14—H007

企業における情報化動向に関する調査研究報告書

― 情報システム・ネットワーク化の課題 ―

（平成14年度）

平成15年３月

JIPDEC

財団法人 日本情報処理開発協会

KEIRIN 00 この報告書は、競輪の補助金を受けてとりまとめたものです。

2002年度

情報システム・ネットワーク化調査 集計結果

大　　要

平成15年３月

JIPDEC

財団法人 日本情報処理開発協会

概　　要

1. 情報システム・ネットワーク化調査の目的

本調査は、毎年国内のコンピュータユーザーの情報システム、およびネットワーク化の動向を把握し、当協会が発行する『情報化白書』の基礎資料を収集するとともに今後企業等が、高度利用を推進するに当たっての参考資料を提供することを目的としています。

2. 構　　成

情報システム・ネットワーク化調査（平成13年までの「コンピュータ利用状況調査」を名称変更しました）（通算第３５回）

(1) 情報化動向基礎調査

情報化投資の状況、情報システム部門の担当業務の動向、情報システム部門要員の動向、ＩＴガバナンスの状況、

(2) ネットワーク利用動向調査

通信回線サービスの利用動向、コンピュータネットワークの利用動向、モバイルコンピューティングの利用動向、ＣＲＭの利用状況

(3) 特定テーマ調査

アウトソーシングの利用状況、ＥＡＩ(Enterprise Application Integration)の利用状況(平成14年度新設)、ＣＭＭ(Capability Maturity Model　平成13年度新設)

3. 調　査　時　期

平成１４年９月３０日現在を調査時点とし、平成１４年１２月１０日から平成１５年１月１４日までを調査期間とした。

4. 発 送 回 収 状 況

発 送 数	回 収 数	回 収 率
9,719	1,633	16.8%

5. 報告書の利用等

この『情報システム・ネットワーク化調査集計結果大要』は全回答者にお送りします。報告書等のお申込み、および内容についてのお問合せ先は、下記下記宛先までご連絡下さい。

〒105-0011 東京都港区芝公園3-5-8　機械振興会館３階
財団法人 日本情報処理開発協会　調査部普及振興課
電話：03-3432-9381　ＦＡＸ：03-3432-9389

6. 掲載図リスト

1図　回答社構成

2図　情報システム要員数規模別回答社構成

3図　産業別新規情報化投資の構成

4図　ユーザーの重要な情報化関連課題の関心度

5図　情報化投資の効果

6図　アウトソーシングでの委託業務割合(全システム系)

