

挑みつづける、変わらぬ意志で。



中小企業のデジタルシフト・DX実態調査 集計結果

2026年6月17日

中小企業のデジタルシフト・DX推進委員会

0. 調査概要	…②
1. デジタルシフト・DXの状況	…④
2. デジタルシフト・DXの現状・取り組み	…⑧
3. デジタルシフト・DXの課題	…⑯
4. デジタルシフト・DXに関わる予算について	…⑱
5. 生成AIについて	…⑳
6. 支援策等の活用状況・要望	…㉓
7. 企業の声（具体的な取り組み、課題）	…㉕

0. 調査概要

調査の目的

あらゆる業種で人手不足が深刻化する中、中小企業が持続的な成長を実現するためには生産性向上に向けた取り組みが重要であり、デジタルシフト・DXによる業務効率化・省力化、デジタル技術を活用した新事業・サービスの創出の必要性が高まっている。本調査は、中小企業のデジタルシフト・DX推進を目的に、状況や課題を把握・分析し中小企業の実態に即した支援策を検討する目的で実施したもの。

調査期間

2026年3月25日～4月15日

回答数

1,272社

調査対象

主に東京23区内の中小企業

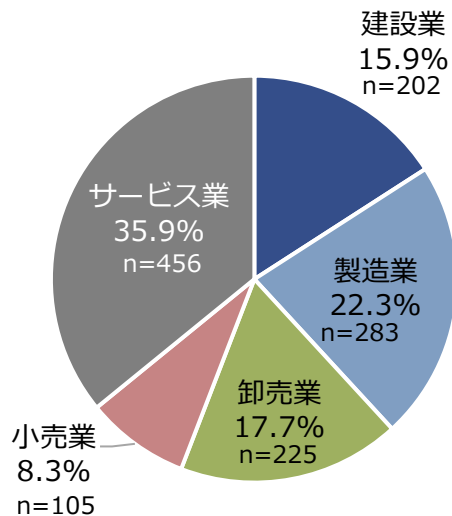
調査方法

郵送・メールによる調査票送付、
郵送・Webフォームによる回答

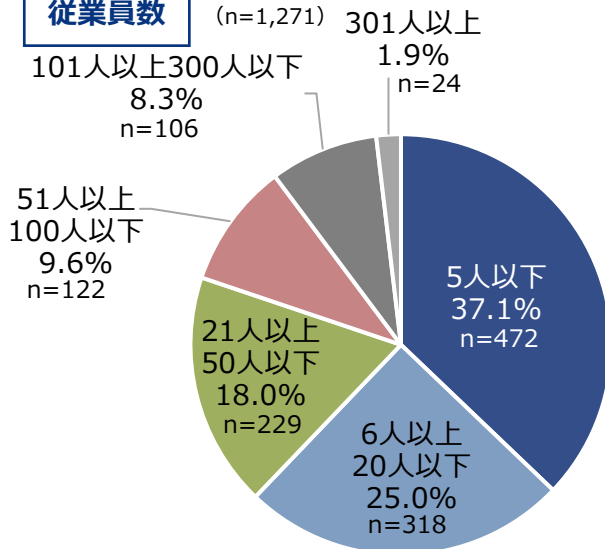
※構成比は端数処理（小数点以下第2位を四捨五入）しており、合計値が100.0とならない場合がある。
※各設問において、回答が不明であった企業を集計に含んでいない。

0. 調査概要 (回答企業の属性)

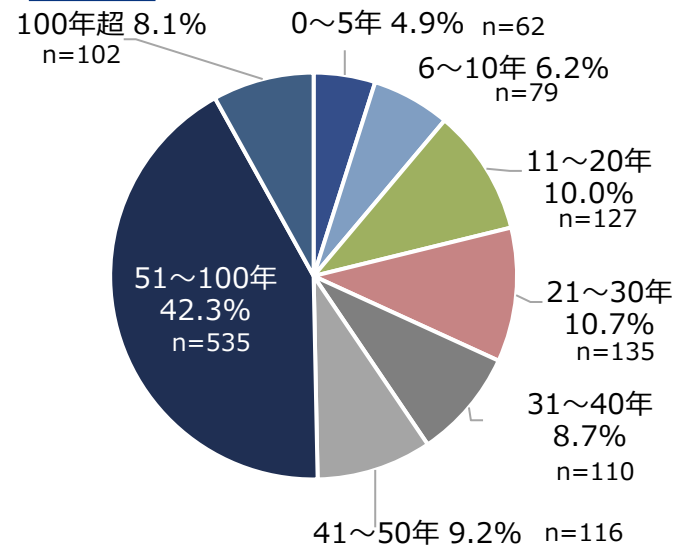
業種 (n=1,271)



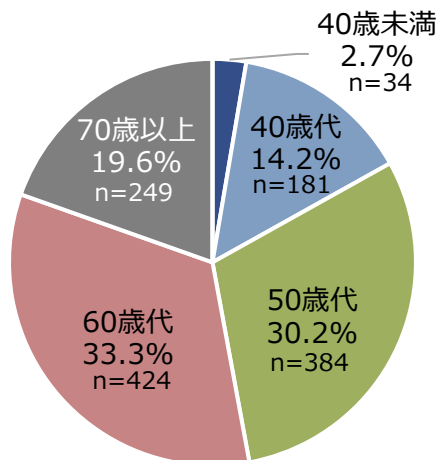
従業員数 (n=1,271)



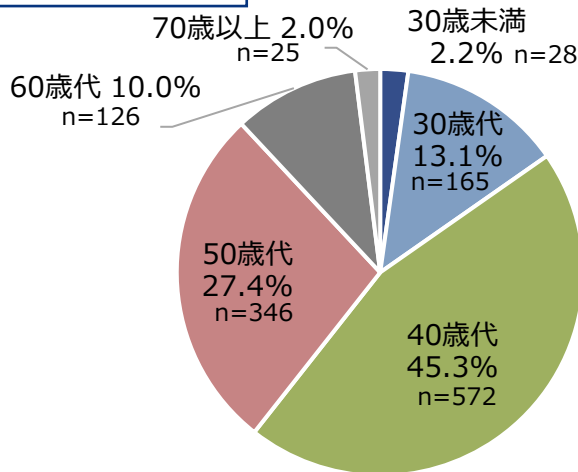
社歴 (n=1,266)



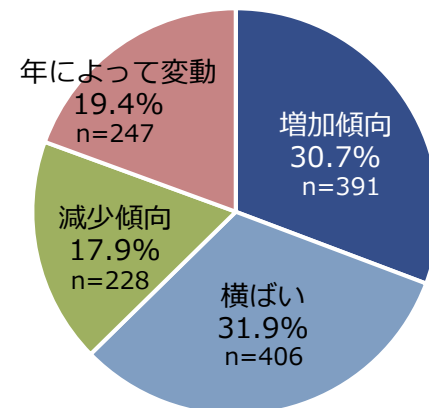
経営者年齢 (n=1,272)



従業員平均年齢 (n=1,262)



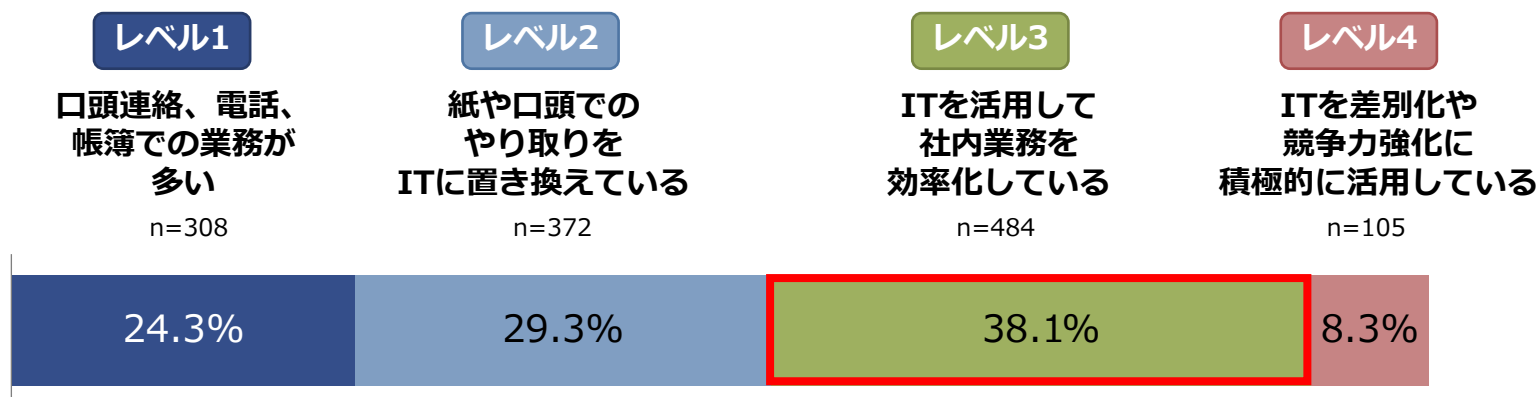
直近3年間の利益の傾向 (n=1,272)



1. デジタルシフト・DXの状況（導入・活用レベル）

- 「ITを活用して社内業務を効率化している」（=レベル3）が38.1%と最多となった。

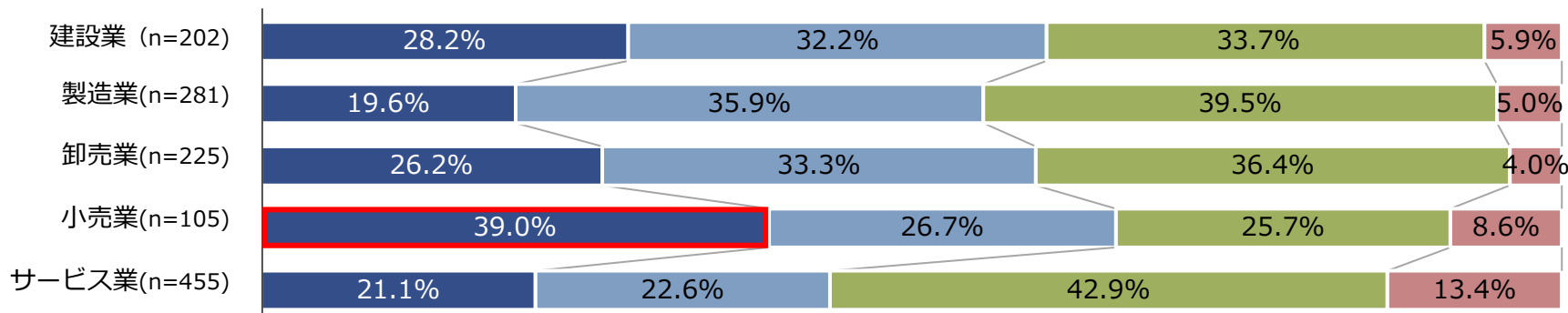
【デジタルシフト・DXの状況（導入・活用レベル）】（n=1,269）



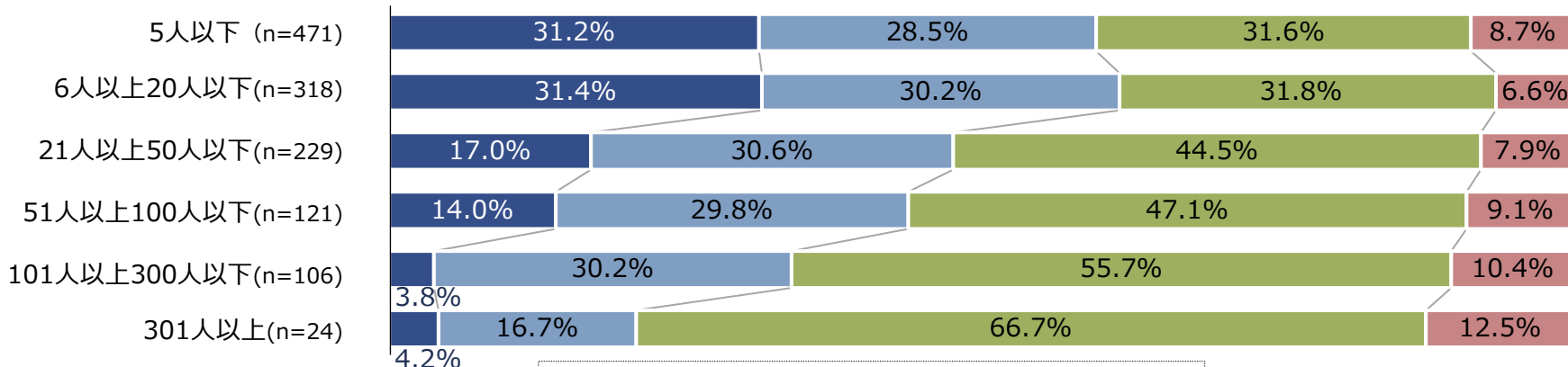
1. デジタルシフト・DXの状況（導入・活用レベル×企業属性別）

- **小売業は「口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い」（＝レベル1）企業が39.0%**とデジタルシフト・DXが進んでいない状況がうかがえる。
- **従業員数が多いほど**デジタルシフト・DXが進んでいる傾向がみられる。

【業種別】 (n=1,268)



【従業員規模別】 (n=1,269)

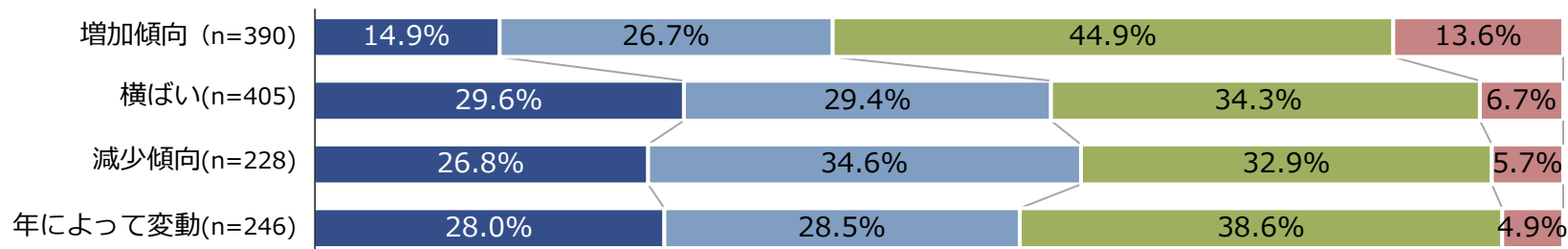


■ レベル1：口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い
■ レベル2：紙や口頭でのやり取りをITに置き換えている
■ レベル3：ITを活用して社内業務を効率化している
■ レベル4：ITを差別化や競争力強化に積極的に活用している

