

# 大阪産業創造館ネットモニター調査 -No.79 '19年2月期-

(ご協力いただいたモニター数: 188社, 調査期間: 2019年3月1日~11日)

公益財団法人 大阪市都市型産業振興センター

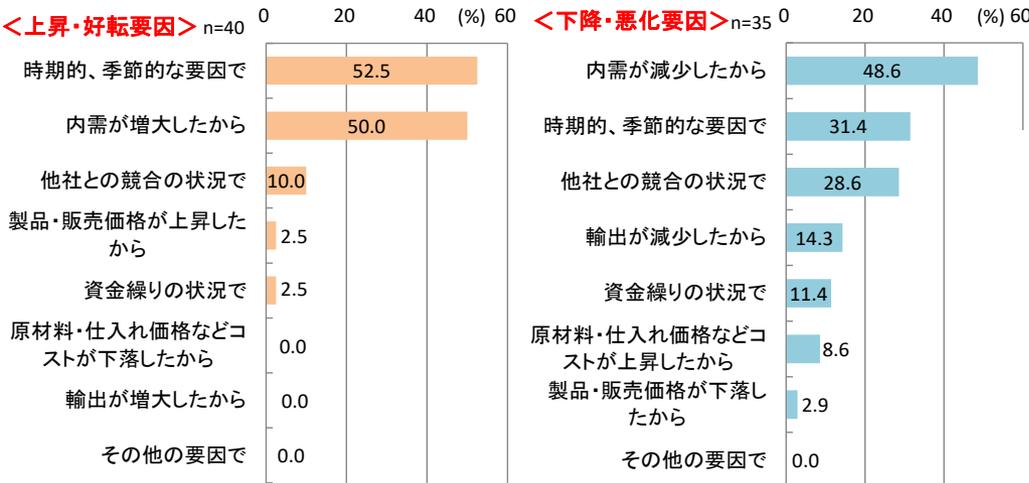
3/19 発表 <http://www.sansokan.jp/tyousa/> tel:06-6264-9815

