

中堅・中小企業がIT導入で期待する成果（成功体験）の変化

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: www.norkresearch.co.jp）は中堅・中小企業がIT導入において期待する成果（どのような「成功体験」を得たか？）に関する調査を行い、その経年変化を分析した結果を発表した。本リリースは「2025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」のサンプル/ダイジェストである。

<ユーザ企業がIT導入において「何を期待し、どんな成果を得ているのか？」を知ることが大切>

- 中堅企業が従業員の生産性向上を実現するには「場所」よりも「時間」の最適化が効果的
- 成功体験の経年変化を見ると「期待度が高く、成果を上げやすいIT活用の目的」が分かる
- 中小企業向けには「本業以外の経費の削減」によって、期待を上回るIT活用提案を進める

調査時期: 2025年7月～8月

対象企業: 日本全国、全業種の年商500億円未満の中堅・中小企業1300社（有効回答件数、1社1レコード）

対象職責: 情報システムの導入や運用/管理または製品/サービスの選定/決裁の権限を有する職責

詳細については右記の調査レポート案内を参照: https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025SP_user_rep.pdf

中堅企業が従業員の生産性向上を実現するには「場所」よりも「時間」の最適化が効果的

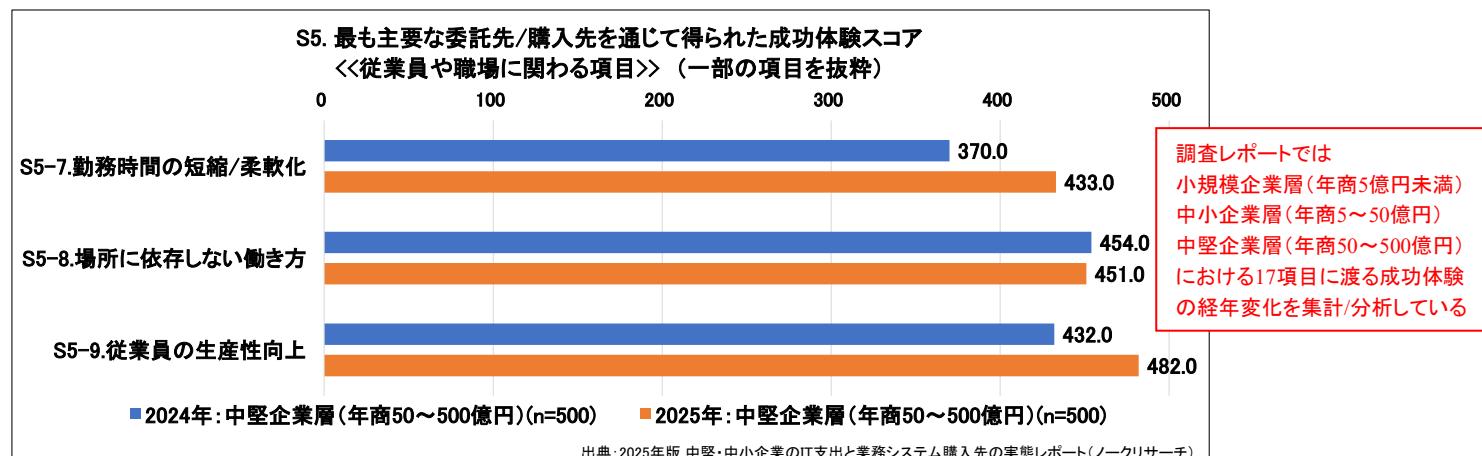
ベンダや販社/SIerがユーザ企業から信頼される存在となるためには

- ・販売管理システムを導入して顧客単価の上昇を試みて、期待通りの成果を得た
- ・勤怠管理システムを導入してみたら、予想以上に勤務時間を短縮/柔軟化できた

などのように、『ユーザ企業がIT導入において何を期待し、どんな成果を得ているのか？（IT導入を通じた成功体験）』の実態を把握することが大切だ。また、ビジネス環境の変化によって優先される成功体験も変わってくる。例えば、円安に伴う原材料の価格上昇が進めば、「本業に関わる経費の削減」の重要度が高まる。あるいは高齢化に伴う後継者の育成難を抱える場合には、「従業員のスキル継承」が喫緊の経営課題となる。つまり、成功体験の経年変化にも着目する必要がある。

