

2020年 中堅・中小企業におけるテレワーク導入とその他のIT活用との関連

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・中小企業におけるテレワーク導入とその他のIT活用提案の関連について分析を行った。本リリースは既存調査レポート「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」のデータを元に幾つかの追加分析を行った結果をまとめたものである。

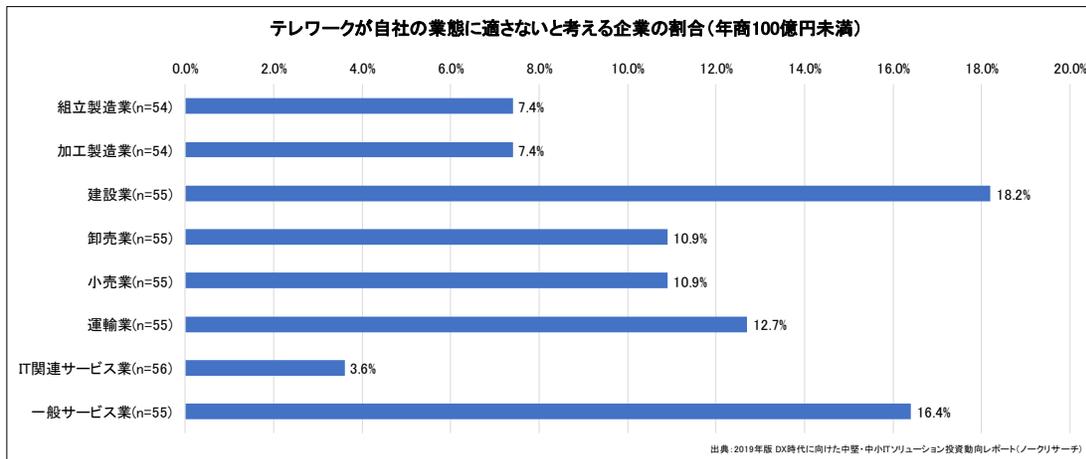
< テレワークは感染拡大の防止策だけでなく、事業継続の一環として提案することが重要 >

- 「テレワークは自社に適さない」はIT企業で3.6%に留まるが、一般業種では1割弱～2割弱
- 「来店客の減少」や「サプライチェーンの停滞」などのリスクも考慮したBCPの視点が大切
- 「モバイルワーク」は在宅勤務の意味合いとしての「テレワーク」とは切り離して訴求すべき

「テレワークは自社に適さない」はIT企業で3.6%に留まるが、一般業種では1割弱～2割弱

新型コロナウイルスの感染拡大に伴い、「中堅・中小企業に対してもテレワーク導入を訴求すべきか？」という問い合わせを受けるケースが徐々に増えてきている。詳細な調査は事態が収束した段階であらためて実施する必要があるが、本リリースでは既存の調査レポートを分析した結果を元に、上記の問いかけに対して現段階で提言できる内容をまとめている。

以下のグラフは年商100億円未満の中堅・中小企業を対象とした場合の「テレワークが自社の業態に適さないと考える割合」を業種別に集計したものだ。テレワークが適さないと考える割合はIT関連サービス業では3.6%に留まる一方、他の業種では1割弱～2割弱となっている。

