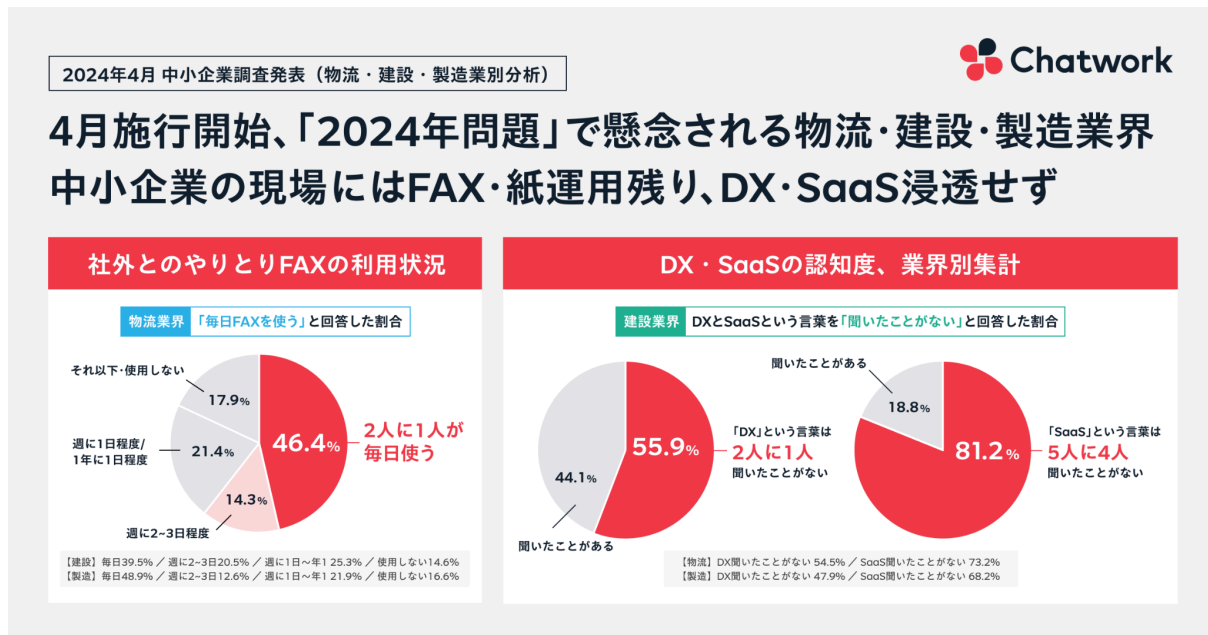


物流・建設・製造業×中小企業の社長・バックオフィスの回答を分析
「2024年問題」始まる、物流・製造業の中小企業の5割が「毎日FAXを使う」
DX・SaaSの言葉、建設業では「聞いたことがない(DX55.9%、SaaS81.2%)」



ビジネスチャット「Chatwork」(<https://go.chatwork.com/ja/>) や業務プロセス代行サービス「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、2023年11月14日に発表した「中小企業の経営課題とDX、SaaS、リスクリングの実施状況・意向調査」について業界別に分析した結果を発表いたします。第一弾として、4月1日より働き方改革法の施工で「2024年問題」の影響が懸念される「物流・建設・製造」の3業界の分析結果を取りまとめました。

■ 分析の背景と狙い

「2024年問題」を機に、物流業・建設業では業界全体を広く巻き込んだ、デジタル対応などによる労働生産性の向上が求められています。製造業においても「2024年問題」はサプライチェーンの観点から想定通りの納期でモノづくりを行えなくなるなど事業運営に深刻な影響を与える恐れがあるとされています。しかし、これらの業界はリアルな「現場」でモノや人が動くため、その隅々までITツールを行き渡らせ活用を進めることは簡単ではありません。加えて、これら業界の構造的な問題を解く必要があると考えられます。

物流業・建設業・製造業の特徴として、いずれも産業のバリューチェーンが長いこと、複数の下請け企業がトップ企業を支える「多重下請け構造」や「ピラミッド構造」と呼ばれる仕組みが挙げられます。この構造を支える企業の多くは売上・組織ともに小さな中小企業です。収益を上流企業に依存しているため、企業間の情報のやりとりの手段も含めた業務の進め方を下請け企業だけで決めることができません。取引先との受発注の情報伝達が紙や口頭ベースで行われれば、企業内部の業務もそれに倣う方が負荷が低いと判断されやすくなります。

