

道内のDX取組実態と今後必要な支援体制

令和3年度地域経済産業活性化対策調査

(地域・産業のDX化促進に向けたエコシステムの創出)

経済産業省北海道経済産業局

調査受託先：株式会社道銀地域総合研究所

目次

- 1. はじめに
- 2. 道内中小企業のDX取組実態と課題
- 3. 道内支援機関のDX支援状況
- 4. 道外でのDX支援の取り組み
- 5. 道内中小企業のDX化促進のために必要な支援体制



1. はじめに

道内のDX取組実態と今後必要な支援体制

事業概要

経済産業省北海道経済産業局より「令和3年度地域経済産業活性化対策調査（地域・産業のDX化促進に向けたエコシステムの創出）」として道銀地域総合研究所が受託したもの。

実態把握

目的:道内のDXに係る現状・課題について把握する

内容:郵送アンケート調査を実施

対象:道内中小企業および産業支援機関

実施時期:2021年10月～11月

回収数/依頼数:

中小企業 312件/1,000件

(対象は東京商工リサーチが保有する企業データから、北海道内に事業所を持つ中小企業、製造業・非製造業それぞれ売上上位500社、合計1,000社)

支援機関 140件/232件

(北海道内の商工会・商工会議所、公設試、金融機関等の産業支援機関)

普及啓発

目的:道内の中小企業・支援機関を対象にしたDXの普及啓発を目的としたセミナーを開催

内容:企業向け・支援機関向けをそれぞれ2回シリーズで開催

実施時期:2021年12月～2022年3月

ケーススタディ

内容:道内の取組事例を、ケーススタディとしてヒアリング調査を行い、その内容について有識者よりアドバイスを受け取りまとめた。

DX（デジタル・トランスフォーメーション）とはなにか

経済産業省の定義では

「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、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、競争上の優位性を確立すること」

実際は様々な捉え方がある。

例えば・・・

「デジタイゼーションの実行によりデジタルライゼーションにつながり、DXに向かう。」

「DXしていく結果、業務での様々なものがなくなっていく。不要になっていく。」

「DXは経営戦略にデジタルを組み込みことである。」

導入したITツールやそこから得られたデータの活用によるビジネスモデルの変革や、抜本的な事業スキームの改革など「変わること（TRANSFORMATION）」が何より重要

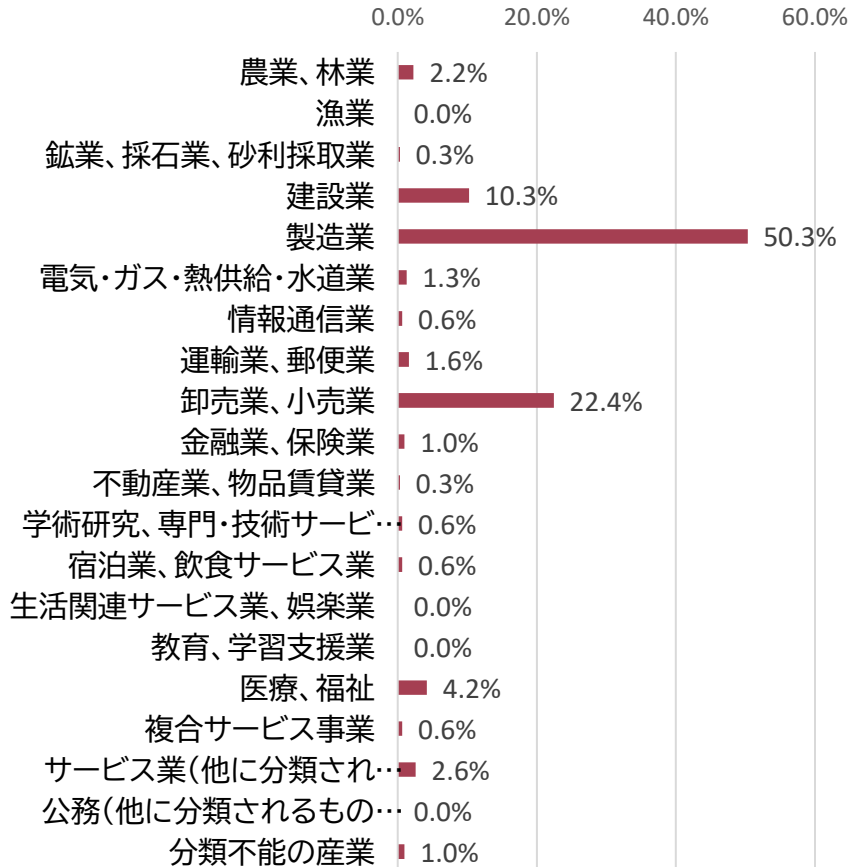
A background image featuring a complex network of white nodes and connecting lines on a dark grey background, resembling a molecular structure or a data network. The nodes are small circles, and the lines are thin and light grey.

