報道関係各位
PRESS RELEASE

2023年11月14日
Chatwork株式会社

- Chatwork、中小企業の経営・DX、リスキリングの現状と課題を調査 -

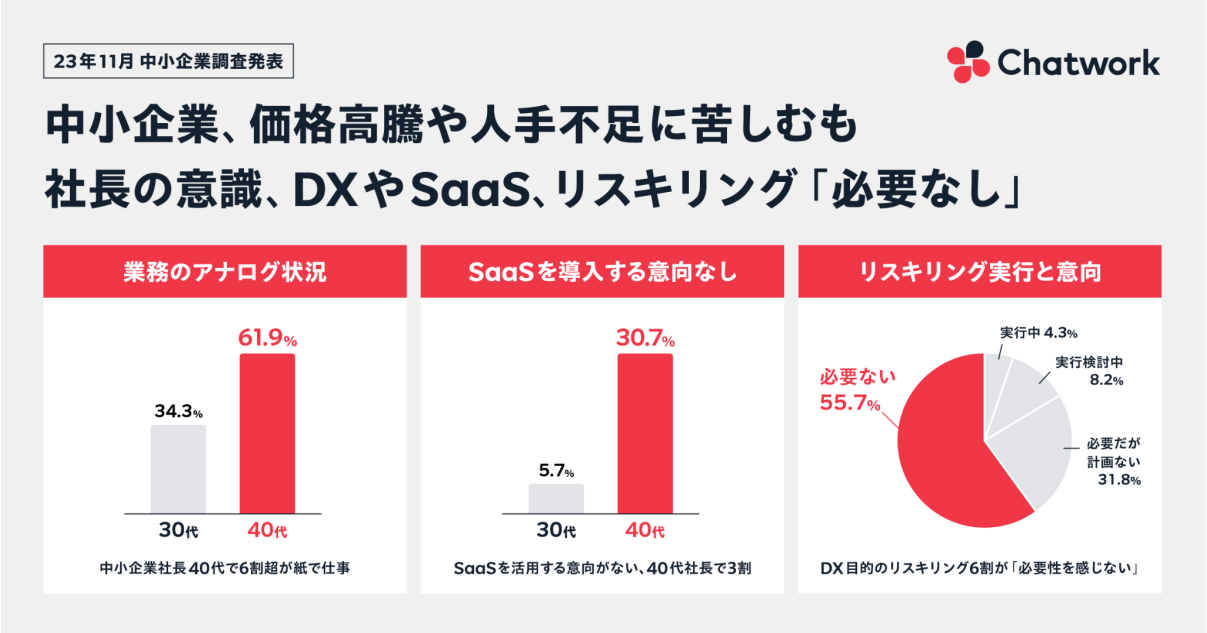
人手不足・物価上昇で経営環境が悪化しても、解決策としてDXが選択されない状況

中小企業の７割はSaaSを聞いたことがないと回答

40代から経営者の意識に崖、「リスキリングの必要性を感じない」が６割

ビジネスチャット「Chatwork」（https://go.chatwork.com/ja/）やオンラインアシスタントサービス 「Chatwork アシスタント」（https://dx-center.chatwork.com/assistant/）等を提供するChatwork株式会社（本社：東京都港区、代表取締役CEO：山本 正喜、以下、Chatwork）は中小企業の経営者（社長）とバックオフィス担当者、合計2125名を対象に経営課題と解決策として注目されるDX、SaaS、リスキリングの実施状況や意向について調査を行いました。集計結果の一部をお知らせします。

昨今の、円安等に起因する物価上昇や人手不足などの外部環境変化が中小企業の経営に悪影響を与え、経営者の多くがコスト削減や生産性向上への課題意識を高めています。さらに、2024年問題や賃上げ要請等への対応も必要になり、労働生産性の向上は喫緊の課題です。一方、中小企業の経営者の回答から、特に40代を境にデジタル対応の崖が存在し、低コストで効率化が可能になるDX、SaaS活用が推進されていないこと、デジタルツールを使いこなすためのリスキリングの必要性が理解されていないことが明らかになりました。



♦調査概要

- 調査名称：　中小企業の経営課題とDX、SaaS、リスキリングの実施状況・意向調査
- 調査目的：　中小企業を取り巻く外部環境変化と、重要視されるDXとSaaS活用、リスキリング等についての実行状況や意向について、経営者の意識と関連付けて明らかにする
- 調査手法：　インターネット調査（調査会社：株式会社アスマーク）
- 調査時期：　2023年10月20日～23日
- 調査対象者：　中小企業(300名以下)の社長1055名とバックオフィス担当者1070名の回答、合計2125名の回答を集計。有効回答数：本調査2125名 (スクリーニング調査4108名)

♦調査結果サマリー

【外部環境への意識と経営課題】

- 外部環境で中小企業の経営に悪影響を与えている事象、トップ3は「物価の上昇・値上げ」「人手不足」「景況感の悪化」
- 経営課題への取り組み状況、解決に向けて実行しているのは「コスト削減」「売上拡大（既存事業）」「業務効率化・生産性向上」が上位に
- 2024年問題による影響が懸念される物流業界、建設業界が問題について「認知しており対応を行っている」はそれぞれ25.4%、14.9%に留まる
- 事業承継に関する2025年問題、「対応を行っている」経営者は60代13.1%、70代13.6%に

【**DX,SaaS,**リスキリングの実行・意向】

- 中小企業の経営者・バックオフィス担当者、70.6%がSaaSを「聞いたことがない」と回答。DXも49.7%が認知なしに
- 中小企業のDX状況、6割が業務を口頭や紙で行っている状況。経営者の年代別集計では40代以上でDXが進みにくい傾向がみられる
- DXが進まない理由、課題1位は「金銭面のコストが大きい」。バックオフィス担当者の回答では4人に1人が「経営者に十分な知識がない」と回答
- 中小企業でSaaSを導入している割合は経営者の年代と相関がみられる。30代では60.0%が活用、40代では35.4%に留まった
- 中小企業で導入割合が高いSaaSは「WEB会議システム」「経費精算」「チャットツール」一方、「経費精算」は「使いこなせていない」と回答した人の割合が高く25.1%にのぼる
- DX対応に欠かせない、デジタル知識の習得を推進する「リスキリング」、「必要性を感じていない」が全体の6割
- 「必要性を感じない」理由、経営者の回答のトップは「活用する業務がないから」で22.5%

◆調査解説

【中小企業の現状】

昨今、少子高齢化による人手不足がいよいよ深刻化し、円安等の影響で物価上昇するなど、企業を取り巻く外部環境に大きな変化が起きています。中小企業の経営者（社長）とバックオフィス担当者を対象に、経営にどのような課題が生じているか、また、こうした構造的かつ不可逆な変化に対して解決策を講じているかを調査しました。

調査の結果、経営に悪影響を与える事象は「物価の上昇・値上げ」「人手不足」「景況感の悪化」が並び、解決に向けて取り組んでいる経営課題の1位は「コスト削減」であることが明らかになりました。具体的な打ち手を尋ねると「採用・教育・研修」「働き方の見直し」など人や組織に関連するテーマが上位になりました。また、「2024年問題」への対応状況も「対応できている」と回答した割合は建設業界で1割台に留まっています。中小企業の経営者の多くが、足元の業績に意識を向けざるをえない状況にあると推察されます。