こうした背景を踏まえて、本リリースの元となる調査レポート「2025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」では有効回答件数1300社のユーザ企業を対象として、計17項目に渡る「IT導入を通じて得られた成功体験」を調査し、その回答結果やスコア値を2024年と2025年で比較する分析を行っている。

以下のグラフは調査レポートの中から、中堅企業層（年商50～500億円）における「従業員や職場に関わる成功体験スコア」の分析結果の一部を抜粋したものだ。（計17項目の成功体験とスコアの算出方法については次頁にて詳述）



2024年と比べて2025年には更に多くの中堅企業が「従業員の生産性向上」で成果を上げていることがわかる。また、その手段としては「場所に依存しない働き方」よりも「勤務時間の短縮/柔軟化」の方が効果的であることも上記のグラフは示唆している。次頁では、こうした「ユーザ企業が得た成功体験」に基づくIT活用提案を実践するための分析/提言の一部を紹介していく

成功体験の経年変化を見ると「期待度が高く、成果を上げやすいIT活用の目的」が分かる

調査レポートでは、以下の17項目に渡る「成功体験」を列挙して「ユーザ企業がIT導入で何を期待し、どんな成果を得たか？」を集計/分析している。(以下の各項目について、ユーザ企業の期待や成果を(※)に掲載した選択肢を提示して尋ねている)

<<現在の業績に関わる項目>>

- S5-1.本業に関わる売上の増加
- S5-2.本業に関わる経費の削減
- S5-3.本業以外の経費の削減
- S5-4. IT関連支出の削減
- S5-5.顧客単価の上昇
- S5-6.顧客数の増加

- 例) 需要予測に沿って生産量を調整し、販売機会を増やした
- 例) 企業間取引サイトを活用し、原材料を安価に調達できた
- 例) 給与明細を電子化して、印刷費用を大幅に削減できた
- 例) 業務システムをSaaSに移行して保守費用を削減できた
- 例) 購買動向を分析して、クロスセル/アップセルを実現した
- 例) Web会議を商談に用いて、遠隔地の新規顧客を獲得できた

<<従業員や職場に関わる項目>>

- S5-7.勤務時間の短縮/柔軟化
- S5-8.場所に依存しない働き方
- S5-9.従業員の生産性向上
- S5-10.従業員のスキル向上
- S5-11.従業員のスキル継承
- S5-12.従業員の士気向上
- S5-13.人材の採用・育成

- 例) シフト単位を細分化して、パート勤務の自由度を高めた
- 例) 業務システムをSaaS化して、自宅での勤務を可能にした
- 例) 営業社員が外出先からも見積書を発行できるようにした
- 例) マニュアルを電子化して、スマホでも見られるようにした
- 例) 現場作業で若手と熟練者が画面を共有できるようにした
- 例) 上司に加えて、部下や同僚の意見も人事評価に含めた
- 例) 就職希望者が業務を仮想体験できるWebサイトを作った

<<今後の発展に関わる項目>>

- S5-14.新たなビジネスの創出
- S5-15.他社協業の拡大
- S5-16.商圏の拡大
- S5-17.商材の拡大

- 例) 生産ラインを効率化する仕組みをシステム化して外販した
- 例) 決済を電子化し、顧客に付与するポイントを他社と共有した
- 例) 商品を卸すだけでなく、消費者にレンタルする事業を始めた
- 例) 社内SNSでの意見交換を通じて、新商品の企画が生まれた

S5-1～S5-17の各々における「ユーザ企業の期待や成果」の選択肢(※)

期待なし＆成果なし:	最初から期待しておらず、実際に成果もなかった	重み値: -5
期待なし＆成果あり:	期待していなかったが、意外にも成果が得られた	重み値: +10
期待を超える成果:	元々期待しており、それを超える成果が得られた	重み値: +15
期待通りの成果:	元々期待しており、その通りの成果が得られた	重み値: +5
期待未満の成果:	元々期待していたが、それを下回る成果だった	重み値: -10
判断できない:	いずれにも当てはまらず、判断できない	重み値: 0

