

企業IT動向調査2021(2020年度調査) ～第2回緊急実態調査結果～

2020年11月25日

一般社団法人 日本情報システム・ユーザー協会

調査概要

1. 調査の目的

本年は新型コロナウイルス感染症によって、日本全体が今まで経験のないインパクトを被り、経営の立て直しや新しいビジネスのあり方の模索が急務となっている。

そのため、本年の企業IT動向調査では、これまでの**4,000社**を対象としたアンケート調査に加え、関心度の高いテーマをスピーディに調査し結果を提供することを目的とした、緊急実態調査を実施する。

6月に実施した第1回調査に引き続き、第2回調査を10月に実施した。

2. 調査対象

JUASの正会員A,Bでユーザー企業および情報システム子会社に該当する企業

3. 調査期間

2020年10月15日(木)～10月23日(金)

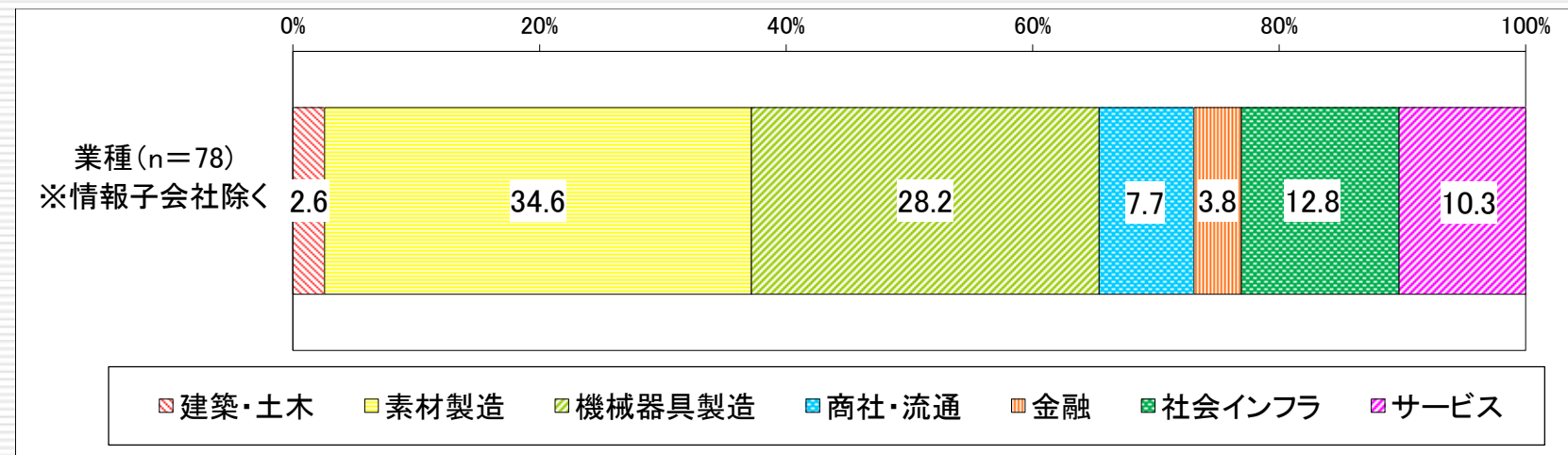
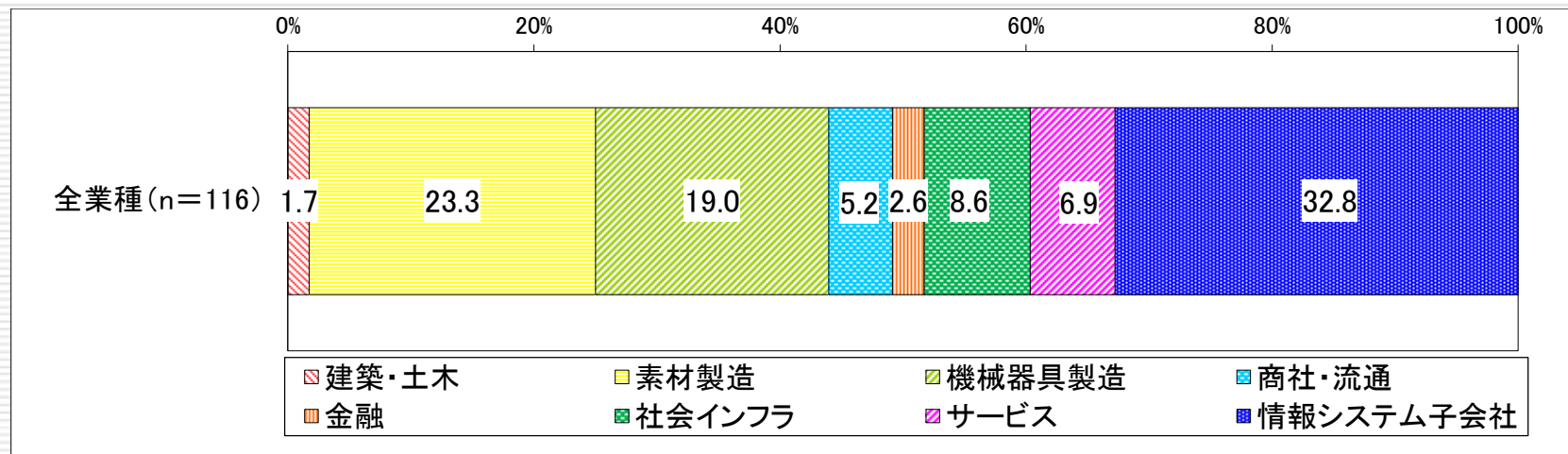
4. 回答率

アンケート対象数335件、回答数116件＝回答率35%

第2回緊急実態調査結果

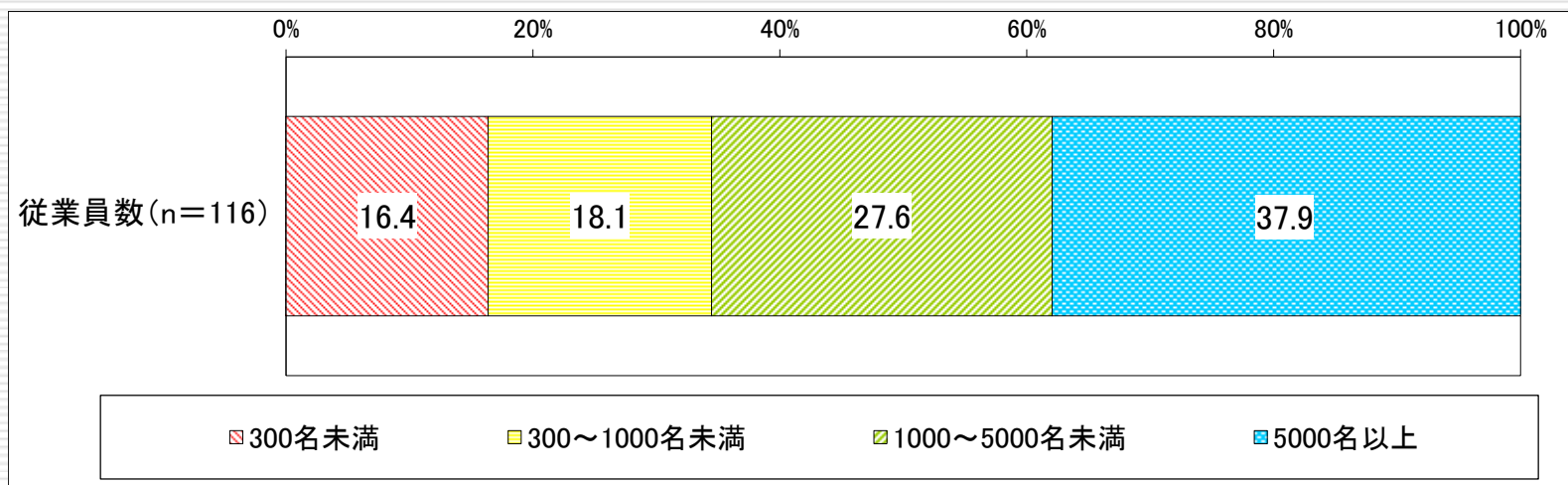
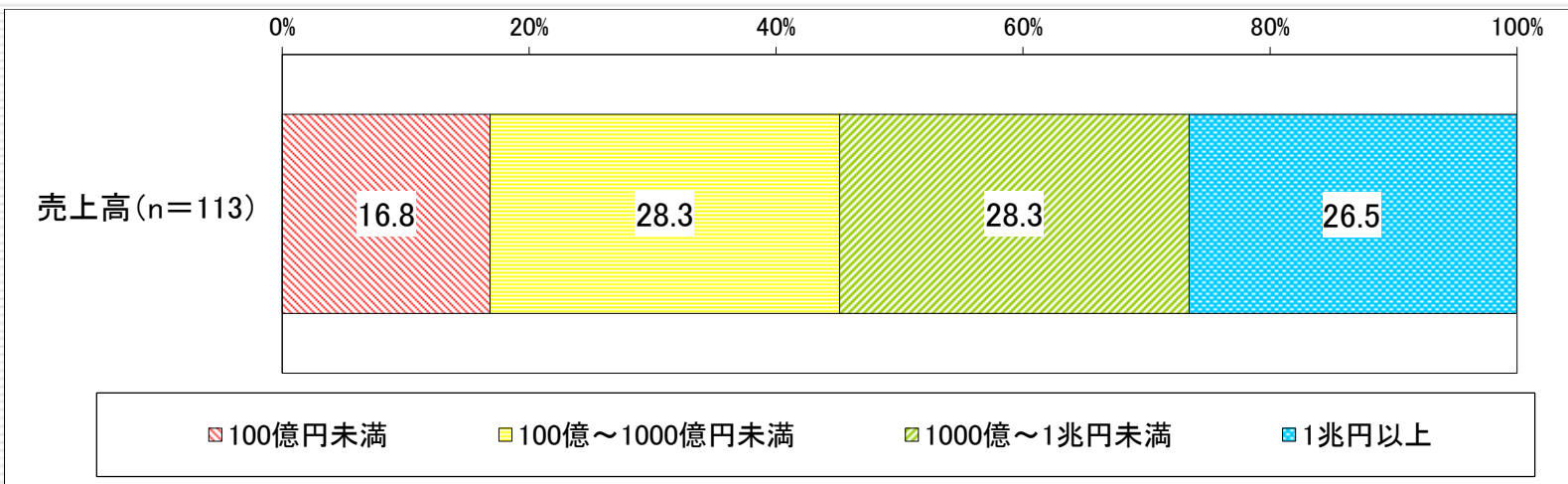
<回答企業の業種グループ>