2. 道内中小企業のDX取組実態と課題

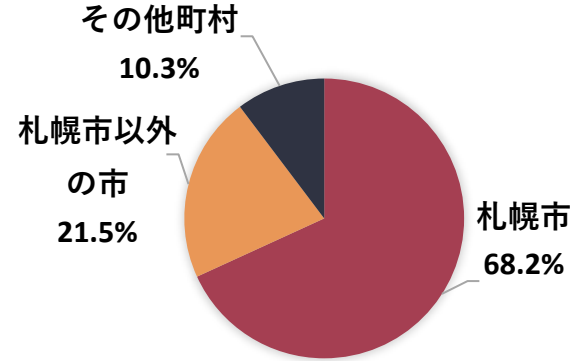
道内のDX取組実態と今後必要な支援体制

回答者属性

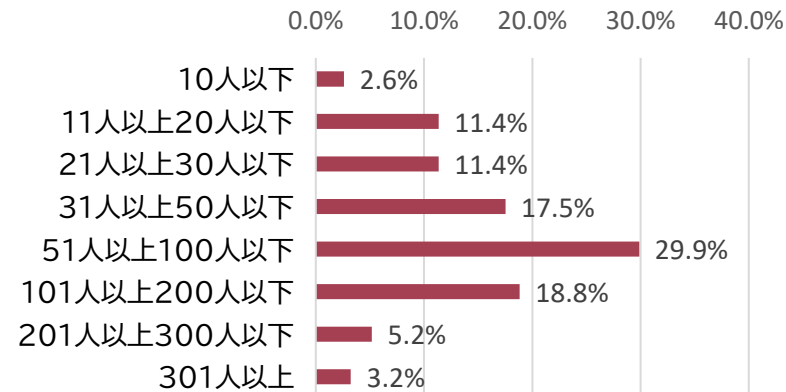
業種



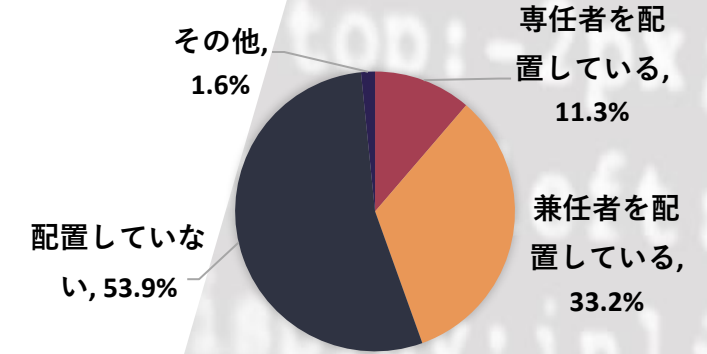
所在地



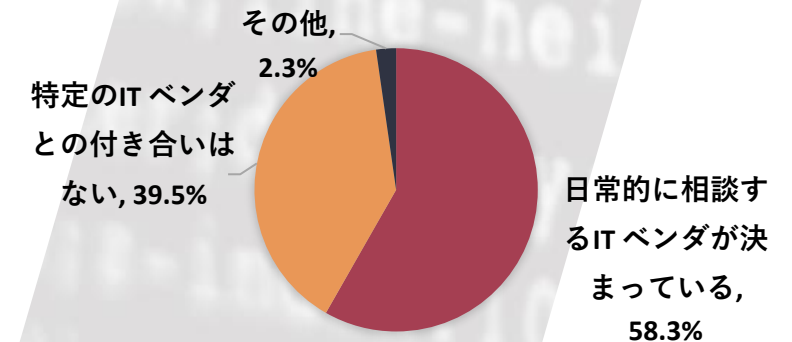
従業員数



IT担当者の配置

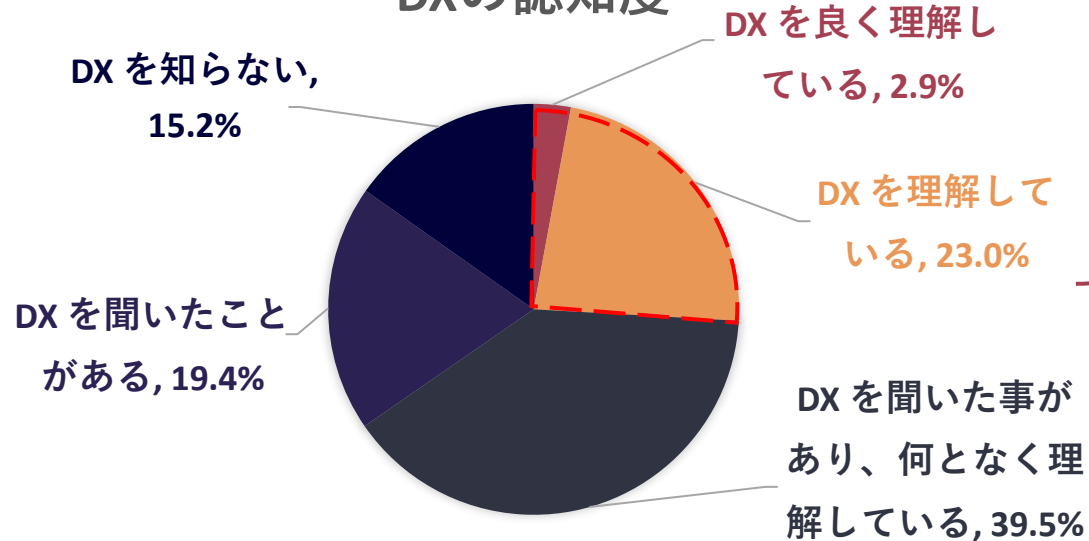


ITベンダとの関係性



道内中小企業のDX取組状況

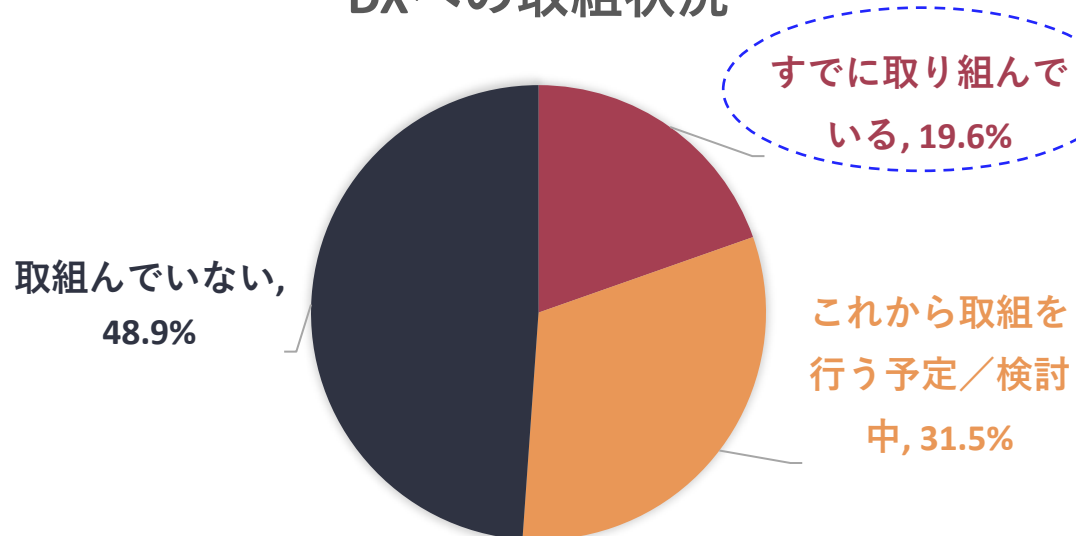
DXの認知度



25.9%

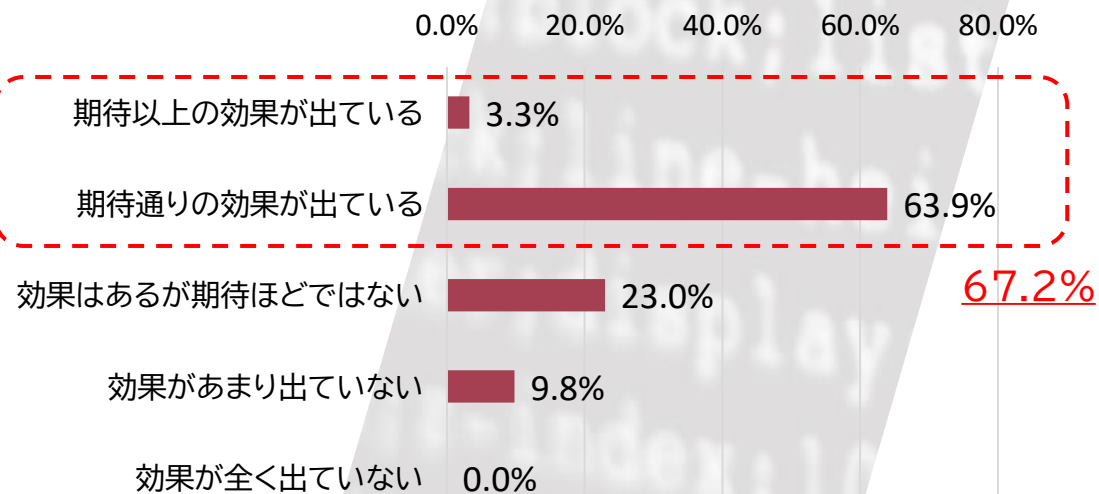
- DXについて1/4の企業が一定の理解している一方、15%が「知らない」
- 約2割が取組んでおり、約3割が取組予定/検討している
- 取組んでいる企業の約7割で効果が出ている

