

中小企業政策審議会第7回基本問題小委員会

平成28年11月14日（月）

経済産業省中小企業庁

午前9時00分 開会

○川村企画課長 それでは定刻になりましたので、ただいまから中小企業政策審議会基本問題小委員会を開催させていただきます。委員の皆様におかれましては、お忙しいところご参集いただきまして、まことにありがとうございます。

それでは、初めに長官の宮本よりご挨拶を申し上げます。

○宮本中小企業庁長官 皆様おはようございます。前回に引き続きまして、月曜日の朝早くから大変恐縮でございます。皆さんがお忙しいということが理由かもしれませんが、この小委員会はこの時間が基本的な定例になっているようでございまして、恐縮ですが、引き続きよろしくお願ひしたいと思います。

先々週開催しました前回の6回の小委員会におきましては、まず初回ということで私どもから中小企業・小規模事業者の現状と抱える課題、それからそれを踏まえてこの委員会で検討いただくような論点を整理させていただきました。

特に本日も議論させていただくITにつきまして、例えば業種別の特性を配慮した支援策等が必要など、大変貴重なご意見をいただきました。

本日は、そうしたご意見を踏まえまして、特に生産性向上のキーになりますITにつきまして、まず事務局からサービス業を中心として、まさに分野別の課題、それを踏まえたIT導入の支援の方向について、さらにはそれを一歩進めた形のIoTの中小企業者による活用の方向についてご説明させていただきたいと思っています。

その上で、本日は大変示唆に富んだご意見をいただけるゲストスピーカーを3名お招きしております。

まずお一人は法政大学大学院デザイン工学科の松島教授でございます。中小・小規模事業者のIT・IoTの活用についての現場での具体的な事例、それを踏まえた幾つかの論点についてご説明いただけたと思います。

それから、少しおくれていらっしゃいますが、freee株式会社の佐々木代表取締役にはクラウドサービスを実際に活用されたサービスのメリット、あるいは具体的な事例をご説明いただくことになっております。

それから、RIETIの森川副所長からはサービス産業そのものの生産性の向上に向けて、現状と政策的な課題についてご提示いただく予定になっております。

前回と同様、活発なご意見をいただければと思いますので、ぜひよろしくお願ひいたします。ありがとうございます。

○川村企画課長 それでは、まず配付資料の確認をさせていただきます。

本日もペーパーレス化でiPadのほうをご用意させていただいています。一応動作確認をしてファイルは開くことを確認しておりますけれども、念のため、あるかどうかをご覧いただければと思います。

資料1から7までございまして、資料3、4、5、6というのがこれからご説明をいただくものになります。

何か不都合がありましたら、お手を挙げるなり。

それでは、これより先の進行は沼上小委員長にお願いしたいと思います。よろしくお願いいたします。

○沼上小委員長 おはようございます。朝早くからどうもありがとうございます。

それでは、本日の議事に入りたいと思います。

4つもプレゼンテーションありますので相当量の情報になると思いますけれども、活発にご議論いただければと思います。

それでは、本日は中小企業におけるIT導入支援について、中小企業庁、法政大学松島教授、freee株式会社佐々木CEO、それとその後、サービス産業の生産性向上支援策について経済産業研究所森川副所長よりご説明いただくこととなります。

まず中小企業庁の技術・経営革新課から、IT導入における業種ごとの課題と事例についてプレゼンテーションをお願いいたします。資料3をご覧ください。

それでは高倉課長、よろしくお願いいたします。

○高倉技術・経営革新課長 ありがとうございます。

それでは、お時間もございませんので、早速ではございますが、資料3のほうでご説明させていただきます。

私のほうから、IT導入そのもの、それから将来のIoTの可能性ということでご説明をさせていただきます。

右下のページ数で申し上げます。2ページ目でございます。中小企業と大企業の生産性の件ですが、これは前回のご説明のとおりでございます。こうした開きがあって、かつ伸びもなかなか伸びていないという状況でございます。

次の3ページ目でございます。これも前回スライドで入っておりましたけれども、特にどういったところが生産性という点で課題を抱えているかということで業種ごとに整理をした際、やはりオレンジで塗ってあるところのセクターというのが比較的生産性が余り高くないという状況になっているというスライドでございます。

次の4ページでございます。中小企業のIT化の非常に大ざっぱな概況ということで、これはアンケート調査の結果でございます。それぞれ3つの質問事項に対する回答としまして、まず中小企業者の「IT活用が必要と考えている」という方々、それなりに意識は高いけれども、なかなか実行に移していない、さらには実行に移したけれども、なかなか効果があらわれていないというようなことが見て取れるわけでございます。ただ、一定のITに対する取り組みの問題意識というのは、こういったところで見て取れるわけでございます。

次の5ページ目でございます。少し業種ごとの実態を数字に出したものでございますが、これは前回のスライドでもお示したとおりではございますけれども、業種ごとに少しまだらな導入状況が見て取れるわけでございます。一般的に、いわゆるワード、エクセルとか、あるいは電子メールといったものにつきましては、一定の導入状況であるということ

ですが、実際それを業務にどう生かしていくか、さらには一步踏み込んで調達や生産、販売などの業務そのもののIT化というところに踏み出す者というのは、まだ一、二割程度ではないかと、こういったことが見て取れるわけでございます。

一方で、こうした導入に関しましては、なかなか社内に人がいないですとか、あるいは導入しても本当に投資効果があるんだろうかとか、あるいはそもそも初期コストも含めてコスト負担がなかなか厳しいと、こういったご意見も伺っているところではございます。

次の6ページでございます。

これも前回のスライドではございますが、右側の表のところだけで黄色く塗ってある縦のラインでご覧いただきますと、情報処理・通信関係の支出、それから全体的な生産性の関係というのが一定の割合で相関があるんじゃないかということでございます。

次の7ページでございます。ITの投資、それから業績、業務実績につきましてあらあ業種ごとに整理をしてみました。おおむね投資と業績につきましては相関があるのではないかというようなことが見て取れるわけでございます。

先ほどのアンケートにも関係ございますが、ITの導入効果が得られたという者につきましてご意見を頂戴いたしましたところ、単にITの仕組みを買いますだとかということではなくて、きちんと目標を持って、さらには業務のプロセス、見直しもあわせてやったということが効果があったということが8ページの棒グラフで示されておるわけでございます。

以上、非常に概況ではございますが、中小企業のIT導入に関しまして、幾つか実態と課題が見えてくるわけでございますが、9ページ以降、それぞれの分野ごとに落とし込んだ際のこういったところに課題があって、IT導入の可能性あるかということについて少しご説明させていただきます。

10ページでございます。

まず宿泊分野でございます。「経営力向上に向けた課題」というふうに10ページのスライドでございますが、こちらのほうは前回もご説明いたしました、経営力向上計画のもととなります事業分野別指針、こちらの内容を分析してスライドにしたものと、このようにご理解いただければと思いますが、宿泊分野につきましては訪日外国人客の受け入れ体制。一方で、非常に資本集約的であるということ、そういった背景をもとに一定の集客、さらには従業員の定着率を高めると、こういったことが全体的な課題として認識されているわけでございます。

次の11ページでございます。

こういった課題にこういった方向性で対応していくかということについて、その指針にこういったことが記載しているわけでございますが、特にこれは事務局で勝手ながらポイントさせていただいたものですけれども、赤字のところはIT、ICTにかかわる記載、あるいはその導入によって効率化、あるいは付加価値の向上が図れるというふうに考えられる項目にペイントをいたしました。

以下、次以降の例でも同じように書いてございますが、宿泊業の場合につきましては、例えば予約・注文、それから会計、売り上げ状況の仕入れ管理、従業員の勤怠管理、それから受発注・顧客管理、こういったところに導入による効果が期待できるのではないかと、いうところは考えられます。

次、12ページでございます。

大変恐縮ですが、宮崎委員に以前プレゼンをいただきましたけれども、陣屋様の例を掲げさせていただいております。こちらの「JINYA CONNECT」というパッケージを開発されて、自社の効率アップのみならず、これを実際に他の宿泊業に導入を支援するという事業もやっておられるということで、少しずつ積み上げてこられたというふうには認識してございますけれども、導入後3年間で非常に売り上げも向上したと、こういった事例があるわけでございます。

次に運送分野、13ページでございます。

輸送分野、特に国内の営業貨物を念頭に置いてございますけれども、最近の課題という意味では、事業者数が随分ふえているけれども、貨物そのものについては、少し伸びてはいますけれども、急激に伸びているとか、そういったことではない。それから、中小事業者が多くを占めているということもあって、例えばこのグラフにございますように、荷待ち時間があったりとか、積載効率がなかなか上がらない、下がっていると。その結果として労働時間の長期化が図れていると、こういったような課題がございます。

14ページでございます。

これはICTということで1つの課題として大きく項目を立てていただいておりますけれども、実際に求荷・求車システム、それから配車管理、こういったところにIT導入による効果が大きい期待できるところでございます。

15ページでございます。

これは一例ではございますけれども、えびの興産という、これは大阪にある会社さんでございまして、クラウドのパッケージソフトを利用して、大きな経営効率の改善につなげたという例がございます。

16ページでございます。

飲食でございますけれども、こちらのほうはサービス業、直接顧客の接遇をするわけですが、他産業と比べて非常に労働集約性が高いということで、こういった労働力の効率化。さらには、その成果として効率化を果たした上で従業員の定着率を高め、賃金を上げていくと、こういったことが課題になっているというふうには認識してございます。

17ページでございます。

対策の方向性としましては全体像は示してございますけれども、ここでも先ほど申しましたように労働集約性が高いというところから、こういったところに関するさまざまITの効率化の可能性があるのではないかと、いうことで、例えば顧客のサービス、商品・サービスごとのロス把握、作業工程そのものの標準化、マニュアル化、それからバックヤ-

ド業務全般の I T 化、こういったところは期待できるところでございます。

18ページ、飲食分野の事例でございます。

これは直接小売、飲食という形ではないかもしれませんが、酒蔵さん、こちらの運営にかかわる原価計算から工数管理、さらには酒税申告業務も含めた、特に酒蔵さんに特化したパッケージというのも最近出てきておりまして、こういったものを最近ではかなり安価に、しかもクラウドで利用できるということで、こういった事例が出てきておるわけでございます。

19ページ以降でございます。医療分野でございます。

これも医療分野を見た場合に、非常に大きな課題はさまざまございますけれども、特に経営力向上、業務効率化という観点からは、やはり I C T が 1 つの鍵であるというふうに認識はされているわけでございます。

20ページでございます。

赤字で書いてございますように、やはりバックオフィスに係る I C T の利用、さらには病院、医院特有の電子カルテの利用、あるいは地域にある他病院とのデータ共有、こういった可能性が期待できるというふうに考えてございます。

21ページ、こちら北海道の医療法人愛生会病院様の例でございますけれども、こちら少し大手様の富士通様のクラウドサービスを利用されておりまして、予約、診療、記録、一連の処理をこのパッケージソフトでやっておられると、こういった例でございます。

それから、介護分野でございます。こちらのほうももう課題はたくさんございますけれども、やはり介護需要が非常に大きく増加していくという中で、そのサービスの質をいかに向上させていくか。結果として経営を安定させて、必要な人材を確保していくかということが大きな課題になっているわけでございます。

