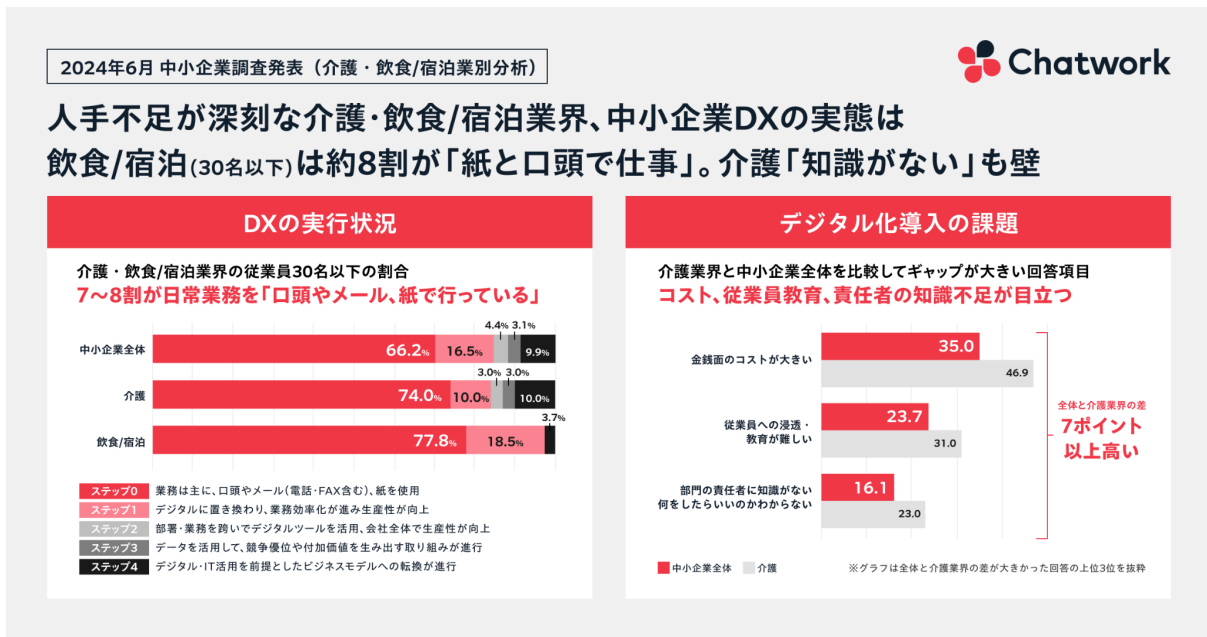


介護業・飲食/宿泊業×中小企業の社長・バックオフィスの回答を分析
飲食/宿泊業(従業員30名以下)の約8割が「紙と口頭で仕事」
介護業ならではのDX導入の課題は「コスト、従業員教育、責任者の知識不足」



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、リスキリングの実施状況・意向調査」について、業界別に分析しました。その第二弾として、「介護・飲食/宿泊」の2業界の分析結果を取りまとめましたので発表いたします。

■ 分析の背景と狙い

介護業や飲食/宿泊業では、少子高齢化を背景とした社会全体の労働人口不足と賃上げへの対応が遅れ、サービスを提供するために必要な人員を確保できないといった問題が発生しています。こうした問題を解消しサービス価値を高めていくためには、ITツールの導入を軸にしたデジタルトランスフォーメーション(以下、DX)の推進が有効とされます。しかし、当社が提供するビジネスチャット「Chatwork」を既に活用いただいているお客様から「DXが思うように進まない」といったお声を伺う機会は少なくありません。

介護業においては、事業者が「国民健康保険団体連合会」へ費用請求を行う産業構造に起因して、給与計算等の業務の一部でIT導入が進んでいます。一方、DXの第一歩となる「業務連絡」については、各事業者の組織内でビジネスチャットの利用が始まるものの、複数の事業者間のやりとりは未だ電話やFAXが主流です。介護のサービスを提供するためには地域内の複数のステークホルダー同士の連携が必要になるため、事業者単体でDXを進めるだけでは介護業務全体のDXを行うことができません。飲食/宿泊業では、小規模事業者が多いため投資判断が遅れDXが進みにくい傾向があります。コロナ禍への対応や経営者の意識改革に伴い、一部、思い切ったDXが行われるケースもみられます。