DXへの取組状況



61社

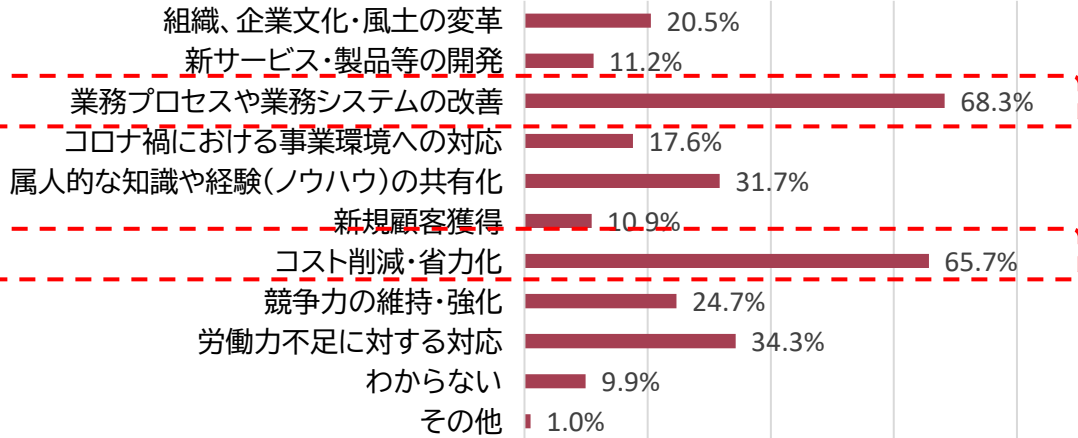
DX導入効果



道内中小企業のDX取組状況

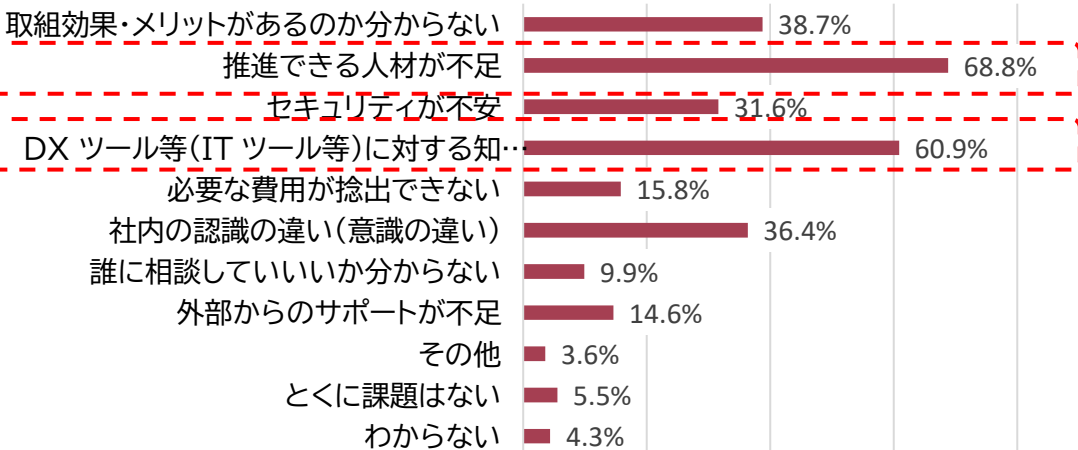
DXに取り組む目的

0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0%



DXを検討する上での課題

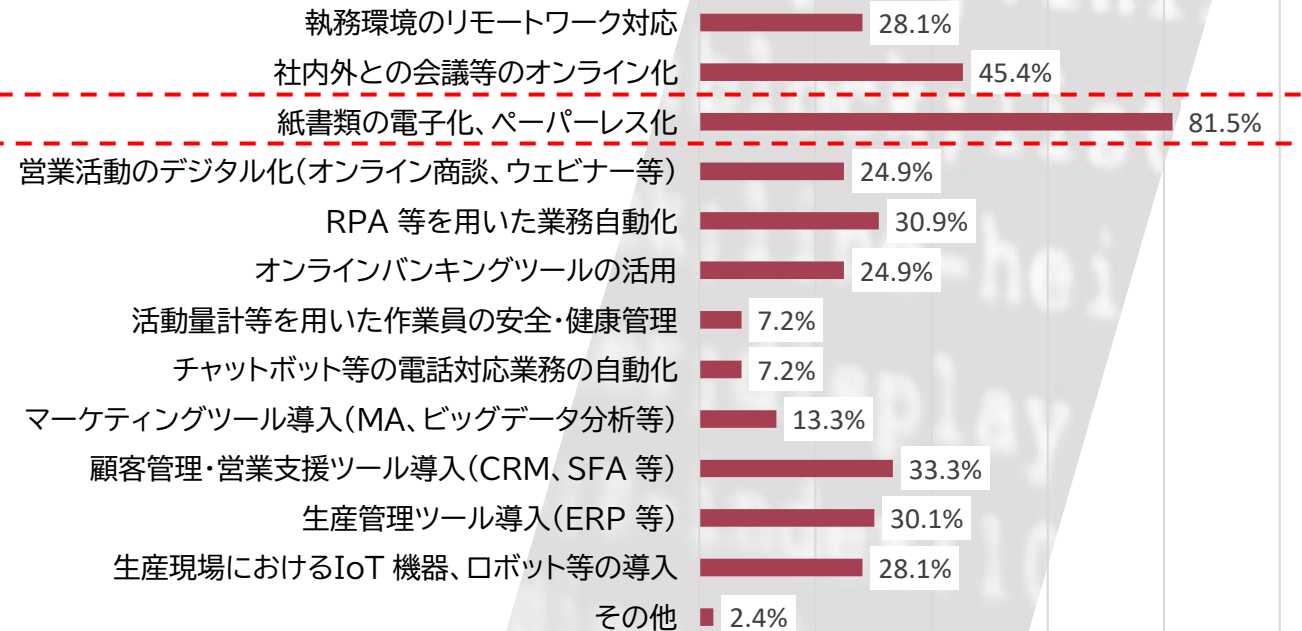
0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0%



- DXの目的(認識)は、過半数以上が「現状業務の改善」「効率化」にとどまる
- 取り組むうえでの課題として「人材の不足」「ITツール等の知識が不足」があげられる
- ツール類ではペーパーレス化の回答が多く、デジタル化との判別がついていない可能性がある

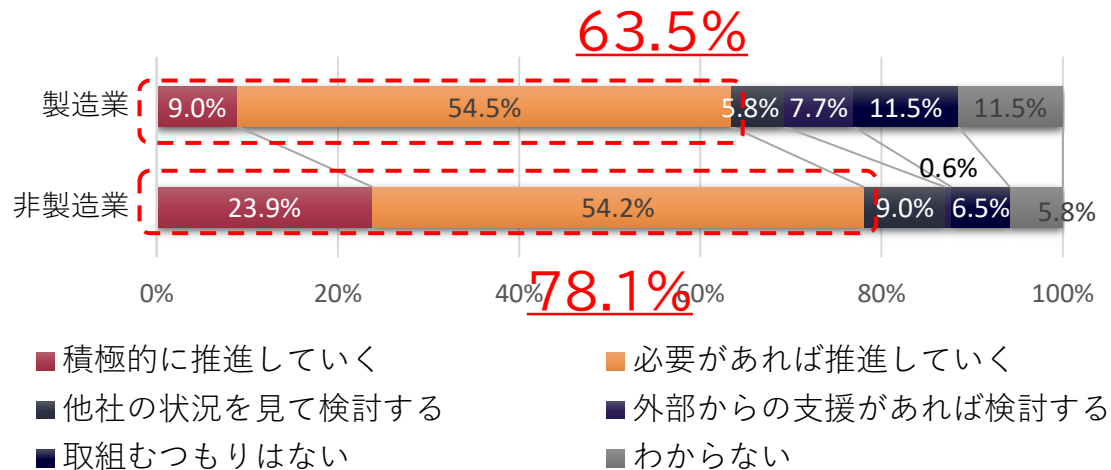
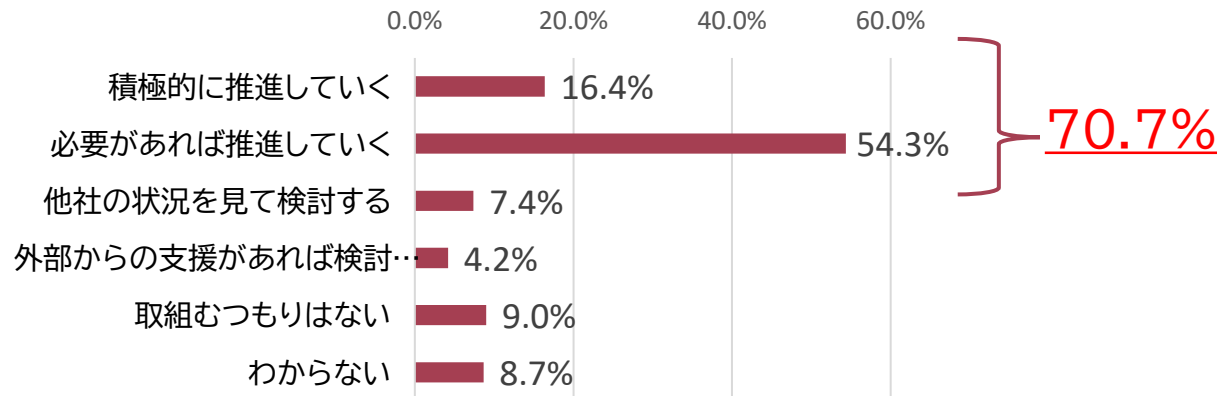
DXとして導入した(したい)ツール類

