

中小企業デジタル化実態アンケート調査結果

調査目的

当所会員事業所の多くを占める中小・小規模企業のデジタル化に対する悩みや課題などを抽出し、現状・実態を調査、今後の中小企業に対するデジタル化支援に結びつけることを目的に実施。

調査期間 令和4年5月10日～31日

調査対象 当所会員事業所2,672社

回答企業数 376社(郵送268社 71%・Web108社 29%)

回収率 14.1%

設問1) 回答事業者の概要

業種	回答数	割合
小売	72	19.1%
卸売	33	8.8%
建設	55	14.6%
製造	43	11.4%
サービス	111	29.5%
その他	57	15.2%
無回答	5	1.3%
合計	376	100.0%

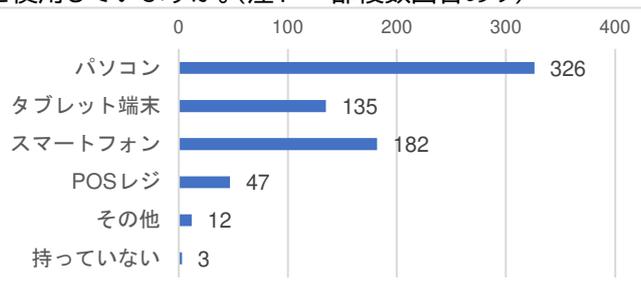
従業員規模	回答数	割合
0名	36	9.6%
1～5名	141	37.5%
6～20名	105	27.9%
21～50名	37	9.8%
51～100名	20	5.3%
100名以上	24	6.4%
無回答	13	3.5%
合計	376	100.0%

業種(その他)

・事業協同組合 ・一般財団法人(ベンチャー支援) ・米等の生産販売

設問2) 貴社のIT環境についてお聞きします。どのような機器を使用していますか。(注1:一部複数回答あり)

項目	回答数	割合
1 パソコン	326	86.7%
2 タブレット端末	135	35.9%
3 スマートフォン	182	48.4%
4 POSレジ	47	12.5%
5 その他	12	3.2%
6 持っていない	3	0.8%

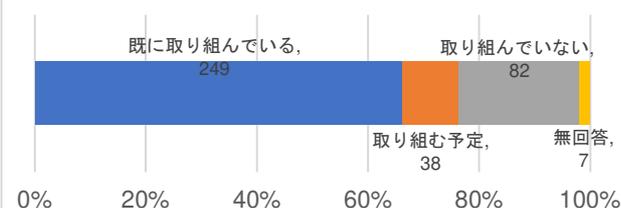


約9割が「パソコン」を使用。「POSレジ」は全体の12.5%だが、小売業に対する割合にすると65.2%がPOSレジを使用しているものと推測される。

*注1:この設問では、Webフォームで複数回答ができない設定であったため、主に使用している機器としてパソコンのみを選択した可能性がある。

設問3) 貴社のデジタル化の状況についてお聞きします。

項目	回答数	割合
1 既に取り組んでいる	249	66.2%
2 取り組む予定	38	10.1%
3 取り組んでいない	82	21.8%
4 無回答	7	1.9%
合計	376	100.0%



デジタル化とは・・・

①アナログをデジタルに変えること

従来アナログで行っていた業務をデジタルを用いて行うように変化させること。例えば、FAXからメールへの切り替えや、請求書などをデータ化しペーパーレス化すること、対面の会議をWEB会議にすること等も含まれる。

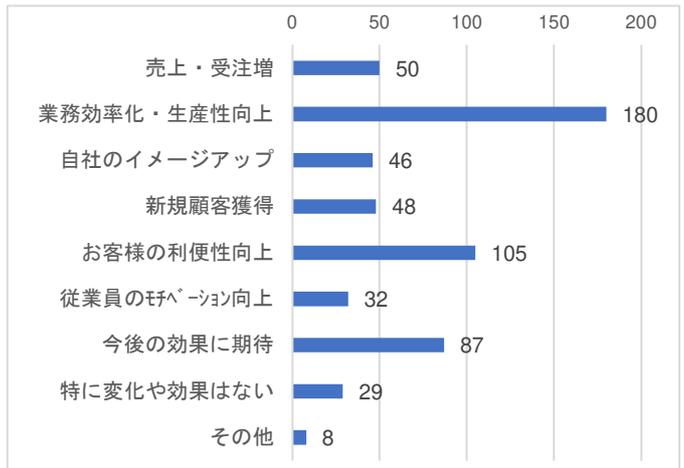
②デジタル技術やデータをもとに新しい価値を創造すること

単にアナログをデジタルへ変換するだけでなく、最新のデジタル技術やデータをもとに、使用中の機器や仕組みを進化させ、商品やサービスに新たな価値を付加することで、従来は存在しなかったビジネスモデルをユーザーに提供すること。

「既に取り組んでいる」が約7割、その効果等については設問4を参照。また、「取り組む予定」の現状は設問5、「取り組んでいない」理由等は設問6を参照。

設問4)デジタル化に「既に取り組んでいる」と回答した方にお聞きします。デジタル化実施後の変化についてお聞かせください。(複数回答)

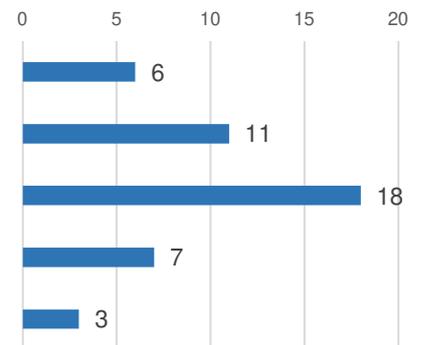
項目	回答数	割合 対回答企業249社
1 売上・受注増	50	20.1%
2 業務効率化・生産性向上	180	72.3%
3 自社のイメージアップ	46	18.5%
4 新規顧客獲得	48	19.3%
5 お客様の利便性向上	105	42.2%
6 従業員のモチベーション向上	32	12.9%
7 今後の効果に期待	87	34.9%
8 特に変化や効果はない	29	11.6%
9 その他	8	3.2%



- ・ 経費の削減
- ・ テレワークの実現
- ・ 売上管理がやりやすくなった
- ・ 簡易的な遠隔臨場を実施したことにより、調査の段階で遠方地へ直接足を運ぶ必要がなくなり、経費削減に繋がった
- ・ 個々の差異が出る 効率的ではない人もいる
- ・ 業務面は進んでいるが、総務・経理面では遅れています。
- ・ 設立当初から業務はデジタルで行っているので変化はありません
- ・ 特になし

