

**ビジネスのデジタル化は分岐点に
～実施レベルを高めていくことが期待以上の成果を得るカギ～
JUAS「企業IT動向調査2020」の速報値を発表**

一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会（略称：JUAS）は、企業のIT投資・IT戦略などの動向を調べる「企業IT動向調査2020」を実施しました。IT活用のトレンドを知るための一助として、「ビジネスのデジタル化」に関する速報値を発表します。なお、最終集計・分析結果は2020年4月下旬に発表予定です。今回発表の速報値と若干のズレが生じる可能性があることをご了承ください。

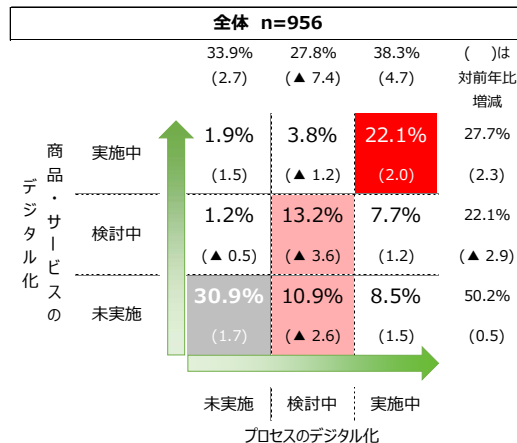
企業IT動向調査の対象は、東証上場企業およびそれに準ずる企業です。本調査では、「ビジネスのデジタル化」を「ITの進化により、様々なヒト・モノ・コトの情報がつながることで、競争優位性の高い新たなサービスやビジネスモデルを実現すること、プロセスの高度化を実現すること」と定義しています。

■7割の企業がデジタル化に取り組む。18年度に引き続きプロセスのデジタル化が先行

企業IT動向調査では、16年度よりビジネスのデジタル化の状況を調査しているが、その結果からデジタル化に取り組む企業が確実に増加していることが明らかになっています。図1は、ビジネスのデジタル化の検討状況を、「商品・サービスのデジタル化（ビジネス自体の変革や商品・サービスの創造）」「プロセスのデジタル化（業務プロセスの変革・自動化、状態の見える化、データ活用）」に分けて尋ねた結果です。いずれのデジタル化も「実施中」と回答した企業は22.1%で18年度より2.0ポイント増。一方いずれのデジタル化も「未実施」と回答した企業は30.9%と18年度より1.7ポイント増となりました。「検討中」と回答した企業が18年度より「商品・サービスのデジタル化」で2.9ポイント減。「プロセスのデジタル化」で、7.4ポイント減となりました。これは18年度に「検討中」と回答した企業が「実施中」もしくは「未実施」へと移行したと考えられます。

「実施中」と「検討中」を合わせたデジタル化に取り組んでいる企業は、「プロセスのデジタル化」で約7割、「商品・サービスのデジタル化」で約5割と、「プロセスのデジタル化」が先行している状況は、18年度と同じです。

