

中小企業のDX・AI活用等に関するアンケート調査結果について

中央会では、岐阜県内の中小企業者及び小規模事業者のDX導入を推進するため、国及び県補助事業として「バックオフィス業務等DX導入支援事業」に取り組んでいる。

今年度もデジタル化への取組状況や課題、支援ニーズなど実態を把握するため、県内の中小企業等へアンケート調査を実施したので、調査結果を報告する。

なお、本年度は調査名を「中小企業のDX・AI活用等に関するアンケート調査」と改め、従来のデジタル化に関する設問に加え、一部の設問については選択肢の見直しを行ったため、過去の調査（令和5年度～令和7年度）と単純に比較できない項目については、その旨を付記した上で経年比較を行った。

【調査概要】

- ◆調査対象：会員組合(446組合)の組合員(5社)及びメルマガ会員等 約3,500事業者
- ◆有効回答数：453事業者
- ◆調査期間：令和8年5月7日～6月12日
- ◆回答事業者属性
従業員規模：0名 4%、1～5名 30%、6～20名 27%、21～50名 22%、51～100名 9%、101～300名 6%、301名以上 2%
業種：製造業 40%、卸売業 9%、サービス業 13%、小売業 12%、建設業 24%、その他 2%

■回答事業者の属性

有効回答数は453事業者であった。業種別では製造業が179社(40%)と最も多く、次いで建設業 111社(24%)、サービス業 61社(13%)、小売業 55社(12%)、卸売業 40社(9%)、その他 7社(2%)となった。従業員規模別では、20名以下の事業者(0名・1～5名・6～20名の合計)が全体の約6割(275社)を占め、小規模な事業者が調査対象の中心となっている。

■デジタル化の取組状況〔設問2〕(n=453)

デジタル化への取組状況について質問した結果、「既に取り組んでいる」と回答した事業者は237社(52%)、「今後、取り組む予定」は122社(27%)、「取り組んでおらず、今後も予定なし」は94社(21%)となった。

過去4年間の推移をみると、「既に取り組んでいる」事業者の割合は令和5年度57%、令和6年度55%、令和7年度57%だったが、本年度は52%とやや減少し、初めて50%台前半まで低下した。

今年度は従業員20名以下の事業者からの回答が全体の275社(61%)で、昨年度(59%)から2%増加しており、小規模事業者の取組状況が今回の結果に影響をもたらしていると考えられる。この275社で分析すると、「既に取り組んでいる」は104社(38%)、「取り組んでおらず、今後も予定なし」が86社(31%)となり、取組済みの割合が14ポイント減、取り組む予定なしの割合は10ポイント増となっている。

結果として過去4年間50%以上で推移しており、半数以上の事業者はデジタル化を意識してツール導入等に着手している。

一方で「今後、取り組む予定」は前年の23%から27%へと4ポイント増加したが、「取り組んでおらず、今後も予定なし」と回答した消極的な事業者の割合は、令和5年度の16%、令和6年度17%、令和7年度20%、令和8年度21%と3年連続で増加しており、デジタル化に積極的な層と消極的な層の二極化が徐々に進んでいる状況がうかがえる。

区分	R5	R6	R7	R8
既に取り組んでいる	57%	55%	57%	52%
今後、取り組む予定	27%	28%	23%	27%
取り組んでおらず、予定なし	16%	17%	20%	21%

■デジタル化に取り組んだ事業者の成果〔設問3〕（n=237・多肢選択形式）

デジタル化に「既に取り組んでいる」と回答した事業者にその成果を尋ねたところ、「バックオフィス業務（経理や労務管理等）の効率化に繋がった」が151社(64%)で最も多く、4年連続で最多の成果項目となった。この割合は令和5年度(52%)、6年度(55%)、7年度(56%)と年々増加しており、デジタル化への取り組みがバックオフィス業務の効率化に着実に寄与していることが分かる結果となった。

次いで「生産性向上やサービス提供の効率化に繋がった」が104社(44%)となり、これも毎年高い水準を維持している。

■デジタル化に取り組んだ動機やきっかけ〔設問4〕（n=237・多肢選択形式）

今年度、調査項目の追加・見直しを実施。デジタル化に取り組んでいる事業者に対し、その動機を尋ねたところ、項目として追加した「経営者(代表者)の強い意向やリーダーシップ」が100社(42%)で最も多く、次いで「人手不足・働き方改革への対応」が91社(38%)、「既存システムや機器等の老朽化・サポートの終了」が82社(35%)、「従業員からの意見・要望」が59社(25%)と続いた。

