

第Ⅲ編

東京のサービス業に関するテーマ分析 (アンケート結果)

第Ⅲ編 東京のサービス業に関するテーマ分析 (アンケート結果)

中小サービス業が長期的に企業を維持・存続させるためには経済環境の変化に対応するとともに新サービスや新製品を提供することが必要となる。

第Ⅲ編第1章では、新型コロナウイルス感染症の発生・拡大やリモートワークの広がり、ロシア・ウクライナ情勢によるエネルギー価格の高騰などの経済環境変化に対して都内中小サービス業がどのように対応したかを把握した。第2章では、都内中小サービス業のパソコン等の利用状況、データの収集と活用状況について実態を明らかにした。

【第Ⅲ編のポイント】

第1章 環境変化への対応

- ・感染症発生前後での売上高の変化は、『減少』が5割を超える。
- ・感染症発生前後での経常損益の変化は、『減少』が4割を占める。
- ・感染症発生前後での資金繰りの変化は、『悪化』が2割を超える。
- ・感染症発生前後での借入額の変化は、『増加』が2割を占める。
- ・感染症発生前後での全従業員数の変化は、『減少』が1割を占める。
- ・エネルギー価格高騰の影響は、『影響なし』が3割を占め、『影響あり』と『不明』がともに2割を占める。
- ・エネルギー価格高騰が営業損益に与えた影響は、『やや減少(5～30%未満)』と『ほぼ横ばい(±5%未満)』がともに3割を占める。
- ・エネルギー価格高騰への対応(複数回答)は、『諸経費削減』と『価格に転嫁』がともに3割を超える。
- ・エネルギー価格負担増加分の価格転嫁の割合は、『10%未満』が7割を占める。
- ・リモートワークの実施状況は、『実施している』が5割を占め、『実施していない』が4割程度を占める。
- ・リモートワークを行うメリット(複数回答)は、『多様な働き方の実現』が5割を占め、『業務の効率性(生産性)の向上』が5割を超える。
- ・リモートワークを実施している部門・職種は、『全部門・職種』が7割を超え、『一部の部門・職種』が3割程度を占める。
- ・具体的な部門・職種(複数回答)は、『専門職・技術職』が6割を占め、『事務職』が4割である。
- ・リモートワークの導入に伴い変更した規則や制度等(複数回答)は、『特になし』が4割を占め、『セキュリティ体制』が約3割である。
- ・リモートワークを行わない理由(複数回答)は、『リモートワークに適した仕事がない』が5割を占める。

第2章 データの収集と利活用

- ・3年前と比較した年間売上高が増加と回答した企業が業務上利用しているソフト・アプリ・Webサービス(複数回答)は、『資料作成(表計算、文書作成等)』が9割を超え、『電子メール・企業内SNS』が8割を占める。

- ・3年前と比較した経常損益が増益と回答した企業が業務上利用しているソフト・アプリ・Webサービス(複数回答)は、「資料作成(表計算、文書作成等)」が9割を超え、「電子メール・企業内SNS」が8割を占める。
- ・パソコン等で処理したデータの収集は、「集めている」が8割程度である。
- ・業務効率化に向けたデータの利用状況は、「利用している」が8割程度である。
- ・新サービスの提供や新製品開発など高付加価値化(以下、高付加価値化という。)に向けたデータの活用状況は、「活用している」が4割を超える。
- ・高付加価値化に向けたデータの活用意向は、「思わない」が5割を超える。
- ・高付加価値化に向けてデータを活用したいと思わない理由(複数回答)は、「必要性を感じていない」が6割を超える。
- ・高付加価値化に向けたデータの活用を阻害する要因(複数回答)は、「知識が不足」が7割を超え、「活用の仕方がわからない」が5割を超える。

第1節 感染症発生前後の状況

1 売上高の変化

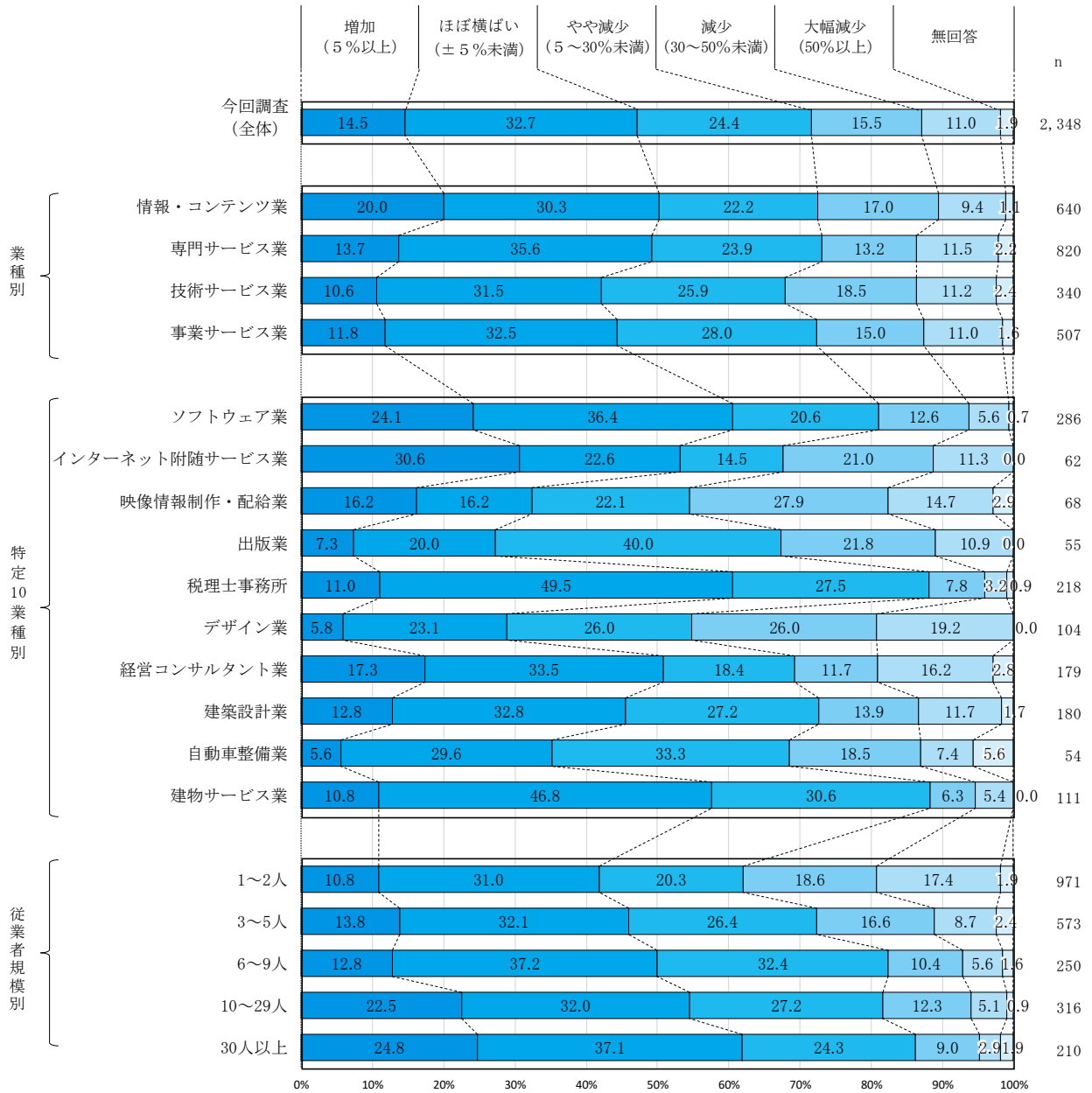
2019年3月～2020年2月と2021年3月～2022年2月を比較した感染症発生前後での売上高の変化は、「ほぼ横ばい（±5%未満）」（32.7%）が最も高く、「やや減少（5～30%未満）」（24.4%）、「減少（30～50%未満）」（15.5%）の順で続く。「やや減少（5～30%未満）」、「減少（30～50%未満）」、「大幅減少（50%以上）」をあわせた『減少』（50.9%）は5割を超える。

業種別にみると、他の業種に比べて情報・コンテンツ業は「増加（5%以上）」（20.0%）、技術サービス業は「減少（30～50%未満）」（18.5%）、事業サービス業は「やや減少（5～30%未満）」（28.0%）がそれぞれ高い。

特定10業種別にみると、インターネット附随サービス業は「増加（5%以上）」（30.6%）が3割を超える。税理士事務所は「ほぼ横ばい（±5%未満）」（49.5%）が約5割である。他の業種に比べてデザイン業は「大幅減少（50%以上）」（19.2%）が高い。

従業者規模別にみると、従業者規模が小さくなるほど「大幅減少（50%以上）」が高くなる傾向がみられる。他の従業者規模に比べて30人以上と回答した企業は「増加（5%以上）」（24.8%）が高い。

図表Ⅲ-1-1 売上高の変化



2 経常損益の変化

2019年3月～2020年2月と2021年3月～2022年2月を比較した感染症発生前後での経常損益の変化は、「ほぼ横ばい（±5%未満）」（35.4%）が最も高く、「やや減少（5～30%未満）」（19.5%）、「増加（5%以上）」（15.2%）の順で続く。「やや減少（5～30%未満）」、「減少（30～50%未満）」、「大幅減少（50%以上）」をあわせた『減少』（45.8%）は4割を占める。

業種別にみると、他の業種に比べて情報・コンテンツ業は「増加（5%以上）」（19.4%）と「大幅減少（50%以上）」（13.4%）が高い。専門サービス業は「ほぼ横ばい（±5%未満）」（39.0%）が約4割である。

特定10業種別にみると、他の業種に比べてソフトウェア業は「増加（5%以上）」（22.4%）が高く、デザイン業は「減少（30～50%未満）」（23.1%）と「大幅減少（50%以上）」（17.3%）が高い。建物サービス業は「ほぼ横ばい（±5%未満）」（51.4%）が5割を超える。

従業者規模別にみると、従業者規模が大きくなるほど「増加（5%以上）」が高くなる傾向がみられ、30人以上と回答した企業は「増加（5%以上）」（26.7%）が2割を占める。

〈事例38〉意匠に特化し、国内にとどまらず海外での申請にも対応

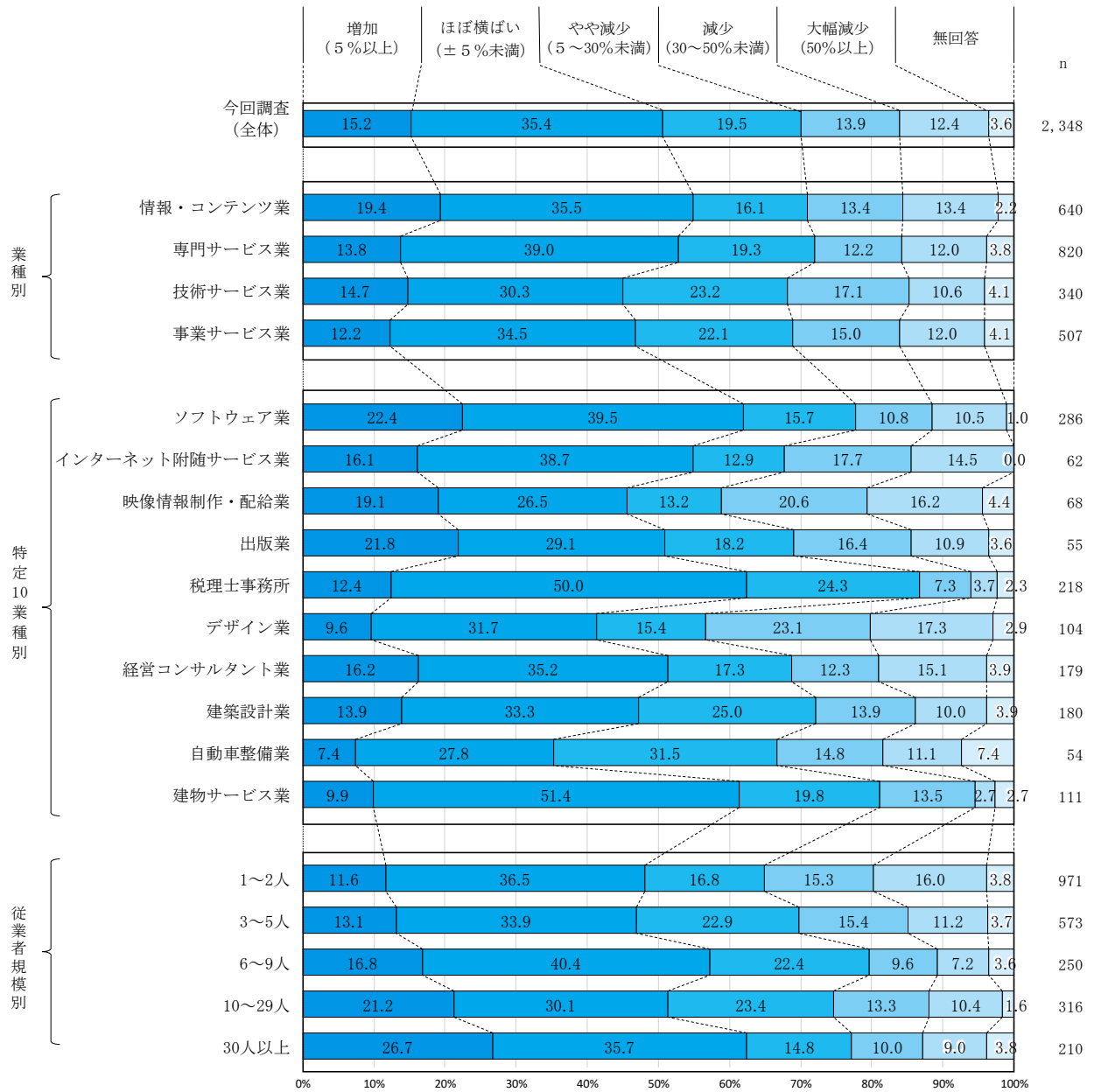
特許や商標、意匠の出願代行を国内外で行う事例38の特許事務所は、自動車メーカーや化粧品、スポーツメーカーなど幅広い業種の申請代行が可能であり、毎年、国内申請代行が180件、海外申請代行も300件程度の実績がある。

同事務所は海外での権利化ならば、どこの国に対しても対応が可能であることに加え、特に意匠を得意分野としており、これが他の特許事務所との差別化にもなっている。

新型コロナウイルス感染症により国際的な郵便事情が悪化したことで、海外申請時の海外提携事務所との調整はこれまでの紙の書類からPDFデータに移行した。新規顧客の獲得を目指しつつも、まずは既存顧客の満足度を高めることを現在優先している。

（特許事務所 6～9人 都心地域）

図表Ⅲ-1-2 経常損益の変化



3 資金繰りの変化

2019年3月～2020年2月と2021年3月～2022年2月を比較した感染症発生前後での資金繰りの変化は、「不変」(66.8%)が最も高く、「悪化」(21.7%)、「改善」(8.0%)の順である。