回答企業の32.8%が情報子会社。情報子会社を除く業種グループ分布は製造業：非製造業が63：37で製造業の回答比率が多い



<回答企業の売上高と従業員数>

売上高1000億円以上の大企業が約5割強、従業員数1000名以上が約7割弱

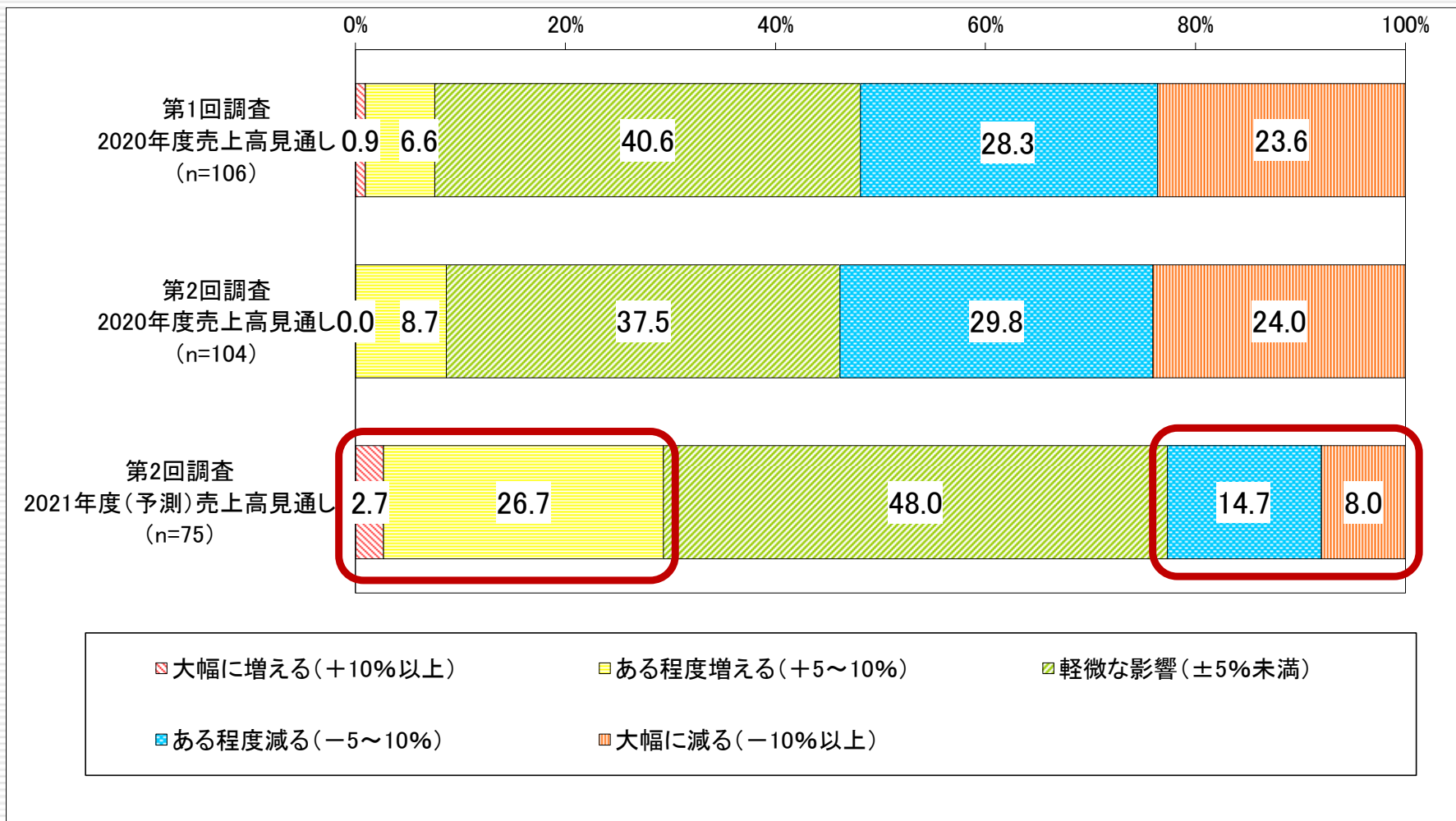


売上高とIT投資の見通し

- ✓ 2021年度は業績が回復し、売上高(予測)は約3割が増収の見通し。一方、減収は、2020年度では5割強のところ2021年度では2割強と、約30ポイント減少する。
- ✓ 新型コロナ禍でもIT投資は堅調で半数以上が軽微な影響としている。2021年度(予測)のIT投資は「増える」見通しが約**34%**
- ✓ IT投資で解決したい今後の経営課題は、第1回調査から「働き方改革」が減少、「ビジネスモデルの変革」が増加し経営者の意識が変わってきている

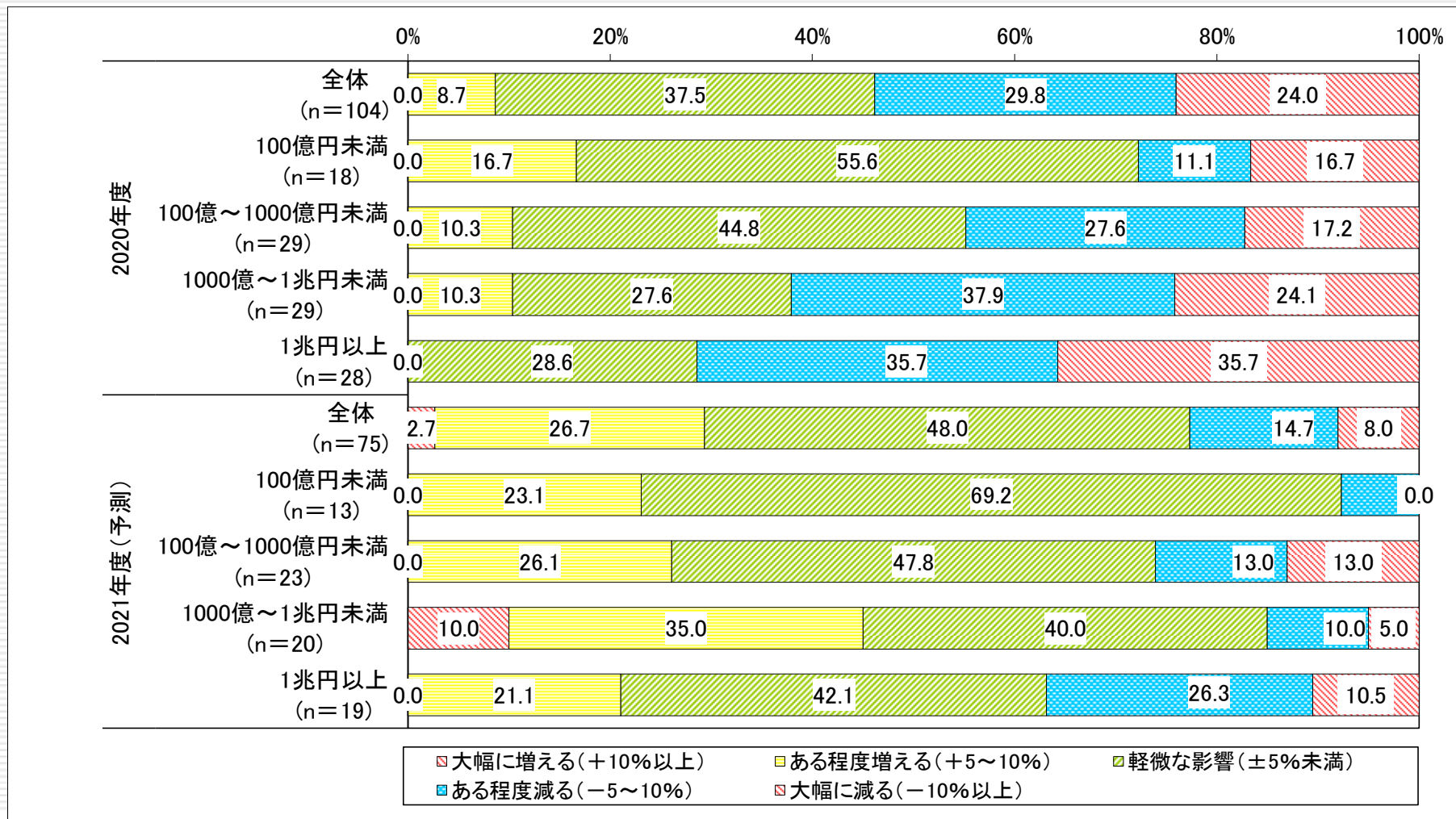
<売上高の見通し>

売上高見通しは、2021年度(予測)については29.4%が増えると回答し改善傾向。減る企業は22.7%に減少



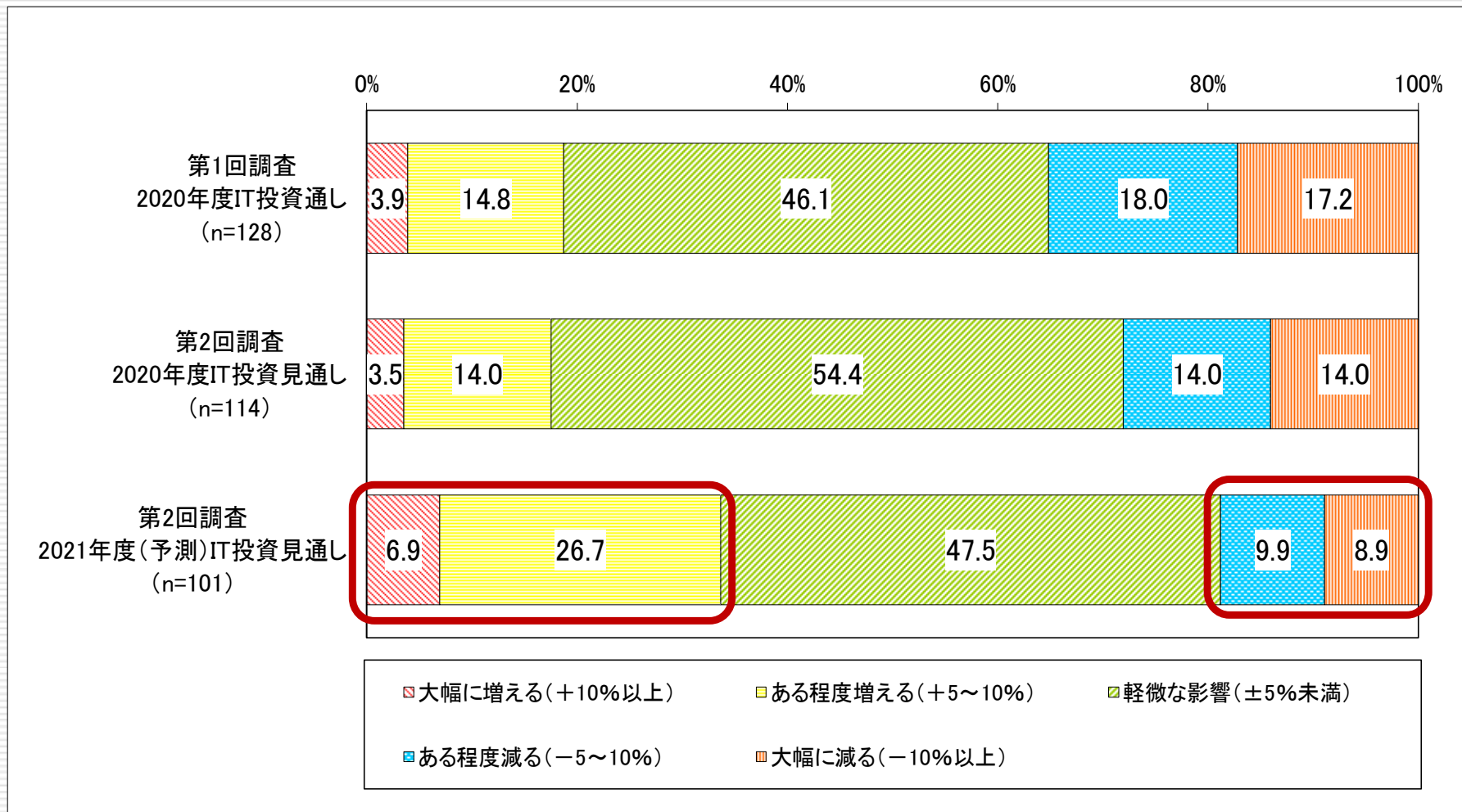
<売上高の見通し(売上高別)>

2020年度については売上高が大きくなるほど大幅に減る企業が多い
 2021年度(予測)は、1兆円以上で減る企業が36.8%に半減する



<IT投資の見通し>

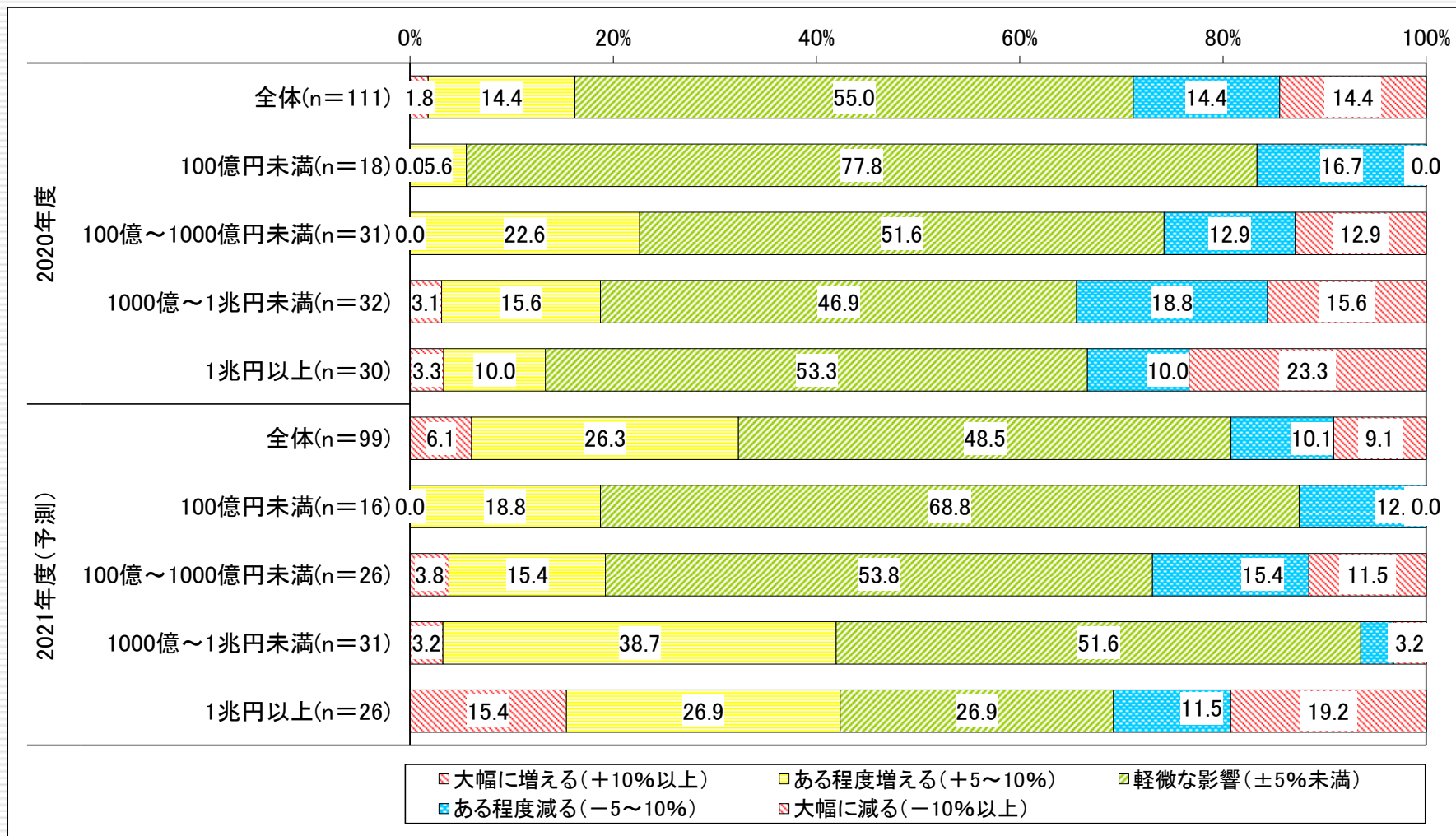
新型コロナ禍でもIT投資は軽微な影響が半数以上と堅調。2021年度(予測)はIT投資が増えるは33.6%に増え、減る企業は18.8%に減少



