

令和4年度「IT利活用による業務効率化支援に関する実態調査アンケート」報告書

■調査目的 会員事業所等における業務のIT化の現状や、支援に対する要望を把握することにより、今後のIT利活用への効果的な支援を進める。

■対象者 商工会員等

■実施期間 令和4年12月15日～令和5年3月17日

■調査方法 アンケート用紙を郵送または窓口配布⇒GoogleフォームまたはFAX回答

■回答者数 269者

■回答者の属性

(1) 業種

製造業	44
サービス業	84
建設業	64
宿泊業	10
卸・小売業	47
創業予定者	0
その他	11
無回答	9

(2) 代表者の年齢

29歳以下	1
30代	9
40代	48
50代	73
60代	71
70歳以上	61
無回答	6

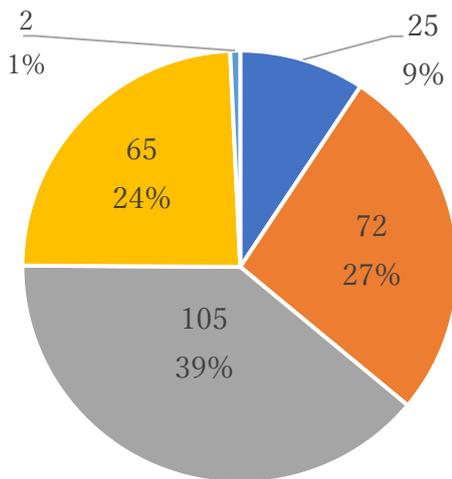
(3) 従業員数

0人	47
1～5人	153
6～20人	39
20人以上	24
無回答	6

Q1 IT活用による業務効率化の状況について、あてはまる項目を選択してください。

267 件の回答

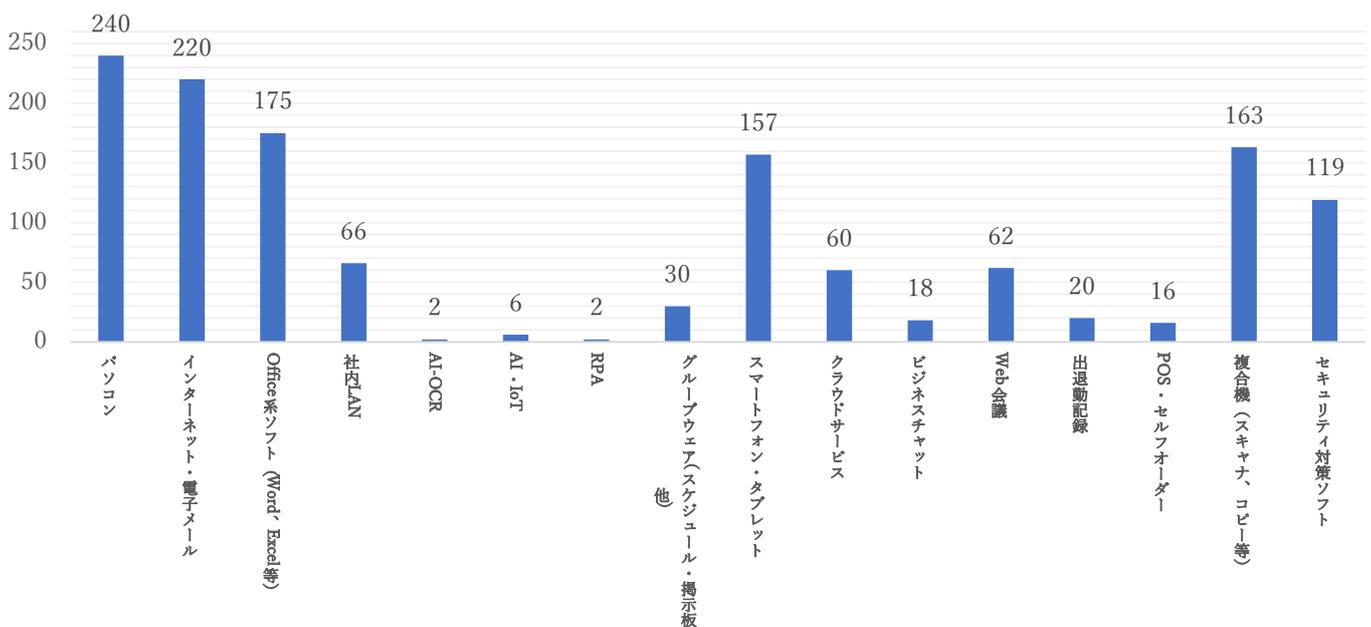
IT を活用した業務効率化に積極的に取り組み、成果を得ている。	25
業務の一部を IT 活用により効率化し、引き続き IT 化を進める計画がある。	72
業務の一部を IT 活用により効率化したが、以降の対策は停滞しており、紙文化が多く残っている。	105
IT 化は特に行っていない。ほぼ紙や電話・FAX・口頭連絡で業務を回している。	65
無回答	2