業種別にみると、他の業種に比べて情報・コンテンツ業は「改善」(10.9%)が高く、技術サービス業は「悪化」(26.8%)が高い。

特定10業種別にみると、税理士事務所は「不変」(79.8%)が約8割である。他の業種に比べてデザイン業は「悪化」(36.5%)が高い。

従業者規模別にみると、従業者規模が大きくなるほど「改善」が高くなる傾向がみられる。

〈事例39〉事務代行で完結させず、積極的に助言をする

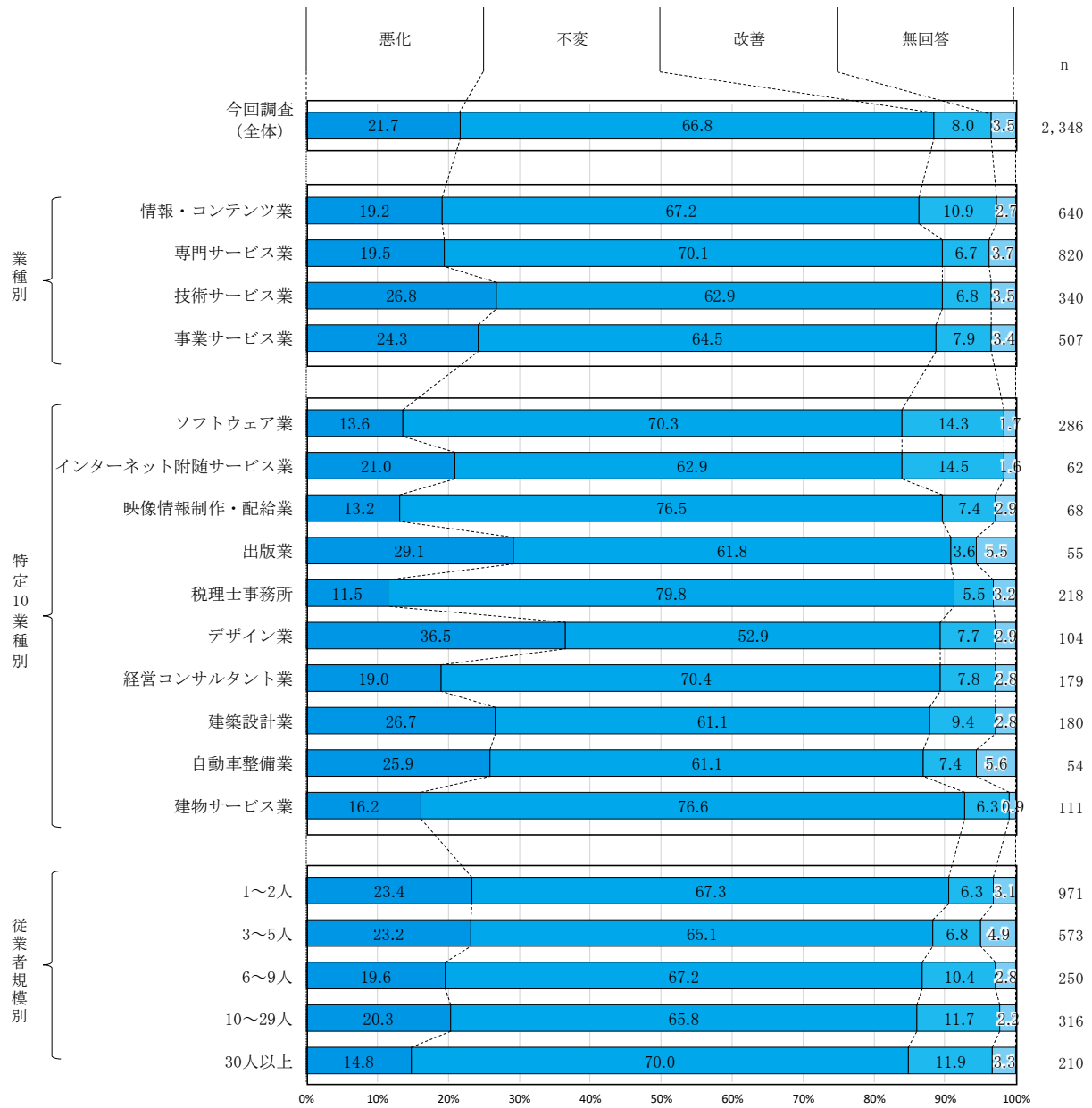
事例39の会社は、主に経理事務などの代行をしている。税理士事務所や一般企業で長年経理事務を担当した代表取締役が、中小企業では経理や事務の専任者を雇用するだけでも人件費が負担になる現状を危惧し、事務を外注できれば中小企業の負担が軽くなるのではないかと考え起業した。

顧客の数は都内23区を中心に法人・個人あわせて35社ほどで、既存顧客の紹介から始まり、多くは顧問契約という形態で代行業務を行っている。

経営上の問題点が数字から見えてくることもあり、経理の入力代行を単純な数字入力作業とせず、時には顧客にとって厳しいことでもしっかり伝え、助言することが何よりも大切だと考えている。

(専門サービス業(その他) 3～5人 副都心地域)

図表Ⅲ-1-3 資金繰りの変化



4 借入額の変化

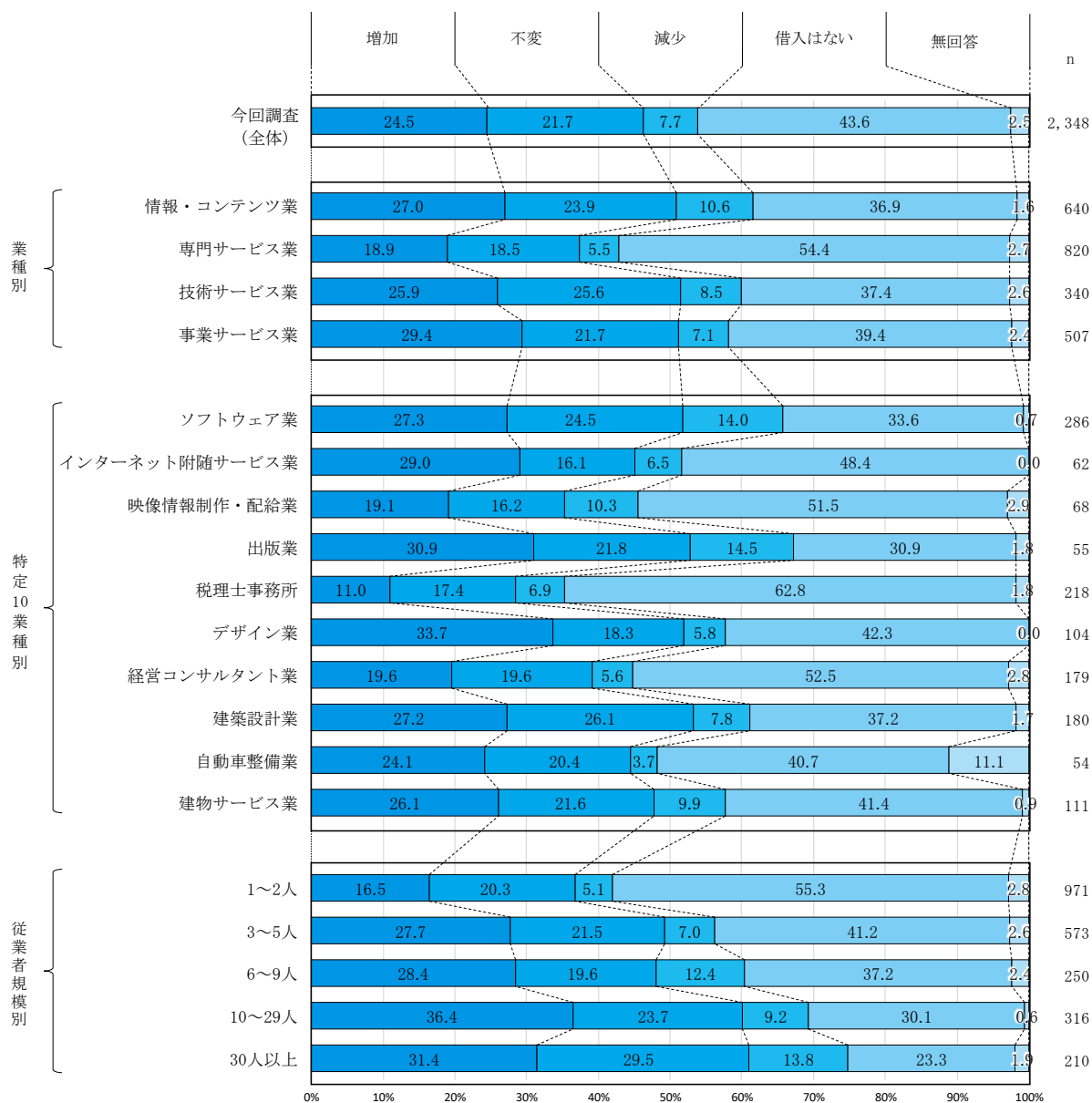
2019年3月～2020年2月と2021年3月～2022年2月を比較した感染症発生前後での借入額の変化は、「借入はない」(43.6%)が最も高く、「増加」(24.5%)、「不変」(21.7%)、「減少」(7.7%)の順である。

業種別にみると、専門サービス業は「借入はない」(54.4%)が5割を占める。他の業種に比べて事業サービス業は「増加」(29.4%)が高い。

特定10業種別にみると、税理士事務所は「借入はない」(62.8%)が6割を超える。他の業種に比べてデザイン業は「増加」(33.7%)が高い。

従業者規模別にみると、従業者規模が小さくなるほど「借入はない」が高くなる傾向がみられ、1～2人と回答した企業は「借入はない」(55.3%)が5割を占める。他の従業者規模に比べて30人以上と回答した企業は「不変」(29.5%)と「減少」(13.8%)が高い。

図表Ⅲ-1-4 借入額の変化



5 全従業者数の変化

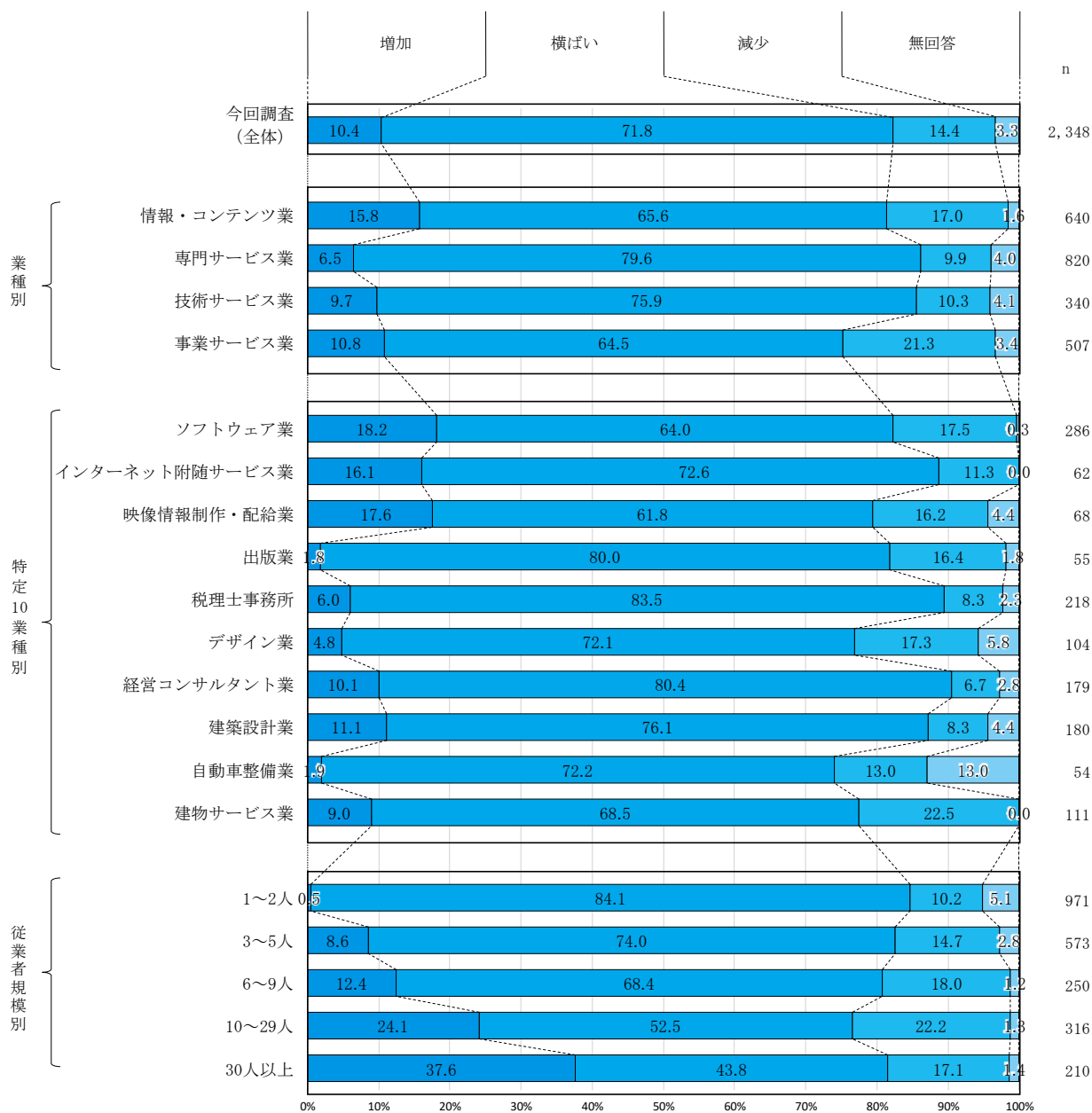
2019年3月～2020年2月と2021年3月～2022年2月を比較した感染症発生前後での全従業者数の変化は、「横ばい」(71.8%)が最も高く、「減少」(14.4%)、「増加」(10.4%)の順である。

業種別にみると、他の業種に比べて情報・コンテンツ業は「増加」(15.8%)が高い。専門サービス業は「横ばい」(79.6%)が約8割である。

特定10業種別にみると、他の業種に比べてソフトウェア業は「増加」(18.2%)が高く、建物サービス業は「減少」(22.5%)が高い。

従業者規模別にみると、従業者規模が小さくなるほど「横ばい」が高くなる傾向がみられ、1～2人と回答した企業は「横ばい」(84.1%)が8割を占める。一方、従業者規模が大きくなるほど「増加」が高くなる傾向がみられ、30人以上と回答した企業は「増加」(37.6%)が4割程度である。

図表Ⅲ-1-5 全従業者数の変化



第2節 エネルギー価格高騰への取組

1 エネルギー価格高騰の影響

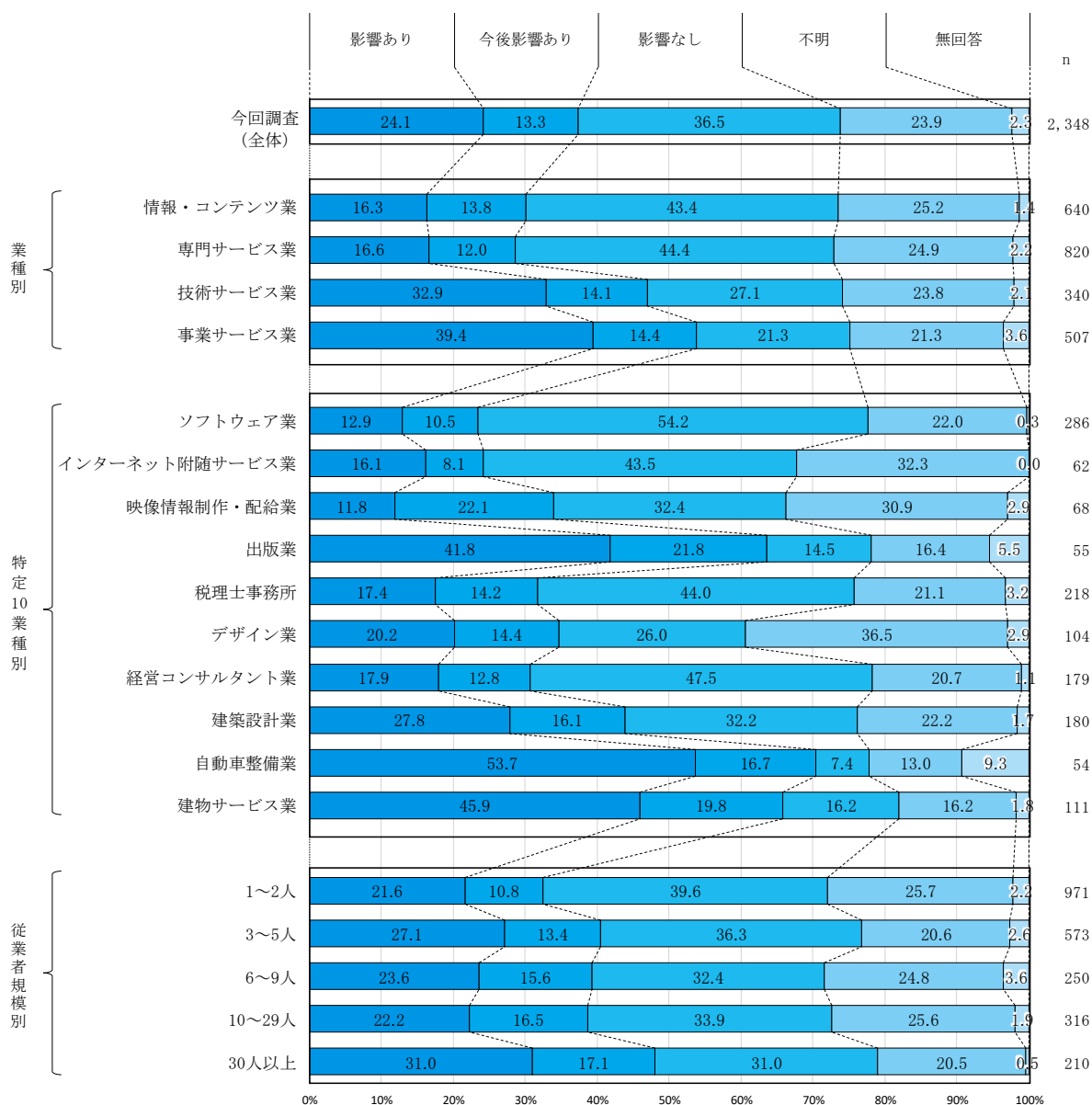
エネルギー価格高騰の影響は、「影響なし」(36.5%)が最も高く、「影響あり」(24.1%)、「不明」(23.9%)、「今後影響あり」(13.3%)の順である。