昨年は「デジタル化社会への対応」が61%、「組織内での情報共有の円滑化」が50%と回答しているが、この質問項目を見直したため、単純比較はできない。結果、トップの決断力が推進の鍵となっている点や、社会課題である「人手不足」への対応、システム老朽化・事業承継といった、より内発的な動機が着手のきっかけとなっていることが確認された。

■デジタル化の今後の意向と現状維持の理由〔設問5〕（n=237）

「既に取り組んでいる」と回答した事業者のうち、201社(85%)が「今後も進めていきたい」と回答しており、昨年の82%とほぼ同水準となった。一度取り組むとその効果を実感し、さらなる展開を望む事業者が多いことがデータから読み取れる。

次に「現状維持で良い」と回答した事業者36社(15%)の理由は、「費用的な負担」が21社(58%)と突出しており、この傾向は昨年(65%)と変わらず、次いで「人材不足」9社(25%)となった。継続的な展開には追加投資に対する資金面や、デジタル化に対処できる人材確保の壁が存在している様子がうかがえる。

■実際に取り組んでみるとそれほど課題に感じなかった項目〔設問6〕（n=237・多肢選択形式）

今年度、新たな調査項目として追加。デジタル化への着手前に想定していたほど課題に感じなかった項目を質問した。その結果、「導入コスト・運用コストが高い」94社(40%)と最も多く、次いで「デジタルに詳しい人材、対応できる人材がいない」67社(28%)、「人手不足、他業務優先で取り組む余裕がない」62社(26%)が挙げられた。

これらの項目は、後述する設問8「今後、取り組む予定」及び設問9「取り組んでおらず、今後も予定なし」の事業者が課題として最も多く上げる項目と重なっている。

■現在抱えている課題や、今後のDX推進にあたっての不安〔設問7〕（自由記述）

「既に取り組んでいる」と回答した事業者237社に、現在抱えている課題やDXを更に推進していく上での不安について自由記述で尋ねたところ、103社から回答があり、大きく次の5つの傾向がみられた。

第一に、最も多く挙げられたのが費用面の負担である。「導入コストについて補助があるとより進められる」「サブスク固定費の増加」「機器の導入コスト」「更なる機能追加と費用とのバランス」など、導入後も継続的に発生する運用コストやサブスクリプション費用の増加などを懸念する声が目立った。既に取り組んでいる事業者においても、コスト負担は解消された課題ではなく、追加投資や更新の局面で改めて直面する課題であることがうかがえる。

第二に、人材の確保・育成に関する不安である。「オペレーションする人材確保と導入コスト」「担当者のスキルや今後携わる人材の育成」「DXを積極的に行うバックオフィスの育成に不安」など、システムを使いこなす人材の確保・育成が継続的な課題として挙げられた。

第三に、社内の意識や抵抗感である。「一部の社員が持つ、新たなシステムへの抵抗意識」「シニア世代に導入後の操作について不安・抵抗がある」「D X推進に対し、社内に消極的な意見も多い」など、世代間や部署間で温度差があり、社内合意形成が引き続き課題であることが分かる。

第四に、取引先など社外要因による制約である。「社外が関わる業務のD Xが進まない。例えば、支払業務→紙で請求書を受領しているためD Xが難しい」との意見にみられるとおり、自社の努力だけでは解決できない取引先側の対応状況が障壁となっているケースがある。

第五に、生成A Iの普及に伴う新たな懸念である。「生成A Iの活用」「システムのA I化によるサブスク料金の高騰」「A I活用」といった記述がみられ、A I活用への関心が高まる一方で、新たなコスト増や活用方法への不安も併存している。

その他、「日々進歩が早くて、ついていけなくなる可能性がある」といった技術進化の速さへの不安や、「属人化が進む可能性がある」といった運用面での懸念も挙げられた。

全体として、デジタル化に既に取り組んでいる事業者であっても、費用・人材・社内合意形成という3つの課題が形を変えて継続しており、導入後の定着・高度化に向けた支援ニーズが引き続き存在することが確認できた。

■デジタル化の実施に至っていない理由〔設問8〕（n=122・多肢選択形式）

今年度、調査項目の追加・見直しを実施。デジタル化に「今後、取り組む予定」と回答した122社に実施に至っていない理由を尋ねたところ、「デジタルに詳しい人材、対応できる人材がいない」が63社(52%)で最も多かった。

