

2021年 中堅・中小企業がDX/コロナ禍で求める業種別ITソリューション

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・中小企業がDX/コロナ禍で求めるITソリューションとは何かを業種別に分析した結果を発表した。本リリースは「2021年版DXとコロナ禍を踏まえた中堅・中小企業のIT投資レポート」のサンプル/ダイジェストである。

＜全業種共通と業種固有のITソリューションを網羅した上で、「提案の起点」を把握することが大切＞

- DX/コロナ禍に伴う新たなIT活用ニーズを捉えるには「業種別ITソリューション」が不可欠
- 組立製造業には「社内業務改善」>「他社連携」の優先順でDX+事故防止の訴求が有効
- 小売業では「顧客データの活用とそれに伴うバックオフィス処理の自動化」が提案の起点

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: 2021年5月中旬

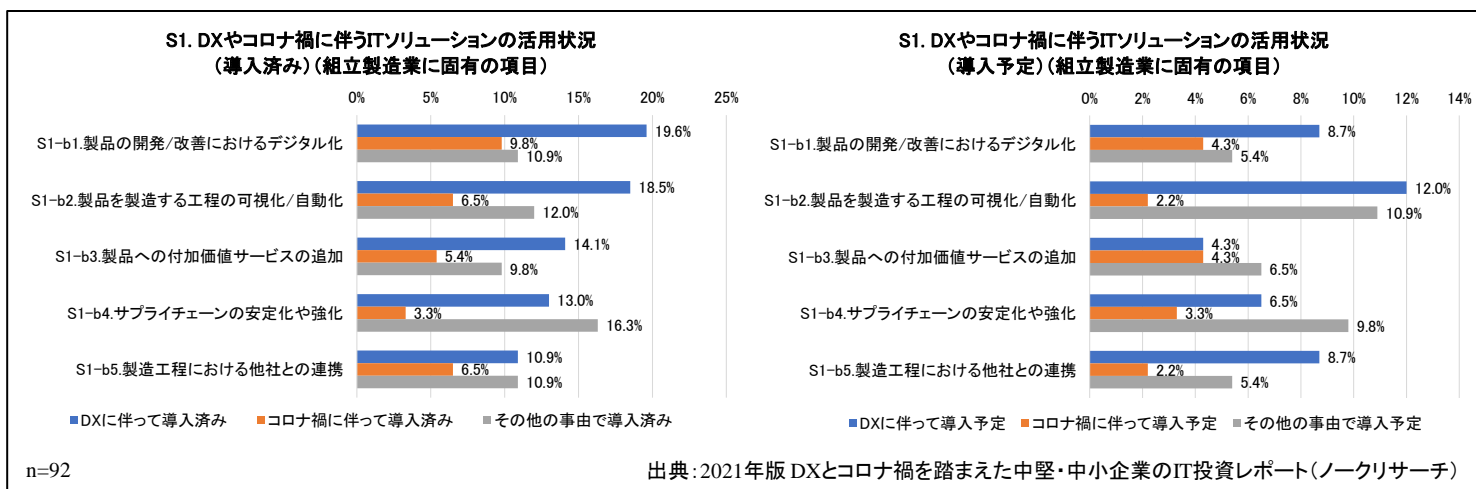
※詳細は右記の調査レポート案内を参照 http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021IT_user_rep.pdf

DX/コロナ禍に伴う新たなIT活用ニーズを捉えるには「業種別ITソリューション」が不可欠

先般のリリース『2021年 DXやコロナ禍で求められる「今、不可欠なIT活用」の提案』(※)では全業種共通のITソリューションを提案する際のポイントについて述べた。(※ https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021IT_user_rell.pdf)

中堅・中小企業においても、DX/コロナ禍に起因する新たなIT活用ニーズが生まれつつある。それらを的確に捉えるためには業種固有のITソリューション提案も不可欠だ。そこで、上記のリリースの元となる調査レポートでは組立製造業、加工製造業、建設業、運輸業、卸売業、小売業、IT関連サービス業、一般サービス業の業種分類毎にDX/コロナ禍に伴うITソリューションの活用状況を集計/分析している。本リリースでは、その一部をサンプル/ダイジェストとして紹介している。

以下のグラフは年商500億円未満の組立製造業にDX/コロナ禍に伴う業種固有のITソリューションの活用状況を尋ねた結果を「導入済み」と「導入予定」に分けて集計したものだ。(選択肢となっているITソリューション項目は過去の調査や様々なヒアリング結果を反映して選定/整理している)



