

市内企業の生産性向上への取組みに関するアンケート調査報告書

平成29年5月
札幌商工会議所
生産性向上特別委員会

はじめに

人口減少や少子高齢化が進行し、生産年齢人口の減少や需要の縮小が地域経済に大きな影響を及ぼしつつある。そうした中で、企業経営においては、生産性の向上にむけて、省力化や合理化に取り組み効率の向上を推進するとともに、営業力の強化や新たな顧客の開拓、新たな市場への参入などによって付加価値向上を推進することが一層重要となってきた。

当委員会ではこの度、今後会員企業の生産性向上を支援するためにどのような活動に取り組むべきか検討する為、議員企業・部会常任委員企業を対象に、IT(情報技術)の導入等生産性向上に関する取り組みの現状、課題、及び今後の計画などについてアンケート調査を行った。

本調査の結果を踏まえ、会員企業の実態やニーズに即した活動を実施し、企業の生産性向上支援を通じて地域産業の振興に取り組む所存である。

札幌商工会議所
生産性向上特別委員会
委員長 中田 隆博

目 次

I. 調査の概要	1
II. 回答企業の属性	2
III. 調査結果	3
IV. まとめ	21
V. 調査票	22

I. 調査の概要

1. 調査の目的 札幌市内の企業における、IT導入等生産性向上の取り組みの実態を把握するため。
2. 期 間 平成29年2月15日(水)～3月9日(木)
3. 調査対象 札幌商工会議所 議員企業及び部会常任委員企業 2405件
4. 方 法 議員企業に対し郵送、部会役員企業に対してFAXにて調査票を送付し、全てFAXにて回収
5. 回収数 978件(回収率40.7%)
6. 調査項目
 - (1)生産性向上の取組状況(業務改善の状況、IT導入の状況、導入分野、導入したハード・ソフト・サービス、期待した効果のあった分野)
 - (2)今後の生産性向上の取り組み計画(業務改善の計画、IT導入の計画、導入分野、導入するハード・ソフト・サービス機器等)
 - (3)IT導入は生産性向上に重要か
 - (4)IT導入における課題
 - (5)会議所に望む支援
 - (6)その他(公表可能な自社の取り組み事例、興味のある他社・地域の事例、提供したい自社の製品・サービス、最新技術の導入状況・計画)

7. 注記

(1)項目名等の表記における表現の省略について

生産性に取り組んでいる分野の回答項目の一部に、文字数が多く表及びグラフ内に記載できないものについて、以下の通り略して表・グラフに記載した。

- ・業務プロセスの合理化・意思決定の迅速化 → 業務合理化・迅速化
- ・顧客・取引情報の活用による営業力強化 → 情報活用による営業力強化
- ・顧客・市場情報の分析力強化 → 顧客・市場分析力強化
- ・製品・サービスの差別化・高付加価値化 → 差別化・高付加価値化
- ・取引先との迅速な情報連携による商機拡大 → 情報連携による商機拡大

(2)その他

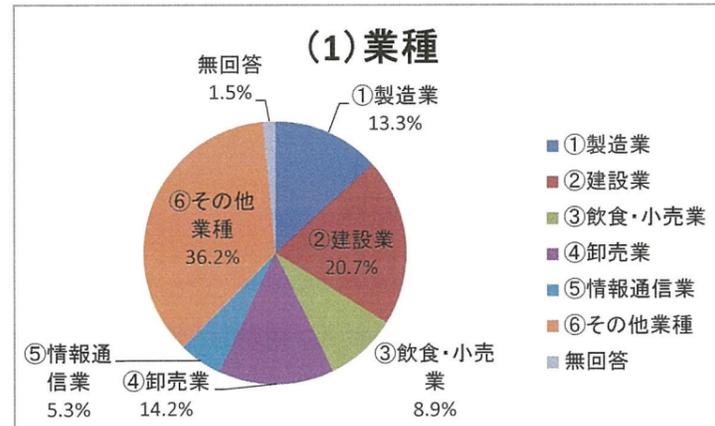
- ①業種別及び従業員規模別の集計表及びグラフには、業種・従業員規模の回答のない企業は含まないため、全回答企業の(978社)を対象とする集計表やグラフとは必ずしも合計数が一致しない。
- ②問2、問3、及び問6における他の設問と関連付けのある問いにおいて、本来回答を求められていない企業から寄せられた回答は集計に含んでいない。
- ③問5、及び問6における自由記述回答について、文字が判読できないものや具体的な意味が把握できないものは集計に含んでいない。
- ④今回の調査は、生産性の向上のためのITの導入・活用状況について調査したものであるため、回答企業において生産性向上を目的とせずに導入されている、或いは生産性向上を意識せずに導入されているハードウェア、ソフトウェア、サービス等については導入されていても回答には反映されていないものと推察される。

II. 回答企業の属性

(1)業種

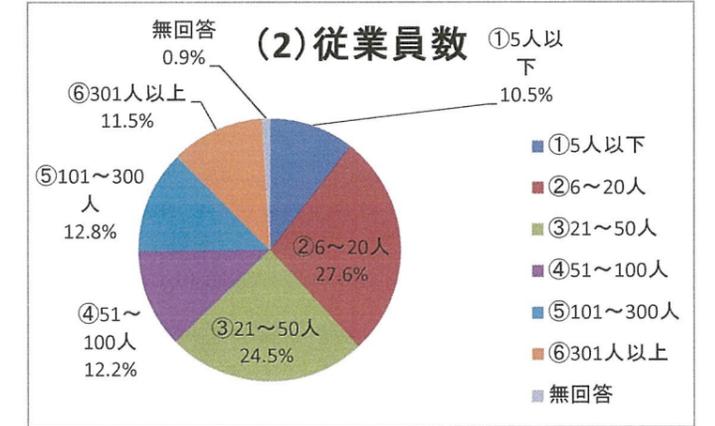
業種	件数	%
①製造業	130	13.3%
②建設業	203	20.7%
③飲食・小売業	87	8.9%
④卸売業	139	14.2%
⑤情報通信業	52	5.3%
⑥その他業種	355	36.2%
無回答	15	1.5%
合計	981	100.0%

※2業種を選択した企業3社あり



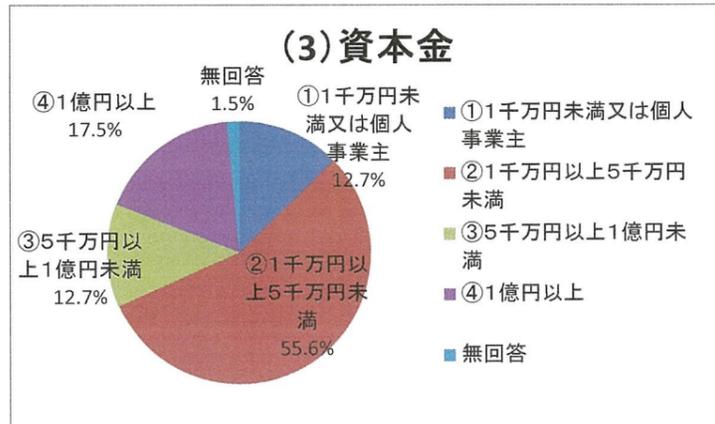
(2)従業員数

従業員	件数	%
①5人以下	103	10.5%
②6~20人	270	27.6%
③21~50人	240	24.5%
④51~100人	119	12.2%
⑤101~300人	125	12.8%
⑥301人以上	112	11.5%
無回答	9	0.9%
合計	978	100.0%



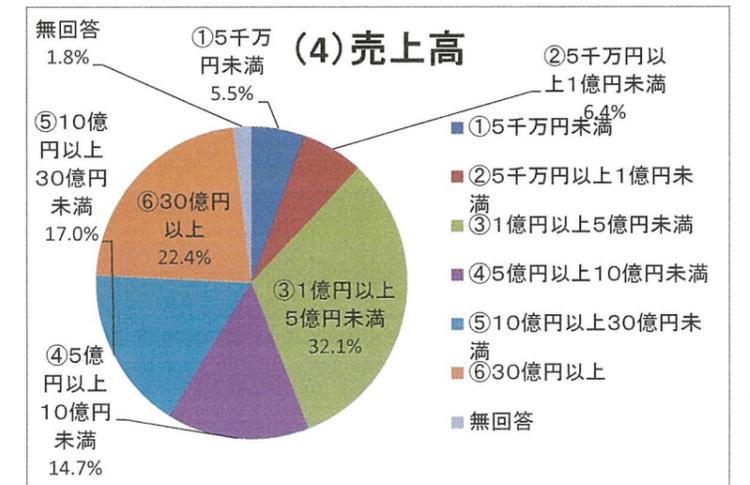
(3)資本金

資本金	件数	%
①1千万円未満又は個人事業主	124	12.7%
②1千万円以上5千万円未満	544	55.6%
③5千万円以上1億円未満	124	12.7%
④1億円以上	171	17.5%
無回答	15	1.5%
合計	978	100.0%



(4)売上高

売上高	件数	%
①5千万円未満	54	5.5%
②5千万円以上1億円未満	63	6.4%
③1億円以上5億円未満	314	32.1%
④5億円以上10億円未満	144	14.7%
⑤10億円以上30億円未満	166	17.0%
⑥30億円以上	219	22.4%
無回答	18	1.8%
合計	978	100.0%



Ⅲ. 調査結果

問1. 生産性向上に関連する取組み状況について

問1(1) 業務改善の取組み状況

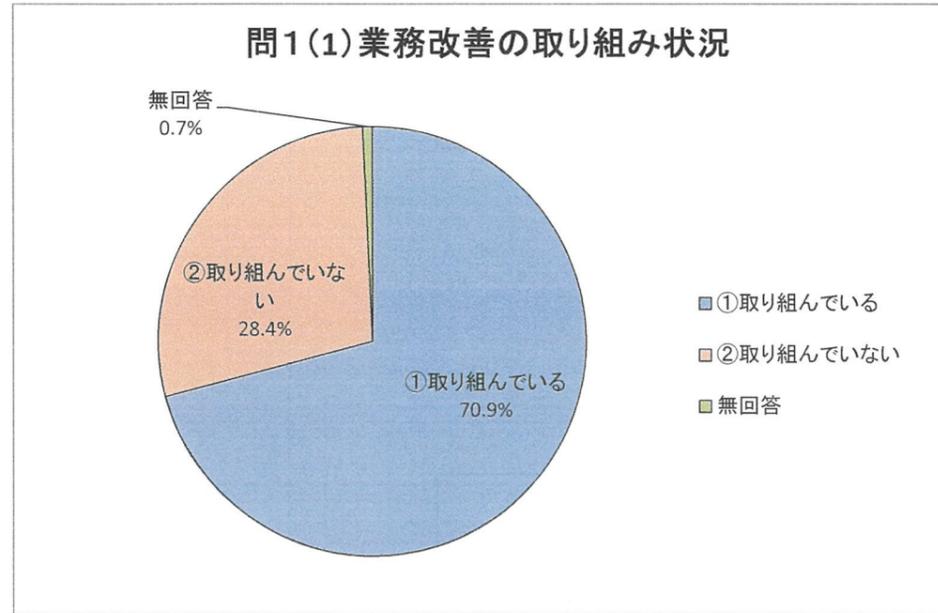
問1(1) 貴社では、「カイゼン」活動等による業務改善に取り組んでいますか。

- ① 取り組んでいる ② 取り組んでいない

n= 978

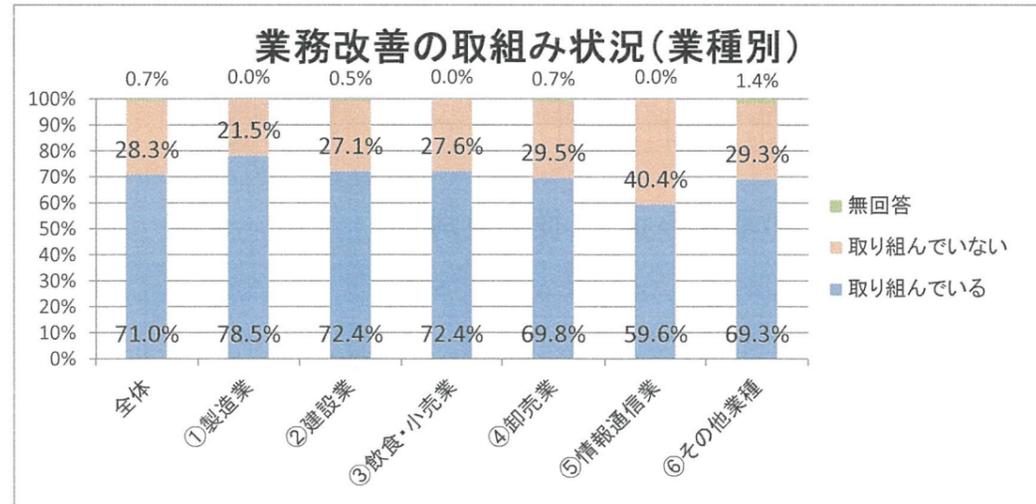
回答	件数	%
① 取り組んでいる	693	70.9%
② 取り組んでいない	278	28.4%
無回答	7	0.7%
合計	978	100.0%

業務改善に取り組んでいる企業は7割を超える。「取り組んでいる」企業の割合が最も大きかった業種は製造業(78%)で、最も小さかったのは情報通信業(60%)であった。従業員規模別では、規模が大きいほど取り組んでいる企業の割合が大きくなり、5人以下の企業の55%に対し、300人超では91%に上っている。



n= 966

業種	取り組んでいる	取り組んでいない	無回答	合計
全体	686	273	7	966
① 製造業	102	28	0	130
② 建設業	147	55	1	203
③ 飲食・小売業	63	24	0	87
④ 卸売業	97	41	1	139
⑤ 情報通信業	31	21	0	52
⑥ その他業種	246	104	5	355



n= 969

従業員	取り組んでいる	取り組んでいない	無回答	合計
全体	687	275	7	969
① 5人以下	57	45	1	103
② 6~20人	176	93	1	270
③ 21~50人	167	70	3	240
④ 51~100人	85	33	1	119
⑤ 101~300人	100	25	0	125
⑥ 301人以上	102	9	1	112



問1(2)ITによる生産性向上の取組み状況

問1(2)IT(情報技術)の導入による生産性の向上に取り組んでいますか。

① 取り組んでいる ② 取り組んでいない→問2へ

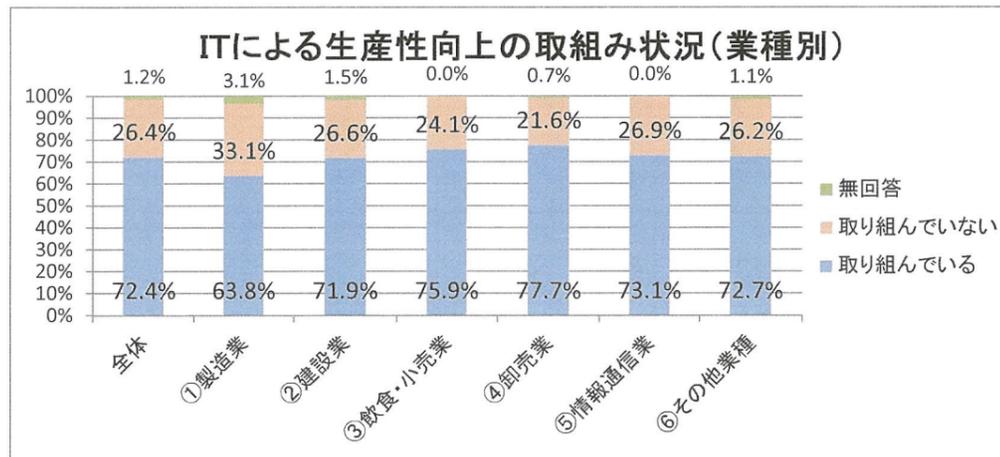
n= 978

回答	件数	%
①取り組んでいる	708	72.4%
②取り組んでいない	258	26.4%
無回答	12	1.2%
合計	978	100.0%

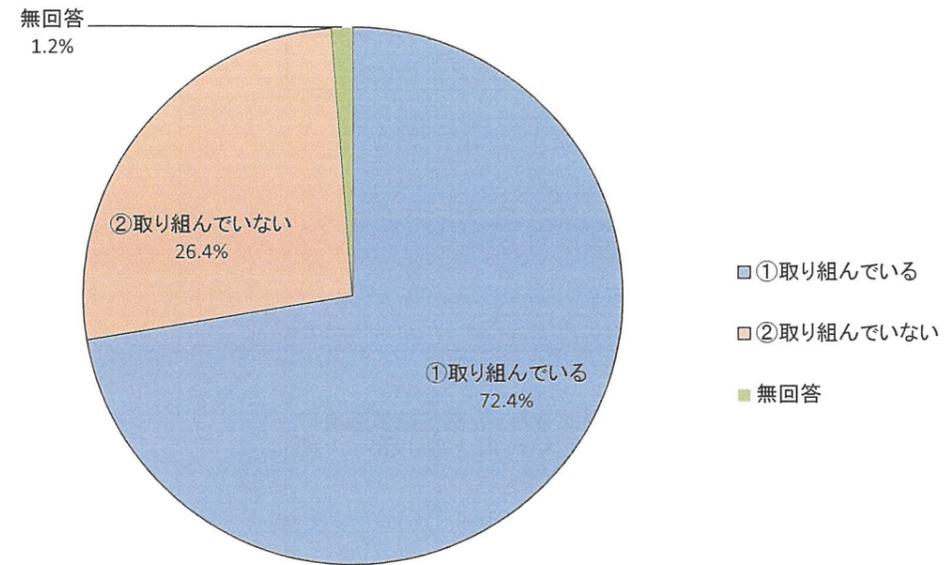
IT導入による生産性向上に取り組んでいる企業は7割を超える。「取り組んでいる」企業の割合が最も大きい業種は卸売業(78%)で、最も小さいのは製造業(64%)であった。従業員規模別に見ると、規模が大きいほど取り組む企業の割合が大きく、5人以下の企業の59%に対し、300人超では94%に上っている。

n= 966

業種	取り組んでいる	取り組んでいない	無回答	合計
全体	699	255	12	966
①製造業	83	43	4	130
②建設業	146	54	3	203
③飲食・小売業	66	21	0	87
④卸売業	108	30	1	139
⑤情報通信業	38	14	0	52
⑥その他業種	258	93	4	355

