

中小企業の AI 等の利活用に係る実態調査

令和 8 年 3 月

独立行政法人 中小企業基盤整備機構
広報・情報戦略統括室 総合情報戦略課

業務委託先：株式会社東京商工リサーチ

目 次

I 調査概要	1
1. 調査目的	1
2. 調査設計	1
3. 調査項目	1
4. 有効回答数.....	2
5. 調査実施機関.....	2
6. 報告書の読み方	2
7. 回答企業の属性	3
(1) 企業規模.....	3
(2) 業種	3
(3) 資本金.....	4
(4) 従業員数.....	4
(5) 企業所在地	4
(6) 売上高.....	4
(7) 設立時期.....	4
(8) 代表者の年代.....	4
(9) 回答者の役職.....	5
(10) 直近3年間の売上推移.....	5
(11) 直近の営業利益.....	5
II 全体結果の要点	6
1. AI・ITの導入状況	6
2. AIの導入効果.....	6
3. 導入における阻害要因	6
4. 導入を推進する支援ニーズ	6
III 全体結果	7
1. AI・ITの導入状況	7
(1) AI・ITの導入状況（単一回答）	7
(2) 業務全体に占める「手作業」割合（単一回答）	7
(3-1) 導入目的（複数回答）	8
(3-2) コスト削減目標（単一回答）	9
(4) AI・ITの業務分野別の導入状況（単一回答）	10
(5-1) AIの導入済みサービス（複数回答）	11
(5-2) ITの導入済みサービス（複数回答）	11
(6-1) AIの導入検討中のサービス（複数回答）	12
(6-2) ITの導入検討中のサービス（複数回答）	12

2. AI・ITの導入効果	13
(1-1) AI・ITの導入効果（複数回答）	13
(1-2) コスト削減効果（単一回答）	14
(2) AI・ITの分野別の導入効果（単一回答）	14
3. 導入における阻害要因	19
(1-1) 導入における阻害要因（複数回答）	19
(1-2) 効率化が難しいと感じる業務（複数回答）	20
(2) 導入後の運用課題（複数回答）	21
(3) 導入を推進する担当部署／人材の存在（単一回答）	22
(4) セキュリティに関する懸念（単一回答）	22
(5) 社内の理解や情報量（単一回答）	23
4. 導入を推進するための支援ニーズ	23
(1) 導入を推進するために必要な公的支援（単一回答）	23
(2) 公的支援への意見や改善要望（自由回答）	24
(3-1) SaaSなどの「クラウドサービス」の利用状況（単一回答）	27
(3-2) 最近決算期のSaaSなどのクラウドサービスの契約額（税込み）（数値回答）	27
IV 項目別分析結果	28
1. AIの導入状況	28
(1) ITと比較したAIの導入状況	28
(2) AIの業種別導入状況	28
(3) 業務部門別の導入状況	31
2. AIの導入目的	32
(1) 企業属性別の導入目的	32
3. AIの導入効果	34
(1) 企業属性別の導入効果	34
4. 導入における阻害要因	36
(1) IT導入状況別の阻害要因	36
(2) AI導入状況別の阻害要因	37
(3) 導入の必要性を感じない企業について	38
5. 導入後の運用課題	40
(1) IT導入状況別の運用課題	40
(2) AI導入状況別の運用課題	41
(3) 導入後の運用課題を感じない企業について	42
6. 導入を推進するための支援ニーズ	44
(1) 業種別の支援ニーズ	44
(2) 支援を必要としない企業について	45
(3) 回答企業のコメントに見る支援の課題	45

V	総括	49
1.	仮説検証	49
(1)	仮説 1 の検証.....	49
(2)	仮説 2 の検証.....	50
(3)	仮説 3 の検証.....	502
2.	総括.....	53
VI	調査票.....	54

I 調査概要

1. 調査目的

生産年齢人口の減少に伴う人手不足が慢性化する中、中小企業における AI・IT サービスへの期待が高まっている。また、技術革新による低コスト化等により、その活用状況も日々変化している。本調査では、中小企業の労働生産性向上に向けた情報化戦略の現況を、以下の視点（調査仮説）に基づき分析する。

- ・中小企業者には AI の利活用による労働生産性向上に一定程度の理解と効果がある。
- ・AI の導入は、①企業の成長段階 ②産業・業種 ③現業・管理部門 等の業務分野、④全業務中の手作業比等により普及浸透に濃淡がある。
- ・AI 導入を阻む一定程度の障壁が存在し、中小機構等支援機関の公的支援ニーズが存在する。

以上を踏まえ、「導入概況」「利活用のメリット」「求められる支援策」を明らかにすることで、支援事業の高度化および国の施策立案に寄与するための基礎資料とすることを目的とする。

<本調査における AI・IT の範囲について>

AI の範囲：AI 技術を用いたサービス

（例：画像認識 AI、音声認識 AI、需要予測 AI、生成 AI など）

IT の範囲：業務効率化や生産性向上を目的とした IT ツール・サービス

（例：RPA、クラウド会計、勤怠管理、BI ツール、チャットボット、業務支援システムなど）

2. 調査設計

- （1）調査方法：Web 調査（郵送配付、Web 回収）
- （2）調査期間：令和 7 年 11 月 17 日(月)～12 月 12 日(金)
- （3）調査対象社数：10,000 社
- （4）抽出方法：「中小企業・小規模事業者の数（2021 年 6 月時点）」の中小企業数及び小規模事業者数の割合を基に(株)東京商工リサーチ企業情報データから無作為抽出。
なお、日本標準産業分類において下記を除く全業種を対象とした。

A.農業・林業 B.漁業 F.電気・ガス・熱供給・水道業 H.運輸業・郵便業のうち、49.郵便業 J.金融業・保険業 P.医療・福祉 Q.複合サービス事業 R.サービス業（他に分類されない）のうち、 93.政治・経済・文化団体～96.外国公務 S.公務（他に分類されるものを除く） T.分類不能の産業
--

3. 調査項目

- （1）企業属性
- （2）AI・IT の導入状況
- （3）AI・IT の導入効果
- （4）導入における阻害要因
- （5）導入を推進するための支援ニーズ

4. 有効回答数

業種別の回収率は、「学術研究、専門・技術サービス業」が 20.8%で最も回収率が高く、次いで「教育、学習支援業」(20.2%)、「卸売業」(19.1%)、「建設業」「製造業」「情報通信業」がいずれも 18.0%を超える結果となった。一方、最も回収率が低い業種は「宿泊業、飲食サービス業」で 12.5%となった。

なお、「学術研究、専門・技術サービス業」の回収率が最も高かった要因としては、当該業種が調査やデータ分析の重要性に対する理解が深く、協力意識が高い傾向にあることが挙げられる。加えて、「AI等の利活用」という本調査のテーマは、先進技術への関心が高い同業種との親和性が強く、それが回答意欲を後押ししたものと推察される。

業種	配布数	有効回収数	有効回収率
建設業	1,360	249	18.3%
製造業	1,074	197	18.3%
情報通信業	176	33	18.8%
運輸業	208	31	14.9%
卸売業	648	124	19.1%
小売業	1,684	259	15.4%
不動産業、物品賃貸業	1,036	159	15.3%
学術研究、専門・技術サービス業	650	135	20.8%
宿泊業、飲食サービス業	1,358	170	12.5%
生活関連サービス業、娯楽業	1,058	176	16.6%
教育、学習支援業	302	61	20.2%
その他	446	74	16.6%
計	10,000	1,668	16.7%

表 1 有効回答数

5. 調査実施機関

業務委託先 株式会社東京商工リサーチ

6. 報告書の読み方

- (1) 図表中の「n」は回答者総数（または該当者質問での該当者数）のことで、100%が何人の回答に相当するかを示す比率算出の基数を表す。
- (2) 数値(%)は小数第2位を四捨五入しているため、総数と内訳の計が一致しない場合がある。
- (3) 複数回答の場合、回答者総数に対する割合を表示しているため、構成比の合計が100%を超える場合がある。
- (4) 各設問の「無回答」は集計母数から除外して、割合を算出している。
- (5) 調査結果のコメントにおいては、選択肢を便宜上、略記している引用がある。

7. 回答企業の属性

(1) 企業規模

(n=1,668)

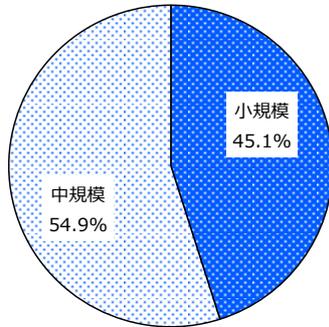


図1 企業規模

(2) 業種

(n=1,668)

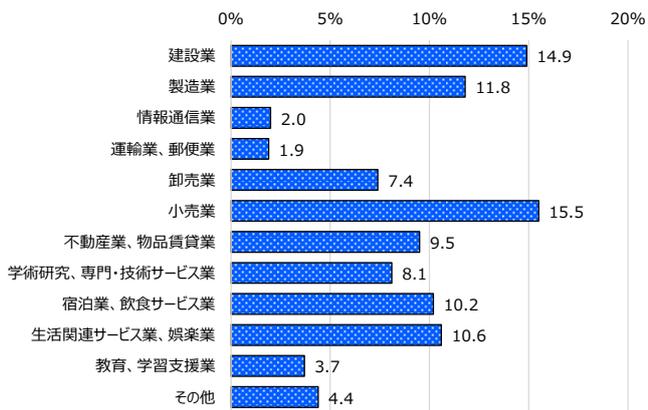


図2 業種 (大分類)

(n=1,668)

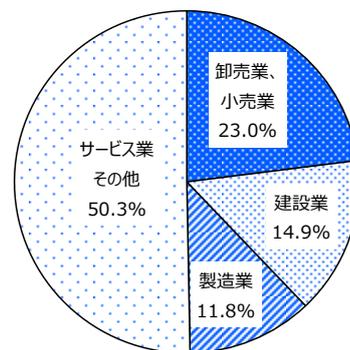


図3 業種

(3) 資本金

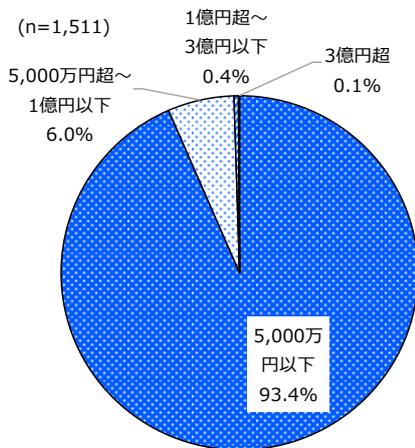


図4 資本金

(4) 従業員数

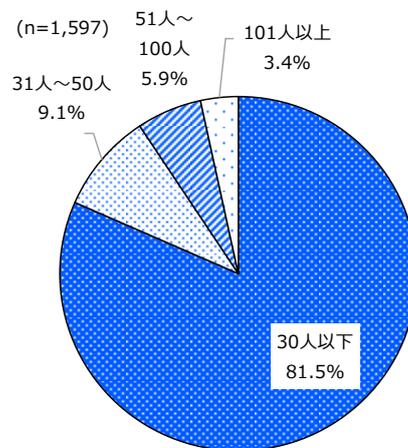


図5 従業員数

(5) 企業所在地

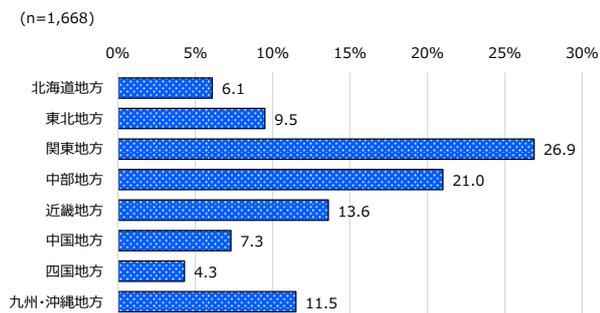


図6 企業所在地

(6) 売上高

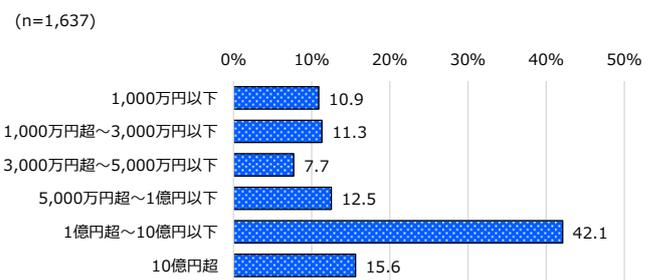


図7 売上高

(7) 設立時期

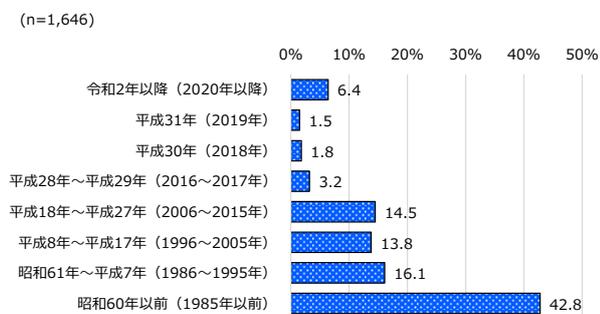


図8 設立時期

(8) 代表者の年代

※令和7年11月1日時点

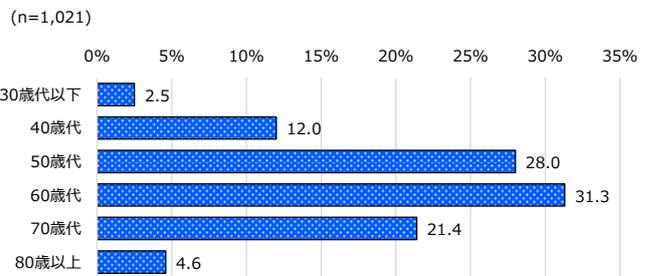


図9 代表者の年代

(9) 回答者の役職

(n=1,668)

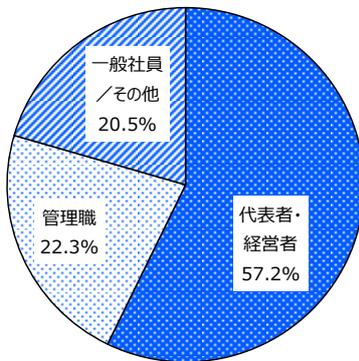


図 10 回答者の役職

(10) 直近3年間の売上推移

(n=1,663)

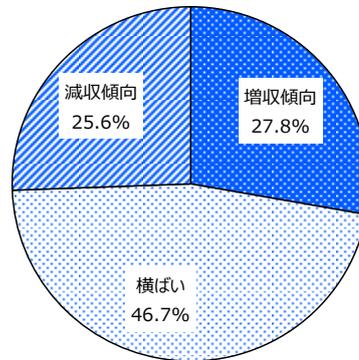


図 11 直近3年間の売上推移

(11) 直近の営業利益

(n=1,659)

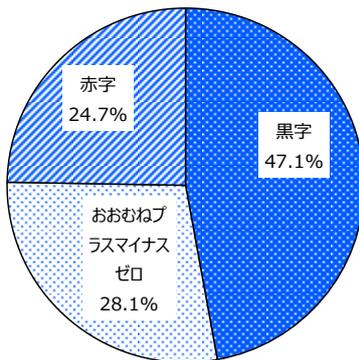


図 12 直近の営業利益

II 全体結果の要点

1. AI・IT の導入状況

中小企業における IT の導入率は過半数を占めるなか、AI の導入率は 2 割を超える結果となった（図 13）。導入目的は AI・IT ともに主に業務効率化（AI：87.0%、IT：92.6%）が最多となっている（図 15）。

導入分野をみると、AI は総務・管理部門（68.3%）や営業・販売・サービス・アフターサービス部門（60.3%）、経営・企画部門（58.5%）での活用が進んでいる。IT も総務・管理部門（84.9%）や営業・販売・サービス・アフターサービス部門（57.9%）での活用が進むが、一方で、AI・IT ともに製造・生産部門では導入が遅れている傾向がある（図 18）。

導入しているツール・サービスについて、AI では「生成 AI」（82.6%）、IT では「クラウド会計・給与計算」（69.4%）の導入が進んでいる。AI・IT ともに省力化への活用が進む一方で、高度な分析や予測系のツールは活用が広がっていない状況にある（図 19、図 20）。

2. AI の導入効果

導入効果は、AI・IT ともに業務効率化で 8 割以上が効果があったとしている（図 23）。

部門別にみると、経営・企画部門における AI の導入効果が特に高く、品質向上・付加価値創出・業務効率化の 3 項目で 8 割以上が効果があったとの回答があった（図 26）。これらは IT の導入効果と比較しても高い。一方、製造・生産部門では AI・IT ともに、効果の出現度は全体的にやや低い傾向がみられた（図 27）。

3. 導入における阻害要因

導入における阻害要因、効率化が難しい業務、導入後の運用課題については、AI・IT の両者間で大きな差は見られなかった。阻害要因は、「導入にあたっての高コスト」（AI：46.9%、IT：52.4%）の割合が最も高く、次いで「社内の IT/AI ノウハウ不足」（AI：42.0%、IT：41.6%）が挙げられた（図 30）。効率化が難しい業務では、「人の判断が必要な業務（営業提案、顧客折衝など）」が AI・IT ともに 7 割近くとなり、コミュニケーションを要する業務への導入は難しい状況がうかがえる（図 31）。運用課題では AI・IT ともに「ランニングコストが高い」が 4 割台、「運用担当者の負荷が重い」が 3 割前後で共通課題となっている（図 32）。

4. 導入を推進する支援ニーズ

中小企業が AI・IT の導入にあたり求める公的支援は、全ての項目において「必要である」が過半数を占めており、費用支援、教育、事例共有、試行導入の機会提供など多面的な支援が求められている。その中で最も多かった項目が「導入費用の助成」（77.9%）であるが、次いで「導入事例や活用事例などの情報提供」（70.5%）、「従業員向けの教育・研修」（67.7%）となっており、費用面の支援とともに、情報・経験の不足を補う支援へのニーズが特に高い（図 37）。

Ⅲ 全体結果

1. AI・IT の導入状況

- ✓ 中小企業の AI の導入率は 2 割超
- ✓ 約 9 割の企業が業務効率化を目的に導入
- ✓ 製造生産部門に比して総務管理部門が多く AI を導入

(1) AI・IT の導入状況 (単一回答)

AI の導入状況は、【既に導入している】(「一部の業務で導入している」と「全社的に導入している」の合計) が 20.4%、【まだ導入していない】(「導入を予定・検討中」と「導入予定はない」の合計) が 79.6%と、導入済みの企業は約 2 割となった。

IT の導入状況は、【既に導入している】が 55.5%、【まだ導入していない】が 44.5%と、導入済みの企業が過半数となった。

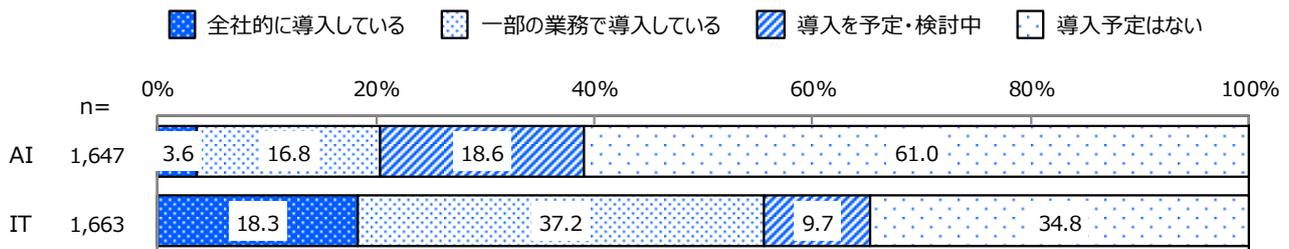


図 13 (問 3 AI・IT の導入状況)

(2) 業務全体に占める「手作業※1)」割合 (単一回答)

※IT を【既に導入している】と回答した方のみ

業務全体に占める「手作業」比率は、「60～79% (IT 化されている部分もあるが、手作業の方が多い)」が 31.5%で最も高く、次いで「40～59% (IT 化されている部分と手作業の部分が半々くらい)」(28.4%)、「80%以上 (ほとんどが手作業である)」(20.2%) の順となっている。

※1) 「手作業」とは紙ベースでの作業、手書き、手入力などの非 IT 化業務、人の判断に依存する作業などを指す。

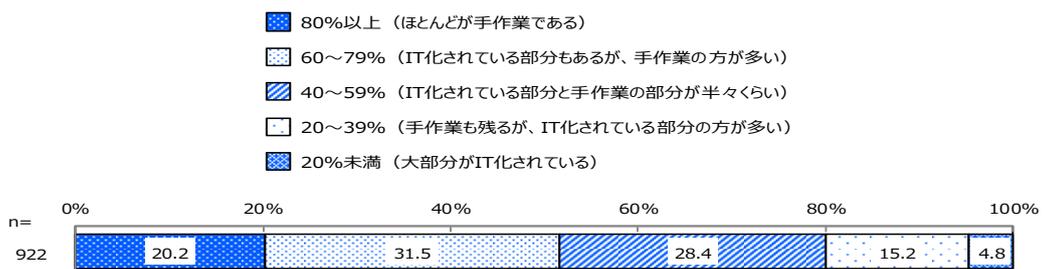


図 14 (問 4 業務全体に占める「手作業」割合)

(3-1) 導入目的（複数回答）

※AI/ITを【既に導入している】と回答した方のみ

AIの導入目的は、「業務効率化／作業時間の短縮」が87.0%で最も高く、次いで「品質向上」(32.3%)、「人手不足対応」(31.7%)の順となっている。

ITの導入目的は、「業務効率化／作業時間の短縮」が92.6%で最も高く、次いで「エラー・ミスの軽減」(41.5%)、「人手不足対応」(30.5%)の順となっている。

両者の差が最も高い項目は「エラー・ミスの軽減」となり、AIはITを17.3ポイント下回る結果となった。

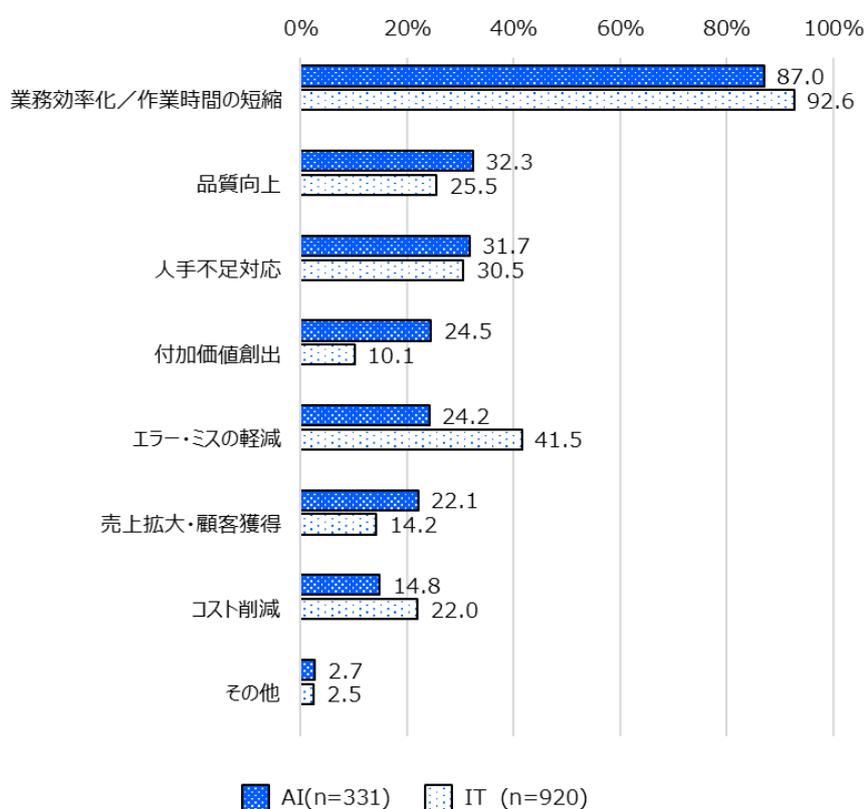


図 15 (問 5 AI・ITの導入目的)

(3-2) コスト削減目標（単一回答）

※導入目的で「コスト削減」と回答した方のみ

AI でコスト削減を導入目的とした企業の具体的な目標値は、「1～3割」が 20.4%、「4～6割」が 14.2%、「7～10割」が 6.1%となった。一方で「特に目標は決めていない」は 59.2%と約 6割を占め、最多となった。

IT でコスト削減を導入目的とした企業の具体的な目標値は、「1～3割」が 30.2%、「4～6割」が 12.0%、「7～10割」が 3.5%となった。一方で「特に目標は決めていない」は 54.3%と過半数を占め、最多となった。