上記のように、本リリースの元となる調査レポートでは業種固有のITソリューションの活用状況を「導入済み」と「導入予定」の双方の観点から分析し、導入時の事由が「DX」、「コロナ禍」、「その他」のいずれか?も尋ねている。これによって、ベンダや販社/Sierは「各々の業種に対して、どんなITソリューションをどのようなメッセージで訴求すれば良いか」を知ることができる。次頁では上記のグラフに関する詳細などを述べている。

組立製造業には「社内業務改善」>「他社連携」の優先順でDX+事故防止の訴求が有効

前頁のグラフに選択肢として記載された組立製造業に固有の5つのITソリューションは以下の3通りに大別することができる。

- A. 社内の業務改善に関連する項目： → 「S1-b1.製品の開発/改善におけるデジタル化」
 「S1-b2.製品を製造する工程の可視化/自動化」
- B. 新たなビジネス開拓に関連する項目： → 「S1-b3.製品への付加価値サービスの追加」
- C. 他社との連携に関連する項目： → 「S1-b4.サプライチェーンの安定化や強化」
 「S1-b5.製造工程における他社との連携」

各ITソリューションにおける「導入済み」の回答割合（前頁左側のグラフ）は「DXに伴って導入済み」が概ね高く、値はA項目>B項目>C項目の順となっている。一方で、「導入予定」（前頁右側のグラフ）では「導入済み」と比較して「その他の事由で導入予定」が相対的に高くなっている。また、B項目については「導入予定」における合計値が15.1%に留まり、他の項目と比較してやや低い点にも注意が必要だ。B項目は新たなビジネス開拓という点ではDXの本質に合致した取り組みだが、そうした企業が今後増えていく可能性は残念ながら低いと予想される。したがって、組立製造業に対してはA項目>C項目の優先順で、DX+その他の事由（事故の防止など）に基づくITソリューション提案を進めていくことが有効と考えられる。

ここでは組立製造業に関する分析結果の一部を抜粋したが、本リリースの元となる調査レポートでは以下のように様々な業種に固有のITソリューション項目を列挙して集計/分析を行っている。（設問項目などの詳細は下記の「調査レポート案内」を参照 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021IT_user_rep.pdf） さらに、次頁では「起点とすべきソリューション」の分析例を述べる。

建設業に固有のITソリューション項目

S1-c1	設計データを活用したシミュレーション	例) 仮想現実で間取りを再現し、顧客が家具などの配置を試せる 例) 河川の氾濫などをシミュレーションして災害対策に役立てる
S1-c2	現場の測量や撮影の自動化/効率化	例) ドローンを用いた空撮によって作業現場の地形などを把握する 例) GPSによって水道管の見取図と作業現場の照合を精緻化する
S1-c3	データに基づく施工の自動化/効率化	例) 事前に測定された現場データを元に建設機械を自動で動かす
S1-c4	通信技術を用いた施工の遠隔化	例) ローカル5Gネットワークを用いて、建設機械を遠隔操作する
S1-c5	施工途中での顧客サービス向上	例) 住宅の建設状況を撮影し、インターネットを介して施主に見せる
S1-c6	その他(建設業)	

運輸業に固有のITソリューション項目

S1-d1	データを活用した経路選択の最適化	例) 道路の混雑状況を元に、トラック配送の最適な経路を選択する 例) 街中の混雑状況を元に、タクシーの配車を最適化する
S1-d2	他社との協業による配達手段の多様化	例) 駅に宅配ボックスを設置し、宅配便の受取場所として利用する 例) スーパーと老人ホームの間の送迎サービスを提供する
S1-d3	顧客との対話による配達/送客の改善	例) 宅配便の受取人とチャットで会話して配達時刻を調整する 例) スマートフォンを用いて顧客が現在地までタクシーを呼べる
S1-d4	入出庫作業の無人化または省力化	例) 車輪とセンサを備えたパレットで倉庫の荷物を自動で仕分ける
S1-d5	複数の輸送手段を連携したサービス	例) バスツアーと自転車レンタルが一体となったサービスを提供する
S1-d6	その他(運輸業)	

卸売業、小売業、サービス業(IT関連サービス業/一般サービス業)に固有のITソリューション項目

S1-e1	顧客データを活用したサービス品質の向上	例) スマートバンドで得た健康データを元に保険料が決まるサービス 例) 実店舗で試着した衣服を元にオンライン店舗の推奨内容を変える
S1-e2	キャッシュレスや支払いの自動化/省力化	例) スマートフォン決済やセルフレジの仕組みを導入する
S1-e3	仮想空間やオンラインを活用した代替提供	例) 顧客の代わりに現地を旅行して、その様子をネット越しに伝える 例) 仮想空間内でアバターを用いて参加するイベントを開催する
S1-e4	設備や施設におけるヒトの動線把握と改善	例) カメラで店舗内の顧客の流れを把握し、密状態を回避する
S1-e5	遠隔やオンラインでのサービス提供	例) インターネットを介して学習塾の授業や習い事のレッスンを行う
S1-e6	販売やサービスの無人化や自動化	例) カメラやキャッシュレスを駆使した無人の店舗を開設する 例) 飲食店で顧客に料理を届ける自走ロボットを活用する
S1-e7	その他(卸売業、小売業、サービス業)	

