

秋田県内企業におけるテレワーク導入状況調査 報告書

令和 2 年 8 月 17 日

秋田 RPA 協会

内容

I	調査概要及び総括.....	3
■	秋田県内の IT 活用の実態.....	4
■	調査の目的.....	4
■	調査概要	4
■	総括.....	4
II	調査項目	6
III	調査の結果	10
◆	回収状況及び回答企業の属性.....	11
◆	新型コロナウイルスによる売上への影響	13
◆	3 年後の見通し	14
◆	現在利用している IT 製品サービス	15
◆	今後のビジネスで重要と思われる対応	16
◆	テレワークの実施について	17
◆	テレワークを実施した業務	18
◆	テレワークの効果.....	19
◆	テレワークの実施を検討している業務	20
◆	テレワークを実施する際の課題や不安	21
◆	テレワークを実施しない（できない）理由.....	22
◆	利用してみたい・興味がある IT 製品やサービス	23

I 調査概要及び総括

■ 秋田県内の IT 活用の実態

1. 秋田県内の中堅・中小企業は、IT は一定の導入は進んでいるが、うまく使っていない企業が多い。働き方改革については、現状テレワークに関しては自分ごととは考えていないようだ。実態としては対面による従来の仕事のやり方を踏襲しつつ、最新の IT（クラウド、IoT、AI など）をうまく使っていないことが想定される。
2. ただし働き方改革は全国的にみてもスタート地点に立ったのが 2018 年後半からで、本年 2020 年は新型コロナウイルスが、テレワークを前提にした働き方改革を文字通りの推進者となっているという皮肉な結果だ。働き方改革は秋田も避けて通れないハードルとなることは確実だ。

■ 調査の目的

1. コロナ以降における秋田県の中堅・中小企業の実態把握
2. IT を活用した働き方改革（主にテレワーク）の実態把握と分析

■ 調査概要

調査対象：県内に本社を有する民間企業の経営者・経営層、または情報システム担当者

抽出方法：集落抽出法

回答方法：WEB 回答（郵送回答併用）

調査期間：2020 年 6 月 19 日～7 月 20 日

回収件数：有効回答 219 件（全 240 件）

調査実施：秋田 RPA 協会 事務局

〒010-0865 秋田県秋田市手形新栄町 7 番 47 号

（エイデイケイ富士システム内）

TEL：018-838-1173

■ 総括

① 「新型コロナウイルスは県内企業の売上に大きな影響を与えた」

約 7 割の県内企業の売上が下がっており、非常に悪い景況である。新型コロナウイルスの収束が不確実なことにより、3 年後の見通しにおいても悪くなると予想した企業は約 5 割に上り、企業の不安感が顕著となっている。

② 「県内企業のテレワークの実施率は 2 割未満。今後も実施する予定のない企業は 6 割を超える」

テレワークを実施していないと回答した企業は約 8 割で、その内、今後も実施する予定はないと回答したのは 6 割以上であった。仕事の仕方としては、従来型のままでいいと感じている企業が大半で合った。With コロナ、After コロナの新しい日

常として、働き方改革やテレワークを自分事ととらえる企業が少ないことがわかる。テレワークが推奨されているが、できない業務であることや、本当はテレワークできる業務であるという知識の不足が普及を阻んでいる。

- ③ 「IT 製品の導入に積極的な企業と消極的な企業とで、関心の二極化、デジタルデバイドが生まれている」

約 4 割もの企業でオンライン会議を可能にするコミュニケーションツールを導入している。しかし、利用 IT 製品が全くない企業も同じく約 4 割、興味のある・利用してみたい IT 製品はない企業が約 3 割あり、関心が二極化し、デジタルデバイド(ICT を利用できる者とできない者との格差)が生まれているといえる。テレワークできない理由として「業務が合わない」と回答している企業が 8 割以上を占め、格差を生んでいるのは、IT を知らないこと、IT を知らせないことが要因と考える。働き方改革、テレワークの導入はビジネスを止めない為の然るべき準備として、必要性の理解に努めることが求められる。

- ④ 「県内企業のテレワークにおける喫緊の課題はセキュリティ対策や社内ルールの整備」

テレワークに対する課題としては、「セキュリティ対策」が 61.5%、「社内体制・ルールの整備」が 56.4%となっている。企業にあまり進んでいないセキュリティ対策と、経験のないテレワークに対応する社内ルールの未整備が原因となっている。

- ⑤ 「約半分の企業がテレワークによる経費の削減や業務効率の向上といった効果を実感している」

テレワーク導入企業の効果では、感染リスクの低減はもちろんのこと、約半数が移動の減少による経費の削減と業務効率の向上といった効果を実感している。しかしテレワークによる業務効率の向上などの働き方改革の本質的な効果には反応がいまいちだ。

- ⑥ 「今後の企業活動で DX 推進に 4 割が前向き」

今後のビジネスで業務のデジタル化が重要と考える企業は約 4 割程度あり、今後利用してみたい IT 製品・サービスにて業務への AI の活用や RPA が約 2 割程度と、DX 化の推進に関心が高い。

II 調査項目

- 会社名
- 記入担当者 部署
- 記入担当者 役職
- 業種を次の選択肢の中からお選びください。[複数選択可]
 - a. 農業、林業、漁業、b. 鉱業、採石業、砂利採取業、c. 建設業、d. 製造業、e. 電気・ガス熱供給・水道業、f. 情報通信業、g. 運輸業、郵便業、h. 卸売業・小売業、i. 金融業・保険業、j. 不動産業、物品賃貸業、k. 学術研究専門・技術サービス業、l. 宿泊業、飲食サービス業、m. 生活関連サービス業、娯楽業、n. 教育、学習支援業、o. 医療、福祉、p. 複合サービス業、q. サービス業(他に分類されないもの)
- 従業員数（正社員）について当てはまるもの1つを選択してください。
 - a. 1～30 名、b. 31～50 名、c. 51～100 名、d. 101～300 名、e. 300 名～
- 年商について当てはまるもの1つを選択してください。
 - a. 5000 万円未満、b. 5000 万円以上 1 億円未満、c. 1 億円以上 10 億円未満、d. 10 億円以上 50 億円未満、e. 50 億円以上 100 億円未満、f. 100 億円以上
- 新型コロナウイルスによる売上への影響について当てはまるもの 1 つを選択してください。
 - a. 売上が大幅に上がった、b. 売上が少し上がった、c. 影響はなかった、d. 売上が少し下がった、e. 売上が大幅に下がった
- 貴社の 3 年後の見通しについて当てはまるもの 1 つを選択してください。
 - a. 好転、b. やや好転、c. 不変、d. やや悪い、e. 悪い
- 貴社は企業活動で、以下の IT 製品・サービスを利用していますか。[複数選択可]
 - a. 社外から安全に社内環境にアクセスできる仮想デスクトップ・ワークスペース、b. 社外から安全に社内環境へアクセスできる VPN 環境の構築、c. オンライン会議、チャットなどのコミュニケーションツール、d. 情報共有のためのグループウェア、e. 社外から承認・決裁を行うためのワークフロー、f. 文書の電子化/文書管理/ストレージ、g. 会計・販売・人事・給与などの基幹業務クラウドサービス、h. 経費精算クラウドサービス、i. 勤怠管理クラウドサービス、j. 電子印鑑による社外からの押印、k. FAX の送受信ができるクラウド FAX、l. 業務への RPA 活用、自動化・ロボット化、m. 業務への AI 活用、n. 利用している製品・サービスはない、o. その他
- 今後のビジネスで対応が重要と思われるものはどれですか。[複数選択可]
 - a. 非対面での営業、接客、b. 業務のデジタル化、c. 顧客先の分散化、d. 取引先の分散化、e. システムのクラウド化、f. セキュリティ対策、g. テレワーク・リモートワーク、h. 従来通りで構わない、i. その他
- テレワークについて当てはまるもの1つを選択してください。
 - a. 以前から実施している、b. 新型コロナウイルスが日本で出た後、実施した、c. 実施検討中（24 へ）、d. 実施していないし、今後も実施の予定はない（28 へ）