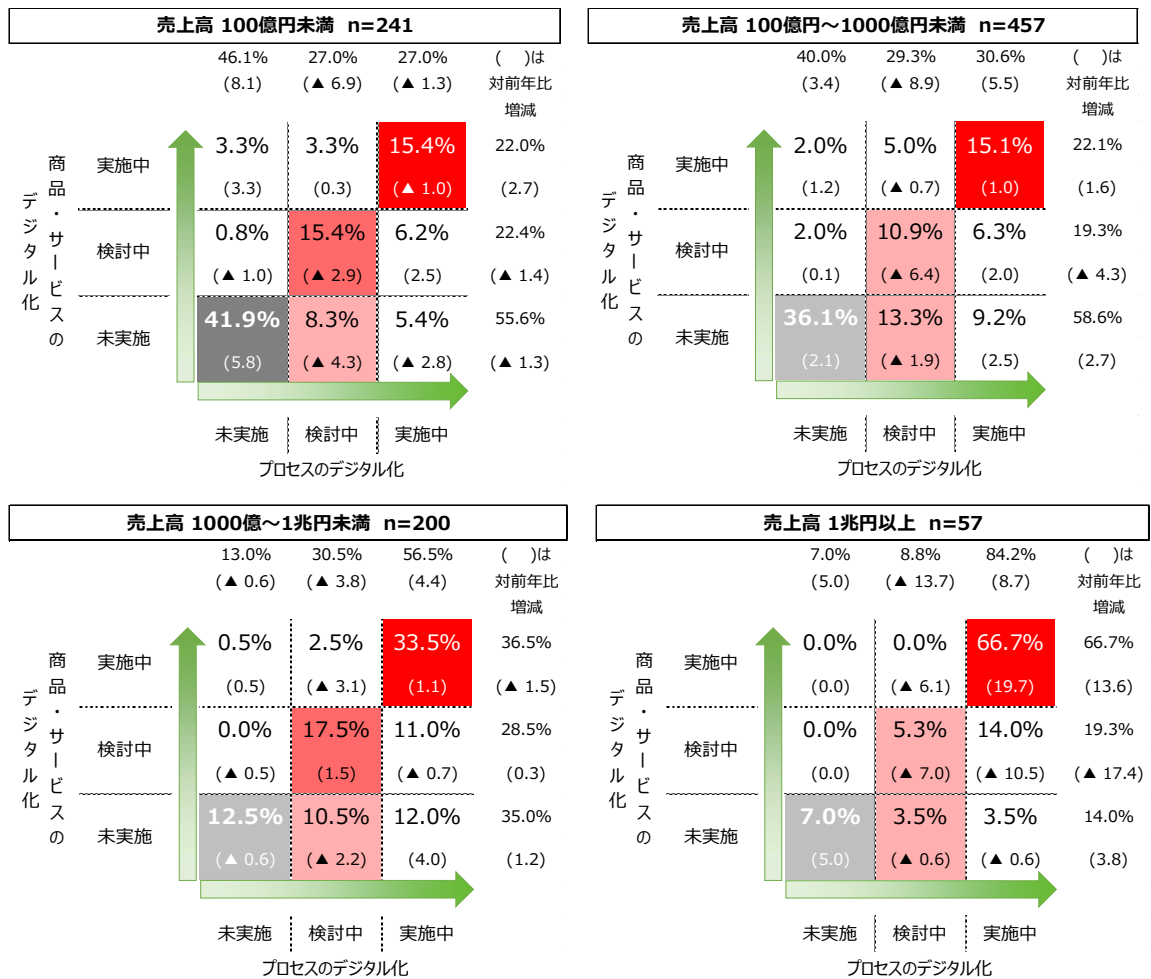
図1 ビジネスのデジタル化への取り組み状況



■デジタル化は企業規模の大きい企業でより進展

図2はビジネスのデジタル化の検討状況を売上高別に示した図です。売上高1兆円以上の企業では66.7%がいずれのデジタル化にも取り組んでおり、「プロセスのデジタル化」にあつては、9割以上の企業が取り組みを行っています。同様に売上高1000億～1兆円未満の企業にあつても、「プロセスのデジタル化」へ9割程度が取り組んでいます。一方、売上高1000億円未満の企業においては、いずれのデジタル化も実施している企業は15%程度にとどまっています。特に、売上高100億円未満の企業では、いずれのデジタル化も未実施が4割を超えており、企業規模によりデジタル化への取り組み状況の差がより鮮明になってきています。

図2 売上高別 ビジネスのデジタル化への取り組み状況



■商品・サービスのデジタル化は売上高が大きい程「創造・革新」の実施レベルが高い

19年度調査では、デジタル化の実施レベルを次の3段階で定義し、各社の最も進んでいるデジタル化の実施レベルを調査しました。

実施レベル	A. 商品・サービスのデジタル化	B. プロセスのデジタル化
単純自動化	ネットショップや Web チャネルによる顧客へのサービスの自動化 等 (※A1)	RPA などのツール活用による単純作業、手作業の自動化 等 (※B1)
高度化	既存商品の IoT 化や AI 搭載、データアナリティクスを活用した既存サービスの高度化 等 (※A2)	AI、アナリティクス、IoT などの最新技術を活用した既存業務プロセスの自動化・高度化・改革 等 (※B2)
創造・革新	AI、データアナリティクス、IoT などの最新技術を活用しないと存在しなかった新規商品・サービスの創造 等 (※A3)	AI、アナリティクス、IoT などの最新技術を活用しないと実現できなかったこれまでにない業務革新(業務をなくす、これまでできなかった管理やプロセスの創造) 等 (※B3)

