

# 第1回、第2回の議論について

平成29年5月

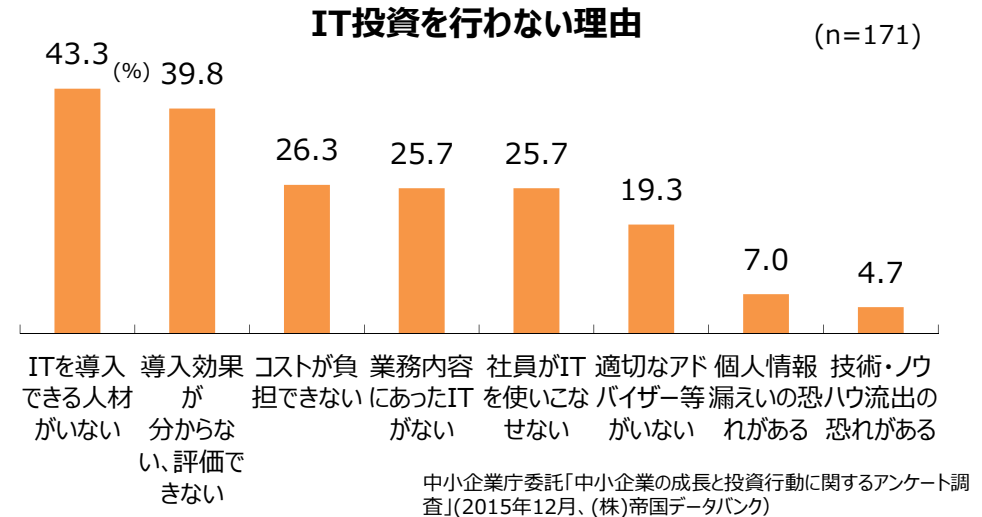
中小企業庁

# 1. 中小企業の現状と直面する課題：IT投資の遅れ（業種別）

- 中小企業では、6割弱の会社がITを使っているが、そのうち3分の2が給与、経理業務の内部管理業務向けに導入。収益に直結する、調達、販売、受発注管理などでは、ITを使っている企業のうちでも3分の1程度に留まっている。
- ①収益に直結し、導入が容易なITシステムを、②どのように導入を進められるかが課題となっている。

単位 (%)	一般オフィスシステム (ワード、エクセル等)	電子メール	給与、経理業務の パッケージソフト	調達、生産、販売、 会計などの基幹業務 統合ソフト (ERP等)	電子文書 (注文・請求書)での商 取引や受発注情報 管理 (EDI)	グループウェア (スケジュール・業務情報 共有やコミュニケーション)
全体	55.9	54.1	40.3	21.5	18.5	12.2
製造業	58.6	61.8	44.1	23.9	23.1	12.3
飲食業	35.7	34.8	33.2	11.6	9.1	8.5
飲食以外の小売業	46.1	44.1	30.1	22.8	18.0	9.6
卸売業	58.1	58.9	39.6	29.9	27.1	13.3
建設業	58.0	60.6	35.8	16.7	17.0	8.0
運輸業	51.2	42.3	41.8	20.4	15.7	9.6
医療法人として行う医療業	45.1	32.7	40.7	14.2	9.7	4.4
上記以外の医療業	52.6	31.6	31.6	31.6	21.1	15.8
社会福祉法人として行う福祉業	67.7	46.2	55.9	29.0	11.8	10.8
上記以外の福祉業	62.7	47.1	39.2	21.6	15.7	16.7
宿泊業	59.7	60.2	47.7	27.8	12.5	6.3
その他サービス業	65.8	63.0	42.3	19.9	18.5	21.7