23ページでございます。

これも一例ではございますけれども、介護サービスを行ってございます会社様の例で、こちら介護サービス専用のパッケージソフトの導入例です。これによりまして、まず業務情報、その日必要な業務情報を画面で入力し、それによって皆さんが共有をするということで、さまざまな伝達コスト、そういったものが効率化されていくと。それが結果としてサービス改善に結びついていくと、こういった事例でございます。

同じような例ではございますけれども、24ページでございます。

こちらのほうも「絆高齢者介護システム」という記録シートを共有するパッケージソフトでございます。これは内田洋行さんでしょうか。こちらのほうで提供されているシステムでございますけれども、こういったことで職場環境を改善していったと、こんな事例も出てきておるわけでございます。

25ページ、保育分野でございます。

こちら保育ニーズというのが非常に高まっているということは言うまでもございませぬ。特に都市部におけます保育の受け皿となる場所、それから人材の確保と、こういった

ものが非常に大きな課題になっているというふうに認識してございます。

26ページでございます。

保育分野におきまして、これも1つの例ではございますけれども、ITシステムを導入いたしまして、実際、出勤、事務日誌、それから保育状況、勤怠管理、こういったものを一連のサービスとしてIT化することによって、保護者の方々等も含め必要な情報の共有、こういったことを図れるようになったということで、非常に無駄な残業も減ったという、こういった実例もございます。

27ページでございます。卸・小売の課題でございます。

卸・小売と一緒にたにしてしまうと若干雑駁かもしれませんが、一般に小売につきましては事業者数が減っているという中で、一方で訪日外国人客の需要、海外展開のチャンス、こういったものも動き出しているわけでございます。やはりITシステムを導入することによって、例えば販路拡大であるとか顧客管理といったようなことが可能性として考えられてございますが、28ページを同じくご覧ください。

こちら赤字にハイライトしてございますけれども、そもそもサプライチェーンにおけるIT化、さらには少し高度なパターンとしては何かロボット利用による倉庫管理といったもの、あるいは販売の現場におけるPOSデータの導入、分析、そういったことがIT化による将来の可能性として考えられるわけでございます。

事例でございます。株式会社KURIYA様の事例を29ページに掲載してございます。こちら下の箱をご覧くださいますとわかりますとおり、受発注と販売管理、それぞれクラウドサービスを提供している別々の会社さんがいらっしゃいます。これらの会社がこのサービスを連携することによって、それぞれサービス料はかかるんですけども、最近こういったものが非常に安く提供されるということで、こういったものをご利用いただいているという例、こういったものがあるわけでございます。

続きまして、IT導入の支援の方向性ということでございますけれども、31ページでございます。

これ現在、私ども補正予算で確保しております、IT導入支援予算として現在考えているものでございますけれども、今ご覧いただきましたとおり、業種ごとにさまざま課題は多少異なる面もありますが、一方で、例えばバックヤードなども含め、共通する点があると。こういったところを31ページの左下のほうの図でございますけれども、幾つかのこういった会計や決済なども含めたクラウドサービスを全体として1つに統合する形で、あるいは1つのパッケージでもよろしいんでございますけれども、こういったものを複数業者まとめて導入支援するという民間事業者と協力をして中小企業支援をします。これに対して、ITの専門家を派遣することによって、客観的なそうしたモニタリングも含めた評価も行っていくと。こういった事業を現在検討しているわけでございます。

32ページでございます。

こういった予算措置を今申し上げたんですけれども、さらに中小企業者にちょうど今こ

れから大きく広げていくのに非常にいいタイミングではないかというふうに考えてございます。基本は民間事業者が行う話なのかもしれませんが、今の機会を捉えまして情報システムを導入した上で関係機関が協力して、例えば業を縦で見ている役所ですとか、あるいはいわゆる支援機関、こういったものが協力をすることによって面的に広げていくということをやっていくべきではないかというふうに考えてございます。そういった意味で、本日どういうふうにこのITシステムというものを広げていくべきかといったようなことにつきましてご意見を賜ればというふうに思います。

ちょっとお時間の関係もありますので、次へ行かせていただきます。

中小企業のIoTの利活用ということで34ページのスライド、これも前回ご説明いたしましたスライドでございますので省略いたしますが、大企業も含め、非常にいろいろな動きが出ているという中で、35ページ、ドイツは主に製造業の中小も含めた工場のスマート化ということに取り組んでいるというのが35ページでございます。

36ページは、これはアメリカ、民間のイニシアチブではございますけれども、GEなどが協力いたしまして、デファクトで、いわゆる多くの方々が標準的に使うようなインターネットシステムというものを構築しようとしている。

これにつきまして、日本におきましては37ページでございます。

昨年から取り組み始めておりますけれども、大企業も含めたIoTにかかわるいろいろな先進事例の抽出ですとか、あるいは規制緩和などの低減、あるいは企業連携支援、こういったものを目的としましてコンソーシアムをつくってさまざまな取り組みを開始していると。国もこれに少し支援をしているという状況でございます。

38ページ。その中でも少しロボットという切り口に特化して、ロボット革命イニシアティブ協議会、これを立ち上げてございます。ロボット利用に当たりましては、IT活用も当然の課題でございますので非常に課題も重なるわけではございますけれども、38ページの真ん中より少し下でございますけれども、特に中堅・中小がロボット導入に当たってどのような課題があるかといったことを今日おいでいただいております松島先生を座長としてご検討いただいていると、こういった場がございます。

39ページでございます。

IoTというと、今いろいろ申し上げてきましたけれども、さまざま先端的な取り組みも言われているわけではございますが、決して中小も人ごとではなく、いろいろな事例が出てきているということで、39ページに少しチャートっぽく整理をしてみました。もちろん、これに限るものではございませんけれども、非常に低コストでいろいろな取り組みというのが中小企業にも始まっているということをお示ししたくスライドを用意させていただきました。

お時間の関係もありますので、39、40は飛ばしまして41ページでございます。中小企業のIoT活用につきまして、これは1つ、非常に組織として中小企業というものはなかなか柔軟性も高く、こういった新しいビジネス展開をしていくに当たって1つのチャンスが



生まれてくる可能性というのも十分あるであろう。いろいろなツールも安く利用できるようになってきている。国もいろいろ支援を始めているということではございますが、一方で前回既に委員からのご指摘もございましたけれども、いろいろなものがインターネットにつながるというのはセキュリティの課題であるとか、あるいはそもそも社内のIT化もまだ十分していない中で企業間同士をITでつなぐというところを、よりスムーズにできるようにしなくてはいけないのではないかと、こういった課題があるというふうに認識してございます。

こういったIoTに関する課題の取り組みの一つとして、42ページには、後ほどまた松島先生のお話に出てきますけれども、EDIに関する取り組みというものを開始しているところでございます。

ちょっと駆け足でしたが、私からは以上でございます。ありがとうございました。

○沼上小委員長 ありがとうございます。

本日は4つ、まず立て続けてに聞いていただくということになっておりますので、引き続きまして法政大学の松島教授から、中小企業・小規模事業者におけるIT・IoTの活用についてプレゼンテーションをお願いいたします。資料4をご覧ください。

それでは松島教授、よろしくお願いいたします。

○松島教授 おはようございます。よろしくお願いいたします。

お手元の資料、「中小企業・小規模事業者におけるIT・IoTの活用」そして、「第4次産業革命、それは中小企業のイノベーション」というサブタイトルでご紹介をしたいと思います。

改めて申し上げるまでもないことですが、「日本再興戦略2016」、安倍総理のところでは600兆円に向けた「官民戦略プロジェクト10」というのを挙げられて、そのトップに第4次産業革命が入って、(IoT・ビッグデータ・人工知能)というようなことがあげられています。これだけ見ますと、中小企業にはまだちょっと距離があるのではないかという思いを多くの中小企業の方がお持ちだと思いますが、しかし、「第4次産業革命を我が国全体に普及させる鍵は、中堅・中小企業である」ということがきちんと書き込まれておりまして、したがって、中小企業で利用されなかったら、実際は第4次産業革命は意味がないのだということはこのメッセージは述べているんだろうとっております。

そこで、第4次産業革命について、いろいろな人がいろいろなことを言いますが、この3つの基本ということでご紹介いたしますが、基本としてIoTの現場のデバイスからデータをインターネットにつないで、それを分析して見える化をして新しい価値をつくらうということですが、主に3つで整理しております。

第1は、データ収集の自動化、これを私たちは「IoT」と呼んでいるわけでありまして。2番目に、集まったデータをデータとデータ同士をつなぐこと。平たく言うと、芋づる式にいろいろなもの見える化をすること。これが私たちが「EDI」と呼んでいることにつながります。

第3は、これが一番大変で、頑張ってもらいたいのですが、集まったデータをもとにしてビジネスを展開する。基本的にはコスト削減であったり生産性向上であったり、新規ビジネスの創造であったりということです。ここは私たちはAIを活用していきたいと思っています。今申し上げた第4次産業革命につながるいろいろな諸技術というのは基本的に中小企業の現場から中小企業のもうける仕組みを支援するものだと理解しております。

とりわけ見える化というのは日本の大変に強みであるわけですが、最近、これはMotion Boardというおもしろいツールですが、集まったデータをこのようにタコメーターみたいなアナログで見せると非常によくわかる。つまり、数字がずらっと並んでいて、これを見るというのは中小企業の経営者には無理でありまして、ここから危ないよ。それこそ、「何月何日ぐらいに資金がショートするよ」とピッと赤い文字で出ると、おっ、頑張らなくちゃということになります。基本的にはアナログのデータをデジタルに変えるのがIoTですが、最後はやっぱりアナログで表示するというのが私たちに一番必要であると考えております。

まず、EDIの話から行きたいと思いますが、これは第4次産業革命の一丁目一番地だと理解しております。受発注EDIはなぜ進まない。この話をすると、多くの識者が中小企業の経営者のリテラシーが低いからだと言われます。もっとひどい人は中小企業経営者があほだからだという言い方さえしますが、これは全くの間違いだと思っています。つまり、脱下請の中で中小企業は複数の企業とおつき合いするようになりました。1社とおつき合っているわけではない。ところが、それぞれの注文をとるためには、WebEDIなりネット受注なり、A社からの注文はA社の発注画面から、B社とおつき合するとB社の発注画面から、C社とおつき合するとC社の発注画面からと、みんな、うちのシステムを使うように指示してきます。しかし、当然想像できるように、それぞれログインの方法が違う、それぞれマニュアルがある。マニュアルをちゃんと読んで発注画面見てくださいよ。そんなことに中小企業はつき合えるはずがないかた、ファックスでみんな受け取っています。これを「遅れている」という表現をされる方がいますが、とんでもない話で、ファックスだったら、事務所に印刷されるんですから、このほうが便利じゃないですか、よっぽど合理的なんです。ネットで受注できないからあほだということは全くの間違いだというふうに思っております。

もう一点、「わかりにくい発注画面」になりますが、それぞれ大企業さんは顧客に対しては大変親切なメニューを用意しているんですが、取引業者に対しては大変不親切な画面を提供しておりますので、こんなものは使えないと経営者は思っております。これは実際に使われているサンプルですが、こんな数字の並んでいるものを見て、それで注文を受け取れと言っているのかと思います。

私たちが今回、中企庁さんと一緒に議論しているのは、わかりやすい簡単受注メニューをつくらうじゃないかということです。そうすれば、今は中小企業の社長さんでもスマホを持っている、タブレットを持っている。出先でこれではっと見て受注が来たね、見たら