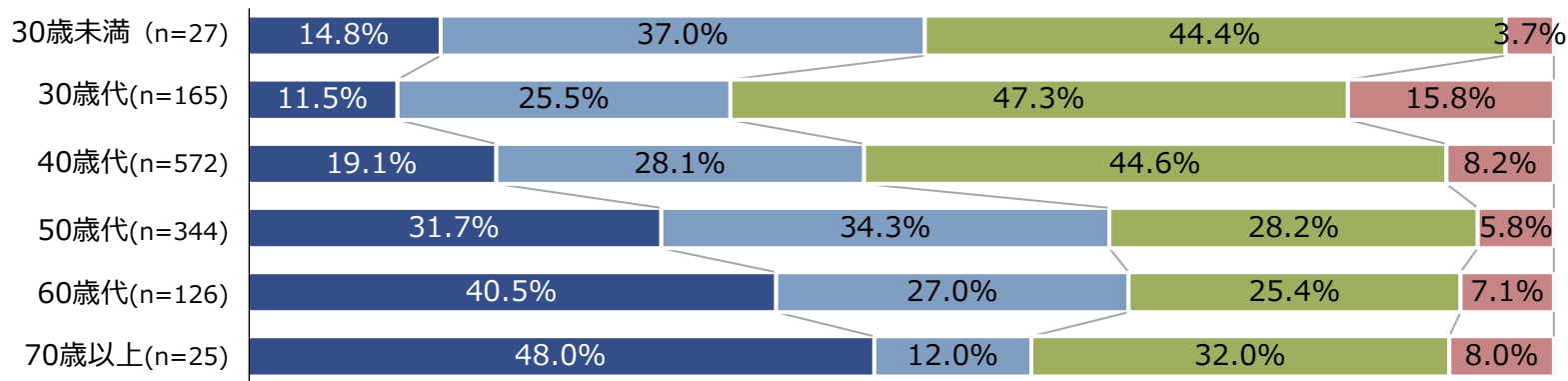
1. デジタルシフト・DXの状況（導入・活用レベル×企業属性別）

- 利益が増加傾向にある企業はデジタルシフト・DXが進んでいる傾向がみられる。
- 従業員の平均年齢が若い企業ほどデジタルシフト・DXが進んでいる傾向がみられる。

【直近3年間の利益の傾向別】 (n=1,269)



【従業員の平均年齢別】 (n=1,259)



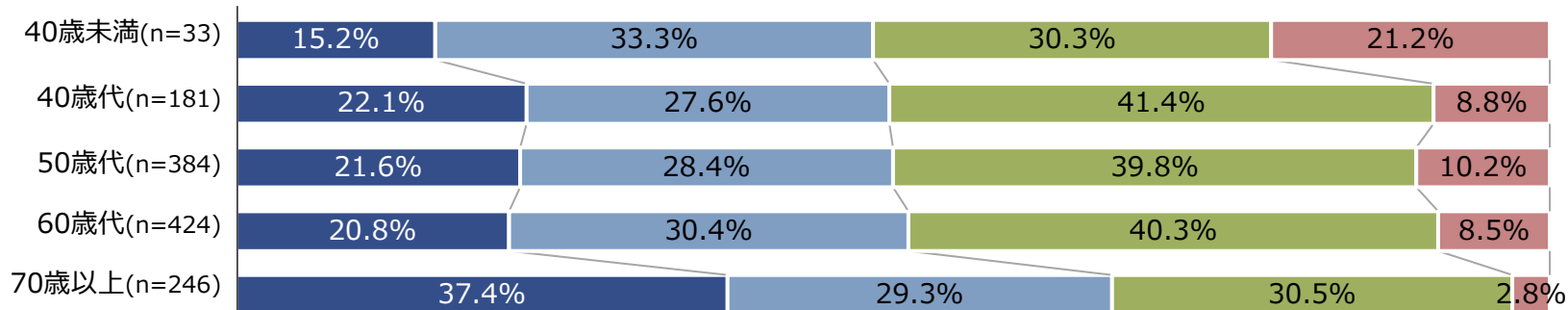
- レベル1：口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い
- レベル2：紙や口頭でのやり取りをITに置き換えている
- レベル3：ITを活用して社内業務を効率化している
- レベル4：ITを差別化や競争力強化に積極的に活用している

1. デジタルシフト・DXの状況（導入・活用レベル×企業属性別）

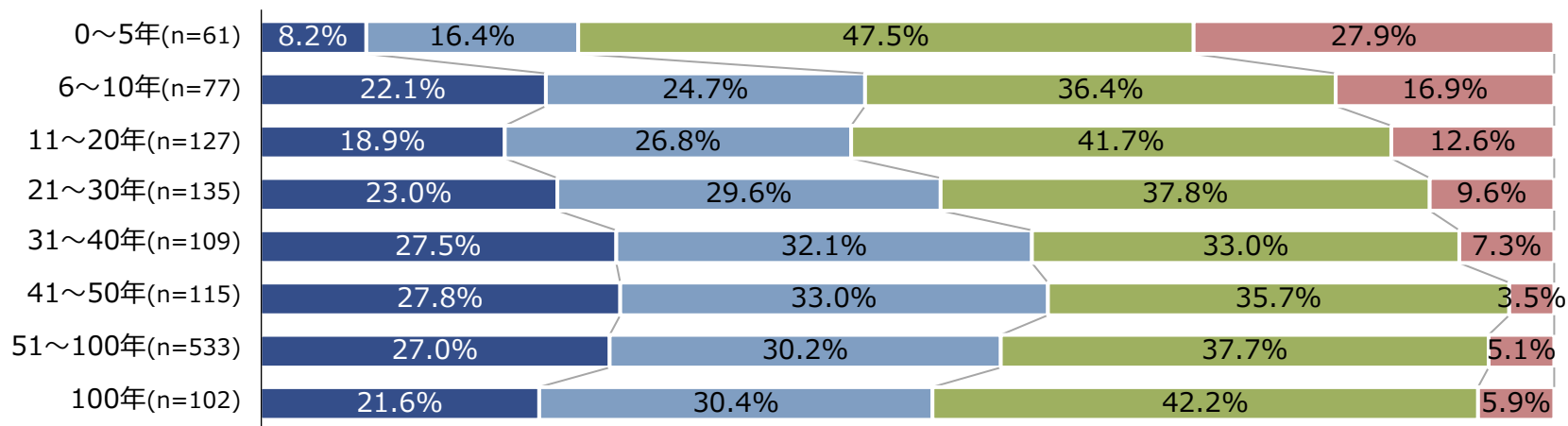
挑みつづける、変わらぬ意志で。

■ 経営者の年齢が40歳未満の企業や社歴が浅い企業において、デジタルシフト・DXが進んでいる傾向がみられる。

【経営者年齢別】 (n=1,268)



【社歴別】 (n=1,259)



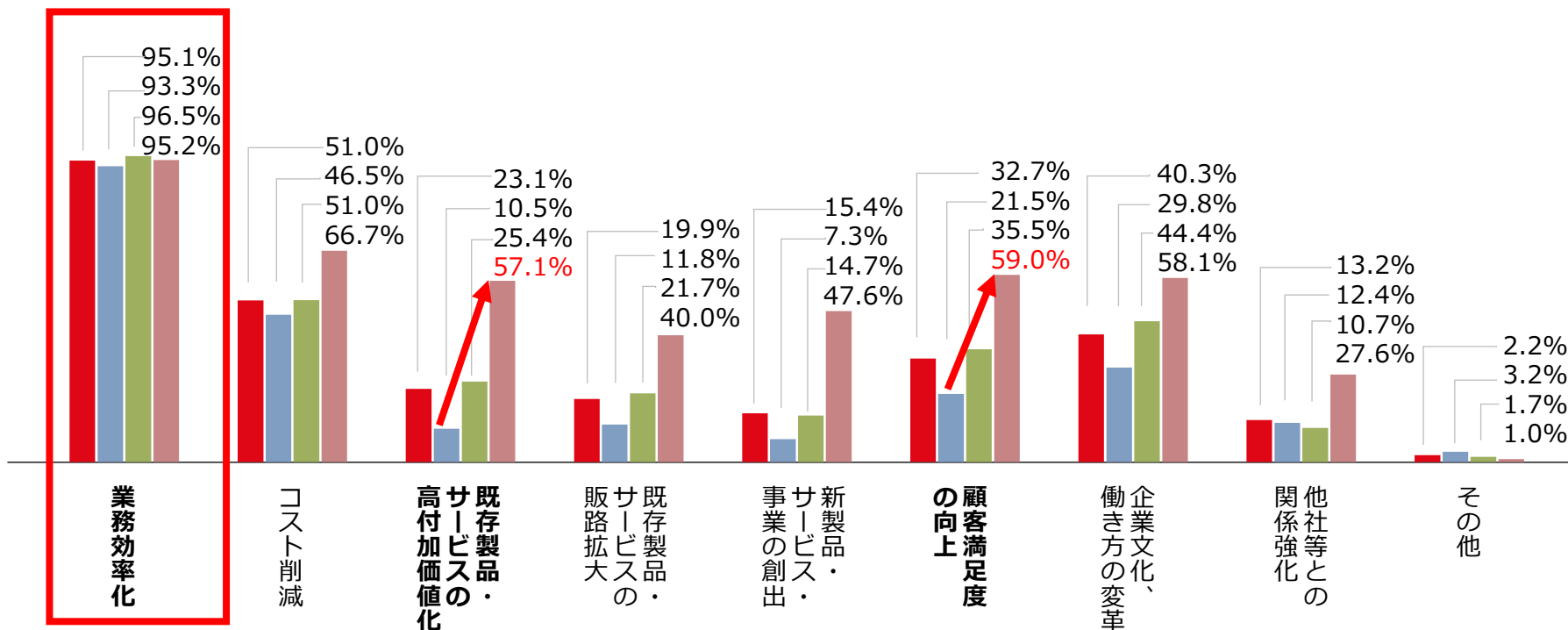
- レベル1：口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い
- レベル2：紙や口頭でのやり取りをITに置き換えている
- レベル3：ITを活用して社内業務を効率化している
- レベル4：ITを差別化や競争力強化に積極的に活用している

2. デジタルシフト・DXの現状・取り組み

デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

- デジタルシフト・DXの目的について、全体では「業務効率化」が最多で9割を超える。デジタルシフト・DXが進んでいる企業（特に「レベル4」）では「既存製品・サービスの高付加価値化」「顧客満足度の向上」も上位に挙がり、多様な目的をもって取り組む様子がうかがえる。

【デジタルシフト・DXの目的】（n=961、複数回答）



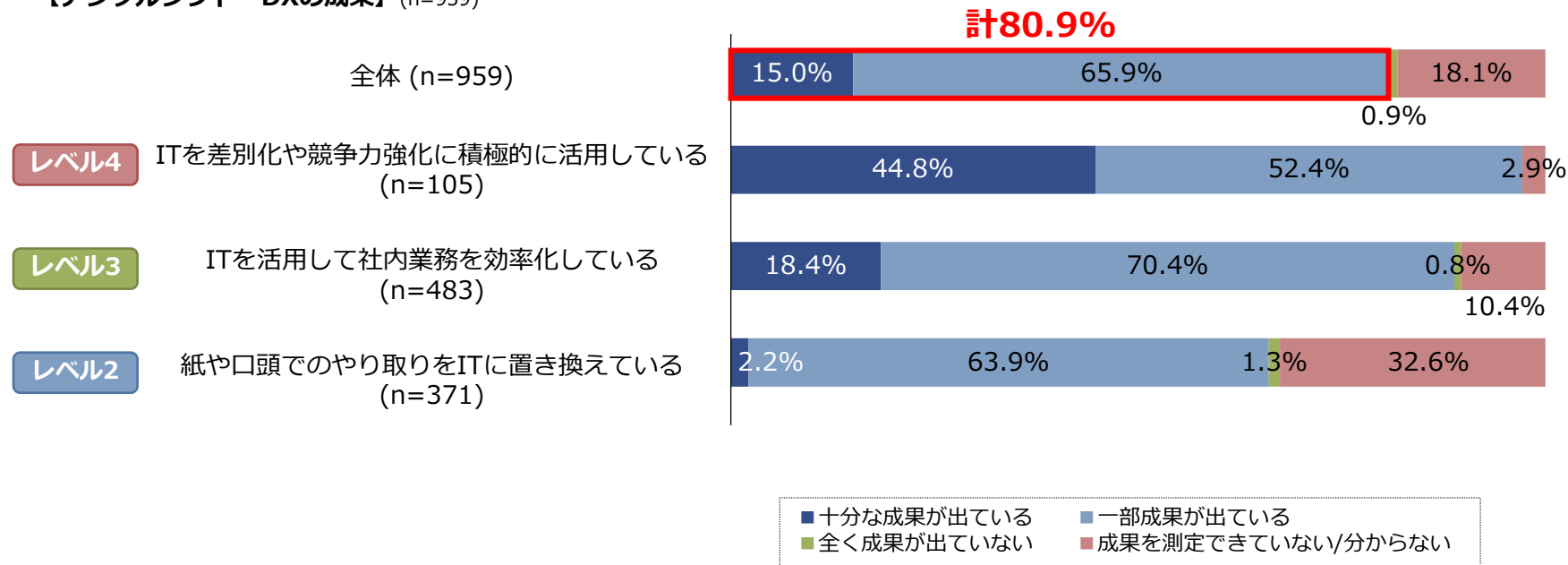
■ 全体 (n=961) ■ レベル2: 紙や口頭でのやり取りをITに置き換えている (n=372)
■ レベル3: ITを活用して社内業務を効率化している (n=484) ■ レベル4: ITを差別化や競争力強化に積極的に活用している (n=105)

2. デジタルシフト・DXの現状・取り組み

デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

- デジタルシフト・DXへ取り組んだ結果、**80.9%の企業から成果が出ている**（「十分な成果が出ている」「一部成果が出ている」と回答があった。一方で、18.1%の企業は「成果を測定できていない/分からない」と回答しており、成果の測定に課題を抱えていることが推測できる。
- デジタルシフト・DXの成果をレベル別にみると、取り組みが進んでいる企業（特に「レベル4」）ほど「十分な成果が出ている」と回答しており、成果を実感していることがうかがえる。

【デジタルシフト・DXの成果】 (n=959)