また、企業規模が小さくなるほど採用の競争力は上がりにくく利益率も低くなる傾向があるため、デジタルに精通した人材やIT投資額の確保が困難になり、周囲から助言を得たり事例をインプットすることが難しくなります。そのため、DXやSaaSといったキーワードや対応の必要性やメリットも十分に周知されにくくなります。

こうした、業界や中小企業ならではの構造的な課題とDX対応にどのような相関があるか、示唆を得ることを目指し分析を行いました。尚、本調査は社長とバックオフィス担当者を対象に行いました。中小企業において社長の意向は現場の取り組みに強く影響すると考えられるからです。

■ 調査結果サマリー

- 社外との連絡手段、物流業・製造業のおよそ2人に1人が「毎日FAXを使う」と回答
Web会議とビジネスチャットを「使用しない」のは建設業が最多
- 従業員30名以下の企業では7割が「紙や口頭で業務を行っている」と回答
物流業では企業規模が大きくなってもDX対応に遅れがみられる
- 建設業と物流業、2人に1人がDXを「聞いたことがない」と回答
SaaSを「聞いたことがない」、建設業では8割超で全体を1割上回る
- SaaS活用、製造業では「既に導入し、活用している」が38.2%と全体を4.6ポイント上回る
物流業では27.7%と全体を5.9ポイント下回りデジタル化に遅れがみられる結果に
- 導入しているSaaSツール、3業界いずれも「Web会議」が4～5割とトップ、
製造業ではビジネスチャットの導入率が35.0%と全体を4.7ポイント上回る
- 従業員のSaaSの使いこなし度合い、3業界いずれも「6～7割以上が使いこなせている」の回答が6割を超えるのはビジネスチャットのみ
- デジタル化推進の課題は、3業界いずれも「金銭面のコストが大きい」がトップ。次いで物流業では「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わからない」が26.8%、建設業・製造業では「社内に詳しい人がいない・旗振り役がいない」が29.7%、28.9%であった

■ 調査概要

- 調査名称: 中小企業の経営課題とDX、SaaS、リスクリングの実施状況・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、リスクリング等
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1,055名とバックオフィス担当者1,070名の回答、合計
2,125名の回答を集計。
- 有効回答数: 本調査2,125名 (スクリーニング調査4,108名)
- 業種別: 物流業224名、建設業478名、製造業374名

■ 調査結果詳細

社外との連絡手段、物流業・製造業のおよそ2人に1人が「毎日FAXを使う」と回答
Web会議とビジネスチャットを「使用しない」のは建設業が最多

社外（顧客や協力先企業など）との連絡手段とその頻度を尋ねたところ、ほぼ毎日使用しているツールは、全体では「電話」が64.3%と最も高く、次いで、「メール（業務用アドレス）」が53.9%、「FAX」が37.6%となった。一方、オンラインの連絡手段である「Web会議」は4.7%、「ビジネスチャット」は12.3%に留まった。

これを業界別にみると、物流業では「電話」が67.0%と最も多く、次いで「メール（業務用アドレス）」が54.0%、「FAX」が46.4%と、全体と比較するといずれも使用頻度が高い結果となったが、「FAX」においてはおよそ2人に1人が毎日使っていることがわかった。