【中小企業の**DX**への意識】

その一方で固定費の削減と生産性向上を期待できる、デジタルツール活用・DX推進には意識が向いていないことが分かりました。

中小企業のデジタル活用状況は経営者の年代と相関し、経営者が40代になると、日常業務を口頭・紙中心のまま行っていると回答した人の割合が30代以下よりも大きく上がります。40代以上の中小企業経営者には手軽かつ安価にデジタルの恩恵を受けられる「SaaS」の利便性や、DX対応に欠かせないリスキリングの必要性についても十分に認識されていない実態があります。

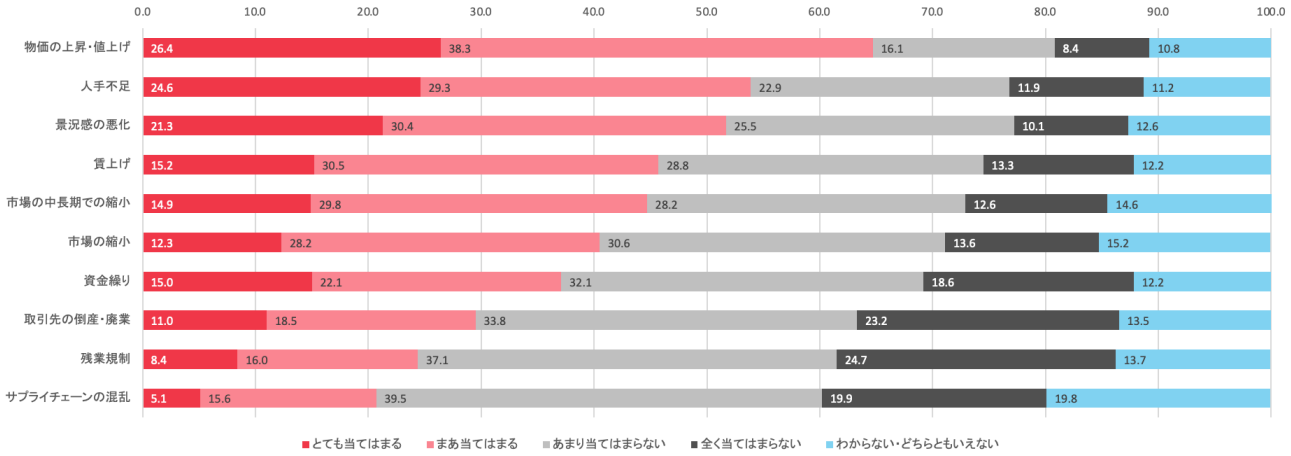
中小企業の多くが深刻な人手不足や値上げに見舞われ、少ない人員で収益確保とコスト削減を行わねばならない状況に陥っても、デジタルツールを活用することで経営を進化させられる状況にありません。DXやリスキリングの必要性が叫ばれ、中央政府や自治体から各種補助金など施策が講じられても、中小企業経営者の意識やニーズがついてきていない状況にあります。

中小企業の経営者のリテラシーや課題意識（コスト削減・売上向上）を踏まえ、投資や学習など、負担感や苦手意識を持たずに取り組むことができるソリューションや施策の実行が必要になりそうです。

2023年の外部環境変化、中小企業経営者の6割超が「物価の上昇・値上げ」で悪影響あり「人手不足」「景況感の悪化」も5割超となった

2023年現在、経営に悪影響を与える外部環境の変化・事象について中小企業経営者（社長）の回答を集計した。「とても当てはまる」「まあ当てはまる」を足した結果の上位3つは「物価の上昇・値上げ」（64.7%）、次いで「人手不足」(53.9%)「景況感の悪化」(51.7%)となった。対して「残業規制」や「取引先の廃業・倒産」は、多くの経営者にとって課題と認識されていないことが伺える。

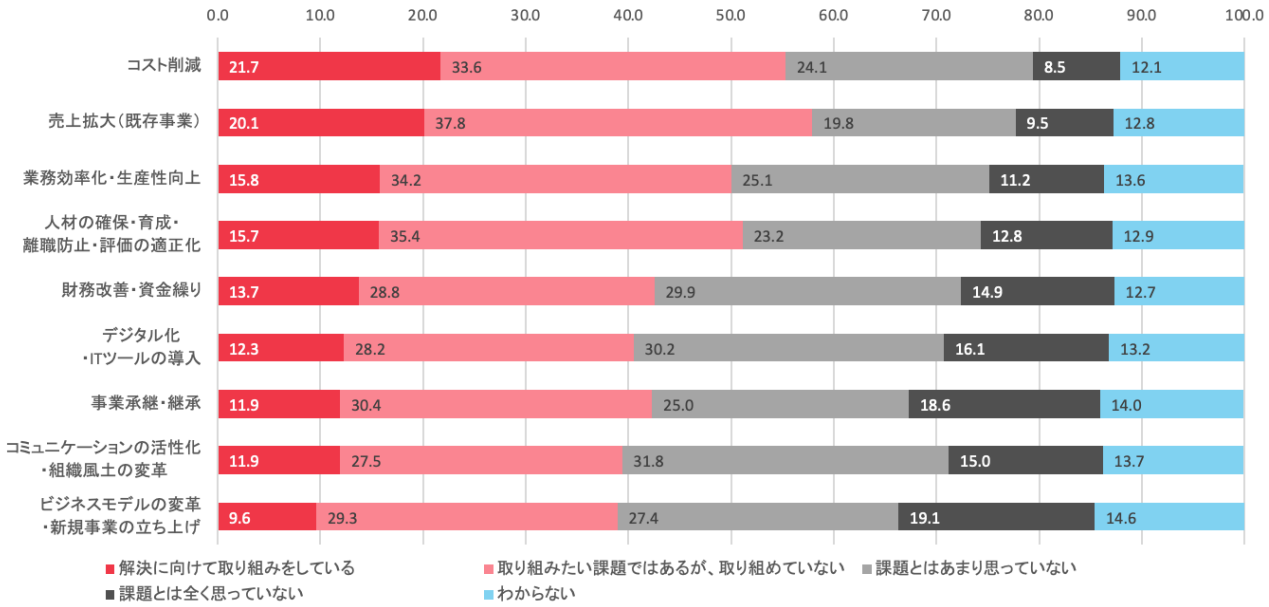
■ 1）外部環境の変化で現在、経営に悪影響を与えている事象（社長の回答のみ集計）
＊2023年現在、あなたが働いている会社の経営に悪い影響を与えるものとして以下の事象はどの程度当てはまりますか。あなたの考えに近いものを、それぞれお知らせください。N=1055【単一選択】



経営課題のうち「解決に向けて取り組みをしている」のトップは「コスト削減」で2割「課題とは全く思っていない」の上位に新規事業や事業承継、デジタル化が並ぶ

経営課題への取り組み状況について尋ね、経営者の回答を集計した。「解決に向けて取り組みをしている」と回答した人が最も多かったのは「コスト削減」で21.7%、次いで「売上拡大（既存事業）」20.1%、「業務効率化・生産性向上」が15.8%となった。「課題とは全く思っていない」の最多は「ビジネスモデルの変革・新規事業の立ち上げ」(19.1%)、ついで「事業継承・承継」(18.6%)「デジタル化・ITツールの導入」(16.1%)となった。

■ 2）経営課題への取り組み状況
＊あなたが働いている会社では、以下の経営課題に対して、どの程度取り組んでいますか。あなたの考えに当てはまるものを、それぞれお知らせください。N=1055【それぞれ単一選択】