<IT投資の見通し(売上高別)>

2020年度は売上高が大きいほどIT投資を減らす企業が多い

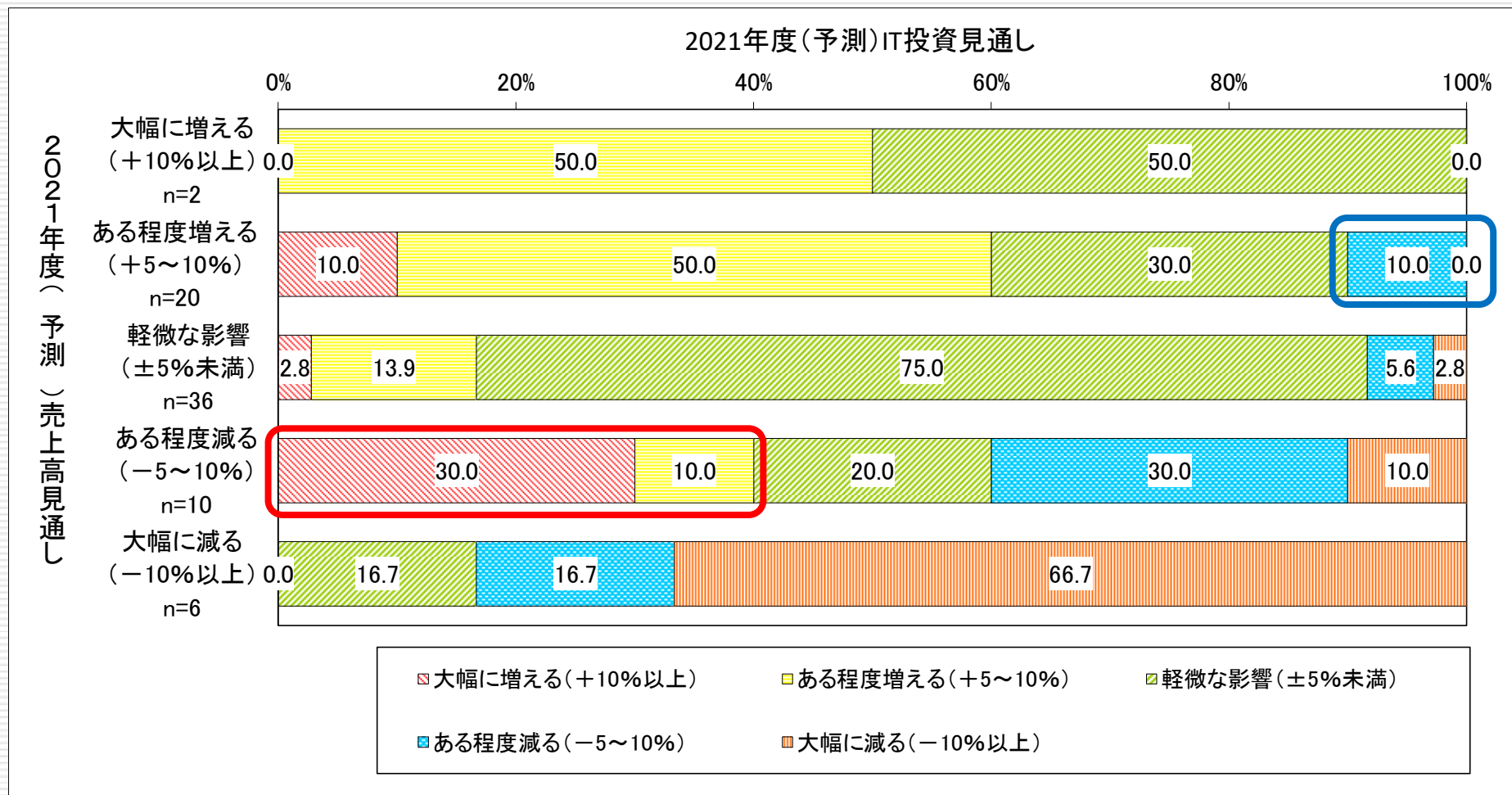
2021年度は1000億～1兆円で大幅に改善、1兆円以上は2極化の傾向



<売上高見通し別IT投資見通し(2021年度予測)>

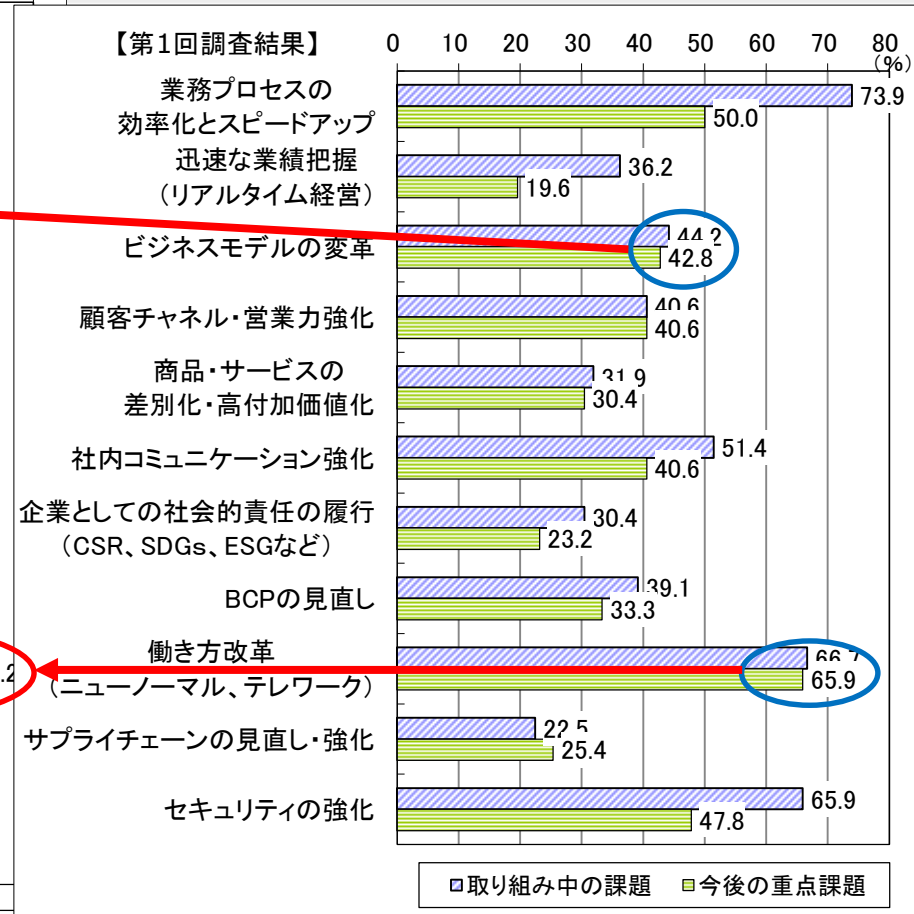
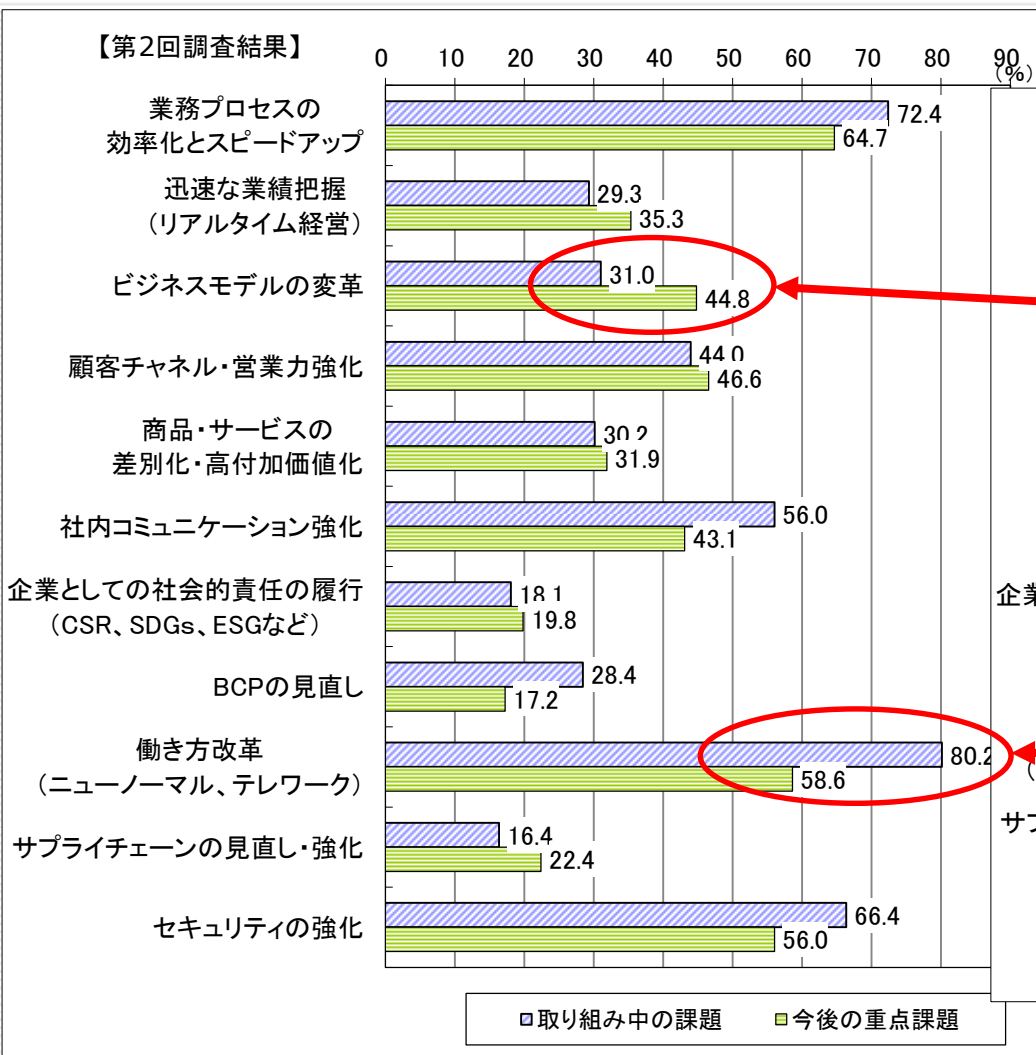
売上高がある程度減る企業でIT投資を増やす企業が40%