※合計値は小数点第2位で計算し端数処理（小数点以下第2位を四捨五入）している。

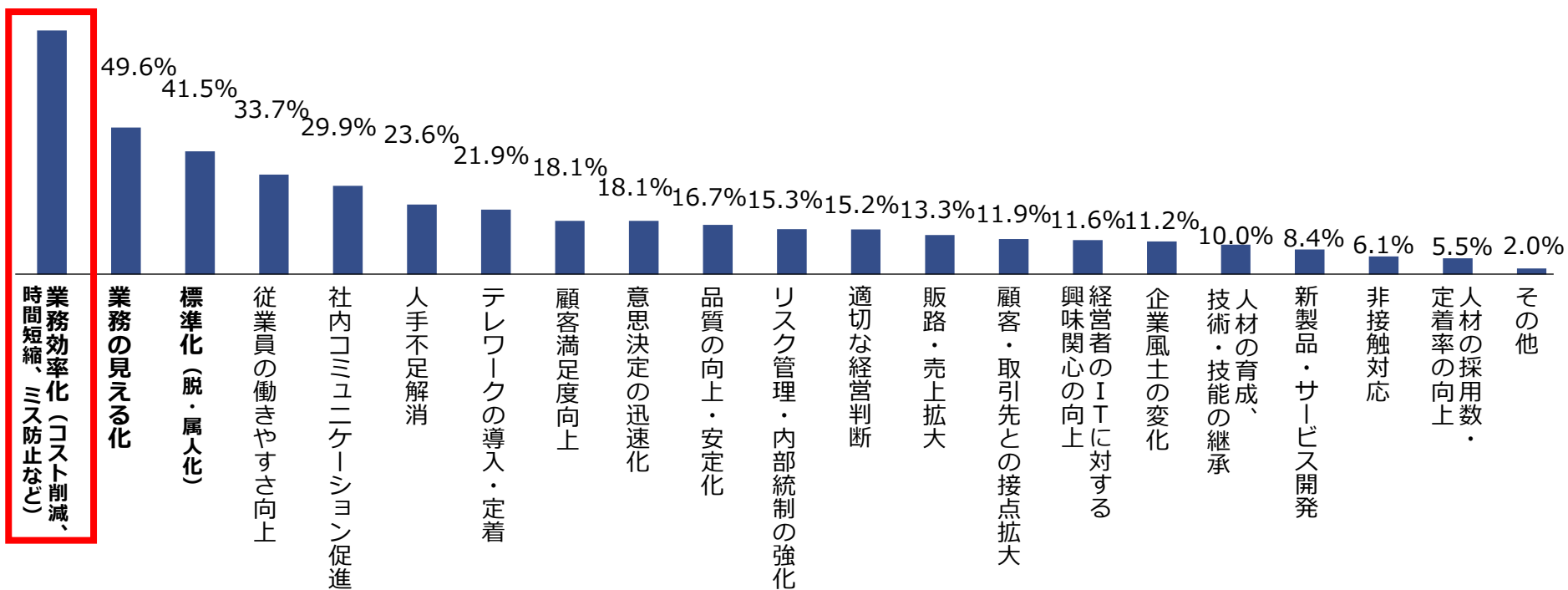
2. デジタルシフト・DXの現状・取り組み

デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

- デジタルシフト・DXを進めることで得られた成果について、「**業務効率化**」を挙げる企業が82.3%と最多になったほか、次いで「業務の見える化」「標準化（脱・属人化）」が多く挙げられている。

【デジタルシフト・DXを進めることによって得られた成果】（n=950、複数回答）

82.3%

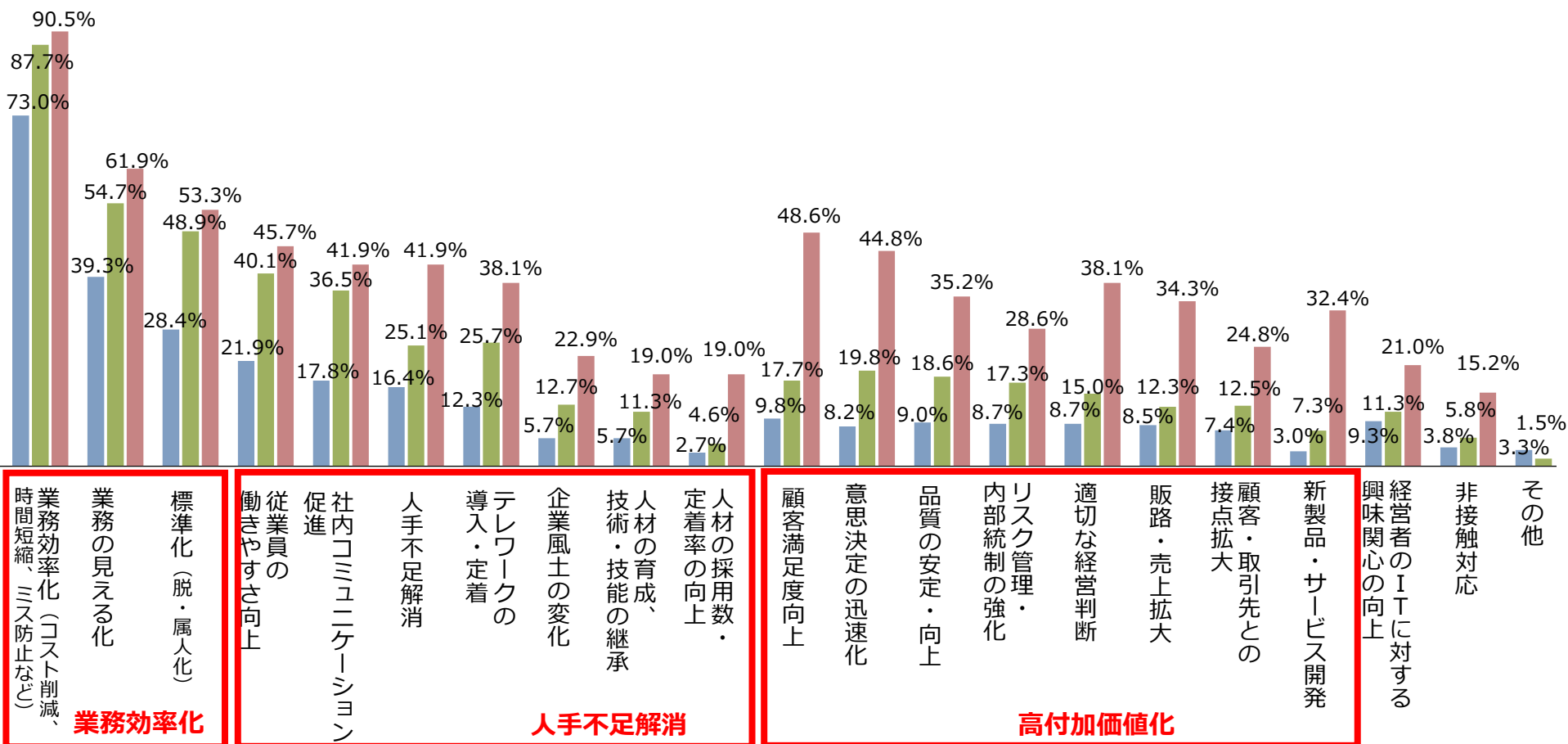


2. デジタルシフト・DXの現状・取り組み

デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

■ デジタルシフト・DXが進んでいる企業（特に「レベル4」）ほど、「高付加価値化」と「人手不足解消」に成果を実感している傾向が強くみられる。

【デジタルシフト・DXを進めることによって得られた成果<レベル別>】（n=950、複数回答）



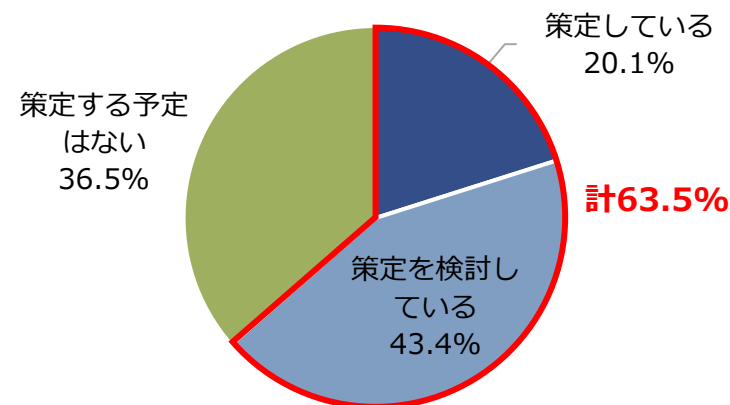
■ レベル2：紙や口頭でのやり取りをITに置き換えている(n=366) ■ レベル3：ITを活用して社内業務を効率化している(n=479) ■ レベル4：ITを差別化や競争力強化に積極的に活用している(n=105)

2. デジタルシフト・DXの現状・取り組み

デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

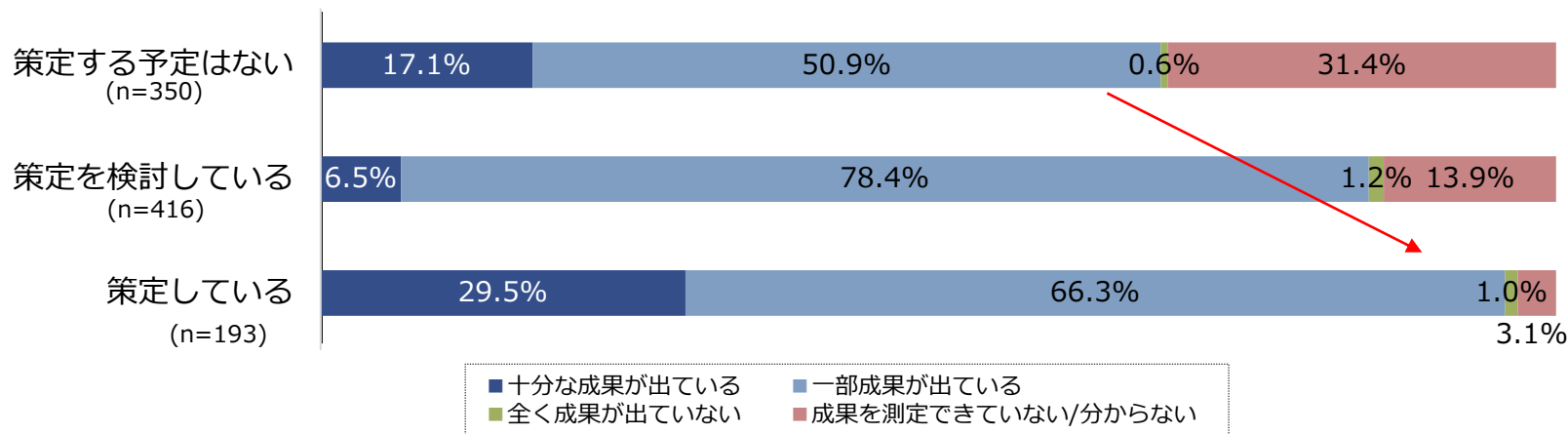
- デジタルシフト・DXに関する計画を「策定している」企業は20.1%、「策定を検討している」企業は43.4%となり、**63.5%の企業は計画を基にしたデジタルシフト・DXを検討・着手**している。
- デジタルシフト・DXに関する計画の策定状況別にデジタルシフト・DXの成果を見ると、策定をしている企業の方が「十分な成果が出ている」「一部成果が出ている」と回答しており、**デジタルシフト・DXの成果を高めるには計画策定が重要**であることがうかがえる。

【デジタルシフト・DXに関する計画の策定状況】 (n=960)



※合計値は小数点第2位で計算し端数処理（小数点以下第2位を四捨五入）している。

【デジタルシフト・DXに関する計画の策定状況×デジタルシフト・DXの成果】 (n=959)

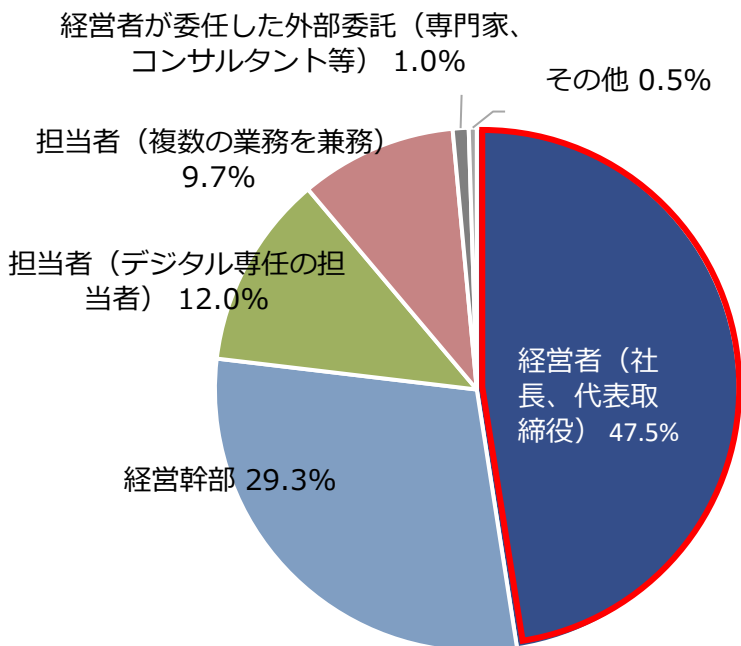


2. デジタルシフト・DXの現状・取り組み

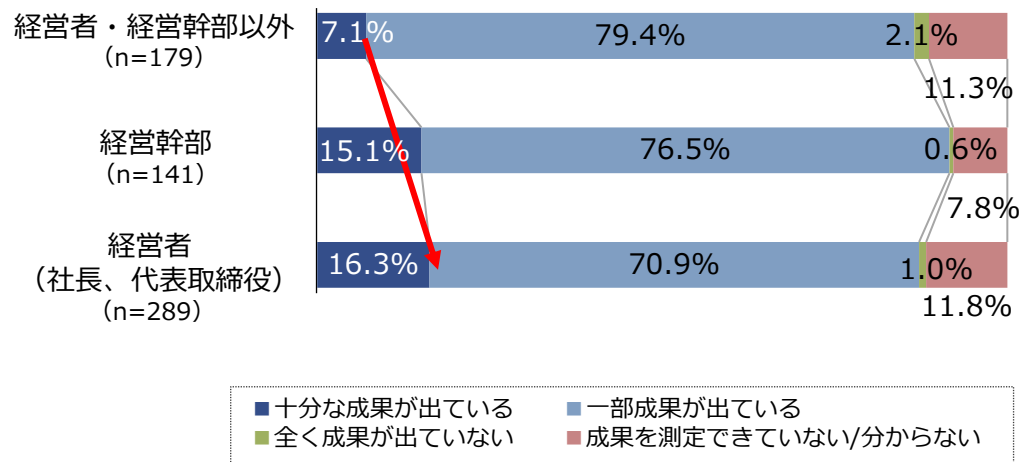
デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

- デジタルシフト・DX計画を「策定している」または「策定を検討している」企業のうち、47.5%の企業が「経営者（社長、代表取締役）」がデジタルシフト・DX計画策定を主導していると回答。
- 計画策定の主導者が経営者以外の企業よりも、経営者や経営幹部の企業の方が「十分な成果が出ている」と回答。デジタルシフト・DXの成果を十分に出すためには、経営者や経営幹部の旗振りが重要なポイントとなることがうかがえる。

【デジタルシフト・DX計画策定にあたり主導されている方】
 (n=610)



【デジタルシフト・DXの成果×デジタルシフト・DX計画策定にあたり主導されている方】 (n=609)



