経営課題・会議所事業活動に関するアンケート調査結果

大津商工会議所

1

調査概要

◆目的　新型コロナウイルス感染症の発生など企業を取り巻く環境が変化する中、会員企業の皆様の声を今後の当所事業活動に反映させることを目的とする。

◆期間　令和3年12月1日（水）～12月15日（水）

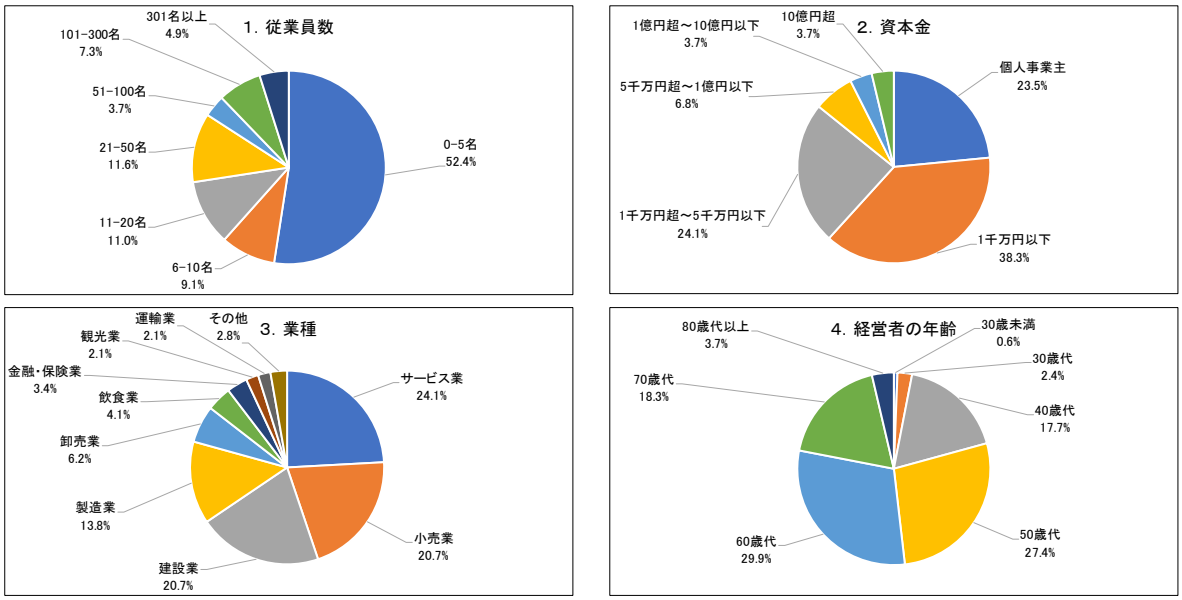
◆対象　大津商工会議所会員　1731事業者

◆方法　調査票を所報12月号にて送付し、郵送により回収

◆有効回答数　164事業者（有効回答率9.5%）

2

回答事業者内訳



回答事業者の内訳を見ると、

「従業員数」別では、「0-5名」の事業者からの回答が52.4%と最も多く、続いて「21-50名」（11.6%）、「11-20名」（11.0%）の事業者から回答を得た。

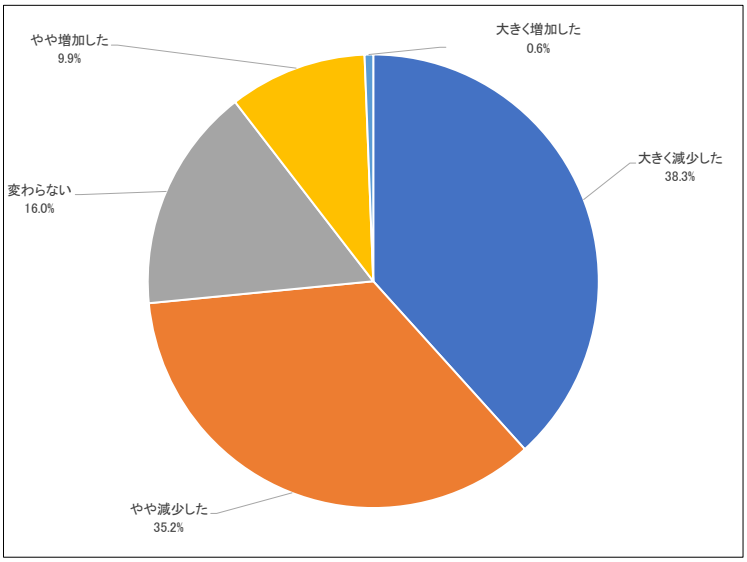
「資本金」別では、「1千万円以下」の事業者からの回答が38.3%と最も多く、続いて「1千万円超～5千万円以下」（24.1%）、「個人事業主」（23.5%）の事業者から回答を得た。

「業種」別では、「サービス業」の事業者からの回答が24.1%と最も多く、続いて「小売業」（20.7%）、「建設業」（20.7%）の事業者から回答を得た。

「経営者の年齢」別では、「60歳代」の事業者からの回答が29.9%と最も多く、続いて「50歳代」（27.4%）、「70歳代」（18.3%）の事業者から回答を得た。

【問1】コロナ禍前（2019年）と比較して、貴社の売上高についてお答えください。

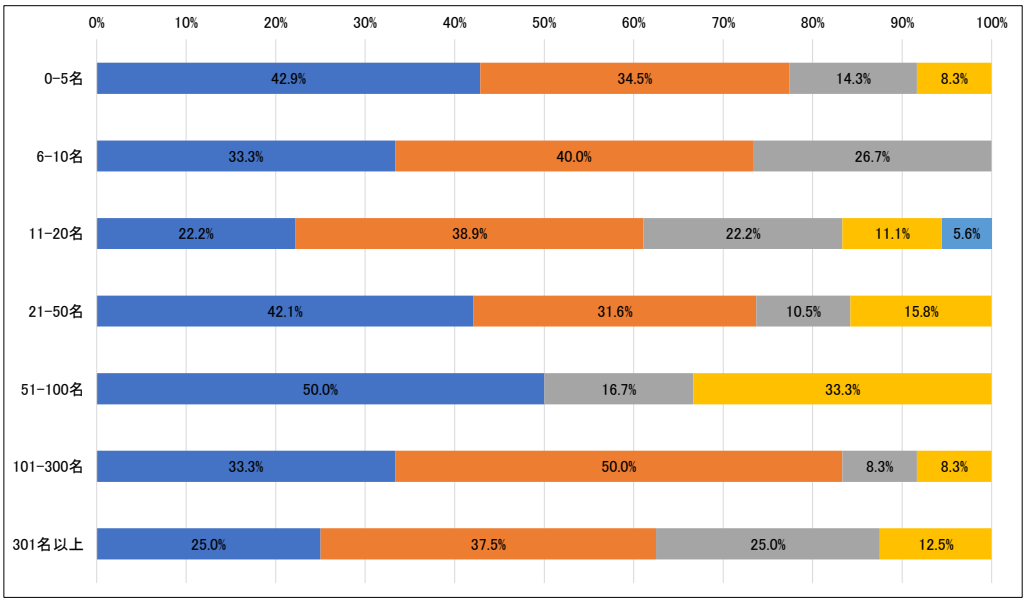
コロナ渦前との売上高比較（全体）



4

「大きく減少した」と回答した事業者が38.3％と最も多く、続いて「やや減少した」と回答した事業者が35.2％あり、売上高が減少した事業者が約7割を占めた。コロナ禍前よりも売上高が減少している事業者は、個人事業主、小規模事業者、中小企業者、観光業・製造業・小売業・飲食業・卸売業・サービス業・運輸業・建設業と多岐にわたっていることが明らかとなった。

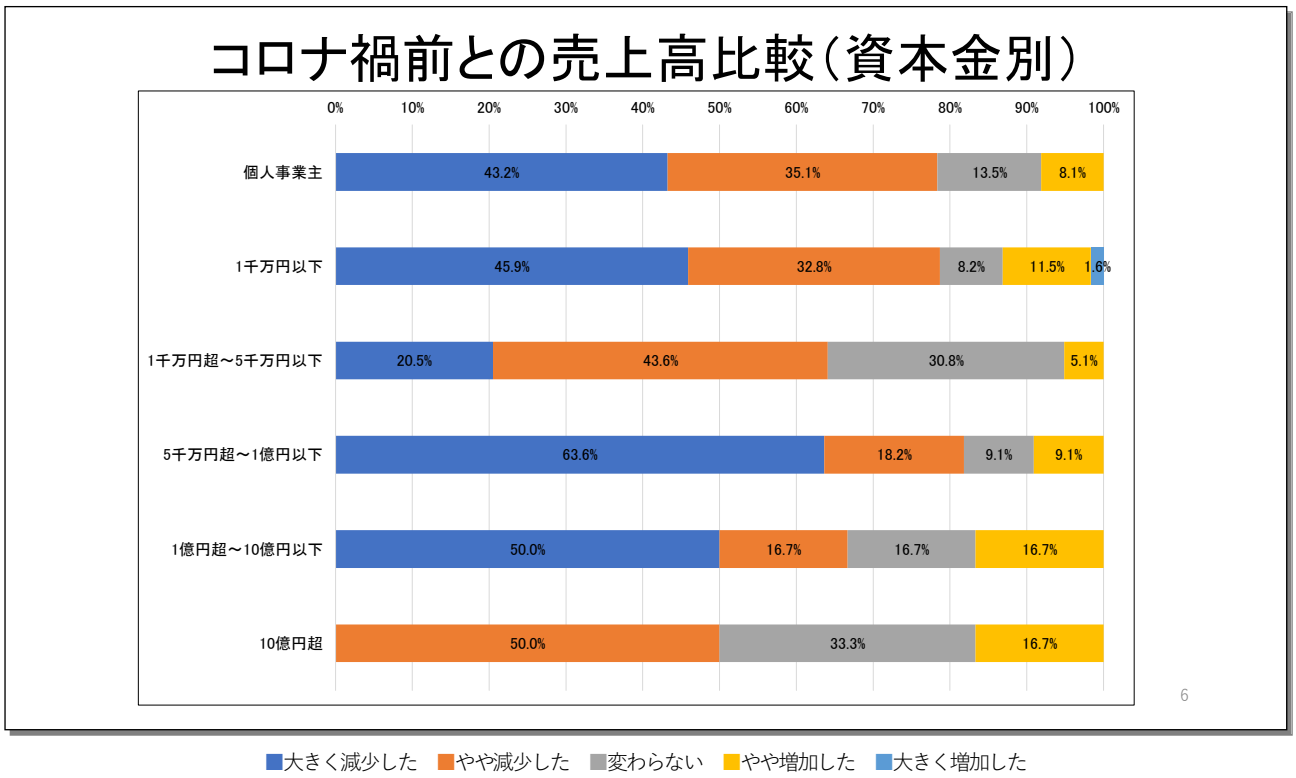
コロナ禍前との売上高比較（従業員数別）



5

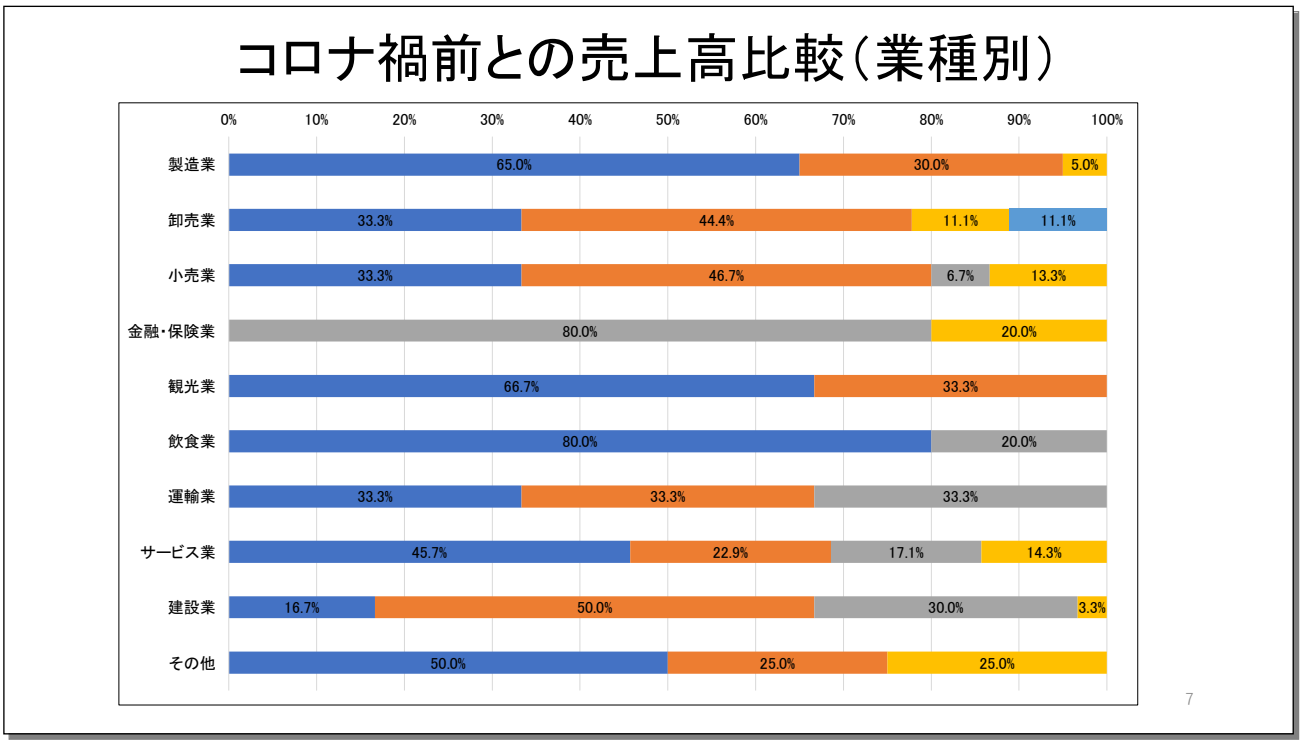
■大きく減少した　■やや減少した　■変わらない　■やや増加した　■大きく増加した

「大きく減少した」と「やや減少した」の回答を合わせた割合は、20名以下の小規模事業者は70.6％、300名以下の中小企業者は69.0％、301名以上の事業者は62.5％であった。



■大きく減少した　■やや減少した　■変わらない　■やや増加した　■大きく増加した

「大きく減少した」と「やや減少した」の回答を合わせた割合は、個人事業主は78.4%、1億円以下の中小企業者は74.9%、10億円以下の事業者は66.7%、10億円超の事業者は50.0%であった。

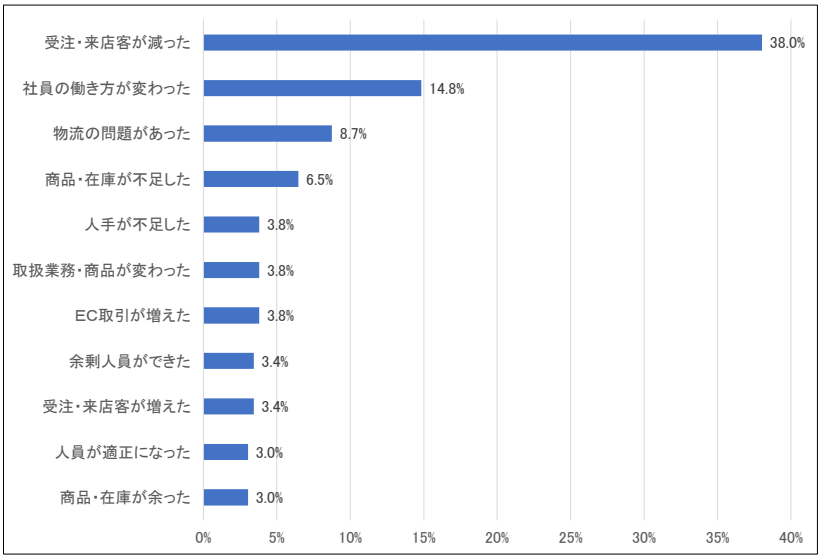


■大きく減少した　■やや減少した　■変わらない　■やや増加した　■大きく増加した

「大きく減少した」と「やや減少した」の回答を合わせた割合は、大きい順から、観光業100%、製造業95.0%、小売業・飲食業80.0%、卸売業77.8%、サービス業68.6%、運輸業・建設業66.7%であった。

【問2】コロナ禍において、取引および社内において発生した具体的な影響についてお答えください。

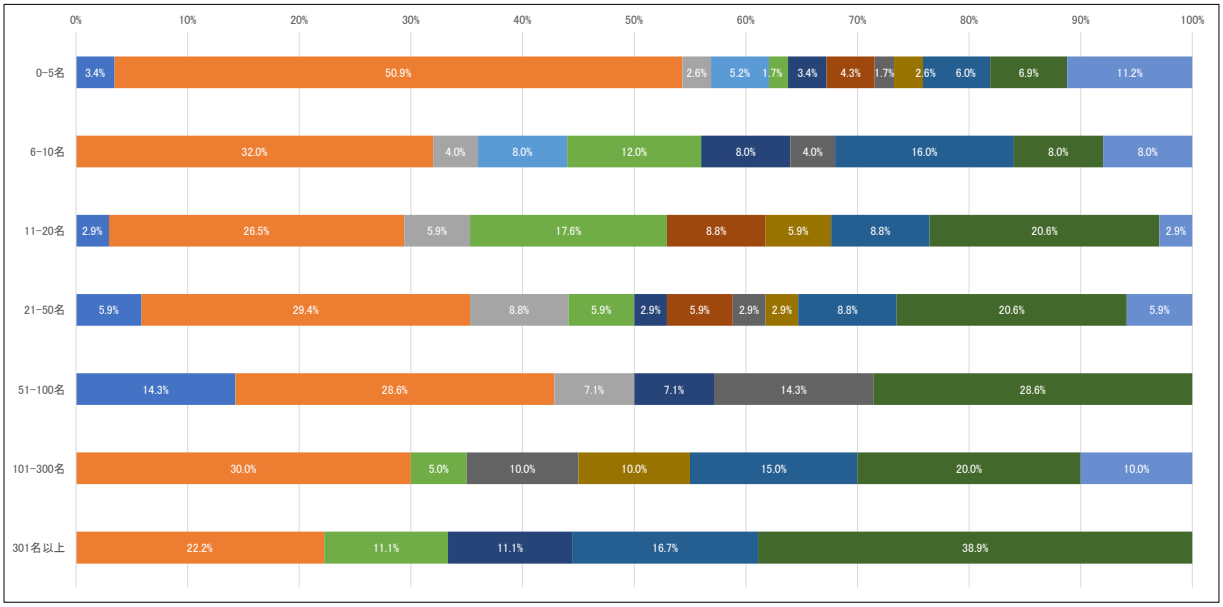
取引・社内への具体的な影響（全体）



9

最も回答が多かった「受注・来店客が減った」（38.0%）では、特に、個人事業主や小規模事業者、飲食業・運輸業に多い傾向があった。２番目に回答が多かった「社員の働き方が変わった」（14.8%）では、特に、従業員301名以上の事業者や資本金10億円超の事業者、金融・保険業に多い傾向があった。３番目に回答が多かった「物流の問題があった」（8.7%）では、特に、中小企業者や資本金10億円超の事業者、建設業に多い傾向があった。

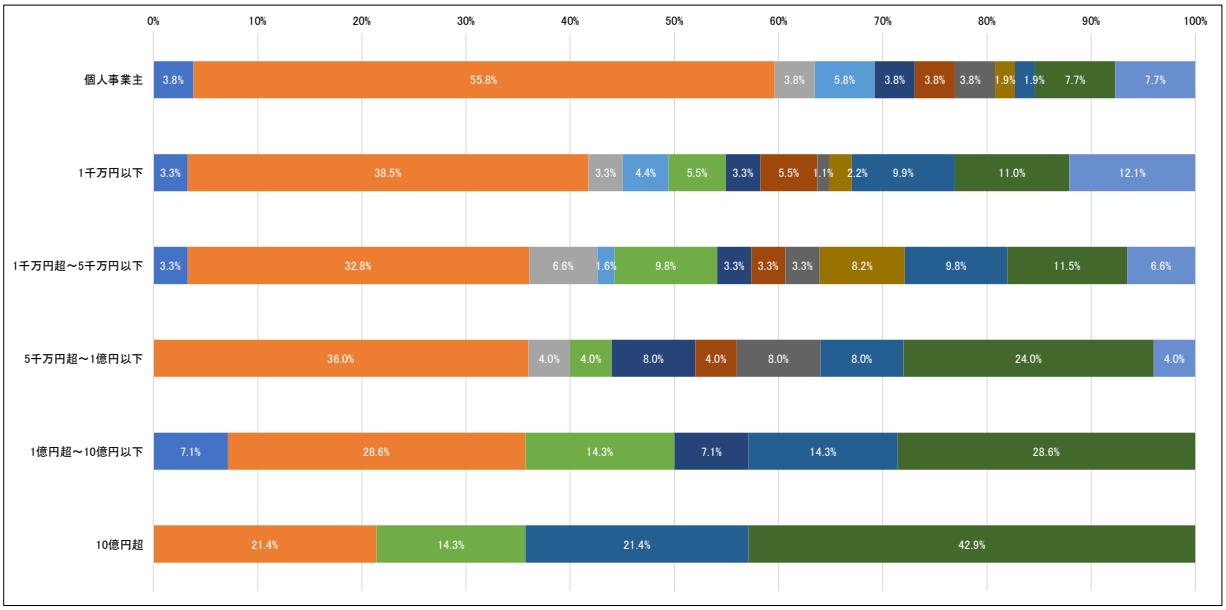
取引・社内への具体的な影響（従業員数別）



10

■受注・来店客が増えた ■受注・来店客が減った ■EC 取引が増えた ■EC 取引が減った ■商品・在庫が余った
■商品・在庫が不足した ■取扱業務・商品が変わった ■人手が不足した ■余剰人員ができた ■人員が適正になった
■物流の問題があった ■社員の働き方が変わった ■その他

