

経営課題に関するアンケート調査結果

公益財団法人 仙台市産業振興事業団

実施期間：令和3年7月1日から7月30日まで

回答方法：Webによるフォーム入力方式

回答件数：74件

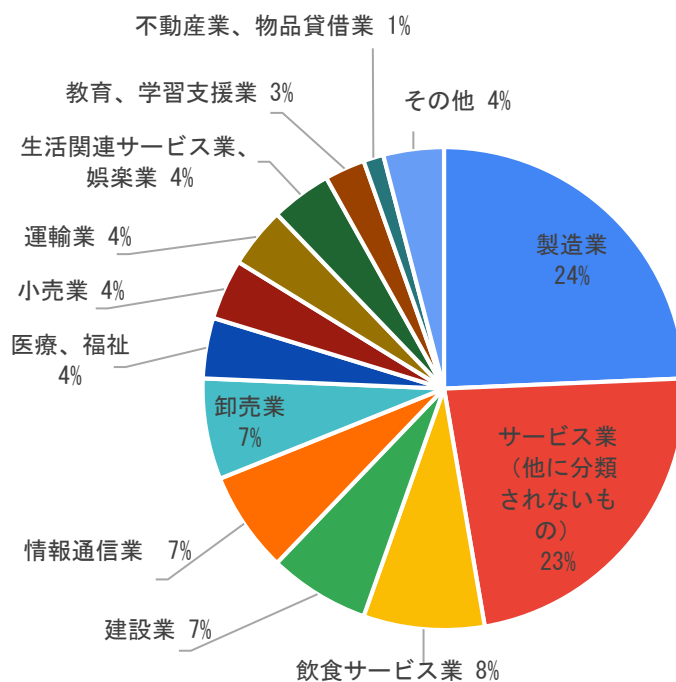
事業所の規模について：業種ごとの従業者数をもとに下記のとおり区分した

業種	規模	小規模事業所	中規模事業所	大規模事業所
製造業、建設業、運輸業、金融業、不動産業・物品賃貸業、その他		20人以下	21人～300人	300人超
情報通信業、卸売業、生活関連サービス業・娯楽業、教育・学習支援業、医療・福祉、サービス業（他に分類されないもの）		5人以下	6人～100人	100人超
小売業、宿泊業、飲食サービス業		5人以下	6人～50人	50人超
問1、問4をもとにした回答者数		39	29	6

I. 貴社の概況についてお聞きします。

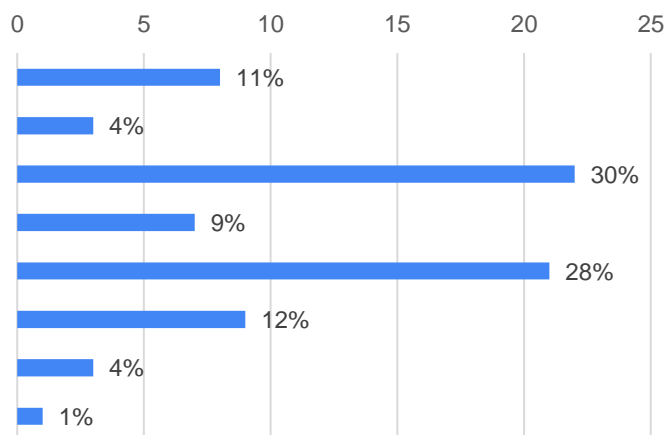
■ 問1. 主要業種

主要業種	回答
製造業	18
サービス業（他に分類されないもの）	17
飲食サービス業	6
建設業	5
情報通信業	5
卸売業	5
医療、福祉	3
小売業	3
運輸業	3
生活関連サービス業、娯楽業	3
教育、学習支援業	2
不動産業、物品賃貸業	1
その他	3
計	74



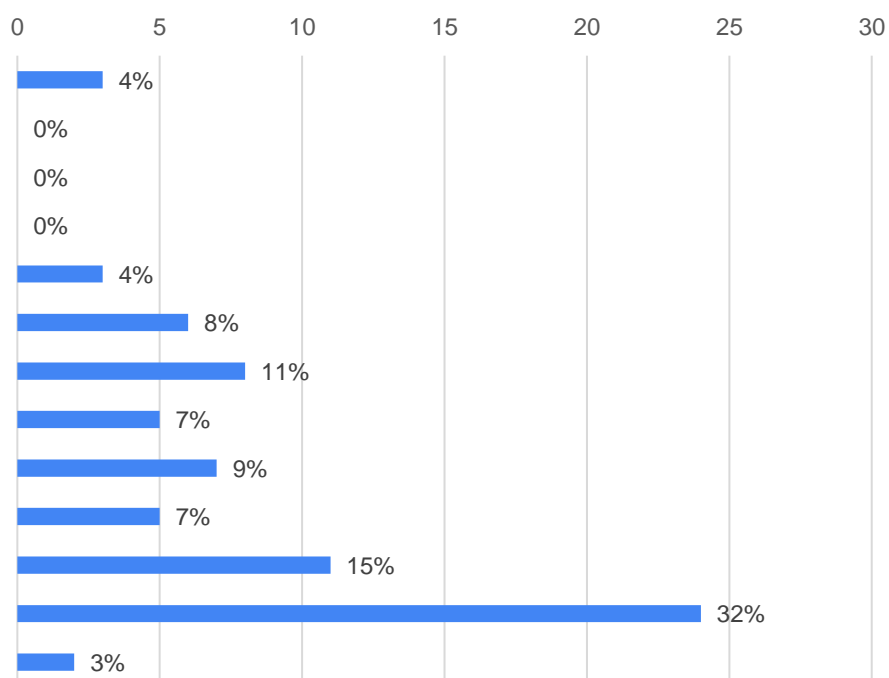
■ 問 2. 資本金

資本金	回答
50万円以下	8
50万円超～100万円以下	3
100万円超～500万円以下	22
500万円超～1,000万円以下	7
1,000万円超～5,000万円以下	21
5,000万円超～1億円以下	9
1億円超～3億円以下	3
3億円超	1
計	74



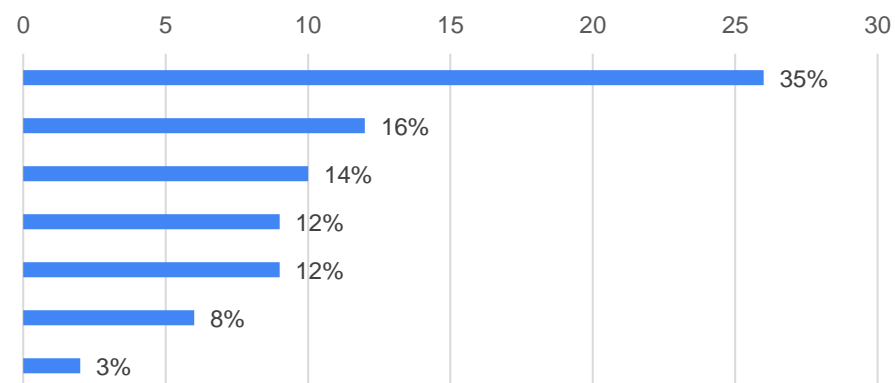
■ 問 3. 創業年

創業年	回答
-1909	3
1910-1919	0
1920-1929	0
1930-1939	0
1940-1949	3
1950-1959	6
1960-1969	8
1970-1979	5
1980-1989	7
1990-1999	5
2000-2009	11
2010-2019	24
2020-	2
計	74