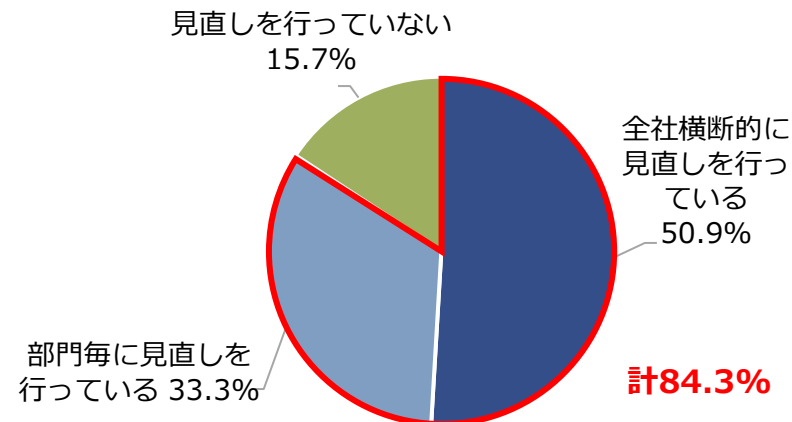
※合計値は小数点第2位で計算し端数処理（小数点以下第2位を四捨五入）している。

2. デジタルシフト・DXの現状・取り組み

デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

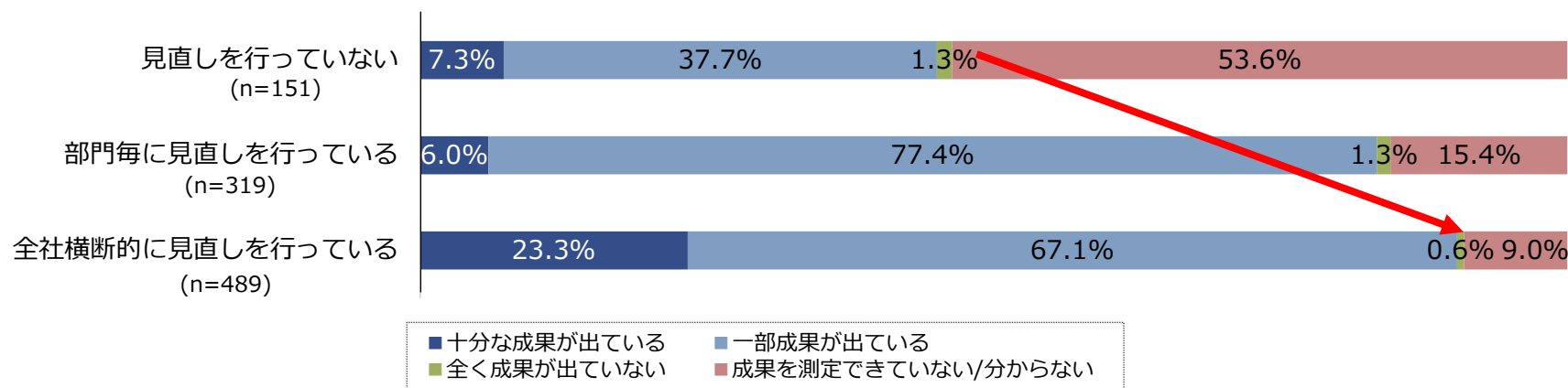
- デジタルシフト・DXを進めるにあたって「**全社横断的に見直しを行っている**」企業が50.9%。「**部門毎に見直しを行っている**」企業と合わせると84.3%の企業が業務プロセスの見直しを行っている。
- デジタルシフト・DXの成果を業務プロセス全体の見直し状況別に見ると見直しを行っている企業ほど「**十分な成果が出ている**」「**一部成果が出ている**」と回答した企業が多く、**業務プロセス全体の見直しもデジタルシフト・DXの成果に関係**することがうかがえる。

【デジタルシフト・DXを進めるにあたっての、業務プロセス全体の見直し状況】 (n=960)



※合計値は小数点第2位で計算し端数処理（小数点以下第2位を四捨五入）している。

【デジタルシフト・DXを進めるにあたっての、業務プロセス全体の見直し状況×デジタルシフト・DXの成果】 (n=959)

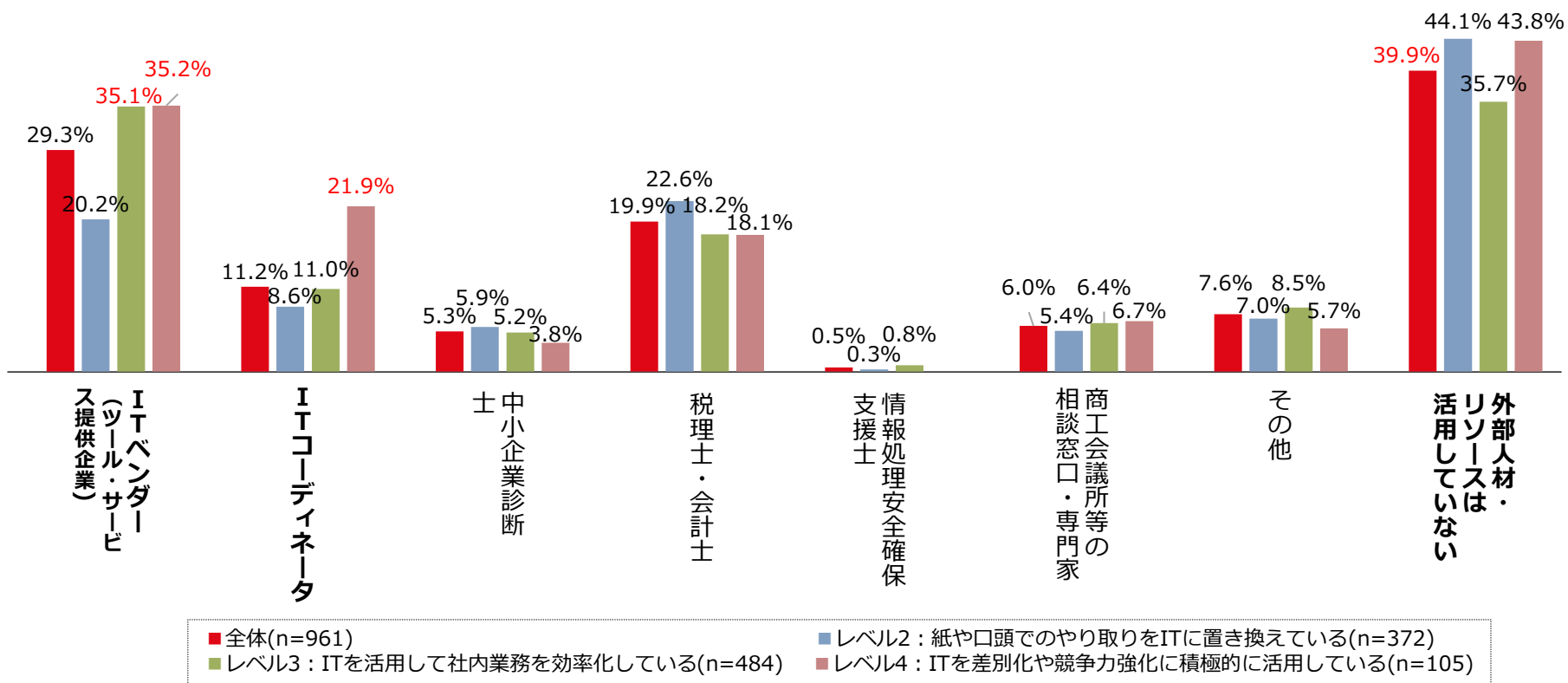


2. デジタルシフト・DXの現状・取り組み

デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

- デジタルシフト・DXを進めるにあたって活用している外部人材・リソースについて、「活用していない」企業が39.9%となった。デジタルシフト・DXのレベル別にみると、活用レベルの高い企業（レベル3・4）においては3割超が「ITベンダー（ツール・サービス提供企業）」を活用している他、レベル4では「ITコーディネータ」の活用も多い。

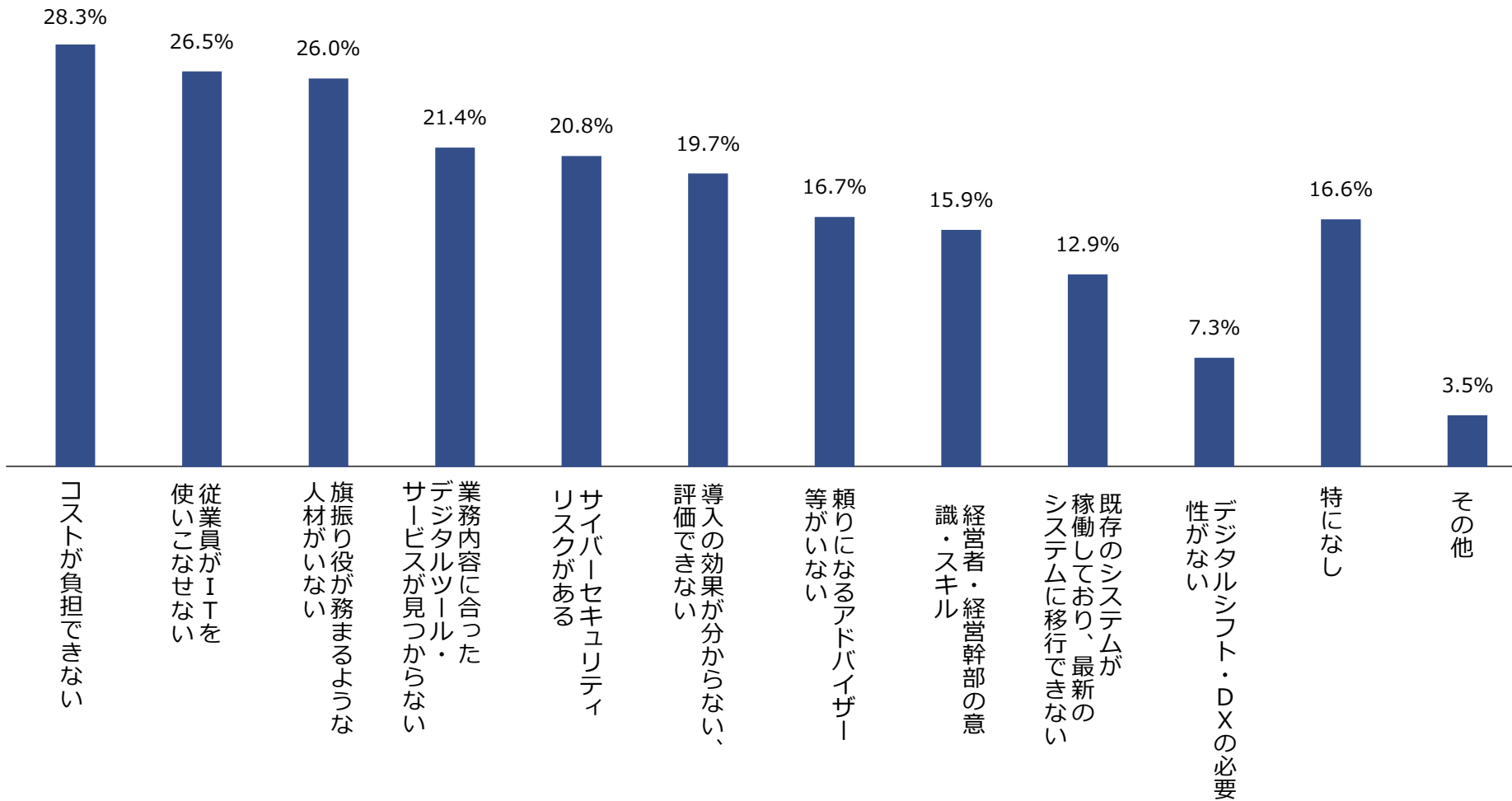
【デジタルシフト・DXを進めるにあたって活用している外部人材・リソースについて】（n=961、複数回答）



3. デジタルシフト・DXの課題

■ デジタルシフト・DXの課題では「コストが負担できない」「従業員がITを使いこなせない」が上位となった。

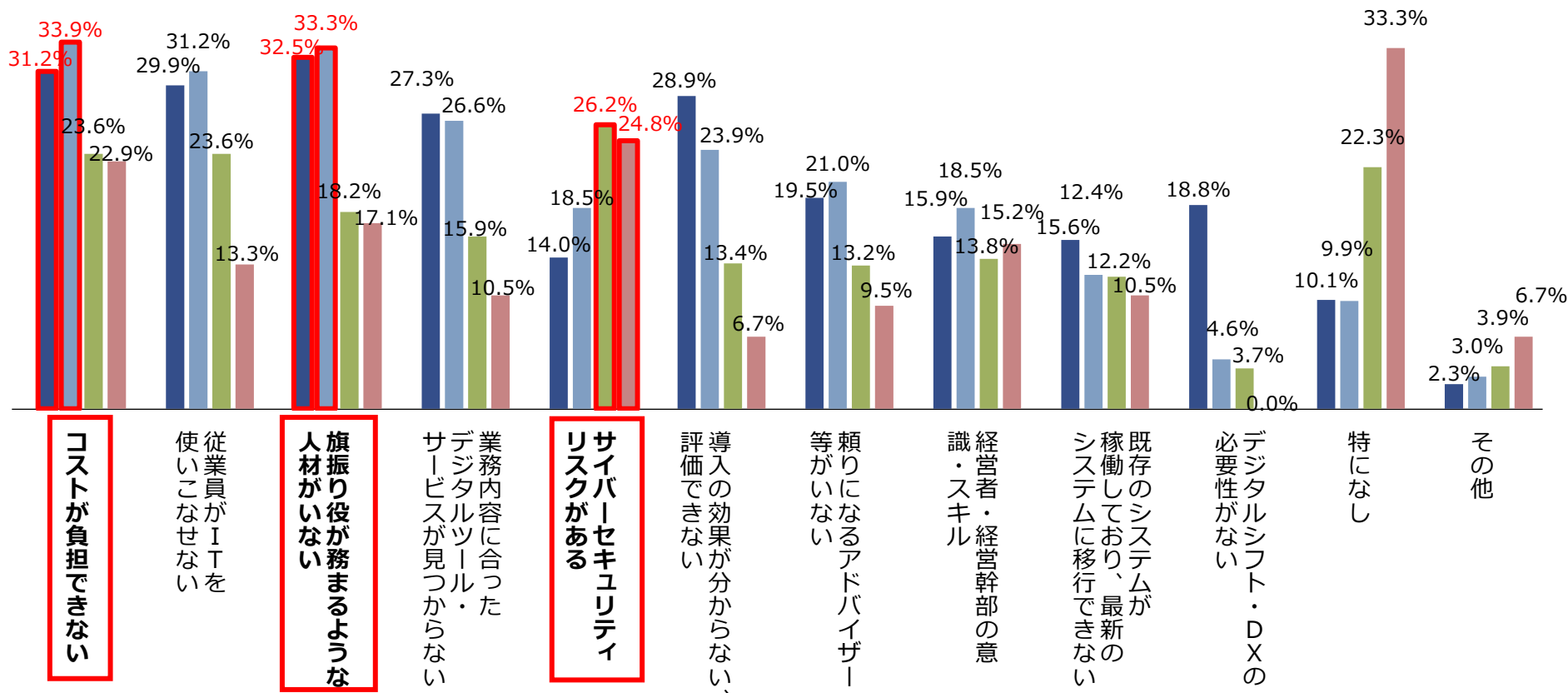
【デジタルシフト・DXの課題】 (n=1,272、複数回答)



3. デジタルシフト・DXの課題

■ デジタルシフト・DXの課題をレベル別で見ると、レベル1,2では「旗振り役が務まるような人材がない」、「コスト負担ができない」が上位だが、レベル3,4では「サイバーセキュリティリスクがある」が上位となった。

【デジタルシフト・DXの課題<レベル別>】 (n=1,254、複数回答)