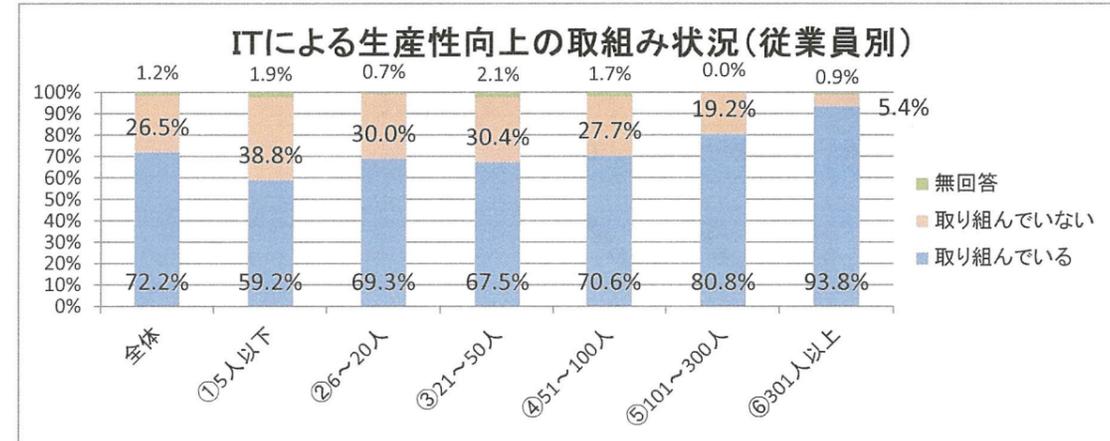


問1(2)ITによる生産性向上の取組み状況



n= 969

従業員	取り組んでいる	取り組んでいない	無回答	合計
全体	700	257	12	969
①5人以下	61	40	2	103
②6~20人	187	81	2	270
③21~50人	162	73	5	240
④51~100人	84	33	2	119
⑤101~300人	101	24	0	125
⑥301人以上	105	6	1	112



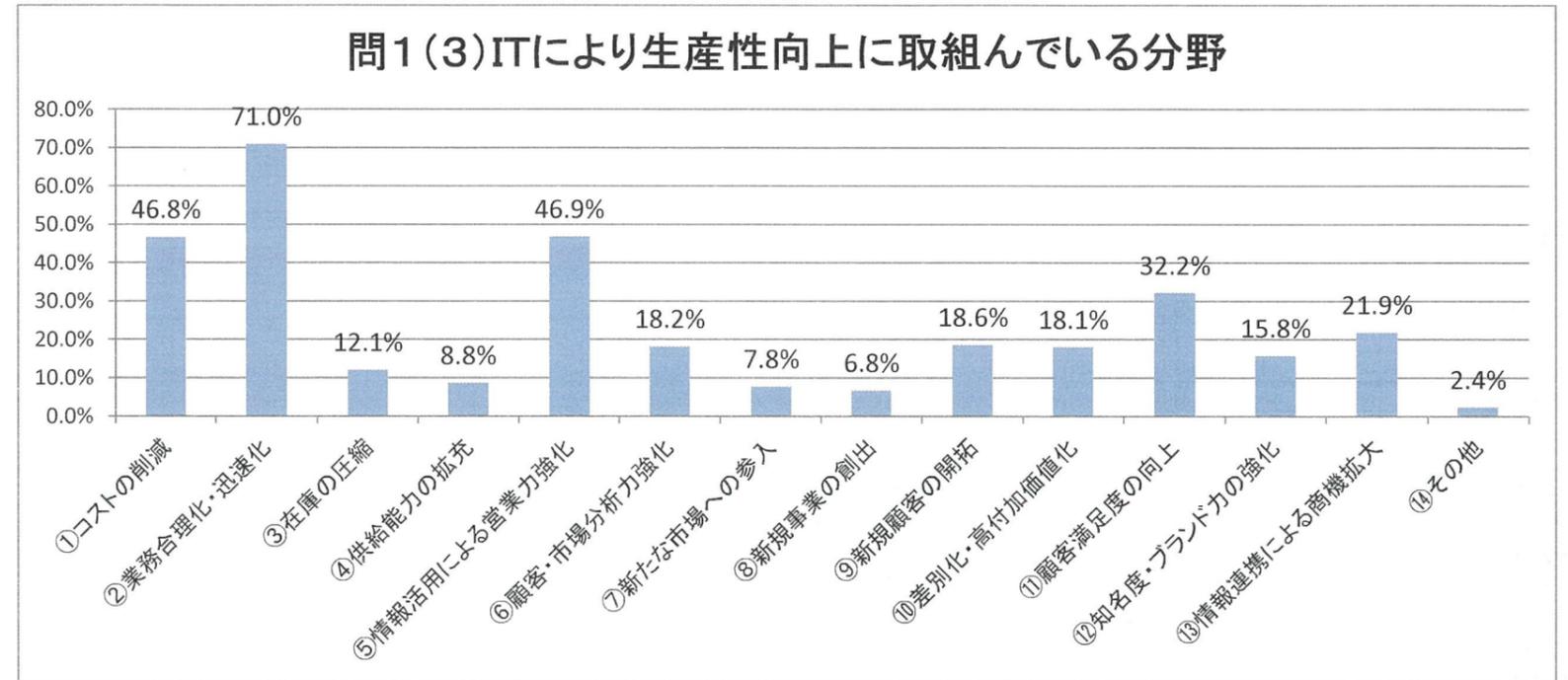
問1(3)ITにより生産性向上に取り組んでいる分野

問1(3) ITを導入して生産性の向上に取り組んでいる分野をお答えください。(複数選択可)

- ①コストの削減 ②業務プロセスの合理化・意思決定の迅速化 ③在庫の圧縮
 ④供給能力の拡充 ⑤顧客・取引情報の活用による営業力強化 ⑥顧客・市場動向の分析力強化
 ⑦新たな市場への参入 ⑧新規事業の創出 ⑨新規顧客の開拓 ⑩製品・サービスの差別化・高付加価値化
 ⑪顧客満足度の向上 ⑫知名度・ブランド力の強化 ⑬取引先との迅速な情報連携による商機拡大 ⑭その他分野

n= 708

分野	件数	%
①コストの削減	331	46.8%
②業務合理化・迅速化	503	71.0%
③在庫の圧縮	86	12.1%
④供給能力の拡充	62	8.8%
⑤情報活用による営業力強化	332	46.9%
⑥顧客・市場分析力強化	129	18.2%
⑦新たな市場への参入	55	7.8%
⑧新規事業の創出	48	6.8%
⑨新規顧客の開拓	132	18.6%
⑩差別化・高付加価値化	128	18.1%
⑪顧客満足度の向上	228	32.2%
⑫知名度・ブランド力の強化	112	15.8%
⑬情報連携による商機拡大	155	21.9%
⑭その他	17	2.4%



ITにより生産性向上に取り組んでいる企業に対してどのような分野で取り組んでいるか尋ねたところ、71%の企業が「業務プロセスの合理化・意思決定の迅速化」に取り組んでおり、続いて「顧客・取引情報の活用による営業力強化」、「コストの削減」を挙げた企業がともに47%と半数近かった。顧客満足度の向上に取り組む企業も32%に上った。一方、「新規顧客の開拓」を挙げた企業は19%あったが、「新規事業の創出」、「新たな市場への参入」を挙げた企業はそれぞれ7%、8%に止まった。

<参考>ITにより生産性向上に取り組んでいる分野(業種別)

n= 708

業種	①コストの削減	②業務合理化・迅速化	③在庫の圧縮	④供給能力の拡充	⑤情報活用による営業力強化	⑥顧客・市場分析力強化	⑦新たな市場への参入	⑧新規事業の創出	⑨新規顧客の開拓	⑩差別化・高付加価値化	⑪顧客満足度の向上	⑫知名度・ブランド力の強化	⑬情報連携による商機拡大	⑭その他	合計														
全体	323	46.2%	498	71.2%	84	12.0%	61	8.7%	329	47.1%	128	18.3%	56	8.0%	48	6.9%	131	18.7%	125	17.9%	226	32.3%	111	15.9%	153	21.9%	16	2.3%	2289
①製造業	44	53.0%	67	80.7%	22	26.5%	12	14.5%	40	48.2%	19	22.9%	8	9.6%	3	3.6%	16	19.3%	17	20.5%	25	30.1%	17	20.5%	17	20.5%	2	2.4%	309
②建設業	63	43.2%	105	71.9%	9	6.2%	14	9.6%	57	39.0%	12	8.2%	5	3.4%	7	4.8%	15	10.3%	25	17.1%	43	29.5%	27	18.5%	36	24.7%	7	4.8%	425
③飲食・小売業	29	43.9%	38	57.6%	10	15.2%	1	1.5%	34	51.5%	18	27.3%	7	10.6%	1	1.5%	14	21.2%	11	16.7%	24	36.4%	9	13.6%	14	21.2%	0	0.0%	210
④卸売業	42	38.9%	71	65.7%	24	22.2%	7	6.5%	72	66.7%	29	26.9%	9	8.3%	13	12.0%	20	18.5%	15	13.9%	29	26.9%	14	13.0%	31	28.7%	3	2.8%	379
⑤情報通信業	21	55.3%	31	81.6%	2	5.3%	5	13.2%	13	34.2%	6	15.8%	5	13.2%	3	7.9%	13	34.2%	11	28.9%	6	15.8%	5	13.2%	7	18.4%	0	0.0%	128
⑥その他業種	124	48.1%	186	72.1%	17	6.6%	22	8.5%	113	43.8%	44	17.1%	22	8.5%	21	8.1%	53	20.5%	46	17.8%	99	38.4%	39	15.1%	48	18.6%	4	1.6%	838

<参考>ITにより生産性向上に取り組んでいる分野(従業員別)

n= 708

従業員	①コストの削減	②業務合理化・迅速化	③在庫の圧縮	④供給能力の拡充	⑤情報活用による営業力強化	⑥顧客・市場分析力強化	⑦新たな市場への参入	⑧新規事業の創出	⑨新規顧客の開拓	⑩差別化・高付加価値化	⑪顧客満足度の向上	⑫知名度・ブランド力の強化	⑬情報連携による商機拡大	⑭その他	合計														
全体	327	46.7%	495	70.7%	85	12.1%	62	8.9%	330	47.1%	129	18.4%	55	7.9%	48	6.9%	132	18.9%	126	18.0%	227	32.4%	110	15.7%	154	22.0%	17	2.4%	2297
①5人以下	22	36.1%	36	59.0%	6	9.8%	4	6.6%	27	44.3%	12	19.7%	6	9.8%	7	11.5%	16	26.2%	17	27.9%	21	34.4%	9	14.8%	16	26.2%	1	1.6%	200
②6~20人	64	34.2%	112	59.9%	21	11.2%	14	7.5%	80	42.8%	24	12.8%	18	9.6%	11	5.9%	45	24.1%	30	16.0%	49	26.2%	27	14.4%	46	24.6%	5	2.7%	546
③21~50人	74	45.7%	111	68.5%	20	12.3%	21	13.0%	72	44.4%	30	18.5%	14	8.6%	9	5.6%	28	17.3%	25	15.4%	51	31.5%	34	21.0%	31	19.1%	6	3.7%	526
④51~100人	39	46.4%	67	79.8%	9	10.7%	7	8.3%	37	44.0%	15	17.9%	7	8.3%	8	9.5%	11	13.1%	10	11.9%	22	26.2%	12	14.3%	16	19.0%	3	3.6%	263
⑤101~300人	64	63.4%	80	79.2%	12	11.9%	7	6.9%	53	52.5%	15	14.9%	5	5.0%	5	5.0%	10	9.9%	20	19.8%	36	35.6%	8	7.9%	15	14.9%	1	1.0%	331
⑥301人以上	64	61.0%	89	84.8%	17	16.2%	9	8.6%	61	58.1%	33	31.4%	5	4.8%	8	7.6%	22	21.0%	24	22.9%	48	45.7%	20	19.0%	30	28.6%	1	1.0%	431

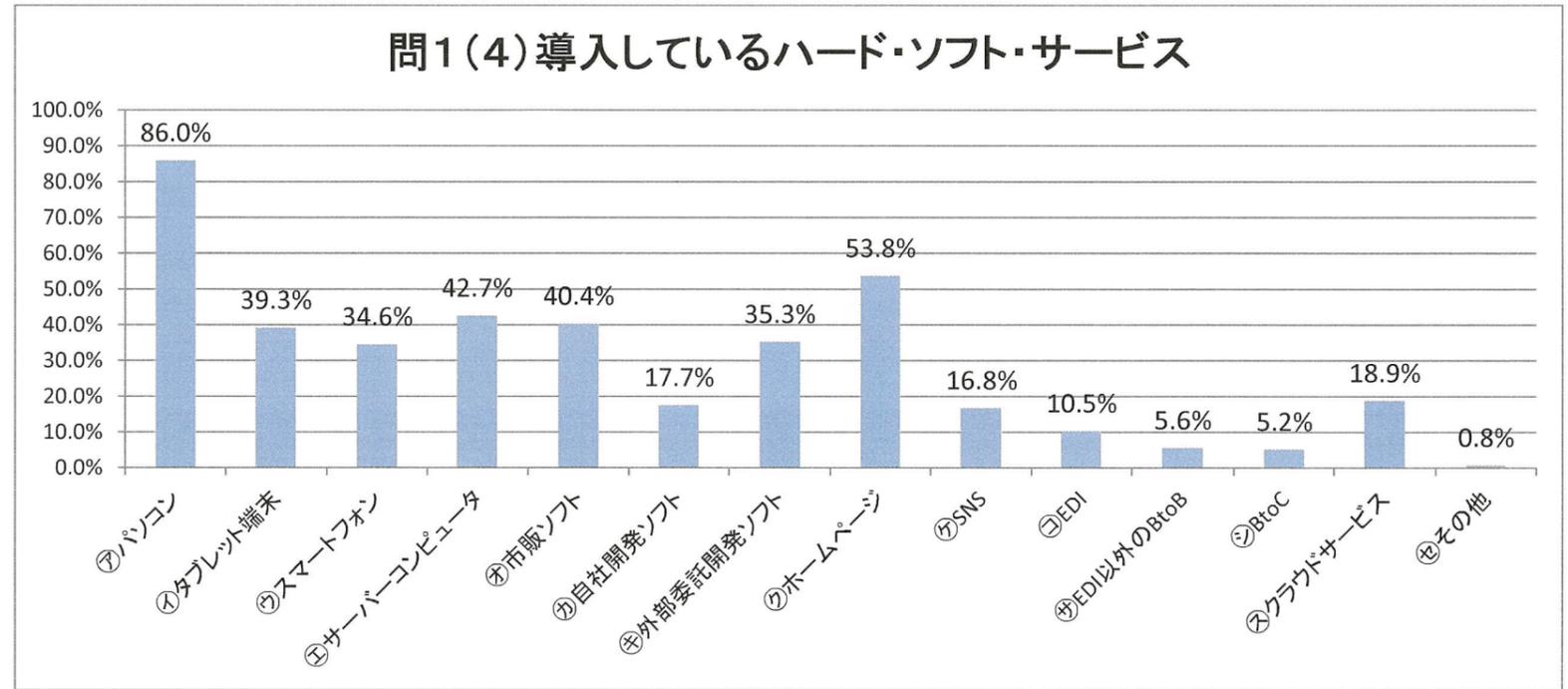
問1(4)導入しているハード・ソフト・サービス

問1(4)上の(3)で答えた分野に導入しているハードウェア、ソフトウェア、サービス等を次の中から
 選びお答えください。(複数選択可)

