

# 調査報告

## D X 対応状況実態調査

令和5年3月23日  
群馬県中小企業団体中央会

### I 調査概要

#### 1. 調査目的

県内中小企業・小規模事業者のデジタル技術・システムの活用実態やD Xへの取り組み状況などを把握し、本会会員や調査に協力した企業などに対して今後D Xを進める上で参考となる資料を提供することを目的として実施。

#### 2. 調査期間

令和5年1月11日～2月3日

#### 3. 調査対象

県内に事業所を有する中小企業1,000事業所

#### 4. 調査方法

書面郵送調査

#### 5. 回答数

406事業所(回収率40.6%)

#### 6. デジタル化・D Xの定義

本調査における「D X」とは、「企業が環境の変化に対応し、データやデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズをもとに、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位を確立すること」(経済産業省『D X推進ガイドライン』(2018年12月)より引用)を指すものと定義する。

※ 調査結果の図表・説明文内のパーセント(%)表示については、端数処理の結果、合計が100.0%にならない場合がある。

## Ⅱ 調査結果のポイント

### 設問1. 現在、業務に活用しているデジタル技術・システム (n=406) <<複数回答>>

※回答肢が多いため、上位比率3位まで掲載

「電子メール」	96.6%
「オフィスソフト(Word、Excelなど)」	93.6%
「ホームページ」	82.3%

### 設問2. 今後、導入したいと考えているデジタル技術・システム (n=406) <<複数回答>>

※回答肢が多いため、上位比率3位まで掲載

「EDI(受発注や請求の電子化)」	19.0%
「RPA(定型業務自動化ツール)」	15.5%
「AI(画像解析、故障予知、チャットボットなど)」	12.6%

### 設問3. DXによる業務や組織の変革の必要性 (n=406)

「ある程度感じている」	49.5%
「あまり感じていない」	29.3%
「強く感じている」	20.4%

### 設問4. DXの必要性を感じない理由 (n=119)

※設問3で「あまり感じていない」と回答した事業所を対象とした設問

「既存の組織・プロセス等で十分である」	39.5%
「外部(親会社や取引先等)から求められていない」	25.2%
「そもそもDXが何なのか分からない」	15.1%
「中小企業にDXは馴染まない」	11.8%

### 設問5. DXの取り組み状況 (n=284)

※設問3で「強く感じている」「ある程度感じている」と回答した事業所を対象とした設問

「現在、どのような取り組みを行うか検討中であり、 具体的な取り組みを開始する目途は立っていない」	41.9%
「既に取り組んでいる」	27.5%
「今後、具体的な取り組みを開始する予定である」	20.4%
「今のところ取り組みに向けて検討を行う予定はない」	9.2%

**設問6. DXに取り組む目的や期待する効果・成果 (n=136) <複数回答>**

※設問5で「既に取り組んでいる」「今後、具体的な取り組みを開始する予定である」と回答した事業所を対象とした設問  
※回答肢が多いため、上位比率3位まで掲載

「業務の効率化」	89.7%
「コストの削減」	51.5%
「多様な働き方の実現」	32.4%

**設問8. DXに取り組んだ成果 (n=78)**

※設問5で「既に取り組んでいる」と回答した事業所を対象とした設問

「ある程度成果が出ている」	55.1%
「実際に成果が出ている」	35.9%
「あまり成果は出ていない」	5.1%
「成果は出ていない」	1.3%

**設問9. DXに取り組むにあたっての課題 (n=145) <複数回答>**

※設問5で「現在、どのような取り組みを行うか検討中であり、具体的な取り組みを開始する目途は立っていない」「今のところ取り組みに向けて検討を行う予定はない」と回答した事業所を対象とした設問  
※回答肢が多いため、上位比率3位まで掲載

「DX推進に関わる人材が足りない」	59.3%
「予算の確保が難しい」	40.0%
「具体的な効果や成果が見えない」	28.3%

**設問10. DX推進に向けて期待する支援策 (n=145) <複数回答>**

※設問5で「現在、どのような取り組みを行うか検討中であり、具体的な取り組みを開始する目途は立っていない」「今のところ取り組みに向けて検討を行う予定はない」と回答した事業所を対象とした設問  
※回答肢が多いため、上位比率3位まで掲載

「補助金・助成金」	66.2%
「先進事例の公表」	35.9%
「セミナー開催」	31.7%

### Ⅲ 回答事業所の概要

#### 【業種】

業種別では、「建設業」が68事業所(16.7%)で最も高く、次いで「サービス業」が42事業所(10.3%)、「金属・同製品製造業」が41事業所(10.1%)と続いている。

業 種	回答数 (事業所)	構成比 (%)
<b>製造業</b>	<b>217</b>	<b>53.4</b>
食料品	25	6.2
繊維・同製品	22	5.4
木材・木製品	22	5.4
出版・印刷	16	3.9
窯業・土石製品	22	5.4
化学	22	5.4
金属・同製品	41	10.1
機械・機器	31	7.6
その他	16	3.9
<b>非製造業</b>	<b>189</b>	<b>46.6</b>
運輸	20	4.9
建設	68	16.7
卸売	21	5.2
小売	26	6.4
サービス	42	10.3
情報通信	12	3.0
<b>全産業合計</b>	<b>406</b>	<b>100.0</b>

#### 【創業からの年数】

創業からの年数別では、「51～70年」が156事業所(38.4%)と最も高く、次いで「31～50年」が114事業所(28.1%)、「70年以上」が102事業所(25.1%)と続いている。

	回答数 (事業所)	構成比 (%)
70年以上	102	25.1
51～70年	156	38.4
31～50年	114	28.1
11～30年	29	7.1
10年以下	2	0.5
不明	3	0.7
<b>合 計</b>	<b>406</b>	<b>100.0</b>

## 【資本金】

資本金の規模別では、「1,000万円超～5,000万円以下」が225事業所(55.4%)と最も高く、次いで「1,000万円以下」が130事業所(32.0%)、「5,000万円超～1億円以下」が41事業所(10.1%)と続いている。

	回答数 (事業所)	構成比 (%)
3億円超	2	0.5
1億円超～3億円以下	2	0.5
5,000万円超～1億円以下	41	10.1
1,000万円超～5,000万円以下	225	55.4
1,000万円以下	130	32.0
不明	6	1.5
合計	406	100.0