上記の中で青字はユーザ企業が期待していなかった成功体験の成果、赤字は期待していた成功体験の成果に関する選択肢である。例えば、「S5-15.他社協業の拡大」における赤字の3つの選択肢の合計割合が2024年～2025年に増加したとすれば、他社との協業を拡大するためのIT活用を重視するユーザ企業が増えたことを意味する。ただし、3つの赤字の選択の中で「期待未満の成果」の割合が増加していた場合は「期待は高まっているが、期待通りの成果は得られていない」ことを意味するため、ベンダや販社/SIerとしては他社との協業拡大で確実に成果を得るためのIT活用提案を更に工夫する必要が生じてくる。このように成功体験の経年変化を集計/分析することによって、「期待度が高く、成果を上げやすい or 上げにくいIT活用の目的は何か？」を知ることができる。

右端に記載された「重み値」はS5-1～S5-17の成功体験スコア(=得られた成果の高さ)を計算する際の各選択肢の重み付けを表す。ユーザ企業にとっては期待通りに成果を得られることが最も肝要であるため、「期待を超える成果」には最も高い重み値(+15)が割り当てられている。また、期待を超える成果を得たという意外性も重要なため「期待なし＆成果あり」を+10とし、「期待通りの成果」は+5としている。「期待未満の成果」はユーザ企業にとっては期待が裏切られた結果であるため、「期待なし＆成果なし」(-5)よりも低い値(-10)を割り当てている。これらの「重み値」に選択肢の回答割合を按分することで、年商規模別かつ年度別の成功体験スコアを算出している。例えば、2025年の中堅企業層における「S5-7.勤務時間の短縮/柔軟化」の成功体験スコアは以下のように計算される。

$$\text{S5-7.勤務時間の短縮/柔軟化のスコア} = (-5) \times 5.0\% + (+10) \times 9.2\% + (+15) \times 20.0\% + (+5) \times 40.0\% + (-10) \times 13.4\% + (0) \times 12.4\%$$

