

地域・中小企業における IT・IoT 等の活用推進に関する意見

2019年7月18日

日本商工会議所

I. 基本認識

1. 地域・中小企業の人手不足と生産性向上に向けた IT 活用の現状

【人手不足と賃上げを巡る状況、大企業との格差拡大、地方都市の衰退】

- 人口減少と少子高齢化に伴う人手不足の影響は、特に中小企業において顕著に表れている。日本商工会議所の調査では、人手不足の中小企業は4年連続で増加し、本年は66.4%に達した。今後10年で生産年齢人口が500万人減少し、人手不足は年を追うごとに深刻化すると見込まれる。
- 労働需給の逼迫を反映し、生産性向上によらない防衛的賃上げを余儀なくされる中小企業が6割に達する。大企業の労働分配率が43.7%である一方、中小企業では72.7%に上り、労務費の上昇が経営に与える影響は極めて大きい。
- アベノミクス開始前の2012年12月と直近(2019年1～3月期)の売上高経常利益率を比較すると、大企業が4.7%から8.6%に上昇する一方、中小企業は3.1%から4.1%への上昇にとどまる。アベノミクスの成果により、中小企業でも収益力が向上しているものの、その幅は大企業に比べて小さく、両者の差はむしろ拡大している。
- また、東京圏への転入超過にも歯止めがかかっておらず、地方都市の衰退は深刻化している。

【生産性向上に向けた IT 活用】

- 日本全体の生産性向上には、わが国経済の大宗を占める中小企業の実産性向上が不可欠であり、その実現の鍵は「IT活用の推進」である。近年、ITの社会実装が進み、インフラ点検におけるドローンの活用や、農業現場へのIT活用(スマート農業)などが広がりつつある。また、2020年には自動走行の実用化が見込まれる。大企業や政府等を中心に、IT利用の形態はオンプレミス型からクラウド型へのシフトが進むとともに、工場生産やオフィス業務におけるIoT、AI、ビッグデータなどの活用が広まっている。
- ここ数年の動きとして、中小ものづくり企業において、自社の規模に見合う安価で使いやすい「身の丈IoT」を開発し、機械の稼働率を上げて生産性向上を実現するとともに、開発したツールを外販するところが現れている。中小サービス業においては、キャッシュレス決済等の推進施策を契機として、会計ソフトをはじめクラウドサービスの利用が広まりつつある。

- このように、ここ数年で様々な IT サービスが登場し、使いやすくなっているにもかかわらず、中小企業による IT 活用は、必ずしも進んでいない。

2. 商工会議所はクラウドサービスの活用推進に取り組む

- 日本商工会議所は、2018 年度、(公財) 日本電信電話ユーザ協会および NTT 東日本・西日本等と連携し、中小企業の生産性向上のための IT ツール展示会や相談会を含むセミナーを全国で約 80 回開催し、3 年間の取り組みを継続中。併せて、業種や経営課題に即したクラウドサービスの組合せを「IT サービス・レシピ」として公表し、これを契機として(独) 中小企業基盤整備から本年 3 月に「ここからアプリ」が公表されている。
- また、本年 10 月の消費税率引き上げ・軽減税率導入を控え、小規模事業者を中心に「クラウド会計・モバイル POS レジ・キャッシュレス決済」の普及推進に取り組み、会員企業のバックオフィス業務の効率化を支援しているところである。
- さらに、商工会議所事務局自らが IT 活用に関して会員企業の範となるため、クラウドサービスを活用した「オンラインセミナー」の取り組みを開始し、併せて「オンライン経営相談」等の実施に向け準備中である(スマート CCI)。

3. IT 活用の「発火点」に向けた政府の継続的な支援に期待

- 政府は、2018 年 6 月の「未来投資戦略 2018」において、2020 年までの 3 年間で中小企業・小規模事業者の約 3 割に当たる約 100 万社の IT ツール導入を促進するとの目標を打ち出すとともに、3 年連続して補正予算において累計 700 億円に上る「IT 導入補助金」を講じるなど、中小企業の IT 支援策を充実させてきた。
- しかし、現状では、地域・中小企業の IT 活用が大きく広がり、生産性向上が実感される「発火点」には達していない。施策が地域の隅々に伝わって中小企業に浸透し、生産性向上の取り組みが成果を出すまでには、相応の期間が必要である。政府は腰を据えて、粘り強く、中小企業の IT 活用推進に向けた息の長い支援を行うことが重要であり、商工会議所も、引き続き政府と軌を一にした取り組みにまい進する所存である。
- 以上の観点から、次のとおり意見を申し述べる。