らすぐ発注者に電話して「ありがとうございます」と言う、このスピード感が大事だと。ところが、会社へ戻ってきてパソコンを見て受注を受け取ってくださいでは社長は対応できない。中小企業のスピード感に発注先の大企業が対応していないというのが、これが実態なんだと。したがって、大事なことは、受注側に立ったメニューを用意することだと思っております。

もう一点大事なことは、私どもの調査で、CCCという指標を重視しておりますが、売掛債権と在庫を足したのから買掛債権を引く。要は、お金がその会社でうまく回っているかどうかを見るわけです。これが日本企業が62.7日、海外の企業は44.6日。20日も日本企業はお金のめぐりが悪いということです。その理由は、大企業が支払いが遅いということです。金払いが悪いということです。いかに日銀が金融緩和をしてお金が回るようにと言っても、大企業のところでキャッシュが積まれていて、設備投資もしない。そんなことをやっているから自社株買いをしると金融市場が言ってくるのです。自社株買いするくらいだったら、取引先に金払えというのが私たちの主張ではあります。このような現状を直す必要がある。そのために、当然今進めている下請法の見直しにつながるわけですし、手形をやめよう、早く払えというような運動が今全国的に盛り上がっているわけです。

そこで、新しい仕組みとして「金融EDI連携」を提唱しているのですが、例えば皆様が請求書を出したら、「この口座に支払ってくださいよ」と多分言うんだと思うんです。そうすると、支払いの人はその銀行に支払う。これと同じ仕組みつくりませんか。受注企業が自分のところの受注クラウドサービスに発注してくださいと言えば、受注企業の画面には各社全部横並びで出てくるじゃないですか。かつ、これはタブレットで持っていれば、社長さんは出先でもいつでもすぐ注文が来たら見られる。すぐ対応できて、すぐ指示ができる。こういうような状態をつくるのが今私たちが目指しているEDIの連携ということになるかと思えます。

ここで次に「家計簿のスマート化」です。ここで見ていただきたいのは、上ぐらいに「西武鉄道 池袋」、これはSuicaのカードを改札口にピッとやりますと、当然のことですが、銀行とクレジットカード、これはSuicaと連携して、オートチャージ金額がここに入ってきます。それから、どこかの何とか委員の手当が銀行に振り込まれますと、「入金」といって入ってきます。これが自動的に仕訳されます。これが今やっている金融機関の連携でありまして、こういうサービスと金融機関を結びつけようとしています。これは「金融API」と呼んだり、「金融EDI」と呼んだりしています。そうすると、従来中小企業は会計のデータを伝票を記帳するときの入力が面倒くさいなと思いつつやっています。これが要らなくなります。自動記帳です。ほとんどの中小企業は大福帳を持ってお金を集金に行っているわけじゃないし、現金で払っているわけじゃないわけです。銀行経由で払っているのだから、全てのデータは銀行が持っている。その銀行とつないだら、自動的に自社の経理につながるということです。当然のことですが、税金を払うために経理やっているわけじゃない。当社の今日現在の経営状態を見るために会計をやっているのです。

これは税務会計から財務会計、そして管理会計に移るべきだという私たちの議論を支えるのがITと言う、この金融機関連携だと思っております。2018年へ向けてこういう動きが起こるのは、まさしく中小企業のためにやっているんだと思うわけです。請求書発行もデジタル化しましょう。中小企業から請求書が来ると、大企業も手で入力しています。やめましょうよ。中小企業から積極的にデータを渡せば、大企業の経理業務とつながるではないですか。こういうところを今仕組みつつあるのです。

中小企業にインターネットバンキングが進まないのは、中小企業の経営者があほだからと言う人がいる。情報リテラシーが低いと。これは全くの間違いでありまして、私も組織をつくって、個人口座を持っていた銀行に法人口座を開きました。使ってみたら、こんなもの使えるものじゃないとわかりました。使えないです。セキュリティがうざくて、管理者を誰にせい。何だかんだで2カ月でやめました。個人口座は無料ですが、法人口座は2,500円ぐらい払うんです。これでは払う価値がないと、普通の中小企業の経営者だったら、誰でも思います。銀行に電話しまして、「こんなもの使えない」と言って、解約しました。つまり、メガバンクも含めて、インターネットバンキングできないのは中小企業の問題じゃなくて、もっと使いやすいものをつくれれば、みんな使うのだというお互いの共通認識が必要です。

そんなことを実施すれば、「経営の見える化」が容易になります、このスポーツ商品のお店は、夫婦2人でやっている。小規模企業がITができないじゃなくて、小規模企業だからこそ、いろいろなものを使いながら、夫婦で経営の見える化をやって、時間ができて子育ての時間がとれたと言っている。まさしく働き方改革というのは、こういう中から実際にはできるんだろうと感じています。

全体を通じまして、私どもが「クラウドによる中小企業の基幹業務連携」を今中小企業さんにご提案をさせていただいている最中です。

さてもう一つは、IoTの活用です。これは実は地方創生の一丁目一番地なんだと考えております。これからご紹介する幾つかの事例はほとんど東京ではない、地方の事例ですが、地方だからこそIoTが役立つと思っております。

当然のことですが、ものづくりの拠点は都会ではなく地方にあります。これを消費地である大都市に対して物を売っていく、産直やいろいろな方法があります。このためにクラウドやネットが使われている。これは多分ご理解いただけるものだろうと思います。

ところが、このIoT推進に関して多くの中小企業は、「関心はあるが、活用する方法がわからない」とおっしゃっています。関心があるうちにやっていただきましょうよ。

そこで、「IoTと情報連携による稼ぐ力増大」、3ステップに分けてみました。まず第1に、現場のIoT化、第2に製品・サービスのIoT化、そして第3にデータ装備の事業創造、この3つで考えてみたいと思います。

第1の現場のIoT化であります。これは実際に私どもの中小企業の経営者さんと話して、明日からでもIoTで着手したい課題。10年後じゃない。明日からでも、プレス機

のショット数を遠隔からでも知りたい。びっくりしたのは3番目、社長や工場長がいなくても全ての機械を動かせるようにしたい。いないと動かないんだということです。これは障害が起こったときに社長や工場長が飛んでいかなきゃいけない。こういうことがもっとスムーズにできないか。これを解決するのがI o Tなんだという経営者の悩み事、困り事からI o Tに結びつけたい。これが第1のステップであります。

ここで、「金型ショット管理接続イメージ」を描かせていただきますが、金型に、PLCからデータをとろうとすると、何かというと数百万の見積もりが飛んできます。そしたら金型の横に古いiPhoneをガムテープでくっつけましょうよと。そうすると、ご存じだと思いますけれども、スマホには加速度センサーがついているのでカウンターはできるんです。そこからアプリを入れてメールを飛ばしたら、工場長さんに金型、1万回ですよ、3万回ですよというデータが自動的に行く。こういう使い方をすると、スマホはいろいろな使い方ができると思うわけであります。

つまり難しいシステムじゃなくて、今のスマホをもっと使うようにして、使いやすくすればI o T導入もどんどん進むんだと申し上げたい。農業でもどんどん使われていますが、これは記録をとるようになってから、田んぼの中に持って行って、タブレットで今日の生産履歴を書いていく。そうすると、夜、家に帰ってから入力しなくていいので晩酌がおいしいんだと言っていました。

次に、「製品・サービスのI o T化」です。ここをぜひこれからイノベーションで自社の持っている製品や提供しているサービスにI o Tを組み込んだらどうかという話であります。最初の事例は施工管理のI o Tで、建築現場をスマホで写真に撮って、すぐクラウドに上げて、発注主が今どのくらいできたかというのをリアルタイムでなくても写真を見て、みんなで確認する。これは明らかにI o Tによるサービスです。大宮工機は、沖縄県の事例で、これは有限会社、多分社員20人ぐらいだと思います。小規模企業だからできないという理由は全くない。自社が提供しているレンタル機械に全部ICカードをつけてGoogle Mapとつないでいる、自社が提供しているリースのレンタル物件が今沖縄のどこどのくらい動いているかがわかる。これが顧客サービスにつながると思っております。

次に、Connected shuttle Bus。東京ですと、次のバスがいつ来るかというのは停留所に出ています。だけど、地方であれをやるためには物すごい設備投資が要ります。田舎のバス会社に、そんなお金ないです。運転手にスマホを持たせてGPS持ってこのアプリをすると、自動的に今このバスはどこどこにいるということがわかる。待っている人は停留所にいてスマホを開くと、バスはいつ来るかがわかる。少なくとも今どこにいるかがわかる。

私もあるところで、バスが来ないからバス会社へ電話したら、バス会社が、「さあ、今どこを走っているでしょうね」と答える。これは地方でこそこのニーズだと思います。これは北海道の事例なんですけど、テレビでも紹介されている。これを全国に普及させるとい

うのは、とてもいい I o T の試みだろうと思います。

そして、データがこれだけ集まったので新しくビジネスを起こす。今狙っているのはドライブレコーダー、自動車の中のデータです。トヨタも日産もいろいろなものを出す。このデータをどう活用するかというところに日本のさまざまな産業が集中しています。損保の例で言えば、安全な運転手と安全でない運転手で当然保険料金を変えようじゃないかというビジネスを始めています。

さて、EDI と I o T を実際に進めていきたい中小企業の「推進上の課題と活動項目」ではありますが、「何に役立つかわからない」ということに対して、今事例集の作成をしようとして、I o T 事例公募を経済産業省さん中心にやっていただいています。「経営の困りごと悩みを解決したい」ということにはいろいろな事業も動いています。「相談にのってもらえる場所」を用意しようとしています。「役立つツールを知りたい」ということで、I o T ツールの募集をいたしましたら数多くの応募があって、そのなかから106件を公開して、こんなものがあるよと掲載しています。私たちが一番大事にしたいのは、見積もりをとったら100万円だけれども、実際に調べたら数万円で買えるものも結構多い。その情報を中小企業と支援者にお届けしたいと思っていますし、このツールの4割は東京ではない地方発だったということも含めて、これは確実に地方の活性化に役に立つ。それぞれ地方でI o T ツールつくってくださいよというような動きを、それこそI o T 推進ラボを中心に動いていると思います。

事例が集まったらユースケースオンラインマップという形にしまして、地図をクリックすると、おらがまちにはどんな事例があるかということがすぐわかるようにマップ上に展開したいと思っています。

皆さん、旅行に行くとき、全部ネットで情報を集められるし、予約もできる。でも、旅行代理店では並んでいます。番号札を取る。どうしてですか。相談しなきゃいけないことがあるのです。こう言っています。今、北へ行って本当に雪は大丈夫でしょうかなんていう話はネットだけではわからない。こういうような情報が欲しい。中小企業は今全部そうです。みんなネットでいろいろなものを使えると言っているけれども、やはり手助けが欲しいと言っています。そういう仕組みのために、まず「使ってみせる」、従来、IT屋さんは、しゃべって提案書を提出して、プレゼンして価格交渉。こういうのをしないで、見せて、試してもらって、これなら使えるという納得感で使ってみようと、このプロセスを回すのが新しい仕組みだろうと思っています。

そして壊れたら、「近所の電気屋さん」がすぐ飛んできてもらいたい。こういうような仕組みをつくりたいと思っているわけです。これが今一緒になってつくろうとしている仕組みになります。