- テレワークを実施した業務はどれですか。[複数選択可]
 - a. 社員との打ち合わせ(情報共有・進捗管理)、b. 取引先との打ち合わせ(営業を含む)、c. 資料作成、d. 研究開発、e. 研修・教育・セミナー、f. 購買(見積・受注・納品・請求)業務、g. 会計業務、h. 保守業務(コールセンター)、i. その他
- テレワークを行ってどのような効果がありましたか。[複数選択可]
 - a. 感染リスク低減、b. 自然災害時の対策(BCP)、c. 働き方を選べたことによる今まで採用できなかった人材の確保、d. 働き方を選べたことによる離職率の低下、e. 経費(通勤費、移動費、出張費)の削減、f. 業務効率の向上、g. その他
- 現在実施中のものも含め、テレワークを検討している業務はどれですか。[複数選択可]
 - a. 社員との打ち合わせ(情報共有・進捗管理)、b. 取引先との打ち合わせ(営業を含む)、c. 資料作成、d. 研究開発、e. 研修・教育・セミナー、f. 購買(見積・受注・納品・請求)業務、g. 会計業務、h. 保守業務(コールセンター)、i. その他
- テレワークを実施する際の課題や不安として当てはまるものを次の選択肢の中からお選びください。[複数選択可]
 - a. 社内体制・ルールの整備、b. 自宅環境、c. 社内インフラの整備、d. テレワーク導入に伴う様々なコスト、e. セキュリティ対策、f. 郵便物の受け取りや発送業務、g. 押印や紙主流の文化(各書類やFAX業務)、h. 電話対応、i. 顧客との商談、j. 社員の業務効率や勤怠管理、k. コミュニケーション(情報共有、業務進捗管理、意思決定スピード)、l. 課題や不安は特にない、m. その他
- 実施しない、またはできない理由として当てはまるものを次の選択肢の中からお選びください。[複数選択可]
 - a. 業務内容がテレワークに適さないから、b. 社内体制・ルールが整っていないから、c. 自宅環境が整っていないから、d. 社内インフラが整備されていないから、e. テレワーク導入に伴い、コストがかかるから、f. セキュリティ対策が不安だから、g. 郵便物の受け取りや発送業務があるから、h. 押印や紙主流の文化(各書類やFAX業務)があるから、i. 電話対応があるから、j. 顧客との商談があるから、k. 社員の業務効率または勤怠管理が不安だから、l. コミュニケーション(情報共有、業務進捗管理、意思決定スピード)が取りづらいから、m. その他

- 今後、貴社の企業活動で、利用してみたい、または興味がある IT 製品・サービスはありますか。[複数選択可]
 - a. 社外から安全に社内環境にアクセスできる仮想デスクトップ・ワークスペース、b. 社外から安全に社内環境へアクセスできる VPN 環境の構築、c. オンライン会議、チャットなどのコミュニケーションツール、d. 情報共有のためのグループウェア、e. 社外から承認・決裁を行うためのワークフロー、f. 文書の電子化/文書管理/ストレージ、g. 会計・販売・人事・給与などの基幹業務クラウドサービス、h. 経費精算クラウドサービス、i. 勤怠管理クラウドサービス、j. 電子印鑑による社外からの押印、k. FAX の送受信ができるクラウド FAX、l. 業務への RPA 活用、自動化・ロボット化、m. 業務への AI 活用、n. 利用したい製品・サービスはない、o. その他

Ⅲ 調査の結果

◆ 回収状況及び回答企業の属性

表 1 回収状況

区分		事業所数	構成比	備考
回収		240	100.0%	
回答方法	Web回答	134	55.8%	内、無効票7
	郵送回答	106	44.2%	内、無効票2、期間外10
アンケート郵送数		498	100.0%	
郵送 アンケート	回収	180	36.1%	
	回答	74	14.9%	
	方法	106	21.3%	
回収		240	100.0%	
回収票 分類	有効票	219	91.3%	
	無効票	9	3.8%	
	期間外回収票	12	5.0%	

