

働き方改革と
デジタルトランスフォーメーションへの
取り組み状況に関する調査研究

2022年2月

一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会

<https://www.jcssa.or.jp/>

はじめに

2021年は、世界が新型コロナウイルス禍に直面して2年目の年であり、今もなお、この感染力が強く、変異を続けるコロナウイルスとの戦いが続いている。一方で、ワクチン接種が多くの国で進んだことにより重症化が抑えられ、その効果が確実に表れ始めており、世界の経済は正常化に伴う活動再開が見込まれる。しかし、感染終息の見通しは立たず、我々はこれからの未来、コロナウイルスと共生の道を探さねばならない。

国内では昨年来、感染が急拡大したことで、テレワーク、ペーパーレス化、コミュニケーションツールの活用、非接触対応などが急速に浸透し、今やスタンダードな働き方として定着した。ウイズコロナの今、働き方や人々のライフスタイルに変化がみられ、大企業を中心に本社機能を移転する「脱・東京」の動きもある。こうしたパンデミックの発生やデジタル技術の進化、価値観の変化をきっかけに急速な社会構造の変化が始まっている。

経済産業省は、2020年12月に「DXレポート2」、2021年8月にはデジタル変革後の産業の姿、企業の変革を加速させるための課題や政策の方向性を整理した「DXレポート2.1」を公表した。さらにDXを推進していくため、「DX推進指標」、「DX推進ガイドライン」、「DX認定制度」、「DX銘柄」など施策を打ち出している。しかし、企業のDXへの取り組みについては、推進リーダーとなる人材やスキル不足などの問題があり、特に中小企業ではまだ道半ばである。

また、昨年度は新型コロナウイルス禍で行政のデジタル化の遅れが顕在化したが、2021年5月にデジタル改革関連法案が成立し、9月に発足したデジタル庁が、少子高齢化や自然災害などの社会的な課題解決、行政および民間のDX推進とあわせて、デジタル社会形成の司令塔となり官庁・自治体・民間企業との共創が期待される。

今年度は、昨年度と同様に働き方改革とDXへの取り組みについて、アンケートを行い937社からの回答をいただいた。働き方改革では、新型コロナウイルス禍をきっかけに導入が拡大したテレワークについて、特に焦点をあて掘り下げた分析をしている。DXでは、導入目的別に実現しようとしていることを分け、これから導入を検討している企業にも参考となる内容となった。当委員会では毎年、本報告書に併せて、ITに関する解説書も発行しているが、今年度は委員企業による働き方改革とDXへの取り組みについて、先進的な事例を当協会ホームページにて紹介している。

いずれも、これからのデジタル社会を見据え、企業にとっては勝ち組となるための道標と成り得る有利な情報となるので、ぜひ一読いただきたい。

本格的なDX時代を迎え、大きな変化に追従しスピーディーかつ柔軟にビジネス革新が求められるなか、本報告書がIT戦略立案に活用され、ビジネス転換の一助となれば幸いである。

一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会
サポートサービス委員会 委員長 田中 啓一

サポートサービス委員会 委員一覧 (50音順)

【委員会】		
委員長	田中 啓一	日本事務器 株式会社
副委員長	中元 政英	株式会社 富士通エフサス
副委員長	岩崎 一喜	NEC フィールディング 株式会社
幹事	菊池 透	日本事務器 株式会社
	芥川 明弘	株式会社 大塚商会
	浅野 均	株式会社 大塚商会
	伊藤 実	リコージャパン 株式会社
	柿原 健一	リコージャパン 株式会社
	我那覇 祐太	株式会社 シー・シー・ダブル
	上條 秀雄	Dynabook 株式会社
	川原 早百合	株式会社 富士通エフサス
	木村 勝紀	都築電気 株式会社
	木村 莖太	トレンドマイクロ 株式会社
	小峰 智泰	株式会社 システナ
	佐々木 浩輝	NEC フィールディング 株式会社
	菅原 滋	トレンドマイクロ 株式会社
	杉山 香織	株式会社 システナ
	鈴木 早百合	トレンドマイクロ 株式会社
	高橋 凌真	日本事務器 株式会社
	武 英明	都築電気 株式会社
	徳永 将	日本事務器 株式会社
	戸澤 英昭	株式会社 システナ
	中村 俊一	日興通信 株式会社
	朴 智媛	株式会社 富士通エフサス
	藤井 宏幸	株式会社 システナ
	前島 和歩	NEC フィールディング 株式会社
	松田 利昭	Dynabook 株式会社
	馬庭 崇	株式会社 富士通エフサス
	峯岸 志有	日興通信 株式会社
	峯本 龍一	トレンドマイクロ 株式会社
	村橋 大蔵	株式会社シー・シー・ダブル
	望月 孝太郎	株式会社 大塚商会
	山内 宏太	都築電気 株式会社
	山口 隆志	NEC フィールディング 株式会社
	山下 義和	リコージャパン 株式会社

【執筆】		
	伊藤 達夫	
	岩崎 透	
	佐藤 昭博	
【調査】		
	島崎 絵吏	東京都ビジネスサービス 株式会社
	戸丸 愛美	東京都ビジネスサービス 株式会社
	西 あかね	東京都ビジネスサービス 株式会社
	根津 史明	東京都ビジネスサービス 株式会社
	保坂 圭太	東京都ビジネスサービス 株式会社
【事務局】		
	窪田 大介	一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会
	小山 敏之	一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会
	三ヶ野原 敏郎	一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会

目次

はじめに	1
サポートサービス委員会 委員一覧 (50 音順)	2
1. エグゼクティブサマリー	8
1.1 調査の方針	8
1.2 調査結果トピック	10
1.3 調査結果のサマリー	14
1.3.1 働き方改革への取り組み状況	14
1.3.2 テレワーク制度の導入状況	18
1.3.3 DX への取り組み状況	22
1.3.4 IT システムの整備状況	29
2. 働き方改革への取り組み状況	36
2.1 働き方改革への取り組み状況	36
2.1.1 働き方改革が目指すもの	36
2.1.2 働き方改革活動の経緯	36
2.1.3 働き方改革への取り組み状況	37
2.1.4 働き方改革に取り組むきっかけ	42
2.1.5 働き方改革に有効な手段	46
2.1.6 働き方改革の推進に効果があった IT システム / サービス	49
2.1.7 「オフィスレイアウトの改善」の推進に効果があったオフィス環境	50
2.1.8 働き方改革への取り組みに対する効果と課題	51
2.1.9 働き方改革を実施しない理由	52
2.2 テレワーク制度の導入状況	53
2.2.1 年度別テレワーク実施状況と医療切迫状況下でのテレワーク実施状況	53
2.2.2 テレワーク導入のきっかけとベンダーへの期待	54
2.2.3 テレワーク制度導入部門と実施頻度	56
2.2.4 テレワークに使用する端末の種類と運用方法	57
2.2.5 テレワークの場所	58
2.2.6 テレワーク制度の利用頻度	59
2.2.7 テレワーク制度の今後の取り扱い	60
2.2.8 テレワークを実施できなかった業務とテレワーク制度を導入できていない理由	61
2.2.9 テレワーク制度を導入しない理由と導入するための条件	62
3. デジタルトランスフォーメーション (DX) への取り組み状況	66

3.1	DX への取り組み状況.....	66
3.1.1	DX への取り組み状況.....	66
3.1.2	DX に取り組もうとしたきっかけ.....	68
3.1.3	DX への期待	68
3.2	DX の対象領域.....	69
3.2.1	DX の対象領域.....	69
3.2.2	DX の内容.....	72
3.3	DX の推進状況.....	75
3.3.1	DX の推進体制.....	76
3.3.2	DX 推進に向けた体制整備	76
3.3.3	DX 推進に向けた IT ベンダーへの期待	77
3.3.4	DX のために導入するデジタル技術.....	78
3.3.5	DX の進捗.....	78
3.3.6	DX の成果.....	80
3.4	DX 推進の妨げと対策.....	81
3.4.1	DX を推進する際の妨げ	81
3.4.2	DX 推進の妨げを取り除くための対策	82
3.4.3	DX 推進にあたっての IT ベンダーへの期待.....	82
3.4.4	DX 推進に当たって興味のあるデジタル技術	83
3.5	DX を必要と考えない理由.....	84
4.	IT システムの整備状況	88
4.1	IT システム基盤の状況.....	88
4.1.1	サーバーの台数と OS.....	88
4.1.2	エンドユーザー機器台数と OS	90
4.1.3	シンクライアントの導入状況.....	96
4.1.4	Windows 11 への対応.....	97
4.2	業務のシステム化状況.....	98
4.2.1	業務の分類とシステム化形態.....	98
4.2.2	業務のシステム化状況.....	99
4.2.3	業務のシステム化形態.....	100
4.3	システム投資、運用費用、クラウドサービス利用費用.....	104
4.3.1	IT システムに対する新規投資額.....	104
4.3.2	IT システムの運用費用.....	106
4.3.3	IT システムにおけるクラウド費用	107
5.	回答企業のプロフィール	110
5.1	業種構成.....	110
5.2	地域分布.....	111
5.3	年間売上分布	112

5.4 従業員数分布	112
付録1 調査概要	116
付録2 アンケート票	117
付録3 サポートサービス委員会、これまでの活動	136
あとがき	139

1. エグゼクティブサマリー

1. エグゼクティブサマリー

今年度は、昨年度に続き「働き方改革への取り組み状況」、「デジタルトランスフォーメーション (Digital Transformation、以下 DX と表記) への取り組み状況」について調査した。

また、今年度は、毎年調査している「IT システムの整備状況」の中で、「Windows 11 への対応方針」や「シンクライアントの導入状況」、「業務のシステム化状況」について調査した。

なお、一般にクラウドサービスはプライベートクラウドとパブリッククラウドに分けて説明されるが、本報告書では特に断らない限り、パブリッククラウドのことを単にクラウドサービスと記述する。

1.1 調査の方針

今年度も、昨年度と同様に Web によるオンラインアンケートを採用することにより、質問に対する回答結果で設問の流れを適切に制御し、回答する側の負担を軽減するよう留意した。

(1) 調査対象

特定の業種に偏らないよう配慮しながら、調査は対象を下記の三つの企業群に分けて実施した。

- **会員顧客企業**：当協会会員の企業から紹介を受けた、会員企業のお客様企業で、原則として従業員数 2000 人未満、年間売上 3000 億円未満の企業を対象とし、以下の条件を設定した。
 - ・ 勤務先企業の資本系列が「親企業の情報処理子会社」の場合、親企業について回答する
 - ・ 勤務先企業の資本系列が「持ち株会社」の場合、企業グループ全体について回答する

アンケートを実施した結果、従業員数が 2000 人以上、または年間売り上げが 3000 億円以上の大規模な企業 18 社からのからの回答も得られた。これらの企業からの回答は IT システム整備状況や企業プロフィールの調査結果のまとめに大きな影響があることから、会員顧客大企業として別集計した。その他の一般的な質問においては、特に区別せず会員顧客企業として扱った。結果として、会員顧客企業では平均従業員数 513 人（上記、会員顧客大企業 18 社を除くと、平均従業員数 309 人）の 277 社が調査母体となった。

- **中規模一般企業**：インターネットを通して、従業員規模 21 人から 350 人の企業を一般から募集した。ただし、調査の実施に際しては以下の条件を設定した。結果的に平均従業員数 145 人の 329 社が調査母体となった。
 - ・ 勤務先企業の資本系列が「親企業の情報処理子会社」の場合、親企業について回答する
 - ・ 勤務先企業の資本系列が「持ち株会社」の場合、企業グループ全体について回答する
 - ・ 調査回答者が IT システムの導入に関与し、IT システム全般の状況を把握していること
- **小規模一般企業**：インターネットを通して、従業員規模 20 人以下の企業を一般から募集した。その他の条件は、中規模一般企業と同じだが、小規模一般企業と中規模一般企業が同程度の社数になるようにした。結果的に平均従業員数 10 人の 331 社が調査母体となった。

(2) 調査内容

アンケート調査において調査内容は図表 1.1.1 の通りとした。

図表 1.1.1 調査内容

調査内容	質問内容	質問対象
働き方改革の実施状況	働き方改革の実施状況	全企業
	新型コロナウイルス禍がきっかけとなった働き方改革、IT 利用が有効な働き方改革、働き方改革に向けて導入済み / 導入予定の IT、実施による効果 / 期待効果、実施上の課題	実施中、または実施予定企業
	働き方改革を実施しない理由	実施予定のない企業
テレワーク制度の導入状況	テレワーク制度の導入範囲、実施頻度、長所と課題、今後の扱い	導入済み企業
	テレワーク制度導入が遅れる理由、導入への期待	導入予定企業
	テレワーク制度に関する IT ベンダーへの期待、テレワーク制度適用が難しい業務	導入済み、または導入予定企業
	テレワーク制度を導入できない理由	未導入企業
DX への取り組み状況	DX への取り組み状況、DX に取り組むきっかけ、DX への期待	全企業
	DX の対象領域、DX の内容、DX の推進体制、DX 推進に向けた体制整備、DX 推進に向け IT ベンダーに期待すること、DX のために導入するデジタル技術、DX の進捗、DX の成果	取り組み中、または取り組み予定企業
	DX 推進の妨げ、DX 推進の妨げへの対策、DX 推進に向け IT ベンダーに期待すること、DX のために導入するデジタル技術	必要と思うが、取り組めていない企業
	DX を必要と考えていない理由、興味のあるデジタル技術	不要と考える企業
IT システムの整備状況	デスクトップパソコン / ノートパソコン / スマートフォン / タブレット端末の OS 別台数、サーバーの OS 別台数、シンクラインとの導入状況、Windows 11 への対応方針、企業業務のシステム化状況、システムへの新規投資額、システム運用費、パブリッククラウド利用料	全企業
回答企業のプロフィール	資本系列、業種、従業員数、本社所在地、年間売上	全企業

(3) グラフ表示

回答の集計結果のグラフ表示は、特に断らない限り以下の形式とした。

- 質問への回答が単数選択の場合、100%積み上げ横棒
- 質問への回答が複数選択、または数値の場合、集合縦棒
- 複数の単数選択質問の回答を統合して表示する場合、集合縦棒

1.2 調査結果トピック

ここでは、調査結果の中から、主に会員顧客企業からの回答について、注目すべき点について説明する。なお、これらの点の根拠となる調査結果のサマリーを次節に示す。

なお、一般企業向けの調査結果を含め、詳細を2章以降に記載してあるので参照されたい。

(1) 働き方改革の実施状況

2016年9月から2017年3月にかけて行われた「働き方改革実現会議」の決定による改革実行計画を受けてスタートした働き方改革は、5年の期間を経て着実に推進できている。その間、全世界に広がった新型コロナウイルス感染症のため、社会・経済活動の停滞による雇用に対する影響が大きくなり、前例のないさまざまな対策がこれまでにない規模で実施されている。

このような状況下で、企業が働き方改革にどう取り組んでいるか、5年にわたって調査した。

- **会員顧客企業で長時間労働に関連する対応は実施率が90%に近づき伸び率は鈍化している。**
従来から実施率が高かった「有給休暇の取得率向上」（実施率：88%）や「残業の抑制」（実施率：85%）は実施率が90%に近づき伸び率が鈍化している。
一方で、「従業員の健康増進」は61%から74%に、「勤務の多様化」も40%から51%に増加しており、企業の関心が長時間労働に関する項目から健康管理に関する項目に変化してきていることをうかがわせる。
- **働き方改革に取り組むきっかけとして「働き方改革関連法」が大きく寄与している。**
働き方改革関連法をきっかけとして実施できた項目は、「有給休暇の取得率向上」が47-76%で最も高かったが、この他の項目もかなり高い実施率であり、働き方改革関連法がきっかけとなったとの捉え方はかなり高く、2018年に公布・施行された同関連法は成果を出しつつあると言える。
- **新型コロナウイルスのまん延により直接面談会議ができなくなったことを受け、関連するITシステムやサービスが評価された。**
働き方改革に効果があったと評価されたのは、「オンライン会議システム」が55-85%、「パソコン/モバイル端末」が67-83%、「社内Wi-Fi環境」が59-68%などであり、直接面談での会議ができなくなったことを受けて、こうしたサービスや機能が評価されている。
- **働き方改革の効果として最も認識されているのは労働時間に関する諸問題解決であった。**
効果認識が高かったのは、「長時間労働の是正・残業の減少」が41-74%、「有給休暇の取得率向上」が46-73%であり、政府が働き方改革を推進するきっかけとなった諸問題の解決に向けた活動であった。ただし、残念なことにこれ以外の項目についての効果認識は6-40%しかなく、あまり評価されていない。

(2) テレワーク制度の導入状況

テレワーク制度は、2019年度の調査で各事業群ともかなり低い実施率であったが、2020年の新型コロナウイルス感染症対策に関連した政府ならびに各自治体の提唱による人流制限政策を受けて実施率は一気に増加した。

こうした状況下でのテレワーク制度の導入状況推移を3年にわたって調査した。

- テレワーク制度を実施している会員顧客企業は47%から53%に増加した。**
政府が出した出勤者7割削減要望や全国19都道府県に発出された緊急事態宣言を受けて、会員顧客企業では実施率が53%となった。また、緊急事態宣言地域とそれ以外の地域では実施率が58%対29%と大きな差が生じている。緊急事態宣言は、新型コロナウイルス感染症対策のうちの人流抑制のために出されたものであり、テレワーク実施率に直接反映されたものと言える。
- テレワーク制度導入のきっかけは「コロナにより出社が困難なため」が86%と最も多い。**
「コロナにより出社が困難なため」との回答は、会員顧客企業で86%、中規模一般企業で70%、小規模一般企業で67%と非常に高い比率であった。出社不可能なのでテレワークでなんとか業務を遂行するといった対応が見える結果であった。
- 会員顧客企業がテレワークを「全社で導入している」のは半数近い48%であった。**
全社で導入しているのは、会員顧客企業で48%、中規模一般企業で55%、小規模一般企業で65%であった。企業規模が小さい企業ほど、導入するなら全社一体となって導入しようといった傾向が見える。
- テレワークの実施頻度、会員顧客企業では「週1、2日程度」が48%と最も多い。**
会員顧客企業で「全営業日に実施する」は5%で最も少なく、「週1、2日程度」が48%で最も多かった。まだまだ企業として全営業日にテレワークを実施するためには解決しなくてはならない問題が多いことをうかがわせる。
- 会員顧客企業で、テレワーク制度の今後の扱いは、拡大するが27%、縮小または廃止するが25%と拡大傾向にある。**
テレワーク制度の今度の扱いは、会員顧客企業で「拡大する」が27%、「縮小する」または「廃止する」が25%で拮抗しているが、中規模一般企業では53%対17%、小規模一般企業では33%対14%で拡大方向にある。
従業員の通勤負荷軽減などの見地から、今後ともテレワークの拡大・継続を推進してもらいたいものである。

(3) DXへの取り組み状況

DXについては、2004年にスウェーデンのウメオ大学のエリック・ストルターマン教授が提唱した「デジタル技術が人間の生活のあらゆる面で引き起こす、または影響する変化」と定義されてきたが、最近では経済産業省の『DXレポート～ITシステム「2025年の崖」克服とDXの本格的な展開

～』*1にあるように「デジタル技術を前提とした企業経営の変革」と解釈されている。企業が、こうした企業経営の変革にどう取り組んでいるのか、昨年度に引き続いて調査した。

- **DXに取り組んでいる会員顧客企業の割合が昨年度の13%から23%へと1.8倍に増えた。**
特に、大企業（従業員数2000人以上または年間売上3000億円以上）に限ると、昨年度の33%から69%へと倍増した。
一方、「DXは必要ない」とする企業は29%と昨年度の24%より増えており、DXの理解が進んでいるとは言えない。これらの企業の64%は必要ない理由として「DXを理解していない」と思われる回答をしており、ITベンダーは「DXの理解を深める」活動を行う必要があると思われる。
- **DXの対象領域では「既存事業のプロセス改革」が85%と大多数で、「技術変革で製品やサービスの領域拡大（派生事業）」は58%、「新規事業の開拓」は19%とまだ少ない。**
一般社団法人日本経済団体連合会（以下、経団連と表記）の提言『Digital Transformation (DX)～価値の協創で未来をひらく～』*2では、「既存事業の改革のみではDXとは言えない」、「特に重要なのは、新規事業と派生事業である」としているが、企業の現場は反対の方向に動いているようだ。企業の危機意識の低さが大きな要因と思われるが、『DXレポート』が2025年の崖を強調しすぎ、『DXレポート2』*3ほど「デジタル社会に対面する企業の危機」を説明しきれていなかったのも一因であろう。
- **DXの成果が出ているのは「既存事業のプロセスを改革」の30%が最も多く、逆に、最も成果が出ていないのは「新規事業の開拓」の27%であり、取り組みの難しさがにじむ。**
企業により取り組み開始時期に違いがあるから、前述のとおり「特に重要なのは、新規事業と派生事業である」を理解していてもDXの本当の成果を得るのは簡単ではないことが分かる。
- **DXに向けた体制整備では、「DX人材の確保」が56%で1位、「DX人材の育成、内製化」が53%で2位、「ITベンダーの確保」が34%で3位だった。**
「DXは必要だが、推進できていない」企業向けの、「推進できない要因」調査では、「新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保」（が難しい）が1位に挙がっており、ITベンダーとしては、「DX人材の育成」や「DX支援」などのサービス強化が必要だろう。もちろん、ITベンダー自身がDXに取り組み、人材を育成したり、ノウハウを蓄積したりすることを先行させなければならないことは言うまでもない。
- **DXに伴うITベンダーへの期待では、「会社、業務を理解した上での提案」が82%、「費用対効果の明確な提案」が59%、「事例を含む分かりやすい教材提供」が42%だった。**
これは、逆に言うと、ITベンダーが「会社、業務を理解した上での提案」をできていないこ

*1 出典：経済産業省 DX レポート～ITシステム「2025年の崖」克服とDXの本格的な展開～

https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/digital_transformation/20180907_report.html

*2 週刊経団連タイムス 提言「Digital Transformation (DX)」を公表

https://www.keidanren.or.jp/journal/times/2020/0514_02.html

*3 出典 経済産業省 デジタルトランスフォーメーションの加速に向けた研究会の中間報告書『DXレポート2（中間取りまとめ）』を取りまとめました <https://www.meti.go.jp/press/2020/12/20201228004/20201228004.html>

と、同時に IT ベンダーの提案への期待を示していることになる。IT ベンダーお仕着せの「できること提案」「絵にかいた餅提案」ではなく、企業の特性や経営状況、業務を踏まえた本当に適用できる提案を求めているのであろう。「DX レポート 2」では、「DX を対等な立場で支援できるベンダー企業とのパートナーシップ構築（+ベンダー企業の変革）」が必要と報告されているが、このアンケート結果は、まさにこの点を表したものと見えよう。「事例を含む分かりやすい教材提供」については、DX に取り組むきっかけの調査結果でも「他社の事例を見て」が多かったが、他社の事例が社内で DX を推進したり、DX を企画したりするヒントになるものと思われる。当委員会の発行する解説書はこの要求に応えるものだろう。

- **DX のために導入する技術では、「クラウドサービス」の 76%、「ビデオ会議」の 50%に、「RPA」が 37%、「AI」が 35%、「IoT」が 26%で続いた。**

「クラウドサービス」、「ビデオ会議」や「RPA」は、DX に資源を集中させたり、IT システム化を早めたりする、言わば DX の基盤である。これらを除いた「AI」、「IoT」などが DX を実現するキー技術となると考えられる。IT ベンダーはこうした技術を駆使できる人材育成に力を注ぐべきではないだろうか。

(4) IT システムの整備状況

企業の IT システムの整備状況について、エンドユーザー機器やサーバーの台数、OS シェア、Windows 11 への対応方針、企業業務のシステム化状況などを調査した。

- **従業員 1 人当たりのデスクトップパソコンやスマートフォンの台数が大幅に増加した。**
 デスクトップパソコン台数が昨年度に比べ、0.38 台/人から 0.51 台/人と 1.3 倍になった。また、スマートフォンの台数が 0.18 台/人から 0.34 台/人と 1.9 倍になった。
 デスクトップパソコンは、テレワークに伴い、長時間作業でも目の疲れが少ない大型画面が利用できる点や、安価でシンククライアントとして使うなら十分な点が考慮されたと考えられる。スマートフォンの増加についてはテレワークに伴う、インターネットアクセスをテザリング機能で簡単に確保するための一つの解決策と思われる。
- **シンククライアントの本格導入は中規模一般企業や会員顧客大企業から始まっている。**
 シンククライアント導入率が 10-100%と、一部の部門もしくは全社に導入していると思われる企業が 11%あった。中規模一般企業では 31%、会員顧客大企業では 24%もあることから、これらの企業を中心にシンククライアント端末が本格導入されつつあり、早晚、会員顧客企業にもシンククライアント端末の本格導入の動きが出てくるものと思われる。
- **Windows 11 については 89%の企業が「様子を見る」方針である。**
 2021 年 10 月 5 日の公開に先立ち調査した結果は、「しばらく様子を見る」が 66%、「試行的に導入するが、展開は様子を見る」が 23%で、合わせて 89%が「様子を見る」と慎重な企業が大半であった。Windows 10 のマイナーバージョンアップ程度に捉えているものと思われる。
- **Windows Server 2012 が会員顧客大企業の 71%、会員顧客企業の 38%に残存**
 2023 年 10 月の延長サポート終了までの猶予期間は 1 年半程度しかなく、今から移行準備を

進める必要がある。

- **業務のシステム化では、「クラウドサービス利用」が 11%、「オンプレミス利用」が 10%増加し、クラウドサービスの中では、「SaaS 利用」が 17%増加した。**

全体的にみて、システム化の割合が増加したが、「クラウドサービス」や「オンプレミス」など、特定のシステム化形態に固執することなく、適材適所で使い分ける傾向がみられる。強いて言えば、「総務系業務」のクラウドサービス利用率が他の業務に比べ若干高い。クラウドサービスの中では「SaaS 利用」が大きく増加し、「IaaS 利用」も若干増加しているが、「DaaS 利用」はほとんど変わらなかった。

1.3 調査結果のサマリー

今年度の調査結果の中から注目すべき点を抜粋して、次の分野別に説明する。

- 働き方改革への取り組み状況
- テレワーク制度の導入状況
- DX への取り組み状況
- IT システムの整備状況

1.3.1 働き方改革への取り組み状況

2018年6月29日の参議院本会議で「働き方改革関連法*4」が可決され成立した。

2020年に入り、全世界で新型コロナウイルス感染症が広がっている。こうした中、社会・経済活動の停滞による影響が及んでいる雇用に対して、前例のないさまざまな対策がこれまでにない規模で実施されている。

(1) 働き方改革の実施状況

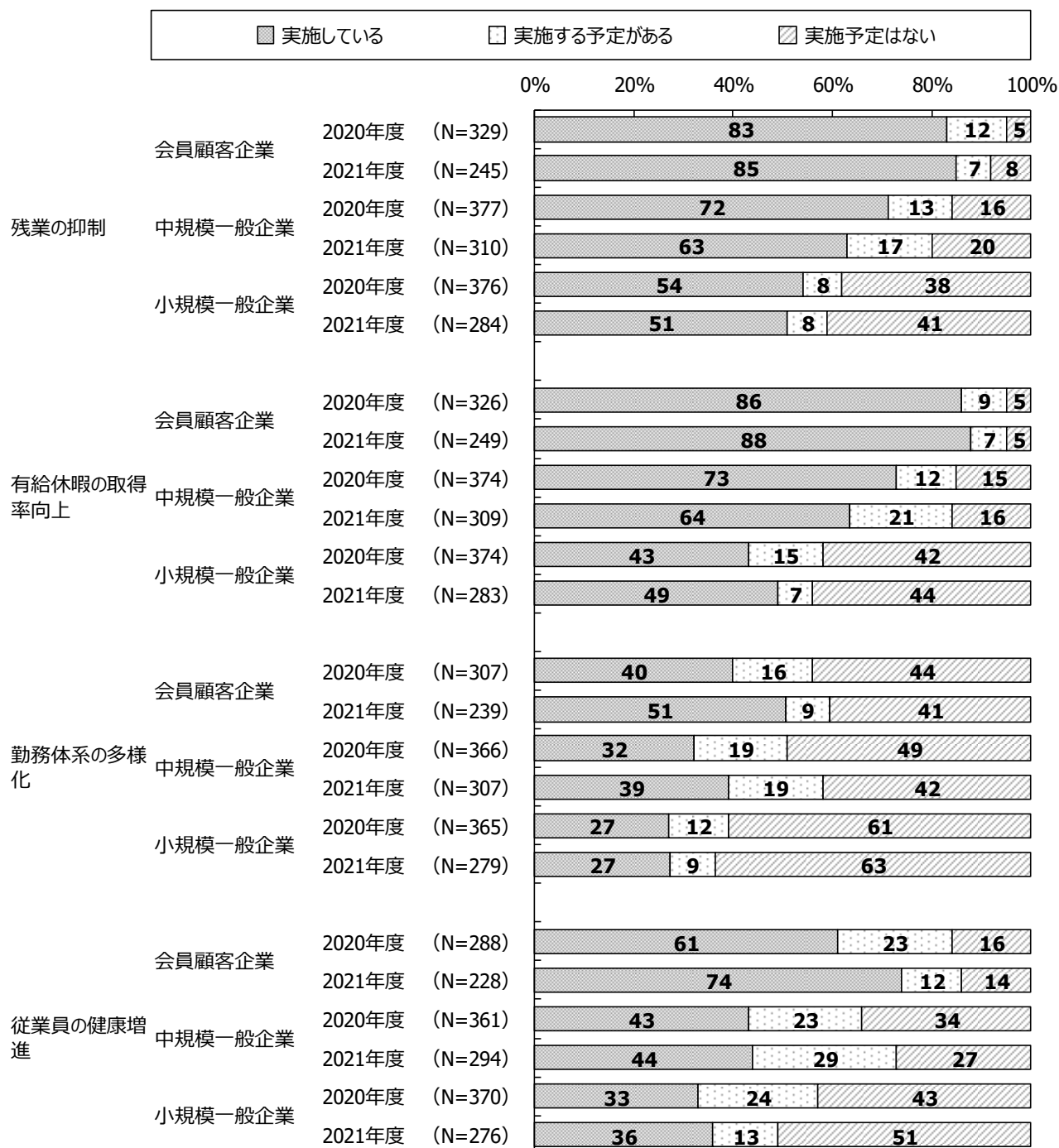
今年の働き方改革の実施状況を調べるため、調査対象とした企業で改革がどの程度進んでいるかを調査した。テーマが 17 項目と多いため、以下の 4 分野に分けて分析した。

- 長時間勤務対策
- 格差是正
- 柔軟な働き方
- 労働生産性向上

変化の多かった、長時間勤務対策に関する改革項目を、2020年度と2021年度の状況で比較したのが、図表 1.3.1 である。

*4 働き方改革を推進するための関係法律の整備に関する法律（平成 30 年法律第 71 号）：2018 年 6 月 29 日の参議院本会議で可決成立。『労働者がそれぞれの事情に応じた多様な働き方を選択できる社会を実現する働き方改革を総合的に推進するために、長時間労働の是正、多様な働き方の実現、雇用形態にかかわらず公平な処遇の確保等の処置を講じる』ことを目的とした。

図表 1.3.1 長時間勤務対策関連項目の実施状況推移



会員顧客企業では、改善実施項目の中で最も実施導入率が高かったのは「有給休暇の取得率向上」で88%であった。続いて「残業の抑制」で85%であった。しかしこの2項目は、実施導入率が90%に近づき伸び率自体は鈍化してきている。「従業員の健康増進」は61%から74%に、「勤務体系の多様化」も40%から51%に増加しており、長時間労働に対する対策から健康管理に関する対応に変化してきていることがうかがわれる。

中規模一般企業や小規模一般企業では、いずれの項目も微増あるいは漸減であり、こうした項目への注目度はあまり変化していない。

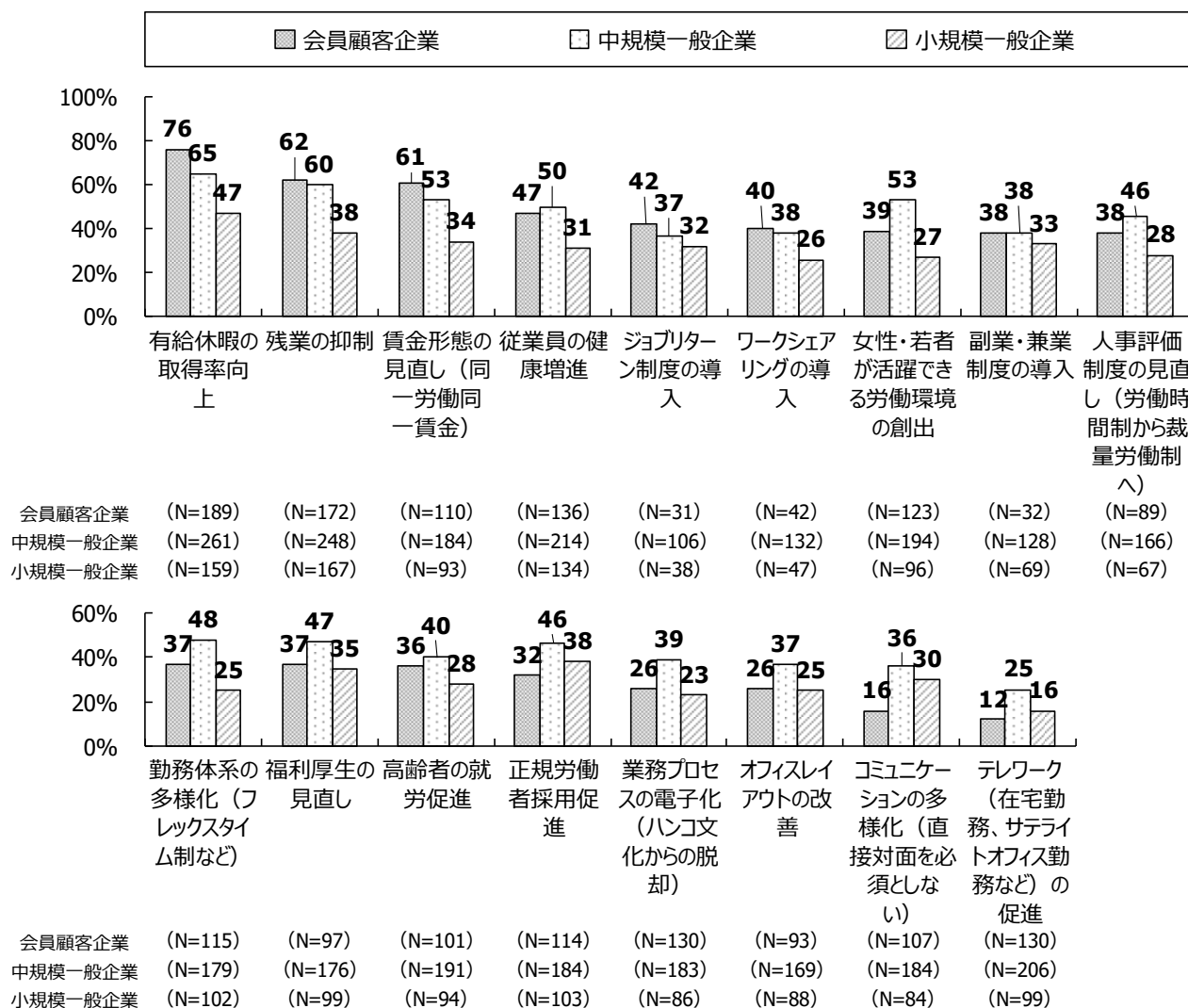
格差是正関連項目、柔軟な働き方関連項目、労働生産性関連項目についての詳細は、2章を参照されたい。

(2) 働き方改革に取り組むきっかけ

働き方改革を進める上で、「働き方改革関連法」、「コロナ禍」、「人手不足」のいずれがきっかけとなったのかを調査した。働き方改革関連法が最も大きなきっかけとなった項目の状況を図表 1.3.2 に示す。

人手不足、コロナ禍がきっかけとなった項目についての詳細は、2章を参照されたい。

図表 1.3.2 働き方改革関連法がきっかけとなった働き方改革(実施中、または実施予定企業)



会員顧客企業では、「有給休暇の取得率向上」が76%でトップであり、以下「残業の抑制」が62%、「賃金形態の見直し(同一労働同一賃金)」が61%であった。その他の項目も一部を除いて30-40%台である。

中規模一般企業では、会員顧客企業と同様に「有給休暇の取得率向上」が65%でトップであり、以下「残業の抑制」が60%、「賃金形態の見直し(同一労働同一賃金)」と「女性・若者が活躍できる労働環境の創出」が53%であった。

働環境の創出」が共に53%であった。ただし、会員顧客企業ではあまり高くなかった「テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）の促進」や「コミュニケーションの多様化（面接対面を必須としない）」といった項目も25-36%がきっかけとして捉えられている。

小規模一般企業では、会員顧客企業や中規模一般企業と同様に「有給休暇の取得率向上」が47%でトップであり、以下「残業の抑制」が38%、「正規労働者採用促進」が38%、と「福利厚生の見直し」が35%であった。

働き方改革関連法がきっかけとなったとの捉え方は、各企業群ともかなり高く、2018年に公布・施行された働き方改革関連法は成果を出しつつあると言えよう。

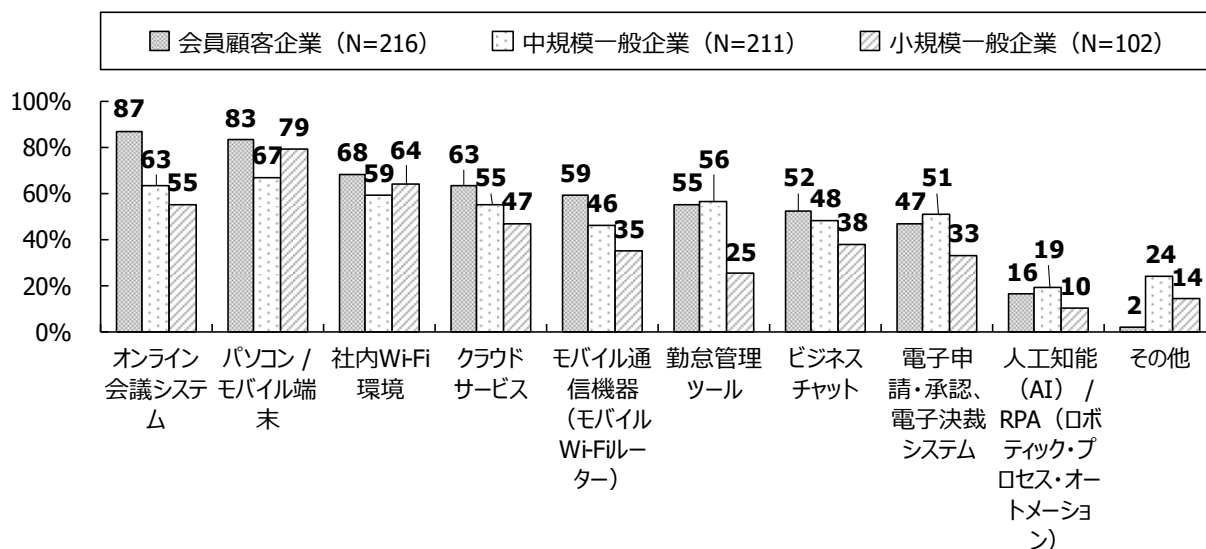
(3) 働き方改革の推進に効果があった IT システム / サービス

働き方改革にとって、効果があった IT システムやサービスは何かを聞いた結果が、図表 1.3.3 である。

各事業群とも、上位に挙げられたのは、「オンライン会議システム」、「パソコン/モバイル端末」、「社内 Wi-Fi 環境」などである。新型コロナウイルスのまん延により、直接面談での会議が実行できなくなったことから、評価されたと思われる。

また、新型コロナウイルスに関連する項目以外についても、効果を感じている企業が半数を超えており、働き方改革推進のためには、IT システムやサービスが必須となっていることが分かる結果である。

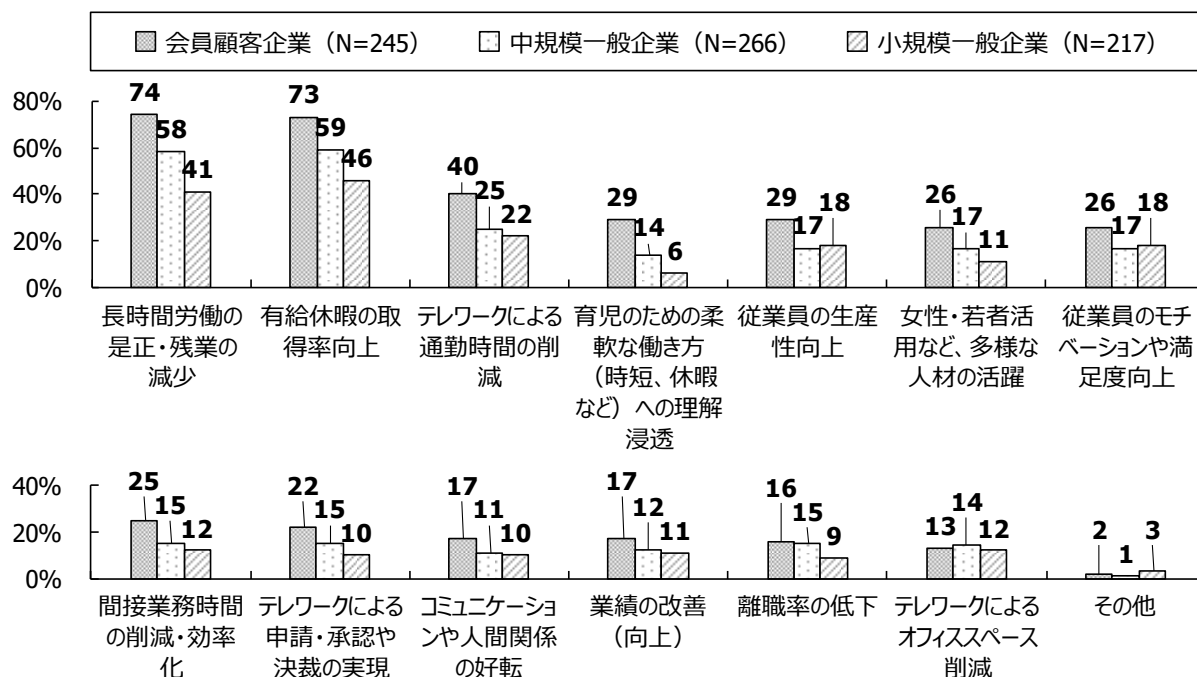
図表 1.3.3 効果があった IT システム / サービス(IT システム利用中の企業)



(4) 働き方改革への取り組みによる効果

働き方改革への取り組みで、感じている効果にはどのようなものがあるか調べたのが、図表 1.3.4 である。

図表 1.3.4 働き方改革への取り組みによる効果(実施中、または実施予定の企業)



各企業群とも「時間外労働の是正・残業の減少」や「有給休暇の取得率向上」が上位になった。この2項目は、政府が働き方改革を推進するきっかけとなった労働時間に関する諸問題の解決に向け、各企業が真摯に取り組み、長時間労働や残業時間の減少、さらに休暇取得の推進を実現してきた結果であると言える。

残念なことは、これらに比べ他の項目は、会員顧客企業で13-40%、中規模一般企業で11-25%、小規模一般企業で6-22%しか効果として認識されていないことである。各項目に対する具体的な施策展開をさらに検討して実行する必要があるのではなかろうか。

1.3.2 テレワーク制度の導入状況

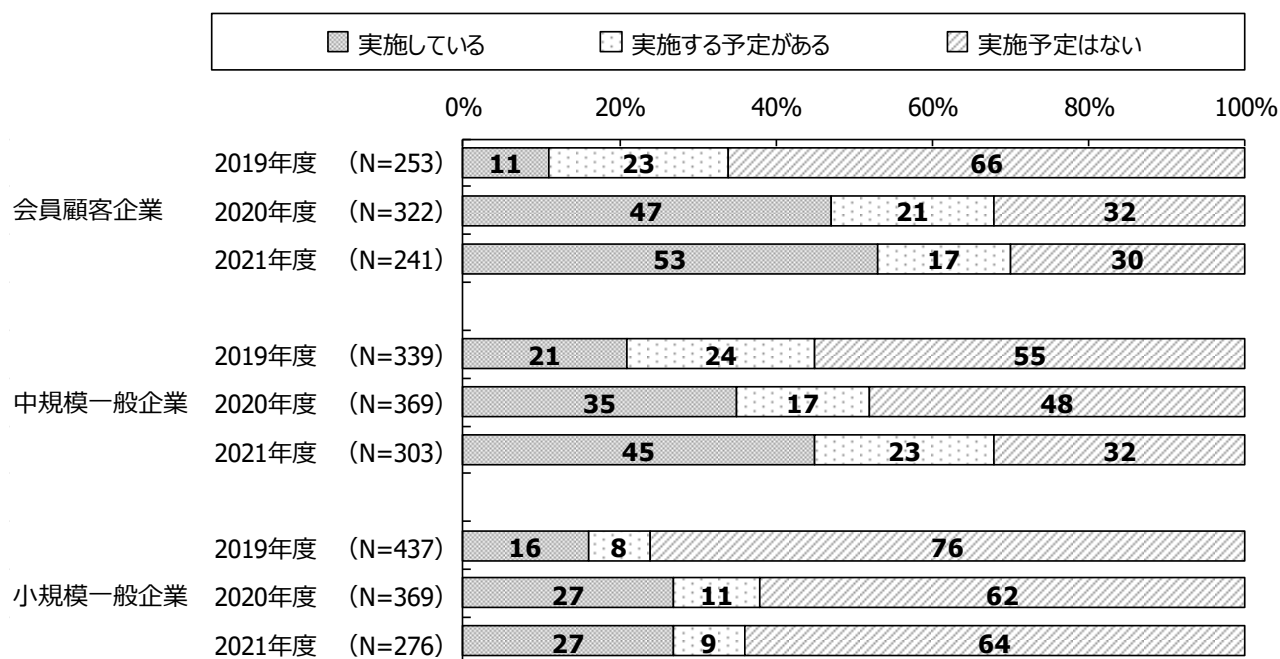
テレワークの導入状況を知るために、年度別での導入状況、導入のきっかけ、実施部門の状況、今後の取り扱いについて調査した。

(1) 年度別テレワーク実施状況と医療切迫状況下でのテレワーク実施状況

2019年度は、各企業群もかなり低い実施率であったが、2020年度は新型コロナウイルス感染症対策に関連して、政府ならびに各自治体が提唱した人流制限のためのテレワークや在宅勤務推奨の政策を受けて、実施率は一気に増加した。さらに2021年度は政府が出した「出勤者7割削減要望」や「全国19の都道府県に発出された緊急事態宣言」を受けてさらに実施率は増加した。

2019年から2021年までのテレワーク実施状況の推移を、図表1.3.5に示す。

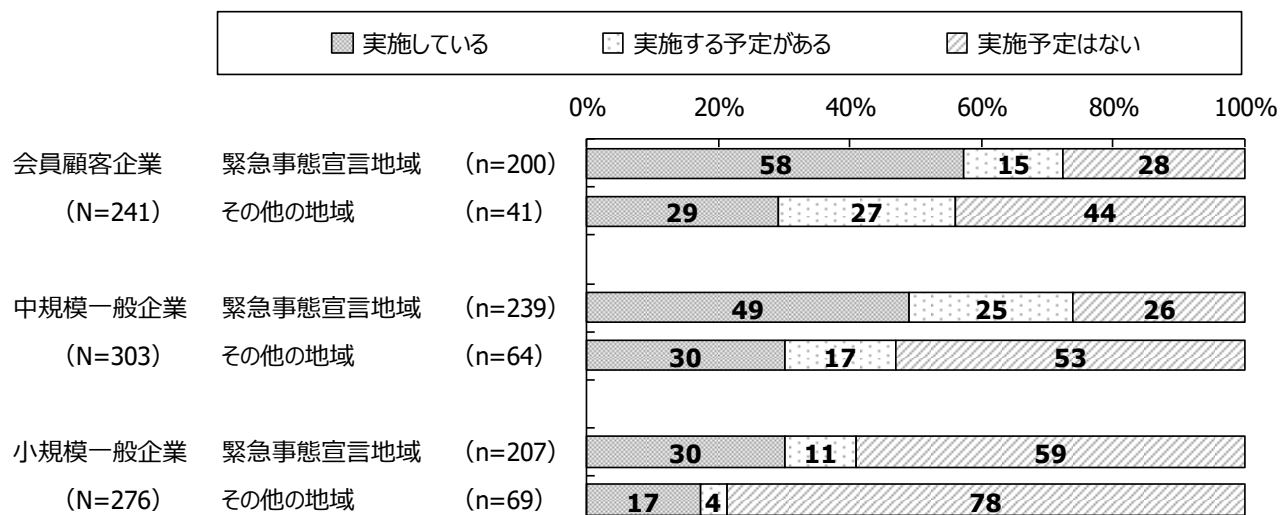
図表 1.3.5 年度別テレワーク実施状況



緊急事態宣言の成果を見るため、緊急事態宣言が発出された地域とそれ以外の地域でのテレワーク実施率の差を見たのが、図表 1.3.6 である。

緊急事態宣言は、新型コロナウイルス感染症対策のうち人流抑制のため出されたものであり、テレワーク実施率に直接反映されたものと言える。

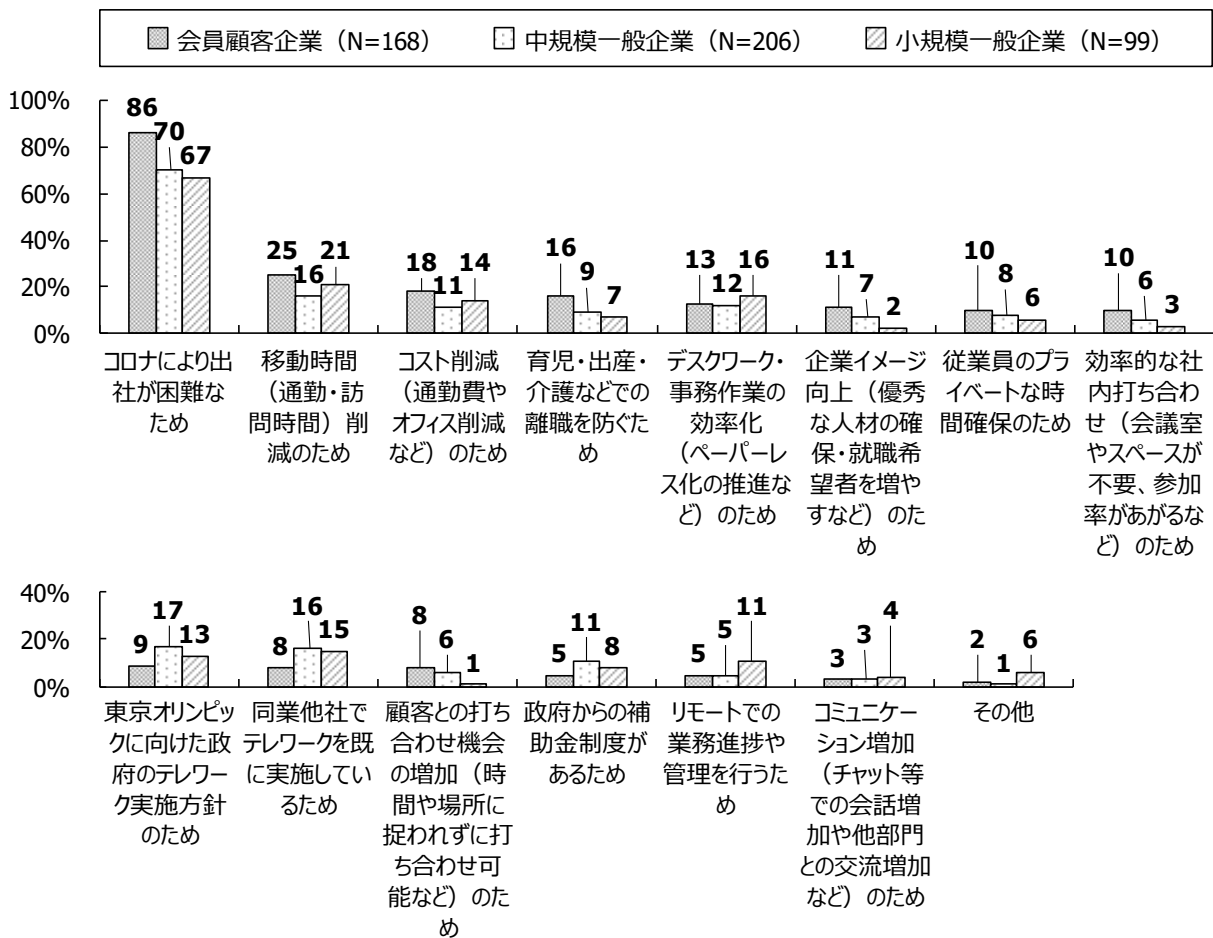
図表 1.3.6 医療切迫状況下でのテレワーク実施状況



(2) テレワーク制度を導入したきっかけ

各企業がテレワークを導入する決定をしたきっかけを聞いたのが、図表 1.3.7 である。

図表 1.3.7 テレワーク制度を導入したきっかけ(テレワーク制度を導入済み、または導入予定の企業)



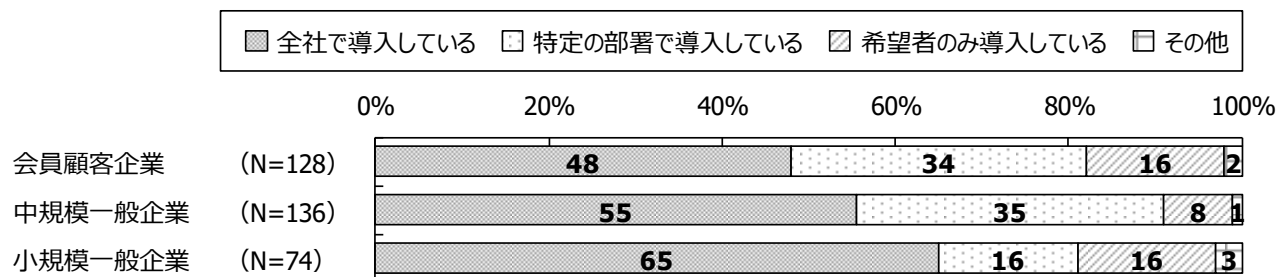
導入企業の絶対的多数が選択した回答は、「コロナにより出社が困難なため」であり、会員顧客企業で86%、中規模一般企業で70%、小規模一般企業で67%と高い比率であった。政府や各自治体が求めた出勤率70%削減要望が、テレワークの実施に大きく影響したことがここからも分かる結果である。

その他の回答では、「移動時間(通勤・訪問時間)削減のため」や「コスト削減(通勤費やオフィス削減など)のため」などが20%程度の回答であった。

(3) テレワーク実施部門

企業内でのテレワークの導入部門の状況を聞いたのが、図表 1.3.8 である。

図表 1.3.8 テレワーク導入部門の状況(テレワーク制度を導入済みの企業)

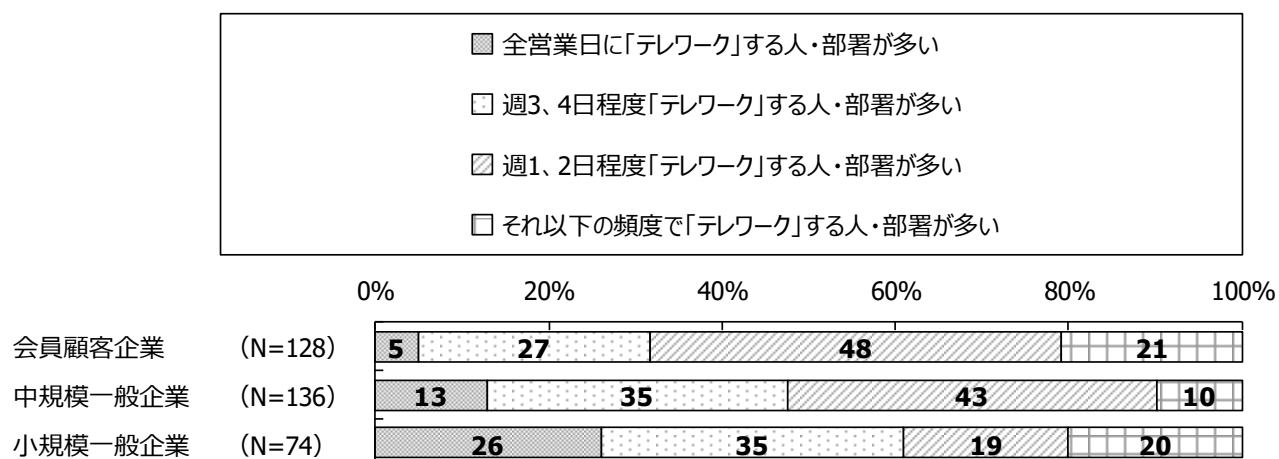


全社で導入しているのは、会員顧客企業で 48%、中規模一般企業で 55%、小規模一般企業で 65%であった。企業規模が小さい企業ほど、導入するなら全社一体となって行っている状況が見える結果であった。

(4) テレワーク実施頻度

テレワーク実施頻度を聞いたのが、図表 1.3.9 である。

図表 1.3.9 テレワーク実施頻度(テレワーク制度を導入済みの企業)



会員顧客企業では、「週 1、2 日程度『テレワーク』する人や部門が多い」が最も多い 48%であり、「全営業日に『テレワーク』する人・部門が多い」は最も少ない 5%であった。中規模一般企業では「週 1、2 日程度『テレワーク』する人・部門が多い」が最も多い 43%であり、「全営業日に『テレワーク』する人・部門が多い」は 2 番目に少ない 13%であった。小規模一般企業では、「週 3、4 日程度テレワークする人・部門が多い」が最も多い 35%であったが、「全営業日に『テレワーク』する人・部門が多い」は 26%と 2 番目に多く、小規模一般企業の方が全体として実施するからには実施頻度を上げて行うといった姿勢が顕著であった。