図3は「商品・サービスのデジタル化」の、図4は「プロセスのデジタル化」の実施レベルを売上高別に示したものです。

商品・サービスのデジタル化にあっては、売上高が小さい程、「単純自動化」の実施レベルが高く、売上高が大きい程、「創造・革新」の実施レベルが高くなっていることが分かります。特に、売上高1兆円以上の企業では約3分の1の企業が「創造・革新」に、「約半数の企業が既存の高度化」に取り組んでいます。プロセスのデジタル化にあっては、売上高が小さい程「単純自動化」の実施レベルが高く、売上高が大きい程「既存の高度化」の実施レベルが高くなっています。「創造・革新」にあっては、売上高の大きさによる実施レベルの差はほとんど見られません。

図3 売上高別 商品・サービスのデジタル化の実施レベル

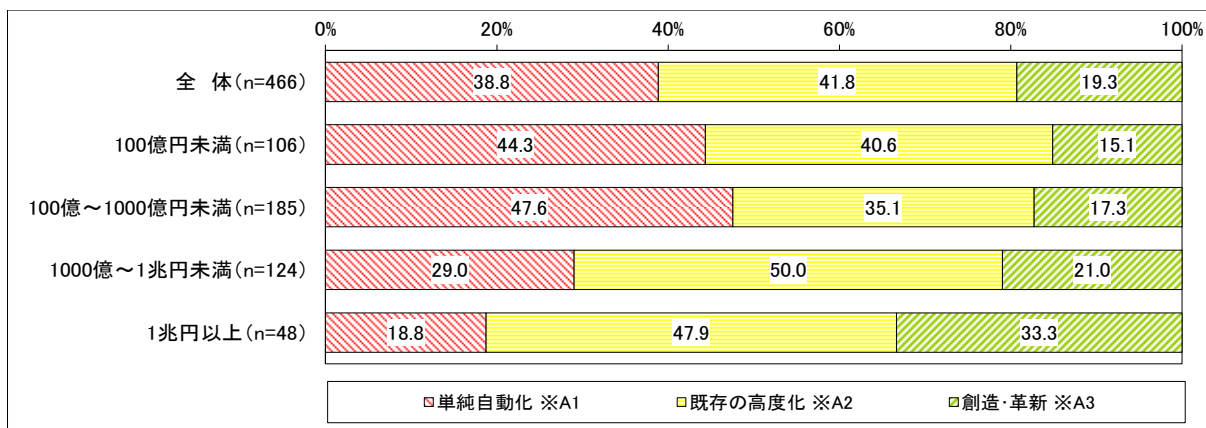
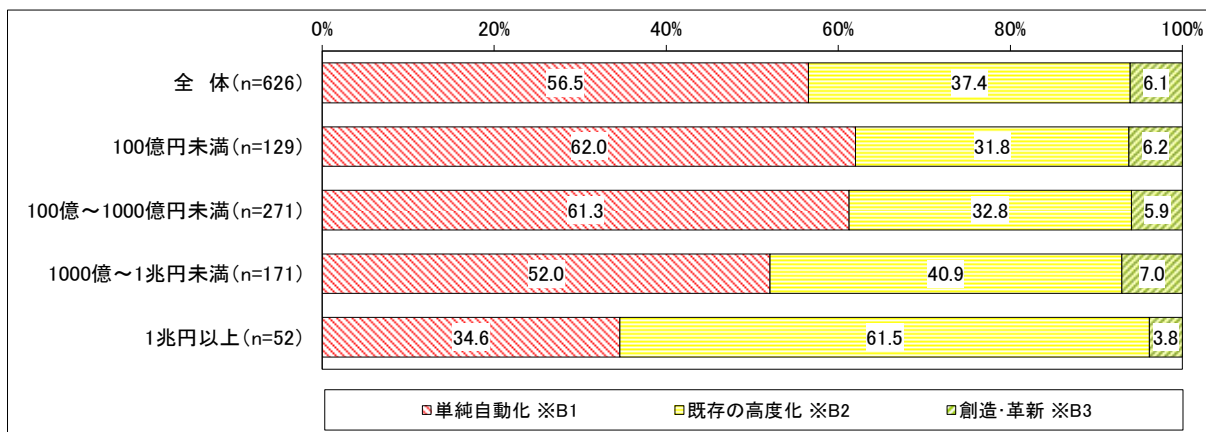