- ㉖パソコン ㉗タブレット端末 ㉘スマートフォン ㉙サーバーコンピュータ ㉚市販ソフト ㉛自社開発ソフト
 ㉜外部に委託し開発したソフト ㉝ホームページ ㉞SNS ㉟EDI ㊱EDI以外のBtoB ㊲BtoC
 ㊳クラウドサービス ㊴その他

n=708

ハード・ソフト・サービス	件数	%
㉖パソコン	609	86.0%
㉗タブレット端末	278	39.3%
㉘スマートフォン	245	34.6%
㉙サーバーコンピュータ	302	42.7%
㉚市販ソフト	286	40.4%
㉛自社開発ソフト	125	17.7%
㉜外部委託開発ソフト	250	35.3%
㉝ホームページ	381	53.8%
㉞SNS	119	16.8%
㉟EDI	74	10.5%
㊱EDI以外のBtoB	40	5.6%
㊲BtoC	37	5.2%
㊳クラウドサービス	134	18.9%
㊴その他	6	0.8%



ITによる生産性向上に取り組んでいる企業に対し、生産性向上の為に導入しているハードウェア、ソフトウェアやサービス等を尋ねたところ、ハードウェアでは86%がパソコンを、43%がサーバーコンピュータを挙げた。またタブレット端末、スマートフォンを導入している企業もそれぞれ39%、35%に上った。また、インターネット関連のサービスでは、ホームページを導入している企業が54%と半数を超えているほか、クラウドサービスを利用している企業も19%にのぼることが分かった。

<参考> 導入しているハード・ソフト・サービス(業種別)

n= 708

業種	㉖パソコン	㉗タブレット端末	㉘スマートフォン	㉙サーバーの拡充	㉚市販ソフト	㉛自社開発ソフト	㉜外部委託開発ソフト	㉝ホームページ	㉞SNS	㉟EDI	㊱EDI以外のBtoB	㊲BtoC	㊳クラウドサービス	㊴その他	合計														
全体	600	85.8%	276	39.5%	242	34.6%	296	42.3%	282	40.3%	123	17.6%	244	34.9%	373	53.4%	117	16.7%	74	10.6%	40	5.7%	37	5.3%	132	18.9%	6	0.9%	2842
①製造業	73	88.0%	38	45.8%	35	42.2%	38	45.8%	28	33.7%	24	28.9%	41	49.4%	39	47.0%	15	18.1%	12	14.5%	8	9.6%	9	10.8%	16	19.3%	0	0.0%	376
②建設業	133	91.1%	63	43.2%	65	44.5%	60	41.1%	76	52.1%	15	10.3%	36	24.7%	81	55.5%	19	13.0%	12	8.2%	0	0.0%	2	1.4%	25	17.1%	2	1.4%	589
③飲食・小売業	55	83.3%	27	40.9%	21	31.8%	21	31.8%	13	19.7%	5	7.6%	27	40.9%	38	57.6%	17	25.8%	4	6.1%	4	6.1%	5	7.6%	13	19.7%	0	0.0%	250
④卸売業	96	88.9%	36	33.3%	40	37.0%	43	39.8%	33	30.6%	22	20.4%	47	43.5%	50	46.3%	9	8.3%	24	22.2%	14	13.0%	4	3.7%	16	14.8%	0	0.0%	434
⑤情報通信業	31	81.6%	15	39.5%	14	36.8%	18	47.4%	19	50.0%	18	47.4%	7	18.4%	17	44.7%	9	23.7%	6	15.8%	4	10.5%	5	13.2%	15	39.5%	0	0.0%	178
⑥その他業種	212	82.2%	97	37.6%	67	26.0%	116	45.0%	113	43.8%	39	15.1%	86	33.3%	148	57.4%	48	18.6%	16	6.2%	10	3.9%	12	4.7%	47	18.2%	4	1.6%	1015

<参考> 導入しているハード・ソフト・サービス(従業員別)

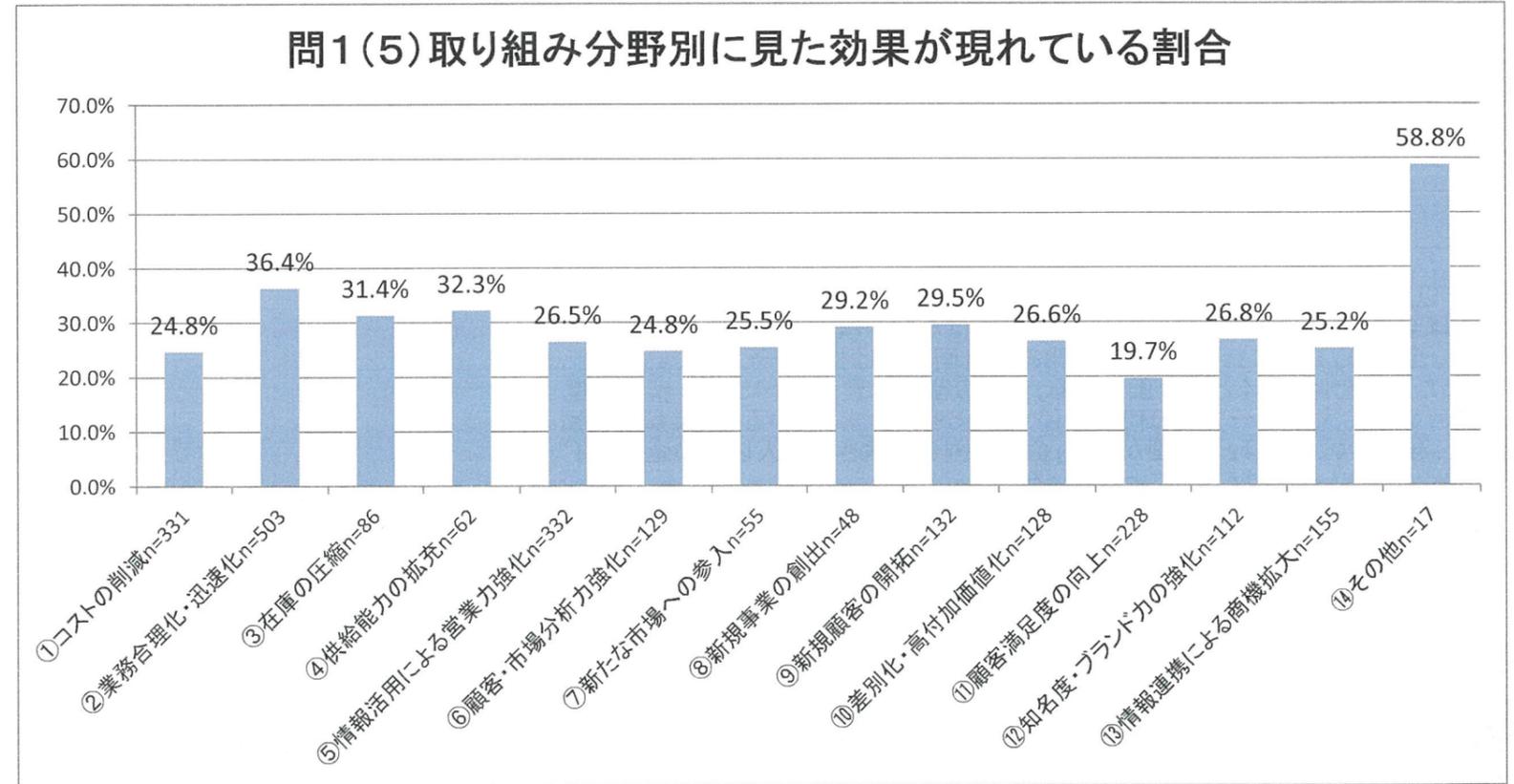
n= 708

従業員	㉖パソコン	㉗タブレット端末	㉘スマートフォン	㉙サーバーの拡充	㉚市販ソフト	㉛自社開発ソフト	㉜外部委託開発ソフト	㉝ホームページ	㉞SNS	㉟EDI	㊱EDI以外のBtoB	㊲BtoC	㊳クラウドサービス	㊴その他	合計														
全体	601	85.9%	272	38.9%	242	34.6%	298	42.6%	282	40.3%	124	17.7%	247	35.3%	378	54.0%	117	16.7%	74	10.6%	39	5.6%	37	5.3%	133	19.0%	6	0.9%	2850
①5人以下	55	90.2%	20	32.8%	22	36.1%	14	23.0%	25	41.0%	6	9.8%	10	16.4%	32	52.5%	13	21.3%	4	6.6%	1	1.6%	1	1.6%	6	9.8%	0	0.0%	209
②6~20人	163	87.2%	60	32.1%	65	34.8%	51	27.3%	72	38.5%	17	9.1%	45	24.1%	96	51.3%	33	17.6%	7	3.7%	4	2.1%	6	3.2%	27	14.4%	2	1.1%	648
③21~50人	130	80.2%	50	30.9%	56	34.6%	65	40.1%	77	47.5%	26	16.0%	51	31.5%	90	55.6%	26	16.0%	16	9.9%	9	5.6%	6	3.7%	35	21.6%	2	1.2%	639
④51~100人	76	90.5%	25	29.8%	19	22.6%	46	54.8%	35	41.7%	20	23.8%	36	42.9%	45	53.6%	11	13.1%	8	9.5%	5	6.0%	4	4.8%	16	19.0%	1	1.2%	347
⑤101~300人	87	86.1%	44	43.6%	41	40.6%	54	53.5%	39	38.6%	19	18.8%	43	42.6%	51	50.5%	13	12.9%	15	14.9%	6	5.9%	6	5.9%	20	19.8%	1	1.0%	439
⑥301人以上	90	85.7%	73	69.5%	39	37.1%	68	64.8%	34	32.4%	36	34.3%	62	59.0%	64	61.0%	21	20.0%	24	22.9%	14	13.3%	14	13.3%	29	27.6%	0	0.0%	568

問1(5) 取組み分野別に見た効果が現れている割合

問1(5) 2つ上の問1(3)で答えた分野の中で、期待した生産性向上の効果が現れている分野があれば、番号でお答え下さい。(複数回答可)

分野	件数	%
①コストの削減n=331	82	24.8%
②業務合理化・迅速化n=503	183	36.4%
③在庫の圧縮n=86	27	31.4%
④供給能力の拡充n=62	20	32.3%
⑤情報活用による営業力強化n=332	88	26.5%
⑥顧客・市場分析力強化n=129	32	24.8%
⑦新たな市場への参入n=55	14	25.5%
⑧新規事業の創出n=48	14	29.2%
⑨新規顧客の開拓n=132	39	29.5%
⑩差別化・高付加価値化n=128	34	26.6%
⑪顧客満足度の向上n=228	45	19.7%
⑫知名度・ブランド力の強化n=112	30	26.8%
⑬情報連携による商機拡大n=155	39	25.2%
⑭その他n=17	10	58.8%



問1(3)でITにより生産性向上に取り組んでいる分野を回答した企業に対し、取り組んだ結果期待した効果が現れている分野を尋ねたところ、「業務プロセスの合理化・意思決定の迅速化」を挙げた企業の割合が36%と最も大きく、続いて「供給能力の拡充」(32%)、「在庫の圧縮」(31%)の順に大きかった(「その他」の59%を除く)。一方、「顧客満足度の向上」において期待した効果が得られた企業は20%に止まっていることが分かった。

〈参考〉 取組み分野別に見た効果が現れている割合(業種別)

業種	①コストの削減	②業務合理化・迅速化	③在庫の圧縮	④供給能力の拡充	⑤情報活用による営業力強化	⑥顧客・市場分析力強化	⑦新たな市場への参入	⑧新規事業の創出	⑨新規顧客の開拓	⑩差別化・高付加価値化	⑪顧客満足度の向上	⑫知名度・ブランド力の強化	⑬情報連携による商機拡大	⑭その他	合計														
全体	80	24.8%	181	36.3%	27	32.1%	20	32.8%	87	26.4%	31	24.2%	14	25.0%	14	29.2%	38	29.0%	32	25.6%	45	19.9%	30	27.0%	39	25.5%	10	62.5%	648
①製造業	10	22.7%	25	37.3%	6	27.3%	3	25.0%	12	30.0%	5	26.3%	1	12.5%	0	0.0%	6	37.5%	4	23.5%	6	24.0%	5	29.4%	4	23.5%	1	50.0%	88
②建設業	16	25.4%	37	35.2%	3	33.3%	5	35.7%	21	36.8%	5	41.7%	2	40.0%	3	42.9%	4	26.7%	8	32.0%	10	23.3%	8	29.6%	10	27.8%	5	71.4%	137
③飲食・小売業	5	17.2%	16	42.1%	2	20.0%	1	100.0%	6	17.6%	3	16.7%	1	14.3%	0	0.0%	5	35.7%	2	18.2%	2	8.3%	3	33.3%	6	42.9%	0	-	52
④卸売業	9	21.4%	31	43.7%	11	45.8%	2	28.6%	16	22.2%	6	20.7%	3	33.3%	4	30.8%	5	25.0%	5	33.3%	5	17.2%	5	35.7%	10	32.3%	1	33.3%	113
⑤情報通信業	6	28.6%	14	45.2%	1	50.0%	2	40.0%	5	38.5%	2	33.3%	1	20.0%	1	33.3%	4	30.8%	2	18.2%	2	33.3%	1	20.0%	2	28.6%	0	-	43
⑥その他業種	34	27.4%	58	31.2%	4	23.5%	7	31.8%	27	23.9%	10	22.7%	6	27.3%	6	28.6%	14	26.4%	11	23.9%	20	20.2%	8	20.5%	7	14.6%	3	75.0%	215

〈参考〉 取組み分野別に見た効果が現れている割合(従業員別)

従業員	①コストの削減	②業務合理化・迅速化	③在庫の圧縮	④供給能力の拡充	⑤情報活用による営業力強化	⑥顧客・市場分析力強化	⑦新たな市場への参入	⑧新規事業の創出	⑨新規顧客の開拓	⑩差別化・高付加価値化	⑪顧客満足度の向上	⑫知名度・ブランド力の強化	⑬情報連携による商機拡大	⑭その他	合計														
全体	82	25.1%	182	36.8%	27	31.8%	20	32.3%	88	26.7%	32	24.8%	14	25.5%	14	29.2%	39	29.5%	34	27.0%	45	19.8%	30	27.3%	39	25.3%	10	58.8%	656
①5人以下	6	27.3%	13	36.1%	2	33.3%	1	25.0%	6	22.2%	2	16.7%	0	0.0%	2	12.5%	2	11.8%	2	11.8%	5	23.8%	2	22.2%	1	6.3%	1	100.0%	44
②6~20人	18	28.1%	48	42.9%	7	33.3%	6	42.9%	28	35.0%	4	16.7%	4	22.2%	5	45.5%	14	31.1%	9	30.0%	10	20.4%	8	29.6%	12	26.1%	4	80.0%	177
③21~50人	19	25.7%	36	32.4%	5	25.0%	6	28.6%	20	27.8%	12	40.0%	7	50.0%	5	55.6%	10	35.7%	14	56.0%	9	17.6%	9	26.5%	9	29.0%	4	66.7%	165
④51~100人	7	17.9%	26	38.8%	5	55.6%	1	14.3%	5	13.5%	3	20.0%	2	28.6%	1	12.5%	3	27.3%	1	10.0%	5	22.7%	2	16.7%	5	31.3%	0	0.0%	66
⑤101~300人	12	18.8%	27	33.8%	2	16.7%	2	28.6%	12	22.6%	3	20.0%	0	0.0%	2	40.0%	1	10.0%	2	10.0%	6	16.7%	0	0.0%	3	20.0%	0	0.0%	72
⑥300人以上	20	31.3%	32	36.0%	6	35.3%	4	44.4%	17	27.9%	8	24.2%	1	20.0%	0	0.0%	9	40.9%	6	25.0%	10	20.8%	9	45.0%	9	30.0%	1	100.0%	132

問2. 生産性向上に関する今後の取り組みの計画について

問2(1) 業務改善の新たな計画の有無

問2(1) 今後3年以内に、新たに「カイゼン」活動等による業務改善に取り組む計画はありますか。

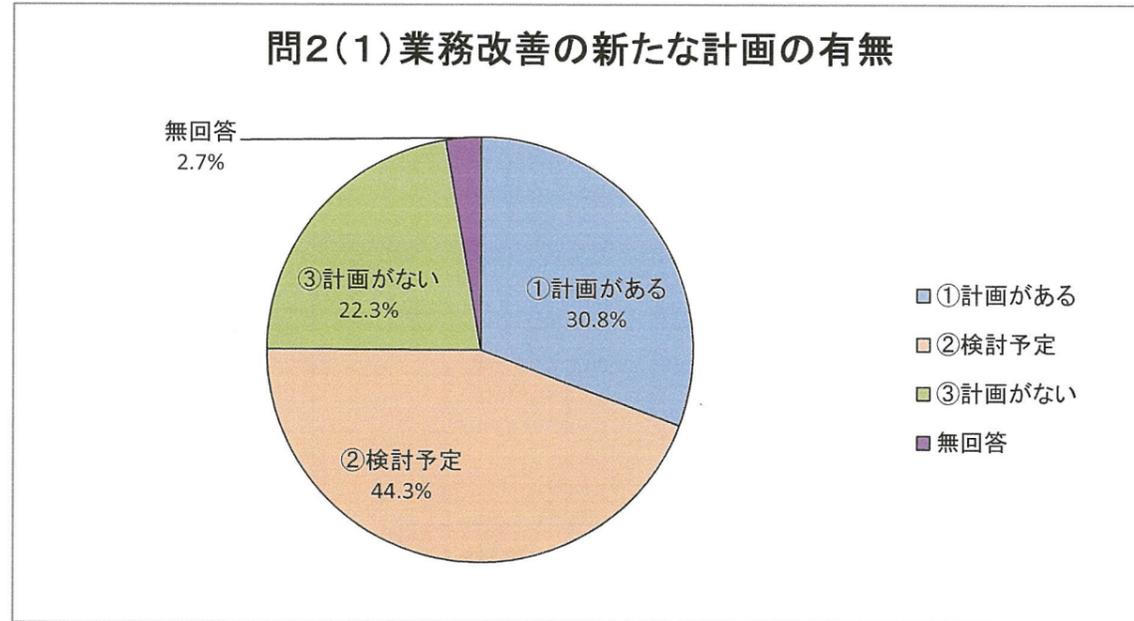
(問1(1)で「取り組んでいる」とお答えの場合も、今後新たな取り組みの計画があれば「①計画がある」をお選びください。)

