

堺市内中小企業のデジタル化・DXに関する 実態調査報告書

令和5年4月

目次

I 調査趣旨	3
II アンケート調査	3
III 調査結果	4

I 調査趣旨

堺市内の中小企業の DX（デジタル化など）の実態を把握し、推進・活性化を図るための基礎資料として、堺市に事業所を置く事業者に「中小企業における DX（デジタル化など）の実態調査」として 1,000 社へのアンケート調査を実施する。

II アンケート調査

1. 調査対象

堺市内の中小企業 1,000 社

2. 調査方法

郵送および WEB 調査

3. 調査期間

令和 4 年 11 月 25 日～12 月 16 日

4. 回収状況

有効回答数 175 件（17.5%） ※WEB、郵送回答の重複を除く

5. 留意事項

- (1) 図表中の「N」（Number of cases の略）は、設問に対する回答者の総数を示しており、回答者の構成比（%）を算出する際の基数である。
- (2) 図表中の構成比は、小数点第 2 位以下を四捨五入している。
- (3) 複数回答の設問は、回答が 2 つ以上ありうるため、合計は 100%を超えることもある。
- (4) 無回答を除いて集計している

6. デジタル化の取組段階について

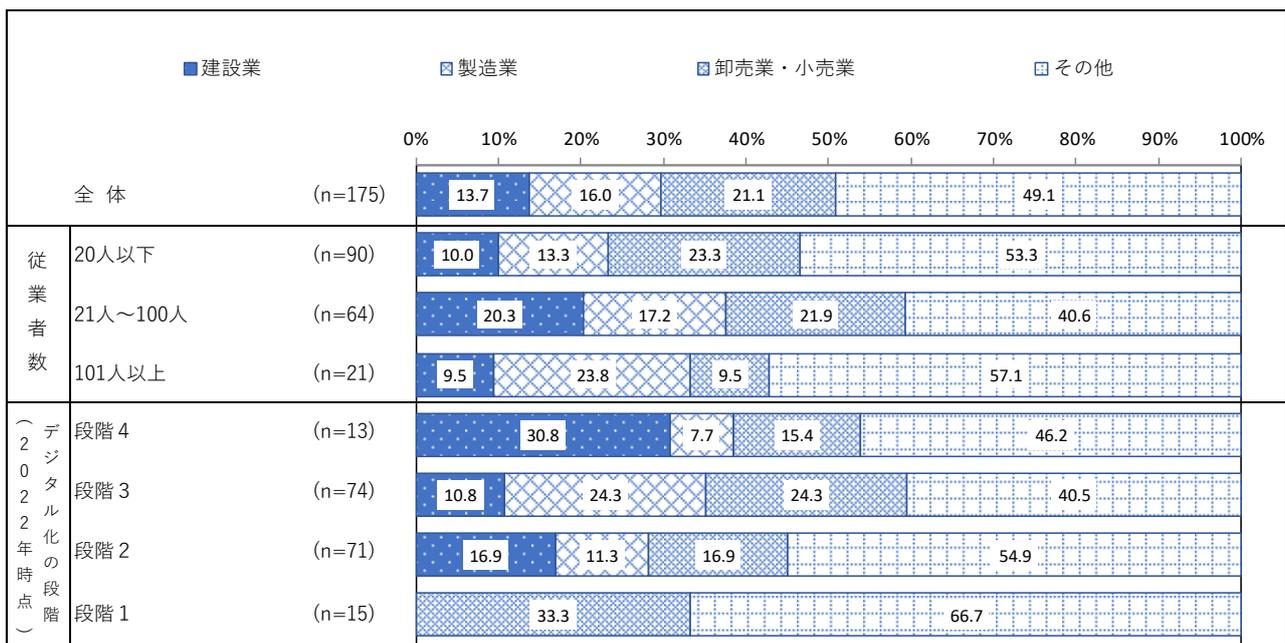
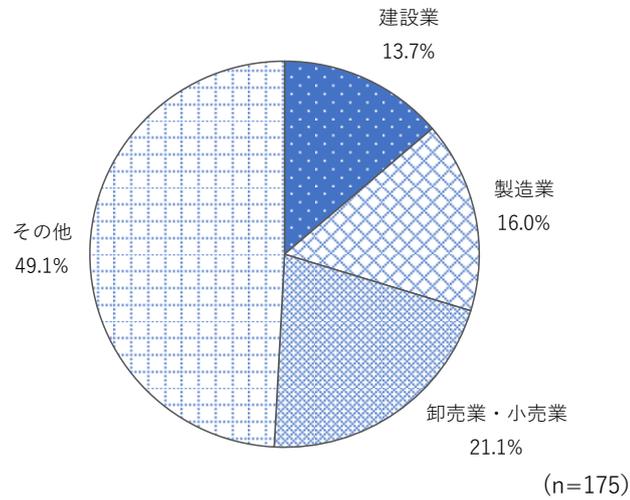
本調査では令和 4 年版中小企業白書の「デジタル化の取組状況」に準じて、本調査でも下記の 4 つの段階に分類しクロス集計を行っている。

段階 1	紙や口頭でのやり取りが中心であり、デジタル化による業務の効率化は図られていない状態
段階 2	連絡に社内メールを使用、会計処理・給与計算・売上日報などにパソコンを利用するなど、アナログからデジタルに向けたシフトを始めた状態
段階 3	業務効率化のための社内規定の整備や業務フローの見直しなどに取り組み、商品・サービス別売上の分析や、顧客管理、在庫管理などに向けたデジタル化に取り組んでいる状態
段階 4	マーケティング・販路拡大・新商品開発・ビジネスモデル構築などのためにデータが統合されたシステムなどを活用することで、デジタル化による経営の差別化や競争力強化に取り組んでいる状態

III 調査結果

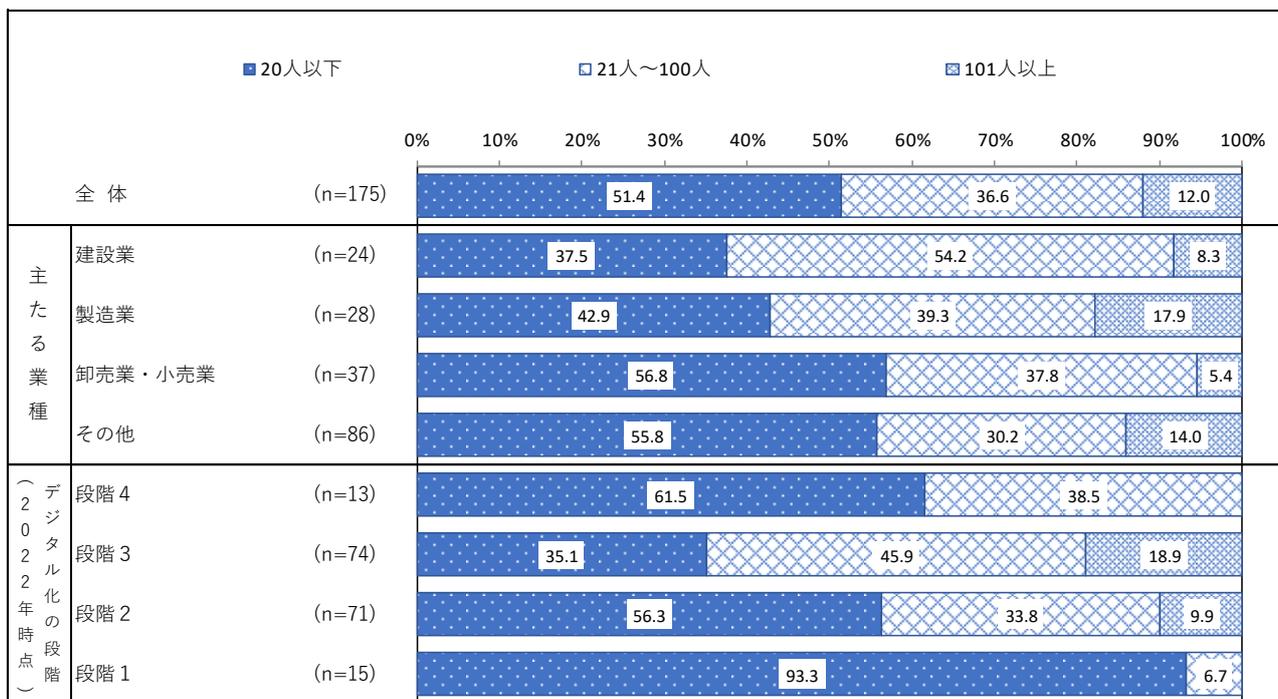
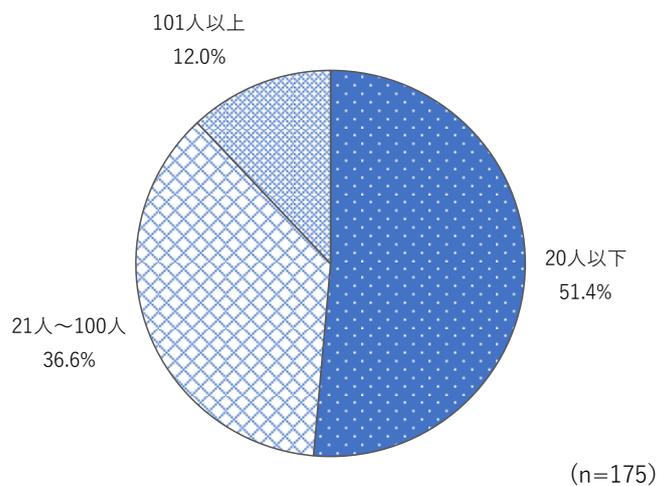
主たる業種（問1）

