

IT利活用による 生産性向上のイメージについて

平成28年6月

サービス産業の生産性向上に向けたIT投資の意義

- サービス産業の生産性向上には、**分子の増大（付加価値の向上）**と**分母の低減（供給の効率化・集約化）**が重要な要素。
- **これからのIT投資**は、供給の効率化・集約化（分母）のみならず、**付加価値の向上（分子）**の側面にも着目して行われるべき。



飲食分野における課題とIT利活用のイメージ

- 飲食分野においては、①「高い労働集約性」という業種特性の中で、雇用を維持しつつ、**サービス品質を向上**、②**バックヤード業務の効率化等を通じた営業利益率の向上**などが求められている。
- このため、ITを活用し、各業務において取得できる情報（顧客情報等）を収集し、共通化・分析。これにより、サービスの改善（きめ細かい顧客サービス、業務の効率化等）を実現。

注文受付

- 客の注文情報を、素早く・正確に**キッチンにあるインターフェースへ送信**。**レジシステムと連動**。



POSデータ入力



レジ（決済）

- レジ会計を素早く処理。**スマホやクレジット決済**を簡単に実現。



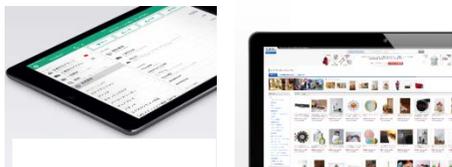
会計

- レジ記録（販売状況）等と連動し、**適正在庫**をアドバイス。
- タブレットで**簡単に在庫状況確認**。



仕入れ・在庫管理

- バックヤードでもレジ記録（販売状況）等と連動し、**適正在庫**をアドバイス。
- タブレットで**簡単に在庫状況確認**。



情報の収集・分析

- 各種業務の情報を統合し、分析。サービスの改善に活かす。



サービスの改善（→注文受付へ）

- 顧客1人1人に応じた接客サービスの実施。
- 富裕層向けオーダー受付サービス等の新たなサービスを実施。



飲食分野のIT利活用事例 株式会社フォースター

- 売上・空席等をリアルタイムで把握するIT投資を実施。
- これにより、顧客へのきめ細かい接客サービス、テーブル状況を従業員が瞬時に把握でき、遅滞のないサービスを提供。
- また、顧客・注文情報の収集・分析に基づく新たな商品開発を実現するなど、PDCAを回している。

企業概要

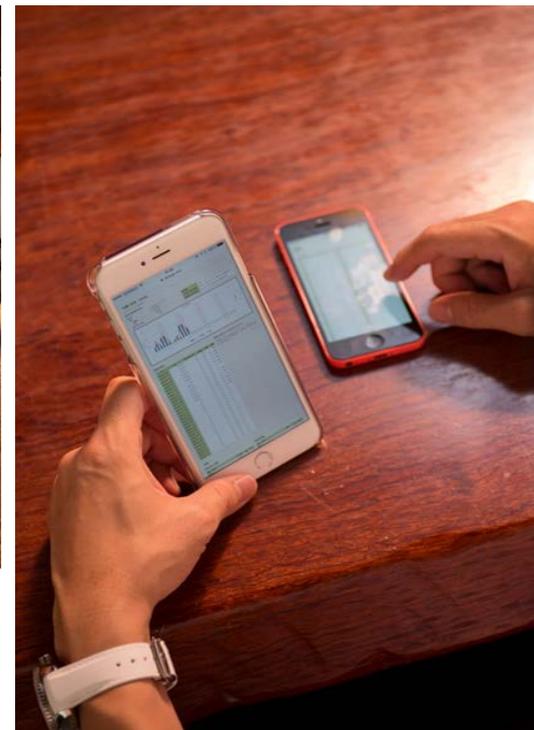
株式会社 フォースター
業種：飲食業

投資内容

- ・レジ業務と併せた顧客情報収集を行うタブレット・レジアプリケーションを導入。
- ・従業員各自が注文状況・顧客情報等を確認するためのタブレット・アプリケーションを導入。
- ・月額契約、月数万円程度。

ITを活用したサービス等の内容

- ・タブレットを用いて従業員1人1人が顧客情報に基づくきめ細かい接客サービスを実現。
- ・店内の空席状況（配膳、注文等）を従業員各自がタブレットで瞬時に把握し、注文に対して漏れなく遅滞なく対応するサービスを実現。
- ・顧客・注文情報を収集・分析し、売れ筋商品の把握や当該分析に基づく新たな商品を開発。



レジ機能を持つタブレット・アプリケーションの他、従業員各自もタブレット端末を導入。

宿泊分野における課題とIT利活用のイメージ

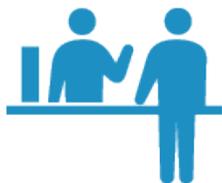
- 宿泊分野においては、①「資本集約型産業」であり**多大な資本（イニシャルコスト）**を必要とする点、②対人サービスであり**従業員の資質**がサービスの質を左右することなどが課題。
- したがって、IT等を用いた**ノンコア業務（バックオフィス）**の効率化と**コア業務（フロントオフィス）**への注力を行い、お客様と接する時間を増やし、**稼働率を向上させることが重要**である。

宿泊予約

・宿泊履歴等から**過去のお客様の趣向や特徴をフロントやキッチンと共有**し、ニーズに合わせた高品質サービスを提供。



チェックイン



接客

・**多言語アプリ等**の利用で接客の支援。



会計

・**事前決済によるノンストップサービス**。会計と顧客情報管理の連動。



顧客情報管理

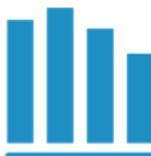
・ITの活用により**バックオフィス業務の省力化**や**稼働率と業務量を連動**させ、精度の高いマネジメント管理を行う。



