

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？

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

本ドキュメントは「調査対象」「設問項目」および「試読版」を掲載した調査レポートご紹介資料です。

| | | |
|--------------|--------------------------|---------|
| 調査対象ユーザ企業属性： | 「どんな規模や業種の企業が対象かを知りたい」⇒ | 1～2ページ |
| 設問項目： | 「どんな内容を尋ねた調査結果なのかを知りたい」⇒ | 3～7ページ |
| 本レポートの試読版： | 「調査レポートの内容を試し読みしてみたい」⇒ | 8～12ページ |

[調査レポートで得られるメリット]

1. 年商/業種/従業員数/所在地といった様々な観点で市場動向を把握することができます。
2. 収録されている集計データをカタログや販促資料などに引用/転載いただくことができます。

調査対象ユーザ企業属性

本レポートでは以下のような属性に合致する700社(有効件数)のサンプルを抽出した調査を行っている。
企業の経営またはITの導入/選定/運用作業に関わる適切な職責を持った社員を調査の対象としている。

調査実施時期： 2020年6月初旬(全国の緊急事態宣言が解除された後)

有効サンプル数： 700社(有効回答件数)

A0.職責区分： 企業の経営に関わる、もしくはITの導入/選定/運用作業を担う職責

A1.年商区分： 5億円未満(160件) / 5億円以上～50億円未満(150件) / 50億円以上～100億円未満(132件) / 100億円以上～300億円未満(147件) / 300億円以上～500億円未満(111件)

A2.業種区分： 組立製造業(90件)/ 加工製造業(90件)/ 建設業(87件)/ 卸売業(87件)/ 小売業(87件) / 運輸業(86件)/ IT関連サービス業(86件)/ 一般サービス業(87件)
※業種については上記の8区分(A2b)に加えて、以下の業態別の49区分(A2a)の2通りがある

| ＜＜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 |

| ＜＜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 |

| ＜＜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 |

| ＜＜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達するサービス |
| 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 |

A3.従業員数区分: 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～3000人未満 / 3000人以上～5000人未満 / 5000人以上

A4. IT管理/運用の人員規模区分:

兼任1名 / 兼任2～5名 / 兼任6～9名 / 兼任10名以上 / 専任1名 / 専任2～5名 / 専任6～9名 / 専任10名以上 / 外部委託(常駐) / 外部委託(非常駐) / IT管理・運用は全く行っていない / IT管理・運用は都度適切な社員が担当 / その他:

A5. ビジネス拠点の状況:

1ヶ所のみ / 2～5ヶ所(統一管理) / 2～5ヶ所(個別管理) / 6ヶ所以上(統一管理) / 6ヶ所以上(個別管理) / その他:

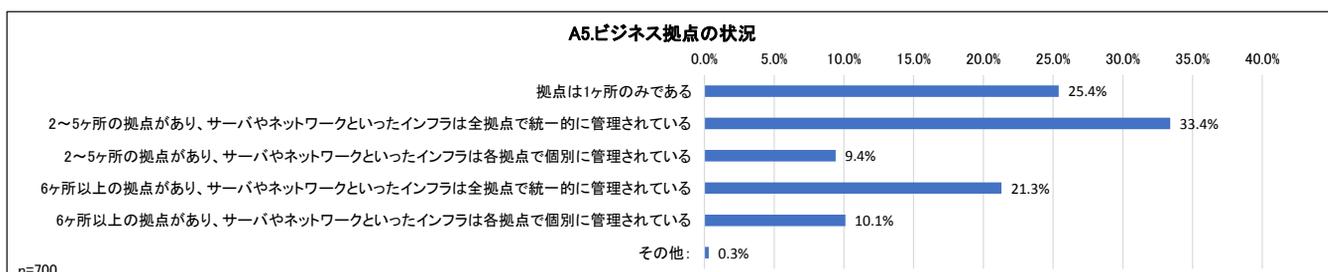
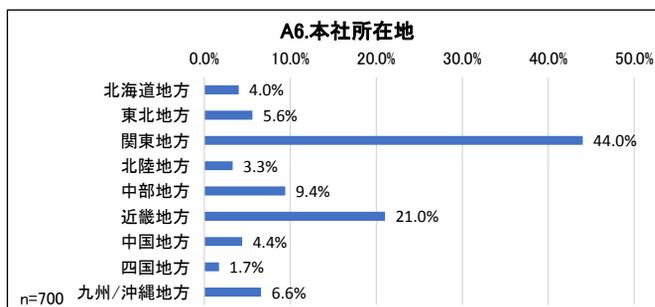
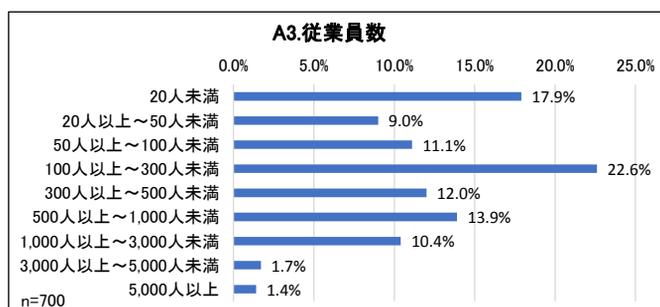
A6. 本社所在地区分:

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 ※地域区分に属する都道府県の一覧は以下の通り、集計は上記の9区分で実施

| | |
|---------|----------------------------------|
| 北海道地方 | 北海道 |
| 東北地方 | 青森県,岩手県,宮城県,秋田県,山形県,福島県 |
| 関東地方 | 茨城県,栃木県,群馬県,埼玉県,千葉県,東京都,神奈川県 |
| 北陸地方 | 新潟県,富山県,石川県,福井県 |
| 中部地方 | 山梨県,長野県,岐阜県,静岡県,愛知県,三重県 |
| 近畿地方 | 滋賀県,京都府,大阪府,兵庫県,奈良県,和歌山県 |
| 中国地方 | 鳥取県,島根県,岡山県,広島県,山口県 |
| 四国地方 | 徳島県,香川県,愛媛県,高知県 |
| 九州/沖縄地方 | 福岡県,佐賀県,長崎県,熊本県,大分県,宮崎県,鹿児島県,沖縄県 |

前頁に記載されているように、年商別や業種別の集計においては区分毎に必要な件数が確保されるようにサンプリングが行われている。(年商別や業種別の各区分においてカッコで示された数値がサンプル件数を表している)

また、以下のグラフは有効回答件数700社の「A3.従業員数」、「A5.ビジネス拠点の状況」、「A6.本社所在地」の属性分布を示したものである。日本国内における実際の企業分布を反映し、従業員数では規模の小さい企業の割合が高く、ビジネス拠点では拠点数の少ない企業の割合が多くなっていることが確認できる。また、本社所在地では首都圏を含む関東地方や大阪圏を含む近畿地方の割合が高くなっている。



本調査レポートの背景と構成

新型コロナウイルス感染症は世界的なパンデミックを引き起こし、日本の中堅・中小企業にも多大な影響を与えた。2020年7月現在も一部の国々では感染拡大が続いており、日本も完全な収束には至っていない。そのため、当面は新型コロナウイルスとの共存を図る「Withコロナ」の状態が続くと予想される。また収束後の「Afterコロナ」の状態でもソーシャルディスタンスや在宅勤務が定着するなど、従来と全く同じビジネス環境に戻る可能性は低いと言われている。したがって、中堅・中小企業にITソリューションを提供するベンダや販社/SIerとしてはWith/Afterコロナ時代に即したIT活用提案を行う必要がある。

こうした背景を受けて、ノークリサーチでは全国の緊急事態宣言が解除された2020年5月25日の直後となる6月初旬に全国の中堅・中小企業(有効回答件数700社)を対象とした調査を実施した。その結果をまとめたものが本調査レポートである。

本調査レポートでは、

- ・新型コロナ感染症の影響で中堅・中小企業の売上やIT支出がどのように変化したか？
- ・緊急事態宣言で生じた課題やプラス効果は何か？

といった企業実態を確認した上で、With/Afterコロナ時代を見据えて

- ・ビジネス面ではどのような取り組みを進めるのか？
- ・必要となるIT商材はどのようなものであり、それらに対する支出はどれくらいか？
- ・IT活用における相談相手は誰なのか？

に関する集計/分析を行い、ベンダや販社/SIerが取り組むべき事柄に関する提言を述べている。

本調査レポートの章構成は以下の通りである。

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

本調査レポートの設問項目

本調査レポートの設問は新型コロナが企業の業績に与えた影響を尋ねるB系列設問とWith/Afterコロナを見据えた様々な取り組みを尋ねるI系列設問から構成されている。以下では各設問項目の内容を説明している。

B1.新型コロナに起因する年間売上の増減予測

2020年1月～2020年12月の売上予測が、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「80%超の減少」「50超～80%以下の減少」「20%超～50%以下の減少」「20%以下の減少」「変化なし」「20%以下の増加」「20%超～50%以下の増加」「50%超～80%以下の増加」「80%超の増加」「判断できない」の10通りの選択肢で尋ねた設問である。

B1S.新型コロナに起因する年間売上の増減予測

設問「B1」の選択肢を「減少」「変化なし」「増加」「判断できない」の4つにまとめた派生設問である。

B2.新型コロナに起因する年間IT支出の増減予測

2020年1月～2020年12月の年間IT支出が、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「80%超の減少」「50超～80%以下の減少」「20%超～50%以下の減少」「20%以下の減少」「変化なし」「20%以下の増加」「20%超～50%以下の増加」「50%超～80%以下の増加」「80%超の増加」「判断できない」の10通りの選択肢で尋ねた設問である。

B2S.新型コロナに起因する年間IT支出の増減予測

設問「B2」の選択肢を「減少」「変化なし」「増加」「判断できない」の4つにまとめた派生設問である。

B3.緊急事態宣言で生じた課題や問題(複数回答可)