「その他」が49.1%と最も高く、次いで「卸売業・小売業」が21.1%、「製造業」が16.0%となっている。



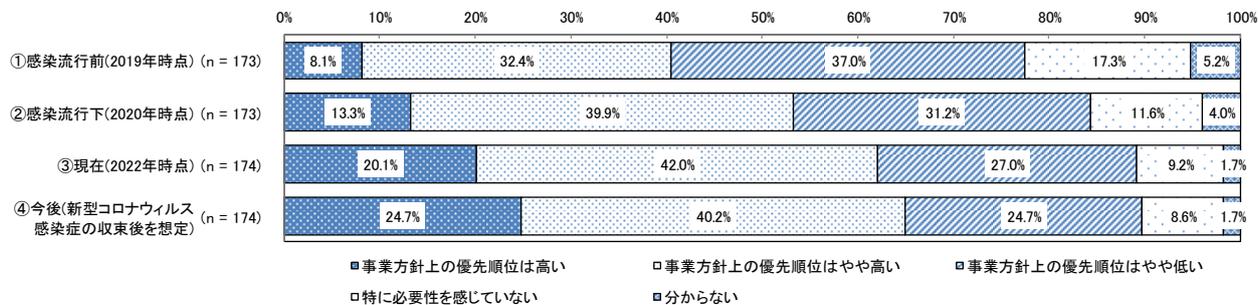
従業者数（問1）

「20人以下」が51.4%と最も高く、次いで「21人～100人」が36.6%、「101人以上」が12.0%となっている。



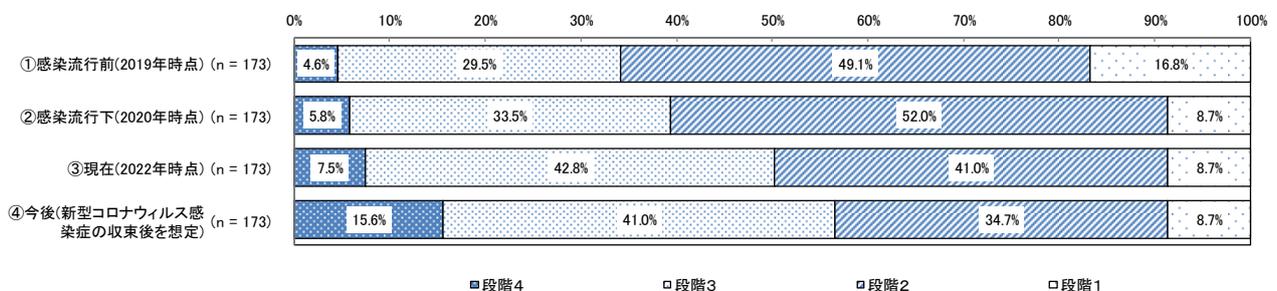
問2. ①新型コロナウイルス感染症流行前（2019年時点）、②新型コロナウイルス感染症流行下（2020年時点）、③現在（2022年時点）および④今後（新型コロナウイルス感染症の収束後を想定）における貴社のデジタル化（※）に対する考え方について、お答えください。【〇はそれぞれ1つ】

時間の経過ごとに「事業方針上の優先順位は高い」の割合が高くなっており、収束後の想定では2割半ばとなっている。



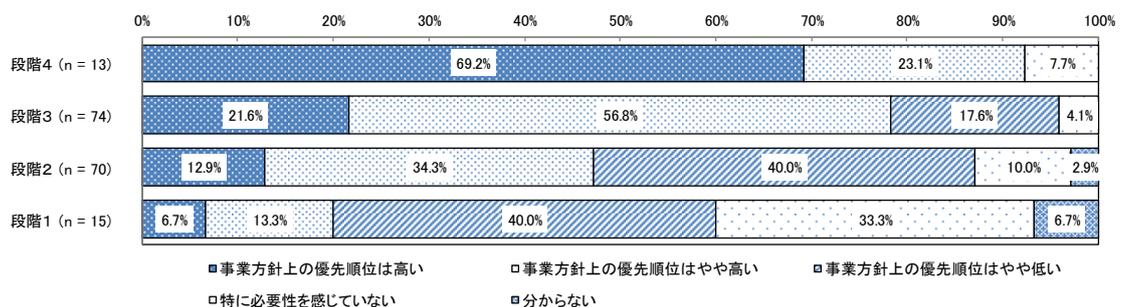
問3. ①新型コロナウイルス感染症流行前（2019年時点）、②新型コロナウイルス感染症流行下（2020年時点）、③現在（2022年時点）および④今後（新型コロナウイルス感染症の収束後を想定）における貴社のデジタル化の状況（※）について、お答えください。【〇はそれぞれ1つ】

時間の経過ごとに「段階4」および「段階3」の割合が高くなっており、収束後の想定では「段階4」が1割半ば、「段階3」が約4割となっている。



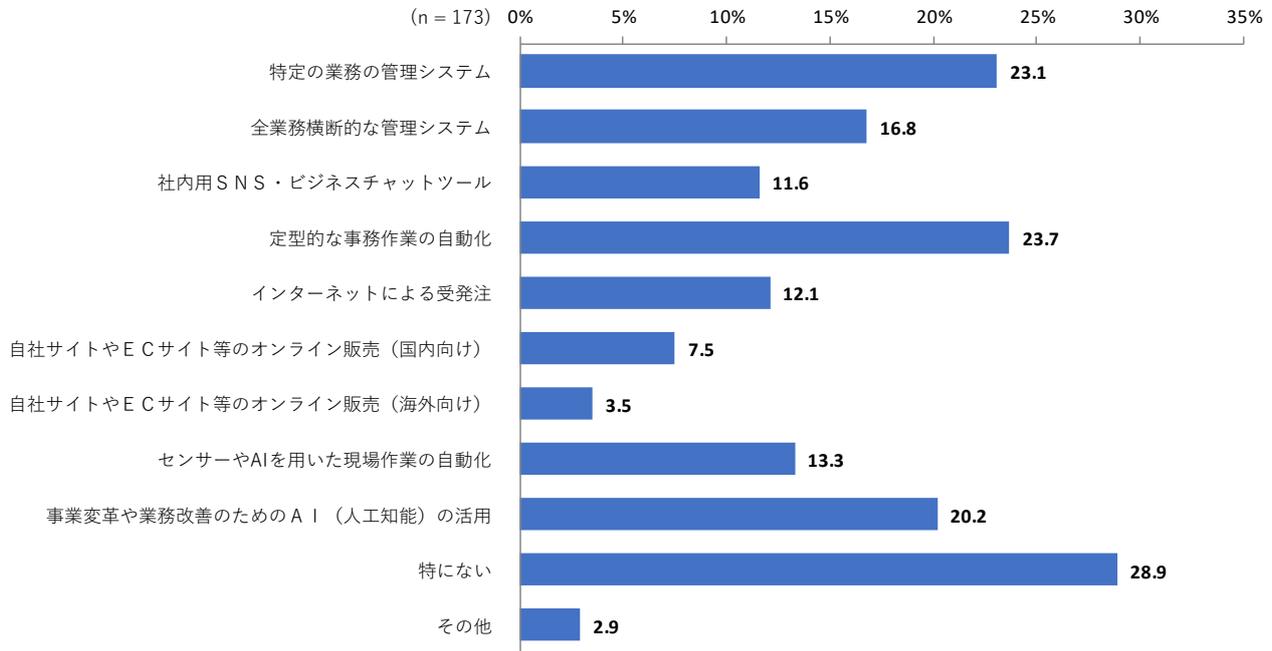
（ご参考）デジタル化の取組状況別に見た、感染症収束後の事業方針におけるデジタル化の優先順位

「段階4」では「事業方針上の優先順位は高い」が約4割と最も高く、「段階1」では「特に必要性を感じていない」が3割超と他の段階に比べて特に高くなっている。



問5. 貴社が今後導入したいと思うデジタル技術等について、お答えください。【○はいくつでも】

「定型的な事務作業の自動化」が23.7%と最も高く、次いで「特定の業務の管理システム」が23.1%、「事業変革や業務改善のためのAI（人工知能）の活用」が20.2%となっている。

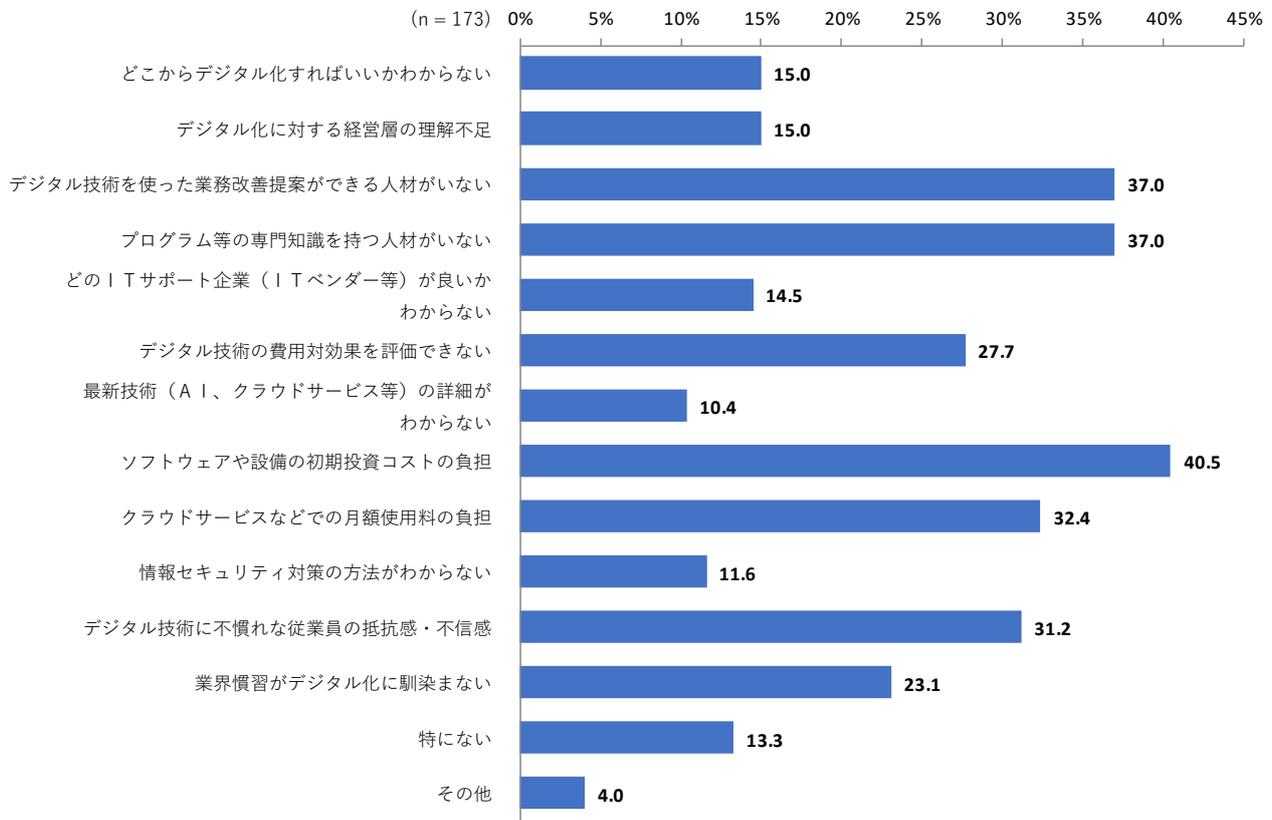


(上段: 件数、下段: %)

	調査数	特定の業務の管理システム	全業務横断的な管理システム	社内用SNS・ビジネスチャットツール	定型的な事務作業の自動化	インターネットによる受発注	自社サイトやECサイト等のオンライン販売(国内向け)	自社サイトやECサイト等のオンライン販売(海外向け)	センサーやAIを用いた現場作業の自動化	事業変革や業務改善のためのAI(人工知能)の活用	特にない	その他	
		件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%	件数	%
全体	173	40	29	20	41	21	13	6	23	35	50	5	
主たる業種	建設業	24	7	2	1	8	7	2	1	2	7	1	0
	製造業	28	6	5	4	7	3	3	2	8	5	5	2
	卸売業・小売業	37	10	8	4	9	6	6	2	4	10	10	0
	その他	84	17	14	11	17	5	2	1	9	13	34	3
	従業者数	89	18	14	11	20	10	9	6	5	12	33	2
デジタル化の段階	段階4	13	0	1	1	7	2	0	0	0	4	3	0
	段階3	73	12	17	7	19	15	8	4	15	26	14	3
	段階2	70	25	9	10	13	4	5	1	7	5	24	2
	段階1	15	3	2	2	1	0	0	0	0	0	9	0

