

## 令和3年度 組合等のデジタル化実態調査報告の概要

本調査は、国や大企業等においてデジタル化が急速に進み、中小企業等もデジタル化の推進が求められるなか、中小企業組合等のデジタル化への取り組みの実態を把握することを目的に実施しました。

茨城県中小企業団体中央会（以下、「当会」という。）では、この調査結果を基に、今後、県内の中小企業及び中小企業組合等の皆さま方への支援策に活かしていく所存です。

また、この調査報告書が県内の中小企業及び中小企業組合等の今後のデジタル化推進に向けた一助となれば幸いです。

本調査の実施にあたり御協力を賜りました会員組合等の皆様方に心より御礼申し上げますとともに、今後とも一層の御協力を賜りますようお願いいたします。

なお、調査票については、ページ数の都合上割愛しております。当会ホームページにてご確認ください。

### I. 調査の概要

#### 1. 調査方法

本調査は当会の会員組合等（以下、「組合等」という。）を対象に実施した。調査票は郵送にて送付。FAX、Eメール、郵送等にて調査票を回収した。

#### 2. 調査期間

令和3年8月9日(月)～令和3年9月7日(火)

#### 3. 調査対象組合等数

461 組合等

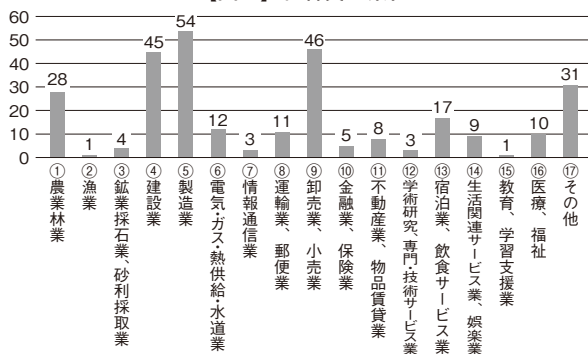
### II. 回答組合等の概要

#### 1. 回答組合等数

461 組合等を対象に調査した結果、178 組合等からの回答を得た。回収率は38.6%であった。

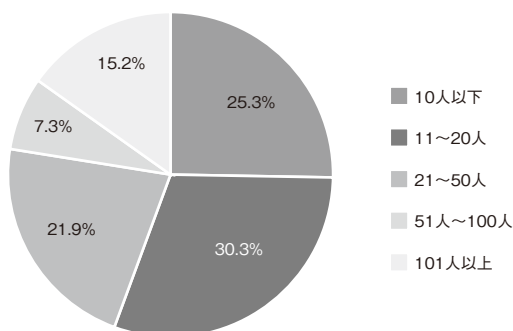
#### 2. 業種

【図1】 組合員の業種



#### 3. 組合員数

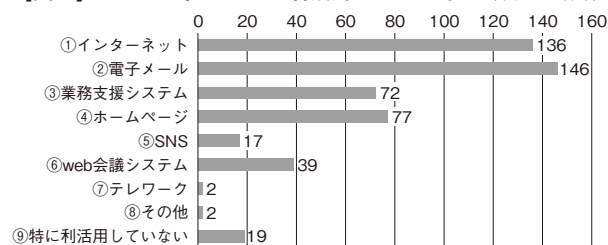
【図2】 組合員数



### III. アンケート集計結果

#### 1. デジタル化のために利活用しているもの

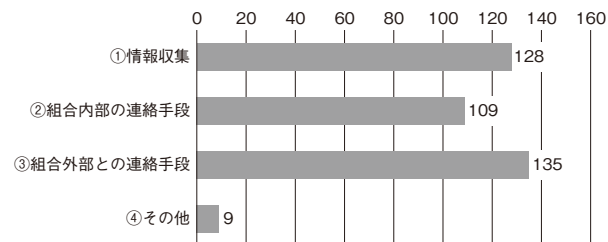
【図3】 デジタル化のために利活用しているもの（単位：組合等）



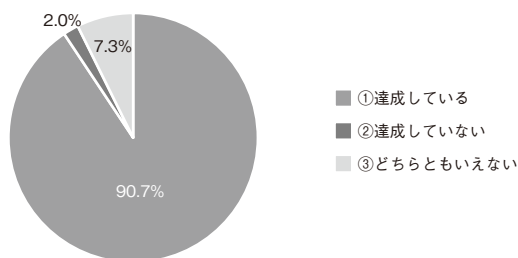
回答組合等のうち「インターネット」及び「電子メール」を利活用しているとの回答が最も多く、次いで「ホームページ」、「業務支援システム」、「web会議システム」、「SNS」の順であった。一方で、「特に利活用していない」と回答する組合もあった。