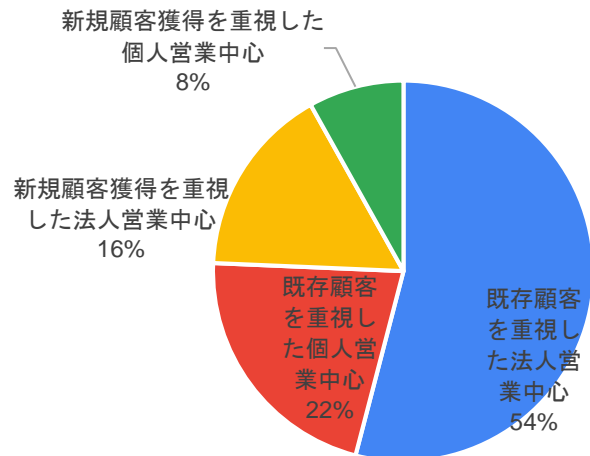
■ 問 4. 従業員数

従業員数	回答
5人以下	26
6～10人	12
11～20人	10
21～50人	9
51～100人	9
101～300人	6
300人超	2
計	74



■ 問 5. 主な顧客

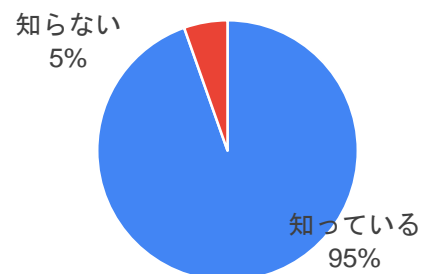
主な顧客(BtoB or BtoC)	回答
既存顧客を重視した法人営業中心	40
既存顧客を重視した個人営業中心	16
新規顧客獲得を重視した法人営業中心	12
新規顧客獲得を重視した個人営業中心	6
計	74



II 公益財団法人仙台市産業振興事業団（以下「当事業団」）についてお聞きします。

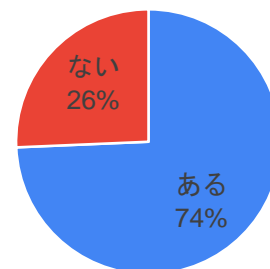
■ 問 6. 当事業団を知っていますか

当事業団を知っていますか	回答
知っている	70
知らない	4
計	74



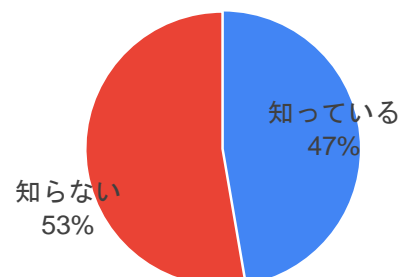
■ 問 7. 当事業団を活用したことがありますか（相談、セミナー参加、など）

当事業団を活用したことがありますか	回答
ある	55
ない	19
計	74



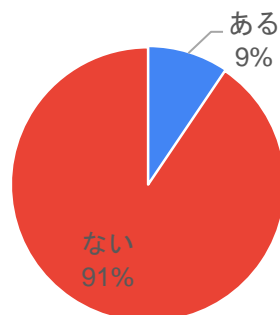
■ 問 8. 当事業団で実施している『IT 導入・利活用に関する無料相談』を知っていますか

『IT 導入・利活用に関する無料相談』を知っていますか	回答
知っている	35
知らない	39
計	74



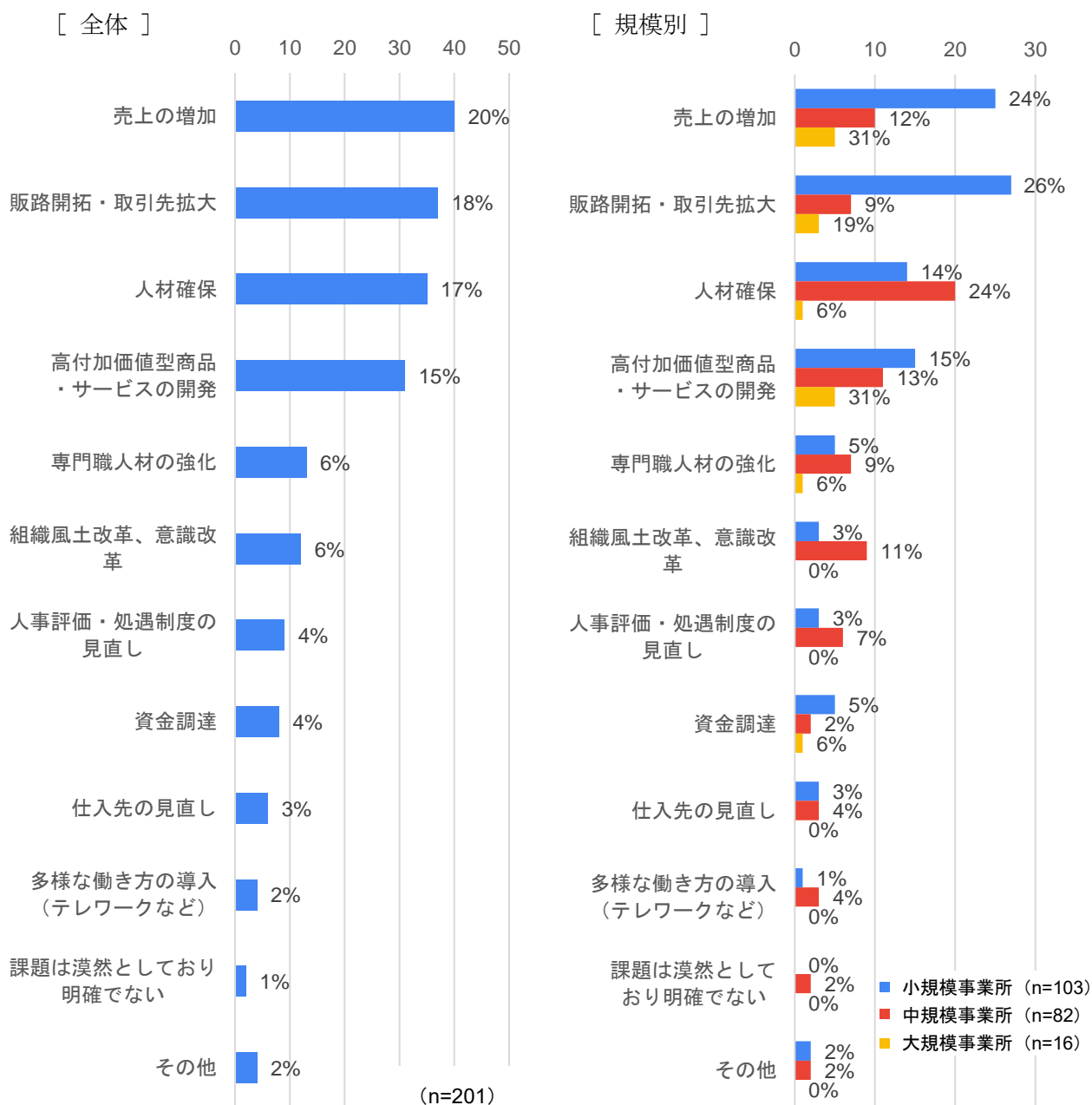
■ 問 9. 当事業団で実施している『IT 導入・利活用に関する無料相談』を活用したことがありますか

『IT 導入・利活用に関する無料相談』を活用したことがありますか	回答
ある	7
ない	67
計	74



III 貴社の経営課題についてお聞きします。

■ 問 10. 現在の経営課題は何ですか。(上位 3 つまで)