小売業では「顧客データの活用とそれに伴うバックオフィス処理の自動化」が提案の起点

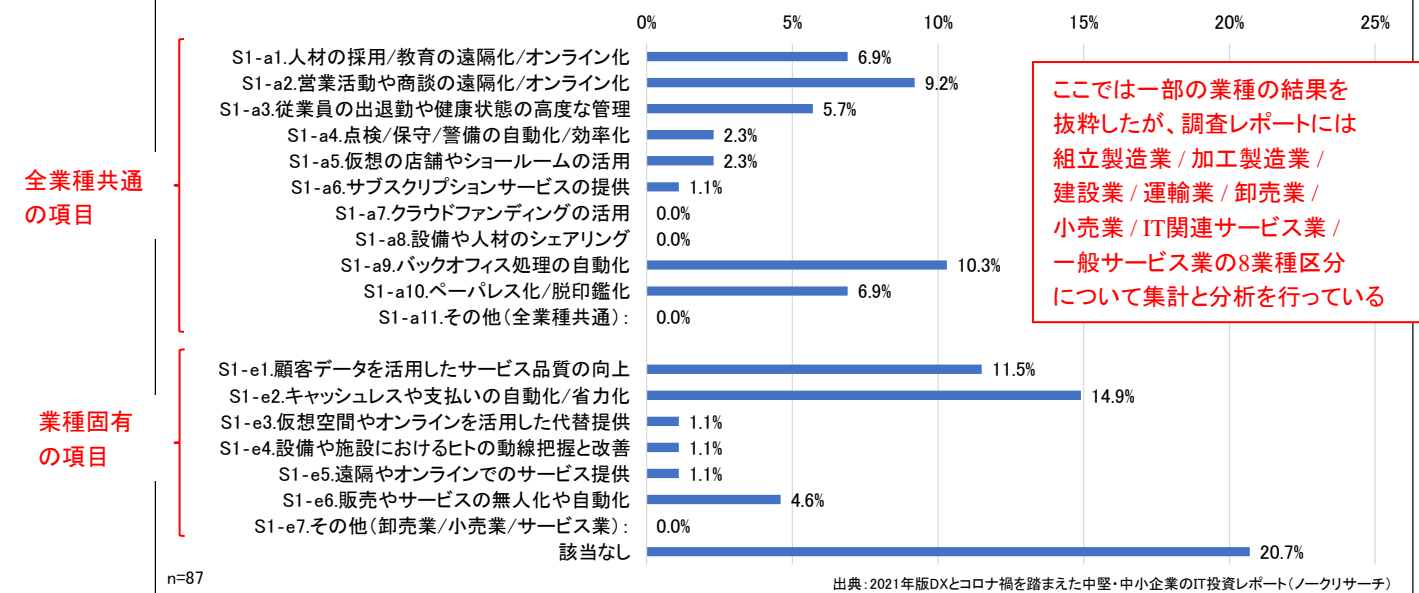
DX/コロナ禍に伴うIT活用には業種固有の項目だけでなく、以下のような全業種共通のITソリューションも考慮する必要がある。

全業種共通のITソリューション項目

S1-a1	人材の採用/教育の遠隔化/オンライン化	例) 採用面接や業務トレーニングをインターネットを介して実施する
S1-a2	営業活動や商談の遠隔化/オンライン化	例) 営業担当が製品の説明/紹介をインターネットを介して実施する
S1-a3	従業員の出勤や健康状態の高度な管理	例) 出勤時の声紋認証で従業員の体調やストレス状況を把握する
S1-a4	点検/保守/警備の自動化/効率化	例) ドローンや監視カメラを用いて建物内や敷地内の警備を行う 例) 駆動音をマイクで収集して分析し、機器の故障を予知する
S1-a5	仮想の店舗やショールームの活用	例) 実店舗の代わりに仮想空間上で製品やサービスを紹介する 例) インターネット上で開催されるバーチャル展示会に出展する
S1-a6	サブスクリプションサービスの提供	例) 利用する商品を途中で変更できる月額サービスを提供する
S1-a7	クラウドファンディングの活用	例) 新製品の開発費用を不特定多数からの少額出資で賄う
S1-a8	設備や人材のシェアリング	例) 複数の飲食店が厨房や配達業者を共同で利用する 例) SNSを活かして短時間かつ単発で人材を募集する
S1-a9	バックオフィス処理の自動化	例) 会計、販売、人事、給与などの事務作業処理を自動化する
S1-a10	ペーパーレス化/脱印鑑化	例) 契約書類などを電子化し、印鑑による捺印も不要とする
S1-a11	その他(全業種共通)	