- ① 計画がある ② 具体的計画はないが検討予定 ③ 計画がない

n=978

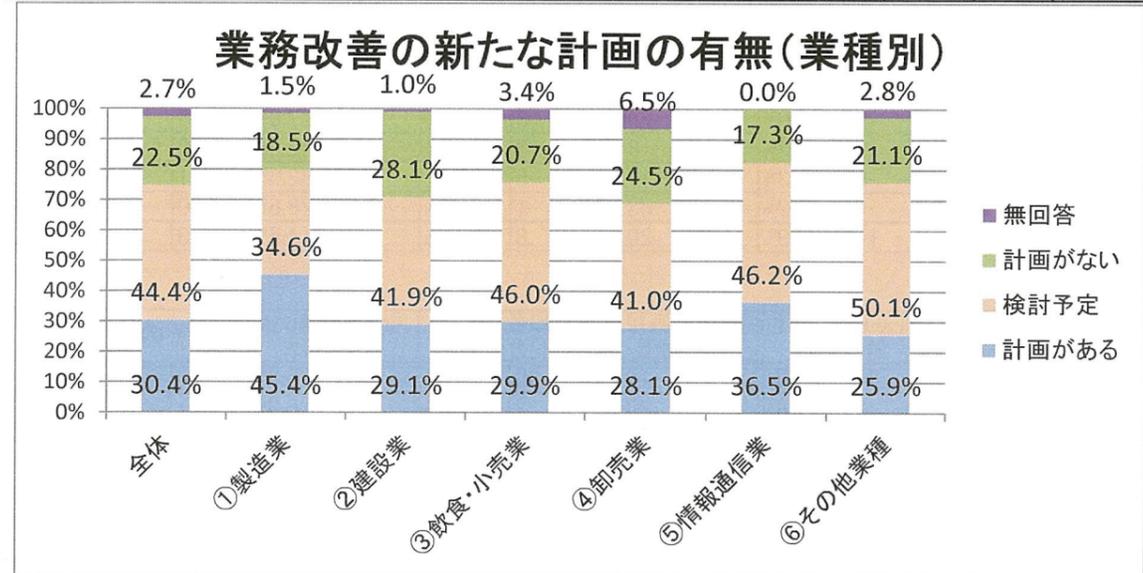
回答	件数	%
①計画がある	301	30.8%
②検討予定	433	44.3%
③計画がない	218	22.3%
無回答	26	2.7%
合計	978	100.0%

今後3年以内に業務の改善に新たに取り組む計画があるか尋ねたところ、「計画がある」企業は全体の3割を超え、これに「具体的計画はないが検討予定」の企業44%と加えると、全体の75%に上る企業が取り組みの計画或いは検討を予定していることが分かった。業種別に見ると、「計画がある」企業の割合は製造業(45%)、情報通信業(37%)の順に大きく、一方その他の業種では26%に止まっている。従業員規模別に見ると、規模が大きいほど「計画がある」企業の割合が大きく、5人以下の企業の15%に対し、300人超では55%に上っている。



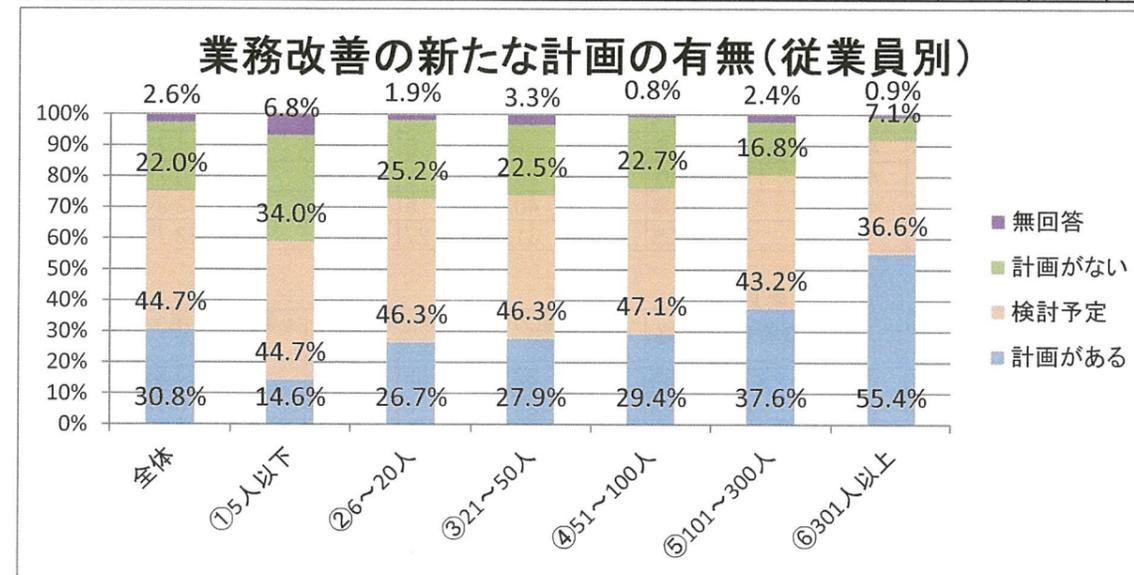
n= 966

業種	計画がある	検討予定	計画がない	無回答	合計
全体	294 30.4%	429 44.4%	217 22.5%	26 2.7%	966 100.0%
①製造業	59 45.4%	45 34.6%	24 18.5%	2 1.5%	130 100.0%
②建設業	59 29.1%	85 41.9%	57 28.1%	2 1.0%	203 100.0%
③飲食・小売業	26 29.9%	40 46.0%	18 20.7%	3 3.4%	87 100.0%
④卸売業	39 28.1%	57 41.0%	34 24.5%	9 6.5%	139 100.0%
⑤情報通信業	19 36.5%	24 46.2%	9 17.3%	0 0.0%	52 100.0%
⑥その他業種	92 25.9%	178 50.1%	75 21.1%	10 2.8%	355 100.0%



n= 969

従業員	計画がある	検討予定	計画がない	無回答	合計
全体	298 30.8%	433 44.7%	213 22.0%	25 2.6%	969 100.0%
①5人以下	15 14.6%	46 44.7%	35 34.0%	7 6.8%	103 100.0%
②6~20人	72 26.7%	125 46.3%	68 25.2%	5 1.9%	270 100.0%
③21~50人	67 27.9%	111 46.3%	54 22.5%	8 3.3%	240 100.0%
④51~100人	35 29.4%	56 47.1%	27 22.7%	1 0.8%	119 100.0%
⑤101~300人	47 37.6%	54 43.2%	21 16.8%	3 2.4%	125 100.0%
⑥301人以上	62 55.4%	41 36.6%	8 7.1%	1 0.9%	112 100.0%



問2(2)ITによる新たな生産性向上の計画の有無

問2(2) 今後3年以内に、ITを導入し新たに生産性の向上に取り組む計画はありますか。
 (問1(2)で「取り組んでいる」とお答えの場合も、今後新たな取り組みの計画があれば「①計画がある」をお選びください。)
 ① 計画がある ② 具体的計画はないが検討予定→問3へ ③ 計画がない→問3へ

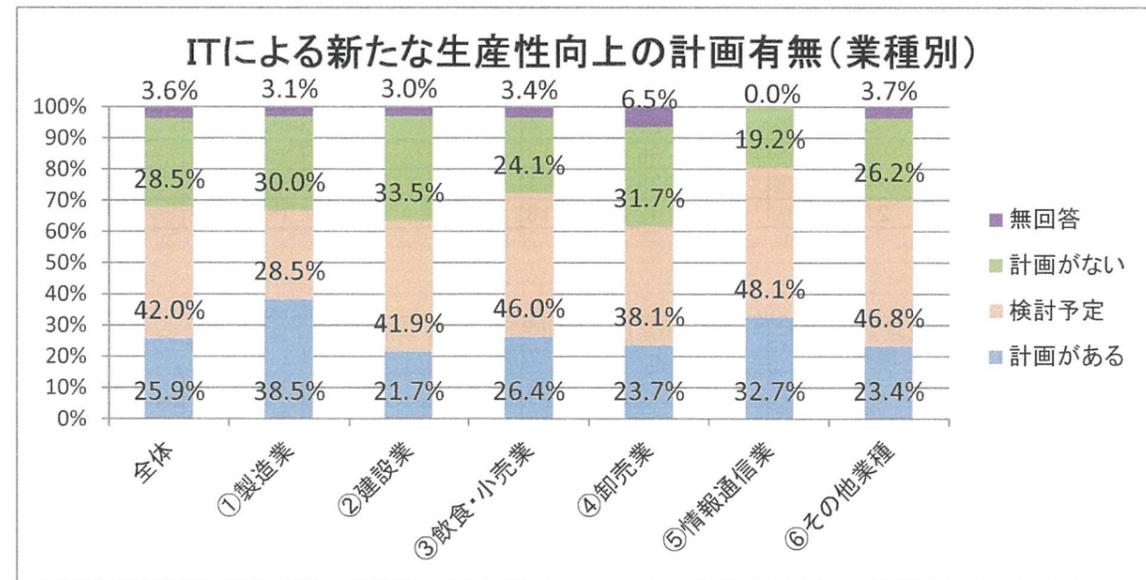
n=978

回答	件数	%
①計画がある	256	26.2%
②検討予定	409	41.8%
③計画がない	278	28.4%
無回答	35	3.6%
合計	978	100.0%

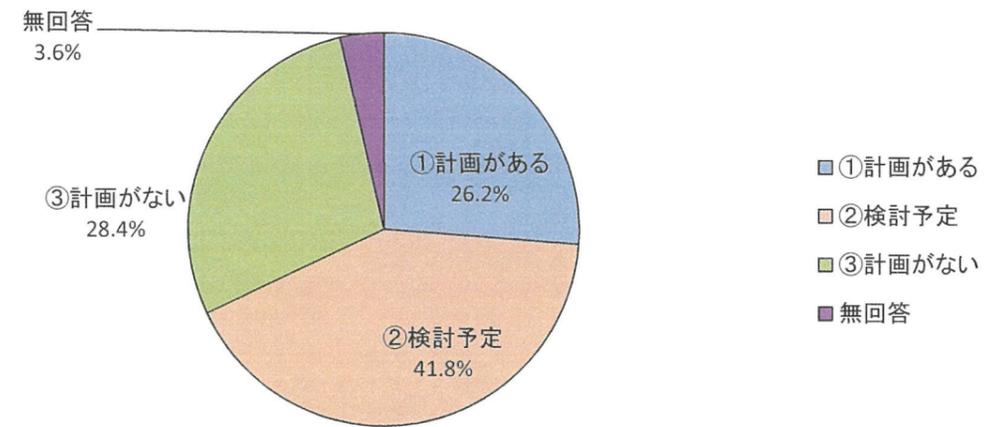
今後3年以内にITの導入による生産性向上に新たに取り組む計画があるか尋ねたところ、「計画がある」企業は全体の26%を占め、具体的計画はないが検討予定とした42%と合わせると全体の68%に上る企業が計画或いは検討を予定していることが分かった。業種別に見ると、「計画がある」企業の割合は製造業(38%)、情報通信業(33%)の順に大きい一方、建設業(22%)では小さかった。

n= 966

業種	計画がある	検討予定	計画がない	無回答	合計
全体	250 25.9%	406 42.0%	275 28.5%	35 3.6%	966 100.0%
①製造業	50 38.5%	37 28.5%	39 30.0%	4 3.1%	130 100.0%
②建設業	44 21.7%	85 41.9%	68 33.5%	6 3.0%	203 100.0%
③飲食・小売業	23 26.4%	40 46.0%	21 24.1%	3 3.4%	87 100.0%
④卸売業	33 23.7%	53 38.1%	44 31.7%	9 6.5%	139 100.0%
⑤情報通信業	17 32.7%	25 48.1%	10 19.2%	0 0.0%	52 100.0%
⑥その他業種	83 23.4%	166 46.8%	93 26.2%	13 3.7%	355 100.0%

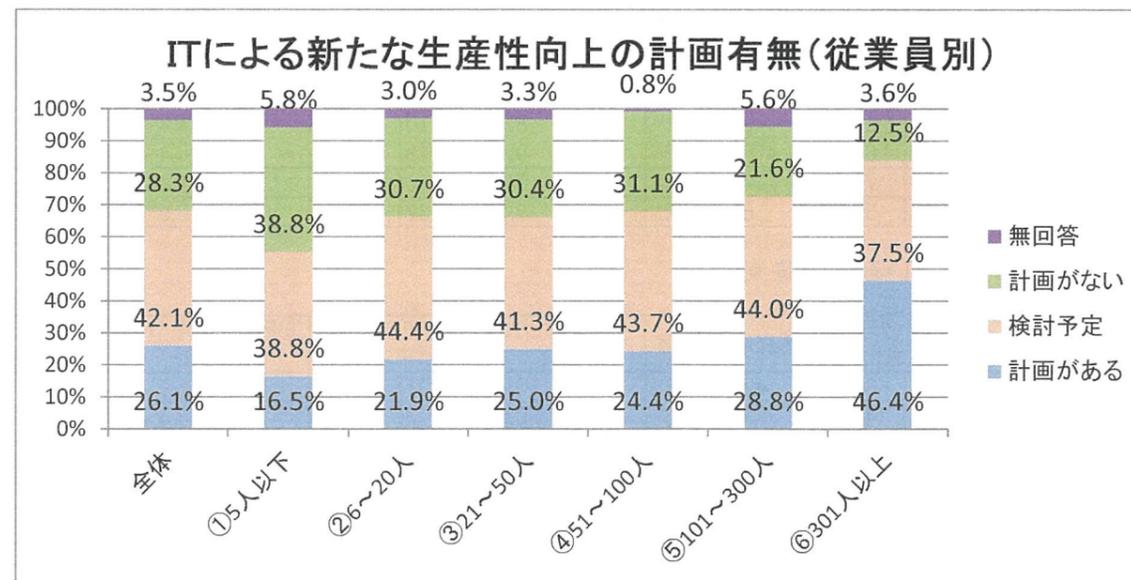


問2(2)ITによる新たな生産性向上の計画の有無



n= 969

従業員	計画がある	検討予定	計画がない	無回答	合計
全体	253 26.1%	408 42.1%	274 28.3%	34 3.5%	969 100.0%
①5人以下	17 16.5%	40 38.8%	40 38.8%	6 5.8%	103 100.0%
②6~20人	59 21.9%	120 44.4%	83 30.7%	8 3.0%	270 100.0%
③21~50人	60 25.0%	99 41.3%	73 30.4%	8 3.3%	240 100.0%
④51~100人	29 24.4%	52 43.7%	37 31.1%	1 0.8%	119 100.0%
⑤101~300人	36 28.8%	55 44.0%	27 21.6%	7 5.6%	125 100.0%
⑥301人以上	52 46.4%	42 37.5%	14 12.5%	4 3.6%	112 100.0%