## 《 2月の景況判断に関する要点 》(図A、図B、図C)

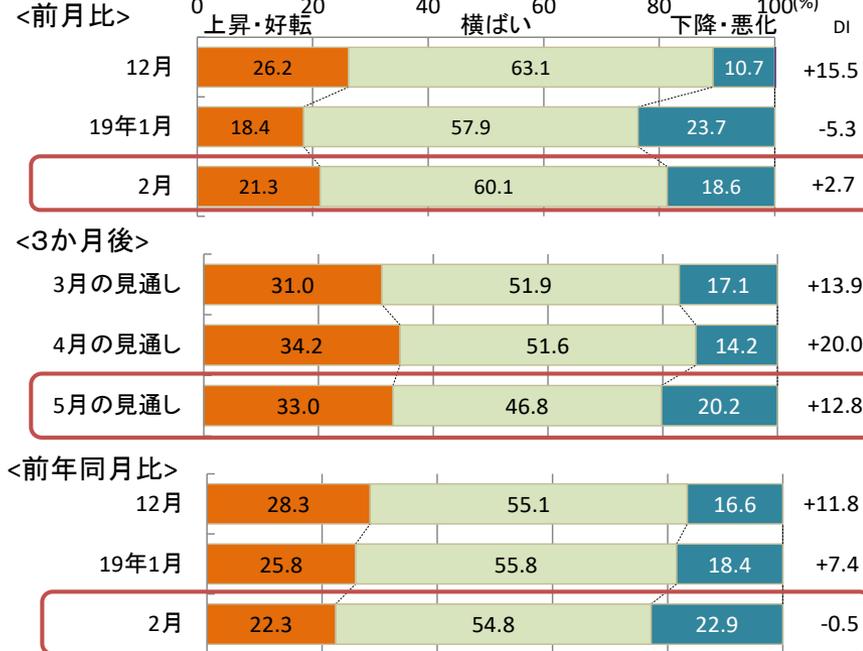
### 「景気は、需要の低迷もあいまって、引き続き弱めの動き」

- ・2月の景況(前月比)をみると、「上昇・好転」割合は小幅増で21.3%、「下降・悪化」は減少し18.6%、DIは8ポイント反転増加するも+2.7と低めの水準。
- ・業種別DIは、製造業が17ポイントの反転上昇で+7.0、非製造業は僅かな反転上昇に止まり0.0。両業種ともマイナス圏を脱するも、非製造業は低水準。
- ・<上昇・好転要因>は、「時期的、季節的な要因」が約10ポイント増加し5割強へ躍進。他方、「内需が増大したから」は小幅減少し5割。この2つに集中。
- ・<下降・悪化要因>は、「内需が減少したから」が大幅増加で5割弱、「時期的、季節的な要因」はほぼ半減の3割強。「他社との競合の状況で」が急増。
- ・3ヵ月後(5月)の見通しは、「上昇・好転」が33.0%、「下降・悪化」が20.2%で、DIは今月の前月比を10ポイント上回る+12.8と、緩やかな改善傾向が持続。
- ・2月の前年同月比は、「上昇・好転」が減少、「下降・悪化」が増加し、DIは3ヵ月連続下降し5ヵ月ぶりにマイナス圏の-0.5、この水準は台風21が襲来した昨年9月並み。業種別DIも前月に続き減少し、製造業で-2.8、非製造業で+0.9。

## 図C 前月比景況変化の理由

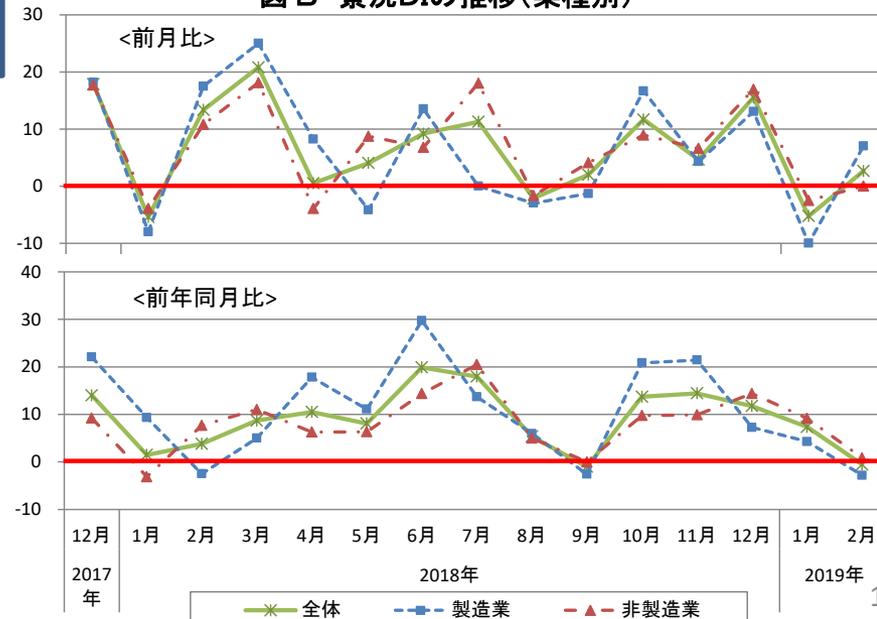


## 図A 景況判断



\* DI(Diffusion Index)は、「上昇・好転」の割合から、「下降・悪化」の割合を引いた数字。景気動向を表す指標のひとつ。

## 図B 景況DIの推移(業種別)



## 《経営課題における業務効率向上の位置づけ》(図1)

- 12月期の調査結果では「業務効率の低さ/低い生産性」を経営上の重要な課題と考えている割合が、業種を問わず多かったことから、今月はこの課題について調査しました。
- まず、業務効率の向上が経営課題としてどのような位置づけであるかを聞いたところ、「最重要課題の1つ」が2割弱、「重要課題の1つ」が6割強と、計8割を占めている。昨年5月期の調査と比較しても、7ポイント以上も重要課題とする割合が増えており、他方、「課題とはなっていない」割合は6ポイント以上も低下するなど、一層、深刻化する傾向が続いています。
- 業種別でも、大きな違いはないものの、総じて製造業の方が、より深刻な課題である傾向は昨年調査と同様です。