新型コロナ感染症に伴う緊急事態宣言では、多くの企業が活動の休止/縮小を余儀なくされたが、その際に生じた課題や問題を以下の選択肢を挙げて尋ねた設問である。選択肢は以下の通り。

| |
|------------------------|
| <<従業員の仕事環境に関連する課題>> |
| 従業員が自己管理できず、効率が下がる |
| 従業員の意思疎通がなく、効率が下がる |
| 従業員の勤務状態を確認/把握できない |
| 電気代や通信費の個人負担が発生する |
| 自宅で業務を行う場所を確保できない |
| <<技術的な制約に関連する課題>> |
| 社外では会社宛の電話を受け取ることができない |
| 社外では郵便物を発送/受領することができない |
| 社外では紙面や捺印が必要な業務は行えない |
| 社外では個人情報や機密情報を閲覧できない |
| 社外では取引先からの書類を処理できない |
| 社外では取引先からの電話を受けられない |
| 業務システムに社外からアクセスできない |
| 社外ではPCを適切に管理/運用できない |

| |
|--------------------|
| <<人事制度や業態に関連する課題>> |
| 人事制度や就業規則が対応できていない |
| 派遣社員やアルバイトには適用できない |
| 職種や雇用形態によって不公正が生じる |
| 自社の業態では在宅勤務が不可能 |
| <<その他>> |
| 助成金の申請に手間と時間がかかる |
| 助成金を利用しても費用が足りない |
| その他: |
| 課題や問題は全くない(排他) |

I1.緊急事態宣言で生じたプラス効果(複数回答可)

「在宅勤務となったことで、社内の無駄な会議が減った」などのように緊急事態宣言に起因して生じたプラス効果を以下の選択肢を挙げて尋ねた設問である。選択肢は以下の通り。

| |
|---------------------|
| <<従業員の仕事環境に関連する項目>> |
| 取引先への不要な訪問が減る |
| 社内での不要な会議が減る |
| 業務の役割分担が明確になる |
| 対人的なストレスが軽減される |
| 通勤に伴う心身の負担が減る |
| 従業員間の情報共有が進む |
| <<企業の体制や方針に関連する項目>> |
| 無駄な業務を見つける機会になる |
| 組織の慣習を見直す機会になる |
| 採用/委託できる人材が広がる |
| 介護や看護と業務を両立できる |
| 家事や育児と業務を両立できる |
| 研修や教育がリモート化する |
| オフィスの役割自体が変わる |

| |
|---------------------|
| <<IT活用の技術面に関連する項目>> |
| システムのクラウド移行が進む |
| 業務の自動化/脱属人化が進む |
| サテライトオフィス導入が進む |
| ノマドワークの形態が増える |
| モバイルワーク導入が進む |
| 業務のペーパーレス化が進む |
| <<その他>> |
| その他: |
| プラス効果は全くない(排他) |

ベンダや販社/SIerがWith/Afterコロナ時代を見据えたIT活用提案に取り組む際には、IT商材のニーズを把握する前段階として、中堅・中小企業が経営や業種固有の視点からどんな取り組みを進めようとしているか？を理解することが重要だ。そこで「I2」「I3」「I4」「I5」の設問群ではビジネス面の観点を列挙し、それぞれ以下の選択肢で取り組み意向を尋ねた結果を集計/分析している。

- 取組済み： 既に取り組みを実践している場合
- 取組予定： 今後取り組みを実践する予定である場合
- 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
- 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
- 該当なし： 取組済みでなく、取組予定もない場合

取組済み/取組予定と臨時/継続がそれぞれ対となっており、設問の選択肢は

- 「取組済み：臨時」
- 「取組済み：継続」
- 「取組予定：臨時」
- 「取組予定：継続」
- 「該当なし」

の合計5項目となる。

I2設問群：新型コロナに起因する経営視点の取り組み

With/Afterコロナを見据えた経営視点での取り組みに関する設問をまとめた設問群である。該当する設問は以下の「I2-1」～「I2-11」の計11設問である。

| I2.新型コロナに起因する経営視点の取り組み | | |
|------------------------|----------------|--------------------------------|
| I2-1 | 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 |
| I2-2 | 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 |
| I2-3 | 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 |
| I2-4 | 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 |
| I2-5 | 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 |
| I2-6 | 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 |
| I2-7 | 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 |
| I2-8 | 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 |
| I2-9 | 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 |
| I2-10 | 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 |
| I2-11 | 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 |

I3設問群：新型コロナに起因するIT活用方針(全業種共通の項目)

With/Afterコロナを見据えた全業種に共通するIT活用方針について尋ねた設問をまとめた設問群である。該当する設問は以下の「I3-1」～「I3-11」の計11設問である。

| I3.新型コロナに起因するIT活用方針(全業種共通の項目) | | |
|-------------------------------|----------------|-------------------------------|
| I3-1 | 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 |
| I3-2 | 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 |
| I3-3 | 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 |
| I3-4 | 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 |
| I3-5 | 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 |
| I3-6 | 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 |
| I3-7 | 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 |
| I3-8 | 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 |
| I3-9 | 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 |
| I3-10 | 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 |
| I3-11 | 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 |

14設問群: 新型コロナに起因するIT活用方針(組立製造業/加工製造業/建設業に固有の項目)

With/Afterコロナを見据えたIT活用方針のうち、組立製造業/加工製造業/建設業に固有の項目をまとめた設問群である。該当する設問は以下の「I4-1」～「I4-7」の計7設問である。

| 14. 新型コロナに起因するIT活用方針(組立製造業/加工製造業/建設業に固有の項目) | | |
|---|-----------------|----------------------------------|
| I4-1 | 部品/材料の国内調達率向上 | 例) 国内の調達先を確保することでサプライチェーンの安定を図る |
| I4-2 | 部品/材料の海外調達先追加 | 例) 海外の調達先を分散することでサプライチェーンの安定を図る |
| I4-3 | 3Dプリンタによる臨時部材生産 | 例) 部材が不足した時に金属3Dプリンタなどで部材を自ら作成する |
| I4-4 | 製造技術の別製品への適用 | 例) 自社が持つ製造技術を応用して新たな製品を開発/販売する |
| I4-5 | 写真記録の自動化/省力化 | 例) ヘッドセットやドローンを用いて現場の写真記録作業を軽減する |
| I4-6 | 製造ラインの可視化/共有化 | 例) 企業間の情報共有によって地域全体の生産体制を最適化する |
| I4-7 | 点検/検査の作業自動化 | 例) センサやドローンを用いて工場や現場の点検/検査を自動化する |

