

## 2023年 インバウンド復調の成否に影響されないITインフラ更新提案のポイント

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）はインバウンド復調への期待が高まる中、その成否に影響を受けずにITインフラ更新提案を進めるためのポイント进行分析し、その結果を発表した。本リリースは「2023年版 中堅・中小企業のDXおよびITソリューション選定の実態レポート」および「2023年版 中堅・中小企業におけるネットワーク環境の実態と展望レポート」のサンプル/ダイジェストである。

### <ITインフラ提案においても、業種毎に深く関連するビジネス環境変化を踏まえることが大切>

- 小売業や一般サービス業では人材不足に悩む一方、インバウンド復調への期待が大きい
- 訪日観光客の「購買」から「体験」への嗜好変化が結果的にIT支出の増減にも影響してくる
- 「アプリケーション単位の接続許可」はIT支出増減に関係なく訴求可能なニーズ項目の1つ

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：2023年4月～5月

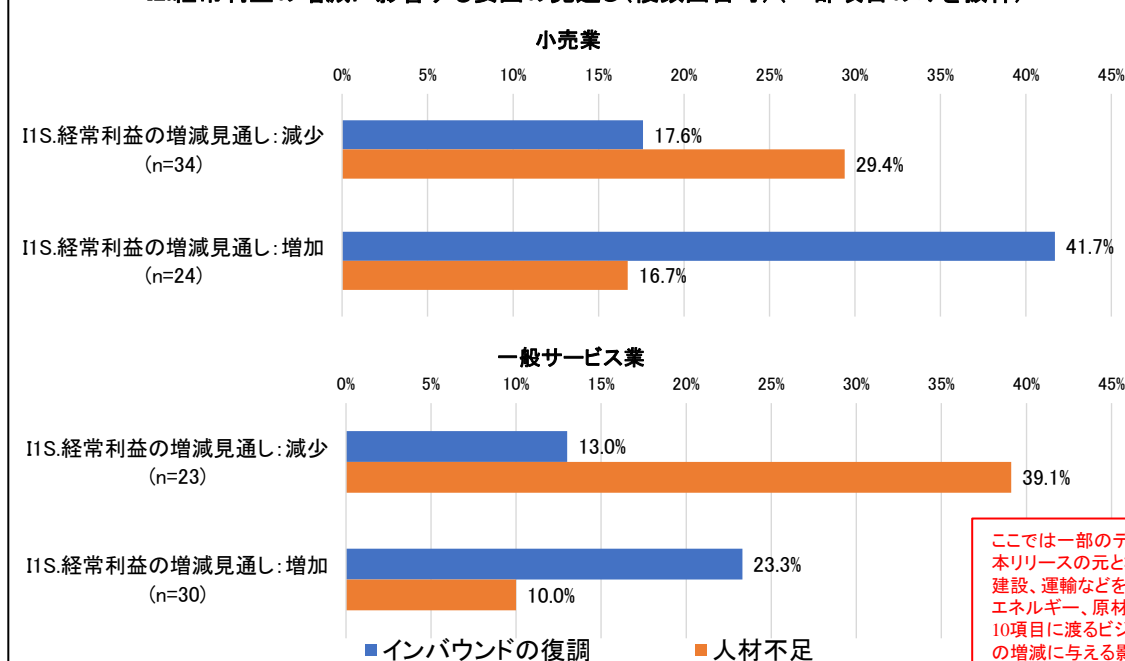
※調査レポートの詳細については本リリース末尾を参照

### 小売業や一般サービス業では人材不足に悩む一方、インバウンド復調への期待が大きい

本リリースの元となる2つの調査レポートの1つ目「2023年版 中堅・中小企業のDXおよびITソリューション選定の実態レポート」では有効回答件数700社の中堅・中小企業に対して、経常利益の増減に影響を与える様々なビジネス環境変化を尋ねた結果を集計/分析している。以下のグラフはその中から、小売業と一般サービス業（IT企業を除く）において「インバウンドの復調」や「人材不足」が経常利益の増減とどのように関連しているか？のデータを抜粋したものだ。

