

中小企業のDX推進に関する調査

アンケート調査報告書

令和4年5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

1. 調査概要

1. 調査目的

2018年に経済産業省が「DXレポート」を公表し、企業のデータやデジタル技術を活用したサービス・製品、プロセス、企業文化・風土そのものを変革し、社会のデジタル化に対応していくことの必要性が提唱された。これを受け、生産性の向上や業務効率化、働き方改革への取組みなどDXを推進しようとする動きが活発になっている。

一方、このような状況下にあって、取組みが遅れていると言われる中小企業におけるDXに対する理解度、現在の取組状況、期待する成果、新型コロナウイルス感染状況下における進捗状況などを把握するとともに、DXの取組み実現に向けた課題や期待する支援策などについて調査を行うことで、各支援機関が中小企業者等に対し今後DXを進めていくための対応方針や支援策を検討するうえで、その基となるデータを提供することを目的とする。

2. 調査対象

全国の中小企業経営者、経営幹部（個人事業主等を除く） 1,000社

3. 調査方法

Web アンケート調査

4. 調査期間

令和4年3月11日～18日

5. 実施機関

株式会社ネオマーケティング

2. 調査結果の概要

1. DX の理解度について

DX について理解している（「理解している」「ある程度理解している」）企業は約4割にとどまった。

2. DX の必要性について

DX を理解している企業のうち、事業活動を進めるうえでの DX を必要と認識している（「必要だと思う」「ある程度必要だと思う」）企業は約8割を占めた。

3. DX に期待する成果・効果について

DX に期待する成果・効果では「業務の効率化」が約6割、「コストの削減」が約5割を占めた。一方、「新製品・サービスの創出」「顧客接点の強化（顧客ロイヤリティの向上）」「企業文化や組織マインドの変革」に期待する比率はそれぞれ1割程度と低い。

4. DX の取組状況について

2割超の企業がDXの推進・検討に着手済み。一方、取り組む予定のない企業は約4割を占める。

5. DX の現在及び今後の取組内容について

DX の現在の取組内容では「ホームページの作成」をあげる企業が約5割。続いて「営業活動・会議のオンライン化」「顧客データの一元管理」の比率が高い。今後予定する取組内容は「文書の電子化・ペーパーレス化」「ホームページの作成」「データの戦略的活用」の順に多い。

6. DX の取組成果について

DX に取り組んでいる企業のうち、成果が出ている（「成果が出ている」「ある程度成果が出ている」）企業は8割を超えている。

7. コロナ禍の影響について

コロナ禍におけるDXの進捗状況について、「特に影響は出ていない（計画どおり）」が約5割で最も多く、「取組みを強化/加速している」企業は2割超。一方、「進捗が遅れている」企業も約2割存在している。

8. DX 推進に向けた課題について

DX 推進に向けた課題として、上位はDXやITに関わる人材不足を挙げる企業が多く、「具体的な効果や成果が見えない」「予算の確保が難しい」も課題の上位にあげられている。

9. DX 推進に向けて期待する支援策について

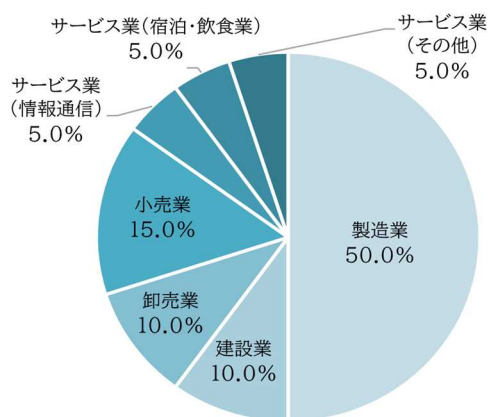
DX 推進に向けて期待する支援策では、「補助金・助成金」を挙げる企業が4割超あり、「中小企業のためのDX推進指針の策定・公表」「セミナーの開催」「公的支援機関や専門家の経営相談を活用」が期待されている。

3. 調査結果

【回答企業の属性】

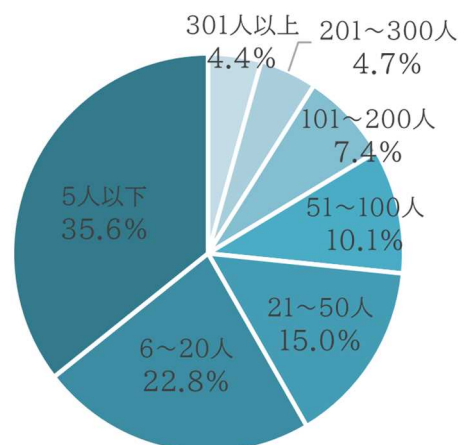
■ 業種別

	実数	構成比(%)
製造業	500	50.0
建設業	100	10.0
卸売業	100	10.0
小売業	150	15.0
サービス業(情報通信業)	50	5.0
サービス業(宿泊・飲食業)	50	5.0
サービス業(その他)	50	5.0



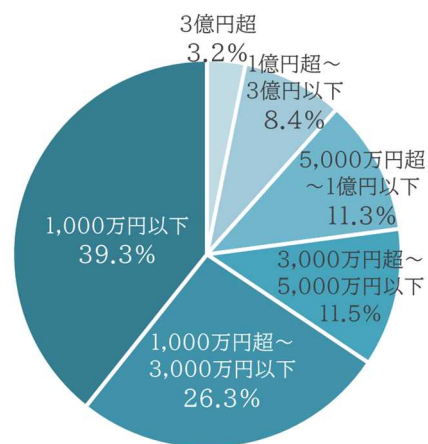
■ 従業員規模別

	実数	構成比(%)
301人以上	44	4.4
201~300人	47	4.7
101~200人	74	7.4
51~100人	101	10.1
21~50人	150	15.0
6~20人	228	22.8
5人以下	356	35.6



■ 資本金規模別

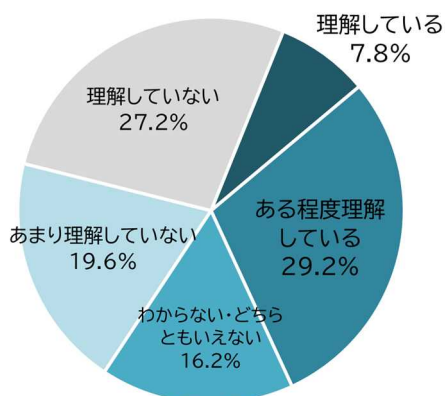
	実数	構成比(%)
3億円超	32	3.2
1億円超~3億円以下	84	8.4
5,000万円超~1億円以下	113	11.3
3,000万円超~5,000万円以下	115	11.5
1,000万円超~3,000万円以下	263	26.3
1,000万円以下	393	39.3



