



I T 活用の視点からみた支援機関に期待する役割

平成 2 9 年 2 月 7 日

中小企業庁

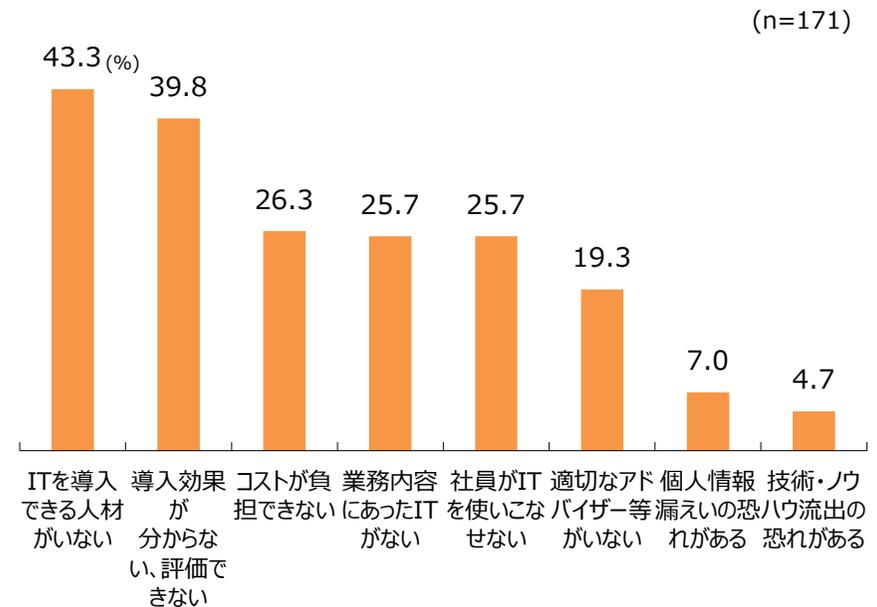
中小企業のIT投資の現状と直面する課題

- 中小企業では、約半数の企業がオフィスシステムや電子メールや、給与、経理業務の内部管理業務向けには導入が進んでいるが、収益に直結する、調達、販売、受発注管理などでは、1～2割の企業による導入に留まっている。
- IT投資に関心がありながら、IT投資を行わない理由として、IT導入できる人材（社内、アドバイザー）の不足、導入効果がわからない、コスト負担ができない等が挙げられている。

