平成 19 年度
中小企業の IT 利活用実態調査

報　告　書

平成 20 年 3 月

財団法人 全国中小企業情報化促進センター
（NIC）

KEIRIN

この事業は競輪の補助を
受けて実施したものです。
http://ringring-keirin.jp/

は　じ　め　に

ＩＴ戦略本部は、平成１９年４月、「ＩＴ新改革戦略 政策パッケージ」を決定し、「部門」や「企業」を超えたＩＴ活用をより一層進めるとともに、特にＩＴ投資が低迷している中小企業については、ものづくり・サービス提供の双方でのＩＴ活用を促進しています。中小企業が様々な課題に取り組んでいく上で、今ほどＩＴの果たす役割が期待されていることはないと思われます。活力に満ちた経済社会、健全で安心できる社会を実現させるために、まさに、「ＩＴ政策の一層の重点化と新たな戦略的取組の強化を図る必要性」に迫られています。

このような背景を踏まえ、当財団では、（財）日本自転車振興会の平成１９年補助事業として「中小企業のＩＴ利活用実態調査」を実施し、その中で、ＩＴを有効に活用していると思われる企業に対してはヒアリング調査をして、事例集を作成し、報告書としてとりまとめました。

この報告書が都道府県等中小企業支援センターにおける情報化支援の参考として、少しでもお役に立てれば幸いです。

事業の実施にあたりましては、別紙の各委員による委員会を中心に調査研究をして参りました。ご多忙にもかかわらず熱心に取り組んでいただきました各委員、並びにご協力いただきました中小企業の経営者の方々、各都道府県中小企業支援センターの関係者の方々に厚くお礼を申し上げます。

平成２０年３月

財団法人全国中小企業情報化促進センター

平成１９年度「中小企業のＩＴ利活用実態調査」
委員会名簿

（敬称略・順不同）

村井　振一	㈶中小企業総合研究機構　研究部　第一研究室長兼主席研究員
佐々木　勉	㈱ヴィジョン開発研究所　取締役　主任研究指導員
栗原　元教	協和会計情報開発㈱　代表取締役
小島　康男	小島総合研究所　代表
大崎　俊夫	㈶埼玉県中小企業振興公社　サブマネージャー　中小企業診断士
永久　修	㈶ひょうご産業活性化センター　新事業支援部　ＩＴ支援課長
政本　克仕	㈶しずおか産業創造機構　企業支援チーム　主幹
内藤　論	㈶にいがた産業創造機構　情報戦略チーム　チーフ
大北　元	㈶あいち産業振興機構　情報・国際ビジネス部　情報推進グループ課長補佐

（事務局）

宇田川荘二	㈶全国中小企業情報化促進センター　専務理事
高野　正美	㈶全国中小企業情報化促進センター　事務局次長
須藤　剛	㈶全国中小企業情報化促進センター　事務局次長
小林　明子	㈶全国中小企業情報化促進センター　主任研究指導員
岩城　淳弘	㈶全国中小企業情報化促進センター　研究員

目　次

第Ⅰ部「中小企業のＩＴ利活用実態調査」
第１章　中小企業の情報化の現状
１．１　情報環境の変化 …… 3
１．２　大手企業における積極的なＩＴへの取り組み …… 7
１．３　企業における情報環境変化と構成員の情報リテラシー …… 7
１．４　ビジネスシーンにおける情報化の現状 …… 9
１．５　情報システムとビジネスとの関係性の変化 …… 10
１．６　信用の確立と安全性 …… 10
１．７　Ｅコマースにおける購買喚起の変化（アイドマからアイサスへ） …… 11
１．８　インターネットの公開性による新たなコミュニティの誕生 …… 11
１．９　情報化への対応の難しさ …… 12
１．10　中小企業における情報化への対応 …… 13
１．11　目にみえない情報化の進展と確実な社会変化 …… 14
１．12　未導入企業の存在 …… 15
第２章　中小企業 IT 利活用実態調査
２．１　アンケート調査の概要 …… 19
２．１．１　アンケート調査の概要 …… 19
２．１．２　回答企業の概要 …… 19
２．１．３　情報化の現状 …… 24
２．１．４　ＩＴ化への課題 …… 31
２．１．５　ＩＴ化推進上の支援 …… 45
２．２　経営環境の変化とＩＴの進展状況 …… 52
２．２．１　まだら模様の景況感と経営課題 …… 52
２．２．２　課題対応とＩＴ活用（ＩＴ利活用の状況） …… 57
２．３　ＩＴを活用した今後の中小企業経営のあり方 …… 63
２．３．１　ＩＴ利活用の課題 …… 63
２．３．２　ＩＴ利活用の効果 …… 73
２．４　更なるＩＴ化の促進に向けて …… 80
２．４．１　ＩＴ化成功の要因 …… 80
２．４．２　ＩＴ人材の育成 …… 95
第３章　地域中小企業支援センターの現状と課題
３．１　地域中小企業支援センターからのアンケートの回答結果 …… 101
３．１．１　貴機関の組織体制について …… 101
３．１．２　研修・講演会関連事業について …… 113

３．１．３　相談・診断・助言関連事業について ····· 139
３．１．４　調査・研究関連事業その他について ····· 159
３．２　地域中小企業支援センターの現状と課題 ····· 175
３．２．１　地域中小企業支援センターを巡る環境の変化 ····· 175
３．２．２　地域中小企業支援センターの期待される役割とＮＩＣの期待される役割
····· 177
３．２．３　ＮＩＣの支援事業の現状と今後のあり方 ····· 178
３．２．４　今後のＮＩＣの支援事業のあり方についての検討 ····· 182

第Ⅱ部「ＩＴ導入による活性化事例」
第４章　IT 導入による活性化抄録集
４．１　現地ヒアリング調査先企業

1 カースチール株式会社
「音声入力により、飛躍的な業務効率化を実現」 ····· 188

2 株式会社クリアテック
「生産管理システムで効率化、次のステップを目指す」 ····· 190

3 コンチネンタル株式会社
「全員が必ず使える生産管理システムの構築を目指して」 ····· 192

4 株式会社特発三協製作所
「物と情報の流れを整理し、パッケージソフトでコストを可視化」 ····· 194

5 株式会社西村金属
「Ｗｅｂサイトで自社技術の販売に成功」 ····· 196

6 有限会社美・ドレス
「楽天から自社Ｗｅｂサイト構築へ」 ····· 198

7 フジゲン株式会社
「ギターのネット販売で消費者ニーズをキャッチ」 ····· 200

8 株式会社三ツワ金砂郷工場
「独自開発のグループウェアと高速通信で経営の高度化を実現」 ····· 202

9 株式会社峰岸商会
「鉄鋼卸管理パッケージソフトを効果的に導入」 ····· 204

10 ライトン電子工業株式会社
「バーコード導入による在庫管理手法で生産改善を達成」 ····· 206

４．２　電話ヒアリング等調査先企業

11 株式会社アーネストエフツー
「チラシ業務のＩＴ化で効果的な販促計画まで実現」 …… 208

12 秋田成幸産業株式会社
「ドロップシッピング型サイトで商圏と売上げを大幅拡大」 …… 210

13 株式会社エスタ
「自治体向けＡＳＰシステムを産学官連携で開発」 …… 212

14 株式会社ガンジョーネ
「ネットでの情報発信をきっかけにテレビメディアに登場」 …… 214

15 株式会社鬼頭精器製作所
「現場に負荷をかけずに生産管理システムを導入」 …… 216

16 株式会社コムテック
「酪農分野にＩＴ化の恩恵を与えるオリジナルシステムの販売」 …… 218

17 株式会社シーアイピー
「ネットで集客、【インターンシップ事業】をメインに育てる」 …… 220

18 タイルライフ株式会社
「情報の鮮度が命、アウトレットタイルのネット販売」 …… 222

19 株式会社武田庄二商店
「酒販店のニーズに答えたＷｅｂＥＯＳで顧客拡大」 …… 224

20 株式会社照正組
「ｅ施工管理システムで現場の情報共有と顧客サービスの向上を実現」 …… 226

21 協同組合長野アークス
「個店の個性を活かしつつ協同組合で統合ネットショップを開設」 …… 228

22 株式会社 Hayakawa
「【クチコミランキング】サイトをインドへの外注でシステム構築」 …… 230

第Ⅲ部「資料編」

【資料編】

Ⅰ．単純集計表・クロス集計表 …… 235

ＩＩ．アンケート調査票（中小企業・支援センター） …… 336

執筆分担

○第１章

村井　振一　　㈶中小企業総合研究機構　研究部　第一研究室長兼主席研究員

○第２章

栗原　元教　　協和会計情報開発㈱　代表取締役

○第３章

大崎　俊夫　　㈶埼玉県中小企業振興公社　サブマネージャー　中小企業診断士

第Ⅰ部
「中小企業のIT利活用実態調査」

第１章　中小企業の情報化の現状

１．１　情報環境の変化 …… 3
１．２　大手企業における積極的なＩＴへの取り組み …… 7
１．３　企業における情報環境変化と構成員の情報リテラシー …… 7
１．４　ビジネスシーンにおける情報化の現状 …… 9
１．５　情報システムとビジネスとの関係性の変化 …… 10
１．６　信用の確立と安全性 …… 10
１．７　Ｅコマースにおける購買喚起の変化（アイドマからアイサスへ） …… 11
１．８　インターネットの公開性による新たなコミュニティの誕生 …… 11
１．９　情報化への対応の難しさ …… 12
１．10　中小企業における情報化への対応 …… 13
１．11　目にみえない情報化の進展と確実な社会変化 …… 14
１．12　未導入企業の存在 …… 15

第１章　中小企業の情報化の現状

１．１　情報環境の変化

社会構造の変化はITの革新とともに著しい変化を見せている。

現代は過去のどの時代よりも社会構造の変化の激しい時代になっている。情報を中心とした社会において行動するためには、より多くの情報を短時間で高品質で収集し、より短時間で広範囲に発信するかを競い合うことを誘引する。すなわち情報化社会では距離と時間の制約を極限まで小さいものとする方向に動くということになる。

この仕組みを構築していくことは、自らが発信した情報がネットワークを通じ、極短時間のうちに全世界まで配信することが可能となり、瞬く間にシステム全体に対して影響を及ぼし、その結果が自らに対しての情報として戻ってくる範囲が拡大する作業を繰り返すことになり、その結果は社会全体に影響を及ぼし、社会はこの情報に基づいた変化を遂げることになる。

システムそのものの環境としてのハードウェアだけではなく、インフラストラクチャの変化、またシステムに対しての考え方や、仕組みそのものも時々刻々と変化を遂げており、これらを利用した社会環境もめまぐるしく変化している。

従来まではほんのわずかな兆しでしかなく、全体に対しての影響は無視されるようなさまざまな事柄が、情報としては瞬く間に展開し、さまざまな視点から検討され、発信者に対してのメッセージとして戻ってくることになる。

数年前までは、基本的に、業務処理を行うには、それぞれの業務単位、処理別に専用の装置を利用することが一般的に行われてきた。また複数のシステムを利用するには、汎用システム上に構築されたシステムを複数の端末から利用するという仕組みで運営されていた。

業務そのものも与えられた範囲の中で基本的に完結し、外部との関係性を意識することなく目前の問題に対して解決をしていくことが業務の大半を占めていた。

また、システムの開発も基本的には、このようなホストするシステムに対してゲストとしてどのように処理をするかという視点から構築されており、現在とはコンセプトが異なっているものが主流であった。

全体の大部分を占める定型的な作業には単純作業の繰り返しになるものも多く、機械化の一環として処理の手続きを集中化して処理することは、問題解決の大きな目的にもなっていることは否めない。

一方でパーソナルコンピュータは個別の処理に対応することが主な利用形態であり、連携したシステムとして構築するには、システムそのもののコンセプトが自由奔放とも言うことができるものであり、システム間相互での運用を行うには機能不足のまま利用される

場面が多かった。

このようなシステムは定形外の業務を行うためには便利な道具であり、集中化するよりもより現場に近い場所で情報として処理することが、全体業務の負担を減少することにもつながり、比較的安価であるということから導入が急速に進んだ。

もちろん、この時代においても、ホストシステムとパーソナルコンピュータを連携したシステムの構築や、パーソナルコンピュータ相互を接続したシステムを展開する場面も多く存在していたが、ビジネスシーンとの連携はそれほど目立ったものではなく、また業務システムの構築そのものは事務処理コストという考えであることも多く、これらのシステムに直接携わる者以外にとっては、机の上のシステム端末やパーソナルコンピュータで個別の業務処理を行うという考え方でシステムとの乖離はあまり生じない状況にあった。

業務の分担と個人作業分担と情報処理の分担がシステムの利用者の分担にあった形で構築されるシステムは集中処理と分散処理を併用することで、柔軟性を持つことになり業務の効率化や情報の共有化に対して大きな寄与をしている。

２０世紀最後の数年、特にマイクロソフトの widnows95 が発表された以降、ビジネスシーンにおけるコンピュータの利用やシステム構成は大きく変化した。

この前後数年間でローカルエリアネットワークの敷設のための費用が大幅に低下し、またシステム間を接続するためのネットワーク管理システムが安価に提供されるようになり、今まで比べはるかに低価格で短時間にシステム同士を結びつけることが個人レベルでも可能となった。

パーソナルコンピュータの使用法についても、個人が使用するコンピュータという意味から大きく変化し、それぞれの利用者が行う業務固有の処理を行う装置であり、業務を支援する機能を提供するために、その基盤として利用される装置という位置づけから、今までのメーカーが提供する規則とは異なる、共通基盤としての汎用的なネットワークを利用することにより事業を行っている事務所、製造現場である工場や販売拠点となる店舗や物流拠点などさまざまな場面において使用されるようになっている。

業務にあわせたシステムを構築していくという考え方から、それぞれの個人が処理している情報を有効活用するための仕組みをどのように構築するのかという考え方はすでに存在していたものの、実際の社会、企業、家庭においてその仕組みを実現するための環境の整備が整いだしたということでもある。

システムそのものも、核となるシステムをそれぞれの利用者が使っていくという形態から、個々の作業者が自らの仕事にあわせたシステムを調達し、必要に応じて自らが工夫することによりビジネスや業務処理を行うことで、これまでと比較して簡便に使用可能で、かつ安価なパーソナルコンピュータを中心として構成することができるシステム環境が普及したことに伴い、多くの企業において従来のコンピュータ利用促進という意味とは異なる形で IT 化は急速に進展し、中小企業においても業務処理や事務の効率化に加え、新た

な情報化ツールとして広く活用できる環境が整備されるようになってきている。

社会人の基礎的な素養としてコンピュータの操作、ワープロでの文書作成、表計算ソフトを利用したシミュレーションや計画の作成、データベースへの情報の蓄積、会議等におけるプレゼンテーションにおけるパーソナルコンピュータの利用などが掲げられるようになり、ビジネスにおいては必須条件であり、情報交換も電話や郵送からファクシミリの利用さらにはネットワークによる電子媒体でのメッセージ交換が行われるようになっている。

また、低速な電話回線接続を利用し、音声モデムを介在させたシステム間通信から、通信回線の自由化によるサービスの多様化を背景として高速度回線の利用が可能となるとともに、当初は局地的に接続されていたシステム間接続のためのネットワークが利用可能となる地域が拡大し、個々の企業が使用するデータを交換するレベルであった通信環境から、企業の設置したネットワーク相互間の接続が容易になり、さらには、接続を行うための機器装置の値段の低下、通信回線使用料の大幅な低下に伴い、コンピュータ間の接続は構内を中心としたLANから広く世界中のネットワークを相互接続するインターネットへの展開が進み、現在では、世界中のシステムと瞬時に相互参照を行うことが可能となってきている。

このようなシステム相互間接続の急速な変化は、電話による音声や、ファクシミリによる図形の交換から、デジタル化されたさまざまなフォーマットの情報交換のサービスの種類の増加を促し、電子メールやチャットシステムなどを使用した、コミュニケーションがビジネスの場面で利用されることが一般化することとなり、これに伴うネットワーク上でのエチケットをどのように考えるのかといった、新たなビジネス文化、常識、マナーが必要とされるようになってきている。

これらのシステムにより処理および交換される情報は、ビジネスに関するものだけにとどまらず、個人的な情報のやり取りや、従来放送業のみが可能であったブロードキャストシステムを個人レベルで調達可能なシステムでも構築することをも可能とし、特にハードウェアの技術進歩と比較的簡単に構築することができるインターネットプロトコルでの情報交換は、単なる文字の組み合わせで構築されるテキスト情報から、画像、動画、音声などのより情報量の多いデータ交換を行うことができる高次のデータフォーマットを定め、このフォーマットを用いた通信回線を確保することで、情報サービスの内容も大きく変化し、提供される情報の量に限らず、その内容と意味するところの情報という形での性質や内容が問われる社会になりつつあり、その基本的なデータから人間が行う知的情報交換の環境へと日々改良が進んでいる状況にある。

また、モバイルという形で今まで場所に固定されていた通信を行うポイントの自由度があがることにより、ネットワークへの接続は移動中においても可能となり、さらにはユビキタスという形で、システム間接続を行う際の環境そのもの整備が進むことにより、場所からの自由度をさらに高める方向に向いており、社会環境として情報環境基盤いわゆる情

報インフラの整備が進んでいる。

このような社会環境では中小企業者においても、これらの情報インフラに積極的に関与する形での事業を行うことは、従来からの商習慣や自社の業務の進め方を維持するということを離れて、望むと望まざるにかかわらず、新たな情報環境への対応能力が求められる状況を生み出している。

以上のような技術展開を背景とした社会環境の変化は新たな市場創出の場面と情報空間上に構築する背景となっている。

この新たな社会環境としての情報空間は、新たな事業環境場面として、従来から行われてきた商いとは異なる条件が適用される仮想空間上での商取引や経営に必要な情報収集および提供活動が行われる基盤を構築することとなった。

ネットワーク上でのサービス提供者は情報源情報の提供に加え、言語の翻訳や検索サービスを手がけるようになり、ネットワーク上でのオークションや販売、仮想店舗の設置など、実空間で行われている商売の仕組みを工夫した形で、仮想空間上での商売を行うことが行われるようになってきている。

インターネット上で利用可能なショッピングモールのように、これらのシステムを利用した商取引は、過去の無店舗販売という仕組みを発展させた形で、商品情報の提供を行うことで、情報交換による新たな市場を開拓し、また音楽や図書などのそもそも情報提供を行う媒体を店舗販売していたビジネスの枠組みや考え型を大きく変化させ、既存市場そのものを大きく変化させる原動力となっている。

このような新たな仮想空間上での市場の創出は、今までのシステムが特定の者であることを意識しないまま利用していたシステム間の接続であった情報交換システムを、不特定多数が使用するような公開されたネットワーク環境下においても、システム間の非公開情報交換を行うことが可能とする技術が必要とされるような変化を促すこととなった。

その結果、今まで通信事業者にゆだねていた個別の接続者の認識や情報交換されるデータの信頼性が、個々の利用者自らが暗号化や個別認証技術を利用した形での接続に当たっての特定化を図るための技術を取り入れた商取引を行うことが推奨されるようになってきている。

一方でモバイル化や限定された資源の有効利用のため、情報資源は多くの場合、再利用される仕組みを使って、仮想空間上では個別認識を避けるための仕組みを本来の意図とは異なる形で利用する行為により、匿名かつ身元確認が困難な環境を意図的に作りだし、自らの個性を消すことにより、ルールや制限から逸脱した行為を行うことの可能性も広がりをみせ、第三者としての新たな人格でネットワーク上での活動を行うことも行われるようになっている。

情報化の進展は当初に最初に述べたように時間と空間を極限まで圧縮し、このために必要な技術的な展開に加え、社会環境や文化の変化に、さらには従来から存在する新聞、テ

レビ、ラジオ、出版などの各種のメディアによる情報の提供やこれらの情報提供システムからもあらたな形で提供される情報交換システムが併用されることにより、情報技術そのものの高度化と社会環境の多様化が組み合わされることで複雑化が進行し、情報に対しての理解力や取り扱うための知識や技能の差異が、個人の情報リテラシーに大きく影響を与えるとともに、市場そのものを根本から変容させる事態となって現れ始めている。

１．２　大手企業における積極的なITへの取り組み

平成19年4月に公表されている社団法人日本情報システム・ユーザー協会の企業IT動向調査 2006（http://www.juas.or.jp/project/survey/it06/2006press.pdf）によると、調査先である中堅以上の企業においては、積極的なIT投資が進んでおり、新規投資も積極的に行っているという結果が報告されている。

ITへの対応は投資費用の大きさのみで判断することは難しいが、少なくとも大企業においては現在もIT化への対応は進展中であり、企業システムは進化する方向にある一方、中小企業においては利用することに至らない企業の存在が確認されている。

１．３　企業における情報環境変化と構成員の情報リテラシー

上記のような環境下においては、企業としての情報化への取り組みは、その構成員である就業者の情報リテラシー、すなわち読み書きの能力、識字などの、情報を利用したビジネスを進めていくということに関する知識・能力として、何を保有しており、どのような形で利用することができるのか、さらにはこれらの情報に対しての意識をどのように確立しようとしているのかなどによって、企業の経営そのものが変わることになる。

また、市場に存在する生活者の情報リテラシーも多様化しており、従来までの専門的な知識を情報空間上でどのように生かしていくのかが重要な課題になってきている。

対人関係としてのコミュニケーションから人とマシンの共同活動と成果を生み出すような仕組みとしてネットワークが利用されるようになり、インターネットによるシステム間の相互接続がプロバイダーを通じて構築され、地域や業界などの枠組みを越えたワールドワイドでのネットワークシステム上でのコミュニケーション能力が必要になってきている。

これは、従来からの人と人との間で構築される新たな事業への貢献に加えて、人とシステムという異なる対象の間でのコラボレーションを勘案した、新たなコミュニケーションのための基本となる仕組みや組織を設け、さらに、その能力を発揮するための仕組みを適切に運用することが企業のマネジメントの重要な役割を果たすことにつながってくる。

さらに、このような状況では、従来から必要とされているマネージャーの資質に加え、蓄積された情報や組織の内外で流動している情報を適切に活用し、また捕らえることがで

きる情報リテラシーを保有しているかどうかが企業の経営にとって重要な役割を果たすことになる。

すなわち、企業組織のメンバー間や企業外に存在する顧客、取引先など、広く市場とのあいだでのビジネス情報の交換が情報空間により構築され、この仕組みを通じた経済活動が行われる現在では、電話やファクシミリなどの通信システムによる、従来から行われてきた人と人の間で行われるコミュニケーションの利便性向上のためのツールとしての情報機器やシステムの活用という考え方から、人と人の間に情報処理を行うシステムが介在するネットワークシステムの活用という考え方を踏まえた思考に変化することが着たいされるようになる。

現在の情報リテラシーには人と人の間のコミュニケーション能力に加え、人とコンピュータ、コンピュータと人、コンピュータ同士のコミュニケーションについての理解と活用力が含まれることになり、情報の理解と活用のためには広範囲にわたった知識とシステムによる実現化の能力が、事業活動そのものにも大きく影響を与える状況になっている。

情報技術の急激な進歩は、システムの利用者にとってブラックボックスになりやすいため、その技術を取得した後にどのようにして維持し更なる知識を増やしていくかが、現実社会でのビジネスの進み方と情報システムの関与の仕方を整理するために重要になる。

これらの技術を取得するにはベテランの保有する過去の経験を生かす必要があるとともに、新たな技術をあるものをとして受け入れることが可能な若者を活用していくということでは、従来からの知識の活用という意味では同じである。

一方で、過去の経験から脱却し、新たな環境下において、新たなビジネスを検討することも必要不可欠である。

情報機器の進歩の速さは世代間の格差を拡大する面と縮小する両方に影響を与え、わが国においては当初はビジネスを対象として普及した携帯電話が個人レベルに普及したことにより、個人間での情報収集力の格差を縮小する一方でビジネスへの情報活用能力の有無が新たなビジネスチャンスの獲得には格差を広げるという現象も見ることができる。

携帯電話を利用した情報提供システムはその典型的なものであるといえよう。

しかしながら、広く情報化という意味においては、前述したさまざま状況で説明されるように、数多くのビジネス場面で多様性を示しながら企業の事業に対して関与しており、それらの背景に存在するデータや意味するところをすべて理解して、システムを利用していくということは困難である。

その処理対象が広範囲にわたるとともに、背景となる技術は複雑化しており、すべての情報の技術や意味を理解し対応策を検討し、ビジネスとしての対策を講じていくことを、実時間にあわせたテンポで一個人だけで対応していくことは、すでに実質的には不可能といえる社会になっている。

装置の多機能化という視点からみても、製品のライフサイクルはハードの耐用時間より

も、ソフトとしての対応サービスの変化の方が早いテンポで進み、たとえば携帯電話には当初の基本的な通話機能から、電話帳、予定表、カメラ、電子辞書、音楽・画像情報、電子決済などの機能も付加されるようになり、すべての機能をすべて利用するのではなく、多くの機能の中から所有者にとってなにを使うのかを適切に判断し利用していくことがそれぞれの人にとっての価値判断の中心であり、それぞれの利用者自らの携帯電話に対しての情報リテラシーが問われるようになっている。

一方で人間の柔軟性は、このような複雑性を受け入れ、使いこなすという能力を持っているため、この能力を生かしながら新たなビジネス構築のための苗床としても利用されており、モバイルの特性を生かしたGPSや地図情報の提供などは付加サービスとして広く利用されるようになってきている。

携帯電話においてはこのようなネットワーク環境の変化をもたらし、人と人のコミュニケーションの密度を高めるとともに、一方でその人間関係についても、従来の対面という仕組みの情報交換から、一定の距離間を保った形での新たなコミュニケーションを行うという新たな場面を勘案した情報交換システムが提供されるようになり、携帯電話のネットワークを基盤とした新たな情報空間が創出されている。

１．４　ビジネスシーンにおける情報化の現状

情報化環境の変化は、ビジネスに対しての変化をつながすことでもあり、電話やファクシミリの普及による距離に対しての解釈が大きく変わった以上に、商取引を行う場面や時間に対しての従来までの取り扱いや対応についても大きく変化することとなっている。

生活や経営のタイミング、テンポ、スピードなどが人間を中心として考える時間から、機械の物理的な制約による時間を中心に行われるようになり、人間そのものの活動上の制約、たとえば睡眠時間の確保、休息、余暇などビジネスの場面以外での時間の制約として人間そのものがボトルネックとして取り扱わざるを得ない場面が現れるようになり、一方で特に生活者としての人からの要求は、反応する時間の短縮と、７日間２４時間での均質なサービスや個人個人に対しての個別対応への要望という希望に答えるためには、当然、顧客のニーズがビジネスそのもののフルタイムサポートが実現されることを要求するものとなってくる。

そのため、情報空間においてのビジネスが、実空間においてのサービスを先行する場面が生ずることも発生することとなり、顧客だけではなくより広い社会そのものの要求に対して企業としては短時間で、かつ十分な満足感を提供を果たすためのシステムなくしては対応することができない。

すでに社会はシステムと人との連携なくしては維持できない状況になっている。

１．５　情報システムとビジネスとの関係性の変化

従来の情報化機器は企業において、就業者がその作業を支援するために利用するという考え方の基に検討を行われる傾向が強かった、そして、その利用者を企業内部に限定するのか、関係者にも開放するのか、不特定多数に対しての利用を想定するのか、という意味での活用を検討していくという捕らえ方をされる場合が多かったが、現状の情報化環境においては、当然このような考え方も存在するものの、情報そのものをいかに新たなビジネスと結びつけるのかということが考えられるようになってきている。

すでに、仮想空間上での取引が実態の取引に近い金融取引においては、金融商品や株等の取引が多くは情報システム上で行われるようになってきている、これにともない、従来は金融や株の専門家しか取り扱うことが困難であった取引形態も個人で行うことが可能となり、個人のデイトレーディングビジネスが可能となっている。

また、従来は商品展示の場でもあった店舗ではなく、情報提供する場面としての店舗に位置づけを変化させることにより、商取引場面をバーチャル空間上に店舗として掲げることで、新たな取引形態が隆起されることとなった。

この仕組みは、オークションシステムにも提供されるようになり、現在ではこれらのサービスを行うネットワークサービサーも多く存在している。

１．６　信用の確立と安全性

情報化の進展は大量のデータを高速に処理することを可能とし、データに対しての分析能力を飛躍的に向上させることを可能とした。

多くのデータは電子化され、また出力結果についても再利用することを念頭にシステム内部で保管されるとともに、多くの利用者がそれぞれの視点からさまざまな分析を行うことで、従来では困難であった分析を可能とするとともに、結果を多面的に評価することを可能した。

このような、利便性を向上されるためには、より多くの人が自由にデータの分析を行うことができる環境を構築する必要がある。

このように自由度をあげることにより、さまざまな情報の活用が可能となる一方で、ネットワークを利用した、商取引を仮想空間上で行うためには、双方の相互認証と取引される情報の守秘が必要となる。

また、ものやサービスの交換が時間的には隔たった場面で行われるために、受注側発注側双方ともに、従来の情報交換とはことなるシステム間での情報交換に対しての意識レベルの合致が必要である。

さらに、合致レベルが低い場合においては、第三者による成りすましや、不正な受発注、

情報の漏洩等が発生し、ビジネスそのものの健全性が確保されない状況を生み出す危険性を生み出すということも含んでいる。

加えて、管理レベルの混乱は、守秘情報の流出や不正侵入という問題や、システム利用の制限による業務効率の低下などの問題を発生する原因ともなる。

情報化社会に内在するリスクへの対応策と合理的なシステムの必要性のバランスをとる、すなわち利用性を高めかつ安全性を確保するということが、事業を行い経営を行っていくうえでは新たな大きな課題となっている。

１．７　Ｅコマースにおける購買喚起の変化（アイドマからアイサスへ）

従来の購買喚起の考え方として説明されていた、アイドマ「Attention」（注意）、「Interest」（関心）、「Desire」（欲求）、「Memory」（記憶）、「Action」（行動）の考え方から、現在は、アイサス*「Attention」（注意が喚起され）*「Interest」（興味が生まれ）*「Search」（検索し）*「Action」（購買し）*「Share」（情報を共有する）へ変化しているといわれている。

この購買ステップに置ける検索と情報共有においては、購買者がネットワークにより接続しており、共通情報を参照しつつ、購買を検討しているということを背景に構築される。

すなわちすでに市場は購入に当たっての検討要因にネットワーク上での情報処理を行うことを前提としているということであり、販売側としてはネットワーク上で自社の提供する商品が評価されるということを意識する必要がある。

さらには、検索しようとする者にとっては、拡大した情報空間上から以下にして目的な情報を入手するかが大きな問題になっており、検索エンジンを利用した情報検索サイトの利用は情報空間を渡るには必要不可欠となっており、この検索エンジンに自社の情報がヒットするかどうかによって、情報空間上での取引には大きな差が発生している。

システムとして、接続しているか否かにかかわらず、インターネットはすでに商取引の環境として利用されているということは企業の規模にかかわらず検討しなければならない。

１．８　インターネットの公開性による新たなコミュニティの誕生

インターネットの拡大は新たなコミュニティを生み出し、インターネットを構成するシステムそのものをイノベーションし、自己増殖的な開発が行われるコミュニティーの発生を促すこととなった。

非公開で閉塞性を維持することによるシステム開発を行うことが一般的であったものを、公開で開放性を謳うことにより、より多くの検証を行うことによりシステムを鍛えていくという考え方に基づくコミュニティーが数多く生まれ、そのコミュニティーにより提供さ

れるシステムを自由に利用できる環境も構築されるようになっている。

これらのシステムを利用するには、システムのスキルを要求されるものの、フリーであるということから、直接的な調達コストがかからない形で導入することも可能であり、システムを商用で利用する場合でも非常に安価なコストでインストールすることを許可しているものが多い。

また、システムの構築スキルを有さなくとも、利用することによりシステム検証という形で開発に貢献することが可能であり、費用としての負担を行うことなくシステムへの貢献をすることで、より高機能なシステムを利用できるという利点がある。

一方で、トータルでのシステムスキルが不十分な場合は、システムの能力を十分に引きガスことは困難であるとともに、不正確なシステム運用につながる危険性を有したソフトウェアも多く、オープンソースソフトの利用は有用であるとともに、使用することを躊躇させる要因ともなっている場合がある。

１．９　情報化への対応の難しさ

このように、企業経営の情報化との関係は、日本のみならず、国をまたがった情報交換が日常的に行われており、このような通信とネットワークの展開がビジネスシーンには大きな影響を与えるとともに、グローバルレベルでの新たなビジネスを構築する環境が急速に構築されるようになってきている。

現在、すでに、世界中のあらゆる場所で、その瞬間におきた事柄が、社会の変化に影響を及ぼすようにシステムが反応し、個人的な考えや思いなど人間の感覚とは異なる次元でシステム同士が社会を変化させ、ビジネスに関与することが日常化している。

人間社会の複雑さに対して、さまざまな事象に関連するデータを情報として活用できるような多くのシステムが存在し、そのシステムは同じデータを異なる視点から処理を行うことでさまざまな情報に加工し、さらにはシステム同士が結びつくことによって情報交換が行われることで、人間は感覚的に処理していた情報に加え、システムが処理された情報が其々の情報に関与する統合したシステムが存在するようになっている。

統合されたシステムや、個々のシステムがネットワークにより接続した結果から得られる情報を、それぞれの人間が判断することが望まれる現代においては、目に見えない情報をいかにして理解し、活用するかということが個人にとって大きな負担となる一方、更なるビジネスの誕生や発展の可能性を示唆することにつながっている。

技術的な理解の困難さだけではなく、社会の複雑化に対してもシステムの関与性が高まったことにより、人間とシステムの両方を知り、理解し、行動に結び付けていくことがビジネスマンに望まれる時代であるということであり、知的社会とも呼ばれる今後の社会では、これらの知識を個々人が取得するとともに、組織においてもこれらの情報と知識を組

み合わせた上で活用を図ることが、企業経営における作業になってくる。

従前より存在するマスメディア等から提供される情報や取引先や顧客等から収集した情報に加え、今までは観測することができなかった情報や、分析することが困難であった情報なども比較的良いに収集できるような環境が整備され、今までは困難であった個人個人からの情報発信を行うことも可能となり、今後はさらに取り扱うことができる情報量は増大していくことが予想される。

情報の性質を理解するとともに、大量の情報を効率的に処理し、有効に活用することが今後の事業展開には必要不可欠になってくる。

１．１０　中小企業における情報化への対応

情報化社会への対応は大企業や個々人が対応するものだけではなく、今後の経済社会環境で情報資源を活用した事業を行っていくためには、中小企業においても個々の企業が独自に、これらの資源を積極的に活用することを検討する必要がある。

このような環境変化に対して、できるだけ積極的に、少なくとも追従できなければ事業を継続することが困難になるということを意識する必要がある。

情報化に対応しない企業は非常に限られた資源で事業を継続していくことになるということの覚悟が必要である。

特に企業間取引という言葉が B2B という形で現される時代にあっては、情報交換システムが構築されないということは新たな商業環境に対しての参加を自ら否認しているという意思表示をしているという意味に捉えられる覚悟が必要であろう。

個人を対象とした限定されたサービスは現時点では情報システムとしては未整備であるという見方は可能であるが、携帯電話の普及率が高まり、また各家庭にも高速通信網が整備されているという状況は、すぐにでもパーソナル市場に対しての情報化システムを利用した新規ビジネスサービスの提供が行われる可能性がすぐにでも起き得るということを意識しておく必要がある。

目に見えない形での、情報環境の整備は直接ではなく間接的に事業に影響を与える。

ものの購買はいままでは人と人の間のコミュニケーションが主体であったものの、電子的な取引においては、人が関与する予知はあまりない。

不正を働くかどうかは人が関与しない分、しきいが下がっているという現象も見られる。

すなわち従来の人と人のコミュニケーション能力に加えて、情報面からの取引の評価が行われるということを意識する必要がある。

店舗や事務所においての取引や、生産現場などのビジネスシーンでの環境整備と同じく情報ネットワークやシステムがきちんとしたものでなければ、新たなビジネスに対応することは困難となってくる。

従来からの社内状況や市場・顧客・取引先等の外部環境を観察することから得られる情報に加え、システムやネットワークから得られる情報に対しての、整理・整頓・清潔・清掃・しつけの５S 作業が必要になってきている。

１．１１　目に見えない情報化の進展と確実な社会変化

すでに、情報そのものを取り扱う環境の変化は、「ひと」、「もの」、「かね」の経営資源に対して多大な影響を与え始めている。

情報は単独で処理の対象となる場合も多いが、情報以外の経営資源との関係として取り扱われる。

すなわち、企業の経営情報全体を業務や商品、サービス、調達、在庫、提供、顧客、在庫、加工、展示等さまざまな業務で、その金銭的価値、品質、時間とタイミングとの関係を情報システムで処理を行う。

一時情報を処理するのは多くの場合は人間である。

人間と情報との関与は、人類が生まれたときから存在している。

情報をとして取り扱われるは人間のもつ感覚に基づいたものがほとんどであるものの、多くのビジネスが行われる場面では、人間のもつ処理能力を超えた処理が期待されることがほとんどであるため、過去から情報機器を利用したシステムを利用した処理が行われていた。

紙と筆記用具をはじめとする事務用品により処理されていた、これらの情報は、抽象的な概念としての情報を処理している。２０世紀初頭までは、文字と数字を人間が直接処理していたが、２０世紀後半からこのような情報処理は一気にシステム化されコンピュータやネットワークを使用することがビジネスの前提となっている。

この環境の変化はビジネスを急速で展開することを可能とする一方で、情報を感覚として捕らえることを困難とし、新たな処理の方法を理解するための訓練を必要とするようになった。

とはいえ、人間の持つ柔軟性はこの環境の変化を受入つつ社会を変容させている。新たなシステムが受け入れやすいかどうか、利用者にとって十分なメリットが享受できるのかを判断しつつ、人間はシステムを取り入れ活用し新たな社会を構築している。

情報化社会では、人間が受容するかどうかという視点とは別に、環境基盤として展開される科学技術によって、人間が好む、好まざるにかかわらず受信し、処理し、発信し、蓄積していくことも併行して行われており、更なる情報の利用を促進する下支えをしている。

しかしながら一方で、情報という資源を十分に活用できない企業も多く存在している。

小規模企業においては、従来の事業の実施に加えて情報を活用した新たな事業への展開をスムーズに行うための対策を採りえない企業も多く、これらの企業では新たなビジネス

への取り組みに支障を生ずることが明白である。

とはいえ小規模企業であるから情報化に対応できないということではなく、新たなビジネスチャンスをネットワーク上に求めモール等を活用した新たなチャネルを構築し、従来とは比べ物にならない商圏を確保することで事業を拡大している企業も存在する。

社会が複雑化するとともに、企業の将来に向けてのビジョンを抱えることが困難になっているといわれる現在においては、情報を含んだすべての経営資源を有効に活用することが企業にとって円滑な経営を行う重要なポイントとなってきている。

１．１２　未導入企業の存在

現段階では情報化に対して対応していないという企業が存在している。今回のアンケートでも一部の企業が未対応との回答を行っているが、今後の社会環境はますます情報を活用した事業環境下で経済活動が営まれることは想像に難くない。

導入していないする企業の考え方として多く聞かれるものとしては、小規模小売店等の意見として、「情報化が進んでおり事業環境が変わってきているということは理解しつつも、小さい企業であり、情報を活用して業務の整合性を確保しなければ事業が停滞するということはありえない。」というものである。

企業の見識として、情報システムを利用した事業の実施に対して十分な投資効果が期待しにくいという考えの下に事業を行っている企業は数多く存在している。

また、どのようにして情報と接すればよいのか十分わからないままに、「社会の情報化は進んでいるものの、自社の考えが及ばないまま従来の手法に基づいて事業を行っている。」という企業も多数存在している。

一般商店や、個別企業の下請け、特定の製品のみを製造している企業にとっては情報による事業環境の変化は直接影響を感じ難いということもあるものの、確実に環境は情報を活用した経済活動を行う場面に変化している。

情報に対して消極的な企業に関する不安材料としては、新たな商環境への変化に追従できないということが掲げられる。

事例としては、書店の例として、一般書店と大規模書店のギャップに加え書籍を取り扱うショッピングモールを利用した個人向け商品提供サービス企業の台頭、ネットを利用した検索と評価情報を活用することによる消費者行動の変化に追従できない。自社の評価の確認、顧客のニーズやシーズを事業に反映するためのチャネルが切断される。等により事業を中断している企業の存在がある。

事業を継続的に遂行していくためには、事業形態としての自社の経営スタンスを確立し顧客や市場との接点を実社会上で確立することが必要とされており、あわせて企業として情報化に積極的に関与することも重要となっている。

第２章　中小企業IT利活用実態調査

２．１　アンケート調査の概要 …… 19
２．１．１　アンケート調査の概要 …… 19
２．１．２　回答企業の概要 …… 19
２．１．３　情報化の現状 …… 24
２．１．４　ＩＴ化への課題 …… 31
２．１．５　ＩＴ化推進上の支援 …… 45

２．２　経営環境の変化とＩＴの進展状況 …… 52
２．２．１　まだら模様の景況感と経営課題 …… 52
２．２．２　課題対応とＩＴ活用（ＩＴ利活用の状況） …… 57

２．３　ＩＴを活用した今後の中小企業経営のあり方 …… 63
２．３．１　ＩＴ利活用の課題 …… 63
２．３．２　ＩＴ利活用の効果 …… 73

２．４　更なるＩＴ化の促進に向けて …… 80
２．４．１　ＩＴ化成功の要因 …… 80
２．４．２　ＩＴ人材の育成 …… 95

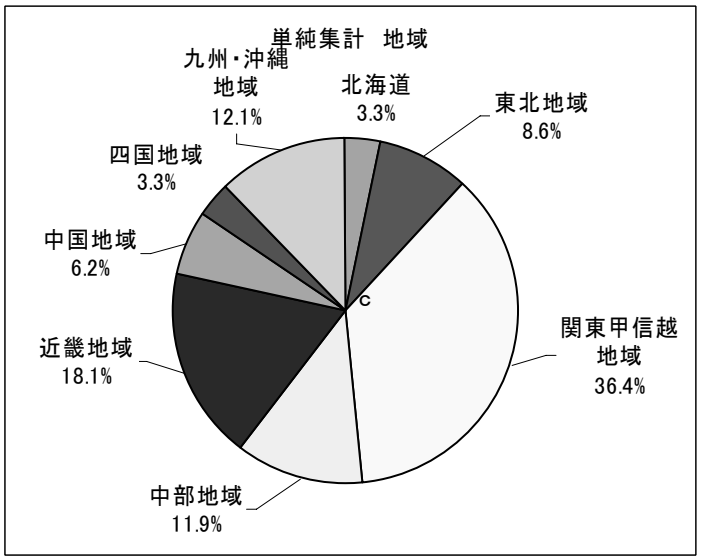
第２章 中小企業利活用実態調査

２．１　アンケート調査の概要
２．１．１　アンケート調査の概要

①調査実施期間：2007 年 10 月 20 日～11 月 20 日
②調査方法：郵送による発送及び回収
③調査対象：全国の建設業、製造業、卸売業、小売業、サービス業等
④抽出方法：株式会社商工リサーチの企業データベースから無差別に抽出
⑤回収数：453 票（回収率 22.7%）
⑥集計結果の分析方法：
本調査では、単純集計の他に、従業員規模別、業種別のクロス集計結果をもとに分析したが、クロス集計結果については特徴のあるものについてのみ記述した。

２．１．２　回答企業の概要

問 1-0 所在地
回答企業の所在地は、「東京都」が 14.8%で最も多く、ついで「大阪府」(8.8%)、「福岡県」(5.5%)、「神奈川県」(5.3%)、「愛知県」(5.1%)とつづいている。



所在地（各都道府県）を地方経済産業局の所管地域単位で 9 つの地域ブロックに統合したが、沖縄県の回答数が少ないことから「九州・沖縄地域」とし、

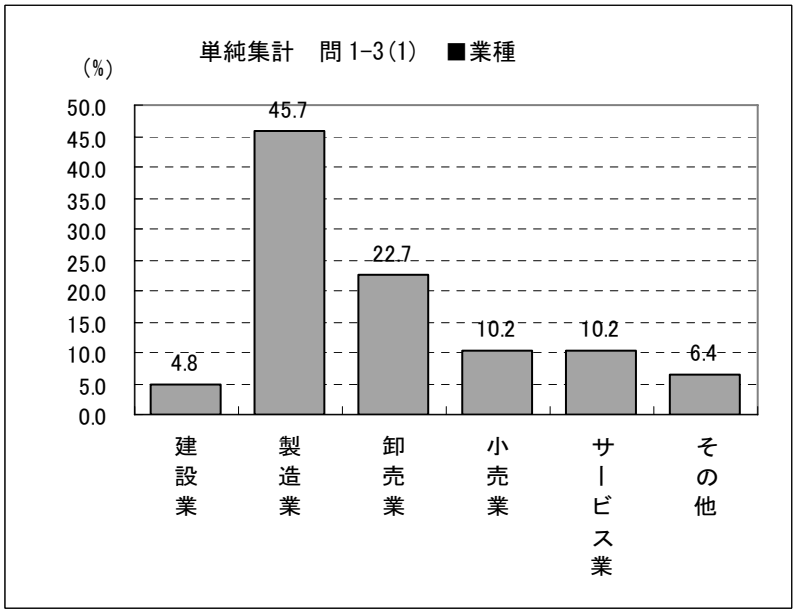
以下の 8 つの地域とした。この地域別でみると、「関東甲信越地域」が 36.4%で最も多く、ついで「近畿地域」が 18.1%、「九州・沖縄地域」が 12.1%とつづいている。

表２－２－１地域区分

地域ブロック	該当地区
北海道	北海道
東北地域	青森県、岩手県、秋田県、宮城県、山形県、福島県
関東甲信越地域	茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都 神奈川県、新潟県、山梨県、長野県、静岡県
中部地域	富山県、石川県、岐阜県、愛知県、三重県
近畿地域	福井県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県
中国地域	鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県
四国地域	香川県、徳島県、愛媛県、高知県
九州･沖縄地域	福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県

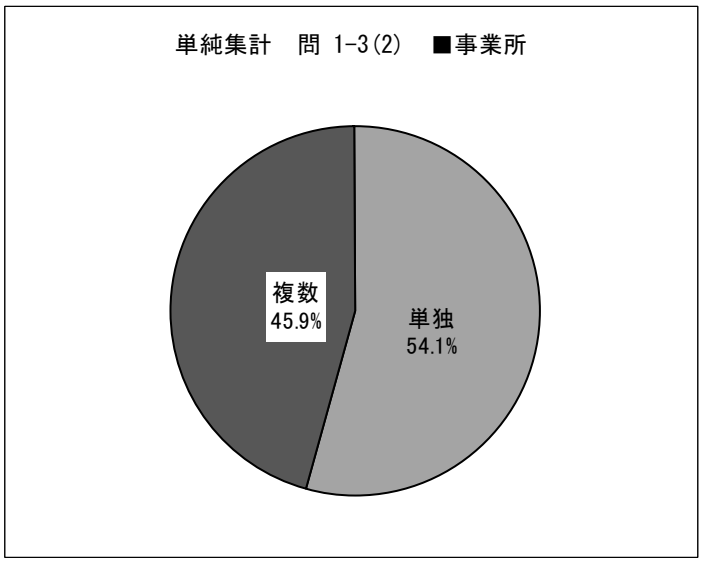
問 1-1 業種

業種は、「製造業」が 45.7%で最も多く、次いで「卸売業」(22.7%)、「小売業」(10.2%)、「サービス業」(10.2%)となっている。

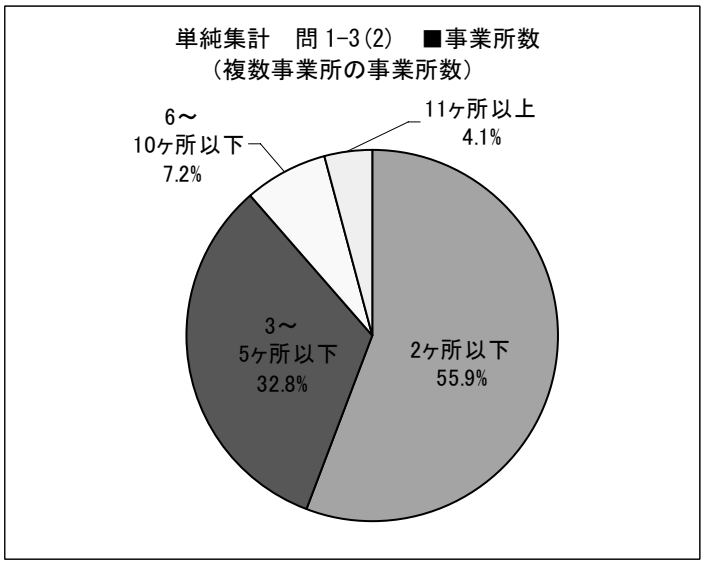


問 1-2 事業所数

事業所数は、「単独（本社のみ)」が 54.1%、「複数（営業所有り)」が 45.9%と、「単独」が半数強である。

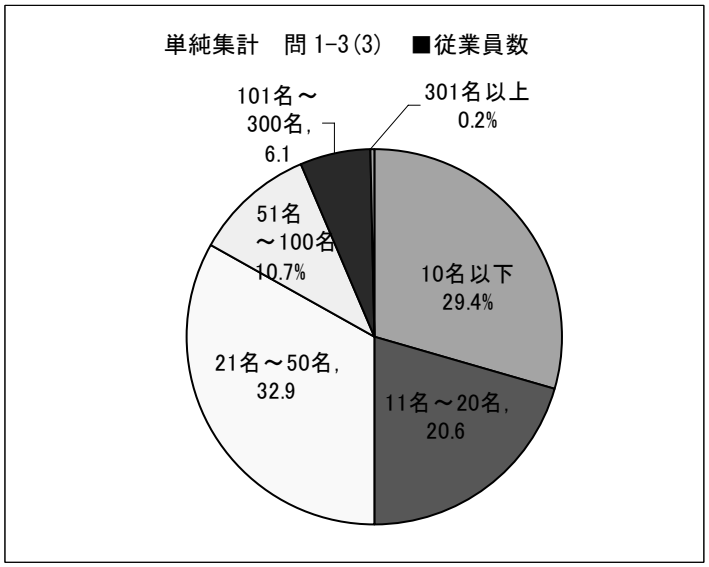


複数事業所を事業所数ごとに分けると、2 ヵ所以下が 55.9%、3~5 ヵ所が 32.8%、6~10 ヵ所が 7.２%、11 ヵ所以上が 4.1%であり、回答企業は事業所数が少ない企業が多い。

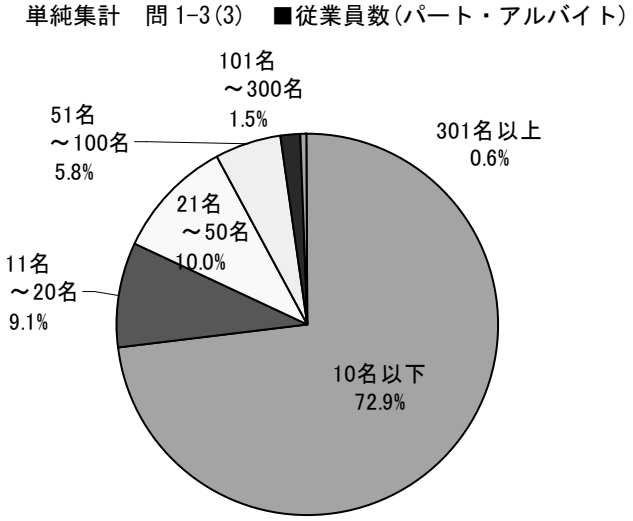


問 1-3 従業員数

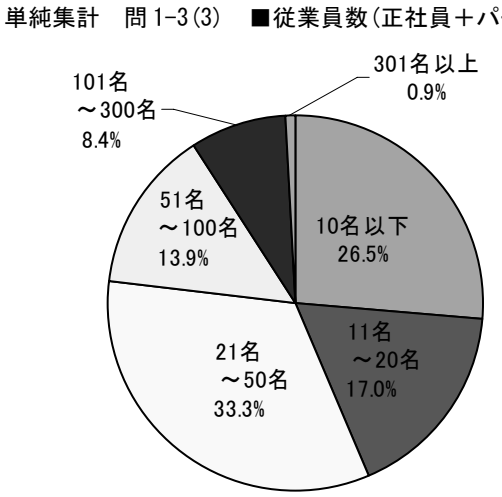
従業員数は、正社員のみの場合では、「21～50 名」が 32.9%で最も多く、ついで「10 名以下」が 29.4%、「11～20 名」が 20.6%とつづく。



パート・アルバイトは、72.9%が 10 名以下である。

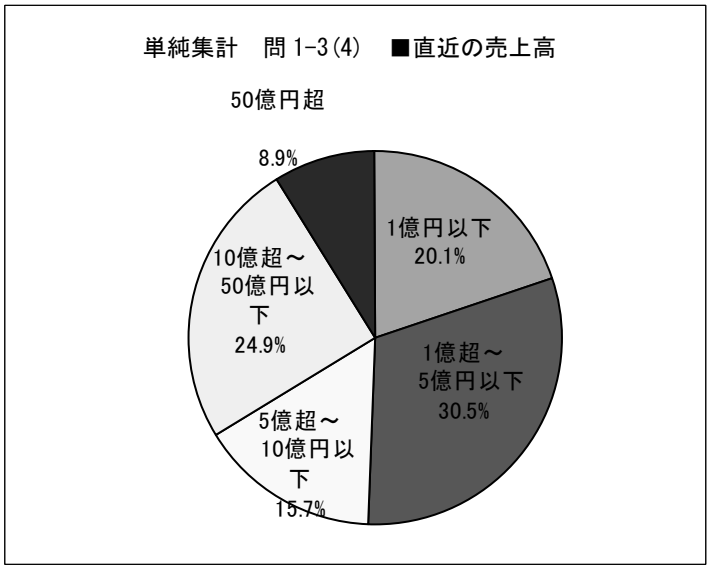


パート・アルバイトを含んだ場合では、「21～50 名」が 33.3%で最も多く、ついで「10 名以下」が 26.5%、「11～20 名」が 17%とつづく。



問 1-4 直近の売上高

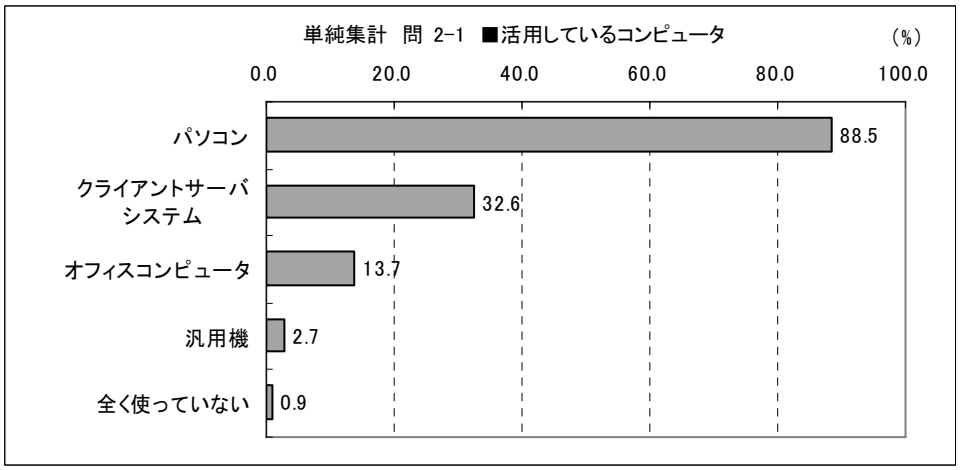
直近の売上高は、「1 億超～5 億円以下」が 30.5%で最も多く、ついで「10 億超～50 億円以下」が 24.9%、「1 億円以下」が 20.1%とつづく。



２．１．３　情報化の現状

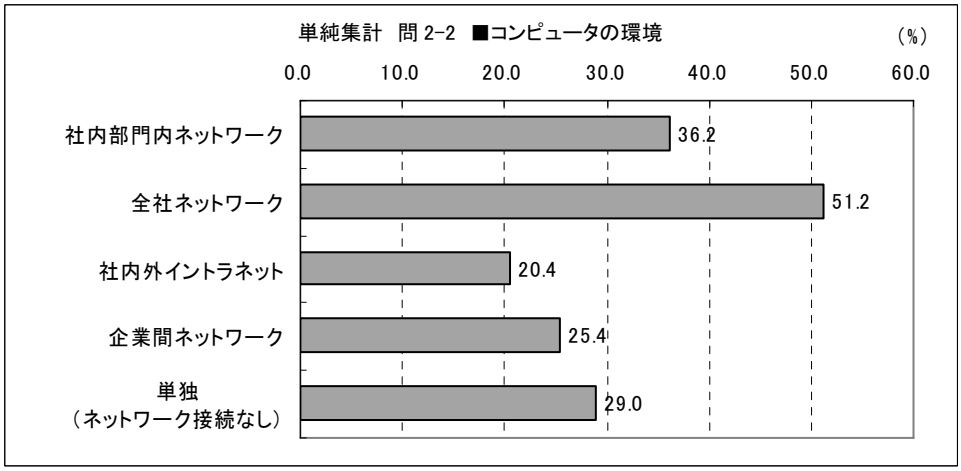
問 2-1 活用しているコンピュータの状況

活用しているコンピュータについては、「パソコン」が 88.5%で最も多く、ついで「クライアントサーバシステム」が 32.6%、「オフィスコンピュータ」が 13.7%とつづく。「全く使っていない」はわずか 0.9%であることから、ほぼ全ての企業が何らかのコンピュータを活用していることがわかる。



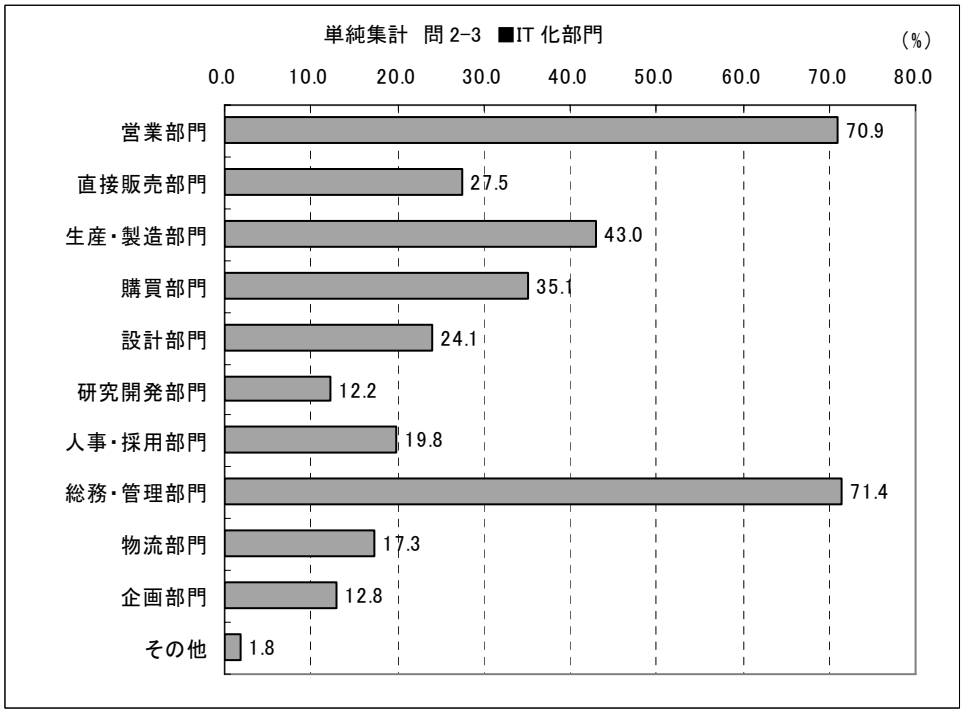
問 2-2 活用しているコンピュータの環境

活用しているコンピュータの環境については、「全社ネットワーク」が 51.2%で最も多く、ついで「社内部門内ネットワーク」が 36.2%、「単独（ネットワーク接続なし)」が 29.0%とつづく。このことから、全体から「単独（ネットワーク接続なし)」を除いた 7 割強の企業が、何らかのネットワーク環境を有していることがうかがえる。



問 2-3 IT 化の活用部門（業務）の状況

IT 化の活用部門（業務）の状況については、「総務・管理部門」が 71.4%で最も多く、ついで「営業部門」が 70.9%、「生産・製造部門」が 43.0%とつづく。



製造業の中小企業に限っての活用部門（業務）の状況と、全業種の状況の値を比較して、大きく差が開いているものをとりあげてみる。製造業の「生産、製造部門」での活用状況は 74.1%で全業種と比較して 31.1 ポイントの差、「設計部門」は 37.3%で 13.2 ポイントの差、「購買部門」は 45.3%で 10.1 ポイントの差、「研究開発部門」は 20.4%で 8.2 ポイント差がある。これら部門では、特に製造業で活用される場合が多いという状況がうかがえる。

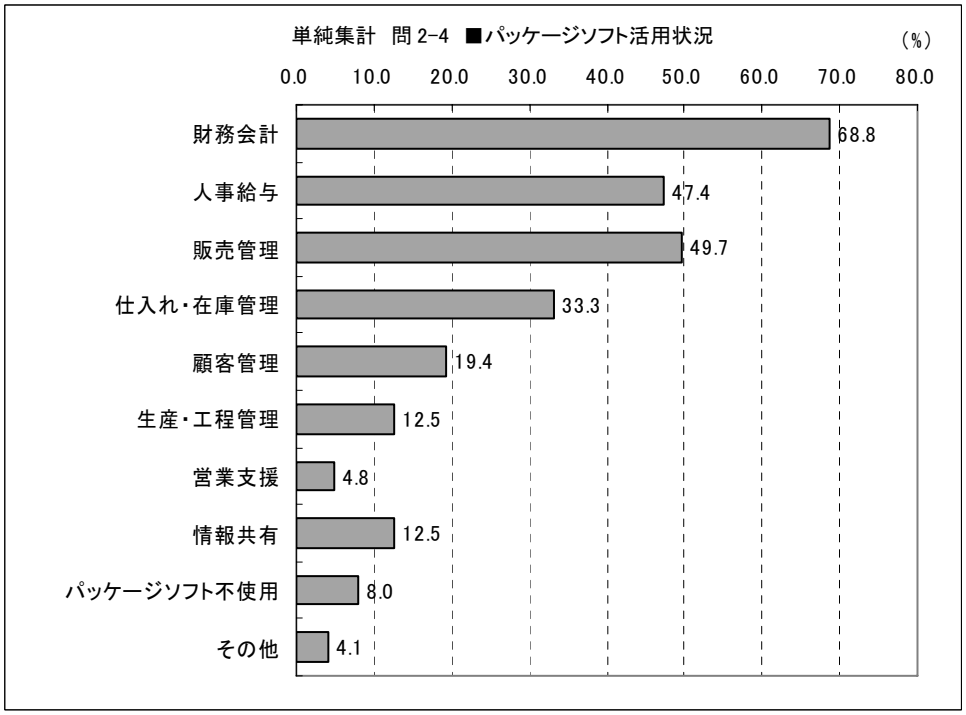
問 2-4 パッケージソフト活用業務の状況

パッケージソフト活用業務の状況については、「財務会計」が 68.8%で最も多く、ついで「販売管理」が 49.7%、「人事給与」が 47.4%とつづいている。「パッケージソフト不使用」はわずか 8.0%である。

このように中小企業では、財務会計・販売管理・人事給与業務を中心とした基幹業務中心の IT 活用により、業務効率化を図っていることがわかる。例えば IT を活用している業務の中でのパッケージソフトの利用率をみてみると、総務・管理部門は 71.4%の中小企業が、何らかの IT を活用しており（問 2-3

参照)、中小企業の 68.8%は財務会計のパッケージソフトを活用していることから、財務会計の IT を活用している 96.4%は、パッケージソフトを活用して IT を導入しているとうかがえる。

このことからもＩＴを活用する中小企業は、開発費等のコストをかけなくてもベストプラクティスの短期導入が可能で統合化もしやすい、パッケージソフトの活用に努めていることがうかがえる。

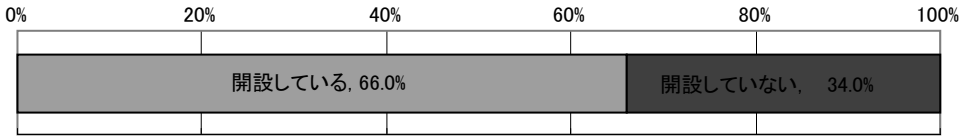


問 2-5 Web サイト開設の有無と、Web サイトを活用している場合の目的

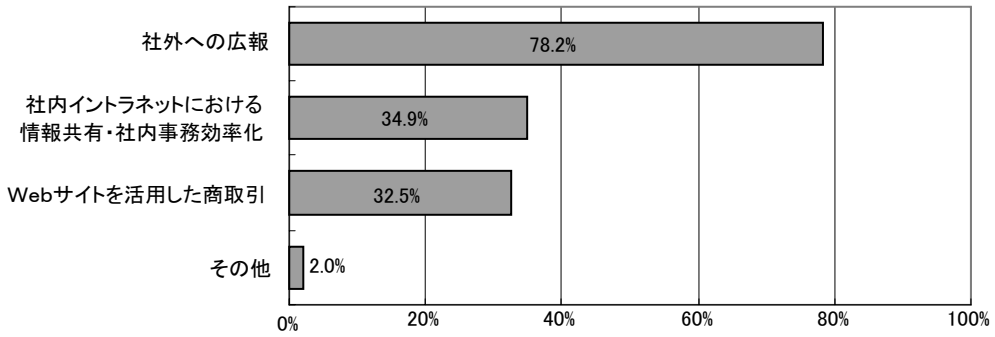
Web サイトの開設状況については、「Web サイトを開設している」が 66.0%であり、全体の 7 割近くにのぼっている。Web サイトを開設している中小企業の中で、その活用の目的については、「社外への広報」が 78.2%で最も多く、ついで「社内イントラネットにおける情報共有・社内事務効率化」が 34.9%、「Ｗｅｂサイトを活用した商取引」は 32.5%である。

このことから中小企業の多くは、Web サイトを活用できる環境を有しているにもかかわらず、Web を活用して商取引を行っているのは、3 割程度にとどまることがわかる。

問2－5 Web サイト開設の有無



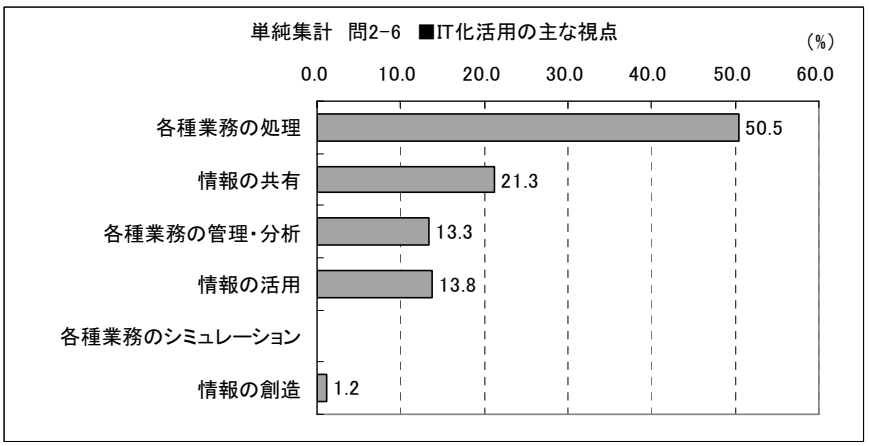
単純集計 問2－5 ■Web サイトを活用している企業の目的



問 2-6　IT 化活用の主な視点

IT 化活用の主な視点については、「各種業務の処理」が 50.5%で最も多く、ついで「情報の共有」が 21.3%、「情報の活用」が 13.8%とつづく。反対に少ないのは「情報の創造」は 1.2%、「各種業務のシミュレーション」は 0%である。

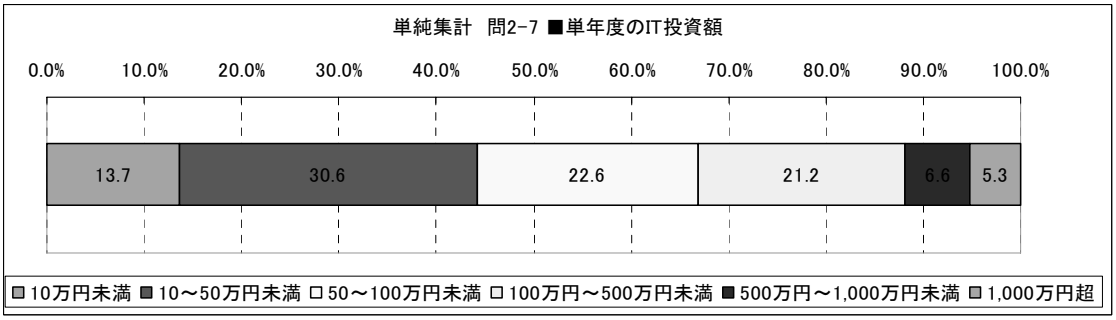
業務プロセスの処理を目的にIT化活用している中小企業は5割を超えているが、情報系（「情報の共有」「情報の活用」「情報の創造」）で IT 化活用している中小企業もまた、36.3%にのぼっている。



問 2-7 直近の決算（単年度）における IT 投資額（ハード機器やソフト開発・購入費等）の規模

直近の決算（単年度）における IT 投資額（ハード機器やソフト開発・購入費等）の規模については、「10～50 万円」が 30.6%で最も多く、ついで「50～100 万円未満」が 22.6%、「100 万円～500 万円」が 21.2%とつづく。

本来であれば企業の IT 投資額を把握したいところである。しかしながら IT 投資は過去から断続的に行われているために、つかみにくいのが現状である。したがって本調査では、単年度の IT 投資額を設問とした。これにより、中小企業の半数近くの企業が 100 万円以下の単年度 IT 投資額であるとわかる。



問 2-8　IT 活用の目的の有無と効果

①社内情報の共有化（コミュニケーション）

社内情報の共有化（コミュニケーション）を目的として、IT を活用している企業は 80.0%である。そのうち、「十分な効果があった」または「やや効果があった」としている企業は 71.4%である。「全く効果がなかった」または「あまり効果がなかった」としている企業は 8.6%である。

②顧客の拡大

顧客の拡大を目的として、IT を活用している企業は 64.5%である。そのうち「十分な効果があった」または「やや効果があった」としている企業は 40.4%。「全く効果がなかった」または「あまり効果がなかった」としている企業は 24.1%である。

③新規事業の開拓

新規事業の開拓を目的として、IT を活用している企業は 54.9%である。そのうち「十分な効果があった」または「やや効果があった」としている企業は 26.3%である。「全く効果がなかった」または「あまり効果がなかった」としている企業は 28.6%である。

④売上の拡大

売上の拡大を目的として、IT を活用している企業は 70.6%である。そのうち「十分な効果があった」または「やや効果があった」としている企業は 42.5%

である。「全く効果がなかった」または「あまり効果がなかった」としている企業は 28.0%である。

⑤コスト削減

コスト削減を目的として、IT を活用している企業は 80.1%である。そのうち「十分な効果があった」または「やや効果があった」としている企業は 46.5%である。「全く効果がなかった」または「あまり効果がなかった」としている企業は 33.6%である。

⑥人員削減

人員削減を目的として、IT を活用している企業は 62.6%である。そのうち「十分な効果があった」または「やや効果があった」としている企業は 24.5%である。「全く効果がなかった」または「あまり効果がなかった」としている企業は 38.1%である。

⑦業務の迅速化

業務の迅速化を目的として、IT を活用している企業は 94.1%である。そのうち「十分な効果があった」または「やや効果があった」としている企業は 81.5%である。「全く効果がなかった」または「あまり効果がなかった」としている企業は 12.5%である。

⑧Web サイトを通じた情報公開

Web サイトを通じた情報公開を目的として、IT を活用している企業は 55.0%である。そのうち「十分な効果があった」または「やや効果があった」としている企業は 33.4%である。「全く効果がなかった」または「あまり効果がなかった」としている企業は 21.6%である。

⑨自社の信頼性・安全性の向上

自社の信頼性・安全性の向上を目的として、IT を活用している企業は 68.7%である。そのうち「十分な効果があった」または「やや効果があった」としている企業は 47.2%である。「全く効果がなかった」または「あまり効果がなかった」としている企業は 21.5%である。

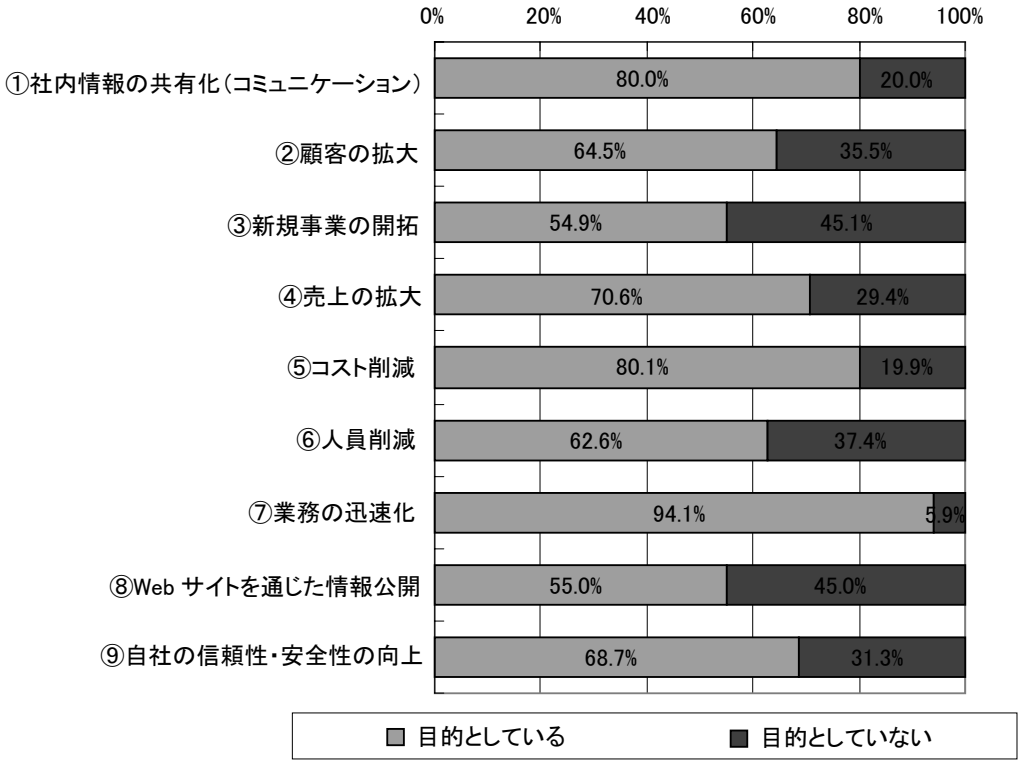
これらの中で特に注目すべき項目は、IT を活用している中小企業の 80.0%が、「①社内情報の共有化」を行っていることである。これは、情報の共有化にプロセスの共有化も含まれているものと思われる。問 2-6 では、36.3%の中小企業が「情報共有」以降の高いレベルで IT 化を行っていることから、残りの 43.7%の中小企業においては、プロセスの共有（業務処理を共有すること）を行っていることがうかがえる。

また IT を活用している中小企業の 94.1%が、「⑦業務の迅速化」を目的としており、効果が上がっている割合（「十分な効果があった」「やや効果があった」と答えている割合）も 81.6%と高い。

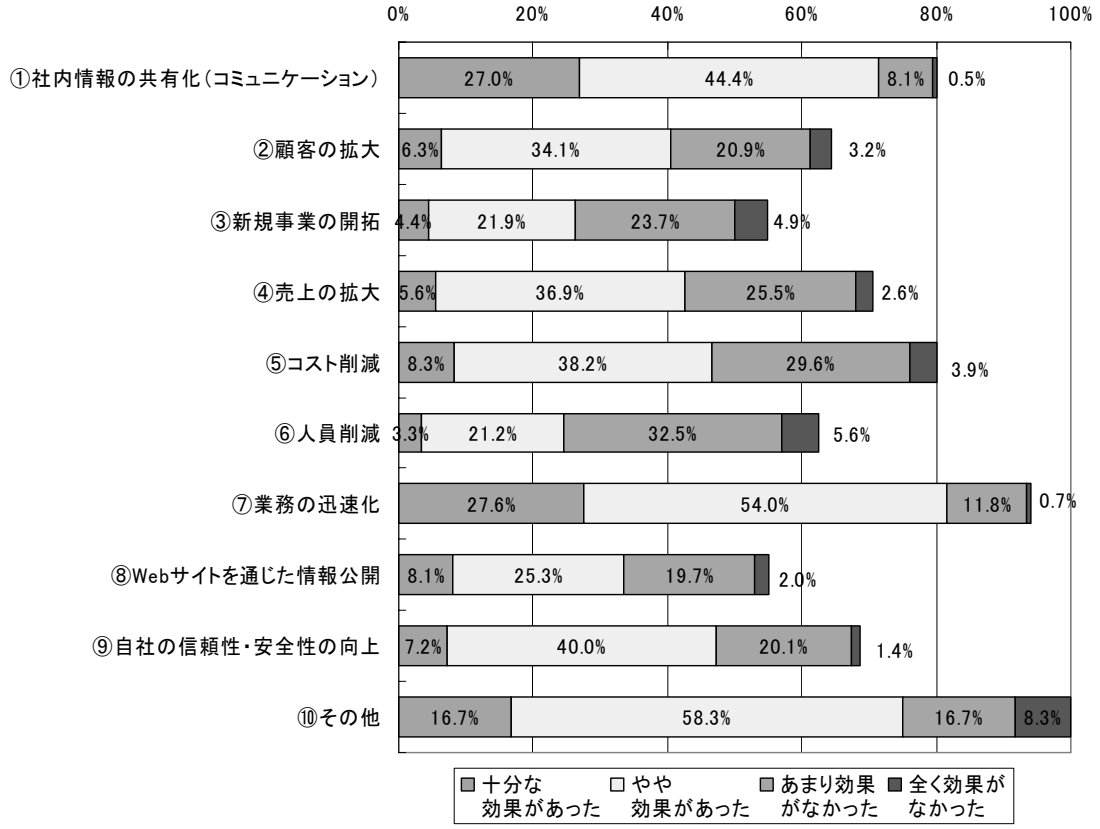
目的としている割合が高い順に項目を並べると、「⑦業務の迅速化」、「⑤コスト削減」、「①社内情報の共有化（コミュニケーション）」、「④売上の拡大」などであり、「業務の迅速化」と「社内情報の共有化」はITに依存したかたちでの達成度が高いことがわかる。

反対に、効果がなかったと答えている割合が高い順に項目を並べると、「⑥人員削減」、「⑤コスト削減」、「③新規事業の開拓」、「④売上の拡大」、「②顧客の拡大」、とつづいている。これらの項目はIT活用だけでは達成しにくいのではないかと予想されるが、そのことは効果がなかったとされる項目には、「⑥人員削減」、「③新規事業の開拓」、「②顧客の拡大」といったものが新たに挙がっていることによって裏付けられる。したがって、IT活用の目的に対して効果がなかった項目については、効果が上がらない原因が必ずしもITだけとは限られず、他の要素もあるのではないかと推察される。

単純集計　問2-8　■IT活用目的の有無



単純集計　問 3-1　■IT 活用の目的と効果



規模別に比較すると、従業員規模が大きくなるほど「①社内情報の共有化」に効果があったとする割合が高い（クロス集計　問 2-8①×問 1(3)）。同様に、従業員規模別が大きくなるほど「⑤コスト削減」に効果があったとする割合が高い（クロス集計　問 2-8⑤×問 1 (3)）。規模が大きいほど、情報共有やコスト削減に IT 活用の効果が高いことがわかる。

２．１．４　IT 化への課題

問 3-1 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用状況

①プロバイダー

プロバイダーについて、「活用している」は 42.9%である。活用していないが「興味がある」は 3.7%であり、「知らない。興味がない」は 9.4%である。

②ブログ

ブログについて、「活用している」は 11.0%である。活用していないが「興味がある」は 8.1%であり、「知らない。興味がない」は 18.9%である。

③Web

Web について、「活用している」は 38.1%である。活用していないが「興味がある」は 7.3%であり、「知らない。興味がない」は 9.7%である。

④業務システム支援

業務システム支援について、「活用している」は 23.4%である。活用していないが「興味がある」は 16.9%であり、「知らない。興味がない」は 21.3%である。

⑤事務処理システム支援

事務処理システム支援について、「活用している」は 25.9%である。活用していないが「興味がある」は 13.9%であり、「知らない。興味がない」は 22.5%である。

⑥VPN

VPN について、「活用している」は 12.5%である。活用していないが「興味がある」は 5.3%であり、「知らない。興味がない」は 64.8%である。

⑦EDI

EDI について、「活用している」は 13.2%である。活用していないが「興味がある」は 6.0%であり、「知らない。興味がない」は 64.1%である。

⑧http/https

http/https について、「活用している」は 19.6%である。活用していないが「興味がある」は 5.1%であり、「知らない。興味がない」は 36.5%である。

⑨CGI

CGI について、「活用している」は 6.4%である。活用していないが「興味がある」は 4.0%であり、「知らない。興味がない」は 64.2%である。

⑩ASP

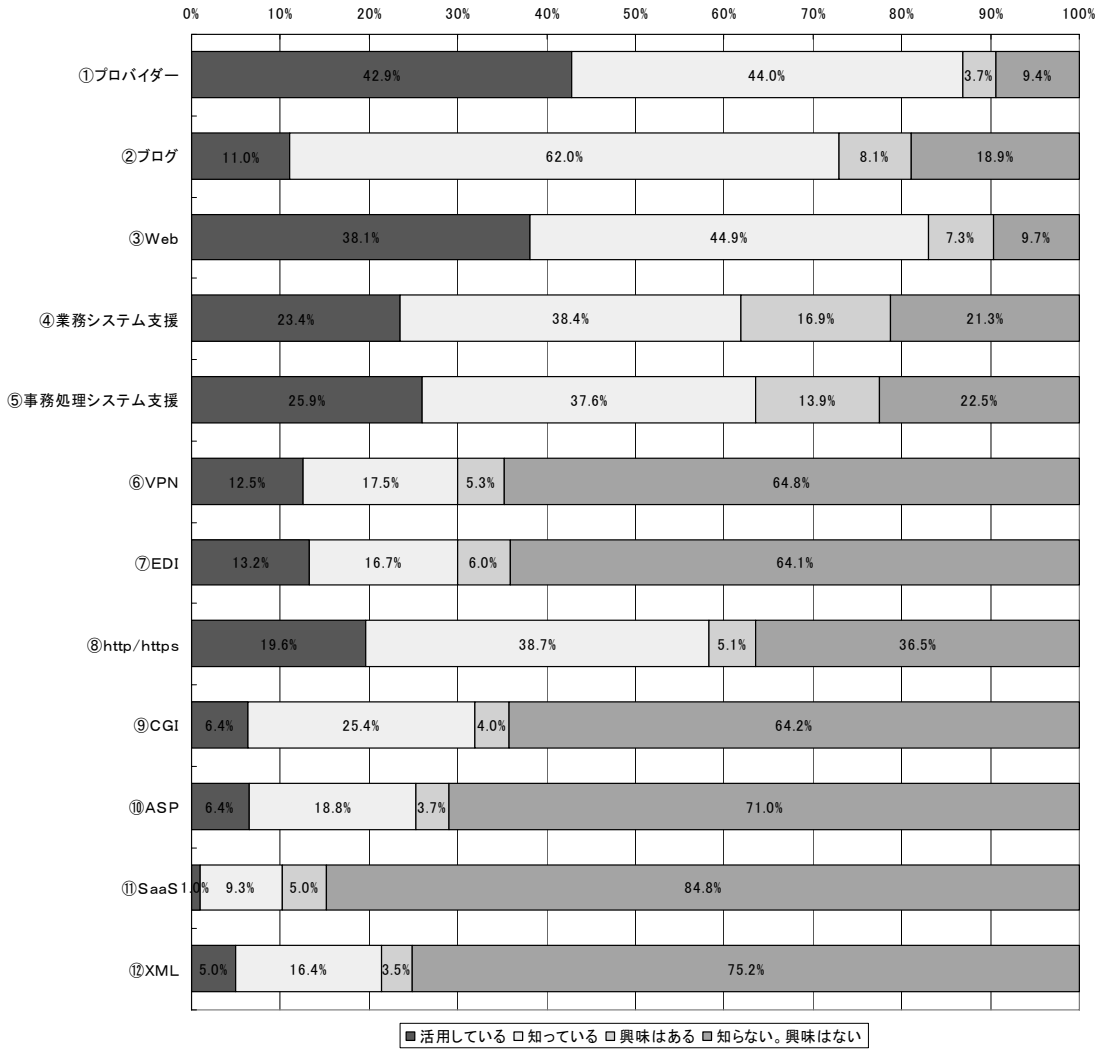
ASP について、「活用している」は 6.4%である。活用していないが「興味がある」は 3.7%であり、「知らない。興味がない」は 71.0%である。

⑪SaaS

SaaS について、「活用している」は 1.0%である。活用していないが「興味がある」は 5.0%であり、「知らない。興味がない」は 84.8%である。

⑫XML

XML について、「活用している」は 5.0%である。活用していないが「興味がある」は 3.5%であり、「知らない。興味がない」は 75.2%である。



ASP や SaaS は、①導入費用が安くコストパフォーマンスがよい、②高度な専門 IT 技術や知識がなくても高いセキュリティが得られる、といったメリットがあり中小企業にとって利用しやすいサービスである。例えば商工会による「ネット de 記帳」は、インターネット環境があればどこからでもアクセス可能な ASP 方式の会計システムのサービスであり、こういった SaaS・ASP 型サービスによる業務用ソフトウェア等は小規模企業でも導入や活用が容易であり、中小企業の IT 化推進に貢献できる可能性が高い。しかしながら、調査結果では活用度・認知度ともに著しく低い。このため研修、専門家派遣を活用した情報提供等により、SaaS・ASP の活用度・認知度を向上していくことが、IT 化の課題であるとうかがえる。(「中小企業 IT 化推進懇談会資料」経済産業省 2007 年 6 月、「中小企業の IT 化の課題及び対応の方向性について」経済産業省 2007 年 6 月参照)

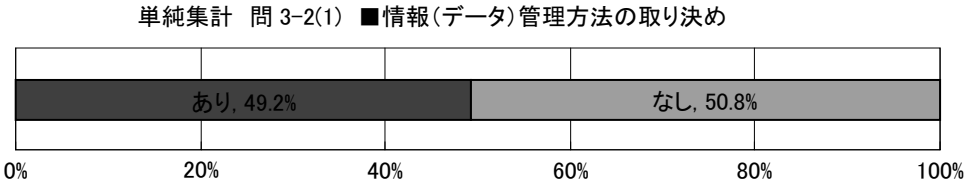
XML は、中小企業も対応可能な標準化・共通化の仕組みづくりに有効である。例えば EDI や電子タグの普及の実現に向けた、XML を利用した中小企業も対応可能な簡易な業種横断的な共通基盤の導入（電気・電子、繊維、建材・住宅の３分野で先行的取組みがされている）は、簡易な標準化・共通化の推進につながる可能性が高い。しかしながら、活用度・認知度ともに著しく低い。このため近年普及が進んできた電子商取引等における、標準化・共通化といった環境変化に対応するべく、XML の活用度・認知度を向上していくことが、IT 化の課題であるとうかがえる。(「中小企業の IT 化の課題及び対応の方向性について」経済産業省 2007 年 6 月参照)

問 3-2　IT 化への取組み状況

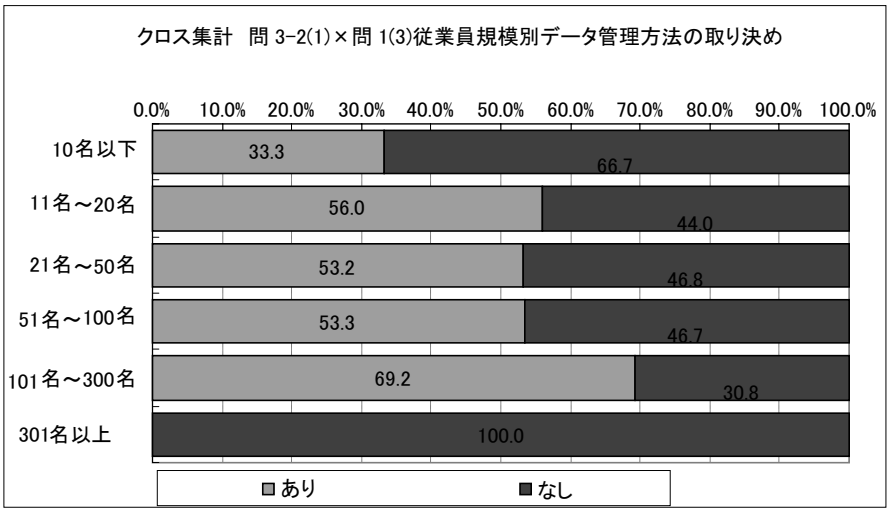
(1)　情報（データ）管理方法の取り決め

情報（データ）管理方法の取り決めについては、「なし」50.8 が%で「有り」の 49.2%を上回っている。

このことから、半数近い中小企業は情報管理にあたって、ルールが存在していないことがわかる。



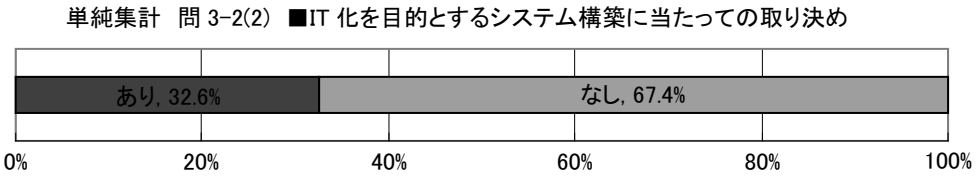
規模別に比較すると、従業員規模が小さくなるほど情報（データ）管理方法の取り決めがあるとする割合が低く、規模が小さい中小企業ほど、ルール化していないことがわかる。(クロス集計　問 3-2(1)×問 1(3))



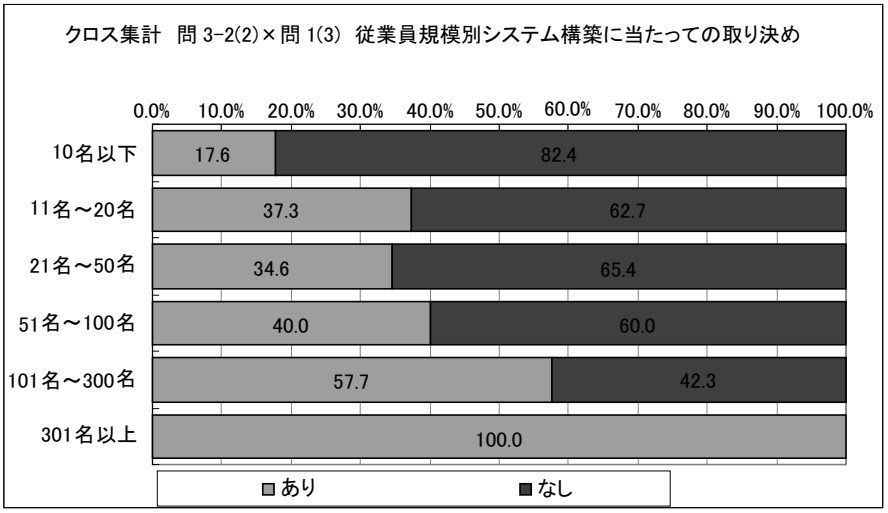
(2)　IT 化を目的とするシステム構築に当たっての取り決め

IT 化を目的とするシステム構築については、「なし」が 67.4%で「有り」の 32.6%を上回っている。

このことから、約 3 分の 2 の中小企業がとりきめなしに IT 化しており、戦略に基づいた IT 化投資がされておらず、場当たり的なシステム構築が行われていることがわかる。



規模別に比較すると、従業員規模が小さくなるほど、IT 化を目的とするシステム構築に当たっての取り決めがあるとする割合が低く、規模が小さい中小企業ほど IT 化投資が場当たり的なことが多いとわかる。(クロス集計　問 3-2(2)×問 1(3))

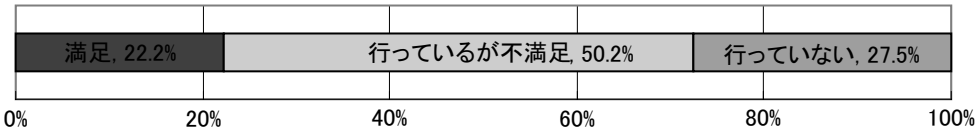


(3)　現在利用しているシステムの改善・改良の推進と対応の状況

現在利用しているシステムの改善・改良の推進と対応の状況については、「行っているが不満足」が 50.2%で最も多く、ついで「行っていない」が 27.5%、「満足」が 22.2%とつづいている。

このことからシステムの改善・改良の推進と対応には、不満足である企業が圧倒的に多いとわかる。

単純集計　問 3-2(3)　■現在利用しているシステムの改善・改良の推進と対応の状況

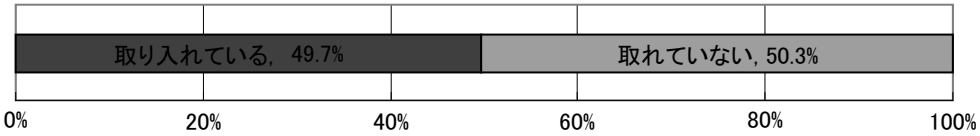


(4)　業務の仕組み・進捗と情報システムの連携

業務の仕組み・進捗と情報システムの連携については、「取れていない」が 50.3%、「取れている」が 49.7%であり、ほぼ同割合である。

このことから約半数の中小企業が後追いのデータ処理を行っており、IT 化が機能していない状況であることがわかる。

単純集計　問 3-2(4)　■業務の仕組み・進捗と情報システムの連携

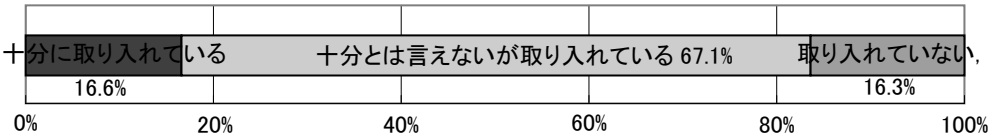


(5)　利用しているシステムが業務の要請（要望）を十分に取り入れたものであるかどうか

利用しているシステムが業務の要請（要望）を十分に取り入れたものであるかどうかについては、「十分とは言えないが取り入れている」が 67.1%で最も多く、ついで「十分に取り入れている」が 16.6%、「取り入れていない」が 16.3%とほぼ同割合でつづいている。

このことから中小企業が利用するシステムには、業務の要請（要望）が取り入れられているが、まだ改良の余地があることがうかがえる。

単純集計　問 3-2(5)　■利用しているシステムは業務の要請(要望)を十分に取り入れている

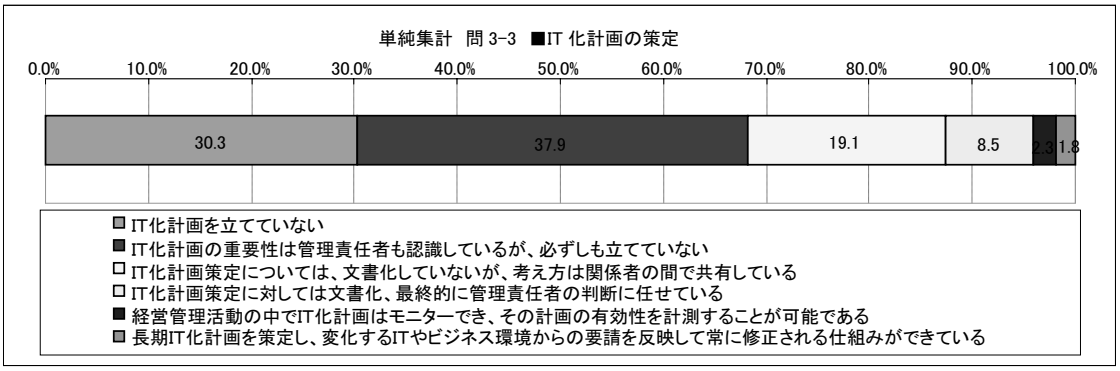


問 3-3　IT 化の計画

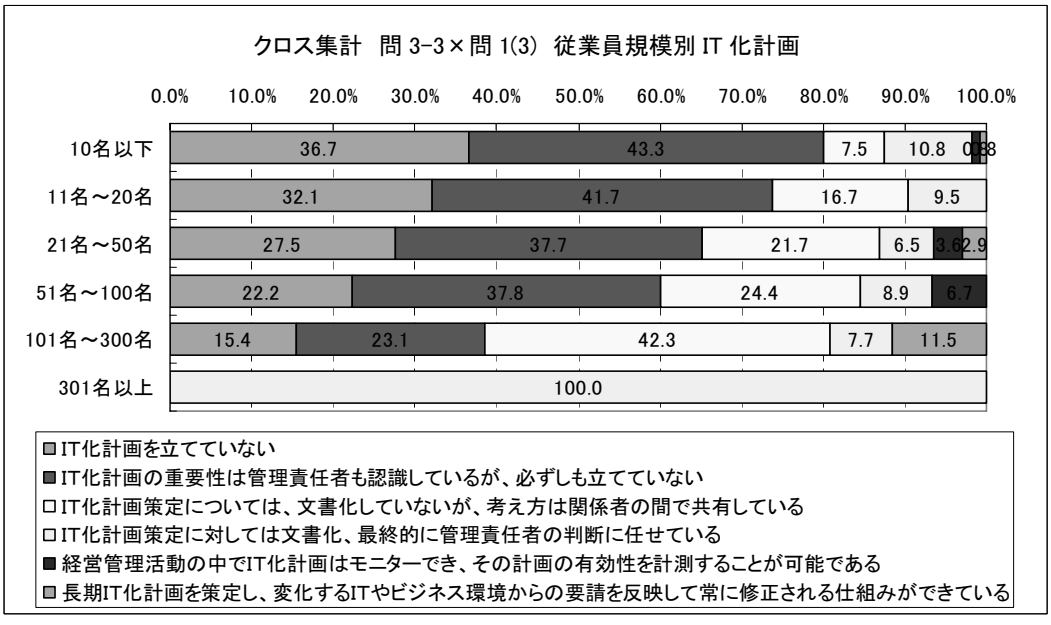
IT 化計画については、「IT 化計画の重要性は管理責任者も認識しているが、必ずしも立てていない」が 37.9%で最も多く、ついで「IT 化計画を立てていな

い」が 30.3%、「IT 化計画策定については、文書化していないが、考え方は関係者の間で共有している」が 19.1%とつづいている。

このことから、IT 化をすすめる際に計画をたてない中小企業は、7 割近くにのぼっていることがわかる。



規模別に比較すると、従業員規模が小さくなるほど、「IT 化計画を立てていない」「IT 化計画の重要性は管理責任者も認識しているが、必ずしも立てていない」とする割合が高くなっており、規模が小さい中小企業ほど、IT 化をすすめる際に計画をたてていない場合が多いことがわかる。(クロス集計　問 3-3×問 1(3))

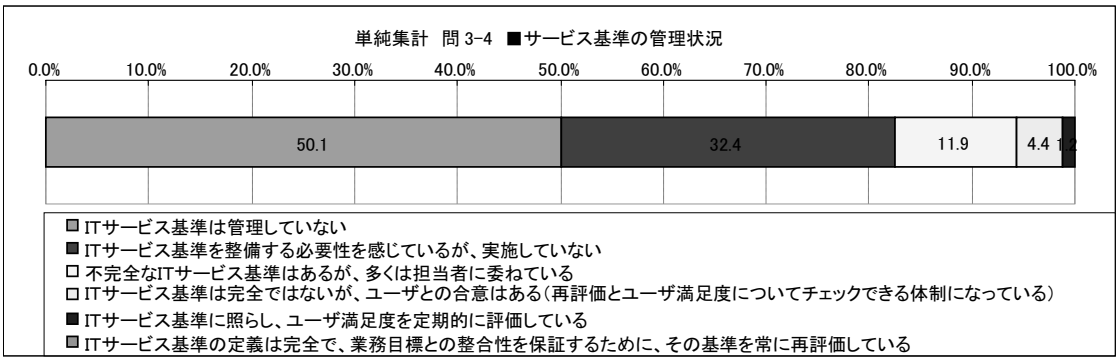


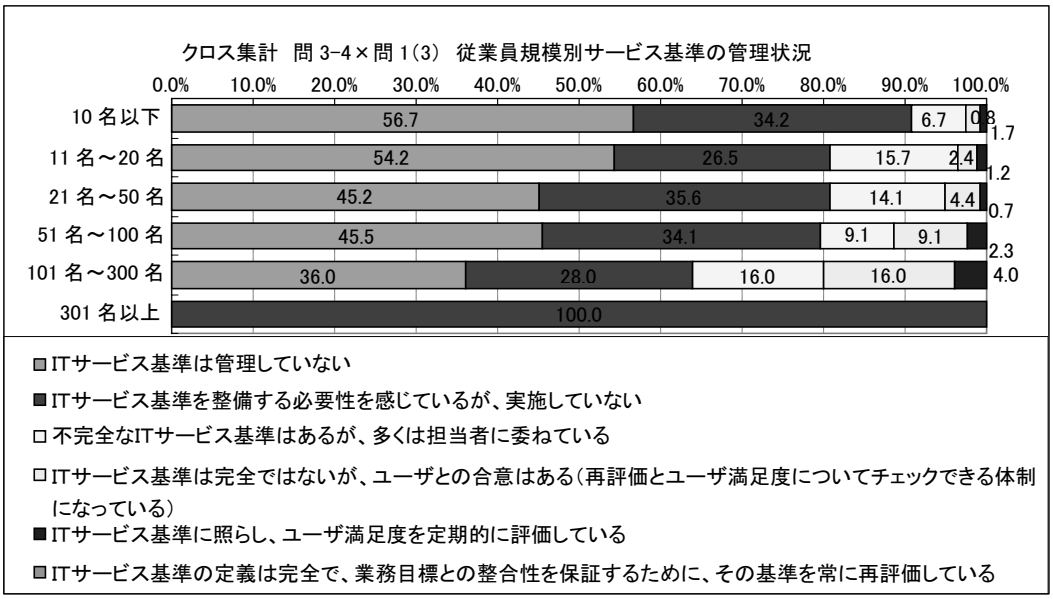
但し、業種別に比較した場合には、有意な差はみられなかった。(クロス集計　問 3-3×問 1(1))　掲載略

問 3-4　IT サービス基準（レベル）

IT サービス基準については、「IT サービス基準は管理していない」が 50.1%で最も多く、ついで「IT サービス基準を整備する必要性を感じているが、実施していない」が 32.4%、「不完全な IT サービス基準はあるが、多くは担当者に委ねている」が 11.9%とつづいている。

このことから、サービスレベルの機能目標を想定しないまま、IT 化する中小企業が 8 割を超えているとわかる。





規模別に比較すると、従業員規模が小さくなるほど、「IT サービス基準を管理していない」「IT サービス基準を整備する必要性を感じているが、実施していない」とする割合が高くなっており、規模が小さい中小企業ほど、IT サービス基準を考慮していない比率が多いことがわかる。(クロス集計　問 3-4×問 1(3))

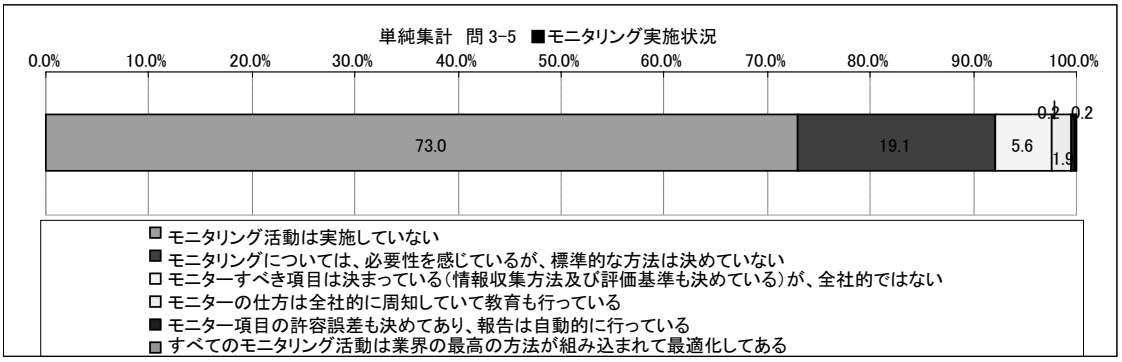
但し、業種別に比較した場合には、有意な差はみられなかった。(クロス集計　問 3-４×問 1(1)) 掲載略

問 3-5 モニタリング（IT を活用した業務活動成果の監視活動）状況

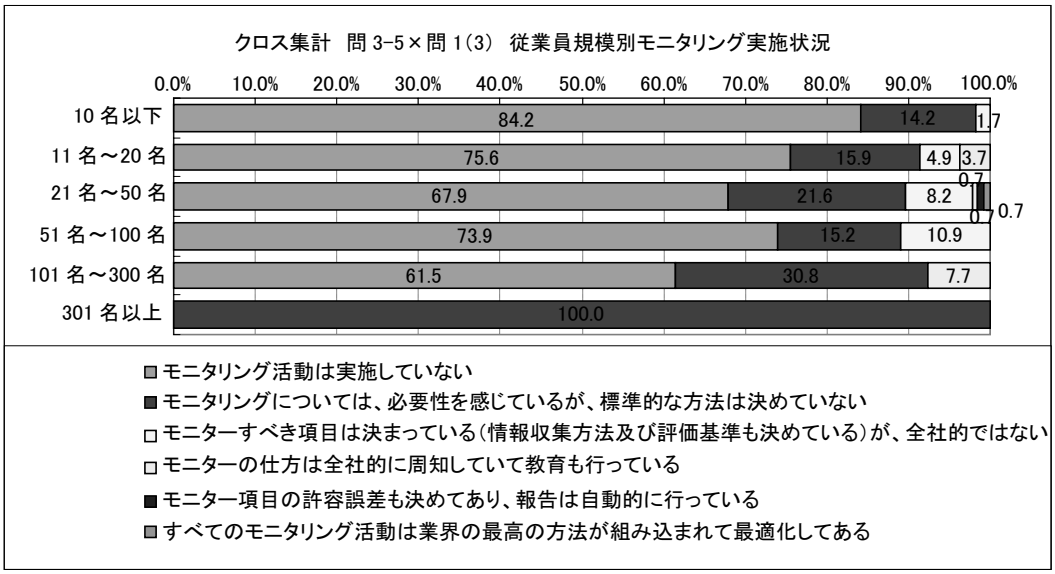
モニタリング（IT を活用した業務活動成果の監視活動）については、「モニ

タリング活動は実施していない」が 73.0%で最も多く、ついで「モニタリングについては、必要性を感じているが、標準的な方法は決めていない」が 19.1%、「モニターすべき項目は決まっている（情報収集方法及び評価基準も決めている）が、全社的ではない」が 5.6%とつづいている。

このことから、7 割を超える中小企業がモニタリングを行っておらず、モニタリングの必要性を感じながらも標準的な方法を決めていない企業をあわせると、9 割を超える中小企業はモニタリングを行っていないことがわかる。



規模別に比較すると、従業員規模が小さくなるほど、「モニタリング活動は実施していない」とする割合が高くなっており、規模が小さい中小企業ほど、モニタリングを行っていない場合が多いことがわかる。（クロス集計　問 3-5×問 1(3)）



業種別に比較した場合には、有意な差はみられなかった。（クロス集計　問 3-5×問 1(1)）掲載略

問 3-6　IT のセキュリティ対応策

①外部からの不正アクセス予防策

外部からの不正アクセス予防策については、「発生させない仕組みがある」が 51.8%で最も多く、ついで「仕組み、対応策、段取りはない」が 24.1%、「発生した時の対応策がある」が 15.7%とつづいている。

②ウィルスプログラム対応策

ウィルスプログラム対応策については、「発生させない仕組みがある」が 58.6%で最も多く、ついで「発生した時の対応策がある」が 21.2%、「仕組み、対応策、段取りはない」が 11.5%とつづいている。

③サーバへの攻撃の対応策

サーバへの攻撃の対応については、「発生させない仕組みがある」が 44.8%で最も多く、ついで「仕組み、対応策、段取りはない」が 30.5%、「発生した時の対応策がある」が 14.0%とつづいている。