本プレスリリースで行った調査分析では、このような業界の特性や傾向と、DXやSaaSへの関心や、デジタル化導入の関係性を確認いたしました。

■ 調査結果サマリー

- 社外との連絡手段、2業界いずれも5割超が「毎日電話を使う」と回答
飲食/宿泊業は「私的な連絡手段(LINE、Facebookメッセージ、メールなど)」が**38.5%**と全体を**6.3**ポイント上回る
- 介護業・飲食/宿泊業では小規模事業者ほどDX化に遅れ
従業員**30**名以下の7~8割が日常業務を「口頭やメール、紙で行っている」と回答
- 「DX」を説明できる人は2業界いずれも1割台
「SaaS」は聞いたことがない人が7割、介護業においては説明できる人は**3.3%**に留まる
- SaaS活用、「既に導入し、活用している」が介護業では**38.5%**と全体を**4.9**ポイント、
飲食/宿泊業を**6.2**ポイント上回る結果に
- 導入しているSaaSツール、介護業では「給与計算」が全体を**12.8**ポイント、飲食/宿泊業では「経費精算」が全体の8ポイント上回る
- デジタル化導入の課題、2位以下に回答傾向の違い、介護業「導入しても、効果がわからない(**30.5%**)」、飲食/宿泊業「従業員への浸透・教育が難しい(**29.8%**)」

■ 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: 介護業213名、飲食/宿泊業161名

■ 調査結果詳細

社外との連絡手段、2業界いずれも5割超が「毎日電話を使う」と回答

飲食/宿泊業は「私的な連絡手段(LINE、Facebookメッセンジャー、メールなど)」が**38.5%**と全体を**6.3ポイント**上回る

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。

ほぼ毎日使用しているツールは、全体では「電話」が64.3%と回答した割合が最も多く、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は「ビジネスチャット」は12.3%、「Web会議」は4.7%に留まった。

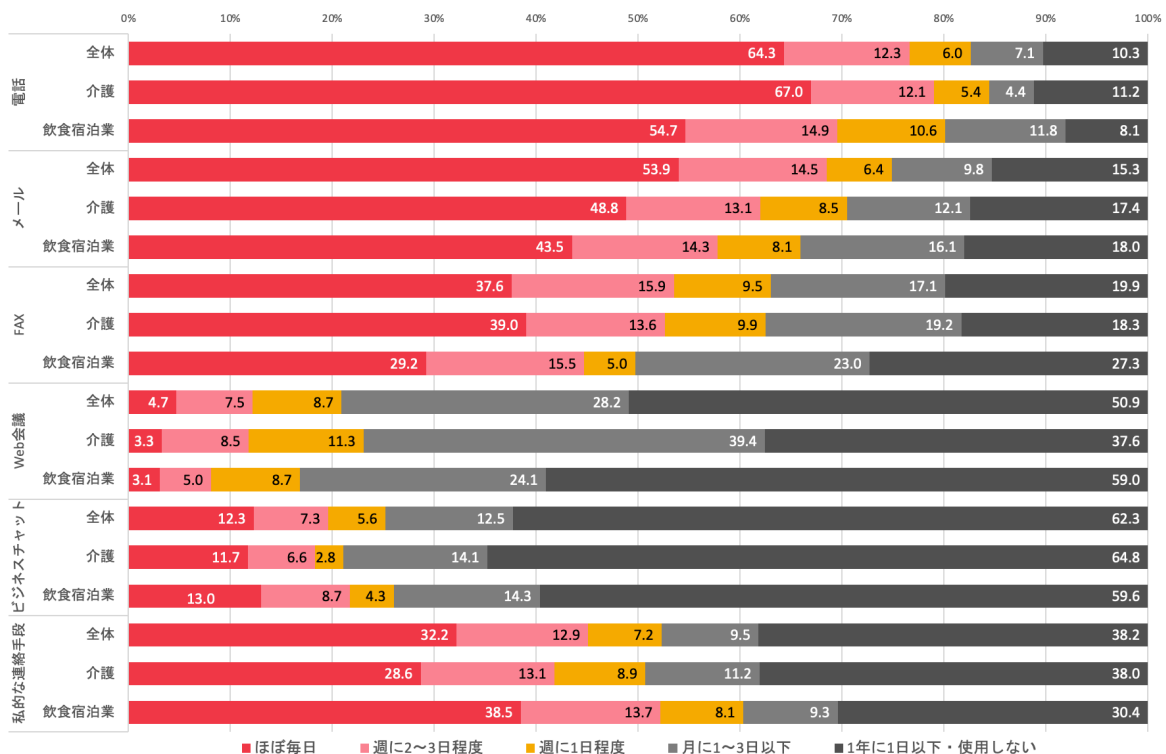
これを業界別にみると、介護業では「電話」の割合が67.0%と最も多く、次いで「メール(業務用アドレス)」が48.8%、「FAX」が39.0%と、全体と比較すると「電話」と「FAX」の使用頻度が高い結果となった。介護業では、サービス事業者とケアマネージャー、ヘルパー、医師など複数のステークホルダーのやり取りで「FAX」が使われることが多い。

