

2020年 中堅・中小企業におけるIT活用の注目ポイント（ソリューション編）

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年の年頭に際して、複数の市場調査レポートの分析結果を総合的に俯瞰し、中堅・中小企業におけるIT活用の注目ポイントをソリューション視点からまとめた見解を発表した。

< 2020年は「具体的なIT活用場면을提示する手間を惜しまない」ことが成功の秘訣 >

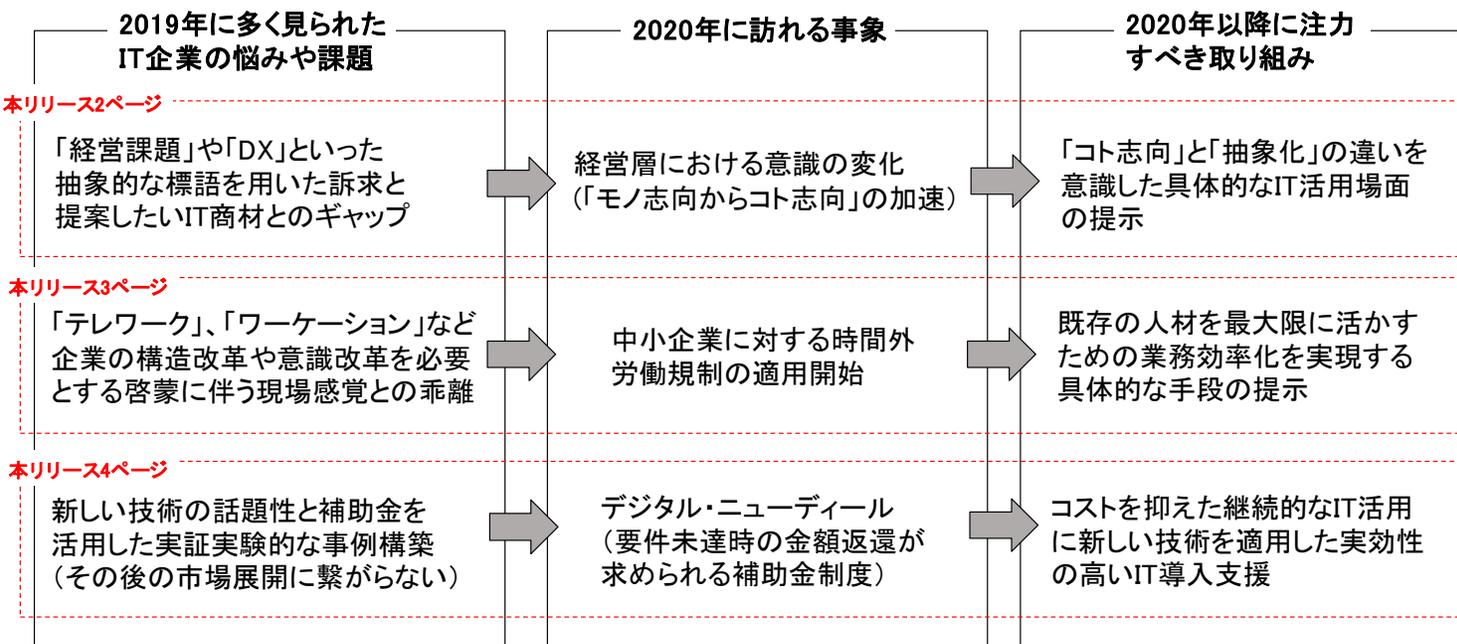
- 社会環境や法制度の変化に起因するIT活用提案では「抽象論を回避する」ことが最も重要
- 「経営課題」や「DX」といった標語だけではなく、具体的なIT活用場면을提示することが大切
- 働き方改革や人材不足では企業の構造改革/意識改革よりも「業務効率化の手段」が必要
- 今後は「補助金で新技術の実証実験」ではなく、「実効性の高いIT導入支援」が求められる