## 【従業員数】

従業員の規模別では、「21～50人」が129事業所(31.8%)と最も高く、次いで「6～20人」が127事業所(31.3%)、「51～101人」が61事業所(15.0%)と続いている。

	回答数 (事業所)	構成比 (%)
301人以上	2	0.5
101～300人	39	9.6
51～101人	61	15.0
21～50人	129	31.8
6～20人	127	31.3
5人以下	42	10.3
不明	6	1.5
合計	406	100.0

## 【経営者の年齢】

経営者の年齢別では、「50歳代」が120事業所(29.6%)と最も高く、次いで「60歳代」が102事業所(25.1%)、「70歳代以上」が81事業所(20.0%)と続いている。

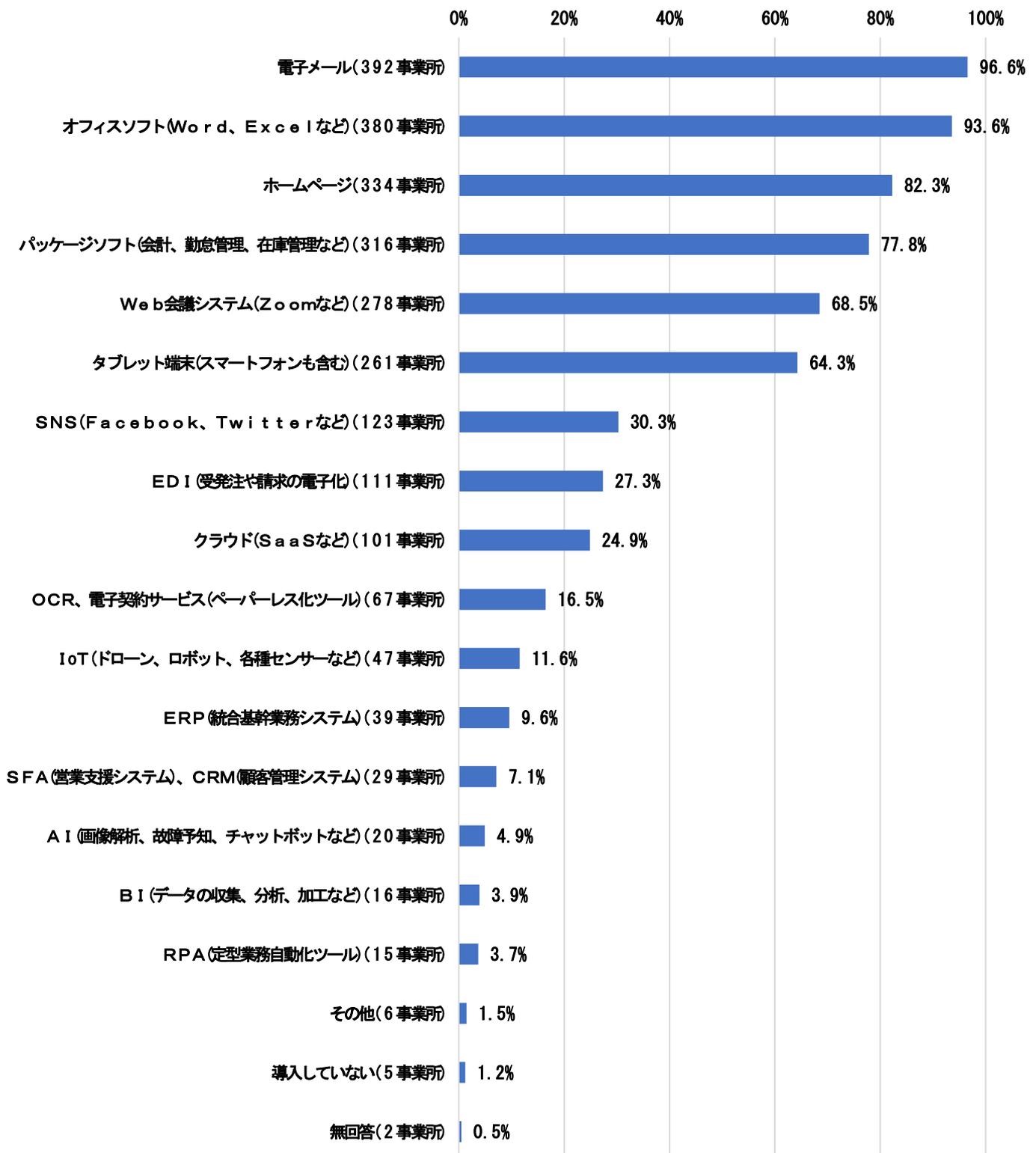
	回答数 (事業所)	構成比 (%)
70歳代以上	81	20.0
60歳代	102	25.1
50歳代	120	29.6
40歳代	80	19.7
30歳代以下	7	1.7
不明	16	3.9
合計	406	100.0

## IV 調査結果の概要

### 設問1. 現在、業務に活用しているデジタル技術・システム

現在、業務に活用しているデジタル技術・システムについて尋ねたところ、「電子メール」が392事業所(96.6%)と最も高く、次いで「オフィスソフト」が380事業所(93.6%)、「ホームページ」が334事業所(82.3%)と続いている。一方で、「AI」「BI」「RPA」は5%以下にとどまっている。(図-1)