7図　Ｗｅｂ系でのアウトソーシング業務の割合

8図　アウトソーシング先の選定基準、理由

9図　ＥＡＩ(Enterprise Application Integration)ツールの導入･開発状況

10図　ＥＡＩツールの導入･開発の目的

11図　ＩＴガバナンス評価グレード

12図　産業別ＣＭＭ(Capability Maturity Model)の認知状況

13図　産業別ＣＭＭアセスメント受審経験の状況

14図　産業別ＣＭＭ認証の有効性

15図　情報システム部門の業務担当状況

16図　情報システム部門要員に求められるスキル

17図　情報システム部門におけるスキル保有の充足状況

18図　オンライン通信回線サービスの利用状況

19図　オンライン通信回線サービスの利用意向

20図　産業別ＩＰ－ＶＰＮの導入利用状況

21図　産業別ＶｏＩＰの導入利用状況

22図　産業別エクストラネット接続通信回線の利用状況

23図　ＩＰネットワークサービスの利用理由、目的

24図　ネットワーク構成機器保有数の増減と今後の見通し

25図　ネットワーク化による効果の状況

26図　ネットワークの安全性、信頼性確保のための対策レベルの状況

27図　産業別モバイルコンピューティングの導入利用状況

28図　従業員規模別モバイルコンピューティングの利用内容

29図　モバイルコンピューティングに期待する効果とその満足度

30図　従業員規模別モバイルコンピューティング利用上の問題点

31図　産業別ＣＲＭ：顧客対応チャネルの利用状況

32図　産業別ＣＲＭ：インターネット対応機能の導入状況

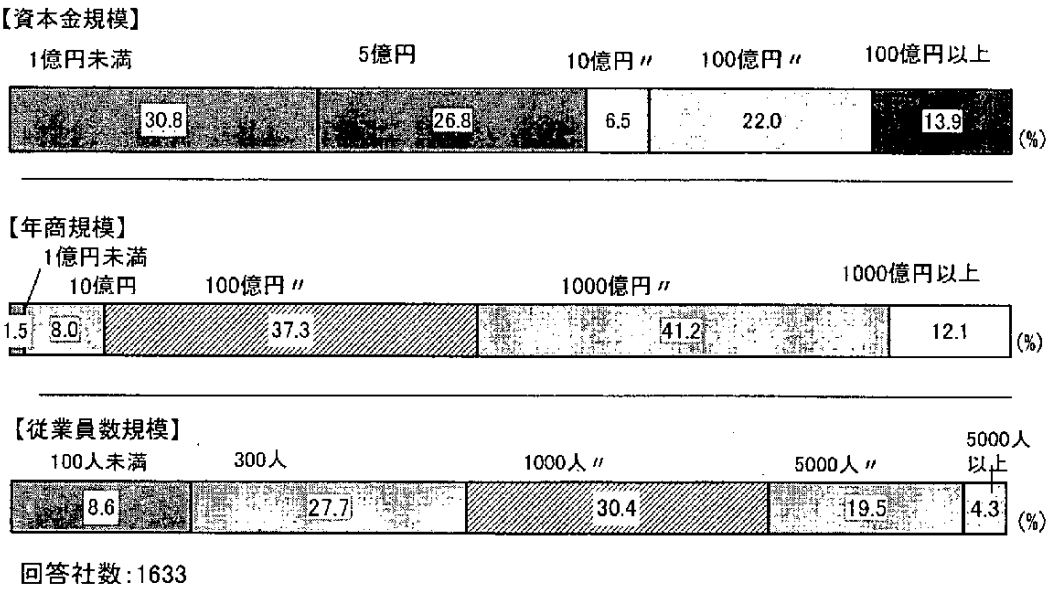
33図　産業別ＣＲＭ：顧客情報整備・統合状況

34図　産業別ＣＲＭ：顧客データ分析・活用手法の導入状況

【 グラフで見る情報システム・ネットワーク化 】

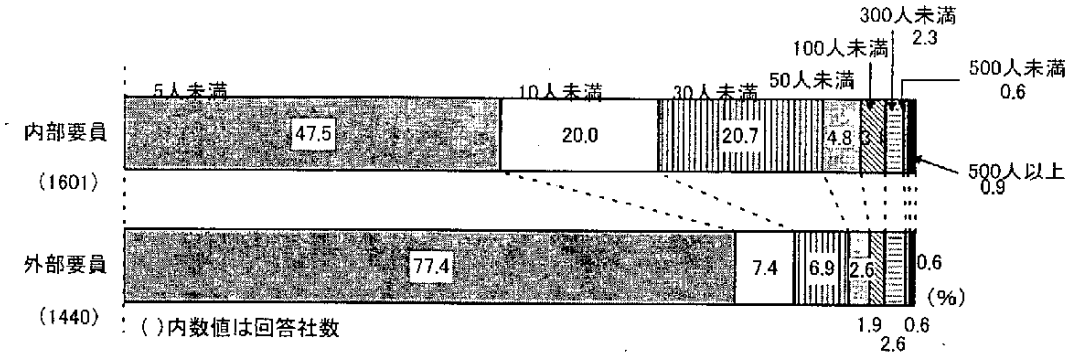
☆ グラフ中の「N」は当該項目に対する回答社数です。

☆ 特に断りがなければ，数値は全産業平均の値です。

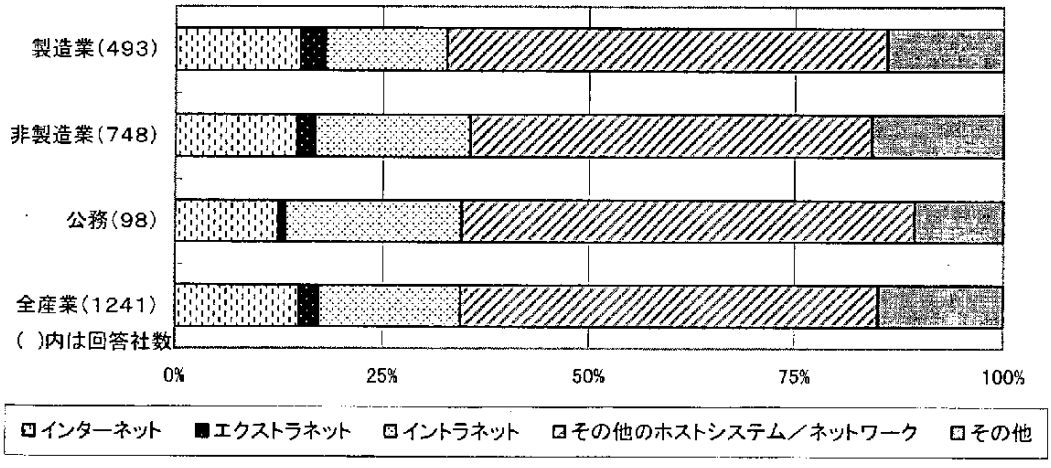


回答社数：1633

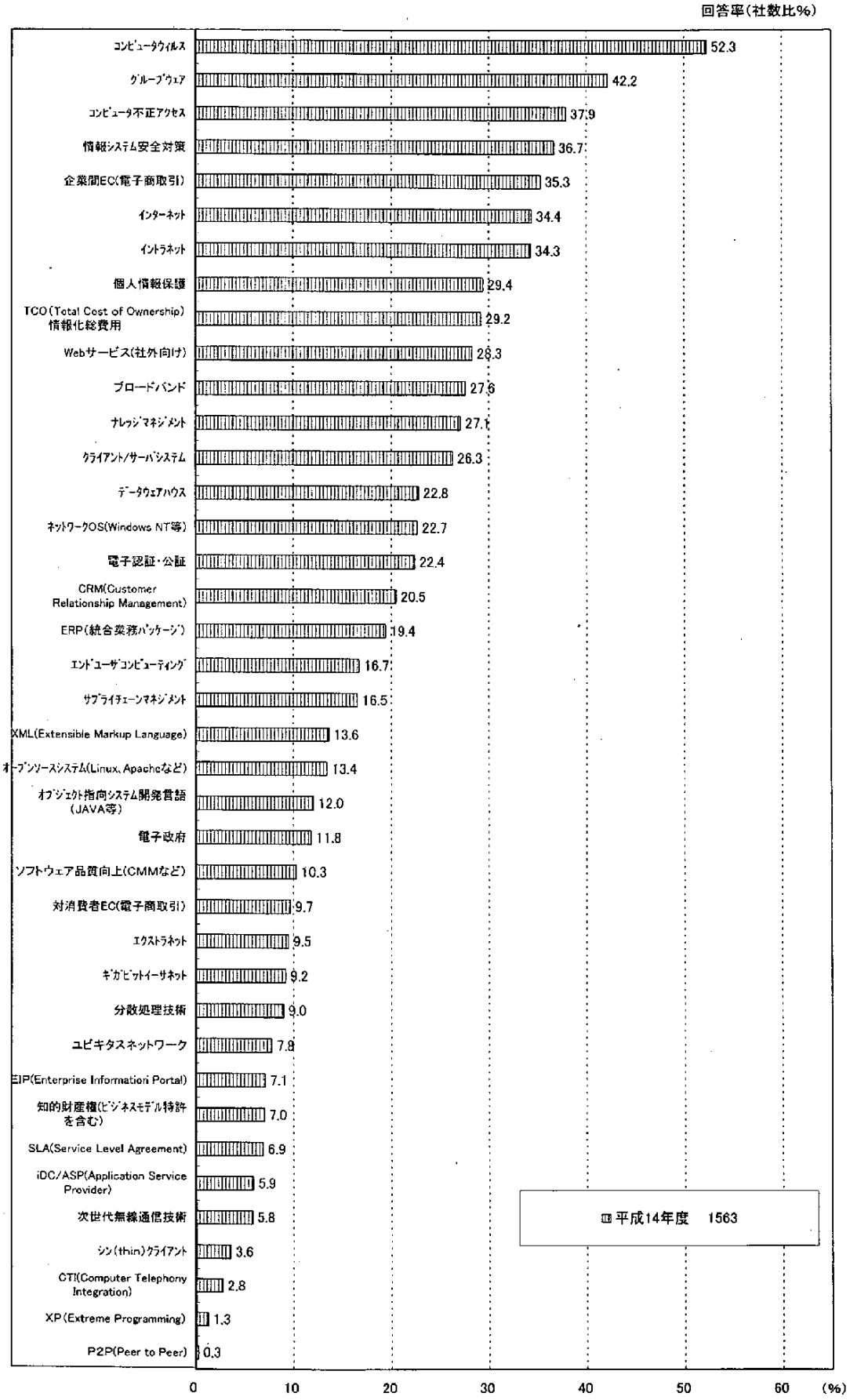
1図　回答社構成



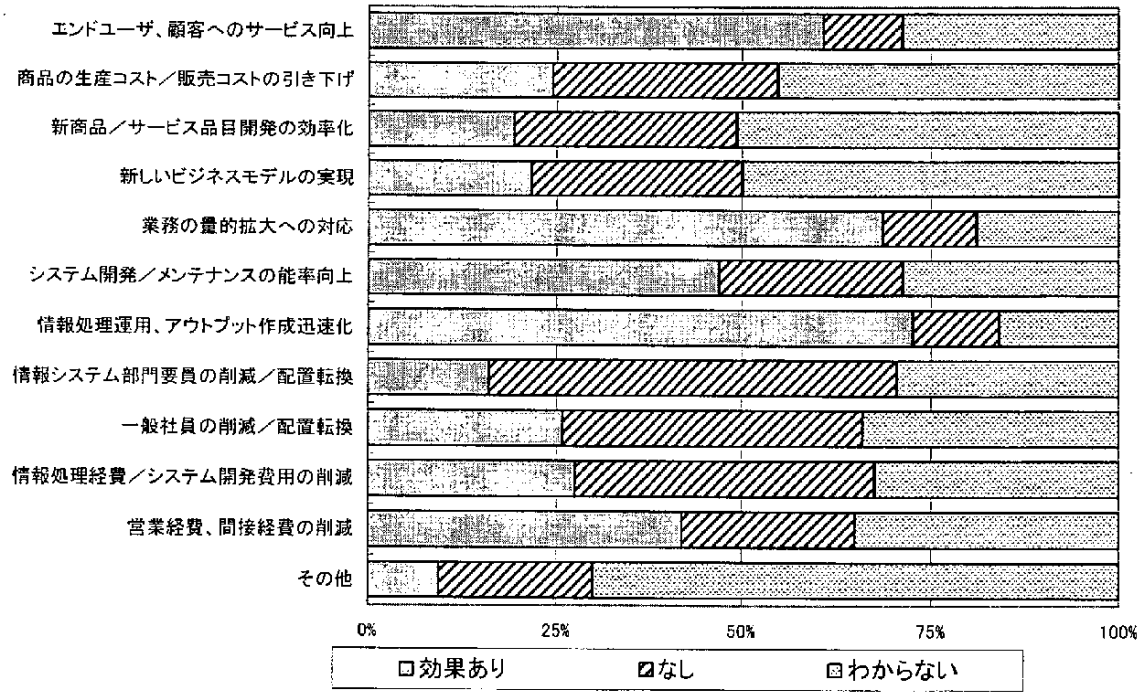
2図　情報システム要員数規模別回答社構成



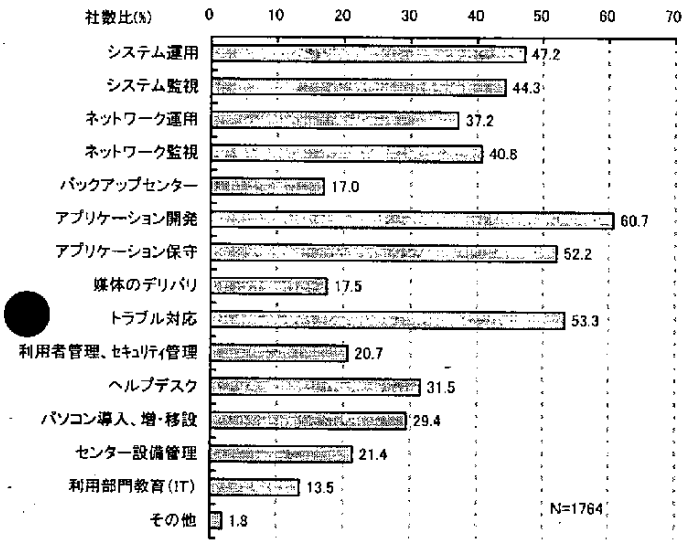
3図　産業別新規情報化投資の構成



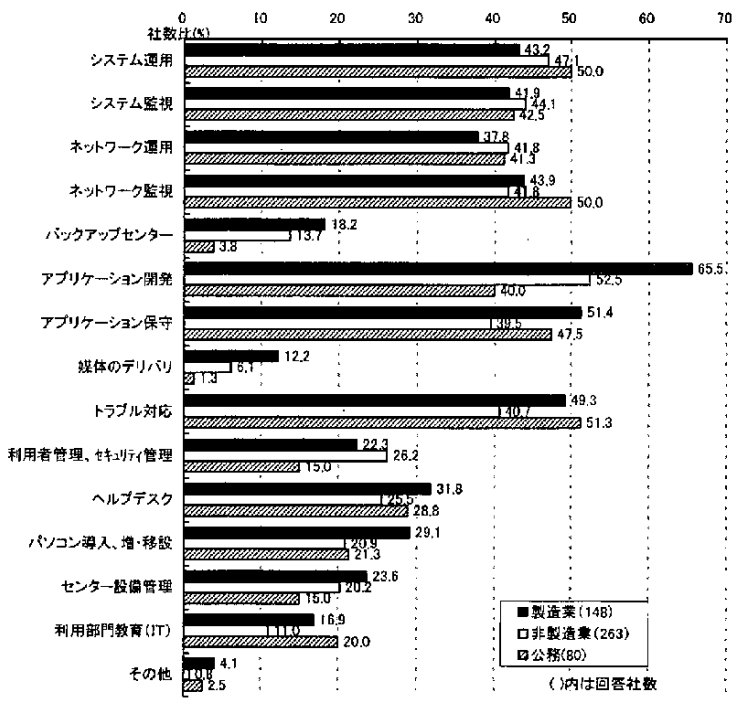
4図 ユーザーの重要な情報化関連課題の関心度



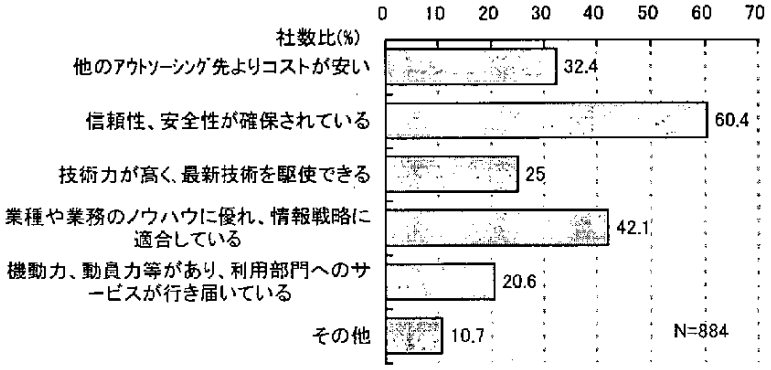
5図　情報化投資の効果



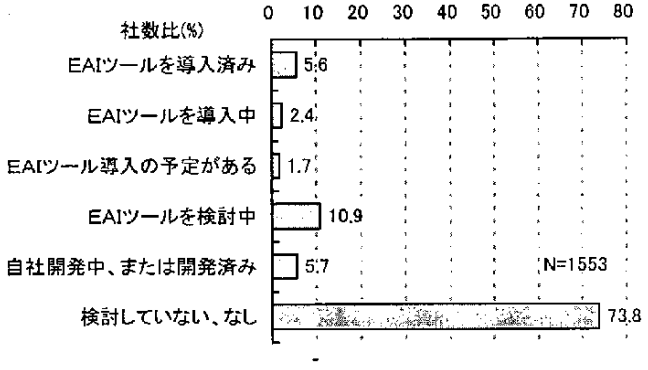
6図　アウトソーシングでの委託業務割合(全システム系)