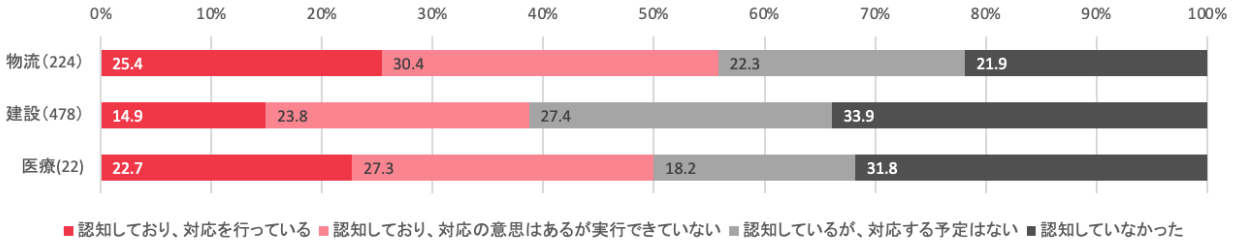
「2024年問題」の対象となる物流・建設業界。対応を行っているのは物流で２割台
事業承継問題が深刻化する「2025年問題」、60代以上の経営者の対応は1割台に

「2024年問題」への認知・対応状況を尋ねた。2024年４月に働き方改革関連法の猶予期間が終了し、物流・建設・医療業界の就業者に対して、時間外労働と休日制限の適用などが始まる。これにより、対象業界の企業においては人件費の上昇や人手不足、売上減少などの影響が懸念されている。
経営者の回答を集計※したところ、「認知しており、対応を行っている」と回答した人は、物流業界で25.4%、建設業界で14.9%に留まった。
「対応する予定がない」と回答した人が、物流・建設業界でそれぞれ２割(22.3% 27.4%)、「認知していなかった」が建設業界では33.9%にのぼる。
※医療業界の回答結果はN数が30未満になったため参考値として掲載

団塊の世代が後期高齢者に突入することにより事業承継問題が深刻化するとされる「2025年問題」については、60代、70代でも「認知しており、対応を行っている」と回答した人が１割(13.1%、13.6%)、「認知しており、対応の意思がない」と回答した人がそれぞれ３割（34.1%、32.2%）となった。

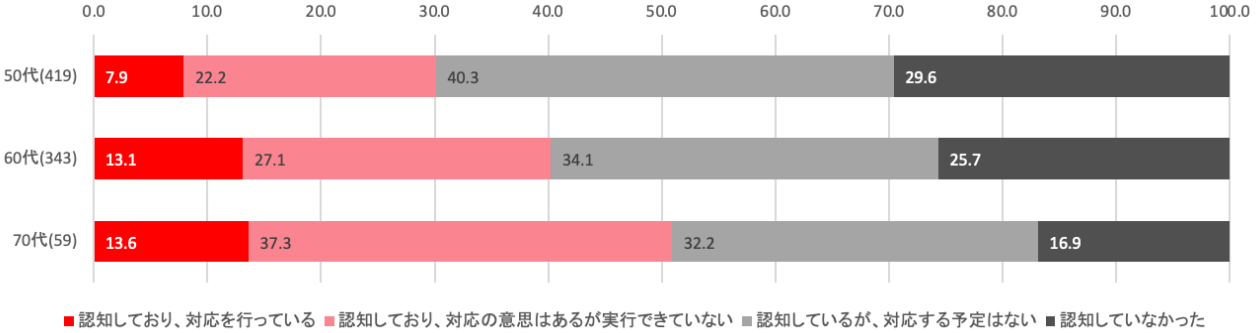
■ 3）2024年問題への認知・対応状況

＊あなたが働いている会社で、2024年問題への対策を行っていますか。状況としてあなたのお考えに近いものをお知らせください。
（）内がN数【それぞれ単一選択】



■ 4）2025年問題への認知・対応状況

＊あなたが働いている会社で、2025年問題への対策を行っていますか。状況としてあなたのお考えに近いものをお知らせください。
（）内がN数【それぞれ単一選択】



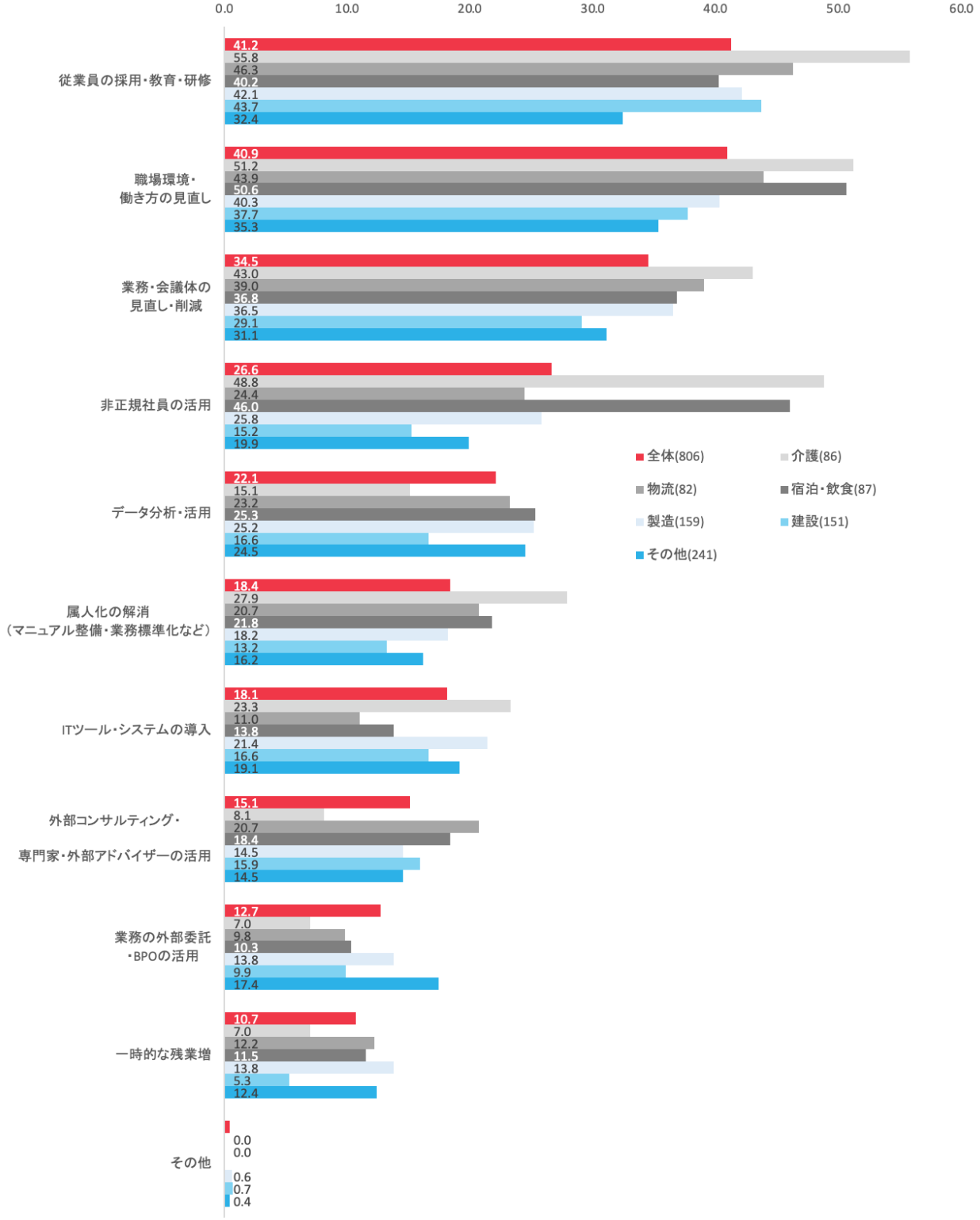
経営課題解決のために取り組み中の施策、全体の１位は「従業員の採用・教育・研修」上位には「職場環境・働き方の見直し」など人材・組織関連の施策が並ぶ

