

平成 29 年度 伴走型小規模事業者支援推進事業

篠山市商工会 地域経済動向調査

(調査目的)

今回の地域経済動向調査では、経営革新や生産性の向上が求められる中で、小規模事業者がどのように IT を活用しているかを調査する。また、業務の効率化に欠かせない IT システム導入に際して、小規模事業者が直面しやすい課題を分析し、小規模事業者の経営支援や IT 導入計画策定の基礎資料として活用する。

(調査概要)

- ・ 調査手法 : 訪問アンケート
- ・ 実施日 : 11月1日～11月31日
- ・ 調査対象 : 篠山市内の事業者
- ・ 調査母数 : 195社（個人事業主を含む）

(アンケート集計・分析方法)

- ① アンケート数のカウント集計（未回答の設問に関しては、カウントに含めず）
- ② アンケート母数に対する分布
- ③ 業種および売上規模等によるクロス分析

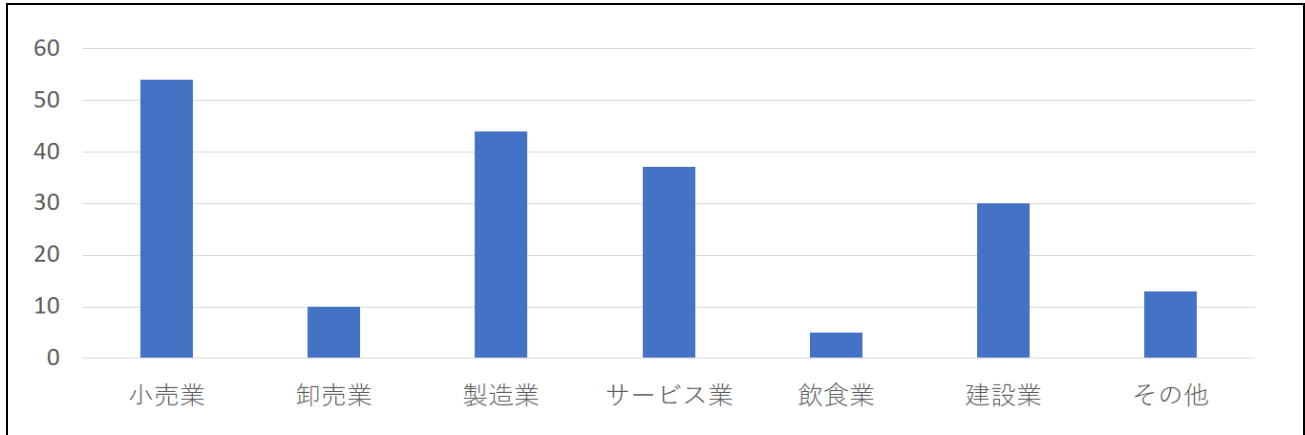
(その他)