1. DXに対する理解度について

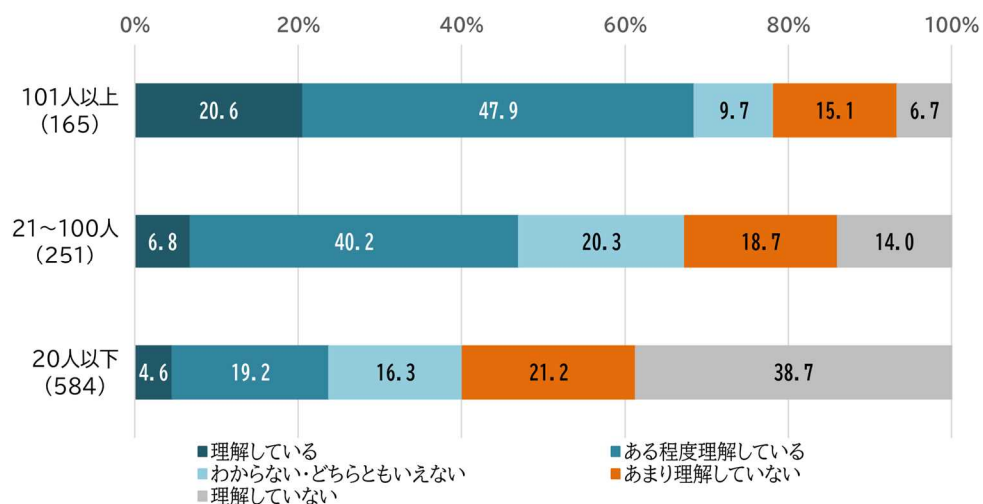
DXに対する理解度について尋ねたところ、「理解している」が7.8%、「ある程度理解している」が29.2%となっており、合わせるとDXについて理解しているとする企業が37.0%と、4割近くとなっている。一方、「理解していない(27.2%)」「あまり理解していない(19.6%)」を合わせると46.8%と、理解しているとする企業より多くなっている。(図-1)

図-1 DXに対する理解度 (n=1,000)



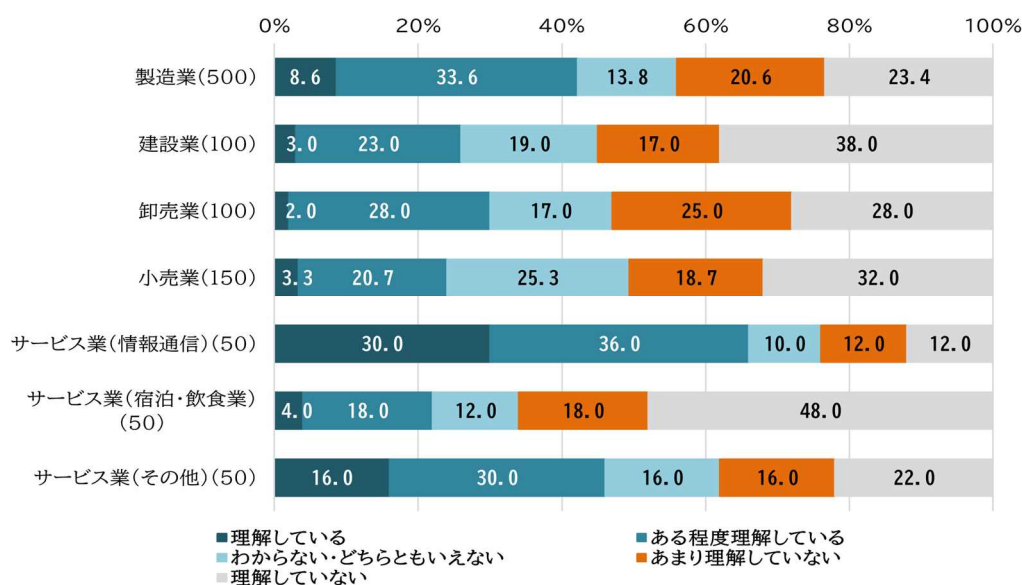
従業員規模別にみると、従業員規模101人以上で「理解している」が20.6%、「ある程度理解している」の47.9%と合わせると7割近くになっている。一方、従業員規模20人以下では「理解している」は4.6%と1割に満たず、「理解していない」が38.7%と4割近くを占めている。理解度は、従業員規模が大きいほど高くなっていることが分かる。(図-2)

図-2 DXに対する理解度(従業員規模別) (n=1,000)