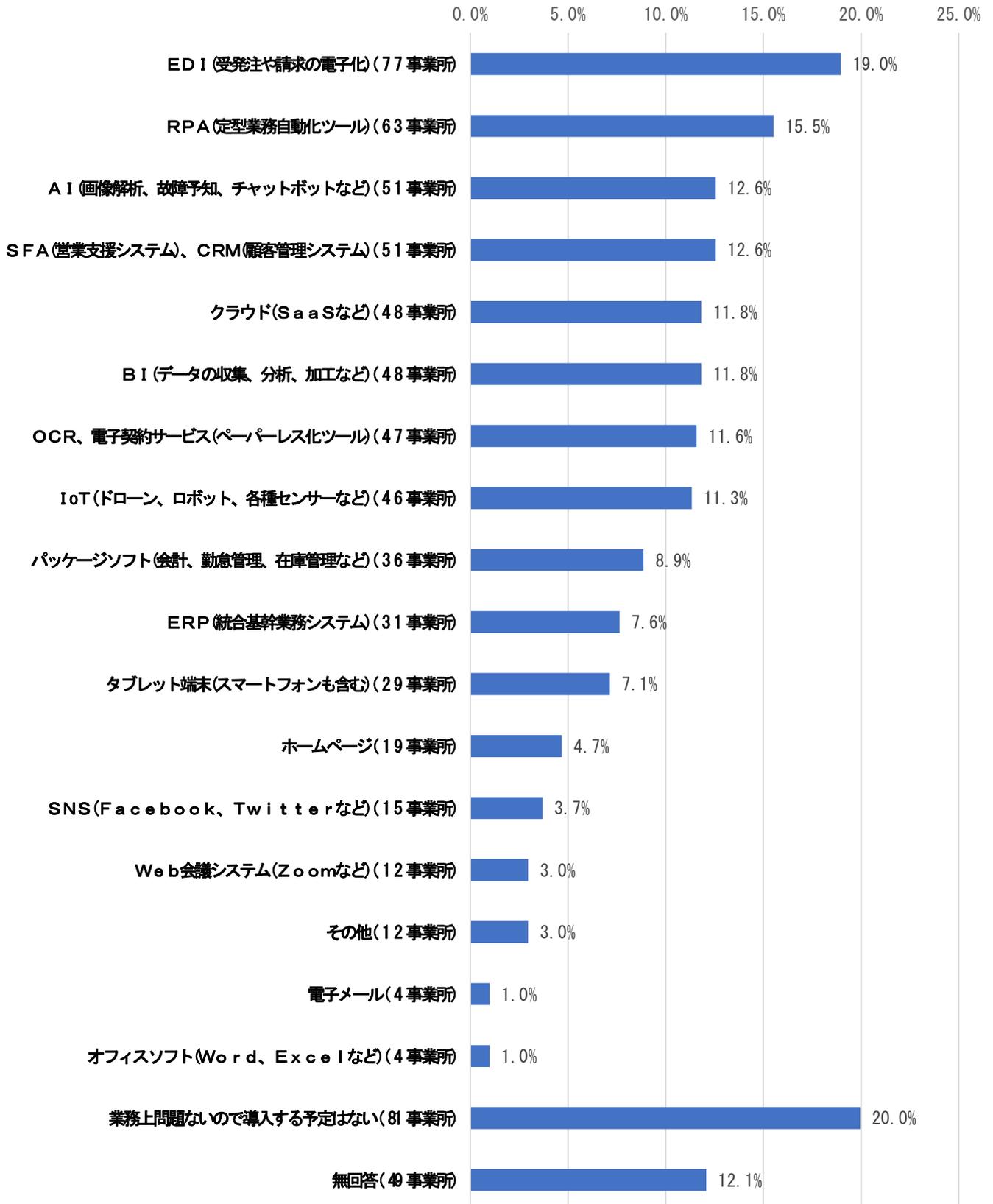
図-1 現在、業務に活用しているデジタル技術・システム <<複数回答 n=406>>



## 設問2. 今後、導入したいと考えているデジタル技術・システム

今後、導入したいと考えているデジタル技術・システムについて尋ねたところ、「EDI」が77事業所(19.0%)と最も高く、次いで「RPA」が63事業所(15.5%)、「AI」が51事業所(12.6%)と続いている。なお、「業務上問題ないので導入する予定はない」との回答も81事業所(20.0%)に上っている。(図-2)

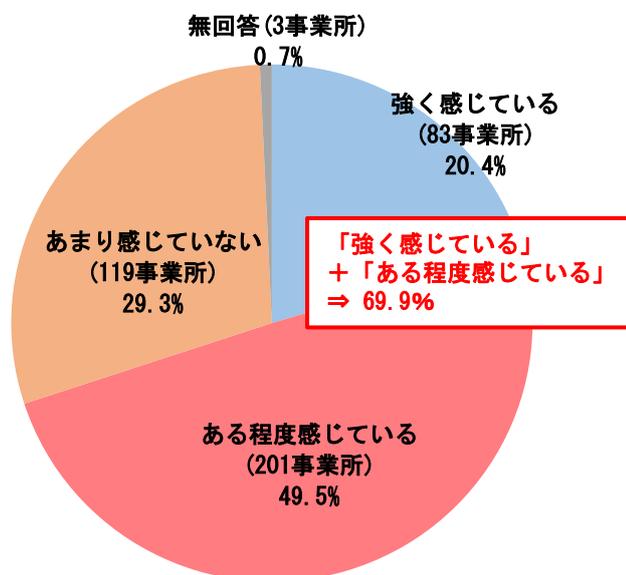
図-2 今後、導入したいと考えているデジタル技術・システム 《複数回答 n=406》



### 設問3. DXによる業務や組織の変革の必要性

DXによる業務や組織の変革の必要性について尋ねたところ、「強く感じている」が83事業所(20.4%)、「ある程度感じている」が201事業所(49.5%)となっており、合わせるとDXによる業務や組織の変革の必要性を感じている事業所は約7割に達している。(図-3)

図-3 DXによる業務や組織の変革の必要性 << n=406 >>



従業員規模別にみると、従業員規模が大きくなるにつれて「強く感じている」の割合が高く、規模が小さくなるにつれて「あまり感じていない」の割合が高くなる傾向が見られる。(図-4)

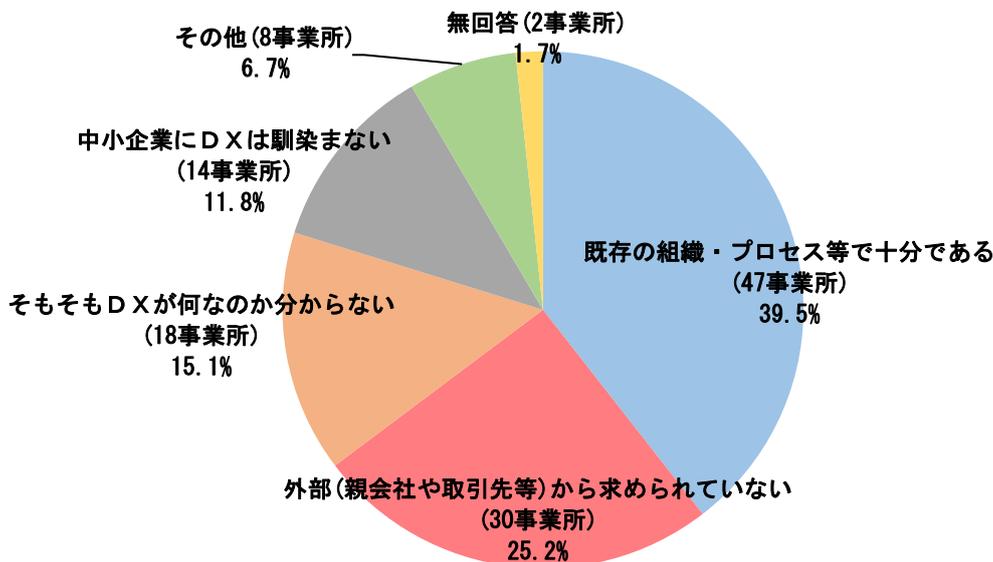
図-4 DXによる業務や組織の変革の必要性(従業員規模別) << n=406 >>

