

徳島県内企業のIT化/DXに関するアンケート調査

上席研究員 蔭西義輝

要旨

1. 「組織のあり方や歩み方にまでコミットするIT化、すなわちDX」に注目が集まる中、県内企業におけるIT化/DXの現状や課題を浮き彫りにし、今後のあるべき姿や有効な施策のイメージの形成につなげるべく、徳島経済同友会の先端技術活用委員会と共同してアンケート調査を実施した。
2. 国は、白書などを通じてIT化やDXに関して「現状の遅れ」や「強い危機感」を訴えている。本稿では、令和3年版情報通信白書で述べられている「DXをめぐる背景と求められる変革」の概略を紹介している。
3. 本アンケートからは、以下の特徴的な結果が得られた。
 - ・「Web会議」は、社外とのコミュニケーションに際してはほとんどの企業で用いられている。
 - ・従業員が多い企業の方が取り組みに積極的であり、今後は少ない企業における取り組みがより重要となる。
 - ・IT化とDXの定義や線引きについて、企業の間でその解釈や捉え方がバラついており、DXが現時点では広く浸透していない表れと考えられる。
 - ・IT化/DXに取り組む意欲を持つ企業が多い一方で、今後導入・更新・改善を予定・検討・希望しているシステムが明確でない企業も多い。
 - ・IoT・AIなどの機能を用いたシステムを導入・利用している企業は依然少ない。
 - ・補助制度などの拡充を期待・要望している企業は多く、政策面での対応が求められている。

はじめに

当研究所では、事務局を務めた「徳島IoT活用研究会」の参加企業におけるIoTへの取り組みのフォロー、バックアップを行ってきた。また、前号（第106号）の「徳島経済」では、徳島県内の企業などにおける「DX（デジタルトランスフォーメーション）」に取り組む動きを紹介した。このような活動を進める中で、ITの活用が企業の経営力強化はもちろんのこと地域の振興や安全安心にもつながる、ということを目の当たりにして

きた。ITは私たちが生きていくために必要不可欠の存在になっている、といっても過言ではない現状である。

新型コロナウイルス感染拡大が招いたさまざまな組織や人々の行動変容において、ITが担う役割に大きな注目が集まっているが、世界と比べるとかなり脆弱で遅れを取っていることを改めて認識させられている。だからこそ、「組織のあり方や歩み方にまでコミットするIT化、すなわちDX」に注目が集まっている。ITにより自動化や省力化に取り組むことで、結局どう変わるのか、どう変

えていくのかが強く問われているのである。

こうした問題意識のもと、一般社団法人徳島経済同友会の先端技術活用委員会と共同して、「徳島県内企業のIT化/DXに関するアンケート調査」を実施した。このアンケートでは、コロナ禍の現状においてITを用いた業務、コロナ禍が与えているIT化/DXへの取り組みの影響、現在利用中また今後導入・更新予定のシステム、関係機関への期待・要望などをうかがっている。本稿では、この結果を紹介し、県内企業におけるIT化/DXの現状や課題を浮き彫りにする。今後のあるべき姿やそれに達するための有効な施策について、それらのイメージの形成につなげる一助となれば幸いである。

1. DXをめぐる背景と必要な変革

(1) 国が持つ危機感と要望

国は2021年9月にデジタル庁を立ち上げたが、先進諸外国と比べて遅れを取っているデジタル活用の早急かつ広範囲な取り組みの進展が大目的であることは疑いのないことであろう。また、各省庁から公表されている白書などでは、IT化やDXに関する記述が多くあり、「現状の遅れ」や「強い危機感」を訴えた内容が目立っている。

本項では、アンケート結果を紹介する前に、情報通信行政の中心である総務省が編集した「情報通信白書」で述べられている「DXをめぐる背景と求められる変革」を紹介する。これをみると、国が抱いている「危機感」とともに、行政や民間企業などの組織に対する「要望」を認識することができる。

<「令和3年版 情報通信白書」から>

① DXが注目される4つの要因

(a) スマートフォン等の普及に伴う消費行動の変化

スマートフォンに代表される高度なデジタルツールが生活インフラに定着したことで、あらゆる業種・業態においてこれまでにない製品・サービス・ビジネスモデルを展開する新規参入企業が登場している。消費者はこれらへの接触を通じて行動・嗜好・価値観を絶えず変化させており、企業は変化するビジネス環境に適応できるような変革が求められている。

(b) デジタル・ディスラプションの脅威

クラウドの登場で自ら情報システムを所有する必要がなくなった、AI・IoT等の技術の飛躍的な発展と低廉化・コモディティ化、マーケティングや試作品製作が迅速かつ安価に可能になったなどにより、IT活用のハードルが大きく下がった。このような現状のもと、業界の勢力図を一変させるようなイノベーション企業(ディスラプター)が現れ、既存勢力を脅かす環境が生まれやすくなっている。

(c) リアル空間を含めたデータの増大・ネットワーク化

デジタル化されていない膨大な物的資産、経験と勘によって培われた膨大なアナログプロセスといったリアル空間も含めて、デジタルデータを集め活用する動きが活発化している。今後の競争力の源泉はデジタル(データ)によるつながり(ネットワーク化)であり、他社・他業界・人・物とのネットワークの構築により新たな付加価値の創出が求められている。

(d) デジタル市場のグローバル化

ITの進化・普及は先進国のみならず途上国にまで波及しており、海外も含めた企業が競争相手となる可能性がある。また、途上国では、固定通信網が発達していない環境でモバイルが急速に発展する(リープフロッグ現象)など、ITの進展が非常に速い。一方、わが国では国内市場の飽和感や今後の成長に対する危機感が生じており、世界との競争に打ち勝つには抜本的な改革が求められる状況である。

② DXに取り組む上で必要な変革

(a) 社内の意識変革

デジタル化の必要性の認識が社内の一部位にとどまり、社内全体の危機意識の共有が図られていない企業が多い。コロナ禍を契機としてデジタル化が加速する中、社内の意識を改革し、DXの必要性を共有することが重要である。

(b) 組織の改革、推進体制の構築

DXは、ビジネスモデルや組織、文化の変革を伴うものであり、企業全体を巻き込んだ取り組みに発展する可能性がある。したがって、推進体制の構築が重要であるとともに、上層部による主導や、専門組織を設置する場合には企業全体に関与できるだけの権限の付与なども必要になるだろう。

(c) 組織の改革、推進体制の構築

DXを阻害するものとして、規制・制度や文化・業界慣習の存在が挙げられる。その中の社内限定した制度や慣習は、上層部の判断一つで変革することができる。たとえば、デジタルで完結できない手続き(書面・対面・押印等)、リモートでの勤務を認めない就業規則、端末やデータの社外持ち出しを全面禁止するセキュリティポリシーなど、見直すべ

きポイントは多い。

(d) 必要な人材の育成・確保

DXの推進には、ITに詳しいだけでなく、ビジネスを理解できる、デザイン思考ができるなどの人材も必要である。内部での育成に加え、外部からの人材登用など外部リソースを活用する「オープン志向」も重要となろう。また、高度なデジタル人材が育つ環境づくり、社会人になってからの学び直すことでより高度な知識を修得する「リカレント教育」も有用であろう。

(e) 新たなITの導入・活用による ビジネスモデルの変革

わが国企業は米国やドイツの企業と比べると、デジタル活用は不十分であり、他方、新興国では新たなデジタル企業が相次いで登場し世界への進出を図っている。市場がグローバル化する中、国内外のディスラプターに対抗するには、ITを導入・活用することで新たな付加価値を生み出す取り組みを進める必要がある。

(f) レガシーシステムの刷新

従来の業務の進め方を前提に構築されたレガシーシステムを刷新し、クラウドなどのWeb上に存在するリソースの活用を前提とした業務への改革が重要である。

(2) 情報通信白書での指摘・提言を受けて (筆者の見解)