0.0% 20.0% 40.0% 60.0% 80.0% 100.0%



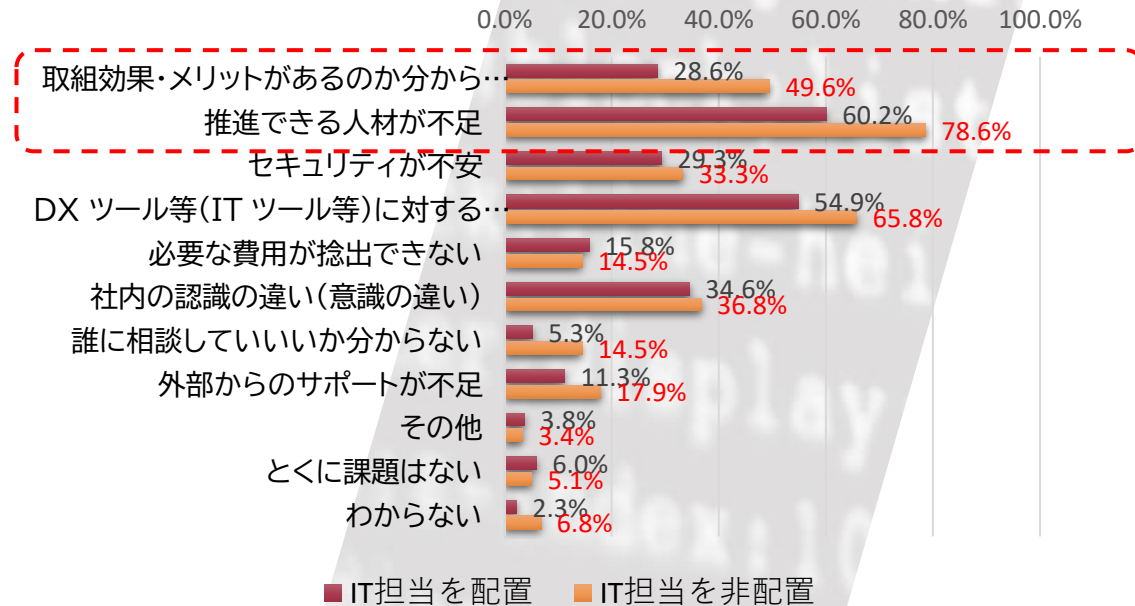
道内中小企業の今後の取組意向と課題

DXに対する今後の考え



- 今後のDXへの取組意向は約7割と高い
- 一方、その詳細を分析すると、業種(製造業・非製造業)で違いがある
- また、社内体制(IT担当の有無)によって生じる課題も異なっている

DXを検討する上での課題



道内中小企業へのDX推進課題

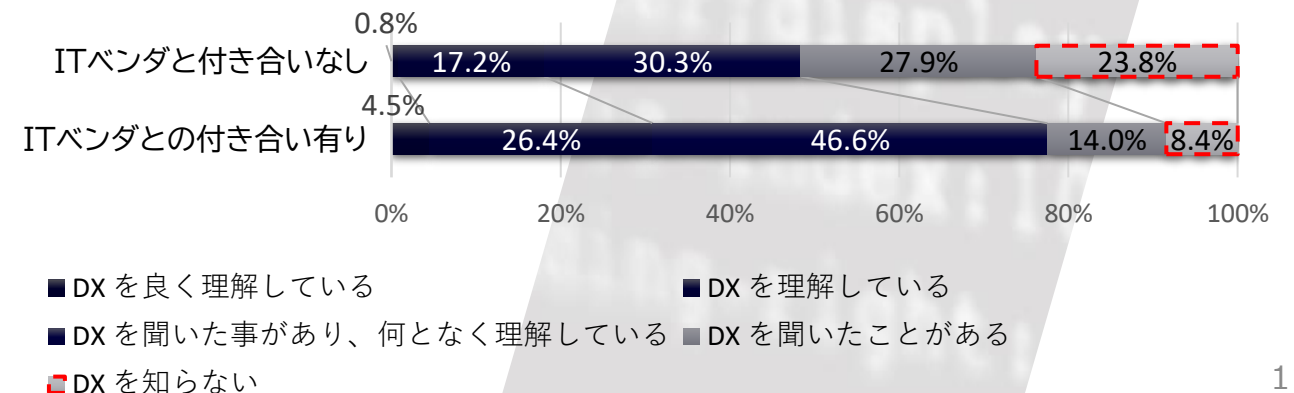
- DXに関する情報が十分に得られておらず、その理解度や取り組むべきポイントの整理が進んでいない
- IT導入やデジタル化との判別がついていない可能性がある
- 共通した課題は、情報提供不足による理解度の不足
- 取り組むべきポイントなどの具体的な課題は、企業の体制や業種により異なっている

アンケートから想定される道内中小企業の現状分類

- I. IT担当が非設置で、推進人事が不足。DXの関連情報提供が必要な企業。
- II. 製造業など、業務プロセス改善や省力化をきっかけに進めるべき企業。
- III. IT担当が配置されており、具体的な課題が整理されており、ツール選定から進める企業。
- IV. 自社内ですでにDXを推進しているが、成果が出ていない企業。

- 継続的な情報提供が必要
- 企業内のDX人材育成が必要
- 企業内(製造現場等)に入り、助言ができる相談先(IT関係含む)が必要
- IT関連の導入効果や課題を客観的に評価できる専門家が必要

DXの認知度 (参考)