	強く感じている (83事業所)	ある程度感じている (201事業所)	あまり感じていない (119事業所)	無回答 (3事業所)
全体(n=406)	83 20.4%	201 49.5%	119 29.3%	3 0.7%
20人以下(169事業所)	20 11.8%	73 43.2%	75 44.4%	1 0.6%
21人~100人(190事業所)	45 23.7%	108 56.8%	36 18.9%	1 0.5%
101人以上(41事業所)	18 43.9%	17 41.5%	6 14.6%	0 0.0%
不明(6事業所) ※従業員規模について 記入無し	0 0.0%	3 50.0%	2 33.3%	1 16.7%

#### 設問4. DXの必要性を感じない理由

「設問3」で、DXの必要性について「あまり感じていない」と回答した事業所に対して、その理由について尋ねたところ、「既存の組織・プロセス等で十分である」が47事業所(39.5%)で最も高く、次いで「外部(親会社や取引先等)から求められていない」が30事業所(25.2%)、「そもそもDXが何なのか分からない」が18事業所(15.1%)、「中小企業にDXは馴染まない」が14事業所(11.8%)となっている。(図-5)

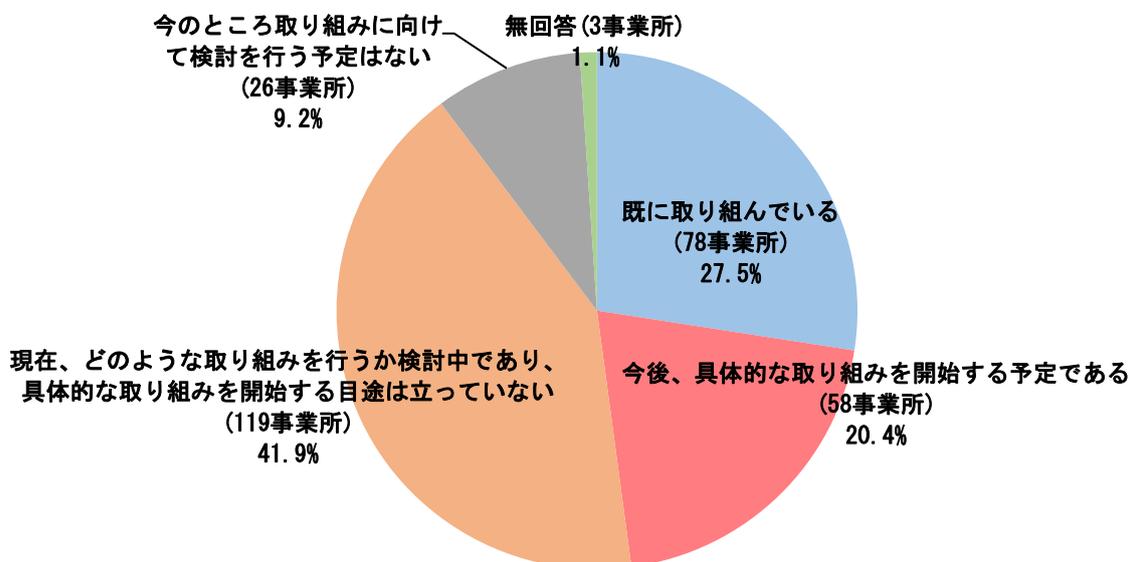
図-5 DXの必要性を感じない理由 <<n=119>>



#### 設問5. DXの取り組み状況について

「設問3」で、DXの必要性について「強く感じる」「ある程度感じる」と回答した事業所に対して、現在の取り組み状況について尋ねたところ、「現在、どのような取り組みを行うか検討中であり、具体的な取り組みを開始する目途は立っていない」が119事業所(41.9%)で最も高く、次いで「既に取り組んでいる」が78事業所(27.5%)、「今後、具体的な取り組みを開始する予定である」が58事業所(20.4%)、「今のところ取り組みに向けて検討を行う予定はない」が26事業所(9.2%)となっている。(図-6)

