

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年度版

2023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

2022年は、ロシアによるウクライナ侵攻、侵攻に伴うエネルギー・食料価格の高騰、インフレに対する金融引締め継続等により世界経済は減速傾向である。また、世界的な半導体不足については、需要と供給の不均衡により、電子機器を扱うIT業界にも大きな影響をもたらした。

日本経済は、新型コロナウイルス感染の第7波や世界景気の悪化などにより、個人消費や輸出を中心に停滞感が強かったが、供給制約の緩和と経済活動正常化により、内需を中心に持ち直し傾向にある。設備投資は、大企業を中心に高水準の企業収益が続いていることに加え、デジタル化関連や環境関連などへの投資意欲が強く、増加基調である。国内企業のIT投資は、テレワークやコミュニケーションツールの活用、DXへの取り組みをはじめ、電子帳簿保存法、インボイス制度など法令対応もあり、拡大傾向にあると言えよう。

経済産業省は、2021年8月に「DXレポート2.1」を公表し、デジタル変革後の産業の姿、その中の企業の姿、そして企業の変革を加速させるための課題、企業変革の方向性、施策について記されている。国として企業のDX化の取り組みを支援する動きが本格化しているが、一方で企業側のDXへの取り組みについては、既存ビジネスモデルからの脱却への抵抗、コアとなるデジタル人材の不足など、課題も多く、特に中小企業ではなかなか進んでいないというのが現状である。

今年度、当委員会では、昨年度に引き続き、働き方改革とDXへの取り組み、ITシステムの整備状況についてアンケートを実施し、857社からの回答を得た。働き方改革では、新型コロナウイルスの感染対策を継続する中で、新しい働き方がどのように変化しているか調査を実施した。DXについては、デジタル技術を前提に企業が経営やビジネスの変革にどう取り組んでいるのか調査を実施した。

昨年度より、本報告書に併せて、会員企業各社の働き方改革、DXに関する先進的な取り組み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効な情報となるので、ぜひ、一読頂きたい。

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中、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 中元 政英

## サポートサービス委員会 委員一覧 (50音順)

【委員会】		
委員長	中元 政英	株式会社 富士通エフサス
副委員長	笹嶋 博之	NEC フィールディング 株式会社
副委員長	田中 啓一	日本事務器 株式会社
幹事	馬庭 崇	株式会社 富士通エフサス
	芥川 明弘	株式会社 大塚商会
	浅野 均	株式会社 大塚商会
	岩本 陸	株式会社 システナ
	榎本 文彦	リコージャパン 株式会社
	上條 秀雄	Dynabook 株式会社
	菊池 透	日本事務器 株式会社
	木村 基太	トレンドマイクロ 株式会社
	小松 景子	株式会社 富士通エフサス
	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
	高橋 凌真	日本事務器 株式会社
	高橋 佳奈	トレンドマイクロ 株式会社
	武 英明	都築電気 株式会社
	告野 孝彰	都築電気 株式会社
	徳永 将	日本事務器 株式会社
	中村 俊一	日興通信 株式会社
	濱口 裕介	トレンドマイクロ 株式会社
	藤井 宏幸	株式会社 システナ
	藤田 学	NEC フィールディング 株式会社
	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
	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
	宮内 大輔	都築電気 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
	矢島 淳也	リコージャパン 株式会社
	若松 憲之	NEC フィールディング 株式会社
	渡邊 武史	株式会社 富士通エフサス

<b>【執筆】</b>		
	伊藤 達夫	
	岩崎 透	
	佐藤 昭博	
<b>【調査】</b>		
	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
<b>【事務局】</b>		
	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
<b>1. エグゼクティブサマリー .....</b>	<b>8</b>
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 .....	15
1.3.1 働き方改革への取り組み状況 .....	15
1.3.2 テレワーク制度の導入状況 .....	19
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
<b>2. 働き方改革への取り組み状況 .....</b>	<b>38</b>
2.1 働き方改革への取り組み状況 .....	38
2.1.1 働き方改革が指すもの .....	38
2.1.2 働き方改革活動の経緯 .....	39
2.1.3 働き方改革への取り組み状況 .....	39
2.1.4 働き方改革に取り組むきっかけ .....	44
2.1.5 働き方改革に有効な手段 .....	47
2.1.6 緊急事態宣言時と現在における取り組みの変化 .....	50
2.1.7 働き方改革への取り組みに対する課題 .....	53
2.1.8 働き方改革を実施しない理由 .....	54
2.1.9 働き方改革を実施する条件 .....	55
2.2 テレワーク制度の導入状況 .....	55
2.2.1 年度別テレワーク実施状況と東京圏とそれ以外の地域の実施状況 .....	55
2.2.2 テレワーク制度導入のきっかけとベンダーへの期待 .....	57
2.2.3 テレワーク制度導入のための追加セキュリティー対策 .....	59
2.2.4 テレワーク制度導入部門の状況 .....	60
2.2.5 テレワーク制度を縮小または廃止する理由 .....	60
2.2.6 テレワーク制度を導入予定であるが、導入が進まない理由 .....	61
2.2.7 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 .....	61
<b>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 .....</b>	<b>66</b>
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 への投資 .....	67
3.1.3	DX の推進体制.....	68
3.1.4	DX に必要なスキルと調達方法.....	69
3.1.5	DX のために導入するデジタル技術.....	73
3.2	DX の対象領域.....	74
3.2.1	DX の対象領域.....	74
3.2.2	DX の内容.....	76
3.3	DX の推進状況.....	81
3.3.1	DX の進捗と理由 .....	81
3.3.2	DX の成果.....	82
3.4	DX 推進の妨げと対策.....	84
3.4.1	DX を推進する際の妨げ .....	84
3.4.2	DX 推進の妨げを取り除くための対策 .....	84
3.4.3	DX 推進にあたっての IT ベンダーへの期待.....	85
3.4.4	DX 推進に当たって興味のあるデジタル技術 .....	86
3.5	DX を必要と考えない理由.....	87
<b>4.</b>	<b>IT システムの整備状況 .....</b>	<b>90</b>
4.1	IT システム担当者数 .....	90
4.2	IT システム基盤.....	92
4.2.1	サーバー台数と OS.....	92
4.2.2	エンドユーザー機器台数と OS .....	96
4.3	IT システムの BCP 整備.....	101
4.3.1	ランサムウェア対策状況 .....	101
4.3.2	クラウドサービス停止対策 .....	105
4.4	業務のシステム化状況.....	108
4.4.1	業務の分類とシステム化形態.....	108
4.4.2	業務のシステム化状況.....	109
4.4.3	業務のシステム化形態.....	110
4.5	システム投資、運用費用、クラウドサービス利用費用.....	115
4.5.1	IT システムに対する新規投資額.....	115
4.5.2	IT システムの運用費用.....	116
4.5.3	IT システムにおけるクラウド費用 .....	117
<b>5.</b>	<b>回答企業のプロフィール .....</b>	<b>122</b>
5.1	業種構成.....	122
5.2	地域分布.....	123
5.3	年間売上分布 .....	124
5.4	従業員数分布 .....	125
5.5	非正規社員比率.....	126

付録 1 調査概要 .....	130
付録 2 アンケート票 .....	131
付録 3 サポートサービス委員会、これまでの活動 .....	147
あとがき .....	151



# 1. エグゼクティブサマリー

## 1. エグゼクティブサマリー

本年度は、昨年度に引き続き「働き方改革」と「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、そして「IT システムの整備状況」について調査した。また、「IT システムの整備状況」の中で、「ランサムウェア対策」や「クラウドサービス停止対策」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

本年度も、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。結果、全企業群の合計で 857 社から回答が得られた。

- **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 17 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 886 人（上記、会員顧客大企業 17 社を除くと、平均従業員数 344 人）の 247 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、従業員数が 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 133 人の 308 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 IT システム子会社」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ていて、「IT システム」、「働き方改革への取り組み」または「DX への取り組み」状況のいずれか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、従業員数が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8人の302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
	働き方改革実施上の課題	実施中、または実施予定企業
	新型コロナウイルス禍の長期化に伴う働き方改革の変化	実施中企業
	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	導入済み企業
	テレワーク制度を縮小・廃止する理由	縮小・廃止した企業
	テレワーク制度導入が遅れている理由	導入予定の企業
	テレワーク制度導入契機、テレワークに関する IT ベンダーへの期待、テレワークに伴う追加セキュリティ	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、導入する条件	未導入企業
DX への取り組み状況	DX への取り組み状況	全企業
	DX への投資額、DX の推進体制、DX に必要なスキルと調達方法、DX の対象領域、DX の内容、DX のために導入するデジタル技術、DX の進捗と理由	取り組み中、または取り組み予定企業
	DX の成果	取り組み中企業
	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、興味のあるデジタル技術	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	システム要員数、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、ランサムウェア被害と対策状況、クラウドサービス停止経験と対策状況、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「1.3 調査結果のサマリー」に示す。

なお、一般企業向けの調査結果を含め、詳細を「2、3、4章」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

2020年に全世界で新型コロナウイルス感染症が猛威を振るい、経済活動が大きく停滞する事態が発生した。

国内でも2020年4月7日に新型コロナウイルス感染症対策としての緊急事態宣言が発出され社会・経済活動が大きな影響を受けたことはご存じの通りである。最終的に19の都道府県に発出された宣言は2021年9月30日をもって解除され、出勤者7割削減を目標とした行動制限も同年11月19日をもって取り下げられた。

現時点でも、コロナ対策は終了しているわけではないが、近い将来に向けて今回の経験を踏まえた新しい働き方改革活動がどのように変化しているかを調査した。

- **働き方改革の軸足は、「長時間勤務対策」から「雇用の安定」へ移行**

従来から実施率が非常に高かった長時間勤務対策関連項目は、前年と同様に高い水準を維持しているが、今年は、雇用の安定に関する項目が伸びてきている。

「女性・若者が活躍できる労働環境の創設」66%から70%に、「高齢者の就労促進」が57%から66%に、「賃金形態の見直し（同一労働同一賃金）」が58%から65%に増加してきており、企業の関心が長時間労働問題から雇用の安定対策問題に移行してきていると言える。

- **働き方改革は、「働き方改革関連法」がより強いきっかけとして影響**

働き方改革関連法をきっかけとして推進できた項目は、前年同様「有給休暇の取得率向上」が最も高く84%であった。続いて「賃金形態の見直し」、「残業の抑制」、「従業員の健康増進」、「女性・若者が活躍できる労働環境の創出」、「人事評価制度見直し」である。2021年度との差で見ると、「女性・若者が活躍できる労働環境の創出」が27ポイントの増加、「従業員の健康増進」と「人事評価制度見直し」が各々21ポイント増加しているが、全ての項目が増加を示すプラスポイントであり、「働き方改革関連法」がより強いきっかけとしてとして影響していることが分かる。

- **働き方改革の取り組みの大半は、緊急事態宣言発出時に比べて変わらないが、「テレワーク制度の導入」や「業務プロセスの電子化」はより徹底**

2020年から2021年にかけて発出された緊急事態宣言は、働き方改革活動に大きな影響を与えたが、宣言が解除された現在の取り組み状況は、「変わらない」が大半である。ただし、「テレワーク制度の導入」や「業務プロセスの電子化」は、「発出時より徹底した」や「発出時より徹底しつつある」が74～77%と多くなっている。

- **働き方改革の取り組みに対する最大の課題は「企業風土の改革」が50%**

顧客会員企業で最も課題であるとされたのは、「企業風土の改革が難しい」であり回答対象企

業の50%が課題として挙げた。長年培ってきた企業風土がなかなか改革を受け入れられないといった体質を作ってしまったと考える企業が多いということかもしれない。

## (2) テレワーク制度の導入状況

働き方改革の実施状況でも取り上げたが、テレワーク制度は2020年度から全世界的に蔓延し始めた新型コロナウイルス感染症の対策として提唱された非接触・非対面を基本とする新生活様式により採用する企業が急増した。

国内でも、2020年4月に発出され、その後も繰り返された緊急事態宣言を受けて、テレワーク制度導入企業はさらに加速したのが現状である。

コロナ禍はやや落ち着きを見せつつあるが、テレワーク制度の今後の在り方を調査した。

- **テレワーク制度を実施している会員顧客企業は53%から64%に増加**

新しい生活様式による事業運営を目指す企業ではテレワーク制度は定着してきており、会員顧客企業ではテレワーク制度の実施率が64%に向上した。また、東京圏\*1とそれ以外の地区での実施率は84%対54%と大きな差が生じている。特に情報通信業が東京圏に多く集まっていることも大きな差が生じている要因と思われる。

- **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87%と最多**

「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87%、中規模一般企業で64%、小規模一般企業で50%と非常に高い比率であった。2020年から2021年にかけて緊急事態宣言が発出され、出勤者7割削減が求められたことがテレワークの導入に大きく影響した結果であることが分かる。

- **テレワーク制度導入のためのセキュリティー対策強化は、「セキュリティールール」の設定が46%で最多**

制度導入のために追加したセキュリティー対策は、会員顧客企業で「セキュリティールール」の設定が46%でトップ、「端末へのセキュアなりモートアクセスツール」の採用が43%、「クラウド型ウイルス対策ソフトウェア」の採用が35%であり、対策が確実に取られている。

ただし、中規模一般企業や小規模一般企業では「追加のセキュリティー対策はない」が37%あるが、実運用上で発生する問題に対処するための「セキュリティールール」作りなどはぜひ進めてもらいたい。

## (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

\*1 東京都内への通勤者の比率が10%を超える市町村が半数以上の都県（埼玉県、東京都、千葉県、神奈川県）を東京圏とした。

開〜』\*2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、一昨年度、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23%から28%へと5ポイント増加**  
会員顧客企業で「DXに取り組んでいる」または「取り組む予定」の企業は49%と半数近くになった。また、「DXは必要ない」とする企業は11%と昨年度の29%より大きく減少しており、DXの理解がようやく進んできたと言える。一方で、「DXは必要と思うが、取り組めていない」企業が39%あり、会員企業はこうした企業に積極的な支援活動を行う必要があると思われる。
- **DXに必要なスキルとして「データセキュリティー」が4位に挙がり、機密性保持やマルウェア対処の必要性への理解が広がる**  
企業規模や業種に依存せず、どの企業でも求められる汎用スキル（「プロジェクトマネジメント」、「ビジネスデザイン」、「データセキュリティー」など）は83~91%の企業が必要と回答している。中でも注目すべきは、「データセキュリティー」がわずか3ポイント差で4位となった点である。デジタル化により情報の重要度が上がるとともに、情報アクセスが容易になることから、機密性を保ったり、ランサムウェアのような企業活動を停止に追い込むマルウェアへ対処したりする「データセキュリティー」が決定的に重要であることがよく理解されているようだ。
- **ITベンダー等から調達するDXスキルとして「AIエンジニアリング」が57%で1位、「自然言語処理」と「データセキュリティー」が52%で2位**  
前項のDXに必要なスキルの大半は「自社で育成する」との回答が多かったが、「ITベンダーから調達する」との回答も少なからずあった。先端技術スキルである「AIエンジニアリング」が57%で1位、「自然言語処理」と汎用スキルである「データセキュリティー」が52%で2位となった。「データセキュリティー」が上位に挙げたのは、昨今のランサムウェアのような企業活動を停止に追い込むマルウェアへ対処するノウハウは簡単に身につかないことからであろう。
- **DXのために導入する技術の中では、「クラウドサービス」が1位、「RPA」が2位、「AI」が3位**  
DXのために導入する技術の中では「クラウドサービス」、「RPA\*3」、「AI」に「ローコード・ノーコード\*4」、「IoT」、「スマホアプリ」、「ビッグデータ解析」が続いた。「RPA」、「ローコード・ノーコード」は一般企業では6位以下であり、比較的規模の大きな企業が多忙なITシステム部門に頼らず、自部門での効率化などを目的に導入するものと思われる。

\*2 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](https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/digital_transformation/20180907_report.html)

\*3 Robotic Process Automation：既存の業務システムを刷新することなく、それらを前提とした決まった手順（画面から画面へのコピーなど）の事務作業を自動化する

\*4 Low Code・No Code：専門知識のない非エンジニア系の人でもクリックやドラッグアンドドロップなどの操作でパーツやテンプレートなどを組み合わせ、Webサイトやアプリなどを開発できるようにする

- DXの対象領域において「既存事業のプロセス改革」と「新規分野開拓」の両狙い派は2020年度の57%から2022年度は30%へ減少、いずれかに集中する現実的な対応が目立つ**

「既存事業のプロセス改革」以外を「新規分野開拓（新規事業と派生事業）」にまとめ、変化を見ると、「既存事業のプロセス改革」と「新規分野開拓」の両にらみの割合が年々減少し、会員顧客企業で2020年度の57%から2022年度は30%へ減少している。

この変化は、何が何でもDXという考えから、まず「DXのための足場固め」をする企業と、「足場はしっかりしているのでDXにまい進」する企業に分かれたことを示すものと考えられる。
- DXの成果が最も出ているのは「既存事業のマーケティング改革」**

最も成果が出ているのは「既存事業のマーケティング改革」の33%で、「既存事業のプロセス改革」の28%がこれに続いた。「成果が出ている」に、「成果が見込まれる」を加えると「プロセス改革」が83%、「新規事業への進出」が81%、最も少ない「既存事業のマーケティング改革」でも72%あり、成果をあげる自信のある企業が多いことが分かる。
- DXを推進するにあたって、「新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保」と「初期投資費用の確保」が大きな課題**

DX推進の課題としては、「新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保」が59%で1位、「初期投資費用の確保」が52%で2位だった。企業規模がある程度を超えると資金面より人材面の問題が大きいのであろう。

#### (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、例年のサーバーの台数、OSシェア、企業業務のシステム化状況調査に加え、本年度は事業継続性に影響が大きい「ランサムウェア対策」、「クラウドサービス停止対策」状況も調査した。

- Windows Server 2012が会員顧客大企業の69%、会員顧客企業の39%に残存**

延長サポート期限（2020年1月14日）を過ぎている「Windows Server 2008」以前のWindows Server OSは、会員顧客大企業で2%、会員顧客企業で9%と少なく、移行が一段落しつつある。

一方、2023年10月10日に延長サポートが終了する「Windows Server 2012」は、台数ベースで見ると、会員顧客大企業で22%、会員顧客企業で26%を占めている。所有企業数ベースで見ると、会員顧客大企業の69%、会員顧客企業の39%が「Windows Server 2012」を所有しており、短期間での移行を迫られている。

会員顧客企業や会員企業は2023年度Windows Server 2012からの移行で多忙を極めることになりそうだ。
- 会員顧客企業の11.2%もの企業がランサムウェア被害経験を持ち、実際の被害としては「業務停止」が7.1%の企業で発生し、「身代金要求」が4.9%の企業で発生**

会員顧客企業では11.2%、会員顧客大企業では18.8%もの企業が被害経験を持っている。会員顧客企業の被害としては「業務停止」が7.1%の企業で発生し、「身代金要求」が4.9%の企業で発生している。「身代金を支払った」と回答した企業はなかったが、「情報漏えいが発生

した」企業が0.4%あった。

会員顧客企業の業務停止期間は「1日以内」が56%、「数日」が36%で大半を占めたが、最大「数週間」の業務停止もあった。ランサムウェア対策としては、「次世代ウイルス対策ソフトウェア」の40%、「セキュアゲートウェイ」の32%、「統合脅威管理」の31%が多かった。一方、万が一に備えたバックアップは不十分な企業が多かった。

会員企業はランサムウェア対策を顧客企業に強く訴えていく必要がある。例え、クラウドサービスを使っているとしても、クラウドサービス事業者がランサムウェア被害に遭わないとは限らない。クラウドサービス事業者に対策状況を確認することも忘れてはならない。

- **会員顧客企業の31%もの企業が利用中のクラウドサービスが停止した経験を持ち、最長で数か月以上の業務停止を経験するも、具体的対策はほとんどなし**

大手クラウドサービスが冷却装置の故障で、ほぼ1日クラウドサービスを停止させたことは記憶に新しいが、会員顧客企業の31%、会員顧客大企業の47%もの企業が利用中のクラウドサービスが停止した経験を持っている。これに対し、「特別な対策はなく、復旧を待つ」企業が90%も存在する。さすがに、会員顧客大企業は73%と比較的少なく、対策も費用対効果が期待できそうな「リージョン内でフェールオーバー（自動切り替え）する」と「国内の他リージョンとの間でフェールオーバーする」が20%もあったが、会員顧客企業では、それぞれ5%、1%とほとんどなかった。

会員企業は、顧客企業にクラウドサービス利用を提案する際、フェールオーバーや、万が一に備えた定期的なバックアップの必要性をしっかりと説明する必要がある。



## 1.3 調査結果のサマリー

本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

2020 年以降、全世界が新型コロナウイルスの猛威に翻弄された 3 年間であったが、ここに来て状況は少し落ち着きを取り戻しつつある。社会や経済状況は、まだまだ予断を許さない状況であるが、昨年来の新たな生活様式の変化に合わせた働き方改革も進展を見せている。

#### (1) 働き方改革の実施状況

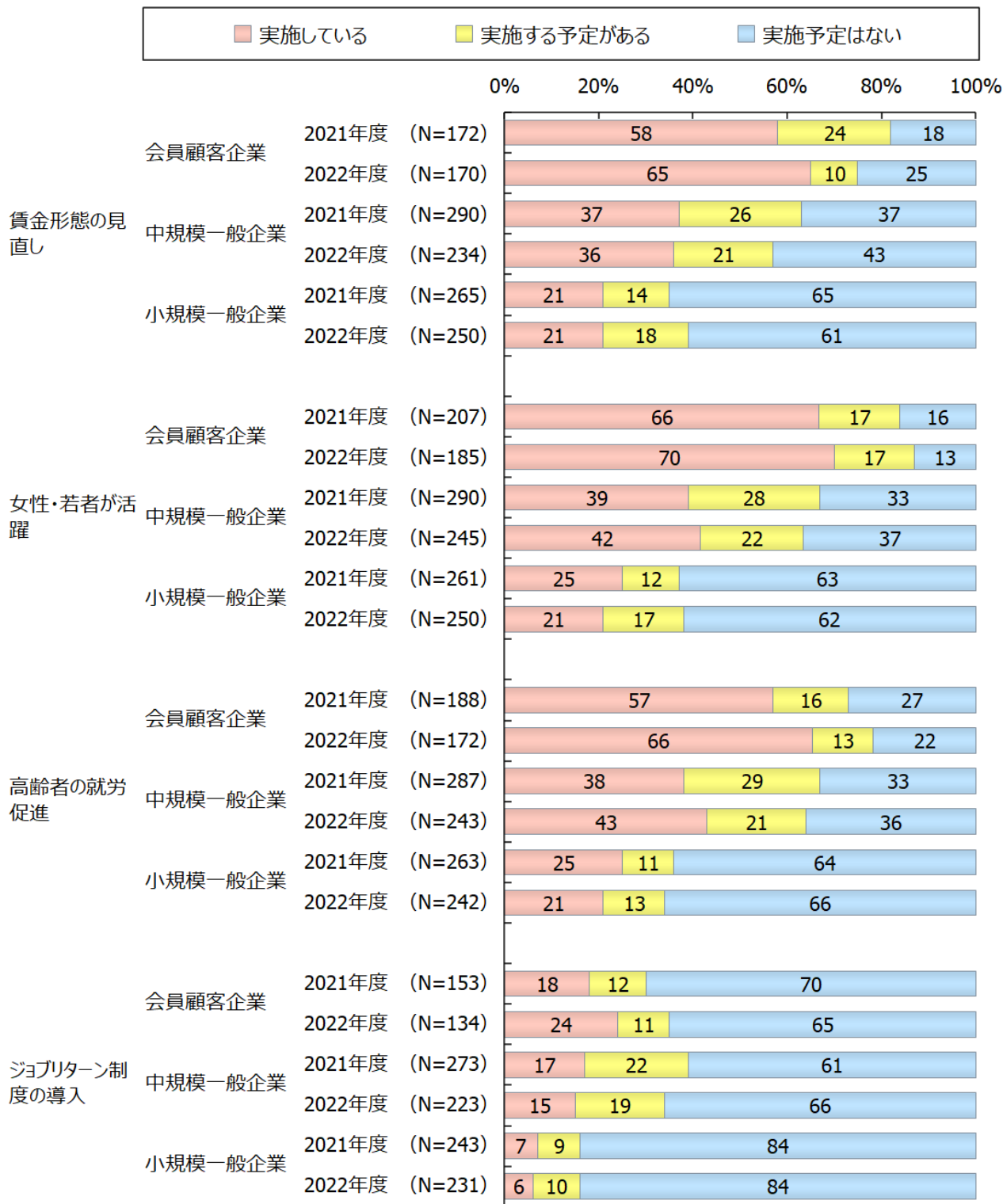
働き方改革の実施状況を調べるため、調査対象とした企業で働き方改革がどの程度進んでいるかを調査した。改革のテーマが 12 項目と多いため、以下の 3 分野に分けて分析した。

- 長時間勤務対策関連項目：
  - ・ 残業の抑制、有給休暇の取得率向上、勤務体系の多様化、従業員の健康増進
- 雇用の安定関連項目：
  - ・ 賃金形態の見直し、女性・若者が活躍労働環境の創出、高齢者の就労促進、ジョブリターン制度の導入
- 労働生産性関連項目：
  - ・ 業務プロセスの電子化、オフィスレイアウトの改善、人事評価制度の見直し（労働時間制から裁量労働制へ）

長時間勤務対策関連項目については、毎年高い水準を維持しているが伸び率は鈍化し、代わりに雇用の安定に関する項目が伸びてきている。労働生産性関連項目の伸び率は、前年度とほぼ同様であった。

雇用の安定に関する項目の 2021 年度と 2022 年度の状況を比較したのが、図表 1.3.1 である。

図表 1.3.1 雇用の安定関連項目の実施状況推移  
(該当項目の実施状況が分からない企業を除く)



会員顧客企業の実施率は、「賃金形態の見直し」が2021年度の58%から2022年度は65%に、「女性・若者が活躍できる労働環境の創出」は66%から70%に、「高齢者の就労促進」も57%から66%に向上している。しかし、昨年から政府が推進を始めた「ジョブリターン制度の導入」については、まだまだ実施が追い付いていないが、今後の制度に対する環境が整えば増加が期待できる。

中規模一般企業では、「高齢者の就労支援」前年度から5ポイント増加している。人手不足を解消するために高齢者の採用を推進している企業が増加傾向にあると思われる。

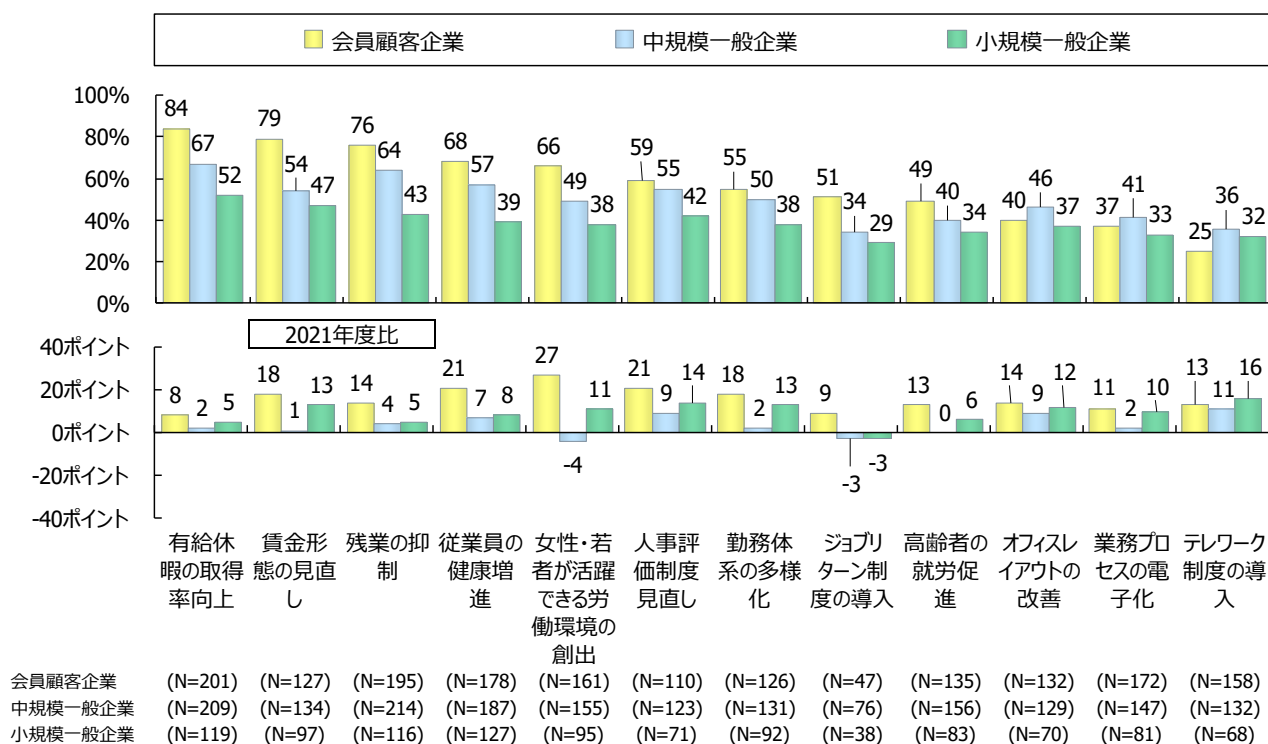
その他の関連項目は、2章を参照されたい。

## (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」、「他社の動向」のいずれがきっかけとなったかを調査した。働き方改革関連法がきっかけとなった項目の比率について、図表1.3.2に示す。

「コロナ禍」、「人手不足」、「他社の動向」がきっかけとなった項目については、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  
(働き方改革を実施中、または実施予定の企業)



会員顧客企業の結果は、トップが「有給休暇の取得率向上」が84%、以下「賃金形態の見直し」が79%、「残業の抑制」が76%、「従業員の健康増進」が68%、「女性・若者が活躍できる労働環境の創出」が66%、「人事評価制度見直し」が59%と続く。2021年度の結果との差を見てみると「女性・若者が活躍できる労働環境の創出」が27ポイント増加、「従業員の健康増進」と「人事評価制度見直し」が各々21ポイント増加しているが、全ての項目が増加を示すプラスポイントであり、「働き方改革関連法」がより強いきっかけとして影響していることが分かる。

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67%でトップであり、以下「残業の抑制」が64%、「従業員の健康増進」が57%、「人事評価の見直し」が55%、「賃金形態の

見直し」が54%で上位5項目であった。ただし、「女性・若者が活躍できる労働環境の創出」は2021年度より4ポイント減少する結果となった。

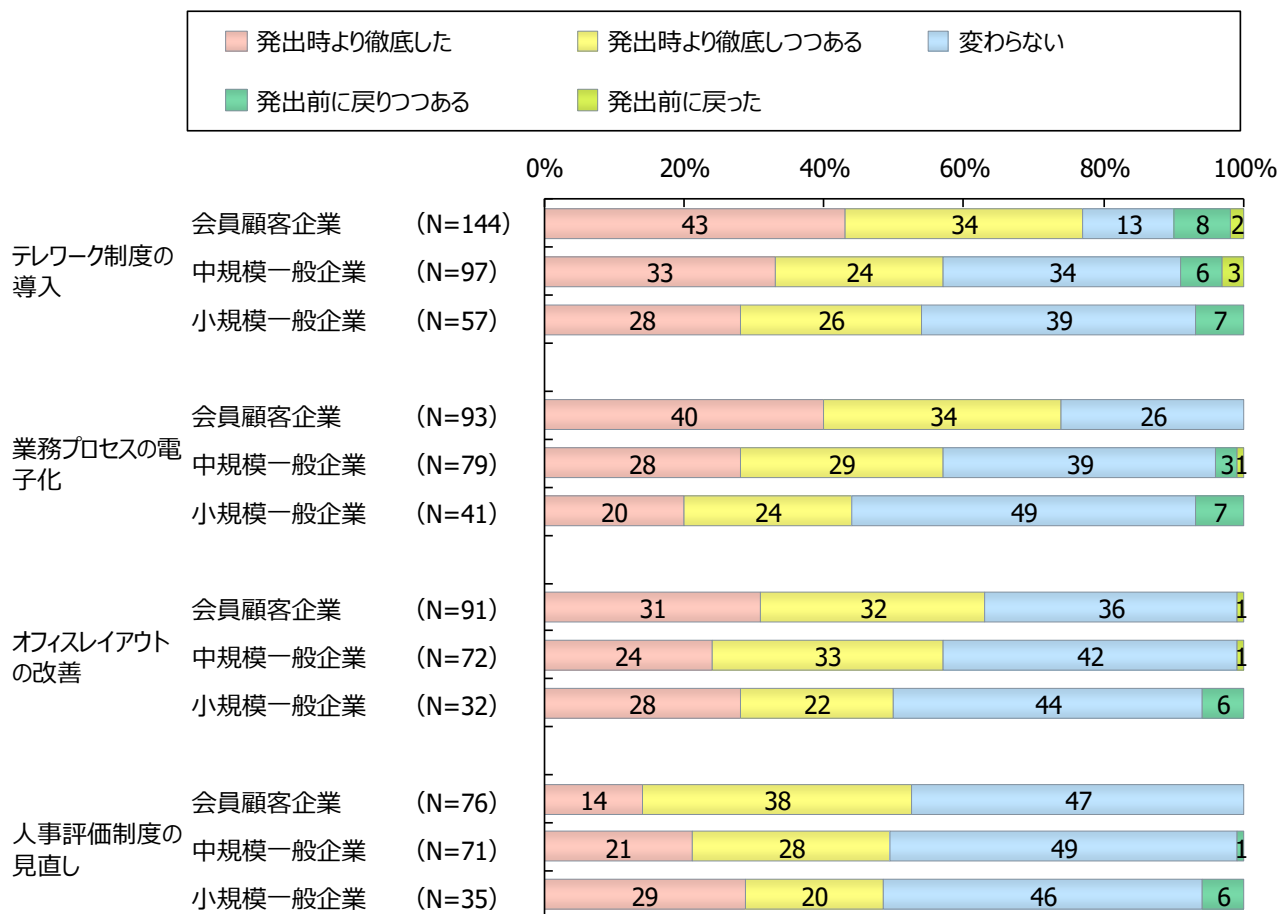
小規模一般企業の上位項目は、会員顧客企業や中規模一般企業と同様に「有給休暇の取得率向上」が52%でトップであり、以下「賃金形態の見直し」が47%、「残業の抑制」が43%、「人事評価の見直し」が42%と続いた。

### (3) 緊急事態宣言解除後の取り組みの変化

2020年から2021年にかけて新型コロナウイルス感染症対策として緊急事態宣言が発出されたが、2021年9月30日に緊急事態終了宣言が発出されたことで、働き方改革の労働生産性関連項目が現在どのように変化しているかを聞いたのが、図表1.3.3である。

その他の項目については、2章を参照されたい。

図表 1.3.3 緊急事態宣言解除後の活動の変化（労働生産性関連項目）  
（働き方改革を実施中または実施予定の企業）



会員顧客企業で全ての項目が「発出時より徹底した」並びに「発出時より徹底しつつある」が半数以上の企業での評価となっている。特に、「テレワーク制度の導入」や「業務プロセスの電子化」で

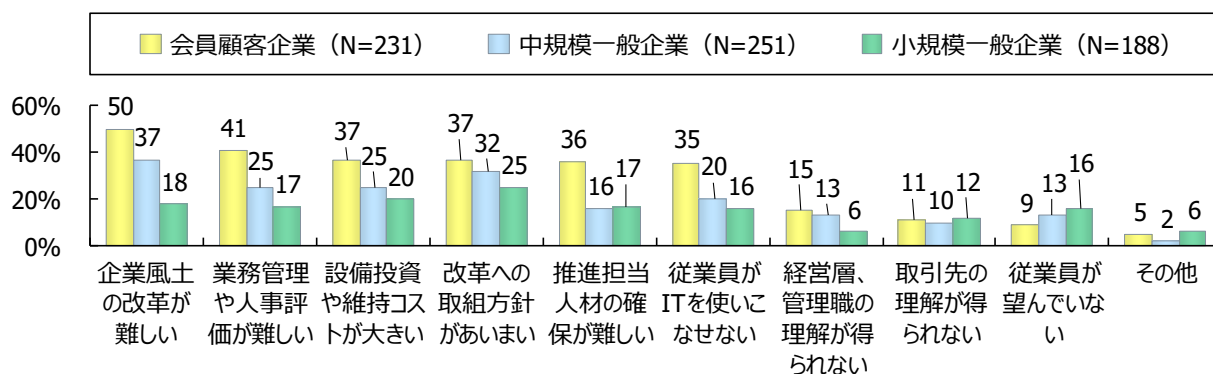
は、「発出時より徹底した」と「発出時より徹底しつつある」が74～77%であり、緊急事態終了宣言後も「テレワーク制度」や「業務プロセスの電子化」は業務の中に定着しつつあると言える。

一方で「テレワーク制度の導入」に関しては、「発出前に戻りつつある」や「発出前に戻った」が各事業体で7～10%あり、緊急事態宣言下では精一杯の努力をして進めてきたが、現在は少しずつ元に戻りたいといった状況もうかがわれる。

#### (4) 働き方改革の取り組みに対する課題

働き方改革に取り組む上で、課題となったあるいは課題となるであろうことを聞いたのが、図表 1.3.4 である。

図表 1.3.4 働き方改革を実施する上での課題  
(働き方改革を実施中または実施予定の企業)



会員顧客企業で、最も課題として挙げられたのは「企業風土の改革が難しい」で、全体の半数にあたる50%の企業が課題として挙げており、長年培ってきた企業風土が改革を受け入れづらいという体質を作ってしまったと考える企業が多いということであろう。

その他にも、「業務管理や人事評価が難しい」や「設備投資や維持コストが大きい」が挙げられているが、これらはテレワーク体制を進める上での課題として挙げられているものと思われる。

中規模一般企業でも同様に、「企業風土の改革が難しい」がトップの37%であるが、「改革への取り組み方針があいまい」といった点も課題の上位として挙げられた。

「改革への取り組み方針があいまい」は、小規模一般企業ではトップの25%の企業が挙げており、各企業とも、改革に向けた活動は状況を見ながら進めている様子うかがわれる結果である。

### 1.3.2 テレワーク制度の導入状況

出勤者7割削減の行動制限要請を受けて導入が進んだテレワーク制度は、要請の取り下げを受けたが企業活動に定着しつつある。

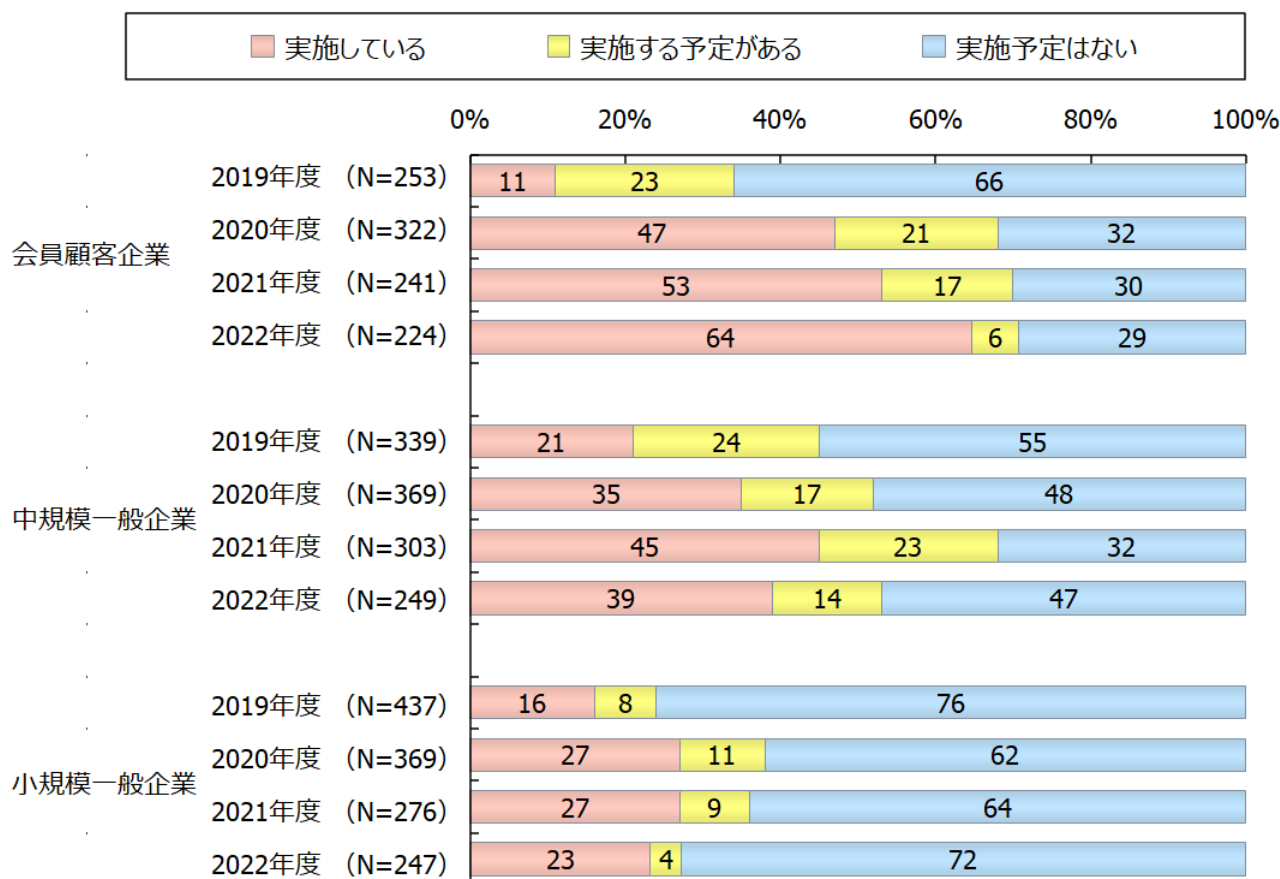
#### (1) テレワーク制度の導入状況

2019年度から2022年度までの実施状況の推移を見たのが、図表 1.3.5 である。

2019年度は、会員顧客企業で11%、中規模一般企業で26%、小規模一般企業で16%であった実施率が、2020年度は新型コロナウイルス感染症対策として政府が提唱した人流制限のため、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、テレワーク制度を採用する企業が大幅に増加した。2021年度は、全国19都道府県を対象とし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。

緊急事態宣言は、2021年9月30日をもって終了し、出勤者7割削減を目標とした行動様式の変革指示も同年11月19日に取り下げられたものの、ここ3年間の実績からテレワーク制度は企業活動に定着してきており、2022年度には会員顧客企業で実施率が64%に向上した。中規模一般企業や小規模一般企業では2021年度から僅かに減少しているが、会員顧客企業同様、企業活動に定着してきていることは間違いのない事実である。

図表 1.3.5 年度別テレワーク実施状況

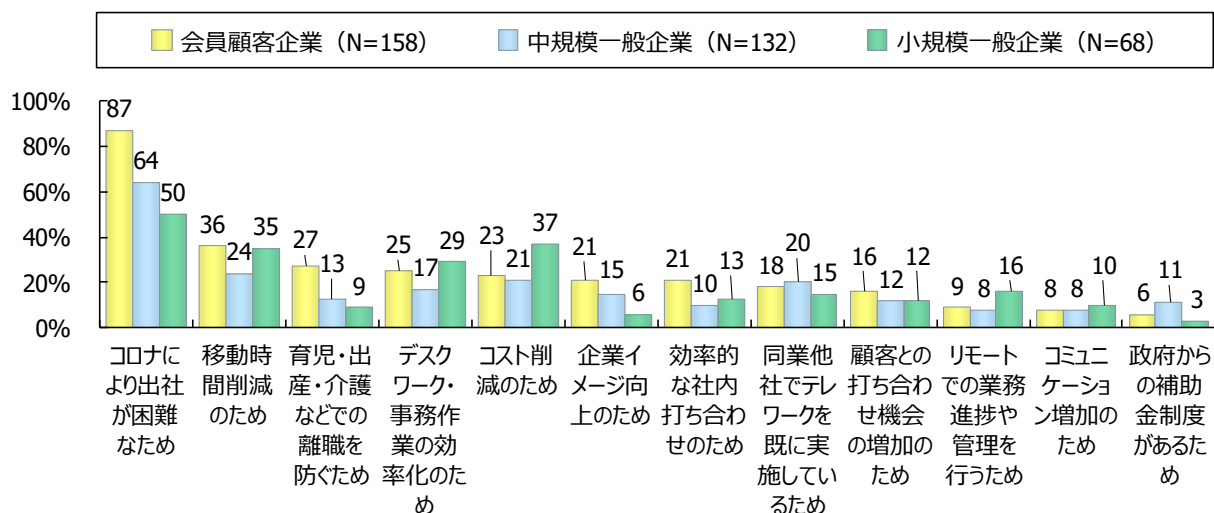


従来から、東京圏とそれ以外の地域とでは実施率に大きな差があると言われているが、今回の調査でも、会員顧客企業で30ポイント、中規模一般企業で27ポイント、小規模一般企業でも18ポイントの差が出ている。東京圏とそれ以外の地域でのテレワーク実施率に大きな差が生まれているのは、テレワーク実施率が高い情報通信業など先端技術関連の企業が、東京圏に多く集まっていることも要因の一つと考えられる。

## (2) テレワーク制度導入のきっかけ

各企業がテレワーク制度を導入する決定をしたきっかけを聞いたのが、図表 1.3.6 である。

図表 1.3.6 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)



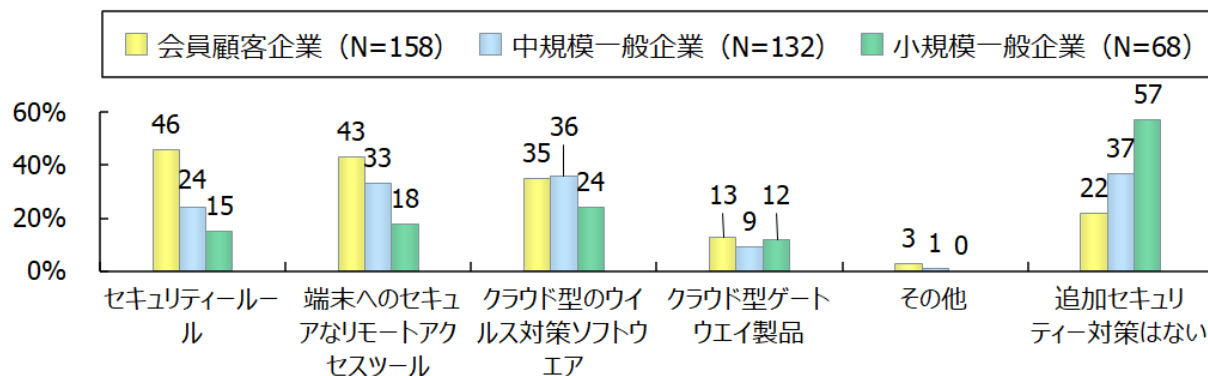
導入企業の絶対的多数が選択した回答は、「コロナにより出社が困難なため」であり、会員顧客企業で87%、中規模一般企業で64%、小規模一般企業で50%と非常に高い比率であった。

その他の回答では、「移動時間削減のため」、「コスト削減のため」、「デスクワーク・事務作業の効率化のため」などが多くの企業からの回答であった。また、「育児・出産・介護などでの離職を防ぐため」との回答が会員顧客企業で27%あった。

## (3) テレワーク制度導入のためのセキュリティー対策

テレワーク制度を導入するためには、セキュリティー対策強化が必要となる場合があるが、制度を導入した企業や予定している企業では、追加のセキュリティー対策としてどのようなものを考えているのかを聞いたのが、図表 1.3.7 である。

図表 1.3.7 テレワーク制度導入のために追加した、または追加予定のセキュリティー対策  
(テレワーク制度を導入済み、または導入予定の企業)



会員顧客企業で最も多かったのは「セキュリティールール」の設定で46%、「端末へのセキュアなリモートアクセスツール」の採用が43%であった。中規模一般企業では、「クラウド型のウイルス対策ソフトウェア」の採用が36%、「端末へのセキュアなリモートアクセスツール」の採用が33%であった。

ただし、中規模一般企業や小規模一般企業では「追加のセキュリティ対策はない」はそれぞれ37%と57%あり、実運用上での問題発生に対応するためのルール作りなどは積極的に進めてもらいたい。

### 1.3.3 DX への取り組み状況

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』\*5で示した「DXによる事業刷新戦略」を基に調査を行った。

具体的には、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。その中から、特に重要な点を説明する。その他については「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」を参照されたい。

- DX への取り組み状況
- DX に必要なスキル
- IT ベンダー等から調達する DX スキル
- DX のために導入するデジタル技術
- DX の対象領域
- DX の成果
- DX を推進する際の妨げ

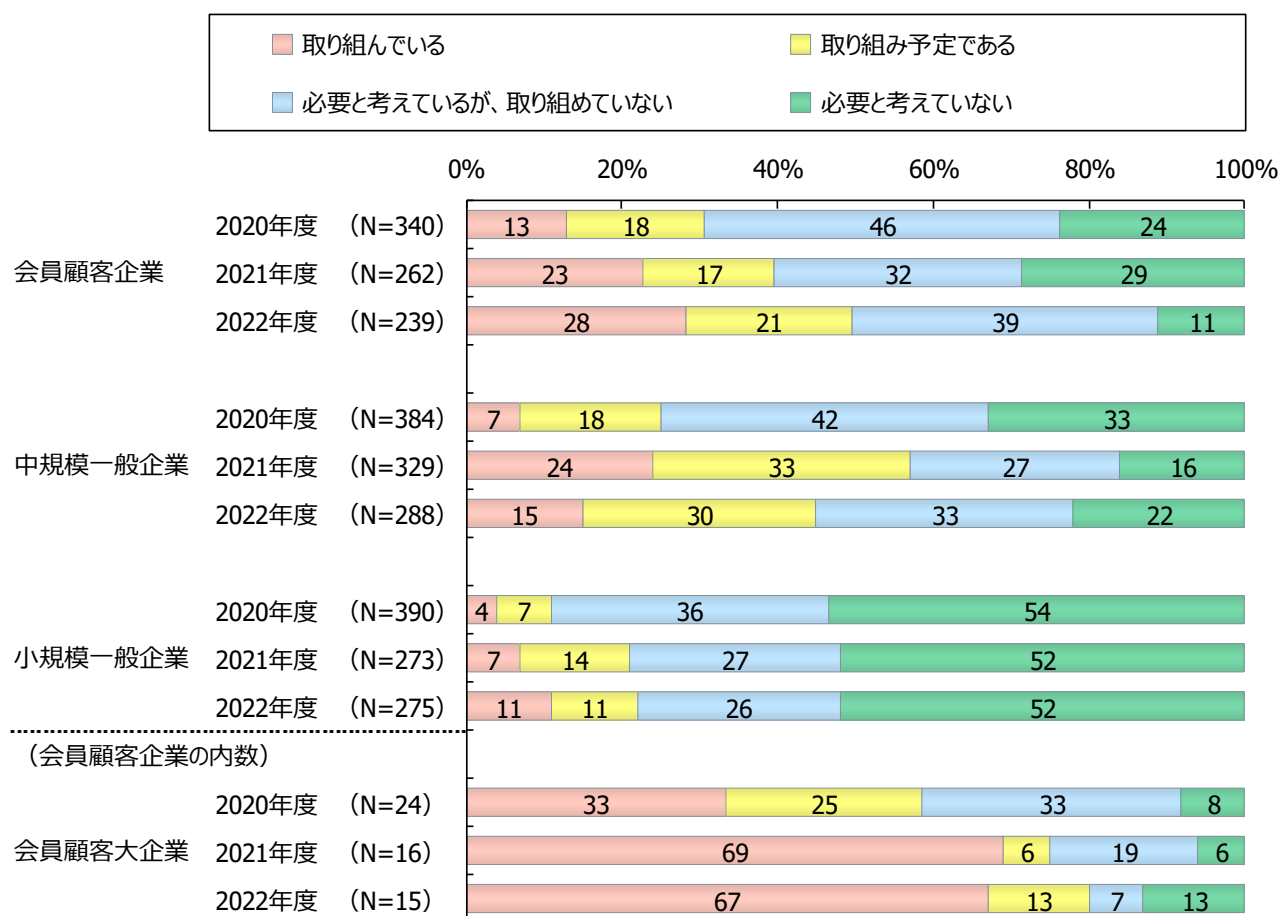
#### (1) DX への取り組み状況

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、一昨年度、昨年度の調査結果と比較したものを図表 1.3.8 に示す。

\*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](https://www.keidanren.or.jp/journal/times/2020/0514_02.html)



図表 1.3.8 DX への取り組み状況の経年変化



昨年度までは、どの企業群でも「取り組んでいる」または「取り組み予定である」企業が増加傾向にあった。

本年度も、会員顧客企業では引き続き増加傾向にあり、両者合わせて 49%と約半数を占めた。

一方、中規模一般企業では昨年度の 57%から 45%へと大きく後退した。DX への取り組みが遅れている理由の調査(「3.3.1 DX の進捗と理由」参照)では、外的要因の上位に「新型コロナウイルスのまん延」、「会社の業績が悪化し、資金が不足」が挙げられており、コロナ禍や国際情勢、円安による先行きの不透明さが、経営者の判断に影響していると思われる。

また、小規模一般企業では、「取り組んでいる」または「取り組み予定である」企業は昨年度の 21%から本年度も 22%と変わらず、「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。