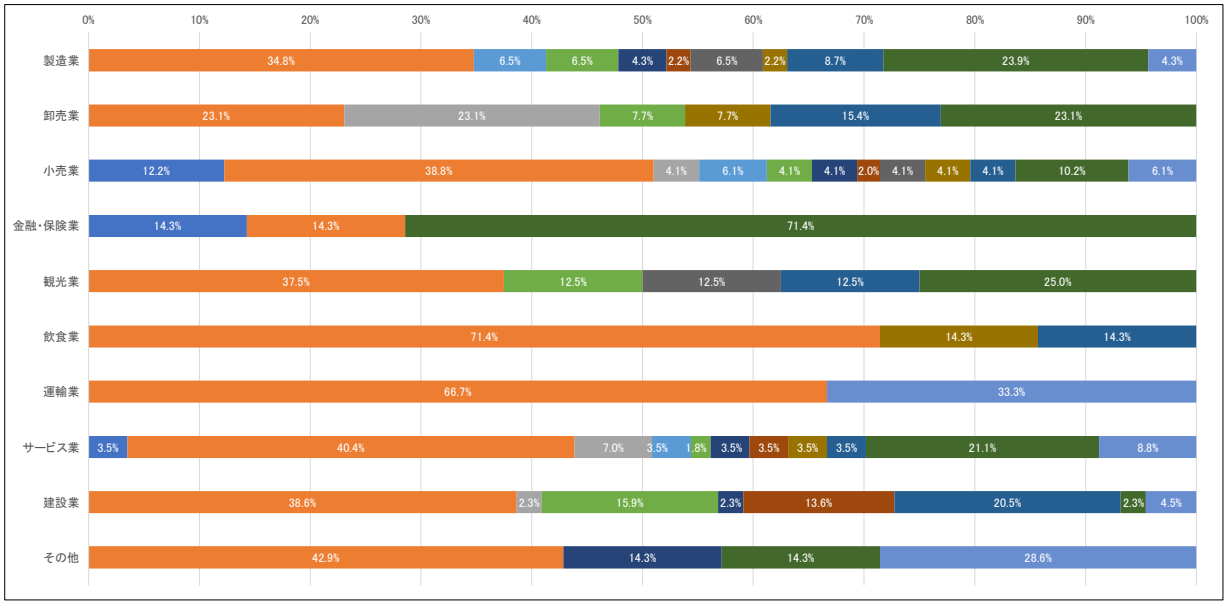
取引・社内への具体的な影響（資本金別）



11

■受注・来店客が増えた　■受注・来店客が減った　■EC 取引が増えた　■EC 取引が減った　■商品・在庫が余った
■商品・在庫が不足した　■取扱業務・商品が変わった　■人手が不足した　■余剰人員ができた　■人員が適正になった
■物流の問題があった　■社員の働き方が変わった　■その他

取引・社内への具体的な影響（業種別）

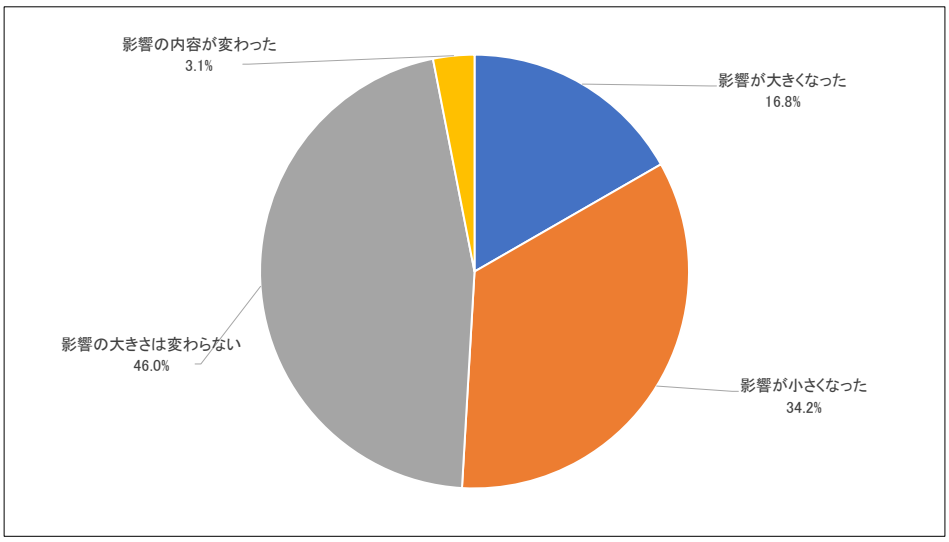


12

■受注・来店客が増えた　■受注・来店客が減った　■EC 取引が増えた　■EC 取引が減った　■商品・在庫が余った
■商品・在庫が不足した　■取扱業務・商品が変わった　■人手が不足した　■余剰人員ができた　■人員が適正になった
■物流の問題があった　■社員の働き方が変わった　■その他

【問3】問2の影響は、昨年の緊急事態宣言発令時（2020年4～5月時点）と比較して、現在どのように変化していますか、お答えください。

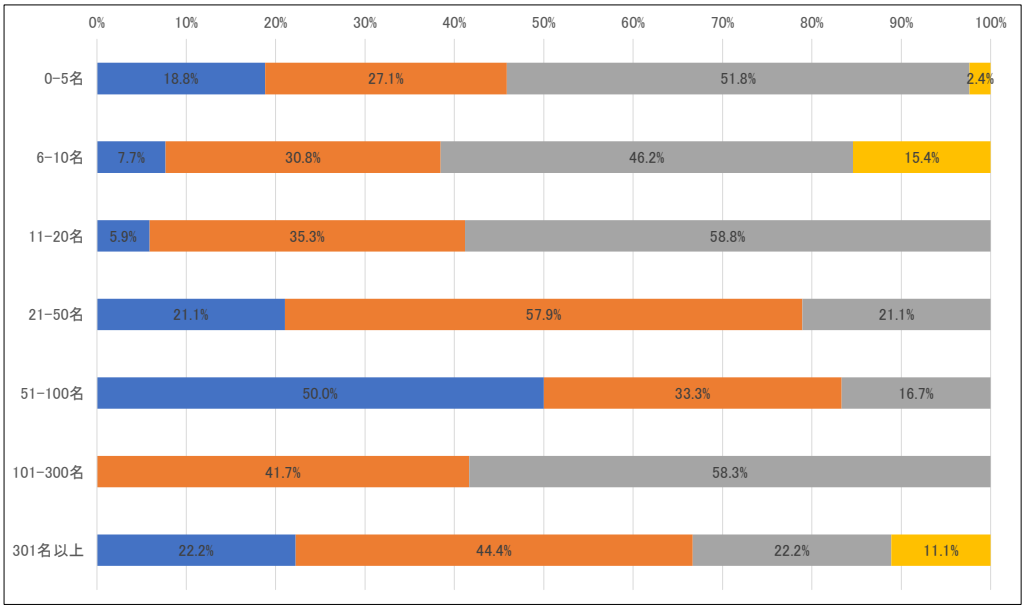
緊急事態宣言発令時と現在との取引・社内の変化（全体）



14

「影響の大きさは変わらない」と回答した事業者が46.0％と最も多く、続いて「影響が小さくなった」（34.2％）、「影響が大きくなった」（16.8％）と回答した事業者が多かった。「影響の大きさは変わらない」事業者は、特に、個人事業主や小規模事業者、中小企業者、小売業・建設業・卸売業・飲食業に多い傾向があった。

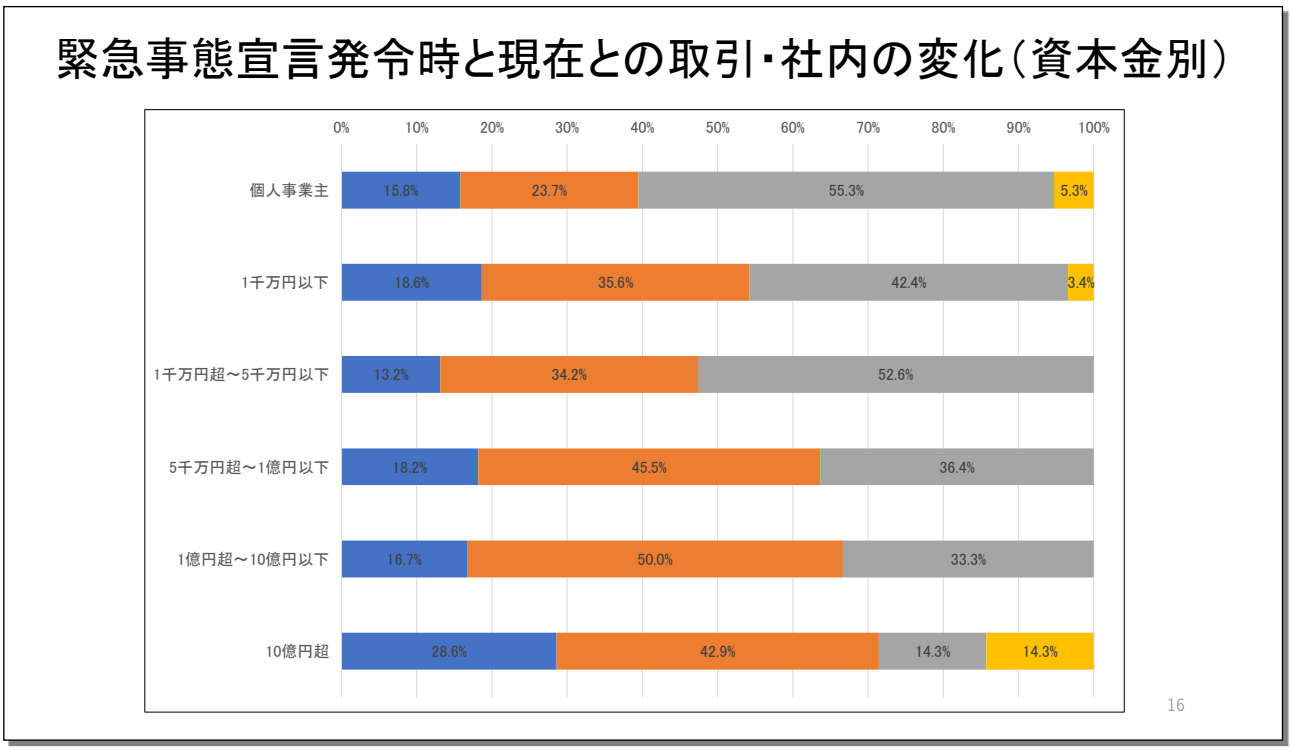
緊急事態宣言発令時と現在との取引・社内の変化（従業員数別）



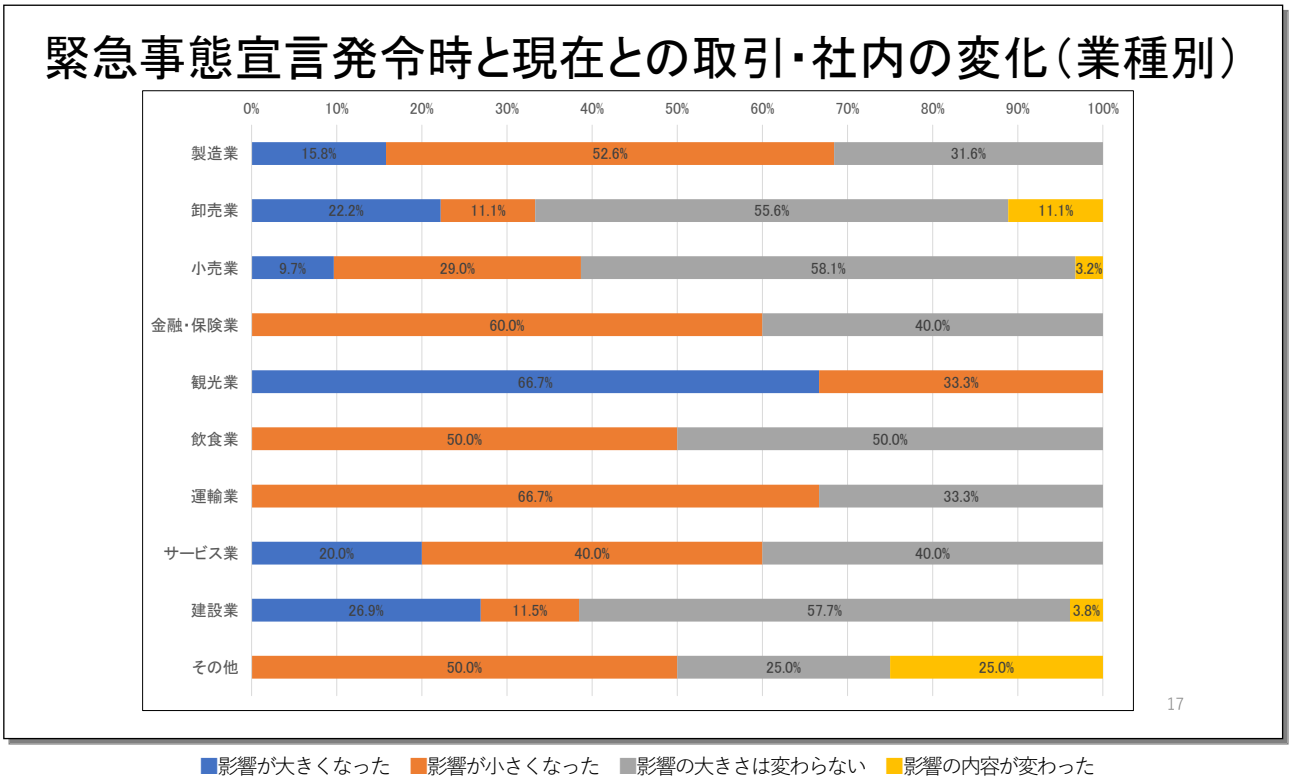
15

■影響が大きくなった ■影響が小さくなった ■影響の大きさは変わらない ■影響の内容が変わった

「影響の大きさは変わらない」と回答した割合は、20名以下の小規模事業者は52.2％、300名以下の中小企業者は32.0％、301名以上の事業者は22.2％であった。



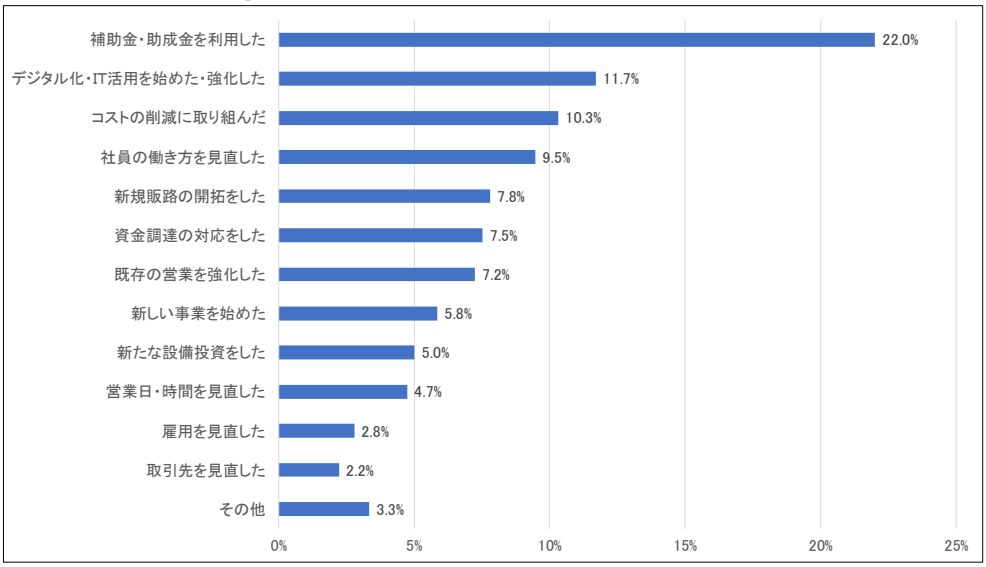
「影響の大きさは変わらない」と回答した割合は、個人事業主は55.3%、1億円以下の中小企業者は43.8%、10億円以下の事業者は33.3%、10億円超の事業者は14.3%であった。



「影響の大きさは変わらない」と回答した割合は、大きい順から、小売業58.1%、建設業57.7%、卸売業55.6%、飲食業50.0%、金融・保険業・サービス業40.0%、運輸業33.3%、製造業31.6%であった。

【問4】問2の影響に関して、貴社で具体的にどのような対応策を講じた（講じている）か、お答えください。

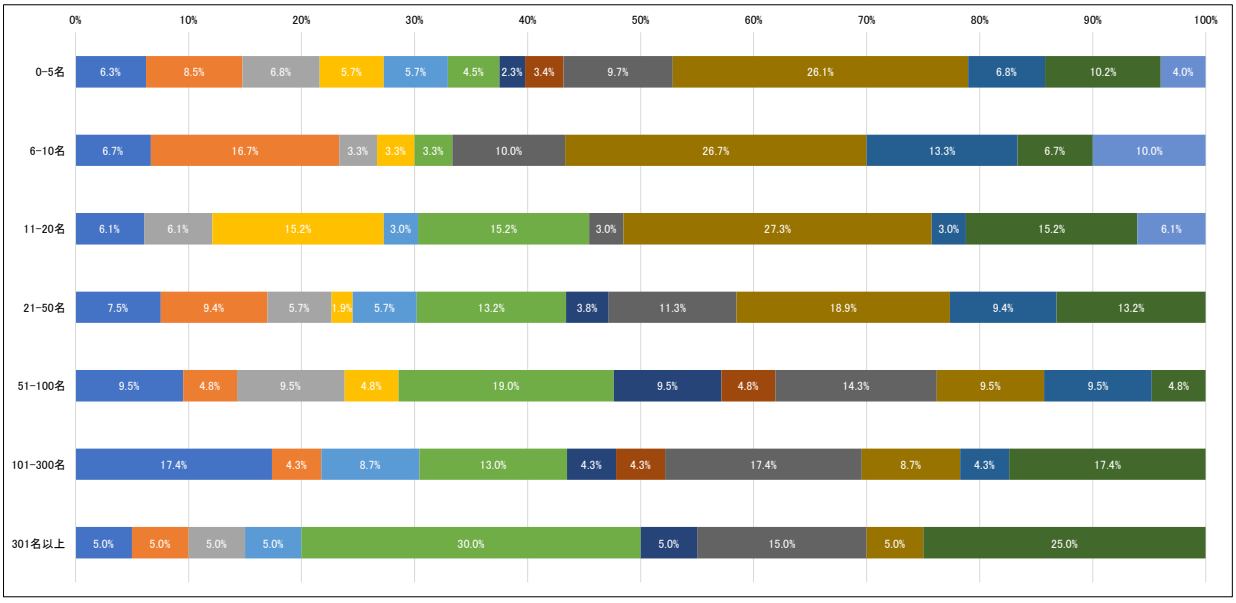
コロナの影響による具体的な対応策（全体）



19

最も回答が多かった「補助金・助成金を利用した」（22.0%）では、特に、個人事業主や小規模事業者、建設業に多い傾向があった。２番目に回答が多かった「デジタル化・IT活用を始めた・強化した」（11.7%）では、特に、従業員301名以上の事業者、資本金10億円超の事業者、金融・保険業に多い傾向があった。３番目に回答が多かった「コスト削減に取り組んだ」（10.3%）では、特に、資本金1億円超10億円以下の事業者、運輸業に多い傾向があった。

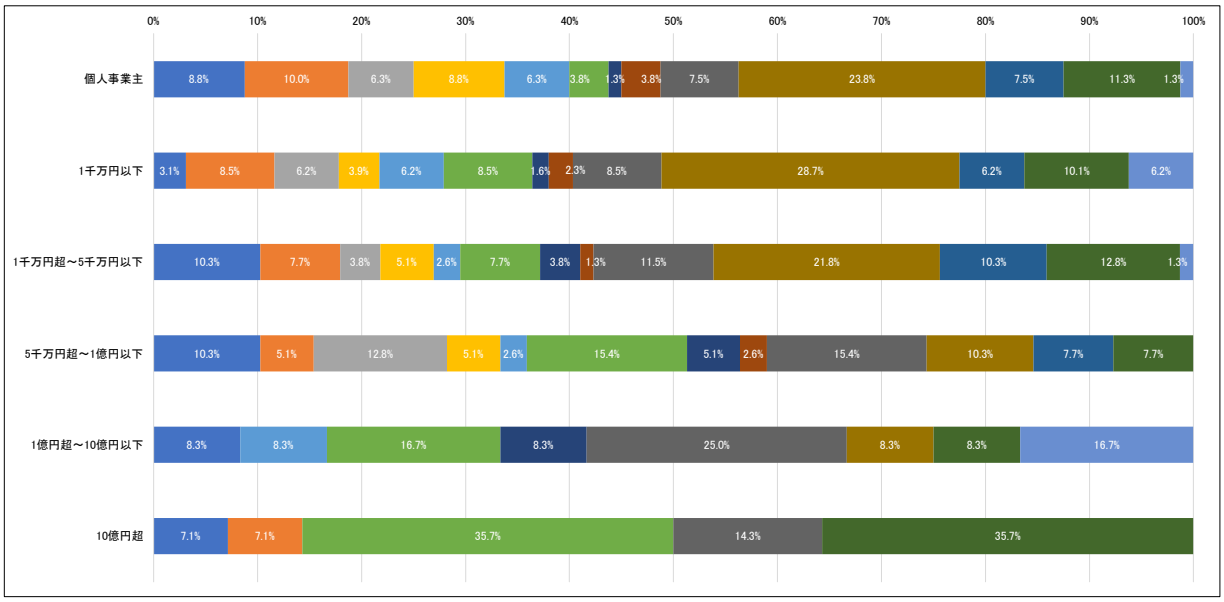
コロナの影響による具体的な対応策（従業員数別）



20

■既存の営業を強化した ■新規販路の開拓をした ■新しい事業を始めた ■新たな設備投資 ■営業日・時間を見直した
■社員の働き方を見直した ■雇用を見直した ■取引先を見直した ■コストの削減に取り組んだ ■補助金・助成金を利用した
■資金調達の対応をした ■デジタル化・ＩＴ活用を始めた・強化した ■その他