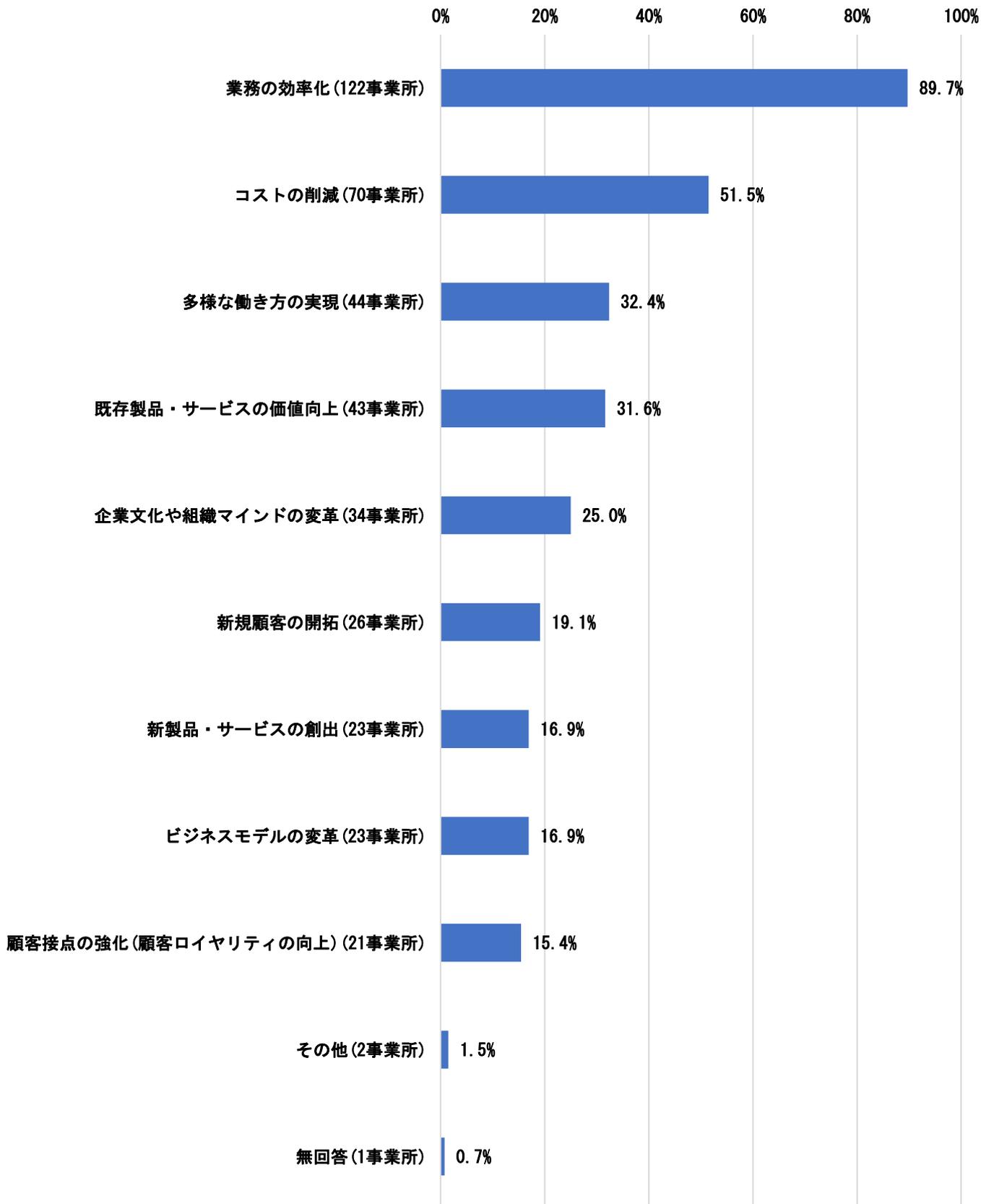
図-6 DXの取り組み状況 <<n=284>>



## 設問6. DXに取り組む目的や期待する効果・成果

「設問5」で、DXに「既に取り組んでいる」「今後、具体的な取り組みを開始する予定である」と回答した事業所に対して、DXに取り組む目的や期待する効果・成果について尋ねたところ、「業務の効率化」が122事業所(89.7%)と最も高く、次いで「コストの削減」が70事業所(51.5%)、「多様な働き方の実現」が44事業所(32.4%)と続いている。(図-7)

図-7 DXに取り組む目的や期待する効果・成果 <<複数回答 n=136>>



## 設問7. DXの具体的な取り組み内容 《自由記述》

「既に取り組んでいる」と回答した事業所に対して、DXの具体的な取り組み内容を尋ねたところ、次のような回答を得た。

	業種	従業員規模	取組内容(自由記述)
製造業	化学	301人以上	○生産管理システムを導入し、EDI受発注を実現した。 ○オフィスソフトを活用し、業務効率化を実現した。
	食料品	101～300人	○クラウドサービスやWeb会議システムを導入し、多様な働き方と業務の効率化を実現した。 ○RPAを導入し、業務効率化とサービス向上を実現した。
	出版・印刷		○工程・勤怠・財務・会計の各管理パッケージソフトを導入し、業務効率化を実現した。
	化学		○RPAを導入し、業務の自動化を実現した。 ○IoTおよびAIを導入し、生産設備や検査設備の省人化を実現した。
	金属・同製品		○作業伝票のデータ化により業務の効率化を実現した。
	金属・同製品		○Web会議システムを導入し、社内外の業務の効率化を実現した。 ○DX活動の一環としてWebページを新設した。
	その他		○勤怠管理システムの導入により省人化を実現した。 ○営業支援・顧客管理システムである「Salesforce」を導入し、顧客・受注情報の共有化を実現した。
	窯業・土石製品		○クラウドやWeb会議システム、コミュニケーションツール等を導入し、業務効率化を実現した。
	金属・同製品	51～100人	○Web会議システムを導入し、移動時間の短縮を実現した。 ○RPAを導入し、単純な事務作業の削減に成功した。
	金属・同製品		○EDIやERPはすでに導入済。現在、RPAの導入に向け準備しているほか、生産現場のロボット化・自動化にも取り組んでいる。
	金属・同製品		○図面や基準書の運用、生産管理にタブレット端末を導入して業務の効率化を図った。
	機械・機器		○設計の標準化を図った。
	機械・機器		○今まで紙で保管していた図面データをデジタル化した。
	その他		○現場管理にAIを導入し、省人化を図った。
	食料品		21～50人
	繊維・同製品	○FAXをPC画面上で見れるようにし、ペーパーレス化を図った。	
	繊維・同製品	○各生産設備から稼働状況のデータを集積し表に落とし込むことで可視化し、業務改善を図った。	
	化学	○生産管理システムの導入により在庫・生産状況・原材料等を一元管理するとともに、システムを活用した受発注を実現。これにより円滑な業務遂行と社員全員が情報を共有することに成功した。	
	化学	○ERPで情報共有を実現した。	
	繊維・同製品	6～20人	○受注のシステム化とWeb会議ツールの導入を行った。
木材・木製品	○クラウドサービスの活用により情報の共有化を行った。 ○アプリを活用したマニュアルの導入を行った。 ○管理ソフト、Web会議システム、電子ミーティングボードを導入した。 ○HP更新・リニューアルを実施した。		
出版・印刷	○EDIの導入により業務効率化を実現した。 ○Web会議システムの活用により遠隔地の新規顧客の獲得に成功した。		
窯業・土石製品	○在庫状況、配送予約状況データをクラウドで共有し、営業担当者が出先でも顧客とタイムリーに受発注業務を行えるようにした。 ○在庫状況、配送予定を共有することで製造ノルマを決定し、効率的な人員配置を実現した。		
機械・機器	5人以下	○受発注や見積書・請求書の電子化を実現した。 ○図面の電子化でのやりとり、製品加工における3D化により技術力が向上した。	
非製造業	サービス	301人以上	○Web会議システムやチャットツールである「slack」を用いて、リモートワークを実現した。 ○電子黒板を導入し、業務効率化を図った。
	建設	101～300人	○BIM、CIMを積極的に導入し、顧客に対しての提案・安全管理を進めた。 ○電子決済を導入し業務の効率化を図った。
	建設		○リモートワーク環境を整え、在宅で働ける環境を整備した。 ○グループ会社と共同のプロジェクトを行うに際してプロジェクトスペースをクラウドに設置し、共同編集を行える環境を構築した。