図4 売上高別 プロセスのデジタル化の実施レベル



■実施レベルの高い企業では大きな成果が出始めている

デジタル化の成果状況を、「商品・サービスのデジタル化」は図5に、「プロセスのデジタル化」は図6に示しました。いずれのデジタル化でも「期待する成果は得られなかった」は5%程度であり、「期待以上の成果あり」「期待通りの成果あり」は、「商品・サービスのデジタル化」で約2割、「プロセスデジタル化」では約3割となっています。「商品・サービスのデジタル化」では、成果ありの割合実施レベルで差がありませんが、「期待以上の成果あり」は「創造・革新」で6.9%と多くなっています。「プロセスのデジタル化」では、成果ありの割合は実施レベルが高いほど減少していますが、「期待以上の成果あり」は「創造・革新」で13.9%と非常に高くなっています。

いずれのデジタル化とも、「創造・革新」といった高い実施レベルのデジタル化に取り組むことが、期待以上の成果を得るカギになりそうです。

図5 デジタル化の実施レベル別 商品・サービスのデジタル化の成果状況

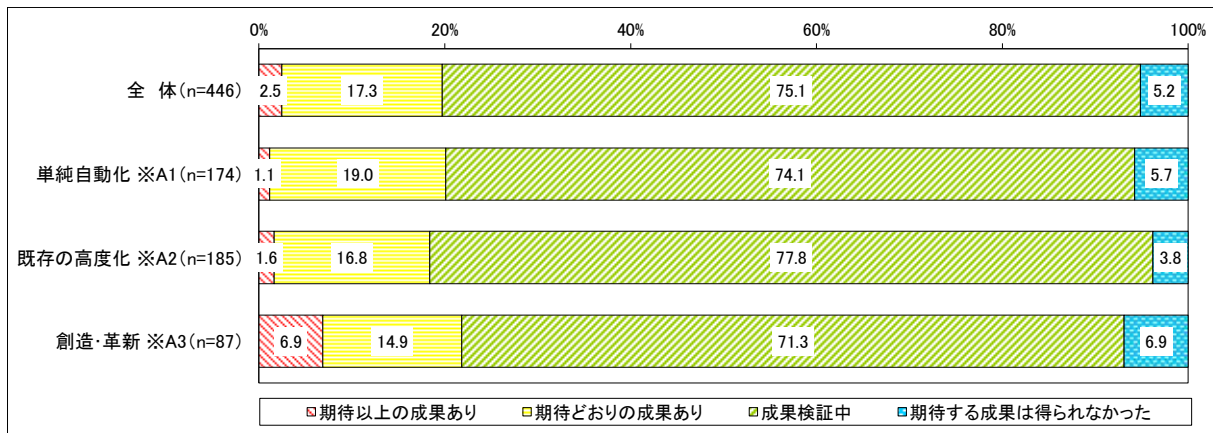
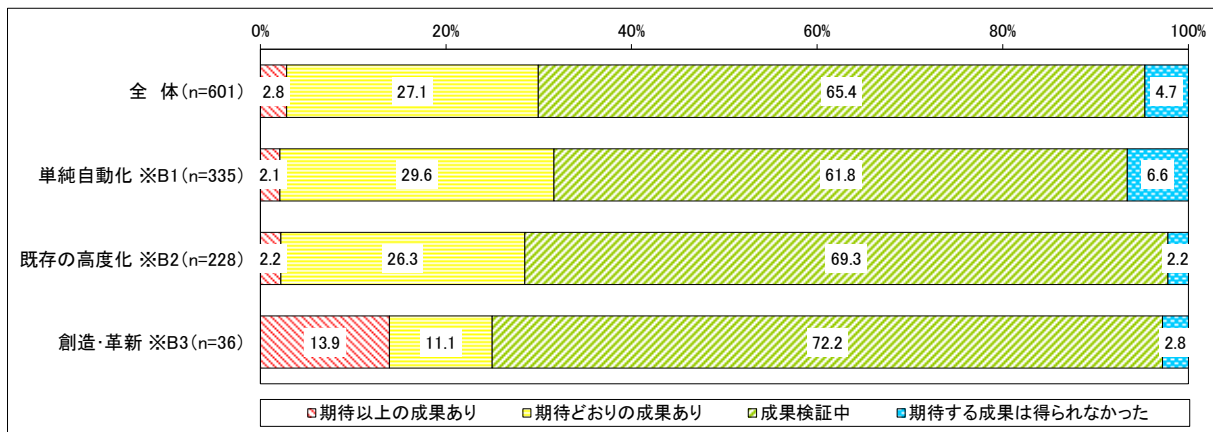