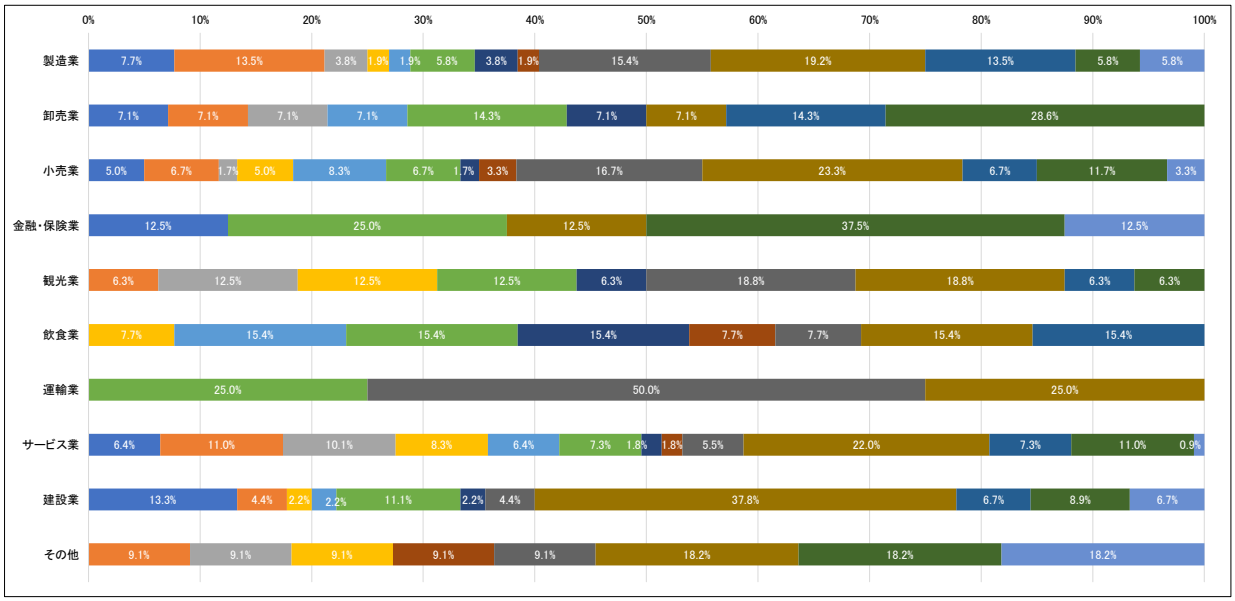
コロナの影響による具体的な対応策（資本金別）



21

■既存の営業を強化した　■新規販路の開拓をした　■新しい事業を始めた　■新たな設備投資　■営業日・時間を見直した
■社員の働き方を見直した　■雇用を見直した　■取引先を見直した　■コストの削減に取り組んだ　■補助金・助成金を利用した
■資金調達の対応をした　■デジタル化・ＩＴ活用を始めた・強化した　■その他

コロナの影響による具体的な対応策（業種別）

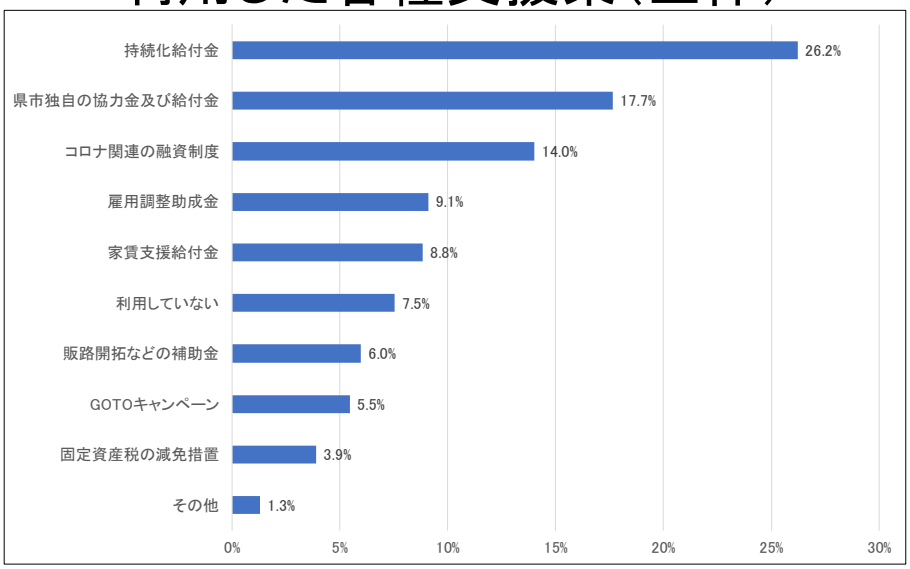


22

■既存の営業を強化した　■新規販路の開拓をした　■新しい事業を始めた　■新たな設備投資　■営業日・時間を見直した
■社員の働き方を見直した　■雇用を見直した　■取引先を見直した　■コストの削減に取り組んだ　■補助金・助成金を利用した
■資金調達の対応をした　■デジタル化・ＩＴ活用を始めた・強化した　■その他

【問5】新型コロナウイルスの各種支援策で利用した制度を教えてください。

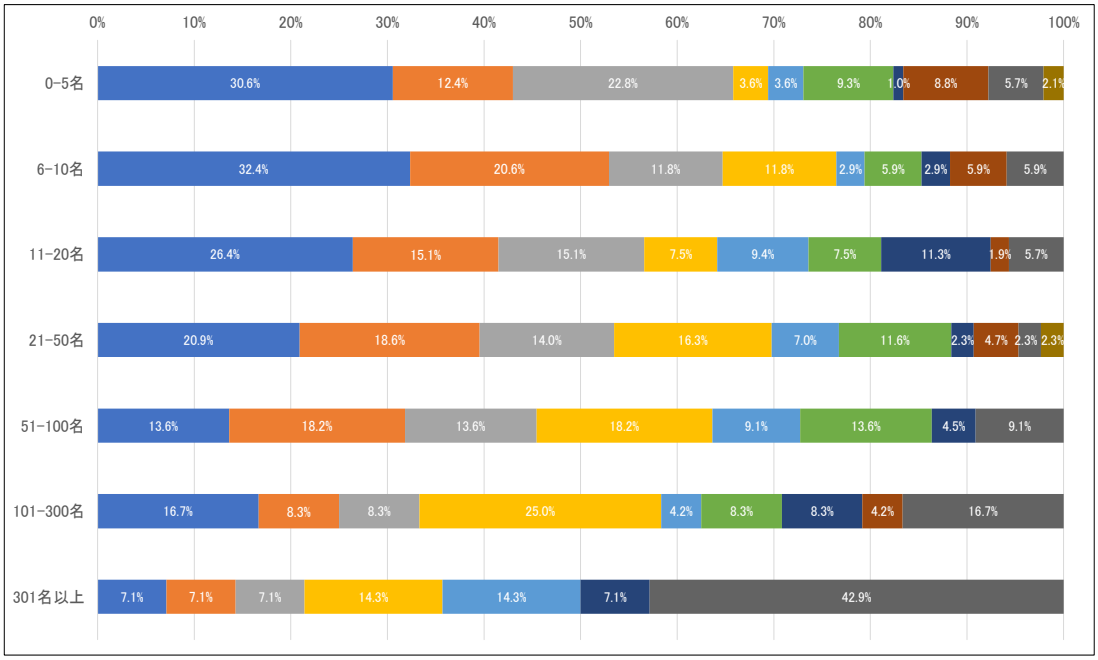
利用した各種支援策（全体）



24

最も回答が多かった「持続化給付金」（26.2%）では、特に、個人事業主や小規模事業者、建設業・小売業に多い傾向があった。２番目に回答が多かった「県市独自の協力金及び給付金」（17.7%）では、特に、個人事業主、観光業に多い傾向があった。３番目に回答が多かった「コロナ関連の融資制度」（14.0%）では、特に、小規模事業者、資本金1億円超10億円以下の事業者、建設業・卸売業に多い傾向があった。

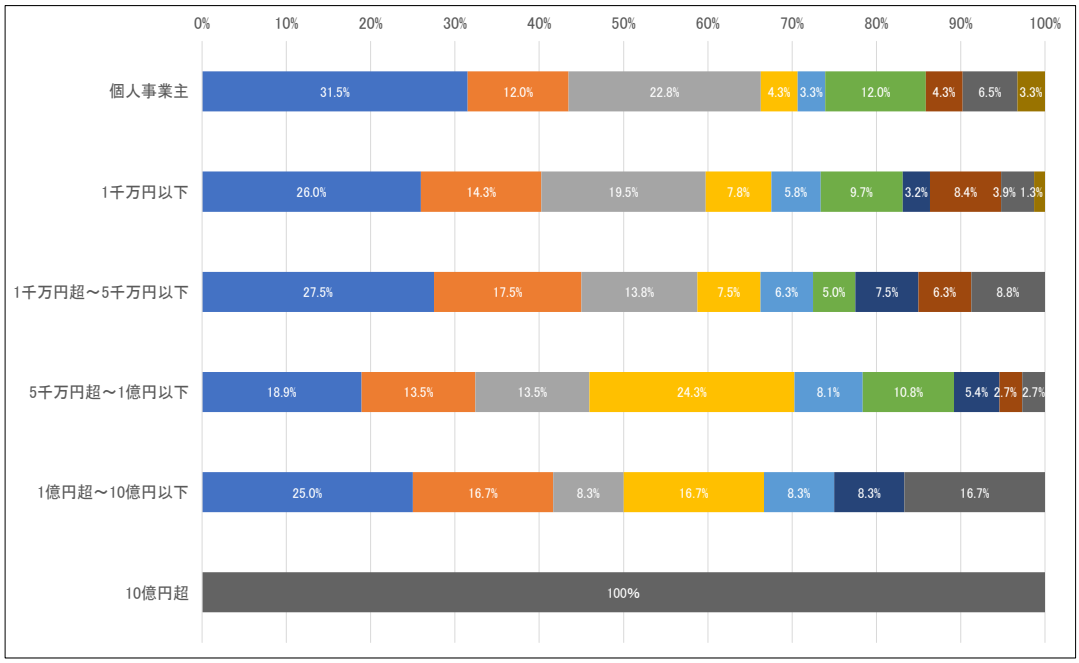
利用した各種支援策（従業員数別）



25

■持続化給付金 ■コロナ関連の融資制度 ■県市独自の協力金及び給付金 ■雇用調整助成金 ■GOTO キャンペーン
■家賃支援給付金 ■固定資産税の減免措置 ■販路開拓などの補助金 ■利用していない ■その他

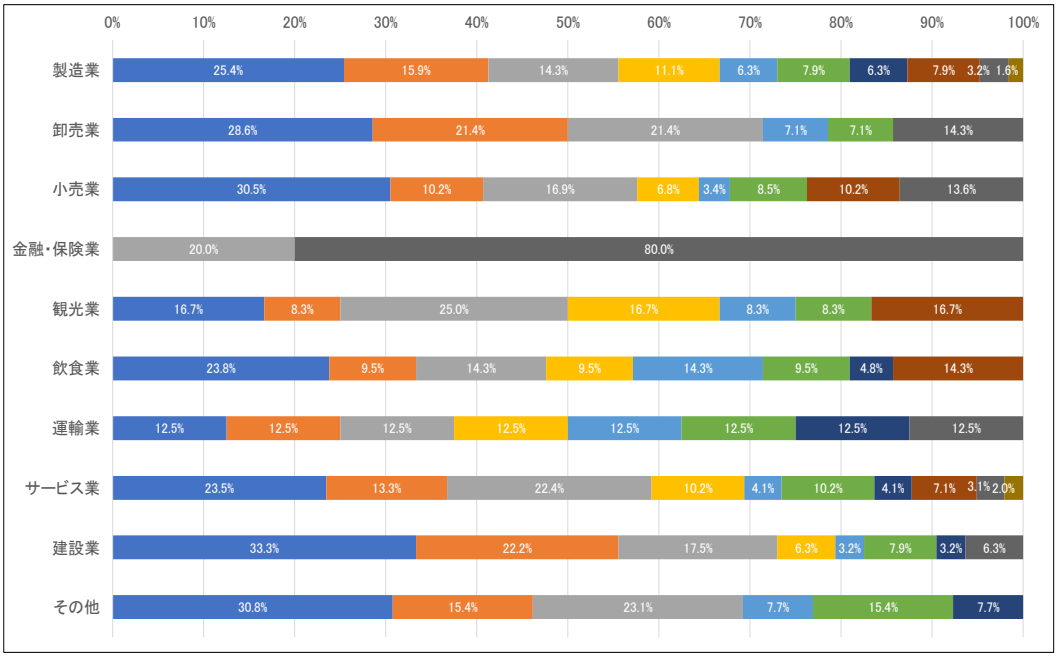
利用した各種支援策（資本金別）



26

■持続化給付金　■コロナ関連の融資制度　■県市独自の協力金及び給付金　■雇用調整助成金　■GOTO キャンペーン
■家賃支援給付金　■固定資産税の減免措置　■販路開拓などの補助金　■利用していない　■その他

利用した各種支援策（業種別）

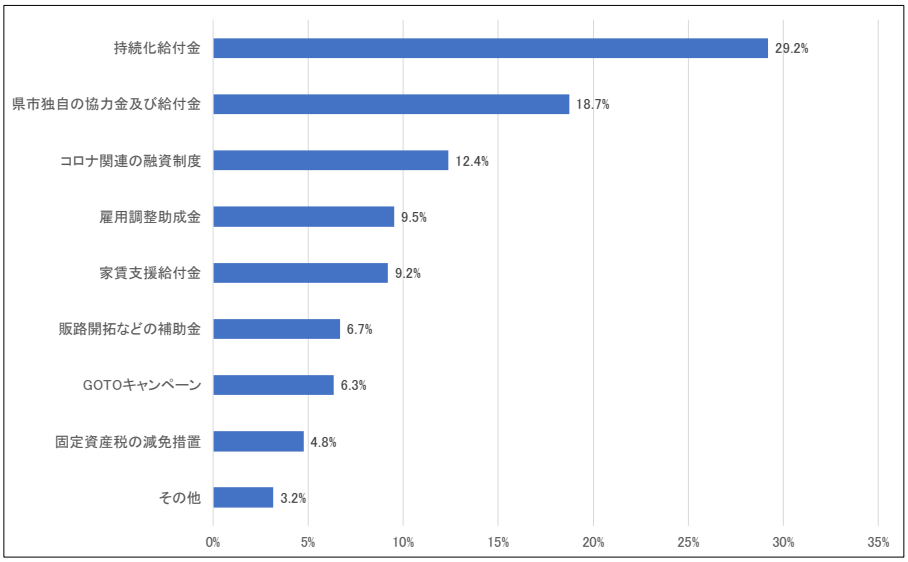


27

■持続化給付金　■コロナ関連の融資制度　■県市独自の協力金及び給付金　■雇用調整助成金　■GOTO キャンペーン
■家賃支援給付金　■固定資産税の減免措置　■販路開拓などの補助金　■利用していない　■その他

【問6】問5の各種支援策で効果のあった制度を教えてください。

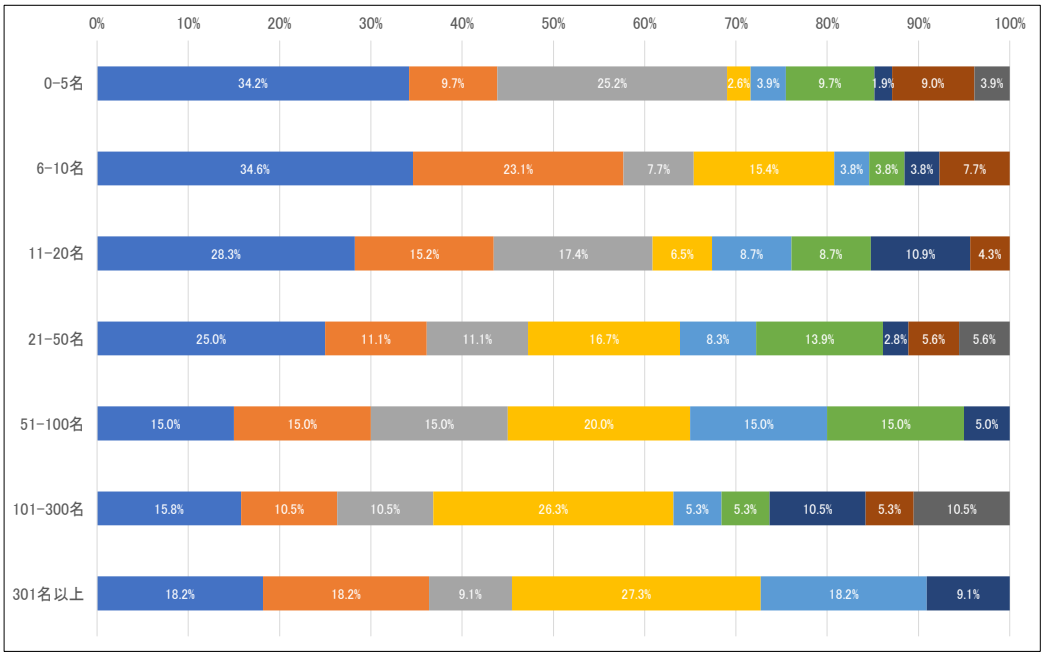
効果のあった各種支援策（全体）



29

最も回答が多かった「持続化給付金」（29.2%）では、特に、個人事業主や小規模事業者、資本金10億円超の事業者、卸売業・建設業・小売業に多い傾向があった。２番目に回答が多かった「県市独自の協力金及び給付金」（18.7%）では、特に、個人事業主、卸売業に多い傾向があった。３番目に回答が多かった「コロナ関連の融資制度」（12.4%）では、特に、従業員301名以上の事業者、資本金10億円超の事業者、金融・保険業・建設業に多い傾向があった。

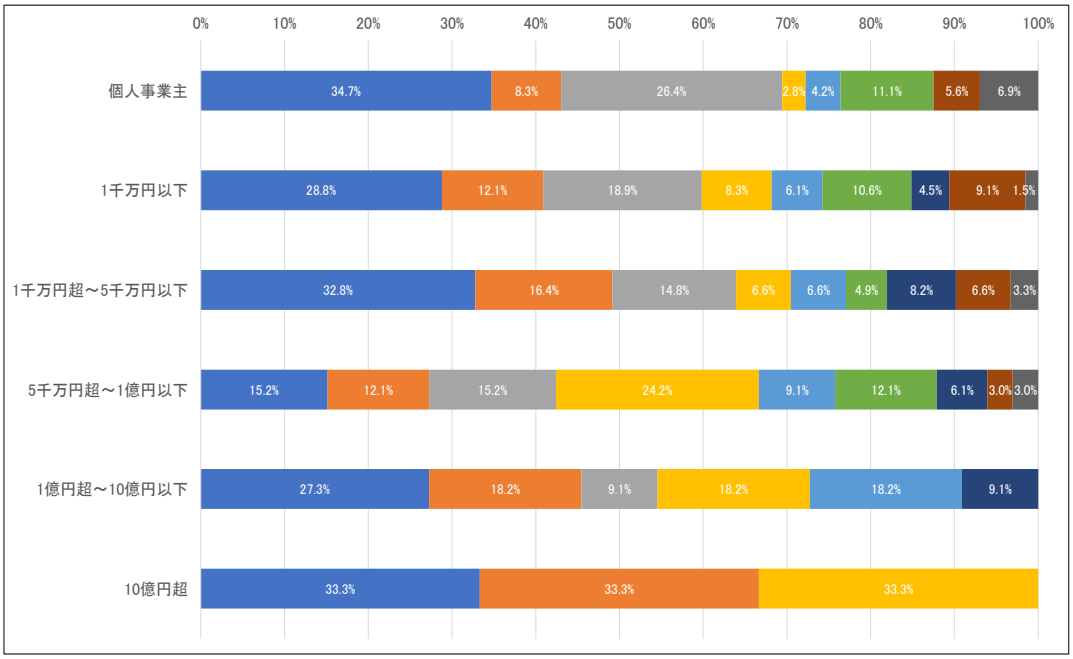
効果のあった各種支援策（従業員数別）



30

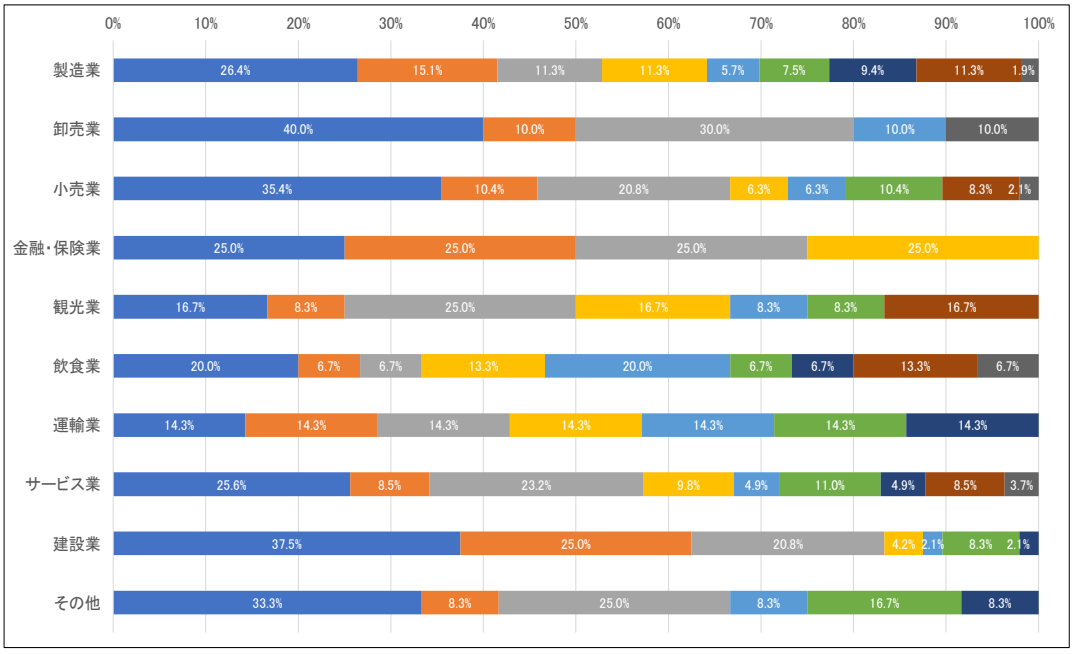
■持続化給付金 ■コロナ関連の融資制度 ■県市独自の協力金及び給付金 ■雇用調整助成金 ■GOTO キャンペーン
■家賃支援給付金 ■固定資産税の減免措置 ■販路開拓などの補助金 ■利用していない ■その他