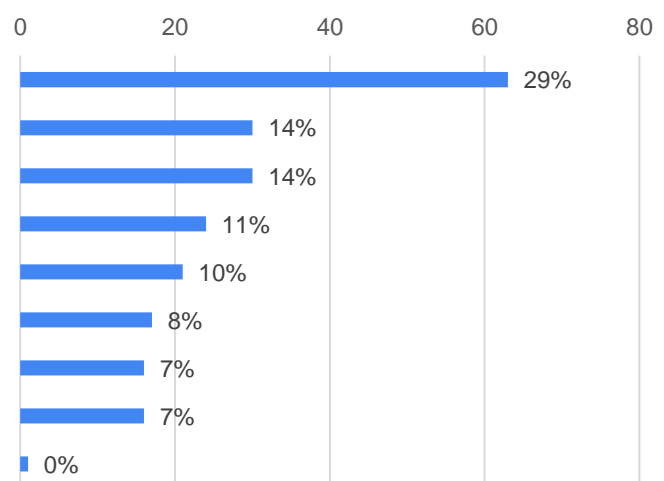


課題	回答			
	全体	小規模事業所	中規模事業所	大規模事業所
売上の増加	40	25	10	5
販路開拓・取引先拡大	37	27	7	3
人材確保	35	14	20	1
高付加価値型商品・サービスの開発	31	15	11	5
専門職人材の強化	13	5	7	1
組織風土改革、意識改革	12	3	9	0
人事評価・処遇制度の見直し	9	3	6	0
資金調達	8	5	2	1
仕入先の見直し	6	3	3	0
多様な働き方の導入(テレワークなど)	4	1	3	0
課題は漠然としており明確でない	2	0	2	0
その他	4	2	2	0
計	201	103	82	16

全体では①売上の増加、②販路開拓・取引先拡大、③人材確保の順に回答が多いが、規模別にみると、特に中規模事業所では、「人材確保」が他の選択肢よりも2倍程度多く回答が集まっている。

■ 問 11. 業務を行う上で大切にしている価値観は何ですか。(上位3つまで)

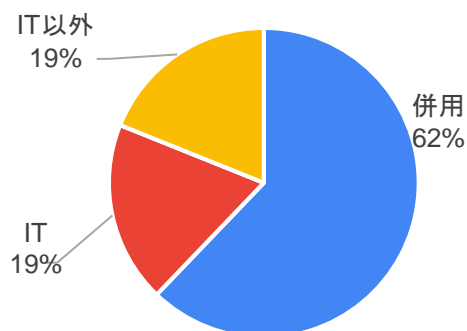
価値観	回答
顧客満足	63
付加価値創造	30
従業員満足	30
地域貢献	24
社会貢献	21
収益効率	17
業務効率	16
経営効率	16
その他	1
計	218



※その他・・・「会社としてのスキルアップ」

■ 問 12. 経営課題解決のために実施（または検討）した取り組みは何ですか。

実施(または検討)した取り組み	回答
IT と IT 以外の手段を併用した取り組み	46
IT を活用した取り組み	14
IT 以外の手段を活用した取り組み	14
計	74



IV 問 12 で「1. IT を活用した取り組み」または「3. IT と IT 以外の手段を併用した取り組み」を選択した方にお聞きします。

■ 問 13. IT に期待するものは何ですか ※主な回答を抜粋

- ・業務の効率化
- ・生産性向上
- ・利便性
- ・共通化
- ・情報の共有化
- ・収益改善
- ・迅速な業務スピード
- ・情報収集・ストック
- ・情報処理
- ・可視化
- ・人にできないこと
- ・業務の効率化によるリソース配分の見直し
- ・データ作成、計算力、データ整理
- ・経営課題の克服
- ・拡大化
- ・付加価値サービス
- ・新規事業の創出
- ・省力化によって生まれた時間・資源で事業領域を拡大すること
- ・情報拡散力
- ・営業活動をしなくとも顧客からの引き合いが入ること
- ・工数を掛けないで営業する
- ・人手を減らし無人営業できる簡易システム
- ・人（法人含む）との繋がり
- ・EC サイトの運営、売り上げ増加
- ・販路開拓手段
- ・紙媒体などの削減

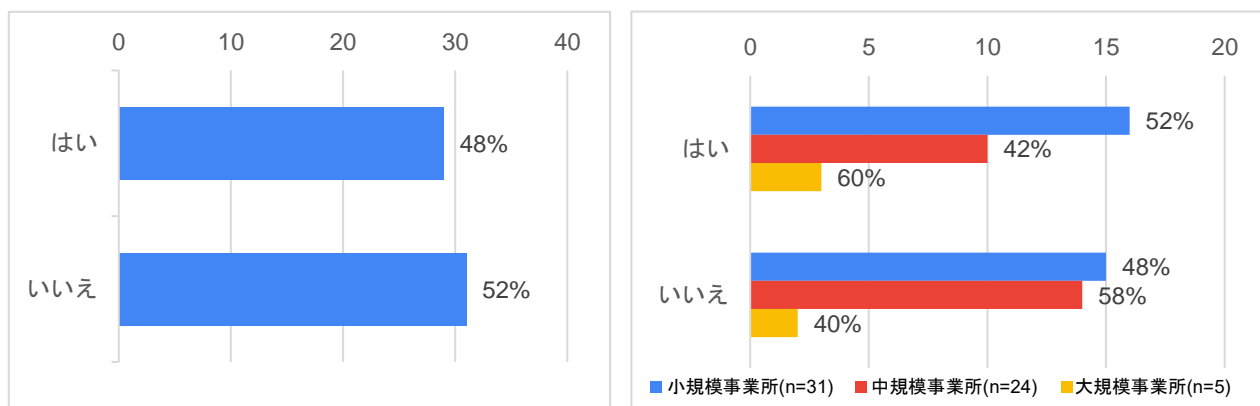
- ・移動時間短縮
- ・人事評価の可視化
- ・高度なセキュリティ
- ・オンライン授業
- ・費用対効果
- ・ITによる、地域的なIT人材の絶対数・スキルの底上げ
- ・高齢化が進む中、若い人の為だけでなく、高齢者でも使いやすい便利なIT活用
- ・カスタマイズが簡単にできる
- ・ITの低価格化

■ 問 14. どのようなITを導入（または検討）しましたか ※主な回答を抜粋

- ・ホームページ
- ・ECサイト
- ・通販サイトの導入
- ・WEB広告
- ・グループウェア
- ・メルマガ
- ・チャットツール
- ・外部メール
- ・オンライン会議
- ・SNS
- ・会計システム
- ・日報
- ・業務用アプリケーション
- ・一般的なデザインソフト、ビジネスソフト
- ・人事労務ソフトウェア
- ・勤怠管理等のIT可、リモートワークなど
- ・人事評価システム
- ・社内ネットワーク
- ・データの送受信
- ・ipadとスマホ
- ・製品リニューアル、レポートのアプリケーション化
- ・パッケージシステム
- ・自社で開発
- ・フォーム形式の事務書類作成
- ・クラウド系ファイル共有アプリ、映像音声アプリ
- ・業務の効率化、データベース化、ネットやメールでの栽培指導
- ・CAD/CAM
- ・BIツール
- ・非接触端末など