飲食/宿泊業では「電話」が54.7%、次いで「メール(業務用アドレス)」43.5%、「私的な連絡手段(LINE、Facebookメッセンジャー、メールなど)」が38.5%と、「私的な連絡手段」が全体よりも6.3ポイント高い。「私的な連絡手段」では、業界の特性上、個人のチャットツールを用いての発注や予約受付が多いため、上位となったと推察される。

■ 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(全体(2,125)・介護業(N=213)・飲食/宿泊業(N=161))



介護業・飲食/宿泊業では小規模事業者ほどDX化に遅れ 従業員30名以下の7～8割が日常業務を「口頭やメール、紙で行っている」と回答

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みられ、企業規模が小さくなるほど遅れる傾向がある。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」の割合が多く66.2%にのぼる。

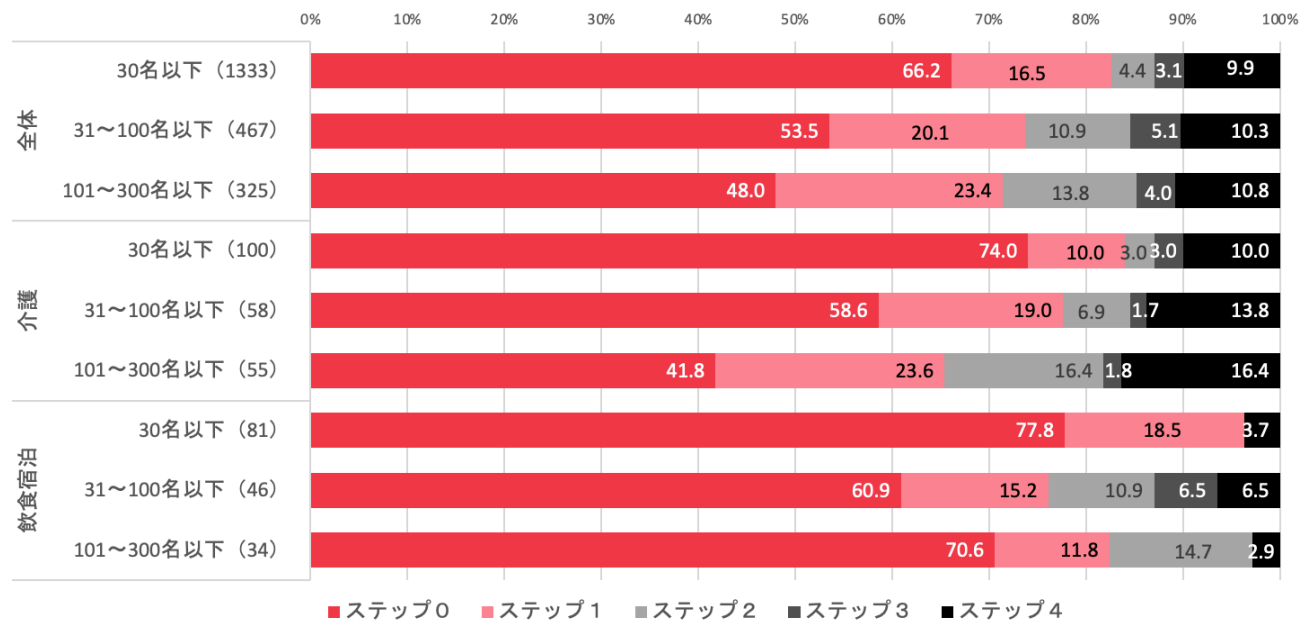
介護業では、30名以下で「ステップ0」と回答した割合は74.0%、31～100名以下では58.6%、101～300名以下では41.8%となった。

飲食/宿泊業では、「ステップ0」と回答した割合が30名以下で77.8%、31～100名以下では60.9%に。101～300名は70.6%となり、全体の48.0%と比較して22.6ポイント高かった。業界としてデジタル活用が進みにくい状況にあることがうかがえる。

■ 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お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】