設問5)デジタル化に「取り組む予定」と回答した方にお聞きします。実施に至っていない理由をお聞かせください。(複数回答)

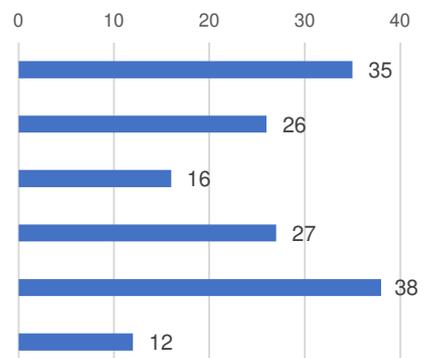
項目	回答数	割合 対回答企業38社
1 実施したいシステム等は決まっているが絞り込めていない	6	15.8%
2 具体的に実施したいシステム等が決まっていない	11	28.9%
3 何となく実施したいイメージはできているが、どんなシステムがあるかがわからない	18	47.4%
4 実施したいとは思っているが、何から始めたらよいかかわからない	7	18.4%
5 その他	3	7.9%



- ・ 発注者の市町村または県に合わせて実施するため
- ・ 本社の指示(2)

設問6)デジタル化に「取り組んでいない」と回答した方にお聞きします。その理由をお聞かせください。(複数回答)

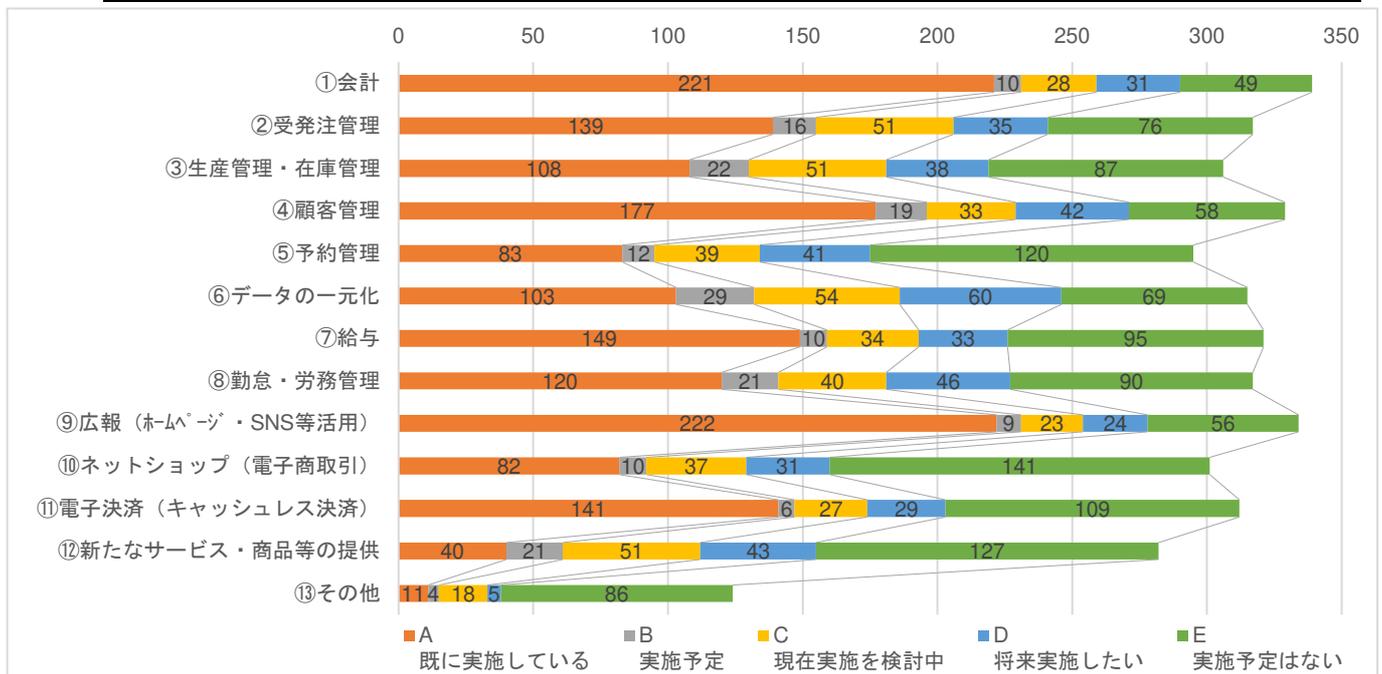
項目	回答数	割合 対回答企業82社
1 導入費用・運用コストがかかる	35	42.7%
2 導入後の効果が期待できない	26	31.7%
3 社内調整が大変	16	19.5%
4 デジタル化の責任者がいない	27	32.9%
5 デジタル化の流れについていけない	38	46.3%
6 その他	12	14.6%



- ・ 特に必要なし(4)
- ・ 業務負担が大きい
- ・ 商品仕入れ業者から話を聞く
- ・ せいぜい帳簿を書くことくらいだから
- ・ 誤送金などの安全が担保されていない
- ・ 提出書類や記録はすべて紙ベースと指定されているため

設問7) デジタル化の取組状況と今後の予定を教えてください。

分野	A 既に実施 している	B 実施予定	C 現在実施 を検討中	D 将来実施 したい	B+C+D 小計	E 実施予定 はない
①会計	221	10	28	31	69	49
②受発注管理	139	16	51	35	102	76
③生産管理・在庫管理	108	22	51	38	111	87
④顧客管理	177	19	33	42	94	58
⑤予約管理	83	12	39	41	92	120
⑥データの一元化	103	29	54	60	143	69
⑦給与	149	10	34	33	77	95
⑧勤怠・労務管理	120	21	40	46	107	90
⑨広報(ホームページ・SNS等活用)	222	9	23	24	56	56
⑩ネットショップ(電子商取引)	82	10	37	31	78	141
⑪電子決済(キャッシュレス決済)	141	6	27	29	62	109
⑫新たなサービス・商品等の提供	40	21	51	43	115	127
⑬その他	11	4	18	5	27	86