問2(3)ITによる生産性向上を新たに計画している分野

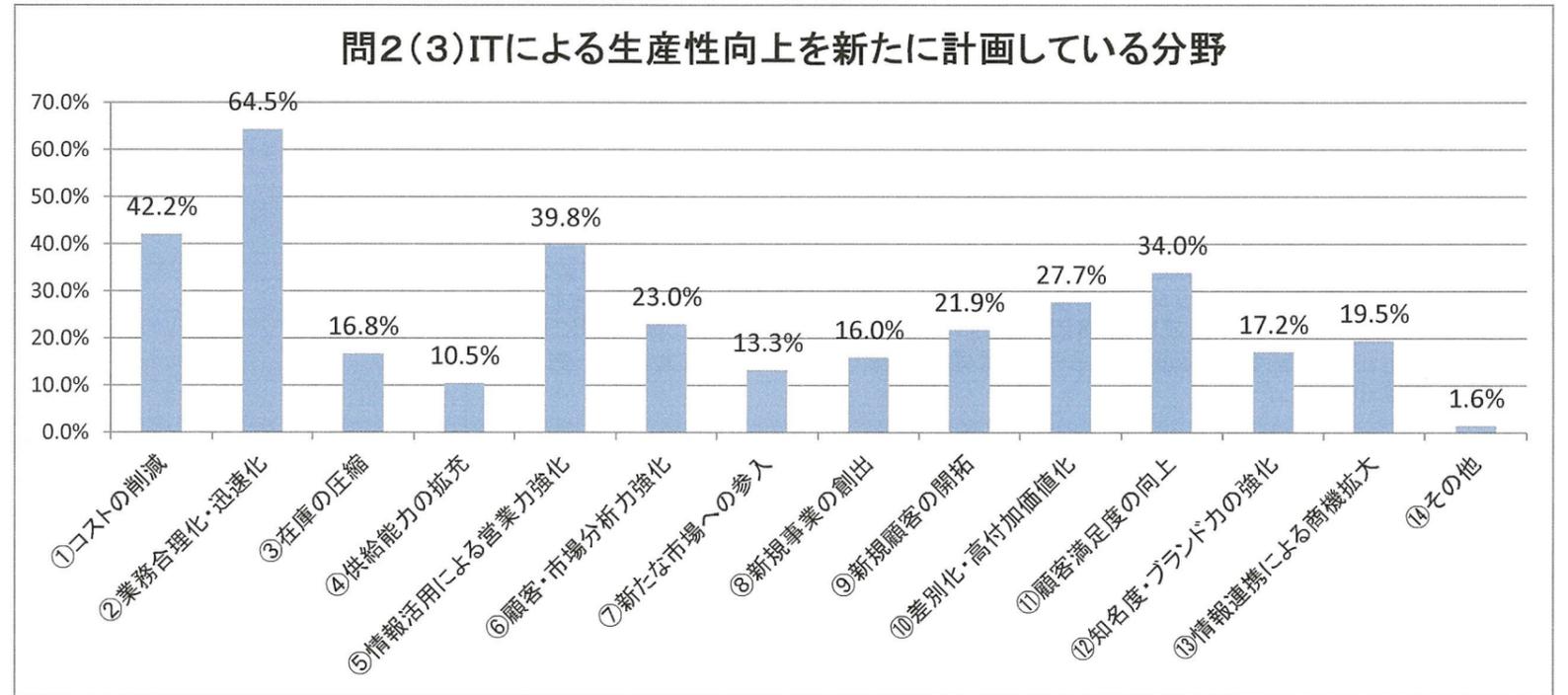
問2(3) 今後3年以内に、ITを導入し新たに生産性の向上に取り組む計画の分野をお答え下さい。(複数選択可)

(問1(3)で答えた「取り組んでいる分野」であっても、その分野で新たな取り組み計画がある場合は「○」をおつけ下さい。)

- ①コストの削減 ②業務プロセスの合理化・意思決定の迅速化 ③在庫の圧縮 ④供給能力の拡充 ⑤顧客・取引情報の活用による営業力強化
 ⑥顧客・市場動向の分析力強化 ⑦新たな市場への参入 ⑧新規事業の創出 ⑨新規顧客の開拓 ⑩製品・サービスの差別化・高付加価値化
 ⑪顧客満足度の向上 ⑫知名度・ブランド力の強化 ⑬取引先との迅速な情報連携による商機拡大 ⑭その他分野

n= 256

分野	件数	%
①コストの削減	108	42.2%
②業務合理化・迅速化	165	64.5%
③在庫の圧縮	43	16.8%
④供給能力の拡充	27	10.5%
⑤情報活用による営業力強化	102	39.8%
⑥顧客・市場分析力強化	59	23.0%
⑦新たな市場への参入	34	13.3%
⑧新規事業の創出	41	16.0%
⑨新規顧客の開拓	56	21.9%
⑩差別化・高付加価値化	71	27.7%
⑪顧客満足度の向上	87	34.0%
⑫知名度・ブランド力の強化	44	17.2%
⑬情報連携による商機拡大	50	19.5%
⑭その他	4	1.6%



前問で今後3年以内にITを導入して新たに生産性向上の取組みを計画していると回答した企業に、その分野を尋ねたところ、「業務プロセスの合理化・意思決定の迅速化」を挙げた企業が64%と依然として最も多く、次いでコストの削減(42%)、顧客・取引情報の活用による営業力強化(40%)、顧客満足度の向上(34%)の順に多かった。一方、「新たな市場への参入」、「新規事業の創出」、「知名度・ブランド力の強化」、「取引先との迅速な情報連携による商機拡大」を挙げた企業は1~2割に止まった。

<参考>ITによる資産性向上を新たに計画している分野(業種別)

n= 250

業種	①コストの削減		②業務合理化・迅速化		③在庫の圧縮		④供給能力の拡充		⑤情報活用による営業力強化		⑥顧客・市場分析力強化		⑦新たな市場への参入		⑧新規事業の創出		⑨新規顧客の開拓		⑩差別化・高付加価値化		⑪顧客満足度の向上		⑫知名度・ブランド力の強化		⑬情報連携による商機拡大		⑭その他	合計	
全体	103	41.2%	163	65.2%	41	16.4%	27	10.8%	100	40.0%	58	23.2%	34	13.6%	40	16.0%	56	22.4%	70	28.0%	86	34.4%	42	16.8%	49	19.6%	4	1.6%	873
①製造業	21	42.0%	39	78.0%	11	22.0%	8	16.0%	20	40.0%	7	14.0%	7	14.0%	6	12.0%	10	20.0%	14	28.0%	16	32.0%	12	24.0%	5	10.0%	0	0.0%	176
②建設業	20	45.5%	30	68.2%	7	15.9%	5	11.4%	14	31.8%	7	15.9%	2	4.5%	7	15.9%	5	11.4%	15	34.1%	12	27.3%	5	11.4%	8	18.2%	1	2.3%	138
③飲食・小売業	10	43.5%	13	56.5%	9	39.1%	2	8.7%	10	43.5%	8	34.8%	3	13.0%	3	13.0%	8	34.8%	5	21.7%	5	21.7%	4	17.4%	3	13.0%	0	0.0%	83
④卸売業	13	39.4%	20	60.6%	6	18.2%	3	9.1%	18	54.5%	12	36.4%	7	21.2%	6	18.2%	11	33.3%	8	24.2%	12	36.4%	7	21.2%	9	27.3%	1	3.0%	133
⑤情報通信業	8	47.1%	13	76.5%	2	11.8%	3	17.6%	6	35.3%	2	11.8%	4	23.5%	5	29.4%	4	23.5%	7	41.2%	6	35.3%	1	5.9%	4	23.5%	0	0.0%	65
⑥その他	31	37.3%	48	57.8%	6	7.2%	6	7.2%	32	38.6%	22	26.5%	11	13.3%	13	15.7%	18	21.7%	21	25.3%	35	42.2%	13	15.7%	20	24.1%	2	2.4%	278

<参考>ITによる資産性向上を新たに計画している分野(従業員別)

n= 253

従業員	①コストの削減		②業務合理化・迅速化		③在庫の圧縮		④供給能力の拡充		⑤情報活用による営業力強化		⑥顧客・市場分析力強化		⑦新たな市場への参入		⑧新規事業の創出		⑨新規顧客の開拓		⑩差別化・高付加価値化		⑪顧客満足度の向上		⑫知名度・ブランド力の強化		⑬情報連携による商機拡大		⑭その他	合計	
全体	105	41.5%	163	64.4%	42	16.6%	27	10.7%	101	39.9%	58	22.9%	33	13.0%	41	16.2%	56	22.1%	70	27.7%	86	34.0%	43	17.0%	50	19.8%	4	1.6%	879
①5人以下	4	23.5%	7	41.2%	3	17.6%	0	0.0%	4	23.5%	4	23.5%	2	11.8%	5	29.4%	6	35.3%	7	41.2%	7	41.2%	6	35.3%	3	17.6%	0	0.0%	58
②6~20人	24	40.7%	32	54.2%	10	16.9%	7	11.9%	23	39.0%	9	15.3%	9	15.3%	14	23.7%	16	27.1%	16	27.1%	15	25.4%	12	20.3%	11	18.6%	0	0.0%	198
③21~50人	23	38.3%	37	61.7%	12	20.0%	11	18.3%	24	40.0%	15	25.0%	11	18.3%	8	13.3%	8	13.3%	14	23.3%	20	33.3%	10	16.7%	12	20.0%	1	1.7%	206
④51~100人	11	37.9%	19	65.5%	5	17.2%	1	3.4%	14	48.3%	6	20.7%	2	6.9%	3	10.3%	10	34.5%	8	27.6%	10	34.5%	1	3.4%	9	31.0%	1	3.4%	100
⑤101~300人	19	52.8%	23	63.9%	5	13.9%	4	11.1%	15	41.7%	7	19.4%	2	5.6%	6	16.7%	6	16.7%	8	22.2%	10	27.8%	5	13.9%	6	16.7%	1	2.8%	117
⑥301人以上	24	46.2%	45	86.5%	7	13.5%	4	7.7%	21	40.4%	17	32.7%	7	13.5%	5	9.6%	10	19.2%	17	32.7%	24	46.2%	9	17.3%	9	17.3%	1	1.9%	200

問2(4)新たに導入を計画しているハード、ソフト、サービス

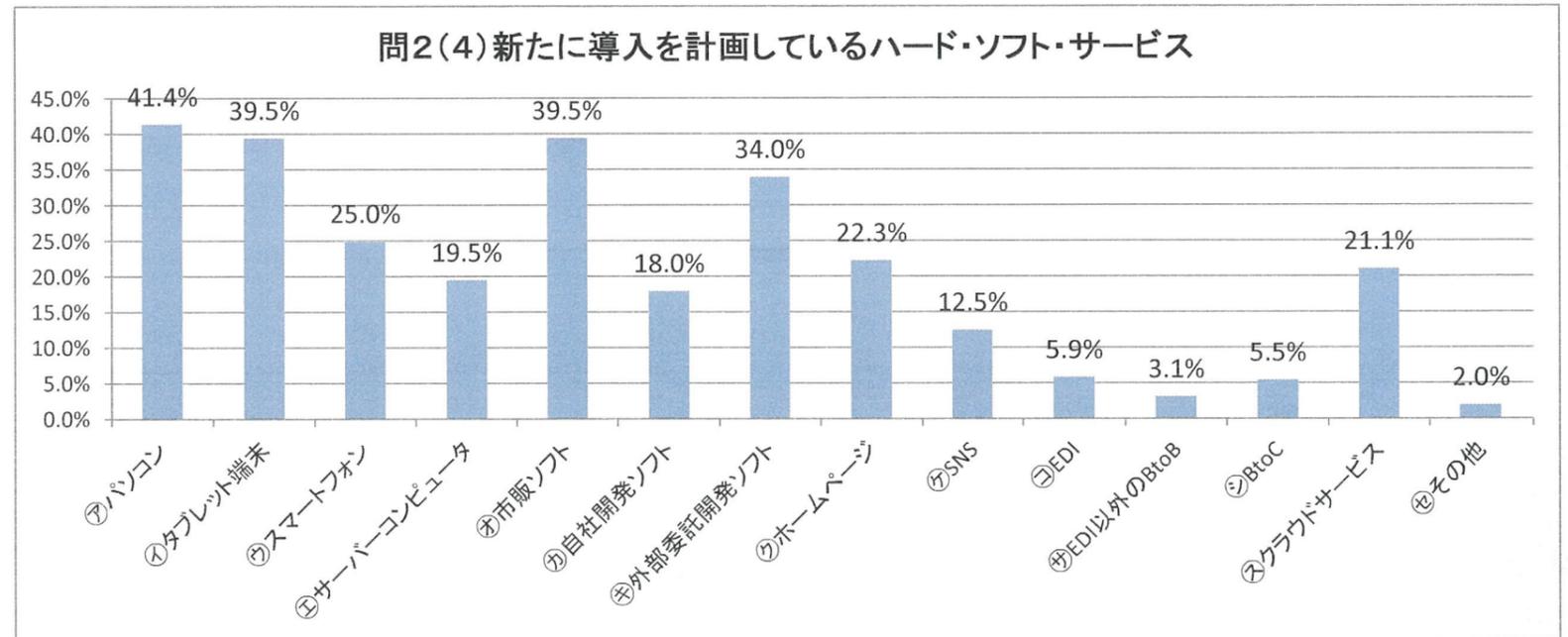
問2(4)上の(3)で答えた分野に新たに導入する計画のあるハードウェア、ソフトウェア、サービス等をお答えください。(複数選択可)

- ㊦パソコン ㊧タブレット端末 ㊨スマートフォン ㊩サーバーコンピュータ ㊪市販ソフト ㊫自社開発ソフト
 ㊬外部に委託し開発したソフト ㊭ホームページ ㊮SNS ㊯EDI ㊰EDI以外のBtoB ㊱BtoC
 ㊲クラウドサービス ㊳その他

n= 256

ハード・ソフト・サービス	件数	%
㊦パソコン	106	41.4%
㊧タブレット端末	101	39.5%
㊨スマートフォン	64	25.0%
㊩サーバーコンピュータ	50	19.5%
㊪市販ソフト	101	39.5%
㊫自社開発ソフト	46	18.0%
㊬外部委託開発ソフト	87	34.0%
㊭ホームページ	57	22.3%
㊮SNS	32	12.5%
㊯EDI	15	5.9%
㊰EDI以外のBtoB	8	3.1%
㊱BtoC	14	5.5%
㊲クラウドサービス	54	21.1%
㊳その他	5	2.0%

前問でITによる生産性向上の取組みを計画していると答えた企業に対し、導入を計画しているハードウェア、ソフトウェアやサービス等を尋ねたところ、ハードウェアではパソコン(41%)に次いでタブレット端末(39%)を挙げた企業が多かった。ソフトウェアでは市販ソフト(39%)、外部に委託し開発したソフト(34%)の順に多く、インターネット関連サービスでは、ホームページの導入(22%)に次いでクラウドサービス(21%)を挙げた企業が多かった。



<参考>新たに導入を計画しているハード・ソフト・サービス(業種別)

n= 250

業種	㊦	㊧	㊨	㊩	㊪	㊫	㊬	㊭	㊮	㊯	㊰	㊱	㊲	㊳	合計
全体	103	100	63	48	53	45	85	56	32	15	8	14	53	5	680
①製造業	19	14	7	11	6	14	21	12	7	3	1	3	8	3	129
②建設業	21	23	14	8	14	7	7	8	2	5	1	0	12	0	122
③飲食・小売業	7	9	6	1	2	3	9	7	6	0	1	5	4	1	61
④卸売業	17	14	9	6	6	3	9	7	4	2	1	0	8	0	86
⑤情報通信業	4	6	6	4	8	7	5	2	1	0	1	1	8	0	53
⑥その他	35	34	21	18	17	11	34	20	12	5	3	5	13	1	229

<参考>新たに導入を計画しているハード・ソフト・サービス(従業員別)

n= 253

従業員	㊦	㊧	㊨	㊩	㊪	㊫	㊬	㊭	㊮	㊯	㊰	㊱	㊲	㊳	合計
全体	104	100	63	49	53	45	85	57	32	15	7	13	53	5	681
①5人以下	10	10	5	0	3	0	2	8	4	0	1	4	4	1	52
②6~20人	28	22	14	10	13	8	15	17	10	3	0	9	9	2	152
③21~50人	25	22	14	11	11	14	16	19	7	2	2	3	10	1	157
④51~100人	11	10	5	5	8	5	11	4	3	1	2	3	9	0	77
⑤101~300人	17	16	10	11	10	6	17	6	4	4	1	0	6	0	108
⑥301人以上	13	20	15	12	8	12	24	3	4	5	1	2	15	1	135

問3 IT導入は生産性向上に重要か

問3. ITの導入は生産性向上のために重要だとお考えですか。

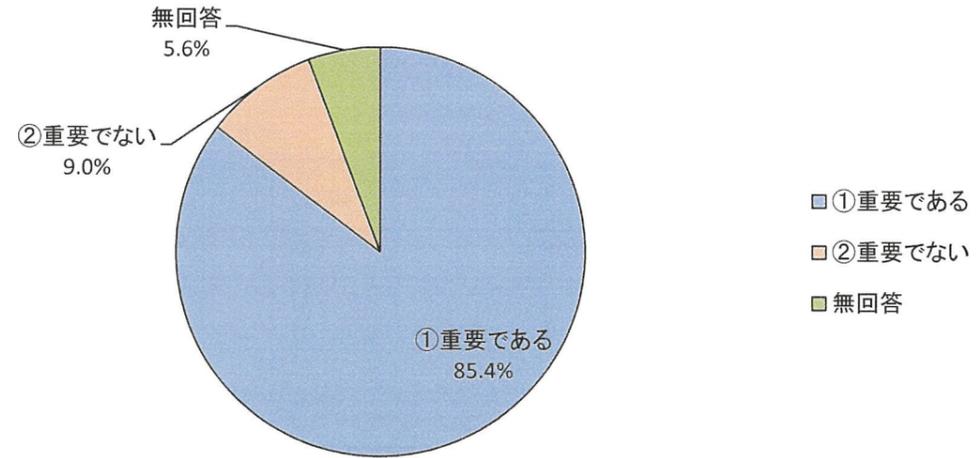
- ①重要である ②重要でない

n= 978

回答	件数	%
①重要である	835	85.4%
②重要でない	88	9.0%
無回答	55	5.6%
合計	978	100.0%

IT導入は生産性向上に重要か、との問いには、全体の85%が「重要である」と答え、「重要でない」は9%に止まった。「重要である」と答えた企業の割合を業種別にみると、情報通信業では96%と最も大きかったが、製造業では78%と8割を下回った。従業員規模別では、概ね規模が大きいほど「重要である」と答えた企業の割合が大きい。

