

## ビジネスのデジタル化は新型コロナ禍で一時停滞も 今後の実施レベルの向上がうかがえる JUAS「企業 IT 動向調査 2021」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 2021」（2020 年度調査）を実施しました。IT 戦略立案の一助として、ビジネスのデジタル化に関する速報値を発表します。

企業 IT 動向調査ではビジネスのデジタル化を、

- A. 商品・サービスのデジタル化（1. ビジネス自体の変革、2. 商品・サービスの創造）
  - B. プロセスのデジタル化（1. 業務プロセスの変革・自動化、2. 状態の見える化、3. データ活用）
- の 2 つに分類して定義しています。調査概要はリリース最終ページをご参照ください。

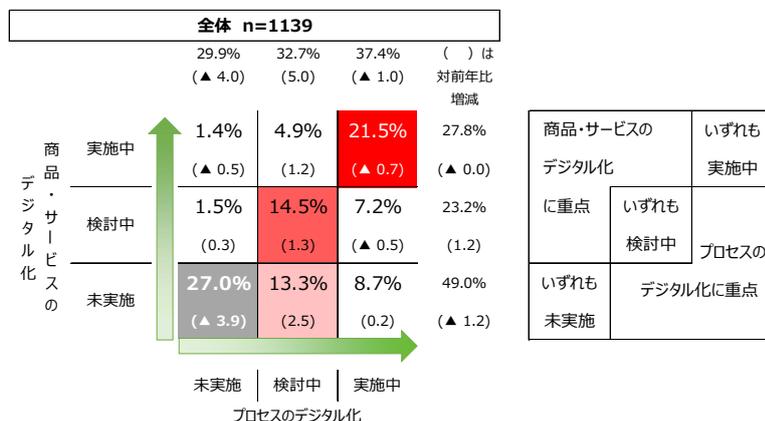
### ■ビジネスのデジタル化の取組み実施状況は 2019 年度から変わらず、新型コロナ禍の影響で停滞か

企業 IT 動向調査では 2016 年度よりビジネスのデジタル化の状況について調査しています。

図 1 は、ビジネスのデジタル化の取組状況を「商品・サービスのデジタル化」と「プロセスのデジタル化」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 21.5% でした。2019 年度からは大きな進展はなく、いずれのデジタル化もいったん停滞の様子がうかがえます。一方、いずれのデジタル化も「未実施」の回答は 27.0% で 2019 年度より 3.9 ポイント減となっており、「プロセスのデジタル化」では「検討中」の割合が 5.0 ポイント増となりました。「未実施」から「検討中」フェーズが増えていることから取組みは継続して行われていることがみえてきます。

それぞれのデジタル化の取組状況で、「実施中」と「検討中」を合わせると「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」で約半数となり、「プロセスのデジタル化」が先行している状況は 2019 年度と同様です。ビジネスのデジタル化の進みがやや停滞気味の背景には、新型コロナ禍の影響が少なからずあったのではと推測されます。

図 1 ビジネスのデジタル化への取組み状況

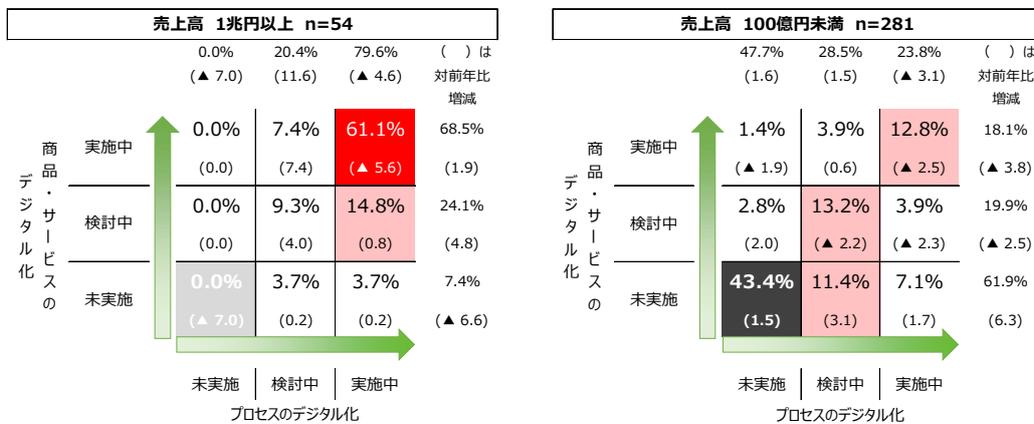


## ■売上高規模により、ビジネスのデジタル化の取組み状況に大きな差

図2はビジネスのデジタル化の取組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6割以上の企業でいずれのデジタル化にも取り組んでいます。プロセスのデジタル化では、2019年度と比べ「実施中」の割合が減っているものの(▲4.6ポイント)、「検討中」の割合が大きく伸びています(+11.6ポイント)。結果として「未実施」は0.0%となり、積極的にビジネスのデジタル化に取り組んでいる姿がみえてきます。