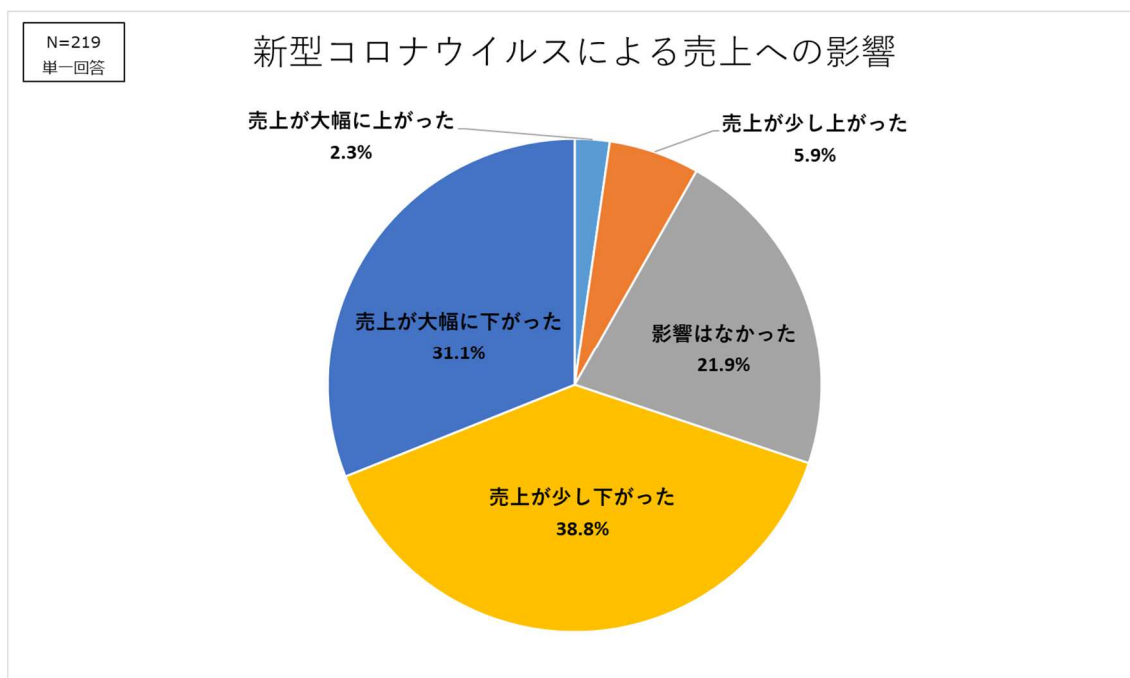
表 2 記入担当者の属性

区分		回収	
		事業所数	構成比
集計数		219	100.0%
役 職	代表取締役	42	19.2%
	取締役、常務、専務	18	8.2%
	工場長、支配人、マネージャー	5	2.3%
	部長	8	3.7%
	次長、課長、リーダー	9	4.1%
	その他	17	7.8%
	未回答	120	54.8%
情報システム 担当者か	はい	137	62.6%
	いいえ	82	37.4%
	未回答	0	0.0%

表 3 回答企業の属性(業種・年商・従業員数)

区分		回収	
		事業所数	構成比
集計数		219	100.0%
業 種 (複 数 回 答)	農業、林業、漁業	7	3.2%
	鉱業、採石業、砂利採取業	0	0.0%
	建設業	39	17.8%
	製造業	47	21.5%
	電気・ガス熱供給・水道業	5	2.3%
	情報通信業	8	3.7%
	運輸業、郵便業	4	1.8%
	卸売業・小売業	49	22.4%
	金融業・保険業	7	3.2%
	不動産業、物品賃貸業	8	3.7%
	学術研究専門・技術サービス業	6	2.7%
	宿泊業、飲食サービス業	21	9.6%
	生活関連サービス業、娯楽業	9	4.1%
	教育、学習支援業	3	1.4%
	医療、福祉	9	4.1%
	複合サービス業	4	1.8%
	サービス業(他に分類されないもの)	27	12.3%
	未回答	0	0.0%
年 商	5000万円未満	55	25.1%
	5000万円以上1億円未満	33	15.1%
	1億円以上10億円未満	83	37.9%
	10億円以上50億円未満	21	9.6%
	50億円以上100億円未満	4	1.8%
	100億円以上	6	2.7%
	未回答	17	7.8%
従 業 員 数	1～30名	162	74.0%
	31～50名	18	8.2%
	51～100名	6	2.7%
	101～300名	15	6.8%
	300名～	8	3.7%
	未回答	10	4.6%

◆ 新型コロナウイルスによる売上への影響

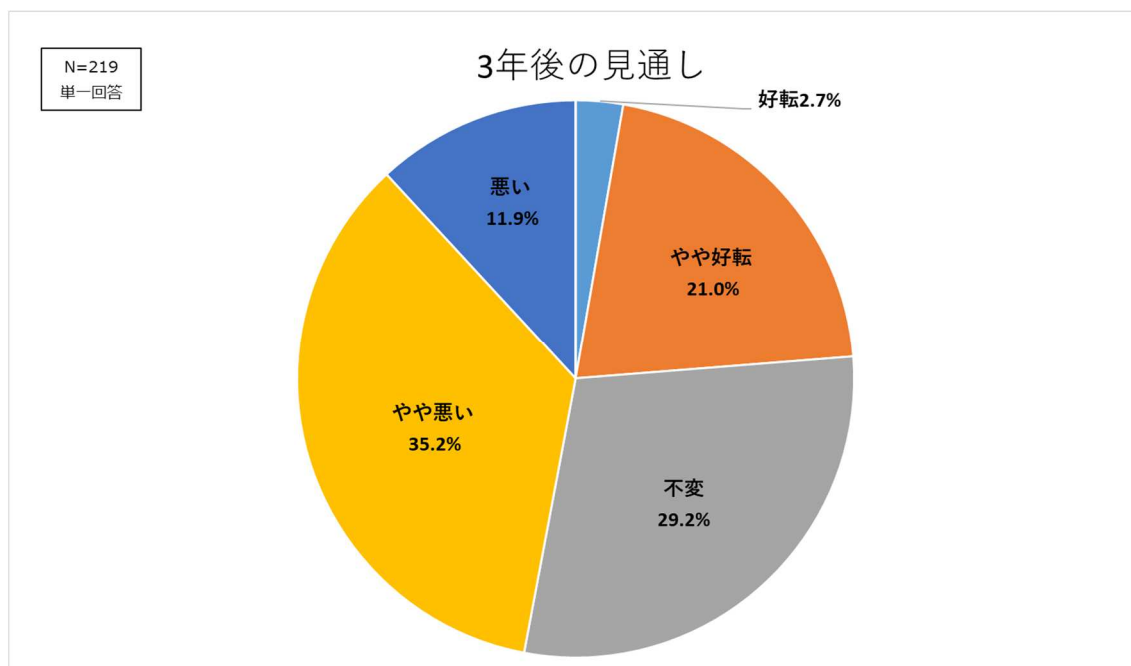


新型コロナウイルスの影響により、売り上げが「大幅に下がった」と「少し下がった」があわせて 69.9%、「大幅に上がった」と「少し上がった」があわせて 8.2%であった。

【考察】

売り上げが下がったと感じている企業が約 7 割に上り、非常に悪い景況が伺えた。現在、秋田県の新型コロナウイルス感染者は他県より少ないが、感染者数の多い地域等との取引や、消費者の需要の変化があったため、影響が出ていると考えられる。さらに、2019 年秋田県で実施した「県内事業者の ICT 活用に関する実態調査」から、県内事業者の ICT 活用が進んでいないことがわかっているため、ICT 未活用により対面での業務を続ける企業は、売り上げに大きな影響が及んでいると推測される。