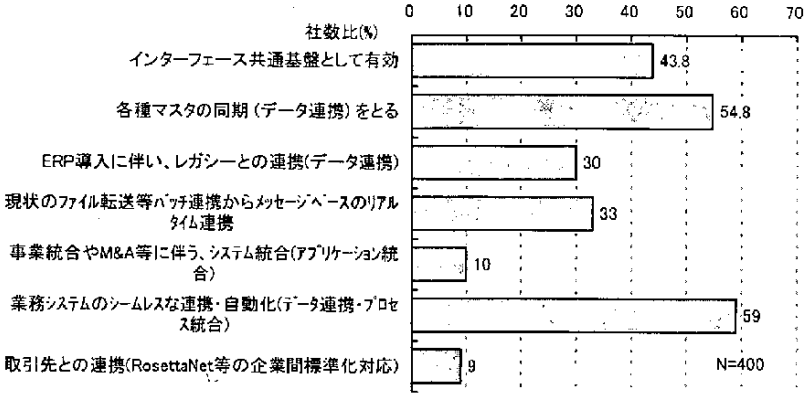
7図　Web系でのアウトソーシング業務の割合



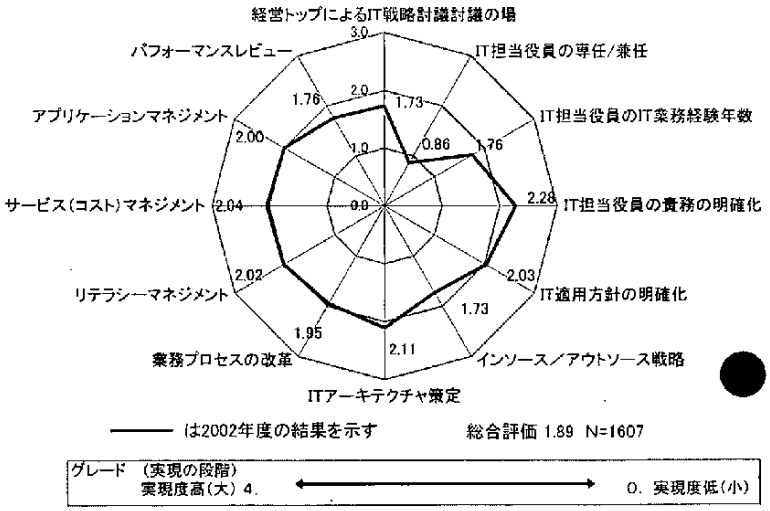
8図　アウトソーシング先の選定基準、理由



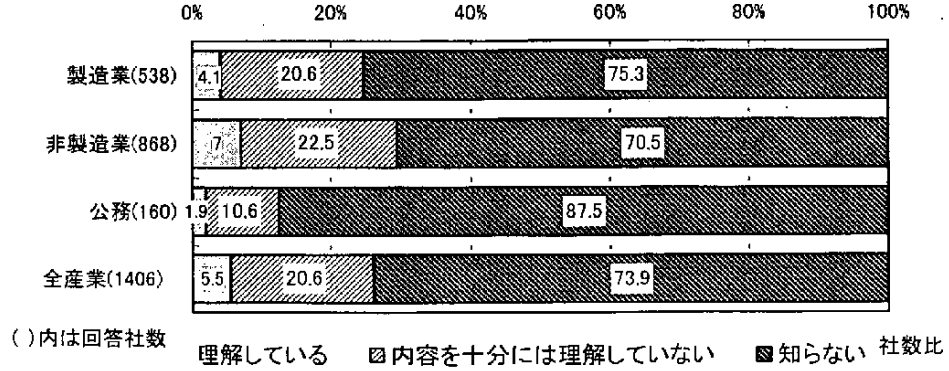
9図　EAI(Enterprise Application Integration)ツールの導入・開発状況



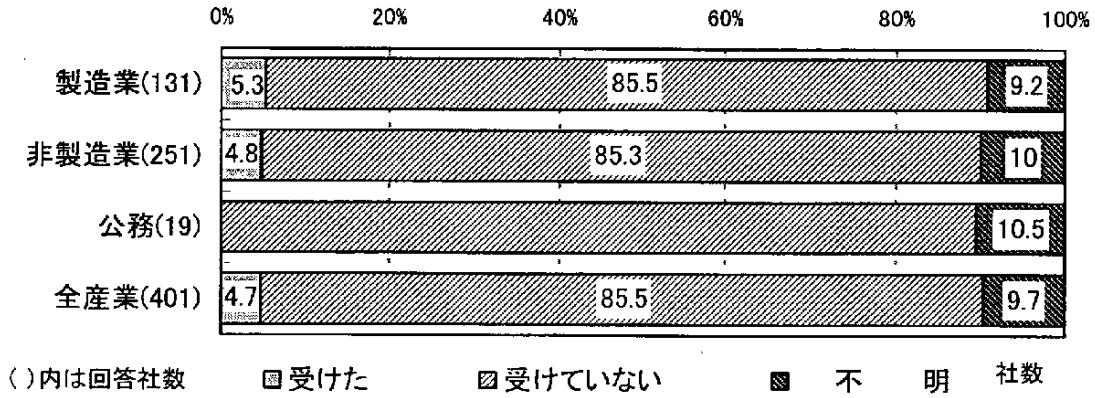
10図　EAIツールの導入・開発の目的



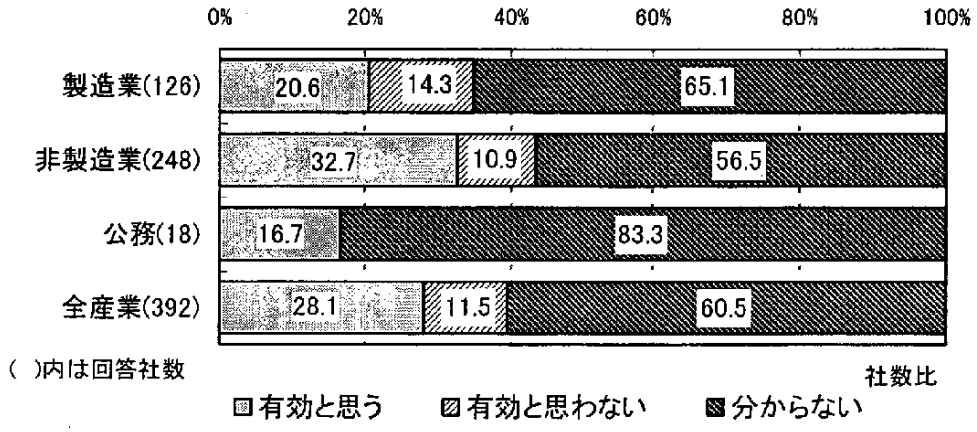
11図　ITガバナンス評価グレード



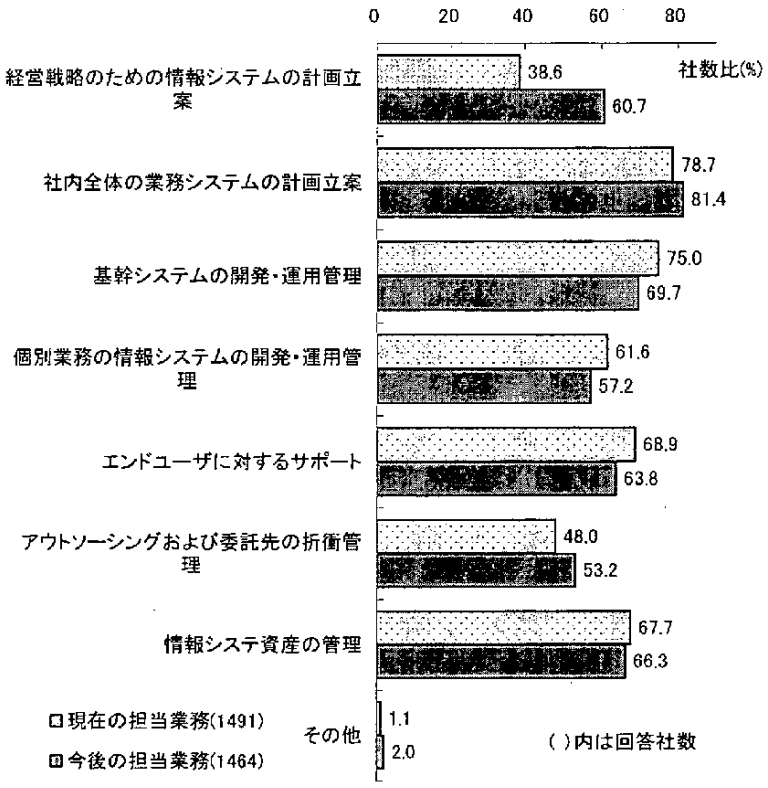
12図　産業別CMM(Capability Maturity Model)の認知状況