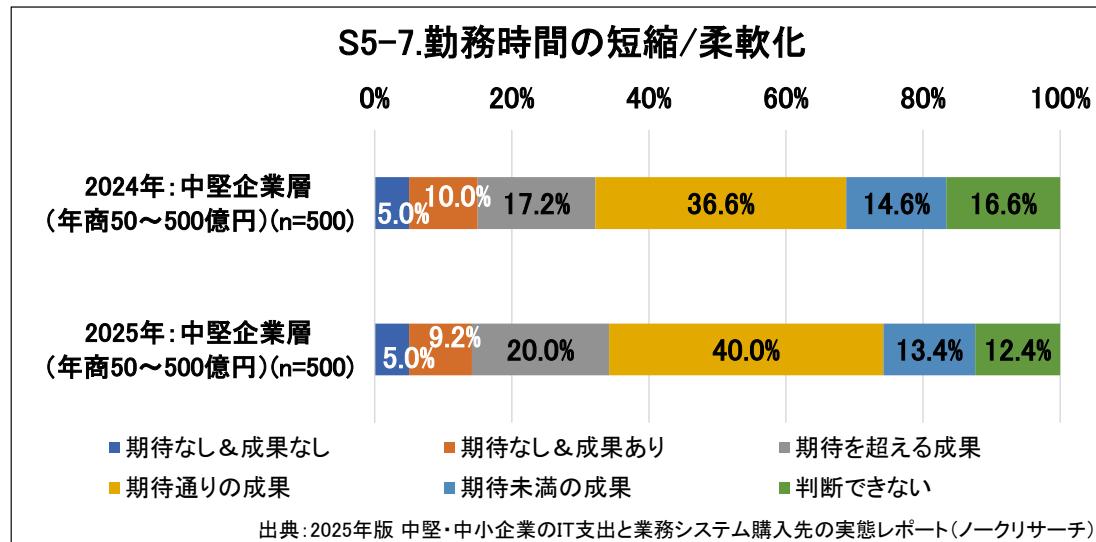
次頁へ続く

中小企業向けには「本業以外の経費の削減」によって、期待を上回るIT活用提案を進める

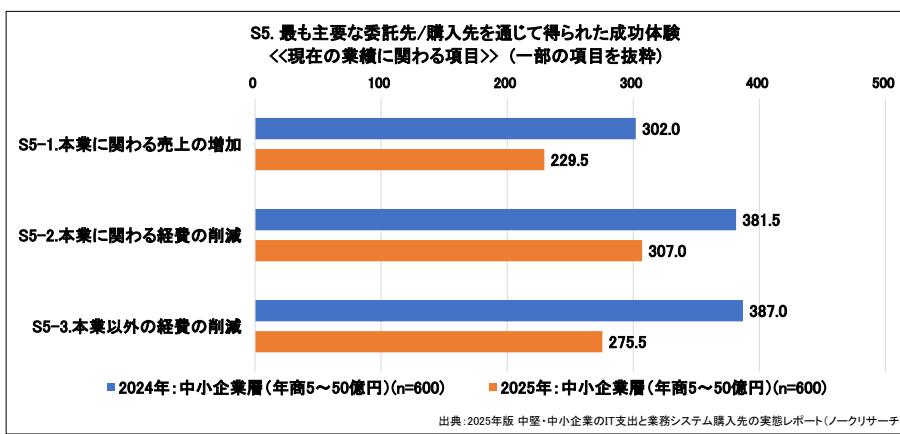
前頁に記載した定義式に沿って中堅企業層における「S5-7.勤務時間の短縮/柔軟化」(※1)、「S5-8.場所に依存しない働き方」(※2)、「S5-9.従業員の生産性向上」(※3)の3つの成功体験スコアの経年変化を算出した結果が本リリース冒頭のグラフだ。同グラフを見ると、2024年から2025年にかけては※3について成果を得た中堅企業が増えたことがわかる。一方、※1や※2は従業員の生産性を向上させる手段として捉えることもできる。2024年～2025年の成功体験スコアの変化を見ると、※2は概ね横ばいだが、※1は増加幅が大きい。そこで、中堅企業層における※1の回答結果を示したものが以下のグラフである。

2024年から2025年にかけては「期待なし&成果なし」と「期待なし&成果あり」の合計割合が15.0%⇒14.2%と下がる一方で「期待を超える成果」「期待通りの成果」「期待未満の成果」の合計割合は68.4%⇒73.4%と上昇している。

したがって、中堅企業では勤務時間の短縮/柔軟化を実現するIT活用提案に対する期待度が高く、導入成果も得やすいことがわかる。



だが、2024年から2025年にかけてスコアが下がっている成功体験スコアも存在する。以下の上段グラフは中小企業層における



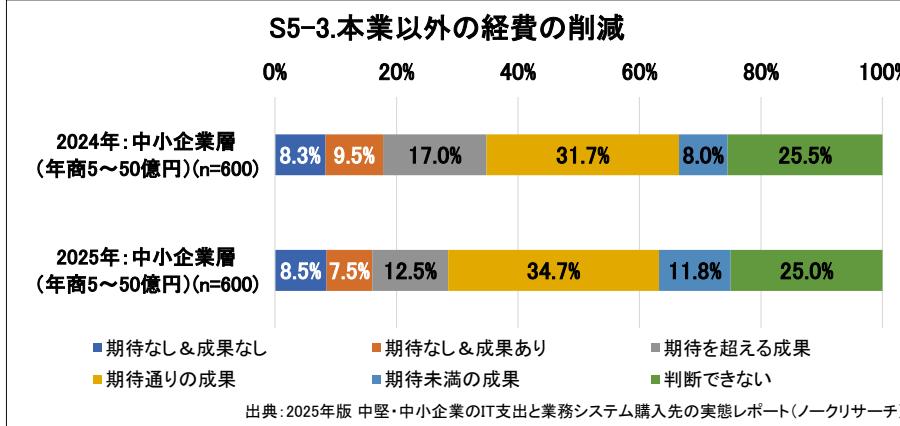
「現在の業績に関する成功体験スコア」の一部を抜粋したものだ。

「S5-1.本業に関わる売上の増加」「S5-2.本業に関わる経費の削減」「S5-3.本業以外の経費の削減」のいずれも、2024年から2025年にかけて成果を得られた中小企業が減っていることがわかる。