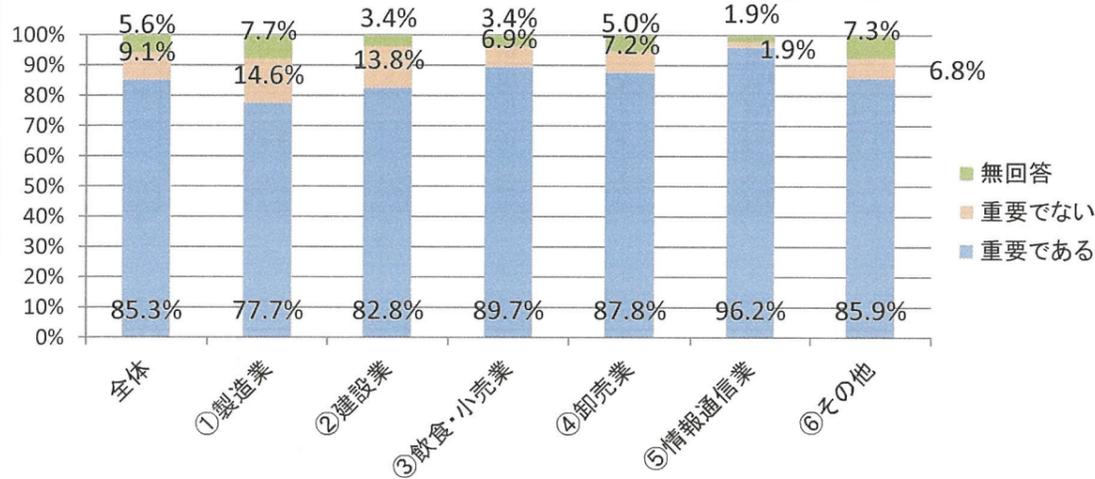
問3 IT導入は生産性向上に重要か



n= 966

業種	重要である	重要でない	無回答	合計
全体	824 85.3%	88 9.1%	54 5.6%	966 100.0%
①製造業	101 77.7%	19 14.6%	10 7.7%	130 100.0%
②建設業	168 82.8%	28 13.8%	7 3.4%	203 100.0%
③飲食・小売業	78 89.7%	6 6.9%	3 3.4%	87 100.0%
④卸売業	122 87.8%	10 7.2%	7 5.0%	139 100.0%
⑤情報通信業	50 96.2%	1 1.9%	1 1.9%	52 100.0%
⑥その他	305 85.9%	24 6.8%	26 7.3%	355 100.0%

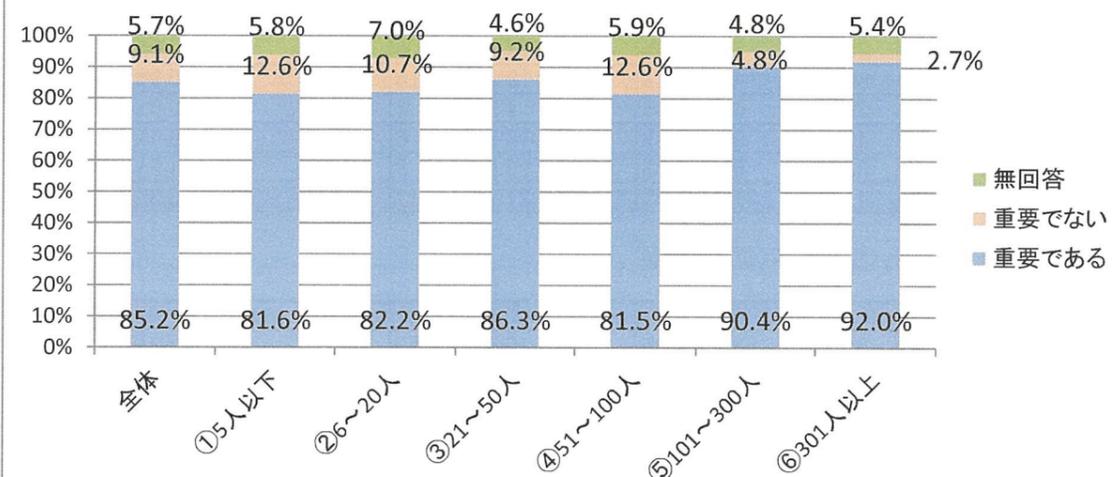
ITは生産性向上に重要か(業種別)



n= 969

従業員	重要である	重要でない	無回答	合計
全体	826 85.2%	88 9.1%	55 5.7%	969 100.0%
①5人以下	84 81.6%	13 12.6%	6 5.8%	103 100.0%
②6~20人	222 82.2%	29 10.7%	19 7.0%	270 100.0%
③21~50人	207 86.3%	22 9.2%	11 4.6%	240 100.0%
④51~100人	97 81.5%	15 12.6%	7 5.9%	119 100.0%
⑤101~300人	113 90.4%	6 4.8%	6 4.8%	125 100.0%
⑥301人以上	103 92.0%	3 2.7%	6 5.4%	112 100.0%

ITは生産性向上に重要か(従業員別)



問4 IT導入における課題

問4. ITの導入における課題をお答えください。(複数選択可)

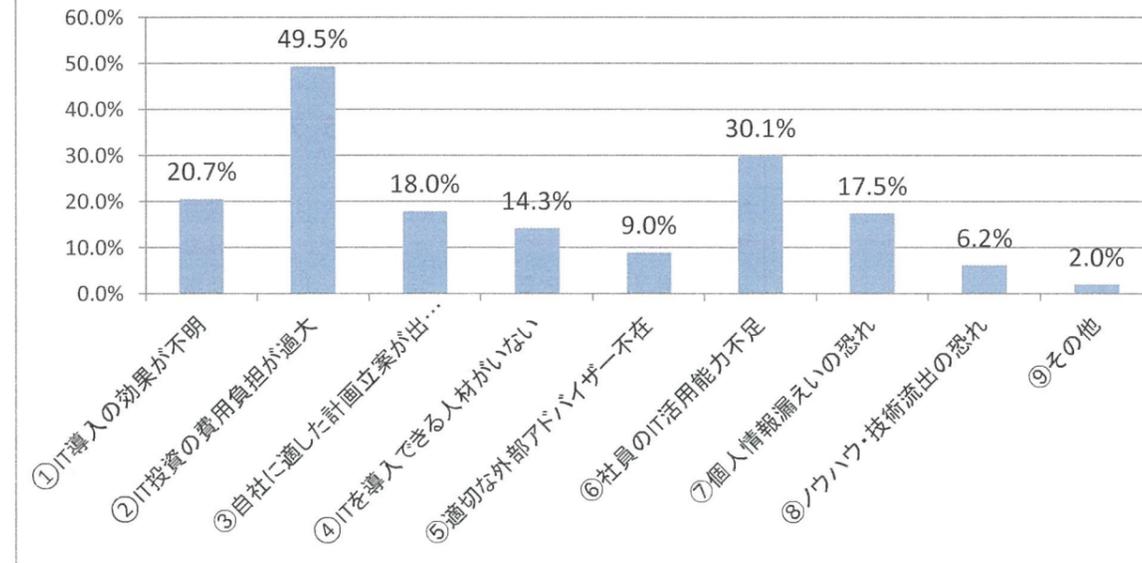
- ①IT導入の効果が不明 ②IT投資の費用負担が過大 ③自社に適した導入計画立案が出来ない
 ④ITを導入できる人材がいない ⑤適切な外部アドバイザー等が不在 ⑥社員のIT活用能力が不足
 ⑦個人情報漏えいの恐れがある ⑧ノウハウ・技術流出の恐れがある ⑨その他

n= 978

回答	件数	%
①IT導入の効果が不明	202	20.7%
②IT投資の費用負担が過大	484	49.5%
③自社に適した計画立案が出来ない	176	18.0%
④ITを導入できる人材がいない	140	14.3%
⑤適切な外部アドバイザー不在	88	9.0%
⑥社員のIT活用能力不足	294	30.1%
⑦個人情報漏えいの恐れ	171	17.5%
⑧ノウハウ・技術流出の恐れ	61	6.2%
⑨その他	20	2.0%

IT導入における課題を尋ねたところ、全体の約半分の49%の企業が「IT投資の費用負担が過大」を挙げた。続いて社員のIT活用能力不足(30%)、「IT導入の効果が不明」(21%)を挙げた企業が多かった。従業員規模別にみると、規模が大きいほど「IT投資の費用負担が過大」、「社員のIT活用能力不足」、「個人情報漏えいの恐れ」を課題に挙げた企業が多い傾向が見られる一方、規模が小さいほど「ITを導入できる人材がいない」、「適切な外部アドバイザーが不在」といった導入に当たる人材面の課題を挙げた企業が多かった。

問4 IT導入における課題



<参考>IT導入における課題(業種別)

n= 966

業種	効果が不明	費用負担過大	計画立案できない	導入できる人材がいない	外部アドバイザー不在	社員のIT活用能力不足	個人情報漏えいの恐れ	ノウハウ・技術流出の恐れ	その他	合計
全体	203	478	171	136	86	290	170	60	20	1614
①製造業	31	69	23	22	15	38	16	10	6	230
②建設業	49	87	46	30	17	71	48	17	2	367
③飲食・小売業	16	43	16	10	8	28	14	4	2	141
④卸売業	38	72	24	24	14	28	13	10	5	228
⑤情報通信業	4	25	10	5	2	9	11	3	2	71
⑥その他	65	182	52	45	30	116	68	16	3	577

<参考>IT導入における課題(従業員別)

n= 969

従業員	効果が不明	費用負担過大	計画立案できない	導入できる人材がいない	外部アドバイザー不在	社員のIT活用能力不足	個人情報漏えいの恐れ	ノウハウ・技術流出の恐れ	その他	合計
全体	202	481	176	140	88	292	171	61	20	1631
①5人以下	20	35	20	23	14	24	12	6	0	154
②6~20人	62	117	74	45	28	82	44	23	2	477
③21~50人	55	118	45	38	24	64	32	11	7	394
④51~100人	26	69	19	14	10	38	21	8	5	210
⑤101~300人	21	71	10	14	7	44	32	4	4	207
⑥301人以上	18	71	8	6	5	40	30	9	2	189

問5 商工会議所に望む支援（自由記述）

問5 貴社が生産性向上に取り組む上で商工会議所に望む支援などがあればご記入ください。

（経営者セミナー、実務研修会、個別相談、国の補助金等の情報提供など、内容も含めなるべく具体的に）

生産性向上に取り組む上で商工会議所に望む支援をたずねたところ、211社から264件の回答があった。

具体的な支援として、セミナー・研修等の学びの機会提供を望む声（146件）や、補助金情報の提供を求める声（95件）が多く寄せられた。

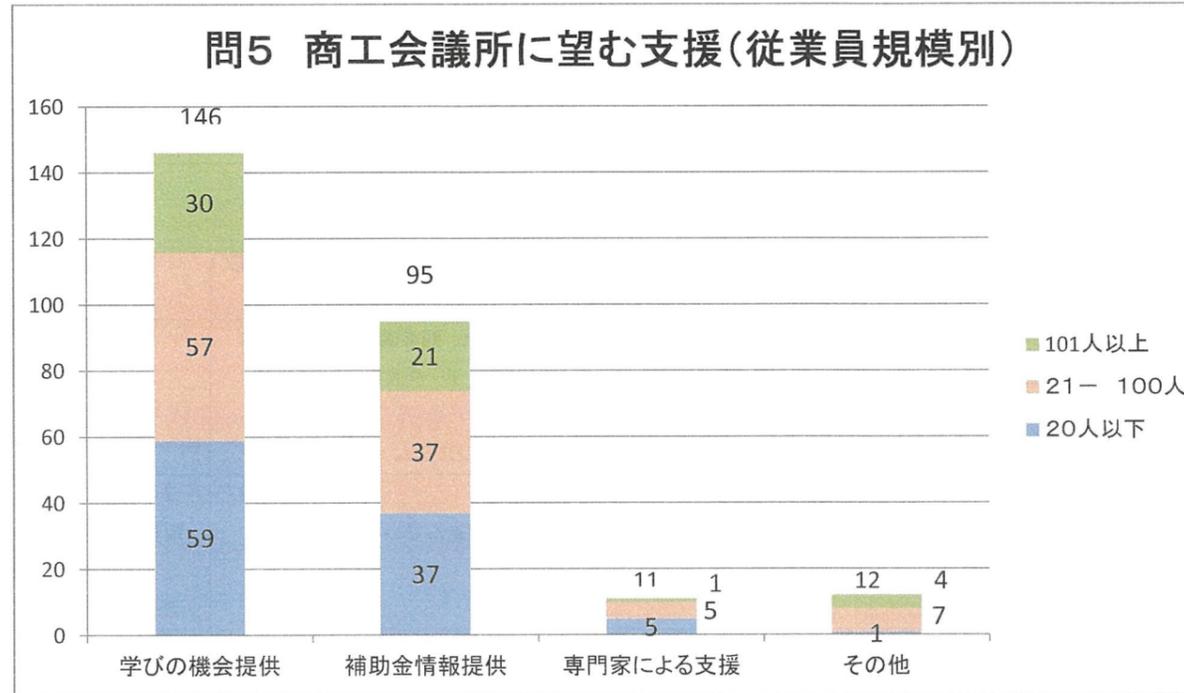
※本表では従業員規模を①1-20人、②21-100人、③101人以上の3つに区分している。

分類	① 1-20人 n=373		② 21-100人 n=359		③ 101人以上 n=237		合計（件）
	件数	具体的内容（抜粋、()内は件数）	件数	具体的内容（抜粋、()内は件数）	件数	具体的内容（抜粋、()内は件数）	
学びの機会提供	59		57		30		146
階層別セミナー・研修 （経営者・実務者）	26	経営者向け（10） 実務者向け（16）	26	経営者向け（8） 実務者向け（18）	3	実務者向け（3）	55
事例紹介セミナー	13	成功事例（7）、失敗事例、 クラウド活用事例、ほか 中小零細向けソフトの実例	17	成功事例（5）、先進事例、 効果測定の実例、労働時間削減事例0	16	成功事例（9）、導入効果の事例紹介	46
その他研修・セミナー	20	入門的内容（3）、CAD、 セキュリティ、ECサイト、MSオフィス、 製造現場への出前研修	13	業種別（3）、AI（2）、SNS、 ビッグデータ、セキュリティ、MSオフィス、 受注型メーカーのIoT活用 営業人員配置の適正性を把握するソフトの説明	9	AI（2）、ロボット、 カイゼン、セキュリティ	42
視察会	0		1		2		3
補助金の情報提供	37		37		21		95
専門家による支援	5		5		1		11
個別相談	4		4		0		8
専門家派遣・紹介	1		1		1		3
その他	1		7		4		12
企業間マッチング	0		2		4	事務・外回り営業の生産性が見える 化するシステム提供企業を紹介希望	6
その他	1		5	補助金の拡大（2）	0		6
合計（件）	102		106		56		264

問5 商工会議所に望む支援(従業員規模別)

	20人 以下 n=373	21- 100人 n=349	101人 以上 n=237	合計
学びの機会提供	59	57	30	146
補助金情報提供	37	37	21	95
専門家による支援	5	5	1	11
その他	1	7	4	12
合計	102	106	56	264