小売業と一般サービス業のいずれも、「インバウンドの復調」（青帯）の値は経常利益の増減見通しが「減少」よりも「増加」の方が大きく、「人材不足」はその逆の傾向を示している。つまり、人材不足が収益を下げる要因となる一方、インバウンドの復調によって収益増を見込むユーザ企業が多いことがわかる。実際、2023年7月の訪日外国人数はコロナ禍以前の8割程度まで回復している。だが、小売業が期待を寄せる中国からの観光客については国内の不動産不況や原発処理水放出に対する中国政府

12. 経常利益の増減に影響する要因の見通し（複数回答可）（一部項目のみを抜粋）



の対応などの影響で今後の動向は楽観視できない状況と言える。

また、訪日外国人の嗜好が購買から体験に変わりつつある点にも注意が必要だ。

次頁以降では、インバウンドの動向予測が難しい状況下において、その影響を極力受けずにITインフラ更新の提案を進めるための施策を分析した結果を述べている。

ここでは一部のデータのみを抜粋しているが、本リリースの元となる調査レポートでは製造、建設、運輸などを含む全8業種を対象として、エネルギー、原材料、円安、国際情勢などの10項目に渡るビジネス環境変化が経常利益の増減に与える影響を分析している。

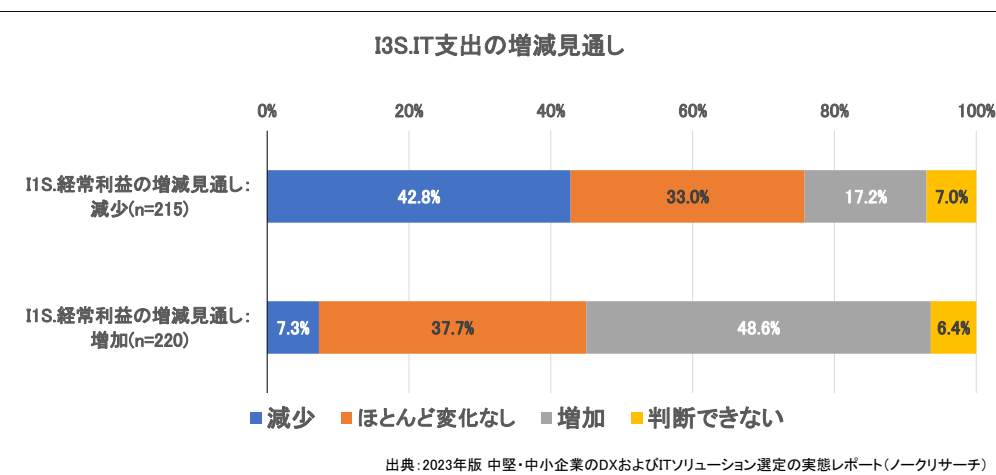
## 訪日観光客の「購買」から「体験」への嗜好変化が結果的にIT支出の増減にも影響してくる

本リリースの元となる調査レポートでは以下の選択肢を列挙して、経常利益の増減に影響すると考えられる要因は何か？についても分析を行っている。(同じ要因でも、経常利益の増加と減少の双方に影響する点に注意する必要がある)