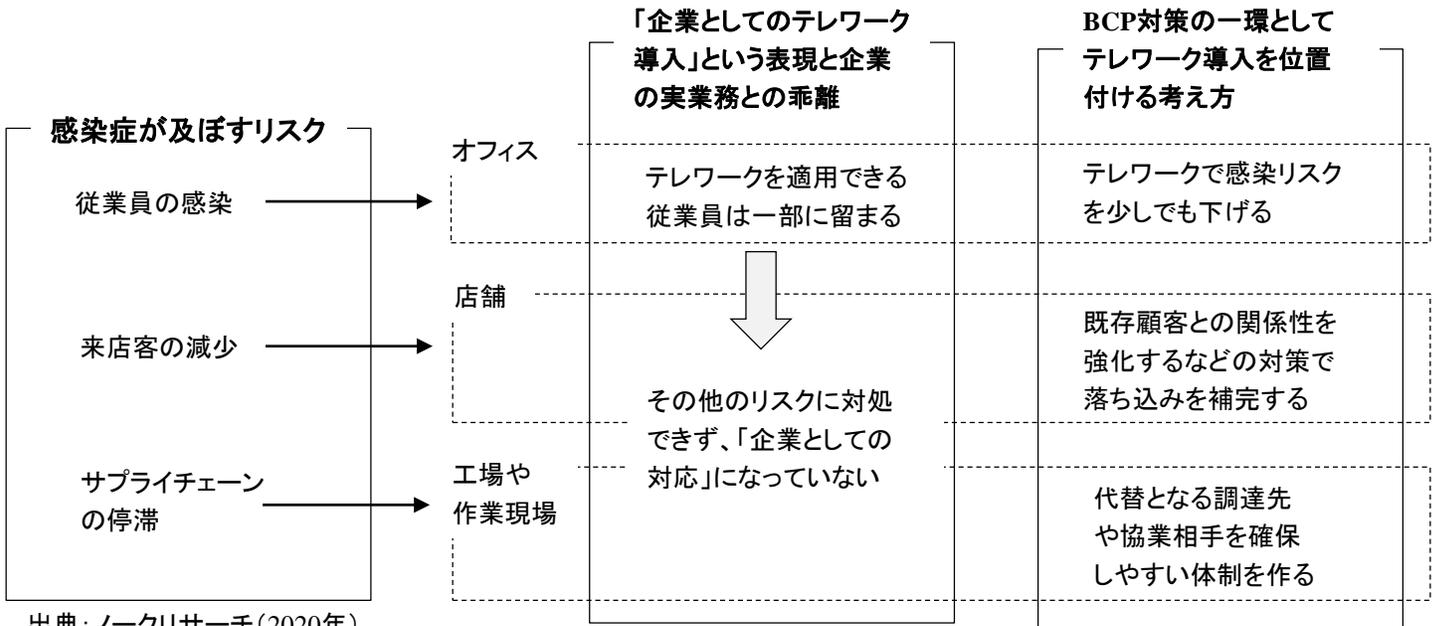


行政からはテレワークの実施が呼びかけられており、既に大企業やIT企業の実践例も報道されている。大企業やIT企業ではテレワークでの業務が可能な形態(主にオフィス勤務)の従業員数も多く、こうした取り組みは感染拡大を防ぐためにも重要だ。だが、小売業やサービス業における店舗勤務、製造業における工場勤務、建設業における現場勤務など、テレワークの実施が難しいケースも多々ある。中堅・中小企業ではオフィス勤務と比較すると上記のような業務を担う従業員の比率が高いため、「企業としてテレワークを実践する」といった表現自体に違和感を感じる中堅・中小企業も少なくない。上記のグラフが示す結果にはこうした背景が関連している。

IT企業が中堅・中小企業を対象としたテレワーク導入提案に取り組む際は「企業としてテレワークを実践するかどうか？」という画一的な視点ではなく、「個々の業種や業態を踏まえた時にテレワーク関連のソリューションを効果的に適用できる場面はあるか？」をユーザ企業と共に見出していく姿勢が求められる。さらに、新型コロナウイルスが及ぼすリスクという点では「従業員の感染」だけでなく、「来店客の減少」や「サプライチェーンの停滞」なども考慮する必要がある。次頁以降では、テレワークに留まらない事業継続(BCP)の視点に基づくIT活用提案の重要性について述べていく。