ベンダや販社/SIerがIT活用提案を行う際は「起点として最初に提案すべきITソリューションは業種固有と全業種共通のどちらが良いのか？」を知ることが極めて重要だ。当然ながら、この選択は業種によって異なってくる。そこで、本リリースの元となる調査レポートでは全業種共通と業種固有の双方を網羅したITソリューション項目を列挙し、「経営視点で見た場合に最も重要なITソリューション」を尋ねた結果を業種別に分析している。以下のグラフはその中から小売業の集計結果を抜粋したものだ。

S2d.経営視点で見た場合に最も重要なITソリューション(小売業)



ここでは一部の業種の結果を抜粋したが、調査レポートには組立製造業/加工製造業/建設業/運輸業/卸売業/小売業/IT関連サービス業/一般サービス業の8業種区分について集計と分析を行っている

業種固有の項目では「S1-e1.顧客データを活用したサービス品質の向上」(※1)や政府が推進してきた「S1-e2.キャッシュレスや支払いの自動化/省力化」(※2)の値が相対的に高くなっている。(※2)が既に導入が進んでいる点を踏まえると、今後は※1が重要なITソリューションとなってくる。一方、全業種共通の項目では「S1-a2.営業活動や商談の遠隔化/オンライン化」に加えて、「S1-a9.バックオフィス処理の自動化」(※3)も相対的に高い値を示している。※1の顧客データを有効活用するには会計管理や販売管理といった業務システムとの連携も欠かせない。それを効率的に行うには※3の自動化がカギとなる。したがって、小売業に対しては「顧客データの活用とそれに伴うバックオフィス処理の自動化」を起点としたIT活用提案が有効と考えられる。

ここでは分析結果の一部を掲載したが、本リリースの元となる調査レポートでは組立製造業、加工製造業、建設業、運輸業、卸売業、小売業、IT関連サービス業、一般サービス業といった区分毎に上記のような分析と提言を述べている。

本リリースの元となる調査レポート

『2021年版 DXとコロナ禍を踏まえた中堅・中小企業のIT投資レポート』

既存システムのクラウド移行や無償のWeb会議導入だけに留まらないDXやコロナ禍に求められるIT活用とは何か？

【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
 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)

【分析サマリの章構成】

第1章: DX/コロナ禍に伴うIT活用状況
 第2章: DX/コロナ禍に伴う業種別ITソリューション
 第3章: ITソリューション導入の目的と効果
 第4章: DX/コロナ禍に伴うITソリューションの市場規模
 第5章: IT活用における経営課題と求められる支援策

【価格】 180,000円(税別) 【発刊日】 2021年7月5日

詳細は右記の調査レポート案内をご参照ください http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021IT_user_rep.pdf

ご好評いただいている既刊の調査レポート 各冊180,000円(税別)

『2020年版中堅・中小企業のITアプリケーション利用実態と評価レポート』

ERP/ 会計/ 生産/ 販売/ ワークフロー/ CRM/ BIなど10分野の導入済み & 新規予定のシェアとユーザによる評価を網羅
 レポート案内: https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020itapp_rep.pdf

『2020年版 中堅・中小企業におけるRPAおよびノーコード/ローコード開発ツールの活用実態レポート』

RPA市場の最新動向をノーコード/ローコード開発ツールの視点も交えて俯瞰する
 レポート案内: https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020RPA_user_rep.pdf

『2020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』

12分野のIT商材ポートフォリオと提案からサポートに至るまでのユーザ評価に基づく計61社の販社/Slerランキング
 レポート案内: https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020SP_usr_rep.pdf

『2020年版 中堅・中小企業におけるサーバ(オンプレミス/クラウド)およびストレージ活用の実態レポート』

中堅・中小のサーバ環境は大企業と同様にクラウド移行が進むのか、それともオンプレミスとの共存となるのか？
 レポート案内: https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020Server_user_rep.pdf

『2020年版 中堅・中小企業のセキュリティ・運用管理・バックアップに関する今後のニーズとベンダ別導入意向レポート』

エンドポイント、サーバ/ネットワーク、アプリケーションを網羅した守りのIT対策と32社に渡るベンダの導入意向を分析
 レポート案内: https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2020Sec_usr_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

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