

中小企業における IT 導入のポイント

はじめに

インターネットの普及とともに、「IT(インフォメーション・テクノロジー)」と呼ばれる情報技術は社会へ急速に浸透し、企業経営においてITはなくてはならない不可欠なツールとなっています。このITを活用して新しいビジネスモデルを創り出し、経営を劇的に変革する企業が現れる一方で、多くの中小企業においては部分的な導入に留まり、必ずしも十分に活用するまでには至っていないのが実状と言えます。

このレポートでは中小企業におけるIT導入の現状を踏まえ、ITの利用環境の変化や活用事例の紹介などから、IT導入のポイントについてまとめてみたいと思います。

1. IT(情報技術)の定義

従来のIT(情報技術)とは、コンピュータなどが持っている、情報の加工や編集、伝達に関する技術のことを指していました。しかし、コンピュータがネットワークと融合した現在では、インターネットに代表されるネットワーク技術や、その中を流れる情報の表現や処理方法に関する技術も含めた広義の意味を持つようになっています。

このような広い意味での「IT」は、ここ10年でこれまでの100年分に相当するような急速な進歩を遂げたと言われています。また、企業経営においては、早く・最適なかたちで・効果的に活用することによって、競合他社との差別的な優位性を獲得する有力な手段になるため、注目されてきています。このようなことから、今日におけるITとは「企業における競争戦略を効果的に実現できるコンピュータや通信等の活用技術」と定義することもできます。

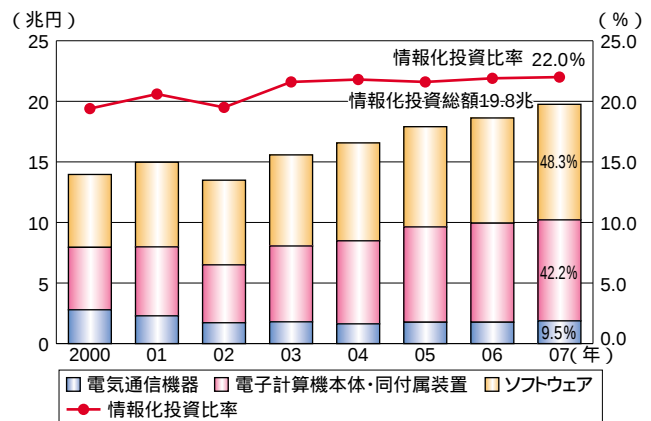
2. 中小企業における IT 導入の現状

次に、国内の企業数の殆ど(99%以上)を占める中小企業における、ITの導入状況や導入の阻害要因などについてみてみます。

(1) IT投資の状況

国内全体の情報化投資は順調に増加し、ソフトウェアが48.3%を占める

図1 日本のIT投資額の推移



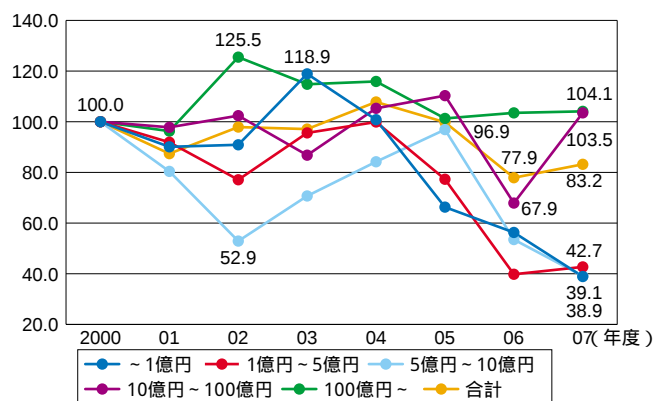
(出所 総務省「ICTの経済分析に関する調査」(2009年))

国内民間企業の設備投資額は2003年以降順調に増加し、2007年は前年比6.0%増加して19兆8,000億円となりました(図1)。設備投資総額に占める情報化投資の割合は22.0%で、近年の水準はほぼ安定しています。