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投資を行わない理由



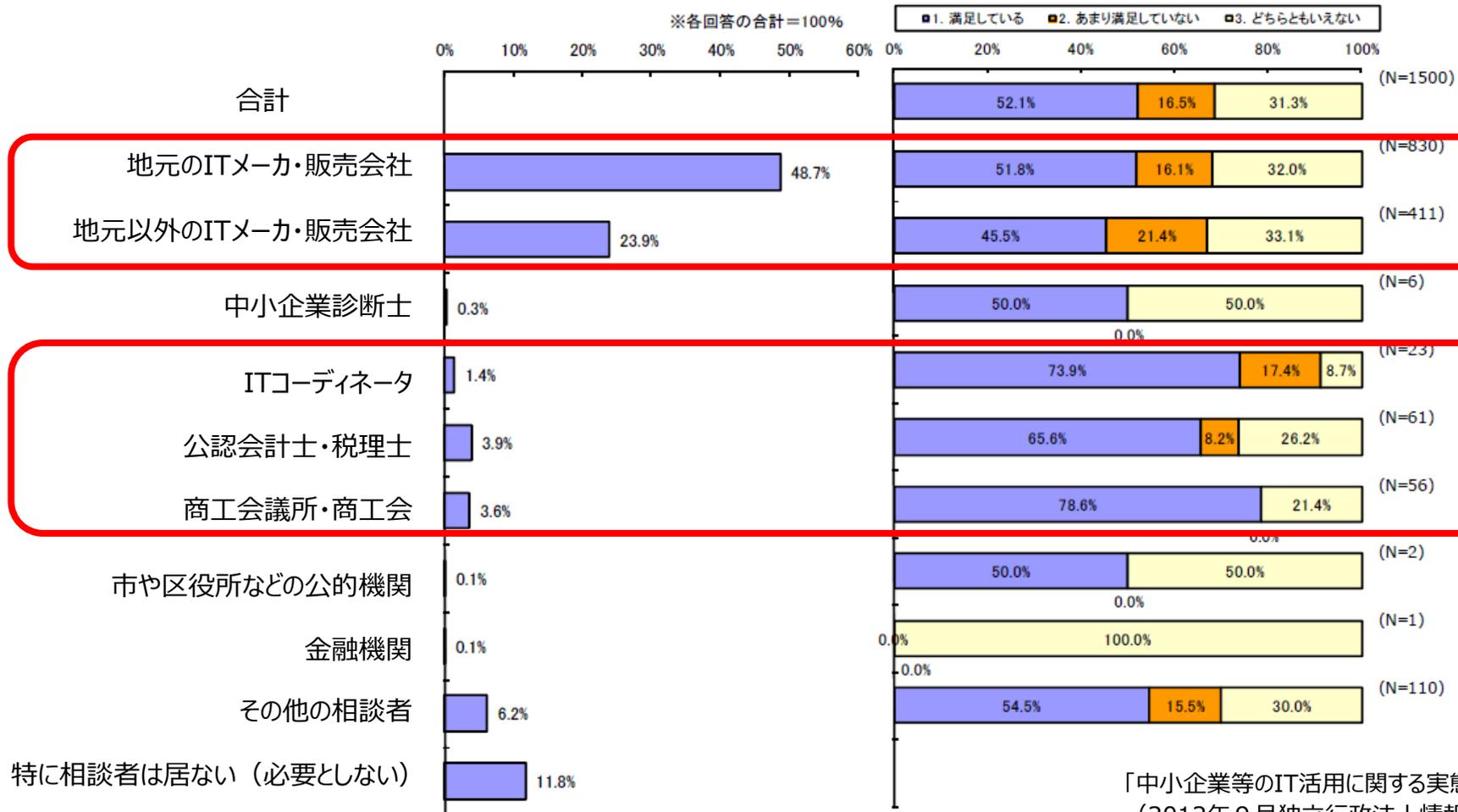
中小企業庁委託「中小企業の成長と投資行動に関するアンケート調査」(2015年12月、(株)帝国データバンク)

中小企業のIT導入時の外部の支援者と満足度

- IT導入時の外部の支援者は、ITメーカー、販売会社が多いが、満足度は比較的高くない。他方、ITコーディネータや商工会議所、税理士などの活用率は低いものの、満足度は高い傾向がある。

実際にITを導入した（する）際の外部の主な支援者

外部の主な支援者への満足度



中小企業の身近な相談相手と相談内容、IT導入支援等の相談の状況

- 中小企業にとって身近で経営相談相手となっている認定支援機関等は、もともと財務面を中心に経営支援を実施しており、必ずしもITに関する支援を行う想定とはなっていない。
- 中小企業者の立場からは、経営支援の一環としてITニーズが高まりつつある。

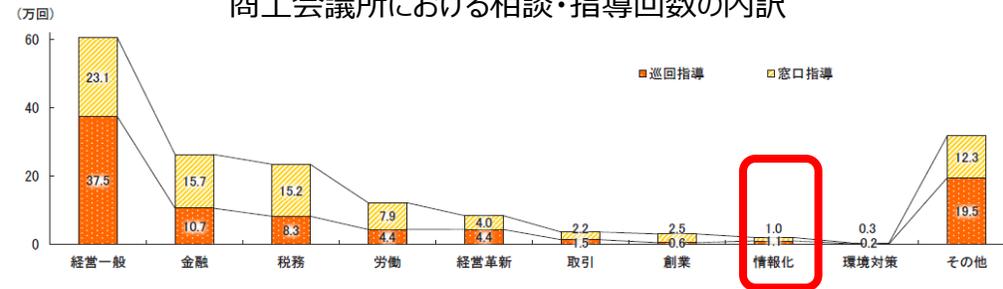
身近な相談相手の事例として、例えば商工会・商工会議所をみると、経営一般の相談・指導回数が多く、相対的にITに関する相談・指導回数は少ない。

