

## 2020年 新型コロナに起因する中堅・中小企業のIT支出市場規模

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>)は新型コロナに起因するIT活用として中堅・中小企業が支出する年間支出に関する調査を実施し、その市場規模を算出した。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。

### ＜市場規模は大きいですが、業種/業態による違いやIT以外も含めた総合力が重要となってくる＞

- 新型コロナに起因する中堅・中小企業のIT支出市場規模(2020年)は6354.3億円に達する
- With/Afterコロナ対策のIT支出額ではIT関連サービス業、一般サービス業、小売業が高い
- 協働型ロボットを組み合わせた「総合的な自動化」など、IT以外の提案力も求められてくる

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

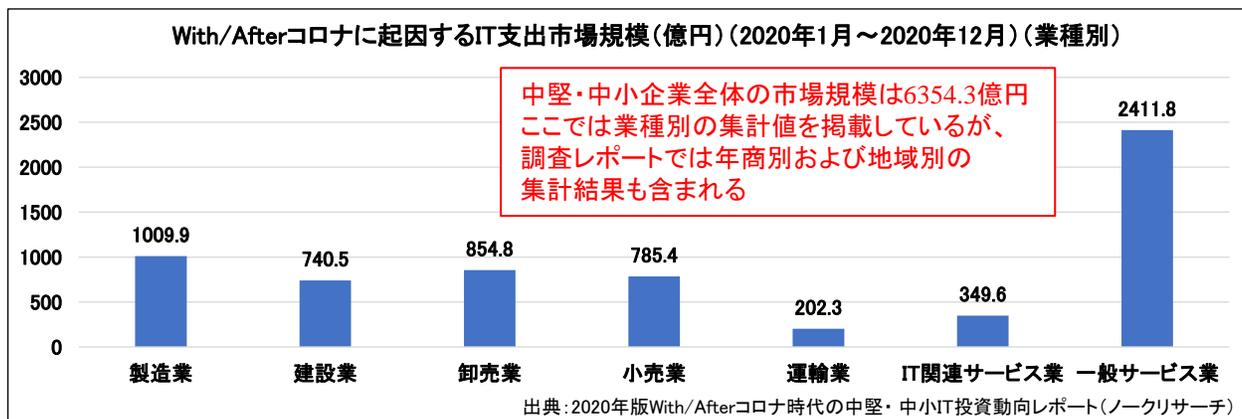
調査実施時期: 6月初旬(全国の緊急事態宣言が解除された後)

※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](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT_user_rep.pdf)

## 新型コロナに起因する中堅・中小企業のIT支出市場規模(2020年)は6354.3億円に達する

本リリースの元となる調査レポートではWith/Afterコロナで必要となる様々なIT商材(詳細は次頁に記載)に対して、2020年1月～2020年12月に拠出可能な合計費用を尋ね、その結果を元に新型コロナに起因するIT支出市場規模を算出している。集計は年商別、業種別、地域別の3通りで行っているが、そのうちの業種別の結果を示したものが以下のグラフである。

中堅・中小企業(年商500億円未満)の2020年1月～2020年12月におけるWith/Afterコロナに起因するIT支出市場規模(グラフに記載された数値の合計)は6354.3億円となる。一般的に中堅・中小企業はIT活用に関して現状維持志向が強い。また、2020年は新型コロナの影響で多くの企業が売上減少を予測している。それに関わらず、IT支出市場規模が大きい点を踏まえるとWith/Afterコロナを乗り切るためにはIT活用が重要と認識している中堅・中小企業が少なくないと考えられる。



新型コロナがビジネスに及ぼす影響は業種によって大きな違いがある。したがって、With/Afterコロナに起因するIT活用を把握する際にも業種が重要な企業属性となる。上記のグラフが示すように、市場規模の観点では一般サービス業が突出して大きい。だが、一般サービス業には様々な業態が含まれるため、単一のソリューションや製品/サービスによって一般サービス業の市場規模全てを網羅できるわけではない点に注意が必要だ。(本リリースの元となる調査レポートで定義している一般サービス業に含まれる業態の詳細は右記の関連リリースを参照 [http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT\\_user\\_rell.pdf](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT_user_rell.pdf))

さらに、市場規模は「実企業数×導入率×企業毎の平均支出額」によって算出される。そのため、「市場規模が大きい=案件毎に見込める支出額が大きい」とは限らない。こうした留意点も含めて、次頁以降ではWith/Afterコロナに起因する中堅・中小企業のIT支出に関する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。