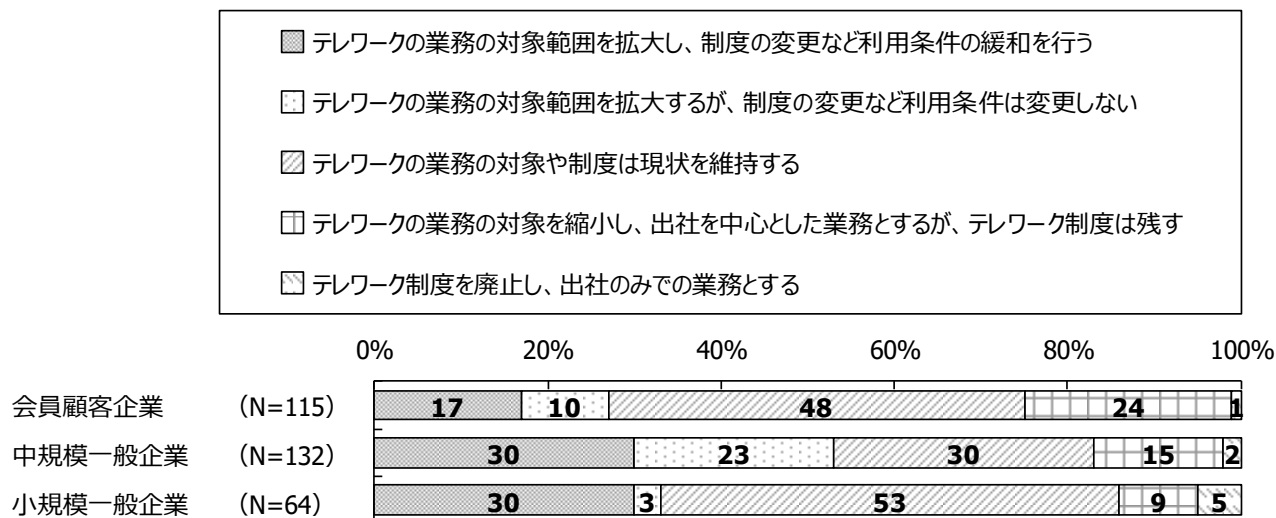
(5) テレワーク制度の今後の取り扱い

9 月 30 日で緊急事態宣言が解除され、それ以降は新規感染者が激減してきている状況を踏まえ、今後テレワーク制度の取り扱いをいかにするかを聞いたのが、図表 1.3.10 である。

今後の扱いは、会員顧客企業では「拡大する」(選択肢 1、2) が 27%、「縮小、または廃止する」(選択肢 4、5) が 25%で拮抗しているが、中規模一般企業では、53%対 17%、小規模一般企業では、33%対 14%と拡大する方向であることが分かった。

従業員の通勤負荷軽減などの見地から今後ともテレワークの拡大・継続を推進してもらいたいものである。

図表 1.3.10 テレワーク制度の今後の取り扱い(テレワーク制度を導入済みの企業)



1.3.3 DX への取り組み状況

DX への取り組みの実態を知るために、取り組み状況や、取り組み内容、取り組みに当たっての妨げや対策について調査した。

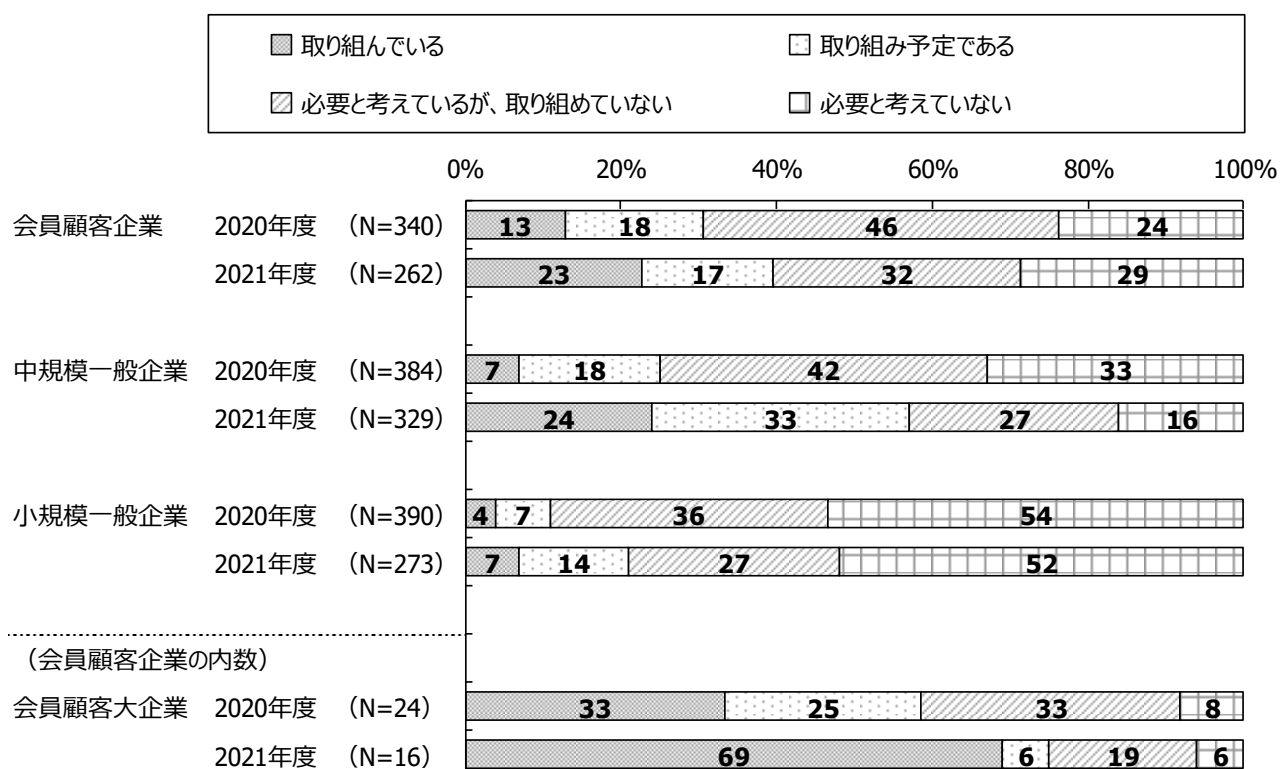
(1) DX への取り組み状況

DX への取り組み状況や、DX の必要性についての考えを調査した結果を、昨年度の調査結果と比較したものを図表 1.3.11 に示す。

会員顧客企業では、「DX に取り組み中、または取り組み予定の企業」が昨年度の 31%から 40%に増え、DX が浸透しつつあることが分かる。しかし、「DX が必要と思わない企業」が 29%と昨年度の 24%から若干増えている。同図下部に会員顧客企業で規模の大きな企業（以下、会員顧客大企業と記述）の状況を見ると、「DX に取り組み中、または取り組み予定の企業」が 58%から 75%に増え、「DX が必要と思わない企業」が 8%から 6%に減少している。会員顧客企業でも、企業規模の小さな企業には DX に否定的な動きもあるようだ。

一般企業では、中規模企業で「DX に取り組み中、または取り組み予定の企業」が昨年度の 25%から 57%へと倍増している。「DX が必要と思わない企業」も 33%から 16%に減少し、会員顧客企業で見られた、DX への否定的傾向もない。小規模企業でも、「DX に取り組み中、または取り組み予定の企業」が昨年度の 11%から 21%へと倍増しているが、「DX が必要と思わない企業」が半数以上という DX への否定的傾向は変わらない。

図表 1.3.11 DX への取り組み状況(経年)



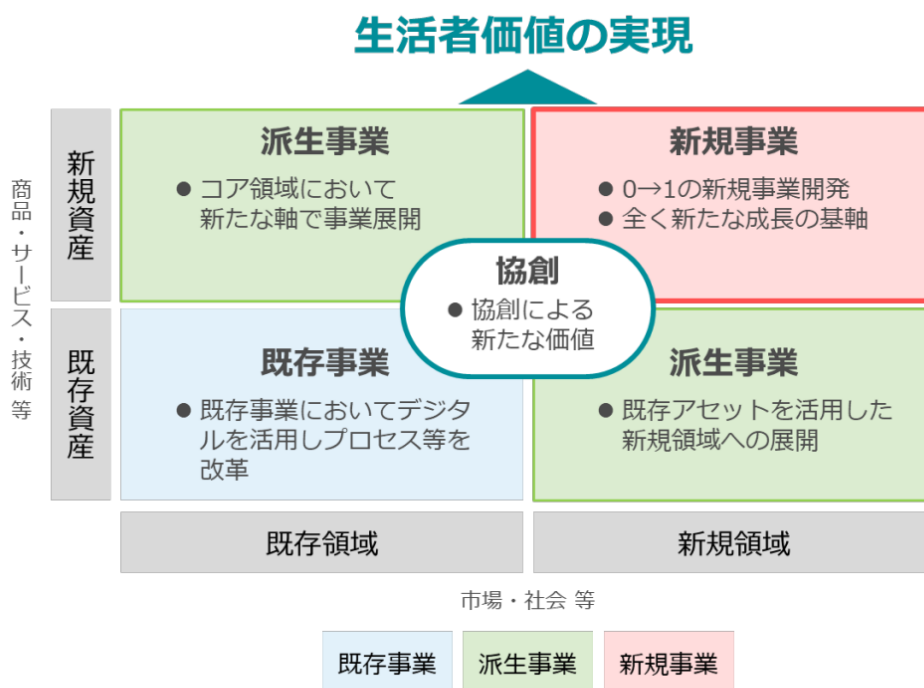
(2) DX の対象領域

一般社団法人 日本経済団体連合会（以下、経団連と表記）の提言『Digital Transformation (DX) ～価値の協創で未来をひらく～』*5では、図表 1.3.12 に示すように次の事業刷新戦略が挙げられている。

- 既存事業においてデジタルを活用してプロセス等を改革（以下、既存事業のプロセス改革）
- 既存アセットを活用した新規領域への展開（以下、既存の製品やサービスの顧客領域拡大）
- コア領域において新たな軸で事業展開（以下、技術変革で製品やサービスの領域拡大）
- 0→1 の新規事業開発、全く新たな成長の基軸（以下、新規事業領域に進出）

*5 週刊 経団連タイムス 提言「Digital Transformation (DX)」を公表
https://www.keidanren.or.jp/journal/times/2020/0514_02.html

図表 1.3.12 DXによる事業刷新の戦略



自社のビジョンに基づいて事業を刷新し、複数の事業領域を組み合わせ、協創も行いながら、生活者に価値を提供。一層のデータ活用によってさらなる価値を実現。一體的な価値提供を通じて、どこで収益を得るかというビジネス設計が必要。

「DXに取り組み中、または取り組み予定の企業」を対象に、これらの事業刷新戦略のいずれを目指しているのか調査した結果を昨年度の調査結果と比較したものを図表 1.3.13 に示す。

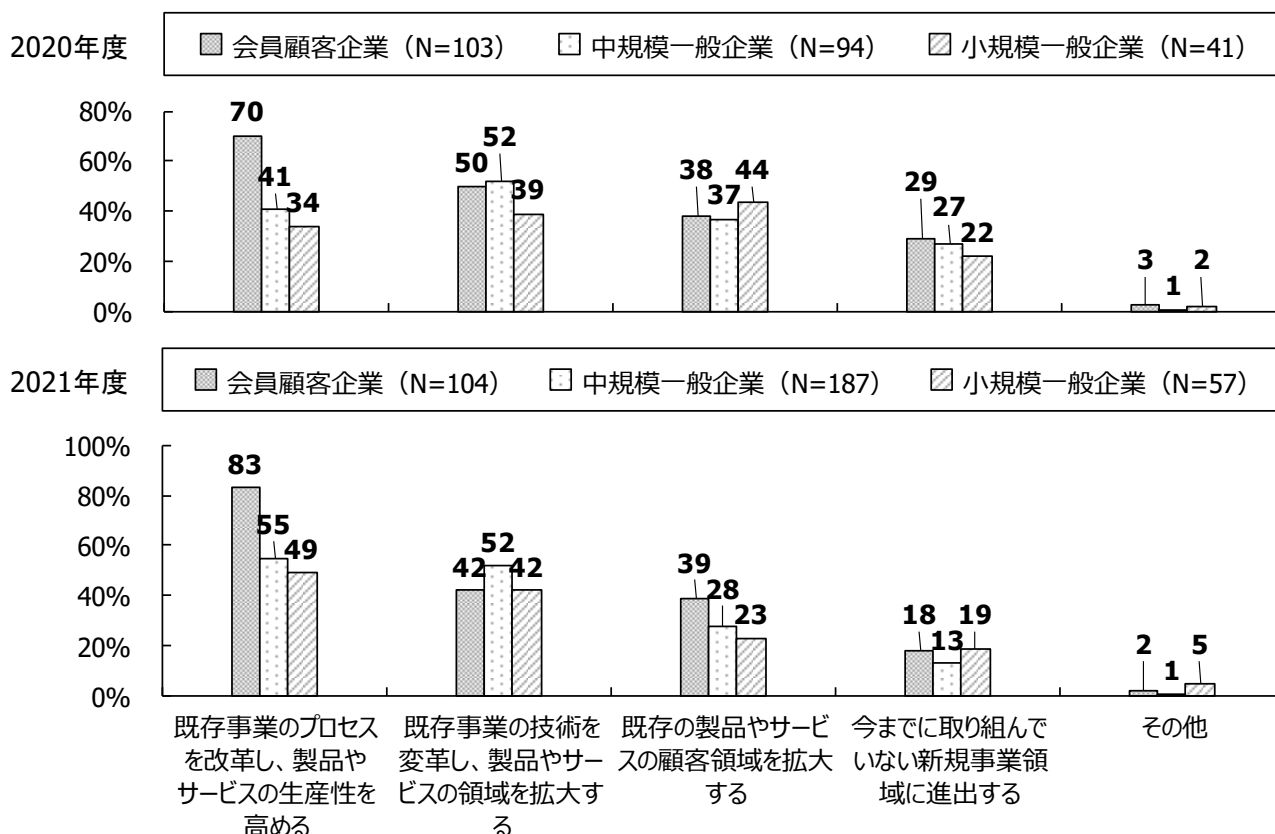
会員顧客企業では、「既存事業のプロセス改革」を目指す企業が 70%から 83%へ増加し、「技術変革で製品やサービスの領域拡大」や「新規事業領域に進出」を目指す企業が、それぞれ 50%から 42%、29%から 18%に減少している。

一般企業でも、「既存事業のプロセス改革」を目指す企業が中規模企業で 41%から 55%へ、小規模企業で 4%から 49%へと増加している。反対に、「既存の製品やサービスの顧客領域拡大」を目指す企業が、中規模企業で 37%から 28%へ、小規模企業で 44%から 23%へと減少している。

前述の経団連の提言にある『DXによる事業刷新戦略』では、「既存事業の改革のみではDXとは言えない。特に重要なのは、新規事業と派生事業である。」としているが、企業の現場は反対の方向に動いているようだ。企業の危機意識の低さが大きな要因と思われるが、『DXレポート』が2025年の崖を強調しすぎ、『DXレポート2』*6ほど「デジタル社会に対面する企業の危機」を説明しきれていなかったのも一因であろう。

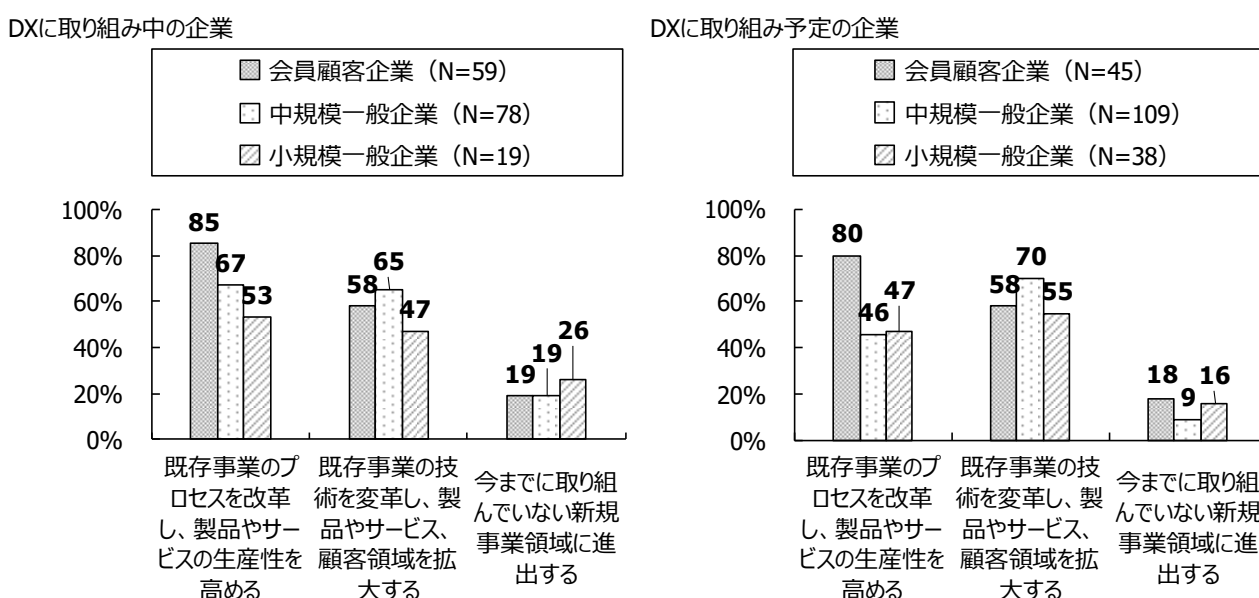
*6 出典 経済産業省 デジタルトランスフォーメーションの加速に向けた研究会の中間報告書『DXレポート2（中間取りまとめ）』を取りまとめました <https://www.meti.go.jp/press/2020/12/20201228004/20201228004.html>

図表 1.3.13 DXの対象領域の経年変化(DXに取り組み中、または取り組み予定の企業)



一方、今年度の調査結果を、「DXに取り組み中の企業」と「DXに取り組み予定の企業」別に分け、既存事業と派生事業に分けて集計した結果が図表 1.3.14 である。これから分かるように、どの企業群でもわずかではあるが、「既存事業での取り組み」が減少し、「派生事業での取り組み」が増加しており、今後の進展が期待できそうである。

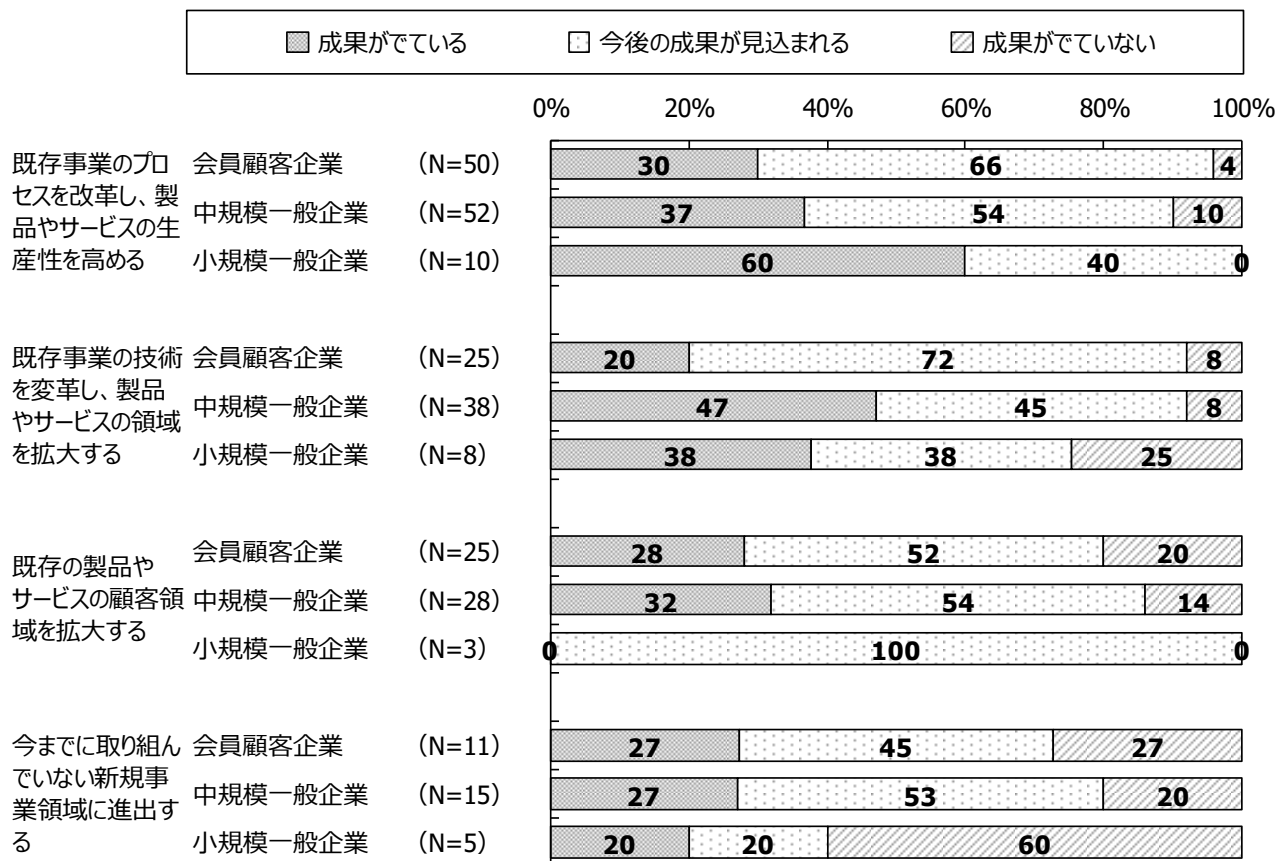
図表 1.3.14 DXの対象領域の違い(DXに取り組み中、または取り組み予定の企業)



(3) DX の成果

「DXに取り組み中の企業」を対象に、成果が出ているか、DXの適用領域ごとに聞いた結果を図表1.3.15に示す。

図表 1.3.15 DX の成果(DXに取り組み中の企業)



最も成果が出ているのは、会員顧客企業では「既存事業のプロセスを改革し、製品やサービスの生産性を高める」、中規模一般企業では「既存事業の技術を変革し、製品やサービスの領域を拡大する」、小規模一般企業では「既存事業のプロセスを改革し、製品やサービスの生産性を高める」であった。

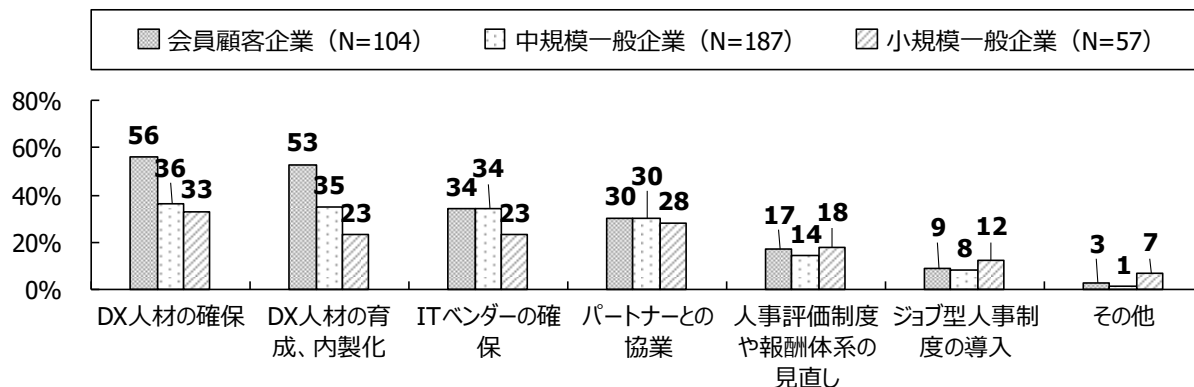
逆に、最も成果が出ていないのは、全企業群共「今までに取り組んでいない新規事業領域に進出する」であった。

企業により取り組み開始時期に違いがあるから、一概には言えないが、「(2) DXの対象領域」で記述したように、「DXによる事業刷新戦略」では、「既存事業の改革のみではDXとは言えない」、「特に重要なのは、新規事業と派生事業である」としているがDXの本当の成果を得るのは簡単ではないこともこの調査からも分かる。

(4) DXに向けた体制整備

次に、DXを推進するための体制整備に向けて実施している内容を調査した結果を図表 1.3.16 に示す。

図表 1.3.16 DX 推進に向けた体制整備(DXに取り組み中、または取り組み予定の企業)



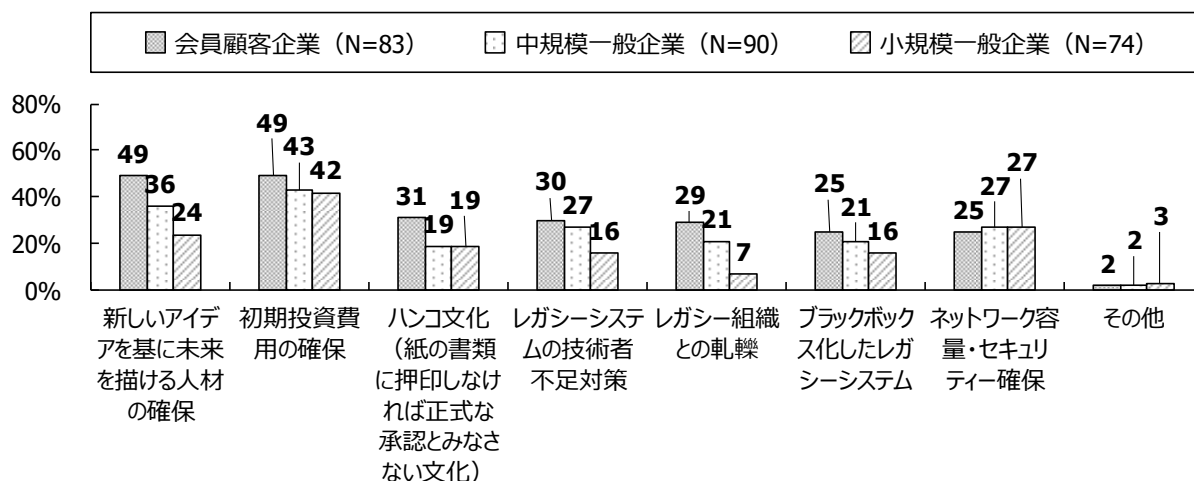
会員顧客企業では、「DX人材の確保」が56%で1位、「DX人材の育成、内製化」が53%で2位、「ITベンダーの確保」が34%で3位だった。

一般企業も、ほぼ同じ順位だったが、「DX人材の確保」や「DX人材の育成、内製化」が難しいためか、「ITベンダーの確保」と比率は大きく違わなかった。むしろ、「パートナーとの協業」でDXを実現させることも重要と考えているようだ。

(5) DXを推進する際の妨げ

「DXは必要と思うが取り組めていない企業」を対象にDXに取り組む妨げとなっていることを調査した結果を図表 1.3.17 に示す。

図表 1.3.17 DXを推進する際の妨げ(DXは必要と思うが取り組めていない企業)



どの企業群でも、「初期投資費用の確保」が1位となったが、企業規模に関係なく1位であることから、絶対金額の問題ではなく、投資費用が見通せないことが大きな問題と思われる。

「新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保」は、会員顧客企業では「初期投資費用の確保」と同じ49%だった。この点は、中規模一般企業でも2位、小規模一般企業でも3位であり、「未来を描ける人材の確保」も大きな問題なのであろう。

『DXレポート』では、「ブラックボックス化したレガシーシステム」や「レガシー組織との軋轢」を大きな妨げとしているが、今回の調査では、昨年の調査結果と変わらず、それら以上に「新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保」や「初期投資費用の確保」が大きな問題であることが分かった。

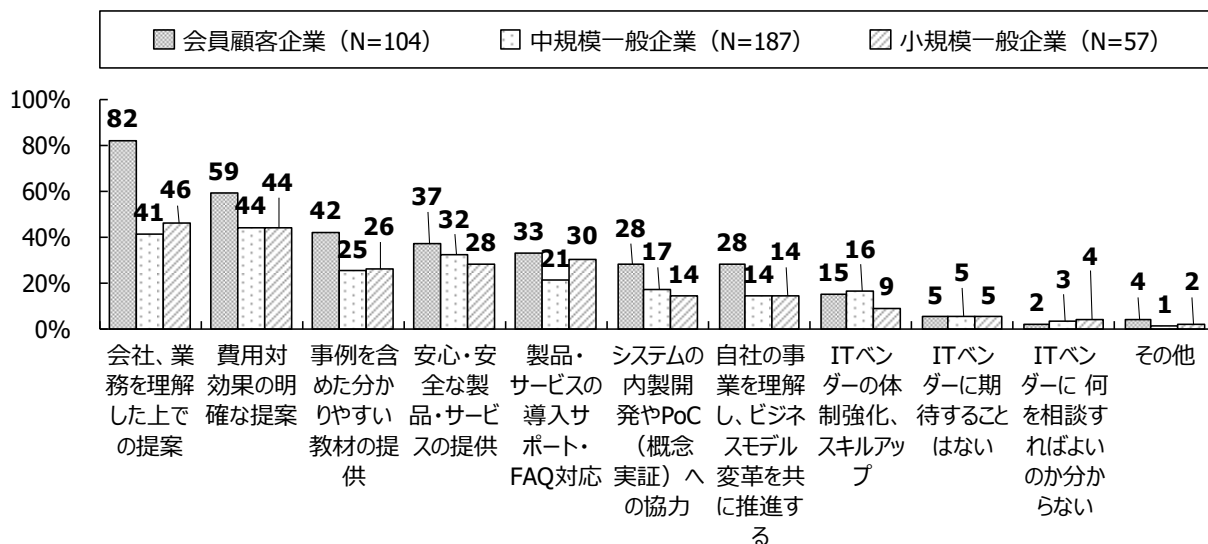
(6) DX 推進に向けた IT ベンダーへの期待

企業が「IT ベンダーの確保」にも熱心であることは分かったが、IT ベンダーに何を期待しているのだろうか。この点を調査した結果を図表 1.3.18 に示す。

会員顧客企業では、「会社、業務を理解した上での提案」が82%で最も多かった。これは、逆に言うと、「会社、業務を理解した上での提案」ができていないことと、同時に IT ベンダーの提案への期待を示していることになる。IT ベンダーお仕着せの「できること提案」ではなく、企業の特長や状況、業務を踏まえた提案を求めているのであろう。前述の『DX レポート 2』では、「DX を対等な立場で支援できるベンダー企業とのパートナーシップ構築（+ベンダー企業の変革）」が必要と報告されているが、このアンケート結果は、まさにこの点を表したものと言えよう。

2位は「費用対効果の明確な提案」が59%で、「絵にかいた餅」ではなく本当に適用できる提案を求めていることを示す。3位は「事例を含む分かりやすい教材提供」が42%で3位だった。DX に取り組むきっかけの調査結果でも「他社の事例を見て」が多かったが、他社の事例が社内で DX を推進したり、DX を企画したりするヒントになるものと思われる。

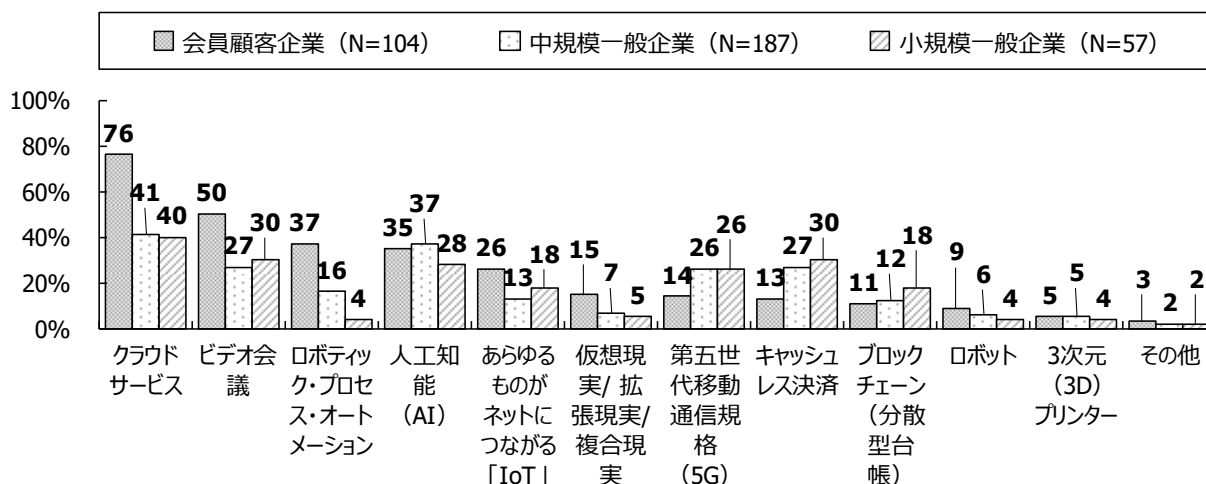
図表 1.3.18 DX 推進に向け IT ベンダーに期待すること(DX に取り組み中、または取り組み予定の企業)



(7) DXのために導入するデジタル技術

「DXに取り組み中、または取り組み予定の企業」を対象に、DXのために導入した、あるいは導入しようとするどんな技術を調査した結果を図表 1.3.19 に示す。

図表 1.3.19 DXのために導入するデジタル技術(DXに取り組み中、または取り組み予定の企業)



会員顧客企業では、「クラウドサービス」が76%と最も多く、「ビデオ会議」と「ロボティック・プロセス・オートメーション (RPA)」、「人工知能 (AI)」が50%、37%、35%で続いた。

一般企業でも、「クラウドサービス」が40-41%と最も多かったが、2位、3位は「人工知能 (AI)」の28-37%と「キャッシュレス決済」、「ビデオ会議」の27-30%であった。

徐々にではあるが、企業群を問わず「人工知能 (AI)」への取り組みが広がってきているようだ。

1.3.4 ITシステムの整備状況

ITシステムの整備状況について昨年度との比較を中心に調査した中から、次の点を説明する。その他については「4 ITシステムの整備状況」を参照されたい。

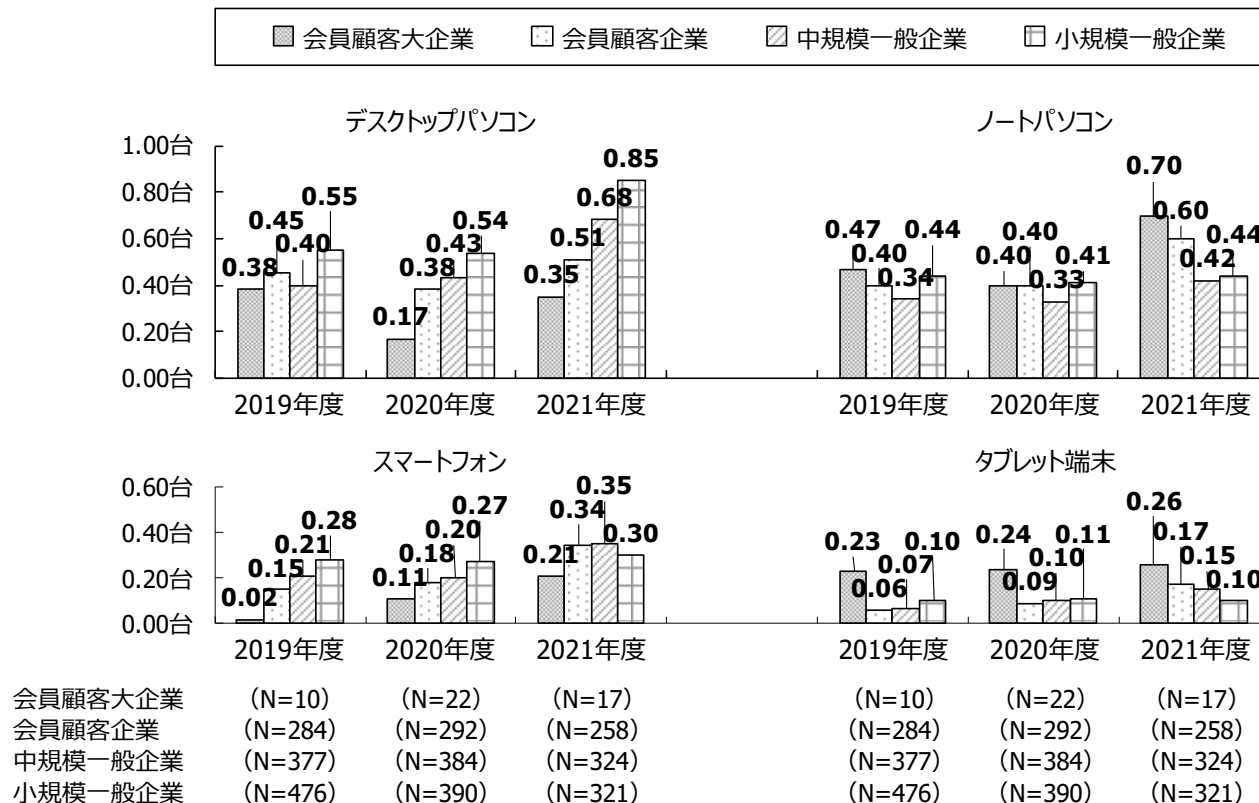
- エンドユーザー機器台数の推移
- シンクライアントの導入状況
- Windows 11 への対応方針
- Windows Server 2012 保守打ち切りへの対応
- 業務のシステム化状況

なお、「1.1(1) 調査対象」で記述したように、会員顧客企業対象のアンケートでは、従業員数が2000人以上、または年間売り上げが3000億円以上の大規模な企業18社からのからの回答も得られた。これら回答をそのまま集計すると、経年変化を見る妨げとなることから、本項では「会員顧客大企業」として別集計することとしたが、母数が少ないので、調査結果はあくまで参考値として見ていただきたい。

(1) 従業員 1 人当たりのエンドユーザー機器台数推移

従業員 1 人当たりのエンドユーザー機器台数の推移を図表 1.3.20 に示す。

図表 1.3.20 従業員 1 人当たりのエンドユーザー機器台数の推移(台数不明企業を除く)



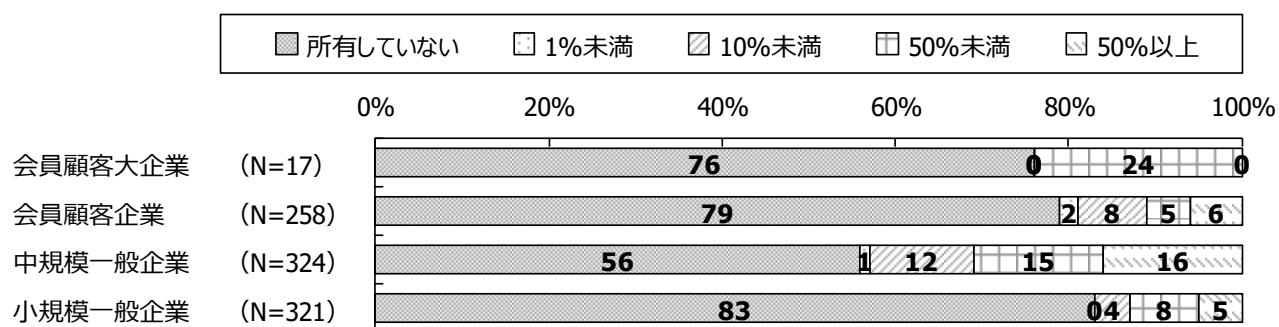
会員顧客大企業を除き、従業員 1 人当たりのデスクトップパソコン台数が昨年度の 0.38-0.54 台 / 人から 0.51-0.85 台 / 人と 1.3-1.6 倍になった。また、従業員 1 人当たりのスマートフォンの台数が昨年度の 0.18-0.27 台 / 人から 0.30-0.35 台 / 人と 1.1-1.8 倍になった。

デスクトップパソコンは、テレワークに伴い、長時間作業でも目の疲れが少ない大型画面が利用できる点や、安価でシンクライアントとして使うなら十分な点が考慮されたと考えられる。スマートフォンの増加についてはテレワークに伴う、インターネットアクセスをテザリング機能で簡単に確保するための一つの解決策と思われる。

(2) シンクライアントの導入状況

エンドユーザー機器の内、シンクライアントの占める割合を調査した結果を図表 1.3.21 に示す。

図表 1.3.21 シンククライアントの導入状況(企業数ベース)



これから分かるように、会員顧客企業の21%、中規模一般企業の44%、小規模一般企業の17%が何らかのシンククライアントを導入している。とりわけ、中規模一般企業での導入が半数に近いのが目につく。

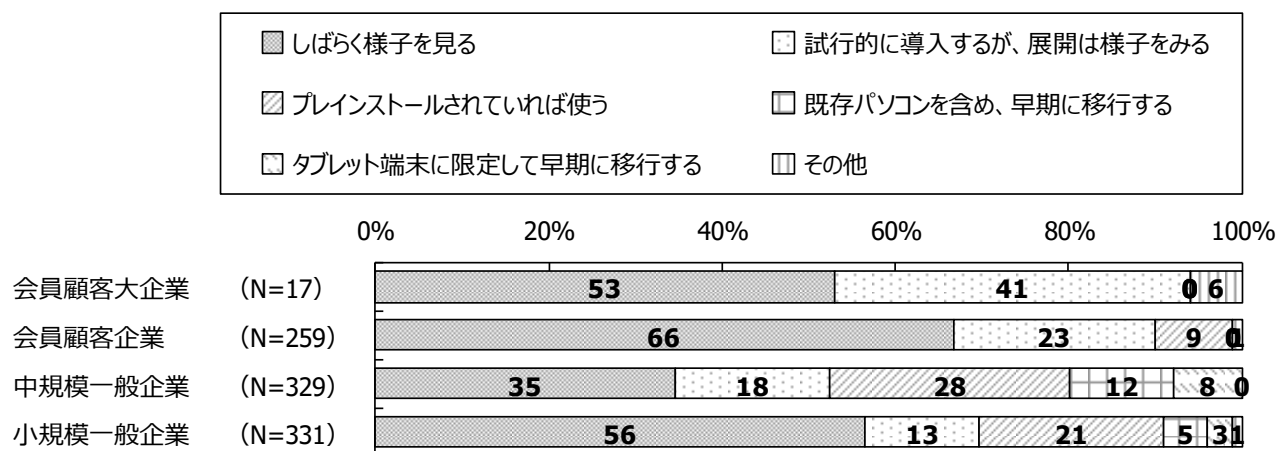
また、エンドユーザー機器の過半数をシンククライアント運用可能とし、本格導入している企業は、会員顧客企業で6%、中規模一般企業で16%、小規模一般企業で5%ある。シンククライアント導入率が10-50%と一部の部門に限定して導入していると思われる企業を含めると、会員顧客大企業の24%、会員顧客企業の11%、中規模一般企業の31%、小規模一般企業が13%となり、中規模一般企業や会員顧客大企業を中心にシンククライアント端末が本格導入されつつあるのが分かる。

早晚、会員顧客企業にもシンククライアント端末の本格導入の動きが出てくるものと思われる。

(3) Windows 11 への対応方針

2021年10月5日の公開に先立ち、Windows 11をどう取り扱うのか調査した結果が図表 1.3.22である。

図表 1.3.22 Windows 11 への対応方針



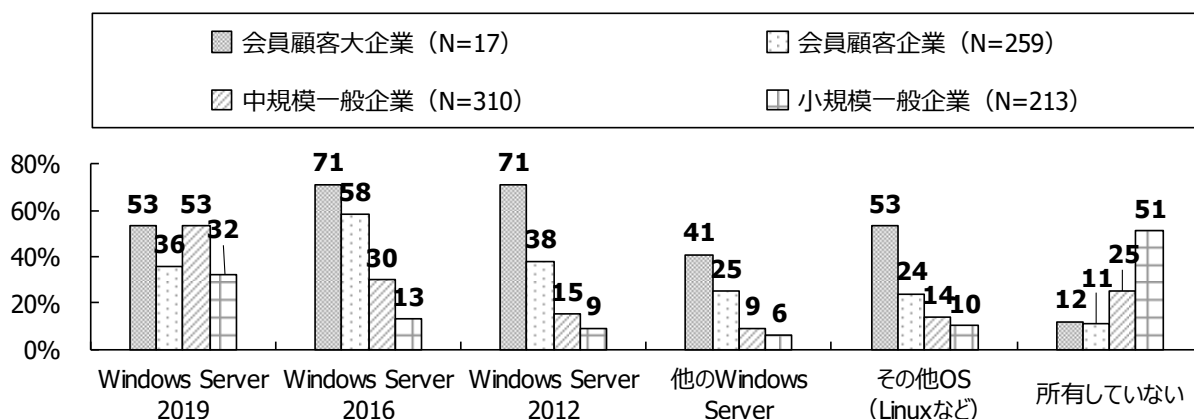
会員顧客企業では、「しばらく様子を見る」が66%、「試行的に導入するが、展開は様子を見る」が23%で、合わせて89%が「様子を見る」と慎重な企業が大半であった。

中規模一般企業は、「しばらく様子を見る」、「試行的に導入するが、展開は様子を見る」が合計で 53%、「新規導入パソコンにプレインストールされていれば使う」、「既存パソコンを含め、早期に移行する」、「タブレット端末に限定して早期に移行する」が合計で 48%と慎重派と積極派が相半ばする結果であった。小規模一般企業は、「しばらく様子を見る」、「試行的に導入するが、展開は様子を見る」が合計で 69%と慎重派が多かった。

(4) Windows Server 2012 保守打ち切りへの対応

サーバーの OS 別に利用している企業の割合を調査した結果を図表 1.3.23 に示す。

図表 1.3.23 サーバーOS の割合(所有企業数ベース)



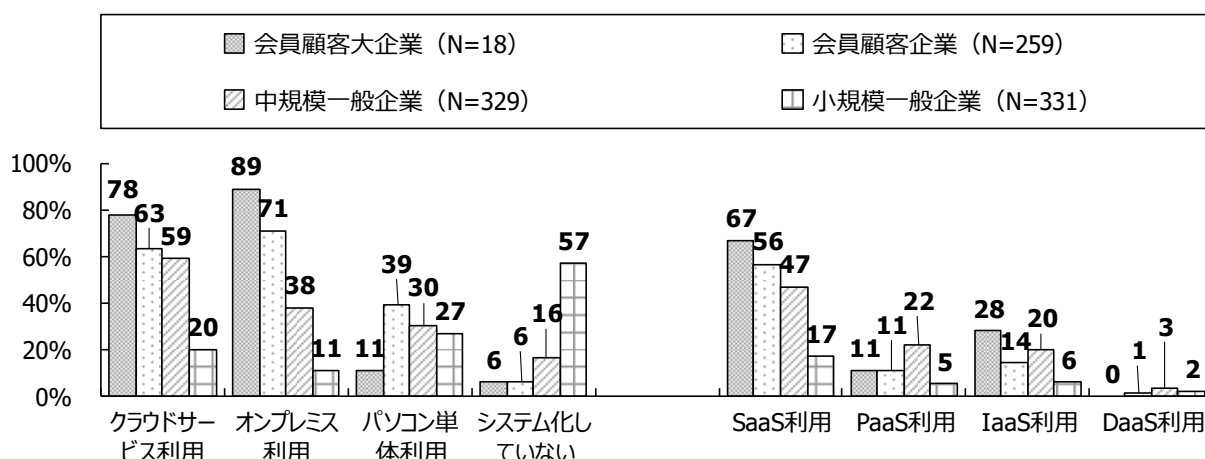
これを見ると 2020 年 1 月 14 日の延長サポート期限を過ぎている「Windows Server 2008」以前の Windows Sever OS が会員顧客大企業の 41%、会員顧客企業の 25%、中規模一般企業の 9%、小規模一般企業の 4%で残存している。会員顧客大企業の 2、3 社に 1 社、会員顧客企業の 4 社に 1 社はリスクを抱えた運用をしていることになる。

また、2023 年 10 月に延長サポート終了が終了する Windows Server 2012 が会員顧客大企業の 71%、会員顧客企業の 38%に残存しており、猶予期間は 1 年半程度しかなく、今から移行準備を進める必要がある。

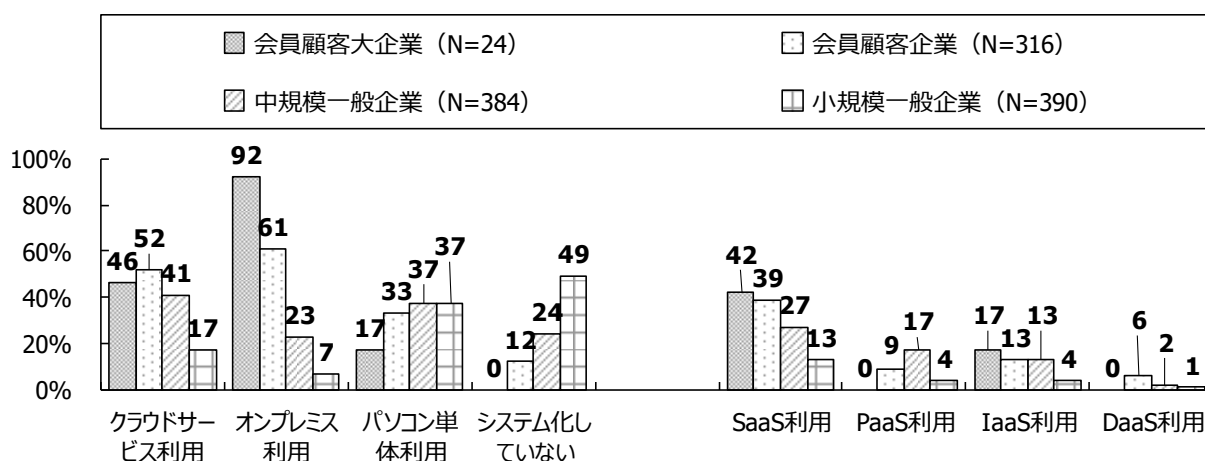
(5) 業務のシステム化状況

業務全般のシステム化形態（クラウドサービス、オンプレミス、パソコン単体）とクラウドサービスの利用形態について、昨年度と今年度の調査結果を図表 1.3.24 と図表 1.3.25 に示す。図表の左側がシステム化形態別の利用企業の比率、右側がクラウドサービスの形態（SaaS、PaaS、IaaS、DaaS）別の利用企業の比率を示す。

図表 1.3.24 業務全般のシステム化形態(2021 年度)



図表 1.3.25 業務全般のシステム化形態(2020 年度)



会員顧客大企業は母数が少なく、参考程度だが、「パソコン単体利用」が6%減少して11%、「オンプレミス利用」が3%減少し89%、「クラウドサービス利用」が32%増加し78%になっている。クラウドサービスの中では「SaaS利用」が15%増加し67%、「IaaS利用」が11%増加し28%になっている。会員顧客大企業でも、業務によりクラウドサービスを活用する傾向がみられる。

会員顧客企業では、「クラウドサービス利用」が11%増加し63%、「オンプレミス利用」が10%増加し71%、「パソコン単体利用」が6%増加し39%になっている。クラウドサービスの中では、「SaaS利用」が17%増加し56%になったが、他はほとんど変わらなかった。

中規模一般企業では、「パソコン単体利用」が7%減少し30%、「クラウドサービス利用」が18%増加し59%、「オンプレミス利用」が15%増加し38%になった。クラウドサービスの中では「SaaS利用」が20%と最も多く増加し、47%になった。小規模一般企業では、「パソコン単体利用」が10%減少し27%になった他はほとんど変化がなかった。

1. エグゼクティブサマリー

総じて、特定のシステム化形態に固執することなく、適材適所で使い分ける傾向がみられる。どの企業群でも、クラウドサービスの中では「SaaS利用」が大きく増加し、「IaaS利用」も若干増加しているが、「DaaS利用」はほとんど変わらなかった。

2. 働き方改革への取り組み状況

2. 働き方改革への取り組み状況

今年度の働き方改革に関する調査結果を、次の2項目に分けて報告をする。

- 働き方改革への取り組み状況
- テレワーク制度の導入状況

2.1 働き方改革への取り組み状況

当協会では、5年にわたって働き方改革への取り組み状況を調査してきた。

2020年に入り、全世界で新型コロナウイルス感染症が広がっている。こうした中、社会・経済活動の停滞による影響が及んでいる雇用に対して、前例のないさまざまな対策がこれまでにない規模で実施されている。

「緊急事態宣言」は解除されたとはいえ、こうした感染症対策が今後の社会の在り方にどのような変化をもたらすかについて、現時点で見極めることは難しいが、既に広がっているテレワークをはじめとする新しい動きを中心として、働き方改革の視点から捉えてみたい。

2.1.1 働き方改革が目指すもの

従来から、厚生労働省のWebサイトでは、働き方改革が目指すものとして図表2.1.1のように定義されている。

図表 2.1.1 働き方改革が目指すもの*7

我が国は、「少子高齢化に伴う生産年齢人口の減少」「育児や介護との両立など、働く方のニーズの多様化」などの状況に直面しています。
こうした中、投資やイノベーションによる生産性向上とともに、就業機会の拡大や意欲・能力を存分に発揮できる環境を作ることが重要な課題になっています。

「働き方改革」は、この課題の解決のため、働く方の置かれた個々の事情に応じ、多様な働き方を選択できる社会を実現し、働く方一人ひとりがより良い将来の展望を持てるようにすることを目指しています。

2.1.2 働き方改革活動の経緯

労働者がそれぞれの事情に応じた多様な働き方を選択できる社会を実現する働き方改革を総合的に推進するために、長時間労働の是正、多様な働き方の実現、雇用形態にかかわらず公平な処遇の確

*7 出典：厚生労働省 ホーム > 政策について > 分野別の政策一覧 > 雇用・労働 > 労働政策全般 > 「働き方改革」の実現に向けて > 「働き方改革」の目指すもの <https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000148322.html>

保等の処置を講じることを目的とした「働き方改革関連法」が2018年6月29日の参議院本会議で可決・公布され、図表 2.1.2 に示される施行日で推進されることになっている。

図表 2.1.2 働き方改革関連法 / 施行日一覧^{*8}

法律	内容	大企業への適用	中小企業への適用	
労働施策総合推進法	働き方改革に係る基本的考え方を明らかにするとともに、国は、改革を総合的かつ継続的に推進するための「基本方針」を定める。	2018（平成30）年7月6日		
労働基準法	労働時間の上限（第36条等）	2019（平成31）年4月1日	2020（令和2）年4月1日	
	高度プロフェッショナル制度の創設（第41条の2）		2019（平成31）年4月1日	
	年5日の年次有給休暇の取得義務（第39条第7項）			2019（平成31）年4月1日
	フレックスタイム制の見直し（第32条の3）			
	中小企業における割増賃金率の猶予措置廃止（第138条）		—	2023（令和5）年4月1日
労働時間等設定改善法	勤務間インターバル制度の導入、短納期発注や発注内容の頻繁な変更を行わないなど取引上の必要な配慮の努力義務化など。	2019（平成31）年4月1日		
労働安全衛生法、じん肺法	産業医・産業保健機能の強化、高プロ対象者を除くすべての労働者を対象とした労働時間の状況の把握の義務化など。	2019（平成31）年4月1日		
パートタイム・有期雇用労働法	短時間・有期雇用労働者について、 ①不合理な待遇差を解消するための規定の整備、②待遇差の内容・理由等に関する説明の義務化、③裁判外紛争解決手続（行政ADR）の整備など。	2020（令和2）年4月1日	2021（令和3）年4月1日	
労働者派遣法	派遣労働者について、 ①不合理な待遇差を解消するための規定の整備、②待遇差の内容・理由等に関する説明の義務化、③裁判外紛争解決手続（行政ADR）の整備など。	2020（令和2）年4月1日		

2.1.3 働き方改革への取り組み状況

個々の職場で実効的な働き方改革が進むよう、47都道府県に働き方改革推進支援センターを設置し、取り組みを促す助成金による支援なども進められている。また、新型コロナウイルスの感染拡大を契機にニーズが高まったテレワークについても、助成金による導入支援が行われている。

今年の働き方改革の実施状況を調べるため、調査対象とした企業で改革がどの程度進んでいるかを調査した。テーマが17項目と多いため、以下の4分野に分けて分析した。

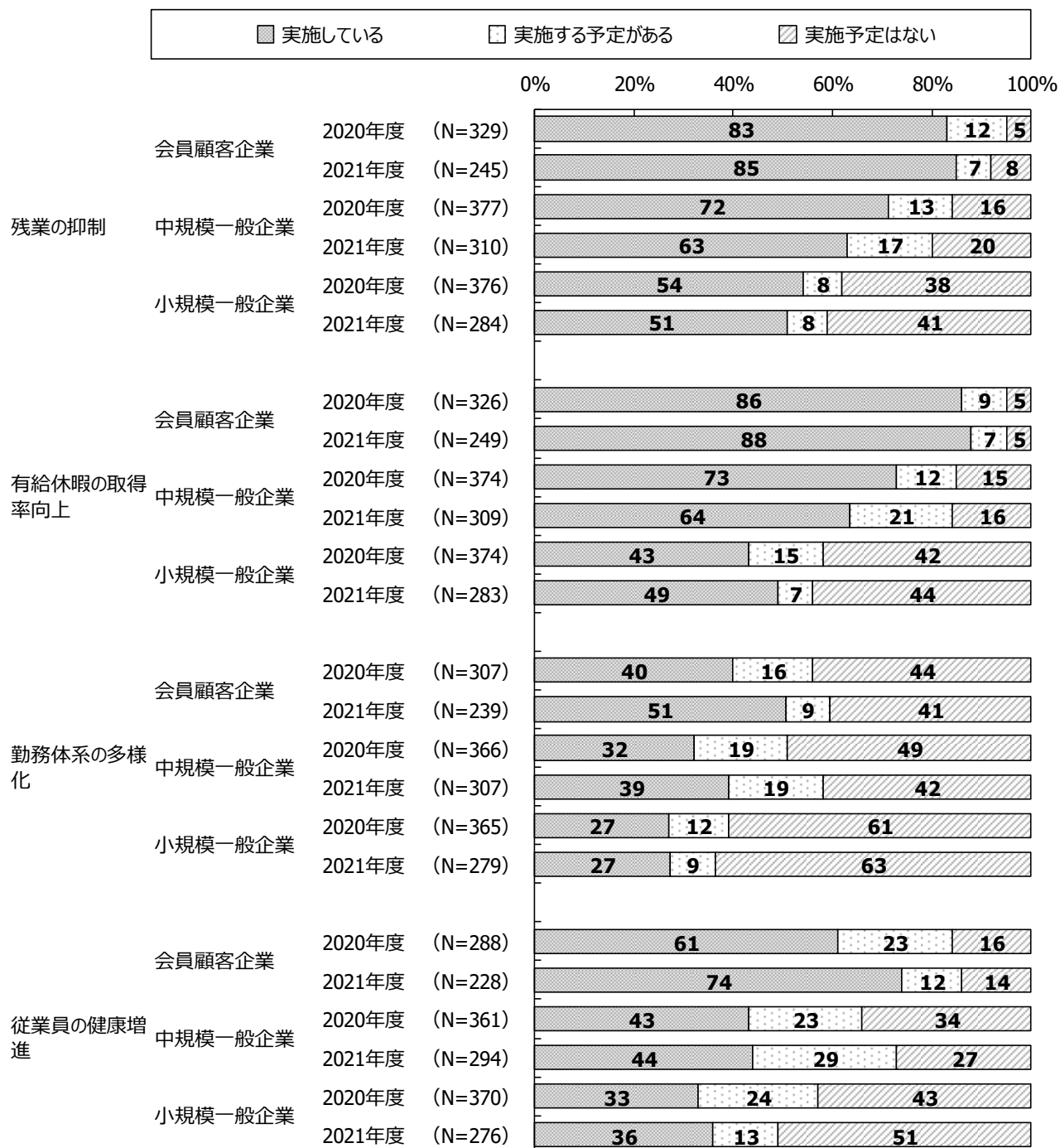
- 長時間勤務対策
- 格差是正
- 柔軟な働き方
- 労働生産性向上

^{*8} 出典：厚生労働省 ホーム > 統計情報・白書 > 白書・年次報告 > 令和2年度版厚生労働白書 > 第1部令和時代の社会保障と働き方を考える > 第2章令和時代の社会補諸王と働き方のありかた > (2)生涯現役の就労と社会参加の実現 > 働き方改革の推進 > 図表 2-3-2 働き方改革関連法 / 施行日一覧
<https://www.mhlw.go.jp/wp/hakusyo/kousei/19/dl/1-02.pdf>