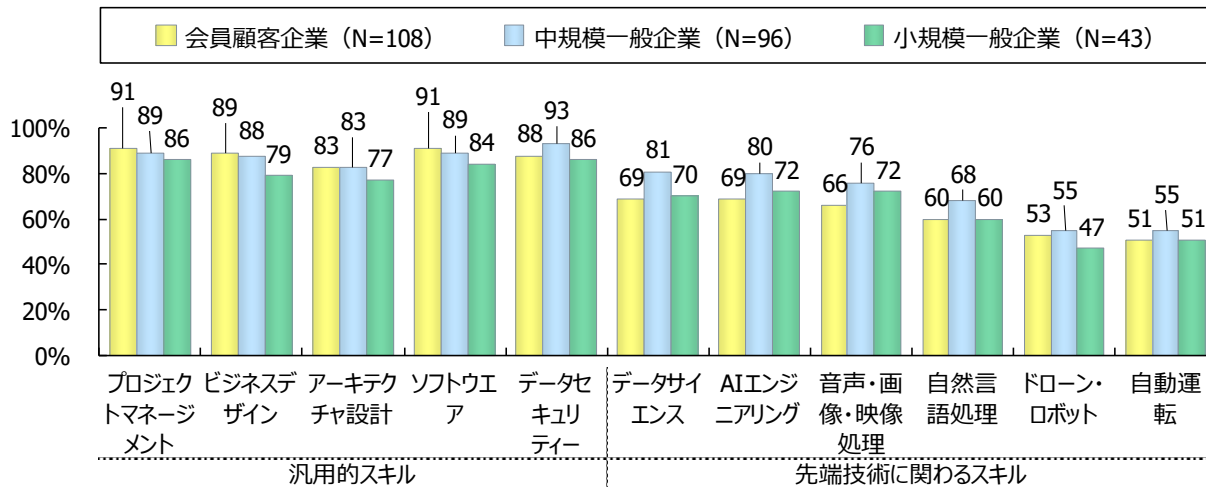
## (2) DX に必要なスキル

DX に必要なスキルについて調査した結果を図表 1.3.9 に示す。

なお、どのスキルも不要と回答した企業については、判断できなかったものとし、集計から除いた。

図表 1.3.9 DXに必要なスキル

(DXに取り組み中、または取り組み予定の企業・不回答企業を除く)



この図から分かるように、企業群による差はあまり大きくない。企業規模や業種に依存せず、どの企業でも求められる汎用スキル（「プロジェクトマネジメント」、「ビジネスデザイン」、「アーキテクチャ設計（システムアーキテクチャ設計）」、「ソフトウェア（プログラミング）」、「データセキュリティ」）は77～93%の企業が必要と回答している。

中でも注目すべきは、「データセキュリティ」が会員顧客企業で4位、一般企業で1位となった点である。デジタル化により情報の重要度が上がるとともに、情報アクセスが容易になることから、機密性を保ったり、ランサムウェアのような企業活動を停止に追い込むマルウェアへ対処したりする「データセキュリティ」が決定的に重要であることがよく理解されているようだ。

一方、「データサイエンス」や「AI（人工知能）エンジニアリング」などの、先端技術スキルの必要性については、業種や企業規模に大きく依存し、不要とする企業も多く、全体としては47～81%にとどまった。

### (3) ITベンダー等から調達するDXスキル

DXに必要なスキルをITベンダーに求める企業の割合を調査した結果を図表 1.3.10 に示す。

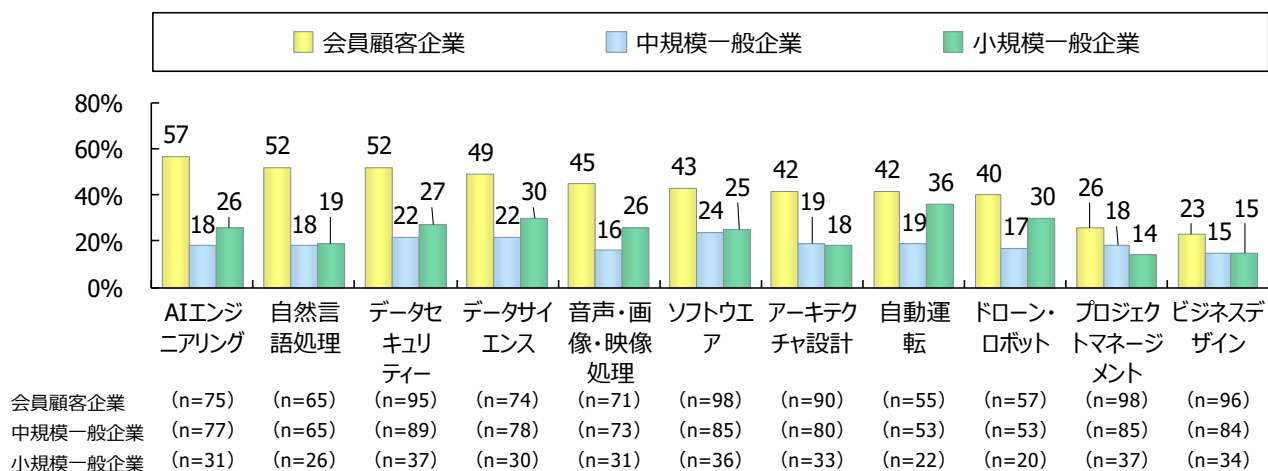
会員顧客企業では、「AIエンジニアリング」が1位で、「自然言語処理」と「データセキュリティ」が52%で2位となった。以下、「データサイエンス」、「音声・画像・映像処理」が45～49%、「ソフトウェア」が43%で続いた。「データセキュリティ」が上位に挙げたのは、昨今のランサムウェアのような企業活動を停止に追い込むマルウェアへ対処するノウハウは簡単に身に付かないことからであろう。「ソフトウェア」が上位に挙げたのは、DXに伴うシステム開発に社内要員だけでは絶対的に足りないことを経験的に知っているためと思われる。

中規模一般企業では、全体的に会員顧客企業の半数程度に収まったが、上位には「ソフトウェア」、「データサイエンス」、「データセキュリティ」が22～24%で挙げた。理由は、会員顧客企業と同

じと思われる。小規模一般企業では「自動運転」、「データサイエンス」、「ドローン・ロボット」が上位に挙げたが、外部に委託するというより、DXのツールとして使いたいものと思われる。

図表 1.3.10 ITベンダー等から調達するDXスキル

(DXに取り組み中、または取り組み予定の企業で該当スキルが必要と考える企業)

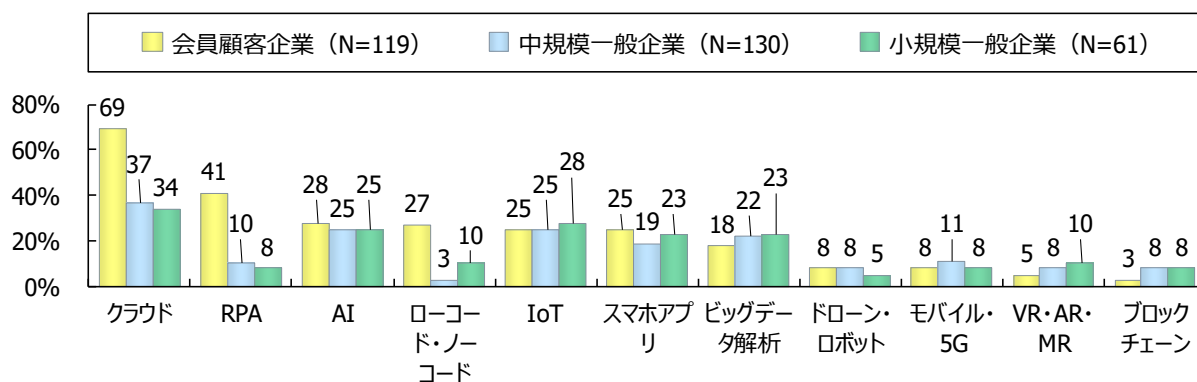


#### (4) DXのために導入するデジタル技術

「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 1.3.11 に示す。

図表 1.3.11 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)



どの企業群でも「クラウドサービス」が1位だったが、2位以下は企業群で違う傾向であった。会員顧客企業では「RPA<sup>\*6</sup>」が2位、「AI」が3位で、これに「ローコード・ノーコード<sup>\*7</sup>」、「(あらゆるものがネットにつながる)IoT」、「スマホアプリ」、「ビッグデータ解析」が続いた。一般企業も「RPA」と「ローコード・ノーコード」を除けば、同じ傾向を示している。

\*6 Robotic Process Automation：既存の業務システムを刷新することなく、それらを前提とした決まった手順（画面から画面へのコピーなど）の事務作業を自動化する

\*7 Low Code・No Code：専門知識のない非エンジニア系の人でもクリックやドラッグアンドドロップなどの操作でパーツやテンプレートなどを組み合わせ、Webサイトやアプリなどを開発できるようにする

「RPA」と「ローコード・ノーコード」は頻度が高い小さなプロセスを自動化するために使われるため、比較的規模の小さい一般企業では必要性が低いものと思われる。

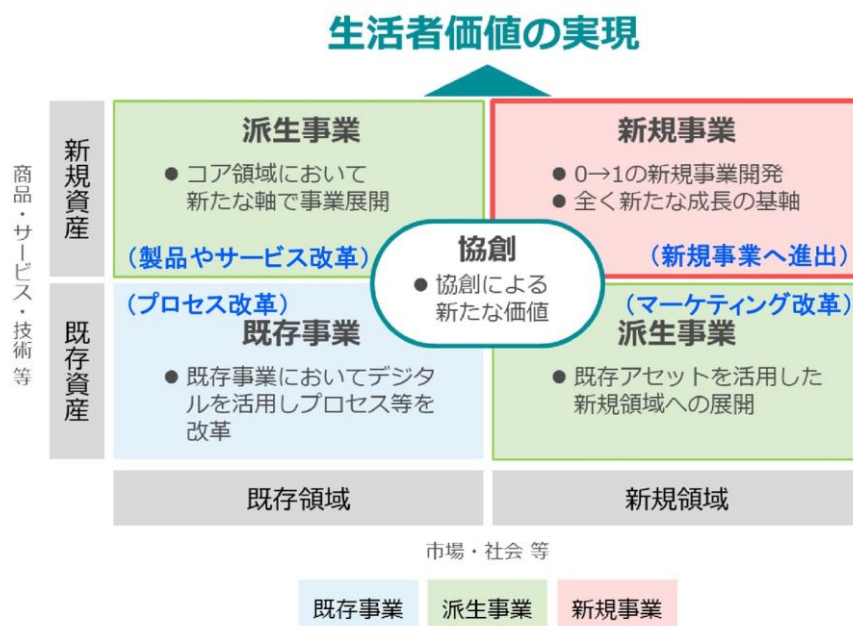
「AI」、「IoT」、「スマホアプリ」、「ビッグデータ解析」は企業規模によらず、DXの要の技術となっているようだ。

## (5) DXの対象領域

上記の経団連の提言では、図表 1.3.12 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、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、マーケティング改革）
- コア領域において新たな軸で事業展開（以下、製品やサービス改革）
- 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）

図表 1.3.12 DXによる事業刷新の戦略\*8

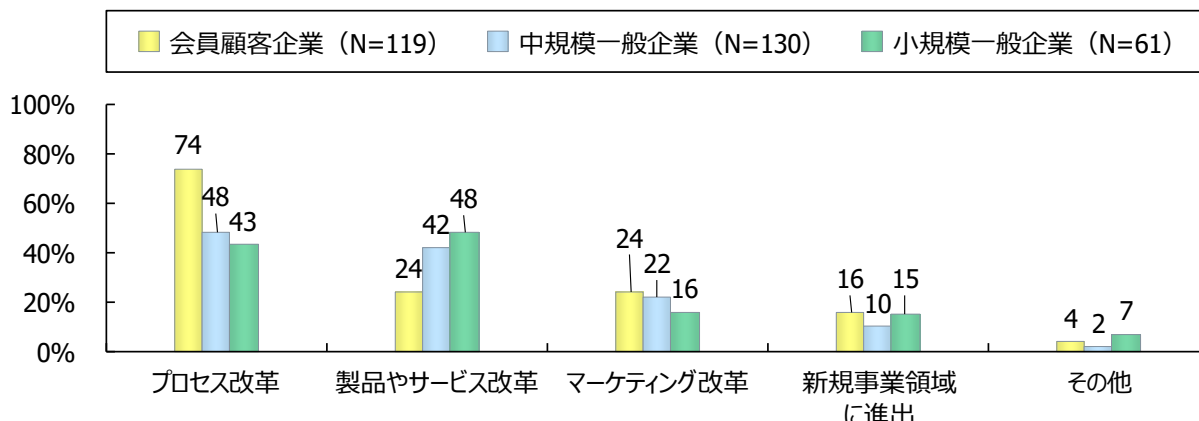


自社のビジョンに基づいて事業を刷新し、複数の事業領域を組み合わせ、協創も行いながら、生活者に価値を提供。一層のデータ活用によってさらなる価値を実現。一体的な価値提供を通じて、どこで収益を得るかというビジネス設計が必要。

「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図表 1.3.13 に示す。

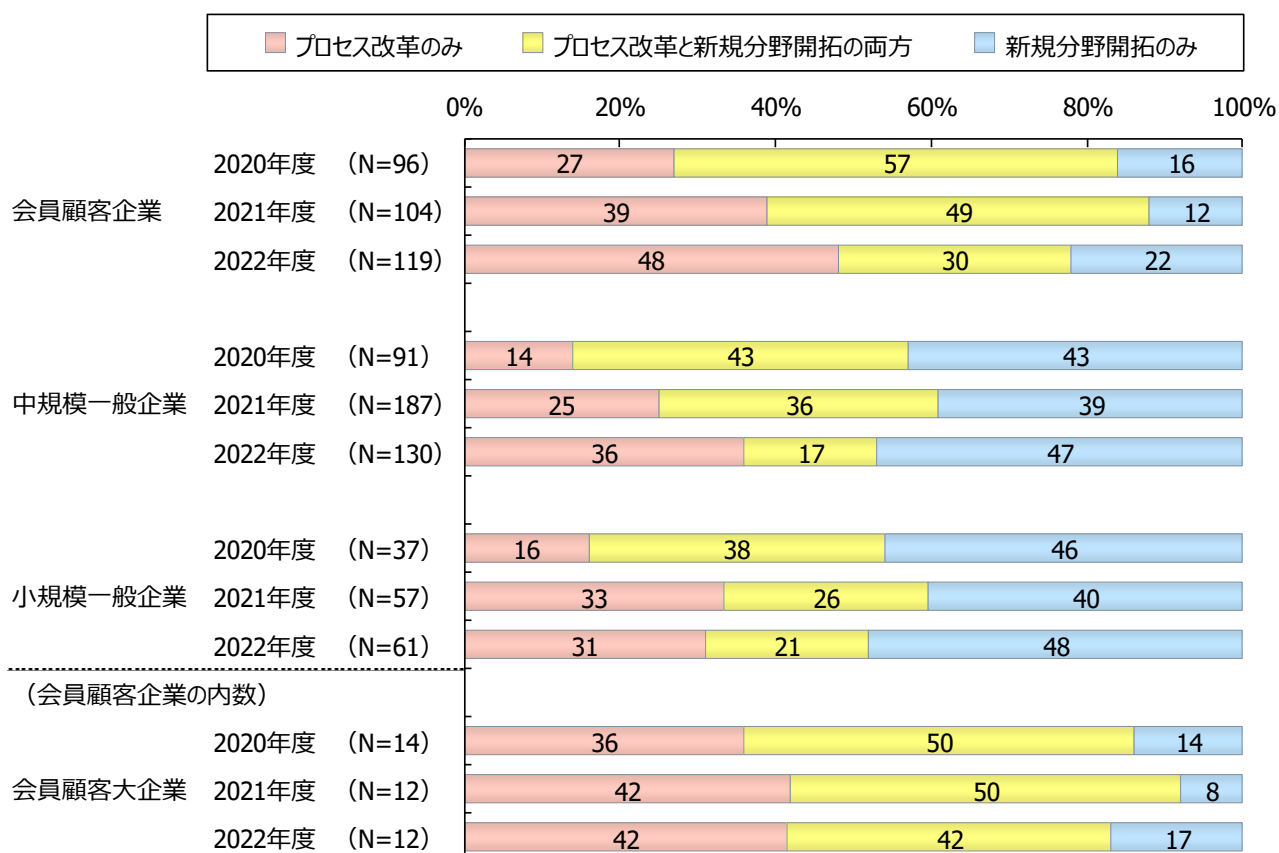
\*8 「週刊 経団連タイムス 提言「Digital Transformation (DX)」を公表  
[https://www.keidanren.or.jp/journal/times/2020/0514\\_02.html](https://www.keidanren.or.jp/journal/times/2020/0514_02.html) より抜粋、加筆

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



同提言では「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、この傾向を見るため、「プロセス改革」以外を「新規分野開拓（新規事業と派生事業）」に分け、一昨年度からの変化を示したのが、図表 1.3.14 である。

図表 1.3.14 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)



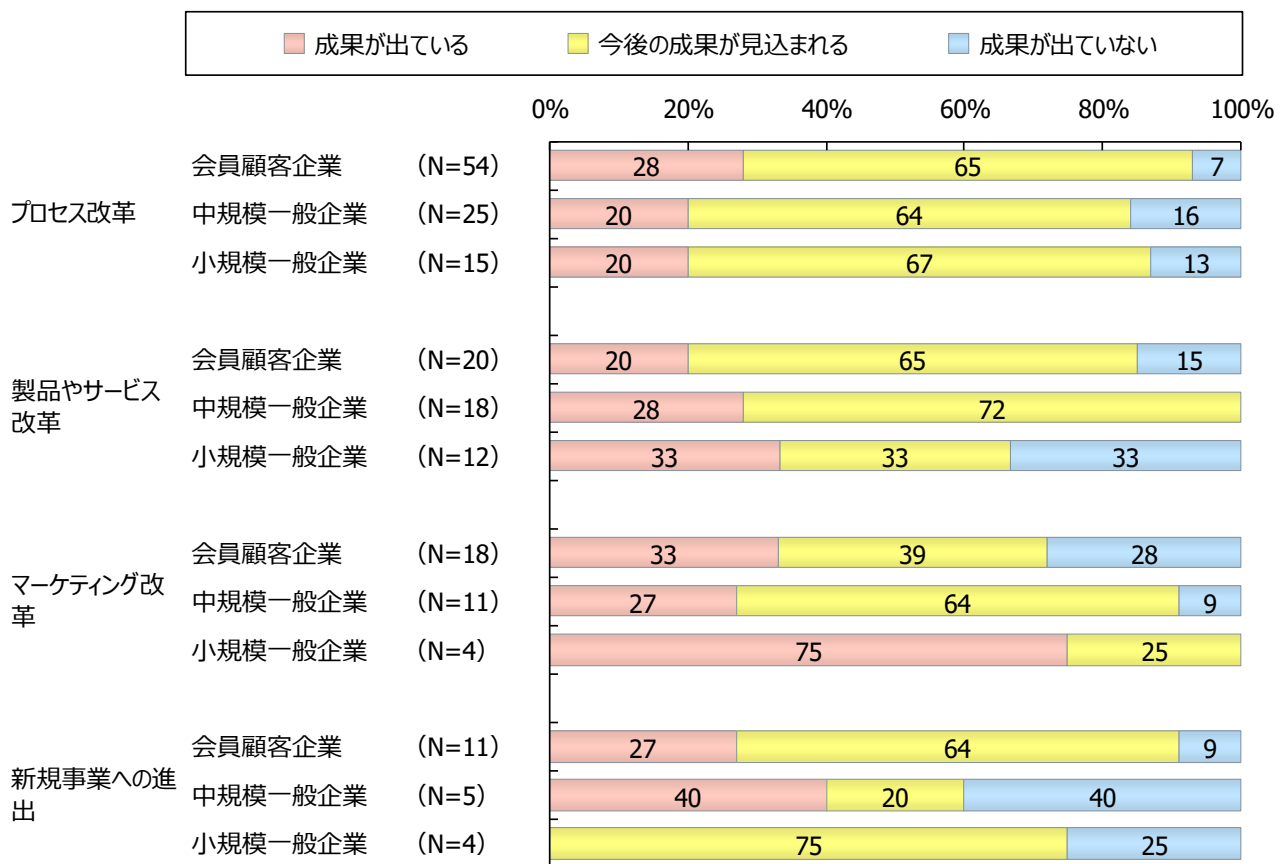
この図表から、「プロセス改革」と「新規分野開拓」の両にらみの割合が年々減少し、どちらか一方に集約されつつあることが分かる。具体的には、会員顧客企業で 2020 年度の 57% から、2021 年度は 49%、2022 年度

は 30%へ減少、中規模一般企業で 43%から 36%、17%へ減少、小規模一般企業で 38%から 26%、21%へ減少している。この変化は、何が何でも DX という考えから、まず「DX のための足場固め」をする企業と、「足場はしっかりしているので DX にまい進」する企業に分かれたことを示すものと考えられる。

## (6) DX の成果

「DX に取り組み中の企業」を対象に、成果が出ているかを 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)



残念ながら、「新規事業への進出」に取り組んでいる企業は、母数が少なく参考程度に見ていただきたい。

「新規事業への進出」を除くと、会員顧客企業で、最も成果が出ているのは「マーケティング改革」の 33%で、「プロセス改革」の 28%がこれに続いた。「成果が出ている」に、「成果が見込まれる」を加えると「プロセス改革」が 83%、「新規事業への進出」が 81%もあり、最も少ない「マーケティング改革」でも 72%あり、成果をあげる自信のある企業が多いことが分かる。

しかし、「マーケティング改革」については、「成果が出ていない」も 28%と、「成果が出ている」と同程度であった。「マーケティング改革」はそれだけ難しい領域であると言えよう。

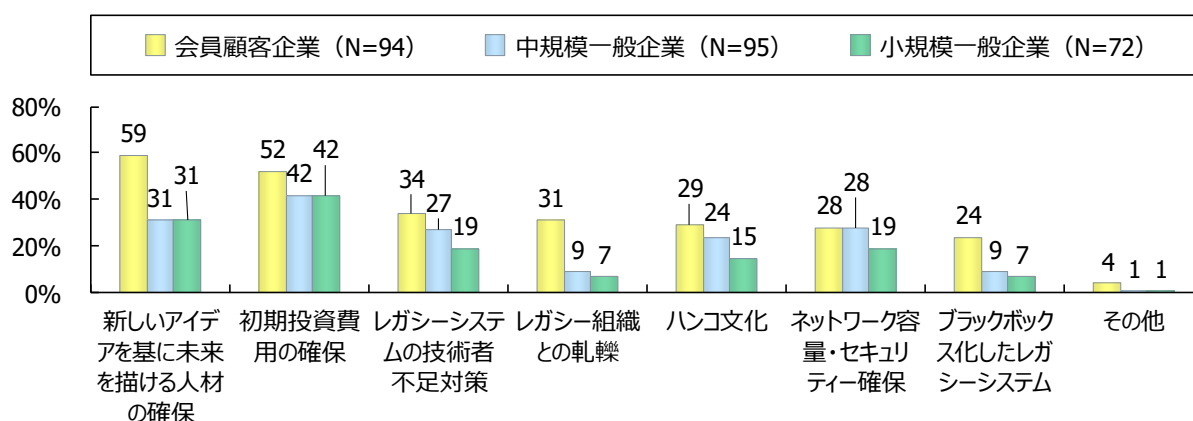
中規模一般企業で最も成果が出ているのは「製品やサービス改革」の28%で、「マーケティング改革」の27%がこれに続いた。「成果が出ている」に、「成果が見込まれる」を加えると「製品やサービス改革」が100%、「マーケティング改革」が91%もあり、最も少ない「プロセス改革」でも84%あり、ここでも成果をあげる自信のある企業が多いことが分かる。

小規模一般企業では、母数が少なく評価が難しいが「マーケティング改革」と「新規事業への進出」を除いて、最も成果が出ているのは、「製品やサービス改革」の33%であった。「成果が出ている」に、「成果が見込まれる」を加えると「プロセス改革」が87%、「製品やサービス改革」が66%であった。他の企業群に比べ、「成果が出ている」割合は少なく、「成果が出ていない」割合は多い傾向にあり、DXへの取り組みの難しさが読み取れる。

## (7) 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 1.3.16 に示す。

図表 1.3.16 DXを推進する際の妨げ  
(DXに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」と「新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保」が1位または2位となった。会員顧客企業では「新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保」が59%で1位だったが、企業規模が大きいくだけに資金面より人材面の問題が大きいのであろう。

『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、今回の調査でも、昨年、一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。

### 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。

## 1. エグゼクティブサマリー

- サーバーの OS 比率
- ランサムウェア被害経験とランサムウェア対策
- クラウドサービス停止対策

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) サーバーの OS 比率

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 1.3.17 に、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 1.3.18 に示す。

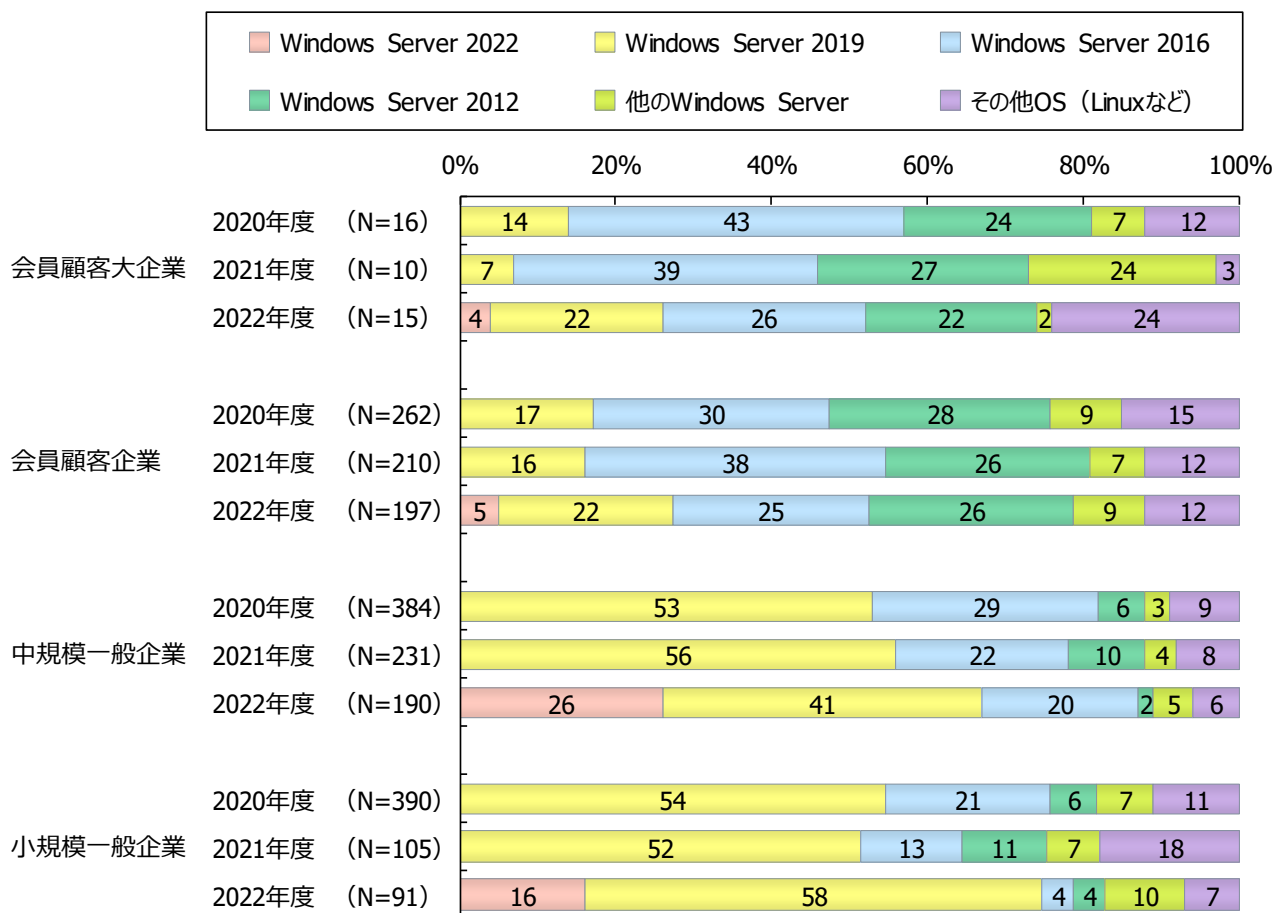
延長サポート期限（2020 年 1 月 14 日）を過ぎている「Windows Server 2008」、およびそれ以前の Windows Server OS は、図表 1.3.17 にあるように会員顧客大企業で 2%、会員顧客企業で 9%、中規模一般企業で 5%、小規模一般企業で 10%と 10%以下であり、移行が一段落しつつあることが分かる。しかし、図表 1.3.18 を見ると会員顧客大企業の 44%、会員顧客企業の 19%が「Windows Server 2008」以前の Windows Server OS を所有し、リスクのある運用をしていることも事実である。

一方、2023 年 10 月 10 日に延長サポートが終了する「Windows Server 2012」は、図表 1.3.17 にあるように会員顧客大企業で 22%、会員顧客企業で 26%、中規模一般企業で 2%、小規模一般企業で 4%ある。また、所有企業ベースで見ると、図表 1.3.18 にあるように、会員顧客大企業の 69%、会員顧客企業の 39%が「Windows Server 2012」を所有しており、短期間での移行を迫られている。

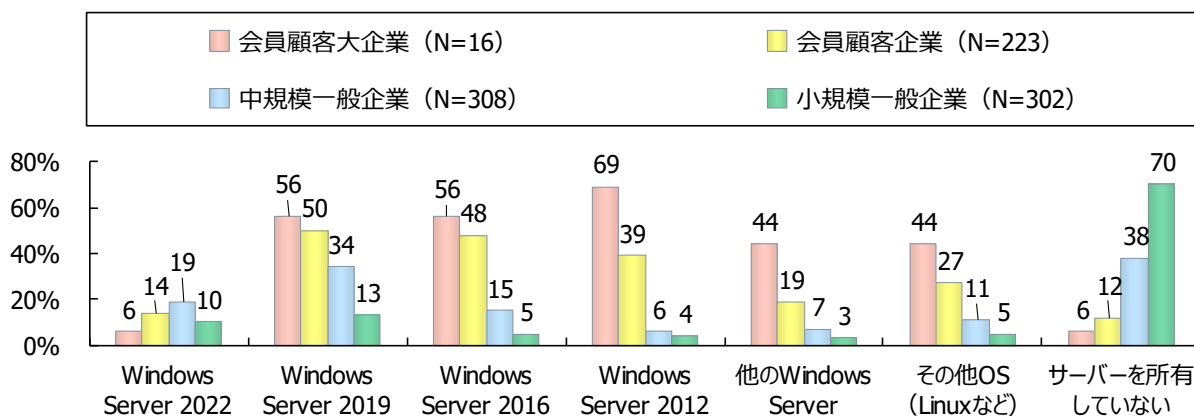
会員顧客企業や会員企業は 2023 年度 Windows Server 2012 からの移行で多忙を極めることになりそうだ。



図表 1.3.17 サーバーの OS 比率  
(台数ベース、サーバー無所有の企業と台数不明の企業を除く)



図表 1.3.18 サーバーの OS 比率  
(所有企業数ベース、台数不明企業を除く)



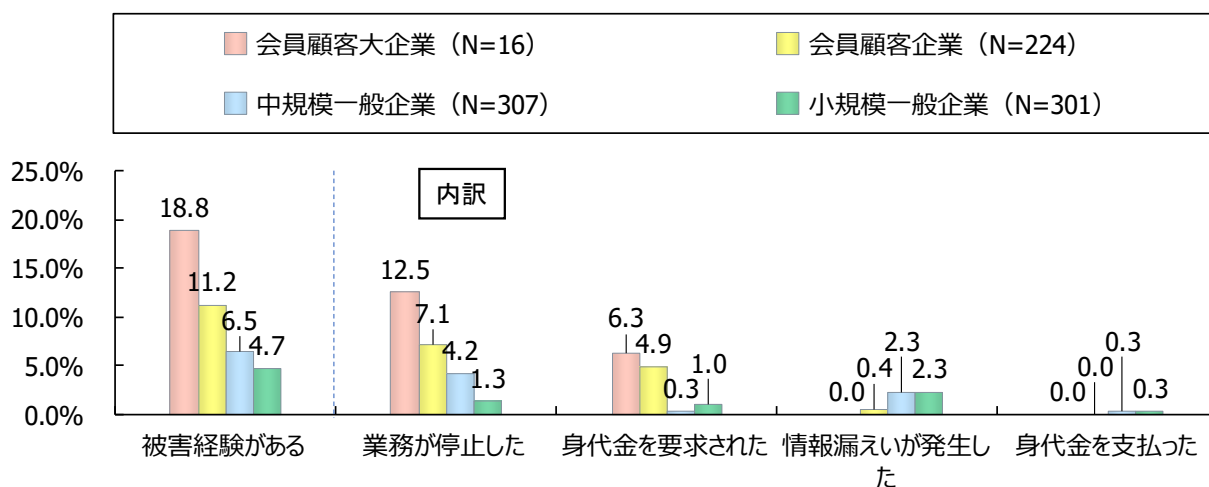
新しい Windows Server OS に目を向けると、図表 4.2.3 に示すように 2018 年 10 月にリリースされた Windows Server 2019 の導入が本格化し、台数ベースで既に会員顧客企業で 22%、中規模一般企業で 41%、小規模一般企業で 58% を占めている。2022 年 8 月にリリースされた Windows Server 2022 も一般企業を中心に導入が始まっていることが分かる。

## (2) ランサムウェア被害経験とランサムウェア対策

従来のマルウェアはおかしなメッセージを出したり、システムの一部を破壊したりするものが多かった。しかし、ランサムウェアはシステムファイルやデータファイルを暗号化し動作できなくさせて、復号する暗号キーに身代金を要求したり、盗み取った重要情報に身代金を要求したりするケースが多い。

ランサムウェア被害の発生状況を調査した結果が図表 1.3.19 である。

図表 1.3.19 ランサムウェア被害経験と内容  
(状況不明企業を除く)



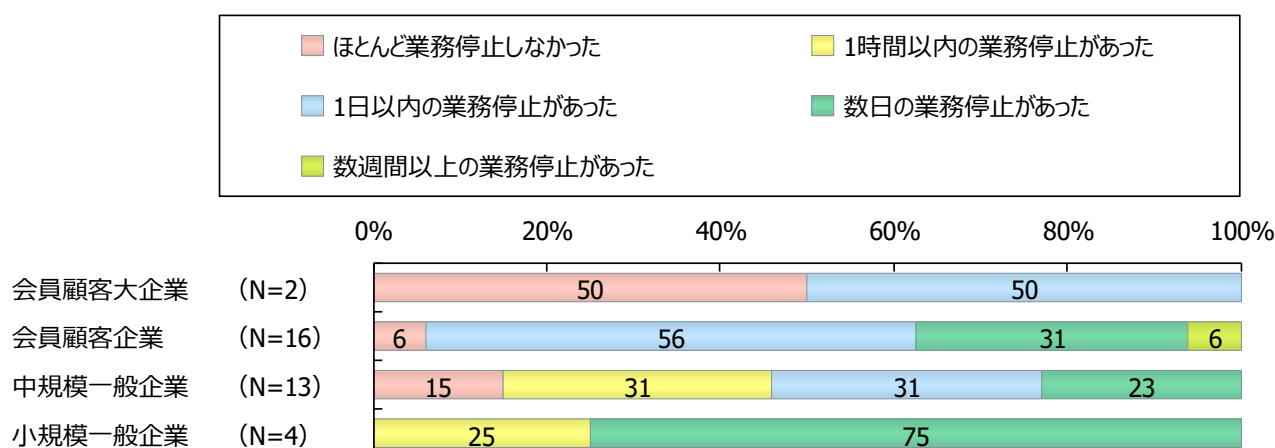
この図から分かるように、企業規模が大きいほどランサムウェアの被害経験が多い。つまり、大きな身代金を払えそうな企業がターゲットになっていることが分かるが、発生頻度が低く、規模の小さな企業がターゲットにならないわけではないことも分かる。

会員顧客企業を例にすると 11.2%もの企業が被害経験を持ち、実際の被害としては「業務停止」が 7.1%の企業で発生し、「身代金要求」が 4.9%の企業で発生している。さすがに「身代金を支払った」と回答した企業はなかったが、「情報漏えいが発生した」企業が 0.4%あった。

会員顧客大企業では 18.8%もの企業が被害経験を持っている。

それでは、ランサムウェア被害で業務が停止した期間はどの程度であろうか。ランサムウェア被害経験のある企業を対象に調査した結果を図表 1.3.20 に示す。

図表 1.3.20 ランサムウェア被害による業務停止期間  
(ランサムウェア被害経験のある企業)



会員顧客企業では、最も多い業務停止期間は56%の「1日以内」であり、次いで31%の「数日」が大半だったが、最大「数週間」の業務停止も、「ほとんど停止しなかった」もあった。会員顧客大企業では、十分な対策が行われているせいか、「ほとんど停止しなかった」と「1日以内」が半数ずつだった。会員顧客大企業に比べると、会員顧客企業は、被害の程度も大きく、何らかの対策強化が必要と思われる。

一般企業では、最大「数日」の業務停止を経験している。業務停止期間は小規模一般企業の方が長い傾向にあり、事前の対策強化が必要と思われる。

それでは、ランサムウェア被害に遭わないために、各企業はどんな対策をとっているか調査した結果を図表 1.3.21 に示す。

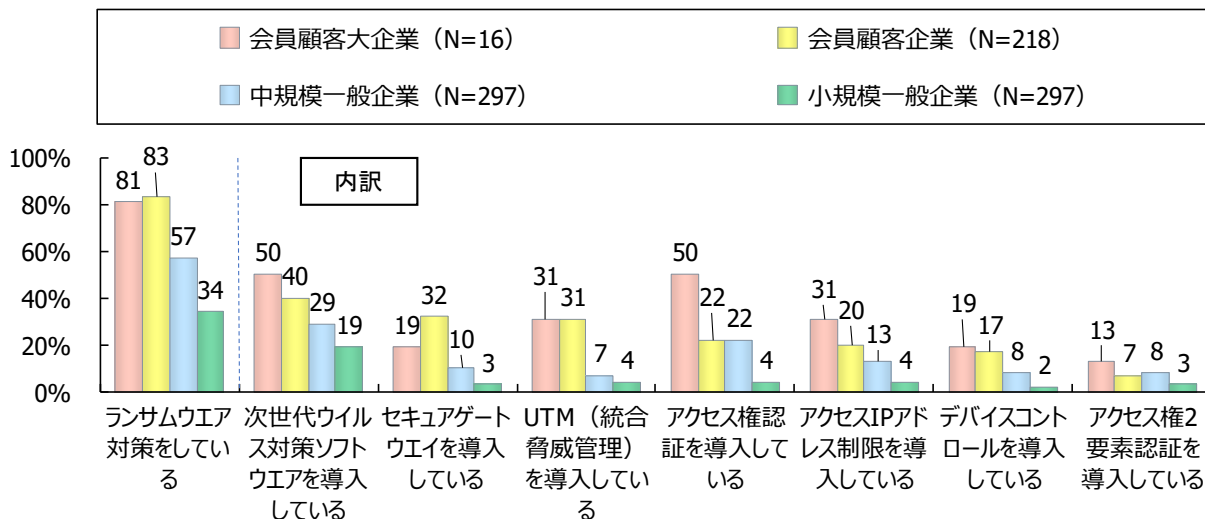
会員顧客企業では、83%もの企業が何らかのランサムウェア対策をしている。具体的には、「次世代ウイルス対策ソフトウェア」が40%で最も多く、「セキュアゲートウェイ\*9」が32%で2位、「統合脅威管理\*10」が31%で3位だった。これに対し、会員顧客大企業では「次世代ウイルス対策ソフトウェア」と「アクセス権認証」が共に50%で並び、「統合脅威管理」が31%で3位だった。

一般企業では、ランサムウェア対策をしている企業が34～57%と少なく、具体的な内容も「次世代ウイルス対策ソフトウェア」が19～29%で最も多く、その他は中規模一般企業の22%が「アクセス権認証」を採用している程度だった。

\*9 Secure Gateway：社外 Web サイトへのアクセスを制御し、外部からの攻撃から守るプロキシとなる。クラウドサービスやオンサイトアプリとして実装される。

\*10 UTM (Unified Threat Management)：ウイルス対策やVPN (仮想私設網) などさまざまなセキュリティー対策や機能を持つ。クラウドサービスやオンサイトアプリとして実装される。

図表 1.3.21 ランサムウェア対策状況と内容  
(状況不明企業を除く)



このような調査結果から、会員企業はランサムウェア対策を顧客企業に強く訴えていく必要があると言えるだろう。例え、クラウドサービスを使っているとしても、クラウドサービス事業者がランサムウェア被害に遭わないとは限らない。クラウドサービス事業者に対策状況を確認することも忘れてはならない。

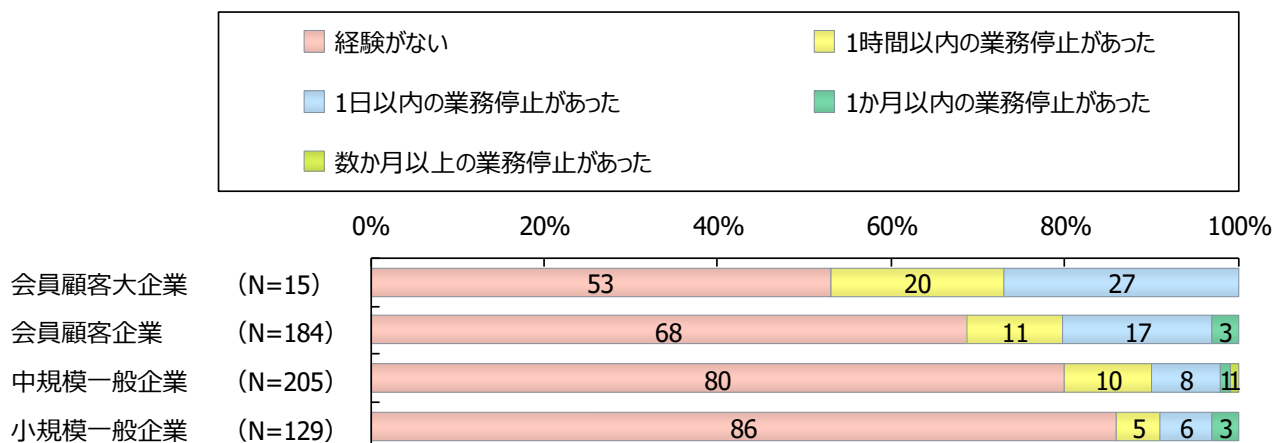
### (3) クラウドサービス停止対策

オンプレミスに比べクラウドサービスを利用することは、IT システムの開発、運用の負担は著しく軽減される。その一方、IT システムをクラウドサービス事業者に依存することから、自社だけで IT システムの BCP (事業継続計画) を考えることはできなくなる。クラウドサービス事業者が何らかのトラブルでサービスを停止すれば、自社の IT システムも止まり、場合によっては自社の操業停止に追い込まれることも考えられる。

利用しているクラウドサービスの停止経験や、停止に備えた対策状況を調査した。

クラウドサービスを利用している企業に、クラウドサービス停止の経験で最も長かったものを挙げてもらった結果が図表 1.3.22 である。

図表 1.3.22 クラウドサービス停止経験状況  
(クラウド利用企業)



この図から分かるように、企業規模が大きいほどクラウドサービスの停止経験が多い。それだけ、システムの数が多いか、複雑なのであろう。しかし、規模の小さな企業がサービス停止を経験しないわけでも、企業存続の危機から逃れられるわけでもない。

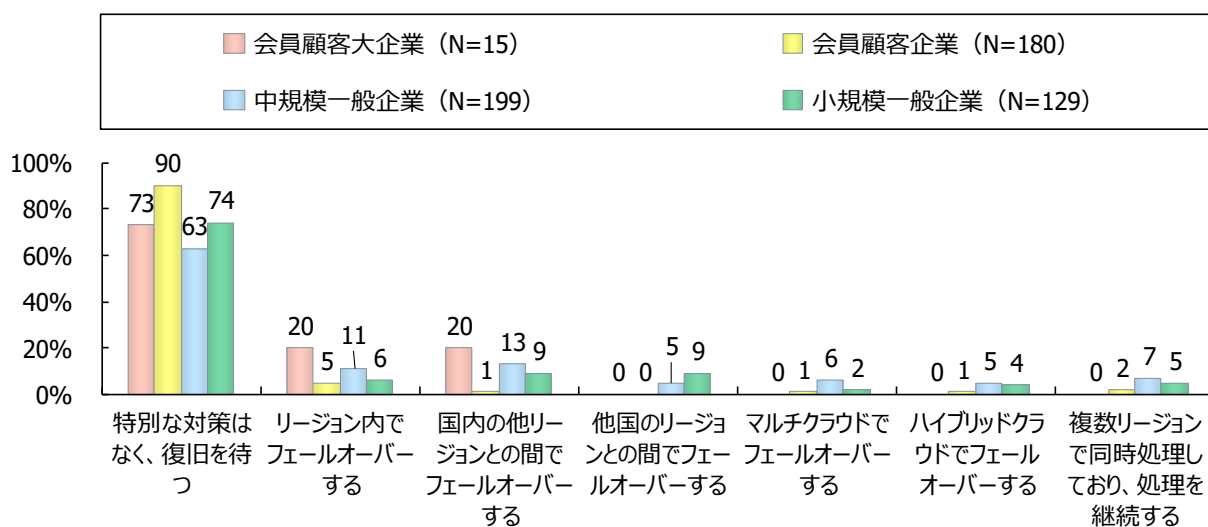
会員顧客企業を例にすると 31%もの企業が停止経験を持ち、最長で数か月以上の業務停止を経験している。

会員顧客大企業では 47%もの企業がクラウドサービス停止経験を持っている。

一般企業ではクラウドサービス停止経験こそ少ないが、数か月にわたって業務が停止した企業さえある。

それでは、クラウドサービス停止に備えて、各企業はどんな対策をとっているか調査した結果を図表 1.3.23 に示す。

図表 1.3.23 クラウドサービス停止に備えた対策状況  
(クラウド利用企業)



## 1. エグゼクティブサマリー

これから分かる通り、「特別な対策はなく、復旧を待つ」企業が63～90%も存在する。さすがに、会員顧客大企業は73%と比較的少なく、対策も費用対効果が期待できそうな「リージョン\*11内でフェールオーバー（自動切換え）する」と「国内の他リージョンとの間でフェールオーバーする」が20%もあったが、会員顧客企業では、それぞれ5%、1%とほとんどなかった。

いずれにしろ、フェールオーバーは費用の掛かるオプションであり、クラウドサービス契約時にクラウドサービス事業者とどこまでフェールオーバーを組み込むかよく話し合っておくことが必要だろう。

---

\*11 Region：クラウドサービスの拠点の単位。リージョン間でシステムの分散運用やバックアップサイトを構成したりする。1つのリージョンが複数のゾーンから構成される

## 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

本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、2017年から6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年に全世界で新型コロナウイルス感染症が広がり、社会・経済活動が大きく停滞する事態となった。

国内でも、2020年4月7日に新型コロナウイルス感染症対策としての「緊急事態宣言」が発出され社会・経済活動が大きな影響を受けてことをご存じの通りである。最終的に19都道府県に発出された「緊急事態宣言」は2021年9月30日をもって解除され、出勤者7割削減を目標とした行動制限も同年11月19日をもって取り下げられた。

こうした感染症対策の終了が、ウイズコロナとしての今後の社会・経済活動にどのような変化をもたらすかについて、既に広がっているテレワークをはじめとする新しい働き方の状況を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

現在も厚生労働省のホームページでは、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\*12

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。

\*12 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>



### 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の「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に示される適用期日で施行されている。

各法律についての適用期日はほとんどが過ぎており、労働基準法第138条の「中小企業における割増賃金率の猶予措置廃止」を残すのみとなっている。

図表 2.1.2 働き方改革関連法 / 適用期日一覧\*13

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）		
	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）		—
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。		
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

2020年4月1日から、中小企業に対する労働時間の上限適用を受けて、生産性を向上させ、時間外労働の削減、年次有給休暇や特別休暇の促進に向けた環境整備に取り組む中小企業事業主に対する助成金制度が進められている。

また、2021年4月1日からは、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関連して、人材確保等支援助成金支給によるテレワーク導入支援も行われている。

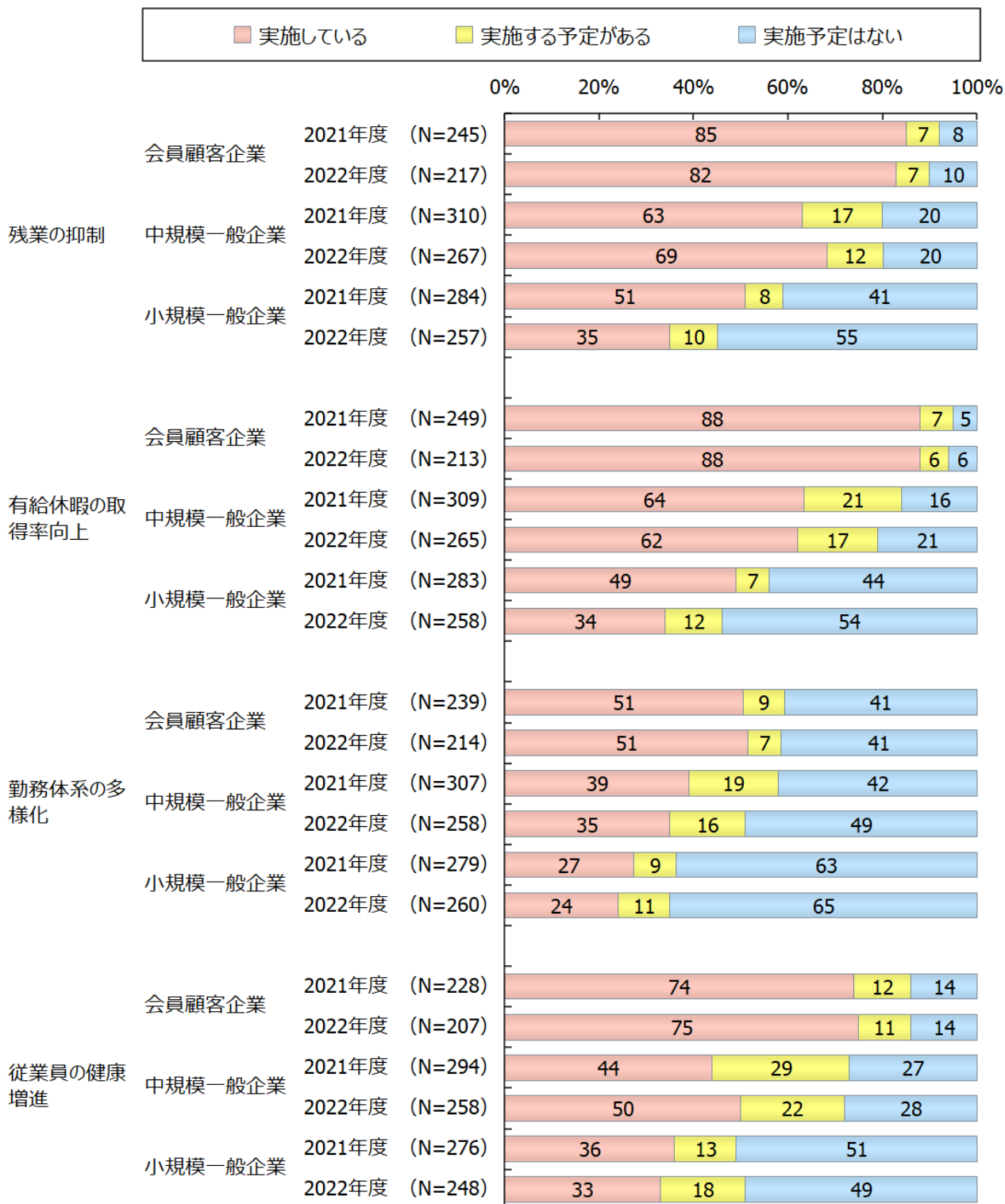
こうした働き方改革に対する各種の支援活動を受けて、調査対象とした企業で働き方改革がどの程度進んでいるか調査・分析した。

\*13 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2021年度と2022年度の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  
(該当項目の実施状況が分からない企業を除く)



会員顧客企業で、2022年度に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%であり、これは前年と同じ比率であった。続いて「残業の抑制」は前年から3ポイント減少したが82%であった。この2項目の実施導入率は、ほとんど全ての企業が導入していることを表す100%に近づいており、伸び率自体は鈍化してきている。一方、「従業員の健康増進」は74%が75%に、「勤務体系の多様化」は前年と同じ51%であった。いずれの項目も半分以上の企業で導入が進んでおり、働き方改革のうち長時間勤務対策に関連する項目の改革は定着しつつあると言えよう。

中規模一般企業では、4項目のうち3項目が50%を超える実施率となっている。個別の項目では微増あるいは微減であるが、全体の傾向としては定着する方向と言える。

小規模一般企業では、全ての項目が微減となり、実施状況は調査対象企業の三分の一程度にとどまっている。ここ一年はコロナの影響で各項目の実施が進まない状況であったと考えられる。