効果のあった各種支援策（資本金別）



■持続化給付金　■コロナ関連の融資制度　■県市独自の協力金及び給付金　■雇用調整助成金　■GOTO キャンペーン
■家賃支援給付金　■固定資産税の減免措置　■販路開拓などの補助金　■利用していない　■その他

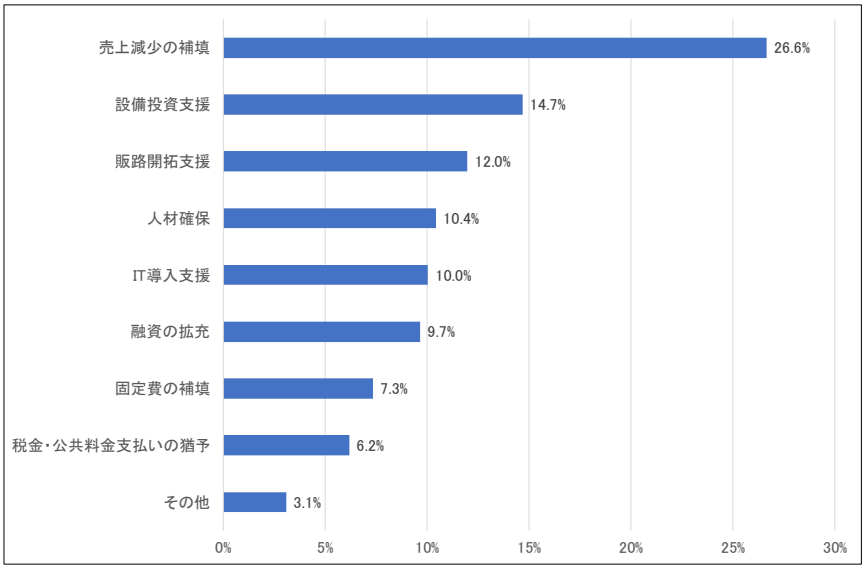
効果のあった各種支援策（業種別）



■持続化給付金　■コロナ関連の融資制度　■県市独自の協力金及び給付金　■雇用調整助成金　■GOTO キャンペーン
■家賃支援給付金　■固定資産税の減免措置　■販路開拓などの補助金　■利用していない　■その他

【問7】今後期待する公的支援策について教えてください。

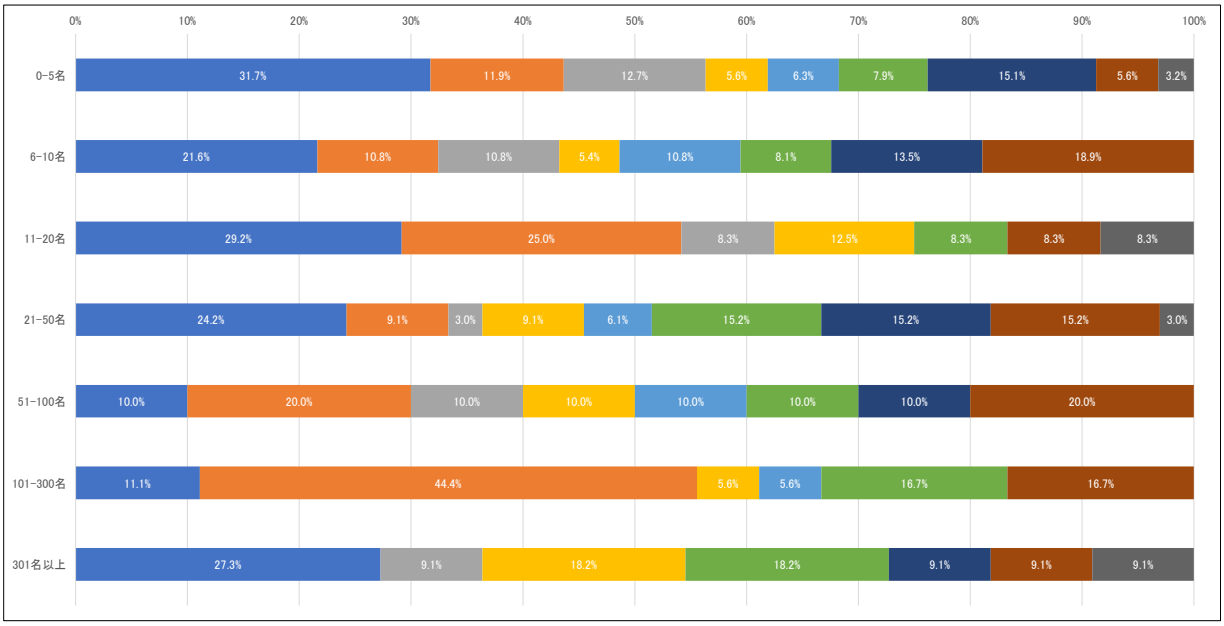
今後の期待する公的支援策（全体）



34

最も回答が多かった「売り上げ減少の補填」（26.6%）では、特に、個人事業主、資本金1億円超10億円以下の事業者、飲食業・建設業に多い傾向があった。２番目に回答が多かった「設備投資支援」（14.7%）では、特に、中小企業者、小売業に多い傾向があった。３番目に回答が多かった「販路開拓支援」（12.0%）では、特に、個人事業主、卸売業に多い傾向があった。

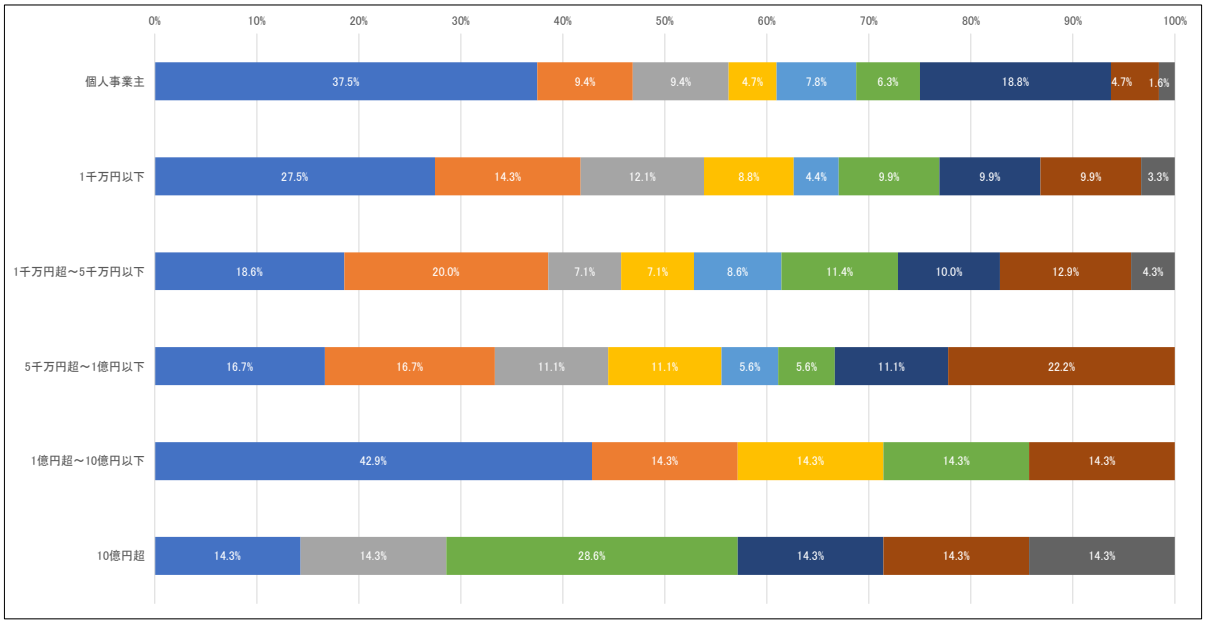
今後の期待する公的支援策（従業員数別）



35

■売上減少の補填　■設備投資支援　■融資の拡充　■固定費の補填　■税金・公共料金支払いの猶予　■IT 導入支援
■販路開拓支援　■人材確保　■その他

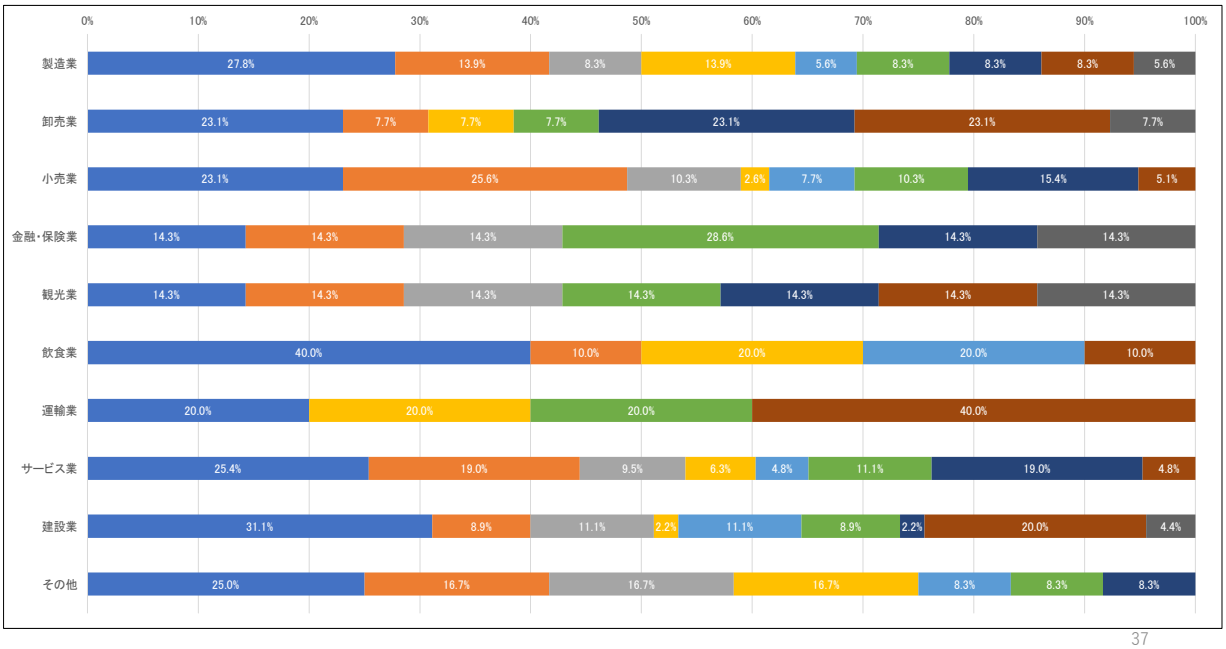
今後の期待する公的支援策（資本金別）



36

■売上減少の補填　■設備投資支援　■融資の拡充　■固定費の補填　■税金・公共料金支払いの猶予　■IT 導入支援
■販路開拓支援　■人材確保　■その他

今後の期待する公的支援策（業種別）

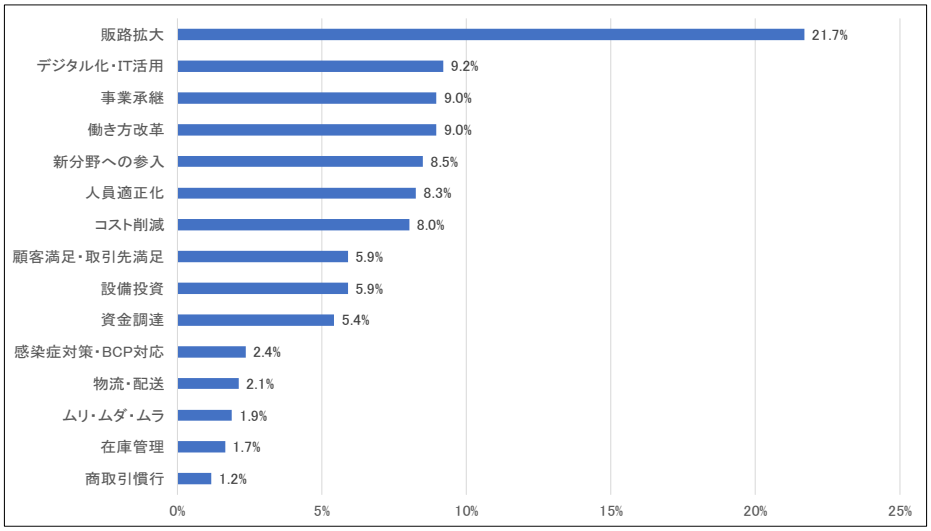


37

■売上減少の補填　■設備投資支援　■融資の拡充　■固定費の補填　■税金・公共料金支払いの猶予　■IT 導入支援
■販路開拓支援　■人材確保　■その他

【問8】貴社が抱えている課題の中で、以下の項目から、優先度が高いものを3つ選んでお答えください。

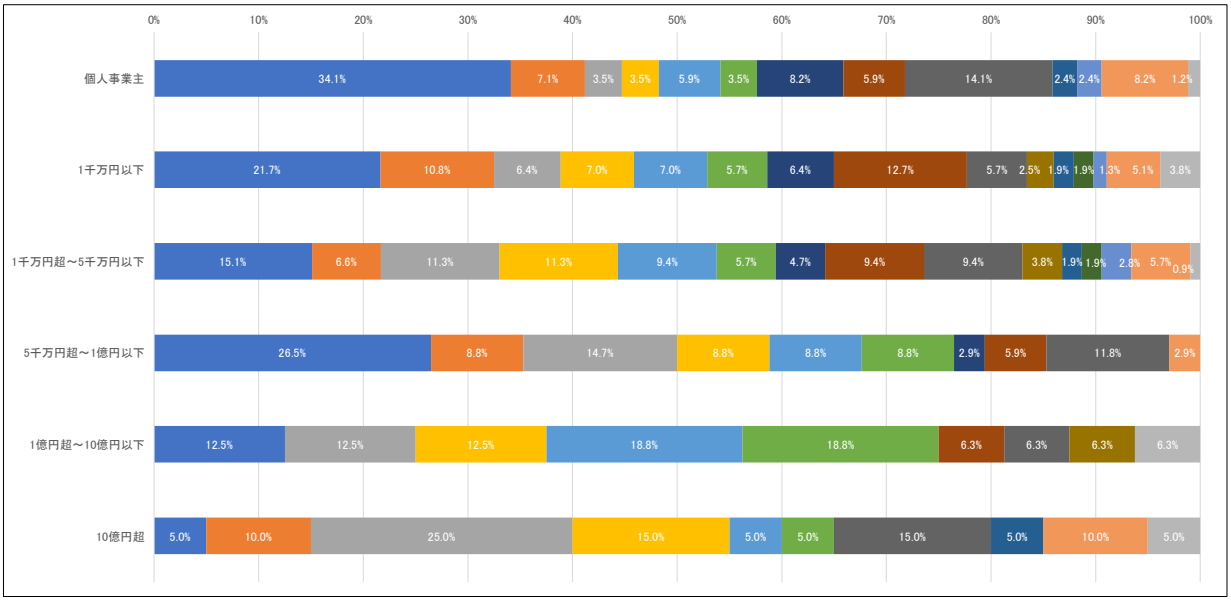
優先度が高い課題（全体）



39

最も回答が多かった「販路拡大」（21.7%）では、特に、個人事業主、卸売業に多い傾向があった。２番目に回答が多かった「デジタル化・IT活用」（9.2%）では、特に、従業員301名以上の事業者・資本金10億円超の事業者、観光業・金融・保険業に多い傾向があった。３番目に回答が多かった「事業承継」（9.0%）では、特に、小規模事業者、観光業・飲食業に多い傾向があった。同じく３番目に回答が多かった「働き方改革」（9.0%）では、特に、従業員301名以上の事業者・資本金10億円超の事業者、運輸業に多い傾向があった。

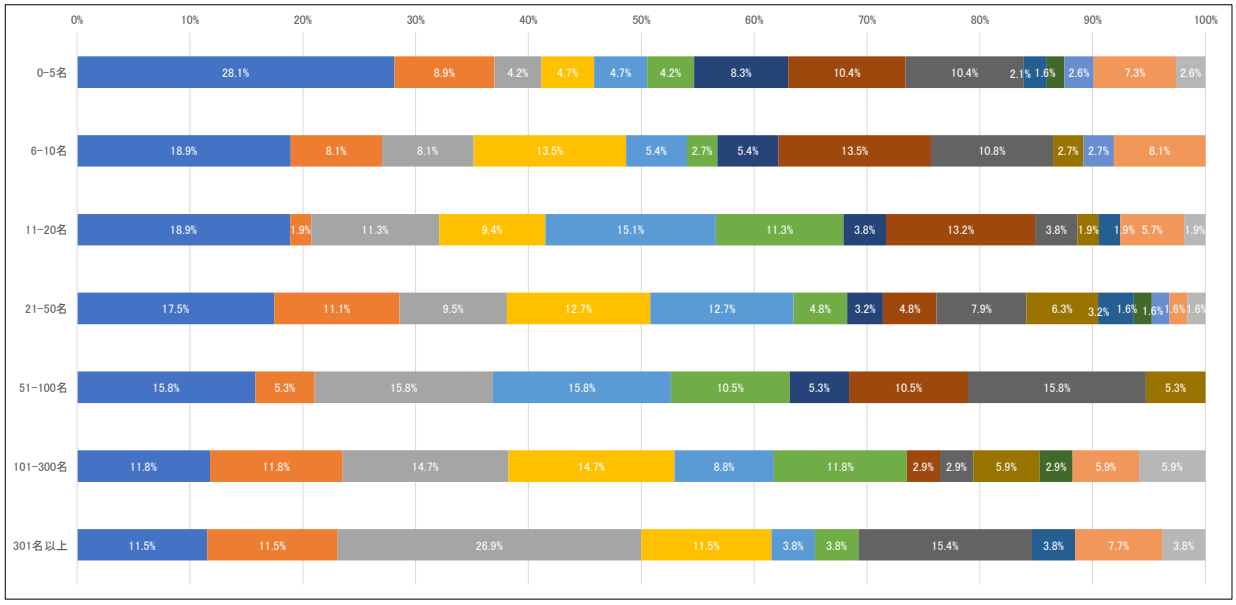
優先度が高い課題（資本金別）



41

■販路拡大　■新分野への参入　■働き方改革　■人員適正化　■コスト削減　■設備投資　■資金調達
■事業承継　■デジタル化・ＩＴ活用　■物流・配送　■ムリ・ムダ・ムラ　■商取引慣行　■在庫管理　■顧客満足・取引先満足
■感染症対策・ＢＣＰ対応

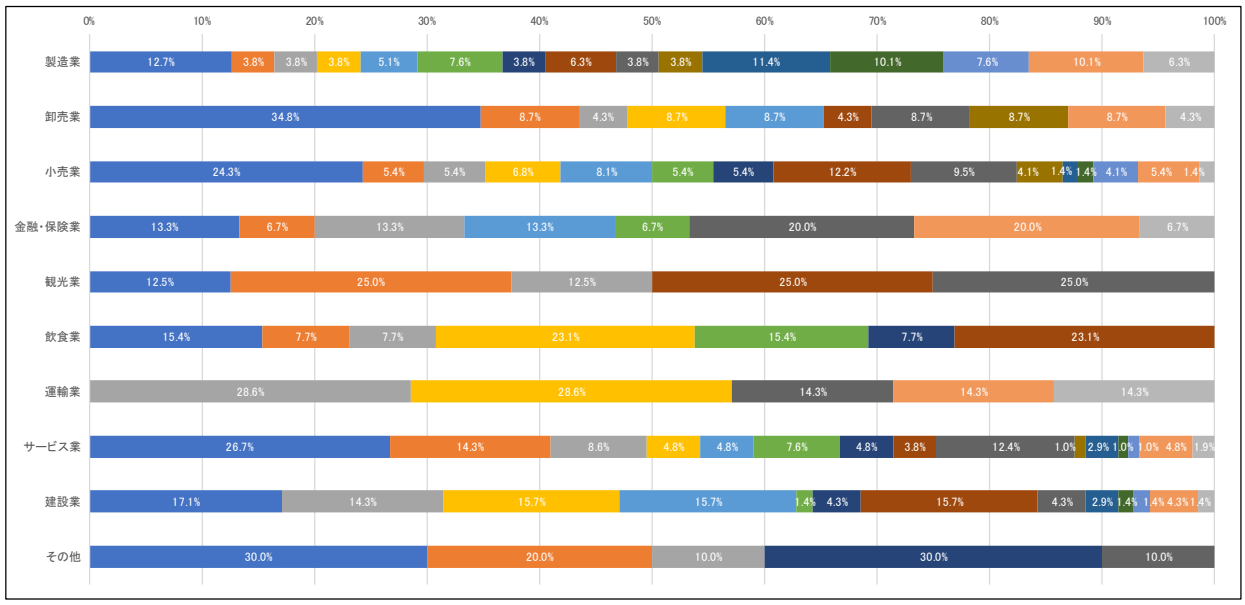
優先度が高い課題（従業員別）



40

■販路拡大　■新分野への参入　■働き方改革　■人員適正化　■コスト削減　■設備投資　■資金調達
■事業承継　■デジタル化・ＩＴ活用　■物流・配送　■ムリ・ムダ・ムラ　■商取引慣行　■在庫管理　■顧客満足・取引先満足
■感染症対策・ＢＣＰ対応