売上分析



勤怠管理



サービスの改善（→PR→宿泊予約へ）

・顧客1人1人に**応じた接客サービス**の実施。
・宿泊履歴等から顧客の**好み**を分析、適切なメニュー提供の実現する等の**新たなサービス**を実施。

宿泊分野のIT利活用事例 群馬県水上温泉郷 谷川温泉やど莞山 -KANZAN-

- 各従業員が関連データや多言語対応システム等を活用できるようIT投資を実施。
- かゆいところに手が届く「きめ細かな接客サービス」を実現。

企業情報

谷川温泉 やど莞山 (かんざん)
所在地 群馬県水上温泉郷
事業内容 旅館
総部屋数 6部屋 (25名)

投資内容

- ・宿泊接客業務をサポートするためのアプリケーション・タブレット・Wi-Fi環境を導入。



ITを活用したサービス等の内容①

- ・顧客と会話しながら、近隣の観光情報や帰路の渋滞情報をきめ細かくお伝え。
- ・外国人には多言語対応アプリを用いてコミュニケーション。

ITを活用したサービス等の内容②

- ・過去の宿泊履歴から、顧客個々の好みやアレルギーなどを確認。
- ・提供する料理等へ当該データ分析を反映。

小売・流通分野における課題とIT利活用のイメージ

- 小売・流通分野においては、ITツール（FinTech等）を積極的に活用することにより、システムを一括してパッケージ化し、**新たなサービス提供**（データマーケティング等に基づく）や**業務効率化**が重要。

受発注・納品

- ・受発注のオートメーション化により、ミスをはじめとしたコストを削減。



在庫管理

- ・ECサイトと店舗の在庫を一元管理。



販売／決済

- ・注文の管理もタブレット等で簡単操作。
- ・設備の省エネ、省電力化等も促進。



分析・新規顧客開拓

- ・顧客データの一元管理によって新規顧客の開拓をサポート。



会計処理

- ・銀行口座やクレジットカード、レジやECサイトなどから会計情報を自動で取得して仕訳登録。



サービスの改善

- ・新技術の活用によるサービスの付加価値向上。



AIの活用による
新サービス

小売・流通分野のIT利活用事例 有限会社 スーパーまるまつ

- POSシステムとポイントカードを活用し、顧客の嗜好や、気象情報と購買情報の関連性を分析。
- 顧客の囲い込み、ダイレクトマーケティングに成功。顧客に合った高品質の商品を提供。

企業概要

有限会社 スーパーまるまつ

業種：小売業（福岡県柳川町 スーパーマーケット）

従業員：6名

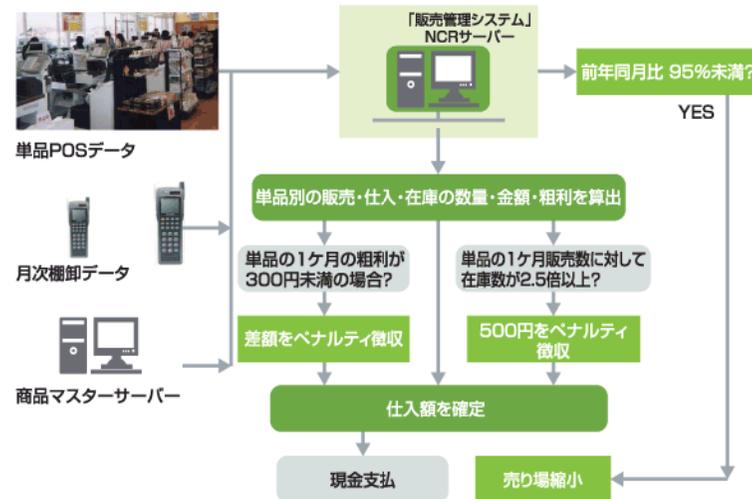
投資内容

- ・自社顧客情報分析ツールを利用して、顧客情報を把握・活用。



ITを活用したサービス等の内容

- POSシステムとポイントカードを活用し、購買情報、顧客層などを分析し、抽象的な「顧客」から「個客」の嗜好が見える化。
- 購買情報と気象情報とリンクさせることで、需要予測の精度を向上させ、廃棄率を減少・品切れなしを訴求。
- ポイントカードで顧客を囲い込むとともに、ダイレクトマーケティングにより、顧客に合った高品質商品を提供するなど、サービスを向上させている。



＜データ分析に基づいた販売戦略を実施のイメージ＞

医療分野における課題とIT利活用のイメージ

- 医療分野においては、単に労働生産性という物差しで経営力向上は測れないが、**収益性・安全性・機能性**の3つの評価軸から医療サービスの質の担保・向上に努めることが重要。
- 医療分野におけるIT化では、①医療会計や審査支払機関に提出するレセプト（診療報酬明細書）の処理などの**事務管理系のIT**、②電子カルテ、オーダリング（診療医が端末に入力して薬剤や検査など各部門に依頼を伝達）などの**診療支援系のIT**等の導入が推進されている。

予約

- ・事前予約と当日の混雑案内により、院内での**待ち時間を削減**。



診療

- ・**電子カルテ**での情報共有により、より高い診療を実施。



各部門への伝達

- ・**オーダリング**によって、薬剤や関連部門へ依頼。



診療記録

- ・**電子カルテ**により院内での情報共有に加え、患者への情報公開も実施。



会計処理

- ・レセプトの**処理を省力化**させ、医療会計や審査支払機関への**申請を簡素化**。



サービスの改善（→予約へ）

- ・顧客1人1人に応じた医療サービスの実施。
- ・電子カルテ等のITを活用し、より迅速かつ的確な診療を実現する等、新たなサービスを実施。

医療分野のIT利活用事例 医療法人鉄蕉会 亀田メディカルセンター

- 医療情報共有ネットワークの構築により地域全体で高いレベルの医療を提供。

企業情報

医療法人鉄蕉会 亀田メディカルセンター

所在地 千葉県

事業内容 医療

拠点数 関東近郊 10箇所

投資内容

- ・診断結果や経過を記録管理する**電子カルテシステム**を採用。

ITを活用したサービスの内容

- ・千葉県南部の基幹病院として、外来診療から急性期の治療（入院）、回復期のリハビリテーション病院まで、電子カルテや県内他施設との医療情報共有ネットワークなどのIT活用を含め、高度で充実した医療サービスを提供している。