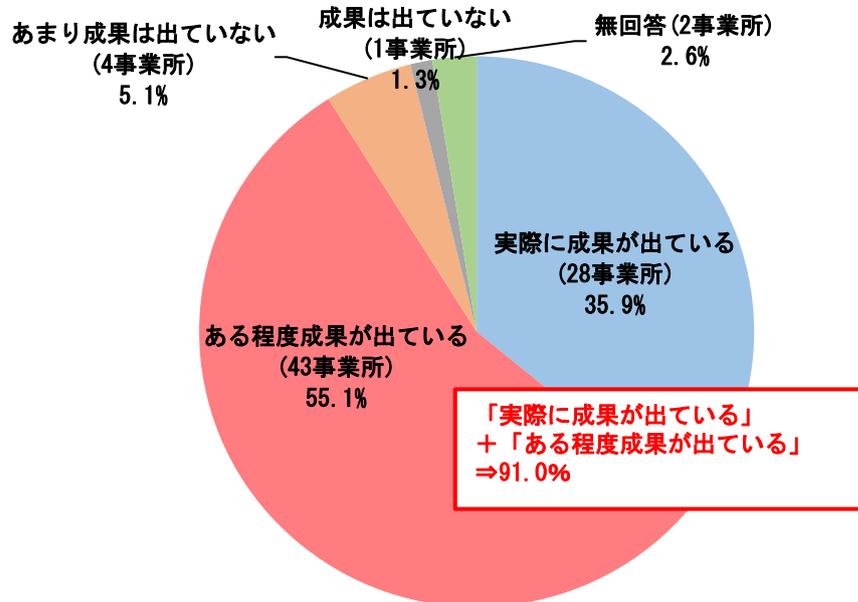
	業種	従業員規模	取組内容(自由記述)
非製造業	運輸	101～300人	○RPAやマクロを活用し、業務効率化を実現した。
	卸売		○クラウド勤怠管理システムと給与計算システムをAPIによって連携し、作業効率の大幅なアップを実現した。
	サービス		○Web会議システムを導入したほか、FAX等のペーパーレス化、社内業務(見積申請・業務依頼等)の効率化システムを開発した。
	サービス		○Web会議システム、勤怠管理システムを導入した。
	建設	51～100人	○Web会議システムの導入により、会議や打ち合わせの都度、移動することがなくなったため、作業の効率化、経費の節減に成功した。
	卸売		○自社ソフト開発などによる内製化とシームレス化を実現した。
	卸売		○RPA、Web会議システムを導入した。
	小売		○グループウェア「LINE WORKS」を導入し、情報の共有化を図った。 ○在庫管理はこれまでホワイトボードで行っていたが、デジタル画面への切り替えを行った。 ○販売部門での発注・売上の工程管理を実施した。
	情報通信		○クラウドサービスやWeb会議システムを用いて多様な働き方を実現した。
	建設	21～50人	○クラウドサービスを導入し在宅勤務を実現した。 ○会計ソフトを利用した経営分析を実施した。
	建設		○業務支援クラウドサービスやコミュニケーションツールを使用し、業務効率化や多様な働き方を実現した。
	建設		○見積・工事データ等の共有化を実現した。 ○ペーパーレス化、顧客とのデータの共有化を実現した。
	建設		○いくつかのクラウドサービスを用いて在宅勤務も可能な作業環境を実現した。
	建設		○会計ソフト・販売管理システムを導入した。 ○Web会議システムを導入した。
	建設		○各種ソフトを導入した。
	運輸		○デジタルタコグラフ・位置情報システム等の導入による安全運行・定時配達、メールによる運航指示等を実現した。
	卸売		○RPAを活用し、手作業であった業務を自動化した。 ○バーコードを利用し業務の効率化を実現した。 ○請求書を電子化した。
	卸売		○Web会議システムを用いたオンラインセミナーへ参加することで新型コロナウイルス感染対策を行った。
	卸売		○昼礼のリモート化、タイムカードのクラウド化、有給休暇申請の電子化(スマートフォンによる申請)などを実現した。
	小売		○RPAでルーティン業務を削減し、生産性の向上を図った。 (今後全社員にスケールする計画)
	小売		○タイムカードをやめ勤怠管理システムを導入した。その他、紙の電子化によるペーパーレス化を実現した。
	小売		○クラウドサービスを導入した。 ○Web会議システムを用いて多様な働き方を実現した。
	サービス		○Web会議システムの導入による働き方の多様化を実現した。 ○パッケージソフトによる業務等の見える化を実現した。
	サービス		○Web会議システムを導入した。
	建設		6～20人
	建設	○クラウドサービスを活用し業務の効率化を実現した。	
	建設	○Web会議システムを導入した。	
卸売	○SNSを利用し、社内業務の効率化を実現した。		
小売	○検針業務に2PWAを用いて自動化を実現した。		
サービス	○システムの導入により情報の一元化を図った。		
情報通信	○Web会議システムの利用により移動時間の削減を行った。 ○リモート端末の利用により多様な働き方を実現した。		

※非製造業「5人以下」については回答事業所なし。

## 設問 8. DXに取り組んだ成果について

「設問 5」で、DXに「既に取り組んでいる」と回答した事業所に対して、DXに取り組んだ成果について尋ねたところ、「実際に成果が出ている」が28事業所(35.9%)、「ある程度成果が出ている」が43事業所(55.1%)、となっており、合わせると9割を超える事業所でDX導入の効果を実感していることがうかがえる。(図-8)