今回の調査では、法人のみならず個人事業主も調査対象としているが、本報告書内では個人事業主も1社としてカウントする。

■ アンケート回答者の属性把握

アンケート回答者の属性を業種別にみると、小売業が 54 社（28%）と最も多く、そのあとに製造業 44 社（23%）、サービス業 37 社（19%）と続く。

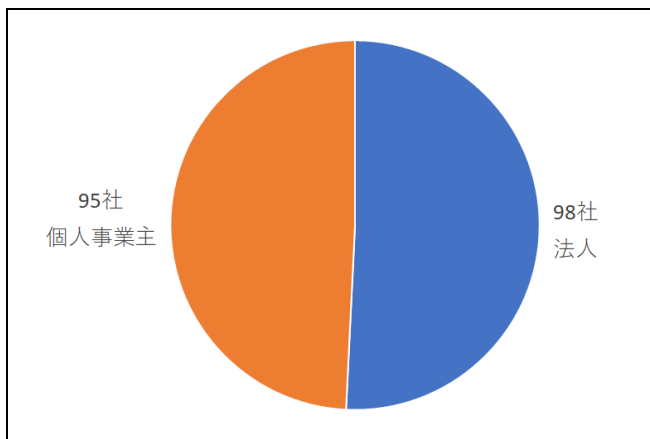
図表 1 業種別



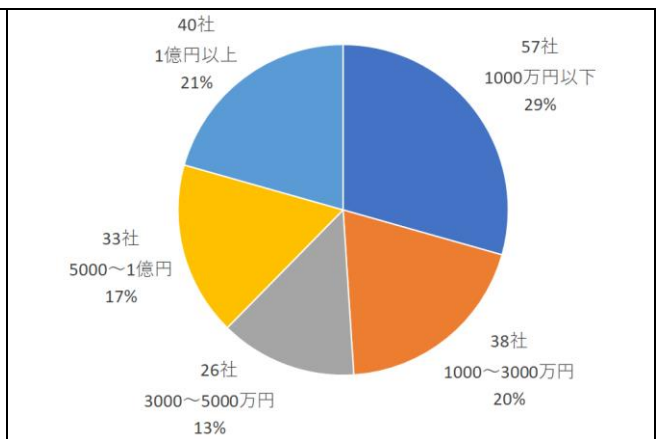
小売業	卸売業	製造業	サービス業	飲食業	建設業	その他
54 社	10 社	44 社	37 社	5 社	30 社	13 社

なお、篠山市の統計によると、産業別就業人口は、第 1 次産業（農林水産業）は 12%、第 2 次産業（鉄鋼・製造業）は 26%、第 3 次産業（小売・サービス等）は 57%となっている。

図表 2 事業形態



図表 3 売上規模



アンケート回答者の属性を事業形態別にみると、法人が 98 社（51%）、個人事業主が 95 社（49%）とほぼ同等の割合となった。また、売上規模別では、売上規模 1,000 万円以下が 57 社（29%）と最も多く、以下、1,000 ～3,000 万円が 38 社（20%）、3,000～5,000 万円（13%）と続く。

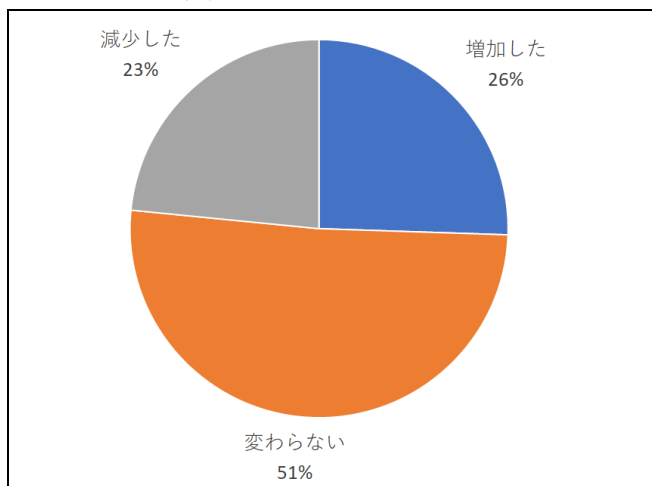
売上規模から推察すると、従業員数が 10 名に満たない比較的小規模な事業者が 8 割程度を占めると考えられる。

■ 業況の把握

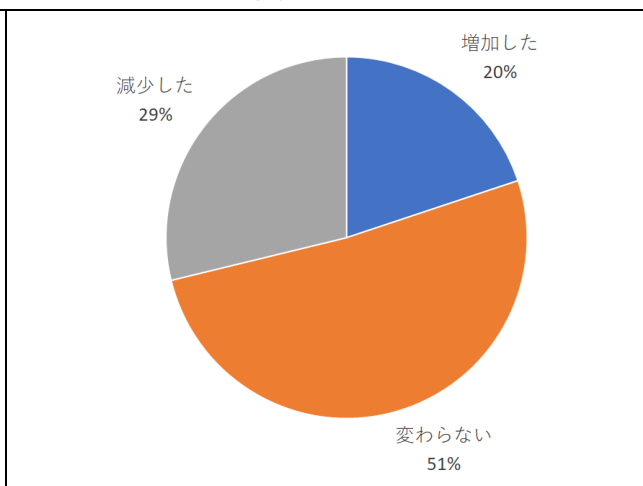
アンケート回答者の業況を確認すると、前年と比較し『売上が増加した』と回答したのは全体の 26%であった。また、前年と比較し『売上は変わらない』は 51%、『売上が減少した』と回答したのは、23%となった。