## 《業務効率向上が重要課題となっている理由》(図2)

- 図1で『(最)重要課題』と指摘した企業に対して、その理由を聞いたところ、「人材の量的不足」を指摘した企業が5割弱で最多、以下、「コスト削減に迫られている」が4割台半ば、「受注量・業務量の増加」が4割強となっており、これら3つが共通的な理由と言えます。また、1社あたり平均して1.9個弱の理由を指摘しており、複数の理由によって業務効率向上が重要課題となっていることがわかります。
- 業種別にみると、業種間で差が大きい理由と、さほどの差がない理由に分かれる。前者の代表は「コスト削減に迫られている」で、製造業が6割弱と第1位であるのに対して、非製造業では3割台半ばの第3位に位置し、製造業でコスト競争が極めて厳しい様子がうかがえる。他方「受注量・業務量の増加」では、非製造業が4割台半ばと多く、景気拡大で増えた業務量をこなすために、効率化に迫られていることがわかる。この2つ以外の理由では、業種間の差異は8%以内と少ない。

## 《業務効率向上が重要課題となっていない理由》(図3)

- 図1で『課題とはなっていない』企業:10社に対して、その理由を聞いたところ、「受注量・業務量が横ばい」が8社、「特段のコスト削減が不必要」が5社で、半数以上が指摘している。

図1 経営課題における業務効率向上の位置づけ

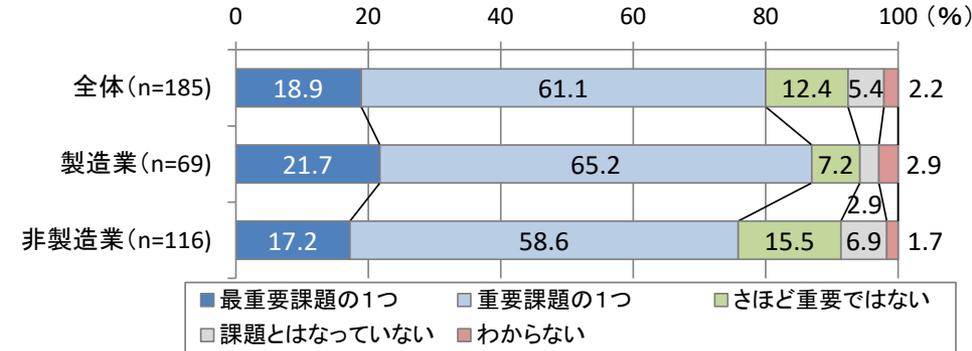


図2 業務効率向上が重要課題となっている理由 (3つまでの複数回答)

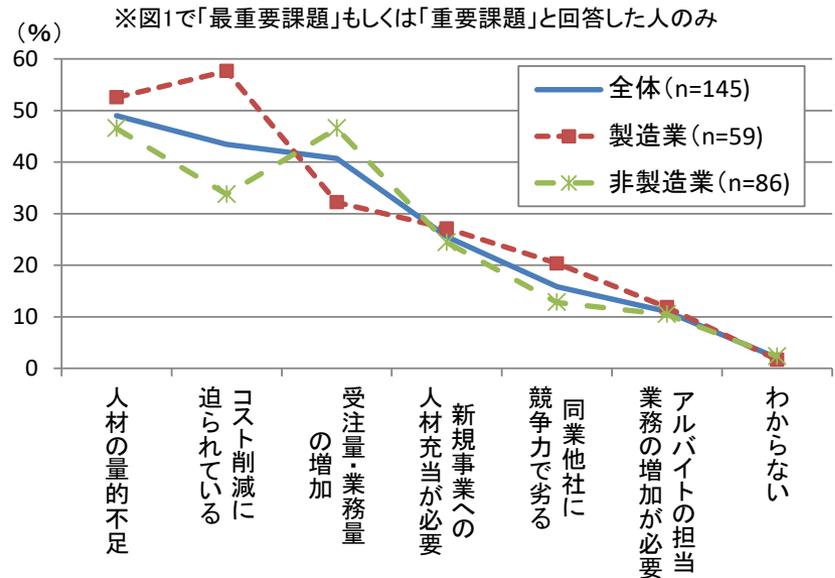
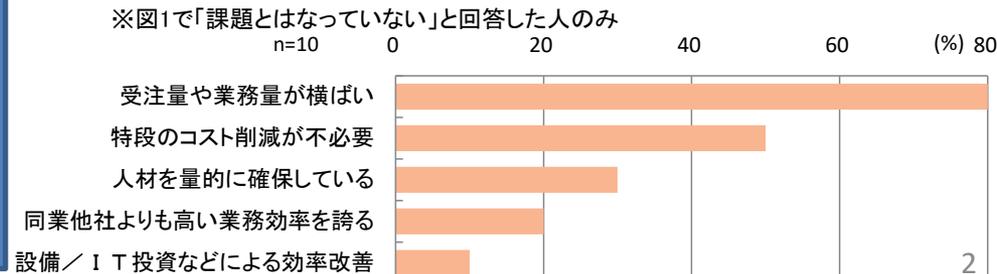