まとめですが、要は頼りになる支援が中小企業は欲しい。そのときに専門家の大先生が来て、こうすべきだという話をするのが今、必要な支援ではない。一緒になって考えてくれる伴走型支援。一緒になって悩んでくれるのです。2つ目は、いつでも相談できる場、

ここに行けば相談に乗ってくれるというフォーラム型支援、この2つだろうと。皆さんと仕組みを考えていきたいと思っております。

ありがとうございました。

○沼上小委員長 どうもありがとうございました。

引き続きまして、freee株式会社の佐々木CEOから、中小企業のクラウド化による生産性向上の取組についてプレゼンテーションをお願いいたしたいと思えます。資料5をご覧ください。

それでは、佐々木CEOお願いいたします。

○佐々木CEO freee株式会社の佐々木と申します。

私たちは、中小企業向けにクラウドサービスということで、会計ソフト、それから給与計算ソフトを提供している会社になります。

私たちの現在の取り組み状況と、それをやっていく上での課題なんかというのを今日は共有させていただければと思います。

4ページになりますけれども、簡単に会社の紹介をさせていただきますと、私たちはスモールビジネス、中小企業、それから個人事業主の方々が創造的な活動にだけフォーカスできるようにしたいと。こういった思いをもとに会計ソフト、給与計算ソフトを提供しておりますけれども、4年前に設立をして、既に累計で国内外のベンチャーキャピタルから60億円以上調達して、それらを事業成長のために投資をして、現在、従業員規模にして250名を抱えて事業を運営している会社になります。

実際提供しているプロダクトというのを5ページ目に掲載してありますけれども、新しくビジネスが始まる、その現場から、そのビジネスが成長していくまで、これら全てをサポートするソリューションというのを提供しようということをやっています。

まず最初にビジネスを始めようと。会社設立なり開業しようというときには、日本で取締役3名で会社を設立しようとする、おおよそ23の書類というのをいろいろな役所に提出しなきゃいけないと。これらを一括で、スマホからでも5分で全ての書類を作成できると。こういったツールというのをまず無料で提供しております。

こうして会社を立ち上げていただくと、その後、日々事業の運営というのをしていかなきゃいけないと。このとき、必ず会計ソフトというのは皆さん利用していただくことになるんですけれども、ひとつの特徴としてクラウドという形で、これを3年半前に提供し始めました。

大きな特徴として、銀行とかクレジットカード、このウェブ上の明細というのがございます。これを自動で取ってきて、それらを人工知能を使って自動で勘定科目を振っていくということで、シンプルな帳簿づけであれば、その機能を使って自動化していけるというところが1つ目の特徴。

もう一つは、今までは会計ソフトというと、単純に会計帳簿を作成する機能だけを持っているソフトウェアというのが一般的だったんですけれども、私たちの場合には、これだ

けではなくて請求書を作成して、入金した場合に消し込みをする機能ですとか、自分たちが支払わなきゃいけない、受け取っている請求の支払期日の管理というのをこのfreeeの中でできるようになっています。ですので、ビジネスを経営していれば当然やらなければいけないこと、そういったことをこのfreeeの上でやっていただければ、発生主義ベースの高度な会計帳簿をつけるということが完全自動化できると、こういった仕組みになっています。

また、スマホに対応しておりますので、スマホからでも請求書を発行したりですとか、ビジネスの状況の確認というのが全て簡単にできるようになっていると。こういったところがこの会計ソフト特徴になります。

次に、ビジネスが大きくなってくると、人の管理というのが必要になってくると。その中でクラウド型の給与計算ソフトを提供しているんですけども、こちらの特徴というのは、今まで中小企業で使われている給与計算ソフトというのは従業員さんのデータというのを全て会社側で入力なり管理なりをして利用すると、そういうのが一般的でした。ですので、例えば誰か従業員の方が引っ越しをしましたと。そういうイベントというのを従業員の方に申告してもらって、会社側が自分たちでその情報のアップデートというのをデータベース上に行って、それを給与計算に反映させていくと、こんな仕組みでやっていたところを、このクラウドの仕組みを利用しますと、従業員の方が個人の情報であったりだとか、あるいは勤怠情報というのをそのまま登録しますと、その情報をもとに自動で給与計算というのが走っていくと。ですので、会社側から見れば、ワンクリックするだけで給与計算の全ての情報というのはまとまって計算が出されると。それから、給与明細というのが全員にメールで飛んでいくと。こういったような仕組みで大幅に給与計算事務を省略することができる、こんな特徴を持っています。

これらのサービスを提供しているんですけども、ともにクラウド型では私たちがトップシェアを持っておりまして、事業所の数としては会計ソフトで60万事業所、それから給与計算ソフトで10万事業所と、幅広い事業所に利用いただいているというところなんです。こちらは、法人も個人事業主も含めてといったところになっています。

7ページになりますけれども、どのような規模の事業所をターゲットにしているのかといったところでいきますと、先ほど申し上げたような個人事業主の方、本当に1人でやっていらっしゃる方から、およそ数百名規模の会社さんまで使われていて、特に会社の規模に偏りはあるんですかと言われると実はそんなことは余りなくて、世の中全体の従業員別の事業所数の分布、それにおよそ比例した形で私たちの顧客層というのは存在しております。

価格帯でいいますと、今一番高い価格帯の部分で、法人向けですと、事業所ごとに月3,980円、それからユーザーアカウントを追加して使っていただくと、プラス、ユーザー1人当たり300円といった形の料金体系です。一番低いところになりますと、個人事業主向けですと月980円で利用いただけると、こういった仕組みで提供させていただいており



ます。

実際これらを活用いただいた事例というのをその次に掲載しているんですけども、9ページ目、こちら渋谷にあるfactoryというカフェになりますけれども、こちらではタブレット型のレジと会計ソフト「freee」というのを連動させて使っていただいています。これをやることによって、今まで会計帳簿というのには一生懸命頑張って手で入力して、入力し終わったら、もうばーんとパソコンを閉じてしまって、もう見ないと。こういうような運用をしていたのが、そもそも面倒だった入力業務というのがなくなると、じゃ、その結果から何が言えるんだろうとか、何が見えるんだろうと、こういう本来あるべきところにフォーカスできるようになったということをおっしゃっています。

10ページ目になりますけれども、これまでレジのデータと会計ソフトというのを連携させようと、こういうことをやろうとすると大型の開発が伴ってしまっていたんですけども、私たちの場合には、APIの連携というのを利用して、ユーザーさんから見ると、自分でもIDとパスワードを設定するだけで簡単にレジと会計ソフトのデータ連携というのが実現できると、そういったような形になっています。

これによって、毎日、レジの締めが終わった後に、その売り上げのデータというのを転記する作業というのが発生していたんですけども、これを完全に省略できるようになっている。これがほぼ月数千円といった料金で実現できるようになったというのが非常に新しい部分なんじゃないかなというふうに思っています。

11ページ目になりますけれども、freeeでは今レジに限らず、さまざまなツール、さまざまなシステムとの連携というのが実現されておりまして、それによって再度転記をすることなくどんどんデータを自動的に集めてくることができるといった形になっています。

私自身がこのビジネスを始めたきっかけというのも、以前ベンチャー企業で財務の責任者の仕事をしていました。そのときに経理の担当の人間というのは1日中入力をしている。これ何で入力をしているのかというと、システム間で結局データの連携というのはなされていないので、1度プリントアウトして、プリントアウトしたデータを別のシステムに入力をする。こういったことが現場で行われているから、全然仕事が減っていかないと。こういったところに直面しまして、その次に私は、Googleで中小企業向けのマーケティングを5年ほど担当したんですけども、Googleですと社内の仕組みでもクラウドで完結しておりまして、あっ、なるほど、こういう世界があって、世の中の中小企業の方はこれを知らない。それを何とか広めていけないかといったところで今のようビジネスというのを展開しているところでもあります。

そんな背景ですので、さまざまなツールとの連携というのは非常に力を入れていまして、自分たちで提供している請求書システムに限らず、さまざまな請求書管理のツールですとか、POSレジ、それからEコマースのプラットフォーム、あるいは最近ですと、決済端末です。こういったものとの連携というのをやって、これらを使っていれば、自動で会計ソフトにデータが入ってくるというふうなことをやっています。

また、さらに労働保険の申告なんかというのも、このfreeeに入っているデータを使ってやっていく、あるいは税務の申告、こちらもそのままfreeeの中のデータを使って電子的に申告することができるようになっていく、こういったところまで対応してやっています。

先ほどfreeeの中には金融機関からのデータが取り込めるという話をしたんですけれども、最近ではデータを取り込むといったところも、さらに安定的なオフィシャルなAPIを使ってデータ連携をする、こういった動きをさまざまな金融機関さんと取り組んでいたりですとか、あとはfreeeの中に入っている財務データを使って、金融機関さんが与信をすると、こういったことに使っていただくという動きも出てきています。

実際先月、ジャパンネット銀行さんはfreeeのユーザーさんの財務データをもとに最短即日で与信をするという新しいタイプの事業所向けの融資商品を提供し始めているんですけども、これまで中小企業にとってみれば、事業融資というのを受けようとする、試算表なり決算書なりというのを何期分もさかのぼってプリントアウトして持って行って、それをもとに与信というのが始まると。そういった流れだったのが、もともとあるデータを共有するだけで、それで即日で審査が受けられる。こういった形にユーザー体験というのは進化していくのかなというふうに思っています。

13ページ目になりますけれども、こちらは私たちの銀行とかクレジットカードのデータを使って、どのように自動で仕訳をするかという仕組みになります。

これ例えば、簡単な事例で言えば、「イーモバイル」というふうに銀行なりクレジットカードの明細に書いてあれば、これ通信費だということは人だったら誰でも予測できるわけですね。こういったことをモデル化して、この中の言語解析をすることによって帳簿づけを自動化していくと。私たちはこれまで2件の特許も取得して、こういった技術への投資というのをしております。

14ページ目になりますけれども、最後に私たちがクラウド活用のメリットといったところをまとめておりますけれども、単純にまず、簡単で安いということになります。従来、いわゆるオンプレ型のソフトウェア、B to B向けのものを利用しようとする、そもそもサーバーと一緒に買うといったような形になってしまっていて、そのサーバー自体が高価で、それに加えてソフトウェアにも投資していくと。こういったものが、もう提供するサーバーとか、そういったことは一切気にせず、ソフトウェアだけを安価に利用することができるというのが1つ目。

それから、私たちが一生懸命取り組んでいるようにAPIなんかを利用して、さまざまなシステムと簡単につながっていくことができるといったところが次の特徴。

最後に、先ほどご紹介したように、人工知能を使って会計帳簿の仕訳というのを自動化させていくというような形で、どんどんデータが集まってくることによって、そこから進化させていくことができる。こういったところがクラウドを活用していくことの大きなメリットかなというふうに思っています。

またもう一つつけ加えますと、最近私たちのソフトをご利用いただいている60万事業所のユーザー同士のネットワークというのができてきていますけれども、そうなってくると、この仕組み上でお互いに請求をし合えば、つまり、債権者がfreee上で請求書を発行して、債務者がfreeeで受け取った場合というのは、再度手で入力しなくても、自動でそのまま直接データベースに入ってくる仕組みになっています。そうすると、E D Iというのがなかなか浸透しないという話、先ほどありましたけれども、もう既にある1つのソフトウェアのネットワークの中でE D Iが仮想的に実現してしまっていると。こういうようなことも可能性として今広がってきています。