経営課題解決のために取り組んでいる施策について、全体と業界別で集計した。全体のトップ３は「従業員の採用・教育・研修」(41.2%)「職場環境・働き方の見直し」(40.9%)「業務・会議体の見直し・削減」(34.5%)となった。

■５)経営課題解決に向けて取り組み中の施策　全体と業界別

＊経営課題に対して「解決に向けた取り組みをしている」と回答した方にお伺いします。課題解決のために、具体的に実行している施策をすべてお知らせください。(複数選択可)N=806【それぞれ単一選択】

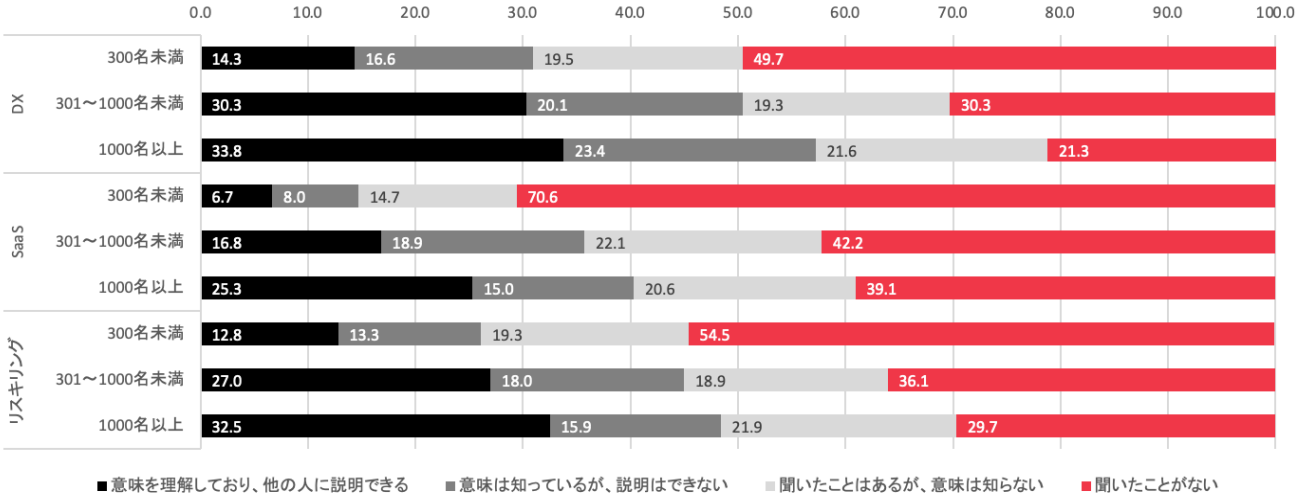
※本設問の集計対象は社長とバックオフィス担当者で、経営課題に取り組んでいると回答した人が対象



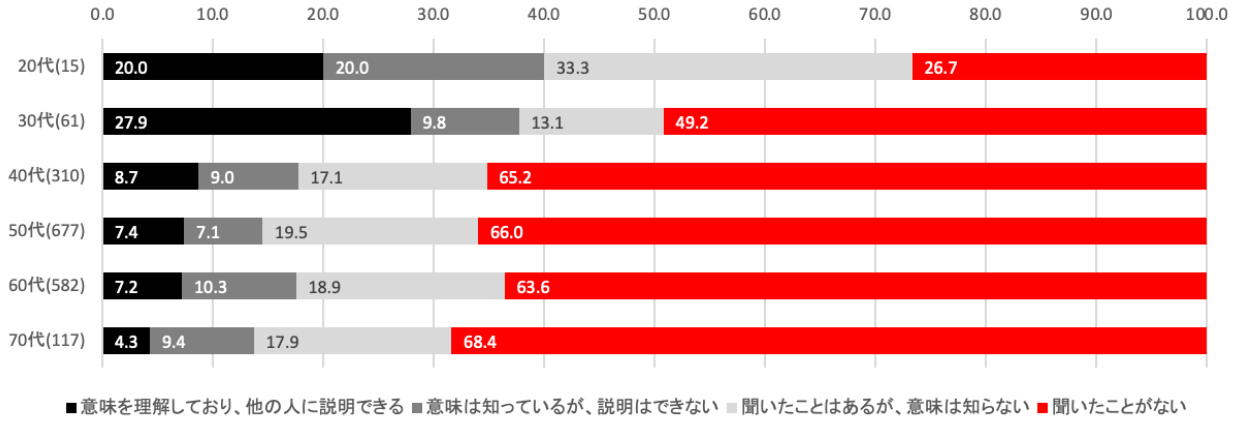
DX、リスキリング、SaaSの認知度、中小企業が最も低く、DXを説明できる人は1割台
「SaaS」は「聞いたことがない」との回答が7割にのぼる

DX、リスキリング、SaaSについて理解度および認知状況を確認した。
従業員規模別に集計・分析すると、全ての項目で中小企業（従業員規模300名未満）は「意味を理解しており、他の人に説明できる」と回答した人が1割台か1割未満に留まった。最も低い結果となったのはSaaS(6.7%)、DXでも14.3%となった。
企業規模と認知度の差異を確認すると、SaaSについての回答に最も開きが生じた。「聞いたことがない」と回答した人が従業員1000名以上の大手企業(39.1%)、中小企業(70.6%)で31.5ポイントの差が生じた。
SaaSの認知度について、中小企業の経営者の回答を年代別に比較すると40代以降で6割超が「聞いたことがない」と回答した。

■ 6）DX、リスキリング、SaaS についての認知度比較（企業規模別集計）
＊あなたは以下の言葉をどの程度知っていますか。あてはまるものをそれぞれお知らせください。
N数（300名未満：3542 301~1000名未満：244　1000名以上：320）【単一選択】