優先度が高い課題（業種別）

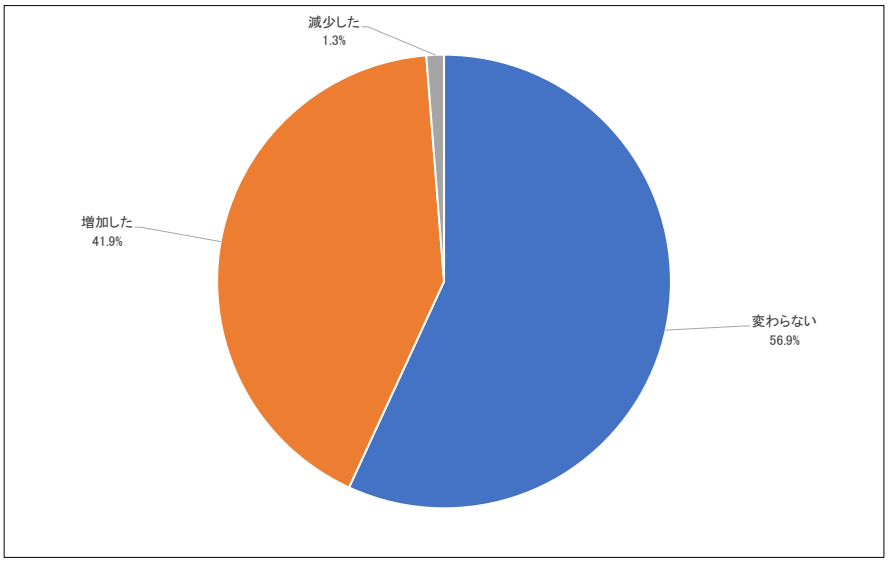


42

■販路拡大　■新分野への参入　■働き方改革　■人員適正化　■コスト削減　■設備投資　■資金調達
■事業承継　■デジタル化・ＩＴ活用　■物流・配送　■ムリ・ムダ・ムラ　■商取引慣行　■在庫管理　■顧客満足・取引先満足
■感染症対策・ＢＣＰ対応

【問9】今般のコロナ禍において、貴社におけるデジタル化・IT活用は変化したか、お答えください。

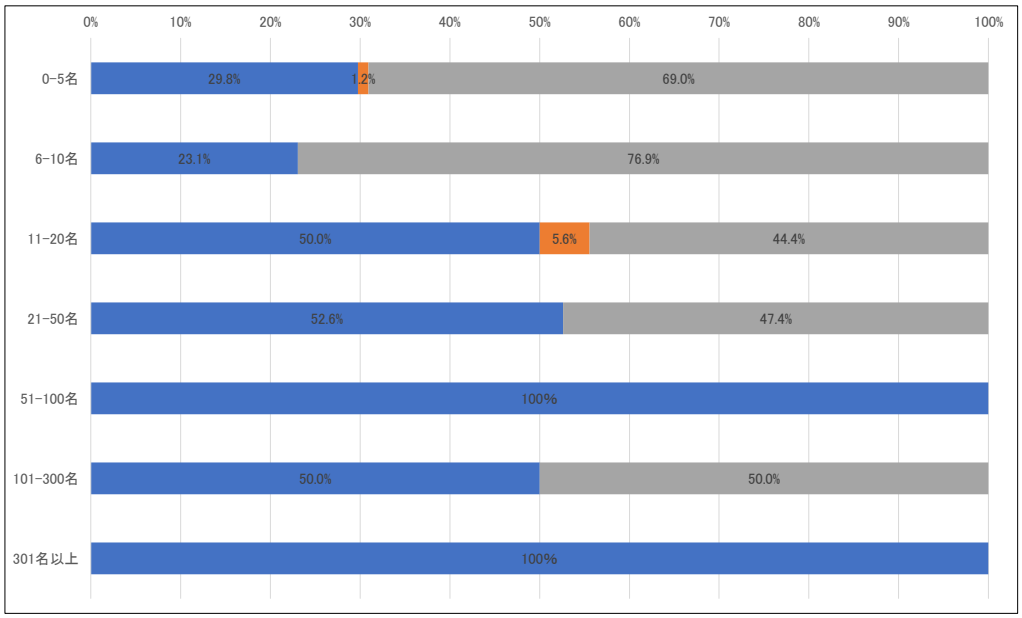
コロナ禍のデジタル化・IT活用の変化（全体）



44

「変わらない」と回答した事業者が56.9％と最も多く、続いて「増加した」（41.9％）と回答した事業者が多かった。「増加した」事業者は、特に、中小企業者や従業員301名以上の事業者、資本金1億円超10億円以下の事業者や10億円超の事業者、観光業・金融・保険業・運輸業・卸売業に多い傾向があった。

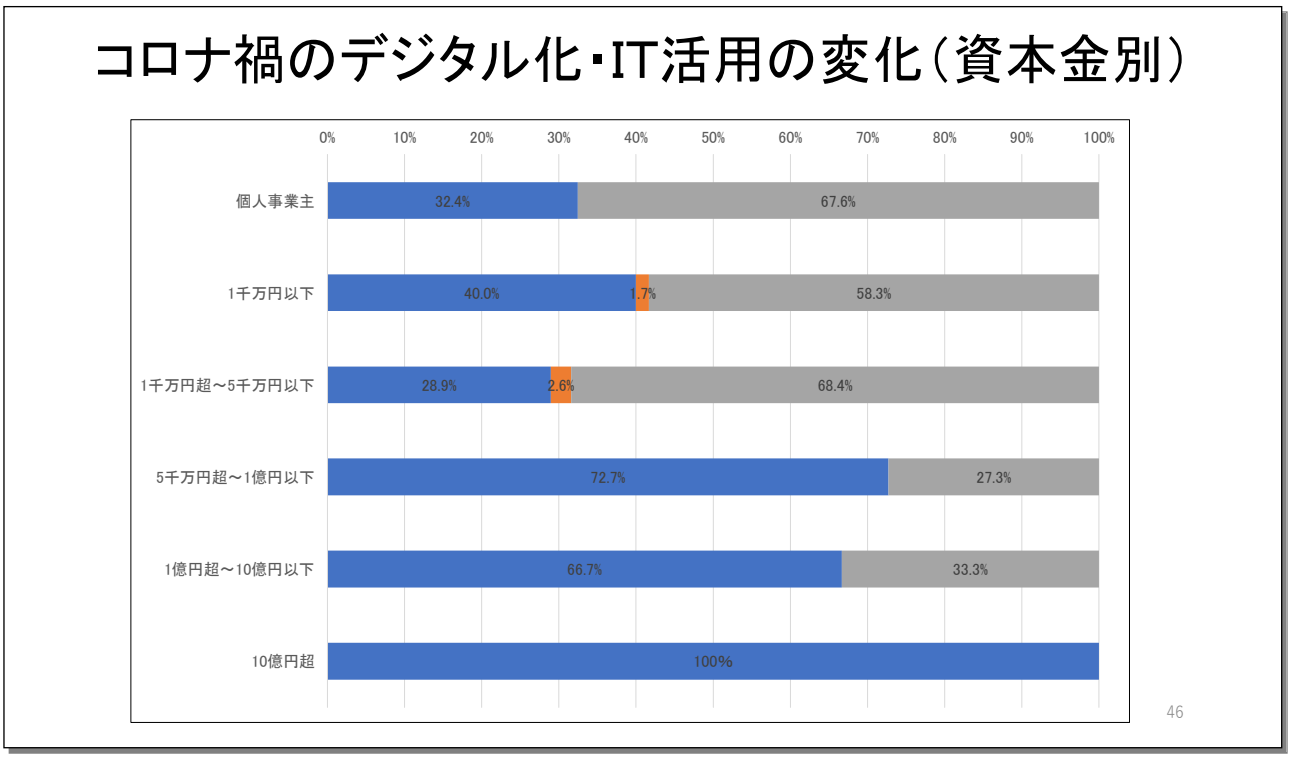
コロナ禍のデジタル化・IT活用の変化（従業員数別）



45

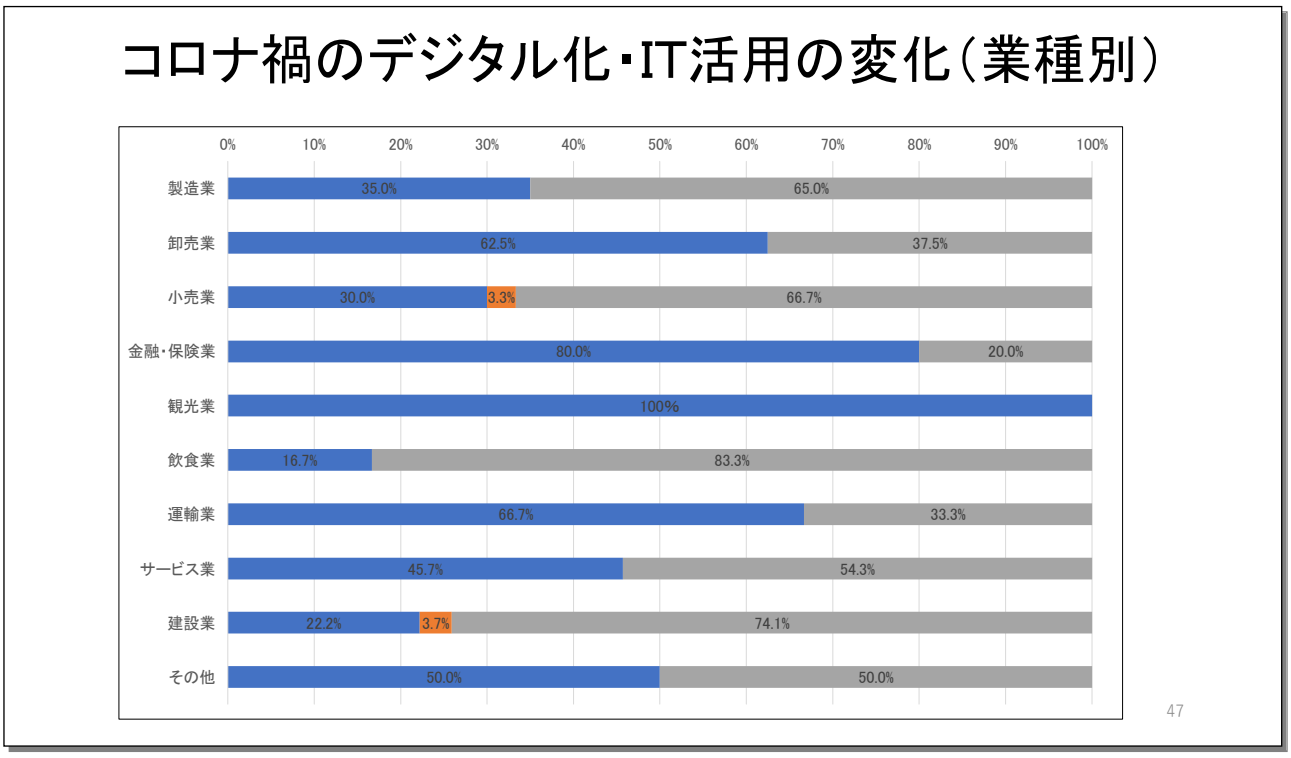
■増加した ■減少した ■変わらない

「増加した」と回答した割合は、20名以下の小規模事業者は34.3％、300名以下の中小企業者は67.5％、301名以上の事業者は100％であった。



■増加した　■減少した　■変わらない

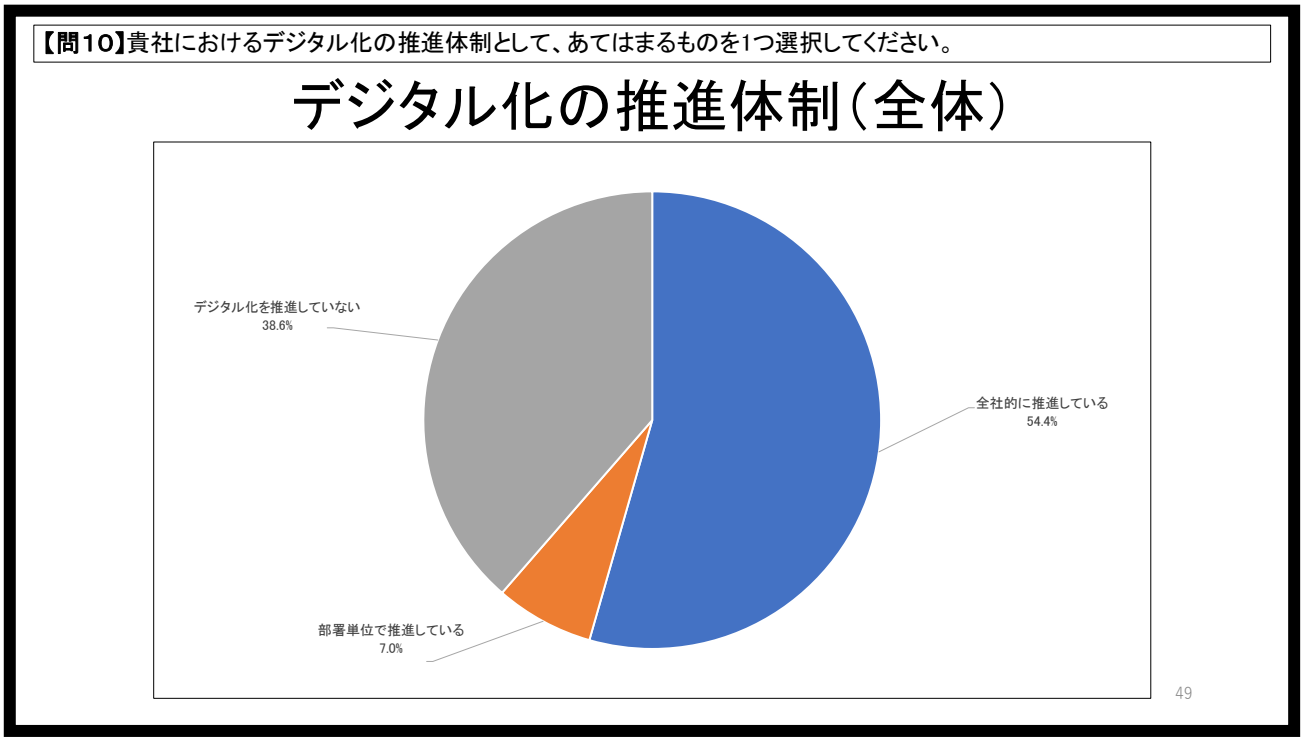
「増加した」と回答した割合は、個人事業主は32.4%、1億円以下の中小企業者は47.2%、10億円以下の事業者は66.7%、10億円超の事業者は100%であった。



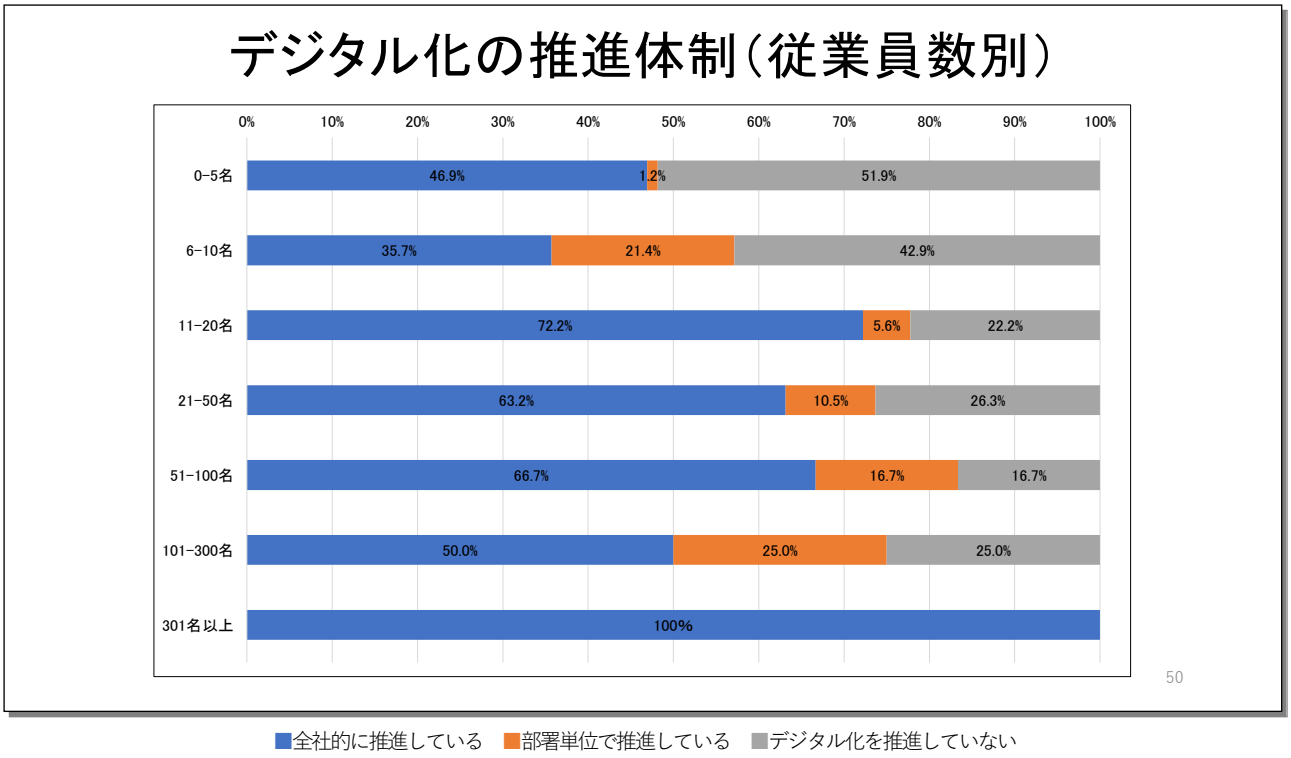
■増加した　■減少した　■変わらない

「増加した」と回答した割合は、大きい順から、観光業100%、金融・保険業80.0%、運輸業66.7%、卸売業62.5%、サービス業45.7%、製造業35.0%、小売業30.0%、建設業22.2%、飲食業16.7%であった。

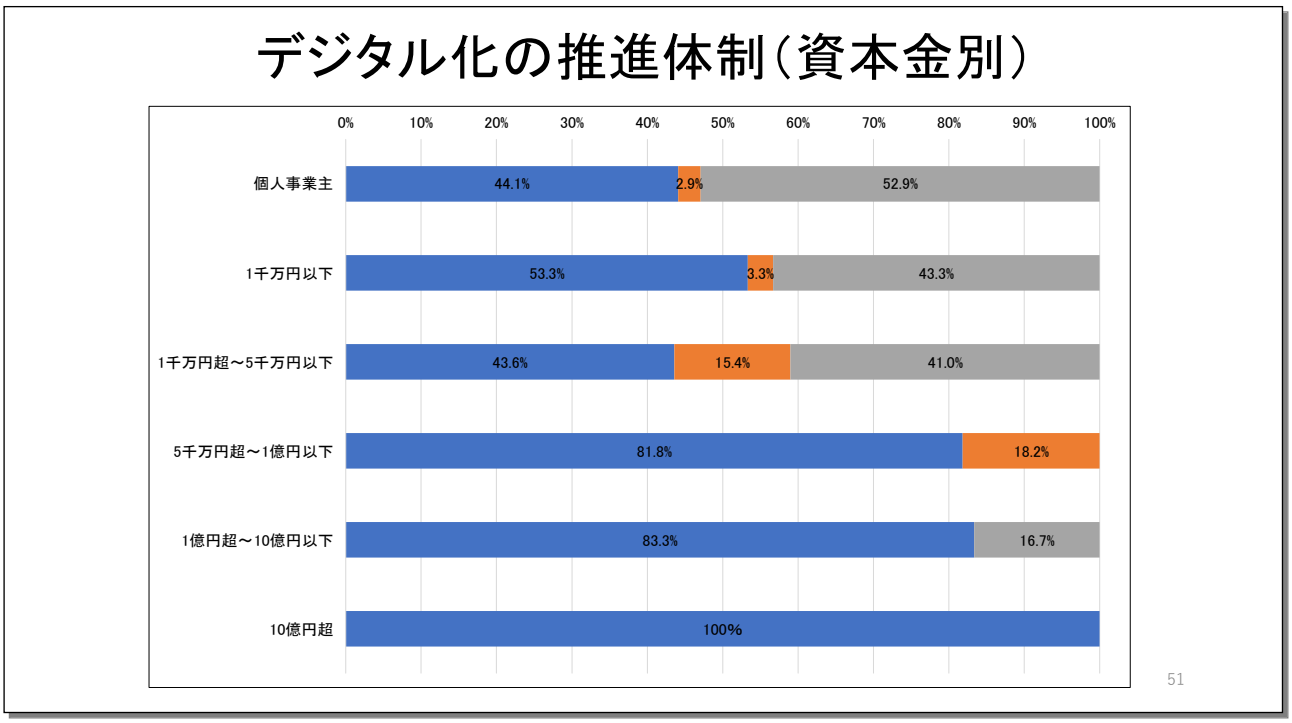
【問10】貴社におけるデジタル化の推進体制として、あてはまるものを1つ選択してください。



「全体的に推進している」（54.4%）、「デジタル化を推進していない」（38.6%）、「部署単位で推進している」（7.0%）の回答があり、デジタル化を推進している事業者は約6割、デジタル化を推進していない事業者は約4割を占めた。デジタル化を推進している事業者は、特に、従業員数が多い事業者や資本金が大きい事業者、観光業・卸売業・金融・保険業、年齢が若い経営者層に多い傾向があった。