15設問群: 新型コロナに起因する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)

With/Afterコロナを見据えたIT活用方針のうち、卸売業/小売業/サービス業/運輸業に固有の項目をまとめた設問群である。該当する設問は以下の「I5-1」～「I5-10」の計10設問である。

| 15. 新型コロナに起因する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) | | |
|---|---------------|--------------------------------|
| I5-1 | 店舗販売や近隣配送の強化 | 例) 飲食店がテイクアウトやデリバリーを新たに始める |
| I5-2 | 他社協業も含む宅配の強化 | 例) 新聞販売などの異業種と協業した宅配の強化 |
| I5-3 | 共同店舗サービスの活用 | 例) ショールームを提供するサービスを活用する |
| I5-4 | リモートでのサービス提供 | 例) スクールや講義を対面ではなくオンラインで実施する |
| I5-5 | オンラインのイベント開催 | 例) 物産展をインターネット上の通販方式で開催する |
| I5-6 | キャッシュレス化の促進 | 例) 現金の授受を伴わないスマホ決済などを導入する |
| I5-7 | セルフ精算/支払の促進 | 例) スーパーなどの店舗でセルフレジを導入する |
| I5-8 | 健康/医療との関連強化 | 例) 飲食店や小売店の空きスペースで健康相談を提供する |
| I5-9 | 手作り/DIYとの関係強化 | 例) 素材や半完成品を販売し、手作りやDIYを付加価値とする |
| I5-10 | 顧客間交流の基盤提供 | 例) 通販で食材を販売し、オンライン飲み会の場を提供する |

「I6-1」～「I6-4」のI6系列設問群では中堅・中小企業がWith/Afterコロナで必要と考えるIT商材をIT関連ソリューション、業務アプリケーション、IT関連インフラ、新規ビジネス基盤の4つの区分に分けて尋ねている。

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)

IT関連ソリューションの観点からWith/Afterコロナの取り組み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られるIT商材を尋ねた設問である。選択肢は以下の通り。

| | |
|------------------|------------------------------------|
| 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ーレス化する |
| 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) | |

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)

業務アプリケーションの観点からWith/Afterコロナの取り組み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られるIT商材を尋ねた設問である。選択肢は以下の通り。

| | |
|----------------|---------------------------------|
| 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)

IT関連インフラ(端末/クラウド/ネットワークなど)の観点からWith/Afterコロナの取り組み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られるIT商材を尋ねた設問である。選択肢は以下の通り。

| | |
|-------------------------|------------------------------------|
| 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)

新規ビジネス基盤の観点からWith/Afterコロナの取り組み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られるIT商材を尋ねた設問である。選択肢は以下の通り。

| | |
|---------------|--------------------------------------|
| 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) 臨時の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) | |

17.With/Afterコロナで拠出する年間IT支出総額(万円)

With/Afterコロナで必要となる様々なIT商材に対して、2020年1月～2020年12月に拠出可能な合計費用(万円)を数値入力力で尋ねた設問である。この結果は市場規模の算出に用いられる。

18.With/AfterコロナのIT活用判断に大きく影響する相談相手(複数回答可)

中堅・大手企業がWith/Afterコロナで必要となる様々なIT商材の選定や導入を行う際に大きな影響を与える相談相手を尋ねた設問である。選択肢は以下の通り。

| | | | |
|------------|----------------|--------------|--------------|
| <<ビジネス関連>> | <<IT関連>> | <<士業>> | <<その他>> |
| 業務コンサルタント | IT関連のハードウェアベンダ | 会計士/税理士 | 親会社/取引先 |
| ビジネスプランナー | IT関連のソフトウェアベンダ | 社労士 | 異業種の他社 |
| 広告会社/PR会社 | IT関連の販社/Sler | 中小企業診断士 | 同業の他社 |
| 地域の金融機関 | ITコンサルタント | <<社内>> | 業界団体 |
| 地域の行政機関 | クラウド事業者 | 社内の現場部門 | その他: |
| | 通信キャリア | 社内のIT担当/部門 | 相談相手はいない(排他) |
| | | 社内のマーケティング部門 | |

本調査レポートの「分析サマリ」は80ページ超に及び、集計データの中から重要度の高いものを取り上げながらWith/Afterコロナ時代に向けてベンダや販社/SIerが取り組む際に留意すべき事項や今後の提言を述べている。以下のレポート試読版では分析サマリの第1章:新型コロナが企業の売上やIT支出に与える影響の一部を紹介している。

第1章: 新型コロナが企業の売上やIT支出に与える影響

本章では新型コロナ感染症が中堅・中小企業の売上やIT支出にどのような影響を与えたか？を見ていくことにする。

1-1. 年商別に見た売上やIT支出の変化

以下のグラフは2020年1月～2020年12月の売上予測が、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。(集計データ¥主要分析軸集計データ¥【B系列】(【A1】表側).xlsx [B1S]シート)