- IT を活用した業務効率化に積極的に取り組み、成果を得ている。
- 業務の一部を IT 活用により効率化し、引き続き IT 化を進める計画がある。
- 業務の一部を IT 活用により効率化したが、以降の対策は停滞しており、紙文化が多く残っている。
- IT 化は特に行っていない。ほぼ紙や電話・FAX・口頭連絡で業務を回している。
- 無回答

全体の約 1 割が、IT を活用した業務効率化に積極的に取り組み成果を得ていると回答した。一方で、いまだ紙文化が多く残っている、または IT 化は特に行っていないという回答が、全体の過半数以上を占めた。

Q2 IT ツールの利用状況（複数選択可）



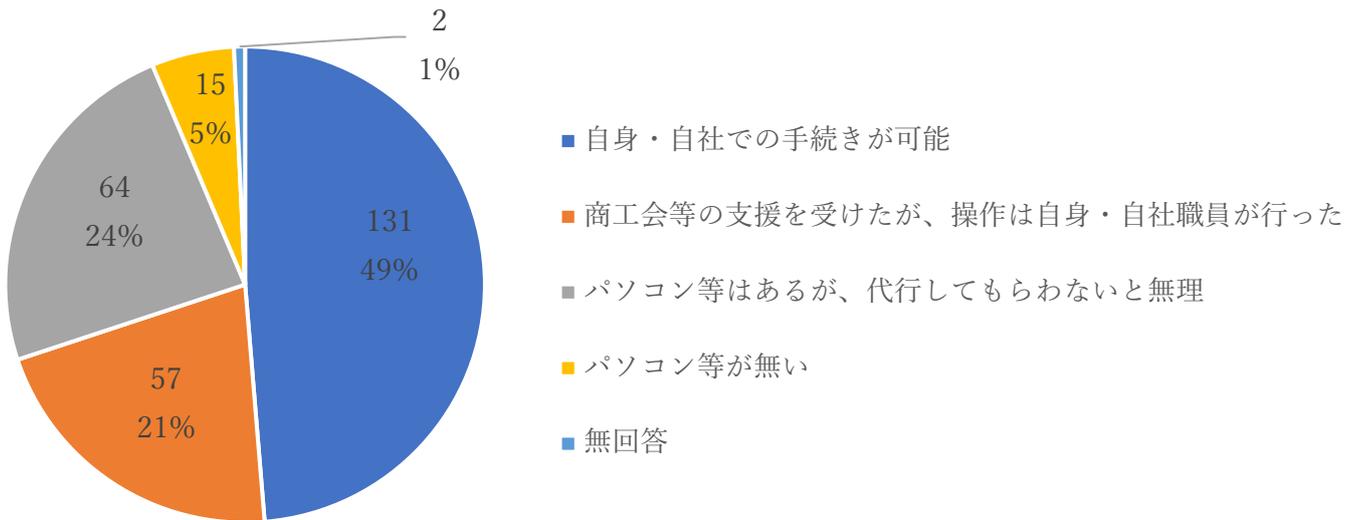
全体の 9 割近い回答者がパソコンや電子メールを利用しており、Office 系ソフトを利用している回答者も 7 割近くにのびた。一方で、パソコン利用者の約半数がセキュリティ対策ソフト未導入という結果となった。