業種別にみると、他の業種に比べて専門サービス業は「影響なし」(44.4%)が高い。事業サービス業は「影響あり」(39.4%)が約4割である。

特定10業種別にみると、ソフトウェア業は「影響なし」(54.2%)が5割を占める。自動車整備業は「影響あり」(53.7%)が5割を占める。

従業者規模別にみると、他の従業者規模に比べて1～2人と回答した企業は「影響なし」(39.6%)と「不明」(25.7%)が高く、30人以上と回答した企業は「影響あり」(31.0%)と「今後影響あり」(17.1%)が高い。

図表Ⅲ-1-6 エネルギー価格高騰の影響



2 営業損益に与えた影響

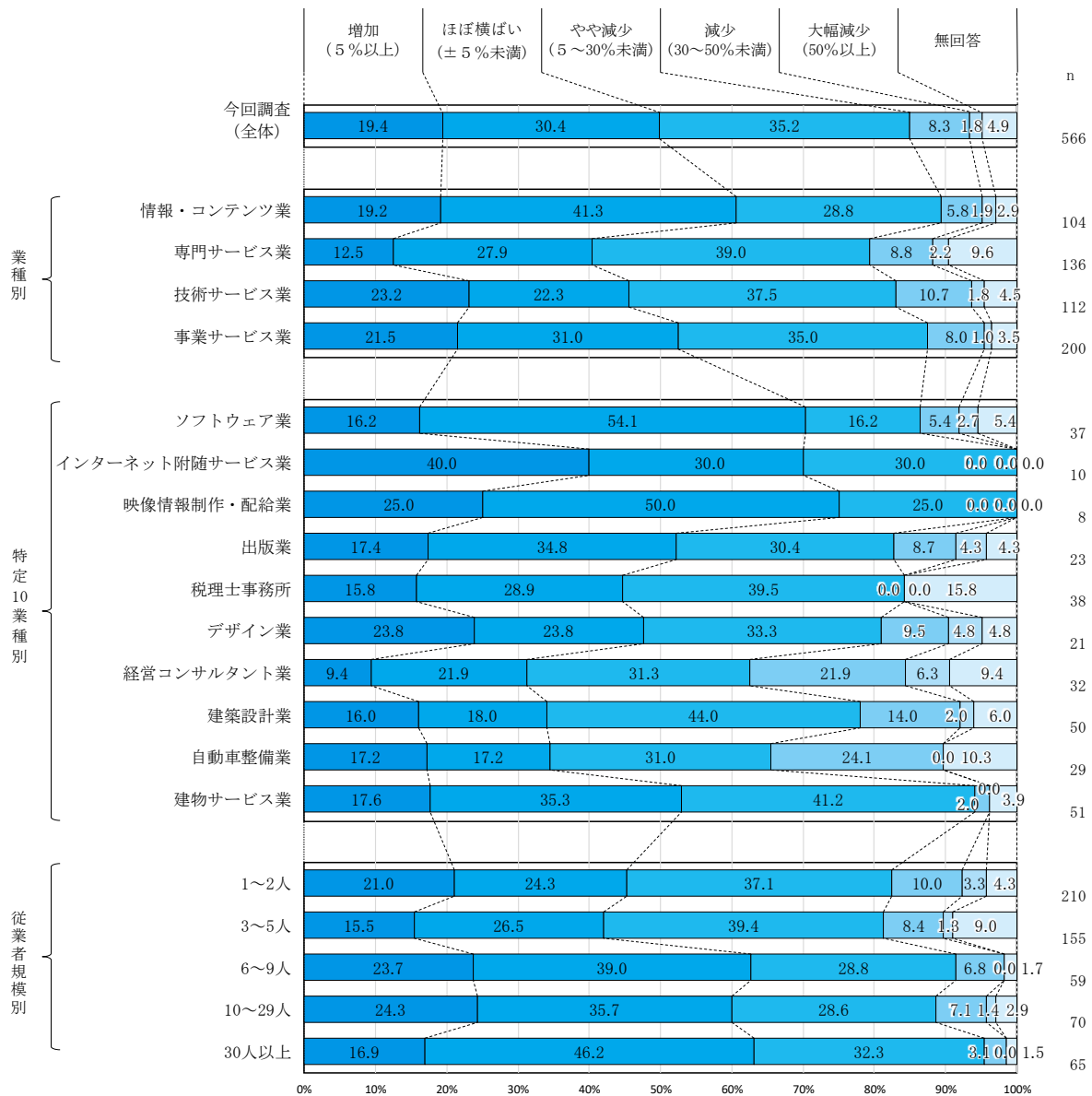
エネルギー価格高騰が営業損益に与えた影響は、「やや減少（5～30%未満）」（35.2%）が最も高く、「ほぼ横ばい（±5%未満）」（30.4%）、「増加（5%以上）」（19.4%）の順で続く。

業種別にみると、情報・コンテンツ業は「ほぼ横ばい（±5%未満）」（41.3%）が4割を超える。専門サービス業は「やや減少（5～30%未満）」（39.0%）が約4割である。

特定10業種別にみると、ソフトウェア業は「ほぼ横ばい（±5%未満）」（54.1%）が5割を占める。インターネット附随サービス業は「増加（5%以上）」（40.0%）が4割である。

従業員規模別にみると、他の従業員規模に比べて1～2人と回答した企業は「やや減少（5～30%未満）」、「減少（30～50%未満）」、「大幅減少（50%以上）」を合わせた『減少』（50.4%）が高い。

図表Ⅲ-1-7 営業損益に与えた影響



(注) エネルギー価格高騰の影響 (図表Ⅲ-1-6) で「影響あり」とした企業のみを集計。

3 エネルギー価格高騰への対応

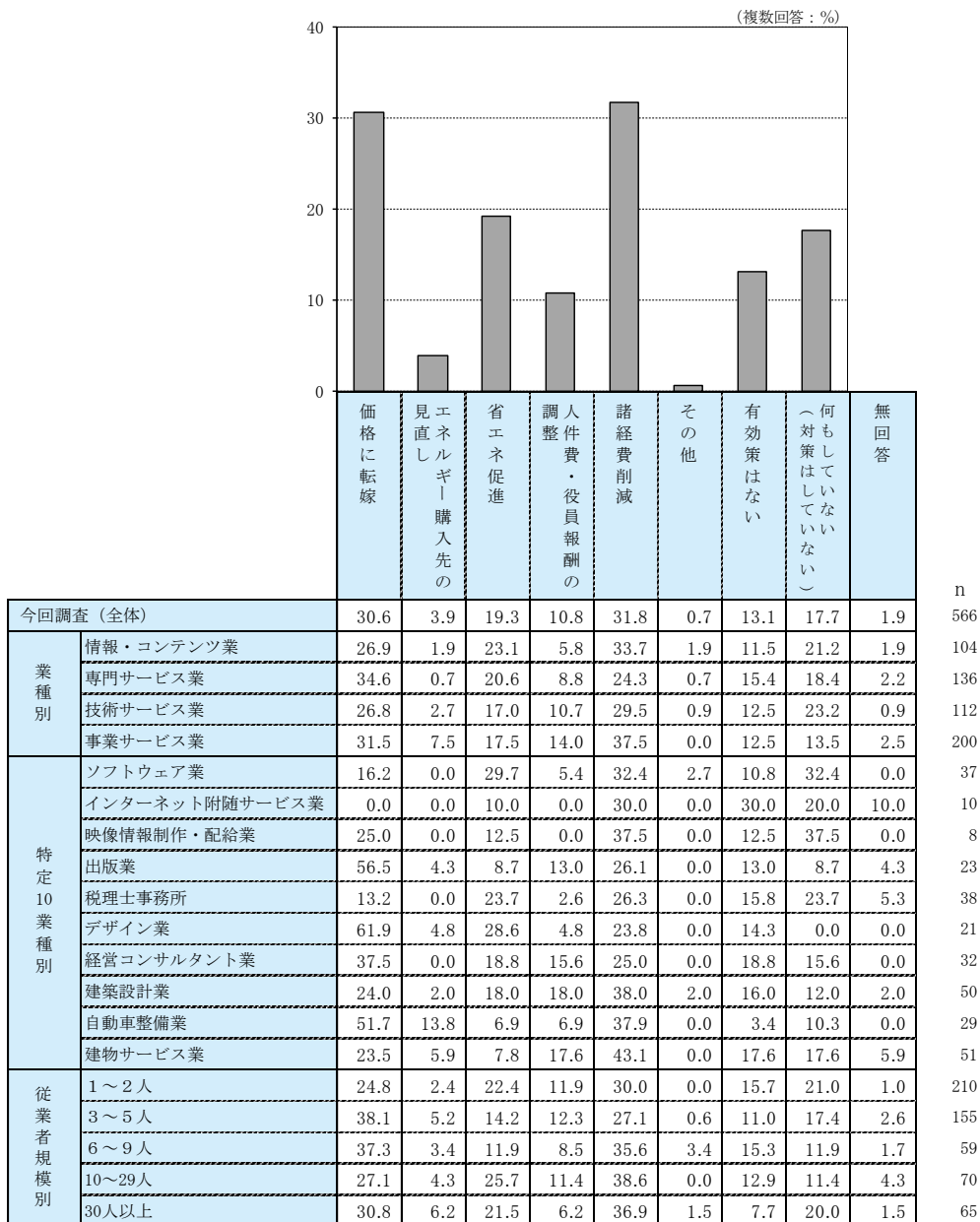
エネルギー価格高騰への対応（複数回答）は、「諸経費削減」（31.8%）が最も高く、「価格に転嫁」（30.6%）、「省エネ促進」（19.3%）の順で続く。

業種別にみると、他の業種に比べて情報・コンテンツ業は「省エネ促進」（23.1%）が高い。専門サービス業は「価格に転嫁」（34.6%）が3割を占める。事業サービス業は「諸経費削減」（37.5%）が4割程度を占める。

特定10業種別にみると、他の業種に比べてソフトウェア業は「省エネ促進」（29.7%）が高い。デザイン業は「価格に転嫁」（61.9%）が6割を超える。建物サービス業は「諸経費削減」（43.1%）が4割を占める。

従業者規模別にみると、他の従業者規模に比べて1～2人と回答した企業は「有効策はない」（15.7%）と「何もしていない（対策はしていない）」（21.0%）が高く、30人以上と回答した企業は「エネルギー購入先の見直し」（6.2%）が高い。

図表Ⅲ-1-8 エネルギー価格高騰への対応



（注）エネルギー価格高騰の影響（図表Ⅲ-1-6）で「影響あり」とした企業のみを集計。

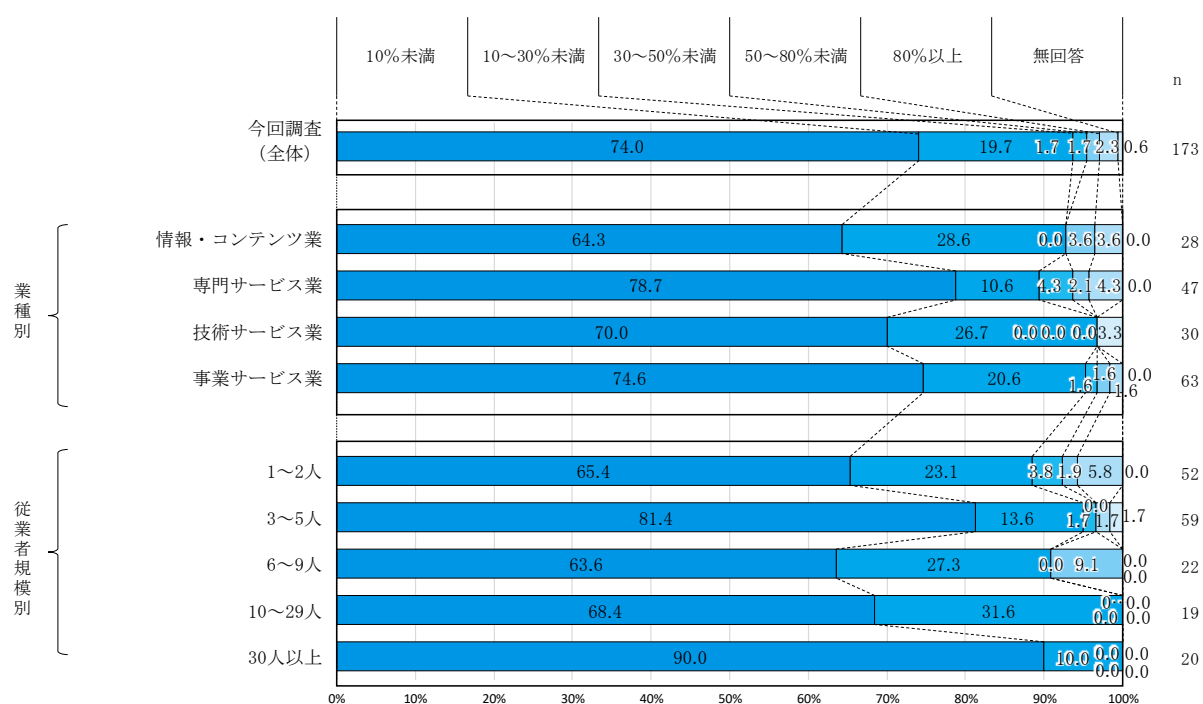
4 価格転嫁の割合

エネルギー価格負担増加分の価格転嫁の割合は、「10%未満」(74.0%)が最も高く、「10~30%未満」(19.7%)、「80%以上」(2.3%)の順で続く。

業種別にみると、専門サービス業は「10%未満」(78.7%)が8割程度を占める。

従業者規模別にみると、30人以上と回答した企業は「10%未満」(90.0%)が9割である。

図表Ⅲ-1-9 価格転嫁の割合



(注) エネルギー価格高騰への対応(図表Ⅲ-1-8)で「価格に転嫁」と回答した企業のみを集計。

第3節 リモートワークの取組

1 実施状況

リモートワークの実施状況は、「実施している」(54.7%)が最も高く、「実施していない」(38.2%)、「実施していたが中止した」(4.6%)の順で続く。

業種別にみると、情報・コンテンツ業は「実施している」(78.8%)が8割程度を占める。事業サービス業は「実施していない」(62.5%)が6割を超える。

特定10業種別にみると、ソフトウェア業は「実施している」(89.5%)が約9割である。建物サービス業は「実施していない」(82.9%)が8割を超える。

従業者規模別にみると、30人以上と回答した企業は「実施している」(68.1%)が7割程度を占める。

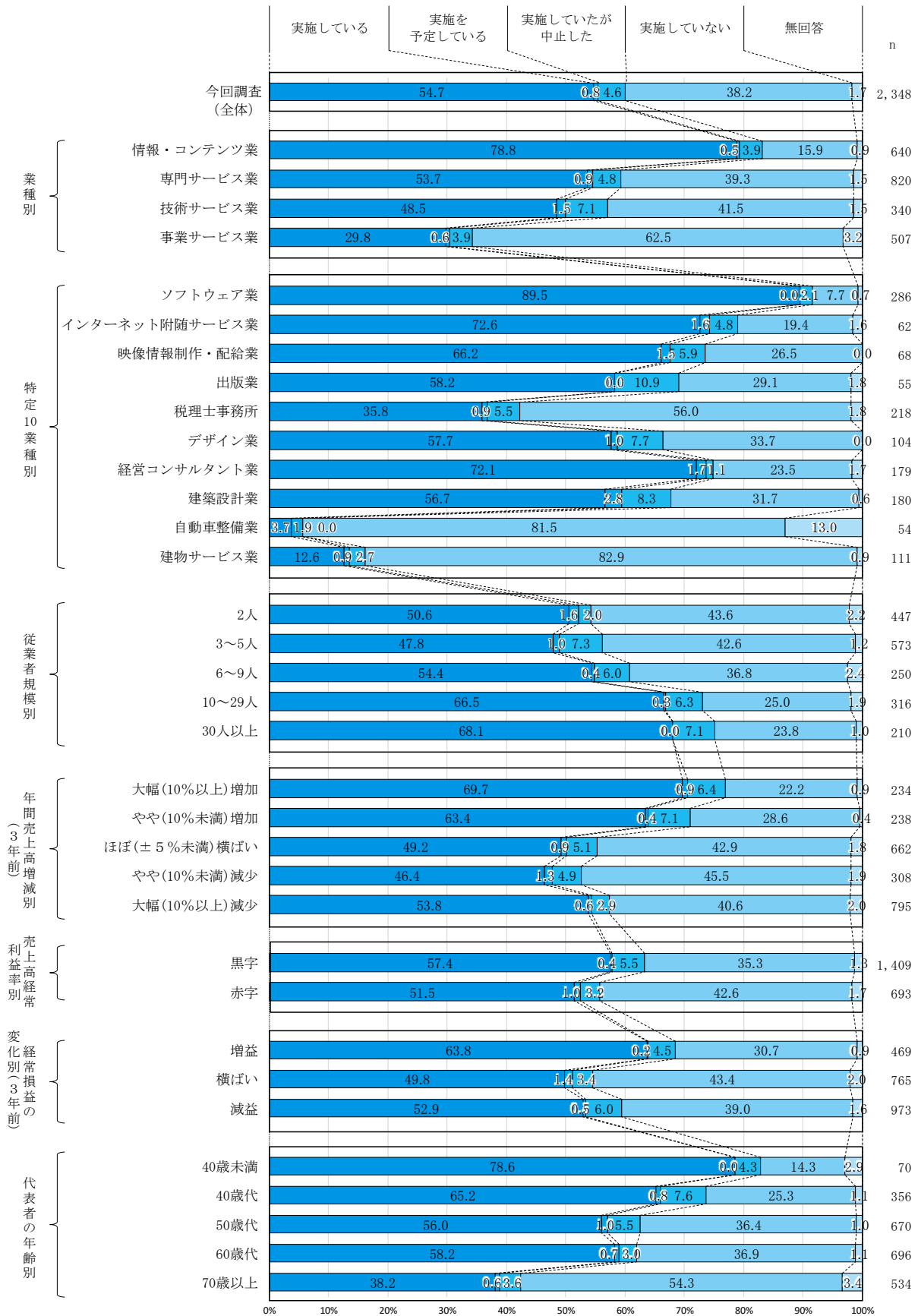
年間売上高増減別(3年前)にみると、3年前と比較した年間売上高が大幅(10%以上)増加と回答した企業は「実施している」(69.7%)が約7割である。

