

## 2021年 中堅・中小企業がIT活用で直面する経営課題とそれを解決する支援策

調査設計/分析/執筆: 岩上由高

ノークリサーチ（本社：〒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/コロナ禍に伴うIT活用で直面する経営課題と、それらを解決するためにIT企業はどのような支援策を提供すべきか？に関する調査を行い、その分析結果を発表した。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。

**<「DX人材の不足」や「企業の文化/慣習」だけではない経営課題の実態を理解することが大切>**

■IT活用を阻む経営課題は「投資対効果」>「人材の育成/採用」>「企業の文化/慣習」の順

■営業/商談の遠隔化/オンライン化などによって、まずIT支出の原資を創出することが先決

■ユーザ企業がIT企業に求める支援体制は「コンソーシアム形式」よりも「ワンストップ形式」

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](http://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021IT_user_rep.pdf)

**IT活用を阻む経営課題は「投資対効果」>「人材の育成/採用」>「企業の文化/慣習」の順**

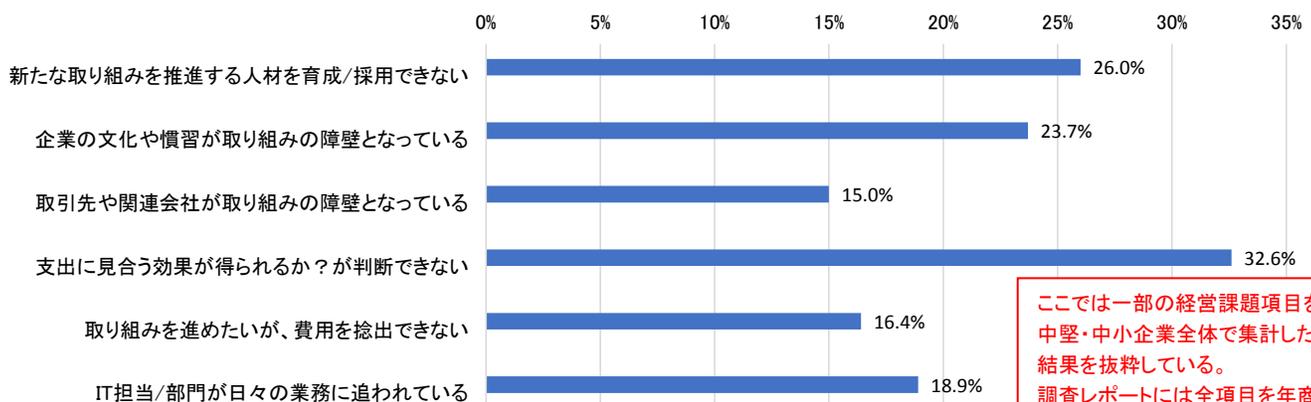
本リリースの元となる調査レポート「2021年版DXとコロナ禍を踏まえた中堅・中小企業のIT投資レポート」ではDXやコロナ禍に伴うIT活用において、中堅・中小企業がどのようなITソリューションを求めているか？を年商別/業種別などの様々な観点で分析している。（以下の2つのリリースではその一部を紹介している）

DXやコロナ禍において今後求められる「今、不可欠なIT活用」の提案 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021IT\\_user\\_rel1.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021IT_user_rel1.pdf)

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 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021IT\\_user\\_rel2.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2021IT_user_rel2.pdf)

本リリースでは同レポートの中から、「中堅・中小企業がIT活用で直面する経営課題とそれを解決する支援策」に関する分析結果の一部をサンプル/ダイジェストとして紹介している。以下のグラフは上記のリリースでも触れている「DX/コロナ禍に伴う最も重要なITソリューション」を導入する際に直面する経営課題を尋ねた結果から、DXとコロナ禍に共通する項目を抜粋したものだ。「支出に見合う効果が得られるか？が判断できない」が3割超で最も高い値を示しており、「新たな取り組みを推進する人材を育成/採用できない」および「企業の文化や慣習が取り組みの障壁となっている」が2割台で続いている。IT企業がDXやコロナ禍に伴うITソリューション提案を成功させるには、こうした経営課題を解決していくことが不可欠だ。次頁以降では下記のグラフの詳細を含めた調査レポートの一部をサンプル/ダイジェストとして紹介している。

I3-1.最も重要なITソリューションにおける経営課題（複数回答可）（DXとコロナ禍に共通する項目）



ここでは一部の経営課題項目を  
中堅・中小企業全体で集計した  
結果を抜粋している。  
調査レポートには全項目を年商/  
業種といった様々な企業属性を  
軸として集計した結果が含まれる。

## 営業/商談の遠隔化/オンライン化などによって、まずIT支出の原資を創出することが先決

本リリースの元となる調査レポートでは、以下のような選択肢を列挙して「中堅・中小企業がIT活用で直面する経営課題」を尋ねている。

### <<DXとコロナ禍に共通する項目>>

- ・新たな取り組みを推進する人材を育成/採用できない
- ・企業の文化や慣習が取り組みの障壁となっている
- ・取引先や関連会社が取り組みの障壁となっている
- ・支出に見合う効果が得られるか？が判断できない
- ・取り組みを進めたいが、費用を捻出できない
- ・IT担当/部門が日々の業務に追われている