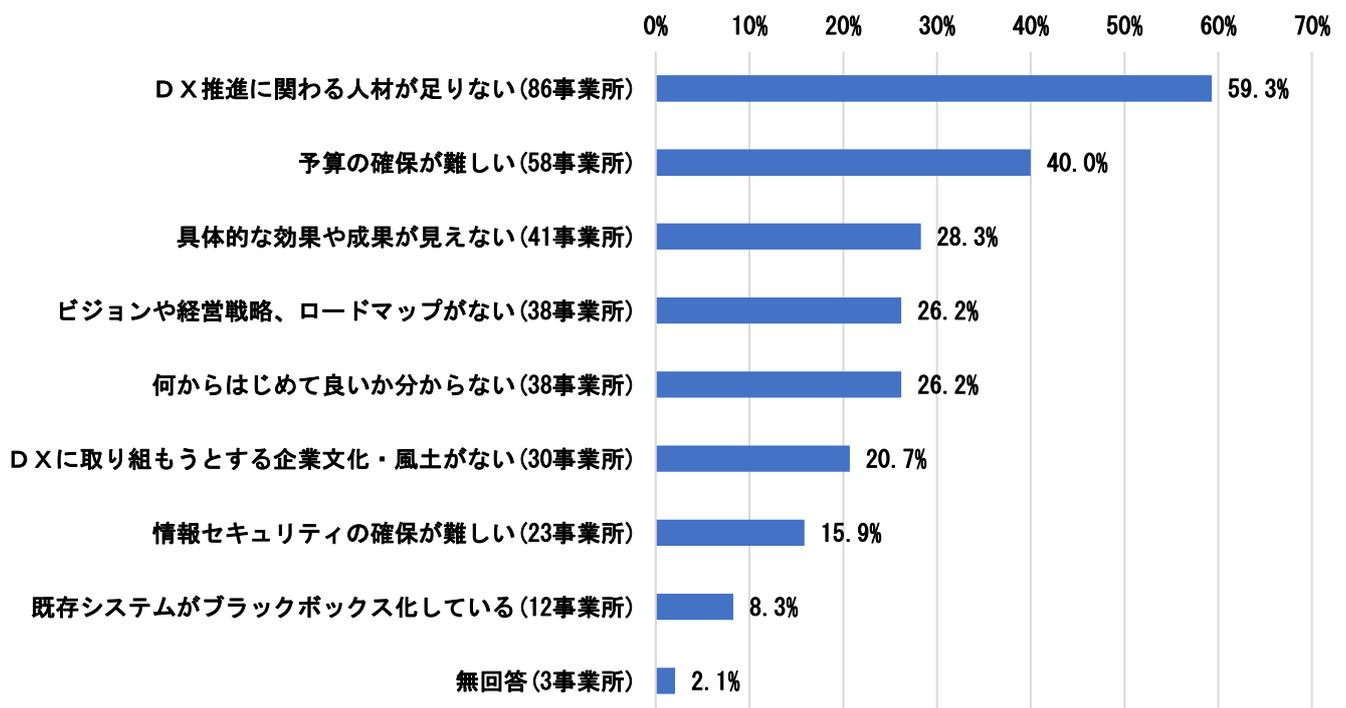
図-8 DXに取り組んだ成果 <n=78>



## 設問 9. DXに取り組むにあたっての課題

「設問 5」で、「現在、どのような取り組みを行うか検討中であり、具体的な取り組みを開始する目途は立っていない」「今のところ取り組みに向けて検討を行う予定はない」と回答した事業所に対して、DXに取り組むにあたって課題に感じていることを尋ねたところ、「DX推進に関わる人材が足りない」が86事業所(59.3%)と最も高く、次いで「予算の確保が難しい」が58事業所(40.0%)、「具体的な効果や成果が見えない」が41事業所(28.3%)となっている。(図-9)

