

「時間外労働の上限規制」や「少子高齢化」の対策として中堅・中小企業が求める支援策

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

ノークリサーチ（本社〒120-0034 東京都足立区千住1-4-1東京芸術センター1705；代表：伊嶋謙二 TEL：03-5244-6691
URL：http://www.norkresearch.co.jp）は「時間外労働の上限規制」や「少子高齢化」といったビジネス環境の変化における対策として、中堅・中小企業がどのような支援策を求めているか？の調査を実施し、その分析結果を発表した。本リリースは「2018年版社会情勢や法制度が中堅・中小企業のIT活用に与える影響レポート」のサンプル/ダイジェストである。

＜社会情勢や法制度の変化は多岐に渡り、その内容に応じて必要となる支援策も異なってくる＞

- 「時間外労働の上限規制」の対策では「業務フローの見直し」が最も必要とされる支援策
- 「少子高齢化による労働力不足」を見据えた「人材派遣サービス」も検討すべき取り組み
- 個々の支援策における主要な販社/SIerの評価を知ることが、今後の戦略立案に役立つ

対象企業： 年商500億円未満の中堅・中小企業1300社（日本全国、全業種）（有効回答件数）

対象職責： 情報システムの導入や運用/管理または製品/サービスの選定/決済の権限を有する職責

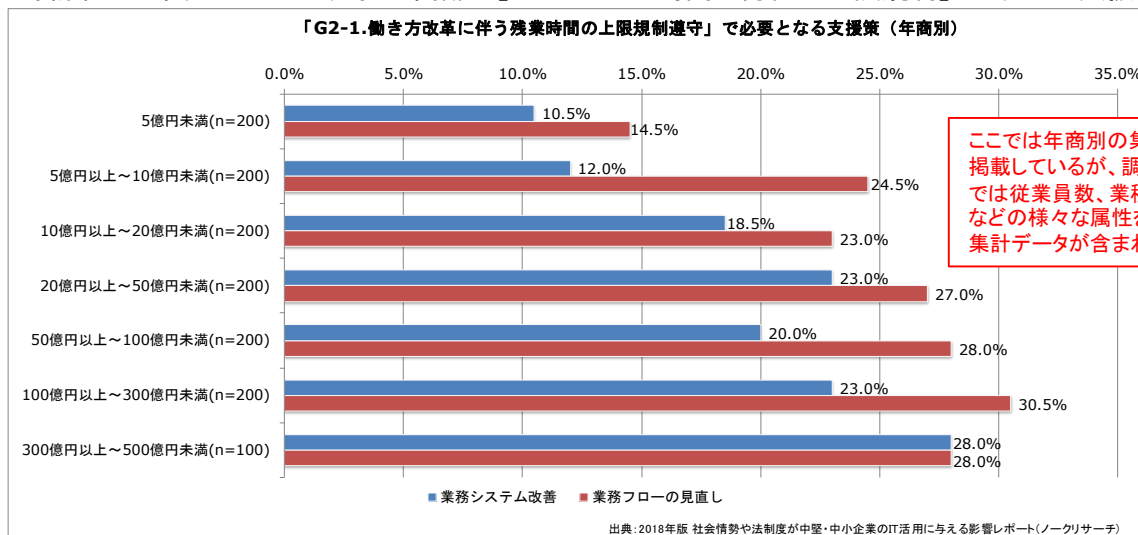
※調査対象の詳しい情報については右記URLを参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018TSL_user_rep.pdf

「時間外労働の上限規制」の対策では「業務フローの見直し」が最も必要とされる支援策

2019年4月からは働き方改革の一環として、「時間外労働の上限規制」が大企業に対して適用される。2020年4月には中小企業も適用対象となるため、ベンダや販社/SIerとしては関連する支援策を強化していく必要がある。（上記の文脈における「大企業」や「中小企業」は中小企業庁の定義に基づく分類を指す）支援策としては「経営層を対象としたコンサルティング」「業務アウトソーシング」「業務システムの更新/刷新」「業務フローの見直し」などの様々な手段が考えられるが、ユーザ企業が最も必要としているのはどれだろうか？本リリースではそうした疑問に対する答えを集計/分析した結果の一部を紹介している。

以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業に対し、「働き方改革に伴う残業時間の上限規制遵守」で必要になる支援策を尋ねた結果のうち、「業務システム改善」と「業務フローの見直し」の回答割合を年商別にプロットしたものである。（支援策に関する全ての選択肢については次頁を参照）