◆ 3年後の見通し

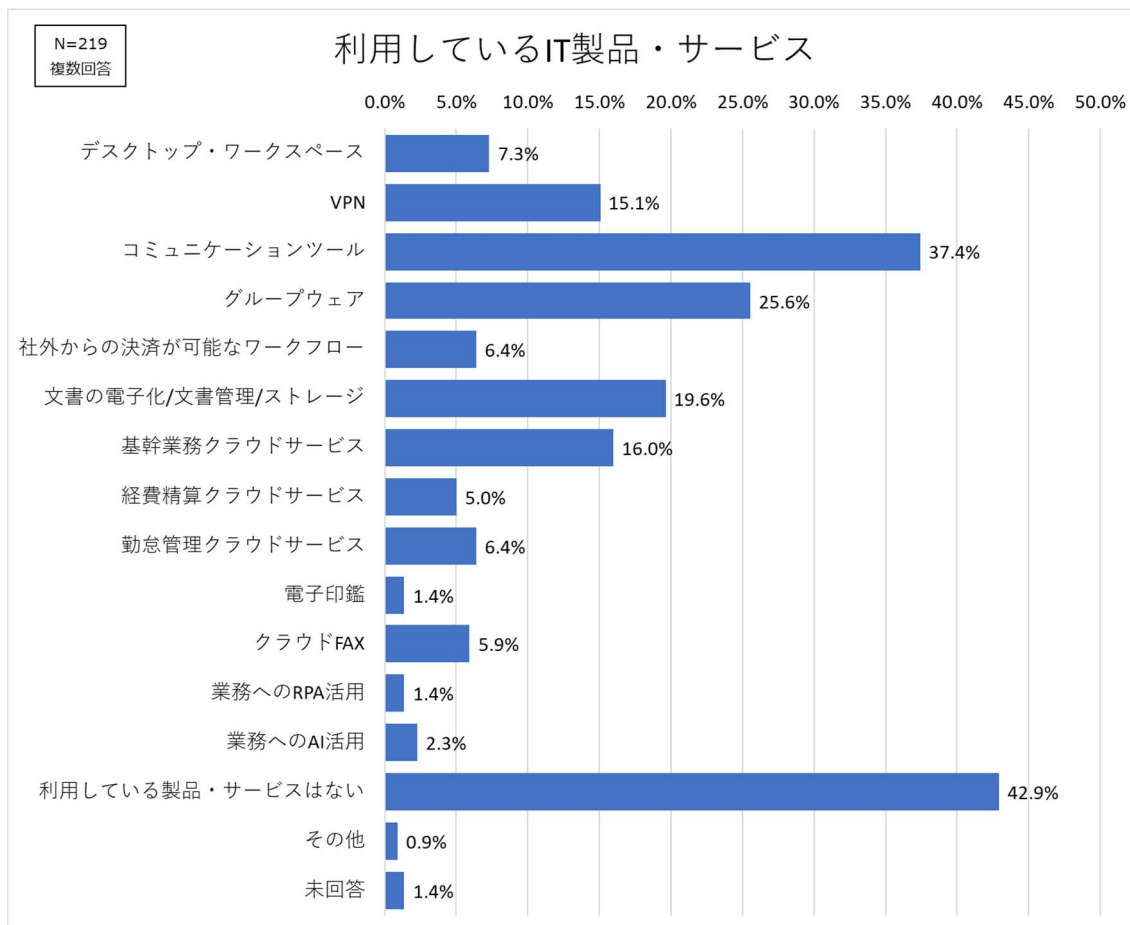


3年後の見通しが「悪い」と「やや悪い」があわせて47.0%、「好転」と「やや好転」があわせて23.7%、「不変」が29.2%であった。

【考察】

3年後の見通しについて、やや悪い、悪いと予想している企業が約5割で、新型コロナウイルスの収束の見込みが立たず、東京五輪などでの経済回復も期待できていない現状となった。経済の先行きに対する不透明感や事業者の不安な心理が表れていると推察される。

◆ 現在利用している IT 製品サービス

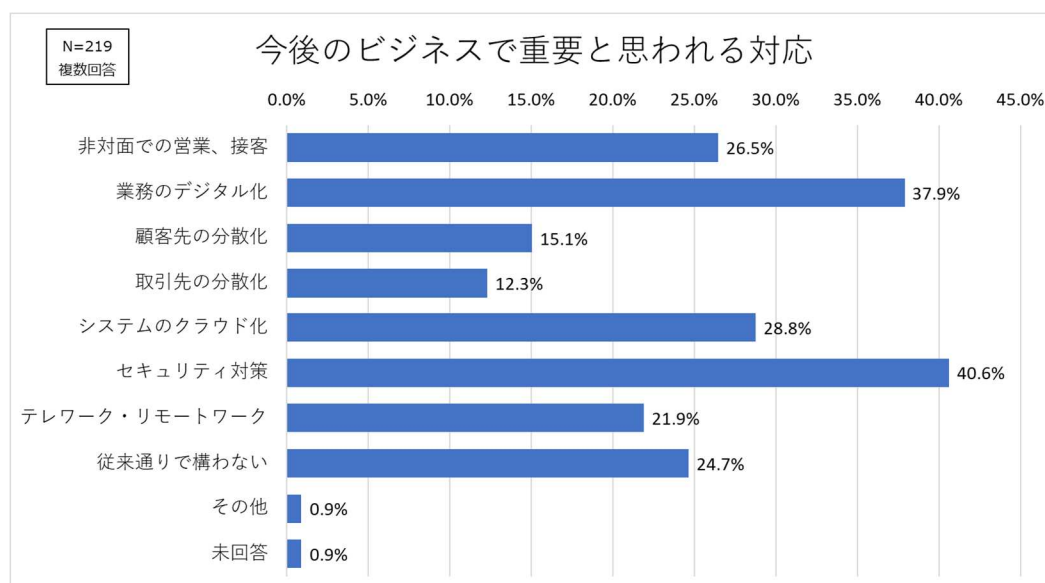


「利用している製品・サービスはない」が最多の 42.9%、「コミュニケーションツール」が 37.4 %、「グループウェア」が 25.6%、「経費精算・勤怠管理クラウドサービス」や「クラウド FAX」は 5%程度、「AI 活用」は 2.3%、「電子押印」、「RPA」はともに 1.4%であった。

【考察】

4 割弱の企業は少なくともオンライン会議などが可能になるコミュニケーションツールを導入しているが、4 割強の企業は IT 製品を全く導入していない結果となった。IT 製品に対して、必要性を感じていないため、優先度が低いと推測される。急速に全国普及したクラウドサービスは本調査において 1 割ほどで、全国の動きと秋田県内の需要は異なっている。県内企業への IT 情報提供、啓蒙、IT 製品の提供ができていないことが考えられる。電子押印や RPA など DX に関わる項目が最小値であり、秋田県内企業の DX 化は未だ進んでいないことが明らかである。