#### (1) 「インターネット」や「電子メール」を利活用する目的及びその目的の達成について

【図4】 利活用の目的（単位：組合等）



【図5】 目的の達成



インターネットや電子メールを利活用する目的は「組合外部との連絡手段」が最も多く、次いで「情報収集」、「組合内部の連絡手段」の順であった。その他として、以下のような回答があった。

- ・物品購入（消耗品や備品等）
- ・口座引き落とし
- ・電子入札

また、インターネットや電子メールの利活用により、90.7%が目的を「達成している」と回答があった。目的を「達成していない」及び「どちらともいえない」理由として、以下のような回答があった。

＜達成していない理由＞

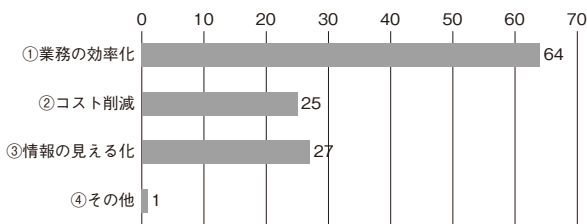
- ・メールを利用している組合員が少ないため。
- ・事務所にインターネットの回線がないため。

＜どちらともいえない理由＞

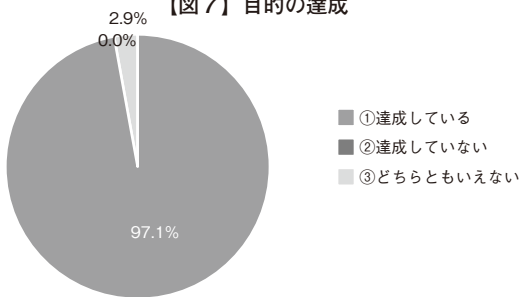
- ・組合員へ連絡をする際に、メールアドレスを持っている組合員と持っていない組合員があり、連絡方法の一本化ができないため。
- ・メールでのやりとりができる組合員が少ないため。
- ・今までは郵送・FAXがメインであったため、組合員のメールアドレスを全て把握していないため。
- ・相談等は、声の様子や表情から読み取れることもあり、メールでは対応しきれないこともあるため。

(2) 「業務支援システム」を利活用する目的及びその目的の達成について

【図6】利活用の目的（単位：組合等）



【図7】目的の達成

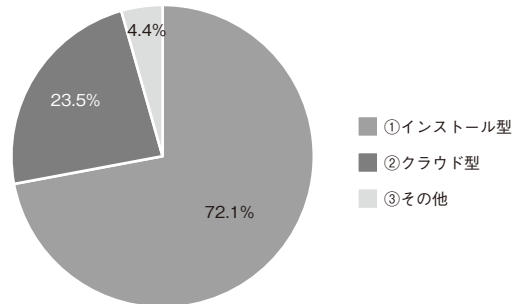


業務支援システムを利活用する目的は「業務の効率化」が最も多く、次いで、「情報の見える化」、「コスト削減」の順であった。その他の回答として「経営管理の透明化」という回答があった。また、業務支援システムの利活用により、97.1%が目的を「達成している」と回答があった。「達成していない」と回答した組合等はなかった。

なお、「業務支援システムを利活用している」と答えた組合等のうち、72.1%が「インストール型」のシステムを導入、23.5%が「クラウド型」のシステムを導入していると回答があった。その他の回答として、「組合等の独自のシステムを使用している」と

回答した組合等もあった。

【図8】導入したシステム



インストール型及びクラウド型の業務支援システムを利活用する理由として、主に以下のような回答があった。

インストール型

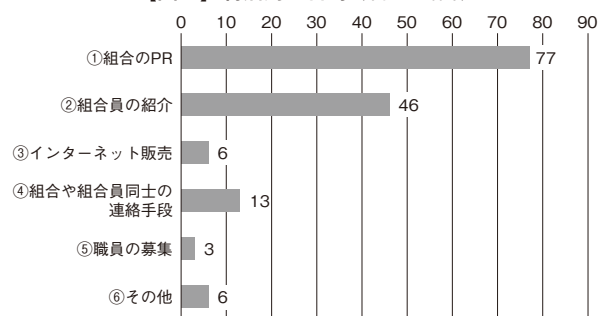
- ・税理士や会計士の勧めがあったため。
- ・情報管理の安全性が高いと思うため。
- ・以前から使用しているため。
- ・クラウド型に比べて安価なため。
- ・クラウド型はなんとなくセキュリティ面で不安なため。
- ・現在の組合事務に不都合はなく、セキュリティ面のリスクを背負ってまでクラウドに移行する必要はないため。

