

2023年3月23日

## DXに取り組んでいる中堅中小企業は19.1% 業務デジタル化の”カギ”は人材・知識不足をサポートする「アナログな相談相手」 ～ 全国約2700人のお客様にリコージャパン独自の調査を実施 ～

株式会社リコー(社長執行役員:山下 良則)と、リコージャパン株式会社(社長執行役員:木村 和広)は、リコージャパンのお客様約2700人を対象に、DX(デジタルトランスフォーメーション)に関する“ホンネ”を聞くアンケート調査を実施しました。その結果からは、『DXは必要と感じながらも、実際には取り組めていない』という中堅中小企業の実態だけではなく、その背景や課題も多く見えてきました。

今回の調査によって把握できた現状や課題を踏まえ、リコージャパンでは、お客様課題に向き合う伴走型サポートによって、各企業に最適なソリューションをご提案し、DX推進を支援して参ります。

尚、アンケートは今後も継続して実施し、Webサイト内にて情報を更新していく予定です。

WebサイトURL:<https://www.ricoh.co.jp/service/ricoh-kintone-plus/dx-map>

### ■調査結果【サマリー】



本調査では、回答企業の6割以上が『DXが必要』『ある程度必要』と答えたにも関わらず、実際にDXへ取り組んでいると回答した企業は2割を下回る結果となり、DXが必要にも関わらず進んでいないという中堅中小企業の現状が明らかになりました。

DXを進められない要因として、全体の41.8%の企業が『費用対効果が見えない』と回答しています。政府や多くの自治体が、中堅中小企業のDXを促進する動きが見られる一方で、企業はDXの効果に懐疑的であるため、DXがなかなか進まない状況が推察されます。

さらに、中堅中小企業の経営者にDXに対する理解度を聞くと、『理解していない』『あまり理解していない』『わからない・どちらともいえない』と回答した経営者は半数を超え、中堅中小企業の意味決定権者のレベルにおいて、DXについての理解が深まっていない状況があります。一方で、DXを推進する現場のより現実的な課題として、『IT分野の知識や人材が不足している』状況も確認できました。

株式会社リコー <https://jp.ricoh.com/>

報道関係のお問い合わせ先 広報室 TEL: 050-3814-2806(直通) E-mail: [koho@ricoh.co.jp](mailto:koho@ricoh.co.jp)

お客様の問い合わせ先 問合せ先フォーム: <https://www.secure.rc-club.ricoh.co.jp/ricoh-kintone-plus>

DXを進めるために必要と考えるものの一つとして、『相談相手が必要か』という設問では、『社外の相談相手が必要』『ある程度必要』と回答した方が全体の61.7%を占めています。中堅中小企業のDXには、IT人材・知識不足を補う相談相手が求められていると、結果から推察されます。

このような結果を受け、リコージャパンでは「RICOH kintone plus」などお客様の業種業務にあったソリューション提案を強化し、全国に拠点があり、DXについて気軽にご相談いただける営業スタッフが常駐している環境や地域密着での伴走型のサービスで、中堅中小企業のDXを推進してまいります。

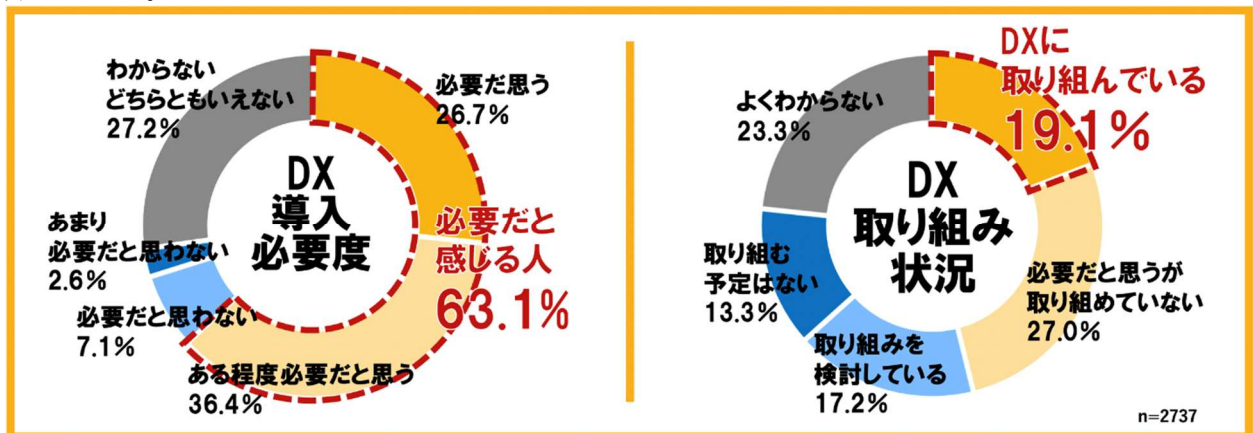
尚、調査結果を可視化した「RICOH DX MAP」も特設 Web サイト内で公開し、今後も適宜情報を更新・開示していく予定です。