社会環境や法制度の変化に起因するIT活用提案では「抽象論を回避する」ことが最も重要

2020年はDX時代を見据えた「経営層における意識の変化」、政府が推進する「デジタル・ニューディール」、昨年の大企業に続いて中小企業にも適用が開始される「時間外労働規制」など、中堅・中小企業のIT活用に影響を与える事象が相次ぐことになる。上記はいずれも社会環境や法制度の変化に起因しており、こうした事象への対策は中堅・中小企業にとっても不可避の取り組みだ。同時にベンダや販社/SIerにとってもIT商材を提供する契機となるが、その際のアプローチには注意が必要となる。

下図が示すように社会環境や法制度の変化に起因したIT活用提案は内容が抽象論になってしまい、中堅・中小企業の日々の具体的な業務場面との距離が生じやすい。2020年の年頭に際して、本リリースでは下図の課題が生じる要因とその対処方法について、様々な市場調査レポートのデータを抜粋しながら述べていく。

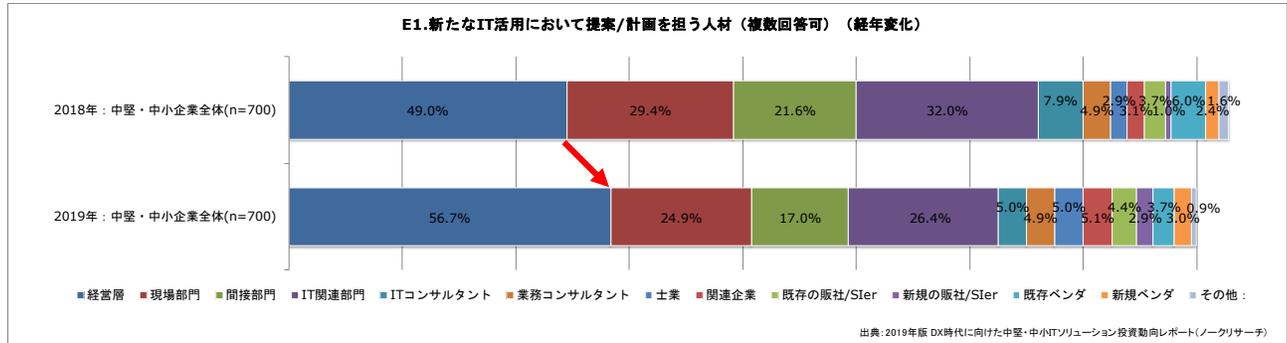
2020年以降のIT活用提案で留意すべきポイント



出典：ノークリサーチ（2020年）

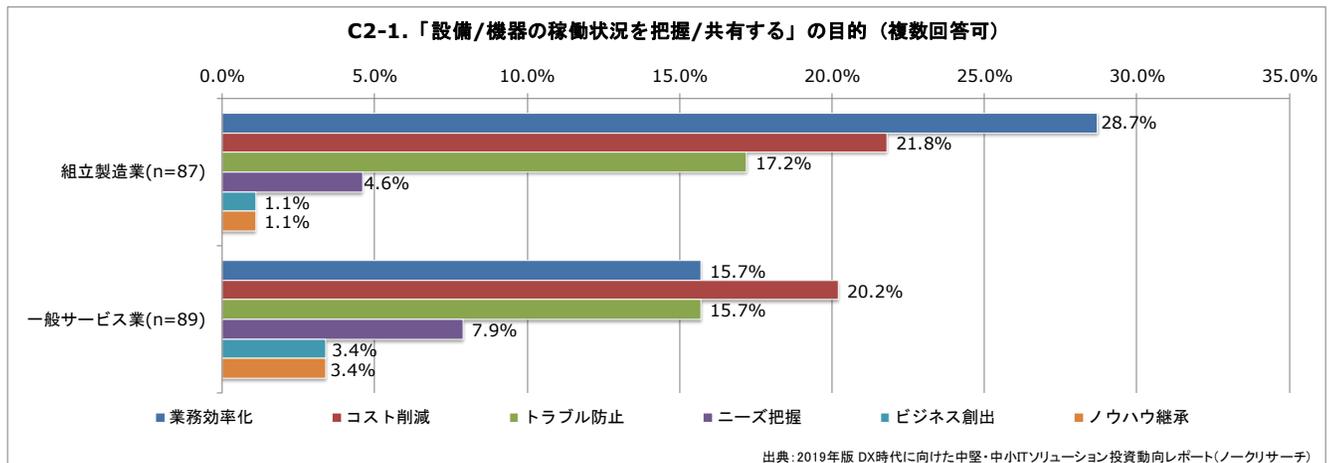
「経営課題」や「DX」といった標語だけではなく、具体的なIT活用場面を提示することが大切