【その他】

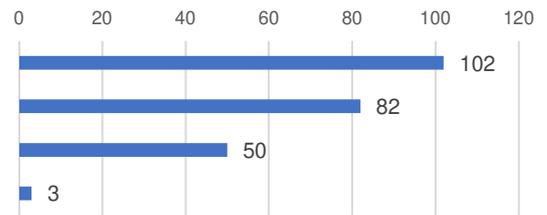
- ・ コロナ禍における在宅勤務体制の構築と社内PCの外部からのリモート操作環境の構築済み
- ・ オンライン対面
- ・ ネット面談、ネット手続き
- ・ 会議やテレワーク
- ・ お客様問い合わせや返信のデジタル化
- ・ 子育て・安全教育
- ・ 契約書類(請求・領収書)のペーパーレス化
- ・ 社内SNSや契約書の電子化
- ・ 請求書紙面を廃止しメールで送付
- ・ 契約書等、書面の署名等
- ・ e-tax
- ・ 経費精算等
- ・ EDI(電子データ交換:契約書などを通信回線等を用い電子的に行うシステム)
- ・ イン트라ネットでの社内情報共有
- ・ タブレットによる利用者の経過記録入力
- ・ 顧客用スマートフォンアプリの導入
- ・ LINE等を生かした販売促進
- ・ SNSを活用した情報発信を予定している
- ・ 建設DXとよばれる分野、建設現場でのデジタル化の推進
- ・ DX活動に伴う推進
- ・ 検討中(2)
- ・ 実施予定なし(3)

既に実施している取組では「広報(HP・SNS等活用)」「会計」が最も多く、次いで「顧客管理」「給与」「電子決済」「受発注管理」の順、「新たなサービス・商品等の提供」はまだ少ないようだ。
 実施予定・実施を検討中・将来実施したい取組では、「データの一元化」が最も多く、次いで「新たなサービス・商品等の提供」と、いずれも簡単に取り組めるものではない分野。その他、「生産管理・在庫管理」「勤怠・労務管理」「受発注管理」が多く、業務の効率化や生産性の向上に向けDXを活用したいことが窺える。
 実施予定はない取組は、「ネットショップ」「新たなサービス・商品等の提供」「予約管理」「電子決済」など、業種により必要としない取組が多かった。

小売・飲食・サービスなど消費者に直接サービス等を提供している方への設問

設問7-①)既にキャッシュレス決済を導入されている方にお聞きします。導入しているキャッシュレス決済を教えてください。(複数回答)

	項目	回答数	割合 対回答企業141社
1	クレジットカード・デビットカード	102	72.3%
2	QRコード決済(PayPay・d払い・au Pay・楽天ペイなど)	82	58.2%
3	電子マネー(Suica・PASMOなど)	50	35.5%
4	その他	3	2.1%

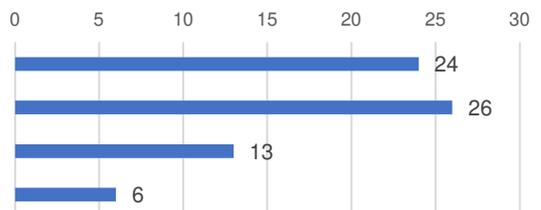


バーコード決済
クロネコWEBクレジット
STORES決済(JCB, Visa, mastercardなど)

キャッシュレス決済を導入していると回答した141社のうち、約7割が「クレジットカード・デビットカード」を導入、「QRコード決済(PayPay・d払い・au Pay・楽天ペイなど)」も約6割が導入している。小売業や飲食業だけでなく、様々な業種でキャッシュレス決済が浸透してきているようだが、まだまだ導入率は低い。

設問7-②)キャッシュレス決済を「実施予定」「実施を検討中」「将来実施したい」と回答した方にお聞きします。導入したいキャッシュレス決済を教えてください。(複数回答)

	項目	回答数	割合 対回答企業62社
1	クレジットカード・デビットカード	24	38.7%
2	QRコード決済(PayPay・d払い・au Pay・楽天ペイなど)	26	41.9%
3	電子マネー(Suica・PASMOなど)	13	21.0%
4	その他	6	9.7%

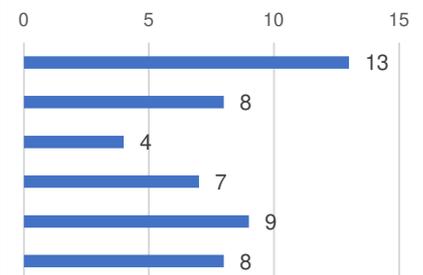


- ・顧客ニーズの調査結果等に基づき選定したい。
- ・種類を増やしていきたい
- ・よくわからない
- ・カード・電子マネー、QRコード決済のそれぞれの性質がわからないから答えられない

キャッシュレス決済を「実施予定」「実施を検討中」「将来実施したい」と回答した62社のうち、約4割が「クレジットカード・デビットカード」、「QRコード決済(PayPay・d払い・au Pay・楽天ペイなど)」を導入したいと回答。この設問では、「QRコード決済(PayPay・d払い・au Pay・楽天ペイなど)」が「クレジットカード・デビットカード」を上回った。

設問7-③)キャッシュレス決済について「実施予定はない」と回答した方にお聞きします。その理由をお聞かせください。(複数回答)

	項目	回答数	割合 対回答企業109社
1	導入費用・運用コストがかかる	13	11.9%
2	入金サイクルが遅い	8	7.3%
3	決済サービスが多すぎて消費者のニーズをカバーしきれない	4	3.7%
4	導入後の効果が期待できない	7	6.4%
5	デジタル化の流れについていけない	9	8.3%
6	その他	8	7.3%



- ・販売金額が高額のため(2)
- ・顧客が限定的で、現状は不要。現金払いで済ませています。
- ・顧客が高齢者メインなので利用できない
- ・取引先が神社や寺で、その環境ではない
- ・導入したが使用する顧客がいなかった。
- ・検討中
- ・必要性を感じない

設問7-④)お財布アプリ「会津財布」について、使えるお店として登録していますか。

	項目	回答数	割合 対回答企業376社
1	既に登録している	7	1.9%
2	登録を検討中	13	3.5%
3	登録していない	176	46.8%
4	無回答	180	47.9%
	合計	376	100.0%

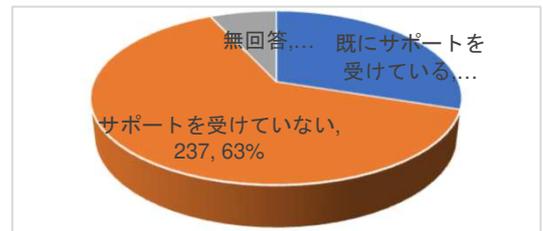
設問7-⑤)使えるお店として登録していない理由をお聞かせください。

	項目	回答数	割合 対回答企業176社
1	登録後の効果が期待できない	45	25.6%
2	会津財布を知らない	97	55.1%
3	その他	31	17.6%
4	無回答	3	1.7%
	合計	176	100.0%