売上高経常利益率別にみると、黒字と回答した企業は「実施している」(57.4%)と「実施していたが中止した」(5.5%)が赤字と回答した企業を上回る。

経常損益の変化別(3年前)にみると、3年前と比較した経常損益が増益と回答した企業は「実施している」(63.8%)が横ばい、減益と回答した企業に比べて高い。

代表者の年齢別にみると、40歳未満と回答した企業は「実施している」(78.6%)が8割程度である。70歳以上と回答した企業は「実施していない」(54.3%)が5割を占める。

図表Ⅲ-1-10 実施状況



(注) 従業者規模が2人以上の企業を集計。

2 実施するメリット

リモートワークを行うメリット（複数回答）は、「多様な働き方の実現」（56.4%）が最も高く、「業務の効率性（生産性）の向上」（52.4%）、「従業員のワークライフバランスの向上」（45.3%）の順で続く。

業種別にみると、他の業種に比べて情報・コンテンツ業は「従業員のワークライフバランスの向上」（52.6%）、「固定費の削減（通勤費、賃料等）」（36.5%）、「人材の確保・流出の防止」（14.9%）が高く、専門サービス業は「業務の効率性（生産性）の向上」（56.8%）が高い。技術サービス業は「多様な働き方の実現」（59.4%）が約6割である。

特定10業種別にみると、他の業種に比べてソフトウェア業は「従業員のワークライフバランスの向上」（52.7%）が高い。映像情報制作・配給業は「多様な働き方の実現」（71.1%）が7割を超える。経営コンサルタント業は「業務の効率性（生産性）の向上」（66.7%）が6割を占める。

従業者規模別にみると、他の従業者規模に比べて30人以上と回答した企業は「従業員のワークライフバランスの向上」（59.4%）と「人材の確保・流出の防止」（21.7%）が高い。

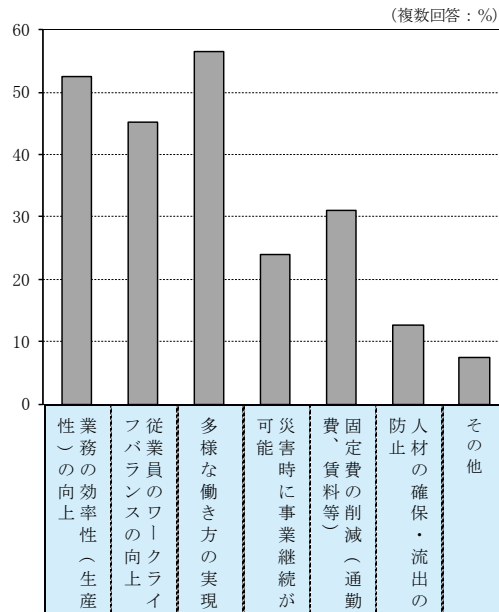
年間売上高増減別（3年前）にみると、3年前と比較した年間売上高が大幅（10%以上）増加と回答した企業は「多様な働き方の実現」（65.6%）が6割を占める。

売上高経常利益率別にみると、黒字と回答した企業は「従業員のワークライフバランスの向上」（48.7%）、「多様な働き方の実現」（59.2%）、「災害時に事業継続が可能」（26.9%）、「人材の確保・流出の防止」（14.2%）が赤字と回答した企業に比べて高い。

経常損益の変化別（3年前）にみると、3年前と比較した経常損益が増益と回答した企業は「多様な働き方の実現」（64.2%）が6割を占める。

代表者の年齢別にみると、他の代表者の年齢に比べて40歳未満と回答した企業は「業務の効率性（生産性）の向上」（63.6%）、「従業員のワークライフバランスの向上」（60.0%）、「固定費の削減（通勤費、賃料等）」（43.6%）、「人材の確保・流出の防止」（21.8%）が高い。

図表Ⅲ-1-11 実施するメリット



		52.4	45.3	56.4	24.0	31.1	12.6	7.6	0.9	n
今回調査(全体)		52.4	45.3	56.4	24.0	31.1	12.6	7.6	0.9	1,284
業種別	情報・コンテンツ業	55.6	52.6	56.5	22.2	36.5	14.9	7.7	0.4	504
	専門サービス業	56.8	39.8	54.8	23.9	28.9	11.1	6.4	1.6	440
	技術サービス業	43.0	42.4	59.4	24.2	25.5	11.5	7.3	0.0	165
	事業サービス業	41.7	43.7	56.3	33.1	26.5	10.6	9.3	1.3	151
特定10業種別	ソフトウェア業	52.3	52.7	55.9	22.7	40.6	17.6	9.0	0.8	256
	インターネット附随サービス業	60.0	48.9	64.4	28.9	53.3	20.0	2.2	0.0	45
	映像情報制作・配給業	60.0	46.7	71.1	13.3	22.2	8.9	6.7	0.0	45
	出版業	43.8	40.6	50.0	15.6	21.9	3.1	15.6	0.0	32
	税理士事務所	35.9	43.6	48.7	33.3	11.5	9.0	6.4	1.3	78
	デザイン業	46.7	36.7	50.0	30.0	36.7	13.3	3.3	8.3	60
	経営コンサルタント業	66.7	38.8	58.9	19.4	34.1	11.6	5.4	0.8	129
	建築設計業	47.1	43.1	66.7	22.5	24.5	10.8	3.9	0.0	102
	自動車整備業	50.0	50.0	50.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	2
	建物サービス業	50.0	28.6	28.6	35.7	28.6	7.1	7.1	0.0	14
従業者規模別	2人	69.0	36.7	48.2	12.8	38.9	4.9	8.4	0.9	226
	3~5人	47.4	55.1	56.2	28.8	27.0	14.2	2.6	0.4	274
	6~9人	44.1	54.4	59.6	36.8	18.4	19.1	8.1	1.5	136
	10~29人	40.0	58.6	67.6	29.5	25.2	20.5	10.5	0.0	210
	30人以上	39.2	59.4	67.1	34.3	26.6	21.7	10.5	0.0	143
(3年間前別)増減売上高	大幅(10%以上)増加	55.8	58.9	65.6	31.9	30.7	20.9	6.7	0.6	163
	やや(10%未満)増加	49.0	48.3	61.6	27.2	23.8	14.6	9.3	0.7	151
	ほぼ(±5%未満)横ばい	48.5	43.3	52.8	23.3	29.4	10.7	8.6	0.9	326
	やや(10%未満)減少	51.7	41.3	54.5	18.2	27.3	11.9	11.9	1.4	143
	大幅(10%以上)減少	52.1	41.4	52.8	22.2	34.8	10.3	5.8	0.7	428
経常利益率別	黒字	50.1	48.7	59.2	26.9	28.9	14.2	7.9	0.6	809
	赤字	58.3	40.9	54.1	18.5	37.0	10.6	6.4	0.8	357
(3年前)の経常利益変化別	増益	54.5	53.5	64.2	28.1	30.1	16.1	8.0	0.3	299
	横ばい	48.3	39.1	55.4	21.0	29.9	10.8	9.2	1.0	381
	減益	51.7	44.3	51.5	24.3	30.9	12.0	6.8	1.0	515
代表者の年齢別	40歳未満	63.6	60.0	67.3	23.6	43.6	21.8	3.6	0.0	55
	40歳代	56.5	56.9	72.0	28.0	36.2	14.7	3.9	0.9	232
	50歳代	49.6	44.0	54.7	27.5	33.3	13.6	6.9	1.6	375
	60歳代	53.6	45.2	52.3	21.7	31.1	10.9	7.4	0.5	405
	70歳以上	48.0	31.4	46.1	18.6	18.6	9.8	14.2	0.0	204

(注) 1. 実施状況(図表Ⅲ-1-10)で「実施している」とした企業のみを集計。
 2. 従業者規模が2人以上の企業を集計。

3 実施している部門・職種

リモートワークを実施している部門・職種は、「全部門・職種」（70.4%）が7割を超え、「一部の部門・職種」（27.6%）が3割程度を占める。

業種別にみると、専門サービス業は「全部門・職種」（75.7%）が7割を占める。他の業種に比べて事業サービス業は「一部の部門・職種」（45.0%）が高い。

特定10業種別にみると、経営コンサルタント業は「全部門・職種」（84.5%）が8割を占める。

従業者規模別にみると、従業者規模が大きくなるほど「一部の部門・職種」が高くなる傾向がみられる。

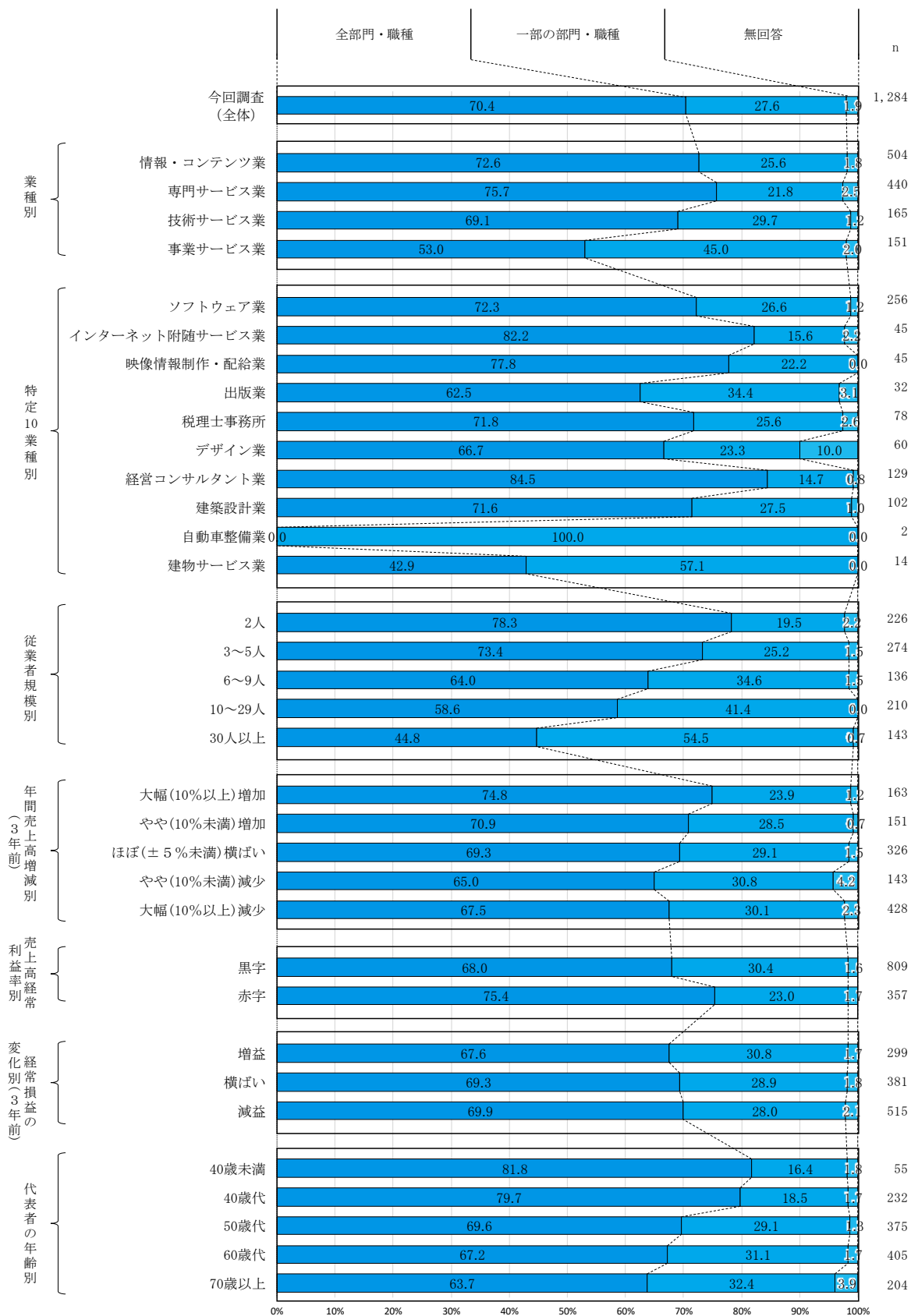
年間売上高増減別（3年前）にみると、3年前と比較した年間売上高が大幅（10%以上）増加と回答した企業は「全部門・職種」（74.8%）が7割を占める。

売上高経常利益率別にみると、黒字と回答した企業は「一部の部門・職種」（30.4%）が赤字と回答した企業を上回る。

経常損益の変化別（3年前）にみると、3年前と比較した経常損益が増益と回答した企業は「一部の部門・職種」（30.8%）が横ばい、減益と回答した企業に比べて高い。

代表者の年齢別にみると、代表者の年齢が低くなるほど「全部門・職種」が高くなる傾向がみられる。

図表Ⅲ-1-12 実施している部門・職種



(注) 1. 実施状況(図表Ⅲ-1-10)で「実施している」とした企業のみを集計。
 2. 従業者規模が2人以上の企業を集計。

4 具体的な部門・職種

リモートワークを実施している具体的な部門・職種（複数回答）は、「専門職・技術職」（63.1%）が最も高く、「事務職」（40.0%）、「営業」（19.7%）の順で続く。

業種別にみると、技術サービス業は「専門職・技術職」（79.6%）が約8割である。他の業種に比べて事業サービス業は「事務職」（67.6%）と「営業」（30.9%）が高い。