両者ともにコスト削減を導入目的と掲げる一方で、具体的な目標値は定めていない企業が多数派となった。

(n=49)

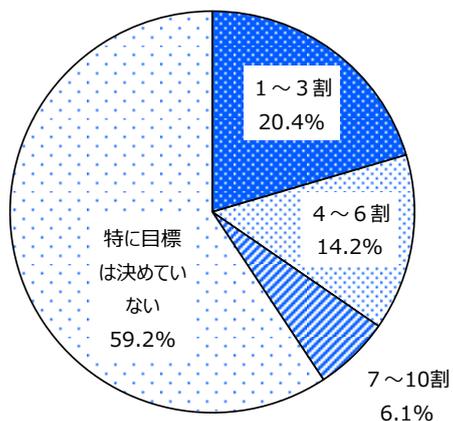


図 16（問 5(2-1) 【AI】コスト削減目標）

(n=199)

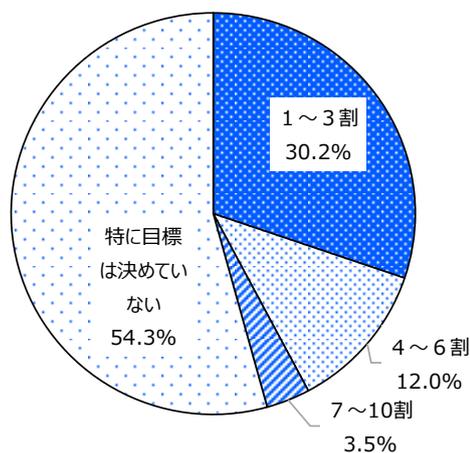


図 17（問 5(1-1) 【IT】コスト削減目標）

(4) AI・ITの業務分野別導入状況（単一回答）

※AI・ITを【既に導入している】と回答した方のみ

AIの業務分野別導入状況について【既に導入している】（「一定の成果を上げている」と「一定の成果を上げ、さらなる拡張を検討中」の合計）は、[総務・管理部門]が68.3%で最も高く、次いで[営業・販売・サービス・アフターサービス部門]（60.3%）、[経営・企画部門]（58.5%）、[製造・生産部門]（34.9%）の順となっている。

ITの業務分野別導入状況について【既に導入している】は、[総務・管理部門]が84.9%で最も高く、次いで[営業・販売・サービス・アフターサービス部門]（57.9%）、[経営・企画部門]（49.1%）、[製造・生産部門]（40.0%）の順となっている。

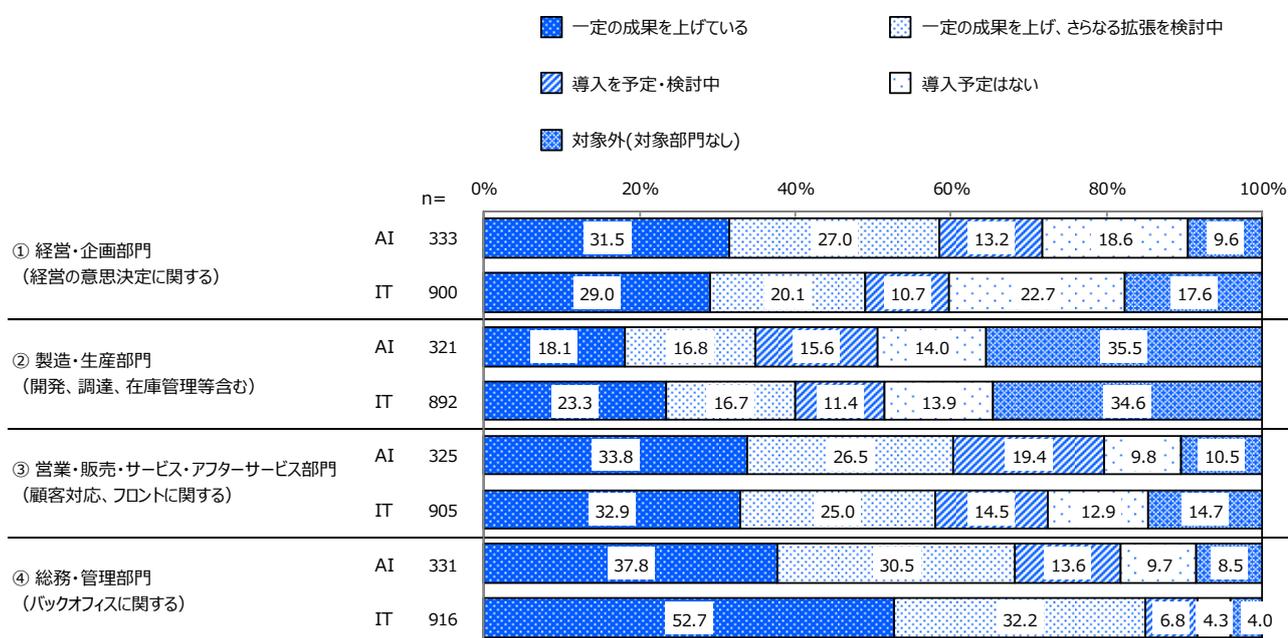


図 18 (問 6 AI・ITの業務分野別の導入状況)

(5-1) AI の導入済みサービス（複数回答）

※AI を【既に導入している】と回答した方のみ

AI の導入済みサービスは、「生成 AI」が 82.6%で最も高く、次いで「音声認識・音声対話 AI」(29.8%)、「画像認識 AI」(11.2%) の順となっている。

(n=322)

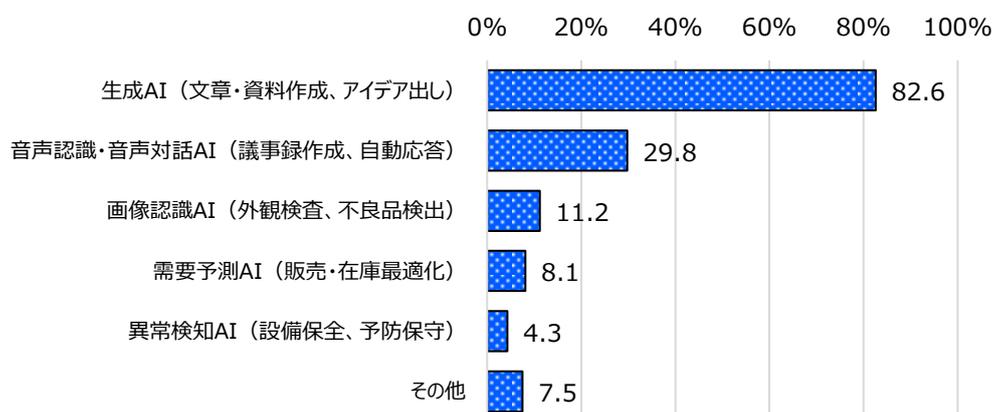


図 19 (問7(2) AIの導入済みサービス)

(5-2) IT の導入済みサービス（複数回答）

※IT を【既に導入している】と回答した方のみ

IT の導入済みのサービスは、「クラウド会計・給与計算」が 69.4%で最も高く、次いで「勤怠管理・シフト作成ツール」(46.9%)、「電子契約・電子請求書」(35.5%) の順となっている。

(n=915)

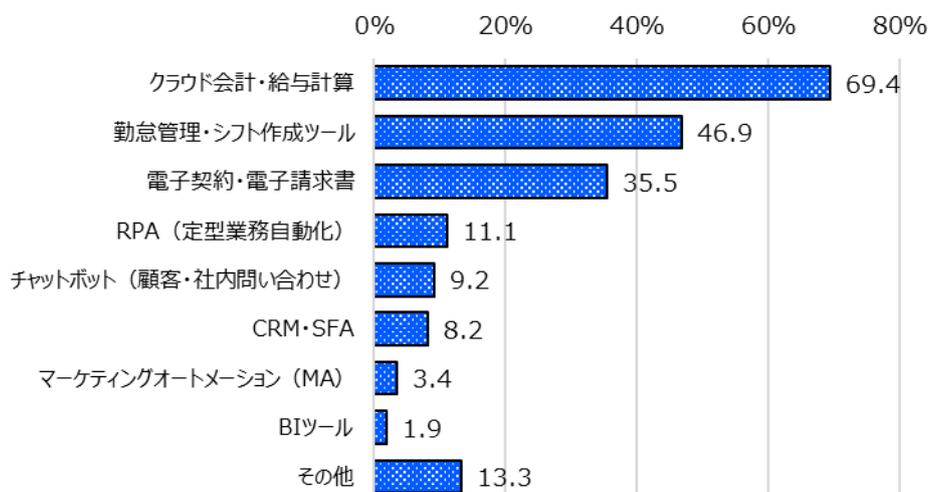


図 20 (問7(1) ITの導入済みサービス)

(6-1) AI の導入検討中のサービス（複数回答）

※AI を【既に導入している】又は【導入を予定・検討中】と回答した方のみ

AI の導入検討中のサービスは、「生成 AI」が 42.5%で最も高く、次いで「需要予測 AI」(31.4%)、「音声認識・音声対話 AI」(29.9%) の順となっている。

(n=468)

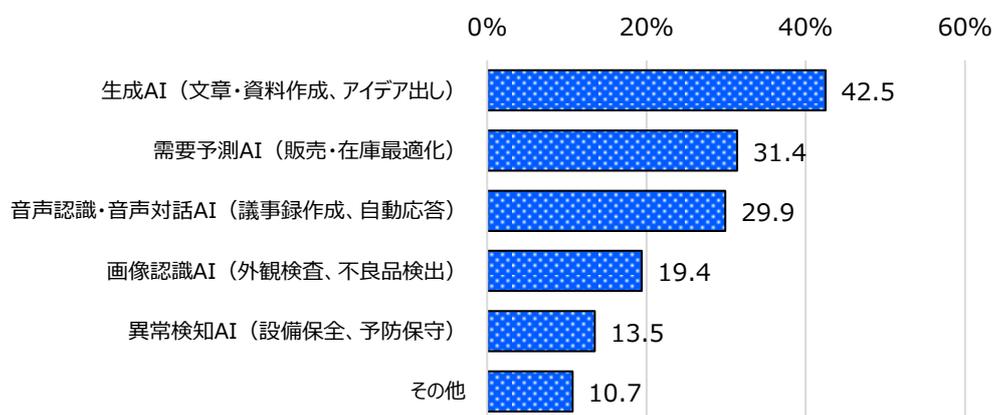


図 21 (問 8(2) AI の導入検討中のサービス)

(6-2) IT の導入検討中のサービス（複数回答）

※IT を【既に導入している】又は【導入を予定・検討中】と回答した方のみ

IT の導入検討中のサービスは、「電子契約・電子請求書」が 29.9%で最も高く、次いで「勤怠管理・シフト作成ツール」(25.4%)、「クラウド会計・給与計算」(21.7%) の順となっている。

(n=737)

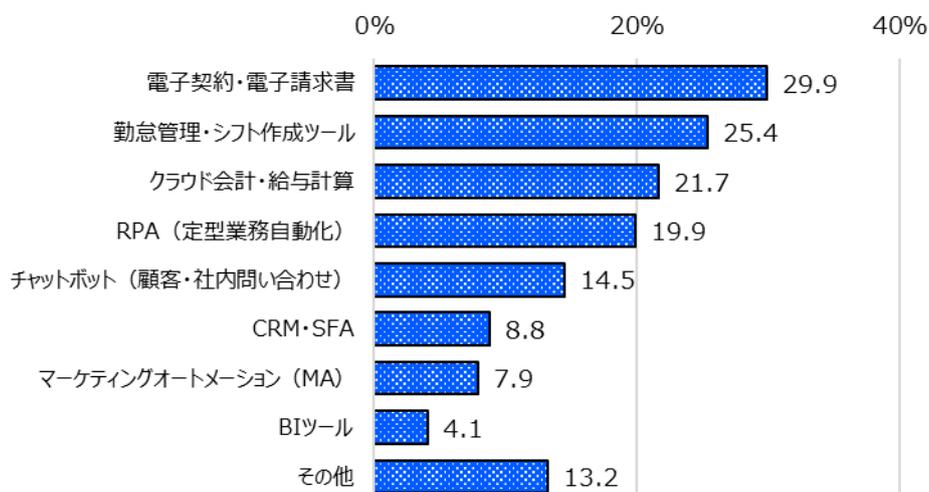


図 22 (問 8(1) IT の導入検討中のサービス)

2. AI・ITの導入効果

- ✓ 中小企業の8割がAI・IT導入で「業務効率化」を実現
- ✓ ITにと比較して特に「付加価値向上」ではAIに優位性
- ✓ 製造生産部門の導入効果は他部門に比べ限定的

(1-1) AI・ITの導入効果（複数回答）

※AI・ITを【既に導入している】と回答した方のみ

AIの導入効果は、「業務効率化／作業時間の短縮」が83.2%で最も高く、次いで「人手不足対応」(33.9%)、「品質向上」(30.6%)の順となっていることから、AIの導入の結果「業務効率化／作業時間の短縮」が突出して効果があったことが認められる。

ITの導入効果も、「業務効率化／作業時間の短縮」が89.1%で最も高く、次いで「エラー・ミスの軽減」(39.8%)、「人手不足対応」(32.3%)の順となっている。

両者の差が最も高い項目は「エラー・ミスの軽減」となり、AIは18.4ポイント下回る結果となった。

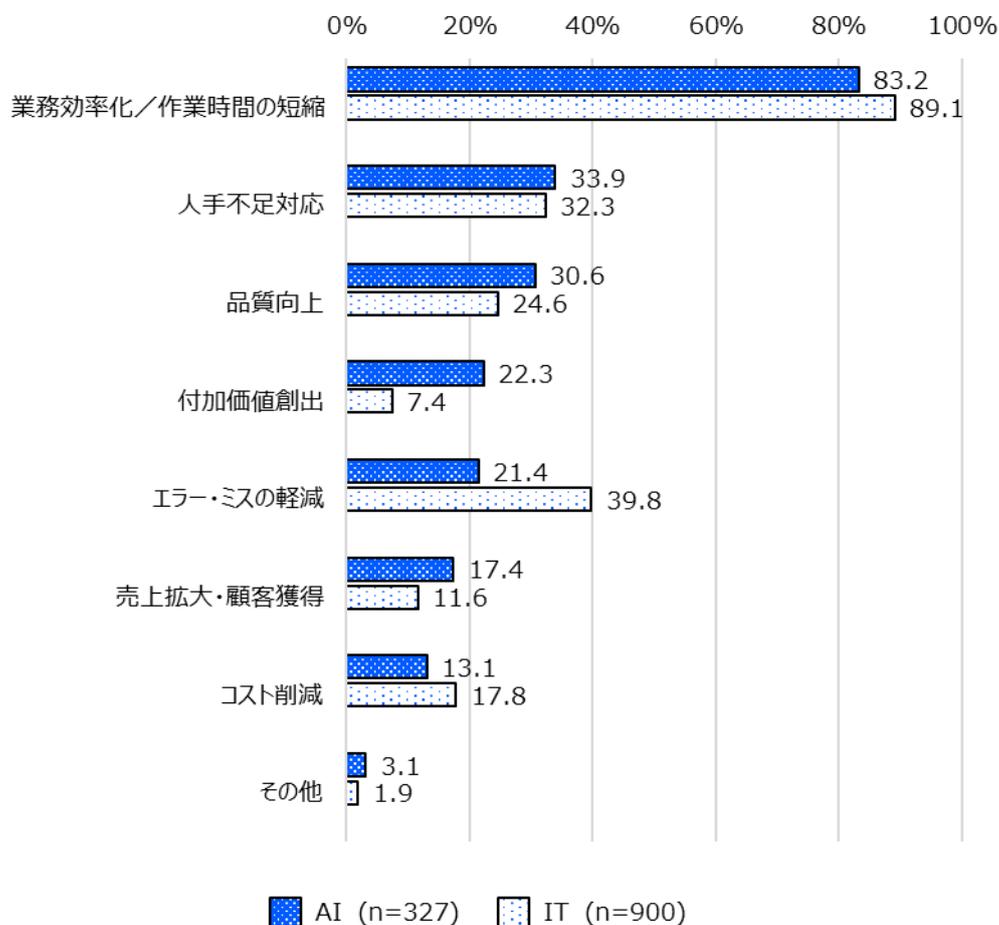


図 23 (問 9 AI・ITの導入効果)

(1-2) コスト削減効果 (単一回答)

※導入効果で「コスト削減」と回答した方のみ

AI の導入効果としてコスト削減をあげた企業の具体的な目標値は、「1～3割」が 64.1%、「4～6割」が 25.6%、「7～10割」が 10.3%となった。

一方、IT の導入効果としてコスト削減をあげた企業の具体的な目標値は、「1～3割」が 72.8%、「4～6割」が 21.2%、「7～10割」が 6.0%となった。

両者ともに「1～3割」のコスト削減効果を回答した企業が多数派となった。

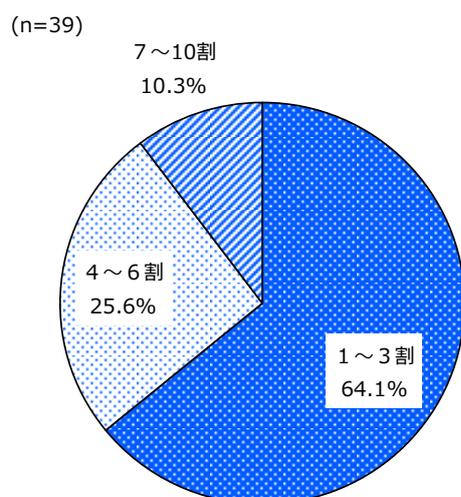


図 24 (問9(2-1)【AI】コスト削減効果)

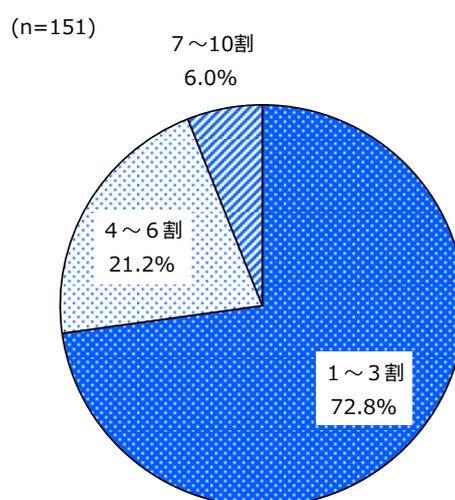


図 25 (問9(1-1)【IT】コスト削減効果)

(2) AI・IT の業務分野別導入効果 (単一回答)

※AI・IT を各業務分野で【既に導入している】と回答した企業

①経営・企画部門

AI の経営・企画部門における導入効果は、「品質向上」が 83.1%で最も高く、次いで「付加価値創出」(82.7%)、「業務効率化／作業時間の短縮」(82.6%) の順で「効果があった」の割合が高くなっている。

IT の経営・企画部門における導入効果は、「業務効率化／作業時間の短縮」が 76.9%で最も高く、次いで「エラー・ミス軽減」(72.4%)、「品質向上」(65.2%) の順で「効果があった」の割合が高くなっている。

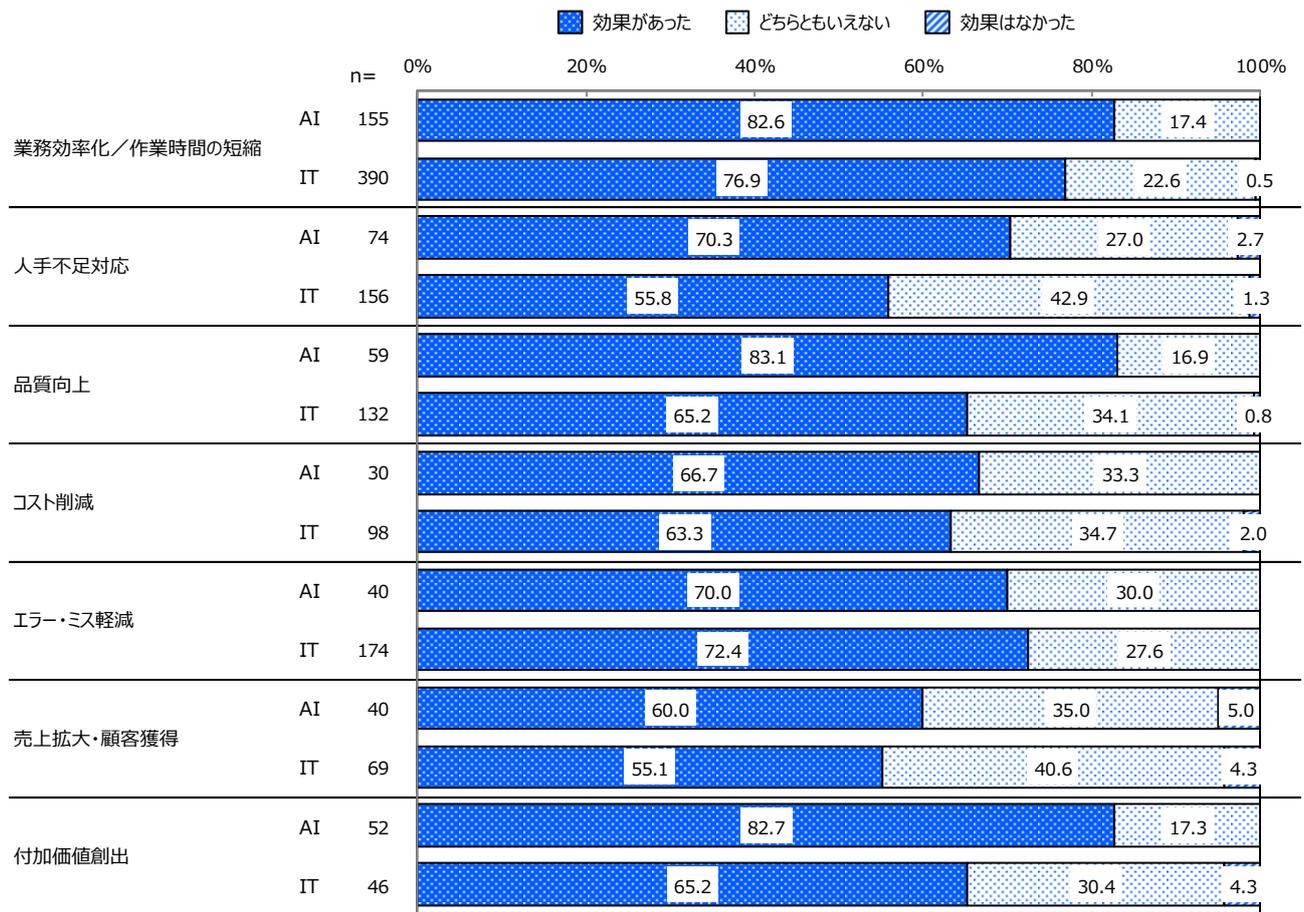


図 26 (問 10 ①経営・企画部門における導入効果)

②製造・生産部門

AI の製造・生産部門における導入効果は、「品質向上」が 72.5%で最も高く、次いで「業務効率化／作業時間の短縮」(60.9%)、「付加価値創出」(59.4%) の順で「効果があった」の割合が高くなっている。

IT の製造・生産部門における導入効果は、「品質向上」が 66.7%で最も高く、次いで「エラー・ミス軽減」(64.4%)、「業務効率化／作業時間の短縮」(64.0%) の順で「効果があった」の割合が高くなっている。