- 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

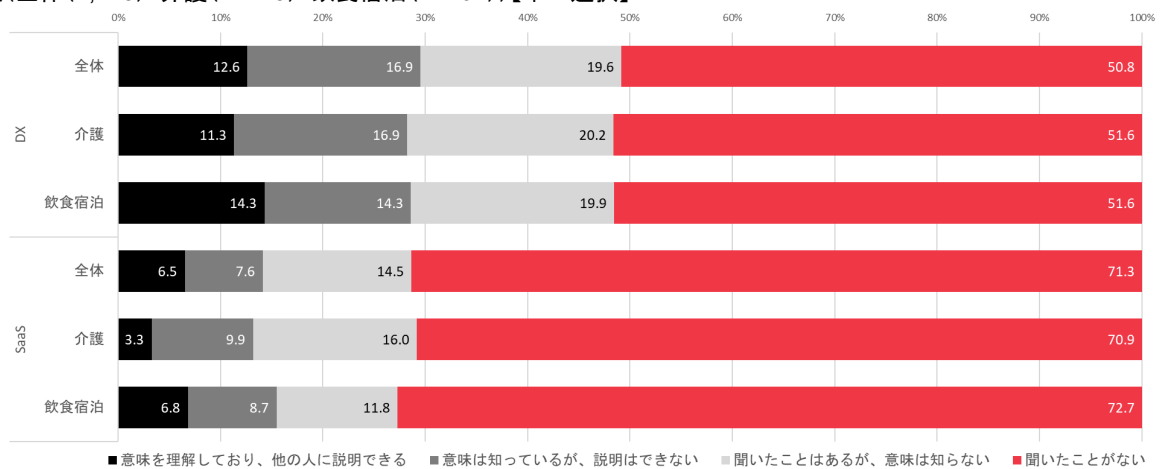


「DX」を説明できる人は2業界いずれも1割台
 「SaaS」は聞いたことがない人が7割、介護業でSaaSを説明できる人は3.3%に留まる

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について「聞いたことがない」という回答は全体で50.8%、介護業・飲食/宿泊業ではいずれも5割を超えた。

意味を理解している・説明できる人の割合について業界別に見てみると、介護業では「DX」を「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11.3%、全体の12.6%よりも1.3ポイント低い結果となった。また、「SaaS」に関しても全体の6.5%よりも3.2ポイント低い3.3%となった。飲食/宿泊業では「DX」を「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14.3%、全体の12.6%よりも1.7ポイント、「SaaS」は6.8%となり、どちらも全体を上回った。

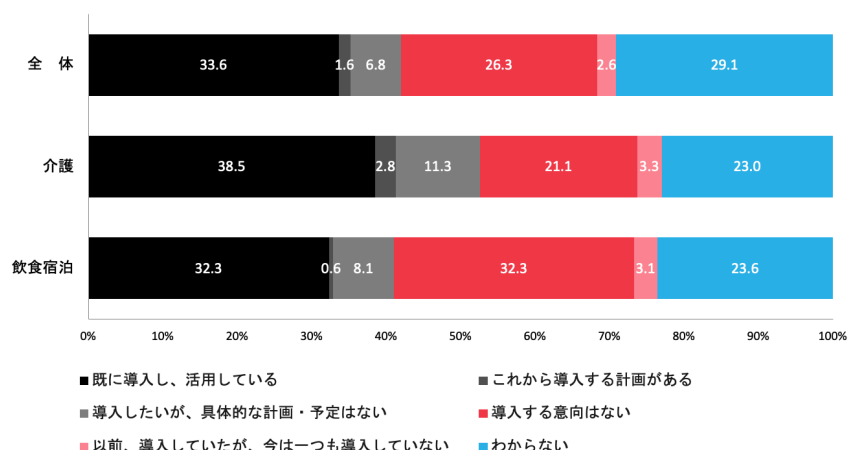
■ DX, SaaSについての認知度(業界別集計)
 あなたは以下の言葉をどの程度知っていますか。あてはまるものをそれぞれお知らせください。
 N数(全体(2,125)・介護(n=213)・飲食/宿泊(n=161))【単一選択】



SaaS活用、「既に導入し、活用している」が介護業では38.5%と全体を4.9ポイント、飲食/宿泊業を6.2ポイント上回る結果に

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、介護業では38.5%と全体の33.6%を4.9ポイント上回った。これはP1の「分析の背景と狙い」でも記載した通り、介護業の事業者が「国民健康保険団体連合会」へ費用請求する産業構造に起因して、給与計算等の業務の一部でIT導入が進んでいることが影響していると推測できる。一方で、飲食/宿泊業では32.3%で全体を1.3ポイント下回る結果となった。