(1) 長時間勤務対策関連項目の状況

長時間勤務対策に関する項目の2020年度と2021年度の実施状況を比較したのが、図表2.1.3である。

図表 2.1.3 長時間勤務対策関連項目の実施状況推移



会員顧客企業では、改善実施項目の中で最も実施導入率が高かったのは「有給休暇の取得率向上」で88%であった。続いて「残業の抑制」で85%であった。しかしこの2項目は、実施導入率が90%に近づき伸び率自体は鈍化してきている。「従業員の健康増進」は61%から74%に、「勤務体系の多様

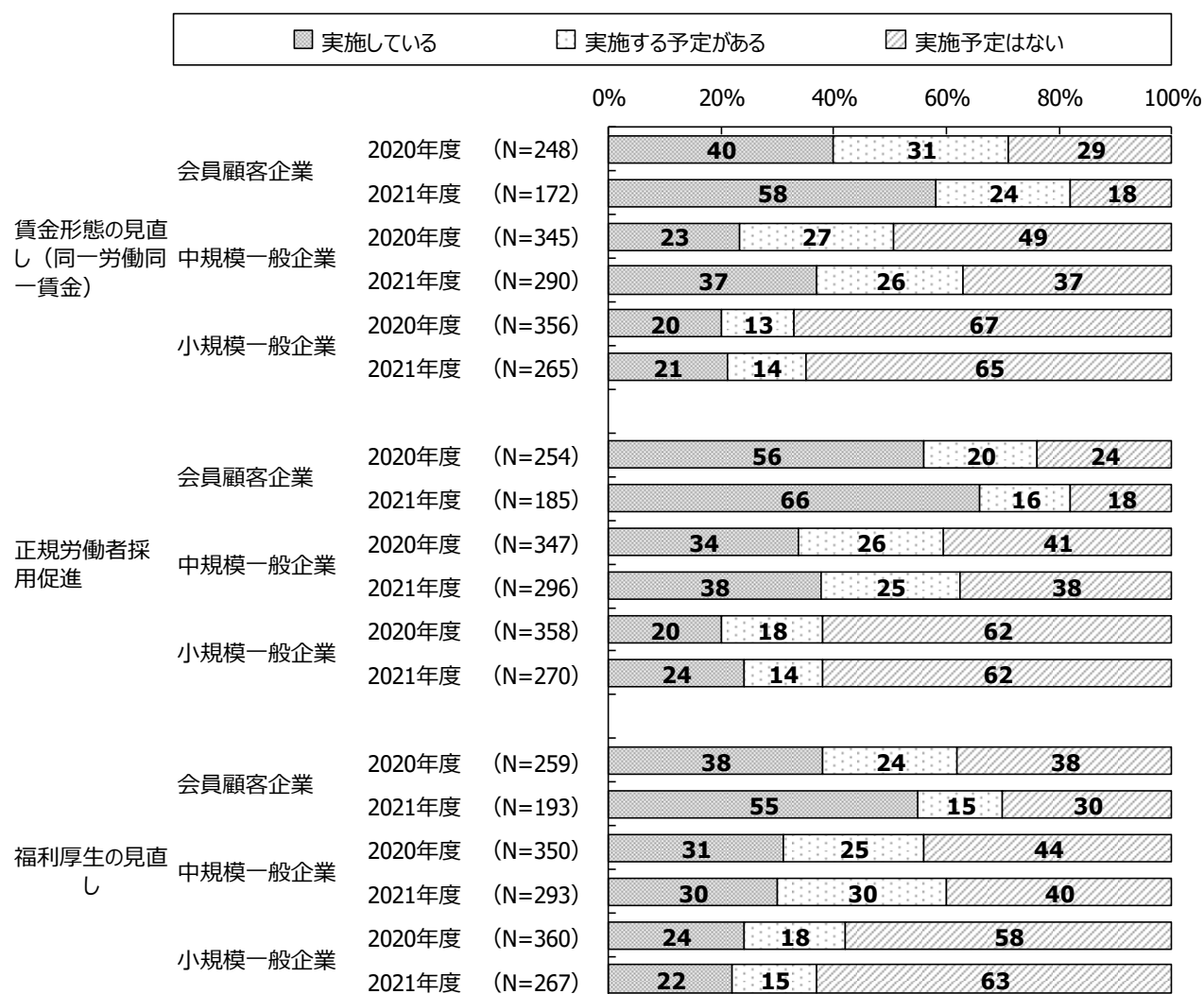
化」も40%から51%に増加しており、長時間労働に対する対策から健康管理に関する対応に変化してきていることがうかがわれる。

中規模一般企業や小規模一般企業では、いずれの項目も微増あるいは微減であり、こうした項目への注目度はあまり変化していない。

(2) 格差是正関連項目の状況

格差是正に関する項目の2020年度と2021年度の実施状況を比較したのが、図表2.1.4である。

図表 2.1.4 格差是正関連項目の実施状況推移



格差是正関連項目では、会員顧客企業で「正規労働者採用促進」が56%から66%に、「賃金形態の見直し (同一労働同一賃金)」が40%から58%に、「福利厚生の見直し」が38%から55%に増加しており、政府の政策が浸透するとともに、労働者保護に関する項目が優遇されたものと思われる。

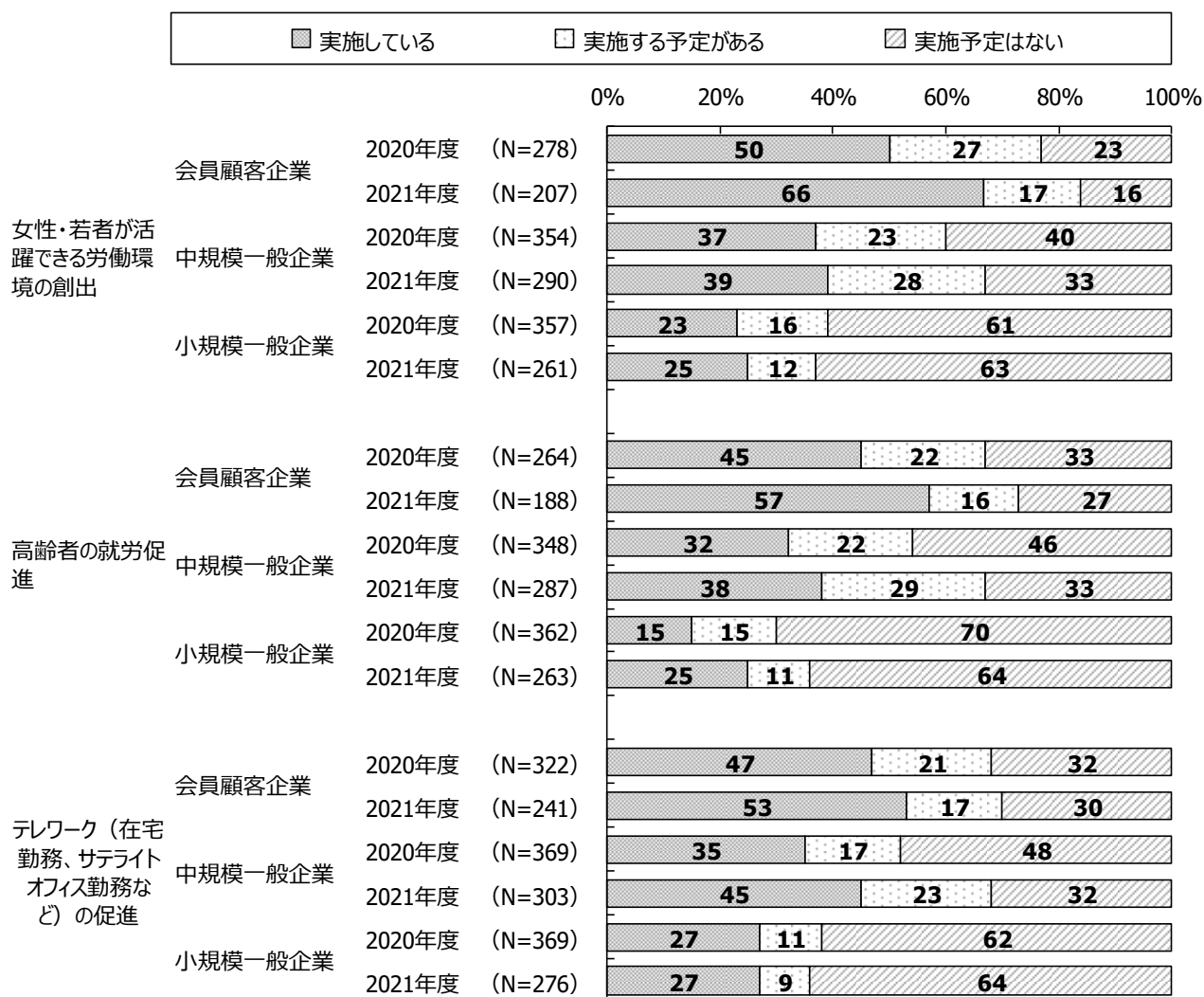
中規模一般企業では「賃金形態の見直し (同一労働同一賃金)」が14%の伸びを示しているが、他の2項目についてはほとんど変化がなかった。

小規模一般企業では、政府の政策はあったものの実施するだけの余裕はなかったものと思われる。

(3) 柔軟な働き方関連項目の状況

柔軟な働き方に関する項目の2020年度と2021年度の実施状況を比較したのが、図表2.1.5である。

図表 2.1.5 柔軟な働き方関連項目の実施状況推移



会員顧客企業では、「女性・若者が活躍できる労働環境の創出」が50%から66%、「高齢者の就労促進」が45%から57%と高い伸びを示している。

中規模一般企業では、「テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）の促進」が35%から45%に10%伸びているが、他の項目は2-6%の伸びである。

小規模一般企業では、「高齢者の就労促進」で15%から25%と10%の伸びを示している。

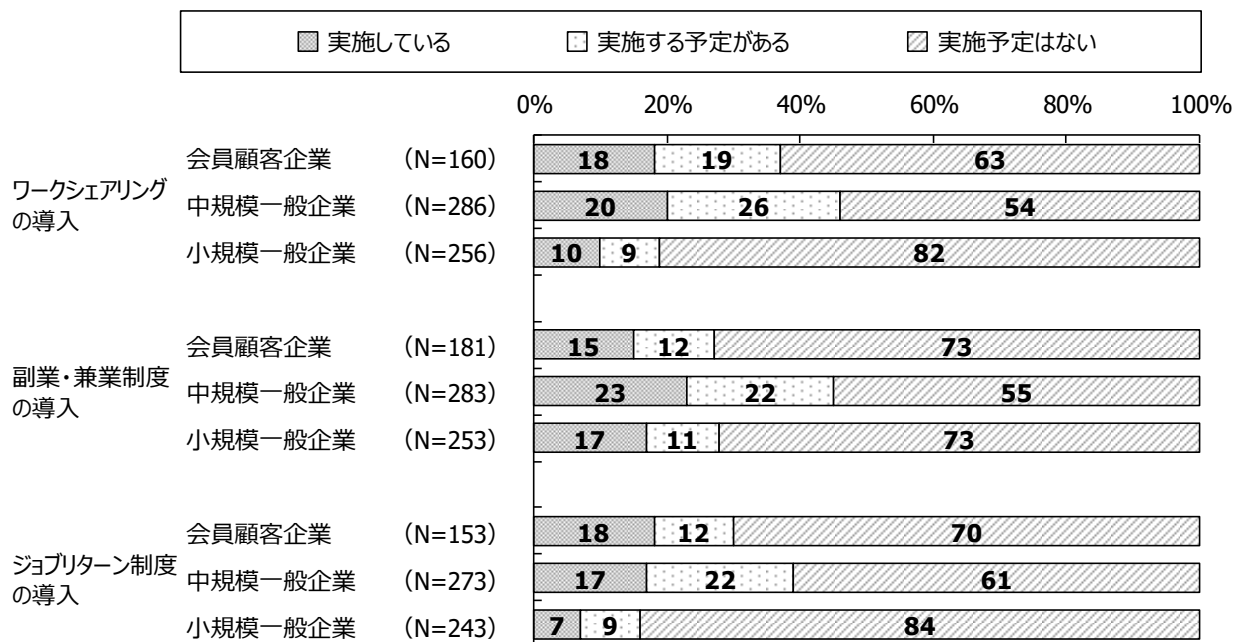
各事業群とも労働者確保といった状況から、各々の項目で、今後実施状況が伸びていくことが期待できる。

なお、「テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）の促進」については、「2.2 テレワーク制度の導入状況」で詳細に述べるので、そちらを参照されたい。

柔軟な働き方に関する項目の内、本年度から調査対象とした項目の実施状況が、図表 2.1.6 である。

近年話題となっている「ワークシェアリングの導入」、「副業・兼業制度の導入」、「ジョブリターン制度の導入」は、まだ環境が整っていないこともあってか、会員顧客企業での実施率は 15-18%、中規模一般企業でも実施率は 17-23%、小規模一般企業でも 7-17%の低い値となっている。

図表 2.1.6 柔軟な働き方-新規関連項目の実施状況



(4) 労働生産性向上関連項目の状況

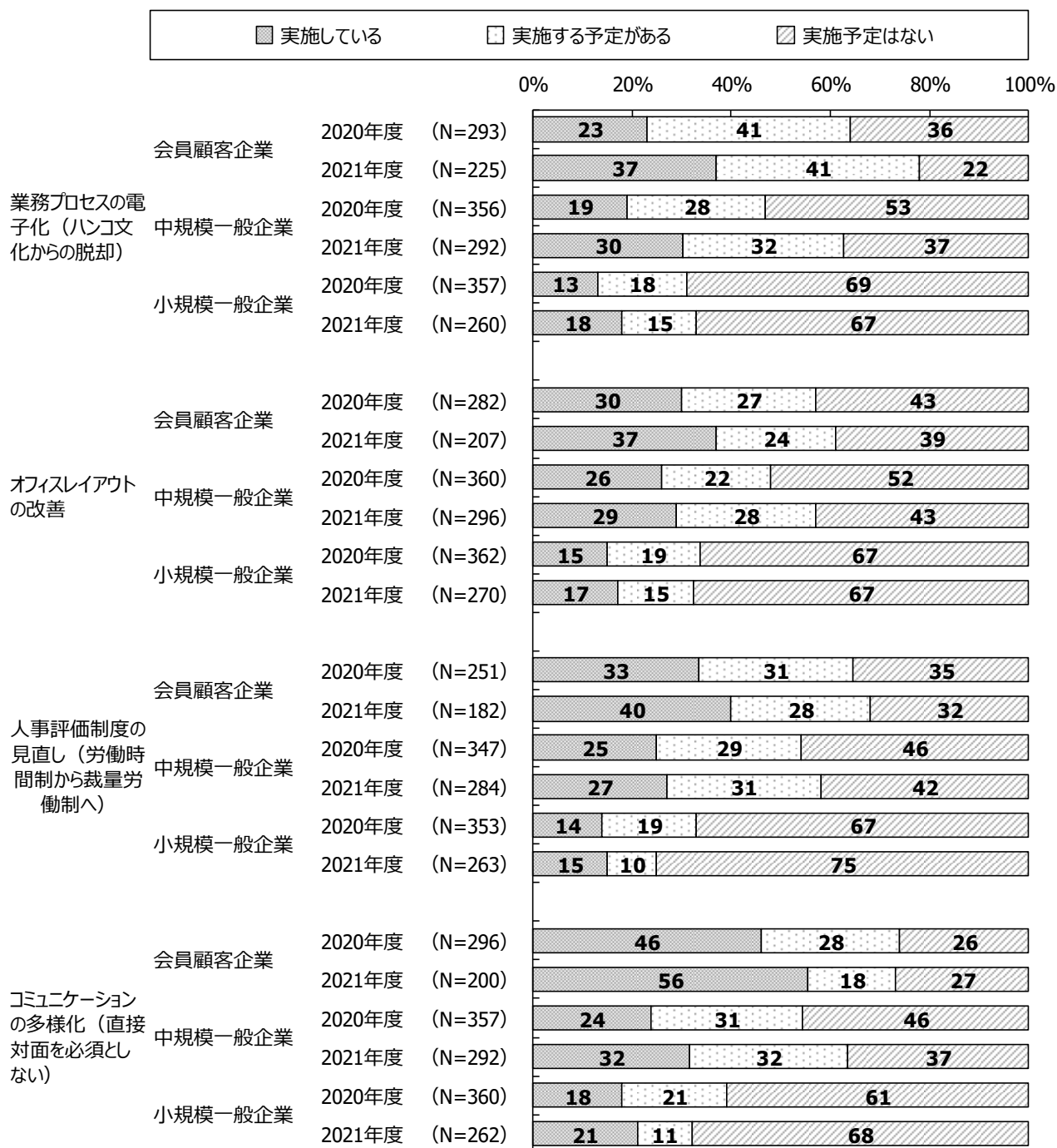
労働生産性向上に関する項目の 2020 年度と 2021 年度の実施状況を比較したのが、図表 2.1.7 である。

労働生産性関連項目で注目すべきは、「業務プロセスの電子化（ハンコ文化からの脱却）」であり、全企業群で実施率が向上している。特に会員顧客企業では 23%から 37%と大きく伸びている。このハンコ文化からの脱却に関しては、デジタル改革関連法*9の中で『デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律案』により「押印・書面手続の見直し（押印・書面交付等を求める手続を定める 48 法律を改正）」が行われたことが大きく影響していると思われる。

また、会員顧客企業で「コミュニケーションの多様化（直接対面を必須としない）」が 46%から 56%に伸びたが、テレワークの伸長と同じようにコロナ禍の関連でコミュニケーションを多様化する企業が増加した結果であろう。

*9 出典：デジタル改革関連法案 https://www.kantei.go.jp/jp/singi/it2/senmon_bunka/dejigaba/dai14/siryou1.pdf

図表 2.1.7 労働生産性向上関連項目の実施状況推移



ここまで、調査対象とした項目を「長時間勤務対策」、「格差是正」、「柔軟な働き方」、「労働生産性向上」に分けて論じてきたが、全体を通じて事業規模が小さい企業では働き方改革の推進が今一步といった状況であり、目標を達成するためにはさらなる支援策の推進が必要であろう。

2.1.4 働き方改革に取り組むきっかけ

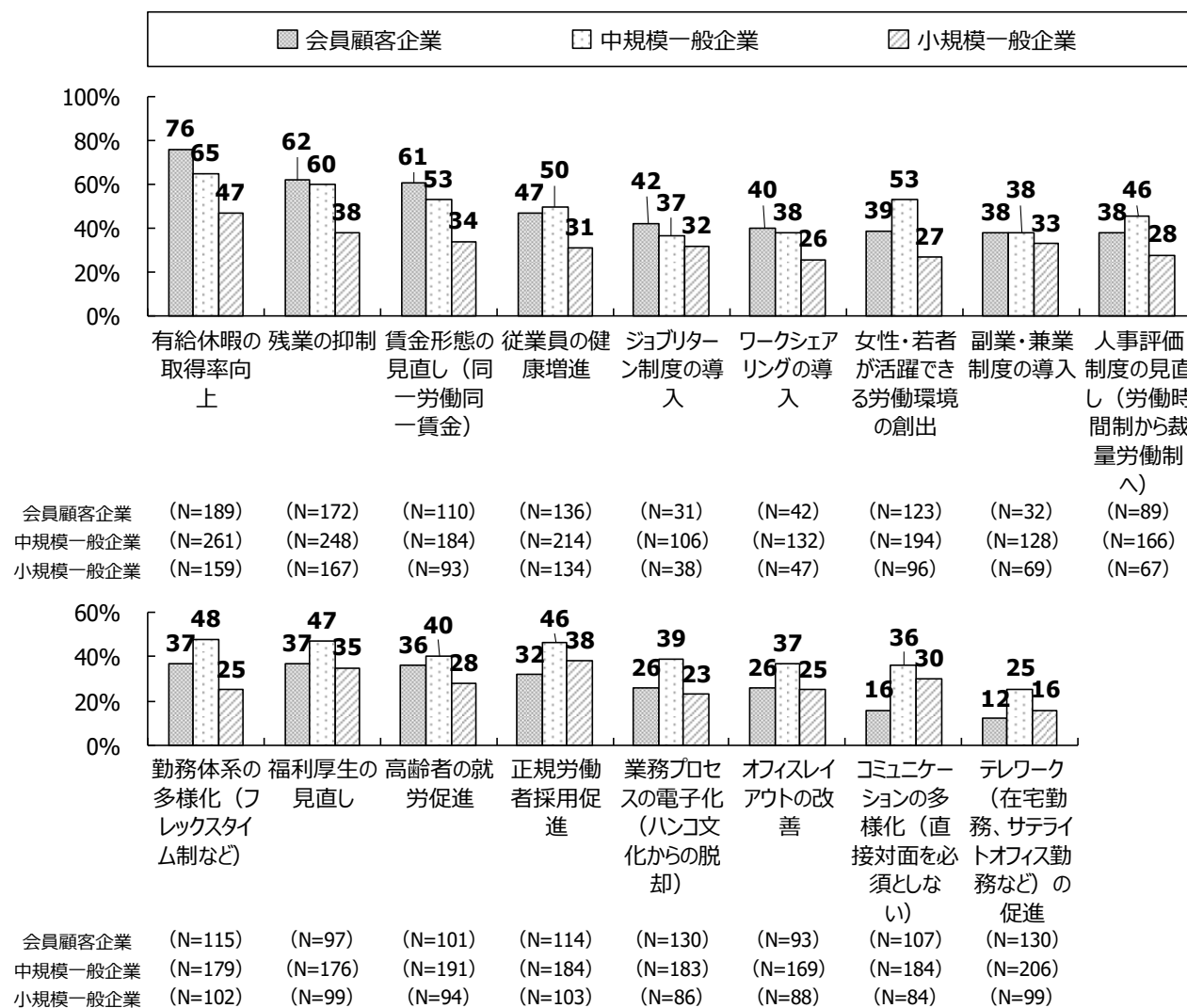
ここまで各企業群の実施状況を述べてきたが、働き方改革を実施済みあるいは実施予定の企業では、何をきっかけに働き方改革を進めるようになったのであろうか。

項目の実施は、「働き方改革関連法」、「コロナ禍」、「人手不足」のうち、いずれがきっかけで実現できたと考えているかを聞いてみた。

(1) 働き方改革関連法がきっかけとなった項目

まず、働き方改革関連法がきっかけとなった働き方改革は何かを聞いたのが、図表 2.1.8 である。

図表 2.1.8 働き方改革関連法がきっかけとなった働き方改革(実施中、または実施予定企業)



会員顧客企業では、「有給休暇の取得率向上」が76%でトップであり、以下「残業の抑制」が62%、「賃金形態の見直し(同一労働同一賃金)」が61%であった。その他の項目も一部を除いて30-40%台である。

中規模一般企業では、会員顧客企業と同様に「有給休暇の取得率向上」が65%でトップであり、以下「残業の抑制」が60%、「賃金形態の見直し(同一労働同一賃金)」と「女性・若者が活躍できる労働環境の創出」が共に53%であった。ただし、会員顧客企業ではあまり高くなかった「テレワーク(在宅勤務、サテライトオフィス勤務など)の促進」や「コミュニケーションの多様化(面接対面を必須としない)」といった項目も25-36%がきっかけとして捉えられている。

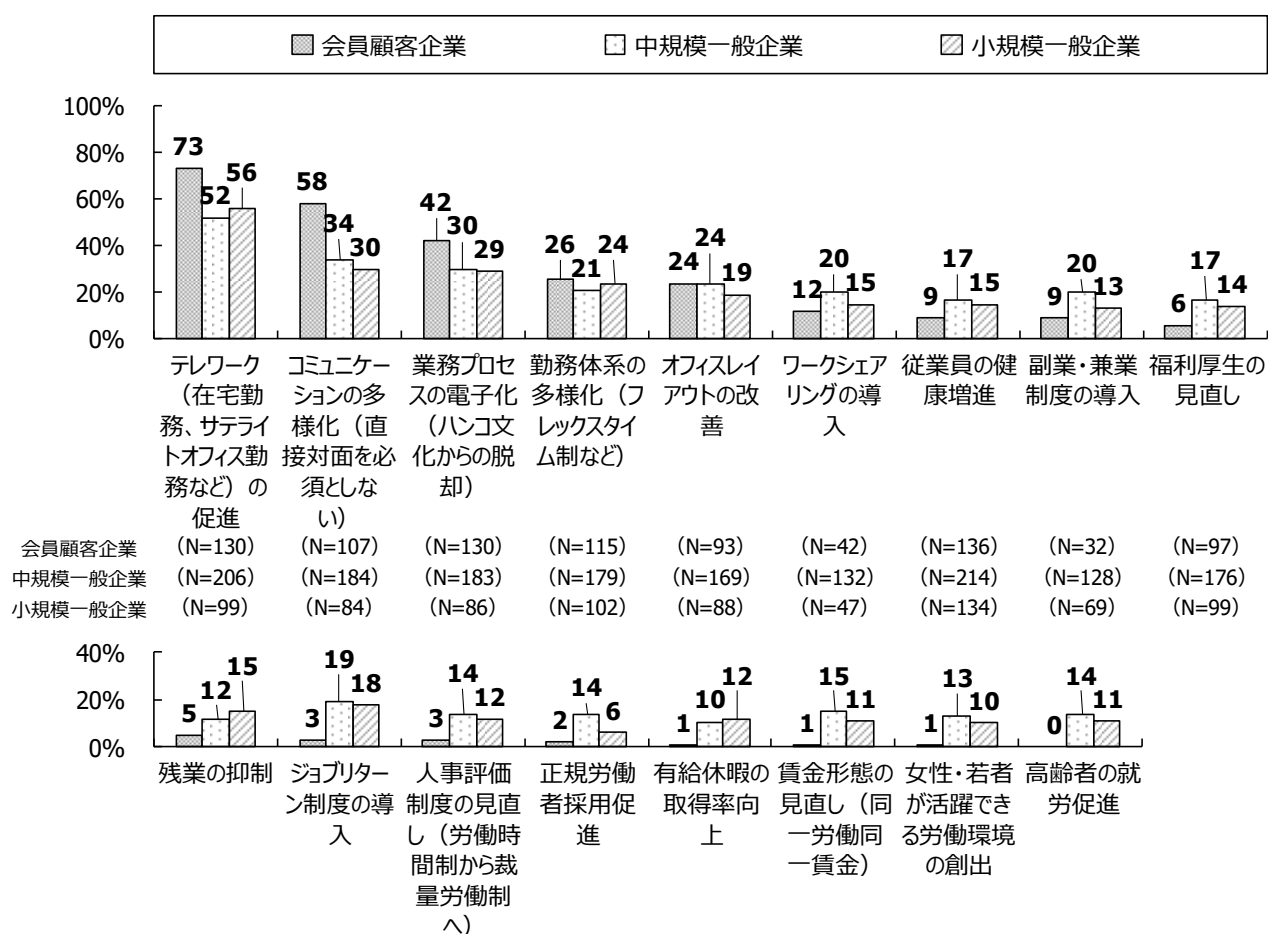
小規模一般企業では、会員顧客企業や中規模一般企業と同様に「有給休暇の取得率向上」が47%でトップであり、以下「残業の抑制」が38%、「正規労働者採用促進」が38%、と「福利厚生の見直し」が35%であった。

働き方改革関連法がきっかけとなったとの捉え方は、各企業群ともかなり高く、2018年に公布・施行された働き方改革関連法は成果を出しつつあると言えよう。

(2) コロナ禍がきっかけとなった項目

次に、コロナ禍がきっかけとなった働き方改革は何かを聞いたのが、図表 2.1.9 である。

図表 2.1.9 コロナ禍がきっかけとなった働き方改革(実施中、または実施予定企業)



会員顧客企業では、コロナ禍が最大のきっかけとなって取り組んだ項目は、「テレワーク (在宅勤務、サテライトオフィス勤務など) の促進」が73%でトップであり、続いて「コミュニケーションの多様化 (直接対面を必須としない)」が58%、「業務プロセスの電子化 (ハンコ文化からの脱却)」が42%であった。

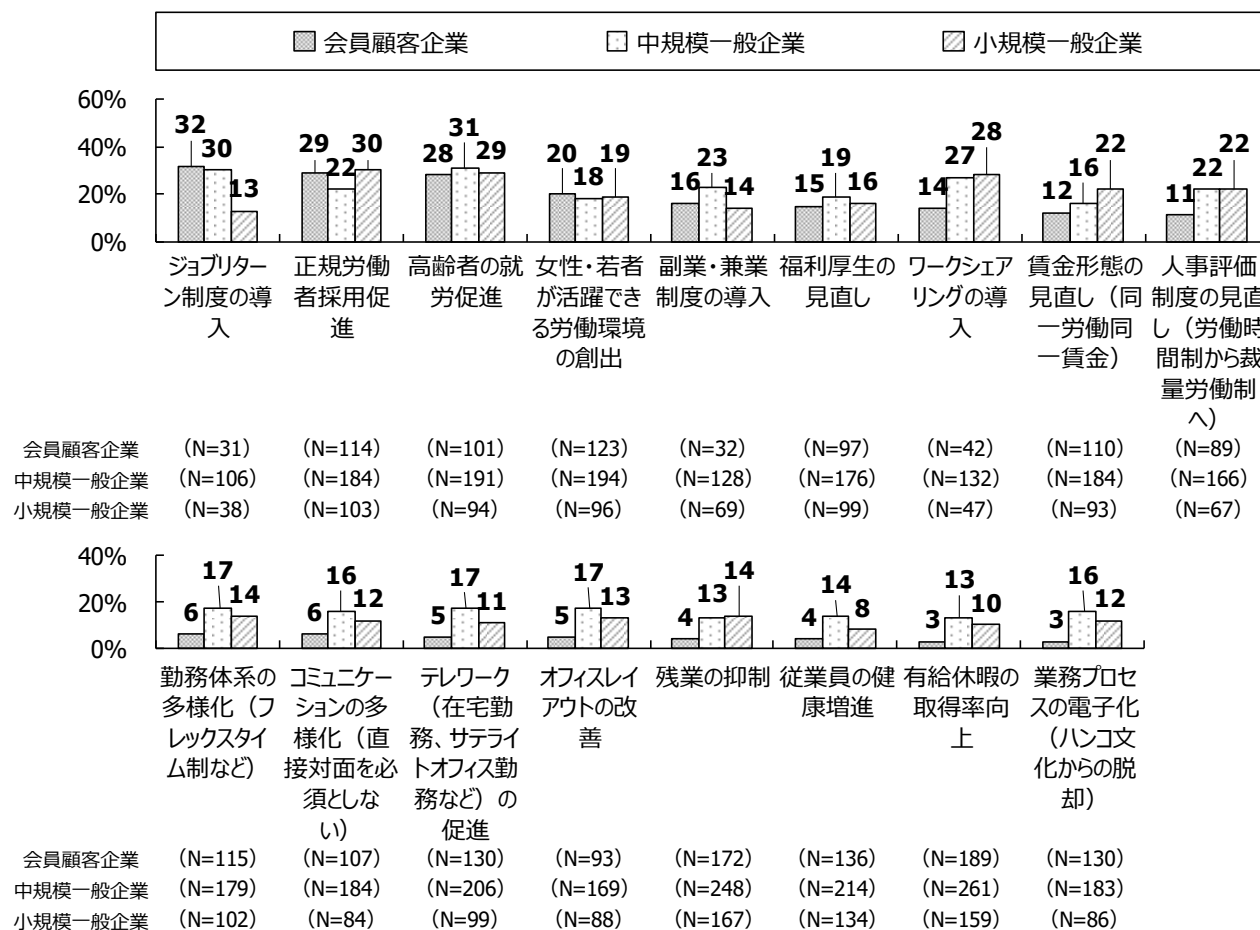
中規模一般企業や小規模一般企業も、会員顧客企業と同様に「テレワーク (在宅勤務、サテライトオフィス勤務など) の促進」が52-56%でトップであり、続いて「コミュニケーションの多様化 (直接対面を必須としない)」が30-34%、「業務プロセスの電子化 (ハンコ文化からの脱却)」が29-30%であった。

新型コロナウイルス感染症防止のための、非接触・非対面とする新生活様式に関連する項目がきっかけとして高く評価されたと言えよう。

(3) 人手不足がきっかけとなった項目

次に、人手不足がきっかけとなった働き方改革は何かを聞いたのが、図表 2.1.10 である。

図表 2.1.10 人手不足がきっかけとなった働き方改革(実施中、または実施予定企業)



会員顧客企業では、「ジョブリターン制度の導入」が最も多い32%で、「正規労働者採用促進」が29%、「高齢者の就労促進」が28%で上位3項目となった。

中規模一般企業では、「高齢者の就労促進」が31%で最も多く、「ジョブリターン制度の導入」が30%、「ワークシェアリングの導入」が27%であった。

小規模一般企業では、「正規労働者採用促進」が30%で最も多く、「高齢者の就労促進」が29%、「ワークシェアリングの人手不足」が28%であった。

各企業群の結果を見ると、現在の人員不足を解決するための方策を働き方改革に求めたということであろう。

2.1.5 働き方改革に有効な手段

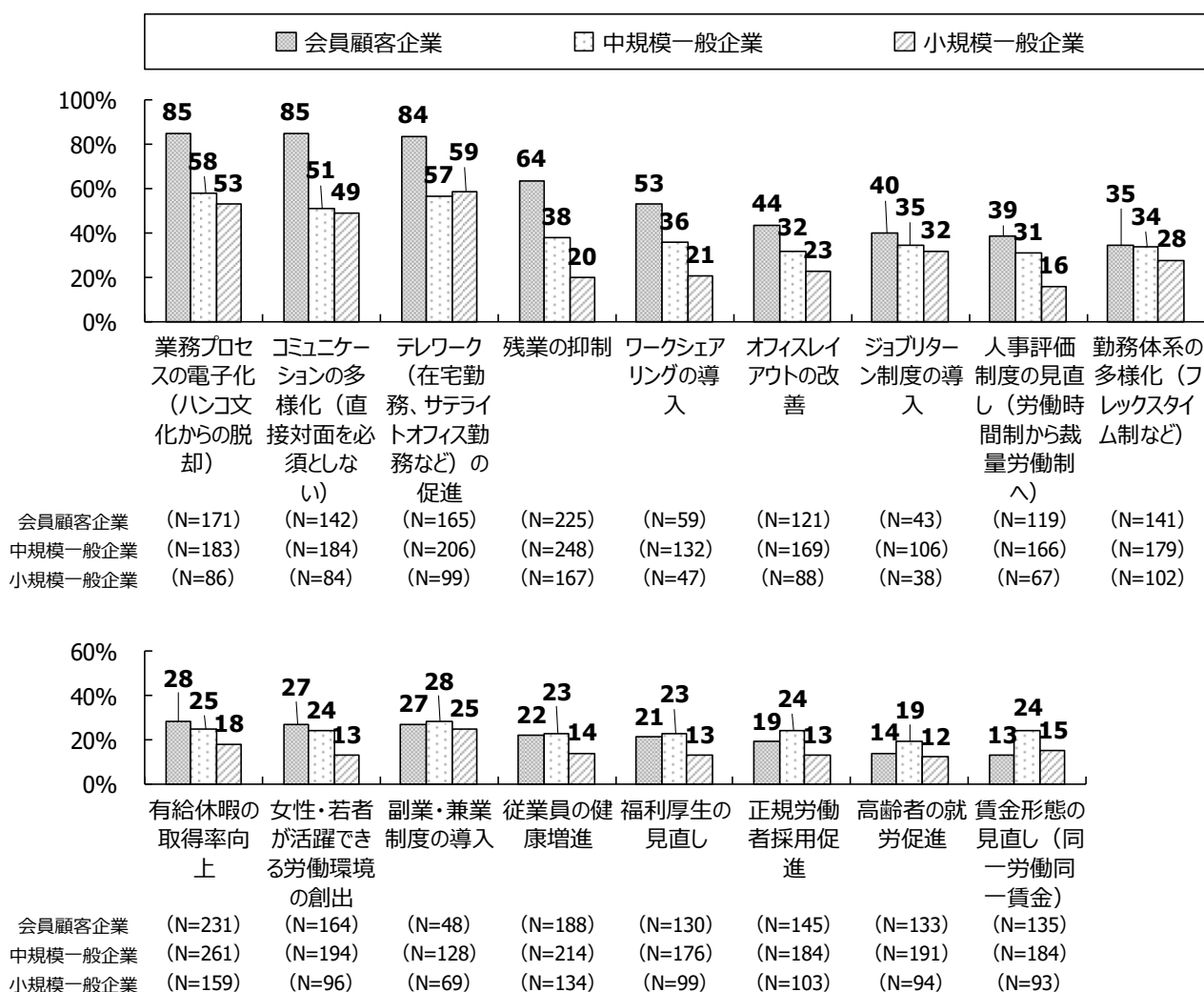
働き方改革を実施済みあるいは実施予定の企業では、何をきっかけに働き方改革を進めるようになったかを見てきたが、ここからは働き方改革にとって有効と思われる手段について聞いてみた。

聞いた手段とは、「ITの利用が有効」、「勤務体系の多様化が有効」、「法制度整備が有効」の三つである。

(1) IT利用の有効性

まず、ITの利用が有効な手段であるかを聞いたのが、図表 2.1.11 である。

図表 2.1.11 ITの利用が有効な手段となる働き方改革(実施中、または実施予定企業)



会員顧客企業では、「業務プロセスの電子化 (ハンコ文化からの脱却)」と「コミュニケーションの多様化 (直接対面を必須としない)」が共に 85%でトップであり、以下「テレワーク (在宅勤務、サテライトオフィス勤務など) の促進」が 84%、「残業の抑制」が 64%であった。いずれの項目も、IT ツール無しでは成り立たない項目であり、ツールを有効に使いながら改革項目を推進しようという意気込みが見える結果である。

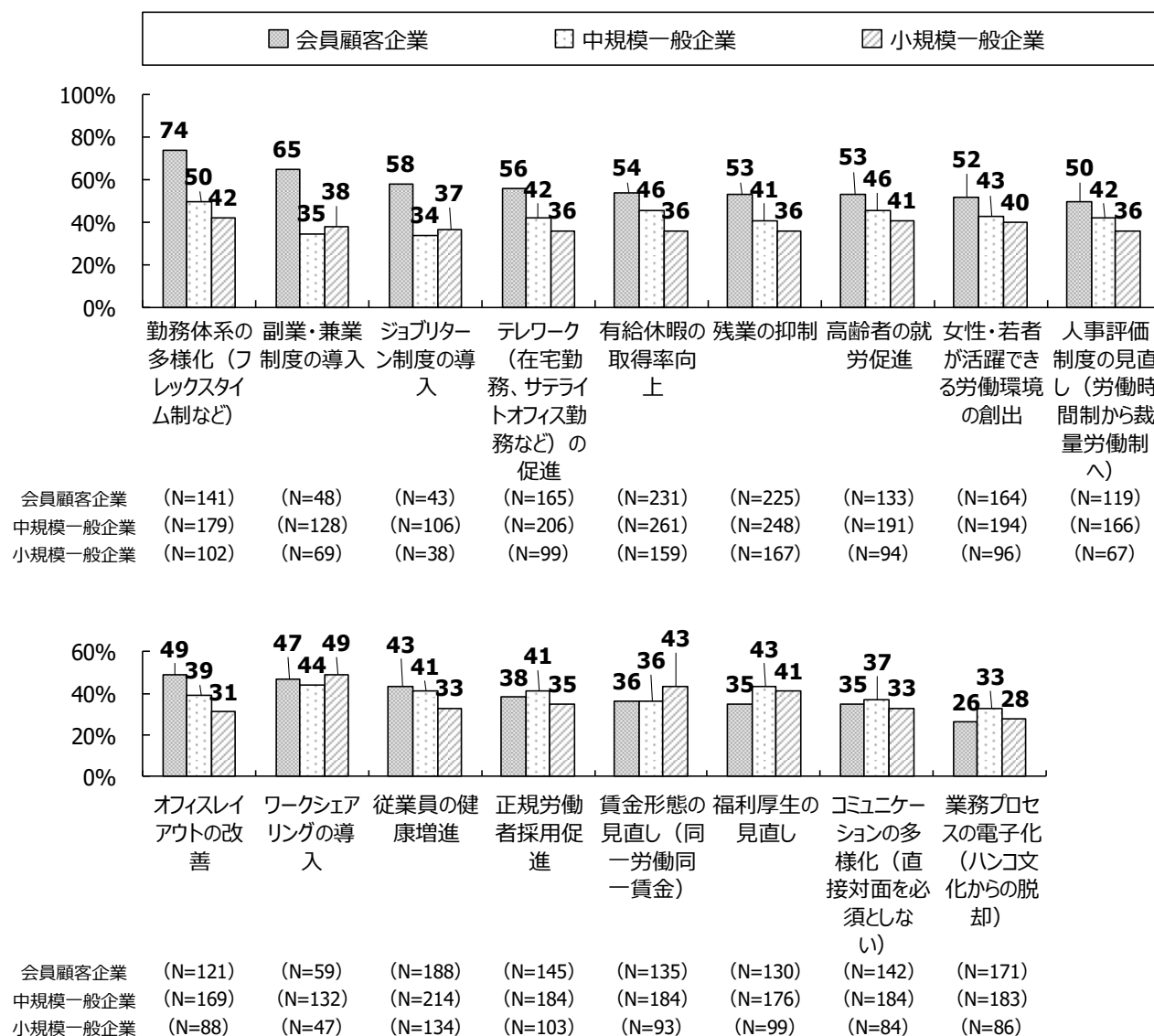
中規模一般企業では、「業務プロセスの電子化（ハンコ文化からの脱却）」が58%でトップであり、「テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）の促進」が57%、「コミュニケーションの多様化（直接対面を必須としない）」が51%であった。この三つの項目はITツール無しでは成り立たない項目であるが、会員顧客企業ではもう少し比率が高かったそれ以外の項目が、中規模一般企業では40%以下であり、IT利用の捉え方が会員顧客企業とでは少し異なっているのかもしれない。

小規模一般企業では、「テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）の促進」が59%でトップであり、「業務プロセスの電子化（ハンコ文化からの脱却）」が53%、「コミュニケーションの多様化（直接対面を必須としない）」が49%であった。

(2) 勤務体系の多様化の有効性

次に、勤務体系の多様化が有効な手段であるかを聞いたのが、図表 2.1.12 である。

図表 2.1.12 勤務体系の多様化が有効な手段となる働き方改革(実施中、または実施予定企業)



会員顧客企業では、「勤務体系の多様化（フレックスタイム制など）」が74%でトップであり、「副業・兼業制度の導入」が65%であった。その他にも「ジョブリターン制度の導入」、「テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）の促進」、「有給休暇の取得率向上」、「残業の抑制」、「高齢者の就労促進」、「女性・若者が活躍できる労働環境の創出」、「人事評価制度の見直し（労働時間制から裁量労働制へ）」などが50%以上の評価であった。

中規模一般企業では、「勤務体系の多様化（フレックスタイム制など）」が50%でトップであり、「高齢者の就労促進」と「有給休暇の取得率向上」が46%であったが、その他の項目は50%以下であった。

小規模一般企業では、「ワークシェアリングの導入」が49%でトップであり、「賃金形態の見直し（同一労働同一賃金）」が43%、「勤務体系の多様化（フレックスタイム制など）」が42%、「福利厚生の見直し」と「高齢者の就労促進」が41%、「女性・若者が活躍できる労働環境の創出」が40%であった。その他の項目は30%台であった。

一般企業は、会員顧客企業に比べると全体的に勤務体系の多様化に対する有効性の評価は低かった。

(3) 法制度整備の有効性

次に、法制度整備が有効な手段であるかを聞いたのが、図表 2.1.13 である。

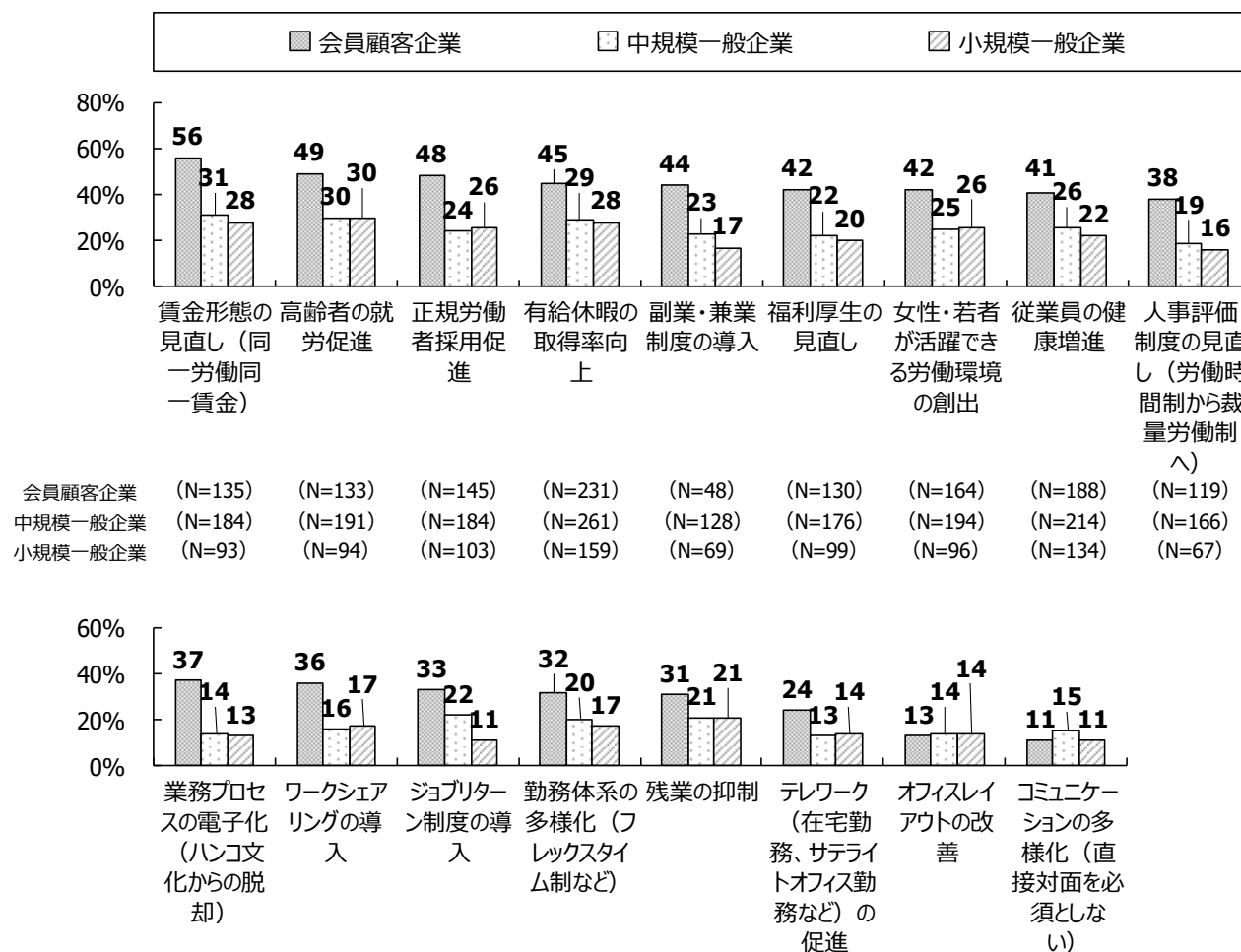
会員顧客企業では、「賃金形態の見直し（同一労働同一賃金）」が56%でトップになった。

中規模一般企業でも、「賃金形態の見直し（同一労働同一賃金）」が31%でトップになった。

小規模一般企業では、「高齢者の就労促進」が30%でトップになったが、その他の項目は20%台以下であった。

全体を通じて、法制度整備が有効な手段であるとの回答は低い比率であり、各事業群とも働き方改革に対して法制度整備はあまり必要ではないとの見解であった。

図表 2.1.13 法制度整備が有効な手段となる働き方改革(実施中、または実施予定企業)



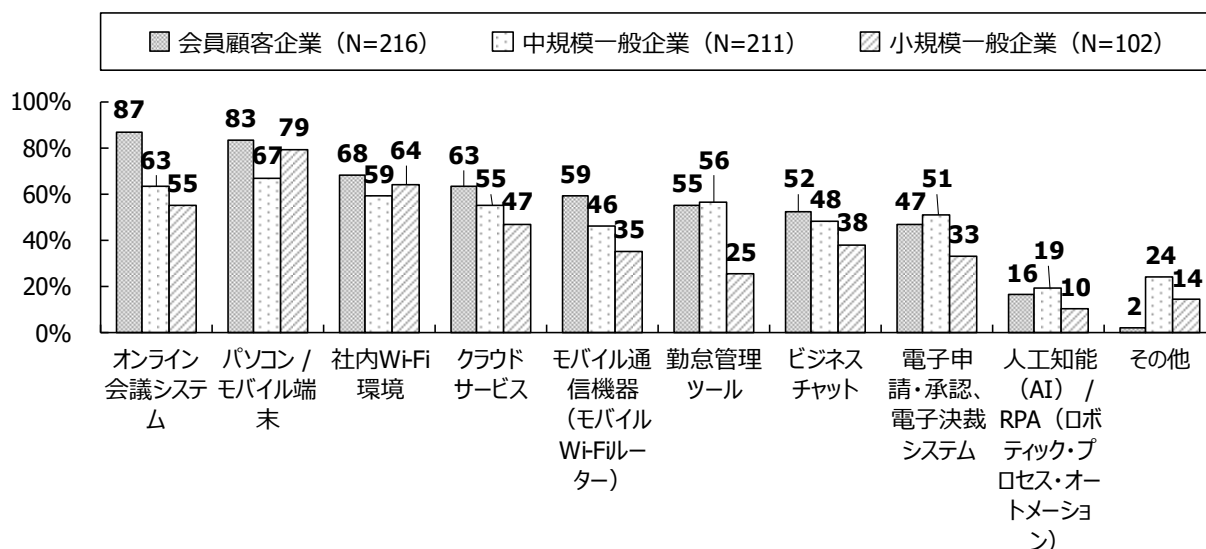
2.1.6 働き方改革の推進に効果があった IT システム / サービス

働き方改革にとって、効果があった IT システム / サービスは何かを聞いたのが、図表 2.1.14 である。

上位に挙げられたのは、「オンライン会議システム」、「パソコン / モバイル端末」、「社内 Wi-Fi 環境」などである。新型コロナウイルスのまん延により、直接面談での会議が実行できなくなったことから、評価されたと思われる。

また、新型コロナウイルスに関連する項目以外についても、効果を感じている企業が半数を超えており、働き方改革推進のためには、IT システムやサービスが必須となっていることが分かる結果である。

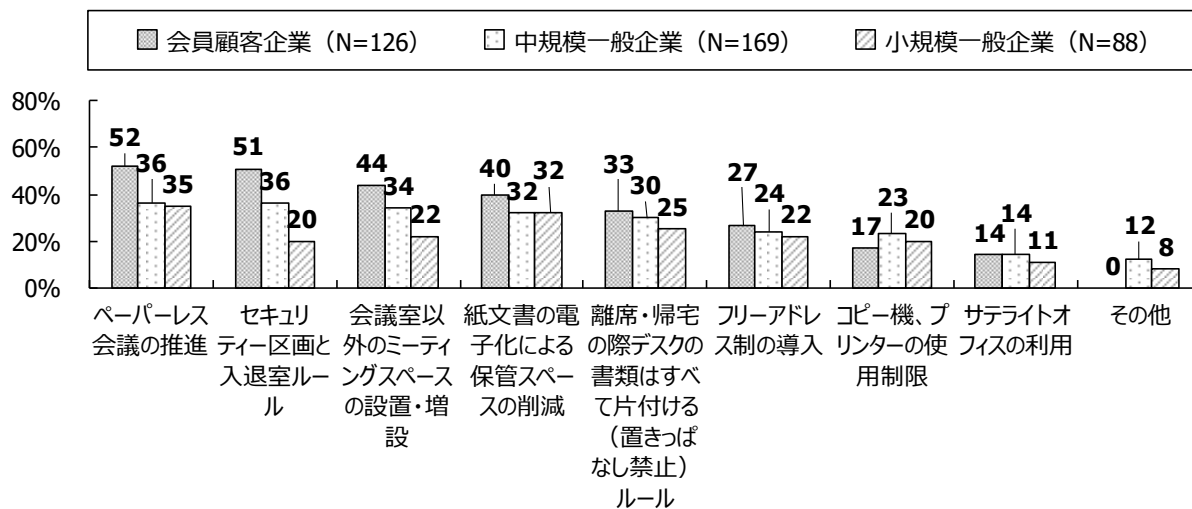
図表 2.1.14 効果があった IT システム / サービス(IT システム利用中の企業)



2.1.7 「オフィスレイアウトの改善」の推進に効果があったオフィス環境

「オフィスレイアウトの改善」を実施した企業では、どのようなオフィス環境に効果があったかを聞いたのが、図表 2.1.15 である。

図表 2.1.15 効果があったオフィス環境(「オフィスレイアウトの改善」を実施中、または実施予定の企業)



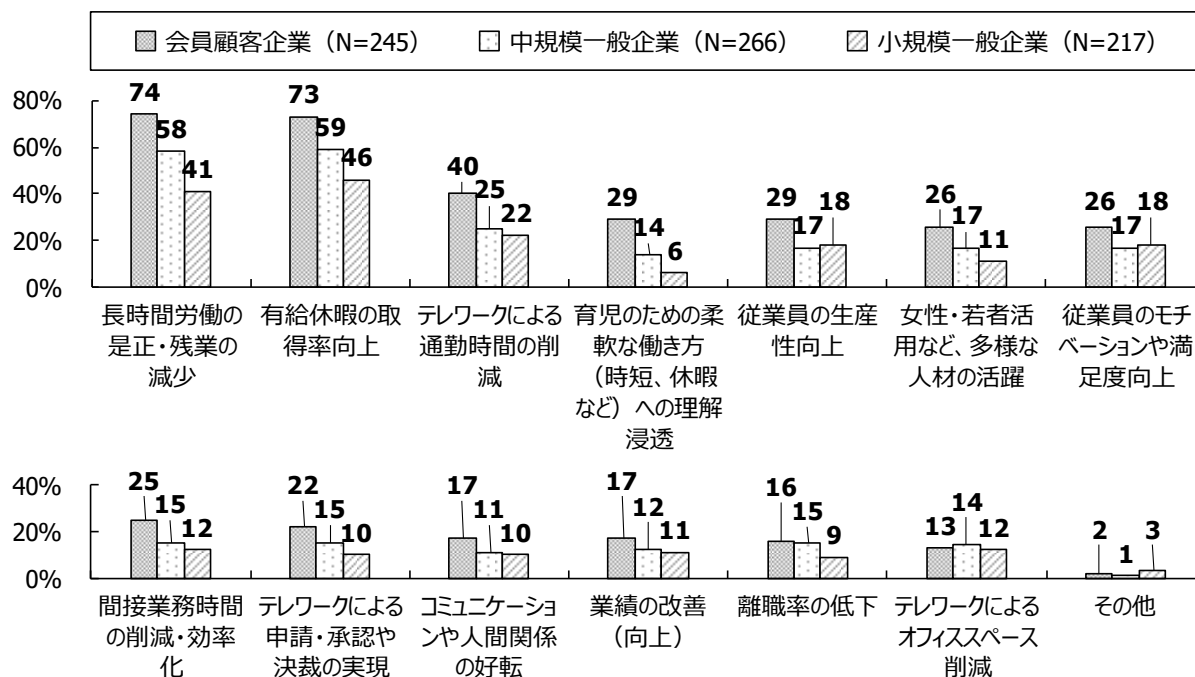
効果があったことで上位に挙げられたのは、「ペーパーレス会議の推進」、「セキュリティー区画と入退室管理ルール」、「会議室以外のミーティングスペースの設置・増設」などであるが、その他の項目についてもあまり差がなく効果があったと評価された。

オフィス環境に関しては、従来の状況を改善することにより新たな視点で作業に臨めるといった点で、当事者に効果があったと認識されている項目が多い。

2.1.8 働き方改革への取り組みに対する効果と課題

働き方改革の取り組み全体として感じている効果にはどのようなものがあるのか聞いたのが、図表 2.1.16 である。

図表 2.1.16 働き方改革の取り組みによる効果(実施中、または実施予定の企業)



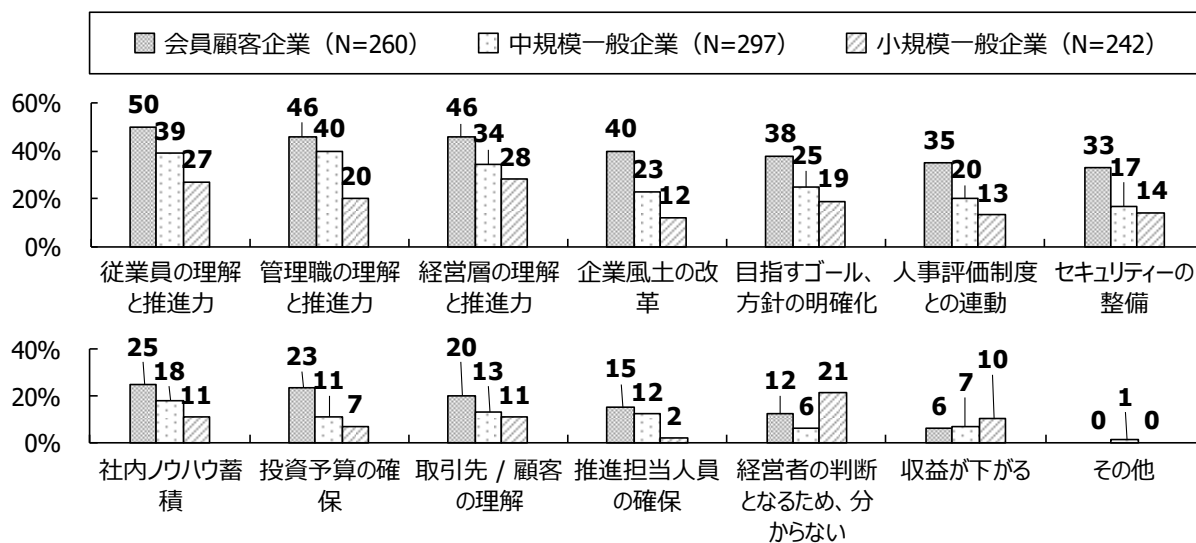
結果は、各企業群とも「時間外労働の是正・残業の減少」や「有給休暇の取得率向上」が上位になった。この2項目は、政府が働き方改革を推進するきっかけとなった労働時間に関する諸問題の解決に向け、各企業が真摯に取り組み、長時間労働や残業時間の減少、さらに休暇取得の推進を実現してきた結果であると言えよう。

残念なことは、これらに比べ他の項目は、会員顧客企業で13-40%、中規模一般企業で11-25%、小規模一般企業で6-22%しか効果として認識されていないことである。各項目に対する具体的な施策展開をさらに検討して実行する必要があるのではなかろうか。