図-9 DXに取り組むにあたっての課題 <複数回答 n=145>

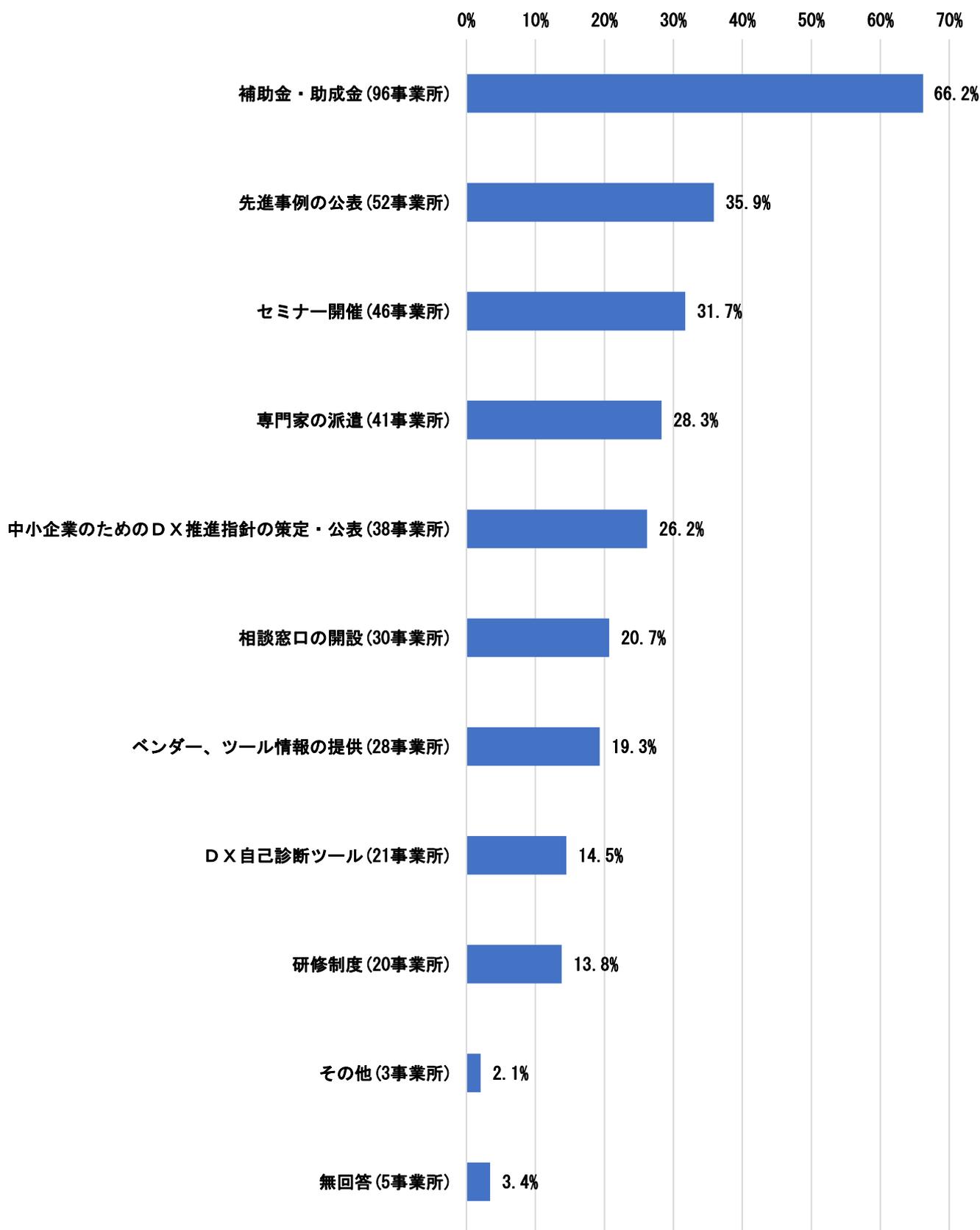


## 設問10. DX推進に向けて必要とする支援策

[設問5]で、「現在、どのような取り組みを行うか検討中であり、具体的な取り組みを開始する目途は立っていない」「今のところ取り組みに向けて検討を行う予定はない」と回答した事業所に対して、どのような支援策があれば良いか尋ねたところ、「補助金・助成金」が96事業所(66.2%)、次いで「先進事例の公表」が52事業所(35.9%)、「セミナー開催」が46事業所(31.7%)と続いている。

(図-10)

図-10 DX推進に向けて必要とする支援策 <<複数回答 n=145>>



設問 1 1. DXについて寄せられたご意見等 《自由回答》

	業種	従業員規模	ご意見・ご要望
製造業	機械・機器	101~300人	○DXのシンボル企業を知りたい。
	機械・機器		○DXという言葉が流行で目的になっている。そもそも業務改善や生産性向上が目的でDXがツールなのではないか。
	出版・印刷	51~100人	○安定的にパートナーシップを組めそうなシステム開発業者を見つけるのが難しい。
	食料品	21~50人	○DXを行うための予算の確保が難しい。
	繊維・同製品		○様々なことをやりたくても人材が足りない。(働き方改革の影響か) ○外部に依頼すると高額な上、保守・メンテナンス費用が永久的に発生する。
	繊維・同製品		○インテリア業界では今のところ、取引先等からDXへの特段の対応は求められていない。
	木材・木製品		○DXとは別の話になるが、例えば電子帳簿保存に関しても様々なベンダーが乱立しており、自社だけでどうこうと言うより、取引先であるメーカー・商社などを含め業界全体が同じシステムを使わないと効率が悪いと思う。
	金属・同製品		○DXによる改善を進める上で最も大切なことは、社内の業務のどこにボトルネックがあり、苦労があるかを知ることであり、既存業務の知識とIT知識をバランスよく持ち合わせる人材の不足が小規模事業所の泣き所と感じている。
	金属・同製品		○中小企業は新卒採用がなかなかできず、どんどん人材不足になっている。 ○現場ではITを利用したロボット化、営業ではSNSなどの情報発信が必要と考えるが取り組めていない。
	その他	○当社ではずっと35~40年前から大変な時間と費用(約35年、約2億円)をかけて業務改善を進めてきたが、効果は「いまいち」。当社ではソフト開発会社3~4社と契約して新しいソフトを導入し、莫大な保守契約料金を支払ってきたが、未だに納得できるソフトはできていない。	
	食料品	6~20人	○DXによって業務の効率化、新規顧客の開拓、コストの削減が必要な時代になっているのは理解しているものの、なかなか実現は難しい。具体的な例を知りたい。
	窯業・土石製品		○人員確保が困難になる中で業務効率化は重要な課題と考えている。しかしながら、どの部分に経営資源を優先して投入すべきかという点についての検証が足りていない。
	化学		○当社は創業から50年が経過し、設備・工場が老朽化しており、まずはこの対策からと考えて準備している。DXも安価で着手できるものは対応して行きたいと考えている。
木材・木製品	5人以下	○零細企業では、デジタル技術を理解して使いこなせる人がいない。また、事務的な業務になかなかお金を掛けられない。	
非製造業	建設	101~300人	○DXの根幹は「ITという道具を理解する」ことではなく、社内改革・近代化のために「いかにITツールを活用して運用を変えていけるか」ということであると考えている。「DXをやりたい」という切り口ではなく、「自社の旧態依然化したこの業務をなんとかしたい」という入り方のほうが成果が出やすいと考える。
	卸売		○システム間の連携でマスタの一元管理が重要。はじめに全体像を描いてから構築しないと、かえって効率が悪化する場合がある。
	運輸	51~100人	○中小企業で何ができるのか、何から始めてよいかわからない。運送業、とりわけ中小規模の運送業で成功している事例などがあれば教えて欲しい。
	サービス		○移行期における時間的コストが社員の負担になりそうで、二の足を踏んでいる。(高年層の対応に中若年層の時間が奪われてしまうのを危惧している)
	運輸	21~50人	○DXにより作業の効率化、運転疲労の軽減等を図りたい。
	建設		○知識のある社員がいないとなかなか進まない。投資効果の評価が難しい。
	建設		○コストがかかりすぎる。
	建設		○中小の建設工事業のDX事例の公表があればありがたい。
	卸売		○システム構築に多額の費用がかかるため、人材を採用した方がトータルのランニングコストが安く済む場合があることを念頭に、導入内容について十分な検討が必要。DXも全体的に途上中を感じる。近い将来、更に進化したものが普及すると思うので様子を見ている。
	サービス		○企業によってDXの認識が異なる。そもそも中小企業ではDXより前に、システム化が必要な場合が多いのではないか。
小売	6~20人	○現在、DXについて行われているセミナー等は、規模の大きな企業を主体とした内容となっている場合が多く、中小・零細企業にとってはあまり参考にはならない。小規模企業の経営資源を前提としたセミナーの開催等があれば良いと思う。	