一方、売上高がある程度増える企業でIT投資を減らす企業が10%



<IT投資で解決したい経営課題>

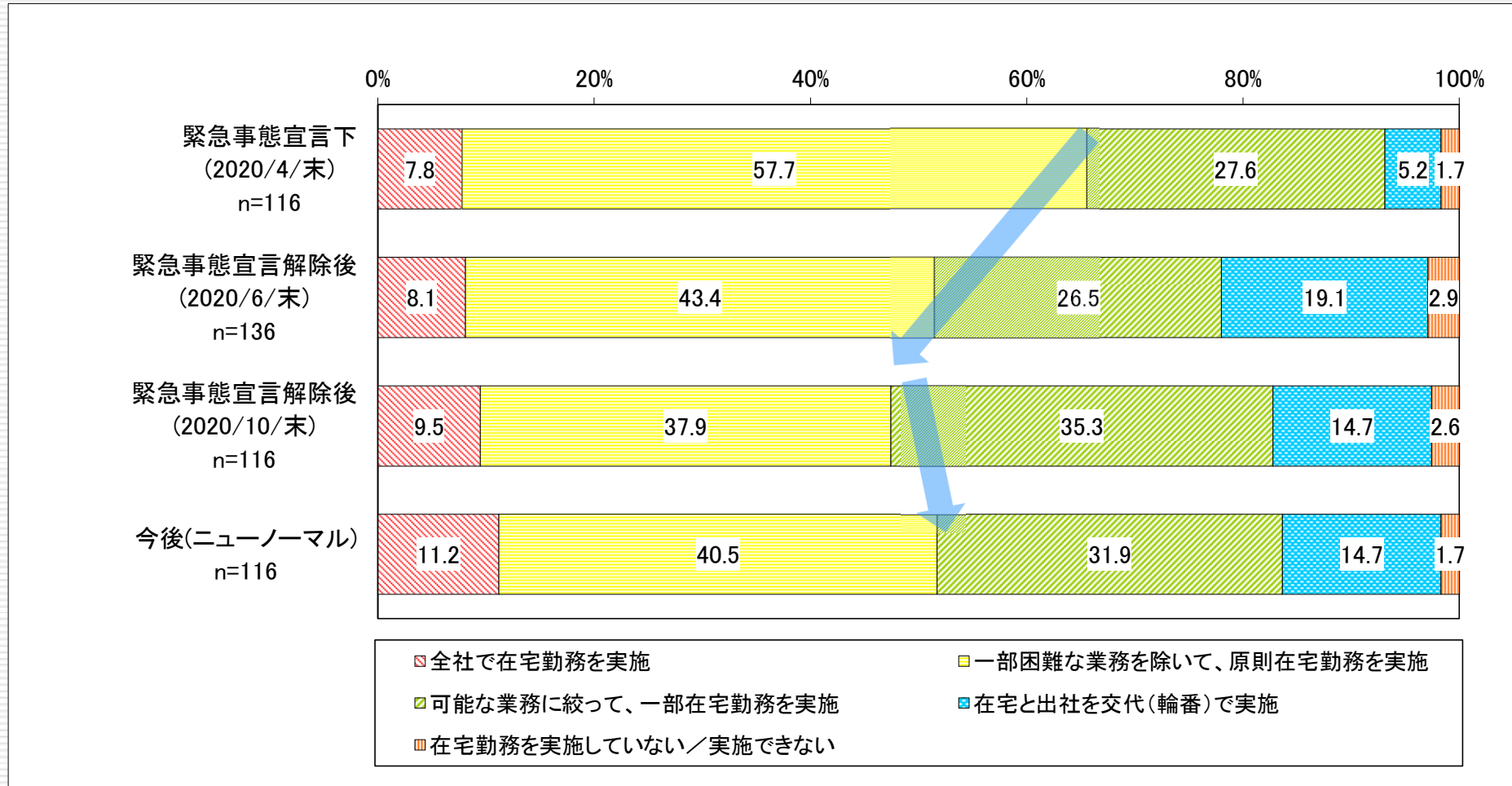
第1回調査との比較では、今後の重点課題で「働き方改革」が減少、「ビジネスモデルの変革」が増加し経営者の意識が変わってきている



在宅勤務の状況

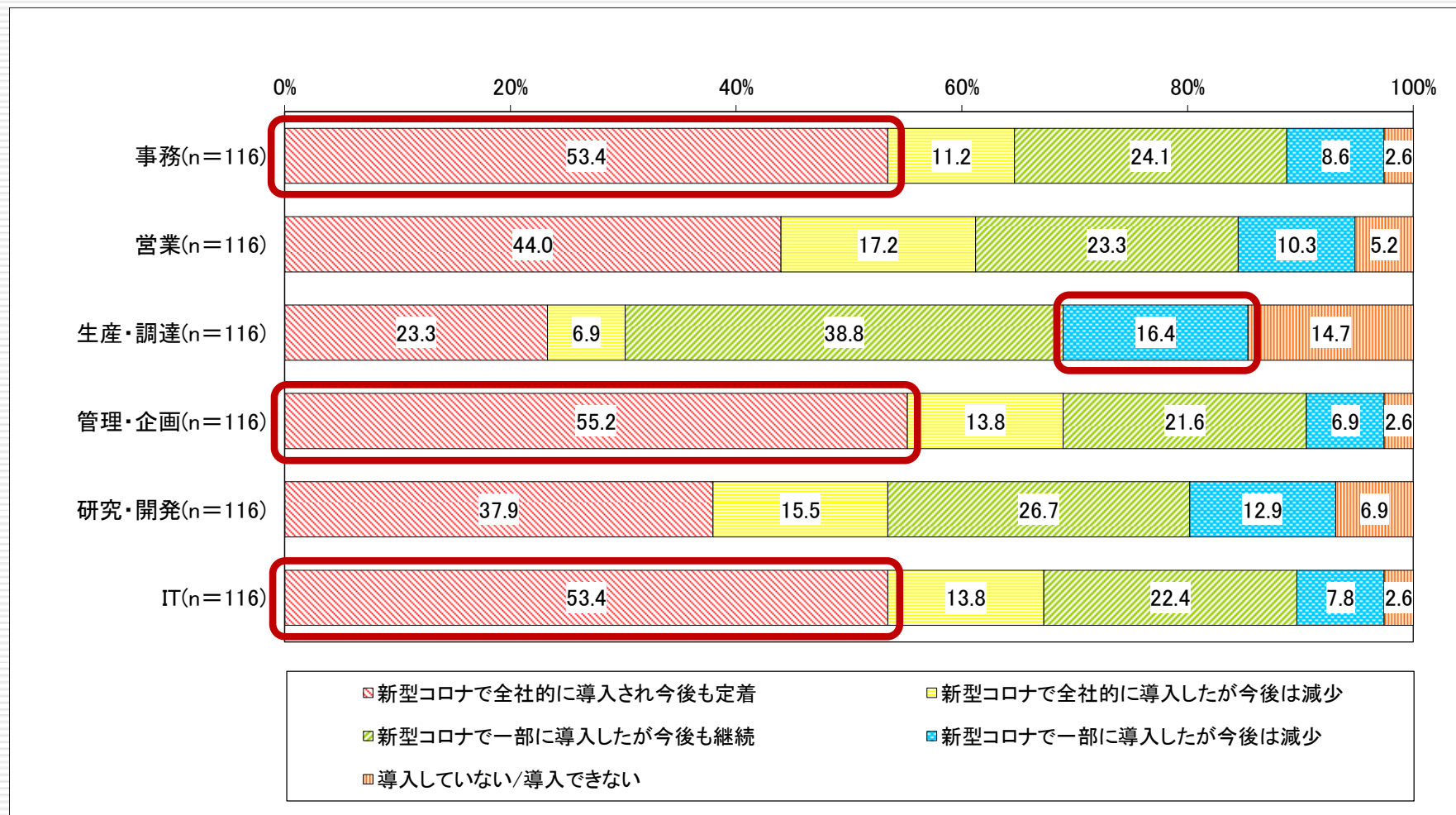
- ✓ 今後（ニューノーマル）も、ほぼ全社で何らかの形で在宅勤務を実施する状況は変わらない
- ✓ 定着度では「事務」、「管理・企画」、「IT」の職種で、約5割が今後も全社的に導入した在宅勤務が定着する
- ✓ テレワークの課題では、「在宅勤務環境・ツール整備」が第1回調査より12.3ポイント減少し、整備が進んできている
- ✓ 新型コロナ禍での働き方・人材育成面での課題は、「従業員の健康管理」、「新規採用者のOJT」と考える企業が約7割

<在宅勤務の推移> 緊急事態宣言時に比べ、在宅勤務を全社で実施している企業は減少しているが、ニューノーマルでは可能な業務に絞ったり、在宅と出社を交代で行うなどの工夫をして在宅勤務に取り組んでいる