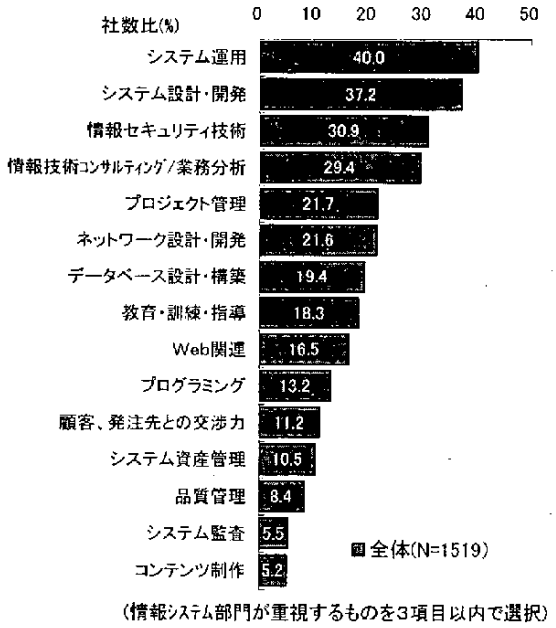
13図　産業別CMMアセスメント受審経験の状況



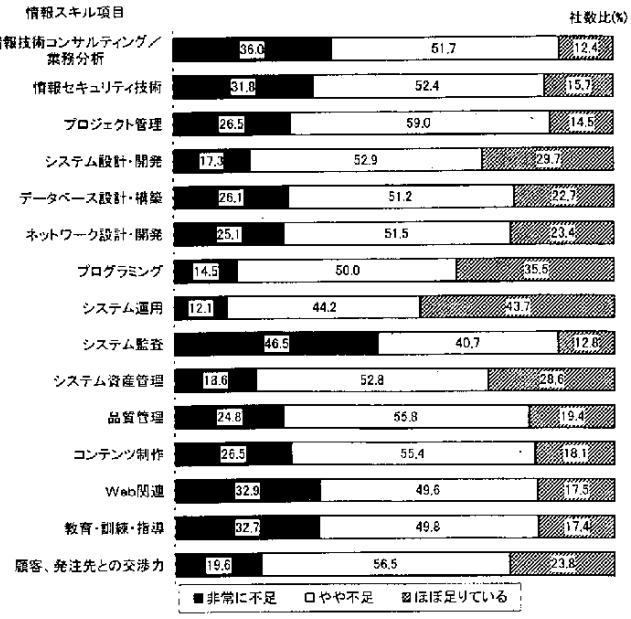
14図　産業別CMM認証の有効性



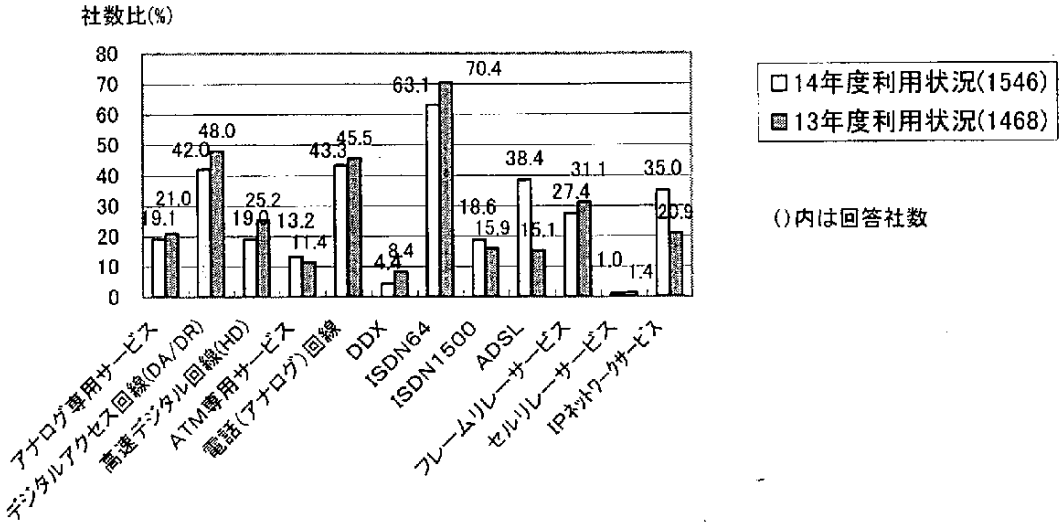
15図　情報システム部門の業務担当状況



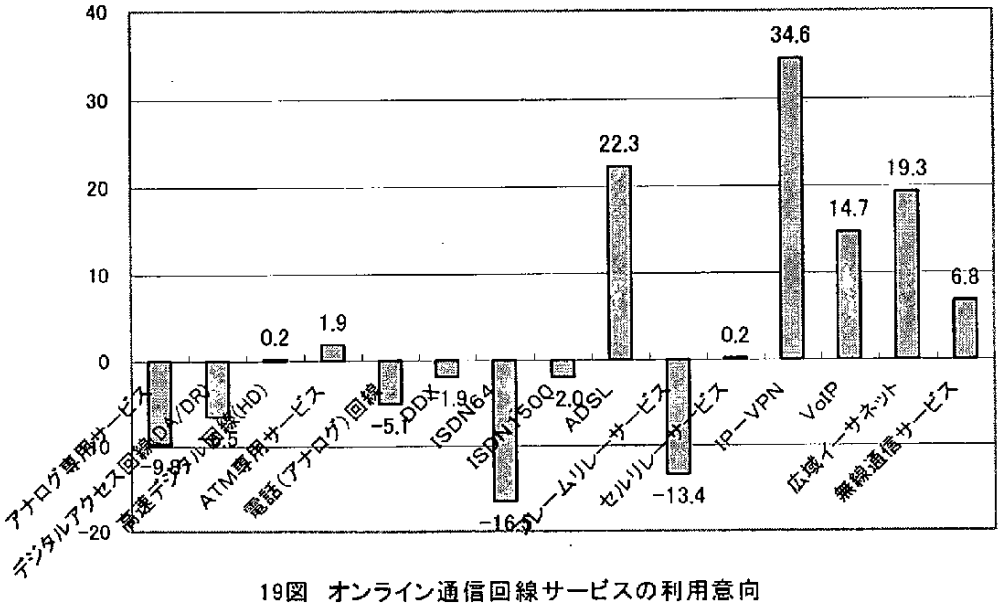
16図　情報システム部門要員に求められるスキル



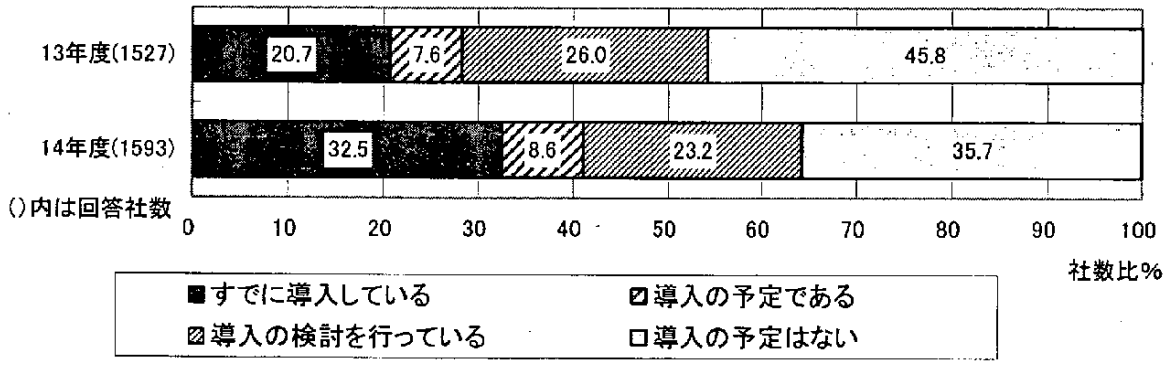
17図　情報システム部門におけるスキル保有の充足状況



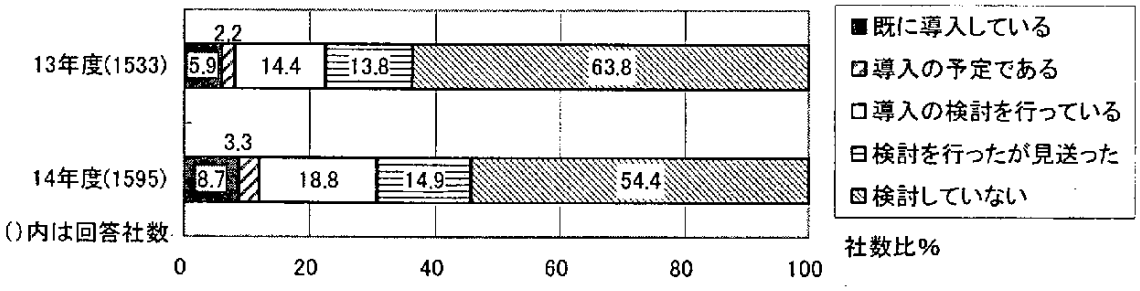
18図　オンライン通信回線サービスの利用状況



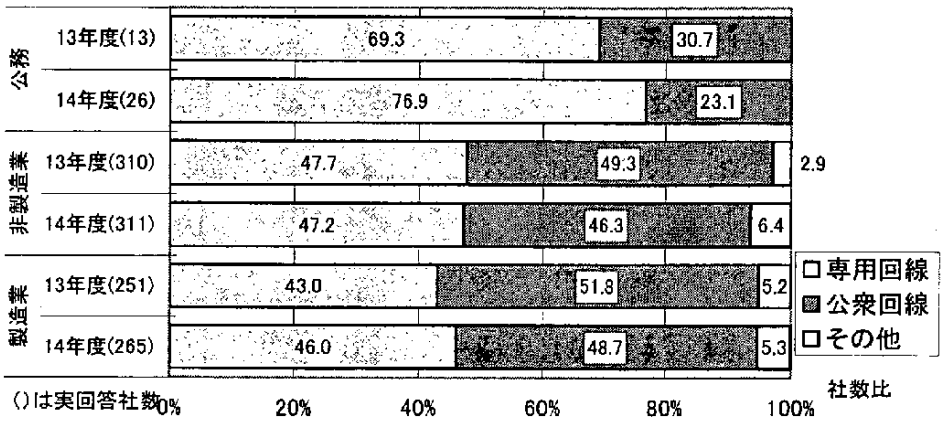
19図　オンライン通信回線サービスの利用意向



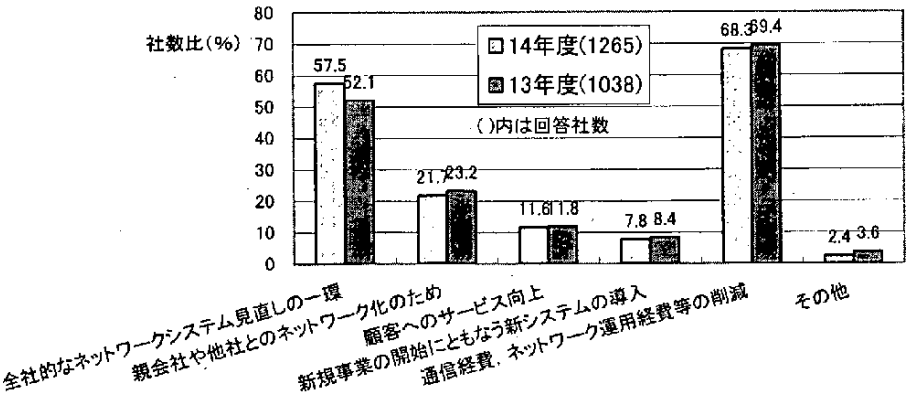
20図　産業別IP－VPNの導入利用状況



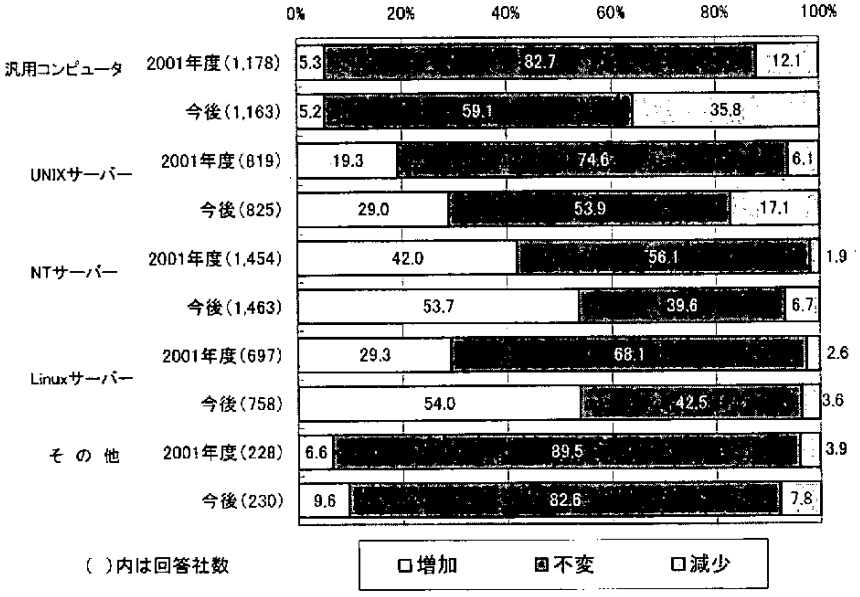
21図　産業別VoIPの導入利用状況