「RICOH DX MAP」特設 Web サイト

URL: <https://www.ricoh.co.jp/service/ricoh-kintone-plus/dx-map>

■【調査結果詳細①】DXに取り組んでいる中堅中小企業は19.1% DXが進まない理由とは  
 <DX 推進を阻害する大きな要因は人材・知識不足に伴う「費用対効果が見えない」こと>

回答企業の63.1%が『DXへの取り組みが必要』『ある程度必要』と答えた一方で、『DXに取り組んでいる』と回答したのは19.1%でした。DXが必要だと感じているものの、実際にDXを進められていない企業が多いと判明しました。

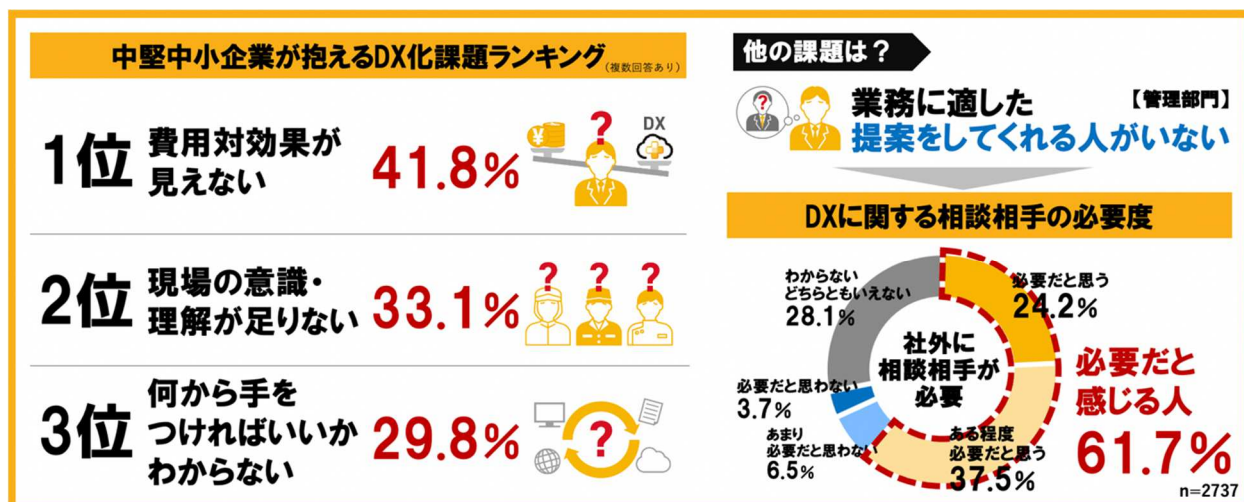


設問(左):あなたの会社・仕事に対して、「DX」への取り組みは、どの程度必要だと思いますか。  
 設問(右):あなたの会社・仕事について、「DX」の取組状況を教えてください。

なぜDXが進んでいないのか、取り組みに対する課題を聞くと、『費用対効果が見えない』と答える声が多く、全体の41.8%となりました。世界的な物価高や不安定な世界情勢が続くなかで、中堅中小企業のコスト意識はさらに切実なものとなっていることは、DXにふみきれない状況に少なからず影響していると推察されます。

次に多く挙げられたのが『現場の意識・理解が足りない』で、33.1%の企業が回答しています。回答のコメントにおいては「社員のIT分野に関する知識が不足している(情報システム部)」や「現場が従来のやり方に固執している(総務部)」といった、DXの理解や知識不足に対する「ホンネ」が多く見受けられました。

3 番目に多かったのは『何から手をつければ良いかわからない』で、29.8%の企業が回答しています。「そもそも DX が何かわからない(営業部)」というコメントもあり、DX に対する知識が追いついていないという”ホネネ”がうかがえます。



設問(左):あなたの会社・仕事で「DX」に取り組む際の課題として、当てはまるものを全て選択してください。  
設問(右):あなたの会社・仕事で「DX」に取り組む際に、社外の「相談相手」は、どの程度必要だと思いますか。