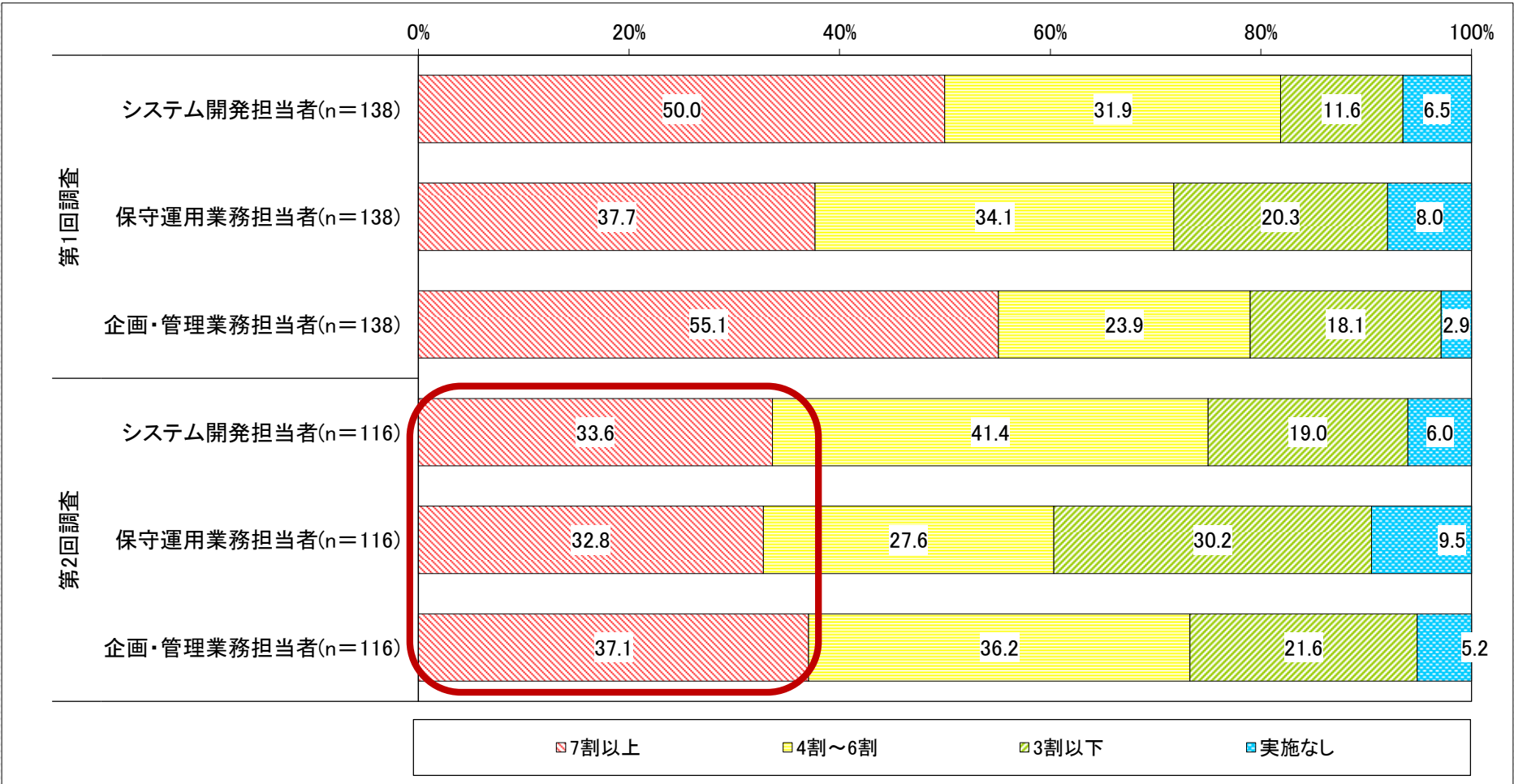
<職種別在宅勤務状況>

事務、管理・企画、ITで約5割で今後も全社的に在宅勤務が定着する
一方で生産・調達では16.4%で今後は減少



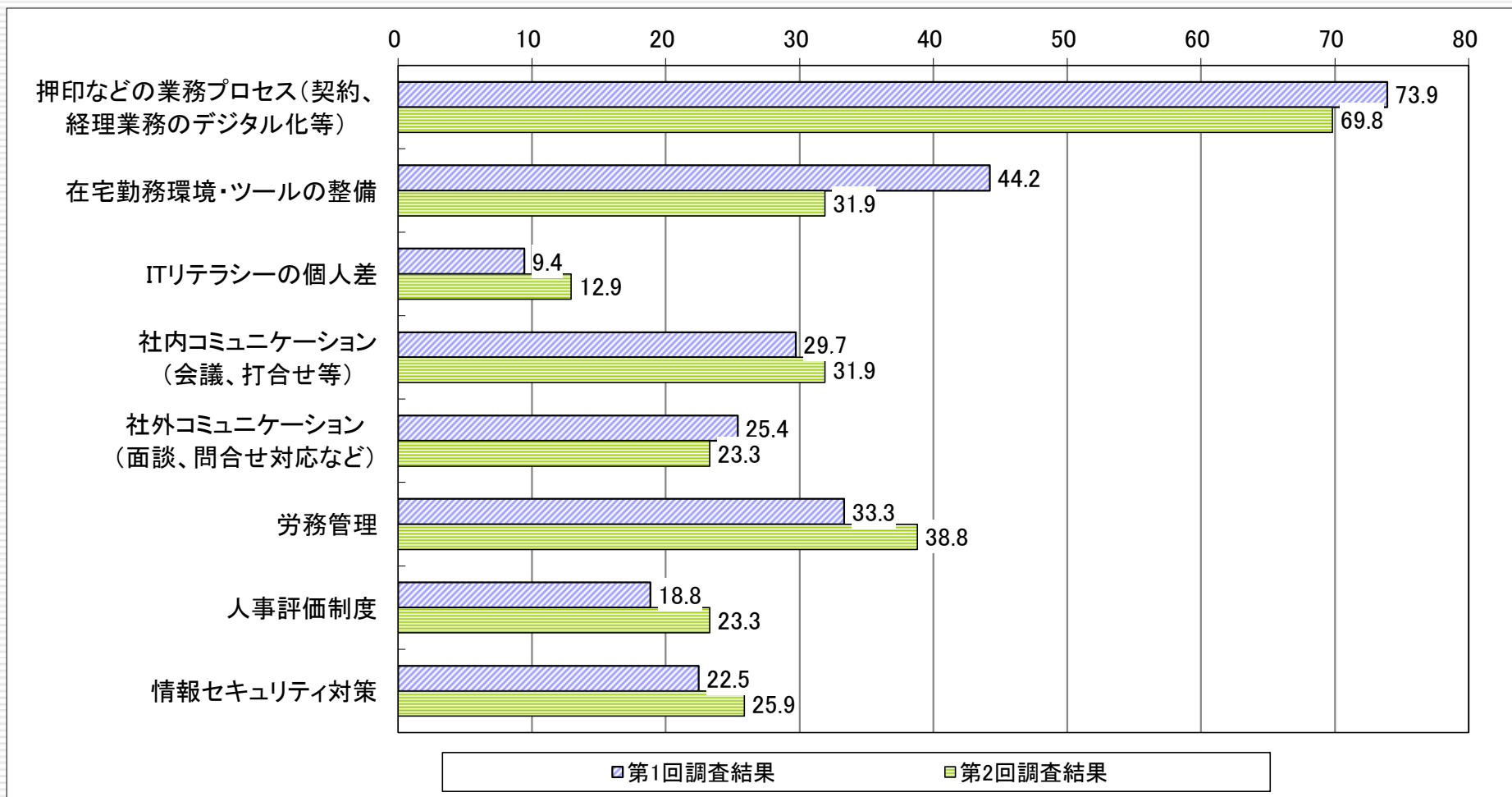
<IT部門の在宅勤務状況>

第1回緊急調査との比較では、実施なしは変わらないが実施率が低下傾向で、在宅勤務者が7割以上という担当者が減少

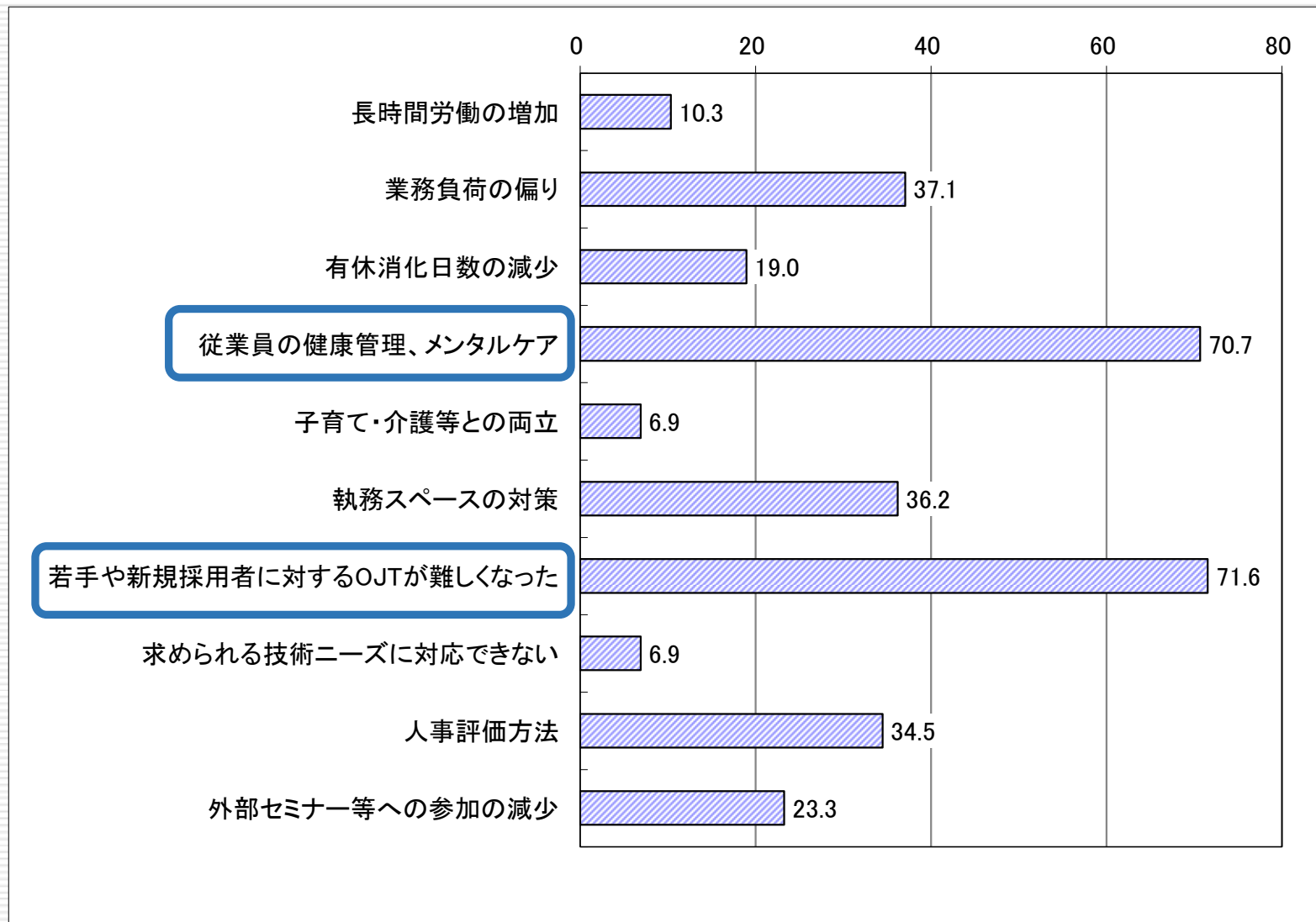


<テレワークの課題(複数回答)>

押印などの業務プロセス、労務管理が2大課題となった 在宅勤務環境・ツール整備は一段落し、前回調査より減少傾向

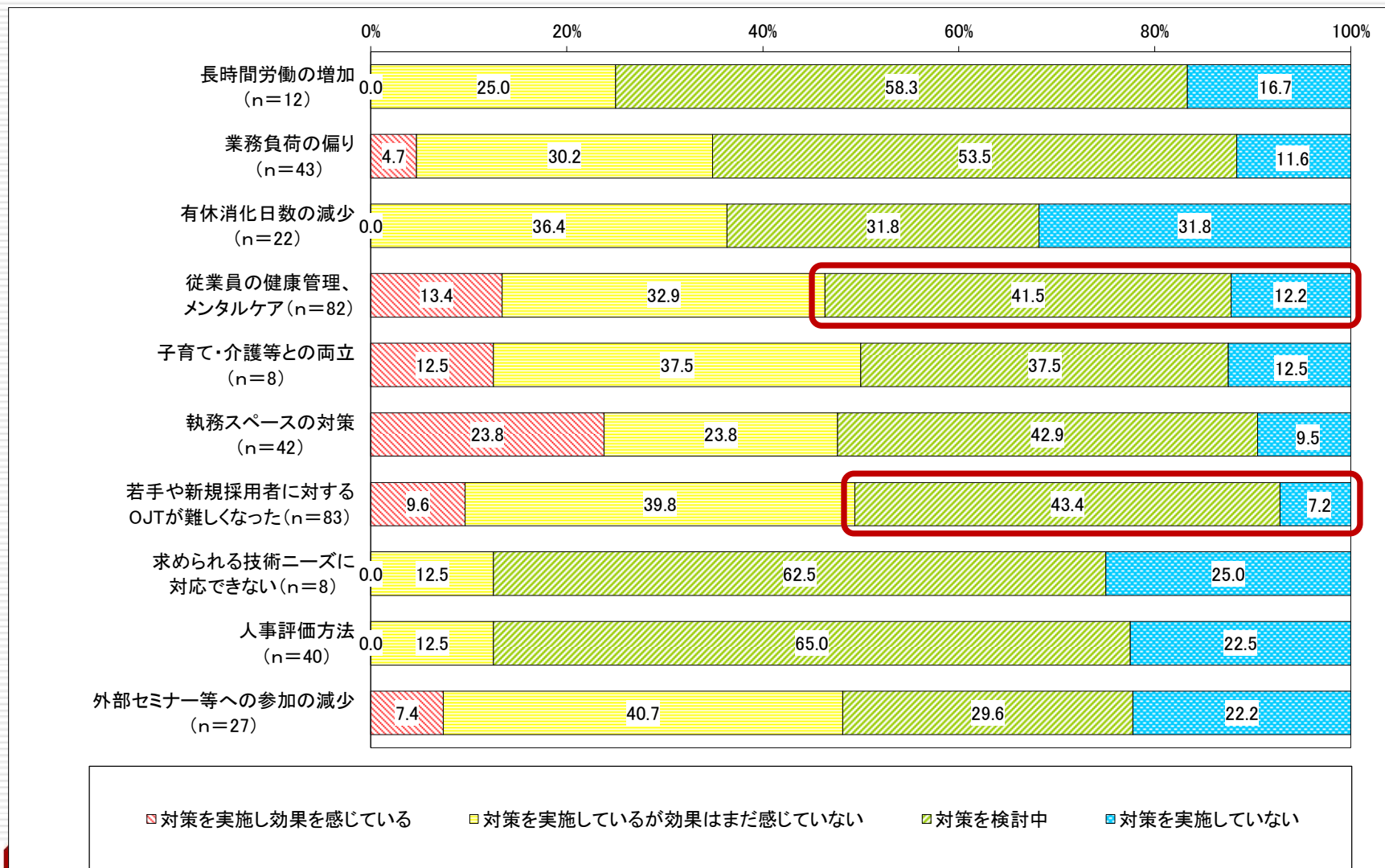


＜新型コロナでの働き方変化、人材育成面での課題＞ 従業員の健康管理・メンタルケア、若手や新規採用者に対するOJTを課題と考えている企業が約7割



<新型コロナでの働き方変化、人材育成面での課題に対する対策>

全体として課題に対して対策を実施できていない状況、特に2大課題である健康管理、OJTに対する対策が出来ていない企業が多い



<働き方変化、人材育成面での課題に対する対策内容>

具体的な対策内容

No.	課題	対策内容
1	長時間労働の増加	<ul style="list-style-type: none"> ・勤怠管理の見える化の徹底 ・勤務計画を上司と策定
2	業務負荷のへ偏り	<ul style="list-style-type: none"> ・業務分担の平準化、業務内容の見える化 ・上司とのコミュニケーション強化 ・繁忙期の相互支援体制、業務配分見直し
3	有休消化日数の減少	<ul style="list-style-type: none"> ・有休奨励日設定、取得計画表作成 ・社内情宣
4	従業員の健康管理、メンタルケア	<ul style="list-style-type: none"> ・外部相談サービス活用、カウンセリング担当者の設置 ・産業医面談、フォロー ・ストレスチェック実施 ・コミュニケーション強化、上司との面談
5	子育て・介護等との両立	<ul style="list-style-type: none"> ・支援プログラム制度
6	執務スペースの対策	<ul style="list-style-type: none"> ・フリーアドレス化、Web会議用スペース充実 ・アクリル版設置 ・サテライトオフィスの設置