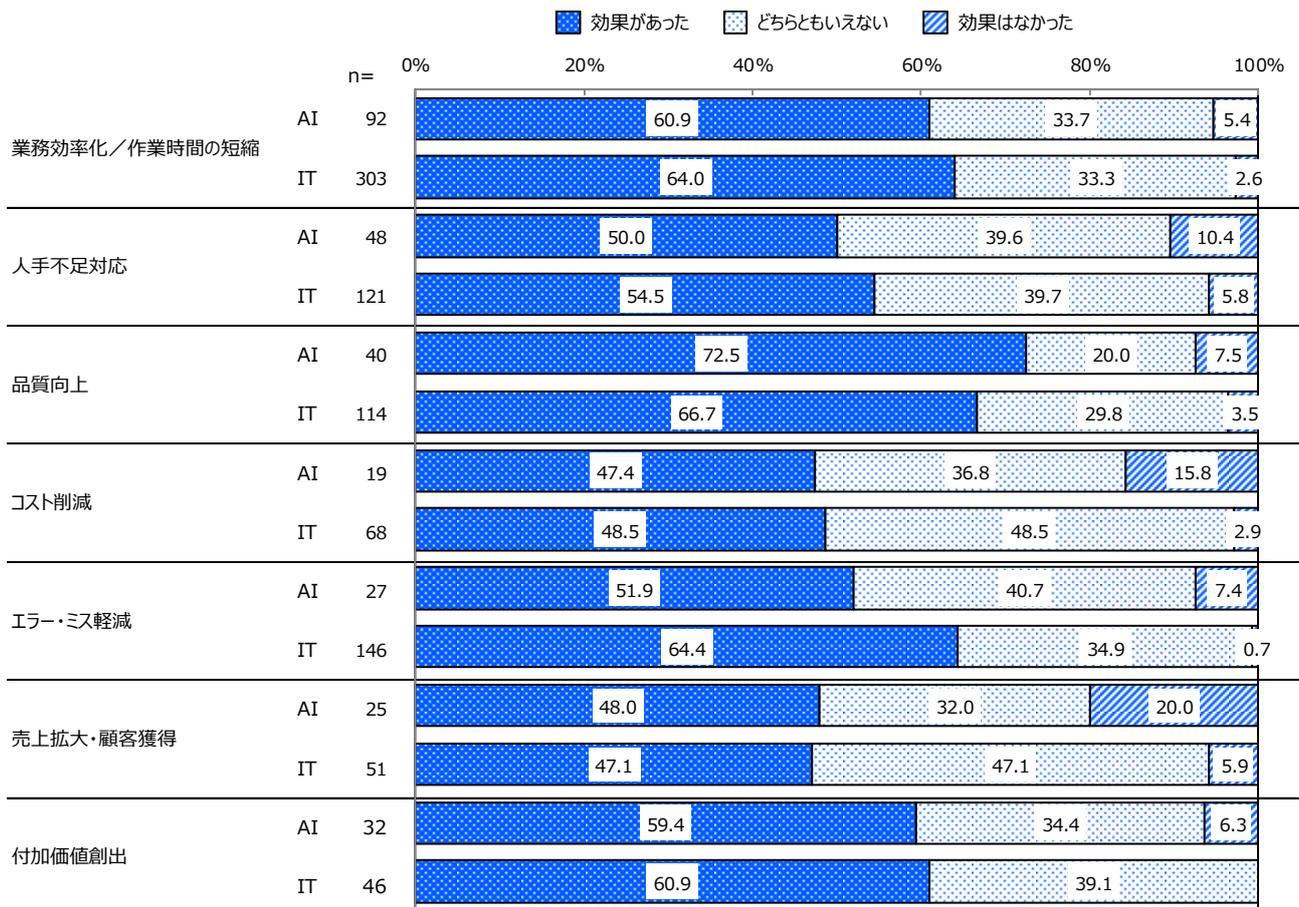


図 27 (問 10 ②製造・生産部門における導入効果)

③営業・販売・アフターサービス部門

AI の営業・販売・サービス・アフターサービス部門における導入効果は、「品質向上」が 78.7%で最も高く、次いで「業務効率化／作業時間の短縮」(73.7%)、「売上拡大・顧客獲得」(73.3%) の順で「効果があった」の割合が高くなっている。

IT の営業・販売・サービス・アフターサービス部門における導入効果は、「業務効率化／作業時間の短縮上」が 71.5%で最も高く、次いで「エラー・ミス軽減」(67.0%)、「品質向上」(62.1%) の順で「効果があった」の割合が高くなっている。

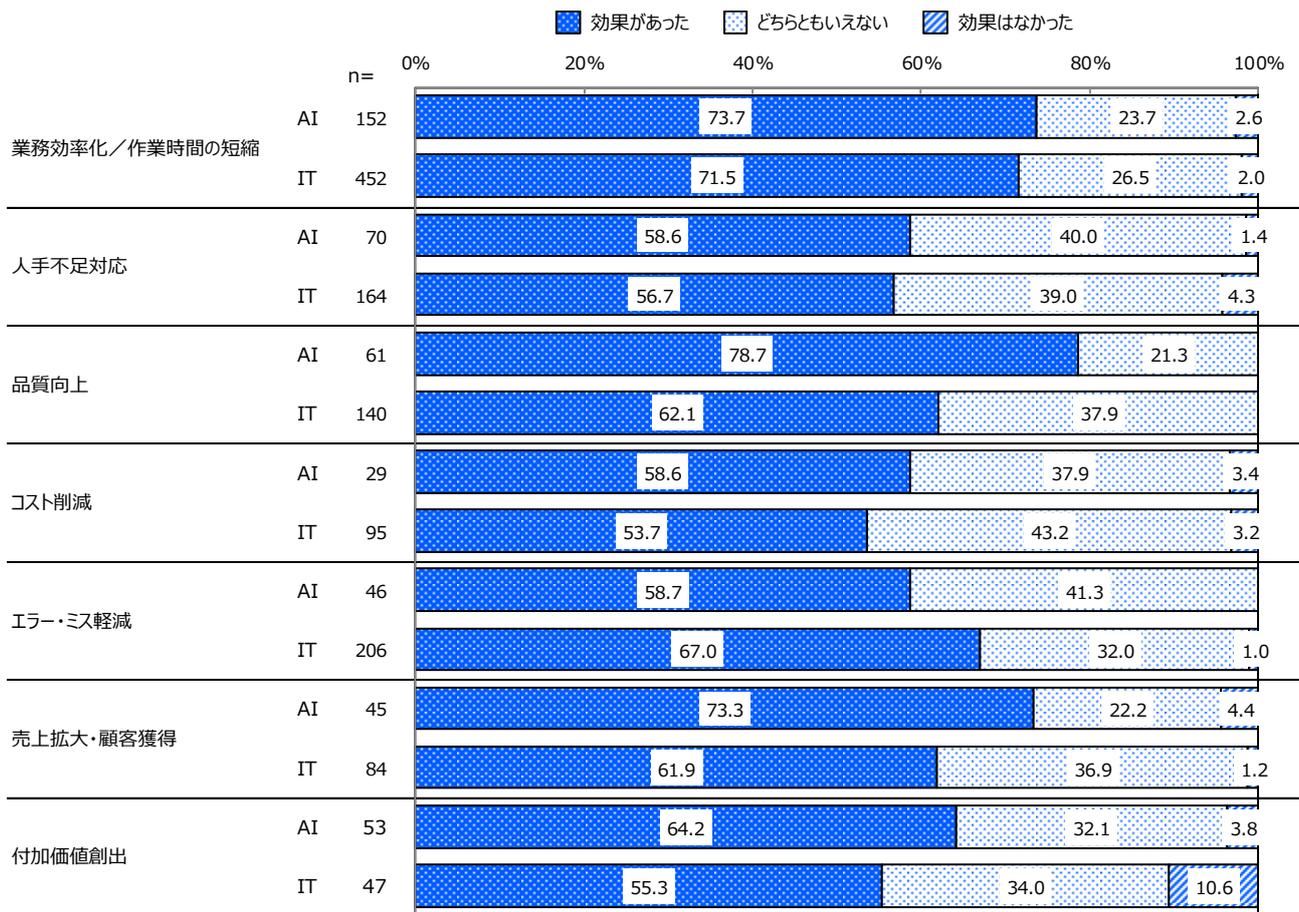


図 28 (問 10 ③営業・販売・アフターサービス部門における導入効果)

④総務・管理部門

AI の総務・管理部門における導入効果は、「業務効率化／作業時間の短縮」が 81.6%で最も高く、次いで「人手不足対応」(73.0%)、「品質向上」(72.9%) の順で「効果があった」の割合が高くなっている。

IT の総務・管理部門における導入効果は、「業務効率化／作業時間の短縮上」が 81.2%で最も高く、次いで「エラー・ミス軽減」(78.8%)、「品質向上」(70.5%) の順で「効果があった」の割合が高くなっている。

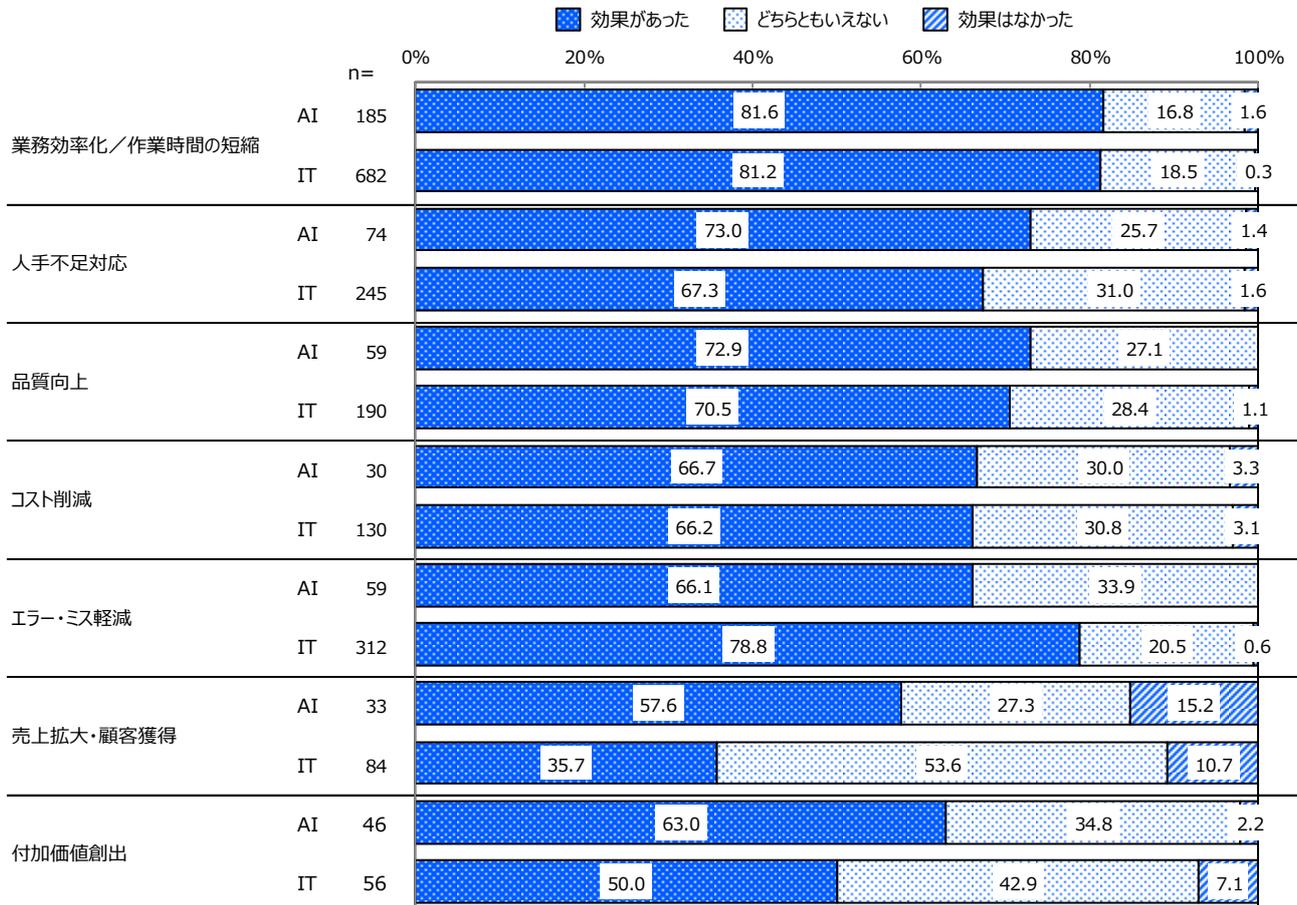


図 29 (問 10 ④総務・管理部門における導入効果)

3. 導入における阻害要因

- ✓ AI・ITともにインシヤルコスト／ランニングコストが導入を阻害
- ✓ 人的判断や戦略立案では効率化に課題

(1-1) 導入における阻害要因（複数回答）

AIの導入において感じている課題は、「導入にあたっての高コスト」が46.9%で最も高く、次いで「社内のAIノウハウ不足」(42.0%)、「社内のAI人材不足」(38.8%)の順となっている。

ITの導入において感じている課題は、「導入にあたっての高コスト」が52.4%で最も高く、次いで「社内のITノウハウ不足」(41.6%)、「社内のIT人材不足」(38.2%)の順となっている。

両者の差が最も高い項目は「導入にあたっての高コスト」であるが、AIはが5.5ポイント下回る結果となった。

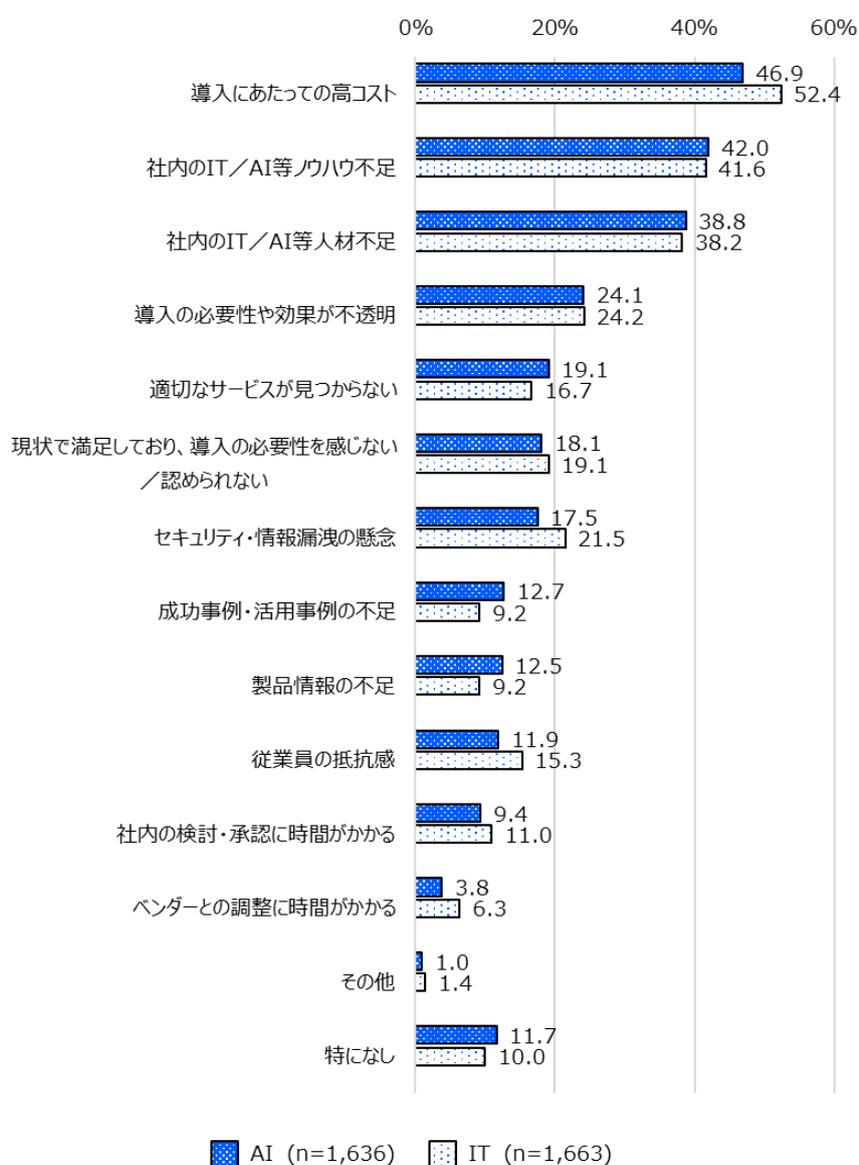


図 30 (問 11(1)(2) AI・IT の導入における阻害要因)

(1-2) 効率化が難しいと感じる業務（複数回答）

AIの導入後も効率化が難しいと感じる業務は、「人の判断が必要な業務」が67.1%で最も高く、次いで「社内調整・意思決定など属人的な業務」(33.3%)、「経営判断や戦略立案に関する業務」(31.3%)の順となっている。

ITの導入後も効率化が難しいと感じる業務も、「人の判断が必要な業務」が68.4%で最も高く、次いで「社内調整・意思決定など属人的な業務」(35.1%)、「経営判断や戦略立案に関する業務」(31.8%)と、AIと同様の順となっている。

両者の差が最も大きい項目は「社内調整・意思決定など属人的な業務」であるが、AIがITを1.8ポイント下回った。

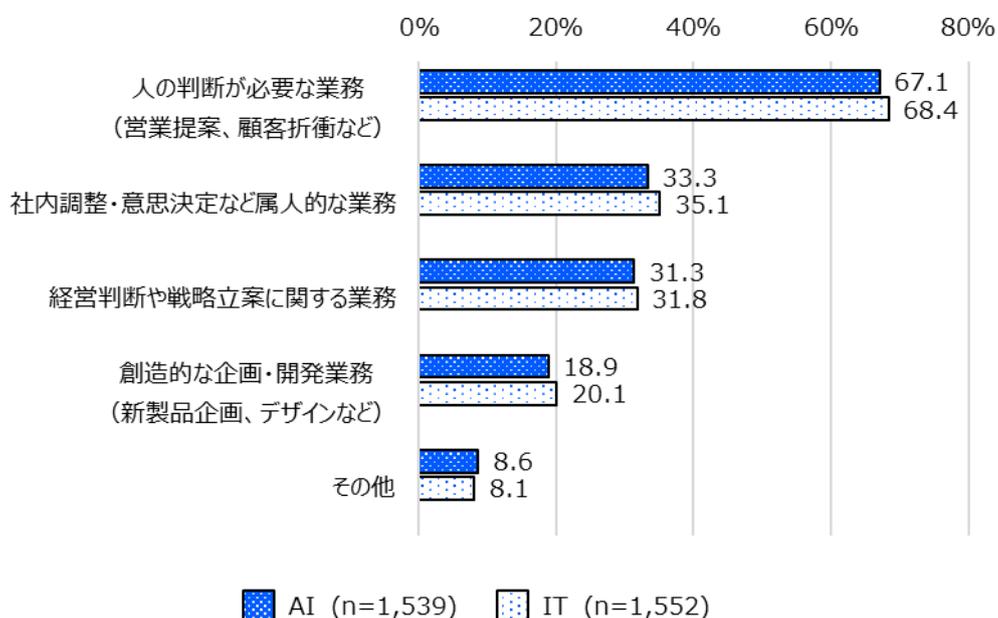


図 31 (問 11(1-1)(2-1) 効率化が難しいと感じる業務)

(2) 導入後の運用課題（複数回答）

AI 導入後の運用課題は、「ランニングコストが高い」が 44.0% で最も高く、次いで「運用担当者の負荷が重い」(29.1%)、「従業員による活用が進まない」(28.9%) の順となっている。

IT 導入後の運用課題も、「ランニングコストが高い」が 47.7% で最も高く、次いで「運用担当者の負荷が重い」(33.1%)、「従業員による活用が進まない」(28.8%) と、AI と同様の順となっている。

両者の差が大きい項目は「運用担当者の負荷が重い」となり、AI が IT を 4.0 ポイント下回る結果となった。一方で「特になし」は、AI は IT を 5.4 ポイント上回る結果となっている。

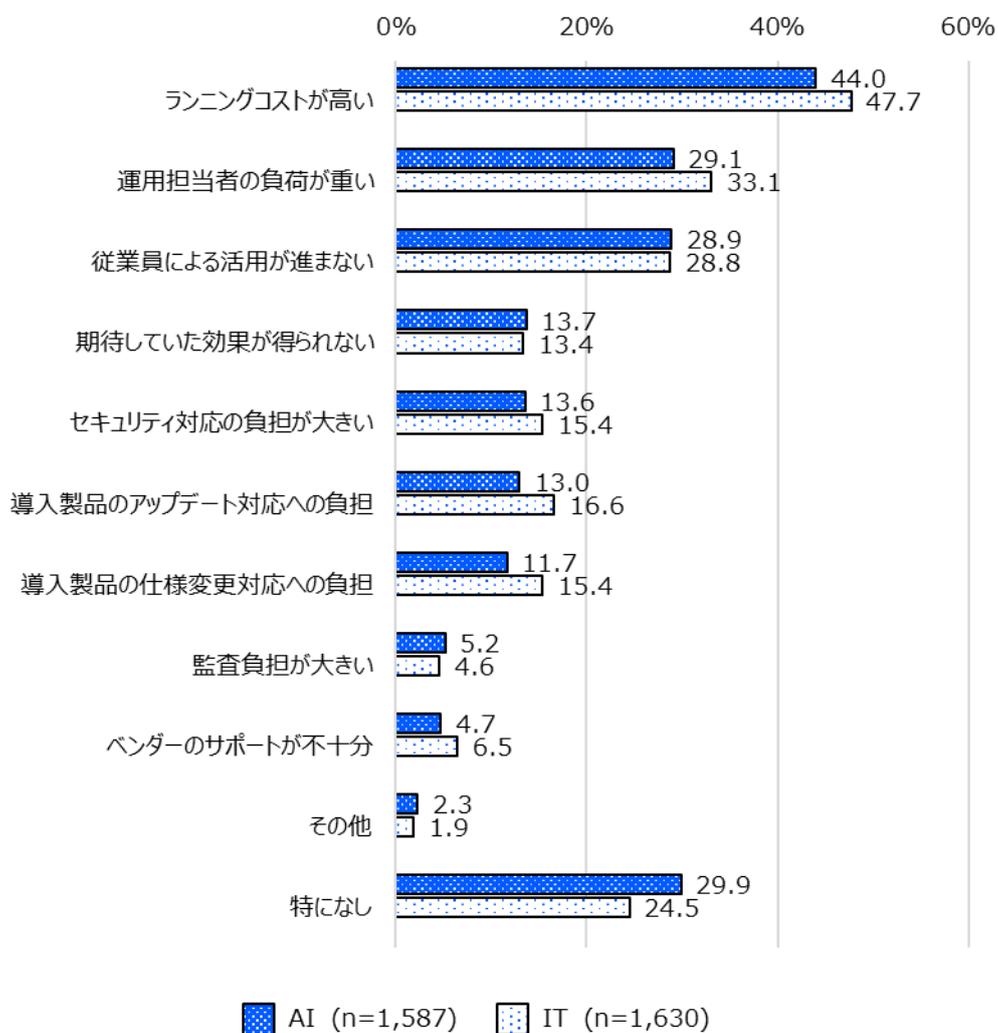


図 32 (問 12(1)(2) 導入後の運用課題)

(3) 導入を推進する担当部署／人材の存在（単一回答）

AI・ITの導入や活用を推進する担当部署について、「特定の部署はなく、経営者・現場が個別に推進している」が88.0%で最も高く、担当人材においても「特定の担当者はおらず、経営者・現場従業員が個別に推進している」が85.9%と最多となった。

専任担当部署が存在する企業は2.3%、専任担当者がいる企業は3.0%と、ともに1割に満たない結果となった。

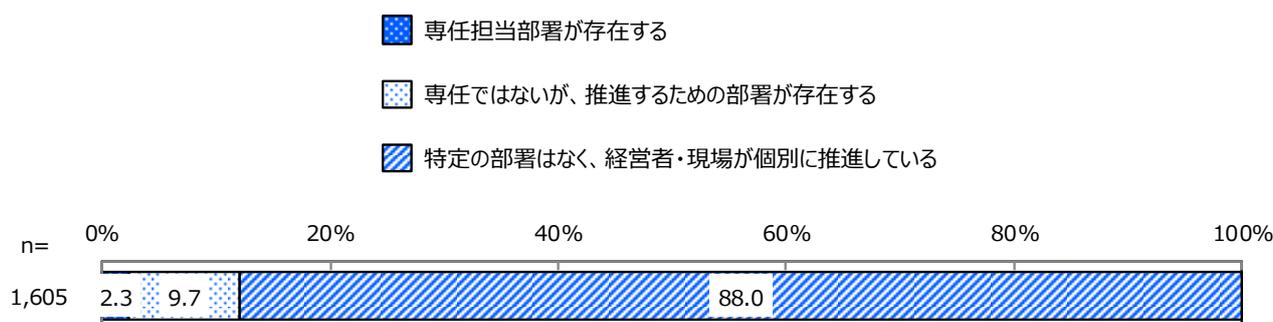


図 33 (問 13 導入を推進する担当部署の存在)

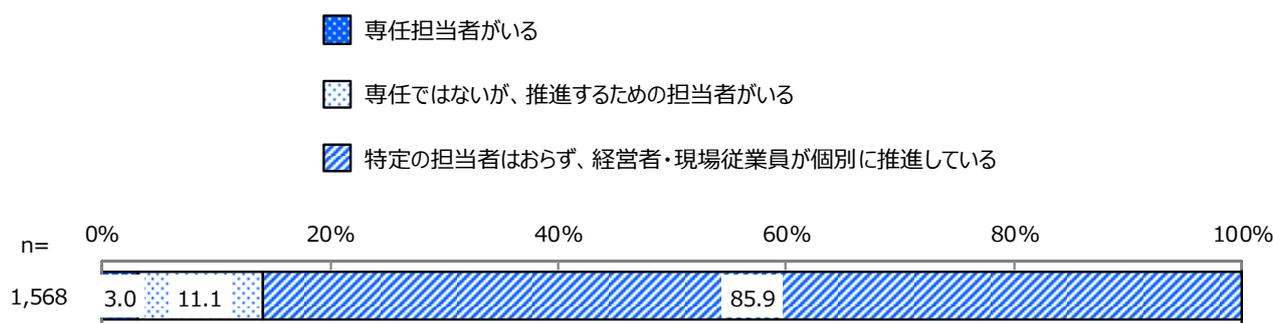


図 34 (問 14 導入を推進する担当人材の存在)