### <DX 推進の”カギ”は人材・知識不足をサポートする「アナログな相談相手」>

「課題」に関連する回答の中で『業務に適した提案をしてくれる人がいない(管理部門)』といったコメントも確認され、IT 分野の人材・知識不足と相まって、具体的かつ最適な DX のあり方や進め方・道筋を見出せていないことが、業務のデジタル化が進まない要因となっている可能性が見て取れます。

さらに、DX を進めるにあたり『社外の相談相手が必要か』という設問において、『社外に相談相手が必要』『ある程度必要』という回答が 61.7%にも達しました。中堅中小企業の多くが人材不足であると言われている中で、専門的な知識を持った第三者の協力が求められていることが明らかになりました。

以上の調査結果から DX に対する知識不足やIT人材不足により、『何から手をつければ良いかわからない』といった不安を抱えている中堅中小企業のお客様には、一方通行になりがちなオンラインによるやりとりではなく、DX について直接会って気軽に相談ができる相手＝”アナログな相談相手”のサポートが必要であると考えられます。

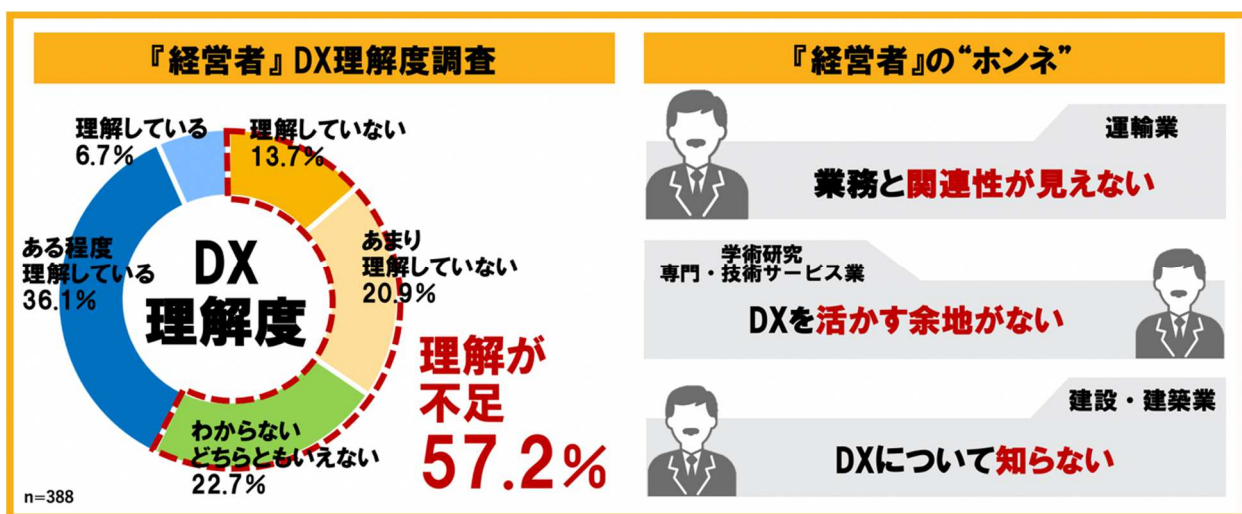
リコージャパンは全国 47 都道府県に約 350 の拠点を有しており、お客様のオフィスに直接足を運べる営業スタッフが常駐しています。この体制を最大限に活用し、DX について気軽にお話しただけの“相談相手”として伴走型のサービスや最適なソリューションを提供してまいります。

尚、「RICOH kintone plus」では「無料トライアル」で DX の効果を試せるサービスと併せて、「体験セミナー」「操作活用セミナー」も随時実施しており、導入後の費用対効果を実感していただけるようなプログラムもご用意しています。

## ■【調査結果詳細②】『経営者』の DX への理解不足が DX を遅らせる原因に！？

決済権を持つ経営者の承認なくしては DX に取り組むことができない中堅中小企業がほとんどです。そこで、今後DXを進めるにあたってキーマンとなる経営者に、DX への理解度や意識について”ホンネ”をうかがいました。

その結果、経営者の 57.2%が DX について『理解していない』『あまり理解していない』『わからない・どちらともいえない』と回答しており、また、『業務との関連性が見えない(運輸業)』や『DX を活かす余地がない(学術研究、専門・技術サービス業)』、『DX について知らない(建設業/建築)』という声があがりました。業種問わず様々な中堅中小企業の経営者が、DX に対しての理解不足である現状やマイナスな印象を持っていることがうかがえました。