Q3 パソコン操作のスキル

267 件の回答

（【例】補助金をデジタル申請する場合など）

自身・自社での手続きが可能	131
商工会等の支援を受けたが、操作は自身・自社職員が行った	57
パソコン等はあるが、代行してもらわないと無理	64
パソコン等が無い	15
無回答	2

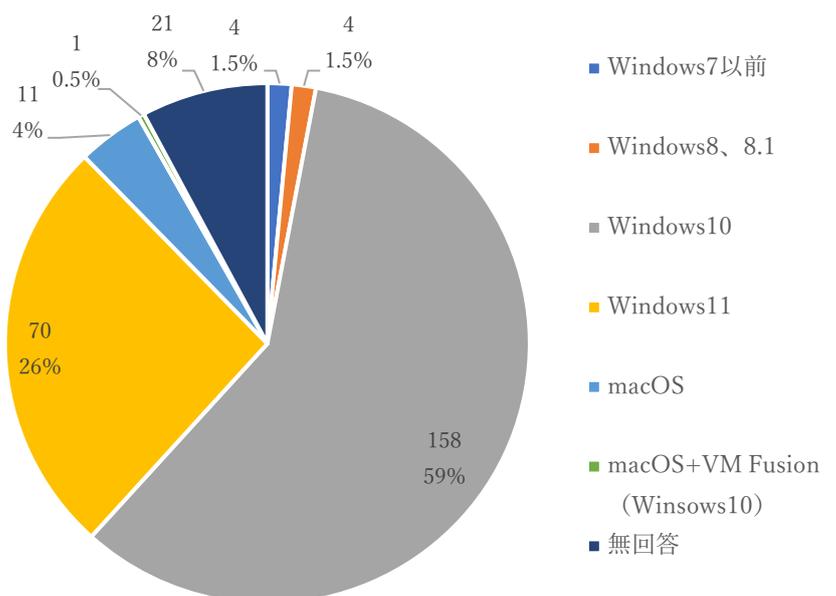


全体の約7割の回答者が、自身・自社で補助金等の電子申請が可能と回答した。
一方で、パソコンを保有しているが自身で申請手続きは無理との回答も3割弱あった。

Q4 (パソコンを所有している場合) パソコンのスペック

248 件の回答

Windows7 以前	4
Windows8、8.1	4
Windows10	158
Windows11	70
macOS	11
macOS+VM Fusion (Winsows10)	1
無回答	21

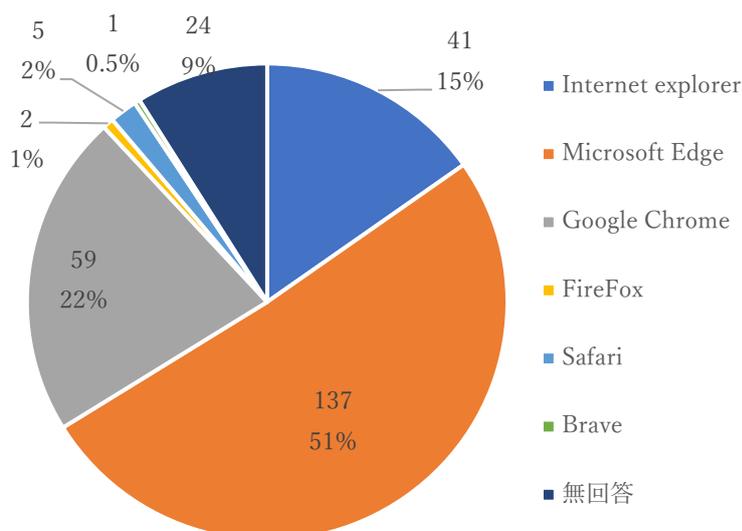


全体の9割以上の回答者が、Windowsを利用している。
そのうち約3割が、2021年10月リリースの最新版「Windows11」を使用している。

Q5 (パソコンを所有している場合) インターネットブラウザの種類

245 件の回答

Internet explorer	41
Microsoft Edge	137
Google Chrome	59
FireFox	2
Safari	5
Brave	1
無回答	24