■ 7）SaaSについての認知度（中小企業社長の年代別集計）



DXの実行状況、経営者の年代との相関がみられる。40代経営者は6割が業務を口頭や紙で物流、宿泊・飲食業界もデジタル活用に相対的に遅れがみられる

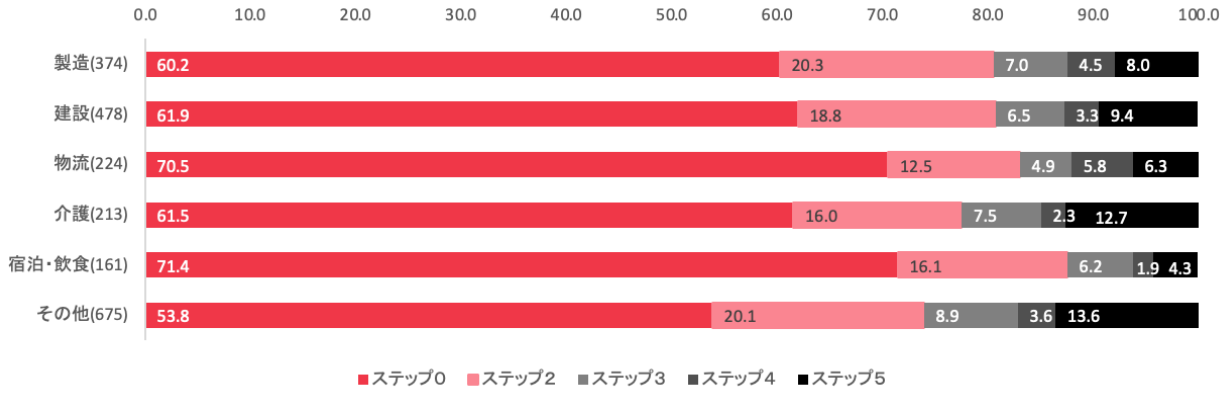
DXの実行状況について、ほとんどデジタル活用をしていない「ステップ0」から、デジタルを前提としたビジネスモデルを構築している「ステップ4」まで5段階に分けて聴取した。
経営者の年代別・従業員の平均年齢別に集計したところ、経営者の年代のほうがステップの進捗に相関があることがわかった。
経営者の年代別の結果をみると、30代では業務を口頭やメール、紙で行っていると回答した「ステップ0」段階の回答者は34.3%、対して40代では61.9%にのぼり、27.6ポイントの差分がある。
業界別の集計では、物流業界と宿泊・飲食業界で「ステップ0」の割合が7割を超えた。

■ 8）DXの実行状況　経営者と従業員の年代別

＊あなたが働く会社の経営・事業活動におけるデジタルトランスフォーメーションへのお取り組みの状況について、最も近いものを一つお答えください。（）内がN数【それぞれ単一選択】

ステップ0：日常業務のやりとり、情報管理の多くが口頭やメール（電話・FAX含む）、紙を使用している
ステップ1：日常業務のやりとり、情報管理がデジタルに置き換わり、業務効率化が進み生産性が向上している
ステップ2：複数の部署・業務を跨いだデジタルツールの活用で、会社全体で業務の効率化が進み、生産性が向上している
ステップ3：データを活用して、競争優位や付加価値を生み出す取り組みが行われている
ステップ4：デジタル・IT活用を前提としたビジネスモデルへの転換が進んでいる

■ 9）DXの実行状況　業界別集計



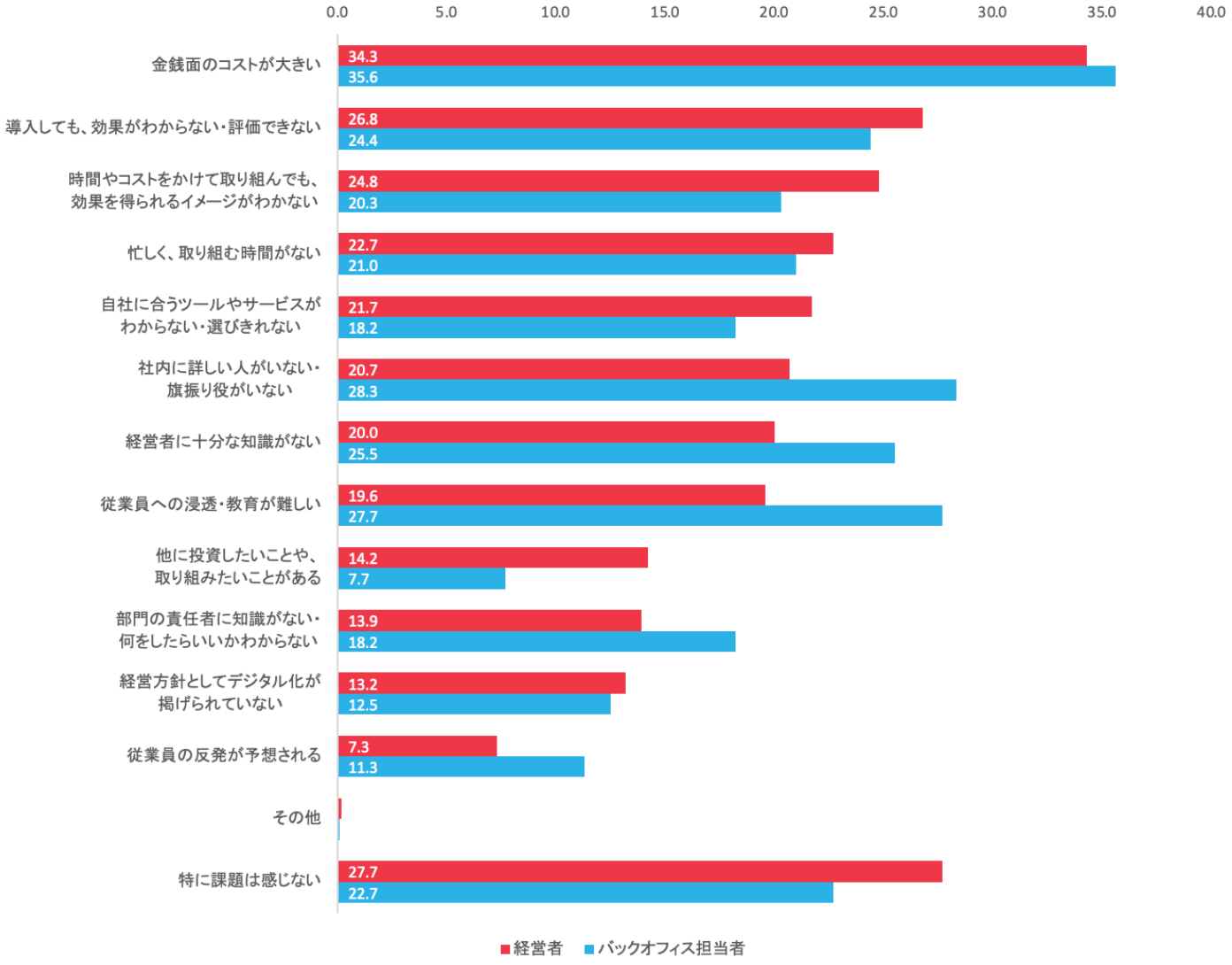
デジタル化の課題、社長・バックオフィス担当者ともに1位「金銭面のコストが大きい」
バックオフィス担当者の回答には、経営者や従業員の知識不足を示すものが上位に

デジタル化を進めるうえでの課題を尋ね、社長とバックオフィス担当者に分けて回答を集計した。「金銭面のコストが大きい」が最多で、社長とバックオフィス担当者ともに3割(34.4%、35.6%)を超えた。

2位以下は回答傾向に違いがみられ、2位「導入しても、効果がわからない・評価できない」(26.8%)となっている。3位「時間やコストをかけて取り組んでも、効果を得られるイメージが湧かない」(24.8%)となった。また、4人に1人を超える経営者が「特に課題は感じない」(27.7%)と回答している。
バックオフィス担当者は2位「社内に詳しい人がいない・旗振り役がいない」(28.3%)、3位「従業員への浸透・教育が難しい」(27.7%)となった。
経営者は、そもそも課題感がないことや、効果がわからないことを挙げているが、バックオフィス担当者は、デジタル化を推し進める人員や従業員への教育不足を回答している。また、「経営者に十分な知識がない」についても、バックオフィス担当者(25.5%)の方が経営者の回答(20.0%)よりも高く挙げられた。