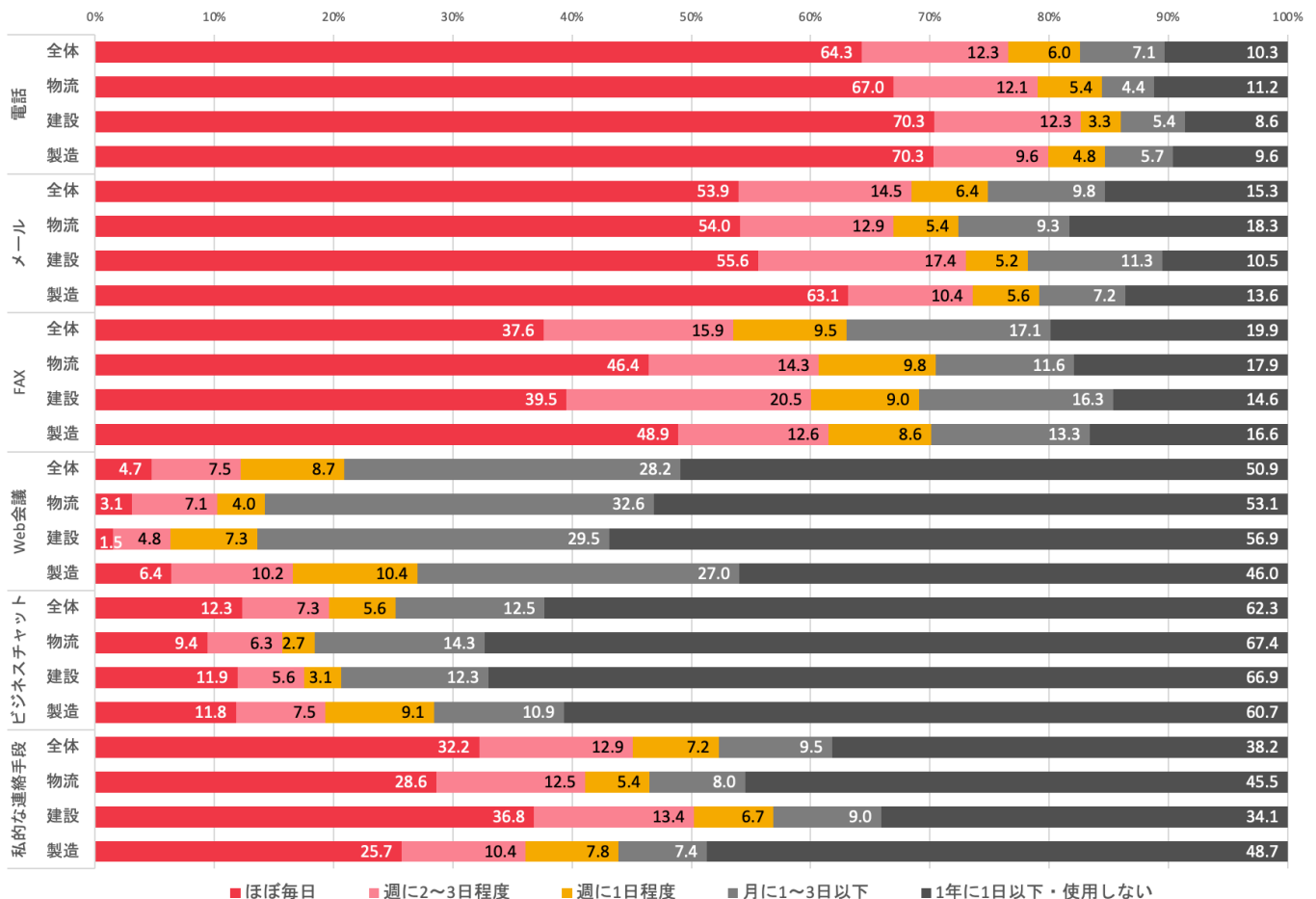
建設業では「電話」が70.3%と最も多く、次いで、「メール（業務用アドレス）」が55.6%、「FAX」が39.5%と、いずれも全体を上回る結果だったが、特に「電話」の使用頻度が全体と比較して6ポイント高いことがわかった。製造業では「電話」が70.3%と最も多く、次いで「メール（業務用アドレス）」63.1%、「FAX」が48.9%と、いずれも全体を上回る結果となったが、特に「FAX」の使用率が全体と比較して11.3ポイント高く、物流業と同様におよそ2人に1人が毎日使っていることが明らかになった。

このように電話・メール・FAXは依然として多く利用されている一方、Web会議やビジネスチャットの利用頻度をみると、特に物流業・建設業の低さが目立つ結果になった。「Web会議」は建設業で1.5%、「ビジネスチャット」は物流業で9.4%に留まった。

■ 社外との連絡手段とその頻度

あなたが働く会社の業務で、社外（顧客や協力先企業など）とやりとりをするときに以下の手段をどのくらいの頻度で使用していますか。最も近いものをそれぞれお知らせください。【それぞれ単一選択】

N数（物流業（N=224）・建設業（N=478）・製造業（N=374））



従業員30名以下の企業では7割が紙や口頭で業務を行っている
 物流業では企業規模が大きくなってもDX対応に遅れがみられる

デジタルトランスフォーメーション(以下、DX)の実行状況を業界別×企業規模別に集計した。DXの進捗と企業規模には相関が見られ、企業規模が小さくなるほど遅れる傾向があるようだ。全体では、特に30名以下の企業規模においてほとんどデジタル活用をしていない「ステップ0」と回答した割合は70.2%だった。

物流業では、30名以下で「ステップ0」と回答した割合は72.6%で、全業界の中で最も高かった。また、101~300名以下の企業でも「ステップ0」と回答した割合が66.7%と7割弱にのぼり、建設業の同規模帯(32.6%)と比較して34.1ポイントの差が生じた。物流業では企業規模が大きくなってもデジタル活用が進みにくい傾向にあることがうかがえる。