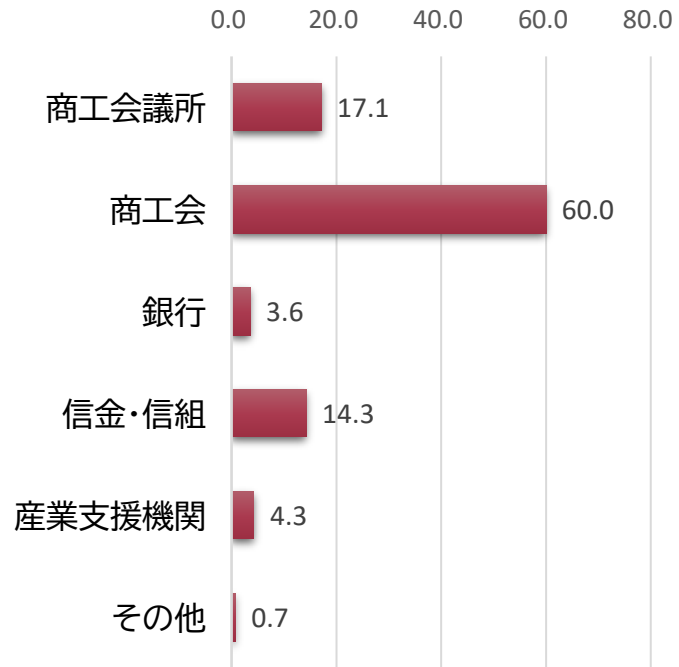


3. 道内支援機関のDX支援状況

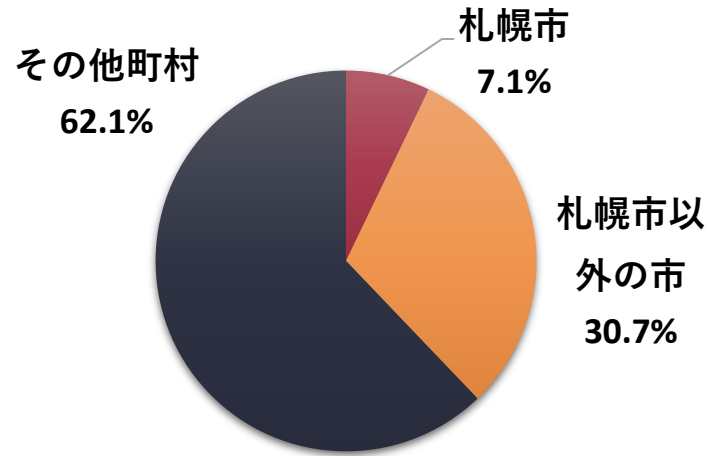
道内のDX取組実態と今後必要な支援体制

回答者属性

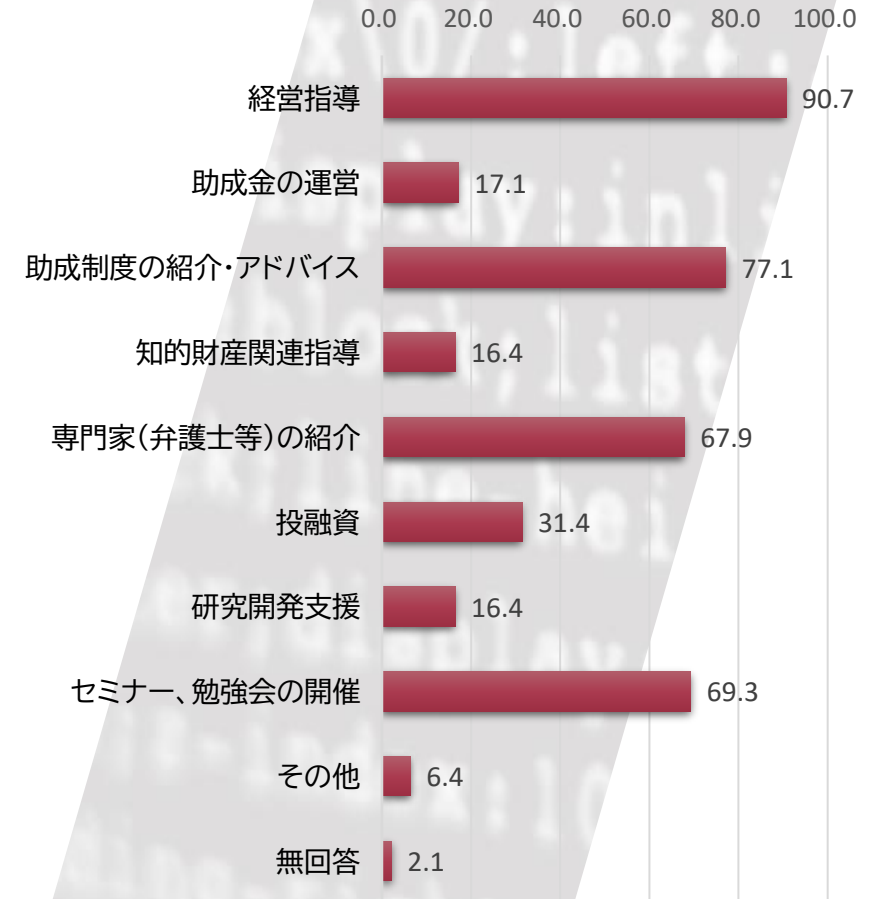
分類



所在地



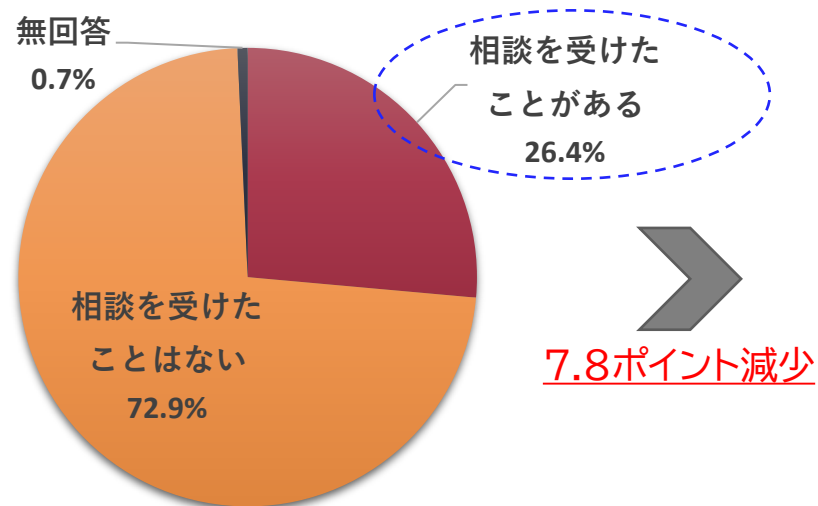
現在提供している支援メニュー



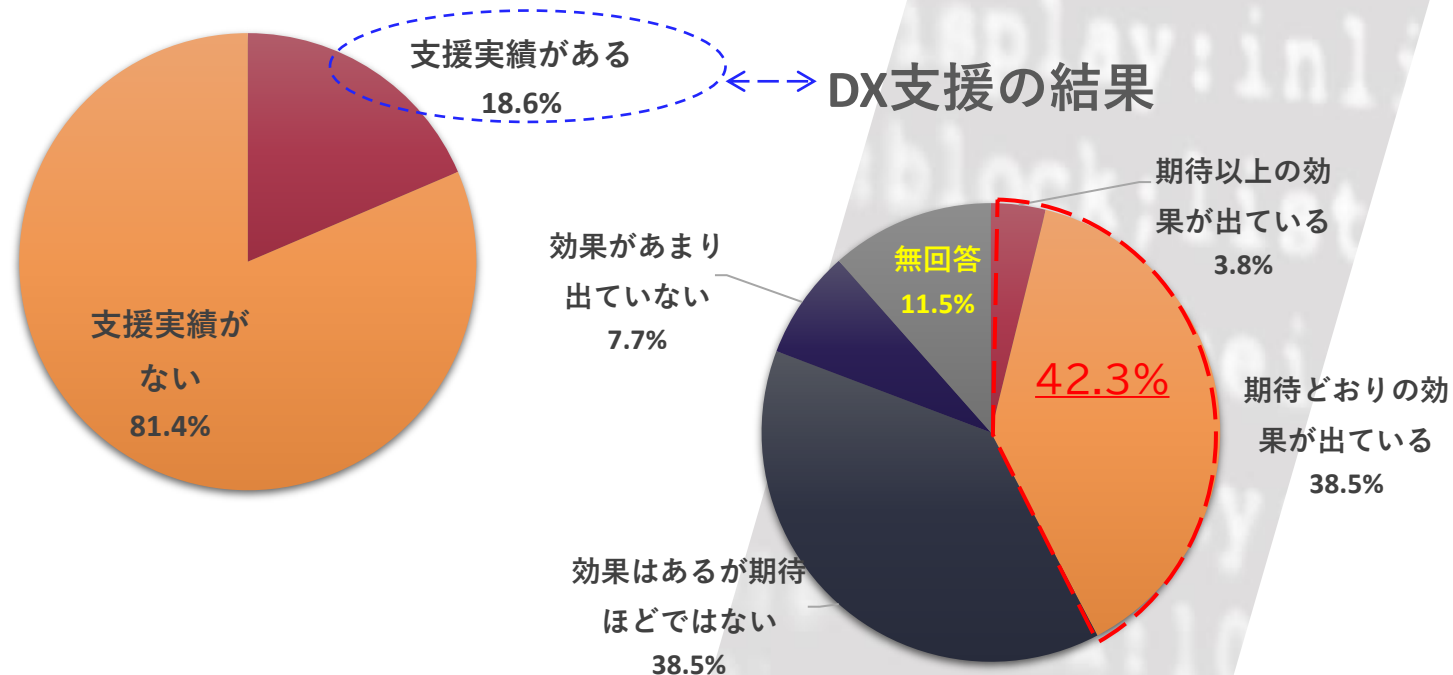
道内支援機関のDX支援状況

- 相談に対して対応出来なかったケースが発生している
- 実際に支援したケースでは、約4割で効果が出ている
- 約1割が「無回答(不明)」と回答していることから支援後すぐに効果が出るものではないものもあり、経過観察が必要