## (2) 雇用の安定関連項目の状況

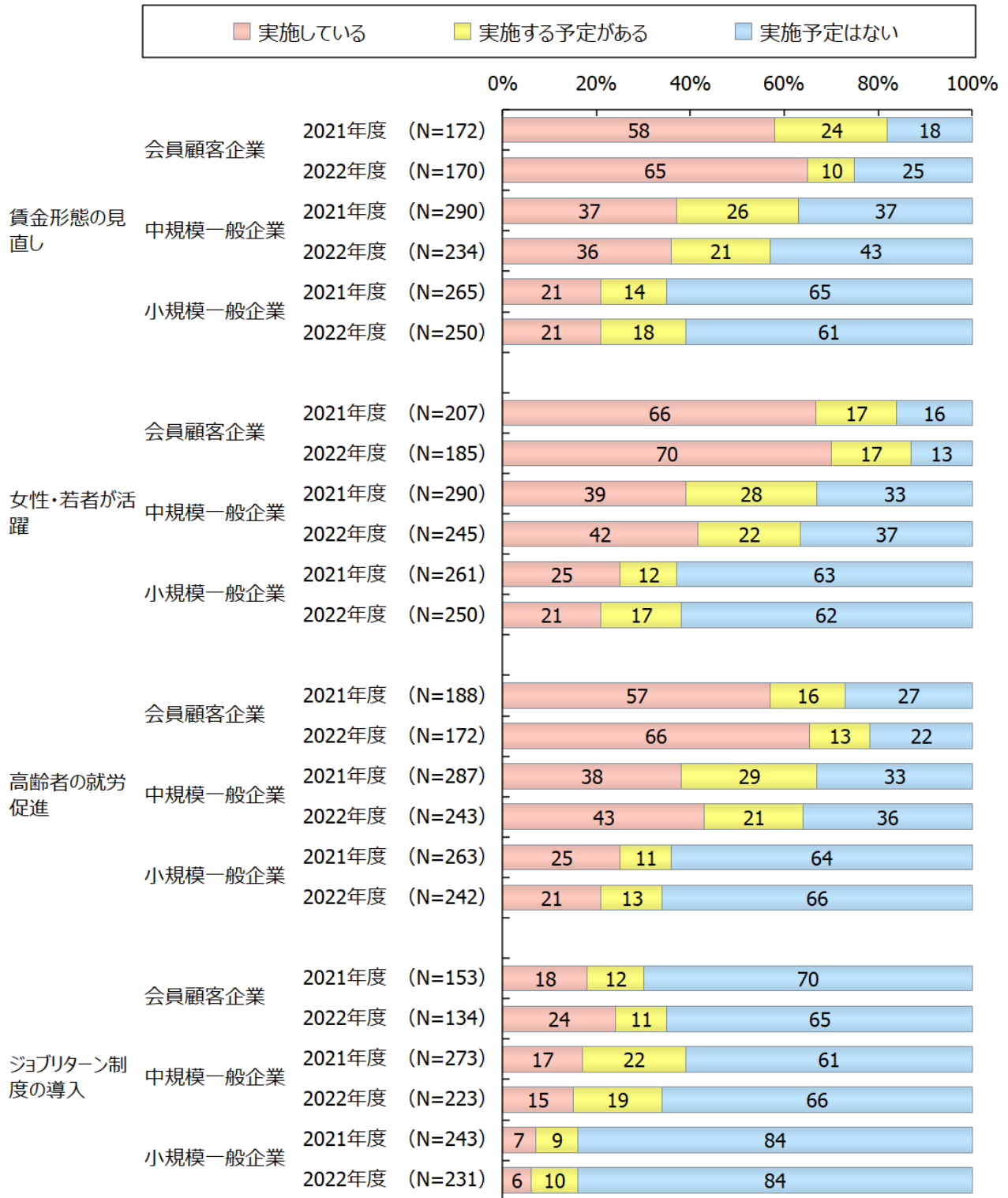
雇用の安定に関する項目の2021年度と2022年度の状況を比較したのが、図表2.1.4である。

会員顧客企業での実施率は、「賃金形態の見直し」が2021年度の58%から2022年度は65%に、「女性・若者が活躍できる労働環境の創出」が66%から70%に、「高齢者の就労促進」も57%から66%に向上している。しかし、「ジョブリターン制度の導入」については、まだまだ実施が追い付いていないが、今後の制度に対する環境を整えば増加が期待できる。

中規模一般企業では、「高齢者の就労支援」前年度から5ポイント増加している。人手不足を解消するために高齢者の採用を推進している企業が増加傾向にあると思われる。

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く、ほとんどが前年と同様の状況である。

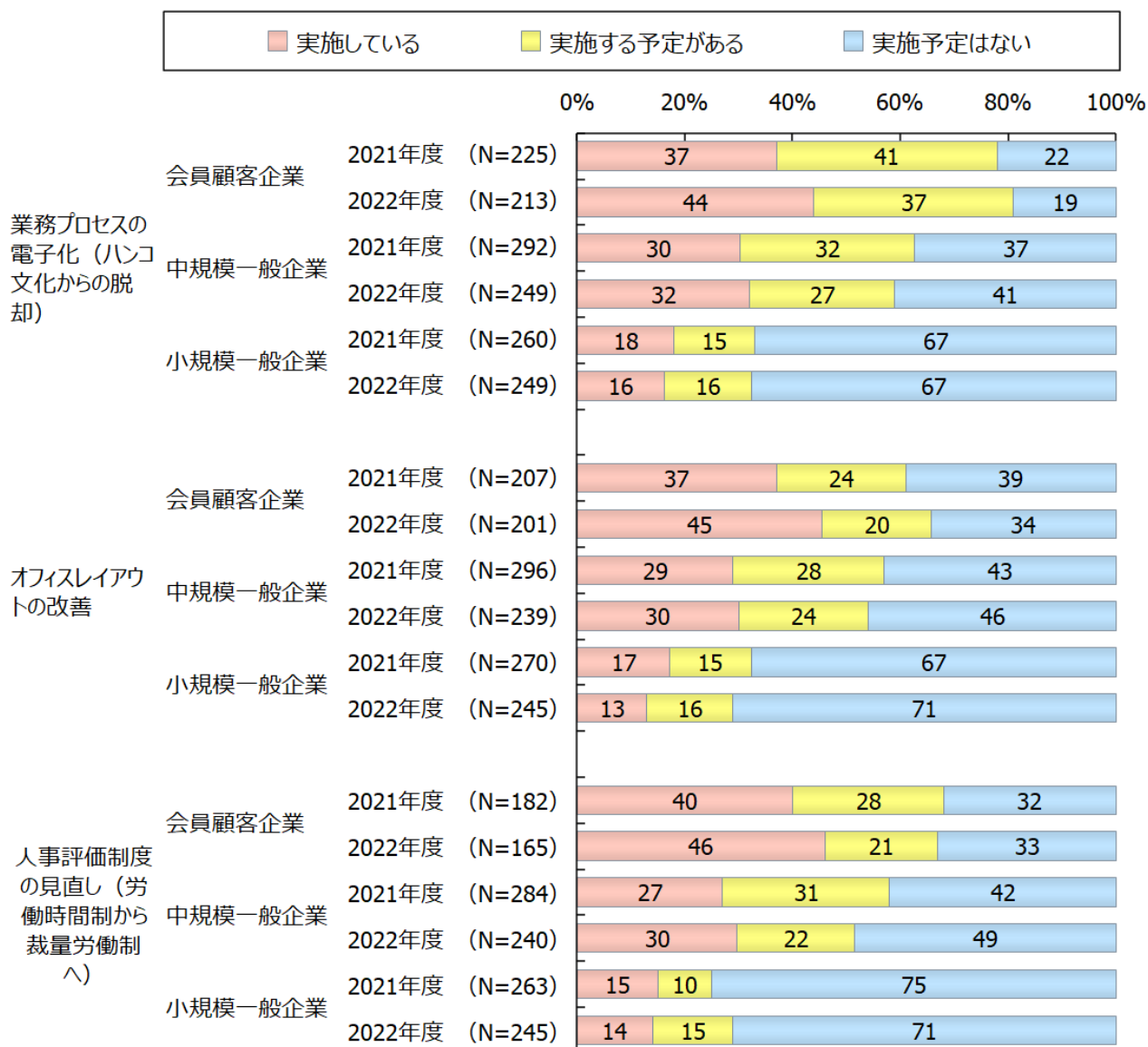
図表 2.1.4 雇用の安定関連項目の実施状況推移  
(該当項目の実施状況が分からない企業を除く)



### (3) 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2021年度と2022年度の状況と比較したのが、図表 2.1.5 である。

図表 2.1.5 労働生産性関連項目の実施状況推移  
(該当項目の実施状況が分からない企業を除く)



「業務プロセスの電子化（ハンコ文化からの脱却）」は、各企業がリモートワークを取り入れている状況下で、いまだ企業間に残るハンコ文化がリモートワーク拡大に妨げとなっていることは否めないが、会員顧客企業では37%から44%と着実な伸びを示してきている。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\*14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\*15』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。

「人事評価制度の見直し（労働時間制から裁量労働制へ）」の導入状況は、会員顧客企業で46%、中規模一般企業で30%、小規模一般企業では14%である。

\*14 出典：デジタル改革関連法案 [デジタル改革 | 首相官邸ホームページ \(kantei.go.jp\)](https://www.kantei.go.jp)

\*15 出典：[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 \(shugiin.go.jp\)](https://www.shugiin.go.jp)

経済社会の構造変化や労働者の就業意識の変化等が進む中で、事業活動の中核にある労働者が創造的な能力を十分に発揮し得る環境づくりとして提案されているが、労使間で導入・運用について要件や導入手続きが緩和されているものの、まだまだ十分な導入状況となっていない。

今後労使間で一層の協議を経て努力することが必要であろう。

ここまで、調査対象とした項目を「長時間勤務対策」、「雇用の安定」、「労働生産性向上」に分けて論じてきたが、全体を通じて小規模一般企業のように規模が小さい企業では働き方改革の実施状況が今一步といった状態であり、さらなる支援策が必要であろう。

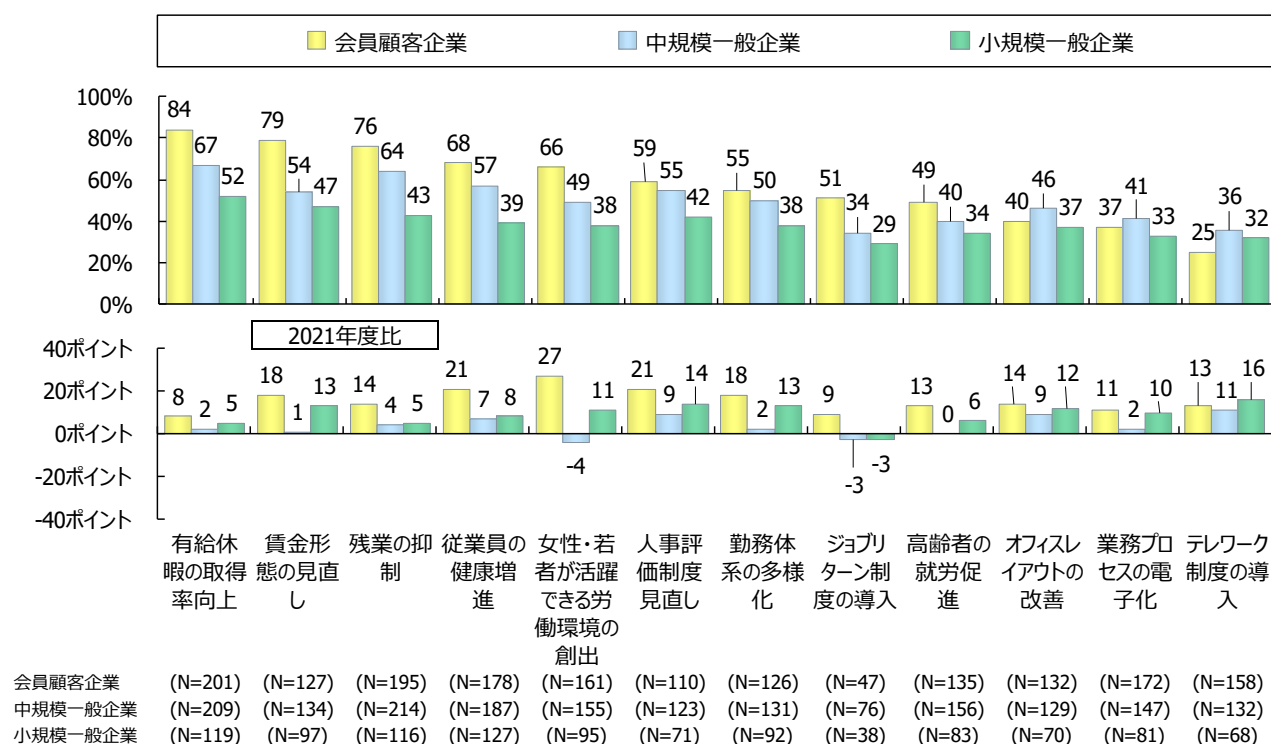
### 2.1.4 働き方改革に取り組むきっかけ

働き方改革を実施中あるいは実施予定の企業では、「働き方改革関連法」、「コロナ禍」、「人手不足」、「他社の動向」のいずれをきっかけとして推進したかを聞いてみた。

#### (1) 働き方改革関連法がきっかけとなった項目

まず、働き方改革関連法をきっかけとして推進している働き方改革は何かを聞いたのが、図表 2.1.6 である。

図表 2.1.6 働き方改革関連法がきっかけとなった働き方改革  
(働き方改革を実施中、または実施予定企業)



会員顧客企業では、トップが「有給休暇の取得率向上」が84%、以下「賃金形態の見直し」が79%、「残業の抑制」が76%、「従業員の健康増進」が68%、「女性・若者が活躍できる労働環境の創出」が66%、「人事評価制度見直し」が59%と続く。2021年度の結果との差を見てみると「女性・若

者が活躍できる労働環境の創出」が27ポイント増加、「従業員の健康増進」と「人事評価制度見直し」が各々21ポイント増加しているが、全ての項目が増加を示すプラスポイントであり、「働き方改革関連法」がより強いきっかけとしてとして影響していることが分かる。

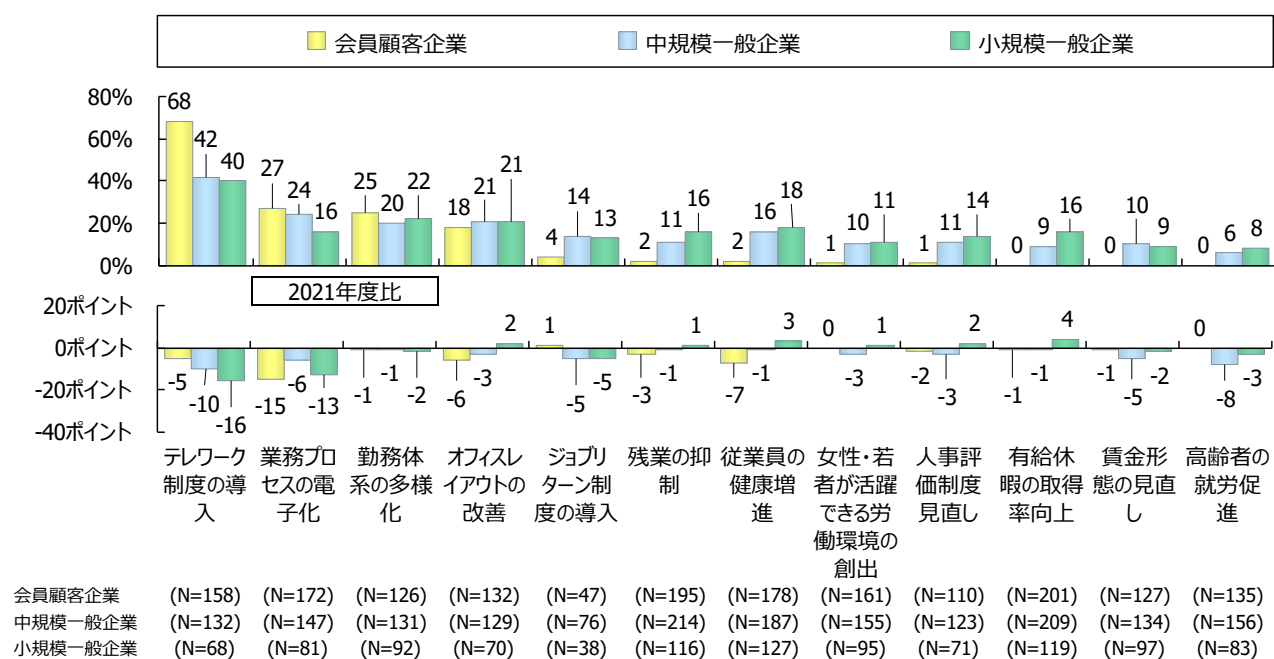
中規模一般企業では、会員顧客企業と同様に「有給休暇の取得率向上」が67%でトップであり、以下「残業の抑制」が64%、「従業員の健康増進」が57%、「人事評価の見直し」が55%、「賃金形態の見直し」が54%で上位5項目であった。しかし、「女性・若者が活躍できる労働環境の創出」が2021年度より4ポイント減少した結果となった。

小規模一般企業の上位項目は、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52%でトップであり、以下「賃金形態の見直し」が47%、「残業の抑制」が43%、「人事評価の見直し」が42%と続いた。

## (2) コロナ禍がきっかけとなった項目

コロナ禍がきっかけとなった働き方改革項目は何かを聞いたのが、図表 2.1.7 である。

図表 2.1.7 コロナ禍がきっかけとなった働き方改革  
(働き方改革を実施中、または実施予定企業)



会員顧客企業では、トップが「有給休暇の取得率向上」が84%、以下「賃金形態の見直し」が79%、「残業の抑制」が76%、「従業員の健康増進」が68%、「女性・若者が活躍できる労働環境の創出」が66%、「人事評価制度見直し」が59%と続いているが、2021年度の結果との差を見てみると「女性・若者が活躍できる労働環境の創出」が27ポイント増加、「従業員の健康増進」と「人事評価制度見直し」が各々21ポイント増加している。政府が改革項目の推進を進めるために関連法を制定していることから、働き方改革関連法が推進に寄与していることは間違いが、2022年は、従来の長時間勤務対策関連項目中心から、雇用の安定関連項目を中心として推進する方向に変化してきていることが分かる。

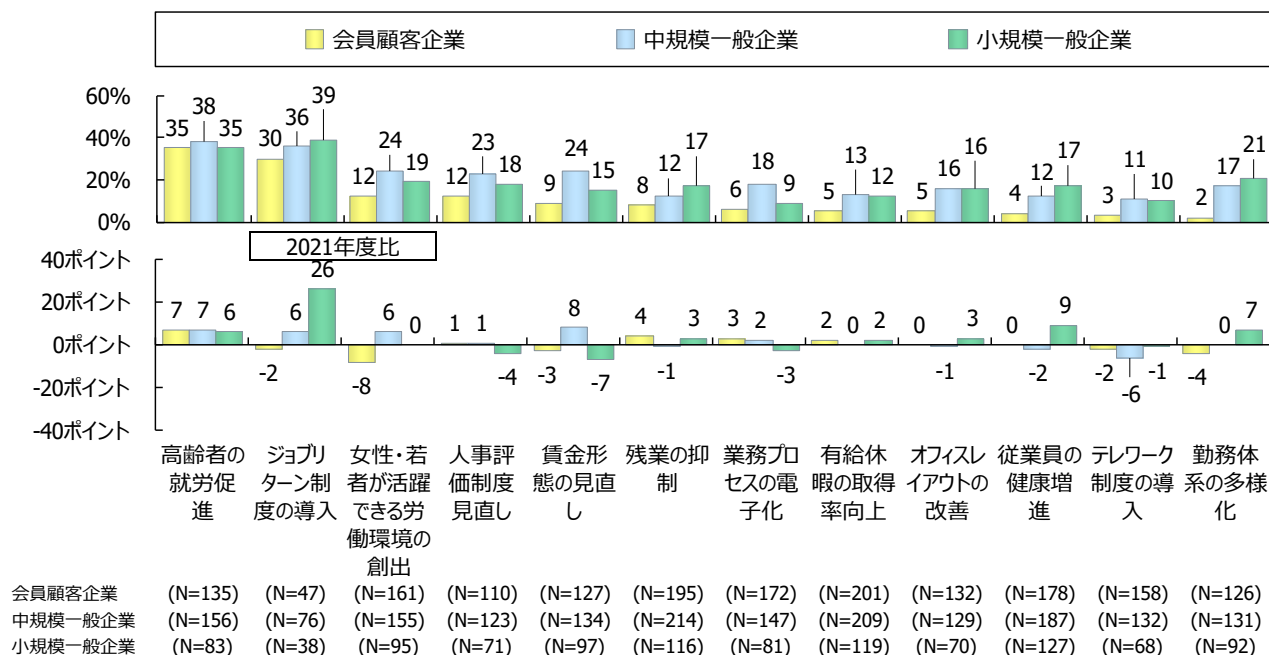
中規模一般企業では、会員顧客企業と同様に「有給休暇の取得率向上」が67%でトップであり、以下「残業の抑制」が64%、「従業員の健康増進」が57%、「人事評価の見直し」が55%、「賃金形態の見直し」が54%で上位5項目であった。しかし、「女性・若者が活躍できる労働環境の創出」が2021年度より4ポイント減少した結果となった。

小規模一般企業の上位項目は、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52%でトップであり、以下「賃金形態の見直し」が47%、「残業の抑制」が43%、「人事評価の見直し」が42%と続いた。

### (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 2.1.8 である。

図表 2.1.8 人手不足がきっかけとなった働き方改革  
(働き方改革を実施中、または実施予定企業)



会員顧客企業では、人手不足をきっかけとして取り組んだ項目は「高齢者の就労促進」が最も多い35%で、「ジョブリターン制度の導入」が30%で上位2項目であった。

中規模一般企業でも、「高齢者の就労促進」が38%で最も多く、「ジョブリターン制度の導入」が36%であった。

小規模一般企業でも、上位に挙げられたのは「ジョブリターン制度の導入」の39%、「高齢者の就労促進」の35%で、いずれの企業グループも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。

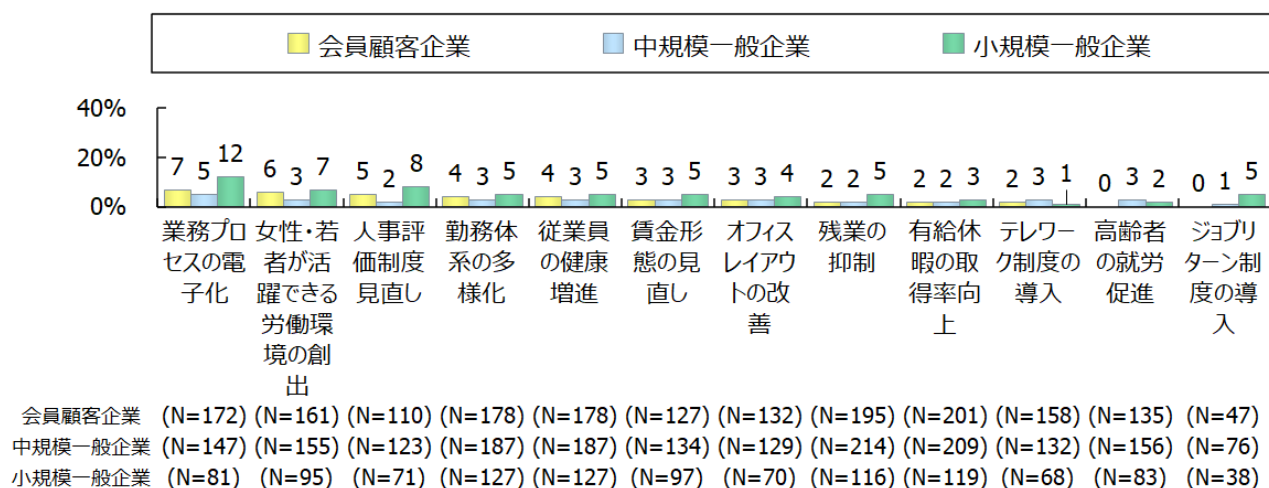
2021年比でも、この2項目は6~26ポイント増加傾向であった。



#### (4) 他社の動向がきっかけとなった働き方改革

本年度、従来からの調査項目に加えて「他社の動向」をきっかけとした働き方改革項目について聞いたのが、図表 2.1.9 である。

図表 2.1.9 他社の動向がきっかけとなった働き方改革  
(働き方改革を実施中、または実施予定企業)



結果は、小規模一般企業で「業務プロセスの電子化」が 12%であったのを除けば、残りの項目は 8%以下といった状況であった。

他社の動向を見ながら対応しようという判断は少なかったと言える。

#### 2.1.5 働き方改革に有効な手段

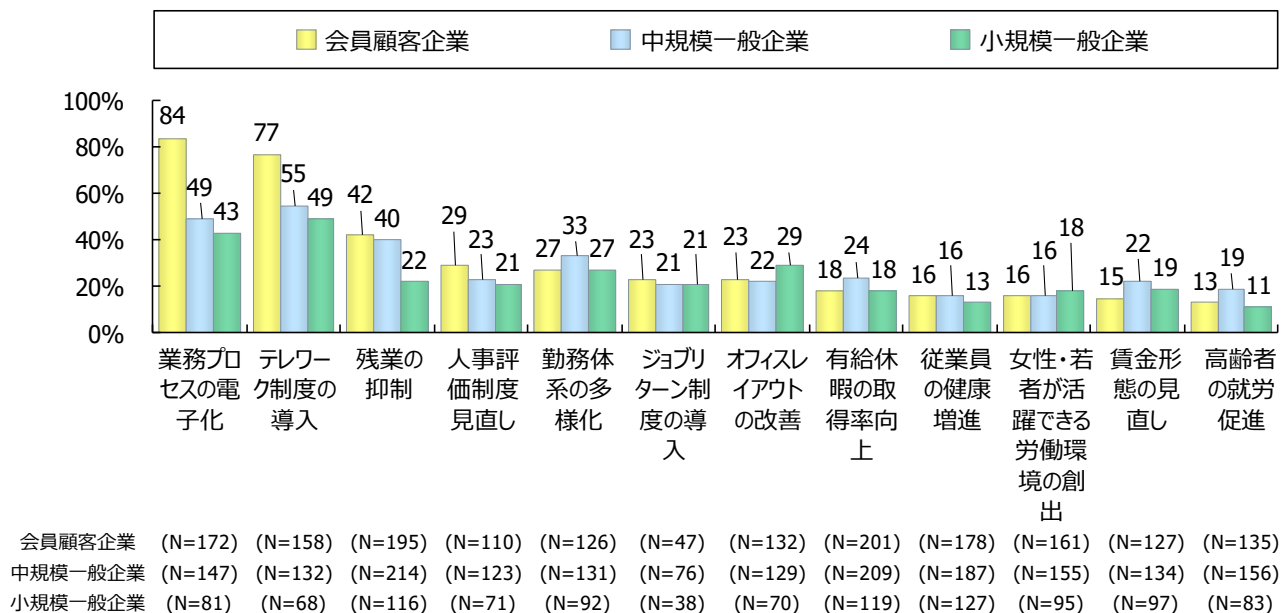
ここまでは、働き方改革を実施済みあるいは実施予定の企業が、何をきっかけに働き方改革を進めるようになったかを見てきたが、ここからは働き方改革の具体的項目実現にとって有効と思われる手段について聞いてみた。

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 2.1.10 である。

図表 2.1.10 IT の利用が有効な手段となる働き方改革  
(働き方改革を実施中、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」が84%でトップであり、以下「テレワーク制度の導入」が77%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、「テレワーク制度の導入」が55%でトップであり、「業務プロセスの電子化」が49%であり、それ以外の項目は40%以下の比率であった。

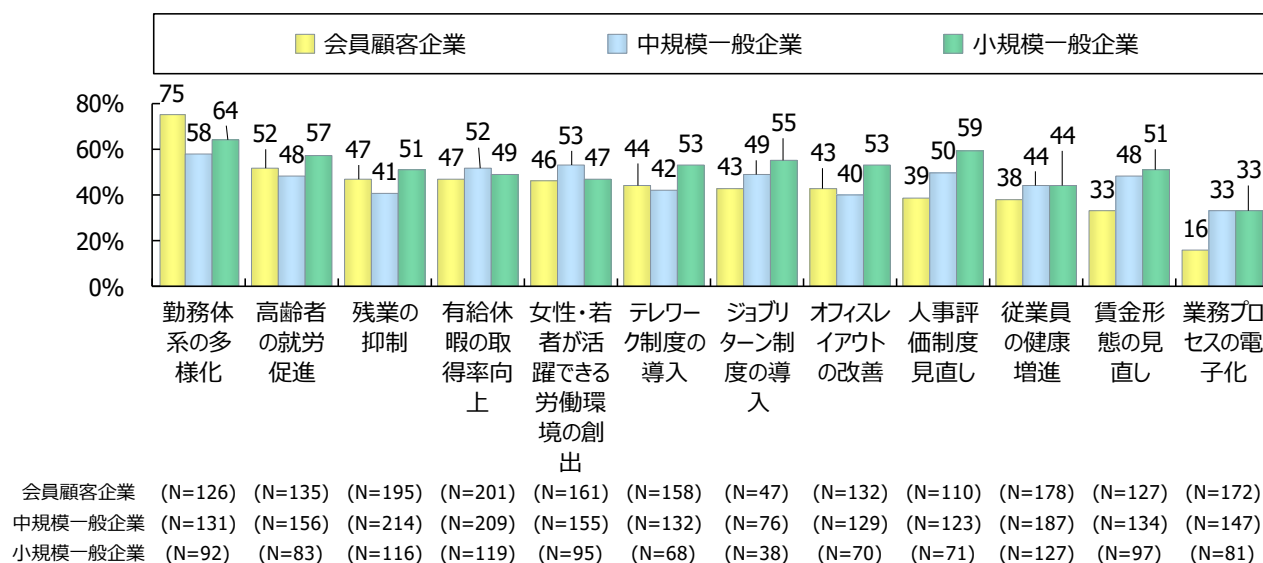
小規模一般企業でも、「テレワーク制度の導入」が49%でトップであり、「業務プロセスの電子化」が43%であった。

IT利用が有効との比率が、会員顧客企業に比べて中規模一般企業や小規模一般企業でやや低いということは、ITを利用するためには設備投資が必須となることを受け、IT利用に対する捉え方が少し異なっているのかもしれない。

## (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 2.1.11 である。

図表 2.1.11 勤務体系の多様化が有効な手段となる働き方改革  
(働き方改革を実施中、または実施予定企業)



会員顧客企業では、個別改善項目でもある「勤務体系の多様化」が75%でトップであり、「高齢者の就労促進」が52%で、「残業の抑制」と「有給休暇の取得率向上」が共に47%あった。その他にも「女性・若者が活躍できる労働環境の創出」、「テレワーク制度の導入」、「ジョブリターン制度の導入」、「オフィスレイアウトの改善」などがほとんど差のない比率で続いている。

中規模一般企業でも、「勤務体系の多様化」が58%でトップであり、「女性・若者が活躍できる労働環境の創出」が53%、「有給休暇の取得率向上」が52%、「人事評価制度の見直し」50%と続いている。

小規模一般企業でも、「勤務体系の多様化」が64%でトップであり、「人事評価制度の見直し」が59%、「高齢者の就労促進」が57%、「ジョブリターン制度の導入」が55%と続いている。

勤務体系の多様化が各改善項目に有効であるとの見解は、会員顧客企業・一般企業ともあまり差はなく、各改善項目全体が高い評価であった。こうした点で前項のITの利用が有効との評価項目とは異なった状況を見せている。

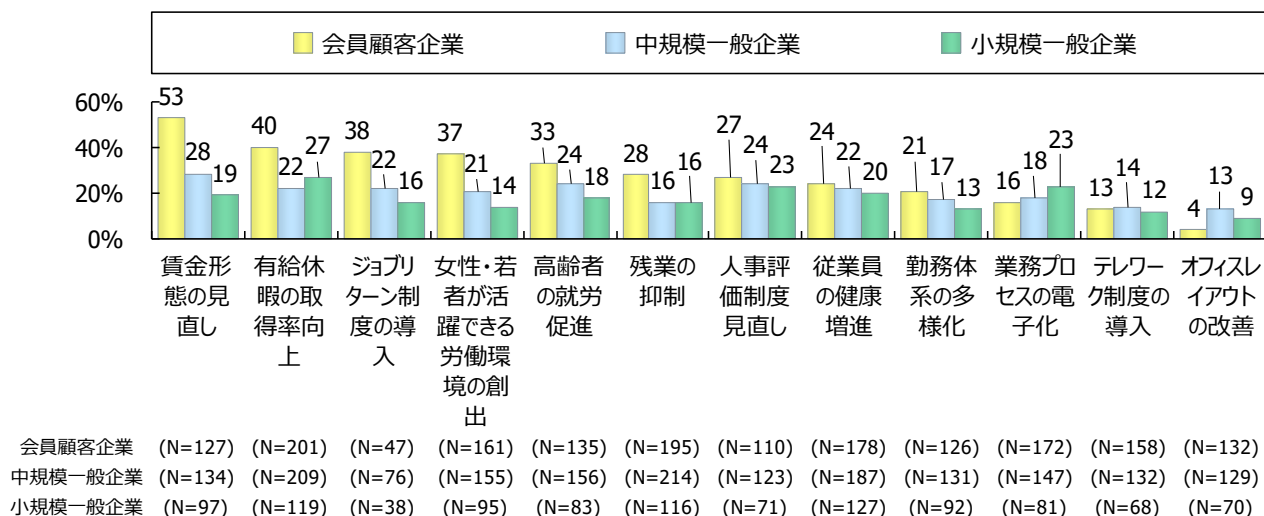
### (3) 法制度整備の有効性

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 2.1.12 である。

会員顧客企業では、「賃金形態の見直し」が53%でトップであった。中規模一般企業でも、「賃金形態の見直し」が28%でトップであったが、小規模一般企業では、「有給休暇の取得率向上」が27%でトップであった。

ただし、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20~30%の低い比率であり、各事業群とも働き方改革に関して法制度整備はあまり重要ではないとの見方であった。

図表 2.1.12 法制度整備が有効な手段となる働き方改革  
(働き方改革を実施中、または実施予定企業)



## 2.1.6 緊急事態宣言時と現在における取り組みの変化

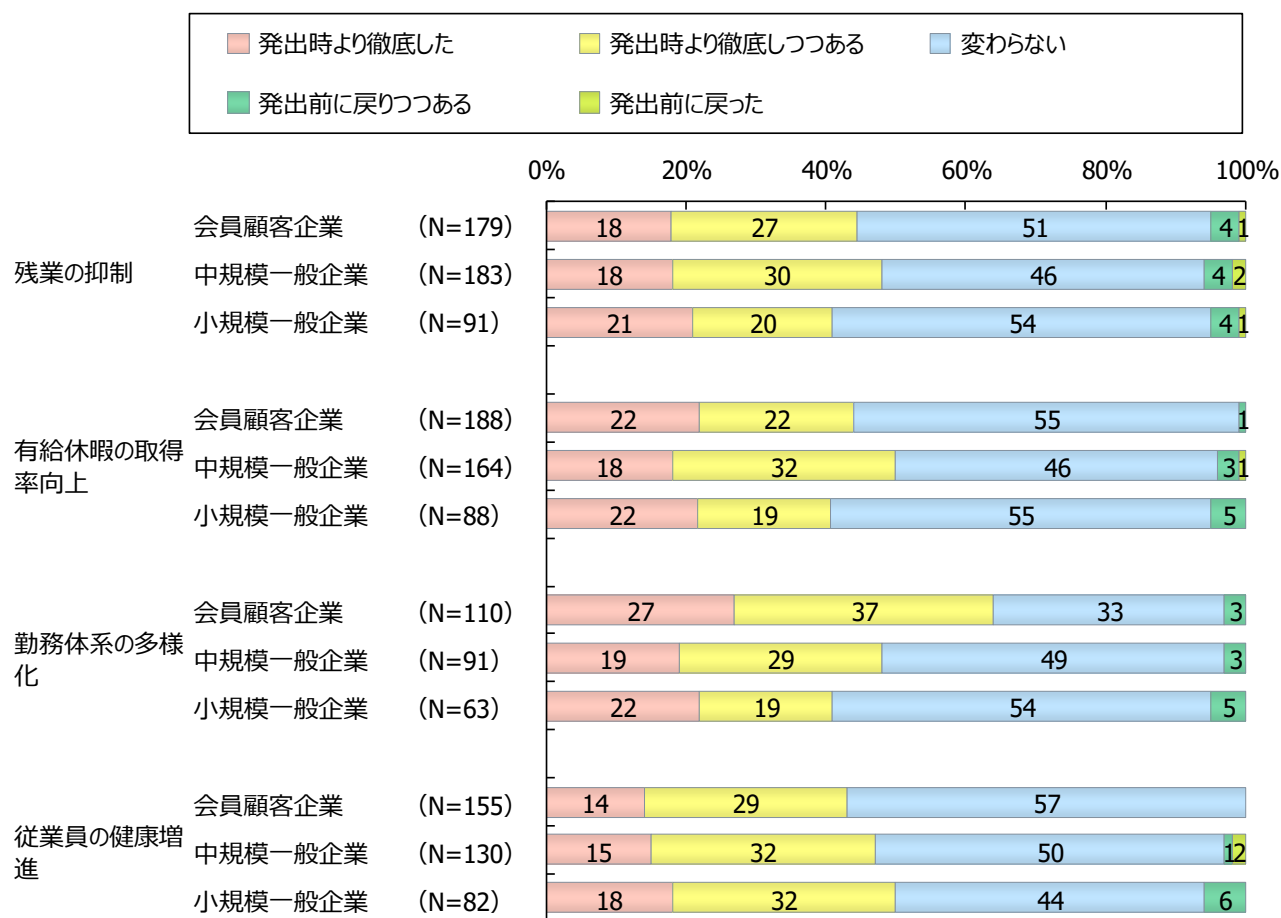
2020年から2021年にかけて新型コロナウイルス感染症対策として緊急事態宣言が発出されたが、2021年9月30日に緊急事態終了宣言が発出されたことで、働き方改革の各項目はどのような影響を受けているかを聞いた結果を、[長時間勤務対策]、[雇用の安定]、[労働生産性]の各々のグループに分けて説明する。

### (1) 長時間勤務対策関連項目の変化

最初に、長時間勤務対策関連項目への取り組みの変化を調査した結果を図表 2.1.13 に示す。

長時間勤務対策関連項目では、ほとんどの項目が「変わらない」(44~57%)という結果であるが、会員顧客企業の「勤務体系の多様化」が、「発出時より徹底しつつある」が37%で、「変わらない」の33%を超える結果となった。コロナ禍で出勤しての勤務が減少する中、テレワークなどの勤務方法を体系的に取り入れようとする企業が増加していることが影響していると思われる。

図表 2.1.13 緊急事態宣言時と現在における活動の変化（長時間勤務対策関連項目）  
（働き方改革を実施中、または実施予定企業）



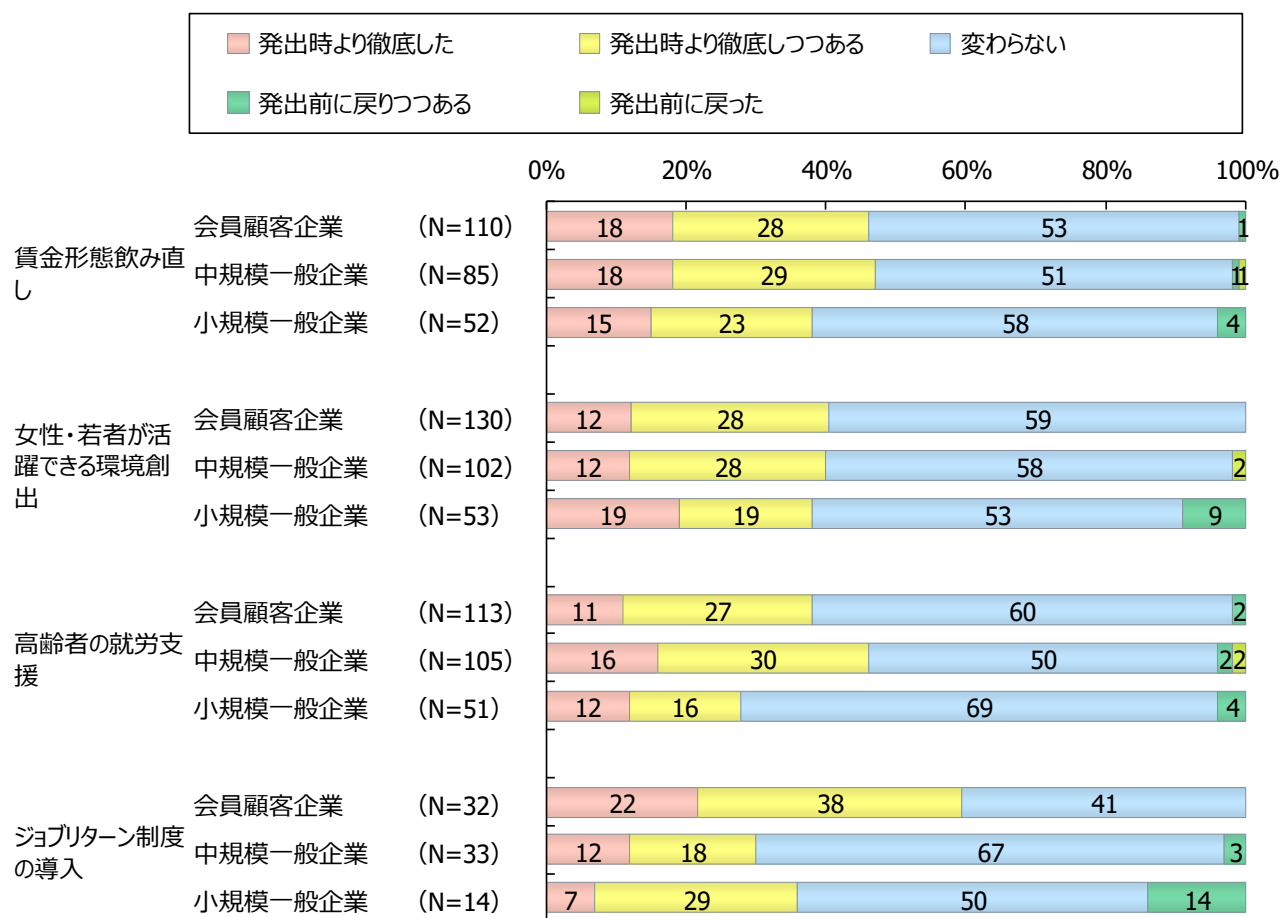
## (2) 雇用の安定対策関連項目の変化

次に、雇用の安定対策関連項目への取り組みの変化を調査した結果を図表 2.1.14 に示す。

雇用の安定関連項目でも、ほとんどの項目が「変わらない」（41～69%）という結果であるが、会員顧客企業の「ジョブリターン制度の導入」は、「発出時より徹底しつつある」が38%で、「変わらない」の41%に近づく結果となった。テレワーク制度の導入によりジョブリターン制度も取り入れやすくなっているものと思われる。

事業規模が小さな小規模一般企業では、テレワーク制度の導入ができない企業が多く、「女性・若者が活躍できる環境の創出」や「ジョブリターン制度の導入」で「緊急事態宣言の発出前に戻りつつある」企業が増加してきている。

図表 2.1.14 緊急事態宣言時と現在における活動の変化（雇用の安定関連項目）  
（働き方改革を実施中、または実施予定企業）



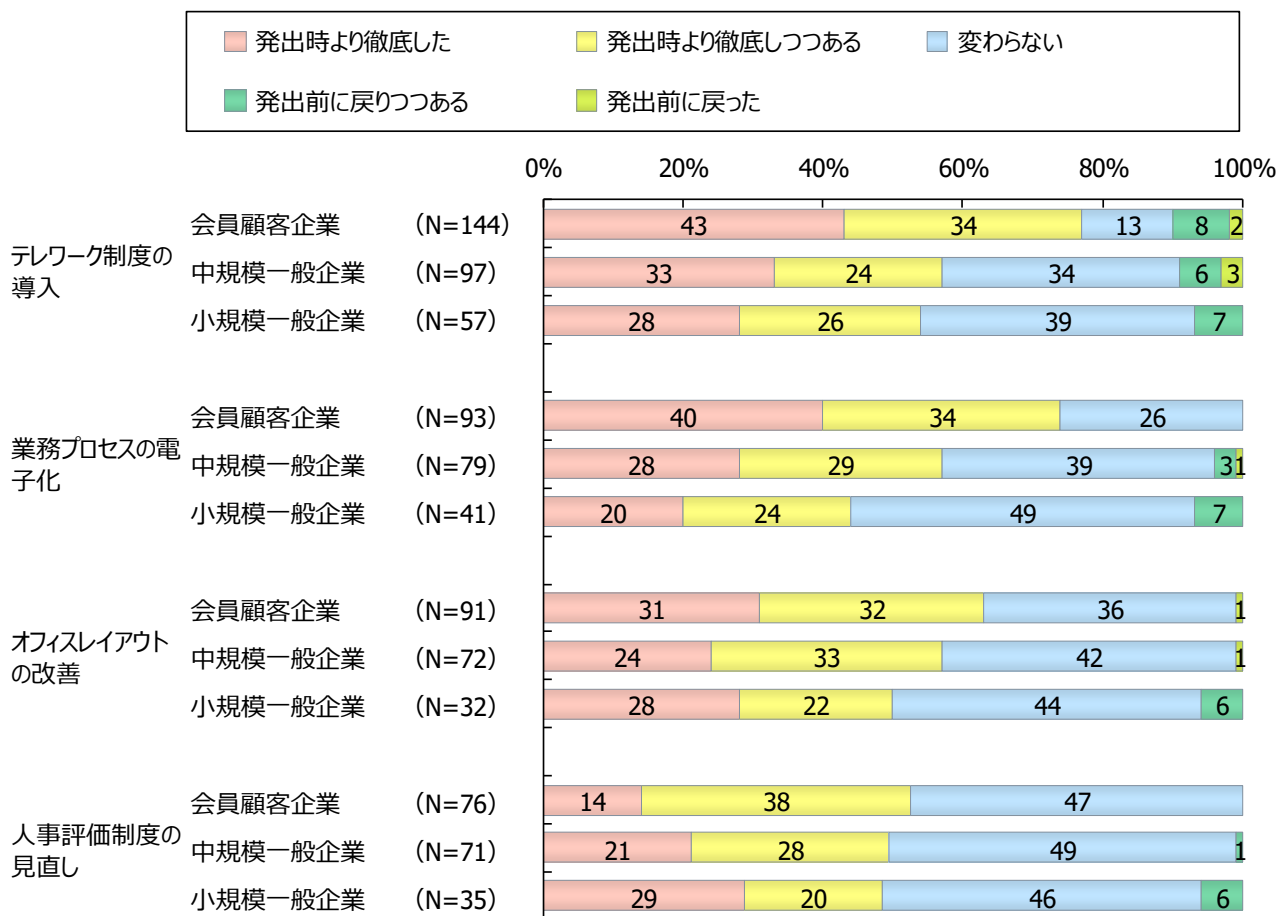
### (3) 労働生産性対策関連項目の変化

次に、労働生産性対策関連項目への取り組みの変化を調査した結果を図表 2.1.15 に示す。

労働生産性関連項目では、会員顧客企業で全ての項目が「発出時より徹底した」並びに「発出時より徹底しつつある」が半数以上の企業での評価となっている。特に、「テレワーク制度の導入」や「業務プロセスの電子化」では、「発出時より徹底した」と「発出時より徹底しつつある」が74～77%であり、緊急事態終了宣言後も「テレワーク制度」や「業務プロセスの電子化」は業務の中に定着しつつあると言える。

一方で、「テレワーク制度の導入」が「発出前に戻りつつある」や「発出前に戻った」が各事業体で7～10%あり、緊急事態宣言下では精一杯の努力をして進めてきたが、現在は少しずつ元に戻したいといった状況もうかがわれる。

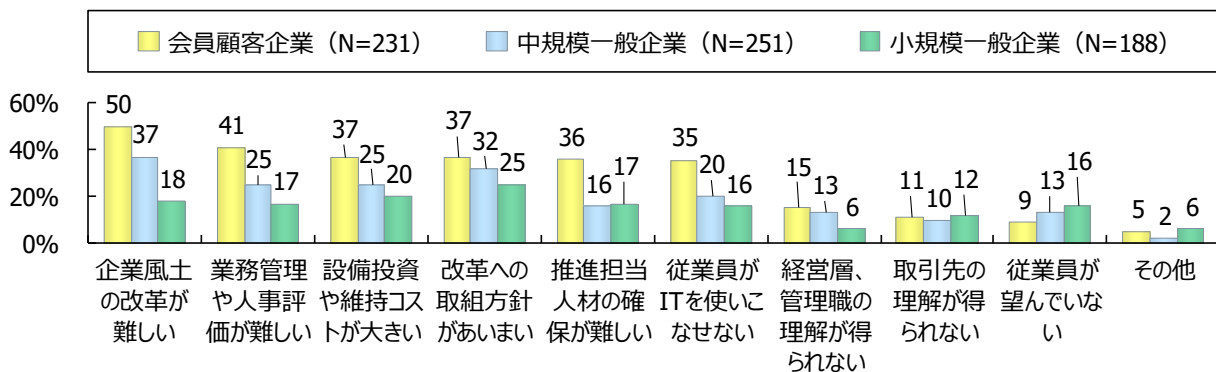
図表 2.1.15 緊急事態宣言時と現在における活動の変化（労働生産性関連項目）  
（働き方改革を実施中、または実施予定企業）



### 2.1.7 働き方改革への取り組みに対する課題

働き方改革に取り組む上で、課題となったあるいは課題となるであろうことを聞いたのが、図表 2.1.16 である。

図表 2.1.16 働き方改革を実施する上での課題  
（働き方改革を実施中、または実施予定企業）



会員顧客企業で、最も課題として挙げられたのは「企業風土の改革が難しい」で、全体の半数にあたる50%の企業が課題として挙げており、長年培ってきた企業風土が改革を受け入れづらいという体質を作ってしまったと考える企業が多いということであろう。

その他にも、「業務管理や人事評価が難しい」や「設備投資や維持コストが大きい」が挙げられているが、これらはテレワーク体制を進める上での課題として挙げられているものと思われる。

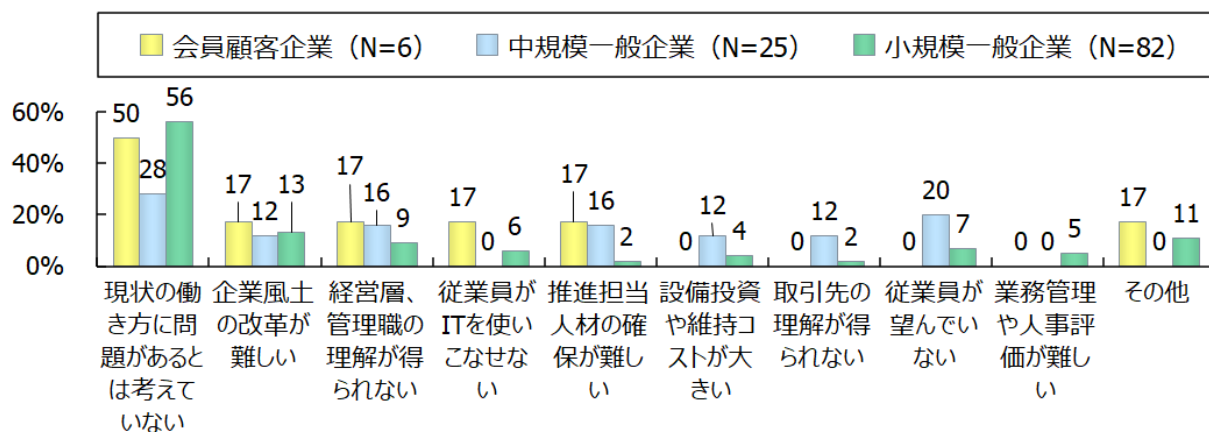
中規模一般企業でも同様に、「企業風土の改革が難しい」がトップの37%であるが、「改革への取り組み方針があいまい」といった点も課題の上位として挙げられた。

「改革への取り組み方針があいまい」は、小規模一般企業ではトップの25%の企業が挙げており、各企業とも、改革に向けた活動は状況を見ながら進めている様子が見られる結果である。

### 2.1.8 働き方改革を実施しない理由

働き方改革について、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 2.1.17 である。

図表 2.1.17 働き方改革を実施しない理由  
(働き方改革の実施予定のない企業)



理由として、最も多かったものは「現状の働き方に問題があるとは考えていない」で、会員顧客企業で50%、中規模一般企業で28%、小規模一般企業で56%という結果であった。

ただし、この表をご覧いただく上では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25社、小規模一般企業82社）ということに留意してほしい。

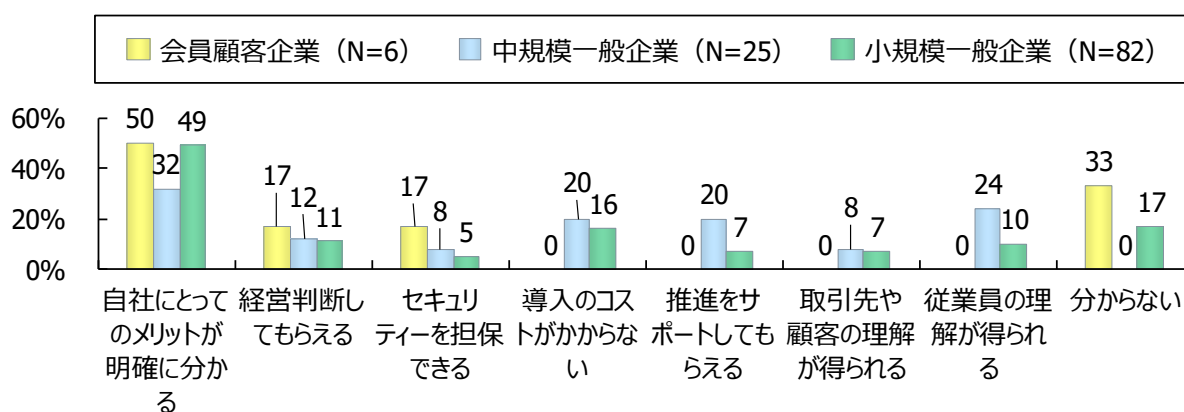
857社の全調査対象会社の内、働き方改革の実施予定がないと回答した企業は113社しかなく、残りの744社（87%）は、働き方改革を進めているという結果に安心したというのが偽らざる感想であるが、小規模一般企業に限って言えば、調査対象企業302社に対して82社（27%）が働き方改革の実施予定がないということは、今後の推進のための支援策強化が必要であろう。