◆ 今後のビジネスで重要と思われる対応

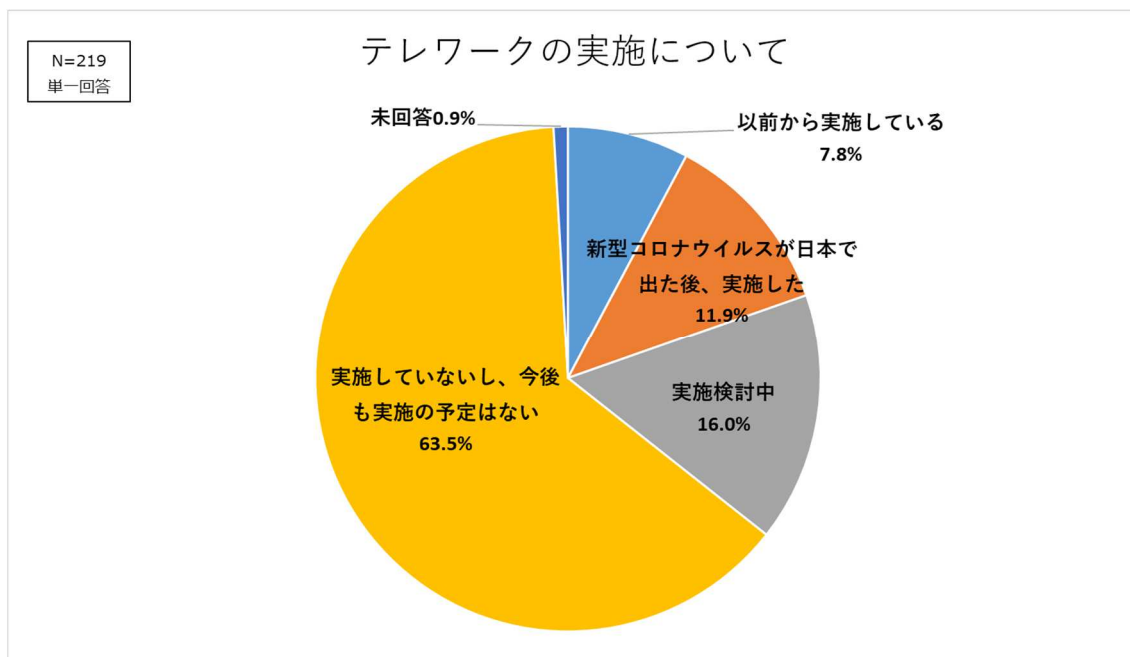


今後のビジネスで重要と思われる対応については、「セキュリティ対策」が最大の 40.6%、次いで「業務のデジタル化」が 37.9%、「システムのクラウド化」が 28.8%、「非対面での営業、接客」が 26.5%、「テレワーク・リモートワーク」が 21.9%であった。

【考察】

保守的な項目の回答が上がりやすい傾向があるが、「従来通り良い」が約 2 割に対して、セキュリティ対策が約 4 割の回答を得ていて、とても関心が高い項目であることがわかる。パソコンでの情報管理が一般化したことや営業で情報を外部に持ち出すことが増えたこと、テレワークで社外のネットワークに繋ぐことが想定されたため、関心が高まっていると推測される。しかし、デスクトップワークスペースや VPN の利用は少数であることから、直近の利益にならないセキュリティへの投資は優先度が低いものと考えられる。また、セキュリティは不安であるが、何から始めたらいいかわからないという不安が回答を増やしたことも考えられる。4 割弱の企業が業務のデジタル化が重要と考えていて、現在の IT 製品の利用は進んでいなかったが、今後、デジタル化を進める意識はあることがわかる。新型コロナウイルスの影響で、デジタル化しないと、業務を行うことや取引先との会議ができないため、意識が高まっていると推察される。さらに、3 割弱の企業がシステムのクラウド化が重要と考えており、テレワークや災害の対策として需要が高まっており、この動きは加速してくものと推測される。約 1/4 の企業が非対面での営業、接客を必要と考えていて、新しい日常への対応方法を模索しているものと考えられる。

◆ テレワークの実施について

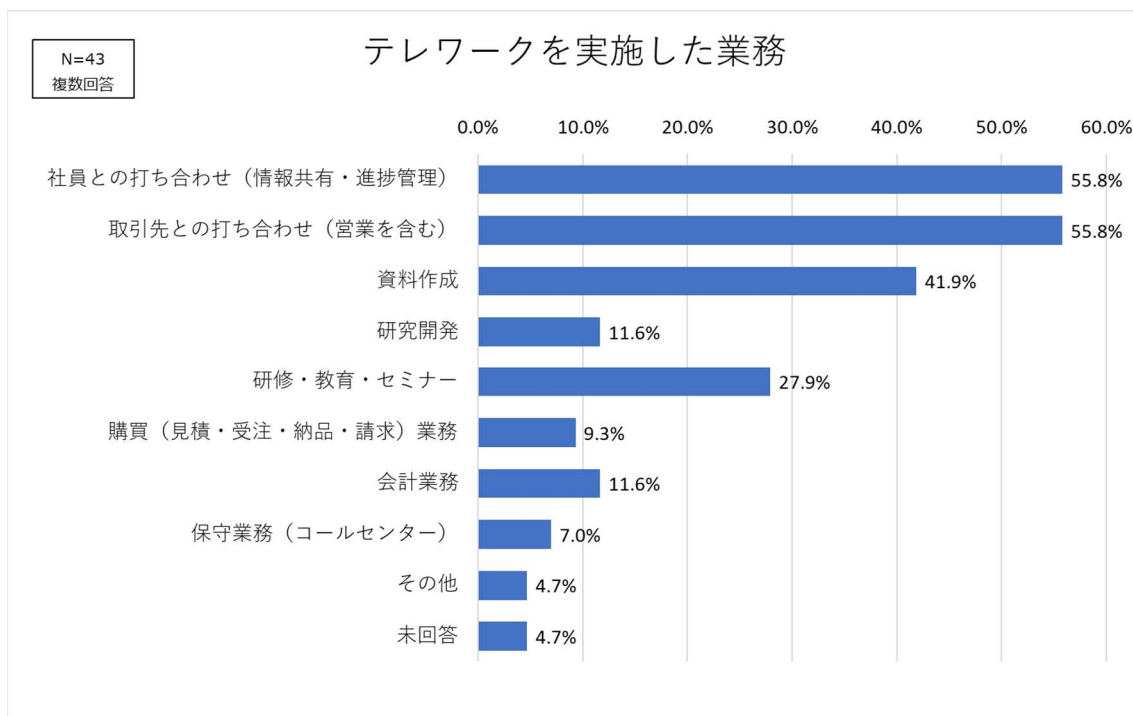


「以前から実施している」と「新型コロナウイルスが日本で出た後実施した」をあわせた実施企業は 19.6%、「実施検討中」と「実施していないし、今後も実施の予定はない」をあわせた未実施企業は 79.5%、「実施していないし、今後も実施の予定はない」が 63.5%であった。

【考察】

約 2 割がテレワークを実施、約 8 割がテレワーク未実施という結果で、新型コロナウイルスや働き方改革を自分事ととらえている企業が少ないことがわかる。うち 6 割以上の企業が今後のテレワークの実施を考えていないことがわかる。働き方改革として、新しい日常として、テレワークが推奨されているが、必要性を感じていないことや対応の仕方がわからないこと、テレワークできる業務でないと考えていることがテレワークの普及を阻んでいると推測される。テレワークや IT 製品・サービスについて「知らない」、「知らせない」といった現状が、この事態を招いている。