一方、売上高100億円未満の企業ではいずれのデジタル化についても取組状況はほとんど進んでおらず、2019年度と比較してもやや後退しているようにもみえます。新型コロナ禍の影響でインフラ整備などにリソースを回さざるを得ず、結果としてビジネスのデジタル化が停滞しているようにもみえるため、今後の動向にも注視していく必要があるでしょう。

図2 売上高別 ビジネスのデジタル化への取組み状況(売上高1兆円以上/100億円未満)



## ■今後(3年以内)のビジネスのデジタル化は「高度化」「創造・革新」レベルの進展が予測される

2020年度調査では、ビジネスの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ビジネスの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	RPAなどのツール活用による単純作業、手作業の自動化等
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	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
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	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

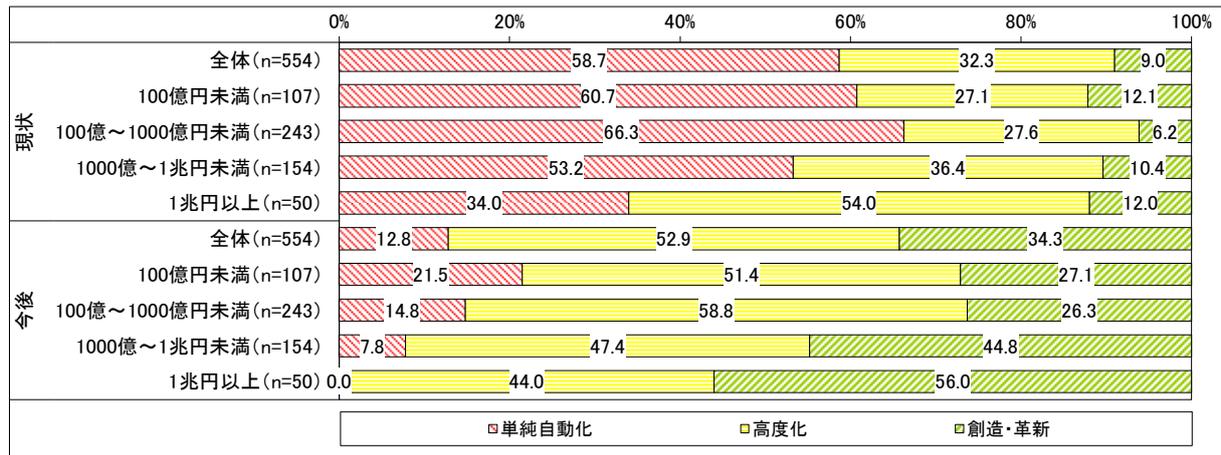
現状と今後(3年以内)のビジネスのデジタル化の実施レベルはどうでしょうか。

商品・サービスのデジタル化について、図3に示しました。全体で見ると現状の実施レベルは58.7%が「単純自動化」です。一方、今後の実施レベルをみると「単純自動化」は12.8%にとどまり、「高度化」以上のレベルを目指す回答が約9割となっており、商品・サービスのデジタル化への前向きな実施レベル向上への意欲がみえてきます。特に、売上高1兆円以上の企業では、現状で「高度化」の割合が54.0%、「創造・革新」が12.0%と約7割の企業で「高度化」以上の実施レベルとなっています。売上高1兆円未満の企業では「単純自動化」が最も多く、このことから売上高1兆円以上の企業の実施レベルの高さが浮き彫りになっています。今後についてみると、いずれの企業規模でも「単

「単純自動化」が大きく減り、売上高1兆円未満では「高度化」が最も多くなります。売上高1兆円以上では「創造・革新」が最も多くなり「単純自動化」の回答は0.0%です。企業規模によらず「高度化」以上のレベルの取組みを目指している姿がうかがえます。

現状と今後で実施レベルに大きな差がみえる背景には、現状は新型コロナ禍の影響もあり、まずはインフラ整備やセキュリティなど目下の課題に注力しており、ビジネスのデジタル化は「単純自動化」にとどまっているのではないのでしょうか。将来的には、「高度化」「創造・革新」レベルを目標に取組みが進められ、よりビジネスのデジタル化が高度に進展していくことが予測されます。