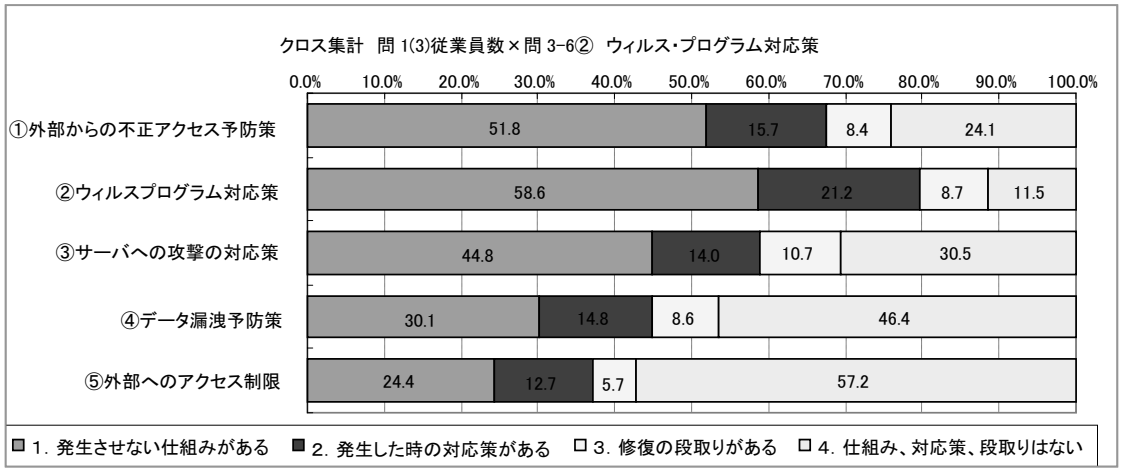
④データ漏洩予防策

データ漏洩予防策については、「仕組み、対応策、段取りはない」が 46.4%で最も多く、ついで「発生させない仕組みがある」が 30.1%、「発生した時の対応策がある」が 14.8%とつづいている。

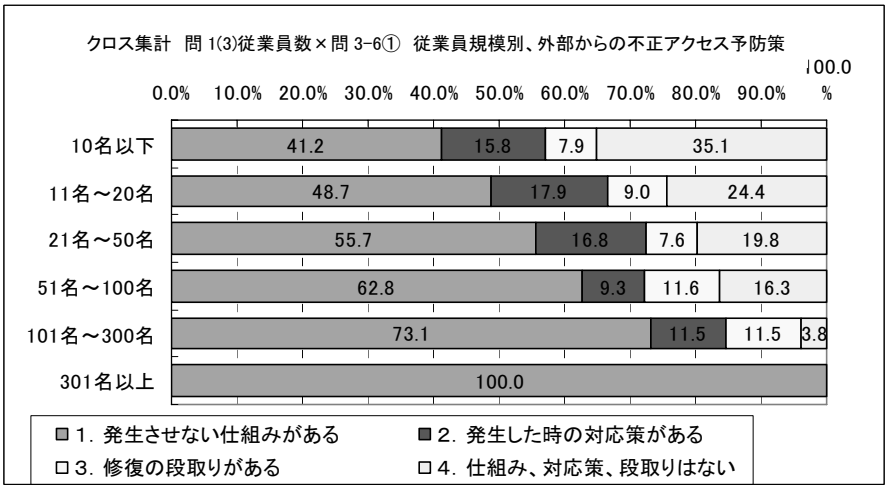
⑤外部へのアクセス制限

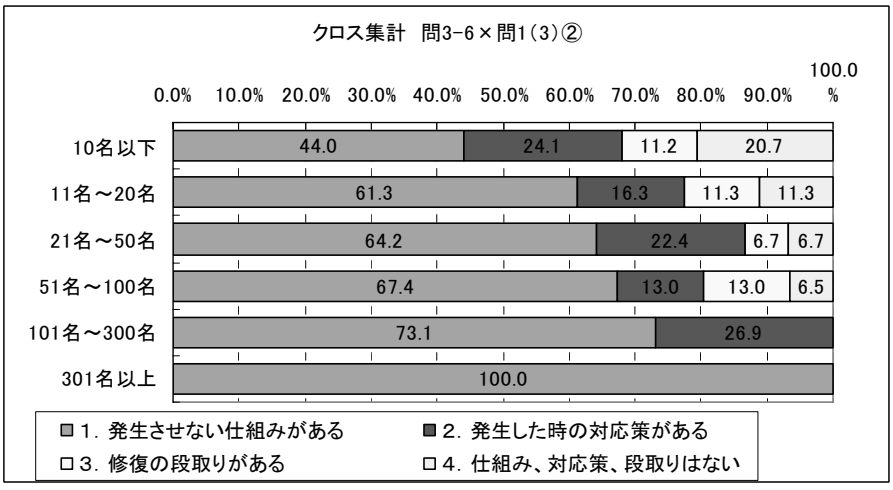
外部へのアクセス制限については、「仕組み、対応策、段取りはない」が 57.2%で最も多く、ついで「発生させない仕組みがある」が 24.4%、「発生した時の対応策がある」が 12.7%とつづいている。

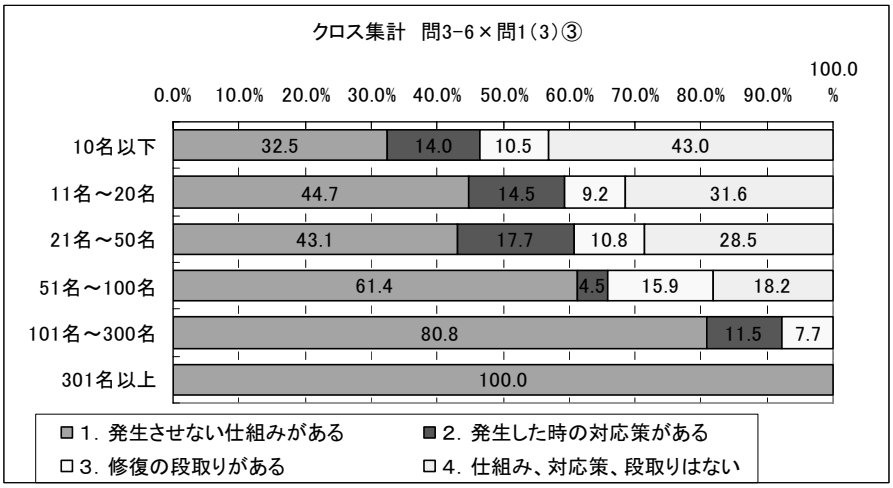
これらのことから、②のウィルスプログラム対応や、①の外部からの不正アクセス予防といった、ソフトで防御できる項目については約半数が対応策をとられているが、それ以外については無防備な場合が多く、中小企業のセキュリティがまだ道半ばである状況がうかがえる。

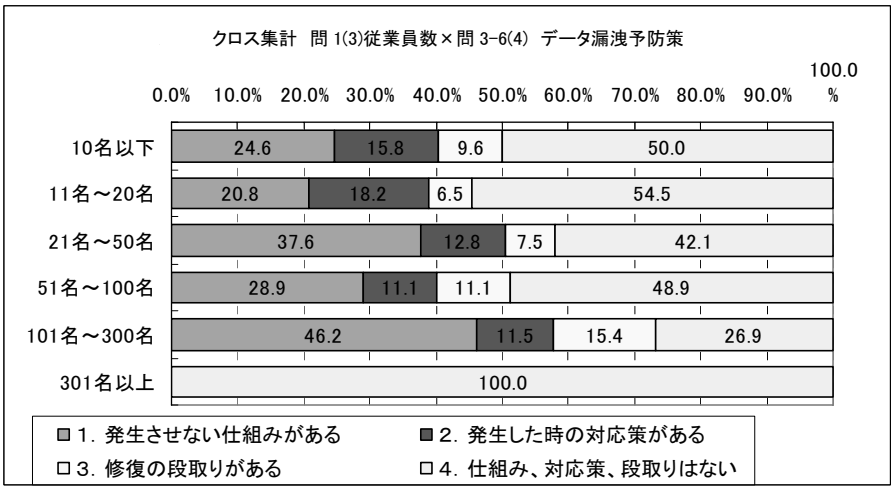


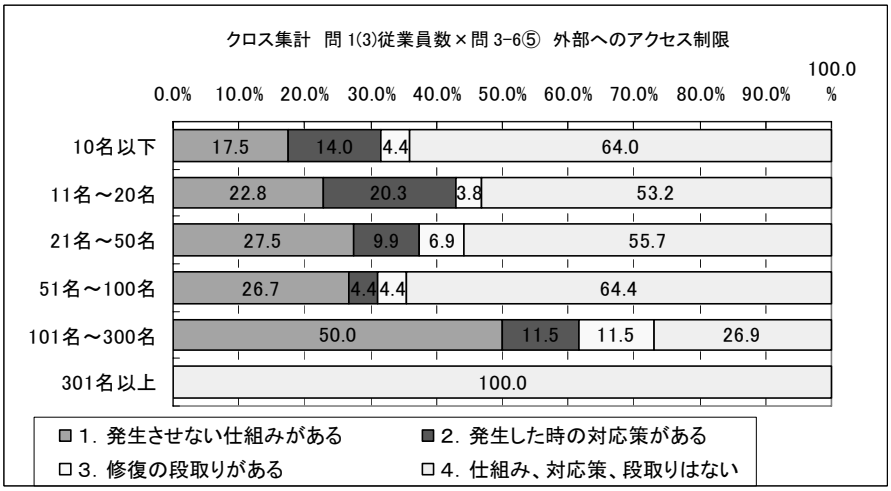
規模別に比較すると、どのセキュリティ対応策についても、従業員規模が大きいほど、対応されている割合が高くなっており、規模が小さい中小企業ほど、セキュリティ面で無防備な場合が多いことがわかる。（クロス集計　問 1(3) ×問 3-6①～クロス集計　問 1(3) ×問 3-6⑤）











クロス集計　問 1(3)従業員数×問 3-6④　データ漏洩予防策

業種別に比較した場合には、有意な差はみられない。(クロス集計　問 1(1) ×問 3-6①～クロス集計　問 1(1) ×問 3-6⑤) (掲載略)

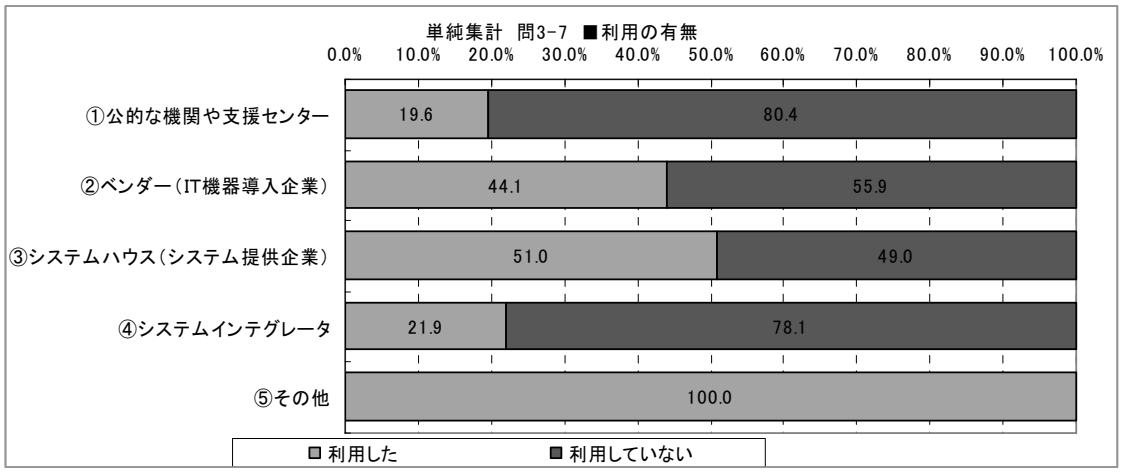
問 3-7 自社の業務を IT 化する際に利用した外部機関の満足度状況

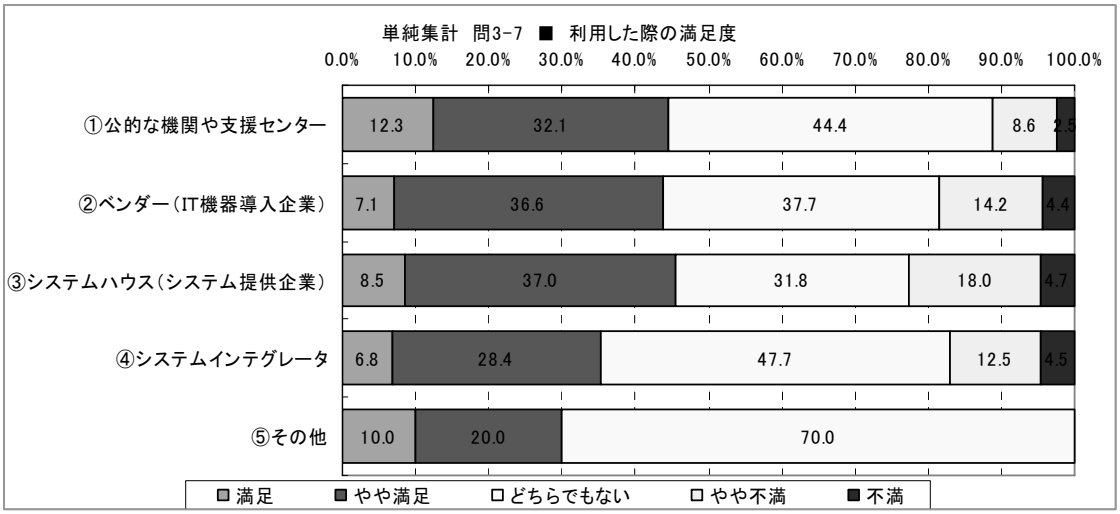
自社業務を IT 化する際に利用した外部機関については、「③システムハウス（システム提供企業)」を 51.0%が利用しており最も多く、ついで「②ベンダー（ＩＴ機器導入企業)」が 44.1%、「④システムインテグレータ」が 21.9%とつづいている。

利用した際の満足度については、「③システムハウス（システム提供企業)」を利用した企業の 45.5%が、「満足」または「やや満足」としており最も満足している割合が高い。ついで、「①公的な機関や支援センター」が 44.4%、「②ベンダー（ＩＴ機器導入企業)」が 43.7%とつづいている。

一方で、不満足度についても、「③システムハウス（システム提供企業)」を利用した企業の 22.7%が、「不満」または「やや不満」としており最も不満と感じている割合が高い。ついで、「②ベンダー（ＩＴ機器導入企業)」が 18.6%、「システムインテグレータ」が 17.0%とつづいている。

外部機関の協力は、中立的な協力と、商取引上の協力に二分される。前者の中立的な協力先としては「①公的な機関や支援センター」が考えられる。後者の商取引上の協力先としては「②ベンダー（IT 機器導入企業)」、「③システムハウス（システム提供企業)」、「④システムインテグレータ」が考えられる。しかし、調査結果をみると全体の満足度が低く、中立的な協力であろうが商取引上の協力であろうが、大きな差はみられない。




単純集計　問3-7　■　利用した際の満足度
0.0%
10.0%
20.0%
30.0%
40.0%
50.0%
60.0%
70.0%
80.0%
90.0%
100.0%
①公的な機関や支援センター
12.3
32.1
44.4
8.6
②ベンダー（IT機器導入企業）
7.1
36.6
37.7
14.2
4.4
③システムハウス（システム提供企業）
8.5
37.0
31.8
18.0
4.7
④システムインテグレータ
6.8
28.4
47.7
12.5
4.5
⑤その他
10.0
20.0
70.0
満足
やや満足
どちらでもない
やや不満
不満

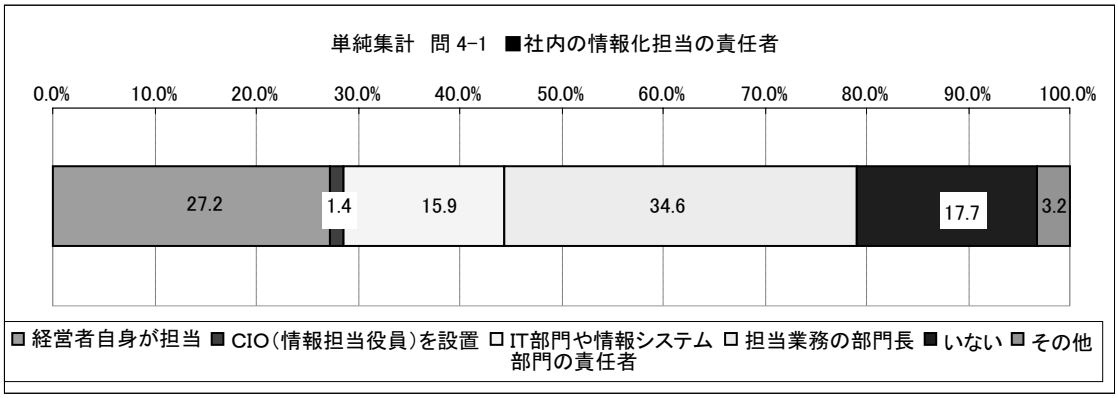
２．１．５　IT 化推進上の支援

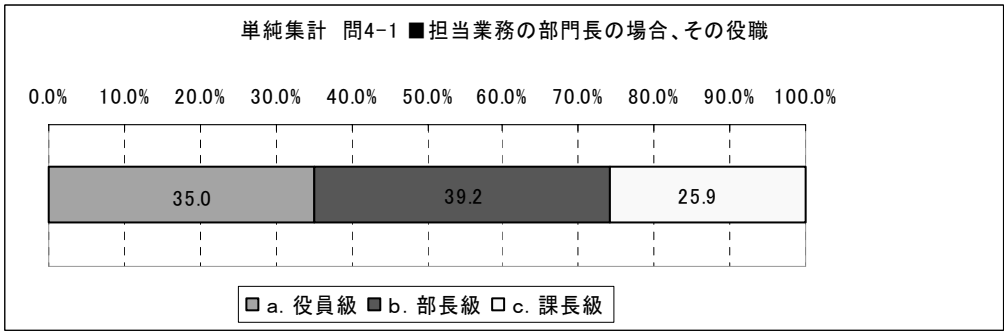
問 4-1 社内の IT 化担当責任者

社内の IT 化担当責任者については、「担当業務の部門長」が 34.6%で最も多く、ついで「経営者自身が担当」が 27.2%、「いない」が 17.7%とつづいている。

IT 化担当責任者が「担当業務の部門長」の場合、その役職は「部長級」が 39.2%で最も多く、ついで「役員級」が 35.0%、「課長級」が 25.9%とつづいている。

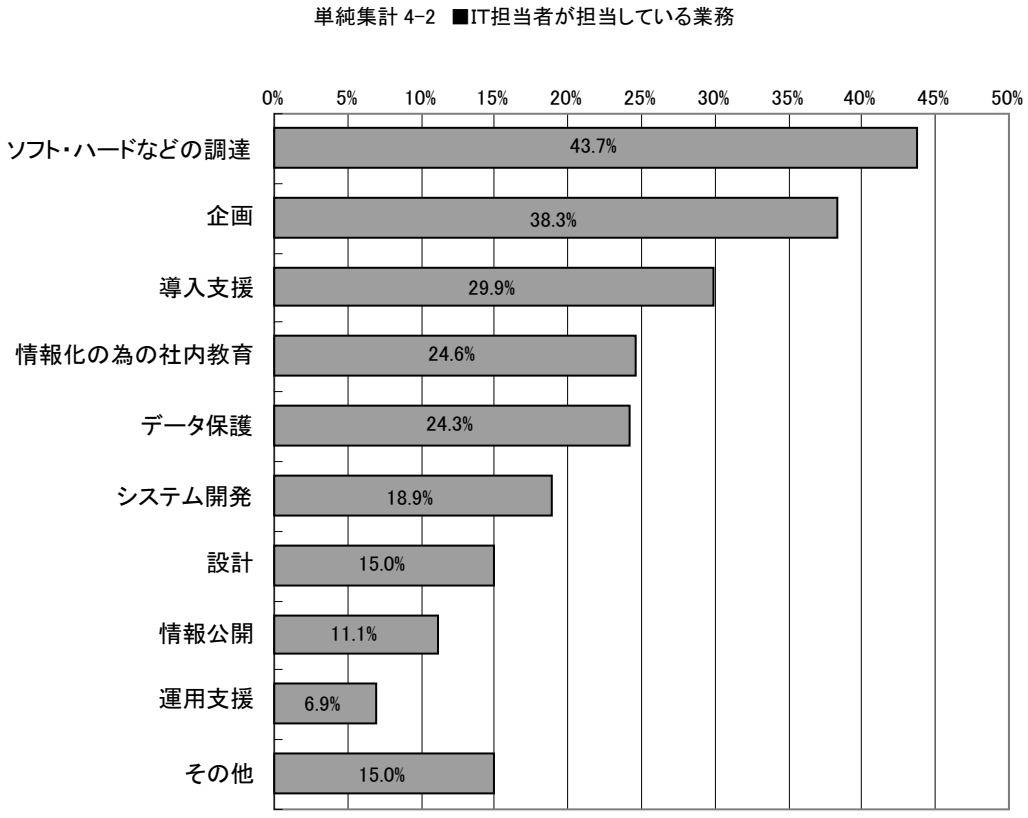
このことから、中小企業の社内の IT 化は、役員の無関与のもとに進められる場合が多く、CIO や IT 部門責任者といった、実務的ＩＴ専任担当者や専門部署などの体制を構築した推進体制をもつ中小企業は、全体の 2 割に満たない状況がわかる。





問 4-2　IT 化担当責任者の業務

IT 化担当責任者の業務については、「ソフト・ハードなどの調達」が 43.7%で最も多く、ついで「企画」が 38.3%、「導入支援」が 29.9%とつづいている。



上記業務を IT 化プロセスの 5 段階に分類すると、

① 計画…38.3%（「企画」）

② 調達…43.7%（「ソフト・ハードなどの調達」）

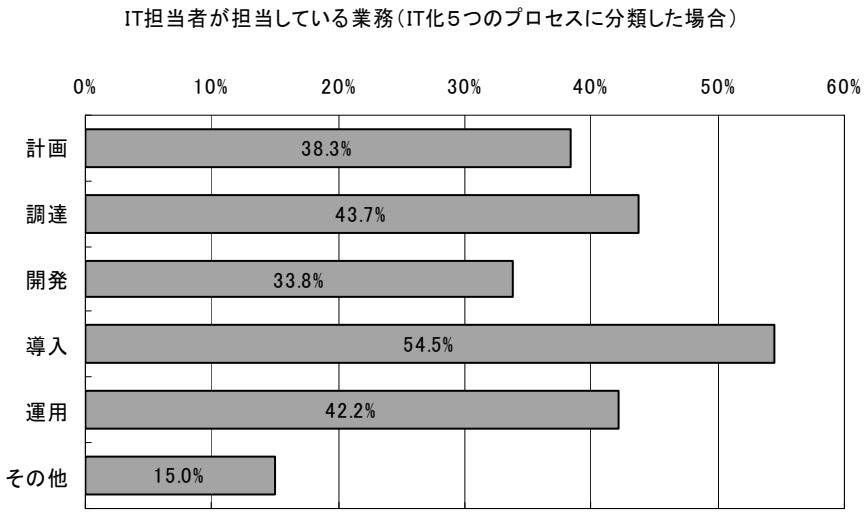
③ 開発…33.9%（「システム開発」、「設計」）

④ 導入…54.5%（「導入支援」、「情報化の為の社内教育」）

⑤ 運用…42.3%（「データ保護」、「情報公開、「運用支援」」

に区分できる。

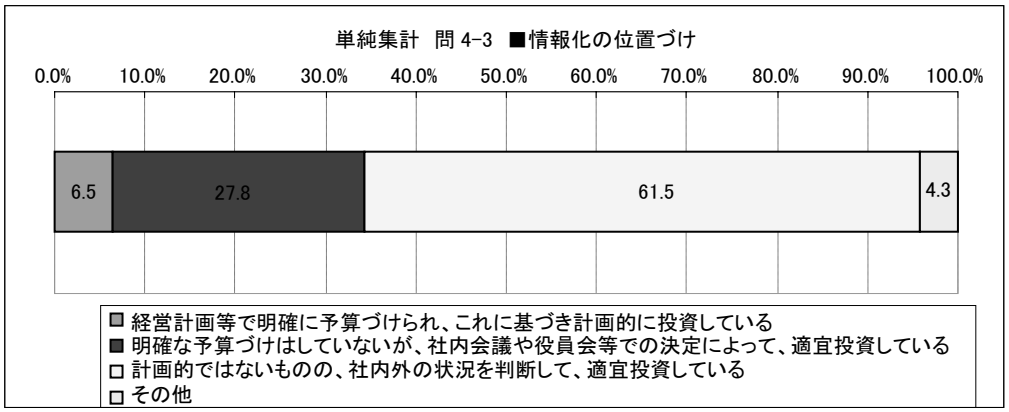
これらのことから、中小企業の IT 化は導入段階の利用が中心になっており、方向性を決める重要な部分である計画段階での利用が少ないことがわかる。



問 4-3　IT 化の位置づけ

IT 化の位置づけについては、「計画的ではないものの、社内外の状況を判断して、適宜投資している」が 61.5%で最も多く、ついで「明確な予算づけはしていないが、社内会議や役員会等での決定によって、適宜投資している」が 27.8%、「経営計画等で明確に予算づけられ、これに基づき計画的に投資している」が 6.5%とつづいている。

このことから、中小企業の IT 化投資は、明確な予算づけのないまま適宜投資される場合が９割近くにものぼっており、中小企業のほとんどの IT 化において、計画性のない多額の IT 化投資が行われている状況がうかがえる。

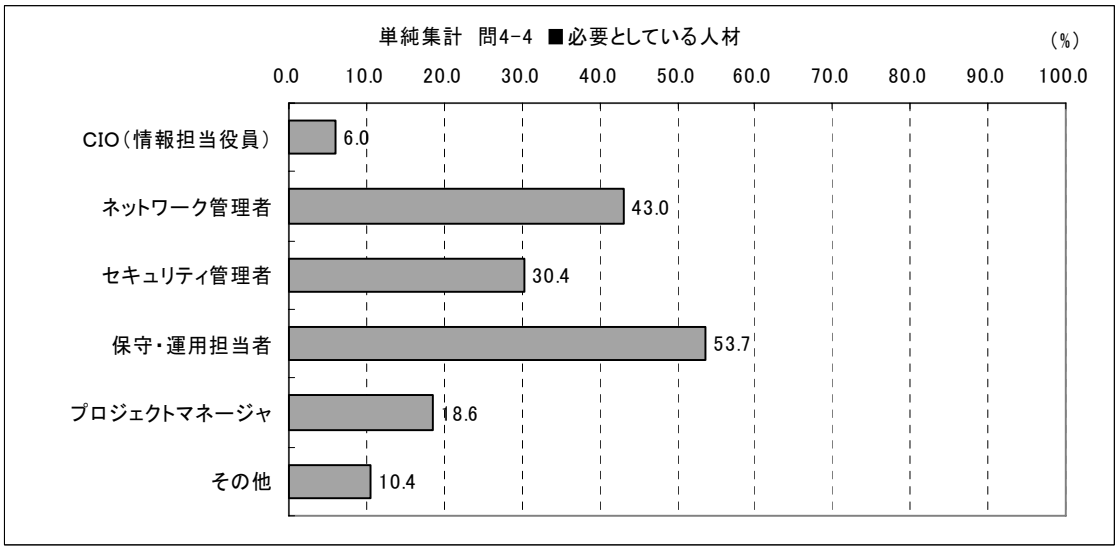


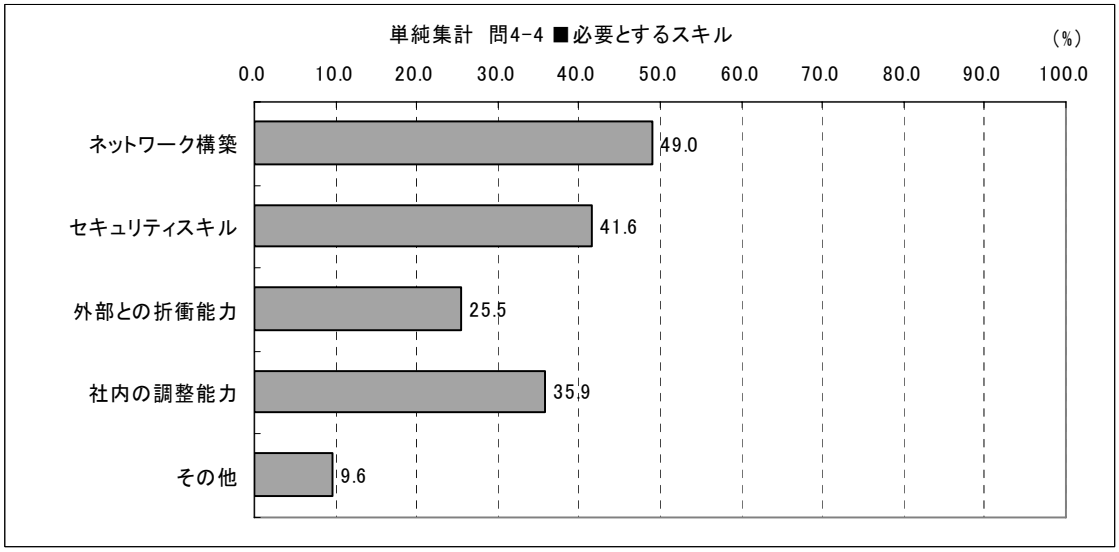
問 4-4　IT 化を運用していくうえで、必要な人材、技能

IT 化を運用していくうえで、必要としている人材については、「保守・運用担当者」が 53.7%で最も多く、ついで「ネットワーク管理者」が 43.0%、「セキュリティ管理者」が 30.4%とつづいている。

必要なスキルについては、「ネットワーク構築」が 49.0%で最も多く、ついで「セキュリティスキル」が 41.6%、「社内の調整能力」が 35.9%とつづいている。

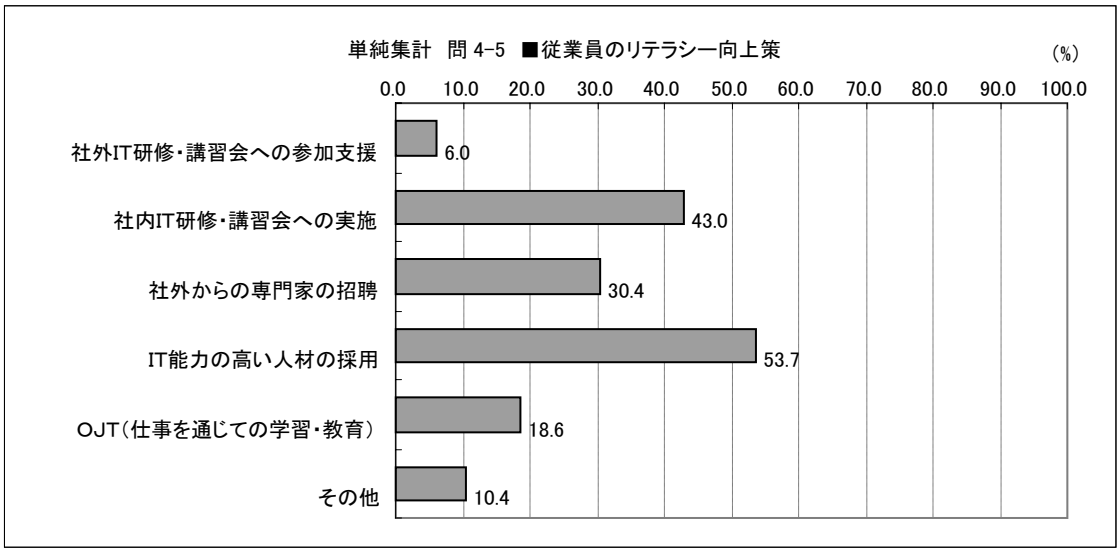
このことから、半数以上の中小企業は運用に不安をもち、人材も不足していることがうかがえる。

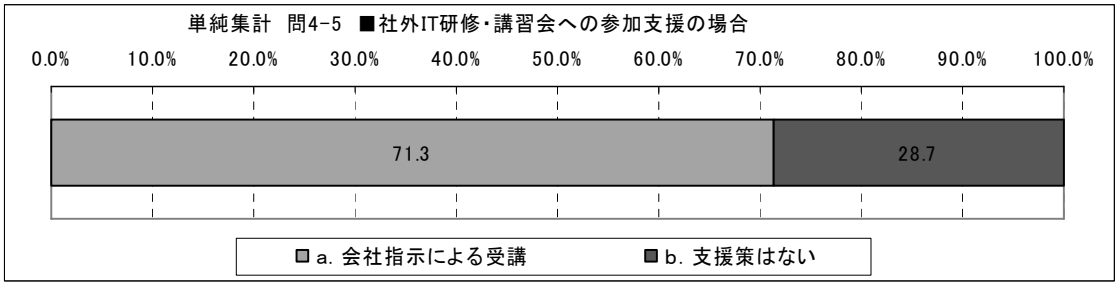




問 4-5 社員の IT リテラシー向上への取組み

社員の IT リテラシー向上への取組みについては、「IT 能力の高い人材の採用」が 53.7%で最も多い。これは企業内に IT 人材が求められず、企業外から、IT 能力の高い人材を新規に採ろうとする行動であると考えられる。既存の人材に対する対策としては、「社内 IT 研修・講習会への実施」が 43.0%、「社外からの専門家の招聘」が 30.4%とつづいている。



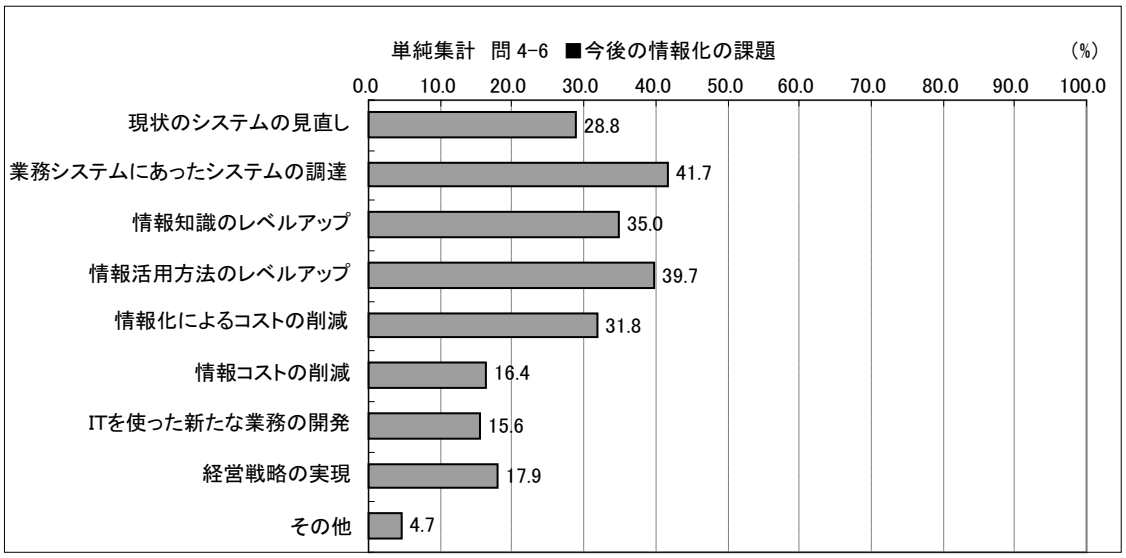


問 4-6 今後の IT 化課題

今後の IT 化課題については、「業務システムにあったシステムの調達」が 41.7%で最も多く、ついで「情報活用方法のレベルアップ」が 39.7%、「情報知識のレベルアップ」が 35.0%とつづいている。

このように IT 活用のレベルが「導入レベル」の域かぬけられておらず、経営戦略の実現という観点からみた IT の活用がみられないことから、もっと戦略

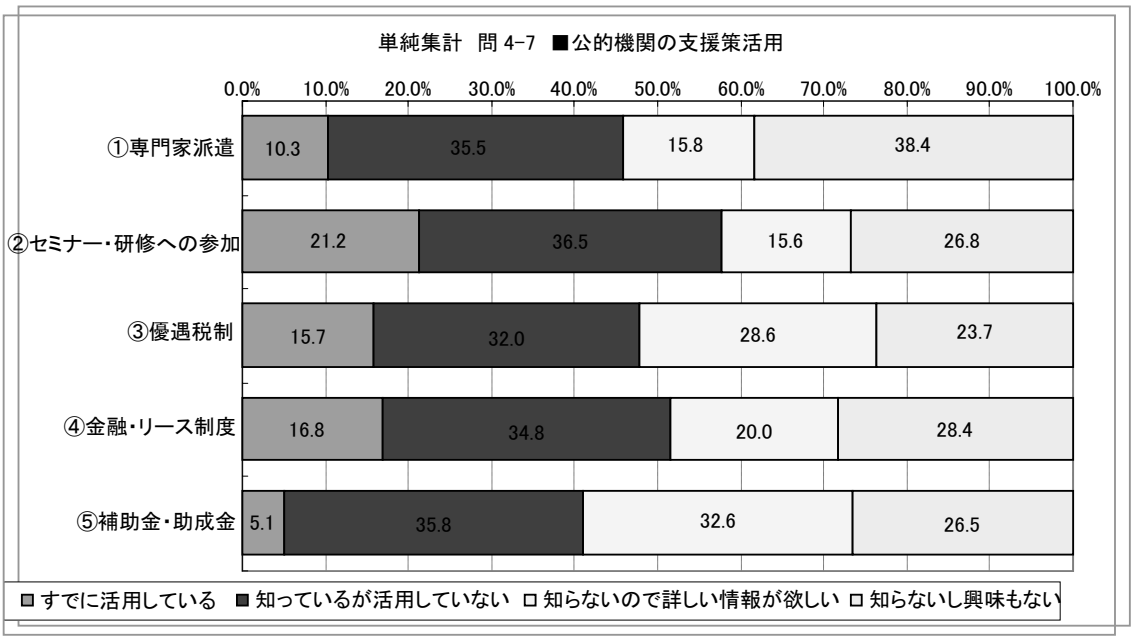
的な IT 化に取り組む必要があるとうかがえる。



問 4-7　IT 化のために活用したことのある公的な支援策

IT 化のための公的な支援策で活用率が高いのは、「セミナー・研修への参加」が 21.2%で最も多く、ついで「金融・リース制度」が 16.8%、「優遇税制」が 15.7%とつづく。

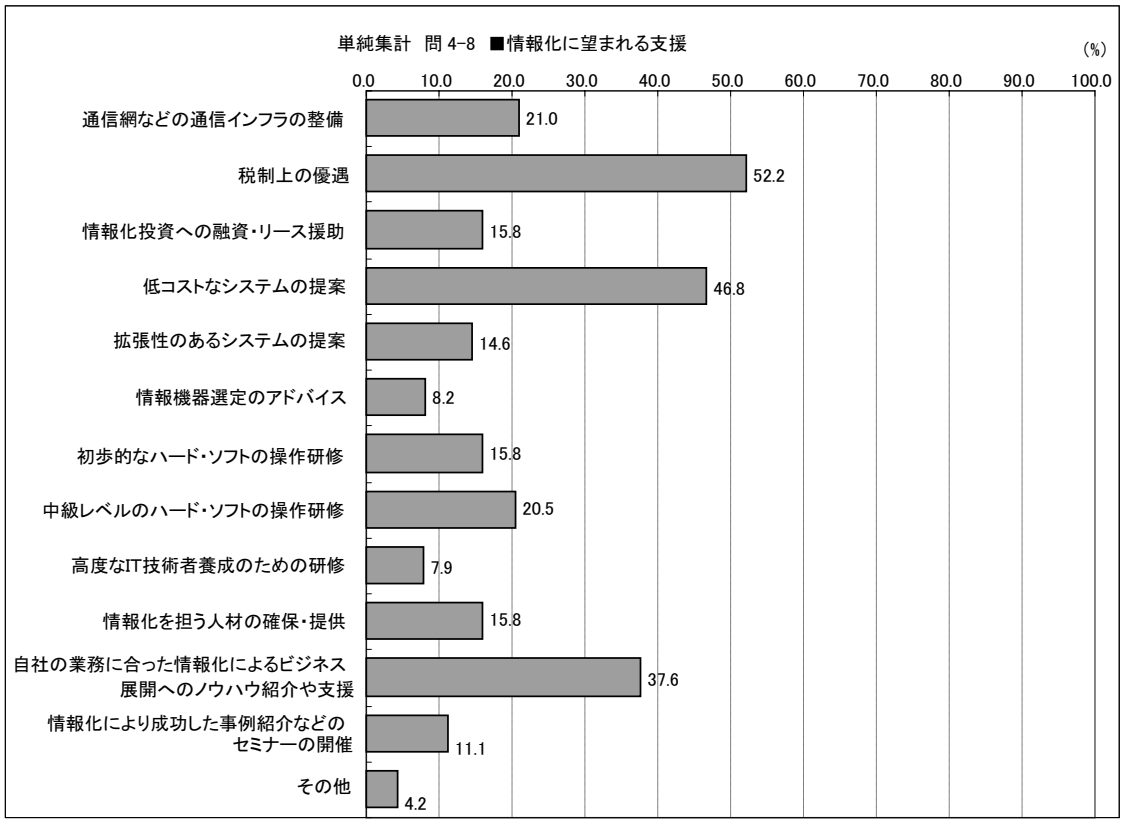
グラフをみると、制度等が知られてはいても、実際の利用率がいずれも低いことがわかる。更に、中小企業診断士、IT コーディネータなどの専門家派遣については、制度すら知らないという中小企業が、過半数を超えていることがわかる。



問 4-8 今後 IT 化を進めるうえで、あればよいと思う支援

今後 IT 化を進めるうえで、あればよいと思う支援については、「税制上の優遇」が 52.2%で最も多く、ついで「低コストなシステムの提案」が 46.8%で、IT 化を進める際に税制、コストといった、金銭面でのインセンティブ付与（受動的、消極的支援）を求める中小企業が多いことがうかがえる。

また、「自社の業務にあった情報化によるビジネス展開へのノウハウ紹介や支援」が、37.6%で、自社の業務にベストな IT 導入を可能にするための支援も求められていることがわかる。



２．２　経営環境の変化とＩＴの進展状況

２．２．１　まだら模様の景況感と経営課題

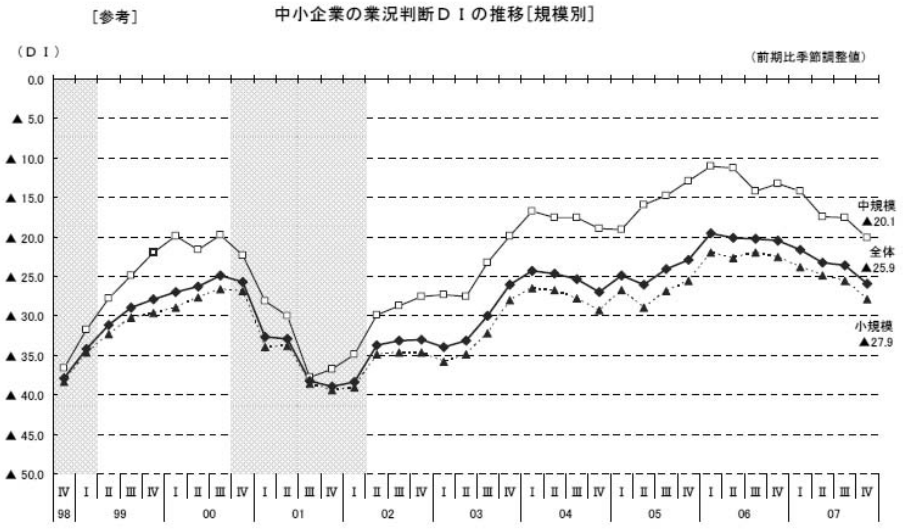
1）中小企業の景況動向

日本経済は 2002 年第 1 四半期を底とし、景気回復局面に入り、2007 年も緩やかな景気拡大局面が続いた。しかしながら、日本銀行の「短観」によれば、今回の景気拡大期間を通じて、大企業と中小業との業況判断 DI の差は徐々に広がる傾向にあるといわれている。特に、製造業に比べ、非製造業においてはこの傾向は顕著である。

地方や、中小企業にとっては景況感が悪いのが実態であり、景気指数の底上げをしているのは、一部大企業のグローバルビジネスである。

また、中小企業基盤整備機構で実施している小規模企業を含めた中小企業を対象とした中小企業の業況調査（2007 年 12 月）では、全体でより明確に回復感に遅れが見られるとし、従業員 20 名以下の小規模企業においては、中小企業全体よりも低い水準となっており、かなり厳しい状況にあることがわかる。（図 2-2-1）

図 2-2-1　中小企業の業況判断 DI の推移



出典：第 110 回中小企業景況調査（中小企業基盤整備機構）

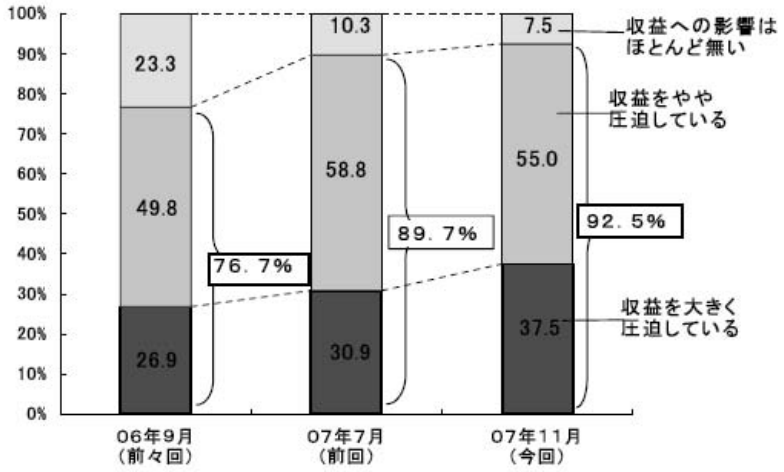
独自の技術やノウハウに支えられ、好調な中小企業もあるが、未だ多くの中小企業にとっては厳しい状況が続いている。

2）エネルギー・資源問題

最近の原油価格や材料の高騰は急激で、価格転嫁が進まない中小企業に対して経営を圧迫する大きな要因となっている。

中小企業庁における「原油価格上昇による中小企業への影響調査（2007年11月調査）」によれば、原油・石油製品価格の上昇による収益への影響は、2007年夏の調査の89.7%から92.5%に拡大している（図2-2-2）。また、価格転嫁が困難な企業の割合は、2007年の夏より更に上昇し、約90%に上ると報告されている。自社で使用する原油・石油製品の仕入価格が、最近4ヶ月の間に「上昇している」と回答した企業の割合は90%を超え、今後とも原油・石油製品の仕入価格が「上昇する」と見込んでいる企業の割合も、全体の94.1%にまで達している。

図2-2-2 原油製品価格の上昇による収益への影響



出典：原油価格上昇による中小企業への影響調査（2007年11月調査）（中小企業庁）

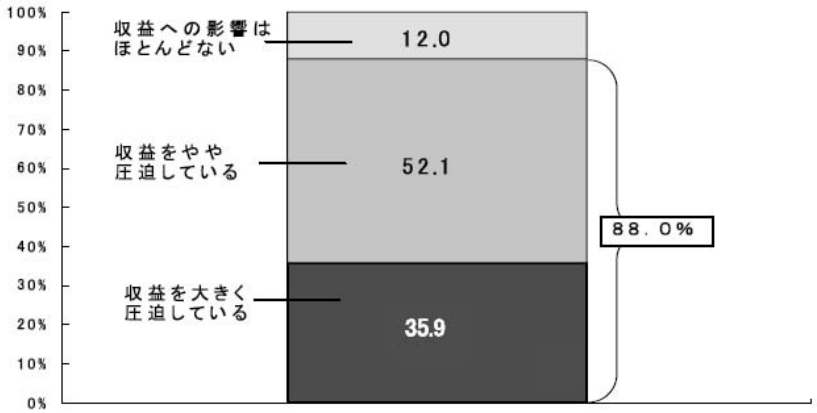
同調査によれば、収益に与える影響として、原材料の価格上昇が収益に与える影響は、35.9%の企業が「収益を大きく圧迫している」と回答し、52.1%の企業が「収益をやや圧迫している」と回答し、合わせると約90%になっている（図2-2-3）。

発注先からの値下げ要求が厳しく、自立化できていない中小企業において原材料等の高騰を価格に転嫁できないことは、利益率の低い中小企業にとって、深刻な課題である。

2008年1月にはニューヨーク市場で、一時的に1バレル100ドルを付けた原油価格の急激な高騰は、国民の生活を直撃するとともに、十分な価格転嫁を行うことが難しい下請事業者をはじめとする中小企業や、漁業・農林業・運送業をは

じめとする各業種に今後も引き続き深刻な影響を与えることが予測されている。

図2-2-3 原材料の価格上昇が収益に与える影響



原油価格上昇による中小企業への影響調査（2007年11月調査）（中小企業庁）

３）雇用確保

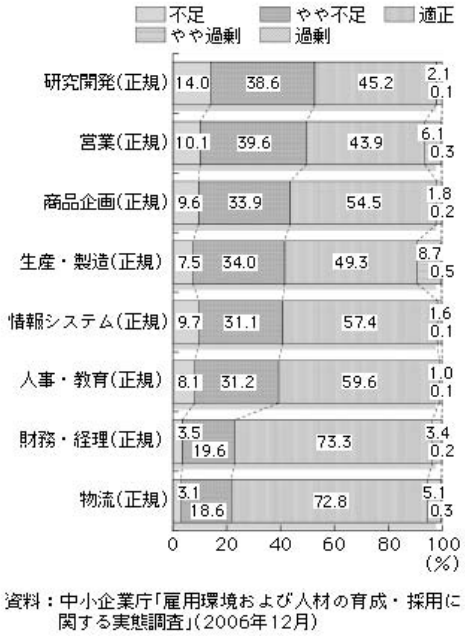
中小企業の多くは、主に質的な人材不足に陥っている。2007年には、新卒者の求人倍率は1.8を超え、中小企業にとっては、さらに採用が難しい状況になりつつある。

景況の悪化による大企業の採用控え、「企業より仕事を重視する」といった若者の価値感の変化などにより、中小企業にとって魅力ある人材の採用機会が訪れていたが、満足できる職場環境が整備できない企業が多く、相変わらず人材不足という課題を抱えている。

バブルの崩壊以降、企業のリストラにより、「正規雇用者から非正規雇用者へのシフト」が産業界全体で進行している。この傾向は中小企業でも見られ、2007年中小企業白書によると、企業規模が99人以下の中小企業においては、正規雇用者数が1990年に1458万人であったのが2006年には1402万人へと56万人減少している。非正規雇用者数は、1990年の536万人から2006年の824万人へと288万人増加し、約37%が非正規雇用となった。

正規雇用者の業務領域ごとの充足状況は、「財務・経理」領域や「物流」領域では、不足感は高くないが、「研究開発」や「営業」、「商品企画」領域においての不足感は高い（図2-2-4）。

図2-2-4 正規雇用者の業務別過不足感



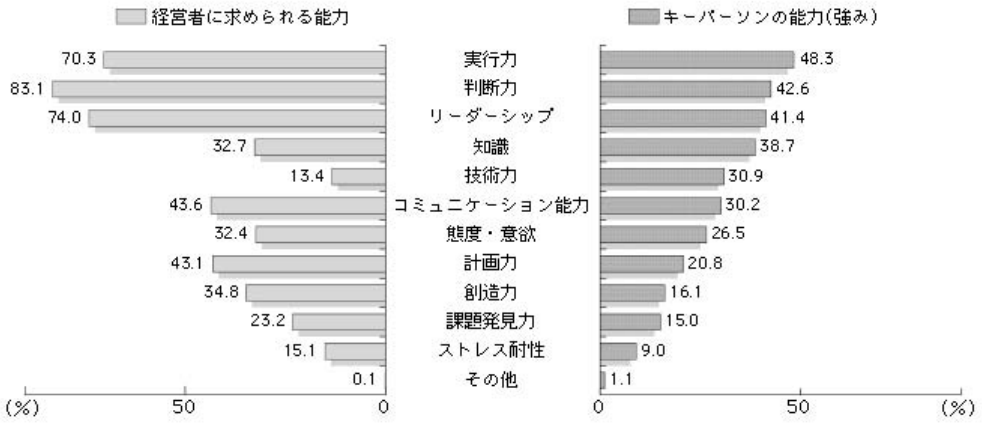
資料：中小企業庁「雇用環境および人材の育成・採用に関する実態調査」(2006年12月)

出典：2007年中小業白書（中小企業庁）

製造業では、「研究開発」及び「生産・製造」における不足感が顕著であり、企業戦略上重要とされる業務における雇用者の不足感が高まっている。

中小企業が求める人材の必要な能力は、「実行力」や「判断力」「リーダーシップ」などの経営能力のほか、「知識」や「技術力」といった専門的能力も求められている（図2-2-5）。

図2-2-5 中小企業が求める人材の必要な能力



資料：中小企業庁「雇用環境および人材の育成・採用に関する実態調査」(2006年12月)

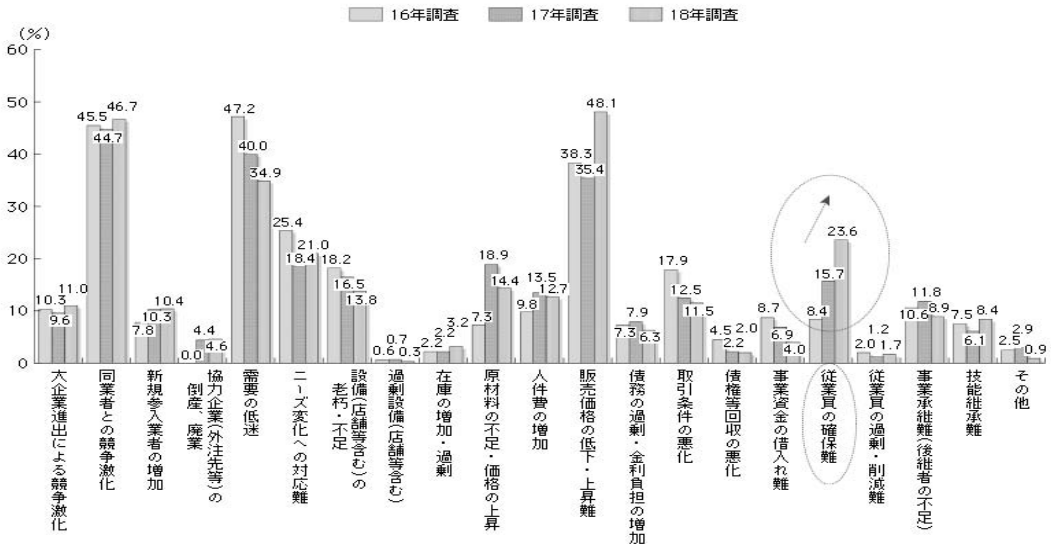
出典：2007年中小業白書（中小企業庁）

また、他方では、コンプライアンスへの抵触が問題となるサービス残業、営業手当支給による残業手当の置き換え、一般社員の管理職への格付けなどによる残業手当の不払いは全国的に問題化しつつあり、新たな経営課題となっている。これらは、基本的に人材不足の状態であるが、雇用を増やせない経営事情に起因するものと想定される。

4）中小企業が抱える課題

2007年の中小企業白書において、東京商工会議所の「中小企業の直面している経営上の課題」のアンケート結果を掲載した（図2-2-6）。

図2-2-6 中小企業の経営課題



資料：東京商工会議所「中小企業の経営課題に関するアンケート」(2006年3月)
（注）1．「貴社において、直面している経営上の問題点やお困りの点を、次から3つまでお選び下さい。」という問に対する回答。
2．「協力企業(外注先等)の倒産、廃業」については、16年調査においては選択肢として存在していない。
3．複数回答のため合計は100を超える。

出典：2007年中小業白書（中小企業庁）

同調査によれば、東京都の中小企業の経営課題は、①販売価格の低下、②同業者との競争激化、③需要の低迷など、「売上の関する経営課題」を上げている企業が多い。しかし、ニーズ変化への対応難、従業員の確保など企業内部の課題を抱えているために、対応に苦慮している様子が伺える。中小企業の経営課題は、様々あるが、企業にとってのマイナスの外部環境要因と、企業の持つマイナスの内部要因が掛け合わされると経営課題として顕在化してくる。

東京都の中小企業の経営課題は、売上に関する経営課題に対して、人的リソースが確保できないことにより、ニーズ変化への対応ができていない。さらに、エネルギー・資源の高騰が、これに追い討ちをかけている。地方でも同様な現象が強く起きていると想定される。

こうした「売上低迷に関する経営課題」を持つ一部の企業は、他社に負けない新商品開発や、社内の業務プロセス改善による低コストへの体質変換、顧客情報の収集・共有・活用による戦略的な営業展開を模索している。インターネットを活用した売上の拡大や、ターゲットを明確にしたマーケティング、業務プロセスの改善を実現するためにＩＴを利活用するなど、頑張っている中小企業も多い。

２．２．２　課題対応とＩＴ活用(ＩＴ利活用の状況)

本調査で、中小企業が主として何を視点にIT化しているかを調査した。(問2－6) その結果に解説を入れて図示したものが、図2-2-7である。この図は社内業務へのIT化を段階的に表したもので、後述するITによる業務の革新は含まない。ITを業務プロセスに対して活用する場合と、人の動きやふるまいを効率的にさせるために活用する場合の2通りが考えられる。この図を見ると、現状では中小企業の 50.5%は、業務の効率化に視点を置いていることがわかる。残りの企業は、業務の効率化を達成し、情報共有や次のステージである活用レベルに到達している。中小企業の1/4は、活用レベルにある。残念なことではあるが、現状では高度活用レベルにある企業は極めて少ない。ここで表現している、情報共有、情報活用や情報創造は一般にナレッジマネジメントと云われている。つまり、多くの中小企業がナレッジマネジメントに取り組んでいる様子がわかる。ナレッジマネジメントは、多くの企業が求めている「効率的組織活動」を支えるマネジメント技術となっている。この技術は、APQCなどによってかなり体系化されたしくみとして開発され公表されているが、多くの中小企業ではこのような認識を持って対応はしていない。

図 2-2-7 ITの活用レベル

状態	導入レベル	活用レベル	高度活用レベル
視点	業務の効率化	業務改革	新たなビジネスの創出
プロセス	Operational Systems ・販売管理、生産管理などの基幹業務システム財務会計などの支援システム ・データの有効化	Business Intelligence ・分析、統計処理などによる業務実態の分析 ・情報の可視化	Predictive Analytics ・業務シュミレーションなどの将来予測 ・最適化
	50.5%	13.3%	0.0%
情報	情報共有 ・業務処理スピードの向上、省力化	情報活用 ・気づき、状況判断	情報創造 ・方向性示唆 ・ビジネスチャンスの発見
	21.3%	13.8%	1.2%

1）企業内の業務処理プロセスの効率化（今回の調査結果では、50.5%）

一般に企業が IT 化を進めようとするときに、IT 化の視点は、社内業務処理プロセスの改善といった、「導入レベル」から開始する。その業務対象領域は、本調査による情報化の対象業務（問 2-3）で知ることができる。

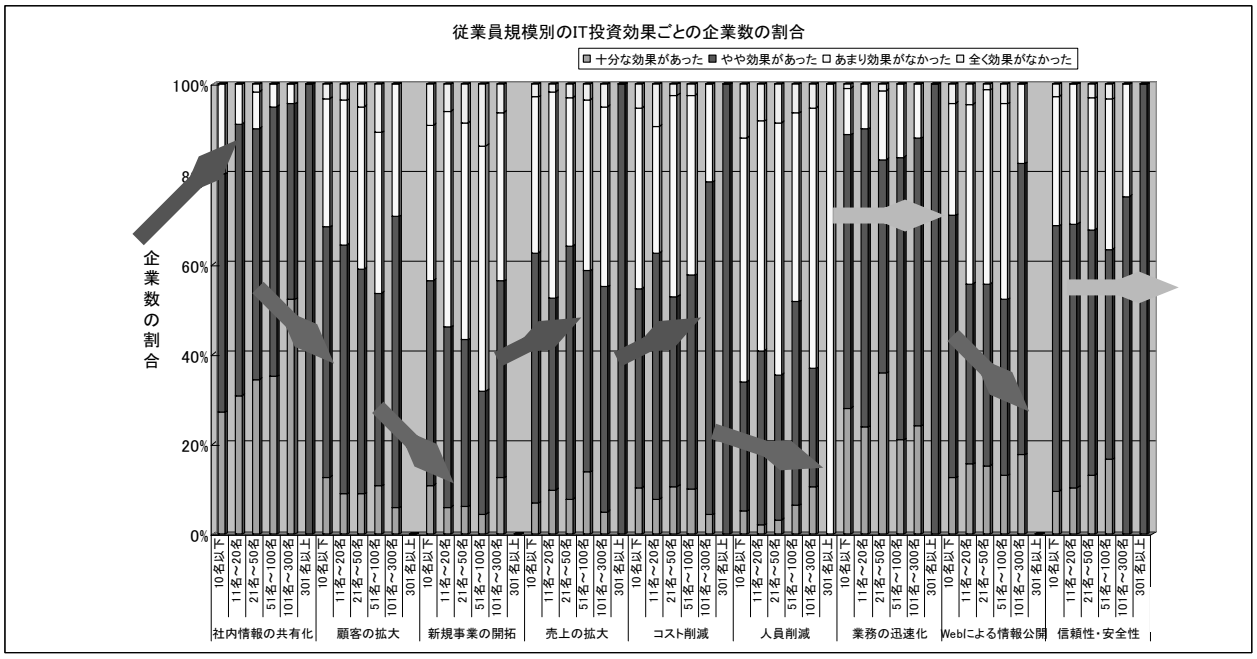
導入レベルでは、パーケージを使っている場合が多く、その利用状況（問 2-4）は、約 70%の企業が、会計システムを導入し、約 50%の企業が販売管理、約 30%の企業が仕入・在庫管理、製造業の 95%の企業が生産管理のシステムを導入し、業務効率化を図っている。

IT 活用の目的（問 2-8）では、94%の企業がこれらの業務を通じて業務の迅速化を、80.1%がコスト削減、80.0%が社内の情報化、70.6%が売上の拡大、68.7%が自社の信頼性・安全性の向上、64.5%が顧客の拡大をそれぞれ狙いとしている。

一方、同質問の効果の程度をみると、社内情報の共有化に関しては、「十分な効果があった」。および、「やや効果があった企業」をあわせると、89.2%、業務の迅速化に関しては 86.7%の企業が目的を達成している。

IT 活用の効果を従業員の規模別にみると、情報の共有化やコスト削減、売り上げ拡大は、従業員規模が大きいほど効果あり、従業員規模が大きいほど、IT 投資の効果を享受できる。また、業務の迅速化や、自社の信頼性、安全性に対しての効果は、従業員規模に関わらず IT 活用の効果を実感している企業数が多く、企業活動にとって社内業務改善が重要であることがわかる。逆に、顧客の拡大、新規事業の開拓では、従業員規模が大きくなるほど、IT 活用の効果を得ている企業数は少なくなる。また、IT 活用により業務の迅速化を達成している企業は多いが、それによって、人員削減を実行した企業は多くない（図 2-2-8）。

図 2-2-8 従業員規模別の IT 投資効果ごとの企業数の割合



一般的に、業務処理の IT 化が一段落すると各種の業務プロセスを通じて情報の収集を行い、「活用レベル」に入る。

しかしながら、漠然と業務プロセスの IT 化を推進した企業は、意思決定のためのデータ分析を行おうとしたときに、必要な情報が入手できないケースが多く聞かれる。

その理由は、①意思決定に必要な情報の定義がされていない。②基幹業務システムに意思決定に必要となる情報項目が欠落している。③発案が業務処理中心で、活用方法のレベルアップから情報を取得する傾向が見られる。情報化活用の主な視点（問 2-6）によると、業務処理によって収集したデータを分析して意思決定に活用することに主軸を置いている企業は 13.3%と少ない。意志決定のためのデータ分析に IT を活用している企業は未だ少なく、業務処理から収集されたデータを分析に生かしていないか、手作業による分析に依存している企業が圧倒的に多い。

③情報共有～情報活用～情報創造

情報の共有、活用、創造の一連の情報系処理プロセスを一般にはナレッジマネジメントと言う。ナレッジマネジメントは、データから情報や知識・知恵を作り出すことがテーマである。調査結果を見ると、情報共有の視点を置いている企業は、21.3%、情報活用が 13.8%、情報創造は 1.2%あり、中小企業全体の 36%強が何らかの形でこれに取り組んでいる様子がわかる。しかし、多くの企業では、ナレッジマネジメントに取り組んでいるという意識は少ない。

企業内の情報は、組織内で共有を図ることにより、より業務品質の向上や、意思決定に活用できるようになる。例えば、営業担当は、顧客情報（市場知）や、商品情報（商品知）を収集し、これを相互に利用したり、収集した情報を整理分析して、売筋商品情報など新たな次の情報を生成する。

最近では、中小製造業においても、提案書 DB・規格書 DB（商品に関連した一元化情報）、クレーム DB など情報活用は進められており、比較的規模の大きい中小企業では一般化しつつある。これらの企業が持つ情報を、関連会社まで公開・共有することができれば、新たな企業間連携が実現できる。納入会社の販売動向や販売実績・生産計画がリアルタイムで把握できるようになると、納入会社の動向に合わせた効率の良い生産計画や在庫計画が立てられるようになる。また、逆に、当社の生産計画や在庫情報を取引先へ公開することにより、取引先顧客へのサービスの向上が図られ、取引先との関係を強化できる。（企業間による情報共有・活用段階）収集した情報は、社内で活用する他、関係者や取引先が活用できるようなる。情報の企業間連携は進みつつあり、サプライチェーンは情報共有～活用を軸とした枠組みである。

４）IT 活用を梃子にした経営革新

IT を活用した経営改革を行おうとする動きが経営革新事業を通して全国的に見られる。IT を活用による経営改革は、IT を社内の業務プロセスに適用させ製品･サービスの提供方法を変えたり､顧客の利便性を極端に高めたりして、新たな顧客を呼び込む仕組みを構築したりして業務のしくみ(ビジネスモデル)を変えようとすることであるが、一般的には顧客の利便性を高めることによる改革効果が大きい。

【事例１】

A 社は、群馬県にある自動車解体業で、リサイクルパーツの管理が課題となっていた。当社が 1 年間に扱うリサイクルパーツは、約 150,000 点と極めて多い。これらのリサイクルパーツは、全パーツの型式、部品名を出荷部品リストに手書きした上で、パソコンに入力するという煩雑で手間のかかる出荷作業を伴っていた。作業場では、油やほこりで表示が見にくく、騒音や振動、粉塵も多く職場環境が悪く、現場での入力作業は劣悪な状態であり、IT 化を阻む要因となっていた。

当社は、エンジンや部品のモジュールの型式等を目視により読み上げ、コンピュータが聞きなおして入力内容を確認しながら作業を進めるしくみを導入し、手書き作業とパソコン入力をすべて音声入力に切り替えた。

その結果、紙媒体に手書きし、さらにパソコンに入力するという 2 度手間が省け、同時に、音声による入力であることから、両手が開放され、作業をしながらの入力が可能となることで、大幅な処理時間の短縮が実現した。このように IT 化によって業務処理プロセスの効率化を実現した。

導入された音声による入力のしくみはさらに社内業務に適応させ、営業マンが作成する営業日報などにも広げていき、意思決定に活用する「情報の活用レベル」に用いることのできる情報を収集していきたいと考えている。

【事例２】

貸し布団の卸販売及びレンタルサービスを行っている B 社は、貸し出す布団に電子タグを取り付けて、貸し布団の履歴管理を行うようにした。クリーニングを終えた布団は清潔ではあるが、利用者にとっては、この借りる布団が以前どのように管理されていたかは、非常に気になるところである。B 社は、病院用、介護施設、ホテル、などに布団を貸し出しているが、従来は、メンテナンスの実施を記録簿に付けていた。布団を目検してもメンテナンスの状態を把握することは困難であった。そこで、貸し出し布団に RFID（電子タグ）を取り

付け、貸し出し履歴や洗濯などのメンテナンス履歴管理を行うようにした。これにより、管理者は、布団の状態を的確に把握でき、メンテナンスが的確になった結果、利用者は、安心して、貸し布団を利用することができ、利用者の信頼を向上させている。

これは、IT 化を利用して、ビジネスモデルそのものを改革した事例である。IT 化の便益を自社のみならず、利用者へ提供するなど、双方にメリットをもたらしている。

【事例３】

電子基板の製造業であるＣ社は、加工別の価格表、工場の営業日を Web で公開してる。

顧客はオーダをすると、製造ラインの負荷状況を常に把握してるコンピュータは、瞬時に納期回答をすることができる。このため、新規の顧客でも、時間を問わず、確定納期と価格を瞬時に把握できることから、顧客の利便性が極端に向上し 24 時間受注が可能になった。この企業では、毎月 3～4 社の新規顧客を掴めるようになった。

今回のアンケート調査においても、(問 2-8) 約半数の企業が、情報公開を目的にして Web サイトを公開し､その約半数の企業は､｢情報公開の効果があった｣としている。業種によっては、Web による情報発信は企業とし有効な手段になりつつあり、情報発信のやり方や考え方を工夫することによって更なる効果を増大させることが可能となる。

【事例４】

商店街の一角にある D 金物店は、ネジ、クギ、ペンチなどの金物約 500 品目の商品を扱っている店舗であり、お客様の大半は、大工さん、工務店さんや、地域の一般客である。バブル崩壊による工務店、建設業者の不振により、D 金物店も売上が激減した。これを契機に、売上回復のためにネットショップを始め、現在では、取扱品目も 2500 品目に増え、実店舗の倍近い売上となっている。

インターネットによる販売により今まで取引のなかった企業や消費者と新たな取引が可能となったが、これは一般的に見られる例である。従来の店舗による販売では、営業時間や商圏が限られているため、特定の顧客にしか販売することができなかった。また、稀にしか販売できない商品では、特定の地域では極少数の顧客需要しか発生しないため、商品を在庫することが難しかった。しかし、インターネットを用いた販売を行うことにより時間と地域の制限をなくし、全国的な販売が可能となった。このように、ネット販売では、全国レベル

での販売が可能となることで、それなりの需要を取り込むことができるようになる。一般にロングテールと呼ばれる商品では、このような業態変革は有効となる。

また、インターネットでの販売が、ネット上での知名度を上昇させ、その結果、実際の店舗でも来店客が増え、インターネット店舗と実際の店舗の相乗効果（クリックアンドモルタル）効果で売上が拡大する店舗が多い。

【事例５】

Ｅ飲食店では、テーブルにアルバイトの求人カードが置いてある。このカードには、QR コード（２次元バーコード）が印刷してあり、来店客は、携帯で QR コードを読取ると、Ｅ店の求人サイトに接続でき、詳細な求人情報を読むことができる。Ｅ店では、従来は、求人広告でアルバイトの募集を行っていたが、なかなか応募が少なく求人費用の効率は悪かった。求人カードを客席に配置することにより、応募も増え、来店した客からアルバイトを採用できるようになった。最近の若者は、携帯電話で Web アクセスすることも多いことから、携帯サイトを上手に活用することで、募集費用を節約することが可能となった。

このように、実態調査の事例からも経営革新に取り組んでいる企業が沢山あることが確認できる。経営革新は、①新商品の開発又は生産、②新役務の開発又は提供、③商品の新たな生産又は販売の方式の導入、④ 役務の新たな提供の方式の導入その他の新たな事業活動　の一部もしくは、全部を改革していくことである。今日では、経営革新や、経営課題の解決の策として、IT を活用することは極めて有効である。

これからの IT 活用のポイントは、本事例で見られるように、「自己のために IT を使う」のではなく、「お客様のために IT を使う」ことである。

２．３　ITを活用した今後の中小企業経営のあり方

２．３．１　IT利活用の課題

経営課題の解決にIT利活用が有効な手段であることを前節で述べたが、IT利活用といってもその活用方法には様々なレベルがある。単にハードウェアの装備がIT化の指標となるのであれば、今回の調査においても、ハードウェアの装備率としては、96%の企業が、少なくとも1台のパソコンを導入している。(問2-1) さらに、パッケージソフトも何らかの形で使用されており、不使用と答えた企業は8%に過ぎない。(問2-4)

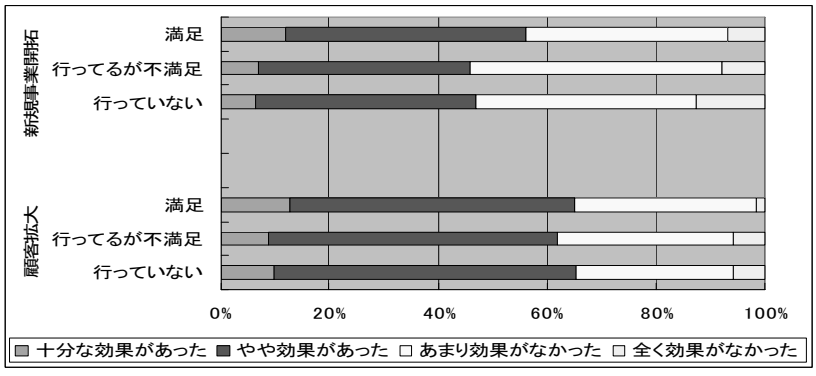
しかしながら、情報の活用または情報の創造といった利用の仕方や、生データからの分析を行うといった高度なIT活用企業は13.8%にとどまっている。(問2-6)、このように現時点では、中小企業のITに関する取り組み姿勢は決いとはいえない。また、IT利活用の目的として、顧客の拡大/新規事業の開拓などへの活用を目指して導入しても、目的を達成できた企業は少ない。(図2-3-1)

図　2-3-1　IT導入に関し、積極目的と効果の割合(問　2-8から抜粋)

目的	目的とした企業の割合	効果、やや効果があった企業の割合	全体に占める割合
顧客の拡大	64.50%	40.40%	26.10%
新規事業の開拓	54.90%	26.30%	14.40%

さらなる問題は、この効果が不十分とした企業が不十分となる要因を掘り下げ、積極的な対策を講じていないことが推測される。すなわち、運用に関わる問3-2のなかの「現在利用しているシステムの改善・改良の推進と対応の状況」を見ると、「満足・不満足・行っていない」三者の回答とその効果の結果に大きな差は見られない。(図2-3-2) これは、折角見直しても新規事業の開拓、顧客の拡大などについての検討が十分でなかったためとみられる。

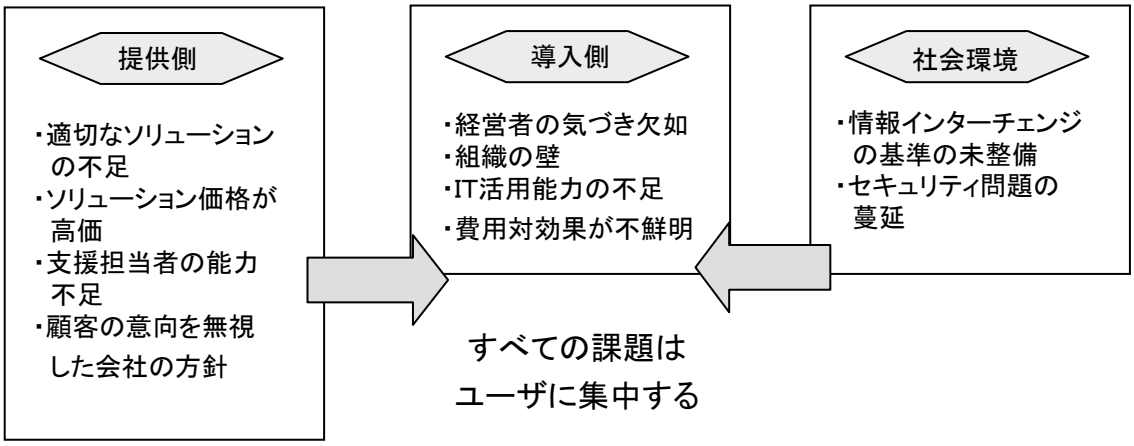
図　2-3-2　現在利用しているシステムの改善・改良の推進と対応の状況、と効果の関係



(問 2-8 と問 3-2 のクロスから抜粋)

ITが十分に活用されていない要因としては、大きく導入側企業の課題と提供側の課題、或いはITの社会環境からなる課題の３つに類別できる。(図2-3-3) いづれの課題でもその影響を受けるのは、導入する企業である。

図 2-3-3 IT 利活用の課題



（１）導入側の課題

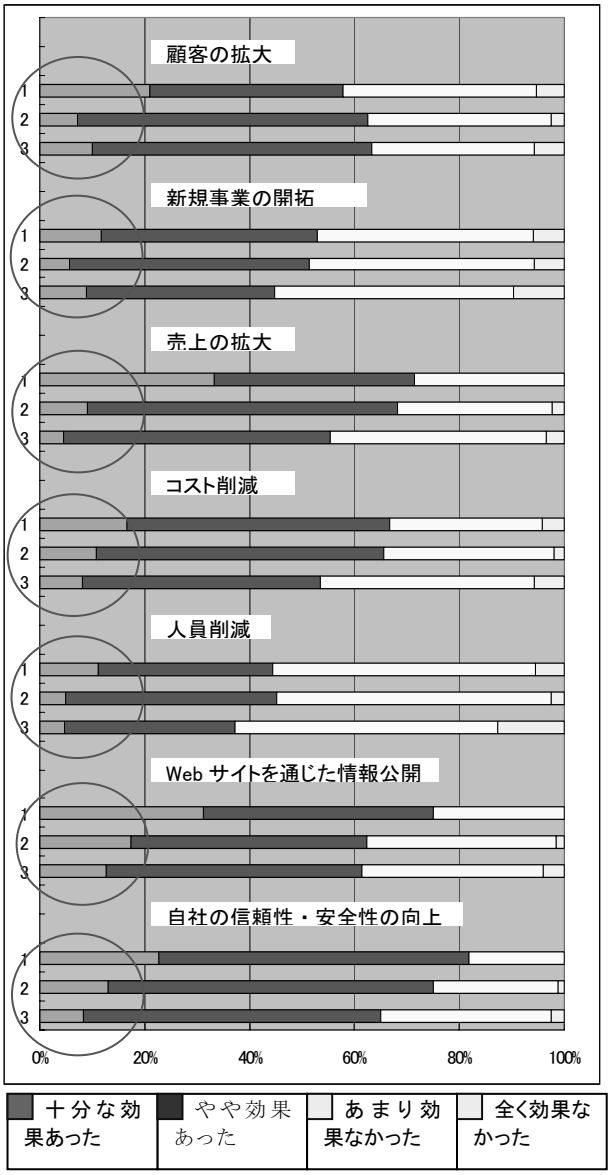
１）経営者のITへの気づきの欠如

ITへの気づきは、結局のところ経営者のビジネスへの意欲がいかに高いかにかかってくる。2007年の中小企業白書に見られるとおり、中小企業の経営者の経営に対する意識は現状維持型が多数を占めている。(中規模　約40%、小規模約60%が現状維持型) このことは、例えば、商売のライフサイクルから本来はビジネスモデルの再構築を検討すべき時期に入っている事業も、もうからないが食っていけるなどの理由から、なかなか再検討しないことを意味している。経営者の姿勢が現状維持型である企業ではIT利活用は進展しない。経営者の姿勢次第では好結果につながることは今回調査においても垣間見られる。例えば、投資に関する設問「問4-3　経営計画等で明確に予算づけられ、これに基づき計画的に投資している」と回答した企業の売り上げ拡大、顧客の拡大などについて「十分な効果があった」とする割合は、計画的でない企業より良い結果が出ている。(図2-3-4) 改善すべき目的を重点として計画的投資を行えば一層の効果が期待される。

一方、経営者のITソリューションに対する理解度が大きな課題である。IT化は多くの場合、経営者の課題解決意欲の高まり、顧客サービスの向上などをITによって解決しようとする発案から始まる。従って、経営者自らこれらに気づくことが大きな動機付けになる。ITソリューションを把握するためには、外部からの情報がすべてである。IT業界や、公的機関を中心にITセミナーが数多く

開催されているが、経営者の参加は低調で、一部に留まっている。多くの場合は、従業員や管理者がセミナーに参加し、企業内で上申し、経営者に理解を求める行動を取っている。

図 2-3-4 問 2-8 IT 化の効果の程度と問 4-3 情報化の位置づけのクロス分析（要約）



注
縦軸の数字は下記による

1 経営計画等で明確に予算づけられ、これに基づき計画的に投資している

2 明確な予算づけはしていないが、社内会議や役員会等での決定によって、適宜投資している

3 計画的ではないものの、社内外の状況を判断して、適宜投資している

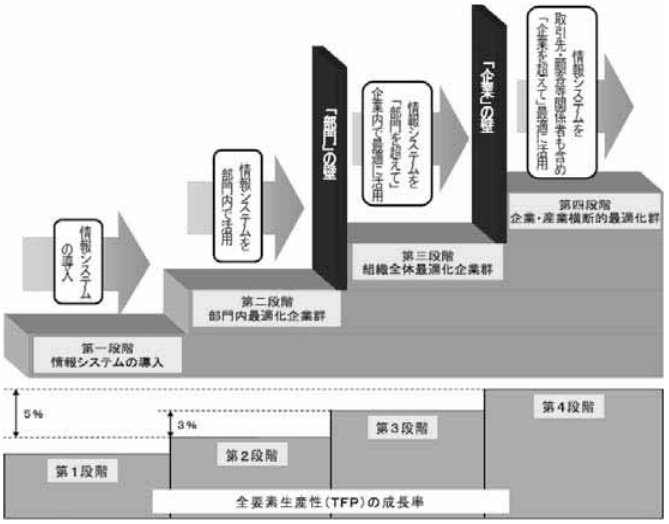
いずれの項目も計画的に投資している企業が「十分な効果があった」とした割合が高いことが分かる。

2） 組織の壁

今回の調査でも、営業部門、総務・管理部門、生産製造部門など特定の部門にITを活用していると回答した企業が70%以上（問2-3）、活用の視点も、各種業務の処理、各種業務の管理・分析を目的としているという回答が約64%を示しており（問2-6）部門内処理に集中している。このような企業では、IT化され

た業務間で、情報の移し変え作業が頻繁に行われている。このため、ITを活用してスピーディーに処理された情報も、バッチ処理や処理待ちによって効果が打ち消されている。この傾向は、情報のIT化について特に顕著である。情報共有が行われていないため、ある部門で業務活動に極めて有効な情報を掴んでいても、他部門には伝えられない場合がある。部門間の壁を越えてITの組織全体最適化が実現できているのは、上場企業ですら全体の24%、企業間の壁を超えて企業・産業横断的最適化が行われている企業は2%にすぎないと報告されている。（図2-3-5）

図 2-3-5 IT 化の進展



部門や企業の壁を越えてITを最適に活用している企業の割合は、米国が54％であるのに対し、日本では26%に留まっている（経済産業省調査（平成19年3月））。
情報処理実態調査の分析によると、企業内でITを最適に活用している企業（第3段階）、企業を越えてITを最適に活用している企業（第4段階）は、部門内でITを活用している企業（第2段階）よりも、企業レベルでの全要素生産性の成長率が、それぞれ3%、5%高くなっている。

「ITによる生産性向上の加速化に向けて」2007年6月産業構造審議会

IT化による大きな効果を享受するためには組織全体最適化が求められるが、部門の壁がこれを阻んでいるのが現状である。また、後述するように企業間取引は確実に進展しており、一挙に第４段階に進むことを視野に入れたIT化を検討すべき時期にきている。

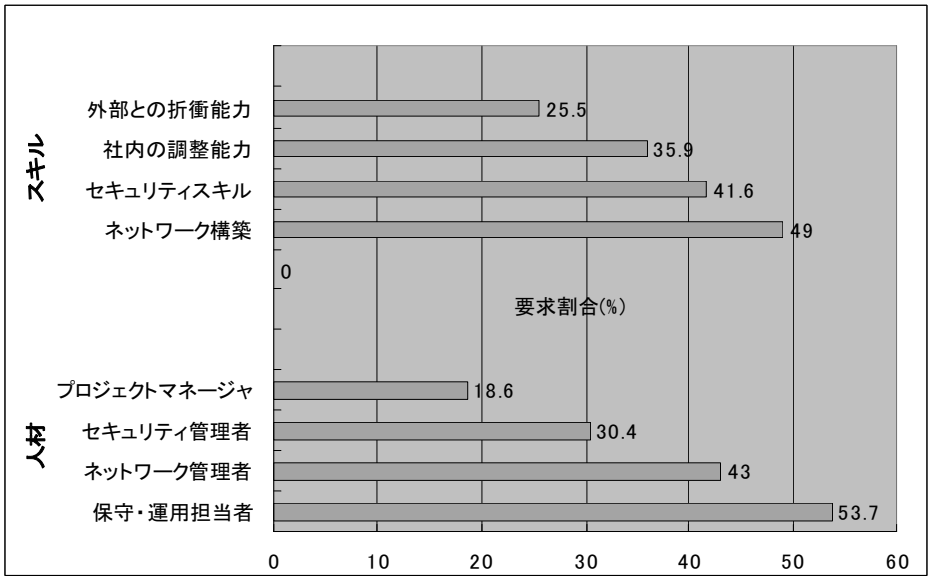
３）IT活用能力の不足

企画・計画（導入前）段階と運用段階では、求める人的能力は異なる。企画段階の能力としては、特に経営戦略と密接な関連づけのもとに、全社的な立場で、何を改善すべきか明確に見通せる広い視野での課題解決能力や実現にあたっての社内外との調整能力が要求される。これらは、CIOやプロジェクトマネージャが持つべき能力と言える。本来このCIOやプロジェクトマネージャの持つ能力は、少なくとも機能として社内に存在しなければならないが、職位を問わずこの能力を持つ人材がいない企業が多い。今回の調査においても、専任のIT責任者がいる企業は17%（問4-1）程度である。また、この専任のIT責任者は必ず

しもCIOやプロジェクトマネージャではない。何故なら、この責任者の業務に企画が含まれている企業は42%でしかなく（問4-1,4-2のクロス分析より）、これを除くと社内にCIOやプロジェクトマネージャのいる企業は多くても7%程度であることが分かる。

運用段階まで含めると、ITに関し必要とする人材とスキルに対する要求事項の上位４項目は次頁の図2-3-6のとおりである。

図 2-3-6 必要とするスキルと人材（問 4-4 をもとに作成）



社内調整能力と外部折衝能力は前述のとおり、CIOやプロジェクトマネージャの職務の一つである。これらのスキルの要求度合い（26%～36%）に比べプロジェクトマネージャの要求度合いが低い（約19%）ことは、プロジェクトマネージャの職務が企業に十分に認識されていないことを意味している。運用段階では、ネットワーク構築とセキュリティスキルの要求が強いが、ネットワーク管理者とセキュリティ管理者は、ほぼ同じような意味で使われている可能性が高く、何人もIT関係者を置けない中小企業では、保守・運用は心配で、双方の能力を持った人材が求められる。なお会社によっては、IT担当者が他の仕事と兼業していることもあるが、少なくとも正式に辞令を出し、IT担当を職務として周知させる必要がある。

CIOやプロジェクトマネージャはもとより、運用段階においては、ITソリューションをしっかり理解している人材である必要があり、誰でもよいという訳にはいかない。また、永続的に使うことが前提であるので、短期間存在すればいいというものでもない。経営者として、ITの各活用段階に応じた人材の必要性を認識して、その職務達成の人材確保をすべきである。

４）費用対効果が不鮮明

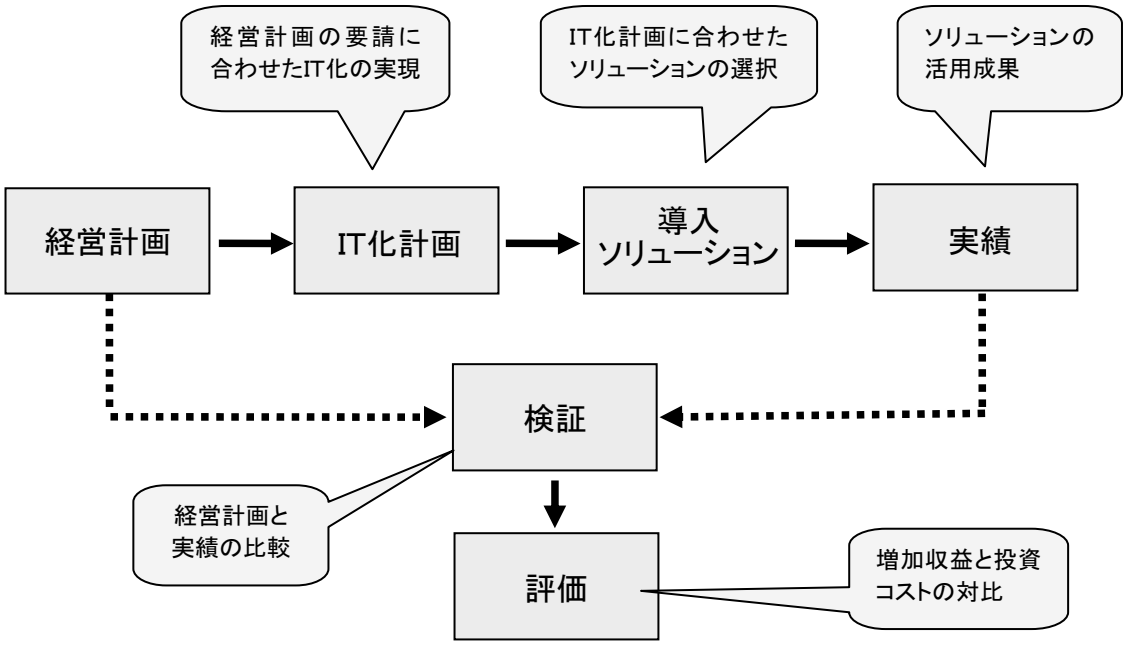
経営にとって費用対効果は常に気になることである。費用対効果は、ある目的に対する効果のみを測定するのか、もっと会社全体の効果を測定すべきか、何を基準に計測するかと言う議論はあるが、これを明らかにすることは、導入企業の経営者の責任である。IT化に当たっては、企業は自社のニーズを決め、それに合わせてソリューションを選択する権利を有しており、その結果を明らかにすることは当然のことである。

IT導入の効果は、IT環境の向上と、その環境向上を経営に生かして収益に結びつける2つの側面がある。前者の責任はIT化の担当者、後者の責任は経営者にある。多くの人は、費用対効果として考える内容について、この2つを同時に捕らえようとしている。

IT環境の向上に関しては明確な目標は立て易く、この目標と導入効果は容易に比較できる。一方経営に関しては、一般的には、経営計画の達成度合いが評価される。この達成には、多くの要素が絡み合いITによる効果を特定しにくい。しかし、経営計画の実現のためにIT活用が必要となり、それに従ってIT投資が行われるのであれば、経営計画の実現を持って、経営サイドからみた費用対効果の評価ができる。(図2-3-7)

このIT環境の向上と経営活動の成果を一つの公式で評価しようとすると無理が生じる。

図 2-3-7 費用対効果評価のプロセス



特にパッケージの場合、導入側のニーズと提供側のソリューションの間に機能的なギャップがあることが多く、このギャップに気がつかず、または妥協してシステムを導入することが結果的に経営計画からの要請とかけ離れ、費用対効果をあいまいにしている。

IT未導入の中小企業の約60%は、その理由を費用対効果が明確でないことをあげており、経済的余裕がないという理由の約30%を引き離している。既にIT利活用をしている企業では、費用対効果に大いに課題があると答えた企業は約50%で、課題がないと回答した企業は数%にすぎないことが報告されている（中小企業のIT化の現状と課題及び対応の方向性について　平成19年6月　経済産業省）。

ITを導入したときには、ITのスペック等で示される効果は得られる。しかし、IT導入後の経営に対する効果は、経営陣の責任であることを銘記したい。このためにも、PDCAのサイクルをきちんと整備することが重要である。今回の調査でも、ITサービス基準を管理していない企業は82.5%、モニタリング（ITを活用した業務活動成果の監視活動）がほとんど行われていない企業が92%もあり、ソリューションに対するチェック機能が働いていない。（問3-4,3-5）一方、システム提供業者に対し満足との答えが約10%（問3-7）ということは、提供側のソリューションと導入側のニーズとの間を埋めきれないことを示している。また、IT化の効果には、経済効果と数字で示せない非経済効果があることも留意する必要がある。

IT投資を設備投資としてみるならば、費用対効果がはっきり見えないということが経営者をIT不審に陥らせていることは否めない。

（２）提供側または社会のIT環境の課題

１）業種・業態に応じたソフトウエアソリューションが少ない

規模/状況に応じたソフトウエアソリューションは決して多くない。一例として、全温度の食品加工業者が、ソフトウエアを入れ替える際に、温度別の在庫管理ができないソフトウエアを導入せざるを得なかったという事例があるが、これは如何にニーズにマッチしたソフトウエアが少ないかを示している。このような機能不足に加えて、市場に出ている多くのパッケージソフトは業務処理が主目的であり、分析、解析などのBI機能（Business Intelligence）は不十分であったり、なかったりする場合が多い。中小企業の場合は、その売り上げ規模から、ほとんどの企業がパッケージソフトに依存しており（問2-4）、そのソフトウエアに上記機能が具備されていないと独自に開発するには経済的負担が大きすぎるため、システム化から外れる場合が多い。また、導入側の目的とな

る指標（KPI）が不明確にしたままシステムを提供するケースも見られるが、提供側は導入側と協働して、KPIを明確にし、これに応じた安価で良質なソフトウエアの提供を検討すべきである。

２）電子商取引の基準を統一している業界が少ない

一部の業界では、電子商取引の活用は古くから進められているが、何も対応していない業界もまだまだある。EDIについては無い業界が多い。多くの量販店で受発注に使われているEOSでも、複数のEOSに対応しようとすると、取引先の数だけルールが出来てしまうのが実態である。最近では、インターネット接続が多くを占めるようになり、その中ではWebEDIが主流となっている。WebEDIは発注者側がシステムを構築し､受注者側はそのシステムと接続する形態をとることが多いため、受注者側はWebブラウザがあれば利用できるという利点がある。ただし、下記の課題が残っている。(2007年　ECOMの報告より抜粋)

- データ項目が各種業界の標準に合っていても、画面は発注者ごとに異なるので、発注者の数だけ画面を準備しなければならないし、操作も異なる。
- 受注者側に受注システムがあったとしても、インターフェースが異なるので、受注画面から自社システムへ手入力を必要とする。
- 本来EDIシステムであれば、ペーパレスの筈であるが注文書、納品書などを印刷して利用していることも多い。
- 発注者ごとに使用料を必要とすることがあり、運用費が高くなる。
- 受発注情報以外に技術仕様書などが別にあり、整合性が取れていないことがある。
- セキュリティ対策が十分に対応できていないことが多い。

経済産業省は平成18年度からの流通システム標準化事業を3カ年の予定で実行しており、業種・業態を超えた標準の普及を進めているが、広く普及するにはもう少し時間がかかりそうである。

３）ソリューションが高価

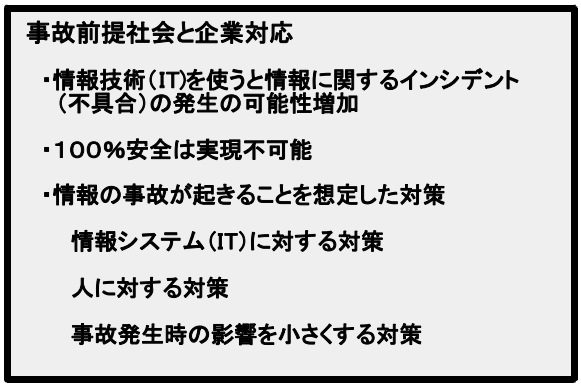
商店など小規模企業ではITを利用していない企業が30%も占めており、会計システムの導入なども10%にも達していない状況である。また、大企業では売り上げに対するIT化投資の割合が5%以下であるのに対して中小企業では10%を超える水準で推移していることも指摘されており（ITによる生産性向上の加速化に向けて　平成19年6月　経済産業省）、IT投資への経済的負担が大きい。こ

れらのことから、小規模企業でのビジネスへのIT利用は著しく遅れていることが報告されている。（中小企業のIT化の現状と課題及び対応の方向性について 平成19年6月　経済産業省）

経済産業省が小規模企業への普及を狙って推進しているASP あるいはSaaS、はこの一つの解であるが、各企業が持っているプロセスとどのようにマッチさせるかということや利用者が利用料の安さだけで合理的に割り切れるか、などの課題が予想される。また、認知度をいかに高めるかも課題であろう。今回の調査でも、SaaSは85%、ASPは71%の企業が「知らない」と答えている。（問3-1）特に、10名以下の企業の場合、SaaSは93%、ASPは82%の企業が「知らない」と答えている。（問3-1と問1(3)のクロス分析より）

4）セキュリティの確保

図 2-3-8 事故を前提としたセキュリティ対策



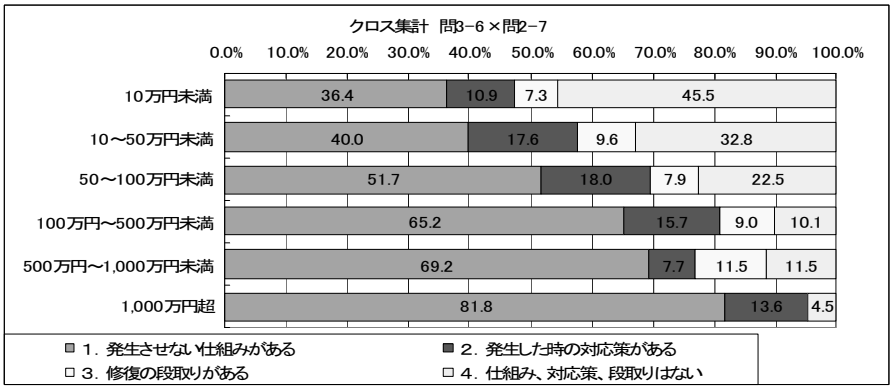
情報セキュリティ・個人情報保護入門 平成19年3月
財団法人 全国中小企業情報化促進センター

インターネットなどのITの普及とともに急速にセキュリティの確保や個人情報の保護などの重要性が増大している。セキュリティの確保は単にウィルスや不正アクセス対策など技術面にとどまらず、人の動き含めた総合的対策が必要である。（図2-3-8）今回調査において、不正アクセス防止、ウィルス対応策など、ITに対する技術的対策のない企業は、それぞれ約24%、12%と比較的少なかったが、データ漏えい予防策のような人に対する対策のない企業は約50%あり、（問3-6）この面の対策に遅れが見える。しかしながら、マスメディアなどで、機密漏えいが盛んに取り上げられていることもあり、今回調査においてもセキュリティ管理者が必要と答えた企業は30%、セキュリティスキルが必要と答えた企業は40%あり（問4-4）、セキュリティに対する認識はかなり高まっている。

なかでも、IT化投資の多い企業ほど予防策にも注力している傾向が確認できる。例えば、「外部からの不正アクセス予防策について」見ると、年間IT化投資額が50万円未満（ほとんどITの運用費と思われる）の企業のうち30%以上はセキュリティ対策を持っていないが、100万円以上の企業で対策のない企業は10%にすぎない。（図2-3-9）セキュリティ対策は経営にとって負の投資と取られがちであるが、万一セキュリティに問題ありとされた企業は社会的信用失墜

につながり、大きなペナルティを払わされることになる。したがって、提供側のソリューションにもこのセキュリティ対策が盛り込まれる必要があるし、正しいセキュリティ対策を推奨することは社会的責任でもある。

図 2-3-9 不正アクセス予防策とIT投資額との相関



なお、セキュリティと同様なレベルにあるのが個人情報保護である。ITツール（ノートパソコン、可搬型メモリーなど）を持ち出したために本来機密に属する情報が外部に漏れてしまったといった事故が数多く報告されている。犯罪に繋がる事故を防ぐことは各企業の責任のもとで遂行する必要がある。

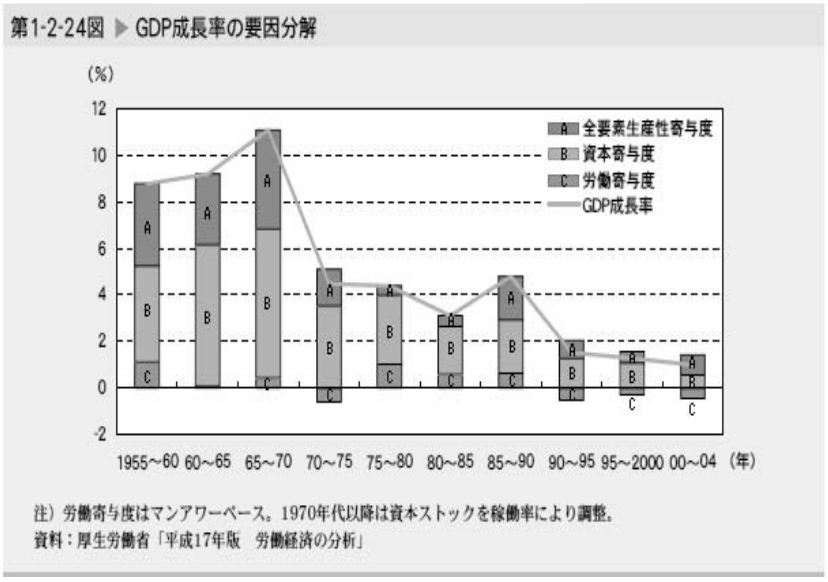
5）支援担当者の能力

上記課題に対する支援策は種々立てられているので（中小企業のIT化の現状と課題及び対応の方向性について　平成19年6月　経済産業省）、ここでは最初に指摘した経営者のモチベーションの向上のための支援策に触れておきたい。IT化が経営改革の一環にあるということはこれを支援する立場の人も単に経営やITに対しての知識があるだけでは務まらず、経営に対しては改革のエキスパートであることが要求される。アンケート結果を見ると、情報活用方法のレベルアップ　39.7%（問4-6）、自社の業務に合った情報化によるビジネス展開へのノウハウ紹介や支援　37.6%（問4-8）などはこの面のニーズの高さを示している。支援機関は、支援する企業の経営課題を的確に捉え、肩書き等に囚われず広い視野から支援できる創造性の高い人材を確保、提供する必要がある。

２．３．２　IT利活用の効果

日本経済が、人口減を克服し成長を実現するには、資本や労働の成長だけでなく、全要素生産性(TFP＝Total Factor Productivity)の上昇をどう達成するかがカギを握るといわれている。すなわち、ここ数年の GDP の成長率の要因をみるとその多くが TFP に依存している（図 2-3-10）。IT 投資は労働生産性向上に寄与するため TFP を増加させる。特に、組織の壁を越えて第 3,4 段階に進むにつれて TFP が増加することも報告されている（前節　図 2-3-5　IT 化の進展参照)。各企業の TFP が増加することは我が国全体の GDP 成長率に寄与できる。

図　2-3-10　GDP 成長率の要因分解



平成 18 年版 科学技術白書　文部科学省

さて、IT利活用に当たっては種々の課題があることを述べてきたが、ITが経営改革に大きく寄与することは疑いない。問題は使い方であり、本当に効用のあるところにITを利活用できるかである。ITを業務改善の道具のみと考えると、売上げや利益に対する効果はあまり期待できない。（図2-3-11）もともと、目的としないと回答した企業もあるが、多くの企業は当然のことながら効果を期待しており、そのうち各期待項目とも、十分効果があった、と回答した企業は全体の10%以下にすぎなかった。

図 2-3-11 業務処理が売上・利益に寄与する効果

	目的としていない	十分効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった	無回答	回答数
売上の拡大	82	14	94	64	6	13	273
割合（%）	30.1	5.1	34.4	23.4	2.2	4.7	100
コスト削減	48	25	114	71	9	6	273
割合（%）	17.6	9.2	41.8	26.1	3.3	2.2	100
人員削減	97	11	64	79	10	13	273
割合（%）	35.5	4.1	23.4	28.9	3.7	4.8	100

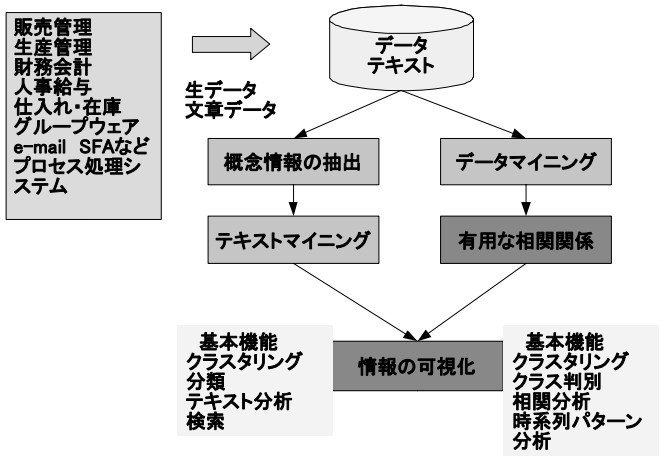
問2-8より各種業務の処理/各種業務の管理・分析項目を抽出

従って、ITはもっと高度な情報処理の武器とする、或いは「自分のため」でなく「顧客のため」に使うといった発想の転換をしないと真の意味での積極的なIT活用は実現しない。

（1）高度な情報処理

プロセス系の代表的なものはBI（Business Intelligence）と言われているもので、この最大の効果は経営者の意思決定に必要な情報が提供されることである。さまざまな局面で使用されるが、種々の業務プロセス処理システムからの膨大なデータを、蓄積・分析・加工して、意思決定に活用しようとするものである。データマイニングと言われ、クラスタリング、時系列分析、相関分析による需要動向分析や顧客分析を行うことにより(図2-3-12)、新たな取引やニーズを発見できる。顧客ニーズは売れた情報より品切れ情報の方が役立つことがあるが（品切れ情報を見ながら仕入の改善を行うなど)、このような分析結果は可視化(数量化)することにより定量的に把握できる。

図 2-3-12 データマイニング・テキストマイニングの概念



（２）情報共有

企業の目標が利益の確保であり、そのために売り上げの拡大やコスト低減を図るのは当然のことである。冒頭でIT投資は労働生産性を向上させTFPを押し上げると述べたが、IT投資は組織の生産性の効率化にも力を発揮する。意思決定の迅速化のためには、決定権の委譲が効果的であるが、ITを活用した情報共有システムを構築することにより実現できる。

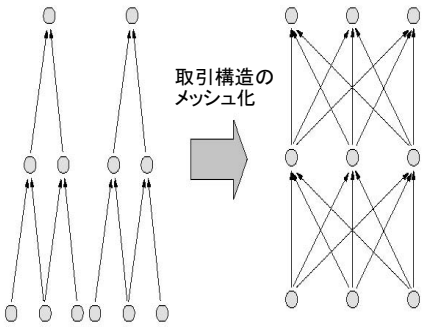
IT活用の目的として86%の企業が情報共有を上げており、そのうち、十分な効果があったとした企業は約34%、やや効果があったとした企業は約56%（問2-8）であり、この数値を見る限り情報共有環境はかなり進んでいるように見えるが、さらに進めて、情報活用段階を目指す必要がある。例えば、営業のツールとしてSFA(Sales Force Automation)が使われているが、SFAを導入することにより情報共有ができたと満足せず、SFAから入手されたデータを自社に合わせて分析・加工（クラスタリング、分類など）して意思決定データを創成することが重要である。先ほどの「図2-3-12」の中のテキストマイニングがこれにあたる。

Webを情報共有環境とすることもすぐれた方法であるが、これらも含めてドキュメントマネージメントシステムが重要になってくる。最近ではロボット型検索エンジンも優れたものが出来てきたので活用したい。

（３）企業間取引の促進

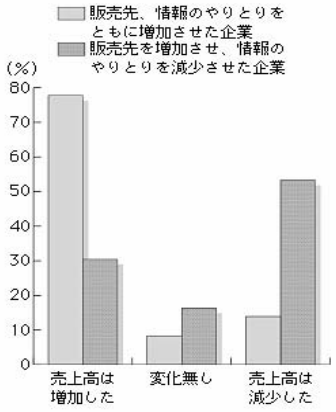
企業間取引はメッシュ化が進展しており、この環境のもとで情報のやりとりを増加させた企業が売り上げも増加させることが報告されている。（図2-3-13,2-3-14）