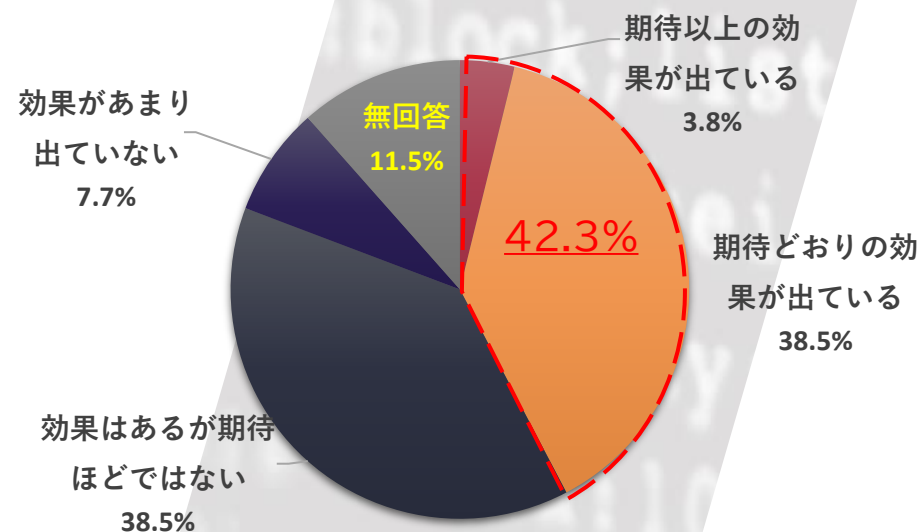
DXに関連した相談の有無



DXに関連した支援実績

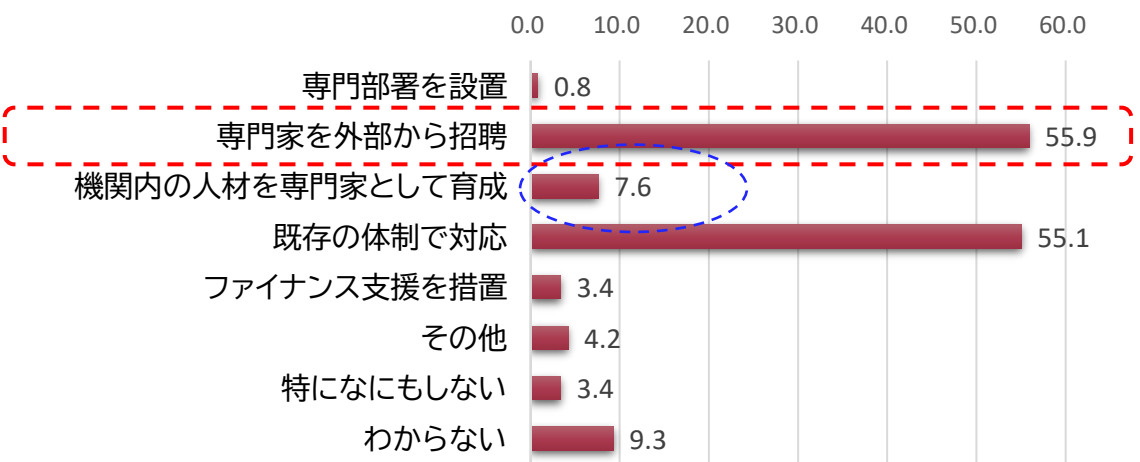


DX支援の結果

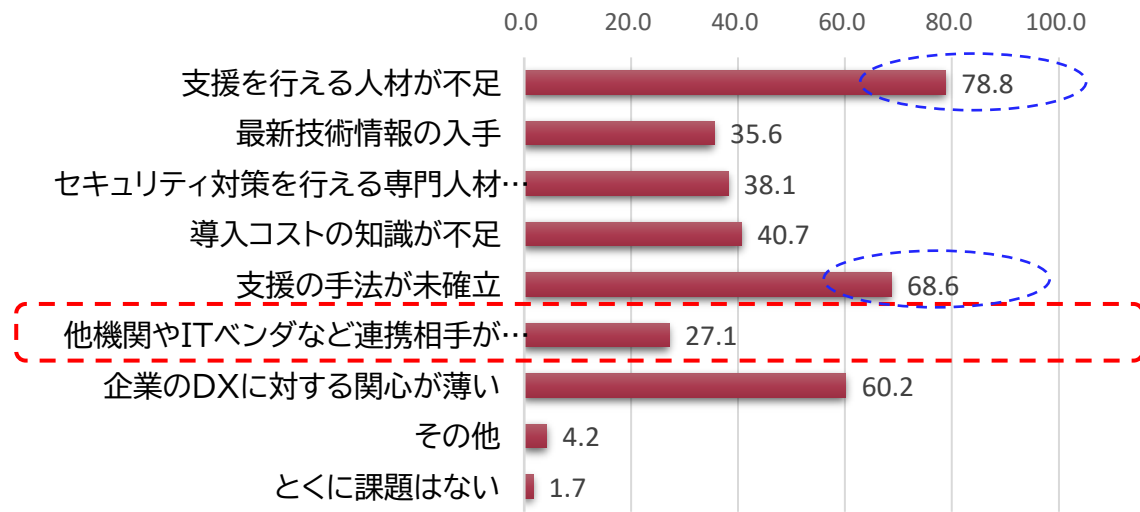


支援機関の体制や課題

DX支援の体制



DX支援の課題



- 道内支援機関は基本的には既存体制で対応
- 支援人材は不足しているが、機関内での支援人材育成等は考えていない
- 今後の支援手法として、支援手法の確立といった対応パターン化や、外部から専門家の招聘など外部協力を検討している
- 他機関などとの連携については、連携先が不明という回答が1/4ある
- 実際に連携している機関は約1割、ほとんどの機関が連携に前向き