- ・ 無人営業できるシステム
- ・ データクラウド
- ・ オンライン講座
- ・ RPA
- ・ web での決済
- ・ 制作管理ツール

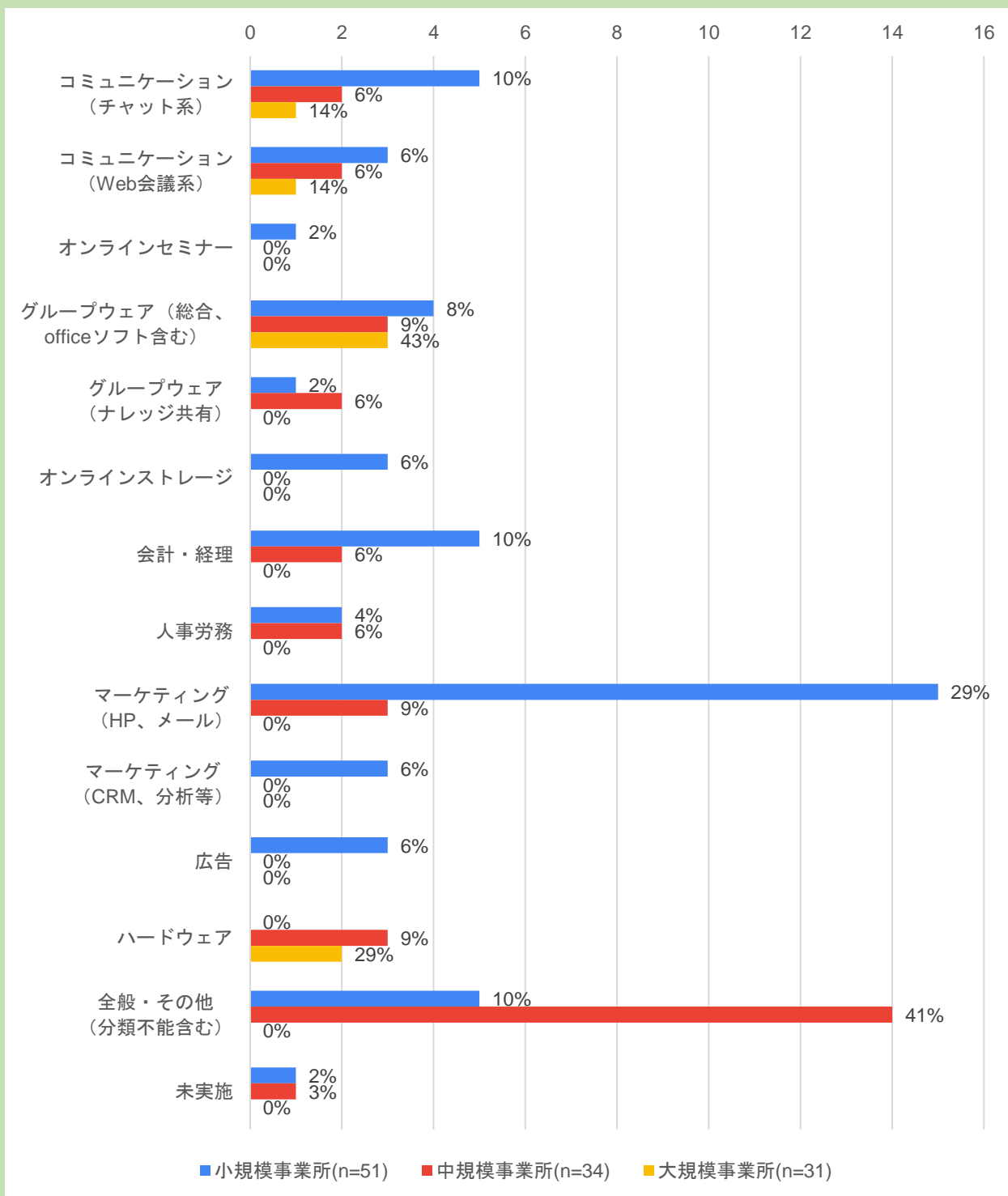
■ 問 15. 費用対効果は十分と思われますか。



導入・検討した IT を、回答内容によって以下のように分類し、事業所規模・問 14・問 15 のクロス集計を行った。(1 回答に複数の内容が含まれている場合は、分解してカウントした)

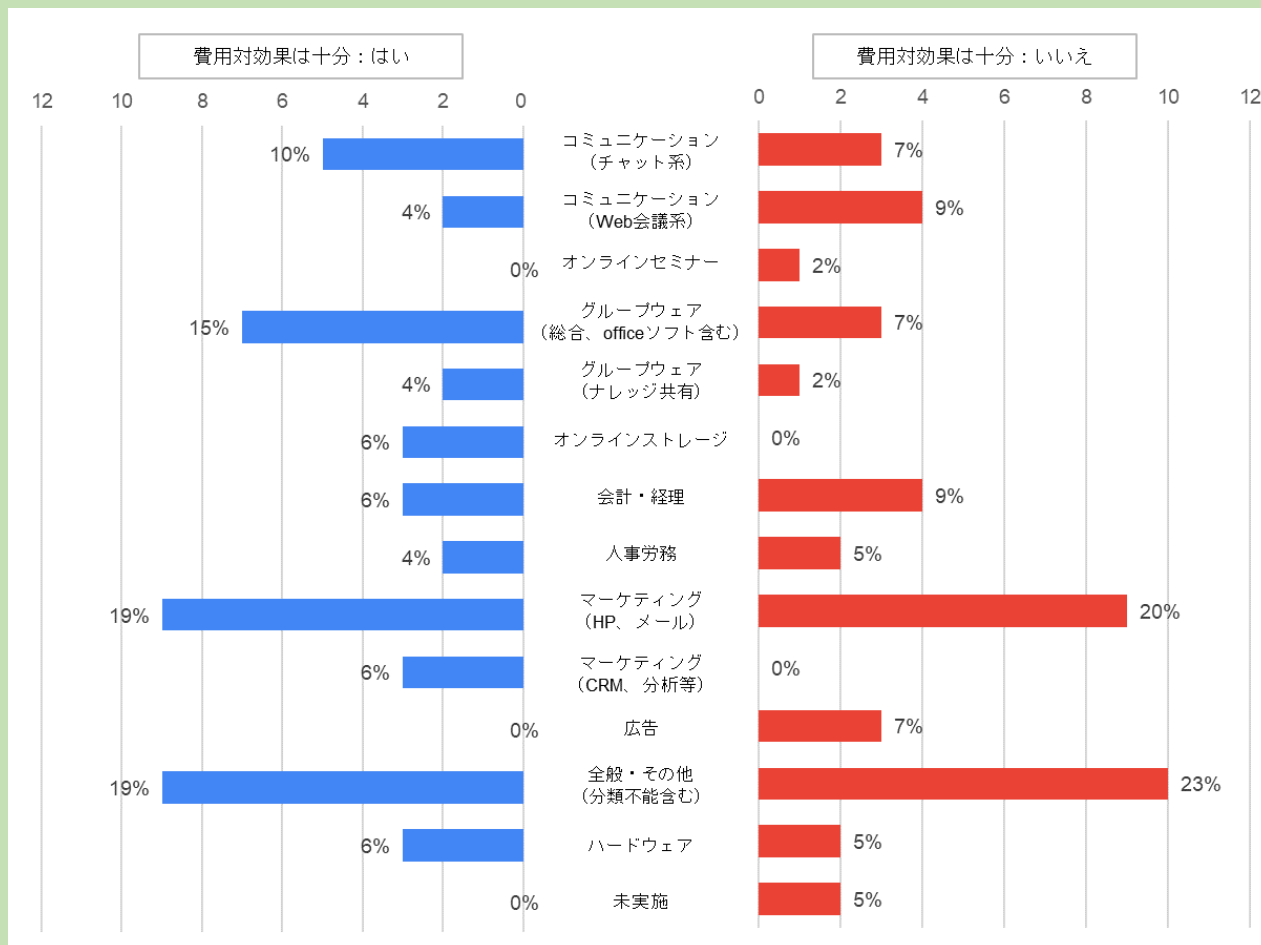
IT の分類	主な回答
コミュニケーション(チャット系)	Chatwork、slack、SNS、チャットツール、LINE
コミュニケーション(Web 会議系)	zoom、リモート会議
オンラインセミナー	オンライン講座
グループウェア(総合、office ソフト含む)	Microsoft365、Googleworkspace、ビジネスソフト、グループウェア、チームズの活用
グループウェア(ナレッジ共有)	データベース化、kintone
オンラインストレージ	Dropbox、クラウド系ファイル共有アプリ
会計・経理	マネーフォワード、会計システム、経理簿記システム
人事労務	人事労務ソフトウェア、日報、勤怠管理等の IT 化、人事評価システム
マーケティング(HP、メール)	web 決済、HP、EC サイト、メルマガ、WEB 受注システム、SNS での情報発信、WEB を活用した営業活動、モール出店、ネットやメールでの栽培指導
マーケティング(CRM、分析等)	Salesforce、BI ツール、無人営業できるシステム
広告	広告、WEB 広告
ハードウェア	非接触端末、ipad とスマホ、社内ネットワーク、リモートデバイス
全般・その他(分類不能含む)	映像音声アプリ、データの送受信、業務管理アプリ、CAD/CAM、業務の効率化、RPA、リモートワーク、製品リニューアル、パッケージシステム、フォーム形式の事務書類作成、shotgrid(制作管理ツール)、自社で開発