クラウド型

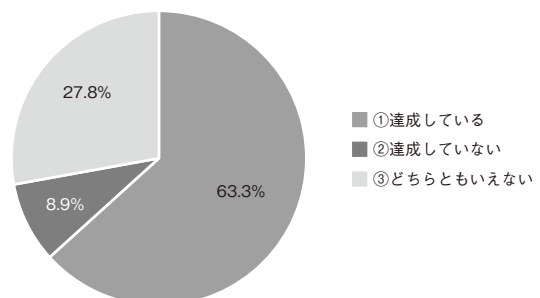
- ・対応しているシステムがクラウド型しかなかったため。
- ・データの紛失リスクが少ないため。
- ・会計事務所とデータを共有するため。
- ・ネット環境さえ整えば利用でき、データ移行の手間も省けるため。

(3) 「ホームページ」や「SNS」を利活用する目的及びその目的の達成について

【図9】利活用の目的（単位：組合等）



【図10】目的の達成



ホームページやSNSを利活用する目的は「組合のPR」が最も多く、次いで「組合員の紹介」、「組合や組合員同士の連絡手段」、「インターネット販売」、「職員の募集」の順であった。その他、以下のような回答があった。

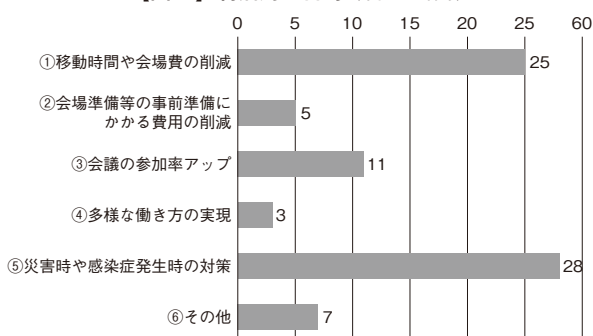
- ・外国人技能実習生との連絡や相談のため。
- ・出店者を募集するため。

ホームページやSNSの利活用により、63.3%が目的を「達成している」と回答があった。目的を「達成していない」及び「どちらともいえない」理由として、以下のような回答があった。

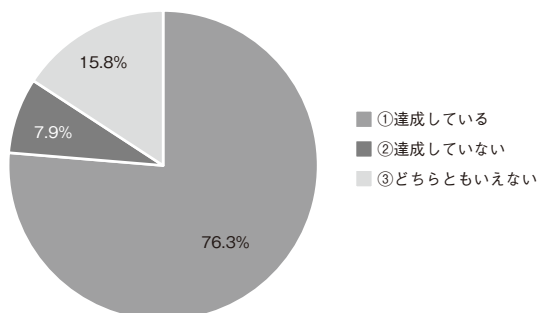
- <達成していない理由>
- ・ホームページやSNSのアカウント等を開設したまま、更新していないため。
  - ・利用機会が少ないため。
- <どちらともいえない理由>
- ・ホームページがスマートフォンに未対応であるため。
  - ・更新しておらず、情報が古いため。
  - ・ホームページを見てくれている人はいるが、現実には、ホームページを見たから来店したという話は少ないため。
  - ・ホームページをリニューアルしたばかりのため。
  - ・ホームページを見ることができない組合員が多数いるため。
  - ・単純な連絡には使い勝手が良いが、細かい相談等は、結局会って話すと解決することがほとんどであるため。

#### (4) 「web会議システム」を利活用する目的及びその目的の達成について

【図11】 利活用の目的 (単位：組合等)



【図12】 目的の達成



web会議システムを利活用する目的は「災害時や

感染症発生時の対策」が最も多く、次いで「移動時間や会場費の削減」、「会議の参加率アップ」、「会場準備等の事前準備にかかる費用の削減」、「多様な働き方の実現」の順であった。その他、以下のような回答があった。