■ 10）デジタル化推進の課題

あなたが働く会社の経営・事業活動におけるデジタル化（ITツールの活用・システム導入）を進めるにあたって、どのような課題がありますか。当てはまるものを全てお知らせください。（複数選択）
N数：経営者=1055 バックオフィス担当者=1070

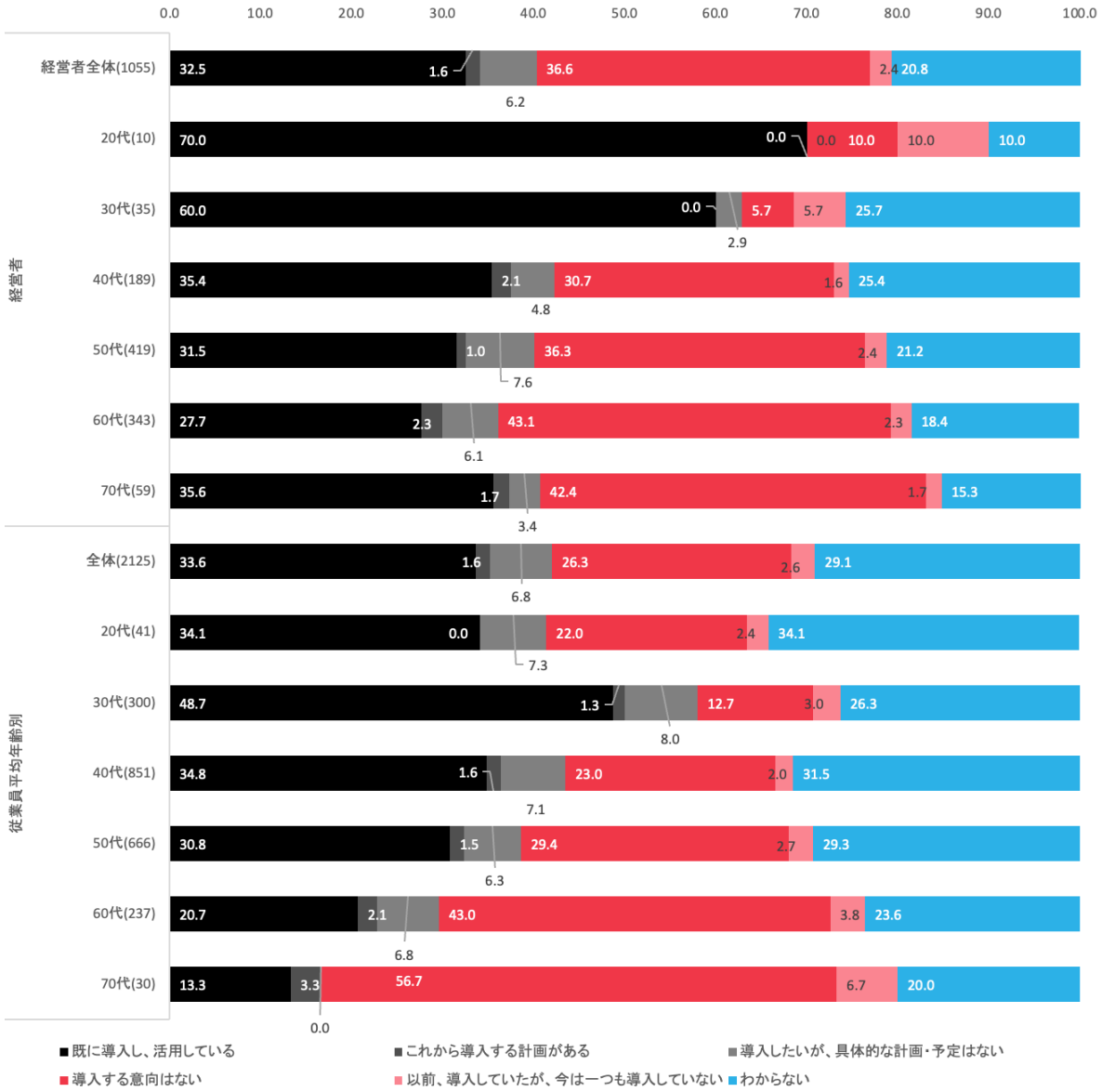


SaaS活用、40･50･70代の経営者は「既に導入し、活用している」が3割に留まる
40代は「導入する意向ない」が3割超となり、30代と25ポイントの差分が生じた

SaaSの利用状況と意向について尋ね、回答内容を経営者の年齢と従業員平均年齢別に集計した。
経営者の年代がSaaS導入状況･意向と相関する。経営者の年代が30代以下の場合と40代以降の場合とで活用状況に違いが生じた。「既に導入し、活用している」と回答した経営者は、30代(60.0%)と40代(35.4%)で24.6ポイント、「導入する意向はない」で30代(5.7%)と40代(30.7%)で25ポイントの差分がある。「導入意向がない」と回答した人が最も高かったのは、60代で43.1%となった。
※図版6と異なり、設問構成内でSaaSについての用語解説やサービスの例示を行い回答を依頼した
※20代はN数=10のため、参考数値

■ 11）SaaSの利用状況と意向

あなたが働いている会社のSaaS（月額型のクラウドサービス）の活用意向や状況についてお知らせください。（）内がN数【単一選択】

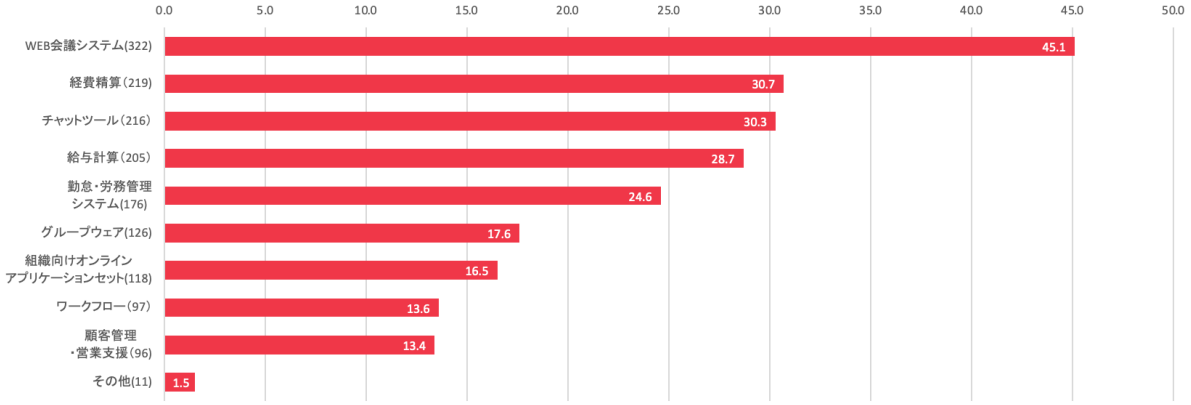


中小企業が利用するSaaS上位3つは「WEB会議システム」「経費精算」「チャットツール」
使いこなせているのは「グループウェア」「チャットツール」「ワークフロー」に

「SaaSを既に導入し、活用している」と回答した方に、利用中のサービスの種類を尋ねた。
利用率が高い順に上位3つは「WEB会議システム」(45.1%)「経費精算」(30.7%)「チャットツール」(30.3%)となった。
さらに、利用中のSaaSごとに、従業員の使いこなし状況を4段階で確認した。
「ほぼ全員が使いこなしている」「6～7割が使いこなしている」を足した割合を多い順に並べると、トップ3は「グループウェア」76.2%、「チャットツール」74.1%、「ワークフロー」71.1%になった。中小企業において、SaaSの導入率と使いこなせているかどうかには、あまり相関がみられない。