業種別にみると、サービス業（情報通信）、サービス業（その他）、製造業の順で、理解度が高くなっている。（図-3）

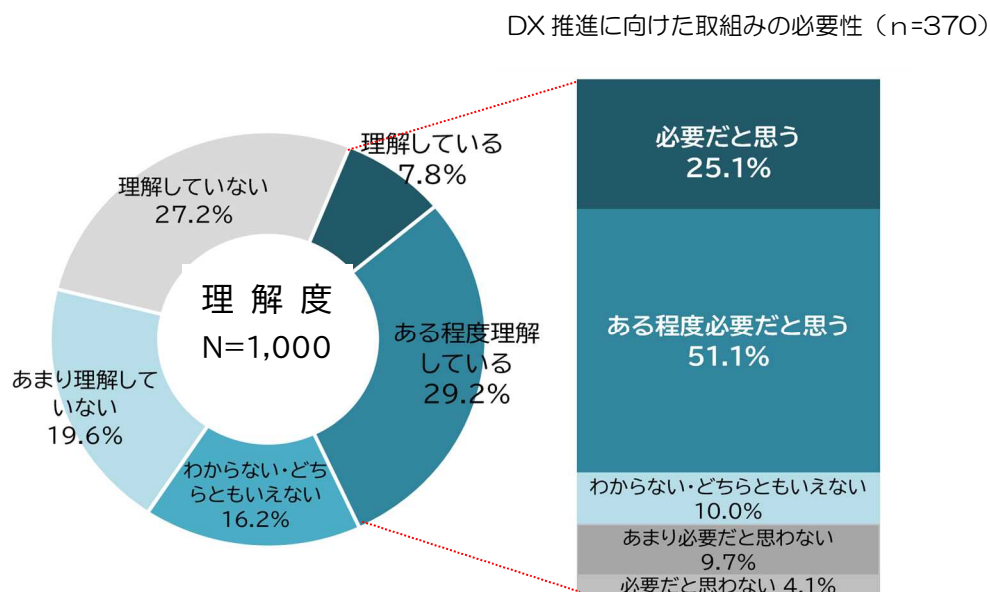
図-3 DX に対する理解度（業種別）（n=1,000）



2. DX 推進に向けた取組みの必要性について

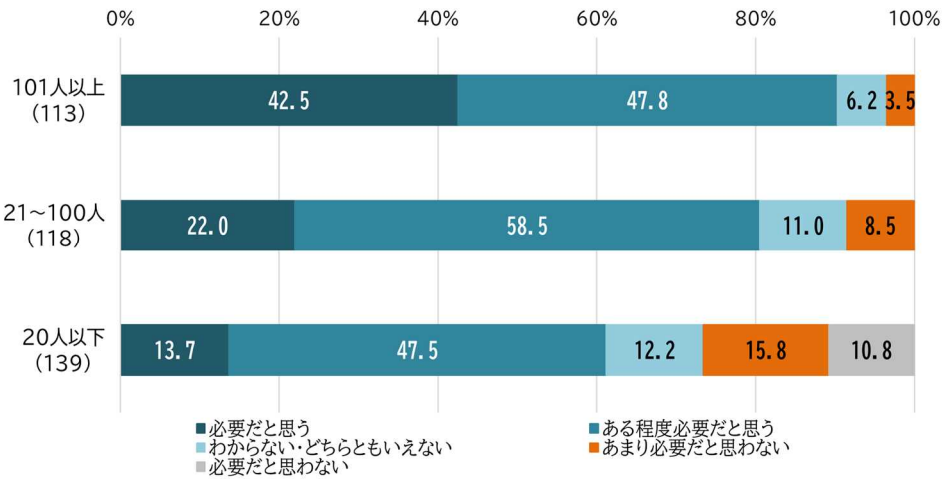
DX 推進に向けた取組みの必要性について、前問で「理解している」「ある程度理解している」と回答した企業に尋ねたところ、「必要だと思う」「ある程度必要だと思う」と回答した割合の合計は76.2%と、8割近くとなっている。一方、「必要だと思わない」「あまり必要だと思わない」と回答した企業は13.8%と、1割超となっている。（図-4）

図-4 DX 推進に向けた取組みの必要性



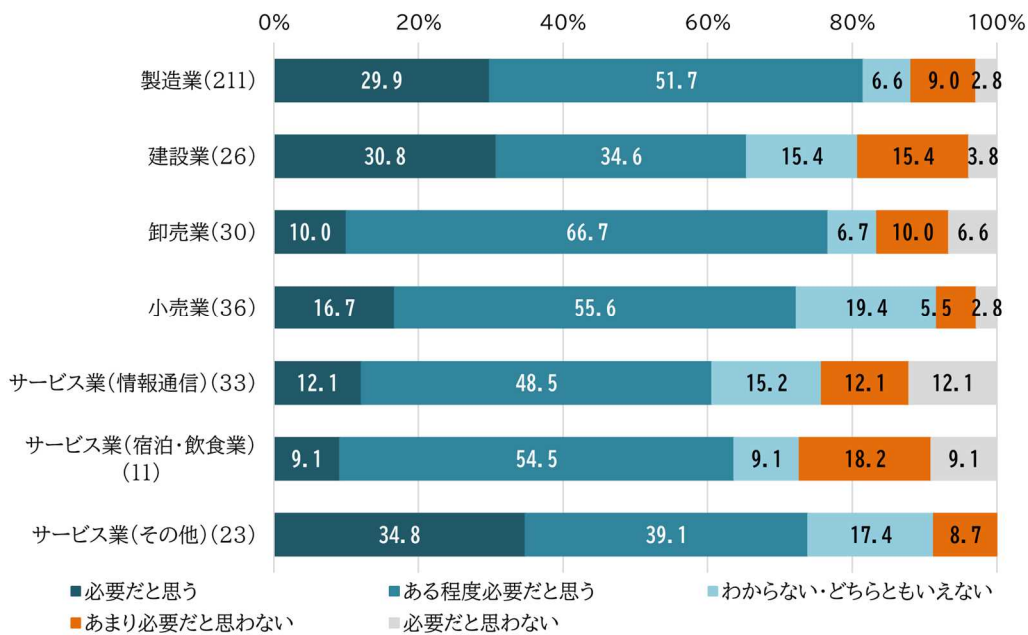
従業員規模別にみると、従業員規模101人以上で「必要だと思う」が42.5%、「ある程度必要だと思う」の47.8%と合わせると9割超となっている。一方、従業員規模20人以下では「必要だと思う」は13.7%と1割超となっているものの、「必要だと思わない」も10.8%と1割超となっている。DXへの取組みは従業員規模が大きいほど必要だと考えられていることが分かる。(図-5)

図-5 DXに向けた取組みの必要性（従業員規模別） (n=370)



業種別にみると、製造業で「必要だと思う」が29.9%、「ある程度必要だと思う」の51.7%と合わせると8割超となっている。卸売業、サービス業（その他）がこれに続いている。(図-6)

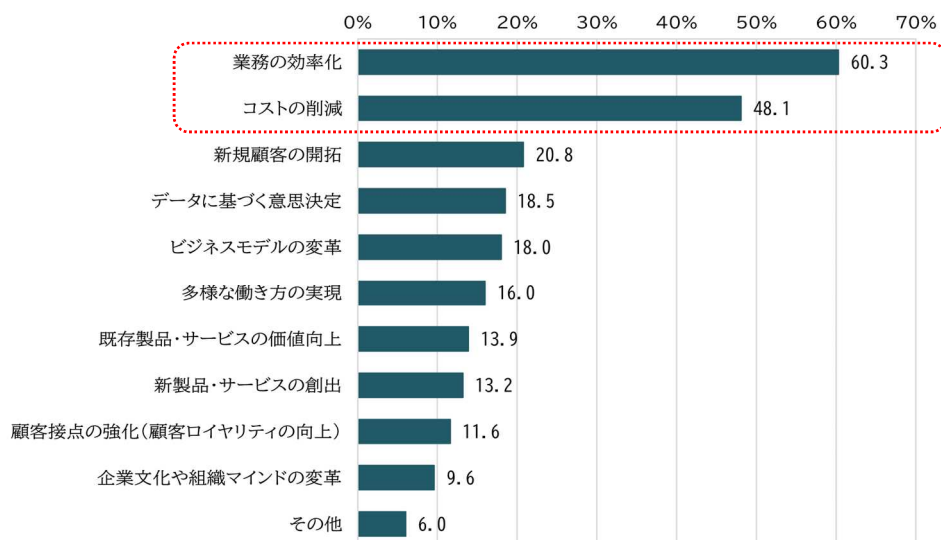
図-6 DXに向けた取組みの必要性（業種別） (n=370)