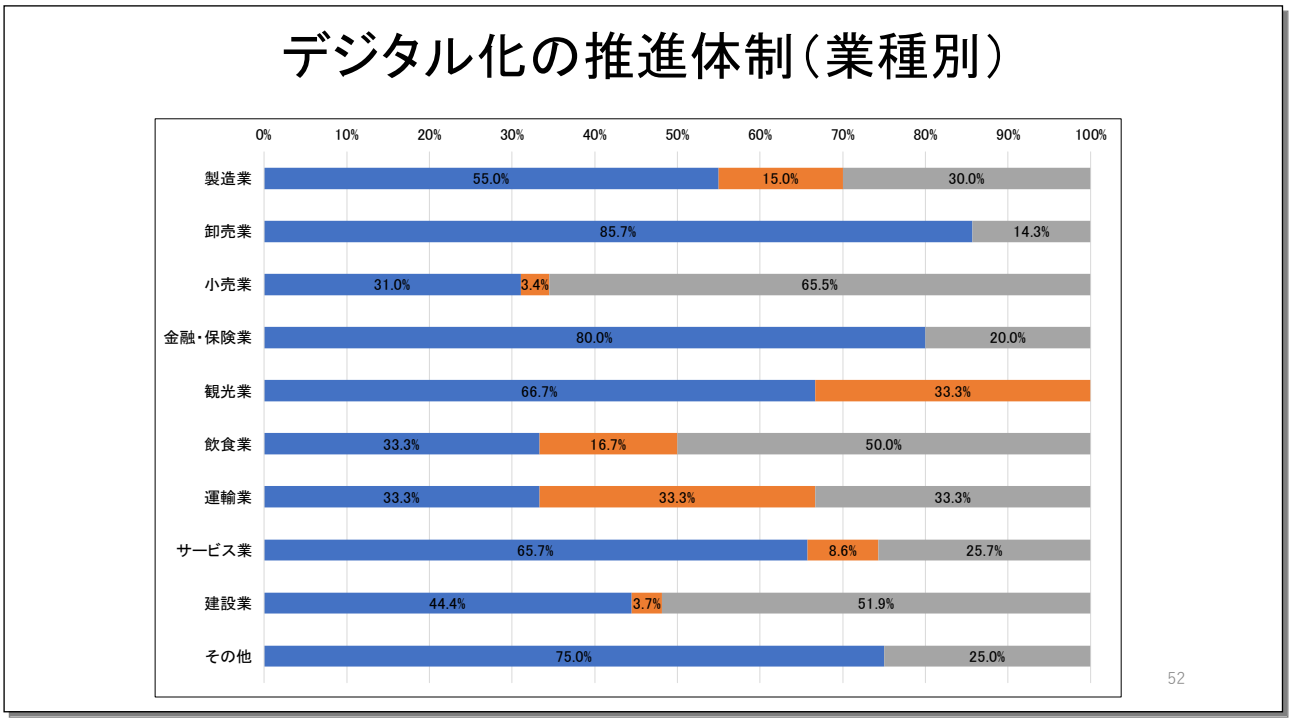


「全体的に推進している」と「部署単位で推進している」の回答を合わせた割合は、20名以下の小規模事業者は61.0%、300名以下の中小企業者は77.3%、301名以上の事業者は100%であった。



■全社的に推進している　■部署単位で推進している　■デジタル化を推進していない

「全体的に推進している」と「部署単位で推進している」の回答を合わせた割合は、個人事業主は47.1％、1億円以下の中小企業者は71.9％、10億円以下の事業者は83.3％、10億円超の事業者は100％であった。

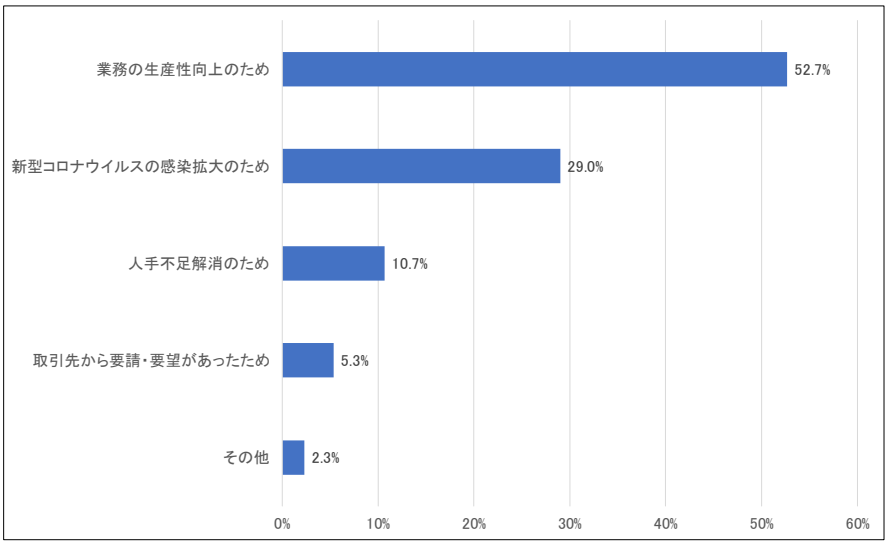


■全社的に推進している　■部署単位で推進している　■デジタル化を推進していない

「全体的に推進している」と「部署単位で推進している」の回答を合わせた割合は、大きい順から、観光業100％、卸売業85.7％、金融・保険業80.0％、サービス業74.3％、製造業70.0％、運輸業66.7％、飲食業50.0％、建設業48.1％、小売業34.5％であった。

【問11】問10で、「1.全社的に推進している」「2.部署単位で推進している」とお答えいただいた方におたずねします。
貴社が、デジタル化の必要性を感じたきっかけとして、あてはまるものを選択してください。

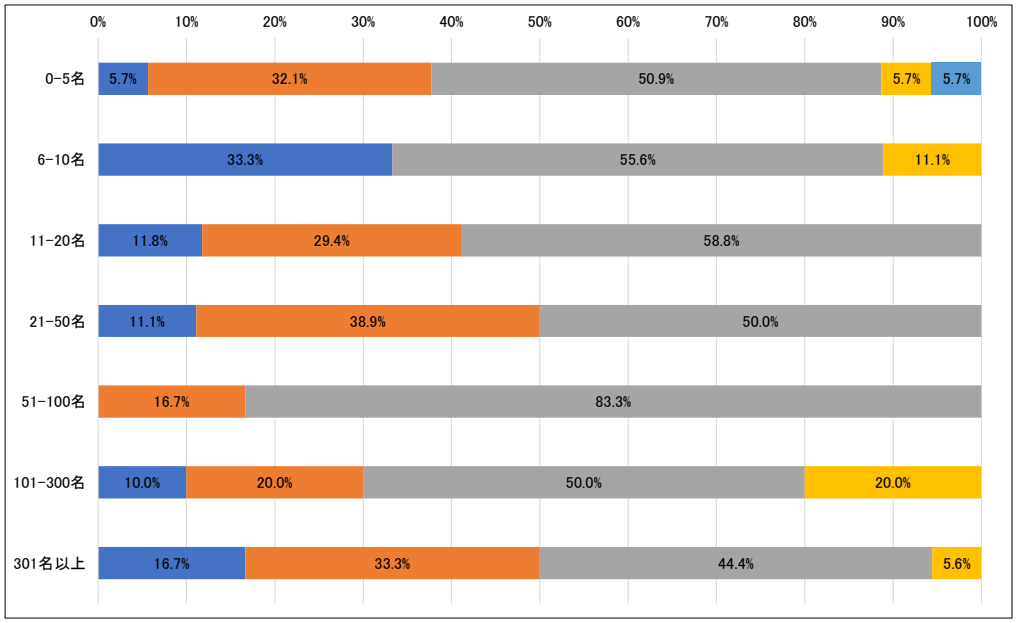
デジタル化の必要性を感じたきっかけ（全体）



54

「業務の生産性向上のため」と回答した事業者が52.7％と最も多く、続いて「新型コロナウイルスの感染拡大のため」（29.0％）、「人手不足解消のため」（10.7％）と回答した事業者が多かった。「業務の生産性向上のため」をデジタル化の必要性を感じたきっかけとして挙げている事業者は、特に、個人事業主や中小企業者、金融・保険業・飲食業・運輸業・小売業・卸売業・製造業・観光業に多い傾向があった。

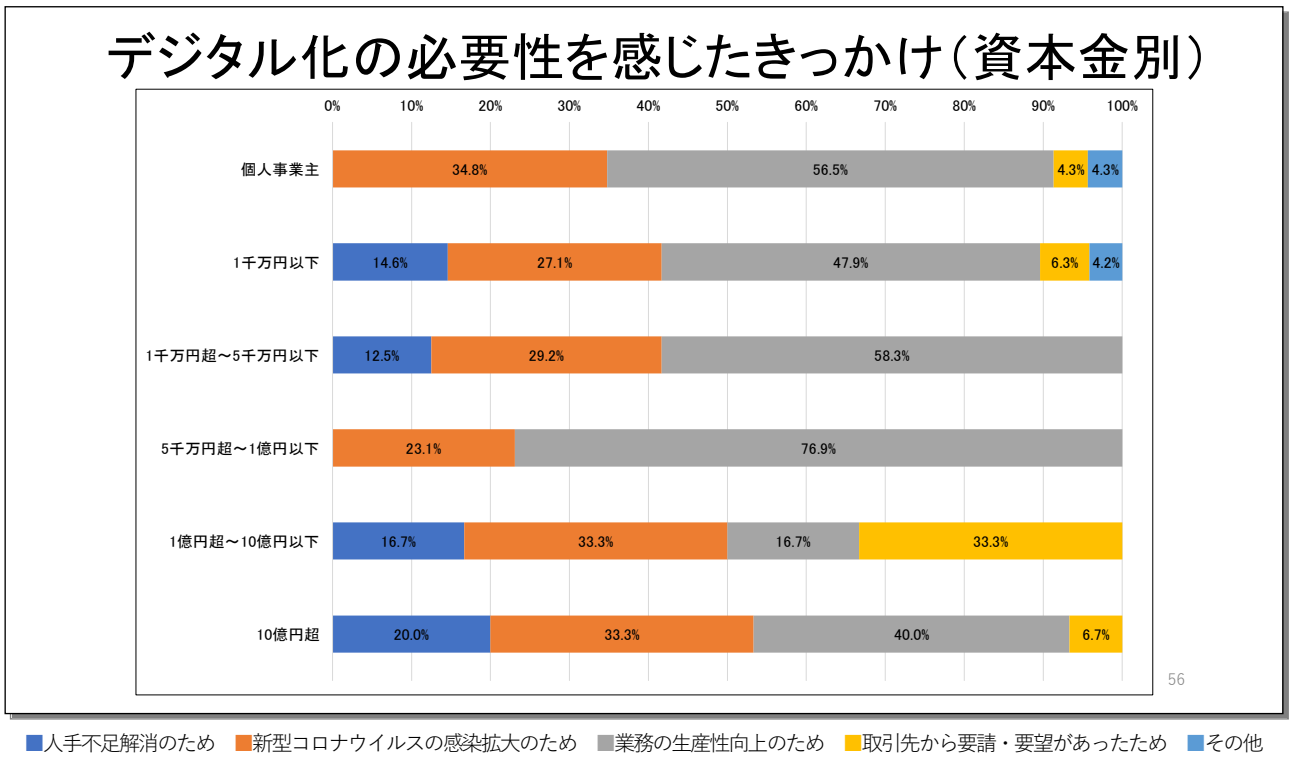
デジタル化の必要性を感じたきっかけ（従業員数別）



55

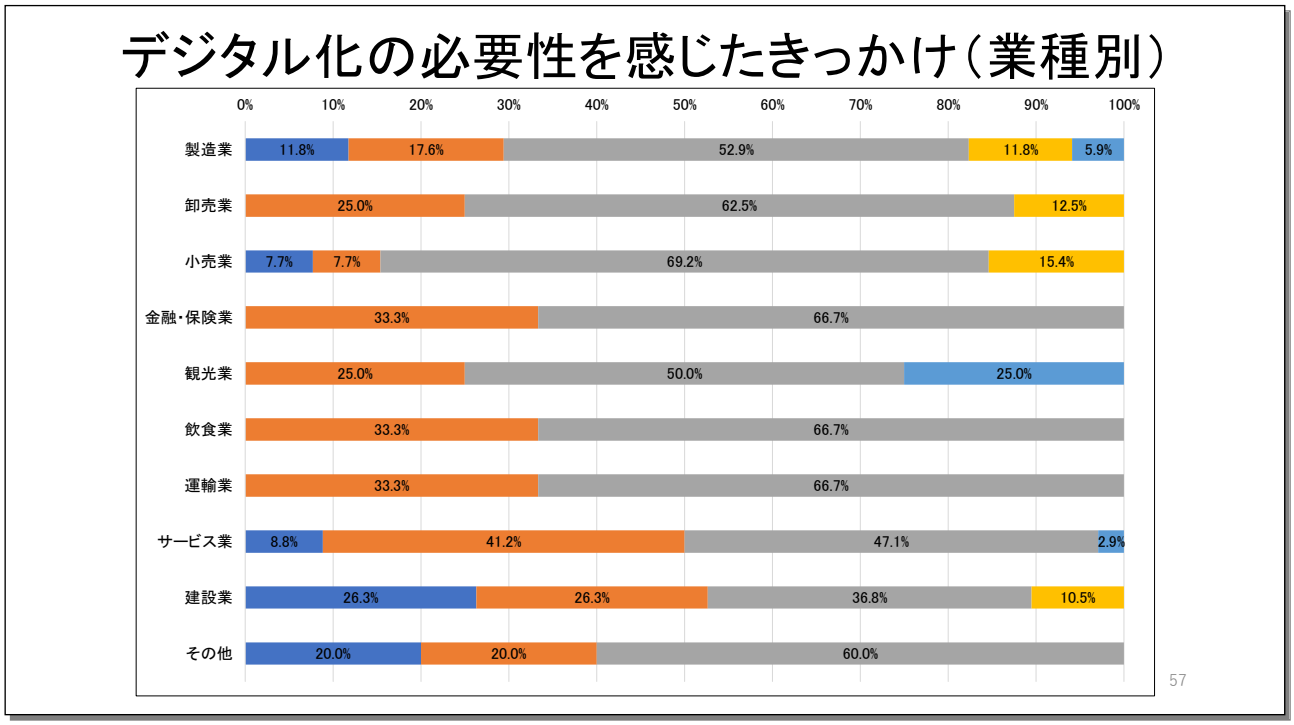
■人手不足解消のため ■新型コロナウイルスの感染拡大のため ■業務の生産性向上のため ■取引先から要請・要望があったため ■その他

「業務の生産性向上のため」と回答した割合は、20名以下の小規模事業者は49.3％、300名以下の中小企業者は61.1％、301名以上の事業者は44.4％であった。



■人手不足解消のため　■新型コロナウイルスの感染拡大のため　■業務の生産性向上のため　■取引先から要請・要望があったため　■その他

「業務の生産性向上のため」と回答した割合は、個人事業主は54.2%、1億円以下の中小企業者は58.0%、10億円以下の事業者は16.7%、10億円超の事業者は40.0%であった。

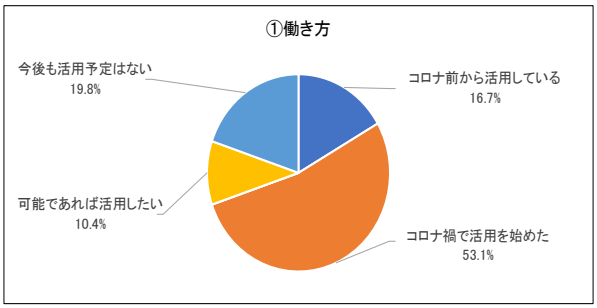


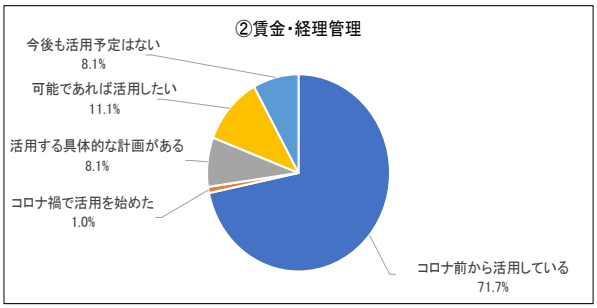
■人手不足解消のため　■新型コロナウイルスの感染拡大のため　■業務の生産性向上のため　■取引先から要請・要望があったため　■その他

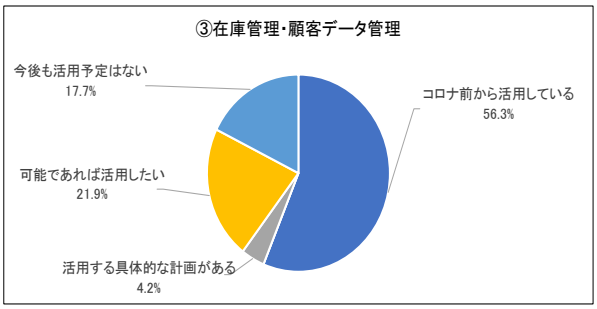
「業務の生産性向上のため」と回答した割合は、大きい順から、金融・保険業・飲食業・運輸業66.7%、小売業64.3%、卸売業62.5%、製造業・観光業50.0%、サービス業45.7%、建設業33.3%であった。

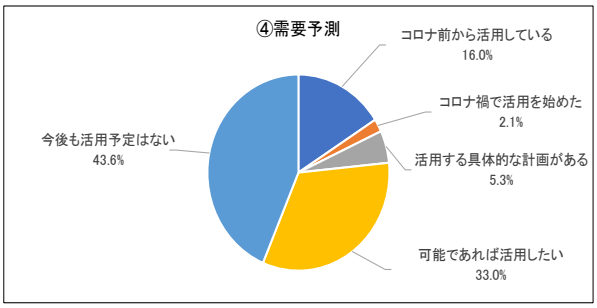
【問12】問 10 で、「1.全社的に推進している」「2.部署単位で推進している」とお答えいただいた方におたずねします。
貴社の事業において、デジタル化を具体的にどのような用途で活用しているか、それぞれあてはまるものを 1 つお答えください。

デジタル化の具体的用途（全体）（その1）

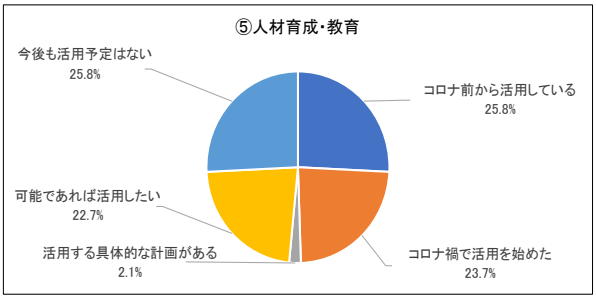


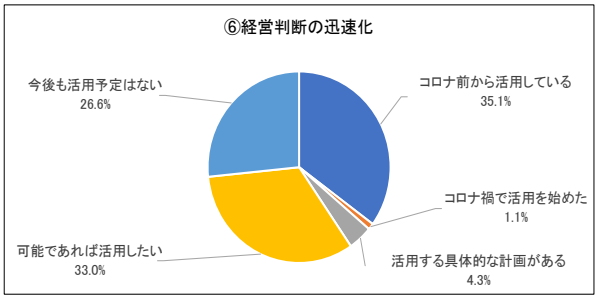


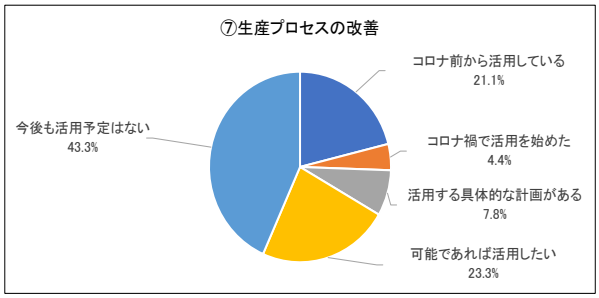


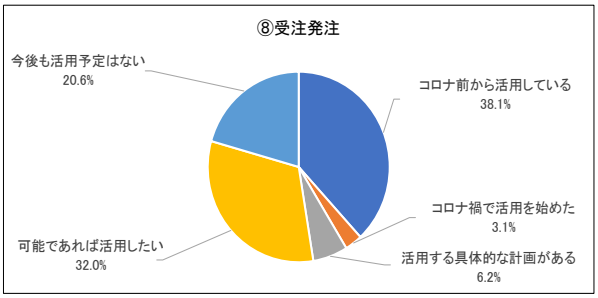


デジタル化の具体的用途（全体）（その2）









①働き方

「コロナ禍で活用を始めた」と回答した事業者が53.1％と最も多く、「コロナ前から活用している」（16.7％）、「可能であれば活用したい」（10.4％）の回答を得た。働き方にデジタルを活用している事業者は約7割あり、「可能であれば活用したい」と回答した事業者は約1割、「今後も活用予定はない」と回答した事業者は約2割あった。

「働き方」にデジタル化を取り入れている事業者は、特に、中小企業者や従業員301名以上の事業者、金融・保険業・観光業・卸売業・サービス業・小売業に多い傾向があった。また「可能であれば活用したい」と考えている事業者は、小規模事業者や資本金1億円超10億円以下の事業者、飲食業に多い傾向があった。

②賃金・経理管理

「コロナ前から活用している」と回答した事業者が71.7％と最も多く、「可能であれば活用したい」（11.1％）、「活用する具体的な計画がある」（8.1％）の回答を得た。賃金・経理管理にデジタルを活用している事業者は約7割あり、「可能であれば活用したい」と回答した事業者は約1割、「今後も活用予定はない」と回答した事業者は約1割あった。

「賃金・経理管理」にデジタル化を取り入れている事業者は、特に、中小企業者や従業員301名以上の事業者、資本金1億円超の事業者、金融・保険業・観光業・飲食業・小売業・製造業・サービス業・卸売業に多い傾向があった。また「可能であれば活用したい」と考えている事業者は、個人事業主や小規模事業者、運輸業に多い傾向があった。

③在庫管理・顧客データ管理

「コロナ前から活用している」と回答した事業者が56.3％と最も多く、「可能であれば活用したい」（21.9％）、「活用する具体的な計画がある」（4.2％）の回答を得た。「コロナ禍で活用を始めた」事業者は無かった。在庫管理・顧客データ管理にデジタルを活用している事業者は約6割あり、「可能であれば活用したい」と回答した事業者は約2割、「今後も活用予定はない」と回答した事業者は約2割あった。

「在庫管理・顧客データ管理」にデジタル化を取り入れている事業者は、特に、中小企業者や従業員301名以上の事業者、資本金1億円超の事業者、金融・保険業・小売業・卸売業・製造業・サービス業・観光業に多い傾向があった。また「可能であれば活用したい」と考えている事業者は、個人事業主や小規模事業者、飲食業・観光業に多い傾向があった。

④需要予測

「今後も活用予定はない」と回答した事業者が43.6％と最も多く、「コロナ前から活用している」と「コロナ禍で活用を始めた」事業者は少なかった。一方で、「可能であれば活用したい」（33.0％）、「コロナ前から活用している」（16.0％）の回答もあった。需要予測にデジタルを活用している事業者は約2割あり、「可能であれば活用したい」と回答した事業者は約3割、「今後も活用予定はない」と回答した事業者は約4割あった。