特定10業種別にみると、ソフトウェア業は「専門職・技術職」（88.2%）が9割程度である。

従業者規模別にみると、他の従業者規模に比べて30人以上と回答した企業は「事務職」（50.0%）と「営業」（32.1%）が高い。

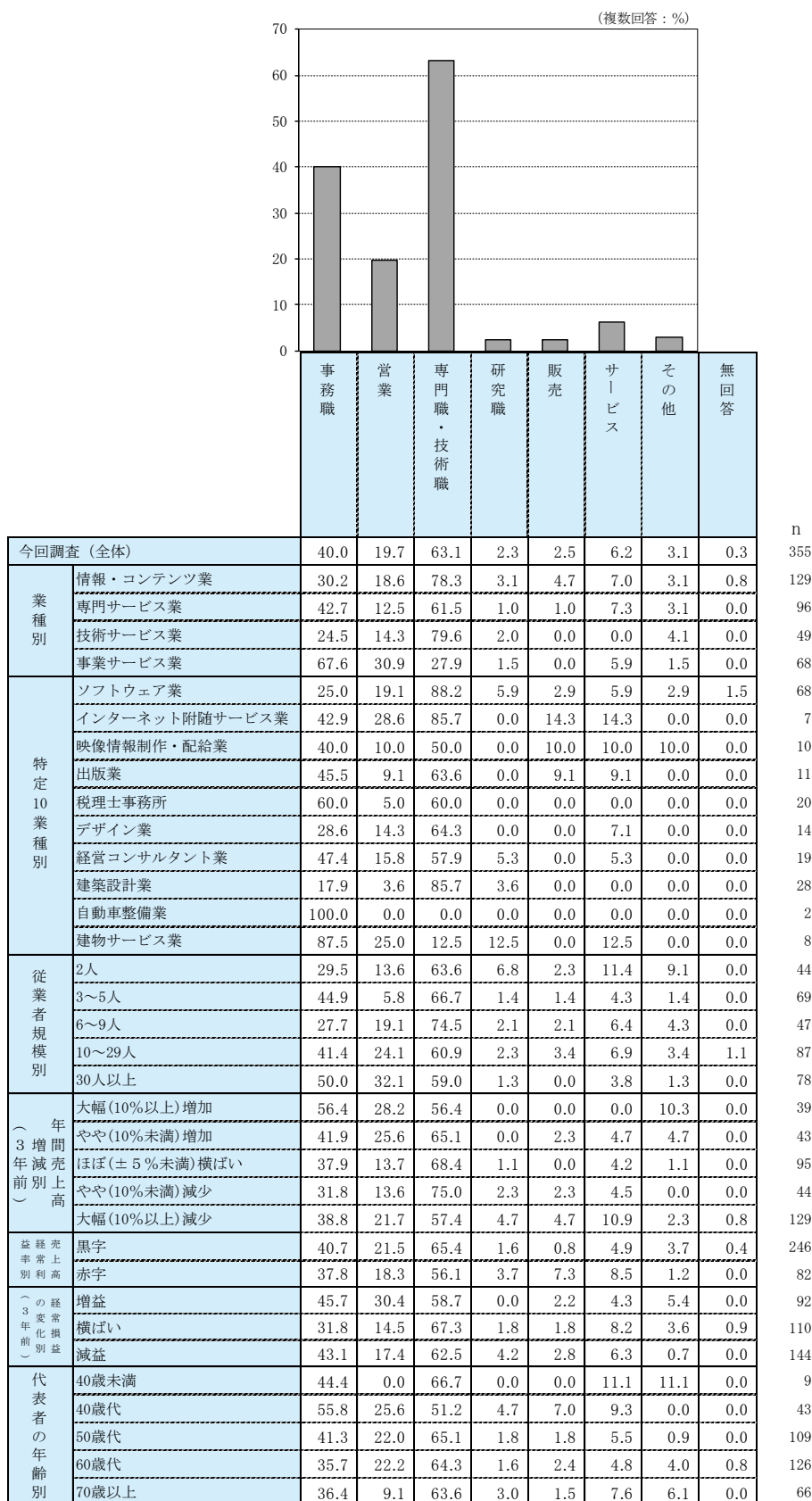
年間売上高増減別（3年前）にみると、他の年間売上高増減に比べて3年前と比較した年間売上高が大幅（10%以上）増加と回答した企業は「事務職」（56.4%）と「営業」（28.2%）が高い。

売上高経常利益率別にみると、黒字と回答した企業は「専門職・技術職」（65.4%）が6割を占める。

経常損益の変化別（3年前）にみると、3年前と比較した経常損益が増益と回答した企業は「事務職」（45.7%）と「営業」（30.4%）が横ばい、減益と回答した企業に比べて高い。

代表者の年齢別にみると、他の代表者の年齢に比べて40歳未満と回答した企業は「専門職・技術職」（66.7%）、「サービス」（11.1%）が高い。

図表Ⅲ-1-13 具体的な部門・職種



(注) 1. 実施している部門・職種(図表Ⅲ-1-12)で「一部の部門・職種」とした企業のみを集計。
 2. 従業者規模が2人以上の企業を集計。

5 変更した規則・制度

リモートワークの導入に伴い変更した（または今後変更が必要になる）規則や制度等（複数回答）は、「特になし」（43.5%）が最も高く、「セキュリティ体制」（29.1%）、「労務管理」（23.3%）の順で続く。

業種別にみると、情報・コンテンツ業は「セキュリティ体制」（30.4%）が3割を超える。専門サービス業は「特になし」（48.0%）が5割程度である。他の業種に比べて技術サービス業は「労務管理」（27.3%）が高い。

特定10業種別にみると、ソフトウェア業は「セキュリティ体制」（39.8%）が約4割である。他の業種に比べて映像情報制作・配給業は「特になし」（55.6%）が高く、建物サービス業は「業務の進捗管理」（35.7%）が高い。

従業者規模別にみると、従業者規模が大きくなるほど「労務管理」、「セキュリティ体制」、「勤務時間や勤務体系」、「従業員の健康管理」が高くなる傾向がみられる。

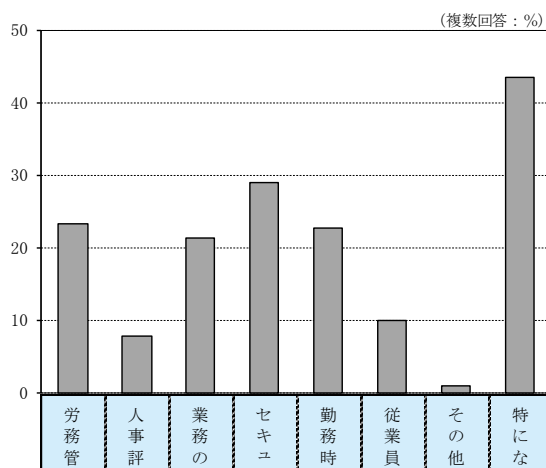
年間売上高増減別（3年前）にみると、3年前と比較した年間売上高が大幅（10%以上）増加と回答した企業は「セキュリティ体制」（44.2%）が4割を占める。

売上高経常利益率別にみると、黒字と回答した企業は「労務管理」（26.0%）、「人事評価」（8.7%）、「業務の進捗管理」（23.0%）、「セキュリティ体制」（33.1%）、「勤務時間や勤務体系」（24.4%）、「従業員の健康管理」（9.9%）が赤字と回答した企業を上回る。

経常損益の変化別（3年前）にみると、3年前と比較した経常損益が増益と回答した企業は「労務管理」（29.1%）、「人事評価」（8.4%）、「業務の進捗管理」（29.8%）、「セキュリティ体制」（35.8%）、「勤務時間や勤務体系」（27.4%）、「従業員の健康管理」（12.0%）が横ばい、減益と回答した企業に比べて高い。

代表者の年齢別にみると、70歳以上と回答した企業は「特になし」（50.5%）が5割を超える。

図表Ⅲ-1-14 変更した規則・制度



今回調査 (全体)		23.3	7.8	21.3	29.1	22.7	9.9	0.9	43.5	4.9	n
業種別	情報・コンテンツ業	25.4	9.1	23.6	30.4	24.2	13.7	1.0	41.1	4.4	504
	専門サービス業	19.3	6.1	18.4	28.6	20.9	7.0	1.1	48.0	5.2	440
	技術サービス業	27.3	7.9	21.8	26.1	22.4	8.5	0.6	43.6	3.0	165
	事業サービス業	23.8	7.9	23.2	29.8	23.8	7.9	0.0	39.1	6.0	151
特定10業種別	ソフトウェア業	27.3	9.0	26.6	39.8	25.0	17.6	1.2	37.5	3.1	256
	インターネット附随サービス業	24.4	8.9	20.0	35.6	33.3	13.3	0.0	37.8	4.4	45
	映像情報制作・配給業	15.6	4.4	15.6	8.9	17.8	8.9	0.0	55.6	6.7	45
	出版業	18.8	3.1	18.8	12.5	28.1	6.3	0.0	50.0	6.3	32
	税理士事務所	16.7	2.6	20.5	28.2	28.2	6.4	0.0	42.3	2.6	78
	デザイン業	28.3	6.7	21.7	31.7	21.7	13.3	3.3	43.3	3.3	60
	経営コンサルタント業	15.5	4.7	15.5	24.8	17.8	6.2	0.8	53.5	7.0	129
	建築設計業	26.5	7.8	21.6	18.6	27.5	6.9	1.0	45.1	2.9	102
	自動車整備業	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	2
	建物サービス業	7.1	0.0	35.7	28.6	42.9	7.1	0.0	28.6	7.1	14
従業員規模別	2人	9.3	4.4	14.6	19.5	11.9	4.0	0.9	58.8	7.5	226
	3～5人	19.3	5.1	21.2	27.7	27.0	11.3	0.7	44.2	4.4	274
	6～9人	35.3	14.0	30.1	32.4	29.4	14.7	0.0	27.2	2.9	136
	10～29人	38.1	16.2	35.7	46.2	32.9	16.7	1.9	22.9	1.9	210
	30人以上	50.3	11.2	32.2	46.9	42.0	17.5	0.0	14.7	4.2	143
(3年間減売上高)	大幅(10%以上)増加	30.1	7.4	26.4	44.2	25.2	12.3	1.2	31.9	3.1	163
	やや(10%未満)増加	25.8	8.6	26.5	37.1	27.2	9.9	0.7	36.4	3.3	151
	ほぼ(±5%未満)横ばい	21.2	8.0	20.9	27.9	24.2	8.6	0.6	43.6	5.5	326
	やや(10%未満)減少	25.2	8.4	23.1	25.9	23.1	15.4	0.0	48.3	4.9	143
	大幅(10%以上)減少	22.9	7.9	19.4	24.1	21.3	8.6	1.4	44.9	5.4	428
経常売上高の増減	黒字	26.0	8.7	23.0	33.1	24.4	9.9	0.7	38.8	4.7	809
	赤字	20.4	7.3	17.9	21.8	21.3	9.2	1.4	52.7	3.9	357
(3年前の経常損益)	増益	29.1	8.4	29.8	35.8	27.4	12.0	0.3	35.5	4.0	299
	横ばい	22.0	7.9	16.0	26.2	21.5	8.1	0.8	47.8	5.5	381
	減益	22.5	8.0	22.3	29.1	23.1	10.9	1.4	41.6	4.7	515
代表者の年齢別	40歳未満	20.0	1.8	21.8	27.3	29.1	10.9	1.8	40.0	5.5	55
	40歳代	28.4	12.1	22.0	28.0	22.8	9.1	0.0	45.7	2.2	232
	50歳代	25.6	8.3	22.9	34.4	20.8	10.4	0.8	42.1	4.3	375
	60歳代	21.5	6.7	21.2	28.6	22.7	9.1	1.0	41.0	5.7	405
	70歳以上	15.7	4.4	15.7	20.6	23.5	11.3	1.0	50.5	7.8	204

(注) 1. 実施状況(図表Ⅲ-1-10)で「実施している」とした企業のみを集計。
 2. 従業員規模が2人以上の企業を集計。

6 リモートワークを行わない理由

リモートワークを行わない理由（複数回答）は、「リモートワークに適した仕事がない」（53.4%）が最も高く、「導入するメリットがない」（20.1%）、「顧客等外部対応に支障がでる」（18.8%）の順で続く。

業種別にみると、他の業種に比べて専門サービス業は「情報漏洩が心配」（20.2%）、「顧客等外部対応に支障がでる」（24.4%）、「導入するメリットがない」（24.1%）、「書類の電子化が進んでいない」（10.5%）が高い。事業サービス業は「リモートワークに適した仕事がない」（68.5%）が7割程度を占める。

特定10業種別にみると、ソフトウェア業は「顧客等外部対応に支障がでる」（32.1%）が3割を超える。他の業種に比べて経営コンサルタント業は「導入するメリットがない」（40.9%）と「企業風土に合わない」（22.7%）が高い。自動車整備業は「リモートワークに適した仕事がない」（77.3%）が8割程度である。

従業者規模別にみると、従業者規模が大きくなるほど「リモートワークに適した仕事がない」、「顧客等外部対応に支障がでる」、「企業風土に合わない」が高くなる傾向がみられる。

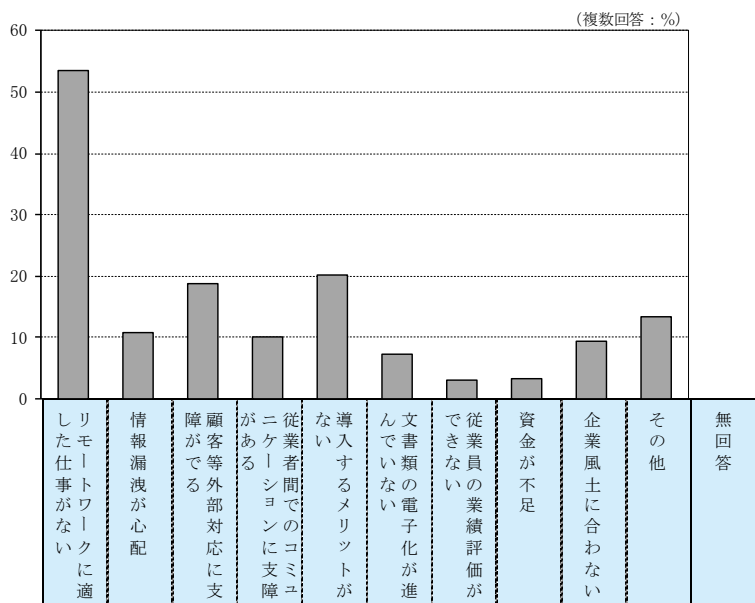
年間売上高増減別（3年前）にみると、他の年間売上高増減に比べて3年前と比較した年間売上高が大幅（10%以上）増加と回答した企業は「従業者間でのコミュニケーションに支障がある」（22.4%）と「従業員の業績評価ができない」（9.0%）が高い。

売上高経常利益率別にみると、黒字と回答した企業は「情報漏洩が心配」（12.2%）、「顧客等外部対応に支障がでる」（20.9%）、「書類の電子化が進んでいない」（8.2%）が赤字と回答した企業を上回る。

経常損益の変化別（3年前）にみると、3年前と比較した経常損益が増益と回答した企業は「顧客等外部対応に支障がでる」（23.0%）、「導入するメリットがない」（20.6%）、「従業員の業績評価ができない」（4.2%）が横ばい、減益と回答した企業を上回る。

代表者の年齢別にみると、他の代表者の年齢に比べて70歳以上と回答した企業は「書類の電子化が進んでいない」（8.4%）が高い。

図表Ⅲ-1-15 リモートワークを行わない理由



今回調査 (全体)		53.4	10.9	18.8	10.0	20.1	7.4	3.0	3.4	9.3	13.4	9.6	n
業種別	情報・コンテンツ業	37.8	9.4	21.3	19.7	18.9	4.7	7.1	3.1	11.8	15.7	11.8	127
	専門サービス業	47.9	20.2	24.4	8.9	24.1	10.5	3.3	3.0	9.1	14.1	6.6	361
	技術サービス業	47.3	5.5	15.2	12.7	18.2	4.8	0.6	8.5	7.3	16.4	10.9	165
	事業サービス業	68.5	4.5	13.9	5.9	16.3	6.8	2.1	1.2	9.8	10.4	11.0	337
特定10業種別	ソフトウェア業	21.4	0.0	32.1	21.4	14.3	0.0	10.7	3.6	7.1	21.4	14.3	28
	インターネット附随サービス業	20.0	13.3	20.0	0.0	13.3	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	20.0	15
	映像情報制作・配給業	40.9	13.6	9.1	36.4	18.2	4.5	13.6	4.5	18.2	13.6	18.2	22
	出版業	45.5	4.5	27.3	18.2	22.7	13.6	9.1	4.5	13.6	9.1	0.0	22
	税理士事務所	41.8	31.3	29.1	9.7	23.9	20.1	4.5	1.5	6.0	15.7	4.5	134
	デザイン業	46.5	14.0	20.9	16.3	20.9	2.3	0.0	7.0	14.0	27.9	7.0	43
	経営コンサルタント業	40.9	9.1	13.6	4.5	40.9	6.8	4.5	6.8	22.7	0.0	6.8	44
	建築設計業	27.8	5.6	20.8	19.4	25.0	5.6	0.0	6.9	8.3	22.2	9.7	72
	自動車整備業	77.3	0.0	6.8	0.0	6.8	0.0	2.3	0.0	6.8	13.6	13.6	44
	建物サービス業	73.7	3.2	13.7	6.3	13.7	7.4	2.1	2.1	11.6	8.4	11.6	95
従業者規模別	2人	49.0	7.8	15.2	2.9	27.9	5.9	2.0	2.9	7.8	15.7	8.8	204
	3~5人	55.2	12.2	18.9	14.7	16.4	7.7	3.1	3.8	8.0	10.8	9.4	286
	6~9人	61.7	19.6	20.6	12.1	17.8	10.3	6.5	2.8	11.2	8.4	8.4	107
	10~29人	66.7	9.1	30.3	21.2	17.2	8.1	5.1	6.1	16.2	6.1	7.1	99
	30人以上	67.7	21.5	30.8	21.5	20.0	16.9	4.6	0.0	20.0	4.6	10.8	65
(3年前前別) 年間売上高	大幅(10%以上)増加	38.8	11.9	20.9	22.4	20.9	4.5	9.0	4.5	9.0	16.4	10.4	67
	やや(10%未満)増加	50.6	16.5	25.9	14.1	8.2	8.2	2.4	0.0	9.4	10.6	12.9	85
	ほぼ(±5%未満)横ばい	52.8	11.0	16.7	9.1	21.7	7.2	2.8	1.6	8.5	15.4	10.4	318
	やや(10%未満)減少	60.0	11.0	17.4	9.7	20.0	10.3	2.6	2.6	10.3	11.0	9.0	155
	大幅(10%以上)減少	55.5	10.1	19.4	8.1	21.1	6.9	2.6	5.5	9.2	11.6	8.4	346
経常利益別	黒字	52.9	12.2	20.9	10.4	19.5	8.2	3.1	3.0	8.0	13.6	10.4	575
	赤字	55.5	6.6	14.2	10.4	19.9	4.7	3.2	3.8	10.7	12.9	8.5	317
(3年前前別) 経常損益	増益	44.2	11.5	23.0	9.1	20.6	5.5	4.2	1.8	7.9	18.8	8.5	165
	横ばい	53.9	10.3	14.0	9.8	19.8	7.3	2.8	2.5	8.4	13.4	11.2	358
	減益	57.9	11.9	20.6	11.0	20.1	8.2	2.7	4.1	10.3	9.8	8.7	437
代表者の年齢別	40歳未満	38.5	15.4	23.1	23.1	30.8	0.0	0.0	0.0	0.0	15.4	7.7	13
	40歳代	55.6	17.9	25.6	22.2	17.1	5.1	6.0	4.3	12.8	12.8	6.0	117
	50歳代	53.0	8.5	20.6	13.2	17.8	7.8	2.8	3.6	8.5	13.2	12.5	281
	60歳代	55.4	9.7	16.2	5.8	20.9	7.6	3.2	3.6	9.0	12.9	7.9	278
	70歳以上	51.8	10.7	16.8	5.8	22.0	8.4	1.6	2.9	9.1	14.2	10.0	309