次に、16ページ以降に私たちが考えている課題につながる部分というのをまとめてまいりましたけれども、16ページ目にありますとおり、新設の事業所では、会計ソフトといえればクラウドが当たり前という時代が既に来っていて、設立1年未満の会社で限って見ますと、既に会計ソフトは、クラウドを使っているほうがマジョリティであるというような形になっています。ただ、全体で見ると、まだ会計ソフト利用者の中でのクラウドの利用率というのは17%、こういったところにとどまっている状況になります。

では、これはどうやって広まってきているのかといったところですけれども、私たちはまずインターネット上でマーケティングをして広めていくと。そして、直接販売をして広げていくといったモデルをとってきていたんですけれども、最近さらにそこに対して第二番目の矢としてどんどんユーザーベースを広げること貢献していただいているのが、1つは会計事務所さん、それからもう一つは地域の金融機関さんになっています。

会計事務所さんにとっては、例えば既に会計ソフトのクラウド化が100%進んでいるニュージーランドみたいな国に行きますと、もう会計事務所が記帳を請け負うという業務というのは、ほぼ自動化されていますので、会計事務所のあり方自体がより広がってきてまして、例えばITをどういうふうにすべきかとか、業務の効率化というのはどういうふうを実現すべきか、とこういったところについて、もう直接相談相手になっているというケースが非常に多くなっているそうです。

そういった形で、これからの会計事務所さんの新しい付加価値づけとして、こういったクラウドサービスを使った業務効率化を提案していくことというのが1つ期待される役割であるといったこともあって、今会計事務所さんからクラウドサービスの利用というのを積極的に顧問先企業に提案いただいていると、こういったことが進んできています。

それからもう一つは地域の金融機関。こちらは石川県の北國銀行さんなんかの場合には、銀行の行員さんが地域の中小企業向けに業務効率化をどんどん提案すると。これは融資をいきなり提案するということの前段階で関係性の確保、それからそのビジネスについてしっかり理解するためのプロセスとして業務効率化のコンサルティングというのをサービスとして提供していますと。

その中で、freee自体が提案の中身に入っていくことというのも非常に多くあって、こういった形で、これまで例えばサーバーなんかを売っていくようなベンダーだけがこうい

ったクラウドサービスとかITサービスを広めていくといったような世界観から、ITのスペシャリティというよりは、業務とか経営のレイヤーでスペシャリティのあるプレーヤーがこういったクラウドサービスを広めていくと。こういったところにシフトしているというところも大きな特徴かなというふうに考えています。

次に、先ほど松島先生からも一部ありましたけれども、18ページ目にありますとおり、とはいえ、このクラウドサービスが広まっていくに当たって、どこか1つがボトルネックになってしまうと、それによって全てが効率悪くなるということが起こってしまう。これが非常に大きな懸念事項かなというふうに思っています。

その中で一番大きなボトルネックというのはインターネットバンキングの利用率といったところで、今私たちは、IoTだ、コネクテッドカーだ、コネクテッドデバイスだという話をしているんですけども、インターネットバンキング普及率が低いということは、ビジネス自体がまだコネクテッドではないと、そういうような状態にあるんじゃないかなということを私たちは考えておまして、今インターネットなんかでアンケート調査をしますと、法人でのインターネットバンキング利用率って40%ぐらいだというような結果が出ます。ただ、これ別の調査で、インターネットの調査と同じ内容を紙・郵送で調査をすると、圧倒的に数値が下がるということもわかっていますし、またあるいは地銀さんの担当者ベースで聞くと、インターネットバンキングの利用率は大体10%から15%ぐらいといったところが肌感覚になっています。

ということは何が起きているかということ、残りの80%以上の中小企業。中小企業というのは、銀行に支払いに行くのにも誰かを送って、リアルの支店で並んで支払いをするといったことを行っているわけで、こういうようなことがまだまだ当たり前として行われているとすると、じゃ、クラウドサービスを使って業務の効率化をするという以前の問題として、そんなことをしても大して変わらないよねと。まだ、通帳記帳や振込をこれだけ人手でやっているということが、業務効率化のボトルネックになっているんじゃないかなということを考えております。

最後に課題といったところで2つまとめておりますけれども、1つ目というのは、このクラウドに対する、移行していくというようなところの一番のボトルネックというのは価格ではないんです。価格については非常に安く抑えることができるというビジネスモデルではありますので、それ以上に経営者側なのか、あるいは経営者を支える土業とか地域金融機関などの周辺の人たちの意識改革というのが求められていきますし、あるいはベンダー側も、ベンダーというか、クラウドサービスを提供する側というのも、これまでのチャネルというのにとらわれない販売の仕方というのを積極的に取り入れていくことで世の中全体の意識というのを変えていくことというのが必要とされているかなというふうに思うのが1つ目。

もう一つは、環境が変わっていくこと。いくら電子化してもやっぱり紙が捨てられないよねというふうに思われてしまうと、技術というのはなかなか移行していかない。では、

やっぱり結局紙だよねというふうに思われてしまう大きな2つの原因が私はあると  
いて、1つは金融サービスです。銀行に行ってもじゃないと手続できない。これがなくな  
っていくことによって、では全てクラウドでできるよねというのが当たり前になっていく。  
もう一つは行政サービスであるというふうに思っています。行政サービスも電子行政窓口  
がどんどん出てきていますけれども、まだまだ使われていないといったような状況で、こ  
れは利便性が追いついてきていないといったところというのは一番大きな課題ではありま  
すし、あるいは領収書、請求書、こういったものを紙で保存しておくというのも、税法で  
ある程度義務化されていて、電子化を許容する動きというのは出てきていますが、電子  
的に保存するほうがまだまだユーザーエクスペリエンスというのは高くないといったよ  
うなところというのが限界としてございまして、こういったところをまずは変えていく。そ  
の上でさらに金融サービスも含めたAPI化といったところを必須のこととして取り組んで  
いくべきなのではないかなというふうに考えております。

私からは、以上になります。

○沼上小委員長 どうもありがとうございました。

それでは、最後に経済産業研究所森川副所長からサービス産業の生産性向上についてプ  
レゼンテーションをお願いしたいと思います。

○森川副所長 森川です。今までの3つのプレゼンテーションとは、議事次第をご覧いた  
だくとわかりますように、少し別の話になりますので、その前提でお聞きいただければと  
思います。

今年「サービス立国論」という本を出して、サービス産業の生産性向上の問題を含めて  
包括的に書きました。その中で今日のご議論に関係がありそうなところをピックアップし  
て、ごく簡単に紹介させていただきたいと考えています。

前提としては、サービス産業の生産性向上に対する期待が非常に高くなっている。その  
背景は、もう皆さん百も承知でしょうけれども、日本の現実の経済成長率というのは、な  
らしてみると、潜在成長率とほぼ同じという状況になっている。つまり、経済成長率を上  
げるためには、潜在成長率を上げなければいけない。その中で経済の7割以上を占めてい  
るサービス産業の生産性向上が大きな課題になっているというのが背景です。

このサービスセクターの生産性向上を考えるときに、モノと大きな違いが3点ございま  
す。1つは、生産と消費が基本的には同時であること。同時であるという意味は、時間的  
に同時に生産と消費が行われる、それから場所的に同時に行われるということがございま  
す。したがって、サービスセクターでは稼働率が生産性に直結するということになります。  
時間帯とか曜日とか季節による時間的な需要の変動、あるいは経済活動の地理的な分布、  
これが企業の生産性や収益性に大きく影響するという特徴を踏まえた対応が必要になりま  
す。

2つ目は、質の事前評価が非常に困難であるということで、その結果、生産者とユーザ  
ーの間での「情報の非対称性」という問題があって、この結果、企業にとってはブランド

イメージが非常に重要になります。ブランドイメージのための投資は、一種の無形資産投資ということになるわけです。

それから、政策的には職業資格制度、事業の許認可制度といった消費者保護などの観点からのさまざまな社会的規制があって、これが場合によっては生産性向上の阻害要因になるということがございます。

3点目としては、対個人サービスは家計内サービスと、対事業サービスであれば企業内のサービスとの代替可能性が非常に高いという特徴があります。典型的には保育サービスとか介護サービスが発展することによって女性の労働供給が増えるという側面を持っているということがございます。

4ページに行っていただきます。サービス産業の研究開発投資・イノベーションですが、左下のグラフをご覧くださいと明らかですけれども、研究開発投資、これは製造業に比べてサービス産業は、平均的に見ますとおよそ5分の1で、ハードな研究開発投資は非常に少ないというのが特徴です。

それから、右に描いてございますけれども、イノベーションを行っている企業の割合を見ますと、ブルーで描いた製造業、それから赤で示しましたサービス産業を比較しますと、サービス産業のほうが製造業に比べてイノベーションを行っている企業の割合が総じて低いということがございます。

ただ、先ほど見た研究開発集約度が5分の1という数字に比べますと、それほど大きな差はないとも言えます。したがって、サービスイノベーションにとってはフォーマルな研究開発投資とは異なるイノベーションメカニズムが重要であることを示唆しているように思います。

5ページでございますが、今見ましたように、サービス産業はイノベーションを行っている企業の割合は低いわけです。しかしながら、左下のグラフでブルーの製造業、それから赤のサービス産業を比較してみますと、これは何を示しているかということ、プロダクトイノベーション、あるいはサービスイノベーションを行った企業とイノベーションを行わなかった企業のTFP、生産性の差を示しています。イノベーションを行った企業は、そうでない企業に比べて、当然予想されるように生産性が高いわけですが、その差が製造業に比べてサービス産業で顕著に大きいということがわかっております。

それから、右にございますように、特許の保有を見ますと、製造業に比べてサービス産業は特許を保有している企業の割合は非常に低いのですが、営業秘密、これは顧客データなどのビッグデータを含みますが、これを見ますと、製造業とサービス産業の差はほとんどないことがわかります。サービス分野のソフトイノベーション、あるいはビッグデータ活用にとって特許以外の制度的なフレームワークが大事だということを示唆していると考えています。

6ページ、これは先ほどのITの問題と関係してはいますが、左下でございますように、IT集約度を製造業とサービス産業とで比較しますと、サービス産業はIT集約度、IT

の利用度は非常に高いという特徴があります。しかしながら、ITを生産性向上に結びつけるためには、組織革新や人材育成といった補完的な無形資産投資が必要であるということが明らかにされています。

そして、サービスの特徴であります生産と消費の同時性を前提にしますと、ITを稼働率の向上に生かすということが特に重要ではないかと私は考えています。幾つか海外の研究例を紹介しておりますが、例えばウーバーなどはその典型的な例だろうと考えます。

それから、稼働率という点でいいますと、外国人訪日客の増加。これはもちろん宿泊総数が増えるという量的なメリットがあるわけですが、外国人は日本人と季節的、あるいは曜日的な宿泊のパターンが違います。その結果、需要平準化効果を通じて、宿泊施設の稼働率が高まっているという効果があります。

右下に描きましたように、総宿泊者数を一定としても外国人宿泊率が高いと客室稼働率が高くなるという関係があり、これは計測される生産性に対してプラスの寄与をしていることとなります。

7ページ、ややテクニカルになりますけれども、最近の研究は生産性向上にとって無形資産投資が非常に重要であることを明らかにしてきております。左下の表に示しましたように、投資全体に占める無形資産投資の比率は、製造業に比べてサービス産業は非常に高くなっております。これは企業会計上把握できる無形資産投資だけで見ているので、会計上把握できないものを含めると、もっと大きいのではないかと考えています。

