

企業のデジタル化に関する調査

—結果報告書—

令和6年8月



甲府商工会議所

◆調査要領

1. 調査の目的： 現在人手不足が深刻な問題となっている中、労働生産性の向上と、業務効率化が求められている。デジタルツールの活用によりそれらの課題を解決することが期待されるが、デジタルツールの導入に際し様々な問題が発生するケースも見られる。デジタル化の推進に関する実態と課題点を把握し、今後の支援策を検討していく。
2. 調査実施機関： 甲 府 商 工 会 議 所
3. 調査実施時期： 令和6年7月8日(月)～7月19日(金)
4. 調査対象： 当所会員 280 事業所
5. 調査方法： FAX 調査、回答フォームによるインターネット調査
6. 有効回答数： 96 事業所（FAX 調査回答数 52、回答フォーム回答数 44）
7. 有効回答率： 34. 2%
8. 特記事項： 原則、小数点以下第2位で四捨五入。

〈業種別構成比〉

回答者	回答数	構成比
製造業	22	22.9%
建設業	16	16.7%
卸売業	12	12.5%
小売業	10	10.4%
サービス業	20	20.8%
その他	16	16.7%
合計	96	100.0%

〈規模・業種別回答数〉

回答者	回答数	構成比
9人以下	21	21.9%
10～29人	19	19.8%
30～49人	24	25.0%
50～99人	14	14.6%
100人以上	18	18.8%
合計	96	100.0%

◆結果概要

Q1.『デジタル化の推進に取り組んでいますか』[択一回答]

- ◆ 『取り組みは完了した』『積極的に取り組んでいる』『取り組んでいる』を含めた回答は全体の約 8 割にのぼった。

Q1-2.『デジタル化を推進した成果をお聞かせください』

[複数回答可・Q1 で“既に取り組みは一定程度完了した”“積極的に取り組んでいる”“取り組んでいる”の回答者のみ回答]

- ◆ 『業務効率化』が全体で 33.3%

Q2.『デジタル化を推進する上での課題をお聞かせください』

[複数回答可]

- ◆ 『導入コストの負担が大きい』が 25.5%。

Q3.『デジタル化の推進について、どのような支援が求められると考えますか』[複数回答]

- ◆ 『補助金・助成金の制度拡充』が 31.5%。

デジタル化の推進に関して、業種・業態によっては不必要だという回答もあったが多くの事業者が積極的な姿勢を見せている。加えて多くの事業者がデジタル化の推進によって業務効率化を中心に成果を挙げていることがわかった。

一方で取り組む上での課題点もあり、コストアップやシステムの変更によるトラブルを懸念していることがわかった。

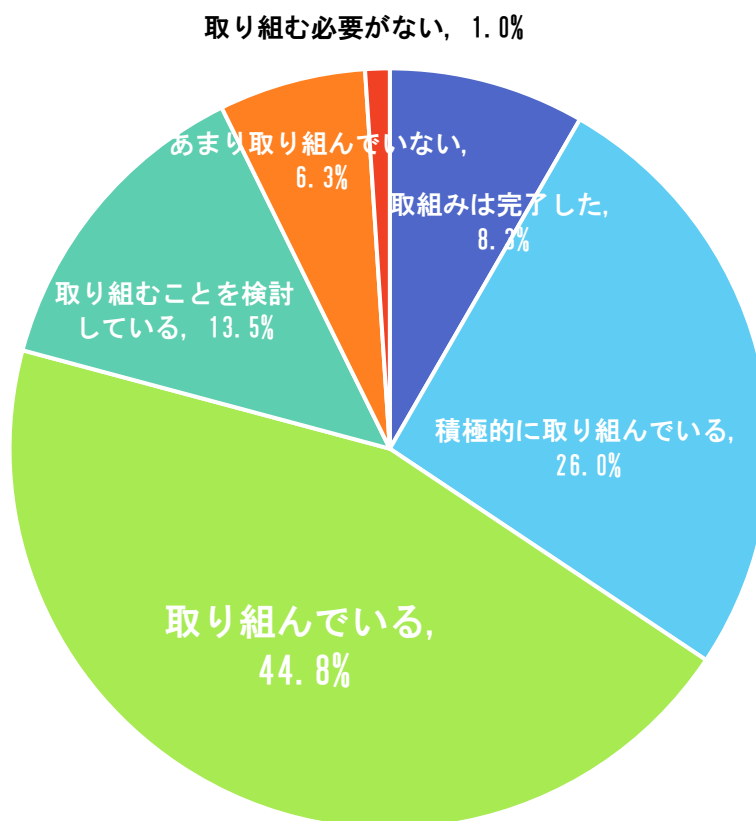
求められる支援策については、前述のコストをカバーする助成金や補助金の制度拡充を望む意見が見られた。また、先進事例の公表やベンダー・ツールとの接点を求める回答もあり、機会創出の支援が求められる。