建設業・製造業では企業規模が大きくなるにつれて、「ステップ0」の割合が低くなる傾向が見られた(建設業の31~100名以下では「ステップ0」が43.9%、101~300名以下では32.6%、製造業の31~100名以下では「ステップ0」が55.9%、101~300名以下では46.2%)。

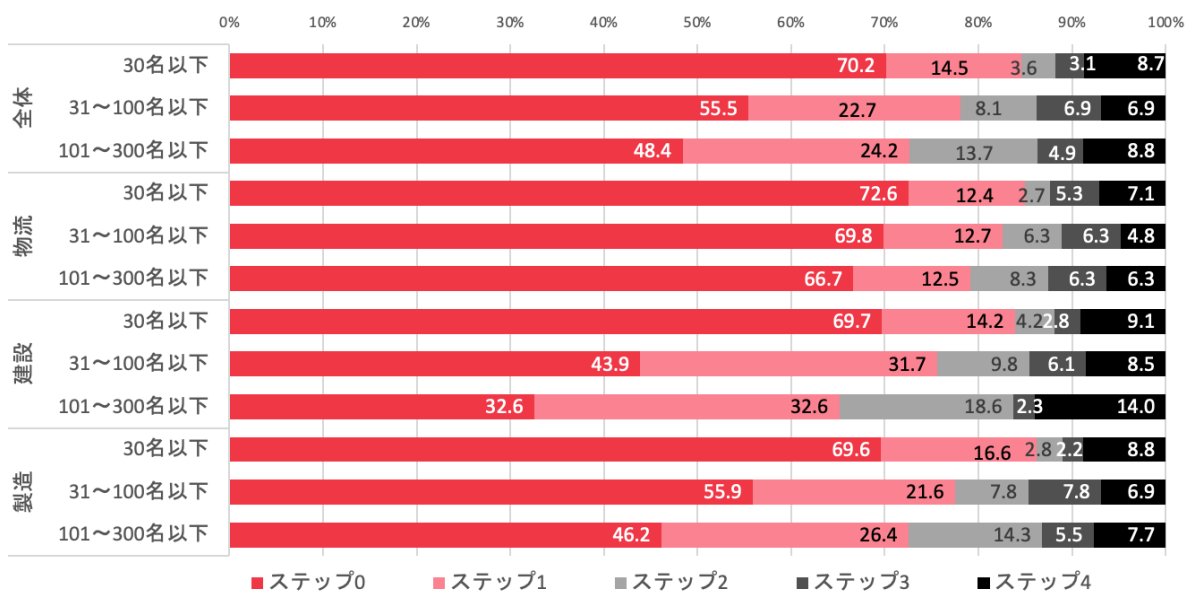
■ DXの実行状況 業界別×企業規模別集計

* 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取り組みの状況について、最も近いものをお答えください。()内がN数【それぞれ単一選択】

N数(物流業(N=224)・建設業(N=478)・製造業(N=374))

N数(30名以下(N=647)・31~100名以下(N=247)・101~300名以下(N=182))