今回見えてきた課題から、経営者の DX に対する理解度を高めるべく、リコージャパンでは経営的な視点に立ったソリューションやサービスのご提案を行うことで、DX の検討や導入をサポートしていきたいと考えています。

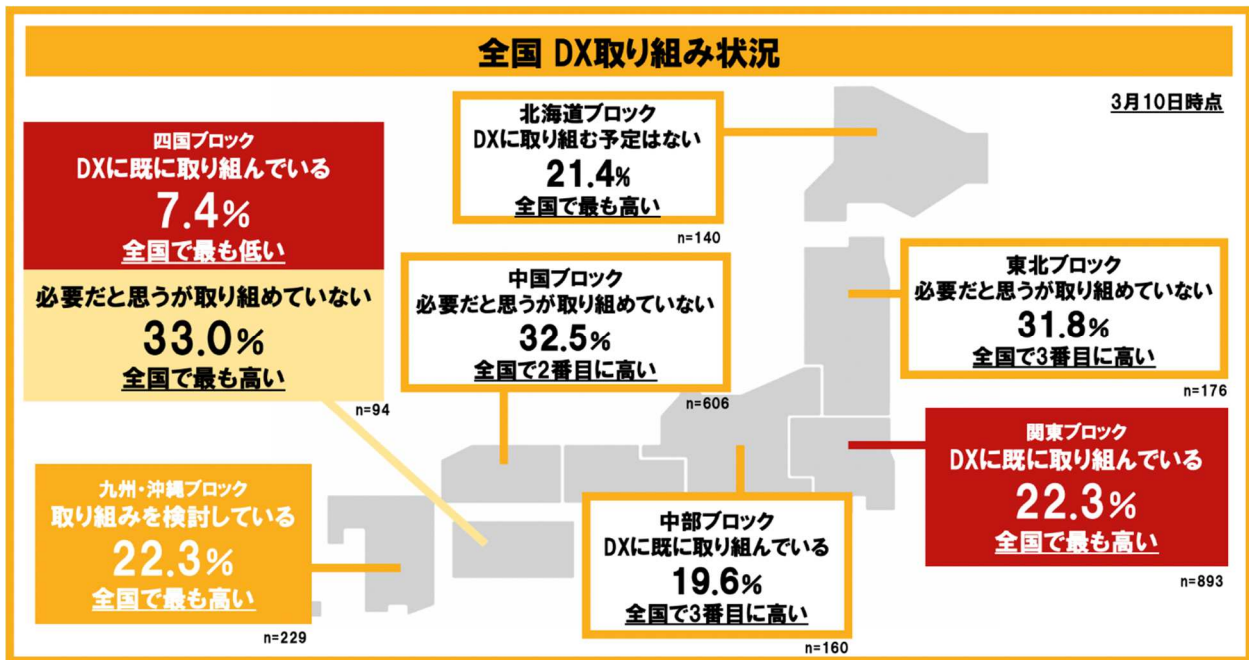
## ■【調査結果詳細③】全国で DX が進んでいる地域はやはり「関東地方」。一方で、DX が最も遅れている地域は「四国地方」であることが判明。

日本全国のエリアごとに DX に取り組む割合を調査すると、「関東地方」の企業が最も高い割合で『DX に既に取り組んでいる(22.3%)』と回答しました。また、『DX の取り組みを検討している』と回答したのは、「九州地方」の企業で 22.3%と一番高い割合となりました。

一方で『DX に既に取り組んでいる』と回答した割合が最も低かったのは「四国地方」の企業で 7.4%という結果になりました。しかし DX について前向きな意見も多く、『必要だと思いが取り組めていない』と回答する割合が 33.0%と、他エリアと比べると最も高く、潜在的な需要があることがわかりました。

この結果を受け、DX へ取り組む割合が低い地域を含めた全国各地に営業所を持つリコージャパンの強みを生かし、それぞれの地域や企業の課題に合わせたサポートをより一層強化してまいります。