問6. 貴社がデジタル化を推進する際の課題について、お答えください。【〇はいくつでも】

「ソフトウェアや設備の初期投資コストの負担」が40.5%と最も高く、次いで「デジタル技術を使った業務改善提案ができる人材がない」および「プログラム等の専門知識を持つ人材がない」が37.0%となっている。

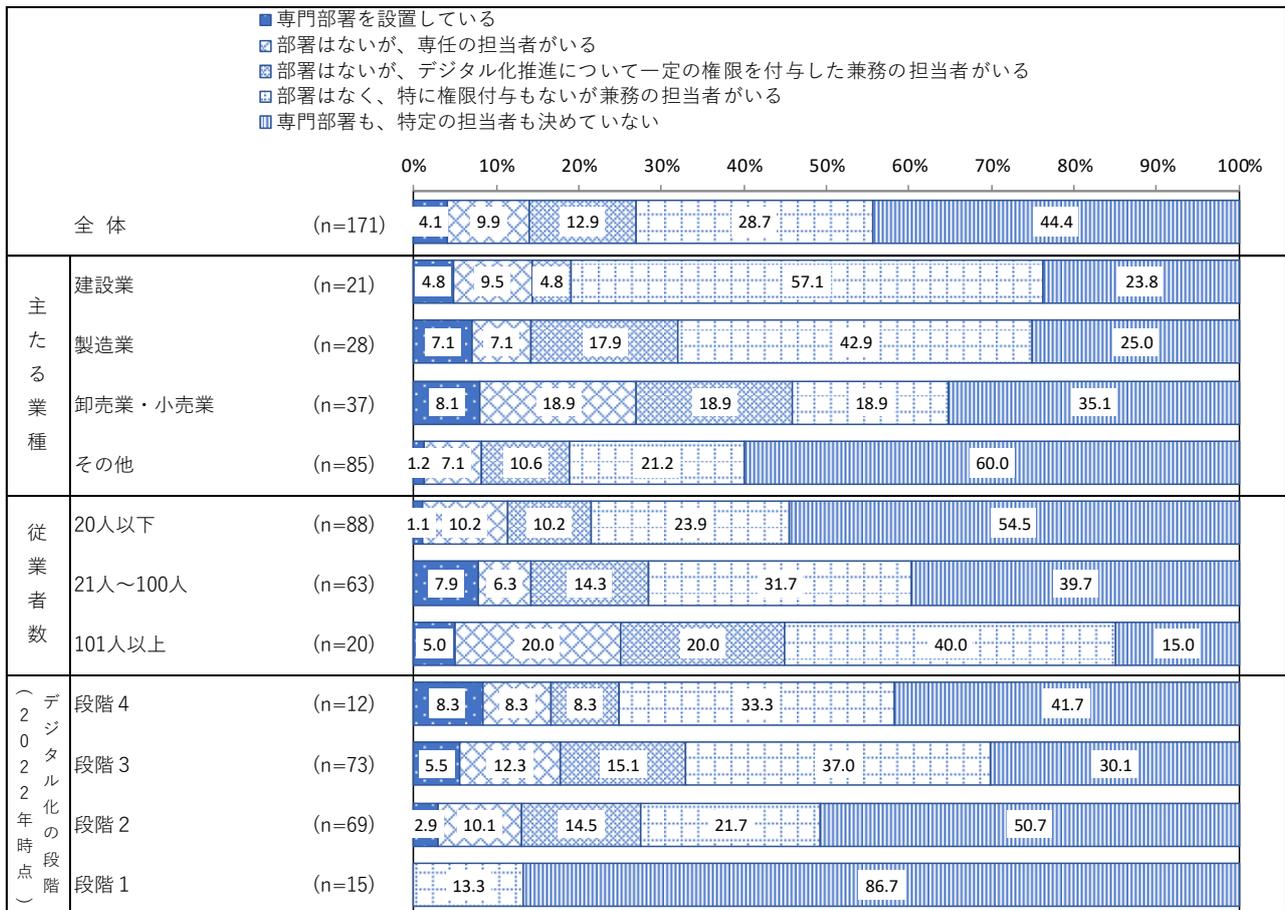
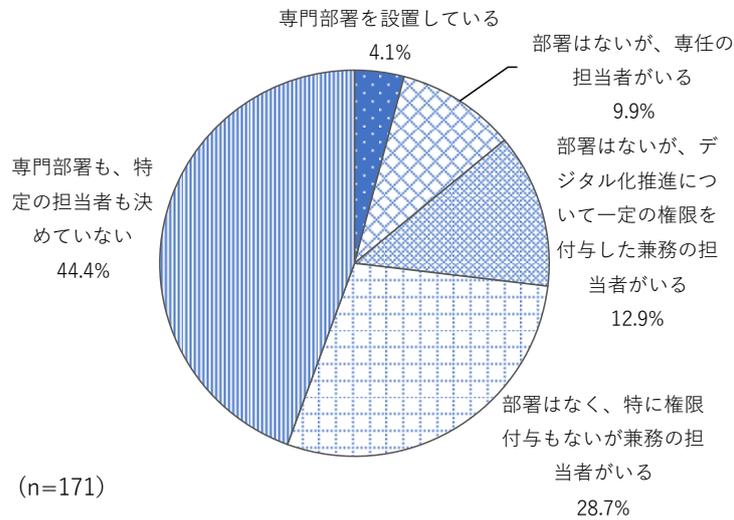


(上段:件数、下段:%)

	調査数	どこからデジタル化すればいいかわからない	デジタル化に対する経営層の理解不足	デジタル技術を使った業務改善提案ができる人材がない	プログラム等の専門知識を持つ人材がない	どのITサポート企業（ITベンダー等）が良いかわからない	デジタル技術の費用対効果を評価できない	最新技術（AI、クラウドサービス等）の詳細がわからない	ソフトウェアや設備の初期投資コストの負担	クラウドサービスなどでの月額使用料の負担	情報セキュリティ対策の方法がわからない	デジタル技術に不慣れな従業員の抵抗感・不信感	業界慣習がデジタル化に馴染まない	特になし	その他	
全体	173	26	26	64	64	25	48	18	70	56	20	54	40	23	7	
		15.0	15.0	37.0	37.0	14.5	27.7	10.4	40.5	32.4	11.6	31.2	23.1	13.3	4.0	
主たる業種	建設業	24	4	3	13	10	5	9	8	5	3	10	6	2	2	
			16.7	12.5	54.2	41.7	20.8	37.5	12.5	33.3	20.8	12.5	41.7	25.0	8.3	8.3
	製造業	28	3	2	8	8	2	11	5	20	13	5	11	7	0	3
			10.7	7.1	28.6	28.6	7.1	39.3	17.9	71.4	46.4	17.9	39.3	25.0	0.0	10.7
卸売業・小売業	37	4	4	12	12	5	7	1	13	12	3	13	3	10	0	
			10.8	10.8	32.4	32.4	13.5	18.9	2.7	35.1	32.4	8.1	35.1	8.1	27.0	0.0
その他	34	15	17	31	34	13	21	9	29	26	9	20	24	11	2	
		17.9	20.2	38.9	40.5	15.5	25.0	10.7	34.5	31.0	10.7	23.8	28.8	13.1	2.4	
従業員数	20人以下	89	17	18	34	33	14	26	10	38	30	14	22	21	11	2
			19.1	20.2	38.2	37.1	15.7	29.2	11.2	42.7	33.7	15.7	24.7	23.6	12.4	2.2
	21人～100人	64	9	6	23	25	8	16	6	25	19	4	22	12	10	3
		14.1	9.4	35.9	39.1	12.5	25.0	9.4	39.1	29.7	6.3	34.4	18.8	15.6	4.7	
101人以上	20	0	2	7	6	3	6	2	7	7	2	10	7	2	2	
		0.0	10.0	35.0	30.0	15.0	30.0	10.0	35.0	35.0	10.0	50.0	35.0	10.0	10.0	
デジタル化の段階 (2022年時点)	段階4	13	2	2	3	4	3	2	4	1	3	2	1	4	0	
			15.4	15.4	23.1	30.8	23.1	15.4	15.4	30.8	7.7	23.1	15.4	7.7	30.8	0.0
	段階3	73	7	8	29	27	10	23	8	28	23	6	28	16	7	5
			9.6	11.0	39.7	37.0	13.7	31.5	11.0	38.4	31.5	8.2	38.4	21.9	9.6	6.8
段階2	70	14	12	30	31	11	22	7	31	27	9	19	17	6	2	
		20.0	17.1	42.8	44.3	15.7	31.4	10.0	44.3	38.6	12.9	27.1	24.3	8.6	2.9	
段階1	15	3	4	2	2	1	1	1	5	3	2	4	5	6	0	
		20.0	26.7	13.3	13.3	6.7	6.7	6.7	33.3	20.0	13.3	26.7	33.3	40.0	0.0	

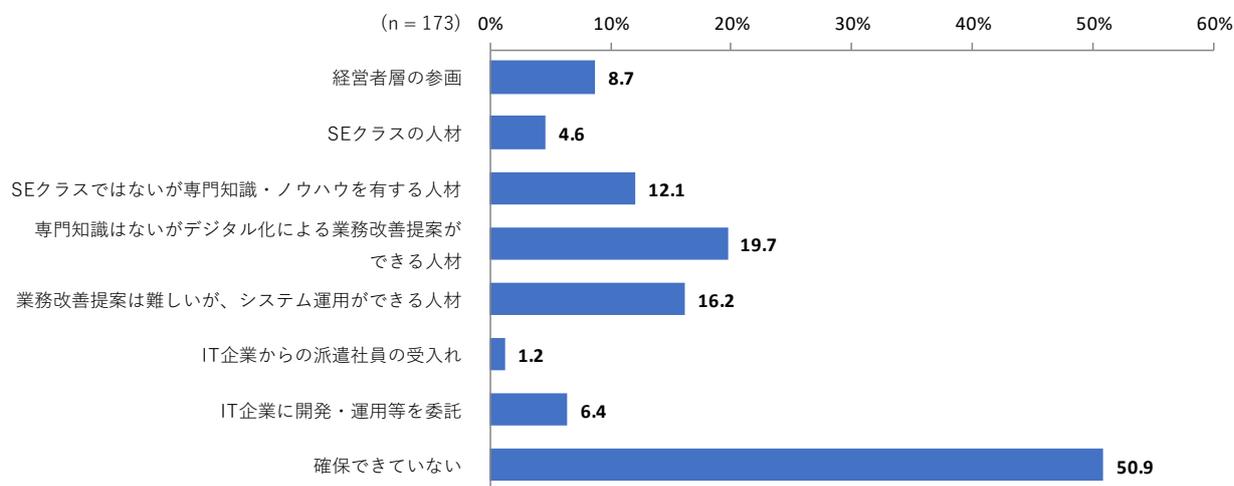
問7. 貴社のデジタル化を推進する体制について、お答えください。【○はひとつ】

「専門部署も、特定の担当者も決めていない」が44.4%と最も高く、次いで「部署はなく、特に権限付与もないが兼務の担当者がある」が28.7%、「部署はないが、デジタル化推進について一定の権限を付与した兼務の担当者がある」が12.9%となっている。