3. DXに期待する成果・効果について

DXに期待する成果・効果について尋ねたところ、「業務の効率化」が60.3%、次いで「コストの削減」が48.1%となった。一方、DXの実現を通して期待される「新商品・サービスの創出（13.2%）」「顧客接点の強化（顧客ロイヤリティの向上）（11.6%）」「企業文化や組織マインドの変革（9.6%）」などが低い結果となっている。（図-7）

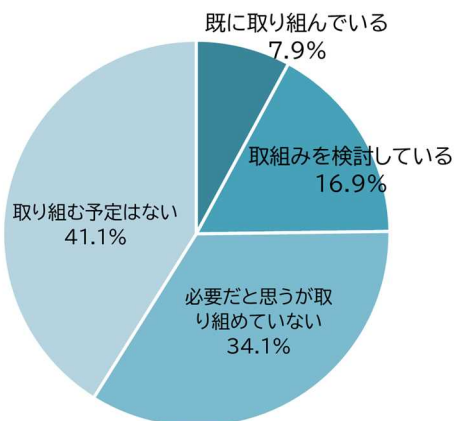
図-7 DXに期待する成果・効果（n=1,000）



4. DXの取組状況について

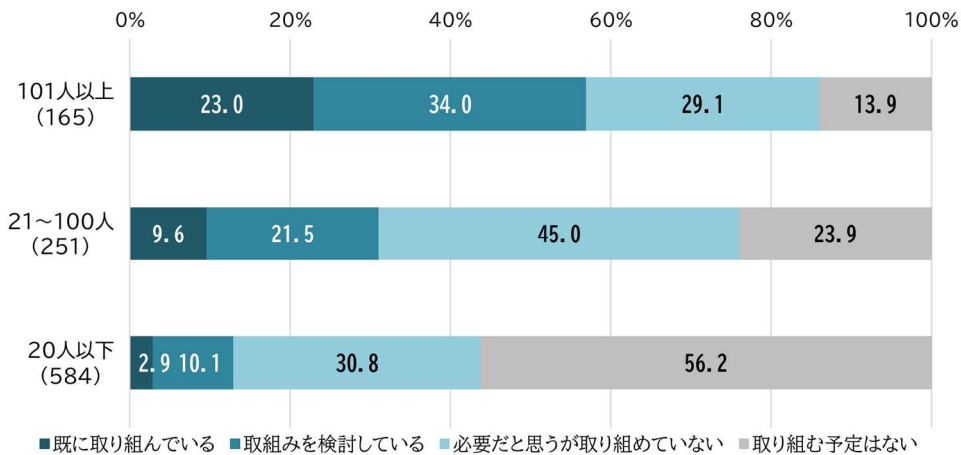
DXの取組状況について尋ねたところ、「既に取り組んでいる」が7.9%、「取組みを検討している」が16.9%となっており、合わせるとDXについて推進・検討しているとする企業は24.8%となっている。一方、「取り組む予定はない」と回答した企業は41.1%と4割超となっている。（図-8）

図-8 DXの取組状況（n=1,000）



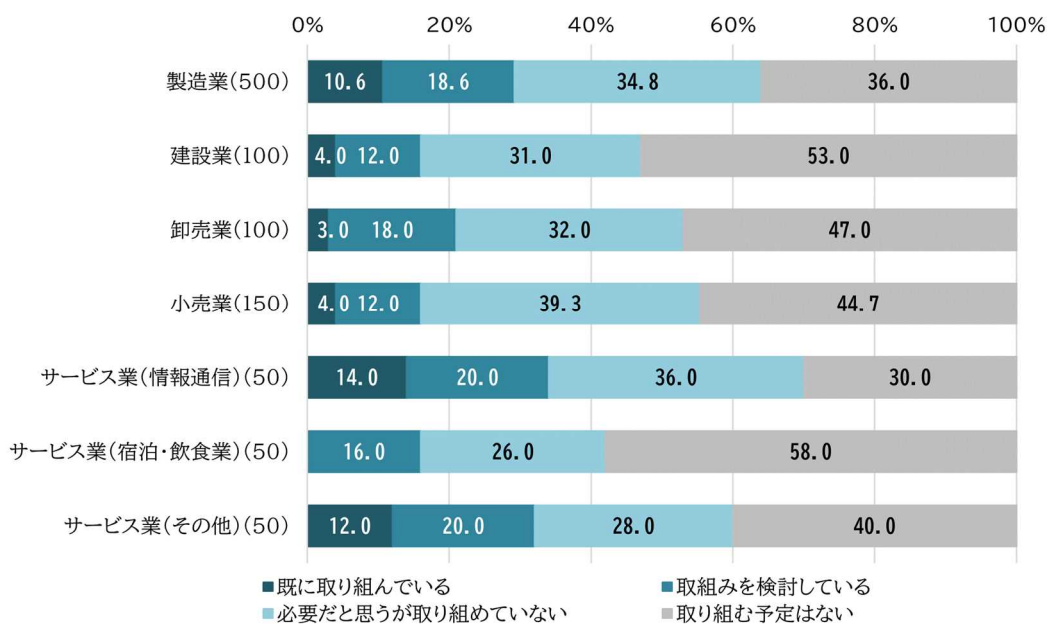
従業員規模別にみると、従業員規模101人以上で「既に取り組んでいる」が23.0%、「取組みを検討している」の34.0%と合わせると6割近くになっている。一方、従業員規模20人以下では「既に取り組んでいる」は2.9%と極めて低く、「取組み予定はない」が56.2%と5割超となっている。取組状況は、従業員規模が大きいほど、DXに取り組んでいることが分かる。(図-9)

図-9 DXの取組状況(従業員規模別) (n=1,000)



DXの取組状況を業種別にみると、サービス業(情報通信)、サービス業(その他)、製造業の順で「既に取り組んでいる」「取組みを検討している」を合わせた割合が高くなっている。(図-10)