図3 業務効率向上が重要課題となっていない理由 (3つまでの複数回答)



## 《業務効率が低いと実感する事象》(図4)

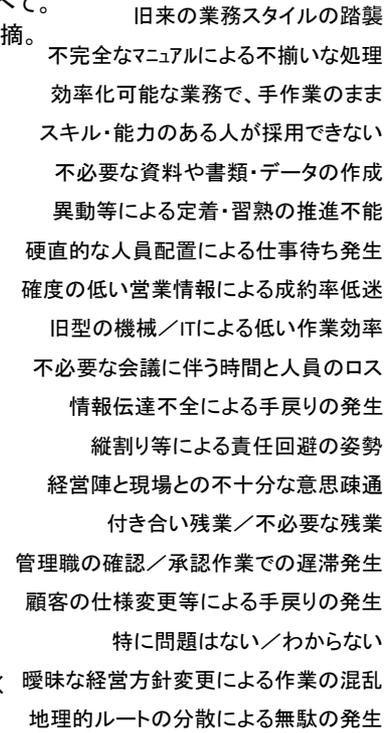
- 業務効率が低いと実感するのは、どのような具体的事象によるのかを聞いたところ、「旧来の業務スタイルを踏襲している」ことが最多で、6割台半ばを占め突出している。以下、「不完全なマニュアルによる不揃いな処理」が4割台半ば、「効率化可能な業務で、手作業のまま」が4割弱で、これら3つが共通的な事象となっています。
- 第4位は「スキル・能力のある人が採用できない」の2割台半ばで、上記のような現状を打破・改革できる人材がいなことを指摘する企業も少なくない。第5位以下は20%未満でさほど多くはないが、具体的に見ると、「 unnecessary資料や書類・データの作成」、「異動等による定着・習熟の推進不能」、「硬直的な人員配置による仕事待ち発生」、「確度の低い営業情報による成約率低迷」、「旧型の機械/ITによる低い作業効率」、「 unnecessary会議に伴う時間と人員のロス」、「情報伝達不全による手戻りの発生」、「縦割り等による責任回避の姿勢」、「経営陣と現場との不十分な意思疎通」、「おおよび「付き合い残業/ unnecessary残業」の10個が1割超の水準にあります。

## 《社内の部門別の業務効率レベル》(図5)

- 図4で指摘した事象を踏まえ、社内の部門別に業務効率のレベルを5段階で評価してもらったところ、「非常に高い」とする割合は部門共通して極めて低く、最大でも2%未満に過ぎない。「高い」とする割合では、かなり増加するものの、さほど多くはない。両者の合計で見ると、最小は“物流/運輸部門”の9.1%で、最大は“サービス/保守部門”の18.7%で、総じて『高くはない』実態が指摘できます。
- 「普通」は3割台半ば～5割台半ばの範囲で分布し、総じて半分前後と言えるものの、最小の“販売/営業部門”では「低い」割合すら下回っており問題が多いと言える。他方、最大は“接客/給仕部門”であり、「普通」と「(非常に)高い」の合計割合は72.1%にも達しており、最も効率化が進展している部門と言えます。これはパート/アルバイトが担う比率が多い部門でもあり、マニュアル化などの整備比率も高いと考えられ、高目の効率を実現している理由であろう。
- 「非常に低い」や「低い」は少ないことが望ましいものの、多い部門もある。両者の合計で見ると、“販売/営業部門”は4割台後半にも達する。“研究/開発部門”も4割強に達し、「非常に低い」では唯一1割以上に達している。こうした部門の改革は急務と言えましょう。