昨今では様々な消費場面において「モノ志向からコト志向」への変化に注目が集まっており、IT企業からも「製品/サービスをアピールするのではなく、経営課題を起点とした提案を行いたい」という相談や質問を受けるケースが増えている。実際、以下のグラフが示すように中堅・中小企業に対して「新たなIT活用で提案/計画を担うのは誰か？」を尋ねた結果では経営層の割合が増加しており、経営視点を踏まえたコト志向のIT活用提案の重要性が改めて確認できる。



ただし、『経営課題』というキーワードには注意が必要だ。多くの場合「最終的に支出の可否を判断するのは経営層なので、経営層が抱える課題を把握し、自社の製品/サービスに関連付けた提案を行えば良い」と考えがちだ。だが、中堅・中小企業の経営層に対して「貴社の経営課題は何ですか？」と尋ねた時に返ってくるのは、「社員の人望を集めるにはどうしたら良いか（二代目や三代目の社長に良く見られる課題）」や「遊休地を有効活用する方法が分からない（工場の敷地が節減できた後に生じる課題）」などのように企業の個別事情に起因する内容も多い。その結果、IT企業側は「得られた経営課題と自社のIT商材提案が大きく乖離している」という状態に陥りやすい。本来、「コト志向」とは『経営課題』という漠然としたキーワードによる抽象化ではなく、具体的なIT活用場面を提示してユーザ企業が潜在的に抱くIT活用ニーズを顕在化する取り組みだ。『DX』も同じように抽象的なキーワードであるため、具体的なIT活用場面への落とし込みが不可欠となる。こうした具体化の手間を惜しまないことが2020年におけるIT活用提案の成否を左右する。

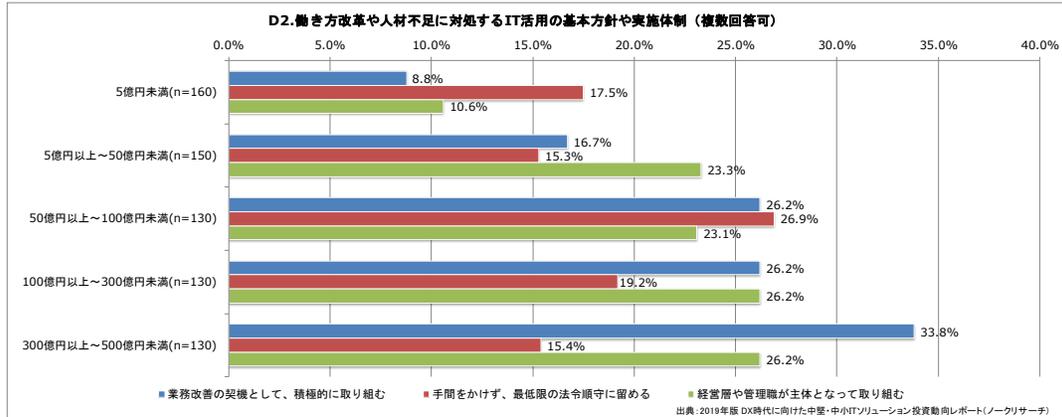
例えば、以下のグラフは「IoTセンサなどを用いて、設備/機器の稼働状況を把握/共有する」というIT活用場面を提示し、その目的を尋ねた結果を組立製造業と一般サービス業で比較したものだ。設備/機器の稼働状況を把握するという場合、組立製造業では製造機器、一般サービス業では空調/照明が筆頭に挙がってくる。グラフが示すように前者は「業務効率化」、後者は「コスト削減」が主な目的となる。このように同じIT活用場面でも、目的が異なればIT企業側の提案方針も変わってくる。こうした具体的なIT活用場面を提示しないまま、「中堅・中小企業が経営課題やDXに向けた取り組みでITに期待するのは業務効率化か、コスト削減か？」を議論しても先に進むことはできない。