商工会における相談・指導回数の内訳



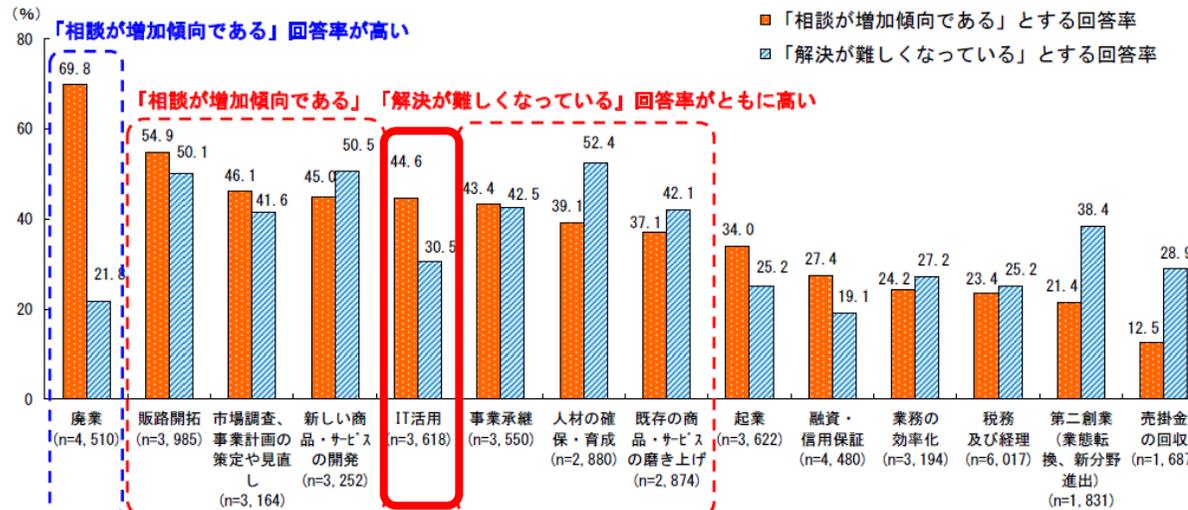
資料：全国商工会連合会「商工会・連合会実態調査集計分析報告書」（2015年10月）
 (注) 相談・指導回数とは、経営改善普及事業の平成26年度実績として集計されている件数をいう。

商工会議所における相談・指導回数の内訳



資料：日本商工会議所「商工会議所における小規模企業支援の実施状況に関する調査結果」（2016年3月）
 (注) 相談・指導回数とは、経営改善普及事業の平成26年度実績として集計されている回数をいう。

相談が増加している事項と、解決がむずかしくなっている事項との相関



資料：中小企業庁委託「経営支援活動に関する実態把握調査」（2016年1月、(株)日本アプライドリサーチ研究所）

IT活用の視点から見た支援機関等の現状①

- よろず支援拠点や中小企業基盤整備機構におけるIT活用に関する相談、専門家派遣は全体に対して多くはないが、中小企業の経営課題に応じたIT専門家派遣が行われている。
- 商工会・商工会議所や金融機関においても、IT専門家と連携した課題解決事例が見られつつある。

支援機関の類型	IT支援の状況	IT関連施策の現状	対応の方向性
よろず支援拠点 (全国47箇所、全国本部1箇所)	<ul style="list-style-type: none"> ・相談件数:約48万件のうち、IT活用が約3万件 ・全コーディネータ557名のうち、IT専門家(ITコーディネーター)は31名 ・専門家派遣事業の一環としてIT専門家を派遣(3回まで無料、地域プラットフォームからの派遣とあわせて、10,392社/全派遣数72,812社) 	<ul style="list-style-type: none"> ・H28補正予算によりIT専門家派遣制度を拡充(2年間で1万社目標) ・ITコーディネータ協会と連携し、47箇所すべてのよろず支援拠点にIT専門家(ITコーディネーター55名)のリストを共有、当該専門家の活用 	<ul style="list-style-type: none"> ・IT専門家の拡充 ・経営課題に応じたIT専門家とマッチングの強化
独立行政法人中小企業基盤整備機構 (本部、地域本部9カ所、沖縄事務所)	<ul style="list-style-type: none"> ・ITに関する窓口相談308件/10,144件 ・中小企業診断士やITコーディネータなどの資格を有するIT専門家72名を登録、専門家派遣実績は20件 ・中小企業大学校によるIT活用実践研修1万6千人が受講、中小企業支援担当者向け研修約4千人 ・インターネット活用に関するe-ラーニング講座、ECセミナー(3千人)、オンライン講座5万人等 	<ul style="list-style-type: none"> ・J-Net21によるIT活用情報等の提供 ・高度なIT活用専門家派遣(戦略的CIO育成支援事業)の活用 ・中小企業支援担当者向けIT研修の実施 ・ECやITマッチングイベントの実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・高度なIT専門家の派遣 ・中小企業支援機関担当者・経営者向けIT研修の実施
認定支援機関等 (全国2万5,956機関) 商工会(1,661カ所)、 商工会議所(515カ所)	<ul style="list-style-type: none"> ・認定支援機関によるIT支援のデータなし ・商工会4,104人、商工会議所3,448人の経営指導員が配置 ・相談・指導回数のうち、「情報化」に関するものが、商工会で約3.9万回/全体約300万回、商工会議所で約2.1万回/全体約170万回 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営指導員のITリテラシー向上のため、ITコーディネータによる商工会・商工会議所IT研修(H28年度から47都道府県すべてで実施中) ・中小企業のITリテラシーを高めるための100箇所セミナーを商工会・商工会議所等の連携し開催予定 	<ul style="list-style-type: none"> ・ITリテラシー向上 ・経営課題に即したIT活用事例の紹介 ・IT専門家との連携強化
政府系金融機関、民間金融機関等	<ul style="list-style-type: none"> ・IT活用資金による利用実績(中小企業事業381件、国民生活事業2,681件) ・民間金融機関によるIT専門家と連携したIT導入支援事例が出てきている(後出) 		<ul style="list-style-type: none"> ・ITリテラシー向上 ・経営課題に即したIT活用事例の紹介 ・IT専門家との連携強化