(4) セキュリティに関する懸念（単一回答）

AI・ITの導入にあたるセキュリティや情報漏洩への懸念について、「多少懸念がある」が53.6%で最多となった。【懸念がある】（「強い懸念がある」と「多少懸念がある」の合計）は75.2%、【懸念はない】（「あまり懸念はない」と「全く懸念はない」の合計）は24.8%と、7割半ばの企業がセキュリティに関する懸念を持つ結果となっている。

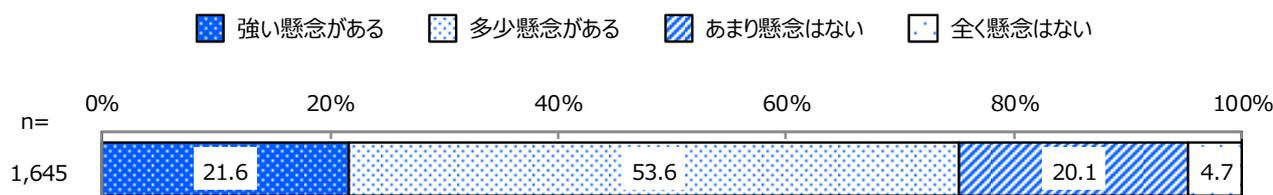


図 35 (問 15 セキュリティに関する懸念)

(5) 社内の理解や情報量 (単一回答)

AI・ITの導入にかかる社内理解や情報量について【当てはまらない】(「あまり当てはまらない」と「全く当てはまらない」の合計)は、[成功事例や活用事例などの情報が十分に入手できている]が83.3%で最も高く、次いで[適切なベンダーや製品を選定する情報が十分にある](79.8%)、[従業員のITリテラシーが高い](77.6%)、[社内においてIT・AIの必要性への理解がある](54.9%)の順となっている。

全ての項目で【当てはまらない】が過半数となっているが、IT・AIの必要性への理解は一定程度あるものの、ベンダーや製品、成功事例・活用事例などの情報の入手が難しい現状がうかがえる。

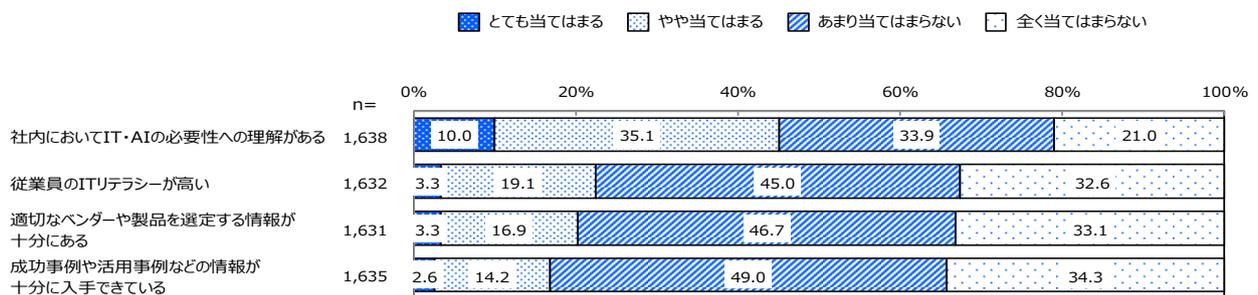


図 36 (問 16 社内の理解度や情報量)

4. 導入を推進するための支援ニーズ

- ✓ AI・ITの導入事例などの情報提供が支援ニーズとして上位に
- ✓ 公的支援に関しては制度の簡素化の回答例が多数

(1) 導入を推進するために必要な公的支援 (単一回答)

AI・ITの導入を進めるために必要な公的支援ニーズは、「導入費用の助成」が77.9%で最も高いが、「導入事例や活用事例などの情報提供」(70.5%)が次ぎ、前掲の社内の情報量不足を裏付ける結果となった。なお、全ての項目で「必要である」の割合が過半数を占める結果となっている。

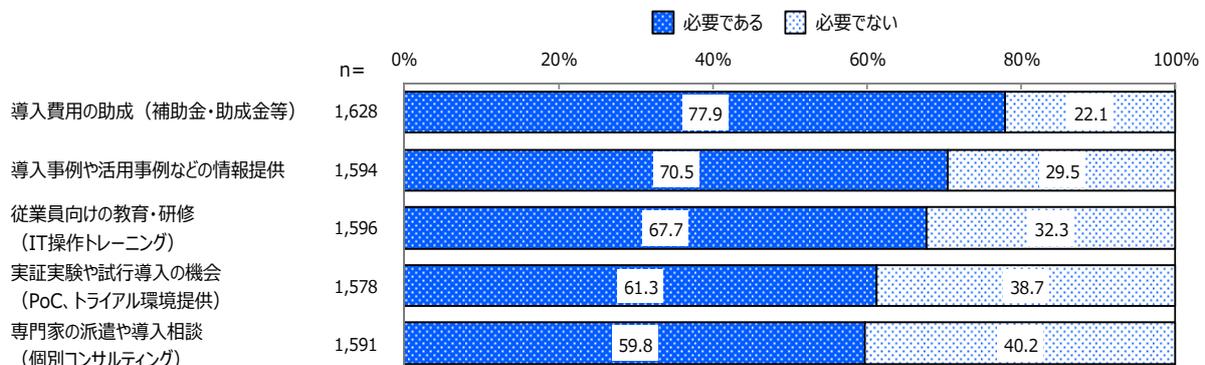


図 37 (問 17 導入を推進するために必要な公的支援)

(2) 公的支援への意見や改善要望（自由回答）

公的支援制度への意見・改善要望の回答カテゴリでは、「制度の申請手続きの簡便化」が85件で最も多く、次いで「実務・運用面でのサポート」（65件）、「支援対象に係る要件の緩和」（63件）、「支援制度の周知・情報提供の充実」（56件）の順となっている。

「制度の申請手続きの簡便化」では、総じて重複書類の削減や分かりやすく簡素な申請手続きを求める意見が多く挙げられた。「支援対象に係る要件の緩和」については、業種や企業規模、賃上げ要件等の適用条件が厳しく対象外となる事例が多いとの指摘があり、実態に即した柔軟な要件設定や、より幅広い事業者が支援を受けられる制度設計を望む意見が挙げられた。また、「支援制度の周知・情報提供の充実」では、制度の存在や内容を十分に知る機会が少なく、必要な情報にたどり着きにくいとの意見が複数認められ、分かりやすく整理した情報を多様な媒体で継続的に発信してほしいとの要望が挙げられた。

さらに、「実務・運用面でのサポート」に関しては、継続的な相談対応、研修、具体的な活用事例の提示などを求める意見が多く挙げられた。

合計	制度の申請手続きの簡便化	支援対象に係る要件の緩和	支援制度の周知・情報提供の充実	実務・運用面でのサポート
269件	85件	63件	56件	65件

表2（問18 公的支援への意見や改善要望）

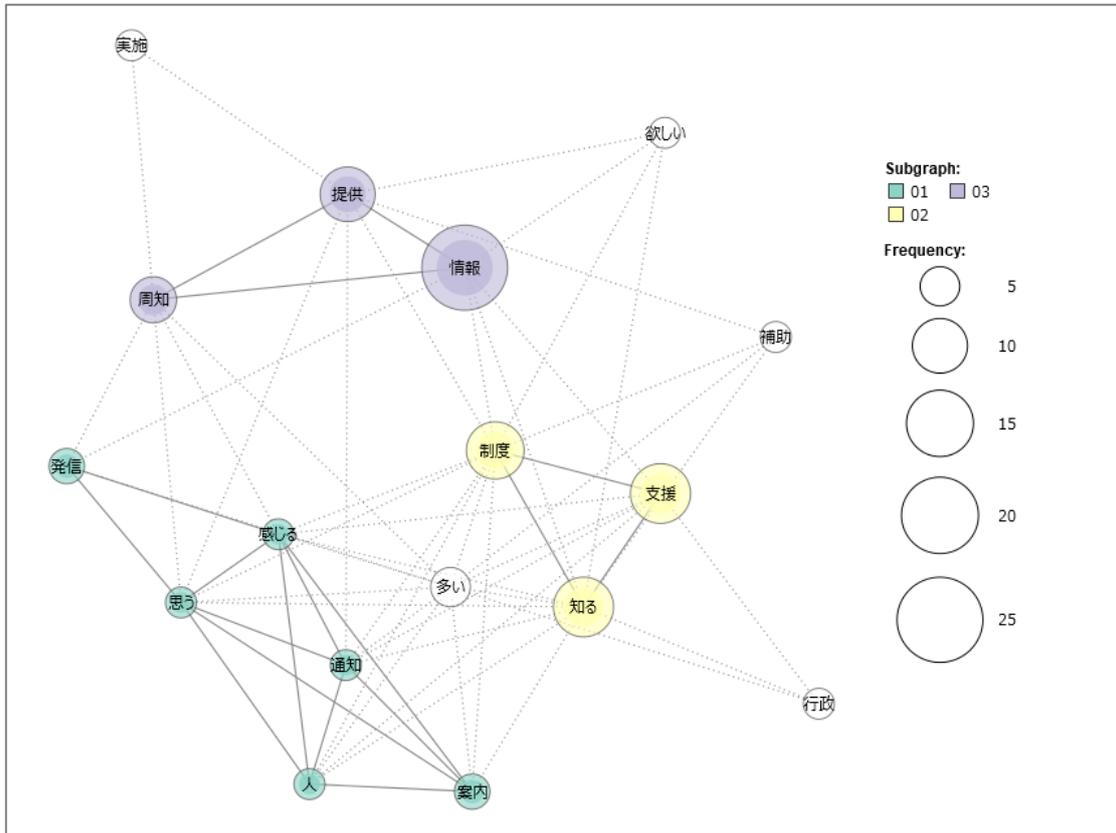


図 40 (問 18 ③支援制度の周知・情報提供の充実)

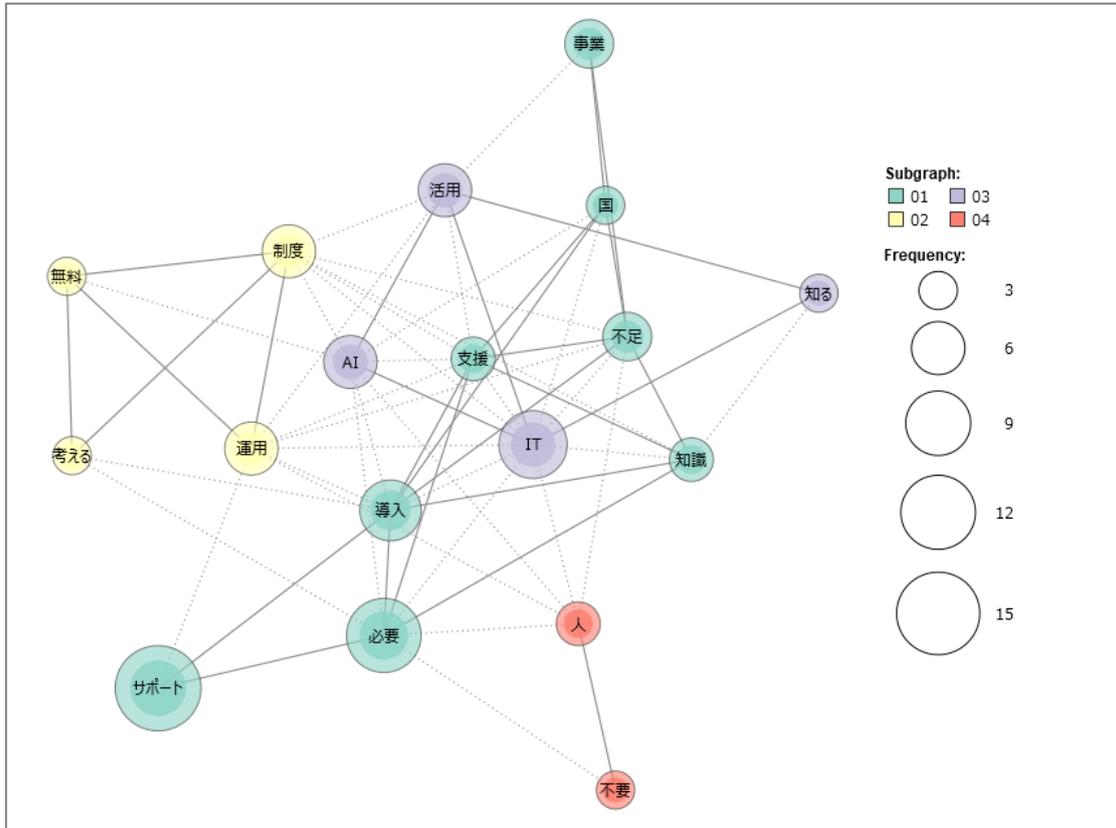


図 41 (問 18 ④実務・運用面でのサポート)

(3-1) SaaS などの「クラウドサービス」の利用状況（単一回答）

※IT を【既に導入している】と回答した方のみ

SaaS などの「クラウドサービス」の利用状況は、「利用している」が 37.9%、「利用していない」が 62.1%と利用率は 3 割台後半となっている。

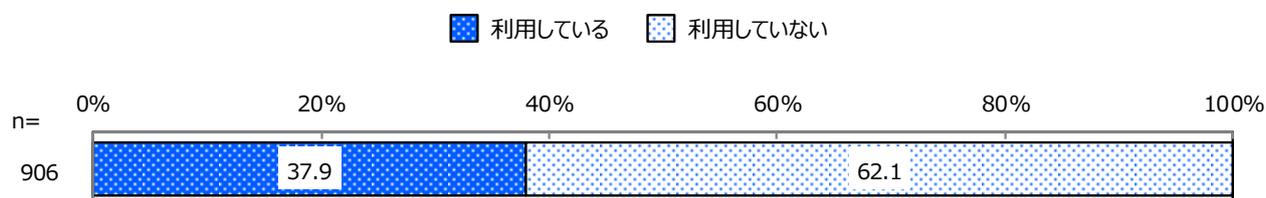
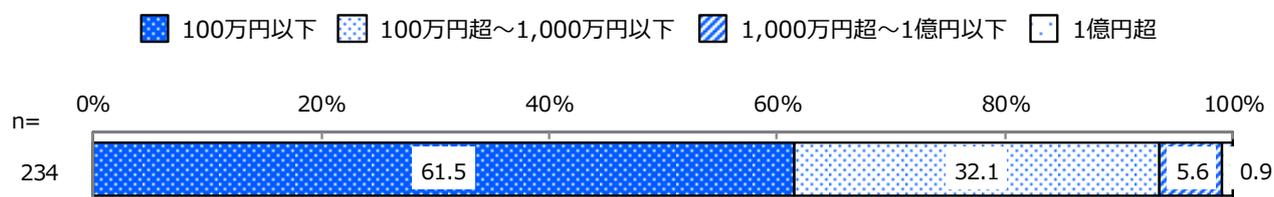


図 42 (問 19 SaaS などの「クラウドサービス」の利用状況)

(3-2) 最近決算期の SaaS などのクラウドサービスの契約額（税込み）（数値回答）

※IT を【既に導入している】と回答した方のみ

最近決算期の SaaS などのクラウドサービスの契約平均額は 14,404 千円となり、「100 万円以下」が 61.5%で最も高くなっている。



平均額：14,404 千円

中央値：689 千円

図 43 (問 19(1) 最近決算期の SaaS などの「クラウドサービス」の契約額)

IV 項目別分析結果

1. AI の導入状況

(1) IT と比較した AI の導入状況

AI を【既に導入している】企業は、全体で 2 割を超える結果となった。導入状況の内訳は、「一部の業務で導入している」が 16.8%、「全社的に導入している」企業は 3.6% である。一方で【まだ導入していない】企業は 79.6%、うち 7 割以上の企業が「導入予定はない」としたものの、「導入を予定・検討中」企業は 18.6% と、IT の導入意向に比べて約 9 ポイント上回っている。

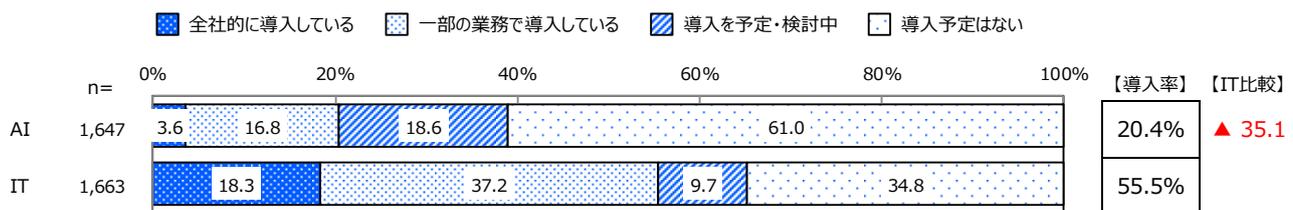


図 44 (IT と比較した AI の導入状況)

(2) AI の業種別導入状況

AI の業種別の導入率は [情報通信業] が 54.6% で最も高く、次いで [学術研究、専門・技術サービス業] (36.9%)、[教育、学習支援業] (31.6%) の順となっているが、すべての業種において導入率は IT より低い結果となっている。

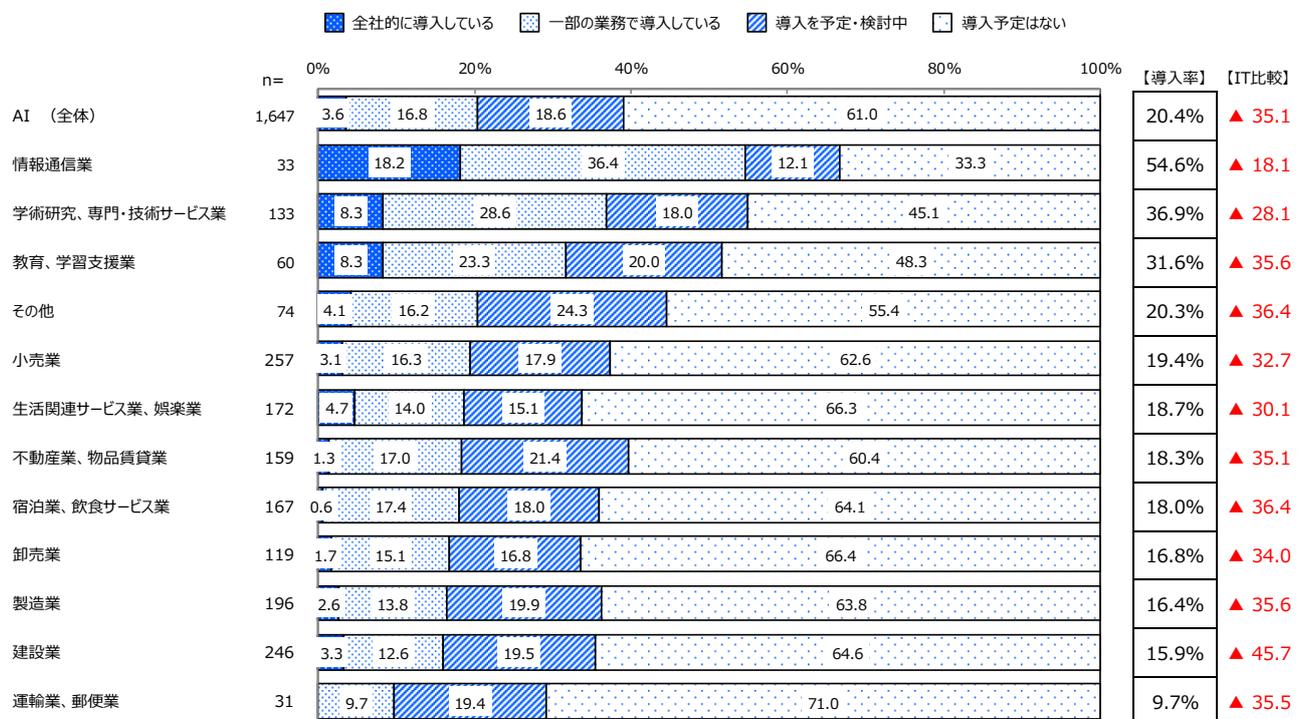


図 45 (業種別の導入状況)

IT・AIともに「導入予定がない」と回答した企業の属性を分析すると、一つの類型として人的・資本的経営資源に限られた小規模の企業像が浮かび上がる。

まず、規模の側面では対象企業全体の93.1%が従業員30人以下の小規模層であり、売上高においても約36%が3,000万円以下にとどまっている。こうした層では、限られた資金や人材を当面の業務維持に優先せざるを得ず、新たな技術投資への余力が不足している可能性が考えられる。

次に経営基盤をみると、全体の42.8%が昭和60年以前の設定であり、代表者の約63%が60代以上という構成になっている。長年の実績を持つ企業や高齢の経営層が多い層では、現行のアナログな業務プロセスで事業が成立しており、デジタル化への投資動機が顕在化しにくい傾向がうかがえる。

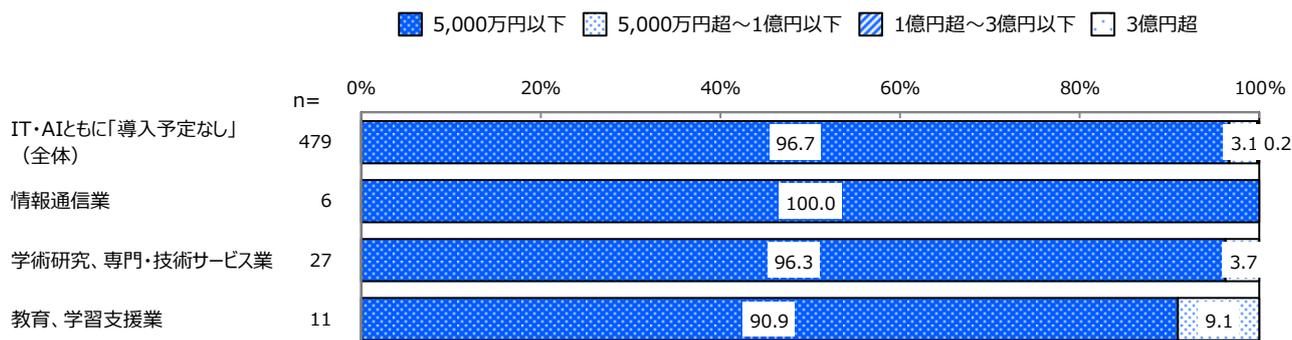


図 46 (資本金別の導入状況)

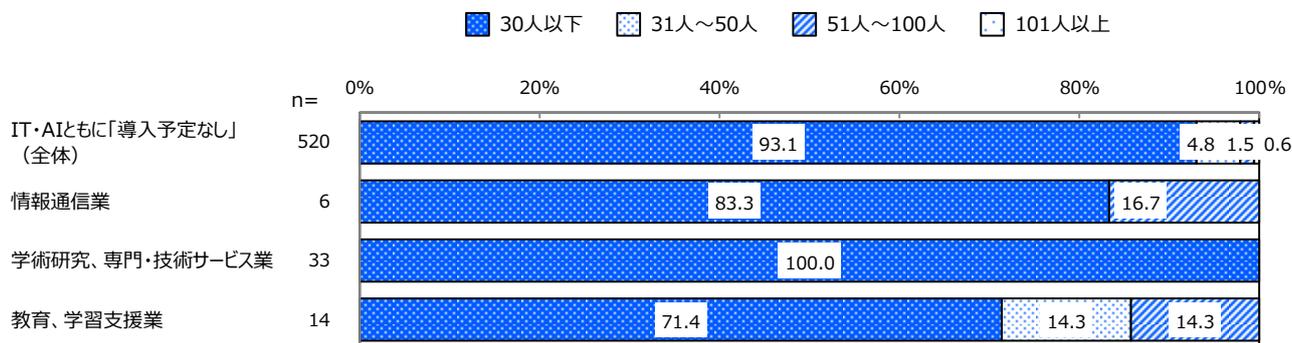


図 47 (従業員別の導入状況)