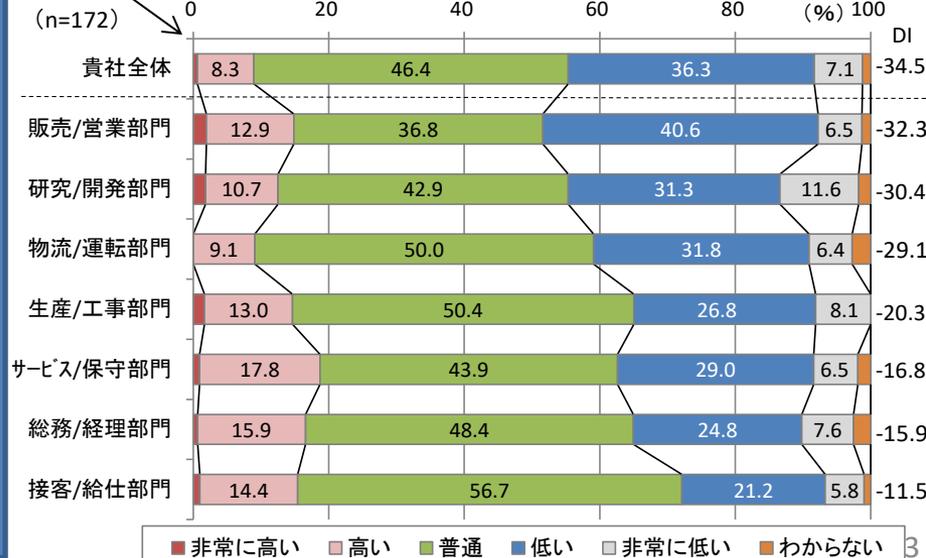
図4 業務効率が低いと実感する事象 (n=172) 0 20 40 60 (%)80

\* 該当するものすべて。  
平均で3.4個を指摘。



\* 「該当部門無し」を除く  
構成比。  
DI(「(非常に)高い」-  
「(非常に)低い」の低い順。  
(n=172)

図5 社内の部門別の業務効率レベル



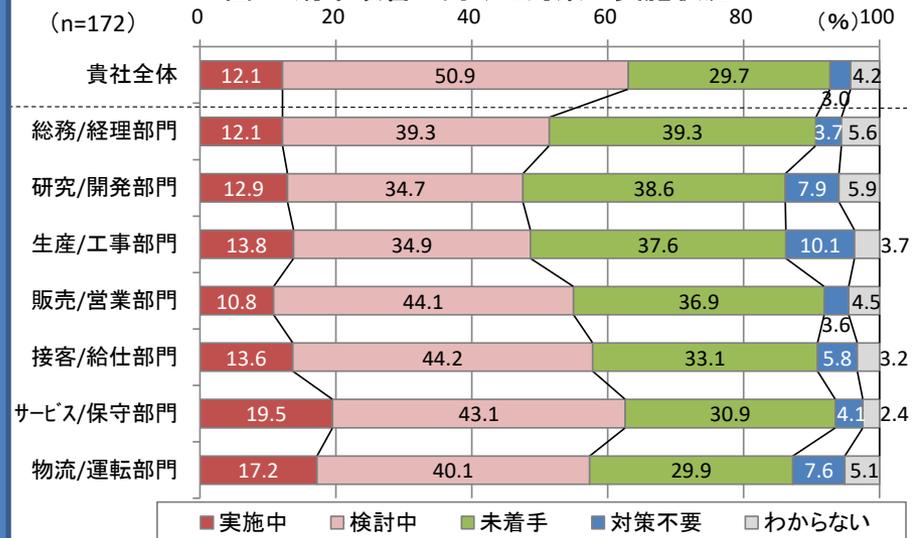
## 《 効率改善に向けた対策の実施状況 》(図6)

- 図5で各部門の業務効率を聞いたところ、総じて『高くはない』ことが明らかとなりましたが、この状況を踏まえ、効率改善に向けて具体的に対策を講じているかどうかをたずねました。この結果、現在の効率が高いなどの理由で「対策不要」とする割合は1割以下と多くありません。図5の「(非常に)高い」割合と比較すると、“物流/運転部門”以外は、その割合の2～5割に相当していることがわかります。
- 対策を「実施中」の割合は1～2割に過ぎず、効率改善が容易には進まないことが示唆されます。「検討中」は“貴社全体”を除いて3割台半ば～4割台半ばを占めています。「未着手」は3～4割であり、「検討中」よりも10ポイント前後低い部門が多いものの、“研究/開発部門”と“生産/工事部門”では「検討中」を3、4ポイント上回っており、対策の方向性すら見つけ出せていない様子が見えます。
- 「実施中」割合－「未着手」割合で捉えると、“サービス/保守部門”と“物流/運転部門”はマイナスながらも、両者の差が最小の部門であり、比較的、対策に取組みやすい部門であることが示唆されます。