一方、利益面の変化を確認すると、前年と比較し『経常利益が増加した』と回答したのは 20%に留まり、『経常利益が減少した』の 29%をやや下回った。

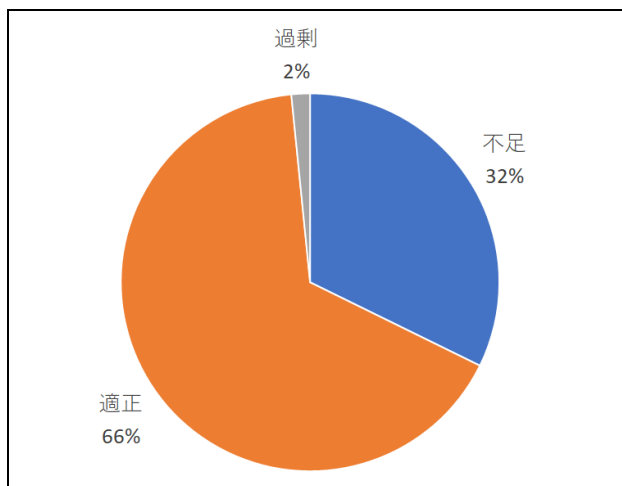
図表 4 売上の変化



図表 5 経常利益の変化



図表 6 人員の確保・充当状況



続いて、人員の確保・充当状況を確認すると、『人員が不足している』と回答したのは 32%、『適正人員を保っている』と回答したのは 66%だった。『過剰人員である』とするのは、僅か 2%に留まり、全体としては人手不足感がある。

また、売上規模別に人員の充当状況を確認すると、売上規模 5,000 万円を超える事業者においては、『人手不足』と回答する割合が 50%を超える結果となった。

これは親族が中心となり事業規模を維持する経営よりも、企業体として事業を拡大している企業の方が、昨今の人材確保難の影響を色濃く受けているためと考えられる。

図表 7 売上規模別人員の充当状況

※割合 = 回答者数 ÷ 対象企業数

売上規模	1000 万円以下	1000 万～ 3000 万円	3000 万～ 5000 万円	5000 万～ 1 億円	1 億円以上
人手不足と回答	9 社	9 社	4 社	18 社	21 社
割合	16%	24%	15%	55%	53%

■システムの導入状況の把握

業務システムの導入状況を図表 8 に示す。最も導入数が多かったのは、『会計システム』の 89 社（46%）である。以下、『ホームページ・WEB 更新システム』が 75 社（38%）、『顧客管理システム』が 55 社（28%）の順に導入が多くなっている。なお、アンケート回答者数 195 社で全システムを合計すると 422 のシステムが導入されており、業務システムの装備率（422÷195 社）は、1 社あたり平均で約 2.2 となる。

図表 8 システム導入の状況（全業種）

	事務効率化系システム			顧客集客・販売管理系システム				業務管理系システム				
	会計	給与計算	出退勤管理	ホームページ WEB更新	予約管理	顧客管理	販売・ 受注管理	POS	在庫管理	生産管理	原価管理	その他
全業種	89社	42社	20社	75社	13社	55社	42社	16社	28社	15社	10社	17社
導入率	46%	22%	10%	38%	7%	28%	22%	8%	14%	8%	5%	9%

業種別の業務システムの導入状況を図表 9 に示す。業種に応じて、どの業務分野に重点的に IT 投資を進めてきたのか、その傾向が異なっていることが確認できた。なお、業種別のシステム導入を確認すると、最もシステム装備率が多いのは製造業の 2.8（126÷44 社）で、最もシステム装備率が低いのは、サービス業の 1.7（63÷37 社）であった。