IT活用の視点から見た支援機関等の現状②

- 経済産業省が推奨するIT専門家であるITコーディネータは、一部中小企業支援能力も有するが、社内ITコーディネータなどが多く、支援を必要とする中小企業とのマッチングが課題。
- ITベンダーにおいては、自社で中小企業の事業計画策定支援ができる場所は限られており、中小企業の経営課題に応じたきめ細かい導入・運用サポートは体制面でも課題がある。

支援機関の類型	IT支援の状況	IT関連施策の現状	対応の方向性
ITコーディネーター (全国約6000人)	<ul style="list-style-type: none"> ・このうち、独立系1/4、社内3/4。 ・中小企業診断士資格者437名(その他、一部税理士や公認会計士等の有資格者あり) ・よろず支援拠点配置実績(ITコーディネーター31人) 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営指導員向けの研修講師等 ・よろず支援拠点への派遣充実(全国に実績のあるITコーディネータ55名のリストを共有、当該専門家の活用) ・協会としてEDI実証事業に着手 	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業支援機関との連携(IT専門家派遣の拡充、ITリテラシー向上支援)
ITベンダー等 (IT導入支援補助金に登録済みの事業者650超)	<ul style="list-style-type: none"> ・IT導入補助事業者として、中小企業のIT事業計画策定とITツール導入支援を実施 ・自ら中小企業の事業計画策定支援ができる場所もあるが、他社とのコンソーシアム等によって実施する場所もあり。 (中小企業の事業計画策定支援を直接行うと登録した者は約57%) 	<ul style="list-style-type: none"> ・IT導入補助事業の補助中小企業者を公募中(~2/28) ・全国10ブロックでIT導入支援事業者等が出展する「プラスITフェア」を開催予定 	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業支援機関との連携(中小企業の経営課題に応じたITツールの提供)