*****中略*****

1-2. 業種別に見た売上やIT支出の変化

続いて、業種別の傾向を見ていくことにする。以下のグラフは2020年1月～2020年12月の売上予測が、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？を尋ねた結果を業種別に集計したものだ。(集計データ¥主要分析軸集計データ¥【B系列】(【A2b】表側).xlsx [B1S]シート)

*****中略*****

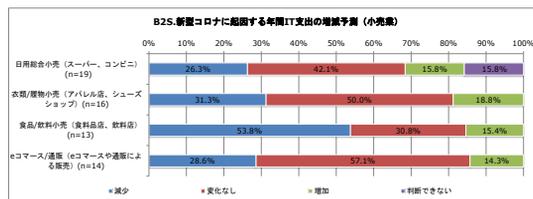
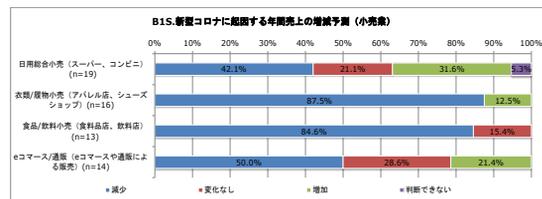
緊急事態宣言期間中の自粛要請は上記に述べた8つの業種区分よりも細かな「業態」に基いて行われていた。したがって、ベンダや販社/SIerが中堅・中小企業に対してIT活用提案を行う際も業態別の概況を把握しておく必要がある。そこで、本調査レポートでは8つの業種区分を以下の49区分に細分化した集計も行っている。

| <<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 |

| <<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、個人向けトラックルムサービス |
| <<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 |

*****中略*****

小売業の業態における年間売上と年間IT支出の増減予測:



衣類/履物小売(アパレル店、シューズショップ)といったアパレル関連が大きな打撃を受けている点は製造業や卸売業と同様だが、日用総合小売(スーパー、コンビニ)が年間売上と年間IT支出の双方で「減少」の割合が低い一方、食品/飲料小売(食料品店、飲料店)では高くなっている点に注意が必要だ。生活に不可欠な商材を販売している場合でも、トイレトペーパーなどの日用雑貨も含むか？によって、売上予測に大きな差が生じていることが確認できる。

*****以下、省略*****

本調査レポートでは新型コロナに起因する中堅・中小企業のビジネス視点での取り組みに加えて、With/Afterコロナ時代に必要と考えるIT商材についても詳しい集計/分析を行っている。以下のレポート試読版では 分析サマリの第4章:With/Afterコロナで必要となるIT商材の一部を紹介している。

第4章: With/After コロナで必要となる IT 商材

第3章では中堅・中小企業の業務視点から新型コロナに起因する取り組みを俯瞰した。第4章では中堅・中小企業が With/After コロナで必要と考える IT 商材を IT 関連ソリューション、業務アプリケーション、IT 関連インフラ、新規ビジネス基盤の4つの区分に分けて、各々の導入意向を集計/分析していく。

4-1. IT 関連ソリューション

以下では「自動化、ペーパレス化、センサやロボットの活用」などの IT 関連ソリューションの導入意向について見ていくことにする。具体的な項目は以下の通り。該当する設問は「I6-1.With/Afterコロナに必要なIT関連ソリューション」である。

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

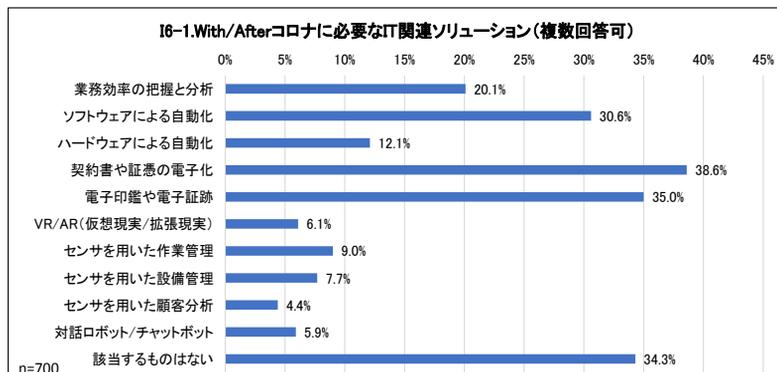
例) 見積書、発注書、請求書、契約書などの書類をペーパレス化する

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

*****中略*****

以下のグラフは設問 I6-1 の結果を中堅・中小企業全体で集計したものである。(集計データ¥単純集計データ¥【I6 系列】単純集計.xlsx)



With/After コロナに際して有償でも導入/利用する必要があると考える IT 関連ソリューションを尋ねた結果において、回答割合が3割超となっているのは以下の3項目である。

「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」 *****以下、省略*****

さらに本調査レポートではWith/Afterコロナで必要となる様々なIT商材に関する市場規模を年商別/業種別/地域別に集計している。以下のレポート試読版では分析サマリの第5章:With/Afterコロナに伴うIT支出の市場規模の一部を紹介している。