具体的なサービスの内容①

- ・電子カルテシステムによる情報共有でチーム医療を支えている。
- ・また、南房総をモデル地域とする医療情報共有ネットワークを構築し、参加医療機関が相互にカルテを参照・記載できる。



具体的なサービスの内容②

- ・電子カルテシステムの運用により、患者は病室の端末から食事の選択や自身のカルテを閲覧（自宅PCからも可能）できる。

介護分野における課題とIT利活用のイメージ

- 介護分野においては、介護現場における**人手不足の恒常化**によるサービスの質の低下や、**業務負担の過多**による**介護離れ**等の課題解決が求められている。
- ITを活用し、映像センサーやマットセンサーといった「**見守りITシステム**」の導入により、夜間等の巡視業務の軽減や、**ケア記録の電子化**により、情報共有の円滑化、業務の効率化等が実現できる。

介護計画・ケアプランの作成

- ・データベースで管理している要介護者の**健康状況**、**介護訪問録**から**適正な介護計画・ケアプラン**を作成。



介護スタッフのシフト設計

- ・介護計画・ケアプランに基づき、介護スタッフのノウハウ等の情報から、**スタッフを適所に自動配置**。



介護サービスの提供

- ・**タブレット端末等**を用いて、その日の要介護者の健康状況や、措置内容について**記録**。
- ・事業所に**リアルタイムで作業状況を共有**。突発事象にも即対応。



家族等への情報共有

- ・要介護者の健康状況等について、登録された**メール等**により、**即時に情報共有**。



情報の収集・分析

- ・各種業務の情報を統合し、分析。サービスの改善に活かす。



サービスの改善（→介護計画・ケアプランの作成へ）

- ・それぞれの要介護者に応じた、介護サービスの**提案・実施**。
- ・事務処理の軽減を通じて要介護者とのコミュニケーションを密にし、より**具体かつ適切なケアプランの提示等**、新たなサービスを実施。

介護分野のIT利活用事例 有限会社イトーファーマシー

- 介護作業の「見える化」を行うとともに、これをベースに、**スタッフが誰でも簡易に介護記録・評価が行えるシステム**を導入。
- これにより、書類整備等の**事務処理時間の削減・残業ゼロを実現**。作業負担の軽減により、社内研修やミーティングが自発的に行われ、**新たなサービスの立案、サービスの質の向上**へと波及。

企業概要

有限会社イトーファーマシー
業種：介護業

投資内容

- ・介護記録・評価を、携帯等の手元の端末を通じて行えるシステムを導入。
- ・情報データベースを構築。個々の利用者にあったサービスの提供や、スタッフだけではなく、利用者の家族等への共有も可能とし、満足度を向上。



ITを活用したサービス等の内容

- ・介護の現場で作業の「している／していない」を携帯電話等の端末で入力。介護履歴と介護評価を反映し、「理にかなったケア」を実現。
- ・書類整備等の事務処理時間の削減（180万円／月のコスト削減）、残業ゼロを実現。
- ・業務効率化により、社員のモチベーションが向上。社内研修・ミーティングが自主的に開催され、新たなサービスの立案等につながる。



介護スタッフが、個々に携帯等の端末を所持し、介護記録等を入力。事務所での介護記録作業が軽減。

保育分野における課題とIT利活用のイメージ

- 保育分野においては、主に①保育士の**事務作業の負担軽減**や、②**質の高いサービス**（園児への安心・安全なサービス、保護者との円滑なコミュニケーション等）の提供、③**効率的な労務管理等のマネジメント管理**が課題。
- 具体的には、保育計画の作成、日誌の作成、園児の成長・健康記録、保護者への連絡、登園・降園時間記録、労務管理などをITで支援することが重要。

保育計画の作成

- ・データベースで管理している園児の状況、保育記録から**適正な保育計画を作成**。



保育スタッフのシフト設計

- ・保育計画や園児の預かり時間を踏まえ、保育スタッフの**シフトを設計**。



保育サービスの提供

- ・タブレット端末等を用いて、その日の園児の健康状況や、関わり内容（食事、運動、その日の様子等）について記録。
- ・各スタッフにリアルタイムで保育状況を共有。突発事象にも即対応。



保育日誌・記録



保護者等への情報共有

- ・園児の健康状況等について、登録されたメール等により、**即時に情報共有**。



情報の収集・分析

- ・各種業務の情報を統合し、分析。サービスの改善に活かす。



サービスの改善（→保育計画の作成へ）

- ・それぞれの園児に応じた、保育サービスの提案・実施。

保育分野のIT利活用事例 株式会社マミーズファミリー

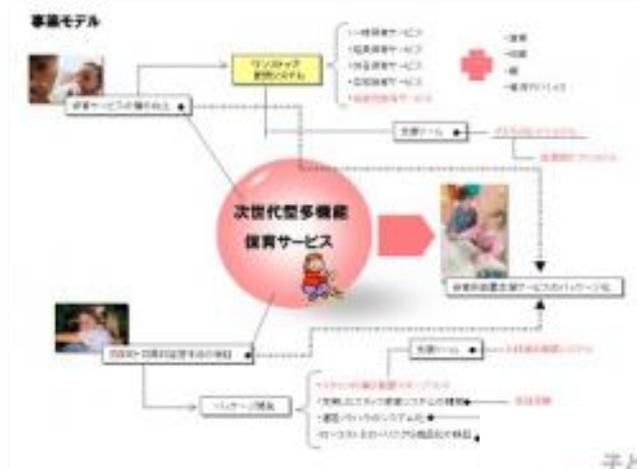
- 子どもの罹患歴やアレルギー等の**健康情報を一元的に管理**し、個々の状態に合わせた保育サービスを提供。急病や怪我の際にも、スタッフが当該情報を通して、適切な対処方法を確認・実行。
- あわせて、**保育士のスキル等を数値化し、適切な体制を整備**。