- ・ アプリは入れているが需要がなさそう
- ・ 個人的には知っているがまだまだ周知が足りないと感じている。
- ・ 同様の独自サービスが多々あり、デジタル化遅延を助長しているとも考えているため
- ・ 数ある電子決済との差別化がわからないため
- ・ 現金一本の方が早い場合が多い
- ・ エアペイで一元管理
- ・ キャッシュレス決済は本部管理のため
- ・ キャッシュレス決済の多様化に追いつくのが大変
- ・ 運用する能力がない
- ・ 流れについていけない
- ・ 店舗では対応できないため
- ・ 時期尚早である
- ・ 安全が担保されていない
- ・ 精査を待つ
- ・ 未検討・内容がわからない(3)
- ・ 必要性を感じない(3)
- ・ 対象業種でない(6)

設問8)デジタル化実施にあたってサポート・支援を受けていますか。

	項目	回答数	割合 対回答企業176社
1	既にサポートを受けている	113	30.1%
2	サポートを受けていない	237	63.0%
3	無回答	26	6.9%
4	合計	376	100.0%



設問9)デジタル化実施にあたって「既にサポートを受けている」と回答した方にお聞きします。誰のサポートを受けていますか。(複数回答)

	項目	回答数	割合 対回答企業113社
1	地元のICT関連企業	53	46.9%
2	市外のICT関連企業・ITベンダー	33	29.2%
3	IT専門家	12	10.6%
4	ITに詳しい知人(個人)	23	20.4%
5	商工会議所・金融機関等の支援機関	8	7.1%
6	税理士・社労士等	35	31.0%
7	その他	20	17.7%

- ・ 本社・本部(7)
- ・ 社内(3)
- ・ コンサル会社
- ・ HP管理業者
- ・ メーカー
- ・ 関連企業
- ・ 市外のタイヤメーカー
- ・ ソフトの販売会社
- ・ 商店街振興組合



サポートを受けていると回答した113社のうち約5割が「地元ICT関連企業」を利用。「税理士・社労士等」の割合が高いのは、会計のDX導入率が高いことが要因か。

設問10)デジタル化実施にあたって「サポートを受けていない」と回答した方にお聞きします。その理由をお聞かせください。

	項目	回答数	割合 対回答企業237社
1	サポートを受けたいが誰に頼めばよいかわからない	44	18.6%
2	費用がかかる	73	30.8%
3	サポートを受ける必要はない	106	44.7%
4	その他	14	5.9%
	合計	237	100.0%

- ・よくわからない・ついていけない(5)
- ・自社がICT関連企業のため(3)
- ・せいぜい帳簿を書くことくらいだから
- ・その様な案内があった記憶がない。
- ・デジタル化を実施するために割ける時間がない
- ・デジタル実施化への費用が検討つかない
- ・どこまでデジタル化が必要かわからないため、サポートを頼めないのが現状。
- ・現場に訪問した状況によって判断しなければならない為
- ・具体的に導入効果について検討したことがない
- ・先のことは見通せない
- ・本社指示(2)
- ・検討中(2)

設問11)今後、デジタル化実施に関するサポート・支援を受けたいと思いますか。

	項目	回答数	割合 対回答企業376社
1	受けたい	121	32.2%
2	受けたくない	172	45.7%
3	無回答	83	22.1%
	合計	376	100.0%

設問12)デジタル化実施に向けてサポートを受けたい分野や内容を具体的にお聞かせください。(複数回答)

	分野	回答数	割合 対回答企業121社
1	①会計	30	24.8%
2	②受発注管理	24	19.8%
3	③生産管理・在庫管理	31	25.6%
4	④顧客管理	38	31.4%
5	⑤予約管理	19	15.7%
6	⑥データの一元化	43	35.5%
7	⑦給与	16	13.2%
8	⑧勤怠・労務管理	23	19.0%
9	⑨広報(ホームページ・SNS等活用)	40	33.1%
10	⑩ネットショップ(電子商取引)	30	24.8%
11	⑪電子決済(キャッシュレス決済)	27	22.3%
12	⑫新たなサービス・商品等の提供	30	24.8%
13	⑬その他(具体的に)	12	9.9%

最も多かった分野は「データの一元化」と設問7の今後デジタル化を実施したい分野の回答と一致した。次いで「広報」「顧客管理」の順となった。具体的な支援希望は次のとおり。

各分野別の具体的なサポート希望の内容

①会計

- ・クラウド型
- ・確定申告等書類作成(2)
- ・税理士とのやりとりをデジタルでやりたい。
- ・税理士のシステムと連動させたい
- ・会計業務のレシートや領収証の電子保存について等

②受発注管理

- ・会計、売上げのまとめ方
- ・デジタル化への変え方
- ・きものメンテナンスFAXからメールに

③生産管理・在庫管理

- ・種類が多く大変
- ・デジタル化への変え方
- ・何もわからないので一から教えてほしい
- ・生産管理や在庫管理のデータ化

④顧客管理

- ・どうしてよいかわからないがより管理しやすく
- ・デジタル化への変え方
- ・何もわからないので一から教えてほしい
- ・メンバーズカードのデジタル化など

⑤予約管理

- ・デジタル化への変え方

⑥データの一元化

- ・全部
- ・顧客データの一元化とクラウドの活用
- ・支払、支出、入金のみまとめ方
- ・税務署への申告まで一貫して計算できるシステム
- ・デジタル化への変え方
- ・Googleworkspace、Kintone等のシステムを入れているが運用ルールが統一できていない
- ・データの修正の簡略化
- ・業務使用中プログラムの汎用性拡大

⑦給与

- ・勤怠管理と連動した給与計算システム

⑧勤怠・労務管理

- ・勤怠管理と連動した給与計算システム
- ・勤怠・労務管理、給与ソフトとの連携

⑨広報(ホームページ・SNS等活用)

- ・SNS等の活用(2)
- ・広報(SNS活用)受注獲得のしくみづくり・ポイントなど
- ・独自のネットショップの開設
- ・販売関連
- ・当社の紹介、商品をアピールしたい
- ・組合事業PRと会員の募集ホームページ
- ・ネット上の広告
- ・ホームページ
- ・チラシをデジタル化で広報したい。
- ・デジタル化への変え方
- ・全部
- ・初歩から
- ・もっと充実させたい