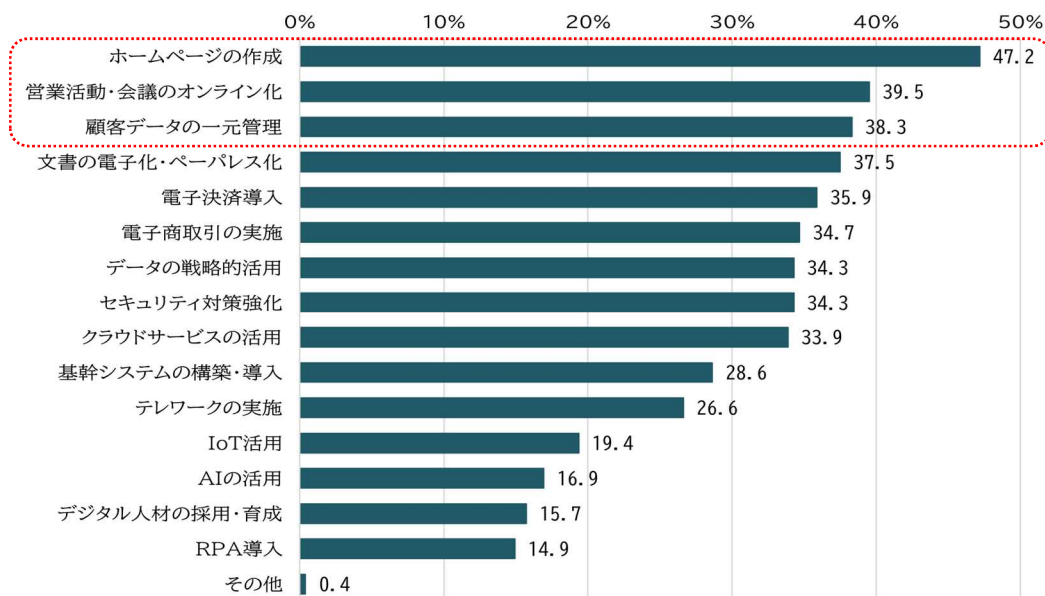
図-10 DXの取組状況(業種別) (n=1,000)



5. DX の具体的な取組内容について

DX を既に推進・検討していると回答した企業に、DX の具体的な取組・検討内容について尋ねたところ、「ホームページの作成」をあげる企業が47.2%と5割近くとなっている。次いで「営業活動・会議のオンライン化」（39.5%）、「顧客データの一元管理」（38.3%）の順に比率が高くなっている。（図-11）

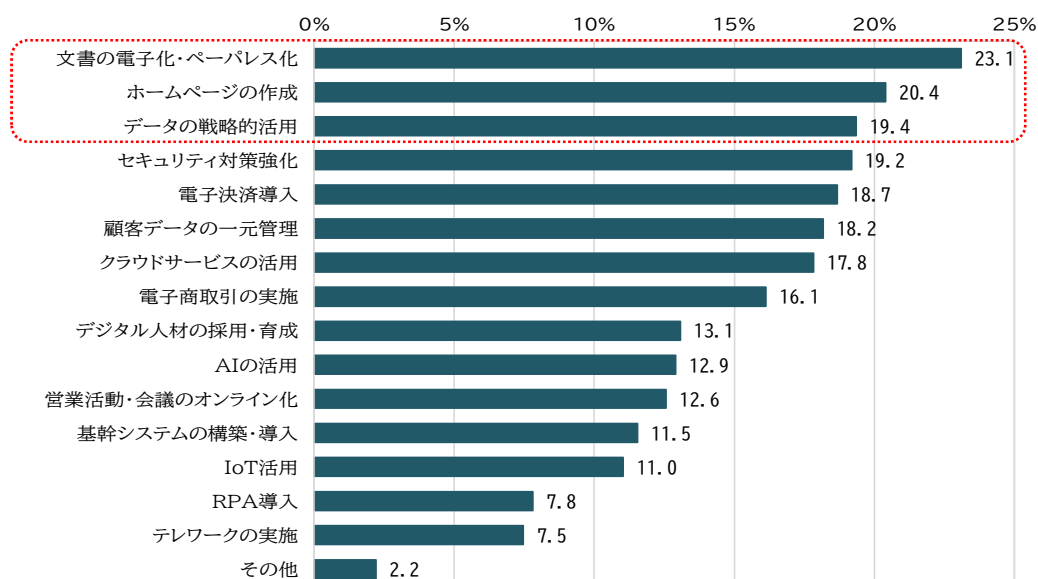
図-11 DX の具体的な取組内容（複数回答 n=248）



6. DX の具体的な取組予定内容について

DX を既に推進・検討している企業に「必要と思うが取り組めていない」と回答した企業を加え、DX の具体的な取組予定・検討内容について尋ねたところ、「文書の電子化・ペーパーレス化」（23.1%）「ホームページの作成（20.4%）」「データの戦略的活用（19.4%）」の順に比率が高くなっている。（図-12）

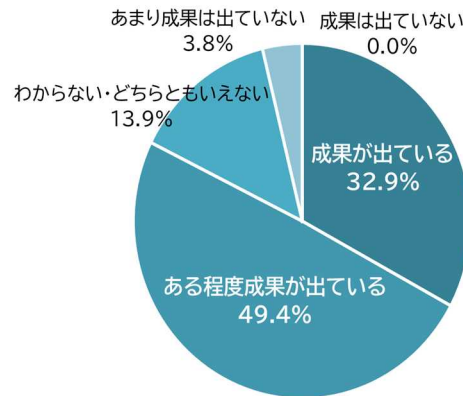
図-12 DX の具体的な取組予定内容（複数回答 n=589）



7. DX の具体的な成果について

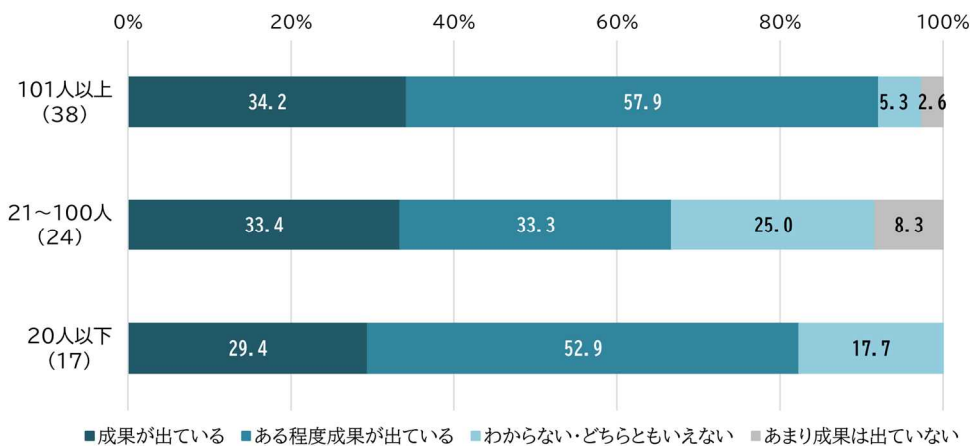
DX に既に取り組んでいる企業に具体的な成果について尋ねたところ、「成果が出ている」が 32.9%、「ある程度成果が出ている」の 49.4%と合わせると、DX について何らかの成果が出ている企業は 82.3%と 8割超となっている。(図-13)