「需要予測にデジタル化」を取り入れている事業者は、特に、従業員301名以上の事業者、資本金10億円超の事業者、金融・保険業に多い傾向があった。また「可能であれば活用したい」と考えている事業者は、小規模事業者や中小企業者、飲食業・製造業・観光業に多い傾向があった。

⑤人材育成・教育

「コロナ前から活用している」と回答した事業者が25.8％と最も多く、「コロナ禍で活用を始めた」（23.7%）、「可能であれば活用したい」（22.7％）の回答を得た。人材育成・教育にデジタルを活用している事業者は約5割あり、「可能であれば活用したい」と回答した事業者は約2割、「今後も活用予定はない」と回答した事業者は約3割あった。

「人材育成・教育」にデジタル化を取り入れている事業者は、特に、中小企業者や従業員301名以上の事業者、資本金1億円超の事業者、金融・保険業・卸売業・小売業・製造業・観光業に多い傾向があった。また「可能であれば活用したい」と考えている事業者は、個人事業主や小規模事業者、中小企業者、観光業・飲食業に多い傾向があった。

⑥経営判断の迅速化

「コロナ前から活用している」と回答した事業者が35.1％と最も多く、「可能であれば活用したい」（33.0％）、「活用する具体的な計画がある」（4.3％）の回答を得た。経営判断の迅速化にデジタルを活用している事業者は約4割あり、「可能であれば活用したい」と回答した事業者は約3割、「今後も活用予定はない」と回答した事業者は約3割あった。

「経営判断の迅速化」にデジタル化を取り入れている事業者は、特に、従業員301名以上の事業者、資本金1億円超の事業者、金融・保険業・観光業・卸売業に多い傾向があった。また「可能であれば活用したい」と考えている事業者は、個人事業主や小規模事業者、中小企業者、建設業・飲食業に多い傾向があった。

⑦生産プロセスの改善

「今後も活用予定はない」と回答した事業者が43.3％と最も多かった。一方で、「可能であれば活用したい」（23.3％）、「コロナ前から活用している」（21.1％）の回答もあった。生産プロセスの改善にデジタルを活用している事業者は約3割あり、「可能であれば活用したい」と回答した事業者は約2割、「今後も活用予定はない」と回答した事業者は約4割あった。

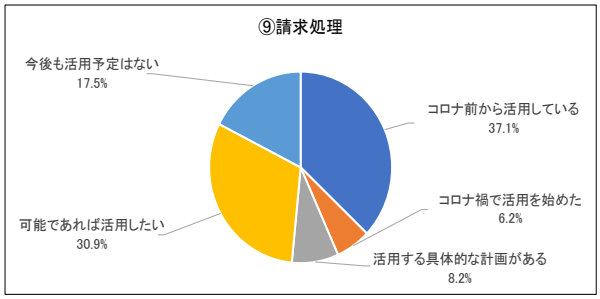
「生産プロセスの改善」にデジタル化を取り入れている事業者は、特に、従業員301名以上の事業者、資本金1億円超の事業者、金融・保険業・観光業に多い傾向があった。また「可能であれば活用したい」と考えている事業者は、個人事業主、観光業・飲食業に多い傾向があった。

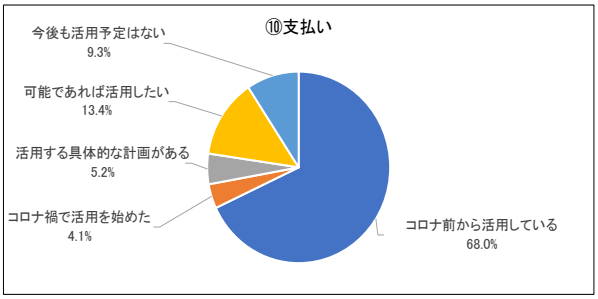
⑧受注発注

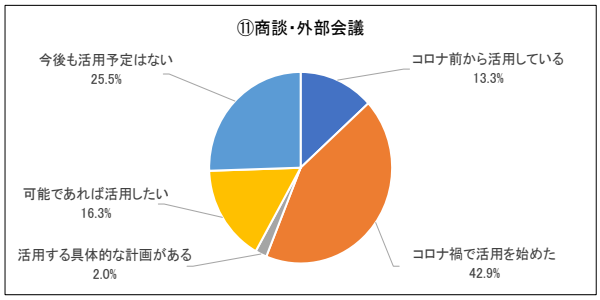
「コロナ前から活用している」と回答した事業者が38.1％と最も多く、「可能であれば活用したい」（32.0％）、「活用する具体的な計画がある」（6.2％）の回答を得た。受注発注にデジタルを活用している事業者は約4割あり、「可能であれば活用したい」と回答した事業者は約3割、「今後も活用予定はない」と回答した事業者は約2割あった。

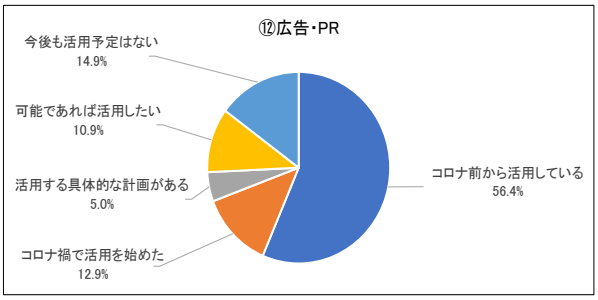
「受注発注」にデジタル化を取り入れている事業者は、特に、従業員301名以上の事業者、資本金1億円超の事業者、金融・保険業・製造業・小売業に多い傾向があった。また「可能であれば活用したい」と考えている事業者は、個人事業主や小規模事業者、中小企業者、飲食業に多い傾向があった。

デジタル化の具体的用途（全体）（その3）

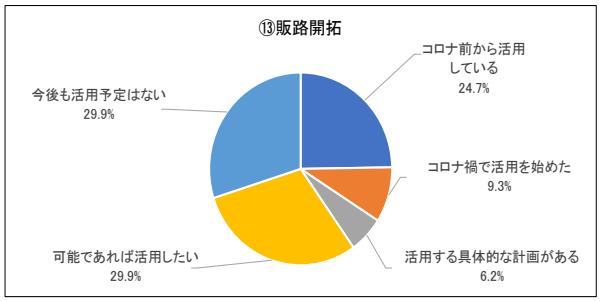


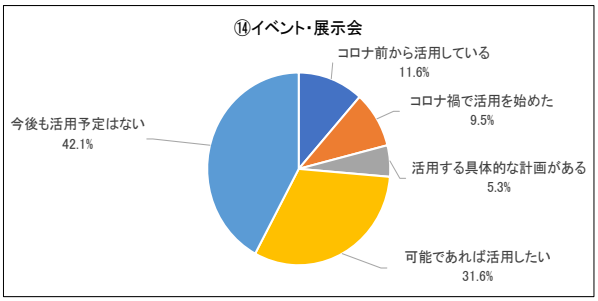


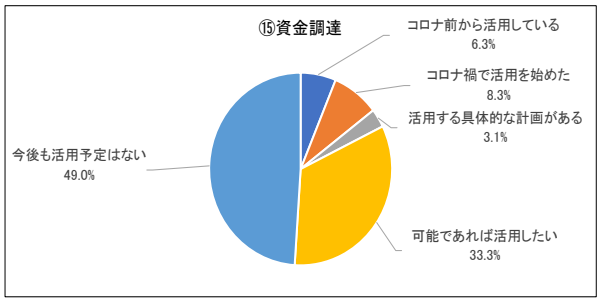


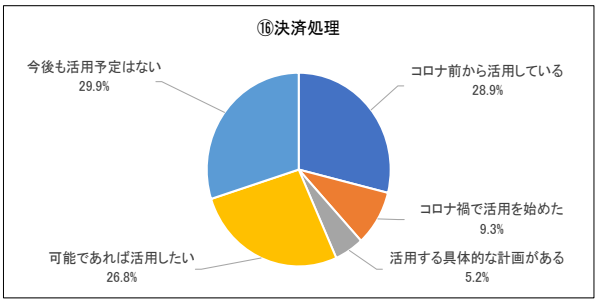


デジタル化の具体的用途（全体）（その4）









⑨請求処理

「コロナ前から活用している」と回答した事業者が37.1％と最も多く、「可能であれば活用したい」（30.9％）、「活用する具体的な計画がある」（8.2％）の回答を得た。請求処理にデジタルを活用している事業者は約4割あり、「可能であれば活用したい」と回答した事業者は約3割、「今後も活用予定はない」と回答した事業者は約2割あった。

「請求処理」にデジタル化を取り入れている事業者は、特に、従業員301名以上の事業者、資本金1億円超の事業者、金融・保険業に多い傾向があった。また「可能であれば活用したい」と考えている事業者は、個人事業主や小規模事業者、卸売業・観光業・飲食業に多い傾向があった。

⑩支払い

「コロナ前から活用している」と回答した事業者が68.0％と最も多く、「可能であれば活用したい」（13.4％）、「活用する具体的な計画がある」（5.2％）の回答を得た。支払いにデジタルを活用している事業者は約7割あり、「可能であれば活用したい」と回答した事業者は約1割、「今後も活用予定はない」と回答した事業者は約1割あった。

「支払い」にデジタル化を取り入れている事業者は、特に、中小企業者、資本金1億円超の事業者、金融・保険業・建設業・卸売業・小売業・製造業に多い傾向があった。また「可能であれば活用したい」と考えている事業者は、個人事業主、観光業・飲食業に多い傾向があった。

⑪商談・外部会議

「コロナ禍で活用を始めた」と回答した事業者が42.9％と最も多く、「可能であれば活用したい」（16.3％）、「コロナ前から活用している」（13.3％）の回答を得た。商談・外部会議にデジタルを活用している事業者は約5割あり、「可能であれば活用したい」と回答した事業者は約2割、「今後も活用予定はない」と回答した事業者は約2割あった。

「商談・外部会議」にデジタル化を取り入れている事業者は、特に、従業員301名以上の事業者、資本金1億円超の事業者、金融・保険業・観光業に多い傾向があった。また「可能であれば活用したい」と考えている事業者は、個人事業主や小規模事業者、中小企業者、飲食業に多い傾向があった。

⑫広告・PR

「コロナ前から活用している」と回答した事業者が56.4％と最も多く、「コロナ禍で活用を始めた」（12.9％）、「可能であれば活用したい」（10.9％）の回答を得た。広告・PRにデジタルを活用している事業者は約7割あり、「可能であれば活用したい」と回答した事業者は約1割、「今後も活用予定はない」と回答した事業者は約1割あった。

「広告・PR」にデジタル化を取り入れている事業者は、特に、中小企業者、資本金1億円超の事業者、金融・保険業・観光業・小売業に多い傾向があった。また「可能であれば活用したい」と考えている事業者は、個人事業主、飲食業に多い傾向があった。

⑬販路開拓

「可能であれば活用したい」及び「今後も活用予定はない」と回答した事業者が29.9%と多かった。一方で、「コロナ前から活用している」（24.7%）、「コロナ禍で活用を始めた」（9.3%）の回答もあった。販路開拓にデジタルを活用している事業者は約3割あり、「可能であれば活用したい」と回答した事業者は約3割、「今後も活用予定はない」と回答した事業者は約3割あった。

「販路開拓」にデジタル化を取り入れている事業者は、特に、従業員301名以上の事業者、資本金10億円超の事業者、金融・保険業に多い傾向があった。また「可能であれば活用したい」と考えている事業者は、個人事業主や中小企業者、飲食業に多い傾向があった。

⑭イベント・展示会

「今後も活用予定はない」と回答した事業者が42.1%と最も多かった。一方で、「可能であれば活用したい」（31.6%）、「コロナ前から活用している」（11.6%）の回答もあった。イベント・展示会にデジタルを活用している事業者は約2割あり、「可能であれば活用したい」と回答した事業者は約3割、「今後も活用予定はない」と回答した事業者は約4割あった。

「イベント・展示会」にデジタル化を取り入れている事業者は、特に、従業員301名以上の事業者、資本金10億円超の事業者、金融・保険業に多い傾向があった。また「可能であれば活用したい」と考えている事業者は、中小企業者、飲食業に多い傾向があった。

⑮資金調達

「今後も活用予定はない」と回答した事業者が49.0%と最も多かった。一方で、「可能であれば活用したい」（33.3%）、「コロナ禍で活用を始めた」（8.3%）の回答もあった。資金調達にデジタルを活用している事業者は約1割あり、「可能であれば活用したい」と回答した事業者は約3割、「今後も活用予定はない」と回答した事業者は約5割あった。

「資金調達」にデジタル化を取り入れている事業者は、特に、従業員301名以上の事業者、資本金10億円超の事業者、金融・保険業に多い傾向があった。また「可能であれば活用したい」と考えている事業者は、個人事業主、飲食業に多い傾向があった。

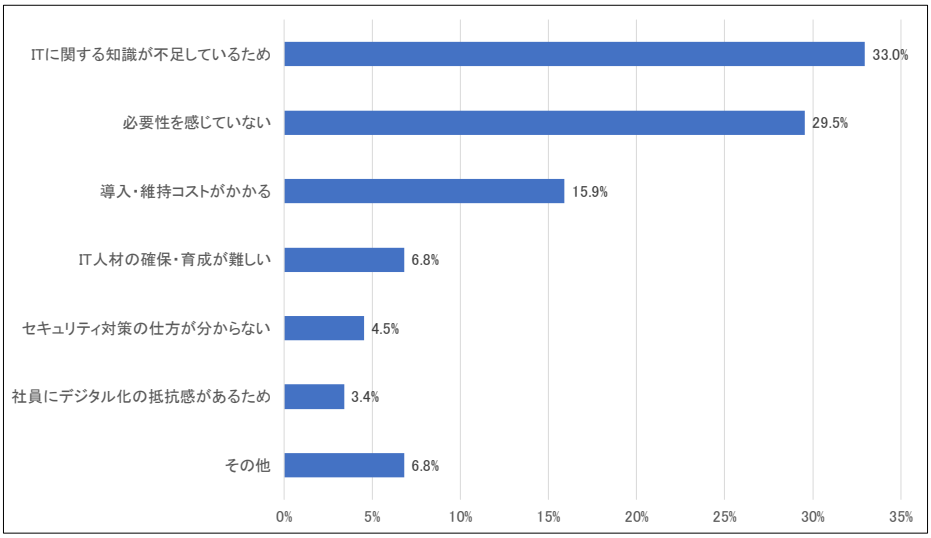
⑯決済処理

「今後も活用予定はない」と回答した事業者が29.9%と最も多かった。一方で、「コロナ前から活用している」（28.9%）、「可能であれば活用したい」（26.8%）の回答を得た。決済処理にデジタルを活用している事業者は約4割あり、「可能であれば活用したい」と回答した事業者は約3割、「今後も活用予定はない」と回答した事業者は約3割あった。

「決済処理」にデジタル化を取り入れている事業者は、特に、従業員301名以上の事業者、資本金10億円超の事業者、金融・保険業に多い傾向があった。また「可能であれば活用したい」と考えている事業者は、個人事業主や小規模事業者、観光業に多い傾向があった。

【問13】問10で、「3.デジタル化を推進していない」とお答えいただいた方におたずねします。
貴社の事業において、デジタル化を推進していないのはどのような理由からですか、それぞれあてはまるものを1つお答えください。

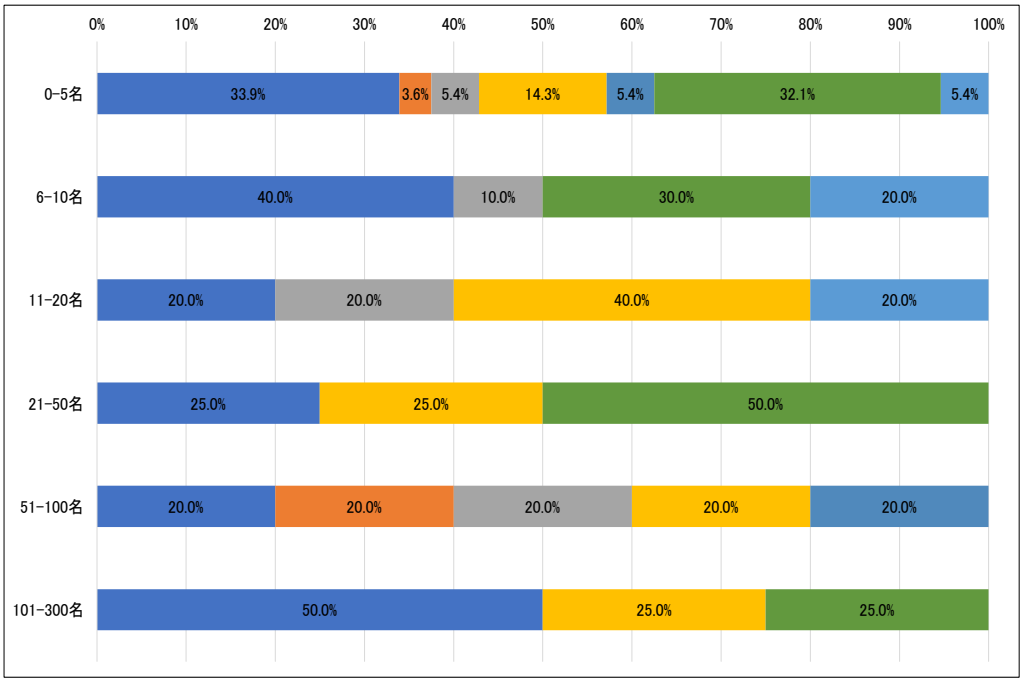
デジタル化を推進していない理由（全体）



63

最も回答が多かった「ITに関する知識が不足しているため」（33.0%）では、特に、個人事業主、卸売業に多い傾向があった。２番目に回答が多かった「必要性を感じていない」（29.5%）では、特に、中小企業者、飲食業に多い傾向があった。３番目に回答が多かった「導入・維持コストがかかる」（15.9%）では、特に、中小企業者、資本金1億円超10億円以下の事業者、金融・保険業に多い傾向があった。

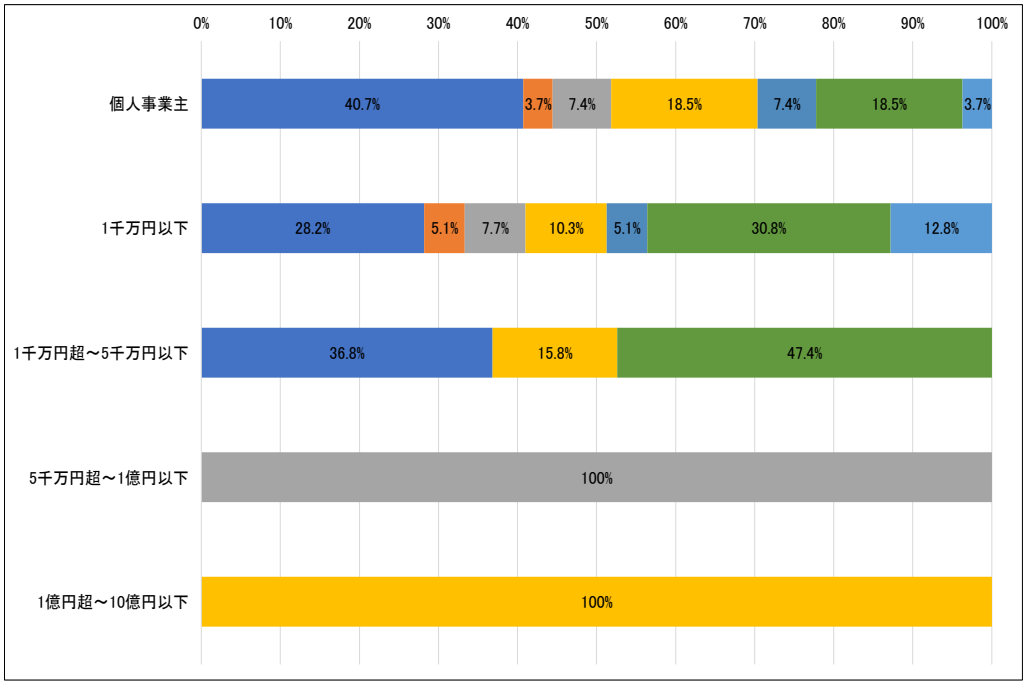
デジタル化を推進していない理由（従業員数別）



64

■IT に関する知識が不足しているため　■社員にデジタル化の抵抗感があるため　■IT 人材の確保・育成が難しい
■導入・維持コストがかかる　■セキュリティ対策の仕方が分からない　■必要性を感じていない　■その他

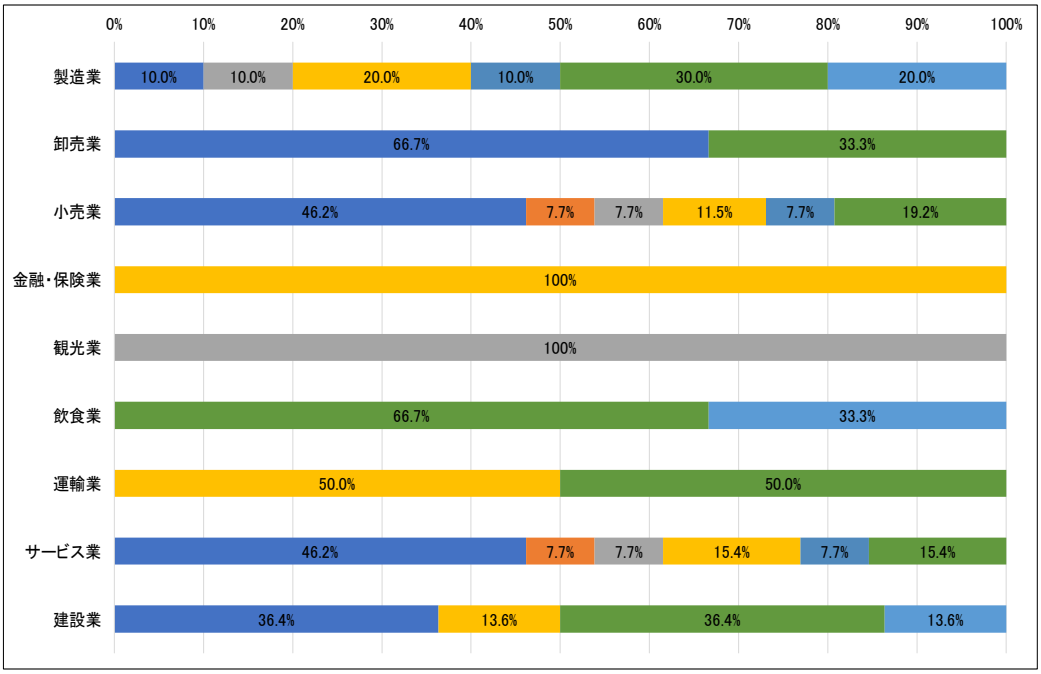
デジタル化を推進していない理由（資本金別）



65

■IT に関する知識が不足しているため　■社員にデジタル化の抵抗感があるため　■IT 人材の確保・育成が難しい
■導入・維持コストがかかる　■セキュリティ対策の仕方が分からない　■必要性を感じていない　■その他