|                | 増加の要因となる具体例                | 減少の要因となる具体例                |
|----------------|----------------------------|----------------------------|
| ・エネルギーの不足や価格上昇 | 太陽光パネルの需要が高まり、関連部品の販売が増える  | ガソリン価格の上昇によって、商品の輸送費用がかさむ  |
| ・原材料の不足や価格上昇   | 価格が上昇した小麦粉の代替として米粉の販売が増える  | 鳥インフルエンザによって卵の加工食品生産量が減る   |
| ・国際情勢(米中対立など)  | 中国の代わりに東南アジア経由の米国向け輸出を増やす  | 半導体製造装置の中国向け輸出規制によって売上が減る  |
| ・ESGやSDGsの取り組み | 代替肉など、新たな商品/サービスの市場が創出される  | EV化によってガソリン車の製造や販売が縮小していく  |
| ・製造拠点の国内回帰     | 研究開発と生産が一体化し、製品の競争力が向上する   | 人材や用地が確保できず、想定通りの生産が行えない   |
| ・インバウンドの復調     | 飲食、旅行、運輸、小売などの様々な業種で売上が増える | オーバーツーリズムによって、観光地の魅力が減退する  |
| ・長期化する円安       | 越境ECなどを通じて、日本製品の海外向け販売が増える | 原材料やエネルギーを輸入する際のコスト負担が重くなる |
| ・コロナ禍の収束       | 外出機会が増えて一般消費者の購買行動が活発になる   | 在宅勤務が終わって、オフィスの光熱費負担が増加する  |
| ・人材不足          | 海外人材の育成や紹介を担うサービスの需要が高まる   | 人員が足りないため、販売機会が増えても対応できない  |
| ・デジタル化         | キャッシュレス化によって、ポイント経済圏が創出される | 紙面チラシなどが減り、印刷サービスの需要が縮小する  |

小売業と一般サービス業について、上記の中から「インバウンドの復調」と「人材不足」が経常利益の増減見通しに与える影響を示した結果が冒頭のグラフである。冒頭のグラフを見ると、インバウンドの復調が経常利益の増加に寄与する傾向は小売業の方が大きく(=経常利益の「増加」と「減少」の差を比べると、青帯の長さの差は小売業の方が大きい)、逆に人材不足が経常利益の減少に影響する傾向は一般サービス業の方が大きい(=経常利益の「減少」と「増加」の差を比べると、橙帯の長さの差は一般サービス業の方が大きい)。つまり、外国人観光客の数自体が伸び悩んだ場合は両業種共に経常利益の増加が期待を下回るが、中国人観光客の「爆買い」が再来した場合は小売業がより多くの恩恵を受けることになる。一方で、訪日客の嗜好が購買から体験に移行した場合は一般サービス業にも商機が訪れるが、人材不足にどう対処するか？が大きな課題となる。

このようにインバウンドの復調が中堅・中小の小売業や一般サービス業の業績にどう影響するか？を判断/予測することは容易



ではない。ただ、明らかなのは経常利益の増減はIT支出の増減にも直結するという点だ。

左記のグラフは中堅・中小企業に対して「IT支出の増減見通し」を尋ねた結果を経常利益の増減見通しが増加の場合と減少の場合に分けて集計したものだ。

経常利益の減少を見込む場合にはIT支出も減少し、逆に経常利益が増加となればIT支出も増加することが改めて確認できる。

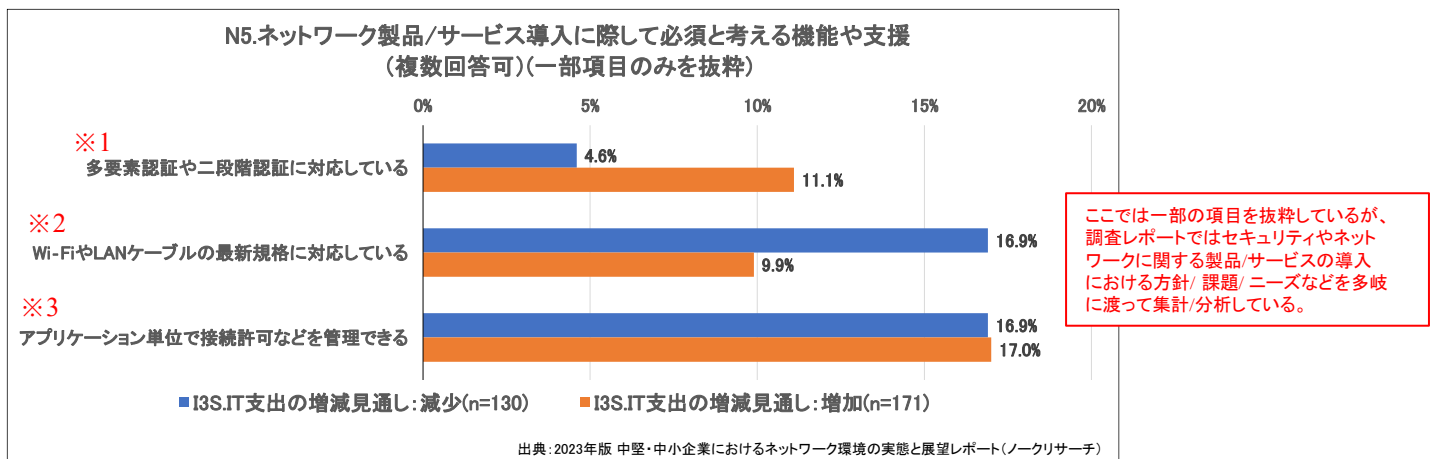
つまり、小売業や一般サービス業ではインバウンドの復調が経常利益の増減見込みに大きく影響するが、その動向を予測/判断することは難しく、結果的にIT支出の増減見込みも見通しが立てづらい状況と言える。そのため、IT企業がこれらの業種に対してITインフラ更新の提案を行う際にはIT支出が増加した場合/減少した場合の双方に対応できる製品/サービスを訴求する必要がある。次頁ではそうした観点からの分析結果を述べる。