### 2.1.9 働き方改革を実施する条件

現在、働き方改革を実施する予定のない113社に対して、どのような条件が整えば改革を実施しようと考えているかを聞いたのが、図表 2.1.18 である。

図表 2.1.18 働き方改革を実施する条件  
(働き方改革の実施予定のない企業)



各企業体で、最も多かったのは「自社にとってメリットが明確に分かる」で、会員顧客企業 50%、中規模一般企業 32%、小規模一般企業 49%であった。2.1.8 項の質問で、実施しない理由として「現在の働き方に問題があるとは考えていない」が大多数を占めたことと重ね合わせれば、問題とは考えていないがメリットが明確になるのであれば、実施しても良いと考える企業が多いということであろう。

## 2.2 テレワーク制度の導入状況

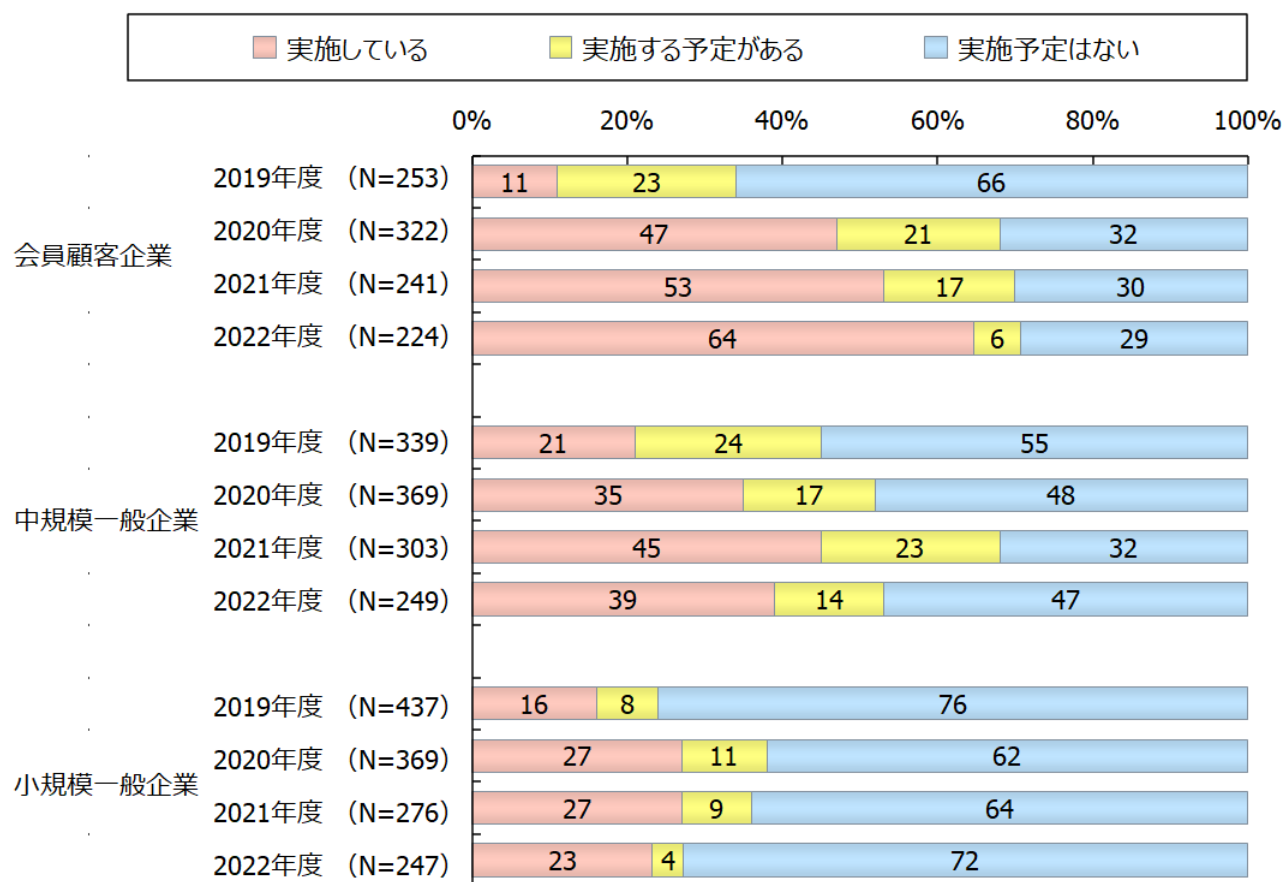
ここまでは、働き方改革全般について状況を見てきたが、ここからはテレワーク制度の導入状況についてももう少し細かく見ていこう。

### 2.2.1 年度別テレワーク実施状況と東京圏とそれ以外の地域の実施状況

コロナ前の2019年度のテレワーク実施率は低かったものの、2020年度に新型コロナウイルス感染症対策として、非接触・非対面を基本とする新生活様式が提唱され、テレワーク制度を採用する企業も急増した。感染症対策として2020年4月から2021年9月にかけて緊急事態宣言が発出されたことも、この動きをさらに加速させた。2021年9月に緊急事態終了宣言が発出されたが、テレワーク制度はその後も企業活動に定着しており、実施率は高水準を維持している。

2019年から2022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、会員顧客企業で11%、中規模一般企業で26%、小規模一般企業で16%であった実施率が、2020年度は新型コロナウイルス感染症対策として政府が提唱した人流制限のための、出勤者7割削減を実現するための要請によるテレワークや在宅勤務推奨の政策を受けて、テレワーク制度を採用する企業が大幅に増加した。2021年度は、全国19都道府県を対象とし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。

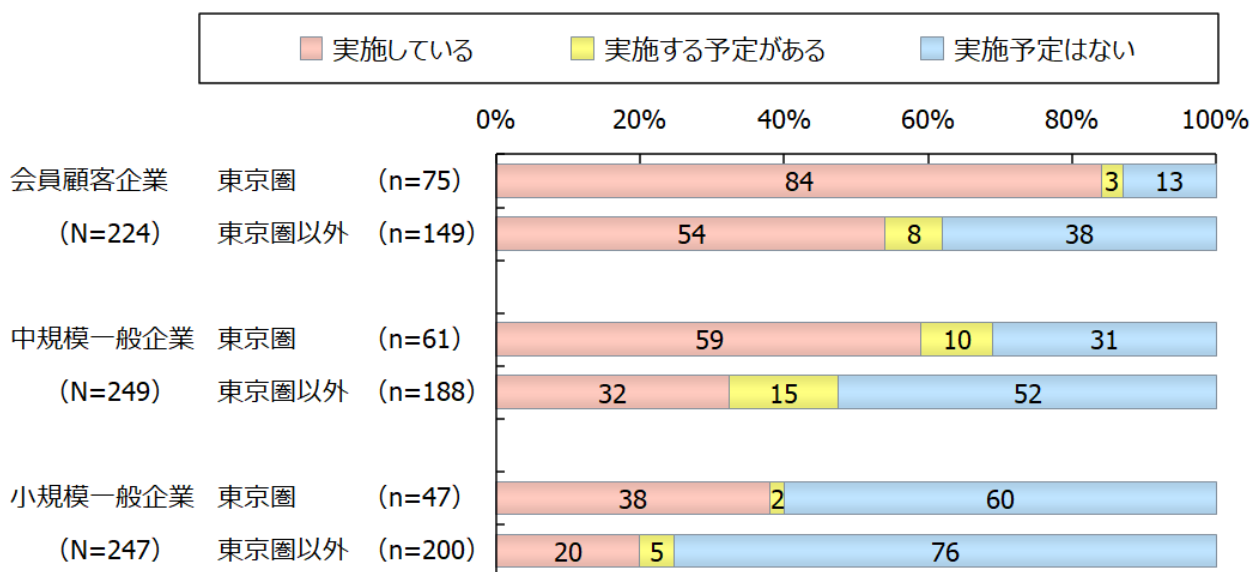
2020年4月13日に出された「出勤者7割削減を実現するための要請について（協力依頼）」も2020年11月19日に取り下げられた。

こうした世の中の動きを受けたものの、ここ3年間の活動実績からテレワーク制度は企業活動に定着してきており、会員顧客企業では実施率が64%に9ポイント増加した。中規模一般企業や小規模一般企業では2021年度から僅かに減少しているが、会員顧客企業同様、企業活動に定着してきている。

東京圏\*16とそれ以外地域でのテレワーク実施状況比較を見たのが、図表2.2.2である。

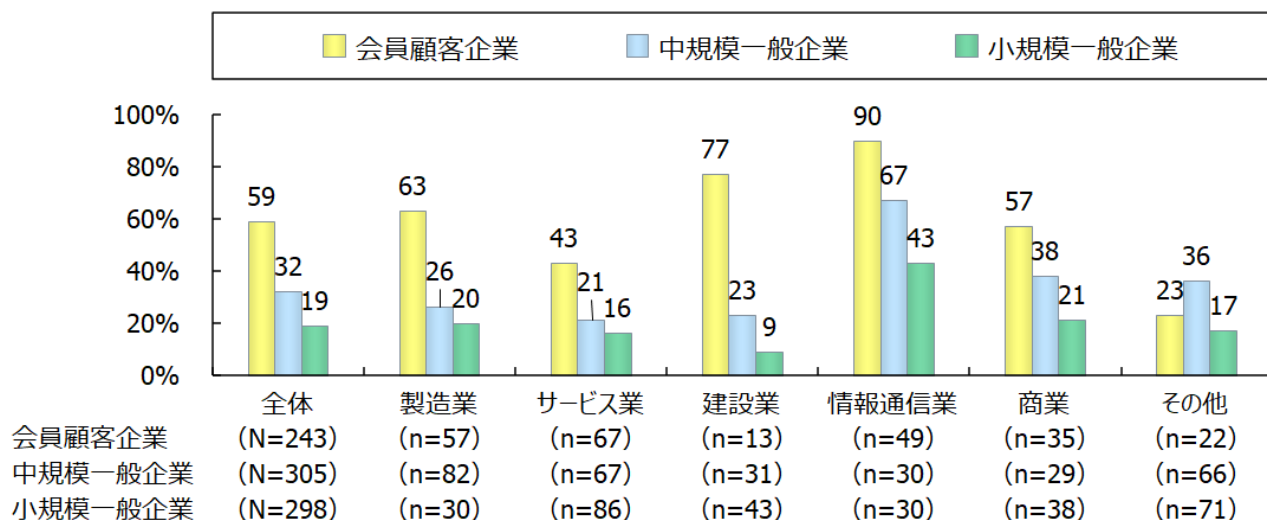
\*16 東京都内への通勤者の比率が10%を超える市町村が半数以上の都県（埼玉県、東京都、千葉県、神奈川県）を東京圏とした。

図表 2.2.2 東京圏とそれ以外の地域でのテレワーク実施状況



従来から、東京圏とそれ以外の地域とでは実施率に大きな差があると言われているが、今回の調査でも、会員顧客企業で30ポイント、中規模一般企業で27ポイント、小規模一般企業でも18ポイントの差が出ている。

図表 2.2.3 業種別テレワーク実施率比較

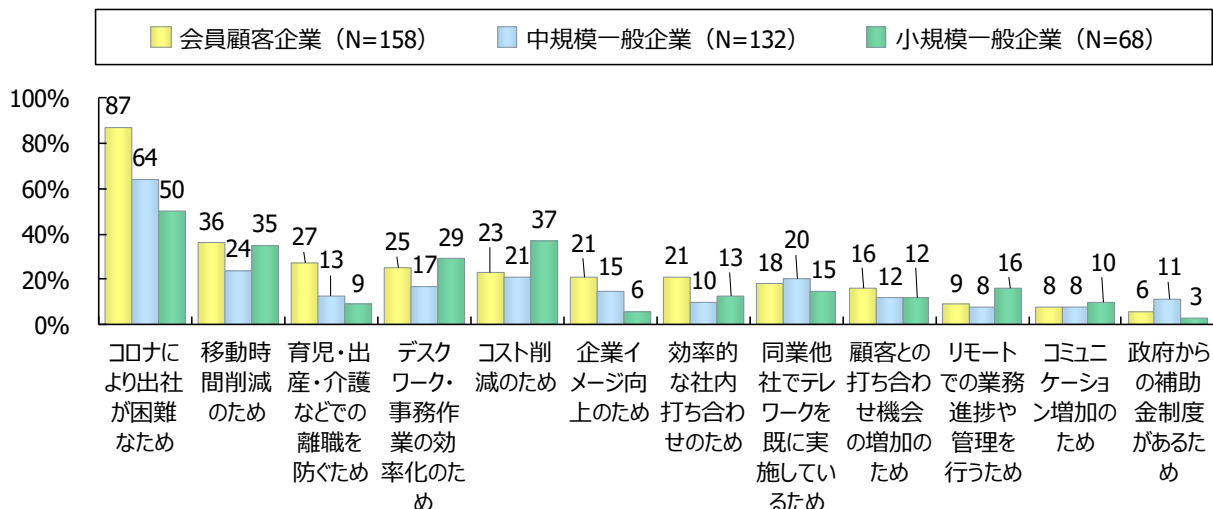


一方、業種別のテレワーク実施率を見てみると、図表 2.2.3 に示すように情報通信業など先端技術関連の企業の実施率が他の業種に比べて高くなっている。こうした情報通信企業は、ネットと端末さえあればほとんどの仕事をテレワークで実施できることが要因の一つと考えられる。

## 2.2.2 テレワーク制度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制度を導入する決定をしたきっかけを聞いたのが、図表 2.2.4 である。

図表 2.2.4 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)

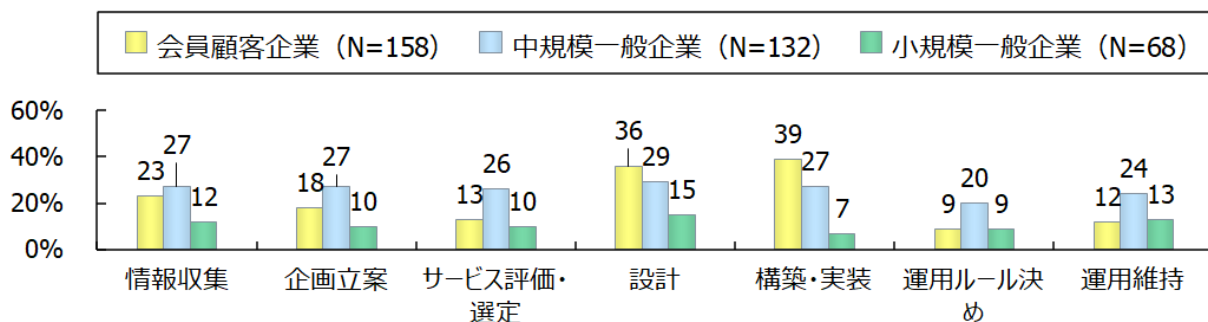


導入企業の絶対的多数が選択した回答は、「コロナにより出社が困難なため」であり、会員顧客企業で87%、中規模一般企業で64%、小規模一般企業で50%と高い比率であった。2020年から2021年にかけて緊急事態宣言等が発出され、出勤者の7割削減が求められたこともテレワーク制度の導入に大きく影響したことが分かる結果である。

その他の回答では、「移動時間削減のため」、「コスト削減のため」、「デスクワーク・事務作業の効率化のため」などが多くの企業からの回答であった。また、「育児・出産・介護などでの離職を防ぐため」との回答が会員顧客企業で27%あった。

実際にテレワーク制度を導入する上で発生する諸問題を解決するために、ITベンダー主体で実施を期待するテレワーク制度導入工程を聞いたのが、図表 2.2.5 である。

図表 2.2.5 テレワーク制度導入で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)



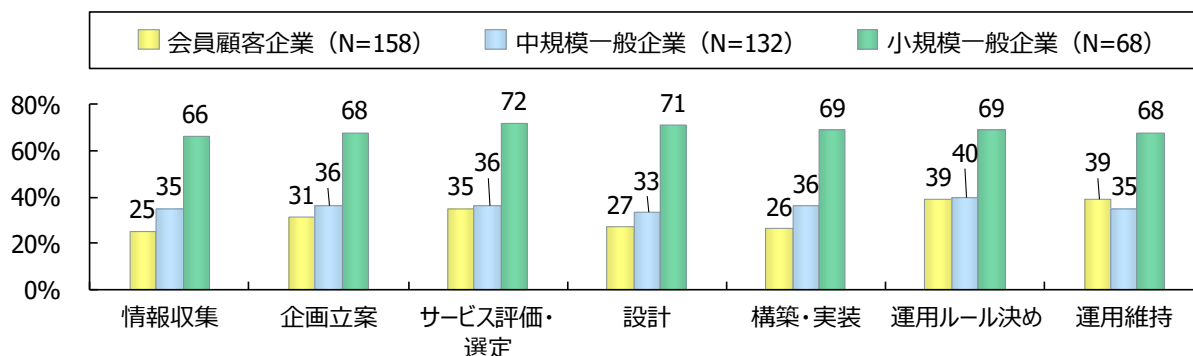
会員顧客企業で期待が大きかったのは、「構築・実装」の39%、「設計」の36%であった。社内に設置したサーバーと社外からリモートで接続する端末の運用に関して、最良の構築・実装方式に対するアドバイスを求めた結果と考えられる。

中規模一般企業では、「情報収集」、「企画立案」、「サービス評価・選定」、「設計」、「構築・実装」、「運用ルール決め」、「運用維持」の全てが20~29%の期待値であった。

小規模一般企業では全ての期待値が7~15%でしかなく、あまり期待していないことが分かる。

一方で、ITベンダーの関与がいない制度導入工程の回答が、図表 2.2.6 である。

図表 2.2.6 ITベンダーの関与がいないテレワーク制度導入工程  
(テレワーク制度を導入済み、または導入予定の企業)

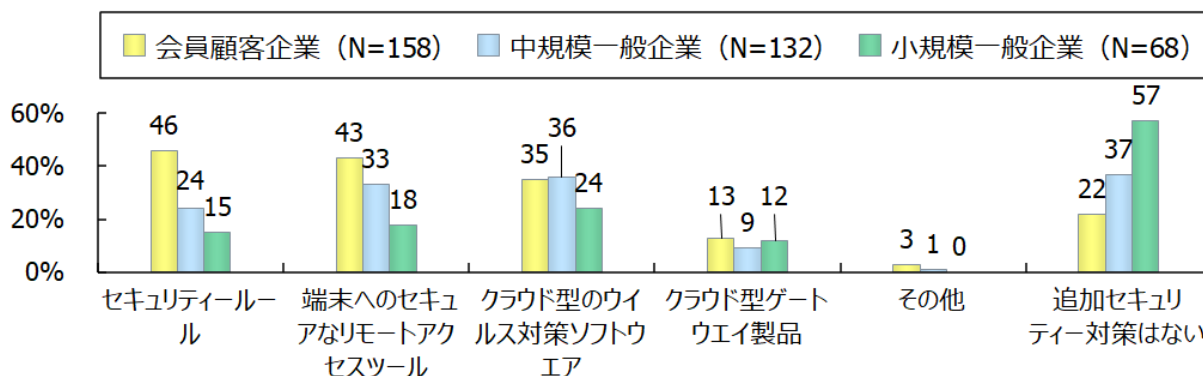


ご覧のように、小規模一般企業では、関与がいないとの回答は、全ての項目が66~72%であり、規模が小さい企業ではITベンダーの力を借りたいものの費用対効果の視点から関与を求めないといった状況であろう。

### 2.2.3 テレワーク制度導入のための追加セキュリティー対策

テレワーク制度を導入するためには、セキュリティー対策強化が必要となる場合があるが、テレワーク制度を導入した企業や導入を予定している企業では、追加のセキュリティー対策としてどのようなものを考えているのかを聞いたのが、図表 2.2.7 である。

図表 2.2.7 テレワーク制度導入のために追加した、または追加予定のセキュリティー対策  
(テレワーク制度を導入済み、または導入予定の企業)



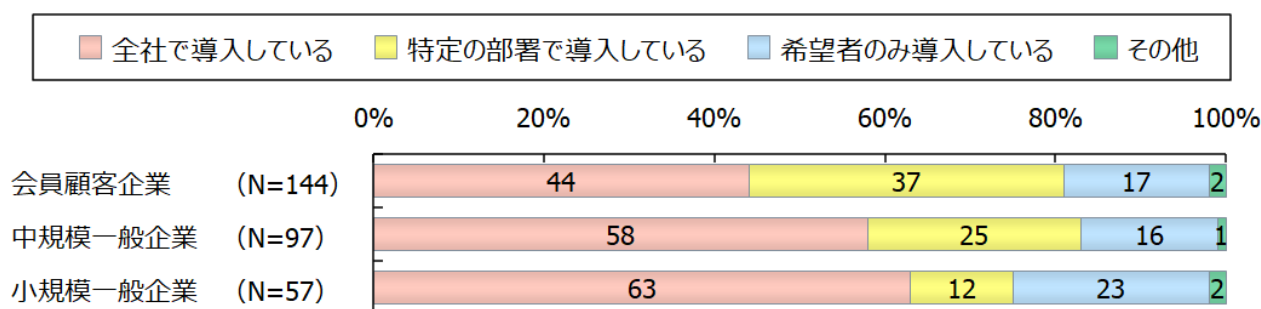
会員顧客企業で最も多かったのは「セキュリティールール」の設定で46%、「端末へのセキュアなリモートアクセスツール」の採用が43%であった。中規模一般企業では、「クラウド型のウイルス対策ソフトウェア」の採用が36%、「端末へのセキュアなリモートアクセスツール」の採用が33%であった。

ただし、中規模一般企業や小規模一般企業では「追加のセキュリティ対策はない」はそれぞれ37%と57%あり、実運用上での問題発生に対応するためのルール作りなどは積極的に進めて欲しい。

### 2.2.4 テレワーク制度導入部門の状況

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 2.2.8 である。

図表 2.2.8 テレワーク制度導入部門の状況  
(テレワーク制度を導入済みの企業)

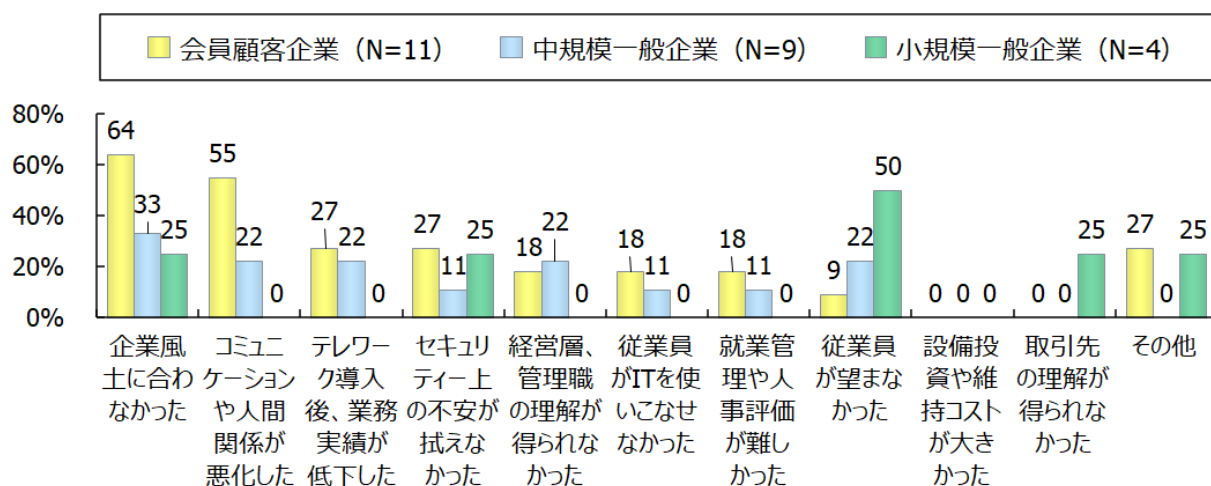


全社で導入しているのは、会員顧客企業で44%、中規模一般企業で58%、小規模一般企業で63%であり、企業規模が小さい企業ほど対象部門も少ないことから、導入するからには会社全体で導入しようという考え方が見える結果であった。

### 2.2.5 テレワーク制度を縮小または廃止する理由

次に、「2.1.6 緊急事態宣言時と現在における取り組みの変化」の調査で「現在テレワーク制度を導入している」が、「発出前に戻りつつある」または「発出前に戻った」と回答した企業に、その理由を聞いたのが、図表 2.2.9 である。

図表 2.2.9 テレワーク制度を縮小もしくは廃止する理由  
(テレワーク制度を導入済みで緊急事態宣言時よりも縮小傾向の企業)



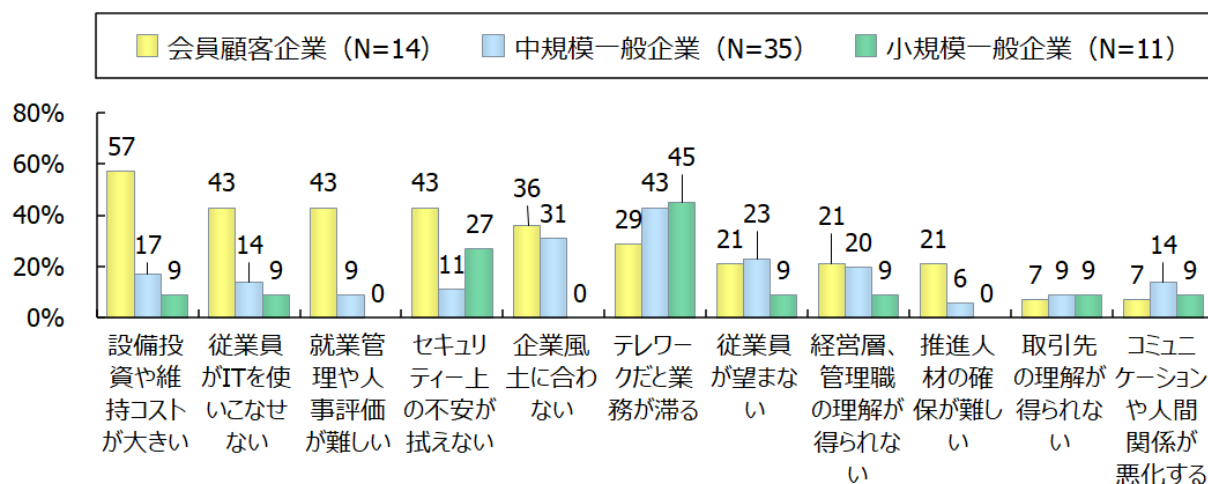
ここで留意して欲しいのは、今回の調査でテレワーク制度を導入していると答えた企業は、会員顧客企業並びに一般企業合計で 298 社あるうち、今後縮小もしくは廃止を考えておりその理由を挙げて企業は 24 社と僅か 8% しかないことであり、このグラフが示す結果についても、母集団が少ないことから参考として捉えていただきたい。ただし、一方で、テレワーク制度を今後も継続あるいは拡大して行く方向にある企業が 92% あるということは喜ばしい状況であると言えよう。

縮小もしくは廃止理由の回答で、最も多かったのは「企業風土に合わなかった」で、会員顧客企業 64%、中規模一般企業 33%、小規模一般企業 25% であった。やはり、企業によってはテレワーク制度が企業としての経営スタンスにマッチしないことがあるということであろう。

## 2.2.6 テレワーク制度を導入予定であるが、導入が進まない理由

テレワーク制度を導入の予定であるが、導入が進まない理由を聞いたのが、図表 2.2.10 である。

図表 2.2.10 テレワーク制度導入が進まない理由  
(テレワーク制度を導入予定の企業)



会員顧客企業で最も高かった理由は、「設備投資や維持コストが大きい」というもので 57% であった。その他に、「従業員が IT を使いこなせない」、「就業管理や人事評価が難しい」、「セキュリティー上の不安が拭えない」が 43% で続いた。

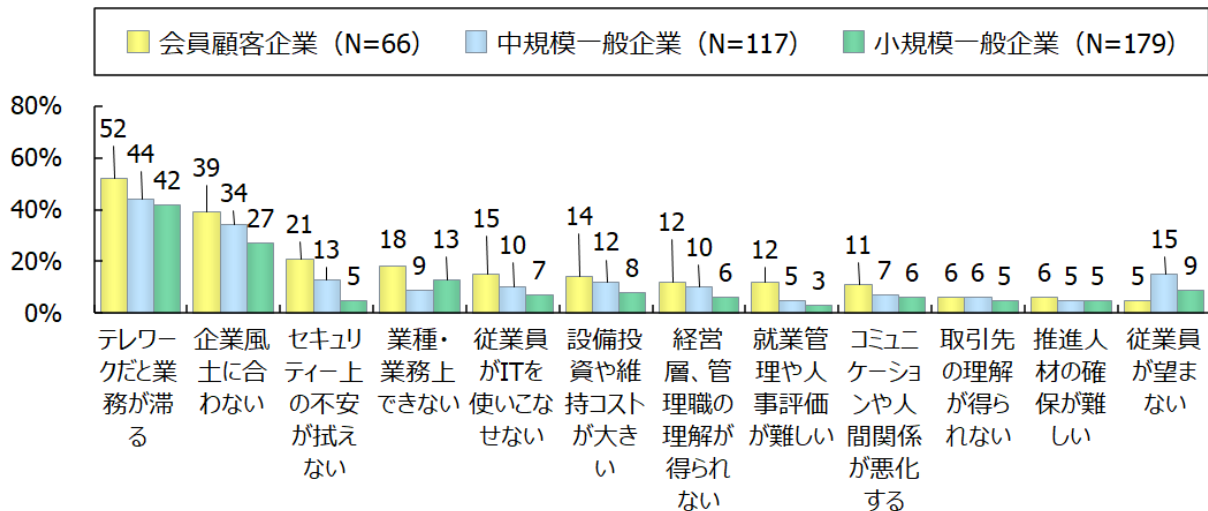
中規模一般企業や小規模一般企業では、「テレワークだと業務が滞る」が最も高い理由として挙げられ、各々 43%、45% であった。

企業としては、テレワーク制度の導入を予定しているものの、現実問題としてテレワークで業務遂行ができるかどうか、判断できないことが導入決定の足かせとなっている状況が見えてくる。

## 2.2.7 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 2.2.11 である。

図表 2.2.11 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)

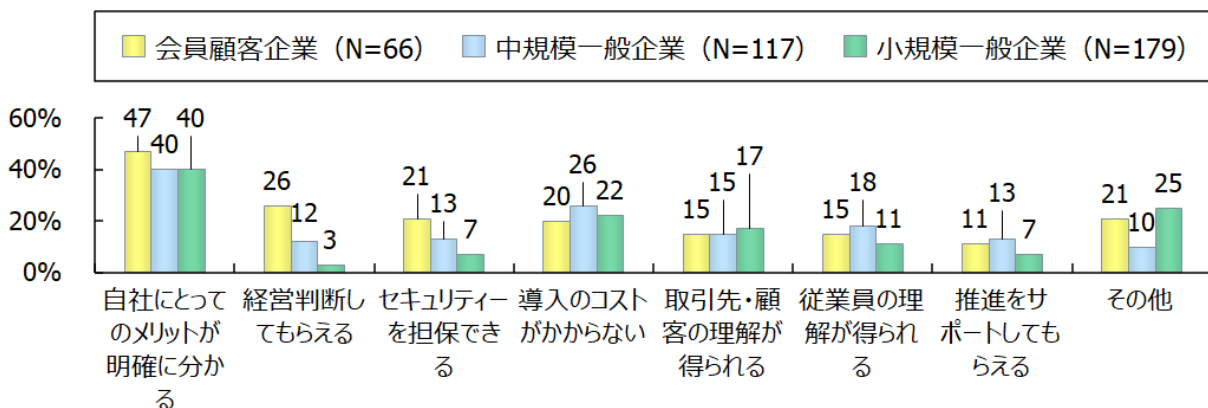


最も比率が高かったのは、導入に踏み切れない一番の理由として挙げられた「テレワークだと業務が滞る」で、会員顧客企業が 52%、中規模一般企業が 44%、小規模一般企業が 42%であった。対象業務を、テレワークで推進しようとするとう業務が滞ってしまうと考える企業では、テレワークを採用できないと考える企業が多いことがうかがわれる。

それ以外の項目の中では、「企業風土に合わない」が多くの企業で挙げられた。テレワークに限らず働き方改革全般についても、「企業風土に合わない」あるいは「企業風土の改革が難しい」との理由で取り上げない企業があることは大変残念なことである。企業風土とは、その企業に習慣的に根付いてきた明文化されていない暗黙のルール・社内規範・価値観・人間関係などであるため、直ちに換えられるものではないが、自社の努力で改善できる要素も数多くあると思われるので、ぜひ改善に向けた努力を願いたいものである。

次に、企業体質改善以外の項目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 2.2.12 である。

図表 2.2.12 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。テレワークを導入すればこんなメリットが発生するなど、分かりやすいメリットを認識できれば導入が進むであろうと考えている企業が多いことが分かる。

その他、「経営判断してもらえる」、「セキュリティーを担保できる」、「導入のコストがかからない」などが、会員顧客企業で20%以上の項目として挙げられた。また、一般企業では、「導入コストがかからない」も上位の項目として挙げられた。導入コストについては、かからないにこしたことはないものの、費用をできるだけ抑えて導入する努力をすることでテレワーク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

デジタルトランスフォーメーション（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～』\*17で広く知られ、さまざまな企業で先進的な取り組みが行われている。

### 3.1 DX への取り組み状況

最初に、DX への取り組みの有無や必要性意識について調査した。

なお、本章では回答者が「自社の DX への取り組み状況を把握していない」企業の回答は除いて集計した。また、必要に応じて、会員顧客企業のうち、大規模な企業（以下、会員顧客大企業）の集計結果を内数として示した。

#### 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、一昨年度、昨年度の調査結果と比較したものを図表 3.1.1 に示す。

昨年度までは、どの企業群でも「取り組んでいる」または「取り組み予定である」企業が増加傾向にあった。

本年度も、会員顧客企業では引き続き増加傾向にあり、両者合わせて 49%と約半数を占めた。

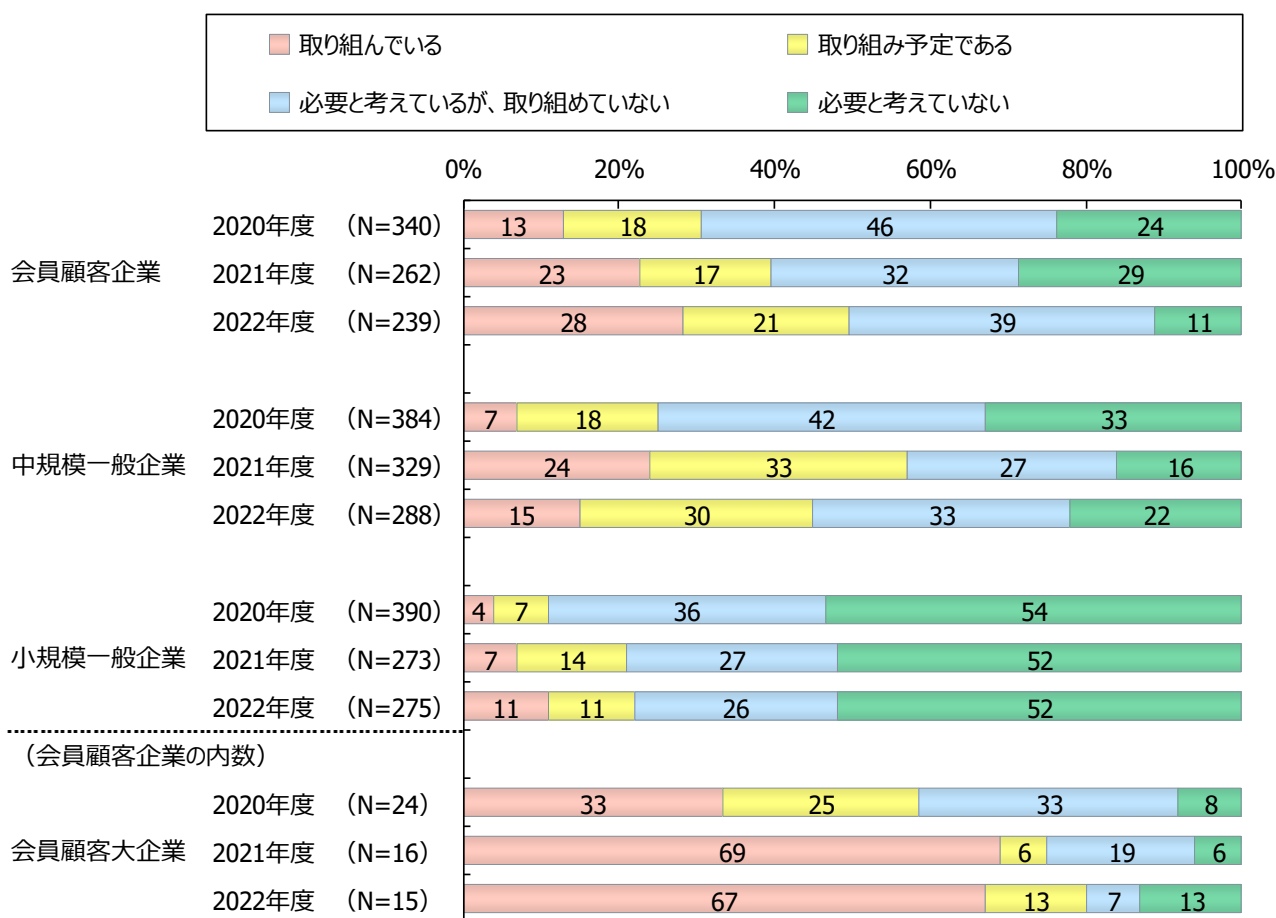
一方、中規模一般企業では昨年度の 57%から本年度は 45%へと大きく後退した。DX への取り組みが遅れている理由の調査（「3.3.1 DX の進捗と理由」参照）では、外的要因の上位に「新型コロナウイルスのまん延」、「会社の業績が悪化し、資金が不足」が挙げられており、コロナ禍や国際情勢、円安による先行きの不透明さが、経営者の判断に影響していると思われる。

また、小規模一般企業では、昨年度の 21%から本年度は 22%と変わらず、「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。

\*17 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](https://www.meti.go.jp/shingikai/mono_info_service/digital_transformation/20180907_report.html)

図表 3.1.1 DX への取り組み状況の経年変化

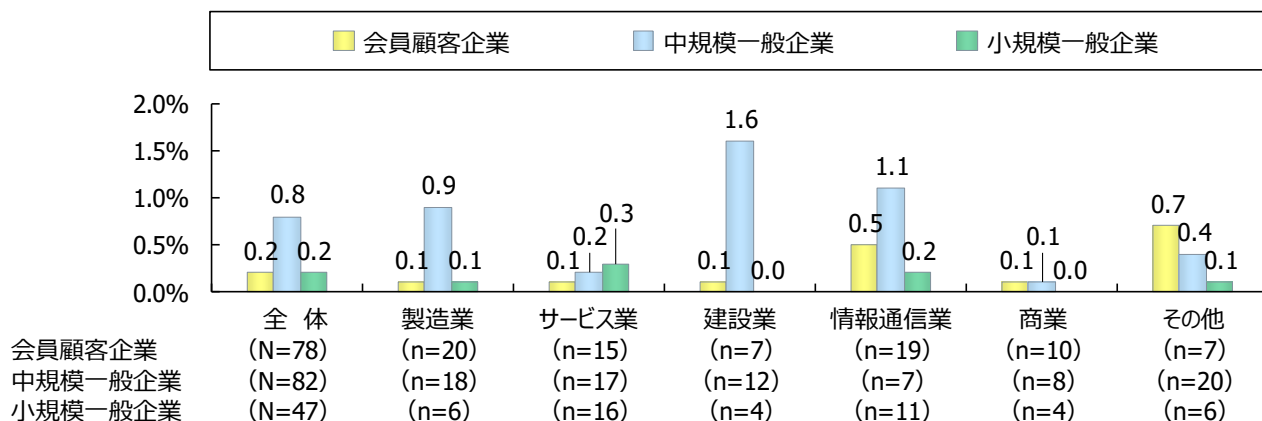


### 3.1.2 DX への投資

では、各企業はDXにどの程度の投資を考えているのだろうか。投資額を年間売上額との比率で見たのが図表 3.1.2 である。

図表 3.1.2 DX への投資

(DX に取り組み中、または取組み予定の企業 - 投資額不明企業を除く)



企業群別では、中規模一般企業が年間売り上げの0.8%と最も多く、中でも「建設業」が1.6%と最も多かった。

会員顧客企業は、全体で0.2%、業種別では、「その他」が0.7%で最も多く、「情報通信業」の0.5%を上回った。「その他」の中では「不動産業」の投資が多かった。

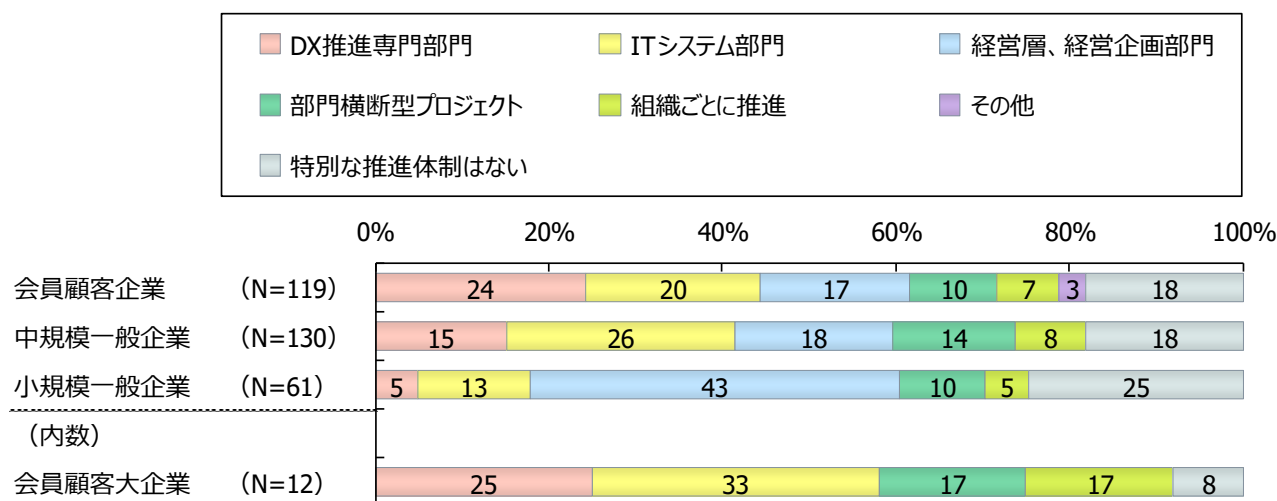
小規模一般企業では、全体が0.2%、業種別では「サービス業」が0.3%で最も多かったが、全体として大きな投資は行われていない。

### 3.1.3 DXの推進体制

次に、DXを主導している部門について調査した結果を図表3.1.3に示す。

会員顧客企業では「DX推進専門部門」が24%で1位、「ITシステム部門」が20%で2位であり、これらに「経営層、経営企画部門」が17%で続いた。企業規模が大きいだけに、専門の推進部門を要する企業も多いものと思われる。

図表 3.1.3 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)



中規模一般企業では「ITシステム部門」が26%で1位、これに「経営層、経営企画部門」が18%で続いた。

小規模一般企業では、「経営層、経営企画部門」が43%で1位だった。小規模一般企業では、経営者が「経営企画部門」や「ITシステム部門」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。

全般的に、「特別な推進体制がない」が18~25%と多かったが、DXを特別に扱わずに、一般の経営判断の一環として扱うものと思われる。つまり、「組織ごとに推進」または「経営層、経営企画部門」が判断するということと思われる。

いずれにしても、「経営層、経営企画部門」や「ITシステム部門」、「DX推進専門部門」のいずれかがDX推進の主な担い手に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。

### 3.1.4 DXに必要なスキルと調達方法

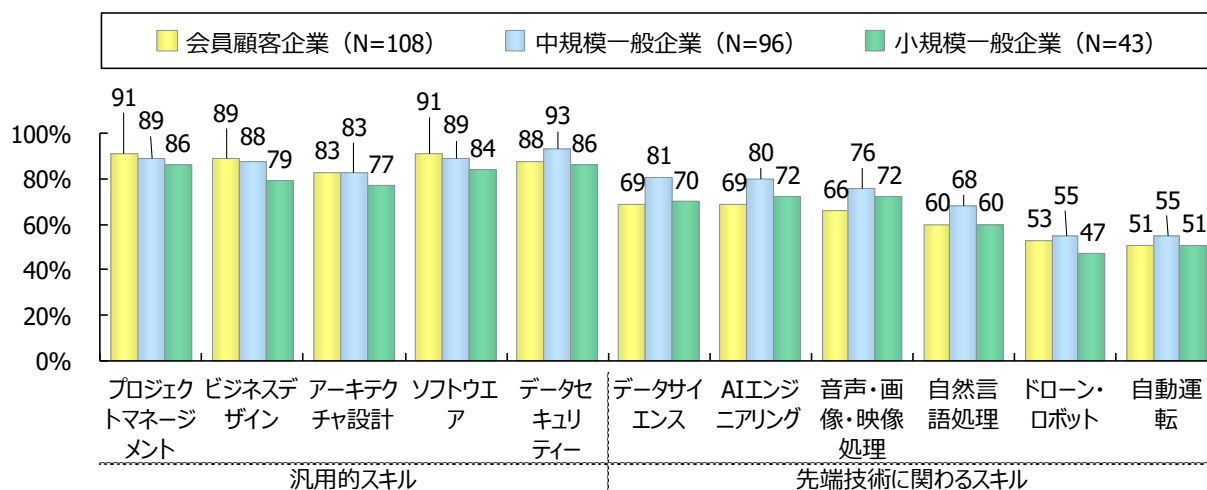
次に、一般にDXに必要なスキルについて、「必要と思うか」、必要と思う場合は「既に社内に保有しているか」、あるいは「どのように調達するのか」を調査した。

#### (1) DXに必要なスキル

DXに必要なスキルについて調査した結果を図表3.1.4に示す。なお、どのスキルについても「不要」と回答した企業については、判断できなかったものとし、集計から除いた。

この図から分かるように、企業群による差はあまり大きくない。企業規模や業種に依存せず、どの企業でも求められる汎用スキル（「プロジェクトマネジメント」、「ビジネスデザイン」、「アーキテクチャ設計（システムアーキテクチャ設計）」、「ソフトウェア（プログラミング）」、「データセキュリティー」）は77～93%の企業が必要と回答している。

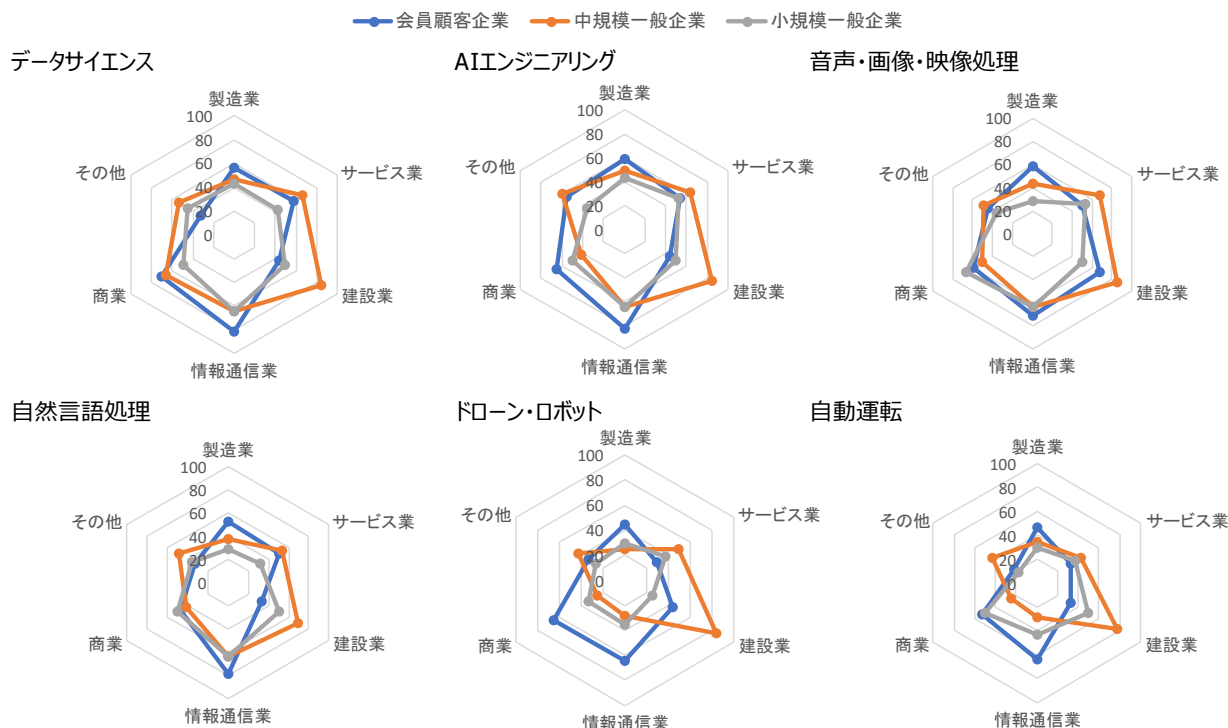
図表 3.1.4 DXに必要なスキル  
(DXに取り組み中、または取り組み予定の企業 - 不回答企業を除く)



中でも注目すべきは、「データセキュリティー」が会員顧客企業で1位とわずか3ポイント差で4位、一般企業で1位となった点である。デジタル化により情報の重要度が上がるとともに、情報アクセスが容易になることから、機密性を保ったり、ランサムウェアのような企業活動を停止に追い込むマルウェアへ対処したりする「データセキュリティー」が決定的に重要であることがよく理解されているようだ。

一方、「データサイエンス」や「AI（人工知能）エンジニアリング」などの、先端技術スキルの必要性については、図表3.1.5に示すように、業種や企業規模に大きく依存し、不要とする企業も多く、全体としては47～81%にとどまった。

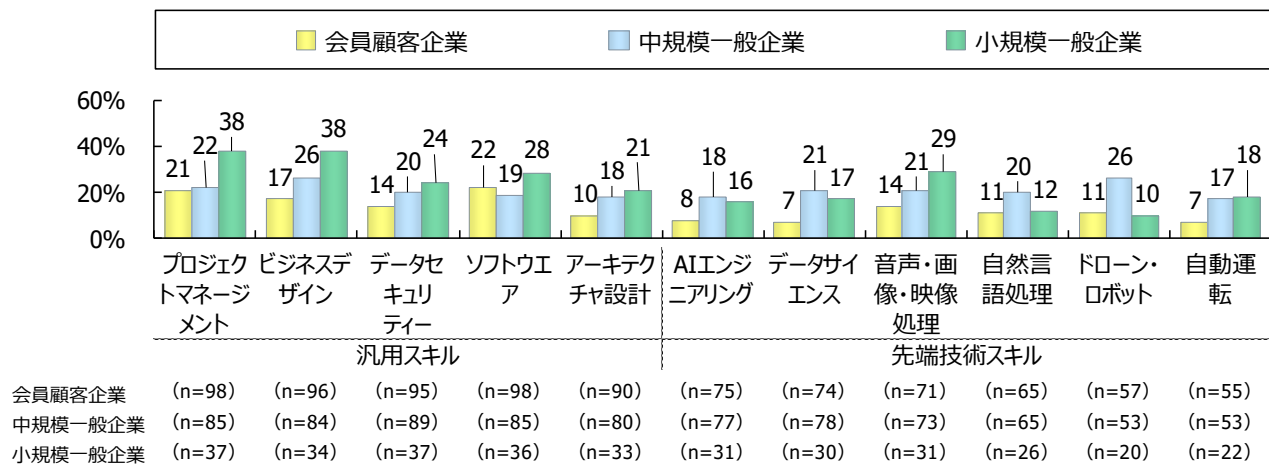
図表 3.1.5 先端技術スキルの必要性（業種別）  
 (DXに取り組み中、または取り組み予定の企業・不回答企業を除く)



(2) 自社で保有する DX スキル

では、必要とする DX スキルについて、自社内で既に保有している企業はどの程度あるのだろうか。該当するスキルを必要とする企業のうち、既に社内で保有している企業の割合を調べた結果が図表 3.1.6 である。

図表 3.1.6 自社で保有する DX スキル  
 (DXに取り組み中、または取り組み予定の企業で該当スキルが必要と考える企業)





会員顧客企業では、汎用スキルである「ソフトウェア」、「プロジェクトマネジメント」、「ビジネスデザイン」ですら 17～22%と少なく、「アーキテクチャ設計」は 10%しかなく、先端技術の関わるスキルは 7～14%と少ない。

中規模一般企業では前者が 10～22%と同程度で、後者が 17～26%と多い。

小規模一般企業では前者が 21～38%、後者が 10～29%となっている。

必須と思われる汎用スキルを保有している企業が少ないのが、会員顧客企業で目に付くが、量的（人数）または質的（知識レベルにとどまり実践レベルではない、など）な不足を訴えているとも考えられる。