問8. 貴社のデジタル化推進に関する人材の確保状況について、お答えください。【○はいくつでも】

「確保できていない」が50.9%と最も高く、次いで「専門知識はないがデジタル化による業務改善提案ができる人材」が19.7%、「業務改善提案は難しいが、システム運用ができる人材」が16.2%となっている。

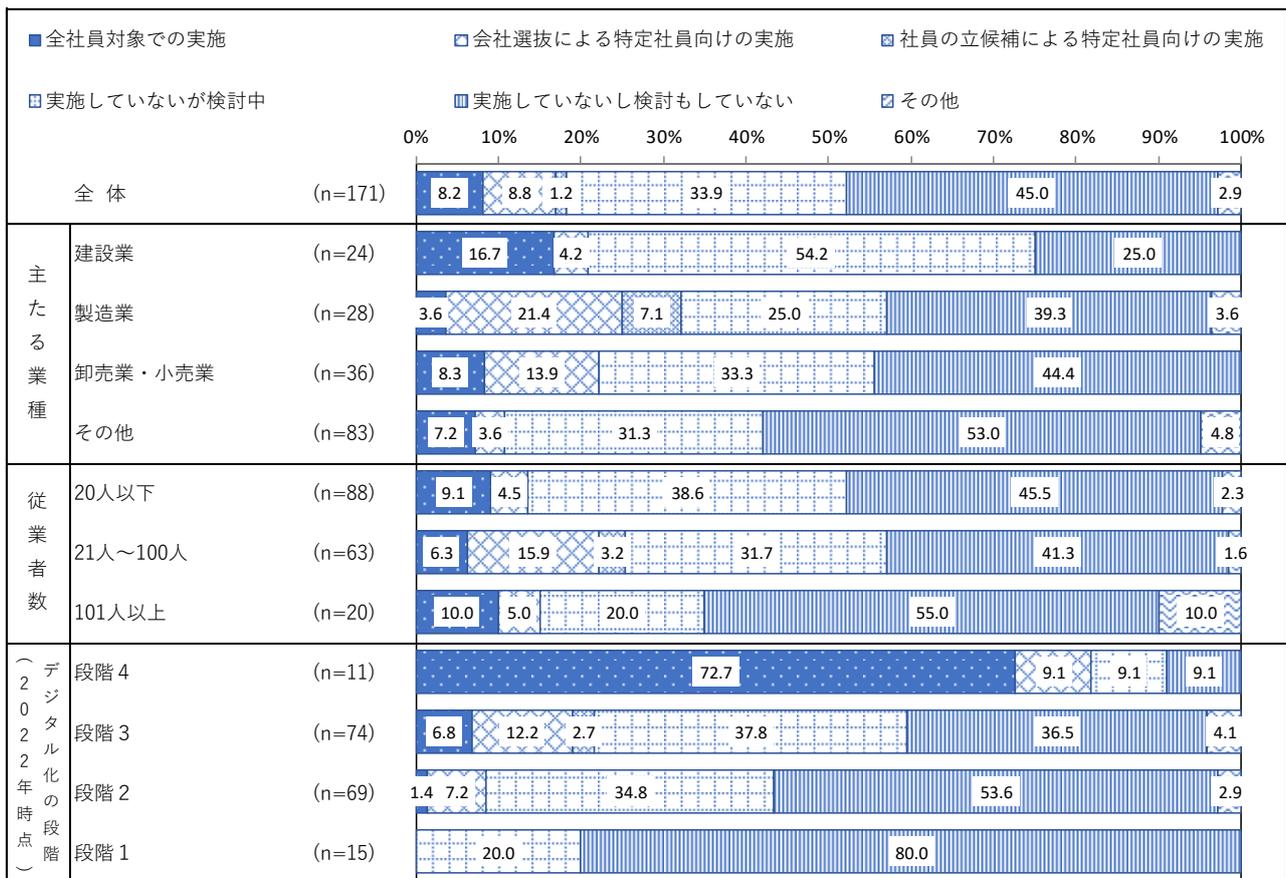
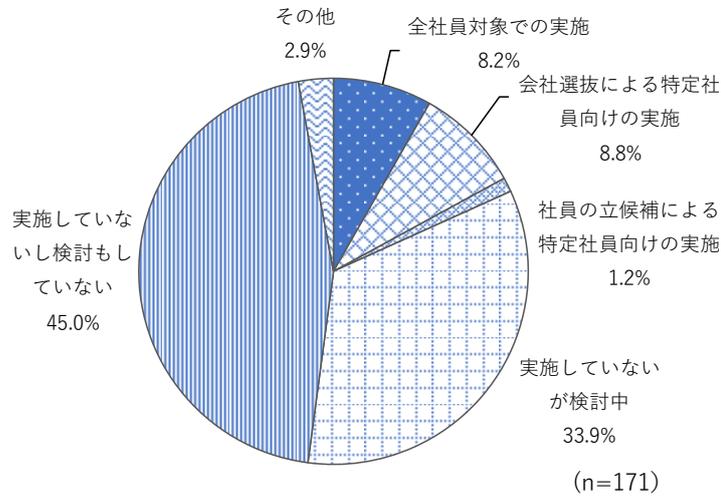


(上段:件数、下段:%)

	調査数	経営者層の参画	SEクラスの人材	SEクラスではないが専門知識・ノウハウを有する人材	専門知識はないがデジタル化による業務改善提案ができる人材	業務改善提案は難しいが、システム運用ができる人材	IT企業からの派遣社員の受入れ	IT企業に開発・運用等を委託	確保できていない	
全体	173	15	8	21	34	28	2	11	88	
主たる業種	建設業	24	0	1	5	2	6	0	3	10
	製造業	28	4	1	2	5	6	0	3	11
	卸売業・小売業	37	5	4	7	12	1	1	3	14
	その他	84	6	2	7	15	15	1	2	53
	従業者数	89	7	4	6	13	11	1	3	55
デジタル化の段階	20人以下	64	5	1	11	17	11	0	6	28
	21人~100人	20	3	3	4	4	6	1	2	5
	101人以上	89	7	4	6	13	11	1	3	55
(2022年時点)	段階4	13	1	1	3	3	3	1	0	3
	段階3	74	10	5	11	22	15	0	9	27
	段階2	69	2	1	7	9	10	1	2	43
	段階1	15	2	1	0	0	0	0	0	13

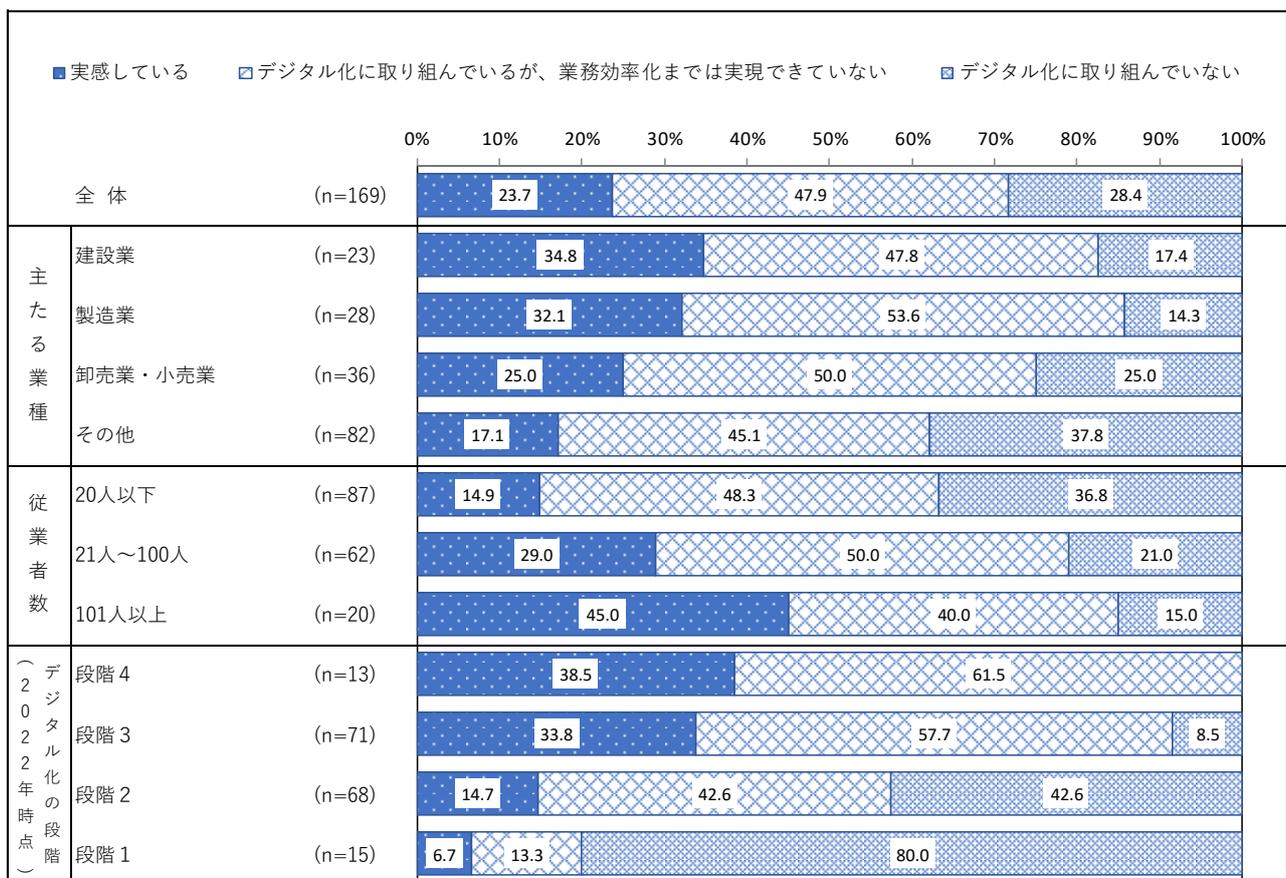
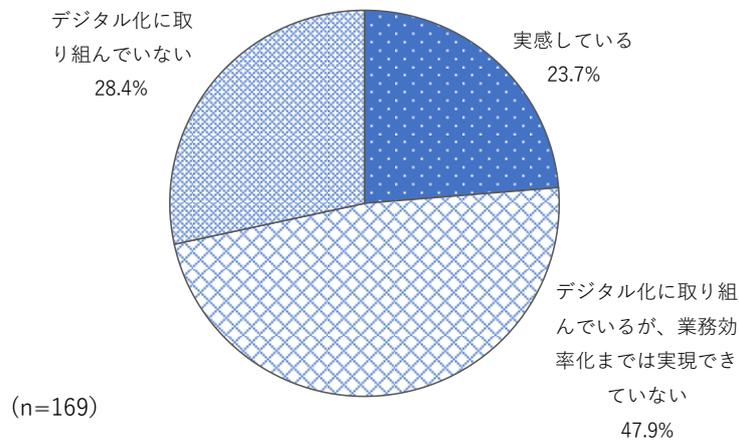
問9. デジタル化推進に必要な知識を社員に身につけてもらうためにしている、学び直しの推進状況について、お答えください。【○はひとつ】