実施中、または実施予定の企業に対して、働き方改革を実施する上で課題となったことを聞いたのが、図表 2.1.17 である。

課題として挙げられた上位は、「従業員・管理職・経営層の理解と推進力」であった。すなわち、社員全体の理解と推進力なくして働き方改革を進めることは難しいといった認識を各企業が持っているということであろう。なお、この課題認識は昨年度の調査でも同様の結果が出ている。

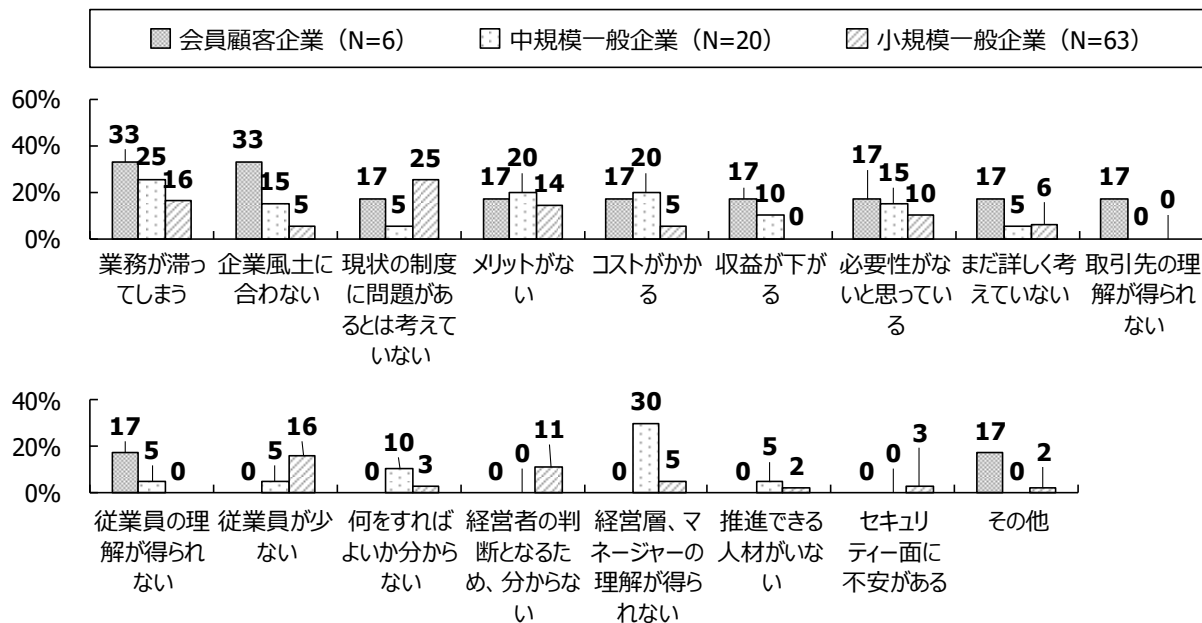
図表 2.1.17 働き方改革実施する上での課題(実施中、または実施予定の企業)



2.1.9 働き方改革を実施しない理由

「2.1.3 働き方改革への取り組み状況」で示した働き方改革 17 項目について、全ての項目に「実施する予定はない」と答えた企業にその理由を聞いたのが、図表 2.1.18 である。

図表 2.1.18 働き方改革を実施しない理由(実施予定のない企業)



まず、この表をご覧くださいと上で回答企業数がかなり少ない(会員顧客企業 6 社、中規模一般企業 20 社、小規模一般企業 63 社)ことに留意してほしい。

919 社の調査対象会社の内、働き方改革をまったく実施しないと回答した企業は 89 社しかなく、残る 830 社は、何らかの形で働き方改革を進めていることに安心したというのが偽らざる感想である。

図表 2.1.1 にも示したが、働き方改革が目指すものは『働く方の置かれた個々の事情に応じ、多様な働き方を選択できる社会を実現し、働く方一人一人がより良い未来の展望を持てるようにする』ことであり、該当する 89 社もぜひ目的に合うよう検討されることを願うばかりである。

2.2 テレワーク制度の導入状況

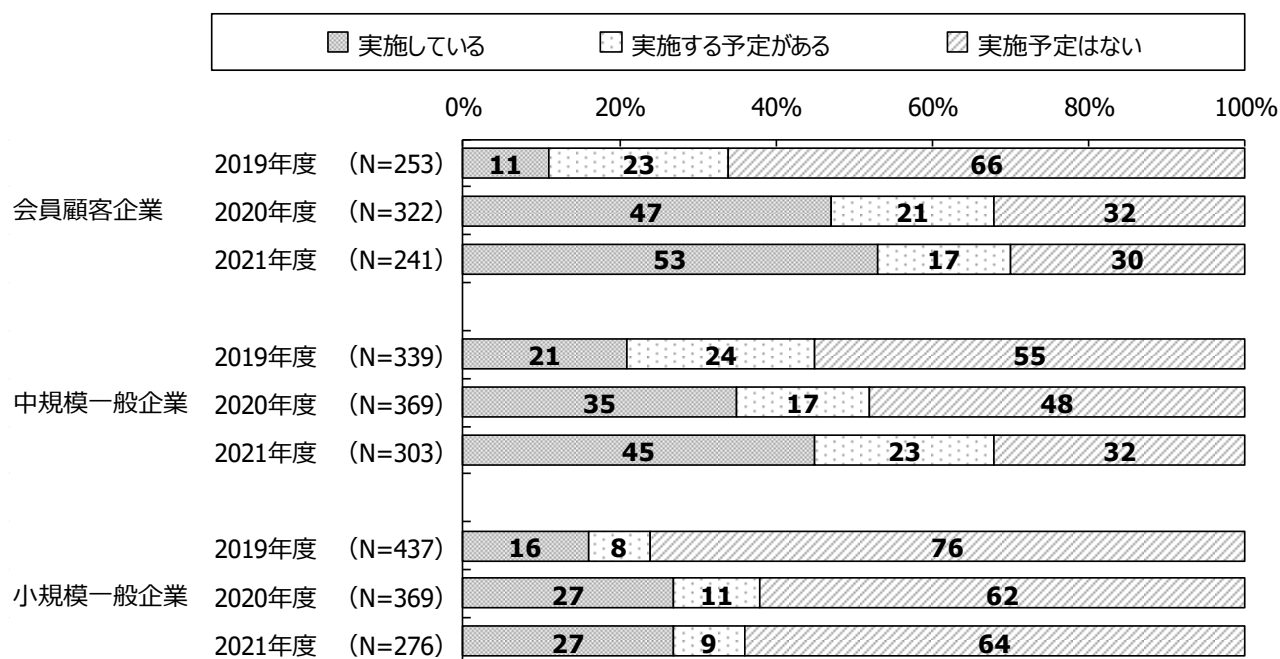
ここまでは、働き方改革全般について状況を見てきたが、ここからはテレワーク制度の導入状況についてもう少し細かく見ていこう。

2.2.1 年度別テレワーク実施状況と医療切迫状況下でのテレワーク実施状況

2020 年に新型コロナウイルス感染症防止のため、いわゆる「三つの『密』」を避け、極力非接触・非対面とする新生活様式は、働き方を大きく変えた。その結果、前年まで停滞していたテレワーク制度が急速に広がり、テレワークの実施率が大きく向上した。

2019 年から 2021 年までの実施状況の推移を見たのが、図表 2.2.1 である。

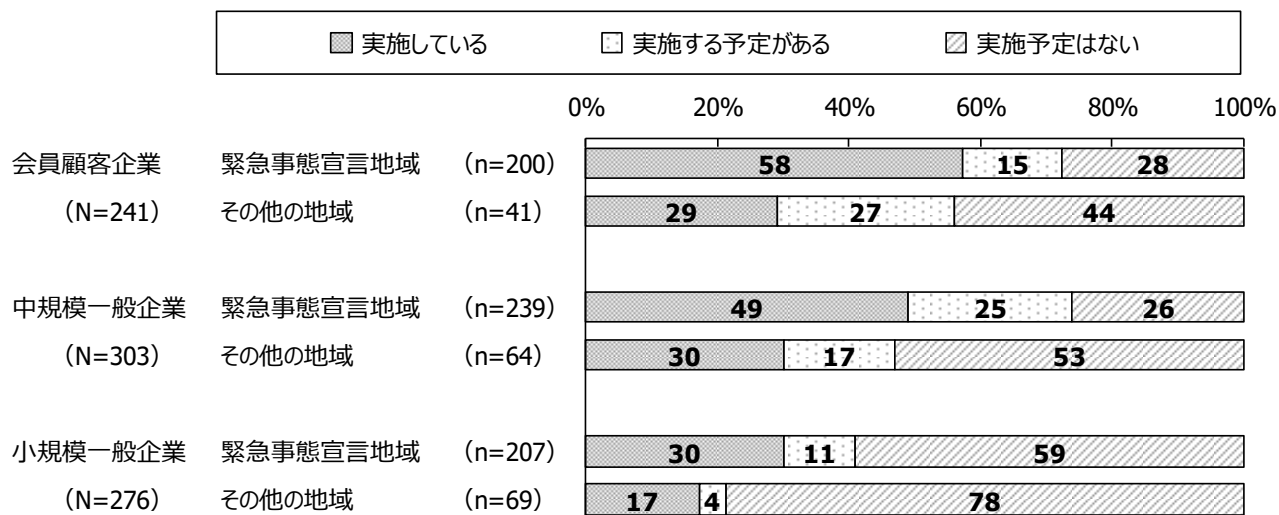
図表 2.2.1 年度別テレワーク実施状況



2019 年度は、各企業群共かなり低い実施率であったが、2020 年度は新型コロナウイルス感染症対策に関連して、政府が提唱した人流制限のための「出勤者 7 割削減を実現する要請」によるテレワークや在宅勤務推奨の政策を受けて、実施率は一気に増加した。2021 年度は、前年度の第 1 回に引き続いて出された第 2 回ならびに第 3 回の宣言により、最終的には全国 19 の都道府県が対象となった新型コロナウイルス感染症緊急事態宣言を受けて実施率はさらに増加した。

緊急事態宣言の成果を見るため、緊急事態宣言が発出された地域とそれ以外の地域でのテレワーク実施率の差を見たのが、図表 2.2.2 である。

図表 2.2.2 医療逼迫状況下でのテレワーク実施状況比較



緊急事態宣言対象地域のテレワーク実施率は、会員顧客企業が 58%、中規模一般企業が 49%、小規模一般企業でも 30%と、その他の地区との間に大きな差が生じている。緊急事態宣言は、新型コロナウイルス感染症対策として、人流抑制のための施策として行われたものであり、そうした点がテレワークの実施率に直接反映されたと言えよう。

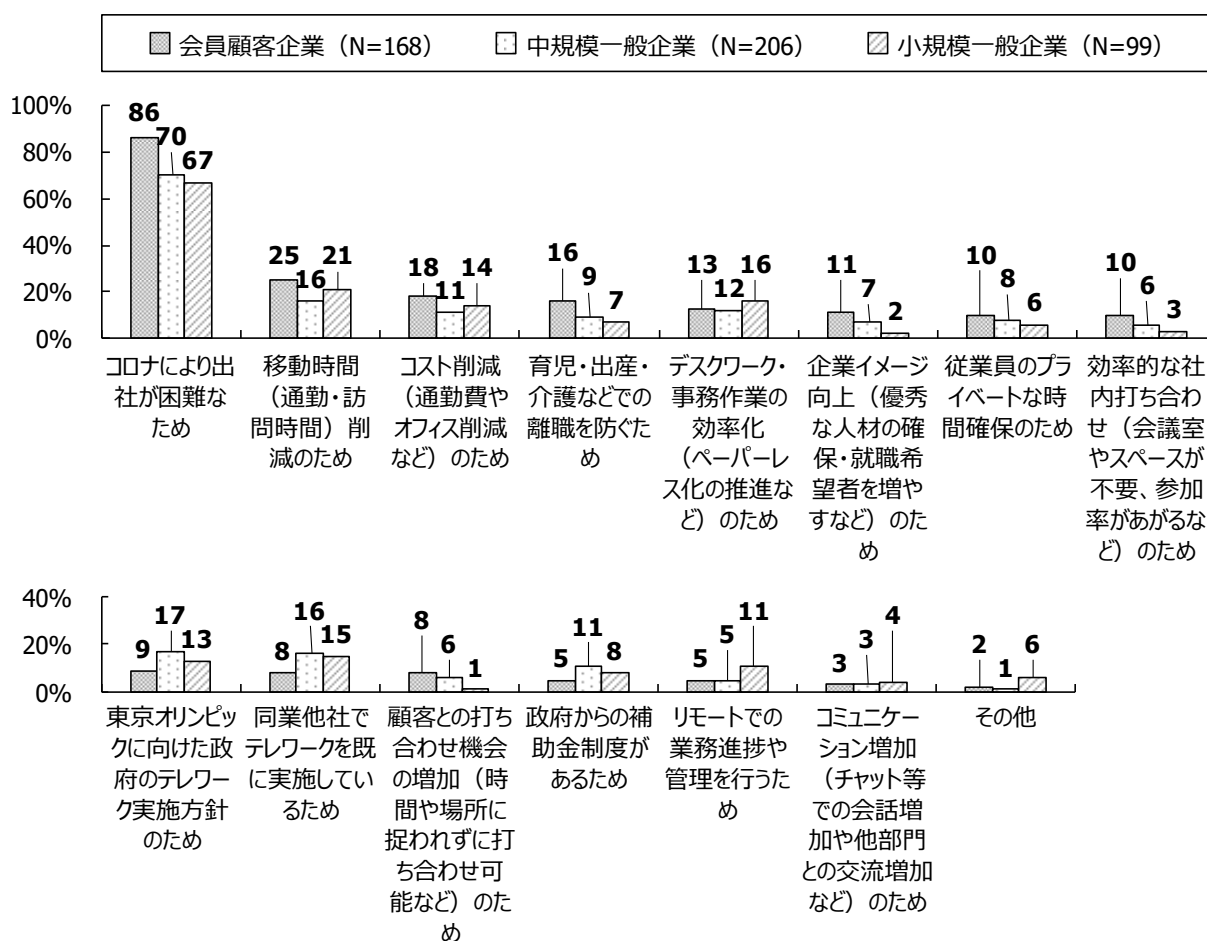
2.2.2 テレワーク導入のきっかけとベンダーへの期待

各企業がテレワークを導入する決定をしたきっかけを聞いたのが、図表 2.2.3 である。

導入企業の絶対的多数が選択した回答は、「コロナにより出社が困難なため」であり、会員顧客企業で 86%、中規模一般企業で 70%、小規模一般企業で 67%と高い比率であった。政府や各自自治体が求めた出勤率 70%削減要望が、テレワークの実施に大きく影響したことがここからも分かる結果である。

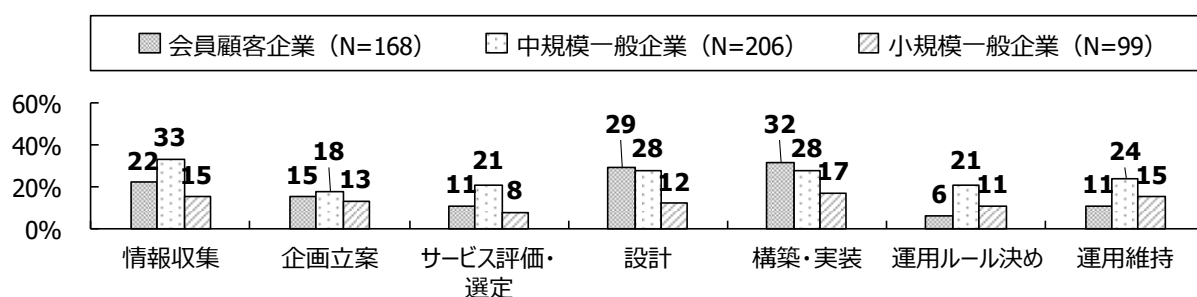
その他の回答では、「移動時間（通勤・訪問時間）削減のため」や「コスト削減（通勤費やオフィス削減など）のため」などが 20%程度の回答であった。また、延期された東京オリンピック・パラリンピックの開催に伴う交通緩和策を受けた「東京オリンピックに向けた政府のテレワーク実施方針のため」との回答も、中規模一般企業で 17%、小規模一般企業では 13%の回答であった。

図表 2.2.3 テレワーク制度を導入したきっかけ(テレワーク制度を導入済み、または導入予定の企業)



テレワーク制度を導入する上で、ITベンダーに期待した役割を聞いたのが、図表 2.2.4 である。

図表 2.2.4 制度の導入でITベンダーに期待した役割(テレワーク制度を導入済み、または導入予定の企業)



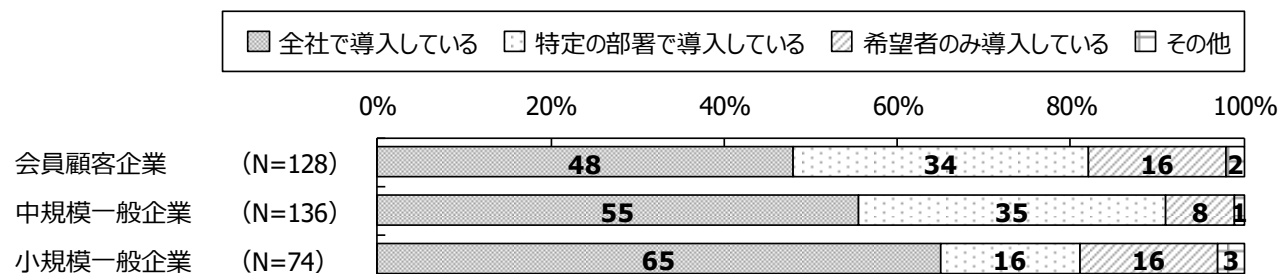
会員顧客企業で期待が大きかったのは、「構築・実装」の32%、「設計」の29%であった。社内のサーバーとリモートで接続する端末の運用に関して、適切な改善策を求めた結果と考えられる。

中規模一般企業でも、「設計」と「構築・実装」に対する期待は大きかったが、それ以上に期待が高かったのが「情報収集」であり、他社を含む世の中がいかにか考えて行動しようとしているのかを事前に把握し、時流に乗り遅れない対応を求めたためであろう。

2.2.3 テレワーク制度導入部門と実施頻度

企業内でのテレワーク制度の導入部門の状況を聞いたのが、図表 2.2.5 である。

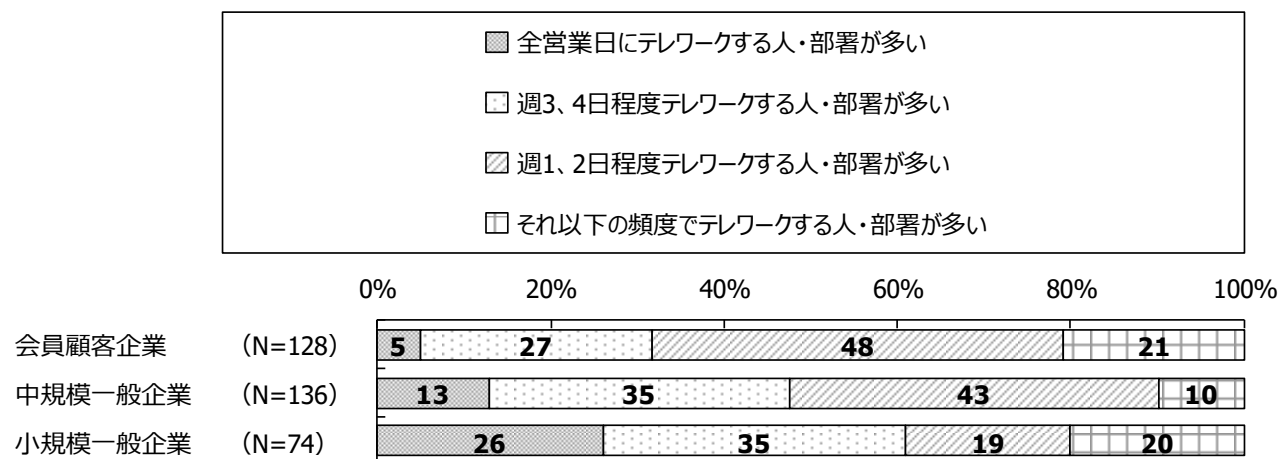
図表 2.2.5 テレワークの導入部門の状況(テレワーク制度を導入済みの企業)



全社で導入しているのは、会員顧客企業で 48%、中規模一般企業で 55%、小規模一般企業で 65% であった。企業規模が小さい企業ほど、導入するなら全社一体となっていて行っている状況が見える結果であった。

部門別の導入状況は、以上の結果であるが、実施頻度の状況を聞いたのが、図表 2.2.6 である。

図表 2.2.6 テレワークの実施頻度(テレワーク制度を導入済みの企業)

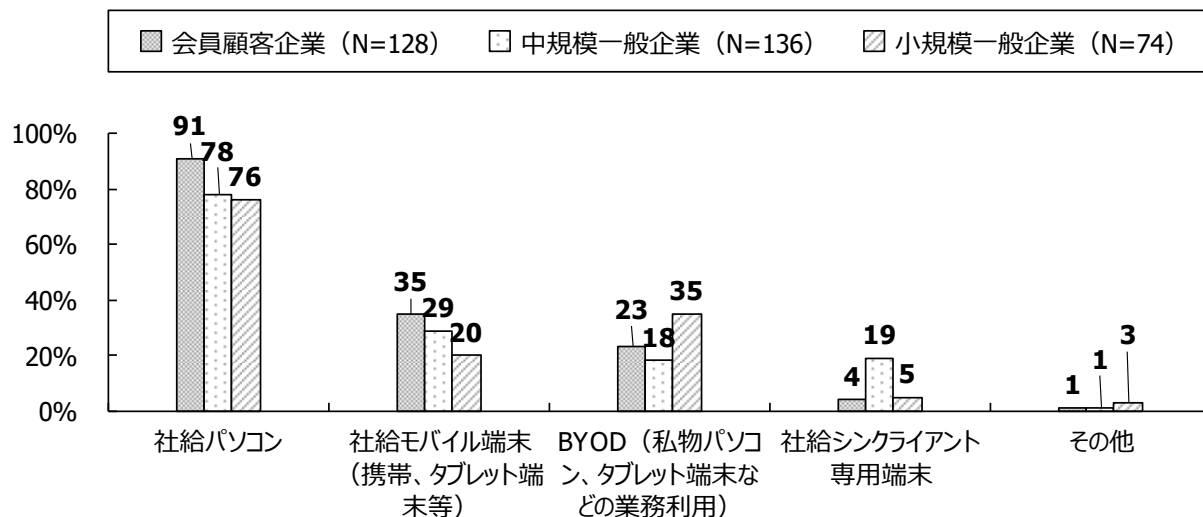


会員顧客企業では、「週 1、2 日程度『テレワーク』する人や部署が多い」が最も多い 48%であり、「全営業日に『テレワーク』する人・部署が多い」は最も少ない 5%であった。中規模一般企業では「週 1、2 日程度『テレワーク』する人・部署が多い」が最も多い 43%であり、「全営業日に『テレワーク』する人・部署が多い」は 2 番目に少ない 13%であった。小規模一般企業では、「週 3、4 日程度テレワークする人・部署が多い」が最も多い 35%であったが、「全営業日に『テレワーク』する人・部署が多い」は 26%と 2 番目に多く、小規模一般企業の方が全体として実施するからには実施頻度を上げて行うといった姿勢が顕著であった。

2.2.4 テレワークに使用する端末の種類と運用方法

テレワークに使う端末の種類について聞いたのが、図表 3.2.7 である。

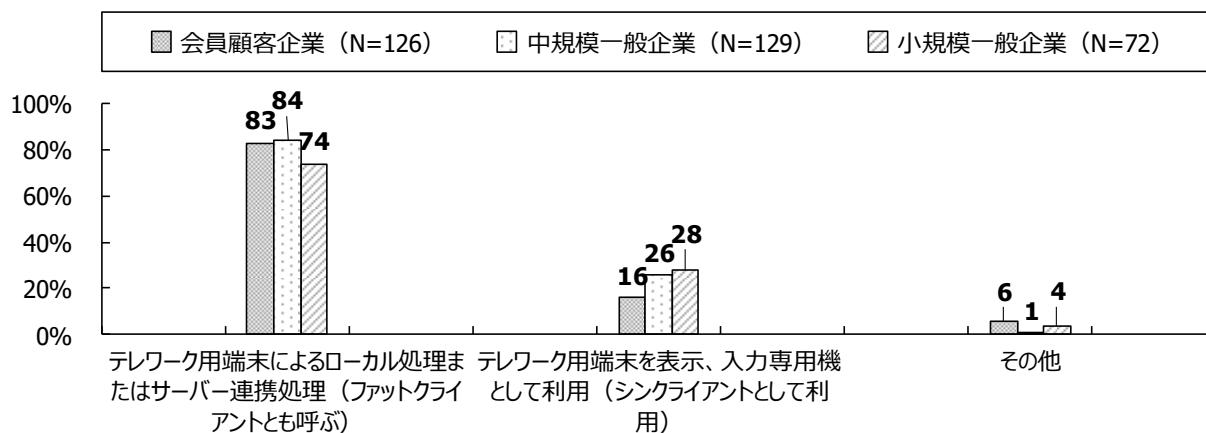
図表 2.2.7 テレワークに使う端末の種類(テレワーク制度を導入済みの企業)



各企業群とも「社給パソコン」が絶対的トップであるが、小規模一般企業では「BYOD (私物パソコン、タブレット端末などの業務利用)」の利用との回答が 35%あることに注目したい。事業規模が小さな企業では、テレワークのために追加投資はなかなかできないとの事情もあり、従業員が保有する私物のパソコンやタブレット端末の業務利用を許可して対応しているものと思われる。

テレワークに使う端末の運用で、ファットクライアント方式とシンクライアント方式の採用状況を聞いたのが、図表 2.2.8 である。

図表 2.2.8 テレワークに使う端末の運用(テレワーク制度を導入済みの企業)



今回の調査結果は、「『テレワーク』用端末によるローカル処理またはサーバー連携処理 (ファットクライアントとも呼ぶ)」が大多数で、会員顧客企業で 83%、中規模一般企業で 84%、小規模一般企業

で74%であった。この方式は、クライアント側に多くの機能を搭載して運用するため、サーバーとの通信が少なく済むと同時に、サーバーから切り離れたオフライン処理も可能なため、自宅からのリモートでの運用を考えたとき有効であると考えられるからであろう。

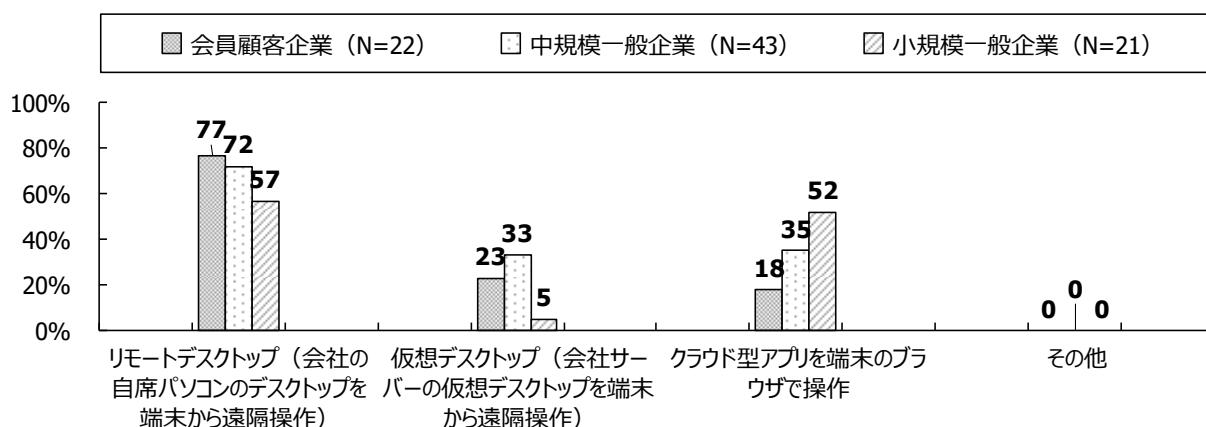
一方で、『テレワーク』用端末を表示、入力専用機として利用（シンクライアントとして利用）は、会員顧客企業で16%、中規模一般企業で26%、小規模一般企業で28%と少なかった。表示・入力専用のため端末側の負担も、セキュリティー上の問題も少なく済むが、高速通信環境が必要となるため、あまり採用されなかったものと思われる。

シンクライアント端末の採用は少なかったが、シンクライアント端末の制御方法はどのような方式を採用したのかを聞いたのが、図表 2.2.9 である。

回答社数は、会員顧客企業 22 社、中規模一般企業 43%、小規模一般企業 21 社と少ないが、自席パソコンのデスクトップを端末から遠隔操作する「リモートデスクトップ接続（会社の自席パソコンのデスクトップを端末から遠隔操作）」が高い比率で採用されている。

ただし、小規模一般企業では、「クラウド型アプリを端末のブラウザで操作」する方式も半数程度の企業で使われているようである。

図表 2.2.9 テレワークに使うシンクライアントの制御方式（テレワーク制度を導入済みの企業）



2.2.5 テレワークの場所

人流を抑制し、通勤による人の密状態を解消する目的で、在宅での働き方の切り札として提案されたテレワークであるが、実際はどのような場所でテレワークが行われたかを聞いたのが、図表 2.2.10 である。

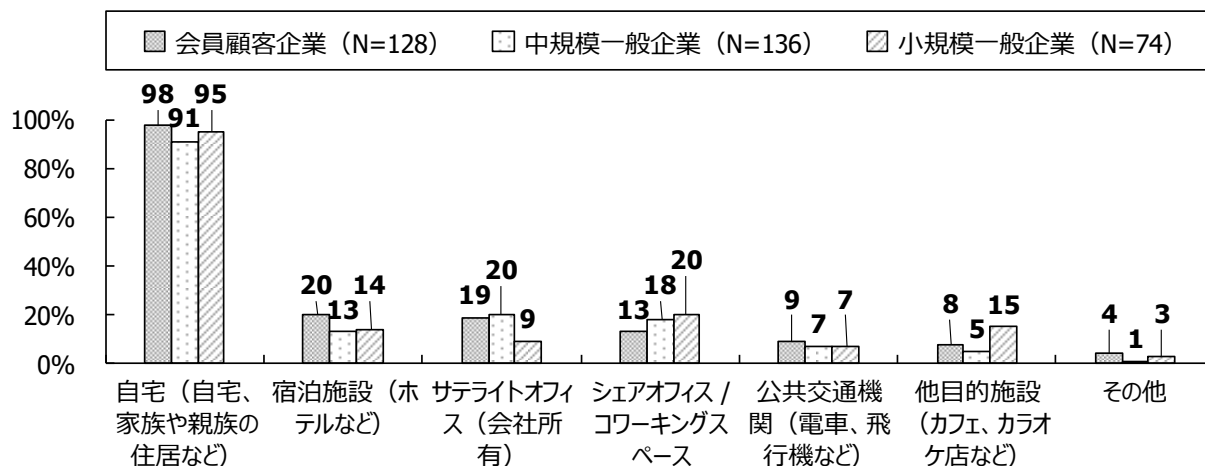
やはり最も多かったのは「自宅（自宅、家族や親族の住居など）」であり、会員顧客企業で98%、中規模一般企業で91%、小規模一般企業で95%であった。ほとんどのテレワーク従事者が在宅勤務で業務を遂行していることが分かった。

会社があらかじめ用意していた「サテライトオフィス（会社所有）」や「シェアオフィス/コワーキングスペース」の利用は、それぞれ20%弱といった回答であった。従来から、サテライトオフィスやシェアオフィスの設置に対して企業側はそれなりに努力してきたと思われるが、今回のように出勤に

伴う移動自体を減少させなくてはならない事態では、その利用が制限されるケースも見受けられた結果であろう。

また、「宿泊施設（ホテルなど）」も20%程度の利用であった。

図表 2.2.10 テレワークを実施する場所(テレワーク制度を導入済みの企業)

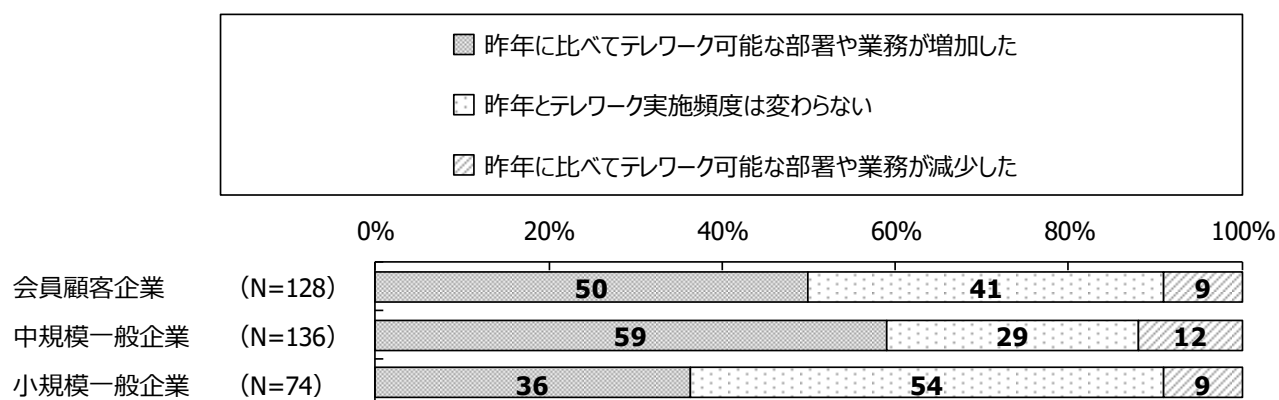


2.2.6 テレワーク制度の利用頻度

昨年、今年とテレワーク制度実施企業は増加しているが、各企業でテレワークの利用上の変化を聞いたのが、図表 2.2.11 である。

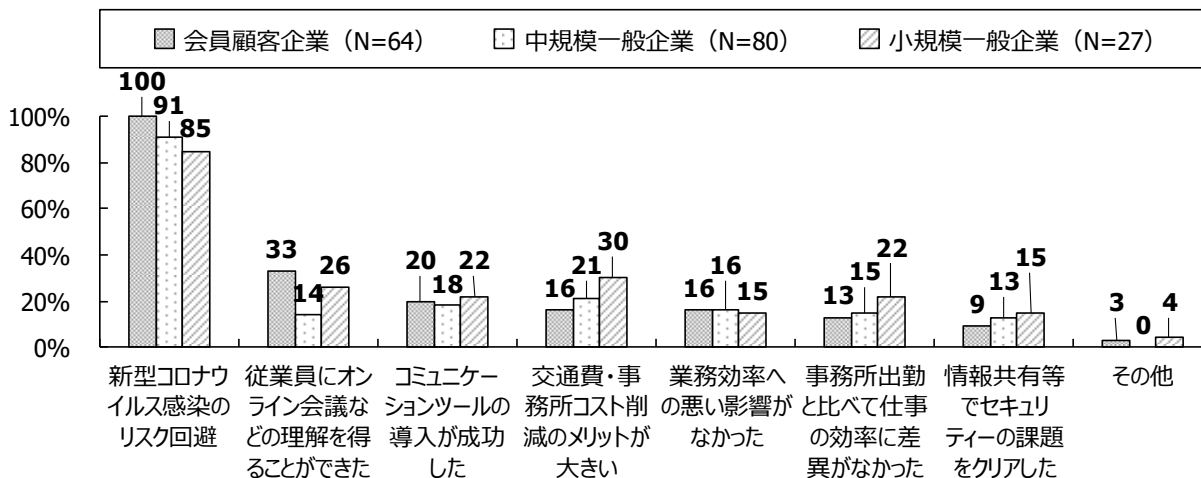
昨年と今年を比較して、部門や業務が増加したと答えた企業は、会員顧客企業で50%、中規模一般企業で59%、小規模一般企業はやや少ないが36%であり、全体としては増加傾向であることは間違いない。特に減少した企業が9-12%であることから、テレワーク制度導入企業では、対象部門や業務を拡大するための検討や措置が行われ、テレワーク制度は着実に定着してきつつあるものと思われる。

図表 2.2.11 テレワークの利用頻度の変化(テレワーク制度を導入済みの企業)



利用増加の要因を聞いたのが、図表 2.2.12 である。

図表 2.2.12 テレワークの利用増加要因(テレワーク制度を導入済みの企業)

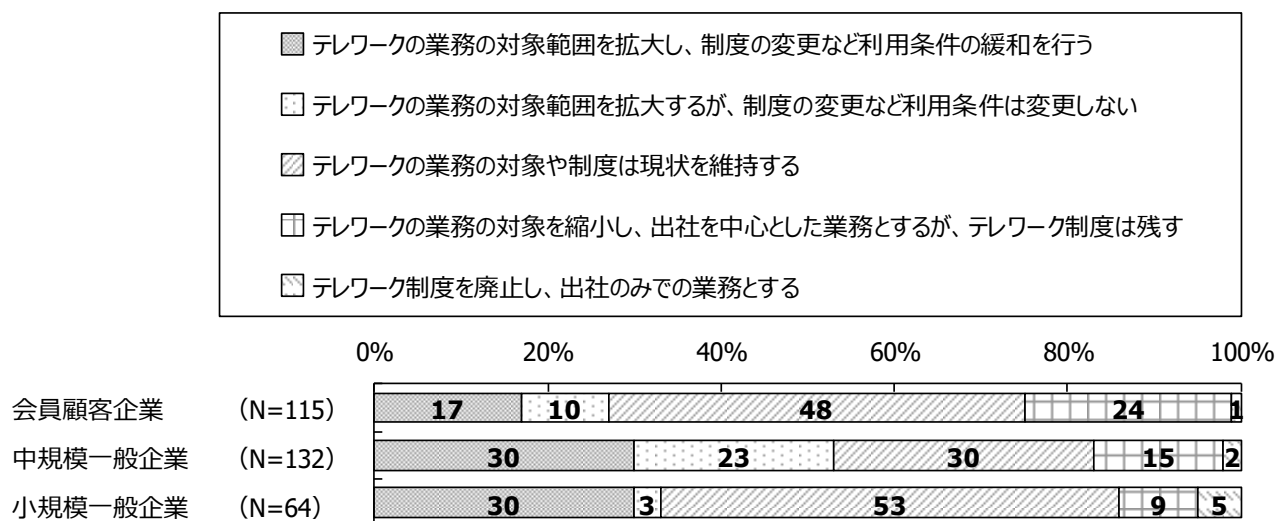


「新型コロナウイルス感染のリスク回避」策としてテレワークを利用する企業が増加したことが最も大きな要因であり、9月末まで発出されていた緊急事態宣言を中心に新型コロナウイルス感染対策による企業活動への影響が、ここにも表れていたものと考えられる。「新型コロナウイルス感染のリスク回避」以外の項目も、9-30%の比率で要因として挙がっており、各々効果を把握しながら部門や業務を拡大している様子がうかがわれる。

2.2.7 テレワーク制度の今後の取り扱い

9月30日で緊急事態宣言が解除され、それ以降は新規感染者が激減してきている状況を踏まえ、今後テレワーク制度の取り扱いをいかにするかを聞いたのが、図表 2.2.13 である。

図表 2.2.13 テレワーク制度の今後の扱い(テレワーク制度を導入済みの企業)

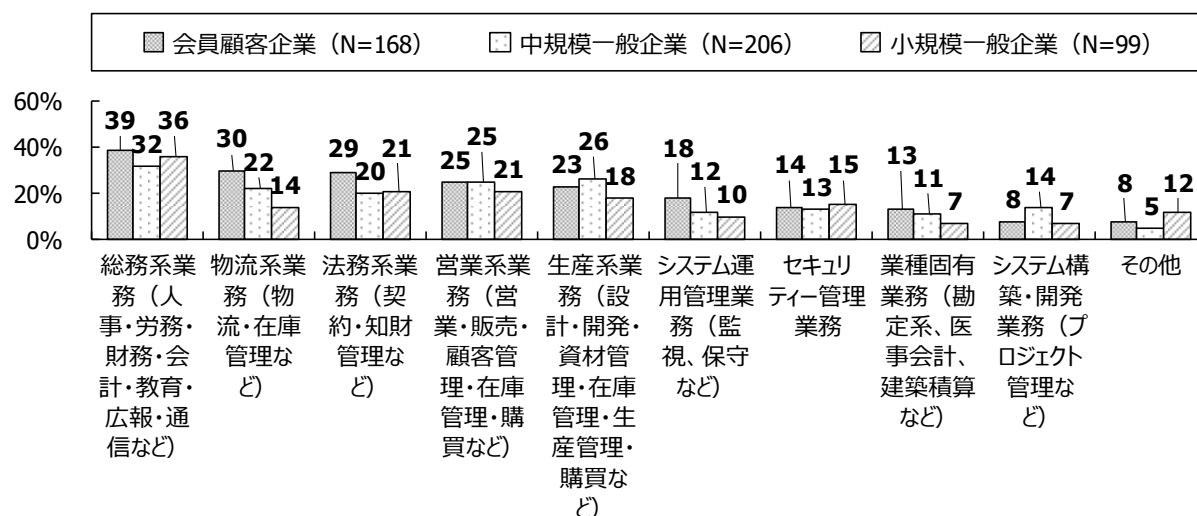


今後の扱いは、会員顧客企業では「拡大する」（選択肢 1、2）が 27%、「縮小、または廃止する」（選択肢 4、5）が 25%で拮抗しているが、中規模一般企業では、53%対 17%、小規模一般企業では、33%対 14%と拡大する方向であることが分かった。

2.2.8 テレワークを実施できなかった業務とテレワーク制度を導入できていない理由

テレワークを導入済みあるいは導入予定の企業で、テレワークを実施できなかった業務を聞いたのが、図表 2.2.14 である。

図表 2.2.14 テレワークを実施できなかった業務(テレワーク制度を導入済み、または導入予定の企業)



対象企業で、実施できないとして挙げられた業務の内最も多かったのが「総務系業務（人事・労務・財務・会計・教育・広報・通信など）」で、会員顧客企業が 39%、中規模一般企業が 32%、小規模一般企業が 36%といずれも 30%台の比率であった。確かに総務系業務は、紙の書類や手紙を扱う業務が多いためリモートでの作業には向かなかったのかもしれない。ただし、それ以外にも 10-30%の比率で実施できなかった業務があり、業務内容を精査して、どのような内容ならリモートでの実施が可能になるか検討をする必要があるのではなかろうか。

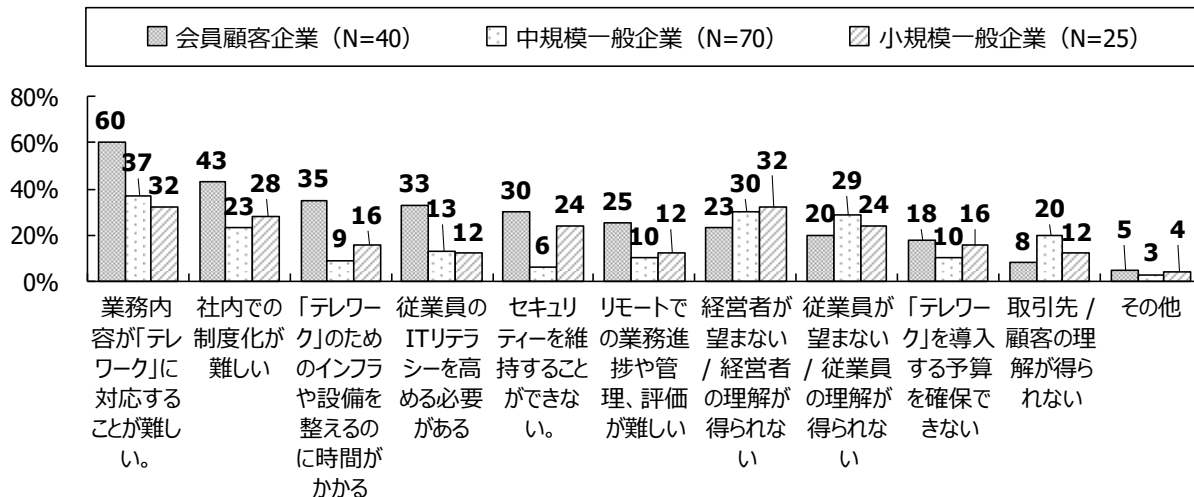
一方で、テレワークの実施を予定（計画）はしているものの、まだ実施に至っていない企業での理由を聞いたのが、図表 2.2.15 である。

もっとも多かった理由は「業務内容が『テレワーク』に対応することが難しい」で、会員顧客企業で 60%が理由として挙げている。これは中規模一般企業でも 37%、小規模一般企業でも 32%の比率であり、各企業とも、現状の業務をいかにテレワークで遂行するか悩んでいる様子が垣間見える結果である。

会員顧客企業では、この他に「社内での制度化が難しい」、「『テレワーク』のためのインフラや設備を整えるのに時間がかかる」、「従業員の IT リテラシーを高める必要がある」、「セキュリティーを維持することができない」といった理由が上位に挙げられたが、これらはある程度の時間を掛ければ改善できると思われる。

気になるのは、中規模一般企業や小規模一般企業で「経営者が望まない/経営者の理解が得られない」といった理由が多かったことであり、経営者に求められる社員の三密回避のための出勤率抑制に対する考え方との整合が必要であろう。

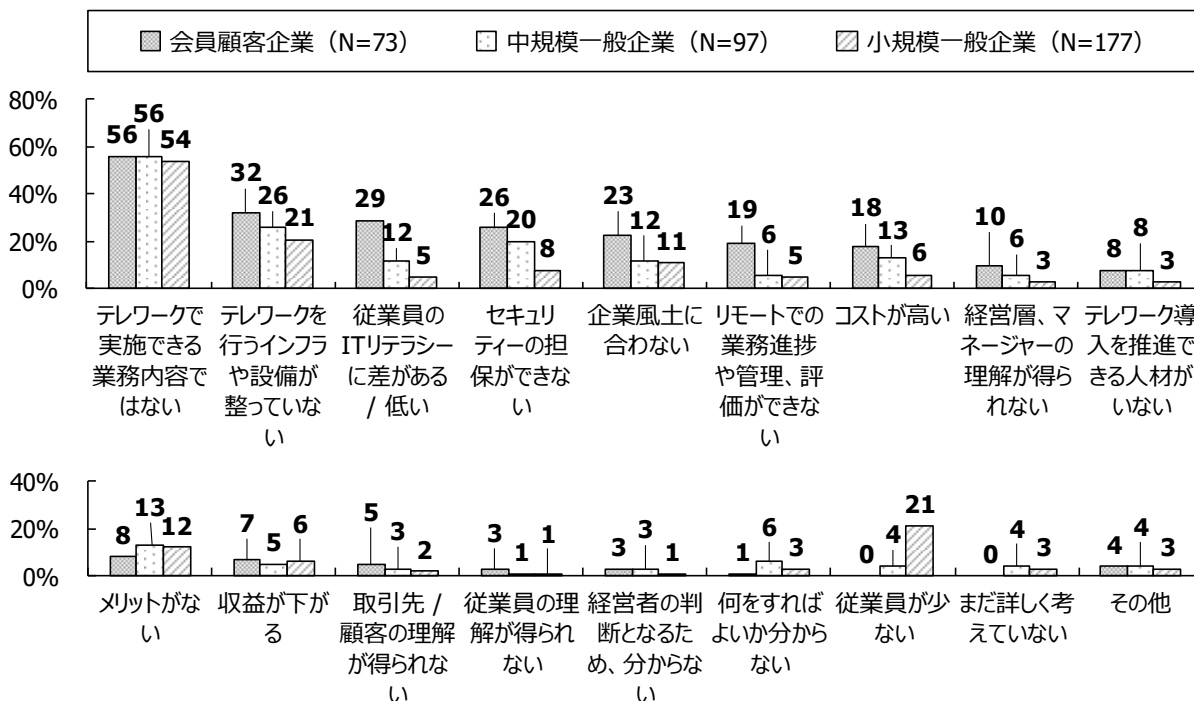
図表 2.2.15 テレワーク制度を導入できていない理由(テレワーク制度を導入予定の企業)



2.2.9 テレワーク制度を導入しない理由と導入するための条件

テレワーク制度の導入状況調査の最後として、導入予定のない企業に導入しない理由を聞いたのが、図表 2.2.16 である。

図表 2.2.16 テレワーク制度を導入しない理由(テレワーク制度を導入する予定のない企業)

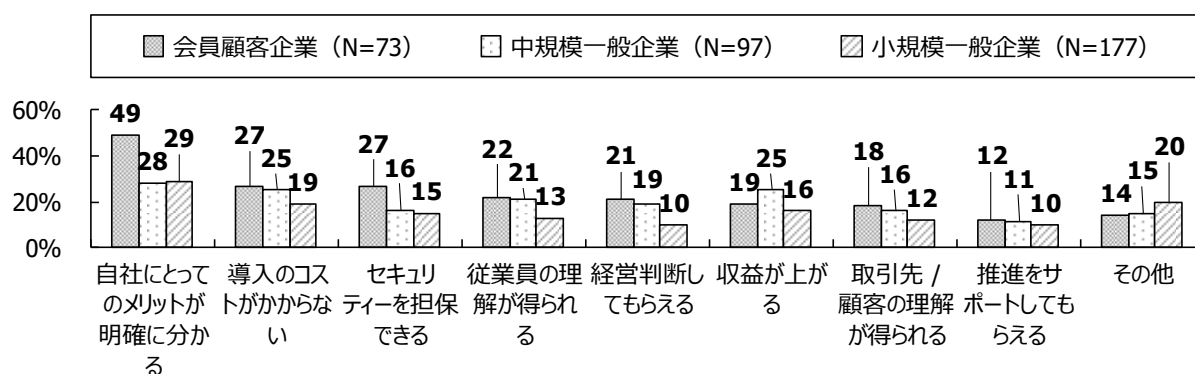


最も比率が高かったのは「テレワークで実施できる業務内容ではない」で、会員顧客企業、中規模一般企業が共に56%、小規模一般企業が54%であった。対象となる業務が、リモートでは実施不可能な内容であると考える企業では、テレワークを採用できないケースもあると思われる。

それ以外の項目として挙げられている「テレワークを行うインフラや設備が整っていない」、「従業員のITリテラシーに差がある/低い」、「セキュリティの担保ができない」や「企業風土に合わない」は、従業員の通勤負荷軽減などの見地から企業努力で改善できる要素もあると思われるので、ぜひ努力を願いたいものである。

次に現状で何を行えば導入できるようになるかを聞いたのが、図表 2.2.17 である。

図表 2.2.17 テレワーク制度を導入する条件(テレワーク制度を導入する予定のない企業)



まず、「自社にとってのメリットが明確に分かる」がトップに挙げられた。やはりテレワークを導入することによってのメリットが分かれば導入も進むであろうと考えている回答者が多いことが分かる。

次に、「導入のコストがかからない」、「セキュリティを担保できる」、「従業員の理解が得られる」や「経営判断してもらえる」などが、会員顧客企業で20%以上の項目として挙げられた。こうした項目を具体化することによって、テレワークの導入が進むことを期待したい。

3. デジタルトランスフォーメーション(DX)への 取り組み状況

3. デジタルトランスフォーメーション（DX）への取り組み状況

デジタル変革とも訳されるデジタルトランスフォーメーション（Digital Transformation、以下 DX と表記）は、デジタル技術を利用した企業経営の変革を指す。経済産業省が 2018 年 9 月に発表した『DX レポート ～IT システム「2025 年の崖」克服と DX の本格的な展開～』*10で広く知られるようになり、さまざまな企業で先進的な取り組みが行われるようになってきた。

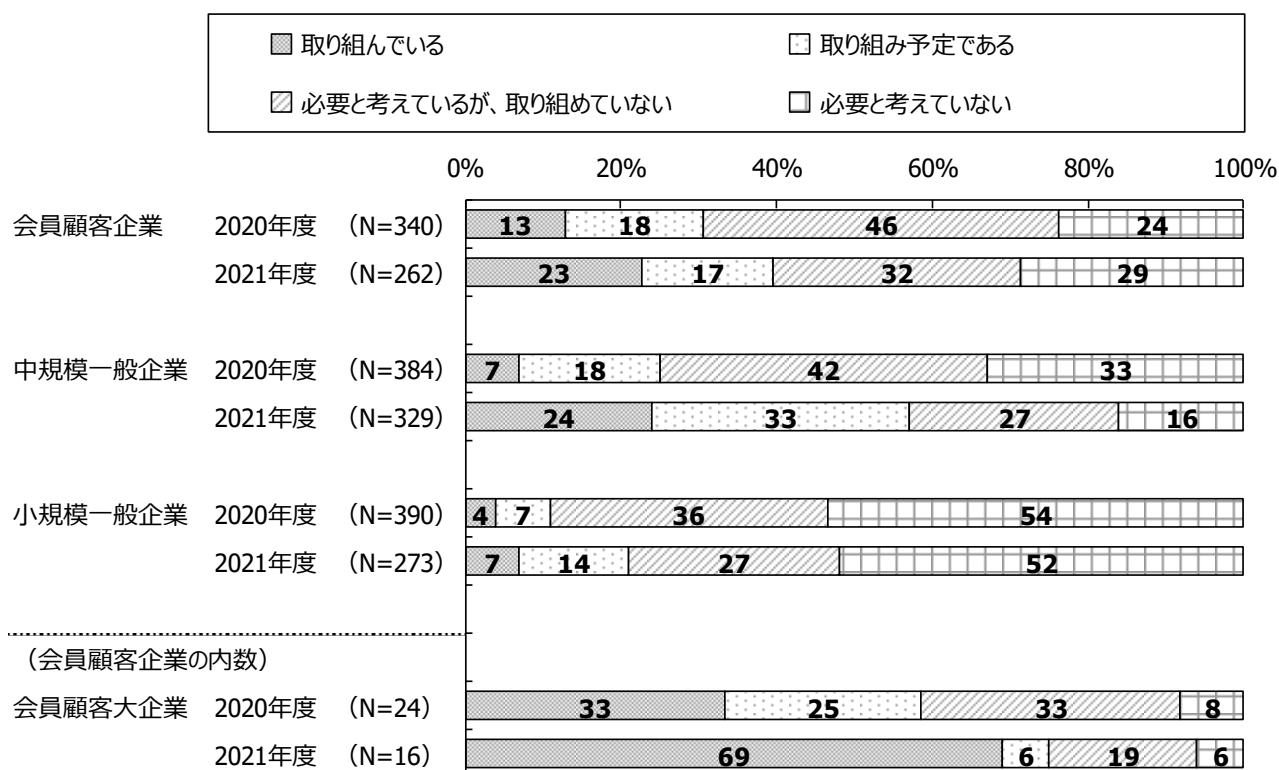
3.1 DX への取り組み状況

最初に、DX へ取り組みについて、取り組みの有無や必要性意識、取り組むきっかけや期待について調査した。なお、本章では、アンケートの回答者が「自社の DX への取り組み状況を把握していない」企業（会員顧客企業 15 社、小規模一般企業 58 社）の回答は除いて集計した。

3.1.1 DX への取り組み状況

DX への取り組み状況や、DX の必要性についての考えを調査した結果を、昨年度の調査結果と比較したものを図表 3.1.1 に示す。

図表 3.1.1 DX への取り組み状況（経年）



*10 出典：経済産業省 DX レポート ～IT システム「2025 年の崖」克服と DX の本格的な展開～

https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/digital_transformation/20180907_report.html

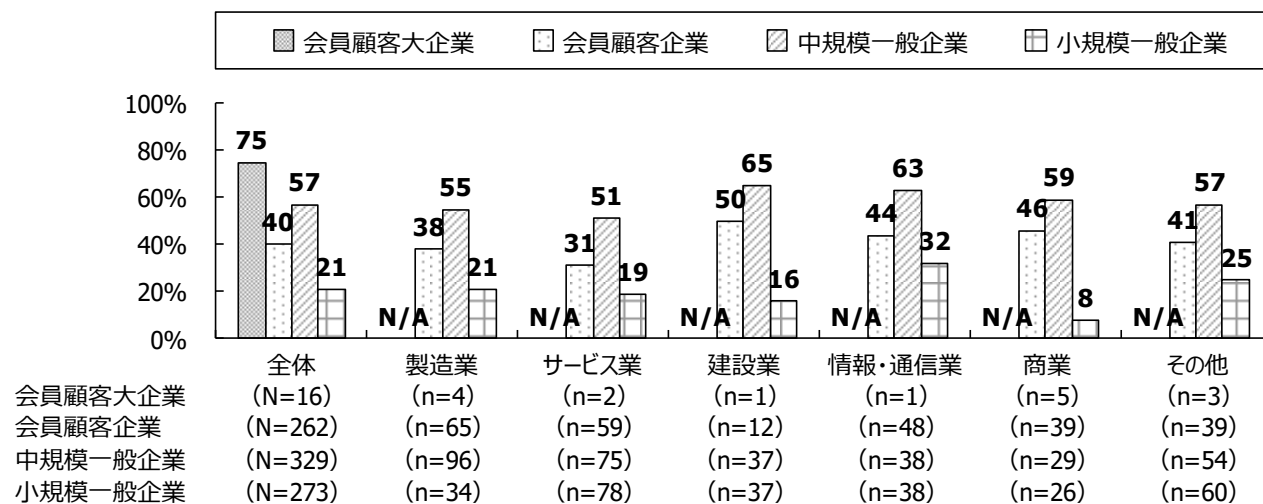
会員顧客企業では、「DXに取り組み中/取り組み予定の企業」が昨年度の31%から40%に増え、DXが浸透しつつあることが分かる。しかし、「DXを必要と考えない企業」が29%と昨年度の24%から若干増えている。同図下部に示す会員顧客企業で規模の大きな企業（以下、会員顧客大企業と記述）の状況を見ると、「DXに取り組み中/取り組み予定の企業」が58%から75%に増え、「DXを必要と考えない企業」が8%から6%に減少している。このことから会員顧客企業でも、企業規模の小さな企業にはDXに否定的な動きもあることがうかがえる。

一般企業では、中規模企業で「DXに取り組み中/取り組み予定の企業」が昨年度の25%から57%へと倍増している。「DXを必要と考えない企業」も33%から16%に減少し、会員顧客企業で見られた、DXへの否定的傾向もない。小規模企業でも、「DXに取り組み中/取り組み予定の企業」が昨年度の11%から21%へと倍増しているが、「DXを必要と考えない企業」が半数以上というDXへの否定的傾向は変わらない。

DXに否定的な理由については、「3.5 DXを必要と考えない理由」で分析する。

次に、「DXに取り組み中/取り組み予定の企業」を業種別に集計した結果を図表3.1.2に示す。なお、本図表では「会員顧客大企業」を「会員顧客企業」の内数として表記するが、母数が少ないので、誤解を避けるため業種別の数値は表記せず、データラベルを「N/A」で代替した。

図表 3.1.2 DXへの取り組み状況(DXに取り組み中、または取り組み予定の企業)



