェアによる自動化	例) 協働型ロボットを導入して店舗における接客の一部を自動化する
4	契約書や証憑の電子化	例) 見積書、発注書、請求書、契約書などの書類をペーパーレス化する
5	電子印鑑や電子証跡	例) 印鑑を電子化し、第三者機関によるタイムスタンプ証跡を与える
6	VR/AR(仮想現実/拡張現実)	例) 対面ではなく仮想現実の空間内で物件や商材を案内/紹介する
7	センサを用いた作業管理	例) 従業員の作業状況を把握し、安全確保と効率改善に役立てる
8	センサを用いた設備管理	例) 製造設備の稼働状況監視を自動化し、工場内の人員数を減らす
9	センサを用いた顧客分析	例) 店舗内の顧客数を把握し、過剰な場合には入場制限を設ける
10	対話ロボット/チャットボット	例) 店舗や窓口で顧客からの問い合わせに自動的に応答する

左記に列挙したものは上記に述べた様々なIT商材のうち、「IT関連ソリューション」に関する選択肢項目を列挙したものだ。

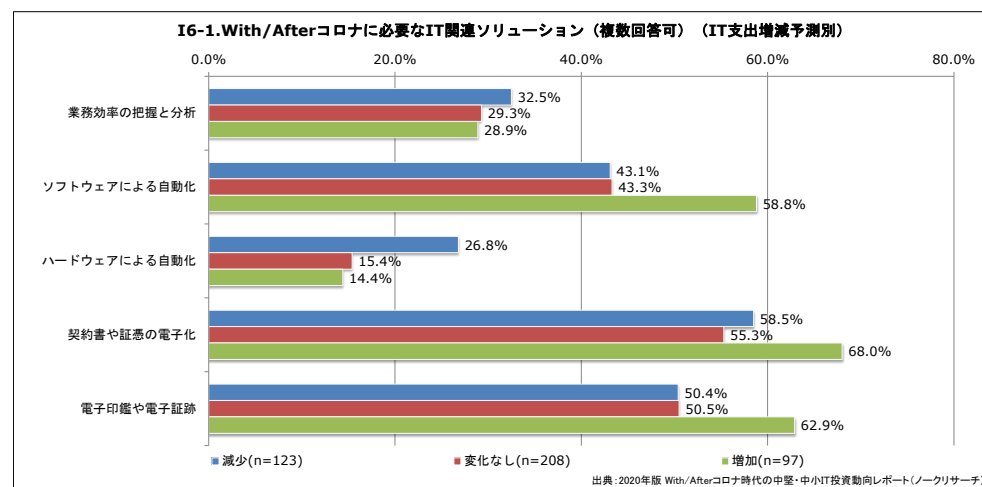
さらに、これらの項目がWith/Afterコロナで必要かどうか？を尋ねた結果が左記のグラフである。(中堅・中小企業全体の結果を掲載しているが、調査レポートには年商別や業種別などの企業属性を軸として集計した結果が含まれる)



左記のグラフを見ると、「ソフトウェアによる自動化」(RPA)ならびに「契約書や証憑の電子化」「電子印鑑や電子証跡」(ペーパーレス化)のニーズが高いことがわかる。本リリース内では割愛するが、緊急事態宣言中の課題を尋ねた結果では在宅勤務中に紙面や捺印の処理に対応できない点を挙げる声が多い。

RPAとペーパーレス化の取り組みは上記の課題を解消すると共に、働き方改革で求められる業務の効率化も並行して実現する手段として期待される。一方、VR/AR、センサ、対話ロボット、チャットボットを活用したソリューションはWith/Afterコロナ対策の観点では現段階でのニーズはそれほど高くない。

さらに、左記のグラフは上記で回答割合が比較的高い項目をIT支出の増減予測別に集計したものだ。RPAやペーパーレス化のニーズはIT支出を増やすと回答した企業において相対的に高い。したがって、RPAやペーパーレス化はIT支出の金額という面でもIT企業が優先的に取り組むべきソリューションといえる。