「実施していないし検討もしていない」が45.0%と最も高く、次いで「実施していないが検討中」が33.9%、「会社選抜による特定社員向けの実施」が8.8%となっている。

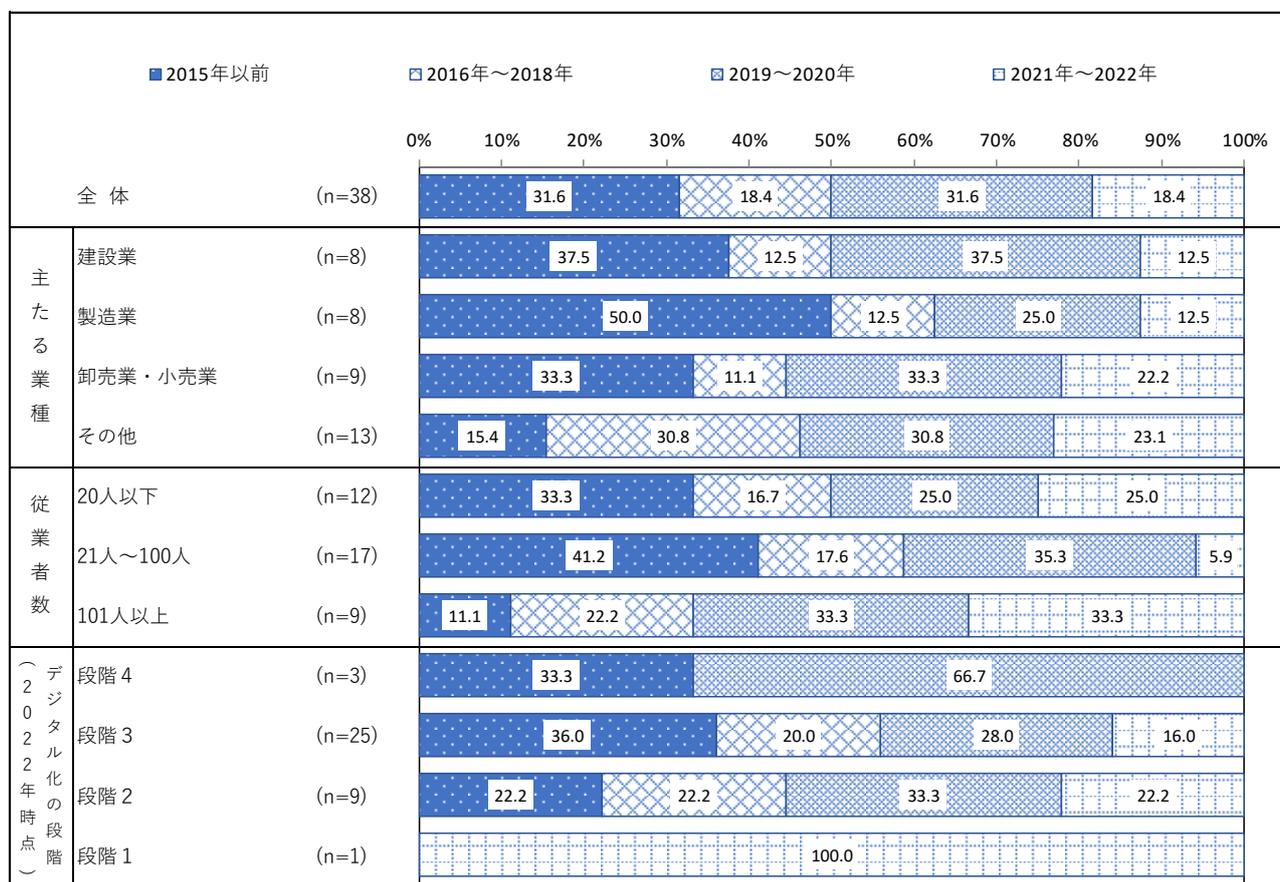
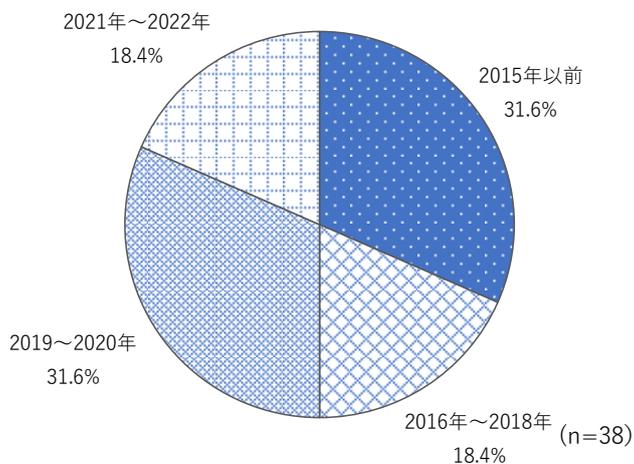


問 10. 貴社においては、デジタル化の取組により業務効率化を実感していますか。実感している場合は、業務効率化を実感し始めた時期について、お答えください。【○はひとつ】

「デジタル化に取り組んでいるが、業務効率化までは実現できていない」が47.9%と最も高く、次いで「デジタル化に取り組んでいない」が28.4%、「実感している」が23.7%となっている。



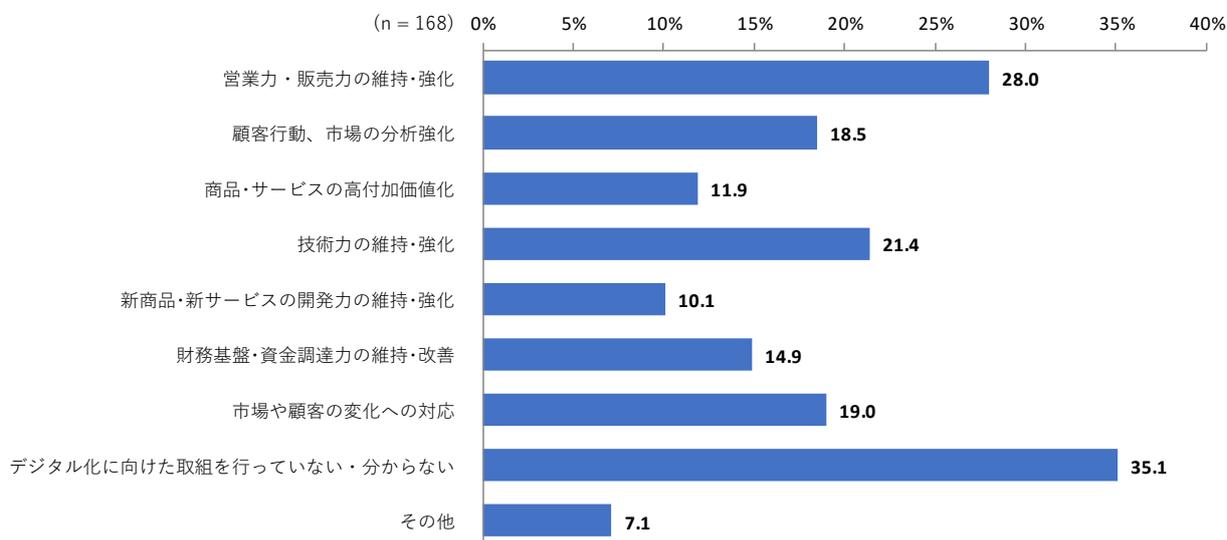
業務効率化を実感し始めた時期について、「2015年以前」および「2019～2020年」が31.6%と最も高く、次いで「2016年～2018年」および「2021年～2022年」が18.4%となっている。



問 11. 業務効率化以外のデジタル化に向けた取組の効果として、当てはまるものをお答えください。

【○はいくつでも】

「デジタル化に向けた取組を行っていない・分からない」が35.1%と最も高く、次いで「営業力・販売力の維持・強化」が28.0%、「技術力の維持・強化」が21.4%となっている。

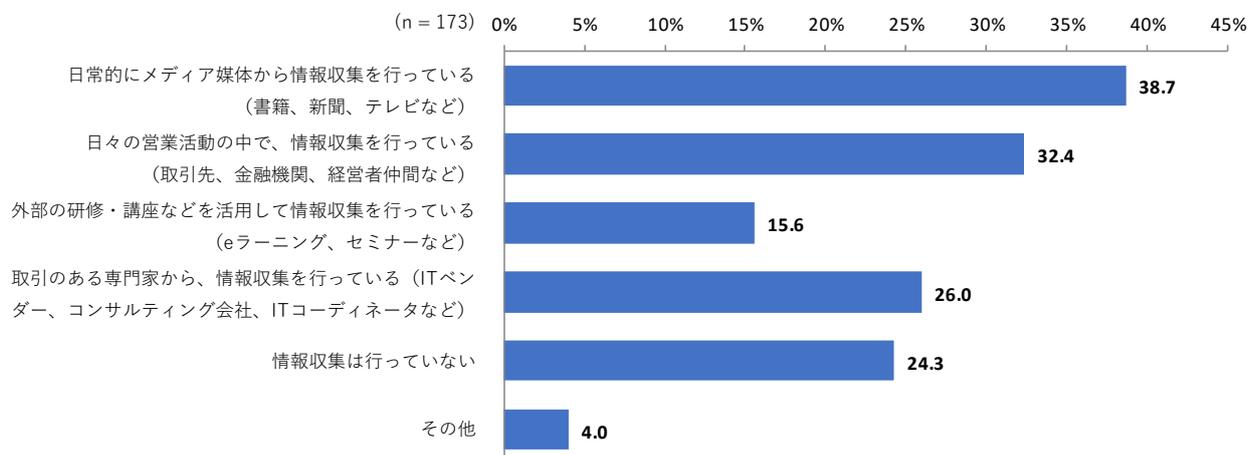


(上段: 件数、下段: %)