図3 売上高別 商品・サービスのデジタル化 現状と今後のデジタル化実施レベル



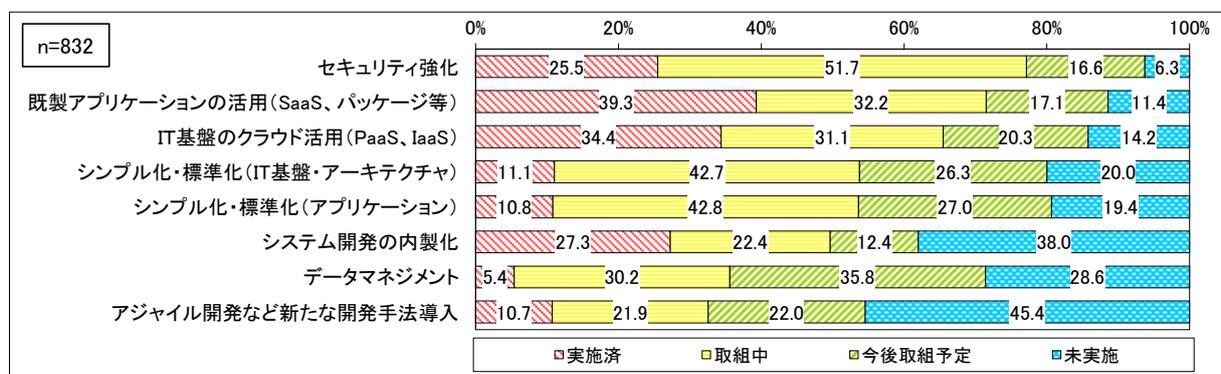
■ビジネスのデジタル化に向け、セキュリティ強化とクラウドの活用が進む

ビジネスのデジタル化に向けた既存システム改革の取組状況を図4に示します。

現状実施されている取組みは、「実施済」と「取組中」を合算してみると、セキュリティ強化が最も多く、次いで既製アプリケーションの活用 (SaaS、パッケージ等)、IT基盤のクラウド活用 (PaaS、IaaS) があがります。特にセキュリティ強化は「取組中」が51.7%と最も高く、現在の課題として取組みが進められている状況がみえてきました。

一方、データマネジメントやアジャイル開発など新たな開発手法導入は現状の実施割合はまだ低くこれからの取組みであるといえますが、データマネジメントは「今後取組予定」(35.8%)の回答割合が高く、ビジネスのデジタル化に取り組む前提として、検討が進められていることがうかがえます。

図4 ビジネスのデジタル化に向けた既存システム改革の取組状況

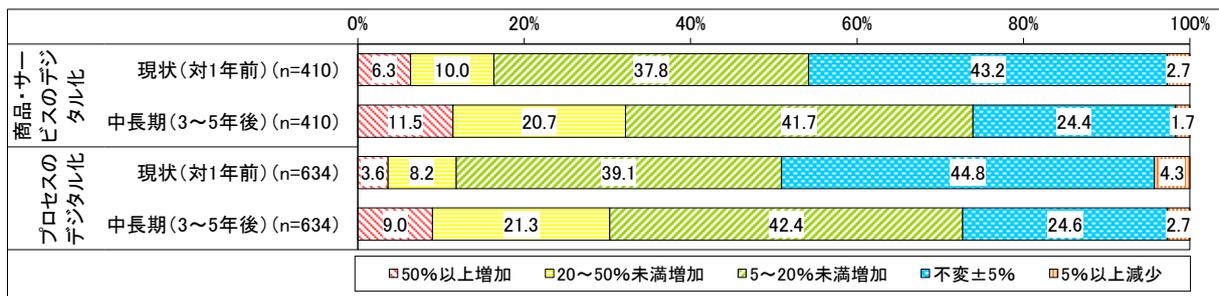


## ■ビジネスのデジタル化予算は今後(3～5年後)7割の企業で増加見込み

ビジネスのデジタル化についての予算動向はどうでしょうか。

図5では商品・サービスのデジタル化とプロセスのデジタル化の予算の増減動向を示しています。いずれのデジタル化についての予算も現状(対1年前)では全体の半数以上が増加と回答しています。中長期(3～5年後)でみるとさらに増え、7割以上で増加を見込んでいます。いずれのデジタル化も、約1割の企業では「50%以上増加」という大幅な予算増も見込まれています。予算の面からも、ビジネスのデジタル化への意欲向上はめざましく、加速度の高い進展が期待されます。

図5 ビジネスのデジタル化予算の増減動向



### ◆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年度から継続して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2021」の調査期間は2020年9月11日から10月27日。調査対象は、東証上場企業とそれに準じる企業の4508社で、各社のIT部門長に調査依頼状を送付し、Webアンケートで1146社より回答を得ました。

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2021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。

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、過年度の結果も公開しております。幅広い分野の皆様の調査・研究にお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/research\\_rpt/](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: 山畔、鈴木

電話: 03-3249-4101 / メール: [itdoukou@juas.or.jp](mailto:itdoukou@juas.or.jp)

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