Ⅱ. 意見

1. クラウドサービスの導入促進に向けた支援人材の育成等

○IT 活用の「発火点」を迎えるには、地域の中小企業、特に小規模事業者の取り組みを促進することが重要である。クラウドサービス（販路開拓、顧客管理、受発注 EDI、売上・会計管理、セキュリティ機能）は、初期コスト負担が小さく、一定のセキュリティレベルも確保できるため、小規模事業者に導入メリットがある。これを全国津々浦々に普及するには、業務プロセスの見直しを通じて生産性が向上する仕組みを経営者と共に考え、企業に適したクラウドサービスの組合せの提案ができる「クラウド導入支援人材」の育成が必要である。

(1) 小規模事業者等が「クラウド導入支援人材」の支援を受けて自社に適したクラウドサービスを導入できるようにするため、次の事項に取り組まれない。

- 地域の IT ベンダをはじめ全国の IT 人材に対するクラウドサービス等に関する再教育の実施（業務プロセス見直しやクラウドサービスの組合せの提案ができる「クラウド導入支援人材」の教育カリキュラム作成・実施）
- 地域で商工会議所などに「クラウド導入支援人材」をプールし、小規模事業者等とマッチングする仕組みの構築
- 優れた「クラウド導入支援人材」の顕彰制度の創設

【事例】

○つづく(株)（長野県御代田町）は、クラウドサービスを組み合わせた新たな業務プロセス導入のコンサルティングを行っている。支援先の一つである両国屋豆腐店（長野県富士見町）では、従来は紙による仕入管理・経理事務に追われていたが、クラウド導入で事務処理を自動化することで、所要時間が5分の1に。節約した時間で学校給食向けに県産大豆を用いた新商品の提案などが可能になり、売上増を実現した。

(2) 中小企業のクラウドサービス活用事例の横展開や、クラウドサービスを用いて経営効率化を図った中小企業の顕彰制度の充実

(3) 「サービス等生産性向上 IT 導入支援事業（IT 導入補助金）」を継続し、以下の措置を講じられたい。

- 中小企業が「クラウド導入支援人材」に業務プロセス見直しやクラウドサービスの組合せ利用等についてサポートを依頼する費用の補助対象化

- クラウドサービス導入への加算措置の継続
- 地域へのさらなる普及強化、導入事例の積極的な発信

(4) 中小企業によるクラウドサービスをはじめとする IT 導入の促進に向け、以下の措置を講じられたい。

- 相談しやすいクラウドベンダーや使いやすいクラウドサービスを探す一助となる「認定情報処理支援機関（スマート SME サポーター）」制度や、使いやすい業務用クラウドアプリの紹介サイト「ここからアプリ」（(独) 中小企業基盤整備機構の運営）等の充実
- 「IT 導入へのミラサポ専門家最大 5 回派遣」の継続・拡充
- 中小企業のデジタル化推進に向けて大企業等が先導する中小企業へのクラウドサービス一斉導入への支援
- 中小企業経営者・従業員の IT リテラシー向上に資する IT 資格（IT パスポートをはじめ情報処理技術者試験、情報処理安全確保支援士、IT コーディネータ等）の取得奨励、取得費用に対する助成制度の創設
- 「第四次産業革命スキル習得講座」の中小企業向けカリキュラムの充実
- 「社会人の学び直し」（リカレント教育）に取り組む企業に対するインセンティブの付与（人材開発支援助成金の助成対象拡大、中高年齢層に新たな技術・スキルを習得させる際の助成率引き上げなど制度のさらなる拡充）
- ものづくりの技能承継やサービス産業での人材育成に対する支援（ものづくりマイスター制度の推進等）