先端技術の関わるスキルの中では、「音声・画像・映像処理」が多く、他のスキルよりビジネスの現場に浸透していると考えられる。

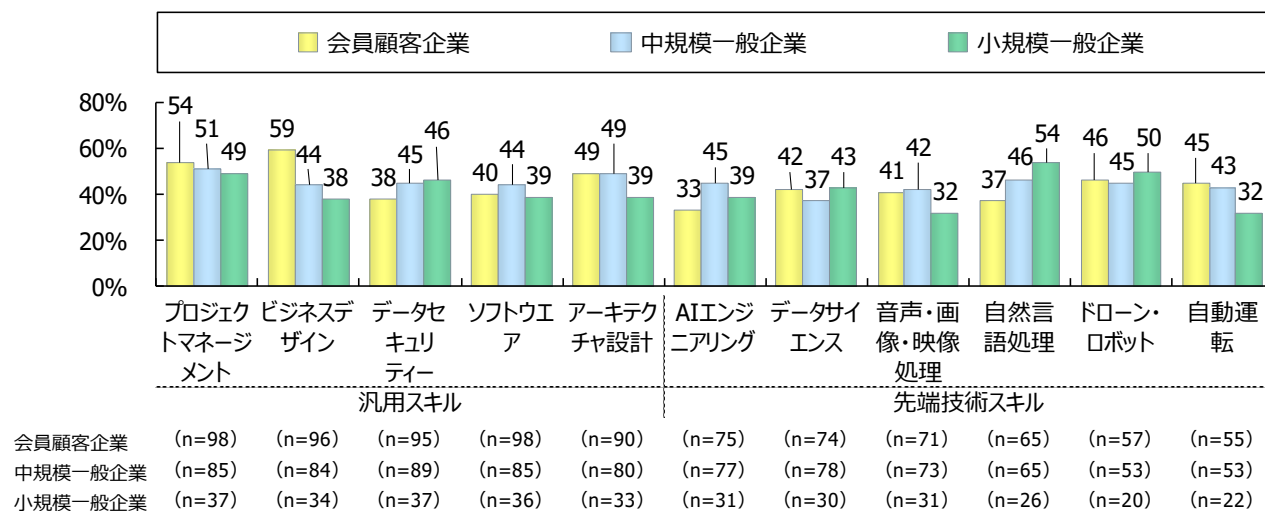
### (3) 自社で育成する DX スキル

次に、必要とする DX スキルについて、自社内で育成しようとしている企業はどの程度あるのだろうか。該当するスキルを必要とする企業のうち、社内で育成しようとしている企業の割合を調べた結果が図表 3.1.7 である。

会員顧客企業では、汎用スキルである「プロジェクトマネジメント」、「ビジネスデザイン」、「アーキテクチャ設計」が 49～59%と多かったが、「ソフトウェア」と「データセキュリティー」は 38～40%と少なかった。後者については、社外から調達できる、あるいは専門家に任せるとの判断と思われる。先端技術スキルのうち、「ドローン・ロボット」や「自動運転」が 45～46%と多かったが、これらを必要とする企業は社内スキルとして保有しておきたいのだと思われる。

図表 3.1.7 自社で育成する DX スキル

(DX に取り組み中、または取り組み予定の企業で該当スキルが必要と考える企業)



中規模一般企業では、汎用スキルである「プロジェクトマネジメント」、「アーキテクチャ設計」が 49～59%と多く、「ソフトウェア」と「データセキュリティー」は 44～45%と少なかったが会員顧客

客企業と同様の事情からと思われる。必須と思われる「ビジネスデザイン」が少なかったが、育成の難しさを反映したものだろう。先端技術スキルのうち、「ドローン・ロボット」や「自動運転」の43～45%を超えて「自然言語処理」が46%と多かったが、人手不足への対応として人間の言葉を理解する技術としての期待が大きいのだろう。

小規模一般企業では、中規模一般企業と同様の傾向が見られた。

一般企業では、DXとして先端技術を活かした取り組みを中心に進めようとしているものと思われる。

#### (4) 新たな人材採用で充当する DX スキル

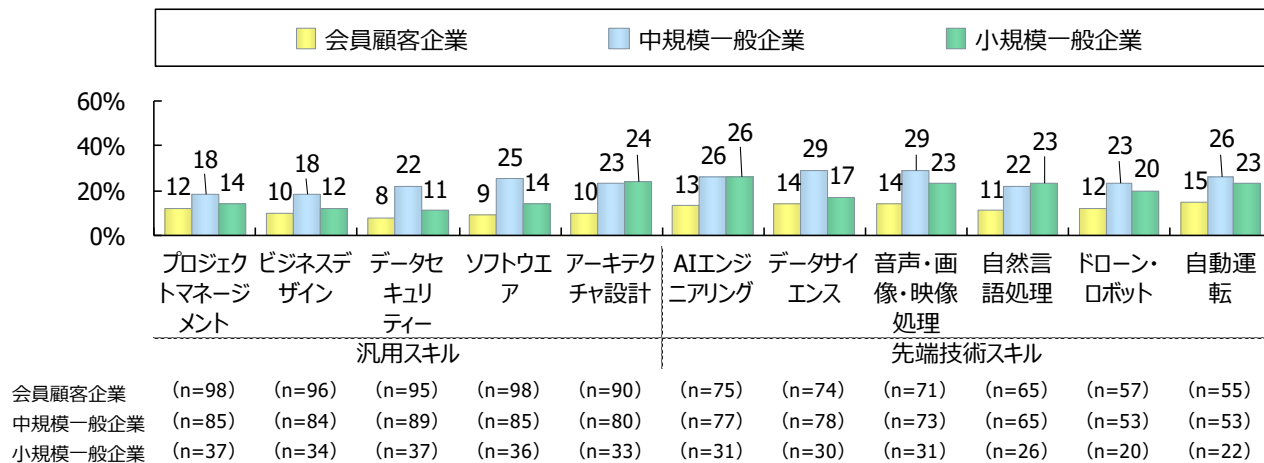
次に、必要とする DX スキルについて、新たな人材採用で充足しようとしている企業はどの程度あるのだろうか。該当するスキルを必要とする企業のうち、新たな人材採用で充足しようとしている企業の割合を調べた結果が図表 3.1.8 である。

会員顧客企業ではどのスキルについても8～15%と少ないが、新規採用より社内育成を重視しているように思われる。

一般企業は11～29%と会員顧客企業より多いが、先端技術スキルが22～29%と多く、社内育成と併せ、先端技術をDXの要と捉えているようだ。

図表 3.1.8 新規採用で充当する DX スキル

(DXに取り組み中、または取り組み予定の企業で該当スキルが必要と考える企業)

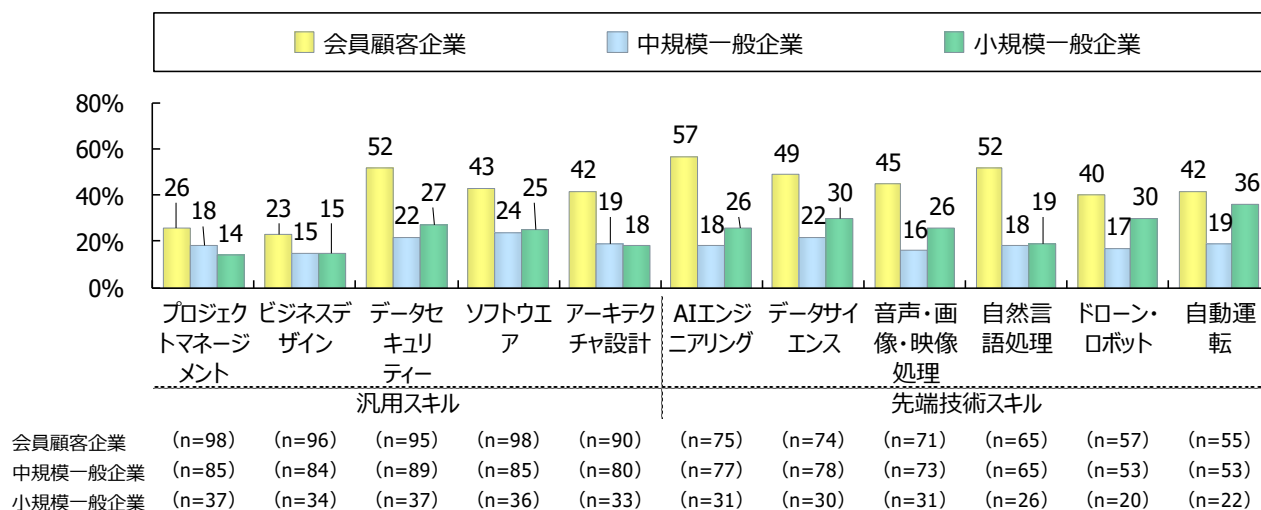


#### (5) ITベンダー等から調達する DX スキル

最後に、ITベンダーから調達するDXスキルを調査した結果を図表 3.1.9 に示す。

図表 3.1.9 IT ベンダー等から調達する DX スキル

(DX に取り組み中、または取り組み予定の企業で該当スキルが必要と考える企業)



会員顧客企業では、先端技術スキルを調達する企業が多く、中でも「AIエンジニアリング」が57%で1位、「自然言語処理」が52%で2位、以下、「データサイエンス」、「音声・画像・映像処理」が45～49%で続いた。汎用スキルの中では「データセキュリティ」が52%で1位、「ソフトウェア」、「アーキテクチャ設計」が42～43%で続いた。汎用スキルである「データセキュリティ」が上位に挙げたのは、昨今のランサムウェアのような企業活動を停止に追い込むマルウェアへ対処するノウハウは簡単に身につかないことからであろう。「ソフトウェア」や「アーキテクチャ設計」が比較的多いのは、システム開発に社内要員だけでは不足することを経験的に知っているためと思われる。

中規模一般企業では、全体的に会員顧客企業の半数程度に収まったが、先端技術スキルより、汎用スキルを調達する企業が多く、中でも「ソフトウェア」、「データセキュリティ」が22～24%と多かった。理由は、会員顧客企業と同じと思われる。先端技術スキルについては、大きな差は無く17～22%だった。

小規模一般企業では中規模一般企業と同様の傾向だったが、先端技術スキルの中で「自動運転」、「データサイエンス」、「ドローン・ロボット」が30～36%と多かった。外部に開発を委託するというより、DXのツールとして提供を受けたいものと思われる。

### 3.1.5 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 3.1.10 に示す。

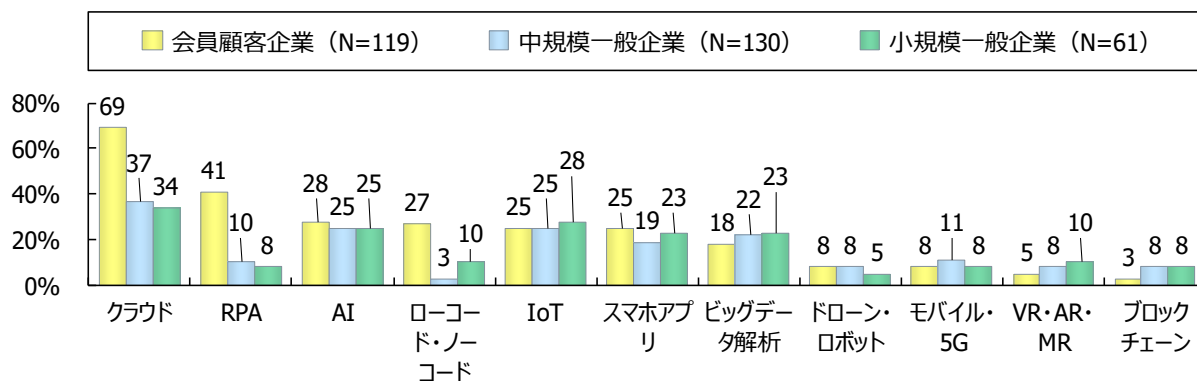
どの企業群でも「クラウドサービス」が1位だったが、2位以下は企業群で違う傾向であった。会員顧客企業では「RPA\*18」が2位、「AI」が3位で、これに「ローコード・ノーコード\*19」、「(あらゆる

\*18 Robotic Process Automation：既存の業務システムを刷新することなく、それらを前提とした決まった手順（画面から画面へのコピーなど）の事務作業を自動化する

\*19 Low Code・No Code：専門知識のない非エンジニア系の人でもクリックやドラッグアンドドロップなどの操作でパーツやテンプレートなどを組み合わせ、Webサイトやアプリなどを開発できるようにする

ものがネットにつながる）IoT」、「スマホアプリ」、「ビッグデータ解析」が続いた。一般企業も「RPA」と「ローコード・ノーコード」を除けば、同じ傾向を示している。

図表 3.1.10 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)



「RPA」と「ローコード・ノーコード」は利用頻度が高い小さなプロセスを自動化するために使われるため、比較的規模の小さい一般企業では導入が進んでいないものと思われる。

「AI」、「IoT」、「スマホアプリ」、「ビッグデータ解析」は企業規模によらず、DXの要の技術となっているようだ。

## 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』\*20で示した「DXによる事業刷新戦略」を基に調査を行った。

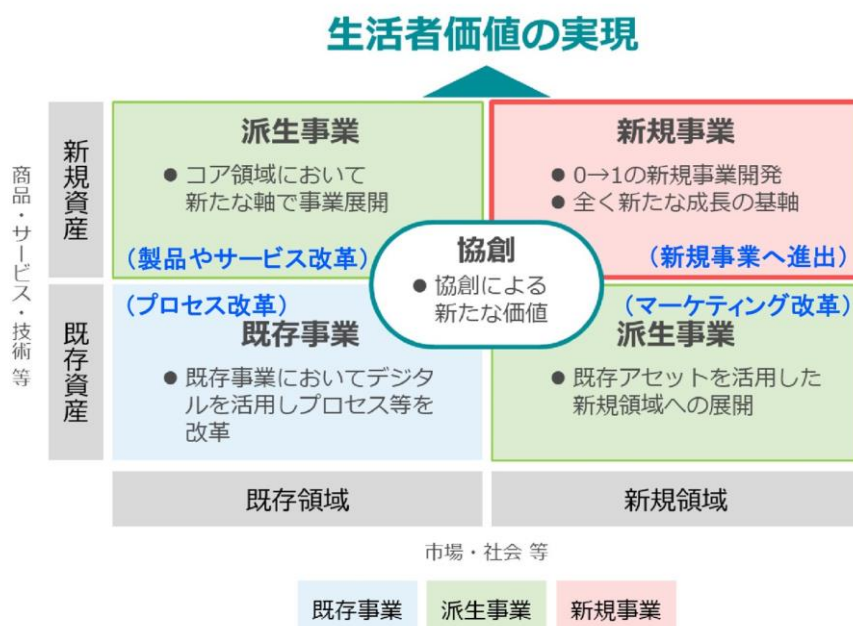
### 3.2.1 DXの対象領域

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、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、マーケティング改革）
- コア領域において新たな軸で事業展開（以下、製品やサービス改革）
- 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）

\*20 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](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\*21

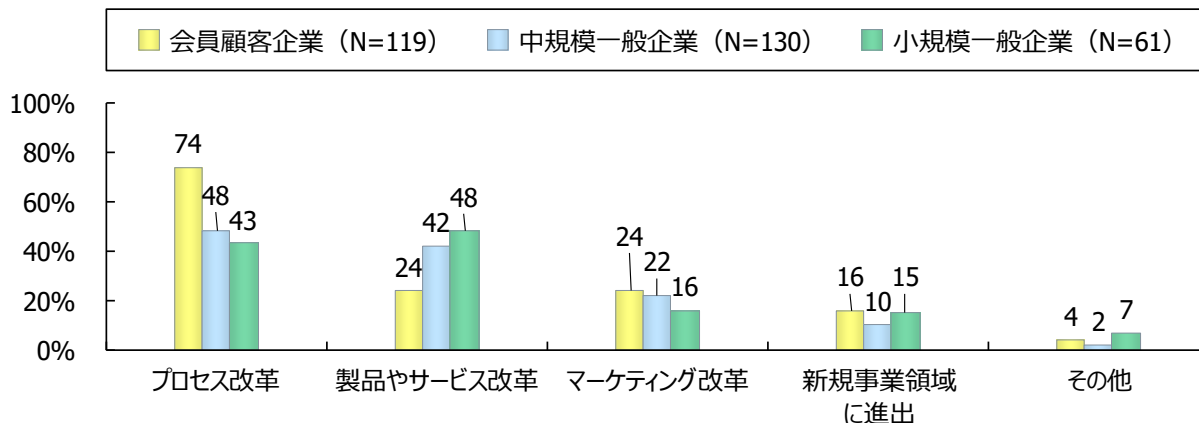


自社のビジョンに基づいて事業を刷新し、複数の事業領域を組み合わせ、協創も行いながら、生活者に価値を提供。一層のデータ活用によってさらなる価値を実現。一体的な価値提供を通じて、どこで収益を得るかというビジネス設計が必要。

「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図表 3.2.3 に示す。

会員顧客企業では「プロセス改革」が 74%と最も多く、他の対象領域の合計を上回った。中規模一般企業では「プロセス改革」と「製品やサービス改革」が 42~48%で並び、他の対象領域は少なかった。小規模一般企業でも「プロセス改革」と「製品やサービス改革」が 43~48%で並び、他の対象領域は少なかった。

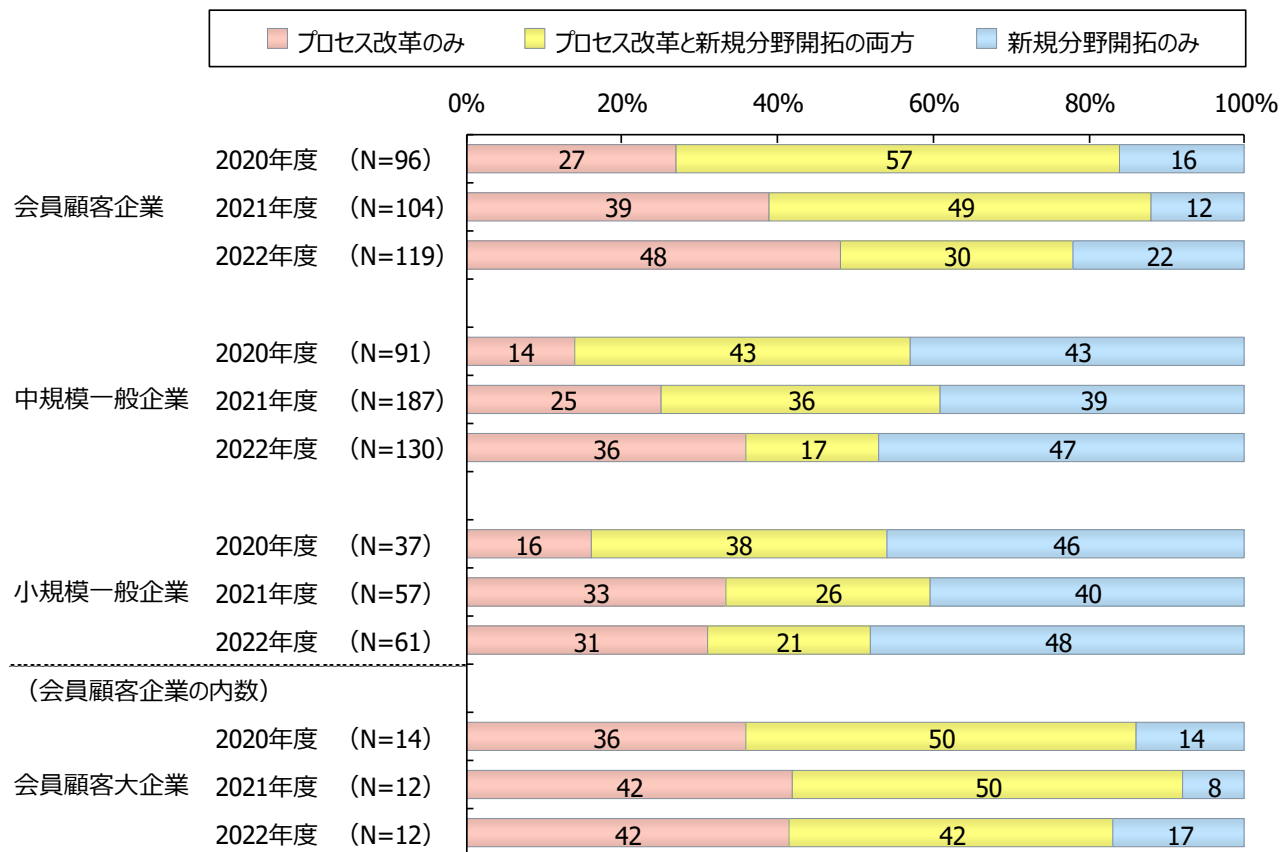
図表 3.2.2 DX の対象領域  
(DXに取り組み中、または取り組み予定の企業)



\*21 「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](https://www.keidanren.or.jp/journal/times/2020/0514_02.html) より抜粋、加筆

同提言では「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、この傾向を見るため、「プロセス改革」以外を「新規分野開拓（新規事業と派生事業）」にまとめ、一昨年度からの変化を示したのが、図表 3.2.3 である。

図表 3.2.3 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)



この図表から、「プロセス改革」と「新規分野開拓」の両にらみの割合が年々減少し、どちらか一方に集約されつつあることが分かる。具体的には、会員顧客企業で2020年度の57%から、2021年度は49%、2022年度は30%へ減少、中規模一般企業で43%から36%、17%へ減少、小規模一般企業で38%から26%、21%へ減少している。この変化は、何が何でもDXという考えから、まず「DXのための足場固め」をする企業と、「足場はしっかりしているのでDXにまい進」する企業に分かれたことを示すものと考えられる。

### 3.2.2 DXの内容

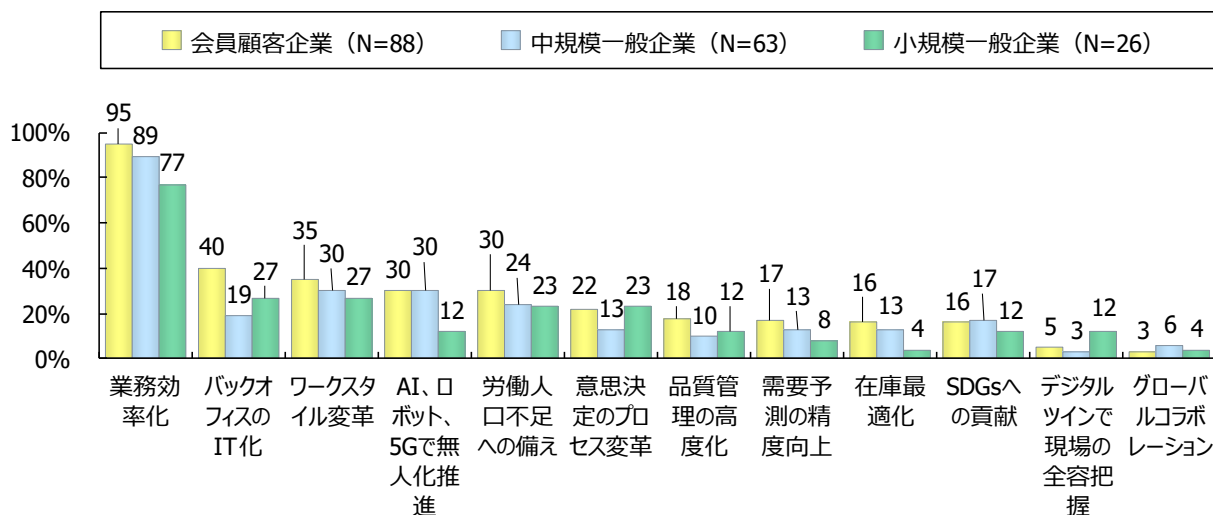
これ以降、「DXに取り組み中、または取り組み予定の企業」を対象に、戦略の内容を調査した結果の説明に入るが、アンケートで例示した選択肢は、DXの具体例として新聞、雑誌等で取り上げられたものを参考にした。

以下の説明にあるように、昨年度の調査結果と比べると、全般的に選択比率が下がって（選択項目を絞った企業が増加して）おり、分析の段階から範囲を絞った取り組みに重点が移っているようだ。

## (1) プロセス改革の内容

「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 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。

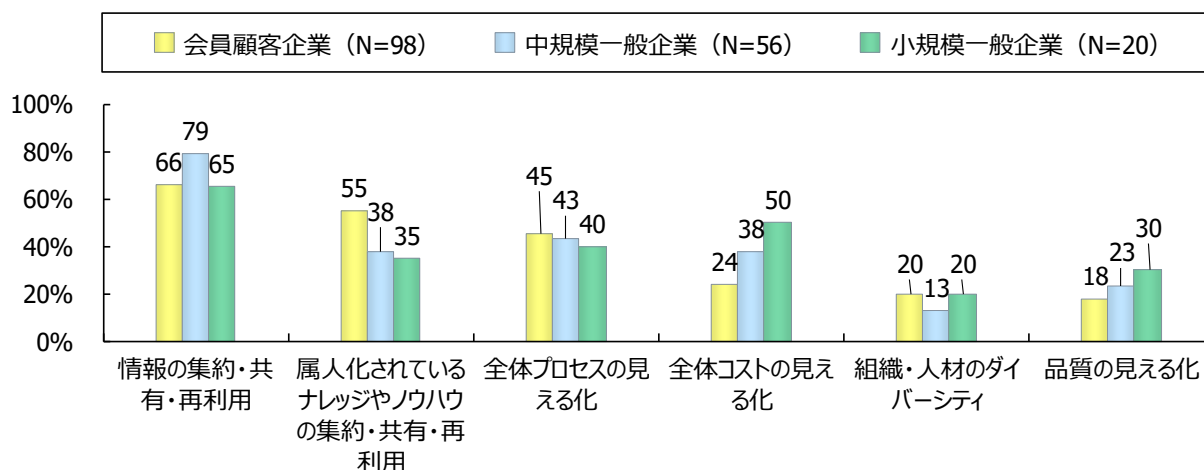
会員顧客企業では、「(総務、経理や人事など) バックオフィスのIT化」が40%で2位、「ワークスタイル変革 (テレワークの導入など)」が35%で3位だった。次いで、「AI、ロボット、5G (第五世代移動通信規格) で無人化推進」の30%、「労働力不足への備え」の30%が続いた。日本の少子高齢化を反映するものだろう。

中規模企業では「ワークスタイル変革」と「AI、ロボット、5Gで無人化推進」が30%で2位になった。小規模一般企業では、「ワークスタイル変革」と「バックオフィスのIT化」が27%で2位となった。

昨年度に比べ、「品質管理の高度化」と「意思決定のプロセス変革」が減少している。特に、「意思決定のプロセス変革」が4~20ポイント落ち込んだ。社内プロセスの改革より社外に向けたプロセスの改革を優先したものと思われる。

「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65～79%で1位だった。2位は、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55%、中規模一般企業では「全体プロセスの見える化」の43%、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) 製品やサービス改革の内容

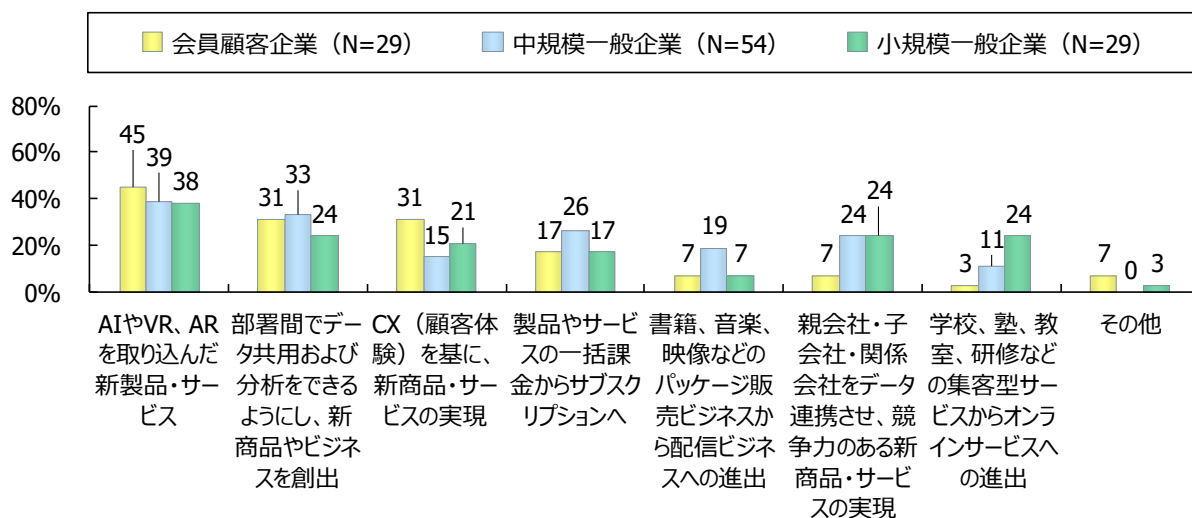
「製品やサービス改革」を目指している企業が具体的に何に取り組んでいるのか調査した結果を図表 3.2.6 に示す。

会員顧客企業では、「AI や VR（仮想現実）、AR（拡張現実）を取り込んだ新製品・サービス」が45%で1位、「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」と「CX\*<sup>22</sup>（顧客体験）を基に、新商品・サービスの実現」が共に31%で2位だった。

\*<sup>22</sup> Customer Experience: 顧客が商品やサービスの購入・利用で体験し、感じている価値をデータから洗い出し、マーケティング活動に役立てる



図表 3.2.6 製品やサービス改革の内容



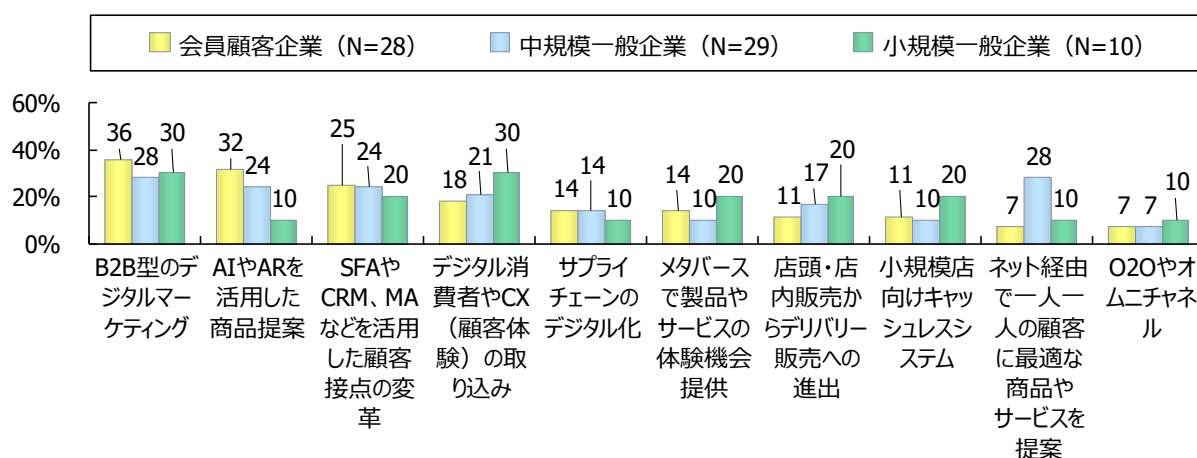
一般企業でも、「AIやVR、ARを取り込んだ新製品・サービス」が38～39%で1位、「部署間でデータ共用および分析をできるようにし、新商品やビジネスを創出」が24～33%で2位だった。小規模企業では、後者を「企業間でデータ共用および分析をできるようにし、新商品やビジネスを創出」と読み替える必要があるだろう。

いずれにしても、デジタル技術を製品やサービスに組み込んだり、デジタル技術で製品やサービスの変革を目指したりする具体的な取り組みが上位を占めた。当然だが、特定の業種や業務に特化したものは下位になった。

### (3) マーケティング改革の内容

「マーケティング改革」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 マーケティング改革の内容



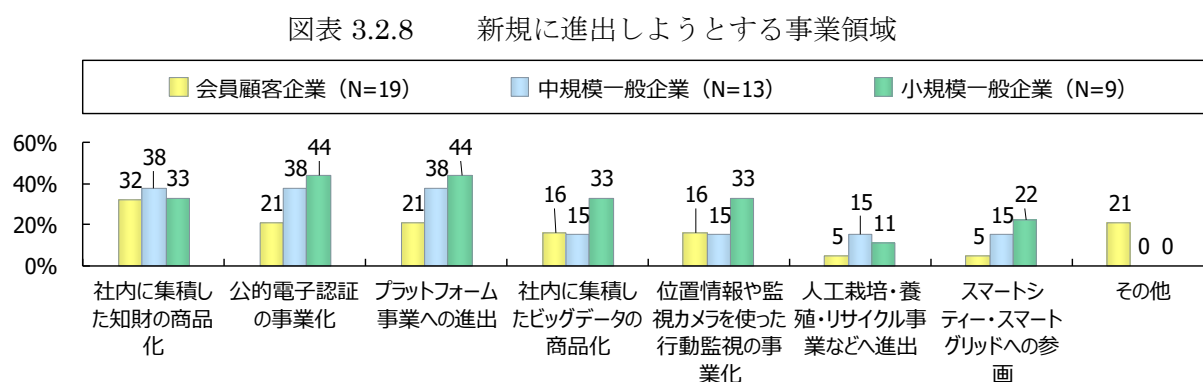
会員顧客企業では「B2B（企業間取引）型のデジタルマーケティング」が36%で1位、「AIやARを活用した商品提案」が32%で2位、「SFA（営業支援システム）やCRM（顧客関係管理）、MA\*23などを活用した顧客接点の変革」が25%で3位だった。

中規模一般企業も「B2B型のデジタルマーケティング」が28%で1位、「AIやARを活用した商品提案」と、「SFAやCRM、MAなどを活用した顧客接点の変革」が24%で2位だった。

小規模一般企業では「B2B型のデジタルマーケティング」と「デジタル消費者やCX（顧客体験）の取り込み」が共に30%で1位だった。3位には「SFAやCRM、MAなどを活用した顧客接点の変革」、「店頭・店内販売からデリバリー販売への進出」、「メタバースで製品やサービスの体験機会提供」そして「小規模店向けキャッシュレスシステム」が20%で並んだ。

#### (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。



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32%で1位、「公的電子認証（電子契約サービス）の事業化」と「プラットフォーム事業\*24への進出」が21%で2位だった。

中規模一般企業でも、順位こそ違うが、「社内に集積した知財の商品化」、「公的電子認証の事業化」と「プラットフォーム事業への進出」が33%で同率1位だった。

小規模一般企業については母数が少なく、評価できない。

「公的電子認証の事業化」と「プラットフォーム事業への進出」は、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、陣取り競争に似たスピード感が重要だろう。

「その他」には「グローバル領域への展開」、「顔認証サービス」、「スマート農業への進出」などが挙げられた。

\*23 Marketing Automation：見込み客の情報を管理、選別し、見込み客のリストを営業部門へ渡すなど、マーケティング活動を自動化する

\*24 インターネット上で物やサービスを利用する人と、提供者をつなぐ基盤（プラットフォーム）となるサービスやシステムなどを提供・運営する事業

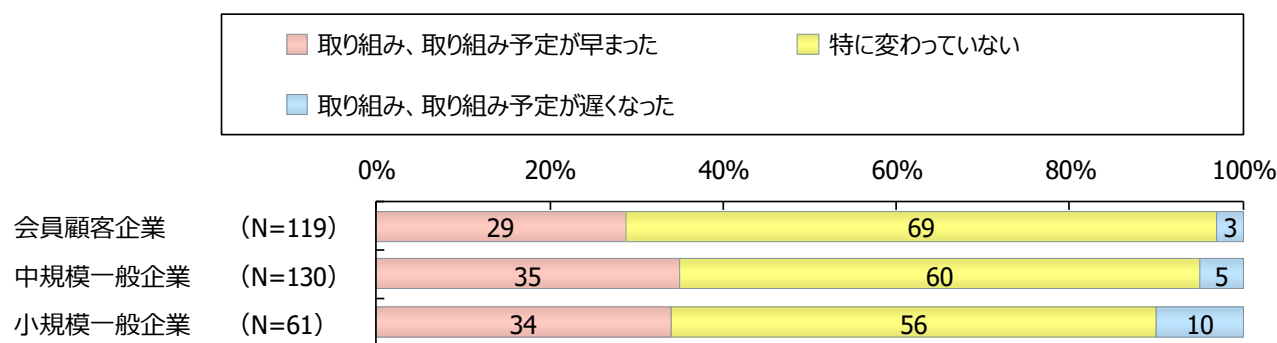
### 3.3 DXの推進状況

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の進捗と理由

DXへ取り組んでいる企業が増加し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3.3.1に示す。

図表 3.3.1 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)

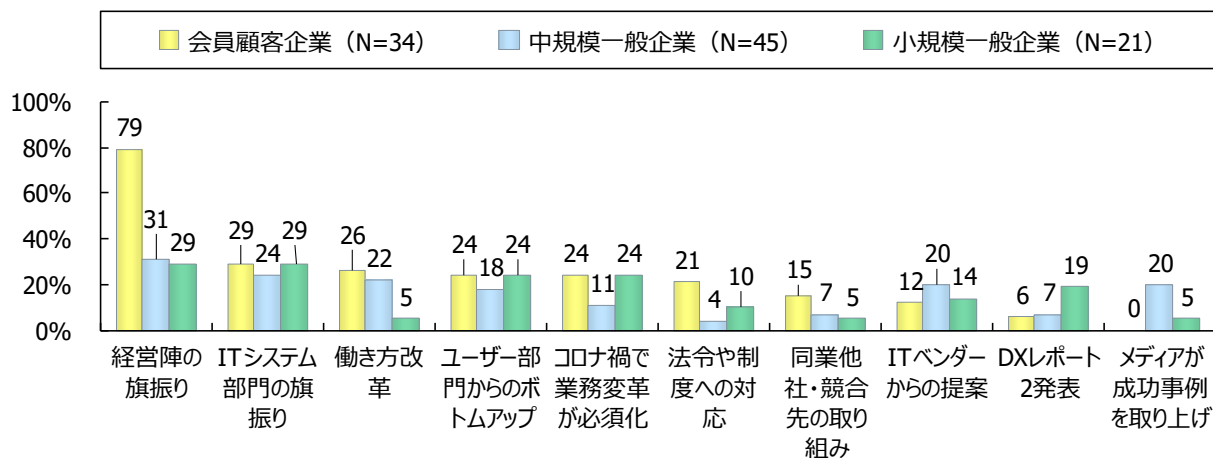


どの企業群でも「特に変わっていない」との回答が56～69%と大多数で、「取り組み、取り組み予定が遅くなった」は3～10%に過ぎなかった。

一般企業では、昨年度「取り組み、取り組み予定が早まった」が半数近く（中規模で42%、小規模で49%）あったが、本年度は34～35%に減少し、減速傾向がみられる。

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3.3.2である。

図表 3.3.2 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79%で圧倒的に多く、「ITシステム部門の旗振り」が29%で2位、「働き方改革」の26%がこれに続いた。「経営陣の旗振り」は昨年度より13ポイント増加し、昨年2位だった「コロナ禍で業務変革が必須化」は17ポイント減少し5位に後退した。

中規模一般企業でも「経営陣の旗振り」が31%で1位、「ITシステム部門の旗振り」が24%で2位、「働き方改革」の22%がこれに続いた。小規模一般企業では、「経営陣の旗振り」と「ITシステム部門の旗振り」が29%で1位、「ユーザー部門からのボトムアップ」と「コロナ禍で業務変革が必須化」の24%がこれに続いた。

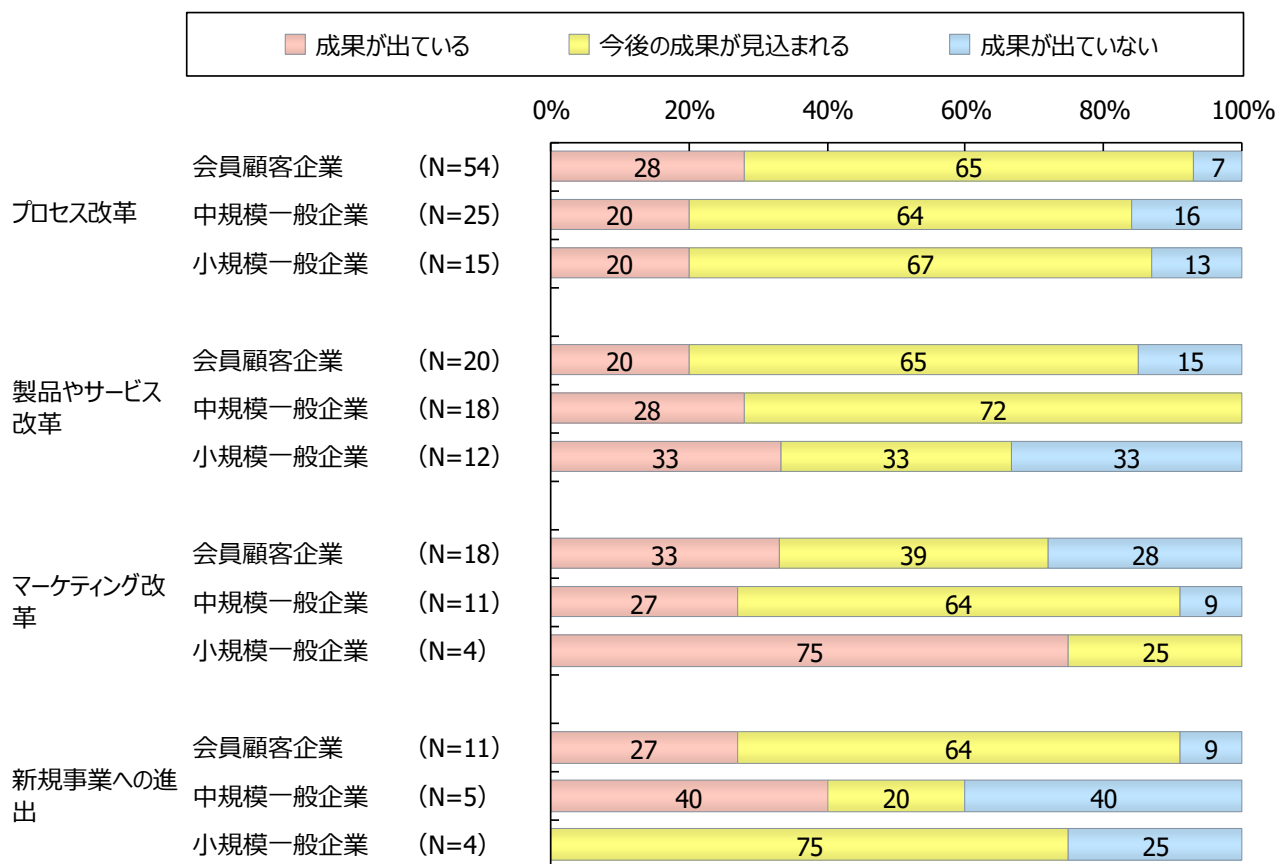
企業規模の大きい会員顧客企業では「ITシステム部門の旗振り」だけでは全体が動かず、「経営陣の旗振り」が必須ということだろう。逆に、規模の小さい一般企業では「ユーザー部門からのボトムアップ」が上位に入ったように、企業内の風通しが良いのであろう。

「取り組み、取り組み予定が遅くなった」企業に、その理由を聞いたが対象企業が会員顧客企業で3社、中規模一般企業で7社、小規模一般企業で6社しかなく、分析を割愛する。

### 3.3.2 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 3.3.3 に示す。

図表 3.3.3 DX の成果  
(DX に取り組み中の企業)



残念ながら、「新規事業への進出」に取り組んでいる企業は、母数が少なく参考程度に見ていただきたい。

「新規事業への進出」を除くと、会員顧客企業で、最も成果が出ているのは「マーケティング改革」の33%で、「プロセス改革」の28%がこれに続いた。「成果が出ている」に、「成果が見込まれる」を加えると「プロセス改革」が83%、「新規事業への進出」が81%もあり、最も少ない「マーケティング改革」でも72%あり、成果をあげる自信のある企業が多いことが分かる。

しかし、「マーケティング改革」については、「成果が出ていない」も28%と、「成果が出ている」と同程度であった。「マーケティング改革」はそれだけ難しい領域であると言える。

中規模一般企業で最も成果が出ているのは「製品やサービス改革」の28%で、「マーケティング改革」の27%がこれに続いた。「成果が出ている」に、「成果が見込まれる」を加えると「製品やサービス改革」が100%、「マーケティング改革」が91%もあり、最も少ない「プロセス改革」でも84%あり、ここでも成果をあげる自信のある企業が多いことが分かる。

小規模一般企業では、母数が少なく評価が難しいが「マーケティング改革」と「新規事業への進出」を除いて、最も成果が出ているのは、「製品やサービス改革」の33%であった。「成果が出ている」に、「成果が見込まれる」を加えると「プロセス改革」が87%、「製品やサービス改革」が66%で

あった。他の企業群に比べ、「成果が出ている」割合は少なく、「成果が出ていない」割合は多い傾向にあり、DXへの取り組みの難しさが読み取れる。

### 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（以下、DXに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。

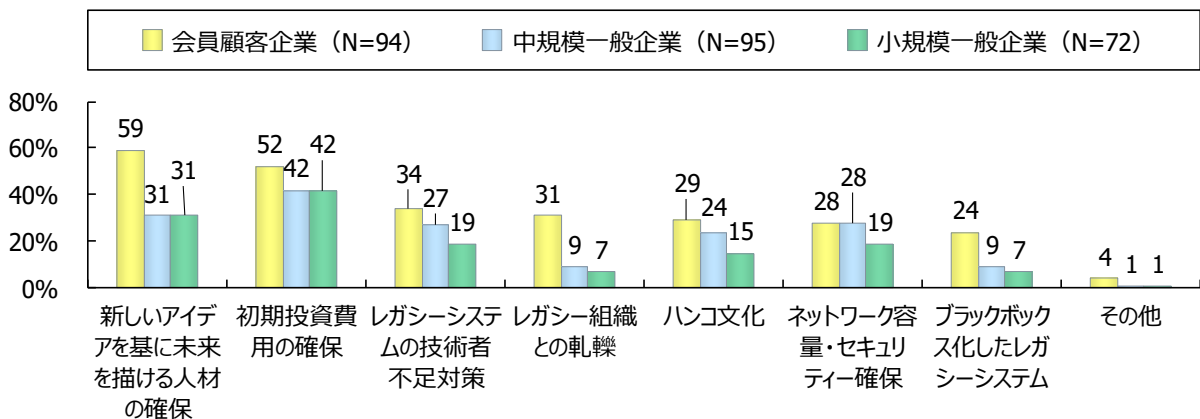
#### 3.4.1 DXを推進する際の妨げ

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。

どの企業群でも、「初期投資費用の確保」と「新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保」が1または2位となった。会員顧客企業では「新しいアイデアを基に未来を描ける人材の確保」が59%で1位だったが、企業規模が大きいだけに資金面より人材面の問題が大きいのであろう。

『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、今回の調査でも、昨年、一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。

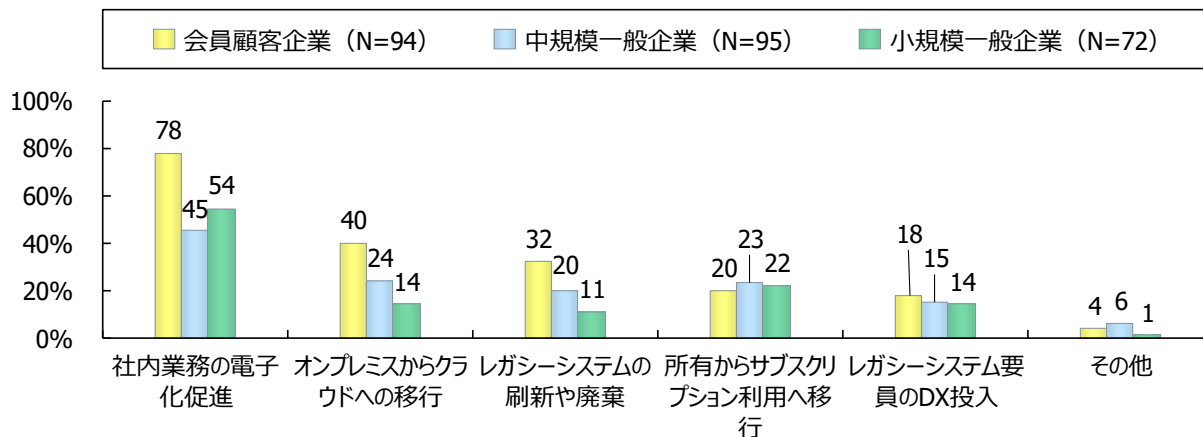
図表 3.4.1 DXを推進する際の妨げ  
(DXに取り組めていない企業)



#### 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の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  
(DX に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 45～78%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 位以下は、企業群で多少傾向が異なった。

会員顧客企業では、「オンプレミスからクラウドへの移行」の 40%と「レガシーシステムの刷新や廃棄」の 32%が 2 位、3 位であった。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。

中規模一般企業では、「オンプレミスからクラウドへの移行」の 24%と「所有からサブスクリプション利用への移行」の 23%が 2 位、3 位であった。

小規模一般企業では「所有からサブスクリプション利用への移行」が 22%で 2 位だった。

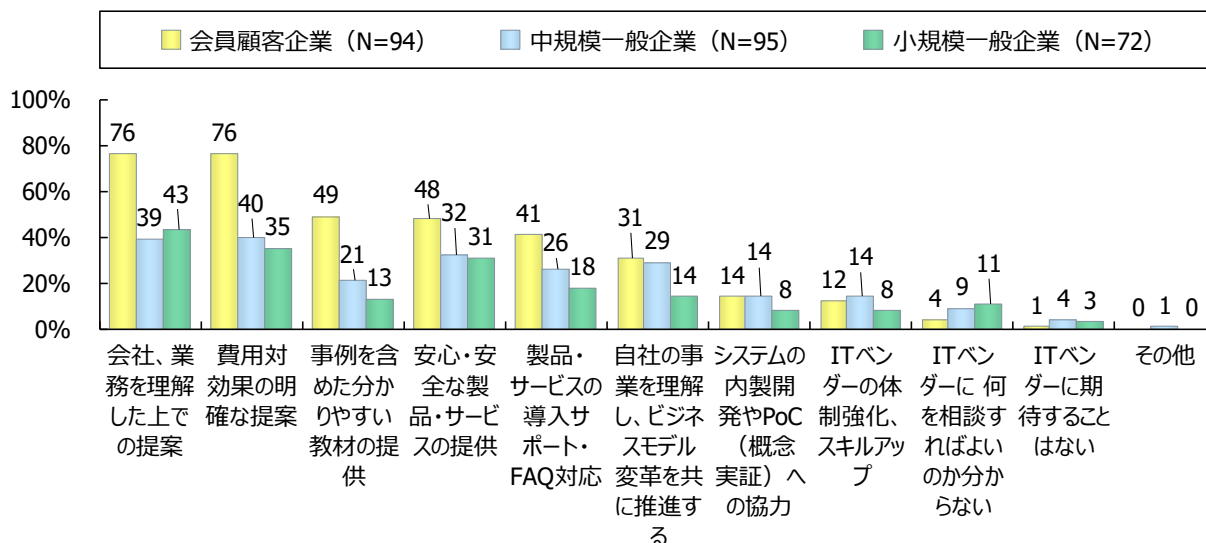
一般企業の「所有からサブスクリプション利用への移行」傾向は、IT システムは利用するもので、ステータスとして所有するものではないことへの理解を表すものと思われる。

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。

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  
(DX に取り組めていない企業)



会員顧客企業では、「会社、業務を理解した上での提案」と「費用対効果の明確な提案」が76%で最も多かった。前者は、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ベンダーの「できること提案」ではなく、顧客企業の特性や状況、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。後者は、「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ものだろう。3位は「事例を含む分かりやすい教材提供」の49%で、DXを企画したりするヒントになるものを求めていると思われる。

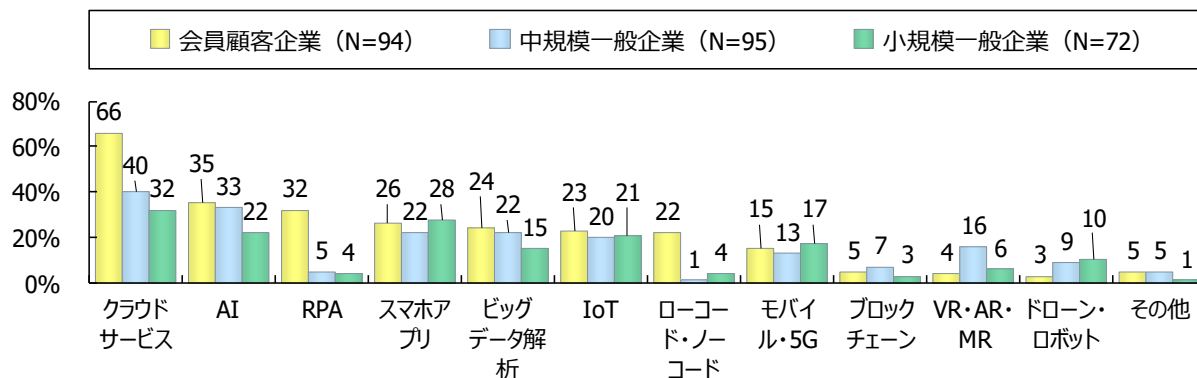
一般企業でも、ITベンダーに期待することの順序はほぼ同じだったが、期待する企業の比率は半数以下と少なかった。会員顧客企業と違い、普段ITベンダーとの付き合いが少ない分だけ、期待も少ないのであろう。