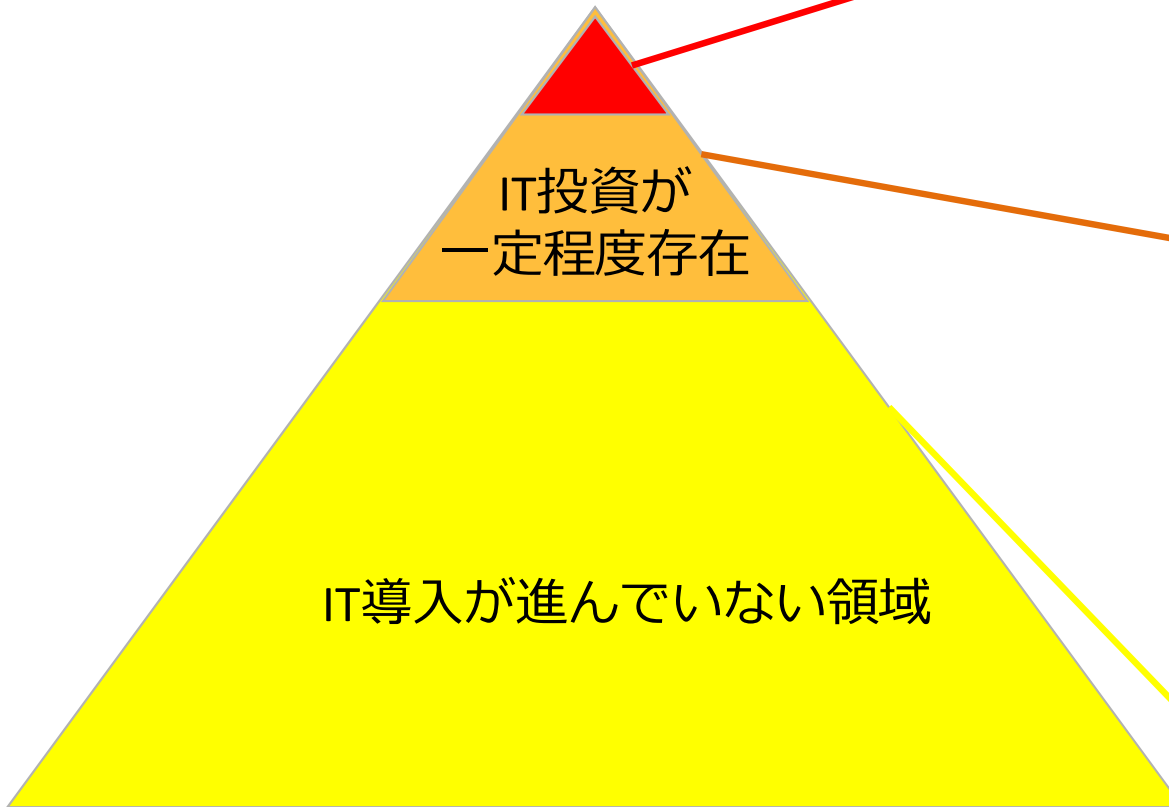
(出典) 中小企業・小規模事業者の経営課題に関するアンケート調査  
(全国中小企業取引振興協会 (2016))



## IT投資の効果の例

- <会計> 会計業務に係るITツールを導入し、会計処理時間が月18時間削減。
- <建設> 受発注管理、適切な人材配置等に係るITツールを導入し、発注ミスがなくなる等の業務効率化を通じて、営業利益が30%アップ。
- <宿泊> 予約台帳管理や社内情報共有等に係るITツールを導入し、顧客からの要望を迅速に社内に共有することで、多彩かつ高品質なサービスの提供を実現。これにより、営業利益が40%アップ。

# 企業規模ごとのIT利用の状況と主な課題のイメージ



ITを事業部門でも十分に利活用し、収益につながっているトップ層。  
第四次産業革命の対応が課題であり、**IoT、人工知能のツール化が必要。**

企業組織が大きめであり、オンプレミス型を中心にITシステムを整備。クラウド型にも関心。  
**BPRを詳細に実施するとともに、ITシステムの作り込みや、IT人材の確保やCIOの育成が課題に。**ITコーディネーターが得意とする分野。

企業組織が大きくなく、パソコンそのものを使っていない場合もある。  
**「IT導入が進んでいない」というよりも、むしろ、「合うサービスがなかった」状態ではないか。**  
簡便なクラウドシステムに合わせて、業務を見直す形で、簡易なBPRを実施。  
**効果的なシステムの導入の見える化、支援機関とIT事業者との連携関係の構築に課題。**

# (1) IT投資が一定程度存在する領域における課題 (p.2のオレンジ色部分)

○電化皮膜工業株式会社から、製造業（アルミ表面処理、めっき化工）におけるIT化の事例について、コマースリンク株式会社からEC事業者へのサポート事業の事例について紹介。

## ○電化皮膜工業の事例

- ・紙の山となっていた見積情報のIT化を実施。  
見積もり作成、指示書、出荷管理についてIT化。  
見積もりは、顧客への回答の迅速化。指示書と出荷管理により、状況の把握。  
今後は、センサを使いIoTを導入して、製造プロセスの管理を進め、詳細の把握を進める。
- ・プロセス単位でのカイゼンを積み重ねて、最終的に全体最適を図ることが重要。  
すべてをIT化する必要がある訳ではない。
- ・ITコーディネーターなどの外部専門家の活用化が重要。人材育成にコストがかかるが、経営者として必要性について理解することが必要。

## ○コマースリンクの事例

- ・EC事業者へのサポートを行う。3000~4000万のアイテムを扱っている。
- ・ITの企業ではあるが、社内の管理システムの構築には大きな課題があった。
- ・会計・給与については、当初外注していたがCFOを採用することで社内処理化へ。
- ・販売管理業務については、既存のパッケージを用いていたが、請求書について、Excel、スタンドアロン型の請求書、手書き（最終的には6割）と混在し、チェック業務に時間を要していた。
- ・業務に精通する社内外のエンジニアへの橋渡しができることが重要。