★ 問 14. 導入・検討した IT の内容（分類別） × 事業所規模



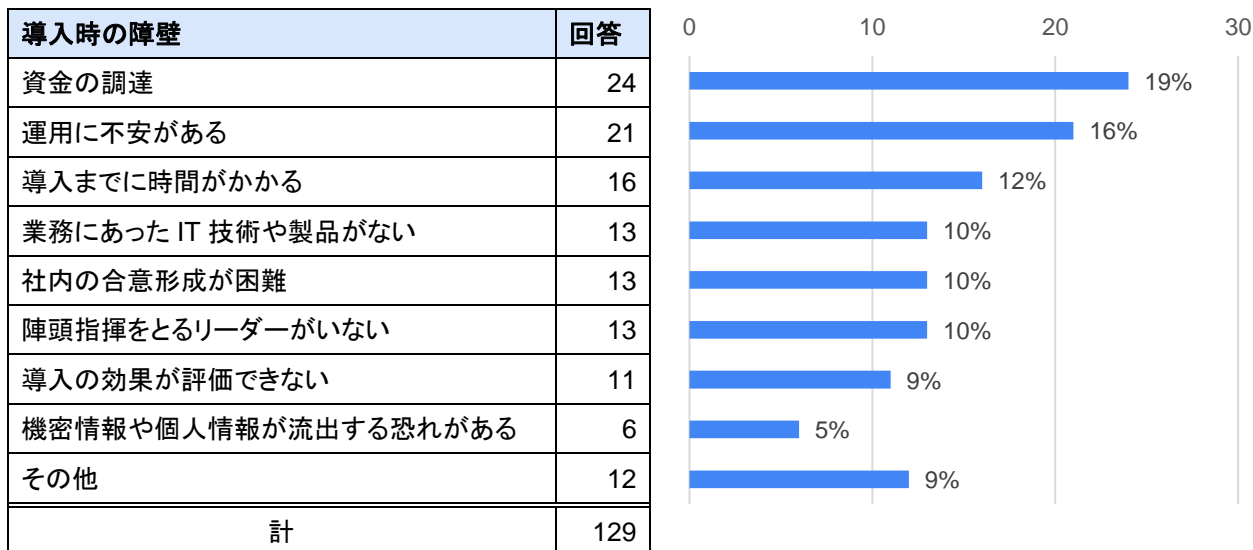
事業所規模別に導入・検討した IT の分類をみると、小規模事業所では「マーケティング (HP やメール)」が突出している。一方で、中規模事業所では「全般・その他 (分類不能含む)」が最多となっている。「業務管理アプリ」「クラウド型管理システム」「パッケージシステム」等が挙げられており、特に、小規模事業所に比べ、「管理」「業務システム」などの回答が多くなっている。

★ 問 14. 導入・検討した IT の内容（分類別） × 問 15. 費用対効果は十分と思うか



回答数にわずかな差はあるものの、IT の分類別にみると費用対効果を十分に感じている企業の数と十分に感じていない企業数は拮抗している。ところが、「オンラインストレージ」は回答した 3 事業者すべてが費用対効果を十分に感じており、反対に、「広告」については回答した 3 事業者すべてが費用対効果を感じられていないと回答した。

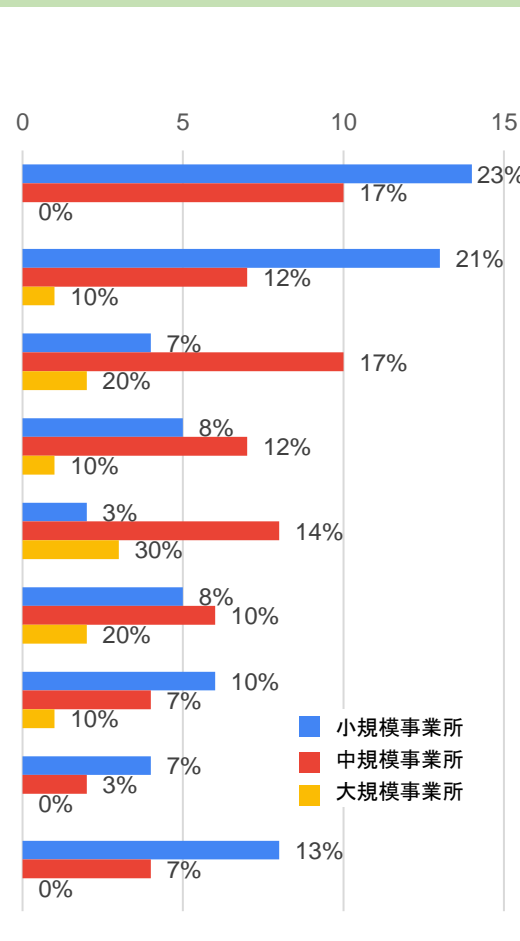
■ 問 16. 導入時の障壁は何ですか。(上位 3 つまで)



※その他…「導入してからのルール決め、適時の更新」「HP 作成の知識不足」「ハード含めソフト更新時の費用」「ツール習得に時間がかかる。専任のスタッフがいないと運用が難しい」「知識不足 わからないから一歩がでない 何が正しいか分からない」「当社にマッチしていない」「担当人材の育成」「使いこなせる人材がいらない」「特にない」

★ 問 16. 導入時の障壁 × 事業所規模

導入時の障壁	回答		
	小規模事業所	中規模事業所	大規模事業所
資金の調達	14	10	0
運用に不安がある	13	7	1
導入までに時間がかかる	4	10	2
業務にあった IT 技術や製品がない	5	7	1
社内の合意形成が困難	2	8	3
陣頭指揮をとるリーダーがない	5	6	2
導入の効果が評価できない	6	4	1
機密情報や個人情報流出する恐れがある	4	2	0
その他	8	4	0
計	61	58	10



回答総数が近い小規模事業所と中規模事業所を比較すると、小規模事業所は「資金の調達」「運用に不安がある」に回答が集まった。一方、中規模事業所では「資金の調達」と「導入までに時間がかかる」が同数で1位となった。また、「社内の合意形成が困難」が3位となり、事業所規模が大きくなるにつれてIT導入の障壁も変わることがわかる。

★ 問 1. 主要業種 × 問 16. 導入時の障壁

問 1. 主要業種のうち、回答数 5 以上である「製造業」「サービス業」「飲食サービス業」「建設業」「情報通信業」「卸売業」について、各業種における障壁の回答の比率を算出して比較した。