- 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



**建設業と物流業、2人に1人がDXを「聞いたことがない」と回答
SaaSを「聞いたことがない」、建設業では8割超で全体を1割上回る**

DX、SaaSの言葉についてどの程度知っているかを質問した。DXに関しては全体で「聞いたことがない」という回答は50.8%となった。

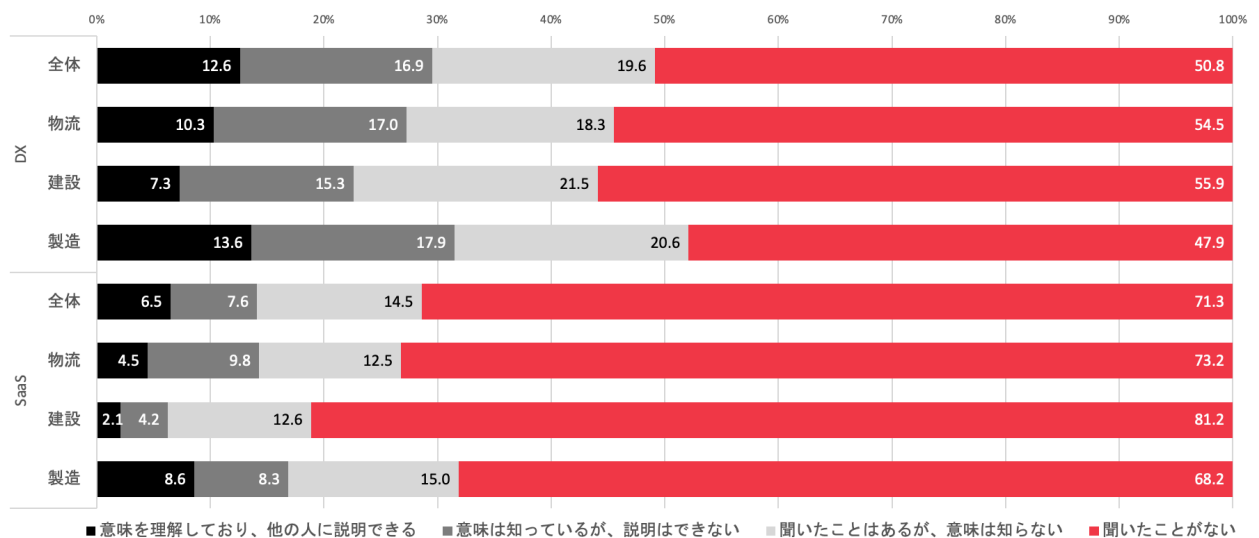
これを業界別にみると、物流業では54.5%、建設業では55.9%、製造業では47.9%が「聞いたことがない」と回答した。加えて「意味を理解しており、他の人に説明できる」の回答は建設では唯一1割を下回り7.3%に留まった。全体と比較すると特に建設業でDXについての認知も理解も低いことがわかる。

SaaSについて、「聞いたことがない」は全体で71.3%とDXの割合よりも高い結果となった。

これを業界別にみると、物流業は73.2%、建設業は81.2%、製造業は68.2%と、DXと同様に建設業が「聞いたことがない」人の割合が最も高い。さらに、建設業で「意味を理解しており、他の人に説明できる」回答した人は僅か2.1%に留まった。

■ DX、SaaSについての認知度(業界別集計)

* 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(物流業(N=224)・建設業(N=478)・製造業(N=374))【単一選択】

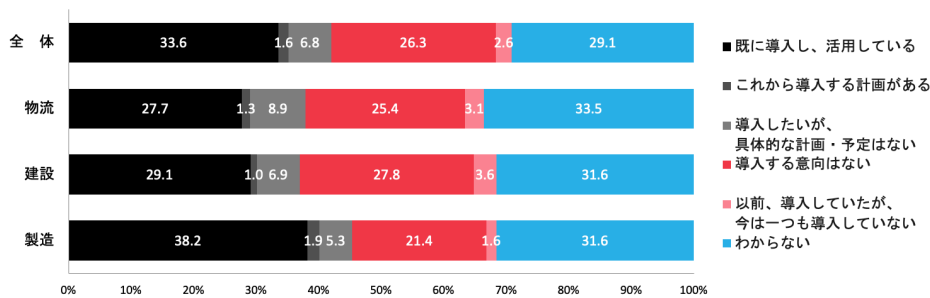


SaaS活用、製造業では「既に導入し、活用している」が38.2%と全体を4.6ポイント上回る
物流業では27.7%と全体を5.9ポイント下回りデジタル化に遅れがみられる結果に

SaaSの利用状況や活用意向について業界別に分析した。「既に導入し、活用している」という回答を比較すると、物流業では27.7%、建設業では29.1%、製造業では38.2%と、製造業でのSaaSの利用状況は全体の33.6%に対して4.6ポイント進んでいる。一方、物流業では全体に対して-5.9ポイントと遅れがみられる結果となった。

■ 働いている会社のSaaSの利用状況や活用意向

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。
 N数(物流業(N=224)・建設業(N=478)・製造業(N=374)【単一選択】



導入しているSaaSツール、3業界いずれも「Web会議」が4~5割とトップ、
製造業ではビジネスチャットの導入率が35.0%と全体を4.7ポイント上回る結果に

さらに、SaaSを既に導入していると回答した714人を対象に、導入しているSaaSの種類を質問したところ、全体では「Web会議」が45.1%と最も多く、次いで「経費精算」が30.7%、「ビジネスチャット」が30.3%となった。