### 3.4.4 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  
(DXに取り組めていない企業)



会員顧客企業では、「クラウドサービス」が66%で1位、「AI」が35%で2位、「RPA」が32%で3位だった。

中規模一般企業では「クラウドサービス」が40%で1位、「AI」と「スマホアプリ」が共に22%で2位だった。小規模一般企業では、「クラウドサービス」が32%で1位、「スマホアプリ」が28%で2位、「AI」が22%で3位だった。比率こそ違うが、「RPA」を除き、会員顧客企業と同じ技術が上位に入った。

「RPA」は利用頻度が高い小さなプロセスを自動化するために使われるため、比較的規模の小さい一般企業では必要性が低いものと思われる。

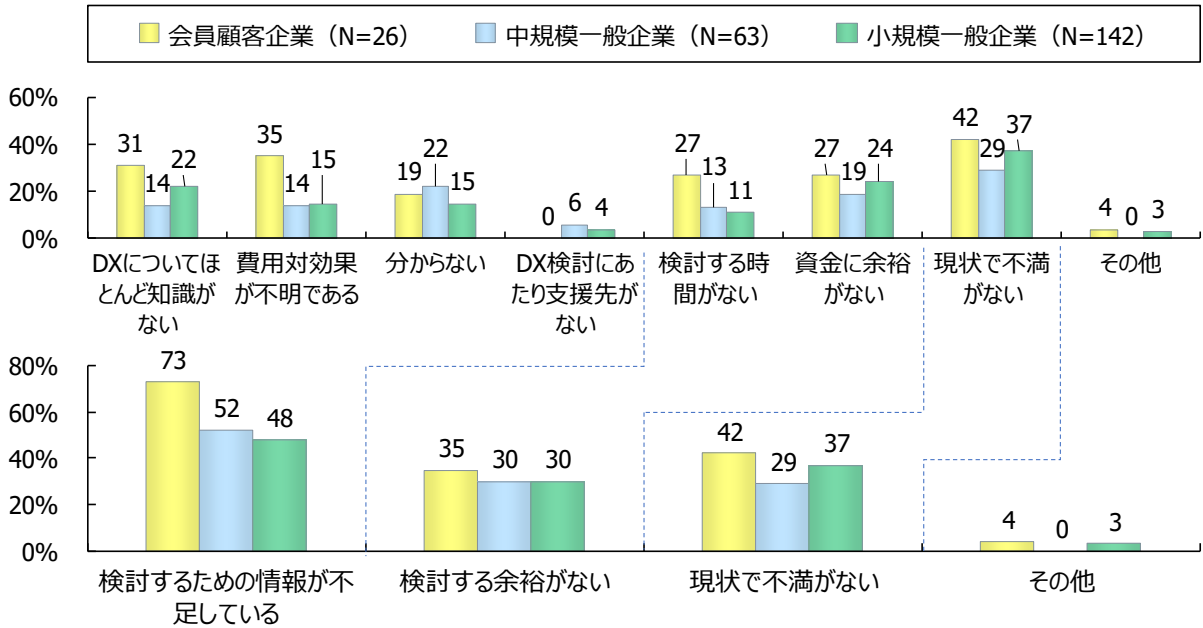
### 3.5 DXを必要と考えない理由

「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

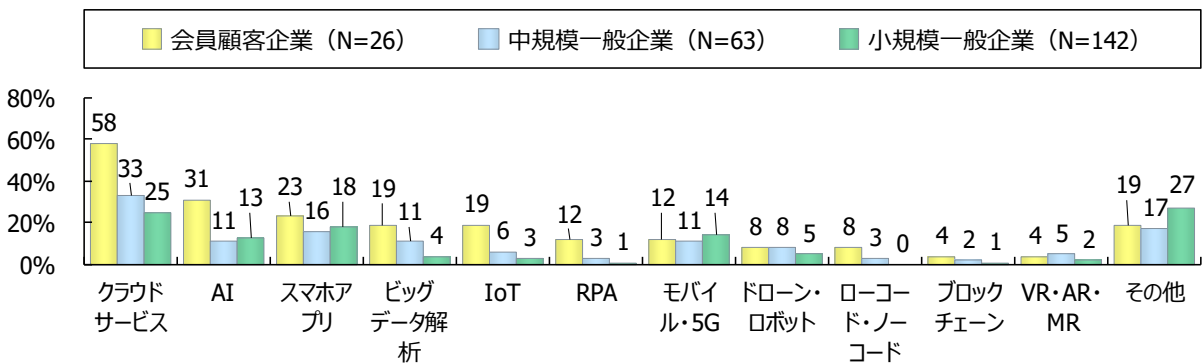
図表 3.5.1 DX を必要と考えない理由  
(DX を必要と考えない企業)



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48～73%で1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。

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。

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)



会員顧客企業で「クラウド」が58%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。

「その他」のほとんどが「特になし」か「分からない」だった。

## 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。

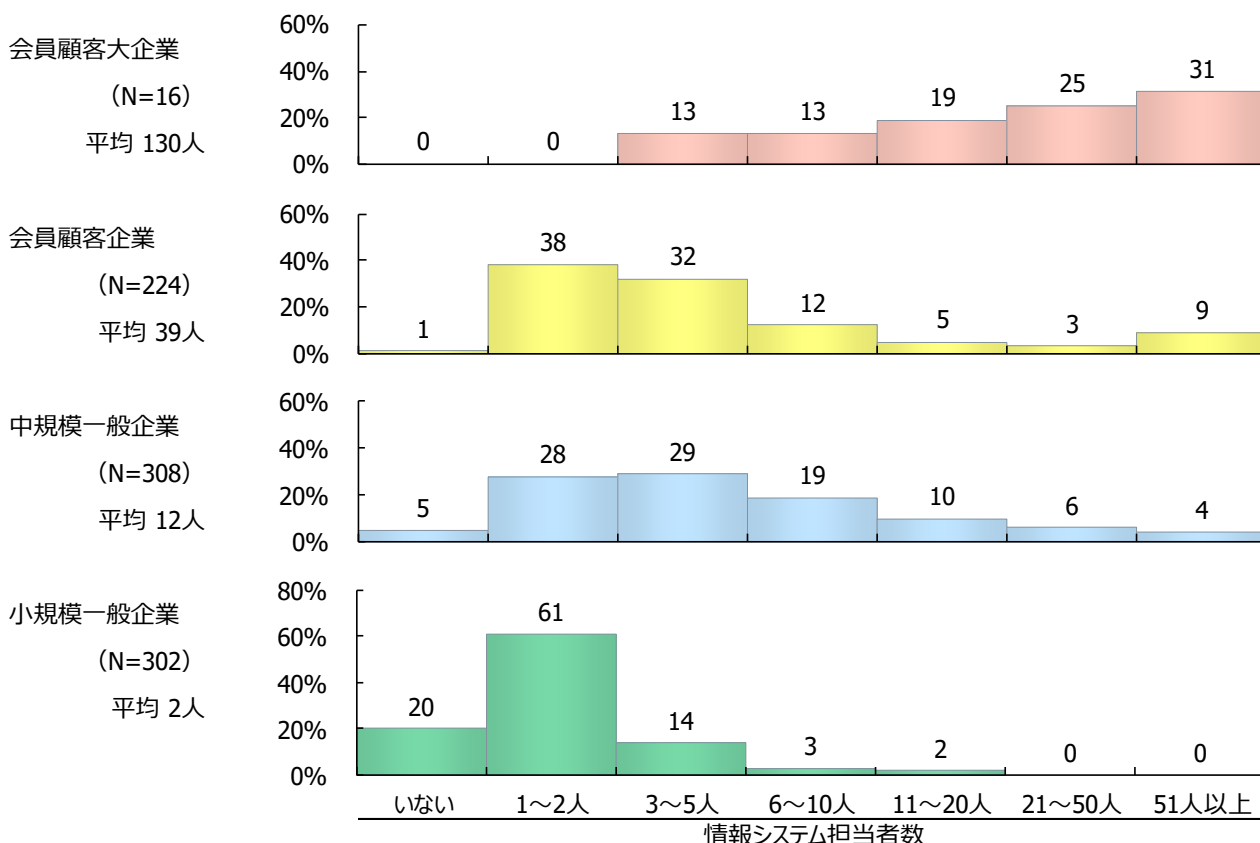
なお、「1.1(1) 調査対象」で記述したように、会員顧客企業対象のアンケートでは、従業員数が2000人以上、または年間売り上げが3000億円以上の大規模な企業17社からの回答も得られた。これら回答をそのまま集計すると、経年変化を見る妨げとなることから、本章では「会員顧客大企業」として別集計することとしたが、母数が少ないため、業種別の値はグラフ表示していない。また、本章では回答者が「自社のITシステム化状況を把握していない」企業の回答は除いて集計した。

### 4.1 ITシステム担当者数

調査対象企業のITシステム担当者数の分布を図表4.1.1に示す。

図表 4.1.1 調査対象企業のITシステム担当者数分布  
(ITシステム状況把握企業)

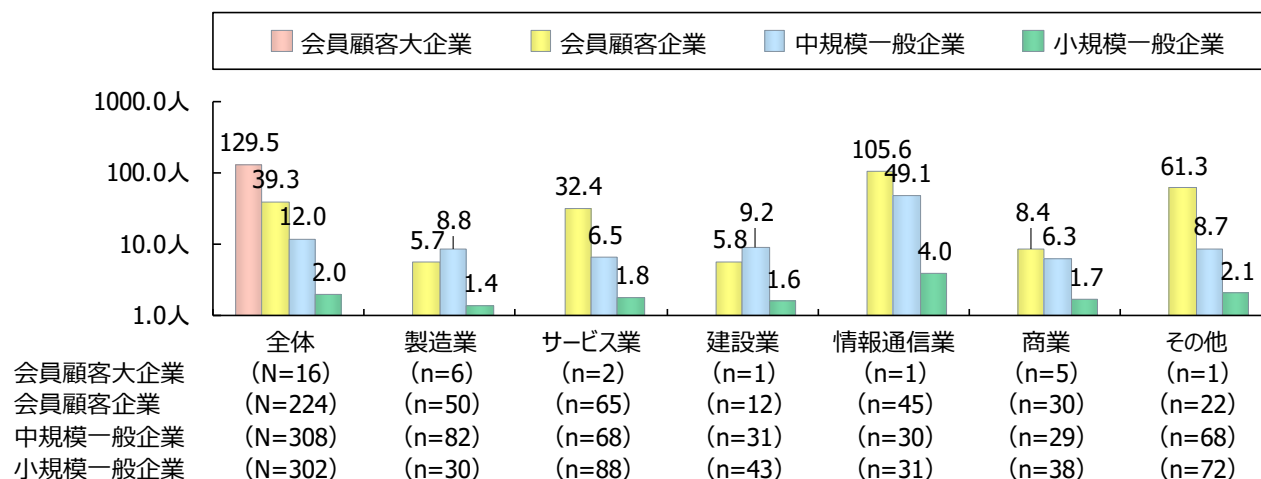
要員数		0人	1~2人	3~5人	6~10人	11~20人	21~50人	51人以上	平均
対象企業数									
会員顧客大企業	16社			2	2	3	4	5	130人
会員顧客企業	224社	2	84	72	27	12	7	20	39人
中規模一般企業	308社	15	85	89	59	30	19	11	12人
小規模一般企業	302社	59	185	43	8	7			2人



会員顧客企業の IT システム担当者数の平均は 39 人、中規模一般企業の平均は 12 人であった。それに比べ小規模一般企業は 2 人と少ない。小規模一般企業は、従業員 20 人以下の規模の企業であり、専任の IT システム担当者を設けるのは難しい面もあると思われる。

図表 4.1.2 に、業種別の 1 社当たりの IT システム担当者数の平均値を示す。

図表 4.1.2 IT システム担当者数  
(IT システム状況把握企業)

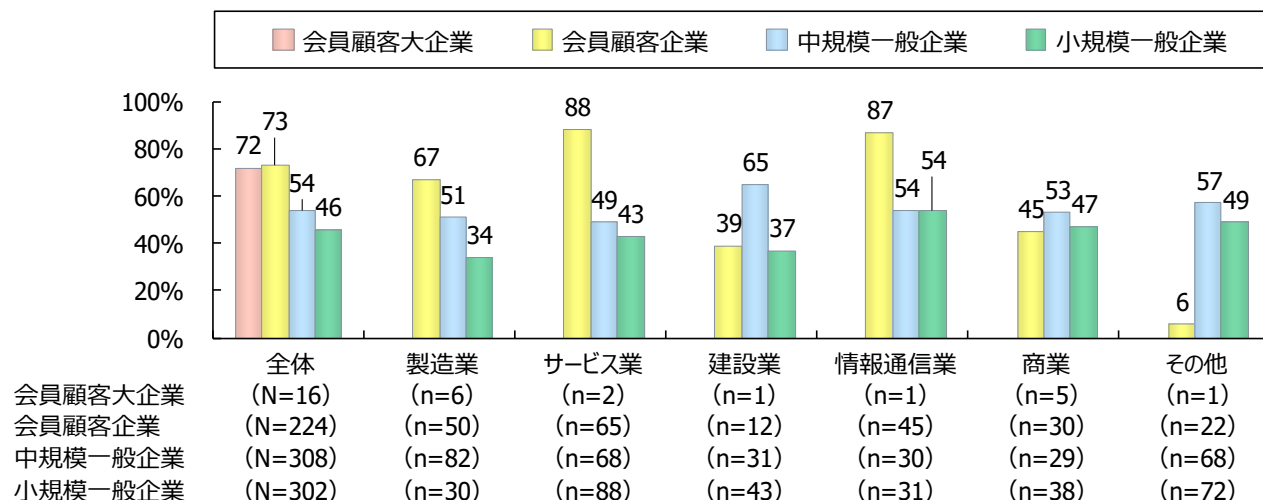


業種別に見ると、「情報通信業」の担当者数が最も多く、全業種平均の 2~4 倍になるが、従業員の大半が IT システム担当者であると答えている企業が多いことによる。

全体として、企業規模が大きいほど IT システム担当者数が多いが、「製造業」、「建設業」では中規模一般企業より、会員顧客企業の方が IT システム担当者数が少ない。理由として、IT システム運用の自動化が進んでいる、あるいは外部委託が進んでいるとも考えられる。

IT システム担当者のうち、専任担当者の占める割合を業種別に調査した結果を図表 4.1.3 に示す。

図表 4.1.3 IT システム担当者専任率  
(IT システム担当者不在企業を除く)



企業規模が大きいほど、専任担当者の占める割合が高い傾向がある。とりわけ、会員顧客企業、中規模一般企業、小規模一般企業の「情報通信業」では 87%、54%、54% と多い。ビジネスの根幹をなす業務だけに、専任者が多いのもうなずける。

## 4.2 IT システム基盤

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。

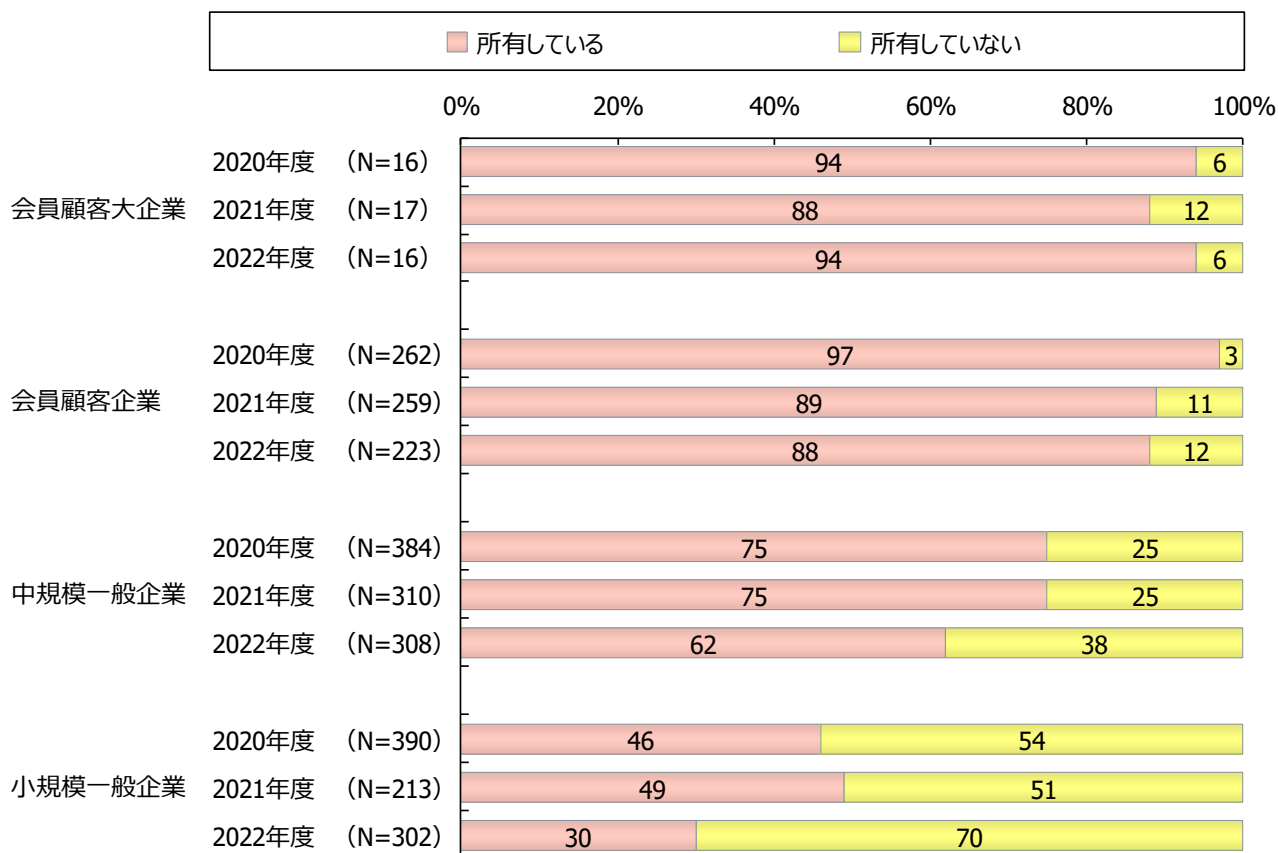
### 4.2.1 サーバー台数と OS

1 企業当たりのサーバー台数と、使われている OS の比率を調査し、台数ベースおよび企業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と、年度ごとの変化が大きいため、参考程度に見ていただきたい。

#### (1) サーバーの所有状況

各企業にサーバーの所有状況を聞いた結果の経年変化を図表 4.2.1 に示す。

図表 4.2.1 サーバーの所有状況  
(台数不明企業を除く)

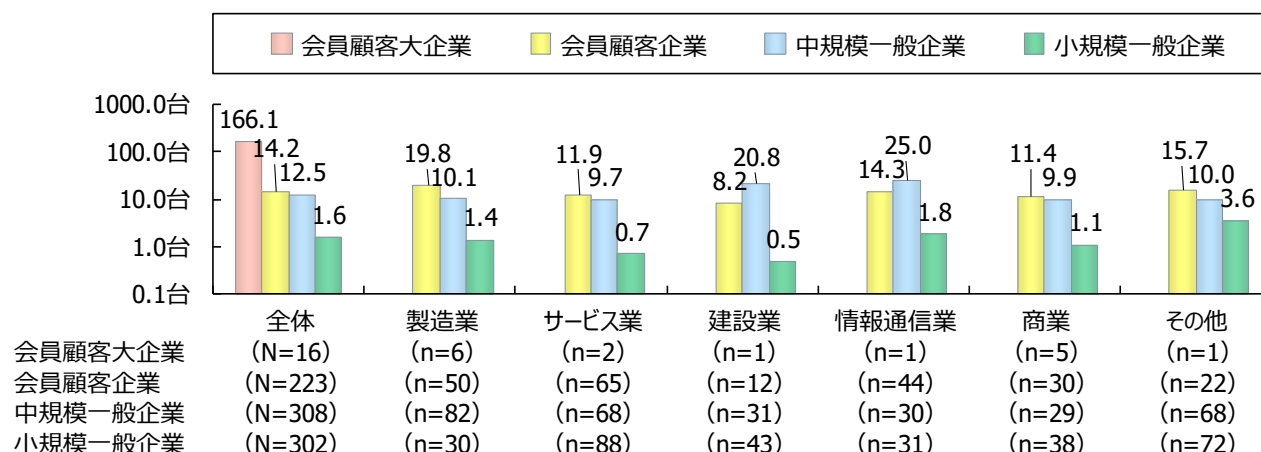


会員顧客企業では「サーバーを所有していない」企業が、2020年度の3%から2022年度は12%に増加している。中規模一般企業でも25%から38%へ、小規模一般企業でも54%から70%へ増加している。これらの企業はクラウドサービスを利用したり、パソコン単体で業務処理したりしているものと思われるが、サーバー処理からパソコン単体処理に移行することは考えにくく、ほとんどがクラウドサービス利用に移行しているものと考えられる。「4.4 業務のシステム化状況」の記事も参考にされたい。

## (2) サーバー台数

次に、各企業が所有しているサーバーの台数（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）の平均値を図表 4.2.2 に示す。

図表 4.2.2 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 166.1 台、会員顧客企業では 14.2 台、中規模一般企業では 12.5 台、小規模一般企業で 1.6 台のサーバーを所有している。

業種別に見ると、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。

### (3) サーバーの OS 比率

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 4.2.3 に、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 4.2.4 に示す。

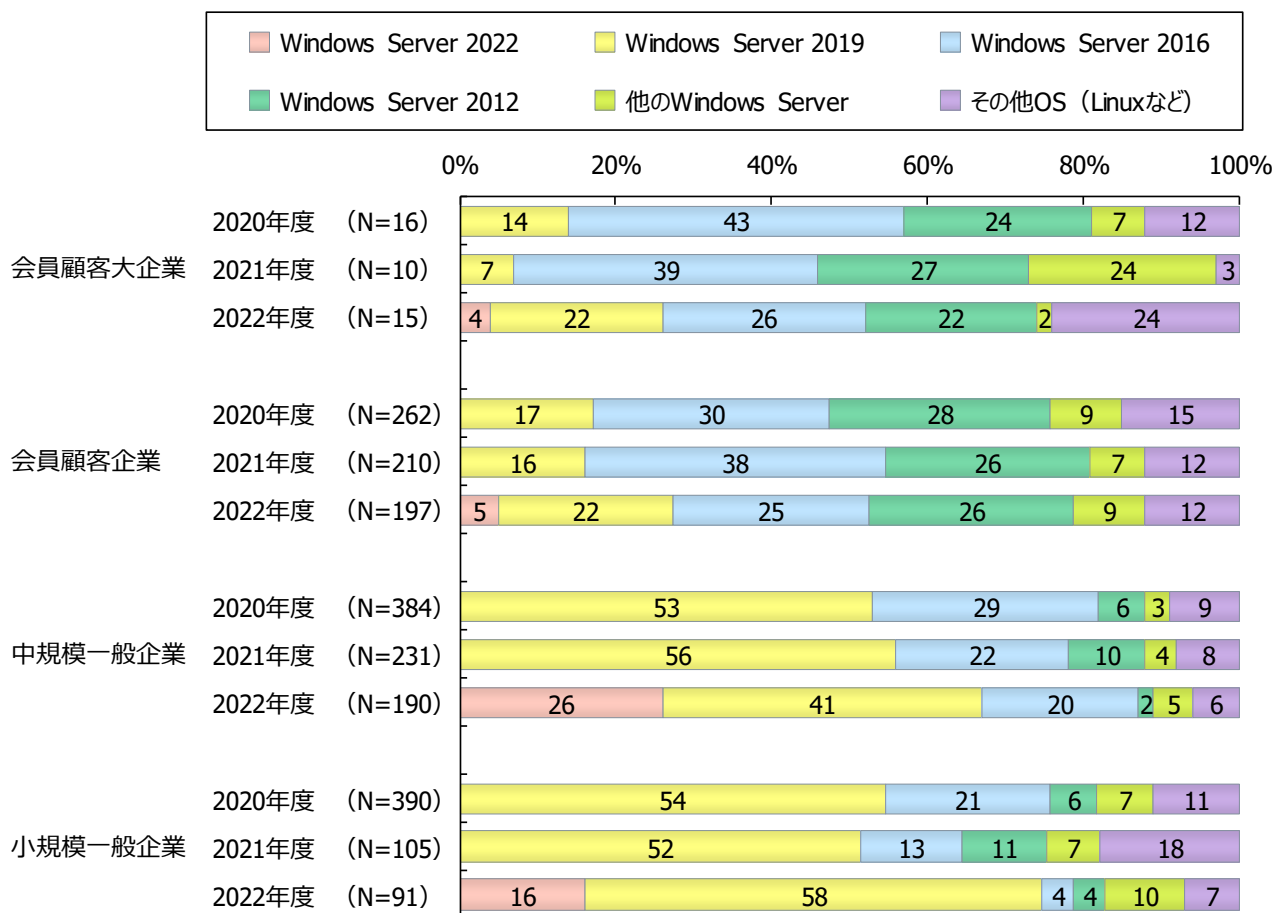
延長サポート期限（2020 年 1 月 14 日）を過ぎている「Windows Server 2008」以前の Windows Server OS は、図表 4.2.3 にあるように会員顧客大企業で 2%、会員顧客企業で 9%、中規模一般企業で 5%、小規模一般企業で 10%と 10%以下であり、移行が一段落しつつあることが分かる。しかし、図表 4.2.4 を見ると会員顧客大企業の 44%、会員顧客企業の 19%が「Windows Server 2008」以前の Windows Server OS を所有し、リスクのある運用をしていることも事実である。

また、2023 年 10 月 10 日に延長サポートが終了する「Windows Server 2012」は、図表 4.2.3 にあるように会員顧客大企業で 22%、会員顧客企業で 26%、中規模一般企業で 2%、小規模一般企業で 4%ある。また、所有企業ベースで見ると、図表 4.2.4 にあるように、会員顧客大企業の 69%、会員顧客企業の 39%が「Windows Server 2012」を所有しており、短期間での移行を迫られている。

会員顧客企業や会員企業は 2023 年度 Windows Server 2012 からの移行で多忙を極めることになりそうだ。

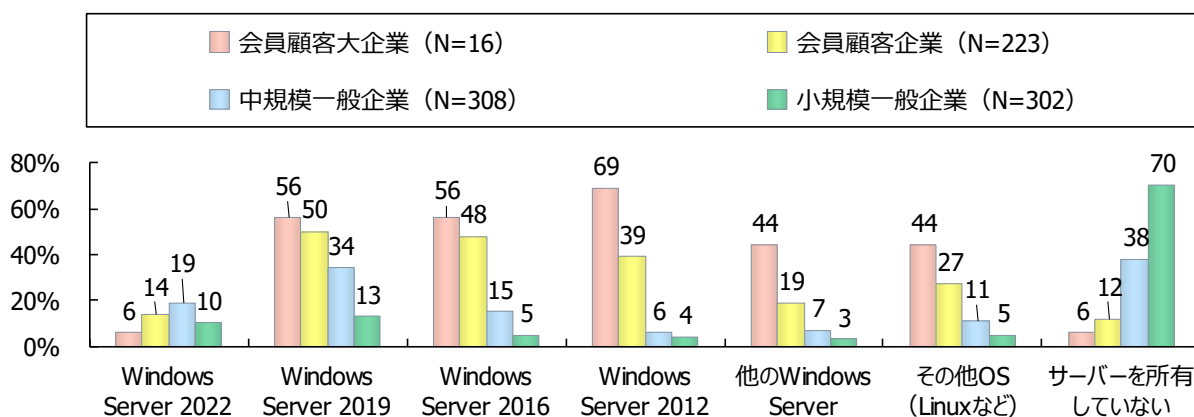


図表 4.2.3 サーバーの OS 比率 (台数ベース)  
(サーバー無所有の企業と台数不明の企業を除く)



一方、新しい Windows Server OS に目を向けて見ると、図表 4.2.3 に示すように 2018 年 10 月にリリースされた Windows Server 2019 の導入が本格化し、台数ベースで既に会員顧客企業で 22%、中規模一般企業で 41%、小規模一般企業で 58%を占めている。2022 年 8 月にリリースされた Windows Server 2022 も一般企業を中心に導入が始まっていることが分かる。

図表 4.2.4 サーバーの OS 比率 (所有企業数ベース)  
(台数不明の企業を除く)



## 4.2.2 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。

### (1) 従業員 1 人当たりのエンドユーザー機器台数

図表 4.2.5 に従業員 1 人当たりのエンドユーザー機器台数を示す。

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。

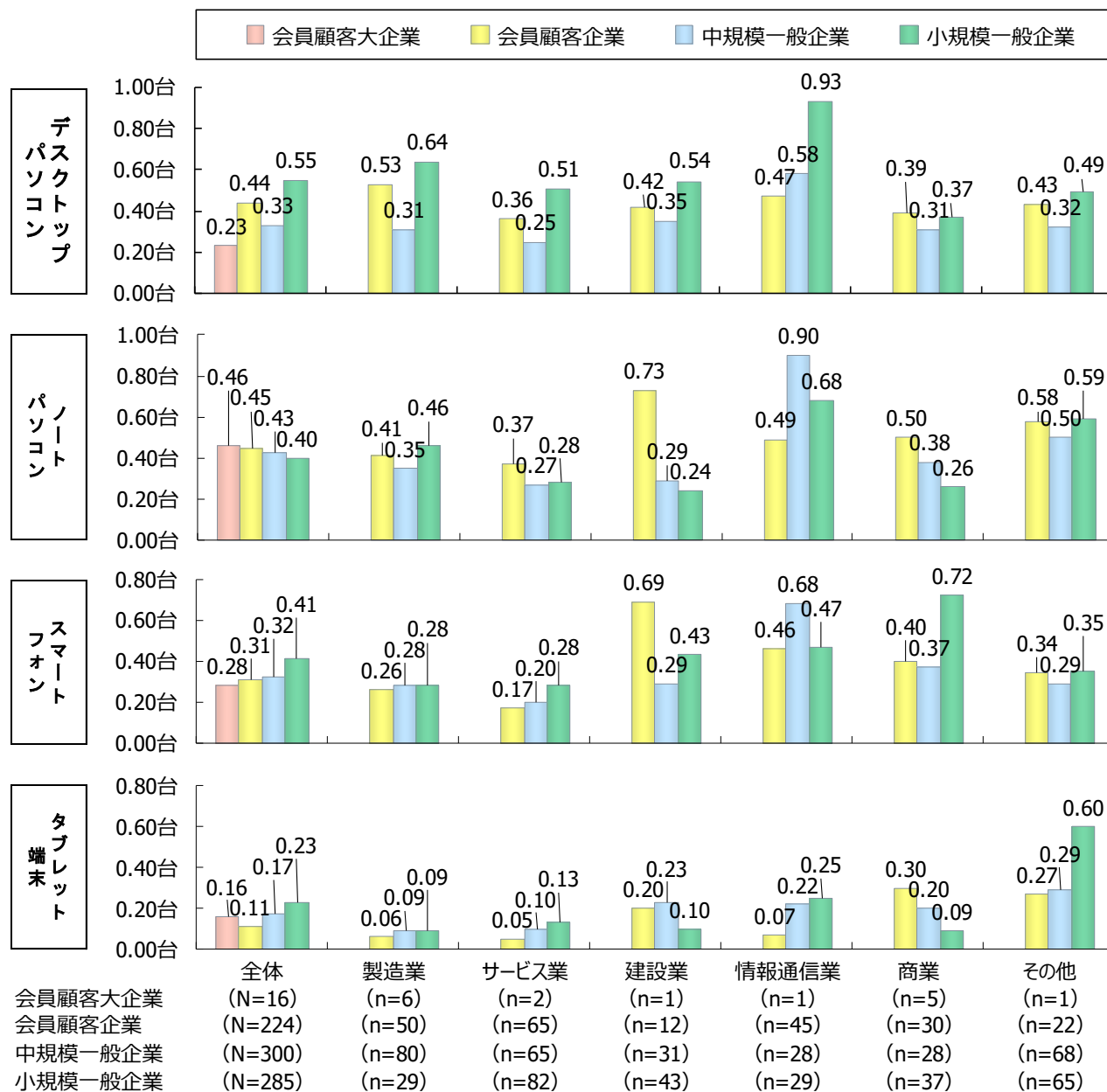
一方、ノートパソコンについては、従業員 1 人当たりの台数が企業規模によらず、ほぼ同じであり、個人向けパソコンとして使われることを示すものと思われる。

「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 人当たりのデスクトップパソコンとノートパソコンの合計台数が会員顧客企業で 1.09 台、中規模一般企業で 1.48 台、小規模一般企業で 1.61 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 78%、中規模一般企業で 86%、小規模一般企業で 79%）が「情報サービス業」であり、ソフトウェア開発やデータ処理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 0.32 台、中規模一般企業で 0.32 台、小規模一般企業で 0.41 台と少なかった。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、子供向けの教育現場などの 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。

図表 4.2.5 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)



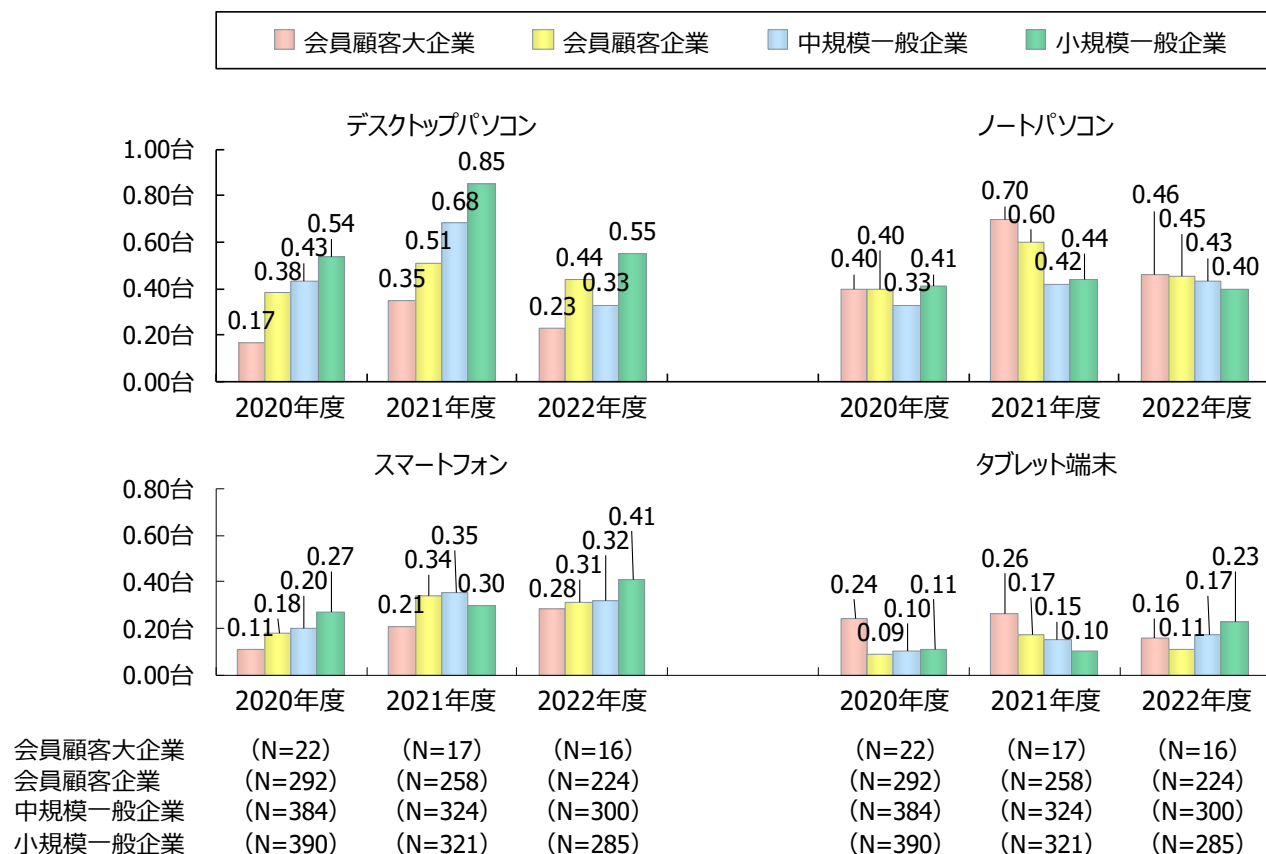
次に、従業員 1 人当たりのエンドユーザー機器台数の推移を図表 4.2.6 に示す。

昨年度、一昨年度の 1.3～1.6 倍になったデスクトップパソコンは一昨年度とほぼ同じ水準に戻った。同様に、昨年度大きく増加したノートパソコンも一昨年度の水準に戻った。テレワーク導入に伴い 2 か所以上で働くスタイルから、元の事務所で働くスタイルとテレワークするスタイルに分かれ、台数が戻ったとも考えられる。

スマートフォンについては、小規模一般企業の伸長が目につく。スマートフォンの低価格化や通信料金の低下に伴い、BYOD に頼る必要がなくなっていることも考えられる。

タブレット端末は業種や個別企業による違いが著しく、調査母体が毎年変動する影響を受けやすく今回の集計結果からは特別な傾向は読み取れない。

図表 4.2.6 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)

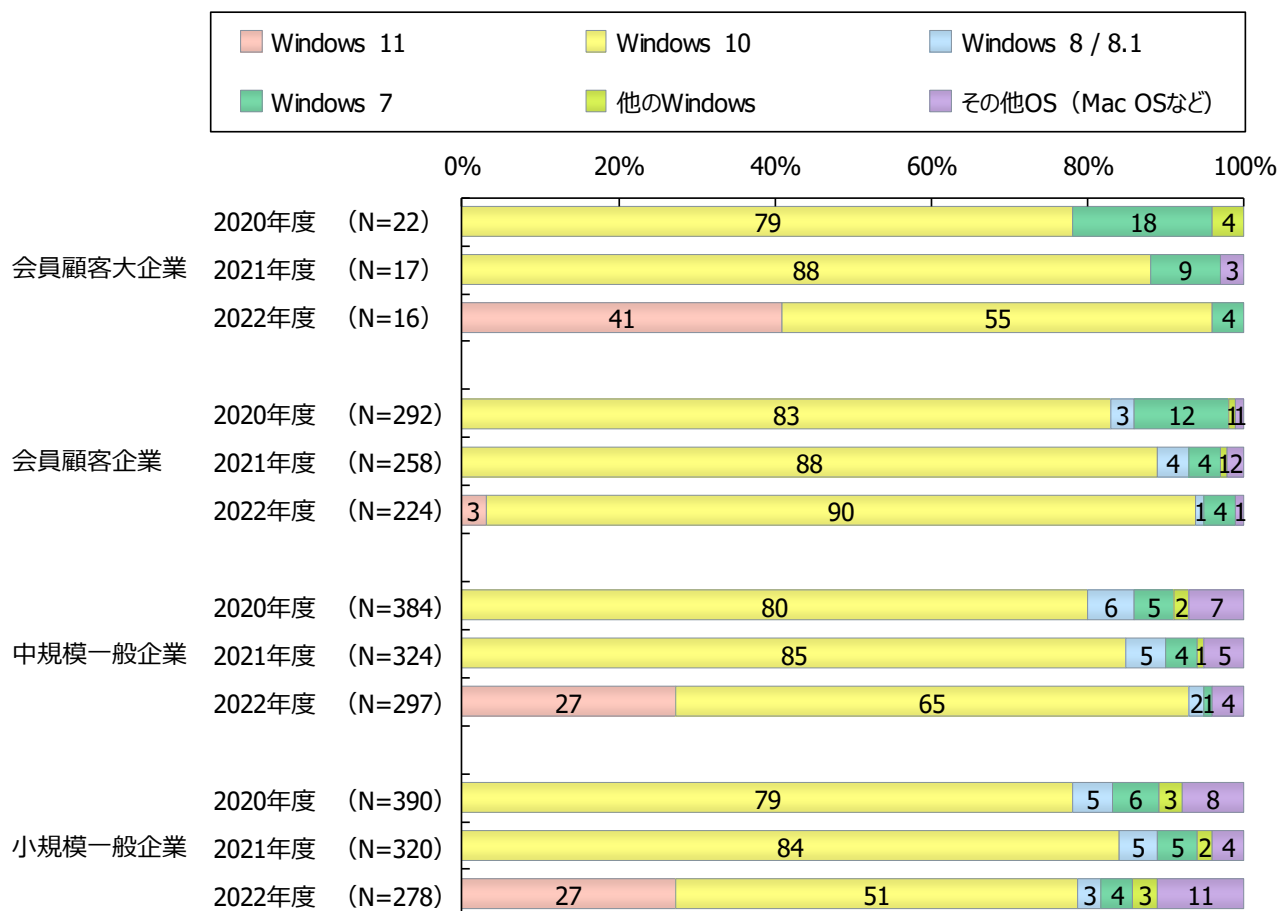


## (2) パソコンの OS 比率の推移

パソコンで使われている OS の比率の推移を図表 4.2.7 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 4%残っていたが、本年度調査でも変わっていない。一般企業では、昨年度調査時点で 4~5%残っていたが、本年度調査では 1~4%に減少している。また、2023 年 1 月 10 にサポートが終了した Windows 8 と Windows 8.1 は会員顧客企業に 1%、一般企業に 2~3%残っているが、Windows 10 への移行はほぼ終わったと言えるだろう。

図表 4.2.7 パソコンの OS 比率の推移  
(パソコン所有企業)

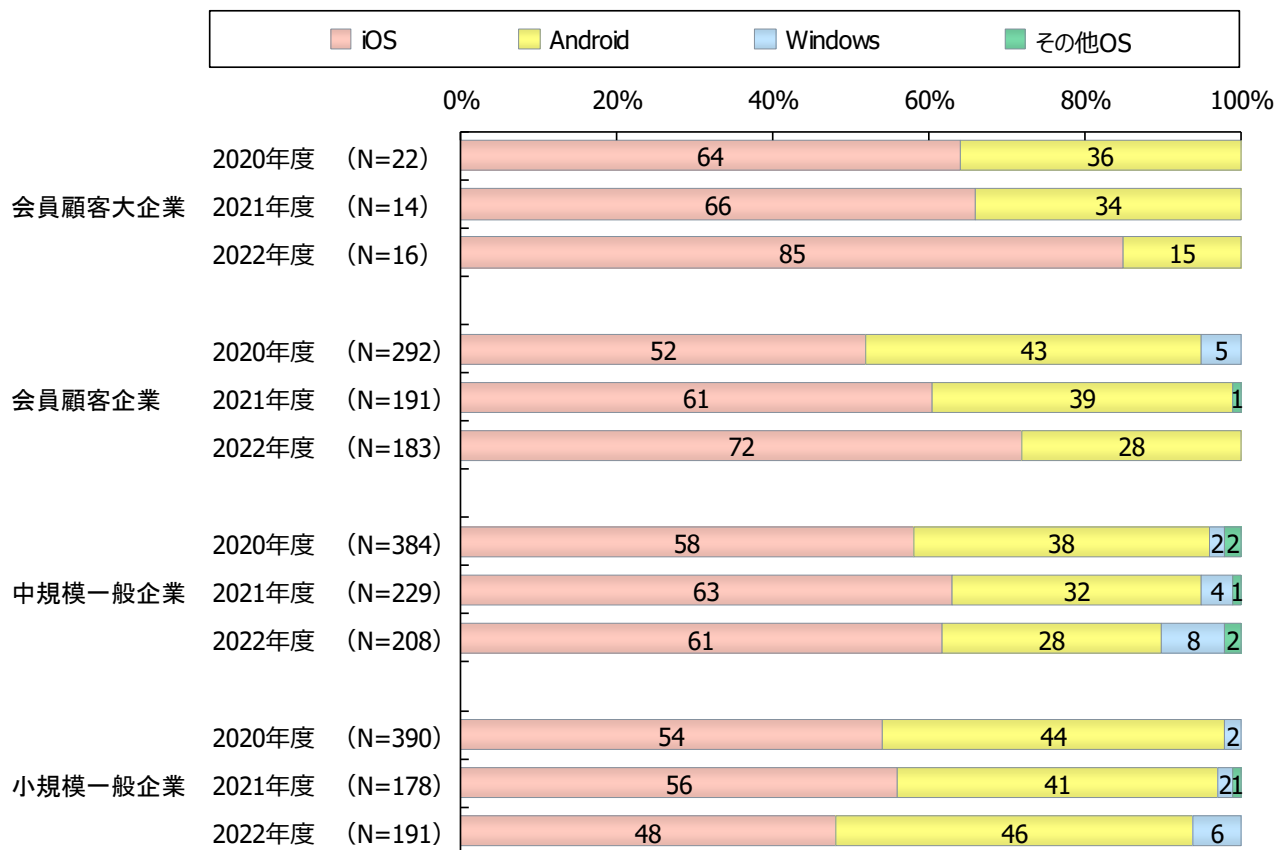


### (3) スマートフォンの OS 比率の推移

スマートフォンで使われている OS の比率の推移を図表 4.2.8 に示す。

会員顧客企業では、「iOS」のシェアが72%となり、「Android」との差を広げた。「Windows」は使われていない。一般企業では、「iOS」の48～61%に「アンドロイド」の28～46%が迫り、「Windows」は6～8%と徐々にシェアを広げている。

図表 4.2.8 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)



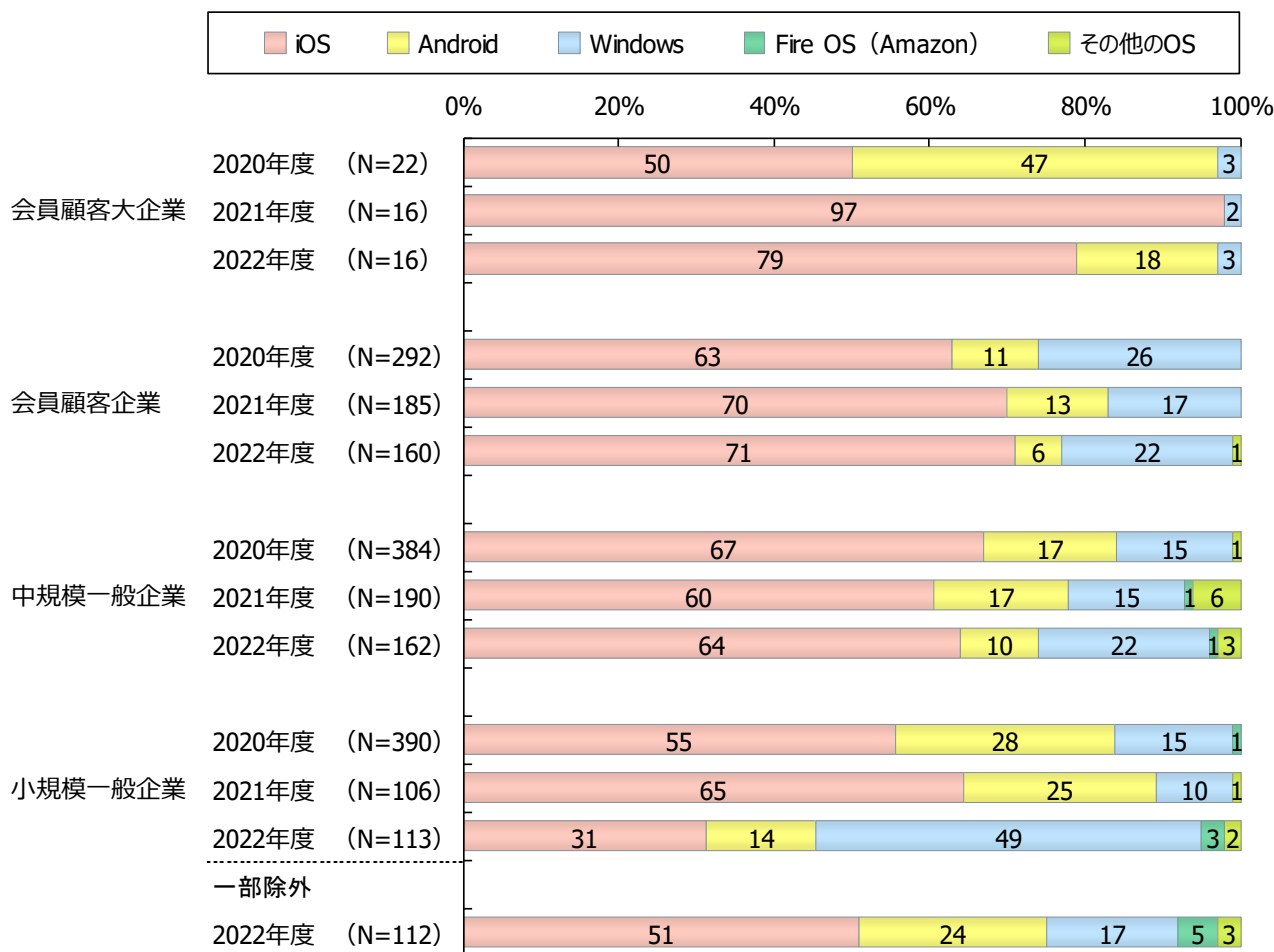
#### (4) タブレット端末の OS 比率の推移

タブレット端末で使われている OS の比率の推移を図表 4.2.9 に示す。

会員顧客企業では、「iOS」が 71% と圧倒的なシェアを占め、「Windows」が 22%、「Android」が 6% でこれに続く。昨年度に比べ Windows が 5 ポイント増加し、Android が 8 ポイント減少している。中規模一般企業も、会員顧客企業と同様の増減を示している。小規模一般企業では、Windows が大きく 39 ポイント増加しているが、特定の 1 社の数字が大きく影響しているため、これを外すと他の企業群と同じ傾向にある。

全体として、Windows の増加と Android の減少が目につく。

図表 4.2.9 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)



### 4.3 IT システムの BCP 整備

昨年度は IT システム整備の中でシンククライアントについて調査したが、本年度は最近、新聞や雑誌をにぎわせている IT サービスの BCP（事業継続計画）、特にランサムウェア対策とクラウドサービス停止対策の整備状況について調査した。

#### 4.3.1 ランサムウェア対策状況

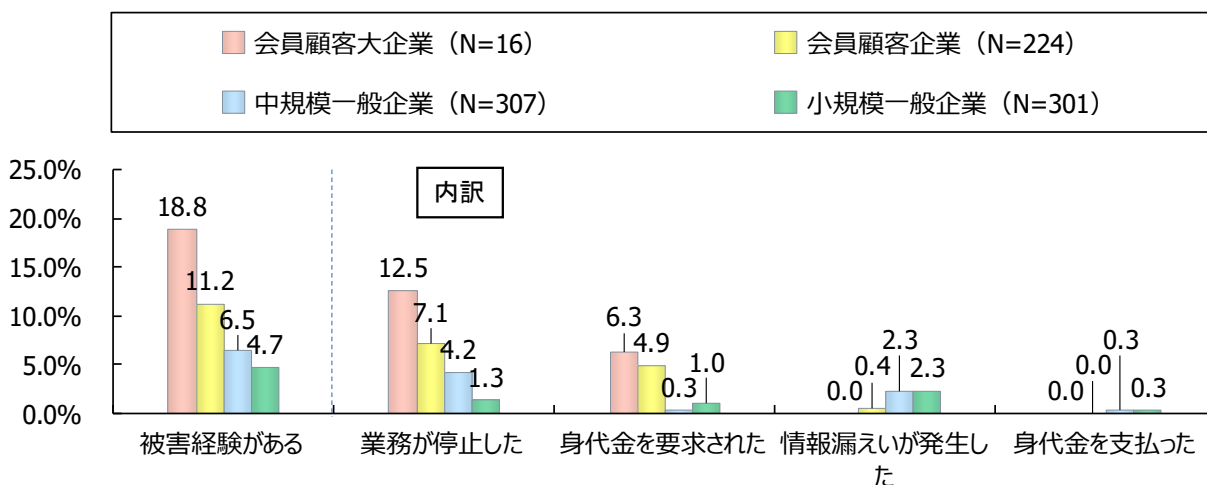
従来のマルウェアはおかしなメッセージを出したり、システムの一部を破壊したりするものが多かった。しかし、ランサムウェアはシステムファイルやデータファイルを暗号化し動作できなくさせて、復号する暗号キーに身代金を要求したり、盗み取った重要情報に身代金を要求したりするケースが多い。

このランサムウェアについて、被害状況と対策状況を調査した。

##### (1) ランサムウェア被害経験と内容

ランサムウェア被害の発生状況を調査した結果が図表 4.3.1 である。

図表 4.3.1 ランサムウェア被害経験と内容  
(状況不明企業を除く)



この図から分かるように、企業規模が大きいほどランサムウェアの被害経験が多い。つまり、多額の身代金を払えそうな企業がターゲットになっていることが分かるが、発生頻度が低いで、規模の小さな企業がターゲットにならないわけではないことも分かる。

会員顧客企業を例にすると 11.2%もの企業が被害経験を持ち、実際の被害としては「業務停止」が 7.1%の企業で発生し、「身代金要求」が 4.9%の企業で発生している。さすがに「身代金を支払った」と回答した企業はなかったが、「情報漏えいが発生した」企業が 0.4%あった。