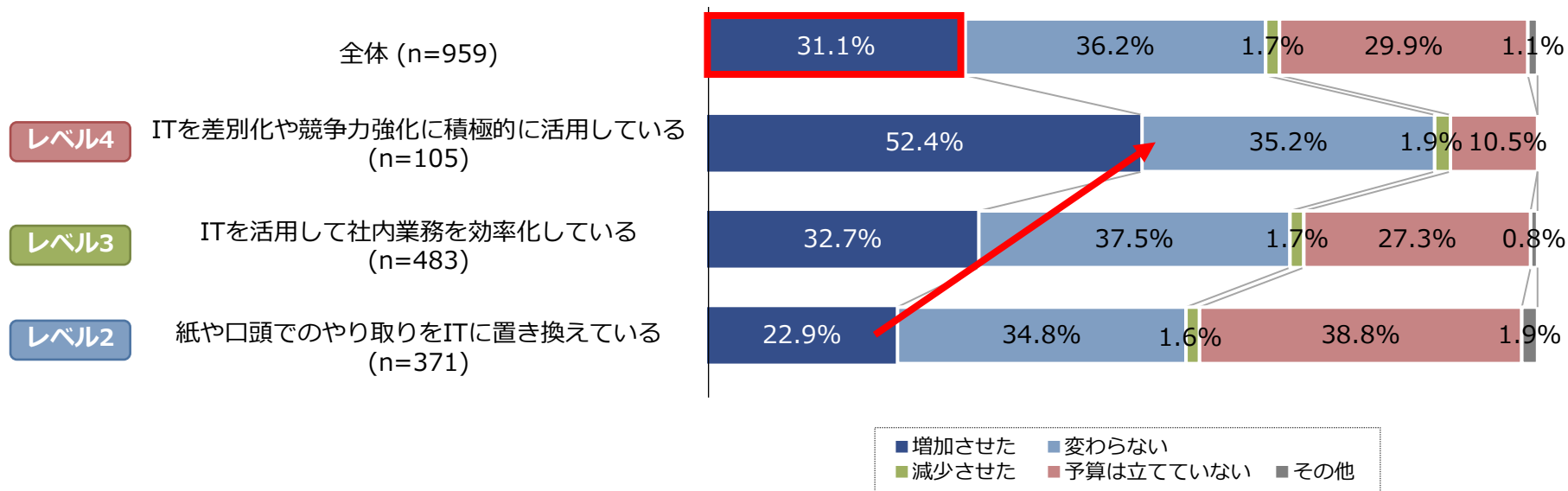
■ レベル1：口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い(n=299) ■ レベル2：紙や口頭でのやり取りをITに置き換えている(n=369)
■ レベル3：ITを活用して社内業務を効率化している(n=481) ■ レベル4：ITを差別化や競争力強化に積極的に活用している(n=105)

4. デジタルシフト・DXに関わる予算について

デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

■ 前年度（2025年度）と比べた今年度（2026年度）のデジタルシフト・DXに関わる予算について、「増加させた」企業は31.1%。**デジタルシフト・DXが進んでいる企業ほど予算も増加**させる傾向がみられる。

【デジタルシフト・DXに関わる予算の増減（対前年度比）】（n=959）



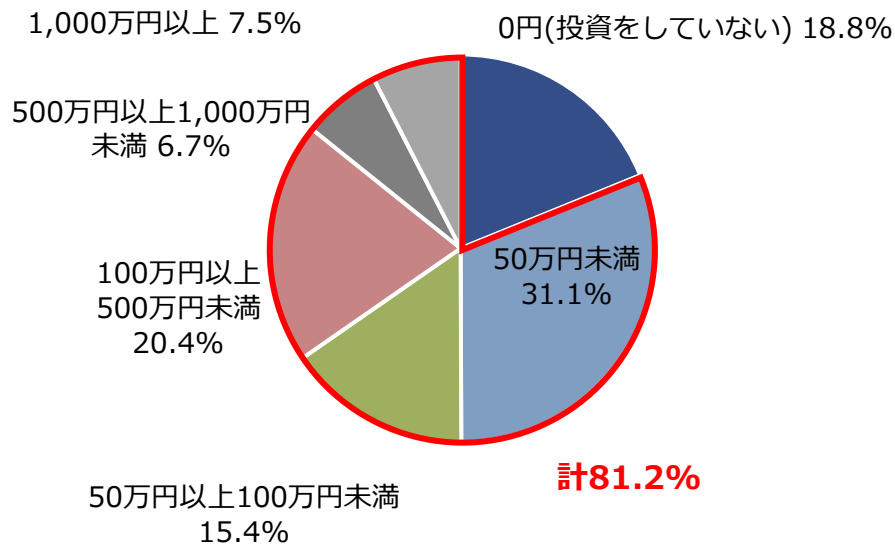
4. デジタルシフト・DXに関わる予算について

デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

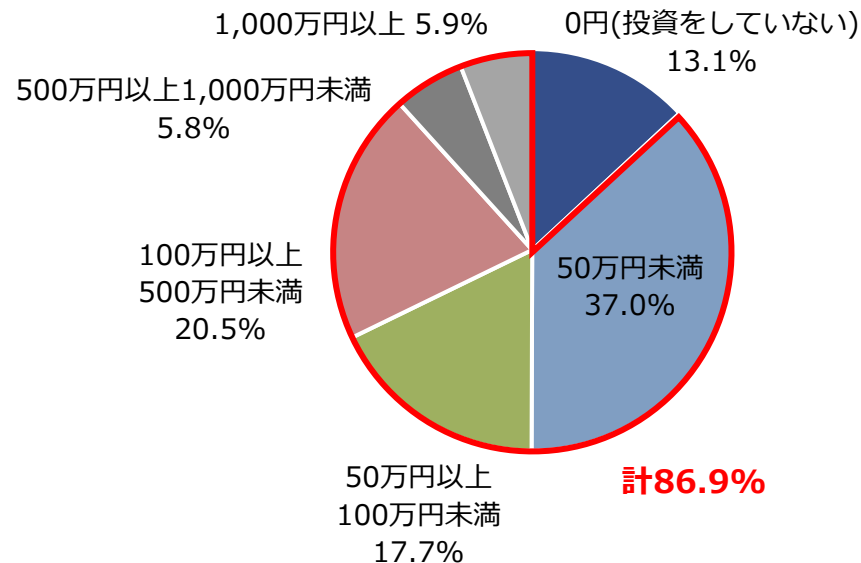
■ 「新規システム導入」「既存システム維持・運営」はどちらも8割超の会社が投資を行っている。

【直近1年間のデジタルシフト・DXに関わる予算額】

新規システム導入（ハードウェア含む）（n=955）



既存システム維持・運営（ハードウェア含む）（n=947）

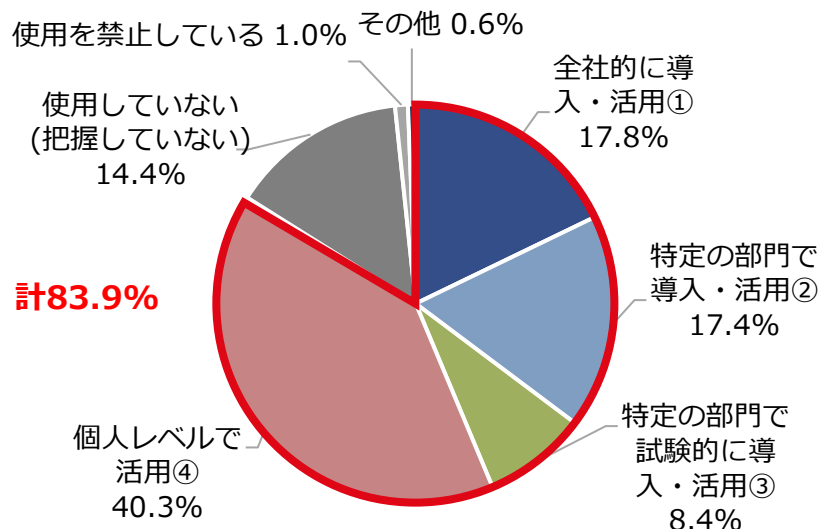


※合計値は小数点第2位で計算し端数処理（小数点以下第2位を四捨五入）している。

5. 生成AIについて

デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

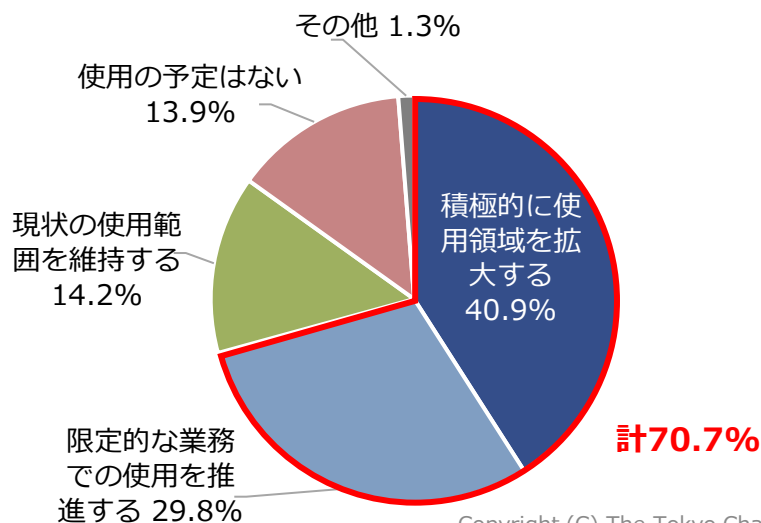
【生成AIの活用状況について】 (n=959)



- 生成AIを**活用している企業（①②③④）は全体の83.9%**、多くの企業で生成AIが活用されている。
- 一方で「個人レベルで活用」と回答した企業が40.3%。生成AIの活用を把握していない企業も14.4%おり、「シャドーAI」（※）等のリスクが懸念される。

※「シャドーAI」とは、社内で活用方針や管理ルールが整備されないまま、従業員が独自に生成AIを利用する状態。生成AIの利便性の高さから自然発生的に広がることが多い。想定される影響として、会社の機密情報流出や、組織としての統制不備によるトラブル（誤情報によるミス、著作権やプライバシー侵害）等が考えられる。

【生成AIの今後の活用意向について】 (n=960)



- 今後「積極的に使用領域を拡大する」企業は40.9%。
- 「限定的な業務での使用を推進する」と回答した企業と合わせると70.7%の企業が現在より活用を増やしていくと回答しており、生成AIへの期待の高さがうかがえる。

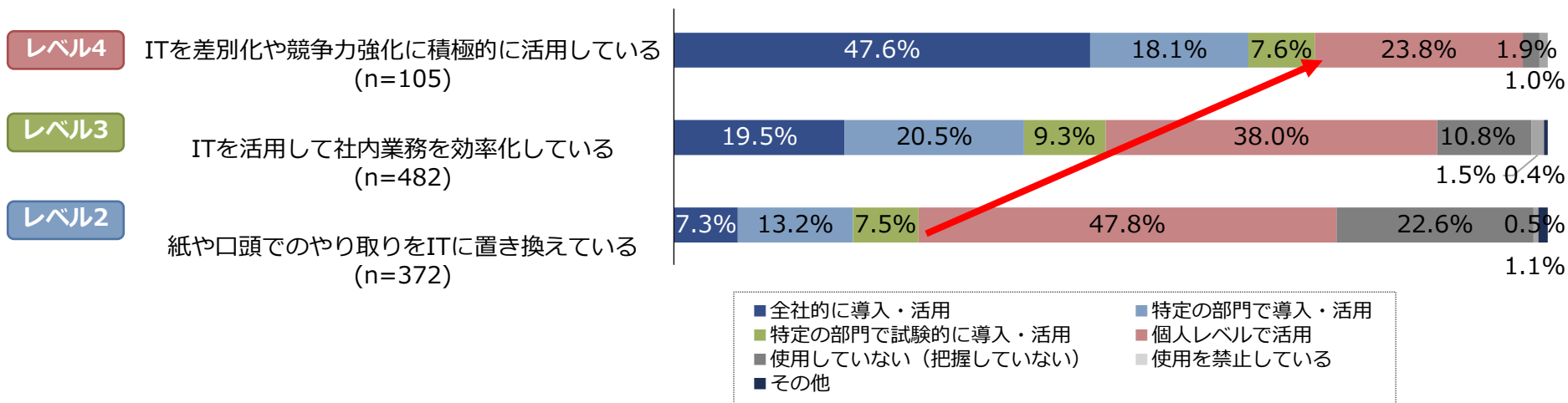
※合計値は小数点第2位で計算し端数処理（小数点以下第2位を四捨五入）している。

5. 生成AIについて

デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

■ デジタルシフト・DXのレベルが進むほど生成AIを「全社的に導入・活用」している企業が多く、「個人レベルでの活用」が減少している。

【生成AIの活用状況（レベル別）】 (n=959)

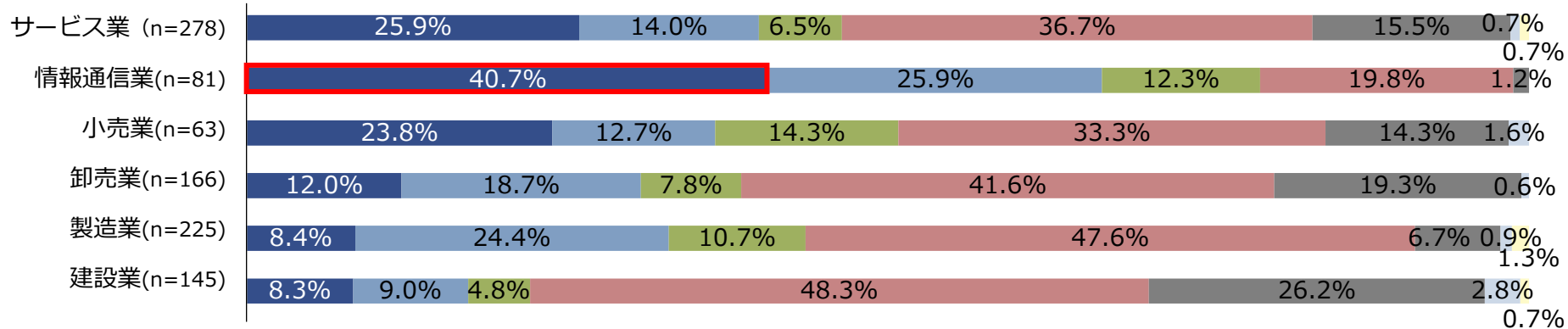


5. 生成AIについて（導入・活用レベル×企業属性別）

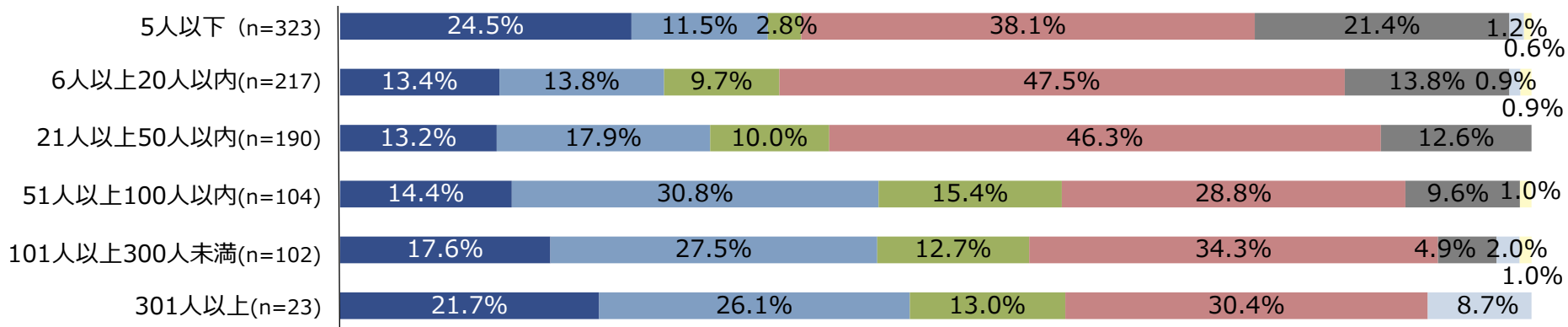
デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