◆結果詳細

Q1. 『デジタル化の推進に取り組んでいますか』[択一回答]

- ◆ 『取り組みは完了した』『積極的に取り組んでいる』『取り組んでいる』を含めた回答は全体の約8割にのぼった。

- ・『取り組んでいる』が44.8%であった。



	回答数	構成比
取り組みは完了した	8	8.3%
積極的に取り組んでいる	25	26.0%
取り組んでいる	43	44.8%
取り組むことを検討している	13	13.5%
あまり取り組んでいない	6	6.3%
取り組む必要がない	1	1.0%
合計	96	100.0%

・業態別に見ると、『卸売業』では『積極的に取り組んでいる』という回答が50%だった。

	製造業	建設業	卸売業	小売業	サービス業	その他
取組みは完了した	4.5%	12.5%	0.0%	10.0%	15.0%	6.3%
積極的に取り組んでいる	22.7%	25.0%	50.0%	10.0%	15.0%	37.5%
取り組んでいる	45.5%	37.5%	41.7%	80.0%	40.0%	37.5%
取り組むことを検討している	13.6%	25.0%	0.0%	0.0%	25.0%	6.3%
あまり取り組んでいない	13.6%	0.0%	8.3%	0.0%	5.0%	6.3%
取り組む必要がない	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%

・規模別にみると、『30～49人』で『積極的に取り組んでいる』の割合が『取り組んでいる』の割合を上回った。

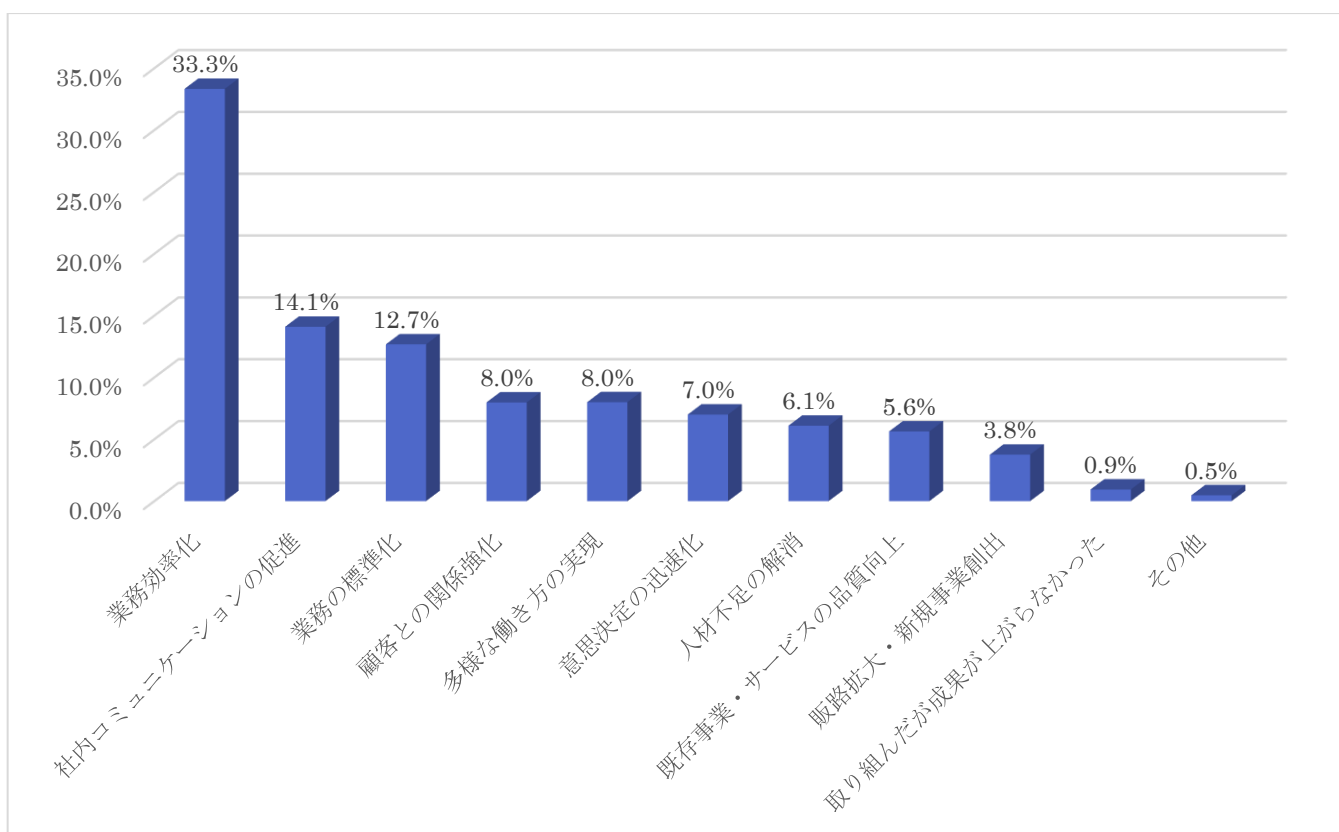
	9人以下	10～29人	30～49人	50～99人	100人以上
取組みは完了した	9.5%	5.3%	16.7%	0.0%	5.6%
積極的に取り組んでいる	9.5%	15.8%	37.5%	42.9%	27.8%
取り組んでいる	42.9%	47.4%	25.0%	50.0%	66.7%
取り組むことを検討している	23.8%	26.3%	12.5%	0.0%	0.0%
あまり取り組んでいない	9.5%	5.3%	8.3%	7.1%	0.0%
取り組む必要がない	4.8%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