○その他

- ・組織内での部署を超えてデータの一元化を図りたい。
- ・全体的にどのようにやりたいか、やった時のメリットやデメリットの内容を知りたい
- ・今後サポートは受けたいが、今すでに取り組んでいるデジタル化をしっかりと確立してから次のステップへ進
- ・質問されている内容で、どの位からデジタル化と言えるのかわかりません。
- ・顧客が限定的で、投資的効果が不明。やりたいが効果が見えない。
- ・デジタル化により業務効率化を期待できる業務内容が今の所見当たらない
- ・これから見つけたい。
- ・デジタル化のサポートについては、本社管理(3)
- ・社内で運営出来そうなので今のところは外部はサポートなくてもよい。
- ・漆器産業において、木工部内の後継者問題は日本の課題です。技術を覚える学校もない。昔のような徒弟制度もない。人を育てるための技術を学び一人前になるための財源を確保する余裕はありません。今やらなければ日本の技術はなくなってしまいます。木工業の事業者、従事者数は会津においては一桁台。高齢化でもある。あと数年で木工従事者はいなくなることは間違いないと思います。
- ・私事 年齢87歳の高齢のため、デジタル化実施に関することが無理ですので今後ともなにかとよろしくご指導の程お願いいたします。

⑩ネットショップ(電子商取引)

- ・独自のネットショップの開設
- ・商品撮影。画像が良くない
- ・ワインの販売
- ・出張せずに売れるものに比重をおきたい
- ・全部
- ・具体化していない
- ・デジタル化への変え方

⑪電子決済(キャッシュレス決済)

- ・クレジット決済の導入方法(2)
- ・電子決済に掛かる費用と効果を知りたい
- ・キャッシュレス決済は尊重したいツール
- ・初歩から

⑫新たなサービス・商品等の提供

- ・ネットによる価格提供コンテンツの作成
- ・情報の提供を受けたい(2)
- ・全部
- ・デジタル化への変え方

⑬その他(具体的に)

- ・費用負担が軽くなる方法を教えていただきたい。また、実際にやってほしい。
- ・中小企業規模向けのサービスの紹介など
- ・CGパース作成
- ・何をデジタル化したらもっと効率が良くなるのかアドバイスをいただきたい
- ・食品の栄養価、食物アレルギー情報や価格などを入力すれば一覧に出る様な紐付けをデジタル化したい。
- ・ペーパーレス化を推進し、紙媒体のものを削減しデータ管理としたいと考えてます。領収書や請求書などのデータ管理方法。
- ・ネットワーク等インフラの最適化
- ・Microsoft365やRPAを利用した自動入力など
- ・法的な内容やまたは内容の変更事項や、義務かそうでないかの曖昧さのはっきりした線引きされた情報
- ・サポートを受けたくない理由は、たぶん私の方が詳しいから
- ・未定

設問13) デジタル化に関する情報は主にどのように入手していますか。(複数回答)

	項目	回答数	割合 対回答企業376社
1	Web検索	190	50.5%
2	特定のWebサイト(具体的に)	20	5.3%
3	ITベンダー(ICT関連企業)	69	18.4%
4	各種専門家	78	20.7%
5	その他	51	13.6%

- ・ 日経クロステック。@ITなど
- ・ 取引先(2)
- ・ Youtube
- ・ 本社・親会社(4)
- ・ 知人からの紹介
- ・ メーカーさん
- ・ 商店街主催の勉強会
- ・ 知人
- ・ 社内専門部署
- ・ 当法人の全国統括組織
- ・ 一般報道

設問14) 会津若松市には多くの地元ICT関連企業が存在しますが、どのような企業があるか、どのようなサービスを提供しているかなどをご存知ですか。

	項目	回答数	割合 対回答企業376社
1	複数の地元ICT関連企業を知っている	69	18.4%
2	社名は知っているが、どのようなサービスを提供しているかわからない	56	14.9%
3	存在していることは知っているが、社名などはわからない	135	35.9%
4	知らない	86	22.9%
5	無回答	30	7.9%
	合計	376	100.0%

社名などはわからない場合も含め、地元ICT関連企業の存在を知っている事業所が約7割、しかし、その多くは社名や提供しているサービスが知られていないようだ。

設問15) 今後のデジタル化にあたり、地元ICT関連企業を利用したいと思いますか。

	項目	回答数	割合 対回答企業376社
1	既に利用している	35	9.3%
2	今後、是非利用したい	25	6.6%
3	自社のニーズにあったサービスを提供してくれる企業があれば利用したい	226	60.1%
4	その他	10	2.7%
5	無回答	80	21.3%
	合計	376	100.0%

既に利用している事業所を除き、約7割が利用したいと回答。

設問16) 会津若松市の地域情報ポータルサイト「会津若松+(プラス)」を利用していますか。

	項目	回答数	割合 対回答企業376社
1	ユーザー登録し複数の機能を利用してる	17	4.5%
2	特定の機能のみ利用している	30	8.0%
3	サイトがあることは知っているが利用したことはない	119	31.6%
4	サイト自体知らない	171	45.5%
5	無回答	39	10.4%
	合計	376	100.0%

◆さいごに…

各設問の回答や自由意見を見ると、デジタル化に関するレベル感、悩みや取り組みたい分野などもまちまちで、個々に合わせた支援や対応が必要であることが浮き彫りとなった。また、会津若松市のスマートシティの取組が市民に浸透していない、AICTや地元ICT関連企業の情報が市民に届いていないことも今後の大きな課題である。本調査では、今後、会員事業所のデジタル化に向けた支援・サポートを行うために地元ICT関連企業等との連携・マッチングにつなげられるよう、また、アンケート調査だけでは読み取れないより詳しいニーズの聞き取り等もできるよう記名式の調査としており、今後のデジタル化推進に向けた貴重なデータとして活用してまいりたい。