### <<DXに関連する項目>>

- ・DXが何を指すのか曖昧であるため、具体論にならない
- ・複数の企業がDX支援を分担するため、一貫性がない
- ・IT企業が提唱するDXは従来のIT活用と何ら変わらない
- ・IT企業が提案するDXの内容が業務と合致していない
- ・ビジネス変革とセキュリティ確保が二律背反である
- ・自社がDXに取り組むべきなのか？を判断できない

### <<コロナ禍に関連する項目>>

- ・政府や地方自治体が感染防止策を頻繁に変更する
- ・感染防止に有効な具体策が何か？を判断できない
- ・自社の業種/業態では感染防止策の実施が難しい
- ・IT企業が提案する感染防止策が業務と合致しない
- ・感染防止策に取り組む必要性を判断できない

### <<その他>>

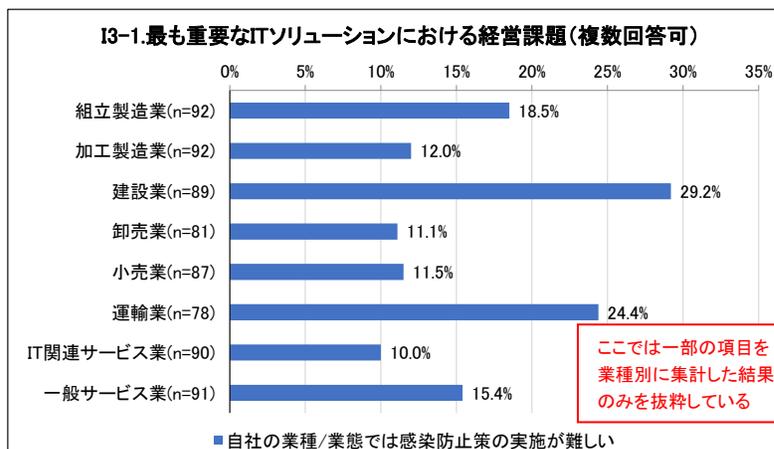
- ・その他:
- ・今は判断できない(排他)
- ・課題は全くない(排他)

上記に列挙された項目のうち、DXとコロナ禍に共通する項目を中堅・中小企業全体で集計した結果が前頁のグラフである。

経産省が2020年末に公表した「DXレポート2」ではDXを推進する人材を育成/確保し、DX推進指標を元に部署間で共通認識を持つことの重要性が述べられている。これを前頁で回答割合の高い項目と照らし合わせると、「**新たな取り組みを推進する人材を育成/採用できない**」(26.0%)はDX人材に関する課題、「**企業の文化や慣習が取り組みの障壁となっている**」(23.7%)はDX推進指標に基づく共通認識に関する課題に対応していることがわかる。

だが、実際に最も多く挙げられている課題は「**支出に見合う効果が得られるか？が判断できない**」(32.6%)である。DX推進は中長期的な取り組みとして語られることが多い。しかしコロナ禍を経て、多くの中堅・中小企業を取り巻くビジネス環境は厳しさを増している。中長期的な展望を持つことは重要だが、ユーザ企業にIT支出を促すためにはIT企業側が短期的な投資対効果の見通しを示すことが不可欠だ。前頁の関連リリースで触れたように、Web会議による営業/商談の遠隔化/オンライン化などの比較的敷居の低いIT活用によって売上改善の実績を作り、その上で業種固有のDX推進やコロナ禍への恒常的な対策に着手するなどの取り組みが重要となってくる。

さらに年商や業種といった企業属性別に実態を把握することも大切だ。以下のグラフは「コロナ禍に関連する項目」の経営課題の中から「**自社の業種/業態では感染防止策の実施が難しい**」を業種別に集計した結果である。(調査レポートには上記に列挙した全ての経営課題を年商、業種、従業員数、地域、IT管理/運用の体制などの様々な企業属性別に集計した結果が含まれる)



建設業では「自社の業種/業態では感染防止策の実施が難しい」の値が3割弱に達しており、業種特性がコロナ禍に伴うIT活用の障壁となっている状況が確認できる。

建設業は現場作業が必須であることに加えて、小規模な工務店や一人親方といった多層下請け構造を持つ。こうした産業構造が従業員の健康状態把握を含む感染防止策の実施を困難にする要因の一つと考えられる。

ここでは詳細を割愛するが、調査レポートではDXを主体としたIT活用提案を進めることによって、建設業におけるこうした課題を解消する具体的な方法を提言している。

## ユーザ企業がIT企業に求める支援体制は「コンソーシアム形式」よりも「ワンストップ形式」

前項で述べた課題を解決するためには、ユーザ企業がIT企業に対してどのような支援策を求めているか？を知ることも大切だ。本リリースの元となる調査レポートでは中堅・中小企業に対して、「IT活用に必要なと考える経営面での支援」を以下のような選択肢を列挙して尋ねている。