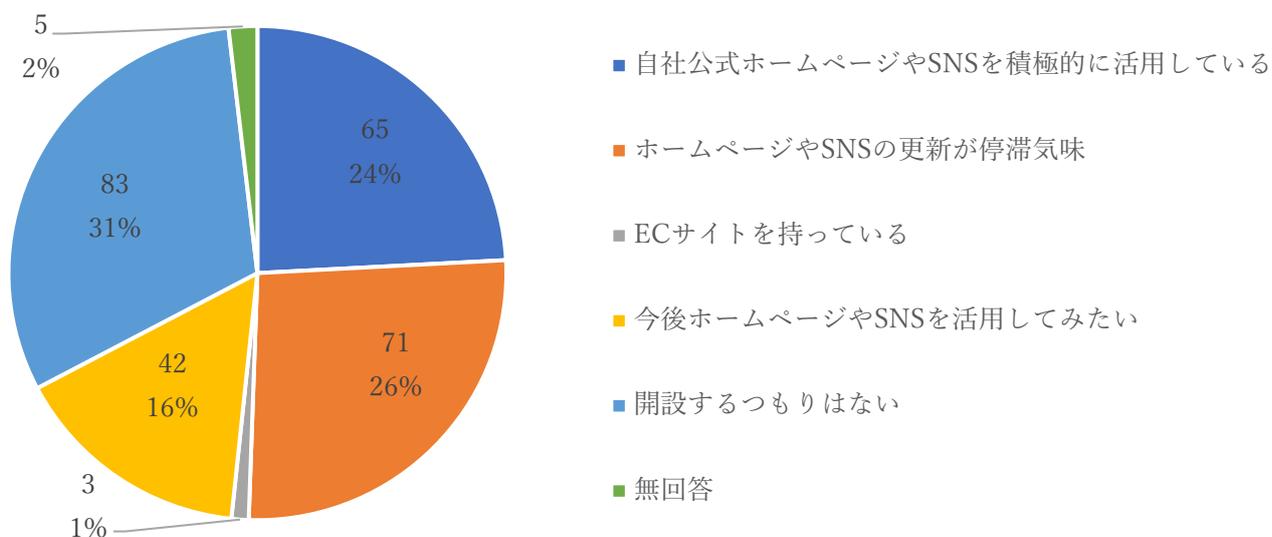
最も多く利用されているのは、Microsoft Edge だった。

次いで Google Chrome、Internet explorer の順に利用者が多い結果となった。

Q6 ホームページ・SNSの利用状況

264 件の回答

自社公式ホームページや SNS を積極的に活用している	65
ホームページや SNS の更新が停滞気味	71
EC サイトを持っている	3
今後ホームページや SNS を活用してみたい	42
開設するつもりはない	83
無回答	5