図表 9 システム導入状況（業種別）

※導入率＝システム導入社数÷対象企業数

	事務効率化系システム			顧客集客・販売管理系システム				業務管理系システム				
	会計	給与計算	出退勤管理	ホームページ WEB更新	予約管理	顧客管理	販売・ 受注管理	POS	在庫管理	生産管理	原価管理	その他
小売	19社	10社	3社	18社	5社	17社	14社	7社	9社	0社	0社	4社
導入率	35%	19%	6%	33%	9%	31%	26%	13%	17%	0%	0%	7%
卸売	7社	2社	1社	2社	1社	4社	4社	0社	2社	0社	0社	1社
導入率	70%	20%	10%	20%	10%	40%	40%	0%	20%	0%	0%	10%
製造業	22社	15社	11社	22社	0社	10社	10社	1社	12社	13社	7社	3社
導入率	50%	34%	25%	50%	0%	23%	23%	2%	27%	30%	16%	7%
サービス業	10社	6社	3社	10社	6社	12社	4社	5社	3社	0社	0社	4社
導入率	27%	16%	8%	27%	16%	32%	11%	14%	8%	0%	0%	11%
飲食業	3社	1社	0社	3社	0社	2社	0社	0社	1社	0社	0社	0社
導入率	60%	20%	0%	60%	0%	40%	0%	0%	20%	0%	0%	0%
建設業	21社	7社	1社	10社	0社	6社	4社	1社	1社	1社	3社	5社
導入率	70%	23%	3%	33%	0%	20%	13%	3%	3%	3%	10%	17%

小売・卸売業	販売状況を把握する顧客管理、販売・受注管理システムの導入率が他業種と比較し高い。
製造業	生産活動を支援する在庫管理、生産管理、原価管理システムの導入が進んでいる。 また、ホームページの導入率も 50%に達し、他業種と比較し高い水準にある。
サービス業	サービス業のシステム装備率は 1.7 と全業種の中で最も低かった。IT 化の遅れがみられる。
飲食業	ホームページの導入率が 60%。顧客管理や集客に対する IT 投資を進める傾向がみられる。
建設業	会計システムの導入が 70%と高い。建設業の管理会計が必要なためであると思量する。

売上規模別のシステムの装備率を図表 10 に示す。売上規模 1000 万円以下では、システム装備率（システム保有数）の平均は 0.9 に留まる。一方、売上規模が 1 億円以上になると、1 社平均 4 つのシステムが導入されている。

基本的な傾向として、売上規模が大きくなるにつれ、業務の効率化に必要なシステムの導入数が増える傾向にある。この傾向は、事業の発展には IT の活用が欠かせない要素であることを示しており、また、IT を上手く活用することが事業発展の要因になっているともいえる。

図表 10 システム導入状況（売上規模別）

※システム装備率＝システム導入数÷対象企業数

売上規模	1000 万円以下	1000 万～ 3000 万円	3000 万～ 5000 万円	5000 万～ 1 億円	1 億円以上
システム装備率	0.9	1.5	2.0	3.0	4.0

■システム導入・更新の状況

システム導入・更新の計画について確認すると、今後、最も導入・更新の希望が多いのは、ホームページ更新システムで 41 社（21%）であった。以下、顧客管理システム 40 社（21%）、会計システム 30 社（15%）が続く。

図表 11 システム導入・更新希望の状況

	会計	給与計算	出退勤 管理	ホームペー ジ WEB更新	予約管理	顧客管理	販売・ 受注管理	POS	在庫管理	生産管理	原価管理	その他
導入・更新 希望社数	30社	12社	9社	41社	9社	40社	21社	7社	15社	10社	9社	28社
導入・更新 希望割合	15%	6%	5%	21%	5%	21%	11%	4%	8%	5%	5%	14%
新規導入	24	12	8	32	6	33	17	5	11	7	8	—
更新希望	6	0	1	9	3	7	4	2	4	3	1	—
更新希望 割合	7%	0%	5%	12%	23%	13%	10%	13%	14%	20%	10%	—