Q1-2. 『デジタル化を推進した成果をお聞かせください』

[複数回答可・Q1で“既に取り組みは一定程度完了した” “積極的に取り組んでいる” “取り組んでいる” の回答者のみ回答]

◆『業務効率化』が全体で 33.3%

- ・『社内コミュニケーションの促進』が 14.1%、『業務の標準化』が 12.7%と続いた。



	回答数	構成比
業務効率化	71	33.3%
社内コミュニケーションの促進	30	14.1%
業務の標準化	27	12.7%
顧客との関係強化	17	8.0%
多様な働き方の実現	17	8.0%
意思決定の迅速化	15	7.0%
人材不足の解消	13	6.1%
既存事業・サービスの品質向上	12	5.6%
販路拡大・新規事業創出	8	3.8%
取り組んだが成果が上がらなかった	2	0.9%
その他	1	0.5%
合計	213	100.0%

- ・業態別でみると『建設業』が他業種に比べ最も『業務効率化』の回答割合が高く、『卸売業』は他業種に比べ最も『社内コミュニケーションの促進』が高かった。

	製造業	建設業	卸売業	小売業	サービス業	その他
業務効率化	26.9%	45.8%	34.5%	40.9%	29.8%	33.3%
業務の標準化	17.3%	16.7%	13.8%	13.6%	10.6%	5.1%
社内コミュニケーションの促進	15.4%	12.5%	20.7%	9.1%	14.9%	10.3%
意思決定の迅速化	5.8%	8.3%	10.3%	4.5%	8.5%	5.1%
人材不足の解消	5.8%	4.2%	6.9%	9.1%	2.1%	10.3%
多様な働き方の実現	7.7%	4.2%	6.9%	0.0%	10.6%	12.8%
顧客との関係強化	11.5%	8.3%	0.0%	4.5%	10.6%	7.7%
既存事業・サービスの品質向上	1.9%	0.0%	3.4%	4.5%	8.5%	12.8%
販路拡大・新規事業創出	5.8%	0.0%	3.4%	4.5%	4.3%	2.6%
取り組んだが成果が上がらなかった	0.0%	0.0%	0.0%	9.1%	0.0%	0.0%
その他	1.9%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
合計	100%	100%	100%	100%	100%	100%

- ・規模別では『100人以上』が最も『業務効率化』の回答割合が高かった。
- ・いずれの規模も、『業務効率化』の回答割合が高く、『100人以上』は40%を超えた。

	9人以下	10～29人	30～49人	50～99人	100人以上
業務効率化	37.1%	32.4%	25.4%	36.4%	43.2%
業務の標準化	11.4%	13.5%	12.7%	18.2%	8.1%
社内コミュニケーションの促進	17.1%	10.8%	15.5%	12.1%	13.5%
意思決定の迅速化	8.6%	2.7%	8.5%	6.1%	8.1%
人材不足の解消	2.9%	5.4%	4.2%	15.2%	5.4%
多様な働き方の実現	8.6%	5.4%	11.3%	6.1%	5.4%
顧客との関係強化	8.6%	13.5%	8.5%	0.0%	8.1%
既存事業・サービスの品質向上	2.9%	5.4%	7.0%	3.0%	8.1%
販路拡大・新規事業創出	2.9%	8.1%	4.2%	3.0%	0.0%
取り組んだが成果が上がらなかった	0.0%	2.7%	1.4%	0.0%	0.0%
その他	0.0%	0.0%	1.4%	0.0%	0.0%
合計	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