商工会議所に望む支援について、前表をグラフ化してみると、規模に拘わらず「学びの機会提供」や「補助金情報提供」を求める声が多いことが分かった。

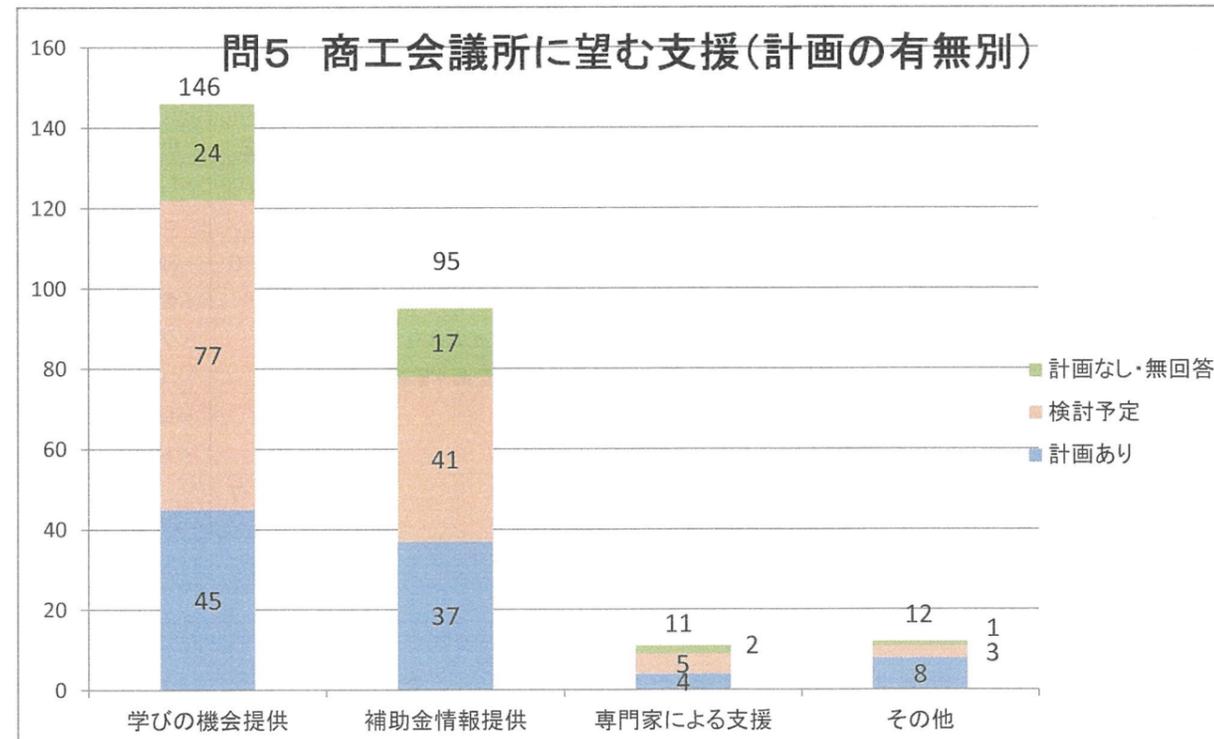


問5 商工会議所に望む支援(計画の有無別)

	計画 あり n=256	検討 予定 n=409	計画な し・無回 答 n=313	合計
学びの機会提供	45	77	24	146
補助金情報提供	37	41	17	95
専門家による支援	4	5	2	11
その他	8	3	1	12
合計	94	126	44	264

「計画あり」=「今後3年以内に計画がある」
「検討予定」=「具体的計画はないが検討予定」

商工会議所に望む支援について、問2(2)「今後3年以内にITによる生産性向上の計画の有無」に対する回答による内訳を見てみると、回答の如何に拘わらず学びの機会提供、補助金情報提供へのニーズがあるが、その中で「検討予定」(具体的計画はないが検討予定)の企業が「学びの機会提供」を求める声の実数として最も多いことが分かった。



問6(1) 他社に公開・紹介しても良い自社の事例(自由記述)

問6(1) 問1(5)で「期待した生産性向上の効果が現れている」分野をお答えになった企業にお尋ねします。貴社の取組みの中で、参考事例として他の会員企業に対して紹介或いは公開しても良いものがあれば、概要をご記入下さい。(後日改めて詳細をお尋ねします)

「期待した生産性向上の効果が現れている」自社の取組みを、参考事例として他の会員企業に対して紹介・公開しても良いものを尋ねたところ、58社より回答があった。

※本表では従業員規模を①1-20人、②21-100人、③101人以上の3つに区分している。

業種	① 1-20人		② 21-100人		③ 101人以上		合計(社)
	社数	具体的内容(抜粋)	社数	具体的内容(抜粋)	社数	具体的内容(抜粋)	
製造	2	・インフラクラウドによるコスト競争力向上 ・稼働監視クラウドサービスによる保守サービス向上、労働時間の短縮、CSの向上	3	・業務プロセス合理化、在庫圧縮、営業力強化、顧客満足度向上 ・フェイスブックによるブランド力向上、データ共有、販売システム等 ・原価管理システム・発注システム・経理システム	0		5
建設	4	・Webによる住の資料請求、見積依頼 ・グループウェア ・工事現場の予定等情報共有、現場の出来高管理 ・FAX情報をスマホで共有	3	・積算システム ・施工図面等の3D化ソフト(他社でも導入が進んでいる) ・VR技術	3	・工事受注から引き渡しまで一貫した基幹システム ・電気工事の安全・衛生・環境リスクアセスメントシステム(作業リスクを抽出し対処方法をガイド) ・現場原価管理システムの基幹システムへの連携	10
小売・飲食	5	・セールスフォース活用 ・HPによる来客増、スマホによる注文増 ・単業種(花屋)に特化したシステムの導入 ・フェイスブック活用(2)	0		2	・POSデータ ・We chat Payment(中国のSNSを利用した決済)	7
卸売	4	・売上等データの一括管理、全社員による把握 ・在庫圧縮。供給能力拡充 ・HPへの商品写真掲載による注文増 ・GSuite(旧 Google App)運用による生産性向上	4	・受発注データ交換 ・倉庫業務 ・ISO9001(各部門で毎年目標件数を設定し実施) ・クラウドのSales Force Automationによる顧客・案件管理	0		8
情報通信	1	・ISMS(ISO27001)認証取得	1	・販売管理システム	2	・Office365の導入 ・「よやくじら」による人、物、場所の予約、スケジュール管理	4
その他業種	10	・SNS活用・予約サイト構築 ・社内外の連絡、指示、報告、打合の効率向上 ・会員管理システムによるメルマガ、フェイスブック運用 ・HP改良・請求書発行 ・HPでの観光ツアーPRによる受注増	4	・稟議書等をPDF化しPで閲覧、パスワードによる閲覧制限 ・介護スタッフの負担を軽減する見守りセンサー販売 ・拠点間のLANによる情報のリアルタイム共有 ・X線によるビル配管の寿命診断、無線型漏水監視機器活用	10	・Sales force(クラウド)によるIT化、見える化 ・会議資料等のペーパーレス化・TV会議 ・タクシー配車アプリによる自動受付配車システム ・コールセンターシステムのASP提供 ・LINEによるハウレンソウ円滑化 ・トレーラー輸送システム	24
合計(社)	26		15		17		58

問6(2) 注目している、或いは興味のある他企業・地域の取組み事例

問6(2) 他の企業や他の地域が行っている生産性向上の取組みで、好事例・先進事例として注目している、或いは興味を持っている事例があれば、お分かりの範囲でお書き下さい。

他の企業・地域の生産性向上の取組みで、好事例・先進事例として注目している・興味のある事例を尋ねたところ、45社より回答があった。

※本表では従業員規模を①1-20人、②21-100人、③101人以上の3つに区分している。

業種	① 1-20人		② 21-100人		③ 101人以上		合計(社)
	件数	具体的内容(抜粋)	件数	具体的内容(抜粋)	件数	具体的内容(抜粋)	
製造	4	<ul style="list-style-type: none"> 作業の姿勢、道具の軽量化等 加工機械と事務所コンピューターを初ワークで繋ぎ加工指示等全て管理するシステム エコモット社のAIによるロードヒーティング遠隔管理サービス 新潟県(株)小之内製作所の航空産業進出事例 	4	<ul style="list-style-type: none"> 現場の予算管理 SNSで動画を用いた宣伝 KONTRAX、クラウドファンディング(食品製造) トヨタ自動車におけるかゼン活動(電機製造) 	1	<ul style="list-style-type: none"> IoT、AIについて他社の事例を参考に自社の生産工程でどのような取組みをすべきか検討したい 	9
建設	0		4	<ul style="list-style-type: none"> 社内ネットワークの向上等 除雪費計算システム(例:(株)情報システム) 土木分野でのICT 施工図面等の3D化ソフト 	3	<ul style="list-style-type: none"> ドローン活用事例 スマホ、タブレットによるデータ共有、指示の周知、社内外コミュニケーション迅速化・強化 BIM、CIM等3DCAD利用による効率化、GPS利用による位置情報の取得 	7
小売・飲食	3	<ul style="list-style-type: none"> トヨタ、ホンダ等の販売、管理、再販売の流れ 機械のエラー時に保守会社遠隔修理を行うシステム(例:三浦工業のボイラー) Facebookリード広告(問合せフォームが組み込まれた広告) 	3	<ul style="list-style-type: none"> サイボウズ社のクラウドデータシステム「キントーン」 FBやライン等による情報発信 人型案内ロボットやセルフレジ等 	0		6
卸売	2	<ul style="list-style-type: none"> EDI セールスフォースの導入 	1	<ul style="list-style-type: none"> SNSを活用したBtoCの構築 	3	<ul style="list-style-type: none"> IoT、AIを利用した農業・漁業向けリモートセンシング等 アマゾンの倉庫内ピッキングロボット、倉庫内導線の分析、googleマップによる配送ルート分析、クラウドによる文書管理 加ビエのオフィス革命〜「コミュニケーション席」、「リム席」、「集中席」 	6
情報通信	0		2	<ul style="list-style-type: none"> 社員満足度向上→社内活性化→顧客満足向上による生産性向上 光熱費等のコスト削減対策 	1	<ul style="list-style-type: none"> 作業事故事例を現場作業員に効率的に周知・指示している先進事例 	3
その他業種	7	<ul style="list-style-type: none"> NTTドコモの駐車場管理サービス 予約問合せから決済までのシステム メールリングリスト等情報発信ツール(例:Facebook・Twitter) 経費精算システム・クラウド SNS・ドローン 	4	<ul style="list-style-type: none"> テレビ会議システム 電子黒板 受付窓口等でのAIロボットの利用 ITによる葬儀社の顧客獲得 GoogleAppsによるコミュニケーション 	3	<ul style="list-style-type: none"> AMAZON GO、自動運転 無人運転バス実験、スマートフォンアプリを活用したライドシェア、交通分野におけるIoT関連ビジネス SNSの活用 	14
合計(社)	16		18		11		45

問6 (3) 地域の中小企業に提案したい自社の製品・サービス

問6 (3) 生産性向上に役立つ貴社の製品やサービス等で、地域の中小企業等に対して提案したいと思うものがあれば、概要をご記入ください。(後日改めて詳細をお尋ねします)

生産性向上に役立つ自社製品・サービス等で地域の中小企業等に対して提案したいものを尋ねたところ、13社から回答を得た。

※本表ではITに関連する製品・サービスを回答した13社分のみ集計した。

	業 種 (回答企業の業種)	提案したい製品・サービス
1	製造業	セールフォース、サスケなどの営業支援ソフトが注目されている
2	製造業	①稼働監視サービス(上記問6(1))障害予兆及び診断 ②電話システム+web会議→電話を入替えるだけで高額な投資は不要
3	建設業	個人情報漏えいによる顧客・市場への信頼を失うことを未然に防ぐためのインターネット・メール等のセキュリティ対策
4	建設業	サイボーズ、サーバシステム
5	建設業	見積もり、原価管理システム～データの共有、詳細な原価の把握
6	卸売業	顧客管理、案件管理を行うSFA(Sales Force Automation)のクラウドサービス
7	卸売業	6suite、TGMPOSTAR(EC管理)、ロジサド Zero(在庫管理)他、クラウドサービス
8	情報通信業	・遠隔地データ分散保管ソリューション「アールキープ」(お客様のデータを符号化、断片化させてバックアップ保管します)・北海道ワイドネットサービス(全国の金融機関から口座振替により代金を回収するサービス。)
9	情報通信業	販売管理システム、病院職員勤務シフト作成ツール入札参加資格申請受付システム(地方自治体向け)
10	情報通信業	弊社クラウドサービス(おまかせオフィス※H29リリース予定のサービス)サポートサービス(ITサポート&セキュリティ) Wi-Fiサービス(ギガらくWi-Fi/かんたんIoT※H29リリース予定のサービス)はビジネス市場でIT人材の確保が難しい企業に好評頂いている
11	情報通信業	顧客名簿マッチングサービス「支援ロケーション&コンテイング」
12	その他業種	コールセンターシステムのASP提供
13	その他業種	介護スタッフの負担を軽減する見守りセンサーの販売

問6(4) 最新技術の導入状況

問6(4) 次に挙げる最新技術について、既に導入しているものや、今後3年以内に導入を検討しているものがあれば、番号と併せ活用の具体的内容について可能な範囲でお答え下さい。(問1(4)又は問2(4)の「その他」欄にお書きになった場合も、再度ご記入ください)

- ① IoT ②ビッグデータ ③AI ④ロボット ⑤ドローン ⑥その他

IoTやビッグデータ等の最新技術の導入状況について尋ねたところ、103社から128件の回答を得た。

※本表では従業員規模を①1-20人、②21-100人、③101人以上の3つに区分した。尚、複数企業から同じ内容の回答があったものは一つにまとめた。

従業員規模 最新技術		① 1-20人		② 21-100人		③ 101人以上		合計 (件)
		件数	具体的内容	件数	具体的内容	件数	具体的内容	
① IoT	導入済	3	・生産機械(プレスブレーキ)の管理(製造) ・ラベリングシステム 自社ラベリングをIoTをキとして活用(製造) ・受注生産スケジュールの明確化、効率化+原価管理(その他業種)	1		2	・アイ・コンストラクション(建設) ・インターネットバンキング、ローン申し込み、投資(資産運用)商品購入(その他業種)	6
	検討中	6	・製造工程での温度モニターなど(製造) ・自社製品のデータロガーで測定したデータをクラウドサーバへ集め、製品購入者が常にデータ確認可能(製造) ・工場、流通業、一般オフィス内のIoTを自社でも導入しかつ販売する(製造業) ・IoTの活用で修理メンテナンス情報、交換部品の受発注等(小売) ・3Dスキャンとソフト(その他業種)	6	・製造機械とコンピューターの管理と操作を行う(製造業) ・分析機器のリモートコントロール(その他業種)	6	・業務プロセスの見直し及び効果測定(建設) ・建設資材のIoTによる管理 KnowHowの集積とAIによる情報伝達(建設) ・環境測定分野(その他業種)	18
② ビッグデータ	導入済	0		2		3	・PointCloudDataのクリーニングなど精密検査化(卸売) ・タクシーのワイパー稼働状況で雨雲の動きを察知するというデータを提供(その他業種) ・昨年導入、金融商品の購入予測や顧客の興味に基づいたセミナーの開催等に活用(その他業種)	5
	検討中	0		4	・顧客満足度の向上とリピーターの創出(卸売)	4	・建設資材のIoTによる管理 KnowHowの集積とAIによる情報伝達(建設) ・マーケット分析、ターゲット抽出等(その他業種)	8
③ AI	導入済	0		1	・自社開発ソフトにAIの導入(情報通信)	2	・印刷システムのジョブ管理、品質管理の自動化(製造) ・弊社「ロボコネクト」サービスの技術要素として活用(高付加価値化)(情報通信業)	3
	検討中	1	業務フローのAI化(建設)	3		6	・経営情報システムやリスクアセスメントシステムへのAI応用(建設) ・建設資材のIoTによる管理 KnowHowの集積とAIによる情報伝達(建設) ・開発中。IBM(ワトソン)との提携(情報通信) ・清掃分野(その他業種)	10