2. 身の丈 IoT・AI、ロボット等の開発・普及促進、導入の機運醸成

○ユーザ目線に立った「身の丈 IoT・AI」ツールは、安価であり、専門人材のいない中小企業の従業員が簡単に操作できる使いやすいものである。

(1) 中小企業にとって安価で使いやすいツールの開発・普及促進に向け、以下の事項に取り組まれない。

- 「身の丈 IoT・AI」ツール等の開発・普及を行う企業に対する補助制度の創設

【「身の丈 IoT」の事例】

武州工業(株) (東京都青梅市) 「生産性見え太君」

日進工業(株) (愛知県碧南市) 「クラウド電子あんどん」

旭鉄工(株) (愛知県碧南市) 「製造ライン遠隔モニタリング」

【「身の丈 AI」の事例】

キューピー(株) (東京都渋谷区) 「AI 原料検査装置」

えびや (三重県伊勢市) 「AI 来客予測」

(2) 「身の丈 IoT・AI、ロボット」等の導入を支援するインストラクターの養成・派遣を行う「スマート生産性向上応援隊」の継続・拡充および、これまでに地域で養成されたインストラクターの中小企業への派遣等に対する支援、導入の機運醸成に向けた地域の産学官が一体となった取り組みへの支援

(3) 中小企業のロボット導入促進に向け、昨年7月に創設されたFA・ロボットシステムインテグレータ協会を後押しし、中小ものづくり現場とロボット技術の双方に通じている地域のシステムインテグレータの育成に注力されたい。

【事例】

○高丸工業(株) (兵庫県西宮市) は、ロボット導入を支援するシステムインテグレータ (Sier、エスアイアー)。2007年には業界に先駆けてロボットテクニカルセンターを設立。中小企業でロボットを扱える人材を育てるため、工業高校の生徒などを対象にロボットの操作研修を実施。この取り組みで2015年に経済産業省「ものづくり大賞」青少年支援部門特別賞を受賞。また、2018年度には同社による法定安全特別教育を887人が受講。2019年度には1,000人を超える見込みであり、Sierでは2位以下を大きく引き離してトップである。

(4) 「身の丈 IoT」等の認知度向上のための展示商談会の開催、体験スペースの設置、動画発信、コンテストの実施

3. 大企業による中小企業の IT 等活用支援を後押しする仕組みの構築

○中小企業においても事業経営の中に IT を取り入れる努力が必要である。しかしながら、中小企業には IT を経営に活かす知識・経験を有する人材が不足している。大企業においては、IT 活用に関するノウハウや人材を提供することで、中小企業の生産性向上の取り組みに協力することが求められるところであり、政府はこうした大企業の取り組みを後押しすることが重要である。

(1) 大企業の協力を受けながら中小企業が取り組む工場の自動化やロボット導入に対する支援を講じられたい。

【事例】

○オムロン(株)（京都府京都市）は、人間と同じ場所で働く「協働ロボット」の分野に参入。高いセンシング技術に AI を加えた運搬ロボットは、人や障害物を避けながら最適な経路での運搬を実現し、80%の効率化に成功。自社の経験に基づく中小企業への普及支援を行っている。

(2) IT 人材の多くを抱える大企業・IT ベンダの OB 等を中小企業と共有する仕組みを構築されたい。

【事例】

○（一社）日本貿易会が 2000 年に設立した （特非）国際社会貢献センター（ABIC） は、商社等の OB を NGO、教育機関等に紹介（年間延べ約 2,500 人。設立からの累計約 25,000 人）する事業を展開。地方自治体や中小企業にも紹介（累計約 8,000 人）され、販路拡大や顧客開拓等を通じて生産性向上を支援。IT ベンダの OB が埼玉県産業振興公社で中小企業の IoT 導入支援を行う例も生まれている。

4. インバウンド需要の獲得に向けたキャッシュレス決済等導入・EC活用に対する支援

- 海外需要の獲得に向け、観光客の円滑な情報収集・予約・移動・翻訳・通信・決済等が可能となるよう IT 導入で利便性向上を図る必要がある。その際、取り組み機運の醸成のため、地域や業界での一斉導入を促すことが必要である。
- 外国人観光客が日本の商品をリピート購入するニーズに応える「越境 EC」については、現地のマーケティングや言語の壁などの負担やリスクを軽減する仕組みが重要である。国内 EC も含め、EC に取り組む企業に対する総合的な支援が必要であり、関係機関が連携した取り組みが求められる。