上記3つの中で成功体験スコアの減少幅が最も大きいのは「S5-3.本業以外の経費の削減」だ。そこで、同項目の回答結果を示したものが左記の下段グラフである。

「期待通りの成果」の値は増加しているものの、「期待を超える成果」が減り、「期待未満の成果」が増えていることがスコア低下の要因であることが確認できる。

つまり、中小企業向けには本業における売上の増加や経費の削減だけでなく、本業以外の経費削減にも寄与するIT活用提案によって、ユーザ企業の期待を超える成果を出すことが差別化の重要なポイントとなってくる。



ここではダイジェストとして一部を抜粋したが、調査レポートでは計17項目を網羅した年商規模別の分析/提言を述べている。次頁以降では、本リリースの元となる調査レポートや関連する他の調査レポートおよび各種サービスの案内を掲載している。

本リリースの元となる調査レポート

『2025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』

有効回答件数1300のユーザ企業を対象に「どのようなIT商材やソリューションをどのIT企業から導入しているか?」「その結果、どのような成功体験(売上の増加、従業員の生産性向上など)を得たか?」の経年変化およびAI活用を始めとする最新動向を踏まえた評価項目によって「委託先/購入先であるIT企業に関する満足点や不満点は何か?」を明らかにした必携レポート。

【対象企業属性】(有効回答件数:1300社、調査実施期間:2025年7月~8月)

年商: 5億円未満 / 5億円以上~10億円未満 / 10億円以上~20億円未満 / 20億円以上~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: 10人未満 / 10人以上~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~1,000人未満 / 1,000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 / 流通業(運輸業) / IT関連サービス業 / 一般サービス業 / その他:

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)、「IT活用に関わる職責」(2区分)

【分析サマリ(調査結果の重要ポイントを述べたPDFドキュメント)の概要】

第1章: 業務システム購入先の選択に見られる年商規模別の変化

ベンダや販社/Sierの具体名を8グループ、計80超に渡って列挙し、IT商材やソリューションの委託先/購入先となっているベンダや販社/Sierの社数シェア動向を2024年~2025年の年商規模別に見た経年変化も交えて分析。

第2章: IT商材/ソリューション導入に見られる変化と今後のニーズ

中堅・中小企業が購入/導入するIT商材やソリューションを5カテゴリ、計27項目に渡って列挙し、導入済み割合の経年変化(2024年~2025年)および今後の導入予定を分析することで、「今後、それぞれのIT商材/ソリューション導入が見込めるのはどのセグメントなのか?」を解説。

第3章: IT導入で得られた成功体験に関する年商規模別の変化

IT企業から導入したIT商材やソリューションによって、どのような成功体験(売上の増加、従業員の生産性向上など)を得たか?を計17項目に渡って列挙し、その経年変化(2024年~2025年)を年商規模別に分析。

第4章: ユーザ企業から見たベンダや販社/Sierの満足点(プラス評価)

「AIなどの先進的なIT活用」、「社内の人材育成」、「システム開発の内製」などの最新動向を反映した選択肢(計25項目)を設けてユーザ企業がベンダや販社/Sierに対して利点または満足点(プラス評価)と考える項目は何か?を分析。

第5章: ユーザ企業から見たベンダや販社/Sierの不満点(マイナス評価)

第4章で分析したプラス評価の裏返しとなる項目(計25項目)を列挙し、ユーザ企業がベンダや販社/Sierに対して課題または不満点(マイナス評価)と考える項目は何か?を分析。

第6章: ユーザ企業がIT商材やソリューションに支出する金額

ベンダや販社/Sierから導入したIT商材やソリューションの合計額を元に、年商規模別かつIT商材/ソリューション別に年平均支出額の経年変化(2024年~2025年)を集計/分析。