上記の内容は、国内外でのさまざまなアンケート調査や統計データに基づいて提示・提言なされたものであり、その意味で非常に説得力は大きいものがある。また、「組織の改革、推進体制の構築(②-(c))」で例示されている組織内制度の見直し、「レガシーシステムの刷新(②-(f))」でのクラウドの利用などは、民間企

業の意思決定と行動にまで深くコミットする内容であり、その賛否はともかくとして、かなり踏み込んだ提言となっている。

いずれにしても、DXは「国策レベル」で取り組むべき非常に重要な課題であることには違いない。このことを受け、今後もさまざまな施策が拡充されると期待される。もっとも、こうした施策については、上記のような「踏み込んだ取り組み」がより重視されるのではないかと考えられる。振り返ると、IT化/DXは税制や補助制度が後押しして浸透・拡充してきた側面が大きい。とはいえ、厳しい財政事情が続く中、今後中長期的には費用対効果を重視した施策の色合いが濃くなると思われる。DXにまい進する企業とそうではない企業の間、大きな格差が生じることも想定しておく必要がある。

2. アンケート調査の概要

【調査目的】

徳島県内企業におけるIT化/DXへの取り組みの現状・背景と今後の予定・意向、また外部機関等に対する期待・要望を把握し、IT化/DXを進めるための提案・提言につなげる。

【調査時期】

2021年6月下旬～7月下旬

【調査方法】

郵送による配布・回収

【調査対象】

- ・一般社団法人徳島経済同友会会員
- ・公益財団法人徳島経済研究所(当研究所)が四半期毎に実施している企業経営動向調査の対象先

以上2つを合わせた516社(重複先は調整)。

【回答企業数】

166社(回答率：32.2%)

※個別の質問項目間では回答企業数にバラつきがある。

【主な質問項目】

- ・2020年以降に実施したITを用いた業務

- ・新型コロナ感染拡大がIT化/DXへの取り組みに与えている影響
- ・IT化/DXの取り組みの現状、今後の意向
- ・現在導入・使用しているITシステム
- ・今後導入・更新・改善を予定しているITシステム
- ・新型コロナ感染拡大がわが国におけるIT化/DXに与えている影響
- ・行政機関・金融機関・IT事業者などへの期待・要望

【注意】

本アンケートにおける「IT化」と「DX」は、以下のように定義している。

IT化… デジタル活用による省力化・自動化・売上増などを目指すこと

DX… デジタル活用による業務の改善など(例：省力化・自動化・売上増)を通じた経営の変革

3. アンケート調査の結果

(1)新型コロナ感染拡大時におけるITを用いた業務・IT活用がコロナ禍から受けている影響

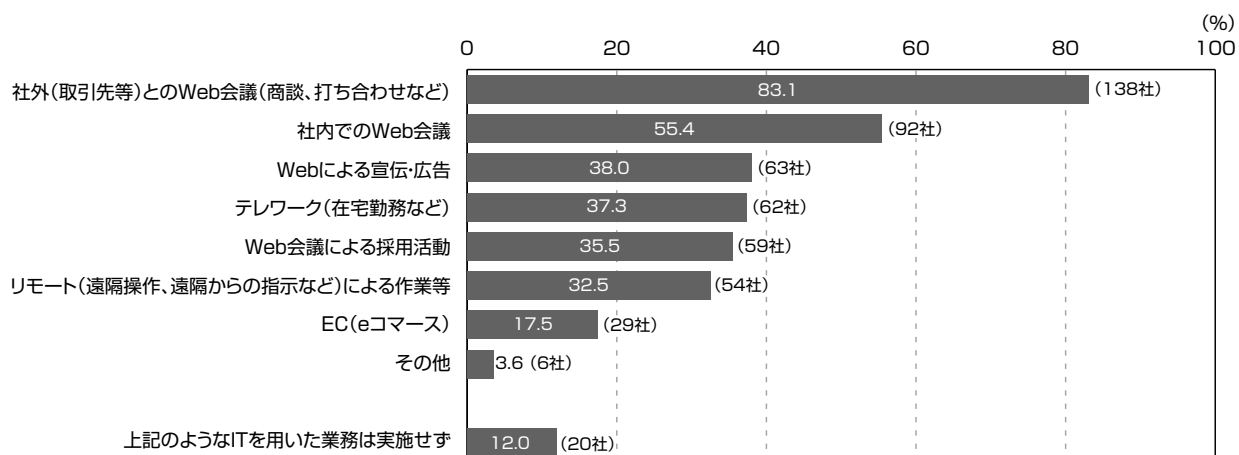
① 新型コロナ感染拡大の影響が現れ始めた2020年以降、現在に至るまでの約1年半において、実施したITを用いた業務は？(複数回答)

図表1は、このコロナ禍において話題になっているITを用いる主な業務について、実際に自社でも行った業務(2020年以降現在に至るまで)を表している。

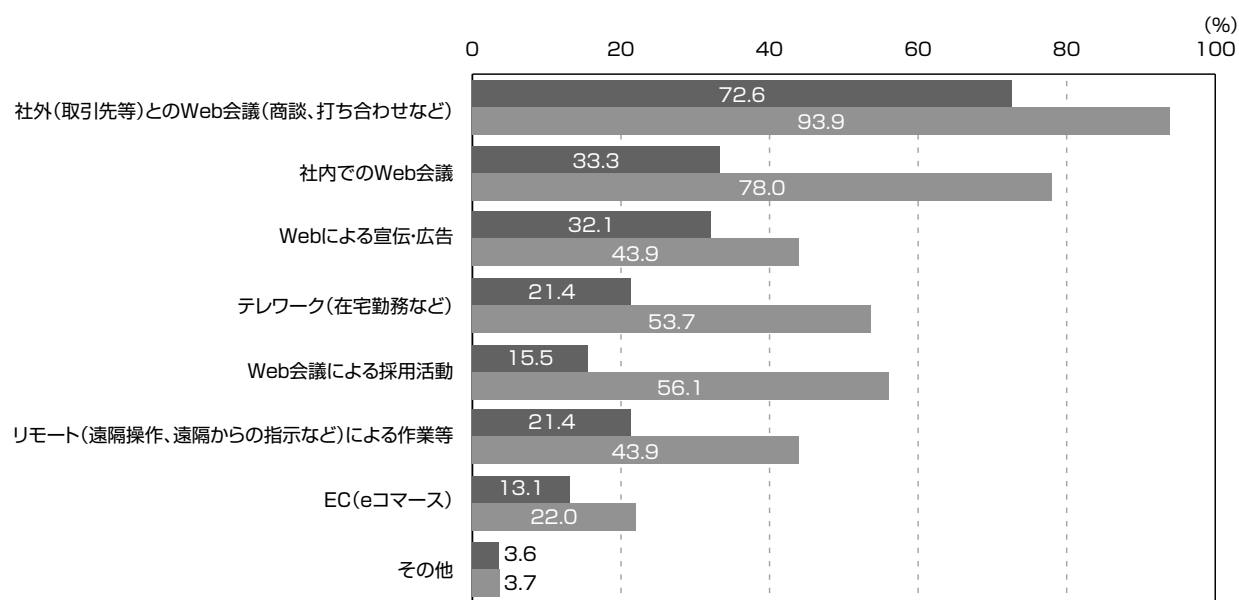
「社外とのWeb会議」が最も多く全体の83.1%を占めた。また、「社内でのWeb会議」が55.4%となっている。Web会議は、もはやコミュニケーションツールとしてなくてはならない必須のインフラであるといえよう。

続いて、「Webによる宣伝・広告」(38.0%)、「テレワーク」(37.3%)、「Web会議による採

図表1 2020年以降現在に至るまで実施したITを用いた業務 (以下の項目から選択・複数回答) (N=166)