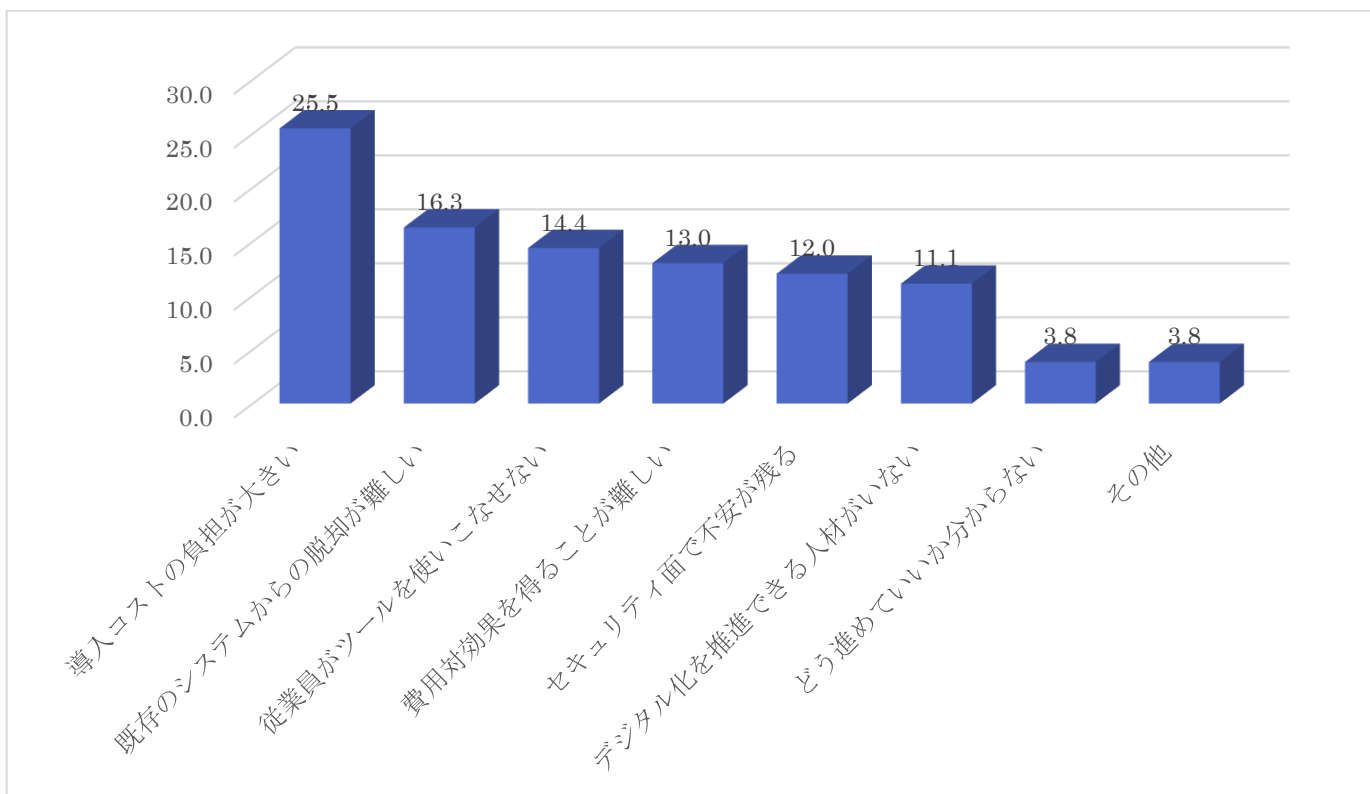
Q2. 『デジタル化を推進する上での課題をお聞かせください』

[複数回答可]