図-13 DX の成果状況 (n=79)



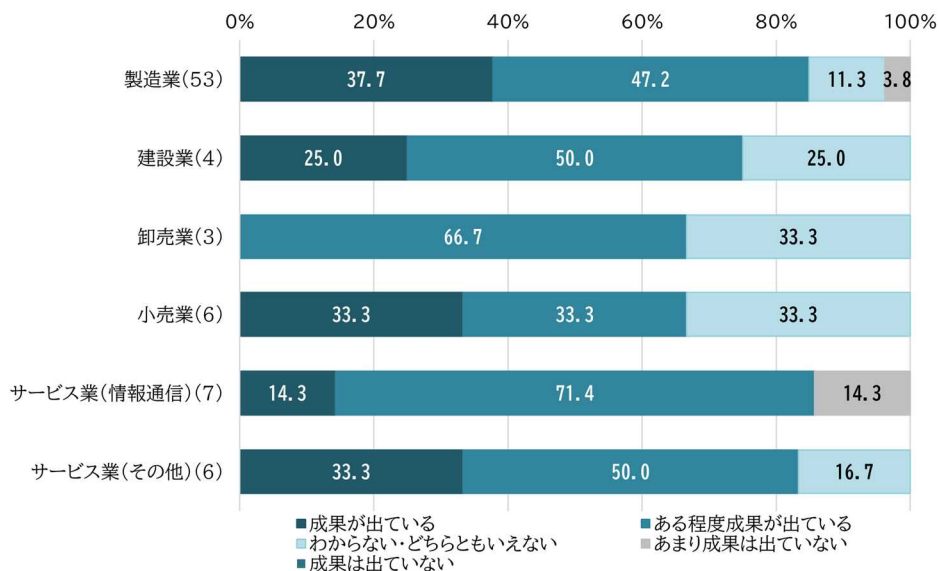
従業員規模別にみると、101人以上で「成果が出ている」が 34.2%、「ある程度成果が出ている」の 57.9%と合わせると 9割超となっている。一方、従業員規模 21~100人では「成果が出ている」は 33.4%、「ある程度成果が出ている」の 33.3%と合わせると 66.7%で約 7割、「成果が出ていない」とする企業が 8.3%と約 1割存在する。(図-14)

図-14 DX の成果状況 (従業員規模別) (n=79)



DXの成果の状況を業種別にみると、サービス業（情報通信）、製造業、サービス業（その他）の順で「成果が出ている」「ある程度成果が出ている」を合わせた割合が高くなっている。（図-15）

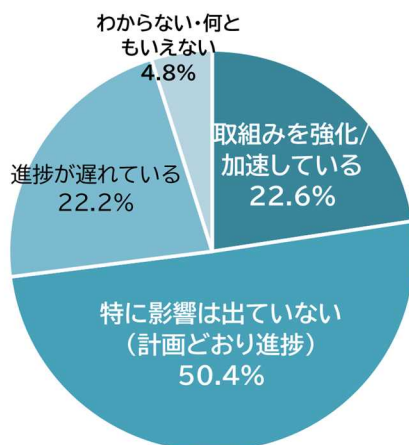
図-15 DXの成果状況（業種別）（n=79）



8. コロナ禍でのDXの進捗状況について

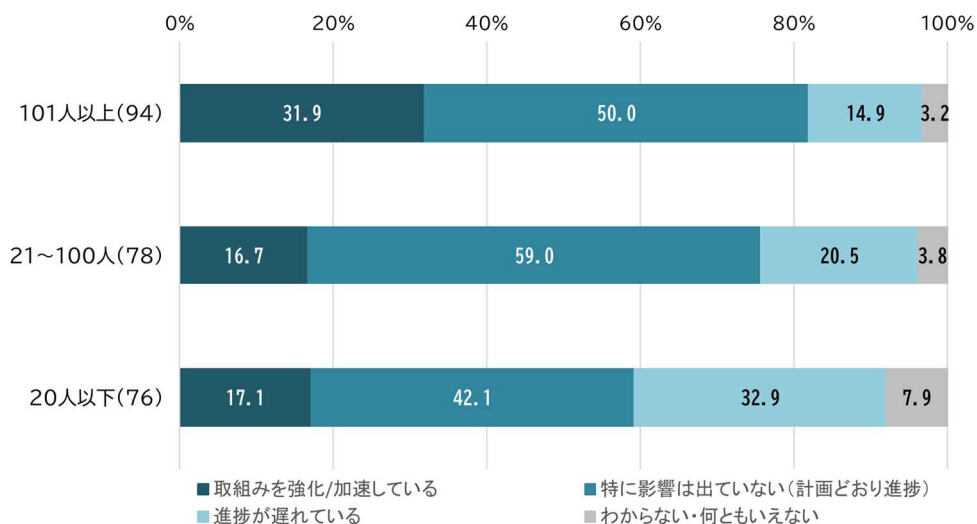
DXを既に推進・検討していると回答した企業に、コロナ禍での進捗状況について尋ねたところ、コロナ禍において「特に影響は出ていない（計画どおり進捗）」が50.4%と最も高く、「取組みを強化/加速している」が22.6%と2割超となっている。一方、「進捗が遅れている」とした企業は22.2%で、こちらも2割超となっている。（図-16）