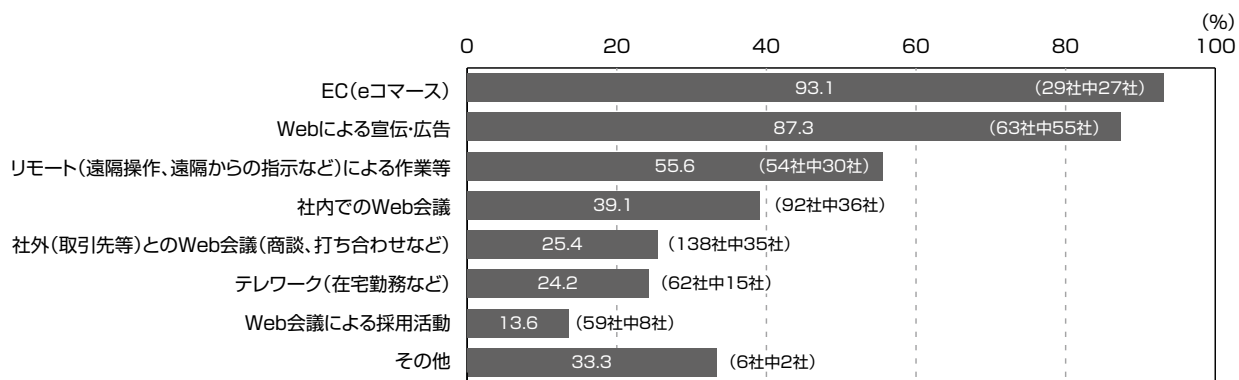


図表2 2020年以降現在に至るまで実施したITを用いた業務
(従業員規模別：上段・49人以下(N=84) 下段・50人以上(N=82)) (以下の項目から選択・複数回答)



注：従業員数は、県内事業所勤務分ではなく全社ベース。

図表3 新型コロナ感染拡大とは関係なく行った業務



用活動」(35.5%)、「リモートによる作業等」(32.5%)となった。これらに取り組む企業が少なくはない実態が示されている。一方、「EC (e コマース)」は 17.5%にとどまった。

図表 2 では、上記を従業員規模別に区分した結果を表している。

これをみると、すべてで「50 人以上」での比率が「49 人以下」を上回った。最も多い「社外との Web 会議」は、49 人以下が 72.6%、50 人以上が 93.9%であり、両者とも高い水準にある。一方、「社内での Web 会議」が同 33.3%・同 78.0%、「テレワーク」が同 21.4%・同 53.7%、「Web 会議による採用活動」が同 15.5%・同 56.1%、「リモートによる作業等」が同 21.4%・同 43.9%となり、両者の間に大きな差がついている。コロナ禍において話題になっている IT を用いた業務について、従業員 49 人以下の企業では「社外との Web 会議」以外はさほど浸透していない現状が示されている。

② 上記①で新型コロナ感染拡大の影響とは関係なく行った IT を用いた業務は？

図表 3 は、上記質問で実施したとの回答があった業務について、新型コロナ感染拡大との関係の有無を尋ねた結果を表したものである。

コロナとは関係なく取り組んだ業務の比率は、「EC (e コマース)」が最も高く実施企業のうち 93.1%を占めた。また、「Web による宣伝・

広告」が 87.3%であった。この 2 つの業務の実施についてはコロナとはあまり関係ない、と考えてよいであろう。続く「リモートによる作業等」は 55.6%であり、コロナが関係してこの業務を採用した企業が少なからずあることが示されている。

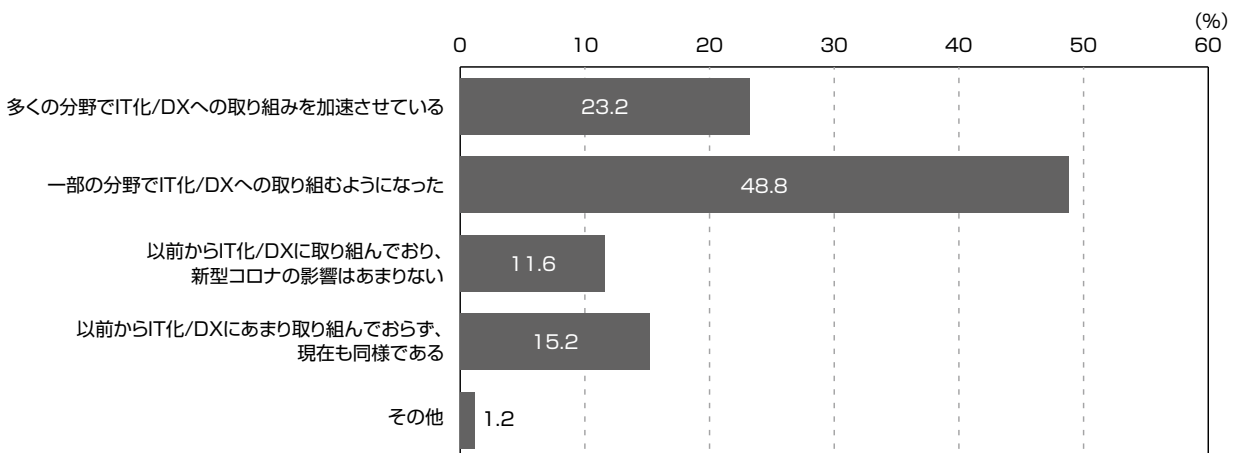
一方、「社内での Web 会議」(39.1%)、「社外との Web 会議」(25.4%)、「テレワーク」(24.2%)、「Web 会議による採用活動」(13.6%)となり、コロナとは関係なく実施した企業の比率は低い。コロナ禍においては、こうした IT 活用に踏み切った企業が多いことがわかる。

③ 新型コロナ感染拡大が自社における現時点での IT 化 /DX への取り組みに与えている影響は？

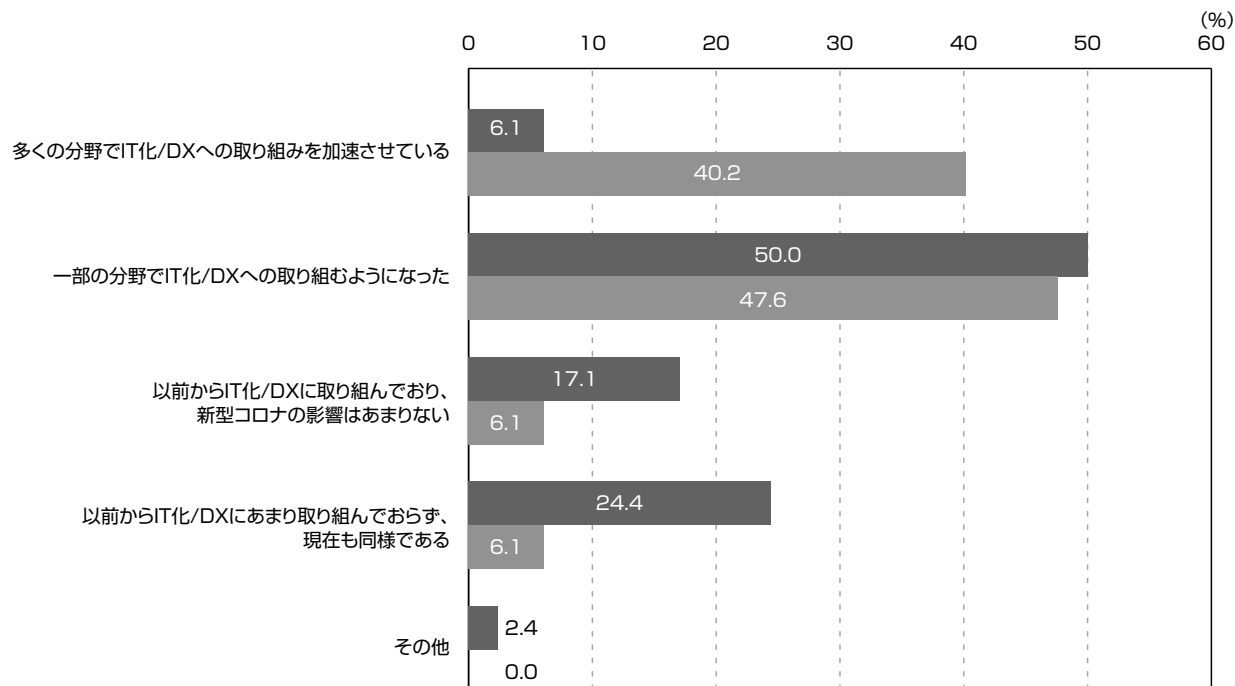
図表 4 は、新型コロナ感染拡大が自社における現時点での IT 化 /DX への取り組みに与えている影響を表している。