情報化投資の内訳をみると、ソフトウェアが48.3%、電子計算機本体ほか42.2%、電気通信機器9.5%と、ソフトウェアの割合が最も高くなっています。

小規模企業のIT投資額は2000年比4割の水準にまで低下

図2 資本金規模別にみた一社平均情報処理関係諸経費の推移(2000年=100)



(出所 経済産業省「情報処理実態調査結果報告書」(2008年)を基にFFG作成)

図2は企業一社あたりの情報処理関係の諸経

費を、資本金規模別に推移をみたものです(2000年 = 100)。

全体(合計)の動きをみると、2005年までは100前後で動いていましたが、06年に77.9へと大きく低下した後、07年は83.2へ回復しています。

資本金が10億円を超える大企業は、時期によって多少上下していますが、おおよそ100前後の安定した水準で推移しています。06年に10億円～100億円の企業が67.9にまで低下しましたが、07年は103.5、100億円超の企業は104.1と2000年の水準をやや上回っています。

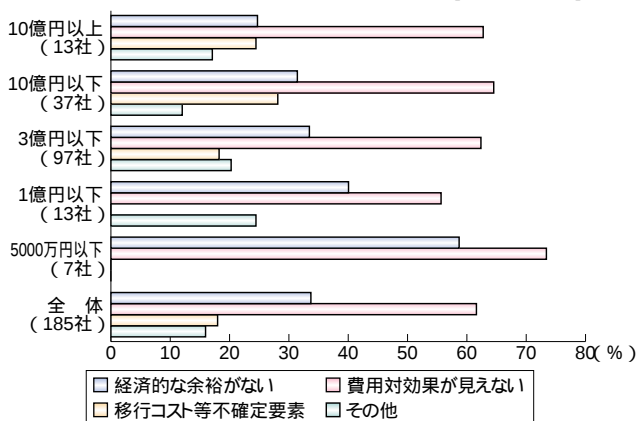
一方、資本金1億円以下から10億円までの規模の企業をみると、1億円以下では03年の118.9をピークに低下に転じ、07年は38.9にまで落ち込んでいます。資本金1億円～5億円、5億円～10億円の企業についても、それぞれ04年、05年をピークに低下し、07年には2000年のほぼ4割の水準となっています。

国内景気が回復期にあった02年から07年にかけて、大企業のIT投資額は安定した水準を保って推移したのに対し、資本金1億円以下をはじめとする10億円以下の企業は4割に低下するという、企業規模による二極化が鮮明になっています。

(2) IT導入の状況

IT未導入の最大の理由は費用対効果が明確でないこと

図3 IT未導入の経済的な理由(売上高別)



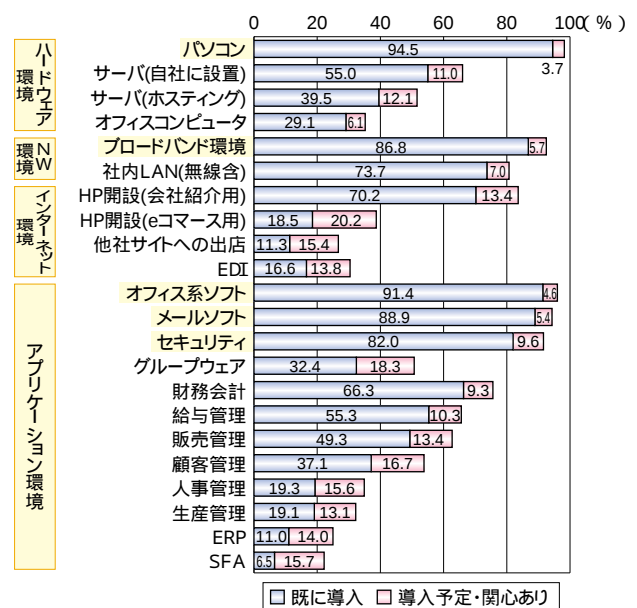
(出所) 経済産業省「平成17年度中小企業IT利活用実態調査」

中小企業でIT導入が進まない理由をみると(図3)全体では「費用対効果が見えない」が約60%で最も多く、「経済的な余裕がない」の

約30%を大きく引き離しています。売上規模が小さい企業ほど「経済的余裕がない」の割合は多くなっていますが、それ以上に「費用対効果がみえない」とする割合が多くなっています。