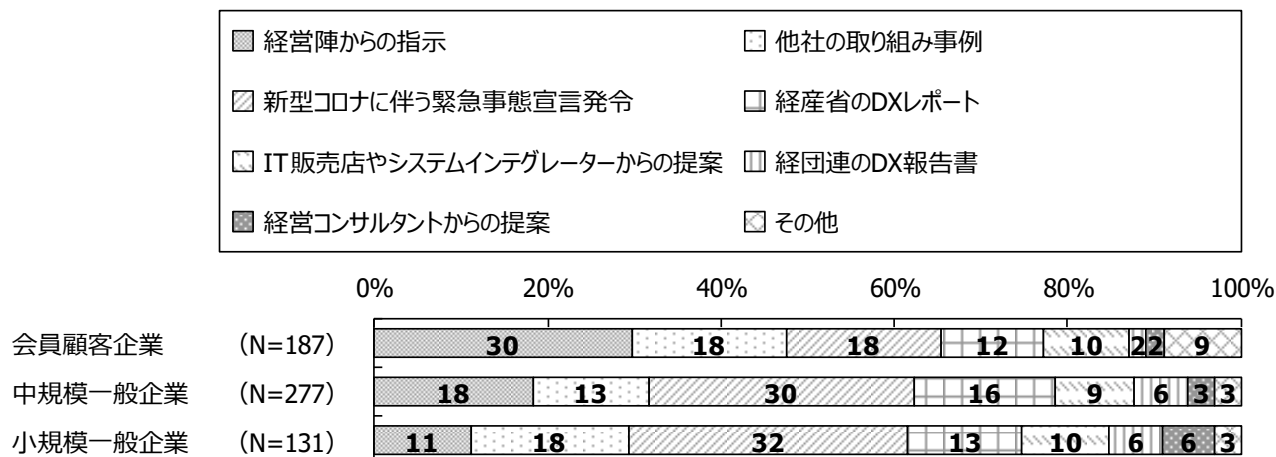
会員顧客企業では、「建設業」の50%、「商業」の46%、「情報・通信業」の44%が上位で、「サービス業」の31%が最下位だった。中規模一般企業も、同様の傾向だった。「少子高齢化」や「働き手の不足」がDXに向かわせていると考えられる。

小規模一般企業では、「情報・通信業」の32%、「その他（不動産業、運輸・倉庫業、教育関連など）」の25%、「製造業」の21%が上位であった。規模の大きな企業と対抗するためにDXも一つの選択肢なのだろう。

3.1.2 DX に取り組もうとしたきっかけ

「DX に取り組み中、取り組み予定、または必要と考えているが取り組めていない企業」を対象に、DX に取り組もうとしたきっかけは何かを調査した結果を図表 3.1.3 に示す。

図表 3.1.3 DX に取り組もうとしたきっかけ
(DX に取り組み中、取り組み予定、または必要と考えているが取り組めていない企業)



会員顧客企業では「経営陣からの指示」が30%で最も多く、次いで「他社の取り組み事例」と「新型コロナに伴う緊急事態宣言発令」の18%となっており、経営課題解決や他社競合、新型コロナウイルス禍がDXに取り組む大きなきっかけとなっていることが分かる。「その他」のきっかけとして「働き方改革、少子高齢化、業績が横ばい、アナログ依存で業務効率が悪い、生産性向上」などが挙げられており、「現場からの提起」も多いと思われる。

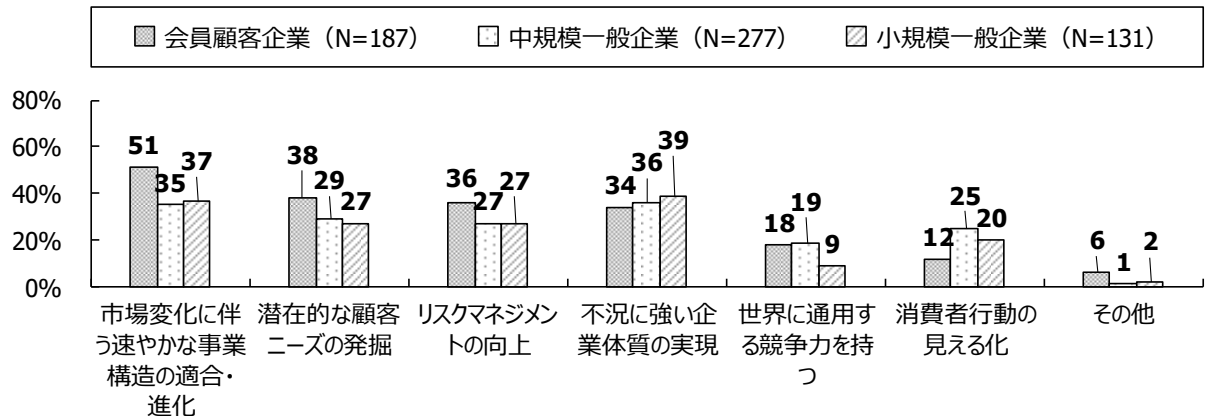
一方、中規模一般企業や小規模一般企業では「新型コロナに伴う緊急事態宣言発令」が30-32%で最も多い。「新型コロナに伴う緊急事態宣言発令」が通勤制限につながり、ITシステムに頼らなければならない事態に追い込まれ、それがDXの推進につながったものと考えられる。小規模一般企業では「他社の取り組み事例」の割合が18%と多いが、企業の生存競争が技術の進歩につながる好例だろう。

なお、「経済産業省のDXレポート」がきっかけという回答は12-16%と比較的少なかったが、企業の経営陣が『DXレポート』をきっかけに社内への働きかけを行ったとみるべきだろう。

3.1.3 DX への期待

「DX に取り組み中、または取り組み予定 / 必要と考えているが取り組めていない企業」を対象に、DX に期待している点を聞いた結果を図表 3.1.4 に示す。

図表 3.1.4 DX への期待
（DXに取り組み中、取り組み予定、または必要と考えているが取り組めていない企業）



会員顧客企業では、「市場変化に伴う速やかな事業構造の適合・進化」が51%、「潜在的な顧客ニーズの発掘」が38%と1、2位を占め、「攻め」に向けた経営変革が重視されていると考えられる。

一方、一般企業では、「不況に強い企業体質の実現」が36-39%、「市場変化に伴う速やかな事業構造の適合・進化」が35-37%となっており、「攻め」より、「守り」に向けた経営変革が重視されていると考えられる。

3.2 DXの対象領域

次に、DXを通して何を実現させたいのかを知るために、一般社団法人日本経済団体連合会（以下、経団連と記述）が2020年5月に提言として発表した『Digital Transformation（DX）～価値の協創で未来をひらく』*11で示した「DXによる事業刷新戦略」を基に調査を行った。

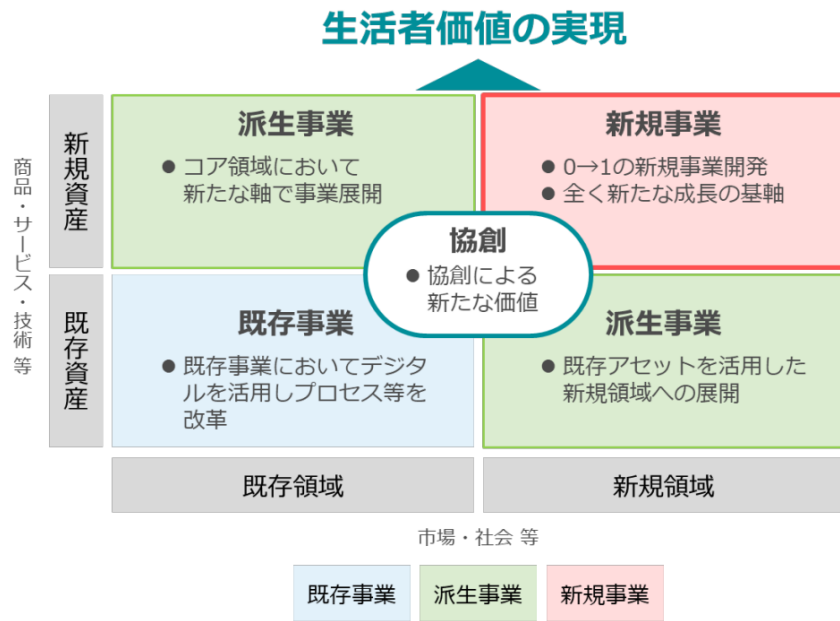
3.2.1 DXの対象領域

上記の経団連の提言では、図表 3.2.1 に示すように次の四つの事業刷新戦略が挙げられている。

- 既存事業においてデジタルを活用してプロセス等を改革（以下、既存事業のプロセス改革）
- 既存アセットを活用した新規領域への展開（以下、既存の製品やサービスの顧客領域拡大）
- コア領域において新たな軸で事業展開（以下、技術変革で製品やサービスの領域拡大）
- 0→1の新規事業開発、全く新たな成長の基軸（以下、新規事業領域に進出）

*11 週刊 経団連タイムス 提言「Digital Transformation（DX）」を公表
https://www.keidanren.or.jp/journal/times/2020/0514_02.html

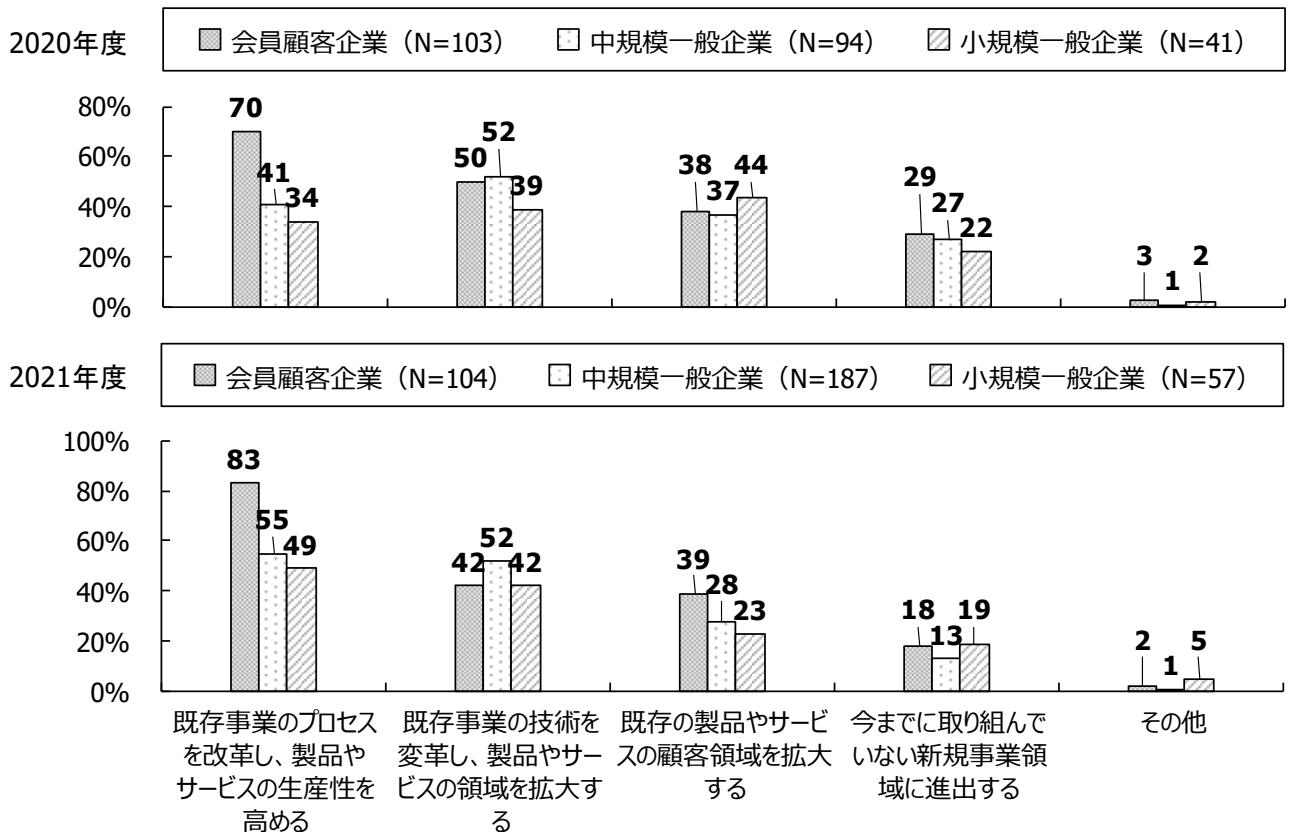
図表 3.2.1 DXによる事業刷新の戦略



自社のビジョンに基づいて事業を刷新し、複数の事業領域を組み合わせ、協創も行いながら、生活者に価値を提供。一層のデータ活用によってさらなる価値を実現。一体的な価値提供を通じて、どこで収益を得るかというビジネス設計が必要。

「DXに取り組み中、または取り組み予定の企業」を対象に、これらの事業刷新戦略のいずれを目指しているのか調査した結果を昨年度の調査結果と比較したものを図表 3.2.2 に示す。

図表 3.2.2 DXの対象領域の経年変化(DXに取り組み中、または取り組み予定の企業)



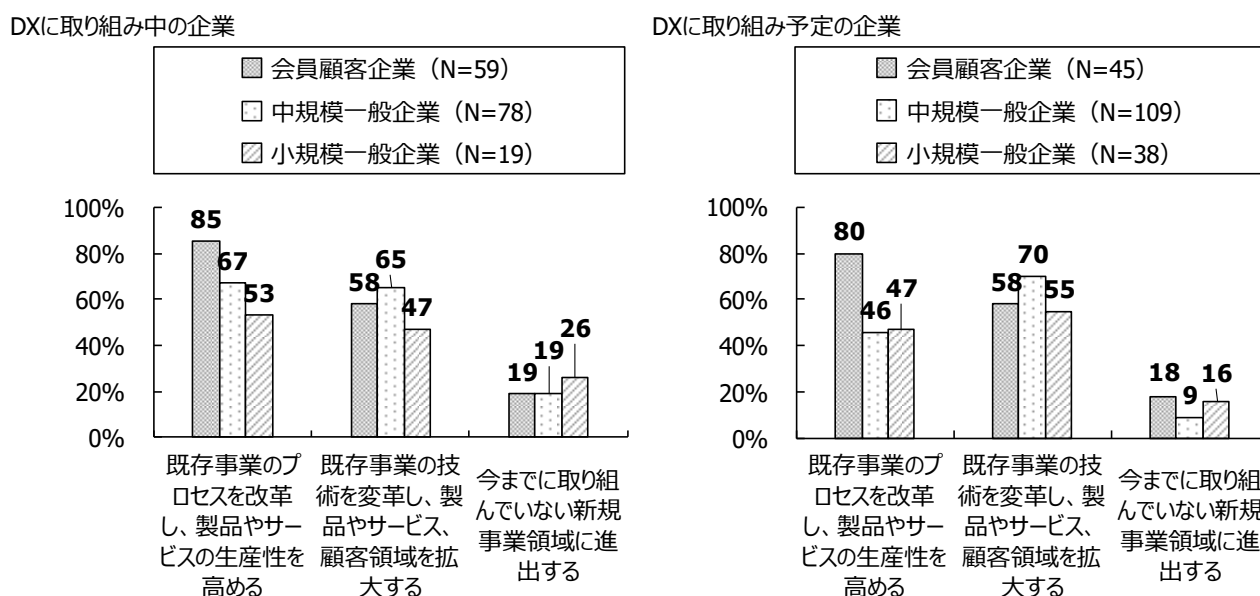
会員顧客企業では、「既存事業のプロセス改革」を目指す企業が70%から83%へ増加し、「技術変革で製品やサービスの領域拡大」や「新規事業領域に進出」を目指す企業が、それぞれ50%から42%、29%から18%に減少している。

一般企業でも、「既存事業のプロセス改革」を目指す企業が中規模企業で41%から55%へ、小規模企業で34%から49%へと増加している。反対に、「既存の製品やサービスの顧客領域拡大」を目指す企業が、中規模企業で37%から28%へ、小規模企業で44%から23%へと減少している。

前述の経団連の提言にある「DXによる事業刷新戦略」では、「既存事業の改革のみではDXとは言えない」、「特に重要なのは、新規事業と派生事業である」としているが、企業の現場は反対の方向に動いているようだ。企業の危機意識の低さが大きな要因と思われるが、『DXレポート』が2025年の崖を強調しすぎ、『DXレポート2』*12ほど「デジタル社会に対面する企業の危機」を説明しきれていなかったのも一因であろう。

一方、今年度の調査結果を、「DXに取り組み中の企業」と「DXに取り組み予定の企業」に分け、既存事業と派生事業に分けて集計した結果が図表3.2.3である。これから分かるように、どの企業群でもわずかではあるが、「既存事業での取り組み」が減少し、「派生事業での取り組み」が増加しており、今後の進展が期待できそうである。

図表 3.2.3 DXの対象領域の違い(DXに取り組み中、または取り組み予定の企業)



*12 出典 経済産業省 デジタルトランスフォーメーションの加速に向けた研究会の中間報告書『DXレポート2（中間取りまとめ）』を取りまとめました <https://www.meti.go.jp/press/2020/12/20201228004/20201228004.html>

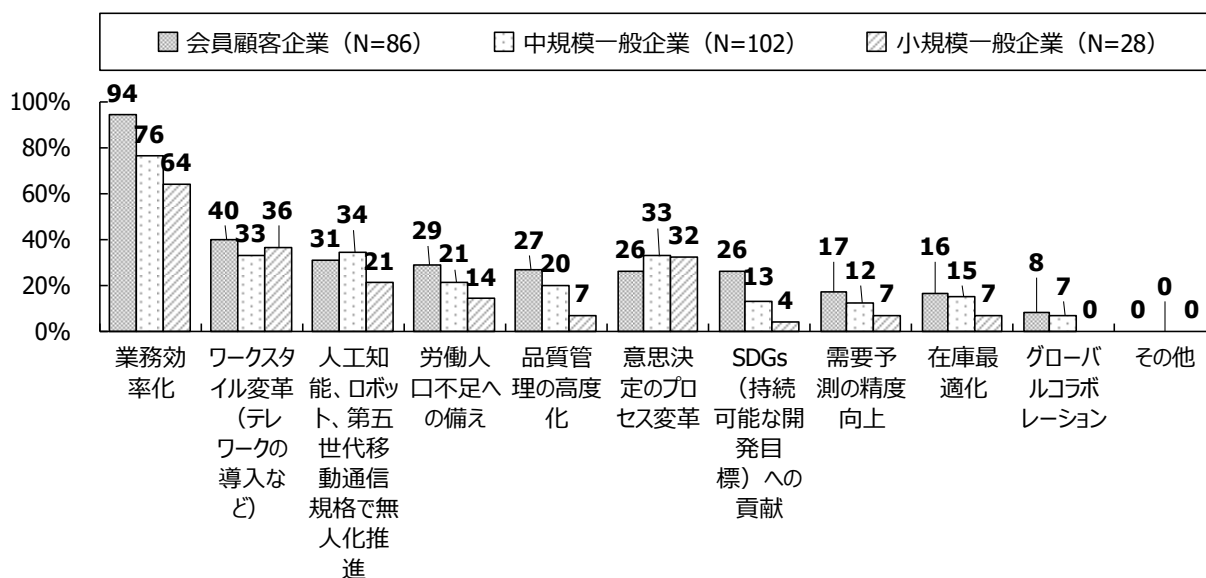
3.2.2 DX の内容

これ以降、「DXに取り組む中、または取り組み予定の企業」を対象に、戦略の内容を調査した結果の説明に入るが、アンケートで例示した選択肢は、DX の具体例として新聞、雑誌等で取り上げられたものを参考にした。

(1) 既存事業のプロセス改革の内容

「既存事業のプロセス改革」を目指している企業が具体的に取り組んでいる内容の調査結果を図表 3.2.4 に示す。

図表 3.2.4 既存事業のプロセス改革の内容



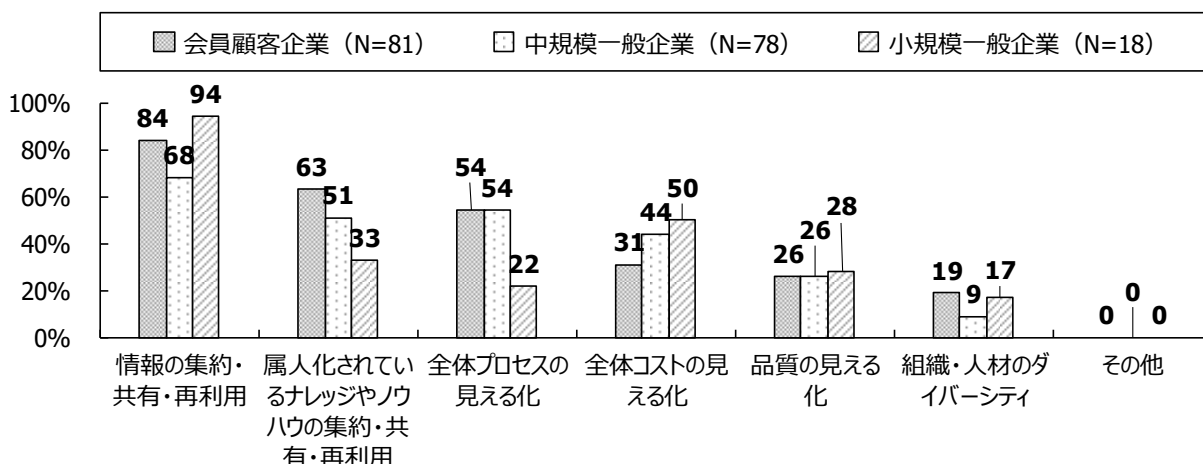
圧倒的に「業務効率化」が多かったが、これについては詳細調査を行ったので後ほど具体的な内容を示す。

会員顧客企業では、「ワークスタイル変革 (テレワークの導入など)」が 40%で 2 位だった。新型コロナウイルス禍でやむなく導入したというのが本音だろうが、実際に使ってみてデジタル化の恩恵を実感したものと思われる。次いで、「人工知能、ロボット、第五世代移動通信規格で無人化推進」の 31%、「労働力不足への備え」の 29%が続いた。日本の少子高齢化を反映するものだろう。

小規模一般企業では、昨年度の調査で多かった「ワークスタイル変革」が 79%から 36%に減り、中規模企業では「人工知能、ロボット、第五世代移動通信規格で無人化推進」が 26%から 34%に増え 2 位になった。

「DXによる業務効率化」を目指している企業を対象に、効率化の具体的な内容を調査した結果を図表 3.2.5 に示す。

図表 3.2.5 業務効率化の具体的内容



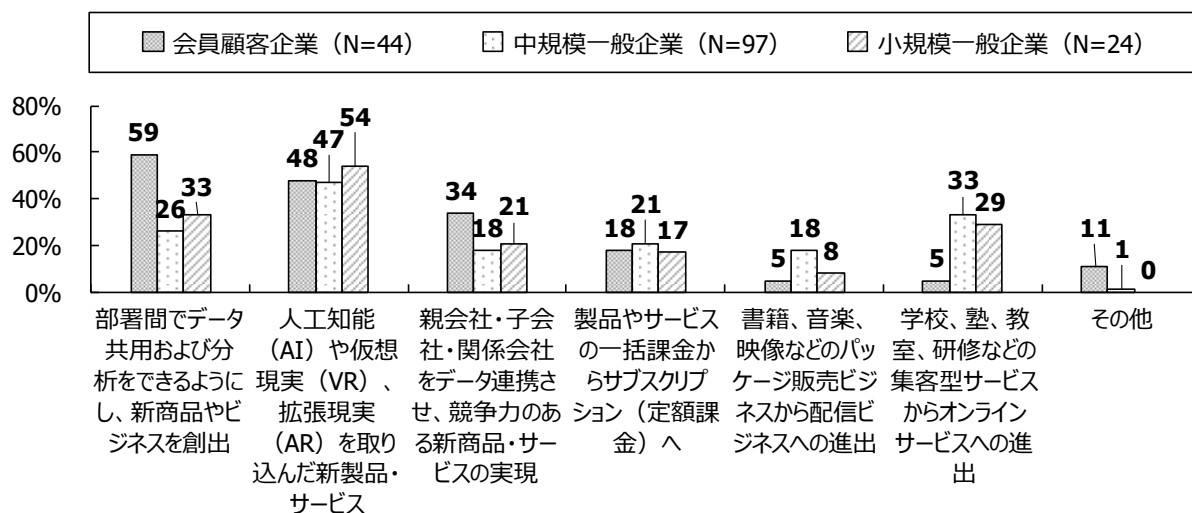
いずれの企業群でも「情報の集約・共有・再利用」を図る企業が68-94%と最も多かった。2番目は、会員顧客企業では「属人化されているナレッジやノウハウの集約・共有・再利用」の63%、中規模一般企業では「全体プロセスの見える化」の54%、小規模一般企業では「全体コストの見える化」の50%であった。将来を見据えて労働人口減への対応を考えたり、目の前の厳しいビジネス環境への対応を考えたり各企業の立場が反映されているようだ。

これらの傾向は昨年度の調査結果と変わらなかった。

(2) 技術変革で製品やサービスの領域拡大する内容

「技術革新で製品やサービスの領域拡大」を目指している企業が具体的に何に取り組んでいるのか調査した結果を図表 3.2.6 に示す。

図表 3.2.6 技術変革で製品やサービスの領域拡大する内容



会員顧客企業では、「部署間でデータ共有および分析をできるようにし、新商品やビジネスを創出」が59%で1位、「人工知能 (AI) や仮想現実 (VR)、拡張現実 (AR) を取り込んだ新製品・サービ

ス」が48%で2位、「親会社・子会社・関係会社をデータ連携させ、競争力のある新商品・サービスの実現」が34%で3位だった。

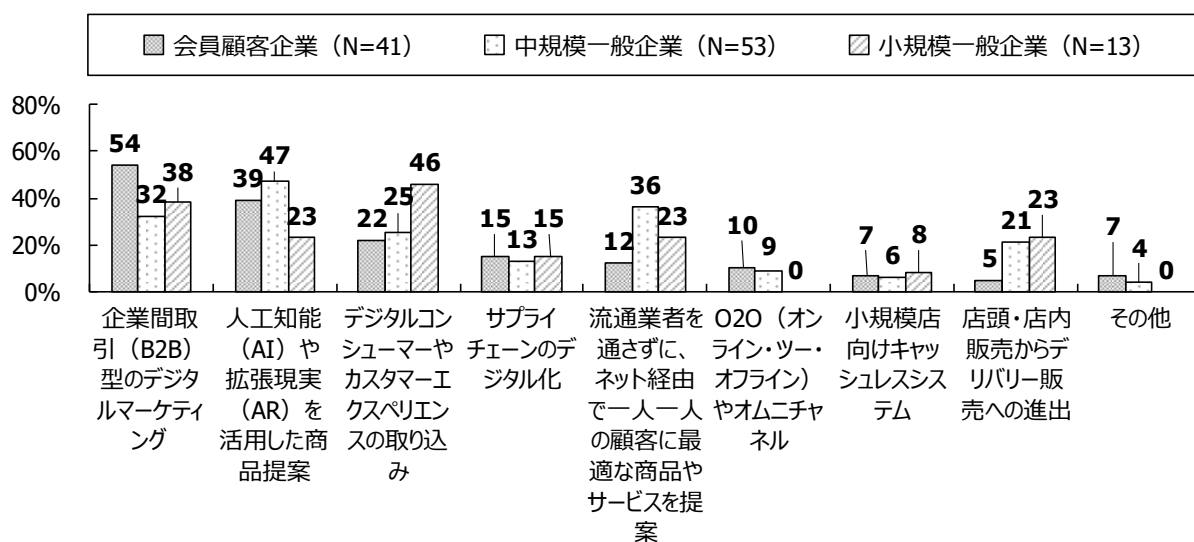
一般企業では、「人工知能（AI）や仮想現実（VR）、拡張現実（AR）を取り込んだ新製品・サービス」が47-54%で1位だった。中規模企業では「学校、塾、教室、研修などの集客型サービスからオンラインサービスへの進出」が33%で2位、小規模企業では「部署間でデータ共有および分析をできるようにし、新商品やビジネスを創出」が33%で2位だった。小規模企業だけに後者は「企業間でデータ共有および分析をできるようにし、新商品やビジネスを創出」と読み替える必要があるだろう。

昨年度の調査結果と比べると、一般企業が製品やサービスのオンライン提供に力を入れる傾向にあるようだ。

(3) 既存の製品やサービスの顧客領域を拡大する内容

「既存の製品やサービスの顧客領域拡大」を目指している企業が具体的に何に取り組んでいるのか調査した結果を図表 3.2.7 に示す。

図表 3.2.7 既存の製品やサービスの顧客領域を拡大する内容



会員顧客企業では「企業間取引（B2B）型のデジタルマーケティング」が54%で1位、「人工知能（AI）や拡張現実（AR）を活用した商品提案」が39%で2位、「デジタルコンシューマーやカスタマーエクスペリエンスの取り込み」が22%で3位だった。

中規模一般企業では「人工知能（AI）や拡張現実（AR）を活用した商品提案」が47%で1位、「流通業者を通さずに、ネット経由で一人一人の顧客に最適な商品やサービスを提案」が36%で2位、「企業間取引（B2B）型のデジタルマーケティング」が32%で3位だった。

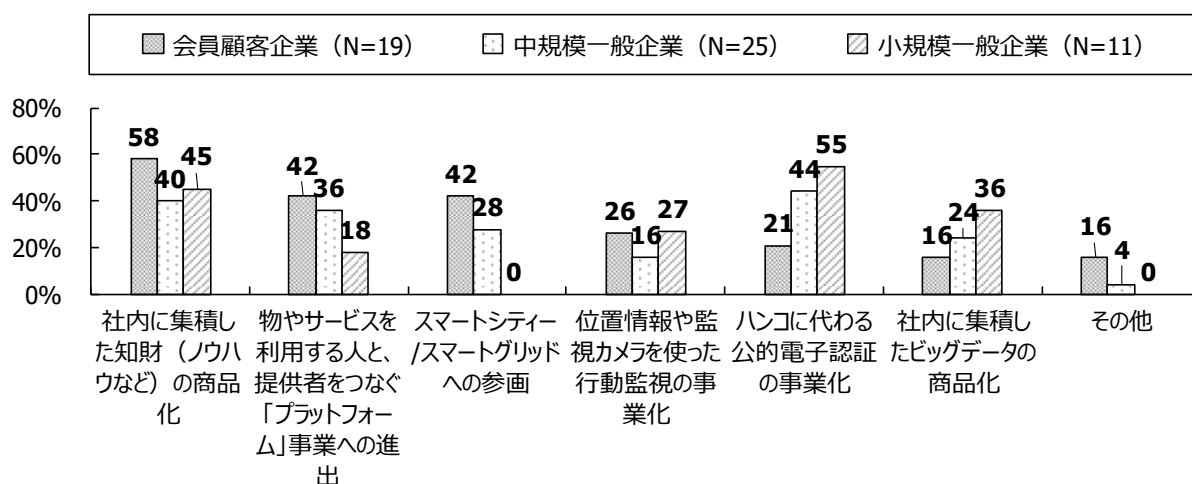
小規模一般企業では「デジタルコンシューマーやカスタマーエクスペリエンスの取り込み」が46%で1位、「企業間取引（B2B）型のデジタルマーケティング」が38%で2位、「店頭・店内販売からデリバリー販売への進出」が23%で3位だった。

リバリー販売への進出」と「流通業者を通さずに、ネット経由で一人一人の顧客に最適な商品やサービスを提案」、「人工知能（AI）や拡張現実（AR）を活用した商品提案」が23%で3位だった。

(4) 新規事業領域に進出

「新規事業領域に進出」を目指している企業が具体的に何に取り組んでいるのか調査した結果を図表 3.2.8 に示す。

図表 3.2.8 新規に進出しようとする事業領域



会員顧客企業では、「社内に集積した知財（ノウハウなど）の商品化」が58%で1位、「物やサービスを利用する人と、提供者をつなぐ『プラットフォーム』事業への進出」と「スマートシティ／スマートグリッドへの参画」が42%で2位だった。

一般企業では、「ハンコに代わる公的電子認証の事業化」が44-55%で1位、「社内に集積した知財（ノウハウなど）の商品化」が40-45%で2位だった。3位は中規模企業で、「物やサービスを利用する人と、提供者をつなぐ『プラットフォーム』事業への進出」、小規模企業で「社内に集積したビッグデータの商品化」だった。

新規事業だけに、既存の業界とのあつれきも多く、異業種からの参入も多いと考えられ、これら新聞や雑誌で報道されているアイデアを目指すようでは、既に遅いのかもしれないが、「その他」として例示されたものもなかった。

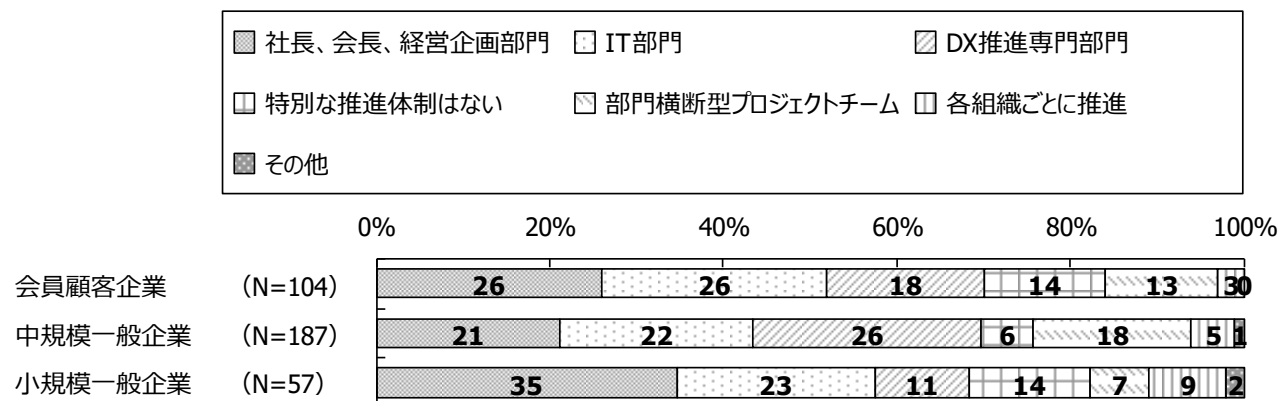
3.3 DXの推進状況

DXへの取り組み状況、DXの対象領域に続いて、「DXに取り組み中、または取り組み予定の企業」を対象に「DXをどう推進しているか」を調査した。

3.3.1 DXの推進体制

最初に、DXを主導している部門について調査した結果を図表3.3.1に示す。

図表 3.3.1 DXを主導している部門(DXに取り組み中、または取り組み予定の企業)



会員顧客企業では「社長、会長、経営企画部門」と「ITシステム部門」が26%と同率で1位であり、「DX推進専門部門」は18%と3位だった。

中規模一般企業では「DX推進専門部門」が26%で1位、これに「ITシステム部門」と「社長、会長、経営企画部門」が続いた。

小規模一般企業では、会員顧客企業と同じく、「社長、会長、経営企画部門」が1位、「ITシステム部門」が2位、「DX推進専門部門」が3位だった。小規模一般企業では、経営者が「経営企画」や「IT管理」を直接統率している場合も多く、経営者の役割は大きいと考えられる。

いずれにしても、「経営企画担当」や「ITシステム担当」のいずれかがDX推進の担い手となっているものと思われる。この傾向は、昨年度の調査と変わらなかった。

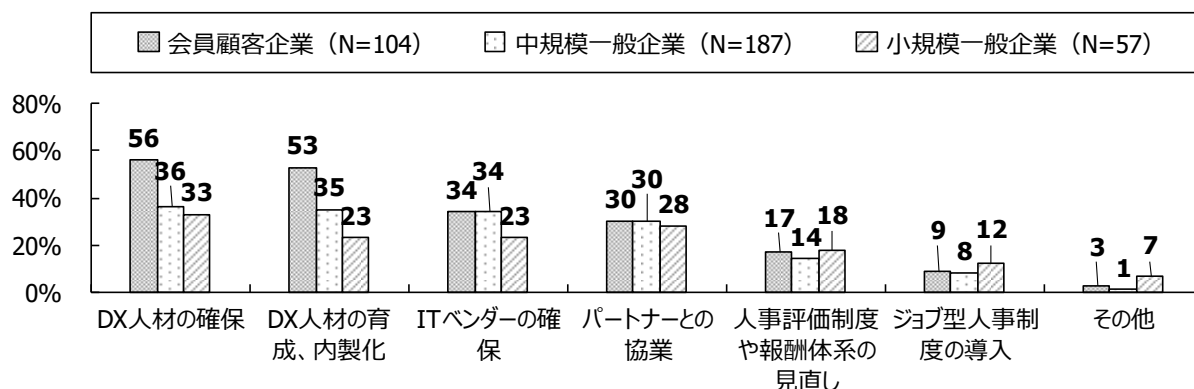
3.3.2 DX推進に向けた体制整備

次に、DXを推進するための体制整備に向けて実施している内容を調査した結果を図表3.3.2に示す。

会員顧客企業では、「DX人材の確保」が56%で1位、「DX人材の育成、内製化」が53%で2位、「ITベンダーの確保」が34%で3位だった。

一般企業も、ほぼ同じ順位だったが、「DX人材の確保」や「DX人材の育成、内製化」が難しいためか、「ITベンダーの確保」と比率は大きく違わなかった。むしろ、「パートナーとの協業」でDXを実現させることも重要と考えているようだ。

図表 3.3.2 DX 推進に向けた体制整備(DXに取り組み中、または取り組み予定の企業)

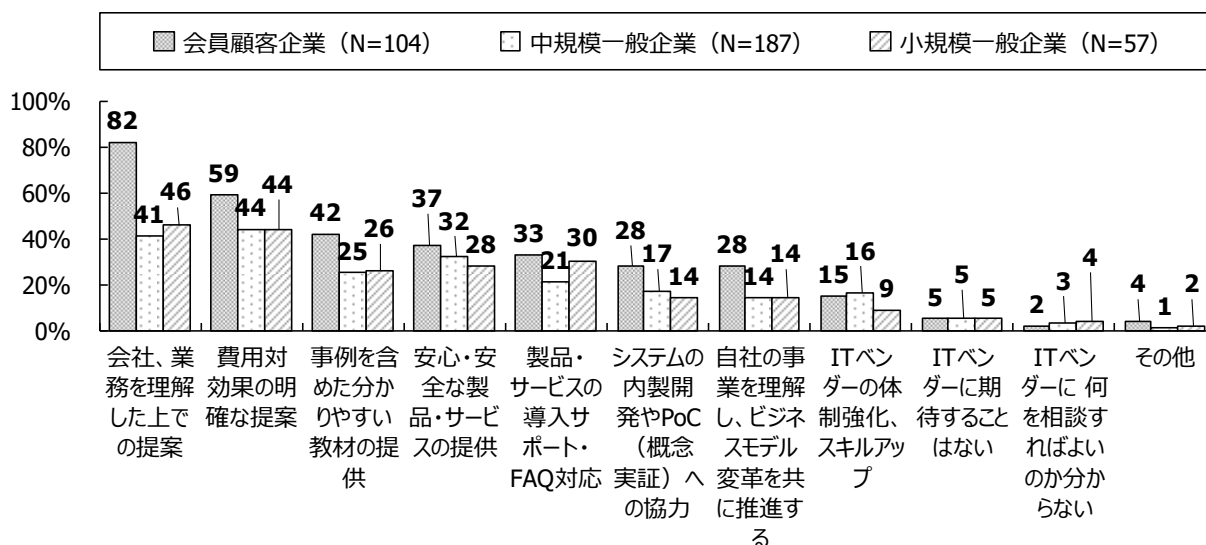


どの企業群でも「人事制度」については、取り組んでいる企業が少ないようだ。

3.3.3 DX 推進に向けた IT ベンダーへの期待

企業が「IT ベンダーの確保」にも熱心であることは分かったが、IT ベンダーに何を期待しているのだろうか。この点を調査した結果を図表 3.3.3 に示す。

図表 3.3.3 DX 推進に向け IT ベンダーに期待すること(DXに取り組み中、または取り組み予定の企業)



会員顧客企業では、「会社、業務を理解した上での提案」が 82% で最も多かった。これは、逆に言うと、「会社、業務を理解した上での提案」ができていないことと、同時に IT ベンダーの提案への期待を示していることになる。IT ベンダーお仕着せの「できること提案」ではなく、顧客企業の特徴や状況、業務を踏まえた提案を求めているのであろう。前述の『DX レポート 2』では、「DX を対等な立場で支援できるベンダー企業とのパートナーシップ構築 (+ベンダー企業の変革)」が必要と報告されているが、このアンケート結果は、まさにこの点を表したのと言えよう。

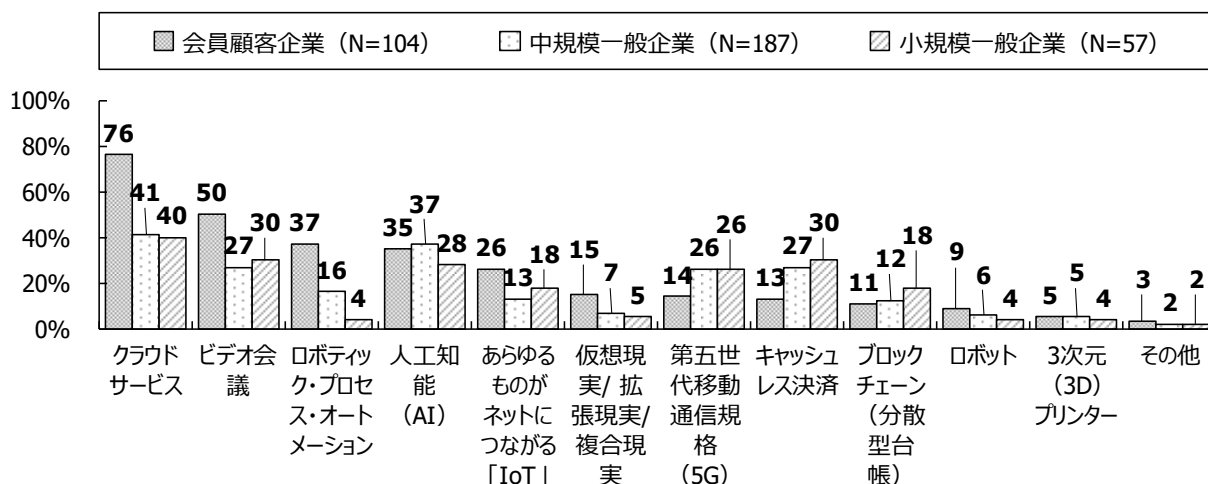
2位は「費用対効果の明確な提案」が59%で、「絵にかいた餅」ではなく本当に適用できる提案を求めていることを示す。3位は「事例を含む分かりやすい教材提供」の42%だった。DXに取り組むきっかけの調査結果でも「他社の事例を見て」が多かったが、他社の事例が社内でDXを推進したり、DXを企画したりするヒントになるものと思われる。

一般企業でも、ITベンダーに期待することの順序はほぼ同じだったが、期待する企業の比率は半数以下と少なかった。会員顧客企業と違い、普段ITベンダーとの付き合いが少ない分だけ、期待も少ないのであろう。

3.3.4 DXのために導入するデジタル技術

「DXに取り組み中、または取り組み予定の企業」を対象に、DXのために導入した、あるいは導入しようとする技術を調査した結果を図表3.3.4に示す。

図表 3.3.4 DXのために導入するデジタル技術(DXに取り組み中、または取り組み予定の企業)



会員顧客企業では、「クラウドサービス」が76%で1位、「ビデオ会議」が50%で2位、「ロボティクス・プロセス・オートメーション (RPA)」が37%で3位、「人工知能 (AI)」が35%で4位だった。

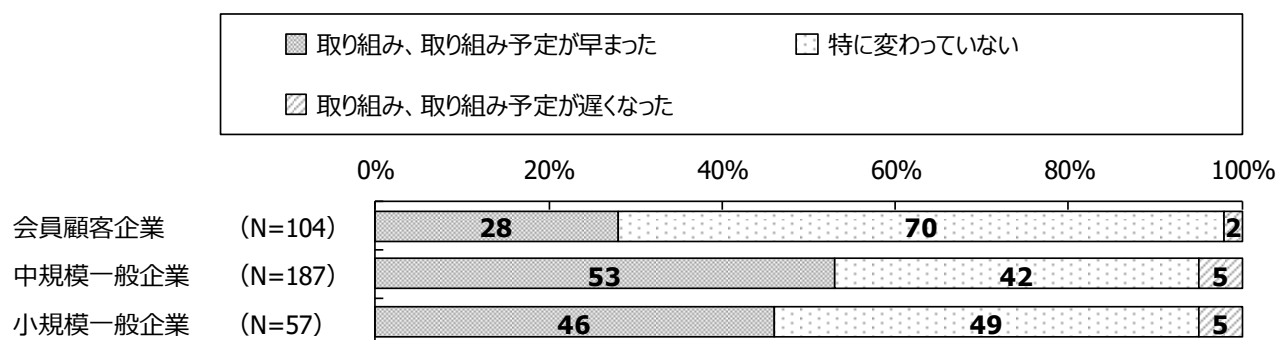
一般企業でも「クラウドサービス」が40-41%で1位だったが、2位以下は順位が異なり「人工知能 (AI)」が28-37%で2位、「キャッシュレス決済」と「ビデオ会議」が共に27-30%の3位であった。

徐々にではあるが、企業群を問わず「人工知能 (AI)」への取り組みが広がってきているようだ。

3.3.5 DXの進捗

DXへ取り組んでいる企業が増えていることは前述したが、「DXに取り組み中、または取り組み予定の企業」でDXは予定通りに進んでいるのだろうか。DXの進捗について調査した結果を図表3.3.5に示す。

図表 3.3.5 DXの進捗状況(DXに取り組み中、または取り組み予定の企業)

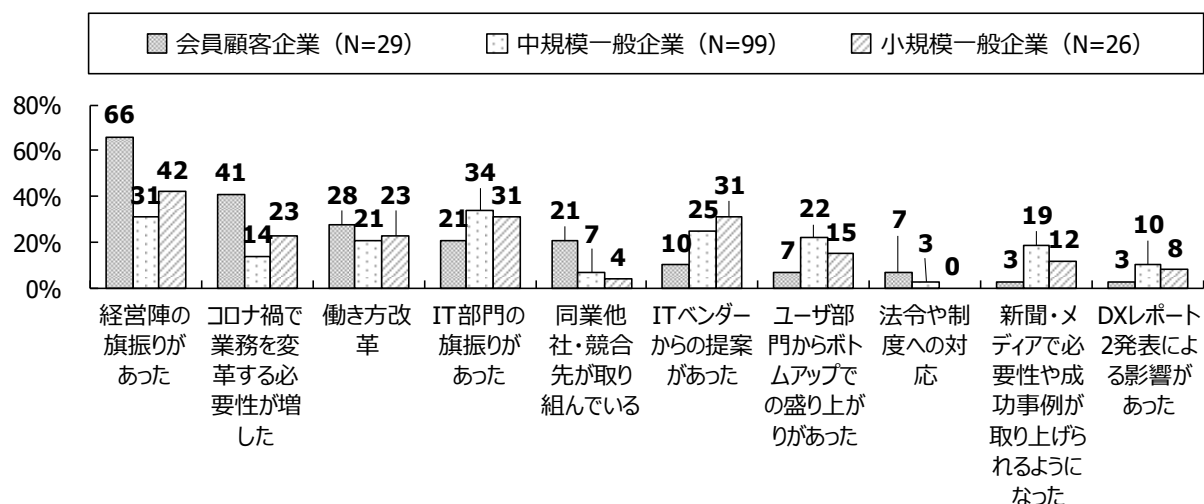


会員顧客企業では「特に変わっていない」との回答が70%と大多数で、「取り組み、取り組み予定が早まった」が28%、「取り組み、取り組み予定が遅くなった」は2%に過ぎなかった。

一方、一般企業では「特に変わっていない」と「取り組み、取り組み予定が早まった」が中規模企業で42%対53%、小規模企業で49%対46%と拮抗し、「取り組み、取り組み予定が遅くなった」は5%に過ぎなかった。

続いて、「取り組み、取り組み予定が早まった」企業に、その理由を聞いた結果が図表 3.3.6 である。

図表 3.3.6 DXの進捗が早まった理由(DXへの取り組み、取り組み予定が早まった企業)



会員顧客企業では「経営陣の旗振りがあった」が66%で最も多く、「コロナ禍で業務を変革する必要性が増した」の41%、「働き方改革」の28%がこれに続いた。

中規模一般企業では「IT部門の旗振りがあった」が34%で1位、「経営陣の旗振りがあった」が31%で2位、「ITベンダーからの提案があった」が25%で3位だった。小規模一般企業では、1位と2位が入り替わったが中規模一般企業と同じ項目が3位内に入った。

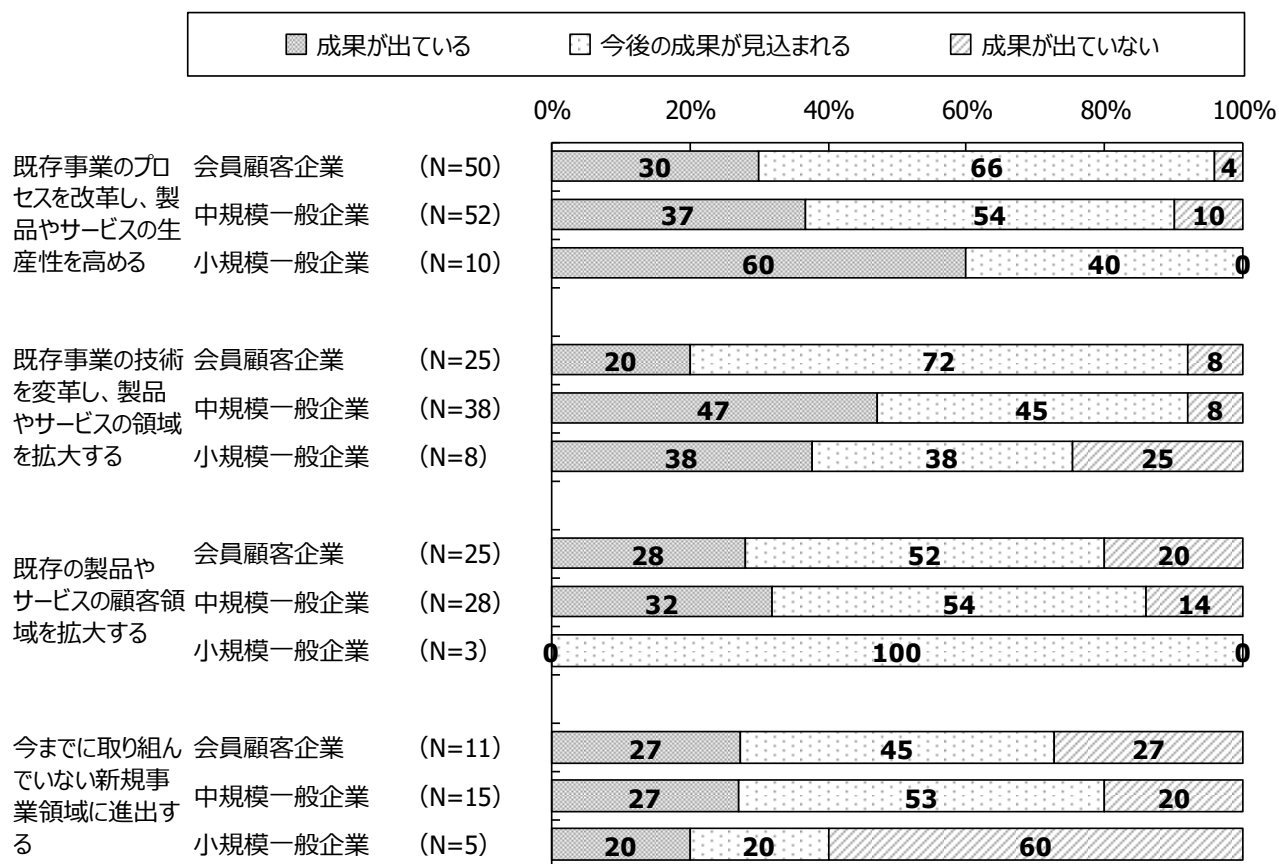
「経営陣の旗振りがあった」を除けば、会員顧客企業では「新型コロナウイルス禍」や「働き方改革」という外部要因の影響が大きいですが、一般企業では「IT部門とITベンダー」の連携が功を奏したとも言える。

「取り組み、取り組み予定が遅くなった」企業にも、その理由を聞いたが、図表 3.3.5 から分かるように各企業群で数社しかなく分析を割愛する。

3.3.6 DXの成果

DX推進状況の最後に、「DXに取り組み中の企業」を対象に、成果が出ているか、DXの適用領域ごとに聞いた結果を図表 3.3.7 に示す。

図表 3.3.7 DXの成果(DXに取り組み中の企業)



最も成果が出ているのは、会員顧客企業では「既存事業のプロセスを改革し、製品やサービスの生産性を高める」、中規模一般企業では「既存事業の技術を変革し、製品やサービスの領域を拡大する」、小規模一般企業では「既存事業のプロセスを改革し、製品やサービスの生産性を高める」であった。

逆に、最も成果が出ていないのは、全企業群共「今までに取り組んでいない新規事業領域に進出する」であった。

「3.2.1 DXの対象領域」で記述したように、経団連の提言にある「DXによる事業刷新戦略」では、「既存事業の改革のみではDXとは言えない」、「特に重要なのは、新規事業と派生事業である」としている。企業により取り組み開始時期に違いがあるから、一概には言えないが、DXの本当の成果を得るのは簡単ではないこともこの調査からも分かる。

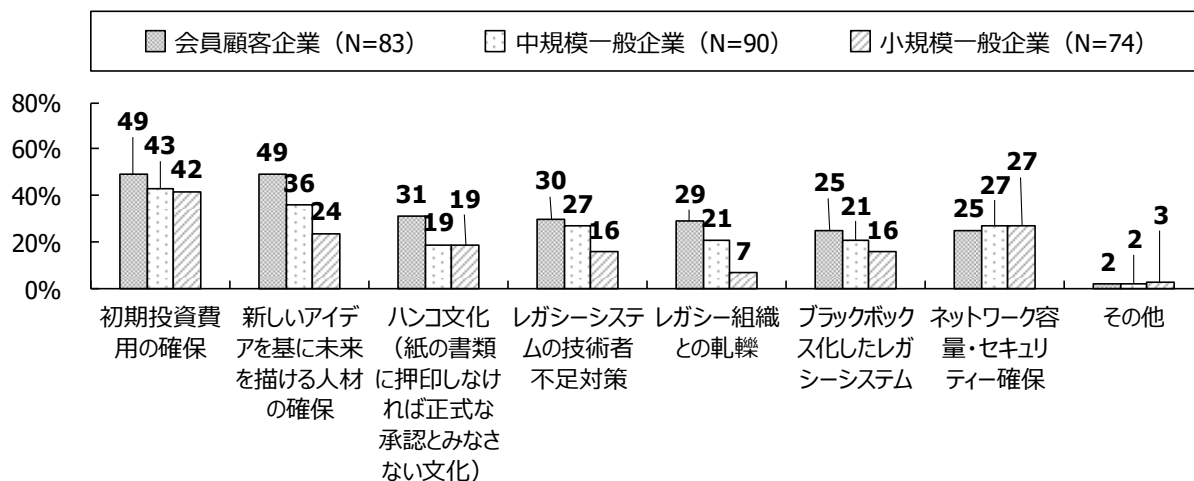
3.4 DX推進の妨げと対策

DXは企業のデジタル技術を利用した企業経営の変革を指す。企業の既存の組織や仕事の進め方にも多大な影響が及ぶため、それを阻止しようとする妨げが表面化するのは避けられない。「必要と考えているが、取り組めていない企業」を対象に、どんな妨げに遭遇し、どう対策しているのか調査した。

3.4.1 DXを推進する際の妨げ

DXに取り組む妨げとなっていることを調査した結果を図表 3.4.1 に示す。

図表 3.4.1 DXを推進する際の妨げ(必要と考えているが、取り組めていない企業)



どの企業群でも、「初期投資費用の確保」が1位となったが、企業規模に関係なく1位であることから、絶対金額の問題ではなく、投資費用が見通せないことが大きな問題と思われる。

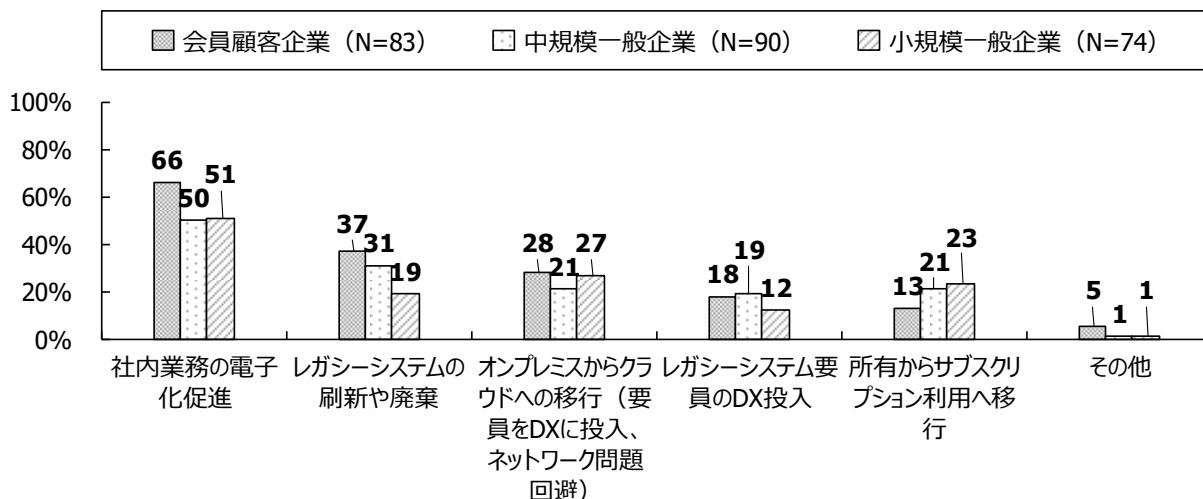
「新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保」は、会員顧客企業では「初期投資費用の確保」と同じ49%だった。この点は、中規模一般企業でも2位、小規模一般企業でも3位であり、「未来を描ける人材の確保」も大きな問題なのであろう。

『DXレポート』では、「ブラックボックス化したレガシーシステム」や「レガシー組織との軋轢」を大きな妨げとしているが、今回の調査では、昨年の調査結果と変わらず、それら以上に「初期投資費用の確保」や「新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保」が大きな問題であることが分かった。

3.4.2 DX 推進の妨げを取り除くための対策

では、DX を推進する妨げを取り除くためにどんな対策を打とうとしているのだろうか。実施しようとしている対策を調査した結果を図表 3.4.2 に示す。

図表 3.4.2 DX 推進の妨げを取り除くため実施したこと(必要と考えているが、取り組めていない企業)



どの企業群でも「社内業務の電子化促進」が 50-66%で 1 位だった。デジタル技術を利用する以前に紙を使った伝票処理や、口頭での受発注などを「IT システム化」しておくことや、システム化を通して「DX を推進する人材を育成する」ことの重要性が理解されているものと思われる。