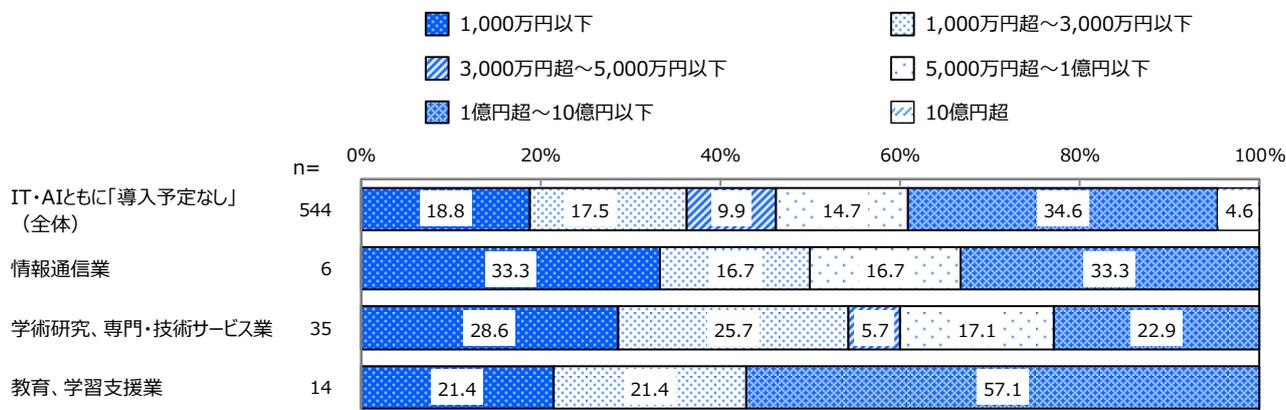


図 48 (売上高別の導入状況)

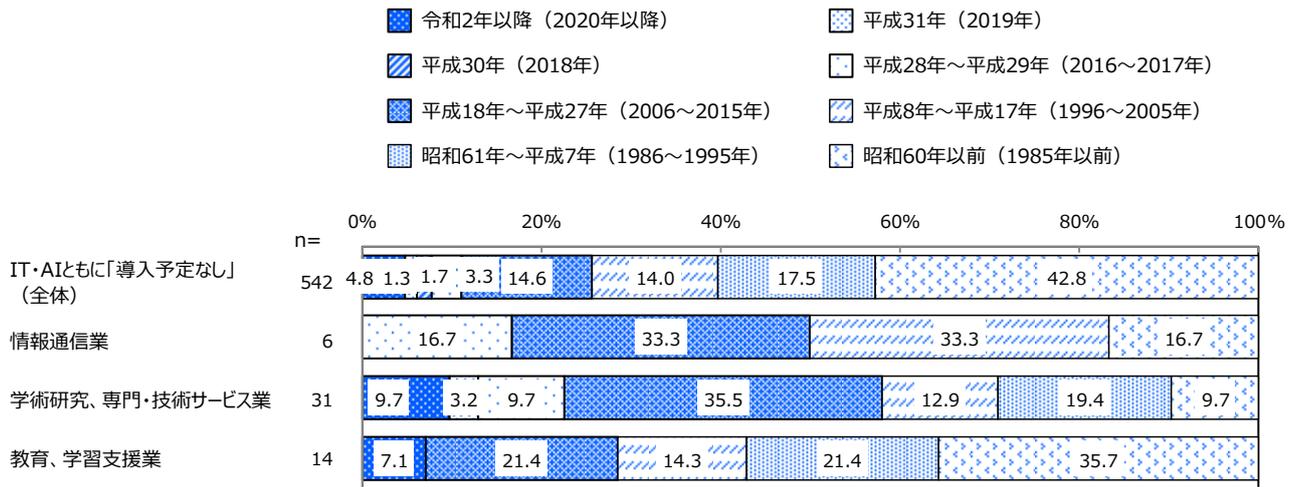


図 49 (設立年別の導入状況)

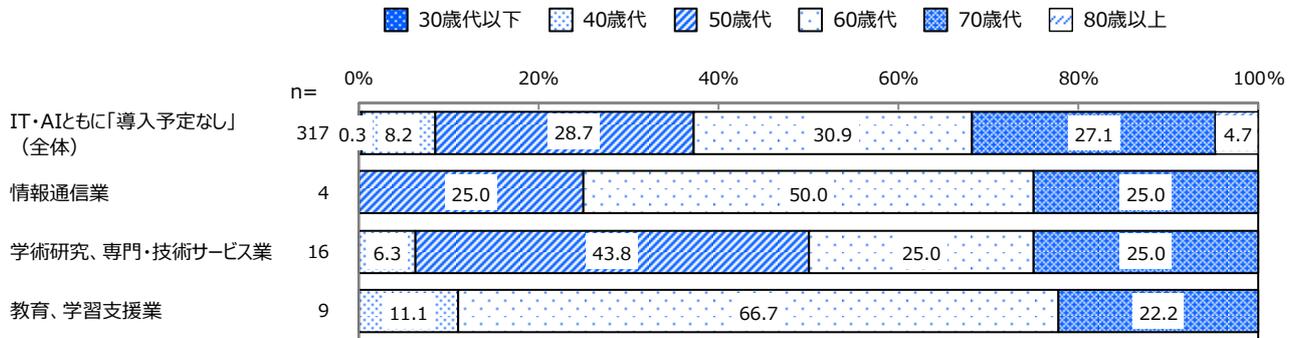


図 50 (代表者の年代別の導入状況)

(3) 業務部門別の導入状況

ITとAIの業務分野別導入率を比較すると、いずれも「総務・管理部門」が最多であり、次いで「営業・販売・サービス・アフターサービス部門」、「経営・企画部門」の順となっている。

このように導入が進む分野が共通しており、両者の傾向に大きな差がみられない要因としては、AIが独立した新規ツールとしてではなく、既存ITの高度化や機能拡張として導入されている側面があると推察される。

一方で、成果の評価については、「製造・生産」や「総務・管理」ではITが、「経営・企画」ではAIがそれぞれ高い評価を得るなど、部門の特性や業務目的に応じてツールごとの優位性に差異が生じている可能性が考えられる。

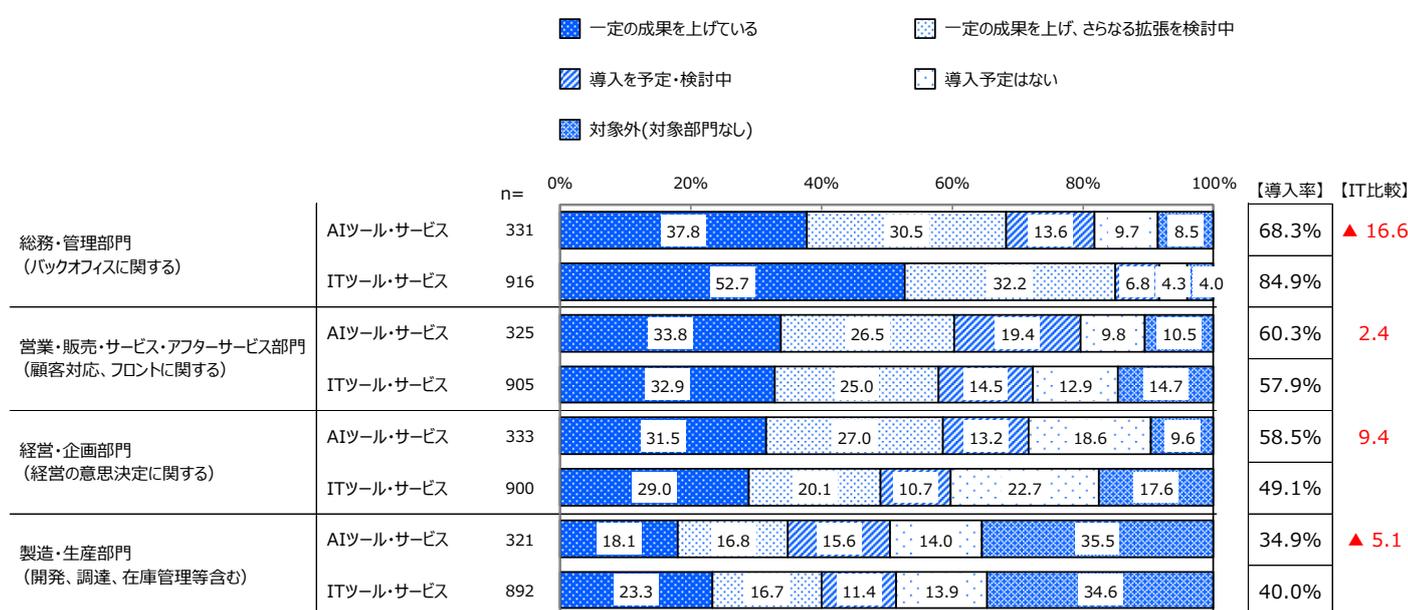


図 51 (業務部門別の導入状況)

2. AIの導入目的

(1) 企業属性別の導入目的

企業規模別の導入目的は小規模・中規模企業ともに「業務効率化／作業時間の短縮」「品質向上」「人手不足対応」が上位項目となった。業種別でみると、情報通信業、卸売業、教育、学習支援業で「品質向上」の割合が高くなっている。

また、従業員数別では31人～50人規模で「エラー・ミスの軽減」、51人～100人規模で「付加価値創出」の割合が高い結果となった。

上段: 件数 下段: %	全体	業務効率化 ／ 作業時間の 短縮	品質向上	人手不足対 応	付加価値創 出	エラー・ミス の軽減	売上拡大・顧 客獲得	コスト削減	その他
全 体	331 -	288 87.0	107 32.3	105 31.7	81 24.5	80 24.2	73 22.1	49 14.8	9 2.7
企業規模									
小規模	132 -	112 84.8	47 35.6	38 28.8	36 27.3	27 20.5	32 24.2	14 10.6	4 3.0
中規模	199 -	176 88.4	60 30.2	67 33.7	45 22.6	53 26.6	41 20.6	35 17.6	5 2.5
業種									
建設業	38 -	34 89.5	12 31.6	12 31.6	11 28.9	11 28.9	8 21.1	5 13.2	2 5.3
製造業	31 -	28 90.3	11 35.5	7 22.6	7 22.6	10 32.3	6 19.4	4 12.9	2 6.5
情報通信業	18 -	17 94.4	8 44.4	4 22.2	7 38.9	5 27.8	2 11.1	4 22.2	1 5.6
運輸業、郵便業	3 -	3 100.0	-	2 66.7	-	1 33.3	-	1 33.3	-
卸売業	19 -	18 94.7	9 47.4	5 26.3	5 26.3	5 26.3	2 10.5	5 26.3	-
小売業	50 -	43 86.0	7 14.0	15 30.0	10 20.0	12 24.0	11 22.0	7 14.0	-
不動産業、物品賃貸業	28 -	23 82.1	11 39.3	7 25.0	7 25.0	6 21.4	9 32.1	4 14.3	2 7.1
学術研究、専門・技術サービス業	49 -	40 81.6	18 36.7	19 38.8	11 22.4	9 18.4	8 16.3	7 14.3	1 2.0
宿泊業、飲食サービス業	30 -	27 90.0	6 20.0	13 43.3	4 13.3	5 16.7	7 23.3	-	1 3.3
生活関連サービス業、娯楽業	32 -	27 84.4	12 37.5	9 28.1	9 28.1	6 18.8	9 28.1	5 15.6	-
教育、学習支援業	18 -	15 83.3	8 44.4	5 27.8	8 44.4	4 22.2	6 33.3	4 22.2	-
その他	15 -	13 86.7	5 33.3	7 46.7	2 13.3	6 40.0	5 33.3	3 20.0	-
従業員数									
30人以下	243 -	211 86.8	87 35.8	80 32.9	62 25.5	53 21.8	59 24.3	33 13.6	6 2.5
31人～50人	37 -	30 81.1	11 29.7	10 27.0	7 18.9	13 35.1	5 13.5	7 18.9	3 8.1
51人～100人	21 -	20 95.2	5 23.8	4 19.0	8 38.1	5 23.8	5 23.8	3 14.3	-
101人以上	21 -	20 95.2	1 4.8	7 33.3	1 4.8	5 23.8	3 14.3	3 14.3	-

全体%との差を示す。

-10% -5% +5% +10%

表3 (企業属性別の導入目的)

売上高別でみると、10億円超の企業では「品質向上」の割合が他の属性に比べて低い結果となった。また、直近3年間の売上推移別でみると、増収傾向の企業と減収傾向の企業の差が大きい項目は「品質向上」と「人手不足対応」であり、ともに増収傾向の企業が減収傾向の企業を約12ポイント上回る結果となっている。一方で直近の営業利益別では「品質向上」において、赤字企業が黒字企業を約8ポイント上回る結果となった。これらの結果から、AIの導入目的には売上規模や業績動向により異なる傾向があることがうかがえる。特に「品質向上」については、直近3年間に増収傾向にある企業において重視される傾向が示されている。

上段: 件数 下段: %	全体	業務効率化 ／作業時間 の短縮	品質向上	人手不足対 応	付加価値創 出	エラー・ミス の軽減	売上拡大・顧 客獲得	コスト削減	その他	
全 体	331 -	288 87.0	107 32.3	105 31.7	81 24.5	80 24.2	73 22.1	49 14.8	9 2.7	
売上高	1,000万円以下	33 -	27 81.8	11 33.3	11 33.3	9 27.3	6 18.2	6 18.2	5 15.2	- -
	1,000万円超～3,000万円以下	32 -	24 75.0	10 31.3	10 31.3	10 31.3	5 15.6	8 25.0	5 15.6	1 3.1
	3,000万円超～5,000万円以下	21 -	20 95.2	11 52.4	6 28.6	4 19.0	9 42.9	8 38.1	4 19.0	- -
	5,000万円超～1億円以下	29 -	25 86.2	10 34.5	7 24.1	7 24.1	6 20.7	6 20.7	4 13.8	2 6.9
	1億円超～10億円以下	131 -	113 86.3	47 35.9	50 38.2	31 23.7	37 28.2	31 23.7	19 14.5	5 3.8
	10億円超	72 -	67 93.1	13 18.1	18 25.0	17 23.6	14 19.4	13 18.1	11 15.3	1 1.4
	直近3年間の 売上推移	増収傾向	127 -	116 91.3	49 38.6	45 35.4	39 30.7	31 24.4	33 26.0	19 15.0
横ばい		131 -	109 83.2	38 29.0	42 32.1	26 19.8	32 24.4	24 18.3	19 14.5	6 4.6
減収傾向		72 -	62 86.1	19 26.4	17 23.6	15 20.8	16 22.2	15 20.8	10 13.9	1 1.4
営業利益 の	黒字	169 -	150 88.8	49 29.0	56 33.1	39 23.1	37 21.9	37 21.9	25 14.8	6 3.6
	おおむねプラスマイナスゼロ	84 -	73 86.9	29 34.5	27 32.1	20 23.8	24 28.6	15 17.9	14 16.7	3 3.6
	赤字	76 -	63 82.9	28 36.8	21 27.6	21 27.6	18 23.7	19 25.0	8 10.5	- -

全体%との差を示す。

-10% -5% +5% +10%

表4 (売上高等別の導入目的)

3. AIの導入効果

(1) 企業属性別の導入効果

企業規模別の導入効果は小規模・中規模企業ともに「業務効率化／作業時間の短縮」「人手不足対応」「品質向上」が上位項目となった。また、小規模企業では「付加価値創出」が29.0%と、中規模企業に比べて約11ポイント上回る結果となった。業種別でみると、卸売業と学術研究、専門・技術サービス業では「品質向上」、情報通信業と不動産業、物品質貸業では「付加価値創出」がそれぞれ高くなっている。

上段: 件数 下段: %		全体	業務効率化 ／ 作業時間の 短縮	人手不足対 応	品質向上	付加価値創 出	エラー・ミス の軽減	売上拡大・顧 客獲得	コスト削減	その他
全 体		327 -	272 83.2	111 33.9	100 30.6	73 22.3	70 21.4	57 17.4	43 13.1	10 3.1
企 業 規 模	小規模	131 -	104 79.4	40 30.5	45 34.4	38 29.0	26 19.8	22 16.8	14 10.7	4 3.1
	中規模	196 -	168 85.7	71 36.2	55 28.1	35 17.9	44 22.4	35 17.9	29 14.8	6 3.1
業 種	建設業	38 -	30 78.9	10 26.3	13 34.2	8 21.1	9 23.7	3 7.9	5 13.2	4 10.5
	製造業	30 -	26 86.7	9 30.0	9 30.0	8 26.7	10 33.3	6 20.0	3 10.0	1 3.3
	情報通信業	18 -	15 83.3	9 50.0	6 33.3	7 38.9	3 16.7	3 16.7	1 5.6	1 5.6
	運輸業、郵便業	3 -	3 100.0	1 33.3	-	-	-	-	-	-
	卸売業	20 -	18 90.0	6 30.0	9 45.0	5 25.0	4 20.0	2 10.0	2 10.0	1 5.0
	小売業	50 -	45 90.0	15 30.0	8 16.0	6 12.0	9 18.0	8 16.0	10 20.0	1 2.0
	不動産業、物品質貸業	27 -	22 81.5	7 25.9	10 37.0	9 33.3	5 18.5	8 29.6	4 14.8	1 3.7
	学術研究、専門・技術サービス業	47 -	36 76.6	18 38.3	20 42.6	11 23.4	11 23.4	5 10.6	9 19.1	-
	宿泊業、飲食サービス業	29 -	25 86.2	12 41.4	7 24.1	5 17.2	3 10.3	4 13.8	3 10.3	1 3.4
	生活関連サービス業、娯楽業	32 -	25 78.1	9 28.1	10 31.3	8 25.0	8 25.0	10 31.3	3 9.4	-
	教育、学習支援業	18 -	15 83.3	7 38.9	2 11.1	5 27.8	3 16.7	5 27.8	1 5.6	-
	その他	15 -	12 80.0	8 53.3	6 40.0	1 6.7	4 26.7	3 20.0	2 13.3	-
	従 業 員 数	30人以下	241 -	198 82.2	83 34.4	78 32.4	57 23.7	47 19.5	45 18.7	29 12.0
31人～50人		37 -	31 83.8	15 40.5	12 32.4	8 21.6	12 32.4	7 18.9	7 18.9	1 2.7
51人～100人		20 -	17 85.0	4 20.0	4 20.0	5 25.0	5 25.0	2 10.0	1 5.0	2 10.0
101人以上		20 -	19 95.0	5 25.0	3 15.0	-	5 25.0	2 10.0	2 10.0	-

全体%との差を示す。
-10% -5% +5% +10%

表 5 (企業属性別の導入効果)

売上高別では 3,000 万円超～5,000 万円以下の企業で「エラー・ミス軽減」が 3 割を超えて他の属性に比べて高くなっている。また、直近 3 年間の売上推移別でみると、増収傾向の企業と減収傾向の企業の差が大きい項目は「品質向上」であり、増収傾向の企業が減収傾向の企業を約 14 ポイント上回る結果となっている。直近の営業利益別においても「品質向上」は黒字企業が赤字企業を約 9 ポイント上回る結果となった。

上段: 件数 下段: %	全体	業務効率化 ／作業時間 の短縮	人手不足対 応	品質向上	付加価値創 出	エラー・ミス の軽減	売上拡大・顧 客獲得	コスト削減	その他
全 体	327 -	272 83.2	111 33.9	100 30.6	73 22.3	70 21.4	57 17.4	43 13.1	10 3.1
売 上 高	1,000万円以下	32 -	28 87.5	11 34.4	7 21.9	10 31.3	4 12.5	6 18.8	3 9.4
	1,000万円超～3,000万円以下	32 -	21 65.6	10 31.3	11 34.4	8 25.0	7 21.9	6 18.8	6 18.8
	3,000万円超～5,000万円以下	21 -	16 76.2	8 38.1	7 33.3	4 19.0	7 33.3	3 14.3	2 9.5
	5,000万円超～1億円以下	29 -	23 79.3	10 34.5	10 34.5	9 31.0	4 13.8	5 17.2	1 3.4
	1億円超～10億円以下	130 -	112 86.2	51 39.2	43 33.1	23 17.7	32 24.6	25 19.2	22 16.9
	10億円超	70 -	60 85.7	17 24.3	16 22.9	15 21.4	13 18.6	10 14.3	8 11.4
	直 売 上 3 推 移 間 の	増収傾向	125 -	107 85.6	46 36.8	44 35.2	36 28.8	28 22.4	29 23.2
横ばい	128 -	108 84.4	41 32.0	40 31.3	21 16.4	26 20.3	13 10.2	15 11.7	
減収傾向	72 -	56 77.8	23 31.9	15 20.8	16 22.2	15 20.8	15 20.8	11 15.3	
営 業 利 益	黒字	166 -	143 86.1	55 33.1	54 32.5	33 19.9	38 22.9	31 18.7	21 12.7
	おおむねプラスマイナスゼロ	83 -	67 80.7	30 36.1	26 31.3	19 22.9	18 21.7	9 10.8	12 14.5
	赤字	76 -	60 78.9	24 31.6	18 23.7	21 27.6	14 18.4	17 22.4	9 11.8

全体%との差を示す。

-10% -5% +5% +10%

表 6 (売上高等別の導入効果)

4. 導入における阻害要因

(1) IT 導入状況別の阻害要因

IT の導入状況と阻害要因の関係について、導入状況に関わらず「導入にあたっての高コスト」「社内の IT 人材不足」「社内の IT ノウハウ不足」が阻害要因の上位項目として挙げられている。全社的に導入している企業では、この他に「社内の検討・承認に時間がかかる」「ベンダーとの調整に時間がかかる」「従業員の抵抗感」「セキュリティ・情報漏洩の懸念」の割合が全体より高い結果となった。また、一部の業務で導入している企業においては「導入の必要性や効果が不透明」が21.1%と全社的に導入している企業に比べて高くなっており、部分的な導入段階での効果が見えにくいことが限定的な活用にとどまる一因となり、結果として全社的な導入が進まない背景の一つとして考えられる。

一方で導入予定がない企業では「導入の必要性や効果が不透明」「現状で満足しており、導入の必要性を感じない／認められない」の割合が全体より高く、また、導入を予定・検討している企業では特に「社内の IT 人材不足」「社内の IT ノウハウ不足」の割合が高い結果となった。

この結果から導入予定がない企業へは導入効果や成功事例の周知、検討中の企業へはノウハウや人材リソースの確保方法を周知するなどの支援が考えられる。

上段:件数 下段:%		全体	導入にあたっての高コスト	社内の検討・承認に時間がかかる	社内のIT人材不足	社内のITノウハウ不足	ベンダーとの調整に時間がかかる	従業員の抵抗感	セキュリティ・情報漏洩の懸念
全体		1,663	872	183	636	692	104	255	358
		-	52.4	11.0	38.2	41.6	6.3	15.3	21.5
導入状況 (①IT)	全社的に導入している	304	200	59	133	120	35	71	95
		-	65.8	19.4	43.8	39.5	11.5	23.4	31.3
	一部の業務で導入している	616	373	75	270	298	43	125	141
		-	60.6	12.2	43.8	48.4	7.0	20.3	22.9
	導入を予定・検討中	160	96	15	79	87	9	24	38
	-	60.0	9.4	49.4	54.4	5.6	15.0	23.8	
導入予定はない	579	203	34	154	187	17	35	84	
	-	35.1	5.9	26.6	32.3	2.9	6.0	14.5	

上段:件数 下段:%		成功事例・活用事例の不足	製品情報の不足	導入の必要性や効果が不透明	適切なサービスが見つからない	現状で満足しており、導入の必要性を感じない／認められない	その他	特になし
全体		153	153	402	278	317	24	166
		9.2	9.2	24.2	16.7	19.1	1.4	10.0
導入状況 (①IT)	全社的に導入している	39	32	47	39	17	1	21
		12.8	10.5	15.5	12.8	5.6	0.3	6.9
	一部の業務で導入している	58	58	130	95	60	4	50
		9.4	9.4	21.1	15.4	9.7	0.6	8.1
	導入を予定・検討中	22	21	40	28	12	3	7
	13.8	13.1	25.0	17.5	7.5	1.9	4.4	
導入予定はない	34	42	185	116	227	16	85	
	5.9	7.3	32.0	20.0	39.2	2.8	14.7	

全体%との差を示す。

-10% -5% +5% +10%

表 7 (IT 導入状況別の阻害要因)

(2) AI 導入状況別の阻害要因

AI の導入状況と阻害要因の関係について、導入状況に関わらず「導入にあたっての高コスト」「社内の AI 人材不足」「社内の AI ノウハウ不足」が阻害要因の上位項目として挙げられている。これら 3 項目については、導入を予定・検討している企業において 5～6 割と、特に高い傾向がみられる。

全社的に導入している企業では、この他に「セキュリティ・情報漏洩の懸念」の割合が全体より高い結果となった。また、一部の業務で導入している企業においても「セキュリティ・情報漏洩の懸念」が 22.0%と全体より高い結果となった。自由回答では知財面やハルシネーション（もっともらしい嘘）への不安、回答精度の不足といった技術的リスクに加え、「人によるリテラシーの差」や「現場で教育・指導できる体制の欠如」を指摘する声が散見された。こうしたセキュリティ不安や人材育成面の課題が心理的な障壁となり、全社的な導入・活用へと踏み切る上での妨げとなっている可能性が示唆される。