		調査数	営業力・販売力の維持・強化	顧客行動、市場の分析強化	商品・サービスの高付加価値化	技術力の維持・強化	新商品・新サービスの開発力の維持・強化	財務基盤・資金調達力の維持・改善	市場や顧客の変化への対応	デジタル化に向けた取組を行っていない・分からない	その他
全体		168	47	31	20	36	17	25	32	59	12
		-	28.0	18.5	11.9	21.4	10.1	14.9	19.0	35.1	7.1
主たる業種	建設業	24	7	3	3	8	3	9	5	7	2
		-	29.2	12.5	12.5	33.3	12.5	37.5	20.8	29.2	8.3
	製造業	28	6	8	2	9	5	4	6	8	2
		-	21.4	28.6	7.1	32.1	17.9	14.3	21.4	28.6	7.1
卸売業・小売業		36	16	8	3	8	5	4	10	11	1
		-	44.4	22.2	8.3	22.2	13.9	11.1	27.8	30.6	2.8
その他	80	18	12	12	11	4	8	11	33	7	
	-	22.5	15.0	15.0	13.8	5.0	10.0	13.8	41.3	8.8	
従業員数	20人以下	85	26	16	9	15	8	12	16	39	1
		-	30.6	18.8	10.6	17.6	9.4	14.1	18.8	45.9	1.2
	21人~100人	64	16	12	7	16	7	9	12	15	9
	-	25.0	18.8	10.9	25.0	10.9	14.1	18.8	23.4	14.1	
101人以上	19	5	3	4	5	2	4	4	5	2	
	-	26.3	15.8	21.1	26.3	10.5	21.1	21.1	26.3	10.5	
(2022年時点)	段階4	13	6	4	3	7	0	4	4	1	1
		-	46.2	30.8	23.1	53.8	0.0	30.8	30.8	7.7	7.7
	段階3	71	22	18	14	16	13	14	17	13	5
		-	31.0	25.4	19.7	22.5	18.3	19.7	23.9	18.3	7.0
	段階2	68	16	8	3	13	4	7	11	33	5
	-	23.5	11.8	4.4	19.1	5.9	10.3	16.2	48.5	7.4	
段階1	14	1	0	0	0	0	0	0	12	1	
	-	7.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	85.7	7.1	

問 13. デジタル化に関する情報収集の方法について、お答えください。【○はいくつでも】

「日常的にメディア媒体から情報収集を行っている（書籍、新聞、テレビなど）」が 38.7%と最も高く、次いで「日々の営業活動の中で、情報収集を行っている（取引先、金融機関、経営者仲間など）」が 32.4%、「取引のある専門家から、情報収集を行っている（ITベンダー、コンサルティング会社、ITコーディネータなど）」が 26.0%となっている。

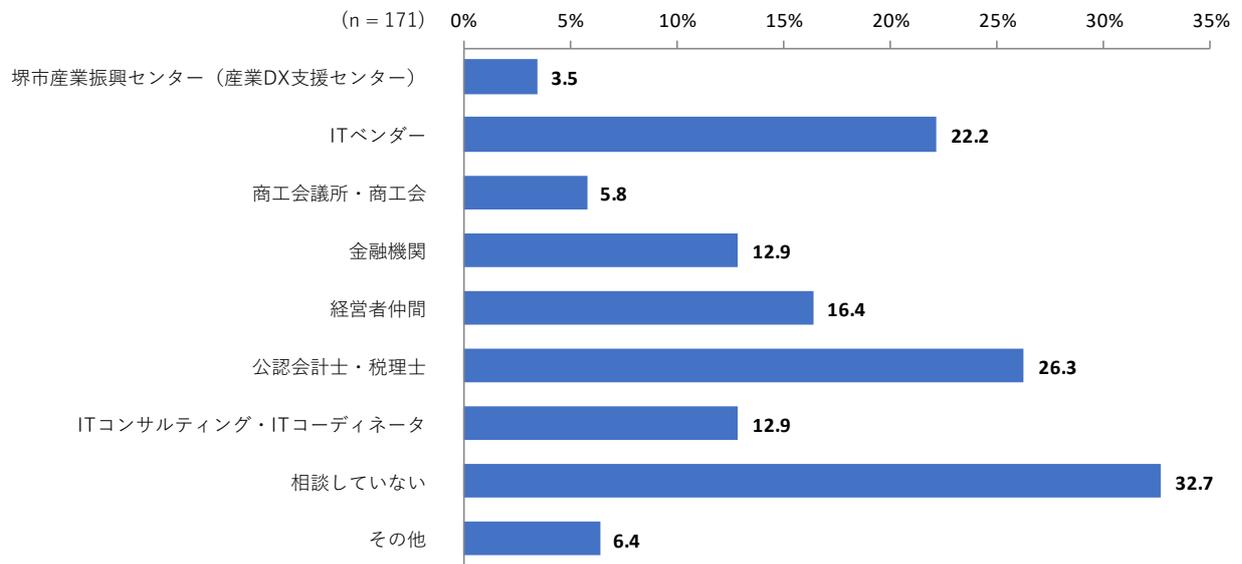


(上段:件数、下段:%)

	調査数	日常的にメディア媒体から情報収集を行っている (書籍、新聞、テレビなど)	日々の営業活動の中で、情報収集を行っている (取引先、金融機関、経営者仲間など)	外部の研修・講座などを活用して情報収集を行っている (eラーニング、セミナーなど)	取引のある専門家から、情報収集を行っている (ITベンダー、コンサルティング会社、ITコーディネータなど)	情報収集は行っていない	その他	
		件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数	割合 (%)	件数
全体	173	67	56	27	45	42	7	
	-	38.7	32.4	15.6	26.0	24.3	4.0	
主たる業種	建設業	23	9	7	4	12	3	0
	-	39.1	30.4	17.4	52.2	13.0	0.0	
	製造業	27	13	9	9	8	5	1
	-	48.1	33.3	33.3	29.6	18.5	3.7	
	卸売業・小売業	37	14	17	4	9	6	2
-	37.8	45.9	10.8	24.3	16.2	5.4		
その他	86	31	23	10	16	28	4	
-	36.0	26.7	11.6	18.6	32.6	4.7		
従業者数	20人以下	89	29	28	11	19	30	1
	-	32.6	31.5	12.4	21.3	33.7	1.1	
	21人~100人	63	27	22	10	19	10	4
-	42.9	34.9	15.9	30.2	15.9	6.3		
101人以上	21	11	6	6	7	2	2	
-	52.4	28.6	28.6	33.3	9.5	9.5		
(2022年時点) デジタル化の段階	段階4	13	4	6	2	4	2	1
	-	30.8	46.2	15.4	30.8	15.4	7.7	
	段階3	73	37	29	13	25	5	3
	-	50.7	39.7	17.8	34.2	6.8	4.1	
段階2	70	22	19	11	14	25	3	
-	31.4	27.1	15.7	20.0	35.7	4.3		
段階1	15	4	2	1	0	10	0	
-	26.7	13.3	6.7	0.0	66.7	0.0		

問 14. デジタル化に関する相談先について、当てはまる機関をお答えください。【○はいくつでも】

「相談していない」が 32.7%と最も高く、次いで「公認会計士・税理士」が 26.3%、「IT ベンダー」が 22.2%となっている。



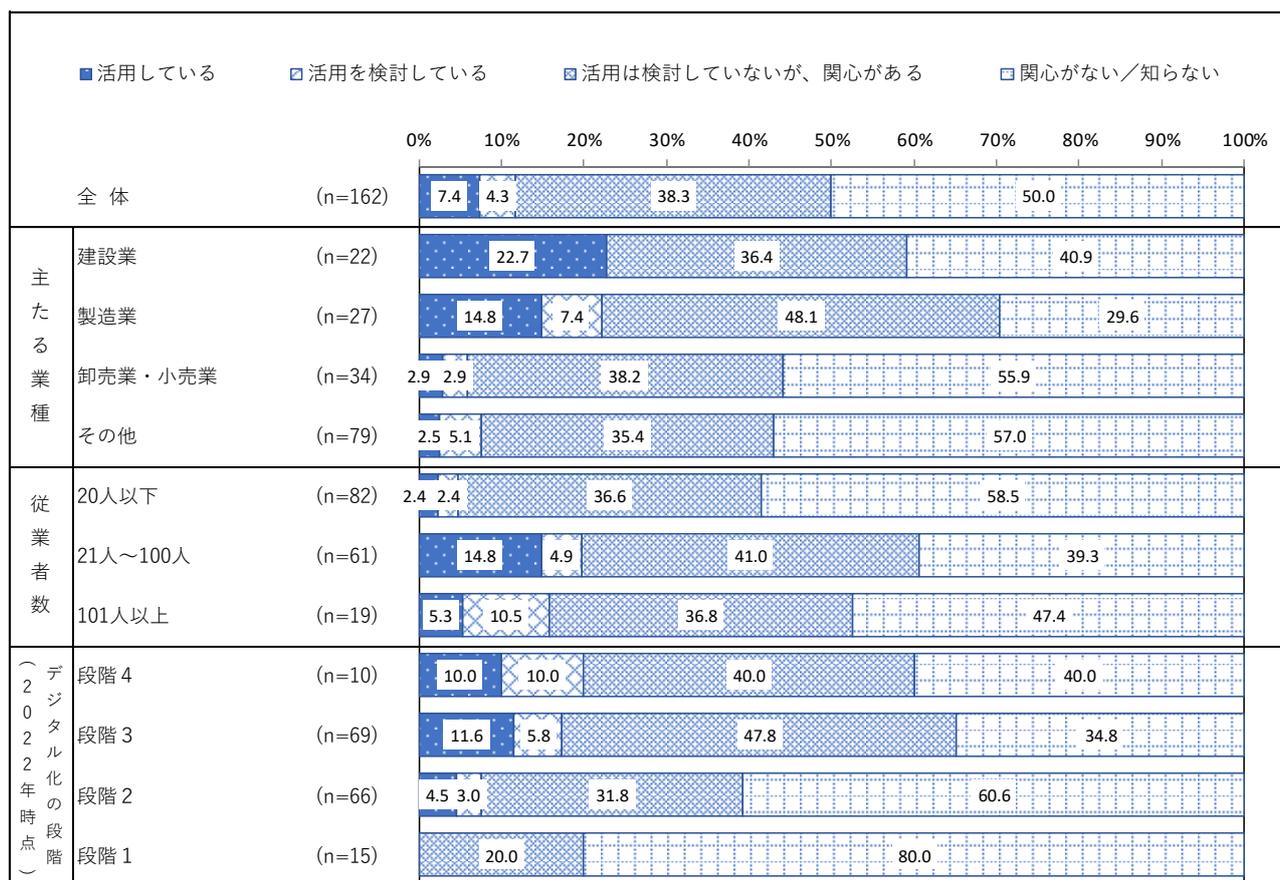
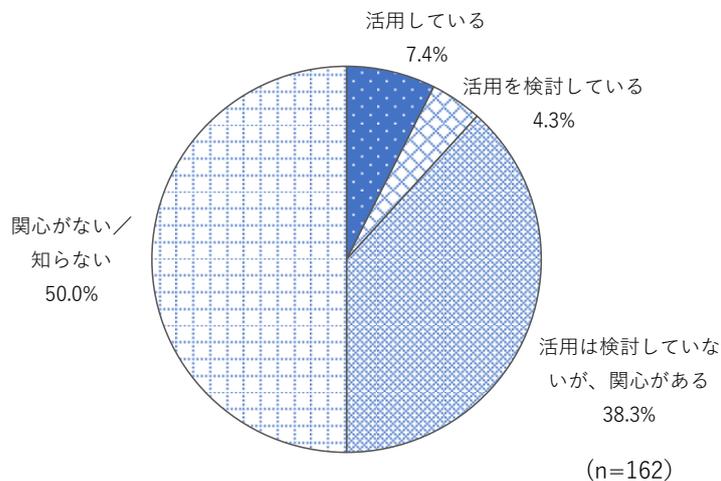
(上段: 件数、下段: %)