第7章: 中堅・中小企業における年間IT支出の市場規模

第2章と第6章の結果を元に、中堅・中小企業における年間IT支出の市場規模をIT商材やソリューション毎に算出し、さらにそれらを年商別、業種別、地域別に集計。

【発刊日】2026年1月8日 【価格】225,000円(税別)

【レポート案内(サンプル属性、設問項目一覧、集計データ例など)】https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025SP_user_rep.pdf

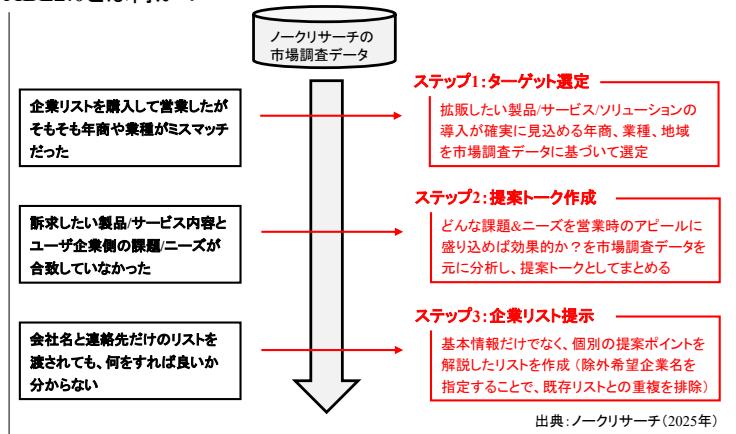
次頁以降には「市場調査データを活用した各種の関連サービスやコンテンツ」と「ご好評いただいている既存の調査レポート」を掲載

市場調査データを活用した各種の関連サービスやコンテンツ

市場調査データを元にターゲット選定/提案トーケン作成/企業リスト提示を行うABL2.0

市場調査の結果と「具体的にどんな顧客に何をアピールすべきか？」の間にいるギャップを埋め、戦略立案から営業活動に至るプロセスを包括的に支援する最新バージョンのサービス。

ABL2.0とは何か？



ターゲットに沿った提案トーケンを含む企業リストの具体例

企業名	株式会社DEスタイル
設立年	1964年
資本金	5億円
売上高	45億円(2025年1月期)
決算月	1月
従業員数	436名(2025年2月現在)
上場有無	未上場
所在地	大阪府大阪市**区**町 1-1-1
ホームページ	https://www.destyle.**.**
メールアドレス	info@destyle.**.**
Webフォーム	https://www.destyle.**.**/contact.html
電話番号	06-*****-****
業態と特徴	衣料素材の卸問屋として創業し、近年ではアパレルの企画/開発/生産/販売を一気通貫で担うビジネスを展開。試作品段階では3Dモデリングを積極的に活用するなど、DXやSDGsに対する意識が高い。 参照ページ: https://www.destyle.**.**/profile.html
提案時のポイント	「AI需要予測を用いた在庫管理ソリューション」の提案トーケン解決が有効な課題: C_1: 仕入先の倒産リスク C_2: 勘や経験による管理 関連性の高いニーズ: D_3: センサによる入出庫記録 DXへの取り組みが進んでいるため、C_2の課題は既にクリアされており、D_3についても既に着手済みの可能性が高い。素材の調達先には海外企業も多いため、地政学的な情報も含めてC_1を分析できるソリューションを提示することが有効。

サービス案内と実施の具体例を以下でご覧いただけます。

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025ABL20_rel.pdf

市場調査シミュレーションを活用した戦略立案スキル向上支援

「若手の育成を行う余裕/時間がない」という悩みを解決。実体験から学ぶことで、組織/チームの「市場の理解力＆把握力」を短期間に高めることができるユニークなサービスです。

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025SimulationSrv_rel.pdf

ワークスロップ問題(AIの弊害)を避ける5つのポイント

AIの回答に頼りすぎることで、見栄えは良いが中身のない社内レポートが作られたり、実態とは乖離した戦略を立ててしまう「ワークスロップ問題」。回避するための5つのポイントを具体例と共に解説しています。