◆ テレワークを実施した業務

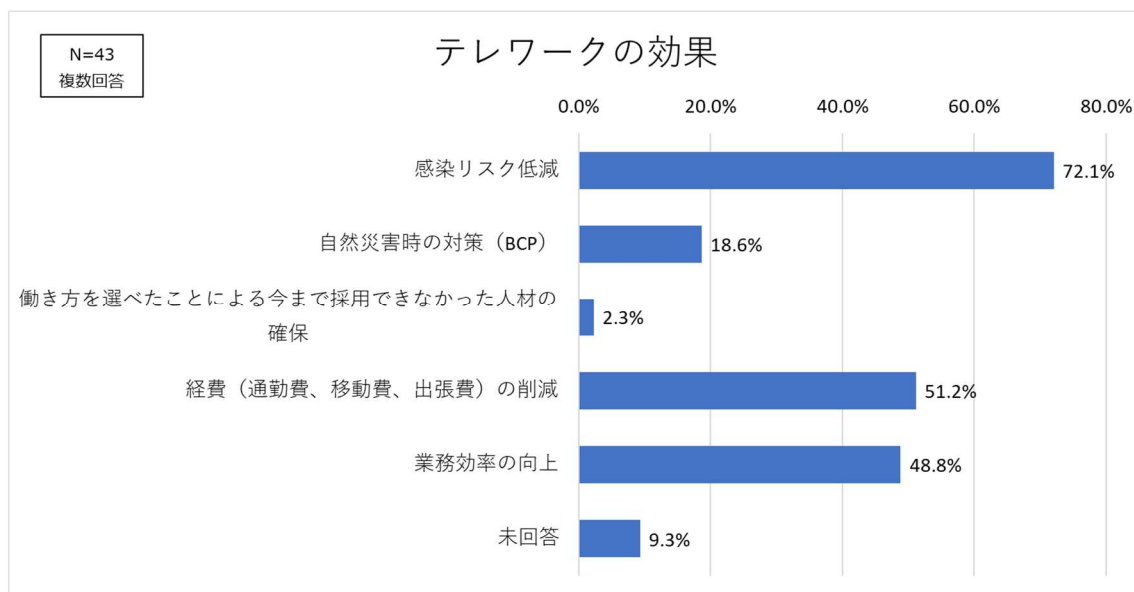


テレワークを行った業務は「社員との打ち合わせ」と「取引先との打ち合わせ」がともに55.8%と最も多かった。次いで「資料作成」が41.9%、「研修・教育・セミナー」が27.9%、「会計業務」が11.6%、「購買（見積・受注・納品・請求）業務」が9.3%、「保守業務（コールセンター）」が7.0%であった。

【考察】

半分以上の企業は社員や取引先との打ち合わせと回答しており、多くの企業がオンライン会議の設備が整い始めているため、社内外でオンラインでの打ち合わせが可能となり、研修やセミナーなどの社員教育においても上手なIT活用が進んでいることがわかる。テレワークにおいて、伝票の扱いや電話対応は、大きな課題であり、ペーパーレス化やクラウド化の情報提供が必要である。

◆ テレワークの効果

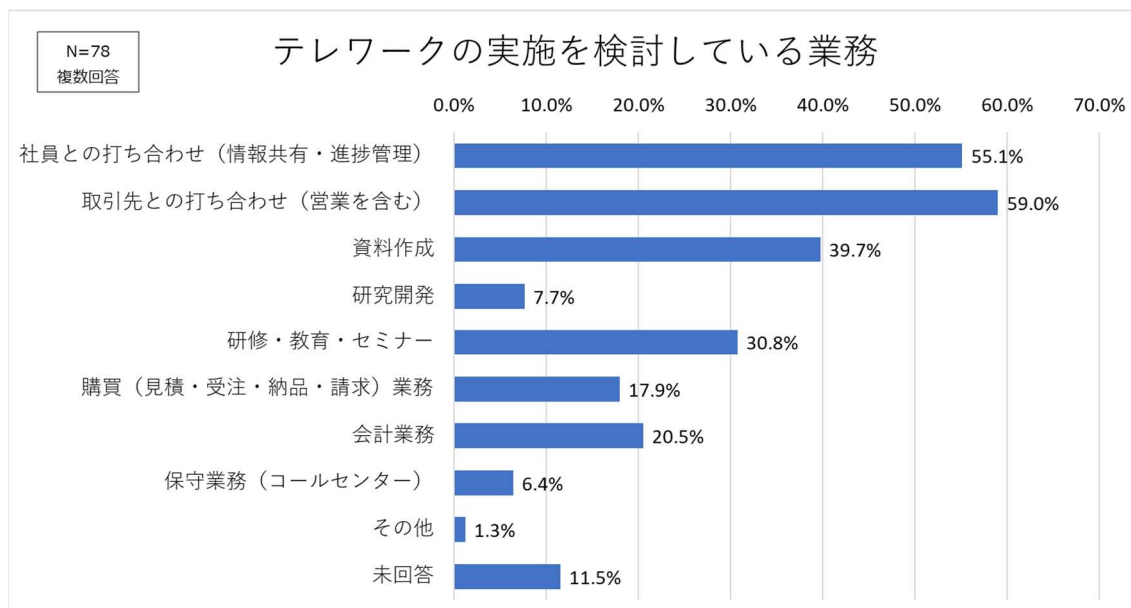


テレワークの効果として「感染リスクの低減」が 72.1%、「経費の削減」が 51.2%、「業務効率の向上」が 48.8%、「自然災害時の対策（BCP）」が 18.6%、「働き方を選べたことによる人材の確保」は 2.3%であった。

【考察】

感染リスクの低減や、経費の削減は当然のこと、業務効率が上がったと回答した企業も 5 割近くあり、テレワークへの満足度が高い。一方、業務効率が上がっていない企業も 5 割以上いるため、テレワークを成功させる企業とそうでない企業の相違点があることがわかる。働き方改革・テレワークが災害時の対策や人材の確保において活用されている例は少なく、感染防止としてのみ利用されていることが明らかであるため、多くの利点を受けるようなテレワークを進める必要がある。