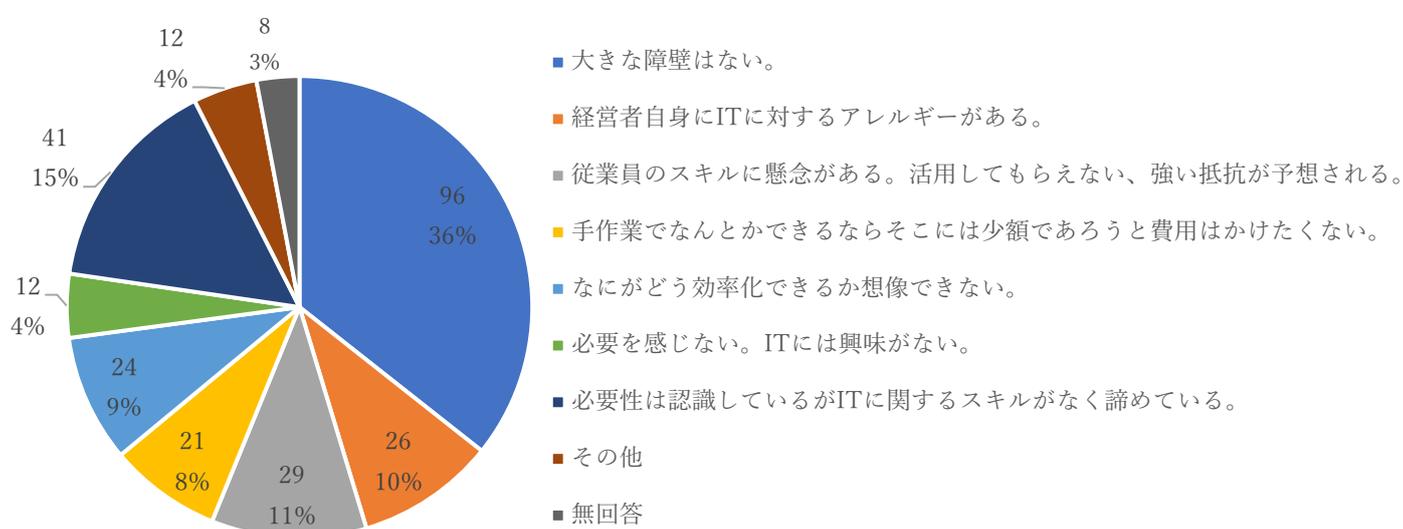
回答者の約 3 割が、自社ホームページや SNS を積極的に活用している。

さらに「自社サイトの更新が停滞気味」と「今後新たに活用したい」という回答者が全体の半数を占めており、ホームページや SNS 活用について事業者の大きなニーズがあることがわかる。

Q7 今後のIT化推進に対する課題と認識されている項目を選択してください。

261件の回答

大きな障壁はない。	96
経営者自身にITに対するアレルギーがある。	26
従業員のスキルに懸念がある。活用してもらえない、強い抵抗が予想される。	29
手作業でなんとかできるならそこには少額であろうと費用はかけたくない。	21
なにがどう効率化できるか想像できない。	24
必要を感じない。ITには興味がない。	12
必要性は認識しているがITに関するスキルがなく諦めている。	41
その他	12
無回答	8



今後のIT化推進に対して、回答者の4割弱が大きな障壁はないと回答している。

対してIT化推進に課題を感じている回答者は、経営者自身の問題や従業員のスキル、業務効率化のイメージが湧かないことや費用面など、課題認識は多岐にわたる結果となった。

Q8 パソコンやITツールによらず、ノートや紙媒体、手計算で管理している業務のうち、IT利活用で効率化できるのであれば取り組んでみたいとお考えの業務。 (「なし」・「特になし」は省略しています)