➤ 以下のような取り組みについて、地域・業界単位での一斉導入を支援するなど、関係省庁・関係機関が連携して取り組まれない。

- 観光地情報の発信／宿泊施設のネット予約機能導入／多言語表示・翻訳サービス導入／キャッシュレス決済・モバイル POS レジ・クラウド会計導入／Wi-Fi 導入／宿泊施設・店舗のオペレーションの効率化やロボット等の活用による業務の省人化・省力化 等
- 越境 EC および国内 EC の活用に対する支援（サイトの設置、流通手続き等）

【事例】

- **（独）日本貿易振興機構**は、海外の主要 EC サイトに「ジャパンモール」を設置し、日本商品の販売を支援。日本国内の指定商社との取引で中小企業にとって低リスク。
- **（独）中小企業基盤整備機構**は、越境 EC・国内 EC に関するオンライン講座、セミナー・マッチングイベントの開催、専門家によるアドバイスを提供。

5. サイバーセキュリティ対策の推進

○サプライチェーンにおける中小企業の重要性は、災害等の発生時に大企業の生産体制に甚大な影響を与えることが散見されることから再認識されている。年々激化するサイバー攻撃においても、サプライチェーン全体の中で防御の弱い部分が標的とされる傾向が見られるようになっており、中小企業のセキュリティ対策は喫緊の課題となっている。

➤ 中小企業のサイバーセキュリティ対策の推進に向け、以下に取り組みたい。

- 障害や不具合など攻撃の疑いがある場合にワンストップで相談できる窓口の設置や調査・復旧支援体制の構築
- 中小企業経営者・従業員各層の継続的なセキュリティ意識向上を促す普及活動の継続（セミナーの開催および「SECURITY ACTION」の普及）
- 中小企業のセキュリティレベル向上に資するクラウドサービスの導入推進

【事例】

- 大阪商工会議所が2018年9月～2019年1月に中小企業30社の通信データを分析したところ、すべての企業で不正な通信が確認された。同所は本年度、損害保険会社やITベンダなどと連携して中小企業の相談対応や駆け付けサービスを行う「サイバーセキュリティお助け隊」実証事業の採択を受け、京都府・大阪府・兵庫県の中小企業100社を対象に事業を実施する。
- 中小企業がセキュリティの取り組みを自己宣言する「SECURITY ACTION」は7万事業者が実施。

6. 経営支援の高度化・効率化に対する支援

○遠隔地などの小規模事業者からの経営相談に対し、クラウドサービスの活用により、従来の巡回・窓口対応に加えて「オンライン経営相談」が可能になる。また、ユーザと専門家・ベンダとの橋渡しをする役割が期待される経営指導員の IT リテラシー向上が不可欠である。については、以下の措置を講じられたい。

(1) 「オンライン経営相談」の取り組みを全国の商工会議所、商工会、中小企業団体中央会など支援機関全体に拡大されたい。

【事例】

○日本商工会議所および各地商工会議所は、商工会議所活動の付加価値向上・業務効率化に向け、クラウドサービス「G Suite」を活用した「オンラインセミナー」を実施。この仕組みを活用した「オンライン経営相談」の実施を準備中。

(2) 商工会議所経営指導員等の IT リテラシー向上に資する IT 資格（IT パスポートをはじめ情報処理技術者試験、情報処理安全確保支援士、IT コーディネータ等）の取得を奨励し、取得費用に対する助成制度を創設されたい。

【事例】

○東京商工会議所は、主に 60～70 歳代の IT 未活用または IT に関心が低い中小企業・小規模事業者向けに「『はじめて IT 活用』1 万社プロジェクト」を、本年 11 月から 3 年計画で実施する。アプローチ目標を 1 万社とし、次の 7 つのメニューに取り組む。①相談ダイヤルの設置、②経営相談における IT 提案の強化、③活用事例紹介サイトの開設、④（独）中小企業基盤整備機構の「ここからアプリ」を活用した「身の丈 IT アプリ」の紹介、⑤体験型セミナー、業種特化型セミナーなどの開催、⑥本支部や金融機関の窓口への「触れる・試せる IT 体験ブース」の設置、⑦IT ベンダと連携した IT ツール・アプリの「会員優待・お試しプラン」の提供。

以 上