図 2-3-13 メッシュ化のイメージ



過去10年間で、企業の仕入先、販売先数は増加傾向。一方で、大口取引先との取引額シェアは減少。取引関係の「メッシュ化」が進展している。
仕入先、販売先数増加の背景にあるメリットとしては、売上高の増大、必要となる仕入の確保、リスク分散、有利な取引条件を提示する企業の選別などがある。（中小企業白書）

図 2-3-14 売上高と情報量の関係



資料：(株)富士通総研「企業間取引関係の変化に関する実態調査」（2006年12月）

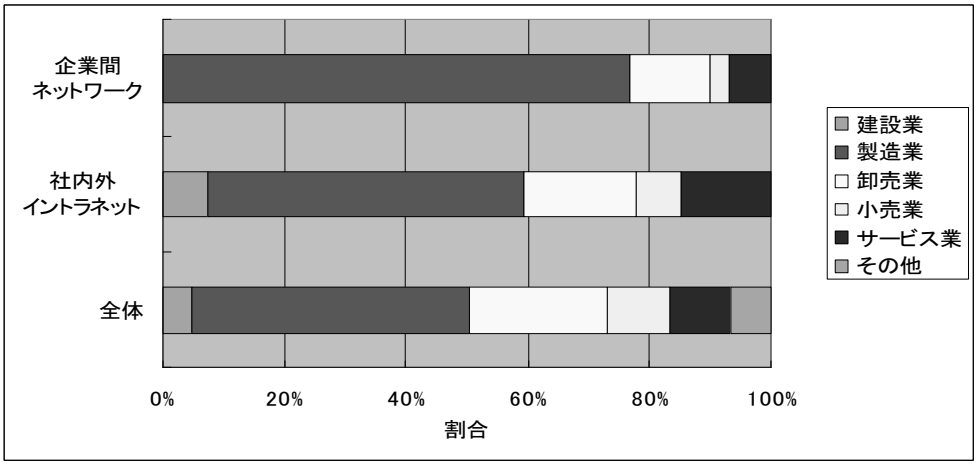
販売先を増加させた企業の売上高の変化
～販売先の増加と情報の緊密化の両立は、売上高の増加に貢献する～（中小企業白書）

メッシュ化に伴い、電子商取引は増加する。EDI化も進展することが予想される。「IT化の進展」で述べた第4段階を先取りしたIT活用により他社との差別化を図るチャンスである。

また、インターネット上でネットワークを介して企業間取引を進めるサイトも数多く見られる。例えば、全国の商工会議所・商工会が運営する商取引支援サイト（**ザ・ビジネスモール**）**は、「全国30万件の企業情報データベースを検索し、取引先を探せます。会員企業であれば、商品やサービスのPR、商談案件による商談相手先探しができます。」**とアピールしている。これは、ほんの一例であり、業種に特化したサイト、地域に密着したサイトなどもあり、極めて効果的なITの利活用ということができる。

今回の調査では、この企業間取引に相当する項目として企業間ネットワークの項目があるが、この環境を持っている業種は、製造業が全体の45.7%であることを勘案しても、製造業が76.7%と多くを占めており(図2-3-15　問1と問2-2よりクロス分析)、発注者対受注者の関係が出ていると思われ、自立化が進まず、真の意味の企業間取引とはなっていないと推察される。企業間取引のネットワーク環境としては、社内外イントラネット（今回調査では全体の20%　問2-2）が今後増えると予想される。

図　2-3-15　ネットワーク環境と業種（問 1 と問 2-2 のクロス分析より）



（4）顧客利便性の向上

インターネットのブロードバンド化が常識となり、安価なディジタルカメラが入手しやすくなったなどの状況もありこれらを有効に活用した事例も数多く見られるようになった。

今回の調査ではWeb開設の目的として、社外への広報と答えた企業が約半数

であった。(問2-5)これも有効であるが、チョットした工夫で単なる宣伝から一歩進めて顧客や取引先へのサービス向上に繋げることができる。

ある自動車修理工場では、お客様から預かった車の現在の作業の進捗を、お客様から見られるようにしたところ、家からでも会社からでもほんのちょっとした手間で確認できると大喜びされたとのことである。さらに、遠隔地のお客様には写真付きで進捗状況を見せるサービスも開始することにより大きな信用を得られたとのことである。

また、ある建設会社でも、建設現場の進捗状況の迅速な把握をWeb カメラにより施主が観察できる仕組みを構築したところ、結果的に協力会社やサプライヤーはこれを見て、現場の進捗状況から必要とする機材と人員を予め準備できるため、機材や人員の効率化が可能となり非常に喜ばれているとのことである。

このほか、ネット上で注文と同時に納期・価格を返答できる仕組を作成するなど多くの事例がみられるようになった。このような事例は前節--ITを梃子にした経営革新--でも数多く述べられているので参照頂きたい。

（５）業務の拡大、新業態の開拓

ITを活用することにより業務の拡大や新業態の開拓などのビジネスを創出できる。Web2.0と総称されているテクニックの活用である。これまで情報の受け手であったユーザーが情報の発信者へとシフトし、ユーザー参加型のビジネスモデルが広まってきている。Google、Yahooといった大量のIDを所有する企業がメーカー、マーケティングや消費者との関係を結び付ける役割を担っている。これらサービスに必要なビジネスブログを簡単に構築できるサービスなどもネット上で取れるようになってきた。このビジネスブログ活用事例が総務省より公表されている。（ビジネスブログ及びビジネスＳＮＳの活用事例　平成17年12月　総務省）本事例には10人以下の企業も含まれており参考になる。

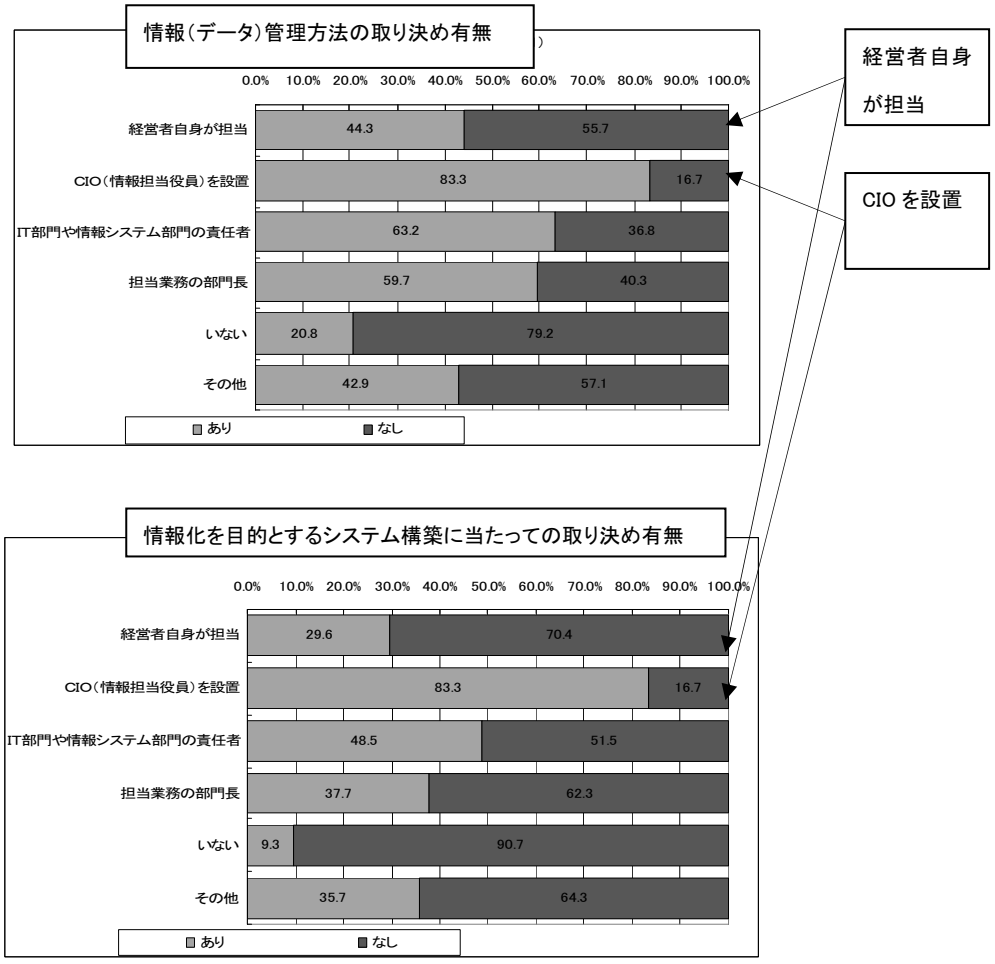
ロングテールもこのWeb2.0の一環である。ロングテールとは、「ネット販売において、ほとんど売れないニッチ商品の販売額の合計がベストセラー商品の販売額合計を上回るようになる現象のこと（富士通総研）というのが本来の意味であろうが、マスメディアによる広告が効果ない商品（例えば、地域の飲食店、不動産など）をWeb2.0の中の仕組みを利用することにより（インターネットを利用することにより）地域に密着した販売を可能とするやり方もロングテールの中に含めている。

Web2.0は必ずしも消費者に直接働きかけなくともよい。BtoBの使い方として例えば、会社の広報の一環としてブログを活用し、社長の考え方や職場の環境を伝えることにより取引先としての信頼感を持ってもらうといった使い方もで

きる。従来のホームページのイメージがどちらかといえば会社宣伝の一方通行であるのに比べ、自社のイメージを双方向的に伝えようとすることよりビジネスチャンスが広がってくる。

IT利活用の様々なケースを見てきたが、いずれも広い視野を持ったCIO機能の必要性を示唆している。経営者が兼務すれば良いのではと思われがちであるが、程度の差があるにせよITに関する技術的知識も必要になる。今回調査でも、少し次元が異なるが、IT化への取り組み状況（問3-2）とIT化の責任者が誰であるかの設問（問4-1）のクロス分析を、データ管理取り決めの有無・システム構築の取り決めの有無などIT化について重要な観点に関して行った。専任のCIOがいる企業は整備できている反面、経営者がCIOを兼務している企業では十分な機能を発揮していない傾向がみられる。（図　2-3-16）

図 2-3-16 IT 化への取り組み状況（問 3-2）と IT 化の責任者（問 4-1）のクロス分析



IT利活用は、中小企業の今後の経営を大きく変革可能性を持っている。このためにも、専任のCIOを設けることが無理だとしたら、その場合は、経営者自らCIOの機能を高めていく必要がある。

２．４　更なるIT化の促進に向けて

２．４．１　IT化成功の要因

先に発表された、「中小企業の IT 化推進のための総合的な取り組み」（経済産業省　平成19年6月4日）では、IT化の課題として、①IT戦略の不足、②資金の不足、③人材の不足、④外部環境への対応を挙げている。抽象的ではあるが、全体を捉えた場合には、この 4 点に集約されると思われる。ここでは、ＩＴ化の実現プロセスに沿って、アンケート調査及び事例調査結果を参照しながらIT活用の成功要因を考えてみたい。

IT化の実現プロセスは、前提として経営戦略が確立されていることが重要である。経営戦略立案の際に、その戦略の実現が IT 活用に依存するものであれば、戦略実現のための効果的な IT 活用方法を十分に検討する必要がある。その検討の際には、IT動向などITの活用環境が把握できているかが重要である。例えばアンケート結果（問3-1）を見ると、Webや業務システム支援、事務処理システム支援などの外部サービスについての認識度は8割程度あるが、EDI、ASP、SaaSなど比較的新しい潮流については、大多数の企業では認識がない。

図 2-4-1 成功要因と参加者

成功要因			
	経営者	社員	外部
戦略的経営活動	○	△	
正しいIT知識	○	○	
IT企画	○	○	△
経営者のリーダーシップ	○		
社内の推進体制		○	
外部の協力			○
検証・評価	○	○	○

ＩＴ支援を通じて訪問した企業でも、正しい IT の認識を持っている経営者は少なかった。 次に重要なことは、IT企画の内容である。企画のポイントは、経営課題を解決のためにITの効用をどのように活用するかである。

今回の調査でもIT企画(計画)を立てていない企業が、全体の68.2%
（問3-3のレベル0と1）を占めている。

次に、経営者のリーダーシップであるが、本調査での経営者自らが情報化の責任者になっている比率（問 4-1）は、27.2%に留まっている。このことは、大多数の中小企業では、経営者が機能的に情報化に関与していないことを示している。

社内の推進体制については、本調査ではそのものを問う設問を設けなかったが、関連質問として問 4-1 で、情報化担当の責任者がいない又は、担当業務の責任者である場合が合わせて 52.3%であり、過半数が IT の専門的な知識や経験を持っていないことが推察できる。

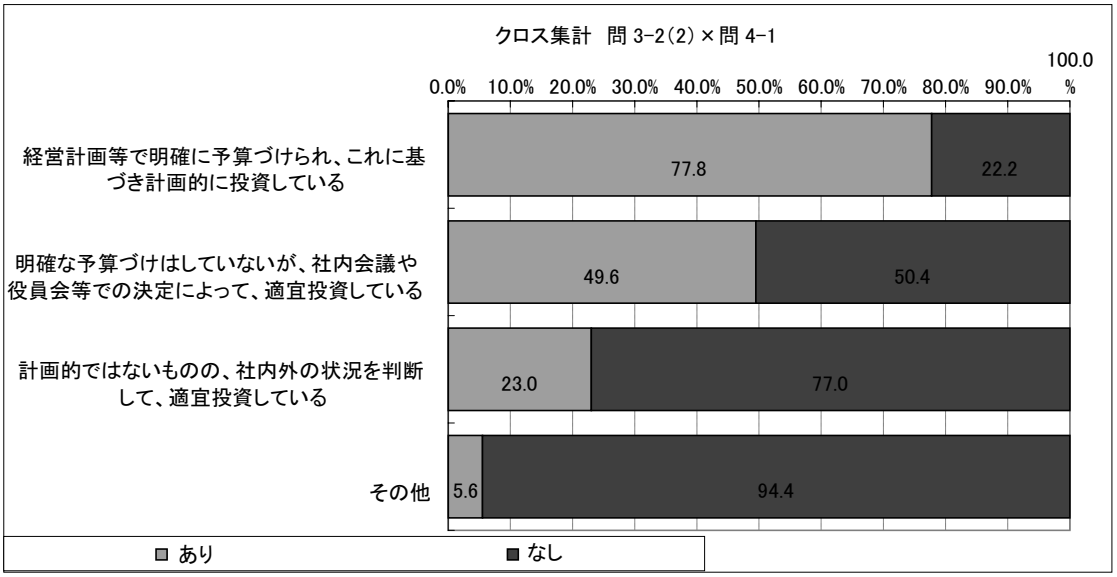
外部の協力なくして IT 化をできる中小企業は稀であり、少なくても IT 資源の調達段階では、外部の協力を得て導入するケースがほとんどである。その際のベンダーやシステムハウスの能力は成否に大きく影響する。さらに、外部協力先として考えられるのは、計画段階における支援センターやコンサルタントの役割であるが、支援センターの利用率（問 3-7）は、19.6%となっている。企画、導入、運用など IT 化の各フェーズでのコンサルタントの活用状況は調査していないが、それぞれ有用であると考えられる。

導入後の、検証・評価は IT 化の運用に向けて必須であり省略することはできない。計画と導入された実際のシステムを比較した場合に、気づかなかった問題点が導入後に露呈する場合が多い。また、システム上の不都合も多く見られるのが実際である。このようにして把握された問題点を漏れなく検討し解決をしていくことが重要である。

（1）経営戦略と IT 化企画

以前の当センターの調査（中小企業情報化対策事業　平成 17 年 3 月）によると、中小企業の経営戦略の立案の比率は、90%を超えている結果が得られているがきぎょうによって程度の差があり、積極的な計画を持っている企業は、25%で 4 社に 1 社という状況である。今回の調査でも「経営計画で明確に予算づけられ、これに基づき計画的に投資している」企業は、全体の 6.5%にとどまる（問 4-3）。中小企業の実態をみると、経営計画は売上中心に留まり、過去の売上実績に一定の伸び率を掛けて作成しているケースが圧倒的に多い。さらに、経営計画を立案しても、業務別の実行計画書を持っていないことが多い。そのため経営計画書に IT 化計画が十分に反映されていないのが現状である。IT 化の予算を明確に定めていない企業は、全体の 89.3%となっている（問 4-3）。

図 2-4-2 情報化の取り決めと情報化プランの立案



「情報化の取り決め」は、経営計画等で明確に予算化している企業の 77.8%で用意され、ている。これでわかるように、予算化している企業は、行動が計画的であり、準備が十分にされていることがわかる。

図 2-4-3 簡単な IT 化計画表の例

年度		20	21	22	23	24
業務目標		IT化のマスタプランをつくる 業務処理方法の全社的見直し 文書管理方法の見直し				
IT化計画		PC10台の増設 情報共有のためのサーバー設置				
成果目標	役員	改善計画の内容を理解し、経営計画に合致していることを確認		画面から商品にかかわるすべての情報を把握できる	データをつかって、シュミレーションできる	
	管理職	業務処理方法の改善策を提案することができる 職場単位に改善意欲の高揚をはかる		製品の原価情報を任意に把握し、意思決定ができる		
	一般職	改善提案を発信できる officeを使いこなせる	パソコンを使ってデーターベースから目的別にデータを取り出して業務報告ができる	予算/原価管理のしくみを理解して、コスト意識を持って業務を遂行できる		
教育計画		BPRに関する技法教育を実施 表計算ソフトの教育を実施				
IT費用						
IT一時支出						
成功要因		社内文書の選別 BPRの理解				

・スパイラル型の中期計画(ローリングプラン)を立て、毎年見直す
・取得費用は、減価償却費として費用化する

今日のように、経営計画の実現に IT の活用が半ば必須となっていると、IT にかかる出費は、もはや投資ではなく、通信費のような運用に欠かせない費用

と考えるべきである。そのためには、他の経費と同様に、予算計画に反映される必要がある。IT の寿命を考えると 4～5 年で回遊する経費であるといえる。

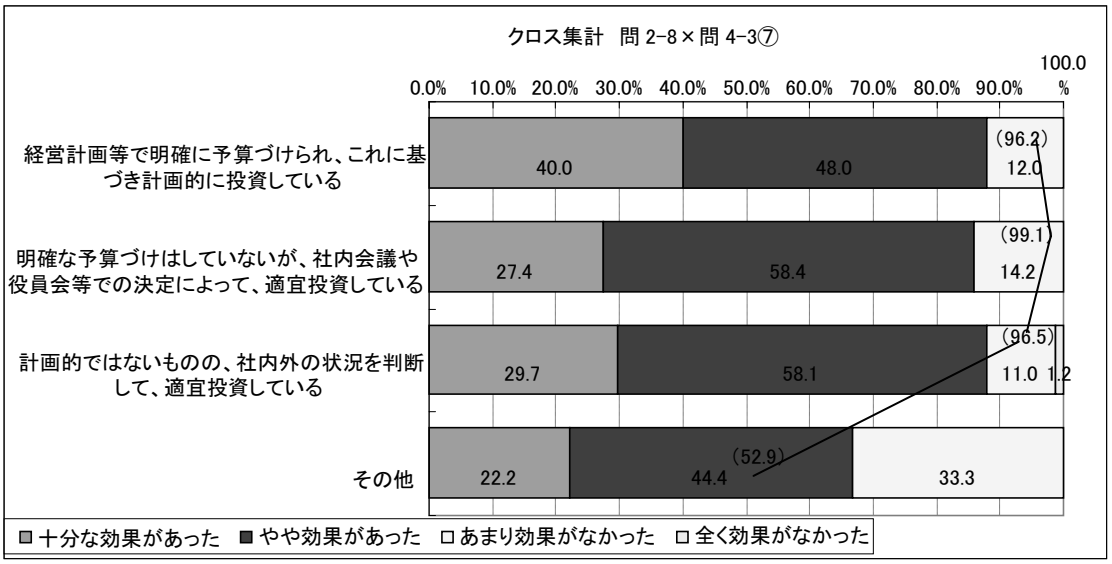
IT 化計画を成功させるためには、適切に立てられた経営計画に、IT 化によって実現される計画の範囲を明確に反映させる必要がある。さらに計画を間違いなく実現させるためには、活用は PDCA のマネジメントサイクルによって支えられる必要がある。図 2-4-3 は、IT 化プランを簡単に表したものである。この表を作成する際には、全体を中期経営計画の期間に合わせて年度を設定する。以降は、経過した年度を総括して落として行き、新たに年度を加えるいわば毎年スパイラル型に展開していく。表中の「業務目標」は経営計画に上がっている目標にリンクしている。「IT 化計画」にはソリューションの導入計画を記入する。(ソリューション : IT そのものを意味し、具体的にはハードウエア、ソフトウエア、ネットワーク、データベースなどを指す)「成果目標」には、社内の該当する各職位が IT 活用によって行動がどのように変化するかを具体的に表す。「教育計画」はそれらの成果を支えるためにソリューションの導入のために行なうべき教育の内容を示す。「IT 費用」は IT を運用するために必要となる人件費を初めとしたすべての経費の合計を示す。これは必ずしも金額である必要はなく、売上に対する比率であっても良い。「IT 一時支出」は、ソリューションを取得するためにその年度に一時的に支出する金額を示し、資金繰り上での支出を示すものであって、投資を意味するものではない。IT にかかる費用は、すべて各年度に「IT 費用」として割り付けられており、売上げから回収するような考え方に立っている。この計画と、例えば、各担当者（この表の中の一般職、管理職）の個人目標管理とリンクしていると、計画は更に裏打ちされるようになる。「成功要因」には、計画実現の為に必ず達成されなければいけない事項を集約して記入する。計画達成のためには必ずクリアーしなければいけない事項である。

この計画表を作成する際に重要となることは、「経営課題克服のために IT を活用する」という発案が経営者の脳裏に描かれることである。このためには、経営者は、自社の業務計画にかかる想いの他に、IT の環境を正確に把握することである。仮に、最初の発案が担当者であっても、そのプランを公正に評価できる知識と能力が必須となる。IT 化で成功した多くの経営者の行動を見ると、情報の取得は取引関連業者の動き、出入りする IT 業者の話し、外部セミナーへの参加などが中心になっている。中小企業の中には、この情報を得るためにコンサルタントを雇っている企業もある。本調査でも「自社の業務を情報化する際に活用した外部機関」として、システムハウス（51%）、ベンダー（44.1%）、システムインテグレーター（21.9%）、公的な機関や支援センター（19.6%）の順に回答が出ているが、満足度を見ると、やや満足を含めた満足は半数以下で

それほど高いものではない。今まで報告された優良案件を見ると、そのほとんどが経営者の独創に富んだアイディアにもとづくものであり、経営戦略に見られる「信念の追求」の成果であると思われる。

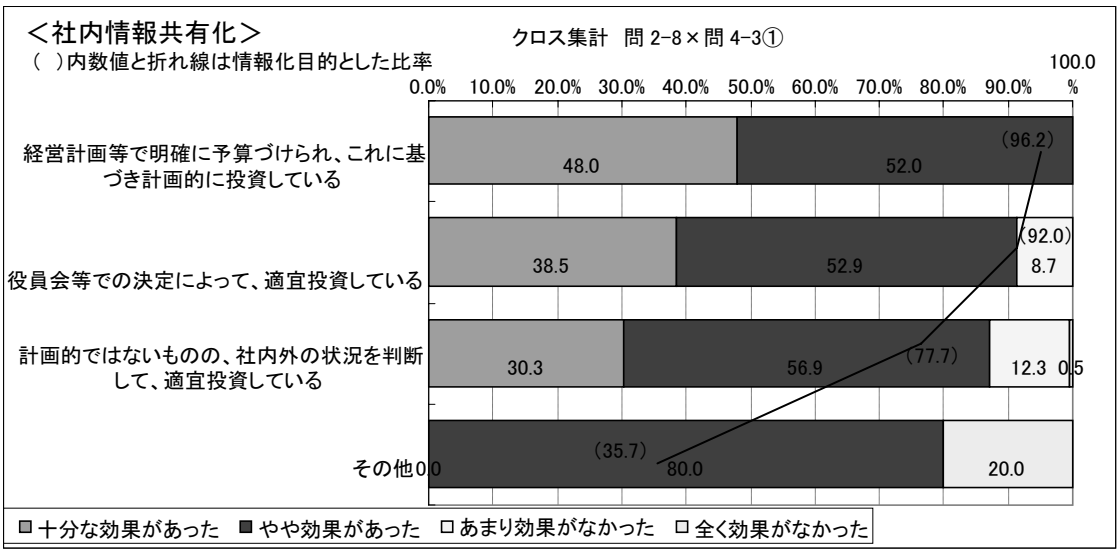
これらの案件に共通したものが見られる。それは、従来の社内の情報化から顧客利便性の追求であったり、新サービス提供の創出であったり、顧客の時間節約など「顧客」に焦点に合わせて IT 活用を計画していることである。これは、経済産業省の IT 活用型経営革新モデル事業や中小企業戦略的 IT 化促進事業でも見られた。ここで大事なことは、IT 環境を正確に読み取ることであり、それは、技術的な安定性と経済性に基づく実現可能性をもとに、受益者（ここでは主として顧客）の利便性を読み取ることである。IT 環境の評価は、過大であっても、過小であってもいけない。過大に評価すると経済的な失敗につながり、過小に評価すると戦略の遅れを来たす可能性がある。

図 2-4-4 情報化目的（業務の迅速化）と情報化の位置づけ



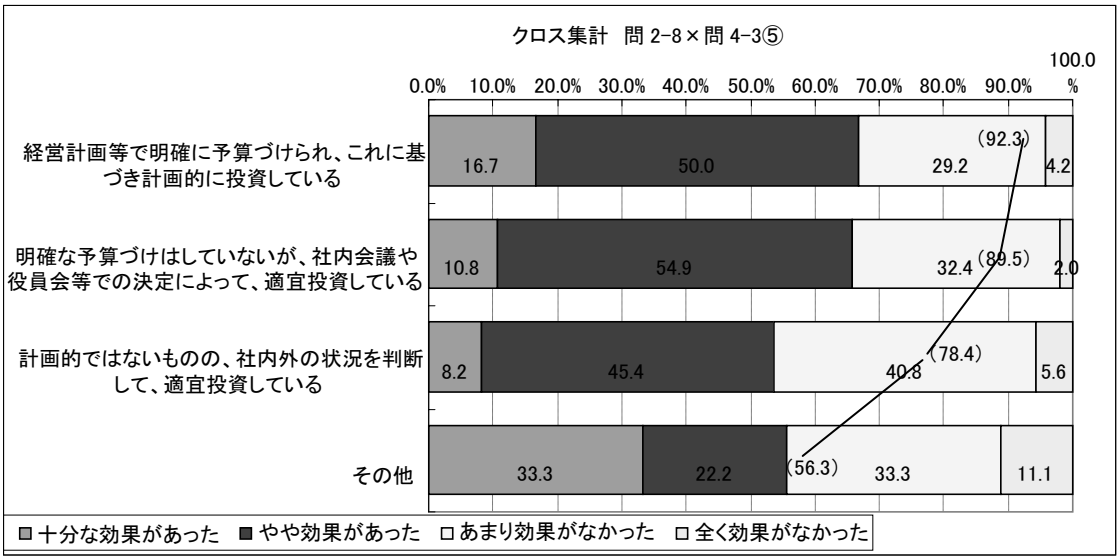
（ ）内数値と折れ線は情報化目的とした比率

図 2-4-5 情報化目的(社内情報の共有化)と情報化の位置づけ



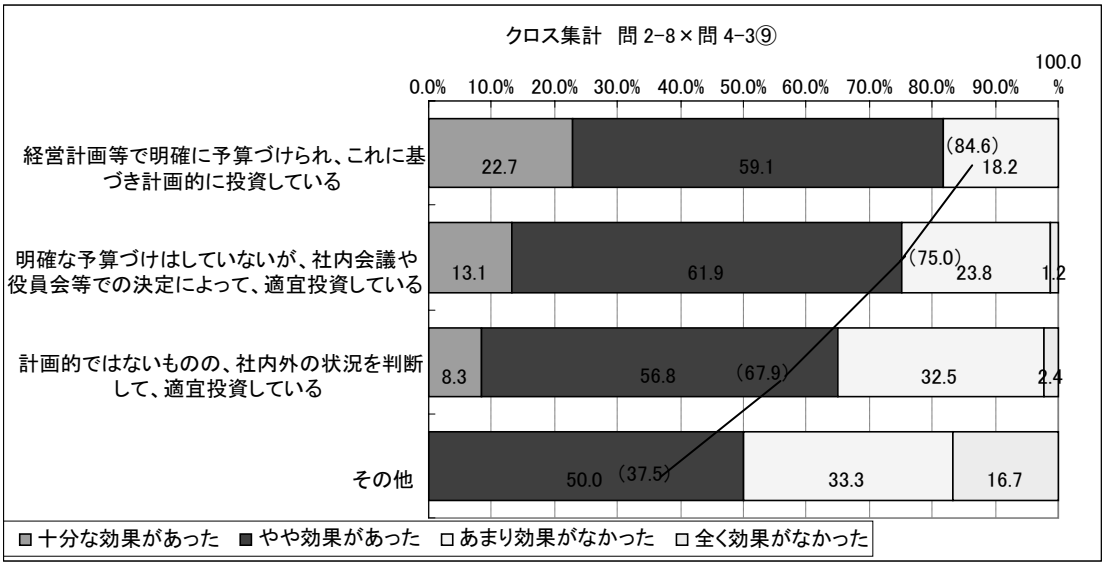
( )内数値と折れ線は情報化目的とした比率

図 2-4-6 情報化目的(コスト削減)と情報化の位置づけ



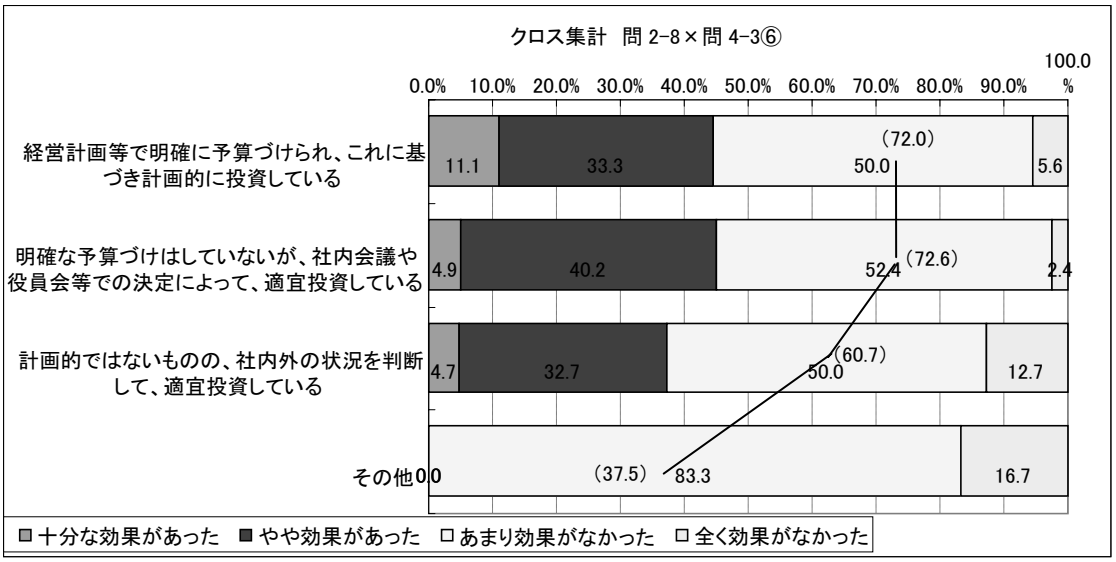
( )内数値と折れ線は情報化目的とした比率

図 2-4-7 情報化目的(自社の信頼性・安全性の向上)と情報化の位置づけ



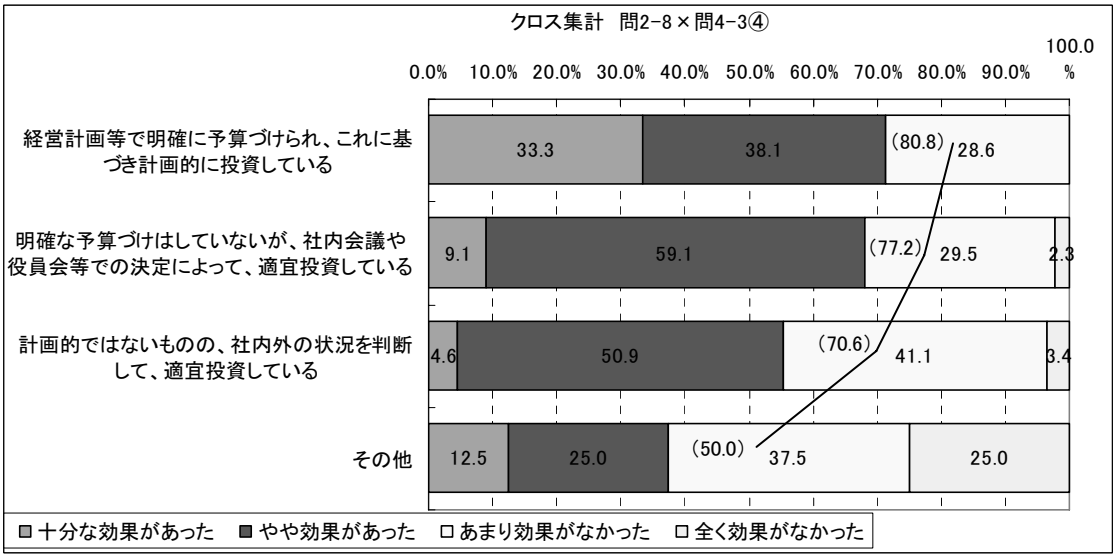
( )内数値と折れ線は情報化目的とした比率

図 2-4-8 情報化目的(人員削減)と情報化の位置づけ



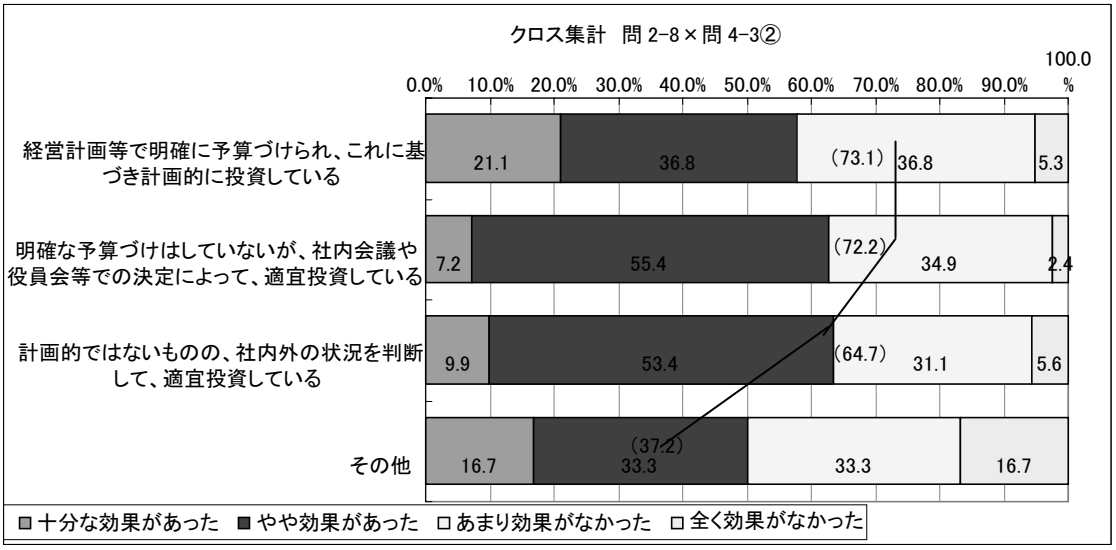
( )内数値と折れ線は情報化目的とした比率

図 2-4-9 情報化目的(売上の拡大)と情報化の位置づけ



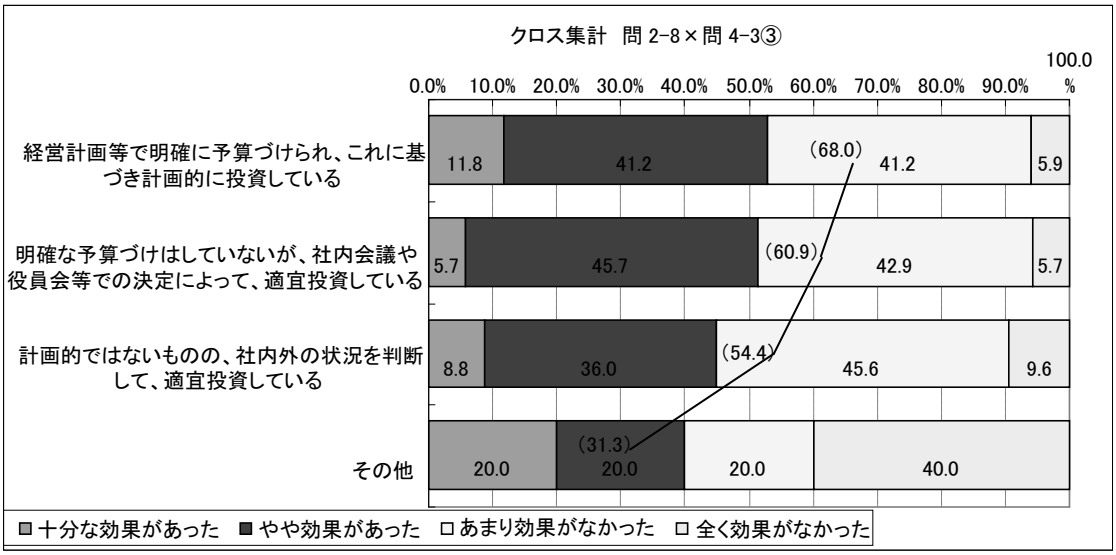
( )内数値と折れ線は情報化目的とした比率

図 2-4-10 情報化目的(顧客の拡大)と情報化の位置づけ



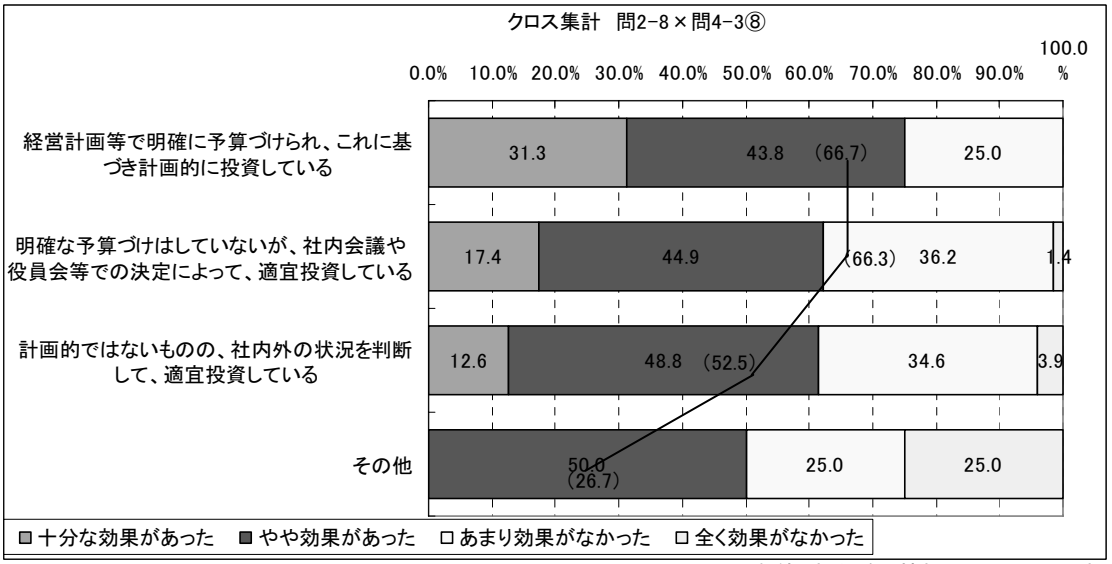
( )内数値と折れ線は情報化目的とした比率

図 2-4-11 情報化目的(新規事業の拡大)と情報化の位置づけ



( )内数値と折れ線は情報化目的とした比率

図 2-4-12 情報化目的(Web サイトを通じた情報公開

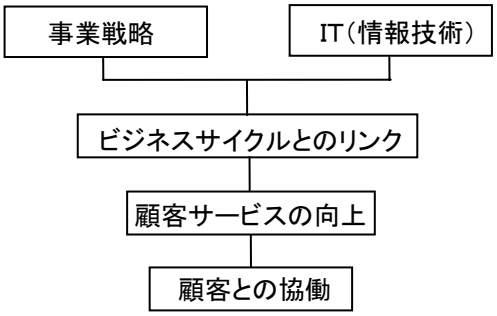


( )内数値と折れ線は情報化目的とした比率

IT 化企画は経営戦略に基づいて計画されるべきであることは周知のことであるが、調査結果をクロス分析すると明らかな傾向を見ることができる。それは、IT 化の目的を社内向けと「売上の拡大」、「顧客の拡大」など社外向けに大別してみると、「社内情報の共有化」、「業務の迅速化」、「自社の信頼性・安全性の向上」など社内向けについては比較的効果は高く、経営計画に基づいて投資を行っている企業がより顕著に効果が高くなっている。一方、「売上の拡大」など社外向けは、全般に社内向けに比べると効果は高くないが、経営計画に基づいて投資を行った企業の効果は高くなっている。「顧客の拡大」や「新規事業の開拓」については、会議体などの決定によって投資するよりも、状況判断によって投資する企業の効果が若干高くなっている。このことは、タイ

ムリーな動きも重要であることを示唆しているものと思われる。

経営戦略に基づく IT 企画は、多くの場合、顧客へ提供できる付加価値を最大化するために IT をいかにして経営活動（ビジネス・サイクル）に取り組むかである。そのために経営者は、営業活動などでの IT 活用について理解を深め、工夫を通して革新を起こすことが求められる。このような活動の成果として、IT 活用によって顧客サービスの向上がはかられ、BtoB での経営の究極目標である「顧客との協働」が実現できる。



（２）経営者のリーダーシップと推進体制

ａ． 経営者のリーダーシップ

当センターの過去の調査でも明らかであるが、情報化の成功要因の最大要因は、TOP のリーダーシップである。本調査結果では、情報担当役員（CIO）を置いている企業は 1.4%に過ぎない。（問 4-1）多くの企業は、情報化の責任を現場の責任者(34.6%)に任せているか、経営者自ら(27.2%)が指揮している。IT 部門が設置されている企業は、15.9%であった。情報化のモデル事業での成功事例を見ると、ほとんどの経営者は、自ら直接リーダーシップを発揮している。

経営者（もしくは CIO）がリーダーシップを発揮するために必要な要件は、以下の 5 点に集約される。

①IT 環境を正しく理解すること。
②IT を使ってビジネスの再構築をはかること。
③IT による価値創造を組織に理解させること。
④ユーザとの密接な連携をはかること。
⑤IT 化された成果を評価すること。

上記の実施を通じて、担当者のやる気を醸成するなど、担当者とユーザがそれぞれの立場で積極的に参加するように環境を整備していくことである。この中で、IT による価値創造の必要性を全社的に理解させ、一丸となって取り組む姿勢は、特に重要である。実際に様々な IT 化プロジェクトを見ると、プロジェクト途上で離反者が発生したり、ユーザに理解されなかったりするケ

ースが多く見られた。中には、プロジェクトリーダーを始めほとんどのメンバーが入れ替わったケースも発生している。そのようなプロジェクトでは、導入後も問題点を引きずり、決して良い結果は得られていない。

IT 化の評価についても課題は多い。現状は、定性的な評価がほとんどであって、定量的な評価はあまり実施されていない。そのため、「費用対効果」という言葉はあっても決定的な評価方法は定着していない。更に、単なる金銭的な評価から、例えば、「企業価値の増大」のようにもっと大きな尺度で捕らえられるべきである。

ｂ．推進体制

古くは、IT ベンダーに自社の IT 導入を一括外注したケースが散見されたが、最近では、そのようなことはほとんどなくなり、企業内部のメンバーが主体となって IT 導入に取り組むようになってきた。IT 導入を成功させるためには、社内に強力な推進体制を用意する必要がある。推進体制として重要なことは、IT 化推進のガイドラインを決める役割と、IT 導入を実際に行なう役割とに分けることである。IT 化推進の役割を担うのは、多くの会社では情報担当役員（CIO）及び諮問機関である。諮問機関としては、常務会もしくは役員会メンバーをベースに必要に応じて、業務責任者が加わる。情報担当役員（CIO）を置いている中小企業は少なく、本調査結果でも 1.4%に留まる（問 4-1）。全体の 1/4 強の企業では、この機能を経営者自らが担当している。IT 導入を実際に行なう担当は、最近では部門を越えて全社的な取組としている企業が多く、それに対応させるために、プロジェクトチームを組織するようになってきた。中には、専門の教育を受けた PM（プロジェクトマネジャー）を配置している企業もある。しかし、中小企業ではプロジェクトチームのリーダーとしての専門の知識を持っている社員が極端に少ないことと、リーダーになる人間に対するワークロードが大きいことが課題である。

時には、リーダーシップが発揮できず、その結果、ベンダーが社内のプロジェクチームのイニシアチブを取り、ベンダー主導型に進められる場合がある。このようになると、ユーザの要求項目は聞き入れられず期待と異なったシステムができてしまう危険が伴う。推進体制の整備に関しては次の点が特に重要である。

①CIO と諮問機関の組織化

今や経営目標を実現するためには、情報活用は避けて通れない。そのため多くの企業では、IT 化を経営課題に挙げているが、調査結果では IT 化を担当している役員は、経営者が 27.8%、情報化担当役員（CIO）が 1.4%（問 4-1）に留まる。本調査では、これに、担当部門長で役員兼務の比率 12.1%（34.6%の

うちの 35%）をプラスすると、経営者を含め役員の関与している比率は、41.3%となる。これでも全体の 6 割弱は、役員が関与しないで IT 化を進めていることになる。中小企業の場合は、経営者が CIO を兼務している状況は十分に理解できるが、役員の無関与のもとの IT 化は問題として指摘される。

情報化する際に、情報化の対象、内容、予算などの前提条件と期待効果などの達成目標を会社の方針として決める必要がある。このような検討は、CIO 及びその諮問機関（ステアリングコミッティ）を通じて行なわれる。内容は、全社役員レベルで周知する必要がある。このような情報化方針をガイドラインとして社内で取り決める仕組みが必要となる。諮問機関のメンバーの多くは、経営陣であり、経営の側面から企業の情報化方針を検討する。また、情報化終了後運用段階での評価も行う。導入推進担当となるプロジェクトチームはこのガイドラインを基に最適な活動をすることが求められ、導入推進担当が情報化方針や評価を行うことは、場当たり的になり避けるべきである。

図 2-4-13 情報化の担当者とシステム改善・改良の満足度

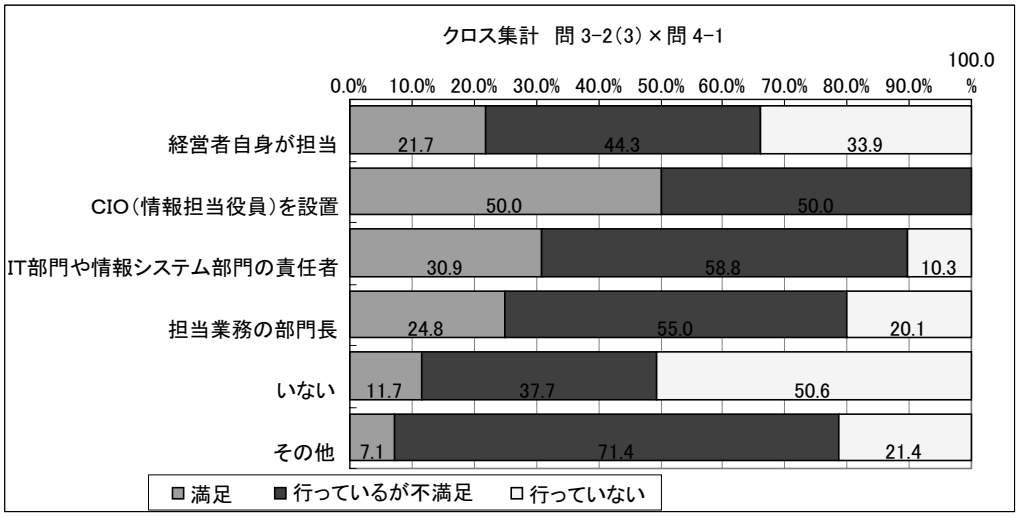


図 2-4-14 は、情報化の推進体制とシステムの改善・改良の満足度のクロス集計の結果である。これを見ると、経営者が CIO を兼務専任の CIO を設置している企業の満足度が高いことがわかる。

②導入推進担当の組織化とリーダー（プロジェクトマネジャー）の任命

情報化企画にあったっては、企画の内容に関係する職域のメンバーの代表（ステークホルダー）を社内横断的に集めたプロジェクトチームの組織化は欠かせない。プロジェクトチームの体制として関係する組織の要求が十分に反映できるしくみが必要である。プロジェクトを計画通り進めるためには、プロジェクトマネジメントが必要になる。プロジェクトマネジメントには、プロジェクトの企画立案をし、プロジェクトを計画された枠内に収めることを目的としたコ

ントロールを行ない、時として相反する要求事項のバランスをとりながら能動的に活動し、期待以上の成果を生み出すことが求められる。プロジェクトマネジメントのプロセスは、プロジェクトの範囲、期間、予算、品質などの要素のほかに組織、コミュニケーション、リスク、調達などのサポートなどすべてを含むものでなければならない。プロジェクト成功のための第一の鍵は、プロジェクトチームの組織化であり、第二の鍵はプロジェクトマネジャーの選任である。本調査の内容に、「社内の情報化担当の責任者は誰ですか」（問 4-1）の設問に対して、担当業務の部門長が 34.6%、経営者自身 27.2%、IT 部門や情報システム部門の責任者 15.9%の順となっているが、これはプロジェクトマネジャーを指すものではない。ただ、一般的には、情報システム部門の責任者や担当業務の責任者がプロジェクトマネジャーの役割に就いているケースは極めて多い。この調査結果によれば少なくても全体の 2 割強は、プロジェクトマネジャーを置いていないことがわかる。また、18.6%の企業では、プロジェクトマネジャーになる人材が不足していることがわかる（問 4-4）。また、必要とするスキルとして、外部との折衝能力（26.6%）や社内の調整能力（35.9%）をあげている。

プロジェクトマネジャーに求められる能力は、プロジェクト維持のための固有のマネジメント能力など種々あるが、プロジェクトの失敗の原因がコミュニケーション不足という過去の結果からみてもマネジャーのコミュニケーション能力が一番重要である。プロジェクトマネジャーの選定に当たっては役職に囚われずに、コミニュケーションスキルが高く、社内の業務内容に通じている担当者を選定する必要がある。また、プロジェクトメンバーに対する教育も重要であり、プロジェクト計画に組み込む必要がある。

（3）IT ガバナンス

IT ガバナンスとは、「IT 活用を支える力」として理解されている。IT ガバナンスには、複数の尺度が存在しており、その中でも COBIT（Control Object for IT）がメジャーな標準として理解されている。COBIT は、IT 管理を目的にした枠組みで、「計画と統制」、「調達と導入」、「サービス提供と支援」、「モニタリング」の 4 つで構成している。このような基準が存在しないと、IT 管理プロセスにおけるリスクとその統制は主観的で曖昧となる。COBIT は、そのような状況に対応させた実務にあてはめた合理的な枠組みとなっている。全体で 34 区分ある各枠組みの細目に対して 0 から 5 までの成熟度に合わせた状態が記述されているので、簡単に自社の成熟度を知ることができる。また COBIT には、「有効性」、「効率性」、「機密性」、「完全性」、「可用性」、「整合性」、「信頼性」などの情報基準が用意されていて、IT プロセスがどれくらい適切な

発展をしているかをモニタリングし、改善する視点を示してくれる。

図 2-4-14 IT 化計画の成熟度

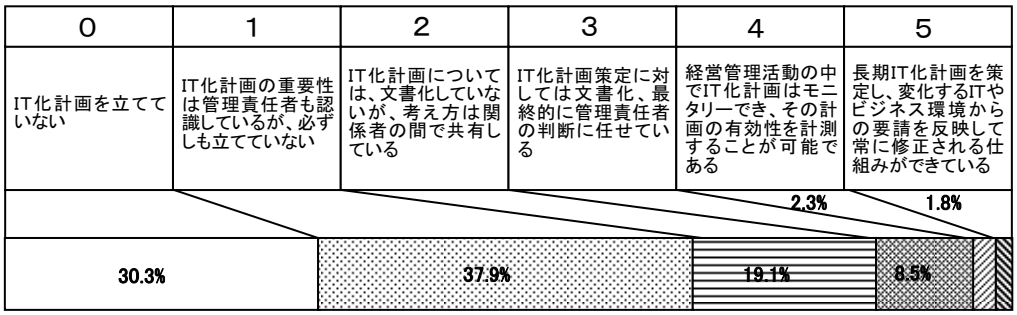


図 2-4-15 IT サービス基準の成熟度

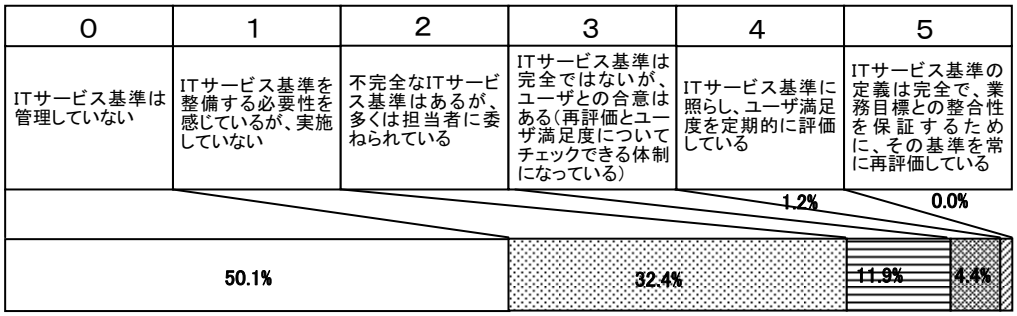
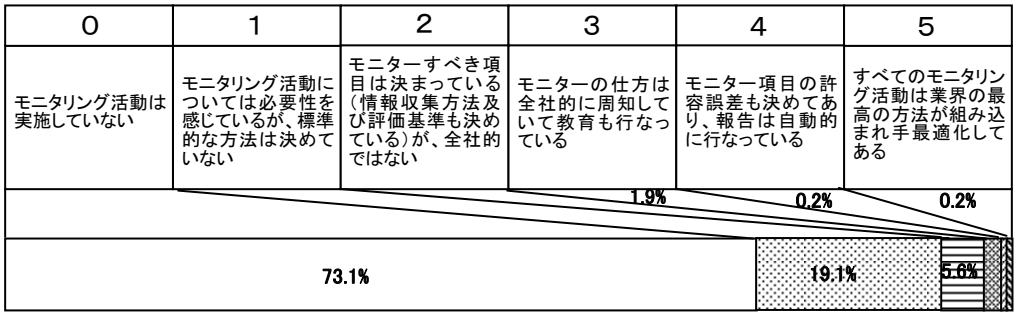


図 2-4-16 モニタリングの成熟度



今回の調査では、中小企業の IT ガバナンスがどのような状況にあるかを調査した。調査項目は、34 項目のうちの 3 項目ではあるが、状況を知るためにはきわめて重要な設問ポイントとなっている。調査項目は、「計画と統制」から「戦略的な IT 化計画」を「IT 化の計画」として（問 3-3)、「サービス提供と支援」から「サービスレベルの定義と管理」を「IT サービス基準」として（問 3-4)、「モニタリング」から「プロセスのモニタリング」を「IT を活用した業務活動成果の監視活動」（問 3-5）として設問した。結果は、図に示す通りである。

図に示されるように、中小企業では、IT ガバナンスが極めて低いことが判る。

0 は何も実施していない状態で、1 についても気づきはあるが、ほぼ実施していない状態を表している。0 と 1 を加えても、ＩＴ化の計画については全体の 7 割近くが、計画を立てていないことが判る。IT サービス基準については、同じように全体の 8 割強が作成していない。さらに、モニタリングについては、実に 9 割強の企業で活動が行なわれていないことが明らかになった。このことは、今の段階では、実施状況が低すぎて、COBIT のような標準的な IT ガバナンスの尺度が十分にあてはまらないことになる。

IT ガバナンスが低いと、良質のソリューションを選択することも難しく、或いは選択したソリューションの活用もできなくなる。良いソリューションを活用しなければ IT 化の初期の目標を達成できなくなり、それは、事業戦略や経営戦略の実現に支障を来たすことになる。IT ガバナンスは、IT 化活動の礎石であって、これを引き上げることが多くの中小企業の当面の目標である。

IT ガバナンスを高めるためには、以下の項目に従って対策を講じる必要がある。

①育成する担当者を任命する

調査結果によると（問 4-1）現在は、担当者がいない企業が 2 割弱あり、3 割強は、他の

仕事をメインにしている。

②予算化する

明確に予算化していない企業が 9 割強あった（問 4-3)。

③計画的な教育と学習を行なう

調査結果では、随所に教育を実施していることが認められるが、計画的に取り組む必要

がある。

④マネジメントサイクルに従った IT 化を進める

調査結果を見ると、予算面（問 4-3)、実施面（問 3-3）などから見ると場当たり的に取り

組んでいる状況が推測される。

⑤IT サービスの基準を明らかにする

IT の投資規模やシステムの機能は、設定されたサービス基準によって変化する。従って、

サービス基準が高くなると機能を高める必要から投資規模が増加する。一方サービス基

準が低いと効果が低くなる。そのためには、サービス基準を事前に十分に検討しておく

ことが求められる。

⑥ソリューションに対する知識を高める

IT 活用に必要なハードウエアやソフトウエアの種類は多く、又日進月歩で進化している。

そのために、自社に適切なソリューションは常にチェックしておく必要がある。

⑦モニタリング項目と評価のしくみを決める

業務活動の成果、IT 活用状況などを常にチェックする必要があるが、チェックを属人性

に依存すると、担当者の変更によって管理レベルが低下する恐れがある。多くの重要な

情報はシステムで自動的に取り出せるしくみを構築することが望まれ、そのためには事

前に情報項目を取り決めておき、あるべき基準をセットすることによって自動的な評価

が可能となる。

２．４．２　IT 人材の育成

前項にある 5 つの成功の要因は、いずれも人の能力による。特に「外部の協力」以外は社内にある。従って、IT 化の成功の条件は、社内担当者能力の向上によってほとんど決まる。IT 化に必要な知識は多岐にまたがり一人の人間で賄うことは難しくなっている。IPA の「IT スキル標準」を見てもセールス、コンサルタント以外に、ソリューションの枠組みを考える IT アーキテクト、プロジェクトを成功裏に導くプロジェクトマネジメント、システムを設計する IT スペシャリスト、アプリケーションを構築するアプリケーションスペシャリスト、導入と保守を支援するカスタマサービス、運用をサポートする IT サービスマネジメントなどが必要になる。実際に社内で企画する場合には、それ以外に、業務の精通、改善・改革の立案などのスキルや知識が重要となってくる。

産業構造審議会（経済分科会）のまとめである 2007 年 6 月の「IT による生産性向上の加速化に向けて」では、「IT 人材戦略展開」には以下の 5 つの施策が必要であるとしている。

①高度 IT 人材の具体像（キャリア・スキル）の可視化、共有化
②実践的かつ先端的な人材育成手法の確立、実践
③客観性の高い人材評価メカニズムの構築
④わが国発の人材育成・評価システムの国際展開

⑤高度 IT 人材育成のための推進体制つくり

その第一の、高度 IT 人材の具体像の可視化、共有化では、以下 3 つの人材像を挙げており、情報処理技術者試験もこれらに準拠させる動きがある。(各人のキャリアを 7 段階に区分し、3 段階[ミドルレベル]までは、レベル判定のツールとして情報処理技術者試験を位置づける。)

①経営における付加価値を創造する「基本戦略系人材」
情報工学系知識と経営工学知識を持ち合わせることを推進する

②信頼性や生産性の向上を実現する「ソリューション系人材」
ソフトウエア工学手法、モデリング手法などの実践的かつ先端的なソフトウエア開発、管理手法の開発

③技術イノベーションを創造する「クリエーション系人材」
創造性に富んだ優れた人材

しかし、同まとめでは、IT 関連人材の供給・育成についての将来展望が不透明であるとし、現在は IT 人材の処遇（働き方）に対する不満・不安から慢性的な人材不足に落ち入っていることを指摘している。

この報告書は、主として IT を支える産業及びユーザ企業の IT 部門を対象に意見が述べられている。解決の方向としては、国内の人材の育成のみ焦点を当てるのではなく、諸外国の人材の有効利用も含めた「選択と集中」戦略が重要だとも述べている。実際に情報産業では、かって人材の手配が頭数中心であった時代から、労働人口の減少に伴い、また一方で仕事の高度化が進み“量”から“質”に移行、選択と集中は始まっている。量（頭数中心）の時代には、十分な資質を持たない技術者が客先や開発現場に送り込まれ、トレーニングを受けながら作業に従事していた。中には、導入する ERP のテンプレート開発に１人月 280 万円出して，学校を出て間もない技術者を大量に受け入れていた中小企業もあった。

また、ソフトウエア開発企業は基本的に受注産業であって、客の指示によって何でも開発する体制を取っている。一方中小企業のユーザ部門は、どのようなものをどのように開発して良いか解らない状況であり、このため双方の意思疎通は十分でなく、結果としておかしなシステムができてしまう場合も多く見受けられた。例えば、食品製造業のオートメ化が進んだ時代に、食品の専門家に加えて機械工学の専門家が必要になったように、IT 活用を前提とした経営を展開するためには、スキルのある IT 担当者を企業内に配置することが必須となっている。また、経営者においては、IT に関する意思決定とリーダーシップ

は避けて通れない。

図 2-4-17 必要な知識やスキルと対応

必要となる知識やスキル	一般的な対応	
	社内	社外
新たな発案や課題の明確化	○	
課題改善プランの立案	○	
対象ソリューションの知識	○	
プロジェクト・マネジメント	○	
ソリューションの枠組みの立案	○	○
システムの設計		○
アプリケーションの構築		○
導入支援	○	○
保守サービス		○
運用支援	○	

IT 人材を社内に育てるためには、IT 構築に際して必要となる知識やスキルを明確にし、社内で持つべきかアウトソースするかを決め、社内で持つべきものに対して現在保有しているスキルや経験を棚卸し、充足するスキルを明確にする必要がある。

IT に対する知識不足により IT 導入をしない中小企業は業種、企業規模にかかわらず未導入企業の 6 割程度ある。特に企業規模の小さい企業で従業員に対する IT 教育が不足している。（中小企業 IT 利活用実態調査平成 18 年 3 月）

企業内での IT 活用人材の育成の成果は、企業文化の共有のもとに、プロセスの共有、情報の共有が可能になることである。企業文化は、そこに働く人達の「具体的行動の共有」に支えられている。その内容は、価値観の共有、パラダイムの共有、行動規範の共有などである。価値観は、動機付けのベースになり、IT 人材としては、仕事の価値、仕事を通じて得られる情報価値などである。パラダイムは、行動領域を表し意志決定を行なうときのベースになる。さらに、行動規範は、コミュニケーションのベースとなっている。これらは、仕事をするときの行動の支えとなる。従って、企業内で協働して仕事をするときの心のよりどころにもなっている。言い換えると皆と一緒に仕事をすることの意味を十分に理解していることである。企業文化の共有をベースに、努力によって最適化した業務プロセスを共有し、そのプロセスを通じて得られた情報に社外からの情報を付加して加工した情報や知識・知恵を使うことによって企業価値は高まっていく。従って、IT 人材の育成を考えるときには、この側面から考えていく必要がある。

プロセス系の人材育成については、前項の IT ガバナンスを高める項目に準じて行われるが、情報系の IT 人材の育成は若干異なる。情報系は、共有～活用～創造のサイクルであり、一般には、ナレッジマネジメントといわれている。ナレッジマネジメントの目指すところは、情報活用・創造を行って、業務活動を円滑にし、ビジネスの改革や新たなビジネスの構築を行うことにある。調査対象企業のうち、36.3%の企業が何らかの形でこれに取り組んでいることが明らかになっている。ただ、最初の情報共有に留まっている企業が 21.3%で、取り組んでいる企業の 60%に当たる。情報共有の実現は、比較的ハードウエアの環境に負うところが大きく、企業内ネットワークと情報サーバーの設置によってそこへ情報を注入することによって可能となる。情報活用や創造を行っていくためには、可能な人材を育成する必要がある。人材育成には、教育やトレーニングとともに、組織のミッションを実現するための能力の引き上げが求められる。企業内であるべき人材像をモデル化して、そのモデル像（コンピテンシーモデル）に近づける活動が行われる。コンピテンシーモデルとは、優れた業績をあげる人材の具体的な行動特性を抽象化することによって、人材が持つべきスキルやナレッジの体系をモデル化したものである。人材育成及び評価を実現した企業では、このモデルを使って従業員のスキルインベントリー（ナレッジやスキルの棚卸）やスキルプロファイルを作成してスキルマップとして情報共有化できる。

情報系人材育成では、以下のステップで研修が行われている。

＜研修ステップ＞

１．企業目標の理解向上とナレッジマネジメント活動の意識理解のための研修
２．グループウエア活用研修
３．課題発見能力開発研修
４．問題解決能力開発研修
５．創造的提案能力開発研修

これらの研修は、コンピテンシーモデルを参照しながら組織的、継続的に行われる必要がある。研修効果を高めるためには、経営者はナレッジを活用する「場」（時間や環境）の提供をする必要がある。

21 世紀の中小企業は、組織の生産性を高め、ネットワーク社会の中で更に経営基盤を強化していかなければ勝ち抜けない。その資源は、知力と資本調達力といわれている。中小企業にとって企業内の知力を強化するためには、従来のプロセス処理系の IT 化の視点から情報系の IT 化へ移行していくことが重要な課題である。

第３章　地域中小企業支援センターの現状と課題

３．１　地域中小企業支援センターからのアンケートの回答結果…… 101
３．１．１　貴機関の組織体制について …… 101
３．１．２　研修・講演会関連事業について …… 113
３．１．３　相談・診断・助言関連事業について …… 139
３．１．４　調査・研究関連事業その他について …… 159

３．２　地域中小企業支援センターの現状と課題 …… 175
３．２．１　地域中小企業支援センターを巡る環境の変化…… 175
３．２．２　地域中小企業支援センターの期待される役割とＮＩＣの期待される役割
…… 177
３．２．３　ＮＩＣの支援事業の現状と今後のあり方…… 178
３．２．４　今後のＮＩＣの支援事業のあり方についての検討…… 182

第３章　地域中小企業支援センターの現状と課題

３．１　地域中小企業支援センターからのアンケートの回答結果

３．１．１　貴機関の組織体制について

問１　貴機関の組織体制について

（１）情報担当職員数（専任者）

(1)情報担当職員数(専任者)

回答数	2名以内	3～5名以内	5名以上	専任者はいない
32	9	8	4	11
100.0	28.1	25.0	12.5	34.4

情報担当職員数（専任者）では、「専任者はいない」がトップで 34.4% を占めており、以下「２名以内」の 28.1% 、「３～５名以内」の 25.0% となっている。これに対して「５名以上」と回答した機関も 12.5% 存在している。情報担当職員数からみると、専任者なしを含め２名以内となっている支援センターが２０機関・62.%%を占めており、支援センターにおける情報担当部門は少数の専任者または兼務者で構成され運営されていることが窺える。

次の表は、地区毎に情報担当職員数（専任者）の状況を見たものである。

	回答数	2名以内	3～5名以内	5名以上	専任者はいない
北海道・東北地域	6	2	0	0	4
	100.0	33.3	0.0	0.0	66.6
関東甲信越地域	9	2	3	2	2
	100.0	22.2	33.3	22.2	22.2
中部地域	2	0	0	2	0
	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
近畿地域	4	3	1	0	0
	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0
中国地域	4	1	1	0	2
	100.0	25.0	25.0	0.0	50.0
四国地域	2	1	1	0	0
	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	0	2	0	3
	100.0	0.0	40.0	0.0	60.0

地域別にみると、「専任者はいない」地域は４地域あり、特に北海道東北・九州沖縄地域では５割超を占めており、また、「５名以上」の地域は関東甲信越・中部地域に限られているのが特徴となっている。

地域毎の特徴としては、北海道東北地域は「専任者はいない」・「２名以内」といった少数の専任者または兼務者で構成、関東甲信越地域は各区分が均衡した構成、中部地域は「５名以上」に限定された構成、中国地域は「専任者はいない」が優勢となった構成、四国地域は専任者はいるが５名以内の構成、九州沖縄地域は「専任者はいない」か「３～５名以内」に分かれて構成、がみられる。

（２）今年度の情報支援の目標及び指針について

(2)今年度の情報支援の目標及び指針

回答数	具体的な目標・指針がある	IT 化支援に対しては特になし
33	13	20
100.0	39.4	60.6

今年度の情報支援の目標及び指針では、「ＩＴ化支援に対しては特になし」が60.6% 、「具体的な目標・指針がある」39.4% となっている。
この回答を（１）情報担当職員数（専任者）との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

	回答数	具体的な目標・指針がある	IT 化支援に対しては特になし
「2名以内」	9	5	4
	100.0	55.6	44.4
「3～5名」	8	6	2
	10.0.0	75.0	25.0
「5名以上」	4	1	3
	100.0	25.0	75.0
「専任者はいない」	11	1	10
	100.0	9.1	90.9

「専任者はいない」機関では、「目標・指針なし」が圧倒的に多いが、「専任者がいる」機関では専任者の配置数の状況で回答にばらつきがでている。
また、地域との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

	回答数	具体的な目標・指針がある	IT 化支援に対しては特になし
北海道・東北地域	7	2	5
	100.0	28.5	71.4
関東甲信越地域	9	5	4
	100.0	55.6	44.4
中部地域	2	0	2
	100.0	0.0	100.0
近畿地域	4	2	2
	100.0	50.0	50.0
中国地域	4	2	2
	100.0	50.0	50.0
四国地域	2	1	1
	100.0	50.0	50.0
九州・沖縄地域	5	1	4
	100.0	20.0	80.0

北海道東北・中部・九州沖縄地域は「目標・指針がない」の割合が多いが、その他は目標・指針の有無が均衡していることが窺われる。

なお、「具体的な目標・指針がある」と回答した支援センターにおける具体的な目標・指針の概要は次のとおりであった。記入された目標・指針から大まかに分類すると次のようになっている。

１．「基本方針」掲載型
　基本方針を示したもので、包括的なものや方向性を示すものが多くみられる。
２．「基本方針＋具体的な数値目標」掲載型
　基本方針に対する具体的な目標を含めて掲げている。
３．「具体的な数値目標」掲載型
　具体的な目標を掲げている。

１．「基本方針」掲載型

①県が策定した「県中小企業ＩＴ化推進計画」や「ＩＴ化プラン」に基づき事業を実施している。
　具体的には、情報系ベンチャー企業への相談・指導などにより、情報関連産業の創出・育成を支援している。

②県内の中小企業の経営に役立つ経営、技術等の情報の提供（インフォメーション機能の充実を図る）
③中小企業に情報化を支援するため、産業情報ネットワークの運営を通じ、インターネット接続サービスや各種産業情報の提供を行うとともに、IT 研修の開催や「○○バーチャルモール」等の運営など、IT 化基盤の整備促進に努める。また、インキュベートルーム入居者等に対する相談・研修事業の実施など、情報通信関連創業者の育成支援に取組む。
④県内中小企業への情報提供
⑤ホームページの活用などＩＴに関するアドバイスを実施することにより中小企業のＩＴ化を促進する。
⑥ＩＴ経営を目指した、経営戦略・ＩＴ化戦略策定のための支援
⑦県内中小企業に対するインターネット・情報誌等による幅広い情報の提供
県内中小企業のＩＴ化支援のためのセミナー・研修の開催

２．「基本方針＋具体的な数値目標」掲載型

①●地域産業情報提供事業の指針
中小企業の経営等に必要な情報を提供するため、ホームページの運営及び図書・統計資料等の整備を行い、中小企業者のニーズにあった情報を迅速かつ、一元的に提供する。
●地域産業情報提供事業の目標
（１）ホームページアクセス○○件
（２）支援情報発信掲載○○件
（３）企業ホームページのリンク○○件等

３．「具体的な数値目標」掲載型

①１.高度ＩＴ人材育成研修参加企業数○社（○○名）、
２.組込みシステム技術者育成研修参加企業数○社（○○名）、
３.機械・装置開発設計研修参加企業数○社（○○名）
②（１）ＩＴ活用セミナー参加者数：○○人
（２）ＩＴ経営研修参加者数：○○人（全○回）
（３）ＩＴ経営プレ診断・助言派遣回数：○回（○社）
（４）情報専門家派遣事業派遣回数：○回（○社）

（3）ＩＴ化支援に関する予算の比率

(3)IT 化支援に関する予算の比率

回答数	10%以下	11～30%	31～50%	51%以上
31	24	7	0	0
100.0	77.4	22.6	0.0	0.0

ＩＴ化支援に関する予算の比率では、「10%以下」がトップで 77.4% を占めており、残りは「11%～30%」で 22.6% となっている。
回答された予算比率の分布は最低の 0%から最高の 30.0% とばらついており、平均値は 6.93% となっている。

この回答を（１）情報担当職員数（専任者）と今年度の情報支援の目標及び指針の有無との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

予算比率は、情報担当専任者数や目標・指針の有無の状況と必ずしも関連していないものと推測される。

情報担当専任者数	目標･指針の有無	最低値(%)	最高値(%)	平均値(%)
「2名以内」	有り	0．08	6．0	2．1
	無し	0．25	17．9	5．6
「3～5名」	有り	0．1	30．0	8．1
	無し	1．0	12．8	6．9
「5名以上」	有り	3．1	3．1	3．1
	無し	20．0	25．0	22．7
「専任者はいない」	有り	2．0	2．0	2．0
	無し	0．0	10．0	2．2

ＩＴ化支援に関する予算の比率と地域との比較をしたものが次の表である。

	回答数	10%以下	11～30%	31～50%	51%以上
北海道･東北地域	6	6	0	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
関東甲信越地域	9	6	3	0	0
	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0
中部地域	2	0	2	0	0
	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0

	回答数	10%以下	11～30%	31～50%	51%以上
近畿地域	3	3	0	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
中国地域	4	4	0	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
四国地域	2	1	1	0	0
	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	4	1	0	0
	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0

地域別にみると、やはり中部地域を除き全国的に 10%以下の占める割合が圧倒的に多いことが窺える。10%超の予算比率は関東甲信越地域の３件、中部地域の２件、四国・九州沖縄地域で各１件となっている。なお、北海道東北・近畿・中国地域では回答の全てが 11%以下、中部地域では同様に 11～30%となっている。

（４）役職員のＩＴに関する教育体制

(4)役職員の IT に関する教育体制

回答数	支援センター内に教育体制がある	外部機関に委託	NIC の研修に派遣	特に対応していない
33	0	1	19	13
100.0	0.0	3.0	57.6	39.4

役職員のＩＴに関する教育体制では、「ＮＩＣの研修に派遣」がトップで 19 件（57.6%） を占めており、「特に対応していない」が 13 件（39.4% ）で続いている。僅かであるが「外部機関に委託」が 1 件（3.0%）
ある。

情報担当専任者数の状況と教育体制との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

	回答数	外部機関に委託	NICに派遣	対応していない
「2名以内」	9	0	6	3
	100.0	0.0	66.7	33.3
「3～5名」	8	1	6	1
	100.0	12.5	75.0	12.5

	回答数	外部機関に委託	NICに派遣	対応していない
「5名以上」	4	0	2	2
	100.0	0.0	50.0	50.0
「専任者はいない」	11	0	5	6
	100.0	0.0	45.5	54.5

「ＮＩＣに派遣」は情報担当専任者数の状況に関わらず広く行われていることが示されているが、反面で、「特に対応していない」機関が「専任者はいない」機関を中心として 13 件（39.4%）あることを示している。

役職員のＩＴに関する教育体制と地域との関係をみてみたものが、次の表である。

	回答数	支援センター内に教育体制がある	外部機関に委託	NIC の研修に派遣	特に対応していない
北海道・東北地域	7	0	0	3	4
	100.0	0.0	0.0	42.8	57.1
関東甲信越地域	9	0	1	6	2
	100.0	0.0	11.1	66.7	22.2
中部地域	2	0	0	1	1
	100.0	0.0	0.0	50.0	50.0
近畿地域	4	0	0	2	2
	100.0	0.0	0.0	50.0	50.0
中国地域	4	0	0	3	1
	100.0	0.0	0.0	75.0	25.0
四国地域	2	0	0	2	0
	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
九州・沖縄地域	5	0	0	2	3
	100.0	0.0	0.0	40.0	60.0

全体的に見れば、地域による違いは少なく、「ＮＩＣに派遣」と「対応していない」に分かれていることが窺われる。

（５）情報セキュリティガイドライン等の整備状況

(5)情報セキュリティガイドライン等の整備状況

回答数	きちんと整備されている	不完全である	整備せれていない
33	12	11	10
100.0	36.4	33.3	30.3

情報セキュリティガイドライン等の整備状況では、「整備されている」（12件）・「不完全である」（11 件）・「整備されていない」（10 件）の回答にほぼ三等分された結果となっている。

情報担当専任者数の状況と情報セキュリティガイドライン等の整備状況との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

	回答数	きちんと整備されている	不完全である	整備されていない
「2名以内」	9	3	4	2
	100.0	33.4	44.4	22.2
「3～5名」	8	1	2	5
	100.0	12.5	25.0	62.5
「5名以上」	4	3	1	0
	100.0	75.0	25.0	0.0
「専任者はいない」	11	5	3	3
	100.0	45.4	27.3	27.3

注目される点の１番目は、情報担当専任者数が「５名以上」の機関では「整備されていない」とする回答はなく、かつ「整備されている」回答よりも「不完全である」や「整備されていない」を合わせた回答が上回っていることである。

注目される２番目は、「不完全である」・「整備されていない」の回答が２１件あり、約６割強を占めていることである。今後とも、ガイドライン等の見直しが予想されるが、見直し等に迅速かつ的確に対応することが求められる。

	回答数	きちんと整備されている	不完全である	整備されていない
北海道・東北地域	7	3	2	2
	100.0	42.8	28.5	28.5
関東甲信越地域	9	5	3	1
	100.0	55.6	33.3	11.1

	回答数	きちんと整備されている	不完全である	整備されていない
中部地域	2	1	1	0
	100.0	50.0	50.0	0.0
近畿地域	4	1	1	2
	100.0	25.0	25.0	50.0
中国地域	4	0	2	2
	100.0	0.0	50.0	50.0
四国地域	2	0	1	1
	100.0	0.0	50.0	50.0
九州・沖縄地域	5	2	1	2
	100.0	40.0	20.0	40.0

「きちんと整備されている」が過半数を超えているのは関東甲信越地域で、中部地域では半数となっている。逆に中国・四国地域は「きちんと整備されている」がない状況を示している。

なお、「不完全である」や「整備されていない」と回答した支援機関での現状や課題等の認識は次のとおりであった。

１.「不完全である」と回答した理由や状況を分類すると、次のとおりである。

（１）セキュリティガイドライン等の検討中

（２）個人情報保護に関する規定は作成済みだが、セキュリティガイドライン等は整備されていない

（３）セキュリティガイドライン等は作成したが、職員への徹底がされていない

要望として、「情報セキュリティガイドラインの整備に向けて参考例、雛形等を提示して欲しい。」
が出されている。

２.「整備されていない」と回答した理由や状況

（１）指針もマニュアルも整備していない

（２）規定の整備は行っているが、運用と乖離している部分がある

（３）セキュリティガイドライン等を準備中

（４）職員はセキュリティ対策の重要性を十分認識して業務を進める体制になっている

３．支援センターからの回答

（１）「不完全である」

①セキュリティーポリシー策定中

②作成はされているものの職員への徹底がなされていない。

③職員への周知徹底が課題

④個人情報保護に関する要綱および要領は既定ずみだが、セキュリティーポリシーなどは整備されていない。

⑤情報セキュリティ対策を始めとし、体系化されていない現在のネットワークシステムを更新中であり、新システムに併せたガイドラインの整備を行う必要がある。

⑥ホームページのプライバシーポリシーは定めてあるが、十分なセキュリティーポリシーを策定するに到っていない。

⑦情報セキュリティーに関しての監査、或いはセキュリティーホール検査(外部有償)などの実績がないため。

⑧案段階である。

⑨規定の整備は行っているものの、運用と乖離している部分がある為。

（2）「整備されていない」

①個人情報保護に関する規定はあるが、社内情報機器の運用や通信系、データ系などに関するセキュリティーポリシー等は特に作成しておらず、社内ネットワーク管理者において、情報機器や通信系の各種設定、ファイル権限、バックアップなどを実施し、管理者マニュアルを作成している程度。

②規定等の整備を前提に検討している段階。

③指針もマニュアルも整備していない。

④情報セキュリティーガイドラインの整備に向けて、現在、準備中。
ガイドラインの整備に向けて参考例、雛形等を提示して欲しい。

⑤セキュリティーポリシー等の規約が整備されていない。

⑥組織的な情報セキュリティ対策は今後の課題であると考えている。

⑦センター職員には、職員研修・資料回覧等により、セキュリティ対策の重要性について啓蒙してきており、十分認識し、業務を進める体制となっていると考える。

（６）情報担当者の年齢層について

(6)情報担当者の年齢層の中心

回答数	20 代	30 代	40 代	50 代
29	2	13	12	2
100.0	6.9	44.8	41.4	6.9

情報担当者の年齢層では、「３０代」（13 件）と「４０代」（12 件）が約４割ずつを占めている。

情報担当専任者数の状況と情報担当者の年齢層との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

	回答数	20代	30代	40代	50代
「2名以内」	9	2	4	3	0
	10.0.0	22.2	44.5	33.3	0.0
「3～5名」	8	0	5	2	1
	100.0	0.0	62.5	25.0	12.5
「5名以上」	4	0	0	4	0
	10.0.0	0.0	0.0	100.0	0.0
「専任者はいない」	7	0	4	2	1
	100.0	0.0	57.1	28.6	14.3

地域と情報担当者の年齢層との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

	回答数	20 代	30 代	40 代	50 代
北海道・東北地域	6	1	3	2	0
	100.0	16.6	50.0	33.3	0.0
関東甲信越地域	8	1	3	4	0
	100.0	12.5	37.5	50.0	0.0
中部地域	2	0	0	2	0
	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
近畿地域	4	0	2	2	0
	100.0	0.0	50.0	50.0	0.0

	回答数	20 代	30 代	40 代	50 代
中国地域	4	0	3	1	0
	100.0	0.0	75.0	25.0	0.0
四国地域	2	0	2	0	0
	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
九州･沖縄地域	3	0	0	1	2
	100.0	0.0	0.0	33.3	66.7

北海道東北・関東甲信越・近畿・中国地域では 30 代と 40 代が中心となっているが、中部・四国地域は 30 代と 40 代のいずれかの年代だけの構成となっている。また、九州・沖縄地域は 40 代と 50 代が中心となっている。

３．１．２　研修・講演会関連事業について

問２　研修・講演会において重視しているテーマについて

＜全体的な回答数＞

回答数	アプリケーションソフトの利用の利用に関する研修・講演会	インターネット・情報通信に関連した研修・講演会	情報セキュリティに関する研修・講演会	ITを活用した経営戦略等に関する研修・講演会	その他
28	9	19	11	24	5
	32.1	67.9	39.3	85.7	17.9

研修・講演会において重視しているテーマでは、「ＩＴを活用した経営戦略等」がトップで２４件（85.7%）となっており、共通した重視している研修・講演会のテーマであることが窺われる。
「インターネット・情報通信に関するもの」が１９件（67.9%）で続いている。「情報セキュリティ」は１１件（39.3%）、「アプリションソフトの利用」は９件（32.1%）となっている。

＜1位を選択した回答数＞

回答数	アプリケーションソフトの利用の利用に関する研修・講演会	インターネット・情報通信に関連した研修・講演会	情報セキュリティに関する研修・講演会	ITを活用した経営戦略等に関する研修・講演会	その他
28	2	6	1	16	3
100.0	7.1	21.4	3.6	57.1	10.7

最も重視するテーマとしてあげたものは、「ＩＴを活用した経営戦略等」がトップで１６件（57.1%）となっており、「インターネット・情報通信に関するもの」が６件（21.4%）で続いている。これら２つのテーマで約８割を占めている。

情報担当専任者数の状況と研修・講演会において重視しているテーマとの関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜全体的な回答数＞

	回答数	アプリケーションソフトの利用の利用に関する研修・講演会	インターネット・情報通信に関連した研修・講演会	情報セキュリティに関する研修・講演会	ITを活用した経営戦略等に関する研修・講演会	その他
2名以内	8	4	6	1	8	1
		50.0	75.0	12.5	100.0	12.5
3～5名以内	8	1	5	4	7	2
		12.5	62.5	50.0	87.5	25.0
5名以上	4	4	3	1	3	1
		100.0	75.0	25.0	75.0	25.0
専任者はいない	7	0	5	5	6	0
		0.0	71.4	71.4	85.7	0.0

全体的な回答と同様に「ＩＴを活用した経営戦略等」及び「インターネット・情報通信に関するもの」については、情報担当専任者数の区分とも重視するテーマとしてあげている。「アプリケーションソフトの利用」や「情報セキュリティに関するもの」は情報担当専任者数の区分で評価が分かれているのが特徴となっている。

地域別に研修・講演会において重視しているテーマとの関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜全体的な回答数＞

	回答数	アプリケーションソフトの利用の利用に関する研修・講演会	インターネット・情報通信に関連した研修・講演会	情報セキュリティに関する研修・講演会	ITを活用した経営戦略等に関する研修・講演会	その他
北海道・東北地域	5	0	3	1	3	2
		0.0	60.0	20.0	60.0	40.0
関東甲信越地域	8	4	6	3	8	0
		50.0	75.0	37.5	100.0	0.0
中部地域	2	2	1	1	1	1
		100.0	50.0	50.0	50.0	50.0
近畿地域	4	2	4	1	4	0
		50.0	100.0	25.0	100.0	0.0
中国地域	4	0	1	2	3	1
		0.0	25.0	50.0	75.0	25.0

	回答数	アプリケーションソフトの利用の利用に関する研修・講演会	インターネット・情報通信に関連した研修・講演会	情報セキュリティに関する研修・講演会	ITを活用した経営戦略等に関する研修・講演会	その他
四国地域	2	1	2	1	2	0
		50.0	100.0	50.0	100.0	0.0
九州・沖縄地域	3	0	2	2	3	1
		0.0	66.7	66.7	100.0	33.3

各地域とも、「ＩＴを活用した経営戦略等」を数多く上げている。続いて、「インターネット・情報通信に関するもの」、「情報セキュリティに関するもの」となっている。これに対して、「アプリケーションソフトの利用」は評価が分かれており、北海道東北・中国・九州沖縄の地域ではゼロとなっている。

次に、最も重視している者として１位を選択した項目についてみてみる。
まず、情報担当専任者数の状況と研修・講演会において最も重視しているテーマとの関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜1位を選択した回答数＞

	回答数	アプリケーションソフトの利用の利用に関する研修・講演会	インターネット・情報通信に関連した研修・講演会	情報セキュリティに関する研修・講演会	ITを活用した経営戦略等に関する研修・講演会	その他
2名以内	8	1	2	0	5	0
	100.0	12.5	25.0	0.0	62.5	0.0
3～5名以内	8	1	0	0	6	1
	100.0	12.5	0.0	0.0	75.0	12.5
5名以上	4	0	3	0	0	1
	100.0	0.0	75.0	0.0	0.0	25.0
専任者はいない	7	0	1	1	5	0
	100.0	0.0	14.3	14.3	71.4	0.0

全体的及び情報担当専任者数の区分で重視しているテーマとして評価が高かった「ＩＴを活用した経営戦略等」及び「インターネット・情報通信に関するもの」に関して、最も重視しているテーマとしては
情報担当専任者数の区分では評価が分かれているのが特徴となっている。

次に、地域と研修・講演会において最も重視しているテーマとの関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜1位を選択した回答数＞

	回答数	アプリケーションソフトの利用の利用に関する研修・講演会	インターネット・情報通信に関連した研修・講演会	情報セキュリティに関する研修・講演会	ITを活用した経営戦略等に関する研修・講演会	その他
北海道・東北地域	5	0	0	1	3	1
	100.0	0.0	0.0	20.0	60.0	20.0
関東甲信越地域	8	2	2	0	4	0
	100.0	25.0	25.0	0.0	50.0	0.0
中部地域	2	0	1	0	0	1
	100.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0
近畿地域	4	0	1	0	3	0
	100.0	0.0	25.0	0.0	75.0	0.0
中国地域	4	0	0	0	3	1
	100.0	0.0	0.0	0.0	75.0	25.0
四国地域	2	0	1	0	1	0
	100.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
九州・沖縄地域	3	0	1	0	2	0
	100.0	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0

「ＩＴを活用した経営戦略等」は地域を問わず選択している。続いて、「インターネット・情報通信に関するもの」は数は少ないが、北海道東北地域・中国地域を除き選択していることを示している。これに対して、「アプリケーションソフトの利用」や「情報セキュリティに関するもの」は選択している地域が限定されていると言える。

なお、回答において、「その他」を選択した支援センターでは、「ベンダー任せにしないＩＴ投資」を挙げているのが注目される。

問３　貴機関の情報担当部門での研修・講演会の実施における課題や問題点について

１．研修・講演会の実施における課題や問題点について

問3 貴機関の情報担当部門での研修・講演会の実施における課題や問題点（3つまで）

回答数	年間コースの企画	カリキュラム、テーマの選定	適切な講師の選定	実施予算の確保	受講者の募集	その他
28	7	10	8	18	10	5
	25.0	35.7	28.6	64.3	35.7	17.9

課題や問題点として認識しているもののトップは「実施予算の確保」で１８件（64.3%）を占めており、「カリキュラム・テーマの選定」と「受講者の募集」が１０件（33.7%）ずつで、「適切な講師の選定」
が８件（28.6%）、「年間コースの企画」が（25.0%）となっている。

情報担当専任者数の状況と研修・講演会の実施における課題や問題点との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

	回答数	年間コースの企画	カリキュラム、テーマの選定	適切な講師の選定	実施予算の確保	受講者の募集	その他
2名以内	8	1	2	3	3	4	2
		12.5	25.0	37.5	37.5	50.0	25.0
3～5名以内	7	3	3	4	6	2	2
		42.9	42.9	57.1	85.7	28.6	28.6
5名以上	4	1	1	0	2	2	0
		25.0	25.0	0.0	50.0	50.0	0.0
専任者はいない	9	2	4	1	7	2	1
		22.2	44.4	11.1	77.8	22.2	11.1

「実施予算の確保」は、どの区分でも高く課題や問題点として認識していることが窺われる。また、「カリキュラム・テーマの選定」「受講者の募集」はどの区分でも課題や問題点として認識していることが窺われる。「適切な講師の選定」は課題や問題点として認識に大きく差がでている結果となっている。

次に、地域と研修・講演会の実施における課題や問題点との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

	回答数	年間コースの企画	カリキュラム、テーマの選定	適切な講師の選定	実施予算の確保	受講者の募集	その他
北海道・東北地域	4	0	2	2	2	0	1
		0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	25.0
関東甲信越地域	7	1	2	1	5	3	2
		14.3	28.6	14.3	71.4	42.9	28.6
中部地域	2	1	1	0	1	1	0
		50.0	50.0	0.0	50.0	50.0	0.0
近畿地域	4	0	1	2	2	3	1
		0.0	25.0	50.0	50.0	75.0	25.0
中国地域	4	1	3	1	2	2	1
		25.0	75.0	25.0	50.0	50.0	25.0
四国地域	2	2	0	1	1	1	0
		100.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0
九州・沖縄地域	5	2	1	1	5	0	0
		40.0	20.0	20.0	100.0	0.0	0.0

「実施予算の確保」は、どの地域でも５割以上が選択しており、課題や問題点として認識していることが窺われる。特に、九州沖縄地域はどの支援センターも選択したことになっており、関東甲信越地域も７割超でこれに続いている。

２．研修・講演会の実施における課題や問題点の内容について

（１）から（５）までのそれぞれのテーマについて課題や問題点としてあげた内容について記述してもらったが、それぞれのテーマ毎の内容をまとめると次のとおりとなっている。

（１）年間コースの企画

①（４）の「実施予算の確保」や予算の仕組みと関係する課題や問題点としてあげているもの

②（２）の「カリキュラム・テーマの選定」と関係する課題や問題点としてあげているもの

③担当者の不在

（２）カリキュラム・テーマの選定
①ＩＴ化の範囲が広いため、ニーズの把握やテーマの選定に関して課題や問題点としてあげているもの
②受講者の知識レベルのバラツキに関して課題や問題点としてあげているもの
③限られた予算での対応に関して課題や問題点としてあげているもの
④講師の選定に関して課題や問題点としてあげているもの

（３）適切な講師の選定
①限られた予算での対応に関して課題や問題点としてあげているもの
②講師の確保関して課題や問題点としてあげているもの

（４）実施予算の確保
①事業予算の削減に関して課題や問題点としてあげているもの
②国の委託事業に依存に関して課題や問題点としてあげているもの
③民間企業との競合による公的機関で実施する必要性の有無

（５）受講者の募集
①（４）の「実施予算の確保」と関係する課題や問題点としてあげているもの
②受益者負担と関係する課題や問題点としてあげているもの
③対象事業所が少ないため（２）の「カリキュラム・テーマの選定」と関係する課題や問題点としてあげているもの
④募集のための業務と関係する課題や問題点としてあげているもの
⑤経営者のＩＴに関する無理解からくる課題や問題点としてあげているもの

（６）その他
①重点的なプランニングが専任者がいないため困難である
②（４）の「実施予算の確保」と関係する課題や問題点としてあげているもの
③有料化が困難
④物理的に不利な地域てせの研修・講演会の実施方法
⑤企業のＩＴ化は進んでおり、支援機関が果たすべき役割は小さい

（１）　年間コースの企画
①　専用会場の確保が困難である。
②　受講者のニーズに沿った適切なコースの選定

③　行政からの委託・補助により実施しているため、企画・広報が遅くなる（単年度主義）。
④　パソコン講座、ＩＴ活用セミナーの開催
⑤　県内支援機関で組織するＩＴやまぐち経営応援隊の参画機関を対象として独自で企画提案型のセミナーの募集をしている。
⑥　研修予算が確保されていないため、年度当初に全体計画を立てられないこと。
⑦　担当者の不在

（２）　カリキュラム・テーマの選定

①　今、経営者や担当者が抱えているＩＴ化に関する共通の課題、問題等の選定（洗い出し）をどうするべきか。
②　基礎編・応用編など受講者のレベルに合わせたクラス分け
③　時代に即したテーマを選定しても、受講者の知識レベルに差があり、レベルを下げなければならないこと。
④　テーマの選定について、企業がどのような研修、講演会を希望しているか（ニーズ）の把握が難しい。
⑤　受講者の知識レベル等にバラツキがあるため、講座の評価（満足度）の確保に困難がある。
⑥　実施時には「対象者」「難易度」等であるう程度の制限を設けてはいるが、「難しすぎる」「簡単すぎる」の「すぎる」の部分を０にするのは中々困難である。
⑦　首都圏などのニーズのキャッチアップと今後の市場動向の情報
⑧　補助金・基金運用益の減少に伴い、限られた予算の中で効果的な研修・講演会を実施するため、Ｊ－ＮＥＴ21 の支援情報ヘッドラインで、他機関の実施状況を参考に選定しているが、人選に苦労している。
⑨　ＩＴ化の範囲は広く、テーマの選定と受講者のニーズを合わせることが大変難しい。
⑩　利用者のニーズ把握、テーマ設定が困難。
⑪　財団が直営で主催するＩＴ関係んおセミナーは開催していない。

（３）　適切な講師の選定

①　予算が少ないため、優秀な講師を確保できない。
②　受講者が参加を希望するような著名で魅力的な講師の選定

③　企業が抱えている課題や問題について、一方的な説明だけでなく、具体的な事例や個々の参加者が抱える課題等に具体的に答えられるアドバイザー的な方が必要。
④　テーマに合い、教え上手でかつ予算に合った講師の選定が難しい。
⑤　地方における講師不足
⑥　予算及び当方の規定により講師謝金として支出出来る金額の上限が非常に厳しい。様々な伝手を辿って謝金の額については中小企業支援団体としての立場をご理解いただき低額で講師を引き受けていただいているのが現状である
⑦　上記ニーズに見合う講師陣の人脈構築
⑧　補助金・基金運用益の減少に伴い、限られた予算の中で効果的な研修・講演会を実施するため、Ｊ－ＮＥＴ21の支援情報ヘッドラインで、他機関の実施状況を参考に選定しているが、人選に苦労している。

（４）　実施予算の確保

①　民間企業との競合による公的機関での実施の必要性の有無。
②　内部職員による無料研修のため、専門別の研修が出来ない。
③　国・県からの予算削減により、実施が困難となって来ている。ローコストオペレーションにも限界がある。
④　ＩＴ化に限らず、研修に関する予算はほとんどない状況。
⑤　特に予算化されていない
⑥　補助金の減少傾向
⑦　既存事業の予算額が減少する中、新規事業の実施は難しい。財源の一部負担も確保が難しい。
⑧　毎年一定率カットされる
⑨　事業予算が縮小の方向にあること。
⑩　ＩＴ関連セミナーを開催するセンターの予算が少ない。（東北ＩＴ経営応援隊など国系の事業を受託することで予算を確保）
⑪　実施にあたり十分な予算が必要である。
⑫　研修予算が確保されていないため、国事業（ＩＴ経営応援隊）に依存している。
⑬　補助金の確保が難しい。
⑭　毎年予算削減を強いられる中、実施費用の予算確保は困難。一部受講者負担も検討されるが、その負担費用に沿った内容であるかが課題である。

⑮ 県などからの予算化が厳しくなっており、受益者負担が多くなってきている。
⑯ 行政からの委託・補助により実施しているため、予算確保が年々困難。
⑰ 企画提案型のセミナー予算３件程度で計 1.000 千円
⑱ 補助金・基金運用益の減少に伴い、限られた予算の中で効果的な研修・講演会を実施するため、Ｊ－ＮＥＴ21 の支援情報ヘッドラインで、他機関の実施状況を参考に選定しているが、人選に苦労している。

（５） 受講者の募集

① 高度ＩＴ人材研修も５年目を迎え、今後の募集に向けた営業強化
② 企業数、従業員数が多くないため、本格的な内容の講座を実施する際、集客が難しい。
③ ＩＴ戦略と経営戦略を一体的に捉えようとする企業が少ない
④ 受益者にも負担を求めているため、受講者が少ないと採算がとれなくなるおそれあり。
⑤ 関心ある人へ確実に情報提供する手段の確保
⑥ 過去に実施した情報化に関する聴講者募集にはかなり苦労しており、何かのイベント等と抱き合わせにしなくては難しい状況にある
⑦ ④に関係するが、費用の面で不特定多数へのＤＭを出せないことから、講演テーマに応じた対象のほりこみがむずかしいこと。
⑧ 周知性が低いため、集まりにくい。
⑨ 参加者の確保はもっとも頭を痛めている。数合わせの参加要請は原則行っていない。ＤＭの送付、ＭＬの利用、関係他機関への広報依頼等を行うことで何とか参加者を募っているが、経費もあまり掛けられる状況でもなく、苦心している。
⑩ 受講者募集用のパンフレット作成、発送に手間がかかる。

（６） その他

① 企業のＩＴ化は進んでいる。支援機関が果たすべき役割は小さい。
② 専任者がいないので、重点的なプランニングが困難である。
③ パソコンを使用する研修において、パソコンの老朽化により不具合がでてきている。予算の財源不足により、パソコンが更新できない
④ 有料での実施はかなり難しい。
⑤ 物理的に不利な地域における研修・講演会の実施方法

問４　有効な研修・講演会とするために検討すべき企画テーマ及び内容について

（１）有効な研修・講演会とするために検討すべき企画テーマ及び内容について
研修・講演会の企画に関して、どのような方法でテーマおよび内容を検討すれば有効か、質問したものである。
全体的な回答としては、「講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化」がトップで２２件・75.9% を
占めている。続いて、「研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発」が１５件・51.7% 、
「分野別・専門別の研修テキストの共同開発」が１３件・44.8% となっている。
その他の項目は 20%台となっている。

＜全体的な回答数＞

回答数	研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発	講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化	分野別・専門別の研修テキストの共同開発	統一コースの設定	講演録のビデオ化、冊子化	その他
29	15	22	13	6	6	7
	51.7	75.9	44.8	20.7	20.7	24.1

最も有効なテーマおよび内容として回答したものが、次の表である。

＜1位を選択した回答数＞

回答数	研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発	講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化	分野別・専門別の研修テキストの共同開発	統一コースの設定	講演録のビデオ化、冊子化	その他
29	6	12	5	1	2	3
100.0	20.7	41.4	17.2	3.4	6.9	10.3

最も重視するものとしてあげたものは、全体的な回答でみた状況と同様である。「講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化」がトップで４割強、次いで、「研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発」が約２割、「分野別・専門別の研修テキストの共同開発」は２割弱となっている。「講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化」が他の項目と比較して大きく選択しているのが特徴である。なお、上位３つで、約８割を占めていることんなる。

情報担当専任者数の状況と重視しているテーマおよび内容との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜全体的な回答数＞

	回答数	研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発	講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化	分野別・専門別の研修テキストの共同開発	統一コースの設定	講演録のビデオ化、冊子化	その他
2名以内	8	5	5	6	2	1	1
		62.5	62.5	75.0	25.0	12.5	12.5
3～5名以内	8	3	5	2	2	4	3
		37.5	62.5	25.0	25.0	50.0	37.5
5名以上	4	3	4	2	1	0	2
		75.0	100.0	50.0	25.0	0.0	50.0
専任者はいない	8	3	7	2	1	1	1
		37.5	87.5	25.0	12.5	12.5	12.5

この回答結果からみると、「講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化」および「研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発」に関しては、どの情報担当専任者数の区分でも評価が高いが「分野別・専門別の研修テキストの共同開発」については情報担当専任者数の「３～５名以内」では、「講演録のビデオ化、冊子化」の評価が上回っている。

次に、地域と重視しているテーマおよび内容との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜全体的な回答数＞

	回答数	研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発	講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化	分野別・専門別の研修テキストの共同開発	統一コースの設定	講演録のビデオ化、冊子化	その他
北海道・東北地域	5	3	4	2	0	0	1
		60.0	80.0	40.0	0.0	0.0	20.0
関東甲信越地域	8	4	6	4	3	1	3
		50.0	75.0	50.0	37.5	12.5	37.5
中部地域	2	2	2	1	0	0	1
		100.0	100.0	50.0	0.0	0.0	50.0
近畿地域	4	3	2	1	1	2	1
		75.0	50.0	25.0	25.0	50.0	25.0

	回答数	研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発	講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化	分野別・専門別の研修テキストの共同開発	統一コースの設定	講演録のビデオ化、冊子化	その他
中国地域	4	0	3	3	0	2	1
		0.0	75.0	75.0	0.0	50.0	25.0
四国地域	2	0	2	1	2	0	0
		0.0	100.0	50.0	100.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	4	3	3	1	0	1	0
		75.0	75.0	25.0	0.0	25.0	0.0

「講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化」は地域別にみても、選択する割合が近畿地域を除いて一番高い結果となっている。続いて、「分野別・専門別の研修テキストの共同開発」がどの地域でも満遍なく選択していることが分かる。これに対して、「研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発」は評価が分かれており、選択している地域では比較的高い評価を示している反面、選択していない地域が中国・四国地域と２つ出ている。

情報担当専任者数の状況と最も重視しているテーマおよび内容との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜1位を選択した回答数＞

	回答数	研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発	講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化	分野別・専門別の研修テキストの共同開発	統一コースの設定	講演録のビデオ化、冊子化	その他
2名以内	8	1	1	4	1	1	0
	100.0	12.5	12.5	50.0	12.5	12.5	0.0
3～5名以内	8	3	2	0	0	1	2
	100.0	37.5	25.0	0.0	0.0	12.5	25.0
5名以上	4	0	3	0	0	0	1
	100.0	0.0	75.0	0.0	0.0	0.0	25.0
専任者はいない	8	2	6	0	0	0	0
	100.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0

この回答結果からみると、「講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化」は各情報担当専任者数の区分でも満遍なくあげられている。また、「研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発」および「分野別・専門別の研

修テキストの共同開発」のいずれかがトップを占めているが、情報担当専任者数の区分で異なっていることが窺われる。

次に、地域と最も重視しているテーマおよび内容との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜1位を選択した回答数＞

	回答数	研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発	講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化	分野別・専門別の研修テキストの共同開発	統一コースの設定	講演録のビデオ化、冊子化	その他
北海道・東北地域	5	1	2	2	0	0	0
	100.0	20.0	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0
関東甲信越地域	8	1	4	1	0	1	1
	100.0	12.5	50.0	12.5	0.0	12.5	12.5
中部地域	2	0	1	0	0	0	1
	100.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0
近畿地域	4	1	0	1	1	1	0
	100.0	25.0	0.0	25.0	25.0	25.0	0.0
中国地域	4	0	2	1	0	0	1
	100.0	0.0	50.0	25.0	0.0	0.0	25.0
四国地域	2	0	2	0	0	0	0
	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	4	3	1	0	0	0	0
	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0

「講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化」は近畿地域を除き、選択している地域が多くなっている。反面、研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発」および「分野別・専門別の研修テキストの共同開発」は評価が分かれている。地域毎に５割以上の選択をしたものは「講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化」で関東甲信越・中部・中国・四国の４地域、「研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発」で九州沖縄地域の１地域となっている。

なお、その他としてあげたテーマや内容としては、「企業レベルに合わせたカリキュラム構成をして実施」や「中小企業者のニーズ把握」勉強会の開催」、「メーリングリスト等情報共有環境の整備」、「研修における実施コストの資金支援」が回答としてあった。「**上記は有効であると思わない**」という厳しいし

て指摘もあった。

いずれにせよ、「問３　研修・講演会の実施における課題や問題点」の中での回答結果の解決策として位置付けるものであるといえる。

（２）ＮＩＣの果たす役割について

（１）の「有効な研修・講演会とするために検討すべき企画テーマ及び内容について」に関してＮＩＣの果たす役割を聞いたものである。
多数の意見・要望があがっているが、これらを分類してみると、次のとおりに纏めることができる。

①情報の共有化・ＤＢ化による支援
②委託事業・補助事業による支援
③研修・講演会用のテキストの体系化や開発による支援

また、一部の支援センターから「画一的にＮＩＣが係わった事業を展開していくのは難しいのではないか」、中小機構の「Ｊ－ＮＥＴ２１」支援情報ヘッドラインに対してＮＩＣはどのようなものを考えているか」といった意見もあがっている。

要　　望

情報の共有化・ＤＢ化による支援

①全国の各都道府県機関で実施している、情報系のセミナーについてとりまとめ、その情報を各県機関にリターンし、各種研修等の内容について情報を共有化させる。
②ＮＩＣのホームページでＤＢを公開してほしい。
③各都道府県で実施している研修・講習会で有効だと思われるテーマ・カリキュラムの地域へのフィードバック。
④旬な情報の提供
⑤各県のＩＴ化支援施策の実施状況
⑥研修情報の一元管理及び提供
⑦過去及び現在に行われた催事のデータベース化
⑧企業のニーズ調査を行い、ＮＩＣだからこそ出来る研修を構築されたい。
⑨研修テーマ別の講師一覧情報整備

⑩全国の研修情報の把握とその還元
⑪研修情報の共有化（講師・テーマ等）
⑫研修情報の共有化や講演録のビデオ化・冊子化の項目に関しての情報提供

委託事業・補助事業による支援

①県からの予算が大変厳しくなっているので、各県センターに振り向けられるような事業を国から予算を引き出して欲しい。
②実施機関に対しての開催資金支援、受講者への受講料支援

研修・講演会用のテキストの体系化や開発による支援

①ＩＴＳＳやＥＴＳＳ等のスキル標準のキャリアシフトに応じたテキストや学問的な体系化
②中小企業がＩＴを利活用するにあたって最低限必要だと思われる知識をわかりやすくまとめた初心者用テキストの開発

意　　見

①情報化に関する事業は、国の財源移譲を機に、各県で温度差が出てきている。画一的にＮＩＣが係わった事業を展開していくのは難しいと考える。
②研修情報の共有化については、独立行政法人中小企業基盤整備機構が運営するＪ－ＮＥＴ21 支援情報ヘッドラインがあり、参考としているが、今回は、具体的にどのようなものを考えておられるか、示してほしい。