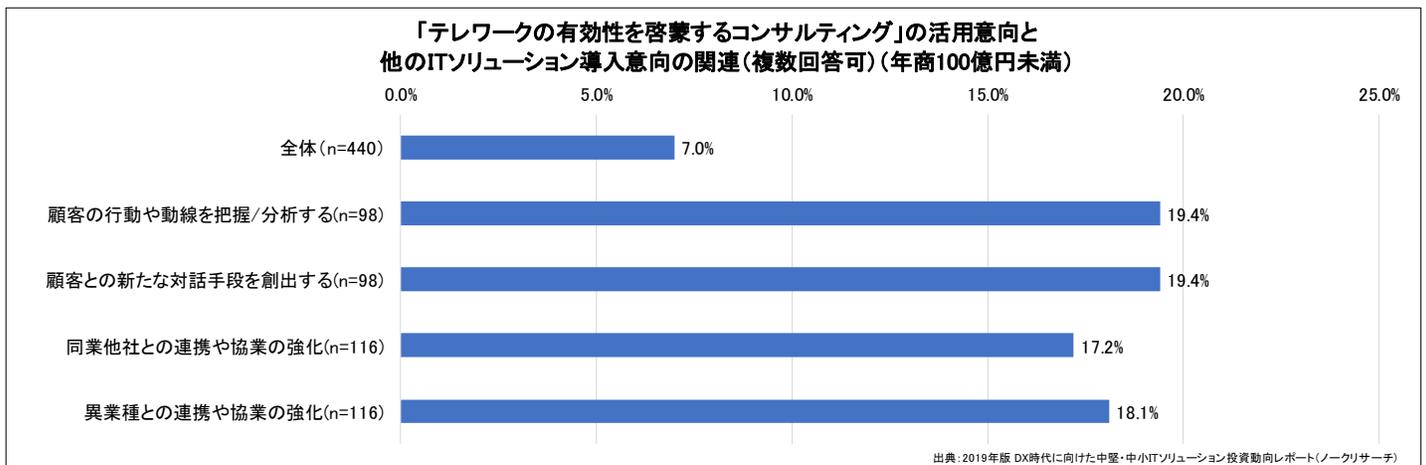
「来店客の減少」や「サプライチェーンの停滞」などのリスクも考慮したBCPの視点が大切

前頁の末尾で述べたように、感染症が中堅・中小企業のビジネスに及ぼすリスクには「従業員の感染」(※1)だけでなく、「来店客の減少」(※2) (特に小売業やサービス業)や「サプライチェーンの停滞」(※3) (特に製造業や建設業)なども考えられる。新しい感染症では※1に注目が集まりやすいが、※2や※3は感染が収束した後も影響が続く可能性がある。IT企業側がこうした点を考慮せずに「企業としてのテレワーク導入」を無理に進めようとする、中堅・中小企業から見た時には感染症の拡大に便乗した売り込み提案と映ってしまう。下図が示すように、感染症に起因するリスクを軽減するためのIT活用提案においては※2や※3なども含めた事業継続(BCP)の視点を持つことが大切だ。



出典：ノークリサーチ(2020年)

実際に調査データを分析してみると、「来店客の減少」や「サプライチェーンの停滞」などを回避するために有効なITソリューションに並行して取り組んだ方がテレワークの導入意向も高まりやすいことがわかる。以下のグラフは年商100億円未満の中堅・中小企業を対象として、「テレワークの有効性を啓蒙するコンサルティング」の活用意向を尋ねた結果である。一番上の帯グラフは年商100億円未満全体の結果、その下は「顧客の行動や動線を把握/分析する」、「顧客との新たな対話手段を創出する」、「同業他社との連携や協業の強化」、「異業種との連携や協業の強化」といったITソリューションの導入意向を示したユーザ企業における結果を示している。上記4つのソリューションのうち、前者の2つは「来店客の減少」への対策、後者の2つは「サプライチェーンの停滞」への対策としても有効な取り組みといえる。つまり、上記のグラフは各業種の本業に近いITソリューションを訴求した方がテレワークを社内で推進する啓蒙活動も進みやすいことを示唆している。