◆ 『導入コストの負担が大きい』が25.5%。

・『既存のシステムからの脱却が難しい』『従業員がツールを使いこなせない』といった現在のシステムから変更することで問題が発生することを懸念している回答もみられた。

・『従業員がツールを使いこなせない』『デジタル化を推進できる人材がいない』といった人材不足に関する回答もみられた。



	回答数	構成比
導入コストの負担が大きい	53	25.5%
既存のシステムからの脱却が難しい	34	16.3%
従業員がツールを使いこなせない	30	14.4%
費用対効果を得ることが難しい	27	13.0%
セキュリティ面で不安が残る	25	12.0%
デジタル化を推進できる人材がいない	23	11.1%
どう進めていいか分からない	8	3.8%
その他	8	3.8%
合計	208	100.0%

・業態別では、『運送業』が『導入コストの負担が大きい』、『費用対効果を得ることが難しい』の回答が同数値であり、コストアップへの懸念が強いことが伺える。

	製造業	建設業	卸売業	小売業	サービス業	その他
導入コストの負担が大きい	27.1%	22.9%	25.9%	29.6%	22.2%	25.7%
費用対効果を得ることが難しい	10.4%	22.9%	11.1%	11.1%	13.9%	8.6%
従業員がツールを使いこなせない	16.7%	8.6%	7.4%	18.5%	13.9%	20.0%
デジタル化を推進できる人材がいらない	14.6%	14.3%	11.1%	7.4%	5.6%	11.4%
セキュリティ面で不安が残る	8.3%	11.4%	22.2%	7.4%	13.9%	11.4%
既存のシステムからの脱却が難しい	14.6%	11.4%	22.2%	18.5%	16.7%	17.1%
どう進めていいか分からない	4.2%	8.6%	0.0%	3.7%	2.8%	2.9%
その他	4.2%	0.0%	0.0%	3.7%	11.1%	2.9%

・規模別では『導入コストの負担が大きい』がおおむね、最も高い回答であった。

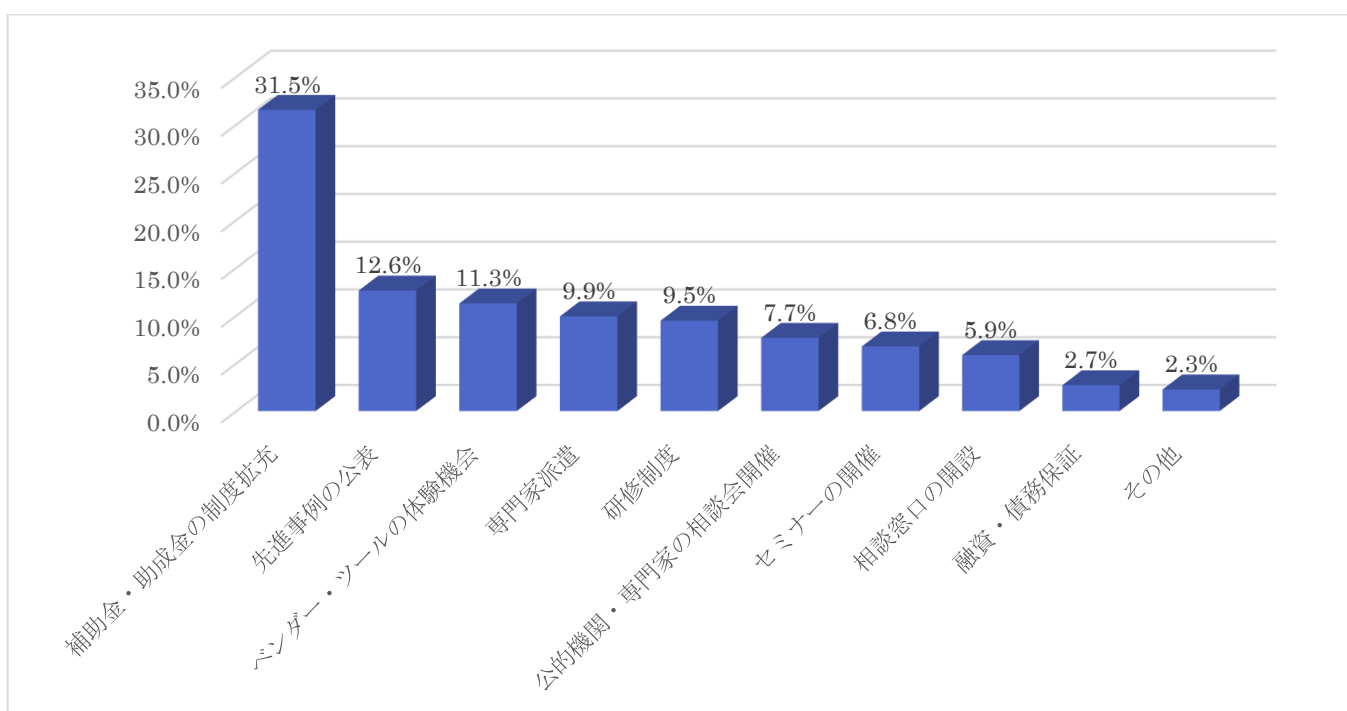
・『100人以上』では『既存のシステムからの脱却が難しい』が23.5%あり、既にデジタル化に取り組んでいたことが推測できる。