（更新希望割合＝更新希望数/保有数）

ホームページの導入希望 41 社のうち、更新・リニューアルを希望するのは 9 社である。他のシステムに関しても 10～20%程度の割合でシステムの更新の希望があり、システムを有効性に保つには一定の維持更新コストが必要となる。

■システムの活用状況の把握

導入しているシステムの活用度を 4 段階に分けて確認すると、『レベル 3』の経営改善に活用している割合は 18%、『レベル 2』の日常的な有効活用は 47%であった。

一方、導入したシステムが十分に生かされていない『レベル 1』、『レベル 0』の割合は、合わせて 36%程度あり、システム導入に失敗するケースも一定割合で存在している。

図表 12 システムの活用状況（全システム）

活用レベル	分布	
レベル 3：経営改善に活用	69	18%
レベル 2：日常的に有効活用	183	47%
レベル 1：活用不十分	128	33%
レベル 0：システム導入失敗	10	3%
未判定	32	—
合計	422	—

図表 13 システムの活用状況（システム種類別）

	事務効率化系システム			顧客集客・販売管理系システム				業務管理系システム				
	会計	給与計算	出退勤管理	ホームページ WEB更新	予約管理	顧客管理	販売 受注管理	POS	在庫管理	生産管理	原価管理	その他
活用レベル3	12社	4社	2社	10社	1社	8社	11社	3社	9社	5社	4社	0社
経営改善に活用	13%	10%	10%	13%	8%	15%	26%	19%	32%	33%	40%	0%
活用レベル2	40社	26社	14社	22社	5社	29社	17社	6社	12社	6社	4社	2社
日常的に有効活用	45%	62%	70%	29%	38%	53%	40%	38%	43%	40%	40%	12%
活用レベル1	36社	13社	4社	30社	4社	13社	10社	6社	4社	3社	0社	3社
活用不十分	40%	31%	20%	40%	31%	24%	24%	38%	14%	20%	0%	18%
活用レベル0	0社	2社	0社	8社	0社	0社	0社	1社	0社	0社	0社	0社
システム導入失敗	0%	5%	0%	11%	0%	0%	0%	6%	0%	0%	0%	0%

システムの種類別に活用状況を分析すると、活用度が低くなりがちなのは、ホームページ・WEB 更新システムである。ホームページを導入した 75 社のうち、30 社が活用不十分（レベル 1）、8 社がシステム導入に失敗した（レベル 0）と回答している。ホームページ導入企業の過半数が、満足な成果が得られていないと判断しており、今後、導入・更新を進める企業は、ホームページをどのように生かすのか戦略的な検討をする必要がある。

また、POS システムも、ホームページと同じく、レベル 1（システム活用が不十分）、レベル 0（システム導入に失敗）と回答する割合が高く、システム導入を成功に導くには、データの分析や活用をみすえた計画づくりが必要である。

一方、活用レベルが高いのは、製造業などの業務管理に用いられる『生産管理システム』、『原価管理システム』、『在庫管理システム』などがあげられる。これらのシステムは、導入のハードルは高いものの、基幹システムとして活用が軌道に乗れば、経営改善につながる成果があげやすい傾向がある。