さらに、次頁では「テレワーク」と「モバイルワーク」という用語の使い分けについて触れている。

「モバイルワーク」は在宅勤務の意味合いとしての「テレワーク」とは切り離して訴求すべき

テレワークは「ITを活用することで、時間や場所の制約を受けない柔軟な働き方を実現する取り組み」と定義されており、以下のような形態が該当するとされている。

在宅勤務:	従業員が自宅で業務を行う形態
モバイルワーク:	従業員が移動中や外出中に社外から業務を行う形態
サテライトオフィス:	レンタルオフィスやシェアオフィスなどの施設を利用して業務を行う形態

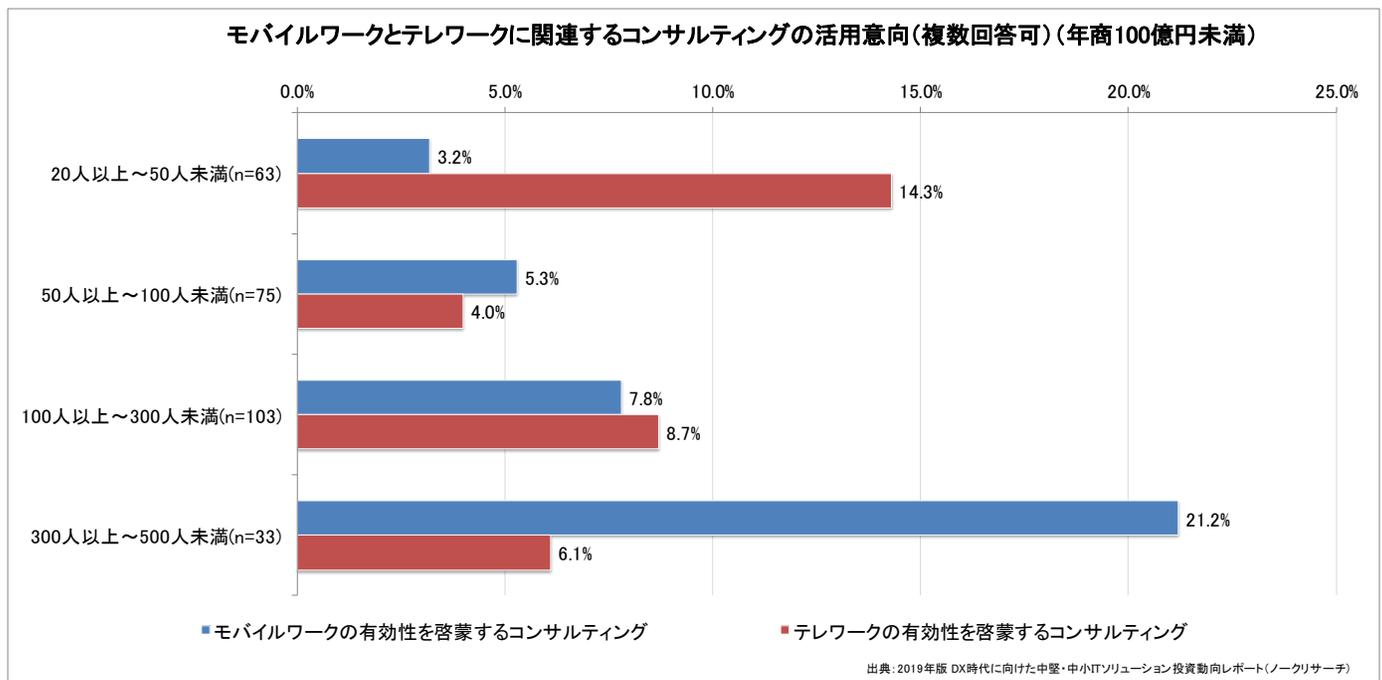
上記に加えて、「特定の拠点を定めず、様々な場所(飲食店など)を利用しながら業務を行う形態」を表す「ノマドワーク」という用語もあり、これをテレワークに含める場合もある。また昨今ではテレワークと同義の用語もしくは在宅勤務を指す用語として「リモートワーク」が用いられることもある。