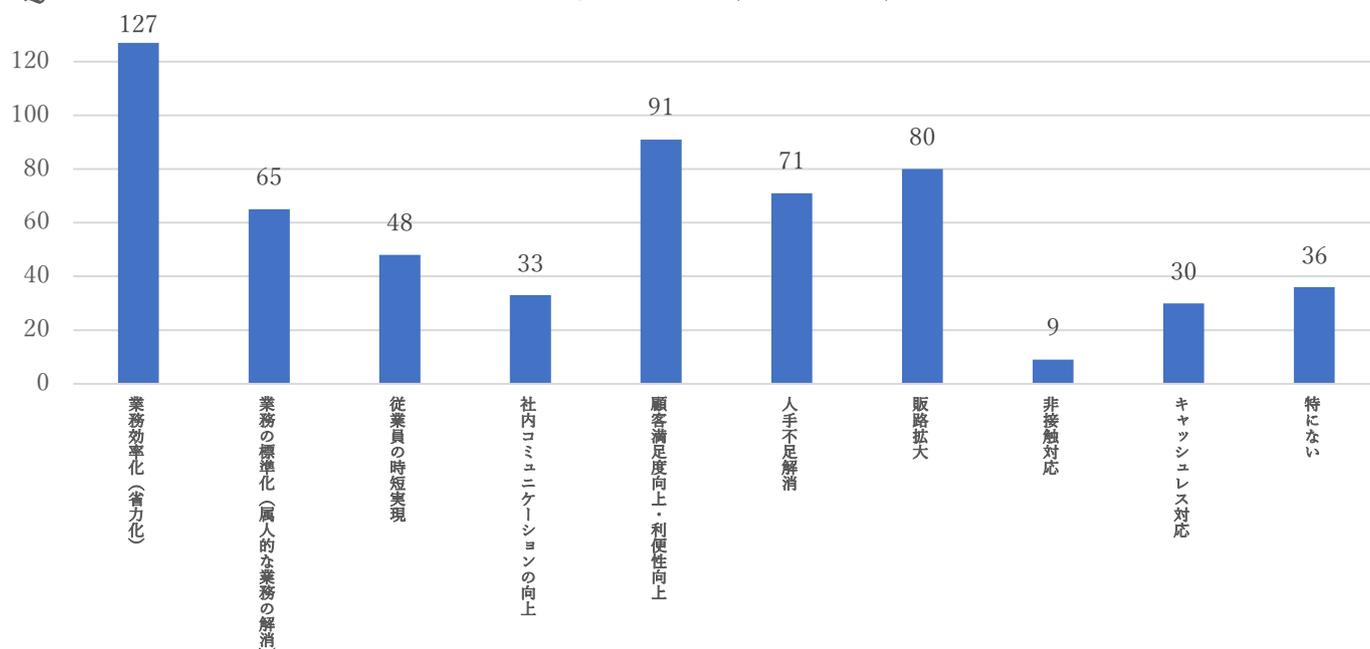
多くいただいたご意見 (抜粋)

- ・書類管理 (請求書、納品書、公的書類、竣工書類)
- ・会計業務 (帳簿管理、記帳、売上管理)
- ・経理業務 (請求書関連、領収書、経費管理)
- ・労務 (給料明細作成、勤怠管理、社会保険)
- ・税務
- ・管理業務 (製品、在庫、施行、図面、貯蔵品等の棚卸)
- ・顧客対応 (顧客台帳、予約受付、利用受付、修理受付)

その他のご意見

- ・情報共有 (グループウェア)
- ・法人銀行カードの導入
- ・pos 導入
- ・レジの導入
- ・見積業務・CAD ソフト

Q9 現在の課題、または今後強化したい業務・施策 (複数選択可)