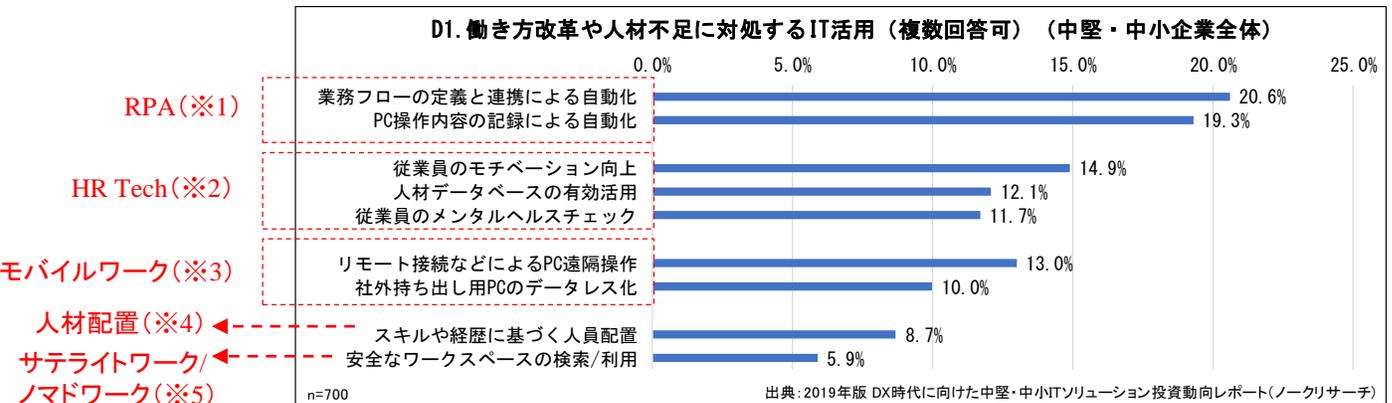
上記に引用した調査レポートでは30項目以上に渡る具体的なIT活用場面を提示し、それらの導入意向/目的/実現手段/許容可能な費用などを尋ね、その結果を年商(5区分)/業種(8区分)/従業員数(9区分)/IT管理・運用の人員規模(12区分)/ビジネス拠点の状況(5区分)/本社所在地(9区分)といった様々な企業属性別に集計/分析している。2020年のノークリサーチにおける取り組みでは上記の分析をさらに高度化し、現時点では「点」に留まっている新たなIT活用(更新需要に留まらない戦略的なIT活用など)を「線」や「面」に広げるための端緒は何か？を探っていく。

働き方改革や人材不足では企業の構造改革/意識改革よりも「業務効率化の手段」が必要

2020年4月からは中小企業庁の定義における中小企業も時間外労働規制の対象となる。また、「人材不足の状態ではあるが育成の負担や離職のリスクを考えると、安易に採用基準を下げるわけにも行かない」といった悩みを抱える企業も少なくない。以下のグラフは中堅・中小企業に対して、「働き方改革や人材不足に対処するIT活用の基本方針や実施体制」を尋ねた結果の一部を年商別に集計したものである。小規模企業層（年商5億円未満）を除けば、中小企業層（年商5～50億円）と中堅企業層（年商50～500億円）に属するいずれの年商区分でも「業務改善の契機として、積極的に取り組む」の割合が「手間をかけず、最低限の法令順守に留める」と同程度または上回っており、「経営層や管理職が主体となって取り組む」も2割超に達している。