## 《 図6で「実施中」または「検討中」の対策のタイプ 》(図7)

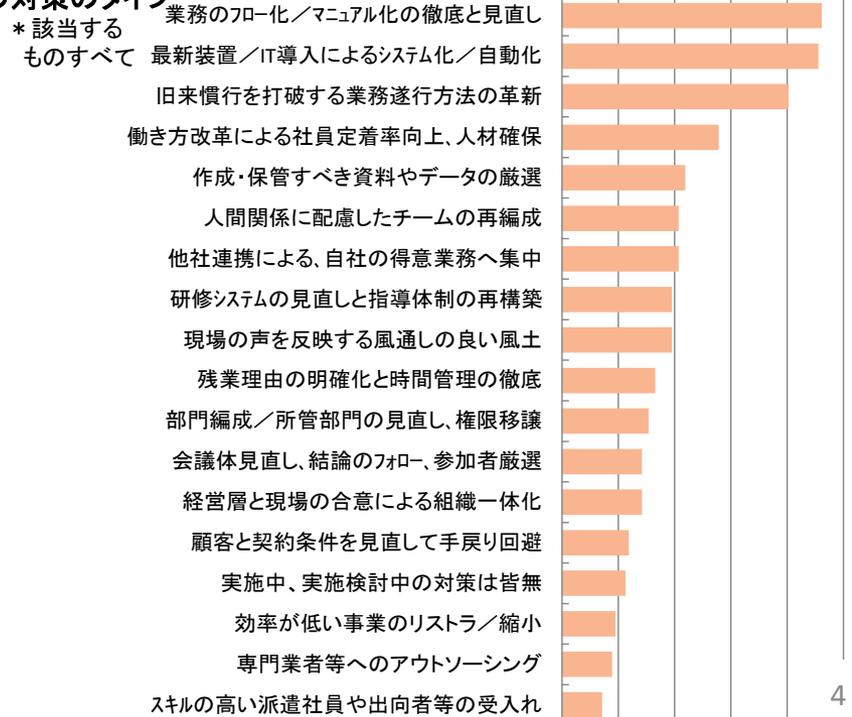
- 図6で、**実施中**あるいは**検討中**の対策の具体的な内容をタイプ分類してもらった結果、最多のグループは「業務のフロー化/マニュアル化の徹底と見直し」と「最新装置/IT導入によるシステム化/自動化」の4割台半ば、次いで「旧来慣行を打破する業務遂行方法の革新」が4割であり、これら3つの対策が最も一般的・共通的であることが言えます。これらは、図4の具体的事象で指摘が多い上位3つ(「旧来スタイル踏襲」、「不完全なマニュアル」、「手作業のまま」)に対応する対策であると捉えられることから、業務効率が低い事象を詳細に分析することで、実現可能な対策の方向性が定まることが指摘できます。
- 第4位で3割弱の「働き方改革などによる定着率向上、人材確保」も同様で、現状の人材不足を補う対策となっています。
- 第5位～第9位は約2割が推進中の対策で、「作成・保管すべき資料やデータの厳選」、「人間関係に配慮したチームの再編成」、「他社連携による、自社の得意業務へ集中」、「研修システムの見直しと指導体制の再構築」、「現場の声を反映する風通しの良い風土」の5つ。ただし、決して容易ではないことから粘り強い取組みが必要となろう。