問５

問５では、「ＮＩＣの実施する実務担当者研修について、どのようなテーマや内容であれば利用したいか」について質問している。

全体的な回答では、「その他を」除き５割から６割となっており、利用したいテーマとしてほぼ同程度であることを示している。

＜全体的な回答数＞

回答数	ネットワークの管理に関する研修	情報化窓口相談実務研修	情報化支援（コンサルティング）研修	IT 関連研修企画実務研修	先進事例・施策活用事例研究、経営者の講演など	その他
33	19	17	18	19	20	1
100.0	57.6	51.5	54.5	57.6	60.6	3.0

利用したいコースの中から、１位を選択した回答を示したものが、次の表である。

＜1位を選択した回答数＞

回答数	ネットワークの管理に関する研修	情報化窓口相談実務研修	情報化支援（コンサルティング）研修	IT 関連研修企画実務研修	先進事例・施策活用事例研究、経営者の講演など	その他
33	10	4	4	10	5	0
100.0	30.3	12.1	12.1	30.3	15.2	0.0

この回答結果から、最も利用したいテーマや内容として絞り込むと「その他」を除いて同程度の回答であったものから、「ＩＴ関連研修企画実務研修」および「ネットワークの管理に関する研修」が１０件・30.3% ずつと他のテーマ等の倍となっており、この２つで約６割を占めている。

次に、情報担当専任者数の状況と利用したいテーマや内容との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜全体的な回答数＞

	回答数	ネットワークの管理に関する研修	情報化窓口相談実務研修	情報化支援（コンサルティング）研修	IT 関連研修企画実務研修	先進事例・施策活用事例研究、経営者の講演など	その他
2名以内	9	5	4	7	4	7	0
		55.6	44.4	77.8	44.4	77.8	0.0
3～5名以内	8	3	5	4	6	5	1
		37.5	62.5	50.0	75.0	62.5	12.5
5名以上	4	1	3	3	4	1	0
		25.0	75.0	75.0	100.0	25.0	0.0
専任者はいない	11	9	4	3	5	7	0
		81.8	36.4	27.3	45.5	63.6	0.0

情報担当専任者数の区分毎にみてみると、全体としては「その他」を除いたテーマや内容が同程度であったが、区分毎ではバラツキがみられる。

地域と利用したいテーマや内容との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜全体的な回答数＞

	回答数	ネットワークの管理に関する研修	情報化窓口相談実務研修	情報化支援（コンサルティング）研修	IT 関連研修企画実務研修	先進事例・施策活用事例研究、経営者の講演など	その他
北海道・東北地域	7	5	4	5	3	4	0
		71.4	57.1	71.4	42.8	57.1	0.0
関東甲信越地域	9	7	5	4	4	5	0
		77.8	55.6	44.4	44.4	55.6	0.0
中部地域	2	1	1	2	2	0	0
		50.0	50.0	100.0	100.0	0.0	0.0
近畿地域	4	2	2	3	3	2	0
		50.0	50.0	75.0	75.0	50.0	0.0
中国地域	4	2	1	2	2	3	1
		50.0	25.0	50.0	50.0	75.0	25.0
四国地域	2	0	0	2	2	2	0
		0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0
九州・沖縄地域	5	2	4	0	3	4	0
		40.0	80.0	0.0	60.0	80.0	0.0

合計では、「その他」を除き、各テーマとも５割前後の選択を行っているが、地域別にみると同じ傾向を示したのは、北海道東北・関東甲信越・近畿・中国の各地域であった。その他の中部・四国・九州沖縄地区では、いずれか１～２テーマについて選択しないテーマがみられた。

最後に、情報担当専任者数の状況と最も利用したいテーマや内容との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜1位を選択した回答数＞

	回答数	ネットワークの管理に関する研修	情報化窓口相談実務研修	情報化支援（コンサルティング）研修	IT 関連研修企画実務研修	先進事例・施策活用事例研究、経営者の講演など	その他
2名以内	9	4	0	2	3	0	0
	100.0	44.4	0.0	22.2	33.3	0.0	0.0
3～5名以内	8	0	3	1	2	2	0
	100.0	0.0	37.5	12.5	25.0	25.0	0.0
5名以上	4	1	0	1	2	0	0
	100.0	25.0	0.0	25.0	50.0	0.0	0.0
専任者はいない	11	5	0	0	3	3	0
	100.0	45.5	0.0	0.0	27.3	27.3	0.0

各区分とも、過半数を超えるテーマや内容がみられないこと、「ＩＴ関連研修企画実務研修」はどの区分でも満遍なく評価を得ているが他のテーマや内容では評価が分かれているものが多い。

地域と最も利用したいテーマや内容との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜1位を選択した回答数＞

	回答数	ネットワークの管理に関する研修	情報化窓口相談実務研修	情報化支援（コンサルティング）研修	IT 関連研修企画実務研修	先進事例・施策活用事例研究、経営者の講演など	その他
北海道・東北地域	7	2	1	1	2	1	0
	100.0	28.5	14.2	14.2	28.5	14.2	0.0
関東甲信越地域	9	3	1	1	2	2	0
	100.0	33.3	11.1	11.1	22.2	22.2	0.0

	回答数	ネットワークの管理に関する研修	情報化窓口相談実務研修	情報化支援（コンサルティング）研修	IT 関連研修企画実務研修	先進事例・施策活用事例研究、経営者の講演など	その他
中部地域	2	1	0	0	1	0	0
	100.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
近畿地域	4	2	0	0	2	0	0
	100.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
中国地域	4	1	0	1	2	0	0
	100.0	25.0	0.0	25.0	50.0	0.0	0.0
四国地域	2	0	0	1	1	0	0
	100.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	1	2	0	0	2	0
	100.0	20.0	40.0	0.0	0.0	40.0	0.0

地域毎に「その他」を除いたテーマの中で１位を選択するものは異なっているのが特徴である。

合計と同様に、「ＩＴ関連研修企画実務研修」および「ネットワークの管理に関する研修」をトップに選択した地域は北海道東北・中部・近畿地域であり、後は地域的にバラツキがみられる。

問６－１

問６－１では、ＮＩＣが定期的に配信しているメールニュースが有意義な情報として役立っているかどうかについて質問したものである。

問 6-1 NIC においては支援センターの皆様に、定期的にメールニュースを配信しておりますが、
有意義な情報として役立っているでしょうか。

回答数	役立っている	ある程度役立っている	あまり役立っていない	役立っていない
33	2	21	10	0
100.0	6.1	63.6	30.3	0.0

全体的な回答では、「役立っている」と「ある程度役立っている」を合計したものが約７割、「あまり役立っていない」と「役立っていない」の合計の約３割となっている。

ただし、「ある程度役立っている」の割合が約６割となっていることと、「役立っている」および「役立っていない」と回答したものが極く僅かであることを考慮するとメールニュースに対して高い評価をしている訳ではないことを示唆している。

同時に、問３での課題や問題点の内容、問４でのＮＩＣへの意見や要望の中で、寄せられた項目を考慮した「役立つ」情報配信としての位置づけがＮＩＣには求められている。

情報担当専任者数の状況とメールニュースの役立ちとの関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

	回答数	役立っている	ある程度役立っている	あまり役立っていない	役立っていない
2名以内	9	0	7	2	0
	100.0	0.0	77.8	22.2	0.0
3～5名以内	8	1	4	3	0
	100.0	12.5	50.0	37.5	0.0
5名以上	4	0	3	1	0
	100.0	0.0	75.0	25.0	0.0
専任者はいない	11	1	6	4	0
	100.0	9.1	54.5	36.4	0.0

情報担当専任者数の各区分とも、全体的な回答と同様な傾向を示していること

が窺える。

次に、地域とメールニュースの役立ちとの関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

	回答数	役立っている	ある程度役立っている	あまり役立っていない	役立っていない
北海道・東北地域	7	0	5	2	0
	100.0	0.0	71.4	28.5	0.0
関東甲信越地域	9	1	4	4	0
	100.0	11.1	44.4	44.4	0.0
中部地域	2	0	2	0	0
	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
近畿地域	4	0	4	0	0
	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
中国地域	4	0	1	3	0
	100.0	0.0	25.0	75.0	0.0
四国地域	2	0	1	1	0
	100.0	0.0	50.0	50.0	0.0
九州・沖縄地域	5	1	4	0	0
	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0

地域別にみると、「役立っている」と回答したのは、関東甲信越・九州沖縄地域で各１件ずつある。

「ある程度役立っている」のみを回答している地域は中部・近畿地域となっている。逆に、「あまり役だっていない」が「ある程度役立っている」を上回った地域が中国地域となっている。

問６－２

問６－２では、ＮＩＣが定期的に配信しているメールニュースが「役立っている」「ある程度役立っている」と回答した支援センターに対して、その役立て方について質問したものである。

問 6-2 「役立っている」「ある程度役立っている」とお答えいただいた方にお尋ねいたします。

どのような形で役立てていますか。

回答数	メールで内部に情報を発信している	地元の中小企業に情報提供している	機関紙に掲載	その他
23	8	6	0	9
100.0	34.8	26.1	0.0	39.1

全体的な回答では、「その他」「メールでの内部発信」と「地元企業に情報提供」の順で回答しており、それぞれの割合は約４割から３割程度となっている。

「機関誌に掲載」がないことと「その他」がトップを占めていることが特徴となっている。

「機関誌に掲載」がないことに関しては、各支援センターではある程度機関誌への掲載内容を計画的に決めていることや週単位等での定期的なメールニュースを配信していることが関係しているものと推測される。

情報担当専任者数の状況との関連性をみてみると､以下のとおりとなっている。

	回答数	メールで内部に情報を発信している	地元の中小企業に情報提供している	機関紙に掲載	その他
2名以内	7	4	2	0	1
	100.0	57.1	28.6	0.0	14.3
3～5名以内	5	2	1	0	2
	100.0	40.0	20.0	0.0	40.0
5名以上	3	0	1	0	2
	100.0	0.0	33.3	0.0	66.7
専任者はいない	7	2	2	0	3
	100.0	28.6	28.6	0.0	42.9

情報担当専任者数の区分でみると、「その他」をトップにあげたところは、２名以内の区分を除く区分となっている。２名以内の区分では、「メールでの内部発信」をトップにあげている。

次に、地域との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

	回答数	メールで内部に情報を発信している	地元の中小企業に情報提供している	機関紙に掲載	その他
北海道・東北地域	5	0	1	0	4
	100.0	0.0	20.0	0.0	80.0
関東甲信越地域	5	3	1	0	1
	100.0	60.0	20.0	0.0	20.0
中部地域	2	0	0	0	2
	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
近畿地域	4	2	0	0	2
	100.0	50.0	0.0	0.0	50.0
中国地域	1	0	1	0	0
	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
四国地域	1	1	0	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	2	3	0	0
	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0

地域毎にみてみると、地域毎に役立て方の選択が異なっているのが特徴となっている。

「その他」で具体的に回答した内容を見てみると、「センター内での情報活用」、「ＨＰ内情報提供の情報源」、「内外のへ情報発信」等の活用として役立てていると回答している。また、「事業運営の指針として活用」していると回答しているところもある。

従って、どちらかと言えば内部情報としての利活用であることから、「メールでの内部発信」も内部情報として利活用に近いものと言えるため、実質的にはＮＩＣのメールニュースを内部情報としての利活用していることが窺える。

問６－３では、ＮＩＣが定期的に配信しているメールニュースが「あまり役立っていない」「役立っていない」と回答した支援センターに対して、その役立っていない理由について質問したものである。

問 6-3 「あまり役立っていない」「役立っていない」とお答えいただいた方にお尋ねいたします。

どのような理由で役立っていないのでしょうか。

回答数	独自のネットワークで情報収集している	独自の企画で情報の提供をしている	その他
11	3	5	3
100.0	27.3	45.5	27.3

全体的な回答としては、「独自の企画での情報提供」がトップで、続いて「独自のネットワークでの情報収集」と「その他」が同一となっている。

次に、情報担当専任者数の状況との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

	回答数	独自のネットワークで情報収集している	独自の企画で情報の提供をしている	その他
2名以内	2	0	1	1
	100.0	0.0	50.0	50.0
3～5名以内	3	1	2	0
	100.0	33.3	66.7	0.0
5名以上	1	0	1	0
	100.0	0.0	100.0	0.0
専任者はいない	5	2	1	2
	100.0	40.0	20.0	40.0

この結果から、「独自の企画での情報提供」については、どの区分とも満遍なくあげているが、「独自のネットワークでの情報収集」と「その他」は区分毎にそれぞれ回答が分かれていることが窺える。
「その他」の具体的な回答としては、「当方側で内容をよく確認していない」や「全てのメールに目を通せない」をあげている。

最後に、地域との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

	回答数	独自のネットワークで情報収集している	独自の企画で情報の提供をしている	その他
北海道・東北地域	3	2	1	0
	100.0	66.6	33.3	0.0
関東甲信越地域	4	0	3	1
	100.0	0.0	75.0	25.0
中部地域	0	0	0	0
近畿地域	0	0	0	0
中国地域	3	1	0	2
	100.0	33.3	0.0	66.7
四国地域	1	0	1	0
	100.0	0.0	100.0	0.0
九州・沖縄地域	0	0	0	0

地域毎にみてみると、地域毎に役立っていない理由の選択が異なっているのが特徴となっている。

ＮＩＣが提供する情報の内容への意見・要望について

これらの意見・要望の内容は、先の問３での課題や問題点の内容、問４でのＮＩＣへの意見や要望の中でも出ているが、各支援センター内部に対しては各支援センター事業紹介、施策情報、先進事例や講師情報等が、また、外部に対しては補助金制度やセミナー情報の提供等となっている。

また、内部に対するものに関連するが、「事業者のニーズがどのようなものかに関する情報がほしい」
と回答しているところもある。

３．１．３　相談・診断・助言関連事業について

問７では、ＩＴ化に関する相談業務の方法について質問したものである。

問7　貴機関においてIT化に関する相談業務はどのような方法が多いですか。

最もあてはまる項目3つまで下の選択肢の(　　)に1，2，3とご記入ください。

＜全体的な回答＞

回答数	窓口での対面相談	電話による相談	電子メールによる相談	企業訪問による相談	その他
33	31	28	11	19	3
	93.9	84.8	33.3	57.6	9.1

全体的な回答としては、「窓口での対面相談」および「電話による相談」をあげるところが多く、それぞれ３１件で84.8%、２８件で84.8%となっている。続いて、「企業訪問による相談」が１９件で57.6%、「電子メールによる相談」が１１件で33.3%となっている。

１位を選択した回答を集計したものが、次の表である。

＜1位を選択した回答数＞

回答数	窓口での対面相談	電話による相談	電子メールによる相談	企業訪問による相談	その他
33	11	13	2	5	2
100.0	33.3	39.4	6.1	15.2	6.1

１位を選択した回答では、「電話による相談」および「窓口での対面相談」が多く、それぞれ１３件で39.4%、１１件で33.3%となっており、この２つの相談方法で約７割を占めている。

「企業訪問による相談」は５件で 15.2%、「電子メールによる相談」が２件で6.1%となっている。

次に、情報担当専任者数の状況との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜全体的な回答数＞

	回答数	窓口での対面相談	電話による相談	電子メールによる相談	企業訪問による相談	その他
2名以内	9	9	9	4	5	0
		100.0	100.0	44.4	55.6	0.0
3～5名以内	8	8	7	4	4	1
		100.0	87.5	50.0	50.0	12.5
5名以上	4	4	4	1	3	0
		100.0	100.0	25.0	75.0	0.0
専任者はいない	11	9	7	2	6	2
		81.8	63.6	18.2	54.5	18.2

全体的な回答でも、「電話による相談」および「窓口での対面相談」は情報担当専任者数の各区分でも満遍なく選択されていることが窺われる。

同様に、地域との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜全体的な回答数＞

	回答数	窓口での対面相談	電話による相談	電子メールによる相談	企業訪問による相談	その他
北海道・東北地域	7	6	6	1	4	1
		85.7	85.7	14.2	57.1	14.2
関東甲信越地域	9	9	9	2	7	0
		100.0	100.0	22.2	77.8	0.0
中部地域	2	2	2	0	2	0
		100.0	100.0	0.0	100.0	0.0
近畿地域	4	4	4	3	1	0
		100.0	100.0	75.0	25.0	0.0
中国地域	4	3	1	1	3	1
		75.0	25.0	25.0	75.0	25.0
四国地域	2	2	2	2	0	0
		100.0	100.0	100.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	5	4	2	2	1
		100.0	80.0	40.0	40.0	20.0

地域毎にみると、「対面相談」はどの地域でも満遍なく高い選択率となっている。後の「電話相談」・「電子メール相談」・「企業訪問相談」は地域毎に異なった結果となっていることが分かる。

「電話相談」では、中国地域を除く地域では選択する割合が高いこと、「電子メール相談」では、近畿・四国の地域では選択する割合が高いこと、「企業訪問相談」では、北海道東北・関東甲信越・中部・中国の地域では選択する割合が高いことが上げられる。

最後に、１位を選択した回答について、情報担当専任者数の状況との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜1位を選択した回答数＞

	回答数	窓口での対面相談	電話による相談	電子メールによる相談	企業訪問による相談	その他
2名以内	9	2	4	2	1	0
	100.0	22.2	44.4	22.2	11.1	0.0
3～5名以内	8	1	5	0	2	0
	100.0	12.5	62.5	0.0	25.0	0.0
5名以上	4	3	1	0	0	0
	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0
専任者はいない	11	5	3	0	1	2
	100.0	45.5	27.3	0.0	9.1	18.2

「電話による相談」および「窓口での対面相談」は１位を折半した結果となっており、「企業訪問による相談」を選択するところが多くの各区分でみられる反面、「電子メールによる相談」を選択するところは１カ所となっていることが特徴である。

ただし、実態としては、電話相談の単独だけでなく、電話相談から窓口訪問や企業訪問、電子メール相談から窓口訪問や企業訪問へと展開しているケースが可成りあるものと推測される。

次に、地域との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜1位を選択した回答＞

	回答数	窓口での対面相談	電話による相談	電子メールによる相談	企業訪問による相談	その他
北海道・東北地域	7	4	1	0	1	1
	100.0	57.1	14.2	0.0	14.2	14.2
関東甲信越地域	9	2	5	0	2	0
	100.0	22.2	55.6	0.0	22.2	0.0

	回答数	窓口での対面相談	電話による相談	電子メールによる相談	企業訪問による相談	その他
中部地域	2	2	0	0	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
近畿地域	4	1	2	1	0	0
	100.0	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0
中国地域	4	0	1	0	2	1
	100.0	0.0	25.0	0.0	50.0	25.0
四国地域	2	0	1	1	0	0
	100.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	2	3	0	0	0
	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0

地域毎にみると、「対面相談」は最もあてはまる３つの選択ではどの地域でも満遍なく高い選択率となっていたが、中部地域で１位を選択したのみであった。逆に「電話相談」は関東甲信越・近畿・四国・九州沖縄の地域で１位を選択する割合が高く、「電子メール相談」では四国地域が、「企業訪問相談」では中国地域がそれぞれ１位を選択する割合が高くなっており、「電話相談」・「電子メール相談」・「企業訪問相談」は地域毎に異なった結果となっていることが分かる。

なお、「その他」を選択したところで、具体的な内容としては、「相談は少ない」「相談はなかった」と回答するものであった。

問８

問８では、窓口相談に関する問題点について質問したものである。

全体的な回答は次のとおりとなっている。

問8　窓口相談に関して問題点があれば、次のどれに該当しますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

回答数	相談内容が多岐にわたっているため、窓口の職員がその場で対応できない。	相談内容が専門的であったり相談する企業固有の問題のため、窓口職員では対応が難しい	相談内容に関連する適切な資料やデータが手元にない	相談内容に応じたアドバイザーや専門家等のスケジュールの調整に手間取る	特に課題はない	その他
33	17	20	13	3	5	2
	51.5	60.6	39.4	9.1	15.2	6.1

トップは「相談内容が専門的・企業固有の問題のため窓口職員では対応が難しい」が２０件で 60.6%、続いて、「相談内容が多岐にわたっているため窓口の職員がその場で対応できない」が１７件で 51.5%となっている。「相談内容に関連する適切な資料やデータが手元にない」は１３件で 39.4%となっている。これら３つの項目が多くの支援センターが問題点と認識している内容であるといえる。

ただし、他方で「特に課題はない」と回答するところが５件で 15.2%あることが注目される。

次に、情報担当専任者数の状況との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

	回答数	相談内容が多岐にわたっているため、窓口の職員がその場で対応できない。	相談内容が専門的であったり相談する企業固有の問題のため、窓口職員では対応が難しい	相談内容に関連する適切な資料やデータが手元にない	相談内容に応じたアドバイザーや専門家等のスケジュールの調整に手間取る	特に課題はない	その他
2名以内	9	4	5	6	1	1	0
		44.4	55.6	66.7	11.1	11.1	0.0
3～5名以内	8	8	5	3	1	0	1
		100.0	62.5	37.5	12.5	0.0	12.5
5名以上	4	1	2	2	1	0	1
		25.0	50.0	50.0	25.0	0.0	25.0
専任者はいない	11	4	7	2	0	4	0
		36.4	63.6	18.2	0.0	36.4	0.0

全体的な回答に関して問題点として選択した上位３つまでの内容がほぼどの情報担当専任者数の区分でも満遍なく選択されているが、「専任者はいない」区分で約４割が「特に課題はない」を選択しているのが注目される。

最後に、地域との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

	回答数	相談内容が多岐にわたっているため、窓口の職員がその場で対応できない。	相談内容が専門的であったり相談する企業固有の問題のため、窓口職員では対応が難しい	相談内容に関連する適切な資料やデータが手元にない	相談内容に応じたアドバイザーや専門家等のスケジュールの調整に手間取る	特に課題はない	その他
北海道・東北地域	7	3	5	2	1	1	0
		42.8	71.4	28.5	14.2	14.2	0.0
関東甲信越地域	9	4	6	3	0	2	0
		44.4	66.7	33.3	0.0	22.2	0.0
中部地域	2	0	0	1	1	0	1
		0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0
近畿地域	4	3	2	1	0	0	0
		75.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0
中国地域	4	2	2	2	0	1	0
		50.0	50.0	50.0	0.0	25.0	0.0
四国地域	2	2	2	1	0	0	0
		100.0	100.0	50.0	0.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	3	3	3	1	1	1
		60.0	60.0	60.0	20.0	20.0	20.0

窓口職員の現場対応力に関することを問題とする「相談内容が専門的・企業固有の問題のため窓口職員では対応が難しい」・「相談内容が多岐にわたっているため窓口の職員がその場で対応できない」を１つの区分とし、現場対応に有効な資料やデータに関することを問題とする「相談内容に関連する適切な資料やデータが手元にない」と相談後の専門家派遣に関することを問題とする「専門家等のスケジュール調整に手間取る」の３つの区分に分けて地域の状況を見てみると、現場対応力に関することが問題と認識しているのは、北海道東北・関東甲信越・近畿の地域であり、現場対応力と現場対応に有効な資料やデータに関することの両方とも問題と認識しているのは、中国・九州沖縄の地域であり、現場対応力はできているが、現場対応に有効な資料やデータに関することや相談後の専門家派遣に関することが問題と認識しているのは、中部地域となっている。

また、「その他」の具体的な内容は、「案件が少ない」「情報系に詳しいコーディネータが対応」「専門的な相談が少ない」と回答している。

問題点として認識しているこれらの内容について、２つは窓口職員の現場対応に関するものであり、もう１つは現場対応に適した資料やデータに関するものである。

問３から問６までの回答結果や記載された要望・意見等を参照し、次の問９でのＮＩＣに対する意見・要望の内容と合わせて実践的な研修しすべく検討すべき内容であることを示している。

問９

問９では、相談・診断・助言などの業務に関して有効な内容について質問したものである。

全体的な回答は次のとおりとなっている。

問9　相談・診断・助言などの業務に関して、貴機関にとって次のどれが有効ですか。

最も有効と考えられる項目3つまで下の選択肢の(　　)に1，2，3と記入してください。

＜全体的な回答＞

回答数	各都道府県の支援センターの相談やコンサルティング内容に関する情報やデータの共有化	これら業務を行うに当たって、支援センター担当者が具体的に相談できる体制の整備	アドバイザーや専門家等の専門分野・実績に関する情報やデータの共有化	コンサルティングや相談の際に利用する相談員・コンサルタント用の分野別マニュアルの作成利用	その他
31	16	25	23	20	1
	51.6	80.6	74.2	64.5	3.2

全体的な回答としては、「その他」を除く４つの項目が５割から８割の割合で幅広く選択している。

１位を選択した回答を集計したものが、次の表である。

＜1位を選択した回答数＞

回答数	各都道府県の支援センターの相談やコンサルティング内容に関する情報やデータの共有化	これら業務を行うに当たって、支援センター担当者が具体的に相談できる体制の整備	アドバイザーや専門家等の専門分野・実績に関する情報やデータの共有化	コンサルティングや相談の際に利用する相談員・コンサルタント用の分野別マニュアルの作成利用	その他
31	5	12	7	7	0
100.0	16.1	38.7	22.6	22.6	0.0

１位を選択した回答は、全体的な回答と同様な順位を示しており、かつ高い選択を示しているものもなく、「その他」を除く４つの項目がほぼ問題点として広く認識していることが窺われる。

全体的な回答に関して、情報担当専任者数の状況との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜全体的な回答数＞

	回答数	各都道府県の支援センターの相談やコンサルティング内容に関する情報やデータの共有化	これら業務を行うに当たって、支援センター担当者が具体的に相談できる体制の整備	アドバイザーや専門家等の専門分野・実績に関する情報やデータの共有化	コンサルティングや相談の際に利用する相談員・コンサルタント用の分野別マニュアルの作成利用	その他
2名以内	9	4	7	8	7	0
		44.4	77.8	88.9	77.8	0.0
3～5名以内	8	5	8	2	7	1
		62.5	100.0	25.0	87.5	12.5
5名以上	4	3	3	4	2	0
		75.0	75.0	100.0	50.0	0.0
専任者はいない	9	3	6	8	4	0
		33.3	66.7	88.9	44.4	0.0

「担当者が具体的に相談できる体制整備」はどの情報担当専任者数の区分でも選択率は高くなっている。

「マニュアルの作成利用」や「相談内容等に関する情報やデータの共有化」がこれに続いて選択率は高くなっている。これに対して、「専門家等に関する情報やデータの共有化」は情報担当専任者数３～５名以内の区分を除いて選択率は高くなっている。また、「相談内容等に関する情報やデータの共有化」については、情報担当専任者数が多くなるのと比例して選択する比率も高くなっているのが見て取れる。

次に、地域との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜全体的な回答数＞

	回答数	各都道府県の支援センターの相談やコンサルティング内容に関する情報やデータの共有化	これら業務を行うに当たって、支援センター担当者が具体的に相談できる体制の整備	アドバイザーや専門家等の専門分野・実績に関する情報やデータの共有化	コンサルティングや相談の際に利用する相談員・コンサルタント用の分野別マニュアルの作成利用	その他
北海道・東北地域	7	2	7	6	3	0
		28.5	100.0	85.7	42.8	0.0
関東甲信越地域	9	3	9	7	7	1
		33.3	100.0	77.8	77.8	11.1
中部地域	2	2	1	2	1	0
		100.0	50.0	100.0	50.0	0.0
近畿地域	4	3	4	2	2	0
		75.0	100.0	50.0	50.0	0.0

	回答数	各都道府県の支援センターの相談やコンサルティング内容に関する情報やデータの共有化	これら業務を行うに当たって、支援センター担当者が具体的に相談できる体制の整備	アドバイザーや専門家等の専門分野・実績に関する情報やデータの共有化	コンサルティングや相談の際に利用する相談員・コンサルタント用の分野別マニュアルの作成利用	その他
中国地域	4	2	1	3	2	0
		50.0	25.0	75.0	50.0	0.0
四国地域	2	1	1	2	2	0
		50.0	50.0	100.0	100.0	0.0
九州・沖縄地域	3	3	2	1	3	0
		100.0	66.7	33.3	100.0	0.0

地域の状況を見てみると、回答の合計での傾向と異なった結果がみられる。「その他」を除く４つの項目で重視の仕方が地域別に異なっていることが分かる。

１位を選択した回答について、情報担当専任者数の状況との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜1位を選択した回答数＞

	回答数	各都道府県の支援センターの相談やコンサルティング内容に関する情報やデータの共有化	これら業務を行うに当たって、支援センター担当者が具体的に相談できる体制の整備	アドバイザーや専門家等の専門分野・実績に関する情報やデータの共有化	コンサルティングや相談の際に利用する相談員・コンサルタント用の分野別マニュアルの作成利用	その他
2名以内	9	2	2	2	3	0
	100.0	22.2	22.2	22.2	33.3	0.0
3～5名以内	8	1	4	0	3	0
	100.0	12.5	50.0	0.0	37.5	0.0
5名以上	4	1	1	1	1	0
	100.0	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0
専任者はいない	9	1	5	3	0	0
	100.0	11.1	55.6	33.3	0.0	0.0

「担当者が具体的に相談できる体制整備」および「相談内容等に関する情報やデータの共有化」は満遍なくどの区分でも選択しているが、「担当者が具体的に相談できる体制整備」は比較的１位を選択する割合が高くなっている。他方、「専門家等に関する情報やデータの共有化」および「マニュアルの作成利用」は区分によって、１位を選択していないところが見られる。

次に、１位を選択した回答について、地域の状況との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜1位を選択した回答数＞

	回答数	各都道府県の支援センターの相談やコンサルティング内容に関する情報やデータの共有化	これら業務を行うに当たって、支援センター担当者が具体的に相談できる体制の整備	アドバイザーや専門家等の専門分野・実績に関する情報やデータの共有化	コンサルティングや相談の際に利用する相談員・コンサルタント用の分野別マニュアルの作成利用	その他
北海道・東北地域	7	0	4	1	2	0
	100.0	0.0	57.1	14.2	28.5	0.0
関東甲信越地域	9	0	4	2	3	0
	100.0	0.0	44.4	22.2	33.3	0.0
中部地域	2	1	0	1	0	0
	100.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
近畿地域	4	2	2	0	0	0
	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
中国地域	4	1	0	2	1	0
	100.0	25.0	0.0	50.0	25.0	0.0
四国地域	2	1	1	0	0	0
	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	3	0	1	1	1	0
	100.0	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0

地域の状況では、北海道・東北地域は「担当者が具体的に相談できる体制整備」を、関東甲信越地域は「担当者が具体的に相談できる体制整備」を、中部地域は「相談内容等に関する情報やデータの共有化」および「専門家等に関する情報やデータの共有化」を、近畿・四国地域は「相談内容等に関する情報やデータの共有化」および「担当者が具体的に相談できる体制整備」を、中国地域は「専門家等に関する情報やデータの共有化」を、九州沖縄地域は「担当者が具体的に相談できる体制整備」・「専門家等に関する情報やデータの共有化」・「マニュアルの作成利用」を１位に選択していることが分かる。

相談・診断・助言などの業務に関して有効な内容について質問した選択肢に関連してＮＩＣの果たす役割、ＮＩＣに対する意見や要望について回答してもらったものである。

問３から問６までの回答結果やＮＩＣの果たす役割やＮＩＣに対する意見・要望の内容と合わせて検討すべき内容であることを示している。

（１）ＮＩＣの果たす役割について

①全国組織としての取りまとめ

②情報提供

（２）ＮＩＣに対する要望

①担当者に対する定期的な事例研究・交流等の情報交換を行う場の提供

②内部人材の育成と外部専門家の有効活用できる制度の整備（人員の増加は期待できないため）

③専門家派遣（地方における人材不足への対応）

④相談内容に回答するための検索システムの構築

⑤成功事例に携った具体的関係者による講演、研修

⑥ＮＩＣによる調査研究事業などによるケースマニュアルを検討・策定（相談やコンサルティング内容については、守秘義務情報が含まれるため情報やデータの共有化は難しいため）

⑦セミナー等で配布可能な初心者用ＩＴ化マニュアルパンフレットの作成（ＩＴ化によってどういう経営改善が図れるのか、ＩＴ化を進めるにあたっての注意点（ＩＴ投資等）、典型的ＩＴ化成功事例をまとめたもの）

⑧アドバイザー・専門家の登録、公開

⑨マニュアル作成・コンサルタント支援・人的ネットワーク整備

（３）ＮＩＣに対する意見

①全国的な文字データの共有化を図ったとしても、相談・診断・助言事業に有効活用されるとは考えにくい。地元専門家にいかに接触し、得意分野や評判といったものをいかに肌で感じ取り、感触といったアナログの部分を蓄積していくことがノウハウに繋がっているため、この部分をデジタル化するのは困難であると感じる。特殊なケースについては、基盤整備機構で相談体制が構築されえいるため、この部分も不要と考える。

②コンサル内容の情報共有化は、効果があるようだが、実際には、それほどの効果はないと思われる（各企業毎に相談内容、会社の状況が異なるため）。

問１０

問１０では、中小企業向けのＩＴ化支援策で、今後とも伸ばしていく必要がある施策について質問したものである。

（1）支援センターからの回答結果について

今後とも伸ばしていく必要がある支援策として全体的な回答結果は、次のとおりとなっている。

問 10 国・都道府県等では中小企業向けに次のような IT 化支援策を講じていますが、
今後とも伸ばして行く必要があると考えられる支援策はどれでしょか。

＜全体的な回答数＞

回答数	専門家派遣	セミナー・研修	補助金・助成金	金融・リース制度	優遇税制
32	27	21	25	5	11
	84.4	65.6	78.1	15.6	34.4

「専門家派遣」、「補助金・助成金」および「セミナー・研修」が７割から８割の割合で選択している。

これに対して、「優遇税制」は約３割強、「金融・リース制度」は２割弱に留まっている。

次の表は、１位を選択した回答を集計したものである。

＜1位を選択した回答数＞

回答数	専門家派遣	セミナー・研修	補助金・助成金	金融・リース制度	優遇税制
32	15	6	8	0	3
100.0	46.9	18.8	25.0	0.0	9.4

１位を選択した支援策は全体的な回答結果と同じ順序で「専門家派遣」、「補助金・助成金」および「セミナー・研修」を選択しているが、「専門家派遣」が５割弱となっているのに対して、他の「補助金・助成金」および「セミナー・研修」は２割程度の選択となっている。

次に、全体的な回答に関して、情報担当専任者数の状況との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜全体的な回答数＞

	回答数	専門家派遣	セミナー・研修	補助金・助成金	金融・リース制度	優遇税制
2名以内	9	7	5	8	4	3
		77.8	55.6	88.9	44.4	33.3
3～5名以内	8	7	5	6	0	3
		87.5	62.5	75.0	0.0	37.5
5名以上	4	4	2	2	0	3
		100.0	50.0	50.0	0.0	75.0
専任者はいない	10	8	8	8	1	2
		80.0	80.0	80.0	10.0	20.0

全体的な回答に関して問題点として選択した上位３つまでの内容がほぼどの情報担当専任者数の区分でも満遍なく選択されている。「優遇税制」は、情報担当専任者数の区分で選択されているのに対して、「金融・リース」は情報担当専任者数の区分で評価が分かれているのが注目される。

全体的な回答に関して、地域の状況との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜全体的な回答数＞

	回答数	専門家派遣	セミナー・研修	補助金・助成金	金融・リース制度	優遇税制
北海道・東北地域	7	4	5	6	2	2
		57.1	71.4	85.7	28.5	28.5
関東甲信越地域	9	9	6	7	1	4
		100.0	66.7	77.8	11.1	44.4
中部地域	2	2	1	1	0	1
		100.0	50.0	50.0	0.0	50.0
近畿地域	4	3	3	3	1	2
		75.0	75.0	75.0	25.0	50.0
中国地域	4	3	2	3	1	1
		75.0	50.0	75.0	25.0	25.0
四国地域	2	2	1	2	0	0
		100.0	50.0	100.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	4	4	3	3	0	1
		100.0	75.0	75.0	0.0	25.0

地域別に見てみると、「補助金・助成金」はどの地域でも満遍なく選択され選択率も高くなっている。
続いて、「専門家派遣」・「セミナー・研修」が高い選択率となっている。これに対して、「優遇税制」や「金融・リース制度」については、選択率は低くなっている。

最後に、１位を選択した回答に関して、情報担当専任者数の状況との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜1位を選択した回答数＞

	回答数	専門家派遣	セミナー・研修	補助金・助成金	金融・リース制度	優遇税制
２名以内	9	5	1	3	0	0
	100.0	55.6	11.1	33.3	0.0	0.0
３～５名以内	8	4	2	1	0	1
	100.0	50.0	25.0	12.5	0.0	12.5
５名以上	4	1	1	2	0	0
	100.0	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0
専任者はいない	10	5	1	2	0	2
	100.0	50.0	10.0	20.0	0.0	20.0

情報担当専任者数の状況を見てみると、「専門家派遣」が、情報担当専任者数のどの区分でも選択されており、５名以上の区分以外の区分で１位に選択されている。また、「金融・リース制度」は１位に選択する区分がなかったことが分かる。

次に、地域の状況との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜1位を選択した回答数＞

	回答数	専門家派遣	セミナー・研修	補助金・助成金	金融・リース制度	優遇税制
北海道・東北地域	7	3	2	1	0	1
	100.0	42.8	28.5	14.2	0.0	14.2
関東甲信越地域	9	5	0	4	0	0
	100.0	55.6	0.0	44.4	0.0	0.0
中部地域	2	0	1	1	0	0
	100.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
近畿地域	4	3	0	1	0	0
	100.0	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0

	回答数	専門家派遣	セミナー・研修	補助金・助成金	金融・リース制度	優遇税制
中国地域	4	2	1	0	0	1
	100.0	50.0	25.0	0.0	0.0	25.0
四国地域	2	1	1	0	0	0
	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	4	1	1	1	0	1
	100.0	25.0	25.0	25.0	0.0	25.0

地域別の状況をみてみると、「専門家派遣」は中部地域を除いて１位を選択する割合が高く、北海道東北・関東甲信越・近畿・中国でトップを占めている。「セミナー・研修」は中部・四国地域で選択率が高くなっている。関東甲信越・中部地域でも選択率が高くなっている。「金融・リース制度」は１位を選択する地域はなかった。「優遇税制」は北海道東北・中国・九州沖縄地域で少ないが選択されている。

（２）「中小企業の情報化に関するアンケート」結果との比較について

同時期に「中小企業の情報化に関するアンケート」を実施したが、この中で、中小企業者への質問として、（１）公的な支援策の活用状況、（２）必要とする支援策、を実施した。

まず、（１）公的な支援策の活用状況の回答結果から見てみることとする。

問 4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。

	回答数	すでに活用している	知っているが活用していない	知らないので詳しい情報が欲しい	知らないし興味もない
①専門家派遣	406	42	144	64	156
	100.0	10.3	35.5	15.8	38.4
②セミナー・研修への参加	411	87	150	64	110
	100.0	21.2	36.5	15.6	26.8
③優遇税制	413	65	132	118	98
	100.0	15.7	32.0	28.6	23.7
④金融・リース制度	405	68	141	81	115
	100.0	16.8	34.8	20.0	28.4
⑤補助金・助成金	408	21	146	133	108
	100.0	5.1	35.8	32.6	26.5

この回答結果から、全体的な公的支援策の活用状況は、「知っているが活用していない」が３割強（34.9%）、「知らないので詳しい情報が欲しい」が約２割強（22.5%）、「知らないし興味もない」が約３割弱（28.7%）「すでに活用している」のは１割強（13.9%）となっている。

特に注目すべきは、「知っているが活用していない」が３割強（34.9%）、「知らないので詳しい情報が欲しい」が約２割強（22.5%）を占めているが、他方、「知らないし興味もない」が約３割弱（28.7%）を占めていることである。「知っているが活用していない」と回答した背景には、支援センターが「何をしてくれるところなのか分からない」か「ニーズがない／活用したいメニューがない」があるものと推測される。また、「知らないので詳しい情報が欲しい」と回答した背景には、支援センターの情報受発信がうまく機能していないため、「ニーズがあるが、相談すべき最適なところが分からない」中小企業に届いていないことが推測される。

また、支援センターへの質問－問７「相談業務の方法」の中で、１位を選択した回答の順序が「電話による相談」、「窓口での対面相談」、「企業訪問による相談」となっているが、これらは「知っていて活用した」区分であり、今後の支援センターの認知度を向上させ、支援センターの役割りの強化を図ることで、支援センターの存在価値を高め最終的には国や県との関係で事業予算の確保に繋がる可能性が強いと言えよう。

次に、具体的な公的支援策の活用状況では、「セミナー・研修への参加」がトップで 21.2%となっている。以下、「金融・リース制度」の 16.8%、「優遇税制」の 15.7%、「専門家派遣」の 10.3%と続いている。最後は「補助金・助成金」で 5.1%となっている。

続いて、（２）必要とする支援策についての回答結果を見てみることとする。

問 4-8. 今後、情報化を進めるうえで、どのような支援があればよいと思いますか。（○はいくつでも可）

回答数	通信網などの通信インフラの整備	税制上の優遇	情報化投資への融資・リース援助	低コストなシステムの提案	拡張性のあるシステムの提案	情報機器選定のアドバイス	初歩的なハード・ソフトの操作研修
404	85	211	64	189	59	33	64
	21.0	52.2	15.8	46.8	14.6	8.2	15.8

中級レベルのハード・ソフトの操作研修	高度なIT技術者養成のための研修	情報化を担う人材の確保・提供	自社の業務に合った情報化によるビジネス展開へのノウハウ紹介や支援	情報化により成功した事例紹介などのセミナー開催	その他
83	32	64	152	45	17
20.5	7.9	15.8	37.6	11.1	4.2

この回答結果から、必要とする支援策では、トップは「税制上の優遇」で 52.2%、続いて「低コストなシステムの提案」が 46.8%となっている。「自社の業務に合った情報化によるビジネス展開へのノウハウ紹介や支援」が三番目で 37.6%となっている。以下では、「通信網などの通信インフラの整備」、「中級レベルのハード・ソフトの操作研修」が 20%台で続いている。

公的な支援策として、「通信網などの通信インフラの整備」が 21.0%、「情報化を担う人材の確保・提供」が 15.8%挙げてある。中小企業に対して、幅広く統合的に支援を検討していく必要があり、他の公的支援機関等との連携も考慮していかなければならないことを示唆している。

中小企業が公的支援として求めているものは、ＩＴ投資に対する「税制上の優遇」、企業側に立った「低コストなシステムの提案」および「自社の業務に合った情報化によるビジネス展開へのノウハウ紹介や支援」が主要な内容と言える。

必要な支援策の回答結果で、「情報化により成功した事例紹介などのセミナー開催」が 11.1%となっていることが注目される。支援センターに対するアンケートで、問２「研修・講演会において重視しているテーマ」では「ＩＴを活用した経営戦略等に関する研修・講演会」が、また、問５「ＮＩＣの実施する実務担当者研修で利用したい内容やテーマ」では「先進事例・施策活用事例研究、経営者の講演など」が重視しているとの回答結果となっている。これに対して、中小企業では、「自社の業務に合った情報化によるビジネス展開へのノウハウ紹介や支援」といった成功事例の紹介よりも自社への成功事例が適用されるような具体的なノウハウや支援を求めているのではないかと推測される。

以下は、（２）必要とする支援策についての質問項目を「専門家派遣」・「セミナー・研修」・「補助金・助成金」・「金融・リース制度」・「優遇税制」の区分に当てはめを行い、（２）必要とする支援策についての回答結果を整理したものである。

	必要とする支援策	北海道	東北	関東 甲信越	中部	近畿	中国	四国	九州 沖縄
専門家派遣	低コストなシステムの提案	50.0	51.4	47.7	29.2	58.1	32.0	30.8	52.1
	拡張性のあるシステムの提案	8.3	8.6	16.8	16.7	14.9	24.0	15.4	6.3
	情報機器選定のアドバイス	8.3	11.4	6.0	8.3	13.5	4.0	0.0	8.3
	自社の業務に合った情報化によるビジネス展開へのノウハウ紹介や支援※	20.8	15.7	19.4	28.1	18.9	14.0	7.7	14.6
	合　計	87.4	84.3	100.7	82.3	105.4	74.0	53.9	81.3
セミナー	自社の業務に合った情報化によるビジネス展開へのノウハウ紹介や支援※	20.9	15.7	19.5	28.2	18.9	14.0	7.7	14.6
	情報化により成功した事例紹介などのセミナー開催	8.3	0.0	14.1	12.5	6.8	20.0	15.4	10.4
	小　計	29.2	15.7	33.6	40.7	25.7	34.0	23.1	25.0
研修	初歩的なハード・ソフトの操作研修	16.7	14.3	13.4	18.8	17.6	12.0	15.4	20.8
	中級レベルのハード・ソフトの操作研修	0.0	25.7	20.1	25.0	20.3	20.0	7.7	22.9
	高度なIT技術者養成のための研修	0.0	2.9	8.1	8.3	10.8	16.0	15.4	2.1
	小　計	16.7	42.9	41.6	52.1	48.7	48.0	38.5	45.8
	合　計	45.9	58.6	75.2	92.8	74.4	82.0	61.6	70.8
優遇税制	税制上の優遇	66.7	62.9	48.3	47.9	51.4	68.0	61.5	47.9
金融・リース制度	情報化投資への融資・リース援助	25.0	25.7	16.1	10.4	13.5	28.0	0.0	12.5
補助金・助成金									
	通信網などの通信インフラの整備	16.7	28.6	16.8	22.9	17.6	32.0	30.8	25.0
	情報化を担う人材の確保・提供	0.0	28.6	14.8	18.8	13.5	36.0	0.0	8.3
	その他	8.3	0.0	6.0	2.1	4.1	4.0	7.7	2.1

注. ※は専門家派遣とセミナーに関係する回答のため、便宜的に回答総数を専門家派遣とセミナーに折半して計上した。

最後に、支援策について、支援センターと中小企業者との回答結果を比較してみることとする。

＜公的支援策に関するアンケート結果比較＞

支援センター（問10）			中小企業者（問14－8）	
伸ばしていく支援策	合計(%)	1位(%)	必要とする支援策	合計(%)
専門家派遣			低コストなシステムの提案	46.8
			拡張性のあるシステムの提案	14.6
			情報機器選定のアドバイス	8.2
			自社の業務に合った情報化によるビジネス展開へのノウハウ紹介や支援※	18.8 ※(37.6)
合　計	84.4	46.9	合　計	88.4
セミナー			自社の業務に合った情報化によるビジネス展開へのノウハウ紹介や支援※	18.8 ※(37.6)
			情報化により成功した事例紹介などのセミナー開催	11.1
			小　計	29.9
研修			初歩的なハード・ソフトの操作研修	15.8
			中級レベルのハード・ソフトの操作研修	20.5
			高度なIT技術者養成のための研修	7.9
			小　計	44.2
合　計	65.6	18.8	合　計	74.1
優遇税制	34.4	9.4	税制上の優遇	52.2
金融・リース制度	15.6	0.0	情報化投資への融資・リース援助	15.8
補助金・助成金	78.1	25.0		
			通信網などの通信インフラの整備	21.0
			情報化を担う人材の確保・提供	15.8
			その他	4.2

注. ※は専門家派遣とセミナーに関係する回答のため、便宜的に回答総数を専門家派遣とセミナーに折半して計上した。

中小企業者へのアンケートでは、「補助金・助成金」が含まれていないため、単純には比較できないが、「専門家派遣」、「金融・リース制度」に関しては、支援センターの重視したい施策と中小企業者が必要とする公的な施策とは区分でみるとほぼ一致していると言えよう。また、「セミナー・研修」に関しては中小企業者の方が公的な施策としてより求めている結果となっている。その反面で、「優遇税制」については質問項目の中で中小企業者が一番求めている公的な施策を占めているが、支援センターでの優先度は低くなっており意識のずれがみられる。

ＮＩＣを含め支援センターとしては、今回の中小企業者から求められている必要とする施策の回答内容を各種事業に反映したものとするよう努める必要があるものと言えよう。

３．１．４　調査・研究関連事業その他について

問１１

問１１では、ＮＩＣが実施する調査研究事業について、支援センターに役立つ調査研究テーマについて質問したものである。

支援センターに役立つ調査研究テーマとして全体的な回答結果は、次のとおりとなっている。

問 11　NIC が調査研究事業を実施する場合、次のどのような調査研究テーマが貴センターに役に立つと思われますか。

該当するものに幾つでも○をつけて下さい。

＜全体的な回答数＞

回答数	IT研修用カリキュラムの調査	企業のインターネットの活用実態調査	電子化に対する企業の対応調査	事業承継･知的財産マニュアルの作成	中小企業の情報化に関する既存の調査研究リスト	特にない	その他
33	10	17	15	12	8	1	5
	30.3	51.5	45.5	36.4	24.2	3.0	15.2

トップは「企業のインターネットの活用実態調査」の１７件 51.5%であり、続いて「電子化に対する企業の対応調査」の１５件・45.5%、「事業承継・知的財産マニュアルの作成」の１２件・36.4%、「ＩＴ研修用カリキュラムの調査」の１０件・30.3%となっている。

「中小企業の情報化に関する既存の調査研究リスト」は８件・24.2%となっている。

「企業のインターネットの活用実態調査」および「電子化に対する企業の対応調査」は約５割の選択となっており、ホットな情報に対する調査研究テーマの実施要望があるものと推測される。

また、「ＩＴ研修用カリキュラムの調査」についても、研修対象者のニーズの把握等に関する情報の提供をＮＩＣが果たす役割やＮＩＣに対する意見・要望でもでていることが背景にあるものと推測される。

次に、全体的な回答に関して、情報担当専任者数の状況との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

	回答数	IT研修用カリキュラムの調査	企業のインターネットの活用実態調査	電子化に対する企業の対応調査	事業承継・知的財産マニュアルの作成	中小企業の情報化に関する既存の調査研究リスト	特にない	その他
2名以内	9	3	5	4	3	2	0	2
		33.3	55.6	44.4	33.3	22.2	0.0	22.2
3～5名以内	8	2	5	4	3	1	0	1
		25.0	62.5	50.0	37.5	12.5	0.0	12.5
5名以上	4	0	2	3	1	1	0	0
		0.0	50.0	75.0	25.0	25.0	0.0	0.0
専任者はいない	11	5	5	4	5	3	1	2
		45.5	45.5	36.4	45.5	27.3	9.1	18.2

「企業のインターネットの活用実態調査」および「電子化に対する企業の対応調査」はどの情報担当専任者数の区分でも半数程度の選択となっている。「ＩＴ研修用カリキュラムの調査」は情報担当専任者数が少ない順で選択するところが大きくなっている。

以下は、地域の状況との関連性をみてみたものである。

	回答数	IT研修用カリキュラムの調査	企業のインターネットの活用実態調査	電子化に対する企業の対応調査	事業承継・知的財産マニュアルの作成	中小企業の情報化に関する既存の調査研究リスト	特にない	その他
北海道・東北地域	7	4	3	3	3	2	0	2
		57.1	42.8	42.8	42.8	28.5	0.0	28.5
関東甲信越地域	9	0	4	4	4	0	0	0
		0.0	44.4	44.4	44.4	0.0	0.0	0.0
中部地域	2	0	2	2	0	1	0	0
		0.0	100.0	100.0	0.0	50.0	0.0	0.0
近畿地域	4	1	4	2	2	0	0	1
		25.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	25.0
中国地域	4	1	0	1	0	2	0	2
		25.0	0.0	25.0	0.0	50.0	0.0	50.0
四国地域	2	1	1	2	0	2	0	0
		50.0	50.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	3	3	1	3	1	1	0
		60.0	60.0	20.0	60.0	20.0	20.0	0.0

地域別にみてみると、「電子化に対する企業の対応調査」はどの地域からも満遍なく選択されており、選択率も高いところが多くなっており関心が高いことが窺われる。
「企業のインターネットの活用実態調査」および「ＩＴ研修用カリキュラムの調査」では、地域により選択していないところも見られるが、選択しているところでは比較的評価が高くなっている。「事業承継・知的財産マニュアルの作成」および「中小企業の情報化に関する既存の調査研究リスト」では、地域によって評価が異なるところが多くなっている。

なお、また、「その他」の具体的な内容としては、インターネットや電子化といった選択肢について具体的なテーマを回答したものが多い。
また、「ＩＴ事業分野の創業状況」や「統計情報の利活用意識調査」および「中小企業者が利用できるデータの提供」といったテーマでの調査研究や「相談員・コンサルタント用の分野別マニュアル」の作成をあげるところもある。

問１２

問 12 では、各支援センターが重点を置いている今年度のＩＴ化の支援事業について質問したものである。

回答したＩＴ化支援事業は、
（１）支援センター独自での支援事業
（２）国の委託事業や補助事業を活用した支援事業
に分類される。
また、支援事業の内容としては、
（１）経営戦略や経営革新へのＩＴ活用推進、
（２）個別業務へのＩＴ活用推進、
（３）技術者の育成
（４）地域振興に分類される。

支援事業の内容

（１）経営戦略や経営革新へのＩＴ活用推進

①戦略的ＩＴ活用推進事業（仮想工業団地研究事業・Web マーケティング実践講座）
②ＩＴ化そのものの促進事業ではなく、ＩＴを活用し、経営の効率化を促す事業
③研修事業の強化（ＩＰＡの実施するライブ研修事業への参加（約 20 テーマ）・生産管理システム導入に関する研修）
④専門家派遣事業・
⑤ＩＴコンサルティング事業
⑥Ｔ利活用による中小企業の経営改革支援
⑦ＩＴ活用アドバイザー事業（すでに導入されたＩＴが適正かつ能率的に利用されるように支援
⑧Ｂ2ＢWeb マスター養成講座
⑨企業におけるインターネットの活用
⑩研究会の開設に重点を置いている。一定期間、同一メンバーを対象に目標達成を設定した上で行うことで、各メンバーのＩＴ化推進をより強化に促すことが出来ると考えている。
⑪ＩＴ経営応援隊事業（・啓蒙普及セミナー・経営者研究会・ＣＩＯ育成研修会・ＩＴ経営成熟度診断事業）

⑫ＩＴによる経営革新の推進（当センターが運営するネットショッピングサイトの出店者を含め、県内のネットショップを運営する企業の販売力強化）
⑬ＩＴを経営に活かす経営者研修・電子商取引見直し実践研修

（２）個別業務へのＩＴ活用推進
①製造業の生産管理システム導入に関する研修
②中小企業におけるモノづくりに役立つＩＴ管理（生産管理・工程管理）
③研修事業の強化（ＩＰＡの実施するライブ研修事業への参加（約 20 テーマ）・生産管理システム導入に関する研修）

（３）技術者の育成
①業界技術者の育成研修・ネットワーク技術者等、Web アプリケーション技術者及び組込みソフトウェア技術者育成強化・業界技術者のマッチング
②企業におけるインターネットの活用とそれを支援する業界技術者の育成研修やマッチング
③ＩＴ経営応援隊事業（・高度人材育成・チャネル開発・県内エンジニア把握）

（４）地域振興
①企業誘致
②地域モデル活用支援事業
③九州ＩＴ経営応援隊の研究事業として参画中（テーマ「農業分野におけるＩＴ経営モデルの研究事業」）
④自動車関連企業へのＩＴ活用レベルアップ支援
⑤ＩＴ経営応援隊事業（・企業誘致）
⑥ＩＴによる経営革新の推進（自動車関連企業へのＩＴ活用レベルアップ支援）

問１３

問１３では、各支援センターにおける情報部門の期待される役割とＮＩＣの期待される支援内容質問したものである。

（１）各支援センターにおける情報部門の期待される役割について

①当公社における情報部門というのは既になく、従来情報部門で実施してきた事業でセミナーや研修、個別相談、商店街活性化等は当公社でいう経営支援部に。調査分析、情報誌発行、社内システム構築等は総務企画部に分散させ、社内体制でやっていくものと社外との関係を密接に実施していくものとを区分し、創業や経営相談、専門家、企業経営に役立てられる情報支援を行う。

②他部署と連携して、企業のＩＴ化を推進できる人材を育成する。

③情報に関する最新の知識の提供を期待されると考える。

④中小企業のＩＴ化や経営に必要なタイムリーな情報を的確に提供することによる、中小企業のＩＴ化促進（啓発）及び県内中小企業個々のＩＴ化の状況に応じた幅広い中小企業のＩＴ化支援。

⑤県内中小企業の情報提供及び情報化支援の中核機関としての役割。

⑥各種の情報発信提供・研修の受講機会の提供

⑦各企業の情報化促進・適正化

⑧企業経営に役立てる事をモットーに情報化を推進

⑨中小企業の経営等に必要な情報を提供するため、ホームページの運営及び図書・統計資料等の整備を行い、中小企業者のニーズにあった情報を迅速かつ、一元的に提供する。

⑩県内中小企業者への情報提供

⑪中小企業のＩＴ化支援・社内業務のＩＴ化・社内のＩＴインフラ整備

⑫ビジネスにつながるＩＴ人材育成

⑬企業支援において、情報部門の役割は期待されていない。

⑭情報部門というカテゴリーを支援していくという方向性ではなく、総合相談の中の情報相談という位置付けに変化してきている。

⑮企業のＩＴ化を狙う人材の育成、ＩＴ化の関する相談対応､専門家の派遣、ＩＴベンチャーの育成、マルチメディア技術者のスキルアップ、ＩＴ産業の育成支援、産学官連携の推進

⑯センター内部の情報受発信システムの円滑な運用、中小企業のＩＴ経営の推進

⑰情報部門の役割は県内中小企業の情報化支援

⑱当センターの役割は県内ポテンシャルの把握、高度人材育成
⑲中小企業の情報セキュリティ対策の推進
⑳県内中小企業の販路拡大、新規取引促進のためのＩＴ活用の普及、啓発
・【役割、期待】迅速な情報収集、提供人材育成、ＩＴモデルの提供
・情報部門に期待される役割は県内中小企業への情報の発信・提供、中小企業の情報化支援

（２）ＮＩＣの期待される支援内容について

①国や地域（ブロック）等の施策情報や助成事業の他、各県で実施している事業でその時期に話題となっている（今後必要になる）内容の研修会実施やセミナー等の紹介の他、関係機関の役職員のスキルアップとなる事業について国等とタイアップした事業連携。
②ＮＩＣで全国の人材育成事業の情報を提供してほしい。
③ＮＩＣには最新情報について継続的に提供頂きたい。
④限られた人材と予算の中で、これらに対応するためには、国、県、他の支援機関等関係機関との緊密な連携が必須であり、ＮＩＣに対しては、中小企業のＩＴ化に関する研修、セミナー、情報化促進フェア等の連携事業の開催、充実を期待。
⑤地方の財政が逼迫するなかで、県を経由しない予算（コンソーシアム事業や地域資源活用事業など）の確保が重要と考えられる。ＮＩＣが窓口となって、国の予算を各センター事業に活用できるようなことを最も期待しています。
⑥関西地方における研修・セミナーの開催
⑦地方の人材不足に応じた、専門家派遣制度・補助制度
地方における財源不足による事業縮小について、ＮＩＣにスケールメリットを生かした事業展開をお願いしたい。
⑧政策情報の提供・利用促進・企業向け広報、キャンペーンなどの実施（情報化の認知性が低いため）
⑨戦略的な情報化を支援すべき
⑩情報部門を活用した各支援センターの経営戦略立案などを支援する、ＣＩＯレベルの人材育成支援
⑪セミナー等で配布可能な初心者用ＩＴ化マニュアルパンフレットの作成（ＩＴ化によってどういう経営改善が図れるのか、ＩＴ化を進めるにあたっての注意点（ＩＴ投資等）、典型的ＩＴ化成功事例をまとめたもの）
⑫受講料の助成制度があると助かります
⑬事業費の縮小傾向も続いており、新たな事業展開は難しい状況にある。Ｎ

ＩＣが全額事業費を支出する企業（委託事業等）であれば、検討する余地はあるかと思われるが、マンパワーも落ちてきている状況にあり、人的な協力体制も難しくなってきている。

⑭中小企業のＩＴ化に関する意識改革

⑮支援センター内ネットワークシステム

⑯我々が支援出来得る部分はその専門性から限界がある。関係他機関やＩＴコーディネーターなど、より専門的な技術・知識を有する人・機関とつなぐ橋渡し的な役割も重要であると考える。

⑰ＩＴ担当職員への情報技術研修、中小企業ＩＴ経営推進に関する情報提供（支援策の整理及び最新事例など）

⑱ＮＩＣの支援は情報提供、セミナー等の実施

⑲ＮＩＣの役割はコンサルティング力強化支援、地域の自立化のための資金支援

⑳支援をお願いしたいのは、全国的な財団（支援センター）自身の情報セキュリティ対策の取組状況の調査及び取組みのすすんでいる財団に関する情報提供

・【ＮＩＣ等国の支援】ＩＴ経営応援隊事業の継続・強化、零細企業への対応、ＩＳＭＳ認証取得支援、コンサルタント能力のある人材のデータベース化、地域ＩＴ企業と地域中小企業のマッチング

・ＮＩＣが支援できることは職員の資質向上のための研修・講演会、情報提供

問１４

問１４－１では、来年度実施するセミナー「情報セキュリティと個人情報保護」についての意見を伺ったものである。

セミナー実施に関する全体的な回答結果は、次のとおりとなっている。

問 14-1　NICでは、来年度「情報セキュリティと個人情報保護」について、9 ブロック（経済産業局単位）での無料セミナーを実施する予定です。（参加対象：地域の経営者、情報担当役員、支援センター役職員） ご意見をお聞かせください。

＜全体的な回答数＞

回答数	有意義であるので、実施してほしい	必要はない	分からない
32	26	1	5
100.0	81.3	3.1	15.6

全体的な回答では、「実施してほしい」が２６件で 81.3%となっており、他方で、「必要ない」は１件で 3.1%となっており、セミナーの実施を肯定的に評価していることが窺われる。

ただし、「分からない」と回答したところが、５件で 15.6%となっているが、問２の研修・講演会事業に関して、重視しているテーマではあるが、最も重視しているテーマとは見なしていない回答結果が背景にあるものと推測される。

次に、全体的な回答に関して、情報担当専任者数の状況との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

	回答数	有意義であるので、実施してほしい	必要はない	分からない
2名以内	9	8	0	1
	100.0	88.9	0.0	11.1
3～5名以内	8	7	1	0
	100.0	87.5	12.5	0.0
5名以上	4	3	0	1
	100.0	75.0	0.0	25.0
専任者はいない	11	8	0	3
	100.0	72.7	0.0	27.3

全体的な回答と同様に、「実施してほしい」がいずれの情報担当専任者数の区分とも選択率が高くなっている。ただし、「専任者はいない」および「５名以上」の区分で「分からない」を選択する比率がたかくなっていることが分かる。

地域の状況との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

	回答数	有意義であるので、実施してほしい	必要はない	分からない
北海道・東北地域	6	4	0	2
	100.0	66.6	0.0	28.5
関東甲信越地域	9	7	1	1
	100.0	77.8	11.1	11.1
中部地域	2	2	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0
近畿地域	4	3	0	1
	100.0	75.0	0.0	25.0
中国地域	4	4	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0
四国地域	2	2	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	4	0	1
	100.0	80.0	0.0	20.0

地域別の状況では、北海道・東北地域が「分からない」を選択した割合が約３割あり、近畿・九州沖縄・関東甲信越でも１割～２割が「分からない」を選択していることが分かる。

なお、上記のほか必要と思われるテーマについての意見としては、
ＩＴを活用した販売促進・マーケティング等（創業者、個店経営者、商店街活性化）や中小企業のための戦略的ホームページ活用法をテーマとしてはどうかという内容であった。

問１４－２

問１４－１では、来年度実施するセミナーで考えている「ブロック交流会（仮）」についてどのような内容を希望するのか伺ったものである。

ブロック交流会（仮）の内容に関する全体的な回答結果は、次のとおりとなっている。

問 14-2　問 14-1 のブロック別のセミナー2 日目に、ブロック交流会（仮）を考えています。

どのような内容がご希望ですか。順に3つまで（　）に1，2，3とつけて下さい。

＜全体的な回答数＞

回答数	支援センターの活動状況全般についての意見交換を中心とした交流会	研修についての実施事例を中心とした事例発表、意見交換	相談・診断・指導などの実施事例を中心とした事例発表、意見交換	IT分野に関連した先進事例の発表とITの最新動向についての講演	その他
32	15	17	25	26	0
	46.9	53.1	78.1	81.3	0.0

全体的な回答としては、トップは「ＩＴ分野に関連する先進事例発表・最新動向」で２６件・81.3%、僅差で「相談・診断・指導等の実施事例発表と意見交換」が２５件 78.1%で続いている。

これらの内容について８割前後の支援センターが選択しており、希望する内容となっているものと推測される。

他方、「研修についての実施事例発表と意見交換」は１７件・53.1%、「支援センターの活動状況全般についての意見交換会」は１５件・46.9%となっている。

次の表は、１位を選択した回答を集計したものである。

＜1位を選択した回答数＞

回答数	支援センターの活動状況全般についての意見交換を中心とした交流会	研修についての実施事例を中心とした事例発表、意見交換	相談・診断・指導などの実施事例を中心とした事例発表、意見交換	IT分野に関連した先進事例の発表とITの最新動向についての講演	その他
32	10	4	6	12	0
100.0	31.3	12.5	18.8	37.5	0.0

１位を選択した支援策は全体的な回答結果のトップを占めた「ＩＴ分野に関連する先進事例発表・最新動向」となっている。この選択肢以外は全体的な回

答の順序と入れ替わりがみられるのが特徴となっている。また、「その他」を選択したところが皆無であったことも特徴といえる。

次に、全体的な回答に関して、情報担当専任者数の状況との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜全体的な回答数＞

	回答数	支援センターの活動状況全般についての意見交換を中心とした交流会	研修についての実施事例を中心とした事例発表、意見交換	相談・診断・指導などの実施事例を中心とした事例発表、意見交換	IT分野に関連した先進事例の発表とITの最新動向についての講演	その他
2名以内	9	5	4	8	8	0
		55.6	44.4	88.9	88.9	0.0
3～5名以内	8	4	2	4	6	0
		50.0	25.0	50.0	75.0	0.0
5名以上	4	3	3	2	4	0
		75.0	75.0	50.0	100.0	0.0
専任者はいない	10	2	8	10	7	0
		20.0	80.0	100.0	70.0	0.0

「ＩＴ分野に関連する先進事例発表・最新動向」および「相談・診断・指導等の実施事例発表と意見交換」については、情報担当専任者数の各区分でも５割以上の選択となっているが、「研修についての実施事例発表と意見交換」および「支援センターの活動状況全般についての意見交換会」については評価が分かれている回答となっていることが窺われる。

地域の状況との関連性をみてみると、以下のとおりとなっている。

＜全体的な回答数＞

	回答数	支援センターの活動状況全般についての意見交換を中心とした交流会	研修についての実施事例を中心とした事例発表、意見交換	相談・診断・指導などの実施事例を中心とした事例発表、意見交換	IT分野に関連した先進事例の発表とITの最新動向についての講演	その他
北海道・東北地域	7	4	3	7	5	0
		57.1	42.8	100.0	71.4	0.0
関東甲信越地域	9	4	5	8	8	0
		44.4	55.6	88.9	88.9	0.0
中部地域	2	2	1	1	2	0
		100.0	50.0	50.0	100.0	0.0

	回答数	支援センターの活動状況全般についての意見交換を中心とした交流会	研修についての実施事例を中心とした事例発表、意見交換	相談・診断・指導などの実施事例を中心とした事例発表、意見交換	IT分野に関連した先進事例の発表とITの最新動向についての講演	その他
近畿地域	4	2	2	3	4	0
		50.0	50.0	75.0	100.0	0.0
中国地域	3	2	1	1	1	0
		66.7	33.3	33.3	33.3	0.0
四国地域	2	1	1	1	2	0
		50.0	50.0	50.0	100.0	0.0
九州・沖縄地域	5	0	4	4	4	0
		0.0	80.0	80.0	80.0	0.0

地域別の状況では、「ＩＴ分野に関連する先進事例発表・最新動向」および「相談・診断・指導等の実施事例発表と意見交換」については、どの地域でも選択されており、選択率も高いところが多くなっている。また、「研修についての実施事例発表と意見交換」および「支援センターの活動状況全般についての意見交換会」については、選択していない地域もあるが、選択した地域では比較的高い選択率となっている。

次の表は、１位を選択した回答に関して、情報担当専任者数の状況との関連性をみたものである。

＜1位を選択した回答数＞

	回答数	支援センターの活動状況全般についての意見交換を中心とした交流会	研修についての実施事例を中心とした事例発表、意見交換	相談・診断・指導などの実施事例を中心とした事例発表、意見交換	IT分野に関連した先進事例の発表とITの最新動向についての講演	その他
2名以内	9	2	3	1	3	0
	100.0	22.2	33.3	11.1	33.3	0.0
3～5名以内	8	4	0	1	3	0
	100.0	50.0	0.0	12.5	37.5	0.0
5名以上	4	2	0	0	2	0
	100.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0
専任者はいない	10	2	1	3	4	0
	100.0	20.0	10.0	30.0	40.0	0.0

「ＩＴ分野に関連する先進事例発表・最新動向」および「支援センターの活動状況全般についての意見交換会」は満遍なく選択しているが、「相談・診断・指導等の実施事例発表と意見交換」および「研修についての実施事例発表と意見交換」については評価が分かれている回答となっていることが窺われる。

以下は、１位を選択した回答に関して、地域の状況との関連性をみたものである。

＜1位を選択した回答数＞

	回答数	支援センターの活動状況全般についての意見交換を中心とした交流会	研修についての実施事例を中心とした事例発表、意見交換	相談・診断・指導などの実施事例を中心とした事例発表、意見交換	IT分野に関連した先進事例の発表とITの最新動向についての講演	その他
北海道・東北地域	7	2	1	3	1	0
	100.0	28.5	14.2	42.8	14.2	0.0
関東甲信越地域	9	2	1	2	4	0
	100.0	22.2	11.1	22.2	44.4	0.0
中部地域	2	2	0	0	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
近畿地域	4	1	1	0	2	0
	100.0	25.0	25.0	0.0	50.0	0.0
中国地域	3	2	0	0	1	0
	100.0	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0
四国地域	2	1	1	0	0	0
	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	0	0	1	4	0
	100.0	0.0	0.0	20.0	80.0	0.0

地域別に１位を選択した割合の高い内容を見てみると、北海道東北地域では「相談・診断・指導等の実施事例発表と意見交換」、関東甲信越地域では「ＩＴ分野に関連する先進事例発表・最新動向」、中部地域では「支援センターの活動状況全般についての意見交換会」、近畿地域では「ＩＴ分野に関連する先進事例発表・最新動向」、中国地域では「支援センターの活動状況全般についての意見交換会」、四国地域では「支援センターの活動状況全般についての意見交換会」および「研修についての実施事例発表と意見交換」、九州沖縄地域では「ＩＴ分野に関連する先進事例発表・最新動向」、となっている。

地域別にみても、「ＩＴ分野に関連する先進事例発表・最新動向」を１位に選択するところが多い事が分かる。

問１４－３　調査・研究関連事業その他に関連して、ＮＩＣの果たす役割やＮＩＣに対する意見・要望について質問したものである。

（１）調査研究関連事業に関係するもの

①調査報告書は必要最低限で、簡素なもので結構です。

②中小企業の取り巻くＩＴの環境はどこまで来ているのか、また今後どのような方向へ進むのかについての調査、研究事業の実施

③他県では、情報部門をどのように位置づけ、どんな活動をされているか、情報提供をいただければ参考にしたいと思います。

④ブロック会議や交流会の事業について、対象の拡大

　支援センターにはブロック会議があり、ＮＩＣには支援団体を含め、対象を拡大したブロック交流会の実施をお願いしたい。

⑤中小企業者の様々なニーズに応えるため、ＮＩＣがその時々に取り組むべき事業ないし事業手法の標準形を示されたい。

⑥運送業の物流システムは、ＰＯＳシステムの延長、応用とも考えられる。この分野の他業界への応用事例（例：医療等）

⑦

⑧ＯＳＳの Biz 化研究・研究開発支援（助成金、投資など）

（２）ＮＩＣの組織のあり方や運営に関係するもの

①ＩＰＡ、ＩＣＴＡ等との連携を強化して、中小企業情報化の情報を一元的に提供して欲しい。

②組織の見直しについて

　全国の中小企業支援機関の大部分においては、下請振興事業、設備貸与事業及び情報化事業については、併設・連携して、中小企業への支援を実施している。国においても、下請振興事業、設備貸与事業の全国協会においては、事務局（全取協）が一元化されている。ついては、NIC についても、長期視点の立場により、組織を見直すことも肝要と考える。

③三位一体による地方への税源移譲により、国の施策が受けにくくなっている。ＮＩＣが国から事業補助を受け、希望する都道府県の情報化支援機関へ委託する形態を取って行ったらどうか。

④全国の各機関が行った支援事業の成功事例の紹介、研究会の開催等、各機関の事業の質的向上をサポートするような取り組み。

⑤地域の物理的格差支援（例：ＩＰＡライブ配信）

⑥県財政が厳しい状況の中で、年々、県からの補助金が減額されている。このため貴センターへの年間 40 万円の負担金支出は、大きな負担となって

いる。ついては貴センターの運営費の削減を図るなどして、各支援センターへの負担金の減額を検討されたい。

（３）研修・講演会事業に関係するもの

①無料セミナーはこれからも続けてほしい。

②ＯＳＳの Biz 化研究・研究開発支援（助成金、投資など）

（４）相談・診断・助言関連事業に関係するもの

①全国の各機関が行った支援事業の成功事例の紹介、研究会の開催等、各機関の事業の質的向上をサポートするような取り組み。

②メールや会議を通して、情報の共有が進むような仕掛けを考えていただきたい。

③地域の物理的格差支援（例：ＩＰＡライブ配信）

（５）その他

①特になし

②当センターでは、情報部門を特に設けていない為ため、このようなアンケートに答えにくい面があります。

３．２　地域中小企業支援センターの現状と課題

３．２．１　地域中小企業支援センターを巡る環境の変化

ここでは、現在の支援センターの置かれた状況について、支援センターを巡る環境の変化として簡潔にまとめてみたものである。

１．国と地方との関係の変化

三位一体による地方への税源移譲により、従来にも増して支援センターの事業は基本的に都道府県等の裁量の範囲が増大していると言えよう。かつてのように、事業予算の大きな部分を占めていた国と地方で予算を拠出する事業中心から都道府県等がそれぞれの地域の実情に合った単独事業に変化していった。同時に、２.地方財政逼迫の影響もあり、事業予算の見直しにより支援センターの事業予算の確保が難しくなっている。また、支援センターが独自に財源を確保して独自に事業を進める試みもあるが大きな部分を占めるには至っていないのも実情であろう。また、事業実施に際して、受益者負担の導入や負担割合の増加も行われている。

２．中小企業に対する支援方法の変化

各支援センターでは、支援センター事業として多種多様な相談を通じて的確な経営課題を把握して情報化を含めた経営課題に総合的かつ専門的に支援していく方法が採用されている。

中小企業を巡る経営環境の変化は激しいものがあり、地域毎にその時点での経営課題に即応した機動的な経営支援の施策を実施する必要がある。

一方で、このように機動的に経営課題に対応することが求められるが、他方で、限られた予算と人材の中で機動性を高めた支援を行なわなければならない状況に置かれている。この相反する状況に対して、今後益々事業予算の仕組みのあり方、情報収集の進め方、ネットワークの構築等々の面から時代の要請に合致した支援の仕組みを構築することが求められているものと言えよう。

３．中小企業基盤整備機構（以下「中小機構」と略す）との関係の変化

近年、中小機構は全国の主要都市に８支部を設置して広範囲な支援事業を直接あるいは各地の支援センターと連携して実施している。新連携、販路開拓支

援、各種専門家派遣、新産業創出、地域資源活用、研究開発に対する補助や助成等々である。現在は各支援センター毎にそれぞれの支援センターの状況に応じて中小機構の持つ豊富な経営資源を地域の中小企業に対する支援策に利活用し実効ある成果に繋げているところもある。

４．国や地方の財政状況の逼迫

三位一体による地方への税源移譲により都道府県等の裁量が増大しているが、都道府県等が地域の実情に応じた事業内容を追求する傾向は今後とも進行していくことが予想される。

しかし、地方財政の逼迫は事業予算の見直しや減額となって支援センターの事業予算の確保を困難にして来ている。既存事業の予算確保が精一杯で新規事業のための予算に手が回らないところも出てきているのが実情である。

他方で、中小企業を巡る経営環境の変化は大きくかつ多様化しており、時代に合った的確な施策実施が求められており、メリハリ・優先度を付けた事業を行わなければならなくなってきている。

また、受益者負担を導入すれば、必ず費用対効果を含めて満足度の向上を図らなければ効果ある事業として評価を得ることが困難となっていくことが予想される。

また、自主財源による支援センター事業を行うにせよ、民間事業者との棲み分けや連携も考えていかなければならない。

５．中央の支援機関と支援センター間および支援センター間の人的交流機会の減少

情報収集や情報伝達手段における通信技術の進展に伴い、従来の「 Face to Face 」といった人を媒介とした信頼関係に基づく人的ネットワークが減少していった。同時に、国や地方の財政状況の逼迫から、事業予算の優先度を勘案すると当然ながら施策実施への配分を確保するためにかかる人的交流は必要最小限に止めたため減少することとなっている。

６．中小企業者の情報化・ＩＴ化に対する意識の変化、位置付けの変化

情報化・ＩＴ化はＨＰの開設、ＰＣや業務用ソフトの導入といった点で、いわば情報化・ＩＴ化が目的そのものであったが、昨今は一歩進んで、売上げ・利益の確保や拡大、総合的な経営の効率化、人的生産性の向上といった目的を達成す

るための手段として情報化・ＩＴ化を捉えていく動きとなってきている。また、中小企業からのアンケートでも「低コストなシステムや拡張性のあるシステムの提案」、「初歩的・中級レベルのソフト・ハードの操作研修」、「情報化を担う人材の確保・提供」、「自社の業務に合った情報化によるビジネス展開へのノウハウ紹介や支援」といった多様な支援を求めている回答結果となっている。

中小企業の抱える経営課題が企業の数だけあるのと同様に支援する立場にある支援センターも地域の状況を加味してそれぞれ異なった支援の体系が求められ実施しつつあることは先述のとおりである。

３．２．２　地域中小企業支援センターの期待される役割とＮＩＣの期待される役割（アンケート調査の回答より）

今回の支援センターに対するアンケートの中で、問１３では「各支援センターにおける情報部門の期待される役割と役割の達成のためにＮＩＣができる支援」について記入して頂いた。

この回答結果からみた支援センターにおける情報部門の期待される役割で、従来からの中小企業の情報化・ＩＴ化を支援するという内容に加えて、中小企業の経営に役立てられる情報支援、中小企業に対する情報提供および情報化支援、中小企業のニーズにあった情報の迅速かつ一元的に提供、総合相談の中の情報相談という位置付け等々という内容が述べられている。

前者はいわば狭義の情報部門の位置付けであり、後者は広義の情報部門の位置付けでといってもよいであろう。ＮＩＣとしては、従来の情報部門＝情報化支援だけでなく、新たに情報部門＝情報支援に対応した支援のあり方をもっと全面に打ち出していくことが求められてくる。

他方、ＮＩＣの期待される支援内容については、種々雑多な支援内容を上げているが、主な内容としては、①国等との連携事業の開催や充実、②支援センター内ネットワークシステムの構築によるＮＩＣと支援センター間での各種情報の共有化、③専門家派遣（支援センター向け・中小企業向け）となっている。また、問９や問１４－３でＮＩＣの果たす役割や意見・要望でも各支援センターへの質的向上に対する要望だけでなく、他の情報関連機関等との連携による中小企業情報化情報の一元的提供、全国組織としての取りまとめ、負担金の減額を含む組織の見直しや減額補助事業・委託事業の実施等の意見・要望が出ている。

いずれにしても、現在のＮＩＣの支援のあり方で満足している支援センターは少なく、地域の支援センターを取り巻く環境が厳しくなって行く中で、今後のＮＩＣの支援のあり方としては、支援の質的向上に留まらず、情報部門の全国組織

としてリーダーシップを発揮するところまで求められている。

３．２．３　ＮＩＣの支援事業の現状と今後のあり方

１．支援センターの組織体制に関する支援のあり方

多くの支援センターにおいては、情報部門に配置する職員が少数であり、専任者のいない機関が約４割近くに上っている。情報化は「目的」から「手段」とみれば、企業のあらゆる業務と密接に関係しておりその守備範囲は広範囲とならざるを得ない。広く浅く情報化に関する知識を持ち中小企業の課題解決の支援ができる人材と情報化に関して深い知識と問題解決能力を持つ人材＝専門家の配置が本来必要であろう。

ＮＩＣとして支援のあり方としては、前者はまさに職員の現場対応力に対する育成研修を通じた支援であり、後者は現場対応力に必要な各種情報やデータの提供（情報化に関する各種情報提供、成功事例等の情報提供および専門家・講師等に関する情報提供と人材派遣を内容とする）を通じた支援であろう。

また、個人情報保護、情報セキュリティ、内部統制等々国が求めてくる各種の規制や対策に対して、国の求める水準や基準が守られるよう支援することも重要な機能である。

今回の調査結果でも、情報セキュリティガイドライン等の整備状況に関して、約４割がきちんと整備されていると回答しているに過ぎない。これらの国の施策等に対して、ＮＩＣの支援のあり方としては、支援センターが的確に対応できるようリーダーシップやチェックの機能を果たして現場対応力を向上させていくことであろう。

全国的に実施すべき施策や指針と地域の実態に合わせた個別の施策や指針との調和が図られるよう支援していくことが求められている。

支援センター内における情報部門や情報担当者に対する各種インフラの整備を行うことで情報部門や情報担当者が地域の中小企業者に的確かつ機動的な支援を実施できるようにバックアップ体制を構築することがＮＩＣとして地域の支援センターに関する支援のあり方ではないかと言える。

しかし、各支援センターに対して画一的なバックアップではなく、支援センターの実情に合った支援が行われるバックアップ体制である。公的な支援機関がそれぞれ独自に活動しているが、各支援センターの立場に立った利活用できる有益な情報を迅速に提供できるよう公的な支援機関とのネットワークの連結ピンとしてまとめ上げることが今後益々求められる。

各支援センターでの自助努力には限界があり、自助努力だけでは不可能であることや効率的ではない、効果が少ないことに対してＮＩＣがリーダーシップを発揮して推し進めていくことが求められていよう。

役職員のＩＴに関する教育についてもＮＩＣへの派遣は半数に過ぎない。特に対応していないが約４割あるが、他方で外部機関に委託するのは極少数の例外である。かかる状況を踏まえ、ＮＩＣによる画一的でない統一的な教育・研修体制が望まれるところである。

そのためには、支援センターでの内部事情を勘案してきめ細かな研修メニュー、集合研修だけでなく、ライブ研修やＤＶＤ研修等々総意工夫と資金負担を軽くする仕組みも必要であろう。

この仕組みづくりには、その前提として、定期的に支援センターとの意見交換や情報収集を行う体制、定期的に支援センターと中小企業の情報化に関する調査やヒアリングの実施を行う体制が必要であろう。

２．研修・講演関連事業に関する支援のあり方

問３での研修・講演会の実施における課題・問題点について、「実施予算の確保」がトップで群を抜いている。「カリキュラム・テーマの選定」・「受講者の募集」・「適切な講師の選定」・「年間コースの企画」もそれぞれ２～３割強が課題・問題点としている。

他方で、「民間企業との競合による公的機関での必要性の有無」や「企業のＩＴ化は進んでいる。支援機関が果たすべき役割は小さい」との認識や問題提起をされている支援センターもある。

各支援センターが地域の特性に応じてきめ細かな研修や講演会を行うことは引き続き重要であるが、企画から実施までの全ての業務を各支援センターが単独で行う必要性を費用対効果の面を含めて検討してもよい時期ではないかと言えよう。かつてのようにそれなりの事業予算と職員が確保されていた時期ではもはやないということである。その時代に対応した的確な研修・講演会のあり方を模索していくことは重要なことであろう。なお、これらのことは長期的にＮＩＣがリーダーシップを発揮していくことであろう。

その中で研修関係での検討すべき内容としては、３点あろう。

まず、第１点目は、各支援センターの不足する研修に関する情報やノウハウ・スキルをＮＩＣが提供することで各支援センターの研修事業を円滑に実施するためのコーディネート機能をＮＩＣが果たすことである。先の回答結果でも多種多様な要望や意見等が寄せられている。これらを踏まえて、定期的な中小企業者

に対する情報化に関するアンケートやヒアリング等といった調査の実施、各支援センターの研修内容や専門家・講師の情報、集客のためのネットワークの構築等を行っていく方法である。

第２点目は、企画から実施までの全ての業務をＮＩＣが各支援センターから業務受託する方法である。

当然ながら、各支援センターは地域に応じた内容を反映させるために各業務のプロセスで関与していくこととなる。

第３点目は、民間企業が実施する研修・講演を評価して認定の研修・講演として登録し、この研修・講演に対して受講する地域の支援センターやＮＩＣが補助や助成を行う方法である。なお、第２点目の延長線上には民間企業とへの業務委託や共同開発等も考えられるのではないか。

次に、講演会関係での検討すべき内容としては、２点ある。

まず第１点目は、先の研修関係での検討すべき内容として述べたことと同様である。

第２点目は、単独での講演会の開催も重要であるが、支援センターの回答にもあるが、「何かのイベント等と抱き合わせにしなくては難しい状況にある」等から開催の方法にも検討する余地があろう。基調講演と中小企業者のニーズや地域に応じて幾つかの分科会を設定することで多様化するニーズに対応して行くことも必要ではないだろうか。この切り口から各支援センターとＮＩＣとの役割分担や支援のあり方の方向性も見えてこよう。

また、近年の講演会で行われているメイン・テーマとサブ・テーマとに別けて基調講演をメインに行い、その後はテーマ毎に分科会毎にテーマに沿った講演会や討論会等を組み合わせることで、中小企業者に対して、日本や世界での情報化に関する動向といったレベルと同時に、経営者等のニーズを吸い上げたレベルでのテーマも入れたものを企画していくことも必要ではないだろうか。

３．相談・診断・助言関連事業に関する支援のあり方

支援センターによる回答結果から、

（１）ＩＴ化に関する相談業務は、電話相談、窓口相談、訪問相談が一般的に行われている。（２）窓口相談に関する問題点としては、窓口職員の現場対応に関するもので、要因として「相談内容が専門的・企業固有の問題のため」・「相談内容が多岐にわたっている」ことを上げている。もう１つは現場対応に有効な資料やデータに関するもので、「相談内容に関連する適切な資料やデータが手元にない」ことを上げている。（３）相談・診断・助言関連業務に関して有効な内容と

しては、「担当者が具体的に相談できる体制の整備」・「アドバイザーや専門家等の専門分野・実績に関する情報やデータの共有化」・相談等に利用する分野別マニュアルの作成利用」を上げている。

また、支援センターによる要望等では、（１）人材不足に対応して、内部人材の育成、外部専門家の有効活用できる制度の整備、（２）相談内容に回答するための検索システムの構築やケースマニュアルの策定等、をあげている。

最後に、ＩＴ化支援策で今後とも伸ばしていく施策として、（１）専門家派遣、（２）補助金・助成金、（３）セミナー・講演会を上げている。

各支援センターの窓口相談に関する問題点として、「相談内容が専門的・企業固有の問題のため」・「相談内容が多岐にわたっている」が挙げられているが、元々相談そのものは企業固有のもので、当然ながら多岐にわたるものである。要は窓口職員の現場対応能力に関するものである。情報、知識およびマニュアル類が整備されたからといって解決できるものではない。基本は現場での経験を積むことでしかない。また、窓口で職員が果たす期待される役割りや機能がどこにあるか明確にしたうえで、それぞれの期待に応じた人材の育成が求められる。窓口職員の期待される役割は、端的に言えば、相談内容からどのような状況にあり、どのような課題や問題があるのか、どのような原因や背景があるのか、どのような状況にしたいのかを的確に聞き出すことができるかである。

人材の育成やローテーションに関係するところであるが、多くでみられる定期的なローテーションにより専門性を高めた人材を育成しない限り難しいのではないかと推測される。

支援センターからの回答の中で、「情報系に詳しいコーディネータが対応」しているとするところもあるが解決策の１つであろう。専門的な相談への対応でＮＩＣが全国の支援センターのために集中的に相談対応の専門家を配置する方法も検討の余地があろう。現在の中小機構で行っている電話相談に関して夜間や土曜日の相談については本部で一括対応する方法は参考となるであろう。

「支援センター担当者が具体的に相談できる体制」構築が有効であるとの回答結果がでているが、ＮＩＣとしては、体制整備に対する支援を検討する前に、各支援センターと相談の内容・対応や相談件数等といった実態を把握した上で窓口対応の職員のあるべき姿の状態を確認して、地域の支援センターが有効に窓口相談に対応できるように幾つかの区分を設定して、それに対応した人材育成のための研修等により支援していくことが必要であろう。そして、情報やテータはこれらの区分に対応したものを作成していくことがＮＩＣとしては長期的に取り組む内容であろう。

４．調査・研究関連事業に関する支援のあり方

支援センターに役立つ調査研究テーマとして、(１)インターネット活用実態、（２）電子化対応、（３）マニュアルの作成やカリキュラム調査等が上げられている。

支援センターとの関係で調査・研究関連事業の役割や機能を考えると、本部としての役割や機能を求めているものが多い。内容としては、中小企業情報化に関する情報の一元的提供、委託や補助事業の実施等を上げている。全国には、情報化を取扱う公的機関だけでもＩＰＡ、ＩＣＴＡ、ＮＩＣＴ、中小機構等々多数存在する。各支援センターは地域を中心に支援事業を展開するため、地域の情報はある程度把握できるが、全国的な情報については各支援センターでも独自のネットワークから入手しているが、定期的に中小企業情報化に関する情報を整理した形としてＮＩＣから一元的に提供されれば、業務の効率化だけでなく、その時々に取り組むべき事業を的確に把握し支援事業に利活用することが可能となってくる。また、定期的に中小企業に対して情報化に関する調査を行うことで、各支援センターからの要望である中小企業の情報化に関するニーズの把握を時系列で行っていくことはＮＩＣの各種事業へのフィードバックだけでなく、支援センターへのフィードバックを通じて支援センターの各種支援事業の企画や運営に深く関わってくるものと言える。また、調査・研究を実施するに際しては各支援センターのネットワークを活用して実施することで双方への利益となる方式を構築していくことも必要となるであろう。

３．２．４　今後のＮＩＣの支援事業のあり方についての検討

支援センターからはＮＩＣに対する意見・要望として、従来からのＮＩＣの実施している情報提供や研修・セミナー等の支援事業の質的向上や充実といった内容以外に、「画一的にＮＩＣが係わった事業を展開していくのは難しいと考える」、「長期視点の立場により、組織を見直すことも肝要と考える」、「全国組織としての取りまとめ」、「スケールメリットを生かした事業展開」「県を経由市内予算の確保が重要」といった内容も出ている。

ＮＩＣが今後も支援センターと密接な関係を維持するのであれば、支援センターの実情や実態に合った支援体制や支援機能を果たすことが求められるのであり、全国の支援センターの数だけＮＩＣとの関わり方が異なっているものといえる。

地域の支援センターもそれぞれが地域性を保ちながら、それぞれが有する経営

資源を共有し不足する

経営資源をＮＩＣから取り入れることで効率的な事業運営を図ることを望んでいるし、ＮＩＣに期待するところであろう。

同時に、国と地方と支援センターの間に立脚して、国と地方の関係する機関や所管する機関に対して支援センターを代弁してモノ申す存在であり、他方では支援センターが限られた予算と人員の中で、効率よく機動的に支援体制が組めるよう、また、効果的な支援活動により評価される存在となるよう各種の支援事業を通じてバックアップできる存在でもあることが望まれる。

アンケート調査の回答結果を踏まえて、今後ＮＩＣにおいては支援センターに対する役割を再検討し、その上で支援事業のあり方を再構築していくことになるが、長期的に取り組むべき課題と短期的・即効的に取り組むべき課題に別けて検討し、実施に向けて活動していくことが望まれる。

例えば、ＮＩＣの組織体制に関して、各支援センターから要望が強い各支援センターに各種の委託事業を行える予算を確保有した全国組織を指向するとすれば時間と予算を要する課題であろう。しかしながら、ＮＩＣが支援センターの要望等を踏まえて各支援センター向けに研修・講演会、専門家や講師の詳細情報を含むＤＢを順次作成していくことは短期的にも対応可能となる部分であろう。いずれにせよ、各支援センターを巻き込みながらニーズを吸い上げていく体制構築は必須の部分であろう。

第Ⅱ部
「IT導入による活性化事例」

第４章　IT導入による活性化抄録集

４．１　現地ヒアリング調査先企業

1 **カースチール株式会社**「音声入力により、飛躍的な業務効率化を実現」 …… 188

2 **株式会社クリアテック**「生産管理システムで効率化、次のステップを目指す」 …… 190

3 **コンチネンタル株式会社**「全員が必ず使える生産管理システムの構築を目指して」 …… 192

4 **株式会社特発三協製作所**「物と情報の流れを整理し、パッケージソフトでコストを可視化」 … 194

5 **株式会社西村金属**「Ｗｅｂサイトで自社技術の販売に成功」 …… 196

6 **有限会社美・ドレス**「楽天から自社Ｗｅｂサイト構築へ」 …… 198

7 **フジゲン株式会社**「ギターのネット販売で消費者ニーズをキャッチ」 …… 200

8 **株式会社三ツワ金砂郷工場**「独自開発のグループウェアと高速通信で経営の高度化を実現」 … 202

9 **株式会社峰岸商会**「鉄鋼卸管理パッケージソフトを効果的に導入」 …… 204

10 **ライトン電子工業株式会社**「バーコード導入による在庫管理手法で生産改善を達成」 …… 206

４．２　電話ヒアリング等調査先企業

11 **株式会社アーネストエフツー**「チラシ業務のＩＴ化で効果的な販促計画まで実現」 …… 208

12 **秋田成幸産業株式会社**「ドロップシッピング型サイトで商圏と売上げを大幅拡大」 …… 210

13 **株式会社エスタ**「自治体向けＡＳＰシステムを産学官連携で開発」 …… 212

14 **株式会社ガンジョーネ**「ネットでの情報発信をきっかけにテレビメディアに登場」 …… 214

15 **株式会社鬼頭精器製作所**「現場に負荷をかけずに生産管理システムを導入」 …… 216

16 **株式会社コムテック**「酪農分野にＩＴ化の恩恵を与えるオリジナルシステムの販売」 …… 218

17 **株式会社シーアイピー**「ネットで集客、【インターンシップ事業】をメインに育てる」 …… 220

18 **タイルライフ株式会社**「情報の鮮度が命、アウトレットタイルのネット販売」 …… 222

19 **株式会社武田庄二商店**「酒販店のニーズに答えたＷｅｂＥＯＳで顧客拡大」 …… 224

20 **株式会社照正組**「ｅ施工管理システムで現場の情報共有と顧客サービスの向上を実現」 …… 226

21 **協同組合長野アークス**「個店の個性を活かしつつ協同組合で統合ネットショップを開設」 … 228

22 **株式会社 Hayakawa**「【クチコミランキング】サイトをインドへの外注でシステム構築」 …… 230

注）電話によるヒアリング企業については、一部の項目が空欄となっているものがあります。

第４章　IT導入による活性化抄録集

1　音声入力により、飛躍的な業務効率化を実現

企業基本情報			
企業名	カースチール株式会社	代表者名	中嶋　朗
所在地 連絡先等	〒371-0852 群馬県前橋市総社町総社 2913 番地 電話：027－251－6365　　FAX：027－253－7310 ホームページアドレス　http://www.carsteel.co.jp		
資本金	1 億 4,000 万円	従業員数	従業員総数　57　名 ・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　2 名
業種・業態	＜自動車解・中古部品販売業＞		
業　績 創業年	・平成 18 年度売上高　137,861 万円 ・昭和 45 年 5 月		
会社の主要製品又はサービス等	① 使用済み自動車からの鉄・非鉄金属の回収 ② リサイクルパーツの国内外への販売、新・中古タイアの販売 ③ フロンガスの回収破壊処理		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	フロンガスの回収・破壊業務は、業界の先鞭をつけ、フロン回収・破壊法の施行前から自主的に取り組んできた。破壊処理に伴う残渣をリサイクルする技術開発も産学協同で研究してきた。こうした活動が評価され、平成 11 年に通産大臣賞、同 14 年に環境大臣賞、17 年には環境省の地域環境保全功労賞を受け各方面から注目されている。顧客の目から安心して自動車リサイクル法での委託契約を結ぶためにも ISO14001 を取得している。平成 8 年から中古部品販売に関しては、「自動車補修部品研究会（NGP）」に加入し、全国へリサイクルパーツを販売している(平成 17 年に地方優良事業賞)。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題

当社が 1 年間に扱うリサイクルパーツは、国内向けが約 23,000 点、海外向けが約 150,000 点と極めて多い。輸出は、40 フィートコンテナを月に 12～13 個送り出しているが、1 コンテナに積み込むエンジンや部品のモジュールは、200 アイテム、1000 点以上になる。部品事業は、ここ 3 年で 2 桁の伸びがあるが、全パーツの型式、部品名を出荷部品リストに手書きした上で、パソコンに入力するという煩雑で手間のかかる出荷作業を伴っていた。こうした多品種大量のパーツ管理が業務上の大きな課題となっていた。

また、作業場に持ち込まれる使用済み自動車は、メーカーや生産国、車種、年式が異なり、部品番号等の表示も標準化されていない。油やほこりで表示が見にくく、騒音や振動、粉塵も多く職場環境が悪く、現場での入力作業は劣悪な状態であり、IT 化を阻む要因となっていた。

２.IT 導入の動機

中国需要などの影響から国内の鉄・非鉄金属相場が高騰し、使用済み自動車が国内の処理業者に回らない、という事態が発生しており、受入れ量は自動車リサイクル法施行前の 7 割程度にとどまった。受入れの絶対量が減少する中で利益を確保するには、合理化を何としてでも成功させる必要があった。このような思いで財団法人群馬県産業支援機構に相談をしたところ、プラットフォーム事業のコーディネータによる経営相談を得て、ＲＳＰ事業の科学技術コーディネータによるサポートを受けることになった。以前にも、車体番号読み込み装置の開発に当たって、支援機構の支援を受けた経緯がある。コーディネータの支援の下に音声入力を使ってコンテナ積み込み作業（輸出部門）で発生する、「出荷部品データの記入」（手書き作業）と「出荷部品リスト作成」（パソコン入力）の効率化に着手することになった。メーカーを呼んで識別テスト等を行った結果、実用化の確証を得た。

３．IT 活用の具体的内容

計画されたシステムは、コンテナに積み込むエンジンや部品のモジュールの型式等を目視により読み上げ、コンピュータが聞きなおして入力内容を確認しながら作業を進めるしくみとなっている。最先端の音声認識技術を取り入れ、手書き作業とパソコン入力をすべて音声入力に切り替えた。

2006 年 8 月に新システムは輸出部門で稼動を開始し、2007 年 1 月には、国内販売部門に導入した。国内向けリサイクルパーツは、部品ごとにグレードや生産時期、材質、型式、付属品情報、色、傷に関する情報などを記述するなど、輸出を上回る膨大な作業が必要であるが、これも音声入力に切り替えた。

開発・導入されたシステムには以下のような特徴がある。

・自動車処理業界では初のシステムである。
・紙媒体に手書きし、さらにパソコンに入力するという 2 度手間が省け、大幅な効率化が実現した。
・両手が開放され、作業をしながら入力が可能となった。
・インパクトドライバーの駆動音、フォークリフトの走行音などの騒音下でも安定的に稼動できる。
・作業者によって「オルタネータ」、「ダイナモ」と言い回しが異なっても同一パーツと認識できるフレキシビリティに優れている。
・事前に使用する人の声を学習させることなく、誰でもすぐに利用できる。

４．現在の課題と今後の展望

導入された音声による入力のしくみはさらに社内業務に適応できる可能性があり、営業マンが作成する営業日報などにも広げて行きたい。その後は、IT を活用して更なるペーパーレス化を全社ぐるみで取り込む必要を感じており、更に IT 化の領域を拡大していきたい。また、開発された音声入力による出荷部品リスト作成システムは、そのノウハウを社内に留めるのではなく、広く外部の企業にも提供したいと考えている。

５．CEO からのワンポイントメッセージ

中小企業にとって IT 化を成功させるために、外部の協力が欠かせないと思う。それには、中小企業にとって、様々な支援が受けられる県の産業支援機構のような支援機関の活用をお勧めします。

６．支援センターの支援の役割と指導内容

支援センターである（財）群馬県産業支援機構の支援は、平成 17 年 6 月に、使用済み自動車の受入れや在庫管理の効率化について相談したのがきっかけである。支援機構からの支援内容は大きく分けると 2 点である。

①プラットフォーム事業のコーディネータによる経営相談

当社の考えている使用済み自動車の受入れや在庫管理の効率化について当社の経営環境や要求事項を整理した上で、実際の相談に当たる適任者として、民間出身で IT 分野の研究職とトップマネジメントの経験のある化学技術コーディネータの紹介を受けた。

②RSP(Regional Science Promotion Program)事業の科学技術コーディネータによる技術支援

複数の科学技術コーディネータより以下の支援を受けた

・導入技術の選択と開発企業の選定
・システム開発途上の適切なるアドバイス
・契約交渉や仕様決定など現場リーダーと受注業者間の調整

2　生産管理システムで効率化、次のステップを目指す

企業基本情報			
企業名	株式会社クリアテック	代表者名	石田　均
所在地 連絡先等	〒438-0201 静岡県磐田市竜洋中島１５１２ 電話：0538－66－1800　　FAX：0538－66－1821 ホームページアドレス ttp://www.crea-tech.co.jp/		
資本金	1億3,000万円	従業員数	従業員総数　27　名
業種・業態	＜　一般機械機具製造業＞		・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　2　名
業　績 創業年	・平成１８年度売上高　30,000万円 ・昭和61年10月		
会社の主要製品又はサービス等	①冷間・温間鍛造用金型の設計・製作・販売 ②塑性加工品の開発 ③冷間鍛造品の製造・販売		
事業内容の特徴（全角200字程度）	冷間鍛造成形の分野に特化した技術力を持ち、特に精密ギアの冷間鍛造化では、世界の自動車メーカーからも注目される存在である。 現在主力の金型の設計製作においては、単に金型を造って売るというだけではない。当社の金型を購入したユーザーが、道具としての金型を上手に活用できるよう、金型の遣い方だけでなく、冷間鍛造全般に渡って指導して信頼を得ている。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT導入前に抱えていた問題点と課題

創業から事業を拡大してきたが、売上の伸び悩みが課題になってきた。
（平成１５年度の売上２億５０００万円、平成１６年度の売上２億７０００万円）。売上拡大のためには、より一層のリードタイム短縮などが重要と認識されていた。そのためには社内体制を整備し一層の効率化をはかる必要がある。その実現のために生産管理システムの導入が有効と考えられた。
当社は、平成１０年に会社のホームページを制作し、その頃からインターネットやコンピュータの重要性を認識していた。さらに平成１４年に社内ＬＡＮを活用した財務システムを構築し、ＩＴ活用の基盤は整っていた。しかしながら、生産管理システムの導入はなかなか検討が進まない、という状況であった。

２．IT 導入の動機

会社のホームページ作成や財務システムの導入により、ＩＴ化は有用である、との認識があった。またインターネットやＬＡＮの効果（情報発信・情報共有）も実感していた。よって、より一層の業務の効率化やリードタイム短縮のため、生産管理システムを導入しようと考えるのは自然な成り行きであった。

平成１５年１１月から勉強会を始めたが業務多忙などで最初はなかなか進まなかった。平成１６年６月に、ＩＴＳＳＰ計画書策定コンサルティング事業を活用してアドバイザーの方に参加してもらった。それをきっかけに検討が進み、結果的には多くの社員が参加して要件の確認やベンダー選定などを行い、システム化を進めた。

２．IT 活用の具体的内容

受注、生産計画作成、製作、発注、受入・検査、出荷、など、生産管理に関連する業務をシステム化した。進捗実績の入力などはバーコードを活用して省力化を図った。

このシステムが稼働する前は、ＥＸＣＥＬで生産管理に関するデータを管理していた。しかしながら、工程別のタイムリーな進捗実績など納期管理に必要な情報は十分に把握できていなかった。そのため顧客から納期問合せがあると、問い合わせ担当者が工場まで出かけて、どの工程まで作業が進んでいるか見て確かめて顧客に返答していた。このシステムで、顧客から問合せがあると画面で進捗状況を見てすぐ返答できるようになった。同様に、進捗の遅れがすぐわかり早めに対応がとれるようになったため、納期遵守がより確実にできるようになり、顧客の信頼をより高めることができた。

また１ヶ月半だったリードタイムも短縮された。リピート品など前回の各工程の実績値を元に生産現場と今回の作業納期について検討することができ、短縮が可能になった。

さらに、進捗状況がタイムリーに把握でき、いついくら材料がいるかがわかり、欠品を心配して余分に作成することがなくなった。その結果として中間在庫が削減された。

３．現在の課題と今後の展望

今回稼動させた生産管理システムで、リピート品に関しては納期短縮をはじめ満足のいく効果がでている。しかしながら新規引合の商品の場合は、不確定要素や営業上の競合などのより、工程・納期の正確な見積を出すのはむつかしい。実際に受注して生産に入ると、見積時に作成した計画との不一致がかなり目立つ。この見積精度の向上が今後の課題である。

もっとも計画との不一致がすぐにわかるのはこの生産管理システムを導入したからであって、今後見積情報を蓄積して、速く正確な見積がだせるようにしていく意向である。

当社は、部長や課長といった職務の階層がない。もちろん各作業のとりまとめのリーダーはいるが職務命令というものでなく、「ちょっと仕事手伝って」と依頼すれば手伝ってくれるような会社である。今回の生産管理システムでも多くの社員が業務プロセスの見直しなど積極的に参加した。「責任ある自由」という標語で、社員の自主性を尊重してやってきている。今後ともこの文化を大切にして皆で次のシステム化も推進しく予定である。

４．CEO からのワンポイントメッセージ

ＩＴ化は、表面的には作業の改善のための作業のように見える。しかし実際は業務フローをどのように見直すかなど検討の過程で、社員の考え方や仕事のやり方に大きな影響を与える。ＩＴ化を社員の考え方を変えるきっかけにするのが望ましい。

当社は５名からスタートして、世の中に役に立つものを提供したい、という意識で経営をしている。冷間鍛造はまだコストが高いが品質と省資源（削るのに比べて材料のムダが少ない）なのでいろいろな分野に広がる可能性が高い。この普及とともに当社の成長させていきたい。

５．支援センターの支援の役割と指導内容

登録専門家への相談対応と「ＩＴＳＳＰ計画書策定コンサルティング事業」を活用した。

支援した作業内容は以下の通り。

- 経営成熟度診断
- ＳＷＯＴ分析
- 業務フロー作成・分析
- ＲＦＰ作成
- ベンダー選定

社員のやる気を重視し全員参加の社風が、こういった支援とあいまって、社員の積極的な参画をうながし、プロジェクトを成功に導く要因となった。

3　全員が必ず使える生産管理システムの構築を目指して

企業基本情報			
企業名	コンチネンタル株式会社	代表者名	岡田　幸雄
所在地 連絡先等	〒939-3541 富山県富山市水橋沖 172 番地 電話：076－478－2324　　FAX：076－478－2551 ホームページアドレス　http://continental-lid.com/		
資本金	1,000 万円	従業員数	従業員総数　39　名
業種・業態	＜精密機械板金加工業＞		・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　1　名
業　績 創業年	・平成 18 年度売上高　48,157 万円 ・平成 3 年 10 月		
会社の主要製品又はサービス等	①　工作機械カバー ②　電機機器の筐体 ③		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	工作機械メーカー、製造プラントメーカー、自動車・車両メーカーからの多品種少量、短納期の要求に対して、独自に構築した小回りの利く生産管理体制のもと、当社のノウハウである薄板の精密板金加工技術を生かして、安く、早く、高品質な板金加工製品を供給している。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題