<働き方変化、人材育成面での課題に対する対策内容>

具体的な対策内容

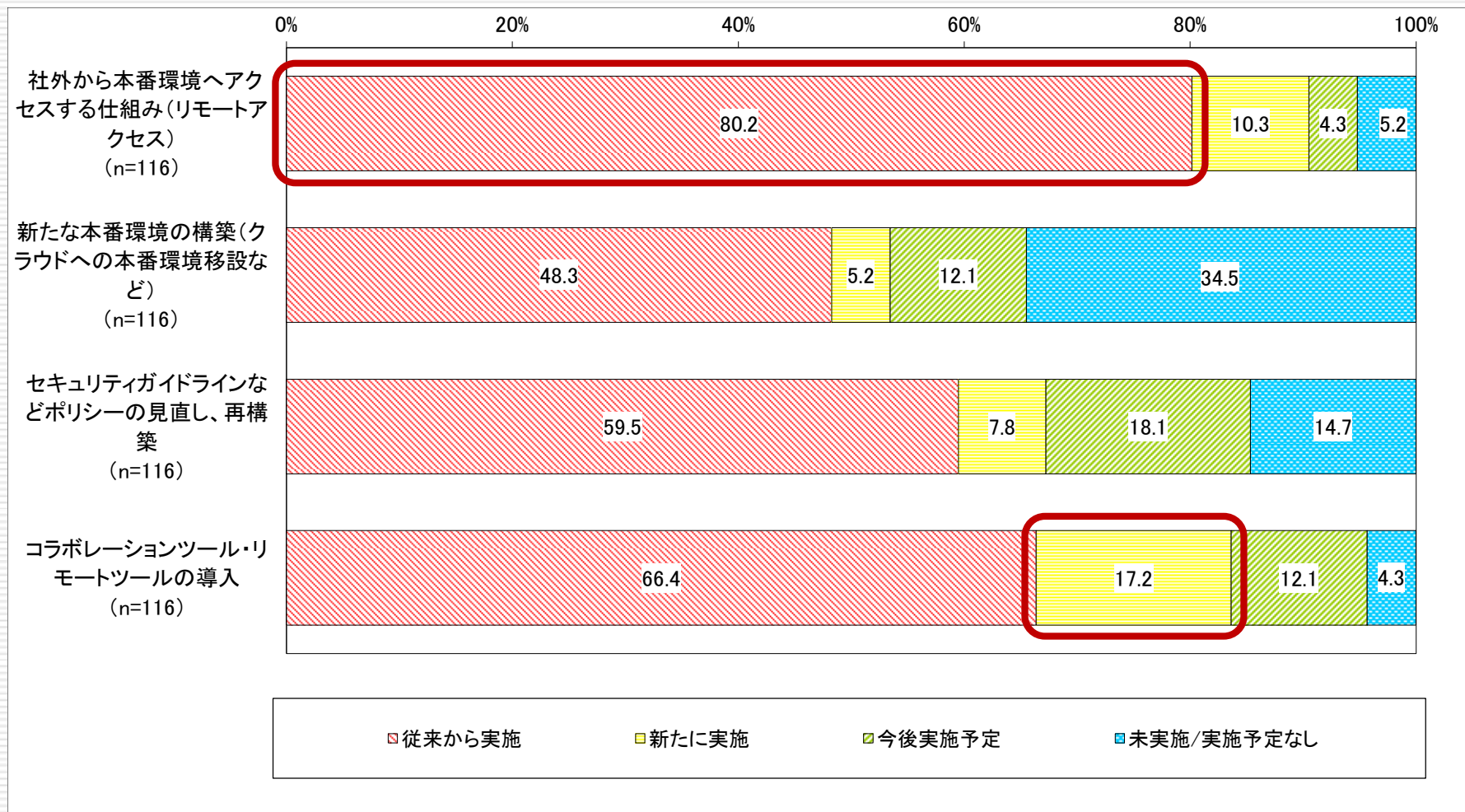
No.	課題	対策内容
7	若手や新規採用者に対するOJTが難しくなった	<ul style="list-style-type: none"> ・リアルとオンラインとのハイブリットでの支援策 ・朝会、夕会等での定期的なコミュニケーションを図る ・メンター制度を活用し様々な部署のメンバーとの交流 ・感染対策を行い集合研修の実施
8	求められる技術ニーズに対応できない	<ul style="list-style-type: none"> ・組織横断のチーム連携 ・社外からの人員増強
9	人事評価方法	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな人事評価制度を検討中 ・成果主義への移行
10	外部セミナー等への参加の減少	<ul style="list-style-type: none"> ・オンラインセミナーの活用
11	その他	<ul style="list-style-type: none"> ・通勤手当の実費精算

保守・運用、システム開発の動向変化

- ✓ 本番環境へアクセスする仕組みは約8割の企業で実施済
- ✓ 保守・運用業務継続で新たに対応した取り組みでは「コラボレーションツール・リモートツールの導入が約2割
- ✓ 新型コロナ禍でもシステム開發生産性は、大きく変わらない

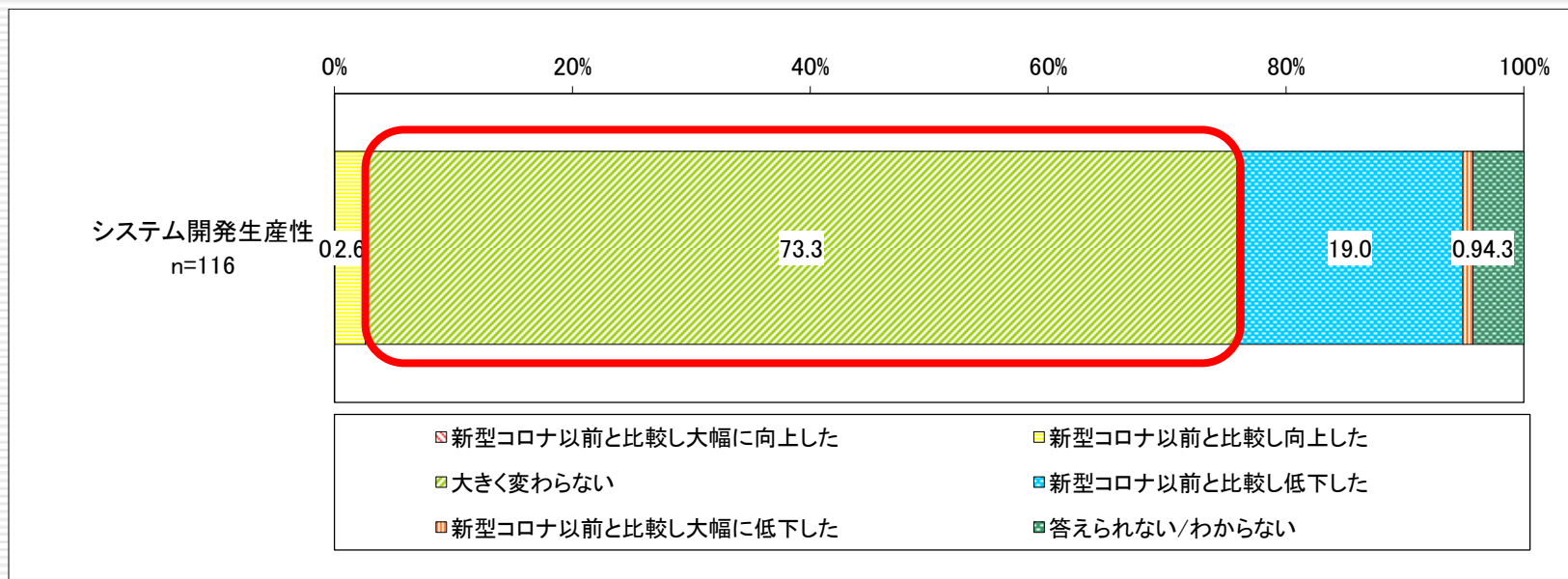
<保守・運用業務継続で新たに対応した取り組み>

社外からの本番環境アクセスは80.2%で実施済。新たに実施した取り組みではコラボレーション・リモートツールの導入が17.2%と多い



<システム開発生産性変化>

システム開発生産性は新型コロナ以前と比較して、大きく変わらないが7割強、低下したは2割に留まり新型コロナの影響は限定的



<生産性向上要因、低下に対する取り組み>

生産性については、「大きく変わらない」が多数だが、生産向上要因や生産性低下に対する具体的な対策、悩みは以下の通り

No.	向上要因
1	通勤時間のストレスがなくなった、周囲にいる生産性の低い社員の影響を受けることが少なくなり、業務に集中できるようになった。

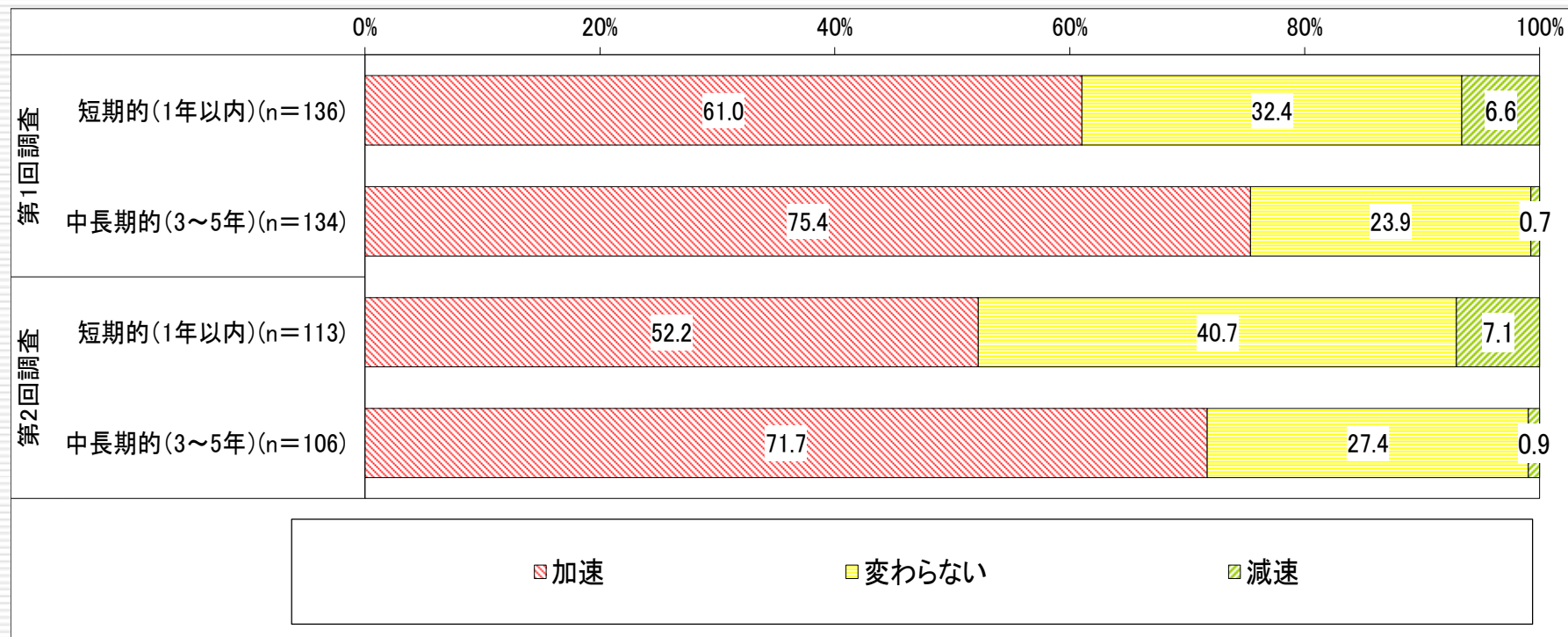
No.	対策・悩み
1	システム開発は、リモートで実施すると、要件定義や設計レビューの際の指摘事項への理解度がどうしても低くなる傾向があり、生産性低下に繋がる
2	オフショア開発の際の生産性確保に苦慮
3	プロジェクトの立ち上がりなど、知識習得ステージでのコミュニケーションが対面と違い、非効率、また遠慮がちになり、悩みを抱える人が出てきた。新人や経験の浅いメンバーがこれが普通だと捉え、入社してこない。テレワークは楽だと思ってしまっている。その結果人脈が広がらず、先輩から指導を受けることも減り、成長が鈍化、将来的に業務生産性・スキル低下を懸念する。
4	問い合わせなどが少なくなり個人の作業に集中できるようになった。反面、コミュニケーションが手薄になりがち
5	コミュニケーションと人材育成が課題だと認識しており、それに対する対策について悩んでいる。

DXとデータ活用状況

- ✓ 新型コロナ禍でもDX推進を減退させることはなく、中長期的には約70%の企業が加速する
- ✓ 新型コロナ禍で活用したデータは、社内システムログが5割
- ✓ 一方、約半数で、期待した効果が得られたデータはないと回答しており、データ活用の難しさがうかがえる