	調査数	堺市産業振興センター (産業DX支援センター)	ITベンダー	商工会議所・商工会	金融機関	経営者仲間	公認会計士・税理士	ITコンサルティング・ITコーディネータ	相談していない	その他	
		件数	割合 (%)	割合 (%)	割合 (%)	割合 (%)	割合 (%)	割合 (%)	割合 (%)	割合 (%)	
全体	171	6	38	10	22	28	45	22	56	11	
主たる業種	建設業	24	0	5	1	7	5	7	8	5	1
	製造業	26	2	13	2	5	5	4	3	6	1
	卸売業・小売業	36	1	7	2	5	7	11	7	8	2
	その他	85	3	13	5	5	11	23	4	37	7
	その他	85	3	13	5	5	11	23	4	37	7
従業員数	20人以下	87	3	12	5	8	18	22	10	35	1
	21人~100人	63	1	15	3	11	10	19	9	17	6
	101人以上	21	2	11	2	3	0	4	3	4	4
(2022年時点) デジタル化の段階	段階4	13	1	0	2	3	5	3	0	2	1
	段階3	71	2	26	4	11	11	17	13	17	4
	段階2	70	3	11	4	7	10	21	8	28	6
	段階1	15	0	1	0	1	0	3	1	9	0
	その他	15	0	1	0	1	0	3	1	9	0

問 15. IoT、ビッグデータ、AI、ロボットの活用状況をお答えください。【○はそれぞれひとつ】

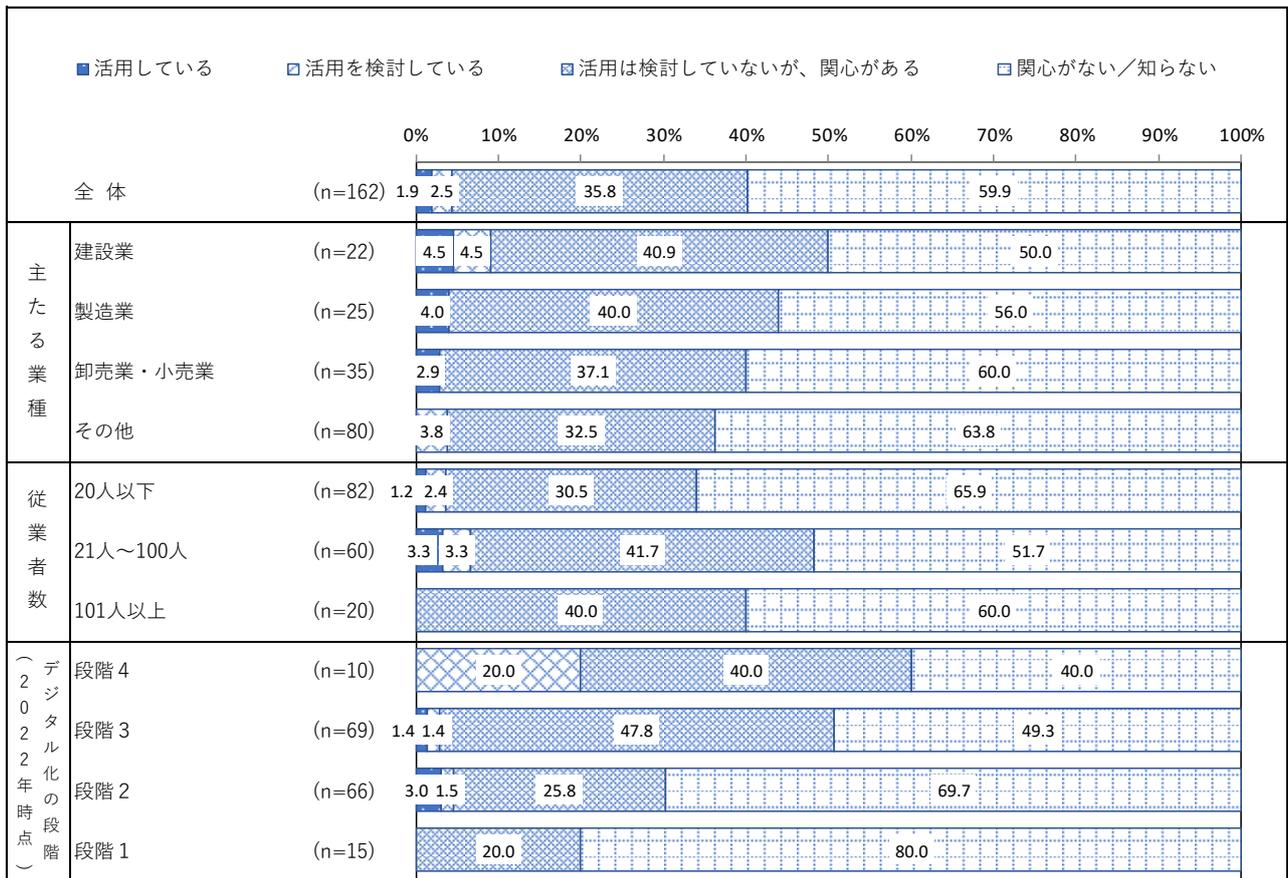
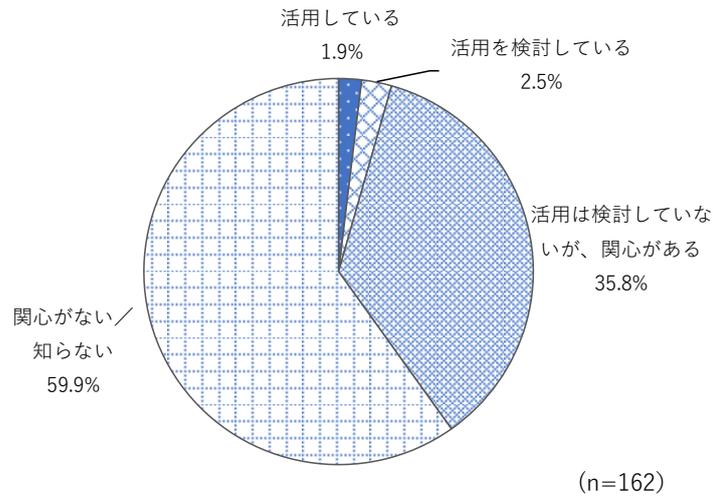
①IoT

「関心がない／知らない」が50.0%と最も高く、次いで「活用は検討していないが、関心がある」が38.3%、「活用している」が7.4%となっている。



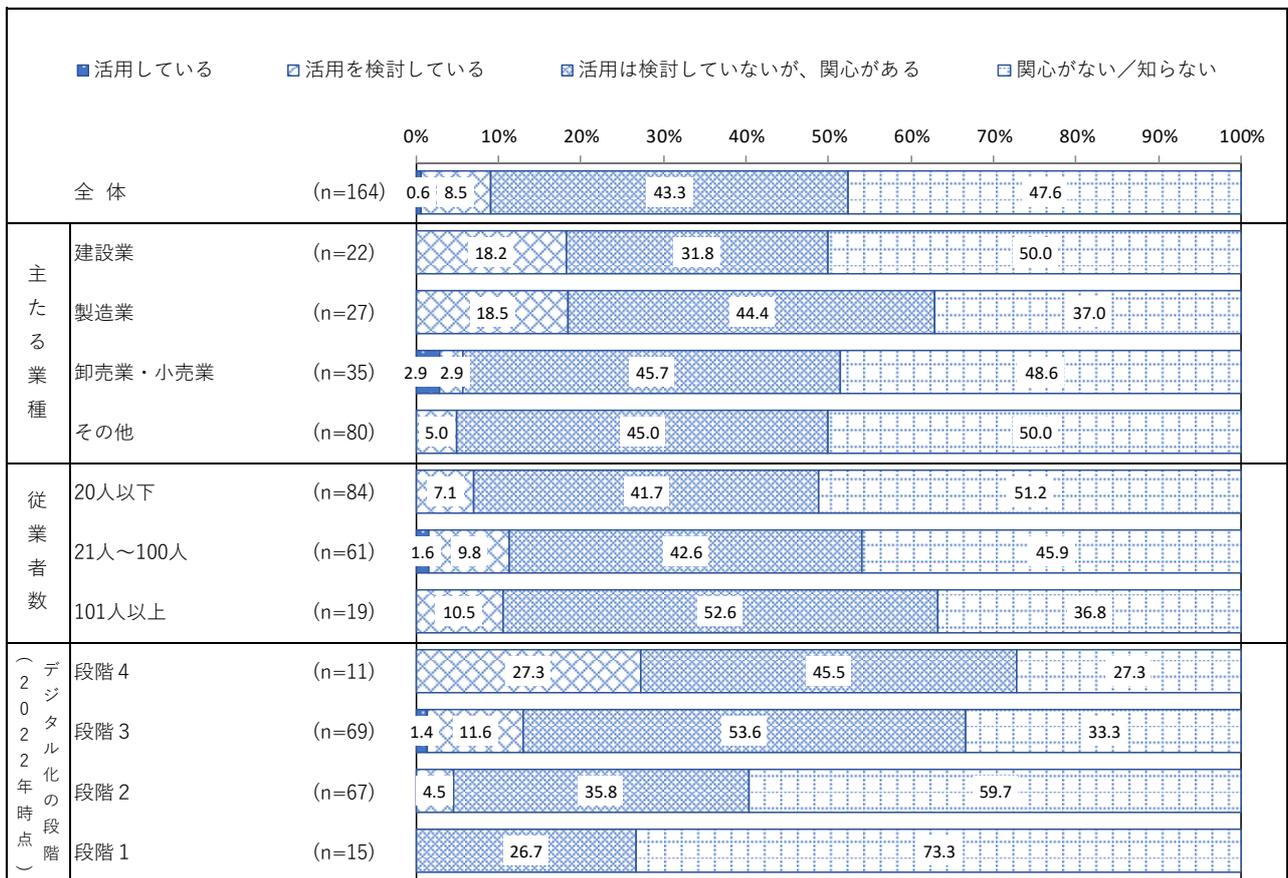
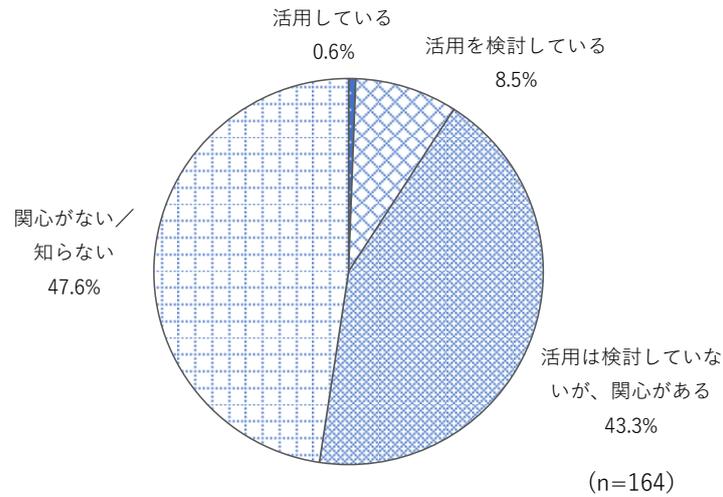
②ビッグデータ