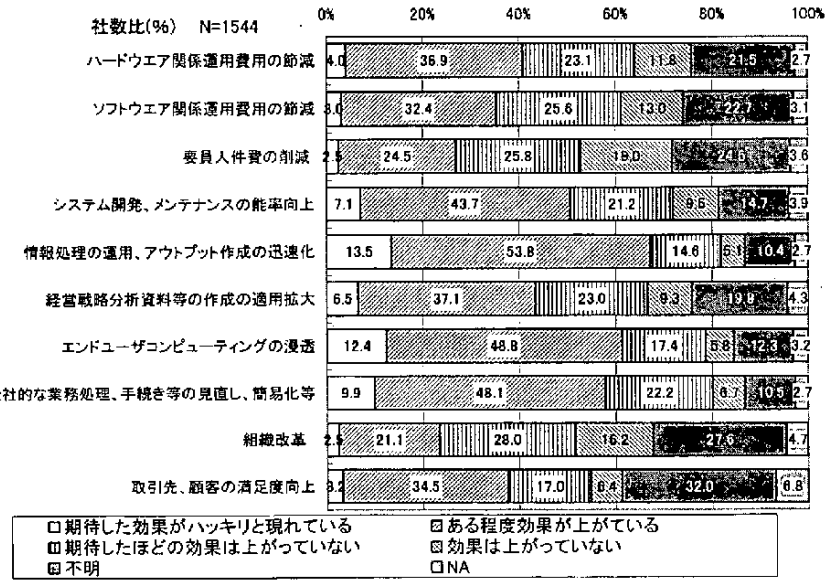
22図　産業別エクストラネット接続通信回線の利用状況



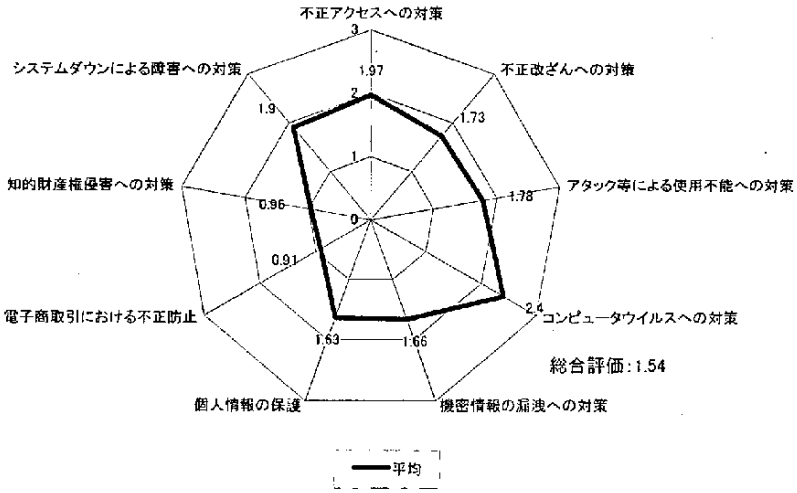
23図　IPネットワークサービスの利用理由、目的



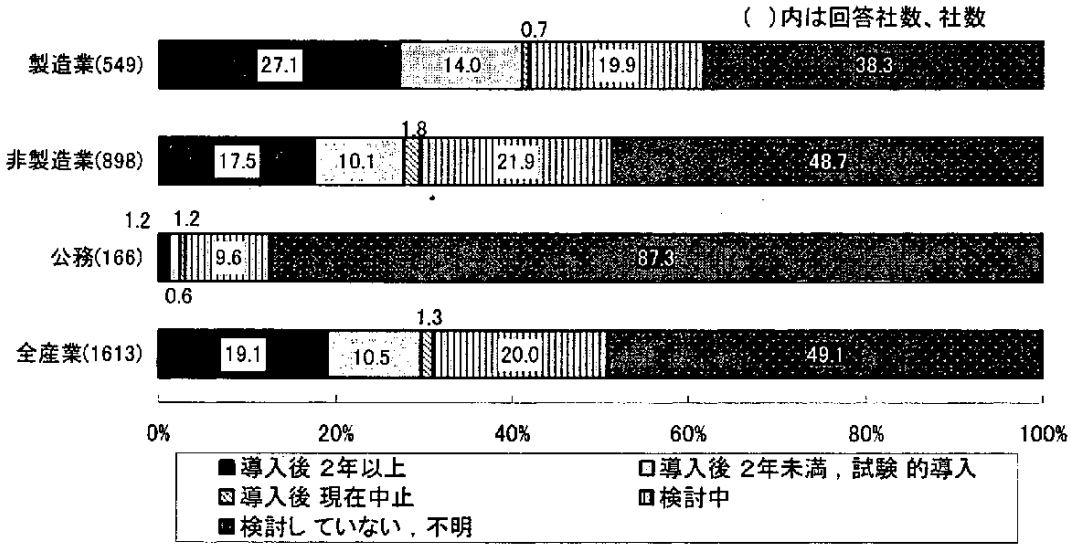
24図　ネットワーク構成機器保有数の増減と今後の見通し



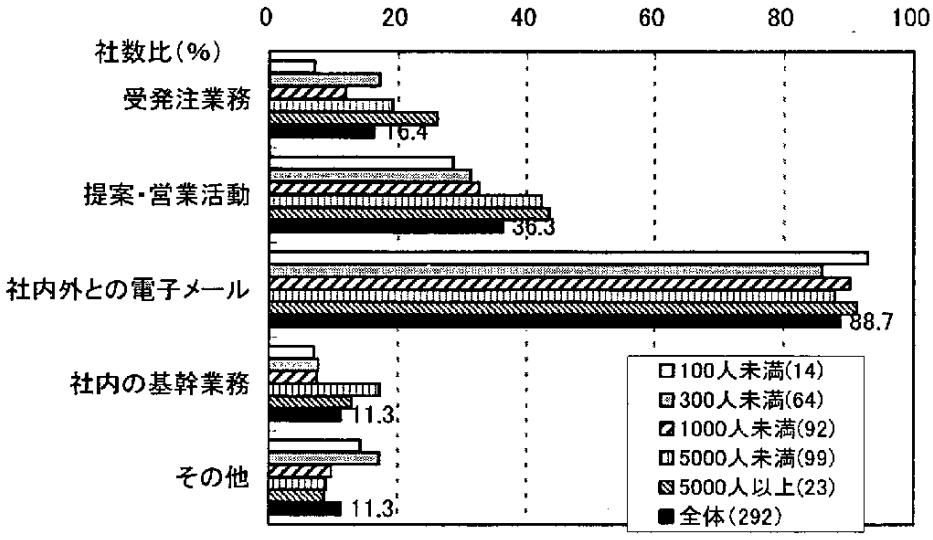
25図　ネットワーク化による効果の状況



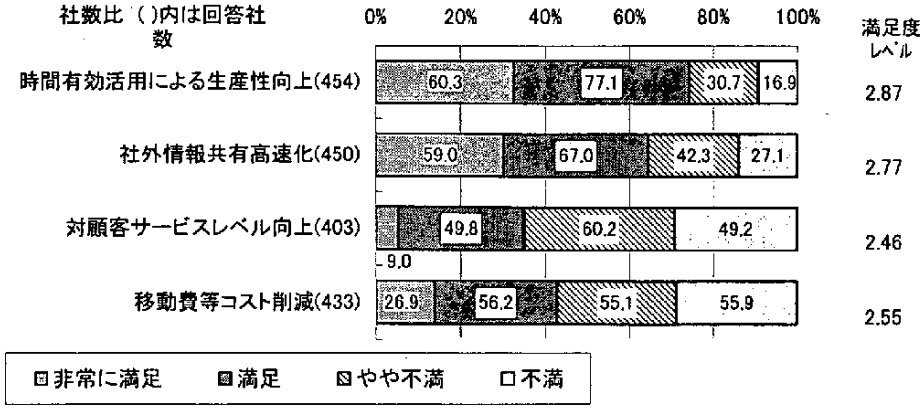
26図　ネットワークの安全性、信頼性確保のための対策レベルの状況



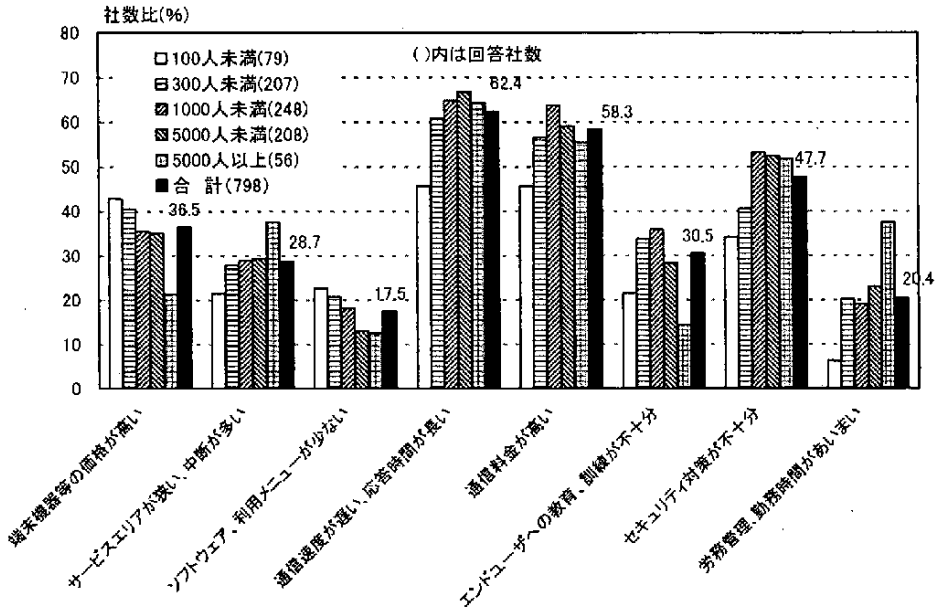
27図　産業別モバイルコンピューティングの導入利用状況



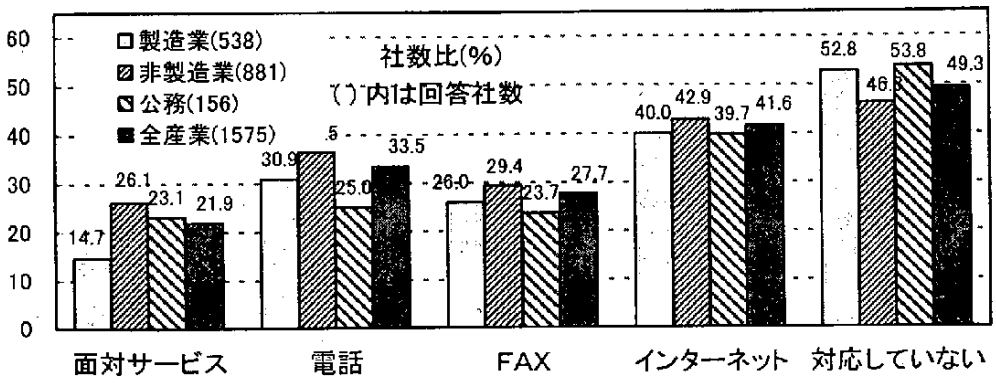
28図　従業員規模別モバイルコンピューティングの利用内容



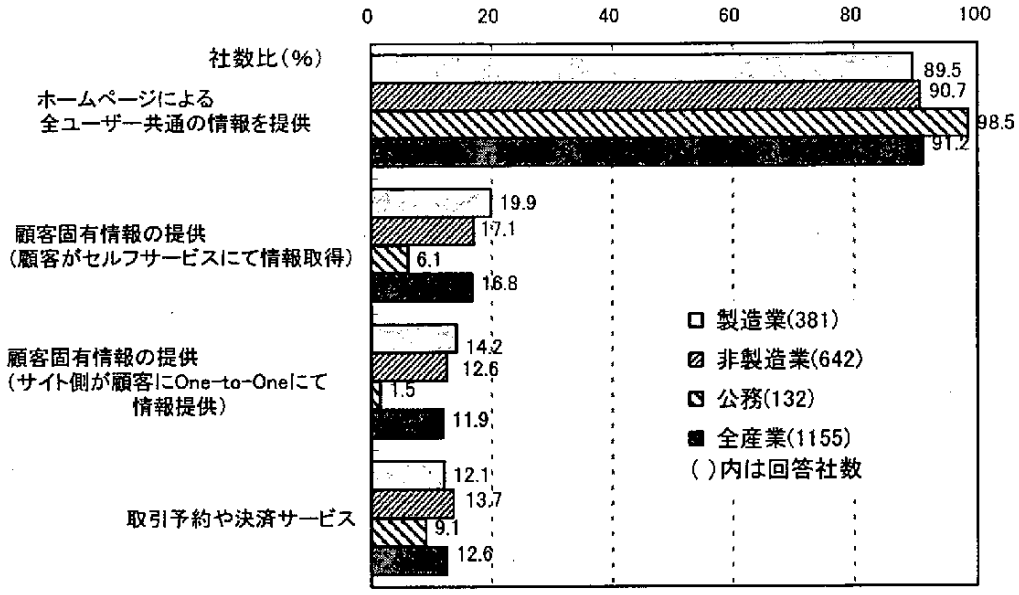
29図　モバイルコンピューティングに期待する効果とその満足度



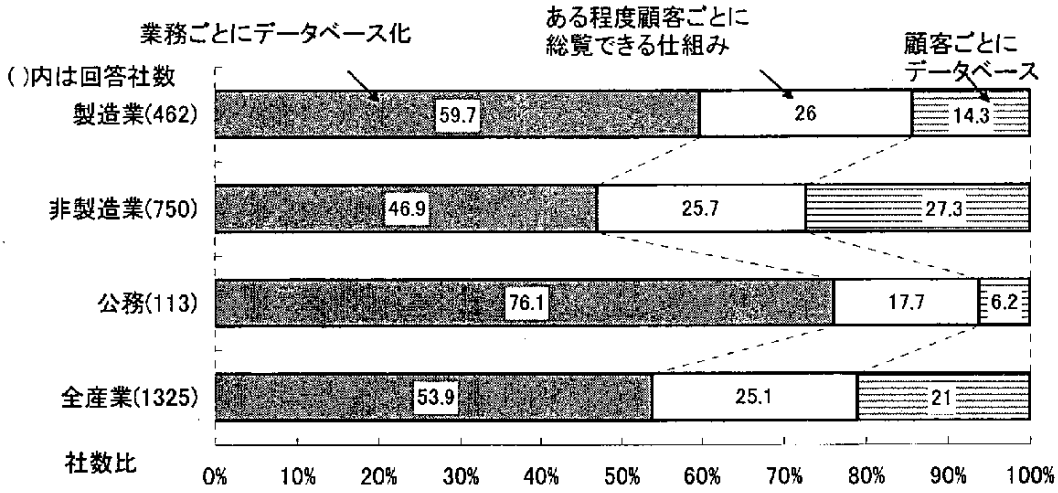