導入時の障壁 主要業種	資金の調達	運用に不安がある	導入までに時間がかかる	業務にあったIT技術や製品がない	社内の合意形成が困難	陣頭指揮をとるリーダーがない	導入の効果が評価できない	機密情報や個人情報が流出する恐れがある	その他
製造業	44%	33%	11%	22%	28%	39%	22%	0%	11%
サービス業 (他に分類されないもの)	41%	18%	12%	18%	24%	6%	6%	12%	35%
飲食サービス業	33%	17%	33%	0%	17%	0%	17%	0%	0%
建設業	0%	40%	40%	20%	20%	20%	20%	20%	0%
情報通信業	20%	40%	40%	0%	20%	60%	0%	0%	20%
卸売業	40%	40%	40%	20%	20%	0%	0%	20%	20%

以下のような特徴がみられる。

業種ごとにみると、

【製造業】資金、運用への不安、リーダーの不在、社内の合意形成など。

【サービス業】資金、社内の合意形成。

【建設業】運用への不安、時間がかかる。一方で、資金を挙げた事業者はいなかった。

【卸売業】資金、運用への不安、時間がかかる。

障壁ごとにみると、

【資金の調達】製造業・サービス業・卸売業がほぼ同率。建設業はゼロ。

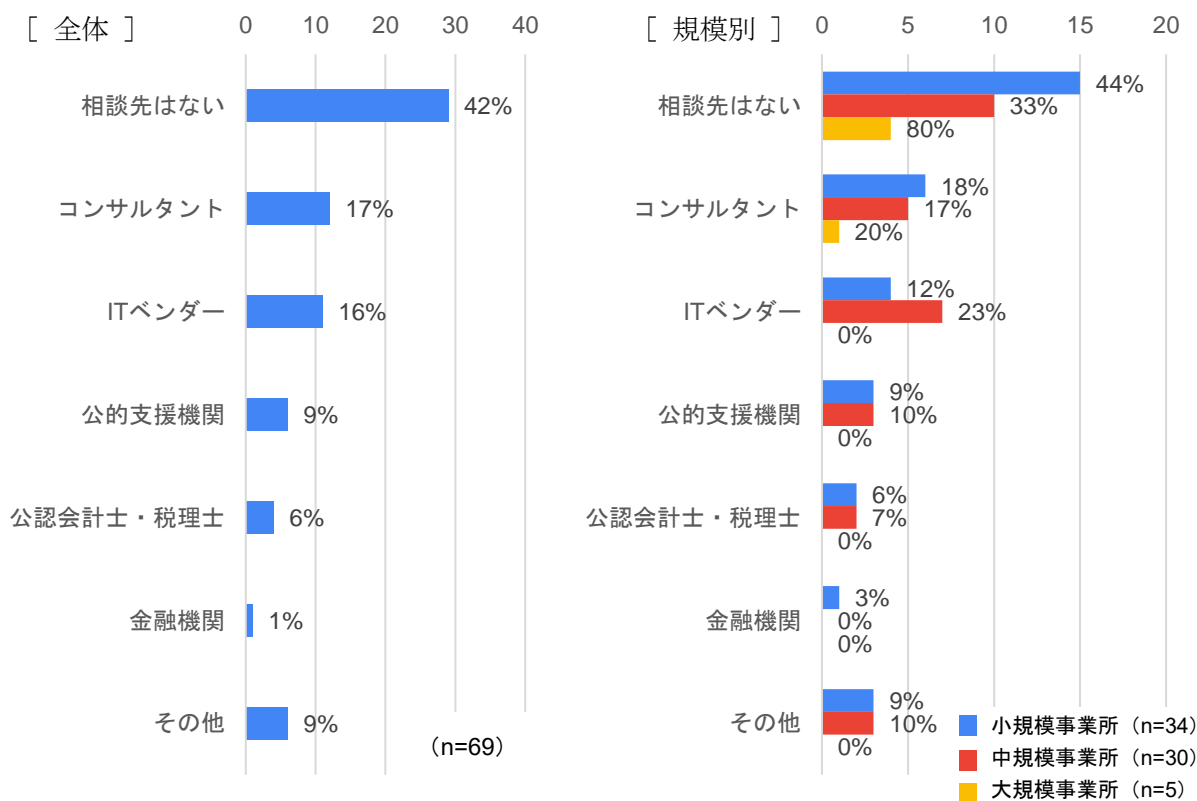
【運用に不安がある】比較的、建設業・情報通信業・卸売業で比率が高い。

【導入までに時間がかかる】製造業・サービス業に比べ、建設業・情報通信業・卸売業で比率が高い。

【陣頭指揮をとるリーダーがない】情報通信業が突出、続いて製造業。

【機密情報や個人情報が流出する恐れがある】あまり大きな差がないが、比較的サービス業が高い。

■ 問 17-1. 導入・検討の際の相談先はどこですか。(いくつでも)



相談先	回答			
	全体	小規模事業所	中規模事業所	大規模事業所
相談先はない	29	15	10	4
コンサルタント	12	6	5	1
ITベンダー	11	4	7	0
公的支援機関	6	3	3	0
公認会計士・税理士	4	2	2	0
金融機関	1	1	0	0
その他	6	3	3	0
計	69	34	30	5

※その他…「空調機メーカー」「契約デザインサプライヤー」「顧問等」「調べる」「某携帯会社」「社内精通者」

いずれの事業所規模でも、「相談先はない」が最多となっている。続いて、小規模事業所では「コンサルタント」、中規模事業所では「ITベンダー」が第2位となっている。

★ 問 17-1. 導入・検討の際の相談先 × 問 16. 導入時の障壁

問 17-1. 導入・検討の際の相談先のうち、「その他」と回答数 1 の「金融機関」を除外して、相談先ごとの障壁の選択比率を算出して比較した。

導入時の障壁 \ 相談先	資金の調達	運用に不安がある	導入までに時間がかかる	業務にあったIT技術や製品がない	社内の合意形成が困難	陣頭指揮をとるリーダーがない	導入の効果が評価できない	機密情報や個人情報が流出する恐れがある	その他
相談先はない	34%	28%	21%	10%	24%	14%	28%	14%	24%
コンサルタント	58%	25%	42%	25%	25%	25%	17%	0%	8%
ITベンダー	45%	36%	36%	45%	18%	36%	0%	9%	18%
公的支援機関	50%	50%	33%	33%	17%	17%	0%	0%	33%
公認会計士・税理士	50%	50%	50%	25%	25%	25%	50%	25%	0%

「公的支援機関」と回答した率は、「運用に不安がある」において公認会計士・税理士と同率 1 位。また、「業務にあった IT 技術や製品がない」において IT ベンダーに続いて第 2 位。

■ 問 17-2. 「IT ベンダー」を相談先とする場合、その【選定理由】をご記入ください。

- ・システムやサービスに対する知見が豊富
- ・当然、詳しいと思われるので
- ・専門の知識・経験がある
- ・選定機器調達が容易、機器情報等が最新
- ・経験値とサービス力。
- ・導入・運用を通じた費用が安いこと。 自分自身でのハンドリングが容易であること
- ・ネットで検索しやすい
- ・従来取引先
- ・それ以外知らない
- ・信頼出来そうか、過去の業績など
- ・意思疎通ができるか

■ 問 17-3. 「IT ベンダー」を相談先とする場合、その【相談内容】をご記入ください。

- ・システムの導入方法とその事例等
- ・開発依頼
- ・すべて
- ・在庫管理の仕方

- ・業種にあった導入内容
- ・技術的不明点の質問
- ・導入事例が豊富且つ可否の対応が速い
- ・ITを取り入れるための基本から指導してくれるから
- ・ホームページ変更
- ・相談先からの提案検討