	9人以下	10～29人	30～49人	50～99人	100人以上
導入コストの負担が大きい	17.8%	18.6%	25.9%	40.6%	29.4%
費用対効果を得ることが難しい	20.0%	11.6%	9.3%	12.5%	11.8%
従業員がツールを使いこなせない	17.8%	11.6%	18.5%	12.5%	8.8%
デジタル化を推進できる人材がいらない	4.4%	16.3%	14.8%	9.4%	8.8%
セキュリティ面で不安が残る	8.9%	16.3%	11.1%	9.4%	14.7%
既存のシステムからの脱却が難しい	17.8%	16.3%	13.0%	12.5%	23.5%
どう進めていいか分からない	8.9%	4.7%	3.7%	0.0%	0.0%
その他	4.4%	4.7%	3.7%	3.1%	2.9%

Q3. 『デジタル化の推進について、どのような支援が求められると考えますか』[複数回答]

◆『補助金・助成金の制度拡充』が31.5%。

- ・事業者には行政の支援策が行き届いていない現状があるといえる。
- ・また『先進事例の公表』や『ベンダー・ツールの体験機会創出』といった、デジタル化を推進する上での成功要因やデジタル化で何ができるかという情報提供を求めていると考えられる。
- ・『研修制度』や『セミナーの開催』といった人材教育に関する支援策を求める回答もあがった。



	回答数	構成比
補助金・助成金の制度拡充	70	31.5%
先進事例の公表	28	12.6%
ベンダー・ツールの体験機会創出	25	11.3%
専門家派遣	22	9.9%
研修制度	21	9.5%
公的機関・専門家の相談会開催	17	7.7%
セミナーの開催	15	6.8%
相談窓口の開設	13	5.9%
融資・債務保証	6	2.7%
その他	5	2.3%
合計	222	100%

・業態別では『サービス業』が『補助金・助成金の制度拡充』と回答した割合が最も高かった。

	製造業	建設業	卸売業	小売業	サービス業	その他
補助金・助成金の制度拡充	36.6%	25.6%	32.0%	31.0%	37.1%	28.6%
ベンダー・ツールの体験機会	12.2%	11.6%	12.0%	13.8%	17.1%	4.1%
公的機関・専門家の相談会開催	7.3%	7.0%	4.0%	10.3%	5.7%	10.2%
相談窓口の開設	4.9%	9.3%	4.0%	10.3%	2.9%	4.1%
先進事例の公表	17.1%	9.3%	12.0%	10.3%	8.6%	16.3%
専門家派遣	7.3%	11.6%	16.0%	3.4%	8.6%	12.2%
セミナーの開催	4.9%	9.3%	12.0%	3.4%	5.7%	6.1%
研修制度	9.8%	11.6%	4.0%	13.8%	5.7%	10.2%
融資・債務保証	0.0%	2.3%	4.0%	0.0%	2.9%	6.1%
その他	0.0%	2.3%	0.0%	3.4%	5.7%	2.0%

・規模が大きくなるに従って、『公的機関・専門家の相談会開催』と回答した割合は減少した。

	9人以下	10～29人	30～49人	50～99人	100人以上
補助金・助成金の制度拡充	27.1%	31.8%	30.4%	35.5%	37.5%
ベンダー・ツールの体験機会	10.2%	9.1%	8.9%	16.1%	15.6%
公的機関・専門家の相談会開催	10.2%	9.1%	7.1%	6.5%	3.1%
相談窓口の開設	6.8%	9.1%	5.4%	3.2%	3.1%
先進事例の公表	15.3%	6.8%	16.1%	6.5%	15.6%
専門家派遣	8.5%	13.6%	7.1%	16.1%	6.3%
セミナーの開催	10.2%	4.5%	5.4%	3.2%	9.4%
研修制度	8.5%	9.1%	14.3%	6.5%	6.3%
融資・債務保証	1.7%	4.5%	3.6%	3.2%	0.0%
その他	1.7%	2.3%	1.8%	3.2%	3.1%

以上