30図　従業員規模別モバイルコンピューティング利用上の問題点



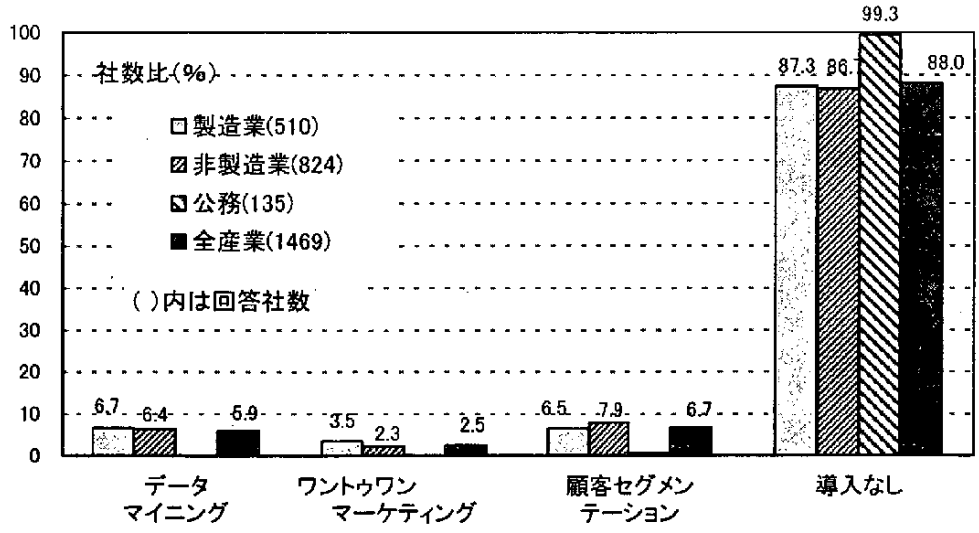
31図　産業別CRM：顧客対応チャネルの利用状況



32図　産業別CRM：インターネット対応機能の導入状況



33図　産業別CRM：顧客情報整備・統合状況



34図　産業別CRM：顧客データ分析・活用手法の導入状況

KEIRIN 00 この大要は、競輪の補助金を受けてとりまとめたものです。

はじめに

(財)日本情報処理開発協会では、昭和44年以来毎年「コンピュータ利用状況調査」を実施し、わが国のコンピュータユーザーのＩＴ活用の動向を調査してきている。平成13年度からは、経済産業省で実施している「情報処理実態調査」(承認統計)との有機的な連携を図り、「情報処理実態調査」の内容の変更にともなって本調査の内容等も見直し、調査の名称も「情報システム・ネットワーク化調査」と改め実施している。

本調査の実施に当たっては、「企業情報化調査研究委員会(委員長 高原康彦 千葉工業大学教授)を設置し、調査内容の検討をはじめ、調査結果の分析や報告書の作成を行った。

本報告書は29業種に分けられた約10,000の企業などの情報システム部門を対象に実施したアンケート調査の結果をもとに、ネットワーク化を中心とする情報化の動向について集計・分析を行い、とりまとめたものである。