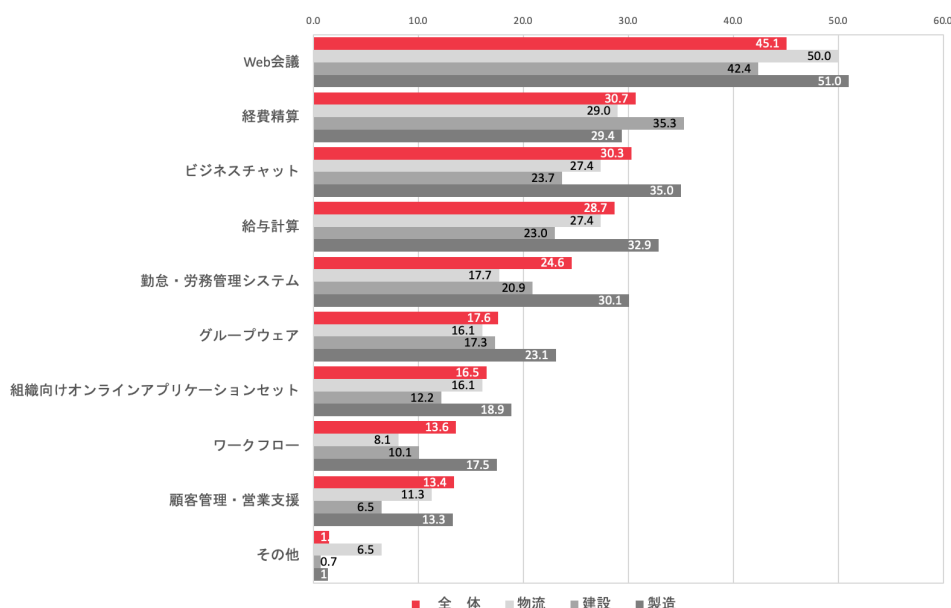
これを業界別にみると、物流業では「Web会議」が50.0%と最も多く、次いで「経費精算」が29.0%、「ビジネスチャット」と「給与計算」が27.4%と同率の結果だった。

建設業では「Web会議」と回答した人が42.4%と最も多く、次いで「経費精算」が35.3%、「ビジネスチャット」が23.7%となった。

製造業では「Web会議」と回答した人が51.0%と最も多く、次いで「ビジネスチャット」が35.0%、「給与計算」が32.9%と、ビジネスチャットの導入率が全体の30.3%と比較すると4.7ポイント上回る結果となった。

■ 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。(複数選択)
 N数物流業(N=62)・建設業(N=139)・製造業(N=143)



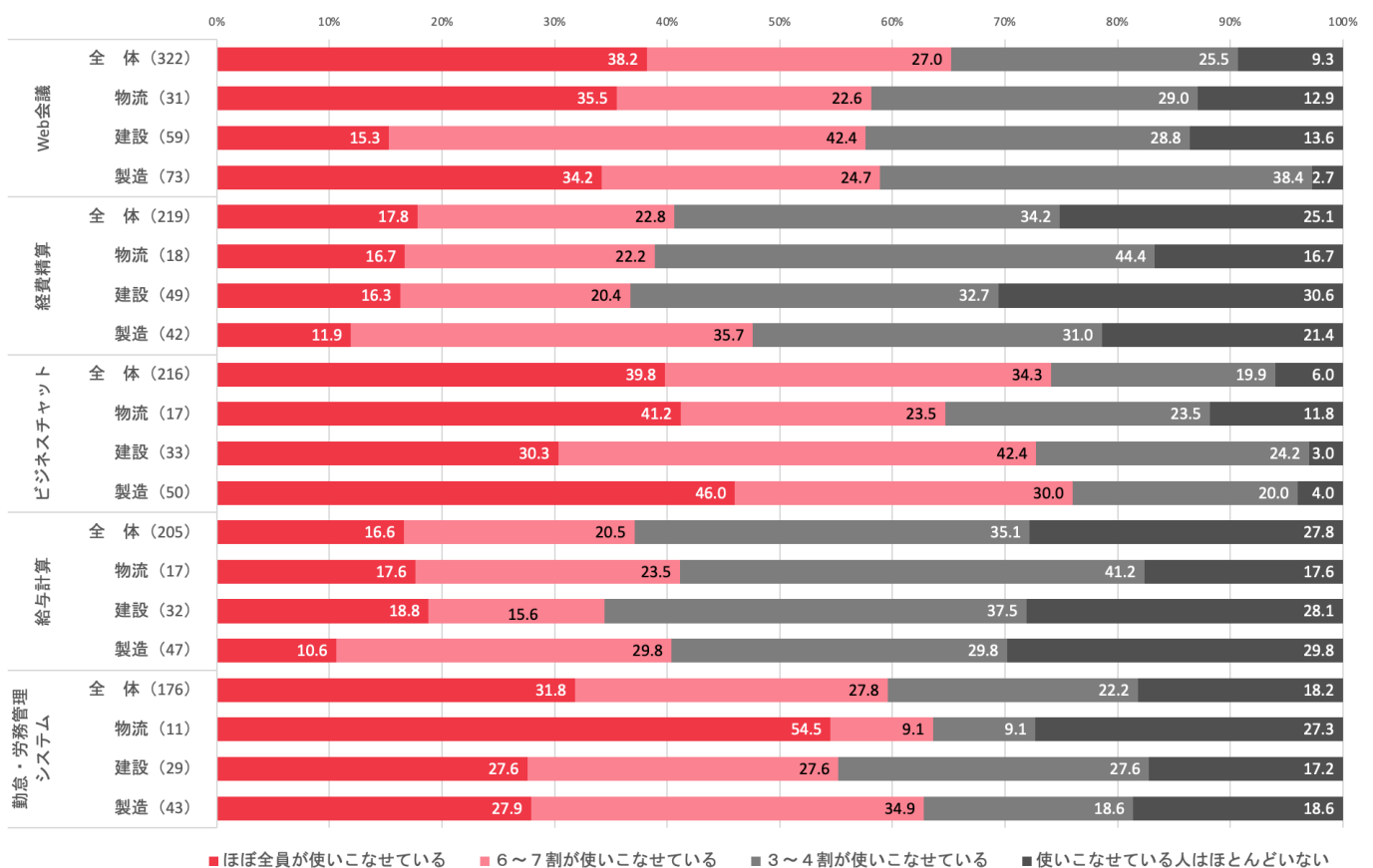
従業員のSaaSの使いこなし度合い、3業界いずれも「6～7割以上が使いこなせている」の回答が6割を超えるのはビジネスチャットのみ