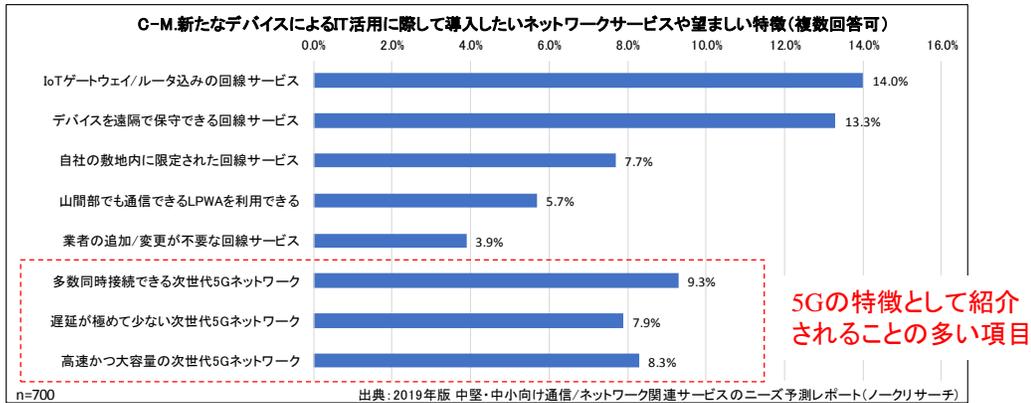
したがって、2020年は大企業に続いて中堅・中小企業においても働き方改革や人材不足に向けたIT活用が本格化すると予想される。ただし、「中堅・中小企業が本当に求めている支援に合致したIT活用提案」を行うことが肝要だ。以下のグラフは「働き方改革や人材不足に対処するIT活用」を具体的に尋ねた結果の一部である。



RPAを実践するシステム(※1)、HR Techを推進するサービス(※2)、モバイルワークを実践するツール(※3)と比較すると、人材配置(※4)やサテライトワーク/ノマドワーク(※5)の割合は1割未満に留まっている。※1、※2、※3が現状の業務を効率化する取り組みであるのに対し、※4は構造改革、※5は意識改革を必要とする点が異なる。大企業と違い、中堅・中小企業では人員の配置転換に伴う教育/支援の負担が大きく、人員配置による対策を恒常的に続けるためには企業全体の構造を再考する必要が生じることもある。またサテライトワーク/ノマドワークはテレワークの枠組みではモバイルワークと一緒にされることも多い。だが、※3が社外で活動する営業社員の業務効率化という現状の延長線上にある取り組みであるのに対して、※5は店舗や工場など勤務場所を変更することが難しい職種の理解を得ながら一部の非オフィス勤務を認める取り組みとなるため、企業全体の意識改革も必要になるといった違いがある。前頁とも関連するが、働き方改革や人材不足に関する中堅・中小向けIT活用では「構造改革」や「意識改革」を無理に絡めず、流行りに便乗しない姿勢が大切だ。例えば、昨今は「ワーケーション」という言葉も登場してきている。だが、日々の業務を支えるユーザ企業の現場からは「管理職は仕事という名目で休暇同然の出張を増やす一方、現場は休暇中もノートPCでメールを読み書きする羽目になるのでは？」という懸念を耳にすることも少なくない。「話題となっており、経営層の関心を集めやすいから」という理由でこうした真新しいキーワードを用いると、ユーザ企業からは働く現場を理解していない提案と受け取られてしまう可能性があるため注意が必要だ。2020年のノックリサーチにおける取り組みにおいても「真新しいキーワード」と「本当に求められる支援策」の見極めを行い、地味だが堅実な解決策に向けた調査/分析に注力していく。

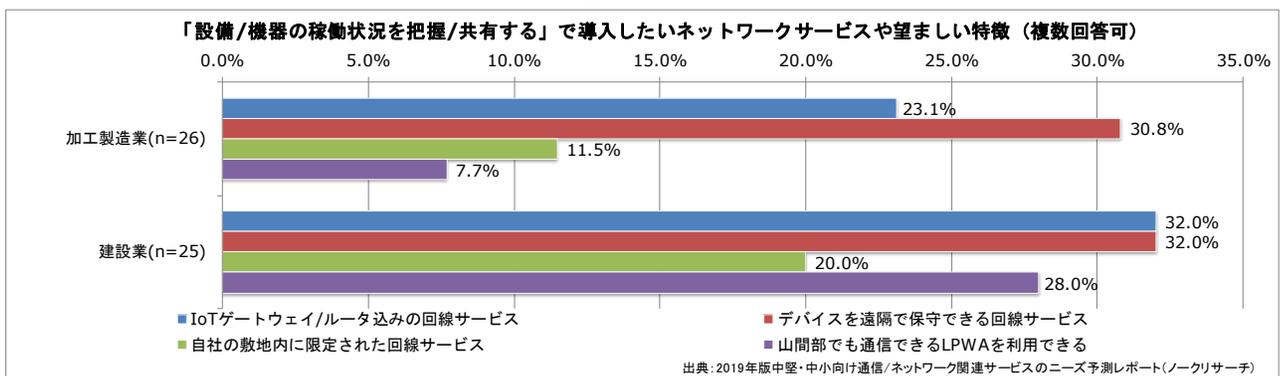
今後は「補助金で新技術の実証実験」ではなく、「実効性の高いIT導入支援」が求められる