このようにIT企業がWith/Afterコロナ時代を見据えたIT活用提案を適切に進めていくためには、まずユーザ企業の売上およびIT支出の実態を業態まで踏み込んで理解し、その上で「どのIT商材(ソリューション、業務アプリケーション、インフラ、ビジネス基盤)が求められているのか？」を把握することが重要だ。本リリースではその一部を抜粋して紹介しているが、次頁で詳細を掲載している調査レポートでは上記に述べた点を網羅的に分析/解説している。

本リリースの元となる調査レポート

『2020年版 With/Afterコロナ時代の中堅・中小IT投資動向レポート』

新型コロナは中堅・中小企業のIT活用をどのように変えたのか？IT企業は何をどのように提案していくべきなのか？

【対象企業属性】(有効回答件数: 700社)

年商: 5億円未満 / 5億円以上～50億円未満 / 50億円以上～100億円未満 / 100億円以上～300億円未満 / 300億円以上～500億円未満
 従業員数: 20人未満 / 20人以上～50人未満 / 50人以上～100人未満 / 100人以上～300人未満 / 300人以上～500人未満 / 500人以上～1000人未満 / 1000人以上～3,000人未満 / 3,000人以上～5,000人未満 / 5,000人以上
 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
 (49項目の詳細な業種区分は本リリース2ページ参照)
 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
 その他の属性: 「IT管理/運用の人員規模」(12区分)、「ビジネス拠点の状況」(5区分)

【分析サマリの概要】

第1章: 新型コロナが企業の売上やIT支出に与える影響

- 1-1. 年商別に見た売上やIT支出の変化
- 1-2. 業種別に見た売上やIT支出の変化

第2章: 緊急事態宣言で生じた課題とプラス効果

- 2-1. 課題とプラス効果の全体傾向
- 2-2. 年商別に見た課題とプラス効果
- 2-3. 業種別に見た課題とプラス効果

第3章: 新型コロナに起因するビジネス面の取り組み

- 3-1. 経営視点の取り組み
- 3-2. IT活用方針(全業種共通の項目)
- 3-3. IT活用方針(組立製造業/加工製造業/建設業に固有の項目)
- 3-4. IT活用方針(卸売業/小売業/サービス業/運輸業に固有の項目)

第4章: With/Afterコロナで必要となるIT商材

- 4-1. IT関連ソリューション(自動化、ペーパーレス化、センサやロボットの活用など)
- 4-2. 業務アプリケーション(Web会議、プロジェクト管理、勤怠管理、採用管理など)
- 4-3. IT関連インフラ(端末/クラウド/ネットワークなど)(クラウド移行、スマートデバイス、DaaS、VPNなど)
- 4-4. 新規ビジネス基盤(サブスクリプション基盤、企業間取引基盤など)

第5章: With/Afterコロナに伴うIT支出の市場規模

- 5-1. 2020年1月～12月に新型コロナ関連で拠出する年間IT支出総額
- 5-2. 年商別に見た場合の新型コロナに起因するIT支出市場規模
- 5-3. 業種別に見た場合の新型コロナに起因するIT支出市場規模
- 5-4. 地域別に見た場合の新型コロナに起因するIT支出市場規模

第6章: With/AfterコロナのIT活用における相談相手(業務コンサルタント、地域の金融機関や行政機関、IT関連のベンダや 販社/SIer、士業、業界団体など)

- 6-1. 年商別に見たIT活用判断に大きな影響を与える業者
- 6-2. 業種別に見たIT活用判断に大きく影響を与える業者
- 6-3. 地域別に見たIT活用判断に大きく影響を与える業者

サンプル属性、設問項目、分析サマリ
 試読版、集計データ例などの詳細を
 ご覧いただけます

【価格】180,000円(税別) 【発刊日】2020年7月15日 【レポート案内】http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT_user_rep.pdf

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
 Web: www.norkresearch.co.jp
 Nork Research Co.,Ltd