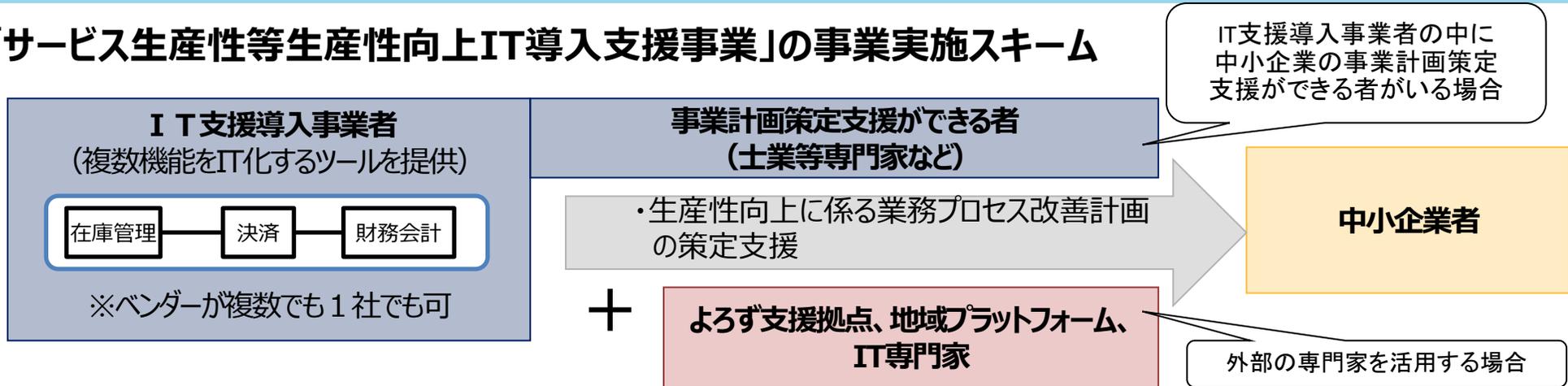
※中小企業におけるIT導入の主な事例

- ・比較的中規模な中小企業においては、自社の業務に応じてITシステムを構築、カスタマイズして導入するケースがある。このような場合には、IT専門家派遣等を活用し、自社の業務分析を行い、システムの要件定義を行い、システム導入を実現。
- ・比較的小規模な中小企業においては、IT投資額が小さく詳細な業務分析の実施は難しいが、簡易で安価なクラウドサービス等の普及により、中小企業に共通する経営課題に対しては簡易なIT導入が実現。

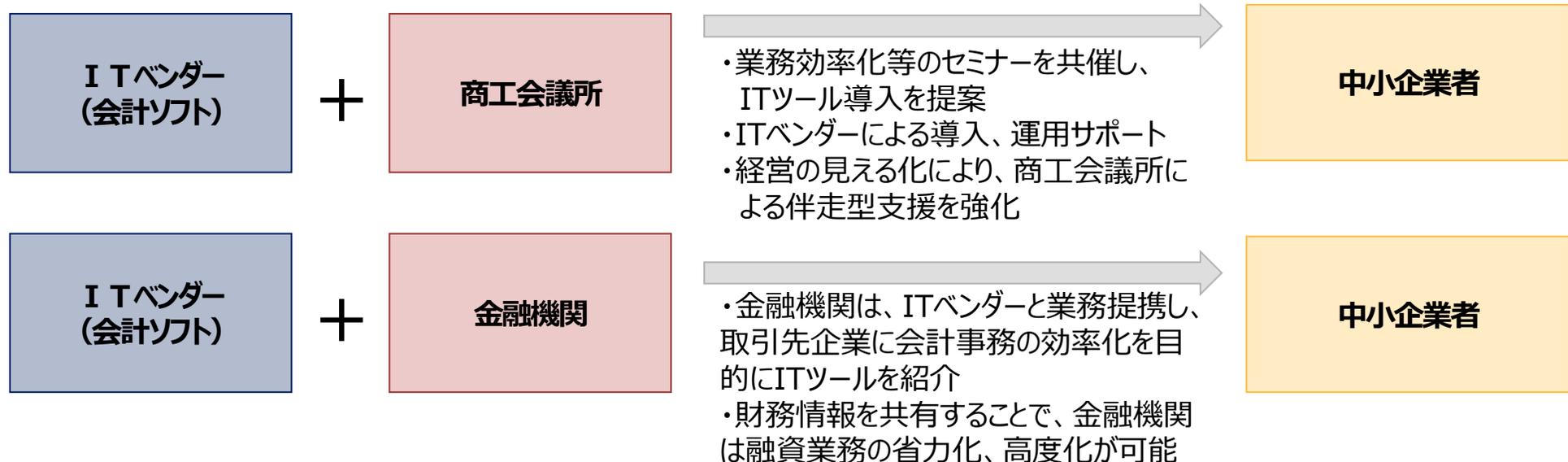
I T 導入支援に係る I T 専門機関と中小企業支援機関との連携事例

- 中小企業者の経営支援にあたっては、中小企業支援機関がITベンダー等の事業や能力を活用して課題解決に当たっている例も出てきている。

●「サービス生産性等生産性向上IT導入支援事業」の事業実施スキーム



●中小企業支援機関とI Tベンダーとの連携事例



IT活用の視点から見た支援機関に期待する役割（今後）

- IT活用の段階に応じ中小企業が抱える課題は異なり、中小企業にとって身近な経営相談を行う機関がその能力を高めつつ、IT支援の専門的な能力のある機関等と連携していくことが必要ではないか。