企業概要

株式会社 株式会社マミーズファミリー
業種：保育サービス

投資内容

- ・ITを活用した、子どもの健康情報を一元管理するシステムや人材の適正配置システムの開発。



保育サービスの全体像イメージ

ITを活用したサービス等の内容

- ・罹患歴やアレルギーなどのデータとその対応方法を提供する「子どもカルテシステム」により、投薬や戸外活動、食事制限等、日々変動する健康情報を一元管理。
- ・急病や怪我の際には、管理情報に基づき、適切な対処方法を確認・実行できる体制を整備。
- ・保育士のスキル等を数値化し、適切な体制を整備。



「子どもカルテシステム」画面例

運送分野における課題とIT利活用のイメージ

- 運送分野においては、①**帰り荷の確保**、②**積合せの徹底**、③**時間の効率的な活用**等が課題。
- そのような課題を解消するため、ITを活用し、**システム上で情報をマッチング**することにより、**事業を共同化し、輸送方法の効率化**を図ることが重要。

情報の登録

- ・荷物情報をシステム上に登録。良く使うデータは、セットデータ（ひな形）として登録可能。



情報の検索

- ・全国のどこにどのような荷物や車両があるのか検索。地域や都道府県単位で情報を絞り込むことも可能。



成約処理

- ・当事者間で詳細な条件を確認・調整した後、システム上で成約処理を実施。



掲示板の活用

- ・長いスパンの仕事や他の物流関連業務の情報交換等に活用。また、重大災害や大雪、大雨等による道路状況等、情報提供の場として活用。



請求内容の確認

- ・支払や請求の内訳もシステム上で確認可能。



運賃の精算

- ・システム上で確認した請求書をもとに運賃の精算を実施。



サービスの改善（→情報の登録へ）

- ・同業他社との人脈が広がり、次回以降の運送にも活用。



運送分野のIT利活用事例 仁和運送株式会社

- 求荷求車システム「WebKIT」を利用して、荷物を依頼する側と車両を利用したい運送事業者側が、それぞれ情報登録を行い、条件が合致すれば成約。
- 帰り荷の確保等、輸送方法の効率化に寄与。

企業概要

株式会社 仁知運送株式会社
業種：運輸業

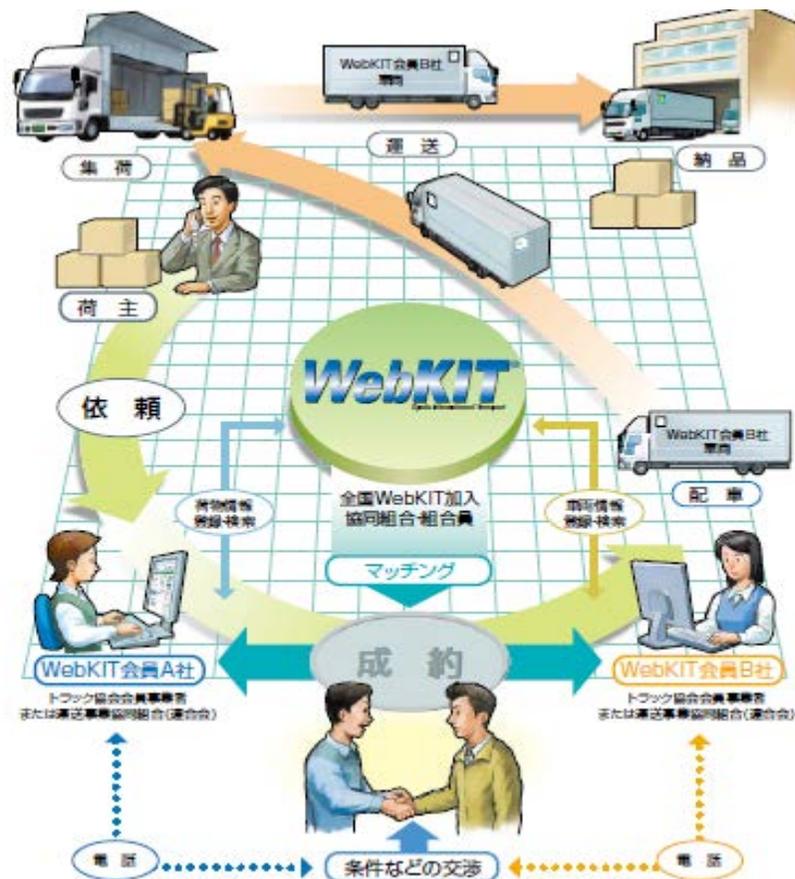
投資内容

- ・求荷求車システム「WebKIT」の活用。
- ・本社のみならず、各営業所（3箇所）もシステム上への登録を実施。

ITを活用したサービス等の内容

- ・日本全国の車両・荷物の動向をリアルタイムに把握し、経営資源を共有・補完しあうことで、仕事や車両をお互いに融通。
- ・遠隔地の事業者等、同業他社との人脈が広がり、幅広い情報を活用。
- ・配車担当者の運賃市況、配車組み等のスキル向上。
- ・WebKITの活用により、取扱い売上げが増加。

<WebKITの仕組み>



(出典) 日本貨物運送協同組合連合会HPより

(参考) 中小企業・小規模事業者における I T 利活用意識

① I T 導入の業種別の傾向（その 1）

- 一般的なオフィスシステム、電子メール、給与・経理業務等の**基本的なシステムやバックオフィス**については、**全般的に導入割合が高い**。
- 一方、調達・生産・販売、受発注システム、グループウェアは相対的に低い。