一方で導入予定がない企業では「現状で満足しており、導入の必要性を感じない／認められない」の割合が全体より高く、また、導入を予定・検討している企業では特に「成功事例・活用事例の不足」の割合が高い結果となった。

この結果から検討中の企業へは導入後の成功事例やノウハウ、人材リソースの確保方法を周知するなどの支援が考えられる。

上段:件数 下段:%		全体	導入にあつての高コスト	社内の検討・承認に時間がかかる	社内のAI人材不足	社内のAIノウハウ不足	ベンダーとの調整に時間がかかる	従業員の抵抗感	セキュリティ・情報漏洩の懸念
全体		1,636	767 46.9	154 9.4	635 38.8	687 42.0	62 3.8	195 11.9	286 17.5
導入状況 (② AI)	全社的に導入している	57	26 45.6	5 8.8	19 33.3	17 29.8	3 5.3	9 15.8	17 29.8
	一部の業務で導入している	273	131 48.0	33 12.1	126 46.2	129 47.3	12 4.4	40 14.7	60 22.0
	導入を予定・検討中	300	183 61.0	39 13.0	161 53.7	178 59.3	17 5.7	45 15.0	66 22.0
	導入予定はない	986	417 42.3	77 7.8	323 32.8	358 36.3	30 3.0	99 10.0	139 14.1

上段:件数 下段:%		成功事例・活用事例の不足	製品情報の不足	導入の必要性や効果の不透明	適切なサービスが見つからない	現状で満足しており、導入の必要性を感じない／認められない	その他	特になし
全体		207 12.7	205 12.5	394 24.1	313 19.1	296 18.1	17 1.0	192 11.7
導入状況 (② AI)	全社的に導入している	8 14.0	6 10.5	7 12.3	6 10.5	1 1.8	1 1.8	7 12.3
	一部の業務で導入している	37 13.6	35 12.8	35 12.8	34 12.5	8 2.9	6 2.2	29 10.6
	導入を予定・検討中	62 20.7	51 17.0	73 24.3	56 18.7	12 4.0	3 1.0	16 5.3
	導入予定はない	99 10.0	112 11.4	279 28.3	216 21.9	273 27.7	7 0.7	132 13.4

全体%との差を示す。
-10% -5% +5% +10%

表 8 (AI 導入状況別の阻害要因)

(3) 導入の必要性を感じない企業について

AI および IT の導入予定はなく、かつ「現状で満足しており、導入の必要性を感じない／認められない」と回答した企業の属性を分析すると、小規模な事業形態と事業歴の長い企業という傾向が共通して浮かび上がる。

まず規模の側面では、当該層の 9 割以上が従業員 30 人以下、資本金 5,000 万円以下である。売上高も 3,000 万円以下がボリュームゾーンの一つとなっており、現在の事業規模においてはデジタル化による投資対効果を見出しにくい実態が推察される。自由回答でも「導入するほどの会社規模ではない」「親会社の設備を利用できる」という意見がみられ、自社単独で投資する必然性が低い状況が考えられる。また、業種別では、現場作業や対面業務の比重が高い小売業や建設業で「不要」とする回答が目立った。

次に経営基盤では、設立から 40 年以上（昭和 60 年以前設立）の企業が 4 割以上を占め、代表者の約 6 割以上が 60 代以上となっている。こうした層では、長年の実績を通じて現行の経営手法や業務プロセスが既に確立されており、あえてデジタル技術を導入・検討せずとも十分に事業が完結していることが、活用への動機を抑制している可能性が考えられる。自由回答でも「代表者の高齢による廃業予定」や「どのようなシステムがあるか把握できていない」という意見もみられ、経営環境の先行きやリテラシーの問題がハードルとなっている側面も示唆される。

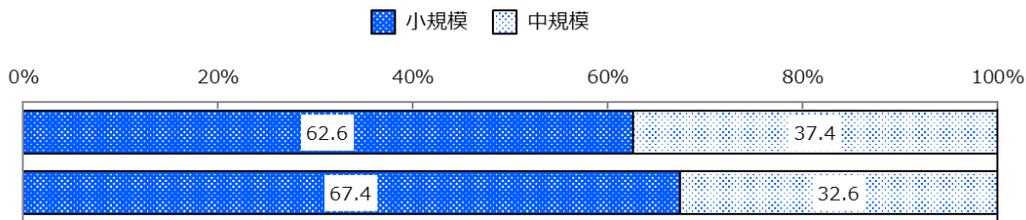


図 52 (導入の必要性を感じない企業-企業規模)

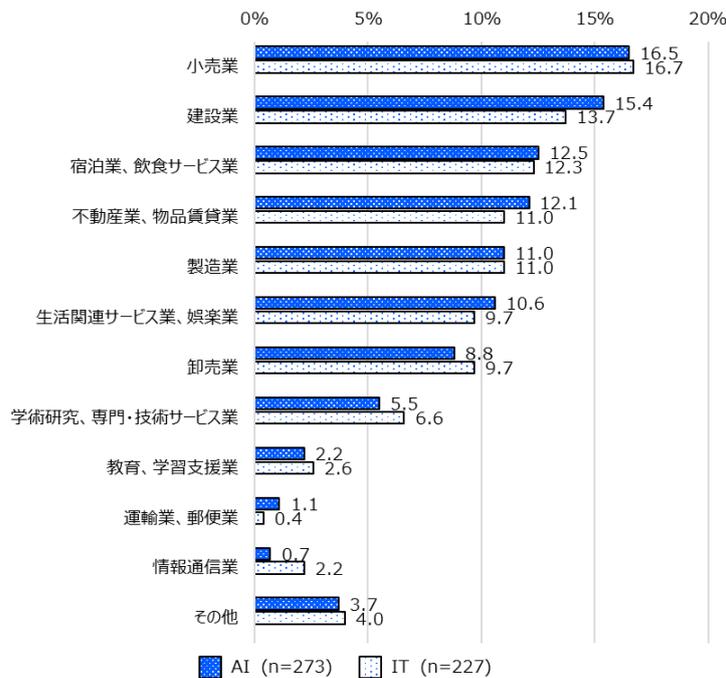


図 53 (導入の必要性を感じない企業-業種)

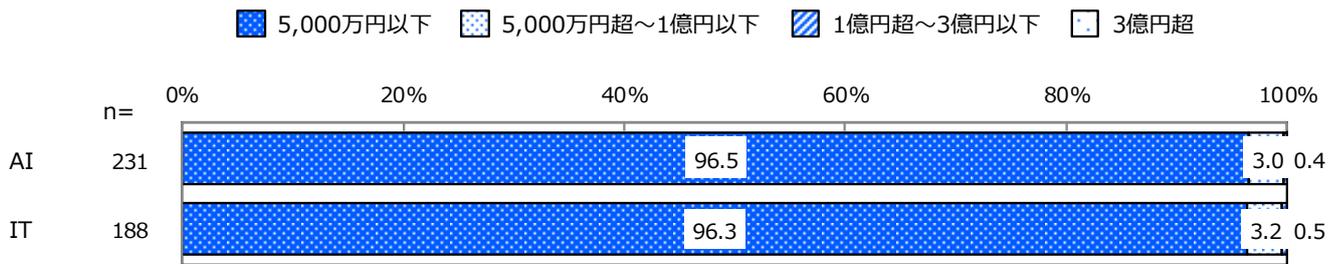


図 54 (導入の必要性を感じない企業-資本金)

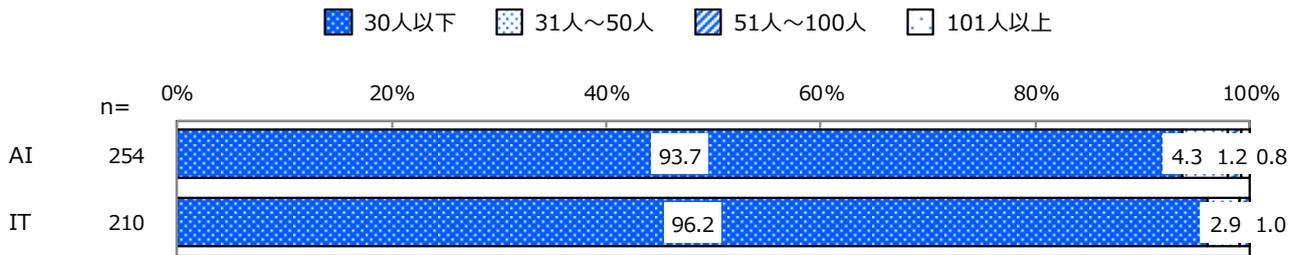


図 55 (導入の必要性を感じない企業-従業員数)

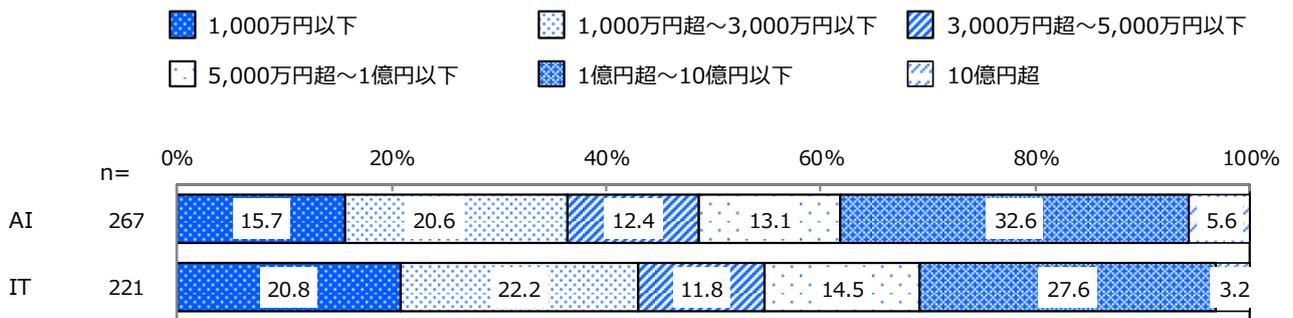


図 56 (導入の必要性を感じない企業-売上高)

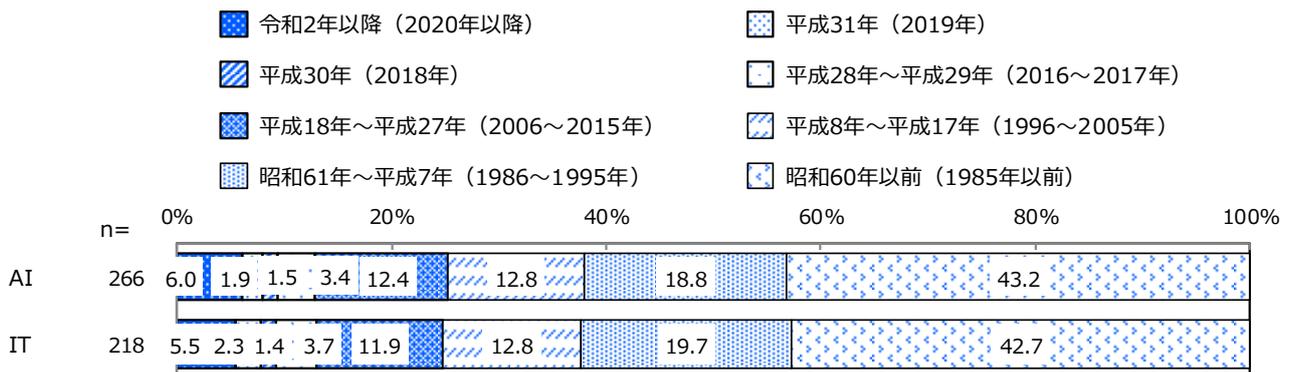


図 57 (導入の必要性を感じない企業-設立年)

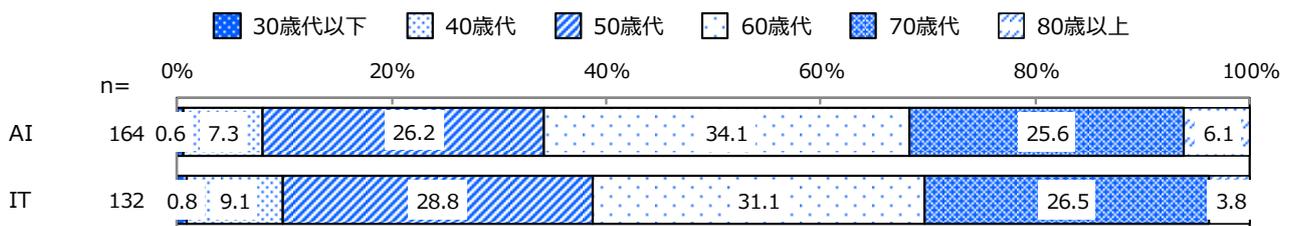


図 58 (導入の必要性を感じない企業-代表者の年代)

5. 導入後の運用課題

(1) IT 導入状況別の運用課題

IT の導入状況と運用課題の関係について、すべての導入状況で「ランニングコストが高い」「運用担当者の負荷が重い」「従業員による活用が進まない」が課題の上位項目として挙げられた。全社的に導入している企業では、この他に「導入製品のアップデート対応への負担」が2割を超えて高く、導入を予定・検討している企業では「セキュリティ対応の負担が大きい」が全体より高い結果となっている。

この結果から導入後のアフターフォローが充実した製品の周知や、運用中の懸念事項を払拭するような情報の周知が必要であると考えられる。

上段:件数 下段:%		全体	ランニングコストが高い	運用担当者の負荷が重い	従業員による活用が進まない	期待していた効果が得られない	導入製品のアップデート対応への負担
全体		1,630	778	540	469	218	271
		-	47.7	33.1	28.8	13.4	16.6
導入状況 (①IT)	全社的に導入している	300	170	110	86	31	65
		-	56.7	36.7	28.7	10.3	21.7
	一部の業務で導入している	610	322	221	198	73	113
		-	52.8	36.2	32.5	12.0	18.5
導入を予定・検討中		157	88	64	53	27	23
		-	56.1	40.8	33.8	17.2	14.6
導入予定はない		560	197	145	132	87	70
		-	35.2	25.9	23.6	15.5	12.5

上段:件数 下段:%		導入製品の仕様変更対応への負担	ベンダーのサポートが不十分	セキュリティ対応の負担が大きい	監査負担が大きい	その他	特になし
全体		251	106	251	75	31	399
		15.4	6.5	15.4	4.6	1.9	24.5
導入状況 (①IT)	全社的に導入している	54	29	53	16	2	46
		18.0	9.7	17.7	5.3	0.7	15.3
	一部の業務で導入している	99	48	90	19	10	107
		16.2	7.9	14.8	3.1	1.6	17.5
導入を予定・検討中		29	9	32	6	6	19
		18.5	5.7	20.4	3.8	3.8	12.1
導入予定はない		69	20	76	34	13	225
		12.3	3.6	13.6	6.1	2.3	40.2

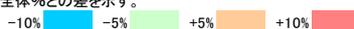
全体%との差を示す。


表9 (IT 導入状況別の運用課題)

(2) AI 導入状況別の運用課題

AI の導入状況と運用課題の関係について、すべての導入状況で「ランニングコストが高い」「運用担当者の負荷が重い」「従業員による活用が進まない」が課題の上位項目として挙げられ、特に全社的に導入している企業では「従業員による活用が進まない」、導入を予定・検討している企業では「ランニングコストが高い」が高い結果となっている。なお、IT と比較しても上位項目に違いはみられなかった。

一方で全社的に導入済みの企業において「従業員による活用が進まない」との回答が 40.4% となっており、IT に比べて 10 ポイント以上高い。また、導入状況に関わらず自由回答では「利用者のスキルによるばらつき」や「設定の属人化」、「継続更新に対応できる人材の不在」といった運用体制が具体的な課題として挙げられている。AI 一般に一律のマニュアルで完結しやすい IT と異なり、利用者の指示（プロンプト等）次第で精度が変化する特性を持ち、利用者のスキルやノウハウに依存する点が強いとされる。こうしたツールの特性が組織全体の活用レベルを左右している実態がうかがえる。

上段:件数 下段:%		全体	ランニングコストが高い	運用担当者の負荷が重い	従業員による活用が進まない	期待していた効果が得られない	導入製品のアップデート対応への負担
全体		1,587	698	462	459	217	206
		-	44.0	29.1	28.9	13.7	13.0
導入状況 (② AI)	全社的に導入している	57	24	13	23	7	6
		-	42.1	22.8	40.4	12.3	10.5
	一部の業務で導入している	272	120	70	98	27	31
		-	44.1	25.7	36.0	9.9	11.4
	導入を予定・検討中	289	163	107	99	46	48
	-	56.4	37.0	34.3	15.9	16.6	
導入予定はない	952	383	268	234	136	117	
	-	40.2	28.2	24.6	14.3	12.3	

上段:件数 下段:%		導入製品の仕様変更対応への負担	ベンダーのサポートが不十分	セキュリティ対応の負担が大きい	監査負担が大きい	その他	特になし
全体		185	75	216	83	37	475
		11.7	4.7	13.6	5.2	2.3	29.9
導入状況 (② AI)	全社的に導入している	6	3	10	3	-	16
		10.5	5.3	17.5	5.3	-	28.1
	一部の業務で導入している	26	17	30	10	7	55
		9.6	6.3	11.0	3.7	2.6	20.2
	導入を予定・検討中	42	21	51	12	7	49
	14.5	7.3	17.6	4.2	2.4	17.0	
導入予定はない	108	34	121	56	23	349	
	11.3	3.6	12.7	5.9	2.4	36.7	

全体%との差を示す。


表 10 (AI 導入状況別の運用課題)

(3) 導入後の運用課題を感じない企業について

AI および IT の導入予定はなく、かつ「導入後の運用課題は特にない」と回答した企業の傾向を、社内理解や情報入手状況に関するクロス集計結果から分析すると、導入に向けた環境整備や情報収集が不足しているために、課題自体が顕在化していない可能性が浮かび上がる。

まず、「運用課題なし」と回答した企業群における社内環境を見ると、①「社内における IT・AI の必要性への理解」について【当てはまる】とした割合は、AI で 20.7%、IT では 7.6%にとどまっている。また、②「従業員の IT リテラシーが高い」についても、AI で 11.3%、IT では 5.5%と極めて低い水準である。

情報入手状況についても同様の傾向にあり、③「適切なベンダーや製品を選定する情報が十分にある」について【当てはまる】としたのは、AI で 12.5%、IT で 7.1%であった。さらに、④「成功事例や活用事例などの情報が十分に入手できている」に関しては、AI で 10.5%と IT で 6.2%といずれも低い数値となっている。

「運用課題あり」と回答した層との比較では、①「社内理解」や②「IT リテラシー」の項目において、AI、IT ともに課題あり層の方がなしの層に比べて【当てはまる】の割合が高い。一方で、情報入手に関する③「ベンダー選定情報」や④「成功事例等の情報入手」については、課題の有無による大きな差がみられない。特に AI においては、【当てはまる】の割合が③で「課題あり (11.8%)」と「課題なし (12.5%)」、④で「課題あり (9.9%)」と「課題なし (10.5%)」と僅差であり、導入検討の有無にかかわらず全体として情報不足の状態にあることがうかがえる。

以上の結果から、「運用課題なし」とする層は、IT・AI の活用に向けた社内理解やリテラシー、情報収集のいずれの側面においても、現状は肯定的には捉えられていない実態がうかがえる。

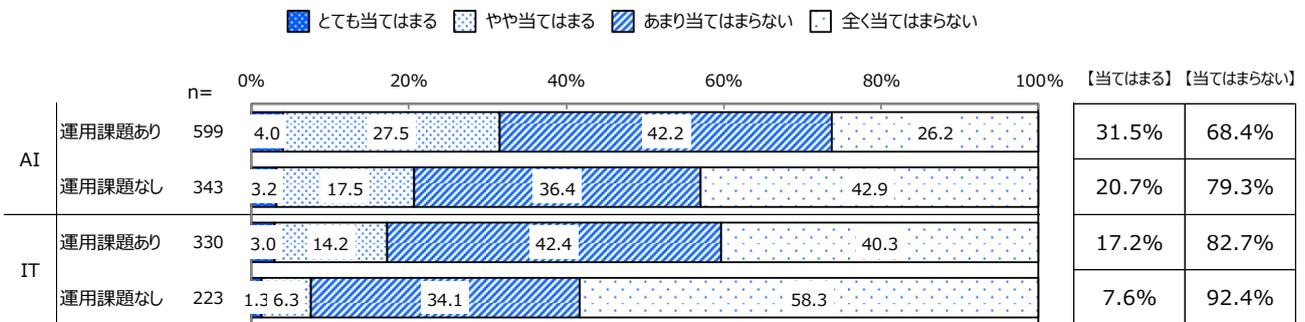


図 59 (運用課題の有無×①社内において IT・AI の必要性への理解がある)

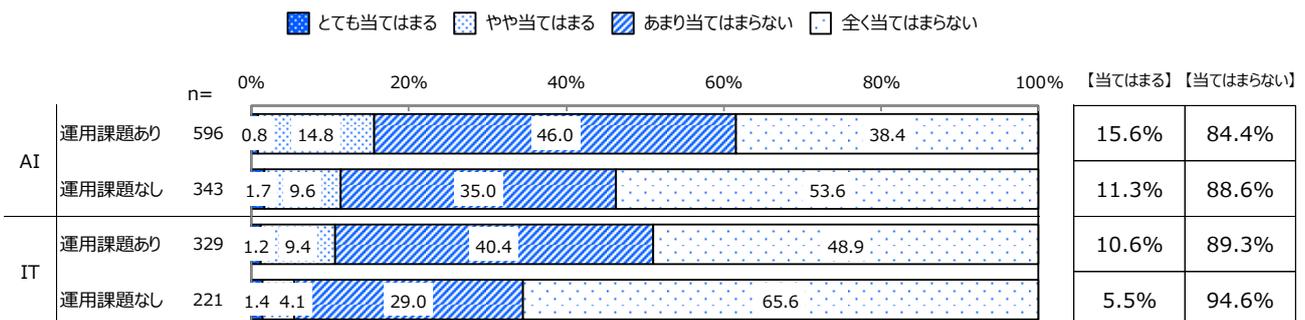


図 60 (運用課題の有無×②従業員の IT リテラシーが高い)

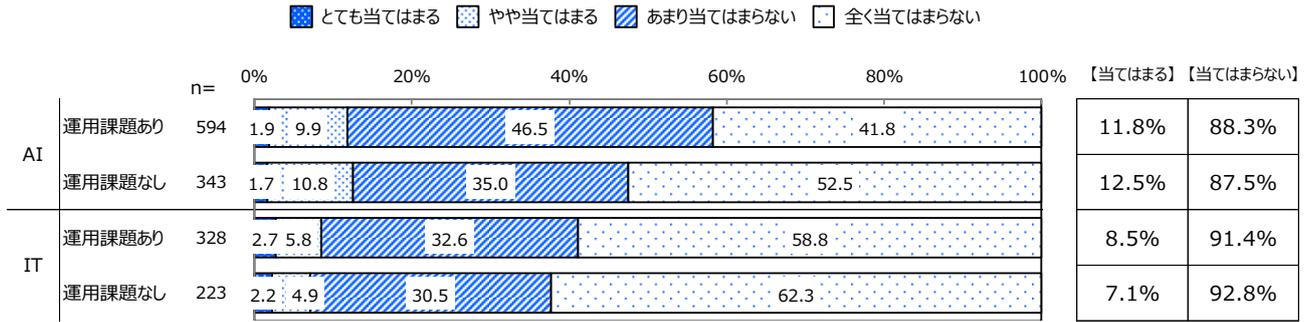


図 61 (運用課題の有無×③適切なベンダーや製品を選定する情報が十分にある)

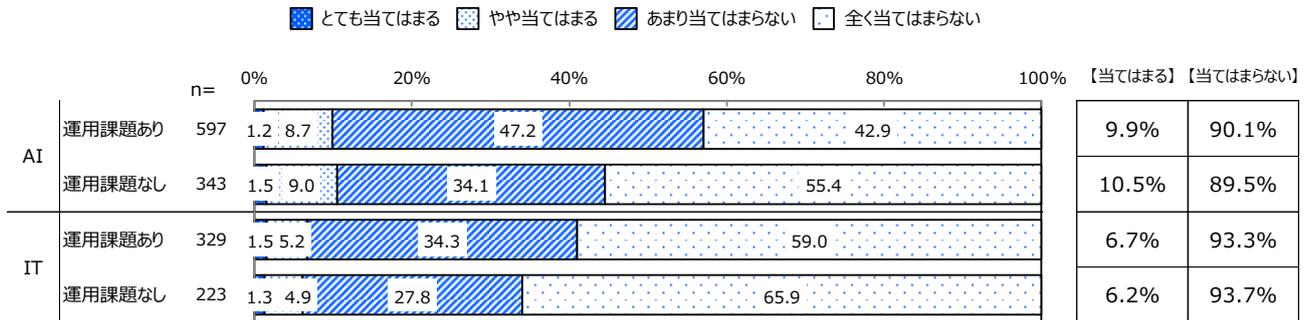


図 62 (運用課題の有無×④成功事例や活用事例などの情報が十分に入手できている)