次に「人手不足、他業務優先で取り組む余裕がない」が60社(49%)、「導入コスト・運用コストが高い」が49社(40%)と続いた。実施前の事業者にとって、具体的な「人的・資金的リソース不足」が高い障壁となっている。

但し、設問6の回答結果で見た通り、実際に取り組んだ事業者の間では「コスト面」「人材面」の課題感は想定より低いことが示されている。この着手前後の意識差を踏まえれば、未着手事業者の不安を解消し、デジタル化への第一歩をどう踏み出させるか、その後押しをどう行うかが今後の鍵となりそうだ。

■デジタル化に取り組まない理由〔設問9〕（n=94・多肢選択形式）

今年度、調査項目の追加・見直しを実施。デジタル化に消極的な事業者に理由を尋ねたところ、「導入する必要性を感じない」が40社(43%)で最も多く、昨年度(44%)と同水準であった。この項目は令和5年度39%、令和6年度41%、令和7年度44%と4年連続で4割前後の高い水準で推移しており、消極的な事業者における最大の要因として定着している。

一方で、過去3年間上位であった「デジタル化に対応するほどの業務量がない」を理由とする割合が、令和7年度の48%から31%へと大幅に減少している。今年も「デジタルに詳しい人材がいない」(33%)、「人手不足」(32%)、「導入コストが高い」(30%)が上位に入っており、必要性は感じつつもリソース不足により諦めている層の存在が浮き彫りになった。

理由	R5	R6	R7	R8
導入する必要性を感じない	39%	41%	44%	43%
対応するほどの業務量がない	41%	52%	48%	31%
対応できる人材がいない	41%	36%	29%	33%
導入費用・運用コストがかかる	34%	40%	33%	30%

■デジタル化に関する支援先・情報収集先〔設問10〕（n=359・多肢選択形式）

デジタル化に関する情報収集・支援先は、「インターネットでの検索（自力で入手）」が176社(49%)と最も多く、令和5年度41%、令和6年度45%、令和7年度50%と上昇した後も同水準を維持している。

次いで「各種専門家」98社(27%)、「金融機関、中小企業支援団体など」91社(25%)、「ITベンダー企業など」90社(25%)が続いた。

昨年とほぼ変わらない傾向となっており、自力での検索が基本となっているが、多様な外部機関も均等に頼られている状況にある。

■デジタル化やDX推進に向けて期待する支援〔設問11〕（n=359・多肢選択形式）

事業者が期待する支援として最も多かったのは、「ソフトウェア・システム導入のための補助金や助成金」で201社(56%)にのぼった。これは令和5年度60%、令和6年度57%、令和7年度58%と高水準を維持しており、資金的な支援に対して根強いニーズが存在する。

次いで昨年と同様に「先進事例・導入事例の紹介」が133社(37%)となり、費用対効果の判断材料となる成功事例への関心が引き続き高かった。

■AIの活用状況・分野と課題〔設問12〕（n=359）

今年度、新たな調査項目として追加。AIの活用状況について質問した結果、「活用している」事業者は156社(44%)であった。「活用したいが活用できていない」の127社(35%)と合わせると、約8割の企業がAI活用に強い関心を示しているが、実際に活用できている事業者は4割強にとどまっており、活用意欲と実装状況との間に開きがあることがうかがえる。

そして、「活用している」事業者(156社)に活用する分野を尋ねたところ、「文書作成・要約・翻訳」が133社(85%)と圧倒的に多く、次いで「データ分析」47社(30%)、「音声認識・文字起こし」46社(29%)、「業務の自動化」45社(29%)が続いた。

一方、「活用したいができていない」事業者(127社)が希望する分野は「文書作成・要約・翻訳」67社(53%)、次いで「業務の自動化」62社(49%)となっており、既に活用している事業者と同様の分野に高いニーズがあることから、より高度な業務効率化への期待が見られる。

なお、「活用しておらず予定もない」は76社(21%)で、AIを活用していない理由の自由記述では、「使い方がわからない」「必要性を感じない」「対応する人材がない」「何からしたらよいかわからない」といった声が多く寄せられており、具体的な活用イメージの啓発やリテラシー向上が急務となっている。

■サイバーセキュリティ対策の実施状況〔設問13〕（n=359・多肢選択形式）

今年度、調査項目の整理・見直しを実施。セキュリティ対策の実施状況を調査した結果、「迷惑メール対策」が224社(62%)、「ランサムウェア対策」が189社(53%)と、多くの事業者が基本的な対策としてソフトウェアによる技術的対策が主流となっている。