■ 問 17-4. 「公認会計士・税理士」を相談先とする場合、その【選定理由】をご記入ください。

- ・業界の違う企業の運用サポートを行っているから
- ・当社の状況を理解している
- ・経営状況にあったアドバイスをもらえると期待
- ・会計システムを導入するから

■ 問 17-5. 「公認会計士・税理士」を相談先とする場合、その【相談内容】をご記入ください。

- ・最近お客様で多く取り入れている会計システムは？
- ・導入によるメリットや今後の運用方法
- ・予算に合った専門家の紹介
- ・どの会計ソフトがいいか、費用対効果と使い勝手

■ 問 17-6. 「金融機関」を相談先とする場合、その【選定理由】をご記入ください。

- ・普段から経営状況、課題などについて相談しているので、当社に必要な IT 等の相談先を的確に紹介してもらえるので

■ 問 17-7. 「金融機関」を相談先とする場合、その【相談内容】をご記入ください。

- ・普段から経営状況、課題などについて相談しているので、当社に必要な IT 等の相談先を的確に紹介してもらえるので

■ 問 17-8. 「公的支援機関」を相談先とする場合、その【選定理由】をご記入ください。

- ・補助金などのサポート情報
- ・助成金・補助金に精通しているため
- ・無料なので大変ありがたい。また専門的な知識が豊富で幅広い分野で相談出来るため
- ・ずっとお世話になっているので、安心感があるから
- ・公的なところで相談しやすい、相談料が取られないイメージである

■ 問 17-9. 「公的支援機関」を相談先とする場合、その【相談内容】をご記入ください。

- ・当社が応募できる補助金やプロジェクトはあるか？
- ・助成金・補助金関連
- ・収益改善
- ・顧客との横のつながりを作りたいと考えている。(昔のメルマガのような) どのような方法があるだろうか？そのメルマガのようなものに、3、4つまたグループを作りたいと思うが、LINE・FBそ

のほかの可能性のある方法を教えてほしい

■ 問 17-10. 「コンサルタント」を相談先とする場合、その【選定理由】をご記入ください。

- ・総合的に知らない知識を教えてもらえるから
- ・知人
- ・経営に対する診断
- ・知人紹介
- ・情報量の多さ
- ・信頼できる
- ・第三者の冷静な分析
- ・当社事業を良く理解していることと、IT等にも強いこと
- ・過去の業績、信頼度など
- ・作成内容と金額

■ 問 17-11. 「コンサルタント」を相談先とする場合、その【相談内容】をご記入ください。

- ・全て
- ・プロジェクトのシナリオと進め方
- ・ホームページ制作
- ・EC販売に関して
- ・効果的な運用の仕方について
- ・新事業での無人営業化について
- ・伴走してくれるか
- ・何でも、始める事は全て

■ 問 17-12. 「相談先はない」を選択された場合、その【選択理由】をご記入ください。

- ・雑誌や書籍、同業者やお客様経由で入ってきた情報を精査することで対応できたため
- ・自社で完結可能により相談は不要
- ・自身で取り組んでいる為
- ・Web情報である程度分かる
- ・自前で情報収集しているため
- ・社内にノウハウがあるため
- ・専門の職員が多数在籍している
- ・自分で調べたり判断したいから
- ・自社で費用をかけずに開発したかったから
- ・簡易的なので
- ・ヤフーや楽天などのデベロッパーと直接相談打ち合わせした
- ・クライアントが使用しているため
- ・自分たち自身がITベンダーであるため
- ・経営コンサルタントなので、自分で判断

- ・元コンサルだから
- ・自社が IT 関連コンサルティング業を行っているため
- ・選定に十分な材料を持ち得ていない
- ・相談先が分からないため
- ・当社の実情を熟知していて、無償で相談に乗ってくれる方や団体を知らないから
- ・資金面でお金をかけられない
- ・相談先によって癖のあるシステムを推奨してくるパターンが多いため。うまく導入ができなかった場合にやめにくい
- ・経営陣に、その意識が無い

「相談先はない」選択者の理由は、①自社で解決できる、②どこに相談したらよいかわからない、③費用をかけられない、等に大別できる。

■ 問 17-13. 「その他」を相談先とする場合、その【選定理由】をご記入ください。

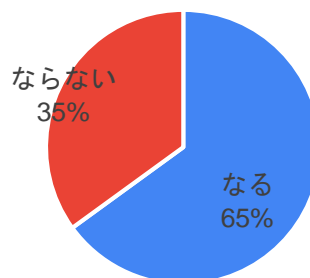
- ・メーカーでソフトを開発していた。
- ・長い付き合いで特に不満もないから
- ・経験者
- ・偶然の出会い

■ 問 17-14. 「その他」を相談先とする場合、その【相談内容】をご記入ください。

- ・ソフト指導者
- ・新規導入、メンテナンス、システム障害
- ・IT を取り入れるための基本から指導してくれるか

■ 問 18. 当事業団は相談先候補になりますか。

当事業団は相談先候補になりますか。	回答
なる	39
ならない	21
計	60



また、そう思われる理由をご記入ください。

「なる」と思われる理由

- ・他の相談事で真摯に対応してもらっているため
- ・以前にホームページの構成について相談した時に専門的な知識を丁寧に教えてもらった経緯がある
- ・相談済み
- ・無料で相談できる、相談予約が簡単、いつも親身になっていただいている
- ・機器開発事業等でも世話になっており、経験知識の豊富さや尽力してもらえる事を知っているため
- ・これまででも相談した際に、的確な回答を得られることが多かったため
- ・自社の抱える問題を解決に向けて親身に対応してもらえるため

- ・ずっとお世話になっていて、安心感があるから
- ・起業からずっと世話になっており、伴走して相談に乗ってもらっているため
- ・会社設立時より9年目に入るがいつも世話になっており、困りごとがある都度、事業団へ相談してなければ当社は継続できていないと思うから。
- ・スタートしたばかりでこれからどうなるかわからないため
- ・無料だから
- ・信頼できる団体だから
- ・公平な判断ができそうだから
- ・公的な組織であり、多様なキャリアや価値観/熱意に溢れるスタッフが豊富。
- ・様々な企業の相談窓口となっていると捉えているため
- ・公的なところで相談しやすいから
- ・知らない情報を教えてもらえるので
- ・様々な情報を提供してくれているから。
- ・多種多様な業種の知識の共有と社外視点の意見をもらえること
- ・様々な専門家の方が所属している、実例が沢山ありそう
- ・沢山の知識を持ちあふれていそうだから
- ・多義にわたる相談ができそうだから
- ・幅広い情報や過去のセミナー等を拝見しても先見性を持っていると感じたので
- ・自社はITに関して無知だから
- ・ITの知見を持っているため
- ・IT分野に関しても頼りになる方々がいるから
- ・なんとなく
- ・今すぐ頼るということではないが、選択肢の一つとして
- ・参考となるアドバイスは貰えると思うから
- ・海外との取引が増える傾向にあるため（業務のグローバル化）
- ・よく話を聞き、熱心に対応してくれそうだから
- ・経営陣の思考を変えてくれそうだから
- ・柔軟に対応してもらえそうだから
- ・無料相談等を使ってみたいから
- ・現在は当社の経営課題を理解した上で、相談出来る金融機関があるが、事業団が相談先候補にならない理由は特にないため
- ・総合的に補助金等を活用して、コストを抑えて導入出来そうだから

「ならない」と思われる理由

- ・どのような相談が出来るかを、把握できていないため
- ・現状、事業団からサポートの詳細を聞いたことがないため
- ・当事業団のIT専門家の実力が不明であること、また、相談したい案件もないこと
- ・具体的な活動が分からない
- ・よく知らないので、コメントのしようがない
- ・業務内容が明確ではない