■ 情報通信業が「全社的に導入・活用」している企業が多い。

【業種別】 (n=958)



【従業員規模別】 (n=959)



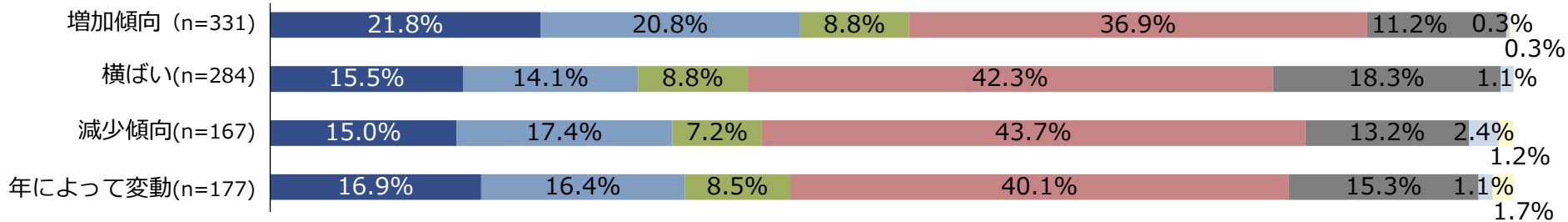
■ 全社的に導入・活用 ■ 特定の部門で導入・活用
■ 特定の部門で試験的に導入・活用 ■ 個人レベルで活用
■ 使用していない（把握していない） ■ 使用を禁止している ■ その他

5. 生成AIについて（導入・活用レベル×企業属性別）

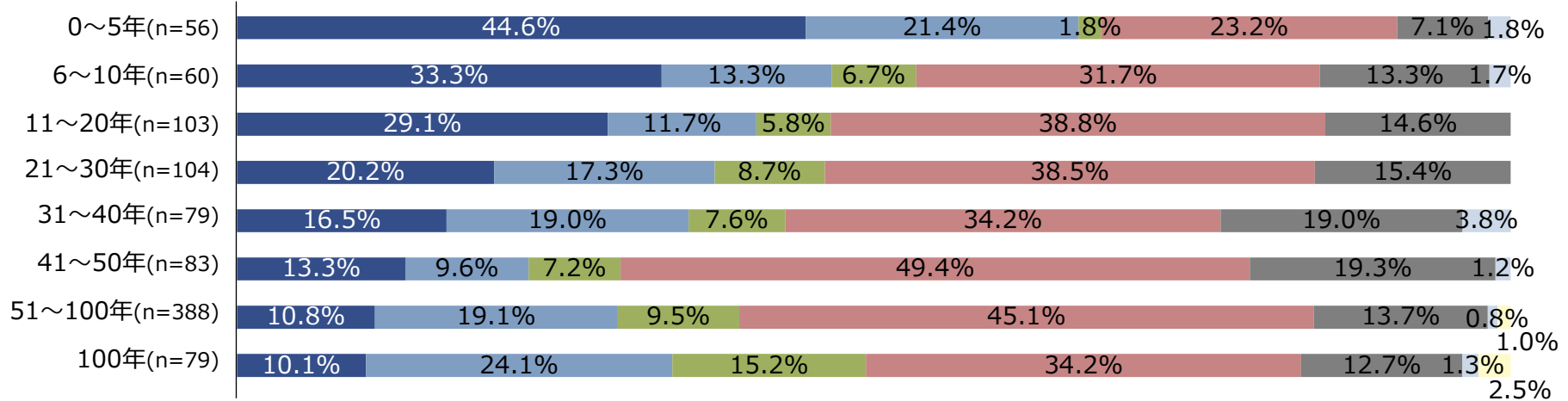
デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

- 利益の傾向別では「増加傾向」と回答した企業の方が導入・活用しているが、「横ばい」と「減少傾向」と回答した企業では大きな差はない。
- **社歴が浅い企業**において、「全社的に導入・活用」と回答した企業が多い

【直近3年間の利益の傾向別】 (n=959)



【社歴別】 (n=952)



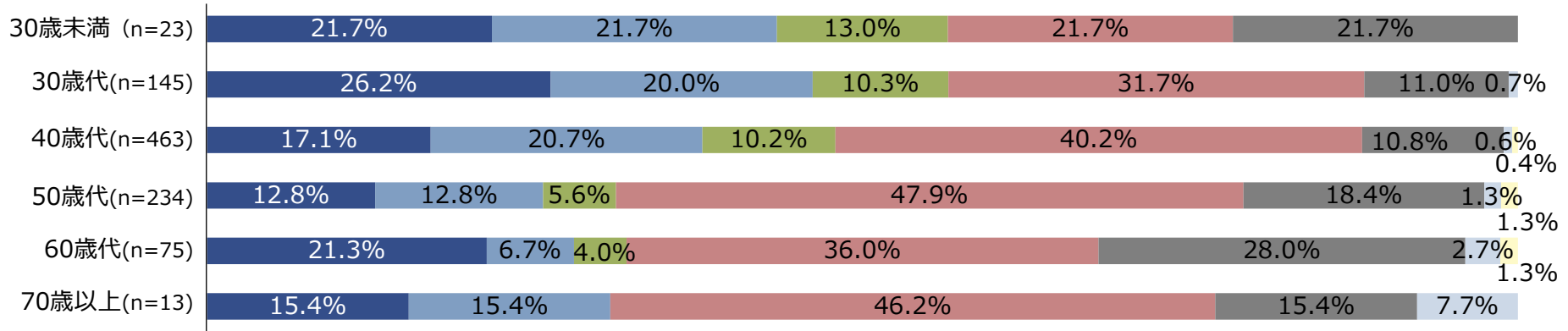
■ 全社的に導入・活用 ■ 特定の部門で導入・活用
■ 特定の部門で試験的に導入・活用 ■ 個人レベルで活用
■ 使用していない (把握していない) ■ 使用を禁止している ■ その他

5. 生成AIについて（導入・活用レベル×企業属性別）

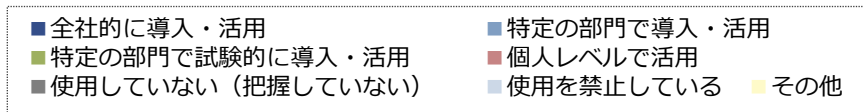
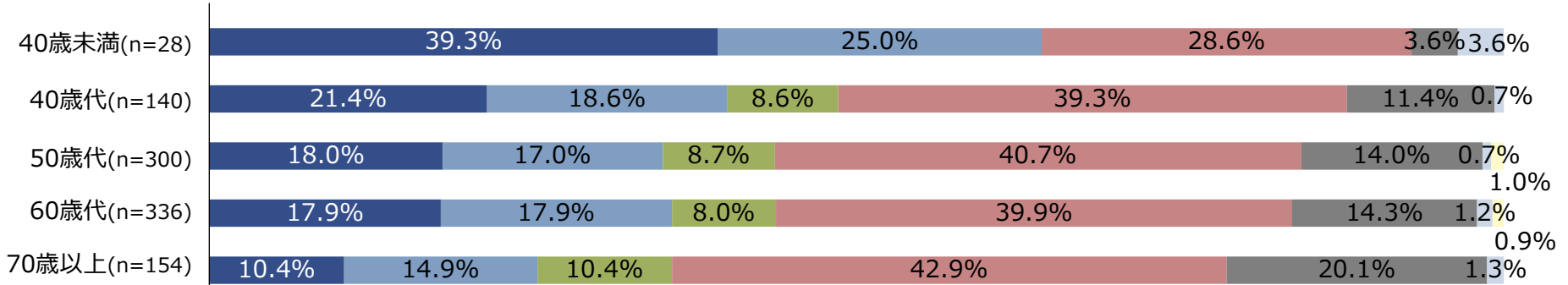
デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

■ 経営者の年齢が若い企業ほど全社的、特定の部署での導入・活用の割合が多い傾向。

【従業員の平均年齢別】 (n=953)



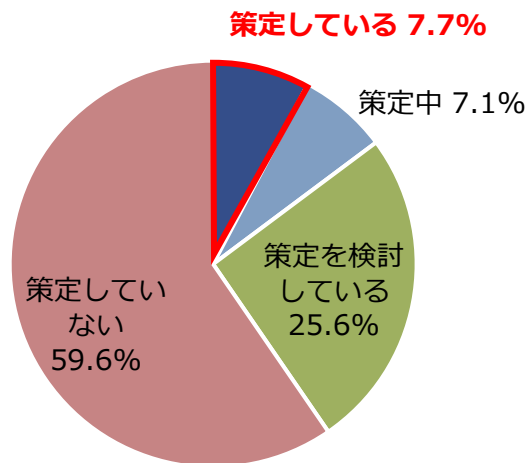
【経営者年齢別】 (n=958)



5. 生成AIについて

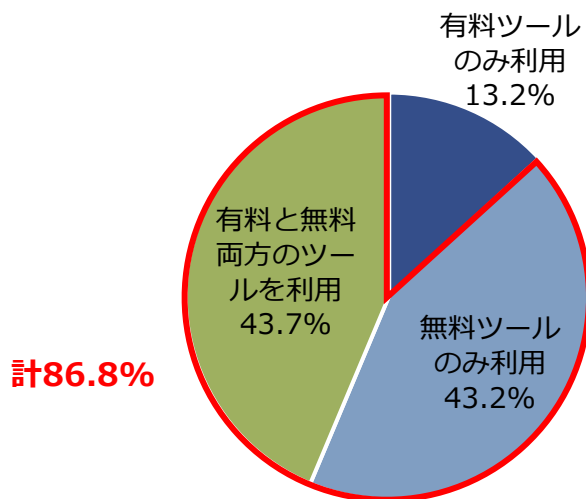
デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

【生成AI活用における自社内での指針・ガイドライン作成の状況について】 (n=960)



■ 指針・ガイドラインを「策定している」企業は7.7%と、生成AIを活用している企業の割合に比べて指針・ガイドラインを策定している企業の割合は低くなっている。

【活用している生成AIツールの利用形態について】 (n=797)



■ 生成AIを活用している企業のうち、**43.2%の企業は「無料ツールのみ利用」**。「有料と無料両方のツールを利用」と合わせると無料ツールを利用する企業は合計で86.8%。
■ 無料ツールは入力したデータが生成AIの再学習に利用される可能性もあり、指針・ガイドラインなしでの利用は情報漏洩等のリスクが懸念される。

※生成AIの活用状況を「使用していない（把握していない）」「使用を禁止している」「その他」と回答した企業は集計に含んでいない。

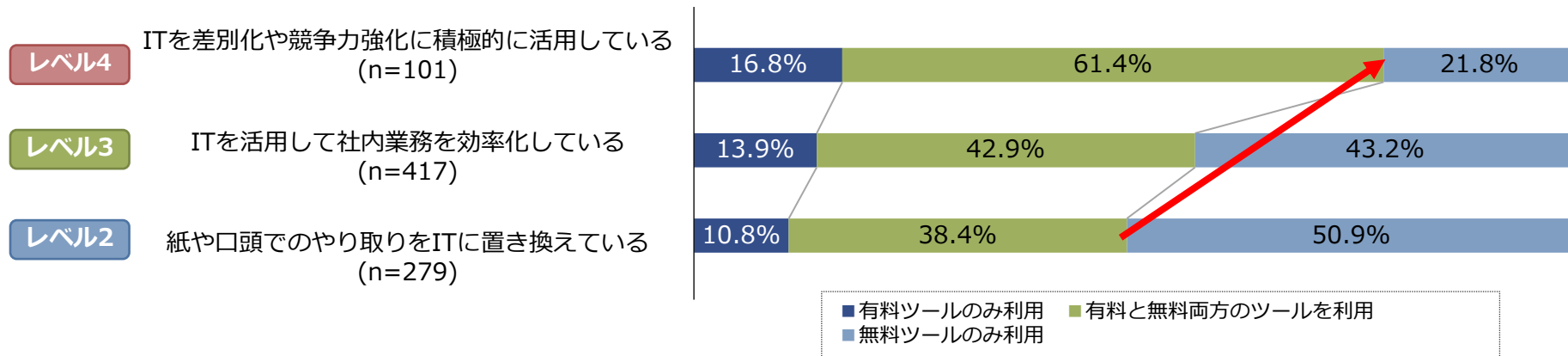
※合計値は小数点第2位で計算し端数処理（小数点以下第2位を四捨五入）している。

5. 生成AIについて

デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

■ デジタルシフト・DXのレベルが上がるほど有料の生成AIツールを利用している。

【レベル別×活用している生成AIツールの利用形態について】 (n=797)



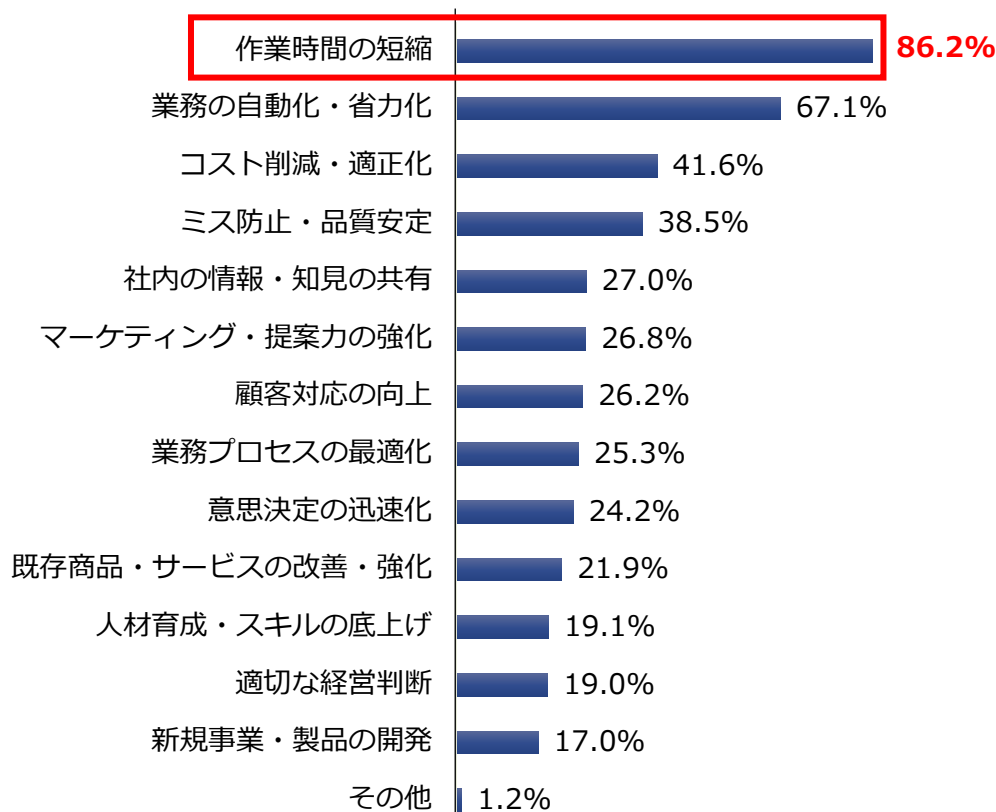
※生成AIの活用状況を「使用していない（把握していない）」「使用を禁止している」「その他」と回答した企業は集計に含んでいない。