「一部の分野で IT 化 /DX に取り組むようになった」が最も多く、48.8%とほぼ半数を占めた。次に、「多くの分野で IT 化 /DX への取り組みを加速させている」が 23.2%となっている。これら 2 つを合わせると 72.0%となり、コロナをきっかけとして IT 化 /DX への取り組みに前向きになっている企業が多いことがわかった。また、「以前から IT 化 /DX に取り組んでおり、新型コロナの影響はあまりない」が 11.6%、「以前から IT 化 /DX にあまり取り組んでおらず、現在も同様である」が 15.2%、「その他」が 1.2%と

図表 4 新型コロナが現時点での自社の IT 化 /DX の取り組みに与えている影響 (以下の項目から選択) (N=164)



図表 5 新型コロナが現時点での自社の IT 化 /DX の取り組みに与えている影響
 (従業員規模別：上段・49 人以下(N=82) 下段・50 人以上(N=82)) (以下の項目から選択)



注：従業員数は、県内事業所勤務分ではなく全社ベース。

となっている。一方、「以前から IT 化 /DX にあまり取り組んでおらず、現在も同様である」という消極的な企業の比率は 15.2%にとどまっている。

図表 5 では、これを従業員規模別に区分した結果を表している。

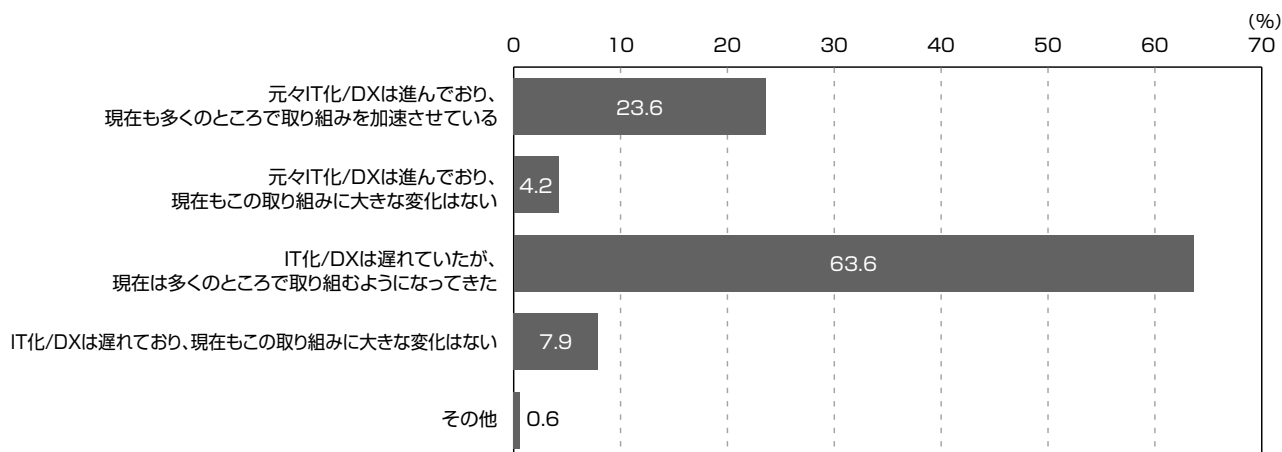
これをみると、「一部の分野で IT 化 /DX に取り組むようになった」の比率は大きな差はない。一方、「多くの分野で IT 化 /DX への取り組みを加速させている」は、49 人以下が 6.1%、50 人以上が 40.2%であり、大きな差が表れている。

る。新型コロナ感染拡大は、従業員数の多い企業における IT 化 /DX への積極的な取り組みを促している。また、「以前から IT 化 /DX にあまり取り組んでおらず、現在も同様である」は同 24.4%・同 6.1%であり、ここでも従業員規模により大きな差がみられている。

④ 新型コロナ感染拡大がわが国における IT 化 /DX への取り組みに与えている影響は？

図表 6 は、新型コロナ感染拡大がわが国にお

図表 6 新型コロナが「わが国における IT 化 /DX」の取り組みに与えている影響 (以下の項目から選択) (N=165)



けるIT化/DXへの取り組みに与えている影響を表している。

最も多かったのは、「IT化/DXは遅れていたが、現在は多くのところで取り組むようになった」であり全体の63.6%を占めた。次に、「元々IT化/DXは進んでおり、現在も多くのところで取り組みを加速させている」が23.6%であった。両者の間にはわが国のこれまでの取り組みに対しては温度差があるものの、現時点での取り組みには肯定的な評価を与えている企業が非常に多いことがわかる。

(2) IT化/DXの現状・意向とその理由

① 自社におけるIT化/DXの現状と今後の意向は？

図表7は、IT化/DXの現状と今後の意向を表している。ここでは、IT化とDXを区別した項目を設けており、特にDXに向けた実際の行動と今後に向けた意向に注目する。

「これまでIT化を進めてきたが、今後はDXに取り組む」が20.0%で最も高い比率となった。

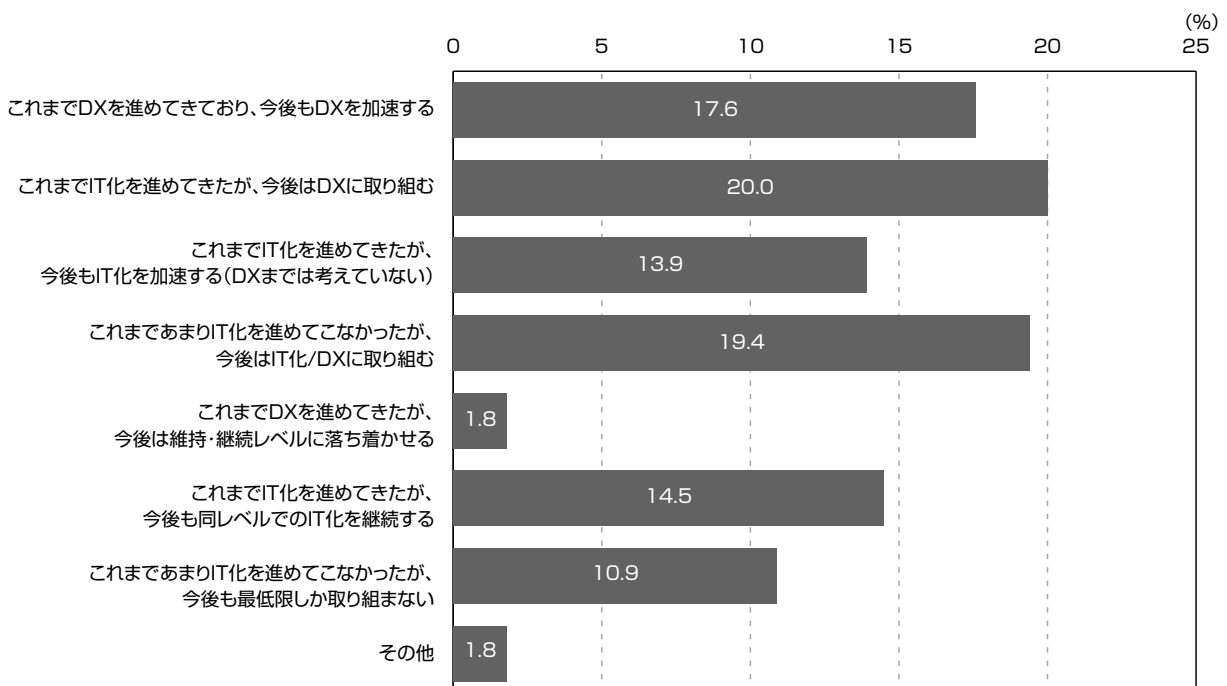
また、「これまでDXを進めてきており、今後もDXを加速する」という現状までの取り組みまた今後の意識ともに意欲的な企業の比率は17.6%であった。これら2つを合わせると、3分の1を超える企業がDXを目指して着実に取り組んでいる。