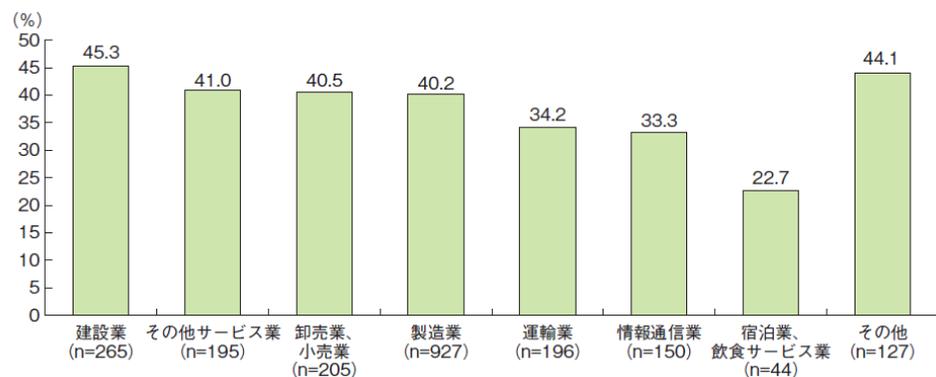
単位 (%)	一般オフィスシステム (ワード、エクセル等)	電子メール	給与、経理業務の パッケージソフト	調達、生産、販売、 会計などの基幹業務 統合ソフト (ERP等)	電子文書 (注文・請求書)での商 取引や受発注情報 管理 (EDI)	グループ ウェア (スケジュール・業務情報 共有やコミュニケーション)
全体	55.9	54.1	40.3	21.5	18.5	12.2
製造業	58.6	61.8	44.1	23.9	23.1	12.3
飲食業	35.7	34.8	33.2	11.6	9.1	8.5
飲食以外の小売業	46.1	44.1	30.1	22.8	18.0	9.6
卸売業	58.1	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)

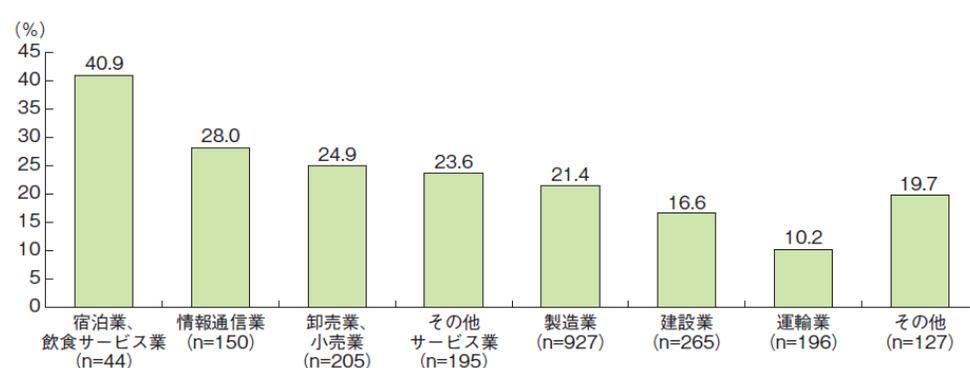
② I T 導入の業種別の傾向（その2）

- 業種によって、I T 利活用が環境に与える影響に対する認識は大きく異なる。例えば、建設、サービス、卸売・小売業が「業務スピードの増大」を影響としてあげており、宿泊・飲食サービス業は「販売機会・市場の拡大」と捉えている。
- 運輸業や製造業は I T の利活用は特段の影響を与えていないと認識している。
- 攻めの I T 投資が活発な業種ほど、I T の導入割合が高い傾向が見られる。

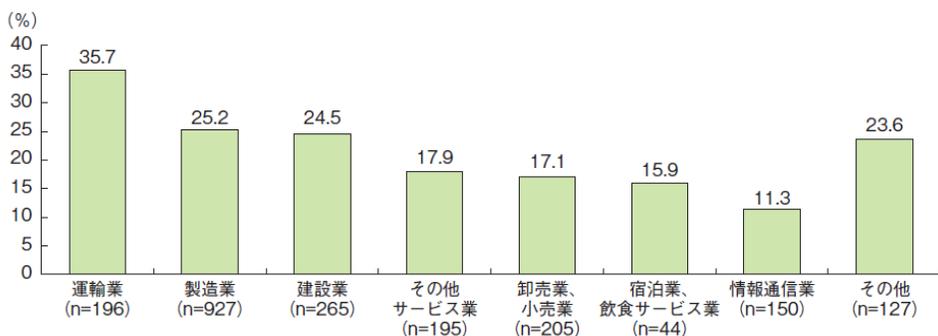
①IT利活用の影響として、「業務スピードの要求増大」と回答した割合



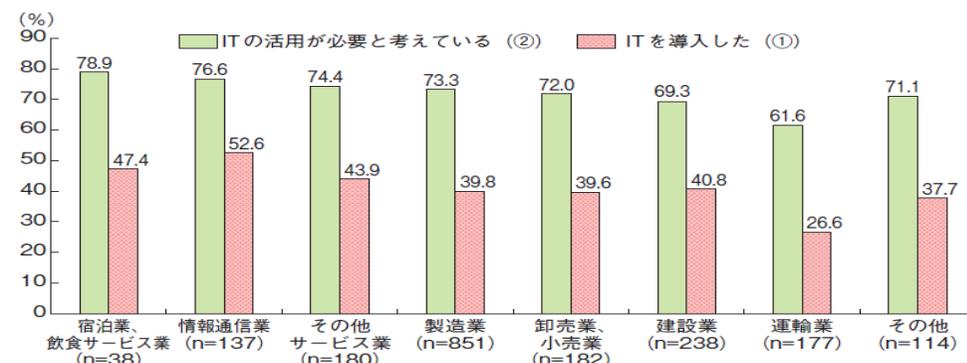
②IT利活用の影響として、「販売機会・市場の拡大」と回答した割合



③IT利活用の影響として、「特段の変化はない」と回答した割合



④ I T 導入の必要性の認識・実績



③ 経営課題と今後の I T 投資

- これまでの I T 化の満足度が高い分野は、効率化、意思決定の加速などである。
- 経営課題の重要度が高い分野（売上高、利益、顧客増、販売力向上、品質向上）は、I T 化の満足度や効果が高いとは言えない状況にあるが、I T 化を進めるという意欲を持っている分野となっている。