## 「アプリケーション単位の接続許可」はIT支出増減に関係なく訴求可能なニーズ項目の1つ

本リリースの元となる2つの調査レポートの2つ目「2023年版 中堅・中小企業におけるネットワーク環境の実態と展望レポート」では、以下のような選択肢を列挙してセキュリティやネットワークの製品/サービス導入に際して必須と考える機能は何か？を尋ねている。

- ※3 ・アプリケーション単位で接続許可などを管理できる
    - ・クラウドサービスの利用状況を把握/制御できる
    - ・不正サイトへの接続による被害を防止できる
    - ・複数のネットワーク機器を遠隔で一括管理できる
    - ・ネットワーク機器を月額費用のみで利用できる
    - ・端末側にモジュールを導入しなくても利用できる
  - ※2 ・Wi-FiやLANケーブルの最新規格に対応している
    - ・移動や高負荷に強い無線通信環境を実現できる
  - ※1 ・多要素認証や二段階認証に対応している
    - ・生体認証(顔、指紋など)に対応している
    - ・トラブル発生時の原因特定を支援してくれる
    - ・従業員のIDを集約して管理することができる
    - ・特権IDや放置IDの管理を支援してくれる
    - ・セキュリティが十分でない端末を隔離できる
    - ・遠隔で端末内のデータをロック/消去できる
- 例) ユーザ単位や端末単位ではなく、利用するアプリ毎に接続を許可できる  
 例) クラウドサービスのアクセス権限が適切か？を確認できるサービスなど  
 例) Webサイトから取得したファイルを隔離環境下で開いて検証するなど  
 例) 店舗に設置された無線LANアクセスポイントの設定を遠隔で更新できる  
 例) ローカル5Gのアクセスポイントを初期無償の月額課金で利用できる  
 例) PCにモジュールを導入せずに、SSL-VPNで社外から社内に接続できる  
 例) Wi-Fi 6 規格対応のルータや通信速度10 GbpsのLANスイッチなど  
 例) チャネルやアクセスポイントの自動切替に対応したWi-Fiルータなど  
 例) ID/パスワードに加えて、スマートフォンのショートメッセージで認証する  
 例) Windows OSが備える顔認証(Windows Hello)を用いてVPN接続を行う  
 例) ネットワークの状況を可視化し、問題箇所を分かりやすく示すツールなど  
 例) 複数システムのIDを集約して、従業員一人に一つのIDを割り当てる  
 例) 使われていない管理者IDを特定し、不正アクセスを予防するツールなど  
 例) 最新のパッチが適用されていないPCはLAN接続時に自動隔離するなど  
 例) ノートPCを紛失した際に、内蔵SIMを通じて遠隔でデータ削除を行うなど