## With/Afterコロナ対策のIT支出額ではIT関連サービス業、一般サービス業、小売業が高い

### 16-1.With/Afterコロナに必要なIT関連ソリューション(複数回答可)

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稼働を把握して分析する
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
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
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レス化する
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
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
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
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
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
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
該当するものはない(排他)	

「新型コロナに起因する中堅・中小企業における2020年のIT支出市場規模」と言った場合、具体的に何を指すのか？や平常時の管理/運用および更新需要としてのIT支出が含まれていないか？などを明確にしておく必要がある。

本リリースの元となる調査レポートではWith/Afterコロナの対策を進める上で有償であっても導入/利用する必要があると考えるIT商材は何か？を左記に列挙された選択肢で尋ねている。

したがって、冒頭の市場規模は新型コロナに起因して左記に列挙されたIT商材を新たに導入/利用する場合のIT支出が対象であり、既存の業務システムの管理/運用や更新需要は含まれていないことになる。

また前頁でも述べたように、ベンダや販社/SIerがWith/Afterコロナに関わるIT活用提案を行う際には、市場規模だけでなく、企業毎の平均支出額も把握しておく必要がある。

### 16-2.With/Afterコロナに必要な業務アプリケーション(複数回答可)

ビジネスチャット/Web会議	例) Web会議を利用することで社内外の対面打ち合わせを減らす
プロジェクト管理/進捗管理	例) 従業員同士が対面しなくても、業務の進捗状況を共有する
勤怠管理/PC操作監視	例) 在宅勤務をしている従業員の作業状況などを把握する
商談管理/顧客管理	例) 従業員同士が対面しなくても、商談や顧客の情報を共有する
採用管理/人事管理	例) オンラインで採用面接や人材トレーニングなどを行う
ファイル共有サービス	例) 従業員間だけでなく、取引先や顧客とも文書を共有する
コンテンツ管理	例) ホームページやSNSの更新を増やして顧客接点を強化する
該当するものはない(排他)	

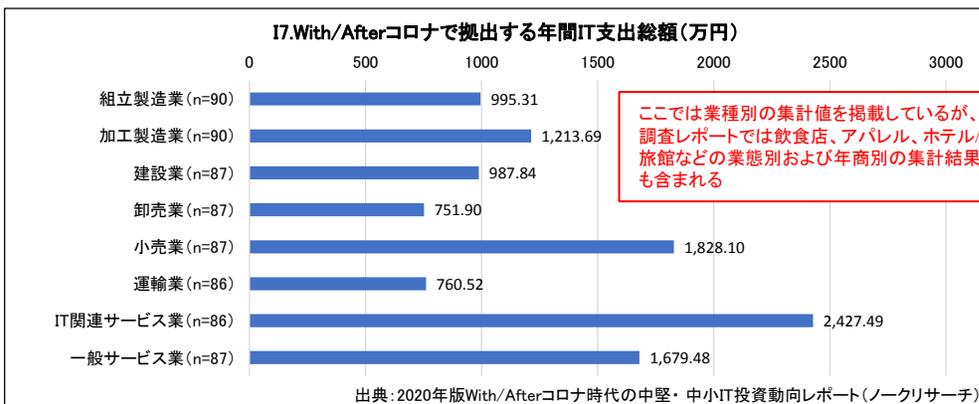
### 16-3.With/Afterコロナに必要なIT関連インフラ(端末/クラウド/ネットワークなど)(複数回答可)

業務システムのIaaSへの移行	例) 業務システムをIaaSへ移行して管理/運用の人的負担を減らす
業務システムのPaaSへの移行	例) 業務システムをPaaSへ移行して管理/運用の人的負担を減らす
業務システムのSaaSへの移行	例) 業務システムをSaaSへ移行して管理/運用の人的負担を減らす
スマートフォン/タブレットの導入	例) タブレットを用いて社外や自宅からも業務を行えるようにする
ウェアラブル端末の導入	例) ヘッドセットを装着した新人の作業を熟練者が遠隔で支援する
Desktop as a Serviceの導入	例) PC環境をクラウド上に集約し、管理/運用の人的負担を減らす
Device as a Serviceの導入	例) 管理/運用の委託も含めたサービスとしてPCを月額で利用する
仮想ネットワーク(VPN)	例) 在宅勤務する従業員の自宅を社内LANと同等に扱えるようにする
ローカル5Gサービス	例) 特定の敷地内に限定した高速/低遅延の5Gネットワークを利用する
一般向け5Gサービス	例) 大手キャリアが提供する高速/低遅延の5Gネットワークを利用する
クラウド型PC運用管理	例) 管理サーバを社内を設置せずに社内外で利用するPCを管理する
該当するものはない(排他)	