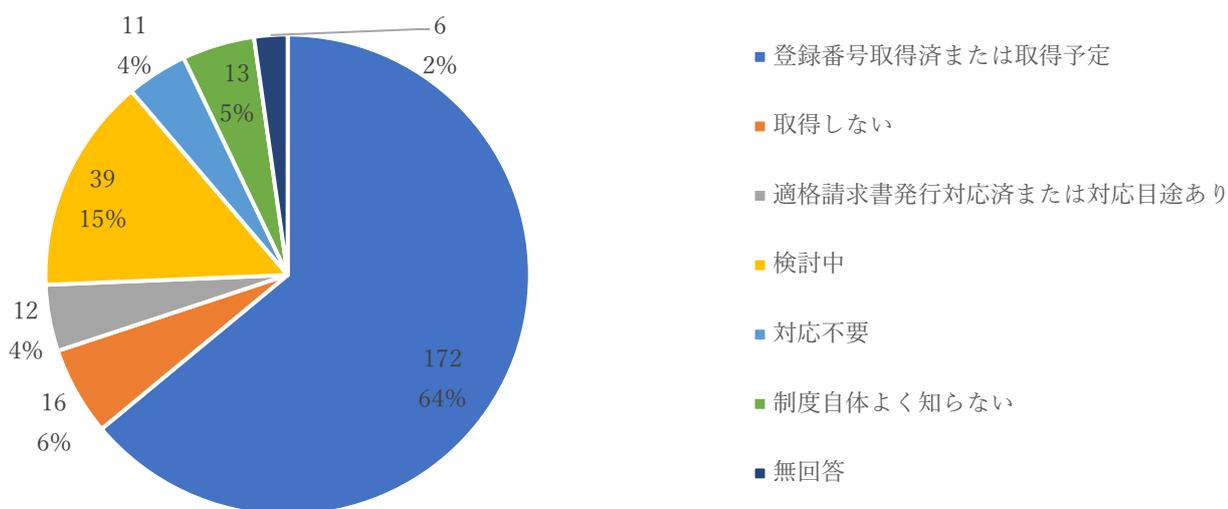


ITを活用して業務効率化・標準化を進め、人手不足を解消したいという回答が多くみられた。また、IT活用を通して販路拡大、顧客満足度向上を目指したいという回答が3割近くにのぼった。

Q10 インボイス制度対応状況について現状をご回答ください

263件の回答

登録番号取得済または取得予定	172
取得しない	16
適格請求書発行対応済または対応目途あり	12
検討中	39
対応不要	11
制度自体よく知らない	13
無回答	6