一方、「これまでIT化を進めてきており、今後もIT化を加速する(DXまでは考えていない)」は13.9%となっている。また、「これまでIT化を進めてきたが、今後も同レベルでのIT化を継続する」が14.5%である。これらを合わせる上記のDXを志向する企業の比率よりは低い、大きく開いている訳でもない。

なお、「これまであまりIT化を進めてこなかったが、今後はIT化/DXに取り組む」が第2位の19.4%であった。一方、「これまであまりIT化を進めてこなかったが、今後も最低限しか取り組まない」は10.9%であり、取り組みに消極的な企業は少数にとどまっている。総じてみれば、今後の取り組みに力を入れる、とする企業が多いことがわかった。

ところで、この設問の回答結果は大きく分散

図表7 自社におけるIT化/DXの現状と今後の意向（以下の項目から選択）(N=165)



している。これについては、先で示したIT化とDXの定義や線引きに対し、回答した企業の間でその解釈や捉え方がバラついていることが要因の一つと思われる。たとえば、他社からみれば立派なDXとみえても自社では単なるIT化と位置付けている、といったことである。DXが現時点では広くは浸透していないことの表れ、とも考えられよう。

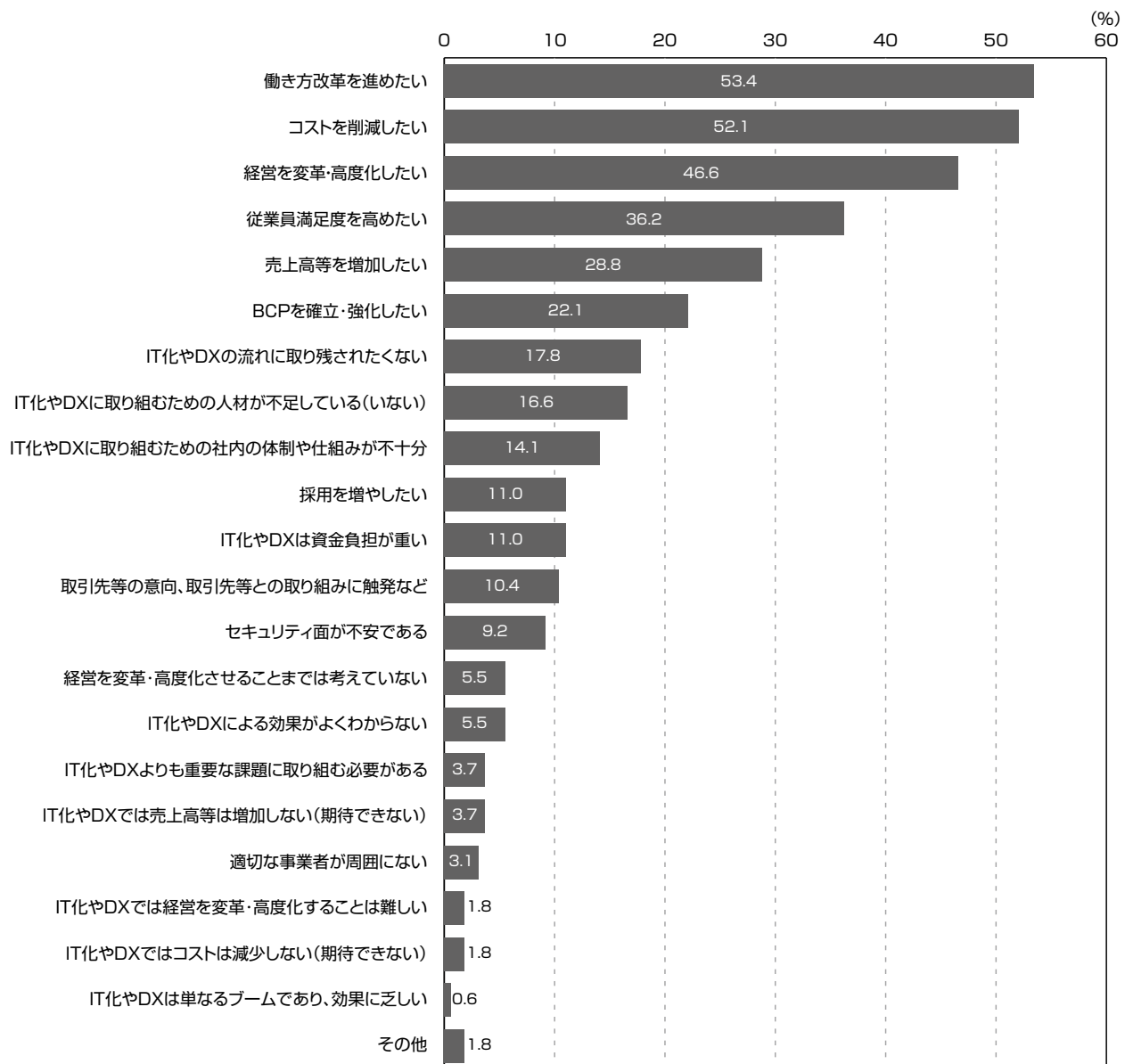
② 自社におけるIT化/DXの現状と今後の意向に対する理由・動機・背景は？
(複数回答)

図表8は、上記「自社におけるIT化/DXの

現状と今後の動向」に対する理由・動機・背景を表している。

最も多い結果となったのは、「働き方改革を進めたい」(53.4%)であった。次に「コストを削減したい」(52.1%)であり、「従業員満足度を高めたい(36.2%)」、「BCPを確立・強化したい」(22.1%)も含め、いわゆる“業務プロセス”などの改善を目指す項目が上位の多くを占めている。IT化/DXが得意とする自動化や省力化を労働投入量の減少や単純作業からの解放などにつなげることにより、コストの削減や従業員のモチベーションの向上を目指している企業が多いことがわかる。一方、「売上高等を増加

図表8 自社におけるIT化/DXの現状と今後の意向などに対する理由・動機・背景など
(以下の項目から選択・複数回答)(N=163)