### 16-4.With/Afterコロナに必要な新規ビジネス基盤(複数回答可)

サブスクリプション基盤	例) 購読型サービスの提供に必要な顧客管理や課金の仕組みを利用する
従量課金によるIT活用	例) 社内に設置するサーバを購入せずに、処理量に応じて利用料金を支払う
企業間取引の仲介基盤	例) 臨時的企業間取引における契約/売買を仲介するWebサイトを利用する
該当するものはない(排他)	

以下のグラフは新型コロナに起因して導入/利用する必要があると考えるIT商材を上記から複数回答で選択し、それらに対して拠出可能な2020年1月～2020年12月の合計費用を尋ねた結果を業種別に集計したものだ。

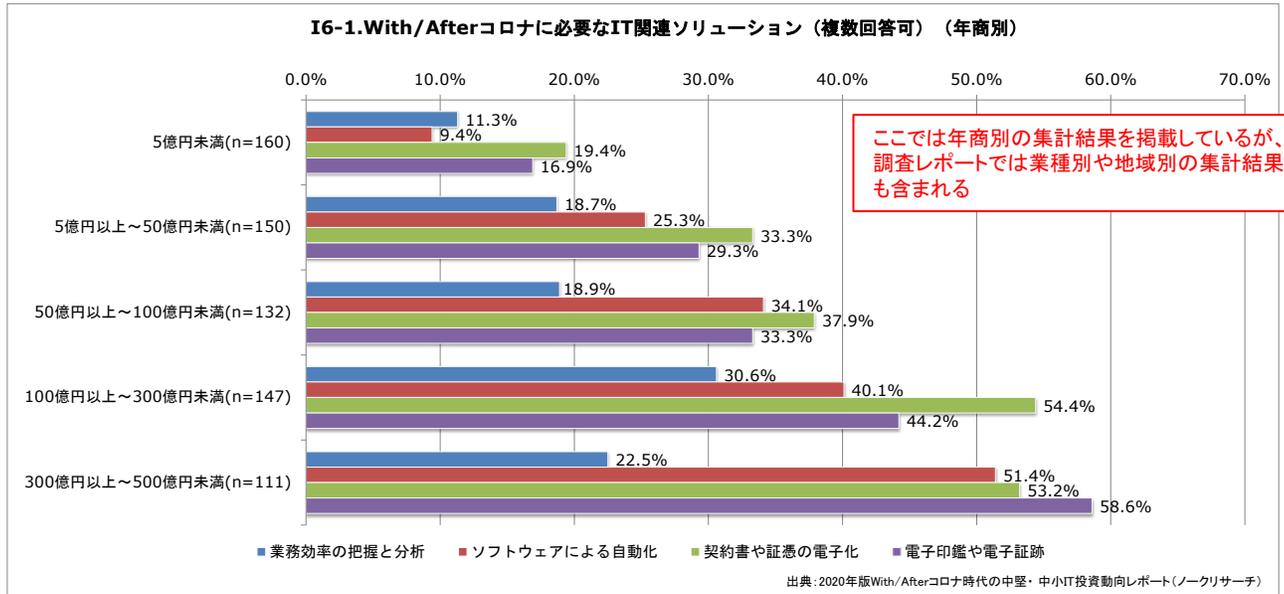


市場規模では一般サービス業が最も大きかったが、企業毎の平均支出額はIT関連サービス業や小売業の方が高い値を示していることがわかる。IT関連サービス業は自らテレワーク導入などを進めていることが高い値を示す主な要因だ。一般サービス業や小売業は店舗への来店客減少による影響を受けており、それをIT活用で補完しようとする意向が垣間見える。

本リリースの元となる調査レポートでは、業種よりも細かい業態別(飲食店、アパレル、ホテル/旅館など)の平均支出額や上記に列挙されたIT商材の中で導入/利用の意向が高いものはどれか？などに関する詳しい集計と分析を行っている。