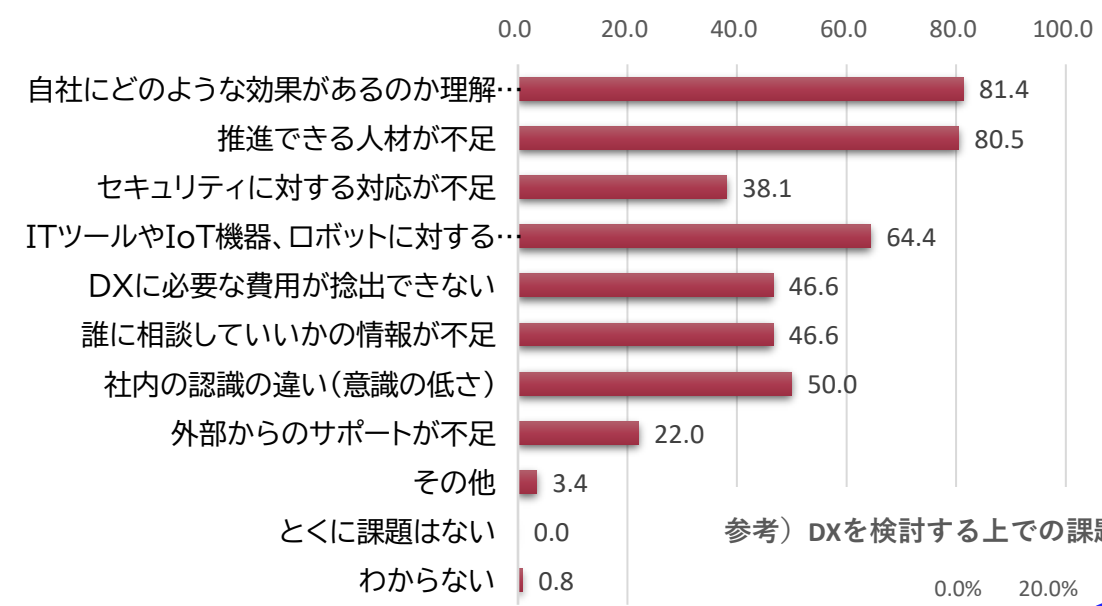
DX支援に伴う他機関との連携



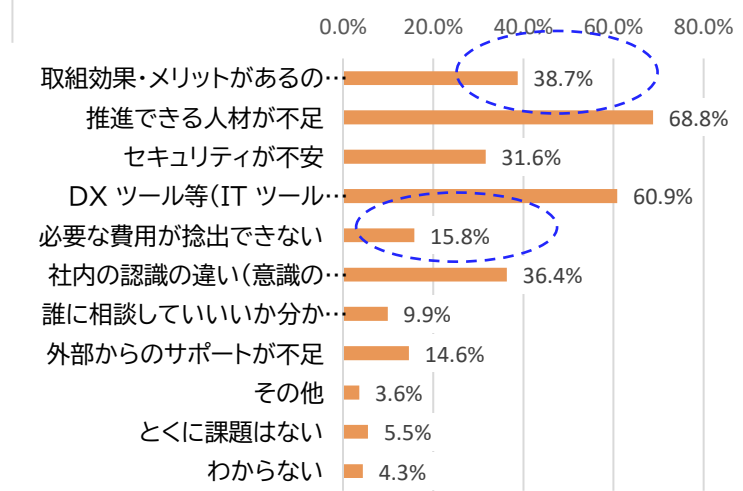
参考：支援機関と中小企業の認識差

- DX支援を検討する上で、支援機関と中小企業には認識に差が生じている

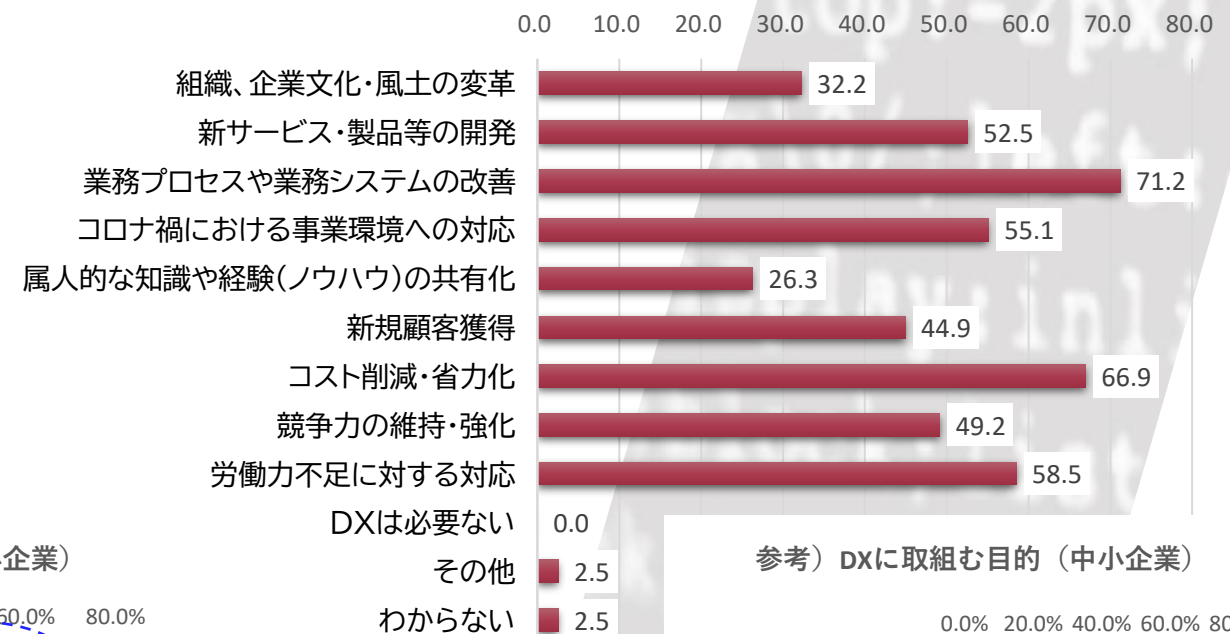
中小企業がDXに取り組む際の課題



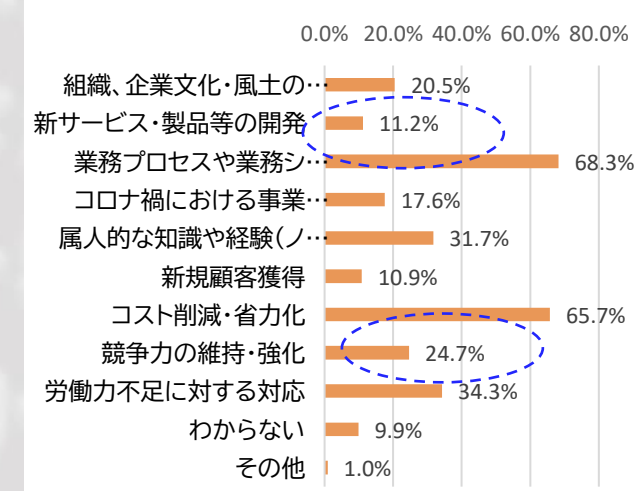
参考) DXを検討する上での課題 (中小企業)



中小企業がDXの取組で期待する成果・効果



参考) DXに取り組む目的 (中小企業)



道内支援機関のDX支援に関する課題

- 課題として支援できる人材の不足や支援手法の未確立が挙げられており、機関内での人材育成や支援実績・事例等の共有が必要
- セミナー開催等を想定し、外部専門家招聘が検討されているが、求められる情報を整理・リスト化する必要がある
- 外部の支援機関との連携や協働対応が望ましいが、実際に連携している機関は1割

DXに向けた企業支援を行う課題

- DXはデジタルの知見と経営戦略を組み合わせる必要がある
- 従来の経営指導や、土業等の専門家派遣などでは対応しきれない
- 企業のデジタル化を含めた支援が行える体制が必要

中小企業に必要な支援

- 継続的な情報提供
- 企業内のDX人材育成の育成支援
- 現場への助言ができる外部専門家の派遣
- ITベンダ等とのマッチングや、導入へのアドバイス



4. 道外でのDX支援の取り組み

道内のDX取組実態と今後必要な支援体制

参考：道外産業支援機関の取組

道外支援機関のDX支援メニュー

関西DX推進プラットフォーム事業

(一社)関西情報センター

- 専門サイト設置
- セミナー開催
- 事例収集
- ワークショップ(人材育成)
- ITベンダ等とのビジネスマッチング



大阪DX推進プロジェクト

(公財)大阪産業局

- 専門サイト設置
- 専用相談窓口の設置
- 専門家の派遣
- セミナー開催
- 人材育成講座の開設



神戸商工会議所DX支援事業

神戸商工会議所

- 専用サイト設置
- セミナー開催
- ITベンダ等とのビジネスマッチング
- 導入実証事業



神戸市中小企業DXお助け隊

神戸市

- 専用サイト設置
- 相談窓口の設置
- セミナーの開催
- 研修会の開催
- ガイドラインの作成
- 伴走型支援の実施
- 補助制度



参考：道外産業支援機関の取組

神戸市の取組

神戸市中小企業DXお助け隊

業種別のガイドラインを設置

02 業種別 DX導入の取り組みについて

宿泊業

- 課題の確認・検討**
 - 人材不足と人件費の高騰を受け、施設運営の省人化を検討
 - コロナ禍を受けて、密な状況を回避する施設運営を検討

⇒スタッフ業務を分析し、適切なデジタルツールを活用することで、施設運営の効率化を狙う。
- デジタル等の活用**
 - 宿泊客の来訪時間、部屋割り、夕食提供時間などの情報をスタッフがリアルタイムで共有できるシステムを導入
 - 食堂や大浴場の混雑状況を把握するために3Dセンサーを導入
 - ロボットを活用し、清掃や施設点検を自動化
- 業務形態・サービスの变革**
 - 宿泊客の情報をリアルタイムで共有することでお客様に合わせたサービスを提供
 - 混雑状況を把握することで、密な状況を回避するサービスを提供
- 効果・結果**
 - スタッフの最適配置によって、サービスの質が向上
 - 業務効率化により休暇取得を促進し、従業員満足度が向上
 - これまで外注していた業務を、余力ができたスタッフが行うことでコスト削減