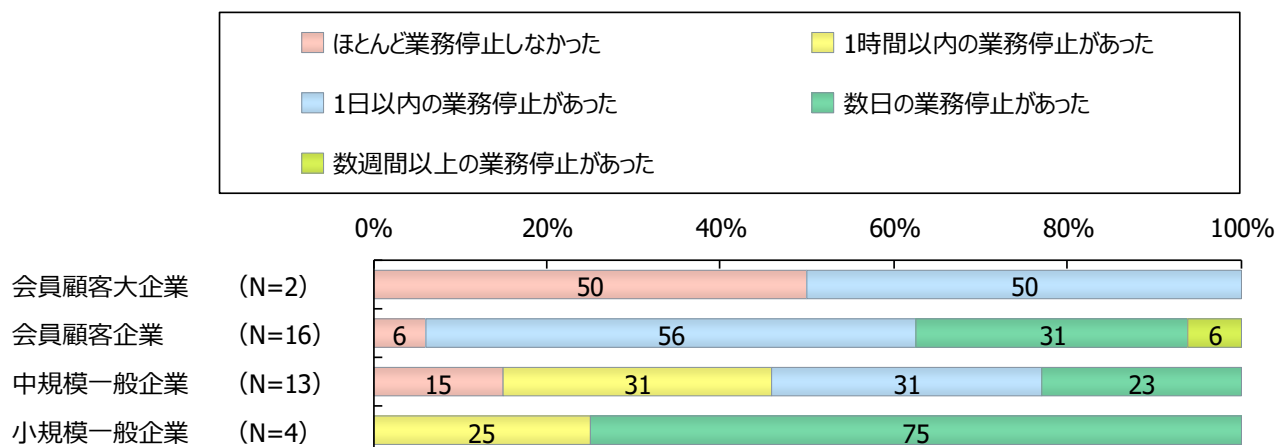
会員顧客大企業では 18.8%もの企業が被害経験を持っている。

## (2) ランサムウェア被害による業務停止期間

それでは、ランサムウェア被害で業務が停止した期間ほどの程度であろうか。ランサムウェア被害経験のある企業を対象に調査した結果を図表 4.3.2 に示す。



図表 4.3.2 ランサムウェア被害による業務停止期間  
(ランサムウェア被害経験のある企業)



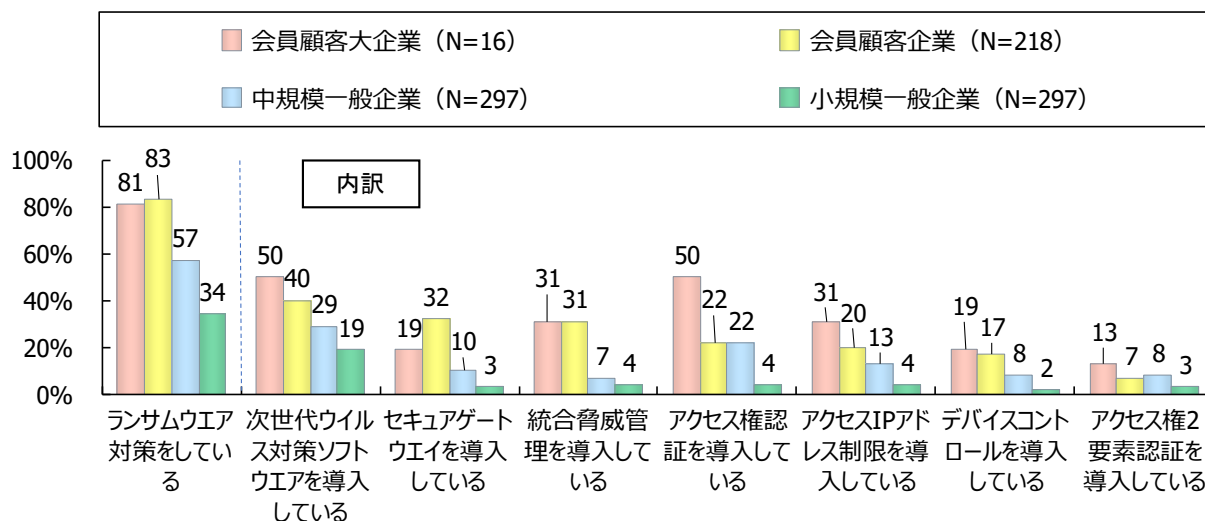
会員顧客企業では、最も多い業務停止期間は56%の「1日以内」であり、次いで31%の「数日」と合わせ大半を占めたが、最大「数週間」の業務停止も、「ほとんど停止しなかった」もあった。会員顧客大企業では、十分な対策が行われているせいか、「ほとんど停止しなかった」と「1日以内」が半数ずつだった。会員顧客大企業に比べると、会員顧客企業は、被害の程度も大きく、何らかの対策強化が必要と思われる。

一般企業では、最大「数日」の業務停止を経験している。業務停止期間は小規模一般企業の方が長い傾向にあり、事前の対策強化が必要と思われる。

### (3) ランサムウェア対策状況と内容

それでは、ランサムウェア被害に遭わないために、各企業はどんな対策をとっているか調査した結果を図表 4.3.3 に示す。

図表 4.3.3 ランサムウェア対策状況と内容  
(状況不明企業を除く)



会員顧客企業では、83%もの企業が何らかのランサムウェア対策をしている。具体的には、「次世代ウイルス対策ソフトウェア」が40%で最も多く、「セキュアゲートウェイ\*25」が32%で2位、「統合脅威管理\*26」が31%で3位だった。これに対し、会員顧客大企業では「次世代ウイルス対策ソフトウェア」と「アクセス権認証」が共に50%で並び、「統合脅威管理」が31%で3位だった。

一般企業では、ランサムウェア対策をしている企業が34~57%と少なく、具体的な内容も「次世代ウイルス対策ソフトウェア」が19~29%で最も多く、その他は中規模一般企業の22%が「アクセス権認証」を採用している程度だった。

外部記憶媒体を介した攻撃への対策となる「デバイスコントロール\*27」や「なりすまし」対策としての「アクセス権2要素認証」は会員顧客企業では7~17%の企業が採用しているが、一般企業では2~8%とほとんど採用されていない。

この調査では、情報漏えい対策としてBYOK\*28やDLP\*29についても対象としたが、どの企業群においても、ほとんど採用されていなかった。

#### (4) ランサムウェア被害からの復旧対策状況

ランサムウェアによって暗号化されたシステムファイルやデータファイルを復旧させるためには、暗号化キーを解読して復号させる方法があるが、キーの長さが十分あるとスーパーコンピュータを使っても解読は難しく、現実的ではない。

身代金を支払うことで暗号キーを手に入れる以外に、この状態から逃れるには、システムやデータのバックアップを作成、保管し、ランサムウェア感染時にはバックアップから復元し、バックアップ時点からシステムを再開させる方法が考えられる。この方法にもいくつかのバリエーションがあるため、それらについて調査した結果を図表 4.3.4 に示す。

\*25 Secure Gateway：社外 Web サイトへのアクセスを制御し、外部からの攻撃から守るプロキシとなる。クラウドサービスやオンサイトアプリとして実装される。

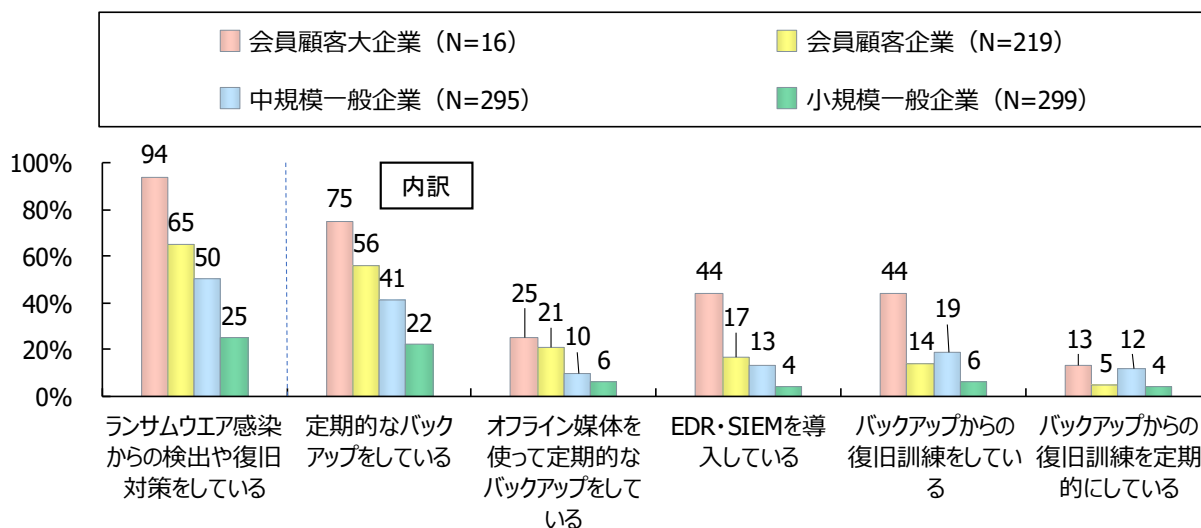
\*26 UTM (Unified Threat Management)：ウイルス対策やVPN (仮想私設網) などさまざまなセキュリティー対策や機能を持つ。クラウドサービスやオンサイトアプリとして実装される。

\*27 USB メモリーや CD、DVD ドライブなどの利用を制限する

\*28 Bring Your Own Key：クラウド事業者が用意した鍵ではなく利用組織独自の鍵を使ってデータを暗号化する

\*29 Data Loss Prevention：重要データを監視して、データのコピーや改変、持ち出しなどの不正行為を検知する

図表 4.3.4 ランサムウェア被害からの復旧対策状況と内容  
(状況不明企業を除く)



会員顧客大企業では94%もの企業が何等かの対策をとっているが、会員顧客企業では65%と、中規模一般企業では50%、小規模一般企業では25%と何らかの対策を講じている比率は低い。

具体的な対策としてのバックアップについては「定期的なバックアップをしている」企業が会員顧客企業で56%、会員顧客大企業で75%あるが、一般企業では21~41%と少ない。ランサムウェアがバックアップファイルまで暗号化する被害を最小限にするための「オフライン媒体を使って定期的なバックアップをしている」企業は6~25%と非常に少ない。

バックアップに加え、いざという場合に備え「バックアップからの復旧訓練をしている」は会員顧客大企業で44%あるが、「バックアップからの復旧訓練を定期的に行っている」のは13%に過ぎない。会員顧客企業、一般企業に至っては「バックアップからの復旧訓練をしている」企業は19%以下である。

一方、ランサムウェア感染を早期に検出するためのEDR<sup>\*30</sup>やSIEM<sup>\*31</sup>を導入している企業は会員顧客大企業で44%あるが、会員顧客企業、一般企業は17%以下に過ぎない。

このような調査結果から、会員企業はランサムウェア対策を顧客企業に強く訴えていく必要があると言えるだろう。例え、クラウドサービスを使っているとしても、クラウドサービス事業者がランサムウェア被害に遭わないとは限らない。クラウドサービス事業者に対策状況を確認することも忘れてはならない。

### 4.3.2 クラウドサービス停止対策

オンプレミスに比べクラウドサービスを利用することで、ITシステムの開発、運用の負担は著しく軽減される。その一方、ITシステムをクラウドサービス事業者に依存することから、自社だけでITシ

\*30 Endpoint Detection and Response: 不審な通信やソフトウェアの不審な挙動を検知する

\*31 Security Information and Event Management: さまざまなセキュリティーログを収集・分析する

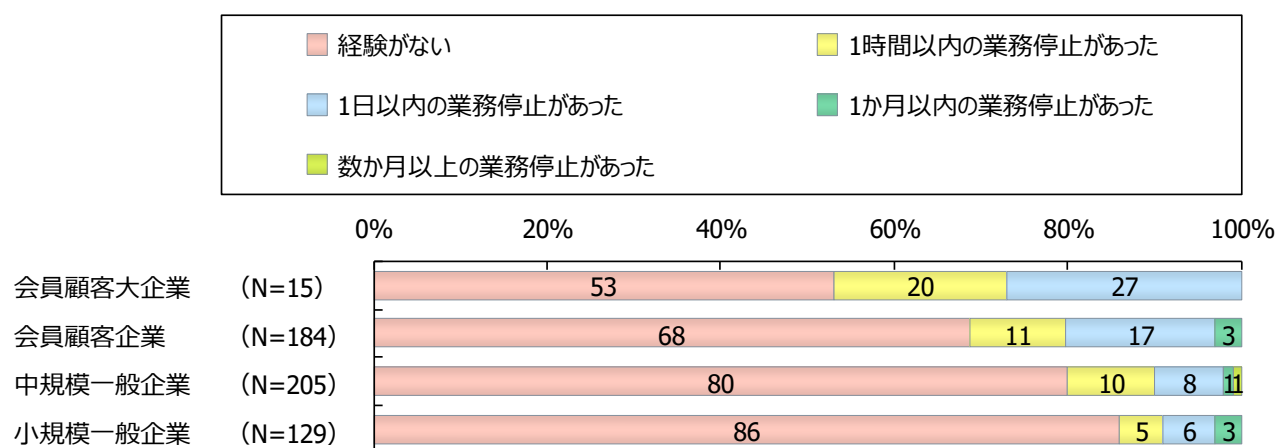
システムのBCPを考えることはできなくなる。クラウドサービス事業者が何らかのトラブルでサービスを停止すれば、自社のITシステムも止まり、場合によっては自社の操業停止に追い込まれることも考えられる。

利用しているクラウドサービスの停止経験や、停止に備えた対策状況を調査した。

### (1) クラウドサービス停止経験状況

クラウドサービスを利用している企業に、クラウドサービス停止の経験で最も長かったものを挙げてもらった結果が図表 4.3.5 である。

図表 4.3.5 クラウドサービス停止経験状況  
(クラウド利用企業)



この図から分かるように、企業規模が大きいほどクラウドサービスの停止経験が多い。それだけ、システムの数が多いか、複雑なのであろう。しかし、規模の小さな企業がサービス停止を経験しないわけでも、企業存続の危機から逃れられるわけでもない。

会員顧客企業を例にすると 31%もの企業が停止経験を持ち、最長で数か月以上の業務停止を経験している。

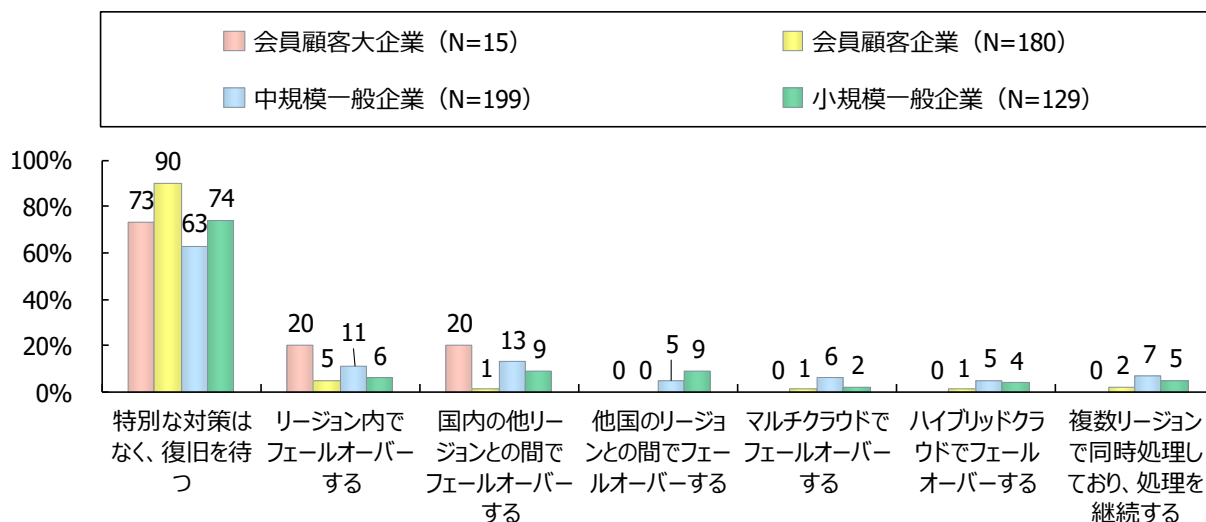
会員顧客大企業では 47%もの企業がクラウドサービス停止経験を持っている。

一般企業ではクラウドサービス停止経験こそ少ないが、数か月にわたって業務が停止した企業さえある。

### (2) クラウドサービス停止に備えた対策状況

それでは、クラウドサービス停止に備えて、各企業はどんな対策をとっているか調査した結果を図表 4.3.6 に示す。

図表 4.3.6 クラウドサービス停止に備えた対策状況  
(クラウド利用企業)



これから分かる通り、「特別な対策はなく、復旧を待つ」企業が 63～90%も存在する。さすがに、会員顧客大企業は 73%と比較的少なく、対策も費用対効果が期待できそうな「リージョン\*<sup>32</sup>内でフェールオーバー（自動切換え）する」と「国内の他リージョンとの間でフェールオーバーする」が 20%もあったが、会員顧客企業では、それぞれ 5%、1%とほとんどなかった。

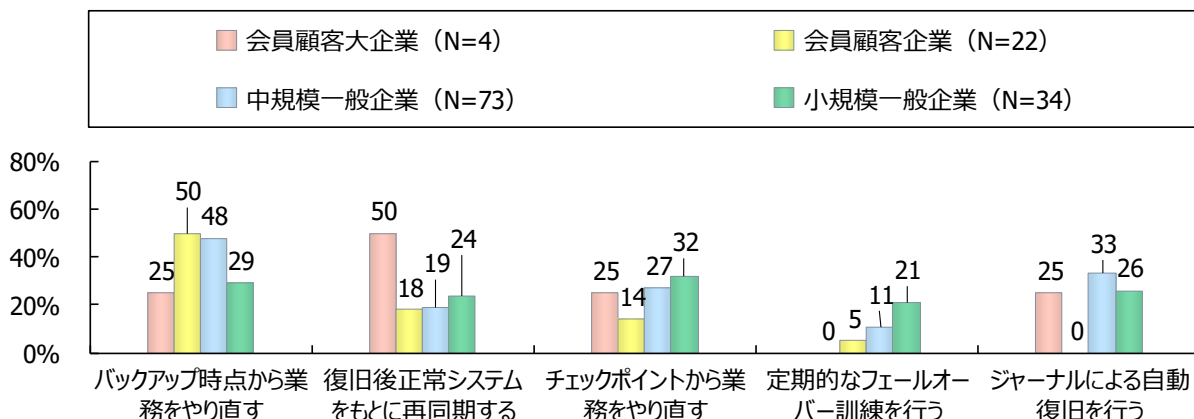
いずれにしろ、フェールオーバーは費用の掛かるオプションであり、クラウドサービス契約時にクラウドサービス事業者とどこまでフェールオーバーを組み込むかよく話し合っておくことが必要だろう。

### (3) クラウドサービス停止時の復旧対策状況

フェールオーバーでクラウドサービスが再開されたとき、一般的にシステムは、バックアップされた時点か、正常処理が確認されているチェックポイントの時点に戻される。この場合、失われた時間に行われた業務結果をどうシステムに反映させているのか調査した結果を図表 4.3.7 図表 4.3.5 に示す。

\*<sup>32</sup> Region : クラウドサービスの拠点の単位。リージョン間でシステムの分散運用やバックアップサイトを構成したりする。1 個のリージョンが複数のゾーンから構成される

図表 4.3.7 クラウドサービス停止時の復旧対策状況  
(クラウド利用企業)



残念ながら、「4.3.2(2) クラウドサービス停止に備えた対策状況」に記載した「複数リージョンでの同時動作」が前提の「復旧後正常システムを基に再同期する」が18～50%あるなど、勘違いと思われる回答が多かった。設問の拙さもあるが、回答数が少ない（「単に復旧を待つ」企業が多い）ことからクラウドサービスが停止した場合の対応が十分検討されていないのも原因と思われる。

#### 4.4 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。

##### 4.4.1 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 4.4.1 に示す業務単位に調査した。

図表 4.4.1 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。

- クラウドサービス-SaaS\*<sup>33</sup>利用

\*<sup>33</sup> 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

- クラウドサービス-PaaS<sup>\*34</sup>利用
- クラウドサービス-IaaS<sup>\*35</sup>利用
- オンプレミス<sup>\*36</sup>
- パソコン単体
- クラウドサービス-DaaS<sup>\*37</sup>利用

#### 4.4.2 業務のシステム化状況

本年度調査した各業務のシステム化状況を図表 4.4.2 に示す。なお、昨年度まで、「どの業務もシステム化していない」との回答をそのまま集計していたが、クラウドサービスやオンプレミスの利用率などの利用率と矛盾するため、本年度から、「システム化状況は把握していない」と解釈を変更した。

会員顧客大企業では、業種依存度が大きい業務（「業種固有業務」、「生産系業務」と「物流系業務」）と「システム開発業務」を除き、全ての業務が 100%システム化されている。昨年度に比べて「総務系業務」を除き、システム化率が大きく増加している。しかし、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いきれない。

会員顧客企業では、「総務系業務」と「営業系業務」のシステム化率が 81～93%と高い。昨年度と比べ、「営業系業務」を除く「基幹系」が 7～16 ポイントと大きく減少しているが、業種依存性が高い業務だけに昨年度と本年度の母集団の違い（サービス業の比率が高まった）が表面化したものと思われる。

中規模一般企業でも、「総務系業務」と「営業系業務」のシステム化率が 80～92%と高い。昨年度と比べ、「総務系業務」と「物流系業務」以外は、3～14 ポイント増加している。

小規模一般企業でも、「総務系業務」と「営業系業務」のシステム化率が 65～81%と高い。昨年度と比べ、「法務系業務」と「基幹系」が 5～11 ポイント増加している。

全体で見ると、会員顧客企業を除き「法務系業務」と「基幹系」が増加しているのが目につく。これについては、2022 年 1 月に施行された「電子帳簿保存法」<sup>\*38</sup>や 2023 年 10 月に施行される「インボイス制度」<sup>\*39</sup>、テレワークなどの影響でペーパーレス化が進展し、「電子保存」、「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。

<sup>\*34</sup> 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

<sup>\*35</sup> 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

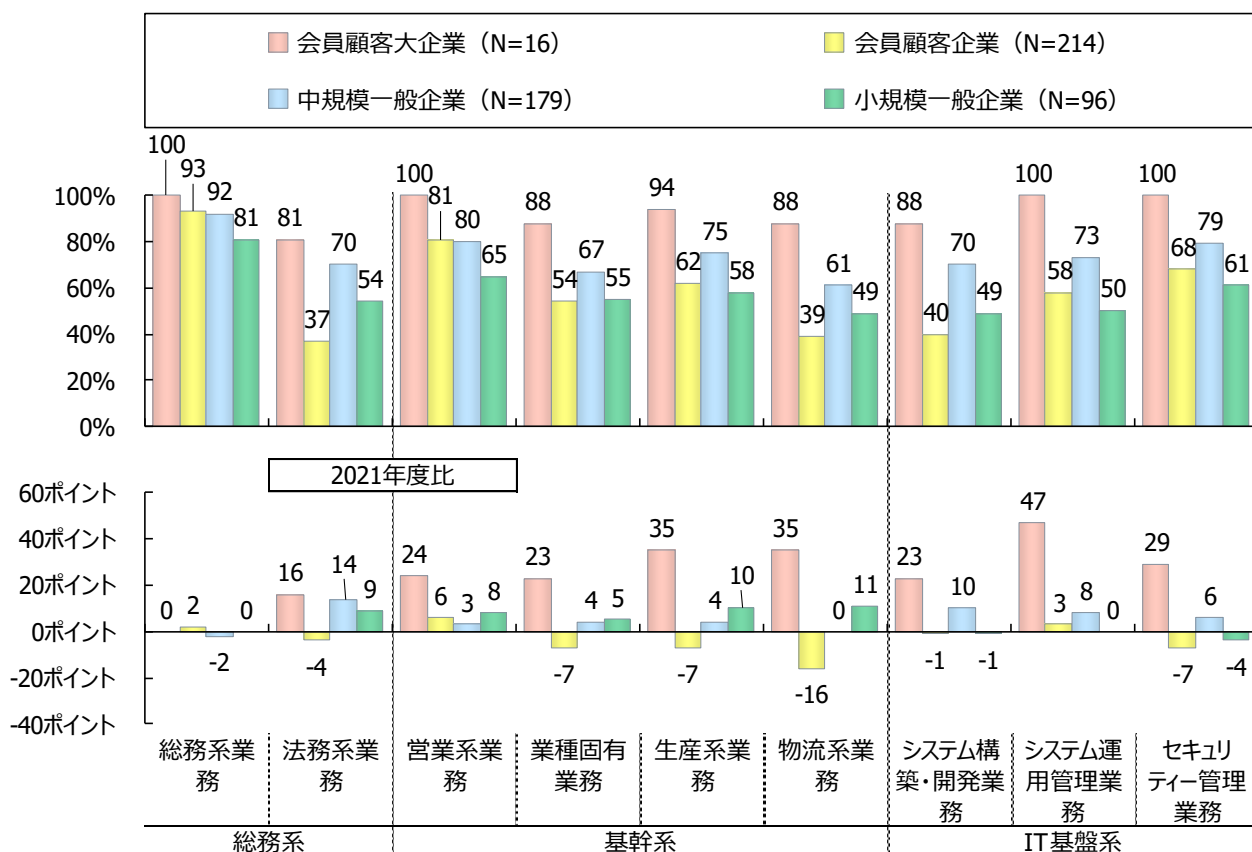
<sup>\*36</sup> On Premise：ハードウェアやアプリケーションなどを、会社、事業所または部門単位で構築・設置し、自ら運用する

<sup>\*37</sup> 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。エンドユーザー側はシンクライアントとなり、データが残らない

<sup>\*38</sup> 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。

<sup>\*39</sup> 売手は、買手の求めに応じてインボイスを交付し、写しを保存することが義務付けられ、買手は仕入税額控除の適用を受けるために、原則として、売手から交付を受けたインボイスの保存等が義務付けられる。

図表 4.4.2 業務のシステム化状況



### 4.4.3 業務のシステム化形態

業務のシステム化形態（「クラウドサービス利用」、「オンプレミス利用」、「パソコン単体利用」）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 利用」、「PaaS 利用」、「IaaS 利用」、「DaaS 利用」）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

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と昨年度からの変化を図表 4.4.3 に示す。

まず、システム化形態だが、会員顧客大企業では「オンプレミス利用」が 88%なのに比べ「クラウドサービス利用」が 69%と少ない。企業独自の仕様（機能、性能、稼働率、機密性など）を満たすクラウドサービスがない、もしくは企業活動の要となるシステムを第三者に任せたくないとの意思があるものと思われる。昨年度に比べても、「オンプレミス利用」が 6 ポイント減少し、「クラウドサービス利用」が 13 ポイント減少して、全体では「オンプレミス利用」の比率が増加している。また、「パソコン単体利用」が 19 ポイントと大きく伸びており、システムの硬直化をパソコン単体で補っている様子がうかがえる。

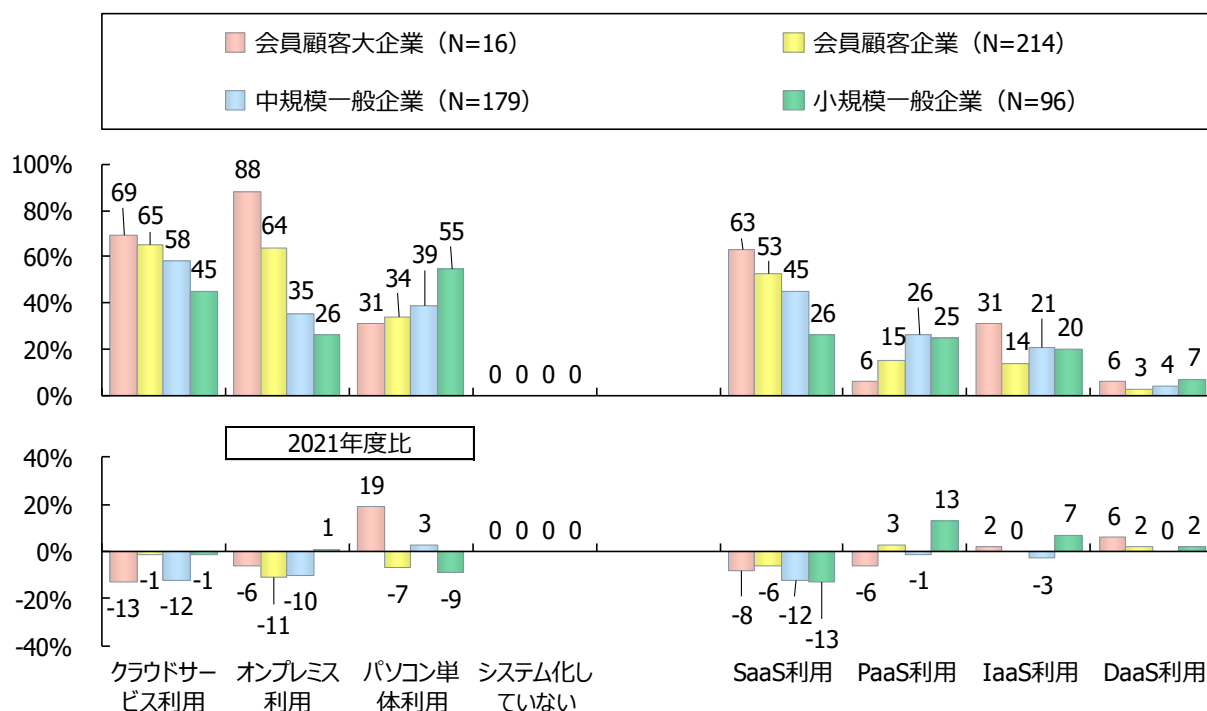
会員顧客企業では、「オンプレミス利用」が 64%なのに比べ「クラウドサービス利用」が 65%と多い。昨年度と比べ、「オンプレミス利用」が 11 ポイント減少し、「クラウドサービス利用」も 1 ポイント減少して、全体では「クラウドサービス利用」の比率が増加し、逆転している。



中規模一般企業では、「オンプレミス利用」が 35%なのに比べ「クラウドサービス利用」が 58%と大幅に多い。昨年度と比べ、「オンプレミス利用」が 10 ポイント減少し、「クラウドサービス利用」も 12 ポイント減少したが、「クラウドサービス利用」の優位性は変わらなかった。

小規模一般企業は、中規模一般企業を同じ傾向で「クラウドサービス利用」の優位性は変わらなかった。

図表 4.4.3 業務全般のシステム化形態



次に、クラウドサービスの利用形態では、どの企業群でも「SaaS利用」が 26～63%と最も多かった。昨年度に比べ、全ての企業群で「SaaS利用」が 6～13 ポイント減少しているが、それでも「SaaS利用」の優位性は変わらなかった。小規模一般企業で「PaaS利用」が 13 ポイント増加しているのが目立つ。

## (2) 総務系業務のシステム化形態

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と昨年度からの変化を図表 4.4.4 に示す。

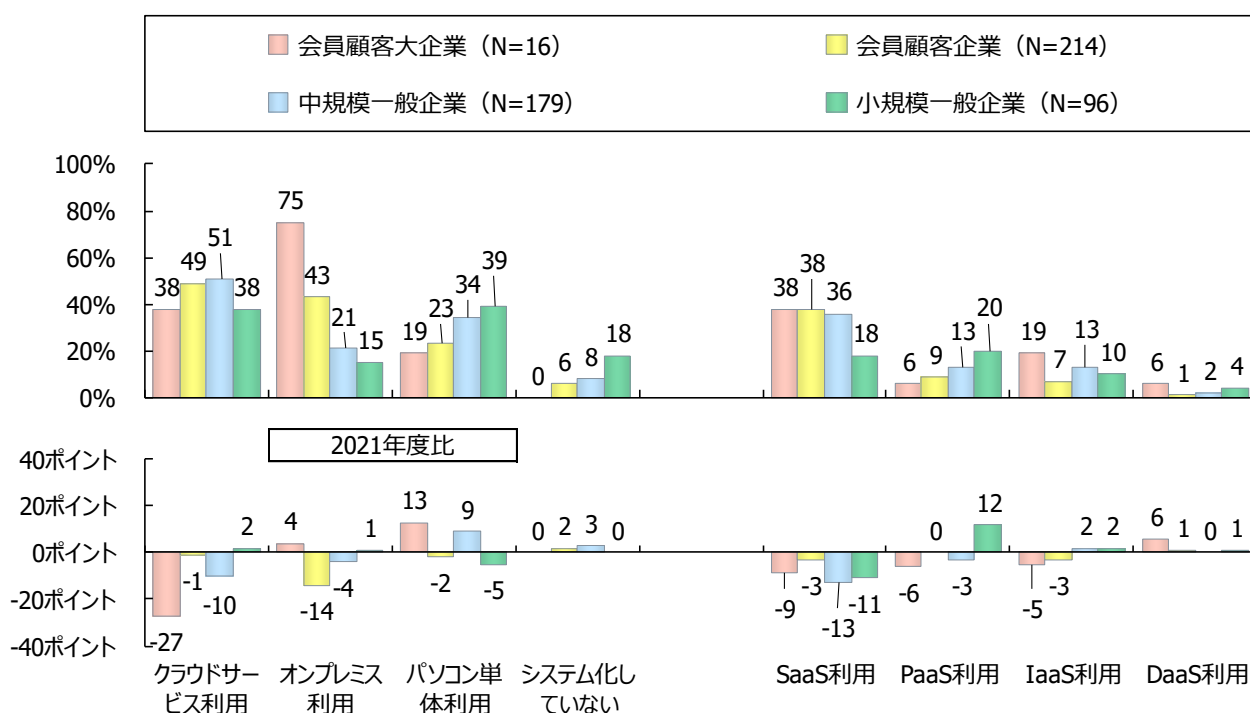
まず、システム化形態だが、会員顧客大企業では「オンプレミス利用」が 75%なのに比べ「クラウドサービス利用」が 38%と半数に過ぎない。企業独自の仕様（機能、性能、稼働率、機密性など）を満たすクラウドサービスがない、もしくは企業改革や法制度改正への対応速度に満足できないなどの意思があるものと思われる。昨年度に比べ、「クラウドサービス利用」が 27 ポイントと大きく減少し、全体では「オンプレミス利用」の比率が増加しているのもクラウドサービスへの不満の表れととるべきだろう。また、「パソコン単体利用」が 13 ポイントと大きく伸びており、システムの硬直化をパソコン単体で補っている様子が見える。

会員顧客企業では、「オンプレミス利用」が 43%なのに比べ「クラウドサービス利用」が 49%と多い。昨年度に比べ、「オンプレミス利用」が 14 ポイント減少し、「クラウドサービス利用」も 1 ポイント減少して、全体では「クラウドサービス利用」の比率が増加し、逆転している。基幹業務と違い、第三者への委託にこだわらないということだろう。

中規模一般企業では、「オンプレミス利用」が 21%なのに比べ「クラウドサービス利用」が 51%と倍以上に多い。昨年度に比べると「クラウドサービス利用」が 10 ポイント減少し、「オンプレミス利用」が 4 ポイント減少しているが、「クラウドサービス利用」の優位性は変わらなかった。

小規模一般企業は、中規模一般企業を同じ傾向で「クラウドサービス利用」の優位性は変わらなかった。

図表 4.4.4 総務系業務のシステム化形態



次に、クラウドサービスの利用形態では、小規模一般企業を除き、「SaaS 利用」が 36～38%と最も多い。昨年度までは、小規模一般企業でも「SaaS 利用」が多かったが、今年度は 11 ポイント減少し、代わりに「PaaS 利用」が 12 ポイント増加し、順位が逆転している。小規模一般企業では、「4.2.1(1) サーバーの所有状況」で説明したようにサーバー離れが進んでいることから、移行しやすい「PaaS 利用」や「IaaS 利用」が優位になっていると考えられる。

### (3) 基幹系業務のシステム化形態

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と昨年度からの変化を図表 4.4.5 に示す。

まず、システム化形態だが、会員顧客大企業では「オンプレミス利用」が 88%なのに比べ「クラウドサービス利用」が 44%と半数に過ぎない。基幹業務だけに企業独自の仕様（機能、性能、稼働率、

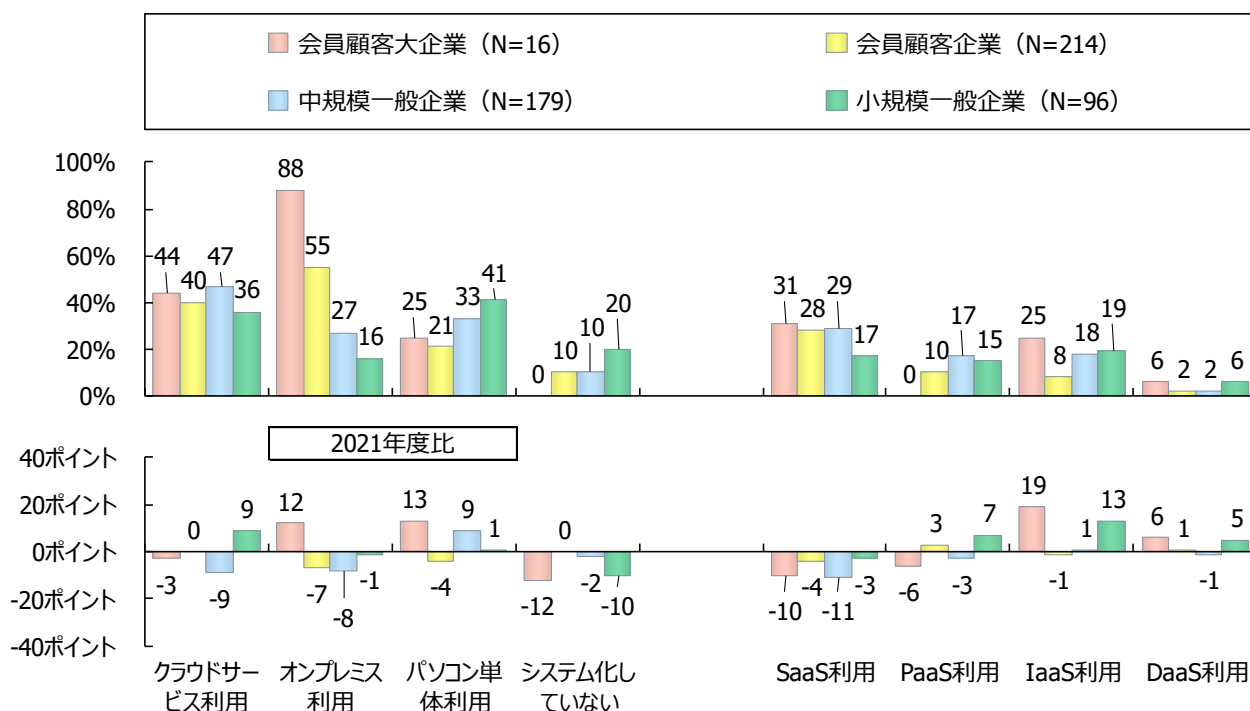
機密性など)を満たすクラウドサービスがない、もしくは企業改革への対応速度に満足できないなどの意思があるものと思われる。昨年度に比べ、「クラウドサービス利用」が3ポイント減少し、「オンプレミス利用」が12ポイントと大きく増加し、全体では「オンプレミス利用」の比率が増加しているのもこの傾向を裏付けている。また、「システム化していない」が12ポイント減少し0%となり、代わりに「パソコン単体利用」が13ポイント増加しており、ここでもシステムの硬直化をパソコン単体で補っている様子が見えてくる。

会員顧客企業では、「オンプレミス利用」が55%なのに比べ「クラウドサービス利用」が40%と少ない。昨年度に比べ、「オンプレミス利用」が7ポイント減少し、「クラウドサービス利用」への動きはみられるが、総務系のようにクラウドサービス優位とまでは言えない。

中規模一般企業では、「オンプレミス利用」が27%なのに比べ「クラウドサービス利用」が47%と多い。昨年度に比べ「オンプレミス利用」と「クラウドサービス利用」が共に8~9ポイント減少し、全体では「オンプレミス利用」と「クラウドサービス利用」の比率に大きな変化はない。

小規模一般企業では、「オンプレミス利用」が16%なのに比べ「クラウドサービス利用」が36%と倍以上に多い。昨年度に比べ、「クラウドサービス利用」が9ポイント増加し、「オンプレミス利用」が1ポイント減少し、クラウドサービス優位が広がっている。

図表 4.4.5 基幹系業務のシステム化形態



次に、クラウドサービスの利用形態では、小規模一般企業を除き、「SaaS利用」が28~31%と最も多かった。昨年度までは、小規模一般企業でも「SaaS利用」が多かったが、今年度は3ポイント減少し、代わりに「IaaS利用」が13ポイント増加し、順位が逆転している。小規模一般企業では、「4.2.1(1) サーバーの所有状況」で説明したようにサーバー離れが進んでいることから、移行しやすい「PaaS利用」や「IaaS利用」が優位になっていると考えられる。あるいは、基幹系業務では「SaaS利用」では満足できない企業が増えているとも考えられる。

会員顧客大企業で、「SaaS 利用」が 10 ポイント減少し、「IaaS 利用」が 19 ポイント増加している。同じ、「クラウドサービス利用」でも「IaaS」利用が優先されている様子が見える。会員顧客大企業では、大きな変化は見られない。

#### (4) IT 基盤系業務のシステム化形態

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と昨年度からの変化を図表 4.4.6 に示す。

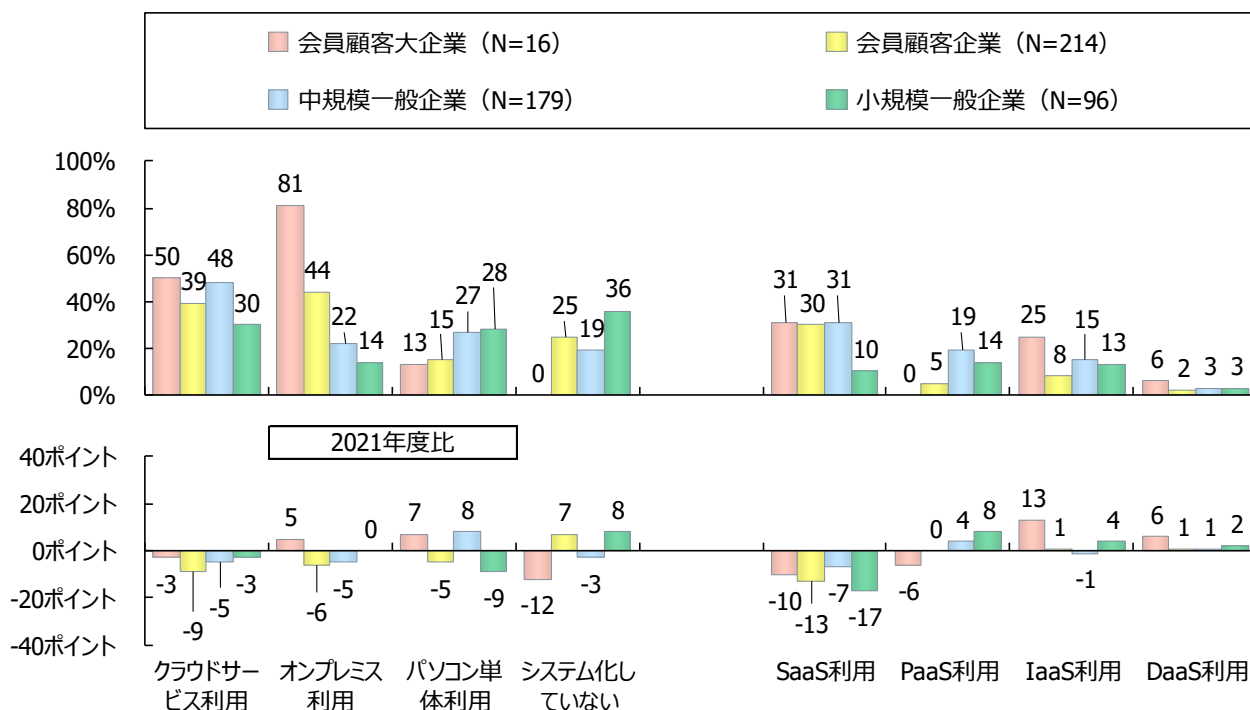
まず、システム化形態だが、会員顧客大企業では「オンプレミス利用」が 81%なのに比べ「クラウドサービス利用」が 50%と少ない。基盤系業務だけに可用性、機密性などを満たすクラウドサービスがないなどの判断があるものと思われる。

会員顧客企業では、「オンプレミス利用」が 44%なのに比べ「クラウドサービス利用」が 39%と少ない。

一般企業では、「オンプレミス利用」が 14~22%なのに比べ「クラウドサービス利用」が 30~48%と倍以上多い。企業規模が小さいだけに、システム専任要員も少なく基盤系業務は第三者に任せたいというのが本音だろう。

昨年度に比べ、いずれの企業群でも大きな変化は見られない。

図表 4.4.6 IT 基盤系業務のシステム化形態



次に、クラウドサービスの利用形態だが、小規模一般企業を除き、「SaaS 利用」が 30~31%と最も多かった。昨年度までは、小規模一般企業でも「SaaS 利用」が多かったが、今年度は 17 ポイント減少し、代わりに「PaaS 利用」が 8 ポイント増加し、順位が逆転している。小規模一般企業では、

「4.2.1(1) サーバーの所有状況」で説明したようにサーバー離れが進んでいることから、移行しやすい「PaaS 利用」や「IaaS 利用」が優位になっていると考えられる。

小規模一般企業以外でも「SaaS 利用」が 7~13 ポイント減少し、「PaaS 利用」や「IaaS 利用」が増加する傾向にある。IT 基盤系業務でも、基幹系業務と同様に「SaaS 利用」では満足できない企業が増えているとも考えられる。

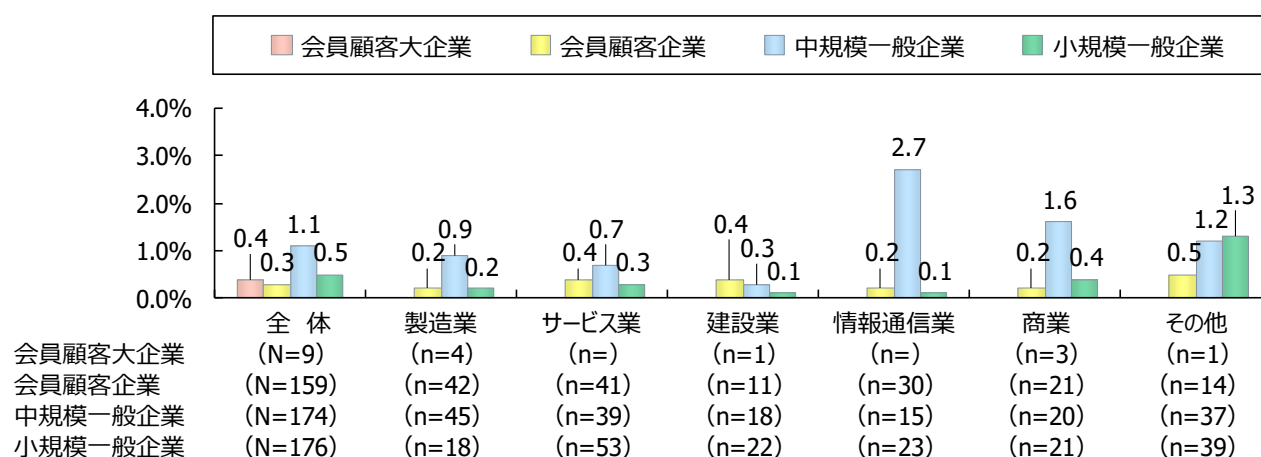
## 4.5 システム投資、運用費用、クラウドサービス利用費用

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。

### 4.5.1 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 4.5.1 に示す。

図表 4.5.1 IT システムに対する新規投資額（年間売上比）

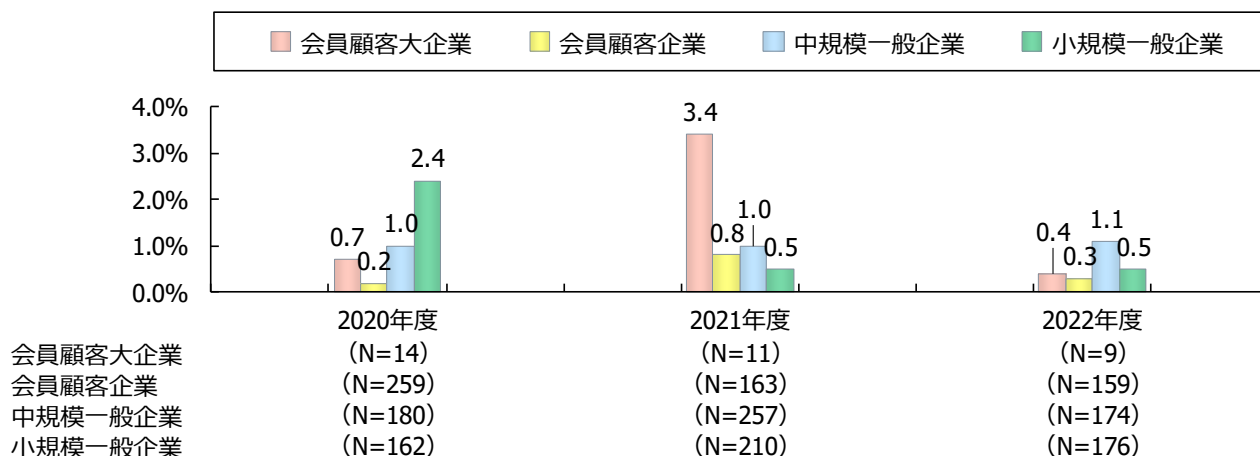


会員顧客企業では、「その他」が 0.5%と最も多く、他の業種は 0.2~0.4%にとどまり、平均投資率は 0.3%であった。

中規模一般企業では、「情報・通信業」が 2.7%と最も多く、「商業」が 1.6%で続いた。他の業種は 0.3~0.9%にとどまり、平均投資率は 1.1%であった。小規模一般企業では、「その他」が 1.3%と最も多く、「商業」が 0.4%で続いた。他の業種は 0.1~0.3%にとどまり、平均投資率は 0.5%であった。

次に、投資率の経年変化を図表 4.5.2 に示す。

図表 4.5.2 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0.2%から昨年度は0.8%と大きく増加したが、本年度は0.3%と投資率が一昨年度並みに戻った。新型コロナウイルス禍に伴う、テレワーク設備などへの投資が一巡したものである。

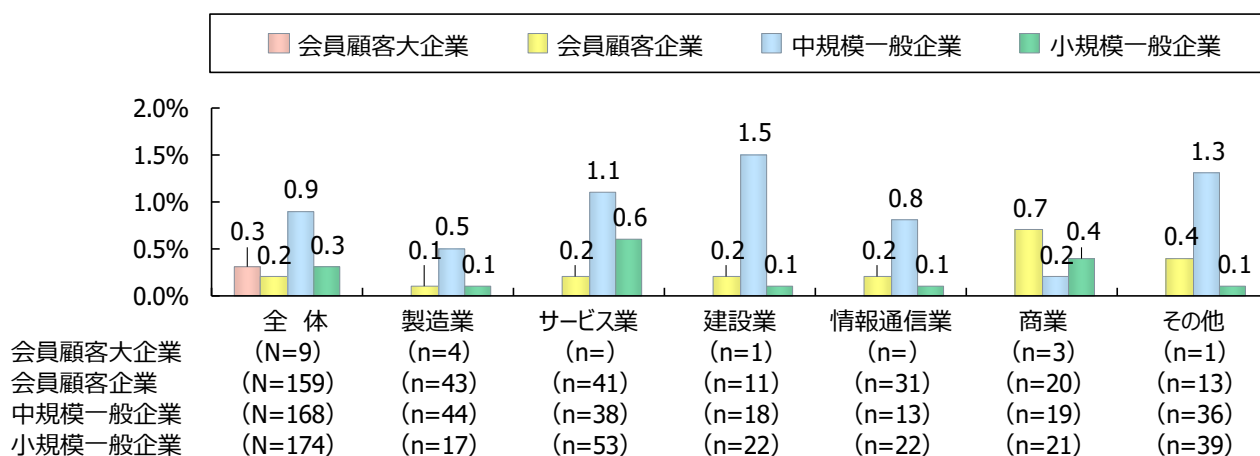
中規模一般企業では、一昨年度、昨年度は1.0%であり、本年度も1.1%とほとんど変化がない。小規模一般企業では、一昨年度の2.4%から昨年度は0.5%に減少し、本年度も0.5%と変わらない。

コロナ禍や国際情勢、円安による先行きの不透明が続く中、しばらく大きな投資は望めないと思われる。

### 4.5.2 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 4.5.3 に示す。

図表 4.5.3 ITシステムの運用費用（年間売上比）

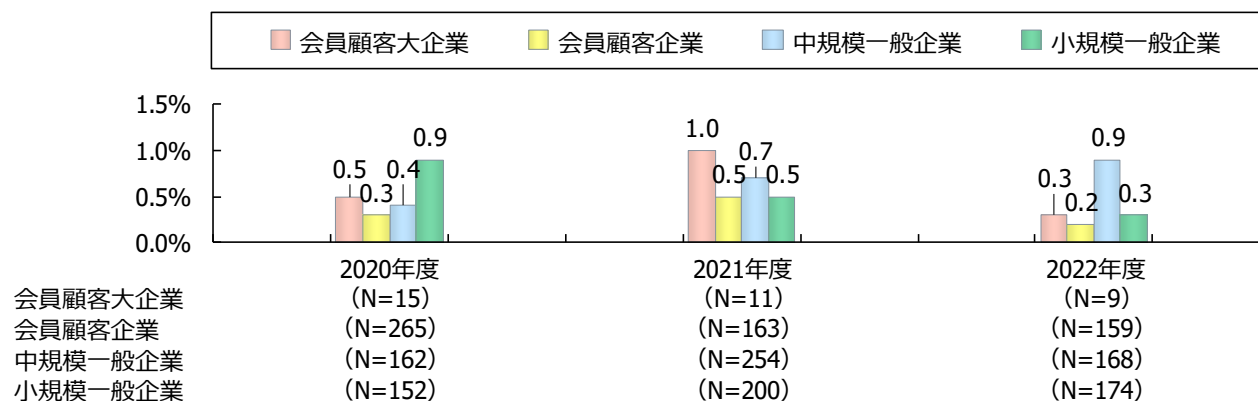


会員顧客企業では、「商業」が0.7%と最も多く、他の業種は0.1~0.4%にとどまり、平均費用率は0.2%であった。

中規模一般企業では、「建設業」が 1.5%と最も多く、「その他」が 1.3%で続いた。他の業種は 0.2～1.18%にとどまり、中規模一般企業全体の平均費用率は 0.9%であった。小規模一般企業では、「サービス業」が 0.6%で最も多く、「商業」が 0.4%で続き、小規模一般企業全体の平均費用率は 0.3%であった。