2 位、3 位は、比率こそ違うが、「レガシーシステムの刷新や廃棄」と「オンプレミスからクラウドへの移行」とであった。オーダーメイドからレディーメイドに変更し、新しい技術の取入れを迅速化するとともに、システム要員を DX 推進に投入するのが狙いと思われる。

「その他」の回答の一つに「意識改革」があったが、前項で 1 位であった「新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保」を目指した活動を意味するものと思われる。

選択肢を設けなかったせいもあるが「IT ベンダーの支援確保」や「IT ベンダーとの協業」といった回答はなかったが、次項に示すように「IT ベンダーへの期待」する点は多々あった。

3.4.3 DX 推進にあたっての IT ベンダーへの期待

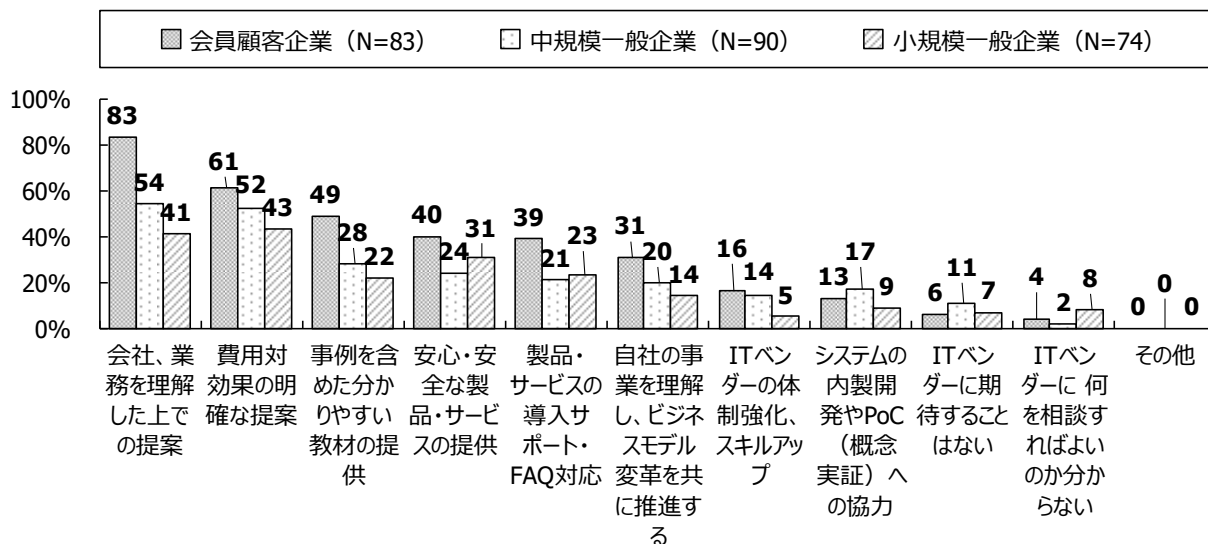
DX を推進する上での妨げを取り除くための対策として、IT ベンダーに期待することはないのだろうか。この点を調査した結果を図表 3.4.3 に示す。

結果は、「DX に取り組み中、または取り組み予定の企業」に聞いた「3.3.3 DX 推進に向けた IT ベンダーへの期待」とほとんど変わらなかった。

ここでも、IT ベンダーお仕着せの「できること提案」ではなく、企業の特長や状況、業務を踏まえた提案を求めていることが裏付けられる。『DX レポート 2』では、「DX を対等な立場で支援できるベ

ベンダー企業とのパートナーシップ構築 (+ベンダー企業の変革)」が必要と報告されているが、「必要と考えているが、取り組めていない企業」に向けたこのアンケート結果も、この点を裏付けるものと言えよう。

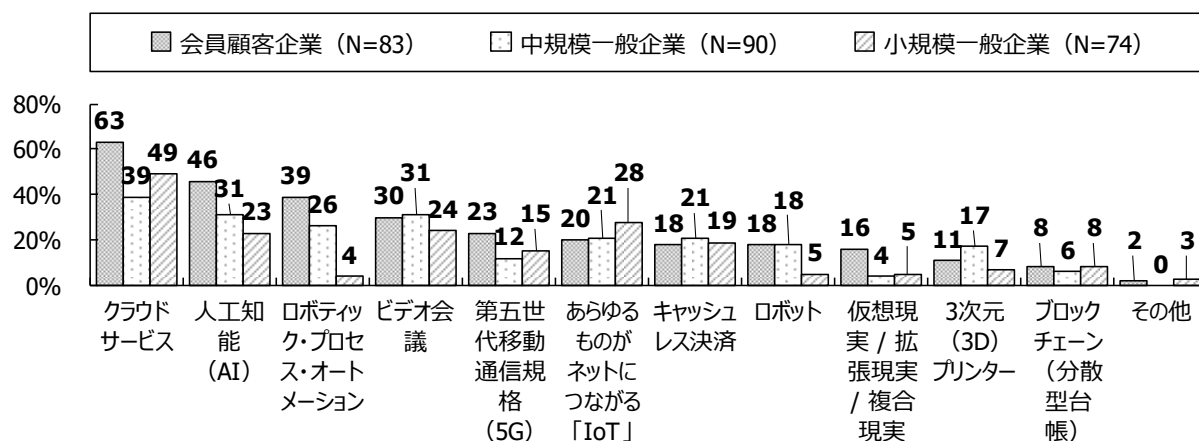
図表 3.4.3 DXを推進するにあたってのITベンダーへの期待
(必要と考えているが、取り組めていない企業)



3.4.4 DX 推進に当たって興味のあるデジタル技術

「必要と考えているが、取り組めていない企業」への質問の最後に、DX 推進に向けて興味のあるデジタル技術について聞いた結果を図表 3.4.4 に示す。

図表 3.4.4 興味のあるデジタル技術(必要と考えているが、取り組めていない企業)



「3.3.4 DX のために導入するデジタル技術」で「DX に取り組み中、または取り組み予定の企業」に聞いたものと違い、企業の割合差は最大で 63% と小さかった。まだ、デジタル技術に対する十分な調査が行われていないため有効性の判断ができず、差がつきにくいものと思われる。目立ったのは「ビデオ会議」が前者の企業群で 2 位だったのが、「必要と考えているが、取り組めていない」企業群

で4位と少なかった点である。「ビデオ会議」導入のきっかけとして新型コロナウイルス禍があることから、必要性のある企業は既に導入済みであることが、この結果となったものと思われる。

3.5 DXを必要と考えない理由

「DXを必要と考えない企業」を対象にその理由を聞いた結果を図表3.5.1の上部に示す。

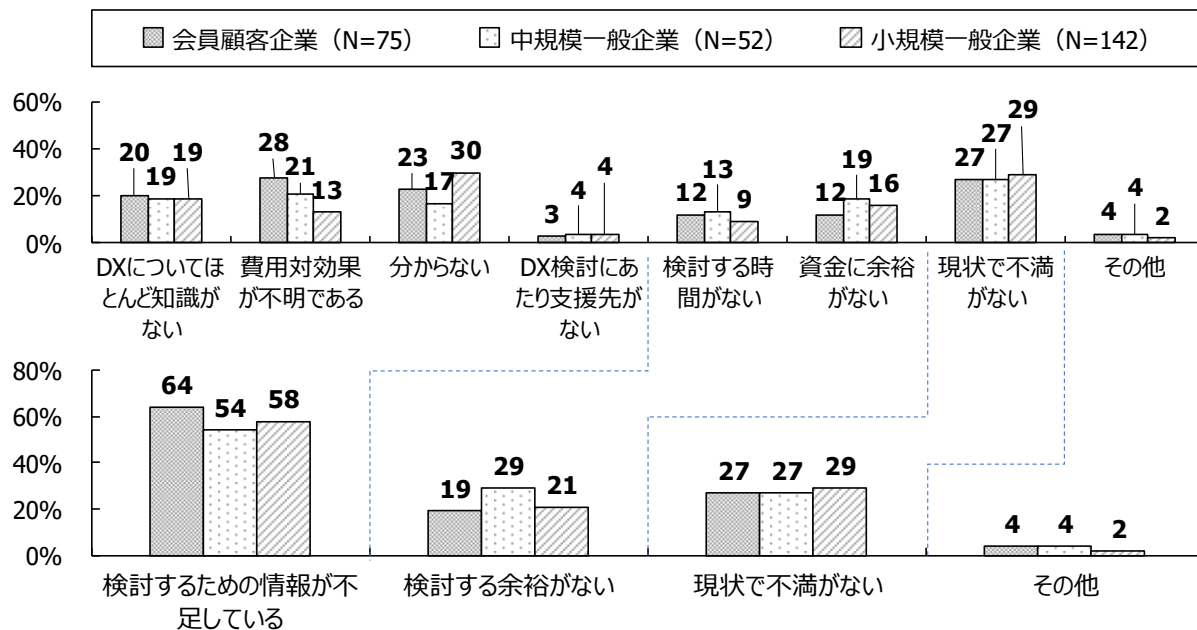
この図では、どの選択肢にも大きな差がなく、本当の理由が分かりにくい。このため、同図の下部のように、選択肢を次の四つに集約して集計しなおしてみた。

- 検討するための情報が不足している：「DXについてほとんど知識がない」、「費用対効果が不明である」、「分からない」、「DX検討に当たり支援先がない」のいずれかを選択
- 検討する余裕がない：「検討する時間がない」、「資金に余裕がない」のいずれかを選択
- 現状で不満がない：同じ
- その他：同じ

その結果、どの企業群でも「検討するための情報が不足している」が54-64%で1位、「現状で不満がない」が27-29%で2位、「検討する余裕がない」が19-29%で3位になった。

まずはDXを理解するための情報が欲しいというのが本音と考えられる。

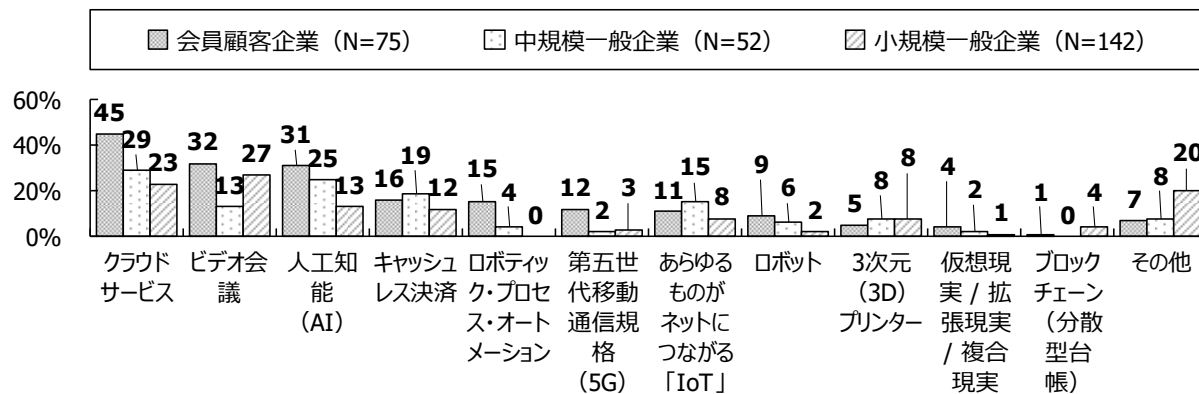
図表 3.5.1 DXを必要と考えない理由(DXを必要と考えない企業)



同じ「DXを必要と考えない」企業に、興味のあるデジタル技術を回答してもらった結果が図表3.5.2である。

会員顧客企業で「クラウドサービス」が45%と比較的多いが、その他はいずれも大きな差がない。こうした企業にDXへの関心を高めてもらうには、技術の説明より、DXの実例を知ってもらうのが早道と思われる。

図表 3.5.2 興味のあるデジタル技術(DXを必要と考えない企業)



4. ITシステムの整備状況

4. ITシステムの整備状況

本章ではITシステムの整備状況についての調査結果を記述する。

なお、「1.1(1) 調査対象」で記述したように、会員顧客企業対象のアンケートでは、従業員数が2000人以上、または年間売り上げが3000億円以上の大規模な企業18社からのからの回答も得られた。これら回答をそのまま集計すると、経年変化を見る妨げとなることから、本章では「会員顧客大企業」として別集計することとしたが、母数が少ないので、誤解を避けるため業種別の数値は表記せず、データラベルを「N/A」で代替した。

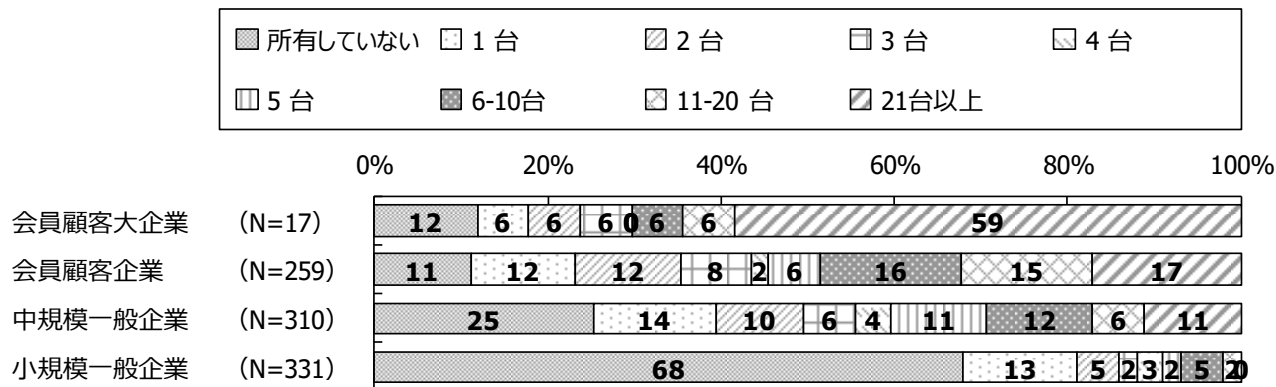
4.1 ITシステム基盤の状況

ITシステム機器の整備状況をサーバーとエンドユーザー機器に分けて説明する。

4.1.1 サーバーの台数とOS

企業群ごとのサーバーの利用状況を調査した結果を図表4.1.1に示す。サーバーに関する回答が不明だった中規模企業19社、会員顧客大企業1社を外して集計してある。

図表 4.1.1 サーバー台数分布(台数不明の企業20社を除く)



これから分かるように、中規模一般企業の25%、小規模一般企業に至っては68%もの企業がサーバーを利用していない。これらの企業はデータ処理を外部委託したり、クラウドサービスを利用したり、パソコン単体で業務処理したりしているものと思われる。「4.2 業務のシステム化状況」の記事を参考にされたい。

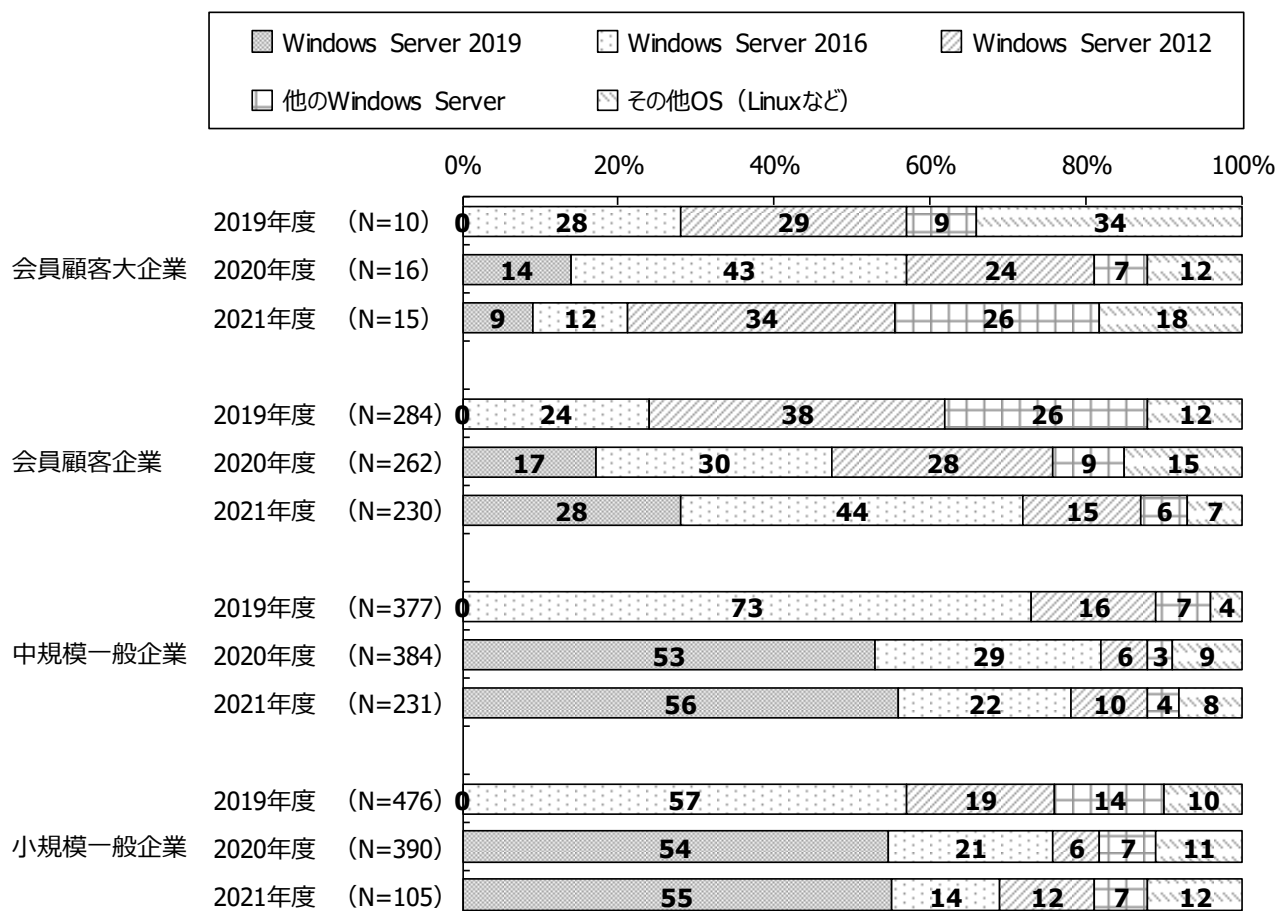
(1) サーバーの最新OSへの移行状況

次に、サーバーで使われているOSの割合の推移を台数ベース（仮想マシンを搭載している場合は、仮想マシン配下にインストールされたOS数）で調査した結果を図表4.1.2に示す。

これを見ると 2020 年 1 月 14 日の延長サポート期限を過ぎている「Windows Server 2008」以前の Windows Server OS が会員顧客大企業で 26%、会員顧客企業で 6%、中規模一般企業で 4%、小規模一般企業で 7%ある。会員顧客大企業を除いて、10%未満であり、移行が一段落しつつあることが分かる。会員顧客大企業では 26%と大きな比率を占めるが、15 社中 2 社が「Windows Server 2008」以前の Windows Server OS を 100 台以上メインで使用しているためである。

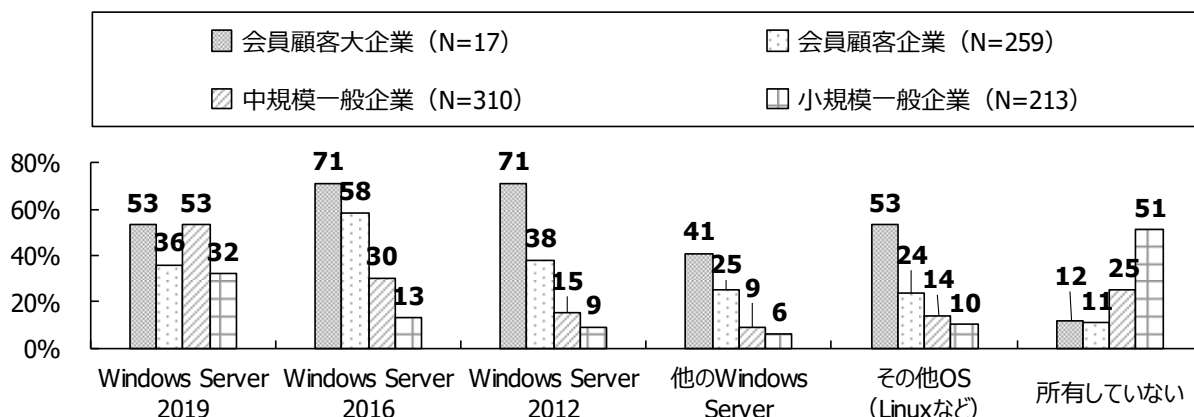
一方、2018 年 10 月にリリース（11 月に再リリース）された Windows Server 2019 の導入が本格化し、既に会員顧客企業で 28%、中規模一般企業で 56%、小規模一般企業で 55%を占めている。

図表 4.1.2 サーバーOS の割合の推移(台数ベース、サーバー無所有の企業と台数不明企業を除く)



サーバーの OS 別に利用している企業の割合を調査した結果を図表 4.1.3 に示す。

図表 4.1.3 サーバーOS の割合(所有企業数ベース)



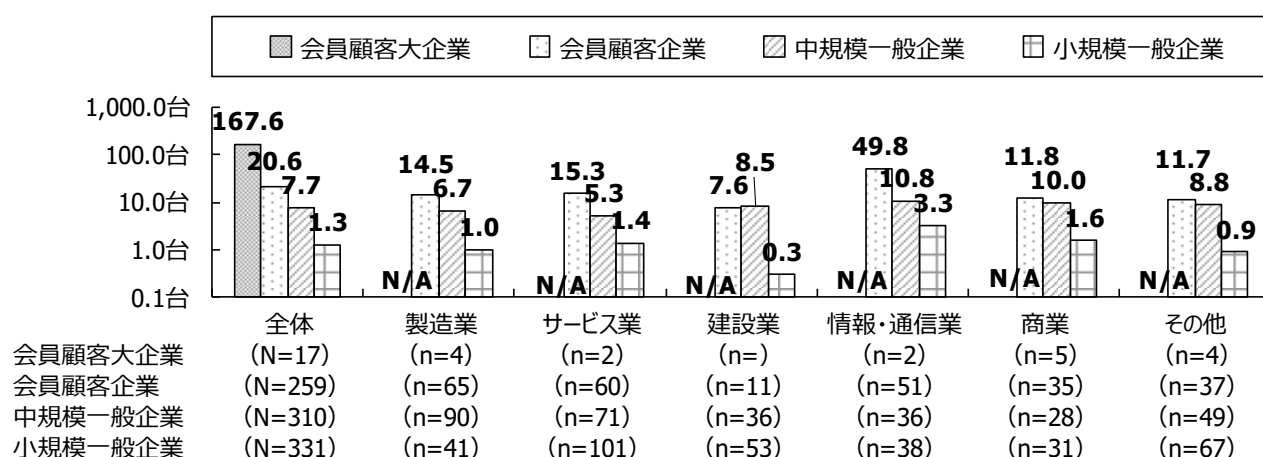
これを見ると 2020 年 1 月 14 日の延長サポート期限を過ぎている「Windows Server 2008」以前の Windows Sever OS が会員顧客大企業の 41%、会員顧客企業の 25%、中規模一般企業の 9%、小規模一般企業の 6%に残存している。会員顧客大企業の 2、3 社に 1 社、会員顧客企業の 4 社に 1 社はリスクを抱えた運用をしていることになる。

また、2023 年 10 月に延長サポート終了が終了する Windows Server 2012 が会員顧客大企業の 71%、会員顧客企業の 38%に残存しており、猶予期間は 1 年半程度しかなく、今から移行準備を進める必要がある。

(2) 1 社当たりのサーバー台数

図表 4.1.4 に、業種別の 1 社当たりのサーバー台数の平均値を示す。

図表 4.1.4 1 社当たりのサーバー台数(台数不明企業を除く)



これから分かるように、平均して会員顧客大企業では 167.6 台、会員顧客企業では 20.6 台、中規模一般企業では 7.7 台、小規模一般企業で 1.3 台のサーバーを所有している。

企業群に関係なく「情報・通信業」の所有台数が多いが、ビジネスの根幹をなすものだけに当然と思われる。

4.1.2 エンドユーザー機器台数と OS

従業員 1 人当たりのエンドユーザー機器台数と、使われている OS の比率を台数ベースでまとめた。なお、会員顧客大企業については、母数が少ないため特定の企業の回答に依存しやすいので、参考程度に見ていただきたい。

なお、今年度から、セキュリティ対策としてエンドユーザー機器にデータを残さないシンククライアント運用の状況について調査を始めた。

(1) 従業員 1 人当たりのエンドユーザー機器台数

図表 4.1.5 に従業員 1 人当たりのエンドユーザー機器台数を示す。

この図から、デスクトップパソコンとノートパソコンを合わせると、かつて従業員 1 人 1 台と言われた目標は既に達成されていることが分かる。

デスクトップパソコンは、企業規模が大きいほど、従業員 1 人当たりの台数が少ないが、これは個人向けパソコンというより共用パソコンとして使われるケースが多いためと思われる。

一方、ノートパソコンについては、従業員 1 人当たりの台数が企業規模によらず、ほぼ同じであり、個人向けパソコンとして使われることを示すものと思われる。

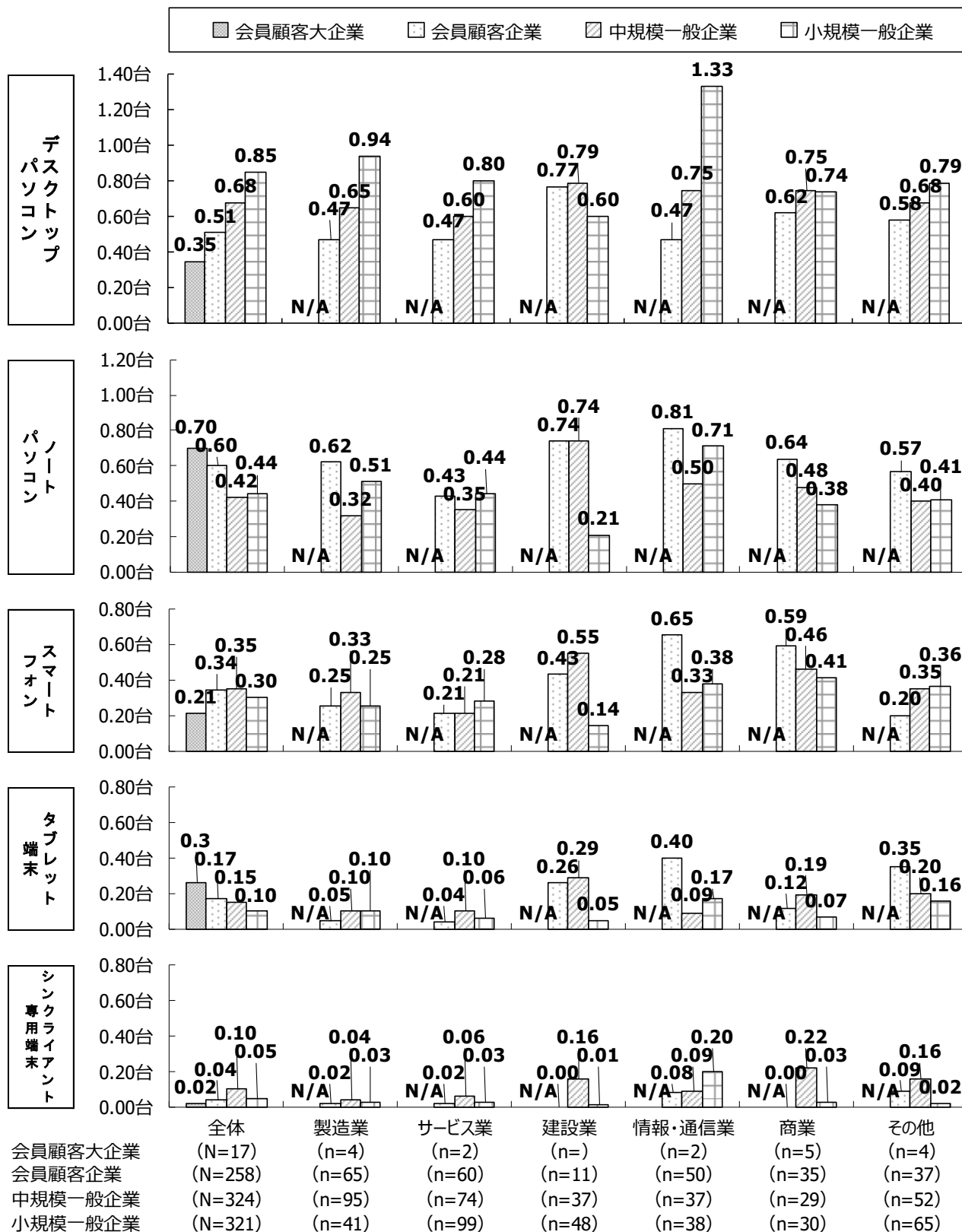
『情報・通信業』は、他の業種に比べパソコンを保有している割合が高く、従業員 1 人当たりの台数が会員顧客企業で 1.28 台、中規模一般企業で 1.25 台、小規模一般企業で 2.04 台のパソコンを保有しているが、これは『情報・通信業』の大半（会員顧客企業で 70%、中規模一般企業で 82%、小規模一般企業で 92%）が『情報処理業』であり、ソフトウェア開発の効率を上げるため複数のパソコンを使っているためと思われる。

スマートフォンに関しては、従業員 1 人当たりの台数が会員顧客企業で 0.34 台、中規模一般企業で 0.35 台、小規模一般企業で 0.30 台と、ほぼ同じ結果であった。現役の社会人でスマートフォンを持たない人はほとんどいないことから、個人所有するスマートフォンを業務で利用する「BYOD（私物端末の業務利用）」が半数以上となっているものと思われる。

タブレット端末の利用は、従業員 1 人当たりの台数が少ないが、業種や個別企業による違いが著しい。キーボードを使わずに指先などによる操作が必要な建設現場や、顧客による操作が必要な店頭などの IT システム化を進めている企業に限定されるためであろう。

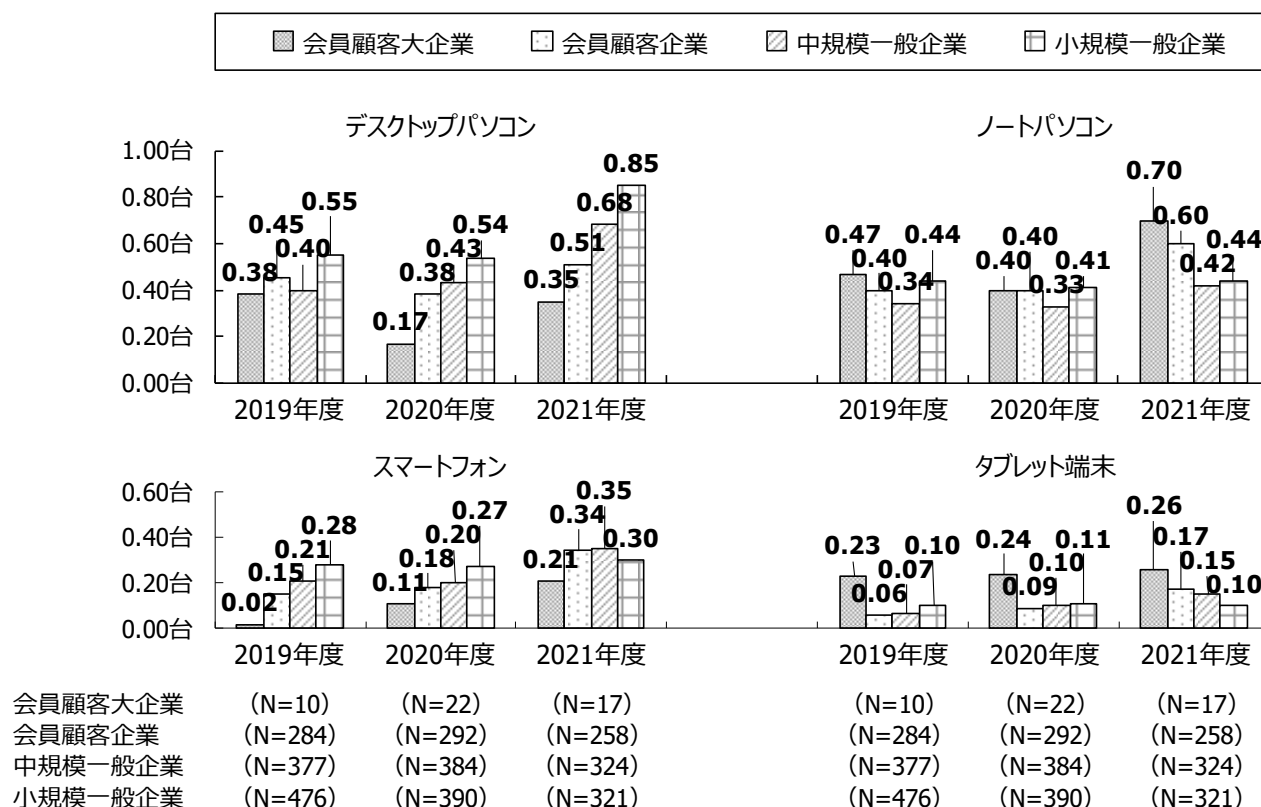
シンククライアント専用端末については、今年度から調査を始めたが、どの企業群を見ても 10-50 人に 1 台程度と非常に少ない。この詳細については、「4.1.3 シンククライアントの導入状況」で考察する。

図表 4.1.5 従業員 1 人当たりのエンドユーザー機器台数(台数不明企業を除く)



次に、従業員 1 人当たりのエンドユーザー機器台数の推移を図表 4.1.6 に示す。

図表 4.1.6 従業員 1 人当たりのエンドユーザー機器台数の推移(台数不明企業を除く)



会員顧客大企業を除き、従業員 1 人当たりのデスクトップパソコン台数が昨年度の 0.38-0.54 台/人から 0.51-0.85 台/人と 1.3-1.6 倍になった。また、従業員 1 人当たりのスマートフォンの台数が昨年度の 0.18-0.27 台/人から 0.30-0.35 台/人と 1.1-1.8 倍になった。

デスクトップパソコンは、テレワークに伴い、長時間作業でも目の疲れが少ない大型画面が利用できる点や、安価でシンクライアントとして使うなら十分な点が考慮されたと考えられる。スマートフォンの増加についてはテレワークに伴う、インターネットアクセスをテザリング機能で簡単に確保するための一つの解決策と思われる。

(2) パソコンの OS 比率の推移

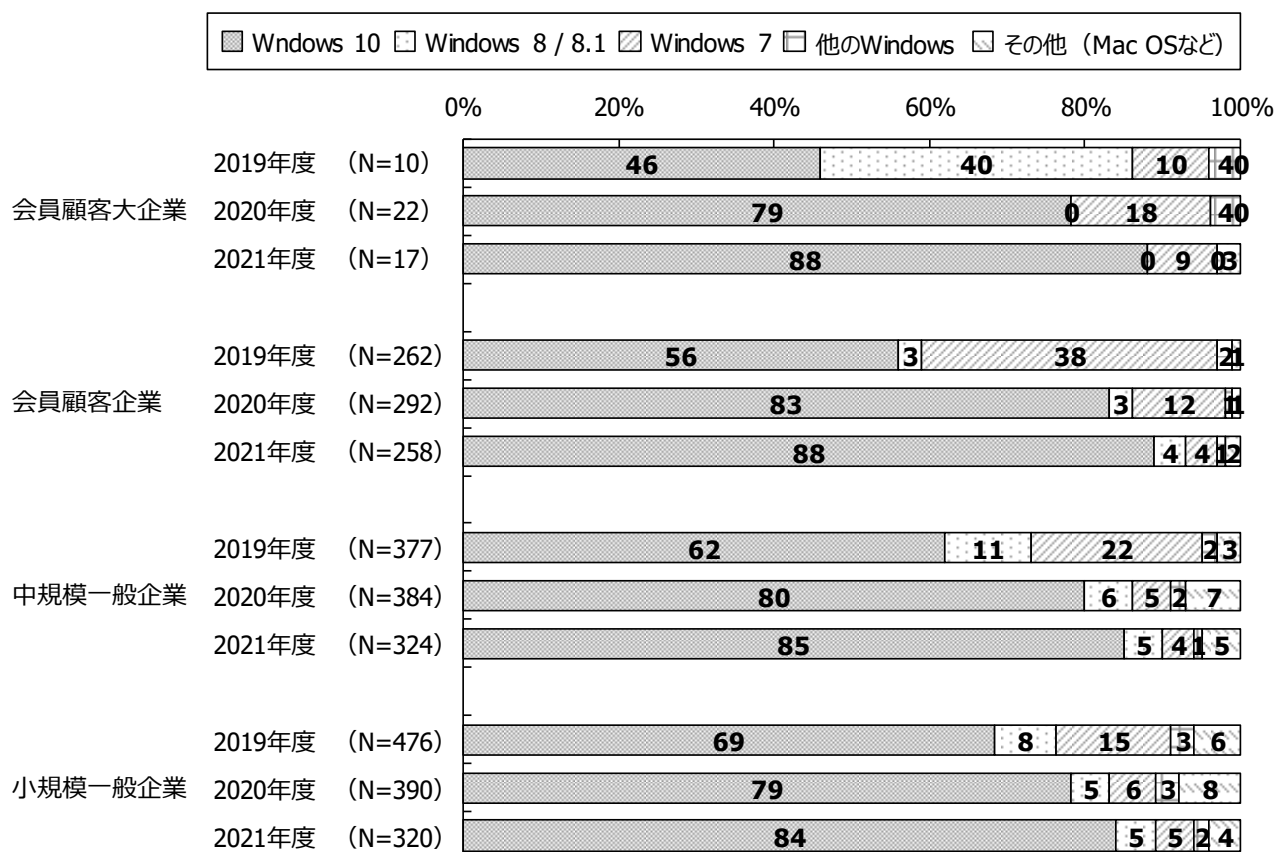
パソコンで使われている OS の比率の推移を図表 4.1.7 に示す。

2020 年 1 月 14 日に延長サポートが終了した「Windows 7」は会員顧客企業で、昨年度調査時点で 12%残っていたが、今年度調査では 4%に減少している。一般企業では、昨年度調査時点で 5-6%残っていたが、今年度調査では 4-5%に減少している。

Windows 10 への移行はほぼ終わったと言えるだろう。

図としては掲載していないが、今年度は Chrome OS の普及度についても調査した。企業群により多少異なるが、台数ベースで 1-2%程度、企業数ベースで 1-8%程度であり、まだ試行的な導入と思われる。

図表 4.1.7 パソコンの OS 比率の推移 (パソコン所有企業)



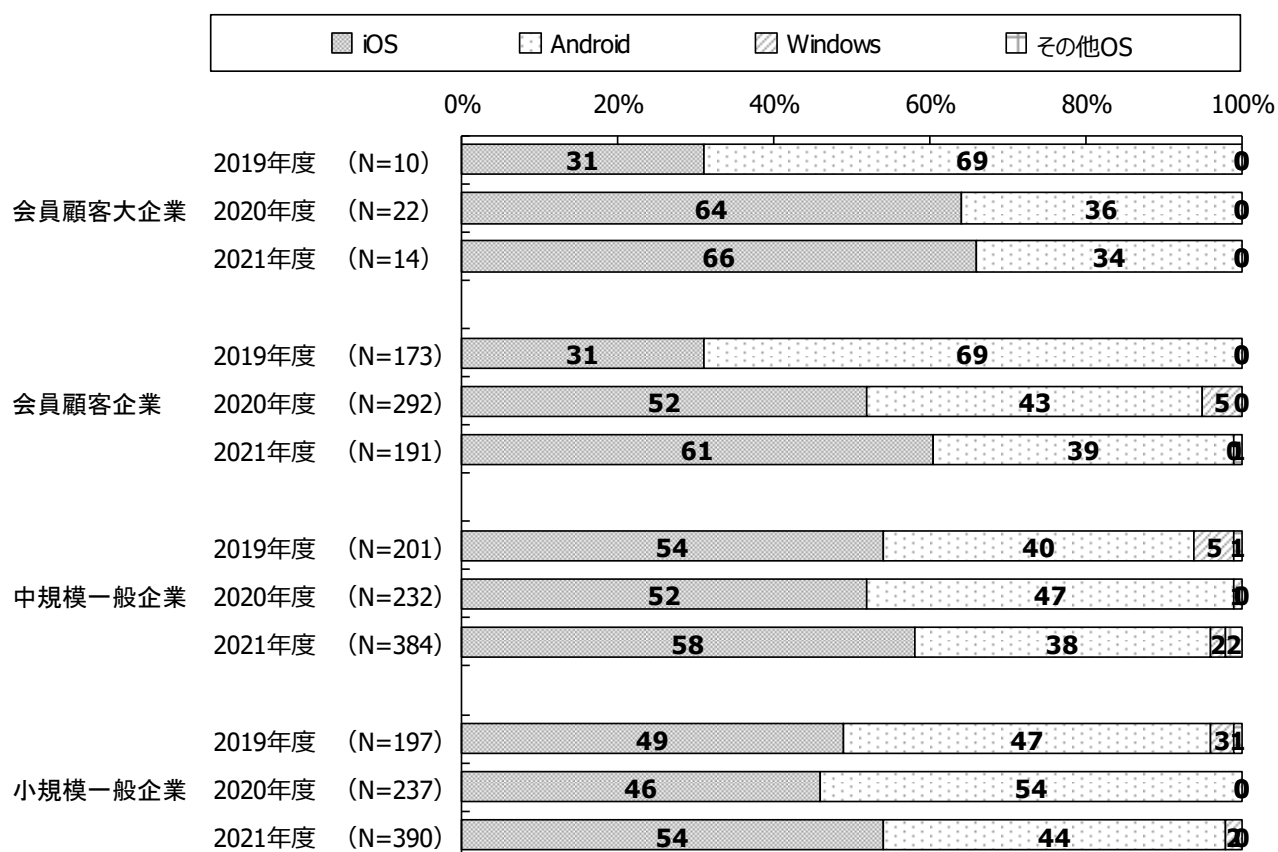
(3) スマートフォンの OS 比率の推移

スマートフォンで使われている OS の比率の推移を図表 4.1.8 に示す。

どの企業群でも「iOS」のシェアが 50%を超え、「Android」との差を広げている。「Windows」は、どの企業群でも数%にすぎない。

特に、会員顧客企業では、2年前に比べ iOS のシェアが 31%から 61%へと倍増し、シェアが逆転している。

図表 4.1.8 スマートフォンの OS 比率の推移(スマートフォン所有企業)



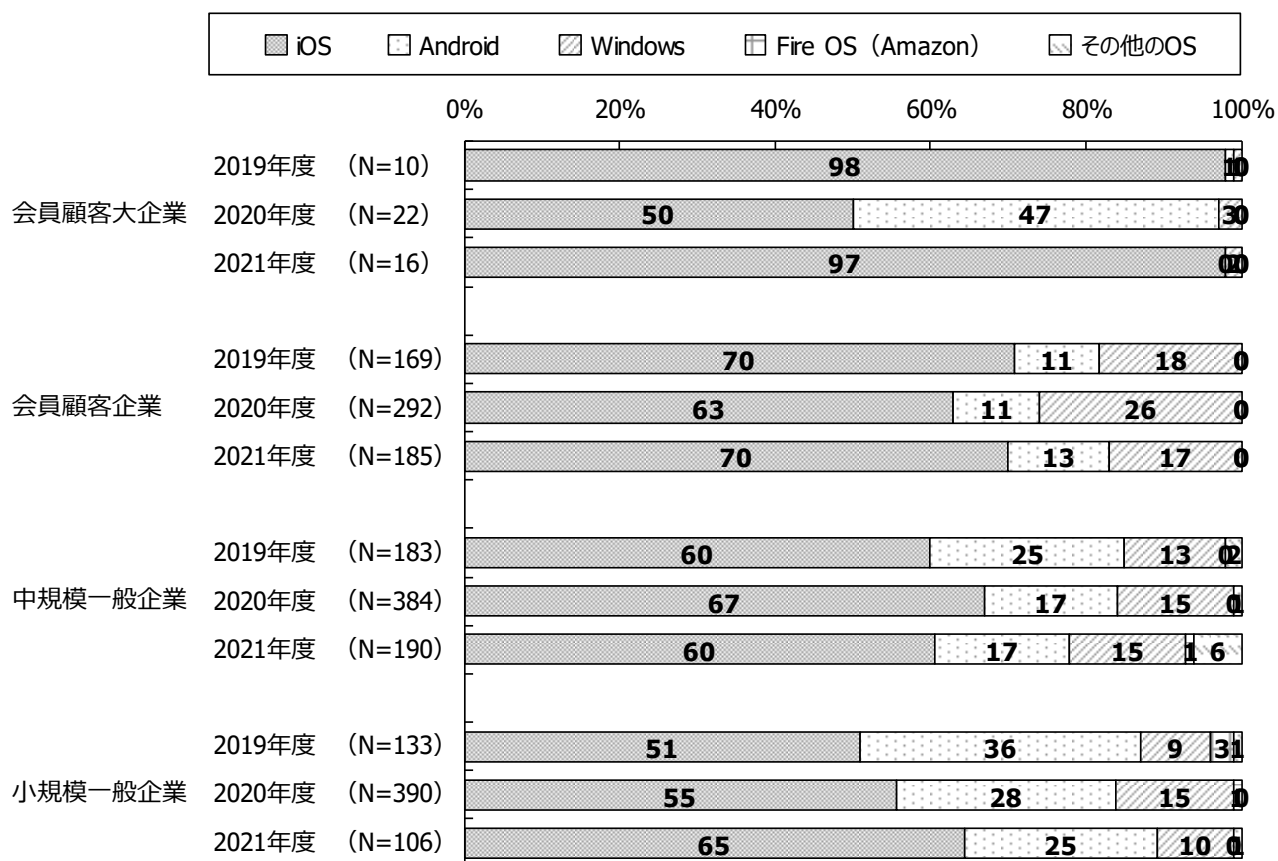
(4) タブレット端末の OS 比率の推移

タブレット端末で使われている OS の比率の推移を図表 4.1.9 に示す。

会員顧客企業では、「iOS」が 70%と圧倒的なシェアを占め、「Windows」が 17%、「Android」が 13%でこれに続く。

一般企業では、スマートフォンに比べ「iOS」が 60-65%と他の OS を圧倒している。2 番目に多い OS は「Android」だが、「Windows」を搭載したタブレット端末はノートパソコンにカウントされる場合も多く、実態はもう少し多いと思われる。

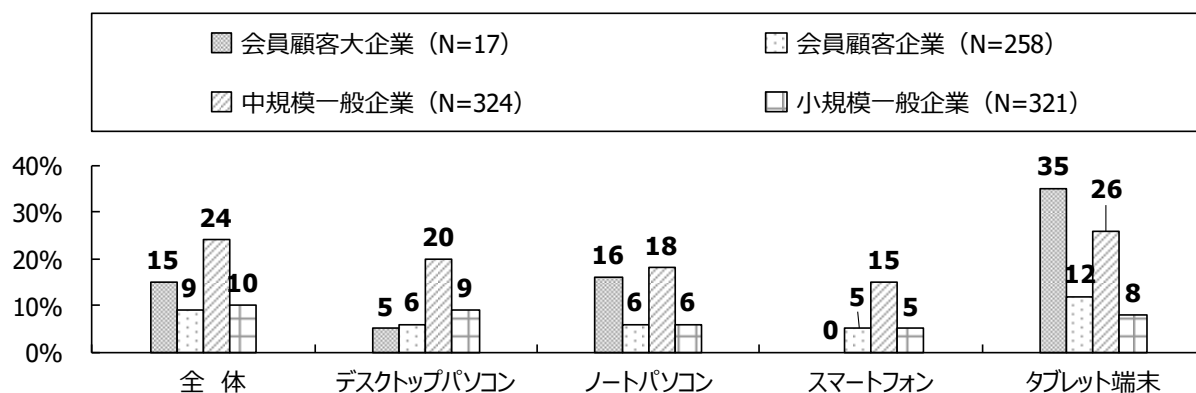
図表 4.1.9 タブレット端末の OS 比率の推移(タブレット端末所有企業)



4.1.3 シンククライアントの導入状況

汎用のエンドユーザー機器のシンククライアントとしての運用状況を調査した結果を図表 4.1.10 に示す。

図表 4.1.10 シンククライアントの導入率(台数ベース)

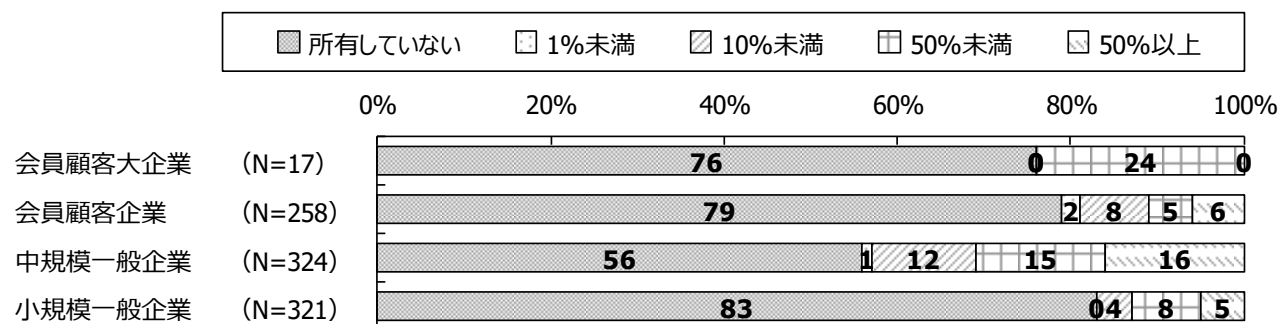


「4.1.2(1) 従業員 1 人当たりのエンドユーザー機器台数」に説明したように、シンククライアント専用端末は、まだ試行導入程度に収まっているが、この図から分かるように、会員顧客企業ではエンドユーザー機器の 9%がシンククライアントとしても運用されている。小規模一般企業も同程度の 10%程度

だったが、中規模一般企業では 24%もの機器がシンククライアントとしても運用されていると分かった。小規模一般企業を除き、シンククライアントとしての利用度が一番大きいのはタブレット端末であった。用途が限定されているのだろう。

エンドユーザー機器の内、シンククライアントの占める割合を調査した結果を図表 4.1.11 に示す。

図表 4.1.11 シンククライアントの導入率(企業数ベース)



これから分かるように、会員顧客企業の 21%、中規模一般企業の 44%、小規模一般企業の 17%が何らかのシンククライアントを導入している。とりわけ、中規模一般企業の導入が半数に近いのが目につく。

また、エンドユーザー機器の過半数をシンククライアント運用可能とし、本格導入している企業は、会員顧客企業で 6%、中規模一般企業で 16%、小規模一般企業で 5%ある。シンククライアント導入率が 10-50%と一部の部門に限定して導入していると思われる企業を含めると、会員顧客大企業の 24%、会員顧客企業の 11%、中規模一般企業の 31%、小規模一般企業が 13%となり、中規模一般企業や会員顧客大企業を中心にシンククライアント端末が本格導入されつつあるのが分かる。

早晚、会員顧客企業にもシンククライアント端末の本格導入の動きが出てくるものと思われる。

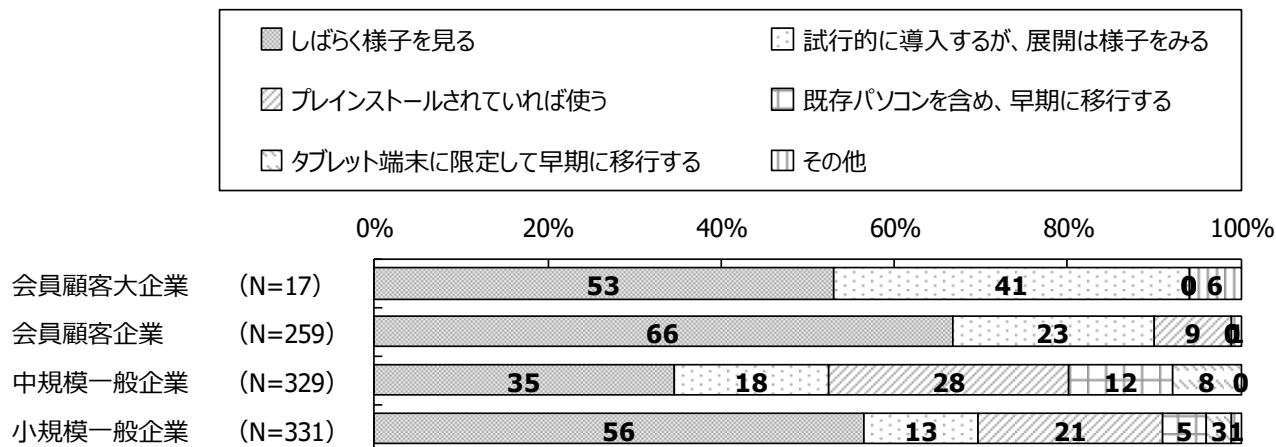
4.1.4 Windows 11 への対応

2021 年 10 月 5 日の公開に先立ち、Windows 11 をどう取り扱うのか調査した結果を図表 4.1.12 である。

会員顧客企業では、「しばらく様子を見る」が 66%、「試行的に導入するが、展開は様子を見る」が 23%で、合わせて 89%が「様子を見る」と慎重な企業が大半であった。

中規模一般企業は、「しばらく様子を見る」、「試行的に導入するが、展開は様子を見る」が合計で 53%、「新規導入パソコンにプレインストールされていれば使う」、「既存パソコンを含め、早期に移行する」、「タブレット端末に限定して早期に移行する」が合計で 48%と慎重派と積極派が相半ばする結果であった。小規模一般企業は、「しばらく様子を見る」、「試行的に導入するが、展開は様子を見る」が合計で 69%と慎重派が多かった。

図表 4.1.12 Windows 11 への対応方針



4.2 業務のシステム化状況

業務のシステム化状況、システム化形態（クラウドサービス、オンプレミス、パソコン単体など）を調査した。なお、情報系業務（情報発信、文書交換、情報共有など）は他の業務の一部とした。

4.2.1 業務の分類とシステム化形態

業務のシステム化状況は、図表 4.2.1 に示す業務単位に調査した。

図表 4.2.1 業務分野

業務分野	業務名	具体的システム例
総務系業務分野	総務系業務	人事・労務・財務・会計・教育・広報・通信など
	法務系業務	契約・知財管理など
基幹系業務分野	営業系業務	営業・販売・顧客管理・在庫管理・購買など
	業種固有業務	勘定系、医事会計、建築積算など
	生産系業務	設計・開発・資材管理・在庫管理・生産管理・購買など
	物流系業務	物流・在庫管理など
IT 基盤系業務分野	システム構築・開発業務	プロジェクト管理など
	システム運用管理業務	監視、保守など
	セキュリティー管理業務	

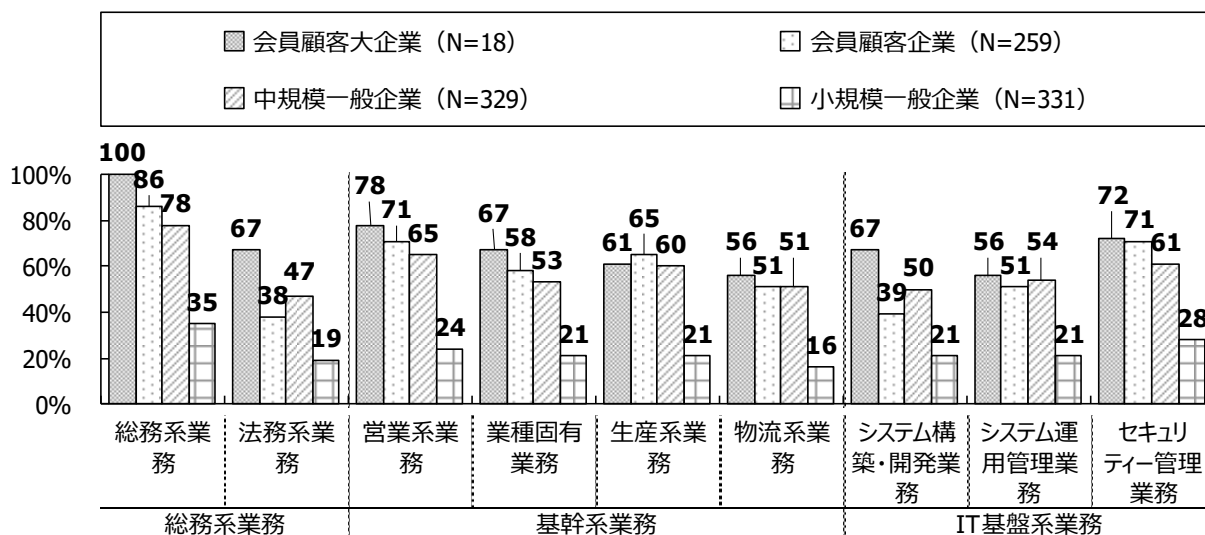
システム化している場合、以下のどの形態でシステム化しているか、業務が細分化されている場合に備えて、複数選択で回答してもらう形で実施した。

- システム化済み（クラウドサービス・SaaS 利用）
- システム化済み（クラウドサービス・PaaS 利用）
- システム化済み（クラウドサービス・IaaS 利用）
- システム化済み（オンプレミス）
- システム化済み（パソコン単体）
- システム化済み（クラウドサービス・DaaS 利用）
- どの業務もシステム化していない

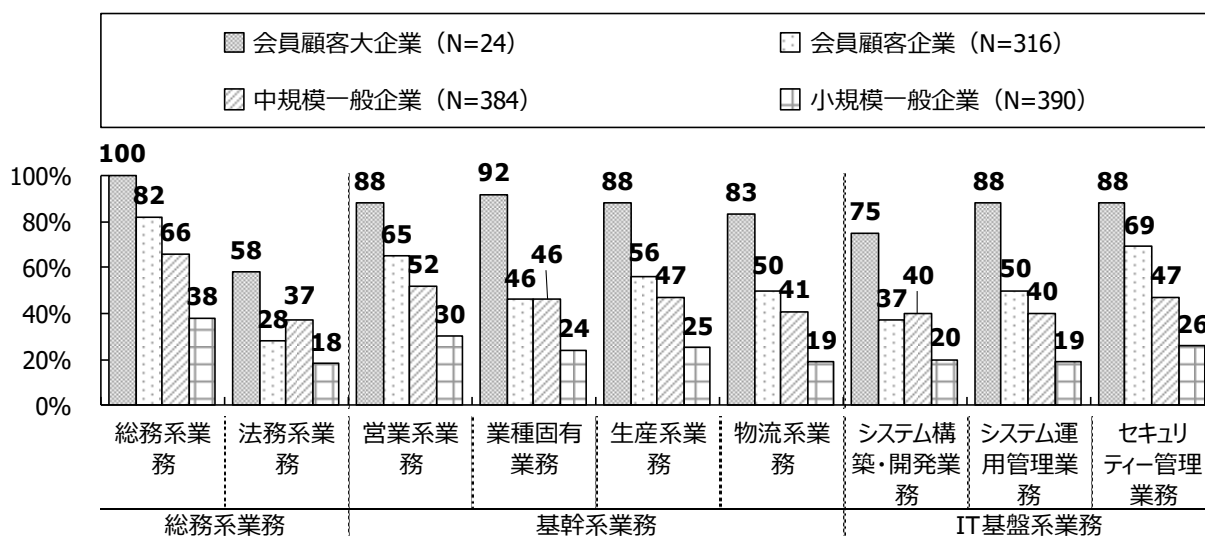
4.2.2 業務のシステム化状況

今年度調査した各業務のシステム化状況を図表 4.2.2 に、昨年度の結果を図表 4.2.3 示す。

図表 4.2.2 業務のシステム化状況(2021 年度)