図-16 コロナ禍での進捗状況（n=248）



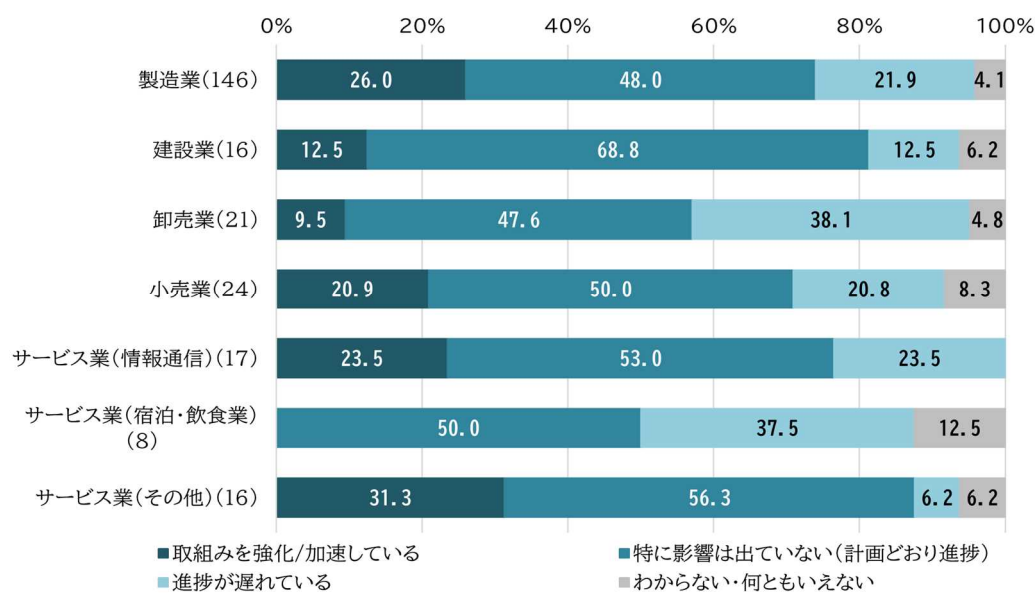
従業員規模別にみると、101人以上で「取組みを強化/加速している」が31.9%と3割超となっている。一方、21~100人、20人以下では「取組みを強化/加速している」の割合は、それぞれ16.7%、17.1%と約2割にとどまっている。一方、20人以下では「進捗が遅れている」が32.9%と3割超の企業に進捗が遅れが生じている。(図-17)

図-17 コロナ禍での進捗状況（従業員規模別）（n=248）



業種別にみると、サービス業（その他）、製造業、サービス業（情報通信）の順で「取組みを強化/加速している」割合が高くなっている。一方、卸売業で38.1%、サービス業（宿泊・飲食業）で37.5%と約4割の企業に進捗の遅れが生じている。(図-18)

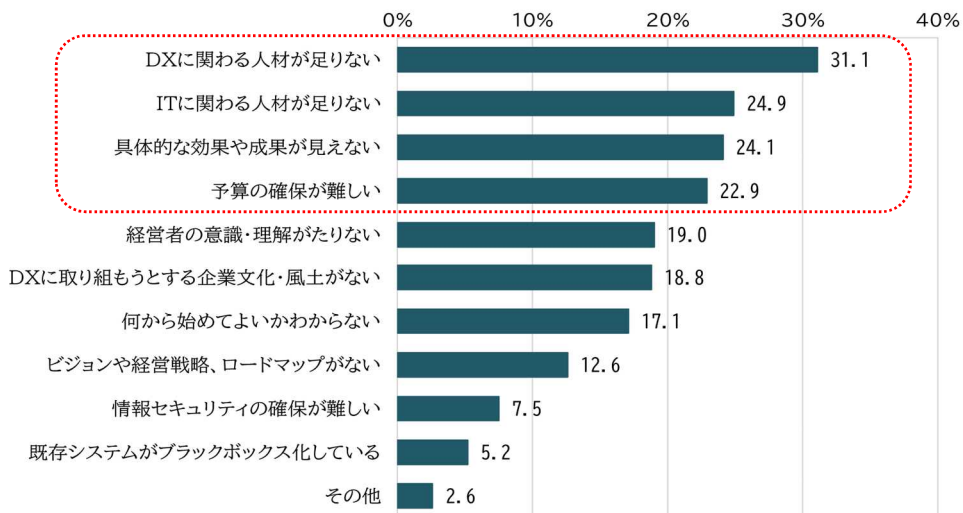
図-18 コロナ禍での進捗状況（業種別）（n=248）



9. DXに取り組むに当たっての課題について

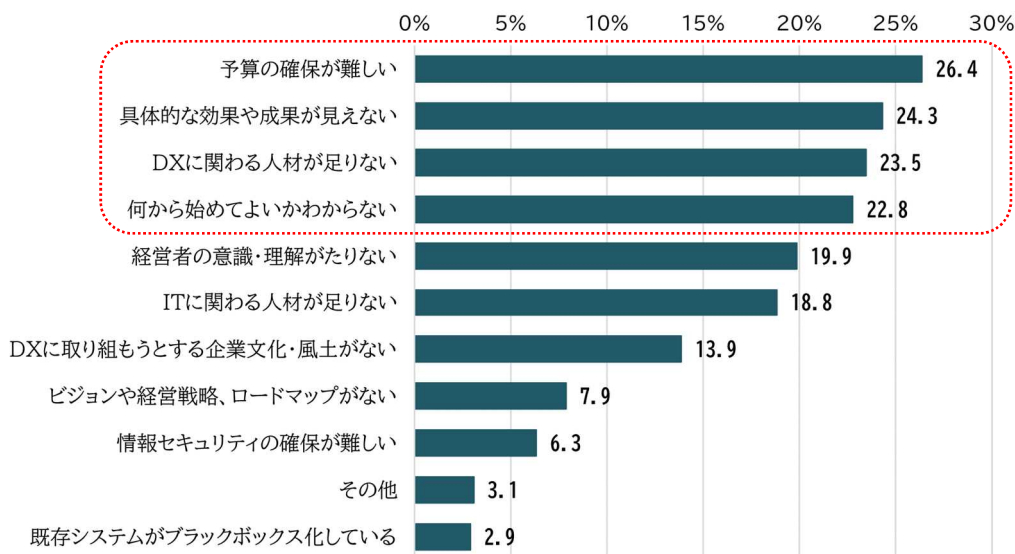
全ての回答企業にDXに取り組むに当たっての課題について尋ねたところ、「DXに関わる人材が足りない（31.1%）」、「ITに関わる人材が足りない（24.9%）」などDX・IT関連の人材不足を課題として挙げる企業が多く、次いで「具体的な効果や成果が見えない（24.1%）」、「予算の確保が難しい（22.9%）」などが続いている。（図-19）