◆ テレワークの実施を検討している業務

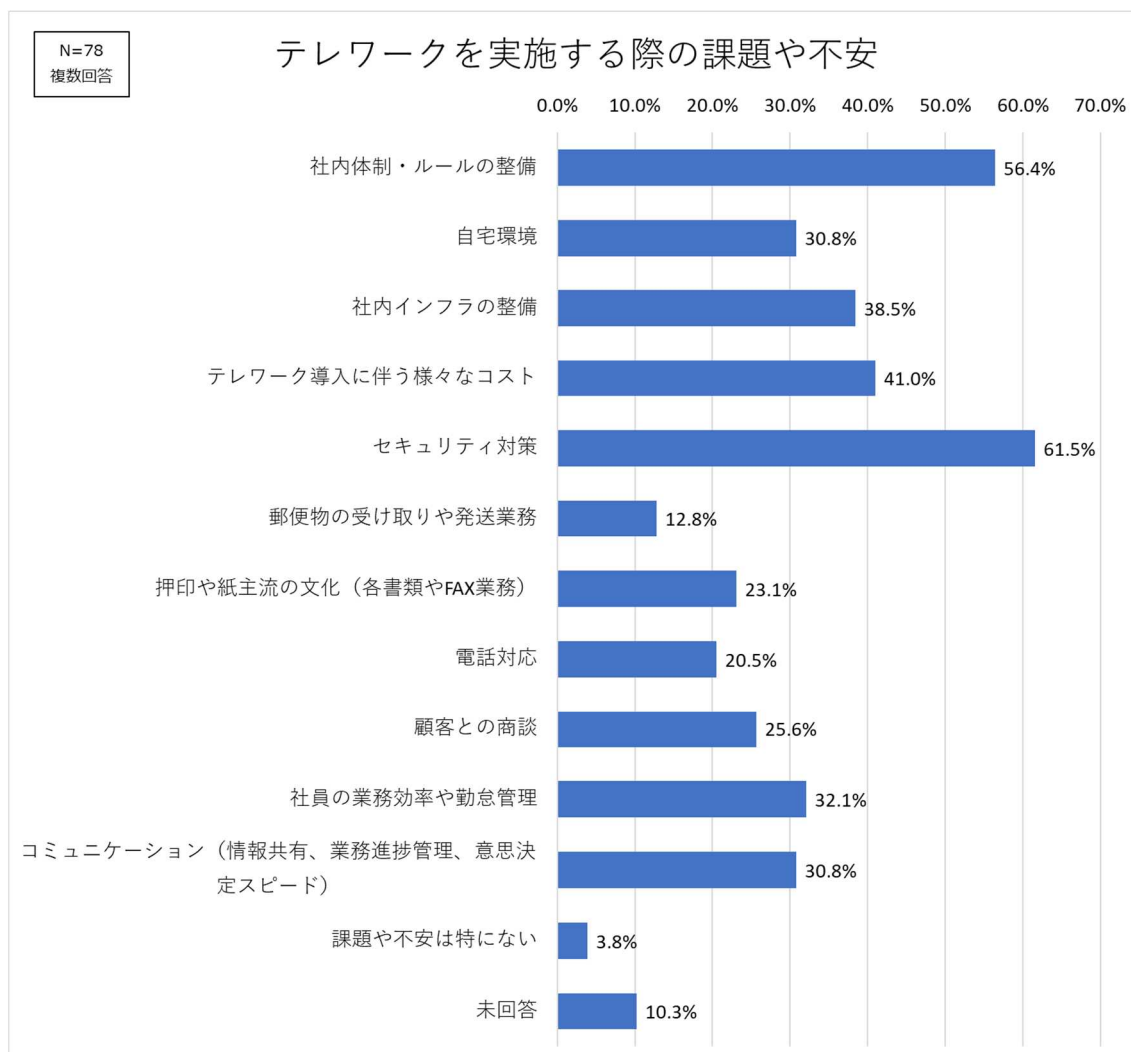


テレワークの実施を検討しているのは「取引先との打ち合わせ」が最多の 59.0%、次いで「社員との打ち合わせ」が 55.1%、「資料作成」が 39.7%、「研修・教育・セミナー」が 30.8%、「会計業務」が 20.5%であった。

【考察】

テレワークを検討しているのは取引先・社員との打ち合わせが多く、オンライン会議の認知が高まっていることがわかる。インターネット環境とパソコンさえあればできるオンライン会議とはことなり、企業におけるペーパーレス化などが必要な他の業務においては、導入コストやテレワークできる業務と知らないことが、回答率の低い要因と考えられる。

◆ テレワークを実施する際の課題や不安

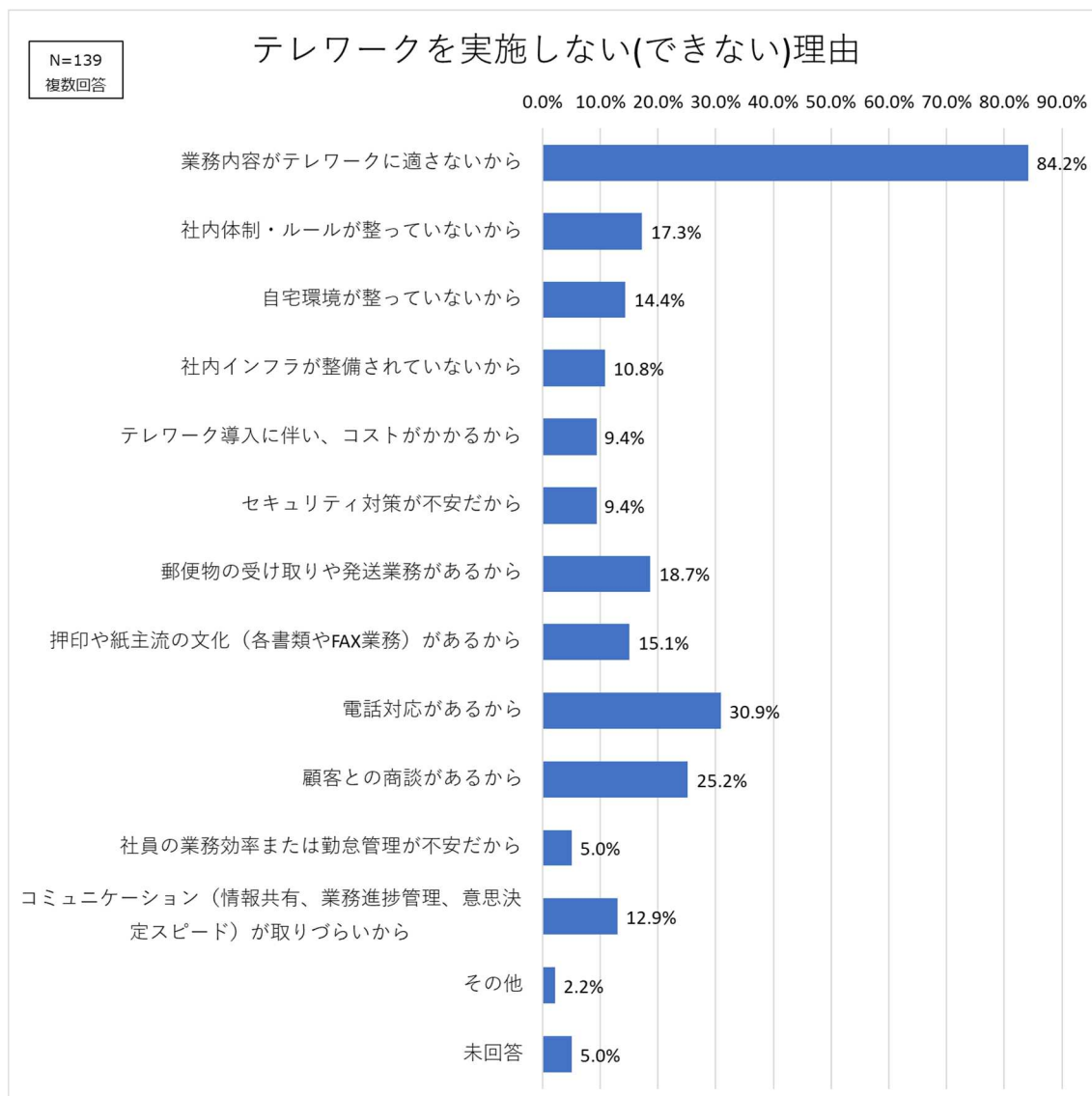


テレワークの課題や不安として、「セキュリティ対策」が 61.5%、「社内体制・ルールの整備」が 56.4%、「テレワーク導入に伴う様々なコスト」が 41.0%、「社内インフラの整備」が 38.5%、「郵便物の受け取りや発送」が 12.8%であった。