運用費用率の経年変化を図表 4.5.4 に示す。

図表 4.5.4 IT システムの運用費用（年間売上比）の経年変化



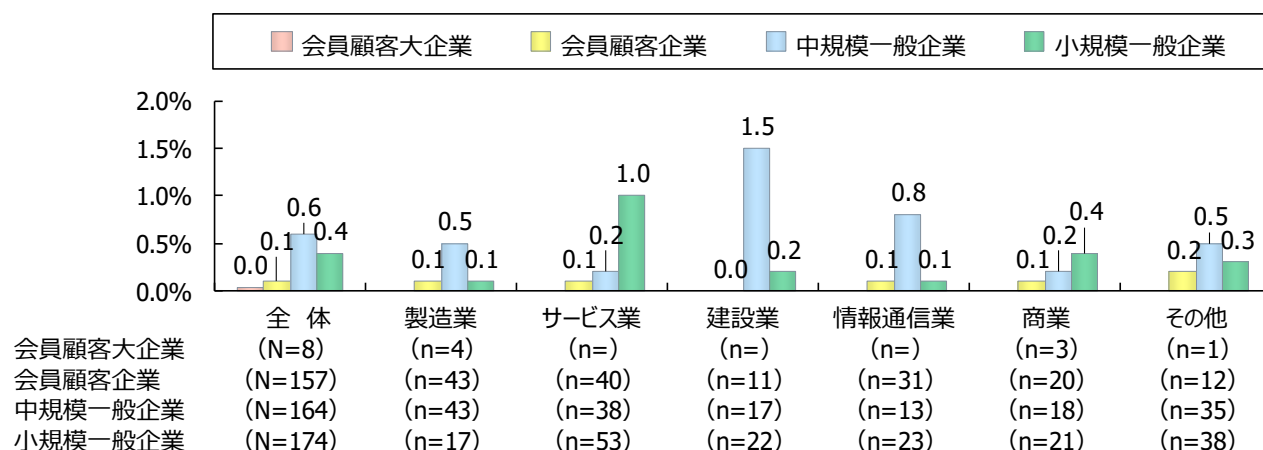
会員顧客企業では、一昨年度の 0.3%から昨年度は 0.5%へ増加したが、本年度は 0.2%と一昨年度並みに戻った。

中規模一般企業では、一昨年度の 0.4%から、昨年度は 0.7%へ増加したが、本年度は 0.9%とさらに増加した。小規模一般企業では、一昨年度の 0.9%から、昨年度は 0.5%へ減少したが、本年度はさらに 0.3%に減少した。

### 4.5.3 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 4.5.5 に示す。

図表 4.5.5 クラウドサービス利用料（年間売上比）

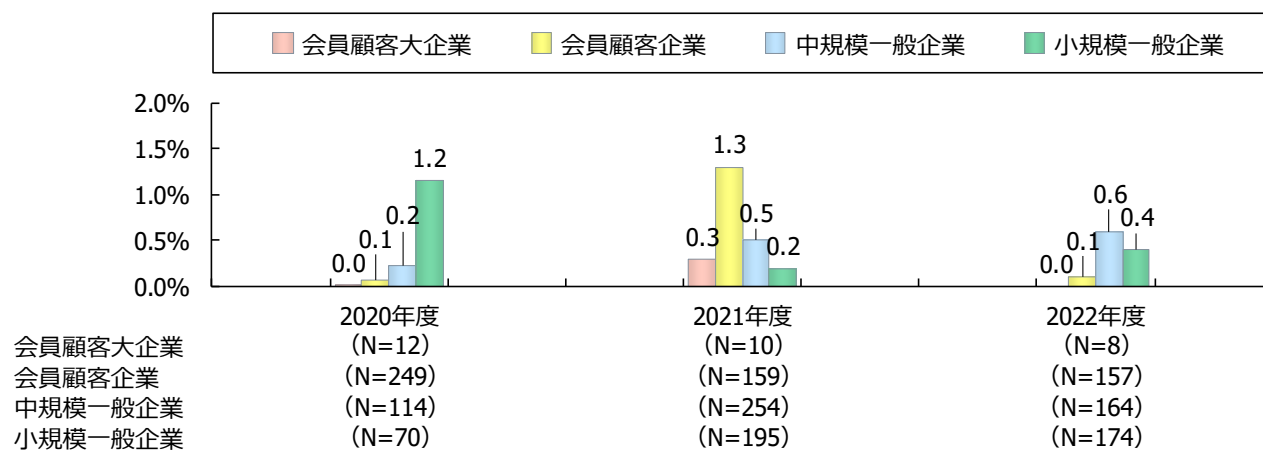


会員顧客企業では、「情報・通信業」が 4.9%、「商業」が 2.7%と突出し、他の業種は 0.1～0.4%にとどまり、平均費用率は 1.3%であった。

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。

クラウド費用率の経年変化を図表 4.5.6 に示す。

図表 4.5.6 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、昨年度 1.3%と一昨年度の 0.1%から跳ね上がったが、本年度は 0.1%に戻った。昨年度の特異な値は、大手の情報通信業と商業で高額のクラウドサービス利用料を計上した企業が数社あったことに起因する。

中規模一般企業では、一昨年度の 0.2%から、昨年度は 0.5%へ、本年度は 0.6%へと増加している。システム運用費も同様の増加を示しており、IT システム利用が進んでいるものと思われる。



小規模一般企業では、一昨年度の 1.2%から、昨年度は 0.2%へ激減したが、本年度は 0.4%へと増加した。一昨年度の特異な値は、建設業と製造業の数社が高額のクラウドサービス利用料を計上したことに起因する。売上が増え、売上比が下がったか、中規模一般企業に企業規模分類が変わったか、オンラインへ切り替えたものと考えられる。



## 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 857 社について、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させていただきたい。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 17 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。なお、会員顧客大企業は母数が少なく、誤解を避けるため、本章では業種別の値を非表示としている。

### 5.1 業種構成

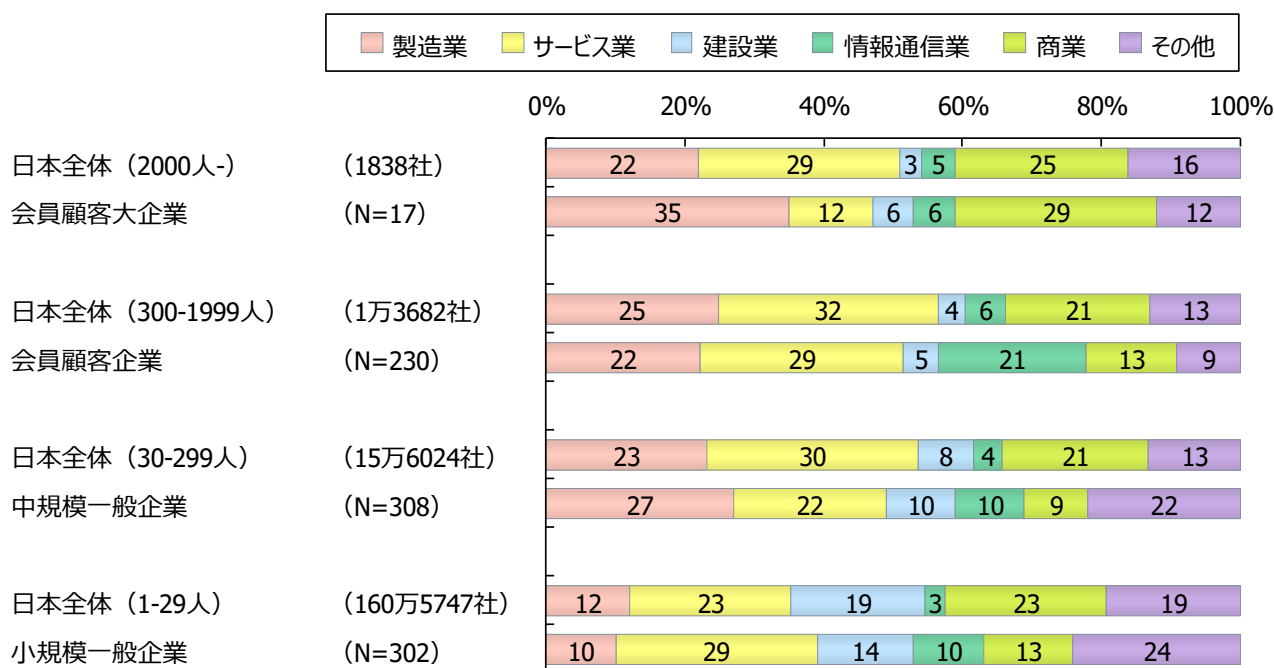
以下では、回答から得た 12 業種を図表 5.1.1 のように 6 業種に集約した。

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	通信業、情報サービス業
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、教育・学習支援、官公庁・自治体、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



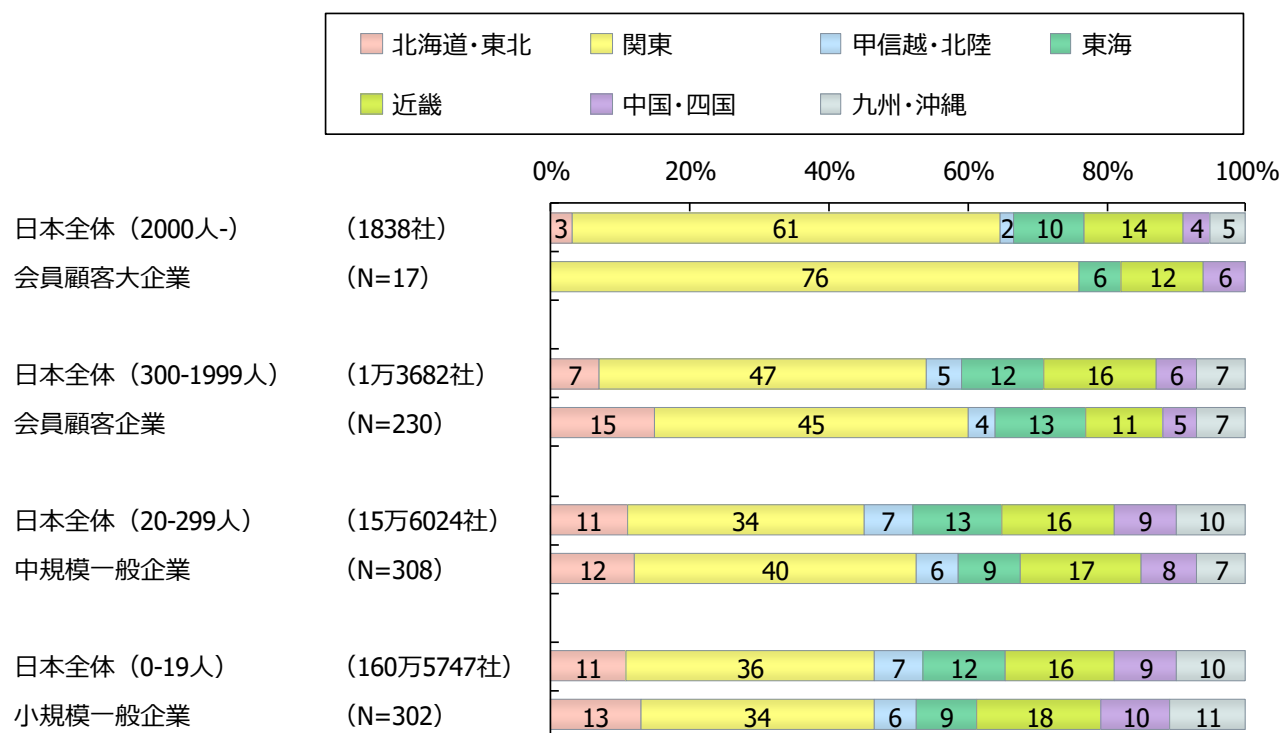
これから分かるように、日本の業種別分布\*40 におおむね一致している。詳細に見ると、会員顧客大企業で、「製造業」の割合が高く「サービス業」の割合が低い。これは、回答企業数が 17 社と少なく、ある程度やむを得ない偏りであろう。また、会員顧客企業で「情報通信業」の割合が高い。これは当協会の会員に IT 関連企業が多いことからと考える。中規模一般企業では「製造業」、「サービス業」の割合が高く、「商業」の割合が低い。小規模一般企業では「サービス業」の割合が高くなっている一方、「建設業」、「情報通信業」、「商業」の割合が低い。日本全体の分布から見て大きな偏りはないと考える。

## 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。

\*40 出典：総務省・経済産業省「令和 3 年経済センサス - 活動調査結果」2021 年 5 月 31 日 公表

図表 5.2.1 調査対象企業地域分布



日本全体の企業分布\*41 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・近畿の合計が多く、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近畿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、西日本（近畿、中国・四国、九州・沖縄）が多い。全体的には日本全体の分布と同様の傾向であり、全体的には大きな偏りはないと考える。

### 5.3 年間売上分布

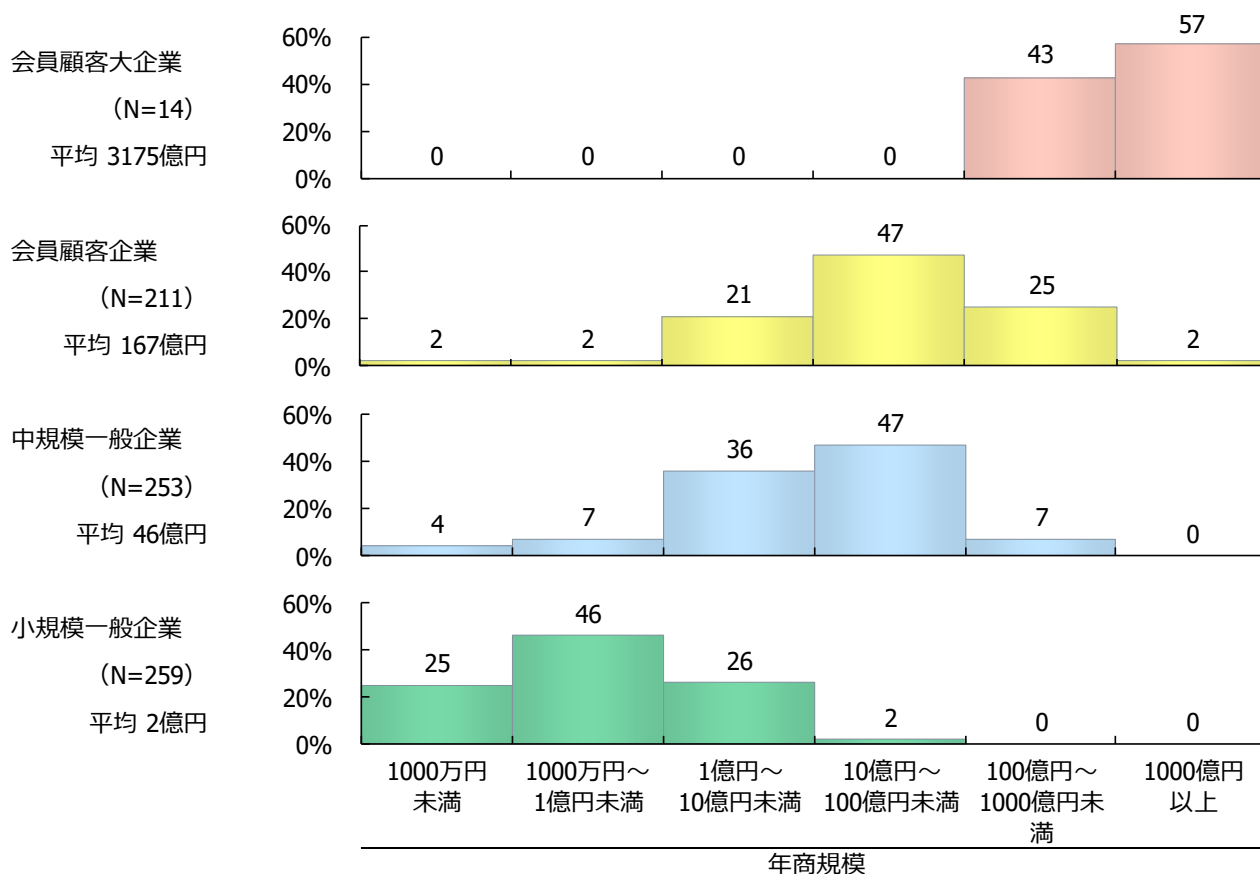
調査対象企業の年間売上分布を図表 5.3.1 に示す。会員顧客大企業の平均売上額は 3175 億円で、全ての企業の売上げが 100 億円以上である。会員顧客企業の平均売上額は 167 億円で、9 割（96%）の企業の売上げが 1 億円から 1000 億円に集中している。

中規模一般企業の平均は 46 億円で、約 8 割（89%）の企業の売上げが 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 億円で約 7 割（75%）の企業の売上げは、1000 万円から 10 億円の間集中している。

\*41 出典：総務省・経済産業省「令和 3 年経済センサス - 活動調査結果」2021 年 5 月 31 日 公表

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)

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
対象企業数								
会員顧客大企業	14社					6	8	3175億円
会員顧客企業	211社	4	4	45	100	53	5	167億円
中規模一般企業	253社	9	18	91	118	17		46億円
小規模一般企業	259社	66	119	68	6			2億円



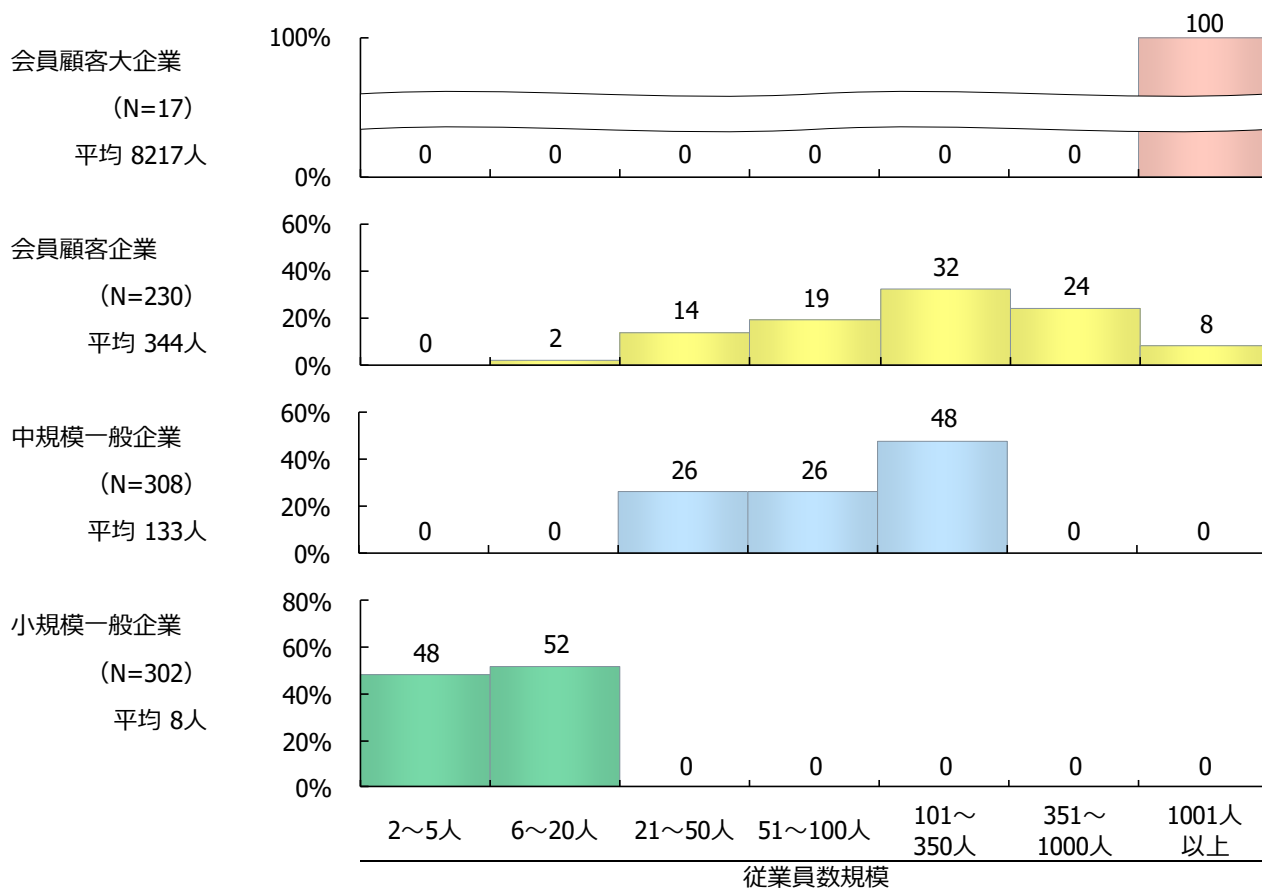
## 5.4 従業員数分布

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 8217 人、会員顧客企業の平均は 344 人、中規模一般企業の平均は 133 人、小規模一般企業の平均は 8 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 32%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 48%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 52%、2 人から 5 人の企業の割合が 48%とほぼ半々であった。

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	17社							17	8217人
会員顧客企業	230社	1	5	33	43	74	56	18	344人
中規模一般企業	308社			81	80	147			133人
小規模一般企業	302社	145	157						8人

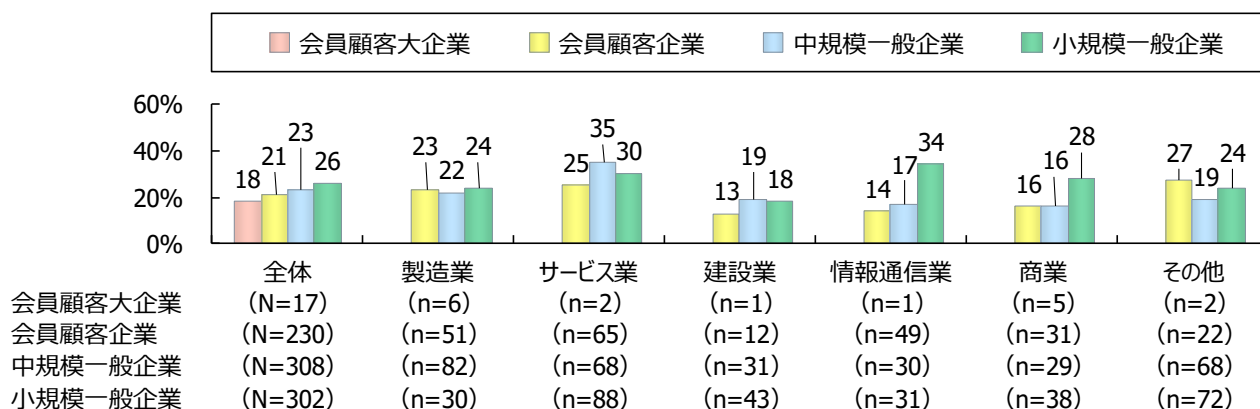


## 5.5 非正規社員比率

非正規従業員率を図表 5.4.2 に示す。



図表 5.5.1 調査対象企業の非正規従業員比率



会員顧客大企業の平均は18%、会員顧客企業の平均は21%、中規模一般企業の平均は23%、小規模一般企業の平均は26%となっており、非正規従業員の割合は小規模一般企業が高くなっている。業種別の非正規従業員の割合を見ると、サービス業が会員顧客企業25%、中規模一般企業35%、小規模一般企業30%と高い。商業の非正規社員比率は小規模一般企業で28%と高い。情報通信業の非正規社員比率は小規模一般企業で34%と高くなっている。



# 付録

## 付録 1 調査概要

本年度は、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、本年度は、毎年調査している「ITシステムの整備状況」の中で、事業継続性に影響が大きい「ランサムウェア対策」、「クラウドサービス停止対策」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 : 2022 年 9 月 14 日～10 月 28 日
- 回答時間 : 30 分程度

### (3) 本年度独自調査項目

本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（質問の前に【】で質問条件を記述、省略されている場合無条件に質問提示）回答と共に以下に示す。

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お選びください。

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お選びください。

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お選びください。

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。

SC5_1 正規従業員数		人（半角数字のみ）
SC5_2 非正規従業員数		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お選びください。

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・資財など）
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： \_\_\_\_\_）

SC7.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お選びください。

1. 農林・水産・鉱業
2. 建設業
3. 製造業
4. 電力・ガス・水道業
5. 通信業（電気通信、放送など）
6. 情報サービス業（情報処理、映像・音声・文字情報制作など）
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. 官公庁・自治体
14. 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

【SC1で1（把握している）～3（まあ把握している）と回答した方にお聞きします。4（把握していない）と回答した方は、Q1へお進みください。】

F1. あなたのお勤め先は資本系列上どの位置にありますか。最も近いものを一つお選びください。

※ 官公庁、自治体、外郭団体の場合独立系としてください。

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

F2. 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、本社の所在地についてお答えください。

リストボックス：47都道府県+海外の48選択肢を表示

F3. 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。

※ お勤め先が官公庁の場合は、「15.不明」を選択してください。

1. 100万円未満
2. 100万円以上、300万円未満
3. 300万円以上、1000万円未満
4. 1000万円以上、3000万円未満
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、1000億円未満
12. 1000億円以上、3000億円未満
13. 3000億円以上、1兆円未満
14. 1兆円以上
15. 不明

お勤め先のITシステムについてお伺いします

F4. あなたのお勤め先でITシステムを担当している方は何人ですか。おおよそで構いませんので具体的な人数をお答

えください。

F4_1 専任担当者の人数		人 (半角数字のみ)
F4_2 兼任担当者の人数		人 (半角数字のみ)

- F5. あなたのお勤め先が利用しているパソコンは何台ですか。おおよそで構いませんので、機種別、OS別に具体的な台数をお答えください。

※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。

#### F5\_1 デスクトップ PC

F5_1_1 Windows 11		台 (半角数字のみ)
F5_1_2 Windows 10		台 (半角数字のみ)
F5_1_3 Windows 8 / 8.1		台 (半角数字のみ)
F5_1_4 Windows 7		台 (半角数字のみ)
F5_1_5 他の Windows		台 (半角数字のみ)
F5_1_6 Mac OS		台 (半角数字のみ)
F5_1_7 Chrome OS		台 (半角数字のみ)
F5_1_8 その他 OS		台 (半角数字のみ)

#### 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_1 Windows 11		台 (半角数字のみ)
F5_2_2 Windows 10		台 (半角数字のみ)
F5_2_3 Windows 8 / 8.1		台 (半角数字のみ)
F5_2_4 Windows 7		台 (半角数字のみ)
F5_2_5 他の Windows		台 (半角数字のみ)
F5_2_6 Mac OS		台 (半角数字のみ)
F5_2_7 Chrome OS		台 (半角数字のみ)
F5_2_8 その他 OS		台 (半角数字のみ)

- F6. あなたのお勤め先が利用しているスマートフォンは何台ですか。おおよそで構いませんので、OS別に具体的な台数をお答えください。

※自社の顧客向けリース・レンタル用スマートフォンは含めずにお答えください。

F6_1 iOS		台 (半角数字のみ)
F6_2 Android		台 (半角数字のみ)
F6_3 Windows		台 (半角数字のみ)
F6_4 その他 OS		台 (半角数字のみ)

- 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) は何台ですか。おおよそで構いませんので、OS別に具体的な台数をお答えください。

※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。

F7_1 iOS		台 (半角数字のみ)
F7_2 Android		台 (半角数字のみ)
F7_3 Windows		台 (半角数字のみ)
F7_4 Chrome OS		台 (半角数字のみ)
F7_5 Fire OS (Amazon)		台 (半角数字のみ)
F7_6 その他 OS		台 (半角数字のみ)

- F8. あなたのお勤め先が利用している物理サーバーは何台ですか。おおよそで構いませんので、OS別に具体的な台数をお答えください。

※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 の総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。

F8_1 Windows Server 2022		台 (半角数字のみ)
F8_2 Windows Server 2019		台 (半角数字のみ)
F8_3 Windows Server 2016		台 (半角数字のみ)

F8_4 Windows Server 2012		台 (半角数字のみ)
F8_5 他の Windows Server		台 (半角数字のみ)
F8_6 その他 OS (Linux など)		台 (半角数字のみ)

F9. あなたのお勤め先のランサムウェア (身代金要求型ウイルス) 対応の現在の状況はどのようになっていますか。

F9\_1. あなたのお勤め先ではランサムウェアによる被害を受けた経験がありますか。当てはまるものを全てお選びください。

※ 本設問の回答は、統計的処理を行った全体集計のみに利用いたします。御社向けの位置づけ資料でも結果を開示いたしません。

1. 被害経験はない【排他】
2. 業務が停止した
3. 情報漏えいが発生した
4. 身代金を要求された
5. 身代金を支払った
6. その他 (具体的に: \_\_\_\_\_)

ランサムウェア: このウイルスに感染すると内部データが勝手に暗号化され読み取り不能になり、暗号化を解除するため、あるいは内部データを流出させないための身代金が要求される。

【F9\_1 で 2 を選択した方にお聞きます。】

F9\_2. あなたのお勤め先が受けたランサムウェアによる業務影響期間はどのくらいですか。最も大きな影響期間について、当てはまるものをお選びください。

1. ほとんど業務停止しなかった
2. 1 時間以内の業務停止があった
3. 1 日以内の業務停止があった
4. 数日の業務停止があった
5. 数週間の業務停止があった
6. 数か月以上の業務停止があった
7. その他 (具体的に: \_\_\_\_\_)

F9\_3. あなたのお勤め先ではランサムウェアによる業務影響を防止するために、どんな対策をしていますか。当てはまるものを全てお選びください。

1. 特別なランサムウェア対策はしていない【排他】
2. 次世代ウイルス対策ソフトウェアを導入している
3. BYOK (Bring Your Own Key) を導入している
4. DLP (Data Loss Prevention) を導入している
5. アクセス権認証を導入している
6. アクセス権 2 要素認証を導入している
7. アクセス IP アドレス制限を導入している
8. セキュアゲートウェイを導入している
9. UTM (統合脅威管理) を導入している
10. デバイスコントロールを導入している
11. その他 (具体的に: \_\_\_\_\_)

BYOK: クラウド事業者が用意した鍵ではなく利用組織独自の鍵を使ってデータを暗号化する  
 DLP: 重要データを監視して、データのコピーや改変、持ち出しなどの不正行為を検知する  
 セキュアゲートウェイ: 重要機器をまとめて、外部からの攻撃から守る「ネットの関所」となる  
 UTM: ウイルス対策や VPN (仮想私設網) などさまざまなセキュリティー対策や機能を持つ  
 デバイスコントロール: USB メモリーや CD、DVD ドライブなどの利用を制限する

F9\_4. あなたのお勤め先ではランサムウェア感染の検出、および検出後の復旧対策をしていますか。当てはまるものを全てお選びください。

1. ランサムウェア感染からの検出や復旧対策はしていない【排他】
2. EDR (Endpoint Detection and Response) ・ SIEM (Security Information and Event Management) を導入している
3. オンライン媒体 (磁気ディスクなど) を使って定期的なバックアップをしている
4. オフライン媒体 (磁気テープなど) を使って定期的なバックアップをしている



- 5. バックアップからの復旧訓練をしている
- 6. バックアップからの復旧訓練を定期的に行っている
- 7. その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

EDR：不審な通信やソフトウェアの不審な挙動を検知する  
 SIEM：さまざまなセキュリティログを収集・分析する

F10. あなたのお勤め先が使われているクラウドサービス（含む、メール中継、Web ホスティング）停止への対応状況はどのようになっていますか。

F10\_1.あなたのお勤め先ではクラウドサービスの停止による業務への影響を受けた経験がありますか。最も大きな影響について、当てはまるものをお選び下さい。

- 1. クラウドサービスを使っていない
- 2. 経験がない
- 3. 1時間以内の業務停止があった
- 4. 1日以内の業務停止があった
- 5. 数日の業務停止があった
- 6. 数週間の業務停止があった
- 7. 数か月以上の業務停止があった
- 8. その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

【F10\_1 で 1 以外を選択した方にお聞きします。】

F10\_2.あなたのお勤め先ではクラウドサービスの停止による業務影響を防止するために、どんな対策をしていますか。当てはまるものを全てお選びください。

- 1. 特別な対策はなく、復旧を待つ【排他】
- 2. リージョン内でフェールオーバー（自動切換え）する
- 3. 国内の他リージョンとの間でフェールオーバーする
- 4. 他国のリージョンとの間でフェールオーバーする
- 5. マルチクラウドでフェールオーバーする
- 6. ハイブリッドクラウドでフェールオーバーする
- 7. 複数リージョンで同時処理しており、処理を継続する
- 8. その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

リージョン：クラウドサービスの拠点の単位。リージョン間でシステムの分散運用やバックアップサイトを構成したりする。1つのリージョンが複数のゾーンから構成される

【F10\_2 で 1（特別な対策はしていない）以外を選択した方にお聞きします。】

F10\_3.あなたのお勤め先ではクラウドサービスが停止し、フェールオーバーする場合に備え、どんな復旧対策をしていますか。当てはまるものを全てお選びください。

- 1. バックアップ時点から業務をやり直す
- 2. チェックポイントから業務をやり直す
- 3. ジャーナルによる自動復旧を行う
- 4. 復旧後正常システムをもとに再同期する
- 5. 定期的なフェールオーバー訓練を行う
- 6. その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

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。以下の業務系それぞれについて、当てはまるものを全てお選びください。

※ [DaaS を利用している]を選ぶ場合は、[システム化済み]のいずれかもお選びください。

	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	7
F11_2 法務系業務（契約・知財管理など）	1	2	3	4	5	6	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	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	7
F11_5 物流系業務（物流・在庫管理など）	1	2	3	4	5	6	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	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	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	7
F11_9 セキュリティ管理業務	1	2	3	4	5	6	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。エンドユーザー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）（F3で回答したもの）の何%程度ですか。当てはまるものを一つお選びください。

※ 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

※ F3で回答した年間売上（収入）から算出してください

※ 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。

1. 年間売上の0.03%未満
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）（F3で回答したもの）の何%程度ですか。当てはまるものを一つお選びください。

※ 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。

※ F3で回答した年間売上（収入）から算出してください

※ 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。

1. 年間売上の0.03%未満
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）（F3で回答したもの）の何%程度ですか。当てはまるものを一つお選びください。

※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

※ F3で回答した年間売上（収入）から算出してください

※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。

1. 年間売上の0.03%未満
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

【SC2で1（把握している）～3（まあ把握している）と回答した方にお聞きします。4（把握していない）と回答した方は、Q16へお進みください。】

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、当てはまるものを一つお選びください。

※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 賃金形態の見直し（同一労働同一賃金）	1	2	3	4
Q1_6 女性・若者が活躍できる労働環境の創出	1	2	3	4
Q1_7 高齢者の就労促進	1	2	3	4
Q1_8 ジョブリターン制度の導入	1	2	3	4
Q1_9 テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）制度の導入	1	2	3	4
Q1_10 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_11 オフィスレイアウトの改善	1	2	3	4
Q1_12 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

#### 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\_12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、当てはまるものを一つお選びください。

	働き方改革関連法	人手不足	コロナ禍	他社の動向	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 賃金形態の見直し（同一労働同一賃金）	1	2	3		4
Q2_6 女性・若者が活躍できる労働環境の創出	1	2	3		4
Q2_7 高齢者の就労促進	1	2	3		4
Q2_8 ジョブリターン制度の導入	1	2	3		4
Q2_9 テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務）	1	2	3		4

務など) 制度の導入				
Q2_10 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_11 オフィスレイアウトの改善	1	2	3	4
Q2_12 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\_1～Q1\_12 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お選びください。

	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 賃金形態の見直し (同一労働同一賃金)	1	2	3	4
Q3_6 女性・若者が活躍できる労働環境の創出	1	2	3	4
Q3_7 高齢者の就労促進	1	2	3	4
Q3_8 ジョブリターン制度の導入	1	2	3	4
Q3_9 テレワーク (在宅勤務、サテライトオフィス勤務など) 制度の導入	1	2	3	4
Q3_10 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_11 オフィスレイアウトの改善	1	2	3	4
Q3_12 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\_1～Q1\_12 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】

Q4. 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お選びください。

1. 改革への取組方針があいまい
2. 企業風土の改革が難しい
3. 設備投資や維持コストが大きい
4. 取引先の理解が得られない
5. 従業員が望んでいない
6. 経営層、管理職の理解が得られない
7. 従業員が IT を使いこなせない
8. 業務管理や人事評価が難しい
9. 推進担当人材の確保が難しい
10. その他 (具体的に: )

【Q1\_1～Q1\_12 のいずれかで1 (実施している) 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。】

Q5. コロナ禍が長期化している中で、あなたのお勤め先の働き方が、新型コロナウイルス感染症流行・緊急事態宣言発出 (2020 年) 時に比べてどう変化していますか。以下の取り組みのそれぞれについて、当てはまるものを一つお選びください。

	発出時より徹底した	発出時より徹底しつつある	変わらない	発出前に戻りつつある	発出前に戻った
Q5_1 残業の抑制	1	2	3		4
Q5_2 有給休暇の取得率向上	1	2	3		4
Q5_3 勤務体系の多様化 (フレックスタイム制など)	1	2	3		4
Q5_4 従業員の健康増進	1	2	3		4
Q5_5 賃金形態の見直し (同一労働同一賃金)	1	2	3		4

Q5_6 女性・若者が活躍できる労働環境の創出	1	2	3	4
Q5_7 高齢者の就労促進	1	2	3	4
Q5_8 ジョブリターン制度の導入	1	2	3	4
Q5_9 テレワーク（在宅勤務、サテライトオフィス勤務など）制度の導入	1	2	3	4
Q5_10 業務プロセスの電子化（ハンコ文化からの脱却）	1	2	3	4
Q5_11 オフィスレイアウトの改善	1	2	3	4
Q5_12 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

お勤め先でテレワーク制度を導入済みの方にお伺いします

【Q1\_9で1（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、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。

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： \_\_\_\_\_）

【Q5\_9で4（発出時前に戻りつつある）または5（発出時前に戻った）と回答した方にお聞きします】

Q7. あなたのお勤め先は、どんな理由でテレワーク制度を縮小もしくは廃止するのですか。当てはまるものを全てお選びください。

1. テレワーク導入後、業務実績が低下した
2. 企業風土に合わなかった
3. 設備投資や維持コストが大きかった
4. 取引先の理解が得られなかった
5. 従業員が望まなかった
6. 経営層、管理職の理解が得られなかった
7. 従業員がITを使いこなせなかった
8. 就業管理や人事評価が難しかった
9. コミュニケーションや人間関係が悪化した
10. セキュリティ上の不安が拭えなかった
11. その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

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\_9で2（実施する予定がある）と回答した方にお聞きします】

Q8. 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お選びください。

1. テレワークだと業務が滞る
2. 企業風土に合わない
3. 設備投資や維持コストが大きい
4. 取引先の理解が得られない
5. 従業員が望まない
6. 経営層、管理職の理解が得られない
7. 従業員がITを使いこなせない
8. 就業管理や人事評価が難しい
9. コミュニケーションや人間関係が悪化する
10. セキュリティ上の不安が拭えない
11. 推進人材の確保が難しい
12. その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

お勤め先でテレワーク制度を導入している、または導入予定の方にお伺いします

【Q1\_9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】

Q9. あなたのお勤め先で、テレワーク制度を導入した、または導入しようとしているきっかけは何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

1. コロナにより出社が困難なため
2. 同業他社でテレワークを既に実施しているため
3. 政府からの補助金制度があるため
4. 移動時間（通勤・訪問時間）削減のため
5. コスト削減（通勤費やオフィス削減など）のため
6. 育児・出産・介護などでの離職を防ぐため
7. 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
8. 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
9. 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
10. 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
11. 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
12. リモートでの業務進捗や管理を行うため
13. その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

【Q1\_9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】

Q10. あなたのお勤め先で、テレワーク制度の導入に必要な作業について、ITベンダーに期待した、あるいは期待している役割は何ですか。以下の作業項目のそれぞれについて、当てはまるものを一つお選びください。

	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
Q10_1 情報収集	1	2	3
Q10_2 企画立案	1	2	3
Q10_3 サービス評価・選定	1	2	3
Q10_4 設計	1	2	3
Q10_5 構築・実装	1	2	3
Q10_6 運用ルール決め	1	2	3
Q10_7 運用維持	1	2	3

【Q1\_9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】

Q11. あなたのお勤め先ではテレワーク制度導入のため追加した、または追加しようとしているセキュリティー対策は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

1. 追加セキュリティー対策はない【排他】
2. クラウド型のウイルス対策ソフトウェア
3. 端末へのセキュアなリモートアクセスツール
4. クラウド型ゲートウェイ製品
5. セキュリティールール
6. 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\_9で3（実施予定はない）と回答した方にお聞きします】

Q12. あなたのお勤め先がテレワーク制度を導入しない理由は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

1. テレワークだと業務が滞る
2. 企業風土に合わない
3. 設備投資や維持コストが大きい
4. 取引先の理解が得られない
5. 従業員が望まない
6. 経営層、管理職の理解が得られない
7. 従業員がITを使いこなせない
8. 就業管理や人事評価が難しい
9. コミュニケーションや人間関係が悪化する
10. セキュリティー上の不安が拭えない
11. 推進人材の確保が難しい
12. その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

【Q1\_9で3（実施予定はない）と回答した方にお聞きします】

Q13. あなたのお勤め先がテレワーク制度を導入する条件は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

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. 推進をサポートしてもらえる
4. 取引先・顧客の理解が得られる
5. 従業員の理解が得られる
6. 経営判断してもらえる
7. セキュリティーを担保できる
8. 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\_12で1（実施している）と2（実施する予定がある）を一つも選ばず、かつ3（実施予定はない）を一つ以上選択した方にお聞きします】

Q14. あなたのお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お選びください。

1. 現状の働き方に問題があるとは考えていない
2. 企業風土の改革が難しい
3. 設備投資や維持コストが大きい
4. 取引先の理解が得られない
5. 従業員が望んでいない
6. 経営層、管理職の理解が得られない
7. 従業員がITを使いこなせない
8. 業務管理や人事評価が難しい
9. 推進担当人材の確保が難しい
10. その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

【Q1\_1～Q1\_12で1（実施している）と2（実施する予定がある）を一つも選ばず、かつ3（実施予定はない）を一つ以上選択した方にお聞きします】

Q15. あなたのお勤め先が働き方改革を実施する条件は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

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. 推進をサポートしてもらえる
4. 取引先や顧客の理解が得られる
5. 従業員の理解が得られる
6. 経営判断してもらえる
7. セキュリティーを担保できる
8. その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

ここからはDXについてお伺いします。

【SC3で1（把握している）～3（まあ把握している）と回答した方にお聞きします。4（把握していない）と回答した方は、回答を終了してください。】

Q16. 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。

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」、または「DXに取り組む予定である」方にお伺いします。

【F3で15（不明）を選択せず、Q16で1（取り組んでいる）または2（取り組み予定である）を選択した方にお聞きします】

Q17. あなたのお勤め先のDXへの投資額は、年間売上（収入）の何%程度ですか。当てはまるものを一つお選びください。

※ F3で回答した年間売上（収入）から算出してください

※ 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。

1. 年間売上の0.03%未満
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

【Q16で1（取り組んでいる）または2（取り組み予定である）を選択した方にお聞きします】

Q18. あなたのお勤め先での DX 推進体制はどうなっていますか。当てはまるものを一つお選びください。

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 システム部門が主導
5. 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： \_\_\_\_\_）

【Q16で1（取り組んでいる）または2（取り組み予定である）を選択した方にお聞きします】

Q19. あなたのお勤め先では「DXに必要なスキル」をどのように確保していますか。以下のスキルそれぞれについて、当てはまるものを全て選んでください。

	既に社内 にあった	自社で育 成	新たに人 材採用	システム インテグ レーター などから 調達	不要【排 他】
Q19_1. ビジネスデザイン	1	2	3	4	5
Q19_2. プロジェクトマネジメント	1	2	3	4	5
Q19_3. アーキテクチャ設計	1	2	3	4	5
Q19_4. ソフトウェア（プログラミング）	1	2	3	4	5
Q19_5. AI エンジニアリング	1	2	3	4	5
Q19_6. 音声・画像・映像処理	1	2	3	4	5
Q19_7. 自然言語処理	1	2	3	4	5
Q19_8. データサイエンス（ビッグデータ解析、最適 解・予想）	1	2	3	4	5
Q19_9. データセキュリティー	1	2	3	4	5
Q19_10. 自動運転	1	2	3	4	5
Q19_11. ドローン・ロボット	1	2	3	4	5

【Q16で1（取り組んでいる）または2（取り組み予定である）を選択した方にお聞きします】

Q20. あなたのお勤め先が DX に取り組む目的は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

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： \_\_\_\_\_）

【Q20で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）と回答した方にお聞きします。】

Q21. あなたのお勤め先が、「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」ために具体的にやっている、または行おうとしていることは何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

1. 業務効率化
2. AI（人工知能）、ロボット、5G（第五世代移動通信規格）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. デジタルツインで現場の全容把握
12. 総務、経理や人事などバックオフィスの IT 化
13. その他（具体的  
に： )

【Q21 で 1（業務効率化）と回答した方にお聞きします。】

Q22. あなたのお勤め先が、「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は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

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： )

【Q20 で 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）と回答した方にお聞きします。】

Q23. あなたのお勤め先が、「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は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

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. AI（人工知能）や VR（仮想現実）、AR（拡張現実）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. カスタマーエクスペリエンス（顧客価値体験）を基に、新商品・サービスの実現
8. その他（具体的に： )

【Q20 で 3（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。】

Q24. あなたのお勤め先が、「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は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

1. B2B（企業間取引）型のデジタルマーケティング
2. AI（人工知能）や AR（拡張現実）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
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（Online to Offline）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. SFA（営業支援システム）や CRM（顧客情報管理システム）、MA（Marketing Automation）などを活用した顧客接点の変革
10. メタバース（仮想空間）で製品やサービスの体験機会提供
11. その他（具体的に： )

**O2O（Online to Offline）**：オンラインでの活動をオフラインでの活動に結びつける

**オムニチャネル**：実店舗とネット通販を融合させる

**MA（Marketing Automation）**：見込み客の情報を管理、選別し、見込み客のリストを営業部門へ渡すなど、マーケティング活動を自動化する

【Q20 で 4（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。】

Q25. 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。

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. 社内で培った技術・設備を活かし、人工栽培・養殖・リサイクル事業などへ進出
7. スマートシティ・スマートグリッドへの参画
8. その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

【Q16で1（取り組んでいる）または2（取り組み予定である）を選択した方にお聞きします】

Q26. 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。

1. AI（人工知能）
2. ビッグデータ解析
3. IoT（もののインターネット）
4. クラウド
5. スマホアプリ
6. ブロックチェーン（分散型台帳）
7. VR（仮想現実）・AR（拡張現実）・MR（複合現実）
8. ドローン・ロボット
9. RPA（Robotic Process Automation）
10. ローコード（Low Code）・ノーコード（No Code）
11. モバイル・5G（第五世代移動通信規格）
12. その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

RPA（Robotic Process Automation）：既存の業務システムを刷新することなく、それらを前提とした決まった手順（画面から画面へのコピーなど）の事務作業を自動化する  
 ローコード（Low Code）・ノーコード（No Code）：専門知識のない非エンジニア系の人でもクリックやドラッグアンドドロップなどの操作でパーツやテンプレートなどを組み合わせ、Webサイトやアプリなどを開発できるようにする

【Q16で1（取り組んでいる）と回答した方にお聞きします。該当するQ20の番号のみお答えください。】

Q27. あなたのお勤め先がDXに取り組んだ成果はいかがですか。以下の取り組む目的それぞれについて、当てはまるものを一つお選びください。

	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
Q27_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	1	2	3
Q27_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	1	2	3
Q27_3. 既存の製品やサービスの顧客領域を拡大する	1	2	3
Q27_4. 今までに取り組んでいない新規事業領域に進出する	1	2	3
Q27_5. その他	1	2	3

【Q16で1（取り組んでいる）または2（取り組み予定である）を選択した方にお聞きします】

Q28. あなたのお勤め先のDXへの取り組み、または取り組み予定はこの1年でどう変化していますか。当てはまるものを一つお選びください。

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

【Q28で2（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】

Q29. あなたのお勤め先でDXへの取り組み、または取り組み予定がこの1年で早まった理由は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

1. 経営陣の旗振りがあった
2. ユーザー部門からボトムアップでの盛り上がりがあった
3. ITシステム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
11. その他（具体的に： \_\_\_\_\_）

【Q28で3（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】

Q30. 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。

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. セキュリティー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
12. 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」方にお伺いします。

【Q16で3（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】

Q31. あなたのお勤め先がDXを推進する際の妨げは何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

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： \_\_\_\_\_）

【Q16で3（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】

Q32. あなたのお勤め先が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は何ですか。当てはまるものを、全てお選びください。

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： \_\_\_\_\_）

【Q16で3（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】

Q33. あなたのお勤め先でDXを推進する際に、ITベンダーに期待することは何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

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資料の提供
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【排他】
10. ITベンダーに何を相談すればよいのか分からない【排他】
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。

【Q16で4（必要ない）と回答した方にお聞きします】

Q34.あなたのお勤め先が「DXは必要ない」と考える理由は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

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。

【Q16で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）と回答した方にお聞きします】

Q35.あなたのお勤め先が興味を持っているデジタル技術は何ですか。当てはまるものを全てお選びください。

1. AI（人工知能）
2. ビッグデータ解析
3. IoT（もののインターネット）
4. クラウド
5. スマホアプリ
6. ブロックチェーン（分散型台帳）
7. VR（仮想現実）・AR（拡張現実）・MR（複合現実）
8. ドローン・ロボット
9. RPA（Robotic Process Automation）
10. ローコード（Low Code）・ノーコード（No Code）
11. モバイル・5G（第五世代移動通信規格）
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
2021 年度	報告書	2022 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（事例集）	2022 年 2 月	働き方改革、デジタルトランスフォーメーションについての事例紹介
	プレスリリース	2021 年 10 月	暫定集計結果のトピック：「テレワークの実施率は、中規模一般企業で大幅に増加」、「緊急事態宣言対象地域でのテレワークの実施率は特に大きい」、「働き方改革では、特に長時間労働の是正や有給休暇取得率において効果あり」、「DX への取り組みは中規模一般企業において大幅に進む」、「DX が単なる効率化ではなく、事業拡大のチャンスであるとの理解が進む」、「テレワークのためのエンドユーザー機器の導入が増加」、「Windows 11 への積極的移行予定は少なく、当面様子見が半数以上」
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」

年度	資料種類	発行月	資料名称 / 内容
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」
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『移行はほぼ終わった』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%しかいない」、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

年度	資料種類	発行月	資料名称 / 内容
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
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

年度	資料種類	発行月	資料名称 / 内容
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、25年前に作成・発行を開始した調査研究報告書は、昨年度版より印刷物としての発行・配布から、より多くの人の役に立つように、Webでの閲覧をベースとしたデジタル化を進めた。そのために当サポートサービス委員会の中に設置したデジタル化推進チームでは、本年度はさらに①デジタル配布形態の充実、②双方向性の充実、③利用者のニーズに応える形式と内容の提供、を主題として取り組んだ。具体的には、多くの方々が調査研究報告書を見つけやすいようなホームページ設定、広く誰でも閲覧可能な「報告書概要版」の新規作成、閲覧者からの評価やコメント入力対象の拡充、グラフのカラー化など、種々工夫を凝らした。

報告書のテーマは昨年度に続き、「働き方改革」と「デジタルトランスフォーメーション（DX）」であったが、定点調査の「ITシステムの整備状況」の中で、特に「ランサムウェア対策」についても調査した。当協会の広報委員会では、会員を対象に景気動向調査を毎年5月と11月に実施しているが、その中に「現在、貴社が関心のあることにチェックしてください」との質問がある。本年度の調査では、2回の合計値で「DXの進展」、「情報セキュリティ関連」、「働き方改革の進展」がトップ3を占めており、本報告書のテーマ選定は、協会会員各社への参考資料としても、まさに当を得ていたものと思われる。

また、2007年度から報告書と併せて発行してきた「ITに関するやさしい解説書」についても、昨年度より事例中心に変更し、報告書と同様にデジタル化した。テーマは報告書と同じで、「働き方改革」、および「デジタルトランスフォーメーション」の構成となっている。昨年度の内容に加え多くの委員会メンバーが、自社事例から公開可能なものを追加して拠出・執筆した力作で、広く一般に公開されているのでぜひ参考にさせていただきたい。

さて、本年度も、過去2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としては、4回の主委員会、8回のワーキングチーム会議、6回の執筆会議、さらに16回のデジタル化推進チーム会議を開催した。昨年度はそのほとんどがWeb会議であったが、本年度は実会議+Webのハイブリッド開催として3回、実会議として3回実施し、懇親会も併催できた。「実際に合って話し合えることの良さ、効果」を再認識する声も多く、またWeb参加の利便性、有効性もあるので、今後も運営形態については最善形式を追求していきたいと思う。例年3月には、年度活動の打上げを兼ねた懇親会を開いていたが、残念ながら過去3年間は開催を見送ってきた。ぜひ本年度は4年分まとめた懇談の場を設けたく、準備を進めている。

本報告書や解説書（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ともに切に願っている。

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年度版

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 2023年2月