### <<DXとコロナ禍に共通する項目>>

- ・IT担当/部門の日常業務を代わりに担う人材派遣サービス
- ・IT担当/部門の日常業務を代わりに担うアウトソーシング
- ・相談から実施までを支援してくれる一本化された窓口
- ・取引先や関連会社との協力体制を支援するサービス

### <<DXに関連する項目>>

- ・DXに取り組む必要性を社内に啓蒙するコンサルティング
- ・業務を視察して、最適なDXの取り組みを提案するサービス
- ・DXを推進できる人材を育成する指導者を派遣するサービス
- ・従業員の代わりにDXを推進する人材を派遣するサービス
- ・DXによる収益増に応じて費用を支払う報酬成果型の課金
- ・DXに関するIT商材の試験導入を安価に提供するサービス

### <<コロナ禍に関連する項目>>

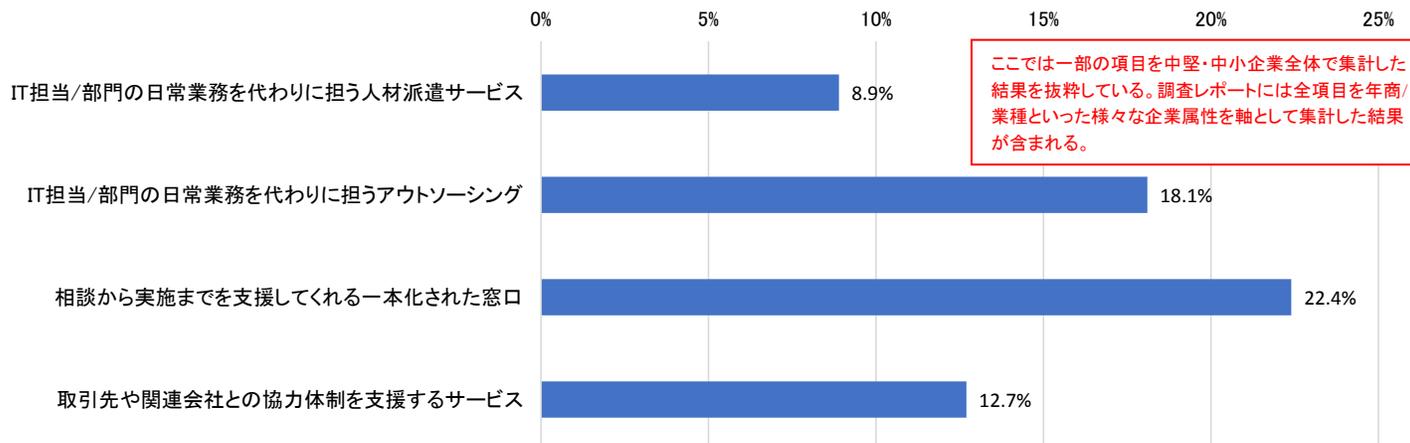
- ・感染防止策の必要性を社内に周知するコンサルティング
- ・業種/業務に応じた在宅勤務以外のコロナ禍対策提案
- ・補助金や助成金の申請支援と一体化したIT活用提案
- ・企業における感染防止策の実施状況を認定する制度
- ・感染防止策の試験的な実施を安価に提供するサービス

### <<その他>>

- ・その他:
- ・今は判断できない(排他)
- ・支援は全く必要ない(排他)

上記に列挙された項目のうち、DXとコロナ禍に共通する項目を中堅・中小企業全体で集計した結果が以下のグラフである。

13-2.IT活用に必要なと考える経営面での支援(複数回答可)(DXとコロナ禍に共通する項目)



n=700

出典: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(ノークリサーチ)

昨今はベンダや販社/SIerがクラウドサービス事業者やコンサルタント(中小企業診断士など)と連携した「コンソーシアム形式」によって中堅・中小企業のIT活用を後押しするソリューションも登場してきている。実際には、上記のグラフが示すように「相談から実施までを支援してくれる一本化された窓口」の回答割合が2割超で最も高くなっている。一方、「取引先や関連会社との協力体制を支援するサービス」は1割強に留まっており、本業と関わる取引先や近い距離にある関連会社であっても協力体制を構築することは容易でない状況が伺える。

「コンソーシアム形式」による支援では、上流工程はコンサルタント、IT基盤(PCやネットワークなど)はベンダ、業務システムはクラウドサービス事業者などといったように各フェーズで窓口が変わる。そのため、全体の取りまとめをユーザ企業が自ら担う必要がある。取引先や関連会社との協力も容易ではない中堅・中小企業にとっては難易度の高い支援策といえる。

ベンダや販社/SIerとしては「コンソーシアム形式」ではなく、ユーザ企業から見た時の窓口が一本化された「ワンストップ形式」の支援を提供することが極めて重要だ。ここでは一部の支援策を中堅・中小企業全体で集計した結果を抜粋したが、調査レポートには全ての項目を年商や業種といった様々な企業属性別に集計した結果も含まれる。

## 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](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](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](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](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](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](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](mailto:inform@norkresearch.co.jp)  
 Web: [www.norkresearch.co.jp](http://www.norkresearch.co.jp)  
 Nork Research Co.,Ltd