「パソコン」や「ブロードバンド」など利用の基盤となるITの導入率は高い

図4 中小企業のIT導入率



(出所) 日本商工会議所「中小企業のIT活用に関する実態報告書」(2008年3月)

中小企業のIT導入状況をみると(図4)「パソコン」(94.5%)「ブロードバンド」(86.8%)「オフィス系ソフト」(91.4%)「メールソフト」(88.9%)「セキュリティ」(82.0%)など、利用の基盤となるITの導入率は8割から9割を超えています。

しかし、「サーバ」や「グループウェア」、「販売管理」ソフトや「顧客管理」ソフトなど、戦略的に使いこなそうとするためのITの導入率は低位に留まっています。

特に従業員数20人未満の企業でIT導入が進んでいない

上記のとおり、業務用ソフトのうち「財務会計」と「給与管理」ソフトの導入率は66.3%、55.3%と50%を上回っているものの、さらに従業員数別に中小企業のIT導入状況をみると(表1)従業員数20人未満の企業では、49.4%、27.5%と50%を下回っています。また、ハード

表1 従業員数別IT導入率

		20人未満	20人～49人	50人～99人	100人以上
ハードウェア環境	パソコン	91.8	95.6	96.7	97.3
	サーバ〔自社に設置〕	30.1	60.2	75.0	86.8
	サーバ〔ホスティング〕	28.7	42.8	46.0	54.1
	オフィスコンピュータ	17.5	34.3	34.0	45.2
ネットワーク環境	ブロードバンド環境	80.2	90.1	92.7	92.8
	社内LAN〔無線含〕	57.0	81.9	84.7	92.3
インターネット環境	HP開設〔会社紹介用〕	55.0	75.7	80.1	89.3
	HP開設〔eコマース用〕	18.2	18.5	18.9	18.9
	他社サイトへの出店	10.7	10.2	12.6	12.4
	EDI	7.6	16.6	23.2	30.6
アプリケーション環境	オフィス系ソフト	86.8	93.4	97.3	94.7
	メールソフト	85.0	90.4	93.3	92.2
	セキュリティ	74.8	82.9	89.0	90.9
	グループウェア	16.7	31.9	38.5	61.5
	財務会計	49.4	70.7	83.2	84.4
	給与管理	27.5	69.6	81.1	79.9
	販売管理	37.3	54.4	54.4	65.6
	顧客管理	30.1	38.4	42.8	46.2
	人事管理	7.4	17.8	23.5	42.9
	生産管理	10.2	19.3	25.7	32.6
	ERP	5.1	12.4	14.0	19.6
	SFA	2.7	6.6	5.5	15.1

□ 25%～49.9% □ 50%～74.9% □ 75%～100%

(出所)日本商工会議所「中小企業のIT活用に関する実態報告書」(2008年3月)

ウェア環境での「自社サーバ」、ネットワーク環境での「社内LAN」、アプリケーション環境での「セキュリティ」についても、従業員数が20人未満の企業の導入率は、20人以上の企業と比較して一段低くなっています。

このように、中小企業の中で特に従業員数20人未満の企業では、利用の基盤となる導入に留まり、戦略的ITの導入が進んでいないことがわかります。

中小企業においてIT導入がなかなか進んでいない現状のなかで、これからITを導入し戦略的に使うためには、どのように取組めば良いのか、続いてIT導入に関わる環境の変化についてみていきます。

3. 中小企業のIT導入に関わる環境の変化

(1) 経営環境の変化

顧客ニーズの多様化

経営環境での最も大きな変化は顧客ニーズの変化です。顧客ニーズの多様化が定着し、どのような事業分野においても単純に商品やサービスを提供するだけでなく、顧客一人ひとりの多様な好みに応えることを求められるようになりました。この顧客の変化に応えるためには、顧