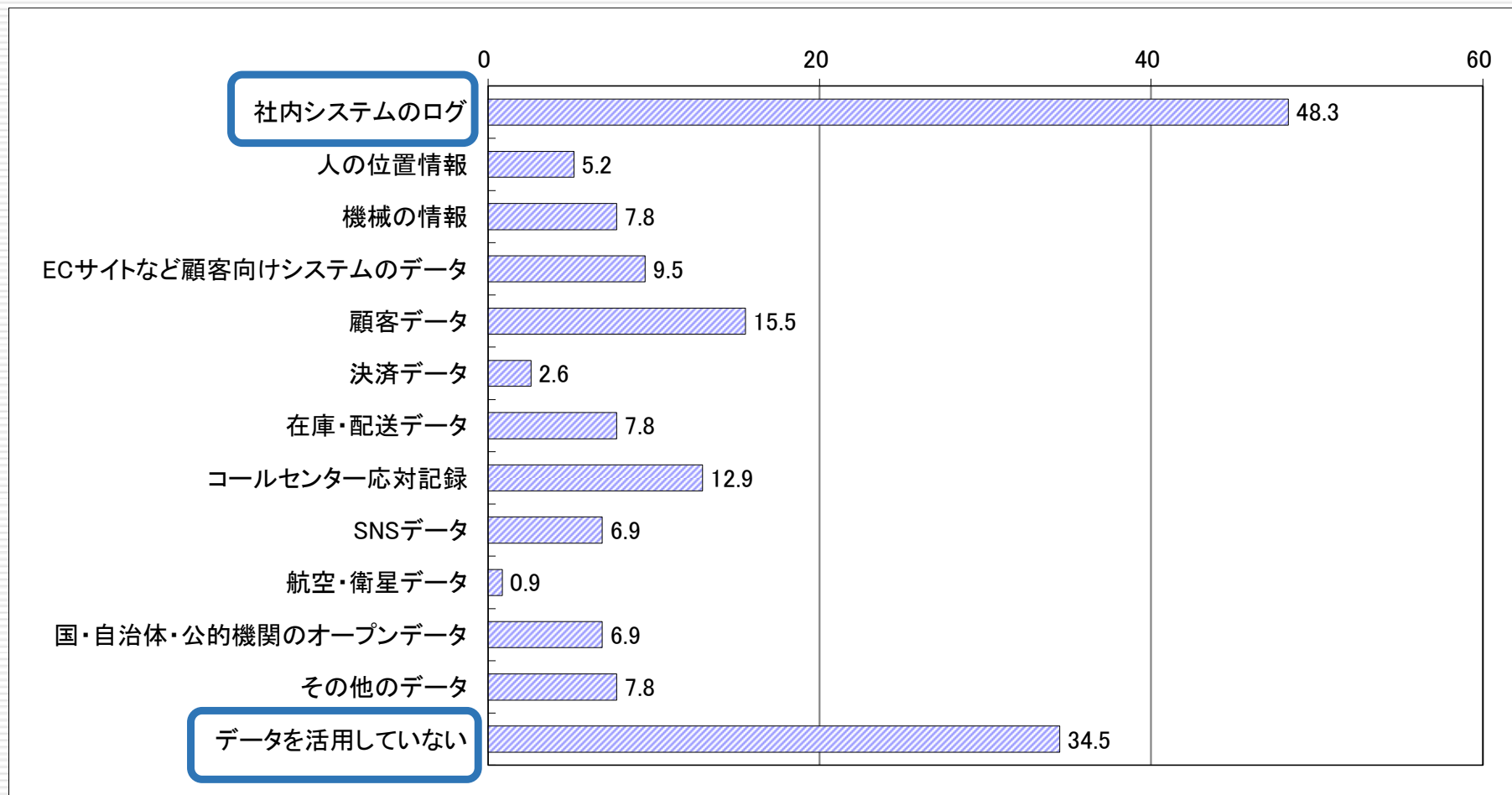
<DXの進捗度合い>

第1回緊急調査と比較しても、DXの加速傾向に変化はなく、減速する企業はほとんどない



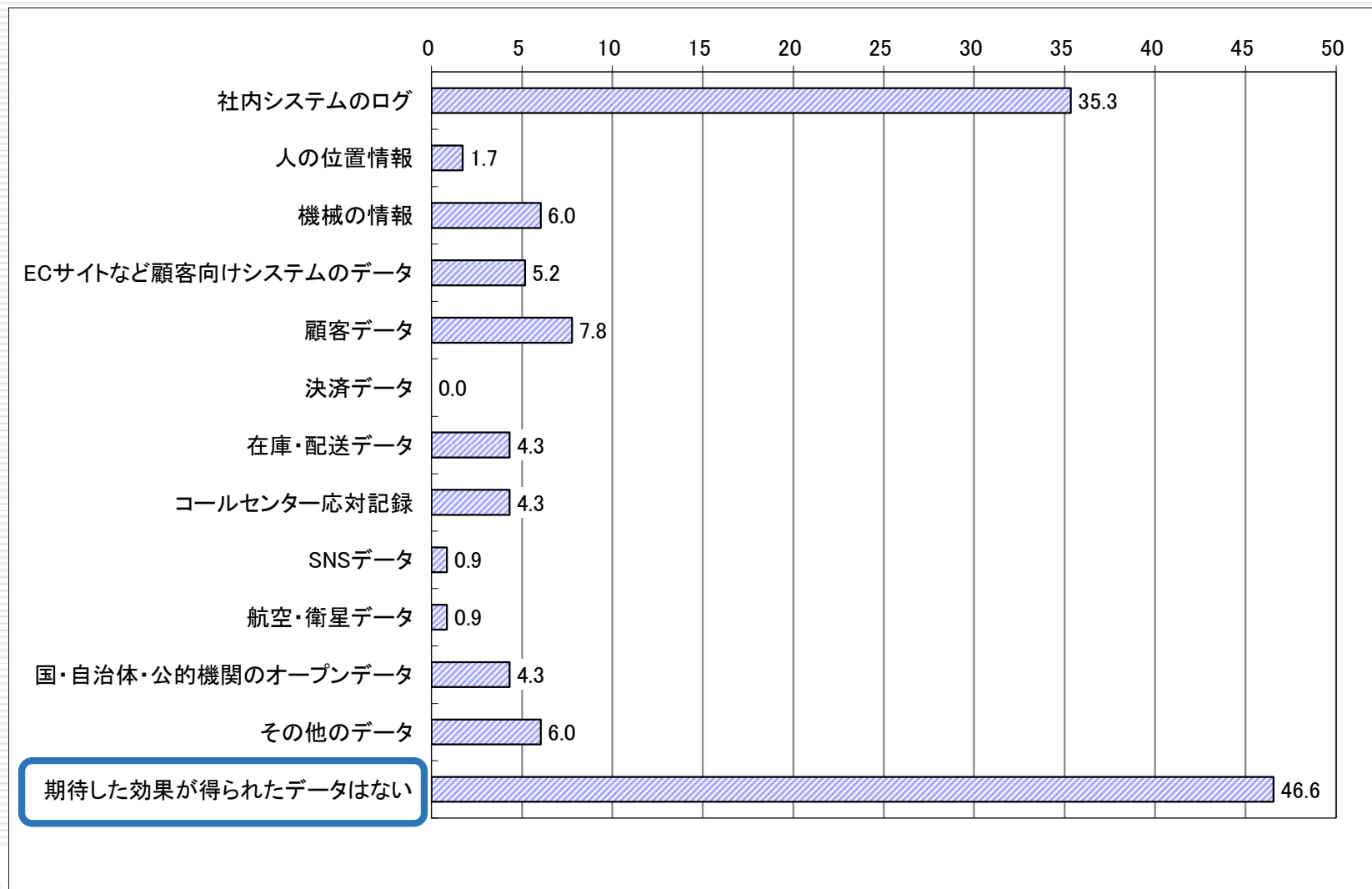
<業務プロセス維持のために活用したデータ>

業務プロセス維持で活用したデータについては、「社内システムログ」が最も多く、一方で「データを活用していない」という企業も多い



<活用したデータで効果を得られたデータ>

期待した効果が得られたデータがないが最も多く、業務プロセス維持のためのデータ活用が難しいという結果



<データを活用することで実現した内容>

具体的な内容

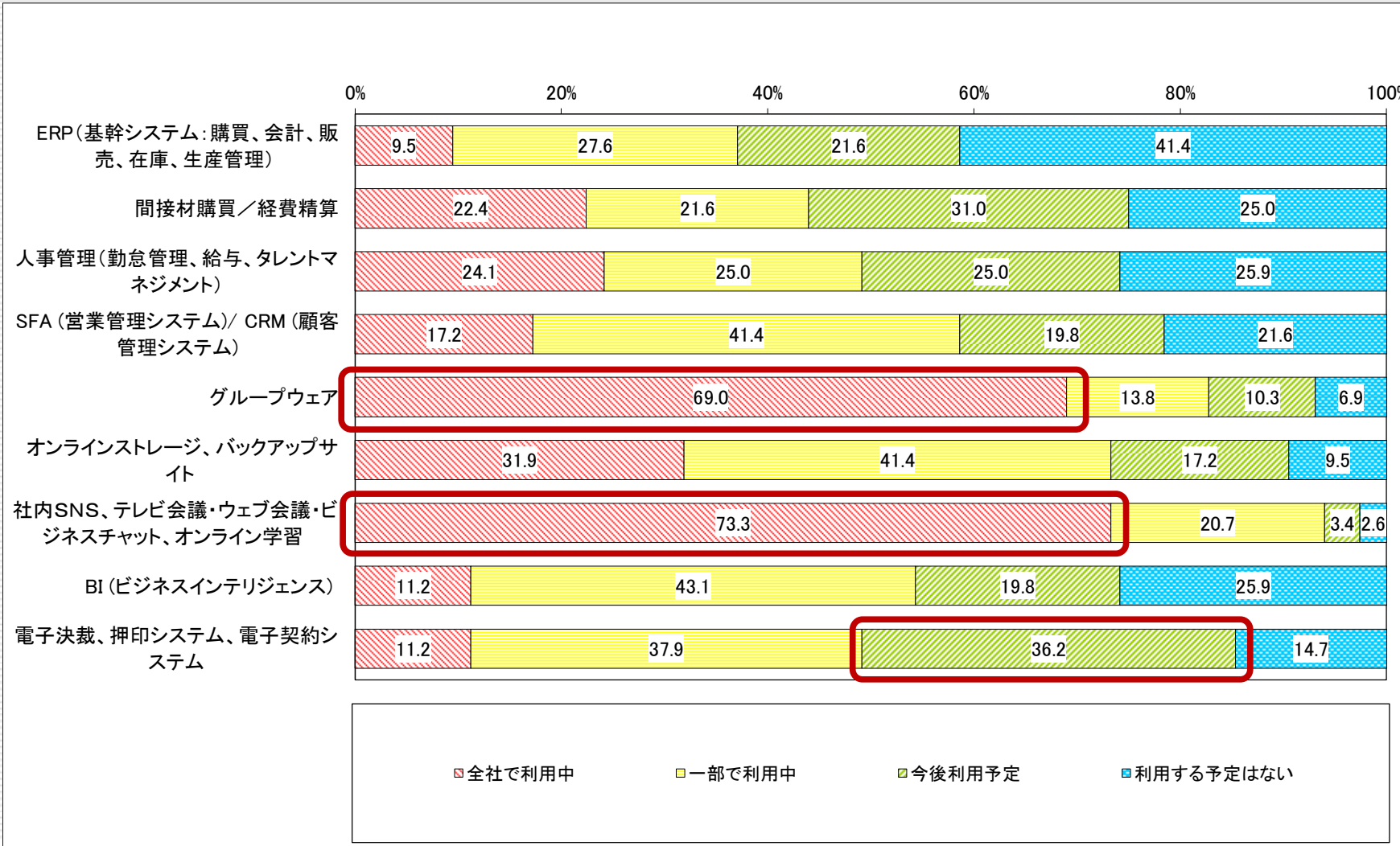
No.	内容(用途)
1	IoTとAI技術を組み合わせ、特定の分野の仕事を分析し、技術の継承や対応力の強化などに結びつけている
2	人の位置情報データを使ってオフィス内の従業員の「密」状態を把握するようにし、且つ、時間的推移のデータを用いて、一日の傾向を把握できるようにした
3	お客さまに安心して来店いただけるように店舗の混雑状況をお客さまに対して提示
4	コロナのデータ（感染者数など）から感染拡大状況を把握し、社内の対策の参考にした。事業所所在地の感染拡大状況の把握、事業所間移動の回避などの対策をとった
5	テレワークの実施状況やインフラをモニターすることで、リソースを効率的に配分した
6	駅の改札機情報から駅の混雑度を可視化
7	VPNの混雑状況に基づく改善策の検討、出社状況の把握

セキュリティの動向変化

- ✓ セキュリティ対策では、ゼロトラストセキュリティが第1回調査から5.1ポイント増加し31.9%で今後対策を実施としている
- ✓ 見直しや対策を強化した情報セキュリティ施策でも、ゼロトラストが11.2%で全面的に見直す・対策を強化する対策としてあがる