【考察】

課題や不安となるのは解決できていない、または解決策がわからないからであるため、セキュリティについては対策の仕方がわからないこと回答率の高い要因と推測される。2019 年秋田県調査の「県内事業者の ICT 活用に関する実態調査」から、県内事業者の ICT 活用の相談先があまりないことがわかっており、特に知識が必要な ICT 活用に係るセキュリティに関しても相談できる場がないのが、不安とされる原因と推察される。社内インフラの整備も同じことが原因と考えられる。また、テレワークをする際には、勤怠や業務管理、評価制度など、様々な社内ルールの整備が必要となるため、障害となっていると推測される。テレワークに伴うコストについても回答が多く、関心の高いセキュリティの確保や業務のデジタル化、ペーパーレス化などに費用が掛かることへの懸念と考えられる。

◆ テレワークを実施しない（できない）理由

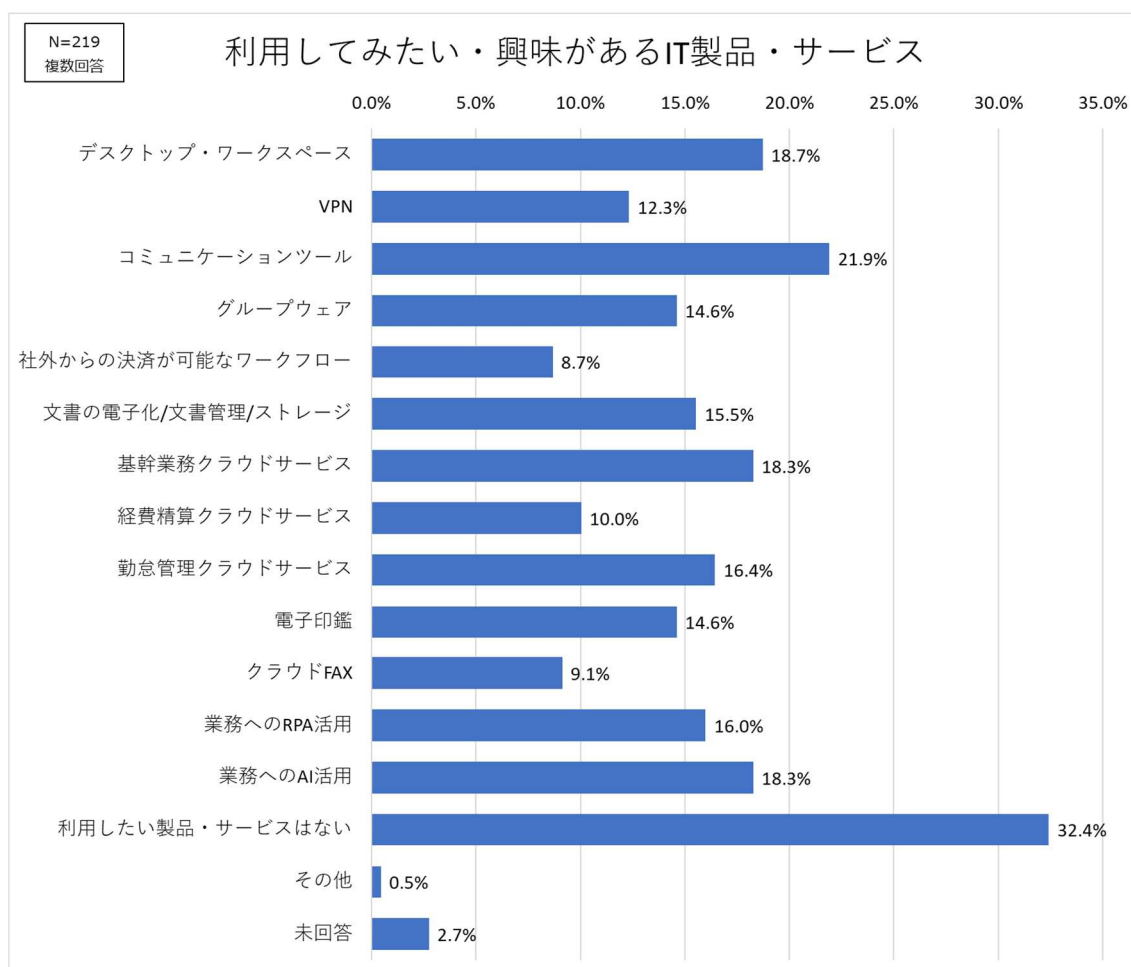


「業務内容がテレワークに適さない」が最も多い 84.2%、「電話対応」が 30.9%、「顧客との商談」が 25.2%、「セキュリティ対策」が 9.4%であった。

【考察】

業務内容がテレワークに適しないと回答した企業が 8 割以上であり、業種、規模などが理由と考えられるが、業務内容や電話対応などは、テレワークができる業務であることを知らないという情報量の少なさも回答数の多い要因であると推察される。また、顧客との商談も高い値で、オンライン商談が認知されていない、または商談は対面でするべきであるという価値観が実施を阻んでいると推測される。セキュリティ対策は今までの質問で非常に関心の高い項目であったが、喫緊の課題としては考えておらず、投資の優先度が低いことが要因と考えられる。

◆ 利用してみたい・興味がある IT 製品やサービス



「コミュニケーションツール」が21.9%、「デスクトップワークスペース」が18.7%、「基幹業務クラウドサービス」と「業務へのAI活用」がともに18.3%、「勤怠管理クラウドサービス」が16.4%、「業務へのRPA活用、自動化・ロボット化」が16.0%、「ワークフロー」が8.7%であった。

【考察】

オンライン会議を可能にするコミュニケーションツールの認知度も上がり、新型コロナウイルスが需要を後押ししていると考えられる。基幹業務や勤怠管理などクラウドサービスは関心が高く、全国より少し遅れて需要が高まっている。業務へのAIの活用に関しては、興味を持っている企業が2割程度あり、DX化の推進に期待がかかる。テレワーク問わず業務のデジタル化に重要なワークフローの回答率が低く、テレワークの必要性を感じていないことや、どんなことが可能になるのか等が知られていないことが要因と推測される。