図表 4.2.3 業務のシステム化状況(2020 年度)



会員顧客大企業では、ほとんどの業務でシステム化率が大きく下がっているが、母数が少なく、年度ごとに振れが大きいので、一般的傾向とまでは言えない。

「総務系業務分野」の中では、「総務系業務」のシステム化率が昨年度から 3-12%程度向上している。また、小規模一般企業を除き「法務系業務」のシステム化率が 9-10%向上している。2022 年 1 月に施工される「電子帳簿保存法」*13や、テレワーク等の影響でペーパーレス化が進展し、「電子承認」や「電子契約」が必然的になった状況を反映したものと思われる。

*13 帳簿や国税関係書類を電子データで保存するために必要だった税務署長の承認が不要となるなど、保存要件が大幅に緩和された。しかし、『電子取引』については、取引データを電子保存することが義務付けられた。

「基幹系業務分野」では、「営業系業務」のシステム化率が中規模一般企業を除き昨年度から 6-10%程度減少している。逆に、中規模一般企業では 13%増加している。新型コロナウイルス禍やインターネットの普及で営業スタイルが大きく変わる中で、営業支援システムの開発が追いついていない可能性がある。「業種固有業務」、「生産系業務」、「物流系業務」は、業種により重要度が異なるため業種別の分析が必要だが、小規模一般企業を除き、7-22%増加している。

「IT 基盤系分野」では、「システム構築・開発業務」のシステム化率が、昨年度に比べ 1-10%増加している。「システム運用管理業務」は 1-10%増加している。「セキュリティー管理業務」は 2-14%増加している。

4.2.3 業務のシステム化形態

業務のシステム化形態（クラウドサービス、オンプレミス、パソコン単体）とクラウドサービスの利用形態を業務分野（基幹系、情報系、IT 基盤系）に分けた集計結果について説明する。本項では、図表の左側にシステム化形態別の利用企業の比率を、右側にクラウドサービスの形態（SaaS、PaaS、IaaS、DaaS）別の利用企業の比率を示す。

(1) 業務全般のシステム化形態

最初に、今年度調査した業務全般のシステム化形態とクラウドサービスの利用形態を図表 4.2.4 に、昨年度の結果を図表 4.2.5 に示す。

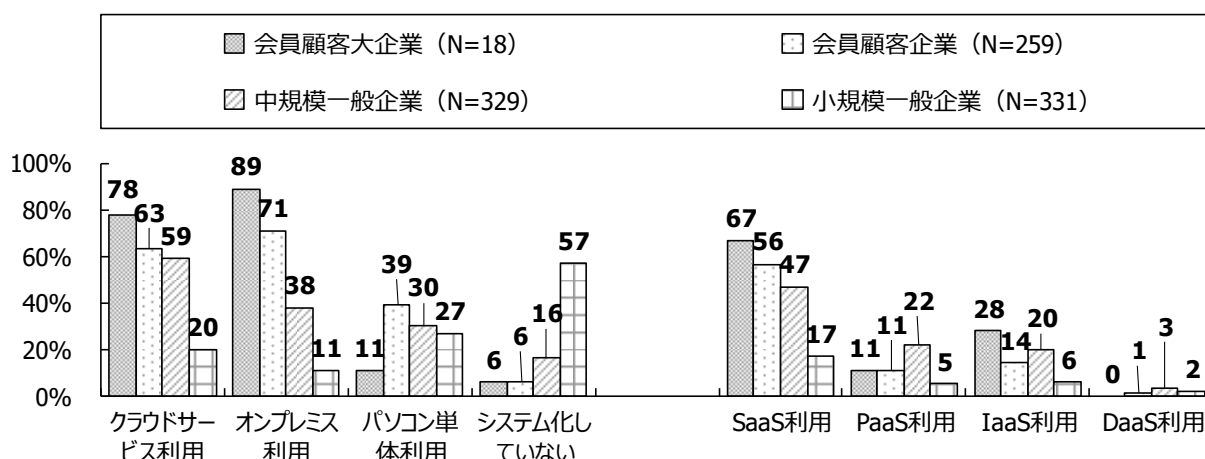
会員顧客大企業は母数が少なく、参考程度だが、「パソコン単体利用」が 6%減少して 11%、「オンプレミス利用」が 3%減少し 89%、「クラウドサービス利用」が 32%増加し 78%になっている。クラウドサービスの中では「SaaS 利用」が 15%増加し 67%、「IaaS 利用」が 11%増加し 28%になっている。会員顧客大企業でも、業務によりクラウドサービスを活用する傾向がみられる。

会員顧客企業では、「クラウドサービス利用」が 11%増加し 63%、「オンプレミス利用」が 10%増加し 71%、「パソコン単体利用」が 6%増加し 39%になっている。クラウドサービスの中では、「SaaS 利用」が 17%増加し 56%になったが、他はほとんど変わらなかった。

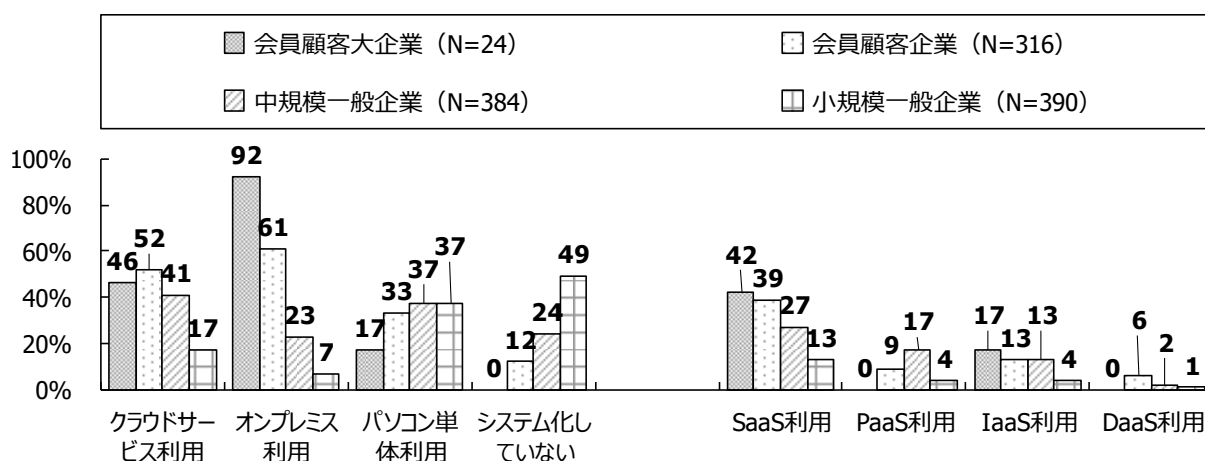
中規模一般企業では、「パソコン単体利用」が 7%減少し 30%、「クラウドサービス利用」が 18%増加し 59%、「オンプレミス利用」が 15%増加し 38%になった。クラウドサービスの中では「SaaS 利用」が 20%と最も多く増加し、47%になった。小規模一般企業では、「パソコン単体利用」が 10%減少し 27%になった他はほとんど変化がなかった。

総じて、特定のシステム化形態に固執することなく、適材適所で使い分ける傾向がみられる。どの企業群でも、クラウドサービスの中では「SaaS 利用」が大きく増加し、「IaaS 利用」も若干増加しているが、「DaaS 利用」はほとんど変わらなかった。

図表 4.2.4 業務全般のシステム化形態(2021 年度)



図表 4.2.5 業務全般のシステム化形態(2020 年度)



(2) 総務系業務のシステム化形態

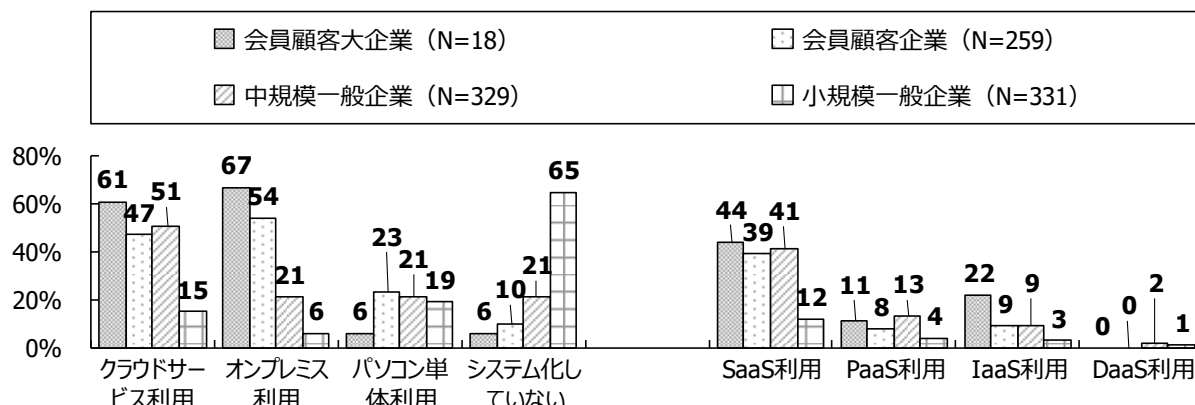
今年度調査した総務系業務のシステム化形態とクラウドサービスの利用形態を図表 4.2.6 に、昨年度の結果を図表 4.2.7 に示す。

会員顧客企業では、「クラウドサービス利用」が 15%増加して 47%、「オンプレミス利用」が 10%増加して 54%となり、ほとんど差がなくなった。クラウドサービスの中では、「SaaS 利用」が 16%増加し 39%となった。他はほとんど変わらなかった。

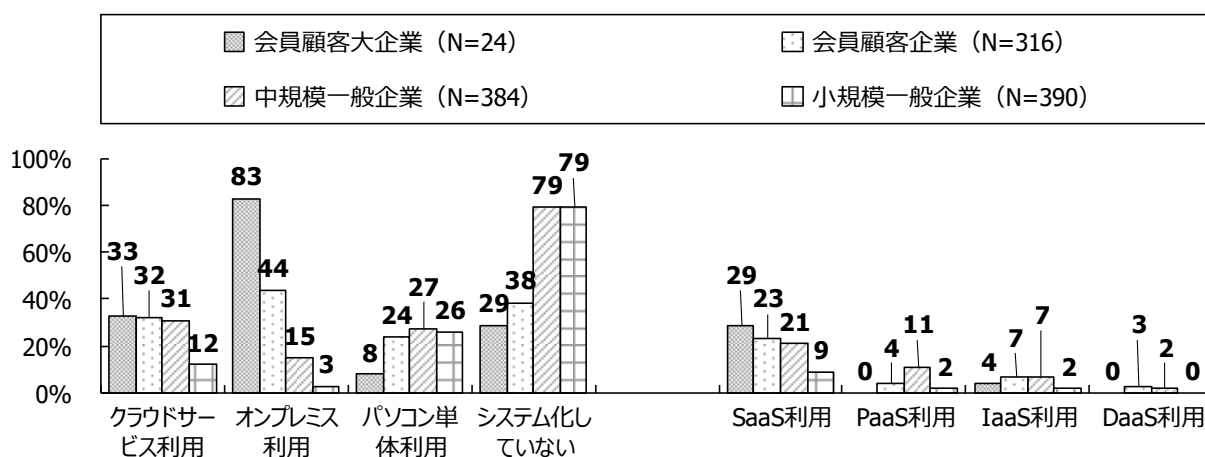
中規模一般企業では、「クラウドサービス利用」が 20%増加して 51%となり、「オンプレミス利用」が 6%増加し 21%となり、差が広がった。クラウドサービスの中では「SaaS 利用」が 20%増加し、41%となった。小規模一般企業では、「パソコン単体利用」が 7%減少し 27%、「クラウドサービス利用」と「オンプレミス利用」がそれぞれ 3%増加し、15%、6%となった。

総じて、総務系業務は「オンプレミス利用」から「クラウドサービス利用」に変わりつつあるようだ。

図表 4.2.6 総務系業務のシステム化形態(2021 年度)



図表 4.2.7 総務系業務のシステム化形態(2020 年度)



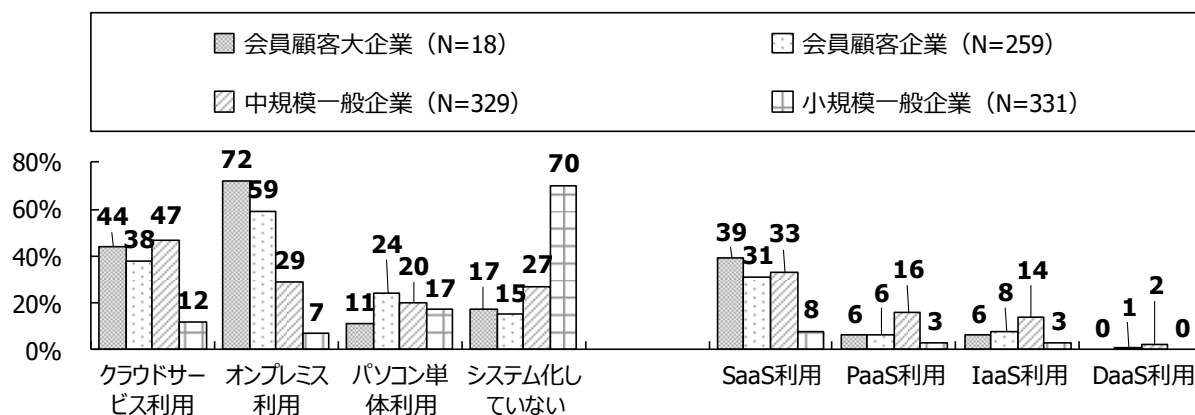
(3) 基幹系業務のシステム化形態

今年度調査した基幹系業務のシステム化形態とクラウドサービスの利用形態を図表 4.2.8 に、昨年度の結果を図表 4.2.9 に示す。

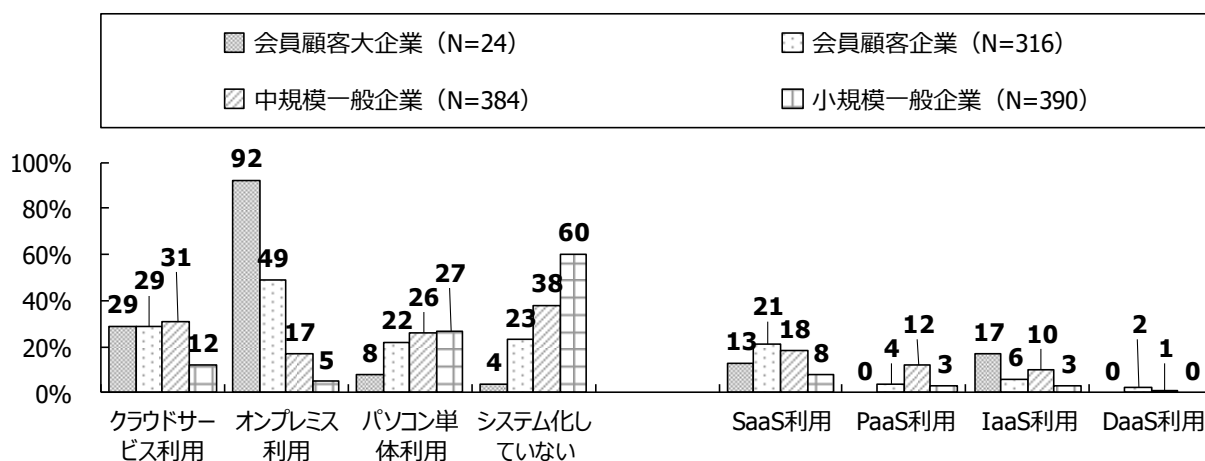
会員顧客企業では、「クラウドサービス利用」が 9%増加して 38%、「オンプレミス利用」が 10%増加して 49%となり、依然「オンプレミス利用」の方が多かった。クラウドサービスの中では、「SaaS利用」が 10%増加し 31%となった。他はほとんど変わらなかった。

中規模一般企業では、「クラウドサービス利用」が 16%増加し 47%、「オンプレミス利用」が 12%増加して 29%となり、差が広がった。「パソコン単体利用」は 6%減少し 20%となった。クラウドサービスの中では「SaaS利用」が 15%増加して 33%となった。小規模一般企業では、「パソコン単体利用」が 10%減少し 17%となったが、依然最も多い。クラウドサービスの中では、変化は見られない。どの業務もシステム化していない企業が半数以上、70%もあり、いまだに人力と紙に頼った経営実態が見えてくる。

図表 4.2.8 基幹系業務のシステム化形態(2021 年度)



図表 4.2.9 基幹系業務のシステム化形態(2020 年度)



基幹系業務に関して、まとめると次のように言える。

会員顧客企業では依然「オンプレミス利用」が多いが、「クラウドサービス利用」も同程度までになりつつある。中規模一般企業では、「クラウドサービス利用」が多く、「オンプレミス利用」を引き離しつつある。小規模一般企業では、依然システム化が進んでいない。

(4) IT 基盤系業務のシステム化形態

今年度調査した IT 基盤系業務のシステム化形態とクラウドサービスの利用形態を図表 4.2.10 に、昨年度の結果を図表 4.2.11 に示す。

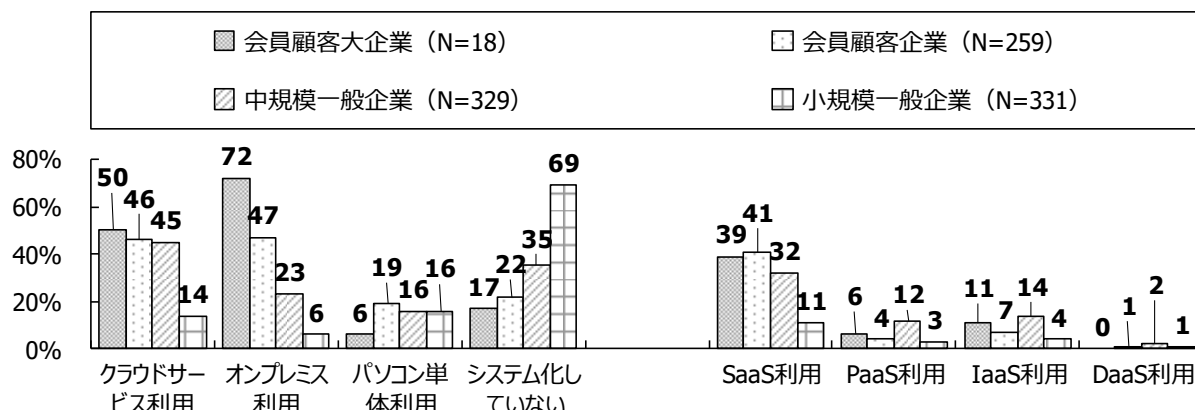
会員顧客企業では、「クラウドサービス利用」が 13%増加して 46%、「オンプレミス利用」が 4%増加して 47%となり、ほとんど差がなくなった。クラウドサービスの中では、「SaaS 利用」が 18%増加し 41%となった。他はほとんど変わらなかった。

中規模一般企業では、「クラウドサービス利用」が 18%増加し 45%、「オンプレミス利用」が 12%増加して 23%となり、差が広がった。「パソコン単体利用」は 4%減少し 16%となった。クラウドサービ

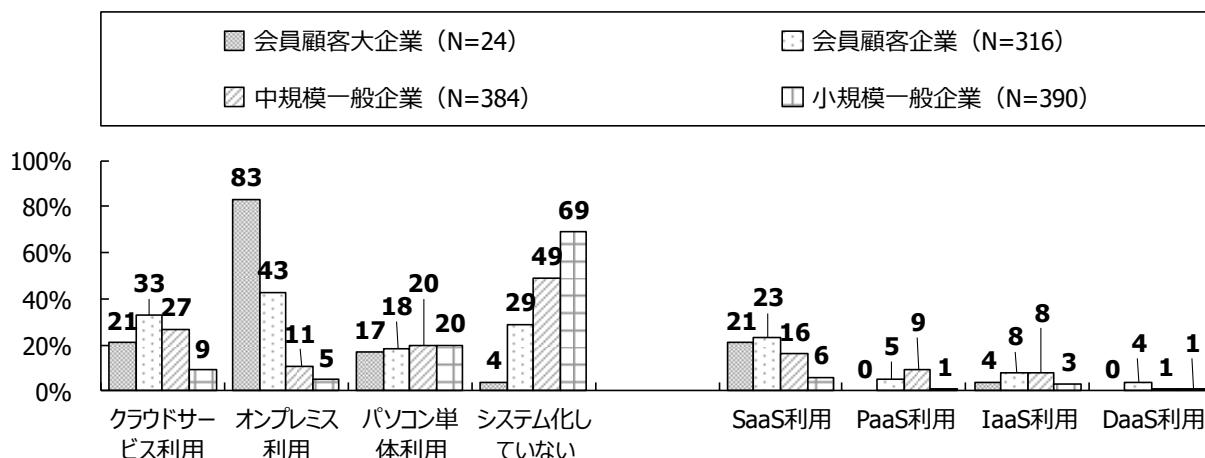
スの中では「SaaS利用」が16%増加して32%となった。小規模一般企業では、「パソコン単体利用」が4%減少し20%、「クラウドサービス利用」が5%増加して14%となり、並びつつある。クラウドサービスの中では、「SaaS利用」が6%から11%へ倍増している。

IT 基盤系業務に関しては、「ランサムウェア」などマルウェア対応の複雑化やDX 対応に伴う IT 人材の不足などを受けて、自社対応から「クラウドサービス利用」に移行しつつあるようだ。

図表 4.2.10 IT 基盤系業務のシステム化形態(2021 年度)



図表 4.2.11 IT 基盤系業務のシステム化形態(2020 年度)



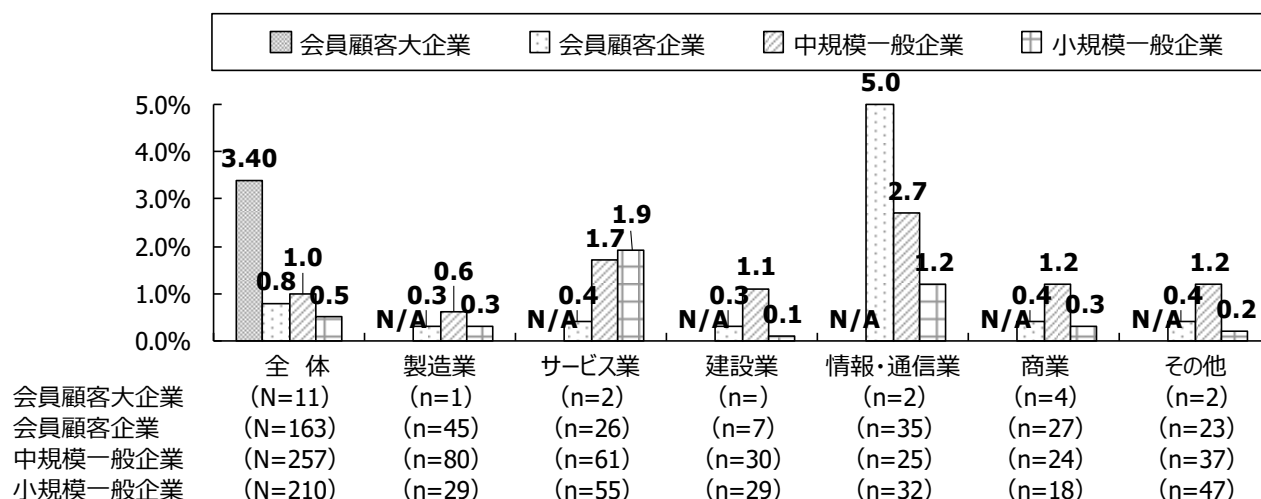
4.3 システム投資、運用費用、クラウドサービス利用費用

システムへの新規投資額、クラウドサービス利用料を除く運用費用、クラウドサービス利用料が企業の年間売上に占める割合を、企業群、業種別に集計した結果を示す。なお、年間売上や投資額・費用が「不明」、「未回答」や「勘違い」と思われる回答は集計から除外したため、母数が異なっていることに留意されたい。

4.3.1 IT システムに対する新規投資額

IT システムの新規案件への投資額を年間売上との比率で調査した結果を図表 4.3.1 に示す。

図表 4.3.1 ITシステムに対する新規投資額(年間売上比)

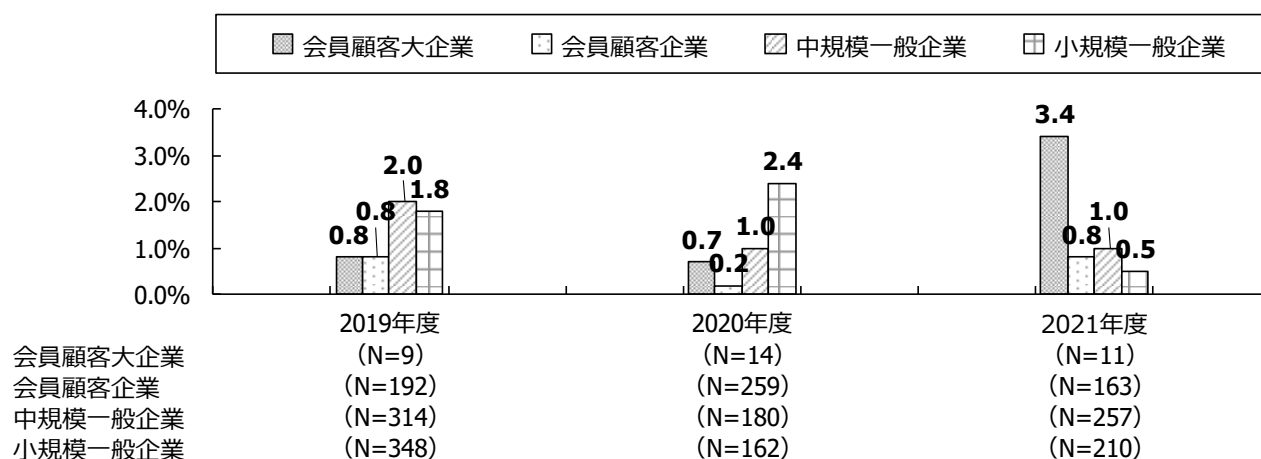


会員顧客企業では、「情報・通信業」が5.0%と最も多く、他の業種は0.3-0.4%にとどまり、平均投資率は0.8%であった。

中規模一般企業では、「情報・通信業」が2.7%と最も多く、「サービス業」が1.7%で続いた。他の業種は0.6-1.2%にとどまり、中規模一般企業全体の平均投資率は1.0%であった。小規模一般企業では、「サービス業」が1.9%と最も多く、「情報・通信業」が1.2%で続いた。他の業種は0.1-0.3%にとどまり、小規模一般企業全体の平均投資率は0.5%であった。小規模一般企業では、ITシステムへ投資する余裕がほとんどないのだろう。

次に、投資率の経年変化を図表 4.3.2 に示す。

図表 4.3.2 ITシステムに対する新規投資額(年間売上比)の経年変化



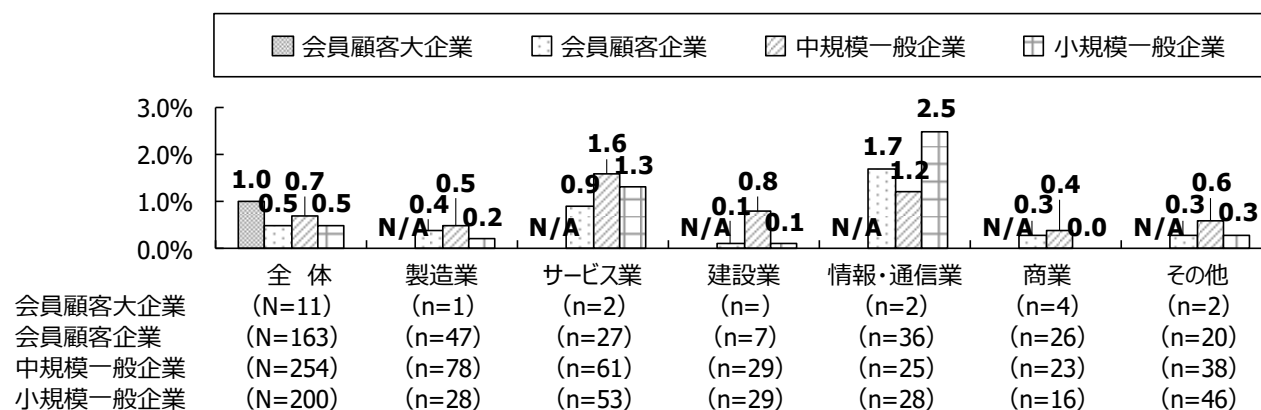
会員顧客企業では、一昨年度の0.8%から昨年度は0.2%と大きく減少したが、今年度は0.8%と投資率が回復した。新型コロナウイルス禍に伴う、景気後退の影響から脱却しつつあるものと思われる。

中規模一般企業では、一昨年度の2.0%から、昨年度は1.0%に減少し、今年度も1.0%のまま回復していない。小規模一般企業では、一昨年度の1.8%から昨年度の2.4%へ増加したが、今年度は0.5%と最低水準にある。企業規模が小さいほど、新型コロナウイルス禍に伴う、景気後退の影響からの脱却が遅れている。

4.3.2 ITシステムの運用費用

ITシステムの運用費用を年間売上との比率で調査した結果を図表4.3.3に示す。

図表 4.3.3 ITシステムの運用費用(年間売上比)

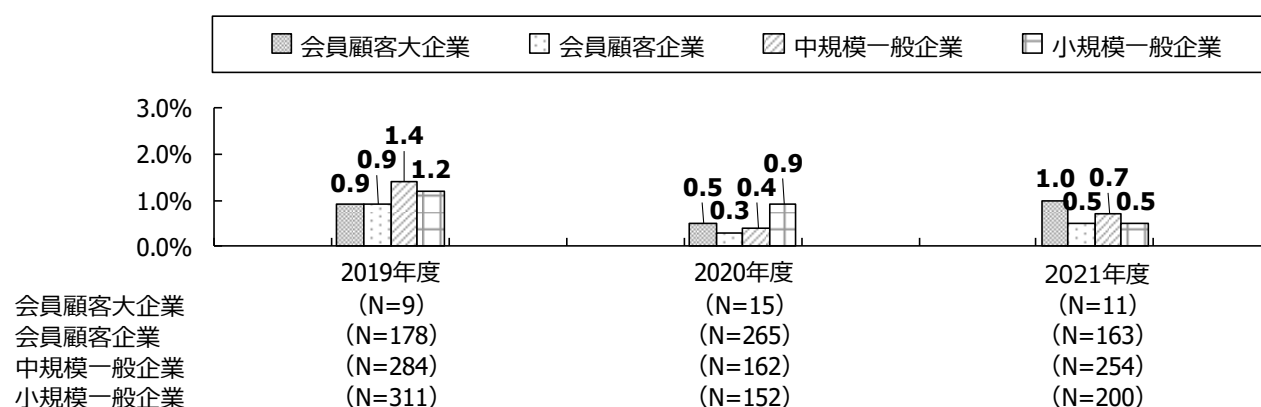


会員顧客企業では、「情報・通信業」が1.7%と最も多く、他の業種は0.1-0.9%にとどまり、平均費用率は0.5%であった。

中規模一般企業では、「サービス業」が1.6%と最も多く、「情報・通信業」が1.2%が続いた。他の業種は0.5-0.8%にとどまり、中規模一般企業全体の平均費用率は0.7%であった。小規模一般企業では、「情報・通信業」が2.5%で最も多く、「サービス業」が1.3%で続き、小規模一般企業全体の平均費用率は0.5%であった。

運用費用率の経年変化を図表4.3.4に示す。

図表 4.3.4 ITシステムの運用費用(年間売上比)の経年変化



会員顧客企業では、一昨年度の 0.9%から昨年度は 0.3%へ激減したが、今年度は 0.5%と少し増加した。新型コロナウイルス禍に伴うテレワークなどの好影響が出たものと思われる。

中規模一般企業では、一昨年度の 1.4%から、昨年度は 0.4%へ激減したが、今年度は 0.7%と少し増加した。小規模一般企業では、一昨年度の 1.2%から、昨年度は 0.9%へ減少したが、今年度はさらに 0.5%と激減した。

一般的に、企業規模が小さいほど、IT システムの運用効率は下がると考えられるが、企業規模に関係なく 0.5-0.6%という結果は、小規模な企業ほど網渡り的な運用をしている可能性がうかがわれる。

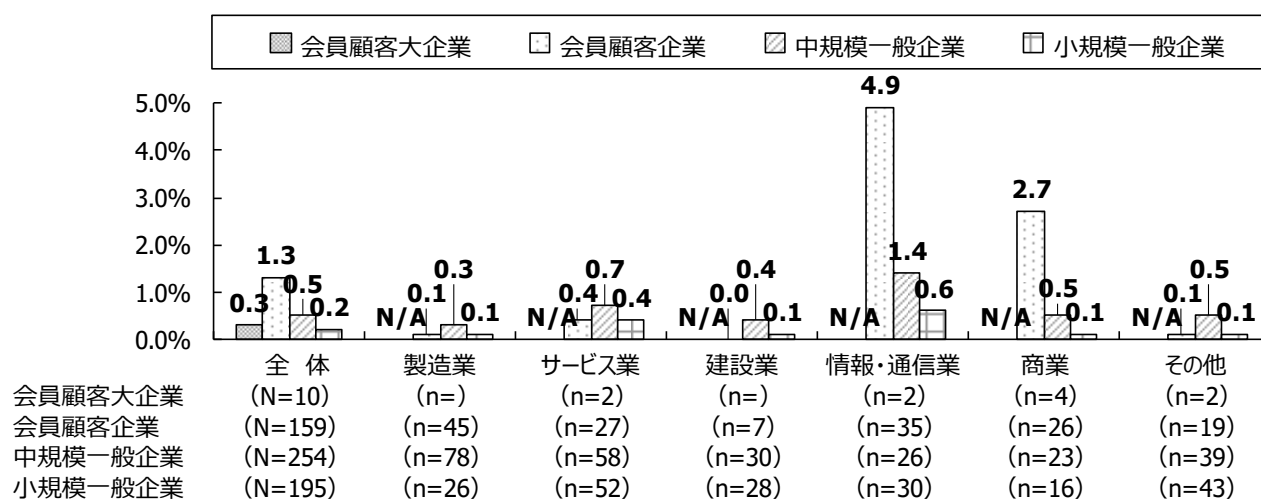
4.3.3 IT システムにおけるクラウド費用

IT システムのクラウド費用を年間売上との比率で調査した結果を図表 4.3.5 に示す。

会員顧客企業では、「情報・通信業」が 4.9%、「商業」が 2.7%と突出し、他の業種は 0.1-0.4%にとどまり、平均費用率は 1.3%であった。

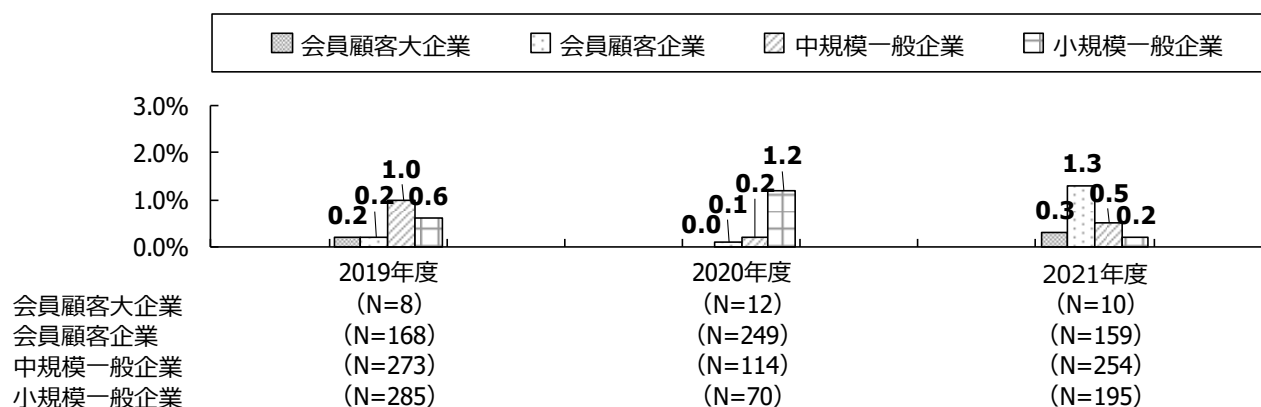
中規模一般企業では、「情報・通信業」が 1.4%と最も多く、他の業種は 0.3-0.7%にとどまり、中規模一般企業全体の平均費用率は 0.5%であった。小規模一般企業では、「情報・通信業」が 0.6%で最も多く、「サービス業」が 0.4%で続き、小規模一般企業全体の平均費用率は 0.2%であった。

図表 4.3.5 クラウドサービス利用料(年間売上比)



クラウド費用率の経年変化を図表 4.3.6 に示す。

図表 4.3.6 クラウドサービス利用料(年間売上比)の経年変化



会員顧客企業では、一昨年度、昨年度は0.2%と変化はなかったが、今年度は1.3%と激増した。新型コロナウイルス禍に伴うテレワークなどで、クラウドサービスの利用が欠かせなくなったものと思われる。

中規模一般企業では、一昨年度の1.0%から、昨年度は0.2%に下がり、今年度は0.5%へと少し回復した。小規模一般企業では、一昨年度の0.6%から、昨年度は1.2%へ倍増したが、今年度は0.2%へ激減した。新型コロナウイルス禍に伴う、景気後退の影響から削れるものは全て削るといった方針と思われる。

5. 回答企業のプロフィール

5. 回答企業のプロフィール

この章では調査にご協力いただいた回答企業について、その業種、地域、従業員、売り上げ等の分布について整理してある。報告書の本文を読む際の参考にしていただきたい。なお、前章と同様に、会員顧客企業を、従業員数が2000人以上、または年間売り上げが3000億円以上の大規模な企業18社（会員顧客大企業）とその他の企業（狭義の会員顧客企業）に分けて説明する。

5.1 業種構成

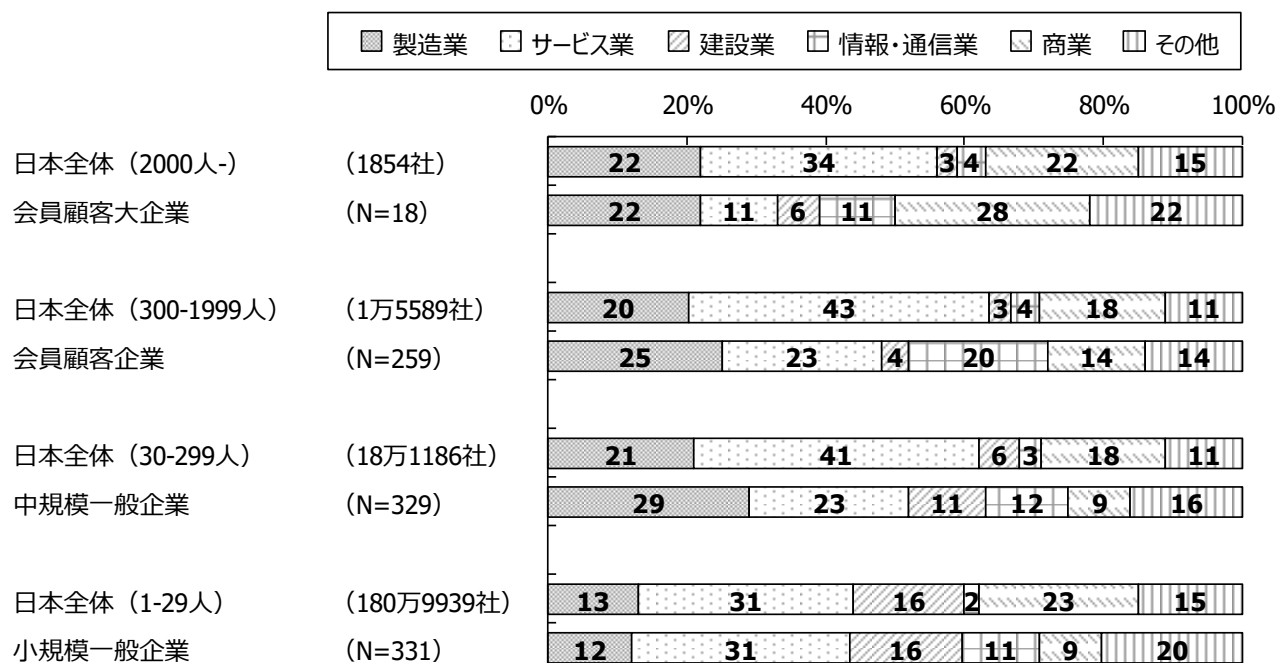
以下では、回答から得た12業種を図表5.1.1のように6業種に集約した。

図表 5.1.1 業種の集約

集約後	集約前
製造業	製造業
サービス業	サービス業
建設業	建設業
情報・通信業	情報・通信業、情報処理業
商業	商業
その他	農林・水産・鉱業、電力・ガス・水道業、運輸・倉庫業、金融・保険業、不動産業、その他

調査対象企業の業種別分布を図表5.1.2に示す。

図表 5.1.2 調査対象企業業種分布

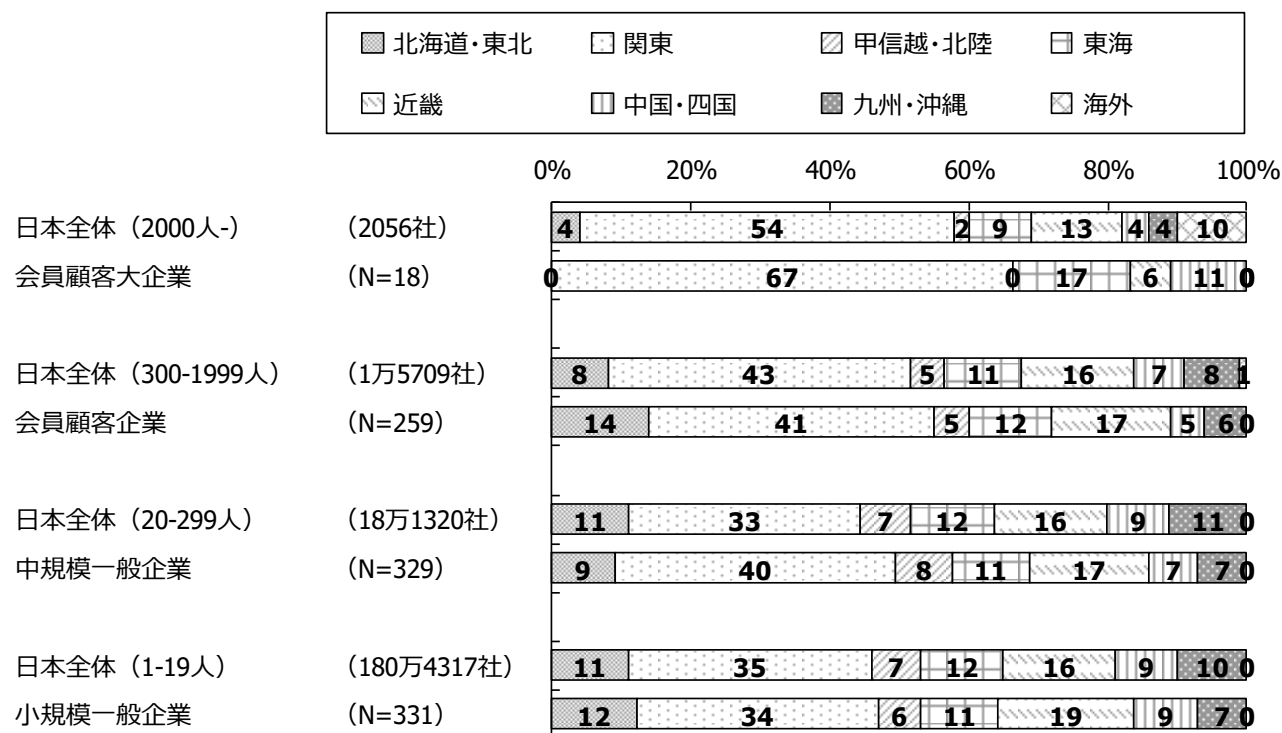


これから分かるように、日本の業種別分布*14 におおむね一致している。詳細に見ると、会員顧客企業で、「情報・通信業」の割合が若干高い。これは当協会の会員が、IT 関連企業が多いことから考える。また、会員顧客大企業で「商業」の割合が高く、「サービス業」の割合が低くなっている。これは、回答企業数が 18 社と少なく、ある程度やむを得ない偏りであろう。中規模一般企業では「製造業」、「情報・通信業」の割合が高く、「サービス業」、「商業」の割合が低い。小規模一般企業では「情報・通信業」の割合がかなり高くなっている一方、「商業」の割合が低いが、日本全体の分布から見て大きな偏りはないと考える。

5.2 地域分布

調査対象企業の地域分布を図表 5.2.1 に示す。

図表 5.2.1 調査対象企業地域分布



日本全体の企業分布*15 に比べ、従業員数 2000 人以上の会員顧客大企業では、関東・東海・近畿で 9 割を占める。大企業が大都市圏に集中していることがうかがわれる。従業員数 2000 人未満の会員顧客企業では、北海道の企業が多く中国・四国、九州・沖縄が少なくなっている。中規模一般企業では関東の割合が高い。小規模一般企業では、日本全体の分布とほぼ同じであり、全体的には大きな偏りはないと考える。

*14 出典：総務省・経済産業省「平成 26 年経済センサス - 基礎調査」2016 年 2 月 19 日 公表

*15 出典：総務省・経済産業省「平成 26 年経済センサス - 基礎調査」2016 年 2 月 19 日 公表

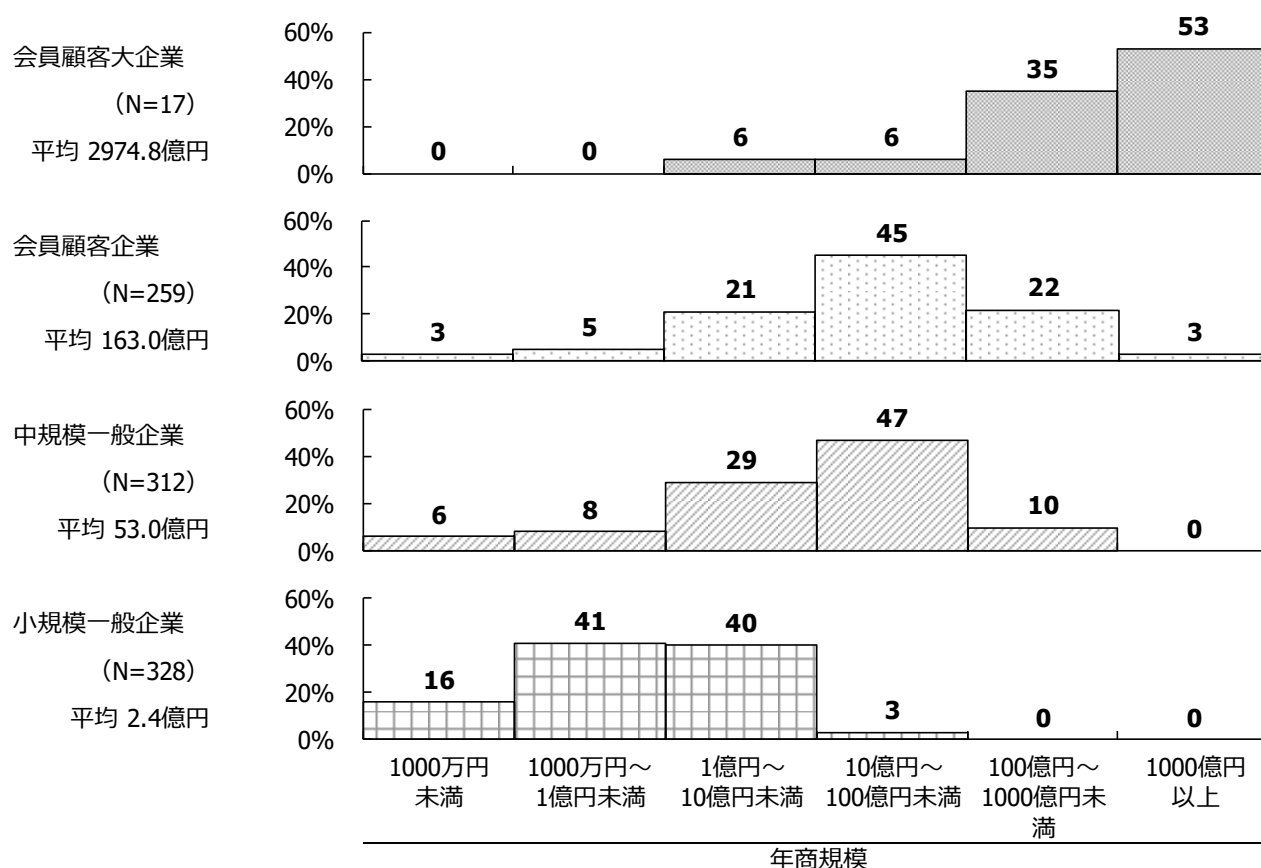
5.3 年間売上分布

調査対象企業の年間売上分布を図表 5.3.1 に示す。会員顧客大企業の平均売上額は 2974.8 億円で、100 億円以上の企業が約 9 割を占めている。会員顧客企業の平均売上額は 163.0 億円で 1 億円から 1000 億円の企業が約 9 割を占めている。

中規模一般企業の平均は 53.0 億円で約 8 割の企業の売り上げは 1 億円から 100 億円に集中している。小規模一般企業の平均は 2.4 億円になっており、約 8 割の企業の売り上げは、1000 万円から 10 億円の間集中している。

図表 5.3.1 調査対象企業の年間売上分布(売上不明の 181 社を除く)

対象企業数	売上高	1000万円未満	1000万円～1億円未満	1億円～10億円	10億円～100億円	100億円～1000億円	1000億円以上	平均
会員顧客大企業	17社			1	1	6	9	2974.8億円
会員顧客企業	259社	7	14	55	117	58	8	163.0億円
中規模一般企業	312社	20	26	89	147	30		53.0億円
小規模一般企業	328社	54	134	130	10			2.4億円



5.4 従業員数分布

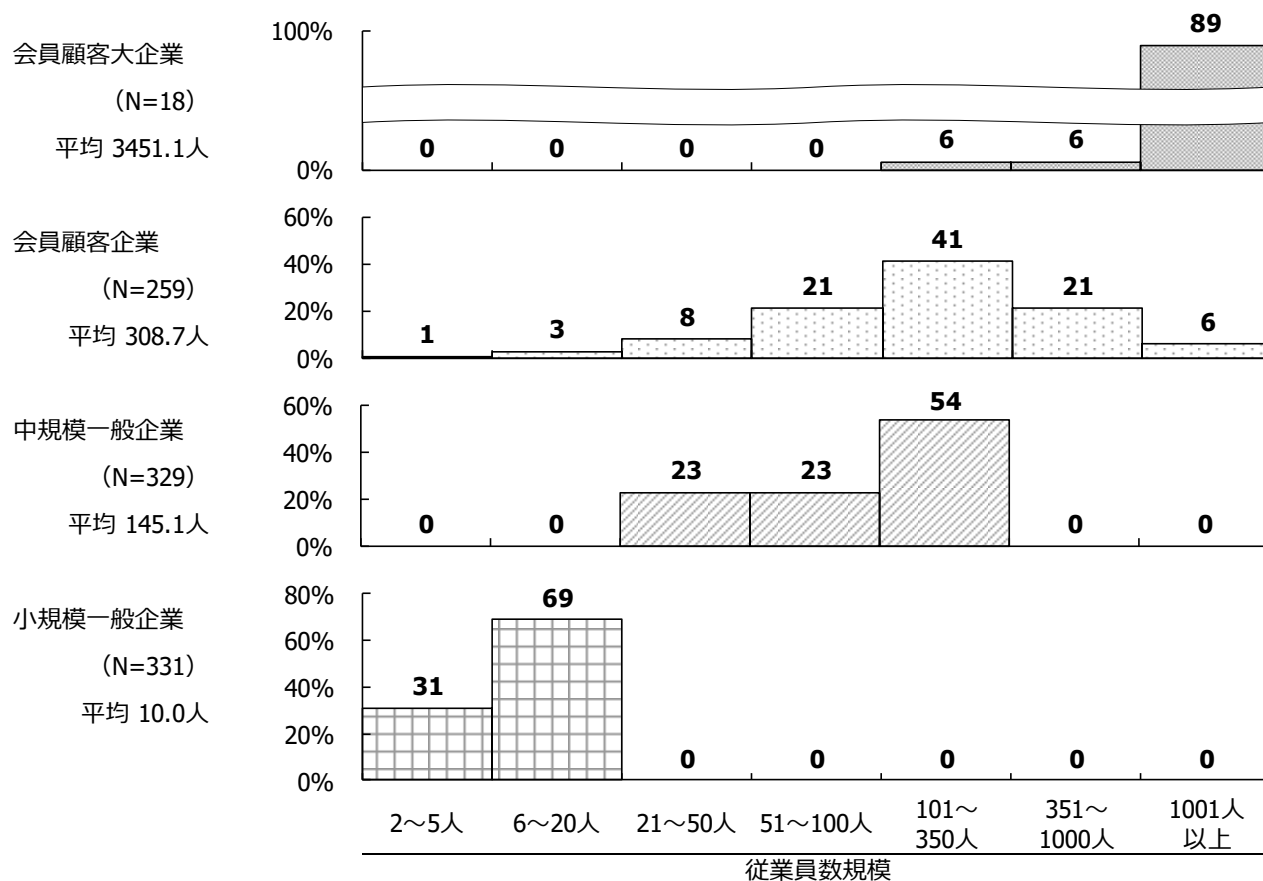
調査対象企業の従業員数分布を図表 5.4.1 に示す。会員顧客大企業の平均は 3451.1 人、会員顧客企業の平均は 308.7 人、中規模一般企業の平均は 145.1 人、小規模一般企業の平均は 10.0 人になっている。

分布としては、会員顧客企業は101人から350人の企業の割合が41%と最も多く、中規模一般企業も101人から350人の企業の割合が54%と最も多く、小規模一般企業は6人から20人の企業の割合が69%と最も多かった。

今年度は、会員顧客大企業が平均3451.1人（昨年度は7422.0人）、会員顧客企業が平均308.7人（昨年度は274.3人）、中規模一般企業が平均145.1人（昨年度は94.6人）、小規模一般企業が平均10.0人（昨年度は8.2人）と、昨年度に比べ会員顧客大企業を除いて従業員数が多い企業からの回答が多い傾向だった。

図表 5.4.1 調査対象企業の従業員数分布

従業員数		2～5人	6～20人	21～50人	51～100人	101～350人	351～1000人	1001人以上	平均
対象企業数									
会員顧客大企業	18社					1	1	16	3451.1人
会員顧客企業	259社	2	7	22	54	105	54	15	308.7人
中規模一般企業	329社			76	75	178			145.1人
小規模一般企業	331社	104	227						10.0人



付録

付録 1 調査概要

今年度は、昨年度に続き「働き方改革への取り組み状況」、「デジタルトランスフォーメーション (DX) への取り組み状況」について調査した。

また、今年度は、毎年調査している「IT システム導入状況」の中で、「サポート期限を過ぎた Windows からの移行状況」や「Windows 11 への対応方針」、「シンクライアントの導入状況」について調査した。

(1) 調査対象企業の選定

- 当協会会員の顧客企業から原則として従業員数 2000 人未満、年間売上 3000 億円未満の企業を中心に選定（会員顧客企業）
- 従業員数が 2 人から 350 人の企業をインターネット上で選定（一般企業）
- なお、調査の実施に際しては以下の条件を設定した。
 - ・ 勤務する企業の資本系列が「親企業の情報処理子会社」の場合、親企業について回答する
 - ・ 勤務する企業の資本系列が「持ち株会社」の場合、企業グループ全体について回答する
 - ・ 調査回答者が IT システムの導入に関与していて、IT システム全般の状況を把握している
 - ・ 従業員数 2 人から 20 人の企業（小規模一般企業）と従業員数 21 人から 350 人の企業（中規模一般企業）が同程度の構成比になる

(2) 調査の実施方法

調査対象企業にインターネット上のアンケート調査票への回答を依頼した。

- 調査実施時期 : 2021 年 9 月 3 日～10 月 28 日
- 回答時間 : 30 分程度

(3) 今年度独自調査項目

今年度は以下の項目を中心に調査した。調査内容の詳細は「付録 2 アンケート票」を参照されたい。

- 働き方改革への取り組み状況
 - ・ 働き方改革の進捗状況
 - ・ テレワーク制度の導入状況
- デジタルトランスフォーメーションへの取り組み状況

(4) 例年調査項目

- IT システムの整備状況
- 回答企業のプロフィール

付録 2 アンケート票

アンケート票の内容を回答順番制御情報と共に以下に示す。

あなたご自身についてお伺いします。

SC1.あなたご自身は、お勤め先の組織(会社、団体、法人など)の規模、IT 利用状況(ハードウェアの導入台数、会社の IT に関する方針など)を、どの程度把握されていますか。当てはまるものを一つだけお選びください。

以下から一つをお選び下さい。

1. 把握している
2. まあ把握している
3. あまり把握していない
4. 把握していない
5. 仕事はしていない

SC2.あなたご自身は、お勤め先の「働き方改革」(長時間労働規制、テレワーク導入など)への取り組み状況を、どの程度把握されていますか。当てはまるものを一つだけお選びください。

以下から一つをお選び下さい。

1. 把握している
2. まあ把握している
3. あまり把握していない
4. 把握していない

SC3.あなたご自身は、お勤め先の「DX(デジタルトランスフォーメーション)」(デジタル技術を利用した経営改革、新領域への進出など)への取り組み状況を、どの程度把握されていますか。当てはまるものを一つだけお選びください。

以下から一つをお選び下さい。

1. 把握している
2. まあ把握している
3. あまり把握していない
4. 把握していない

SC4.あなたご自身は、お勤め先における IT ハードウェア・ソフトウェア導入に関して、どう関与していますか。当てはまるものを一つだけお選びください。

以下から一つをお選び下さい。

1. 実質的な決定権を持っている
2. 実質的な決定権を、部分的に持っている
3. 決定権は持っていないが、選定や導入に関与している
4. 関与していない

SC5.あなたのお勤め先の従業員数(正規従業員数と非正規従業員(パート・アルバイトなど)の合計)は何人ですか。

※お勤め先が、親会社のための情報処理を行う子会社の場合、親会社との合計人数をお答えください。

※お勤め先が、持ち株会社の場合、連結対象の会社全体の合計人数をお答えください。

従業員数は 人 (半角数字のみ)