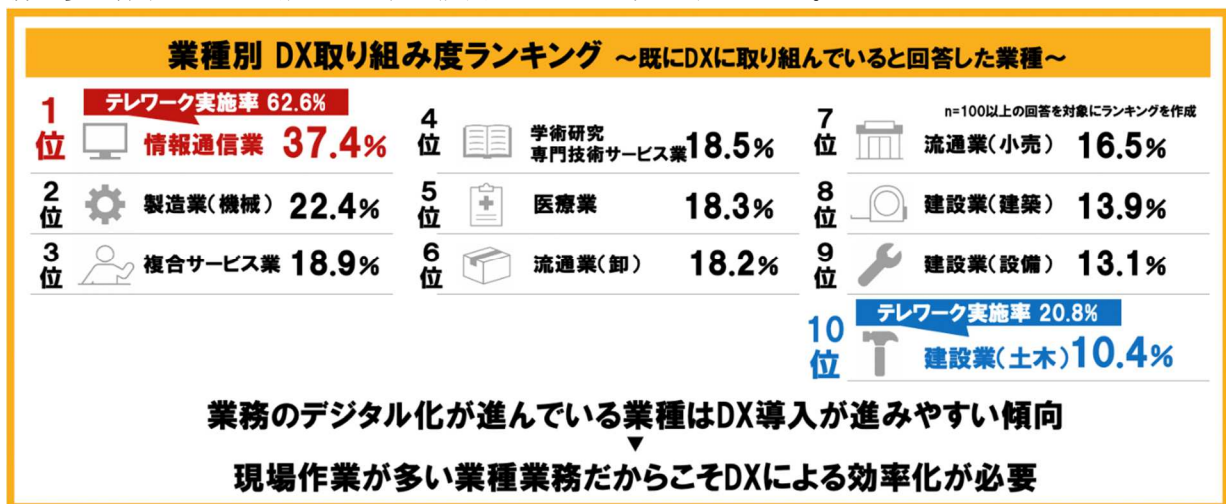
設問: あなたの会社・仕事について、「DX」の取組状況を教えてください。

■【調査結果詳細④】業界別の DX への取組みの 1 位は「情報通信業」。「建設業」は最も取組みが低い結果に。

<デスクワークが少ない／テレワークがしづらい業界は業務のデジタル化が低い傾向に>

アンケートの回答数が 100 以上の業界を対象に調査結果を比較したところ、『DX に既に取り組んでいる』という回答が最も多かったのは「情報通信業」で、37.4%と、他の業界よりも突出して高い割合であることが分かりました。一方で、「建設業(土木)」では『DX に既に取り組んでいる』と回答した割合が 10.4%と最も低い結果となりました。

また、各業種へ「テレワークの実施状況」を聞く質問では、「情報通信業」では 62.6%が『テレワークは非常にある』『ある程度ある』と回答しており、一方で「建設業(土木)」では 20.8%と低い結果となり、その差も大きいことが分かりました。社内または自宅でのデスクワークやテレワークが多く、業務のデジタル化が進んでいる業界と、現場など社外での作業や業務が多い業界とでは DX 推進率も異なり、また、パソコンで完結する業務が多い業種は DX を推進しやすい傾向にあることが見て取れました。



設問: あなたの会社・仕事について、「DX」の取組状況を教えてください。

設問 (吹き出し内・テレワーク状況について): あなたの働き方についてお聞かせください。あなたは会社や事務所外の場所で仕事をすることがありますか？

## <現場作業が多い業界こそ、DX 推進によって業務改善・効率化を>

現場での作業が多く、一つの業務に多くの人材が関わる「建設業(土木)」などの業界だからこそ、現場の進捗や工数管理といったタスク共有のデジタル化によって業務効率の向上が期待できます。リコージャパンではさまざまな業種・業務別のソリューションや「RICOH kintone plus」をはじめとした業務のデジタル化を支援するサービスで、現場起点の業務課題改善やよりよい働き方の実現に貢献してまいります。

### ■まとめ

今回の調査によって、中堅中小企業の DX の進捗や、業種・職種・地域ごとの様々な課題が浮き彫りになり、その解決には直接会って気軽に話せる“アナログな相談相手”のサポートが求められるという示唆も得られました。

リコージャパンは、「RICOH kintone plus」のみならず、業種に応じたスクラムパッケージなどのサービスの提供により、J.D. パワー調査にて IT 関連分野における「お客様満足度No.1」の評価\*を得ている伴走型のサポートで、DXへ取り組んでまいります。また、全都道府県に展開する拠点での営業対応、全国の支援センターを始めとするサポート体制の充実によって、業種・地域に寄り添ったリコーらしいデジタルサービスを提供し、お客様の DX を支援します。

2015 年～2022 年 8 年連続受賞 (URL: [https://jp.ricoh.com/info/2022/1107\\_1](https://jp.ricoh.com/info/2022/1107_1) をご参照ください)