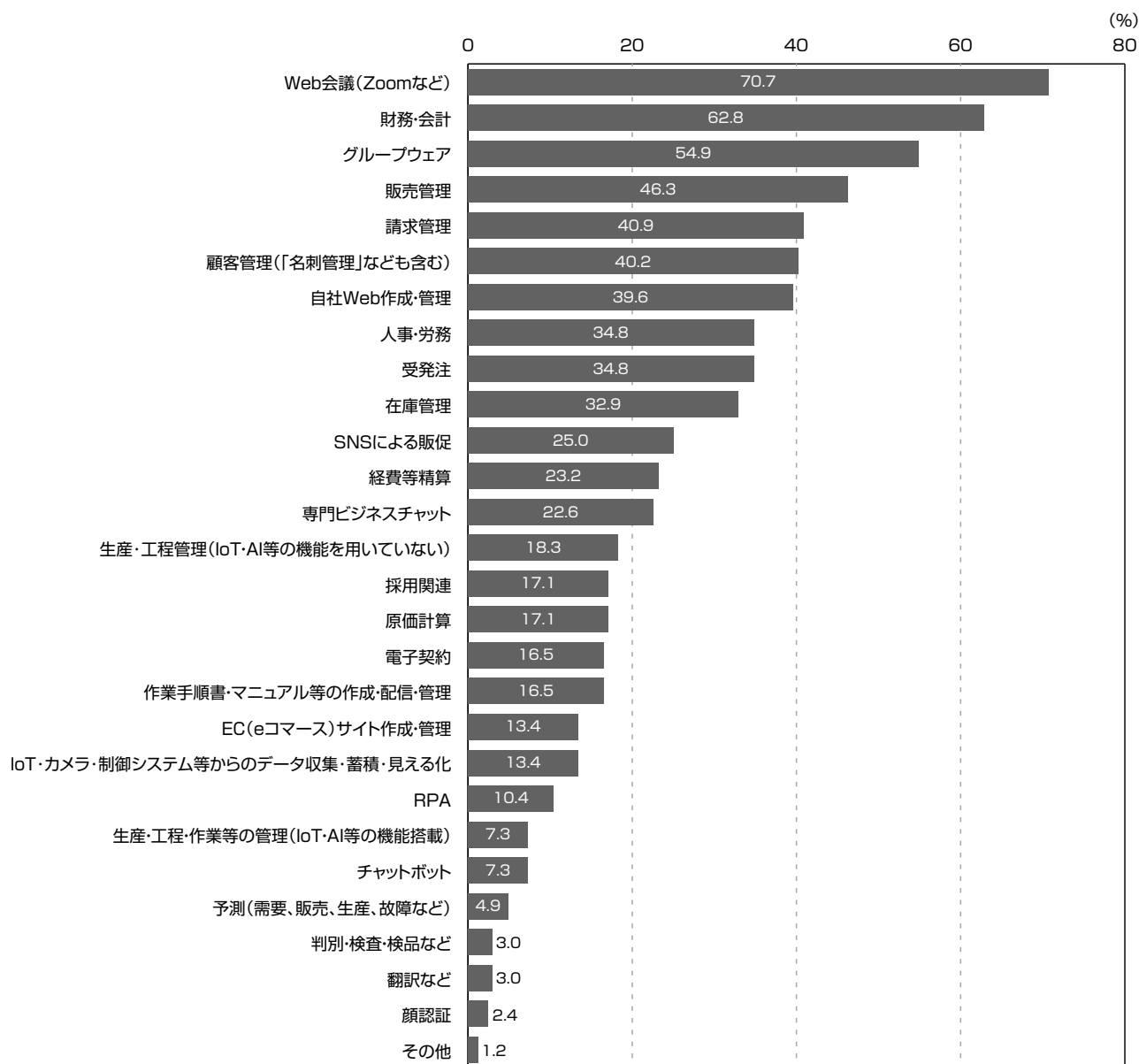
したい」は28.8%にとどまっております、規模・業容拡大を直接的に狙ったIT化/DXに取り組む企業は多くはないことが示されています。なお、以上で述べた「守り」と「攻め」両者を包含する「経営を変革・高度化したい」は46.6%に上り、第3位の結果となった。

「IT化やDXの流れに取り残されたくない」(17.8%)、「取引先等の意向、取引先等の取り組みに触発など」(10.4%)という受動的な理由・動機は多くない。IT化/DXへの取り組みは、自社の課題・ニーズを解決したい、という能動的な意識に基づいた企業の多い結果となった。

逆に、マイナス面の理由・動機・背景につい

ては、上記のようにIT化/DXに消極的な企業が少数であったことから、回答企業の比率はすべて低い水準にとどまった。最も高い項目でも「IT化やDXに取り組むための人材が不足している(いない)」の16.6%であり、続いては「IT化やDXに取り組むための体制や仕組みが不十分」の14.1%であった。なお、このようなマイナス面の理由・動機・背景は、前向きに取り組んでいる(取り組もうとしている)企業も同様に抱えていると思われる。総じてみれば、IT化/DXはこのマイナス面を上回るメリットを期待できる、と判断している企業が多いことがわかった。

図表9 現在、導入・使用しているシステム（以下の項目から選択・複数回答）(N=164)



(3)現在導入しているシステム・今後導入・更新・改善を予定しているシステム

① 現在、導入・使用しているシステムは？ (複数回答)

図表9は、「現在、導入・使用しているシステム」を表している。

Zoomなどの「Web会議」が70.7%で最も多い結果となった。なお、図表1での「社外とのWeb会議」が83.1%でありやや乖離しているが、これは、Web会議システムを利用する際には、会議の主催者以外は専用アプリケーションのインストールをほとんどの場合で要しないためと思われる。

第2位は「財務・会計」が62.8%であり、企業に広く行き渡っていることがわかった。第3位は、サイボウズ、Microsoft、GoogleといったIT企業が提供している「グループウェア」(54.9%)であった。スケジュール・報告管理やワープロ・表計算・プレゼンテーション、電子メールなどの基本業務ソフト、Web会議システムなどをクラウド上で統合したこのシステムが企業に浸透している実態が現れている。続いて、「販売管理」(46.3%)、「請求管理」(40.9%)、「顧客管理」(40.2%)と“営業系システム”が並んでいる。また、「自社Web作成・管理」は39.6%となっている。

管理業務において「財務・会計」と並んで主要な業務である「人事・労務」は、34.8%であった。複雑で手間がかかるこの業務に関するシステムの導入は、現在途上過程であることが示されている。また、「受発注」(34.8%)、「在庫管理」(32.9%)が続いている。さらに、比較的新しいサービスに位置付けられているSlack、LINE WORKSなどの「専門ビジネスチャット」は22.6%、「電子契約」は16.5%であった。

一方、IoT・AIなどの機能を用いたシステムについては、「IoT・カメラ・制御システム等からのデータ収集・蓄積・見える化」(13.4%)、「生産・工程・作業等の管理(IoT・AI等の機

能搭載)」(7.3%)、「チャットボット」(7.3%)、「予測(需要・販売・生産・故障など)」(4.9%)、「判別・検査・検品など」(3.0%)、「翻訳など」(3.0%)、顔認証(2.4%)とすべてで少ない結果となっている。この状況は、サービスの技術・性能面では発展途上の段階である、パッケージのままではなくカスタマイズ(製品・サービス内容の“独自仕様化”)が必要で高額になりやすい、といったことによるものと考えられる。

なお、グラフは示していないが、従業員規模別にみると、ほとんどのシステムで50人以上の企業が49人以下を上回った結果となった。中でも、「Web会議」(49人以下：54.2%・50人以上：87.7%)、「グループウェア」(同38.6%・同71.6%)、「人事・労務」(同19.3%・同50.6%)などで大きな差が現れている。今後におけるIT化/DXの進展の度合いは、従業員数の少ない企業でこうしたシステムの普及が大きなカギを握っているといえよう。