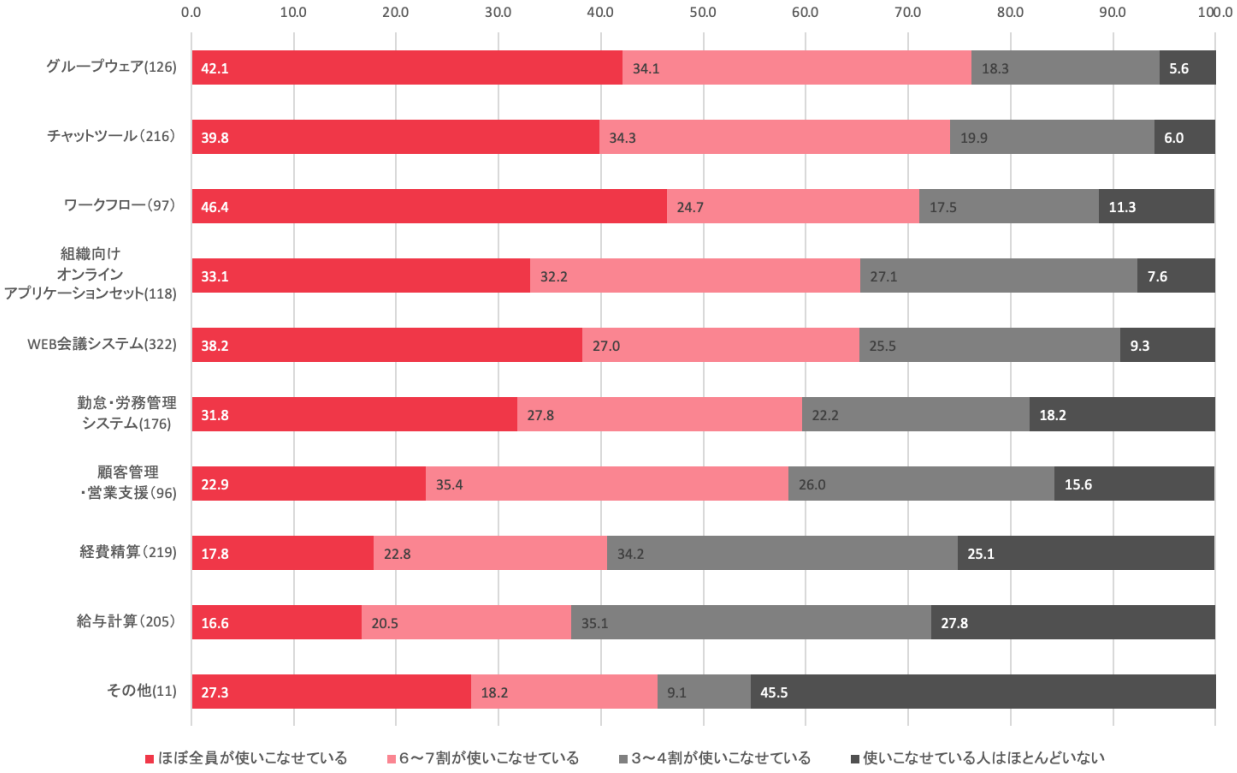
■ 12）導入しているSaaSツール

SaaSを既に導入している方にお伺いします。導入しているSaaSの種類をお答えください。（）内がN数（複数選択）



■ 13）SaaSの使いこなし度合い

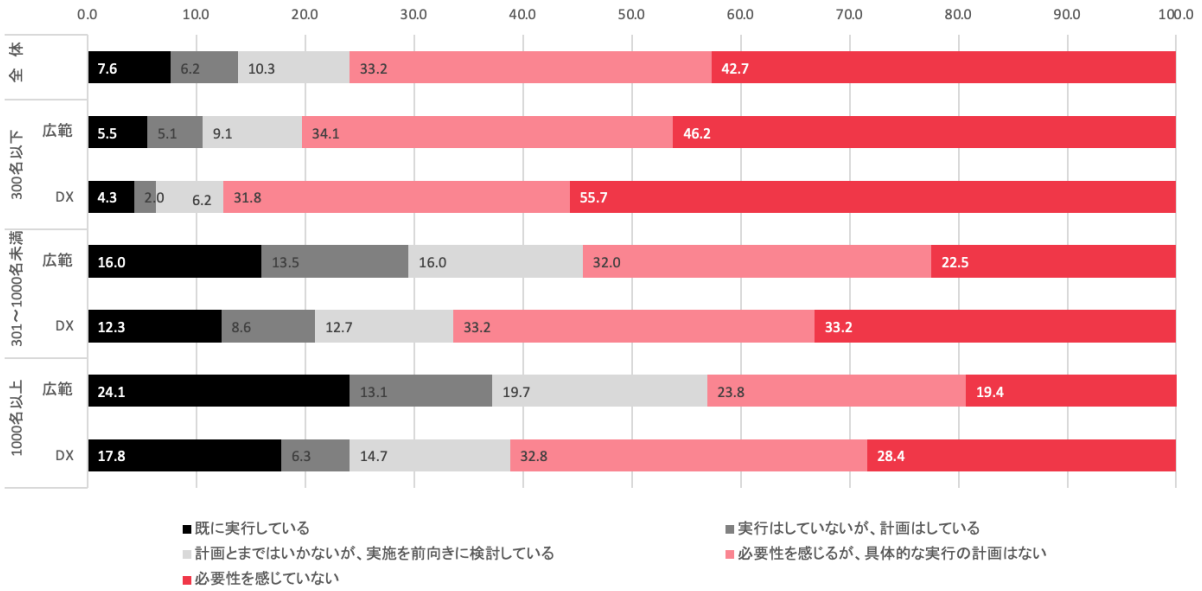
職場で導入中のSaaSについて、従業員の方のうち、どれくらいの割合の方が使いこなせているか、ご自身のお考えに最も近いものをお知らせください。（）内がN数【単一選択】