SC6.お勤め先でのあなたの仕事、もしくは所属している部署はどこですか。最も近いものを一つだけお選びください。

以下から一つをお選び下さい。

'その他:'を選んだ場合は次の欄に特定してください。

1. 経営者 / 役員
2. 社業全般(社長室・経営企画など)
3. 総務系(経理・財務・法務・人事)
4. IT システム
5. 購買(購買・資材など)
6. 製造
7. 広報・調査・マーケティング

- 8. 営業・販売
- 9. 研究・開発
- 10. その他(具体的に: _____)

お勤め先の組織(会社、団体、法人など)のプロフィールについてお伺いします

F1. あなたのお勤め先を資本系列上の位置をお答えください。最も近いものを一つだけお選びください。官公庁、自治体、外郭団体の場合独立系としてください。

以下から一つをお選び下さい。

- 1. 独立系
- 2. 企業の一般子会社
- 3. 特定の会社(企業グループ)向けの情報処理子会社
- 4. 持ち株会社

(F1で「特定の会社(企業グループ)向けの情報処理子会社」と回答した方:F2~F16の質問については、親会社(企業グループ)全体について回答してください。)

(F1で「持ち株会社」と回答した方:F2~F16の質問については、連結対象の企業全体について回答してください。)

F2. あなたのお勤め先の業種は何ですか。最も近いものを、一つだけお選びください。

以下から一つをお選び下さい。

'その他:'を選んだ場合は次の欄に特定してください。

- 1. 農林・水産・鉱業
- 2. 建設業
- 3. 製造業
- 4. 電力・ガス・水道業
- 5. 情報・通信業(郵便、電気通信、放送など)
- 6. 情報処理業
- 7. 運輸・倉庫業
- 8. 商業(卸売業、小売業)
- 9. 金融・保険業
- 10. 不動産業
- 11. サービス業(新聞、出版、映画、文教、病院、医療、社会福祉、保健衛生、廃棄物処理業など)
- 12. 教育・学習支援
- 13. その他(具体的に: _____)

F3. あなたのお勤め先の所在地はどちらですか。当てはまるものを一つだけお選びください。複数の事業所がある場合は、ご自身がお勤めされている事業所ではなく、本社の所在地をお答えください。

以下から一つをお選び下さい。

リストボックス: 47都道府県+海外の48選択肢を表示

F4. あなたのお勤め先の年間売上(収入)はどのくらいですか。当てはまるものを一つだけお選びください。

※ あなたご自身の収入ではなく、組織の売り上げや収入をお答えください。

※ 金融・保険業や会社以外の団体の方は年間の経常収益に当てはまるものを一つだけお選びください。

※ 持ち株会社の場合は、連結対象の企業全体について回答してください。

※ お勤め先が特定の会社(企業グループ)向けの情報処理子会社の場合、当該会社(企業グループ)全体について回答してください。

以下から一つをお選び下さい。

- 1. 100万円未満
- 2. 100万円以上、300万円未満
- 3. 300万円以上、1,000万円未満
- 4. 1,000万円以上、3,000万円未満
- 5. 3,000万円以上、1億円未満
- 6. 1億円以上、3億円未満
- 7. 3億円以上、10億円未満
- 8. 10億円以上、30億円未満
- 9. 30億円以上、100億円未満
- 10. 100億円以上、300億円未満
- 11. 300億円以上、1,000億円未満
- 12. 1,000億円以上、3,000億円未満

13. 3,000 億円以上、1 兆円未満

14. 1 兆円以上

お勤め先の IT システムについてお伺いします

F5. あなたのお勤め先が利用しているパソコンの台数を OS 別にお答えください。おおよそで結構ですので、具体的な台数でお答えください。

※自社の顧客向けリース・レンタル用 PC は含めずにお答えください。

※シンクライアントとして利用しているものがあれば内数としてご記入ください。

(半角数字でご記入ください)

このフィールドには数値のみ入力できます。

F5_1 デスクトップ PC

	F5_1_x-1	F5_1_x-2 シンクライアント運用 (内数)
F5_1_1 Windows 10	台	台
F5_1_2 Windows 8 / 8.1	台	台
F5_1_3 Windows 7	台	台
F5_1_4 他の Windows	台	台
F5_1_5 Mac OS	台	台
F5_1_6 Chrome OS	台	台
F5_1_7 その他 OS	台	台

F5_2 ノート PC

※キーボードを分離できるノート PC はタブレット端末に含めてください。

	F5_2_x-1	F5_2_x-2 シンクライアント運用 (内数)
F5_2_1 Windows 10	台	台
F5_2_2 Windows 8 / 8.1	台	台
F5_2_3 Windows 7	台	台
F5_2_4 他の Windows	台	台
F5_2_5 Mac OS	台	台
F5_2_6 Chrome OS	台	台
F5_2_7 その他 OS	台	台

F6. あなたのお勤め先が利用しているスマートフォンの台数を OS 別にお答えください。おおよそで結構ですので、具体的な台数でお答えください。

(半角数字でご記入ください)

このフィールドには数値のみ入力できます。

	F6_x-1	F6_x-2 シンクライアント運用 (内数)
F6_1 iOS	台	台
F6_2 Android	台	台
F6_3 Windows	台	台
F6_4 その他 OS	台	台

F7. あなたのお勤め先が利用しているタブレット端末 (iPad、Surface など) の台数を OS 別にお答えください。おおよそで結構ですので、具体的な台数でお答えください。

※自社の顧客向けリース・レンタル用端末は含めずにお答えください。

(半角数字でご記入ください)

このフィールドには数値のみ入力できます。

	F7_x-1	F7_x-2 シンクライアント運用 (内数)
F7_1 iOS	台	台
F7_2 Android	台	台
F7_3 Windows	台	台
F7_4 Chrome OS	台	台
F7_5 Fire OS (Amazon)	台	台
F7_6 その他 OS	台	台

F8. あなたのお勤め先が利用しているシンクライアント専用機の台数をお答えください。おおよそで結構ですので、具体的な台数でお答えください。

※自社の顧客向けリース・レンタル用端末は含めずにお答えください。

(半角数字でご記入ください)

このフィールドには数値のみ入力できます。

F8_1 シンクライアント専用機	台
------------------	---

F9. Windows 11 が今年度中にリリースされる予定ですが、あなたのお勤め先ではどのように扱う予定ですか。最も当てはまるもの一つだけお選びください。

以下から一つをお選び下さい。

1. 新規導入パソコンにプレインストールされていれば使う
2. タブレット端末に限定して早期に移行する
3. 既存パソコンを含め、早期に移行する
4. 試行的に導入するが、展開は様子を見る
5. しばらく様子を見る
6. その他(具体的に: _____)

F10. あなたのお勤め先が利用している物理サーバーの台数を OS 別にお答えください。

※仮想化ソフト (Hyper-V、VMware、everRun、RedHat 仮想化機能など) を使用して、1 台のサーバー上で複数の OS (ゲスト OS) を動作させている場合、ゲスト OS の数をお答えください。

※自社の顧客向けリース・レンタル用サーバーは含めずにお答えください。

(半角数字でご記入ください)

このフィールドには数値のみ入力できます。

F10_1 Windows Server 2019	台
F10_2 Windows Server 2016	台
F10_3 Windows Server 2012	台
F10_4 他の Windows Server	台
F10_5 その他 OS (Linux など)	台

F11. あなたのお勤め先の IT システム化の現在の状況はどのようになっていますか。以下の業務系ごとに、当てはまるものを全てお選びください。

	システム化済み (クラウド-SaaS* 利用)	システム化済み (クラウド-PaaS* 利用)	システム化済み (クラウド-IaaS* 利用)	システム化済み (オンプレミス*)	システム化済み (パソコン単体)	DaaS* を利用している	システム化していない
F11_1 総務系業務 (人事・労務・財務・会計・教育・広報・通信など)	1	2	3	4	5	6 (注意喚起)	7
F11_2 法務系業務 (契約・知財管理など)	1	2	3	4	5	6 (注意喚起)	7
F11_3 生産系業務 (設計・開発・資材管理・在庫管理・生産管理・購買など)	1	2	3	4	5	6 (注意喚起)	7
F11_4 営業系業務 (営業・販売・顧客管理・在庫管理・購買など)	1	2	3	4	5	6 (注意喚起)	7
F11_5 物流系業務 (物流・在庫管理など)	1	2	3	4	5	6 (注意喚起)	7
F11_6 業種固有業務 (勘定系、医事会計、建築積算など)	1	2	3	4	5	6 (注意喚起)	7
F11_7 システム構築・開発業務 (プロジェクト管理など)	1	2	3	4	5	6 (注意喚起)	7
F11_8 システム運用管理業務 (監視、保守など)	1	2	3	4	5	6 (注意喚起)	7
F11_9 セキュリティ管理業務	1	2	3	4	5	6 (注意喚起)	7

SaaS (Software as a Service) : アプリケーション処理をインターネット経由で提供するサービス
 PaaS (Platform as a Service) : ハードウェア、OS、ミドルウェアなどのアプリケーション実行環境をインターネット経由で提供するサービス。アプリケーションは利用者が持ち込み、運用する
 IaaS (Infrastructure as a Service) : 仮想マシン (ハードウェア、仮想ソフト) をインターネット経由で提供するサービス。OS やミドルウェア、アプリケーションは利用者が持ち込み、運用する
 オンプレミス : ハードウェアやアプリケーションなどを、会社、事業所または部門単位で構築・設置し、自ら運用する
 DaaS (Desktop as a Service) : 仮想化されたパソコン処理 (デスクトップ) をインターネット経由で提供するサービス。エンドユーザ側はシンクライアントとなり、データが残らない

F12. お勤め先の情報システムに対する新規投資額、運用コスト、クラウドサービス(含むインターネットサービス)に支払う利用料についてお伺いします。

F12-1. お勤め先の情報システムに対する新規投資額は、年間売上(収入)(F4で回答したもの)の何%程度ですか。当てはまるものを一つだけお選びください。

※ハードウェア・ソフトウェア購入費、システム開発費など一時的な投資金額
 ※F4で回答した年間売上(収入)から算出してください
 以下から一つをお選び下さい。

1. 年間売上の 0.03%未満(追加)
2. 年間売上の 0.03%以上 0.1%未満
3. 年間売上(収入)の 0.1%以上 0.3%未満
4. 年間売上(収入)の 0.3%以上 1.0%未満
5. 年間売上(収入)の 1.0%以上 3.0%未満
6. 年間売上(収入)の 3.0%以上 10.0%未満
7. 年間売上(収入)の 10.0%以上 30.0%未満
8. 年間売上の 30%以上
9. 不明

F12-2. お勤め先の情報システムの運用コストは、年間売上(収入)(F4で回答したもの)の何%程度ですか。当てはまるものを一つだけお選びください。

※ハードウェア・ソフトウェア使用料、運用外部委託費、運用社内人件費、施設使用料など継続的な費用
 ※インターネットサービス、クラウドサービスの利用料は含めません。
 ※括弧内は、お答えいただいた年間売上(収入)の範囲の中間値を基に自動計算されています。目安としてご覧ください。
 以下から一つをお選び下さい。

1. 年間売上の 0.03%未満(追加)
2. 年間売上の 0.03%以上 0.1%未満
3. 年間売上(収入)の 0.1%以上 0.3%未満
4. 年間売上(収入)の 0.3%以上 1.0%未満
5. 年間売上(収入)の 1.0%以上 3.0%未満
6. 年間売上(収入)の 3.0%以上 10.0%未満
7. 年間売上(収入)の 10.0%以上 30.0%未満
8. 年間売上の 30%以上
9. 不明

F12-3. お勤め先における、クラウドサービス(含むインターネットサービス)に支払う利用料は、年間売上(収入)(F4で回答したもの)の何%程度ですか。当てはまるものを一つだけお選びください。

※インターネットサービス、クラウドサービス利用料など継続的な費用
 ※括弧内は、お答えいただいた年間売上(収入)の範囲の中間値を基に自動計算されています。目安としてご覧ください。
 以下から一つをお選び下さい。

1. 年間売上の 0.03%未満(追加)
2. 年間売上の 0.03%以上 0.1%未満
3. 年間売上(収入)の 0.1%以上 0.3%未満
4. 年間売上(収入)の 0.3%以上 1.0%未満
5. 年間売上(収入)の 1.0%以上 3.0%未満
6. 年間売上(収入)の 3.0%以上 10.0%未満
7. 年間売上(収入)の 10.0%以上 30.0%未満

8. 年間売上の30%以上

9. 不明

「働き方改革」への取り組み状況についてお伺いします

Q1. あなたのお勤め先が「働き方改革」として取り組んでいることは何ですか。以下の取り組みのそれぞれについて、お勤め先の実施状況の一つだけ選んでください。

※「働き方改革」の一環としての実施状況をお答えください。

	実施している	実施する予定がある	実施予定はない	実施状況が分からない
Q1_1 残業の抑制	1	2	3	4
Q1_2 有給休暇の取得率向上	1	2	3	4
Q1_3 勤務体系の多様化（フレックスタイム制など）	1	2	3	4
Q1_4 従業員の健康増進	1	2	3	4
Q1_5 福利厚生の見直し	1	2	3	4
Q1_6 正規労働者採用促進	1	2	3	4
Q1_7 賃金形態の見直し（同一労働同一賃金）	1	2	3	4
Q1_8 女性・若者が活躍できる労働環境の創出	1	2	3	4
Q1_9 高齢者の就労促進	1	2	3	4
Q1_10 ワークシェアリングの導入	1	2	3	4
Q1_11 副業・兼業制度の導入	1	2	3	4
Q1_12 ジョブリターン制度の導入	1	2	3	4
Q1_13 テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）の促進	1	2	3	4
Q1_14 業務プロセスの電子化（ハンコ文化からの脱却）	1	2	3	4
Q1_15 オフィスレイアウトの改善	1	2	3	4
Q1_16 人事評価制度の見直し（労働時間制から裁量労働制へ）	1	2	3	4
Q1_17 コミュニケーションの多様化（直接対面を必須としない）	1	2	3	4

お勤め先で「働き方改革」を実施中、または実施予定の方にお伺いします

※Q1_1～Q1_17のいずれかで1（実施している）または2（実施する予定がある）と回答した方にお聞きします。該当するQ2の番号のみお答えください。

Q2. あなたのお勤め先が「働き方改革」として取り組むきっかけは何ですか。以下の取り組みのそれぞれについて、きっかけとなったもの一つだけ選んでください。

	働き方改革 関連法が きっかけ	人手不足が きっかけ	コロナ禍が きっかけ	その他
Q2_1 残業の抑制	1	2	3	4
Q2_2 有給休暇の取得率向上	1	2	3	4
Q2_3 勤務体系の多様化（フレックスタイム制など）	1	2	3	4
Q2_4 従業員の健康増進	1	2	3	4
Q2_5 正規労働者採用促進	1	2	3	4
Q2_6 賃金形態の見直し（同一労働同一賃金）	1	2	3	4
Q2_7 女性・若者が活躍できる労働環境の創出	1	2	3	4
Q2_8 高齢者の就労促進	1	2	3	4
Q2_9 ワークシェアリングの導入	1	2	3	4
Q2_10 副業・兼業制度の導入	1	2	3	4
Q2_11 ジョブリターン制度の導入	1	2	3	4
Q2_12 テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）の促進	1	2	3	4
Q2_13 業務プロセスの電子化（ハンコ文化からの脱却）	1	2	3	4
Q2_14 オフィスレイアウトの改善	1	2	3	4

Q2_15 人事評価制度の見直し（労働時間制から裁量労働制へ）	1	2	3	4
Q2_16 コミュニケーションの多様化（直接対面を必須としない）	1	2	3	4

※Q1_1～Q1_16のいずれかで1（実施している）または2（実施する予定がある）と回答した方にお聞きします。該当するQ3の番号のみお答えください。

Q3. あなたのお勤め先が「働き方改革」に有効と考えていることは何ですか。以下の取り組みのそれぞれについて、有効と思うものを全て選んでください。

	IT 利用が有効	勤務体系の多様化が有効	法制度整備が有効	その他
Q3_1 残業の抑制	1	2	3	4
Q3_2 有給休暇の取得率向上	1	2	3	4
Q3_3 勤務体系の多様化（フレックスタイム制など）	1	2	3	4
Q3_4 従業員の健康増進	1	2	3	4
Q3_5 福利厚生の見直し	1	2	3	4
Q3_6 正規労働者採用促進	1	2	3	4
Q3_7 賃金形態の見直し（同一労働同一賃金）	1	2	3	4
Q3_8 女性・若者が活躍できる労働環境の創出	1	2	3	4
Q3_9 高齢者の就労促進	1	2	3	4
Q3_10 ワークシェアリングの導入	1	2	3	4
Q3_11 副業・兼業制度の導入	1	2	3	4
Q3_12 ジョブリターン制度の導入	1	2	3	4
Q3_13 テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）の促進	1	2	3	4
Q3_14 業務プロセスの電子化（ハンコ文化からの脱却）	1	2	3	4
Q3_15 オフィスレイアウトの改善	1	2	3	4
Q3_16 人事評価制度の見直し（労働時間制から裁量労働制へ）	1	2	3	4
Q3_17 コミュニケーションの多様化（直接対面を必須としない）	1	2	3	4

※Q3_1～Q3_17のいずれかで1（IT利用）と回答した方にお聞きします

Q4. 以下の IT サービス / システムのそれぞれについて、あなたのお勤め先の導入状況とその効果について一つだけ選んでください。

	導入済みで効果があったと感じる	導入済みだが効果を感じられない	今後導入する予定	導入予定はない
Q4_1 勤怠管理ツール	1	2	3	4
Q4_2 社内 Wi-Fi 環境	1	2	3	4
Q4_3 クラウドサービス	1	2	3	4
Q4_4 人工知能（AI） / RPA（ロボティック・プロセス・オートメーション）	1	2	3	4
Q4_5 パソコン / モバイル端末	1	2	3	4
Q4_6 電子申請・承認、電子決裁システム	1	2	3	4
Q4_7 オンライン会議システム	1	2	3	4
Q4_8 ビジネスチャット	1	2	3	4
Q4_9 モバイル通信機器（モバイル Wi-Fi ルーター）	1	2	3	4
Q4_10 その他	1	2	3	4

※Q4で10.その他で「導入済みで効果があったと感じる」、「今後導入する予定」と回答した方にお聞きします。
Q4_10（具体的に： ）

※Q1_15（オフィスレイアウトの改善）で「実施している」または「実施する予定がある」と回答した方にお聞きします

Q5. 以下のオフィス環境における取組みについて、あなたのお勤め先の導入状況とその効果を一つだけ選んでください。

	導入済みで効果があったと感じる	導入済みだが効果を感じられない	今後導入する予定	導入予定はない
Q5_1 フリーアドレス制の導入	1	2	3	4
Q5_2 ペーパーレス会議の推進	1	2	3	4
Q5_3 会議室以外のミーティングスペースの設置・増設	1	2	3	4
Q5_4 サテライトオフィスの利用	1	2	3	4
Q5_5 コピー機、プリンターの使用制限	1	2	3	4
Q5_6 離席・帰宅の際デスクの書類はすべて片付ける（置きっぱなし禁止）ルール	1	2	3	4
Q5_7 紙文書の電子化による保管スペースの削減	1	2	3	4
Q5_8 セキュリティー区画と入退室ルール	1	2	3	4
Q5_9 その他	1	2	3	4

※Q5_9その他で「導入済みで効果があったと感じる」、「今後導入する予定」と回答した方にお聞きします。
(具体的に：)

※Q1_1～Q1_17のいずれかで「実施している」と回答した方にお聞きします

Q6. あなたのお勤め先では、「働き方改革」への取組みによる効果として、具体的にどのような効果がありましたか。当てはまるものを全て選んでください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 長時間労働の是正・残業の減少
2. 有給休暇の取得率向上
3. 間接業務時間の削減・効率化
4. 離職率の低下
5. 女性・若者活用など、多様な人材の活躍
6. 従業員のモチベーションや満足度向上
7. 従業員の生産性向上
8. 業績の改善(向上)
9. コミュニケーションや人間関係の好転
10. 育児のための柔軟な働き方(時短、休暇など)への理解浸透
11. テレワークによるオフィススペース削減
12. テレワークによる通勤時間の削減
13. テレワークによる申請・承認や決裁の実現
14. その他(具体的に：)

※Q1_1～Q1_17のいずれかで「実施している」または「実施する予定がある」と回答した方にお聞きします

Q7. あなたのお勤め先では、「働き方改革」を実施する上で、課題となった、または課題となることがありますか。当てはまるものを全て選んでください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 経営層の理解と推進力
2. 管理職の理解と推進力
3. 従業員の理解と推進力
4. 目指すゴール、方針の明確化
5. 人事評価制度との連動
6. 取引先 / 顧客の理解
7. 企業風土の改革
8. 投資予算の確保
9. 推進担当人員の確保
10. 社内ノウハウ蓄積
11. セキュリティーの整備
12. 収益が下がる
13. 分からない
14. その他(具体的に：)

お勤め先で「テレワーク」制度を導入済の方にお伺いします

※Q1_13 (テレワーク (在宅勤務、サテライトオフィス勤務など) の促進) で 1 (実施している) と回答した方にお聞きします

Q8. あなたのお勤め先で、現在「テレワーク」制度はどの程度、導入されていますか。当てはまるものを一つだけ選んでください。

以下から一つをお選び下さい。

1. 全社で導入している
2. 特定の部署で導入している
3. 希望者のみ導入している
4. その他(具体的に:)

※Q1_13 (テレワーク (在宅勤務、サテライトオフィス勤務など) の促進) で 1 (実施している) と回答した方にお聞きします

Q9. あなたのお勤め先で、現在「テレワーク」を実施している頻度はどのくらいですか。当てはまるものを一つだけ選んでください。

以下から一つをお選び下さい。

1. 全営業日に「テレワーク」する人・部署が多い
2. 週 3、4 日程度「テレワーク」する人・部署が多い
3. 週 1、2 日程度「テレワーク」する人・部署が多い
4. それ以下の頻度で「テレワーク」する人・部署が多い

※Q1_13 (テレワーク (在宅勤務、サテライトオフィス勤務など) の促進) で「実施している」と回答した方にお聞きします

Q10. あなたのお勤め先で現在実施している「テレワーク」についてお伺いします。

Q10-1. あなたのお勤め先で現在実施している「テレワーク」で使っている端末はどれですか。当てはまるものを全て選んでください。

当てはまるものをすべてチェックしてください。

1. 社給パソコン
2. 社給シンククライアント専用端末
3. 社給モバイル端末(携帯、タブレット端末等)
4. BYOD(私物パソコン、タブレット端末などの業務利用)
5. その他(具体的に:)

※Q10_1 で「社給パソコン」、「社給モバイル端末 (携帯、タブレット端末等)」、「BYOD (私物パソコン、タブレット端末などの業務利用)」と回答した方にお聞きします。

Q10-2. Q10-2 あなたのお勤め先の「テレワーク」用端末の運用形態どれですか。当てはまるものを全て選んでください。

当てはまるものをすべてチェックしてください。

1. 「テレワーク」用端末によるローカル処理またはサーバー連携処理(ファットクライアントとも呼ぶ)
2. 「テレワーク」用端末を表示、入力専用機として利用(シンククライアントとして利用)
3. その他(具体的に:)

※Q10_1 で「社給シンククライアント専用端末」または Q10_2 で「テレワーク用端末を表示、入力専用機として利用 (シンククライアントとして利用)」と回答した方にお聞きします。

Q10-3. Q10-3 あなたのお勤め先の「シンククライアント」の制御方式はどれですか。当てはまるものを全て選んでください。

当てはまるものをすべてチェックしてください。

1. クラウド型アプリを端末のブラウザで操作
2. リモートデスクトップ(会社の自席パソコンのデスクトップを端末から遠隔操作)
3. 仮想デスクトップ(会社サーバーの仮想デスクトップを端末から遠隔操作)
4. その他(具体的に:)

※Q1_13（テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）の促進）で「実施している」と回答した方にお聞きします。

Q11. あなたのお勤め先で、現在「テレワーク」を許可している場所はどこですか。当てはまるものを全て選んでください。
あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 自宅(自宅、家族や親族の住居など)
2. サテライトオフィス(会社所有)
3. シェアオフィス / コワーキングスペース
4. 公共交通機関(電車、飛行機など)
5. 宿泊施設(ホテルなど)
6. 他目的施設(カフェ、カラオケ店など)
7. その他(具体的に:)

※Q1_13（テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）の促進）で 1（実施している）と回答した方にお聞きします

Q12. あなたのお勤め先で、「テレワーク」を実施している頻度は昨年に比べて変わりましたでしょうか。当てはまるものを一つだけ選んでください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 昨年に比べて「テレワーク」可能な部署や業務が増加した
2. 昨年に比べて「テレワーク」可能な部署や業務が減少した
3. 昨年と「テレワーク」実施頻度は変わらない

※Q12で「昨年に比べてテレワーク可能な部署や業務が増加した」と回答した方にお聞きします。

Q13. あなたのお勤め先で、「テレワーク」実施頻度が増加した要因は何ですか。当てはまるものを全て選んでください。
あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 新型コロナウイルス感染のリスク回避
2. 交通費・事務所コスト削減のメリットが大きい
3. 事務所出勤と比べて仕事の効率に差異がなかった
4. 情報共有等でセキュリティーの課題をクリアした
5. コミュニケーションツールの導入が成功した
6. 業務効率への悪い影響がなかった
7. 従業員にオンライン会議などの理解を得ることができた
8. その他(具体的に:)

※Q12で「昨年に比べて「テレワーク」可能な部署や業務が減少した」と回答した方にお聞きします

Q14. あなたのお勤め先で、「テレワーク」実施頻度が減少した要因は何ですか。当てはまるものを全て選んでください。
あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 従業員のモチベーションが維持できず仕事の効率が悪くなった
2. 実施コストにあった効果が得られなかった
3. テレワーカーの体調やメンタルなどの変化影響が大きかった
4. 働き方の変更や、環境の変化に不満の声があがった
5. 会社に届く郵便物などの受け取りができない
6. 申請・承認や決裁のために出社する必要がある(電子化(ハンコ対策)が進んでいない)
7. 持ち出し禁止の資料や、社外秘の打ち合わせなど、テレワークでは対応できない業務が多くあった
8. その他(具体的に:)

※Q1_13（テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）の促進）で「実施している」と回答した方にお聞きします。

Q15. あなたのお勤め先は「テレワーク」制度を今後どのように扱っていくと思われますか。最も当てはまるものを一つだけ選んでください。

以下から一つをお選び下さい。

1. 「テレワーク」の業務の対象範囲を拡大し、制度の変更など利用条件の緩和を行う
2. 「テレワーク」の業務の対象範囲を拡大するが、制度の変更など利用条件は変更しない
3. 「テレワーク」の業務の対象や制度は現状を維持する
4. 「テレワーク」の業務の対象を縮小し、出社を中心とした業務とするが、「テレワーク」制度は残す
5. 「テレワーク」制度を廃止し、出社のみでの業務とする
6. 分からない

お勤め先で「テレワーク」制度を導入予定の方にお伺いします

※Q1_13 (テレワーク (在宅勤務、サテライトオフィス勤務など) の促進) で「実施する予定がある」と回答した方にお聞きします

Q16. あなたのお勤め先が「テレワーク」制度を導入できていない理由は何ですか。当てはまるものを全て選んでください。あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 取引先 / 顧客の理解が得られない
2. 従業員が望まない / 従業員の理解が得られない
3. 経営者が望まない / 経営者の理解が得られない
4. 社内での制度化が難しい
5. 業務内容が「テレワーク」に対応することが難しい。
6. 「テレワーク」のためのインフラや設備を整えるのに時間がかかる
7. 「テレワーク」を導入する予算を確保できない
8. 従業員の IT リテラシーを高める必要がある
9. セキュリティーを維持することができない。
10. リモートでの業務進捗や管理、評価が難しい
11. その他(具体的に:)

お勤め先で「テレワーク」制度を導入済み、または導入予定の方にお伺いします

※Q1_13 (テレワーク (在宅勤務、サテライトオフィス勤務など) の促進) で「実施している」または「実施する予定がある」と回答した方にお聞きします

Q17. あなたのお勤め先で、「テレワーク」を導入した/しようしているきっかけは何ですか。当てはまるものを全て選んでください。あてはまるものをすべてチェックしてください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 東京オリンピックに向けた政府のテレワーク実施方針のため
2. コロナにより出社が困難なため
3. 同業他社でテレワークを既に実施しているため
4. 政府からの補助金制度があるため
5. 移動時間(通勤・訪問時間)削減のため
6. コスト削減(通勤費やオフィス削減など)のため
7. 育児・出産・介護などでの離職を防ぐため
8. 企業イメージ向上(優秀な人材の確保・就職希望者を増やすなど)のため
9. 従業員のプライベートな時間確保のため
10. 顧客との打ち合わせ機会の増加(時間や場所に捉われずに打ち合わせ可能など)のため
11. 効率的な社内打ち合わせ(会議室やスペースが不要、参加率が上がるなど)のため
12. デスクワーク・事務作業の効率化(ペーパーレス化の推進など)のため
13. コミュニケーション増加(チャット等での会話増加や他部門との交流増加など)のため
14. リモートでの業務進捗や管理を行うため
15. その他(具体的に:)

※Q1_13 (テレワーク (在宅勤務、サテライトオフィス勤務など) の促進) で「実施している」または「実施する予定がある」と回答した方にお聞きします

Q18. あなたのお勤め先で、「テレワーク」制度の導入にあたって必要な以下の作業項目について、IT ベンダーに期待した(または、期待している)役割は何ですか。当てはまるものを一つだけ選んでください。

	IT ベンダー主体で実施	自社主体で実施し、IT ベンダーが支援	IT ベンダーの関与は行わない
Q18_1 情報収集	1	2	3
Q18_2 企画立案	1	2	3
Q18_3 サービス評価・選定	1	2	3
Q18_4 設計	1	2	3
Q18_5 構築・実装	1	2	3
Q18_6 運用ルール決め	1	2	3
Q18_7 運用維持	1	2	3

※Q1_13 (テレワーク (在宅勤務、サテライトオフィス勤務など) の促進) で「実施している」または「実施する予定がある」と回答した方にお聞きします

Q19. あなたのお勤め先で、「テレワーク」を実施してみて、できなかった(またはできない)業務はありますか。次の中から当てはまるものを全て選んでください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 総務系業務(人事・労務・財務・会計・教育・広報・通信など)
2. 法務系業務(契約・知財管理など)
3. 生産系業務(設計・開発・資材管理・在庫管理・生産管理・購買など)
4. 営業系業務(営業・販売・顧客管理・在庫管理・購買など)
5. 物流系業務(物流・在庫管理など)
6. 業種固有業務(勘定系、医事会計、建築積算など)
7. システム構築・開発業務(プロジェクト管理など)
8. システム運用管理業務(監視、保守など)
9. セキュリティー管理業務
10. その他(具体的に:)

お勤め先で「テレワーク」制度の導入予定がない方にお伺いします

※Q1_13 (テレワーク (在宅勤務、サテライトオフィス勤務など) の促進) で「実施予定はない」と回答した方にお聞きします

Q20. あなたのお勤め先が「テレワーク」制度を実施しない理由は何ですか。当てはまるものを全て選んでください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. コストが高い
2. 収益が下がる
3. テレワークを行うインフラや設備が整っていない
4. セキュリティーの担保ができない
5. 従業員の IT リテラシーに差がある / 低い
6. テレワーク導入を推進できる人材がいない
7. テレワークで実施できる業務内容ではない
8. リモートでの業務進捗や管理、評価ができない
9. 企業風土に合わない
10. 従業員が少ない
11. 取引先 / 顧客の理解が得られない
12. 従業員の理解が得られない
13. 経営層、マネージャーの理解が得られない
14. メリットがない
15. 何をすればよいか分からない
16. まだ詳しく考えていない
17. 分からない
18. その他(具体的に:)

※Q1_13 (テレワーク (在宅勤務、サテライトオフィス勤務など) の促進) で「実施予定はない」と回答した方にお聞きします

Q21. どうすればテレワークが導入できるか、当てはまるものを全て選んでください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 自社にとってのメリットが明確に分かる
2. 導入のコストがかからない
3. 収益が上がる
4. 推進をサポートしてもらえる
5. 取引先 / 顧客の理解が得られる
6. 従業員の理解が得られる
7. 経営判断してもらえる
8. セキュリティーを担保できる
9. その他(具体的に:)

お勤め先で「働き方改革」を実施する予定がない方にお伺いします

※Q1_1～Q1_17 と 1（実施している）と「実施する予定がある」を一つも含まず、かつ「実施予定はない」が一つ以上選択された回答した方にお聞きします

Q22. あなたの勤め先が「働き方改革」を実施しない理由は何ですか。当てはまるものを全て選んでください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 現状の制度に問題があるとは考えていない
2. 業務が滞ってしまう
3. メリットがない
4. コストがかかる
5. 収益が下がる
6. 必要性がないと思っている
7. 従業員が少ない
8. 何をすればよいか分からない
9. まだ詳しく考えていない
10. 分からない
11. 取引先の理解が得られない
12. 従業員の理解が得られない
13. 経営層、マネージャーの理解が得られない
14. 推進できる人材がいない
15. 企業風土に合わない
16. セキュリティ面に不安がある
17. その他(具体的に: _____)

※Q1_1～Q1_17 と 1（実施している）と「実施する予定がある」を一つも含まず、かつ「実施予定はない」が一つ以上選択された回答した方にお聞きします

Q23. どうすれば働き方改革が実施できるか、当てはまるものを全て選んでください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 自社にとってのメリットが明確に分かる
2. 導入のコストがかからない
3. 収益が上がる
4. 推進をサポートしてもらえる
5. 取引先 / 顧客の理解が得られる
6. 従業員の理解が得られる
7. 経営判断してもらえる
8. セキュリティを担保できる
9. その他(具体的に: _____)

ここからは DX についてお伺いします。

Q24. お勤め先の DX への取り組み状況について、当てはまるものを一つだけお選び下さい。

以下から一つをお選び下さい。

1. 取り組んでいる
2. 取り組み予定である
3. 必要と考えているが、取り組めていない
4. 必要と考えていない

お勤め先が「DXに取り組んでいる」、「DXに取り組む予定である」、または「DXは必要と考えているが取り組めていない」方にお伺いします。

※お勤め先が「DXに取り組んでいる」、「DXに取り組む予定である」、または「DXは必要と考えているが取り組めていない」方にお伺いします。

Q25. お勤め先が「DXが必要」と考えたきっかけとなったものを、一つだけ選択してください。

以下から一つをお選び下さい。

'その他:'を選んだ場合は次の欄に特定してください。

1. 経産省の DX レポート
2. 新型コロナに伴う緊急事態宣言発令
3. 経団連の DX 報告書

4. 経営陣からの指示
5. 他社の取り組み事例
6. IT 販売店やシステムインテグレーターからの提案
7. 経営コンサルタントからの提案
8. その他(具体的に:)

※Q24 で「取り組んでいる」と「取り組み予定である」、「必要と考えているが、取り組めていない」と回答した方にお聞きします。

Q26. お勤め先が DX に期待することとして、当てはまるものを全て選んでください。

当てはまるものをすべてチェックしてください。

1. 潜在的な顧客ニーズの発掘
2. 市場変化に伴う速やかな事業構造の適合・進化
3. 消費者行動の見える化
4. 不況に強い企業体質の実現
5. 世界に通用する競争力を持つ
6. リスクマネジメントの向上
7. その他(具体的に:)

お勤め先が「DXに取り組んでいる」、または「DXに取り組む予定である」方にお伺いします。

※Q24 で「取り組んでいる」と「取り組み予定である」と回答した方にお聞きします

Q27. お勤め先での DX 推進体制について、当てはまるものを一つだけお選びください。

以下から一つをお選び下さい。

'その他:'を選んだ場合は次の欄に特定してください。

1. 社長、会長、経営企画部門が主導
2. DX 推進専門部門が主導
3. 部門横断型プロジェクトチーム
4. IT 部門が主導
5. 各組織ごとに推進
6. 特別な推進体制はない
7. その他(具体的に:)

※Q24 で「取り組んでいる」と「取り組み予定である」と回答した方にお聞きします。

Q28. お勤め先で DX 推進に向けた体制整備について、当てはまるものを全てお選びください。

当てはまるものをすべてチェックしてください。

1. DX 人材の確保
2. IT ベンダーの確保
3. パートナーとの協業
4. DX 人材の育成、内製化
5. ジョブ型人事制度の導入
6. 人事評価制度や報酬体系の見直し
7. その他(具体的に:)

お勤め先が「DXに取り組んでいる」、「DXに取り組む予定である」、または「DX は必要と考えているが取り組めていない」方にお伺いします。

※Q24 で「取り組んでいる」と「取り組み予定である」と回答した方にお聞きします。

Q29. お勤め先が DX に取り組む目的で、当てはまるものを全てお選びください。

当てはまるものをすべてチェックしてください。

1. 既存事業のプロセスを改革し、製品やサービスの生産性を高める
2. 既存事業の技術を変革し、製品やサービスの領域を拡大する
3. 既存の製品やサービスの顧客領域を拡大する
4. 今までに取り組んでいない新規事業領域に進出する
5. その他(具体的に:)

※Q29で「既存事業のプロセスを改革し、製品やサービスの生産性を高める」と回答した方にお聞きします。

Q30. お勤め先が、「既存事業のプロセスを改革し、製品やサービスの生産性を高める」ために具体的に行っている、または行おうとしていることで、当てはまるものを全てお選びください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 業務効率化
2. 人工知能(AI)、ロボット、第五世代移動通信規格(5G)で無人化推進
3. 意思決定のプロセス変革
4. ワークスタイル変革(テレワークの導入など)
5. 労働人口不足への備え
6. 在庫最適化
7. グローバルコラボレーション
8. 需要予測の精度向上
9. 品質管理の高度化
10. SDGs(持続可能な開発目標)への貢献
11. その他(具体的に:)

※Q30で「業務効率化」と回答した方にお聞きします。

Q31. お勤め先が、「業務効率化」するために具体的に行っている、または行おうとしていることで、当てはまるものを全てお選びください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 情報の集約・共有・再利用
2. 属人化されているナレッジやノウハウの集約・共有・再利用
3. 全体コストの見える化
4. 全体プロセスの見える化
5. 品質の見える化
6. 組織・人材のダイバーシティ
7. その他(具体的に:)

※Q29で「既存事業の技術を変革し、製品やサービスの領域を拡大する」と回答した方にお聞きします。

Q32. お勤め先が、「既存事業の技術を変革し、製品やサービスの領域を拡大する」ために具体的に行っている、または行おうとしていることで、当てはまるものを全てお選びください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 書籍、音楽、映像などのパッケージ販売ビジネスから配信ビジネスへの進出
2. 人工知能(AI)や仮想現実(VR)、拡張現実(AR)を取り込んだ新製品・サービス
3. 学校、塾、教室、研修などの集客型サービスからオンラインサービスへの進出
4. 製品やサービスの一括課金からサブスクリプション(定額課金)へ
5. 親会社・子会社・関係会社をデータ連携させ、競争力のある新商品・サービスの実現
6. 部署間でデータ共有および分析をできるようにし、新商品やビジネスを創出
7. その他(具体的に:)

※Q29で「既存の製品やサービスの顧客領域を拡大する」と回答した方にお聞きします

Q33. お勤め先が、「既存の製品やサービスの顧客領域を拡大する」ために具体的に行っている、または行おうとしていることで、当てはまるものを全てお選びください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 企業間取引(B2B)型のデジタルマーケティング
2. 人工知能(AI)や拡張現実(AR)を活用した商品提案
3. 店頭・店内販売からデリバリー販売への進出
4. 流通業者を bypass せずに、ネット経由で一人一人の顧客に最適な商品やサービスを提案
5. デジタルコンシューマーやカスタマーエクスペリエンスの取り込み
6. O2O(オンライン・ツー・オフライン)やオムニチャネル
7. サプライチェーンのデジタル化
8. 小規模店向けキャッシュレスシステム
9. その他(具体的に:)

※Q29で「今までに取り組んでいない新規事業領域に進出する」と回答した方にお聞きします

Q34. お勤め先が、「今までに取り組んでいない新規事業領域に進出する」ために具体的に行っている、または行おうとしていることで、当てはまるものを全てお選びください。
 あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 社内に集積したビッグデータの商品化
2. 社内に集積した知財(ノウハウなど)の商品化
3. 位置情報や監視カメラを使った行動監視の事業化
4. ハンコに代わる公的電子認証の事業化
5. 物やサービスを利用する人と、提供者をつなぐ「プラットフォーム」事業への進出
6. スマートシティ/スマートグリッドへの参画
7. その他(具体的に: _____)

お勤め先が「DXに取り組んでいる」、または「DXに取り組む予定である」方にお伺いします。

※お勤め先が「DXに取り組んでいる」、または「DXに取り組む予定である」方にお伺いします。

Q35. お勤め先がDXのために導入した、または導入しようとしているデジタル技術を全てお選びください。
 あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 人工知能(AI)
2. 第五世代移動通信規格(5G)
3. キャッシュレス決済
4. ブロックチェーン(分散型台帳)
5. クラウドサービス
6. 仮想現実(VR)/ 拡張現実(AR)/ 複合現実(MR)
7. ロボット
8. ロボティック・プロセス・オートメーション(RPA)
9. ビデオ会議
10. あらゆるものがネットにつながる「IoT」
11. 3次元(3D)プリンター
12. その他(具体的に: _____)

※Q24で「取り組んでいる」と「取り組み予定である」と回答した方にお聞きします。

Q36. お勤め先でDXを推進する際に、ITベンダーに期待することを全てお選びください。
 あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 会社、業務を理解した上での提案
2. 事例を含めた分かりやすい教材の提供
3. 費用対効果の明確な提案
4. 安心・安全な製品・サービスの提供
5. 製品・サービスの導入サポート・FAQ対応
6. システムの内製開発やPoC(概念実証)への協力
7. 自社の事業を理解し、ビジネスモデル変革を共に推進する
8. ITベンダーの体制強化、スキルアップ
9. ITベンダーに期待することはない
10. ITベンダーに何を相談すればよいのか分からない
11. その他(具体的に: _____)

お勤め先で「DX」に取り組んでいる方にお伺いします。

※Q24で「取り組んでいる」と回答した方にお聞きします

Q37. お勤め先で「DX」の成果についてお伺いします。

※Q29で選択した該当番号をお答えください。

	成果が出ている	今後の成果が見込まれる	成果が出ていない
Q37_1 ※Q29で「既存事業のプロセスを改革し、製品やサービスの生産性を高める」と回答した方にお聞きします お勤め先の「既存事業のプロセスを改革し、製品やサービスの生産性を高める」活動の状況を、一つだけ選択してください。	1	2	3

Q37_2 ※Q29で「既存事業の技術を変革し、製品やサービスの領域を拡大する」と回答した方にお聞きします お勤め先の「既存事業の技術を変革し、製品やサービスの領域を拡大する」活動の状況を、一つだけ選択してください。	1	2	3
Q37_3 ※Q29で「既存の製品やサービスの顧客領域を拡大する」と回答した方にお聞きします お勤め先の「既存の製品やサービスの顧客領域を拡大する」活動の状況を、一つだけ選択してください。	1	2	3
Q37_4 ※Q29で「今までに取り組んでいない新規事業領域に進出する」と回答した方にお聞きします お勤め先の「今までに取り組んでいない新規事業領域に進出する」活動の状況を、一つだけ選択してください。	1	2	3
Q37_5 ※Q29で5（その他）と回答した方にお聞きします お勤め先の「その他と回答した内容」の活動の状況を、一つだけ選択してください。	1	2	3

お勤め先で「DX」に取り組んでいる方にお伺いします。

※Q24で「取り組んでいる」と「取り組み予定である」と回答した方にお聞きします

Q38. お勤め先で「DXへの取り組み、または取り組み予定」のこの1年での変化を一つだけ選択してください。

以下から一つをお選び下さい。

1. 特に変わっていない
2. 取り組み、取り組み予定が早まった
3. 取り組み、取り組み予定が遅くなった

※Q38で「取り組み、取り組み予定が早まった」と回答した方にお聞きします

Q39. お勤め先で「DXへの取り組み、または取り組み予定」がこの1年での早まった理由を全て選択してください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 経営陣の旗振りがあった
2. ユーザ部門からボトムアップでの盛り上がりがあった
3. IT部門の旗振りがあった
4. ITベンダーからの提案があった
5. 新聞・メディアで必要性や成功事例が取り上げられるようになった
6. 働き方改革
7. DXレポート2発表による影響があった
8. コロナ禍で業務を変革する必要性が増した
9. 同業他社・競合先が取り組んでいる
10. 法令や制度への対応

※Q38で「取り組み、取り組み予定が遅くなった」と回答した方にお聞きします

Q40. お勤め先で「DXへの取り組み予定、または取り組み予定」がこの1年で遅くなった理由を一つだけ選択してください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 会社として取り組むべきDXが定義できていない
2. 経営戦略にDX推進が盛り込まれていない
3. 会社の業績が悪化し、資金が不足
4. 推進する人物・部署がない
5. 投資対効果の面で経営者の理解が得られない
6. 企業文化の面で経営者の理解が得られない
7. 商習慣の面で顧客の理解が得られない
8. セキュリティ面で経営者の理解が得られない
9. 現状維持で十分との意見が多数
10. 相談できるパートナー、ITベンダーがない
11. 新型コロナウイルスのまん延

お勤め先が「DXは必要と考えているが、取り組めていない」方にお伺いします。

※Q24で「必要と考えているが、取り組めていない」と回答した方にお聞きします

Q41. お勤め先がDXを推進する際、妨げとなっていることを全てお選びください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. ブラックボックス化したレガシーシステム
2. レガシーシステムの技術者不足対策
3. 新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保
4. 初期投資費用の確保
5. ネットワーク容量・セキュリティ確保
6. レガシー組織との軋轢
7. ハンコ文化(紙の書類に押印しなければ正式な承認とみなさない文化)
8. その他(具体的に:)

※Q24で「必要と考えているが、取り組めていない」と回答した方にお聞きします

Q42. お勤め先がDXを推進する際、妨げを取り去るために行った、または行おうとしていることを、全てお選びください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. レガシーシステムの刷新や廃棄
2. レガシーシステム要員のDX投入
3. オンプレミスからクラウドへの移行(要員をDXに投入、ネットワーク問題回避)
4. 所有からサブスクリプション利用へ移行
5. 社内業務の電子化促進
6. その他(具体的に:)

※Q24で「必要と考えているが、取り組めていない」と回答した方にお聞きします

Q43. お勤め先でDXを推進する際に、ITベンダーに期待することを全てお選びください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 会社、業務を理解した上での提案
2. 事例を含めた分かりやすい教材の提供
3. 費用対効果の明確な提案
4. 安心・安全な製品・サービスの提供
5. 製品・サービスの導入サポート・FAQ対応
6. システムの内製開発やPoC(概念実証)への協力
7. 自社の事業を理解し、ビジネスモデル変革を共に推進する
8. ITベンダーの体制強化、スキルアップ
9. ITベンダーに期待することはない
10. ITベンダーに何を相談すればよいのか分からない
11. その他(具体的に:)

お勤め先が「DXは必要ない」と考えている方にお伺いします。

※Q24で「必要と考えていない」と回答した方にお聞きします

Q44. お勤め先が「DXは必要ない」と考える理由として、当てはまるものを全て選んでください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 検討する時間がない
2. 資金に余裕がない
3. 費用対効果が不明である
4. DXについてほとんど知識がない
5. DX検討にあたり支援先がない
6. 現状で不満がない
7. 分からない
8. その他(具体的に:)

お勤め先が「DXは必要と考えているが、取り組めていない」、または「DXは必要ない」と考えている方にお伺いします。

※Q24で「必要と考えているが、取り組めていない」、「必要と考えていない」と回答した方にお聞きします

Q45. お勤め先が興味を持っているデジタル技術を全てお選びください。

あてはまるものをすべてチェックしてください。

1. 人工知能(AI)
2. 第五世代移動通信規格(5G)
3. キャッシュレス決済
4. ブロックチェーン(分散型台帳)
5. クラウドサービス
6. 仮想現実(VR)/ 拡張現実(AR)/ 複合現実(MR)
7. ロボット
8. ロボティック・プロセス・オートメーション(RPA)
9. ビデオ会議
10. あらゆるものがネットにつながる「IoT」
11. 3次元(3D)プリンター
12. その他(具体的に:)

付録 3 サポートサービス委員会、これまでの活動

サポートサービス委員会の活動内容を、外部に発表した資料名の形で、作年度から過去にさかのぼって次表に示す。

年度	資料種類	発行月	資料名称 / 内容
2020 年度	報告書	2021 年 2 月	働き方改革、デジタルトランスフォーメーションへの取り組み状況に関する調査研究
	解説書	2021 年 2 月	New Normal とは ～事例に学ぶニューノーマル（新常态）～
	プレスリリース	2020 年 11 月	暫定集計結果のトピック：「緊急事態宣言の発動を受けて、テレワークの導入率が大幅に向上」、「中小規模企業での働き方改革は、前年度は伸びが頭打ちであったが本年度は大幅に向上」、「コロナ禍の後、ニューノーマルとして最も定着すると思われるのはオンライン会議」、「中小規模企業の過半が DX は必要と考えているが、実際の取り組みはまだ少ない」、「DX に取り組んでいる企業が導入するデジタル技術のトップはクラウドサービス」、「パソコン、スマートフォン、タブレット端末の従業員 1 人当たりの台数が大幅に増加」
2019 年度	報告書	2020 年 2 月	働き方改革、クラウドサービス、EDI への取り組み状況に関する調査研究
	解説書	2020 年 2 月	DX とは？ 事例に学ぶデジタルトランスフォーメーション
	プレスリリース	2019 年 11 月	暫定集計結果のトピック：「中小規模企業での働き方改革は、昨年度の伸びに比べて本年度は頭打ち」、「低い「テレワーク」導入率、4 割以上が『テレワークに適した業務がない』と回答」、「中規模企業の 4 分の 3、小規模企業の半数弱がクラウド利用に積極的」、「クラウドへの期待や満足は、『専門知識不要』と『いつでもどこでも利用可能』」、「EDI の導入は、中規模企業で進みつつあるも、小規模企業では 3% に留まる」、「Windows10 への移行は進むが、中小規模企業にまだ 15～22% の Windows7 が残る」
2018 年度	報告書	2019 年 2 月	働き方改革、クラウドサービス への取り組み状況に関する調査研究
	解説書	2019 年 2 月	働き方改革に向けた IT 活用事例
	プレスリリース	2018 年 11 月	暫定集計結果のトピック：「働き方改革への取り組みは進んでいるが実施内容には差がある」、「クラウドサービスの利用拡大に向け、内部統制への不安払拭を」、「クラウド型グループウェアが浸透しつつある」、「OS 移行への推進策が求められる」
2017 年度	報告書	2018 年 2 月	クラウドサービス、Windows 10 および 働き方改革 への取り組み状況に関する調査研究
	解説書	2018 年 2 月	事例に学ぶ IoT、AI
	プレスリリース	2017 年 11 月	暫定集計結果のトピック：「Windows 10 導入は進んだが、旧 OS も多数稼働中」、「クラウドサービスの導入は確実に進んでいる反面、既存システムとの連携や障害処理速度への不満が目立つ」、「テレワークは中規模以上の企業で徐々に浸透しつつある」

年度	資料種類	発行月	資料名称 / 内容
2016 年度	報告書	2017 年 2 月	クラウドサービスなどの IT 環境変化に伴い求められるサポートサービスおよび Windows 10 導入状況に関する調査研究
	解説書	2017 年 2 月	その課題、クラウドで解決しませんか
	プレスリリース	2016 年 11 月	暫定集計結果のトピック: 「クラウドサービス導入状況は 3 年前と比べ着実に進捗」、「Windows 10 導入は進んだが、実務での稼働は一部に留まる」、他
2015 年度	報告書	2016 年 2 月	クラウドサービスの利用状況と Windows Server 2003 サポート終了への対応状況およびスマートデバイスの利用状況に関する調査研究
	解説書	2016 年 2 月	よくわかるスマートペイメント
	プレスリリース	2015 年 11 月	暫定集計結果のトピック: 「小規模企業の 83%がパブリッククラウドを『利用していないし興味もない』と回答、中規模企業でも 63%が、会員顧客企業でも 35%が同様の回答」、「Windows Server 2003 を保有していた企業の 55% (小規模) ~78% (中規模以上) が『移行はほぼ終えた』と回答」、他
2014 年度	報告書	2015 年 2 月	クラウドサービスの導入および Windows Server 2003 のサポート終了への対応の実態に関する調査研究
	解説書	2015 年 1 月	企業における SNS 活用とリスクへの対策
	プレスリリース	2014 年 11 月	暫定集計結果のトピック: 「クラウドサービスを現在利用している企業は、会員顧客企業で 39%、中規模・小規模の一般企業で 17%~11%となっており、話題になっている割には中小規模企業での導入が進んでいない」、「Windows Server 2003 を保有している企業の 24~35%で移行が『ほとんど/まったく進んでいない』と回答」、他
2013 年度	報告書	2014 年 2 月	スマート時代における中堅中小企業の各種サービスへのニーズ変化と、今後のサポートサービス事業展開の方向性に関する調査研究
	解説書	2014 年 1 月	スマート時代のセキュリティー
	プレスリリース	2013 年 11 月	暫定集計結果のトピック: 「Windows XP パソコンのサポート終了日までに移行完了予定の企業は 27~40%しかない」、他
2012 年度	報告書	2013 年 3 月	スマートデバイスの急速な普及による中堅中小企業の IT システムへの影響に関する調査研究
	解説書	2013 年 1 月	スマートデバイスに関する疑問一挙解決
2011 年度	報告書	2012 年 3 月	中堅・中小企業における現状システムの老朽化に伴う対応策と事業継続計画 (BCP) に関する調査研究
	解説書	2012 年 3 月	BCP の対策としてクラウドをどう活用できるのか
2010 年度	報告書	2011 年 3 月	中堅・中小企業における IT 活用実態と企業環境の変化に伴う IT 化計画に関する調査研究
	解説書	2011 年 3 月	最新 IT 技術・サービス導入の予備知識
2009 年度	報告書	2010 年 3 月	中堅・中小企業の IT サービス継続に関する調査研究
	解説書	2009 年 9 月	やさしい「IT サービス継続」
2008 年度	報告書	2009 年 3 月	中堅・中小企業の IT サービス導入実態とリスク対策に関する調査研究
	解説書	2009 年 3 月	アウトソーシング解説書
	解説書	2008 年 9 月	内部統制解説書
2007 年度	報告書	2008 年 3 月	中堅・中小企業の IT サービスメニューに関する調査研究
	解説書	2008 年 3 月	必要なセキュリティー対策がわかる本
2006 年度	報告書	2007 年 2 月	地域企業の求める IT サービスの動向調査研究

年度	資料種類	発行月	資料名称 / 内容
2005年度	報告書	2006年3月	地域企業の求めるITサービスの動向調査研究
2004年度	報告書	2005年3月	中小企業IT化支援ツール調査・研究
2003年度	報告書	2003年12月	中小企業IT化実態調査
2002年度	報告書	2002年12月	コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書
	報告書	2002年6月	コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書
2001年度	報告書	2002年3月	パソコン初心者の利用実態調査報告書
	報告書	2001年12月	サポートサービス実態調査報告書
	報告書	2001年11月	コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書
	報告書	2001年6月	コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書
2000年度	報告書	2001年3月	パソコン初心者の利用実態調査報告書
	報告書	2000年12月	サポートサービス実態調査報告書
	報告書	2000年12月	電子商取引に関する調査報告書
	報告書	2000年12月	コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書
	報告書	2000年6月	コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書
1999年度	報告書	2000年2月	初期不良に関する実態調査報告書
	報告書	1999年12月	サポートサービス実態調査報告書
	報告書	1999年12月	電子商取引に関する調査報告書
	報告書	1999年11月	コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書
	報告書	1999年6月	コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書
1998年度	報告書	1999年3月	サポートサービス実態調査報告書
	報告書	1999年3月	電子商取引に関する調査報告書
	報告書	1998年11月	コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書
	報告書	1998年7月	コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書
1997年度	報告書	1998年3月	サポートサービス実態調査報告書
	報告書	1998年2月	コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書
	報告書	1997年8月	コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書

あとかき

当協会にて、「コンピュータシステムの販売量並びに販売形態に関する調査報告書」として、1997年度に始まった調査研究報告活動も今年度で25年目となり、本報告書は四半世紀にわたる活動と成果をお伝えする区切りの版となる。その節目となるタイミングで、本年度はサポートサービス委員会として大きな方向転換の決断をした。すなわち、ニューノーマル下の環境に即して、印刷物としての報告書発行・配布を中止し、Webでの閲覧を主としたデジタル化を進めることにした。そのために、委員会の中に調査研究活動とは別に、デジタル化推進チームを構成し、配布・閲覧形態について年間を通して検討の上、実施した。

これまで印刷物としての報告書は、回答協力企業、当協会関係団体や会員各社等に、基本的に1社1冊の配布であったが、デジタル化により各組織内の多数の方々にとどこからでもアクセス、閲覧していただくことができる。また、双方向性の実現も大きなテーマの一つで、内容についての評価やコメントを入力できるスキームを実現した。今後、利便性や有効性をさらに高められるように、デジタル化の内容をより充実していく所存だが、まずはそのための第一歩を踏み出せたものと思う。

なお、今年度も本報告書と併せて、ITに関する易しい解説を、事例集という形で作成した。テーマは調査研究報告と同じで、「働き方改革」、および「デジタルトランスフォーメーション」となっている。委員会メンバーが、自社事例から公開可能な事例を抛出・執筆した力作なので、ぜひ参考にしていきたい。事例集も報告書と同様にデジタル化し、Webでの閲覧が可能で、評価やコメント入力が可能となっている。さらに、協会ホームページにて一般公開しているので、広く多くの方々へ参考資料としてぜひお読みいただきたい。協会活動や制作物を知っていただくのにも有効と思われる。

さて、今年度は昨年度と同様に、新型コロナウイルス感染対策による影響のもと、当協会サポートサービス委員会も引き続きいろいろな制限を受けての活動を強いられた。委員会活動のうち、ディスカッションの場としては、4回の主委員会、8回のワーキングチーム会議、9回の執筆会議、さらに30回のデジタル化推進チーム会議を開催した。そのほぼ全ては、オンライン会議ツールを利用したもので、1回だけ会議室参加とWeb参加のハイブリッド開催を試みたが、その際も過半はWeb参加であった。コロナ禍対策もあるが、Web参加の利便性、有効性を実感しているメンバーが多数いるのではと思われる。

結びとして、本報告書や事例集が、より多くのご協力会社、協会会員、および広く関係各位のご参考になり、ビジネスのお役に立つことを、委員会メンバー一同と共に事務局としても切に願っている。

一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会
サポートサービス委員会 事務局

—禁無断転載—

働き方改革、デジタルトランスフォーメーションへの
取り組み状況に関する調査研究

発行者 一般社団法人 日本コンピュータシステム販売店協会
東京都文京区湯島1-9-4 鳴原ビル2階
電話 03-5802-3198 <https://www.jcssa.or.jp>
発行日 2022年2月
定価 8,000円(内税)