右下に描きましたのは、サービス企業は特に無形資産投資の内部資金、キャッシュフローに対する感応度が高い。これは言いかえますと、外部から資金調達することが難しいので、無形資産投資は自己資金でまかなう傾向があることを意味しているわけです。つまり、サービス産業の生産性向上に無形資産投資が寄与するわけですが、金融資本市場の不完全性、借入制約がハードな設備投資に比べて深刻な可能性を示唆しています。

また、企業年齢の若い企業、それから規模の小さい企業で投資の内部資金感応度が高く、こういった企業でより借入制約が強い。

一方、現実の政策税制とか政策金融は、設備投資、あるいはハードな研究開発への支援が中心になっておりまして、ここは知恵を絞って無形資産投資を促すような政策手段を考えていく必要があるという問題提起でございます。

8ページでございますが、左下に示しましたのは、製造業を含めてですが、本社機能は企業内サービス部門の中核でありまして、現代の企業において戦略的意思決定を担う大変重要な役割を果たしております。ところが、この本社機能部門は、間接部門ということで、小さくしたほうがいいという神話があります。しかしながら、企業のデータを用いて分析しますと、本社機能部門が大きい企業ほど生産性が高い、また本社機能部門とITとが生産性に対して補完的なプラスの効果を持っていることがわかっております。

それから、イノベーションや新規創業といった観点から、企業間のネットワーク、あるいは人的ネットワークが重要であることが明らかにされてきています。ここでは私どもR

I E T I の研究を 2 つ例示させていただきましたが、そういったことが実証的にわかってきています。

考えてみますと、企業の営業部門というのは新規顧客の開拓とか信頼関係の構築・維持という大変重要なミッションを持っています。交際費というのは本質的にそういうネットワーク形成のための投資であって、そのための費用は一種の無形資産投資と考えることもできるのではないかと思います。

麻生財務大臣が交際費課税の軽減措置を導入して、中小企業は特に手厚くなっているわけですが、これは景気対策というだけではなくて無形資産投資を促進するという意義を持っていると考えています。

交際費は、あくまでも 1 つの例としてお示したわけで、実際に本当に大事な投資というのは、ハードなものではなく、いろいろなソフトな投資があることの 1 つの例としてお話をさせていただきました。

人工知能の問題ですけれども、ビッグデータ、A I ・ロボットが経営に及ぼす影響を前向きに捉えている企業はかなり存在するわけで、世の中にサービス企業が圧倒的に多いということを踏まえますと、90年代の I T 革命では、I T 利用産業、金融、流通、運輸といったサービスセクターがこの I T 革命の成果を享受したわけですけれども、A I につきましてもサービス産業を中心とした AI using industries に着目する必要があるのではないかと考えています。

そして、その際、右下にお示ししましたけれども、私が行ったサーベイによりますと、人工知能が経営に与える影響をポジティブに捉える企業というのは、大卒、あるいは大学院卒の従業員の割合が高いということがわかりました。もちろん、労働者のスキルは学歴だけで測れるわけではございませんが、A I といった新しい技術と高いスキルの労働の補完性を示唆する結果でして、したがって、従業員のスキルを高める投資が、今後、A I の時代に広がっていくことを示唆していると思います。

時間の関係で、あとこの 1 枚だけ紹介して終わりにしたいと思いますが、実はサービス産業は、生産と消費の同時性という特徴がありますので、製造業と比べて密度の経済性が非常に顕著です。したがって、事業所が立地している市区町村の人口密度、あるいは対事業所サービスであれば雇用密度が高いほど T F P が高いということが確認できます。

日本全体の人口が減少するサービス経済におきまして、大都市の人口集積を維持すること、コンパクトシティをつくっていくということが国全体の生産性を維持・向上する上で重要だということを示唆しているように思います。私は、空間的な新陳代謝が大事だと表現しています。

右下にお示したのは、人口増加率です。2015年の国勢調査の実績が出たわけですけれども、これを見ると、実は人口密度がもともと高いところほど人口が伸びるという傾向が予想されていたよりもはるかに強く起きていることがわかります。あるいは逆に言えば、密度の低いところは予想以上に人口が減っているということが市区町村レベルではっきり



起きています。これは、東京に一極集中しているわけではなくて全国的に起きている現象でして、東京都内を除いて推計しても同じような関係が観察されます。これは都市型産業という性格を持つサービス産業がシェアを高めているという産業構造の変化の中で、当然の経済メカニズムも働いているということを示しています。円滑な人口移動を阻害するような要因を除去していくことが望ましいと考えられます。

これは中小企業政策の問題というよりは、国交省のいろいろな政策が主だろうとは思いますがけれども、例えば経営力強化法などを考えるときにも、例えばコンパクトなところに行く場合に少し手厚くするとか、いろいろ工夫の余地があるかもしれないという感想を持っております。

サービス輸出の問題、それから政策の不確実性の問題など、用意はしましたけれども、時間の制約もありますので、プレゼンは省略して、必要があれば質問にお答えしたいと思います。どうもありがとうございました。

○沼上小委員長 森川副所長、どうもありがとうございました。

予定された時間を全体に随分オーバーしてきたんですけれども、森川副所長のおかげで随分キャッチアップができたということになっております。がしかし、随分残された時間が限られておりますので、できるだけ全員に一言ずつご意見、ご質問等いただきたいと思っておりますので、お一人3分程度、2分ぐらいで何かやきもきした顔をするようにしますので、ぜひお時間をお守りいただきたいというふうに考えています。

いつものように、ご意見、ご質問のございます方はネームプレートをお立ていただければと思います。

では、三村委員から。

○三村委員 詳しいご説明ありがとうございました。それでは、2点ということで。

森川先生に対してで、実はこれは意見というか、質問ではなくてコメントでございます。実は今日、無形資産投資の問題、それから資金制約、サービス業において資金制約の視点、それから8ページにある本社機能部門で営業のあり方、これが非常に大きな意味を持つということ、いわゆる冗費ではなくて、それが持ついわゆる本質的な意味というところを非常に強く指摘していただきましたので、私これを考えているところでありましたので、非常にいいご研究をされているな。営業というのは一体どういうものかということも今後変わる必要がありますけれども、大変いいご指摘だというふうに感じました。

それから、松島先生に1つご質問でございます。

私もEDIの受発注の難しさ、本当おっしゃるとおりでございます、本当にイライラストレスをためている現場担当者の話を非常によく聞いております。本当に先生のご指摘のとおりだというふうに思います。

それで、これは政策提言について1つ質問ということになるんですけれども、システムインテグレーターの育成、専門家の派遣、よろず支援拠点、大変いいご提案であると思うんですけれども、どういったような専門家なのか。従来専門家を育成するとか支援すると

か、いろいろ言葉だけはあるんですけども、先生はどういったようなタイプとか、あるいはどういったような育て方があるとか、あるいは現場の人たちとどういったようなコラボレーションがあるのかということについて、もしご示唆いただければというふうに思います。

以上です。

○松島教授。ありがとうございます。人材育成の話は、どちらでもずっと大きな課題なわけですが、まず一般論で申し上げますと、教えるから一緒に考えるというところに大きく変わってきて、これを一般論で言うとコーチングという議論になるんだと思うんですが、ややもすると、従来の人材育成というのは専門家を育成するんだということになりますと、専門家が経営者のところに行って教えてやるというような感じで、それがほとんど今意味がなくなってきておりますので、一緒に悩みを共有しながら一緒に問題を解決するという人材の育成が必要だというふうに思っております。

今スマートものづくり応援隊事業で人材育成、専門家育成をやっておりますが、もっと、伴奏型支援ができるように提言をさせていただいております。

もう一つ言うと、さっき試してと言いましたが、専門家が経営者のところに行ってしゃべるばかりじゃなくて、実際にこうやるとできるよというようなことを見せられるような、そういう現場に近い専門家が必要かなと思っております。

ありがとうございます。

○沼上小委員長 よろしいですか。

私の視力が足りないもので、三神委員が2番目に札を立てたということは確認できています、その他はほぼ同時であったという認識でございますので、次は三神委員にお願いして、その後村本委員、森委員、小正委員、曾我委員、大浦委員、河原委員、阿部委員、最後に宮崎委員ということで進めていきたいと思っております。

それでは、三神委員お願いします。

○三神委員 ありがとうございます。

私もコメントに近くなります。佐々木さんのプレゼンテーション大変参考になりました。ありがとうございました。皆さん共通して、現状の中小企業や個人事業主の動きに大手側がいかに対応していないかというご指摘がありました。私自身が個人事業主として最初から開業し、かつ女性であるという立場から、いかに溝があるか例をご紹介したいと思いません。

Free社は、みずほ銀行と提携しておられるということですが、論文を書くなど執筆を伴うキャリアの女性で法人化していないケースは旧姓をビジネスネームに使用しなければキャリアが断たれるため、屋号で銀行口座を取る必要が出てくるのですが、私が開業した当時はこうした個人事業主の事情に対応しているのは三井住友銀行だけでした。また、最近状況は変化してはいますが、ビジネス用で様々なソフトと互換できる、一定のグレードのクレジットカードをそもそも小規模事業主が発行してもらえるかという問題がござい

ます。英米系ですと似た属性の母集団や取引フローから統計的に審査をするのですが、日本は土地を持っているかどうかが出発点で、私はこうした事情からカードは旧シティ、収入管理は三井住友銀行と別れていました。さらに、支払い口座になりますと、公的な支払いを伴いますので戸籍上の名前と一致した口座が必要となり、屋号口座をひとつ作ると同じ金融機関に口座は作れませんので、さらに別の、みずほ銀行にと分断されてしまう。

こうしたばらばらの状態ではソフトで統合するにも煩雑になります。さらに言うと、グローバルではバーチャルオフィスというサービスが展開されています。Google等の大手外資系企業も海外進出時に使用します。ご存じない方のための説明は省かせていただきますが、こうしたオフィス機能は、スマートフォンのアプリでバイリンガルの秘書に指示を出し、ヴォイスメールで報告が届き、海外出張もバーチャルオフィスの海外支店を全拠点として使う。ドバイであろうと、ロンドンであろうと、パリであろうと、会議室も現地出張先でそうしたアプリから予約を取るなどするわけです。ところが、こうしたサービスで世界三指に入る企業が提供するアプリケーションに対して、日本メーカーのスマホがほとんど対応していない。かろうじてソニーのXperiaに限られた品番でのみひっかかっている状況です。いや応なく、サムスン製のアンドロイドかiPhoneを買うしかない。大手企業が金融から大手製造業、サービスまで、こういった新たな事業動態に伴うソフトウェアに全く追いついていないという現状がございます。では、こうした問題に対する改善案や交渉をどういった主体が行うのか明確なプレイヤーズがいません。個々が声を上げてもとても上層部の経営判断にまでは声は届かないでしょう。freee社のようなお立場だと、こうしたニーズがあるのでと提案交渉をしていただける位置づけになるかと推察します。

様々な施策を中小企業や小規模事業者単位で行っても、こうした交渉役を大手との間にかませなければ、全体が実効性をもって回らないであろうと、直感的にですが見える次第でございます。

また、一部融資のお話も出ましたが、フィンテックにおける中小企業融資も並行して取り組む必要があるでしょう。マイクロファイナンスレベルでは既にアメリカではかなり業績を伸ばしている、オンライン金融機関があり、中小・小規模事業者の機動的な資金調達に貢献しています。地銀や中小企業融資の分野で使えるフィンテックは今後、本丸になる分野とも言われているのですが、この分野も手つかずのままでは、やはり資金管理周辺のIT化やペーパーレス化をうたっても機能しないであろうと考えます。