図-19 DXに取り組むに当たっての課題（複数回答 n=1,000）



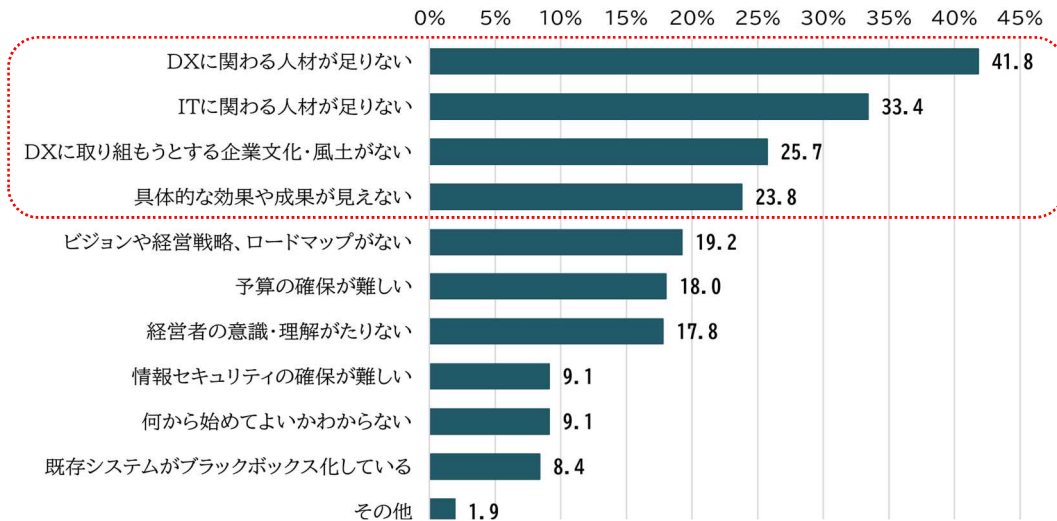
従業員規模別にみると、従業員規模20人以下でのDXを推進するための課題は、「予算の確保が難しい」が26.4%で最も多く、次いで「具体的な効果や成果が見えない（24.3%）」「DXに関わる人材が不足（23.5%）」「何から始めてよいかわからない（22.8%）」と続いている。（図-20）

図-20 DXに取り組むに当たっての課題（従業員規模20人以下）（複数回答 n=584）



従業員規模21人以上でのDXを推進するための課題は、「DXに関わる人材が足りない(41.8%)」「ITに関わる人材が足りない(33.4%)」と人材不足関連の課題が目立っている。次いで、「DXに取り組もうとする企業文化・風土がない(25.7%)」「具体的な効果や成果が見えない(23.8%)」と続いている。(図-21)

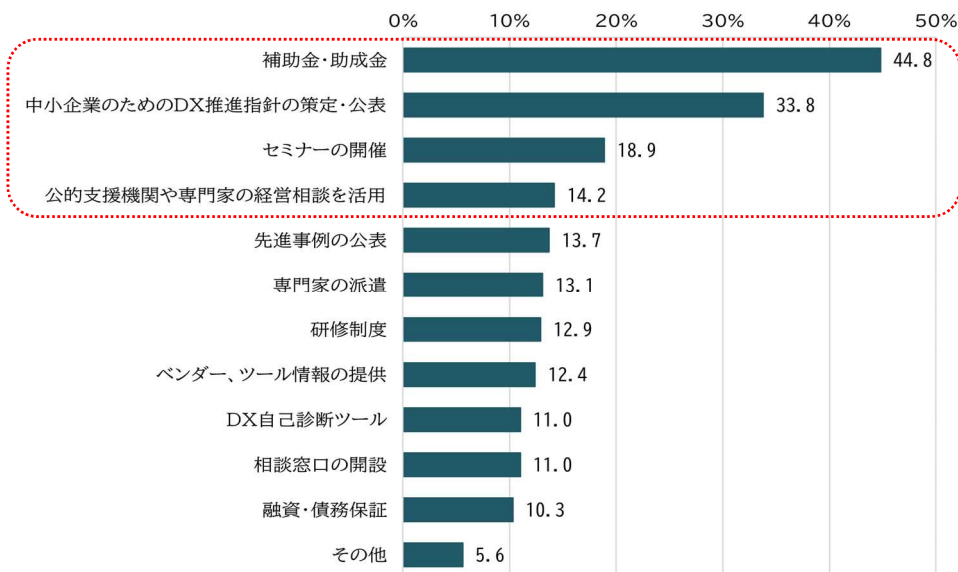
図-21 DXに取り組むに当たっての課題(従業員規模21人以上) (複数回答 n=416)



9. DXの推進に向けて期待する支援策について

全ての回答企業におけるDX推進に向けて期待する支援策は、「補助金・助成金」の44.8%が最も多く、次いで「中小企業のためのDX推進指針の策定・公表(33.8%)」、「セミナーの開催(18.9%)」、「公的支援機関や専門家の経営相談の活用(14.2%)」の順となっている。(図-22)

図-22 DXの推進に向けて期待する支援策 (複数回答 n=1,000)



10. まとめ

- (1) 今回実施した調査において、既に DX に取り組んでいる企業の割合は7.9%と全体の1割にも満たない結果となった。4割近くの企業が何らかの形で DX について理解しており、そのうち8割近くが DX への取組みの必要性があると認識している状況からみると、DX の取組みは十分とはいえない。取組内容をもても、「ホームページの作成」「営業活動・会議のオンライン化」「顧客管理データの一元管理」が上位となっており、DX に向けた IT 化・デジタル化の途上といった状況が伺える。
- (2) 今後 DX を推進するに当たっては、単に IT 化・デジタル化することだけが DX の目的ではない。データとデジタル技術を活用して新しいサービスや製品を提供し、業務プロセスや企業文化の変革に繋げてこそ DX である。DX 実現のためには、まず企業経営者自らが再度 DX の意義やメリットを理解し、企業として DX を推進する企業文化や風土を醸成することが重要である。そのためには、DX の推進指針やセミナー、専門家など外部の支援施策を活用してビジョンや経営戦略を策定することが大切である。また、DX 推進にはある程度の資金が必要となる場合もあり、予算の確保については各種補助金や助成金の積極的活用が期待される。また、経営資源に限られる中小企業にとって、DX や IT の専門人材の不足も課題となるが、研修制度などを利用して社内の人材育成を図るとともに、専門家の派遣など外部人材を活用することも効果的である。
- (3) コロナ禍においても、多くの企業で DX の取組みが当初計画どおり進捗しており、また2割超の企業では取組みを強化・加速している。経営には厳しい状況下にあっても、デジタル化したデータを活用して新しいサービスや製品を提供し、競争優位性を確保するような動きは今後も一層高まってくると思われる。

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)

電話 03-5470-1521 (直通)

URL <https://www.smrj.go.jp/>