デジタル化に関する具体的な悩み・課題など	業種	従業員規模
<ul style="list-style-type: none"> ・ 会津若松は「スマートシティ」をうたっているが、実際の市民にはよくわからない。何がスマートシティなのか…。学校でリモート授業すらできていないのに。「あいバあ」「会津若松+」「会津財布」、いろいろありすぎて何を登録するのが一番いいのかわからない。本当に「スマートシティ」にしたいのなら、高齢者でも超簡単に操作できるタブレットなどを各家庭に配布し、誰でもわかりやすく簡単に市民サービスを利用できるようにするべき。 		6~20名
<ul style="list-style-type: none"> ・ 公共機関のデジタル化が進まない民間のデジタル化は進まないと思います。事務手続きは行政機関を相手にしていることが多いので。 		1~5名
<ul style="list-style-type: none"> ・ ECショップを格安で立ち上げたい。 	デザイン業	0名
<ul style="list-style-type: none"> ・ 家族経営で母がデジタル化に対応が難しく、結局はこっちが作業しないと物事が進まないという手間が増える面もあります。ウイルスやランサムウェアなどのセキュリティ対策費が今までよりかかってくるとうと、生産性を上げて効果としてどちらがよかったのか疑問に思う点もあります。 	スポーツ小売・遊具設置工・スポーツ設備	1~5名
<ul style="list-style-type: none"> ・ 当社の現状では、残念ながらICTリテラシーの低い人材が多く、デジタル化以前にPCやスマホなどのハードを使いこなす、という基礎的なことから教育する必要があるため、ソフトやサービスを効果的に活用できるようになるまでは、相当な労力と工数が必要と感じている。このような状況を踏まえると、今後、現代社会のSNS利用の日常化や学校教育におけるプログラミング教育の必修化により、デジタル社会で育った世代が当社にも入社してくることが想定されるため、そのタイミングでは本格的なデジタル化推進を図っていくことが効率的で、且つ現実的だと現時点では考えている。 	廃棄物処理業	51~100名
<ul style="list-style-type: none"> ・ たとえば、日帰り人間ドックの申込がメールの受付になり、ダウンロードするとか、申込書を添付するとか私にはできません。もう、覚えようと思いません。気がないです。日々、仕事と家事で精一杯です。67歳、65歳、60歳の個人事業ではデジタル化というのは無理かと思えます。 	漆器卸売	1~5名
<ul style="list-style-type: none"> ・ 以前、地震の揺れが多かった時に電源が止まり、現金が一番助かるという話も聞きますと、キャッシュレス決済を考え直した感じでした。 	蜂蜜販売	1~5名
<ul style="list-style-type: none"> ・ 先(将来)のことを考えても仕方ないので、現在できることを一生懸命やってそれでよしとしています。 	酒・たばこ小売	1~5名
<ul style="list-style-type: none"> ・ 今現在必要としていないので考えていない 		1~5名
<ul style="list-style-type: none"> ・ 費用面や運用するための社員教育などのハードルが高めなことにより導入を見送ることがあった。 	旅館営業	51~100名
<ul style="list-style-type: none"> ・ 学校関係により会津若松+を利用しているが、若い母親の中でも登録がわかりづらい、たどりつけないなどのお話を聞くことが多い。もう少し容易にシンプルにはできないだろうか…。折角のいいツールであるのに逆に利用価値を下げていているところもあるだろう。 	酒類小売	6~20名
<ul style="list-style-type: none"> ・ 我が社でも、社内の原価管理に関するシステムを新たに今年の12月より導入(9月決定)して運用すべく、指導練習をしているところですが、実際に使用してみるとシステムの内容と我が社の現状がうまくマッチしてない点が多く出てきて、今一度システムの運用の方法を再度検討しなければならない状態です。デジタル化を進め、社内の生産性を上げたいところですが、現実には厳しい所があります。 	土木測量、設計、施工管理、開発許可、地質調査、UAV	6~20名
<ul style="list-style-type: none"> ・ デジタルに関するものは何も持っていないためお答えすることはありません 	スナック	0名
<ul style="list-style-type: none"> ・ 今現在、必要最低限はデジタル化して効率良くなりましたがこれ以上はデジタル化の流れについていけないのが現状です。(こういうのを良くわかっている身近がない) 	毛皮加工製造・婦人服小売	6~20名
<ul style="list-style-type: none"> ・ 誤送金、詐欺メール等、デジタル化によるデメリット、問題点などを明確化して法的整備を急ぎ、安全の担保が必要。電子決済など考えられない。 		1~5名
<ul style="list-style-type: none"> ・ ヨーロッパなどでは規制されているギガ数。人体、生物への悪影響を無視できないからと聞いています。経済にとってプラスの面だけでなく、こうした負の側面も考えて対応をどうしたらいいのかと考えていきたいと個人的には思っています。(長い目でみればどうなのかという視点も合わせて持ちたいです。) 	体育教室 自然療法	0名
<ul style="list-style-type: none"> ・ 市がICTに力を入れているのは全国的にも有名ですが、実際に市民にとって有益な効果が出ているとはあまり実感がありません。Aictもあまり人口流入にはつながっていないと思います。少子化対策等、具体的に目の前の課題にもしっかりと取り組んでほしいと思います。 	設備業、リフォーム、外溝等	6~20名
<ul style="list-style-type: none"> ・ 何から始めていいのか、ゼロからのスタートになること。 	一般食堂	1~5名
<ul style="list-style-type: none"> ・ 私にはできません。スマホもやっと持ったばかりなので…。 	飲食業	1~5名
<ul style="list-style-type: none"> ・ 経費がどのくらいになるのか 	事務代行	1~5名
<ul style="list-style-type: none"> ・ データの一元化を他部署を含めて取り組めば、情報活用の効率化が図れる。 	信用・共済事業	21~50名