また、『出退勤管理』や『顧客管理』など定型化されている業務も、システム化を成功させやすい傾向にある。

図表 14 活用レベル別のシステム装備率

活用レベル	システム装備率
レベル 3	4.5
レベル 2	3.6
レベル 1	3.1
レベル 0	3.1

システムの活用レベル別にシステムの装備率を確認すると、システムの装備率が高いほど、システムの活用レベルが高くなる傾向がある。

これはシステムの導入経験が高まるにつれ、単にシステムを保有するだけでなく、システムを経営改善に活かすノウハウが企業に蓄えられているためであると思量される。

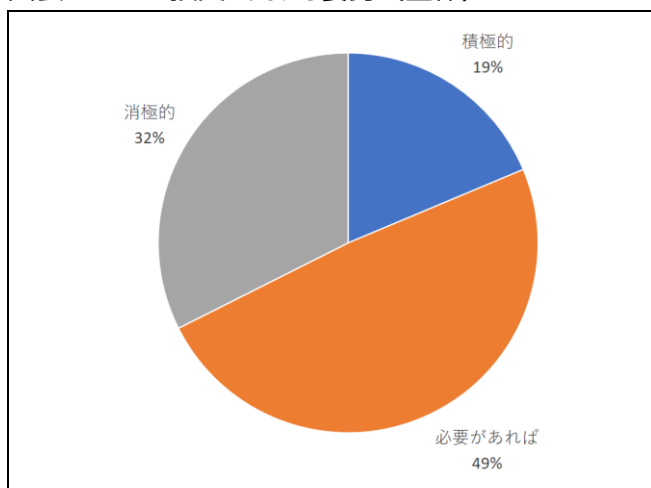
注視すべき点は、図表 10 で確認したように、システムの装備率は、売上規模が大きくなるほど高く傾向があることから、システム導入経験が多い企業ほど、その経験・ノウハウを蓄えて戦略的にシステムを活用できるようになる点である。このため、小規模事業者よりも、中規模～大企業になるにつれ、戦略的にシステムの利用することができると推察できる。

■ IT 投資の姿勢

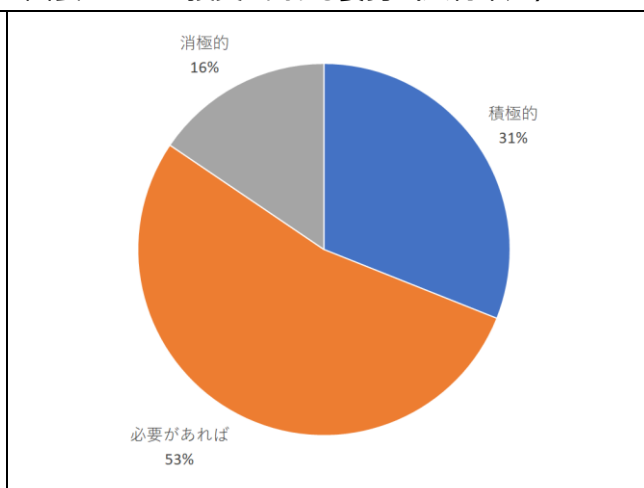
図表 14 に IT 投資に関する姿勢のアンケート結果を示す。『業務の効率化のため IT 投資を積極的に行う予定』と回答したのは 19%、『必要に応じて IT 投資を行う』と回答したのは 49%であった。『IT 投資には消極的』という意見も 32%存在する（図表 15）。

一方、人材が不足していると回答した企業を対象に、IT 投資に関する姿勢を確認すると、『積極的に IT 投資を行う』と回答したのは 31%であり、全体と比較して約 10 ポイント増加する結果となった。これは人材不足の問題を抱える企業が、IT による業務の効率化を進めることで、限られた人員でより高い生産性を目指す方策をとっているためであると推察される（図表 16）。