リスキリングの実行状況と意向、企業規模が小さくなるほど低下
DX目的のリスキリング「必要性を感じていない」中小企業の回答者で6割に

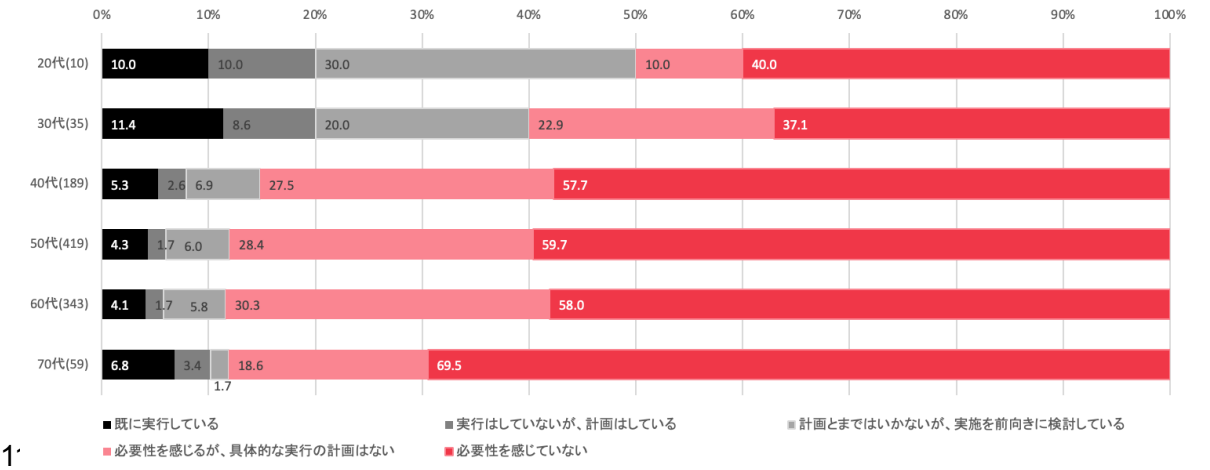
「リスキリング」に関する実行状況および意向について尋ねた。目的をデジタル対応・就業時間内と明示した場合と、特に条件を示さない場合とに分けて、その結果を企業規模別に集計した。
目的や状況は関係なく、企業規模が小さくなるほど、実行・意向ともに低下する傾向がみられる。「既に実行している」と回答した人の割合は、従業員1000名以上の企業では全体のおよそ2割にのぼり、目的をDXに絞った場合でも17.8%となった。
実行している割合が最も低かったのは、300名未満の企業で、DX目的の場合には4.3%に留まった。また、「必要性を感じていない」と回答した人の割合が最も高かったのは300名以下かつDXを目的としたリスキリングへの意向で55.7%となった。
また、全ての企業規模で、目的をDXに絞った回答の方が、実行状況・意向ともに低下している。

■ 14)リスキリングの実行状況と意向（従業員規模別・目的別）
＊あなたが働く会社における「リスキリング」への取り組み状況として、当てはまるものをお知らせください。
＊あなたが働いている企業のリスキリングの実行状況について、　従業員が「リスキリング」を「業務」として、就業時間内に行っていますか。あなたご自身のご状況に最も近いものをお知らせください。（１つ選択）
N＝全体=4106 / 300名以下＝3542 / 301~1000名未満＝244　/ 1000名以上＝320
※本設問は回答対象者に従業員300名以上の企業の社長とバックオフィス担当者が含まれる
【凡例】
・広範：目的や対象時間を限定せずに尋ねた設問への回答を集計
・DX：DX目的で、就業時間内にと限定して尋ねた設問への回答を集計



加えて、DX対応を目的とするリスキリングについて、中小企業（=従業員300名以下）の企業の社長に絞り、回答結果を年代別に集計した。「必要性を感じていない」と回答した人の割合は、70代が最多で69.5%、ついで50代の59.7%となった。

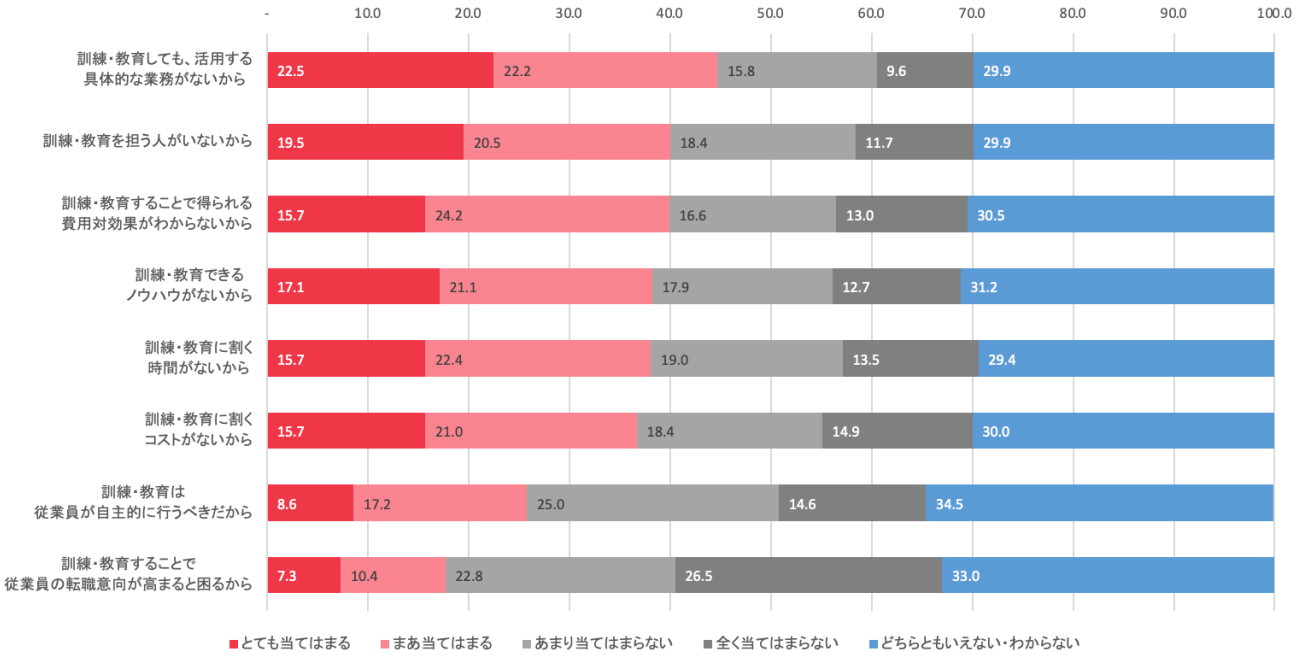
■ 15)リスキリングの実行状況と意向（300名以下の企業の社長・年代別／DX対応目的）（）内がN数



「必要性を感じていない」理由は、「活用する業務がない」が最多で**44.7%**
ついで「費用対効果がわからない」「時間がない」

DX目的のリスキリングに「必要性を感じていない」と回答した社長に、その理由を尋ね集計した。最多は「訓練・教育しても、活用する具体的な業務がないから」で「とても当てはまる」「まあ当てはまる」を足して44.7%となった。

■ 16）リスキリングが必要ない理由
前問でリスキリングの実行状況について「実行の計画はない／必要性を感じていない」と回答された方にお伺いします。その理由として、あなたの考えに最も近いものをそれぞれお知らせください。【単一選択】
下記グラフでは「必要性を感じていない」と回答した人のみを集計 N=1006



■ **Chatwork**株式会社について
「働くをもっと楽しく、創造的に」をコーポレートミッションとして掲げるChatwork株式会社は、中小企業を中心に導入・利活用されている国内利用者数No.1*のビジネスチャット「Chatwork」の提供を主力事業として展開しています。2023年からは、中小企業の生産性向上・DX推進を企図したBPaaS構想を掲げ、オンラインアシスタントサービス「Chatworkアシスタント」の提供を開始。各組織の生産性向上やコミュニケーション活性化に貢献しています。
* Nielsen NetView 及びNielsen Mobile NetView Customized Report 2023年5月度調べ月次利用者（MAU:Monthly Active User）調査。調査対象はChatwork、Microsoft Teams、Slack、LINE WORKS、Skypeを含む44サービスをChatwork株式会社が選定。

代表取締役CEO　：山本 正喜（やまもと まさき）
会社設立　：2004年11月11日
事業内容　：ビジネスチャット「Chatwork」の提供
　　オンラインアシスタントサービス「Chatworkアシスタント」の提供
コーポレートサイト　：https://corp.chatwork.com/ja/

＜本リリースに関するお問い合わせ先＞
Chatwork株式会社 広報窓口：press@chatwork.com
担当者：中川　Tell:070-1210-8414