5. 生成AIについて

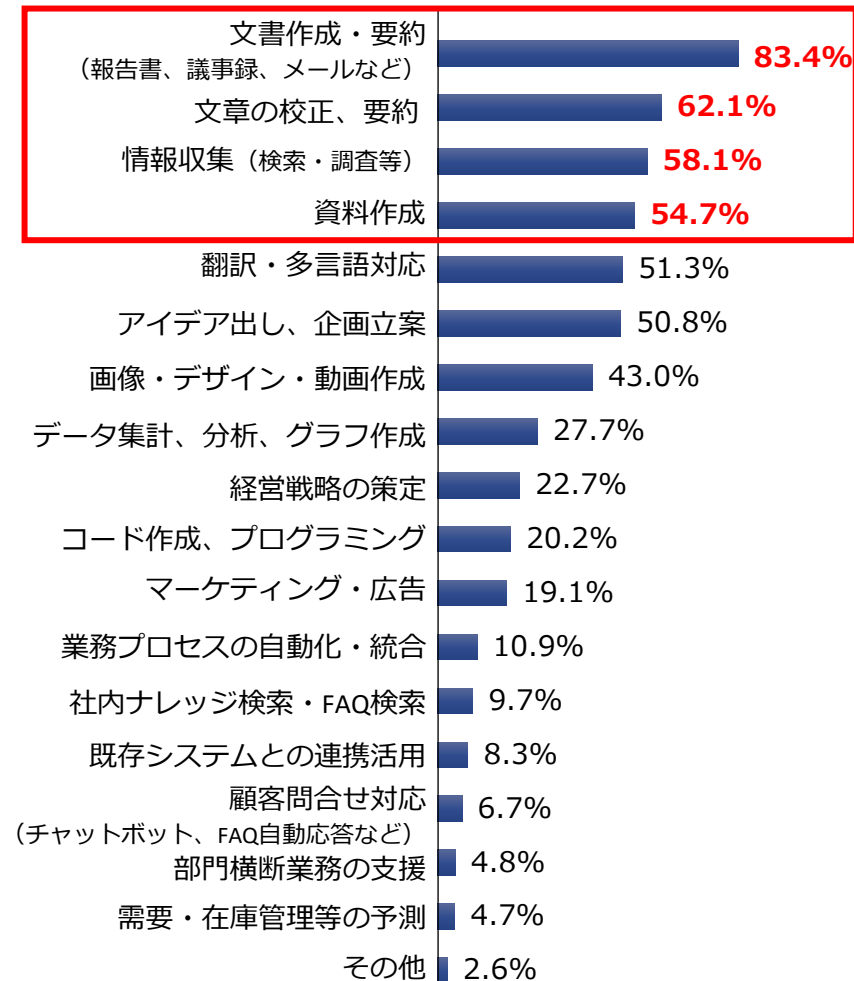
デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

- 生成AIを活用する理由に「作業時間の短縮」を挙げた企業が86.2%と最多。
- 生成AIの使用を認めている業務は「文書作成・要約(報告書、議事録、メールなど)」が最多、次いで「文書の校正、要約」「情報収集（検索・調査等）」「資料作成」となった。

【生成AIを活用する理由（期待する成果）】 (n=805、複数回答)



【生成AIの使用を会社として認めている業務】 (n=805、複数回答)



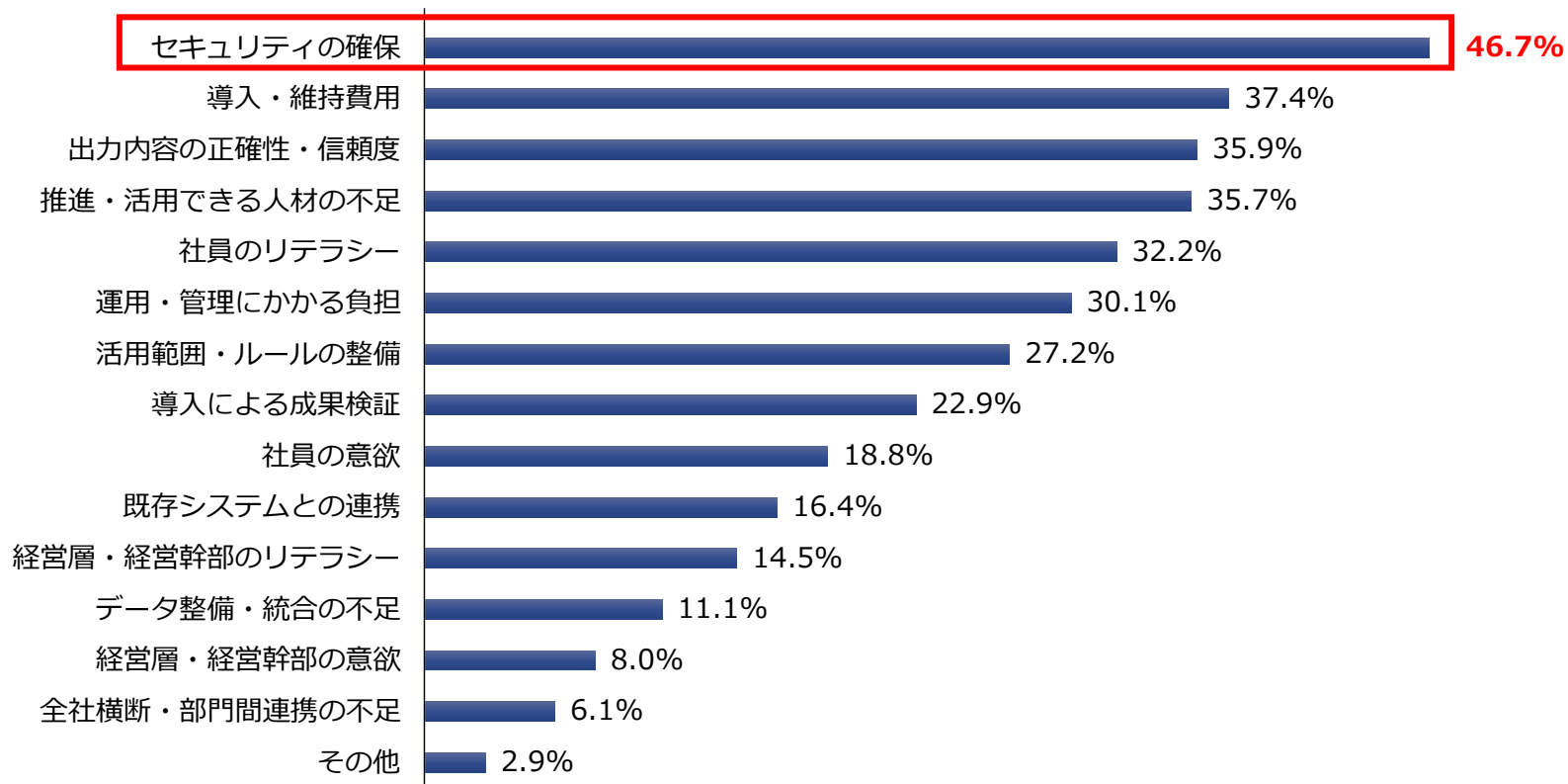
※生成AIの活用状況を「使用していない（把握していない）」「使用を禁止している」「その他」と回答した企業は集計に含んでいない。

5. 生成AIについて

デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

■ 生成AIの使用に対する課題事項としては46.7%の企業が「セキュリティの確保」を挙げており、業務効率化を期待する一方でリスク面での懸念を抱えていることがうかがえる。

【生成AIの使用に対する課題事項について】 (n=805、複数回答)

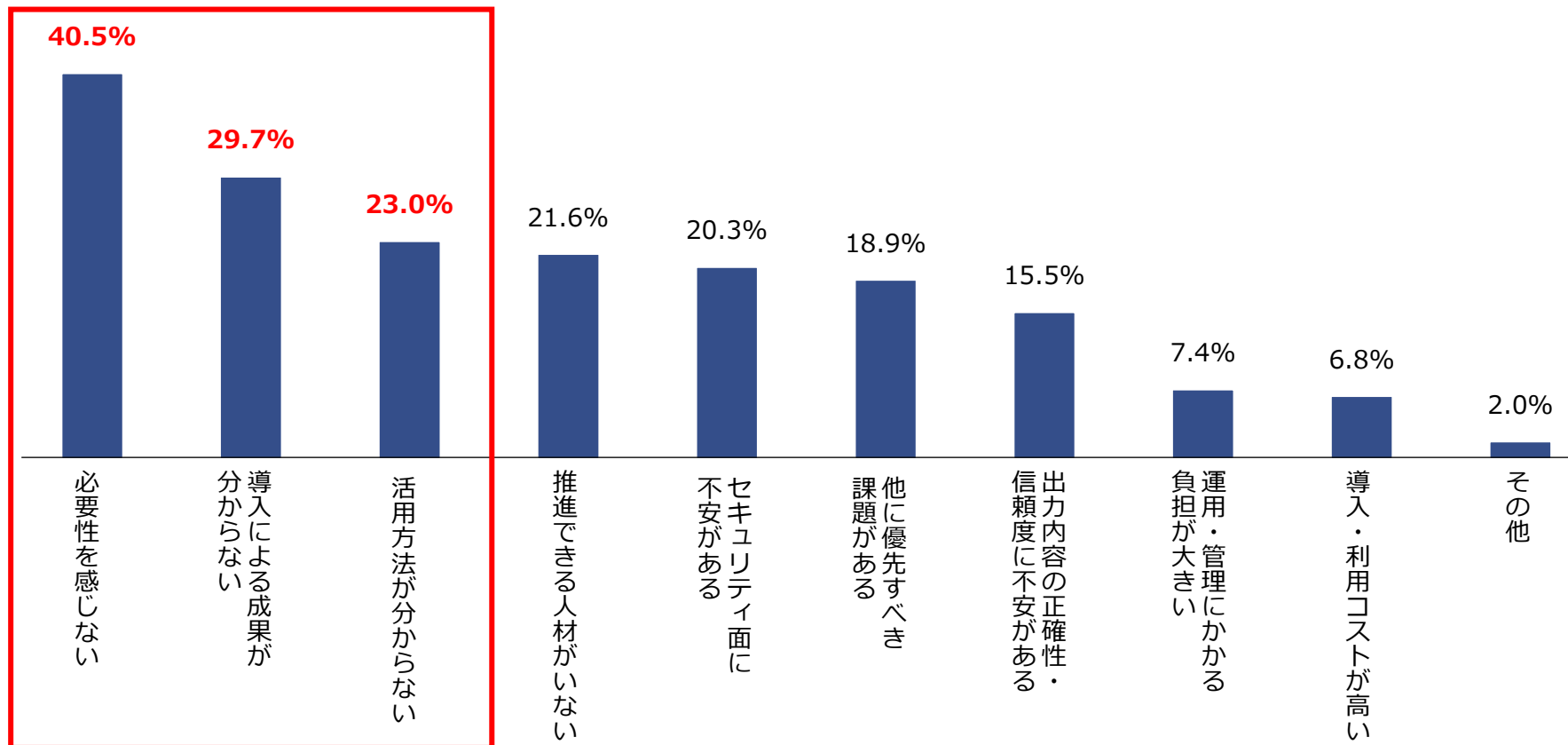


5. 生成AIについて

デジタルシフト・DXの状況が「レベル1（口頭連絡、電話、帳簿での業務が多い）」と回答した企業は集計に含んでいない

■ 生成AIの活用状況について「使用していない（把握していない）」「使用を禁止している」と答えた企業に理由を聞いたところ、「必要性を感じない」「導入による成果が分からない」「活用方法が分からない」が上位回答となった。

【生成AIを使用していない、もしくは禁止する理由について】 (n=148、複数回答)

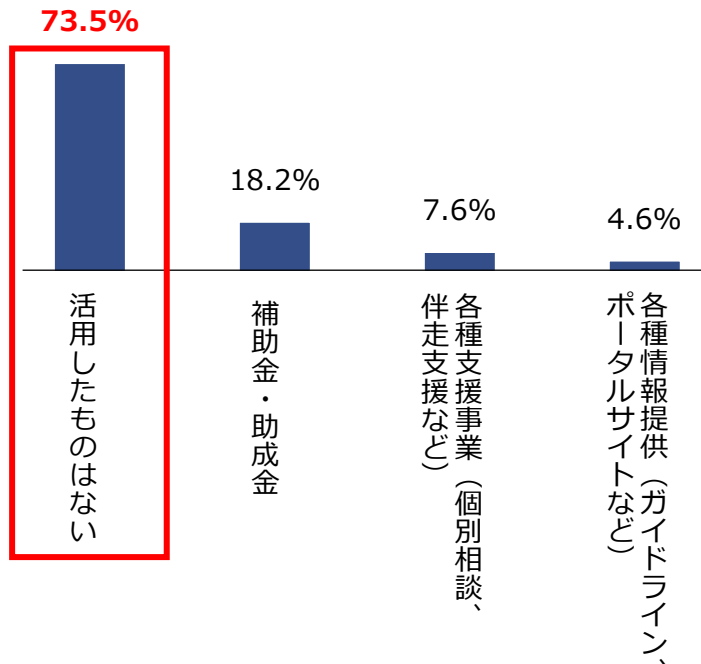


6. 支援策等の活用状況・要望

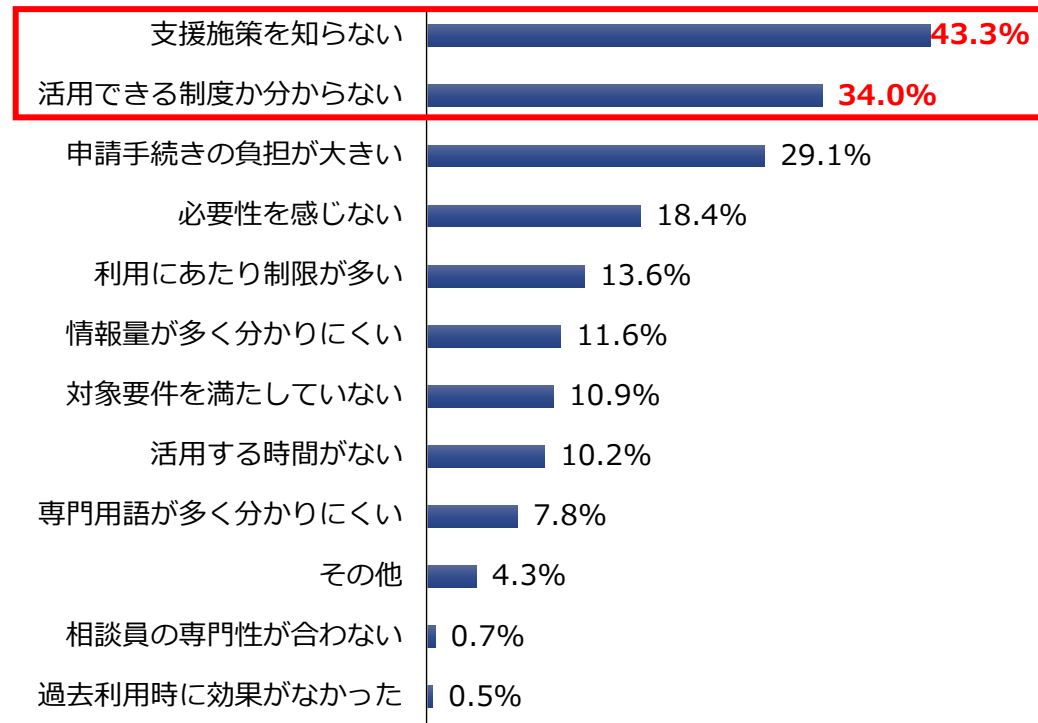
- 73.5%の企業が国、東京都によるデジタルシフト・DXの施策を活用していないと回答。支援施策を活用しなかった理由としては「支援施策を知らない」が43.3%、「活用できる制度が分からない」が34.0%となった。