当社にとっての IT 化は、生産管理システムと HP の構築による取引先への情報発信に大別される。

(1)生産管理システム

受注先は、機械、製造プラント、自動車など業種が多岐に渡るが、受注内容は点数が多く、かつ特注なども多く生産量は比較的少ない。受注点数は月間 2500 点にも及び、生産活動の細分化はもとより、それに付随する工程表や図面の管理が膨大となっていた。受注の約 40%はリピートオーダーであり、これらのオーダー品の図面と工程表は工場内に保管されているが、前回のものを探すことは困難を極めていた。短納期受注を特徴とする当社にとって、仕掛かり期間の短縮のために支援活動時間も短縮化することが極めて重要な課題となっていた。また、生産活動に於いては、顧客からの問い合わせに対しての回答に、リアルタイムで生産状況を把握する必要があった。そのために着手完了などを速やかに処理する必要があった。

(2)HP の構築による情報発信

取引を拡大するためには、このような当社の特徴を強く、得意先に認識してもらう必要を感じていた。

２．IT 導入の動機

平成 14 年に生産管理のシステム化を決定し、機械メーカーが開発した生産管理システムを導入した。当初から簡単に操作できるようバーコード活用を前提としたが、それでも入力作業は従業員にとって抵抗感があった。導入したシステムは、「受注製品が現在どの工程にあって、だれが担当しているか。また、それまでの加工時間、納入までの時間予測がリアルタイムに把握できる」ことを目指した。しかし、実現するためには、バーコードの付いていない材料を社内に持ち込まないことが必要で、また作業終了時の完了入力も徹底されていない状態であった。当初従業員の意識は低く、ＩＴ化に関連する工程の改善や整理整頓、理解しやすい経営戦略の策定など従業員の会社の方向性への理解が鍵となることがわかり、時間をかけて社内体制の整備を行う必要性を感じていた。

経営目標である「板金加工会社としての地位確立」のため方策が必要であり、HP からの情報発信が最善の方法と考えていた。しかし、社内は従業員間の意思疎通も不十分なために情報は共有されないなど、社内体制が不十分なために更新が図られず、情報発信にも遅れを取っていた。支援センターにこのようなメニューがあるのを発見し、センターの協力を得て HP リニューアルを決定した。

３．IT 活用の具体的内容

⑴生産管理システム

生産管理システムは、平成 14 年に「受注・出荷」、15 年に「進捗管理」、16 年には「図面管理」を段階的に導入した。生産情報は、図面を含めて一つのマスタで管理できるようになり統合化され、生産活動のリアルタイム化が可能となった。現在は、工場内に設置された 3 台の端末によって、バーコードを活用した入出力が可能となっている。また、当社の工場は本社と北工場の 2 箇所に分かれているが、ADSL、光ファイバーとも非サービス地域であったので、工場間に専用光ファイバーを導入して、情報システムが部門内、工場など限定した利用範囲ではなく、企業内全体でのＩＴ利活用をはかるため、社内 LAN を構築した。その結果、①生産管理システムバーコードによる製品別、担当者別の生産工程の見える化によって作業段取りの効率化と納期管理の信頼性が向上した。②工場内設置カメラによる作業分析及び作業の効率化③本社、工場間の加工データなど送信時間の短縮と生産状況の見える化などが実現した。

⑵HP の構築による情報発信

HP を再構築したことによって、ホームページによる会社情報の提供により、引き合いが増加し受注機会が拡大した。

４．現在の課題と今後の展望

生産管理の IT 化は初期の目標を達成したが、「原価計算の実施」など身の丈に合わせた IT 化をさらに続けたい。生産業務では、「見える化」を達成したわけで、この成果を個人目標管理に繋げて行きたい。また、情報共有を更に進め、積極的な情報活用ができるよう従業員向けの IT 教育を続けて実施していく必要性を痛感している。一方、本社工場内の端末の台数も更に増加させる必要もある。将来は、Web2.0 を活用するなど、IT 活用とものづくり活動が融合できるように社内の環境整備に努めていくつもりである。また、現在の受注内容に加えて、保有技術を活用した新たな商品開発にも努めており、そのときには、現在ある HP を更に拡充して情報発信ができるようにしたい。

５．CEO からのワンポイントメッセージ

IT 化で重要なことは、従業員の意識高揚が成功の鍵を握ると思う。そのためには従業員のレベルで計画することが重要であり、その後は、しつこく目標まで導いていくことである。最後は、従業員自らが意識して動くようになってくれる。例えば、「良い HP ができたとき」が、「良い会社になっている」と思う。

６．支援センターの支援の役割と指導内容

IT 化の最初は、取引先の機械メーカーからの情報で生産管理から始まったが、平成１６年から富山県新世産業機構の専門家派遣事業にもとづくアドバイスを受けて全社的な取組にもとづく IT 化が実現した。専門家派遣事業については、下記のように様々な角度から毎年受けている。

平成１６年１２月　専門家派遣事業「ホームページリニューアル」
平成１７年　５月　専門家派遣事業「経営戦略の策定支援」
平成１８年　３月　設備資金融資「プレスブレーキ」の導入（ＩＴ化のための工程改善）
平成１８年　７月　専門家派遣事業「５Ｓ活動推進コンサルティング」

4　物と情報の流れを整理し、パッケージソフトでコストを可視化

企業基本情報			
企業名	株式会社　特発三協製作所	代表者名	片谷　勉
所在地 連絡先等	〒661-0795 兵庫県尼崎市下坂部 3 丁目 6-1 電話：06－4960－4300　FAX：06－4960－4301 ホームページアドレス　http:// www.tokuhatsu-sankyo.co.jp		
資本金	2,000 万円	従業員数	従業員総数　47　名 ・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　13　名
業種・業態	＜ 板ばね、ワッシャー製造業 ＞		
業　績 創業年	・平成１８年度売上高　66,665　万円 ・昭和 34 年　12 月		
会社の主要製品又はサービス等	① 板ばね、皿ばね、ウオッシャー等のばね製品の受注生産 ② ばねの設計、開発支援および量産前の試作 ③ 試作から金型生産、プレスまでの一貫作業が可能		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	図面で依頼を受けたばねの量産用金型の設計・試作から量産までを一括して請け負っている。金型の製作で培った豊富なノウハウにより、ばねの形状や材質についての提案力を有している。製品の量産については必要な工作機械をメーカーと共同で開発するなど独自の加工技術で効率的に生産する方法を確立している。高度な金型の設計・製造技術、ばねの量産技術を特徴とした技術重視型企業である。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題

当社は、過去においては従業員の勘と経験で仕事をする体質であったため、どうしても発注や仕掛品や納品での思い違いが発生し、さまざまなロスが発生している状況であった。技術的な面でのトラブルは少なかったが、人に依存する仕組みであるために、材料の無駄の発生や作りすぎ、工程の見込み違いからの納期ミス等が発生していた。また、ルールについても設定されていないことから、営業担当が替わると顧客とのトラブルが発生することがあった。

２．IT 導入の動機

以前から各種のパッケージを使用していたが､実態と情報をリンクさせるための内部の仕組みを作って合致させる仕組みを作った。（財務管理は弥生会計を使っていた。）状況を改善するために、社内メンバーで業務実態の情報収集を行い、兵庫県支援センターに専門家派遣を依頼した。専門家と共同でシステム要件を整理した後に仕様を作成、当社に必要なシステムを数社に説明しコンペを実施した。その結果、アルファシステム社製のパッケージソフト「遖（さすが）」を選定した。

３．IT 活用の具体的内容

受注から納品までの業務のシステム管理を行うものである。業務データを整理することで、社内全体の仕事の流れと情報の流れが合致するようになり、管理会計処理を行うことが可能となり、結果としてさまざまな視点からのコストが見えるようになった。内部からは導入に当たっては抵抗もあったが社長のリーダーシップの元に社員に指示を行いシステムを導入した。社内情報共有化のためのツールとしては、このシステムのほかにグループウェアの利用（サイボウズ、スケジュール、クレーム発生の掲示板、対応策、営業および設計部門の日報を入力させる）を導入している。サイボウスは情報共有ツールとして使用しており、過去の情報の記録を継続的に収集する道具にもなっている。また、作業工程の中間で作成されるチェックシートをファイル管理機能を利用することでデータベース的な利用も行っている。従来は紙に出力してバインダーで管理していた資料については、PDF で出力を行い保存することを行っており、電子ファイルのような形でも使用している。また、表計算ソフトを使用した集計分析結果などもファイル管理機能を使用して共有化することを行っており。ドキュメントサーバーとして使用している。企業情報発信としては、Web による販売促進（取引先確保)、従業員募集（採用）のためのツールとして使用している。

４．現在の課題と今後の展望

生産計画による在庫の削減は順調に進んでいる。素材、仕掛、製品について社内だけではなく熱処理やめっき等、外注先に作業を依頼する部分もあり従来は、モノの情報があいまいであったものがシステム上で明確に管理されるようになり、ロスの削減に役立っている。グループウェアについてはファイル管理作業を行っているが、データがユーザー側とサーバー側に存在する使い方になっており、データそのものをキチンと共有できるような仕組みで運用を行う必要があると考えている。Windows ベースで使っているので OS ベースでの機能を使えばよいのはわかっているが、従業員に違和感なく使わせるには工夫が必要と思っている。生産管理については，機能そのものに不満は少ないが使い勝手の向上が必要と感じている。システムそのものの内容は当社から支持した機能を満足しているため､問題は感じない。現在のシステムは一昨年に導入し、数回バージョンアップが行われている。導入の成果としては納期遅れが減少し、ルール化がおこなわれたこと製品の原価を営業担当や技術者が商品別、顧客別に確認することができるようになり、受注段階における納入条件検討が可能になり、収益性の向上に貢献している。

５．CEO からのワンポイントメッセージ

システム活用に当たっての経験としては、業務上で必要なものとシステムで必要なものと必要ではないものを整理し区別できていないと、基本的なデータ管理に失敗するということがあげられると思う。データの本質をキチンと捕らえていれば、修正せずにパッケージを使えることが多い。何をするのかで、パッケージを選択しないとシステムに業務が振り回されてしまいがちになる。こちらの要望にあうパッケージを探すという姿勢が重要、パッケージに合わせるという考えかたはすべきではないと考えて実践している。

６．支援センターの支援の役割と指導内容

まず、専門家を派遣し、同社の置かれている状況を把握した。その結果、同社では業務効率の向上を目的とした情報システムの導入を希望していることがわかり、以下の支援方針で支援を行った。

(1) 導入に向けて現状の「物と情報の流れ」を整理し、非効率な業務を改善する。

(2) 情報化のための要求項目を整理する。

(3) 従業員が業務改善を実際に経験することで、今後の継続的な改善活動に生かす。

具体的には専門家派遣によりシステム概要設計支援を実施した。また、この支援が当社の PR につながり、結果的に同社の評価を高めることになった。

5 Webサイトで自社技術の販売に成功

企業基本情報			
企業名	株式会社　西村金属	代表者名	西村　忠憲
所在地 連絡先等	〒916-0019 福井県鯖江市丸山町3丁目5-18 電話：0778-51-2348　FAX：0778-52-6946 ホームページアドレス　http:// www.nsmr.jp		
資本金	1,500　万円	従業員数	従業員総数　28　名
業種・業態	＜　チタン・ステンレス加工業　＞		・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　0　名
業　績 創業年	・平成１８年度売上高　33,000　万円 ・昭和43年　4月		
会社の主要製品又はサービス等	①　眼鏡部品製造 ②　金属部品加工 ③		
事業内容の特徴（全角200字程度）	眼鏡のネジ加工から、丁番、ブローチ、ヨロイといった部品加工を手がけ、プレス加工、ヘッダー加工など意欲的に取り組んいる。売り上げは地場産業である眼鏡の部品加工が最も多い。近年では、高精度のチタン加工技術を他業種に展開している。コア技術はNC旋盤加工による小物のチタン加工で、顧客から高い評価を得ている。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT導入前に抱えていた問題点と課題

当初は、めがね部品製造専業であったが、特に中国の企業が台頭してきたことで平成１０から１５年ごろまでの間、売り上げが好調時の４割減という非常に厳しい状況に追い込まれた。売り上げのほぼ100%を眼鏡業界からの業務が占めており、下請け体質による利益確保が困難な状況であった。

２．IT 導入の動機

仕事が取れないということになったため、新たな取引先の確保が急務であったが、当社の仕事内容では企業を回って仕事をもらうというのはなかなか難しい。開拓のためには何らかの形で販路を確保する必要性があった。そのころ、大学卒業後、県外の会社に就職していた社長の子息が入社するということとなった。子息はソフトウェアの知識を彼は豊富に有しており、ネット関係で仕事を展開するアイデアを実現する計画を実行に移すことになった。

３．IT 活用の具体的内容

Web 上での発注があった場合、試作物をはじめに先方に届けることになるが、その商品を満足してもらうと、先方が当社に興味を持つようになり、当社を会社訪問する。このときが取引を継続できるかどうかのチャンスである。ネットはきっかけであって、その後のフォローが重要ということである。その結果、取引先は地域的には北海道から沖縄まで、企業規模や業種を問わず、研究所や大学等との取引を進められるようになった。Web での取引の１割弱程度がリピーターになっている状況である。

４．現在の課題と今後の展望

Web 活用による販売促進、取引先の開拓を進めているが、自社で処理可能な範囲を超えた受注はできない。今のところは、新たな設備投資を行うという状況までは至っていないため、現状の設備で事業を行っていく方向で受注を受けることにしている。業務改善のためのシステム作りも行っている。納期管理、見積もり管理のシステムをソフトハウスに依頼して作成している。このシステムは常に改善の繰り返しになってくる。見積もり、受注、生産計画、指示、工程表、納品　見積もり依頼、発注、仕入れ、特に検査表は必須になるため品質管理は非常に重要と考えている。大手企業との取引を行う際には必ず検査表の提出が求められるため、品質管理システムを構築が必要である。受注量が減ったときには機械の稼動率が下がってしまっていたが、受注がふえたことで内部の稼働率が改善されることになった。

最終的には自社の技術を生かした複合加工を行い自社製品の形で世の中に出して生きたいと考えている。自社の製品としての「オリジナルを作りたい」。

５．CEO からのワンポイントメッセージ

Web からの顧客をいかにリピーターにつなげるか重要になってくる。そのための仕組み、パイプを太くしていく。適正量を確保し継続的な取引にしていく。

当社の場合は製品を販売するというよりも、顧客のニーズを満足させるための技術を持っているということが仕事の中心である。技術そのものを維持し続けるということが重要であるという考え方である。中国への商品提供を行ったことはあるが、商習慣というか先方の取引に対しての考え方が変わっているというか、資金回収が非常に難しい。数千万の取引ということでもあれば先方に乗り込んで回収するということもあるだろうが、当社の場合は数十万程度の受注ということになると、そのようなこともなかなか難しい。自らの海外への展開については自社の能力を勘案した上で検討していきたい。

６．支援センターの支援の役割と指導内容

担当者はパソコン操作の基本技術については習熟していたものの、ホームページによる情報発信、サイト運営の知識は不足していたため、基本的な部分から支援した。

(1) ホームページの掲載内容について
(2) 検索エンジン最適化(SEO)
(3) ホームページからの問い合わせ対応
(4) ホームページ作成技術
(5) メール対応について

研修終了後は、自主的勉強組織である「福井インターネット通販研究会」を紹介、継続的な取り組みを後押しするようにした。

6 楽天から自社 Web サイト構築へ

企業基本情報			
企業名	有限会社　美・ドレス	代表者名	原田奈美子
所在地 連絡先等	〒573-0128 大阪府枚方市津田山手２丁目 電話：072－896－1550　　FAX：072－896－1560 ホームページアドレス http://marinbo.com/		
資本金	300 万円	従業員数	従業員総数　9　名 ・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　0　名
業種・業態	＜ウェディングドレス製造業＞		
業　績 創業年	・平成１８年度売上高　　5,000 万円 ・平成 13 年 11 月		
会社の主要製品又はサービス等	①　ウエディングドレスと関連小物の製造・販売 ② ③		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	代表取締役は皇室衣装製作スタッフ出身デザイナーであり、インターネットを活用してオーダーウエディングドレスの販売を行っている。オーダーウエディングドレスは顧客に、 ・作り上げる過程の楽しさ ・妥協のないドレスの満足感 ・最高の着心地 ・『花嫁の日』の幸せな思い出 提供し、好評を得ている。売上としてはウエディング関連小物が７割を占めている。その関連小物も、ウエディングドレスと同じく、多くが当社の手作りである。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題

誰かに言われてドレスを作るのではなく、自分が本当にいいと思えるドレスを作りたいと考え独立した。当初は自宅をオフィス兼デザイン工房にし、地元の広告誌に広告を出して営業していた。しかし、ドレスの注文は忘れた頃にしか入ってこず、ドレスだけでは全然仕事として成り立たない状況であった。その解決策としてネットショップに注目し、楽天に出店した。ネットで順調な売上が確保できるようになってきたが、やはりより一層の発展のため自社のサイトを持ちたいと考えるようになった。しかし、サイト構築の知識がなかったため、自社のサイトを持つには何をしたらよいかわからない、という状態であった。

２．２．IT 導入の動機

楽天内のインターネットショップから、独自サイトがメインのインターネットショップにする、というのが自社で積極的にＩＴ化に取り組むきっかけであった。

加えて、自社でシステムを管理する場合、いろいろと環境を整備する必要がある。たとえば業務効率面では顧客対応の円滑化が求められる。受注が増えてきて複数の担当者が顧客の注文や問合せ対応を担当するようになると、「てく・まりんぼ」（ショップの名前）宛に来たメールに対し、複数の担当者が別の担当者が返信したことをしらずに返信したり、また逆に他の担当者が処理すると思って放置されたままになる、というトラブルが起こる。こういうことに対応できるソフトも導入する必要があった。

３．IT 活用の具体的内容

オーダーウエディングドレスの受注・販売ができるインターネットショップを自社サイトで構築したこのショップの持つ特徴は以下の通りである。

・「シルエット別」、「価格別」、「会場別」、「体系別」、「イメージ別」といった、その人に合ったドレスを多くの切り口でインターネット上で詳細に検索・照会できる。
・顧客専用のＷＥＢページでデザイン画やドレスの仕上がりを確認できる仕組みを作り、顧客が来店するのと同じ感覚で、世界にひとつしかないウエディングドレスを仕上げることができる。

その他ウエディングドレス以外に、小物などウエディング関連商品、ベビー服・ベビー用品もこのインターネットショップで販売している。この自社サイト構築と合わせてグループウェアを導入し、受注担当者の二重対応や対応漏れが無くすとともに、顧客情報を管理する仕組みも導入した。これにより担当者の連携などが円滑に行えるようになり、業務の効率化に大きく貢献した。

４．現在の課題と今後の展望

「『てく・まりんぼ』のドレスをお召しになったお客様の心が幸せで満たされるように」という想いを持って事業を進め、現在はスタッフも増え、インターネットショップとして順調である。今後の一層の発展のため、以下のような事業に取り組んでいる。

・ホテルの窓口で、レンタルウエディングドレスでなくオーダーウエディングドレスを選択肢にいれて選んでもらう。ホテルでのウエディングドレスのレンタル料に比べ、式を複数回行うなら（出身地と勤務先地、新婦出身地と新郎出身地、など）同等以下になるような価格を提示する。すでにこのためにいくつかのホテルに対して営業している。
・メンズのウエディングスーツに取り組む。スーツの色にもよるが、ウエディングで使用した後仕立て直してビジネススーツとして使えるようにする。新婦がオーダーウエディングドレスの打合せで来店する時は、通常新郎も同伴してくる。それをビジネスチャンスと捉えた。現在の当社のスタッフでは紳士物を扱う技術がないのでこれは外部の仕立屋に依頼する。

これらの事業が順調に伸びれば、その業務をＩＴ化（卸売業としての販売管理や外注管理）したいと考えている。

５．CEO からのワンポイントメッセージ

当社がインターネットショップをはじめた時はインターネットを活用していない企業も多く、先行者利益があった。そういう意味で今から創業してショップをはじめる人は大変である。

ただ、ネットビジネスを起業してこれまでやってきた人たちのいろんなコミュニテイがある。そういう人たちはネットビジネスの可能性を信じて、ネットビジネスに参加する人を応援している。起業して困ったことがあった場合、一人で悩まないでそういうコミュニティに参加してどんどん相談して欲しい。

６．支援センターの支援の役割と指導内容

テイクオフ大阪２１（事業可能性評価事業）の認定事業として、以下のような積極的なＰＲ活動の場を提供した。

・２００３年～２００７年　北大阪商工会議所『創業塾』講師
・大阪府中小企業支援センター『小売店開業セミナー』講師
・２００５年２月大阪府立中ノ島図書館ビジネスセミナー講師

また専門家派遣を通じて

・希望ドメイン名の取得など独自インターネットショップ開設のための助言
・独自ドメインでショップを立ち上げた後の２つの店のコンセプトの区別、販促、運用管理体制の確認
・顧客層、商品構成、価格帯について注意すべき点と対策の助言

を行った。

7　ギターのネット販売で消費者ニーズをキャッチ

企業基本情報			
企業名	フジゲン株式会社	代表者名	上條　欽用
所在地 連絡先等	〒390-0014 長野県松本市平田東３－３－１ 電話：0263－58－2448　　FAX：0263－58－0449 ホームページアドレス　：　http://www.fujigen.co.jp		
資本金	9,560　万円	従業員数	従業員総数　194　名
業種・業態	ギター製造、車の内装パネル製造		・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　42　名
業　　績 創業年	・平成１８年度売上高　　340,000　万円 ・昭和 35 年 5 月		
会社の主要製品又はサービス等	①　エレキギター、エレキベース等の開発・製造・販売 ②　車の内装パネル、高級オーディオ機器などの開発、製造、販売 ③		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	長年にわたって世界のトップギターを製造､有名ブランドギターのＯＥＭ供給とともに、自社ブランドギターの開発・製造・販売を行っている。 また、車の内装パネルの製造・販売を行っている。ギター作りで培った技術の蓄積（例えば木材の選定から加工、乾燥、塗装、研磨など）により、主に高級乗用車のウッドパネルのほか、高級音響機器のキャビネット、ウッドホーンなどを生産している。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題

当社は、1960 年代から世界のトップブランドのＯＥＭ販売などによりギターの生産販売を行ってきた。当初は国内 50 社ほどあった業界だが、円高の進行、人件費の増大などで海外産の安いギターに押され現在は 5 社程度となり、売り上げが伸び悩んでいた。

従来の「メーカー」「問屋」「小売店」「消費者」へと流れる流通構造が流通コスト高の要因であり、この流通構造の改革に着手するということが課題であった。また、最終消費者のニーズが直接把握できず、問屋等を通じて間接的にしか把握できなかったことも課題であった。

２．IT 導入の動機

この 10 年ほどのインターネットの急速な普及という外部の力によって、流通構造の改革のためのインフラが整備されてきた。そのため、従来からの懸案であった流通革命の実現、すなわち問屋を経由しない販売ルートを新たに築くことが可能となってきた。

また、直接メーカーが消費者に接点を持つことにより最終ユーザーのニーズ把握を的確に行うことができると考えた。環境の変化に加え、社長が以前から考えていた流通革命を実現させるという強い信念のもとでＩＴ導入を実施することとした。

３．IT 活用の具体的内容

エレキギターの販売を直接エンドユーザーである消費者がホームページの画面上で行うためのシステムを開発した。ただ単にホームページ上で注文ができるだけでなく、好みの色、ボディーの素材などユーザーのニーズをパソコンの画面上で選択でき、出来上がりイメージを即座に画面で確認できるシステムとした。また、ユーザーによるカスタマイズと同時に価格もすぐに表示され、安心感が生まれるシステムとした。

発注された商品については、工場での製造工程を写真等で逐次ユーザーに情報提供し、自分のオーダーしたギターが作られている過程を見ることによってユーザーにワクワク感を与えることで自分のギターとフジゲンに対する満足感が生まれるものと思われる。この製造工程を発注したユーザーに見せるということはメーカーにしかできないものである。このようなメーカーならではの機能を付加することによって既存の小売店との共存も目指している。

４．現在の課題と今後の展望

まずは、販売商品の幅を広げるという意味で品揃えの充実を図って生きたい。具体的には、現在のオーダーメード製品の販売を中心としたものに加え、今後は定番製品の販売も行うなど楽器のバリエーションを増やしていくことが課題である。また、ギター本体だけでなく楽器関連のアクセサリー等の品揃えの充実を行い、ネット販売のギターの総合専門店化を図り、フジゲンのホームページへのアクセス件数の増加を図っていきたい。

今後の展望としては、現在ではまだ、売上高に占める割合は小さいものであるが、今後１０年先を視野に入れて、ホームページによる販売をフジゲンの柱としたいと考えている。ただし、具体的な数値目標は立てず、急ぎすぎずじっくりと時間をかけて進めていくことを考えている。

５．CEO からのワンポイントメッセージ

これからＩＴを活用して行こうと考えている経営者に対しては、社長自らＩＴというものが会社にとってプラスになるということについて信念を持つこと、及び時代の流れに挑戦するという意気込みが重要である。ただし、社長はＩＴ技術そのものについて、細かく勉強する必要はなく、社員を育成し、会社としてのＩＴ化の方向性を社員に示していくことがＩＴ化を推進していくためには必要である。

６．支援センターの支援の役割と指導内容

（財）長野県中小企業振興センターでは新たなビジネス分野への進出を支援するため、平成１７年度に「ネット販売進出塾」を開催した。この塾は年５回開催され、当社からは専任の担当者を参加させた。平成１８年度にはさらにレベルアップを図った「ネット販売実践塾」を開催し、継続して担当者を受講させた。これらの研修事業ではネットを活用した販売のノウハウというものを実践的に身につけられることを目指していた。当社では、ホームページの担当者を選任し、集中して教育を受けさせることでプロジェクトの成功の要因となった。

この研修事業と平行してネット販売のためのシステム開発を行うことにしたが、このネット販売システム構築プロジェクト推進のためセンターの専門家派遣事業を活用した。この専門家派遣事業ではプロジェクト全体について第三者からのアドバイスを得た。実際のシステム開発は地元のソフト開発会社により行ったが、企業の担当者、派遣専門家、ソフト開発会社という三つの主体がうまくかみ合うことによってホームページの開発が成功したと考えている。

8　独自開発のグループウェアと高速通信で経営の高度化を実現

企　業　基　本　情　報			
企業名	株式会社　三ツワ金砂郷工場	代表者名	中原　敬子
所在地 連絡先等	〒313-0114 茨城県常陸太田市箕町１０７５－９ 電話：0294－76－3000　　FAX：0294－76－0300 ホームページアドレス http://www.mitsuwa-net.co.jp/		
資本金	80,000　万円	従業員数	従業員総数　200　名
業種・業態	＜　住宅資材加工販売業＞		・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　10　名
業　　績 創業年	・平成１８年度売上高　　560,000　万円 ・昭和 17 年　4 月		
会社の主要製品又はサービス等	①　木材・新建材・住宅機器及び住宅総合資材販売 ②　木造軸組プレカット加工など木造軸組工法による建築材料の加工販売 ③　耐震強度構造設計等請負		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	①メインの木造軸組プレカット加工は木材のプレカット設計データを社内ＬＡＮにより直接木材加工機械へ転送し、高精度かつ加工ミスのない製品づくりを行っている。 ②当社の営業担当者は担当地区に住む者を採用し、定期的な会議以外は出社せず、当社から貸与するパソコン、携帯電話、営業車を利用して、自宅から直接、担当地区の現場や取引先を巡回して営業活動を実施している。 ③耐震強度構造設計等請負では、地元採用の女子職員が三次元ＣＡＤを駆使して、図面作成を行っている。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題

当社は、既に情報化対策として、①独自開発のグループウェアの活用、②社内ＬＡＮ及び拠点間ネットワークの構築、③ビジネスブログの活用を実施してきた。これらの情報化により、取引先と当社間、当社内の本社と拠点間でデータ・情報の送受信を行っているが、当金砂郷工場にはＩＳＤＮ通信の利用に限定されていた。このため、①データ・情報が有効活用できていない、②取引先から設計図面等の送信がスムーズにできない（取引先のデータを本社等で一旦受信した後、当工場に転送しなければならなかった。また送信速度が極端に遅かった。）、③ＩＳＤＮ使用に係る通信費が高額、という問題点を抱えていた。

２．IT 導入の動機

当社は数多くの大小さまざまな工務店を取引先として抱えている。また、当社内でも、本社と２つの拠点を有している。このため、取引先との効率的な営業活動を実施するためには、販売拠点を関東一円に設置する必要があるが、当社の事業規模で多数の販売拠点を設置するのはリスクや費用の面で不可能であった。また、本社と他の拠点と当金砂郷工場が物理的に離れていることもあり情報化を進めることでこれらの課題を解決する道を選択した。具体的には、①データ・情報の共有化を行いたい、②営業担当者の活動や建築物件の情報を把握したい、③決裁事項の時間を短縮して、業務を迅速化したい、④高額な通信費の削減を行いたい、といったＩＴ導入の動機が背景にあった。

３．IT 活用の具体的内容

設計・製造部門から営業部門に至るまでＩＴ化を推進し、偏りがないトータルシステムを以下の内容で構築している。

（１）独自開発のグループウェアの活用－ＩＢＢＮへの接続により、取引先や社内の全拠点間を結び一般的な情報の共有化だけでなく、受発注管理、生産管理、顧客管理、営業管理、工程管理等の情報を従業員が共有している。また、権限毎の電子決裁システムによって迅速な決裁が可能となっており、営業担当者が出社せず営業活動を可能としている。

（２）社内ＬＡＮおよび拠点間ネットワークの構築－当社は、設計部門のある事務所とプレカット工場をＬＡＮで結び、事務所内で製作したデータを直接向上の加工機に転送している。また、当社の本社等は静岡県にあり、ＩＢＢＮ経由でインターネットに接続することで、グループウェアの活用など全社の事業活動の効率化を実現している。

（３）ビジネスブログの活用－プレカット材を供給している当社にとって、様々な現場における工事の進捗状況は、生産管理において重要な意味がある。そのため、現場の状況を逐次把握するためにブログを活用しており、営業担当者が現場の進捗状況写真と工務店等の要望などをブログにアップすることで、どこからでも様々な現場の状況が把握できる体制を構築している。

４．現在の課題と今後の展望

現在の課題は以下の通り。①ＩＴ化を実施した結果、多種多様で雑多な情報が重要性を考慮せず蓄積してきたが、それに伴い情報過多となっており、今後は集積した情報の選別を行っていく必要性を感じている。②ＩＴ化の結果、業務が効率化され、経営者・上位管理者は雑務から解放され、今まで以上に経営者・上位管理者として時間をどう有効に活用して行き、経営管理に活かせていくのか考えていかなければならない時期に来ている。③ＩＴ化を進めていったが、ＩＴを使いこなせる人材と使えない人材との格差がでている。この格差是正のための教育訓練が必要である。

また、社外的には、工務店のシステム化が遅れており、ＦＡＸによる図面送信が多いので、ＦＡＸ通信費も同様に削減して行けるように取り組みたいと考えている。

５．CEO からのワンポイントメッセージ

当社は例えば自衛隊と同様、機器は購入するが整備・サービスは自社で行うことをモットーとしています。そのため、自社で維持管理を行うためには業者任せではなく、社内にＩＴを使えるような人材養成を行ってきました。どこの企業でも、生産設備を購入すれば、現場では生産を維持するために自社でメンテナンスを行うのと同様の考え方で情報化・ＩＴ化を考えれば良いと思います。何も特別に考える必要はないのではないでしょうか。経営者である以上はどのような経営環境にあっても利益を上げて行くことが求められている。そのためにＩＴを事業運営に活用して行くノウハウを考えることが重要です。

６．支援センターの支援の役割と指導内容

支援の発端は、当工場では、光回線は勿論、ＡＤＳＬ回線も使用できないブロードバンド未開通の山間地域にあり、また本社から遠方の地にあることから、取引先や自社内との情報・データのやり取りの面で非効率な事業運営を余儀なくされていた。このような状況を解決するために、当社から県担当部門にブロードバンドを使えるよう要請していた。その結果、県担当部門から茨城県中小企業支援センターを紹介され、当支援センターとブロードバンド回線の利用について相談したのが支援センターからの支援の始まりである。その後、①当該地におけるインターネット接続手法の調査検討、②当該地域におけるＩＢＢＮ接続手法の調査検討、③県・市・通信業者・工事関係者との連絡調整、④ＩＢＢＮ開通立会いや確認作業、⑤ＩＰ電話敷設にかかる調査、等々の支援を受けながら、初期の目的である取引先および社内との高速通信が可能となり、事業の高度化・効率化を実現することができた。

9　鉄鋼卸管理パッケージソフトを効果的に導入

企業基本情報			
企業名	株式会社 峰岸商会	代表者名	峰岸　一郎
所在地 連絡先等	〒400-0832 山梨県甲府市増坪町 74 電話：055-241-3151　　FAX：055-241-8530 ホームページアドレス　http://www.minegishi-web.co.jp/		
資本金	1,000 万円	従業員数	従業員総数　14 名
業種・業態	＜鉱物・金属材料卸売業＞		・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　1 名
業　績 創業年	・平成１８年度売上高　44,928 万円 ・42 年　2 月　設立		
会社の主要製品又はサービス等	① 鋼材・特殊鋼の仕入・販売（高級特殊鋼、磁性材料、各種金型パーツ、非鉄製品、他） ② 機械加工（切削加工・フライス加工） ③ 機械・工具販売（消耗工具：空圧・油圧工具、配管・作業工具、磁石・研磨材）		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	鋼材・特殊鋼並びに消耗工具類の仕入・販売を行う卸売業であるが、顧客の要望に合わせ、必要な機械加工を施し納品する体制を確立している。顧客は、県内の部品加工業者等 600 社にのぼり、県内同業者の中では売上高トップの企業である。 「お客様第一主義」を掲げるとともに、従業員による自発的な取組を重視し、小規模ながら全従業員に研修機会を与え、各自の能力強化に取り組むようにしている。その結果、顧客の要望に可能ながきり対応する努力をしてきた結果、卸売業でありながら機械加工能力も優れたものを有している。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題

既にコンピューターを導入し、自社仕様のプログラムも開発してもらい稼動していたが、システム的に古く、戦略的に活用できるものではなかった。問題点としては、前社長以外は操作できないようなシステムであったこと、同じ鋼材であるにもかかわらず複数の品番があてがわれている等、原価管理・販売管理・在庫管理のいずれも正確かつ迅速にできる状況にはなかった。

一方、特殊鋼の業界は、国内産業の空洞化の中で低成長の時代に入っており、資産・資金の効率的な運用が求められるとともに、顧客の要望に従って一つ一つ細かく対応することが求められてきていた。そこで、機械加工部門を強化して付加価値を上げるとともに、在庫・工程管理を徹底し、内部的には情報共有を推進する必要があった。

２．IT 導入の動機

前項の課題を抱えている中で、旧システムのリース満了の時期が来たこと、現社長が社長に就任したことを契機に、新たなシステムの導入を図ることとなった。また、業績的にも厳しい状況が続いていたこともあり、新システムの導入だけでなく、組織改革も推進する必要があった。

情報が共有されていないということは、各自が行っている作業・業務が効率的で無駄のないものであるかが客観的には分からず、自然と独り善がりの判断に陥ってしまうことが多い。そのようなことを続けていると、競争上も優位性を確保できないし、何よりも顧客のニーズを満たすことができないと考えたためである。

３．IT 活用の具体的内容

具体的には、「鉄鋼卸管理システム」のパッケージソフト「Power Steel」の導入であった。得意先からの引き合いに対し「見積」の処理から始まり、「受注」「出荷」「売上」「入金」の各処理、仕入先への「発注」から始まり「入荷」「仕入」「支払」の各処理、加工依頼があるものについては「加工」処理、そして在庫管理と、一連の作業が体系的にできるシステムを導入したのである。当然、本社と上野原事業所、社長の自宅、ホスティングサービス業者間はインターネット網で結ばれており、必要なデータや係数を何時でも入手できるようになった。

この結果、情報の共有化、仕事の共有化、集計作業の時間短縮、顧客への情報提供の短縮が可能になった。また、経営判断に必要な係数について、すべてではないが以前よりも日常的に状況把握ができるようになっている。尚、製造工程そのものは当該システムの中には組み込まれていない。また、出荷明細や請求書、注文書などの伝票類の発行は行うが、財務会計システムとの連動は確立されていない。

４．現在の課題と今後の展望

ISO14000 シリーズ等を取得している取引先の場合、材料にどのような物質が含まれているのか、材料の強度はどうなのかといった品質を証明した書類がないと取引に応じられないということも増えてきている。そこで、「鋼材検査証明書」を PDF 化してデータベースに入れ、納品書に添付できるようなシステムにしなくてはならない。

また、財務会計システムと連動させることも課題となっている。現在活用している会計システムは、「鉄鋼卸管理システム」よりも後に導入したもので、ERP のシステムになっているが、「鉄鋼卸管理システム」は ERP と連動できるようにはなっていない。

更に、残材端材に対し IC タグを取り付け、ネットオークション等への参加を増やしていきたい。

以上の３つの事項は、同業でもそれほど進んでいるわけではないが、早期に導入し運営を軌道に乗せることで、競争優位を確実なものにしていきたい。

５．CEO からのワンポイントメッセージ

峰岸社長は、IT を経営に活かしていくことについて、「経営者自身が、ベンダーに対し、自分のやりたいことを明確に伝えられなければならない」とし、そのためには、「トップが IT の何たるかを分かっていなければいけない」と述べている。そして、「IT の何たるか」を知るための最低限の条件として以下のような内容を挙げている。①少なくともワープロ機能と表計算機能は使えること。②携帯電話で情報入手ができること。③ホームページの閲覧ができ、ネットで商品購入をしたことがあること。④メールをやったことがあること。

６．支援センターの支援の役割と指導内容

山梨県中小企業支援センターでは、「鉄鋼卸管理システム」導入に際し、当社からの相談を受け、平成 15 年 5 月に、専門家派遣事業により IT コーディネーターを派遣している。派遣にあたっては、卸売業であるが機械加工をかなりやらなくてはならない業態になってきていることから製造工程に熟知した IT コーディネーターを選定している。現場では、現状を詳しく調査・分析し、在庫管理を体系的に行うための方法を指導している。また、当社が在庫管理システムの導入に合わせ査定していた「特殊鋼の残材料・端材利用事業化計画」について、平成 15 年 11 月、支援センターの事業可能性評価委員会において事業の可能性を評価し、可能性があると評価した。その際、①現場に立脚した実用的管理システムの構築を目指すこと、②採算性を検討すること、③定尺材の在庫削減と残材端材の在庫管理量のバランスを図る事、④情報提供に際して、ソフトウェアの選択と商品送付手段の検討を行うこと等を指摘し、市場調査も実施するよう指導している。
平成 18 年１月には、在庫管理と一体的に運用される現場管理の改善方法として、倉庫の管理方法（目で見る在庫管理）についても指導している。また、同年７月には、支援センターを運営している財団の中小企業設備資金貸付制度によるマシニングセンター等の設備導入の支援を行っている。

10 バーコード導入による在庫管理手法で生産改善を達成

企業基本情報			
企業名	ライトン電子工業株式会社	代表者名	桜井　正邦
所在地 連絡先等	〒 329 - 0611 栃木県河内郡上三川大字上三川３９４８ 電話：0285 － 56 － 6212　　FAX：0285 － 56 － 0197 ホームページアドレス http://www.rightone.co.jp/		
資本金	6,000　万円	従業員数	従業員総数　50　名 ・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　30　名
業種・業態	＜　電子機器組立業　＞		
業　績 創業年	・平成１８年度売上高　　50,000　万円 ・昭和 48 年　10 月		
会社の主要製品又はサービス等	①　ＡＶ・家電機器、車載用機器、通信機器、産業・医療機器、セキュリティ・介護機器、アミューズメント機器及び内部部品の製造 ②　同上部品の企画開発、設計、試作、生産治工具開発業務 ③　同上に関する半導体・電子部品、機能部品等の売買		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	当社は、単なる請負業務ではなく、長年に亘り培ってきた電子技術と生産技術を基にして、電子機器に関する企画開発・設計・試作・製造について、お客様にベストソリューションを提供することをモットーとする		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題

近年、自動車機器産業や医療機器等の製品は、他品種少量かつ短納期での生産が取引先から要求されている。主力製品の回路基板の生産に要する部品数は数十万点／日にのぼり、かつ異なる発注元から同一の部品が支給されることもあり、正しい在庫部品数量がつかめない状況で生産計画を立て生産を行っていたため、部品不足から生産停止トラブルがたびたび発生した。その結果、①生産停止、納期遵守のための超過勤務時間の増加、品質低下等のロスコストの増加、②納期遅れのため納入先に対し多大なロスコストを発生させたことと、同社に対する信用失墜、③従業員のモラル低下、といった問題が生じた。このような問題点に対して、全従業員の意識改革と自社の規模と能力に見合った適切な在庫管理手法の導入が課題となっていた。

２．IT 導入の動機

社内に在庫管理のコンピュータシステムは存在していたが、膨大な数の部品の入出庫に対して、実際は手入力で対応していたため、誤入力や数え違い、担当者の休暇による入力遅れ等々の問題が発生していた。このような実態から、適切な在庫管理ができず、生産に多大な支障を来していた。このような状況を解決することで、恒常的に発生している生産への支障を回避し、取引先への信頼を回復することで、ロスコストの回避と仕事の確保を図る必要からが、ＩＴ導入の動機であった。なお、ＩＴ化の目的が、従業員が安心して本来の業務に専念することにあり、現在の業務の内容や手順をできる限り変えずに行い、かつできるところからＩＴ化を行うことで業務の効率化を図っていくことを説明し協力を得た。

３．IT 活用の具体的内容

今回、当社が構築した在庫管理システムはいわゆる市販パッケージソフトウェアではなく、自社内で開発したシステムである。システムを運用するなかで、自らの手で必要に応じて改良を加えており、自社内によく適合しており、現場的かつ運用に柔軟性を持ったシステムとなっている。

具体的なＩＴ活用の内容としては、以下のとおりである。

①バーコードを用いた情報管理と発注企業や部品別に色別管理の実施

②部品番号や数量の入力等の全てをバーコード化し、部品管理の基幹部門での作業の正確化と容易化、作業時間の短縮化を実施した。

③部品管理の新方式の定着化に伴い、部品管理専任者（２名）の廃止を実現した。

④社内の各部門にＰＣ端末機を設置し、同時に、自社開発の「部品管理システム」の社内ＬＡＮを構築して、社内全体の情報化のための環境整備を実施した。

⑤当初の部品在庫管理に留まらず生産に係わる総合的な情報管理ができるシステムに拡張した。

４．現在の課題と今後の展望

一連のＩＴ化の実施により、従業員に業務に対する責任感がでてきており、部門毎にＩＴ化を検討するような状況になっていている。また、業務の内容や手順に関して、管理者層を中心に問題点の洗い出し等前向きな業務運営ができつつある。このような状況を踏まえて、次の段階としては、自社購入部品に今回のＩＴ化を展開することを考えており、産総研が開発した情報システムを自社のシステムに活用できるかどうかを検討中である。自社開発を貫き、全ての自社取扱製品に関して、設計部門、調達部門および生産部門等を含めたトータルな情報システムの構築を行いたいと考えている。

また、自社開発したシステムの運用は現在専任者を置いて実施しているが、１名であり負荷が大きくなっている。当社の規模では増員することは経営的に負担が大きいが、今後の情報システムの構築を考えると複数の人材を育成していくことも課題である。

５．CEO からのワンポイントメッセージ

ＩＴ化や情報化を検討する場合、①ＩＴ化や情報化のために従来の業務の内容や手順を変えるのではなく、業務の内容や手順を変えない活用するノウハウを考えること、②自社の規模や能力に見合ったＩＴ化や情報化を検討し、できる範囲で長期的に考えて実施していくように努めること、③社内開発中心のＩＴ化、情報化を考え、社内の人材を活用することに努めることが重要である。

６．支援センターの支援の役割と指導内容

課題解決に直面した経営者が（財）栃木県産業振興センターを訪問し、直接、プロジェクトマネージャーとの相談を行った。二度に亘る相談から、課題の掘り下げや根本的な要因分析検討を行った結果、真の問題点や課題を確認し、継続した支援を実施することとした。当センターによる具体的な支援は、①当年度については、当センターの「専門家派遣制度」（年度内３回）を活用して課題解決に向けてスタートすることとした。なお、専門家派遣の実施に当たり、支援先企業に専務取締役をリーダーとする３名の対応チームを編成して頂き、専門家から専門的な支援を受けながら改善に取り組む体制を取って実施していった。

②翌年度は、当センターの支援メニューである「専門家派遣事業」（年度内５回）と「ものづくりアドバイザー事業」（年度内５回）を併用し、当社のシステム構築に向けた専門的な支援を継続して実施した。

③当センターの実施した継続支援事業メニューの終了後も支援先企業における本格的なシステム導入とさらなる改善に対して、スポット的に専門家が当社を訪問して、必要の都度助言を行う方法で当社に対して、支援を継続して実施した。

11　チラシ業務のＩＴ化で効果的な販促計画まで実現

企業基本情報			
企業名	株式会社　アーネスト・エフツー	代表者名	鮎貝　秀興
所在地 連絡先等	〒297-0024 千葉県茂原市八千代 2-4-11　今関ビル 211 電話：　0475－27－1223　　FAX：0475－22－0723 ホームページアドレス　http://www.earnest-f2.com		
資本金	1,500　万円	従業員数	従業員総数　5　名
業種・業態	＜　　卸売業　　＞		・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　0　名
業　績 創業年	・平成１８年度売上高　9,131　万円 ・　平成 11 年　1 月		
会社の主要製品又はサービス等	①　健康食品、地方名産品、グルメ食品、季節商品の卸売販売 ② ③		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	地域で信用力があり配送力のある「牛乳販売店」に販売チャネルを絞って展開している卸売販売である。親会社が「牛乳販売店」に受発注販売管理ソフトウェアを販売していた関係で当事業がスタートした。親会社との情報交換を密にできることも強みである。同ソフトウェアを導入した「牛乳販売店」からは特に親しみを持たれており、顧客ニーズに合致した商品開発力がある。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題

平成 15 年に導入したM社製のソフトウェア「販売・会計・給与システム」の保守期限が切れ、最新版に入れ替える必要があった。同ソフトウェアは業務との相性が悪く、必要な情報がタイムリーに得られないなど、今後の事業拡大を見据えた見直しの時期に来ていた。

２．IT 導入の動機

「財団法人千葉県産業振興センター」に同社が抱えていた問題点(M社製ソフトウェア入れ替え)に関する相談があった。同時に、経営に関するアドバイスおよび IT 全般の改善指導要請もあった。相談内容を確認したところ、社長１人で経営・営業・商品開発・業務管理等のすべてを見ており、また IT は得意でないこともあって業務プロセスを含めて問題点があることがわかった。同センターでは、専門家派遣制度の活用を勧め支援がスタートした。

３．IT 活用の具体的内容

顧客である牛乳販売店に対して積極的な提案をしていく必要があり、また顧客からも情報の提供を求められているので、販売管理資料を基に「攻めの営業」の一助となるシステムを目指した。具体的には以下の通り。

(1) 弥生・販売管理システムの導入および関連業務プロセス改善
(2) 弥生・会計システムの導入および会計業務プロセス改善
(3) MS-ACCESS による販売管理レベルアップ版の開発
(4) ネットショップの企画

また、システム導入後の情報化効果は以下の通り。

(1) 受注データを入力することにより、受注ミスが根絶され顧客からの信頼度が向上した。
(2) チラシ関連業務をコンピュータ処理するようにした。
　・チラシ、納品書作成の手間が大幅に減少した。
　・顧客のチラシに対する意識(コスト、チラシの配布効率、等)が向上した。
　・チラシと売り上げの関連が分析(顧客ひとりひとりに対する配布実績と受注実績から優良顧客の判断)ができ、営業活動が効率化した。
(3) チラシと市用品売り上げの相関関係が分かるようになり、そのデータに基づくチラシ配布計画(=商品の販売計画)を作成できるようになった。その結果、前向き・積極的な営業提案ができるようになった。
(4) 会計業務の改善(コストの平準化、在庫管理の徹底、実態に即した勘定科目の使用、等)により、実態を表す月次決算ができるようになった。
(5) 毎月営業戦略会議を開催するようになった。社内のコミュニケーションが良好になり、顧問等の社外の適切な助言・要望等を得ることが可能となった。また、目標対実績管理をより厳格に行なえるようになった。

４．現在の課題と今後の展望

５．CEO からのワンポイントメッセージ

６．支援センターの支援の役割と指導内容

「財団法人千葉県産業振興センター」の勧めで、以下の事業を活用することとなった。

(1) 登録専門家を派遣した(中小企業診断士兼 IT コーディネーター)。
(2) 平成 18 年度 IT 経営成熟度診断事業を受診した。
(3) 千葉県の施策である平成19年度戦略的IT利活用支援事業のひとつであるIT顧問派遣事業を活用した。

具体的な支援内容は以下の通り。

・ 第一優先順位として、旧システムの販売管理システムが老朽化していることから、販売管理システムを入れ替えることとした。
・ 会計システムはそれほど大きな問題もなかったので翌決算期から新システムへ切り替えることにした。
・ 平成 18 年 9 月に弥生・販売管理システムによる業務を開始したが、同ソフトウェアでは営業戦略に必要な情報が得られないことが判明、そのため弥生・販売管理のデータを活用し独自の販売管理資料を出力するシステムを MS-ACCESS で開発した。
・ 社長および経営幹部と２名の IT コーディネーターにより、同社の経営環境等の現状分析を行なって重要課題を明確にするとともに、IT 活用の具体的な方向性を確認した。
・ 派遣した専門家が提案した月例の営業戦略会議は継続され、必要な助言を行なっている。具体例としては、営業戦略ツールとしてネットショップの提案を行い検討を開始したところである。

12 ドロップシッピング型サイトで商圏と売上げを大幅拡大

企業基本情報			
企業名	秋田成幸産業株式会社	代表者名	利部　浩
所在地 連絡先等	〒010-0002 秋田県秋田市東通仲町 14-3 電話： 018－836－1551　　FAX： 018－836－1666 ホームページアドレス http://konpouya.com		
資本金	1,000 万円	従業員数	従業員総数　9　名
業種・業態	＜梱包包装資材・卸販売業＞		・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　1　名
業　績 創業年	・　平成１８年度売上高　31,500　万円 ・　昭和 63 年　10 月		
会社の主要製品又はサービス等	①　各種梱包・包装資材の販売 ②　梱包機器のメンテナンス ③　秋田市指定ゴミ袋の自社輸入販売		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	同社は秋田県内の製造業・卸売業を主たる顧客とし各種梱包・包装資材の販売を手がけている。その取引先数は一千社を超えているが、従業員は９名と少人数での運営を実現している。これは営業のみを社員が行い、配送はそのほとんどをメーカー直送で対応しているためで、これにより配送に関わる人員とコストを大幅に削減することに成功している。結果的に同社の価格競争力を高めることになり、顧客からの絶大な信頼と好評を得ている。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題

配送に関しては同社のビジネスモデルが功を奏し大きな成果を上げていたが、一方で営業面では課題があった。すでに取り扱いアイテムは数万点に及んでいたが、それらを掲載したメーカー別のカタログを複数持ち歩き営業マンが個人の経験と知識により顧客に提案するというスタイルであった。そのため、担当の営業マンによって販売できる商品にバラつきが出てしまうのが悩みであった。包装資材は商品単価が低いということもあり、営業マン一人当たりの平均売り上げ金額のアップについても課題であった。また、それまでの営業エリアは営業マンの移動可能な秋田県とその周辺地域に限られていたため、新たな販路開拓の必要性を強く感じていた。

２．IT 導入の動機

同社が課題解決に向けてまず目をつけたのは、インターネット通販事業の新規立ち上げによる顧客数の増加である。平成 17 年、偶然にも取引先から「(財)あきた企業活性化センター」の存在を教えられ、同センターが実施する事業説明会に参加する。その中でインターネット通販事業の計画を相談してみたところ、補助事業「経営改革総合支援事業(フェニックスプラン 21)」に応募できることが分かり、すぐに応募し採択されることになった。IT を活用した販売促進と新規販路拡大のため、経営改革にまで踏み込んだ取り組みとして位置づけている。

３．IT 活用の具体的内容

平成 17 年 11 月、法人向け事業用梱包・包装資材のインターネット通販サイトとして「梱包屋どっとこむ」を開設した。同サイトの特徴は次の３点である。

(1) これまでの自社の優位なビジネスモデルを引き継ぎ、メーカー直送方式を取り入れたドロップシッピング型サイトとして web 上に展開している。
(2) 大手有名通販サイトと比較しても低価格で商品を提供できており、その理由も分かりやすく開示することで顧客の信頼を得ることに成功している。
(3) 受注管理は web 上の ASP サーバーで行い管理運営者が出張中でも稼働状況を確認できる環境にしている。これにより、少ないスタッフで迅速に顧客対応をすることが可能となった。

また、IT 化実施後は当初想定した以上の効果があることがわかった。

(1) 商品情報の整理効率化
通販掲載用として商品情報を整理した結果、これまで紛失・失念しがちだった未販売商品の情報が一元的にデータ化され、顧客ニーズにあった商品の選定が容易に行えるようになった。このことが売り上げ増加に大きく貢献している。
(2) 多角的な情報収集
通販サイトに寄せられた顧客からの質問・問い合わせから、これまで気づかなかったニーズがあることが判明した。従来のやり方では決して得ることのできなかった貴重な潜在需要を発見し、一般営業に応用させることが可能になった。
(3) 販路の拡大
従来の営業エリアだった秋田県及び近県以外にも販売が可能となった。現在、遠くは九州からの注文も獲得している。

４．現在の課題と今後の展望

現在「梱包屋どっとこむ」では、毎月 15%程度の売り上げの伸びがあり、商圏も都市圏へ拡大した。(都市圏の売り上げ比率としては、50%を超えるレベルである。)したがって、当初の目標はほぼ達成している。

今後の展望としては、取り扱い可能な商品をすべて掲載し、web カタログとして展開させたいと思っている。現在、取り扱いしている梱包資材は 500 アイテムほどである。その他の当社取扱商品としては物流機器があり、見積もりが必要な注文商品であることから、ネットには掲載していなかった。今後は、これをネット上に展開したいと思っている。この分野は 5,000 アイテムほどあり、更なる成長が期待できる。

５．CEO からのワンポイントメッセージ

現在、ネットからの受注が伸びてきているが、これは本業で仕入れ先との良好な関係と取引実績があったからこそ実現したものである。もし、すべて新規で立ち上げた事業なら、これほど順調に進まなかったのではないか。自社が持っている資源を活かす方向で IT 化を進めたのが成功要因であると思う。既存事業をコアに据え、バリエーションを展開する形で進めると本業との相乗効果も生まれてくる。

６．支援センターの支援の役割と指導内容

補助事業「経営改革総合支援事業(フェニックスプラン 21)」では、経営改革に取り組む企業が３年間に渡り活用可能な事業である。「(財)あきた企業活性化センター」では、相談を受けてから主に事業担当者が中心となり、応募に必要な事業計画作成から親身になってアドバイスをしている。現在、２年が経過したが、平成 19 年度も引き続きバックアップしていく予定である。これまでに、受けた支援は以下の通り。

(1) 通販サイトの構築や管理運営者を雇用する場合の当該従業員に係る人件費の２分の１を補助。
(2) 通販サイトの構築や機能(自動見積もり機能)の充実、独自商品データベースの構築、全国展開向け市場調査に係る費用の２分の１を補助。
(3) ダイレクトメールや広告掲載等に係る費用の２分の１を補助。
(4) 経営全般に対する指導、アドバイス等。

13　自治体向けＡＳＰシステムを産学官連携で開発

企業基本情報			
企業名	株式会社　エスタ	代表者名	児島　憲一朗
所在地 連絡先等	〒277-0882 千葉県柏市柏の葉 5-4-6 東葛テクノプラザ 606 電話：　04－7106－0708　　FAX：　04－7106－0707 ホームページアドレス　　http://www.estain.net		
資本金	1,000　万円	従業員数	従業員総数　3　名
	＜　　ソフトウェア開発業　　＞		・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　2　名
業　績 創業年	・平成１８年度売上高　　1,640　万円 ・　平成 11 年　5 月		
会社の主要製品又はサービス等	①　自治体向け就労支援サイトの提供(ASP 事業) ②　自治体向け事業者情報発信サイトの提供(ASP 事業) ③		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	同社は自社製品として自治体向けに ASP 事業を展開、事業規模は小さいが開発請負事業(下請け開発)から脱却し自社製品の開発･販売に転身を図り健闘している。「自治体向け就労支援サイト」では主に市町村の商工課等が顧客で、事業者が情報を無料で登録し、市民が利用するシステム。「自治体向け事業者情報発信サイト」では、事業者がビジネス情報(BtoB)、商品情報(BtoC)、求人情報等をリアルタイムに情報発信するシステムで、産業支援が目的の利用となっている。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題

同社は事業規模が小さいため、開発する製品の選択と集中が必須であった。また、事業内容を開発請負主体から自社製品の主体への大転換を図ったため、過度期にあたる平成 19 年度の売り上げは大幅ダウンした。自社製品の販路拡大によってこの難局を打破していくことが至上課題となっている。

２．IT 導入の動機

同社は東葛テクノプラザの入居企業である。したがって、日常的に「千葉県産業振興センター」のコーディネーター等とタイムリーな情報交換が行なわれていた。自然な流れで「千葉県産業振興センター」の支援を要請することになった。

３．IT 活用の具体的内容

同社は平成 11 年 5 月に創業し、当初は計測制御システムの開発請負を中心とした事業を進めていた。平成 15 年 5 月に東葛テクノプラザへ入居すると共に、柏市を最初のターゲットとして、「自治体向け就労支援サイト ASP 事業」の開発に注力した。その後自社製品第２弾として「自治体向け事業者情報発信サイト ASP 事業」を開発、更にはエージェントシステムを利用した「生涯学習情報提供システムサイト ASP 事業」の開発を進め、自治体向け製品の品揃えおよび高付加価値化を図っている。

成果としては以下の通り。

(1) 千葉県次世代情報技術実証実験事業による「生涯学習情報提供システムサイト ASP 事業」が柏市教育委員会で採択された。平成 19 年度は運用初年度であることから、その利用性を高めるため更なる改良を実施中であるが、今後は汎用化を図り全国の自治体に提案する計画である。

(2) 「自治体向け就労支援サイト ASP 事業」は柏市や松阪市等 14 市がすでに導入済み。「自治体向け事業者情報発信サイト ASP 事業」は熊谷市が導入した。これらの製品の相乗効果により、更なる発展が期待される。

４．現在の課題と今後の展望

自治体については、直接営業をかけても反応があまりよくない。現在は、導入実績を基にしたクチコミによるものが主である。少し時間はかかるかもしれないが、利用料が低価格でメンテナンスも不要という ASP の提供形態が人員削減・予算削減の方向に動いている自治体のニーズにマッチしており、全国的に広がりが期待できると考えている。

今後の展望としては、次世代システムとしてエージェント機能を使い、求職サイトの更なる機能アップを図りたい。求職者ごとにマイページを開設できるようにし、属性にあわせたお勧め情報を提供できるように計画中である。また、当社の開発スタイルとして顧客にニーズを聞きながら開発し、試用してもらい、さらにバージョンアップしていくという形で、顧客ニーズを反映させることに重点を置いている。今後も更なる利便性を追及し、安価で価値のあるサービスを提供していきたい。

５．CEO からのワンポイントメッセージ

経営するにあたり、当社では顧客のオーダーを三つに分けて考えている。①食べるための仕事②コア技術を OEM で提供しリピート発注を受けられる仕事③自社で蓄積されたノウハウを自社製品として提供する仕事 ASP 事業は③に当たりこれを目指してきたが、最初からこれだけをやってきたわけではない。そのあたりを戦略的に考える必要があるだろう。技術革新は早いのでキャッチアップしていくことも必要。東葛テクノプラザのコーディネーターに九州大学の先生を紹介してもらったことも大きい。このようなことは自分ひとりでは実現しなかったので、支援も大いに活用すべきだろう。

６．支援センターの支援の役割と指導内容

販路開拓支援については、千葉県内の各自治体を対象とした千葉県主催「新技術・新製品説明会」での「自治体向け就労支援サイト ASP 事業」のアピールに向けたバックアップ、開発請負ビジネスの民間企業への販路開拓支援、「自治体向け事業者情報発信サイト ASP 事業」の県内商工会議所への販路開拓支援を行い、同社の製品広報に寄与した。　「千葉県次世代情報技術実証実験事業」については、仕組みづくりから応募に関して精力的に支援の結果、採択をいただくことができた。また、本事業に関する産学連携として九州大学大学院システム情報化学研究院峯准教授によるエージェント技術の活用について技術支援を実施した。

支援全般についての詳細は以下の通り。

(1) 千葉県主催「新技術・新製品説明会」(平成 16 年 7 月～)
「自治体向け就労支援サイト ASP 事業」を千葉県内の各自治体の方々にアピールに際する支援の実施。

(2) 開発請負ビジネスの民間企業への販路開拓支援(平成 16 年 11 月～)
特に携帯電話コンテンツ分野への販路開拓を支援した。

(3) 「自治体向け事業者情報発信サイト ASP 事業」(平成 18 年 6 月～)
特に県内商工会議所への販路開拓を支援した。

(4) 「千葉県次世代情報技術実証実験事業」への応募(平成 18 年 10 月～)
プロジェクトコーディネーターを知友新に仕組みづくりから応募に関して精力的に支援の結果、採択に至ることができた。また、本事業に関する産学連携として九州大学大学院システム情報化学研究院峯准教授を同社に紹介し、技術支援を受けることができた。

14　ネットでの情報発信をきっかけにテレビメディアに登場

企業基本情報			
企業名	株式会社　ガンジョーネ	代表者名	長岡　宏雄
所在地 連絡先等	〒371-0852 群馬県前橋市総社町総社 1143-1 電話：027－225－2180　　FAX：027－225－2178 ホームページアドレス　http://www.pizzaoven.jp/		
資本金	1,000　万円	従業員数	従業員総数　20　名
業種・業態	＜ピッツァ窯等の製造販売、飲食業＞		・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　12　名
業　績 創業年	・平成１８年度売上高　10,070　万円 ・ 平成 17 年　1 月		
会社の主要製品又はサービス等	① 業務用ピッツァ窯の販売 ② 石窯焼きピッツァ店「ラ・ピッツェリア」、窯焼き料理店「煉化の蔵」の経営 ③		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	同社は平成 10 年に製造したピッツァ窯が縁で、厨房板金の長岡製作所、厨房バーナー製造の藤村製作所、異業種である築炉施工の増田煉瓦が連携し設立した企業である。窯を展示・デモンストレーションし、窯の魅力を「目」で見せる新たなビジネスモデルとして、自社製窯を使用した飲食店「ラ・ピッツェリア」「煉化の蔵」を運営している。店舗では、「地産地消」を意識したメニュー、煉瓦の蔵を改装した建物など、こだわりと洒落た雰囲気を演出し大好評である。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題

ピッツァ窯製造にあたり関係する各社がそれぞれの得意分野を生かし営業活動を始めたが、「株式会社ガンジョーネ」としてのインターネット上の情報発信が出来ていなかった。新たな取り組みを情報発信するにはホームページの活用が有効であると考えていたが、どのようにして取り組むべきかが課題となっていた。

２．IT 導入の動機

「財団法人　群馬県産業支援機構」が平成 17 年に開催した「売れる!!ネットショップ支援セミナー」の案内がきっかけ。法人化した「株式会社　ガンジョーネ」のホームページの開設を模索・検討していた副社長(増田煉瓦㈱代表取締役社長)が自ら受講した。効果的な情報発信を模索している時期だけに、タイムリーな研修の受講となった。

３．IT 活用の具体的内容

セミナー受講によりネットに関する知識を得て、また専門家派遣事業を利用することにより、会社として何をどのように情報発信すべきか、情報をどのように分析し営業・販売に活かしていけるのかなどのポイントを踏まえたホームページ作りが出来るようになった。また、ネットを通じての問い合わせがスタッフの携帯電話に 24 時間転送できるシステムを導入し、迅速な対応が出来るなど販売促進に直結したものとなった。具体的には以下の通り。

(1) ホームページを開設し、新しい情報発信の基礎ができた。アクセス数も増え、商品問い合わせから販売につなげる効果的なツールとなっている。
(2) ホームページから某ビールメーカーの CM 関係者からの問い合わせがあった。同社のピッツァ窯を使い、同社のスタッフが焼いたピッツァが CM で採用された。
(3) ネットから同社の窯を知った女優より「別荘で窯を造りたい」との話があり、無事に完成した。
(4) 海外からの注文(日本にいた留学生がピッツァのことを知り、ネット経由で問い合わせ)があり、納品が決まった。
(5) TV 東京の「ワールドビジネス・サテライト」で本ビジネスモデルが紹介され、ホームページのアクセス数が一気に上がったことから、非常に効果的なツールであることが検証された。

４．現在の課題と今後の展望

５．CEO からのワンポイントメッセージ

６．支援センターの支援の役割と指導内容

ネットショップセミナーの講師を専門家として各種の支援策を利用し、同一講師による一貫した支援を行なった。そのため短時間でホームページを開設することができ、営業につながる効果的なホームページ作りが可能となった。具体的な支援内容は以下の通り。

(1) 平成 17 年度「売れる!!ネットショップ支援セミナー」(開店繁盛コース)受講。
(2) 平成 17 年度「売れる!!ネットショップ支援セミナー」(売り上げアップコース)受講。
(3) 平成 17 年度「マーケティングアドバイザー派遣制度」により専門家を派遣し、ホームページを立ち上げる。
(4) 平成 18 年度「製造業のネット活用販路拡大セミナー」受講。
(5) 平成 18 年度「事例で学ぶ!製造業ネット活用無実践塾」受講。
(6) 平成 18 年度「産業エキスパートコンサルティング事業」によりネットビジネスの戦略展開を向上させ、社内体制、スタッフのスキル向上のため専門家を派遣した。

15　現場に負荷をかけずに生産管理システムを導入

企業基本情報			
企業名	株式会社　鬼頭精器製作所	代表者名	鬼頭　明孝
所在地 連絡先等	〒473-0904 愛知県豊田市中町中根 50 電話：　0565－52－3757　　FAX：　0565－52－8567 ホームページアドレス http://www.kitouseiki.co.jp		
資本金	2,000 万円	従業員数	従業員総数　40　名 ・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　9 名
業種・業態	＜　製造業＞		
業　績 創業年	・平成１８年度売上高　64,000　万円 ・　昭和 38 年　3 月		
会社の主要製品又はサービス等	①　工作機械部品(旋盤メーカー、プレス機器メーカーへの精密部品の提供) ②　自動車試作部品 ③　航空機部品、金型部品、その他		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	高精度、高難度の精密部品を高品質で製造している。設計開発から商品作りに参画し、特に旋盤加工機の回転工具はユニット加工メーカーとして大手四社と取引があり、大きな信頼を寄せられている。年間を通して湿度管理された工場で生産されており、常に安定した環境で高精度部品の供給が可能になっている点も見逃せない点である。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題

ユニットメーカーとして長年携わってきたが、取引メーカー、受注機種等が増加することにより仕掛かり在庫、完成在庫が膨大になり資金的にかなりの負担となっていた。また、在庫管理・納期管理ともに機能しているとは言えない状態が続いていた。一方でシステム投資は積極的に行ってきたが、どちらかと言うとハード先行型で運用に係る教育も十分とは言えず、生産管理システム・社内 LAN 等が上手に活用されていなかった。

２．IT 導入の動機

2004 年度に ISO9001 の取得をし、品質方針として「納期遵守率確保」を数年間取り組んできたが、思うように結果が出せず困っていた。そこで、今一度目標の設定をし直し生産体質改善を図ろうと考え、「財団法人あいち産業振興機構」を訪れ IT 担当マネージャーに相談した。そこで、現在のシステム活用の目的が明確でないことなどに気づき、再度現状の経営課題の洗い出しの必要性を認識することになった。「財団法人　あいち産業振興機構」の勧めで、「専門家派遣事業」「IT 戦略プラン作成研修の受講」の活用を決め、改善活動に着手することとなった。

３．IT 活用の具体的内容

４年前に構築した販売管理システムは内容も充実しており、同業他社との比較においても進んだレベルにあった。しかし、システムの活用と生産管理システムの機能に不十分な点があり、見直しを行った。

(1) 出庫実績の入力作業の見直しを行い、入力負荷を軽減することで実績をリアルに入力可能とし、在庫管理の適正化を図る。
(2) 製造負荷を見ながら生産計画を立案できる機能を新たに開発し、受注時点で顧客と納期調整を行って納期確定の早期化を実現する。
(3) 製造の進捗をリアルに把握し、納期遅れなど異常の監視を行えるようにする。

これらを実現すべくシステム構築した結果、以下の通りの効果が得られた。

(1) 出庫実績作業の負荷が軽減されたことで、リアルタイム入力が可能になり、在庫もリアルタイムで把握できるようになった。
(2) 製造負荷がシステムで見えるようになったことで、顧客との納期調整の段階でほぼ正確な納期解答ができるようになった。これにより納期遵守率は 50%前後から 2007 年 3 月時点で 76%に向上した。
(3) 製造の進捗が見えるようになり、製造遅れの発生状況をシステムで監視することが可能となった。
(4) 製造遅れが発生した場合には、作業実績の履歴から管理者の原因究明作業が可能となり、改善活動がやり易くなった。

４．現在の課題と今後の展望

計画やスケジュールを立てられるシステムを作ったが、これを上手く運用していくことが 1 番の課題である。当社の製品の特徴として、材料を加工して製品になるものと、加工した部品を組み立てて製品になるものが存在し、加工と組み立ての両方に対応する必要がある。また、当社では試作品の製造が多い。そのため受注生産でリードタイムが長いものが多く、受注時に納期は確定しておらず完成間際になって納期が確定するケースが多い環境にある。そのため、製造に負荷がかかりすぎないようコントロールする必要がある。納期回答の精度が上がり、早い段階で顧客に回答できているので作業量平準化の効果もでているが、100%の製品がシステムに乗っている訳ではないので、システムの活用を進めることも重要である。今後の展望としては、現状では図面や作業標準書等がデータ化されていないため、これをどこかのタイミングで実施したい。システムの品番・品名を図面のものと同期を取り、同時に見られるようにしたいと考えている。

５．CEO からのワンポイントメッセージ

「IT コーディネーター等の指導を受けながら、現状分析から始め、現場の作業を大幅に変えないように留意してシステム化を進めたことが成功の要因であったと思う。」

「過去にシステム化したときは、よくわからないままベンダーの提案を受け入れてきたので、思うような結果が出なかったのではないかとの反省がある。今回はコンペ等を実施し、IT コーディネーターに通訳をしてもらうような感じで進めてきた。自分たちも IT に関して学習できた点がよかった。わからなければ詳しい方に聞くという姿勢臨むとよいと思う。」

６．支援センターの支援の役割と指導内容

「専門家派遣事業」においては、まず社長及び主要な担当者に対してヒアリングを実施し、問題点の整理と課題の抽出を行なった。その結果、課題は以下の 4 点に集約された。

(1) 在庫管理の徹底
(2) 生産計画と進捗の把握
(3) ドキュメントの電子化と共有化
(4) 月次決算の早期化

これらの課題と社長のヒアリング結果から、最優先課題は「納期遅延企業からの脱却」であると判断し情報化戦略を立案、概要仕様を作成してベンダーに開発を依頼した。「IT 戦略プラン作成研修」においては、「経営戦略の概論」「経営戦略企画・IT 戦略企画策定手法の演習」などをグループ討論を主として行なった。

当社が受けた支援の全体像は以下の通り。

(1) 経営課題の抽出と整理
(2) 経営課題に基づいて具体的にシステムを改善すべきかの指導
(3) システムの改善内容を概要仕様書としてまとめベンダーに見積もりを依頼
(4) ベンダーからの見積もりの評価
(5) IT を活用するための指導
(6) 経営戦略企画・IT 戦略企画策定手法の習得

16　酪農分野にＩＴ化の恩恵を与えるオリジナルシステムの販売

企業基本情報			
企業名	株式会社コムテック	代表者名	笹栗　紘二
所在地 連絡先等	〒　880-0926 宮崎県宮崎市月見ヶ丘２丁目 31 番 37 号 電話：　0985－53－1022　　FAX：　0985－53－4864 ホームページアドレス　http://www.s-comtec.co.jp/		
資本金	1,000 万円	従業員数	従業員総数　7　名
業種・業態	＜　通信機器開発・製造・販売業＞		・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　0　名
業　績 創業年	・平成１８年度売上高　23,213　万円 ・　昭和 61 年　8 月		
会社の主要製品又はサービス等	①　牛の発情発見システムの開発・販売 ② ③		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	同社は牛が発情時期になると行動量が増えることに着眼し、牛の行動量(歩数)と発情時期の関係を分析し発情時期と授精適期を知らせる発情発見システムを開発･販売している。このシステムは無線モデムから牛の足に付けている送受信機に電波を送り、電波を受信した送受信機から受信用アンテナ、受信機を経てパソコンに牛の歩数を送るものである。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題

同社は当初 100 頭以上の牛を所有する大規模農家を対象に「牛の発情システム」を販売していた。しかし、全国の畜産農家の中で 100 頭以上の牛を所有している農家の割合は 1%程度であり、大部分は 100 頭未満の小規模農家であるという状況から、今後さらに販路開拓していくためには、シェアの大半を占める小規模農家でも導入できる安価で小型化した牛の発情発見システムの開発が必要であった。

２．IT 導入の動機

同社の代表者が「財団法人宮崎県産業支援財団」を訪れ、大規模農家対象の牛の発情システムを改良し、小規模農家でも導入できる安価で小型化した牛の発情発見システムを開発・販売したいとの相談があった。

３．IT 活用の具体的内容

小規模農家用に開発した発情発見システムでは、まず牛の足に付けた送信機から 1 時間に 1 回、行動量(歩数)情報を直接受信機へ送信する。この発情情報が受信機からパソコンに取り込まれ、発情時期と授精適期を分析し、リアルタイムで発情状況をグラフ表示する。大規模農家用システムと比べ、無線モデム、受信用アンテナが必要ないため、大幅なコストダウンを実現できた。新システムの特徴は以下の通り。

(1) つなぎ飼育、放し飼い飼育など牛の飼育形態を選ばない。
(2) 和牛や育成牛の発情発見率はほぼ 100%で、初回受胎率 80%が実証されている。
(3) 電話回線を利用することにより、複数の牧場を距離に関係なく 1 ヶ所で集中管理することが可能である。
(4) 受信データを自動的にメールで携帯電話に送信することが可能である。

完成したシステムを「財団法人宮崎県産業支援財団」の補助金を活用して 3 つの展示会に出展したところ、予想を上回る問い合わせを受けるなど大きな反響を呼んだ。約 30 件の成約に結び付けるなど着実に販路を開拓することに成功している。また、展示会がきっかけで大手企業との共同研究も進行中であり、さらに大きな成果に結びつく可能性もある。システムはさらに進化し、発情と授精のタイミングで雌雄を産み分けることも可能となり、今後の成長が期待されるところである。

４．現在の課題と今後の展望

５．CEO からのワンポイントメッセージ

６．支援センターの支援の役割と指導内容

同社からの相談を受けさまざまな検討をしたところ、今後の事業活動を明確にするため、「経営革新計画の策定」を活用することになった。この「経営革新計画の策定」に当たり、「財団法人宮崎県産業支援財団」のコーディネーターから助言、指導を行なった。また、経営革新計画の承認後、開発した商品の販路開拓活動を支援するため、「財団法人宮崎県産業支援財団」の補助金(基金活用型宮崎県中小企業経営革新補助金)を交付した。その他、具体的な支援内容は以下の通り。

(1) 経営革新計画策定の際における申請書類作成やプレゼンテーションでの資料内容に対する助言、指導。
(2) 宮崎県中小企業経営革新補助金の申請書類作成やプレゼンテーションでの資料内容に対する助言、指導。
(3) システム開発における助言

17　ネットで集客、「インターンシップ事業」をメインに育てる

企業基本情報			
企業名	株式会社　シーアイピー	代表者名	佐藤　善良
所在地 連絡先等	〒　530-0001 大阪府大阪市北区梅田 1-3-1 大阪駅前第一ビル６階 111 号 電話：06－6344－5711　　FAX：06－6344－5712 ホームページアドレス http://www.chainainternship.com		
資本金	1,000　万円	従業員数	従業員総数　4　名 ・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　2　名
業種・業態	＜　中国ビジネス人材の育成事業＞		
業　績 創業年	・平成１８年度売上高　　4,300　万円 ・　　平成 15　年　3 月		
会社の主要製品又はサービス等	①　「e-ラーニングによる中国語教育事業」 ②　「中国に特化したインターンシップ事業」 ③		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	当社の「e-ラーニングによる中国語教育事業」はインターネットを使い北京市の現役中国人講師と１対１で中国語会話授業を行なうことで家庭にいながら留学体験を実現するものである。「中国に特化したインターンシップ事業」では、英語圏が通例となっている市場で中国に特化ししている点が特徴。インターネット上の調査では、中国のインターンシップ手続き代行を行なっている会社は数社存在するのみで、e-ラーニング語学教育とあわせて提供していることろは見当たらなかった。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題

当社は「e-ラーニングによる中国語教育事業」「中国に特化したインターンシップ事業」を柱に平成 15 年 4 月に新規創業した会社である。集客のための web サイト構築を検討していたが、ビジネスのコンセプトやターゲットが明確になっているにもかかわらず、それを実現する web デザインやコンテンツ作りがなかなか進まない状態であった。また、顧客管理システムおよび経理システムの構築、CD 教材作成に関して製作委託業者の選定も課題であった。

２．IT 導入の動機

「財団法人大阪産業振興機構」が新規創業者の事業計画を審査し、事業可能性の高いと認められた事業について認定、その事業の立ち上げを２年間にわたり支援する制度(テイクオフ大阪 21)の存在を同社が知り、申請したことがきっかけである。その後、中小企業診断士である「財団法人大阪産業振興機構」のサブマネージャーにより、事業計画に関する指導・助言を受け、平成 15 年 3 月に制度認定がなされた。

３．IT 活用の具体的内容

事業の基幹となる自社ホームページの構築と維持・運用について、また問い合わせや申し込みのあった顧客に対するフォローのための顧客管理システムの構築が行なわれた。特にホームページについては、「顧客獲得につながり魅力的で注目されること」を重点目標とした。集客のためには検索エンジン対策も重要で、「Yahoo」「Google」での上位表示を意識したページ作りを行なった。顧客管理システムについては適切なパッケージソフトがなかったため、Access による自社開発を実施した。情報化の効果については以下の通り。

(1) ホームページ構築および検索エンジン対策(SEO)については、佐藤社長の継続的な努力により、例えば「Yahoo」での「中国語インターンシップ分野」に関連するキーワード検索においては常に上位(1～3位)にランクされるようになっている。この事は当該事業の顧客獲得に大きく寄与しており、平成 18 年度の売り上げは前期の２倍となっている。
(2) 顧客管理システムの構築により、スムースなフォローができるようになった。顧客制約率の向上につながっている。

４．現在の課題と今後の展望

ホームページについては、当初狙った結果が得られて満足している。強いてあげれば、顧客層が思ったより薄いということである。これは、現在検索キーワードを１キーワードにつき１万くらいのものでやっているが、これを 4 万くらいのものにしたいと考えている。もうひとつは、収益率の高い事業に重点をシフトしていきたい。現在は「語学→留学→海外インターンシップ→就職」という流れの中で、後に行くほど問い合わせ率も利益率も高くなっている。就職については、専門サイトを立ち上げたい。また、中国留学だけでなく、今後は英語圏にも対象を広げたいと考えている。

顧客管理については、必要充分な機能を持っているため、これ以上の作り込みは不要だと思っている。現在は、メールソフトの活用で顧客管理の一部機能をまかなえているため、今後の展開にも充分対応可能である。

５．CEO からのワンポイントメッセージ

特に創業される方は、営業をインターネット向けに特化するとよいと思う。BtoB 市場が有望である。企業はリピートオーダーが見込めるので、集客のためのキーワード広告の費用もかなりの額を投資できる。また、会社のホームページをしっかりと作ることが、営業につながる。当社でも、企業からの語学教育についての仕事がホームページ経由で発生している。そのためには、コンセプト作りから丁寧にホームページづくりをしていく必要があるだろう。

６．支援センターの支援の役割と指導内容

「テイクオフ大阪 21」認定後は、支援メニューのひとつである「アドバイザー派遣制度」を活用し、事業の基幹である「ホームページ構築」「顧客管理システム構築」等、IT 分野での専門家派遣を計 20 回あまり実施した。その後「アドバイザー派遣制度」は、人事労務管理、給与計算、会計処理、等多岐に渡り活用している。具体的な支援内容は以下の通り。

(1) ホームページの構築支援
ターゲット顧客層に訴えることのできるデザイン、レイアウトの仕方、テクニック、web サイト製作ソフト・画像製作ソフトの使用方法についての支援。
(2) キーワードの見直し等による検索エンジン対策
(3) 顧客管理システムの構築
多数(3,000 件前後)の顧客からのメール問い合わせやフォローの履歴および進捗状況管理のためのデータベースの作成方法・システムの構築支援。

18　情報の鮮度が命、アウトレットタイルのネット販売

企業基本情報			
企業名	タイルライフ株式会社	代表者名	坪田　充弘
所在地 連絡先等	〒 596-0836 大阪府岸和田市行遇 1-248 電話：　0724－27－5856　　FAX：0724－27－5856 ホームページアドレス http://www.tilelife.com		
資本金	500　万円	従業員数	従業員総数　2　名 ・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　0　名
業種・業態	＜　タイル販売業　＞		
業　績 創業年	・平成１８年度売上高　1,670　万円 ・　平成 18 年　8 月		
会社の主要製品又はサービス等	① アウトレットタイルのインターネット販売(e-マーケットプレイス) ② ③		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	全国の建材メーカーが保有する余剰在庫品の新品タイル(アウトレットタイル)の情報を自社サイトに集約し、低価格多品種のアウトレット品として建材関係事業者などにインターネット販売する事業。同社の強みは、圧倒的な価格訴求力、圧倒的な品揃え、タイル業界との良好な関係にある。資源の有効利用という点からも、メーカー・ユーザー双方からの支持を得ている。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題

時代のニーズにマッチしたビジネスモデルであったが、同時に悩みがあった。まず、自社の web サイトのアクセス数が伸び悩んでいた。集客の第一歩として上位表示されるような検索エンジン対策が必要であった。加えて、コンバージョン率(来訪者に対する商品購入者の割合)も低かったため、その原因究明の必要性も感じていた。また、事業者会員の伸び悩みも見られたため、認知度をさらに向上させることも課題であった。この広告宣伝やシステム開発の費用を賄うために資金調達も検討しなければならないと考えており、競争の激しいインターネット業界では事業の成長スピードを向上させることが何より重要であるとの思いがあったが、なかなか手がつけられずにいた。

２．IT 導入の動機

当社が「財団法人大阪産業振興機構」の実施する支援事業「テイクオフ大阪 21」を知り、同機構に申請をしたところ、認定事業となり支援がスタートした。特に web サイトについては売り上げに直結することから重点的に取り組むこととした。

３．IT 活用の具体的内容

常に新着情報のあるビジネスモデルのため、利用者への効果的な情報発信が可能である。また、正確な画像情報の掲載、ユーザーの声を反映した web サイト作りなどに取り組んでいる。具体的な改善点は以下の通り。

(1) ホームページのトップデザインの変更
(2) 最適なキーワードの選択
(3) メルマガの見直し
(4) 検索エンジン対策

また、プレスリリースの活用なども実施するなど、改善を地道に続けた結果、売上高の向上等が顕著に見られた。

	H18 12 月	H19 1 月	2 月	3 月	4 月
売上高	1,362,636	2,651,703	2,237,996	2,255,807	3,578,516
注文数	43	55	56	91	112
ページビュー	48,709	73,342	89,620	112,014	131,085
ﾕﾆｰｸﾕｰｻﾞｰ数	4,236	5,706	7,352	8,820	10,755
購入率	1.02%	0.96%	0.76%	1.03%	1.04%

当初は販売情報のみの web サイトであったが、オンラインショップとして「集客」「購入」「リピート」のサイクルを構築することに成功した。

４．現在の課題と今後の展望

５．CEO からのワンポイントメッセージ

６．支援センターの支援の役割と指導内容

当社には「アドバイザー派遣」と「サブマネージャーによる経営相談」の両面から支援した。具体的な支援内容は以下の通り。

「アドバイザー派遣による支援」
(1) web サイトのデザインの向上
・ホームページ製作のセオリー
・コンテンツ作り
・メルマガづくり
(2) SEO 対策
・SEO 対策の基本と対策チェック
・システム構築によるページ対策、URL リライトのチェック
(3) web サイトを連動させたプレスリリース
・プレスリリースに対するアドバイス

「サブマネージャーによる経営相談」
・資金調達に関するアドバイス
・販促ツールに関するアドバイス
・事業計画書のブラッシュアップ

19 酒販店のニーズに答えたＷｅｂＥＯＳで顧客拡大

企業基本情報			
企業名	株式会社　武田庄二商店	代表者名	武田　和哲
所在地 連絡先等	〒990-0063 山形県山形市山家町二丁目 4-43 電話：　023－631－6255　　FAX：　023－631－7448 ホームページアドレス http://sakefood.jp/		
資本金	2,699　万円	従業員数	従業員総数　24　名 ・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　0　名
業種・業態	＜　酒類食品販売業＞		
業　績 創業年	・平成１８年度売上高　317,368 万円 ・　昭和 24 年　12 月		
会社の主要製品又はサービス等	①　山形県内のほとんどの日本酒、ワイン、焼酎を品揃えし、飲料、食品も扱う卸売販売。顧客は酒販店のほか大手コンビニエンスストアなど。 ② ③		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	地域に根ざした卸売業に徹することが根本であり、地場で生きていくために、また社員が生活していくために、お得意様(主に酒販店)を大切にしたサービスを展開している。当社と大手との違いはビジネスではなく「商い(あきない)」をすることである。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題

メーカー応量リベート廃止により、顧客への納品価格による差別化ができなくなってきた。そのため、価格以外のサービスで差別化することが急務となった。また、物流・情報・販売ノウハウなどの総合力を持つ全国食品総合卸の進出もあり、それに対抗できる基盤整備の必要があった。

２．IT 導入の動機

経営課題解決を情報化により図りたいと模索する中で、経済産業省と情報処理振興事業協会が推進するプロジェクト「ITSSP」の戦略情報化計画策定コンサルティング事業への応募をし、採択された。

３．IT 活用の具体的内容

本社と支店にあった既存の基幹情報システムをレベルアップし、さらに地場の酒販店向けサービスとして基幹システムと完全連動する電子発注システム(WebEOS)を導入した。大手卸では翌日納品分は前日の 16 時締めが大半で、酒販店が配達を終え発注をする夜間時間帯に対応していない。WebEOS では夜間に在庫や商品情報を確認しながら発注をすることを可能にした。さらに基幹システムとの連動により運用負担を大きく軽減している。システムの特徴は以下の通り。

(1) リアルタイム在庫情報を公開させることで実現させた納期保障
(2) リアルタイムな商品売れ筋情報を公開
(3) 受注処理の省力化分の一部をポイントとして還元
(4) 新商品案内や販促情報などをいち早く掲示板に掲載

また、運用後の情報化の効果は多方面に現れた。主なものは以下の通り。

(1) 新たな顧客サービス提供による差別化基盤の確立
(2) 情報リテラシー強化に伴い情報システムの運用精度向上、在庫を的確に把握することが可能となる
(3) 情報の一元化により業務の効率化、スピードアップが図れた
(4) WebEOS への移行に伴う早朝の前日夜間 FAX 受注処理の軽減、配達開始時間の繰上げ
(5) 配達開始時間の繰上げにより、配達サービスの向上と残業時間の減少

４．現在の課題と今後の展望

WebEOS の普及が課題となっている。現在は、普及率が約 20%ほどでありまだ充分とはいえない。顧客となる酒販店では、実態としてパソコンやインターネットそのものの利用率が低く接続環境が整備されていない状態である。しかし、システムとしての WebEOS は利用者からは好評であり、売り上げの一割を WebEOS からという当初の目標はクリアーしている。

今後の展望としては、当社の営業マンの携帯電話から WebEOS を使って受注処理を行なうモバイルの計画があったが、一旦先送りした経緯がある。これをぜひ実現させたいと思っている。また、WebEOS を営業の武器として新規顧客開拓に大いに活用したいと考えている。

５．CEO からのワンポイントメッセージ

システム開発自体は自分ひとりでは出来ない。ベンダーや IT コーディネーター、当社の社員が協力して初めて使えるシステムが完成する。当社では、導入前は月 2 回、稼動後も 2 ヶ月に 1 回のペースで会議の場を設けている。これが成功の秘訣ではないかと思っている。また、経営革新計画の一環として実施したことが効果を上げることにつながっている。大きな投資だが、やると決めればおのずと道は開けてくる。支援メニューには様々なものがあり、当社は県の無利子融資を受けることができ資金的な制約条件を克服できた。

６．支援センターの支援の役割と指導内容

まずは IT 経営成熟度診断を実施し、企業としての IT 成熟度を把握した上で SWOT 分析により戦略策定を支援した。この戦略をもとに戦略的情報化企画を立案から調達・導入・運用と IT コーディネーターのプロセスガイドラインに沿った指導を行った。具体的な内容は以下の通り。

(1)経営戦略は企業の特徴である地域密着を大切にした指導
(2)戦略情報化企画は基盤整備として既存の基幹情報システムをレベルアップした上で、それを基盤とした新たな顧客サービス企画策定を指導。
(3)情報化資源調達は、様々なソリューションに触れる機会が得られることなども考慮し、RFP(提案依頼書)を用いたコンペティション実施を支援。
(4)情報システム開発から運用までプロジェクトのモニタリング・コントロールを実施し、使える情報システムの構築を支援。
(5)立てた目標に対しては、活動指針としてのノルマを課した上で、効果検証および是正措置を定期的に実施し、具体的な成果をあげられるように指導。
(6)情報リテラシー教育による情報システム活用指導。

20　ｅ施工管理システムで現場の情報共有と顧客サービスの向上を実現

企　業　基　本　情　報			
企業名	株式会社　照正組	代表者名	照屋　義実
所在地 連絡先等	〒　902-0075 沖縄県那覇市国場 1170 番地の 6 電話：　098－945－2233　　FAX：　098－945－2299 ホームページアドレス　http://www.terumasagumi.co.jp/		
資本金	4,000　万円	従業員数	従業員総数　53　名
	＜　総合建設業　＞		・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　6　名
業　績 創業年	・平成１８年度売上高　？　万円 ・　昭和 25 年　10 月		
会社の主要製品又はサービス等	① 注文住宅建築(Nextage ハウス)、住宅リフォーム ② 土地活用サービス(Nextage マンション)、活用コンサル、アパート建設、賃貸管理 ③ 建物公共工事		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	同社は総合建設業として、土地活用・住宅建築のトータルサポートを行なっており、プランニング、資金計画、建築設計、施工、アフター管理等、幅広いサービスを提供している。特に顧客の個性に合わせたライフプランの提案力には定評があり、沖縄移住などを含む広い顧客層への対応が可能な点に特徴がある。		

ＩＴ　活　用　詳　細　情　報
１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題 同社は建築設計および施工の高い技術力を有しているが、公共工事の減少など事業環境の変化に対応する必要があった。顧客満足度向上による新規顧客獲得と競争力向上・利益確保のための原価低減を掲げ日々奮闘するものの、それらを実現させるための組織力向上と具体的施策の立案・実施については懸案事項となっていた。また、IT 活用についても課題があった。パソコンは事務所職員および現場管理人に対して１人１台を装備していたが、個人利用範囲に留まっていた。また、販売管理システムを導入済みであったが、受注と完成工事を中心とする管理であり、工事原価管理は現場代理人まかせになっていた。

２．IT 導入の動機

同社のパソコンの活用については、個人別データ保管庫的な利用に留まっていたため、これをなんとか活用して課題解決ができないかと模索していた。たまたま購読していた「財団法人　沖縄県産業振興公社」の発行するメールマガジンで「中小企業情報化モデル事業」の案内に目が留まり、事業内容を確認すると「経営戦略策定、情報化戦略策定を中心に専門家が企業と一緒になって実施する事業である」ということが判明した。同社が求めていた支援の形とぴったりと合致し、また課題解決に効果があるのではないかと期待し、応募することになった。

３．IT 活用の具体的内容

インターネットを活用した e 施工管理を中心に、顧客に対し web カメラによる工事状況の情報提供、取引先との EDI による連携および情報共有を実現するシステムを新規に導入した。主な機能は以下の 5 つである。

(1) e 施工管理(現場施工情報管理機能)
(2) web カメラによる現場の画像情報共有(画像情報提供)
(3) e 調達機能(ASP　CI-NET Lits NEO ： 取引先との連携)
(4) 社内基幹業務システムとの連携および情報共有システム
(5) 各種データベース

この新システム導入の効果は以下の通り。

(1) 経営企画、情報化企画の策定段階から各部門が直接参加したことにより、情報の活用に積極的になった。
(2) 情報共有の重要性の認識および情報共有の仕組みにより、従来は個人ごとの営業活動であったが、グループ営業が行なえるようになり要因育成の面でも効果が出ている。
(3) E 施工管理の導入により迅速な原価把握・予測が可能になった。これにより原価低減に大きな効果があり、更には商品・サービスの企画化に期待ができる。

４．現在の課題と今後の展望

情報の共有化を進め経営の質を高めることが狙いであるので、社員全員の情報リテラシーをいかに高めていくかが課題である。すでに１人１台のパソコンを配置していたが、従来は社員の IT 活用レベルに差があった。現在はその格差を是正し、全員がより高度な IT 活用ができるよう学習会を開催している。他の課題も多く抱えた状況で IT 導入を短期間に進めたこともあり、一部社員には負荷がかかってしまったことがあった。現在は、運用フェーズに入り安定してきているので、現場の意見を汲み取りながら改善していきたいと思っている。

今後の展望としては、「フラット＆スピード」を合言葉に、情報共有により組織をフラット化し業務のスピードアップを図って行きたい。IT を活用しつつも、フェイス・ツー・フェイスは重要であると考えているので決してシステムありきではなく、社員間で充分なコミュニケーションを取りたいと考えている。

５．CEO からのワンポイントメッセージ

IT 経営を進めるにはメリットが数多く期待できる反面、リスクもある。特に中小企業は体力(内部留保)に見合った形で進めていかないと失敗する危険がある。また、ベンダーとの相性もあるので、見積もりを取った段階で見極めも必要である。使いこなせないような機能は見送るなど、身の丈にあったシステム化を意識すべきだろう。システム導入前に業務をある程度標準化しておいたのが成功要因のひとつだと思われる。

６．支援センターの支援の役割と指導内容

「財団法人　沖縄県産業振興公社」が独自事業として実施している「中小企業情報化モデル事業」を通じ、IT コーディネータープロセスガイドラインに準拠した手順による企業の経営戦略企画の見直し確認と、経営戦略企画に基づく情報化企画立案を、中小企業診断士および IT コーディネーターのペアで支援した。(集合教育への参加および専門家派遣を通じて、経営理念の確認、SWOT 分析による事業環境、新事業ドメインと事業価値の再定義、経営戦略構築、情報化企画策定、IT 資源調達方法やモニタリングに関する学習を行なった。)期間としては 5 ヵ月間、企業側は経営者を含めて各部門所属長等のキーマンの合計 5 名以上の参加が条件である。具体的な内容は以下の通り。

(1) 月 1 回の専門家(中小企業診断士、IT コーディネーター)による講義と演習
(2) 月 2 回、専門家を企業に派遣して、企業内で受けた講義に基づき社内で実作業を行なう。
(3) 企業は専門家派遣以外の日も使って課題の整理・検討を行なう。
(4) 基本的なアウトプットは、経営戦略企画書、情報化企画書および関連資料である。

成果は「IT 活用事例発表会」(沖縄 IT 経営応援隊の支援を受けて実施)で発表し、次のステップへの決意を新たにする。

21　個店の個性を活かしつつ協同組合で統合ネットショップを開設

企業基本情報			
企業名	協同組合　長野アークス	代表者名	夏目　潔
所在地 連絡先等	〒380-0918 長野県長野市アークス１番 32 号 電話：　026－228－5720　　FAX：026－228－4011 ホームページアドレス http://www.nagano-arcs.jp/		
資本金	13,500　万円	従業員数	従業員総数　11　名 ・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　5　名
業種・業態	＜　　総合卸団地　　業＞		
業　績 創業年	・平成１８年度売上高　　9,376　　万円 ・　昭和 40 年　11 月		
会社の主要製品又はサービス等	①　協同組合としての事業は、金融、共同施設運営、教育、福利厚生、管理（警備等）、レストラン、購買、保険代理、給油、社会貢献、等々多岐に渡り、会員企業 41 社は卸売業が主である。 ② ③		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	全国的にも早くから共同化事業を行なった老舗の卸組合で、日用雑貨から産業機械・医薬品まで幅広い商品を扱っている。平成５年に CI を実施「協同組合長野アークス」となる。中小企業構造の高度化に貢献したことにより通産大臣表彰１回、中小企業庁長官表彰３回受賞の実績がある。長野市で全会員が「ながのエコ・サークル」シルバー認定を取得するなど、環境対策にも積極的である。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題

新たな販売チャネルの拡大を模索して、平成 13 年にインターネットショップ「長野アークスショッピングモール」を開設したが、１年を経過した後も知名度も売り上げもなかなか上がらない状態であった。ショッピングモールの作成・運営は業者に任せていたので、開設費用のほかに毎月の運営費がかかっており、会員企業からは廃止を望む声も出ていた。また、当初から既存の取引先を気遣う企業もあり「卸売業がネット販売すること」に対して疑問視する声もあり、ショッピングモールは存続か撤退かの岐路に立たされていた。そのような中、ネット販売をあきらめきれない組合青年部を中心に、リニューアルの検討がされていたが技術面や費用面を含め今後の進め方に悩んでいた。

２．IT 導入の動機

事業の中心となっていた組合青年部では、「ネット販売は卸売業にとってこれからの新たな販売チャネル」と確信していた。そこで、できるだけ多くの会員企業が「ショッピングモールのリニューアル」に参加してもらえるようにしたいと考え、平静 14 年の夏に「中小企業団体中央会」に相談をした。いくつかの課題があったため、「中小企業団体中央会」を経由して「財団法人　長野県中小企業振興センター」に総合的な支援依頼があった。

３．IT 活用の具体的内容

組合のポータルサイトも兼ねたショッピングサイト「@長野どっとこむ」を再構築した。参加店舗は 7 店舗で、「@長野どっとこむ」のトップページでは店舗一覧と概要を掲載した。店舗一覧からリンクで第二階層に至っては共通項目を掲載した各企業のホームページを作成し、問い合わせ・受注機能を持たせることにした。具体的には、ＳＥＯ、ＣＧＩ、アクセスログ解析、自社 Web で販売する商品開発とその検索ワードの設定、SSL 等個人情報保護対策を行なった。Web マーケティング技術の導入とサイト運営ノウハウの共有が特徴である。具体的な効果は以下の通り。

(1) ネット販売による売り上げの増加

Ａ社(食品卸)	スタート当初	1,000 万円	→	1 億 5,000 万円
Ｂ社(繊維卸)	スタート当初	400 万円	→	4,500 万円
Ｃ社(履物卸)	スタート当初	100 万円	→	1,500 万円

(2) 既存業態も売り上げ増加など好影響

ホームページを見て来店する新規顧客や既存取引先からの売り上げも増加した。今まで取引できなかったメーカーから「商品を扱ってほしい」との申し入れがあった。仕入れ量の増加により、仕入れ価格が軽減された。

(3) 参加組合員の増加

ネット販売の実績が出てきたので、会員企業数社の新規参加申し込みがあるなど、取り組みが広がりつつある。

４．現在の課題と今後の展望

開設時も、BtoB でやりたい企業と BtoC でやりたい企業がありひとつのサイトでどのようにまとめていったらよいかという議論があった。現在は、BtoB 基本として個々の会員企業のページでは BtoC も可というようにしているが、単一企業と異なり運営の難しさといったものは存在する。すべての会員が参加しているわけではなく、さらにはネットサイトの参加者にも温度差があり、PR を目的にしている会員や売上げ増を目指している会員もあるなど様々である。それぞれの意向を尊重しながら、ひとつひとつの課題について前向きに取り組んでいるところである。

今後の展望として、ひとつは他のポータルサイトとの交流があげられる。これは会員からの要望もあり、積極的に進めていきたいと考えている。もうひとつは、サイトのブログ化である。検索エンジン対策としても有効なので、今後のリニューアルに向けて取り組みを始めたところである。

５．CEO からのワンポイントメッセージ

会員企業の業種は様々であるため一概には言えないが、既存の顧客とは違う新規顧客が獲得できる点がネットサイトの良い点だと思う。ただ、商圏が広がったことで「真似されやすい」「価格競争になりやすい」といった品目もあるため、デメリットも併せてそれぞれの立場で検討することが必要ではないか。成果は努力に比例していると思う。アドバイザーの助言を素直に実行しているところは、やはり伸びている。

６．支援センターの支援の役割と指導内容

既存の「長野アークスシヨッピングモール」を分析したところ、見た目は良くできているが売れる要素を持ったサイトではないことが判明した。そこで、ネットの市場特性を分析した品揃え・SEO 対策などを行い、売れるサイトを目指した再構築を支援することとなった。５年間に渡り実施した支援内容は以下の通り。

(1) 再構築に伴う基本方針、ネット環境、規約・運用ポリシー、組織体制などの基本的な整備について
(2) サイトオープン時期の決定とオープニングイベント計画について
(3) 企業ごとの売れる商品の検討と選定、Web デザインと運用について
(4) オープン後のアクセス分析による効果測定と SEO 対策などの改善
(5) 売り上げ目標の設定、毎月の勉強会による効果測定と改善策の実施
(6) 個別店舗サイトの診断と改善(スタイルシート、ブログ、ショッピングカートなど各種機能の追加と活用、商品の見直し、SEO 対策、シーズンごとのイベントの実施など)、今後の Web 戦略について

22 「クチコミランキング」サイトをインドへの外注でシステム構築

企業基本情報			
企業名	株式会社　Hayakawa	代表者名	早川　聡
所在地 連絡先等	〒231-0015 神奈川県横浜市中区尾上町 5-80　神奈川中小企業センター７階 IR15 電話：045－663－6604　　FAX：　　－　　－ ホームページアドレス http://hayakawajpn.com/		
資本金	300　万円	従業員数	従業員総数　5　名 ・内ﾊﾟｰﾄ･ｱﾙﾊﾞｲﾄ　3　名
業種・業態	＜インターネット関連 コンサルティング業＞		
業　績 創業年	・平成１８年度売上高　　4,077　万円 ・　　平成 15 年　11 月		
会社の主要製品又はサービス等	① クチコミを活用したコミュニティサイト「クチコミランキング」の運営 ② Web マーケティング支援、EC サイトの企画・設計・構築・運営および支援 ③		
事業内容の特徴（全角 200 字程度）	大手企業で情報システムを構築した経験をもとに、インターネット上で消費者から得られたクチコミ情報を編集・掲載するサイトの構築・運営を行なっている。誰もが情報化社会の恩恵を受けられることを願って作られたもので、ランキングという分かりやすい形にまとめられているため好評である。また、現在では転職、住宅ローン、クレジットカードのポータルサイトの運用を手がけるに至っている。		

ＩＴ活用詳細情報

１．IT 導入前に抱えていた問題点と課題

これまで、自社で独自にシステム開発業務を行なってきたが、人員の状況から難しくなってきた。そのため、システム開発業務が大きな課題となっており、優秀な人材を確保しようと奔走していたが思うようにいかず困っていた。また、更なる飛躍をするためには、アクセス数の増加と併せて同サイトを利用する消費者の顧客満足を高めるためのコンテンツ作りをどうするかが課題となっていた。

２．IT 導入の動機

同社が「財団法人　神奈川中小企業センター」のインキュベートルームに入居することとなり、これをきっかけに支援がスタートした。

３．IT 活用の具体的内容

クチコミを評価し掲載する仕組みを一部プログラム化することによって、膨大なデータを効率的に処理し少人数で巨大なサイトを運営することが可能となった。また、クチコミランキングのページビューは 70～80 万あり、これを背景に広告収入で利益が上がる仕組みを作り上げた。プログラムを効率的に開発するために、いち早くインドへのアウトソーシング(オフショア開発)の仕組みを確立し、開発要員不足の解決と国内開発と比べ数分の一の費用でのシステム開発が可能になった。
情報化の効果としては、開発コストの低減もさることながらビジネスの企画・立案(コンテンツ作り)に専念できる体制を築くことができた。これは、競争の激しいインターネット業界において非常に大きなメリットである。その効果もあり、同社が運営する「クチコミランキング」は大企業が運営するコミュニティサイトに負けないページビューを獲得しており、インターネット上のメディアとして高い競争力を持つことができた。また、IT の世界でビジネスを構築しているため、無駄な商品在庫を抱える必要がなく、非常に高い利益率を保っている。

４．現在の課題と今後の展望

自分が得意なものと苦手なものを良く見極めることが重要で、苦手な部分は分散させパートナーの協力を得て実施するように心がけている。当社の場合は、システム開発のマンパワーが不足していたため、インドへのアウトソーシングを行なった。文化や仕事に対する考え方など違いは数多くあるので、立ち上げるまでは様々な課題があったが、最初の部分で丁寧にコミュニケーションを取ることにより軌道に乗せることができたと思っている。現在は、サイトのデザインや企画といった部分に注力できるようになった。システム開発が安定してきたので大きな課題と感じているものはないが、運用しているサイトの更なるブラッシュアップのための取り組みを行なっている。
当社の展望としては、規模(売り上げ)の拡大だけを追及せず、常に高い利益率を確保するように意識しながら事業を展開していきたいと思っている。

５．CEO からのワンポイントメッセージ

IT の世界は初期投資が比較的低く抑えられるので、他の業態に比べリスクは低い。チャレンジしたい方は積極的に飛び込んでみると良いだろう。競争は激しいが大きく成長できる可能性もある。ビジネスのアイディアは自分が使っていたもので不便だと感じたところ、こうあったらいいと思ったサービスなど、身近なところから考えるとよいのではないか。自分は以前、多くのクチコミ情報がネット上にあったが、どれを信じていいか、またいろいろなところから情報を集めることか不便だと感じていた。それが現在の「クチコミランキング」のサイト開設につながっている。

６．支援センターの支援の役割と指導内容

「クチコミランキング」は非常に多くの企業が広告を出稿していることからミーティングの機会も多い。インキュベートルームに入居し会議室を自由に使えたことは非常に大きなメリットになった。また、夜間勤務や休日出勤ができる環境にあったこともプラスに働いている。ソフト面での支援としては、コーディネーターのアドバイスが随時行なわれていた。同社は日々の業務に追われ、目の前のことしか見えなくなる場面もしばしあったが、「大きな視点を持ち、綿密ではなくとも計画を立てることの重要性」をアドバイスされ、事業計画を見つめ直すきっかけとなった。広報面では、神奈川新聞「ビジネス＠ウオッチ」欄において支援企業として紹介した。

第Ⅲ部
「資料編」

【資料編】

Ⅰ．単純集計表・クロス集計表 ····· 235

II．アンケート調査票（中小企業・支援センター）····· 336

（都道府県）

県コード	県名	件数	比率
1	北海道	15	3.3
2	青森県	5	1.1
3	岩手県	13	2.9
4	宮城県	11	2.4
5	秋田県	2	0.4
6	山形県	5	1.1
7	福島県	3	0.7
8	茨城県	4	0.9
9	栃木県	4	0.9
10	群馬県	9	2.0
11	埼玉県	10	2.2
12	千葉県	12	2.6
13	東京都	67	14.8
14	神奈川県	24	5.3
15	新潟県	9	2.0
16	富山県	6	1.3
17	石川県	8	1.8
18	福井県	3	0.7
19	山梨県	6	1.3
20	長野県	12	2.6
21	岐阜県	7	1.5
22	静岡県	8	1.8
23	愛知県	23	5.1
24	三重県	10	2.2
25	滋賀県	6	1.3
26	京都府	9	2.0
27	大阪府	40	8.8
28	兵庫県	19	4.2
29	奈良県	4	0.9
30	和歌山県	1	0.2
31	鳥取県	1	0.2
32	島根県	3	0.7
33	岡山県	4	0.9
34	広島県	19	4.2
35	山口県	1	0.2
36	徳島県	0	0.0
37	香川県	6	1.3
38	愛媛県	5	1.1
39	高知県	4	0.9
40	福岡県	25	5.5
41	佐賀県	3	0.7
42	長崎県	2	0.4
43	熊本県	7	1.5
44	大分県	6	1.3
45	宮崎県	2	0.4
46	鹿児島県	8	1.8
47	沖縄県	2	0.4
	計	453	100