デジタル化を推進していない理由（業種別）

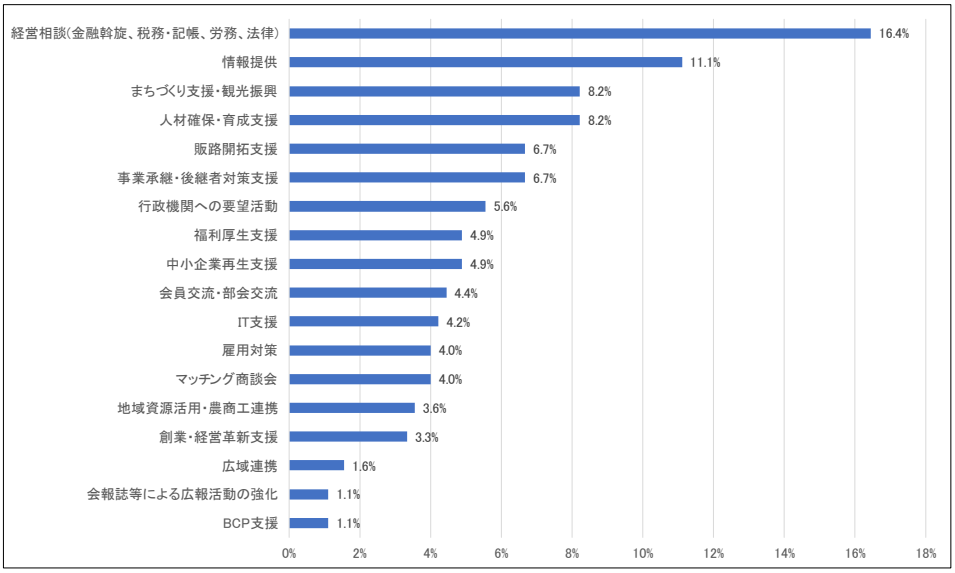


66

■IT に関する知識が不足しているため　■社員にデジタル化の抵抗感があるため　■IT 人材の確保・育成が難しい
■導入・維持コストがかかる　■セキュリティ対策の仕方が分からない　■必要性を感じていない　■その他

【問14】今後、商工会議所にどのような事業に力を入れて取り組んでほしいですか、お答えください。

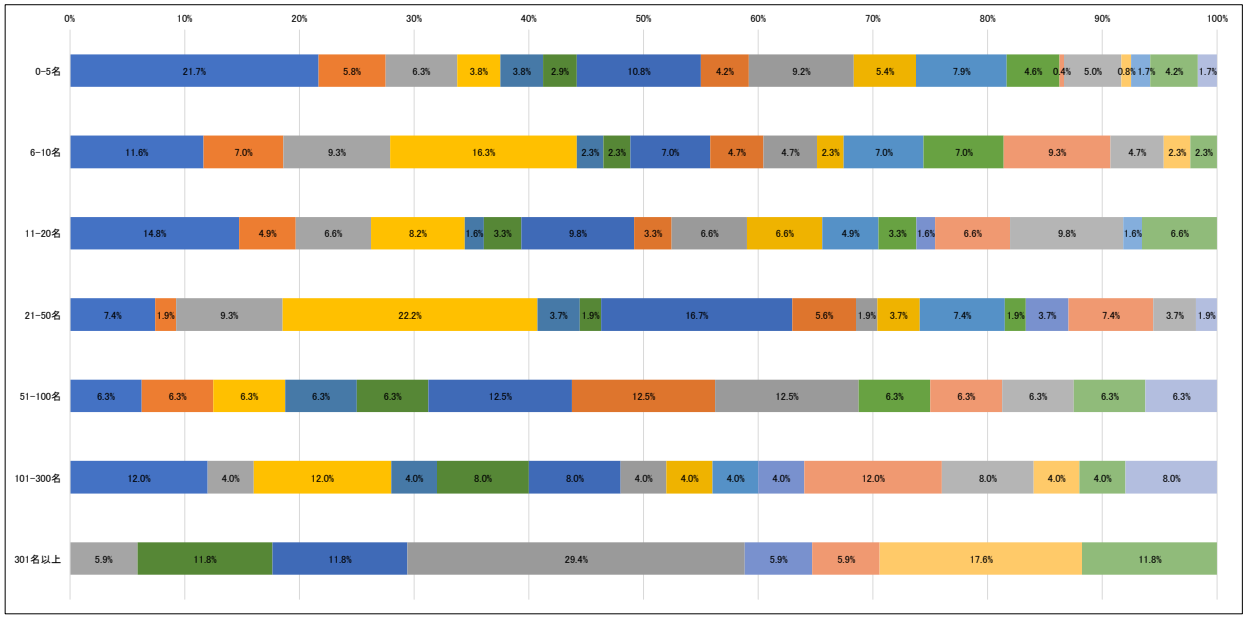
商工会議所に力を入れて欲しい取組（全体）



68

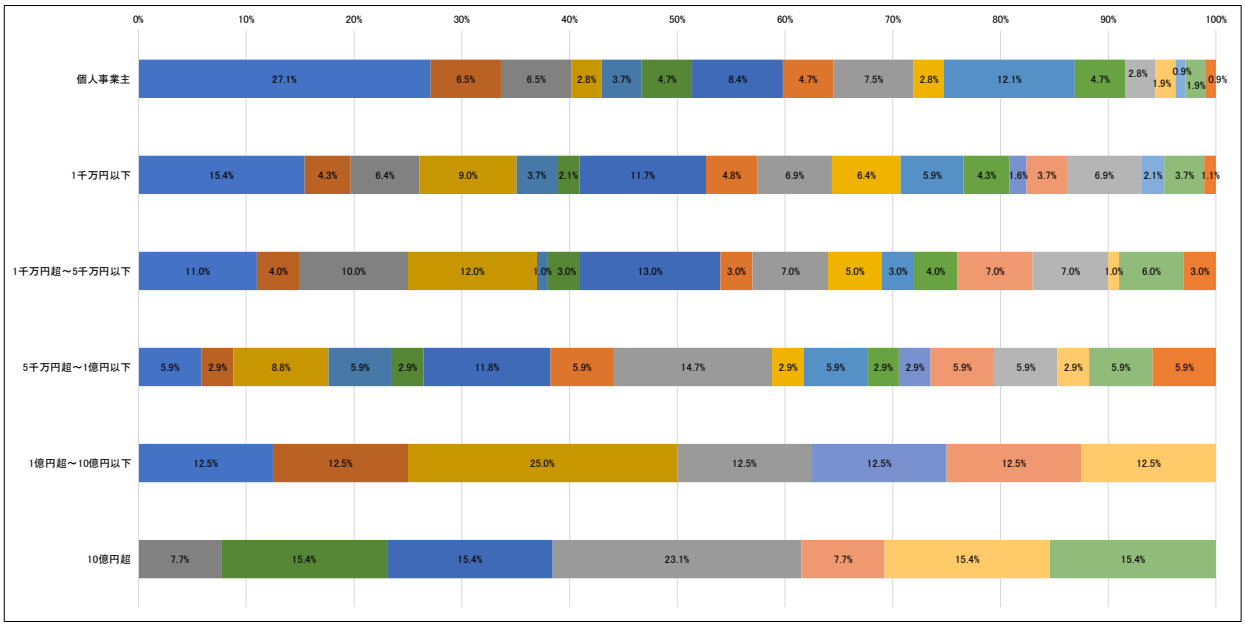
最も回答が多かった「経営相談(金融斡旋、税務・記帳、労務、法律)」（16.4%）では、特に、個人事業主、建設業に多い傾向があった。２番目に回答が多かった「情報提供」（11.1%）では、特に、小規模事業者、中小企業者、観光業・飲食業に多い傾向があった。３番目に回答が多かった「まちづくり支援・観光振興」（8.2%）では、特に、従業員301名以上の事業者、資本金10億円超の事業者、金融・保険業・観光業に多い傾向があった。同じく３番目に回答が多かった「人材確保・育成支援」（8.2%）では、特に、小規模事業者、中小企業者、資本金10億円以下の事業者、運輸業・卸売業に多い傾向があった。

商工会議所に力を入れて欲しい取組（従業員数別）



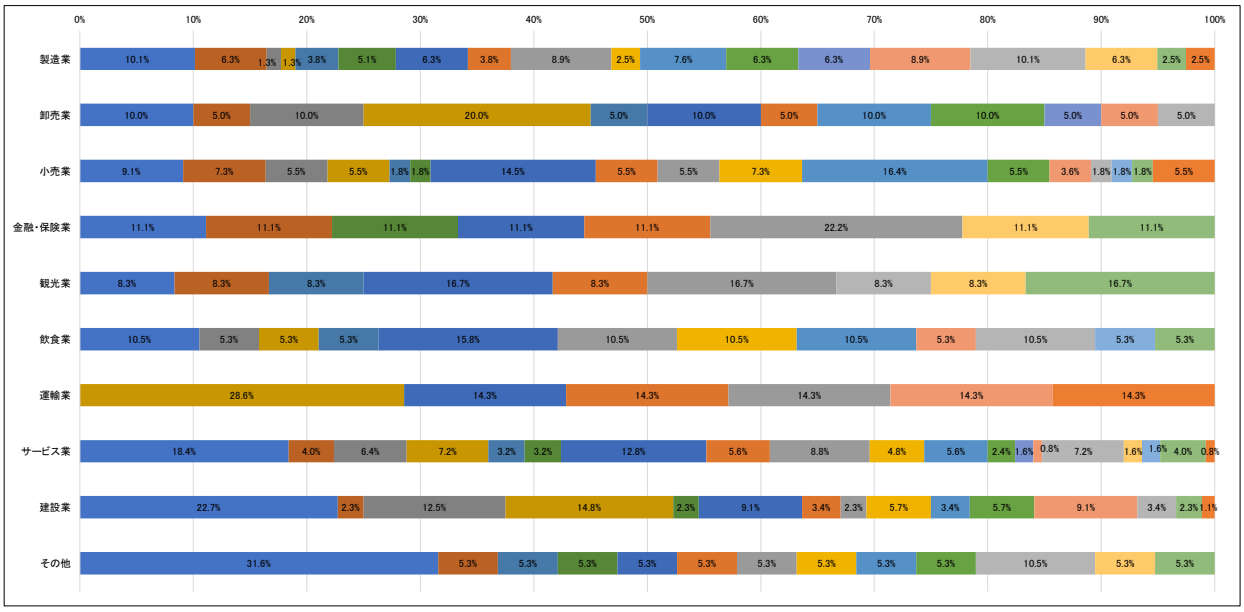
■経営相談(金融斡旋、税務・記帳、労務、法律) ■中小企業再生支援 ■事業承継・後継者対策支援 ■人材確保・育成支援 ■創業・経営革新支援
■地域資源活用・農商工連携 ■情報提供 ■IT 支援 ■まちづくり支援・観光振興
■福利厚生支援 ■販路開拓支援 ■マッチング商談会 ■BCP 支援 ■雇用対策
■行政機関への要望活動 ■広域連携 ■会報誌等による広報活動の強化 ■会員交流・部会交流 ■その他

商工会議所に力を入れて欲しい取組（資本金別）



■経営相談(金融斡旋、税務・記帳、労務、法律) ■中小企業再生支援 ■事業承継・後継者対策支援 ■人材確保・育成支援 ■創業・経営革新支援
■地域資源活用・農商工連携 ■情報提供 ■IT 支援 ■まちづくり支援・観光振興
■福利厚生支援 ■販路開拓支援 ■マッチング商談会 ■BCP 支援 ■雇用対策
■行政機関への要望活動 ■広域連携 ■会報誌等による広報活動の強化 ■会員交流・部会交流 ■その他

商工会議所に力を入れて欲しい取組（業種別）



■経営相談(金融斡旋、税務・記帳、労務、法律) ■中小企業再生支援 ■事業承継・後継者対策支援 ■人材確保・育成支援 ■創業・経営革新支援
■地域資源活用・農商工連携 ■情報提供 ■IT 支援 ■まちづくり支援・観光振興
■福利厚生支援 ■販路開拓支援 ■マッチング商談会 ■BCP 支援 ■雇用対策
■行政機関への要望活動 ■広域連携 ■会報誌等による広報活動の強化 ■会員交流・部会交流 ■その他

＜調査結果のまとめ＞

１．コロナの影響による売上高について

コロナ禍前よりも売上高が減少している事業者は全体の7割強あり、事業形態では個人事業主・小規模事業者・中小企業者、業種では観光業・製造業・小売業・飲食業・卸売業・サービス業・運輸業・建設業が影響を受けている傾向がうかがえました。また、具体的な影響は表１のとおりであり、現在もその影響が続いている事業者は全体の６割強あり、事業形態では、個人事業主・小規模事業者・中小企業者、業種では小売業・建設業・卸売業・飲食業が受けている傾向がうかがえました。

（表１）

具体的な影響		事業形態	業種
①	受注・来店客が減った	個人事業主 小規模事業者	飲食業、運輸業
②	社員の働き方が変わった	301名以上 10億円超	金融・保険業
③	物流の問題があった	中小企業者 10億円超	建設業

コロナの影響により事業者が行った対応策、利用した支援策や効果のあった支援策、期待する公的支援策は表２、表３、表４、表５のとおりでした。補助金・助成金、県市独自の協力金及び給付金を利用した事業者は、事業形態では個人事業主・小規模事業者、業種では卸売業・建設業・小売業・観光業に多い傾向がうかがえました。また、コロナ関連の融資制度を利用した事業者は、事業形態では小規模事業者・従業員 301 名以上の事業者・資本金 10 億円超の事業者、業種では金融・保険業・建設業・卸売業に多い傾向がうかがえました。デジタル化・IT 活用を始めた・強化した事業者は、事業形態では従業員 301 名以上の事業者・資本金 10 億円超の事業者、業種では金融・保険業に多い傾向がうかがえました。売上減少の補填、設備投資支援、販路開拓支援について今後も公的支援策を期待する事業者は、事業形態では、個人事業主・中小企業者・資本金１億円超 10 億円以下の事業者、業種では飲食業・建設業・小売業・卸売業に多い傾向がうかがえました。

（表２）

対応策		事業形態	業種
①	補助金・助成金を利用した	個人事業主 小規模事業者	建設業
②	デジタル化･IT 活用を始めた･強化した	301 名以上 10 億円超	金融・保険業
③	コスト削減に取り組んだ	1 億円超 10 億円以下	運輸業

（表３）

利用した支援策		事業形態	業種
①	持続化給付金	個人事業主 小規模事業者	小売業、建設業
②	県市独自の協力金及び給付金	個人事業主	観光業
③	コロナ関連の融資制度	小規模事業者 1 億円超 10 億円以下	卸売業、建設業

（表４）

効果のあった支援策		事業形態	業種
①	持続化給付金	個人事業主 小規模事業者 10 億円超	小売業、卸売業、建設業
②	県市独自の協力金及び給付金	個人事業主	卸売業
③	コロナ関連の融資制度	301 名以上 10 億円超	金融・保険業、建設業

（表５）

期待する公的支援策		事業形態	業種
①	売上減少の補填	個人事業主 1 億円超 10 億円以下	飲食業、建設業
②	設備投資支援	中小企業者	小売業
③	販路開拓支援	個人事業主	卸売業

２．コロナ禍における経営課題について

事業者が抱える経営課題は山積しており、コロナ禍での優先度が高い課題は表６のとおりであり、事業形態や業種により優先すべき経営課題が異なる傾向がうかがえました。

（表６）

優先度が高い課題		事業形態	業種
①	販路拡大	個人事業主	卸売業
②	デジタル化・IT 活用	個人事業主 10 億円超	金融・保険業、観光業
③	事業承継	小規模事業者	観光業、飲食業
④	働き方改革	301 名以上 10 億円超	運輸業

３．コロナ禍のデジタル化や IT 活用の変化について

コロナ禍でデジタル化や IT 活用が増加した事業者が 4 割強あり、事業形態では中小企業者・従業員 301 名以上の事業者・資本金 1 億円超 10 億円以下の事業者、業種では観光業・金融・保険業・運輸業・卸売業に多い傾向がうかがえました。また、業務の生産性を向上させるため、デジタル化の必要性を感じた事業者は、事業形態では個人事業主・中小企業者、業種では金融・保険業・飲食業・運輸業・小売業・卸売業・製造業・観光業に多い傾向がうかがえました。デジタル化の具体的な用途としては表７のとおりでした。

事業者の傾向では、「コロナ前から活用している」デジタル化は、「賃金・経営管理」「在庫管理・顧客データ管理」「経営判断の迅速化」「受注発注」「請求処理」「支払い」「広告・PR」に多い傾向がありました。また「コロナ禍で活用を始めた」デジタル化は、「働き方」「人材育成・教育」「商談・外部会議」に多い傾向があり、「可能であれば活用したい」デジタル化は、「在庫管理・顧客データ管理」「需要予測」「人材育成・教育」「経営判断の迅速化」「生産プロセスの改善」「受注発注」「請求処理」「販路開拓」「イベント・展示会」「資金調達」「決済処理」に多い傾向がありました。一方で「今後も活用予定はない」デジタル化は、「需要予測」「生産プロセスの改善」「イベント・展示会」「資金調達」に多い傾向がありました。

（表７）

具体的用途		活用している（コロナ前・コロナ禍）		可能であれば活用したい	
		事業形態	業種	事業形態	業種
①	働き方	中小企業者 301 名以上	金融、保険業、観光業、 小売業、卸売業 サービス業	小規模事業者 1億円超10億円以下	飲食業
②	賃金・経理管理	中小企業者 301 名以上 1 億円超	金融・保険業、観光業、 飲食業、小売業、 卸売業、製造業、 サービス業、	個人事業主 小規模事業者	運輸業
③	在庫管理・顧客データ管理	中小企業者 301 名以上 1 億円超	金融・保険業、観光業、 小売業、卸売業、製造業、 サービス業	個人事業主 小規模事業者	観光業、飲食業
④	需要予測	301 名以上 10 億円超	金融・保険業	小規模事業者 中小企業者	観光業、飲食業、製造業
⑤	人材育成・教育	中小企業者 301 名以上 1 億円超	金融・保険業、観光業、 小売業、卸売業、製造業	個人事業主 小規模事業者 中小企業者	観光業、飲食業
⑥	経営判断の迅速化	301 名以上 1 億円超	金融・保険業、観光業、 卸売業	個人事業主 小規模事業者 中小企業者	飲食業、建設業
⑦	生産プロセスの改善	301 名以上 1 億円超	金融・保険業、観光業	個人事業主	観光業、飲食業
⑧	受注発注	301 名以上 1 億円超	金融・保険業、小売業、 製造業	個人事業主 小規模事業者 中小企業者	飲食業
⑨	請求処理	301 名以上 1 億円超	金融・保険業	個人事業主 小規模事業者	観光業、飲食業、卸売業
⑩	支払い	中小企業者 1 億円超	金融・保険業、小売業、 卸売業、製造業、建設業	個人事業主	観光業、飲食業
⑪	商談・外部会議	301 名以上 1 億円超	金融・保険業、観光業	個人事業主 小規模事業者 中小企業者	飲食業
⑫	広告・PR	中小企業者 1 億円超	金融・保険業、観光業、 小売業	個人事業主	飲食業
⑬	販路開拓	301 名以上 10 億円超	金融・保険業	個人事業主 中小企業者	飲食業
⑭	イベント・展示会	301 名以上 10 億円超	金融・保険業	中小企業者	飲食業
⑮	資金調達	301 名以上 10 億円超	金融・保険業	個人事業主	飲食業
⑯	決済処理	301 名以上 10 億円超	金融・保険業	個人事業主 小規模事業者	観光業

デジタル化を推進している事業者は、事業形態では従業員数が多い事業者・資本金が大きい事業者、業種では観光業・卸売業・金融・保険業、経営者の年齢別では若い年齢層に多い傾向がうかがえました。また、可能であれば活用したいと考えている事業者は、事業形態では個人事業主・小規模事業者・中小企業

者、業種では観光業・飲食業・製造業・運輸業・建設業に一定の割合がある傾向がうかがえました。

４．商工会議所に力を入れて欲しい取組について

事業者が当所に求める取組は表８のとおりであり、事業形態や業種により異なる傾向がうかがえました。

（表８）

力を入れて欲しい取組		事業形態	業種
①	経営相談 （金融斡旋、税務・記帳、労務、法律）	個人事業主	建設業
②	情報提供	小規模事業者 中小企業者	観光業、飲食業
③	まちづくり支援・観光振興	301 名以上 10 億円超	金融・保険業、観光業
③	人材確保・育成支援	小規模事業者 中小企業者 １億円超 10 億円以下	運輸業、卸売業

＜総括：信頼され、役に立つ商工会議所 企業・地域・組織の活性化を目指して＞

会員事業者のみなさま全てにご回答をいただいた訳ではありませんが、今回の調査結果を踏まえて、当所としましては、令和４年度から３か年の中期計画を運営し、求められている「経営相談」「情報提供」「まちづくり支援・観光振興」「人材確保・育成支援」などの取組をより一層進め、会員事業者が抱えている人材の定着や能力開発、後継者育成、ICT 活用による業務効率化、労働生産性向上、円滑な事業承継、事業再生などの本質的な経営課題の解決に寄り添い、ポストコロナ時代を見据えた事業の再構築に向けた支援を強化してまいります。