- ・海外との打合せに使用するため。
- ・面接に使用するため。

また、web会議システムの利活用により、76.3%が目的を「達成している」と回答があった。目的を「達成していない」及び「どちらともいえない」理由として、以下のような回答があった。

- <達成していない理由>
- ・システムに十分に慣れていないため。
  - ・全国組織との会議のみの利用になっているため。
- <どちらともいえない理由>
- ・発音、音声等、画面上ではわからない所があるため。
  - ・活用できる組合員が限られるため。
  - ・高齢の経営者のなかには、「なんとなくいやだ」「直接会って話したい」と考える人も多く、なかなか浸透しないため。

#### (5) 「テレワーク」を導入する目的及びその目的の達成について

「テレワーク」を導入していると回答した組合等は2組合であった。2組合とも目的は「災害時や感染症発生時の対策」であり、ともに目的は「達成している」と回答があった。

#### (6) 「特に利活用していない」と回答した理由について

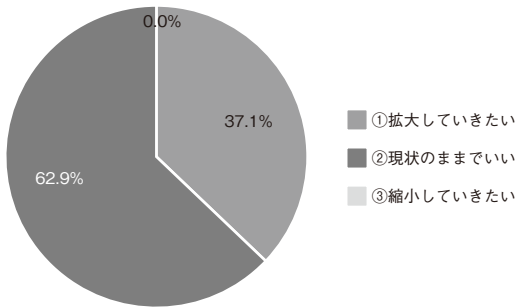
【図13】 利活用していない理由 (単位：組合等)



「特に利活用していない」と回答した理由は「環境(インターネット環境等)が整備されていない」が最も多く、次いで「使いこなせる人材がない」、「デジタル化の必要性を感じない」、「資金が足りない(コストがかかる)」、「情報漏えい等セキュリティに不安がある」の順であった。その他、「FAXや郵送で連絡事項が成り立っているから」という回答があった。

## 2. 今後のデジタル化への取り組みについて

【図14】 今後のデジタル化について



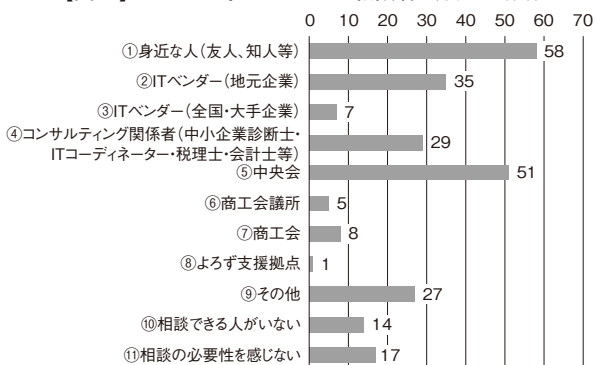
今後のデジタル化への取り組みについて、37.1%が「拡大していきたい」、62.9%が「現状のままでいい」と回答があった。「縮小していきたい」と回答した組合等はなかった。

それぞれについて、以下の回答があった。

拡大していきたい
<ul style="list-style-type: none"> <li>web会議システムを導入したい（コロナ禍で組合員が集まれないため、移動時間短縮のため）。</li> <li>インターネット上での露出を増やしたい。</li> <li>ホームページをスマートフォンに対応できるようにしたい。</li> <li>インターネット販売を検討したい。</li> <li>コスト削減のためペーパーレス化を図りたい。</li> <li>コロナ禍において、特に外国人技能実習生の面接時に使用したい。</li> <li>テレワークを活用したい。</li> </ul>
現状のままでいい
<ul style="list-style-type: none"> <li>現在の運営に支障がないため。</li> <li>使いこなせる人材がないため。</li> <li>コスト負担が大きいため。</li> <li>インターネット環境がない組合員もいるため。</li> <li>高齢な組合員が多く、導入しても利用してもらえない不安なため。</li> <li>顧客の多くが高齢者のため、ホームページよりチラシの方が効果が大きいため。</li> <li>特に不便を感じていないため。</li> <li>事業が縮小傾向のため。</li> </ul>