ここで留意すべきなのは、実際に中堅・中小企業と話をしてみると、「在宅勤務」の意味合いで「テレワーク」や「リモートワーク」を捉えているケースが意外と多いという点だ。冒頭でも述べたように、中堅・中小企業では「在宅勤務」を適用できる従業員に限られてくる。さらに、「在宅勤務」では個々の従業員の自宅にセキュリティを担保した仕組みを導入/配置しなければならない。

一方、「モバイルワーク」は営業担当者を対象として既に実践している中堅・中小企業も少なくない。また、「サテライトオフィス」は育児や介護などの事情で自宅に近い拠点から業務を行う必要がある場合、そうした環境を一時的かつ手軽に実現するための有効な手段となる。

つまり、「テレワーク/リモートワーク=在宅勤務」と認識されていることによって「モバイルワーク」や「サテライトオフィス」という選択肢の存在が十分に訴求されていない可能性がある。以下のグラフは年商100億円未満の中堅・中小企業に対して、在宅勤務またはサテライトオフィスの意味合いとしての「テレワーク」、およびテレワークとは切り離した「モバイルワーク」への取り組み意向を尋ねた結果を従業員数別に集計したものだ。従業員数20～50人では「テレワーク」への取り組み意向が高い一方、従業員数300～500人では「モバイルワーク」への取り組み意向が高くなっている。この結果には業種も関係する点に注意する必要があるが、少なくとも「在宅勤務やサテライトオフィス」と「モバイルワーク」は切り分けて訴求する必要があることがわかる。

したがって、IT企業が中堅・中小企業に対してテレワーク導入を訴求する際には「在宅勤務」、「サテライトオフィス」、「モバイルワーク」などといった一歩踏み込んだ具体的な表現を用いて、ユーザ企業と共通の認識を持つように努めることが重要となる。



本リリースで分析の対象としている調査レポート

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、HRTechウェアラブル、働き方改革、シェアリング、サブスクリプションの最新動向を網羅

【レポートの概要と案内】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019IT_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】

サブスクリプションやシェアリングが中堅・中小企業のIT活用に与える影響

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019IT_user_rel1.pdf

業種別に見たIoT/AR/VR/ウェアラブルなどの活用シーンと訴求ポイント

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019IT_user_rel2.pdf

中堅・中小企業が新たなデバイス活用に取り組む際の方針や課題

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019IT_user_rel3.pdf

働き方改革におけるHR Tech活用のニーズと課題

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019IT_user_rel4.pdf

中堅・中小企業における新たなIT活用の意思決定者と新規/既存のIT支出比率

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019IT_user_rel5.pdf

その他、ご好評いただいている調査レポート一覧

2019年版 中堅・中小向け通信/ネットワーク関連サービスのニーズ予測レポート

5G、LPWA、リモートアクセス、音声/データ統合などのネットワーク導入とDX時代のITソリューションとの関連を分析

【レポートの概要と案内】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019NW_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】

中堅・中小企業向けに5Gネットワーク活用を訴求する際に有効なIoT活用シーン

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019NW_user_rel1.pdf

働き方改革と共に訴求すべき中堅・中小向け通信/ネットワーク関連サービス

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019NW_user_rel2.pdf

2019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

導入社数シェアだけではなく多角的なランキングによる販社/Sierの比較と分析

【レポートの概要と案内】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019SP_usr_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】

中堅・中小向け販売チャネルのプライム率と商材ポートフォリオのランキング

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019SP_usr_rel1.pdf

中堅・中小1300社が著名なIT企業33社に抱く印象とイメージ

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019SP_usr_rel2.pdf

販社/Sierのシステム構築力や導入効果などに関する評価ランキング

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2019SP_usr_rel3.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

NORK RESEARCH

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