## 協働型ロボットを組み合わせた「総合的な自動化」など、IT以外の提案力も求められてくる

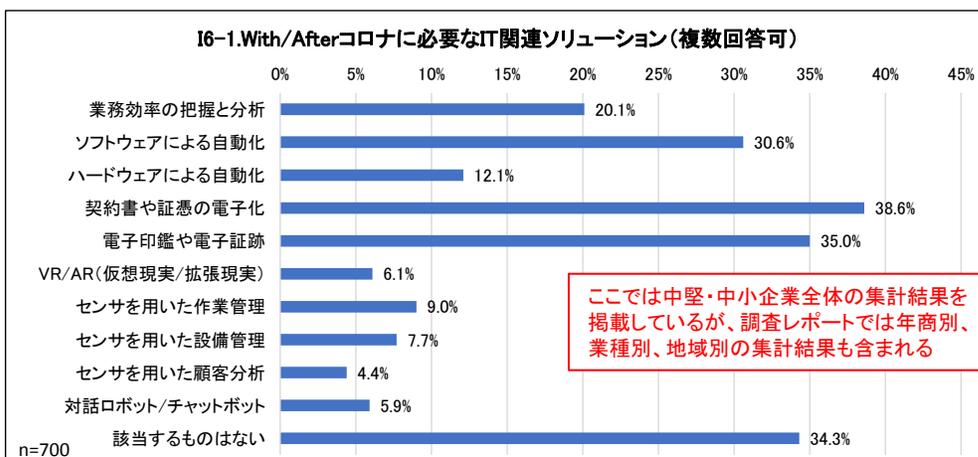
以下のグラフは前頁に列挙された「With/Afterコロナの対策を進める上で有償であっても導入/利用する必要があると考えるIT商材」のうち、「ITソリューション」のカテゴリに属する4つの項目の導入/利用の意向を尋ねた結果を年商別に集計したものだ。



ここでは年商別の集計結果を掲載しているが、調査レポートでは業種別や地域別の集計結果も含まれる

いずれの項目も年商規模が大きくなるにつれて回答割合も高くなっているが、「業務効率の把握と分析」と比べて「ソフトウェアによる自動化」、「契約書や証憑の電子化」、「電子印鑑や電子証跡」では年商規模による差異が大きくなっている。このように個々のIT商材の訴求に取り組む際には、業種だけでなく年商規模による違いにも留意する必要がある。

また、「契約書や証憑の電子化」と「電子印鑑や電子証跡」はどちらもペーパーレス化という観点では同じITソリューションに分類されることが多いが、前者がペーパーレス化を最終目標としているのに対し、後者では電子化されたデータの証左をどう担保するか？に主眼を置いていると点が異なる。このように似たようなITソリューションであっても、「何を重視するのか？」によって導入や利用の意向が年商規模によって変わってくることに注意する必要がある。



ここでは中堅・中小企業全体の集計結果を掲載しているが、調査レポートでは年商別、業種別、地域別の集計結果も含まれる

中堅・中小企業全体の集計結果を示した左記のグラフを見ると、上記の4つのITソリューションは中堅・中小企業全体においても回答割合が高いことがわかる。

だが、ベンダや販社/SIerとしてはユーザ企業が認識できていないIT商材の重要性を啓蒙することも大切だ。

例えば、「ハードウェアによる自動化」の回答割合は1割強に留まっている。「ソフトウェアによる自動化」はオフィスの作業時間を減らし、With/Afterコロナ時代に求められる在宅勤務を促進する有効な手段である。しかし、紙面をOCRの読み取りトレイにセットするなどの物理的な作業を「ソフトウェアによる自動化」で網羅することはできない。そのため、ヒトの手作業を代替する協働型ロボットを組み合わせた自動化にも注目が集まりつつある。ベンダや販社/SIerとしてはITだけでなく、物理的なロボットなどのエンジニアリングの視点も含めた「総合的な自動化」に向けた提案力を培っていくことが大切だ。このように、With/Afterコロナに起因するIT活用ではIT以外の領域も含めた総合力が求められるようになると予想される。

## 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](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](mailto:inform@norkresearch.co.jp)  
 Web: [www.norkresearch.co.jp](http://www.norkresearch.co.jp)  
 Nork Research Co.,Ltd