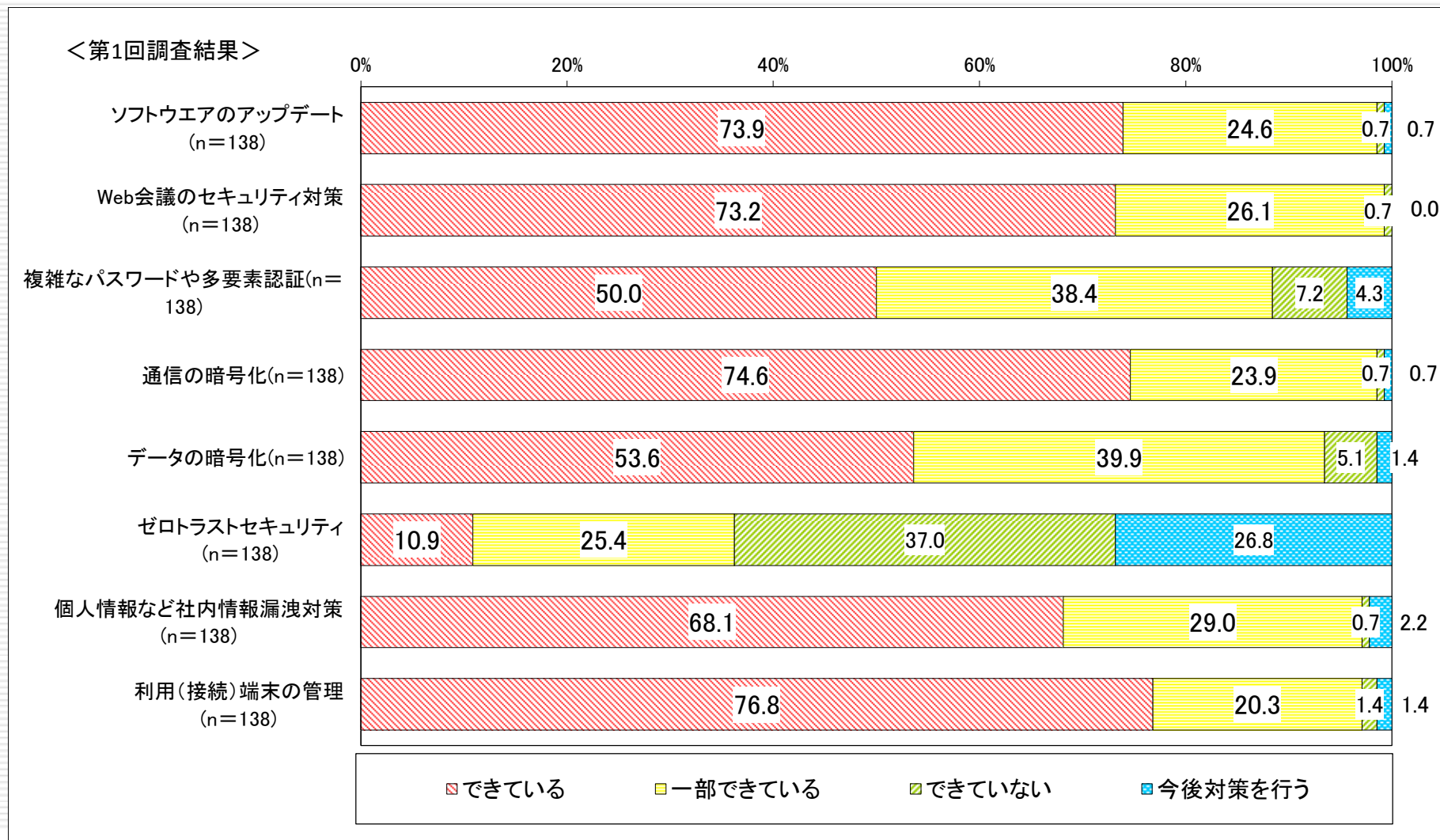
<パブリッククラウドSaaSの利用状況>

全社で利用中はグループウェア、社内SNS、テレビ会議が多く約7割
 電子決裁、押印システム、電子契約システムは36.2%が今後利用予定



<テレワークを拡大するためのセキュリティ対策> (第1回調査)

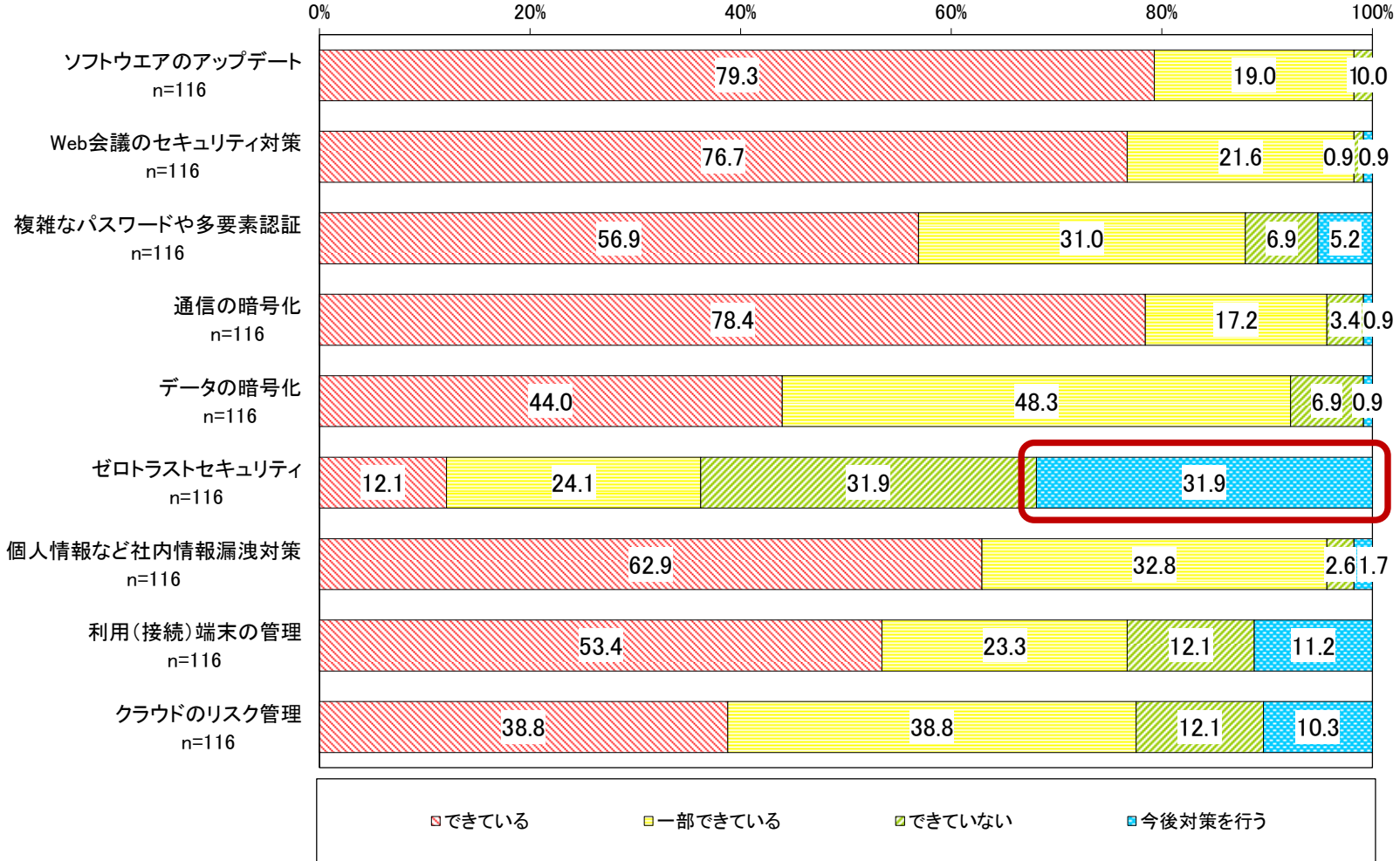
緊急性が高く比較的实施が容易なソフトウェアアップデートやWeb会議セキュリティは7割強が実施済み



<テレワークを拡大するためのセキュリティ対策>

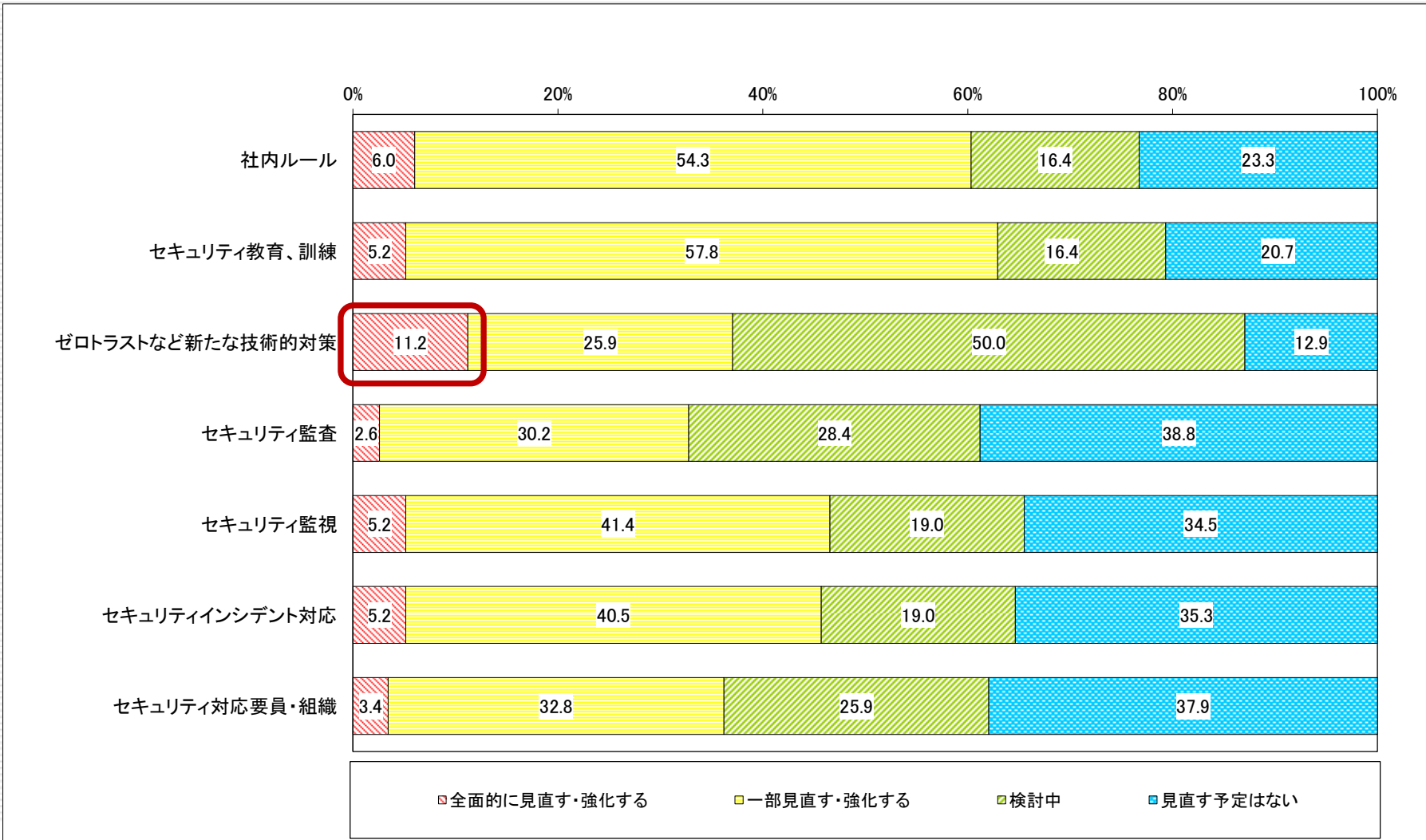
第1回調査との比較ではゼロトラストセキュリティで今後対策を行うが5.1ポイント増加し31.9%となった

<第2回調査結果>



<新型コロナで見直しや強化を行った情報セキュリティ施策>

比較的实施が容易な社内ルールやセキュリティ教育は約6割が見直しゼロトラストなど新たな技術的対策は11.2%で、全面的に見直すと回答



調査結果のポイント

- ✓ 新型コロナ禍でもIT 投資は堅調で半数以上が軽微な影響としている。2021年度(予測)のIT投資が「増える」見通しが約**34%**
- ✓ IT投資で解決したい今後の経営課題は、第1回調査から「働き方改革」が減少、「ビジネスモデルの変革」が増加し経営の意識が変わってきている
- ✓ 新型コロナ禍で働き方・人材育成面での課題は、「従業員の健康管理」、「新規採用者のOJT」と考える企業が約7割
- ✓ 新型コロナ禍の影響でDX推進を減退させることはなく、中長期的には約70%の企業が加速する
- ✓ セキュリティ対策では、「ゼロトラストセキュリティ」が第1回調査から**5.1**ポイント増加し**31.9%**で今後対策を実施としている

本調査に関するお問い合わせ

(一社)日本情報システム・ユーザー協会(JUAS)

担当:山畔、鈴木、宮下

TEL:03-3249-4101

E-mail:itdoukou@juas.or.jp