## 3. デジタル化の相談者について

【図15】 デジタル化についての相談者（単位：組合等）



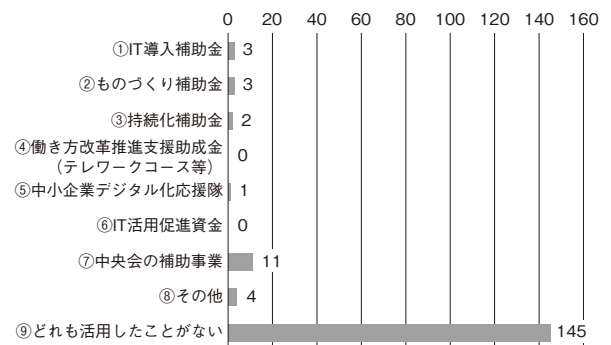
デジタル化の相談者について、「身近な人（友人、知人等）」が最も多く、次いで「中央会」、「ITベンダー

（地元企業）」、「コンサルティング関係者（中小企業診断士、ITコーディネーター、税理士、会計士等）」、「商工会」、「ITベンダー（全国・大手企業）」、「商工会議所」、「よろず支援拠点」の順であった。その他として、「組合員」、「上部団体」、「取引先」等の回答があった。

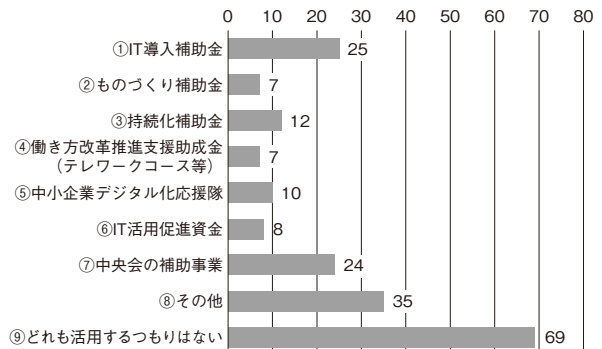
一方で、「相談できる人がいない」、「相談の必要性を感じない」という回答もあった。相談できる人がいない理由として、「事務員が一人のため」という回答があった。

## 4. デジタル化のために利用したことがある制度及び今後利用したい制度について

【図16】 利用したことがある補助制度等（単位：組合等）



【図17】 利用したい補助制度等（単位：組合等）



補助制度等の活用については、「どれも活用したことがない」が大多数であった。

また、活用したい補助制度について、「IT導入補助金」が多く、次いで「中央会の補助事業」、「持続化補助金」、「中小企業デジタル化応援隊」、「IT活用促進資金」、「ものづくり補助金」、「働き方改革推進支援助成金」であった。ただし、「どれも活用するつもりはない」が最も多かった。

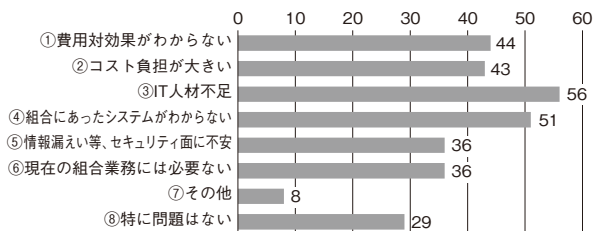
なお、補助制度等を利用できていない理由として、以下のような回答があった。

- ・制度の内容がわからない。
- ・いろいろな制度があって違いがわからない。
- ・今後やろうとしていることが制度の対象になるのかわからない。



## 5. デジタル化を推進するうえでの課題について

【図18】 デジタル化を推進するうえでの課題 (単位：組合等)



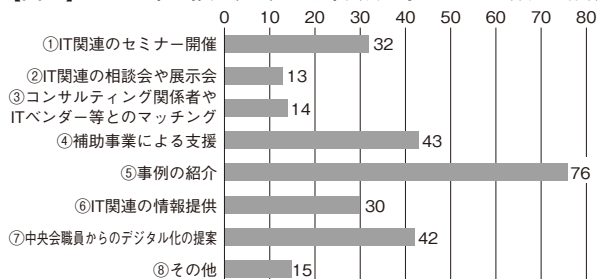
デジタル化を推進するうえでの課題について、「IT人材不足」が最も多く、次いで「組合に合ったシステムがわからない」、「費用対効果がわからない」、「コスト負担が大きい」、「情報漏えい等、セキュリティ面に不安」という回答があった。その他として、以下のような回答があった。

- ・組合員のデジタル化が対応できていない。
- ・IT関連の知識を習得したくても、事務局職員が少なく、他の業務もあるため、知識習得のための時間が捻出できない。
- ・組合員はそれぞれ自身の事業が忙しいため、組合運営まで手が回らない。