第5章: With/After コロナに伴うIT支出の市場規模

本調査レポートでは第4章で回答したWith/Afterコロナで必要となる様々なIT商材に対して、2020年1月~2020年12月に拠出可能な合計費用を尋ねている。本書ではその結果を年商別/業種別/地域別に集計した結果、およびそれらに基づく新型コロナに起因するIT支出市場規模について見ていくことにする。

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

以下のグラフはWith/Afterコロナで必要となる様々なIT商材に対して、2020年1月~2020年12月に拠出可能な合計費用を尋ねた結果を年商別に集計(平均額)したものである。(集計データ¥主要分析軸集計データ¥【I7】(【A1】表側).xlsx)

*****中略*****

本調査レポートでは上記のデータを元に2020年1月~2020年12月のWith/Afterコロナに起因するIT支出市場規模を算出している。算出の考え方は以下の通りである。

まず、以下のそれぞれの数値を把握する

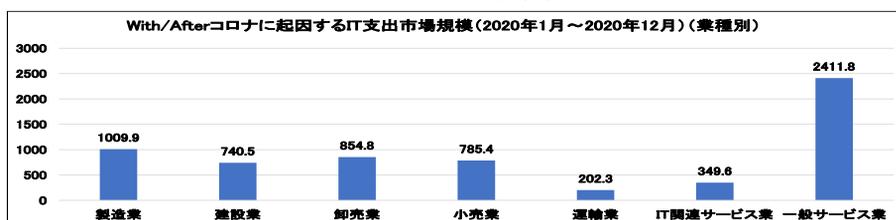
1. 年商別/業種別/地域別の企業数データ(帝国データバンク提供)
2. 年商別の年間IT支出総額(上記のグラフ)
3. 年商別の新型コロナに伴うIT支出の意向割合(設問「I6系列」から算出)
4. 業種別の年間IT支出総額の偏差(平均と比べて何割高い/低いか)(上記のグラフから算出)
地域別の年間IT支出総額の偏差(平均と比べて何割高い/低いか)(上記のグラフから算出)

2×3によって、With/Afterコロナに起因するIT支出を何割の企業が幾ら支払うのか?の年商別数値がわかる。さらに4と5を掛け合わせることで、年商(5区分)/業種(7区分)/地域(9区分)を掛け合わせた5×7×9=315区分について、With/Afterコロナに起因するIT支出を何割の企業が幾ら支払うのか?を把握できる。これに1.で得られた315区分の企業数を乗じることで市場規模が得られる。これを年商別、業種別、地域別に集計した結果が以降に掲載する各グラフである

*****中略*****

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

以下のグラフは2020年1月~2020年12月のWith/Afterコロナに起因するIT支出市場規模を業種別に集計したものだ。(集計データ¥IT支出市場規模.xlsx)



IT支出総額の平均値ではIT関連サービス業、小売業、一般サービス業が高い値を示していたが市場規模では一般サービス業が突出して高い値となっている。ただし、一般サービス業は業態が多岐に渡るため、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する必要がある。

*****以下、省略*****

レポート試読版4(「主要分析軸集計データ」)

「設問項目」に掲載した設問結果を年商、業種、従業員数、本社所在地などの基本属性を軸として集計したものが、「主要分析軸集計データ」であり、Microsoft Excel形式で調査レポート内に同梱されている。以下の試読版に掲載されたグラフは「業種」を集計軸とし、「B系列」の各設問項目を集計したものだ。

以下のMicrosoft Excelファイル名は『【B系列】(【A2b】表側).xlsx』となっている。【B系列】とは本ドキュメントの4ページに記載されているように、新型コロナに起因する年間売上や年間IT支出の増減に関する設問項目であることを示している。【A2b】とは本ドキュメントの1ページに記載された「A2b.業種」を表す。このようにファイル名を見ることによって「どの設問について何を軸として集計したものか？」がわかるようになっている。

画面の最下部から多数のシートがあることが確認できる。この1シートが1つの設問結果データに相当する。「B系列」は合計5設問で構成されているので、【B系列】(【A2b】表側).xlsx内には計5シートの集計データが存在する。集計の軸となる属性は「A0.職責」「A1.年商」「A2a.業種」「A2b.業種」「A3.従業員数」「A4.IT管理/運用の人員規模」「A5.ビジネス拠点の状況」「A6.本社所在地」の合計8項目なので、「B系列」のみに限定した場合でも「主要分析軸データ」のシート数は $5 \times 8 = 40$ に達する。さらに、残りの設問数を数えると「I1系列」は1問、「I2系列」は11問、「I3系列」は11問、「I4系列」は7問、「I5系列」は10問、「I6系列」は4問、「I7系列」と「I8系列」は各1問なので、以下のようなデータのシート数は調査レポート全体では $(5+1+11+11+7+10+4+1+1) \times 8 = 408$ シートとなる。個々のシートは画面上部に軸を設定しない状態の縦帯グラフ、画面中央には年商や業種といった属性軸を設定して集計した結果の数表データ、画面下部にはそれらの数表データを横帯グラフで表した結果が掲載されるという書式になっている