### 図6 効率改善に向けた対策の実施状況



\* 「該当部門無し」を除く構成比。「未着手」の多い順。

### 図7 図6で「実施中」または「検討中」の対策のタイプ



## 《業務効率化に対するIT活用の効果と導入状況》(図8)

- 次に、業務効率化に関して、ITの活用が効果的であると考えているか、また、ITを積極的に導入しているかどうかを聞いたところ、「効果がある」と考える割合は8割強にも達することが確認されました。しかし、そうした認識にも拘わらず、実態としては「導入が不十分」な企業が全体の4割強を占めています。
- 「積極的に導入」している企業は全体の1/4弱に過ぎず、「導入は手つかず」な企業は1割台半ばに達する。また、「効果は薄いと見え、IT導入は最小限」にしている割合が1割強、「そもそもITを導入する必要性がない」が4%を占めています。
- 業種別の差異はさほど無いものの、「効果は薄いと見え、IT導入は最小限」にしている割合では、製造業が8%未満なのに対して、非製造業では1割台半ばとやや多くなっています。

## 《IT活用の効果的な発展の方向性》(図9)

- ITの活用が業務効率化に『効果がある』と考える人に対して、自社の主要業務において、IT活用の発展がどのような具体的な方向性で期待できるのかを聞いたところ、「パソコン等とネットの連動など従来型の応用」が6割と突出して多い結果となりました。これはネット社会が普及・定着したことを反映するものであり、中小企業でも浸透している結果と言えます。
- 以下、「IOTを組合せたビッグデータの展開」が2割台半ば、「AIを組合せた総合的展開」と「SNS活用による携帯型端末の応用」が2割強、「ロボットなど駆動系システムとの連携的展開」が1割台半ばと続いています。
- 業種別にみると、全体第1位の「従来型の応用」での差は6%弱と少なめですが、他はかなり異なる様相を示しています。製造業では、「ビッグデータの展開」と「駆動系システムとの連携」が3割台後半と多くなっています。他方、非製造業では、「携帯型端末の応用」が3割弱を占めて第2位であり、「QRコードや決済アプリ等によるキャッシュレス体制」が1割台半ばに達しています。
- モニター企業の大半が中小企業であるため、マスコミを賑わすAI、IOT、SNSの活用、および駆動系との連携は容易ではないものの、今後徐々に進展することが期待されます。

図8 業務効率化に対するIT活用の効果と導入状況

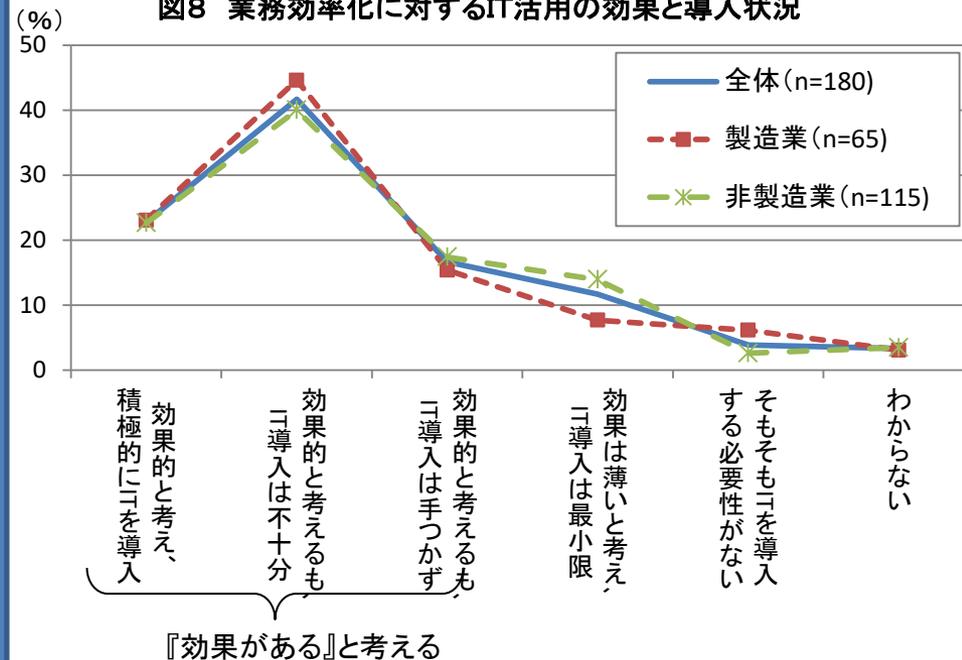


図9 IT活用の効果的な発展の方向性 (3つまでの複数回答)

※図8において、『効果がある』と考える人のみ。平均で1.8個を指摘。