デジタル化に関する具体的な悩み・課題など	業種	従業員規模
<ul style="list-style-type: none"> 結局は一定のルールに則ったシステムなので、イレギュラーに対し融通の利かない部分がある。 	一般電気工事、電気通信工事、ライブカメラ整備、センサー設置、インターネット環境整備、Webサイト制作、映像編集、	6～20名
<ul style="list-style-type: none"> 様々なシステムがあるがどれが自社にふさわしいか。システムの情報提供など。 	総合建設業(土木・建築)	51～100名
<ul style="list-style-type: none"> 本社主導の為営業所独自の導入等の検討はございません。 	業務用食品卸	100名以上
<ul style="list-style-type: none"> デジタル化というと、どうしても費用がかかるイメージがある。当社は起業したばかりなので、金銭に余裕がない。補助金や助成金などがあれば活用したいが、立替は難しい。整備ソフトや経理ソフトもかなりの金額がかかるので、導入できないのが現状。 	四輪車・二輪車・除雪機等の整備・販売・保険取扱い	1～5名
<ul style="list-style-type: none"> 導入にあたって費用が高い 	下水道の維持管理・収集運搬業	51～100名
<ul style="list-style-type: none"> 会津大学や地元IT企業と連携し、スマート農業・スマート経営などに取り組みたいが、手掛かりがなく費用も高いイメージがあるため相談まで至っていない。コラボできる機会があれば良いなどは思っている 	菓子製造販売	21～50名
<ul style="list-style-type: none"> 今後、経営には不可欠となる事ではあるので具体的な事案があれば相談願いたいです。 	一般建設土木	0名
<ul style="list-style-type: none"> 知識が乏しく、システムを導入しても使いこなせていない 	社会保険労務士	1～5名
<ul style="list-style-type: none"> デジタル化に関しては、できるだけ導入して効率よくしたいが、よくわからない事も多い分、誰に相談すべきか悩み。 	障害者就労継続支援A型の飲食業	6～20名
<ul style="list-style-type: none"> デバイス、インターフェイスの違いによる複雑さを解消する統一されたOS commodity化(一般化) 	保険代理店	1～5名
<ul style="list-style-type: none"> 弊社では下請としての仕事が主なため、書類の提出などは元請業者次第で一括してデジタル化は難しい。 	建設業	1～5名
<ul style="list-style-type: none"> 製造業のSAPだけでなく小売・卸企業の共通プラットフォームサービスを望む ※SAP:SAP社のERP製品(企業全体の資源を一元管理するシステム)のこと 	肥料・農業・セメントの販売	21～50名
<ul style="list-style-type: none"> デジタルへの切り替えと非デジタルで残すものの選定とそれらのバランス調整 	保険業	6～20名
<ul style="list-style-type: none"> 会津若松市はICT関連などスマートシティ構想をすすめています。地域住民も含め地元企業に具体的な施策の公表しかなく、具体的に何をやっているのかが不明。設問15にもあるように一部のICT関連企業と会津大学のキーワードだけが聞こえてきます。地元企業に相談・依頼をおこないたくとも知られていないことが原因と考慮されます。(批判ではございません) 	保険代理店業	1～5名
<ul style="list-style-type: none"> 顧客先とメールなどのデジタル手段で連絡が出来ないケースが多いこと。 	事務代行業務	1～5名
<ul style="list-style-type: none"> 自社の運用に最適なものの選択 	再生資源のリサイクル、一般/産業廃棄物の処分及び収集運搬、解体工事、設備メンテナンス、等	100名以上
<ul style="list-style-type: none"> 電子商取引について考えています。 	不動産売買・賃貸	1～5名
<ul style="list-style-type: none"> アイトなどのIT企業で、市民に関わっている物が良く分からないし、企業では何か利便性のあるものがあるのかわかりづらい。会津大学などもあるのに地元の企業では、関連性がないように感じる。 	電気設備	1～5名
<ul style="list-style-type: none"> 高齢者を中心としたデジタル・ディバイドの解消 	通信サービス	100名以上
<ul style="list-style-type: none"> さまざまな分野での、「小規模事業者」に合ったアプリの紹介や活用事例等、マッチングサービスなどを希望します。 	印刷・Tシャツなどの布生地へのプリント	6～20名
<ul style="list-style-type: none"> 具体的な課題等がよくわからないというのが悩み、法的な意味でもどこまでが法定内なのかわかっていない上ガイドライン的な物も有無を含めてわからない。行政側の情報発信もしているとは思いますが受信する側の意識改革も必要と感じつつどう対応するかが課題。 	焼き菓子及び喜多方ラーメン製造・卸・販売	21～50名
<ul style="list-style-type: none"> なかなか上離れができない 	広告会社	21～50名
<ul style="list-style-type: none"> デジタルについての理解や、巷間語られ構築されている理屈や仕組み等のレベルがバラバラで收拾がつかない。社会生活や経済活動にデジタルを活用する際には「読み書きそろばん」的な常識的知識として、デジタル活用技能の位置づけと普及が必要ではないかと考えています。 	建築設備工事	21～50名

中小企業デジタル化実態アンケート調査

下記設問にご回答いただき、令和4年5月31日(火) までに投函または送信してください。

設問1) 貴社の情報をお聞きかせください。

事業所名			
回答者役職		回答者氏名	
E-mail			
TEL		FAX	
業種	小売・卸売・建設・製造・サービス・その他()		
事業内容			
従業員数	0名・1~5名・6~20名・21~50名・51~100名・100名以上		

設問2) 貴社の IT 環境についてお聞きします。どのような機器を使用していますか。

- パソコン タブレット端末
 スマートフォン POS レジ
 その他()
 持っていない

設問3) 貴社のデジタル化の状況についてお聞きします。デジタル化に取り組んでいますか

- 既に取り組んでいる → [設問4](#)へ
 取り組む予定 → [設問5](#)へ
 取り組んでいない → [設問6](#)へ

デジタル化とは・・・

- ① **アナログをデジタルに変えること**
従来アナログで行っていた業務をデジタルを用いて行うように変化させること。例えば、FAX からメールへの切り替えや、請求書などをデータ化しペーパーレス化すること、対面の会議を WEB 会議にすること等も含まれる。
- ② **デジタル技術やデータをもとに新しい価値を創造すること**
単にアナログをデジタルへ変換するだけでなく、最新のデジタル技術やデータをもとに、使用中の機器や仕組みを進化させ、商品やサービスに新たな価値を付加することで、従来は存在しなかったビジネスモデルをユーザーに提供すること。

▶設問3)より

設問4) デジタル化に「既に取り組んでいる」と回答した方にお聞きします。デジタル化実施後の変化についてお聞かせください。(複数回答可)

- 売上や受注増に効果があった
 業務効率化生産性向上に効果があった
 自社のイメージアップに繋がった
 新規顧客獲得に繋がった
 お客様の利便性向上に繋がった
 従業員のモチベーション向上に繋がった
 今後の効果が期待できる
 特に変化や効果はない
 その他()

▶設問3)より

設問5) デジタル化に「取り組む予定」と回答した方にお聞きします。実施に至っていない理由をお聞かせください。

- 実施したいシステム等は決まっているが絞り込めていない
 具体的に実施したいシステム等が決まっていない
 何となく実施したいイメージはできているが、どんなシステムがあるかがわからない
 実施したいとは思っているが、何から始めたらよいのかがわからない
 その他()

▶設問3)より

設問6)デジタル化に「取り組んでいない」と回答した方にお聞きします。その理由をお聞かせください。(複数回答可)