以下のグラフは上記の中から※1、※2、※3の回答割合をIT支出の増減見通しが「減少」の場合(青帯)と「増加」の場合(橙帯)に分けて集計した結果である。



「多要素認証や二段階認証」(※1)の値はIT支出を減らす場合では5%未満に留まっている。セキュリティ対策の必要性は中堅・中小企業も理解しているが、IT支出を抑制しようとするユーザ企業では「パスワードを複雑にすれば対処できるのでは？」などのように手軽/安価な代替策で間に合わせようとする意向が働きやすい。そのため、認証を強化する施策はインバウンド復調が停滞した場合は訴求が難しくなる可能性がある。一方、「Wi-FiやLANケーブルの最新規格への対応」(※2)はIT支出を減らす場合でも16.9%に達している。これは「最新規格を採用して長く利用することでIT支出を抑制したい」という意向の表れと捉えることができる。だが、IT支出の増加を見込む場合の値は1割未満となっており(既に最新規格に対応済みであるケースが多いと考えられる)、成果を期待できる施策とは言いづらい。しかし、「アプリケーション単位の接続許可」(※3)はIT支出が増加/減少のいずれの場合でも約17%と比較的高い値を示している。クラウドサービスも含めた様々なアプリケーションが利用されている現状では「社外からの利用を許可するアプリはどれか？」などをきめ細かく設定できることが重要であり、不正アクセス被害を防止するという観点ではIT支出の増減に関係なく重視しているユーザ企業が多いと考えられる。したがって、インバウンド復調の動向が読みづらい状況下では(※3)のようにIT支出増減に依存しないITインフラ更新提案を訴求することが有効だ。ここでは多数のニーズ項目の中から一部を抜粋したが、調査レポートでは上記に列挙した項目がどのタイプに当てはまるか？の集計と分析を行っている。

## 本リリースの元となる調査レポート

### 『2023年版 中堅・中小企業のDXおよびITソリューション選定の実態レポート』

自動化、データ共有、ペーパーレス化、生成AI、IoT、ドローン、VR/AR/デジタルサイネージ、3Dプリンタ、ロボットなど、50項目に渡る具体的なDX/ITソリューションの導入状況、ユーザ企業が抱える課題とニーズ、IT商材の訴求手段(メディア、SNS、セミナー、展示会など)の選択までを網羅したIT活用提案における必携書

【レポートの概要と案内】 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023IT\\_user\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023IT_user_rep.pdf)

【リリース(ダイジェスト)】

中堅・中小市場で選ぶべき顧客接点とは？(Webサイト/SNS/メール/電話/Web会議など)

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023IT\\_user\\_rel1.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023IT_user_rel1.pdf)

中堅・中小企業のIT支出を左右する経常利益の増減見通しとその要因分析

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023IT\\_user\\_rel2.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023IT_user_rel2.pdf)

12分野、50項目に渡るDX/ITソリューションの活用実態における変化

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023IT\\_user\\_rel3.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023IT_user_rel3.pdf)

中堅・中小市場で留意すべきユーザ企業とIT企業の「すれ違い」ポイント

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023IT\\_user\\_rel4.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023IT_user_rel4.pdf)

年商別/業種別のIT支出増減予測およびIT支出を増やす商材と減らす商材

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023IT\\_user\\_rel5.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023IT_user_rel5.pdf)

【価格】¥180,000円(税別)

### 『2023年版 中堅・中小企業におけるネットワーク環境の実態と展望レポート』

今後はネットワーク環境(LAN、VPN、SASE、5G、IoT、FMCなど)とセキュリティ対策(IdP/IAM/IDaaS、NGAV、EDR/NDR、MDM、DLPなど)を同時に考慮したITインフラ整備が不可欠、それを実現するための提案ポイントを有効回答件数700社の調査データを元に徹底解説

【レポートの概要と案内】 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023NW\\_user\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023NW_user_rep.pdf)