「時間外労働の上限規制」に際して、「業務システム改善」による支援を必要とする企業の割合は年商10億円が境界線となっており、それより高い年商帯では2～3割程度、低い年商帯では1割強に留まっていることがわかる。一方、「業務フローの見直し」では回答割合が2割を越える境界線が年商5億円まで下がっている。そのため、年商規模の小さな企業層も含めた幅広い支援策を展開したい場合は「業務システムの更新/刷新」だけでなく、「業務の流れや慣習の見直しをサポートする」といった取り組みが重要となってくる。詳細は次頁で述べるが、「少子高齢化」については「時間外労働の上限規制」とは異なる支援策が異なる。



「少子高齢化による労働力不足」を見据えた「人材派遣サービス」も検討すべき取り組み

本リリースの元となる調査レポートでは1300社に渡る中堅・中小企業に対し、社会情勢や法制度の変化に関する以下のような項目を列挙し、それらに対応するために必要と考える支援策は何か？を尋ねている。

「G2-1.働き方改革に伴う残業時間の上限規制遵守」

36協定の特別条項として許されていた無制限での残業が禁止となり、上限が設けられる

「G2-2.働き方改革に伴う同一労働同一賃金の実現」

正社員と非正規労働者の待遇（給与や福利厚生など）に差が生じないように求められる

「G2-3.派遣労働者関連の法改正に伴う雇用の変化」

一定期間を経過した派遣労働者との契約は無期契約への転換などの変更が求められる

「G2-4.消費税率10%改正と軽減税率の導入（予定）」

消費税率が10%に改正され、財/サービスによって税率が異なる軽減税率が導入される

「G2-5.インバウンド需要拡大（外国人観光客の増加）」

外国人観光客の増加に伴い、外国語で対応できるサービス体制の整備などが求められる

「G2-6. AIなどの最新技術が労働環境に与える影響」

AI(人工知能)などを活用することでヒトに頼っていた業務が自動化されていく

「G2-7.シェアリングエコノミー（共有型/体験型の消費）」

モノを所有するのではなく、共有/体験することでニーズを満たす消費形態への変化

「G2-8.産官学の共同体制による地域経済の活性化」

行政、企業、教育機関が連携して、地域の経済活動を活性化させようとする取り組み

「G2-9.少子高齢化などに起因する労働力の不足」

少子高齢化などの要因によって労働力人口が減少し、業務を担う人材が不足する

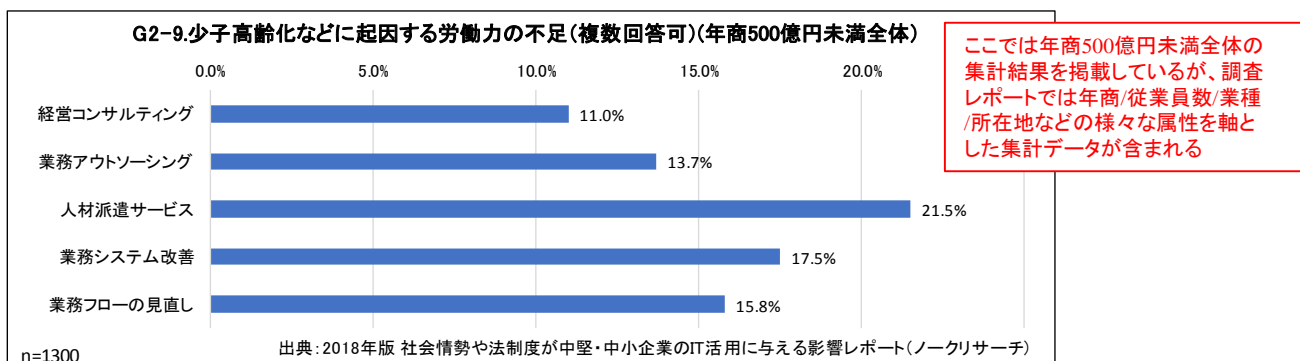
「G2-10. eコマースの普及による通販型消費の増加」

消費者が店舗に行かず、インターネット通販で財やサービスを購入する形態の増加

上記に列挙された各項目について、「どのような支援策が必要か？」を以下のような選択肢で尋ねている（複数回答可）

経営コンサルティング：	経営層や管理職を対象としたセミナー講習や対面相談を利用する
業務アウトソーシング：	必要とされる業務の実施や遂行を外部の専門業者へ委託する
人材派遣サービス：	必要とされる業務を担う人材を外部の業者から派遣してもらう
業務システム改善：	業務システムを更新/刷新することによって、生産性を向上させる
業務フローの見直し：	業務の流れや慣習を見直すことによって、生産性を向上させる
支援策は必要ない：	該当する項目はビジネスに影響を与えないため、支援策は不要