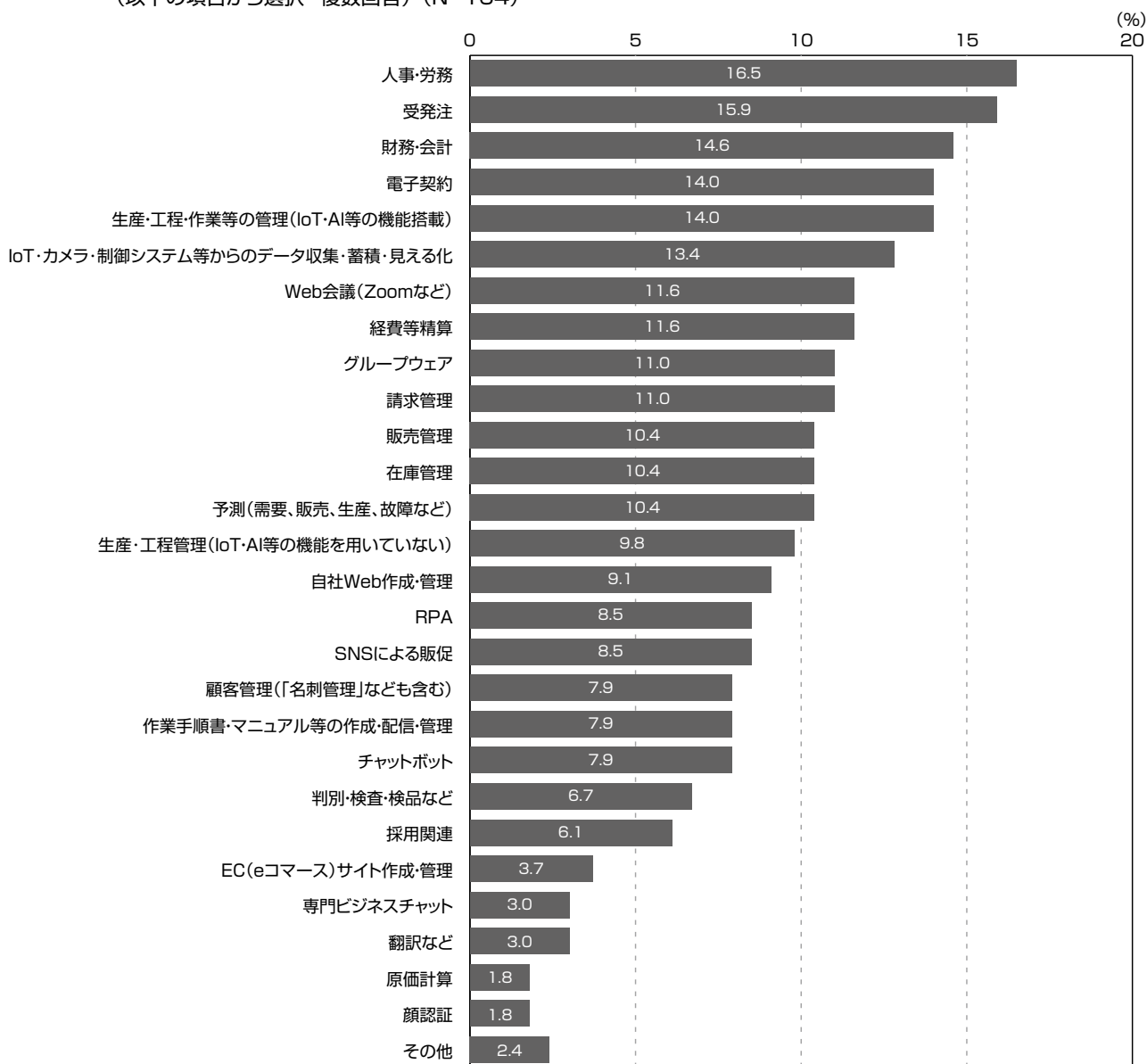
② 今後、導入または機能向上などを目的として更新・改善を予定・検討・希望しているシステムは？ (複数回答)

図表10は、「今後、導入または機能向上を目的として更新・改善を予定・検討・希望しているシステム」を表している。

最も多いのは、「人事・労務」であり16.5%であった。前項でこのシステムの導入が途上過程にあることを述べたが、普及が進みつつあることが示されている。なお、第2位は「受発注」(15.9%)、第3位は「財務・会計」(14.6%)となっている。

本設問の回答結果全般をみると、今後のIT化/DXに向け具体的な予定やイメージがあまり明確になっていないことを特徴として挙げることができる。この結果は昨今よく指摘されているわが国のDXへの取り組みの遅れを反映している、とも考えられよう。

図表 10 今後、導入または機能向上などを目的として更新・改善を予定・検討・希望しているシステム
(以下の項目から選択・複数回答) (N=164)



(4)関係機関への期待・要望など

① IT化/DXに関し、行政機関等への期待・要望などは？(複数回答)

図表 11 は、「IT化/DXに関し、行政機関等への期待・要望など」を表している。

最も多いのは、「『IT導入補助金』など補助制度等の拡充」であり74.2%を占めた。IT化/DXへの取り組みには相応の資金負担を要することから、これを望む企業はやはり多いことが示されている。特に、IT導入補助金やものづくり補助金などは数年にわたって継続されてきたこともあって、数ある補助制度の中でも広く

認知されている。厳しい財政事情が続いているが、IT化/DXが一定の水準にまで行き渡るまでは継続すべき制度であろう。

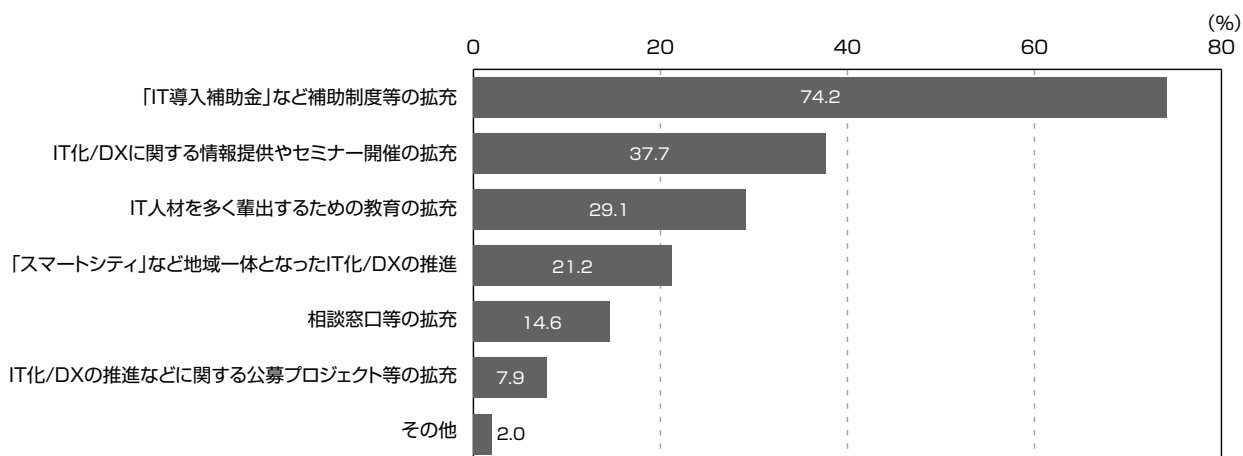
次は「IT化/DXに関する情報提供やセミナー開催の拡充」であり、37.7%であった。第3位は、「IT人材を多く輩出するための教育の拡充」(29.1%)であった。

② IT化/DXに関し、金融機関等への期待・要望などは？(複数回答)