最後に、より大きな問題について触れさせてください。フィナンシャル・タイムズなどでもすでに報道済みですが、インダストリー4.0の中核にある産業用ロボットや工作機械メーカーが軒並み中国資本に買収されていまして、表向きはドイツが推進する施策でもプレイヤーの実態は中国企業となっております。先ほど松島先生がおっしゃったような、プリミティブなやり方で自社内のみで組み立てて行くソフト開発のレベルなら良いでしょうが、本格的に外部と接続していった時に、製造プロセスの動きが全て、実質中国の企業に筒抜けになる恐れが出てまいります。より高度なシステム開発をしていった場合、この間

題にどう対応するのかを現時点から念頭に入れる必要があるでしょう。

特に、トランプ大統領の誕生に影響して、超高度分野は先進諸国がどこも他国への提供に対してプロテクティブになってくると予想されております。防衛庁がちょうどウェブで開示しておりますが、特に国産でなければならぬ情報分析ソフト等を中小企業に期待すると明言しています。こうした、中小企業自身のIT化による生産性向上を取り扱う企業が、超ハイエンド領域に刺さるソフト開発を行うプレイヤーになる、そうした中小企業をどう育てていくかという意味でのIoTであり、ICTであり、という切り口も施策の視野に入れていただけたらと考えます。

時間オーバーですので以上にいたします。

○沼上小委員長 ありがとうございます。

引き続きまして、村本委員お願いいたします。

○村本委員 大変興味深いプレゼンをありがとうございました。

1つ、2つ、コメントなりご質問なのですが、1つは最初に整理がありましたように、ITについての業種別の問題点、これありというお話でしたけれども、伺ってみると、どうも規模の問題もありそうだなとか、あるいは地方の視点というのは松島先生もおっしゃいまして大変重要ではないかなというようなことがございまして、その辺もぜひ考えて、視点として取り上げていっていただきたいと思いました。

それからもう一つは、freeeさんがおっしゃったことの中で地域の金融機関との連携みたいなものは非常に重要な問題であるというふうにおっしゃいました。私、地域金融のことを今やっているものですから特にそう思うのですけれども、地域の金融機関も従来型のモデルをやっているところ、今みんなどんどんだめになっているわけです。金利がどんどん下がっている状況で、もう生きていられないということであれば、例示された幾つかの銀行というのは、地域金融機関の中でもとてもいい銀行でありまして、そうでないところが一番問題なわけです。ですから、そこにどう対応するのかというようなお話とか、あるいはもう一つ、会計と、それからその次来るところのさまざまな融資までつながるといってお話がありましたけれども、もう一ついけば、今中小企業で一番困っている問題というのは、経営支援とか経営相談とか事業承継とかという局面なんです。そういうところにfreeeさんなんかのアイデアがどういうふうに使っていかれるんだろうかと。まさにまだやり残しているということ言いませんけれども、やれることがたくさんあるんじゃないかというような感じがいたしましたので、後で結構ですが、何かその辺でご意見があれば伺いたいと思いました。

以上でございます。

○沼上小委員長 どうもありがとうございました。もし、佐々木さん、一言で返すことがあれば。なければ、もう次に行っちゃいますけれども。

○佐々木CEO そういった事業承継だとか、そういった高度な問題に関してもソフトウェアで自動化できる部分というのはたくさんあるというのは認識しています。ただ、今の

ところ会計事務所さんのその他のサービス、その他の単純作業というのが自動化されるだけで、そこに対するサービスレベルというのはかなり上がっていくんじゃないかなと現時点では考えています。

○沼上小委員長 どうもありがとうございました。

それでは、引き続きまして森委員お願いいたします。

○森委員 私のほうから支援体制についてちょっと申し上げたいと思います。

昨今最低賃金の引き上げや、あるいは深刻な人手不足により小規模事業者におきましては生産性の向上を視野に入れた活動の必要性というものが高まっているわけでありまして。

小規模企業白書によりますと、2014年時点で自営業者の年齢70歳代以上が80万人と一番のボリュームゾーンにあるわけでありまして。そういう高齢化はまだこれから進むと思われま

す。そういった中で、こういうIT関係につきまして若い経営者、あるいは非常に興味を持っている人はたくさんおるわけでありまして、一方、高齢者につきましてはIT関係全般に対するアレルギーがある方もいるわけでありまして。これは経営者の年齢と比例するんじゃないかなというふうには思っております。しかしながら、そういった関係を鑑み、事業承継をしてもらうことにつきましても、支援体制をしっかりと構築していかないといけないと思っております。

資料3の中にありますように、31ページでしたか、支援を受ける者がよろず支援拠点等の助言を受けるというふうになっておりますが、これは限られた中でありまして、あるいは人員も限られたものでありますから、現実的には非常に厳しいんじゃないかなというふうに思うわけでありまして。

そういった観点からしますと、我々商工会、日ごろから会員を初めとして非常に接点が多いわけでありまして。ぜひそういった支援機関の中に商工会、しっかりと位置づけていただきたいなというふうに思うわけでありまして。

特に昨今、持続化補助金等につきましては多額の予算を講じていただいておりますが、それにつきましても職員を初めとして、しっかりと支援体制をとっているのが現実でありますので、ぜひそういったところをお願いをしたいと思っております。

また、商工会といたしましても、経営者の経営計画、あるいは効率的な経営等について常に検証しながら進めておりますので、引き続きご支援のほどよろしくをお願いを申し上げます。

以上です。

○沼上小委員長 どうもありがとうございました。

引き続きまして、小正委員お願いいたします。

○小正委員 今日は大変貴重な話をしていただきまして、ありがとうございました。私も今、中小企業の経営者でございまして、ITの活用というのは前から非常に重要視しておるわけですがけれども、さっきありました団塊の世代でございまして、なかなかついていけ

ないということで若い者に期待をしているというのが今現状でございます。

私は鹿児島で焼酎をつくっておりますけれども、資料3の18ページにもありましたように、三重県の宮崎本店で、こういうパッケージを使って効率化を実現されているという事例がありましたけれども、うちの会社も同じようにパッケージとして、どこか、富士通だったでしょうか、こういうふうに生産効率が上がりますよということを示されまして、導入を図っております、原価計算から酒税の金額までそれで出ます。前は大変複雑な要素がありましたけれども、これを利用することによって、毎月の報告がすぐに簡潔にできるということで非常に助かっています。

そういう意味でも、これは非常にありがたかったかなということを感じているところでございます。

ふるさと納税が今現在行われていますが、私の地域のある町、ある市の中に私も入って、立ち上げてやっている。10月から始まったわけですがけれども、びっくりするのは、ネットを使いまして、楽天を通じて今一月たったんですけれども、一月で楽天の焼酎の売り上げでトップになったわけです。一月でほぼ1,000万近く売り上げが出ておるということで、これにはもうびっくりするというような状態でございます。今まではどういふふうにするかというのとはさっぱりわからなかったんです。わからなかったことをこういうふうにやっていたら、こういうふうの結果が出たんだということで、ネットの力というのはすごいなということを感じております。ですから、今日話していただいたことは、もうさらにどんどん進んで進化されているような話を聞きまして、先ほどバス停が、車が来ないということがございましたけれども、私も同じく感じていました。近くにバス停がありましたけれども、そこに時間が書いていますので行きましたら、来ないわけです。もう先に行ったのかなとか、今からまだ来るのかなと、そういう不安もありまして、先ほどの話にありました、自分で見られるような状態にあると非常に助かるなということを感じています。

それで、もう一つ言うと、タクシーですがけれども、タクシーがそれを活用されて、電話しますと、「今どこにいますから」と、「5分ですぐ行きますから」とか、そういうことですぐ来れるんです。これは鹿児島市内で1社、そういうものを活用されていまして、ほかのタクシー会社もそれを使えばいいのになというように感じているほど便利なんです。

ですから、そういうこともネット、あるいはこういうもの、ITを活用するということで、このようにいろいろ金融の関係もございまして、いろいろな意味で便利だということが実証されるということで、これからますます進化されて便利になるんじゃないかなということを期待しております。

以上でございます。

○沼上小委員長 どうもありがとうございました。

引き続きまして、曾我委員をお願いします。

○曾我委員 大変有意義なお話をお伺いしまして、ありがとうございました。

3つほどお願いがございまして、28年度2次補正予算で講じられた「サービス等生産性向上IT導入支援事業」でございますが、大変重要な、大切な事業だと思っておりますので早急を実施していただき、また前広にこのことについての情報提供を私ども商工会議所をはじめとするいろいろな機関にお願いできればなと思っております。

2点目でございますけれども、クラウドサービスの活用によるIT化の話でございますが、本日の資料には記載ございませんけれども、同じく28年度2次補正予算の中で、2年間で中小企業1万社にIT専門家派遣を行うというような事業があるところでございます。特に小さめの企業においては、クラウドサービスについて関心が強いですし、その必要性を感じますので、このIT専門家の派遣の際には、この専門家のリストの中に、「クラウドサービスに精通している」というようなことをわかるようにしておいていただけるとありがたいな。

3つ目でございますけれども、このことについては、まさに数年間にわたりしっかり取り組んでいく必要があるかと思っておりますので、補正予算だけでなく当初予算で施策の継続をぜひお願いしたい。

あと1つ関連するお話でございますが、実は来年11月に私の地元であります前橋で、「全国商工会議所観光振興大会」が開催されまして、全国の商工会議所より役員及びその地域の観光事業者の方々が約1,500人ぐらい参加していただけると予測しております。そして、その中で初めての試みでございますけれども、観光事業におけるIoTの活用というようなことを1つの分科会のテーマとして取り上げたいなと思っております。先ほどお聞きいたしますと、IoTの事例の発表とか、先ほどお話がございましたような事例の発表だとか、その活用についてのいわゆるアドバイスとかというようなことをやっていきたい。今までいろいろな陣屋さんのお話等々を聞いておりますけれども、ぜひ誘客だとか、おもてなしの質の向上だとか生産性の向上だとか労務管理だとか危機管理まで含め、観光業界は幅が広いわけでございます。観光振興大会には、旅館、ホテル、そして観光施設や交通機関やエージェント等々の方も多く参加されますので、これにおけるIoT等の活用というようなことの事例発表や、討論を行ってまいりたいと思っておりますので、ご指導、ご鞭撻をお願いしたいという、これはお願いでございます。

○沼上小委員長 どうもありがとうございました。

引き続きまして、大浦委員お願いいたします。

○大浦委員 では、3分です。

クラウドサービスなんですけれども、もはや、こうなるとソフト自身が、もうどの連携に自分が入るのかというのを決めなきゃいけない。これは入れるときにすごく迷うところなんじゃないかと思うんです。もう国家で決めてしまうんだったら、そのほうがよっぽど気が楽だというイメージがいたします。

それから、医療・介護の分野からも入っておりますので、その意味でバックオフィスの

機能をより高めるために、例えば薬剤であれば、もう薬剤の在庫管理まで全部できて、しかも、それがもう配薬のカートまで連携してできるというようなものであれば、すぐにも導入したいんです。

私は海外では見たことがありますけれども、まだ日本で見たことがないので、ぜひ日本のものをつくるのか、もう海外のものを安く導入できるようにするのか、どちらか。これも決めていただいたら、とてもうれしいです。