一方で、「現在の組合業務には必要ない」と回答した組合等もあった。

## 6. デジタル化を推進するうえで、中央会に求めることについて

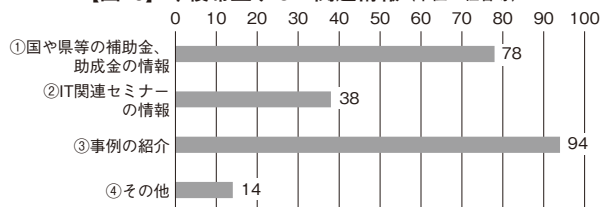
【図19】 デジタル化を推進するうえで、中央会に求めること (単位：組合等)



デジタル化を推進するうえで、中央会に求めることについて、「事例の紹介」が最も多く、次いで「補助事業による支援」、「中央会職員からのデジタル化の提案」、「IT関連のセミナーの開催」、「IT関連の情報提供」、「コンサルティング関係者やITベンダー等とのマッチング」、「IT関連の相談会や展示会」の順であった。

## 7. 今後中央会から提供してほしいIT関連情報について

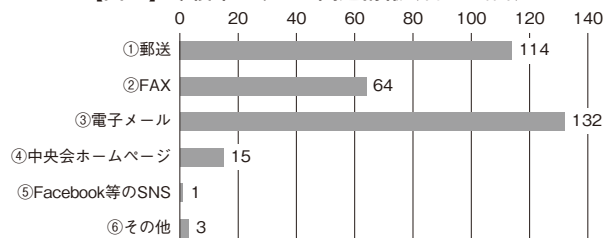
【図20】 今後希望するIT関連情報 (単位：組合等)



今後、中央会から提供してほしいIT関連情報について、「事例の紹介」が最も多く、次いで「国や県等の補助金、助成金の情報」、「IT関連のセミナーの情報」の順であった。

## 8. 今後の中央会からの情報提供の形態について

【図21】 今後希望するIT関連情報 (単位：組合等)



今後の中央会からの情報提供について、「電子メール」を希望する組合等が最も多く、次いで「郵送」、「FAX」、「中央会ホームページ」、「Facebook等のSNS」の順であった。

その他として、「担当職員による情報提供」、「ページ数の多いものは郵送がいい」という回答もあった。

## 9. その他、組合におけるデジタル化の現状や課題、国や県等に対するデジタル化に関する要望、中央会への要望等

次のような回答があった。

- ・デジタル化の入口は見えているが、そこまでたどり着く方法が見えていない。
- ・現在、一部電子メールの利用等はみられるものの、依然として、FAXによる伝達等が多い。経営者に世代交代が進めば、デジタル化等も進むものと理解する。従って経営管理業務にデジタル化が進展するに伴って変化するものとする。
- ・何がデジタル化なのか、分かっていない。ITの知識がないので、そこから勉強する必要がある。
- ・デジタル化に取り組む際、導入するシステムの利用料や、システム自体に費用が発生するため、デジタル化を検討する際の課題になっている。
- ・組合の幹部だけでは、デジタル化によるメリットやデメリットが良くわからず、導入に向けての賛否すら決めることが出来ない。他の組合等の例をあげてもらい、どんなことがデジタル化できて、どんなメリットが生まれるのかを教えてもらいたい。
- ・定期的に情報の提供・提案を行ってほしい。
- ・職員は独学でデジタル化に対応すべく各自努力しているが、多忙で限界がある。セミナーや専門家の指導を受ける機会がほしい。
- ・専属事務職員、事務所がない為に現状ではデジタル化は難しい。
- ・日常業務が問題なく遂行できてしまうためデジタル化への見直しの優先度が低いのが現状である。デジタル化によって何を成し得たいのか組合が将来なりたい姿やニーズを考える必要がある。
- ・今回のようなアンケートもメールやWeb上での回答ができるようにしてほしい。
- ・外国人技能実習生受入事業において、大切にしているのは実習生の対応であり、デジタル化による作業の複雑化は止めてほしい。
- ・外国人技能実習生受入事業に関して、デジタル化が進められているにも関わらず、入管・機構への提出する紙の量が多すぎる。更に書式の変更等が多く、是非デジタル化をすすめてもらいたい。