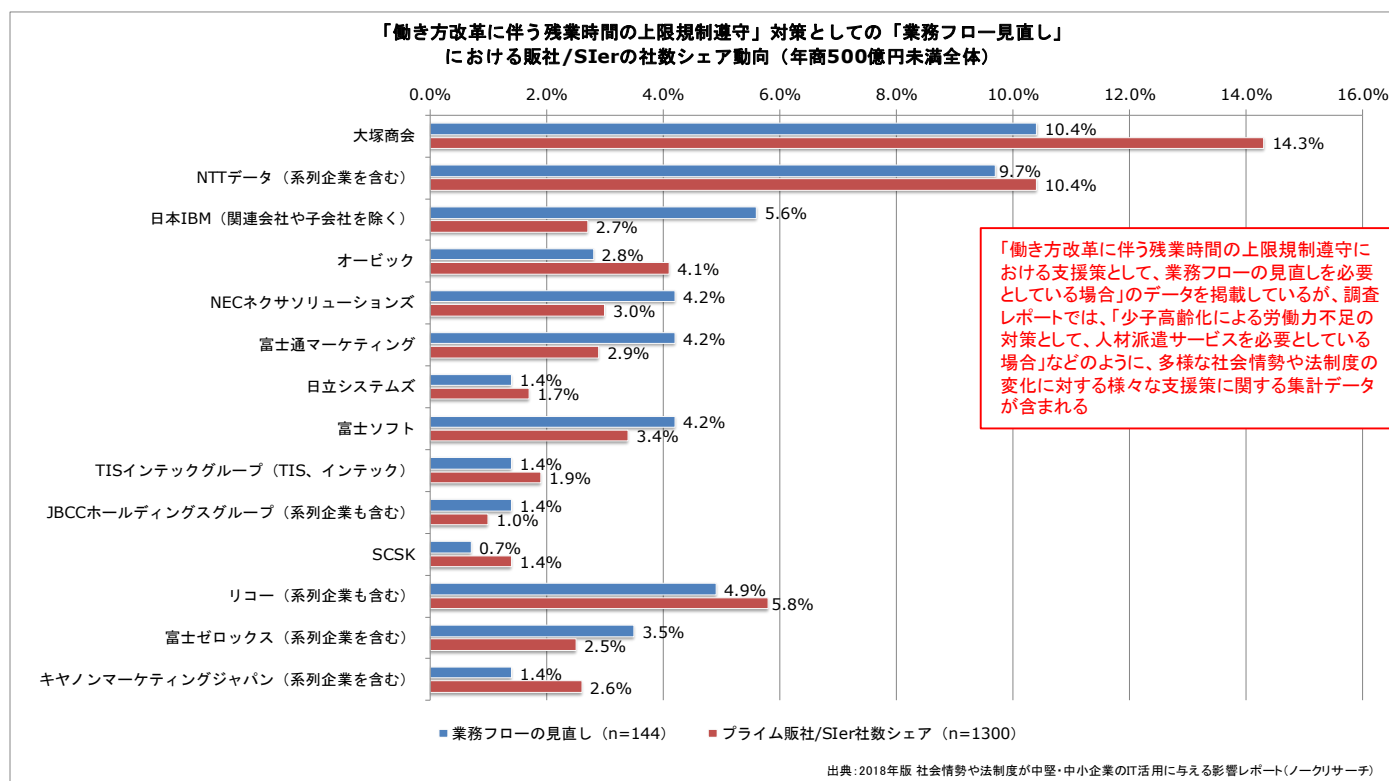
例えば、以下のグラフは年商500億円未満の中堅・中小企業全体に対して「G2-9.少子高齢化などに起因する労働力の不足」に対して必要と考える支援策を尋ねた結果である。前頁で触れた「働き方改革に伴う残業時間の上限規制遵守」とは異なり、「少子高齢化などに起因する労働力の不足」では「人材派遣サービス」による支援を求める回答割合が最も高くなっている。ベンダや販社/SIerとしては、社会情勢や法制度の変化内容に応じて支援策を適切に切り替える取り組みが求められる。



個々の支援策における主要な販社/SIerの評価を知ることが、今後の戦略立案に役立つ

前頁で述べたように、中堅・中小企業が社会情勢や法制度の変化に際して必要とする支援策は「働き方改革に伴う残業時間の上限規制遵守」では「業務フローの見直し」、「少子高齢化などに起因する労働力の不足」では「人材派遣サービス」といったように、直面する変化の内容によって異なってくる。ベンダや販社/SIerにとっては、「業務フローの見直し」の支援策においてはどのようなIT企業を手本とすれば良いのか？などを理解することが重要となってくる。それを知る手がかりとなるのが、以下のグラフである。