図表 15 IT 投資に関する姿勢（全体）

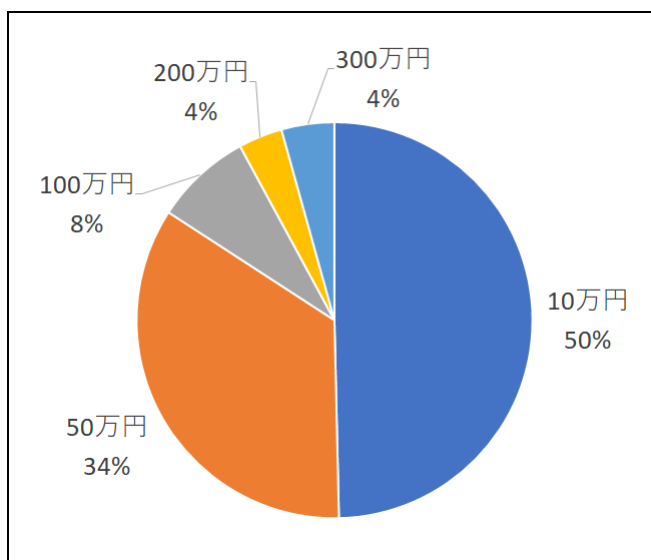


図表 16 IT 投資に関する姿勢（人材不足）



■ IT 投資予算

図表 17 IT 投資の年間予算



IT 投資にかけられる年間予算（初期投資+ランニングコスト）を確認すると、回答者の 50%は年間予算 10 万円程度との回答であった。また、年間予算額 50 万円程度とする回答は 34%で、合計すると約 85%が年間予算額 50 万円以内という結果であった。

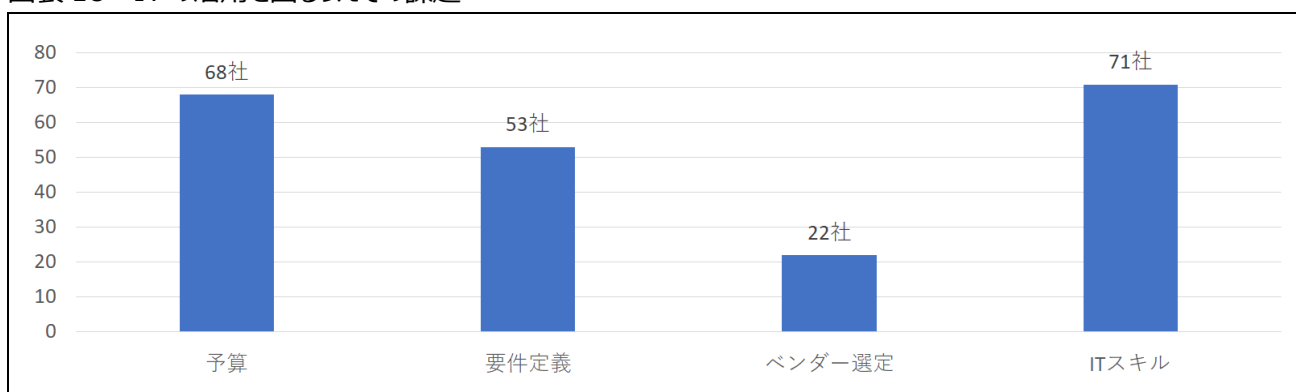
一般にオーダーメイドのシステム開発は、100 万円以上が相場となることから、多くの企業にとって自社に適したシステムをオーダーメイドで調達するのは難しい。予算に制約がある中で自社に適したシステムを導入するには、定額制のクラウド系サービスや安価なパッケージシステムを見つけることが必要となる。

■ IT 活用による課題認識

ITを活用するための課題認識を確認すると、『システムを使う自社のスタッフのITスキル』が71社で最も多かった。特に小規模事業者の場合、システムの導入や検証をする専任スタッフがいることは少なく、ITに精通した人材がないことが、システム化の推進の阻害要因になることが多い。

また、『IT導入にかかる費用』が課題となると回答した企業も68社あり、予算上の問題がIT化を進める企業の制約となっている状況が伺える。IT投資は、企業の生産性を高める大きな要因になり得るものの、その予算をどのように確保するのは、事業者にとって大きな課題である。