（地域）

No.	地域名	件数	比率
1	北海道	15	3.3
2	東北地域	39	8.6
3	関東甲信越地	165	36.4
4	中部地域	54	11.9
5	近畿地域	82	18.1
6	中国地域	28	6.2
7	四国地域	15	3.3
8	九州・沖縄地域	55	12.1
	計	453	100.0

（地域フラグ）

地区	地区名	該当地区	県コード
1	北海道		1
2	東北地域	青森県、岩手県、秋田県、宮城県、山形県、福島県	2～7
3	関東甲信越地域	茨城県、栃木県、群馬県、埼玉県、千葉県、東京都 神奈川県、新潟県、山梨県、長野県、静岡県	8～15 19,20,22
4	中部地域	富山県、石川県、岐阜県、愛知県、三重県	16,17,21,23,24
5	近畿地域	福井県、滋賀県、京都府、大阪府、兵庫県、奈良県、和歌山県	18,25～30
6	中国地域	鳥取県、島根県、岡山県、広島県、山口県	31～35
7	四国地域	香川県、徳島県、愛媛県、高知県	36～39
8	九州・沖縄地域	福岡県、佐賀県、長崎県、熊本県、大分県、宮崎県、鹿児島県、沖縄県	40～47

1. 貴社の概要

問1貴社の概要

(1)業種別

回答数	建設業	製造業	卸売業	小売業	サービス業	その他
440	21	201	100	45	45	28
100.0	4.8	45.7	22.7	10.2	10.2	6.4

(2)事業所数

回答数	単独	複数
434	235	199
100.0	54.1	45.9

(2)複数事業所の事業所数

回答数	2ヶ所以下	3～5ヶ所以下	6～10ヶ所以下	11ヶ所以上
195	109	64	14	8
100.0	55.9	32.8	7.2	4.1

平均値	中央値
3.3	2.0

(3)従業員数

	回答数	10名以下	11名～20名	21名～50名	51名～100名	101名～300名	301名以上
正社員	428	126	88	141	46	26	1
	100.0	29.4	20.6	32.9	10.7	6.1	0.2
パート・アルバイト	329	240	30	33	19	5	2
	100.0	72.9	9.1	10.0	5.8	1.5	0.6

平均値	中央値
36.5	20.5

平均値	中央値
19.0	4.0

(4)直近の売上高

回答数	1億円以下	1億超～5億円以下	5億超～10億円以下	10億超～50億円以下	50億円超
394	79	120	62	98	35
100.0	20.1	30.5	15.7	24.9	8.9

平均値	中央値
2822911.8	50000.0

2 情報化の現状

問2-1. 貴社で活用しているコンピュータは何ですか。(複数回答)

回答数	パソコン	クライアントサーバシステム	オフィスコンピュータ	汎用機	全く使っていない
451	399	147	62	12	4
	88.5	32.6	13.7	2.7	0.9

問2-2. 活用しているコンピュータは、どのような環境ですか。(複数回答)

回答数	社内部門内ネットワーク	全社ネットワーク	社内外イントラネット	企業間ネットワーク	単独(ネットワーク接続なし)
445	161	228	91	113	129
	36.2	51.2	20.4	25.4	29.0

問2-3. 情報化として主にどのような部門(業務)に活用していますか。(複数回答)

回答数	営業部門	直接販売部門	生産・製造部門	購買部門	設計部門	研究開発部門	人事・採用部門	総務・管理部門	物流部門	企画部門	その他
444	315	122	191	156	107	54	88	317	77	57	8
	70.9	27.5	43.0	35.1	24.1	12.2	19.8	71.4	17.3	12.8	1.8

問2-4. パッケージソフトを活用している場合、その業務は何ですか。(複数回答)

回答数	財務会計	人事給与	販売管理	仕入れ・在庫管理	顧客管理	生産・工程管理	営業支援	情報共有	パッケージソフト不使用	その他
439	302	208	218	146	85	55	21	55	35	18
	68.8	47.4	49.7	33.3	19.4	12.5	4.8	12.5	8.0	4.1

問2-5. Webサイトを開設している場合、その目的は何ですか。(複数回答)

回答数	社内イントラネットにおける情報共有・社内事務効率化	社外への広報	Webサイトを活用した商取引	Webサイトは開設していない	その他
382	88	197	82	130	5
	23.0	51.6	21.5	34.0	1.3

問2-6. 情報化活用の主な視点は何ですか。

回答数	各種業務の処理	情報の共有	各種業務の管理・分析	情報の活用	各種業務のシミュレーション	情報の創造
428	216	91	57	59	0	5
100.0	50.5	21.3	13.3	13.8	0.0	1.2

問2-7. 直近の決算(単年度)におけるIT投資額(ハード機器やソフト開発・購入費等)の規模はどの程度ですか。

回答数	10万円未満	10～50万円未満	50～100万円未満	100万円～500万円未満	500万円～1,000万円未満	1,000万円超
438	60	134	99	93	29	23
100.0	13.7	30.6	22.6	21.2	6.6	5.3

問2-8. IT活用の目的の有無、どのような効果がありましたか。

■ 目的の有無

	回答数	目的としている	目的としていない
①社内情報の共有化(コミュニケーション)	430	344	86
	100.0	80.0	20.0
②顧客の拡大	431	278	153
	100.0	64.5	35.5
③新規事業の開拓	430	236	194
	100.0	54.9	45.1
④売上の拡大	428	302	126
	100.0	70.6	29.4
⑤コスト削減	432	346	86
	100.0	80.1	19.9
⑥人員削減	425	266	159
	100.0	62.6	37.4
⑦業務の迅速化	439	413	26
	100.0	94.1	5.9
⑧Webサイトを通じた情報公開	407	224	183
	100.0	55.0	45.0
⑨自社の信頼性・安全性の向上	428	294	134
	100.0	68.7	31.3
⑩その他	12	12	0
	100.0	100.0	0.0

■目的としている企業の効果の程度について

	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
①社内情報の共有化(コミュニケーション)	344	116	191	35	2
	80.0	27.0	44.4	8.1	0.5
②顧客の拡大	278	27	147	90	14
	64.5	6.3	34.1	20.9	3.2
③新規事業の開拓	236	19	94	102	21
	54.9	4.4	21.9	23.7	4.9
④売上の拡大	302	24	158	109	11
	70.6	5.6	36.9	25.5	2.6
⑤コスト削減	346	36	165	128	17
	80.1	8.3	38.2	29.6	3.9
⑥人員削減	266	14	90	138	24
	62.6	3.3	21.2	32.5	5.6
⑦業務の迅速化	413	121	237	52	3
	94.1	27.6	54.0	11.8	0.7
⑧Webサイトを通じた情報公開	224	33	103	80	8
	55.0	8.1	25.3	19.7	2.0
⑨自社の信頼性・安全性の向上	294	31	171	86	6
	68.7	7.2	40.0	20.1	1.4
⑩その他	12	2	7	2	1
	100.0	16.7	58.3	16.7	8.3

3 情報化への課題についてお伺いします。

問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用についてお伺いします。

	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
①プロバイダー	427	188	16	183	40
	100.0	44.0	3.7	42.9	9.4
②ブログ	418	259	34	46	79
	382.1	62.0	13.1	135.3	171.7
③Web	423	190	31	161	41
	100.0	44.9	7.3	38.1	9.7
④業務システム支援	414	159	70	97	88
	100.0	38.4	16.9	23.4	21.3
⑤事務処理システム支援	417	157	58	108	94
	100.0	37.6	13.9	25.9	22.5
⑥VPN	400	70	21	50	259
	100.0	17.5	5.3	12.5	64.8
⑦EDI	401	67	24	53	257
	100.0	16.7	6.0	13.2	64.1
⑧http/https	408	158	21	80	149
	100.0	38.7	5.1	19.6	36.5
⑨CGI	405	103	16	26	260
	100.0	25.4	4.0	6.4	64.2
⑩ASP	404	76	15	26	287
	100.0	18.8	3.7	6.4	71.0
⑪SaaS	400	37	20	4	339
	100.0	9.3	5.0	1.0	84.8
⑫XML	403	66	14	20	303
	100.0	16.4	3.5	5.0	75.2

問3-2. 情報化への取組み状況についてお伺いします。

	回答数	1 (1)、(2)あり (3)満足 (4)取れている (5)十分に取り入れている	2 (1)、(2)なし (3)行っているが不満足 (4)取れていない (5)十分とは言えないが取り入れている	3 (3)行っていない (5)取り入れていない
(1)情報(データ)管理方法の取り決め	437	215	222	−
	100.0	49.2	50.8	−
(2)情報化を目的とするシステム構築に当たっての取り決め	432	141	291	−
	100.0	32.6	67.4	−
(3)現在利用しているシステムの改善・改良の推進と対応の状況	436	97	219	120
	100.0	22.2	50.2	27.5
(4)業務の仕組み・進捗と情報システムの連携が取れている	431	214	217	−
	100.0	49.7	50.3	−
(5)利用しているシステムは業務の要請(要望)を十分に取り入れている	435	72	292	71
	100.0	16.6	67.1	16.3

問3-3. IT化の計画についてお伺いします。

回答数	IT化計画を立てていない	IT化計画の重要性は管理責任者も認識しているが、必ずしも立てていない	IT化計画策定については、文書化していないが、考え方は関係者の間で共有している	IT化計画策定に対しては文書化、最終的に管理責任者の判断に任せている	経営管理活動の中でIT化計画はモニターでき、その計画の有効性を計測することが可能である	長期IT化計画を策定し、変化するITやビジネス環境からの要請を反映して常に修正される仕組みができている
435	132	165	83	37	10	8
100.0	30.3	37.9	19.1	8.5	2.3	1.8

問3-4. ITサービス基準についてお伺いします。

回答数	ITサービス基準は管理していない	ITサービス基準を整備する必要性を感じているが、実施していない	不完全なITサービス基準はあるが、多くは担当者に委ねている	ITサービス基準は完全ではないが、ユーザとの合意はある(再評価とユーザ満足度についてチェックできる体制になっている)	ITサービス基準に照らし、ユーザ満足度を定期的に評価している	ITサービス基準の定義は完全で、業務目標との整合性を保証するために、その基準を常に再評価している
429	215	139	51	19	5	0
100.0	50.1	32.4	11.9	4.4	1.2	0.0

問3-5. モニタリング(ITを活用した業務活動成果の監視活動)についてお伺いします。

回答数	モニタリング活動は実施していない	モニタリングについては、必要性を感じているが、標準的な方法は決めていない	モニターすべき項目は決まっている(情報収集方法及び評価基準も決めている)が、全社的ではない	モニターの仕方は全社的に周知していて教育も行っている	モニター項目の許容誤差も決めてあり、報告は自動的に行っている	すべてのモニタリング活動は業界の最高の方法が組み込まれて最適化してある
430	314	82	24	8	1	1
100.0	73.0	19.1	5.6	1.9	0.2	0.2

問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているものについてお伺いします。

	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
①外部からの不正アクセス予防策	415	215	65	35	100
	100.0	51.8	15.7	8.4	24.1
②ウィルスプログラム対応策	425	249	90	37	49
	100.0	58.6	21.2	8.7	11.5
③サーバへの攻撃の対応策	413	185	58	44	126
	100.0	44.8	14.0	10.7	30.5
④データ漏洩予防策	418	126	62	36	194
	100.0	30.1	14.8	8.6	46.4
⑤外部へのアクセス制限	418	102	53	24	239
	100.0	24.4	12.7	5.7	57.2

問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度はいかがですか。

■ 利用の有無

	回答数	利用した	利用していない
①公的な機関や支援センター	414	81	333
	100.0	19.6	80.4
②ベンダー(IT機器導入企業)	415	183	232
	100.0	44.1	55.9
③システムハウス(システム提供企業)	414	211	203
	100.0	51.0	49.0
④システムインテグレータ	402	88	314
	100.0	21.9	78.1
⑤その他	10	10	−
	100.0	100.0	−

■ 利用した際の満足度

	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
①公的な機関や支援センター	81	10	26	36	7	2
	100.0	12.3	32.1	44.4	8.6	2.5
②ベンダー(IT機器導入企業)	183	13	67	69	26	8
	100.0	7.1	36.6	37.7	14.2	4.4
③システムハウス(システム提供企業)	211	18	78	67	38	10
	100.0	8.5	37.0	31.8	18.0	4.7
④システムインテグレータ	88	6	25	42	11	4
	100.0	6.8	28.4	47.7	12.5	4.5
⑤その他( )	10	1	2	7	0	0
	100.0	10.0	20.0	70.0	0.0	0.0

4 情報化推進上の支援についてお伺いします。

問4-1. 社内の情報化担当の責任者はどなたが担当していますか。

回答数	経営者自身が担当	CIO（情報担当役員）を設置	IT部門や情報システム部門の責任者	担当業務の部門長	いない	その他
434	118	6	69	150	77	14
100.0	27.2	1.4	15.9	34.6	17.7	3.2

■担当業務の部門長の場合、その役職

回答数	a. 役員級	b. 部長級	c. 課長級
143	50	56	37
100.0	35.0	39.2	25.9

問4-2. 情報化担当責任者の業務は何ですか。(複数回答)

回答数	企画	設計	システム開発	ソフト・ハードなどの調達	導入支援	運用支店	データ保護	情報公開	情報化の為の社内教育	その他
334	128	50	63	146	100	23	81	37	82	50
	38.3	15.0	18.9	43.7	29.9	6.9	24.3	11.1	24.6	15.0

問4-3. 貴社では情報化の位置づけとしてどのように行っていますか。

回答数	経営計画等で明確に予算づけられ、これに基づき計画的に投資している	明確な予算づけはしていないが、社内会議や役員会等での決定によって、適宜投資している	計画的ではないものの、社内外の状況を判断して、適宜投資している	その他
418	27	116	257	18
100.0	6.5	27.8	61.5	4.3

問4-4. 情報化を運用していくうえで、貴社にとって必要としている人材、技能は何ですか。

■ 必要としている人材(複数回答)

回答数	CIO(情報担当役員)	ネットワーク管理者	セキュリティ管理者	保守・運用担当者	プロジェクトマネージャ	その他
365	22	157	111	196	68	38
	6.0	43.0	30.4	53.7	18.6	10.4

■ 必要とするスキル(複数回答)

回答数	ネットワーク構築	セキュリティスキル	外部との折衝能力	社内の調整能力	その他
358	179	152	93	131	35
	49.0	41.6	25.5	35.9	9.6

問4-5. 社員のITリテラシー向上についてどのような取組みをしていますか。(複数回答)

回答数	社外IT研修・講習会への参加支援	社内IT研修・講習会への実施	社外からの専門家の招聘	IT能力の高い人材の採用	OJT(仕事を通じての学習・教育)	その他
365	22	157	111	196	68	38
	6.0	43.0	30.4	53.7	18.6	10.4

■社外IT研修・講習会への参加支援の場合

回答数	a. 会社指示による受講	b. 支援策はない
94	67	27
100.0	71.3	28.7

問4-6. 今後の情報化で課題となると思われるものは何ですか。

回答数	現状のシステムの見直し	業務システムにあったシステムの調達	情報知識のレベルアップ	情報活用方法のレベルアップ	情報化によるコストの削減	情報コストの削減	ITを使った新たな業務の開発	経営戦略の実現	その他
403	116	168	141	160	128	66	63	72	19
	28.8	41.7	35.0	39.7	31.8	16.4	15.6	17.9	4.7

問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。

	回答数	すでに活用している	知っているが活用していない	知らないので詳しい情報が欲しい	知らないし興味もない
①専門家派遣	406	42	144	64	156
	100.0	10.3	35.5	15.8	38.4
②セミナー・研修への参加	411	87	150	64	110
	100.0	21.2	36.5	15.6	26.8
③優遇税制	413	65	132	118	98
	100.0	15.7	32.0	28.6	23.7
④金融・リース制度	405	68	141	81	115
	100.0	16.8	34.8	20.0	28.4
⑤補助金・助成金	408	21	146	133	108
	100.0	5.1	35.8	32.6	26.5

問4-8. 今後、情報化を進めるうえで、どのような支援があればよいと思いますか。(○はいくつでも可)

回答数	通信網などの通信インフラの整備	税制上の優遇	情報化投資への融資・リース援助	低コストなシステムの提案	拡張性のあるシステムの提案	情報機器選定のアドバイス	初歩的なハード・ソフトの操作研修	中級レベルのハード・ソフトの操作研修	高度なIT技術者養成のための研修	情報化を担う人材の確保・提供	自社の業務に合った情報化によるビジネス展開へのノウハウ紹介や支援	情報化により成功した事例紹介などのセミナーの開催	その他
404	85	211	64	189	59	33	64	83	32	64	152	45	17
	21.0	52.2	15.8	46.8	14.6	8.2	15.8	20.5	7.9	15.8	37.6	11.1	4.2

地域×業種

No.	業種 / 地域名	回答者数	建設業	製造業	卸売業	小売業	サービス業	その他
1	北海道	15	2	9	2	1	0	1
		100.0	13.3	60.0	13.3	6.7	0.0	6.7
2	東北地域	39	0	17	6	8	6	2
		100.0	0.0	43.6	15.4	20.5	15.4	5.1
3	関東甲信越地域	160	8	77	42	7	17	9
		100.0	5.0	48.1	26.3	4.4	10.6	5.6
4	中部地域	52	2	26	13	8	0	3
		100.0	3.8	50.0	25.0	15.4	0.0	5.8
5	近畿地域	80	3	37	21	9	7	3
		100.0	3.8	46.3	26.3	11.3	8.8	3.8
6	中国地域	27	2	10	4	5	4	2
		100.0	7.4	37.0	14.8	18.5	14.8	7.4
7	四国地域	14	1	6	3	3	1	0
		100.0	7.1	42.9	21.4	21.4	7.1	0.0
8	九州・沖縄地域	53	3	19	9	4	10	8
		100.0	5.7	35.8	17.0	7.5	18.9	15.1

地域×事業所数

No.	事業所数 / 地域名	回答者数	単独	複数
1	北海道	14	8	6
		100.0	57.1	42.9
2	東北地域	36	23	13
		100.0	63.9	36.1
3	関東甲信越地域	156	75	81
		100.0	48.1	51.9
4	中部地域	53	34	19
		100.0	64.2	35.8
5	近畿地域	80	47	33
		100.0	58.8	41.3
6	中国地域	27	13	14
		100.0	48.1	51.9
7	四国地域	14	7	7
		100.0	50.0	50.0
8	九州・沖縄地域	54	28	26
		100.0	51.9	48.1

地域×従業員数(正社員)

No.	地域名＼従業員数	回答者数	10名以下	11名～20名	21名～50名	51名～100名	101名～300名	301名以上
1	北海道	15	6	3	6	0	0	0
		100.0	40.0	20.0	40.0	0.0	0.0	0.0
2	東北地域	36	13	8	9	6	0	0
		100.0	36.1	22.2	25.0	16.7	0.0	0.0
3	関東甲信越地域	155	38	37	45	22	12	1
		100.0	24.5	23.9	29.0	14.2	7.7	0.6
4	中部地域	50	17	7	16	5	5	0
		100.0	34.0	14.0	32.0	10.0	10.0	0.0
5	近畿地域	79	25	12	32	5	5	0
		100.0	31.6	15.2	40.5	6.3	6.3	0.0
6	中国地域	26	8	6	9	3	0	0
		100.0	30.8	23.1	34.6	11.5	0.0	0.0
7	四国地域	15	4	3	6	1	1	0
		100.0	26.7	20.0	40.0	6.7	6.7	0.0
8	九州・沖縄地域	52	15	12	18	4	3	0
		100.0	28.8	23.1	34.6	7.7	5.8	0.0

地域×売上高

No.	地域名＼売上高	回答数	1億円以下	1億超～5億円以下	5億超～10億円以下	10億超～50億円以下	50億円超
1	北海道	14	2	6	5	1	0
		100.0	14.3	42.9	35.7	7.1	0.0
2	東北地域	33	6	16	5	6	0
		100.0	18.2	48.5	15.2	18.2	0.0
3	関東甲信越地域	144	27	40	18	49	10
		100.0	18.8	27.8	12.5	34.0	6.9
4	中部地域	50	5	14	8	13	10
		100.0	10.0	28.0	16.0	26.0	20.0
5	近畿地域	71	21	13	12	13	12
		100.0	29.6	18.3	16.9	18.3	16.9
6	中国地域	24	4	11	3	5	1
		100.0	16.7	45.8	12.5	20.8	4.2
7	四国地域	12	3	3	3	2	1
		100.0	25.0	25.0	25.0	16.7	8.3
8	九州・沖縄地域	46	11	17	8	9	1
		100.0	23.9	37.0	17.4	19.6	2.2

地域×問2-1. 貴社で活用しているコンピュータ

No.	地域名	回答数	パソコン	クライアントサーバシステ	オフィスコンピュータ	汎用機	全く使っていない
1	北海道	15	15	0	0	0	0
			100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
2	東北地域	39	35	11	5	0	0
			89.7	28.2	12.8	0.0	0.0
3	関東甲信越地域	165	137	68	25	5	2
			83.0	41.2	15.2	3.0	1.2
4	中部地域	53	50	11	9	2	1
			94.3	20.8	17.0	3.8	1.9
5	近畿地域	82	73	26	11	5	1
			89.0	31.7	13.4	6.1	1.2
6	中国地域	27	22	10	3	0	0
			81.5	37.0	11.1	0.0	0.0
7	四国地域	15	14	6	3	0	0
			93.3	40.0	20.0	0.0	0.0
8	九州・沖縄地域	55	53	15	6	0	0
			96.4	27.3	10.9	0.0	0.0

地域×問2-2. 活用しているコンピュータ

No.	地域名	回答数	社内部門内ネットワーク	全社ネットワーク	社内外イントラネット	企業間ネットワーク	単独（ネットワーク接続なし）
1	北海道	15	7	3	1	2	4
			46.7	20.0	6.7	13.3	26.7
2	東北地域	39	13	14	6	11	10
			33.3	35.9	15.4	28.2	25.6
3	関東甲信越地域	163	53	94	36	49	49
			32.5	57.7	22.1	30.1	30.1
4	中部地域	51	21	24	12	15	20
			41.2	47.1	23.5	29.4	39.2
5	近畿地域	81	30	45	15	21	21
			37.0	55.6	18.5	25.9	25.9
6	中国地域	27	11	14	4	3	9
			40.7	51.9	14.8	11.1	33.3
7	四国地域	15	4	7	2	4	4
			26.7	46.7	13.3	26.7	26.7
8	九州・沖縄地域	54	22	27	15	8	12
			40.7	50.0	27.8	14.8	22.2

地域×問2-3. 情報化として主にどのような部門に活用しているか。

No.	地域名	回答数	営業部門	直接販売部門	生産・製造部門	購買部門	設計部門	研究開発部門	人事・採用部門	総務・管理部門	物流部門	企画部門	その他
1	北海道	14	6	2	8	2	4	1	1	11	1	0	0
			42.9	14.3	57.1	14.3	28.6	7.1	7.1	78.6	7.1	0.0	0.0
2	東北地域	39	24	13	16	15	11	2	7	28	6	4	1
			61.5	33.3	41.0	38.5	28.2	5.1	17.9	71.8	15.4	10.3	2.6
3	関東甲信越地域	162	121	31	72	65	45	29	40	122	33	25	2
			74.7	19.1	44.4	40.1	27.8	17.9	24.7	75.3	20.4	15.4	1.2
4	中部地域	52	35	18	23	20	10	3	7	28	10	5	2
			67.3	34.6	44.2	38.5	19.2	5.8	13.5	53.8	19.2	9.6	3.8
5	近畿地域	81	62	25	36	30	15	13	15	56	15	9	2
			76.5	30.9	44.4	37.0	18.5	16.0	18.5	69.1	18.5	11.1	2.5
6	中国地域	27	18	7	8	2	4	0	3	21	3	4	0
			66.7	25.9	29.6	7.4	14.8	0.0	11.1	77.8	11.1	14.8	0.0
7	四国地域	15	10	3	7	7	3	1	3	9	2	1	0
			66.7	20.0	46.7	46.7	20.0	6.7	20.0	60.0	13.3	6.7	0.0
8	九州・沖縄地域	54	39	23	21	15	15	5	12	42	7	9	1
			72.2	42.6	38.9	27.8	27.8	9.3	22.2	77.8	13.0	16.7	1.9

地域×問2-4. パッケージソフトを活用している場合、その業務は何ですか。

No.	地域名	回答数	営業部門	直接販売部門	生産・製造部門	購買部門	設計部門	研究開発部門	人事・採用部門	総務・管理部門	物流部門	企画部門
1	北海道	14	9	8	6	2	3	2	1	1	1	1
			64.3	57.1	42.9	14.3	21.4	14.3	7.1	7.1	7.1	7.1
2	東北地域	39	30	23	18	10	8	3	1	2	4	1
			76.9	59.0	46.2	25.6	20.5	7.7	2.6	5.1	10.3	2.6
3	関東甲信越地域	159	112	71	82	62	27	28	10	24	10	8
			70.4	44.7	51.6	39.0	17.0	17.6	6.3	15.1	6.3	5.0
4	中部地域	52	27	23	28	17	13	5	2	5	3	2
			51.9	44.2	53.8	32.7	25.0	9.6	3.8	9.6	5.8	3.8
5	近畿地域	80	51	32	40	28	15	6	4	12	10	4
			63.8	40.0	50.0	35.0	18.8	7.5	5.0	15.0	12.5	5.0
6	中国地域	27	22	13	11	7	5	3	1	6	0	0
			81.5	48.1	40.7	25.9	18.5	11.1	3.7	22.2	0.0	0.0
7	四国地域	15	10	7	7	5	3	3	0	0	1	2
			66.7	46.7	46.7	33.3	20.0	20.0	0.0	0.0	6.7	13.3
8	九州・沖縄地域	53	41	31	26	15	11	5	2	5	6	0
			77.4	58.5	49.1	28.3	20.8	9.4	3.8	9.4	11.3	0.0

地域×問2-5. Webサイトを開設している場合、その目的は何ですか。(複数回答)

No.	地域名	回答数	社内イントラネットにおける情報共有・社内事務効率化	社外への広報	Webサイトを活用した商取引	Webサイトは開設していない	その他
1	北海道	9	2	3	1	5	0
			22.2	33.3	11.1	55.6	0.0
2	東北地域	35	8	13	6	17	0
			22.9	37.1	17.1	48.6	0.0
3	関東甲信越地域	136	34	82	31	37	5
			25.0	60.3	22.8	27.2	3.7
4	中部地域	47	9	23	10	17	0
			19.1	48.9	21.3	36.2	0.0
5	近畿地域	71	15	37	14	23	0
			21.1	52.1	19.7	32.4	0.0
6	中国地域	23	4	17	5	5	0
			17.4	73.9	21.7	21.7	0.0
7	四国地域	13	3	4	4	6	0
			23.1	30.8	30.8	46.2	0.0
8	九州・沖縄地域	48	13	18	11	20	0
			27.1	37.5	22.9	41.7	0.0

地域×問2-6. 情報化活用の主な視点は何ですか。

No.	地域名	回答数	各種業務の処理	情報の共有	各種業務の管理・分析	情報の活用	各種業務のシミュレーション	情報の創造
1	北海道	11	9	0	0	2	0	0
		100.0	81.8	0.0	0.0	18.2	0.0	0.0
2	東北地域	38	13	9	8	8	0	0
		100.0	34.2	23.7	21.1	21.1	0.0	0.0
3	関東甲信越地域	155	84	35	12	21	0	3
		100.0	54.2	22.6	7.7	13.5	0.0	1.9
4	中部地域	51	25	11	8	7	0	0
		100.0	49.0	21.6	15.7	13.7	0.0	0.0
5	近畿地域	79	35	18	10	14	0	2
		100.0	44.3	22.8	12.7	17.7	0.0	2.5
6	中国地域	26	16	7	3	0	0	0
		100.0	61.5	26.9	11.5	0.0	0.0	0.0
7	四国地域	15	9	2	3	1	0	0
		100.0	60.0	13.3	20.0	6.7	0.0	0.0
8	九州・沖縄地域	53	25	9	13	6	0	0
		100.0	47.2	17.0	24.5	11.3	0.0	0.0

地域×問2-7. 直近の決算(単年度)におけるIT投資額(ハード機器やソフト開発・購入費等)の規模はどの程度ですか。

No.	地域名	回答数	10万円未満	10～50万円未満	50～100万円未満	100万円～500万円未満	500万円～1,000万円未満	1,000万円超
1	北海道	15	4	6	5	0	0	0
		100.0	26.7	40.0	33.3	0.0	0.0	0.0
2	東北地域	39	9	13	8	9	0	0
		100.0	23.1	33.3	20.5	23.1	0.0	0.0
3	関東甲信越地域	161	15	47	33	39	17	10
		100.0	9.3	29.2	20.5	24.2	10.6	6.2
4	中部地域	50	8	15	15	8	3	1
		100.0	16.0	30.0	30.0	16.0	6.0	2.0
5	近畿地域	79	11	22	16	19	5	6
		100.0	13.9	27.8	20.3	24.1	6.3	7.6
6	中国地域	27	3	10	5	5	2	2
		100.0	11.1	37.0	18.5	18.5	7.4	7.4
7	四国地域	15	2	4	5	2	1	1
		100.0	13.3	26.7	33.3	13.3	6.7	6.7
8	九州・沖縄地域	52	8	17	12	11	1	3
		100.0	15.4	32.7	23.1	21.2	1.9	5.8

地域×問2-8. IT活用の目的の有無(①社内情報の共有化(コミュニケーション))

No.	地域名	回答数	目的としている	目的としていない
1	北海道	15	10	5
		100.0	66.7	33.3
2	東北地域	38	28	10
		100.0	73.7	26.3
3	関東甲信越地域	152	125	27
		100.0	82.2	17.8
4	中部地域	52	38	14
		100.0	73.1	26.9
5	近畿地域	78	68	10
		100.0	87.2	12.8
6	中国地域	27	21	6
		100.0	77.8	22.2
7	四国地域	15	11	4
		100.0	73.3	26.7
8	九州・沖縄地域	53	43	10
		100.0	81.1	18.9

地域×問2-8. IT活用の目的の有無(②顧客の拡大)

No.	地域名	回答数	目的としている	目的としていない
1	北海道	14	6	8
		100.0	42.9	57.1
2	東北地域	39	24	15
		100.0	61.5	38.5
3	関東甲信越地域	155	113	42
		100.0	72.9	27.1
4	中部地域	52	30	22
		100.0	57.7	42.3
5	近畿地域	79	54	25
		100.0	68.4	31.6
6	中国地域	25	17	8
		100.0	68.0	32.0
7	四国地域	15	8	7
		100.0	53.3	46.7
8	九州・沖縄地域	52	26	26
		100.0	50.0	50.0

地域×問2-8. IT活用の目的の有無(③新規事業の開拓)

No.	地域名	回答数	目的としている	目的としていない
1	北海道	14	7	7
		100.0	50.0	50.0
2	東北地域	39	19	20
		100.0	48.7	51.3
3	関東甲信越地域	154	95	59
		100.0	61.7	38.3
4	中部地域	51	21	30
		100.0	41.2	58.8
5	近畿地域	79	47	32
		100.0	59.5	40.5
6	中国地域	25	14	11
		100.0	56.0	44.0
7	四国地域	15	8	7
		100.0	53.3	46.7
8	九州・沖縄地域	53	25	28
		100.0	47.2	52.8

地域×問2-8. IT活用の目的の有無(④売上の拡大)

No.	地域名	回答数	目的としている	目的としていない
1	北海道	14	8	6
		100.0	57.1	42.9
2	東北地域	39	26	13
		100.0	66.7	33.3
3	関東甲信越地域	155	116	39
		100.0	74.8	25.2
4	中部地域	51	34	17
		100.0	66.7	33.3
5	近畿地域	77	52	25
		100.0	67.5	32.5
6	中国地域	24	19	5
		100.0	79.2	20.8
7	四国地域	15	9	6
		100.0	60.0	40.0
8	九州・沖縄地域	53	38	15
		100.0	71.7	28.3

地域×問2-8. IT活用の目的の有無(⑤コスト削減)

No.	地域名	回答数	目的としている	目的としていない
1	北海道	15	10	5
		100.0	66.7	33.3
2	東北地域	37	30	7
		100.0	81.1	18.9
3	関東甲信越地域	155	131	24
		100.0	84.5	15.5
4	中部地域	52	35	17
		100.0	67.3	32.7
5	近畿地域	77	62	15
		100.0	80.5	19.5
6	中国地域	26	20	6
		100.0	76.9	23.1
7	四国地域	15	12	3
		100.0	80.0	20.0
8	九州・沖縄地域	55	46	9
		100.0	83.6	16.4

地域×問2-8. IT活用の目的の有無(⑥人員削減)

No.	地域名	回答数	目的としている	目的としていない
1	北海道	14	8	6
		100.0	57.1	42.9
2	東北地域	37	18	19
		100.0	48.6	51.4
3	関東甲信越地域	154	99	55
		100.0	64.3	35.7
4	中部地域	51	30	21
		100.0	58.8	41.2
5	近畿地域	76	51	25
		100.0	67.1	32.9
6	中国地域	25	17	8
		100.0	68.0	32.0
7	四国地域	15	11	4
		100.0	73.3	26.7
8	九州・沖縄地域	53	32	21
		100.0	60.4	39.6

地域×問2-8. IT活用の目的の有無(⑦業務の迅速化)

No.	地域名	回答数	目的としている	目的としていない
1	北海道	15	14	1
		100.0	93.3	6.7
2	東北地域	37	35	2
		100.0	94.6	5.4
3	関東甲信越地域	158	149	9
		100.0	94.3	5.7
4	中部地域	52	51	1
		100.0	98.1	1.9
5	近畿地域	80	75	5
		100.0	93.8	6.3
6	中国地域	27	24	3
		100.0	88.9	11.1
7	四国地域	15	14	1
		100.0	93.3	6.7
8	九州・沖縄地域	55	51	4
		100.0	92.7	7.3

地域×問2-8. IT活用の目的の有無(⑧Webサイトを通じた情報公開)

No.	地域名	回答数	目的としている	目的としていない
1	北海道	12	4	8
		100.0	33.3	66.7
2	東北地域	35	17	18
		100.0	48.6	51.4
3	関東甲信越地域	147	91	56
		100.0	61.9	38.1
4	中部地域	49	27	22
		100.0	55.1	44.9
5	近畿地域	75	40	35
		100.0	53.3	46.7
6	中国地域	24	17	7
		100.0	70.8	29.2
7	四国地域	13	4	9
		100.0	30.8	69.2
8	九州・沖縄地域	52	24	28
		100.0	46.2	53.8

地域×問2-8. IT活用の目的の有無(⑨自社の信頼性・安全性の向上)

No.	地域名	回答数	目的としている	目的としていない
1	北海道	13	9	4
		100.0	69.2	30.8
2	東北地域	36	22	14
		100.0	61.1	38.9
3	関東甲信越地域	156	113	43
		100.0	72.4	27.6
4	中部地域	50	31	19
		100.0	62.0	38.0
5	近畿地域	78	54	24
		100.0	69.2	30.8
6	中国地域	25	21	4
		100.0	84.0	16.0
7	四国地域	15	9	6
		100.0	60.0	40.0
8	九州・沖縄地域	55	35	20
		100.0	63.6	36.4

地域×問2-8. IT活用の目的の有無(⑩その他)

No.	地域名	回答数	目的としている	目的としていない
1	北海道	0	0	0
		0.0	0.0	0.0
2	東北地域	1	1	0
		100.0	100.0	0.0
3	関東甲信越地域	6	6	0
		100.0	100.0	0.0
4	中部地域	2	2	0
		100.0	100.0	0.0
5	近畿地域	2	2	0
		100.0	100.0	0.0
6	中国地域	1	1	0
		100.0	100.0	0.0
7	四国地域	0	0	0
		0.0	0.0	0.0
8	九州・沖縄地域	0	0	0
		0.0	0.0	0.0

地域×問2-8 目的とした場合の効果(①社内情報の共有化(コミュニケーション))

No.	地域名	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	北海道	10	2	6	2	0
		100.0	20.0	60.0	20.0	0.0
2	東北地域	28	8	18	2	0
		100.0	28.6	64.3	7.1	0.0
3	関東甲信越地域	125	43	68	13	1
		100.0	34.4	54.4	10.4	0.8
4	中部地域	38	8	23	7	0
		100.0	21.1	60.5	18.4	0.0
5	近畿地域	68	25	36	7	0
		100.0	36.8	52.9	10.3	0.0
6	中国地域	21	7	12	1	1
		100.0	33.3	57.1	4.8	4.8
7	四国地域	11	4	7	0	0
		100.0	36.4	63.6	0.0	0.0
8	九州・沖縄地域	43	19	21	3	0
		100.0	44.2	48.8	7.0	0.0

地域×問2-8 目的とした場合の効果(②顧客の拡大)

No.	地域名	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	北海道	6	0	3	2	1
		100.0	0.0	50.0	33.3	16.7
2	東北地域	24	1	14	9	0
		100.0	4.2	58.3	37.5	0.0
3	関東甲信越地域	113	7	64	38	4
		100.0	6.2	56.6	33.6	3.5
4	中部地域	30	5	17	7	1
		100.0	16.7	56.7	23.3	3.3
5	近畿地域	54	8	27	15	4
		100.0	14.8	50.0	27.8	7.4
6	中国地域	17	3	7	5	2
		100.0	17.6	41.2	29.4	11.8
7	四国地域	8	1	5	1	1
		100.0	12.5	62.5	12.5	12.5
8	九州・沖縄地域	26	2	10	13	1
		100.0	7.7	38.5	50.0	3.8

地域×問2-8　目的とした場合の効果（③新規事業の開拓）

No.	地域名	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	北海道	7	0	4	2	1
		100.0	0.0	57.1	28.6	14.3
2	東北地域	19	1	8	8	2
		100.0	5.3	42.1	42.1	10.5
3	関東甲信越地域	95	7	41	42	5
		100.0	7.4	43.2	44.2	5.3
4	中部地域	21	1	7	9	4
		100.0	4.8	33.3	42.9	19.0
5	近畿地域	47	7	16	20	4
		100.0	14.9	34.0	42.6	8.5
6	中国地域	14	1	8	3	2
		100.0	7.1	57.1	21.4	14.3
7	四国地域	8	1	3	4	0
		100.0	12.5	37.5	50.0	0.0
8	九州・沖縄地域	25	1	7	14	3
		100.0	4.0	28.0	56.0	12.0

地域×問2-8　目的とした場合の効果（④売上の拡大）

No.	地域名	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	北海道	8	0	6	2	0
		100.0	0.0	75.0	25.0	0.0
2	東北地域	26	2	9	15	0
		100.0	7.7	34.6	57.7	0.0
3	関東甲信越地域	116	5	64	42	5
		100.0	4.3	55.2	36.2	4.3
4	中部地域	34	2	19	11	2
		100.0	5.9	55.9	32.4	5.9
5	近畿地域	52	9	27	16	0
		100.0	17.3	51.9	30.8	0.0
6	中国地域	19	2	11	4	2
		100.0	10.5	57.9	21.1	10.5
7	四国地域	9	2	4	3	0
		100.0	22.2	44.4	33.3	0.0
8	九州・沖縄地域	38	2	18	16	2
		100.0	5.3	47.4	42.1	5.3

地域×問2-8　目的とした場合の効果（⑤コスト削減）

No.	地域名	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	北海道	10	1	3	5	1
		100.0	10.0	30.0	50.0	10.0
2	東北地域	30	2	15	11	2
		100.0	6.7	50.0	36.7	6.7
3	関東甲信越地域	131	16	64	48	3
		100.0	12.2	48.9	36.6	2.3
4	中部地域	35	3	15	14	3
		100.0	8.6	42.9	40.0	8.6
5	近畿地域	62	5	26	28	3
		100.0	8.1	41.9	45.2	4.8
6	中国地域	20	3	9	7	1
		100.0	15.0	45.0	35.0	5.0
7	四国地域	12	2	7	3	0
		100.0	16.7	58.3	25.0	0.0
8	九州・沖縄地域	46	4	26	12	4
		100.0	8.7	56.5	26.1	8.7

地域×問2-8　目的とした場合の効果（⑥人員削減）

No.	地域名	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	北海道	8	1	1	5	1
		100.0	12.5	12.5	62.5	12.5
2	東北地域	18	1	3	12	2
		100.0	5.6	16.7	66.7	11.1
3	関東甲信越地域	99	4	42	45	8
		100.0	4.0	42.4	45.5	8.1
4	中部地域	30	1	9	16	4
		100.0	3.3	30.0	53.3	13.3
5	近畿地域	51	3	11	34	3
		100.0	5.9	21.6	66.7	5.9
6	中国地域	17	3	5	8	1
		100.0	17.6	29.4	47.1	5.9
7	四国地域	11	0	7	3	1
		100.0	0.0	63.6	27.3	9.1
8	九州・沖縄地域	32	1	12	15	4
		100.0	3.1	37.5	46.9	12.5

地域×問2-8　目的とした場合の効果（⑦業務の迅速化）

No.	地域名	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	北海道	14	7	7	0	0
		100.0	50.0	50.0	0.0	0.0
2	東北地域	35	5	25	4	1
		100.0	14.3	71.4	11.4	2.9
3	関東甲信越地域	149	38	88	23	0
		100.0	25.5	59.1	15.4	0.0
4	中部地域	51	12	34	5	0
		100.0	23.5	66.7	9.8	0.0
5	近畿地域	75	26	35	12	2
		100.0	34.7	46.7	16.0	2.7
6	中国地域	24	13	10	1	0
		100.0	54.2	41.7	4.2	0.0
7	四国地域	14	3	10	1	0
		100.0	21.4	71.4	7.1	0.0
8	九州・沖縄地域	51	17	28	6	0
		100.0	33.3	54.9	11.8	0.0

地域×問2-8　目的とした場合の効果（⑧Webサイトを通じた情報公開）

No.	地域名	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	北海道	4	0	0	4	0
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
2	東北地域	17	2	7	7	1
		100.0	11.8	41.2	41.2	5.9
3	関東甲信越地域	91	10	41	39	1
		100.0	11.0	45.1	42.9	1.1
4	中部地域	27	5	12	8	2
		100.0	18.5	44.4	29.6	7.4
5	近畿地域	40	7	17	14	2
		100.0	17.5	42.5	35.0	5.0
6	中国地域	17	4	10	2	1
		100.0	23.5	58.8	11.8	5.9
7	四国地域	4	1	2	1	0
		100.0	25.0	50.0	25.0	0.0
8	九州・沖縄地域	24	4	14	5	1
		100.0	16.7	58.3	20.8	4.2

地域×問2-8　目的とした場合の効果（⑨自社の信頼性・安全性の向上）

No.	地域名	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	北海道	9	0	6	3	0
		100.0	0.0	66.7	33.3	0.0
2	東北地域	22	2	12	7	1
		100.0	9.1	54.5	31.8	4.5
3	関東甲信越地域	113	12	61	36	4
		100.0	10.6	54.0	31.9	3.5
4	中部地域	31	4	16	10	1
		100.0	12.9	51.6	32.3	3.2
5	近畿地域	54	5	31	18	0
		100.0	9.3	57.4	33.3	0.0
6	中国地域	21	2	15	4	0
		100.0	9.5	71.4	19.0	0.0
7	四国地域	9	2	6	1	0
		100.0	22.2	66.7	11.1	0.0
8	九州・沖縄地域	35	4	24	7	0
		100.0	11.4	68.6	20.0	0.0

地域×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（①プロバイダー）

No.	地域名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	北海道	11	4	0	5	2
		100.0	36.4	0.0	45.5	18.2
2	東北地域	37	18	1	16	2
		100.0	48.6	2.7	43.2	5.4
3	関東甲信越地域	151	69	5	63	14
		100.0	45.7	3.3	41.7	9.3
4	中部地域	53	22	4	20	7
		100.0	41.5	7.5	37.7	13.2
5	近畿地域	79	29	3	38	9
		100.0	36.7	3.8	48.1	11.4
6	中国地域	28	15	0	13	0
		100.0	53.6	0.0	46.4	0.0
7	四国地域	15	9	2	3	1
		100.0	60.0	13.3	20.0	6.7
8	九州・沖縄地域	53	22	1	25	5
		100.0	41.5	1.9	47.2	9.4

地域×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（②ブログ）

No.	地域名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	北海道	11	6	0	1	4
		100.0	54.5	0.0	9.1	36.4
2	東北地域	38	27	3	3	5
		100.0	71.1	7.9	7.9	13.2
3	関東甲信越地域	149	89	12	21	27
		100.0	59.7	8.1	14.1	18.1
4	中部地域	51	29	8	3	11
		100.0	56.9	15.7	5.9	21.6
5	近畿地域	79	44	7	7	21
		100.0	55.7	8.9	8.9	26.6
6	中国地域	26	21	1	3	1
		100.0	80.8	3.8	11.5	3.8
7	四国地域	15	11	2	1	1
		100.0	73.3	13.3	6.7	6.7
8	九州・沖縄地域	49	32	1	7	9
		100.0	65.3	2.0	14.3	18.4

地域×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（③Web）

No.	地域名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	北海道	11	4	0	5	2
		100.0	36.4	0.0	45.5	18.2
2	東北地域	38	21	4	12	1
		100.0	55.3	10.5	31.6	2.6
3	関東甲信越地域	150	66	9	62	13
		100.0	44.0	6.0	41.3	8.7
4	中部地域	53	18	8	18	9
		100.0	34.0	15.1	34.0	17.0
5	近畿地域	78	29	8	31	10
		100.0	37.2	10.3	39.7	12.8
6	中国地域	27	15	1	11	0
		100.0	55.6	3.7	40.7	0.0
7	四国地域	15	8	1	5	1
		100.0	53.3	6.7	33.3	6.7
8	九州・沖縄地域	51	29	0	17	5
		100.0	56.9	0.0	33.3	9.8

地域×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（④業務システム支援）

No.	地域名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	北海道	11	6	1	1	3
		100.0	54.5	9.1	9.1	27.3
2	東北地域	37	13	10	6	8
		100.0	35.1	27.0	16.2	21.6
3	関東甲信越地域	150	57	18	47	28
		100.0	38.0	12.0	31.3	18.7
4	中部地域	50	19	12	8	11
		100.0	38.0	24.0	16.0	22.0
5	近畿地域	75	29	18	15	13
		100.0	38.7	24.0	20.0	17.3
6	中国地域	27	11	6	5	5
		100.0	40.7	22.2	18.5	18.5
7	四国地域	15	8	2	2	3
		100.0	53.3	13.3	13.3	20.0
8	九州・沖縄地域	49	16	3	13	17
		100.0	32.7	6.1	26.5	34.7

地域×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑤事務処理システム支援）

No.	地域名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	北海道	11	6	0	2	3
		100.0	54.5	0.0	18.2	27.3
2	東北地域	36	11	7	10	8
		100.0	30.6	19.4	27.8	22.2
3	関東甲信越地域	149	52	19	47	31
		100.0	34.9	12.8	31.5	20.8
4	中部地域	52	18	10	12	12
		100.0	34.6	19.2	23.1	23.1
5	近畿地域	77	32	12	16	17
		100.0	41.6	15.6	20.8	22.1
6	中国地域	27	13	5	5	4
		100.0	48.1	18.5	18.5	14.8
7	四国地域	15	9	1	2	3
		100.0	60.0	6.7	13.3	20.0
8	九州・沖縄地域	50	16	4	14	16
		100.0	32.0	8.0	28.0	32.0

地域×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑥VPN）

No.	地域名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	北海道	10	1	0	0	9
		100.0	10.0	0.0	0.0	90.0
2	東北地域	32	5	2	1	24
		100.0	15.6	6.3	3.1	75.0
3	関東甲信越地域	147	31	6	26	84
		100.0	21.1	4.1	17.7	57.1
4	中部地域	50	11	5	2	32
		100.0	22.0	10.0	4.0	64.0
5	近畿地域	73	12	3	8	50
		100.0	16.4	4.1	11.0	68.5
6	中国地域	25	4	2	7	12
		100.0	16.0	8.0	28.0	48.0
7	四国地域	14	1	1	1	11
		100.0	7.1	7.1	7.1	78.6
8	九州・沖縄地域	49	5	2	5	37
		100.0	10.2	4.1	10.2	75.5

地域×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑦EDI）

No.	地域名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	北海道	10	1	0	0	9
		100.0	10.0	0.0	0.0	90.0
2	東北地域	33	3	0	5	25
		100.0	9.1	0.0	15.2	75.8
3	関東甲信越地域	148	30	11	18	89
		100.0	20.3	7.4	12.2	60.1
4	中部地域	49	6	4	9	30
		100.0	12.2	8.2	18.4	61.2
5	近畿地域	75	16	3	17	39
		100.0	21.3	4.0	22.7	52.0
6	中国地域	25	3	3	1	18
		100.0	12.0	12.0	4.0	72.0
7	四国地域	13	2	1	1	9
		100.0	15.4	7.7	7.7	69.2
8	九州・沖縄地域	48	6	2	2	38
		100.0	12.5	4.2	4.2	79.2

地域×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑧http/https）

No.	地域名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	北海道	10	2	0	1	7
		100.0	20.0	0.0	10.0	70.0
2	東北地域	33	14	1	4	14
		100.0	42.4	3.0	12.1	42.4
3	関東甲信越地域	149	65	8	34	42
		100.0	43.6	5.4	22.8	28.2
4	中部地域	50	16	2	11	21
		100.0	32.0	4.0	22.0	42.0
5	近畿地域	76	23	6	15	32
		100.0	30.3	7.9	19.7	42.1
6	中国地域	26	10	3	6	7
		100.0	38.5	11.5	23.1	26.9
7	四国地域	15	8	1	3	3
		100.0	53.3	6.7	20.0	20.0
8	九州・沖縄地域	49	20	0	6	23
		100.0	40.8	0.0	12.2	46.9

地域×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑨CGI）

No.	地域名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	北海道	10	2	0	0	8
		100.0	20.0	0.0	0.0	80.0
2	東北地域	32	7	1	1	23
		100.0	21.9	3.1	3.1	71.9
3	関東甲信越地域	148	45	5	12	86
		100.0	30.4	3.4	8.1	58.1
4	中部地域	50	11	3	4	32
		100.0	22.0	6.0	8.0	64.0
5	近畿地域	76	18	3	4	51
		100.0	23.7	3.9	5.3	67.1
6	中国地域	25	6	3	1	15
		100.0	24.0	12.0	4.0	60.0
7	四国地域	15	3	1	0	11
		100.0	20.0	6.7	0.0	73.3
8	九州・沖縄地域	49	11	0	4	34
		100.0	22.4	0.0	8.2	69.4

地域×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑩ASP）

No.	地域名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	北海道	10	1	0	0	9
		100.0	10.0	0.0	0.0	90.0
2	東北地域	32	4	2	0	26
		100.0	12.5	6.3	0.0	81.3
3	関東甲信越地域	148	34	3	11	100
		100.0	23.0	2.0	7.4	67.6
4	中部地域	50	8	1	5	36
		100.0	16.0	2.0	10.0	72.0
5	近畿地域	76	13	4	3	56
		100.0	17.1	5.3	3.9	73.7
6	中国地域	25	6	2	4	13
		100.0	24.0	8.0	16.0	52.0
7	四国地域	14	2	1	0	11
		100.0	14.3	7.1	0.0	78.6
8	九州・沖縄地域	49	8	2	3	36
		100.0	16.3	4.1	6.1	73.5

地域×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑪SaaS）

No.	地域名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	北海道	10	1	0	0	9
		100.0	10.0	0.0	0.0	90.0
2	東北地域	32	2	1	0	29
		100.0	6.3	3.1	0.0	90.6
3	関東甲信越地域	147	20	9	2	116
		100.0	13.6	6.1	1.4	78.9
4	中部地域	50	5	2	1	42
		100.0	10.0	4.0	2.0	84.0
5	近畿地域	75	5	1	0	69
		100.0	6.7	1.3	0.0	92.0
6	中国地域	25	1	5	1	18
		100.0	4.0	20.0	4.0	72.0
7	四国地域	14	1	1	0	12
		100.0	7.1	7.1	0.0	85.7
8	九州・沖縄地域	47	2	1	0	44
		100.0	4.3	2.1	0.0	93.6

地域×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑫XML）

No.	地域名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	北海道	10	1	0	0	9
		100.0	10.0	0.0	0.0	90.0
2	東北地域	32	3	2	0	27
		100.0	9.4	6.3	0.0	84.4
3	関東甲信越地域	148	29	5	10	104
		100.0	19.6	3.4	6.8	70.3
4	中部地域	50	10	1	3	36
		100.0	20.0	2.0	6.0	72.0
5	近畿地域	76	8	2	4	62
		100.0	10.5	2.6	5.3	81.6
6	中国地域	25	4	2	3	16
		100.0	16.0	8.0	12.0	64.0
7	四国地域	14	2	1	0	11
		100.0	14.3	7.1	0.0	78.6
8	九州・沖縄地域	48	9	1	0	38
		100.0	18.8	2.1	0.0	79.2

地域×問3-2. 情報化への取組み状況((1)情報(データ)管理方法の取り決め)

No.	地域名	回答数	あり	なし
1	北海道	15	6	9
		100.0	40.0	60.0
2	東北地域	39	16	23
		100.0	41.0	59.0
3	関東甲信越地域	157	79	78
		100.0	50.3	49.7
4	中部地域	52	21	31
		100.0	40.4	59.6
5	近畿地域	79	44	35
		100.0	55.7	44.3
6	中国地域	27	11	16
		100.0	40.7	59.3
7	四国地域	15	7	8
		100.0	46.7	53.3
8	九州・沖縄地域	53	31	22
		100.0	58.5	41.5

地域×問3-2. 情報化への取組み状況((2)情報化を目的とするシステム構築に当たっての取り決め)

No.	地域名	回答数	あり	なし
1	北海道	14	4	10
		100.0	28.6	71.4
2	東北地域	39	6	33
		100.0	15.4	84.6
3	関東甲信越地域	156	58	98
		100.0	37.2	62.8
4	中部地域	51	15	36
		100.0	29.4	70.6
5	近畿地域	79	30	49
		100.0	38.0	62.0
6	中国地域	26	9	17
		100.0	34.6	65.4
7	四国地域	15	4	11
		100.0	26.7	73.3
8	九州・沖縄地域	52	15	37
		100.0	28.8	71.2

地域×問3-2. 情報化への取組み状況((3)現在利用しているシステムの改善・改良の推進と対応の状況)

No.	地域名	回答数	あり	なし
1	北海道	8	3	5
		100.0	37.5	62.5
2	東北地域	27	3	24
		100.0	11.1	88.9
3	関東甲信越地域	116	40	76
		100.0	34.5	65.5
4	中部地域	35	10	25
		100.0	28.6	71.4
5	近畿地域	60	17	43
		100.0	28.3	71.7
6	中国地域	21	8	13
		100.0	38.1	61.9
7	四国地域	11	4	7
		100.0	36.4	63.6
8	九州・沖縄地域	38	12	26
		100.0	31.6	68.4

地域×問3-2. 情報化への取組み状況((4)業務の仕組み・進捗と情報システムの連携が取れている)

No.	地域名	回答数	あり	なし
1	北海道	15	5	10
		100.0	33.3	66.7
2	東北地域	39	16	23
		100.0	41.0	59.0
3	関東甲信越地域	156	86	70
		100.0	55.1	44.9
4	中部地域	50	23	27
		100.0	46.0	54.0
5	近畿地域	77	38	39
		100.0	49.4	50.6
6	中国地域	27	11	16
		100.0	40.7	59.3
7	四国地域	15	8	7
		100.0	53.3	46.7
8	九州・沖縄地域	52	27	25
		100.0	51.9	48.1

地域×問3-2. 情報化への取組み状況（(5)利用しているシステムは業務の要請(要望)を十分に取り入れている）

No.	地域名	回答数	あり	なし
1	北海道	11	1	10
		100.0	9.1	90.9
2	東北地域	32	5	27
		100.0	15.6	84.4
3	関東甲信越地域	135	36	99
		100.0	26.7	73.3
4	中部地域	43	5	38
		100.0	11.6	88.4
5	近畿地域	64	10	54
		100.0	15.6	84.4
6	中国地域	22	5	17
		100.0	22.7	77.3
7	四国地域	13	3	10
		100.0	23.1	76.9
8	九州・沖縄地域	44	7	37
		100.0	15.9	84.1

地域×問3-3. IT化の計画

No.	地域名	回答数	IT化計画を立てていない	IT化計画の重要性は管理責任者も認識しているが、必ずしも立てていない	IT化計画策定については、文書化していないが、考え方は関係者の間で共有している	IT化計画策定に対しては文書化、最終的に管理責任者の判断に任せている	経営管理活動の中でIT化計画はモニターでき、その計画の有効性を計測することが可能である	長期IT化計画を策定し、変化するITやビジネス環境からの要請を反映して常に修正される仕組みができている
1	北海道	15	8	4	1	2	0	0
		100.0	53.3	26.7	6.7	13.3	0.0	0.0
2	東北地域	37	10	15	5	7	0	0
		100.0	27.0	40.5	13.5	18.9	0.0	0.0
3	関東甲信越地域	157	44	62	35	9	5	2
		100.0	28.0	39.5	22.3	5.7	3.2	1.3
4	中部地域	52	11	31	6	4	0	0
		100.0	21.2	59.6	11.5	7.7	0.0	0.0
5	近畿地域	78	25	22	18	6	4	3
		100.0	32.1	28.2	23.1	7.7	5.1	3.8
6	中国地域	28	8	10	6	3	1	0
		100.0	28.6	35.7	21.4	10.7	3.6	0.0
7	四国地域	15	3	6	3	2	0	1
		100.0	20.0	40.0	20.0	13.3	0.0	6.7
8	九州・沖縄地域	53	23	15	9	4	0	2
		100.0	43.4	28.3	17.0	7.5	0.0	3.8

地域×問3-4. ITサービス基準

No.	地域名	回答数	ITサービス基準は管理していない	ITサービス基準を整備する必要性を感じているが、実施していない	不完全なITサービス基準はあるが、多くは担当者に委ねている	ITサービス基準は完全ではないが、ユーザとの合意はある(再評価とユーザ満足度についてチェックできる体制になっている)	ITサービス基準に照らし、ユーザ満足度を定期的に評価している	ITサービス基準の定義は完全で、業務目標との整合性を保証するために、その基準を常に再評価している
1	北海道	14	7	6	1	0	0	0
		100.0	50.0	42.9	7.1	0.0	0.0	0.0
2	東北地域	37	21	9	7	0	0	0
		100.0	56.8	24.3	18.9	0.0	0.0	0.0
3	関東甲信越地域	156	71	58	17	7	3	0
		100.0	45.5	37.2	10.9	4.5	1.9	0.0
4	中部地域	51	29	17	4	1	0	0
		100.0	56.9	33.3	7.8	2.0	0.0	0.0
5	近畿地域	77	36	21	11	9	0	0
		100.0	46.8	27.3	14.3	11.7	0.0	0.0
6	中国地域	27	13	10	3	1	0	0
		100.0	48.1	37.0	11.1	3.7	0.0	0.0
7	四国地域	14	5	7	1	0	1	0
		100.0	35.7	50.0	7.1	0.0	7.1	0.0
8	九州・沖縄地域	53	33	11	7	1	1	0
		100.0	62.3	20.8	13.2	1.9	1.9	0.0

地域×問3-5. モニタリング(ITを活用した業務活動成果の監視活動)

No.	地域名	回答数	モニタリング活動は実施していない	モニタリングについては、必要性を感じているが、標準的な方法は決めていない	モニターすべき項目は決まっている(情報収集方法及び評価基準も決めている)が、全社的ではない	モニターの仕方は全社的に周知していて教育も行っている	モニター項目の許容誤差も決めてあり、報告は自動的に行っている	すべてのモニタリング活動は業界の最高の方法が組み込まれて最適化してある
1	北海道	15	13	2	0	0	0	0
		100.0	86.7	13.3	0.0	0.0	0.0	0.0
2	東北地域	37	31	5	1	0	0	0
		100.0	83.8	13.5	2.7	0.0	0.0	0.0
3	関東甲信越地域	155	103	36	12	4	0	0
		100.0	66.5	23.2	7.7	2.6	0.0	0.0
4	中部地域	51	40	8	2	1	0	0
		100.0	78.4	15.7	3.9	2.0	0.0	0.0
5	近畿地域	79	57	17	2	2	1	0
		100.0	72.2	21.5	2.5	2.5	1.3	0.0
6	中国地域	26	18	5	3	0	0	0
		100.0	69.2	19.2	11.5	0.0	0.0	0.0
7	四国地域	14	11	2	0	0	0	1
		100.0	78.6	14.3	0.0	0.0	0.0	7.1
8	九州・沖縄地域	53	41	7	4	1	0	0
		100.0	77.4	13.2	7.5	1.9	0.0	0.0

地域×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの(①外部からの不正アクセス予防策)

No.	地域名	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	北海道	12	7	2	0	3
		100.0	58.3	16.7	0.0	25.0
2	東北地域	39	18	9	3	9
		100.0	46.2	23.1	7.7	23.1
3	関東甲信越地域	152	78	24	15	35
		100.0	51.3	15.8	9.9	23.0
4	中部地域	50	27	4	2	17
		100.0	54.0	8.0	4.0	34.0
5	近畿地域	77	43	12	7	15
		100.0	55.8	15.6	9.1	19.5
6	中国地域	24	15	3	0	6
		100.0	62.5	12.5	0.0	25.0
7	四国地域	12	7	2	1	2
		100.0	58.3	16.7	8.3	16.7
8	九州・沖縄地域	49	20	9	7	13
		100.0	40.8	18.4	14.3	26.5

地域×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの(②ウィルスプログラム対応策)

No.	地域名	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	北海道	12	8	2	0	2
		100.0	66.7	16.7	0.0	16.7
2	東北地域	39	17	12	4	6
		100.0	43.6	30.8	10.3	15.4
3	関東甲信越地域	153	91	35	13	14
		100.0	59.5	22.9	8.5	9.2
4	中部地域	52	30	7	4	11
		100.0	57.7	13.5	7.7	21.2
5	近畿地域	78	50	12	8	8
		100.0	64.1	15.4	10.3	10.3
6	中国地域	28	19	6	2	1
		100.0	67.9	21.4	7.1	3.6
7	四国地域	13	6	4	1	2
		100.0	46.2	30.8	7.7	15.4
8	九州・沖縄地域	50	28	12	5	5
		100.0	56.0	24.0	10.0	10.0

地域×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの(③サーバへの攻撃の対応策)

No.	地域名	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	北海道	12	6	2	0	4
		100.0	50.0	16.7	0.0	33.3
2	東北地域	37	11	6	7	13
		100.0	29.7	16.2	18.9	35.1
3	関東甲信越地域	150	77	23	14	36
		100.0	51.3	15.3	9.3	24.0
4	中部地域	51	22	6	4	19
		100.0	43.1	11.8	7.8	37.3
5	近畿地域	76	33	8	8	27
		100.0	43.4	10.5	10.5	35.5
6	中国地域	26	13	3	5	5
		100.0	50.0	11.5	19.2	19.2
7	四国地域	13	6	2	2	3
		100.0	46.2	15.4	15.4	23.1
8	九州・沖縄地域	48	17	8	4	19
		100.0	35.4	16.7	8.3	39.6

地域×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの(④データ漏洩予防策)

No.	地域名	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	北海道	12	6	2	0	4
		100.0	50.0	16.7	0.0	33.3
2	東北地域	38	7	8	2	21
		100.0	18.4	21.1	5.3	55.3
3	関東甲信越地域	151	45	24	12	70
		100.0	29.8	15.9	7.9	46.4
4	中部地域	51	16	4	2	29
		100.0	31.4	7.8	3.9	56.9
5	近畿地域	77	25	9	9	34
		100.0	32.5	11.7	11.7	44.2
6	中国地域	27	9	4	5	9
		100.0	33.3	14.8	18.5	33.3
7	四国地域	13	4	3	1	5
		100.0	30.8	23.1	7.7	38.5
8	九州・沖縄地域	49	14	8	5	22
		100.0	28.6	16.3	10.2	44.9

地域×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの(⑤外部へのアクセス制限)

No.	地域名	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	北海道	12	3	2	0	7
		100.0	25.0	16.7	0.0	58.3
2	東北地域	39	7	5	1	26
		100.0	17.9	12.8	2.6	66.7
3	関東甲信越地域	151	41	22	7	81
		100.0	27.2	14.6	4.6	53.6
4	中部地域	51	12	5	2	32
		100.0	23.5	9.8	3.9	62.7
5	近畿地域	77	21	7	6	43
		100.0	27.3	9.1	7.8	55.8
6	中国地域	26	5	3	2	16
		100.0	19.2	11.5	7.7	61.5
7	四国地域	14	3	2	3	6
		100.0	21.4	14.3	21.4	42.9
8	九州・沖縄地域	48	10	7	3	28
		100.0	20.8	14.6	6.3	58.3

地域×問3-7. 自社の業務を情報化する際の外部機関の利用の有無(①公的な機関や支援センター)

No.	地域名	回答数	利用した	利用していない
1	北海道	11	1	10
		100.0	9.1	90.9
2	東北地域	36	4	32
		100.0	11.1	88.9
3	関東甲信越地域	149	29	120
		100.0	19.5	80.5
4	中部地域	51	10	41
		100.0	19.6	80.4
5	近畿地域	77	15	62
		100.0	19.5	80.5
6	中国地域	26	9	17
		100.0	34.6	65.4
7	四国地域	12	4	8
		100.0	33.3	66.7
8	九州・沖縄地域	52	9	43
		100.0	17.3	82.7

地域×問3-7. 自社の業務を情報化する際の外部機関の利用の有無(②ベンダー(IT機器導入企業))

No.	地域名	回答数	利用した	利用していない
1	北海道	11	4	7
		100.0	36.4	63.6
2	東北地域	35	10	25
		100.0	28.6	71.4
3	関東甲信越地域	149	67	82
		100.0	45.0	55.0
4	中部地域	51	29	22
		100.0	56.9	43.1
5	近畿地域	78	38	40
		100.0	48.7	51.3
6	中国地域	26	14	12
		100.0	53.8	46.2
7	四国地域	12	5	7
		100.0	41.7	58.3
8	九州・沖縄地域	53	16	37
		100.0	30.2	69.8

地域×問3-7. 自社の業務を情報化する際の外部機関の利用の有無(③システムハウス(システム提供企業))

No.	地域名	回答数	利用した	利用していない
1	北海道	11	4	7
		100.0	36.4	63.6
2	東北地域	35	9	26
		100.0	25.7	74.3
3	関東甲信越地域	148	83	65
		100.0	56.1	43.9
4	中部地域	50	27	23
		100.0	54.0	46.0
5	近畿地域	78	41	37
		100.0	52.6	47.4
6	中国地域	27	19	8
		100.0	70.4	29.6
7	四国地域	12	5	7
		100.0	41.7	58.3
8	九州・沖縄地域	53	23	30
		100.0	43.4	56.6

地域×問3-7. 自社の業務を情報化する際の外部機関の利用の有無(④システムインテグレータ)

No.	地域名	回答数	利用した	利用していない
1	北海道	11	2	9
		100.0	18.2	81.8
2	東北地域	35	3	32
		100.0	8.6	91.4
3	関東甲信越地域	144	37	107
		100.0	25.7	74.3
4	中部地域	49	10	39
		100.0	20.4	79.6
5	近畿地域	75	17	58
		100.0	22.7	77.3
6	中国地域	26	7	19
		100.0	26.9	73.1
7	四国地域	11	3	8
		100.0	27.3	72.7
8	九州・沖縄地域	51	9	42
		100.0	17.6	82.4

地域×問3-7. 自社の業務を情報化する際の外部機関の利用の有無(⑤その他)

No.	地域名	回答数	利用した	利用していない
1	北海道	0	0	0
		0.0	0.0	0.0
2	東北地域	0	0	0
		0.0	0.0	0.0
3	関東甲信越地域	4	4	0
		100.0	100.0	0.0
4	中部地域	3	3	0
		100.0	100.0	0.0
5	近畿地域	1	1	0
		100.0	100.0	0.0
6	中国地域	1	1	0
		100.0	100.0	0.0
7	四国地域	0	0	0
		0.0	0.0	0.0
8	九州・沖縄地域	1	1	0
		100.0	100.0	0.0

地域×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(①公的な機関や支援センター)

No.	地域名	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	北海道	1	0	0	1	0	0
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
2	東北地域	4	1	1	1	1	0
		100.0	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0
3	関東甲信越地域	29	5	8	15	1	0
		100.0	17.2	27.6	51.7	3.4	0.0
4	中部地域	10	1	4	2	3	0
		100.0	10.0	40.0	20.0	30.0	0.0
5	近畿地域	15	0	6	6	2	1
		100.0	0.0	40.0	40.0	13.3	6.7
6	中国地域	9	2	5	2	0	0
		100.0	22.2	55.6	22.2	0.0	0.0
7	四国地域	4	0	2	2	0	0
		100.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
8	九州・沖縄地域	9	1	0	7	0	1
		100.0	11.1	0.0	77.8	0.0	11.1

地域×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(②ベンダー(IT機器導入企業))

No.	地域名	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	北海道	4	0	1	3	0	0
		100.0	0.0	25.0	75.0	0.0	0.0
2	東北地域	10	1	2	5	2	0
		100.0	10.0	20.0	50.0	20.0	0.0
3	関東甲信越地域	67	6	26	24	9	2
		100.0	9.0	38.8	35.8	13.4	3.0
4	中部地域	29	0	13	11	5	0
		100.0	0.0	44.8	37.9	17.2	0.0
5	近畿地域	38	4	12	13	5	4
		100.0	10.5	31.6	34.2	13.2	10.5
6	中国地域	14	1	6	5	2	0
		100.0	7.1	42.9	35.7	14.3	0.0
7	四国地域	5	0	4	0	0	1
		100.0	0.0	80.0	0.0	0.0	20.0
8	九州・沖縄地域	16	1	3	8	3	1
		100.0	6.3	18.8	50.0	18.8	6.3

地域×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(③システムハウス(システム提供企業))

No.	地域名	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	北海道	4	0	2	2	0	0
		100.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
2	東北地域	9	0	3	2	4	0
		100.0	0.0	33.3	22.2	44.4	0.0
3	関東甲信越地域	83	8	28	31	13	3
		100.0	9.6	33.7	37.3	15.7	3.6
4	中部地域	27	0	13	8	5	1
		100.0	0.0	48.1	29.6	18.5	3.7
5	近畿地域	41	5	14	10	8	4
		100.0	12.2	34.1	24.4	19.5	9.8
6	中国地域	19	2	10	3	4	0
		100.0	10.5	52.6	15.8	21.1	0.0
7	四国地域	5	0	2	1	0	2
		100.0	0.0	40.0	20.0	0.0	40.0
8	九州・沖縄地域	23	3	6	10	4	0
		100.0	13.0	26.1	43.5	17.4	0.0

地域×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(④システムインテグレータ)

No.	地域名	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	北海道	2	0	1	1	0	0
		100.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
2	東北地域	3	0	0	1	1	1
		100.0	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3
3	関東甲信越地域	37	2	9	20	5	1
		100.0	5.4	24.3	54.1	13.5	2.7
4	中部地域	10	0	4	4	2	0
		100.0	0.0	40.0	40.0	20.0	0.0
5	近畿地域	17	3	6	6	0	2
		100.0	17.6	35.3	35.3	0.0	11.8
6	中国地域	7	1	2	4	0	0
		100.0	14.3	28.6	57.1	0.0	0.0
7	四国地域	3	0	1	2	0	0
		100.0	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0
8	九州・沖縄地域	9	0	2	4	3	0
		100.0	0.0	22.2	44.4	33.3	0.0

地域×問4-1. 社内の情報化担当の責任者

No.	地域名	回答数	経営者自身が担当	CIO（情報担当役員）を設置	IT部門や情報システム部門の責任者	担当業務の部門長	いない	その他
1	北海道	14	3	0	2	2	5	2
		100.0	21.4	0.0	14.3	14.3	35.7	14.3
2	東北地域	39	11	1	3	12	12	0
		100.0	28.2	2.6	7.7	30.8	30.8	0.0
3	関東甲信越地域	156	40	3	26	60	23	4
		100.0	25.6	1.9	16.7	38.5	14.7	2.6
4	中部地域	50	14	0	7	18	10	1
		100.0	28.0	0.0	14.0	36.0	20.0	2.0
5	近畿地域	79	24	2	15	25	11	2
		100.0	30.4	2.5	19.0	31.6	13.9	2.5
6	中国地域	28	11	0	4	5	4	4
		100.0	39.3	0.0	14.3	17.9	14.3	14.3
7	四国地域	14	3	0	4	4	3	0
		100.0	21.4	0.0	28.6	28.6	21.4	0.0
8	九州・沖縄地域	54	12	0	8	24	9	1
		100.0	22.2	0.0	14.8	44.4	16.7	1.9

地域×問4-2. 情報化担当責任者の業務

No.	地域名	回答数	企画	設計	システム開発	ソフト・ハードなどの調達	導入支援	運用支店	データ保護	情報公開	情報化の為の社内教育	その他
1	北海道	6	2	2	2	5	3	1	3	0	2	0
			33.3	33.3	33.3	83.3	50.0	16.7	50.0	0.0	33.3	0.0
2	東北地域	28	11	4	4	7	6	0	3	1	1	8
			39.3	14.3	14.3	25.0	21.4	0.0	10.7	3.6	3.6	28.6
3	関東甲信越地域	126	54	21	25	57	43	9	28	14	34	15
			42.9	16.7	19.8	45.2	34.1	7.1	22.2	11.1	27.0	11.9
4	中部地域	37	13	6	4	20	8	3	12	4	9	4
			35.1	16.2	10.8	54.1	21.6	8.1	32.4	10.8	24.3	10.8
5	近畿地域	60	24	10	13	30	17	5	20	12	18	8
			40.0	16.7	21.7	50.0	28.3	8.3	33.3	20.0	30.0	13.3
6	中国地域	23	7	3	5	12	5	0	5	2	6	5
			30.4	13.0	21.7	52.2	21.7	0.0	21.7	8.7	26.1	21.7
7	四国地域	11	4	0	1	1	4	2	0	0	1	3
			36.4	0.0	9.1	9.1	36.4	18.2	0.0	0.0	9.1	27.3
8	九州・沖縄地域	43	13	4	9	14	14	3	10	4	11	7
			30.2	9.3	20.9	32.6	32.6	7.0	23.3	9.3	25.6	16.3

地域×問4-3. 貴社では情報化の位置づけとしてどのように行っていますか。

No.	地域名	回答数	経営計画等で明確に予算づけられ、これに基づき計画的に投資している	明確な予算づけはしていないが、社内会議や役員会等での決定によって、適宜投資している	計画的ではないものの、社内外の状況を判断して、適宜投資している	その他
1	北海道	11	1	1	9	0
		100.0	9.1	9.1	81.8	0.0
2	東北地域	39	0	8	31	0
		100.0	0.0	20.5	79.5	0.0
3	関東甲信越地域	152	9	48	89	6
		100.0	5.9	31.6	58.6	3.9
4	中部地域	50	2	14	33	1
		100.0	4.0	28.0	66.0	2.0
5	近畿地域	74	10	19	41	4
		100.0	13.5	25.7	55.4	5.4
6	中国地域	25	1	3	19	2
		100.0	4.0	12.0	76.0	8.0
7	四国地域	14	1	8	5	0
		100.0	7.1	57.1	35.7	0.0
8	九州・沖縄地域	53	3	15	30	5
		100.0	5.7	28.3	56.6	9.4

地域×問4-4. 情報化を運用していくうえで、貴社にとって必要としている人材、技能（人材）

No.	地域名	回答数	CIO（情報担当役員）	ネットワーク管理者	セキュリティ管理者	保守・運用担当者	プロジェクトマネージャ	その他
1	北海道	10	1	4	2	5	1	2
			10.0	40.0	20.0	50.0	10.0	20.0
2	東北地域	34	1	17	10	19	3	3
			2.9	50.0	29.4	55.9	8.8	8.8
3	関東甲信越地域	138	4	69	47	81	28	9
			2.9	50.0	34.1	58.7	20.3	6.5
4	中部地域	45	4	12	15	29	13	4
			8.9	26.7	33.3	64.4	28.9	8.9
5	近畿地域	67	7	25	18	35	11	10
			10.4	37.3	26.9	52.2	16.4	14.9
6	中国地域	22	1	11	5	7	4	2
			4.5	50.0	22.7	31.8	18.2	9.1
7	四国地域	12	2	6	1	5	4	0
			16.7	50.0	8.3	41.7	33.3	0.0
8	九州・沖縄地域	37	2	13	13	15	4	8
			5.4	35.1	35.1	40.5	10.8	21.6

地域×問4-4. 情報化を運用していくうえで、貴社にとって必要としている人材、技能（技能）

No.	地域名	回答数	ネットワーク構築	セキュリティスキル	外部との折衝能力	社内の調整能力	その他
1	北海道	8	5	4	2	3	2
			62.5	50.0	25.0	37.5	25.0
2	東北地域	33	17	13	8	17	3
			51.5	39.4	24.2	51.5	9.1
3	関東甲信越地域	136	74	61	36	50	10
			54.4	44.9	26.5	36.8	7.4
4	中部地域	46	19	18	14	21	4
			41.3	39.1	30.4	45.7	8.7
5	近畿地域	65	31	29	17	20	9
			47.7	44.6	26.2	30.8	13.8
6	中国地域	22	12	9	5	7	3
			54.5	40.9	22.7	31.8	13.6
7	四国地域	12	5	2	3	5	0
			41.7	16.7	25.0	41.7	0.0
8	九州・沖縄地域	36	16	16	8	8	4
			44.4	44.4	22.2	22.2	11.1

地域×問4-5. 社員のITリテラシー向上についてどのような取組みをしていますか。

No.	地域名	回答数	社外IT研修・講習会への参加支援	社内IT研修・講習会への実施	社外からの専門家の招聘	IT能力の高い人材の採用	OJT（仕事を通じての学習・教育）	その他
1	北海道	10	2	1	1	0	5	1
			20.0	10.0	10.0	0.0	50.0	10.0
2	東北地域	34	12	3	0	3	20	4
			35.3	8.8	0.0	8.8	58.8	11.8
3	関東甲信越地域	136	53	17	17	14	60	16
			39.0	12.5	12.5	10.3	44.1	11.8
4	中部地域	40	13	4	5	5	16	6
			32.5	10.0	12.5	12.5	40.0	15.0
5	近畿地域	67	22	6	6	11	33	7
			32.8	9.0	9.0	16.4	49.3	10.4
6	中国地域	24	6	7	2	3	9	3
			25.0	29.2	8.3	12.5	37.5	12.5
7	四国地域	8	1	1	2	3	5	1
			12.5	12.5	25.0	37.5	62.5	12.5
8	九州・沖縄地域	42	12	4	2	2	21	6
			28.6	9.5	4.8	4.8	50.0	14.3

地域×問4-6. 今後の情報化で課題となると思われるもの

No.	地域名	回答数	現状のシステムの見直し	業務システムにあったシステムの調達	情報知識のレベルアップ	情報活用方法のレベルアップ	情報化によるコストの削減	情報コストの削減	ITを使った新たな業務の開発	経営戦略の実現	その他
1	北海道	11	3	5	5	4	3	2	2	3	1
			27.3	45.5	45.5	36.4	27.3	18.2	18.2	27.3	9.1
2	東北地域	37	11	14	11	17	12	5	8	6	1
			29.7	37.8	29.7	45.9	32.4	13.5	21.6	16.2	2.7
3	関東甲信越地域	148	43	67	40	63	50	27	24	25	7
			29.1	45.3	27.0	42.6	33.8	18.2	16.2	16.9	4.7
4	中部地域	48	13	20	21	13	15	3	5	10	1
			27.1	41.7	43.8	27.1	31.3	6.3	10.4	20.8	2.1
5	近畿地域	74	23	33	32	36	31	13	12	16	4
			31.1	44.6	43.2	48.6	41.9	17.6	16.2	21.6	5.4
6	中国地域	24	7	9	11	5	4	5	5	5	3
			29.2	37.5	45.8	20.8	16.7	20.8	20.8	20.8	12.5
7	四国地域	14	3	4	6	2	3	3	1	2	1
			21.4	28.6	42.9	14.3	21.4	21.4	7.1	14.3	7.1
8	九州・沖縄地域	47	13	16	15	20	10	8	6	5	1
			27.7	34.0	31.9	42.6	21.3	17.0	12.8	10.6	2.1

地域×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(①専門家派遣)

No.	地域名	回答数	すでに活用している	知っているが活用していない	知らないので詳しい情報が欲しい	知らないし興味もない
1	北海道	15	2	7	1	5
		100.0	13.3	46.7	6.7	33.3
2	東北地域	36	2	16	5	13
		100.0	5.6	44.4	13.9	36.1
3	関東甲信越地域	150	17	54	17	62
		100.0	11.3	36.0	11.3	41.3
4	中部地域	48	3	16	10	19
		100.0	6.3	33.3	20.8	39.6
5	近畿地域	73	9	21	17	26
		100.0	12.3	28.8	23.3	35.6
6	中国地域	25	5	9	6	5
		100.0	20.0	36.0	24.0	20.0
7	四国地域	13	2	4	2	5
		100.0	15.4	30.8	15.4	38.5
8	九州・沖縄地域	46	2	17	6	21
		100.0	4.3	37.0	13.0	45.7

地域×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(②セミナー・研修への参加)

No.	地域名	回答数	すでに活用している	知っているが活用していない	知らないので詳しい情報が欲しい	知らないし興味もない
1	北海道	15	3	7	1	4
		100.0	20.0	46.7	6.7	26.7
2	東北地域	38	6	20	5	7
		100.0	15.8	52.6	13.2	18.4
3	関東甲信越地域	152	33	53	23	43
		100.0	21.7	34.9	15.1	28.3
4	中部地域	49	9	16	10	14
		100.0	18.4	32.7	20.4	28.6
5	近畿地域	72	18	21	13	20
		100.0	25.0	29.2	18.1	27.8
6	中国地域	26	8	7	6	5
		100.0	30.8	26.9	23.1	19.2
7	四国地域	13	2	6	1	4
		100.0	15.4	46.2	7.7	30.8
8	九州・沖縄地域	46	8	20	5	13
		100.0	17.4	43.5	10.9	28.3

地域×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(③優遇税制)

No.	地域名	回答数	すでに活用している	知っているが活用していな	知らないので詳しい情報が	知らないし興味もない
1	北海道	14	3	4	2	5
		100.0	21.4	28.6	14.3	35.7
2	東北地域	38	5	13	12	8
		100.0	13.2	34.2	31.6	21.1
3	関東甲信越地域	150	23	53	36	38
		100.0	15.3	35.3	24.0	25.3
4	中部地域	49	7	16	17	9
		100.0	14.3	32.7	34.7	18.4
5	近畿地域	75	15	22	21	17
		100.0	20.0	29.3	28.0	22.7
6	中国地域	26	2	11	9	4
		100.0	7.7	42.3	34.6	15.4
7	四国地域	14	3	1	5	5
		100.0	21.4	7.1	35.7	35.7
8	九州・沖縄地域	47	7	12	16	12
		100.0	14.9	25.5	34.0	25.5

地域×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(④金融・リース制度)

No.	地域名	回答数	すでに活用している	知っているが活用していな	知らないので詳しい情報が	知らないし興味もない
1	北海道	14	1	5	3	5
		100.0	7.1	35.7	21.4	35.7
2	東北地域	37	4	15	8	10
		100.0	10.8	40.5	21.6	27.0
3	関東甲信越地域	149	26	50	29	44
		100.0	17.4	33.6	19.5	29.5
4	中部地域	48	8	18	11	11
		100.0	16.7	37.5	22.9	22.9
5	近畿地域	71	11	27	12	21
		100.0	15.5	38.0	16.9	29.6
6	中国地域	26	6	9	7	4
		100.0	23.1	34.6	26.9	15.4
7	四国地域	12	2	2	3	5
		100.0	16.7	16.7	25.0	41.7
8	九州・沖縄地域	48	10	15	8	15
		100.0	20.8	31.3	16.7	31.3

地域×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(⑤補助金・助成金)

No.	地域名	回答数	すでに活用している	知っているが活用していない	知らないので詳しい情報が	知らないし興味もない
1	北海道	14	1	5	3	5
		100.0	7.1	35.7	21.4	35.7
2	東北地域	38	2	14	14	8
		100.0	5.3	36.8	36.8	21.1
3	関東甲信越地域	149	9	56	42	42
		100.0	6.0	37.6	28.2	28.2
4	中部地域	47	0	18	18	11
		100.0	0.0	38.3	38.3	23.4
5	近畿地域	73	4	22	26	21
		100.0	5.5	30.1	35.6	28.8
6	中国地域	26	3	9	11	3
		100.0	11.5	34.6	42.3	11.5
7	四国地域	13	0	4	5	4
		100.0	0.0	30.8	38.5	30.8
8	九州・沖縄地域	48	2	18	14	14
		100.0	4.2	37.5	29.2	29.2

地域×問4-8. 今後、情報化を進めるうえで、どのような支援があればよいと思いますか。

No.	地域名	回答数	通信網などの通信インフラの整備	税制上の優遇	情報化投資への融資・リース援助	低コストなシステムの提案	拡張性のあるシステムの提案	情報機器選定のアドバイス	初歩的なハード・ソフトの操作研修	中級レベルのハード・ソフトの操作研修	高度なIT技術者養成のための研修	情報化を担う人材の確保・提供	自社の業務に合った情報化によるビジネス展開へのノウハウ紹介や支援	情報化により成功した事例紹介などのセミナーの開催	その他
1	北海道	12	2	8	3	6	1	1	2	0	0	0	5	1	1
			16.7	66.7	25.0	50.0	8.3	8.3	16.7	0.0	0.0	0.0	41.7	8.3	8.3
2	東北地域	35	10	22	9	18	3	4	5	9	1	10	11	0	0
			28.6	62.9	25.7	51.4	8.6	11.4	14.3	25.7	2.9	28.6	31.4	0.0	0.0
3	関東甲信越地域	149	25	72	24	71	25	9	20	30	12	22	58	21	9
			16.8	48.3	16.1	47.7	16.8	6.0	13.4	20.1	8.1	14.8	38.9	14.1	6.0
4	中部地域	48	11	23	5	14	8	4	9	12	4	9	27	6	1
			22.9	47.9	10.4	29.2	16.7	8.3	18.8	25.0	8.3	18.8	56.3	12.5	2.1
5	近畿地域	74	13	38	10	43	11	10	13	15	8	10	28	5	3
			17.6	51.4	13.5	58.1	14.9	13.5	17.6	20.3	10.8	13.5	37.8	6.8	4.1
6	中国地域	25	8	17	7	8	6	1	3	5	4	9	7	5	1
			32.0	68.0	28.0	32.0	24.0	4.0	12.0	20.0	16.0	36.0	28.0	20.0	4.0
7	四国地域	13	4	8	0	4	2	0	2	1	2	0	2	2	1
			30.8	61.5	0.0	30.8	15.4	0.0	15.4	7.7	15.4	0.0	15.4	15.4	7.7
8	九州・沖縄地域	48	12	23	6	25	3	4	10	11	1	4	14	5	1
			25.0	47.9	12.5	52.1	6.3	8.3	20.8	22.9	2.1	8.3	29.2	10.4	2.1

問1(1)業種×問2-1. 貴社で活用しているコンピュータ(複数回答)

No.	業種名	回答数	パソコン	クライアントサーバシステム	オフィスコンピュータ	汎用機	全く使っていない
1	建設業	21	20	6	2	0	0
			95.2	28.6	9.5	0.0	0.0
2	製造業	201	184	71	33	8	0
			91.5	35.3	16.4	4.0	0.0
3	卸売業	100	84	29	18	1	1
			84.0	29.0	18.0	1.0	1.0
4	小売業	45	41	11	3	2	0
			91.1	24.4	6.7	4.4	0.0
5	サービス業	45	40	19	4	1	1
			88.9	42.2	8.9	2.2	2.2
6	その他	28	21	8	2	0	1
			75.0	28.6	7.1	0.0	3.6

問1(1)業種×問2-2. 活用しているコンピュータ(複数回答)

No.	業種名	回答数	社内部門内ネットワーク	全社ネットワーク	社内外イントラネット	企業間ネットワーク	単独(ネットワーク接続なし)
1	建設業	21	9	8	4	2	9
			42.9	38.1	19.0	9.5	42.9
2	製造業	201	82	109	40	66	60
			40.8	54.2	19.9	32.8	29.9
3	卸売業	97	28	54	18	24	33
			28.9	55.7	18.6	24.7	34.0
4	小売業	45	14	12	11	8	14
			31.1	26.7	24.4	17.8	31.1
5	サービス業	43	16	25	10	8	7
			37.2	58.1	23.3	18.6	16.3
6	その他	28	8	15	5	2	5
			28.6	53.6	17.9	7.1	17.9

問1(1)業種×問2-3. 情報化として主にどのような部門に活用しているか。

No.	業種名	回答数	営業部門	直接販売部門	生産・製造部門	購買部門	設計部門	研究開発部門	人事・採用部門	総務・管理部門	物流部門	企画部門	その他
1	建設業	21	15	5	9	6	7	1	4	17	1	2	0
			71.4	23.8	42.9	28.6	33.3	4.8	19.0	81.0	4.8	9.5	0.0
2	製造業	201	135	42	149	91	75	41	51	155	35	24	3
			67.2	20.9	74.1	45.3	37.3	20.4	25.4	77.1	17.4	11.9	1.5
3	卸売業	99	80	35	16	25	9	6	13	64	21	7	0
			80.8	35.4	16.2	25.3	9.1	6.1	13.1	64.6	21.2	7.1	0.0
4	小売業	44	32	15	3	13	1	1	4	22	11	4	2
			72.7	34.1	6.8	29.5	2.3	2.3	9.1	50.0	25.0	9.1	4.5
5	サービス業	44	31	12	8	11	9	3	10	34	3	15	2
			70.5	27.3	18.2	25.0	20.5	6.8	22.7	77.3	6.8	34.1	4.5
6	その他	25	12	10	3	7	4	1	3	19	1	4	1
			48.0	40.0	12.0	28.0	16.0	4.0	12.0	76.0	4.0	16.0	4.0

問1(1)業種×問2-4. パッケージソフトを活用している場合、その業務は何ですか。

No.	業種名	回答数	営業部門	直接販売部門	生産・製造部門	購買部門	設計部門	研究開発部門	人事・採用部門	総務・管理部門	物流部門	企画部門
1	建設業	21	18	10	11	7	4	3	3	4	0	0
			85.7	47.6	52.4	33.3	19.0	14.3	14.3	19.0	0.0	0.0
2	製造業	199	131	113	81	61	33	40	5	27	17	11
			65.8	56.8	40.7	30.7	16.6	20.1	2.5	13.6	8.5	5.5
3	卸売業	97	66	37	70	47	20	5	4	13	4	3
			68.0	38.1	72.2	48.5	20.6	5.2	4.1	13.4	4.1	3.1
4	小売業	45	26	14	24	13	11	2	3	4	8	1
			57.8	31.1	53.3	28.9	24.4	4.4	6.7	8.9	17.8	2.2
5	サービス業	42	34	19	16	7	10	4	5	4	2	1
			81.0	45.2	38.1	16.7	23.8	9.5	11.9	9.5	4.8	2.4
6	その他	25	19	11	10	7	4	0	0	2	4	2
			76.0	44.0	40.0	28.0	16.0	0.0	0.0	8.0	16.0	8.0

問1(1)業種×問2-5. Webサイトを開設している場合、その目的は何ですか。(複数回答)

No.	業種名	回答数	社内イントラネットにおける情報共有・社内事務効率化	社外への広報	Webサイトを活用した商取引	Webサイトは開設していない	その他
1	建設業	15	4	8	2	6	0
			26.7	53.3	13.3	40.0	0.0
2	製造業	175	45	94	34	61	1
			25.7	53.7	19.4	34.9	0.6
3	卸売業	83	16	36	20	30	1
			19.3	43.4	24.1	36.1	1.2
4	小売業	39	5	13	10	18	1
			12.8	33.3	25.6	46.2	2.6
5	サービス業	40	12	29	12	6	1
			30.0	72.5	30.0	15.0	2.5
6	その他	21	3	10	2	8	1
			14.3	47.6	9.5	38.1	4.8

問1(1)業種×問2-6. 情報化活用の主な視点は何ですか。

No.	業種名	回答数	各種業務の処理	情報の共有	各種業務の管理・分析	情報の活用	各種業務のシミュレーション	情報の創造
1	建設業	20	12	5	2	1	0	0
		100.0	60.0	25.0	10.0	5.0	0.0	0.0
2	製造業	192	96	44	21	28	0	3
		100.0	50.0	22.9	10.9	14.6	0.0	1.6
3	卸売業	94	51	14	15	14	0	0
		100.0	54.3	14.9	16.0	14.9	0.0	0.0
4	小売業	43	22	3	11	6	0	1
		100.0	51.2	7.0	25.6	14.0	0.0	2.3
5	サービス業	43	19	12	5	6	0	1
		100.0	44.2	27.9	11.6	14.0	0.0	2.3
6	その他	26	11	8	3	4	0	0
		100.0	42.3	30.8	11.5	15.4	0.0	0.0

問1(1)業種×問2-7. 直近の決算(単年度)におけるIT投資額(ハード機器やソフト開発・購入費等)の規模はどの程度ですか。

No.	業種名	回答数	10万円未満	10～50万円未満	50～100万円未満	100万円～500万円未満	500万円～1,000万円未満	1,000万円超
1	建設業	21	4	7	4	3	2	1
		100.0	19.0	33.3	19.0	14.3	9.5	4.8
2	製造業	196	18	53	51	50	14	10
		100.0	9.2	27.0	26.0	25.5	7.1	5.1
3	卸売業	97	14	28	20	22	8	5
		100.0	14.4	28.9	20.6	22.7	8.2	5.2
4	小売業	45	10	18	8	6	1	2
		100.0	22.2	40.0	17.8	13.3	2.2	4.4
5	サービス業	42	5	17	8	6	4	2
		100.0	11.9	40.5	19.0	14.3	9.5	4.8
6	その他	27	9	8	5	4	0	1
		100.0	33.3	29.6	18.5	14.8	0.0	3.7

問1(1)業種×問2-8. IT活用の目的の有無(①社内情報の共有化(コミュニケーション))

No.	業種名	回答数	目的としている	目的としていない
1	建設業	21	15	6
		100.0	71.4	28.6
2	製造業	196	164	32
		100.0	83.7	16.3
3	卸売業	91	71	20
		100.0	78.0	22.0
4	小売業	44	31	13
		100.0	70.5	29.5
5	サービス業	41	33	8
		100.0	80.5	19.5
6	その他	28	21	7
		100.0	75.0	25.0

問1(1)業種×問2-8. IT活用の目的の有無(②顧客の拡大)

No.	業種名	回答数	目的としている	目的としていない
1	建設業	20	14	6
		100.0	70.0	30.0
2	製造業	195	120	75
		100.0	61.5	38.5
3	卸売業	93	65	28
		100.0	69.9	30.1
4	小売業	45	26	19
		100.0	57.8	42.2
5	サービス業	42	34	8
		100.0	81.0	19.0
6	その他	26	11	15
		100.0	42.3	57.7

問1(1)業種×問2-8. IT活用の目的の有無(③新規事業の開拓)

No.	業種名	回答数	目的としている	目的としていない
1	建設業	20	13	7
		100.0	65.0	35.0
2	製造業	194	102	92
		100.0	52.6	47.4
3	卸売業	93	57	36
		100.0	61.3	38.7
4	小売業	45	18	27
		100.0	40.0	60.0
5	サービス業	42	28	14
		100.0	66.7	33.3
6	その他	27	11	16
		100.0	40.7	59.3

問1(1)業種×問2-8. IT活用の目的の有無(④売上の拡大)

No.	業種名	回答数	目的としている	目的としていない
1	建設業	20	14	6
		100.0	70.0	30.0
2	製造業	197	137	60
		100.0	69.5	30.5
3	卸売業	91	67	24
		100.0	73.6	26.4
4	小売業	43	28	15
		100.0	65.1	34.9
5	サービス業	42	37	5
		100.0	88.1	11.9
6	その他	26	12	14
		100.0	46.2	53.8

問1(1)業種×問2-8. IT活用の目的の有無(⑤コスト削減)

No.	業種名	回答数	目的としている	目的としていない
1	建設業	21	16	5
		100.0	76.2	23.8
2	製造業	196	163	33
		100.0	83.2	16.8
3	卸売業	91	75	16
		100.0	82.4	17.6
4	小売業	44	32	12
		100.0	72.7	27.3
5	サービス業	42	36	6
		100.0	85.7	14.3
6	その他	28	15	13
		100.0	53.6	46.4

問1(1)業種×問2-8. IT活用の目的の有無(⑥人員削減)

No.	業種名	回答数	目的としている	目的としていない
1	建設業	20	12	8
		100.0	60.0	40.0
2	製造業	194	130	64
		100.0	67.0	33.0
3	卸売業	90	57	33
		100.0	63.3	36.7
4	小売業	44	22	22
		100.0	50.0	50.0
5	サービス業	42	28	14
		100.0	66.7	33.3
6	その他	26	10	16
		100.0	38.5	61.5

問1(1)業種×問2-8. IT活用の目的の有無(⑦業務の迅速化)

No.	業種名	回答数	目的としている	目的としていない
1	建設業	21	20	1
		100.0	95.2	4.8
2	製造業	197	187	10
		100.0	94.9	5.1
3	卸売業	96	93	3
		100.0	96.9	3.1
4	小売業	45	41	4
		100.0	91.1	8.9
5	サービス業	42	40	2
		100.0	95.2	4.8
6	その他	28	22	6
		100.0	78.6	21.4

問1(1)業種×問2-8. IT活用の目的の有無(⑧Webサイトを通じた情報公開)

No.	業種名	回答数	目的としている	目的としていない
1	建設業	17	9	8
		100.0	52.9	47.1
2	製造業	186	101	85
		100.0	54.3	45.7
3	卸売業	85	44	41
		100.0	51.8	48.2
4	小売業	42	21	21
		100.0	50.0	50.0
5	サービス業	41	29	12
		100.0	70.7	29.3
6	その他	26	11	15
		100.0	42.3	57.7

問1(1)業種×問2-8. IT活用の目的の有無(⑨自社の信頼性・安全性の向上)

No.	業種名	回答数	目的としている	目的としていない
1	建設業	21	19	2
		100.0	90.5	9.5
2	製造業	194	138	56
		100.0	71.1	28.9
3	卸売業	92	59	33
		100.0	64.1	35.9
4	小売業	44	29	15
		100.0	65.9	34.1
5	サービス業	42	31	11
		100.0	73.8	26.2
6	その他	26	11	15
		100.0	42.3	57.7

問1(1)業種×問2-8. IT活用の目的の有無(⑩その他)

No.	業種名	回答数	目的としている	目的としていない
1	建設業	0	0	0
		0.0	0.0	0.0
2	製造業	8	8	0
		100.0	100.0	0.0
3	卸売業	2	2	0
		100.0	100.0	0.0
4	小売業	0	0	0
		0.0	0.0	0.0
5	サービス業	2	2	0
		100.0	100.0	0.0
6	その他	0	0	0
		0.0	0.0	0.0

業種×問2-8　目的とした場合の効果（①社内情報の共有化（コミュニケーション））

No.	業種	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	建設業	15	6	6	3	0
		100.0	40.0	40.0	20.0	0.0
2	製造業	164	59	95	9	1
		100.0	36.0	57.9	5.5	0.6
3	卸売業	71	24	39	8	0
		100.0	33.8	54.9	11.3	0.0
4	小売業	31	8	13	9	1
		100.0	25.8	41.9	29.0	3.2
5	サービス業	33	14	17	2	0
		100.0	42.4	51.5	6.1	0.0
6	その他	21	2	16	3	0
		100.0	9.5	76.2	14.3	0.0

業種×問2-8　目的とした場合の効果（②顧客の拡大）

No.	業種	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	建設業	14	1	8	5	0
		100.0	7.1	57.1	35.7	0.0
2	製造業	120	15	64	32	9
		100.0	12.5	53.3	26.7	7.5
3	卸売業	65	2	34	26	3
		100.0	3.1	52.3	40.0	4.6
4	小売業	26	5	12	8	1
		100.0	19.2	46.2	30.8	3.8
5	サービス業	34	3	18	13	0
		100.0	8.8	52.9	38.2	0.0
6	その他	11	1	5	5	0
		100.0	9.1	45.5	45.5	0.0

業種×問2-8　目的とした場合の効果（③新規事業の開拓）

No.	業種	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	建設業	13	1	5	7	0
		100.0	7.7	38.5	53.8	0.0
2	製造業	102	9	40	44	9
		100.0	8.8	39.2	43.1	8.8
3	卸売業	57	2	27	22	6
		100.0	3.5	47.4	38.6	10.5
4	小売業	18	3	4	9	2
		100.0	16.7	22.2	50.0	11.1
5	サービス業	28	2	11	12	3
		100.0	7.1	39.3	42.9	10.7
6	その他	11	2	2	7	0
		100.0	18.2	18.2	63.6	0.0

業種×問2-8　目的とした場合の効果（④売上の拡大）

No.	業種	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	建設業	14	1	6	7	0
		100.0	7.1	42.9	50.0	0.0
2	製造業	137	10	76	45	6
		100.0	7.3	55.5	32.8	4.4
3	卸売業	67	6	34	26	1
		100.0	9.0	50.7	38.8	1.5
4	小売業	28	5	13	8	2
		100.0	17.9	46.4	28.6	7.1
5	サービス業	37	2	18	15	2
		100.0	5.4	48.6	40.5	5.4
6	その他	12	0	7	5	0
		100.0	0.0	58.3	41.7	0.0

業種×問2-8　目的とした場合の効果（⑤コスト削減）

No.	業種	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	建設業	16	1	7	8	0
		100.0	6.3	43.8	50.0	0.0
2	製造業	163	20	82	56	5
		100.0	12.3	50.3	34.4	3.1
3	卸売業	75	8	38	26	3
		100.0	10.7	50.7	34.7	4.0
4	小売業	32	6	8	15	3
		100.0	18.8	25.0	46.9	9.4
5	サービス業	36	0	19	13	4
		100.0	0.0	52.8	36.1	11.1
6	その他	15	1	7	6	1
		100.0	6.7	46.7	40.0	6.7

業種×問2-8　目的とした場合の効果（⑥人員削減）

No.	業種	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	建設業	12	0	6	6	0
		100.0	0.0	50.0	50.0	0.0
2	製造業	130	7	49	64	10
		100.0	5.4	37.7	49.2	7.7
3	卸売業	57	4	18	29	6
		100.0	7.0	31.6	50.9	10.5
4	小売業	22	2	3	14	3
		100.0	9.1	13.6	63.6	13.6
5	サービス業	28	1	9	14	4
		100.0	3.6	32.1	50.0	14.3
6	その他	10	0	3	7	0
		100.0	0.0	30.0	70.0	0.0

業種×問2-8　目的とした場合の効果（⑦業務の迅速化）

No.	業種	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	建設業	20	5	13	2	0
		100.0	25.0	65.0	10.0	0.0
2	製造業	187	57	104	24	2
		100.0	30.5	55.6	12.8	1.1
3	卸売業	93	31	55	7	0
		100.0	33.3	59.1	7.5	0.0
4	小売業	41	11	24	5	1
		100.0	26.8	58.5	12.2	2.4
5	サービス業	40	9	22	9	0
		100.0	22.5	55.0	22.5	0.0
6	その他	22	7	11	4	0
		100.0	31.8	50.0	18.2	0.0

業種×問2-8　目的とした場合の効果（⑧Webサイトを通じた情報公開）

No.	業種	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	建設業	9	3	0	6	0
		100.0	33.3	0.0	66.7	0.0
2	製造業	101	15	49	35	2
		100.0	14.9	48.5	34.7	2.0
3	卸売業	44	3	24	15	2
		100.0	6.8	54.5	34.1	4.5
4	小売業	21	5	5	9	2
		100.0	23.8	23.8	42.9	9.5
5	サービス業	29	4	18	6	1
		100.0	13.8	62.1	20.7	3.4
6	その他	11	2	4	5	0
		100.0	18.2	36.4	45.5	0.0

業種×問2-8　目的とした場合の効果（⑨自社の信頼性・安全性の向上）

No.	業種	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	建設業	19	2	9	8	0
		100.0	10.5	47.4	42.1	0.0
2	製造業	138	18	83	33	4
		100.0	13.0	60.1	23.9	2.9
3	卸売業	59	8	31	20	0
		100.0	13.6	52.5	33.9	0.0
4	小売業	29	3	13	12	1
		100.0	10.3	44.8	41.4	3.4
5	サービス業	31	0	23	7	1
		100.0	0.0	74.2	22.6	3.2
6	その他	11	0	7	4	0
		100.0	0.0	63.6	36.4	0.0

業種×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(①プロバイダー)

No.	業種名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	建設業	20	12	2	6	0
		100.0	60.0	10.0	30.0	0.0
2	製造業	190	83	7	80	20
		100.0	43.7	3.7	42.1	10.5
3	卸売業	91	38	5	40	8
		100.0	41.8	5.5	44.0	8.8
4	小売業	44	20	0	20	4
		100.0	45.5	0.0	45.5	9.1
5	サービス業	43	18	0	22	3
		100.0	41.9	0.0	51.2	7.0
6	その他	28	9	2	13	4
		100.0	32.1	7.1	46.4	14.3

業種×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(②ブログ)

No.	業種名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	建設業	19	13	2	2	2
		100.0	68.4	10.5	10.5	10.5
2	製造業	186	119	15	17	35
		100.0	64.0	8.1	9.1	18.8
3	卸売業	88	53	9	7	19
		100.0	60.2	10.2	8.0	21.6
4	小売業	43	29	5	3	6
		100.0	67.4	11.6	7.0	14.0
5	サービス業	43	24	0	13	6
		100.0	55.8	0.0	30.2	14.0
6	その他	28	14	2	3	9
		100.0	50.0	7.1	10.7	32.1

業種×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(③Web)

No.	業種名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	建設業	19	10	2	5	2
		100.0	52.6	10.5	26.3	10.5
2	製造業	189	81	16	76	16
		100.0	42.9	8.5	40.2	8.5
3	卸売業	89	42	4	33	10
		100.0	47.2	4.5	37.1	11.2
4	小売業	44	21	5	14	4
		100.0	47.7	11.4	31.8	9.1
5	サービス業	43	17	2	22	2
		100.0	39.5	4.7	51.2	4.7
6	その他	28	12	1	9	6
		100.0	42.9	3.6	32.1	21.4

業種×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(④業務システム支援)

No.	業種名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	建設業	20	9	4	4	3
		100.0	45.0	20.0	20.0	15.0
2	製造業	186	76	34	42	34
		100.0	40.9	18.3	22.6	18.3
3	卸売業	85	32	9	27	17
		100.0	37.6	10.6	31.8	20.0
4	小売業	43	14	10	7	12
		100.0	32.6	23.3	16.3	27.9
5	サービス業	41	12	7	12	10
		100.0	29.3	17.1	29.3	24.4
6	その他	28	10	4	4	10
		100.0	35.7	14.3	14.3	35.7

業種×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(⑤事務処理システム支援)

No.	業種名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	建設業	20	10	4	2	4
		100.0	50.0	20.0	10.0	20.0
2	製造業	188	82	27	43	36
		100.0	43.6	14.4	22.9	19.1
3	卸売業	84	29	9	28	18
		100.0	34.5	10.7	33.3	21.4
4	小売業	44	12	8	12	12
		100.0	27.3	18.2	27.3	27.3
5	サービス業	42	9	7	14	12
		100.0	21.4	16.7	33.3	28.6
6	その他	28	10	3	5	10
		100.0	35.7	10.7	17.9	35.7

業種×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑥VPN）

No.	業種名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	建設業	19	0	1	3	15
		100.0	0.0	5.3	15.8	78.9
2	製造業	183	35	10	22	116
		100.0	19.1	5.5	12.0	63.4
3	卸売業	82	15	5	13	49
		100.0	18.3	6.1	15.9	59.8
4	小売業	40	7	2	2	29
		100.0	17.5	5.0	5.0	72.5
5	サービス業	41	6	1	7	27
		100.0	14.6	2.4	17.1	65.9
6	その他	25	5	2	2	16
		100.0	20.0	8.0	8.0	64.0