赤帯で示されているのは年商500億円未満の中堅・中小企業全体におけるプライム販社/SIerの社数シェアである。一方、青帯が示しているのは「働き方改革に伴う残業時間の上限規制遵守における支援策として、業務フローの見直しを必要としているユーザ企業」に限定した時のプライム販社/SIerの社数シェアである。



大塚商会、NTTデータ、リコーといった大手の販社/SIerは中堅・中小企業全体におけるプライム販社/SIerとしての社数シェアだけでなく、働き方改革に伴う残業時間の上限規制遵守において業務フローの見直しによる支援策を提供する相手としてもユーザ企業から支持を得ていることが確認できる。また日本IBM、NECネクサソリューションズ、富士通マーケティングなどのように「業務フローの見直しを提供する相手」としての社数シェアがプライム販社/SIer全体での社数シェアを上回っているケースもある。こうした販社/SIerがユーザ企業から評価を得ているポイントは何か？を理解することで、業務フローの見直しによる支援策を提供する際に注力すべき取り組みが見えてくる。

本リリースの元となる調査レポート「2018年版 社会情勢や法制度が中堅・中小企業のIT活用に与える影響レポート」の姉妹編として「2018年版 中堅・中小企業の業務システム購入先のサービス/サポート評価レポート」が刊行されている。同レポートでは「商材ポートフォリオ」、「導入効果と費用」、「提案/販売時の活動」、「金額提示」、「システム構築力」、「保守/サポート」といった様々な観点から、ユーザ企業が販社/SIerをどのように評価しているか？を集計/分析している。

上記2つの調査レポートを合わせて参照することで、『社会情勢や法制度の変化に際して、中堅・中小企業が必要とする様々な支援策を提供する際に取り組むべきポイントは何か？』を知ることができる。

本リリースの元となる調査レポートおよび姉妹編の調査レポート

『2018年版 社会情勢や法制度が中堅・中小企業のIT活用に与える影響レポート』

インバウンドやシェアリングエコノミー、働き方改革や消費税率改正などの法制度、AIなどの最新技術といった中堅・中小企業を取り巻くビジネス環境の変化は今後のIT活用にどのような影響を与えるのか？それら乗り越えるために、どのような支援が必要とされているのか？

【分析サマリの概要】(60ページ)

- 第1章: 本ドキュメントの構成
- 第2章: 社会情勢や法制度の変化に伴う支援策
- 第3章: 社会情勢や法制度と業務システムの委託先/購入先との関連

【レポート案内(設問項目、試読版など)】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018TSL_user_rep.pdf

『2018年版 中堅・中小企業の業務システム購入先のサービス/サポート評価レポート』

販社/SIerが中堅・中小市場における社数シェアを伸ばすために取り組むべき事柄を「商材ポートフォリオ」「導入効果と費用」、「提案/販売時の活動」、「金額提示」、「システム構築力」、「保守/サポート」といった様々な観点から集計/分析した必携書。

【分析サマリの概要】(44ページ)

- 第1章: 本ドキュメントの構成
- 第2章: 販社/SIerの社数シェアにおける経年変化
- 第3章: 販社/SIerから導入したT商材の「導入効果」と「費用」に関するユーザ企業の評価
- 第4章: 販社/SIer毎のユーザ企業からの評価をまとめたレーダーチャート
- 第5章: 販社/SIerの「提案/販売時の活動」に関するユーザ企業の評価
- 第6章: 販社/SIerの「金額提示」に関するユーザ企業の評価
- 第7章: 販社/SIerの「システム構築力」に関するユーザ企業の評価
- 第8章: 販社/SIerの「保守/サポート」に関するユーザ企業の評価

【レポート案内(設問項目、試読版など)】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2018SP_usr_rep.pdf

対象企業属性と価格(上記2つのレポートに共通)

【対象企業属性】(有効回答件数: 1300社)

- 年商: 5億円未満 / 5億円以上～10億円未満 / 10億円以上～20億円未満 / 20億円以上～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: 10人未満 / 10人以上～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～1,000人未満 / 1,000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 / 流通業(運輸業) / IT関連サービス業 / 一般サービス業 / その他(公共/自治体など)
- 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)

【価格】 180,000円(税別)

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
〒120-0034 東京都足立区千住1-4-1 東京芸術センター1705
TEL 03-5244-6691 FAX 03-5244-6692
inform@norkresearch.co.jp
www.norkresearch.co.jp