「関心がない／知らない」が59.9%と最も高く、次いで「活用は検討していないが、関心がある」が35.8%、「活用を検討している」が2.5%となっている。



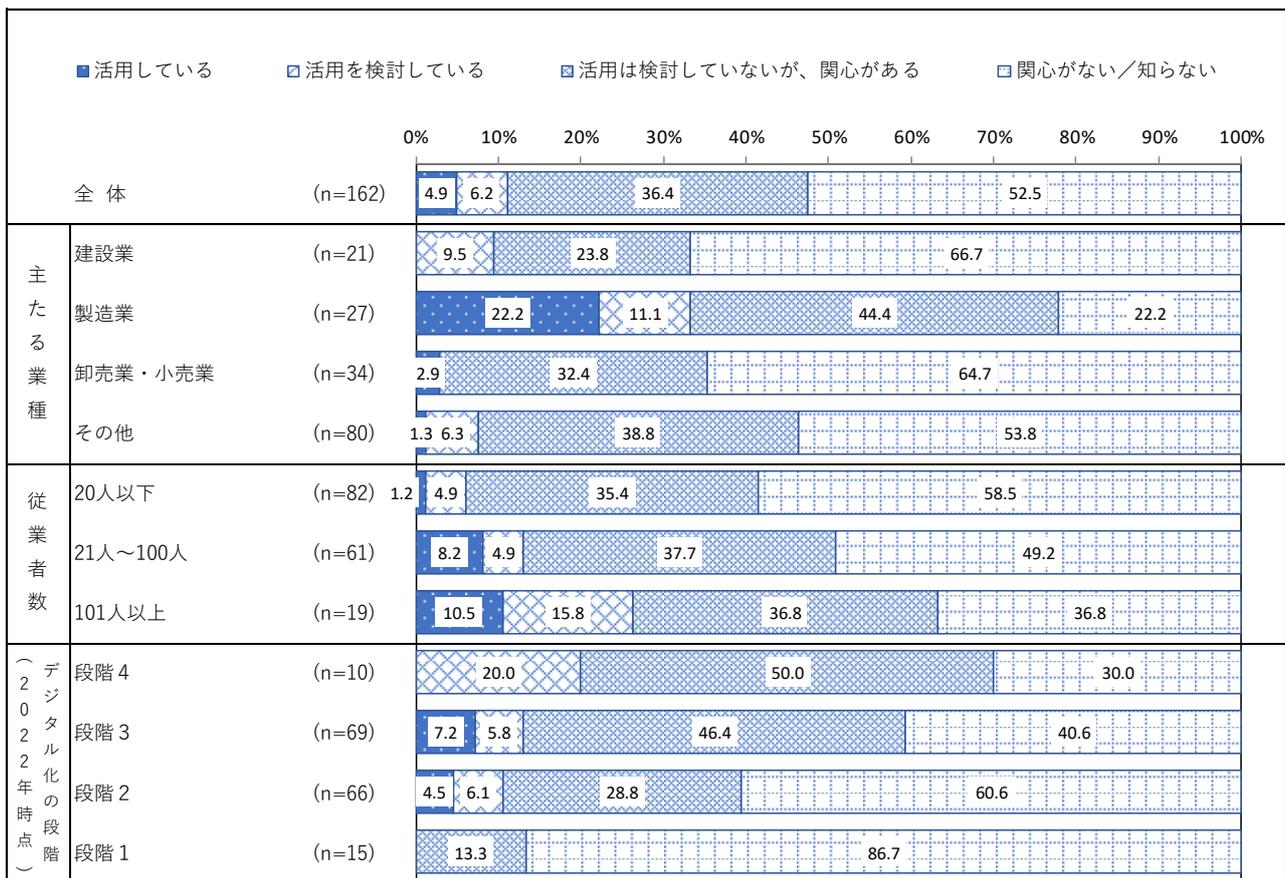
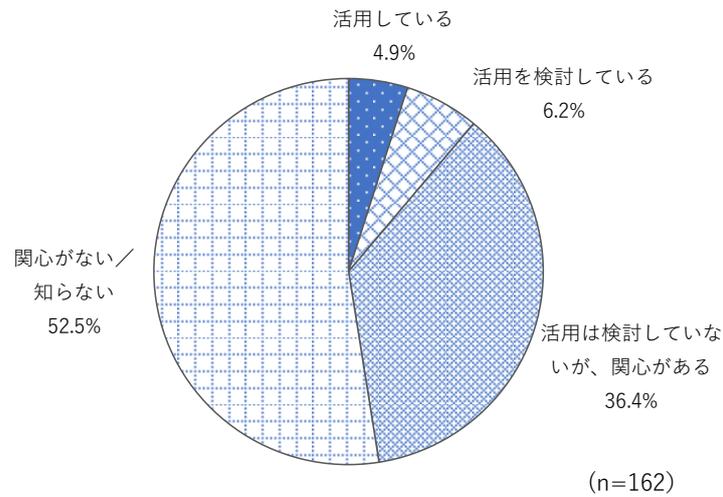
③AI

「関心がない／知らない」が47.6%と最も高く、次いで「活用は検討していないが、関心がある」が43.3%、「活用を検討している」が8.5%となっている。



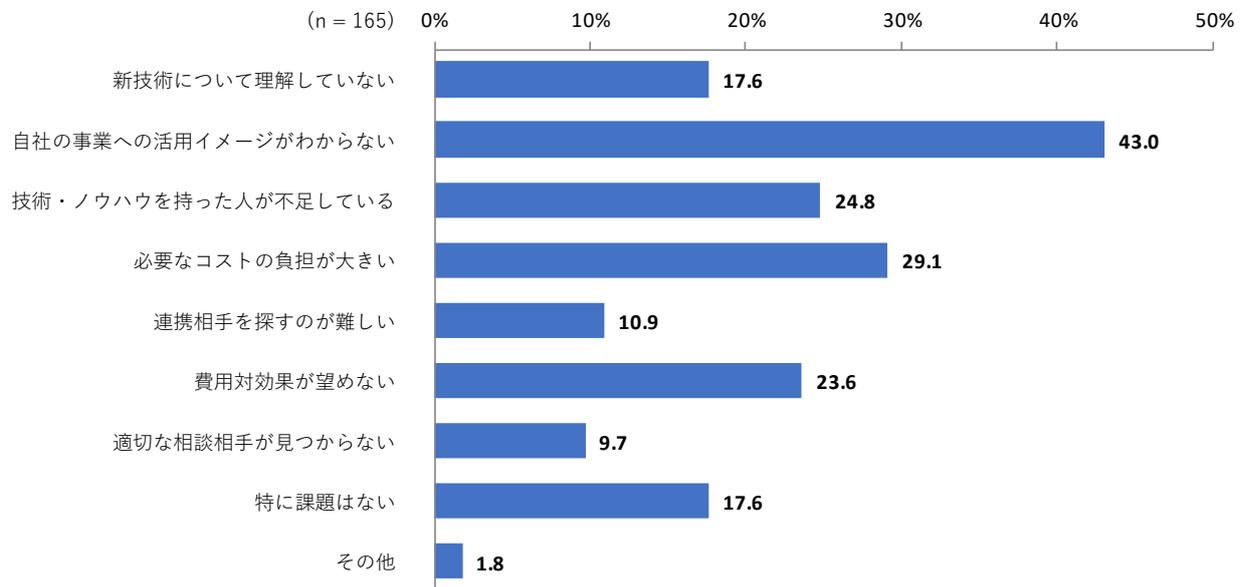
④ロボット

「関心がない／知らない」が52.5%と最も高く、次いで「活用は検討していないが、関心がある」が36.4%、「活用を検討している」が6.2%となっている。



問 16. IoT、ビッグデータ、AI、ロボットの活用の課題をお答えください。【○はいくつでも】

「自社の事業への活用イメージがわからない」が43.0%と最も高く、次いで「必要なコストの負担が大きい」が29.1%、「技術・ノウハウを持った人が不足している」が24.8%となっている。



(上段:件数、下段:%)

		調査数	新技術について理解していない	自社の事業への活用イメージがわからない	技術・ノウハウを持った人が不足している	必要なコストの負担が大きい	連携相手を探すのが難しい	費用対効果が望めない	適切な相談相手が見つからない	特に課題はない	その他
全体		165	29	71	41	48	18	39	16	29	3
		-	17.6	43.0	24.8	29.1	10.9	23.6	9.7	17.6	1.8
主たる業種	建設業	23	3	13	7	6	2	6	2	3	0
		-	13.0	56.5	30.4	26.1	8.7	26.1	8.7	13.0	0.0
	製造業	27	3	8	11	16	3	10	4	2	1
		-	11.1	29.6	40.7	59.3	11.1	37.0	14.8	7.4	3.7
卸売業・小売業		35	5	13	5	7	3	5	3	7	2
		-	14.3	37.1	14.3	20.0	8.6	14.3	8.6	20.0	5.7
その他	80	18	37	18	19	10	18	7	17	0	
	-	22.5	46.3	22.5	23.8	12.5	22.5	8.8	21.3	0.0	
従業員数	20人以下	88	15	38	18	24	7	19	8	20	1
		-	17.0	43.2	20.5	27.3	8.0	21.6	9.1	22.7	1.1
	21人~100人	59	13	29	17	15	8	15	4	5	1
	-	22.0	49.2	28.8	25.4	13.6	25.4	6.8	8.5	1.7	
101人以上	18	1	4	6	9	3	5	4	4	1	
	-	5.6	22.2	33.3	50.0	16.7	27.8	22.2	22.2	5.6	
(デジタル化の段階)	段階4	12	1	6	2	1	1	2	0	1	0
		-	8.3	50.0	16.7	8.3	8.3	16.7	0.0	8.3	0.0
	段階3	67	10	32	24	28	10	16	6	7	1
		-	14.9	47.8	35.8	41.8	14.9	23.9	9.0	10.4	1.5
	段階2	69	17	28	12	17	6	21	7	12	2
	-	24.6	40.6	17.4	24.6	8.7	30.4	10.1	17.4	2.9	
段階1	15	1	3	2	2	1	0	3	9	0	
	-	6.7	20.0	13.3	13.3	6.7	0.0	20.0	60.0	0.0	