■ 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(全体(2,125)・介護(n=213)・飲食/宿泊(n=161))【単一選択】



導入しているSaaSツール、介護業では「給与計算」が全体を12.8ポイント、飲食/宿泊業では「経費精算」が全体を約8ポイント上回る

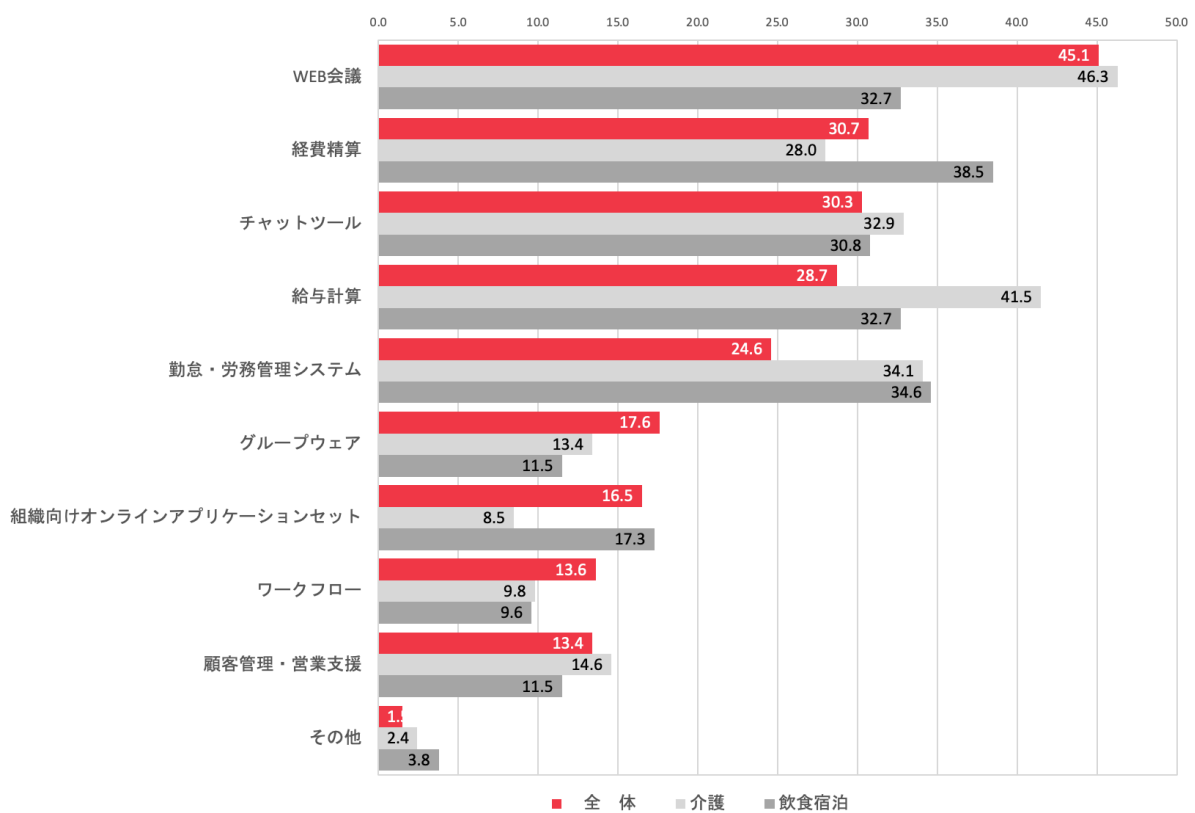
SaaSを既に導入していると回答した714人を対象に、導入しているSaaSの種類を質問したところ、全体では「Web会議」が45.1%と最も多く、次いで「経費精算」が30.7%、「ビジネスチャット」が30.3%となった。

これを業界別にみると、介護業では「WEB会議」と回答した人が46.3%と最も多く、次いで「給与計算」が41.5%、「勤怠・労務管理システム」が34.1%、という結果だった。

飲食/宿泊業では「経費精算」が38.5%と最も多く、次いで「勤怠・労務管理システム」が34.6%、「WEB会議」「給与計算」がともに32.7%という結果だった。

■ 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(全体(N=714)・介護業(N=82)・飲食/宿泊業(N=52))