客のニーズを的確に捉えるとともに、求められる多様な商品やサービスを提供することができなければなりません。変化を的確に捉え対応策を講ずるには、多様化したニーズをデータ化し分析するITの力が必要です。

インターネット直販と企業間電子商取引の拡大

インターネットの普及は既存の流通網を介さない顧客との直接取引を可能にし、電子商店街(モール)を始めとするインターネット直販市場は、景気の動向に関係なく急速に拡大しています。

また、企業間の受発注や見積もりなどを電子データの交換で成立させる電子商取引(EDI)は、専用線を用いる方式から、インターネットを介する方式(Web-EDI)を使うことによって、大手だけでなく中小企業にまで取引は拡大しています。

海外取引の活発化

大手企業などの海外への工場移転が続いた時代を経て、現在では規模の大小に関わらず、様々な業種において海外企業との取引が活発化しています。インターネットの普及は経済のグローバル化を推し進め、中小企業においても海外取引は身近なものへと変わりつつあります。

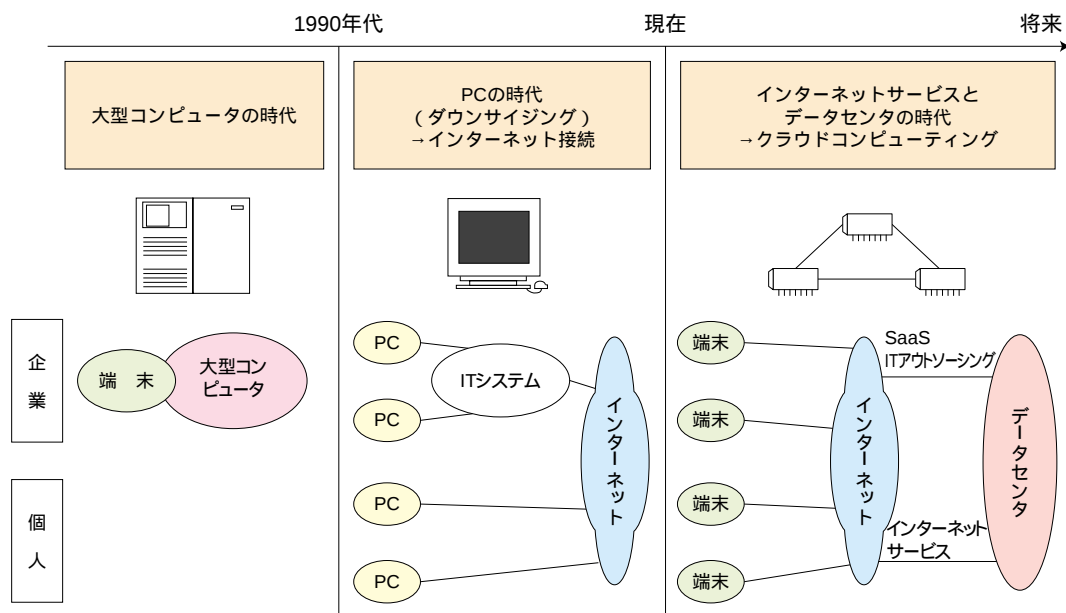
中小企業を取り巻く経営環境において、消費者ニーズの多様化への対応、インターネットを介する電子商取引の拡大、海外取引の活発化など、製造業、非製造業を問わず、ITとの関わりは必須となっており、経営課題解決のためにはIT環境の整備が不可欠といえます。

(2) 情報技術の進化

ITの新しいスタイル「クラウドコンピューティング」

インターネットの普及とともに、高速なネットワーク環境が広く行き渡り、コンピュータを利用するシステムは新たなスタイルへ進化しようとしています。今、ITの新しい潮流として注目されているのが「クラウドコンピューティング」システムです(図5)。