こうした「主要分析軸集計データ」を見れば、

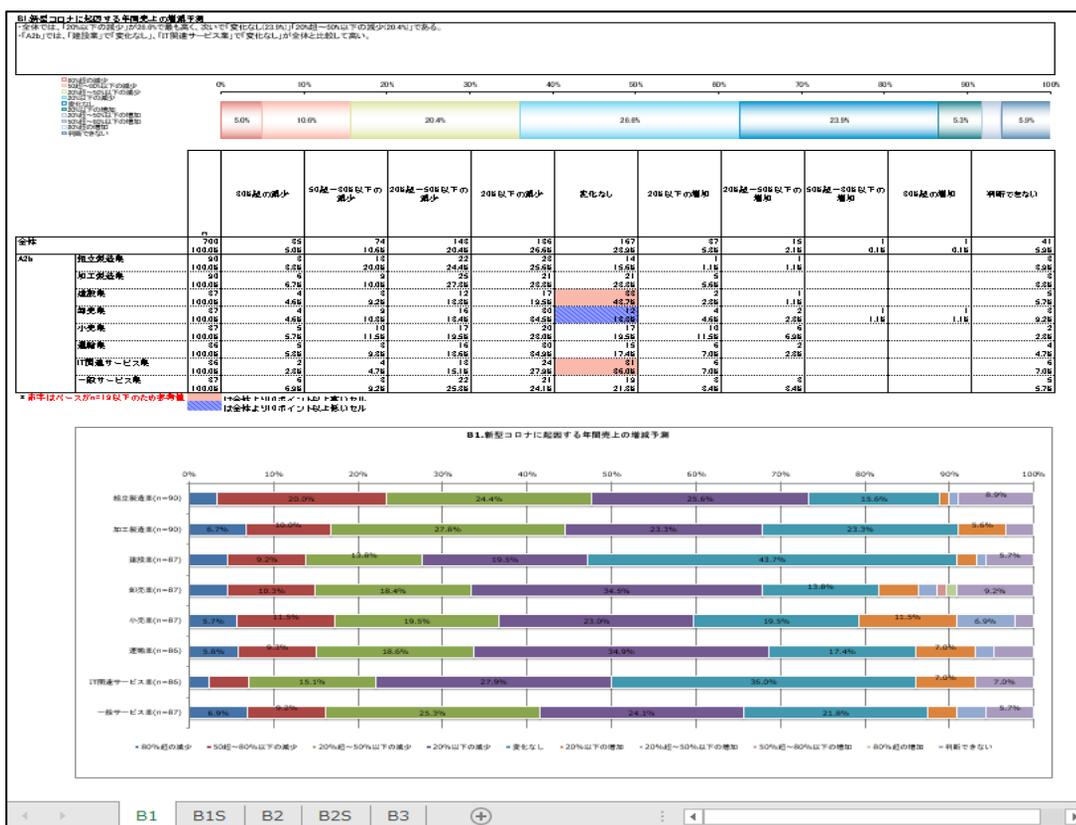
「新型コロナに起因するIT支出額を左右するのは年商、業種、IT管理/運用の体制のうちのどれなのか？を知りたい」

「With/Afterコロナ時代に必要とされるIT商材の導入割合が年商によってどう変化するか？を知りたい」

「新型コロナの影響で年間売上や年間IT支出に生じた増減を業種別に把握したい」

といったことを客観的な見地から数量的に確認することができる。

ただし、「年商5億円以上～50億円未満かつ組立製造業」といったように2つ以上の属性を掛け合わせたものを軸とした集計結果については本レポートの標準には含まれない。



レポート試読版5(「質問間クロス集計データ」)

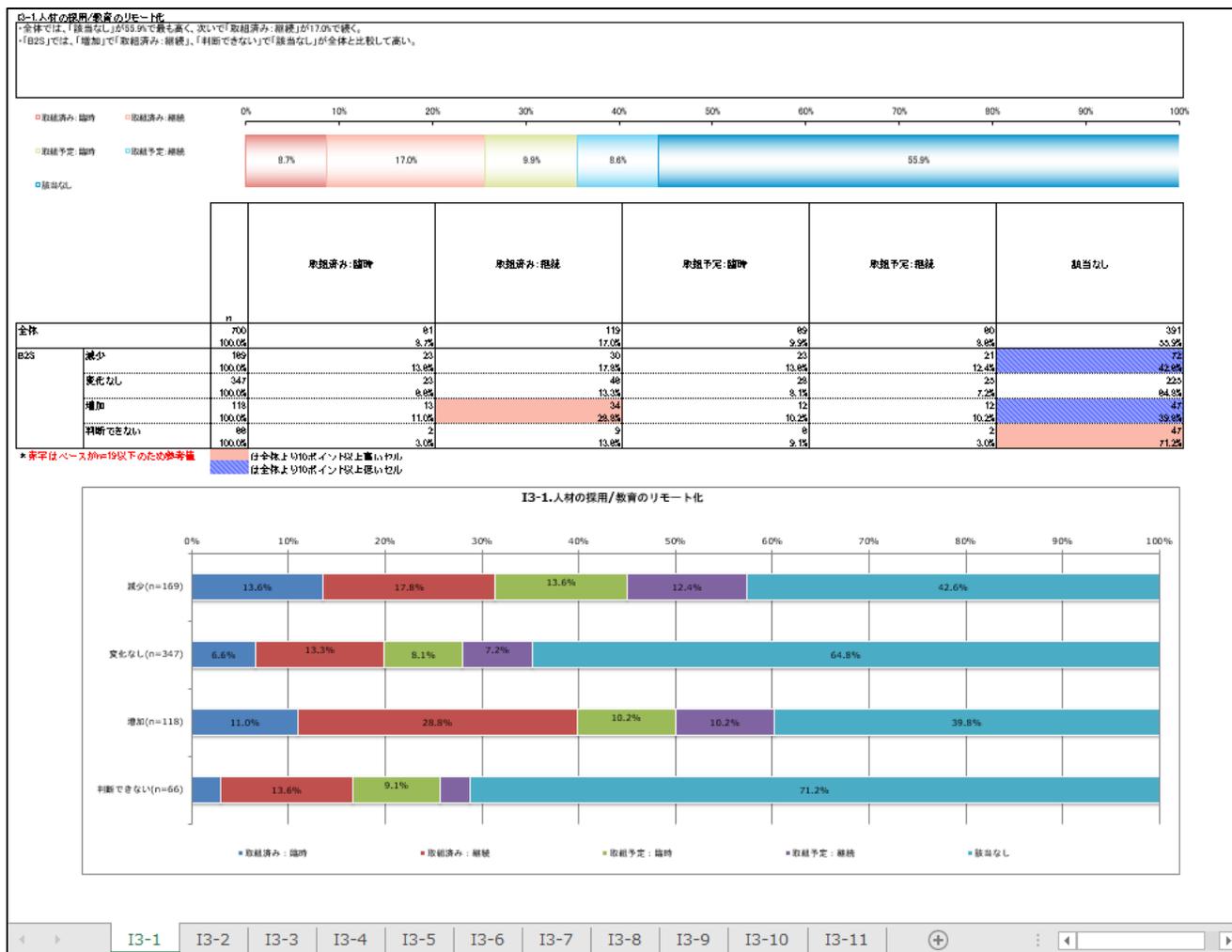
「設問項目」に掲載した設問結果を他の設問結果を軸として集計したものが、「質問間クロス集計データ」であり、「主要分析軸集計データ」と同様にMicrosoft Excel形式で同梱されている。