2019年12月、政府は令和元年度補正予算案の一環として、「中小企業のIT化支援」「小中学校における1人1台の端末整備」「5Gの活用」などを含む「デジタル・ニューディール」関連予算(9550億円規模)を計上する方針であることを発表した。この中には従来からの継続である「中小企業生産性革命推進事業」(※1)(今後3年で3600億円規模)のうちの約3000億円も含まれており、単年で1000億円規模という点では従来の※1と概ね同規模となっている。ただし、複数年に渡る通年募集となるためユーザ企業とIT企業の双方にとって2020年にサービスが開始される5Gなども活かしたIT導入に腰を落ち着けて取り組める機会になると期待される。だが、5Gに代表される新しい技術のメリットを訴求し、上記のような支援策を活用したIT導入を提案するだけでは十分とは言えない。以下のグラフは中堅・中小企業に対して、「IoTセンサや監視カメラなどの新たなデバイスを用いたIT活用で導入したいネットワークサービスや望ましい特徴」を尋ねた結果の一部である。



赤点線で示した「多数同時接続」「低遅延」「高速・大容量」は5Gのメリットとして紹介されることの多い特徴だが、実際には「IoTゲートウェイ/ルータ込みの回線サービス」(=導入時の負担軽減)や「デバイスを遠隔で保守できる回線サービス」(=運用時の負担軽減)の方が重視されている。このように新しい技術の特徴だけでなく、ユーザ企業の導入/運用における負担をどのように軽減できるかも踏まえたIT活用提案を行うことが大切だ。

さらに、2020年以降の「中小企業生産性革命推進事業」では「給与支給総額が年率平均1.5%以上向上、事業場内最低賃金が地域別最低賃金+30円以上」が申請要件とされており、未達の場合には一部の事情・理由を除いて補助金額の一部返還を求める旨が記載されている。(https://www.mag-net.co.jp/lp2/pdf/hosei_yosan_pr_2020.pdf) したがって、2020年以降は実証実験的なIT導入で補助金を得ることは難しくなり、IT企業には従来よりも実効性の高いIT導入を支援する役割が求められる。その際には具体的なIT活用場面の違いを業種別に把握しておくことが有効だ。以下のグラフは前々頁でも触れた「IoTセンサなどを用いて、設備/機器の稼働状況を把握/共有する」(※2)というIT活用場面で導入したいと考えるネットワークサービスや望ましい特徴を尋ねた結果の一部を加工製造業と建設業で比較したものだ。※2の導入意向自体は加工製造業が29.9%、建設業が28.7%でほぼ同等である。しかし、建設業では加工製造業と比べて「自社の敷地内に限定された回線サービス」と「山間部でも通信できるLPWAを利用できる」の割合が高くなっていることがわかる。前者は建機制御を行う際のローカル5G活用、後者は橋梁などをリモート保守する際にLPWAが必要になるといった場面が考えられる。いずれも建設業の現場作業でコストを抑えた継続的なIT活用を実現する上では重要なポイントと言える。このように2020年以降は「補助金を活用して実証実験的に新しいITを導入する」のではなく、「業種別の事情を踏まえながら実効性の高いIT活用場面に新しい技術を活かす(その最初の一步として補助金を活用する)」という姿勢が求められる。2020年のノークリサーチにおける取り組みにおいても、「導入後の成果」を重視した調査/分析を更に強化していく。



本リリース内で引用した調査レポート一覧（各冊：180,000円税別）

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

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

その他、ご好評いただいている調査レポート一覧（各冊：180,000円税別）

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