図5 ITの新たな潮流



（出所）経済産業省「経済産業省が推進する中小企業向けSaaS事業（J - SaaS）」について」

現在、私たちが利用しているパソコン（PC）は、多くの場合、それぞれがソフトウェアを持ち、企業においては社内LANなどのITシステムに接続したり、個人では単独の状態などで使用しています。そのパソコンの殆どは、ブロードバンドなど高速回線でインターネットに接続されています。

そこで、将来的なコンピュータシステムのかたちとされているのが、端末と接続するインターネットを雲とみなし、ネットワーク上に存在するサーバが提供するサービスをあたかも雲から降ってきたかのように使うという意味で、クラウドコンピューティングと呼ばれるシステムです。このシステムでは、端末にソフトウェアを持つ必要がなく、インターネットを介してデータセンタに接続することでソフトウェアを使うことができます。このようなソフトウェアの提供方法はSaaS（Software as a Service「サービスとしてのソフトウェア」）と呼ばれ、必要な時に使う分だけの利用料を支払います。現在、経済産業省が推進しているJ - SaaSの提供が本年3月から始まっており、中小企業のIT化推進に寄与するものと期待されています。

しかし、反面、J - SaaSを知らない企業も多く、普及は今後の啓蒙活動次第とも言えます。

J - SaaSの詳細は <http://www.j-saas.jp> を参照

クラウドコンピューティングでは自前でシステムを所有せず保守管理も不要

クラウドコンピューティングとこれまで（PCの時代）のコンピュータシステムの大きな違いは、自前でシステムを持たないことです。発生するデータもデータセンタに保存できるので、ハードディスクやサーバを整備する初期投資が不要で、ソフトウェアやサーバなどのシステム保守管理からも解放されます。

クラウドコンピューティングの将来的な普及を睨んで、日本を含め世界の主要なIT関連企業は既にデータセンタなどの整備を積極的に進めており、コンピュータの利用環境は急速に新たなかたちへ変わろうとしています。J - SaaSに代表されるクラウドコンピューティングは、中小企業にとってIT利用の大きな負担となっている経済的、人的コスト問題の解決手段となる可能性を、大いに秘めています。

4. ITを積極的に経営に活用している事例

ここでは、事業にITを上手に取り入れて経営に活用している企業として、九州IT経営力大賞（2009）受賞企業2社と、J - SaaS利用企業を取り上げ、その活用内容や効果について紹介します。

【株式会社 鐘川製作所】

代表者	鐘川 喜久治	所在地	福岡県須恵町
URL	www.kanegawa.co.jp	TEL	092-932-4629
資本金	4,000万円	設立	1966年10月
業 種	精密板金、建築金物	従業員	49名



■ 事業概要

・精密板金部門

ITから車両・建築・環境・産業機械など多岐にわたる分野の多品種少量の金属加工

・建築金物部門

建築工事における建築金物・建具や、モニュメント・オブジェ等の、設計から製作・施工管理

■ 事業課題

- ・経営環境の変化に対応するため受注先を多様化した結果、会社の利益構造がわかりづらくなり、事業や取引先ごとの原価率や利益率を把握する必要性が生じた

■ IT活用内容

- ・生産管理のため工場内にLANを構築し、各製造工程に配置したノートPCで生産進捗を入力
- ・原価管理のため売上と生産管理データを連携
- ・イントラネットを構築し営業情報や総務業務の作業管理を一元化

■ IT活用効果

- ・取引先や受注事業ごとの原価明細がリアルタイムで把握できるようになり、戦略的営業を実現
- ・作業ごとの利益寄与度を業績考課に反映したところ、社員のモチベーションが向上

【株式会社 トウトゥモロウ】

代表者	坂田 知裕	所在地	福岡県福岡市
URL	www.totomorrow.co.jp/	TEL	092-525-1411
資本金	2,700万円	設立	1993年11月
業 種	宅配クリーニング	従業員	25名



■ 事業概要

- ・フランチャイズ主体のクリーニング宅配事業（宅配ピザのクリーニング版）
- ・フランチャイジーやパートナーを集い、当社が本部として窓口となり、受け付けた内容を各フランチャイジーやパートナーに迅速に伝えるためのシステムを提供