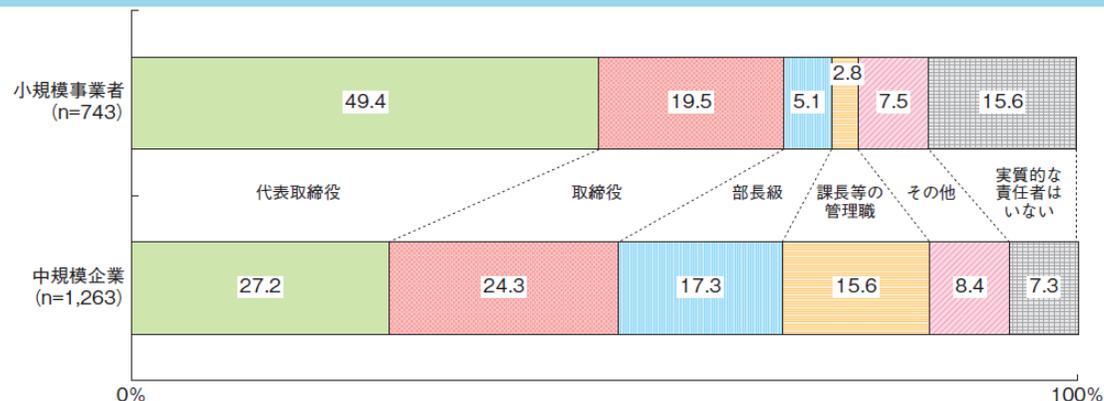
経営上の重要性と I T 利活用の関係性

	①これまでの経営上での重要度	②これまでIT化に対応していた	③これまでのIT化の満足度・効果があった	④今後経営上の重要度が増す	乖離度④-①	⑤今後IT化する／さらに進める	乖離度⑤-②
売上を伸ばしたい	92.6%	62.5%	56.6%	83.4%	-9.2%	82.9%	20.4%
利益・財務体質を改善したい	89.3%	62.6%	77.6%	81.9%	-7.4%	79.9%	17.3%
信頼のある会社と思われたい	88.0%	37.1%	65.8%	68.1%	-19.9%	62.3%	25.2%
新規顧客を増やしたい	85.3%	35.6%	50.8%	67.9%	-17.4%	63.9%	28.3%
製品・サービスの品質を向上させたい	85.2%	28.1%	69.6%	67.5%	-17.7%	56.3%	28.2%
販売力を強化したい	82.4%	39.2%	65.0%	74.9%	-7.5%	72.2%	33.0%
競争力のある製品・サービスを作りたい	82.3%	30.8%	57.9%	71.4%	-10.9%	63.0%	32.2%
社員を育成したい	78.4%	16.6%	53.3%	63.3%	-15.1%	51.9%	35.3%
社員のモラルを向上させたい(法令順守)	78.4%	24.0%	76.2%	73.9%	-4.5%	60.7%	36.7%
新しい収益源・市場・販路を確立したい	77.3%	29.9%	62.4%	67.8%	-9.5%	63.3%	33.4%
既存顧客を維持し、顧客単価を上げたい	75.4%	26.2%	63.4%	60.6%	-14.8%	53.2%	27.0%
社員を適正に評価したい。適正に配置したい	75.1%	15.6%	72.8%	64.6%	-10.5%	54.1%	38.5%
社内の情報を共有・有効活用したい(コミュニケーションを活性化させたい)	75.0%	43.9%	76.7%	70.4%	-4.6%	68.1%	24.2%
仕入や外注費などの変動コスト全般を削減したい	74.1%	26.5%	64.9%	62.0%	-12.1%	54.0%	27.5%
製品・サービスを上手く宣伝したい	73.9%	44.7%	51.0%	68.4%	-5.5%	70.8%	26.1%
経営者の意思決定を早めたい	73.0%	25.7%	80.5%	66.6%	-6.4%	59.6%	33.9%
業務の見える化・標準化を図っていききたい	72.7%	34.7%	76.1%	71.1%	-1.6%	68.4%	33.7%
製品開発力や技術力を高めたい	71.6%	29.8%	78.1%	63.8%	-7.8%	57.8%	28.0%
業務情報を電子化して効率化したい(受発注業務や社内業務をコンピュータで管理したい)	70.9%	54.6%	85.6%	72.1%	1.2%	75.2%	20.6%
製品・サービスの提供スピード(納期など)を早めたい	70.3%	33.5%	72.7%	61.0%	-9.3%	58.1%	24.6%
電話代、紙・文書などの事務通信費を削減したい	70.0%	49.9%	76.9%	63.7%	-6.3%	68.3%	18.4%
必要などに最低限のコストで製品やサービスを提供したい	65.1%	21.5%	68.0%	58.9%	-6.2%	54.3%	32.8%
資金調達・資金繰りを改善したい	64.8%	25.1%	75.0%	57.4%	-7.4%	52.9%	27.8%
社員を採用したい	64.3%	39.1%	54.7%	58.0%	-6.3%	57.9%	18.7%
災害対応を含めたリスク管理を強化したい	63.5%	23.2%	77.4%	67.4%	3.9%	62.7%	39.5%
設備などの固定費を削減したい	61.8%	19.0%	67.1%	51.2%	-10.6%	44.3%	25.3%
人件費を削減したい	59.9%	28.6%	89.3%	54.7%	-5.2%	52.2%	23.6%
親会社・関連企業からセキュリティ要求に応えたい	49.3%	48.4%	90.5%	62.7%	13.4%	67.5%	19.1%
社員のITリテラシーを向上させたい	48.8%	28.1%	79.2%	61.9%	13.1%	65.5%	37.4%
親会社・関連企業との連携を強化したい	48.4%	25.4%	82.1%	49.0%	0.6%	50.3%	24.9%
新規事業に進出したい	42.7%	9.8%	73.6%	45.2%	2.5%	43.5%	33.7%
海外との取引や事業拠点の進出を実現したい	22.9%	5.8%	84.9%	27.2%	4.3%	28.1%	22.3%