以下の試読版に掲載したものは「B2.新型コロナに起因する年間IT支出の増減予測」の設問を軸として「I3設問群:新型コロナに起因するIT活用方針(全業種共通の項目)」の回答結果を集計したものである。

以下のMicrosoft Excelファイル名は『【I3系列】(【B2S】表側).xlsx』となっている。【I3系列】とは本ドキュメントの5ページに記載されているように「新型コロナに起因するIT活用方針(全業種共通の項目)」を尋ねた11設問に渡る設問群であることを示している。【B2S】とは同じく4ページに記載されているように、「B2S.新型コロナに起因する年間IT支出の増減予測」に関する設問を表しており、これが集計の軸となる。

したがって、以下のデータから「全業種共通の新型コロナに起因するIT活用方針のうちで年間IT支出を増やす予定の企業で回答割合が高い項目は何か?逆に年間IT支出を減らす予定の企業が考えるIT活用方針とはどのようなものか?」などを把握することができる。このようにファイル名を見ることによって「どの設問を軸としてどの設問の結果を集計したものか?」がわかるようになっている。

個々のシートには画面上部に軸を設定しない状態の縦帯グラフ、画面中央には特定の設問を軸として設定した集計結果の数表データ、画面下部にはその数表データを横帯グラフで表したものが掲載されるといった書式になっている。



禁転載/禁抜粋: Copyright©2020 by Nork Research Co.,Ltd. All Rights Reserved.

本調査レポートの価格とご購入のご案内

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

【価格】180,000円(税別)

【媒体】CD-ROM (分析サマリ: PDF形式、集計データ: Microsoft Excel形式)

【発刊日】2020年7月15日

【備考】以下のURLより、調査レポートのサンプル/ダイジェストがご覧いただけます

「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」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT_user_rel1.pdf

「大企業とは異なる中堅・中小企業向けテレワーク導入提案のポイント」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT_user_rel2.pdf

「新型コロナウイルスに起因する中堅・中小企業のIT支出市場規模」

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020IT_user_rel3.pdf

【お申込み方法】 弊社ホームページからの申し込みまたはinform@norkresearch.co.jp宛にご連絡ください

ご好評いただいているその他の調査レポート

2020年版中堅・中小企業におけるDX導入のタイプ分類と訴求方法レポート

45項目の具体的なソリューションに基づいて、「点」のDX事例を「線や面」に拡大する施策をまとめた必携書

【リリース(ダイジェスト)】

中堅・中小企業におけるDX導入のタイプ分類と最適なソリューション選択

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020DX_usr_rel1.pdf

RPA、HR Tech、テレワーク/モバイルワークを横展開する際のポイント

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020DX_usr_rel2.pdf

【レポート案内(サンプル属性、設問項目、試読版など)】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020DX_usr_rep.pdf

【価格】180,000円(税別)

2020年恒常的な事業継続対策につながるIT活用提案レポート

災害発生後では間に合わないBCP対策、平常時からユーザ企業の取り組み意向を高めるには何が必要か？

【リリース(ダイジェスト)】

恒常的な事業継続(BCP)対策に向けたIT活用提案の重要ポイント

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020BCP_user_rel1.pdf

テレワーク導入を一過性に終わらせないためにIT企業が取り組むべき事柄

http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020BCP_user_rel2.pdf

【レポート案内(サンプル属性、設問項目、試読版など)】 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020BCP_user_rep.pdf

【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>

本ドキュメント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
inform@norkresearch.co.jp
www.norkresearch.co.jp