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を質問した。導入率が最も高い「Web会議」では「ほぼ全員が使いこなせている(38.2%)」と「6～7割が使いこなせている(27.0%)」を合算して、65.2%が6～7割以上使いこなせていることがわかった。次に導入率が高い「経費精算」では「ほぼ全員が使いこなせている(17.8%)」と「6～7割が使いこなせている(22.8%)」を合算して、40.6%が6～7割以上使いこなせていることがわかった。続いて「ビジネスチャット」では「ほぼ全員が使いこなせている(39.8%)」と「6～7割が使いこなせている(34.3%)」を合算して、74.1%が6～7割以上使いこなせていることがわかり、他のSaaSと比較すると従業員が業務中使い続ける傾向が高い「ビジネスチャット」の使いこなしの割合が高い結果となった。

これを業界別の集計結果で、3業界全てで「ビジネスチャット」が「ほぼ全員が使いこなせている」と「6～7割が使いこなせている」を合算した割合が最も高かった。物流業では64.7%（「ほぼ全員が使いこなせている(41.2%)」「6～7割が使いこなせている(23.5%)」)建設業では72.7%（「ほぼ全員が使いこなせている(30.3%)」と「6～7割が使いこなせている(42.4%)」)製造業では76.0%（「ほぼ全員が使いこなせている(46.0%)」「6～7割が使いこなせている(30.0%)」)一方で、「ほぼ全員が使いこなせている」と「6～7割が使いこなせている」を合算していずれも5割以下となったSaaSは、全体では「給与計算」が37.1%、「経費精算」が40.6%だった。業界別では建設業で「給与計算」が34.4%「経費精算」が36.7%と、全体の結果を下回った。建設業ではSaaSの導入率も全体と比較すると低いですが、導入後の使いこなしにもハードルがあることがうかがえた。

■ 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】



デジタル化推進の課題は、2位以下に回答傾向の違い、物流業は「効果を得られるイメージがわからない(26.8%)」、建設業・製造業は「社内に詳しい人がいない(29.7%、28.9%)」

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るかを質問した。全体では「金銭面のコストが大きい」が35.0%と最も多く、次いで「導入しても、効果がわからない・評価できない」が25.6%、「社内に詳しい人がいない・旗振り役がない」が24.5%となった。