(注) 1. 実施状況(図表Ⅲ-1-10)で「実施していたが中止した」「実施していない」とした企業のみを集計。
 2. 従業者規模が2人以上の企業を集計。

第1節 成長性と収益性からみたソフト・アプリ・Webサービスの利用状況

1 成長性とソフト・アプリ・Webサービスの利用状況

(1) 売上高増加企業が業務上利用しているソフト・アプリ・Webサービス

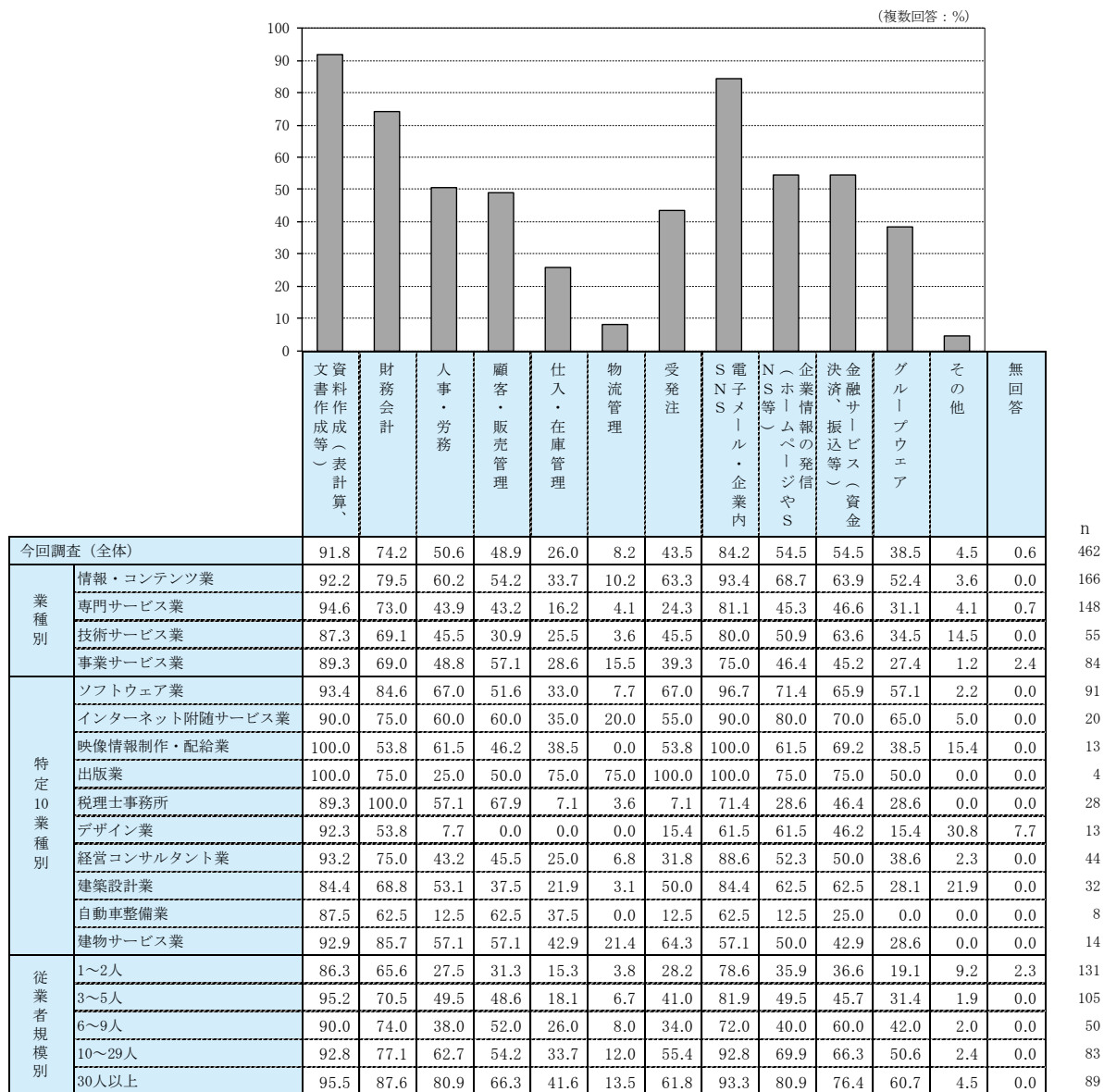
3年前と比較した年間売上高が増加と回答した企業が業務上利用しているソフト・アプリ・Webサービス（複数回答）は、「資料作成（表計算、文書作成等）」（91.8%）が最も高く、「電子メール・企業内SNS」（84.2%）、「財務会計」（74.2%）の順で続く。

業種別にみると、他の業種に比べて情報・コンテンツ業は「財務会計」（79.5%）、「人事・労務」（60.2%）、「仕入・在庫管理」（33.7%）、「受発注」（63.3%）、「電子メール・企業内SNS」（93.4%）、「企業情報の発信（ホームページやSNS等）」（68.7%）、「金融サービス（資金決済・振込等）」（63.9%）、「グループウェア」（52.4%）が高い。専門サービス業は「資料作成（表計算・文書作成等）」（94.6%）が9割を占める。

特定10業種別にみると、他の業種に比べてソフトウェア業は「人事・労務」（67.0%）が高く、税理士事務所は「財務会計」（100.0%）と「顧客・販売管理」（67.9%）が高い。

従業者規模別にみると、従業者規模が大きくなるほど「財務会計」、「顧客・販売管理」、「仕入・在庫管理」、「物流管理」、「金融サービス（資金決済・振込等）」、「グループウェア」が高くなる傾向がみられる。

図表Ⅲ-2-1 売上高増加企業が業務上利用しているソフト・アプリ・Webサービス



(注)パソコン等の利用状況(図表Ⅱ-5-3)で「利用している」とした企業のみを集計。

(2) 売上高減少企業が業務上利用しているソフト・アプリ・Webサービス

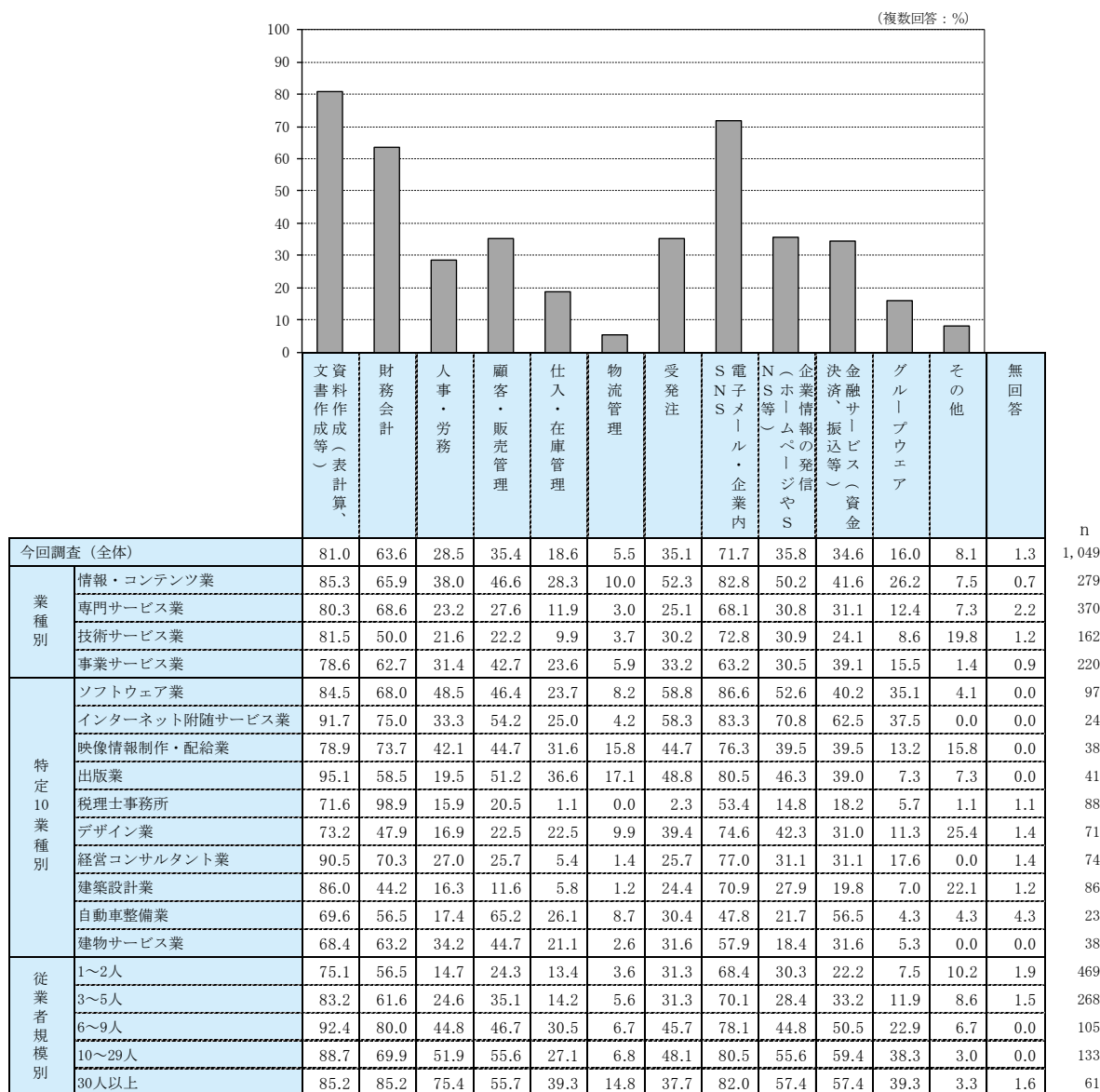
3年前と比較した年間売上高が減少と回答した企業が業務上利用しているソフト・アプリ・Webサービス（複数回答）は、「資料作成（表計算・文書作成）」（81.0%）が最も高く、「電子メール・企業内SNS」（71.7%）、「財務会計」（63.6%）の順で続く。

業種別にみると、他の業種に比べて情報・コンテンツ業は「資料作成（表計算・文書作成等）」（85.3%）、「人事・労務」（38.0%）、「顧客・販売管理」（46.6%）、「仕入・在庫管理」（28.3%）、「物流管理」（10.0%）、「受発注」（52.3%）、「電子メール・企業内SNS」（82.8%）、「企業情報の発信（ホームページやSNS等）」（50.2%）、「金融サービス（資金決済・振込等）」（41.6%）、「グループウェア」（26.2%）が高く、専門サービス業は「財務会計」（68.6%）が高い。

特定10業種別にみると、他の業種に比べてソフトウェア業は「人事・労務」（48.5%）、「受発注」（58.8%）、「電子メール・企業内SNS」（86.6%）が高い。出版業は「資料作成（表計算・文書作成等）」（95.1%）が9割を占める。

従業者規模別にみると、従業者規模が大きくなるほど「人事・労務」、「顧客・販売管理」、「物流管理」、「電子メール・企業内SNS」、「グループウェア」が高くなる傾向がみられる。

図表Ⅲ-2-2 売上高減少企業が業務上利用しているソフト・アプリ・Webサービス



(注)パソコン等の利用状況(図表Ⅱ-5-3)で「利用している」とした企業のみを集計。

2 収益性とソフト・アプリ・Webサービスの利用状況

(1) 増益企業が業務上利用しているソフト・アプリ・Webサービス

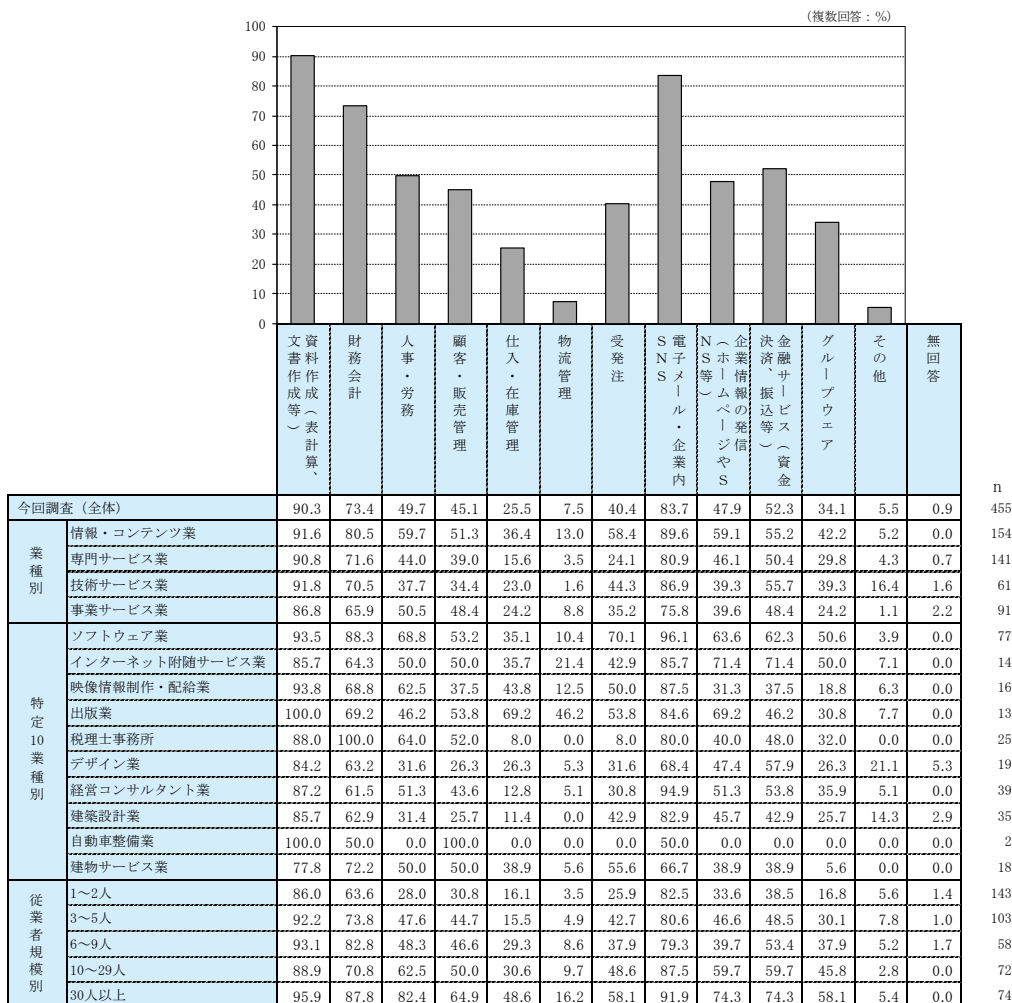
3年前と比較した経常損益が増益と回答した企業が業務上利用しているソフト・アプリ・Webサービス(複数回答)は、「資料作成(表計算、文書作成等)」(90.3%)が最も高く、「電子メール・企業内SNS」(83.7%)、「財務会計」(73.4%)の順で続く。