図表 18 ITの活用を図るうえでの課題

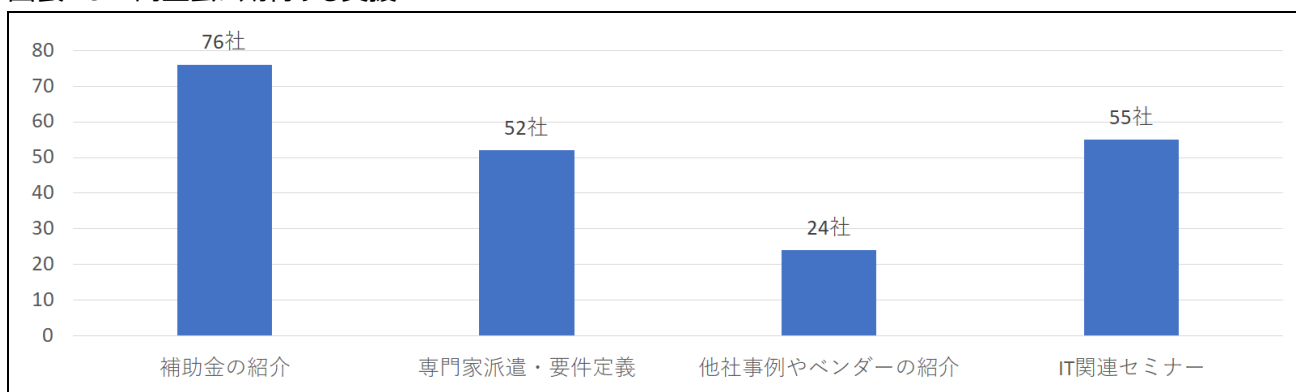


■ 商工会に期待する支援

商工会に期待する支援を確認したところ、『IT投資のための補助金の紹介』が76社と最も多かった。上述したようにシステム化の推進は生産性を高め有効であるものの、IT投資に十分な予算を確保できる企業は限られる。IT投資の予算面でシステム導入の一助となるよう補助金を活用するのも、中小企業の経営支援には有効である。

また、システム導入の成功率を高めるには、『専門家派遣による自社に適した業務システムの見極め（要件定義の支援）』52社や、『他社の導入事例などの紹介（業者選定の支援）』24社なども有効な支援となる。

図表 19 商工会に期待する支援



■総括提言

提言① 人手不足の解消に IT の活用は有効な手段となる

労働人口の減少から、人材の採用や確保が難しくなっている。今後、人手不足の傾向はさらに高まることが予想されるが、IT を活用して生産性を高めることが、その解決策の一つとなる。本アンケートで確認したとおり、既に人手不足に悩む企業は、積極的な IT 導入を進めている傾向にある。

今後、事業計画を立案する場合には、人材の確保と業務のシステム化を含んだ計画を有機的に組み立て、限られた人員でより高いアウトプットを実現できる事業運営を目指すことが求められる。

提言② システムの有効利用には、戦略的なシステム活用施策を持つこと

単にシステムを購入・導入するのではなく、データの分析や活用を行い、事業改善を進めることが求められる。特にホームページや POS レジシステムなど販売や集客に関わるツールは、単にシステムを導入するだけでは、期待する成果をあげることが難しい。販売データやホームページのアクセス解析などを実施し、経営改善につなげる取り組みが必要となる。

提言③ 経営者自身が IT やシステム化に対して高いアンテナを張ること

生産性を高めるために IT を活用は重要である。しかし、中小企業には、必ずしも IT に精通した人材が存在するわけではなく、人材の不足がシステム化を遅らせることもある。このような状況を避けるため、まずは経営者自身が IT やシステム化に対して、高いアンテナを張り情報を収集することが必要である。

また、IT 導入にかかる予算をどのように確保するのも、中小企業には重要である。近年は、中小企業に IT 導入を支援するための補助金も募集されていることから IT の戦略的活用施策を盛り込んだ事業計画を策定し、補助金を活用するのも、一つの手段である。

懸念される事項：IT 活用の格差が生じること

今回の調査では、システム導入経験が多い企業ほど、戦略的にシステムを活用できるようになることが確認された。このため、小規模事業者よりも、システム導入により積極的な中規模～大企業の方が、IT を戦略的に有効活用できる傾向がある。また、小規模事業者には、システム導入にかかる予算面も制約もあることから、IT 活用が進まなければ、システム化を進める企業との間で、IT 活用の格差は広がることとなる。

このような IT 活用の格差は、企業の生産性や収益性だけでなく、将来的には企業が存続できるかどうかにも影響を及ぼすことが考えられる。IT 活用の格差を生まないためにも、小規模事業者への IT 活用支援は、今後より一層、重要性を増し、実効性・有効性の高い支援が必要となる。