企業文化の变革

 - 業務の効率化・自動化により、スタッフが宿泊客へおもてなしに注力できる環境へ

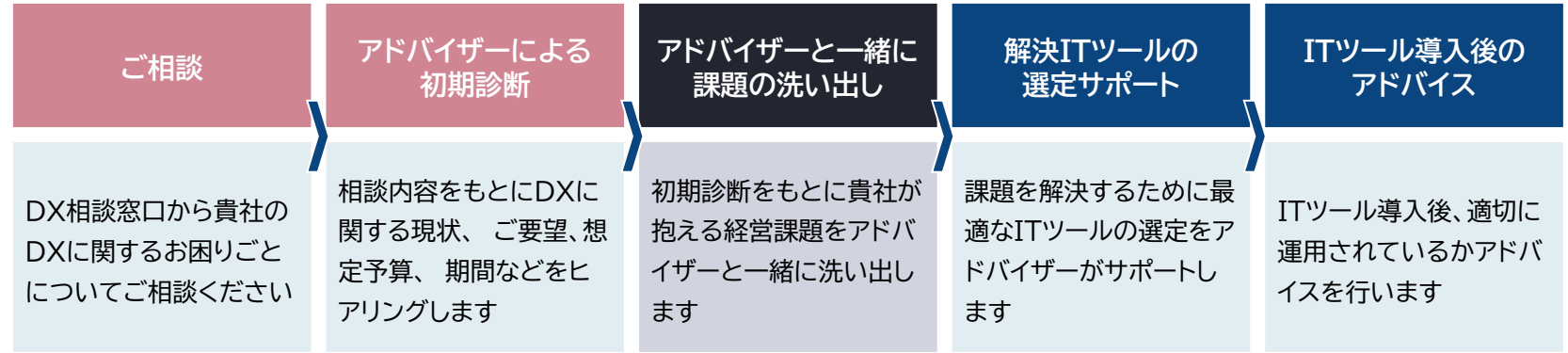
※中小企業の導入を進めることで、新たなDX導入の取組事例も更新いたします。

伴走型支援の実施

- 経営課題の洗い出し
- ITベンダの選定補助
- ITツール導入にあたっての準備サポート
- 導入後の運用確認



伴走支援の流れ



- コーディネータが支援企業を診断
- 企業の状況に合わせて、派遣する専門家を選定、ITベンダ等が同行することも
- 訪問・ヒアリングは5～10回必要

5. 道内中小企業のDX化促進のために

必要な支援体制

道内のDX取組実態と今後必要な支援体制

必要な支援・方策

情報の発信による意識醸成

中小企業のDXに対する理解度や意識の醸成が必要。セミナー等のみならず、Webサイト等を活用し、切れ間なく、広く道内に情報拡散する必要がある。

- ITツールの紹介
- DXに取り組み始め、最初の一步の事例紹介
- 企業規模や展開した年代に囚われずにDXの参考事例の紹介

DXの「X」がどのようなことを指しているのか示す

支援する中小企業の状況診断・判断

支援の対象とする企業に対して「デジタル化の状況」「DXへの関心・取組状況」「今後の経営戦略や課題」等の複数条件から支援のスタート位置や対応を検討する必要がある。

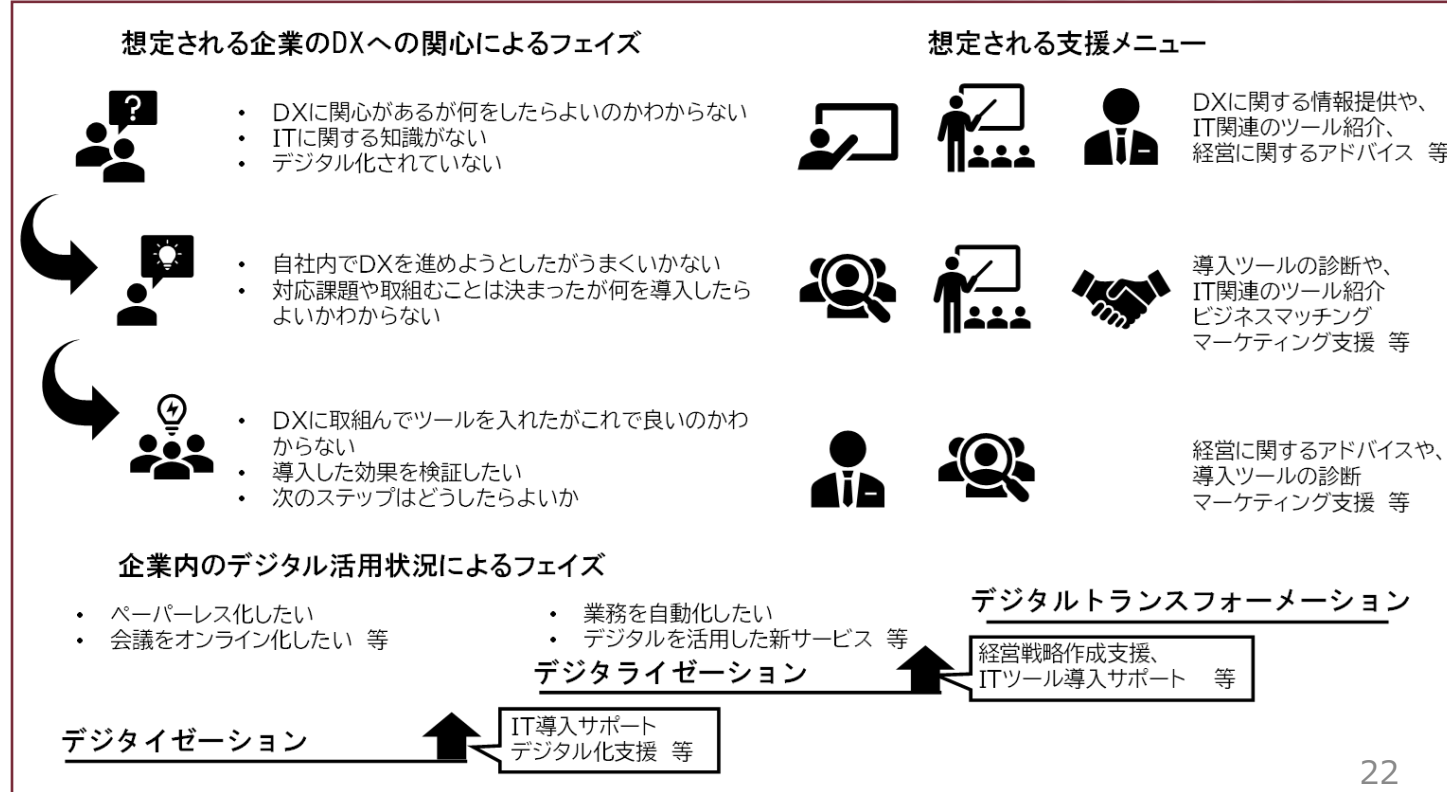
- 何をしたらよいかわからない
- 進めてみたがうまくいかない
- DXツールを導入したが外部の意見がほしい 等

企業の中身ではなくDXを判断するコーディネータ

DX人材の確保・育成

長期的に見て、中小企業が自助努力によりDX化を推進し続けるためには、社内人材の育成は不可欠。また、短期的に対応できる人材(外部人材)の確保をしていく必要がある。

ITベンダ等との折衝ができる人材の育成



必要な支援体制

支援機関の役割と連携体制強化

DX化促進には、デジタルやITに関する知見を組み込む経営者の将来的な展望、デジタルを活用したマーケティング、企業の持続的な発展や競争力の維持のための経営戦略が不可欠。

経営面・IT導入など部分的な支援ではなく、全体を見据える必要がある。

企業側に必要な支援を判断し、複数の産業支援機関が持つ、様々な支援メニューから選定するコーディネータと、その機関が核となり、広く道内産業機関を総括するような連携体制があることで、企業側も相談する先が明確になるとともに、連続した全体支援が可能となるであろう。

産業支援機関を総括しコーディネートする機関

- 中核機関による支援企業の現状判断
- 支援計画を連携機関と共有
- 支援計画に沿って必要な支援が可能な連携機関が支援
- 中核機関による連携機関をの勉強会などによるスキルアップ
- 連携機関は従来より得意としている支援分野を活かせる
- 連携することで支援上の課題や事例を積み上げられる

参考:道外支援機関から得たコメント

- 在籍専門家もDXに対応できるスキルアップが必要
- IT関連企業のOB等も専門家として活用
- 支援機関自体も企業に認識させる意味でDXが必要