業種別にみると、他の業種に比べて情報・コンテンツ業は「財務会計」(80.5%)、「人事・労務」(59.7%)、「顧客・販売管理」(51.3%)、「仕入・在庫管理」(36.4%)、「物流管理」(13.0%)、「受発注」(58.4%)、「電子メール・企業内SNS」(89.6%)、「企業情報の発信(ホームページやSNS等)」(59.1%)、「グループウェア」(42.2%)が高く、技術サービス業は「資料作成(表計算、文書作成等)」(91.8%)と「金融サービス(資金決済、振込等)」(55.7%)が高い。

特定10業種別にみると、他の業種に比べてソフトウェア業は「人事・労務」(68.8%)、「受発注」(70.1%)、「電子メール・企業内SNS」(96.1%)、「グループウェア」(50.6%)が高い。

従業員規模別にみると、従業員規模が大きくなるほど「人事・労務」、「顧客・販売管理」、「物流管理」、「金融サービス(資金決済、振込等)」、「グループウェア」が高くなる傾向がみられる。

図表Ⅲ-2-3 増益企業が業務上利用しているソフト・アプリ・Webサービス



(注)パソコン等の利用状況(図表Ⅱ-5-3)で「利用している」とした企業のみを集計。

(2) 減益企業が業務上利用しているソフト・アプリ・Webサービス

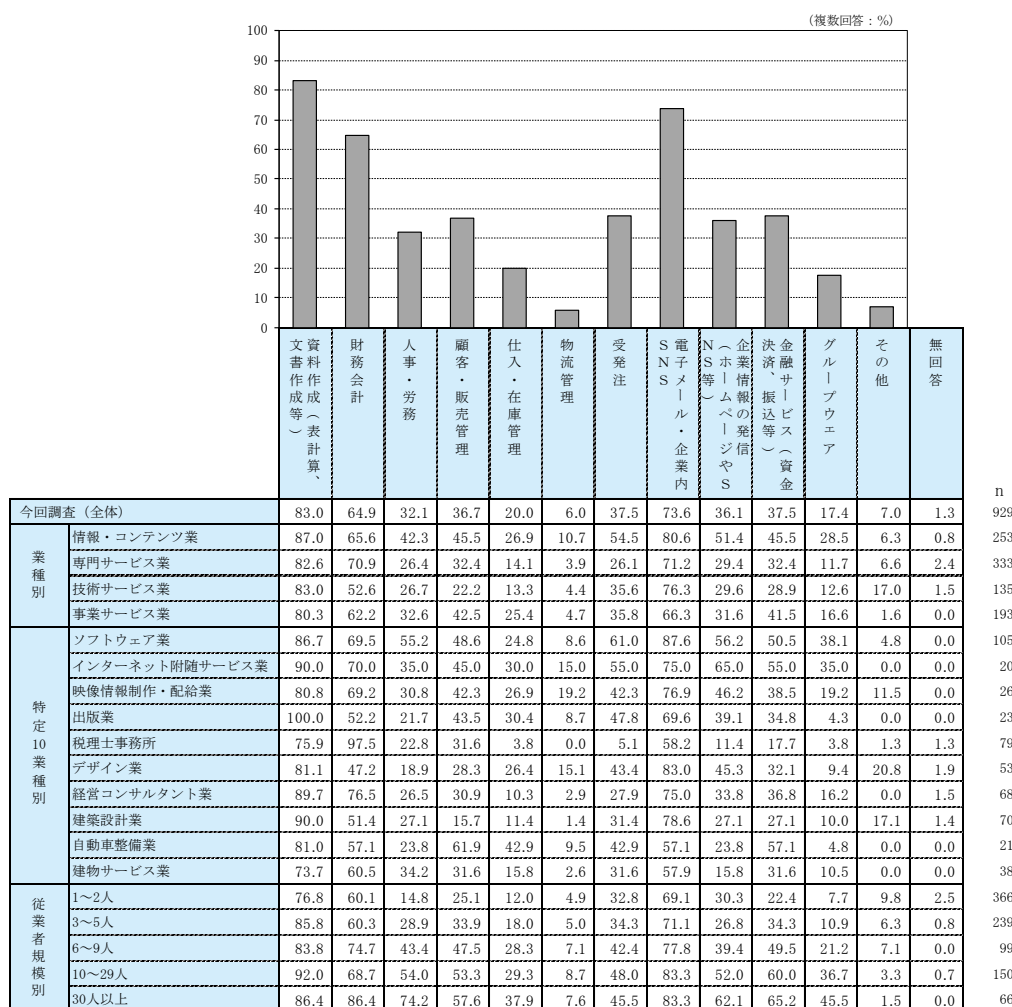
3年前と比較した経常損益が減益と回答した企業が業務上利用しているソフト・アプリ・Webサービス(複数回答)は、「資料作成(表計算、文書作成等)」(83.0%)が最も高く、「電子メール・企業内SNS」(73.6%)、「財務会計」(64.9%)の順で続く。

業種別にみると、情報・コンテンツ業は「資料作成(表計算、文書作成等)」(87.0%)が9割程度を占め、「電子メール・企業内SNS」(80.6%)が8割を超える。他の業種に比べて専門サービス業は「財務会計」(70.9%)が高い。

特定10業種別にみると、他の業種に比べてソフトウェア業は「人事・労務」(55.2%)、「受発注」(61.0%)、「電子メール・企業内SNS」(87.6%)、「グループウェア」(38.1%)が高く、出版業は「資料作成(表計算、文書作成等)」(100.0%)が高い。

従業員規模別にみると、従業員規模が大きくなるほど「人事・労務」、「顧客・販売管理」、「仕入・在庫管理」、「金融サービス(資金決済、振込等)」、「グループウェア」が高くなる傾向がみられる。

図表Ⅲ-2-4 減益企業が業務上利用しているソフト・アプリ・Webサービス



(注)パソコン等の利用状況(図表Ⅱ-5-3)で「利用している」とした企業のみを集計。

第2節 データの収集と活用

1 パソコン等で処理したデータの収集

パソコン（パソコン並みの性能を持つタブレットを含む、以下パソコン等）で処理したデータの収集は、「集めている」（77.3%）が8割程度である。

業種別にみると、技術サービス業は「集めている」（84.2%）が8割を占める。事業サービス業は「集めていない」（25.6%）が2割を占める。

特定10業種別にみると、他の業種に比べてインターネット附随サービス業は「集めている」（85.2%）が高く、経営コンサルタント業は「集めていない」（26.3%）が高い。

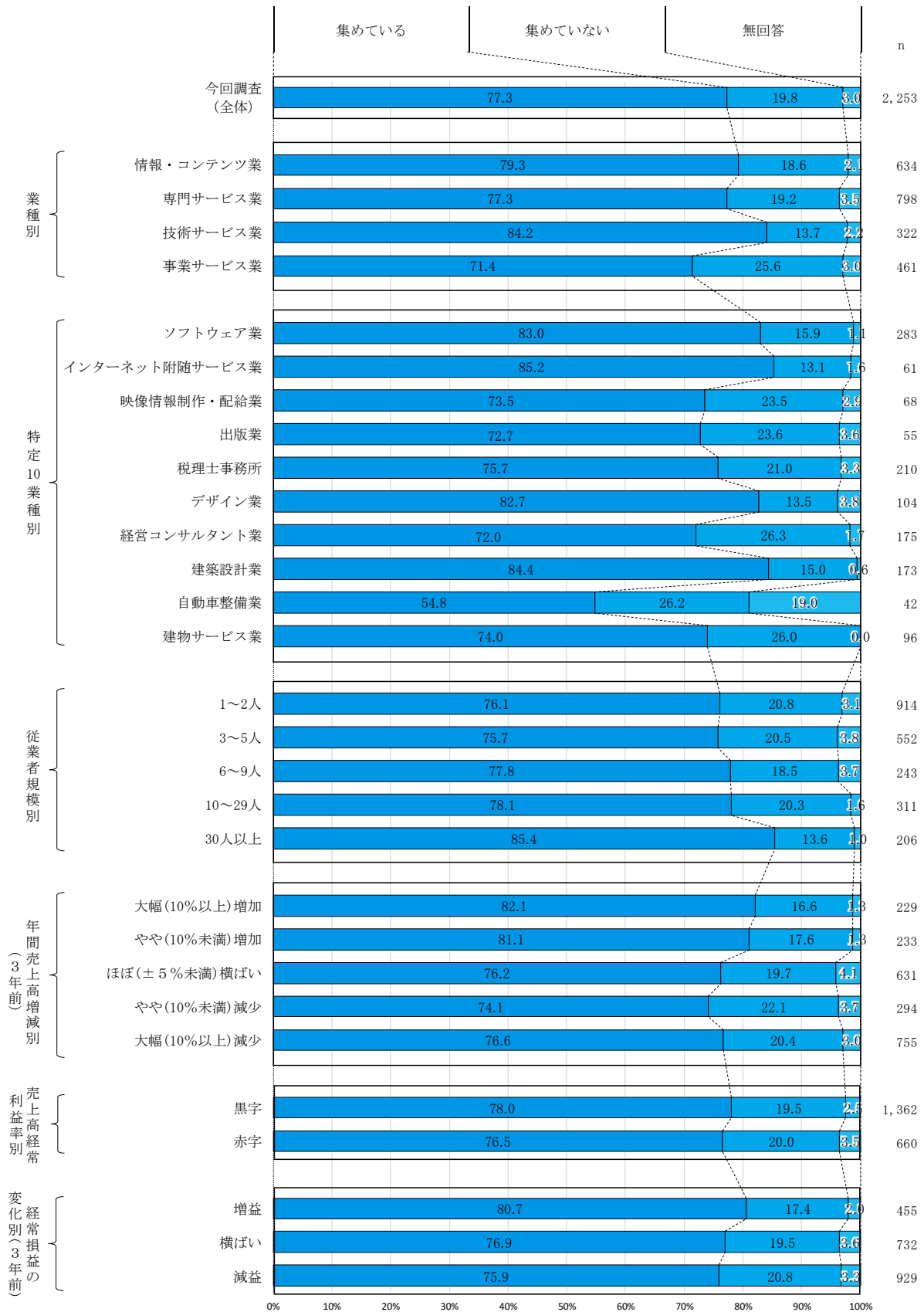
従業者規模別にみると、30人以上と回答した企業は「集めている」（85.4%）が8割を占める。

年間売上高増減別（3年前）にみると、3年前と比較した年間売上高が大幅（10%以上）増加と回答した企業とやや（10%未満）増加と回答した企業は「集めている」がともに8割を超える。

売上高経常利益率別にみると、黒字と回答した企業は「集めている」（78.0%）が赤字と回答した企業に比べて高い。

経常損益の変化別（3年前）にみると、3年前と比較した経常損益が増益と回答した企業は「集めている」（80.7%）が横ばい、減益と回答した企業に比べて高い。

図表Ⅲ-2-5 パソコン等で処理したデータの収集



(注) パソコン等の利用状況(図Ⅱ-5-3)で「利用している」とした企業のみを集計。

2 業務効率化に向けたデータの利用状況

パソコン等で処理されたデータの業務効率化に向けたデータの利用状況は、「利用している」(77.8%)が最も高く、「どちらともいえない」(17.7%)、「利用していない」(4.3%)の順である。

業種別にみると、他の業種に比べて情報・コンテンツ業は「利用している」(80.5%)が高く、事業サービス業は「どちらともいえない」(19.5%)と「利用していない」(6.7%)が高い。

特定10業種別にみると、他の業種に比べて映像情報制作・配給業は「利用している」(86.0%)が高く、自動車整備業は「利用していない」(8.7%)が高い。

従業者規模別にみると、他の従業者規模に比べて1~2人と回答した企業は「どちらともいえない」(19.1%)と「利用していない」(5.5%)が高い。<10人以上>と回答した企業は「利用している」が8割を占める。

年間売上高増減別(3年前)にみると、3年前と比較した年間売上高が大幅(10%以上)増加と回答した企業とやや(10%未満)増加と回答した企業は「利用している」がともに8割を超える。

売上高経常利益率別にみると、黒字と回答した企業は「利用している」(78.6%)が赤字と回答した企業を上回る。

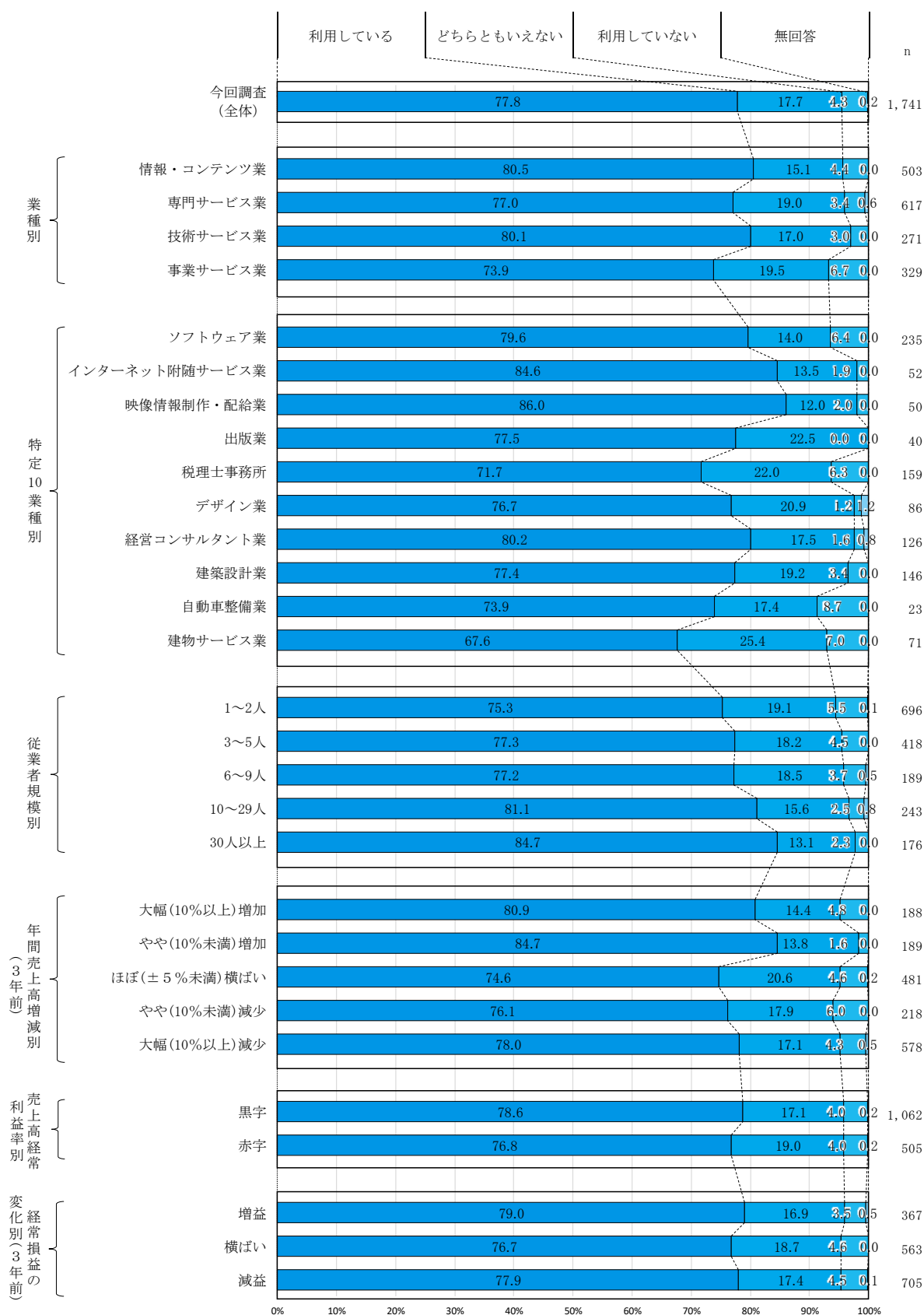
経常損益の変化別(3年前)にみると、3年前と比較した経常損益が増益と回答した企業は「利用している」(79.0%)が横ばい、減益と回答した企業に比べて高い。

なお、パソコン等で処理されたデータの業務効率化に向けたデータの利用状況で「利用していない」と回答した企業の保有しているデータを業務の効率化のために利用したいと思うかについては、「思わない」(52.0%)が最も高く、「どちらともいえない」(28.0%)、「思う」(20.0%)の順である。

「思わない」と回答した企業の保有しているデータを業務の効率化のために利用したいと思わない理由(複数回答)は、「必要性を感じていない」(59.0%)が最も高く、「実施しても効率化・合理化する見込みが低い」(10.3%)の順で続く。