業種×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑦EDI）

No.	業種名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	建設業	19	0	1	2	16
		100.0	0.0	5.3	10.5	84.2
2	製造業	182	37	11	31	103
		100.0	20.3	6.0	17.0	56.6
3	卸売業	83	13	6	15	49
		100.0	15.7	7.2	18.1	59.0
4	小売業	39	5	1	0	33
		100.0	12.8	2.6	0.0	84.6
5	サービス業	42	6	3	4	29
		100.0	14.3	7.1	9.5	69.0
6	その他	26	4	2	1	19
		100.0	15.4	7.7	3.8	73.1

業種×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑧http/https）

No.	業種名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	建設業	19	6	2	6	5
		100.0	31.6	10.5	31.6	26.3
2	製造業	184	81	9	34	60
		100.0	44.0	4.9	18.5	32.6
3	卸売業	84	28	7	16	33
		100.0	33.3	8.3	19.0	39.3
4	小売業	43	15	1	6	21
		100.0	34.9	2.3	14.0	48.8
5	サービス業	41	13	1	12	15
		100.0	31.7	2.4	29.3	36.6
6	その他	27	10	0	4	13
		100.0	37.0	0.0	14.8	48.1

業種×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑨CGI）

No.	業種名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	建設業	19	1	1	3	14
		100.0	5.3	5.3	15.8	73.7
2	製造業	184	48	8	13	115
		100.0	26.1	4.3	7.1	62.5
3	卸売業	84	20	5	2	57
		100.0	23.8	6.0	2.4	67.9
4	小売業	41	14	2	0	25
		100.0	34.1	4.9	0.0	61.0
5	サービス業	41	7	0	6	28
		100.0	17.1	0.0	14.6	68.3
6	その他	26	10	0	1	15
		100.0	38.5	0.0	3.8	57.7

業種×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑩ASP）

No.	業種名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	建設業	19	2	1	2	14
		100.0	10.5	5.3	10.5	73.7
2	製造業	184	36	6	10	132
		100.0	19.6	3.3	5.4	71.7
3	卸売業	83	17	4	4	58
		100.0	20.5	4.8	4.8	69.9
4	小売業	41	10	2	2	27
		100.0	24.4	4.9	4.9	65.9
5	サービス業	41	4	1	5	31
		100.0	9.8	2.4	12.2	75.6
6	その他	26	6	1	1	18
		100.0	23.1	3.8	3.8	69.2

業種×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(⑪SaaS)

No.	業種名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	建設業	18	0	1	0	17
		100.0	0.0	5.6	0.0	94.4
2	製造業	182	18	7	2	155
		100.0	9.9	3.8	1.1	85.2
3	卸売業	82	8	6	0	68
		100.0	9.8	7.3	0.0	82.9
4	小売業	41	4	2	0	35
		100.0	9.8	4.9	0.0	85.4
5	サービス業	41	1	1	1	38
		100.0	2.4	2.4	2.4	92.7
6	その他	26	4	2	0	20
		100.0	15.4	7.7	0.0	76.9

業種×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(⑫XML)

No.	業種名	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	建設業	19	1	1	2	15
		100.0	5.3	5.3	10.5	78.9
2	製造業	183	33	8	8	134
		100.0	18.0	4.4	4.4	73.2
3	卸売業	83	15	3	1	64
		100.0	18.1	3.6	1.2	77.1
4	小売業	41	4	1	2	34
		100.0	9.8	2.4	4.9	82.9
5	サービス業	41	3	0	5	33
		100.0	7.3	0.0	12.2	80.5
6	その他	26	8	1	0	17
		100.0	30.8	3.8	0.0	65.4

業種×問3-2. 情報化への取組み状況((1)情報(データ)管理方法の取り決め)

No.	業種名	回答数	あり	なし
1	建設業	20	9	11
		100.0	45.0	55.0
2	製造業	196	95	101
		100.0	48.5	51.5
3	卸売業	96	45	51
		100.0	46.9	53.1
4	小売業	44	21	23
		100.0	47.7	52.3
5	サービス業	43	24	19
		100.0	55.8	44.2
6	その他	28	15	13
		100.0	53.6	46.4

業種×問3-2. 情報化への取組み状況((2)情報化を目的とするシステム構築に当たっての取り決め)

No.	業種名	回答数	あり	なし
1	建設業	20	5	15
		100.0	25.0	75.0
2	製造業	195	70	125
		100.0	35.9	64.1
3	卸売業	93	30	63
		100.0	32.3	67.7
4	小売業	44	11	33
		100.0	25.0	75.0
5	サービス業	43	14	29
		100.0	32.6	67.4
6	その他	28	8	20
		100.0	28.6	71.4

業種×問3-2. 情報化への取組み状況((3)現在利用しているシステムの改善・改良の推進と対応の状況)

No.	業種名	回答数	あり	なし
1	建設業	14	3	11
		100.0	21.4	78.6
2	製造業	150	50	100
		100.0	33.3	66.7
3	卸売業	70	21	49
		100.0	30.0	70.0
4	小売業	30	8	22
		100.0	26.7	73.3
5	サービス業	29	10	19
		100.0	34.5	65.5
6	その他	16	3	13
		100.0	18.8	81.3

業種×問3-2. 情報化への取組み状況((4)業務の仕組み・進捗と情報システムの連携が取れている)

No.	業種名	回答数	あり	なし
1	建設業	19	6	13
		100.0	31.6	68.4
2	製造業	195	99	96
		100.0	50.8	49.2
3	卸売業	93	45	48
		100.0	48.4	51.6
4	小売業	44	19	25
		100.0	43.2	56.8
5	サービス業	43	26	17
		100.0	60.5	39.5
6	その他	27	11	16
		100.0	40.7	59.3

業種×問3-2. 情報化への取組み状況((5)利用しているシステムは業務の要請(要望)を十分に取り入れている)

No.	業種名	回答数	あり	なし
1	建設業	16	2	14
		100.0	12.5	87.5
2	製造業	170	33	137
		100.0	19.4	80.6
3	卸売業	82	17	65
		100.0	20.7	79.3
4	小売業	30	7	23
		100.0	23.3	76.7
5	サービス業	33	7	26
		100.0	21.2	78.8
6	その他	23	2	21
		100.0	8.7	91.3

業種×問3-3. IT化の計画

No.	業種名	回答数	IT化計画を立てていない	IT化計画の重要性は管理責任者も認識しているが、必ずしも立てていない	IT化計画策定については、文書化していないが、考え方は関係者の間で共有している	IT化計画策定に対しては文書化、最終的に管理責任者の判断に任せている	経営管理活動の中でIT化計画はモニターでき、その計画の有効性を計測することが可能である	長期IT化計画を策定し、変化するITやビジネス環境からの要請を反映して常に修正される仕組みができている
1	建設業	20	4	11	2	3	0	0
		100.0	20.0	55.0	10.0	15.0	0.0	0.0
2	製造業	193	59	62	46	14	8	4
		100.0	30.6	32.1	23.8	7.3	4.1	2.1
3	卸売業	96	22	41	18	13	1	1
		100.0	22.9	42.7	18.8	13.5	1.0	1.0
4	小売業	44	16	17	5	4	0	2
		100.0	36.4	38.6	11.4	9.1	0.0	4.5
5	サービス業	44	12	22	5	3	1	1
		100.0	27.3	50.0	11.4	6.8	2.3	2.3
6	その他	28	16	8	4	0	0	0
		100.0	57.1	28.6	14.3	0.0	0.0	0.0

業種×問3-4. ITサービス基準

No.	業種名	回答数	ITサービス基準は管理していない	ITサービス基準を整備する必要性を感じているが、実施していない	不完全なITサービス基準はあるが、多くは担当者に委ねている	ITサービス基準は完全ではないが、ユーザとの合意はある(再評価とユーザ満足度についてチェックできる体制になっている)	ITサービス基準に照らし、ユーザ満足度を定期的に評価している	ITサービス基準の定義は完全で、業務目標との整合性を保証するために、その基準を常に再評価している
1	建設業	20	10	8	1	1	0	0
		100.0	50.0	40.0	5.0	5.0	0.0	0.0
2	製造業	189	99	55	24	8	3	0
		100.0	52.4	29.1	12.7	4.2	1.6	0.0
3	卸売業	96	45	35	10	6	0	0
		100.0	46.9	36.5	10.4	6.3	0.0	0.0
4	小売業	44	26	13	2	1	2	0
		100.0	59.1	29.5	4.5	2.3	4.5	0.0
5	サービス業	44	20	14	7	3	0	0
		100.0	45.5	31.8	15.9	6.8	0.0	0.0
6	その他	26	13	10	3	0	0	0
		100.0	50.0	38.5	11.5	0.0	0.0	0.0

業種×問3-5. モニタリング(ITを活用した業務活動成果の監視活動)

No.	業種名	回答数	モニタリング活動は実施していない	モニタリングについては、必要性を感じているが、標準的な方法は決めていない	モニターすべき項目は決まっている(情報収集方法及び評価基準も決めている)が、全社的ではない	モニターの仕方は全社的に周知していて教育も行っている	モニター項目の許容誤差も決めてあり、報告は自動的に行っている	すべてのモニタリング活動は業界の最高の方法が組み込まれて最適化してある
1	建設業	19	17	1	1	0	0	0
		100.0	89.5	5.3	5.3	0.0	0.0	0.0
2	製造業	192	138	36	15	2	1	0
		100.0	71.9	18.8	7.8	1.0	0.5	0.0
3	卸売業	92	69	19	2	2	0	0
		100.0	75.0	20.7	2.2	2.2	0.0	0.0
4	小売業	45	36	6	2	0	0	1
		100.0	80.0	13.3	4.4	0.0	0.0	2.2
5	サービス業	44	29	12	2	1	0	0
		100.0	65.9	27.3	4.5	2.3	0.0	0.0
6	その他	28	20	6	2	0	0	0
		100.0	71.4	21.4	7.1	0.0	0.0	0.0

業種×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの(①外部からの不正アクセス予防策)

No.	業種名	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	建設業	20	4	7	2	7
		100.0	20.0	35.0	10.0	35.0
2	製造業	187	98	30	20	39
		100.0	52.4	16.0	10.7	20.9
3	卸売業	89	48	16	3	22
		100.0	53.9	18.0	3.4	24.7
4	小売業	42	22	2	4	14
		100.0	52.4	4.8	9.5	33.3
5	サービス業	40	24	3	3	10
		100.0	60.0	7.5	7.5	25.0
6	その他	27	14	5	2	6
		100.0	51.9	18.5	7.4	22.2

業種×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの(②ウィルスプログラム対応策)

No.	業種名	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	建設業	20	9	7	3	1
		100.0	45.0	35.0	15.0	5.0
2	製造業	190	110	42	21	17
		100.0	57.9	22.1	11.1	8.9
3	卸売業	93	54	22	2	15
		100.0	58.1	23.7	2.2	16.1
4	小売業	43	24	6	3	10
		100.0	55.8	14.0	7.0	23.3
5	サービス業	41	30	5	3	3
		100.0	73.2	12.2	7.3	7.3
6	その他	28	17	5	4	2
		100.0	60.7	17.9	14.3	7.1

業種×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの(③サーバへの攻撃の対応策)

No.	業種名	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	建設業	19	7	2	3	7
		100.0	36.8	10.5	15.8	36.8
2	製造業	187	89	25	23	50
		100.0	47.6	13.4	12.3	26.7
3	卸売業	88	40	13	5	30
		100.0	45.5	14.8	5.7	34.1
4	小売業	42	14	4	3	21
		100.0	33.3	9.5	7.1	50.0
5	サービス業	40	22	5	4	9
		100.0	55.0	12.5	10.0	22.5
6	その他	27	10	6	5	6
		100.0	37.0	22.2	18.5	22.2

業種×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの(④データ漏洩予防策)

No.	業種名	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	建設業	20	5	4	3	8
		100.0	25.0	20.0	15.0	40.0
2	製造業	189	58	26	17	88
		100.0	30.7	13.8	9.0	46.6
3	卸売業	89	25	12	4	48
		100.0	28.1	13.5	4.5	53.9
4	小売業	42	15	2	3	22
		100.0	35.7	4.8	7.1	52.4
5	サービス業	41	9	9	5	18
		100.0	22.0	22.0	12.2	43.9
6	その他	27	8	8	3	8
		100.0	29.6	29.6	11.1	29.6

業種×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの(⑤外部へのアクセス制限)

No.	業種名	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	建設業	20	3	2	3	12
		100.0	15.0	10.0	15.0	60.0
2	製造業	189	49	23	12	105
		100.0	25.9	12.2	6.3	55.6
3	卸売業	90	18	15	1	56
		100.0	20.0	16.7	1.1	62.2
4	小売業	42	11	3	1	27
		100.0	26.2	7.1	2.4	64.3
5	サービス業	41	10	7	1	23
		100.0	24.4	17.1	2.4	56.1
6	その他	27	9	3	3	12
		100.0	33.3	11.1	11.1	44.4

業種×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(①公的な機関や支援センター)

No.	業種名	回答数	利用した	利用していない
1	建設業	19	5	14
		100.0	26.3	73.7
2	製造業	186	35	151
		100.0	18.8	81.2
3	卸売業	91	20	71
		100.0	22.0	78.0
4	小売業	41	5	36
		100.0	12.2	87.8
5	サービス業	40	8	32
		100.0	20.0	80.0
6	その他	26	5	21
		100.0	19.2	80.8

業種×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(②ベンダー(IT機器導入企業))

No.	業種名	回答数	利用した	利用していない
1	建設業	19	7	12
		100.0	36.8	63.2
2	製造業	186	90	96
		100.0	48.4	51.6
3	卸売業	90	35	55
		100.0	38.9	61.1
4	小売業	42	16	26
		100.0	38.1	61.9
5	サービス業	41	19	22
		100.0	46.3	53.7
6	その他	26	9	17
		100.0	34.6	65.4

業種×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(③システムハウス(システム提供企業))

No.	業種名	回答数	利用した	利用していない
1	建設業	19	8	11
		100.0	42.1	57.9
2	製造業	186	98	88
		100.0	52.7	47.3
3	卸売業	90	48	42
		100.0	53.3	46.7
4	小売業	41	18	23
		100.0	43.9	56.1
5	サービス業	41	20	21
		100.0	48.8	51.2
6	その他	26	12	14
		100.0	46.2	53.8

業種×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(④システムインテグレータ)

No.	業種名	回答数	利用した	利用していない
1	建設業	19	3	16
		100.0	15.8	84.2
2	製造業	182	40	142
		100.0	22.0	78.0
3	卸売業	88	19	69
		100.0	21.6	78.4
4	小売業	40	6	34
		100.0	15.0	85.0
5	サービス業	37	8	29
		100.0	21.6	78.4
6	その他	25	7	18
		100.0	28.0	72.0

業種×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(⑤その他)

No.	業種名	回答数	利用した	利用していない
1	建設業	0	0	0
		0.0	0.0	0.0
2	製造業	4	4	0
		100.0	100.0	0.0
3	卸売業	2	2	0
		100.0	100.0	0.0
4	小売業	1	1	0
		100.0	100.0	0.0
5	サービス業	0	0	0
		0.0	0.0	0.0
6	その他	1	1	0
		100.0	100.0	0.0

業種×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(①公的な機関や支援センター)

No.	業種	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	建設業	5	2	1	2	0	0
		100.0	40.0	20.0	40.0	0.0	0.0
2	製造業	35	7	8	16	3	1
		100.0	20.0	22.9	45.7	8.6	2.9
3	卸売業	20	1	9	8	2	0
		100.0	5.0	45.0	40.0	10.0	0.0
4	小売業	5	0	3	1	1	0
		100.0	0.0	60.0	20.0	20.0	0.0
5	サービス業	8	0	3	4	0	1
		100.0	0.0	37.5	50.0	0.0	12.5
6	その他	5	0	0	4	1	0
		100.0	0.0	0.0	80.0	20.0	0.0

業種×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(②ベンダー(IT機器導入企業))

No.	業種	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	建設業	7	1	2	3	1	0
		100.0	14.3	28.6	42.9	14.3	0.0
2	製造業	90	7	37	33	11	2
		100.0	7.8	41.1	36.7	12.2	2.2
3	卸売業	35	3	14	10	5	3
		100.0	8.6	40.0	28.6	14.3	8.6
4	小売業	16	0	4	7	4	1
		100.0	0.0	25.0	43.8	25.0	6.3
5	サービス業	19	2	4	9	3	1
		100.0	10.5	21.1	47.4	15.8	5.3
6	その他	9	0	2	5	1	1
		100.0	0.0	22.2	55.6	11.1	11.1

業種×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(③システムハウス(システム提供企業))

No.	業種	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	建設業	8	2	2	2	2	0
		100.0	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0
2	製造業	98	9	39	27	19	4
		100.0	9.2	39.8	27.6	19.4	4.1
3	卸売業	48	6	21	13	5	3
		100.0	12.5	43.8	27.1	10.4	6.3
4	小売業	18	0	5	7	4	2
		100.0	0.0	27.8	38.9	22.2	11.1
5	サービス業	20	0	7	6	6	1
		100.0	0.0	35.0	30.0	30.0	5.0
6	その他	12	0	2	9	1	0
		100.0	0.0	16.7	75.0	8.3	0.0

業種×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(④システムインテグレータ)

No.	業種	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	建設業	3	0	1	1	1	0
		100.0	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0
2	製造業	40	3	14	19	3	1
		100.0	7.5	35.0	47.5	7.5	2.5
3	卸売業	19	1	7	6	4	1
		100.0	5.3	36.8	31.6	21.1	5.3
4	小売業	6	0	0	3	1	2
		100.0	0.0	0.0	50.0	16.7	33.3
5	サービス業	8	0	1	6	1	0
		100.0	0.0	12.5	75.0	12.5	0.0
6	その他	7	0	0	6	1	0
		100.0	0.0	0.0	85.7	14.3	0.0

業種×問4-1. 社内の情報化担当の責任者

No.	業種名	回答数	経営者自身が担当	CIO(情報担当役員)を設置	IT部門や情報システム部門の責任者	担当業務の部門長	いない	その他
1	建設業	20	6	0	3	9	2	0
		100.0	30.0	0.0	15.0	45.0	10.0	0.0
2	製造業	196	45	4	32	74	37	4
		100.0	23.0	2.0	16.3	37.8	18.9	2.0
3	卸売業	94	25	2	18	31	16	2
		100.0	26.6	2.1	19.1	33.0	17.0	2.1
4	小売業	44	19	0	4	11	10	0
		100.0	43.2	0.0	9.1	25.0	22.7	0.0
5	サービス業	43	16	0	6	13	6	2
		100.0	37.2	0.0	14.0	30.2	14.0	4.7
6	その他	27	6	0	1	10	4	6
		100.0	22.2	0.0	3.7	37.0	14.8	22.2

業種×問4-2. 情報化担当責任者の業務

No.	業種名	回答数	企画	設計	システム開発	ソフト・ハードなどの調達	導入支援	運用支店	データ保護	情報公開	情報化の為の社内教育	その他
1	建設業	16	6	4	2	8	4	1	2	0	2	3
			37.5	25.0	12.5	50.0	25.0	6.3	12.5	0.0	12.5	18.8
2	製造業	155	64	30	31	69	53	8	42	16	33	20
			41.3	19.4	20.0	44.5	34.2	5.2	27.1	10.3	21.3	12.9
3	卸売業	69	28	3	16	32	22	6	10	6	18	10
			40.6	4.3	23.2	46.4	31.9	8.7	14.5	8.7	26.1	14.5
4	小売業	32	11	3	5	15	6	4	10	5	6	6
			34.4	9.4	15.6	46.9	18.8	12.5	31.3	15.6	18.8	18.8
5	サービス業	35	14	6	5	13	8	2	8	6	16	4
			40.0	17.1	14.3	37.1	22.9	5.7	22.9	17.1	45.7	11.4
6	その他	19	1	2	2	7	3	1	5	3	5	6
			5.3	10.5	10.5	36.8	15.8	5.3	26.3	15.8	26.3	31.6

業種×問4-3. 貴社では情報化の位置づけとしてどのように行っていますか。

No.	業種名	回答数	経営計画等で明確に予算づけられ、これに基づき計画的に投資している	明確な予算づけはしていないが、社内会議や役員会等での決定によって、適宜投資している	計画的ではないものの、社内外の状況を判断して、適宜投資している	その他
1	建設業	19	2	4	13	0
		100.0	10.5	21.1	68.4	0.0
2	製造業	186	13	60	106	7
		100.0	7.0	32.3	57.0	3.8
3	卸売業	91	7	22	57	5
		100.0	7.7	24.2	62.6	5.5
4	小売業	44	2	5	34	3
		100.0	4.5	11.4	77.3	6.8
5	サービス業	43	1	15	25	2
		100.0	2.3	34.9	58.1	4.7
6	その他	25	1	5	18	1
		100.0	4.0	20.0	72.0	4.0

業種×問4-4. 情報化を運用していくうえで、貴社にとって必要としている人材、技能(人材)

No.	業種名	回答数	CIO(情報担当役員)	ネットワーク管理者	セキュリティ管理者	保守・運用担当者	プロジェクトマネージャ	その他
1	建設業	15	1	5	6	7	2	2
			6.7	33.3	40.0	46.7	13.3	13.3
2	製造業	171	13	80	54	94	31	19
			7.6	46.8	31.6	55.0	18.1	11.1
3	卸売業	80	3	31	17	46	16	7
			3.8	38.8	21.3	57.5	20.0	8.8
4	小売業	34	1	15	11	21	9	1
			2.9	44.1	32.4	61.8	26.5	2.9
5	サービス業	38	3	14	15	17	7	5
			7.9	36.8	39.5	44.7	18.4	13.2
6	その他	18	0	8	6	8	2	3
			0.0	44.4	33.3	44.4	11.1	16.7

業種×問4-4. 情報化を運用していくうえで、貴社にとって必要としている人材、技能(技能)

No.	業種名	回答数	ネットワーク構築	セキュリティスキル	外部との折衝能力	社内の調整能力	その他
1	建設業	14	5	6	4	3	3
			35.7	42.9	28.6	21.4	21.4
2	製造業	169	88	73	50	69	14
			52.1	43.2	29.6	40.8	8.3
3	卸売業	78	38	29	19	27	9
			48.7	37.2	24.4	34.6	11.5
4	小売業	35	16	16	6	14	1
			45.7	45.7	17.1	40.0	2.9
5	サービス業	37	19	18	12	8	4
			51.4	48.6	32.4	21.6	10.8
6	その他	17	6	8	1	9	3
			35.3	47.1	5.9	52.9	17.6

業種×問4-5. 社員のITリテラシー向上についてどのような取組みをしていますか。

No.	業種名	回答数	社外IT研修・講習会への参加支援	社内IT研修・講習会への実施	社外からの専門家の招聘	IT能力の高い人材の採用	OJT(仕事を通じての学習・教育)	その他
1	建設業	15	6	2	2	1	7	1
			40.0	13.3	13.3	6.7	46.7	6.7
2	製造業	170	58	18	20	22	80	22
			34.1	10.6	11.8	12.9	47.1	12.9
3	卸売業	77	24	9	7	6	37	11
			31.2	11.7	9.1	7.8	48.1	14.3
4	小売業	31	11	5	4	5	13	3
			35.5	16.1	12.9	16.1	41.9	9.7
5	サービス業	37	15	5	1	4	16	3
			40.5	13.5	2.7	10.8	43.2	8.1
6	その他	23	5	2	1	2	12	3
			21.7	8.7	4.3	8.7	52.2	13.0

業種×問4-6. 今後の情報化で課題となると思われるもの

No.	業種名	回答数	現状のシステムの見直し	業務システムにあったシステムの調達	情報知識のレベルアップ	情報活用方法のレベルアップ	情報化によるコストの削減	情報コストの削減	ITを使った新たな業務の開発	経営戦略の実現	その他
1	建設業	19	7	8	8	7	6	4	4	5	0
			36.8	42.1	42.1	36.8	31.6	21.1	21.1	26.3	0.0
2	製造業	185	55	84	64	81	68	29	24	30	7
			29.7	45.4	34.6	43.8	36.8	15.7	13.0	16.2	3.8
3	卸売業	85	19	33	31	30	27	11	15	15	7
			22.4	38.8	36.5	35.3	31.8	12.9	17.6	17.6	8.2
4	小売業	40	14	15	12	14	9	9	6	8	2
			35.0	37.5	30.0	35.0	22.5	22.5	15.0	20.0	5.0
5	サービス業	42	12	16	15	21	12	10	11	14	1
			28.6	38.1	35.7	50.0	28.6	23.8	26.2	33.3	2.4
6	その他	23	6	9	9	5	3	2	2	0	1
			26.1	39.1	39.1	21.7	13.0	8.7	8.7	0.0	4.3

業種×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(①専門家派遣)

No.	業種名	回答数	すでに活用している	知っているが活用していない	知らないので詳しい情報が欲しい	知らないし興味もない
1	建設業	20	5	6	4	5
		100.0	25.0	30.0	20.0	25.0
2	製造業	191	20	81	21	69
		100.0	10.5	42.4	11.0	36.1
3	卸売業	85	8	21	16	40
		100.0	9.4	24.7	18.8	47.1
4	小売業	40	3	18	8	11
		100.0	7.5	45.0	20.0	27.5
5	サービス業	36	2	8	9	17
		100.0	5.6	22.2	25.0	47.2
6	その他	25	4	6	4	11
		100.0	16.0	24.0	16.0	44.0

業種×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(②セミナー・研修への参加)

No.	業種名	回答数	すでに活用している	知っているが活用していない	知らないので詳しい情報が欲しい	知らないし興味もない
1	建設業	20	5	9	4	2
		100.0	25.0	45.0	20.0	10.0
2	製造業	190	43	74	24	49
		100.0	22.6	38.9	12.6	25.8
3	卸売業	85	17	27	12	29
		100.0	20.0	31.8	14.1	34.1
4	小売業	42	6	19	9	8
		100.0	14.3	45.2	21.4	19.0
5	サービス業	40	10	11	8	11
		100.0	25.0	27.5	20.0	27.5
6	その他	25	4	8	4	9
		100.0	16.0	32.0	16.0	36.0

業種×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(③優遇税制)

No.	業種名	回答数	すでに活用している	知っているが活用していな	知らないので詳しい情報が	知らないし興味もない
1	建設業	20	2	6	7	5
		100.0	10.0	30.0	35.0	25.0
2	製造業	191	30	73	44	44
		100.0	15.7	38.2	23.0	23.0
3	卸売業	86	19	22	28	17
		100.0	22.1	25.6	32.6	19.8
4	小売業	42	7	12	16	7
		100.0	16.7	28.6	38.1	16.7
5	サービス業	41	3	10	16	12
		100.0	7.3	24.4	39.0	29.3
6	その他	25	3	5	6	11
		100.0	12.0	20.0	24.0	44.0

業種×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(④金融・リース制度)

No.	業種名	回答数	すでに活用している	知っているが活用していな	知らないので詳しい情報が	知らないし興味もない
1	建設業	19	3	6	7	3
		100.0	15.8	31.6	36.8	15.8
2	製造業	191	29	78	32	52
		100.0	15.2	40.8	16.8	27.2
3	卸売業	82	20	24	13	25
		100.0	24.4	29.3	15.9	30.5
4	小売業	41	8	13	11	9
		100.0	19.5	31.7	26.8	22.0
5	サービス業	38	4	10	11	13
		100.0	10.5	26.3	28.9	34.2
6	その他	25	4	4	6	11
		100.0	16.0	16.0	24.0	44.0

業種×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(⑤補助金・助成金)

No.	業種名	回答数	すでに活用している	知っているが活用していな	知らないので詳しい情報が	知らないし興味もない
1	建設業	19	0	8	8	3
		100.0	0.0	42.1	42.1	15.8
2	製造業	190	10	83	50	47
		100.0	5.3	43.7	26.3	24.7
3	卸売業	85	7	22	33	23
		100.0	8.2	25.9	38.8	27.1
4	小売業	41	1	15	17	8
		100.0	2.4	36.6	41.5	19.5
5	サービス業	39	2	7	17	13
		100.0	5.1	17.9	43.6	33.3
6	その他	25	1	6	6	12
		100.0	4.0	24.0	24.0	48.0

業種×問4-8. 今後、情報化を進めるうえで、どのような支援があればよいと思いますか。

No.	業種名	回答数	通信網などの通信インフラの整備	税制上の優遇	情報化投資への融資・リース援助	低コストなシステムの提案	拡張性のあるシステムの提案	情報機器選定のアドバイス	初歩的なハード・ソフトの操作研修	中級レベルのハード・ソフトの操作研修	高度なIT技術者養成のための研修	情報化を担う人材の確保・提供	自社の業務に合った情報化によるビジネス展開へのノウハウ紹介や支援	情報化により成功した事例紹介などのセミナーの開催	その他
1	建設業	18	2	10	3	10	4	2	2	2	1	3	8	3	0
			11.1	55.6	16.7	55.6	22.2	11.1	11.1	11.1	5.6	16.7	44.4	16.7	0.0
2	製造業	184	45	93	30	89	29	15	23	39	19	33	62	23	8
			24.5	50.5	16.3	48.4	15.8	8.2	12.5	21.2	10.3	17.9	33.7	12.5	4.3
3	卸売業	89	19	51	14	37	10	4	16	16	4	13	41	6	4
			21.3	57.3	15.7	41.6	11.2	4.5	18.0	18.0	4.5	14.6	46.1	6.7	4.5
4	小売業	39	2	19	6	20	6	2	9	11	1	6	14	2	0
			5.1	48.7	15.4	51.3	15.4	5.1	23.1	28.2	2.6	15.4	35.9	5.1	0.0
5	サービス業	41	9	24	6	19	7	5	9	11	6	5	17	9	1
			22.0	58.5	14.6	46.3	17.1	12.2	22.0	26.8	14.6	12.2	41.5	22.0	2.4
6	その他	24	6	8	4	11	3	4	4	3	0	3	8	2	3
			25.0	33.3	16.7	45.8	12.5	16.7	16.7	12.5	0.0	12.5	33.3	8.3	12.5

問1(2)事業所数×問2-1. 貴社で活用しているコンピュータ(複数回答)

No.	事業所数	回答数	パソコン	クライアントサーバシステ	オフィスコンピュータ	汎用機	全く使っていない
1	単独	235	215	56	35	6	3
			91.5	23.8	14.9	2.6	1.3
2	複数	199	167	87	26	6	1
			83.9	43.7	13.1	3.0	0.5

問1(2)事業所数×問2-2. 活用しているコンピュータ(複数回答)

No.	事業所数	回答数	社内部門内ネットワーク	全社ネットワーク	社内外イントラネット	企業間ネットワーク	単独(ネットワーク接続なし)
1	単独	230	74	109	44	53	71
			32.2	47.4	19.1	23.0	30.9
2	複数	198	82	111	42	52	54
			41.4	56.1	21.2	26.3	27.3

問1(2)事業所数×問2-3. 情報化として主にどのような部門に活用しているか。

No.	事業所数	回答数	営業部門	直接販売部門	生産・製造部門	購買部門	設計部門	研究開発部門	人事・採用部門	総務・管理部門	物流部門	企画部門	その他
1	単独	230	153	52	96	77	61	22	39	156	35	21	4
			66.5	22.6	41.7	33.5	26.5	9.6	17.0	67.8	15.2	9.1	1.7
2	複数	198	149	66	88	73	43	30	46	150	38	34	4
			75.3	33.3	44.4	36.9	21.7	15.2	23.2	75.8	19.2	17.2	2.0

問1(2)事業所数×問2-4. パッケージソフトを活用している場合、その業務は何ですか。

No.	事業所数	回答数	営業部門	直接販売部門	生産・製造部門	購買部門	設計部門	研究開発部門	人事・採用部門	総務・管理部門	物流部門	企画部門
1	単独	226	148	95	102	73	39	28	7	25	18	14
			65.5	42.0	45.1	32.3	17.3	12.4	3.1	11.1	8.0	6.2
2	複数	196	141	101	106	66	40	24	12	27	17	4
			71.9	51.5	54.1	33.7	20.4	12.2	6.1	13.8	8.7	2.0

問1(2)事業所数×問2-5. Webサイトを開設している場合、その目的は何ですか。(複数回答)

No.	事業所数	回答数	社内イントラネットにおける情報共有・社内事務効率化	社外への広報	Webサイトを活用した商取引	Webサイトは開設していない	その他
1	単独	189	33	75	42	75	4
			17.5	39.7	22.2	39.7	2.1
2	複数	178	49	114	35	52	1
			27.5	64.0	19.7	29.2	0.6

問1(2)事業所数×問2-6. 情報化活用の主な視点は何ですか。

No.	事業所数	回答数	各種業務の処理	情報の共有	各種業務の管理・分析	情報の活用	各種業務のシミュレーション	情報の創造
1	単独	219	111	44	25	36	0	3
		100.0	50.7	20.1	11.4	16.4	0.0	1.4
2	複数	192	93	44	31	22	0	2
		100.0	48.4	22.9	16.1	11.5	0.0	1.0

問1(2)事業所数×問2-7. 直近の決算(単年度)におけるIT投資額(ハード機器やソフト開発・購入費等)の規模はどの程度ですか。

No.	事業所数	回答数	10万円未満	10～50万円未満	50～100万円未満	100万円～500万円未満	500万円～1,000万円未満	1,000万円超
1	単独	226	43	77	47	41	13	5
		100.0	19.0	34.1	20.8	18.1	5.8	2.2
2	複数	195	15	53	46	48	16	17
		100.0	7.7	27.2	23.6	24.6	8.2	8.7

問1(2)事業所数×問2-8. IT活用の目的の有無(①社内情報の共有化(コミュニケーション))

No.	事業所数	回答数	目的としている	目的としていない
1	単独	221	171	50
		100.0	77.4	22.6
2	複数	192	158	34
		100.0	82.3	17.7

問1(2)事業所数×問2-8. IT活用の目的の有無(②顧客の拡大)

No.	事業所数	回答数	目的としている	目的としていない
1	単独	220	132	88
		100.0	60.0	40.0
2	複数	194	134	60
		100.0	69.1	30.9

問1(2)事業所数×問2-8. IT活用の目的の有無(③新規事業の開拓)

No.	事業所数	回答数	目的としている	目的としていない
1	単独	219	113	106
		100.0	51.6	48.4
2	複数	195	113	82
		100.0	57.9	42.1

問1(2)事業所数×問2-8. IT活用の目的の有無(④売上の拡大)

No.	事業所数	回答数	目的としている	目的としていない
1	単独	219	146	73
		100.0	66.7	33.3
2	複数	193	144	49
		100.0	74.6	25.4

問1(2)事業所数×問2-8. IT活用の目的の有無(⑤コスト削減)

No.	事業所数	回答数	目的としている	目的としていない
1	単独	221	168	53
		100.0	76.0	24.0
2	複数	194	164	30
		100.0	84.5	15.5

問1(2)事業所数×問2-8. IT活用の目的の有無(⑥人員削減)

No.	事業所数	回答数	目的としている	目的としていない
1	単独	219	131	88
		100.0	59.8	40.2
2	複数	190	126	64
		100.0	66.3	33.7

問1(2)事業所数×問2-8. IT活用の目的の有無(⑦業務の迅速化)

No.	事業所数	回答数	目的としている	目的としていない
1	単独	227	210	17
		100.0	92.5	7.5
2	複数	196	187	9
		100.0	95.4	4.6

問1(2)事業所数×問2-8. IT活用の目的の有無(⑧Webサイトを通じた情報公開)

No.	事業所数	回答数	目的としている	目的としていない
1	単独	206	100	106
		100.0	48.5	51.5
2	複数	185	114	71
		100.0	61.6	38.4

問1(2)事業所数×問2-8. IT活用の目的の有無(⑨自社の信頼性・安全性の向上)

No.	事業所数	回答数	目的としている	目的としていない
1	単独	220	144	76
		100.0	65.5	34.5
2	複数	193	140	53
		100.0	72.5	27.5

問1(2)事業所数×問2-8. IT活用の目的の有無(⑩その他)

No.	事業所数	回答数	目的としている	目的としていない
1	単独	4	4	0
		100.0	100.0	0.0
2	複数	8	8	0
		100.0	100.0	0.0

事業所数×問2-8　目的とした場合の効果(①社内情報の共有化(コミュニケーション))

No.	事業所数	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	単独	171	60	89	22	0
		100.0	35.1	52.0	12.9	0.0
2	複数	158	52	91	13	2
		100.0	32.9	57.6	8.2	1.3

事業所数×問2-8　目的とした場合の効果(②顧客の拡大)

No.	事業所数	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	単独	132	16	59	50	7
		100.0	12.1	44.7	37.9	5.3
2	複数	134	10	81	37	6
		100.0	7.5	60.4	27.6	4.5

事業所数×問2-8　目的とした場合の効果(③新規事業の開拓)

No.	事業所数	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	単独	113	10	39	53	11
		100.0	8.8	34.5	46.9	9.7
2	複数	113	7	52	46	8
		100.0	6.2	46.0	40.7	7.1

事業所数×問2-8　目的とした場合の効果(④売上の拡大)

No.	事業所数	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	単独	146	12	69	60	5
		100.0	8.2	47.3	41.1	3.4
2	複数	144	11	82	45	6
		100.0	7.6	56.9	31.3	4.2

事業所数×問2-8　目的とした場合の効果(⑤コスト削減)

No.	事業所数	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	単独	168	17	86	54	11
		100.0	10.1	51.2	32.1	6.5
2	複数	164	16	74	69	5
		100.0	9.8	45.1	42.1	3.0

事業所数×問2-8　目的とした場合の効果(⑥人員削減)

No.	事業所数	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	単独	131	5	46	69	11
		100.0	3.8	35.1	52.7	8.4
2	複数	126	8	41	64	13
		100.0	6.3	32.5	50.8	10.3

事業所数×問2-8　目的とした場合の効果(⑦業務の迅速化)

No.	事業所数	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	単独	210	66	121	21	2
		100.0	31.4	57.6	10.0	1.0
2	複数	187	49	107	30	1
		100.0	26.2	57.2	16.0	0.5

事業所数×問2-8　目的とした場合の効果(⑧Webサイトを通じた情報公開)

No.	事業所数	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	単独	100	15	46	37	2
		100.0	15.0	46.0	37.0	2.0
2	複数	114	17	54	38	5
		100.0	14.9	47.4	33.3	4.4

事業所数×問2-8　目的とした場合の効果(⑨自社の信頼性・安全性の向上)

No.	事業所数	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	単独	144	18	75	46	5
		100.0	12.5	52.1	31.9	3.5
2	複数	140	13	87	39	1
		100.0	9.3	62.1	27.9	0.7

事業所数×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（①プロバイダー）

No.	事業所数	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	単独	223	101	11	86	25
		100.0	45.3	4.9	38.6	11.2
2	複数	189	77	5	93	14
		100.0	40.7	2.6	49.2	7.4

事業所数×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（②ブログ）

No.	事業所数	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	単独	219	136	14	22	47
		100.0	62.1	6.4	10.0	21.5
2	複数	184	113	19	22	30
		100.0	61.4	10.3	12.0	16.3

事業所数×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（③Web）

No.	事業所数	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	単独	221	104	19	69	29
		100.0	47.1	8.6	31.2	13.1
2	複数	187	77	11	87	12
		100.0	41.2	5.9	46.5	6.4

事業所数×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（④業務システム支援）

No.	事業所数	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	単独	216	80	34	45	57
		100.0	37.0	15.7	20.8	26.4
2	複数	184	72	34	49	29
		100.0	39.1	18.5	26.6	15.8

事業所数×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑤事務処理システム支援）

No.	事業所数	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	単独	218	80	30	50	58
		100.0	36.7	13.8	22.9	26.6
2	複数	185	70	27	54	34
		100.0	37.8	14.6	29.2	18.4

事業所数×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑥VPN）

No.	事業所数	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	単独	207	32	11	8	156
		100.0	15.5	5.3	3.9	75.4
2	複数	179	37	8	41	93
		100.0	20.7	4.5	22.9	52.0

事業所数×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑦EDI）

No.	事業所数	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	単独	209	35	9	22	143
		100.0	16.7	4.3	10.5	68.4
2	複数	178	32	14	30	102
		100.0	18.0	7.9	16.9	57.3

事業所数×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑧http/https）

No.	事業所数	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	単独	213	86	11	24	92
		100.0	40.4	5.2	11.3	43.2
2	複数	181	65	9	53	54
		100.0	35.9	5.0	29.3	29.8

事業所数×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑨CGI）

No.	事業所数	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	単独	211	47	7	12	145
		100.0	22.3	3.3	5.7	68.7
2	複数	180	54	8	12	106
		100.0	30.0	4.4	6.7	58.9

事業所数×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(⑩ASP)

No.	事業所数	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	単独	211	33	8	8	162
		100.0	15.6	3.8	3.8	76.8
2	複数	179	41	6	16	116
		100.0	22.9	3.4	8.9	64.8

事業所数×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(⑪SaaS)

No.	事業所数	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	単独	208	16	8	1	183
		100.0	7.7	3.8	0.5	88.0
2	複数	178	21	10	2	145
		100.0	11.8	5.6	1.1	81.5

事業所数×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(⑫XML)

No.	事業所数	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	単独	210	28	8	8	166
		100.0	13.3	3.8	3.8	79.0
2	複数	179	38	5	9	127
		100.0	21.2	2.8	5.0	70.9

事業所数×問3-2. 情報化への取組み状況((1)情報(データ)管理方法の取り決め)

No.	事業所数	回答数	あり	なし
1	単独	224	90	134
		100.0	40.2	59.8
2	複数	196	113	83
		100.0	57.7	42.3

事業所数×問3-2. 情報化への取組み状況((2)情報化を目的とするシステム構築に当たっての取り決め)

No.	事業所数	回答数	あり	なし
1	単独	221	57	164
		100.0	25.8	74.2
2	複数	194	78	116
		100.0	40.2	59.8

事業所数×問3-2. 情報化への取組み状況((3)現在利用しているシステムの改善・改良の推進と対応の状況)

No.	事業所数	回答数	あり	なし
1	単独	148	41	107
		100.0	27.7	72.3
2	複数	158	52	106
		100.0	32.9	67.1

事業所数×問3-2. 情報化への取組み状況((4)業務の仕組み・進捗と情報システムの連携が取れている)

No.	事業所数	回答数	あり	なし
1	単独	218	101	117
		100.0	46.3	53.7
2	複数	196	104	92
		100.0	53.1	46.9

事業所数×問3-2. 情報化への取組み状況((5)利用しているシステムは業務の要請(要望)を十分に取り入れている)

No.	事業所数	回答数	あり	なし
1	単独	178	39	139
		100.0	21.9	78.1
2	複数	172	30	142
		100.0	17.4	82.6

事業所数×問3-3. IT化の計画

No.	事業所数	回答数	IT化計画を立てていない	IT化計画の重要性は管理責任者も認識しているが、必ずしも立てていない	IT化計画策定については、文書化していないが、考え方は関係者の間で共有している	IT化計画策定に対しては文書化、最終的に管理責任者の判断に任せている	経営管理活動の中でIT化計画はモニターでき、その計画の有効性を計測することが可能である	長期IT化計画を策定し、変化するITやビジネス環境からの要請を反映して常に修正される仕組みができている
1	単独	224	84	84	34	14	5	3
		100.0	37.5	37.5	15.2	6.3	2.2	1.3
2	複数	196	43	76	45	23	4	5
		100.0	21.9	38.8	23.0	11.7	2.0	2.6

事業所数×問3-4. ITサービス基準

No.	事業所数	回答数	ITサービス基準は管理していない	ITサービス基準を整備する必要性を感じているが、実施していない	不完全なITサービス基準はあるが、多くは担当者に委ねている	ITサービス基準は完全ではないが、ユーザとの合意はある(再評価とユーザ満足度についてチェックできる体制になっている)	ITサービス基準に照らし、ユーザ満足度を定期的に評価している	ITサービス基準の定義は完全で、業務目標との整合性を保証するために、その基準を常に再評価している
1	単独	223	118	71	27	5	2	0
		100.0	52.9	31.8	12.1	2.2	0.9	0.0
2	複数	192	90	64	22	13	3	0
		100.0	46.9	33.3	11.5	6.8	1.6	0.0

事業所数×問3-5. モニタリング(ITを活用した業務活動成果の監視活動)

No.	事業所数	回答数	モニタリング活動は実施していない	モニタリングについては、必要性を感じているが、標準的な方法は決めていない	モニターすべき項目は決まっている(情報収集方法及び評価基準も決めている)が、全社的ではない	モニターの仕方は全社的に周知していて教育も行っている	モニター項目の許容誤差も決めてあり、報告は自動的に行っている	すべてのモニタリング活動は業界の最高の方法が組み込まれて最適化してある
1	単独	223	175	33	12	3	0	0
		100.0	78.5	14.8	5.4	1.3	0.0	0.0
2	複数	192	131	44	11	4	1	1
		100.0	68.2	22.9	5.7	2.1	0.5	0.5

事業所数×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの(①外部からの不正アクセス予防策)

No.	事業所数	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	単独	219	97	35	19	68
		100.0	44.3	16.0	8.7	31.1
2	複数	183	110	27	15	31
		100.0	60.1	14.8	8.2	16.9

事業所数×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの(②ウィルスプログラム対応策)

No.	事業所数	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	単独	224	117	48	23	36
		100.0	52.2	21.4	10.3	16.1
2	複数	188	122	39	14	13
		100.0	64.9	20.7	7.4	6.9

事業所数×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの(③サーバへの攻撃の対応策)

No.	事業所数	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	単独	218	85	32	26	75
		100.0	39.0	14.7	11.9	34.4
2	複数	182	92	24	16	50
		100.0	50.5	13.2	8.8	27.5

事業所数×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの(④データ漏洩予防策)

No.	事業所数	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	単独	221	60	28	18	115
		100.0	27.1	12.7	8.1	52.0
2	複数	184	59	33	16	76
		100.0	32.1	17.9	8.7	41.3

事業所数×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの(⑤外部へのアクセス制限)

No.	事業所数	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	単独	220	44	28	12	136
		100.0	20.0	12.7	5.5	61.8
2	複数	185	55	22	10	98
		100.0	29.7	11.9	5.4	53.0

事業所数×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(①公的な機関や支援センター)

No.	事業所数	回答数	利用した	利用していない
1	単独	215	37	178
		100.0	17.2	82.8
2	複数	187	41	146
		100.0	21.9	78.1

事業所数×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(②ベンダー(IT機器導入企業))

No.	事業所数	回答数	利用した	利用していない
1	単独	218	86	132
		100.0	39.4	60.6
2	複数	184	91	93
		100.0	49.5	50.5

事業所数×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(③システムハウス(システム提供企業))

No.	事業所数	回答数	利用した	利用していない
1	単独	216	97	119
		100.0	44.9	55.1
2	複数	185	107	78
		100.0	57.8	42.2

事業所数×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(④システムインテグレータ)

No.	事業所数	回答数	利用した	利用していない
1	単独	210	35	175
		100.0	16.7	83.3
2	複数	180	50	130
		100.0	27.8	72.2

事業所数×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(⑤その他)

No.	事業所数	回答数	利用した	利用していない
1	単独	4	4	0
		100.0	100.0	0.0
2	複数	5	5	0
		100.0	100.0	0.0

事業所数×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(①公的な機関や支援センター)

No.	事業所数	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	単独	37	6	11	15	4	1
		100.0	16.2	29.7	40.5	10.8	2.7
2	複数	41	3	14	20	3	1
		100.0	7.3	34.1	48.8	7.3	2.4

事業所数×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(②ベンダー(IT機器導入企業))

No.	事業所数	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	単独	86	7	32	31	12	4
		100.0	8.1	37.2	36.0	14.0	4.7
2	複数	91	5	32	37	13	4
		100.0	5.5	35.2	40.7	14.3	4.4

事業所数×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(③システムハウス(システム提供企業))

No.	事業所数	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	単独	97	13	36	26	19	3
		100.0	13.4	37.1	26.8	19.6	3.1
2	複数	107	4	40	37	19	7
		100.0	3.7	37.4	34.6	17.8	6.5

事業所数×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(④システムインテグレータ)

No.	事業所数	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	単独	35	3	12	16	3	1
		100.0	8.6	34.3	45.7	8.6	2.9
2	複数	50	2	12	25	8	3
		100.0	4.0	24.0	50.0	16.0	6.0

事業所数×問4-1. 社内の情報化担当の責任者

No.	事業所数	回答数	経営者自身が担当	CIO（情報担当役員）を設置	IT部門や情報システム部門の責任者	担当業務の部門長	いない	その他
1	単独	224	75	2	27	68	46	6
		100.0	33.5	0.9	12.1	30.4	20.5	2.7
2	複数	194	41	4	39	75	28	7
		100.0	21.1	2.1	20.1	38.7	14.4	3.6

事業所数×問4-2. 情報化担当責任者の業務

No.	事業所数	回答数	企画	設計	システム開発	ソフト・ハードなどの調達	導入支援	運用支店	データ保護	情報公開	情報化の為の社内教育	その他
1	単独	163	59	27	25	66	40	9	32	18	34	27
			36.2	16.6	15.3	40.5	24.5	5.5	19.6	11.0	20.9	16.6
2	複数	160	62	20	36	77	54	11	44	17	43	20
			38.8	12.5	22.5	48.1	33.8	6.9	27.5	10.6	26.9	12.5

事業所数×問4-3. 貴社では情報化の位置づけとしてどのように行っていますか。

No.	事業所数	回答数	経営計画等で明確に予算づけられ、これに基づき計画的に投資している	明確な予算づけはしていないが、社内会議や役員会等での決定によって、適宜投資している	計画的ではないものの、社内外の状況を判断して、適宜投資している	その他
1	単独	211	14	50	135	12
		100.0	6.6	23.7	64.0	5.7
2	複数	191	12	60	114	5
		100.0	6.3	31.4	59.7	2.6

事業所数×問4-4. 情報化を運用していくうえで、貴社にとって必要としている人材、技能（人材）

No.	事業所数	回答数	CIO（情報担当役員）	ネットワーク管理者	セキュリティ管理者	保守・運用担当者	プロジェクトマネージャ	その他
1	単独	184	10	80	52	93	36	23
			5.4	43.5	28.3	50.5	19.6	12.5
2	複数	169	12	70	57	96	31	13
			7.1	41.4	33.7	56.8	18.3	7.7

事業所数×問4-4. 情報化を運用していくうえで、貴社にとって必要としている人材、技能（技能）

No.	事業所数	回答数	ネットワーク構築	セキュリティスキル	外部との折衝能力	社内の調整能力	その他
1	単独	174	87	74	45	64	19
			50.0	42.5	25.9	36.8	10.9
2	複数	170	84	74	45	64	13
			49.4	43.5	26.5	37.6	7.6

事業所数×問4-5. 社員のITリテラシー向上についてどのような取組みをしていますか。

No.	事業所数	回答数	社外IT研修・講習会への参加支援	社内IT研修・講習会への実施	社外からの専門家の招聘	IT能力の高い人材の採用	OJT（仕事を通じての学習・教育）	その他
1	単独	182	63	23	13	20	84	23
			34.6	12.6	7.1	11.0	46.2	12.6
2	複数	168	56	19	21	19	79	19
			33.3	11.3	12.5	11.3	47.0	11.3

事業所数×問4-6. 今後の情報化で課題となると思われるもの

No.	事業所数	回答数	現状のシステムの見直し	業務システムにあったシステムの調達	情報知識のレベルアップ	情報活用方法のレベルアップ	情報化によるコストの削減	情報コストの削減	ITを使った新たな業務の開発	経営戦略の実現	その他
1	単独	205	58	89	83	93	63	35	35	33	7
			28.3	43.4	40.5	45.4	30.7	17.1	17.1	16.1	3.4
2	複数	183	54	74	56	65	57	30	24	36	10
			29.5	40.4	30.6	35.5	31.1	16.4	13.1	19.7	5.5

事業所数×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(①専門家派遣)

No.	事業所数	回答数	すでに活用している	知っているが活用していない	知らないので詳しい情報が欲しい	知らないし興味もない
1	単独	206	25	64	33	84
		100.0	12.1	31.1	16.0	40.8
2	複数	186	17	73	28	68
		100.0	9.1	39.2	15.1	36.6

事業所数×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(②セミナー・研修への参加)

No.	事業所数	回答数	すでに活用している	知っているが活用していない	知らないので詳しい情報が欲しい	知らないし興味もない
1	単独	207	39	68	33	67
		100.0	18.8	32.9	15.9	32.4
2	複数	189	45	76	28	40
		100.0	23.8	40.2	14.8	21.2

事業所数×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(③優遇税制)

No.	事業所数	回答数	すでに活用している	知っているが活用していな	知らないので詳しい情報が	知らないし興味もない
1	単独	212	20	65	61	66
		100.0	9.4	30.7	28.8	31.1
2	複数	188	44	60	54	30
		100.0	23.4	31.9	28.7	16.0

事業所数×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(④金融・リース制度)

No.	事業所数	回答数	すでに活用している	知っているが活用していな	知らないので詳しい情報が	知らないし興味もない
1	単独	203	24	71	42	66
		100.0	11.8	35.0	20.7	32.5
2	複数	188	44	62	36	46
		100.0	23.4	33.0	19.1	24.5

事業所数×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(⑤補助金・助成金)

No.	事業所数	回答数	すでに活用している	知っているが活用していな	知らないので詳しい情報が	知らないし興味もない
1	単独	206	6	67	65	68
		100.0	2.9	32.5	31.6	33.0
2	複数	188	14	72	65	37
		100.0	7.4	38.3	34.6	19.7

事業所数×問4-8. 今後、情報化を進めるうえで、どのような支援があればよいと思いますか。

No.	事業所数	回答数	通信網などの通信インフラの整備	税制上の優遇	情報化投資への融資・リース援助	低コストなシステムの提案	拡張性のあるシステムの提案	情報機器選定のアドバイス	初歩的なハード・ソフトの操作研修	中級レベルのハード・ソフトの操作研修	高度なIT技術者養成のための研修	情報化を担う人材の確保・提供	自社の業務に合った情報化によるビジネス展開へのノウハウ紹介や支援	情報化により成功した事例紹介などのセミナーの開催	その他
1	単独	205	39	102	35	95	30	19	35	48	15	29	82	24	13
			19.0	49.8	17.1	46.3	14.6	9.3	17.1	23.4	7.3	14.1	40.0	11.7	6.3
2	複数	184	45	102	28	91	27	13	26	33	16	33	65	19	3
			24.5	55.4	15.2	49.5	14.7	7.1	14.1	17.9	8.7	17.9	35.3	10.3	1.6

問1(1)従業員数(正社員)×問2-1. 貴社で活用しているコンピュータ(複数回答)

No.	従業員数	回答数	パソコン	クライアントサーバシステ	オフィスコンピュータ	汎用機	全く使っていない
1	10名以下	126	116	17	8	5	1
			92.1	13.5	6.3	4.0	0.8
2	11名～20名	88	80	22	13	2	0
			90.9	25.0	14.8	2.3	0.0
3	21名～50名	141	128	52	24	3	0
			90.8	36.9	17.0	2.1	0.0
4	51名～100名	46	35	28	10	1	1
			76.1	60.9	21.7	2.2	2.2
5	101名～300名	26	21	18	5	0	0
			80.8	69.2	19.2	0.0	0.0
6	301名以上	1	1	1	0	1	0
			100.0	100.0	0.0	100.0	0.0

問1(1)従業員数(正社員)×問2-2. 活用しているコンピュータ(複数回答)

No.	従業員数	回答数	社内部門内ネットワーク	全社ネットワーク	社内外イントラネット	企業間ネットワーク	単独(ネットワーク接続なし)
1	10名以下	122	34	40	21	21	45
			27.9	32.8	17.2	17.2	36.9
2	11名～20名	88	34	43	21	21	20
			38.6	48.9	23.9	23.9	22.7
3	21名～50名	141	55	86	24	42	41
			39.0	61.0	17.0	29.8	29.1
4	51名～100名	46	19	27	10	16	11
			41.3	58.7	21.7	34.8	23.9
5	101名～300名	26	11	19	8	8	5
			42.3	73.1	30.8	30.8	19.2
6	301名以上	1	1	1	1	1	1
			100.0	100.0	100.0	100.0	100.0

問1(1)従業員数(正社員)×問2-3. 情報化として主にどのような部門に活用しているか。

No.	従業員数	回答数	営業部門	直接販売部門	生産・製造部門	購買部門	設計部門	研究開発部門	人事・採用部門	総務・管理部門	物流部門	企画部門	その他
1	10名以下	124	77	35	22	27	15	5	15	69	15	14	3
			62.1	28.2	17.7	21.8	12.1	4.0	12.1	55.6	12.1	11.3	2.4
2	11名～20名	88	66	26	28	20	15	5	8	54	12	6	4
			75.0	29.5	31.8	22.7	17.0	5.7	9.1	61.4	13.6	6.8	4.5
3	21名～50名	141	101	41	72	60	45	23	33	117	25	21	0
			71.6	29.1	51.1	42.6	31.9	16.3	23.4	83.0	17.7	14.9	0.0
4	51名～100名	45	33	8	36	24	12	8	14	40	12	6	1
			73.3	17.8	80.0	53.3	26.7	17.8	31.1	88.9	26.7	13.3	2.2
5	101名～300名	26	20	8	22	19	12	10	12	21	8	5	0
			76.9	30.8	84.6	73.1	46.2	38.5	46.2	80.8	30.8	19.2	0.0
6	301名以上	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
			100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0

問1(1)従業員数(正社員)×問2-4. パッケージソフトを活用している場合、その業務は何ですか。

No.	従業員数	回答数	営業部門	直接販売部門	生産・製造部門	購買部門	設計部門	研究開発部門	人事・採用部門	総務・管理部門	物流部門	企画部門
1	10名以下	123	71	38	59	39	24	6	7	7	17	5
			57.7	30.9	48.0	31.7	19.5	4.9	5.7	5.7	13.8	4.1
2	11名～20名	85	64	40	51	28	19	9	3	11	3	2
			75.3	47.1	60.0	32.9	22.4	10.6	3.5	12.9	3.5	2.4
3	21名～50名	140	99	78	74	51	28	23	6	19	8	9
			70.7	55.7	52.9	36.4	20.0	16.4	4.3	13.6	5.7	6.4
4	51名～100名	45	32	26	16	13	7	10	0	6	5	0
			71.1	57.8	35.6	28.9	15.6	22.2	0.0	13.3	11.1	0.0
5	101名～300名	26	19	15	8	8	2	5	3	9	1	1
			73.1	57.7	30.8	30.8	7.7	19.2	11.5	34.6	3.8	3.8
6	301名以上	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

問1(1)従業員数(正社員)×問2-5. Webサイトを開設している場合、その目的は何ですか。(複数回答)

No.	従業員数	回答数	社内イントラネットにおける情報共有・社内事務効率化	社外への広報	Webサイトを活用した商取引	Webサイトは開設していない	その他
1	10名以下	102	20	38	27	46	1
			19.6	37.3	26.5	45.1	1.0
2	11名～20名	72	14	32	18	25	1
			19.4	44.4	25.0	34.7	1.4
3	21名～50名	122	23	73	25	36	2
			18.9	59.8	20.5	29.5	1.6
4	51名～100名	42	14	23	5	12	1
			33.3	54.8	11.9	28.6	2.4
5	101名～300名	25	12	18	2	6	0
			48.0	72.0	8.0	24.0	0.0
6	301名以上	1	0	1	0	0	0
			0.0	100.0	0.0	0.0	0.0

問1(1)従業員数(正社員)×問2-6. 情報化活用の主な視点は何ですか。

No.	従業員数	回答数	各種業務の処理	情報の共有	各種業務の管理・分析	情報の活用	各種業務のシミュレーション	情報の創造
1	10名以下	116	60	12	20	23	0	1
		100.0	51.7	10.3	17.2	19.8	0.0	0.9
2	11名～20名	82	39	22	9	11	0	1
		100.0	47.6	26.8	11.0	13.4	0.0	1.2
3	21名～50名	137	70	33	18	14	0	2
		100.0	51.1	24.1	13.1	10.2	0.0	1.5
4	51名～100名	45	25	11	5	4	0	0
		100.0	55.6	24.4	11.1	8.9	0.0	0.0
5	101名～300名	26	9	8	4	4	0	1
		100.0	34.6	30.8	15.4	15.4	0.0	3.8
6	301名以上	1	0	0	0	1	0	0
		100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0

問1(1)従業員数(正社員)×問2-7. 直近の決算(単年度)におけるIT投資額(ハード機器やソフト開発・購入費等)の規模はどの程度ですか。

No.	従業員数	回答数	10万円未満	10～50万円未満	50～100万円未満	100万円～500万円未満	500万円～1,000万円未満	1,000万円超
1	10名以下	124	34	57	23	7	3	0
		100.0	27.4	46.0	18.5	5.6	2.4	0.0
2	11名～20名	83	8	30	21	16	7	1
		100.0	9.6	36.1	25.3	19.3	8.4	1.2
3	21名～50名	140	9	32	39	46	6	8
		100.0	6.4	22.9	27.9	32.9	4.3	5.7
4	51名～100名	45	5	7	9	12	7	5
		100.0	11.1	15.6	20.0	26.7	15.6	11.1
5	101名～300名	24	0	2	3	6	5	8
		100.0	0.0	8.3	12.5	25.0	20.8	33.3
6	301名以上	1	0	0	0	0	1	0
		100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0

問1(1)従業員数(正社員)×問2-8. IT活用の目的の有無(①社内情報の共有化(コミュニケーション))

No.	従業員数	回答数	目的としている	目的としていない
1	10名以下	113	70	43
		100.0	61.9	38.1
2	11名～20名	85	68	17
		100.0	80.0	20.0
3	21名～50名	139	122	17
		100.0	87.8	12.2
4	51名～100名	45	40	5
		100.0	88.9	11.1
5	101名～300名	26	23	3
		100.0	88.5	11.5
6	301名以上	1	1	0
		100.0	100.0	0.0

問1(1)従業員数(正社員)×問2-8. IT活用の目的の有無(②顧客の拡大)

No.	従業員数	回答数	目的としている	目的としていない
1	10名以下	118	63	55
		100.0	53.4	46.6
2	11名～20名	85	56	29
		100.0	65.9	34.1
3	21名～50名	134	100	34
		100.0	74.6	25.4
4	51名～100名	46	28	18
		100.0	60.9	39.1
5	101名～300名	26	17	9
		100.0	65.4	34.6
6	301名以上	1	0	1
		100.0	0.0	100.0

問1(1)従業員数(正社員)×問2-8. IT活用の目的の有無(③新規事業の開拓)

No.	従業員数	回答数	目的としている	目的としていない
1	10名以下	118	55	63
		100.0	46.6	53.4
2	11名～20名	85	50	35
		100.0	58.8	41.2
3	21名～50名	134	81	53
		100.0	60.4	39.6
4	51名～100名	46	22	24
		100.0	47.8	52.2
5	101名～300名	25	16	9
		100.0	64.0	36.0
6	301名以上	1	0	1
		100.0	0.0	100.0

問1(1)従業員数(正社員)×問2-8. IT活用の目的の有無(④売上の拡大)

No.	従業員数	回答数	目的としている	目的としていない
1	10名以下	114	72	42
		100.0	63.2	36.8
2	11名～20名	85	61	24
		100.0	71.8	28.2
3	21名～50名	136	103	33
		100.0	75.7	24.3
4	51名～100名	46	29	17
		100.0	63.0	37.0
5	101名～300名	26	20	6
		100.0	76.9	23.1
6	301名以上	1	1	0
		100.0	100.0	0.0

問1(1)従業員数(正社員)×問2-8. IT活用の目的の有無(⑤コスト削減)

No.	従業員数	回答数	目的としている	目的としていない
1	10名以下	114	77	37
		100.0	67.5	32.5
2	11名～20名	85	64	21
		100.0	75.3	24.7
3	21名～50名	139	123	16
		100.0	88.5	11.5
4	51名～100名	46	40	6
		100.0	87.0	13.0
5	101名～300名	26	23	3
		100.0	88.5	11.5
6	301名以上	1	1	0
		100.0	100.0	0.0

問1(1)従業員数(正社員)×問2-8. IT活用の目的の有無(⑥人員削減)

No.	従業員数	回答数	目的としている	目的としていない
1	10名以下	114	59	55
		100.0	51.8	48.2
2	11名～20名	84	49	35
		100.0	58.3	41.7
3	21名～50名	135	93	42
		100.0	68.9	31.1
4	51名～100名	46	31	15
		100.0	67.4	32.6
5	101名～300名	25	19	6
		100.0	76.0	24.0
6	301名以上	1	1	0
		100.0	100.0	0.0

問1(1)従業員数(正社員)×問2-8. IT活用の目的の有無(⑦業務の迅速化)

No.	従業員数	回答数	目的としている	目的としていない
1	10名以下	120	107	13
		100.0	89.2	10.8
2	11名～20名	86	80	6
		100.0	93.0	7.0
3	21名～50名	140	137	3
		100.0	97.9	2.1
4	51名～100名	46	43	3
		100.0	93.5	6.5
5	101名～300名	26	25	1
		100.0	96.2	3.8
6	301名以上	1	1	0
		100.0	100.0	0.0

問1(1)従業員数(正社員)×問2-8. IT活用の目的の有無(⑧Webサイトを通じた情報公開)

No.	従業員数	回答数	目的としている	目的としていない
1	10名以下	110	48	62
		100.0	43.6	56.4
2	11名～20名	80	45	35
		100.0	56.3	43.8
3	21名～50名	128	79	49
		100.0	61.7	38.3
4	51名～100名	44	23	21
		100.0	52.3	47.7
5	101名～300名	25	17	8
		100.0	68.0	32.0
6	301名以上	1	0	1
		100.0	0.0	100.0

問1(1)従業員数(正社員)×問2-8. IT活用の目的の有無(⑨自社の信頼性・安全性の向上)

No.	従業員数	回答数	目的としている	目的としていない
1	10名以下	115	73	42
		100.0	63.5	36.5
2	11名～20名	85	58	27
		100.0	68.2	31.8
3	21名～50名	136	99	37
		100.0	72.8	27.2
4	51名～100名	46	30	16
		100.0	65.2	34.8
5	101名～300名	26	20	6
		100.0	76.9	23.1
6	301名以上	1	1	0
		100.0	100.0	0.0

問1(1)従業員数(正社員)×問2-8. IT活用の目的の有無(⑩その他)

No.	従業員数	回答数	目的としている	目的としていない
1	10名以下	3	3	0
		100.0	100.0	0.0
2	11名～20名	1	1	0
		100.0	100.0	0.0
3	21名～50名	6	6	0
		100.0	100.0	0.0
4	51名～100名	0	0	0
		0.0	0.0	0.0
5	101名～300名	2	2	0
		100.0	100.0	0.0
6	301名以上	0	0	0
		0.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問2-8　目的とした場合の効果(①社内情報の共有化(コミュニケーション))

No.	従業員数	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	10名以下	70	19	37	14	0
		100.0	27.1	52.9	20.0	0.0
2	11名～20名	68	21	41	6	0
		100.0	30.9	60.3	8.8	0.0
3	21名～50名	122	42	68	10	2
		100.0	34.4	55.7	8.2	1.6
4	51名～100名	40	14	24	2	0
		100.0	35.0	60.0	5.0	0.0
5	101名～300名	23	12	10	1	0
		100.0	52.2	43.5	4.3	0.0
6	301名以上	1	0	1	0	0
		100.0	0.0	100.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問2-8　目的とした場合の効果(②顧客の拡大)

No.	従業員数	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	10名以下	63	8	35	18	2
		100.0	12.7	55.6	28.6	3.2
2	11名～20名	56	5	31	18	2
		100.0	8.9	55.4	32.1	3.6
3	21名～50名	100	9	50	36	5
		100.0	9.0	50.0	36.0	5.0
4	51名～100名	28	3	12	10	3
		100.0	10.7	42.9	35.7	10.7
5	101名～300名	17	1	11	5	0
		100.0	5.9	64.7	29.4	0.0
6	301名以上	0	0	0	0	0
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問2-8　目的とした場合の効果(③新規事業の開拓)

No.	従業員数	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	10名以下	55	6	25	19	5
		100.0	10.9	45.5	34.5	9.1
2	11名～20名	50	3	20	24	3
		100.0	6.0	40.0	48.0	6.0
3	21名～50名	81	5	30	39	7
		100.0	6.2	37.0	48.1	8.6
4	51名～100名	22	1	6	12	3
		100.0	4.5	27.3	54.5	13.6
5	101名～300名	16	2	7	6	1
		100.0	12.5	43.8	37.5	6.3
6	301名以上	0	0	0	0	0
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問2-8　目的とした場合の効果(④売上の拡大)

No.	従業員数	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	10名以下	72	5	40	25	2
		100.0	6.9	55.6	34.7	2.8
2	11名～20名	61	6	26	28	1
		100.0	9.8	42.6	45.9	1.6
3	21名～50名	103	8	58	34	3
		100.0	7.8	56.3	33.0	2.9
4	51名～100名	29	4	13	11	1
		100.0	13.8	44.8	37.9	3.4
5	101名～300名	20	1	10	8	1
		100.0	5.0	50.0	40.0	5.0
6	301名以上	1	0	1	0	0
		100.0	0.0	100.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問2-8　目的とした場合の効果(⑤コスト削減)

No.	従業員数	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	10名以下	77	8	34	31	4
		100.0	10.4	44.2	40.3	5.2
2	11名～20名	64	5	35	18	6
		100.0	7.8	54.7	28.1	9.4
3	21名～50名	123	13	52	55	3
		100.0	10.6	42.3	44.7	2.4
4	51名～100名	40	4	19	16	1
		100.0	10.0	47.5	40.0	2.5
5	101名～300名	23	1	17	5	0
		100.0	4.3	73.9	21.7	0.0
6	301名以上	1	0	1	0	0
		100.0	0.0	100.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問2-8　目的とした場合の効果(⑥人員削減)

No.	従業員数	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	10名以下	59	3	17	32	7
		100.0	5.1	28.8	54.2	11.9
2	11名～20名	49	1	19	25	4
		100.0	2.0	38.8	51.0	8.2
3	21名～50名	93	3	30	52	8
		100.0	3.2	32.3	55.9	8.6
4	51名～100名	31	2	14	13	2
		100.0	6.5	45.2	41.9	6.5
5	101名～300名	19	2	5	11	1
		100.0	10.5	26.3	57.9	5.3
6	301名以上	1	0	0	1	0
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0

従業員数(正社員)×問2-8　目的とした場合の効果(⑦業務の迅速化)

No.	従業員数	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	10名以下	107	30	65	11	1
		100.0	28.0	60.7	10.3	0.9
2	11名～20名	80	19	53	8	0
		100.0	23.8	66.3	10.0	0.0
3	21名～50名	137	49	65	21	2
		100.0	35.8	47.4	15.3	1.5
4	51名～100名	43	9	27	7	0
		100.0	20.9	62.8	16.3	0.0
5	101名～300名	25	6	16	3	0
		100.0	24.0	64.0	12.0	0.0
6	301名以上	1	0	1	0	0
		100.0	0.0	100.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問2-8　目的とした場合の効果(⑧Webサイトを通じた情報公開)

No.	従業員数	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	10名以下	48	6	28	12	2
		100.0	12.5	58.3	25.0	4.2
2	11名～20名	45	7	18	18	2
		100.0	15.6	40.0	40.0	4.4
3	21名～50名	79	12	32	34	1
		100.0	15.2	40.5	43.0	1.3
4	51名～100名	23	3	9	10	1
		100.0	13.0	39.1	43.5	4.3
5	101名～300名	17	3	11	3	0
		100.0	17.6	64.7	17.6	0.0
6	301名以上	0	0	0	0	0
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問2-8　目的とした場合の効果(⑨自社の信頼性・安全性の向上)

No.	従業員数	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	10名以下	73	7	43	21	2
		100.0	9.6	58.9	28.8	2.7
2	11名～20名	58	6	34	18	0
		100.0	10.3	58.6	31.0	0.0
3	21名～50名	99	13	54	29	3
		100.0	13.1	54.5	29.3	3.0
4	51名～100名	30	5	14	10	1
		100.0	16.7	46.7	33.3	3.3
5	101名～300名	20	0	15	5	0
		100.0	0.0	75.0	25.0	0.0
6	301名以上	1	0	1	0	0
		100.0	0.0	100.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(①プロバイダー)

No.	従業員	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	10名以下	117	57	8	41	11
		100.0	48.7	6.8	35.0	9.4
2	11名～20名	83	34	2	36	11
		100.0	41.0	2.4	43.4	13.3
3	21名～50名	133	52	4	67	10
		100.0	39.1	3.0	50.4	7.5
4	51名～100名	45	21	0	19	5
		100.0	46.7	0.0	42.2	11.1
5	101名～300名	26	12	1	13	0
		100.0	46.2	3.8	50.0	0.0
6	301名以上	1	0	0	1	0
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(②ブログ)

No.	従業員	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	10名以下	117	71	10	13	23
		100.0	60.7	8.5	11.1	19.7
2	11名～20名	80	47	6	8	19
		100.0	58.8	7.5	10.0	23.8
3	21名～50名	126	78	10	16	22
		100.0	61.9	7.9	12.7	17.5
4	51名～100名	45	35	1	2	7
		100.0	77.8	2.2	4.4	15.6
5	101名～300名	26	15	6	3	2
		100.0	57.7	23.1	11.5	7.7
6	301名以上	1	0	0	0	1
		100.0	0.0	0.0	0.0	100.0

従業員数(正社員)×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(③Web)

No.	従業員	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	10名以下	115	56	12	33	14
		100.0	48.7	10.4	28.7	12.2
2	11名～20名	82	36	5	33	8
		100.0	43.9	6.1	40.2	9.8
3	21名～50名	131	58	9	52	12
		100.0	44.3	6.9	39.7	9.2
4	51名～100名	45	23	0	19	3
		100.0	51.1	0.0	42.2	6.7
5	101名～300名	26	7	4	14	1
		100.0	26.9	15.4	53.8	3.8
6	301名以上	1	0	0	1	0
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(④業務システム支援)

No.	従業員	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	10名以下	111	38	22	15	36
		100.0	34.2	19.8	13.5	32.4
2	11名～20名	80	28	13	23	16
		100.0	35.0	16.3	28.8	20.0
3	21名～50名	129	53	24	34	18
		100.0	41.1	18.6	26.4	14.0
4	51名～100名	45	21	4	10	10
		100.0	46.7	8.9	22.2	22.2
5	101名～300名	26	9	5	10	2
		100.0	34.6	19.2	38.5	7.7
6	301名以上	1	0	0	1	0
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(⑤事務処理システム支援)

No.	従業員	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	10名以下	111	38	21	18	34
		100.0	34.2	18.9	16.2	30.6
2	11名～20名	79	25	10	28	16
		100.0	31.6	12.7	35.4	20.3
3	21名～50名	133	54	20	37	22
		100.0	40.6	15.0	27.8	16.5
4	51名～100名	45	21	3	10	11
		100.0	46.7	6.7	22.2	24.4
5	101名～300名	26	11	3	8	4
		100.0	42.3	11.5	30.8	15.4
6	301名以上	1	0	0	1	0
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(⑥VPN)

No.	従業員	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	10名以下	108	12	4	5	87
		100.0	11.1	3.7	4.6	80.6
2	11名～20名	78	12	5	6	55
		100.0	15.4	6.4	7.7	70.5
3	21名～50名	122	24	6	18	74
		100.0	19.7	4.9	14.8	60.7
4	51名～100名	44	11	1	9	23
		100.0	25.0	2.3	20.5	52.3
5	101名～300名	26	7	3	9	7
		100.0	26.9	11.5	34.6	26.9
6	301名以上	1	0	0	1	0
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(⑦EDI)

No.	従業員	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	10名以下	109	13	4	4	88
		100.0	11.9	3.7	3.7	80.7
2	11名～20名	77	7	6	7	57
		100.0	9.1	7.8	9.1	74.0
3	21名～50名	123	28	7	22	66
		100.0	22.8	5.7	17.9	53.7
4	51名～100名	43	9	2	11	21
		100.0	20.9	4.7	25.6	48.8
5	101名～300名	26	7	5	8	6
		100.0	26.9	19.2	30.8	23.1
6	301名以上	1	0	0	1	0
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(⑧http/https)

No.	従業員	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	10名以下	111	39	6	15	51
		100.0	35.1	5.4	13.5	45.9
2	11名～20名	80	27	5	11	37
		100.0	33.8	6.3	13.8	46.3
3	21名～50名	125	51	7	32	35
		100.0	40.8	5.6	25.6	28.0
4	51名～100名	44	22	1	8	13
		100.0	50.0	2.3	18.2	29.5
5	101名～300名	25	10	1	10	4
		100.0	40.0	4.0	40.0	16.0
6	301名以上	1	0	0	1	0
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(⑨CGI)

No.	従業員	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	10名以下	110	20	2	5	83
		100.0	18.2	1.8	4.5	75.5
2	11名～20名	79	17	4	4	54
		100.0	21.5	5.1	5.1	68.4
3	21名～50名	124	36	7	8	73
		100.0	29.0	5.6	6.5	58.9
4	51名～100名	44	14	0	3	27
		100.0	31.8	0.0	6.8	61.4
5	101名～300名	25	11	3	3	8
		100.0	44.0	12.0	12.0	32.0
6	301名以上	1	0	0	1	0
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(⑩ASP)

No.	従業員	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	10名以下	110	12	3	5	90
		100.0	10.9	2.7	4.5	81.8
2	11名～20名	78	15	5	4	54
		100.0	19.2	6.4	5.1	69.2
3	21名～50名	124	23	6	7	88
		100.0	18.5	4.8	5.6	71.0
4	51名～100名	44	12	0	2	30
		100.0	27.3	0.0	4.5	68.2
5	101名～300名	25	9	1	5	10
		100.0	36.0	4.0	20.0	40.0
6	301名以上	1	0	0	1	0
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(⑪SaaS)

No.	従業員	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	10名以下	109	7	2	0	100
		100.0	6.4	1.8	0.0	91.7
2	11名～20名	77	5	6	2	64
		100.0	6.5	7.8	2.6	83.1
3	21名～50名	124	11	7	0	106
		100.0	8.9	5.6	0.0	85.5
4	51名～100名	43	8	1	0	34
		100.0	18.6	2.3	0.0	79.1
5	101名～300名	24	4	2	1	17
		100.0	16.7	8.3	4.2	70.8
6	301名以上	1	0	1	0	0
		100.0	0.0	100.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(⑫XML)

No.	従業員	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	10名以下	110	11	1	4	94
		100.0	10.0	0.9	3.6	85.5
2	11名～20名	78	7	6	4	61
		100.0	9.0	7.7	5.1	78.2
3	21名～50名	124	27	4	4	89
		100.0	21.8	3.2	3.2	71.8
4	51名～100名	44	11	0	2	31
		100.0	25.0	0.0	4.5	70.5
5	101名～300名	24	7	3	2	12
		100.0	29.2	12.5	8.3	50.0
6	301名以上	1	0	0	1	0
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-2. 情報化への取組み状況((1)情報(データ)管理方法の取り決め)

No.	従業員	回答数	あり	なし
1	10名以下	120	40	80
		100.0	33.3	66.7
2	11名～20名	84	47	37
		100.0	56.0	44.0
3	21名～50名	139	74	65
		100.0	53.2	46.8
4	51名～100名	45	24	21
		100.0	53.3	46.7
5	101名～300名	26	18	8
		100.0	69.2	30.8
6	301名以上	1	0	1
		100.0	0.0	100.0

従業員数(正社員)×問3-2. 情報化への取組み状況((2)情報化を目的とするシステム構築に当たっての取り決め)

No.	従業員	回答数	あり	なし
1	10名以下	119	21	98
		100.0	17.6	82.4
2	11名～20名	83	31	52
		100.0	37.3	62.7
3	21名～50名	136	47	89
		100.0	34.6	65.4
4	51名～100名	45	18	27
		100.0	40.0	60.0
5	101名～300名	26	15	11
		100.0	57.7	42.3
6	301名以上	1	1	0
		100.0	100.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-2. 情報化への取組み状況((3)現在利用しているシステムの改善・改良の推進と対応の状況)

No.	従業員	回答数	あり	なし
1	10名以下	65	23	42
		100.0	35.4	64.6
2	11名～20名	60	17	43
		100.0	28.3	71.7
3	21名～50名	111	31	80
		100.0	27.9	72.1
4	51名～100名	40	10	30
		100.0	25.0	75.0
5	101名～300名	25	10	15
		100.0	40.0	60.0
6	301名以上	1	0	1
		100.0	0.0	100.0

従業員数(正社員)×問3-2. 情報化への取組み状況((4)業務の仕組み・進捗と情報システムの連携が取れている)

No.	従業員	回答数	あり	なし
1	10名以下	118	44	74
		100.0	37.3	62.7
2	11名～20名	82	37	45
		100.0	45.1	54.9
3	21名～50名	137	77	60
		100.0	56.2	43.8
4	51名～100名	46	23	23
		100.0	50.0	50.0
5	101名～300名	26	18	8
		100.0	69.2	30.8
6	301名以上	1	1	0
		100.0	100.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-2. 情報化への取組み状況((5)利用しているシステムは業務の要請(要望)を十分に取り入れている)

No.	従業員	回答数	あり	なし
1	10名以下	83	19	64
		100.0	22.9	77.1
2	11名～20名	69	13	56
		100.0	18.8	81.2
3	21名～50名	124	19	105
		100.0	15.3	84.7
4	51名～100名	44	9	35
		100.0	20.5	79.5
5	101名～300名	26	5	21
		100.0	19.2	80.8
6	301名以上	1	0	1
		100.0	0.0	100.0

従業員数(正社員)×問3-3. IT化の計画

No.	従業員	回答数	IT化計画を立てていない	IT化計画の重要性は管理責任者も認識しているが、必ずしも立てていない	IT化計画策定については、文書化していないが、考え方は関係者の間で共有している	IT化計画策定に対しては文書化、最終的に管理責任者の判断に任せている	経営管理活動の中でIT化計画はモニターでき、その計画の有効性を計測することが可能である	長期IT化計画を策定し、変化するITやビジネス環境からの要請を反映して常に修正される仕組みができている
1	10名以下	120	44	52	9	13	1	1
		100.0	36.7	43.3	7.5	10.8	0.8	0.8
2	11名～20名	84	27	35	14	8	0	0
		100.0	32.1	41.7	16.7	9.5	0.0	0.0
3	21名～50名	138	38	52	30	9	5	4
		100.0	27.5	37.7	21.7	6.5	3.6	2.9
4	51名～100名	45	10	17	11	4	3	0
		100.0	22.2	37.8	24.4	8.9	6.7	0.0
5	101名～300名	26	4	6	11	2	0	3
		100.0	15.4	23.1	42.3	7.7	0.0	11.5
6	301名以上	1	0	0	0	1	0	0
		100.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-4. ITサービス基準

No.	従業員	回答数	ITサービス基準は管理していない	ITサービス基準を整備する必要性を感じているが、実施していない	不完全なITサービス基準はあるが、多くは担当者に委ねている	ITサービス基準は完全ではないが、ユーザとの合意はある(再評価とユーザ満足度についてチェックできる体制になっている)	ITサービス基準に照らし、ユーザ満足度を定期的に評価している	ITサービス基準の定義は完全で、業務目標との整合性を保証するために、その基準を常に再評価している
1	10名以下	120	68	41	8	2	1	0
		100.0	56.7	34.2	6.7	1.7	0.8	0.0
2	11名～20名	83	45	22	13	2	1	0
		100.0	54.2	26.5	15.7	2.4	1.2	0.0
3	21名～50名	135	61	48	19	6	1	0
		100.0	45.2	35.6	14.1	4.4	0.7	0.0
4	51名～100名	44	20	15	4	4	1	0
		100.0	45.5	34.1	9.1	9.1	2.3	0.0
5	101名～300名	25	9	7	4	4	1	0
		100.0	36.0	28.0	16.0	16.0	4.0	0.0
6	301名以上	1	0	1	0	0	0	0
		100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-5. モニタリング(ITを活用した業務活動成果の監視活動)

No.	従業員	回答数	モニタリング活動は実施していない	モニタリングについては、必要性を感じているが、標準的な方法は決めていない	モニターすべき項目は決まっている(情報収集方法及び評価基準も決めている)が、全社的ではない	モニターの仕方は全社的に周知していて教育も行っている	モニター項目の許容誤差も決めてあり、報告は自動的に行っている	すべてのモニタリング活動は業界の最高の方法が組み込まれて最適化してある
1	10名以下	120	101	17	2	0	0	0
		100.0	84.2	14.2	1.7	0.0	0.0	0.0
2	11名～20名	82	62	13	4	3	0	0
		100.0	75.6	15.9	4.9	3.7	0.0	0.0
3	21名～50名	134	91	29	11	1	1	1
		100.0	67.9	21.6	8.2	0.7	0.7	0.7
4	51名～100名	46	34	7	5	0	0	0
		100.0	73.9	15.2	10.9	0.0	0.0	0.0
5	101名～300名	26	16	8	0	2	0	0
		100.0	61.5	30.8	0.0	7.7	0.0	0.0
6	301名以上	1	0	1	0	0	0	0
		100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0

従業員数（正社員）×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの（①外部からの不正アクセス予防策）

No.	従業員	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	10名以下	114	47	18	9	40
		100.0	41.2	15.8	7.9	35.1
2	11名～20名	78	38	14	7	19
		100.0	48.7	17.9	9.0	24.4
3	21名～50名	131	73	22	10	26
		100.0	55.7	16.8	7.6	19.8
4	51名～100名	43	27	4	5	7
		100.0	62.8	9.3	11.6	16.3
5	101名～300名	26	19	3	3	1
		100.0	73.1	11.5	11.5	3.8
6	301名以上	1	1	0	0	0
		100.0	100.0	0.0	0.0	0.0

従業員数（正社員）×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの（②ウィルスプログラム対応策）

No.	従業員	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	10名以下	116	51	28	13	24
		100.0	44.0	24.1	11.2	20.7
2	11名～20名	80	49	13	9	9
		100.0	61.3	16.3	11.3	11.3
3	21名～50名	134	86	30	9	9
		100.0	64.2	22.4	6.7	6.7
4	51名～100名	46	31	6	6	3
		100.0	67.4	13.0	13.0	6.5
5	101名～300名	26	19	7	0	0
		100.0	73.1	26.9	0.0	0.0
6	301名以上	1	1	0	0	0
		100.0	100.0	0.0	0.0	0.0

従業員数（正社員）×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの（③サーバへの攻撃の対応策）

No.	従業員	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	10名以下	114	37	16	12	49
		100.0	32.5	14.0	10.5	43.0
2	11名～20名	76	34	11	7	24
		100.0	44.7	14.5	9.2	31.6
3	21名～50名	130	56	23	14	37
		100.0	43.1	17.7	10.8	28.5
4	51名～100名	44	27	2	7	8
		100.0	61.4	4.5	15.9	18.2
5	101名～300名	26	21	3	2	0
		100.0	80.8	11.5	7.7	0.0
6	301名以上	1	1	0	0	0
		100.0	100.0	0.0	0.0	0.0

従業員数（正社員）×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの（④データ漏洩予防策）

No.	従業員	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	10名以下	114	28	18	11	57
		100.0	24.6	15.8	9.6	50.0
2	11名～20名	77	16	14	5	42
		100.0	20.8	18.2	6.5	54.5
3	21名～50名	133	50	17	10	56
		100.0	37.6	12.8	7.5	42.1
4	51名～100名	45	13	5	5	22
		100.0	28.9	11.1	11.1	48.9
5	101名～300名	26	12	3	4	7
		100.0	46.2	11.5	15.4	26.9
6	301名以上	1	0	0	0	1
		100.0	0.0	0.0	0.0	100.0

従業員数(正社員)×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの(⑤外部へのアクセス制限)

No.	従業員	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	10名以下	114	20	16	5	73
		100.0	17.5	14.0	4.4	64.0
2	11名～20名	79	18	16	3	42
		100.0	22.8	20.3	3.8	53.2
3	21名～50名	131	36	13	9	73
		100.0	27.5	9.9	6.9	55.7
4	51名～100名	45	12	2	2	29
		100.0	26.7	4.4	4.4	64.4
5	101名～300名	26	13	3	3	7
		100.0	50.0	11.5	11.5	26.9
6	301名以上	1	0	0	0	1
		100.0	0.0	0.0	0.0	100.0

従業員数(正社員)×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(①公的な機関や支援センター)

No.	従業員	回答数	利用した	利用していない
1	10名以下	116	21	95
		100.0	18.1	81.9
2	11名～20名	77	14	63
		100.0	18.2	81.8
3	21名～50名	131	32	99
		100.0	24.4	75.6
4	51名～100名	43	6	37
		100.0	14.0	86.0
5	101名～300名	25	5	20
		100.0	20.0	80.0
6	301名以上	1	0	1
		100.0	0.0	100.0

従業員数(正社員)×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(②ベンダー(IT機器導入企業))

No.	従業員	回答数	利用した	利用していない
1	10名以下	117	35	82
		100.0	29.9	70.1
2	11名～20名	78	34	44
		100.0	43.6	56.4
3	21名～50名	130	70	60
		100.0	53.8	46.2
4	51名～100名	43	23	20
		100.0	53.5	46.5
5	101名～300名	25	13	12
		100.0	52.0	48.0
6	301名以上	1	1	0
		100.0	100.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(③システムハウス(システム提供企業))

No.	従業員	回答数	利用した	利用していない
1	10名以下	117	40	77
		100.0	34.2	65.8
2	11名～20名	76	39	37
		100.0	51.3	48.7
3	21名～50名	131	83	48
		100.0	63.4	36.6
4	51名～100名	43	23	20
		100.0	53.5	46.5
5	101名～300名	25	17	8
		100.0	68.0	32.0
6	301名以上	1	1	0
		100.0	100.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(④システムインテグレータ)

No.	従業員	回答数	利用した	利用していない
1	10名以下	112	16	96
		100.0	14.3	85.7
2	11名～20名	73	15	58
		100.0	20.5	79.5
3	21名～50名	127	34	93
		100.0	26.8	73.2
4	51名～100名	43	10	33
		100.0	23.3	76.7
5	101名～300名	25	9	16
		100.0	36.0	64.0
6	301名以上	1	0	1
		100.0	0.0	100.0

従業員数(正社員)×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(⑤その他)

No.	従業員	回答数	利用した	利用していない
1	10名以下	1	1	0
		100.0	100.0	0.0
2	11名～20名	3	3	0
		100.0	100.0	0.0
3	21名～50名	3	3	0
		100.0	100.0	0.0
4	51名～100名	1	1	0
		100.0	100.0	0.0
5	101名～300名	1	1	0
		100.0	100.0	0.0
6	301名以上	0	0	0
		0.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(①公的な機関や支援センター)

No.	従業員数	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	10名以下	21	2	8	6	3	2
		100.0	9.5	38.1	28.6	14.3	9.5
2	11名～20名	14	2	4	8	0	0
		100.0	14.3	28.6	57.1	0.0	0.0
3	21名～50名	32	3	10	16	3	0
		100.0	9.4	31.3	50.0	9.4	0.0
4	51名～100名	6	2	1	3	0	0
		100.0	33.3	16.7	50.0	0.0	0.0
5	101名～300名	5	0	2	2	1	0
		100.0	0.0	40.0	40.0	20.0	0.0
6	301名以上	0	0	0	0	0	0
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(②ベンダー(IT機器導入企業))

No.	従業員数	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	10名以下	35	2	10	14	6	3
		100.0	5.7	28.6	40.0	17.1	8.6
2	11名～20名	34	2	12	10	7	3
		100.0	5.9	35.3	29.4	20.6	8.8
3	21名～50名	70	3	28	29	9	1
		100.0	4.3	40.0	41.4	12.9	1.4
4	51名～100名	23	2	11	8	2	0
		100.0	8.7	47.8	34.8	8.7	0.0
5	101名～300名	13	2	3	7	1	0
		100.0	15.4	23.1	53.8	7.7	0.0
6	301名以上	1	0	0	0	0	1
		100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

従業員数(正社員)×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(③システムハウス(システム提供企業))

No.	従業員数	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	10名以下	40	3	15	13	8	1
		100.0	7.5	37.5	32.5	20.0	2.5
2	11名～20名	39	3	10	13	9	4
		100.0	7.7	25.6	33.3	23.1	10.3
3	21名～50名	83	5	36	29	12	1
		100.0	6.0	43.4	34.9	14.5	1.2
4	51名～100名	23	3	8	5	6	1
		100.0	13.0	34.8	21.7	26.1	4.3
5	101名～300名	17	3	5	4	3	2
		100.0	17.6	29.4	23.5	17.6	11.8
6	301名以上	1	0	0	0	0	1
		100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0

従業員数(正社員)×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(④システムインテグレータ)

No.	従業員数	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	10名以下	16	1	2	10	2	1
		100.0	6.3	12.5	62.5	12.5	6.3
2	11名～20名	15	1	6	5	0	3
		100.0	6.7	40.0	33.3	0.0	20.0
3	21名～50名	34	0	13	15	6	0
		100.0	0.0	38.2	44.1	17.6	0.0
4	51名～100名	10	2	2	5	1	0
		100.0	20.0	20.0	50.0	10.0	0.0
5	101名～300名	9	1	1	5	2	0
		100.0	11.1	11.1	55.6	22.2	0.0
6	301名以上	0	0	0	0	0	0
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

従業員数（正社員）×問4-1. 社内の情報化担当の責任者

No.	従業員	回答数	経営者自身が担当	CIO（情報担当役員）を設置	IT部門や情報システム部門の責任者	担当業務の部門長	いない	その他
1	10名以下	122	57	0	12	21	29	3
		100.0	46.7	0.0	9.8	17.2	23.8	2.5
2	11名～20名	83	21	1	11	31	15	4
		100.0	25.3	1.2	13.3	37.3	18.1	4.8
3	21名～50名	137	29	4	23	55	22	4
		100.0	21.2	2.9	16.8	40.1	16.1	2.9
4	51名～100名	44	4	0	10	23	6	1
		100.0	9.1	0.0	22.7	52.3	13.6	2.3
5	101名～300名	26	2	1	8	13	1	1
		100.0	7.7	3.8	30.8	50.0	3.8	3.8
6	301名以上	1	0	0	1	0	0	0
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0

従業員数（正社員）×問4-2. 情報化担当責任者の業務

No.	従業員	回答数	企画	設計	システム開発	ソフト・ハードなどの調達	導入支援	運用支店	データ保護	情報公開	情報化の為の社内教育	その他
1	10名以下	82	31	11	12	36	20	6	16	9	18	12
			37.8	13.4	14.6	43.9	24.4	7.3	19.5	11.0	22.0	14.6
2	11名～20名	63	22	10	8	24	17	4	16	5	14	13
			34.9	15.9	12.7	38.1	27.0	6.3	25.4	7.9	22.2	20.6
3	21名～50名	108	35	12	16	42	30	5	23	11	29	14
			32.4	11.1	14.8	38.9	27.8	4.6	21.3	10.2	26.9	13.0
4	51名～100名	38	19	8	12	26	17	4	10	3	11	2
			50.0	21.1	31.6	68.4	44.7	10.5	26.3	7.9	28.9	5.3
5	101名～300名	25	15	3	11	12	10	2	10	6	5	1
			60.0	12.0	44.0	48.0	40.0	8.0	40.0	24.0	20.0	4.0
6	301名以上	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0
			100.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

従業員数（正社員）×問4-3. 貴社では情報化の位置づけとしてどのように行っていますか。

No.	従業員	回答数	経営計画等で明確に予算づけられ、これに基づき計画的に投資している	明確な予算づけはしていないが、社内会議や役員会等での決定によって、適宜投資している	計画的ではないものの、社内外の状況を判断して、適宜投資している	その他
1	10名以下	113	4	13	86	10
		100.0	3.5	11.5	76.1	8.8
2	11名～20名	81	3	22	53	3
		100.0	3.7	27.2	65.4	3.7
3	21名～50名	133	10	42	78	3
		100.0	7.5	31.6	58.6	2.3
4	51名～100名	44	4	19	20	1
		100.0	9.1	43.2	45.5	2.3
5	101名～300名	26	5	12	9	0
		100.0	19.2	46.2	34.6	0.0
6	301名以上	1	0	1	0	0
		100.0	0.0	100.0	0.0	0.0

従業員数（正社員）×問4-4. 情報化を運用していくうえで、貴社にとって必要としている人材、技能（人材）

No.	従業員	回答数	CIO（情報担当役員）	ネットワーク管理者	セキュリティ管理者	保守・運用担当者	プロジェクトマネージャ	その他
1	10名以下	94	8	34	18	40	15	15
			8.5	36.2	19.1	42.6	16.0	16.0
2	11名～20名	68	1	25	26	39	11	10
			1.5	36.8	38.2	57.4	16.2	14.7
3	21名～50名	122	7	55	36	67	27	7
			5.7	45.1	29.5	54.9	22.1	5.7
4	51名～100名	40	1	22	20	24	5	3
			2.5	55.0	50.0	60.0	12.5	7.5
5	101名～300名	24	4	14	7	16	9	1
			16.7	58.3	29.2	66.7	37.5	4.2
6	301名以上	1	0	0	1	0	0	0
			0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問4-4. 情報化を運用していくうえで、貴社にとって必要としている人材、技能(技能)

No.	従業員	回答数	ネットワーク構築	セキュリティスキル	外部との折衝能力	社内の調整能力	その他
1	10名以下	90	36	26	24	26	13
			40.0	28.9	26.7	28.9	14.4
2	11名～20名	67	34	34	15	21	8
			50.7	50.7	22.4	31.3	11.9
3	21名～50名	120	65	52	38	54	8
			54.2	43.3	31.7	45.0	6.7
4	51名～100名	39	18	21	9	20	2
			46.2	53.8	23.1	51.3	5.1
5	101名～300名	23	16	12	5	5	2
			69.6	52.2	21.7	21.7	8.7
6	301名以上	1	0	1	0	0	0
			0.0	100.0	0.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問4-5. 社員のITリテラシー向上についてどのような取組みをしていますか。

No.	従業員	回答数	社外IT研修・講習会への参加支援	社内IT研修・講習会への実施	社外からの専門家の招聘	IT能力の高い人材の採用	OJT(仕事を通じての学習・教育)	その他
1	10名以下	93	36	7	4	10	32	16
			38.7	7.5	4.3	10.8	34.4	17.2
2	11名～20名	67	21	11	3	7	30	11
			31.3	16.4	4.5	10.4	44.8	16.4
3	21名～50名	121	38	12	18	14	63	10
			31.4	9.9	14.9	11.6	52.1	8.3
4	51名～100名	41	15	6	5	2	23	3
			36.6	14.6	12.2	4.9	56.1	7.3
5	101名～300名	23	6	6	3	7	15	0
			26.1	26.1	13.0	30.4	65.2	0.0
6	301名以上	0	0	0	0	0	0	0
			0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問4-6. 今後の情報化で課題となると思われるもの

No.	従業員	回答数	現状のシステムの見直し	業務システムにあったシステムの調達	情報知識のレベルアップ	情報活用方法のレベルアップ	情報化によるコストの削減	情報コストの削減	ITを使った新たな業務の開発	経営戦略の実現	その他
1	10名以下	107	33	41	32	35	25	15	20	24	5
			30.8	38.3	29.9	32.7	23.4	14.0	18.7	22.4	4.7
2	11名～20名	76	20	32	37	29	22	18	17	13	5
			26.3	42.1	48.7	38.2	28.9	23.7	22.4	17.1	6.6
3	21名～50名	131	32	59	47	57	51	15	12	20	5
			24.4	45.0	35.9	43.5	38.9	11.5	9.2	15.3	3.8
4	51名～100名	43	15	21	13	15	13	9	5	8	2
			34.9	48.8	30.2	34.9	30.2	20.9	11.6	18.6	4.7
5	101名～300名	26	11	10	8	17	8	7	4	3	0
			42.3	38.5	30.8	65.4	30.8	26.9	15.4	11.5	0.0
6	301名以上	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0
			100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0

従業員数(正社員)×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(①専門家派遣)

No.	従業員	回答数	すでに活用している	知っているが活用していない	知らないので詳しい情報が欲しい	知らないし興味もない
1	10名以下	113	6	36	19	52
		100.0	5.3	31.9	16.8	46.0
2	11名～20名	76	12	21	16	27
		100.0	15.8	27.6	21.1	35.5
3	21名～50名	130	18	47	17	48
		100.0	13.8	36.2	13.1	36.9
4	51名～100名	41	2	16	6	17
		100.0	4.9	39.0	14.6	41.5
5	101名～300名	26	2	14	2	8
		100.0	7.7	53.8	7.7	30.8
6	301名以上	1	0	1	0	0
		100.0	0.0	100.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(②セミナー・研修への参加)

No.	従業員	回答数	すでに活用している	知っているが活用していない	知らないので詳しい情報が欲しい	知らないし興味もない
1	10名以下	119	23	37	21	38
		100.0	19.3	31.1	17.6	31.9
2	11名～20名	76	11	28	14	23
		100.0	14.5	36.8	18.4	30.3
3	21名～50名	128	27	55	14	32
		100.0	21.1	43.0	10.9	25.0
4	51名～100名	42	14	13	5	10
		100.0	33.3	31.0	11.9	23.8
5	101名～300名	26	7	11	4	4
		100.0	26.9	42.3	15.4	15.4
6	301名以上	1	0	1	0	0
		100.0	0.0	100.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(③優遇税制)

No.	従業員	回答数	すでに活用している	知っているが活用していな	知らないので詳しい情報が	知らないし興味もない
1	10名以下	118	13	31	39	35
		100.0	11.0	26.3	33.1	29.7
2	11名～20名	76	10	19	24	23
		100.0	13.2	25.0	31.6	30.3
3	21名～50名	132	26	43	35	28
		100.0	19.7	32.6	26.5	21.2
4	51名～100名	42	10	18	6	8
		100.0	23.8	42.9	14.3	19.0
5	101名～300名	26	5	11	9	1
		100.0	19.2	42.3	34.6	3.8
6	301名以上	1	0	1	0	0
		100.0	0.0	100.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(④金融・リース制度)

No.	従業員	回答数	すでに活用している	知っているが活用していな	知らないので詳しい情報が	知らないし興味もない
1	10名以下	115	11	37	29	38
		100.0	9.6	32.2	25.2	33.0
2	11名～20名	75	11	23	19	22
		100.0	14.7	30.7	25.3	29.3
3	21名～50名	128	29	45	18	36
		100.0	22.7	35.2	14.1	28.1
4	51名～100名	42	11	13	6	12
		100.0	26.2	31.0	14.3	28.6
5	101名～300名	26	5	12	5	4
		100.0	19.2	46.2	19.2	15.4
6	301名以上	1	0	1	0	0
		100.0	0.0	100.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(⑤補助金・助成金)

No.	従業員	回答数	すでに活用している	知っているが活用していな	知らないので詳しい情報が	知らないし興味もない
1	10名以下	116	3	29	45	39
		100.0	2.6	25.0	38.8	33.6
2	11名～20名	77	5	23	29	20
		100.0	6.5	29.9	37.7	26.0
3	21名～50名	128	6	54	35	33
		100.0	4.7	42.2	27.3	25.8
4	51名～100名	42	5	18	8	11
		100.0	11.9	42.9	19.0	26.2
5	101名～300名	26	2	12	11	1
		100.0	7.7	46.2	42.3	3.8
6	301名以上	1	0	1	0	0
		100.0	0.0	100.0	0.0	0.0

従業員数(正社員)×問4-8. 今後、情報化を進めるうえで、どのような支援があればよいと思いますか。

No.	従業員	回答数	通信網などの通信インフラの整備	税制上の優遇	情報化投資への融資・リース援助	低コストなシステムの提案	拡張性のあるシステムの提案	情報機器選定のアドバイス	初歩的なハード・ソフトの操作研修	中級レベルのハード・ソフトの操作研修	高度なIT技術者養成のための研修	情報化を担う人材の確保・提供	自社の業務に合った情報化によるビジネス展開へのノウハウ紹介や支援	情報化により成功した事例紹介などのセミナーの開催	その他
1	10名以下	111	12	58	17	54	12	9	23	23	5	14	50	14	6
			10.8	52.3	15.3	48.6	10.8	8.1	20.7	20.7	4.5	12.6	45.0	12.6	5.4
2	11名～20名	75	20	44	19	42	14	5	14	17	4	9	29	8	3
			26.7	58.7	25.3	56.0	18.7	6.7	18.7	22.7	5.3	12.0	38.7	10.7	4.0
3	21名～50名	130	30	69	17	59	19	15	17	26	9	22	47	12	3
			23.1	53.1	13.1	45.4	14.6	11.5	13.1	20.0	6.9	16.9	36.2	9.2	2.3
4	51名～100名	42	13	17	4	20	8	1	4	8	4	10	10	5	1
			31.0	40.5	9.5	47.6	19.0	2.4	9.5	19.0	9.5	23.8	23.8	11.9	2.4
5	101名～300名	25	8	12	5	8	5	1	2	5	8	5	10	5	2
			32.0	48.0	20.0	32.0	20.0	4.0	8.0	20.0	32.0	20.0	40.0	20.0	8.0
6	301名以上	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
			0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0

問1売上高×問2-1. 貴社で活用しているコンピュータ(複数回答)

No.	売上高	回答数	パソコン	クライアントサーバシステ	オフィスコンピュータ	汎用機	全く使っていない
1	1億円以下	79	70	17	9	2	1
			88.6	21.5	11.4	2.5	1.3
2	1億超～5億円以下	120	106	26	13	4	0
			88.3	21.7	10.8	3.3	0.0
3	5億超～10億円以下	62	60	17	11	1	0
			96.8	27.4	17.7	1.6	0.0
4	10億超～50億円以下	98	88	51	14	4	1
			89.8	52.0	14.3	4.1	1.0
5	50億円超	35	24	20	7	0	0
			68.6	57.1	20.0	0.0	0.0

問1売上高×問2-2. 活用しているコンピュータ(複数回答)

No.	売上高	回答数	社内部門内ネットワーク	全社ネットワーク	社内外イントラネット	企業間ネットワーク	単独(ネットワーク接続なし)
1	1億円以下	78	26	29	11	16	21
			33.3	37.2	14.1	20.5	26.9
2	1億超～5億円以下	119	42	55	20	34	38
			35.3	46.2	16.8	28.6	31.9
3	5億超～10億円以下	62	25	28	12	15	21
			40.3	45.2	19.4	24.2	33.9
4	10億超～50億円以下	97	39	61	23	28	27
			40.2	62.9	23.7	28.9	27.8
5	50億円超	35	13	24	8	9	7
			37.1	68.6	22.9	25.7	20.0

問1売上高×問2-3. 情報化として主にどのような部門に活用しているか。

No.	売上高	回答数	営業部門	直接販売部門	生産・製造部門	購買部門	設計部門	研究開発部門	人事・採用部門	総務・管理部門	物流部門	企画部門	その他
1	1億円以下	78	49	20	24	25	20	3	10	49	6	9	3
			62.8	25.6	30.8	32.1	25.6	3.8	12.8	62.8	7.7	11.5	3.8
2	1億超～5億円以下	120	82	38	43	37	27	12	19	78	18	11	3
			68.3	31.7	35.8	30.8	22.5	10.0	15.8	65.0	15.0	9.2	2.5
3	5億超～10億円以下	62	44	18	37	20	17	10	10	50	5	5	1
			71.0	29.0	59.7	32.3	27.4	16.1	16.1	80.6	8.1	8.1	1.6
4	10億超～50億円以下	97	82	28	48	40	22	14	27	77	25	18	0
			84.5	28.9	49.5	41.2	22.7	14.4	27.8	79.4	25.8	18.6	0.0
5	50億円超	35	26	11	14	17	8	6	8	29	11	5	1
			74.3	31.4	40.0	48.6	22.9	17.1	22.9	82.9	31.4	14.3	2.9

問1売上高×問2-4. パッケージソフトを活用している場合、その業務は何ですか。

No.	売上高	回答数	営業部門	直接販売部門	生産・製造部門	購買部門	設計部門	研究開発部門	人事・採用部門	総務・管理部門	物流部門	企画部門
1	1億円以下	79	45	25	35	22	15	8	4	5	10	3
			57.0	31.6	44.3	27.8	19.0	10.1	5.1	6.3	12.7	3.8
2	1億超～5億円以下	117	84	56	62	39	26	14	5	12	8	4
			71.8	47.9	53.0	33.3	22.2	12.0	4.3	10.3	6.8	3.4
3	5億超～10億円以下	62	45	34	31	22	14	10	1	5	3	4
			72.6	54.8	50.0	35.5	22.6	16.1	1.6	8.1	4.8	6.5
4	10億超～50億円以下	96	75	54	52	33	16	14	8	16	4	1
			78.1	56.3	54.2	34.4	16.7	14.6	8.3	16.7	4.2	1.0
5	50億円超	34	21	17	17	12	4	2	0	10	2	2
			61.8	50.0	50.0	35.3	11.8	5.9	0.0	29.4	5.9	5.9