デジタル化導入の課題、2位以下に回答傾向の違い、介護業「導入しても、効果がわからない(30.5%)」、飲食/宿泊業「従業員への浸透・教育が難しい(29.8%)」

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業界いずれも「金銭面のコストが大きい」がトップだったが、2位以下に回答傾向の違いが見られた。介護業の2位は「導入しても、効果がわからない」が30.5%であった。3位は「従業員への浸透・教育が難しい」が31.0%だった。

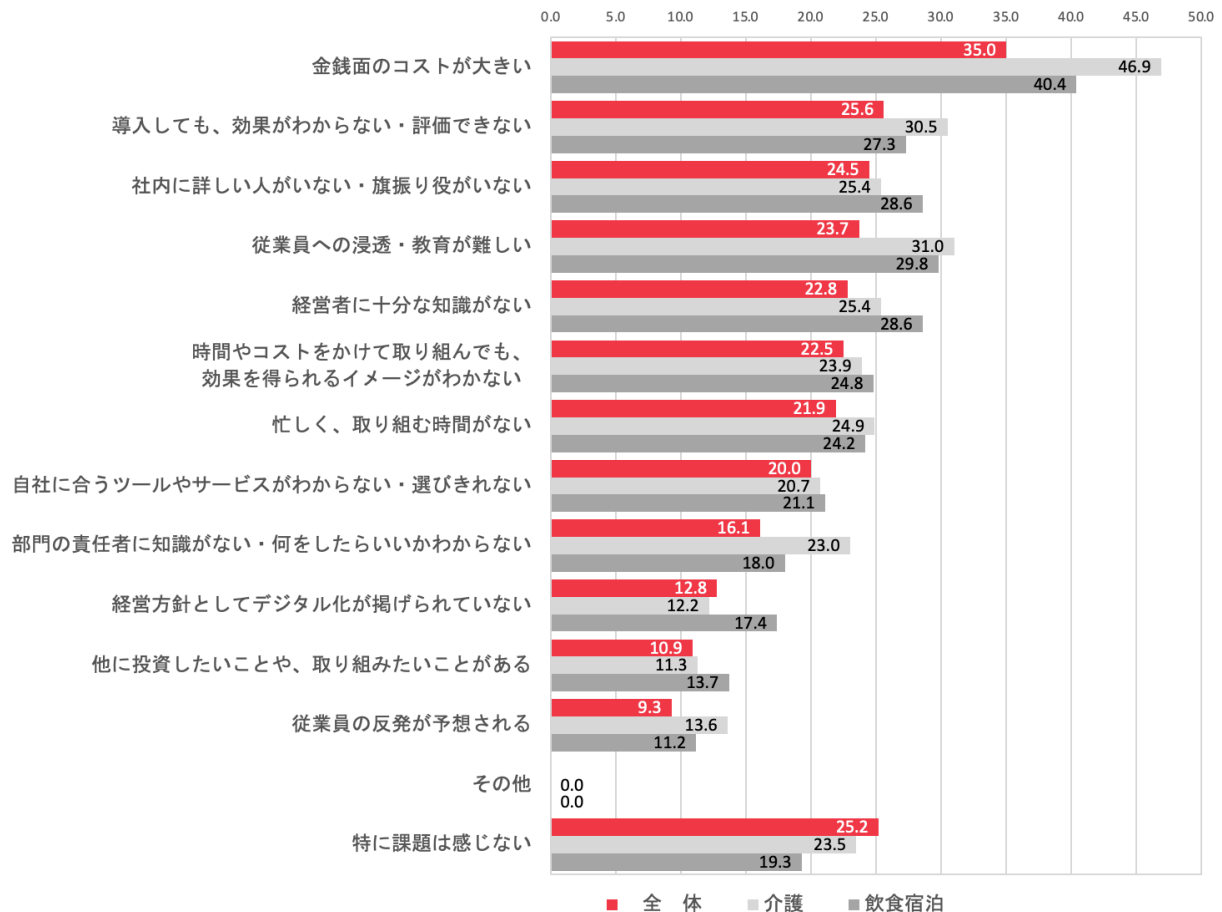
飲食/宿泊業の2位は「従業員への浸透・教育が難しい」が29.8%、3位は「社内に詳しい人がいない・旗振り役がない」が28.6%だった。

また、上位の「金銭面のコストが大きい」、「従業員への浸透・教育が難しい」が介護業・飲食/宿泊業それぞれ全体よりも5ポイント以上を上回る結果となった。

■ デジタル化導入の課題

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。(複数選択)

N数(全体(N=2,125) 介護業(N=213)・飲食/宿泊業(N=161))



■ 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