6. 導入を推進するための支援ニーズ

(1) 業種別の支援ニーズ

業種別に各支援内容の「必要である」と回答した割合をみると、情報通信業では「導入費用の助成」(90.0%)、教育、学習支援業では「従業員向けの教育・研修」(80.0%)が他の業種に比べて高くなっている。前者は、技術的理解はあるものの最新技術への更新コストが障壁となっている可能性があり、後者は、現場スタッフの習熟度がサービス品質に直結する業態であることが背景にあると推察される。

一方で学術研究、専門・技術サービス業では、「専門家の派遣や導入相談」を必要と回答した企業が47.6% (不要が52.4%)にとどまり、全業種で最も低いニーズとなっている。加えて、同業種は「実証実験や試行導入の機会」についても53.6%と全業種で最低水準にある。

自由回答においても、「指定会社からのコンサルティングや経営指導を不要にしてほしい」という意見が挙がっており、自律的に検討・解決できる能力が高いがゆえに、外部による介入を必要としていない実態がうかがえる。むしろ、「手続きの簡素化」や「申請内容の細かいところにこだわりすぎている」など申請手続きに関する不満や制度自体の「情報不足」を指摘する意見が目立つ。

このことから、同業種では専門的なアドバイスよりも、申請手続きの簡略化や要件緩和、周知の徹底といった「制度利用の利便性向上」に向けた対応が求められていることが示唆される。

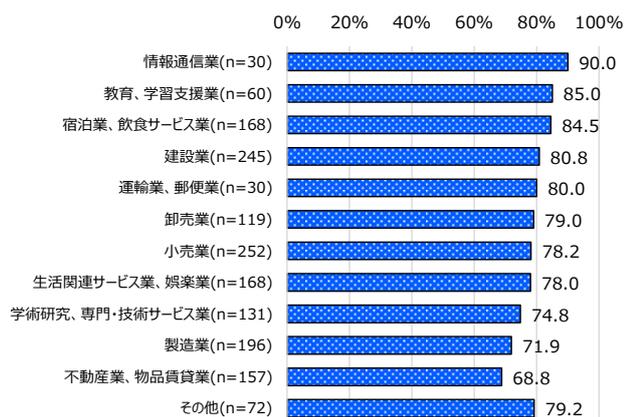


図 63 (業種別①導入費用の助成)

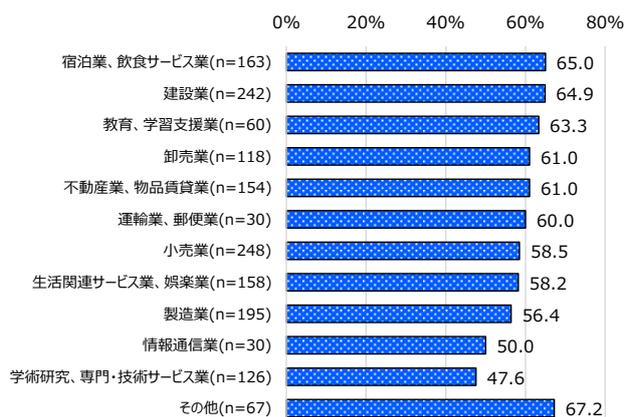


図 64 (業種別②専門家の派遣や導入相談)

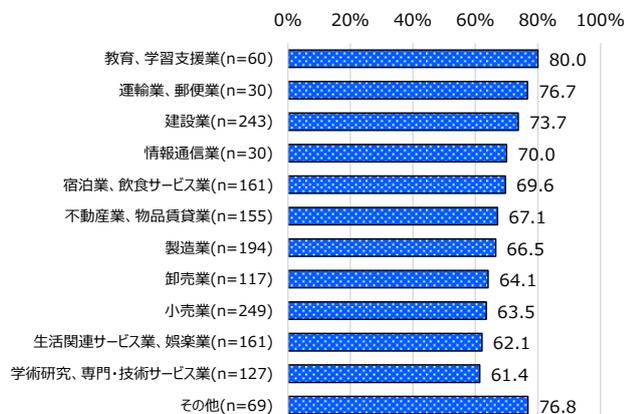


図 65 (業種別③従業員向けの教育・研修)

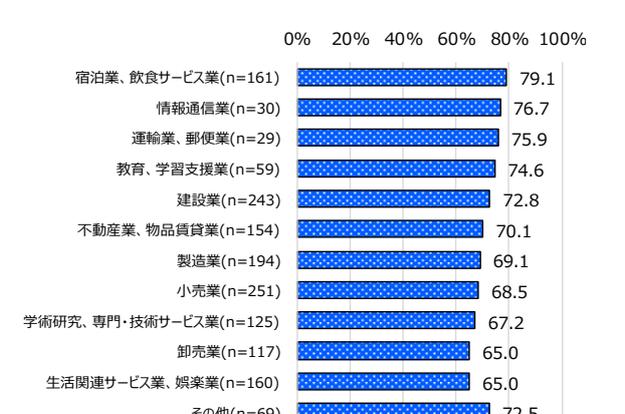


図 66 (業種別④導入事例や活用事例などの情報提供)

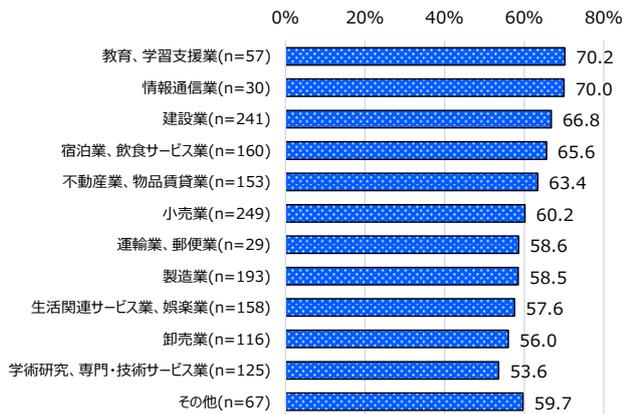


図 67 (業種別⑤実証実験や試行導入の機会)

(2) 支援を必要としない企業について

AI および IT の導入予定はなく、かつ各支援内容において「必要でない」と回答した企業の属性を分析すると、特定の業種や設立年数の長い企業において、支援を必要としない傾向がみられる。

まず業種別にみると、AI と IT で大きな差はなく、小売業、製造業、建設業において、いずれの支援も「不要」とする割合が他業種に比べて高い水準となっている。特に小売業ではすべての支援内容で「不要」とする割合が業種で最多となり、これらの業種では AI・IT とともに支援を必要としない層が一定数存在する結果となった。

次いで設立年別にみると、AI、IT とともに昭和 60 年以前 (1985 年以前) に設立された企業において、全ての支援項目で「不要」とする回答が多い傾向がみられる。設立年が古い企業ほど不要率が高まる傾向がみられ、昭和 60 年以前の企業では、いずれの支援も 4 割前後の企業が「不要」と回答している。一方で平成 28 年以降に設立された企業では、「不要」の割合は 1 割未満にとどまることから設立年次が若い企業ほど公的支援を必要とする実態がうかがえる。

(3) 回答企業のコメントに見る支援の課題

AI・IT の導入予定はなく、いずれかの支援内容で「必要ない」と回答した企業から得た公的支援制度への具体的な要望 (問 18) についてみると、技術的な助言以前に、事務手続きや制度設計の改善を求める声が目立つ結果となった。

分野別にみると、カテゴリー①「制度の申請手続きの簡便化」では、支援申請で資料作成に時間を要した経験から抵抗感を持っているという意見や、少人数企業の管理部門にとって「書類が多く時間がかかる」といった実務負担への懸念が挙げられた。また、②支援対象に係る要件の緩和については、自社が一般的な業界構造とは異なるため利用できる支援策が寡少とする回答、③支援制度の周知・情報提供の充実では、「情報の提供露出を増やしてほしい」、④実務・運用面でのサポートでは「この仕事に必要なかどうか分からない」や「一から個別で教えてほしい」といった意見が挙げられた。

これらの結果から、導入予定がなく支援を不要とする層においては、技術への関心以前に、申請に伴う実務負担の重さや自社業務との関連性の見えにくさが、公的支援を利用する上での心理的なハードルとなっている可能性が考えられる。

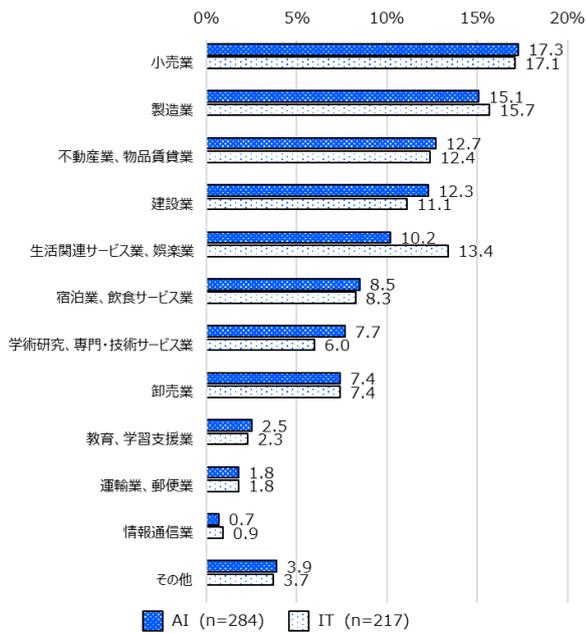


図 68 (業種別①導入費用の助成「不要」)

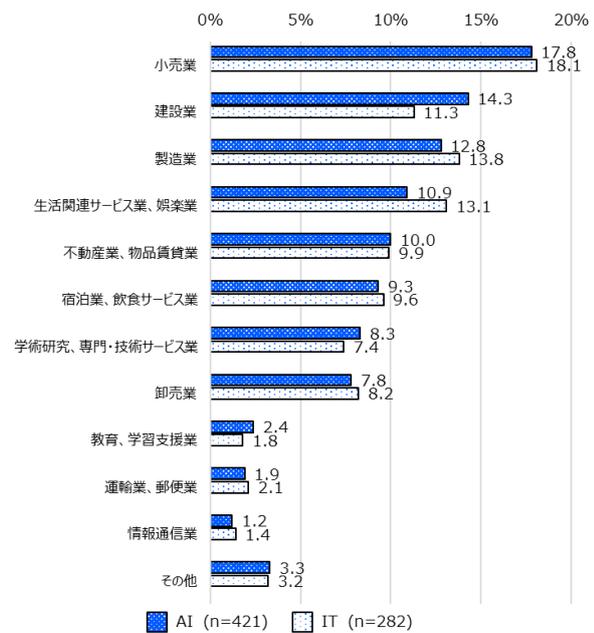


図 69 (業種別②専門家の派遣や導入相談「不要」)

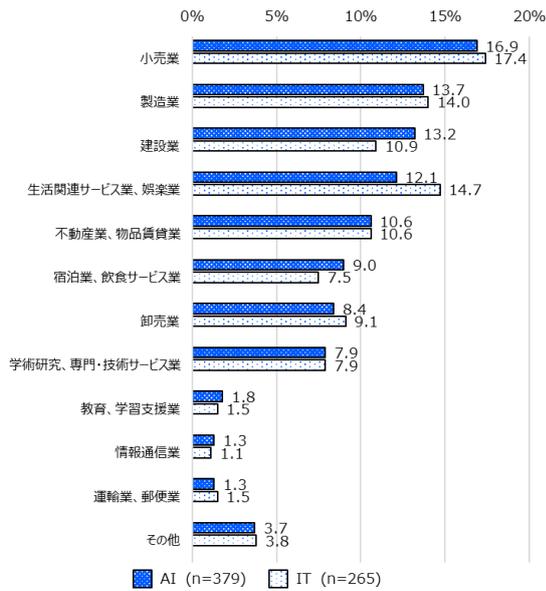


図 70 (業種別③従業員向けの教育・研修「不要」)

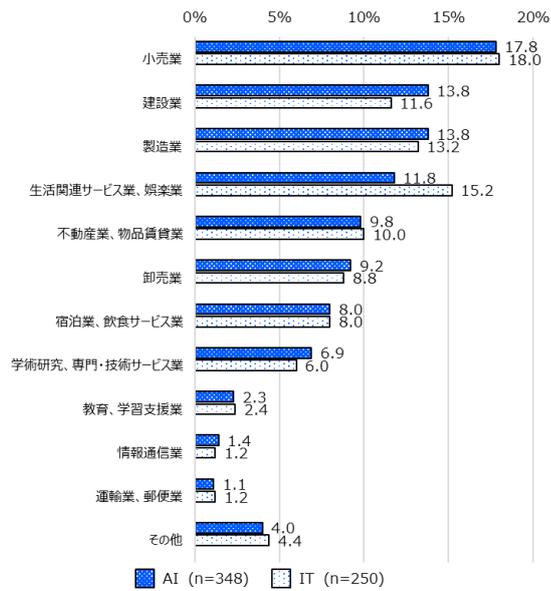


図 71 (業種別④導入事例や活用事例などの情報提供「不要」)

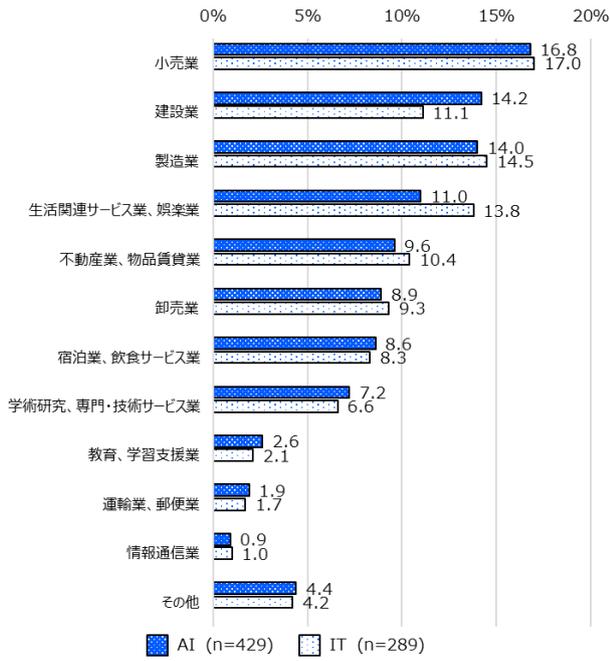


図 72 (業種別⑤実証実験や試行導入の機会「不要」)

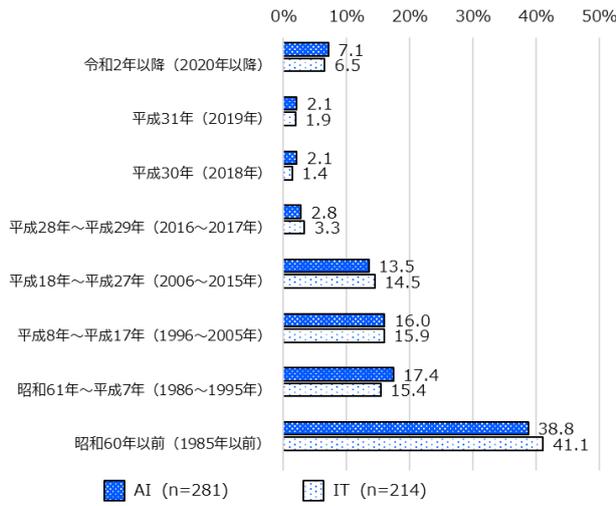


図 73 (設立年別①導入費用の助成「不要」)

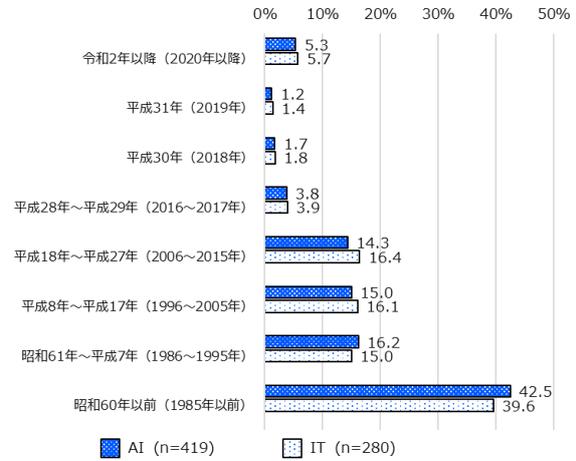


図 74 (設立年別②専門家の派遣や導入相談「不要」)

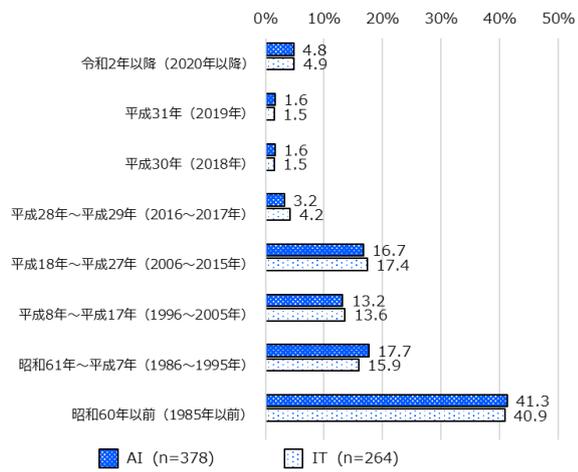


図 75 (設立年別③従業員向けの教育・研修「不要」)

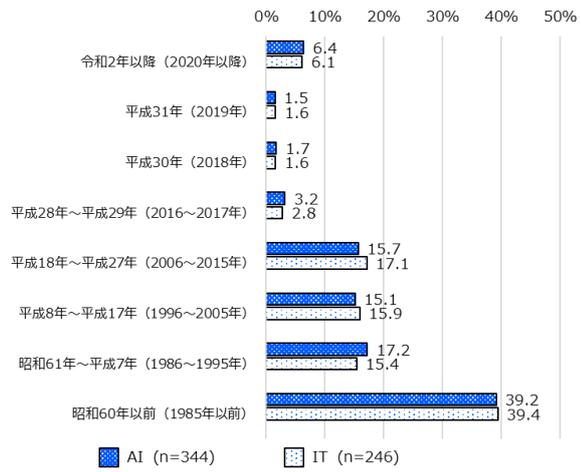


図 76 (設立年別④導入事例や活用事例などの情報提供「不要」)

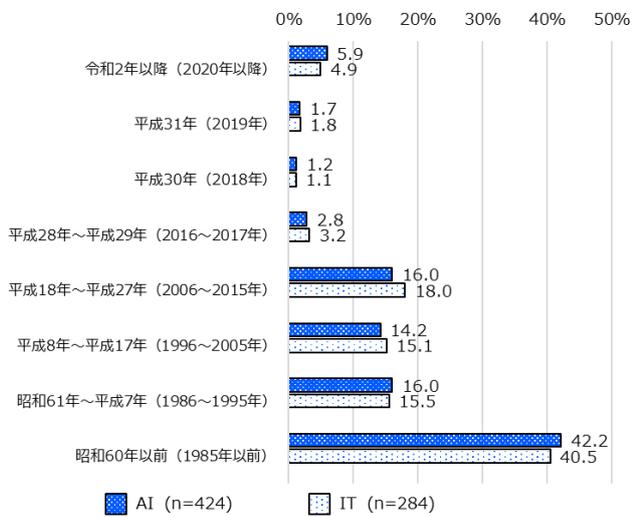


図 77 (設立年別⑤実証実験や試行導入の機会「不要」)

V 総括

1. 仮説検証

本章では、労働力人口の減少に伴う人手不足の深刻化や技術革新による低コスト化が進む中、中小企業の労働生産性向上に向けた情報化戦略の現況を3つの調査仮説に基づき分析・検証する。

(1) 仮説1の検証

1つ目の仮説である「中小企業者にはAIの利活用による労働生産性向上に一定程度の理解と効果がある」は、本調査の結果、おおむね支持されると考えられる。

まず、現段階でのAIの概況をみると、AIの導入率は20.4%となり、導入を予定・検討している企業(18.6%)と合わせると、全体の39.0%がAIの導入に前向きな結果となっている(図13)。また、業種別のAI導入率は「情報通信業」(54.6%)が最も高く、次いで「学術研究、専門・技術サービス業」(36.9%)、「教育、学習支援業」(31.6%)の順で続き、「運輸業、郵便業」(9.7%)が最も低い導入率となった(図45)。

業種によりAIの導入率に差があるものの、AIの導入を検討している企業を含めた導入に前向きな企業は約30%~70%で推移していることから、労働生産性向上の一策としてAIの利活用に一定程度の理解を示していると考えられる(図45)。

次にAIの導入効果をみると、全体では「業務効率化/作業時間の短縮」が83.2%で最も高く、次いで「人手不足対応」(33.9%)、「品質向上」(30.6%)と続いており、AIの導入の結果、「業務効率化/作業時間の短縮」が他の項目に比べて突出して効果があったことが認められた(図23)。

導入効果のうち「付加価値創出」についてITの効果と比較すると、AI(22.3%)がIT(7.4%)を上回っており、「付加価値創出」においては、AIが従来のIT活用より高い評価を得る結果となった(図23)。特に「情報通信業」(38.9%)と「不動産業、物品賃貸業」(33.3%)において他の業種に比べて「付加価値創出」の効果が高い結果となっている(表5)。

以上のことから、業種によりAIの導入率に差はあるものの、導入に前向きな企業が一定数存在し、導入済み企業においては「業務効率化/作業時間の短縮」やITの効果を上回る「付加価値創出」といった効果を得られているため、本仮説は支持されると考えられる。

(2) 仮説2の検証

続いて、2つ目の仮説である「AIの導入は、①企業の成長段階 ②産業・業種 ③現業・管理部門等の業務分野 ④全業務中の手作業比等により普及浸透に濃淡がある」は、本調査の結果、支持されたと考えられる。

まず、企業の成長段階の普及浸透として設立年別にAI導入率をみると、平成31年（2019年）以降に設立した企業では導入率は約40%で最も高く、次いで平成8年（1996年）から平成30年（2018年）の企業が約20%~30%、平成7年（1995年）以前の企業が20%未満の順で続き、おおむね設立年次が若い企業ほどAIの導入が進む結果となっている（図78）。この結果から企業の成長段階によりAIの普及浸透に濃淡があることがわかる。

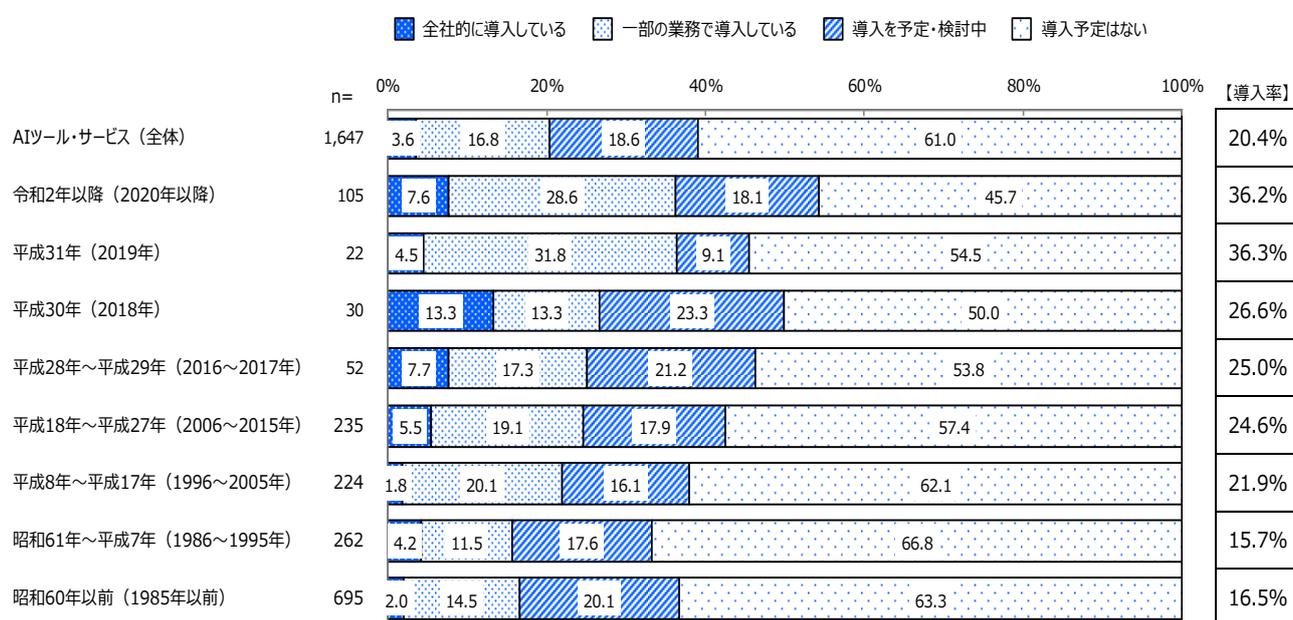


図78 (設立年別の導入状況)