問1売上高×問2-5. Webサイトを開設している場合、その目的は何ですか。(複数回答)

No.	売上高	回答数	社内イントラネットにおける情報共有・社内事務効率化	社外への広報	Webサイトを活用した商取引	Webサイトは開設していない	その他
1	1億円以下	63	10	29	16	23	2
			15.9	46.0	25.4	36.5	3.2
2	1億超～5億円以下	100	17	47	26	39	2
			17.0	47.0	26.0	39.0	2.0
3	5億超～10億円以下	54	9	23	12	24	0
			16.7	42.6	22.2	44.4	0.0
4	10億超～50億円以下	87	29	55	19	22	0
			33.3	63.2	21.8	25.3	0.0
5	50億円超	32	10	20	2	6	1
			31.3	62.5	6.3	18.8	3.1

問1売上高×問2-6. 情報化活用の主な視点は何ですか。

No.	売上高	回答数	各種業務の処理	情報の共有	各種業務の管理・分析	情報の活用	各種業務のシミュレーション	情報の創造
1	1億円以下	73	35	12	8	17	0	1
		100.0	47.9	16.4	11.0	23.3	0.0	1.4
2	1億超～5億円以下	115	58	21	22	14	0	0
		100.0	50.4	18.3	19.1	12.2	0.0	0.0
3	5億超～10億円以下	59	33	9	4	11	0	2
		100.0	55.9	15.3	6.8	18.6	0.0	3.4
4	10億超～50億円以下	96	43	31	13	8	0	1
		100.0	44.8	32.3	13.5	8.3	0.0	1.0
5	50億円超	35	24	6	3	2	0	0
		100.0	68.6	17.1	8.6	5.7	0.0	0.0

問1売上高×問2-7. 直近の決算（単年度）におけるIT投資額（ハード機器やソフト開発・購入費等）の規模はどの程度ですか。

No.	売上高	回答数	10万円未満	10～50万円未満	50～100万円未満	100万円～500万円未満	500万円～1,000万円未満	1,000万円超
1	1億円以下	78	18	31	17	9	1	2
		100.0	23.1	39.7	21.8	11.5	1.3	2.6
2	1億超～5億円以下	116	18	43	28	18	7	2
		100.0	15.5	37.1	24.1	15.5	6.0	1.7
3	5億超～10億円以下	61	7	18	20	14	0	2
		100.0	11.5	29.5	32.8	23.0	0.0	3.3
4	10億超～50億円以下	98	4	22	22	30	12	8
		100.0	4.1	22.4	22.4	30.6	12.2	8.2
5	50億円超	33	3	5	5	8	5	7
		100.0	9.1	15.2	15.2	24.2	15.2	21.2

問1売上高×問2-8. IT活用の目的の有無（①社内情報の共有化（コミュニケーション））

No.	売上高	回答数	目的としている	目的としていない
1	1億円以下	75	53	22
		100.0	70.7	29.3
2	1億超～5億円以下	111	82	29
		100.0	73.9	26.1
3	5億超～10億円以下	61	53	8
		100.0	86.9	13.1
4	10億超～50億円以下	97	79	18
		100.0	81.4	18.6
5	50億円超	34	33	1
		100.0	97.1	2.9

問1売上高×問2-8. IT活用の目的の有無（②顧客の拡大）

No.	売上高	回答数	目的としている	目的としていない
1	1億円以下	75	49	26
		100.0	65.3	34.7
2	1億超～5億円以下	113	76	37
		100.0	67.3	32.7
3	5億超～10億円以下	61	36	25
		100.0	59.0	41.0
4	10億超～50億円以下	96	61	35
		100.0	63.5	36.5
5	50億円超	34	26	8
		100.0	76.5	23.5

問1売上高×問2-8. IT活用の目的の有無（③新規事業の開拓）

No.	売上高	回答数	目的としている	目的としていない
1	1億円以下	77	48	29
		100.0	62.3	37.7
2	1億超～5億円以下	113	64	49
		100.0	56.6	43.4
3	5億超～10億円以下	61	33	28
		100.0	54.1	45.9
4	10億超～50億円以下	96	44	52
		100.0	45.8	54.2
5	50億円超	33	23	10
		100.0	69.7	30.3

問1売上高×問2-8. IT活用の目的の有無(④売上の拡大)

No.	売上高	回答数	目的としている	目的としていない
1	1億円以下	75	55	20
		100.0	73.3	26.7
2	1億超～5億円以下	111	86	25
		100.0	77.5	22.5
3	5億超～10億円以下	61	39	22
		100.0	63.9	36.1
4	10億超～50億円以下	96	63	33
		100.0	65.6	34.4
5	50億円超	34	26	8
		100.0	76.5	23.5

問1売上高×問2-8. IT活用の目的の有無(⑤コスト削減)

No.	売上高	回答数	目的としている	目的としていない
1	1億円以下	74	57	17
		100.0	77.0	23.0
2	1億超～5億円以下	114	82	32
		100.0	71.9	28.1
3	5億超～10億円以下	61	52	9
		100.0	85.2	14.8
4	10億超～50億円以下	96	79	17
		100.0	82.3	17.7
5	50億円超	35	33	2
		100.0	94.3	5.7

問1売上高×問2-8. IT活用の目的の有無(⑥人員削減)

No.	売上高	回答数	目的としている	目的としていない
1	1億円以下	75	51	24
		100.0	68.0	32.0
2	1億超～5億円以下	111	60	51
		100.0	54.1	45.9
3	5億超～10億円以下	60	36	24
		100.0	60.0	40.0
4	10億超～50億円以下	94	58	36
		100.0	61.7	38.3
5	50億円超	35	27	8
		100.0	77.1	22.9

問1売上高×問2-8. IT活用の目的の有無(⑦業務の迅速化)

No.	売上高	回答数	目的としている	目的としていない
1	1億円以下	78	71	7
		100.0	91.0	9.0
2	1億超～5億円以下	115	110	5
		100.0	95.7	4.3
3	5億超～10億円以下	62	59	3
		100.0	95.2	4.8
4	10億超～50億円以下	97	89	8
		100.0	91.8	8.2
5	50億円超	35	35	0
		100.0	100.0	0.0

問1売上高×問2-8. IT活用の目的の有無(⑧Webサイトを通じた情報公開)

No.	売上高	回答数	目的としている	目的としていない
1	1億円以下	74	38	36
		100.0	51.4	48.6
2	1億超～5億円以下	105	56	49
		100.0	53.3	46.7
3	5億超～10億円以下	57	28	29
		100.0	49.1	50.9
4	10億超～50億円以下	93	52	41
		100.0	55.9	44.1
5	50億円超	30	21	9
		100.0	70.0	30.0

問1売上高×問2-8. IT活用の目的の有無(⑨自社の信頼性・安全性の向上)

No.	売上高	回答数	目的としている	目的としていない
1	1億円以下	75	55	20
		100.0	73.3	26.7
2	1億超～5億円以下	114	80	34
		100.0	70.2	29.8
3	5億超～10億円以下	61	42	19
		100.0	68.9	31.1
4	10億超～50億円以下	96	59	37
		100.0	61.5	38.5
5	50億円超	32	24	8
		100.0	75.0	25.0

問1売上高×問2-8. IT活用の目的の有無(⑩その他)

No.	売上高	回答数	目的としている	目的としていない
1	1億円以下	3	3	0
		100.0	100.0	0.0
2	1億超～5億円以下	4	4	0
		100.0	100.0	0.0
3	5億超～10億円以下	0	0	0
		0.0	0.0	0.0
4	10億超～50億円以下	4	4	0
		100.0	100.0	0.0
5	50億円超	0	0	0
		0.0	0.0	0.0

売上高×問2-8 目的としたのみ集計①-⑨

売上高×問2-8 目的とした場合の効果(①社内情報の共有化(コミュニケーション))

No.	売上高	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	1億円以下	53	18	27	8	0
		100.0	34.0	50.9	15.1	0.0
2	1億超～5億円以下	82	20	51	11	0
		100.0	24.4	62.2	13.4	0.0
3	5億超～10億円以下	53	14	36	2	1
		100.0	26.4	67.9	3.8	1.9
4	10億超～50億円以下	79	36	35	7	1
		100.0	45.6	44.3	8.9	1.3
5	50億円超	33	12	19	2	0
		100.0	36.4	57.6	6.1	0.0

売上高×問2-8 目的とした場合の効果(②顧客の拡大)

No.	売上高	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	1億円以下	49	7	27	14	1
		100.0	14.3	55.1	28.6	2.0
2	1億超～5億円以下	76	6	41	25	4
		100.0	7.9	53.9	32.9	5.3
3	5億超～10億円以下	36	2	22	9	3
		100.0	5.6	61.1	25.0	8.3
4	10億超～50億円以下	61	5	34	20	2
		100.0	8.2	55.7	32.8	3.3
5	50億円超	26	2	10	13	1
		100.0	7.7	38.5	50.0	3.8

売上高×問2-8 目的とした場合の効果(③新規事業の開拓)

No.	売上高	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	1億円以下	48	7	19	17	5
		100.0	14.6	39.6	35.4	10.4
2	1億超～5億円以下	64	2	25	32	5
		100.0	3.1	39.1	50.0	7.8
3	5億超～10億円以下	33	1	15	13	4
		100.0	3.0	45.5	39.4	12.1
4	10億超～50億円以下	44	3	20	20	1
		100.0	6.8	45.5	45.5	2.3
5	50億円超	23	2	6	13	2
		100.0	8.7	26.1	56.5	8.7

売上高×問2-8 目的とした場合の効果(④売上の拡大)

No.	売上高	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	1億円以下	55	5	27	20	3
		100.0	9.1	49.1	36.4	5.5
2	1億超～5億円以下	86	7	43	35	1
		100.0	8.1	50.0	40.7	1.2
3	5億超～10億円以下	39	1	25	12	1
		100.0	2.6	64.1	30.8	2.6
4	10億超～50億円以下	63	3	39	19	2
		100.0	4.8	61.9	30.2	3.2
5	50億円超	26	5	8	12	1
		100.0	19.2	30.8	46.2	3.8

売上高×問2-8 目的とした場合の効果(⑤コスト削減)

No.	売上高	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	1億円以下	57	6	25	22	4
		100.0	10.5	43.9	38.6	7.0
2	1億超～5億円以下	82	7	36	34	5
		100.0	8.5	43.9	41.5	6.1
3	5億超～10億円以下	52	4	25	21	2
		100.0	7.7	48.1	40.4	3.8
4	10億超～50億円以下	79	7	38	32	2
		100.0	8.9	48.1	40.5	2.5
5	50億円超	33	4	20	8	1
		100.0	12.1	60.6	24.2	3.0

売上高×問2-8　目的とした場合の効果(⑥人員削減)

No.	売上高	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	1億円以下	51	2	16	30	3
		100.0	3.9	31.4	58.8	5.9
2	1億超～5億円以下	60	2	16	35	7
		100.0	3.3	26.7	58.3	11.7
3	5億超～10億円以下	36	0	13	20	3
		100.0	0.0	36.1	55.6	8.3
4	10億超～50億円以下	58	4	21	26	7
		100.0	6.9	36.2	44.8	12.1
5	50億円超	27	3	10	14	0
		100.0	11.1	37.0	51.9	0.0

売上高×問2-8　目的とした場合の効果(⑦業務の迅速化)

No.	売上高	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	1億円以下	71	19	45	5	2
		100.0	26.8	63.4	7.0	2.8
2	1億超～5億円以下	110	31	62	17	0
		100.0	28.2	56.4	15.5	0.0
3	5億超～10億円以下	59	17	32	9	1
		100.0	28.8	54.2	15.3	1.7
4	10億超～50億円以下	89	27	50	12	0
		100.0	30.3	56.2	13.5	0.0
5	50億円超	35	11	19	5	0
		100.0	31.4	54.3	14.3	0.0

売上高×問2-8　目的とした場合の効果(⑧Webサイトを通じた情報公開)

No.	売上高	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	1億円以下	38	6	21	9	2
		100.0	15.8	55.3	23.7	5.3
2	1億超～5億円以下	56	8	23	23	2
		100.0	14.3	41.1	41.1	3.6
3	5億超～10億円以下	28	4	14	10	0
		100.0	14.3	50.0	35.7	0.0
4	10億超～50億円以下	52	9	23	19	1
		100.0	17.3	44.2	36.5	1.9
5	50億円超	21	3	10	7	1
		100.0	14.3	47.6	33.3	4.8

売上高×問2-8　目的とした場合の効果(⑨自社の信頼性・安全性の向上)

No.	売上高	回答数	十分な効果があった	やや効果があった	あまり効果がなかった	全く効果がなかった
1	1億円以下	55	8	28	17	2
		100.0	14.5	50.9	30.9	3.6
2	1億超～5億円以下	80	8	50	21	1
		100.0	10.0	62.5	26.3	1.3
3	5億超～10億円以下	42	3	26	10	3
		100.0	7.1	61.9	23.8	7.1
4	10億超～50億円以下	59	5	33	21	0
		100.0	8.5	55.9	35.6	0.0
5	50億円超	24	2	13	9	0
		100.0	8.3	54.2	37.5	0.0

売上高×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（①プロバイダー）

No.	売上高	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	1億円以下	78	37	3	27	11
		100.0	47.4	3.8	34.6	14.1
2	1億超～5億円以下	113	54	7	42	10
		100.0	47.8	6.2	37.2	8.8
3	5億超～10億円以下	59	21	2	31	5
		100.0	35.6	3.4	52.5	8.5
4	10億超～50億円以下	93	34	0	52	7
		100.0	36.6	0.0	55.9	7.5
5	50億円超	33	15	2	14	2
		100.0	45.5	6.1	42.4	6.1

売上高×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（②ブログ）

No.	売上高	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	1億円以下	77	47	4	9	17
		100.0	61.0	5.2	11.7	22.1
2	1億超～5億円以下	109	69	9	12	19
		100.0	63.3	8.3	11.0	17.4
3	5億超～10億円以下	58	40	4	7	7
		100.0	69.0	6.9	12.1	12.1
4	10億超～50億円以下	90	54	10	9	17
		100.0	60.0	11.1	10.0	18.9
5	50億円超	32	18	5	1	8
		100.0	56.3	15.6	3.1	25.0

売上高×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（③Web）

No.	売上高	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	1億円以下	76	36	7	22	11
		100.0	47.4	9.2	28.9	14.5
2	1億超～5億円以下	112	56	10	35	11
		100.0	50.0	8.9	31.3	9.8
3	5億超～10億円以下	59	29	4	22	4
		100.0	49.2	6.8	37.3	6.8
4	10億超～50億円以下	92	35	4	48	5
		100.0	38.0	4.3	52.2	5.4
5	50億円超	32	12	3	14	3
		100.0	37.5	9.4	43.8	9.4

売上高×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（④業務システム支援）

No.	売上高	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	1億円以下	73	28	14	7	24
		100.0	38.4	19.2	9.6	32.9
2	1億超～5億円以下	108	43	20	24	21
		100.0	39.8	18.5	22.2	19.4
3	5億超～10億円以下	58	24	8	15	11
		100.0	41.4	13.8	25.9	19.0
4	10億超～50億円以下	91	31	14	33	13
		100.0	34.1	15.4	36.3	14.3
5	50億円超	33	15	7	7	4
		100.0	45.5	21.2	21.2	12.1

売上高×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑤事務処理システム支援）

No.	売上高	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	1億円以下	75	29	9	12	25
		100.0	38.7	12.0	16.0	33.3
2	1億超～5億円以下	109	42	21	26	20
		100.0	38.5	19.3	23.9	18.3
3	5億超～10億円以下	58	24	7	15	12
		100.0	41.4	12.1	25.9	20.7
4	10億超～50億円以下	91	31	11	33	16
		100.0	34.1	12.1	36.3	17.6
5	50億円超	33	15	5	9	4
		100.0	45.5	15.2	27.3	12.1

売上高×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑥VPN）

No.	売上高	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	1億円以下	73	8	5	7	53
		100.0	11.0	6.8	9.6	72.6
2	1億超～5億円以下	105	17	4	7	77
		100.0	16.2	3.8	6.7	73.3
3	5億超～10億円以下	54	7	4	5	38
		100.0	13.0	7.4	9.3	70.4
4	10億超～50億円以下	89	18	3	17	51
		100.0	20.2	3.4	19.1	57.3
5	50億円超	31	9	2	10	10
		100.0	29.0	6.5	32.3	32.3

売上高×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑦EDI）

No.	売上高	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	1億円以下	73	11	6	6	50
		100.0	15.1	8.2	8.2	68.5
2	1億超～5億円以下	106	15	4	10	77
		100.0	14.2	3.8	9.4	72.6
3	5億超～10億円以下	54	7	5	9	33
		100.0	13.0	9.3	16.7	61.1
4	10億超～50億円以下	88	19	5	14	50
		100.0	21.6	5.7	15.9	56.8
5	50億円超	31	5	3	12	11
		100.0	16.1	9.7	38.7	35.5

売上高×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑧http/https）

No.	売上高	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	1億円以下	76	31	6	12	27
		100.0	40.8	7.9	15.8	35.5
2	1億超～5億円以下	107	39	4	18	46
		100.0	36.4	3.7	16.8	43.0
3	5億超～10億円以下	56	16	4	15	21
		100.0	28.6	7.1	26.8	37.5
4	10億超～50億円以下	89	40	4	21	24
		100.0	44.9	4.5	23.6	27.0
5	50億円超	31	12	1	7	11
		100.0	38.7	3.2	22.6	35.5

売上高×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑨CGI）

No.	売上高	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	1億円以下	76	21	4	5	46
		100.0	27.6	5.3	6.6	60.5
2	1億超～5億円以下	105	24	2	6	73
		100.0	22.9	1.9	5.7	69.5
3	5億超～10億円以下	55	11	5	2	37
		100.0	20.0	9.1	3.6	67.3
4	10億超～50億円以下	89	26	2	7	54
		100.0	29.2	2.2	7.9	60.7
5	50億円超	31	12	1	3	15
		100.0	38.7	3.2	9.7	48.4

売上高×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用（⑩ASP）

No.	売上高	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	1億円以下	76	12	3	3	58
		100.0	15.8	3.9	3.9	76.3
2	1億超～5億円以下	105	21	2	6	76
		100.0	20.0	1.9	5.7	72.4
3	5億超～10億円以下	55	6	5	3	41
		100.0	10.9	9.1	5.5	74.5
4	10億超～50億円以下	88	18	2	6	62
		100.0	20.5	2.3	6.8	70.5
5	50億円超	31	8	1	5	17
		100.0	25.8	3.2	16.1	54.8

売上高×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(⑪SaaS)

No.	売上高	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	1億円以下	75	8	4	1	62
		100.0	10.7	5.3	1.3	82.7
2	1億超～5億円以下	105	10	4	0	91
		100.0	9.5	3.8	0.0	86.7
3	5億超～10億円以下	55	1	4	1	49
		100.0	1.8	7.3	1.8	89.1
4	10億超～50億円以下	86	8	4	1	73
		100.0	9.3	4.7	1.2	84.9
5	50億円超	31	6	1	0	24
		100.0	19.4	3.2	0.0	77.4

売上高×問3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用(⑫XML)

No.	売上高	回答数	知っている	興味はある	活用している	知らない。興味はない
1	1億円以下	76	10	3	5	58
		100.0	13.2	3.9	6.6	76.3
2	1億超～5億円以下	105	21	2	2	80
		100.0	20.0	1.9	1.9	76.2
3	5億超～10億円以下	55	6	4	2	43
		100.0	10.9	7.3	3.6	78.2
4	10億超～50億円以下	88	15	2	5	66
		100.0	17.0	2.3	5.7	75.0
5	50億円超	31	8	1	2	20
		100.0	25.8	3.2	6.5	64.5

売上高×問3-2. 情報化への取組み状況((1)情報(データ)管理方法の取り決め)

No.	売上高	回答数	あり	なし
1	1億円以下	78	28	50
		100.0	35.9	64.1
2	1億超～5億円以下	114	55	59
		100.0	48.2	51.8
3	5億超～10億円以下	62	30	32
		100.0	48.4	51.6
4	10億超～50億円以下	96	51	45
		100.0	53.1	46.9
5	50億円超	33	24	9
		100.0	72.7	27.3

売上高×問3-2. 情報化への取組み状況((2)情報化を目的とするシステム構築に当たっての取り決め)

No.	売上高	回答数	あり	なし
1	1億円以下	77	16	61
		100.0	20.8	79.2
2	1億超～5億円以下	113	38	75
		100.0	33.6	66.4
3	5億超～10億円以下	61	19	42
		100.0	31.1	68.9
4	10億超～50億円以下	96	34	62
		100.0	35.4	64.6
5	50億円超	32	17	15
		100.0	53.1	46.9

売上高×問3-2. 情報化への取組み状況((3)現在利用しているシステムの改善・改良の推進と対応の状況)

No.	売上高	回答数	あり	なし
1	1億円以下	48	18	30
		100.0	37.5	62.5
2	1億超～5億円以下	74	23	51
		100.0	31.1	68.9
3	5億超～10億円以下	50	16	34
		100.0	32.0	68.0
4	10億超～50億円以下	80	18	62
		100.0	22.5	77.5
5	50億円超	27	11	16
		100.0	40.7	59.3

売上高×問3-2. 情報化への取組み状況（(4)業務の仕組み・進捗と情報システムの連携が取れている）

No.	売上高	回答数	あり	なし
1	1億円以下	76	34	42
		100.0	44.7	55.3
2	1億超～5億円以下	111	47	64
		100.0	42.3	57.7
3	5億超～10億円以下	62	31	31
		100.0	50.0	50.0
4	10億超～50億円以下	96	47	49
		100.0	49.0	51.0
5	50億円超	34	24	10
		100.0	70.6	29.4

売上高×問3-2. 情報化への取組み状況（(5)利用しているシステムは業務の要請（要望）を十分に取り入れている）

No.	売上高	回答数	あり	なし
1	1億円以下	60	14	46
		100.0	23.3	76.7
2	1億超～5億円以下	86	20	66
		100.0	23.3	76.7
3	5億超～10億円以下	59	8	51
		100.0	13.6	86.4
4	10億超～50億円以下	86	12	74
		100.0	14.0	86.0
5	50億円超	33	9	24
		100.0	27.3	72.7

売上高×問3-3. IT化の計画

No.	売上高	回答数	IT化計画を立てていない	IT化計画の重要性は管理責任者も認識しているが、必ずしも立てていない	IT化計画策定については、文書化していないが、考え方は関係者の間で共有している	IT化計画策定に対しては文書化、最終的に管理責任者の判断に任せている	経営管理活動の中でIT化計画はモニターでき、その計画の有効性を計測することが可能である	長期IT化計画を策定し、変化するITやビジネス環境からの要請を反映して常に修正される仕組みができている
1	1億円以下	77	31	33	6	6	1	0
		100.0	40.3	42.9	7.8	7.8	1.3	0.0
2	1億超～5億円以下	115	39	47	15	10	1	3
		100.0	33.9	40.9	13.0	8.7	0.9	2.6
3	5億超～10億円以下	62	22	17	17	6	0	0
		100.0	35.5	27.4	27.4	9.7	0.0	0.0
4	10億超～50億円以下	94	20	43	20	6	2	3
		100.0	21.3	45.7	21.3	6.4	2.1	3.2
5	50億円超	34	3	14	9	3	3	2
		100.0	8.8	41.2	26.5	8.8	8.8	5.9

売上高×問3-4. ITサービス基準

No.	売上高	回答数	ITサービス基準は管理していない	ITサービス基準を整備する必要性を感じているが、実施していない	不完全なITサービス基準はあるが、多くは担当者に委ねている	ITサービス基準は完全ではないが、ユーザとの合意はある（再評価とユーザ満足度についてチェックできる体制になっている）	ITサービス基準に照らし、ユーザ満足度を定期的に評価している	ITサービス基準の定義は完全で、業務目標との整合性を保証するために、その基準を常に再評価している
1	1億円以下	75	46	19	9	1	0	0
		100.0	61.3	25.3	12.0	1.3	0.0	0.0
2	1億超～5億円以下	114	62	34	9	6	3	0
		100.0	54.4	29.8	7.9	5.3	2.6	0.0
3	5億超～10億円以下	61	33	20	5	3	0	0
		100.0	54.1	32.8	8.2	4.9	0.0	0.0
4	10億超～50億円以下	94	42	34	12	5	1	0
		100.0	44.7	36.2	12.8	5.3	1.1	0.0
5	50億円超	33	10	15	6	2	0	0
		100.0	30.3	45.5	18.2	6.1	0.0	0.0

売上高×問3-5. モニタリング（ITを活用した業務活動成果の監視活動）

No.	売上高	回答数	モニタリング活動は実施していない	モニタリングについては、必要性を感じているが、標準的な方法は決めていない	モニターすべき項目は決まっている（情報収集方法及び評価基準も決めている）が、全社的ではない	モニターの仕方は全社的に周知していて教育も行っている	モニター項目の許容誤差も決めてあり、報告は自動的に行っている	すべてのモニタリング活動は業界の最高の方法が組み込まれて最適化してある
1	1億円以下	76	62	9	3	2	0	0
		100.0	81.6	11.8	3.9	2.6	0.0	0.0
2	1億超～5億円以下	114	91	14	7	0	1	1
		100.0	79.8	12.3	6.1	0.0	0.9	0.9
3	5億超～10億円以下	61	51	6	4	0	0	0
		100.0	83.6	9.8	6.6	0.0	0.0	0.0
4	10億超～50億円以下	94	62	24	6	2	0	0
		100.0	66.0	25.5	6.4	2.1	0.0	0.0
5	50億円超	33	18	13	1	1	0	0
		100.0	54.5	39.4	3.0	3.0	0.0	0.0

売上高×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの（①外部からの不正アクセス予防策）

No.	売上高	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	1億円以下	74	28	16	7	23
		100.0	37.8	21.6	9.5	31.1
2	1億超～5億円以下	108	55	18	5	30
		100.0	50.9	16.7	4.6	27.8
3	5億超～10億円以下	57	29	6	8	14
		100.0	50.9	10.5	14.0	24.6
4	10億超～50億円以下	91	54	12	6	19
		100.0	59.3	13.2	6.6	20.9
5	50億円超	33	24	4	3	2
		100.0	72.7	12.1	9.1	6.1

売上高×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの（②ウィルスプログラム対応策）

No.	売上高	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	1億円以下	77	36	19	10	12
		100.0	46.8	24.7	13.0	15.6
2	1億超～5億円以下	111	63	21	11	16
		100.0	56.8	18.9	9.9	14.4
3	5億超～10億円以下	58	33	12	8	5
		100.0	56.9	20.7	13.8	8.6
4	10億超～50億円以下	93	65	20	3	5
		100.0	69.9	21.5	3.2	5.4
5	50億円超	34	27	3	2	2
		100.0	79.4	8.8	5.9	5.9

売上高×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの（③サーバへの攻撃の対応策）

No.	売上高	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	1億円以下	74	32	11	8	23
		100.0	43.2	14.9	10.8	31.1
2	1億超～5億円以下	107	39	14	12	42
		100.0	36.4	13.1	11.2	39.3
3	5億超～10億円以下	56	19	6	9	22
		100.0	33.9	10.7	16.1	39.3
4	10億超～50億円以下	92	51	13	7	21
		100.0	55.4	14.1	7.6	22.8
5	50億円超	32	22	5	2	3
		100.0	68.8	15.6	6.3	9.4

売上高×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの(④データ漏洩予防策)

No.	売上高	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	1億円以下	74	16	11	9	38
		100.0	21.6	14.9	12.2	51.4
2	1億超～5億円以下	110	30	12	9	59
		100.0	27.3	10.9	8.2	53.6
3	5億超～10億円以下	57	15	11	4	27
		100.0	26.3	19.3	7.0	47.4
4	10億超～50億円以下	92	30	14	6	42
		100.0	32.6	15.2	6.5	45.7
5	50億円超	33	16	4	4	9
		100.0	48.5	12.1	12.1	27.3

売上高×問3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているもの(⑤外部へのアクセス制限)

No.	売上高	回答数	1. 発生させない仕組みがある	2. 発生した時の対応策がある	3. 修復の段取りがある	4. 仕組み、対応策、段取りはない
1	1億円以下	74	10	9	7	48
		100.0	13.5	12.2	9.5	64.9
2	1億超～5億円以下	110	28	14	4	64
		100.0	25.5	12.7	3.6	58.2
3	5億超～10億円以下	58	11	6	3	38
		100.0	19.0	10.3	5.2	65.5
4	10億超～50億円以下	93	26	12	3	52
		100.0	28.0	12.9	3.2	55.9
5	50億円超	32	16	3	3	10
		100.0	50.0	9.4	9.4	31.3

売上高×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(①公的な機関や支援センター)

No.	売上高	回答数	利用した	利用していない
1	1億円以下	77	16	61
		100.0	20.8	79.2
2	1億超～5億円以下	108	23	85
		100.0	21.3	78.7
3	5億超～10億円以下	58	15	43
		100.0	25.9	74.1
4	10億超～50億円以下	89	15	74
		100.0	16.9	83.1
5	50億円超	33	4	29
		100.0	12.1	87.9

売上高×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(②ベンダー(IT機器導入企業))

No.	売上高	回答数	利用した	利用していない
1	1億円以下	76	26	50
		100.0	34.2	65.8
2	1億超～5億円以下	111	43	68
		100.0	38.7	61.3
3	5億超～10億円以下	57	26	31
		100.0	45.6	54.4
4	10億超～50億円以下	90	49	41
		100.0	54.4	45.6
5	50億円超	33	21	12
		100.0	63.6	36.4

売上高×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(③システムハウス(システム提供企業))

No.	売上高	回答数	利用した	利用していない
1	1億円以下	76	28	48
		100.0	36.8	63.2
2	1億超～5億円以下	110	44	66
		100.0	40.0	60.0
3	5億超～10億円以下	57	29	28
		100.0	50.9	49.1
4	10億超～50億円以下	89	62	27
		100.0	69.7	30.3
5	50億円超	34	28	6
		100.0	82.4	17.6

売上高×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(④システムインテグレータ)

No.	売上高	回答数	利用した	利用していない
1	1億円以下	74	14	60
		100.0	18.9	81.1
2	1億超～5億円以下	106	18	88
		100.0	17.0	83.0
3	5億超～10億円以下	56	18	38
		100.0	32.1	67.9
4	10億超～50億円以下	87	19	68
		100.0	21.8	78.2
5	50億円超	32	11	21
		100.0	34.4	65.6

売上高×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(⑤その他)

No.	売上高	回答数	利用した	利用していない
1	1億円以下	2	2	0
		100.0	100.0	0.0
2	1億超～5億円以下	3	3	0
		100.0	100.0	0.0
3	5億超～10億円以下	0	0	0
		0.0	0.0	0.0
4	10億超～50億円以下	4	4	0
		100.0	100.0	0.0
5	50億円超	0	0	0
		0.0	0.0	0.0

売上高×問3-7 利用したのみの集計①-④

売上高×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(①公的な機関や支援センター)

No.	売上高	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	1億円以下	16	3	6	6	0	1
		100.0	18.8	37.5	37.5	0.0	6.3
2	1億超～5億円以下	23	5	6	10	1	1
		100.0	21.7	26.1	43.5	4.3	4.3
3	5億超～10億円以下	15	0	4	10	1	0
		100.0	0.0	26.7	66.7	6.7	0.0
4	10億超～50億円以下	15	2	5	6	2	0
		100.0	13.3	33.3	40.0	13.3	0.0
5	50億円超	4	0	1	2	1	0
		100.0	0.0	25.0	50.0	25.0	0.0

売上高×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(②ベンダー(IT機器導入企業))

No.	売上高	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	1億円以下	26	1	9	10	4	2
		100.0	3.8	34.6	38.5	15.4	7.7
2	1億超～5億円以下	43	3	10	20	8	2
		100.0	7.0	23.3	46.5	18.6	4.7
3	5億超～10億円以下	26	1	12	11	2	0
		100.0	3.8	46.2	42.3	7.7	0.0
4	10億超～50億円以下	49	2	20	19	6	2
		100.0	4.1	40.8	38.8	12.2	4.1
5	50億円超	21	2	9	6	3	1
		100.0	9.5	42.9	28.6	14.3	4.8

売上高×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(③システムハウス(システム提供企業))

No.	売上高	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	1億円以下	28	3	7	12	5	1
		100.0	10.7	25.0	42.9	17.9	3.6
2	1億超～5億円以下	44	3	11	19	10	1
		100.0	6.8	25.0	43.2	22.7	2.3
3	5億超～10億円以下	29	3	15	6	5	0
		100.0	10.3	51.7	20.7	17.2	0.0
4	10億超～50億円以下	62	5	19	19	14	5
		100.0	8.1	30.6	30.6	22.6	8.1
5	50億円超	28	2	16	5	3	2
		100.0	7.1	57.1	17.9	10.7	7.1

売上高×問3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度(④システムインテグレータ)

No.	売上高	回答数	満足	やや満足	どちらでもない	やや不満	不満
1	1億円以下	14	1	3	9	1	0
		100.0	7.1	21.4	64.3	7.1	0.0
2	1億超～5億円以下	18	0	3	11	2	2
		100.0	0.0	16.7	61.1	11.1	11.1
3	5億超～10億円以下	18	1	8	8	1	0
		100.0	5.6	44.4	44.4	5.6	0.0
4	10億超～50億円以下	19	1	3	9	5	1
		100.0	5.3	15.8	47.4	26.3	5.3
5	50億円超	11	2	4	2	2	1
		100.0	18.2	36.4	18.2	18.2	9.1

売上高×問4-1. 社内の情報化担当の責任者

No.	売上高	回答数	経営者自身が担当	CIO（情報担当役員）を設置	IT部門や情報システム部門の責任者	担当業務の部門長	いない	その他
1	1億円以下	79	28	0	7	26	15	3
		100.0	35.4	0.0	8.9	32.9	19.0	3.8
2	1億超～5億円以下	116	41	1	14	32	27	1
		100.0	35.3	0.9	12.1	27.6	23.3	0.9
3	5億超～10億円以下	62	17	1	10	22	10	2
		100.0	27.4	1.6	16.1	35.5	16.1	3.2
4	10億超～50億円以下	91	11	4	16	45	11	4
		100.0	12.1	4.4	17.6	49.5	12.1	4.4
5	50億円超	35	5	0	11	15	2	2
		100.0	14.3	0.0	31.4	42.9	5.7	5.7

売上高×問4-2. 情報化担当責任者の業務

No.	売上高	回答数	企画	設計	システム開発	ソフト・ハードなどの調達	導入支援	運用支店	データ保護	情報公開	情報化の為の社内教育	その他
1	1億円以下	58	22	10	7	20	15	4	11	8	11	10
			37.9	17.2	12.1	34.5	25.9	6.9	19.0	13.8	19.0	17.2
2	1億超～5億円以下	82	25	10	12	34	17	1	18	8	17	15
			30.5	12.2	14.6	41.5	20.7	1.2	22.0	9.8	20.7	18.3
3	5億超～10億円以下	47	19	6	11	16	14	1	13	4	11	7
			40.4	12.8	23.4	34.0	29.8	2.1	27.7	8.5	23.4	14.9
4	10億超～50億円以下	79	30	13	16	46	30	8	21	9	21	10
			38.0	16.5	20.3	58.2	38.0	10.1	26.6	11.4	26.6	12.7
5	50億円超	31	19	4	9	20	10	5	7	4	11	0
			61.3	12.9	29.0	64.5	32.3	16.1	22.6	12.9	35.5	0.0

売上高×問4-3. 貴社では情報化の位置づけとしてどのように行っていますか。

No.	売上高	回答数	経営計画等で明確に予算づけられ、これに基づき計画的に投資している	明確な予算づけはしていないが、社内会議や役員会等での決定によって、適宜投資している	計画的ではないものの、社内外の状況を判断して、適宜投資している	その他
1	1億円以下	76	1	14	52	9
		100.0	1.3	18.4	68.4	11.8
2	1億超～5億円以下	109	4	21	84	0
		100.0	3.7	19.3	77.1	0.0
3	5億超～10億円以下	58	1	19	35	3
		100.0	1.7	32.8	60.3	5.2
4	10億超～50億円以下	92	7	30	53	2
		100.0	7.6	32.6	57.6	2.2
5	50億円超	35	9	17	9	0
		100.0	25.7	48.6	25.7	0.0

売上高×問4-4. 情報化を運用していくうえで、貴社にとって必要としている人材、技能（人材）

No.	売上高	回答数	CIO（情報担当役員）	ネットワーク管理者	セキュリティ管理者	保守・運用担当者	プロジェクトマネージャ	その他
1	1億円以下	67	6	29	18	23	14	12
			9.0	43.3	26.9	34.3	20.9	17.9
2	1億超～5億円以下	94	4	34	23	54	13	10
			4.3	36.2	24.5	57.4	13.8	10.6
3	5億超～10億円以下	55	5	21	19	24	15	5
			9.1	38.2	34.5	43.6	27.3	9.1
4	10億超～50億円以下	84	2	42	35	60	14	2
			2.4	50.0	41.7	71.4	16.7	2.4
5	50億円超	31	4	13	9	17	8	4
			12.9	41.9	29.0	54.8	25.8	12.9

売上高×問4-4. 情報化を運用していくうえで、貴社にとって必要としている人材、技能(技能)

No.	売上高	回答数	ネットワーク構築	セキュリティスキル	外部との折衝能力	社内の調整能力	その他
1	1億円以下	64	28	23	19	20	11
			43.8	35.9	29.7	31.3	17.2
2	1億超～5億円以下	92	42	36	22	36	7
			45.7	39.1	23.9	39.1	7.6
3	5億超～10億円以下	53	31	21	15	22	5
			58.5	39.6	28.3	41.5	9.4
4	10億超～50億円以下	83	44	43	24	33	5
			53.0	51.8	28.9	39.8	6.0
5	50億円超	30	13	15	5	11	3
			43.3	50.0	16.7	36.7	10.0

売上高×問4-5. 社員のITリテラシー向上についてどのような取組みをしていますか。

No.	売上高	回答数	社外IT研修・講習会への参加支援	社内IT研修・講習会への実施	社外からの専門家の招聘	IT能力の高い人材の採用	OJT(仕事を通じての学習・教育)	その他
1	1億円以下	67	27	9	3	6	22	12
			40.3	13.4	4.5	9.0	32.8	17.9
2	1億超～5億円以下	91	32	10	7	12	41	13
			35.2	11.0	7.7	13.2	45.1	14.3
3	5億超～10億円以下	53	19	6	4	8	24	5
			35.8	11.3	7.5	15.1	45.3	9.4
4	10億超～50億円以下	82	25	6	17	8	45	5
			30.5	7.3	20.7	9.8	54.9	6.1
5	50億円超	31	8	6	1	5	18	3
			25.8	19.4	3.2	16.1	58.1	9.7

売上高×問4-6. 今後の情報化で課題となると思われるもの

No.	売上高	回答数	現状のシステムの見直し	業務システムにあったシステムの調達	情報知識のレベルアップ	情報活用方法のレベルアップ	情報化によるコストの削減	情報コストの削減	ITを使った新たな業務の開発	経営戦略の実現	その他
1	1億円以下	74	23	35	28	20	19	20	15	11	5
			31.1	47.3	37.8	27.0	25.7	27.0	20.3	14.9	6.8
2	1億超～5億円以下	104	25	41	42	46	27	13	13	24	2
			24.0	39.4	40.4	44.2	26.0	12.5	12.5	23.1	1.9
3	5億超～10億円以下	58	21	28	18	22	23	12	9	6	1
			36.2	48.3	31.0	37.9	39.7	20.7	15.5	10.3	1.7
4	10億超～50億円以下	90	23	35	27	42	30	12	15	16	7
			25.6	38.9	30.0	46.7	33.3	13.3	16.7	17.8	7.8
5	50億円超	34	13	15	12	12	14	3	4	6	2
			38.2	44.1	35.3	35.3	41.2	8.8	11.8	17.6	5.9

売上高×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(①専門家派遣)

No.	売上高	回答数	すでに活用している	知っているが活用していない	知らないので詳しい情報が欲しい	知らないし興味もない
1	1億円以下	75	6	25	12	32
		100.0	8.0	33.3	16.0	42.7
2	1億超～5億円以下	105	13	35	18	39
		100.0	12.4	33.3	17.1	37.1
3	5億超～10億円以下	59	6	27	5	21
		100.0	10.2	45.8	8.5	35.6
4	10億超～50億円以下	87	11	27	14	35
		100.0	12.6	31.0	16.1	40.2
5	50億円超	33	1	13	6	13
		100.0	3.0	39.4	18.2	39.4

売上高×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(②セミナー・研修への参加)

No.	売上高	回答数	すでに活用している	知っているが活用していない	知らないので詳しい情報が欲しい	知らないし興味もない
1	1億円以下	79	16	24	14	25
		100.0	20.3	30.4	17.7	31.6
2	1億超～5億円以下	107	24	38	20	25
		100.0	22.4	35.5	18.7	23.4
3	5億超～10億円以下	59	11	27	5	16
		100.0	18.6	45.8	8.5	27.1
4	10億超～50億円以下	86	20	36	11	19
		100.0	23.3	41.9	12.8	22.1
5	50億円超	33	6	11	4	12
		100.0	18.2	33.3	12.1	36.4

売上高×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(③優遇税制)

No.	売上高	回答数	すでに活用している	知っているが活用していな	知らないので詳しい情報が	知らないし興味もない
1	1億円以下	78	4	22	23	29
		100.0	5.1	28.2	29.5	37.2
2	1億超～5億円以下	109	13	34	39	23
		100.0	11.9	31.2	35.8	21.1
3	5億超～10億円以下	59	12	18	16	13
		100.0	20.3	30.5	27.1	22.0
4	10億超～50億円以下	87	25	28	20	14
		100.0	28.7	32.2	23.0	16.1
5	50億円超	34	7	14	8	5
		100.0	20.6	41.2	23.5	14.7

売上高×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(④金融・リース制度)

No.	売上高	回答数	すでに活用している	知っているが活用していな	知らないので詳しい情報が	知らないし興味もない
1	1億円以下	75	6	23	14	32
		100.0	8.0	30.7	18.7	42.7
2	1億超～5億円以下	105	17	32	33	23
		100.0	16.2	30.5	31.4	21.9
3	5億超～10億円以下	59	11	22	10	16
		100.0	18.6	37.3	16.9	27.1
4	10億超～50億円以下	87	21	33	12	21
		100.0	24.1	37.9	13.8	24.1
5	50億円超	33	9	12	4	8
		100.0	27.3	36.4	12.1	24.2

売上高×問4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。(⑤補助金・助成金)

No.	売上高	回答数	すでに活用している	知っているが活用していな	知らないので詳しい情報が	知らないし興味もない
1	1億円以下	76	4	19	23	30
		100.0	5.3	25.0	30.3	39.5
2	1億超～5億円以下	106	6	33	44	23
		100.0	5.7	31.1	41.5	21.7
3	5億超～10億円以下	60	5	25	18	12
		100.0	8.3	41.7	30.0	20.0
4	10億超～50億円以下	87	4	37	26	20
		100.0	4.6	42.5	29.9	23.0
5	50億円超	33	1	15	10	7
		100.0	3.0	45.5	30.3	21.2

売上高×問4-8. 今後、情報化を進めるうえで、どのような支援があればよいと思いますか。

No.	売上高	回答数	通信網などの通信インフラの整備	税制上の優遇	情報化投資への融資・リース援助	低コストなシステムの提案	拡張性のあるシステムの提案	情報機器選定のアドバイス	初歩的なハード・ソフトの操作研修	中級レベルのハード・ソフトの操作研修	高度なIT技術者養成のための研修	情報化を担う人材の確保・提供	自社の業務に合った情報化によるビジネス展開へのノウハウ紹介や支援	情報化により成功した事例紹介などのセミナーの開催	その他
1	1億円以下	74	16	37	15	31	7	8	14	10	4	14	28	9	7
			21.6	50.0	20.3	41.9	9.5	10.8	18.9	13.5	5.4	18.9	37.8	12.2	9.5
2	1億超～5億円以下	105	18	61	21	52	18	7	16	26	5	17	41	14	1
			17.1	58.1	20.0	49.5	17.1	6.7	15.2	24.8	4.8	16.2	39.0	13.3	1.0
3	5億超～10億円以下	56	9	32	11	33	9	6	8	12	3	9	24	4	1
			16.1	57.1	19.6	58.9	16.1	10.7	14.3	21.4	5.4	16.1	42.9	7.1	1.8
4	10億超～50億円以下	91	24	47	11	35	14	5	9	22	10	11	32	11	1
			26.4	51.6	12.1	38.5	15.4	5.5	9.9	24.2	11.0	12.1	35.2	12.1	1.1
5	50億円超	32	10	15	2	16	6	2	5	6	5	4	14	3	4
			31.3	46.9	6.3	50.0	18.8	6.3	15.6	18.8	15.6	12.5	43.8	9.4	12.5

Ⅰ　貴機関の組織体制について

問1貴社の概要

(1)情報担当職員数(専任者)

回答数	2名以内	3～5名以内	5名以上	専任者はいない
32	9	8	4	11
100.0	28.1	25.0	12.5	34.4

(2)今年度の情報支援の目標及び指針

回答数	具体的な目標・指針がある	IT化支援に対しては特になし
33	13	20
100.0	39.4	60.6

(3)IT化支援に関する予算の比率

回答数	10%以下	11～30%	31～50%	51%以上
31	24	7	0	0
100.0	77.4	22.6	0.0	0.0

平均値	中央値
6.39%	2.40%

(4)役職員のITに関する教育体制

回答数	支援センター内に教育体制がある	外部機関に委託	NICの研修に派遣	特に対応していない
33	0	1	19	13
100.0	0.0	3.0	57.6	39.4

(5)情報セキュリティガイドライン等の整備状況

回答数	きちんと整備されている	不完全である	整備せれていない
33	12	11	10
100.0	36.4	33.3	30.3

(6)情報担当者の年齢層の中心

回答数	20代	30代	40代	50代
29	2	13	12	2
100.0	6.9	44.8	41.4	6.9

Ⅱ　研修・講演関連事業について

問2　貴機関の情報担当部門で実施している研修・講演会において、現在重視しているテーマは何ですか。最も重視している順に3つ(　　)に1，2，3と数字を記入してください。

＜全体的な回答数＞

回答数	アプリケーションソフトの利用の利用に関する研修・講演会	インターネット・情報通信に関連した研修・講演会	情報セキュリティに関する研修・講演会	ITを活用した経営戦略等に関する研修・講演会	その他
28	9	19	11	24	5
	32.1	67.9	39.3	85.7	17.9

＜1位を選択した回答数＞

回答数	アプリケーションソフトの利用の利用に関する研修・講演会	インターネット・情報通信に関連した研修・講演会	情報セキュリティに関する研修・講演会	ITを活用した経営戦略等に関する研修・講演会	その他
28	2	6	1	16	3
100.0	7.1	21.4	3.6	57.1	10.7

問3　貴機関の情報担当部門での研修・講演会の実施における課題や問題点（3つまで）

回答数	年間コースの企画	カリキュラム、テーマの選定	適切な講師の選定	実施予算の確保	受講者の募集	その他
28	7	10	8	18	10	5
	25.0	35.7	28.6	64.3	35.7	17.9

問4　研修・講演会の企画に関して、どのような方法でそのテーマおよび内容を検討すれば有効と思われますか。

＜全体的な回答数＞

回答数	研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発	講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化	分野別・専門別の研修テキストの共同開発	統一コースの設定	講演録のビデオ化、冊子化	その他
29	15	22	13	6	6	7
	51.7	75.9	44.8	20.7	20.7	24.1

＜1位を選択した回答数＞

回答数	研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発	講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化	分野別・専門別の研修テキストの共同開発	統一コースの設定	講演録のビデオ化、冊子化	その他
29	6	12	5	1	2	3
100.0	20.7	41.4	17.2	3.4	6.9	10.3

問5　NICにおいては、支援センターの皆様を対象にメインコースとして実務担当者研修を実施していますが、継続実施する場合、どのようなテーマや内容であれば利用したいですか。

＜全体的な回答数＞

回答数	ネットワークの管理に関する研修	情報化窓口相談実務研修	情報化支援（コンサルティング）研修	IT関連研修企画実務研修	先進事例・施策活用事例研究、経営者の講演など	その他
33	19	17	18	19	20	1
	57.6	51.5	54.5	57.6	60.6	3.0

＜1位を選択した回答数＞

回答数	ネットワークの管理に関する研修	情報化窓口相談実務研修	情報化支援（コンサルティング）研修	IT関連研修企画実務研修	先進事例・施策活用事例研究、経営者の講演など	その他
33	10	4	4	10	5	0
100.0	30.3	12.1	12.1	30.3	15.2	0.0

問6-1 NICにおいては支援センターの皆様に、定期的にメールニュースを配信しておりますが、有意義な情報として役立っているでしょうか。

回答数	役立っている	ある程度役立っている	あまり役立っていない	役立っていない
33	2	21	10	0
100.0	6.1	63.6	30.3	0.0

問6-2 「役立っている」「ある程度役立っている」とお答えいただいた方にお尋ねいたします。どのような形で役立てていますか。

回答数	メールで内部に情報を発信している	地元の中小企業に情報提供している	機関紙に掲載	その他
23	8	6	0	9
100.0	34.8	26.1	0.0	39.1

問6-3 「あまり役立っていない」「役立っていない」とお答えいただいた方にお尋ねいたします。どのような理由で役立っていないのでしょうか。

回答数	独自のネットワークで情報収集している	独自の企画で情報の提供をしている	その他
11	3	5	3
100.0	27.3	45.5	27.3

Ⅲ 相談・診断・助言関連事業について

問7 貴機関においてIT化に関する相談業務はどのような方法が多いですか。最もあてはまる項目3つまで下の選択肢の( )に1，2，3とご記入ください。

＜全体的な回答数＞

回答数	窓口での対面相談	電話による相談	電子メールによる相談	企業訪問による相談	その他
33	31	28	11	19	3
	93.9	84.8	33.3	57.6	9.1

＜1位を選択した回答数＞

回答数	窓口での対面相談	電話による相談	電子メールによる相談	企業訪問による相談	その他
33	11	13	2	5	2
100.0	33.3	39.4	6.1	15.2	6.1

問8 窓口相談に関して問題点があれば、次のどれに該当しますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

回答数	相談内容が多岐にわたっているため、窓口の職員がその場で対応できない。	相談内容が専門的であったり相談する企業固有の問題のため、窓口職員では対応が難しい	相談内容に関連する適切な資料やデータが手元にない	相談内容に応じたアドバイザーや専門家等のスケジュールの調整に手間取る	特に課題はない	その他
33	17	20	13	3	5	2
	51.5	60.6	39.4	9.1	15.2	6.1

問9　相談・診断・助言などの業務に関して、貴機関にとって次のどれが有効ですか。最も有効と考えられる項目3つまで下の選択肢の(　　)に1，2，3と記入してください。

＜全体的な回答数＞

回答数	各都道府県の支援センターの相談やコンサルティング内容に関する情報やデータの共有化	これら業務を行うに当たって、支援センター担当者が具体的に相談できる体制の整備	アドバイザーや専門家等の専門分野・実績に関する情報やデータの共有化	コンサルティングや相談の際に利用する相談員・コンサルタント用の分野別マニュアルの作成利用	その他
31	16	25	23	20	1
	51.6	80.6	74.2	64.5	3.2

＜1位を選択した回答数＞

回答数	各都道府県の支援センターの相談やコンサルティング内容に関する情報やデータの共有化	これら業務を行うに当たって、支援センター担当者が具体的に相談できる体制の整備	アドバイザーや専門家等の専門分野・実績に関する情報やデータの共有化	コンサルティングや相談の際に利用する相談員・コンサルタント用の分野別マニュアルの作成利用	その他
31	5	12	7	7	0
100.0	16.1	38.7	22.6	22.6	0.0

問10　国・都道府県等では中小企業向けに次のようなIT化支援策を講じていますが、今後とも伸ばして行く必要があると考えられる支援策はどれでしょうか。

＜全体的な回答数＞

回答数	専門家派遣	セミナー・研修	補助金・助成金	金融・リース制	優遇税制
32	27	21	25	5	11
	84.4	65.6	78.1	15.6	34.4

＜1位を選択した回答数＞

回答数	専門家派遣	セミナー・研修	補助金・助成金	金融・リース制	優遇税制
32	15	6	8	0	3
100.0	46.9	18.8	25.0	0.0	9.4

Ⅳ　調査・研究関連事業その他について

問11　NICが調査研究事業を実施する場合、次のどのような調査研究テーマが貴センターに役に立つと思われますか。該当するものに幾つでも〇をつけて下さい。

回答数	IT研修用カリキュラムの調査	企業のインターネットの活用実態調査	電子化に対する企業の対応調査	事業承継・知的財産マニュアルの作成	中小企業の情報化に関する既存の調査研究リスト	特にない	その他
33	10	17	15	12	8	1	5
	30.3	51.5	45.5	36.4	24.2	3.0	15.2

問14-1　NICでは、来年度「情報セキュリティと個人情報保護」について、9ブロック（経済産業局単位）での無料セミナーを実施する予定です。
（参加対象：地域の経営者、情報担当役員、支援センター役職員） ご意見をお聞かせください。

回答数	有意義であるので、実施してほしい	必要はない	分からない
32	26	1	5
100.0	81.3	3.1	15.6

問14-2　問14-1のブロック別のセミナー2日目に、ブロック交流会（仮）を考えています。どのような内容がご希望ですか。順に3つまで（ ）に1，2，3とつけて下さい。

＜全体的な回答数＞

回答数	支援センターの活動状況全般についての意見交換を中心とした交流会	研修についての実施事例を中心とした事例発表、意見交換	相談・診断・指導などの実施事例を中心とした事例発表、意見交換	IT分野に関連した先進事例の発表とITの最新動向についての講演	その他
32	15	17	25	26	0
	46.9	53.1	78.1	81.3	0.0

＜1位を選択した回答数＞

回答数	支援センターの活動状況全般についての意見交換を中心とした交流会	研修についての実施事例を中心とした事例発表、意見交換	相談・診断・指導などの実施事例を中心とした事例発表、意見交換	IT分野に関連した先進事例の発表とITの最新動向についての講演	その他
32	10	4	6	12	0
100.0	31.3	12.5	18.8	37.5	0.0

Ⅰ　貴機関の組織体制について

問1貴社の概要

(1)情報担当職員数(専任者)

回答数	2名以内	3～5名以内	5名以上	専任者はいない
32	9	8	4	11
100.0	28.1	25.0	12.5	34.4

	回答数	2名以内	3～5名以内	5名以上	専任者はいない
北海道・東北地域	6	2	0	0	4
	100.0	33.3	0.0	0.0	66.6
関東甲信越地域	9	2	3	2	2
	100.0	22.2	33.3	22.2	22.2
中部地域	2	0	0	2	0
	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
近畿地域	4	3	1	0	0
	100.0	75.0	25.0	0.0	0.0
中国地域	4	1	1	0	2
	100.0	25.0	25.0	0.0	50.0
四国地域	2	1	1	0	0
	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	0	2	0	3
	100.0	0.0	40.0	0.0	60.0

Ⅰ　貴機関の組織体制について

問1貴社の概要

(2)今年度の情報支援の目標及び指針

回答数	具体的な目標・指針がある	IT化支援に対しては特になし
33	13	20
100.0	39.4	60.6

	回答数	具体的な目標・指針がある	IT化支援に対しては特になし
北海道・東北地域	7	2	5
	100.0	28.5	71.4
関東甲信越地域	9	5	4
	100.0	55.6	44.4
中部地域	2	0	2
	100.0	0.0	100.0
近畿地域	4	2	2
	100.0	50.0	50.0
中国地域	4	2	2
	100.0	50.0	50.0
四国地域	2	1	1
	100.0	50.0	50.0
九州・沖縄地域	5	1	4
	100.0	20.0	80.0

Ⅰ　貴機関の組織体制について

問1貴社の概要

(3)IT化支援に関する予算の比率

回答数	10%以下	11～30%	31～50%	51%以上
31	24	7	0	0
100.0	77.4	22.6	0.0	0.0

	回答数	10%以下	11～30%	31～50%	51%以上
北海道・東北地域	6	6	0	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
関東甲信越地域	9	6	3	0	0
	100.0	66.7	33.3	0.0	0.0
中部地域	2	0	2	0	0
	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
近畿地域	3	3	0	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
中国地域	4	4	0	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
四国地域	2	1	1	0	0
	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	4	1	0	0
	100.0	80.0	20.0	0.0	0.0

Ⅰ　貴機関の組織体制について

問1貴社の概要

(4)役職員のITに関する教育体制

回答数	支援センター内に教育体制がある	外部機関に委託	NICの研修に派遣	特に対応していない
33	0	1	19	13
100.0	0.0	3.0	57.6	39.4

	回答数	支援センター内に教育体制がある	外部機関に委託	NICの研修に派遣	特に対応していない
北海道・東北地域	7	0	0	3	4
	100.0	0.0	0.0	42.8	57.1
関東甲信越地域	9	0	1	6	2
	100.0	0.0	11.1	66.7	22.2
中部地域	2	0	0	1	1
	100.0	0.0	0.0	50.0	50.0
近畿地域	4	0	0	2	2
	100.0	0.0	0.0	50.0	50.0
中国地域	4	0	0	3	1
	100.0	0.0	0.0	75.0	25.0
四国地域	2	0	0	2	0
	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
九州・沖縄地域	5	0	0	2	3
	100.0	0.0	0.0	40.0	60.0

Ⅰ　貴機関の組織体制について

問1貴社の概要

(5)情報セキュリティガイドライン等の整備状況

回答数	きちんと整備されている	不完全である	整備されていない
33	12	11	10
100.0	36.4	33.3	30.3

	回答数	きちんと整備されている	不完全である	整備されていない
北海道・東北地域	7	3	2	2
	100.0	42.8	28.5	28.5
関東甲信越地域	9	5	3	1
	100.0	55.6	33.3	11.1
中部地域	2	1	1	0
	100.0	50.0	50.0	0.0
近畿地域	4	1	1	2
	100.0	25.0	25.0	50.0
中国地域	4	0	2	2
	100.0	0.0	50.0	50.0
四国地域	2	0	1	1
	100.0	0.0	50.0	50.0
九州・沖縄地域	5	2	1	2
	100.0	40.0	20.0	40.0

Ⅰ　貴機関の組織体制について

問1貴社の概要

(6)情報担当者の年齢層の中心

回答数	20代	30代	40代	50代
29	2	13	12	2
100.0	6.9	44.8	41.4	6.9

	回答数	20代	30代	40代	50代
北海道・東北地域	6	1	3	2	0
	100.0	16.6	50.0	20.0	0.0
関東甲信越地域	8	1	3	4	0
	100.0	12.5	37.5	50.0	0.0
中部地域	2	0	0	2	0
	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0
近畿地域	4	0	2	2	0
	100.0	0.0	50.0	50.0	0.0
中国地域	4	0	3	1	0
	100.0	0.0	75.0	25.0	0.0
四国地域	2	0	2	0	0
	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	3	0	0	1	2
	100.0	0.0	0.0	33.3	66.7

Ⅱ 研修・講演関連事業について

問2 貴機関の情報担当部門で実施している研修・講演会において、現在重視しているテーマは何ですか。最も重視している順に3つ(　)に1，2，3と数字を記入してください。

＜全体的な回答数＞

回答数	アプリケーションソフトの利用の利用に関する研修・講演会	インターネット・情報通信に関連した研修・講演会	情報セキュリティに関する研修・講演会	ITを活用した経営戦略等に関する研修・講演会	その他
28	9	19	11	24	5
	32.1	67.9	39.3	85.7	17.9

＜1位を選択した回答数＞

回答数	アプリケーションソフトの利用の利用に関する研修・講演会	インターネット・情報通信に関連した研修・講演会	情報セキュリティに関する研修・講演会	ITを活用した経営戦略等に関する研修・講演会	その他
28	2	6	1	16	3
100.0	7.1	21.4	3.6	57.1	10.7

	回答数	アプリケーションソフトの利用の利用に関する研修・講演会	インターネット・情報通信に関連した研修・講演会	情報セキュリティに関する研修・講演会	ITを活用した経営戦略等に関する研修・講演会	その他
北海道・東北地域	5	0	3	1	3	2
		0.0	60.0	20.0	60.0	40.0
関東甲信越地域	8	4	6	3	8	0
		50.0	75.0	37.5	100.0	0.0
中部地域	2	2	1	1	1	1
		100.0	50.0	50.0	50.0	50.0
近畿地域	4	2	4	1	4	0
		50.0	100.0	25.0	100.0	0.0
中国地域	4	0	1	2	3	1
		0.0	25.0	50.0	75.0	25.0
四国地域	2	1	2	1	2	0
		50.0	100.0	50.0	100.0	0.0
九州・沖縄地域	3	0	2	2	3	1
		0.0	66.7	66.7	100.0	33.3

	回答数	アプリケーションソフトの利用の利用に関する研修・講演会	インターネット・情報通信に関連した研修・講演会	情報セキュリティに関する研修・講演会	ITを活用した経営戦略等に関する研修・講演会	その他
北海道・東北地域	5	0	0	1	3	1
	100.0	0.0	0.0	20.0	60.0	20.0
関東甲信越地域	8	2	2	0	4	0
	100.0	25.0	25.0	0.0	50.0	0.0
中部地域	2	0	1	0	0	1
	100.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0
近畿地域	4	0	1	0	3	0
	100.0	0.0	25.0	0.0	75.0	0.0
中国地域	4	0	0	0	3	1
	100.0	0.0	0.0	0.0	75.0	25.0
四国地域	2	0	1	0	1	0
	100.0	0.0	50.0	0.0	50.0	0.0
九州・沖縄地域	3	0	1	0	2	0
	100.0	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0

問3 貴機関の情報担当部門での研修・講演会の実施における課題や問題点（3つまで）

回答数	年間コースの企画	カリキュラム、テーマの選定	適切な講師の選定	実施予算の確保	受講者の募集	その他
28	7	10	8	18	10	5
	25.0	35.7	28.6	64.3	35.7	##

	回答数	年間コースの企画	カリキュラム、テーマの選定	適切な講師の選定	実施予算の確保	受講者の募集	その他
北海道・東北地域	4	0	2	2	2	0	1
		0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	##
関東甲信越地域	7	1	2	1	5	3	2
		14.3	28.6	14.3	71.4	42.9	##
中部地域	2	1	1	0	1	1	0
		50.0	50.0	0.0	50.0	50.0	##
近畿地域	4	0	1	2	2	3	1
		0.0	25.0	50.0	50.0	75.0	##
中国地域	4	1	3	1	2	2	1
		25.0	75.0	25.0	50.0	50.0	##
四国地域	2	2	0	1	1	1	0
		100.0	0.0	50.0	50.0	50.0	##
九州・沖縄地域	5	2	1	1	5	0	0
		40.0	20.0	20.0	100.0	0.0	##

問4　研修・講演会の企画に関して、どのような方法でそのテーマおよび内容を検討すれば有効と思われますか。

＜全体的な回答数＞

回答数	研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発	講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化	分野別・専門別の研修テキストの共同開発	統一コースの設定	講演録のビデオ化、冊子化	その他
29	15	22	13	6	6	7
	51.7	75.9	44.8	20.7	20.7	##

＜1位を選択した回答数＞

回答数	研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発	講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化	分野別・専門別の研修テキストの共同開発	統一コースの設定	講演録のビデオ化、冊子化	その他
29	6	12	5	1	2	3
100.0	20.7	41.4	17.2	3.4	6.9	10.3

	回答数	研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発	講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化	分野別・専門別の研修テキストの共同開発	統一コースの設定	講演録のビデオ化、冊子化	その他
北海道・東北地域	5	3	4	2	0	0	1
		60.0	80.0	40.0	0.0	0.0	##
関東甲信越地域	8	4	6	4	3	1	3
		50.0	75.0	50.0	37.5	12.5	##
中部地域	2	2	2	1	0	0	1
		100.0	100.0	50.0	0.0	0.0	##
近畿地域	4	3	2	1	1	2	1
		75.0	50.0	25.0	25.0	50.0	##
中国地域	4	0	3	3	0	2	1
		0.0	75.0	75.0	0.0	50.0	##
四国地域	2	0	2	1	2	0	0
		0.0	100.0	50.0	100.0	0.0	##
九州・沖縄地域	4	3	3	1	0	1	0
		75.0	75.0	25.0	0.0	25.0	##

	回答数	研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発	講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化	分野別・専門別の研修テキストの共同開発	統一コースの設定	講演録のビデオ化、冊子化	その他
北海道・東北地域	5	1	2	2	0	0	0
		100.0	20.0	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0
関東甲信越地域	8	1	4	1	0	1	1
		100.0	12.5	50.0	12.5	0.0	12.5	12.5
中部地域	2	0	1	0	0	0	1
		100.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0
近畿地域	4	1	0	1	1	1	0
		100.0	25.0	0.0	25.0	25.0	25.0	0.0
中国地域	4	0	2	1	0	0	1
		100.0	0.0	50.0	25.0	0.0	0.0	25.0
四国地域	2	0	2	0	0	0	0
		100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	4	3	1	0	0	0	0
		100.0	75.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0

問5　NICにおいては、支援センターの皆様を対象にメインコースとして実務担当者研修を実施していますが、継続実施する場合、どのようなテーマや内容であれば利用したいですか。

＜全体的な回答数＞

回答数	ネットワークの管理に関する研修	情報化窓口相談実務研修	情報化支援（コンサルティング）研修	IT関連研修企画実務研修	先進事例・施策活用事例研究、経営者の講演など	その他
33	19	17	18	19	20	1
	57.6	51.5	54.5	57.6	60.6	##

＜1位を選択した回答数＞

回答数	ネットワークの管理に関する研修	情報化窓口相談実務研修	情報化支援（コンサルティング）研修	IT関連研修企画実務研修	先進事例・施策活用事例研究、経営者の講演など	その他
33	10	4	4	10	5	0
100.0	30.3	12.1	12.1	30.3	15.2	0.0

	回答数	ネットワークの管理に関する研修	情報化窓口相談実務研修	情報化支援（コンサルティング）研修	IT関連研修企画実務研修	先進事例・施策活用事例研究、経営者の講演など	その他
北海道・東北地域	7	5	4	5	3	4	0
		71.4	57.1	71.4	42.8	57.1	##
関東甲信越地域	9	7	5	4	4	5	0
		77.8	55.6	44.4	44.4	55.6	##
中部地域	2	1	1	2	2	0	0
		50.0	50.0	100.0	100.0	0.0	##
近畿地域	4	2	2	3	3	2	0
		50.0	50.0	75.0	75.0	50.0	##
中国地域	4	2	1	2	2	3	1
		50.0	25.0	50.0	50.0	75.0	##
四国地域	2	0	0	2	2	2	0
		0.0	0.0	100.0	100.0	100.0	##
九州・沖縄地域	5	2	4	0	3	4	0
		40.0	80.0	0.0	60.0	80.0	##

	回答数	ネットワークの管理に関する研修	情報化窓口相談実務研修	情報化支援（コンサルティング）研修	IT関連研修企画実務研修	先進事例・施策活用事例研究、経営者の講演など	その他
北海道・東北地域	7	2	1	1	2	1	0
		100.0	28.5	14.2	14.2	28.5	14.2	0.0
関東甲信越地域	9	3	1	1	2	2	0
		100.0	33.3	11.1	11.1	22.2	22.2	0.0
中部地域	2	1	0	0	1	0	0
		100.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
近畿地域	4	2	0	0	2	0	0
		100.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0
中国地域	4	1	0	1	2	0	0
		100.0	25.0	0.0	25.0	50.0	0.0	0.0
四国地域	2	0	0	1	1	0	0
		100.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	1	2	0	0	2	0
		100.0	20.0	40.0	0.0	0.0	40.0	0.0

問6-1　NICにおいては支援センターの皆様に、定期的にメールニュースを配信しておりますが、有意義な情報として役立っているでしょうか。

回答数	役立っている	ある程度役立っている	あまり役立っていない	役立っていない
33	2	21	10	0
100.0	6.1	63.6	30.3	0.0

	回答数	役立っている	ある程度役立っている	あまり役立っていない	役立っていない
北海道・東北地域	7	0	5	2	0
	100.0	0.0	71.4	28.5	0.0
関東甲信越地域	9	1	4	4	0
	100.0	11.1	44.4	44.4	0.0
中部地域	2	0	2	0	0
	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
近畿地域	4	0	4	0	0
	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
中国地域	4	0	1	3	0
	100.0	0.0	25.0	75.0	0.0
四国地域	2	0	1	1	0
	100.0	0.0	50.0	50.0	0.0
九州・沖縄地域	5	1	4	0	0
	100.0	20.0	80.0	0.0	0.0

問6-2 「役立っている」「ある程度役立っている」とお答えいただいた方にお尋ねいたします。どのような形で役立てていますか。

回答数	メールで内部に情報を発信している	地元の中小企業に情報提供している	機関紙に掲載	その他
23	8	6	0	9
100.0	34.8	26.1	0.0	39.1

	回答数	メールで内部に情報を発信している	地元の中小企業に情報提供している	機関紙に掲載	その他
北海道・東北地域	5	0	1	0	4
	100.0	0.0	20.0	0.0	80.0
関東甲信越地域	5	3	1	0	1
	100.0	60.0	20.0	0.0	20.0
中部地域	2	0	0	0	2
	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
近畿地域	4	2	0	0	2
	100.0	50.0	0.0	0.0	50.0
中国地域	1	0	1	0	0
	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
四国地域	1	1	0	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	2	3	0	0
	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0

問6-3 「あまり役立っていない」「役立っていない」とお答えいただいた方にお尋ねいたします。どのような理由で役立っていないのでしょうか。

回答数	独自のネットワークで情報収集している	独自の企画で情報の提供をしている	その他
11	3	5	3
100.0	27.3	45.5	27.3

	回答数	独自のネットワークで情報収集している	独自の企画で情報の提供をしている	その他
北海道・東北地域	3	2	1	0
	100.0	66.6	33.3	0.0
関東甲信越地域	4	0	3	1
	100.0	0.0	75.0	25.0
中部地域	0	0	0	0
近畿地域	0	0	0	0
中国地域	3	1	0	2
	100.0	33.3	0.0	66.7
四国地域	1	0	1	0
	100.0	0.0	100.0	0.0
九州・沖縄地域	0	0	0	0

Ⅲ 相談・診断・助言関連事業について

問7 貴機関においてIT化に関する相談業務はどのような方法が多いですか。最もあてはまる項目3つまで下の選択肢の( )に1，2，3とご記入ください。

＜全体的な回答数＞

回答数	窓口での対面相談	電話による相談	電子メールによる相談	企業訪問による相談	その他
33	31	28	11	19	3
	93.9	84.8	33.3	57.6	9.1

＜1位を選択した回答数＞

回答数	窓口での対面相談	電話による相談	電子メールによる相談	企業訪問による相談	その他
33	11	13	2	5	2
100.0	33.3	39.4	6.1	15.2	6.1

	回答数	窓口での対面相談	電話による相談	電子メールによる相談	企業訪問による相談	その他
北海道・東北地域	7	6	6	0	4	1
		85.7	85.7	0.0	57.1	14.2
関東甲信越地域	9	9	9	2	7	0
		100.0	100.0	22.2	77.8	0.0
中部地域	2	2	2	0	2	0
		100.0	100.0	0.0	100.0	0.0
近畿地域	4	4	4	3	1	0
		100.0	100.0	75.0	25.0	0.0
中国地域	4	3	1	1	3	1
		75.0	25.0	25.0	75.0	25.0
四国地域	2	2	2	2	0	0
		100.0	100.0	100.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	5	4	2	2	1
		100.0	80.0	40.0	40.0	20.0

	回答数	窓口での対面相談	電話による相談	電子メールによる相談	企業訪問による相談	その他
北海道・東北地域	7	4	1	0	1	1
	100.0	57.1	14.2	0.0	14.2	14.2
関東甲信越地域	9	2	5	0	2	0
	100.0	22.2	55.6	0.0	22.2	0.0
中部地域	2	2	0	0	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
近畿地域	4	1	2	1	0	0
	100.0	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0
中国地域	4	0	1	0	2	1
	100.0	0.0	25.0	0.0	50.0	25.0
四国地域	2	0	1	1	0	0
	100.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	2	3	0	0	0
	100.0	40.0	60.0	0.0	0.0	0.0

問8　窓口相談に関して問題点があれば、次のどれに該当しますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

回答数	相談内容が多岐にわたっているため、窓口の職員がその場で対応できない。	相談内容が専門的であったり相談する企業固有の問題のため、窓口職員では対応が難しい	相談内容に関連する適切な資料やデータが手元にない	相談内容に応じたアドバイザーや専門家等のスケジュールの調整に手間取る	特に課題はない	その他
33	17	20	13	3	5	2
	51.5	60.6	39.4	9.1	15.2	6.1

	回答数	相談内容が多岐にわたっているため、窓口の職員がその場で対応できない。	相談内容が専門的であったり相談する企業固有の問題のため、窓口職員では対応が難しい	相談内容に関連する適切な資料やデータが手元にない	相談内容に応じたアドバイザーや専門家等のスケジュールの調整に手間取る	特に課題はない	その他
北海道・東北地域	7	3	5	2	1	1	0
		42.8	71.4	28.5	14.2	14.2	0.0
関東甲信越地域	9	4	6	3	0	2	0
		44.4	66.7	33.3	0.0	22.2	0.0
中部地域	2	0	0	1	1	0	1
		0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0
近畿地域	4	3	2	1	0	0	0
		75.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0
中国地域	4	2	2	2	0	1	0
		50.0	50.0	50.0	0.0	25.0	0.0
四国地域	2	2	2	1	0	0	0
		100.0	100.0	50.0	0.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	3	3	3	1	1	1
		60.0	60.0	60.0	20.0	20.0	20.0

問9　相談・診断・助言などの業務に関して、貴機関にとって次のどれが有効ですか。最も有効と考えられる項目3つまで下の選択肢の(　　)に1，2，3と記入してください。

＜全体的な回答数＞

回答数	各都道府県の支援センターの相談やコンサルティング内容に関する情報やデータの共有化	これら業務を行うに当たって、支援センター担当者が具体的に相談できる体制の整備	アドバイザーや専門家等の専門分野・実績に関する情報やデータの共有化	コンサルティングや相談の際に利用する相談員・コンサルタント用の分野別マニュアルの作成利用	その他
31	16	25	23	20	1
	51.6	80.6	74.2	64.5	3.2

＜1位を選択した回答数＞

回答数	各都道府県の支援センターの相談やコンサルティング内容に関する情報やデータの共有化	これら業務を行うに当たって、支援センター担当者が具体的に相談できる体制の整備	アドバイザーや専門家等の専門分野・実績に関する情報やデータの共有化	コンサルティングや相談の際に利用する相談員・コンサルタント用の分野別マニュアルの作成利用	その他
31	5	12	7	7	0
100.0	16.1	38.7	22.6	22.6	0.0

	回答数	各都道府県の支援センターの相談やコンサルティング内容に関する情報やデータの共有化	これら業務を行うに当たって、支援センター担当者が具体的に相談できる体制の整備	アドバイザーや専門家等の専門分野・実績に関する情報やデータの共有化	コンサルティングや相談の際に利用する相談員・コンサルタント用の分野別マニュアルの作成利用	その他
北海道・東北地域	7	2	7	6	3	0
		28.5	100.0	85.7	33.3	0.0
関東甲信越地域	9	3	9	7	7	1
		33.3	100.0	77.8	77.8	11.1
中部地域	2	2	1	2	1	0
		100.0	50.0	100.0	50.0	0.0
近畿地域	4	3	4	2	2	0
		75.0	100.0	50.0	50.0	0.0
中国地域	4	2	1	3	2	0
		50.0	25.0	75.0	50.0	0.0
四国地域	2	1	1	2	2	0
		50.0	50.0	100.0	100.0	0.0
九州・沖縄地域	3	3	2	1	3	0
		100.0	66.7	33.3	100.0	0.0

	回答数	各都道府県の支援センターの相談やコンサルティング内容に関する情報やデータの共有化	これら業務を行うに当たって、支援センター担当者が具体的に相談できる体制の整備	アドバイザーや専門家等の専門分野・実績に関する情報やデータの共有化	コンサルティングや相談の際に利用する相談員・コンサルタント用の分野別マニュアルの作成利用	その他
北海道・東北地域	7	0	4	1	2	0
	100.0	0.0	57.1	14.2	28.5	0.0
関東甲信越地域	9	0	4	2	3	0
	100.0	0.0	44.4	22.2	33.3	0.0
中部地域	2	1	0	1	0	0
	100.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0
近畿地域	4	2	2	0	0	0
	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
中国地域	4	1	0	2	1	0
	100.0	25.0	0.0	50.0	25.0	0.0
四国地域	2	1	1	0	0	0
	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	3	0	1	1	1	0
	100.0	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0

問10　国・都道府県等では中小企業向けに次のようなIT化支援策を講じていますが、今後とも伸ばして行く必要があると考えられる支援策はどれでしょうか。

＜全体的な回答数＞

回答数	専門家派遣	セミナー・研修	補助金・助成金	金融・リース制	優遇税制
32	27	21	25	5	11
	84.4	65.6	78.1	15.6	34.4

＜1位を選択した回答数＞

回答数	専門家派遣	セミナー・研修	補助金・助成金	金融・リース制	優遇税制
32	15	6	8	0	3
100.0	46.9	18.8	25.0	0.0	9.4

	回答数	専門家派遣	セミナー・研修	補助金・助成金	金融・リース制	優遇税制
北海道・東北地域	7	4	5	6	2	2
		57.1	71.4	85.7	28.5	28.5
関東甲信越地域	9	9	6	7	1	4
		100.0	66.7	77.8	11.1	44.4
中部地域	2	2	1	1	0	1
		100.0	50.0	50.0	0.0	50.0
近畿地域	4	3	3	3	1	2
		75.0	75.0	75.0	25.0	50.0
中国地域	4	3	2	3	1	1
		75.0	50.0	75.0	25.0	25.0
四国地域	2	2	1	2	0	0
		100.0	50.0	100.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	4	4	3	3	0	1
		100.0	75.0	75.0	0.0	25.0

	回答数	専門家派遣	セミナー・研修	補助金・助成金	金融・リース制	優遇税制
北海道・東北地域	7	3	2	1	0	1
	100.0	42.8	28.5	14.2	0.0	14.2
関東甲信越地域	9	5	0	4	0	0
	100.0	55.6	0.0	44.4	0.0	0.0
中部地域	2	0	1	1	0	0
	100.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0
近畿地域	4	3	0	1	0	0
	100.0	75.0	0.0	25.0	0.0	0.0
中国地域	4	2	1	0	0	1
	100.0	50.0	25.0	0.0	0.0	25.0
四国地域	2	1	1	0	0	0
	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	4	1	1	1	0	1
	100.0	25.0	25.0	25.0	0.0	25.0

Ⅳ　調査・研究関連事業その他について

問11　NICが調査研究事業を実施する場合、次のどのような調査研究テーマが貴センターに役に立つと思われますか。該当するものに幾つでも○をつけて下さい。

回答数	IT研修用カリキュラムの調査	企業のインターネットの活用実態調査	電子化に対する企業の対応調査	事業承継・知的財産マニュアルの作成	中小企業の情報化に関する既存の調査研究リスト	特にない	その他
33	10	17	15	12	8	1	5
	30.3	51.5	45.5	36.4	24.2	3.0	15.2

	回答数	IT研修用カリキュラムの調査	企業のインターネットの活用実態調査	電子化に対する企業の対応調査	事業承継・知的財産マニュアルの作成	中小企業の情報化に関する既存の調査研究リスト	特にない	その他
北海道・東北地域	7	4	3	3	3	2	0	2
		57.1	42.8	42.8	42.8	28.5	0.0	28.5
関東甲信越地域	9	0	4	4	4	0	0	0
		0.0	44.4	44.4	44.4	0.0	0.0	0.0
中部地域	2	0	2	2	0	1	0	0
		0.0	100.0	100.0	0.0	50.0	0.0	0.0
近畿地域	4	1	4	2	2	0	0	1
		25.0	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	25.0
中国地域	4	1	0	1	0	2	0	2
		25.0	0.0	25.0	0.0	50.0	0.0	50.0
四国地域	2	1	1	2	0	2	0	0
		50.0	50.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	3	3	1	3	1	1	0
		60.0	60.0	20.0	60.0	20.0	20.0	0.0

問14-1　NICでは、来年度「情報セキュリティと個人情報保護」について、9ブロック（経済産業局単位）での無料セミナーを実施する予定です。
（参加対象：地域の経営者、情報担当役員、支援センター役職員）　ご意見をお聞かせください。

回答数	有意義であるので、実施してほしい	必要はない	分からない
32	26	1	5
100.0	81.3	3.1	15.6

	回答数	有意義であるので、実施してほしい	必要はない	分からない
北海道・東北地域	6	4	0	2
	100.0	66.6	0.0	33.3
関東甲信越地域	9	7	1	1
	100.0	77.8	11.1	11.1
中部地域	2	2	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0
近畿地域	4	3	0	1
	100.0	75.0	0.0	25.0
中国地域	4	4	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0
四国地域	2	2	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	4	0	1
	100.0	80.0	0.0	20.0

問14-2　問14-1のブロック別のセミナー2日目に、ブロック交流会（仮）を考えています。どのような内容がご希望ですか。順に3つまで（ ）に1，2，3とつけて下さい。

＜全体的な回答数＞

回答数	支援センターの活動状況全般についての意見交換を中心とした交流会	研修についての実施事例を中心とした事例発表、意見交換	相談・診断・指導などの実施事例を中心とした事例発表、意見交換	IT分野に関連した先進事例の発表とITの最新動向についての講演	その他
32	15	17	25	26	0
	46.9	53.1	78.1	81.3	0.0

＜1位を選択した回答数＞

回答数	支援センターの活動状況全般についての意見交換を中心とした交流会	研修についての実施事例を中心とした事例発表、意見交換	相談・診断・指導などの実施事例を中心とした事例発表、意見交換	IT分野に関連した先進事例の発表とITの最新動向についての講演	その他
32	10	4	6	12	0
100.0	31.3	12.5	18.8	37.5	0.0

	回答数	支援センターの活動状況全般についての意見交換を中心とした交流会	研修についての実施事例を中心とした事例発表、意見交換	相談・診断・指導などの実施事例を中心とした事例発表、意見交換	IT分野に関連した先進事例の発表とITの最新動向についての講演	その他
北海道・東北地域	7	4	3	7	5	0
		57.1	42.8	100.0	71.4	0.0
関東甲信越地域	9	4	5	8	8	0
		44.4	55.6	88.9	88.9	0.0
中部地域	2	2	1	1	2	0
		100.0	50.0	50.0	100.0	0.0
近畿地域	4	2	2	3	4	0
		50.0	50.0	75.0	100.0	0.0
中国地域	3	2	1	1	1	0
		66.7	33.3	33.3	33.3	0.0
四国地域	2	1	1	1	2	0
		50.0	50.0	50.0	100.0	0.0
九州・沖縄地域	5	0	4	4	4	0
		0.0	80.0	80.0	80.0	0.0

	回答数	支援センターの活動状況全般についての意見交換を中心とした交流会	研修についての実施事例を中心とした事例発表、意見交換	相談・診断・指導などの実施事例を中心とした事例発表、意見交換	IT分野に関連した先進事例の発表とITの最新動向についての講演	その他
北海道・東北地域	7	2	1	3	1	0
	100.0	28.5	14.2	42.8	14.2	0.0
関東甲信越地域	9	2	1	2	4	0
	100.0	22.2	11.1	22.2	44.4	0.0
中部地域	2	2	0	0	0	0
	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
近畿地域	4	1	1	0	2	0
	100.0	25.0	25.0	0.0	50.0	0.0
中国地域	3	2	0	0	1	0
	100.0	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0
四国地域	2	1	1	0	0	0
	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0
九州・沖縄地域	5	0	0	1	4	0
	100.0	0.0	0.0	20.0	80.0	0.0

中小企業の情報化に関するアンケート
ご協力のお願い

時下、益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。
当センターは中小企業の情報化を促進するための諸活動を行っている経済産業省中小企業庁所管の公益法人です。

さて、中小企業が大企業同様に、市場の変化に対応し競争力を高め発展していくためには、ＩＴをいかに戦略的に有効に活用するかが益々重要となってきております。このため、当センターではこのたび、中小企業の皆様が情報化に対して現実に抱えている課題や問題点、ＩＴの利活用の実態とその成功要因を分析することにより、中小企業の情報化支援業務の参考とさせて頂くこととしました。アンケートの実施にあたりましては、株式会社東京商工リサーチへの委託事業として実施させていただいております。

業務ご多忙の折、大変恐縮でございますが、本調査の趣旨をご理解の上、何卒ご協力賜りますよう、お願い申し上げます。
なお、今回ご回答いただいた方には後日情報化促進センターより、調査結果をＥメールで送信させていただきますので、貴重なご意見よろしくお願いいたします。

謹　白

財団法人全国中小企業情報化促進センター

【留意事項】
■回答は本調査票に直接ご記入の上、**平成１９年１１月２０日（火）**までに、同封の**返信用封筒**（郵便料金は無料）にて**切手を貼らず**、回収係宛にご返送いただきますよう、お願い申し上げます。
■ご記入いただいたアンケート票はすべて統計的に処理し、集計・分析結果として取りまとめます。個別の機関及び回答者個人が特定される形で公表されることは決してございません。
■ご記入にあたりましては、貴社の代表者ないし代表に近しい方に、ご記入願えれば幸いです。

【アンケート問い合わせ先】

＜調査企画＞財団法人全国中小企業情報化促進センター　業務課
電話：03-3549-1820　FAX：03-3549-1813

＜回収先＞株式会社東京商工リサーチ　市場調査部　アンケート回収係
電話：03-3574-2280　FAX：03-3574-2292

■お手数ですが下記にご記入いただきますようよろしくお願いいたします。

会　社　名			
住　所	〒		
所属部署		役職名	
回答者氏名		電話番号	－　　－
Ｅメールアドレス			

１　貴社の概要についてお伺いします。

問 1. 貴社の概要について、該当する番号に○印および実数をお書きください。

(1)業種	１．建設業　　２．製造業　　３．卸売業　　４．小売業 ５．サービス業　　６．その他（　　）
(2)事業所数	１．単独事業所　　２．複数事業所（　　ヶ所）
(3)従業員数	正社員（　　）名、パート・アルバイト（　　）名
(4)直近の売上高	（　　）万円

２　情報化の現状についてお伺いします。

問 2-1. 貴社で活用しているコンピュータは何ですか。（○はいくつでも可）

１．パソコン　　２．クライアントサーバシステム　　３．オフィスコンピュータ（オフコン）
４．汎用機（小型含む）　　５．全く使っていない

問 2-2. 活用しているコンピュータは、どのような環境ですか。（○はいくつでも可）

１．社内部門内のネットワーク
２．全社（社内全体）のネットワーク
３．社内外のイントラネット
４．企業間（取引間）のネットワーク
５．単独のパソコン（ネットワークの接続はない）

問 2-3. 情報化として主にどのような部門（業務）に活用していますか。（○はいくつでも可）

１．営業部門　　２．直接販売部門　　３．生産・製造部門　　４．購買部門
５．設計部門　　６．研究開発部門　　７．人事・採用部門　　８．総務・管理部門
９．物流部門　　10．企画部門
11. その他（　　）

問 2-4. パッケージソフトを活用している場合、その業務は何ですか。（○はいくつでも可）

１．財務会計　　２．人事給与　　３．販売管理　　４．仕入れ・在庫管理
５．顧客管理　　６．生産・工程管理　　７．営業支援（ＣＲＭ、ＳＦＡ含む）
８．情報共有（グループウェア含む）　　９．パッケージソフトは活用していない
10．その他（　　）

問 2-5. Ｗｅｂサイトを開設している場合、その目的は何ですか。（○はいくつでも可）

１．社内イントラネットにおける情報共有・社内事務効率化　　２．社外への広報
３．Ｗｅｂサイトを活用した商取引　　４．Ｗｅｂサイトは開設していない
５．その他（　　）

問 2-6. 情報化活用の主な視点は何ですか。（○は１つ）

１．各種業務の処理	２．情報の共有	３．各種業務の管理・分析
４．情報の活用	５．各種業務のシミュレーション	６．情報の創造

問 2-7. 直近の決算（単年度）におけるＩＴ投資額（ハード機器やソフト開発・購入費等）の規模はどの程度ですか。（○は１つ）

１．10 万円未満	２．10～50 万円未満	３．50～100 万円未満
４．100 万円～500 万円未満	５．500 万円～1,000 万円未満	６．1,000 万円超

問 2-8. ＩＴ活用の目的の有無、どのような効果がありましたか。（それぞれの項目に○は１つ）

項 目	目的とした場合の効果				
	1.十分な効果があった	2.やや効果があった	3.あまり効果がなかった	4.全く効果がなかった	5.目的としていない
①社内情報の共有化（コミュニケーション）	1	2	3	4	5
②顧客の拡大	1	2	3	4	5
③新規事業の開拓	1	2	3	4	5
④売上の拡大	1	2	3	4	5
⑤コスト削減	1	2	3	4	5
⑥人員削減	1	2	3	4	5
⑦業務の迅速化	1	2	3	4	5
⑧Web サイトを通じた情報公開	1	2	3	4	5
⑨自社の信頼性・安全性の向上	1	2	3	4	5
⑩その他（　　）	1	2	3	4	

３　情報化への課題についてお伺いします。

問 3-1. 情報サービス提供事業者・情報ツールの活用についてお伺いします。（それぞれの項目に○は１つ）

項　目	活用状況			
	1．知っている	2．興味はある	3．活用している	4．知らない。興味はない
①プロバイダー	1	2	3	4
②ブログ	1	2	3	4
③Ｗｅｂ	1	2	3	4
④業務システム支援	1	2	3	4
⑤事務処理システム支援	1	2	3	4
⑥ＶＰＮ	1	2	3	4
⑦ＥＤＩ	1	2	3	4
⑧ｈｔｔｐ/ｈｔｔｐｓ	1	2	3	4
⑨ＣＧＩ	1	2	3	4
⑩ＡＳＰ	1	2	3	4
⑪ＳＡＡＳ	1	2	3	4
⑫ＸＭＬ	1	2	3	4

問 3-2. 情報化への取組み状況についてお伺いします。（それぞれの項目に○は１つ）

(1)情報(データ)管理方法の取り決め	1．あり 2．なし
(2)情報化を目的とするシステム構築に当たっての取り決め	1．あり 2．なし
(3)現在利用しているシステムの改善・改良の推進と対応の状況	1．満足 2．行っているが不満足 3．行っていない
(4)業務の仕組み・進捗と情報システムの連携が取れている	1．取れている 2．取れていない
(5)利用しているシステムは業務の要請(要望)を十分に取り入れている	1．十分に取り入れている 2．十分とは言えないが取り入れている 3．取り入れていない

問 3-3. ＩＴ化の計画についてお伺いします。（○は１つ）

１．ＩＴ化計画を立てていない
２．ＩＴ化計画の重要性は管理責任者も認識しているが、必ずしも立てていない
３．ＩＴ化計画策定については、文書化していないが、考え方は関係者の間で共有している
４．ＩＴ化計画策定に対しては文書化、最終的に管理責任者の判断に任せている
５．経営管理活動の中でＩＴ化計画はモニターでき、その計画の有効性を計測することが可能である
６．長期ＩＴ化計画を策定し、変化するＩＴやビジネス環境からの要請を反映して常に修正される仕組みができている

問 3-4. ＩＴサービス基準についてお伺いします。（○は１つ）

１．ＩＴサービス基準は管理していない
２．ＩＴサービス基準を整備する必要性を感じているが、実施していない
３．不完全なＩＴサービス基準はあるが、多くは担当者に委ねている
４．ＩＴサービス基準は完全ではないが、ユーザとの合意はある（再評価とユーザ満足度についてチェックできる体制になっている）
５．ＩＴサービス基準に照らし、ユーザ満足度を定期的に評価している
６．ＩＴサービス基準の定義は完全で、業務目標との整合性を保証するために、その基準を常に再評価している

問 3-5. モニタリング（ＩＴを活用した業務活動成果の監視活動）についてお伺いします。（○は１つ）

１．モニタリング活動は実施していない
２．モニタリングについては、必要性を感じているが、標準的な方法は決めていない
３．モニターすべき項目は決まっている（情報収集方法及び評価基準も決めている）が、全社的ではない
４．モニターの仕方は全社的に周知していて教育も行っている
５．モニター項目の許容誤差も決めてあり、報告は自動的に行っている
６．すべてのモニタリング活動は業界の最高の方法が組み込まれて最適化してある

問 3-6. 情報のセキュリティ対応策として講じているものについてお伺いします。（それぞれの項目に○は１つ）

項　目	１．発生させない仕組みがある	２．発生した時の対応策がある	３．修復の段取りがある	４．仕組み、対応策、段取りはない
①外部からの不正アクセス予防策	1	2	3	4
②ウィルスプログラム対応策	1	2	3	4
③サーバへの攻撃の対応策	1	2	3	4
④データ漏洩予防策	1	2	3	4
⑤外部へのアクセス制限	1	2	3	4

問 3-7. 自社の業務を情報化する際に利用した外部機関の満足度はいかがですか。（それぞれの項目に○は１つ）

項　目	利用した					利用していない
	1. 満足	2. やや満足	3. どちらでもない	4. やや不満	5. 不満	6.
①公的な機関や支援センター	1	2	3	4	5	6
②ベンダー（IT機器導入企業）	1	2	3	4	5	6
③システムハウス（システム提供企業）	1	2	3	4	5	6
④システムインテグレータ	1	2	3	4	5	6
⑤その他（　　）	1	2	3	4	5	

４　情報化推進上の支援についてお伺いします。

問 4-1. 社内の情報化担当の責任者はどなたが担当していますか。（○は１つ）

１．経営者自身が担当　　２．ＣＩＯ（情報担当役員）を設置
３．ＩＴ部門や情報システム部門の責任者
４．担当業務の部門長　→　（　ａ．役員級　　ｂ．部長級　　ｃ．課長級　）
５．いない
６．その他（　　）

問 4-2. 情報化担当責任者の業務は何ですか。（○はいくつでも可）

１．企画　　２．設計　　３．システム開発　　４．ソフト・ハードなどの調達
５．導入支援　　６．運用支店　　７．データ保護　　８．情報公開
９．情報化の為の社内教育　　10．その他（　　）

問 4-3. 貴社では情報化の位置づけとしてどのように行っていますか。（○は１つ）

１．経営計画等で明確に予算づけられ、これに基づき計画的に投資している
２．明確な予算づけはしていないが、社内会議や役員会等での決定によって、適宜投資している
３．計画的ではないものの、社内外の状況を判断して、適宜投資している
４．その他（　　）

問 4-4. 情報化を運用していくうえで、貴社にとって必要としている人材、技能は何ですか。（それぞれの項目で○はいくつでも可）

必要としている人材	１．ＣＩＯ（情報担当役員） ３．セキュリティ管理者 ５．プロジェクトマネージャ	２．ネットワーク管理者 ４．保守・運用担当者 ６．その他（　　）
必要とするスキル	１．ネットワーク構築 ３．外部との折衝能力 ５．その他（　　）	２．セキュリティスキル ４．社内の調整能力

問 4-5. 社員のＩＴリテラシー向上についてどのような取組みをしていますか。（○はいくつでも可）

１．社外ＩＴ研修・講習会への参加支援　→（ａ．会社指示による受講　ｂ．支援策はない）
２．社内ＩＴ研修・講習会への実施
３．社外からの専門家の招聘
４．ＩＴ能力の高い人材の採用
５．ＯＪＴ（仕事を通じての学習・教育）
６．その他（　　）

問 4-6. 今後の情報化で課題となると思われるものは何ですか。（○はいくつでも可）

１．現状のシステムの見直し（システムが古い）
２．業務システムにあったシステムの調達（使いやすいシステムがほしい）
３．情報知識のレベルアップ（社会変化に追従できるようにしたい）
４．情報活用方法のレベルアップ（情報を経営資源として活用したい）
５．情報化によるコストの削減（業務効率化のツールとして使用したい）
６．情報コストの削減（システムコストを削減したい）
７．ＩＴを使った新たな業務の開発（情報化社会に併せた新たなビジネスプランを作りたい）
８．経営戦略の実現（情報化によって構築される新たな仕組みを作りたい）
９．その他（　　）

問 4-7. 社内の情報化に関わって、これまで公的な支援策を活用したことがありますか。（それぞれの項目に○は１つ）

項　目	１.すでに活用している	２.知っているが活用していない	３.知らないので詳しい情報が欲しい	４.知らないし興味もない
①専門家派遣	1	2	3	4
②セミナー・研修への参加	1	2	3	4
③優遇税制	1	2	3	4
④金融・リース制度	1	2	3	4
⑤補助金・助成金	1	2	3	4

問 4-8. 今後、情報化を進めるうえで、どのような支援があればよいと思いますか。（○はいくつでも可）

１．通信網などの通信インフラの整備	２．税制上の優遇
３．情報化投資への融資・リース援助	４．低コストなシステムの提案
５．拡張性のあるシステムの提案	６．情報機器選定のアドバイス
７．初歩的なハード・ソフトの操作研修	８．中級レベルのハード・ソフトの操作研修
９．高度なＩＴ技術者養成のための研修	10. 情報化を担う人材の確保・提供
11. 自社の業務に合った情報化によるビジネス展開へのノウハウ紹介や支援	
12. 情報化により成功した事例紹介などのセミナーの開催	
13. その他（　　）	

※ＮＩＣに対するご意見・ご要望があればご記入ください。

～アンケートは以上です。お忙しい中、ご協力ありがとうございました～

中小企業支援センターアンケート調査
ご協力のお願い

時下、益々ご清栄のこととお慶び申し上げます。
平素は当情報化促進センターの業務にご理解とご協力を賜り、誠にありがとうございます。

中小企業が大企業同様に、市場の変化に対応し競争力を高め発展していくためには、ＩＴをいかに戦略的に有効に活用するかが益々重要となってきております。
こういった背景をもとに、当センターでは現在、中小企業が情報化に対して現実に抱えている課題や問題点、ＩＴの利活用の実態とその成功要因を分析するとともに、都道府県の支援センターが抱えている課題等を分析することにより、当センターが、今後、皆様とどの様な形で連携を図り、どういった業務に力を注いでいくかを示唆することをねらいとしてアンケート調査を実施することとしました。

業務ご多忙の折、大変恐縮でございますが、本調査の趣旨をご理解の上、何卒ご協力賜りますよう、お願い申し上げます。

謹　白

財団法人全国中小企業情報化促進センター

【留意事項】
■回答は本調査票に直接ご記入の上、**平成１９年１１月１６日（金）**までに、同封の**返信用封筒**（郵便料金は無料）にて**切手を貼らず**、回収係宛にご返送いただきますよう、お願い申し上げます。
■記入いただいたアンケート票はすべて統計的に処理し、集計・分析結果として取りまとめます。個別の機関及び回答者個人が特定される形で公表されることは決してございません。

【アンケート問い合わせ先】
＜調査企画＞財団法人全国中小企業情報化促進センター
電話：03-3549-1820　FAX：03-3549-1813　業務課

■ お手数ですが下記にご記入いただきますようよろしくお願いいたします。
■ ご記入にあたりましては、なるべく情報担当責任者（課長、チームリーダー等）にお答えいただきますようお願いいたします。

機　関　名			
所　属　部　署		役　職　名	
回　答　者　氏　名		電話番号	－　　－

Ⅰ　貴機関の組織体制について

問１　貴機関の組織体制等についておうかがいします。（それぞれ○は１つ）

(1)情報担当職員数（専任者）	１．２名以内　　２．３～５名以内　　３．５名以上　　４．専任者はいない
(2)今年度の情報支援の目標及び指針	１．具体的な目標・指針がある　　２．IT 化支援に対しては特になし ※１．と答えられた場合、目標・指針の概要をご記入ください
(3)IT 化支援に関する予算の比率	支援センターの総予算に対しておおよそ　　パーセント
(4)役職員の IT に関する教育体制	１．支援センター内に教育体制がある　２．外部機関に委託 ３．NIC の研修に派遣　　４．特に対応していない
(5)情報セキュリティガイドライン等の整備状況	１．きちんと整備されている　　２．不完全である　　３．整備せれていない ※２．または３．と答えられた場合、どのような点が不完全であり、整備されていないとお考えでしょうか？具体的にご記入ください
(6)情報担当者の年齢層の中心	１．20 代　　２．30 代　　３．40 代　　４．50 代

Ⅱ　研修・講演関連事業について

問2　貴機関の情報担当部門で実施している研修・講演会において、現在重視しているテーマは何ですか。最も重視している順に3つ（　）に1，2，3と数字を記入してください。

①（　　）アプリケーションソフトの利用の利用に関する研修・講演会
②（　　）インターネット・情報通信に関連した研修・講演会
③（　　）情報セキュリティに関する研修・講演会
④（　　）ITを活用した経営戦略等に関する研修・講演会
⑤（　　）その他　（具体的なテーマ名：　　）

問3　貴機関の情報担当部門での研修・講演会の実施に当り、課題や問題点などがあれば、下の項目のうち当てはまるもの3つまでを番号に〇をつけてください。またその課題・問題点の内容についてご記入ください。

課題・問題点	内 容 に つ い て
1．年間コースの企画	
2．カリキュラム、テーマの選定	
3．適切な講師の選定	
4．実施予算の確保	
5．受講者の募集	
6．その他 （具体的に:　　）	

問4　研修・講演会の企画に関して、どのような方法でそのテーマおよび内容を検討すれば有効と思われますか。最も有効なものから順に3つまで(　　)に1，2，3と番号をつけてください。

①（　　）研修・講演会のテーマ、コースなどについての共同開発
②（　　）講師や研修テーマなど全国の研修情報の共有化
③（　　）分野別・専門別の研修テキストの共同開発
④（　　）統一コースの設定
⑤（　　）講演録のビデオ化、冊子化
⑥（　　）　その他(具体的に:　　)

※問4の①～⑥の項目に関連して、NICが支援するとした場合、果たす役割やご意見・ご要望をご記入ください。

(NICの果たす役割・NICへのご意見・ご要望)

問5　NICにおいては、支援センターの皆様を対象にメインコースとして実務担当者研修を実施していますが、継続実施する場合、どのようなテーマや内容であれば利用したいですか。最も利用したいと思われるコース3つまで(　)に1，2，3とご記入ください。

①（　　）ネットワークの管理に関する研修
②（　　）情報化窓口相談実務研修
③（　　）情報化支援(コンサルティング)研修
④（　　）IT 関連研修企画実務研修
⑤（　　）先進事例・施策活用事例研究、経営者の講演など
⑥（　　）その他 （具体的に:　　）

問 6-1　NIC においては支援センターの皆様に、定期的にメールニュースを配信しておりますが、有意義な情報として役立っているでしょうか。

1. 役立っている　2. ある程度役立っている　3. あまり役立っていない　4. 役立っていない

問 6-2 「役立っている」「ある程度役立っている」とお答えいただいた方にお尋ねいたします。
どのような形で役立てていますか。

1. メールで内部に情報を発信している　2. 地元の中小企業に情報提供している
3. 機関紙に掲載　4. その他 （具体的に:　　）

問 6-3 「あまり役立っていない」「役立っていない」とお答えいただいた方にお尋ねいたします。
どのような理由で役立っていないのでしょうか。

1. 独自のネットワークで情報収集している　2. 独自の企画で情報の提供をしている
3. その他 （具体的に:　　）

※今後どういった情報の提供を望みますか。具体的に下記にご記入ください。

（NICが提供する情報の内容へのご意見・ご要望）

Ⅲ　相談・診断・助言関連事業について

問7　貴機関においてIT化に関する相談業務はどのような方法が多いですか。最もあてはまる項目3つまで下の選択肢の（　　）に1，2，3とご記入ください。

① （　　）窓口での対面相談
② （　　）電話による相談
③ （　　）電子メールによる相談
④ （　　）企業訪問による相談
⑤ （　　）その他（具体的に:　　）

問8　窓口相談に関して問題点があれば、次のどれに該当しますか。あてはまるもの全てに○をつけてください。

1. 相談内容が多岐にわたっているため、窓口の職員がその場で対応できない。
2. 相談内容が専門的であったり相談する企業固有の問題のため、窓口職員では対応が難しい
3. 相談内容に関連する適切な資料やデータが手元にない
4. 相談内容に応じたアドバイザーや専門家等のスケジュールの調整に手間取る
5. 特に課題はない
6. その他 （具体的に:　　）

問9　相談・診断・助言などの業務に関して、貴機関にとって次のどれが有効ですか。最も有効と考えられる項目3つまで下の選択肢の(　　)に1，2，3と記入してください。

① (　　) 各都道府県の支援センターの相談やコンサルティング内容に関する情報やデータの共有化
② (　　) これら業務を行うに当たって、支援センター担当者が具体的に相談できる体制の整備
③ (　　) アドバイザーや専門家等の専門分野・実績に関する情報やデータの共有化
④ (　　) コンサルティングや相談の際に利用する相談員・コンサルタント用の分野別マニュアルの作成利用
⑤ (　　) その他 (具体的に:　　)

※問9の①～④に関連して、NICの果たす役割やNICに対するご意見・ご要望があればご記入ください。

(NICの果たす役割・NICへのご意見・ご要望)

問10　国・都道府県等では中小企業向けに次のようなIT化支援策を講じていますが、今後とも伸ばして行く必要があると考えられる支援策はどれでしょうか。伸ばしたいと考えられる項目3つまで下の選択肢の(　)に1，2，3と記入してください。

① (　　) 専門家派遣
② (　　) セミナー・研修
③ (　　) 補助金・助成金
④ (　　) 金融・リース制度
⑤ (　　) 優遇税制

Ⅳ　調査・研究関連事業その他について

問11　NICが調査研究事業を実施する場合、次のどのような調査研究テーマが貴センターに役に立つと思われますか。該当するものに幾つでも○をつけて下さい。

1. IT研修用カリキュラムの調査
2. 企業のインターネットの活用実態調査
3. 電子化に対する企業の対応調査
4. 事業承継・知的財産マニュアルの作成
5. 中小企業の情報化に関する既存の調査研究リスト
6. 特にない
7. その他(　　)

問 12　貴支援センターにおいて今年度 IT 化の支援テーマとして重点を置いている事業がありましたら次の欄にご記入ください。

問 13　貴支援センターにおいて、情報部門はどのような役割を果たすことが期待されていますか。また、そのような役割を達成させるために、NIC が支援できることはどのようなことだとお考えでしょうか。次の欄にご記入ください。

問 14-1　NICでは、来年度「情報セキュリティと個人情報保護」について、9 ブロック（経済産業局単位）での無料セミナーを実施する予定です。（参加対象：地域の経営者、情報担当役員、支援センター役職員） ご意見をお聞かせください。

1. 有意義であるので、実施してほしい
2. 必要はない
3. 分からない

※上記テーマのほか必要と思われるものがありましたらご次の欄にご記入ください。

問 14-2　問 14-1 のブロック別のセミナー2 日目に、ブロック交流会（仮）を考えています。
どのような内容がご希望ですか。順に３つまで（　）に１，２，３とつけて下さい。

①（　　）支援センターの活動状況全般についての意見交換を中心とした交流会
②（　　）研修についての実施事例を中心とした事例発表、意見交換
③（　　）相談・診断・指導などの実施事例を中心とした事例発表、意見交換
④（　　）IT分野に関連した先進事例の発表とITの最新動向についての講演
⑤（　　）その他（具体的に:　　）

※調査・研究関連事業その他に関連して、NICの果たす役割やNICに対するご意見・ご要望があればご記入ください。

（NICの果たす役割・NICへのご意見・ご要望）

アンケートにご協力いただき誠にありがとうございました。

財団法人全国中小企業情報化促進センター

〒104-0061　東京都中央区銀座4丁目10番5号　三幸ビル本館6F

TEL：03-3549-1820

FAX：03-3549-1813

http://www.n-i-c.or.jp

本書の全体または一部を、無断で複写・複製することはできません。

転載等をされる場合は、上記までお問い合わせ下さい。