■ 事業課題

- ・ミスがなく迅速かつ効率的な指示・伝達の実行
- ・顧客の都合の良い時間帯での予約受付の実現
- ・売上・利益など全活動の経過状況を、リアルタイムで把握
- ・サービス品質維持、迅速なクレーム対応、機会損失の防止

■ IT活用内容

- ・お客様窓口を本部に一本化し、インターネットを通じた集配予約や実際の集配状況を管理できるITシステムを自ら開発

■ IT活用効果

- ・間接的な業務にとられる時間を削減
- ・顧客の要望に関してヒアリングや提案を行う時間的余裕を確保
- ・システムを活用し集配状況を本部も把握でき、案件への対応時間が短縮されたため顧客満足度が向上

【株式会社 ヴィンテージ・プロダクションズ & コンサルティング】

代表者	郷田 和正	所在地	福岡県北九州市
U R L	www.vintage.ne.jp/	T E L	093-513-7255
資本金	880万円	設 立	2005年 5 月
業 種	コンサルティング	従業員	6 名



■ 事業概要

- ・ WEB サイトの企画・コンサルティングおよび運営など
- ・ 成年後見業務など法律福祉システム開発・販売
- ・ ネットワーク、IT インフラ等のシステム構築

■ 事業課題

- ・ 総務業務や社内スケジュール管理に関わるコスト削減や圧縮

■ IT 活用内容

- ・ 出張旅費など経費管理業務のためのソフトウェアを、経済産業省が推進する J - SaaS が提供するサービスで利用

■ IT 活用効果

- ・ 初期導入の費用を削減でき、毎月の支出額は 5,000 円 / 月 (5 ライセンス)
- ・ ソフトインストール等の作業が不要
- ・ バージョンアップ等の費用負担が発生しない
- ・ ソフトの運用管理のための人員が不要
- ・ 経費管理業務のために発生していた雑作業が減少し、システム開発など本来業務に全員が注力

紹介した 3 社の業種や企業規模などはそれぞれ異なっており、IT 導入の方法についても、「鐘川製作所」ではシステムベンダーを通じて、「トゥトゥモロウ」では代表者自らシステムを開発、「ヴィンテージ・プロダクションズ&コ

ンサルティング」では J - SaaS のホームページを介して導入するなど様々です

しかし、3 つの事例に共通しているのは、それぞれの経営課題に対し明確な目的をもって IT 導入に取り組み、成果を挙げている点だといえます。特に、「鐘川製作所」と「トゥトゥモロウ」の取り組みは、IT の導入によって他社には真似の出来ない独自戦略を実現しています。

「ヴィンテージ・プロダクションズ&コンサルティング」の事例では、先に紹介した SaaS によるサービスを利用して、中小企業ならではの事業課題に対応された取り組みを紹介しました。

おわりに

中小企業を取り巻く厳しい状況を打開するには、新たな市場を開拓し、今までにないサービスを提供していくことも一つの手段です。そうした取り組みに際して、力になるのが IT の活用ではないでしょうか。まずは、自社の経営課題を明確にすることが必要ですが、IT の導入により解決の可能性があるのか、検討してみる価値は大いにあると思います。

IT の進化のスピードには目を見張るものがあり、様々なサービスが低コストで利用できる環境が整ってきています。しかし、中小企業においては IT 化を推進する専門スタッフがいなために、IT の導入が進まない現状もあります。中小企業の IT 導入をサポートする専門家派遣制度として、中小企業基盤整備機構の「戦略的 CIO 育成支援事業」をはじめ、国 (経済産業省) や県、商工会議所などの様々な助成制度があり、これらを活用するのも経営課題の解決に役立つと思われます。

FFG ビジネスコンサルティングにおきましても、IT コーディネータや中小企業診断士を派遣し、お取引先の IT 化支援をお手伝いしています。

(島浦 誠)

【お問合せ先】

(株) F F G ビジネスコンサルティング

IT 化支援 担当 吉田

T E L 092-723-2244 F A X 092-713-6486