### 【調査概要】

調査名:DX に関するアンケート

調査期間:2023 年 2 月 9 日(木)～3 月 10 日(月)

調査対象:リコージャパン顧客年間売上 300 億円規模以下のお客様を中心に聴取

調査方法:インターネット

サンプル数:2737

※本リリースのアンケート結果は 3 月 10 日時点のものです。

アンケートは継続して実施しており、特設 Web サイト上のデータも順次更新していきます。

※本リリースにおける中堅中小企業とは上記調査対象のことを指します。

### ■中堅中小企業の DX への取り組み状況を可視化する Web コンテンツ「RICOH DX MAP」

今回の DX に関するアンケートは、特設 Web サイト上に「RICOH DX MAP」として公開しています。「RICOH DX MAP」では DX の状況をグラフ等を活用してグラフィカルに表現しており、中堅中小企業が他社のデータを参考にして自社の相対的な DX の状況を把握することができます。本リリースに記載できなかった業種別・地域別の各種アンケート結果が閲覧可能ですので、ぜひ下記 URL からご確認ください。

URL: <https://www.ricoh.co.jp/service/ricoh-kintone-plus/dx-map>

### ■関連情報

#### RICOH kintone plus(リコー キントーン プラス)について

中堅中小企業のデジタル化が遅れている中、リコーグループの販売会社であるリコージャパンは、2022 年 10 月から中堅中小企業を対象としたクラウド型の業務改善プラットフォーム「RICOH kintone plus」の提供を開始しました。「RICOH kintone plus」をリコーが展開する様々な商品・サービスと連携することで、顧客・案件管理や蓄積データの分析・活用、さらに複合機と連携したクラウドサービスなど業務をさらに高度化・自動化できる、新たな付加価値の提供を行っています。



RICOH kintone plus

また、リコージャパンならではの営業力を生かした地域密着型の販売サポート体制で DX の導入から支援を行っており、企業は“キントン拍子”に DX へ移行することが可能になります。

URL: <https://www.ricoh.co.jp/service/ricoh-kintone-plus>

### お客様満足度 No.1！顧客満足度調査の IT 関連分野で 8 年連続「第 1 位」の評価

リコージャパンは、CS(顧客満足度)に関する調査・コンサルティングの国際的な専門機関である株式会社 J.D. パワー ジャパンが実施した 2022 年「IT ソリューションプロバイダー顧客満足度調査<独立系/ユーザー系/事務機器系 SIer>」にて、8 年連続で第 1 位を受賞し、地域密着でお客様に寄り添ってきたリコージャパンの営業姿勢が高く評価されました。

URL: [https://jp.ricoh.com/info/2022/1107\\_1](https://jp.ricoh.com/info/2022/1107_1)

※J.D. パワー調査の詳細は [japan.jdpower.com/awards](http://japan.jdpower.com/awards) をご参照ください。



### 「RICOH Digital Processing Service (RDPS)」でニューノーマル時代の新しい働き方を実現

RICOH Digital Processing Service (RDPS)は、業種業務ごとの固有のワークフローをデジタル化し、人とデジタルの間のストレスを低減することで、働く人のパフォーマンス向上と効率的な業務運営の実現に貢献するサービスです。様々な課題に柔軟に対応できる「デジタル化がパツと済む 100 の方法」を Web サイトにて公開しています。

働く現場をやさしくかきこく

**RDPS**  
RICOH Digital Processing Service

URL: <https://www.ricoh.co.jp/special/ricoh-digital-processing-service>

### ■関連ニュース

“キントン拍子”に業務を効率化！？中小企業の DX をサポートする「RICOH kintone plus」の新 CM「キントン拍子」篇 2 月 1 日(水)放送開始

URL: [https://jp.ricoh.com/release/2023/0201\\_1](https://jp.ricoh.com/release/2023/0201_1)

※社名、製品名は、各社の商標または登録商標です。

## | リコーグループについて |

リコーグループは、お客様のデジタル変革を支援し、そのビジネスを成功に導くデジタルサービス、印刷および画像ソリューションなどを世界約200の国と地域で提供しています(2022年3月期グループ連結売上高1兆7,585億円)。

imagine. change. 創業以来85年以上にわたり、お客様の“はたらく”に寄り添ってきた私たちは、これからもリーディングカンパニーとして、“はたらく”の未来を想像し、[ワークプレイスの変革](#)を通じて、人々の生活の質の向上、さらには持続可能な社会の実現に貢献してまいります。

詳しい情報は、こちらをご覧ください。

<https://jp.ricoh.com/>