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> 導入費用・運用コストがかかる | <input type="checkbox"/> デジタル化の責任者がいない |
| <input type="checkbox"/> 導入後の効果が期待できない | <input type="checkbox"/> デジタル化の流れについていけない |
| <input type="checkbox"/> 社内調整が大変 | <input type="checkbox"/> その他() |

設問7)デジタル化の取組状況と今後の予定を教えてください。

*各項目について、それぞれ いずれかに○をつけてください	既に実施 している	実施予定	現在実施 を検討中	将来実施 したい	実施予定 はない
①会計					
②受発注管理					
③生産管理・在庫管理					
④顧客管理					
⑤予約管理					
⑥データの一元化					
⑦給与					
⑧勤怠・労務管理					
⑨広報(ホームページ・SNS等活用)					
⑩ネットショップ(電子商取引)					
⑪電子決済(キャッシュレス決済)					
⑫新たなサービス・商品等の提供					
⑬その他(具体的に)					

小売・飲食・サービスなど消費者に直接サービス等を提供している方以外は → **設問8**へお進みください

▶設問7)より

小売・飲食・サービスなど消費者に直接サービス等を提供している方のみご回答ください

設問7-①)既にキャッシュレス決済を導入されている方にお聞きします。導入しているキャッシュレス決済を教えてください。(複数回答可)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> クレジットカード・デビットカード | <input type="checkbox"/> QRコード決済(PayPay・d払い auPay・楽天ペイなど) |
| <input type="checkbox"/> 電子マネー(Suica・PASMO など) | <input type="checkbox"/> その他() |

設問7-②)キャッシュレス決済を「実施予定」「実施を検討中」「将来実施したい」と回答した方にお聞きします。導入したいキャッシュレス決済を教えてください。(複数回答可)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> クレジットカード・デビットカード | <input type="checkbox"/> QRコード決済(PayPay・d払い auPay・楽天ペイなど) |
| <input type="checkbox"/> 電子マネー(Suica・PASMO など) | <input type="checkbox"/> その他() |

設問7-③)キャッシュレス決済について「実施予定はない」と回答した方にお聞きします。その理由をお聞かせください。(複数回答可)

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> 導入費用・運用コストがかかる | <input type="checkbox"/> 入金サイクルが遅い |
| <input type="checkbox"/> 決済サービスが多すぎて消費者のニーズをカバーしきれない | |
| <input type="checkbox"/> 導入後の効果が期待できない | <input type="checkbox"/> デジタル化の流れについていけない |
| <input type="checkbox"/> その他() | |

設問7-④)お財布アプリ「会津財布」について、使えるお店として登録していますか。

- | | | |
|-----------------------------------|---------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 既に登録している | <input type="checkbox"/> 登録を検討中 | <input type="checkbox"/> 登録していない → 設問7-⑤ へ |
|-----------------------------------|---------------------------------|---|

設問7-⑤)使えるお店として登録していない理由をお聞かせください。

- | | | |
|--|------------------------------------|---------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 登録後の効果が期待できない | <input type="checkbox"/> 会津財布を知らない | <input type="checkbox"/> その他() |
|--|------------------------------------|---------------------------------|

設問は次ページへ続きます ▶

設問8)デジタル化実施にあたってサポート・支援を受けていますか。

- 既にサポートを受けている → 設問9へ
サポートを受けていない → 設問10へ

▶設問8)より

設問9)デジタル化実施にあたって「既にサポートを受けている」と回答した方にお聞きします。誰のサポートを受けていますか。(複数回答可)

- 地元のICT関連企業 市外のICT関連企業・ITベンダー IT専門家
ITに詳しい知人(個人) 商工会議所・金融機関等の支援機関 税理士・社労士等
その他()

▶設問8)より

設問10)デジタル化実施にあたって「サポートを受けていない」と回答した方にお聞きします。その理由をお聞かせください。

- サポートを受けたいが誰に頼めばよいかわからない 費用がかかる
サポートを受ける必要はない その他()

設問11)今後、デジタル化実施に関するサポート・支援を受けたいと思いますか。

- 受けたい → 設問12へ 受けたくない

設問12)デジタル化実施に向けてサポートを受けたい分野や内容を具体的にお聞かせください。

*各項目について、サポート希望希望の有無を○×でご記入ください	サポート希望の有無	サポートを受けたい具体的内容
①会計		
②受発注管理		
③生産管理・在庫管理		
④顧客管理		
⑤予約管理		
⑥データの一元化		
⑦給与		
⑧勤怠・労務管理		
⑨広報(ホームページ・SNS等活用)		
⑩ネットショップ(電子商取引)		
⑪電子決済(キャッシュレス決済)		
⑫新たなサービス・商品等の提供		
⑬その他(具体的に)		

*回答欄が足りない、該当する分野がないなどの場合は、こちらにご記入ください。

設問13)デジタル化に関する情報は主にどのように入手していますか。(複数回答可)

- Web 検索 特定の Web サイト(具体的に)
IT ベンダー(ICT 関連企業) 各種専門家 その他()

設問14)会津若松市には多くの地元 ICT 関連企業が存在しますが、どのような企業があるか、どのようなサービスを提供しているかなどをご存知ですか。

- 複数の地元 ICT 関連企業を知っている
社名は知っているが、どのようなサービスを提供しているかわからない
存在していることは知っているが、社名などはわからない
知らない

設問15)今後のデジタル化にあたり、地元 ICT 関連企業を利用したいと思いますか。

- 既に利用している 今後、是非利用したい
自社のニーズにあったサービスを提供してくれる企業があれば利用したい

設問16)会津若松市の地域情報ポータルサイト「会津若松+(プラス)」を利用していますか。

- ユーザー登録し複数の機能を利用してる 特定の機能のみ利用している
サイトがあることは知っているが利用したことはない サイト自体知らない

「会津若松+(プラス)」とは？

会津若松市の地方創生の取り組みの一環として、市からの情報だけでなくイベント情報や町の情報など、これまで見つけにくかった地域の情報が、知りたいことに応じて届くようになるサービス。アカウント登録をすることで、自治体からの情報や会津若松のイベント情報・街の情報などが届きます。除雪車の位置情報サービスや教育情報の配信サービス、申請手続支援サービスなど、様々な便利ツールを利用することができます。

最後に、デジタル化に関する具体的なお悩みや課題などがあればご記入ください

設問は以上です。本アンケートへのご協力、誠にありがとうございました。