次に業種および業務部門別の導入率をみると、業種別のAI導入率は「情報通信業」(54.6%)が最も高く、次いで「学術研究、専門・技術サービス業」(36.9%)、「教育、学習支援業」(31.6%)の順で続き、「運輸業、郵便業」(9.7%)が最も低い導入率となった（図45）。また、業務分野別のAI導入率は「総務・管理部門」が68.3%で最も高く、次いで「営業・販売・サービス・アフターサービス部門」(60.3%)、「経営・企画部門」(58.5%)、「製造・生産部門」(34.9%)の順となっている（図51）。

なお、ITの部門別導入率と比較すると、「経営・企画部門」においてAI(58.5%)がIT(49.1%)を上回っており、本部門ではAIがITより一定の成果を上げる結果となった（図51）。これらの結果から業種や業務部門によりAIの普及浸透に濃淡がみられたほか、業務部門によってはITに比べてAIがより導入の成果を上げていることがわかった。

続いて、全業務中の「手作業」比率による普及浸透として、業務全体に占める「手作業」比率別に AI の導入状況をみると、業務全体を占める「手作業」の比率が高いほど AI 導入率が低い結果となっており、[大部分が IT 化されている企業] (56.8%) と [ほとんどが手作業である企業] (26.7%) では、約 30 ポイントの差がついた。この結果から全業務中の「手作業」比率により普及浸透に濃淡があることが明らかとなった。

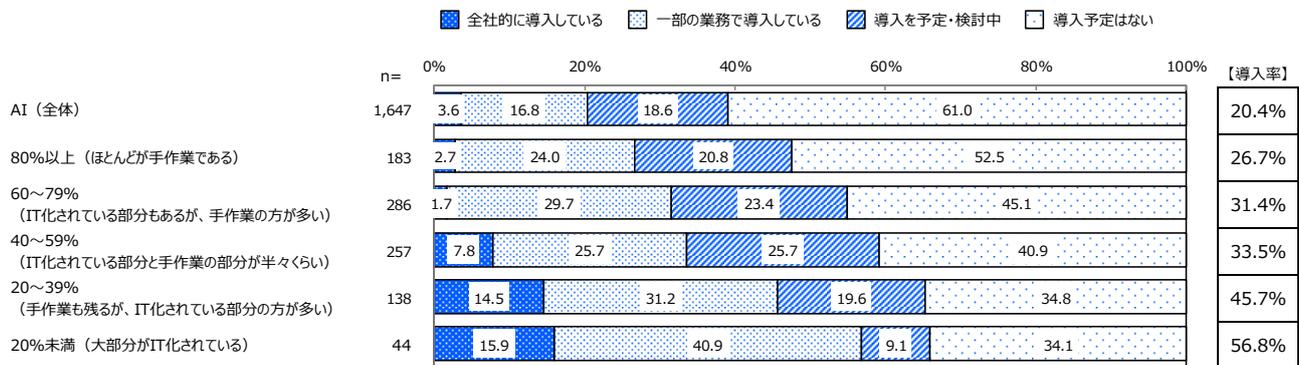


図 79 (「手作業比率」別の導入状況)

次に AI の導入目的をみると、全体の導入目的は「業務効率化／作業時間の短縮」が 87.0% で最も高く、次いで「品質向上」(32.3%)、「人手不足対応」(31.7%) の順となっている (図 15)。

企業の直近 3 年間の売上推移および直近の営業利益別に導入目的をみると、「品質向上」は増収企業 (38.6%) と赤字企業 (36.8%) においてより重視されており、それぞれ減収企業 (26.4%) および黒字企業 (29.0%) に比べて優先度の高い導入目的となっている (表 4)。また、直近の 3 年間の売上推移が増収傾向にある企業ほど「人手不足対応」(増収傾向：35.4%、減収傾向：23.6%) の割合が高い結果となった (表 4)。

以上のことから、AI の導入は企業の成長段階や業種、業務部門および「手作業」比率という 4 つの軸において普及浸透に濃淡があることが明らかとなったほか、経営状況によって AI の導入目的に優先度の違いが確認されたため、本仮説は支持されたと考えられる。

(3) 仮説3の検証

そして、3つ目の仮説である「AI導入を阻む一定程度の障壁が存在し、機構等支援機関の公的支援ニーズが存在する」は、本調査の結果、支持されたと考えられる。

まず、AI導入における阻害要因および運用課題をみると、全体ではコスト面に関する割合（阻害要因「導入にあたっての高コスト」：46.9%、運用課題「ランニングコスト」：44.0%）が最多となっている（図30、図32）。また、AIの導入状況別にみても、導入状況に関わらず「導入にあたっての高コスト」または「ランニングコスト」（いずれも40%~60%程度）が最大の要因・運用課題となっており、特にAIを導入予定・検討中の企業（阻害要因「導入にあたっての高コスト」：61.0%、運用課題「ランニングコスト」：56.4%）ではコストへの懸念が他の導入状況に比べて高く、導入を阻む大きな障壁となっている可能性が考えられる（表8、表10）。

コスト面以外の阻害要因をみると、全体では「社内のAIノウハウ不足」（42.0%）、「社内のAI人材不足」（38.8%）が続く（図30）、全体の運用課題では「運用担当者の負荷が重い」（29.1%）、「従業員による活用が進まない」（28.9%）が続いた（図32）。特に全社的に導入している企業の運用課題では「従業員による活用が進まない」が40.4%に達し、全体結果（28.9%）を上回る結果となっている（表10）。

AIは一般的に利用者のプロンプト次第で利活用の幅や精度が変化する特性を持つとされ、利用者のスキルやノウハウに依存する点が強いため。こうしたAI特有の性質が全社的に導入している企業であっても「従業員による活用が進まない」といった課題を招き、組織全体での利活用を妨げる要因につながっていると考えられる。

次にAIの導入を進めるための公的な支援ニーズをみると、全体では「導入費用の助成」（77.9%）が最も高く（図37）、阻害要因や運用課題としてコスト面が挙げられたことも踏まえると、多くの企業にとって費用負担の軽減が円滑なAI活用への入り口になっていることがうかがえる。

しかし、「導入事例や活用事例などの情報提供」（70.5%）、「従業員向けの教育・研修」（67.7%）といったコスト面以外の支援ニーズも高い（図37）。具体的な要望としては、「制度の申請手続きの簡便化」が85件で最も多く、次いで「実務・運用面でのサポート」（65件）、「支援対象に係る要件の緩和」（63件）の順で要望が挙げられた（表2）。

以上のことから、コストや人材、ノウハウの不足といった一定程度の障壁が存在し、これらに対し、費用助成とともに導入事例等の情報提供や人材教育といった支援ニーズが確認されたため、本仮説は支持されたと考えられる。

2. 総括

本章では、中小企業の労働生産性向上に向けた情報化戦略の現況について、AIの導入状況、導入によって得られた効果、および円滑な活用に向けた公的支援ニーズの3つの視点から本調査の結果を総括する。

まず、現段階でのAIの導入状況をみると、導入率は20.4%を超え、導入予定・検討中の企業(18.6%)を合わせると、全体の39.0%がAIの導入に前向きな姿勢を示している。しかし、その普及浸透の度合いは企業の属性によって顕著な差、すなわち「濃淡」が生じている。設立年別では、平成31年(2019年)以降に設立された企業における導入率が約40%となっており、設立年数が浅い企業ほど導入が進んでいる。業種別では「情報通信業」(54.6%)が半数を超える一方で、「運輸業、郵便業」(9.7%)は1割に満たない。また、業務分野別では「総務・管理部門」(68.3%)で活用が進む一方、全業務中の「手作業」比率が高い企業(26.7%)は、「手作業」比率が低い企業(56.8%)に比べて導入率が約30ポイント低い結果となった。以上のことから、AIの導入状況は企業の設立年、業種、業務分野、および既存業務の「手作業」比率という4つの軸において、普及浸透に明確な濃淡があることがわかった。

次に、AIの導入効果をみると、全体では「業務効率化/作業時間の短縮」(83.2%)が突出しており、次いで「人手不足対応」(33.9%)、「品質向上」(30.6%)の順で評価されている。また、導入効果のうち「付加価値創出」について従来のIT活用と比較すると、AI(22.3%)はIT(7.4%)を上回る評価を得ており、特に「情報通信業」(38.9%)や「不動産業、物品賃貸業」(33.3%)で高い傾向にある。

なお、経営状況によっても優先する導入目的は異なり、増収企業では「人手不足対応」(35.4%)、赤字企業では「品質向上」(36.8%)が、それぞれ減収企業や黒字企業に比べて優先度の高い導入目的となっている。以上のことから、AIは従来のIT活用を上回る付加価値創出の可能性を有しており、各企業の業種や経営状況に応じた多面的な導入目的を有することが明らかとなった。

続いて、求められる導入への支援策について、AI導入における障壁と支援ニーズをみると、導入検討段階から運用フェーズに至るまで、一貫してコスト面(導入コスト:46.9%、ランニングコスト:44.0%)が最大の課題となっている。特に導入検討中の企業ではコスト懸念が60%程度に達しており、資金面が大きな障壁となっている。また、コスト以外では「社内のAIノウハウ不足」(42.0%)や「社内のAI人材不足」(38.8%)が挙げられ、全社的に導入している企業であっても、利用者のスキル等に依存する一般的なAI特性から「従業員による活用が進まない」(40.4%)といった運用課題を招いていると考えられる。これらの課題に対し、「導入費用の助成」(77.9%)を筆頭に、「情報提供」(70.5%)や「教育・研修」(67.7%)といったソフト面での公的な支援が求められている。以上のことから、導入を阻むコストや人材・ノウハウ不足という障壁に対し、費用助成と併せて、実務に即した事例提供や人材育成支援といった多層的な公的支援の必要性が明らかとなった。

中小企業におけるAI利活用は、「業務効率化」では高い効果が確認され、また「付加価値創出」においては従来のITを上回る成果を上げている一方で、企業属性による普及の濃淡やコスト・人材面で障壁が存しており、今後さらなる労働生産性の向上を図るためには、導入費用の助成や事例提供といった多角的な公的支援の充実が必要ではないだろうか。

VI 調査票

中小企業のIT・AI等の利活用に係る実態調査

ご回答にあたって

- ・本調査は、中小企業におけるIT・AI等の導入状況、省力化・労働生産性向上の効果、導入阻害要因、公的支援ニーズを把握することを目的としています。
- ・ご回答いただいた内容は統計的に処理し、個別の回答によって企業が特定されることはありません。

■回答者様について

会社名	
役職	最も近い役職をお選びください。【○は1つ】 1. 代表者・経営者 2. 管理職 3. 一般社員／その他
Email	

1. 企業属性

問1 貴社の直近3年間の売上推移について、最も近いものを選択してください。【○は1つ】

- | | | |
|---------|--------|---------|
| 1. 増収傾向 | 2. 横ばい | 3. 減収傾向 |
|---------|--------|---------|

問2 貴社の直近の営業利益について、最も近いものを選択してください。【○は1つ】

- | | | |
|-------|------------------|-------|
| 1. 黒字 | 2. おおむねプラスマイナスゼロ | 3. 赤字 |
|-------|------------------|-------|

問6 貴社における IT・AI 等の導入状況について、業務分野ごとにご回答ください。【○はそれぞれ1つ】

問3①IT ツール・サービスで「A. 既に導入している」と回答した方

(1) IT ツール・サービス

業務分野	A. 既に導入している		B. まだ導入していない		対象外 (対象部門なし)
	一定の成果を 上げている	一定の成果を 上げ、さらなる 拡張を検討中	導入を予定・ 検討中	導入予定はな い	
① 経営・企画部門 (経営の意思決定に関する)	1	2	3	4	5
② 製造・生産部門 (開発、調達、在庫管理等含む)	1	2	3	4	5
③ 営業・販売・サービス・ アフターサービス部門 (顧客対応、フロントに関する)	1	2	3	4	5
④ 総務・管理部門 (バックオフィスに関する)	1	2	3	4	5

問3②AI 等ツール・サービスで「A. 既に導入している」と回答した方

(2) AI 等ツール・サービス

業務分野	A. 既に導入している		B. まだ導入していない		対象外 (対象部門なし)
	一定の成果を 上げている	一定の成果を 上げ、さらなる 拡張を検討中	導入を予定・ 検討中	導入予定はな い	
① 経営・企画部門 (経営の意思決定に関する)	1	2	3	4	5
② 製造・生産部門 (開発、調達、在庫管理等含む)	1	2	3	4	5
③ 営業・販売・サービス・ アフターサービス部門 (顧客対応、フロントに関する)	1	2	3	4	5
④ 総務・管理部門 (バックオフィスに関する)	1	2	3	4	5

問7 導入しているサービスを選択してください。【それぞれ複数回答可】

問3①IT ツール・サービスで「A. 既に導入している」と回答した方

(1) IT ツール・サービス

1. RPA (定型業務自動化)	2. チャットボット (顧客・社内問い合わせ)
3. BI ツール (Tableau、Power BI 等)	4. クラウド会計・給与計算 (freee、マネーフォワード等)
5. 勤怠管理・シフト作成ツール	6. 電子契約・電子請求書
7. CRM・SFA (Salesforce、kintone 等)	8. マーケティングオートメーション (MA)
9. その他 ()

3. 効果

問9 導入効果を選択してください。

問3①IT ツール・サービスで「A. 既に導入している」と回答した方

(1) IT ツール・サービス【複数回答可】

1. 業務効率化／作業時間の短縮	2. 人手不足対応
3. 品質向上	4. コスト削減
5. エラー・ミスの軽減	6. 売上拡大・顧客獲得
7. 付加価値創出	8. その他 ()

(1-1) 問9(1)で「4. コスト削減」と回答した方

ITを導入前に比べてどの程度のコスト削減ができましたか。【○は1つ】

1割	2割	3割	4割	5割	6割	7割	8割	9割	10割
----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

問3②AI等ツール・サービスで「A. 既に導入している」と回答した方

(2) AI等ツール・サービス【複数回答可】

1. 業務効率化／作業時間の短縮	2. 人手不足対応
3. 品質向上	4. コスト削減
5. エラー・ミスの軽減	6. 売上拡大・顧客獲得
7. 付加価値創出	8. その他 ()

(2-1) 問9(2)で「4. コスト削減」と回答した方

AI等を導入前に比べてどの程度のコスト削減ができましたか。【○は1つ】

1割	2割	3割	4割	5割	6割	7割	8割	9割	10割
----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----

問6で「A. 既に導入している」と回答した業務分野について伺います。

問10 導入効果について、業務分野ごとにご回答ください。【○はそれぞれ1つ】

問6（1）ITツール・サービスで「A. 既に導入している」と回答した業務分野のみ回答

問9（1）ITツール・サービスで回答した効果のみ回答

（1）ITツール・サービス

業務分野	効果の種類	効果の程度		
		効果があった	どちらとも いえない	効果はなかった
① 経営・企画部門	1. 業務効率化／ 作業時間の短縮	1	2	3
	2. 人手不足対応	1	2	3
	3. 品質向上	1	2	3
	4. コスト削減	1	2	3
	5. エラー・ミス軽減	1	2	3
	6. 売上拡大・顧客獲得	1	2	3
	7. 付加価値創出	1	2	3
② 製造・生産部門	1. 業務効率化／ 作業時間の短縮	1	2	3
	2. 人手不足対応	1	2	3
	3. 品質向上	1	2	3
	4. コスト削減	1	2	3
	5. エラー・ミス軽減	1	2	3
	6. 売上拡大・顧客獲得	1	2	3
	7. 付加価値創出	1	2	3
③ 営業・販売・サービス・ アフターサービス部門	1. 業務効率化／ 作業時間の短縮	1	2	3
	2. 人手不足対応	1	2	3
	3. 品質向上	1	2	3
	4. コスト削減	1	2	3
	5. エラー・ミス軽減	1	2	3
	6. 売上拡大・顧客獲得	1	2	3
	7. 付加価値創出	1	2	3
④ 総務・管理部門	1. 業務効率化／ 作業時間の短縮	1	2	3
	2. 人手不足対応	1	2	3
	3. 品質向上	1	2	3
	4. コスト削減	1	2	3
	5. エラー・ミス軽減	1	2	3
	6. 売上拡大・顧客獲得	1	2	3
	7. 付加価値創出	1	2	3

問6 (2) AI等ツール・サービスで「A.既に導入している」と回答した業務分野のみ回答

問9 (2) AI等ツール・サービスで回答した効果のみ回答

(2) AI等ツール・サービス

業務分野	効果の種類	効果の程度		
		効果があった	どちらとも いえない	効果はなかった
① 経営・企画部門	1. 業務効率化／ 作業時間の短縮	1	2	3
	2. 人手不足対応	1	2	3
	3. 品質向上	1	2	3
	4. コスト削減	1	2	3
	5. エラー・ミス軽減	1	2	3
	6. 売上拡大・顧客獲得	1	2	3
	7. 付加価値創出	1	2	3
② 製造・生産部門	1. 業務効率化／ 作業時間の短縮	1	2	3
	2. 人手不足対応	1	2	3
	3. 品質向上	1	2	3
	4. コスト削減	1	2	3
	5. エラー・ミス軽減	1	2	3
	6. 売上拡大・顧客獲得	1	2	3
	7. 付加価値創出	1	2	3
③ 営業・販売・サービス・ アフターサービス部門	1. 業務効率化／ 作業時間の短縮	1	2	3
	2. 人手不足対応	1	2	3
	3. 品質向上	1	2	3
	4. コスト削減	1	2	3
	5. エラー・ミス軽減	1	2	3
	6. 売上拡大・顧客獲得	1	2	3
	7. 付加価値創出	1	2	3
④ 総務・管理部門	1. 業務効率化／ 作業時間の短縮	1	2	3
	2. 人手不足対応	1	2	3
	3. 品質向上	1	2	3
	4. コスト削減	1	2	3
	5. エラー・ミス軽減	1	2	3
	6. 売上拡大・顧客獲得	1	2	3
	7. 付加価値創出	1	2	3

4. 阻害要因

すべての方に伺います。

問11 IT・AI等の導入において、感じている課題をそれぞれご回答ください。

(1) ITツール・サービス【複数回答可】

- | | |
|----------------------------------|--------------------|
| 1. 導入にあたっての高コスト | 2. 社内の検討・承認に時間がかかる |
| 3. 社内のIT人材不足 | 4. 社内のITノウハウ不足 |
| 5. ベンダーとの調整に時間がかかる | 6. 従業員の抵抗感 |
| 7. セキュリティ・情報漏洩の懸念 | 8. 成功事例・活用事例の不足 |
| 9. 製品情報の不足 | 10. 導入の必要性や効果が不透明 |
| 11. 適切なサービスが見つからない | |
| 12. 現状で満足しており、導入の必要性を感じない／認められない | |
| 13. その他 () | |
| 14. 特になし | |

(1-1) ITツール・サービスを導入しても効率化できていない、または効率化が難しいと感じる業務を選択してください。【複数回答可】

- | |
|------------------------------|
| 1. 人の判断が必要な業務（営業提案、顧客折衝など） |
| 2. 創造的な企画・開発業務（新製品企画、デザインなど） |
| 3. 社内調整・意思決定など属人的な業務 |
| 4. 経営判断や戦略立案に関する業務 |
| 5. その他 () |

(2) AI等ツール・サービス【複数回答可】

- | | |
|----------------------------------|--------------------|
| 1. 導入にあたっての高コスト | 2. 社内の検討・承認に時間がかかる |
| 3. 社内のAI等人材不足 | 4. 社内のAI等ノウハウ不足 |
| 5. ベンダーとの調整に時間がかかる | 6. 従業員の抵抗感 |
| 7. セキュリティ・情報漏洩の懸念 | 8. 成功事例・活用事例の不足 |
| 9. 製品情報の不足 | 10. 導入の必要性や効果が不透明 |
| 11. 適切なサービスが見つからない | |
| 12. 現状で満足しており、導入の必要性を感じない／認められない | |
| 13. その他 () | |
| 14. 特になし | |

(2-1) AI等ツール・サービスを導入しても効率化できていない、または効率化が難しいと感じる業務を選択してください。【複数回答可】

- | |
|------------------------------|
| 1. 人の判断が必要な業務（営業提案、顧客折衝など） |
| 2. 創造的な企画・開発業務（新製品企画、デザインなど） |
| 3. 社内調整・意思決定など属人的な業務 |
| 4. 経営判断や戦略立案に関する業務 |
| 5. その他 () |

問12 IT・AI等の導入後の運用課題をそれぞれご回答ください。

(1) ITツール・サービス【複数回答可】

1. ランニングコストが高い	2. 運用担当者の負荷が重い
3. 従業員による活用が進まない	4. 期待していた効果が得られない
5. 導入製品のアップデート対応への負担	6. 導入製品の仕様変更対応への負担
7. ベンダーのサポートが不十分	8. セキュリティ対応の負担が大きい
9. 監査負担が大きい	10. その他 ()
11. 特になし	

(2) AI等ツール・サービス【複数回答可】

1. ランニングコストが高い	2. 運用担当者の負荷が重い
3. 従業員による活用が進まない	4. 期待していた効果が得られない
5. 導入製品のアップデート対応への負担	6. 導入製品の仕様変更対応への負担
7. ベンダーのサポートが不十分	8. セキュリティ対応の負担が大きい
9. 監査負担が大きい	10. その他 ()
11. 特になし	

問13 貴社にはIT・AI等の導入や活用を推進する担当部署はありますか。【○は1つ】

1. 専任担当部署が存在する
2. 専任ではないが、推進するための部署が存在する
3. 特定の部署はなく、経営者・現場が個別に推進している

問14 貴社にはIT・AI等サービスの導入や活用を推進する人材はいますか。【○は1つ】

1. 専任担当者がある
2. 専任ではないが、推進するための担当者がある
3. 特定の担当者はおらず、経営者・現場従業員が個別に推進している

問15 IT・AI等の導入にあたり、セキュリティや情報漏洩に懸念はありますか。【○は1つ】

1. 強い懸念がある	2. 多少懸念がある
3. あまり懸念はない	4. 全く懸念はない

問16 IT・AI等の導入にかかる社内の理解や情報量について伺います。

以下の項目について、どの程度当てはまりますか。【○はそれぞれ1つ】

社内の理解や情報量	とても 当てはまる	やや 当てはまる	あまり 当てはまらない	全く 当てはまらない
①社内においてIT・AI等の 必要性への理解がある	1	2	3	4
②従業員のITリテラシー※が高い	1	2	3	4
③適切なベンダーや製品を選定する 情報が十分にある	1	2	3	4
④成功事例や活用事例などの情報が 十分に入手できている	1	2	3	4

※ITリテラシーとは、IT（情報技術）を正しく理解し、目的に応じて使いこなす力のことを指します。

例：パソコンやクラウドサービス、ITツールなどを業務に活用する力 等。

5. 支援ニーズなど

問17 IT・AI等の導入を進めるにあたっての公的な支援について伺います。

以下の項目について、どの程度必要性を感じますか。【○はそれぞれ1つ】

公的な支援	必要である	必要でない
①導入費用の助成 (補助金・助成金等)	1	2
②専門家の派遣や導入相談 (個別コンサルティング)	1	2
③従業員向けの教育・研修 (IT操作トレーニング)	1	2
④導入事例や活用事例などの情報提供	1	2
⑤実証実験や試行導入の機会 (PoC、トライアル環境提供)	1	2

問18. 公的支援制度へのご意見や改善要望があれば、カテゴリー別にご回答ください。

①制度の申請手続きの簡便化 ②支援対象に係る要件の緩和 ③支援制度の周知・情報提供の充実
④実務・運用面でのサポート
(自由回答)

問3①ITツール・サービスで「A. 既に導入している」と回答した方

問19 最後に、IT導入に際してのSaaSなど「クラウドサービス」*の利用についてご教示下さい。【○は1つ】

* SaaSなど「クラウドサービス」とは、利用者(ユーザー)が必要とするシステム機能をネットワーク経由にて提供するサービスのことを指します。

1. 利用している 2. 利用していない

問19で「1. 利用している」と回答した方

問19(1) 最近決算期のSaaSなどのクラウドサービスの契約額(税込み)をご教示ください。【数値回答】
最後の問となります。お手数おかけしますが、わかる範囲で記入ください。

	—		千	百	十	—		千	百	十	—	
約		億					万					千円

質問は以上です。ご多忙のところ調査にご協力いただきまして、誠にありがとうございました。

中小企業の AI 等の利活用に係る実態調査
令和 8 年 3 月

独立行政法人中小企業基盤整備機構 広報・情報戦略統括室 総合情報戦略課

〒105-8453 東京都港区虎ノ門 3-5-1 虎ノ門 37 森ビル

Mail : chosa@smrj.go.jp