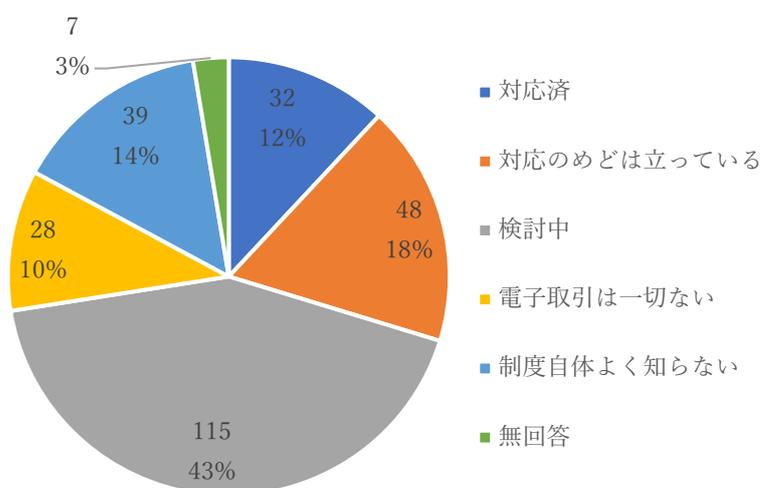


回答者の6割超が、インボイス制度に対応済みという結果となった。
 なお、現段階ではインボイス制度への対応を検討中と答えた回答者は14.8%であった。

Q11 電子帳簿保存法（電子取引の電子保存）対応について現状をご回答ください

262件の回答

対応済	32
対応のめどは立っている	48
検討中	115
電子取引は一切ない	28
制度自体よく知らない	39
無回答	7

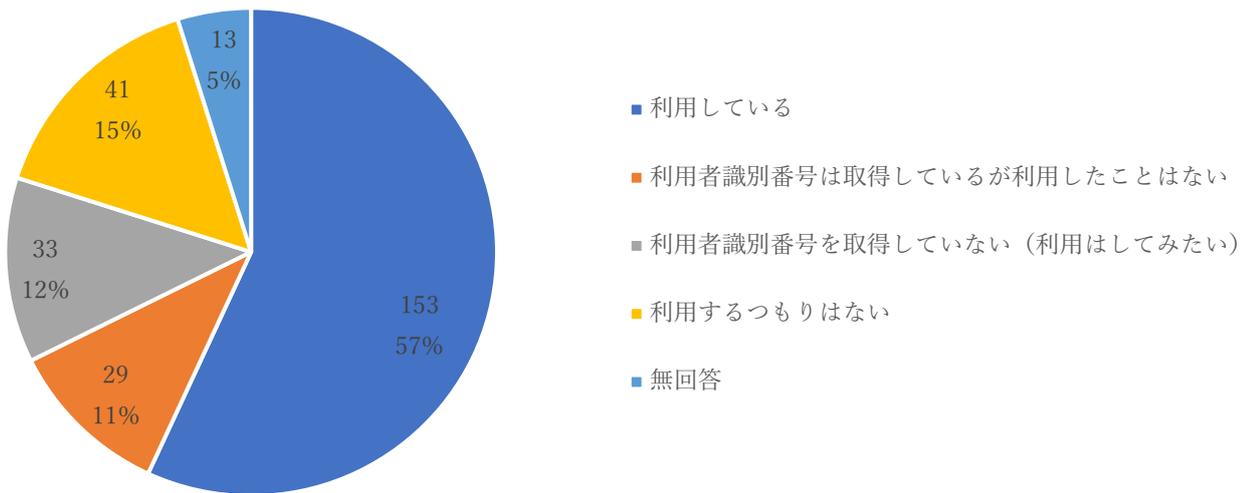


電子帳簿保存法への対応について、対応済みと答えた回答者は全体の約1割にとどまった。
 約半数の回答者が対応について検討中と答える中、制度自体よく知らないと答えた回答者も14.9%にのぼった。

Q12 国税電子申告・納税システム（e-Tax）の利用状況について現状をご回答ください

256 件の回答

利用している	153
利用者識別番号は取得しているが利用したことはない	29
利用者識別番号を取得していない（利用はしてみたい）	33
利用するつもりはない	41
無回答	13



全体の約6割の回答者が、e-tax システムを既に利用していると回答した。
また、今後 e-tax システムを利用してみたいと答えた回答者が 12.9%となった。

Q13 IT 利活用化に関し、商工会の支援を希望しますか？

全回答者（269者）のうち、30者から「希望あり」の回答をいただき、各商工会の支援へつなげた。

その他、事業のデジタル化・効率化について商工会に期待すること、ご要望等

多くいただいたご意見（抜粋）

- ・インボイス制度の情報提供
- ・IT化の情報提供、Web勉強会の開催
- ・トラブル時のアドバイス
- ・パソコンのスキルアップ
- ・国や県の助成事業、補助金についての情報提供
- ・他社事例を知りたい
- ・個社に合わせた導入提案、導入支援
- ・商工会からの情報発信（チラシ、会報）をデジタル化して欲しい

■考察

1 アンケート結果から分かること

- IT活用によって積極的に業務効率化へ取り組み、成果を上げている回答者は全体のうち約1割だった。
- 加えて、すでに業務の一部をIT化している事業者も7割近くあることを含めれば、全体で8割の事業者がIT化に取り組んでいるといえる。
- 一方で、IT・デジタル化対応に無関心だったり後ろ向きな回答も、すべての設問で2割程度いた。
- IT化について課題を感じている回答者は6割を超えており、主に費用対効果をイメージしにくい点などがハードルとなっていることがうかがえる。
- しかし請求書や給与明細作成、労務管理などの業務をIT化によって効率化したいというニーズは強いことから、多くの事業者は省コストできめ細かな改善につながるIT化を求めていると推察できる。
- ホームページやSNSを通じた自社の情報発信には、全回答者のうち5割超が取り組んでいるが、そのうち半数は更新が停滞気味と回答している。
- インボイス制度については全体の7割が対応済みという回答だった一方で、電子帳簿保存法への対応済みは3割程度に留まることから、さらなる制度の普及促進が必要。

2 今後の支援の方向性

- Q9の結果を参考に、多くの事業者が課題として抱える「業務効率化（省力化）」、「顧客満足度向上」、「販路開拓」、「人手不足解消」に役立つIT化に焦点を当てた啓発や情報提供を積極的に進める。
- IT化へ取り組みたいと考える事業者に対し、操作がシンプルかつ少コストの基本ツールを紹介する個社支援プログラムを用意する。
- IT導入やデジタル化に伴う疑問点や困りごとを上席専門経営支援員（IT担当）が迅速に解決していく。
- 事業環境変化に伴う課題解決を円滑に進めるためのITセミナーや専門家派遣のしくみをフル稼働させ、インボイス制度や電子帳簿保存法、デジタル申請等への対応を幅広くバックアップする。
- 商工連ホームページを強化し、補助金・助成金やSNS、IT活用事例等をタイムリーに情報提供するしくみを検討する。