## (2) IT導入が進んでいない領域における課題 (p.2の黄色部分)

- 中小企業として、株式会社加賀屋が導入事例を説明。
- 商工会・商工会議所による中小企業に対する会計システム等の導入支援事例を説明。

### ○導入事例

- ・予約＋POSレジ＋会計（請求書）＋給与、マイナンバー（株式会社加賀屋の事例）
- ・クラウド会計＋レジアプリ（松浦商工会議所の事例）
- ・記帳指導や創業支援者に対してクラウド会計の導入支援（宮崎商工会議所の事例）
- ・ポスレジ＋クラウド会計の導入支援（石央商工会の事例）  
深夜に精算レシートを確認する必要がなくなった。  
外出先でもiphoneを使いながらリアルタイムで他の店舗を確認。

### ○主な課題

- ・中小企業（株式会社加賀屋）から見た課題
  - ①オンサイトでの支援、②クラウド導入人材を増加（多くのクラウドサービスへ対応できること）。
- ・日本商工会議所から見た課題
  - ①経営指導員の最新クラウドツールの知識やマンパワー不足、②中小企業のITリテラシー不足、クラウドツールへの懸念の払拭（データ保存、セキュリティ、解約時のデータ）、③どのIT事業者やIT支援人材が優良なのかが不明（IT導入補助金でも同様の指摘）。
- ・全国商工会連合会から見た課題
  - ①クラウド導入の意味に関する中小企業・小規模事業者への普及啓発、②導入ターゲットのセグメント分け、③第三者的なアドバイザーの存在。

### (3) ベンダーを中心とした意見 (p.2のオレンジ、黄色部分)

#### ○各ベンダーのセキュリティへの取組

- ・クラウド型の会計システムを提供するにあたって、ISOやPマークなどのセキュリティの認証はすべて取得、また定期的に外部のセキュリティ会社からテストをしており他社に比べてもセキュリティレベルは高いと考えている。
- ・自社でプラットフォームを開発する事はできないので、セキュリティに信頼性が低価格で、API連携が可能な企業が提供するプラットフォームを選定してシステムを作成した。
- ・IT導入が進んでいない層は、何をすればよいかかわからない。こうした層にはまず道具を使っていただいて、経営とは数字を見ることと気づいてもらうことが大切。また、ITツールを活用するにあたっては、これなら安心だという思いがないと使うことができないため、セキュリティについても配慮が必要。
- ・周りの中小企業では、自社のセキュリティに問題があるためクラウドを導入しないということもある。クラウドサービスの中だけでは無く、全体の環境の中でのセキュリティも大切。

## 2. 具体的な対応の方向性（その1）

### 1. 面的な支援の枠組みについて

- (1) 中小企業・小規模事業者へのソフトウェアやクラウドサービスの導入を支援するため、新たに中小企業のIT導入の伴走支援を導入してはどうか。具体的には、中小企業の地域での伴走組織である商工会・商工会議所、士業等の専門家、金融機関などの地域の中小企業支援機関が、現場でのIT導入の支援を行い、これを後押しするため、ITベンダーや地域におけるIT支援組織など中小企業のIT化をサポートするための組織との連携を促進する。
- (2) 中小企業へのIT導入の前提として、組織の規模が大きい場合や、IT化するプロセスが複雑であるなど、経営課題や業務分析といった大規模なBPRが必要となる場合には、よろず支援拠点等で相談に対応し、よろず支援拠点等から専門家派遣ができるように、枠組みを整理してはどうか。
- (3) 中小企業・小規模事業者のITリテラシーを向上するための施策を強化する。また、支援を現場で行う者となる中小企業支援機関のITリテラシーや指導力向上のための支援についても、創設・強化してはどうか。
- (4) 中小企業・小規模事業者や中小企業支援機関が連携先となる、IT化をサポートする組織については、中小企業の生産性向上に関する実績等について、「見える化」を図ってはどうか（→詳細は、「2.」次ページ。）。
- (5) 国として支援を行う場合には、（4）に協力する事業者を念頭におくべきではないか。

## 2. 具体的な対応の方向性（その2）

### 2. 「見える化」する内容について

#### （1）中小企業の生産性向上の実績

- ・ベンダーによる中小企業への販売後のフォローを促進する観点から、販売実績のみならず、生産性向上の実績の開示を求めているかどうか。
- ・IT支援組織についても、実績の開示を求めているかどうか

#### （2）セキュリティへの対応

- ・第三者認証、情報処理安全確保支援士の配置の状況など、セキュリティ対策の内容を開示しているかどうか。（例：ISO27001、ISO27018、プライバシーマーク等）
- ・特に、（4）の様に、データ連携を促進するためには、連携先の間でのセキュリティ対策の水準に極端な差を設けることは困難となる。

#### （3）事業の継続性

- ・ベンダー側の事業の継続性に係る対応について、開示を求めているかどうか。

#### （4）APIを含めたデータ連携の促進

- ・中小企業者による利便性を促進する観点から、データ連携を促進するため、データ連携先となるソフトウェアやサービスを求めているかどうか。



# IT導入支援の枠組みのイメージ

- IT導入支援を加速するための公的な支援の枠組みとして以下を検討
  - ITベンダー・IT支援組織による中小企業の生産性向上の実績、継続性、セキュリティ対策、API連携の見える化
  - 中小企業支援機関との連携
  - BPRの支援