【国、東京都によるデジタルシフト・DXの施策について直近3年以内に活用したことがあるもの】

(n=1,272、複数回答)



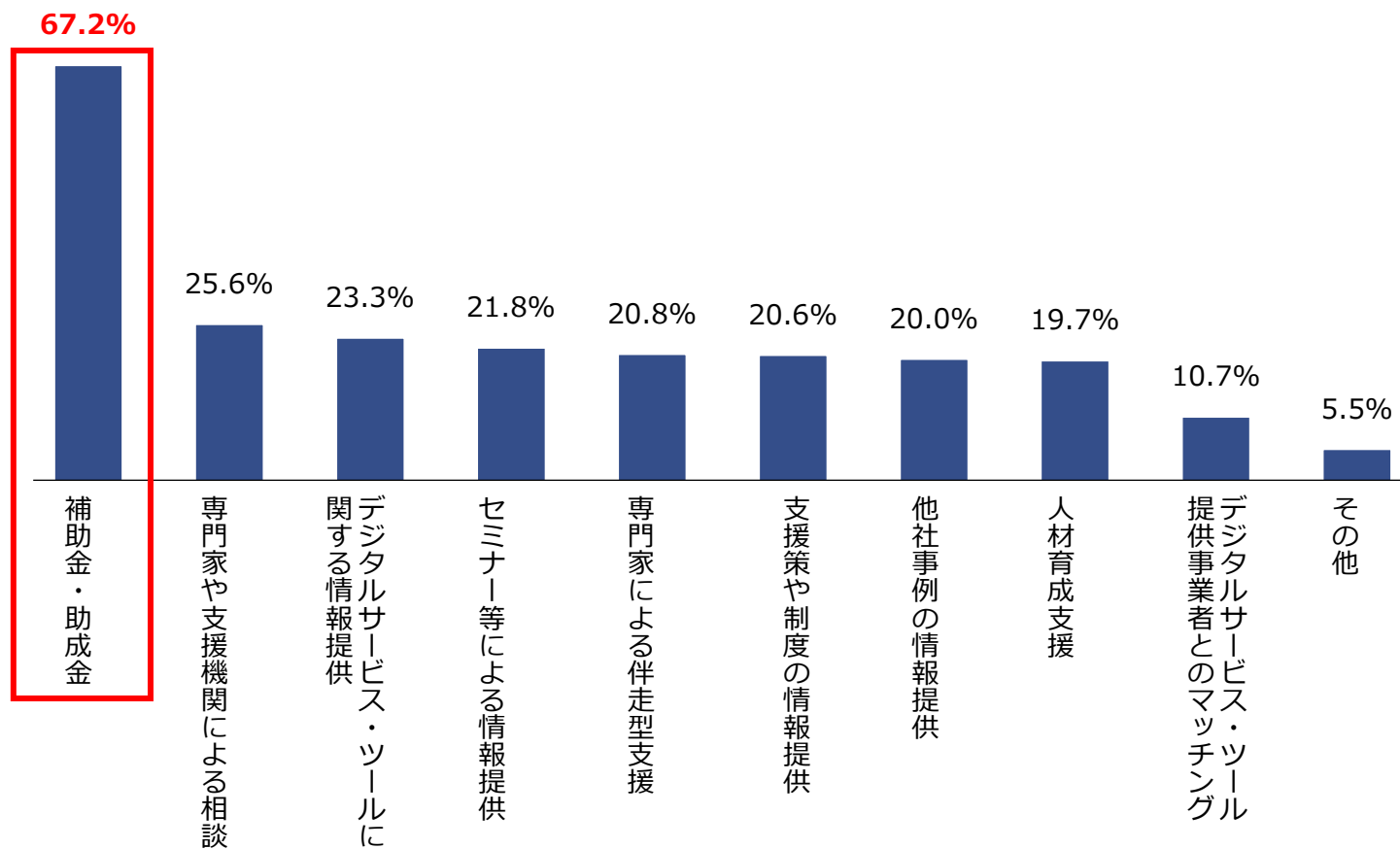
【支援施策を活用しなかった理由】 (n=935、複数回答)



6. 支援策等の活用状況・要望

■ 今後利用したい支援策では67.2%の企業が「補助金・助成金」と回答。

【今後利用したい支援策】 (n=1,272、複数回答)



【デジタルシフト・DXの具体的な取り組み】

- **FAX受注をOCRに変換**し、工場への製造指示書をデータ化。その後、**Kintoneを介し製造現場の見える化**を行い、在庫・出荷の早期判断をしている。（製造業、6~20人）
- **携帯端末を活用した出退勤管理システム**の導入により、従業員の稼働時間をリアルタイムで把握できる体制を構築。また、取引先を番号で管理し、どの企業の案件に対して、どの工程にどれだけの時間を要しているかを可視化する仕組みを整備した。従来は把握が困難であった作業時間の内訳をデータとして蓄積・分析することが可能となり、データ活用・分析に基づいた業務改善や優先順位の最適化が進みつつある。（製造業、5人以下）
- **PDFによる見積り回答の記入と保存・管理**を行うことで過去の見積りをデータベースから検索することができるようになり、問合せがあった際に素早く対応することが可能となった。また、**受注品の伝票や図面もPDF化し、販売管理システムと紐付け**しているため、過去実績品の加工方法や形状の確認も素早く行えるようになり、業務の効率化につながっている。（製造業、6~20人）
- 製品設計や生産工程をデータ化し、設計情報の蓄積・再利用を行うことで、開発時間の短縮と生産性向上を実現している。（製造業、5人以下）
- **ホームページにチャットボット機能を追加**し、既存顧客の利便性向上と新規顧客（潜在顧客）の発掘に役立てている。電話やメールでの確認や訪問などが格段に減った。（卸売業、6~20人）
- **在庫ソフト**を導入した結果、日々の在庫や滞留在庫が把握できた。無駄な在庫の削減、仕事の時間短縮になり、残業がなくなった。（卸売業、51~100人）
- **経理伝票・稟議書の決裁・労務管理等のワークフロー化、勤怠管理のシステム化、全社員の名刺情報の共有化、FAXでの受注伝票のデータ受信、iFAXシステム化、事業場間のテレビ会議システム活用、各種ペーパーレス化**などを実施することにより、業務の効率化、組織的な情報の共有化、時間短縮、コスト削減を実現し、労働生産性の向上につながっている。（製造業、101人~300人）

【デジタルシフト・DXの具体的な取り組み】

- **Google Works**を活用し、部門横断的な受注・生産（金型・プレス）・品質保証・出荷情報の共有を実現。システムの基本構築はITベンダーによるが、日々の運用や機能拡張は基本的には自力で行っている。部門間の連携も強まっており、部門横断的な協力体制と多能工化が進み、その結果労働生産性の向上が実現している。（製造業、6～20人）
- 商談管理と請求書、納品書発行をまとめて1画面で行えるようにした。また、見積もり依頼フォームからの依頼を自動で商談管理に取り込む仕組みを作成し、同じ様な項目の記入回数を極力減らすよう改善した。（卸売業、6～20人）
- 社員間の情報共有として、**MS365**導入によるチャット活用、**ZOOM**によるビデオ会議、研修を行っている。BCPの観点では、**安否確認クラウドシステム**の導入により社員状況の確認をスピードアップ化した。（情報通信業、51～100人）
- **AI**を全社的に導入し、アイデア出しの時間を大幅に削減し、従業員が「施策の実行」に重点を置けるようにした。改善活動のスピードアップによって、倉庫でのピッキング、伝票の集計等、様々な面で改善が行われ、総労働時間が短縮した。（運輸業、301人以上）
- **経費精算、稟議決裁、電子請求書導入のシステム化**によりペーパーレス実現、時間短縮した。**AIOCR導入**により受注入力作業が削減。**在庫管理システム**により営業の他、顧客も直接状況照会可能に。（卸売業、101～300人）
- 各種手続きは**電子申請**で行っており、公文書の確認・ダウンロード・基幹ソフトへのデータの書き込みを**RPA**にて行っています。今後はAIエージェントの活用を検討中。（事業所向けサービス業、5人以下）
- **RPA**による社内統計資料等の自動作成により作業時間短縮。また**車両及び経路管理ソフト・在庫管理システム**による営業体力捻出。（卸売業、51～100人）
- **グループウェアソフト**を導入し営業を中心にスケジュールを管理。社内施設予約管理（会議室、車両など）にも活用。（製造業、51～100人）
- **生産管理システム**の導入により、紙で管理していた日報をデータ化、進捗状況を可視化した。蓄積したデータを元に生産性の向上に向けた取り組みを行っている。（製造業、5人以下）

【デジタルシフト・DXの課題】

既存システムについて

- 現在は、弊社で独自に使用している販売管理システムが主軸となっている。使い慣れており、小さな修繕も対応してもらえるため重宝はしているが、その反面で新しいソフトの導入が難しくなっている。現在は、クラウド上で図面や加工工程を管理できる優良なソフトが増えているため、そちらに移行したくても現行のシステムに掛けた費用のことを考えると手を出しにくい。（製造業、6～20人）
- 大手のシステムを使用しているため実情に合わない部分が多々ある。改修してもらうには膨大費用が掛かってしまう。（建設業、101人～300人）
- 現行業務がCOBOLなどの旧型で、まずはそのマイグレーションを進めている。しかし、システム要員の退職等で、そのシステムがブラックボックスとなっており、対応に苦慮している。（運輸業、51～100人）

コスト面について

- 必要になるコストが結構高額になるケースがある。コストメリット判断が難しい。またシステムに合わせての業務見直しが必要なので必ずしも効率的になるとは限らない。（卸売業、21人～50人）
- コストがかかるものは容易には導入できない。変化が速いので検討している段階で、次世代が登場してしまう。モチベーションがあっても業務に追われて、従業員のスキル習得にかかる時間を確保できない。（製造業、101人～300人）
- 市販のシステムやSaaSでは、業務にマッチしないため追加開発が必要となる。スクラッチで開発した場合も含め、卸業の低い利益率の中で、システム開発に対する投資金額を回収するまでの期間を考えると採算が合わないケースが多くある。市販のシステムやSaaSをそのまま利用する場合、業務効率の低下が発生するリスクがあるため、システムの乗り換えに慎重になってしまう。（卸売業、6人～20人）

【デジタルシフト・DXの課題】

人材面について

- 従業員の高年齢化に伴い、意識として避ける傾向にある。（運輸業、6人～20人）
- 経営者としては、ペーパーレスを目指しているが、従業員は、紙に出さないと間違える、という理由で、データでやり取りしても、紙に出力して入力作業などを行っている。（製造業、6人～20人）
- ものによっては導入して三日坊主になることがある。その原因として、リードする人がいない、使うこと、覚えること自体が仕事になってしまい、本来の仕事に割く時間が食われてしまう。（卸売業、101人～300人）

セキュリティ面について

- 取引先でサイバー攻撃を受けた企業が複数あり、とても脅威を感じるが、出来ることが限られており、社内に専門家もいないので、非常に難しい問題だと感じている。（建設業、51人～100人）
- 従来アナログで記帳した台帳について、システム化を始めた。データが管理企業のクラウドに保存されており、そのデータに外部のどこからもアクセスできる点は便利だが、企業の秘密保持という点では問題。アクセスに関する問題が解消するまで、開発は進めども利用はSTOPしている状態。（運輸業、6人～20人）

取引先との関係

- お客様それぞれが、違うソフトを使っているため、全てを社内のソフトに落とし込むということが課題になっている。（運輸業、51人～100人）
- 顧客がFAXでの指示をしてくる点が、最大の負担になっていて、これが顧客の顧客に起因している点も問題。（情報通信業、5人以下）
- 社内的にはデジタルシフトは行っているが、クライアント自体がデジタルシフトをおこなっていないため、請求書等の対応が紙ベースとなっている。（卸売業、5人以下）

【生成AIで特に成果が出ている取り組み】

作業時間の短縮

- **文書作成（求人票作成）やKPIの分析**で効果を実感している。例：派遣スタッフ向けの雇用条件を入力→求人票として出力→応募者の歩留まり（KPIデータ）の分析→反応の弱い求人を出力→求人票の見直し（サービス業、101人～300人）
- 主に事務・管理業務の補助として活用している。具体的には、**文書や案内文のたたき台作成、情報整理、制度や手続きに関する調査補助、社内で扱う内容の要点整理**等に活用しており、従来よりも短時間で下調べや文案作成ができるようになっている。また、**蓄積した仕様書、意匠図の最適化**も役立っている。（製造業、5人以下）
- OCRと機械学習を組み合わせた**帳票処理の自動化**。これまで手入力に依存していた請求書・注文書・出荷関連書類をAIで読み取り、基幹システムへ自動連携する仕組みを構築したことで、入力作業時間を大幅に削減し、ヒューマンエラーの減少にもつながっている。また、**需要予測や在庫最適化**にAIを活用し、過剰在庫や欠品リスクの低減に成功。過去データと季節性、取引先の動向をAIが分析することで、従来の経験則に頼った判断から脱却し、より精度の高い発注計画が可能になった。これにより、在庫回転率の改善や倉庫コストの削減といった収益面での効果も確認されている。さらに、RPAとAIを組み合わせた**業務自動化**も成果を上げている。（卸売業、21人～50人）

顧客対応の向上

- 当社ホームページにおいて、**チャットボット機能**を追加して、閲覧数の増加や問い合わせ数の増加、新規顧客の増加といった効果が表れている。（卸売業、6人～20人）

人材育成

- 営業に日報を提出させていたが振り返りができていなかった。Geminiで過去の日報を分析させることで、上司の指示に従った行動ができているか、営業マンごとの課題は何かという、**管理職のサポートツール**としての情報を得ることができた。（製造業、51人～100人）

挑みつづける、変わらぬ意志で。