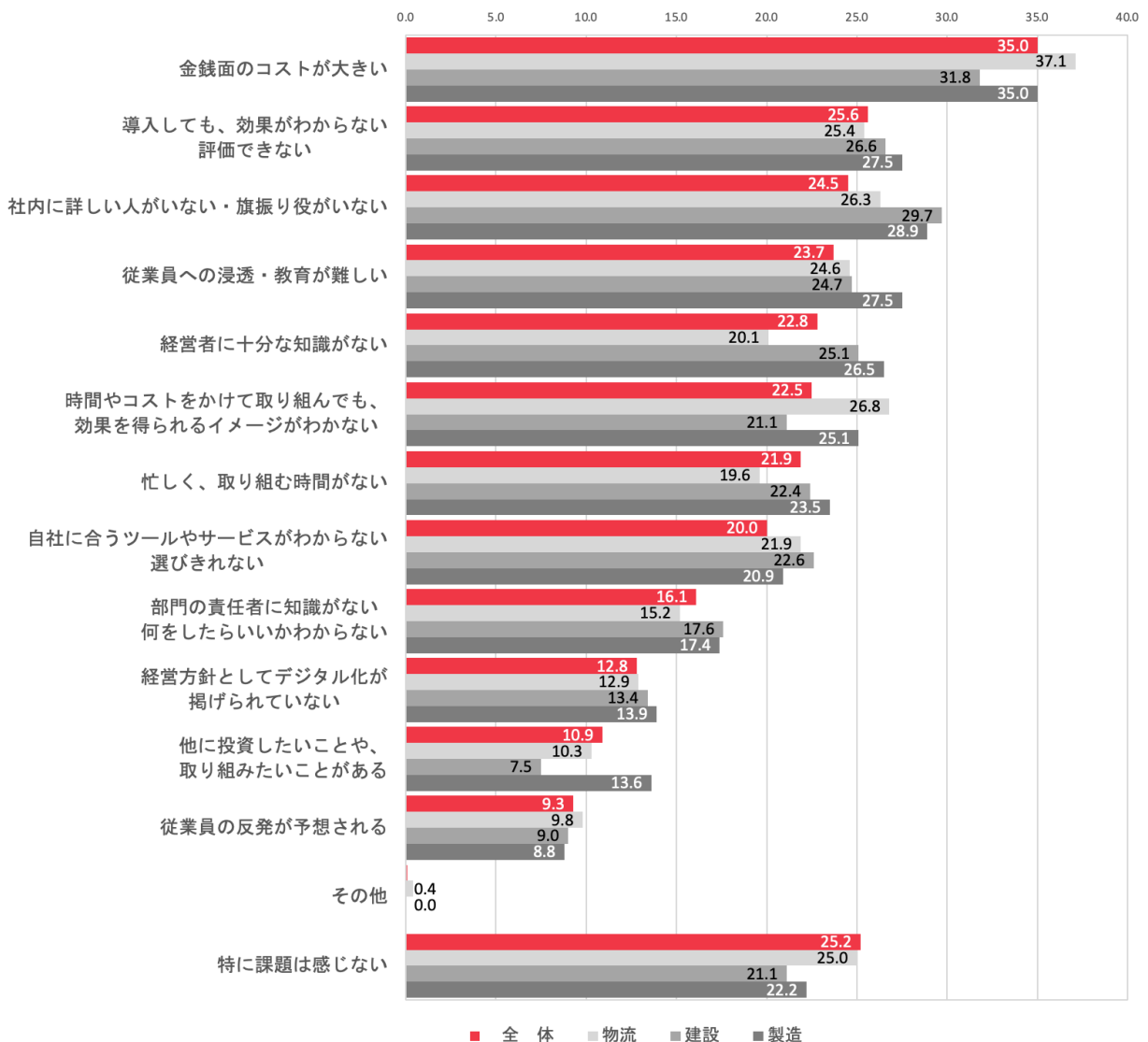
これを業界別にみると、2位以下に回答傾向の違いが見られた。物流業の2位は「時間やコストをかけて取り組んでも、効果を得られるイメージがわからない」が26.8%であった。3位は「社内に詳しい人がいない・旗振り役がない」で26.3%だった。

建設業と製造業は「社内に詳しい人がいない・旗振り役がない」が2位(29.7%、28.9%)、次いで、建設業の3位は「導入しても、効果がわからない・評価できない」26.6%、製造業では「従業員への浸透・教育が難しい」と「導入しても、効果がわからない・評価できない」が同率で27.5%だった。

■ 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(物流業(N=224)・建設業(N=478)・製造業(N=374))



■ 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」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、業務プロセス代行サービス「Chatwork アシスタント」の提供を開始し、成長の柱に据えています。2024年7月1日より社名を株式会社kubell（読み:クベル）に変更する予定です。

* 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株式会社にて選定。

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
業務プロセス代行サービス「Chatwork アシスタント」の提供
コーポレートサイト : <https://corp.chatwork.com/ja/>
ダウンロードサイト : <https://go.chatwork.com/ja/download/>

<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 Tel:070-1210-8414