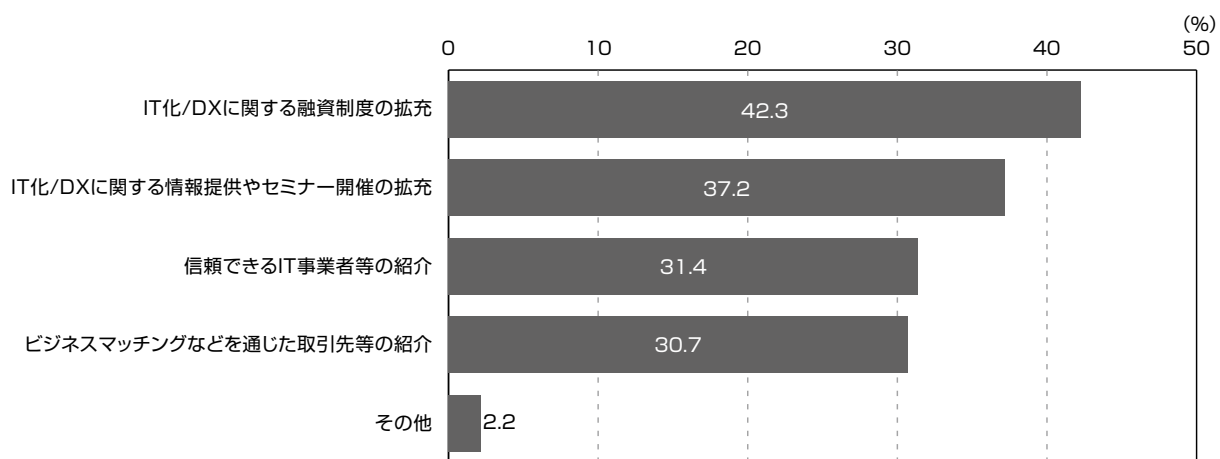
図表 12 は、「IT化/DXに関し、金融機関等への期待・要望など」を表している。

最も多いのは、「IT化/DXに関する融資制

図表 11 IT化/DXに関し、行政機関等への期待・要望など（以下の項目から選択・複数回答）（N=151）



図表 12 IT化/DXに関し、金融機関等への期待・要望など（以下の項目から選択・複数回答）（N=137）



度の拡充]であり 42.3%であった。続いて、「IT化/DXに関する情報提供やセミナー開催の拡充」(37.2%)、「信頼できるIT事業者等の紹介」(31.4%)、「ビジネスマッチングを通じた取引先等の紹介」(30.7%)となっている。いずれも少なくはない回答数であり、金融機関は企業のIT化/DXへの取り組みに対するフォロー・バックアップが求められている。

③ IT化/DXに関し、IT事業者等への期待・要望などは？（複数回答）

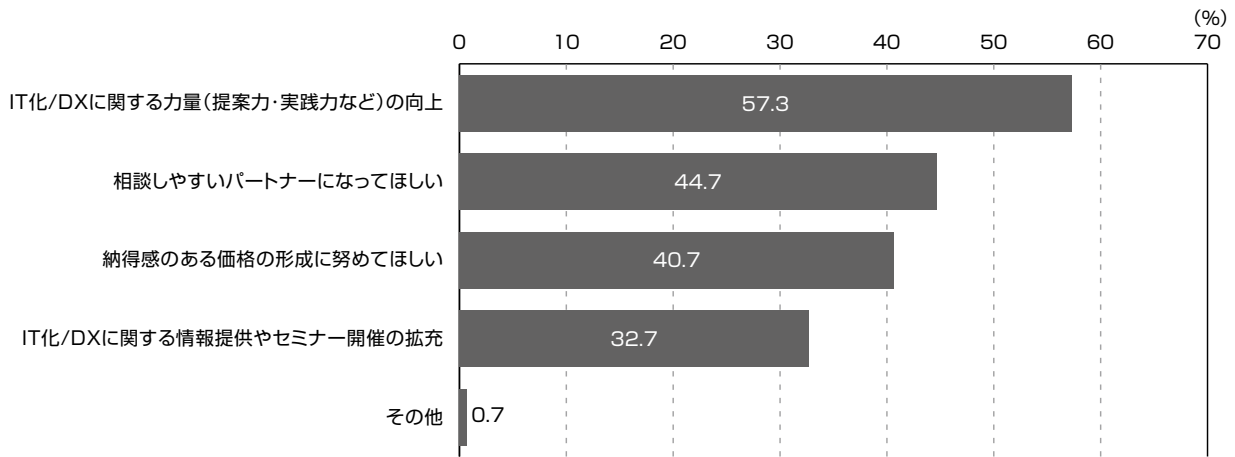
図表 13 は、「IT化/DXに関し、IT事業者等への期待・要望など」を表している。

最も多いのは、「IT化/DXに関する力量(提案力・実践力など)の向上」であり 57.3%を占め

た。この結果は、既に取りがあるIT事業者に対しての企業の見方や評価がそれなりに厳しいことを表したのではないだろうか。IT事業者は、課題解決力を向上させ続けることが求められていると思われる。

続いて、「相談しやすいパートナーになってほしい」(44.7%)、「納得感のある価格の形成に努めてほしい」(40.7%)、「IT/DX化に関する情報提供やセミナー開催の拡充」(32.7%)となっている。これらも少なくはない回答数であり、企業のさまざまなニーズに対応できるべく成長する必要があるだろう。

図表 13 IT化/DXに関し、IT事業者等への期待・要望など（以下の項目から選択・複数回答）（N=150）



4. 特徴的な結果と課題

以上のアンケート結果については、郵送による配布・回収で実施していることから、IT化/DXに消極的な企業の回答が実勢よりも少ないことを考慮する必要がある。とはいえ、この分野において指摘されていることを数多く確認でき、さまざまな課題が提起されていることもわかった。これらに関し、特徴的な結果を再度述べる。

- ・多くの企業が「Web会議」を利用しており、特に社外とのコミュニケーションに際してはほとんどの企業で用いられている。
- ・従業員数が多い企業の方が取り組みに積極的である。今後のIT化/DXの進展には、従業員数の少ない企業における取り組みがより重要となる。
- ・IT化とDXの定義や線引きについて、企業の間でその解釈や捉え方がバラついており、DXが現時点では広く浸透していないことの表れと考えられる。
- ・IT化/DXに取り組む意欲を持つ企業は多い一方で、今後導入・更新・改善を予定・検討・希望しているシステムが明確でない企業も多い。
- ・IoT・AIなどの機能を用いたシステムを導入・利用している企業は依然少ない。

・補助制度などの拡充を期待・要望している企業は多く、政策面での対応が求められている。

おわりに

IT事業者は、機能・製品・サービスの市場への投入だけではなく、ユーザー側のあるべき姿や世の未来像も提唱し続けてきた。しかし、短いブームに終わることが数多くあったことから、DXも同じような道をたどるのではないかとみる向きも多い。確かに、IoTやAIについても、少し前にみられたブームが過ぎたように今は見受けられる。しかし、これらは私たちの身の回りやビジネスの中に、“いつの間にか”取り込まれてきており、コモディティ化したサービスも増えている。

今は、「クラウド」、「サブスクリプション（多くは『月額払い』形式を採用）」でのITサービスが数多く提供されている。こうしたサービスでは、試行してみたが自社に合わない、失敗したなどとなっても、手軽に止められるものが多い。また、さまざまな補助制度も継続されている。過去と比べると、ユーザー企業にとってITの“敷居”はかなり低くなっているのである。加えて、筆者は企業におけるIT化をウォッチし続けてきたが、「試しにやってみよう」というスタンスで取り組む方が成功結果を得やすい、ということを実感している。

「よくわからない」、「迷っている」という企業ほど、「やってみる」ことを選択すべきと思われる。また、IT化よりもDXを重視して取り組むのが理想ではあるが、これにこだわるがゆえにスピードが遅くなっては本末転倒である。「走りながら考える」ことの方が、DXに早くつながるケースが多いのではないか。

いずれにしても、多くの企業が乗り出すようになれば、バラつきがみられる「IT化」と「DX」の境界はおのずと明確化するであろう。そうなるべく、企業、IT事業者、金融機関、行政などすべての当事者におけるより一層の取り組みが求められている。

<参考文献>

- ・総務省[編]「令和3年版 情報通信白書」
- ・蔭西義輝「徳島IoT活用研究会の活動と今後について」徳島経済研究所 徳島経済2020 Autumn/Vol.105
- ・蔭西義輝「DX（デジタルトランスフォーメーション）について～県内企業の事例などから～」徳島経済研究所 徳島経済2021 Spring/Vol.106