- ・事業団について詳しく知らないのと、当方個人事業主のため当方の規模が小さすぎるため
- ・事業団が対象としている会社ではない気がするため
- ・当社のやりたい事が簡易的なので
- ・個別詳細のサポートは難しいと推察される
- ・知識が不足している様に思う
- ・細やかな対応が出来るかが不安
- ・高齢化であり詳しくない人材がいなさそうなイメージ
- ・実際に店舗を見てもらい、実情を把握してもらえたら相談したい
- ・2択で選ぶなら「ならない」だが、自分でどうしようもない時は相談させてもらうこともあるかと思う
- ・今まで利用してきて、コンサルティングというよりも、デザインなど現物でしっかり見える成果物がある案件を頼んだほうが良いから
- ・相談ではなく、実際に実施し、進めてくれる人を求めているから
- ・自社で完結可能により相談は不要
- ・自社で何とか解決できると考えているから
- ・東京本社で決定のため

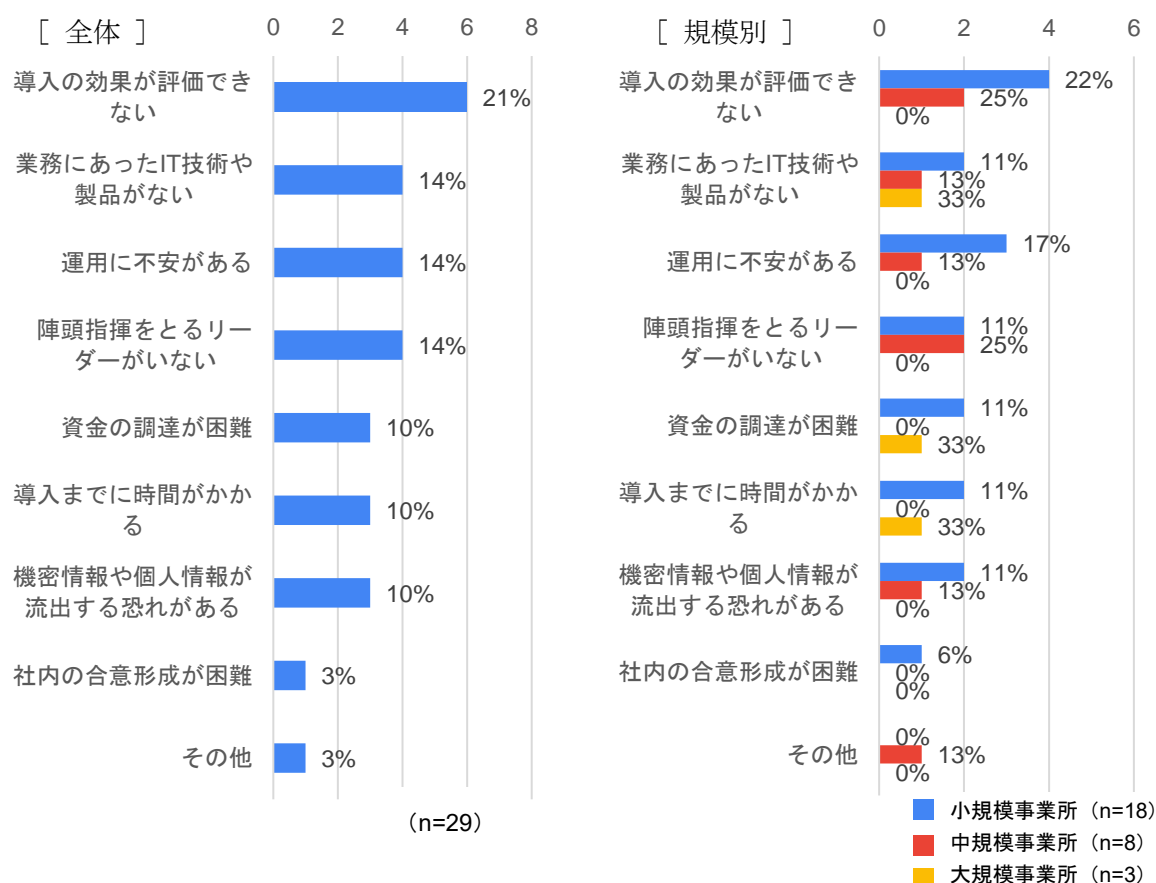
事業団が相談先に「なる」と考えている事業者は、「すでに利用経験がある」「起業当時から利用している」「公的なところで相談しやすい」「専門家・知識が豊富」といった理由を挙げている。一方で、相談先に「ならない」と考えている事業者は、事業団のサービスや専門家の実力をよく知らないというコメントが多い。

IV 問 12 で「2. IT 以外の手段を活用した取り組み」を選択した方にお聞きします。

■ 問 19. IT 以外の手段を活用する理由、及び期待される効果は何ですか

- ・コミュニケーション
- ・安全第一なので
- ・人力強化によるクオリティ
- ・スタッフの高齢 期待されるのは、作業の効率化
- ・業務効率化
- ・業務の効率化及び確実性、透明性
- ・アナログであればイレギュラーに即対応できる。リスク回避
- ・フィンランドの手工芸品の仕入れ拡大による 顧客満足度向上 販路拡大
- ・IT を使うレベルまで至っていない為
- ・IT の活用手段が良く解らない
- ・IT 活用の有効性がいまひとつわからないので
- ・現時点で IT を駆使することによって得られるメリットがない
- ・現在検討中

■ 問 20. IT を活用しない（活用できない）理由は何ですか。（上位 3 つまで）



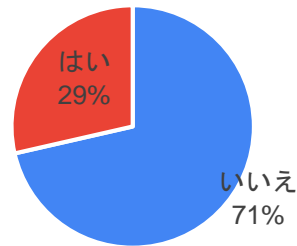
IT を活用しない(活用できない)理由	回答			
	全体	小規模事業所	中規模事業所	大規模事業所
導入の効果が評価できない	6	4	2	0
業務にあった IT 技術や製品がない	4	2	1	1
運用に不安がある	4	3	1	0
陣頭指揮をとるリーダーがいない	4	2	2	0
資金の調達が困難	3	2	0	1
導入までに時間がかかる	3	2	0	1
機密情報や個人情報が流出する恐れがある	3	2	1	0
社内の合意形成が困難	1	1	0	0
その他	1	0	1	0
計	29	18	8	3

※その他…「安全第一」

母数が少ないため参考程度ではあるが、「導入の効果が評価できない」が比較的回答が集まっている。

■ 問 21. IT を活用しない（活用できない） ことについて、支援機関等に相談することで解決できますか。該当する番号を一つ選び、○をつけてください。また、そう思われる理由をご記入ください

相談することで解決できるか	回答
いいえ	10
はい	4
計	14



⇒ 「はい」と回答した理由

- ・ IT を活用した経営効率や販路拡大方法を今後の業務に活かせる事が出来そう
- ・ 自分の無知をカバーできる
- ・ 専門家に相談できれば解決できるかもしれない

⇒ 「いいえ」と回答した理由

- ・ 業務内容がシンプルで IT 活用の有効性が希薄
- ・ 視覚障がい者やセカンドキャリアの雇用が多く水平展開できない
- ・ 安価に導入、維持できる商品があれば導入するが無いことが分かりきっている
- ・ 質問の意図が不明
- ・ 運輸業の IT の最終活用は自動運転 支援機関よりメーカーや関係省庁だと思う
- ・ 各顧客のニーズの把握が出来ないから
- ・ IT 化を進めたい業務が存在するが、まずは社内で方針を決めなければならないから