「思う」と回答した企業の保有しているデータの利用を阻害する要因(複数回答)は、「知識が不足」(46.7%)が最も高く、「活用の仕方がわからない」(33.3%)、「人材が不足」(20.0%)の順で続く。

図表Ⅲ-2-6 業務効率化に向けたデータの利用状況



(注)パソコン等で処理したデータの収集(図表Ⅲ-2-5)で「集めている」とした企業のみを集計。

3 高付加価値化に向けたデータの活用状況

パソコン等で処理したデータを新サービスの提供や新製品開発、既存サービスや既存製品の高付加価値化など経営に新しい価値を生み出すことに活用しているかについては、「活用している」(42.6%)が最も高く、「どちらともいえない」(38.5%)、「活用していない」(17.1%)の順である。

業種別にみると、情報・コンテンツ業は「活用している」(50.3%)が5割を超える。他の業種に比べて事業サービス業は「どちらともいえない」(41.3%)と「活用していない」(27.1%)が高い。

特定10業種別にみると、インターネット附随サービス業は「活用している」(67.3%)が7割程度である。他の業種に比べて建物サービス業は「活用していない」(36.6%)が高い。

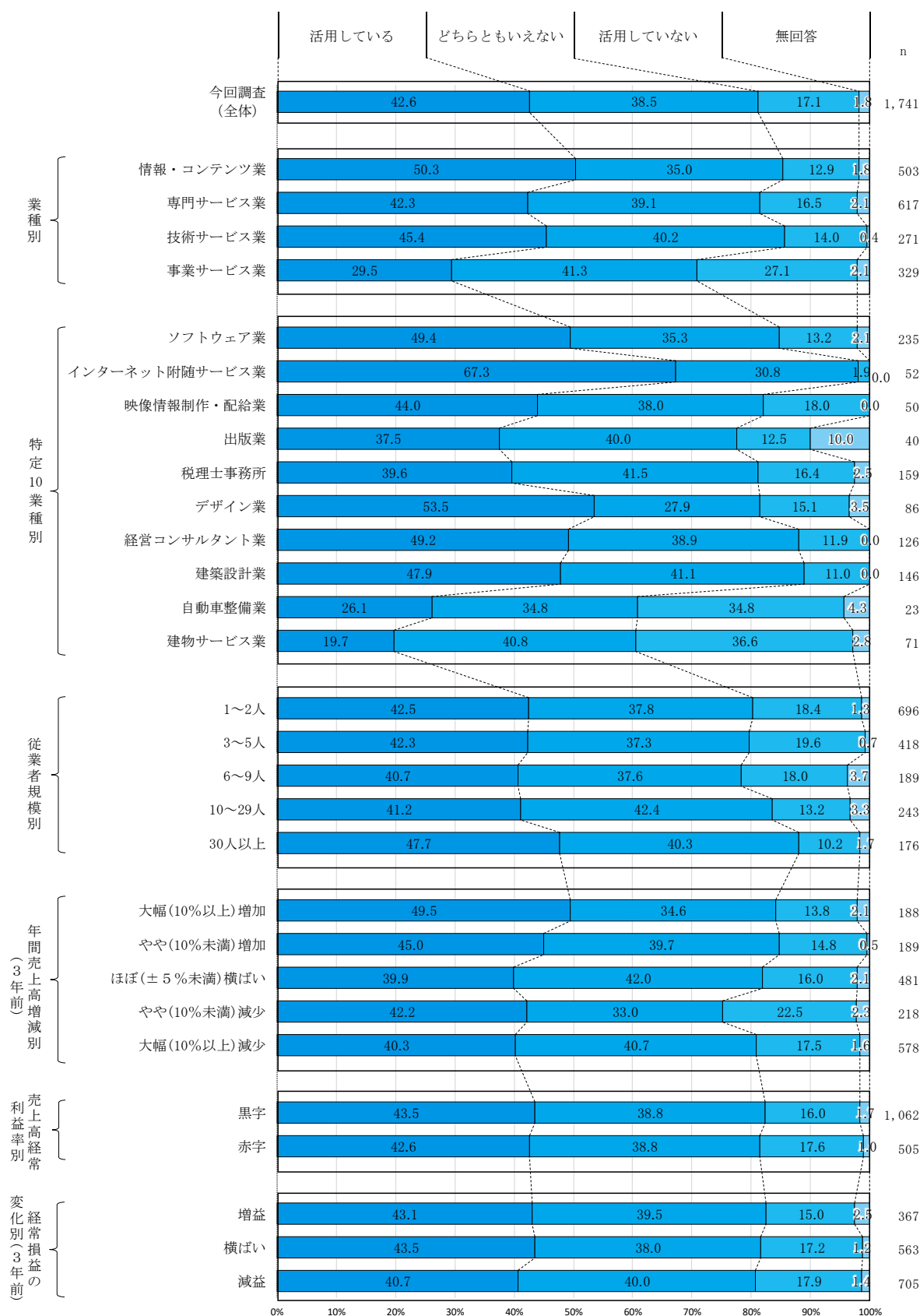
従業者規模別にみると、30人以上と回答した企業は「活用している」(47.7%)が5割程度を占める。

年間売上高増減別(3年前)にみると、3年前と比較した年間売上高が大幅(10%以上)増加と回答した企業は「活用している」(49.5%)が約5割である。

売上高経常利益率別にみると、黒字と回答した企業は「活用している」(43.5%)が赤字と回答した企業を上回る。

経常損益の変化別(3年前)にみると、3年前と比較した経常損益が減益と回答した企業は「どちらともいえない」(40.0%)と「活用していない」(17.9%)が増益、横ばいと回答した企業に比べて高い。

図表Ⅲ-2-7 高付加価値化に向けたデータの活用状況



(注) パソコン等で処理したデータの収集(図表Ⅲ-2-5)で「集めている」とした企業のみを集計。

4 高付加価値化に向けたデータの活用意向

保有しているデータを新サービスの提供や新製品の開発、既存サービスや既存製品の高付加価値化など経営に新しい価値を生み出すことに活用したいかについては、「思わない」(52.5%)が最も高く、「どちらともいえない」(31.3%)、「思う」(15.8%)の順である。

業種別にみると、他の業種に比べて専門サービス業は「思う」(22.5%)が高い。技術サービス業は「思わない」(60.5%)が6割を超える。

特定10業種別にみると、他の業種に比べて出版業は「思う」(40.0%)が高い。

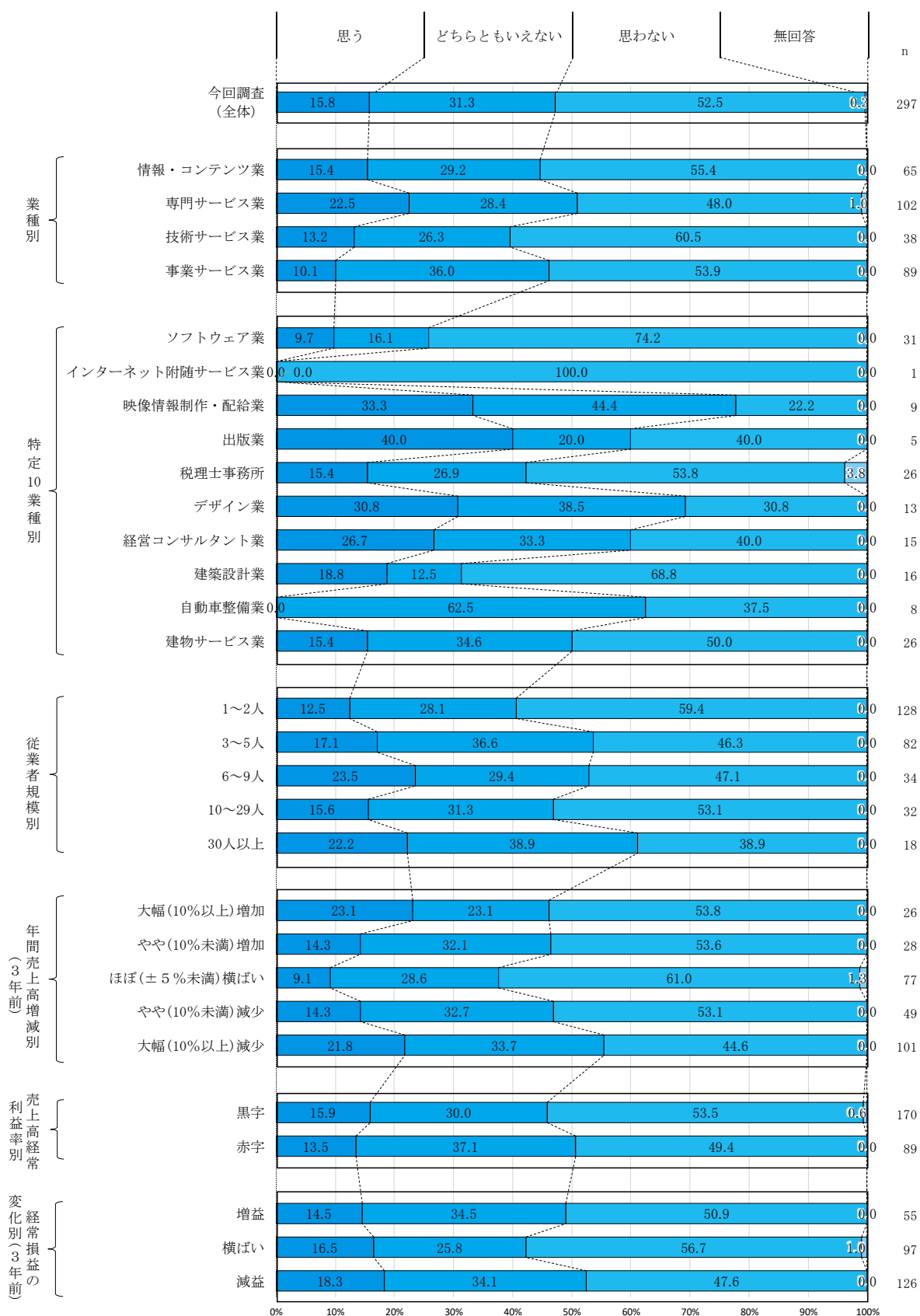
従業者規模別にみると、1～2人と回答した企業は「思わない」(59.4%)が約6割である。

年間売上高増減別(3年前)にみると、他の年間売上高増減に比べて3年前と比較した年間売上高が大幅(10%以上)増加と回答した企業は「思う」(23.1%)が高い。

売上高経常利益率別にみると、黒字と回答した企業の「思う」(15.9%)は赤字と回答した企業を上回る。

経常損益の変化別(3年前)にみると、3年前と比較した経常損益が減益と回答した企業は「思う」(18.3%)が増益、横ばいと回答した企業に比べて高い。

図表Ⅲ-2-8 高付加価値化に向けたデータの活用意向



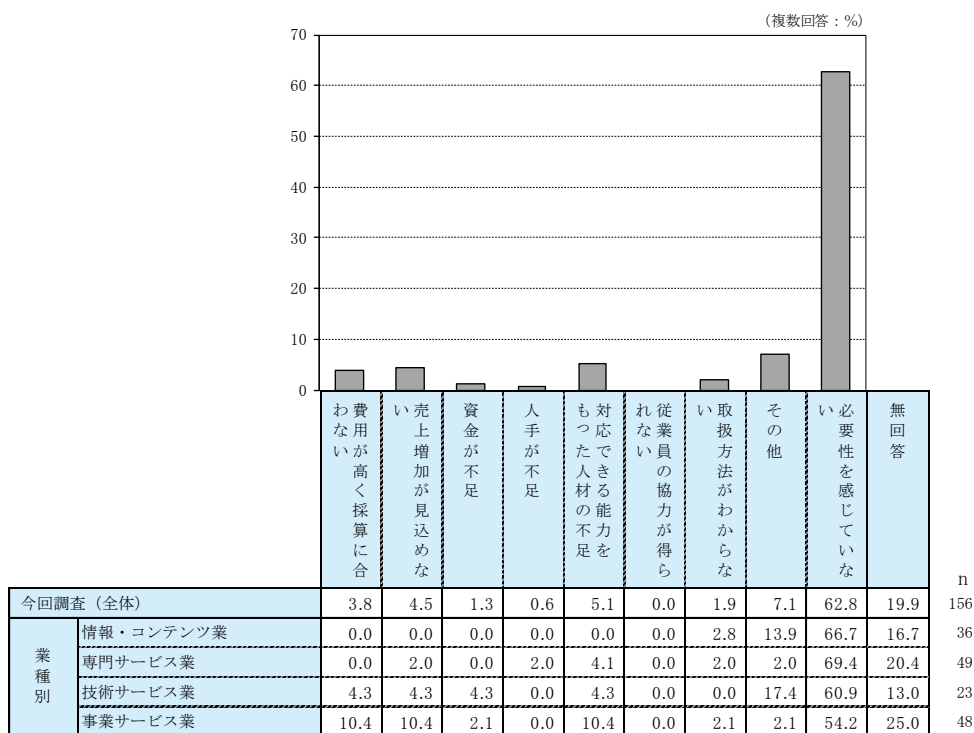
(注) 高付加価値化に向けたデータの活用状況(図表Ⅲ-2-7)で「活用していない」とした企業のみを集計。

5 高付加価値化に向けてデータを活用したいと思わない理由

保有しているデータを新サービスの提供や新製品の開発、既存サービスや既存製品の高付加価値化など経営に新しい価値を生み出すことに活用したいと思わない理由（複数回答）は、「必要性を感じていない」（62.8%）が最も高く、「対応できる能力をもった人材の不足」（5.1%）、「売上増加が見込めない」（4.5%）の順で続く。

業種別にみると、専門サービス業は「必要性を感じていない」（69.4%）が約7割である。他の業種に比べて事業サービス業は「費用が高く採算に合わない」（10.4%）、「売上増加が見込めない」（10.4%）、「対応できる能力をもった人材の不足」（10.4%）が高い。

図表Ⅲ-2-9 高付加価値化に向けてデータを活用したいと思わない理由



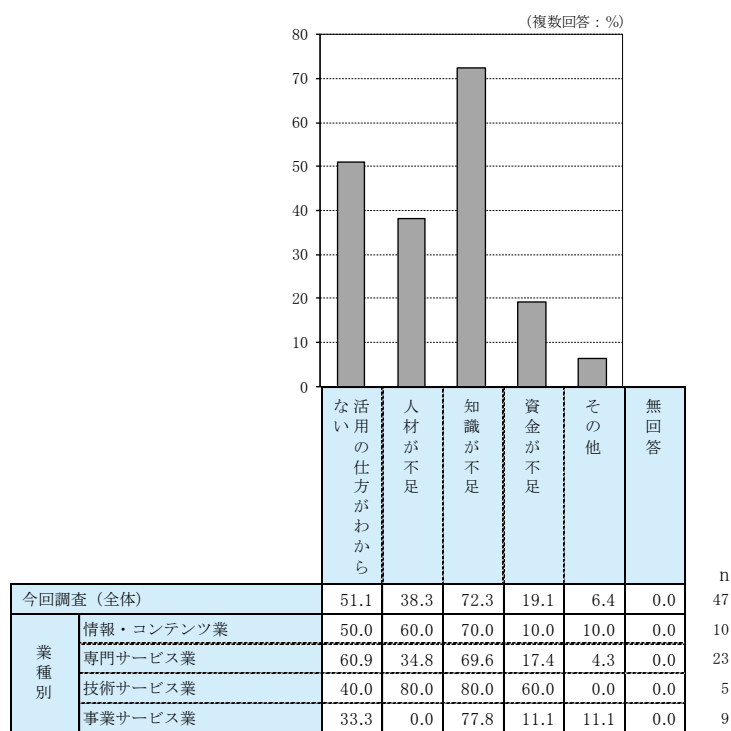
（注）高付加価値化に向けたデータの活用意向（図表Ⅲ-2-8）で「思わない」とした企業のみを集計。

6 高付加価値化に向けたデータの活用を阻害する要因

保有しているデータを新サービスの提供や新製品の開発、既存サービスや既存製品の高付加価値化など経営に新しい価値を生み出すことに活用することを阻害する要因（複数回答）は、「知識が不足」（72.3%）が最も高く、「活用の仕方がわからない」（51.1%）、「人材が不足」（38.3%）の順で続く。

業種別にみると、他の業種に比べて専門サービス業は「活用の仕方がわからない」（60.9%）が高い。技術サービス業は「人材が不足」（80.0%）と「知識が不足」（80.0%）が8割である。

図表Ⅲ-2-10 高付加価値化に向けたデータの活用を阻害する要因



（注）高付加価値化に向けたデータの活用意向（図表Ⅲ-2-8）で「思う」とした企業のみを集計。