図6 デジタル化の実施レベル別 プロセスのデジタル化の成果状況



■調査概要

「企業 IT 動向調査」は、IT ユーザー企業の IT 動向を把握することを目的に、1994 年度から実施している調査です。経済産業省商務情報政策局の監修を受け、一般社団法人日本情報システム・ユーザー協会（略称：JUAS）が行っています。

「企業 IT 動向調査 2020」の調査期間は 2019 年 9 月 13 日から 10 月 11 日。調査対象は、東証上場企業とそれに準じる企業の 4000 社で、各社の IT 部門長に調査票を送付し、Web アンケートで 721 社、調査票郵送により 249 社、計 970 社より回答を得ました。本リリースの「ビジネスのデジタル化」に関する有効回答数は 956 社です。

本リリースは、調査結果をいち早くユーザー企業の皆様にお役立ていただくために「速報値」として公開するものです。正式なデータや分析結果については、ダイジェスト版と詳細な分析結果を掲載したダウンロード版を 2020 年 4 月に公開予定です。

■JUAS ライブラリーのご紹介

一般社団法人 日本情報システム・ユーザー協会（略称：JUAS）は、「企業 IT 動向調査」をはじめとした様々な調査の報告書を紹介する「JUAS ライブラリー」を Web サイト上に開設しています。有償販売している報告書についても、発売から 2 年以上が経過したものについては無償で公開しています。

調査報告書には、日本における IT 活用の歴史と先達の経験が詰まっており、調査実施から年数が経っても、今後の IT 活用の方向性を見極めるために有用であると考えました。そこで今回、発行から一定期間が経った報告書を公開いたしました。幅広い分野の皆様の調査・研究に役立ていただければ幸いです。詳しくは以下の Web サイトをご覧ください。

JUAS ライブラリーの URL はこちら→ <https://juas.or.jp/library/>

なお、直近 2 回分の調査結果に関しては、「企業 IT 動向調査報告書 2018」および「企業 IT 動向調査報告書 2019」として有償で販売しております。詳しくは以下の Web サイトをご覧ください。

企業 IT 動向調査報告書 2019 の URL はこちら→ https://juas.or.jp/library/research_rpt/

■本リリースに関するお問い合わせ先

一般社団法人 日本情報システム・ユーザー協会 担当：宮下、渡邊

〒103-0012 東京都中央区日本橋堀留町 2-4-3 ユニゾ堀留町二丁目ビル

電話：03-3249-4101 電子メール：itdoukou@juas.or.jp