従業員規模 最新技術		1 1-20人		2 21-100人		3 101人以上		合計 (件)	
		件数	具体的内容	件数	具体的内容	件数	具体的内容		
④ ロボット	導入済	0		3	・シーケンサーを利用した自動製造ラインを10年以上前から使用している(製造) ・ロボット教育を進めている(その他業種)	5	・溶接ロボット(製造業) ・店頭でPepper導入(卸売) ・ハウスホス「変な村」にて味ッ稼働。3月に舞浜2号店OPEN(その他業種) ・人に代わり味ッによる施設警備を実施中(その他業種) ・リハビリ味ッ「HAL」サイバーダイン社・リハビリ味ッ「アイビス」OG(その他業種)	8	22
	検討中	2	・配送業務の軽減(卸売)	6	・工場のラインに検討している(製造) ・完全自動化ではなく、味ッの援助により省力化(製造) ・軽作業、単純作業での人員の削減(製造) ・重量を軽くする装着ロボット(製造) ・製造ラインの完全ロボット化	6	・ロボットで代用できる仕事を任せ、人材は重要分野に集約していく(製造) ・溶接味ッの導入(製造) ・建設資材のIoTによる管理KnowHowの集積とAIによる情報伝達(建設) ・調剤ロボットの導入(小売) ・コミュニケーションパートナー「KIROBO mini」の発表を記念し、ショールームにおいて、来店されるお客様との接客応対を味ッに行わせる。(その他業種) ・味ッ店舗など(その他業種)	14	
⑤ ドローン	導入済	2	・ドローンを使った撮影(情報通信) ・設計・測量・調査業においてドローンの空撮映像を発注者への説明や現場把握に活用(その他業種)	13	・施工現場の施工状況の確認(建設) ・現場内において工程管理等(建設) ・現場写真撮影(建設) ・映像撮影(建設) ・空撮による3Dデータの復元(建設) ・工事進捗写真の撮影及び発注者への情報提供(建設) ・沿岸域調査(その他業種) ・空撮写真の広告利用や自社利用(その他業種) ・調査地域の空撮(その他業種) ・製品、サービスの差別化・高付加価値化(その他業種)	13	・空撮による現地調査(建設) ・アイ・コンストラクション(建設) ・施工管理、測量(建設) ・ドローンによる工事現場の空撮(建設) ・画像による三次元データ作成・精度向上とドローン開発(卸売) ・ケーブル設備等の構築・保守業に活用(山間や高所の確認/災害時等)(情報通信) ・山間部での地形測量や、高い建造物などの外見調査に使用(その他業種) ・空中撮影により地上の高解像度動画や三次元データの作成(その他業種) ・番組の収録での使用した実績あり(その他業種) ・太陽光発電設備などでドローンによる警備を実施中(その他業種)	28	46
	検討中	8	・映像の制作にヘリコプターに代えて活用(製造) ・施工した物件の真上からの撮影に利用(建設) ・診断に利用 ・工事現場の動画をPRに活用(建設) ・高所での点検に活用(その他業種)	4	・高層建築物の調査(建設) ・施工現場において施工中は多角的状況確認として、竣工時は顧客への評価向上などの有効活用(建設) ・土木現場にて高所等での活用を検討(その他業種)	6	・建設計画査定時の活用/災害復旧現場の調査時の活用(建設) ・カメラ点検用ドローンシステム(建設) ・ドローンを活用して沿岸侵食防止調査の解析(建設) ・3DCADソフトを使ったCIM対応において、測量調査にドローンを活用し、業務の効率化、コスト削減を進める(建設) ・空撮映像を用いた番組制作、映像制作受注等(その他業種)	18	
⑥ その他	導入済	0		2	・X線による給水管・冷暖房配管の寿命診断により無駄のない更新計画を実施(その他業種) ・水道の仕切弁等に無線型漏水監視ユニットを設置、漏水を監視し作業効率化、コスト低減(その他業種)	3	・アイ・コンストラクション(建設) ・身体機能の改善・補助・拡張・再生に使用する医療介護用の機具(サンバートイン社製のサイバーゲ型味ッ「HAL」)(その他業種) ・レーザースキャン(立ち入れない場所の測定等)やプロマルチビーム(水中地形を面的に捉える)により三次元データ作成(その他業種)	5	10
	検討中	0		2	・新食品表示法、七計栄養分析等の新制度に対応するシステム導入及び既存システムのバージョンアップ(製造) ・除雪ICT(建設)	3	・販売管理・生産管理システムの推進(製造) ・ブロックチェーン技術を活用したスマートコントラクト等のシステム開発(情報通信) ・事故防止のため衝突防止装置付き車両への入れ替えを検討中(その他業種)	5	
合計(件)	導入済	5		22		28		55	128
	検討中	17		25		31		73	

まとめ

今回の調査は、平成28年11月札幌商工会議所に新設された第36期生産性向上特別委員会の活動開始に当たって、会員企業の生産性向上を支援するためにどのような視点で、何に重点を置いて取り組むべきかについて検討するために実施したものである。

調査により明らかになった生産性向上に関する会員企業の取組みの現状、今後の計画、課題、商工会議所に望む支援などについて、要点を以下に改めて記すと共に、それらを踏まえて今後当委員会の活動において重点的に取り組む事項を整理した。

1. 調査結果の要点

(1) 現状

IT導入による生産性向上の取組みの現状を見ると、全体の72%に上る企業が取り組んでいるが、取り組み分野の内訳を見ると「業務プロセスの合理化・意思決定の迅速化」など業務の効率化を目的とするものと、「顧客・取引情報の活用による営業力強化」、「顧客満足度の向上」といった既存顧客の深掘りが主であり、「新たな市場への参入」、「新規事業の創出」などITを活用した新たな事業領域の開拓を挙げた企業は相対的に少ない。また、取り組んだ結果、期待した効果が得られた割合は大きいと言えず、期待と結果に溝があることが窺える。

(2) 今後の計画

今後3年間の計画については、全体の68%がIT導入の「計画がある」若しくは「検討する予定」であり、また生産性向上のためにITの導入が重要と考える企業も85%に上っていることから、企業経営におけるIT利活用の重要性を大部分の企業が認識していることが確認できた。ただ、「計画がある」企業が今後取り組む分野は、依然として「業務プロセスの合理化・意思決定の迅速化」、「コストの削減」など効率の向上に関わるものと、「顧客・取引情報の活用による営業力強化」、「顧客満足度の向上」といった既存顧客に対する取組みが多く挙げられ、「新たな市場への参入」、「新規事業の創出」、「知名度・ブランド力の強化」、「取引先との迅速な情報連携による商機拡大」など新たな事業領域の開拓を挙げた企業の割合は、現状と比較すると増加しているものの、依然として少ない。

生産性の向上を「効率の向上」と「付加価値の向上」という2つの観点で見た場合、今回の調査で明らかになったIT導入の目的は、現状においても今後の計画においても、「効率の向上」と、既存顧客を対象とした「付加価値の向上」を狙ったものが多く、その一方で「新たな市場への参入」、「新規事業の創出」など新規事業領域の開拓による「付加価値の向上」を目的とするものは相対的に少ないことが明らかになった。

(3) 課題

IT導入における課題として、全体の約半数が「費用負担が過大」と回答したほか、「社員のIT活用能力不足」、「IT導入効果が不明」、「ITを導入できる人材がいない」、といった人材・ノウハウ面の課題を抱える企業も多いことが判った。

(4) 商工会議所に望む支援

生産性向上に取り組む上で商工会議所に望む具体的な支援として、セミナーや研修会など学びの機会提供を望む声や、国等の補助金情報提供を望む声が特に多く寄せられた。

学びの機会についての具体的な内容としては、成功事例の紹介、経営者・実務者向け階層別セミナー・研修会を挙げた企業が多く、ほかにAIやクラウド活用、セキュリティなどに関する研修を希望する声もあった。

そのほかの支援では、個別相談や専門家派遣等の個社支援や、システム提供企業等とのマッチングを望む声もあった。

(5) 最新技術の導入・検討状況（ドローンやIoT、ロボットなど）

建設業を中心にドローンが既に活用され始めていることが判ったほか、今後の計画として製造工程やメンテナンスへのIoT活用、接客や溶接、調剤などへのロボットの導入、ビッグデータによる市場や顧客分析、経営情報システムへのAIの活用など、具体的な計画を有する企業が一定数あることが判った。

2. 生産性向上特別委員会において重点的に取り組む事項

以上の調査結果に基づき、当委員会では次の5つの項目を重点に据えて活動を展開することとする。

- (1) 「効率の向上」をはじめ需要の多い分野におけるIT活用の成功事例紹介など、多様な事例情報を提供すること。
- (2) IT導入の考え方や取り組み方についての知識を深めるため、経営者向け・実務者向けのセミナー・研修等の機会を提供すること。
- (3) ITコーディネータ等の専門家の協力を得て個別の課題解決を支援する体制を整えるなど、期待した効果が得られるようIT導入支援に力を入れること。
- (4) 国・自治体の補助金制度の施策情報提供などによりIT投資負担の軽減を支援すること。
- (5) 最新技術の動向やその活用法に関する情報を提供し、革新的な業務効率の向上、新規事業領域への事業展開を支援すること。

以上

V. 調査票

各位

平成29年2月15日

札幌商工会議所
生産性向上特別委員会
委員長 中田 隆博

生産性向上に関する取組みについての アンケート調査へのご協力をお願い

拝啓 時下益々ご清祥のこととお慶び申し上げます。

平素は当所諸事業の運営につき格別のご高配を賜り厚く御礼申し上げます。さて、人口減少や少子高齢化が進行する中で、生産年齢人口の減少や需要の縮小といった構造的な要因が企業経営に大きな影響を及ぼしつつあります。

そうした中、企業経営においては、省力化や合理化を進め効率の向上に取り組むとともに、営業力の強化や新たな需要の開拓、顧客満足度の向上などによって付加価値の向上に取り組むなど、「生産性の向上」を推進することが一層重要となっております。

当所ではこの度、今後の生産性向上支援の方策について検討する為、議員企業・部会常任委員企業の皆様を対象に、IT（情報技術）の導入等生産性向上に関する取組みの現状並びに今後の計画や課題などについて、アンケート調査を実施させて頂くことと致しました。

つきましては、ご多忙の中大変恐縮に存じますが、主旨ご賢察の上ご協力下さいますよう、謹んでお願い申し上げます。

尚、お手数ですがご回答を2月28日(火)までにFAXにてご返信賜りたくお願い申し上げます。

敬 具

<お問合せ先> 札幌商工会議所 政策・広報、生産性向上担当（鈴木）

TEL 011-231-1077 FAX 011-231-1078

【返信先 FAX011-231-1078 札幌商工会議所 生産性向上担当 行】

生産性向上に関する取組みについてのアンケート調査票

企業名		電 話	
記入者 ご氏名		部署・ 役職	

貴社の概要についてお答えください（該当するものに○をつけてください）

- (1) 業 種 （複数の業種を営んでいる場合は主な業種一つをお選び下さい）
① 製造業 ②建設業 ③飲食・小売業 ④卸売業
⑤情報通信業 ⑥その他（ ）

- (2) 従業員数 ①5人以下 ②6～20人 ③21～50人 ④51～100人 ⑤101～300人 ⑥301人以上
(パート・アルバイト等含む)

- (3) 資本金 ①1千万円未満又は個人事業者 ②1千万円以上5千万円未満
③5千万円以上1億円未満 ④1億円以上

- (4) 売上高 (直近1年間) ①5千万円未満 ②5千万円以上1億円未満 ③1億円以上5億円未満
④5億円以上10億円未満 ⑤10億円以上30億円未満 ⑥30億円以上

問1. 生産性向上¹に関連する取組み状況についてお尋ねします。（該当するものに○をつけてください）

- (1) 貴社では、「カイゼン」活動等による業務改善²に取り組んでいますか。

① 取り組んでいる ②取り組んでいない

- (2) IT(情報技術)³の導入による生産性の向上に取り組んでいますか。

① 取り組んでいる ②取り組んでいない→問2へ

- (3) ITを導入して生産性の向上に取り組んでいる分野をお答えください。（複数選択可）

①コストの削減 ②業務プロセスの合理化・意思決定の迅速化 ③在庫の圧縮

④供給能力の拡充 ⑤顧客・取引情報の活用による営業力強化 ⑥顧客・市場動向の分析力強化

⑦新たな市場への参入 ⑧新規事業の創出 ⑨新規顧客の開拓

⑩製品・サービスの差別化・高付加価値化 ⑪顧客満足度の向上 ⑫知名度・ブランド力の強化

⑬取引先との迅速な情報連携による商機拡大 ⑭その他分野（ ）

- (4) 上の(3)で答えた分野に導入しているハードウェア、ソフトウェア、サービス等を次の中から
選びお答えください。（複数選択可） →次葉へ

¹ここでいう「生産性向上」とは、省力化・合理化などにより「効率を向上」させたり、営業力の強化や新たな需要開拓、顧客満足度の向上などにより「付加価値を向上」させること。

²ここでいう「業務改善」とは、企業の現場で行われる作業や業務の見直し活動。現場が中心となりムダの削減や作業の合理化などの知恵を出し、業務効率の向上などを図る取組み。

³コンピュータ、タブレット端末、スマートフォン、ソフトウェア、情報システムやインターネットなどに関わる情報処理や通信関連の技術の総称。

お手数ですが、もう一度企業名のみご記入ください

- ⑦パソコン ⑧タブレット端末 ⑨スマートフォン ⑩サーバーコンピュータ
 ⑪市販ソフト ⑫自社開発ソフト ⑬外部に委託し開発したソフト
 ⑭ホームページ ⑮SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)⁴ ⑯EDI⁵
 ⑰EDI以外のBtoB⁶ ⑱BtoC⁷ ⑲クラウドサービス⁸ ⑳その他()

(5) 2つ上の(3)で答えた分野の中で、期待した生産性向上の効果が現れている分野があれば、番号でお答え下さい。(複数回答可) ()

問2. 生産性向上に関する今後の取り組みの計画についてお尋ねします。(該当するものに○をつけてください)

(1) 今後3年以内に、新たに「カイゼン」活動等による業務改善に取り組む計画はありますか。
 (問1(1)で「取り組んでいる」とお答えの場合も、今後新たな取り組みの計画があれば「①計画がある」をお選びください。)

- ① 計画がある ②具体的計画はないが検討予定 ③計画がない

(2) 今後3年以内に、ITを導入し新たに生産性の向上に取り組む計画はありますか。
 (問1(2)で「取り組んでいる」とお答えの場合も、今後新たな取り組みの計画があれば「①計画がある」をお選びください。)

- ① 計画がある ②具体的計画はないが検討予定→問3へ ③計画がない→問3へ

(3) 今後3年以内に、ITを導入し新たに生産性の向上に取り組む計画の分野をお答え下さい。(複数選択可)
 (問1(3)で答えた「取り組んでいる分野」であっても、その分野で新たな取り組み計画がある場合は「○」をおつけ下さい。)

- ①コストの削減 ②業務プロセスの合理化・意思決定の迅速化 ③在庫の圧縮
 ④供給能力の拡充 ⑤顧客・取引情報の活用による営業力強化 ⑥顧客・市場動向の分析力強化
 ⑦新たな市場への参入 ⑧新規事業の創出 ⑨新規顧客の開拓
 ⑩製品・サービスの差別化・高付加価値化 ⑪顧客満足度の向上 ⑫知名度・ブランド力の強化
 ⑬取引先との迅速な情報連携による商機拡大 ⑭その他分野()

(4) 上の(3)で答えた分野に新たに導入する計画のあるハードウェア、ソフトウェア、サービス等をお答えください。(複数選択可)

- ⑦パソコン ⑧タブレット端末 ⑨スマートフォン ⑩サーバーコンピュータ
 ⑪市販ソフト ⑫自社開発ソフト ⑬外部に委託し開発したソフト
 ⑭ホームページ ⑮SNS(ソーシャル・ネットワーキング・サービス)⁴ ⑯EDI⁵
 ⑰EDI以外のBtoB⁶ ⑱BtoC⁷ ⑲クラウドサービス⁸ ⑳その他()

問3. ITの導入は生産性向上のために重要だとお考えですか。

- ① 重要である ②重要でない

⁴ フェイスブック、ツイッター、ラインなどに代表される、インターネット上のコミュニケーションを促進する登録制の会員交流サービス。企業の利用法として商品やサービスに関する情報を速やかに発信・拡散し、消費者を自社ホームページに誘導するなど販売促進への活用などがある。

⁵ 商取引に関する情報を標準的な形式に統一して、企業間で電子的に交換することで受発注や見積、決済等を行う仕組みをいう。電子データ交換。

⁶ ここでいう「BtoB」とは、インターネットなどを通じて企業間で製品・サービスの売買取引を行うこと。

⁷ ここでいう「BtoC」とは、インターネットなどを通じて企業と消費者の間で製品・サービスの売買取引を行うこと。

⁸ 従来手元のコンピュータで管理・利用していたようなソフトウェアやデータ等を、インターネット等のネットワークを通じ、必要に応じて利用する方式のサービス。

問4. ITの導入における課題をお答えください。(複数選択可)

- ①IT導入の効果が不明 ②IT投資の費用負担が過大 ③自社に適した導入計画立案が出来ない
 ④ITを導入できる人材がない ⑤適切な外部アドバイザー等が不在 ⑥社員のIT活用能力が不足
 ⑦個人情報等の漏えいの恐れがある ⑧ノウハウ・技術流出の恐れがある
 ⑨その他()

問5. 貴社が生産性向上に取り組む上で商工会議所に望む支援などがあればご記入下さい。

(経営者セミナー、実務研修会、個別相談、国の補助金等の情報提供など、内容も含めなるべく具体的に)

問6. その他

(1) 問1.(5)で「期待した生産性向上の効果が現れている」分野をお答えになった企業にお尋ねします。貴社の取組みの中で、参考事例として他の会員企業に対して紹介或いは公開しても良いものがあれば、概要をご記入下さい。(後日改めて詳細をお尋ねします)

(2) 他の企業や他の地域が行っている生産性向上の取組みで、好事例・先進事例として注目している、或いは興味を持っている事例があれば、お分かりの範囲でお書き下さい。

(3) 生産性向上に役立つ貴社の製品やサービス等で、地域の中小企業等に対して提案したいと思うものがあれば、概要をご記入ください。(後日改めて詳細をお尋ねします)

(4) 次に挙げる最新技術について、既に導入しているものや、今後3年以内に導入を検討しているものがあれば、番号と併せ活用の具体的内容について可能な範囲でお答え下さい。

(問1(4)又は問2(4)の「その他」欄にお書きになった場合も、再度ご記入ください)

- ①IoT ②ビッグデータ ③AI ④ロボット ⑤ドローン ⑥その他

番号	導入済/検討中の別	具体的内容

ご回答頂いた情報は、本調査の報告書作成の為に統計的に利用させて頂くほか、札幌商工会議所からの情報提供・情報照会の為に利用させて頂きます。ご承諾なく個別企業名等の公表は致しません。ご協力有難うございました。 2/2

市内企業の生産性向上への取組みに関するアンケート調査報告書

平成29年5月

札幌商工会議所 生産性向上特別委員会

事務局：政策・広報、生産性向上担当

〒060-8610 札幌市中央区北1条西2丁目

電話：011-231-1077 FAX：011-231-1078