わが国企業の情報化の現状を把握し、将来の動向を見据え、望ましいＩＴの活用を推進して行くために本報告書が関係方面に広く活用され、些かなりともお役に立てば幸いである。

最後に、本調査実施に当たって、アンケートにご回答いただいた事業体、ならびにご協力を賜った関係各位に心より感謝する次第である。

平成１５年３月

財団法人 日本情報処理開発協会

企業情報化調査研究委員会 名簿

（敬称略，五十順）

委員長	高原康彦	千葉工業大学　工業経営学科教授
委員	阿部秀雄	株式会社ＮＴＴエム･イー　第６マーケティング本部 金融システムプロジェクト担当部長
	小林慎一	株式会社三菱総合研究所　情報環境研究本部本部長
	島　健夫	キリンビール株式会社　情報システム部部長代理
	菅原利行	ＢＶコンサルティング株式会社　代表取締役社長
	手計将美	社団法人情報サービス産業協会　調査企画部課長
	板東浩一	株式会社損保ジャパン　ＩＴ企画部長
	横田幸則	富士通株式会社 ソフト･サービス事業推進本部 ユーザ研究会推進室長

企業における情報化動向に関する調査研究報告書
（平成14年度）

目　次

〈ページ〉

Ⅰ　調査の概要 …… 1

1.1　情報システム・ネットワーク化調査の目的 …… 1
1.2　調査の構成 …… 1
1.3　調査時期、調査期間 …… 2
1.4　発送回収状況 …… 2
1.5　調査の内容 …… 5
1.6　報告書の利用等 …… 6

Ⅱ　総　論 …… 9
2.1　本年度の調査の性格 …… 9
2.2　組織成果を考慮した情報システムのイメージ …… 10
2.3　調査項目と結果 …… 12
2.3.1　戦略的管理 …… 12
2.3.2　戦術的管理 …… 12
2.3.3　業務管理 …… 13
2.3.4　テクニカルシステム …… 14
2.3.5　情報化の重要な関連課題 …… 15
2.4.　調査対象企業 …… 16

Ⅲ　情報化の重要な関連課題 …… 17

3.1　情報化関連課題 …… 17
3.1.1　概要 …… 17
3.1.2　産業、業種別に見た情報化課題への関心 …… 21
3.1.3　企業の規模別に見た情報化課題への関心 …… 24
3.1.4　全体的な分析 …… 26
3.1.5　まとめ …… 27
3.2　ＥＡＩ(Enterprise Application Integration)の利用状況 … 29
3.2.1　ＥＡＩ(Enterprise Application Integration)の導入状況 … 29
3.2.2　ＥＡＩ(Enterprise Application Integration)の導入・開発の目的 30
3.2.3　まとめ …… 32
3.3　ＣＭＭ(Capability Maturity Model) …… 33
3.3.1　業種別に見たＣＭＭへの理解度 …… 33
3.3.2　規模別に見たＣＭＭへの理解度 …… 35
3.3.3　まとめ …… 37

Ⅳ　情報化投資の動向 …… 39

4.1　情報化投資の効果 …… 39
4.1.1　情報化投資 …… 39
4.1.2　情報化投資先の構成 …… 39
4.1.3　情報化投資の効果の把握 …… 42
4.1.4　まとめ …… 45
4.2　アウトソーシングの状況 …… 47
4.2.1　アウトソーシングの委託業務の範囲 …… 47
4.2.2　アウトソーシングの利用目的、効果等 …… 52
4.2.3　アウトソーシング先の選定基準、選定理由 …… 53
4.2.4　まとめ …… 55

Ⅴ　ネットワークのインフラ整備状況 …… 57

5.1　通信回線サービスの利用状況と今後の展望 …… 57
5.1.1　通信回線サービスの利用状況 …… 57
5.1.2　通信回線サービスの利用意向 …… 61
5.1.3　まとめ …… 66
5.2　ＩＰネットワークサービスの導入状況 …… 67
5.2.1　ＩＰ－ＶＰＮの導入状況 …… 67
5.2.2　ＶｏＩＰの導入状況 …… 70
5.2.3　エクストラネット(他社接続)実施状況 …… 72
5.2.4　ＩＰネットワークサービスの利用目的 …… 74
5.2.5　まとめ …… 76
5.3　ネットワークの利用状況 …… 77
5.3.1　ネットワーク・サーバの機種 …… 77
5.3.2　ネットワーク化の効果 …… 78
5.3.3　ネットワークの安全性、信頼性を確保するための対策 …… 81
5.3.4　まとめ …… 81

Ⅵ　ネットワーク利用の多様化 …… 83

6.1　モバイルコンピューティング(Ｍ／Ｃ)の動向 …… 83
6.1.1　モバイルコンピューティング(Ｍ／Ｃ)の導入・利用状況 …… 83
6.1.2　モバイルコンピューティング(Ｍ／Ｃ)の導入・利用部門 …… 85
6.1.3　モバイルコンピューティング(Ｍ／Ｃ)の利用している入出力機器 …… 86
6.1.4　モバイルコンピューティング(Ｍ／Ｃ)の利用内容 …… 87
6.1.5　モバイルコンピューティング(Ｍ／Ｃ)の効果と満足度 …… 88
6.1.6　モバイルコンピューティング(Ｍ／Ｃ)利用上の問題点 …… 89
6.1.7　まとめ …… 91
6.2　ＣＲＭの動向 …… 92
6.2.1　情報システムが対応しているチャネル状況 …… 92
6.2.2　電話対応におけるＣＴＩの導入状況 …… 93

6.2.3　インターネット対応の状況 …… 94
6.2.4　顧客情報のシステム整備状況 …… 95
6.2.5　顧客データの分析・活用の状況 …… 96
6.2.6　まとめ …… 97

Ⅶ　ＩＴガバナンスの状況 …… 99

7.1　ＩＴガバナンス …… 100
7.1.1　経営トップのＩＴ戦略参画度 …… 100
7.1.2　ＩＴ部門のガバナンス …… 104
7.1.3　ユーザ部門に対するサポート …… 105
7.2　まとめ …… 107

Ⅷ　情報システム部門要員等の状況 …… 111

8.1　情報システム部門要員の規模 …… 111
8.1.1　社内要員(内部要員) …… 111
8.1.2　社外要員(外部要員) …… 113
8.1.3　情報システム部門要員のスキル …… 114
8.1.4　情報システム部門におけるスキルの充足状況 …… 116
8.1.5　情報システム部門の担当業務 …… 117
8.1.6　まとめ …… 119

Ⅸ　集計結果 …… 121

集計表目次 …… 121
2002年度情報システム・ネットワーク化調査集計表 …… 123

Ⅹ　アンケート様式 …… 271

I 調査の概要

Ⅰ　調査の概要

１．１　情報システム・ネットワーク化調査の目的

この調査は、毎年国内のコンピュータユーザーの情報システムの利用、及びネットワーク化の動向を調査し、当協会が発行する『情報化白書』の基礎資料を収集するとともに、今後の情報システムの高度利用に関して、企業等の情報化を推進するための参考資料として関係各方面に提供することを目的としている。

１．２　調査の構成

本調査は前年度に引き続き、経済産業省で実施している「情報処理実態調査」（以下「情実調」）の調査項目、内容等との連携を保ちながら、毎年当協会で実施している「情報システム・ネットワーク化調査」（平成 12 年度まで「コンピュータ利用状況調査」）の内容、構成性等の見直しを進め、改訂して調査票を企業のコンピュータユーザーに送り実施した。調査の内容は以下の通り。

【情報システム・ネットワーク化調査】

(1) 情報化動向基礎調査

情報システム部門などで情報処理業務に携わっている全を対象に情報化の基本的な要件や環境整備などに関する動向を把握するもので、次のような内容の調査項目を設定している。

① 情報化投資の状況
② 情報システム部門の担当業務の動向
③ 情報システム部門要員（社内要員、社外要員）の動向
④ ＩＴガバナンスの状況

(2) ネットワーク利用動向調査

コンピュータユーザーのネットワーク利用の状況を把握するもので、次のような内容の調査項目を設定している。

① 通信回線サービスの利用動向
② コンピュータネットワークの利用動向
③ モバイルコンピューティングの利用動向
④ ＣＲＭの利用状況

(3) 特定テーマ調査

情報化を推進する上でコンピュータユーザーの関心が高い、あるいは重要なテーマを適時取り上げて情報化/新しい傾向を把握するもので、次のような内容の調査項目を設定している。

① アウトソーシングの利用状況
② ＥＡＩ(Enterprise Application Integration)の導入･開発状況(今年度新設)
③ ＣＭＭ(Capability Maturity Model)の認識状況

１．３　調査時期、調査期間

平成１４年度の情報システム・ネットワーク化調査は、平成１４年９月３０日現在を調査時点とし、平成１４年１２月１０日から平成１５年１月１４日までを調査期間とした。

１．４　発送回収状況

(1) 回収状況

発送数	回収数	回収率
９,７１９	１,６３３	１６.８％

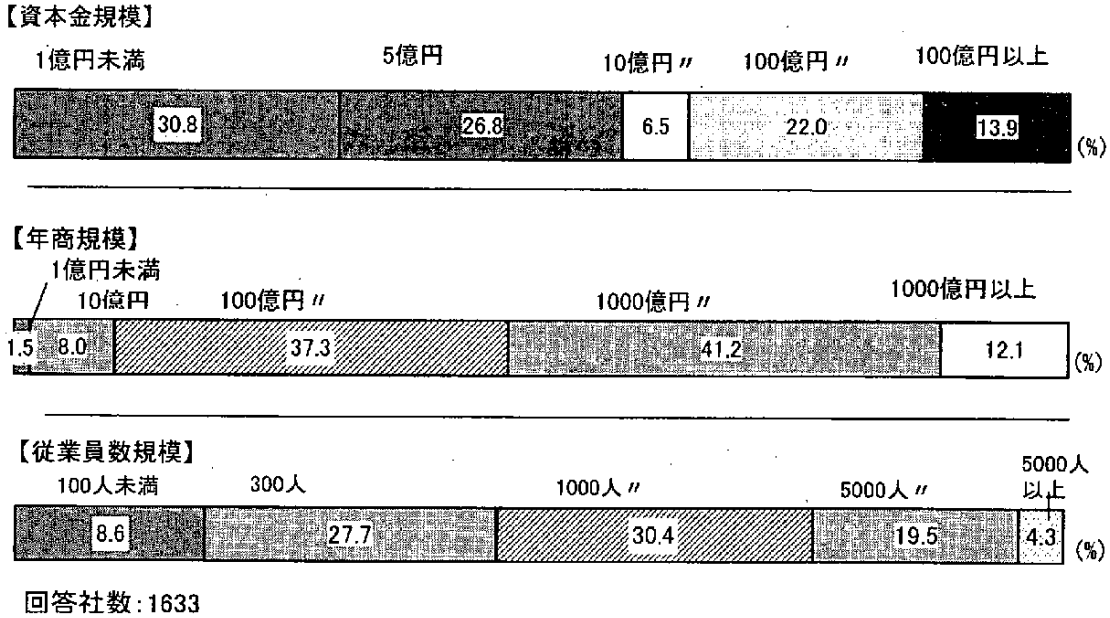
【業種別回収状況表】　(Ⅸ 集計結果第１表に掲載)