一方で「従業員へのセキュリティ教育」を実施している企業は84社(23%)、「SECURITY ACTION自己宣言」は28社(8%)に留まっており、人的・組織的な対策はまだ十分に浸透していない。

なお、「対策を行っていない」事業者は27社(8%)であった。

■デジタル化に取り組んでいる業務分野〔設問14〕（n=359）

デジタル化を進めている業務分野について尋ねたところ、「実施済み」の業務分野は、「会計・経理業務」が231社(64%)で最も高かった。ただし、この割合は令和5年度59%、令和6年度61%、令和7年度69%と上昇を続けていたが、本年度は5ポイント低下した。

次いで「給与・勤怠（労務）管理」と「広報（HP/SNS等活用）」が共に49%、「請求書発行業務」が47%と続いた。

過去の調査（R5～R7）と比較しても上位の項目に大きな変化はなく、バックオフィス系業務がデジタル化の最初の入り口であり、その牽引役となっている。

また、「実施を検討中」とした業務分野は、「業務（作業工程・業務日報等）管理」123社(34%)、「受発注管理」が103社(29%)となり、バックオフィス業務の効率化に目途がついた事業者は、フロント業務の効率化を進めていきたい意向が読み取れる。

■今後サポートを受けたい分野〔設問15〕（n=359）

今後デジタル化に向けてサポートを受けたい分野として、本年度から項目を追加した「A I 活用」が109社(30%)で突出して高い割合となり、事業者のA I 活用支援に対する関心の高さが表れる結果となった。

次いで同じく追加した「セキュリティ対策」70社(19%)が続き、「生産管理・在庫管理」59社(16%)、「広報（ホームページ／SNS等活用）」57社(16%)などとなり、いずれも過去の調査と概ね同水準で推移している。

従来のバックオフィス業務のデジタル化はある程度普及し、今後はA I 活用やセキュリティといった一歩進んだ領域への支援ニーズが急増している。

■現在抱えている悩みや今後の課題〔設問16〕（自由記述）

自由記述では、「何から始めてよいか分からない」「自社のどの業務でD Xを導入できるか判断が難しい」「費用対効果が見えにくい」といった、入口部分での戸惑いを示す声が引き続き多く寄せられた。

加えて「業務が属人化している」「人材不足で相談する時間が取れない」「人手不足でD X推進の余裕がない」など、人手不足がD X推進の制約となっている実態も改めて示された。

また、A I については「活用事例を知りたい」「どこまで任せてよいか分からない」といった声が複数見られ、A I 活用への関心の高まりと、具体的な活用方法に関する情報不足が併存していることがうかがえる。改めて、個社の状況に応じた客観的な診断・アドバイスによる伴走型の専門家支援が強く求められていることがわかった。

■総括

令和5年度からの4年間の推移を通覧すると、デジタル化に既に取り組んでいる事業者の割合は50%台後半を中心に推移してきたが、本年度は52%まで低下する一方、取り組む予定のない事業者の割合は16%から21%まで一貫して増加しており、事業者間の取組状況の二極化が徐々に進行していることがうかがえる。

支援ニーズについては、「ソフトウェア・システム導入のための補助金や助成金」への期待が4年連続で最も高く、導入コストの負担が事業者にとって一貫した課題であり続けていることが分かる。

また、既に取り組んでいる事業者を対象とした自由記述（設問7）からも、費用・人材・社内合意形成といった課題は解消されるものではなく、追加投資や更新の局面で形を変えて継続していることが明らかになった。デジタル化は「導入して終わり」ではなく、導入後の定着・高度化に向けた継続的な支援が必要であることを示す結果といえる。

次に、本年度から新設したA I 活用に関する設問では、活用中・活用意向のある事業者が合わせて約8割に達し、支援を希望する分野としても「A I 活用」が全項目中最多となるなど、A I が今後のD X推進における新たな焦点になりつつあることが示された。

一方で、設問7の自由記述ではA I 活用に伴う新たなコスト増への懸念も見られており、期待と不安が併存している状況である。

本会としては、引き続き導入コストに対する支援策（デジタル化・A I 導入補助金等）の周知に努めるとともに、A I 活用やサイバーセキュリティ対策など、新たな支援ニーズに応じた相談体制の整備を進めていく必要がある。