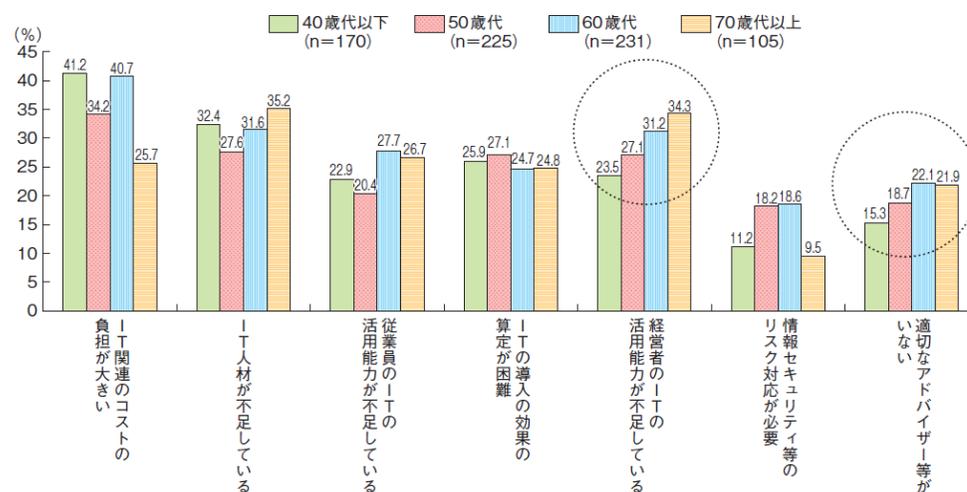
④導入を妨げる原因（経営者の年齢）

- 多くの中小企業・小規模事業者では代表取締役ないし取締役クラスが I T 利活用に関する実質的な意思決定を行っている。
- 特に高齢の経営者になるほど、I T の導入に消極的な傾向を示しているが、原因として、経営者の I T スキルや助言者の不足が影響を与えている可能性がある。

問：I T 利活用に関する実質的な意思決定を行っているのは、どの役職者か。



問：経営者年齢別における I T 利活用ができていない原因。



(出典) 2013中小企業白書

⑤導入を妨げる原因（導入の効果が分からず）

- 必要性を感じながら、中小企業・小規模事業者がITを利活用できていない原因として、①導入の効果が検証できない点、②コストが負担できない点があげられている。
- また、ITの必要性を認識しつつ、**人材不足や費用不足**を理由として導入できていない実態がうかがえる。

規模別におけるIT利活用ができていない理由

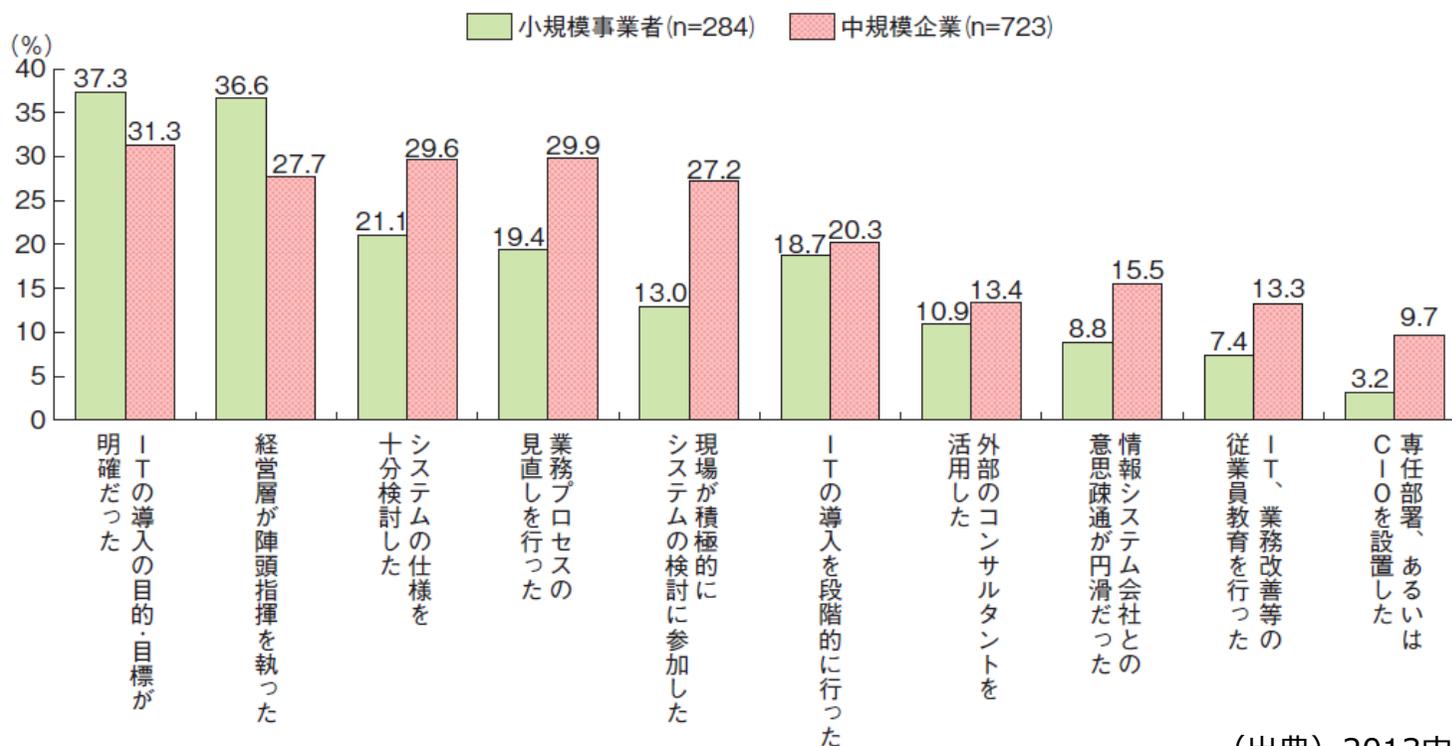
	1	2	3	4
0～5人 (n=202)	コストが負担できない (53.0%)	導入の効果が分からない、評価できない (47.5%)	ITを導入できる人材がない (29.7%)	業務内容に合ったIT技術や製品がない (29.2%)
6～20人 (n=287)	導入の効果が分からない、評価できない (57.8%)	コストが負担できない (43.6%)	ITを導入できる人材がない (31.7%)	従業員がITを使いこなせない (28.2%)
21～50人 (n=273)	導入の効果が分からない、評価できない (48.0%)	コストが負担できない (45.4%)	業務内容に合ったIT技術や製品がない (30.4%)	従業員がITを使いこなせない (29.3%)
51～100人 (n=195)	導入の効果が分からない、評価できない (56.4%)	コストが負担できない (39.5%)	業務内容に合ったIT技術や製品がない (32.8%)	従業員がITを使いこなせない (26.2%)
101～300人 (n=201)	導入の効果が分からない、評価できない (60.2%)	コストが負担できない (47.8%)	業務内容に合ったIT技術や製品がない (36.8%)	従業員がITを使いこなせない (22.9%)