【リリース(ダイジェスト)】

セキュリティ対策を起点とした中堅・中小向けネットワーク製品/サービスの訴求

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023NW\\_user\\_rel1.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023NW_user_rel1.pdf)

IT企業が見落としやすい中堅・中小ネットワーク環境の意外な課題/ニーズ

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023NW\\_user\\_rel2.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023NW_user_rel2.pdf)

中堅・中小企業におけるネットワーク製品/サービスの市場規模と導入時の基本方針

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023NW\\_user\\_rel3.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2023NW_user_rel3.pdf)

【価格】¥180,000円(税別)

その他の調査レポートについては次頁を参照

## ご好評いただいている既存の調査レポート 各冊180,000円(税別)

### 『2022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』

【レポートの概要と案内】 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022RPA\\_user\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022RPA_user_rep.pdf)

【リリース(ダイジェスト)】

中堅・中小企業におけるノーコード/ローコード開発ツールの社数シェアと用途

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022RPA\\_user\\_rel1.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022RPA_user_rel1.pdf)

中堅・中小企業におけるRPA製品/サービスの導入社数シェアと価格重視志向の関連

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022RPA\\_user\\_rel2.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022RPA_user_rel2.pdf)

中堅・中小企業がRPA活用で抱える課題とIT企業が講じるべき支援策

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022RPA\\_user\\_rel3.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022RPA_user_rel3.pdf)

ノーコード/ローコード開発ツールについて中堅・中小企業が考える利点と課題

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022RPA\\_user\\_rel4.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022RPA_user_rel4.pdf)

### 『2022年版サーバ&エンドポイントにおけるITインフラ導入/運用の実態と展望レポート』

サーバ&エンドポイント、クラウド&オンプレミスといった多角的な視点からITインフラ導入の提案ポイントを解説

【レポートの概要と案内】 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC\\_user\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC_user_rep.pdf)

【リリース(ダイジェスト)】

サーバ管理における課題&ニーズとユーザ企業が求めるクラウド移行パターン

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC\\_user\\_rel1.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC_user_rel1.pdf)

サーバ導入の注目トピック(オフコン移行/CentOS8代替/クラウド社数シェア)の動向

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC\\_user\\_rel2.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC_user_rel2.pdf)

企業規模別に見たサーバインスタンス数とストレージ形態の傾向

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC\\_user\\_rel3.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC_user_rel3.pdf)

エンドポイント端末(PC/スマートデバイス)の導入実態が示す有望な販売施策

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC\\_user\\_rel4.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC_user_rel4.pdf)

PC/スマートデバイスのシェア動向とITインフラ全体に影響する課題

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC\\_user\\_rel5.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SrvPC_user_rel5.pdf)

### 『2022年版中堅・中小企業のIT支出と業務システム購入先の実態レポート』

中堅・中小企業は”どの販社/Sier”から”何のIT商材やソリューション”を”幾らの金額”で導入/購入しているか?を徹底分析

【レポートの概要と案内】 [https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SP\\_usr\\_rep.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SP_usr_rep.pdf)

【リリース(ダイジェスト)】

中堅・中小企業が選ぶIT商材/ソリューションの購入先/委託先

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SP\\_usr\\_rel1.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SP_usr_rel1.pdf)

年商別と販社/Sier別に見た25項目に渡るDX、業務アプリ、ハードウェア、クラウド、アウトソースの導入割合

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SP\\_usr\\_rel2.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SP_usr_rel2.pdf)

中堅・中小企業から見たベンダや販社/Sierの評価点および不満点

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SP\\_usr\\_rel3.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SP_usr_rel3.pdf)

中堅・中小企業におけるIT商材/ソリューション別の年間IT支出額と市場規模

[https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SP\\_usr\\_rel4.pdf](https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2022SP_usr_rel4.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  
TEL03-5361-7880 FAX03-5361-7881  
Mail: [inform@norkresearch.co.jp](mailto:inform@norkresearch.co.jp)  
Web: [www.norkresearch.co.jp](http://www.norkresearch.co.jp)