<https://www.norkresearch.co.jp/workslop.html>

例) 中堅・中小企業が求める人材不足の対策は? AIの回答 ⇒ 「採用強化や募集の見直し」
実際に求められている対策 ⇒ 「既存人材の有効活用」

クイズで学ぶ、中堅・中小企業のIT活用動向

誰でも無償で手軽に参加できる中堅・中小企業のIT活用に関するクイズを計8問出題。(計20問の中から、毎回ランダムに8問が選ばれる)

8問中6問以上正解された方には「中堅・中小IT活用クイズ優秀スコア認定証」を発行。

<https://www.norkresearch.co.jp/quiz2025.html>

ご好評いただいている既存の調査レポート

2025年版 DX&AIソリューションの導入パターン類型化と訴求策の提言レポート

DXソリューションを技術視点(9分野/48項目)&業務視点(8分野/38項目)に基づく導入パターン類型に整理し、個別分析サービス(オプション)による個々のユーザ企業向けDX提案の施策/提言までカバーした次世代型の調査レポート。

生成AIについてもサービスシェア、適用場面、ユーザ企業の課題/ニーズ、導入費用を網羅。

【レポートの概要と案内】 https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI_user_rep.pdf

【リリース(ダイジェスト)】

導入パターン類型が示すユーザ企業毎の最適なDX提案

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI_user_rel1.pdf

ユーザ企業の生成AI活用状況と生成AIサービスの導入社数シェア

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI_user_rel2.pdf

IoTやロボットを活用したDXは「無理のない足元からの取り組み」が有効

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI_user_rel3.pdf

企業における生成AIサービス活用の市場規模と有望な適用場面

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI_user_rel4.pdf

業種別の導入実態と課題に基づく「失敗しないDX提案」

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI_user_rel5.pdf

生成AIサービスが解決すべき課題と重要度の高いニーズ傾向

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025DXAI_user_rel6.pdf

2025年版 Windows10から11への移行状況とAI PC活用意向に関する速報レポート

セキュリティ対策のためのOS刷新だけでなく、AI PCのメリットを活かしたポジティブなPC環境を提案するための施策を提言

【レポートの概要とダイジェスト】

Windows 11導入に利点を感じないユーザ企業にも、AI PCの良さは伝えられる

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025PCflash_rel.pdf

2025年版 AIエージェント開発における業務シナリオ策定の実践レポート(セミカスタムレポート)

IT企業毎の現状に合わせて、AIエージェントの具体的なタスクフロー(業務シナリオ)を策定する分析/提言を個別に実施

【レポートの概要とダイジェスト】

AIエージェント開発で先駆者となるための業務シナリオ策定

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025AIAcustom_rel1.pdf

2025年版 中堅・中小向けノーコード/ローコード拡販の実践レポート(セミカスタムレポート)

購入したベンダや販社/SIerの現状を踏まえてツール拡販の施策を個別に分析/提言

【レポートの概要とダイジェスト】

現状を適切に分析すれば、顧客層やツール用途の拡大は十分可能

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025NLDcustom_rel1.pdf

2025年版 中堅・中小セキュリティ対策のタイプ別クロスセル提案レポート(セミカスタムレポート)

IT企業が提示するターゲット層に合致する分析モデルを選定し、課題/ニーズを元に最適なクロスセル商材を提言

【レポートの概要とダイジェスト】

中堅・中小向けセキュリティ対策提案を「点」から「面」に広げる

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025Seccustom_rel1.pdf

2025年版 販社/SIerの顧客層タイプ別分析レポート(セミカスタムレポート)

レポートを購入したIT企業毎に顧客層タイプを分析し、タイプに応じた最善策を提言するカスタムメイドの調査レポート

【レポートの概要とダイジェスト】

顧客層タイプを把握すれば、自社の強み/弱み/今後の施策が見えてくる

https://www.norkresearch.co.jp/pdf/2025SPcustom_rel1.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: <https://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