(出典) 2013中小企業白書

⑥ I T 導入の成功要因（目的の明確化やプロセスの見直し）

- 一方、I T 導入の成功要因としては、① I T の導入目的・目標が明確になっていた点、②経営層が陣頭指揮を執った点等があげられており、経営者自身の I T 導入への意思や目的意識や目標意識をもった I T 導入が重要である。
- 中規模事業者の傾向から、I T 導入に際して、業務プロセスの見直しやシステムの検討に主体的に参加する等、導入するだけにはとどまらない業務改善等の取組をあわせて行うことも成功の鍵となっている。

I T 利活用が成功した要因

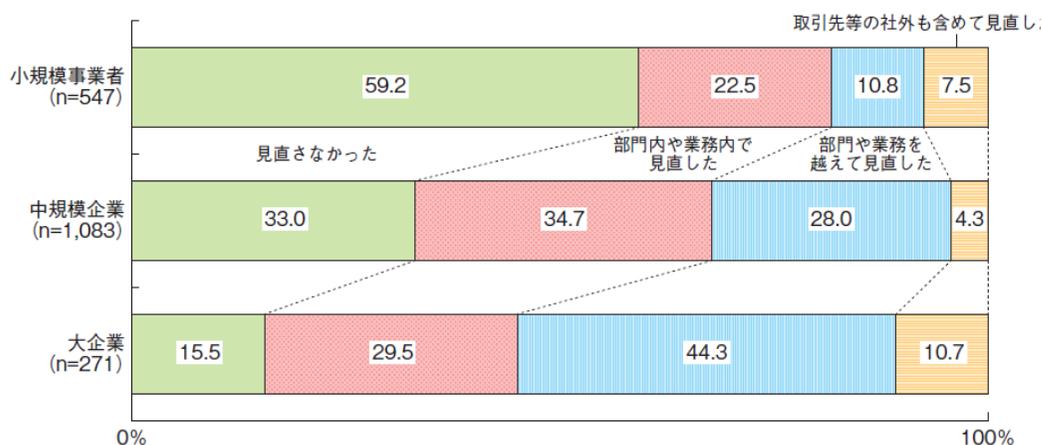


(出典) 2013中小企業白書

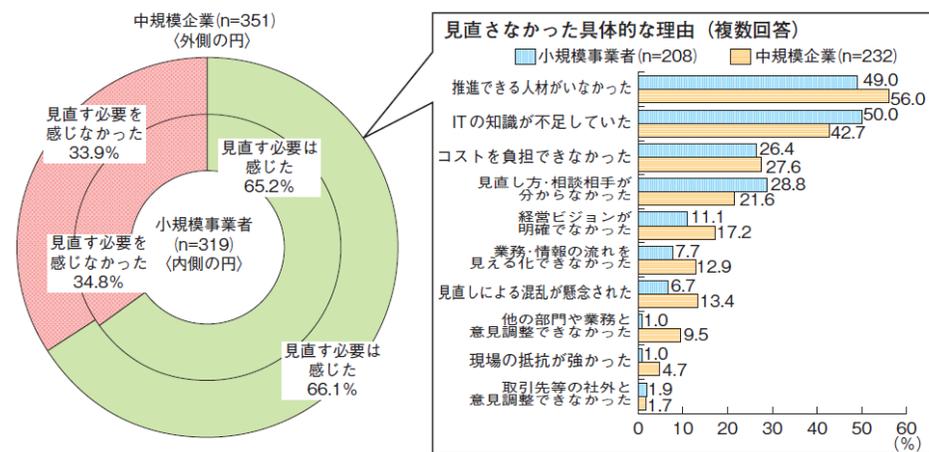
⑦ IT導入の成功要因（業務プロセスの見直し）

- IT利活用に際しては、IT導入のための業務プロセスの見直しも、導入効果を高める効果がある。一方、中小企業・小規模事業者では見直しできなかった企業が存在。
- 3分の2の中小企業・小規模事業者は、必要性を感じながら人材不足や知識不足を理由として作業プロセスの見直しに踏み切れていない。

IT導入に際しての業務プロセス見直しの有無



プロセスを見直さなかった理由



IT導入による成果が得られているか否か (プロセス見直しの有無による比較)



(出典) 2013中小企業白書