それから3番目です。私は熊本から来ております。震災に遭ったらやっぱり大変なんです。電源が落ちたときのバックアップはどうするのか。例えば、電カル使っていたところは吹っ飛びました。電カル、電子カルテがです。そうすると、もうこの人に何の薬出していたからわからないわけです。益城あたりではです。それは重要な問題かなというふうに思います。

あと1分30秒ありますが、あと1分で終わります。

I o Tの導入に関しまして、補助金が出るのではないかという話を説明のときにお聞きしたんですが、この予定に関しまして、よろしければご教示ください。

あと1分ぐらいあります。

○沼上小委員長 以上ですか。そうですか。本件は後でいいですね。それとも今すぐ。

○高倉技術・経営革新課長 それは多分これから始まるものづくり補助金のI o Tの部分だと思いますけれども、もう間もなく募集を開始いたしますので。もう今日、明日とか、そういうタイミングでございます。

○沼上小委員長 どうもありがとうございました。

引き続きまして、河原委員お願いいたします。

○河原委員 まず私のほうからは、松島先生のお話の中で金融EDI、私も、前回この会議でお話ししたのですが、これについてはとても期待しています。経営力向上のためには、これを通して管理会計の視点を企業が持っている土俵をつくっていかれる取り組みとなると思いますので、これは大いに進めていただきたいです。

佐々木様のお話にありましたが、私の所属している会計事務所も中小規模ですが、今、クラウドを利用しております。とても便利です。説明聞くより体験が何よりというのは、まさに身をもって感じています。松島先生がお話ししたように、試せる、そういう機会をもっともっとつくっていただきたいと思います。皆さまもスマホを買ったときに、説明書を読むよりも、いろいろ試し身近に質問して覚えられたと思いますが、まさにそういうことがこれからの支援には必要でないのかと思います。

次に、森川先生のお話にありましたが、無形資産投資。無形資産というのは組織改革、人材育成、これは、まさに企業価値の源泉です。ここをしっかりと大切にするという事は、とても重要な視点だと思います。

それから空間的な新陳代謝について大変興味を持ちました。人口減少が進む中、将来を見つめて、各都道府県で様々な推進をしていくでしようが、例えば地域で同業種や異業者



の中小企業がある種の組合のような、まとまりながらお金のかかるIT化の推進を進めていくことができないかとも思います。

この国の将来を見通した長期的な制度の確立というのは、多くの企業が一つになって一斉にIT社会をつくるという意味で必要であると思います。

IT導入、第4次産業革命に向けてと国が考えるのであれば、この際、中小企業の支援メニューの大整理をしてはいただけないのかと思います。今、補助金なのか、税なのか、資金援助なのか、そして似たような言葉がたくさんあって、わかりにくいから使いづらいという声もよく聞きます。

ITに関しましては、大浦さんがおっしゃったように、1度契約すると、なかなか変更できません。そして、バージョンアップについても資金的な援助がないと生きた支援にはなりません。融資だけではなく、単年度だけでもなく、長期的な使用を安定して支える補助金のような制度をお願いしたいです。

それから、クラウド、管理会社が倒産した場合そのデータの移行の可能性とか、バックアップの問題もあります。災害など含めた通信障害による対応の支援もあわせてご検討ください。私たちは、まだアナログの時代を経験していますが、今後AIの発達では、私たちが当たり前と思っていたことを知らない世代の人が出現されます。不測の事態が起きたときも、そのときの対応というのも国としてもIT推進とセットで用意することが必要です。急速なITの進化はこの先どうなるのか。夢とともに不安もごさいます。近い将来、もしかしたら私の資格も含め、多くの職業が変わっていくことでしょう。しかし、その中で大切にされるのは、人が人としての心・感性を貴重と思える精神だと私は思います。ITの教育には倫理観も含めた人材教育をお願いいたします。以上です。

○沼上小委員長 どうもありがとうございました。

引き続きまして、阿部委員お願いします。

○阿部委員 ありがとうございます。私は和菓子、洋菓子屋の製造販売の店主でございますから、今日のようなお話は、非常に目からうろここといいますか、なるほどというような、本当に納得しまして、もう明日にでも、今日にでも情報を入れて取り組んでみたいな。と申しますのは、もう自分の会社をイメージしますと、ほとんどロスというか、ウェートがかかっているところが今日ご指摘されて、それは全てIoTとかITとか変わっているところだなというふうによくわかりました。

私の長男が今ビジコンで一生懸命IoTに対して取り組んでいるところを私がうちの会社になんて言いながら、お父さんは焼き肉屋のところでコンロの上にゾウが出てくるといことがわからないでしょうぐらいにばかにされているんですけども、今日は非常によくわかりました。

ただ、地方というか、小規模事業者においては、サービスや商品や提供していけるヒト・モノというものが物すごく著しく少ないんです。ですから、情報を出していただいて取りに行くという事業主はいいんですけども、今二極化されていまして、スプーンにご

飯をよそって、口をあーんとあけないとというところまでも口をあけない事業主さんは多いという中でも、これは現実だというふうに思っております。

したがって、こういったものを先ほど補助金の話も聞きましたけれども、しっかりやる気のあるところにつきましてはしっかり支援するという足並みをそろえるという、だからやっている感ではなくて、しっかり成果を上げていけるところに対して一社一社お力添えをいただけたら、本当にモチベーションが上がってくるのではないかなというふうに思います。

また、業種、業態によってそれぞれのソフトというんですか、この組み合わせ方法が変わってきますので、それもきちんと情報をうまくリンクさせながら、まさに先ほど松島先生の頼りになる支援とは一緒になって考えてくれる伴走型とフォーラム型って、まさにそのとおりだというふうに私は思っておりますので、今後私たちも頑張りますけれども、ご期待申し上げているということでございます。

あとITが進んでまいりますと、IT事業者というのは私どもの田舎は物すごく少ないんです。それに対してITをやりたいと思っても、それがきちんとバランスがとれるのかということも、これからどうなのかなということと、あと一番申し上げたいのは、よろず支援というのが並行してやりまして、よろず支援の支援をして成果を上げるという一方で、この情報を必ずよろず支援の支援をしていただける方にも価値観と情報の共有をしていただきたいんです。聞いても、全くIT何ですかというのは、割とよろず支援は多いんです。いきなり眠っていたよろず支援を起こしてしまって、それに支援されても全くずれてしまって何にも価値がなかったという声も私商工会議所の中でも聞いておりますし、商工会議所でも、よろず支援と連携して、名刺を置いていっただけで帰ってしまったみたいな、ちょっと論点ずれますけれども、そういう方も多いので、きちんとよろず支援とITとIoTと、そこで生産性向上を上げて、成果を上げていくということをしっかりリンクさせていただきたいなということ現場の意見として、まさにそういうことを現場に落とし込んで成果を上げていくということでございますので、動いていく人に対してのそんなことの支援をしていただけたらというふうに思っておりますので、どうぞよろしく願いいたします。

以上です。

○沼上小委員長 どうもありがとうございました。

それでは宮崎委員、お待たせしました。

○宮崎委員 陣屋の宮崎です。

私は陣屋という旅館をやっているんですけども、そこでfreeeさんを使わせていただいでいて、今日非常に興味深く聞かせていただいたんですけども、実は「JINYA CONNECT」という基幹システムとfreeeさんを連携させて今使っているんですけども、ただ非常に連携の大事さ、クラウド間システム、連携の大事さは非常に感じてはいるんですが、ただ、中小企業、特に宿泊業みたいなITリテラシーの低い業種ではシンプルに業

務を行うということがもっと大事で、いろいろな連携させた複雑なシステムをいろいろなものをスタッフ、仲居さんが使うというのはなかなか厳しいというのがあります。ですので、そういった業種では基幹システムというか、フロントのシステムとしてはなるべく1つで、あとバック、裏で財務とか給与とかいろいろなものが動いていくようなシンプルな構成になるためのAPI連携というのに、公開をより力を入れてもらいたいというふうに思います。

freeeさんは公開されてはいるんですけども、それでも完全なる連携というのは、まだなかなか厳しいのが現状。さらに双方向連動といたしまして、データを旅館側から例えばfreeeのほうに取り込むことはできても、freeeで編集したのを逆に基幹システムの側にリアルタイムで反映されないという問題とか、いろいろそういったのが現実としてあって、結局いろいろな二重作業や税理士さんがfreeeのほうで修正しても、それが基幹システムで反映されなくて値が少しずつずれていたりとか、そういういろいろな問題があるので、そのあたりをAPIで完全に連携してできるような、そういった世の中になっていくと生産性は上がるんじゃないかなというふうに思っております。

そういう意味では、宿泊業で言うと、先ほど宿の稼働率を上げることが重要というお話がありましたけれども、そのためにはチャンネルを広く、部屋をいろいろなチャンネルに売ることが大事なんですけども、そういったいろいろなエージェント、日本のエージェントはAPI連携ってほとんど公開していないところが多いです。ですので、結果的に余り売れないとか、一部だけしか売らないという問題があります。

これはエージェントさんに何度も、これは特にリアルエージェントさんです。JTBSさんとか近畿日本ツーリストさん、昔ながらのところは全く公開をしないというのがあります。日本の商習慣としてあります。

これは海外のエージェントでは逆に公開が当たり前で、日本がちょっとおくらせているところじゃないかなと思いますので、こういった部分を生産性向上のパッケージ、補助金を出すパッケージとかであれば、例えばAPI公開を前提にするとか、そういうふうにしていただけないかなというふうに思います。

これは陣屋と「JINYA CONNECT」の知名度がまだ低いので、なかなか認めていただけないというのもあるんですけども、そういったのをどんどん公開して認めていかないと、結果的には中小企業の生産性は上がらないというふうに思っております。

以上です。

○沼上小委員長 どうもありがとうございます。皆様のご協力のおかげで、ほぼ完全にキャッチアップをしたという状況になっておりますので、まことにありがとうございます。

それでは、ご質問は尽きないようでございますけれども、ここで一旦打ち切らせていただいて、事務局のほうから。

○宮本中小企業庁長官 ありがとうございます。

まず3人のプレゼンターの方から非常に興味深い、そして何よりも今後の可能性を感じ

るスピーチをいただきまして、ありがとうございました。それを受けた皆様、委員の方々が大変食いつきがよくて、具体的なコメントをされたことでも、それはよくわかると思います。

一方で3人の方、それから各委員の方からも、今後の課題について、あるいは現状の問題について具体的なご意見、あるいはそれを解消するためにどうしたことが必要かというコメントをいただきました。たくさんいただきましたので、それを踏まえまして我々としてどういう対応ができるか検討の上、また時間を見てご提示させていただきたいと思えます。ありがとうございました。

○沼上小委員長 ほかの事務局サイドから何か。よろしいですか。

それでは、事務局から今後の進め方について説明をしていただきたいと思います。

○川村企画課長 今後の検討予定といいますか、次回の日程についてご報告をさせていただきます。

今回は11月28日、申しわけございません、月曜日9時からということをご予定しております。どうぞよろしく願いいたします。

○沼上小委員長 どうもありがとうございました。

皆様のご協力のおかげで、何と4分少し余して、大浦先生はもう少しお話をしたかったんじゃないかと推測しておりますが、時間内に終了することができました。本日はお疲れさまでした。どうもありがとうございました。

午前10時56分 閉会