(2) 回答社構成

① 企業属性規模別の回答社構成

回答企業の属性として、資本金、年商、従業員数の３要素をとり、それぞれ、規模の区分を設定している。なお前年度より、前出の情実調データとの関連を見やすくするため、本調査の区分も情実調の区分を採用している。

	区分	数　値　範　囲
資本金規模	(1)	１億円未満
	(2)	１億円以上～　５億円未満
	(3)	５億円以上～　１０億円未満
	(4)	１０億円以上～　１００億円未満
	(5)	１００億円以上
年商規模	(1)	１億円未満
	(2)	１億円以上～　１０億円未満
	(3)	１０億円以上～　１００億円未満
	(4)	１００億円以上～　１０００億円未満
	(5)	１０００億円以上
従業員数規模	(1)	１００人未満
	(2)	１００人以上～　３００人未満
	(3)	３００人以上～　１，０００人未満
	(4)	１，０００人以上～　５，０００人未満
	(5)	５，０００人以上



回答社数：1633

１－１図　回答社企業の属性規模別構成

【資本金、年商、従業員規模別回収状況表】（Ⅸ 集計結果第２～４表に掲載）

② 業種

回答企業の業種を平成 12 年度まで２７業種の区分で集計していたが、下表のように前年度から２９業種に変更している。これは情実調で採用している２７業種区分と本調査独自の政府、地方自治体の２業種分を加えたものである。

業種分類表

コード　業　種　名	対象業種の範囲等
01. 食料品、飲料・たばこ・飼料製造業	
02. 繊維工業	衣服など二次繊維加工品の製造業も含む。
03. パルプ・紙・紙加工品製造業	印刷・同関連産業は、14.その他の製造業に分類されます。
04. 化学工業	プラスチック(粉末、粒状、液体の製造品)、合成ゴム、化学繊維、医薬品、洗剤、化粧品等の製造業はここに含みます。
05. 石油・石炭・プラスチック製品製造業	プラスチック製品製造業は押出、射出等の成形、成形のための配合・混合、製品の切断・接合等の加工、再生プラスチックを製造する事業所(他に分類されないもの)をいいます。
06. 窯業・土石製品製造業	
07. 鉄鋼業	
08. 非鉄金属製品・金属製品製造業	
09. 一般機械器具製造業	ボイラー、建設機械、産業用ロボット等製造業
10. 電気機械器具製造業	発電機、電球等。(次の11.情報通信機械器具製造業に該当するものを除く)
11. 情報通信機械器具製造業	通信機器・同関連機器(ラジオ、テレビ含む)、電子計算機・同附属装置、電子部品・デバイスの製造業が該当します。
12. 輸送用機械器具製造業	自動車、航空機等製造業及びその部品、エンジンの製造業
13. 精密機械器具製造業	計量器、眼鏡、時計、レンズ等製造業
14. その他の製造業	上記01.～13.以外の業種で木材・木製品、家具・装備品、印刷・同関連産業、ゴム製品、皮・同製品、武器・貴金属・装身具、楽器、玩具・運動用具、漆器などの製造業が該当します。
15. 農林水産業・同協同組合、鉱業	農林水産業関連の協同組合のうち、単一の事業を行う信用組合、共済組合は、22.金融・保険業に分類されます。
16. 建設業	
17. 新聞・出版業	印刷・同関連産業は、14.その他の製造業に分類されます。
18. 電気・ガス・熱供給・水道業	
19. 運輸業	倉庫業、旅行業、こん包業、運輸施設提供業等を含みます。
20. 映像・音声情報制作・放送・通信業	
21. 卸売業	商社、代理商、仲立業を含みます。
22. 小売業、飲食店	
23. 金融・保険業	証券業、証券先物取引業、共済事業などを含みます。
24. 情報サービス業	ソフトウェア業、情報処理・提供サービス業、ニュース供給業が該当します。
25. 医療業(国公立除く)	私立大学の附属病院を含みます。
26. 教育、学術研究機関(国公立除く)	学校、社会教育施設、自然科学・人文・科学研究所などで民営のものが該当します。
27. その他の非製造業	不動産業、サービス業(上記23.～25.の業種、映像・音声情報制作・放送・通信業、農林水産業協同組合、信用組合、共済組合を除く)及び他に分類されない非製造業がこれに該当します。
28. 政府	
29. 地方自治体	

１．５　調査の内容

今回の調査では、次の内容で巻末に掲載したアンケート調査票を作成し、調査対象先の情報システム部門に郵送して回答を得た。

(1)　**回答社属性**

①　業種、資本金、年商、従業員数、情報システム部門要員数(社内、社外要員)

(2)　**情報化投資**

①　情報化投資の投資先構成

②　情報化投資の効果

(3)　**ITガバナンス**

①　ＩＴ担当役員のＩＴガバナンス

②　情報システム部門のＩＴガバナンス

③　ユーザー部門に対するサポートのＩＴガバナンス

(4)　**情報システム部門要員**

①　情報システム部門要員のスキル保有

②　情報システム部門の担当業務

(5)　**アウトソーシング**

①　アウトソーシング委託業務

②　アウトソーシング利用の目的、効果

③　アウトソーシング先の選定基準

(6)　**情報化の重要な関連課題**

(7)　CMM(Capability Maturity Model)

①　ＣＭＭの認識度

②　ＣＭＭ認証取得状況

③　ＣＭＭの有効性

(8)　EAI(Enterprise Application Integration)

①　ＥＡＩ(Enterprise Application Integration)の導入･開発状況

②　ＥＡＩ(Enterprise Application Integration)の導入･開発の目的

(9)　**通信回線サービス等**

①　通信回線サービスの利用状況、今後の利用見通し

② ＩＰネットワークサービスの利用状況

・ＩＰ－ＶＰＮ、ＶｏＩＰ、エクストラネット

・ＩＰネットワークサービス利用の理由

(10) **コンピュータネットワーク**

① ネットワークの機器構成

② ネットワーク化の効果

③ ネットワーク増強の今後の見通し

(11) **モバイルコンピューティング**

① モバイルコンピューティングの利用状況

② モバイルコンピューティングの利用部門、今後の見通し

③ モバイルコンピューティングの利用業務と利用機器

④ モバイルコンピューティングの効果

⑤ モバイルコンピューティング利用上の問題点

(12) **CRM(Customer Relationship Management)の動向**

① 顧客対応チャネルの状況

② 電話対応機能

③ インターネット対応

④ 顧客情報データベース化

⑤ 顧客データ分析・活用の機能化

１．６　報告書の利用等

この報告書は、平成５年度まで「コンピュータ利用状況調査集計結果」と「オンライン需要調査報告書」の二冊に分かれていたものを平成６年度より、『コンピュータ利用とネットワーク化の動向』と改題して一冊に合わせて発行し、平成８年度からは『企業における情報化動向に関する調査研究報告書』と改題して作成した。

さらに、平成１３年度からは、報告書の主要な部分を占めるアンケート調査の調査内容、調査の規模等が大幅に改訂されたため、平成１２年度までの内容においてデータの継続性は見られなくなっている

本事業で実施したアンケート調査「情報システム・ネットワーク化調査」の結果を要約した「集計結果大要」はアンケート回答者全員にお送りしている。さらに本報告書の概要について当協会のホームページでも紹介しているので、併せてご覧頂きたい。

報告書等のお申込み、および内容についてのお問合せは、下記にお願いします。

〒105-0011 東京都港区芝公園 3-5-8　機械振興会館３階

財団法人 日本情報処理開発協会　調査部普及振興課

電　話：０３－３４３２－９３８１

ＦＡＸ：０３－３４３２－９３８９

ホームページ URL　http://www.jipdec.or.jp/

Ⅱ　総　　論

II 総 論

2．1 本年度の調査の性格

1．2節で述べているように，本年度も昨年と同じく、経済産業省で行う情報処理実態調査（情実調）と連携し，それと補完的関係で調査を行っている。またこの調査は、当協会で発行する「情報化白書」の基礎資料となり、ひいては企業等における情報システムの高度利用を推進する参考資料になることも目的としている。

本年度の情報処理実態調査は次のような項目から成っている。

1. 企業または事業団体の概要
2. 情報処理関係諸経費の状況
3. 情報処理関係諸経費の今後の見通し
4. 情報処理要員等の状況
5. コンピュータの形態別保有台数
6. ネットワークの利用状況
7. インターネットの利用状況
8. コンピュータシステムに接続されている通信回線の種類別利用状況
9. 適用業種別情報システムの取り組み状況
10. 情報システムの構築状況
11. 情報システムの導入による効果
12. EC の活用状況
13. EC の取引高
14. 情報セキュリテイの現状
15. 情報セキュリテイの対策状況

昨年と大きく変わっているところは、情報セキュリテイの調査項目が新たに入り、また情報処理関係諸経費、情報システム、EC に関連する調査が精緻化されたことである。

今回の調査項目は，基本的には昨年と同じであるが

① ASP(Application Service Provider)の変わりに、EAI(Enterprise Application Integration)を入れた。

② 情報化関連課題は、時代の変化に合わせて、変更を行った。

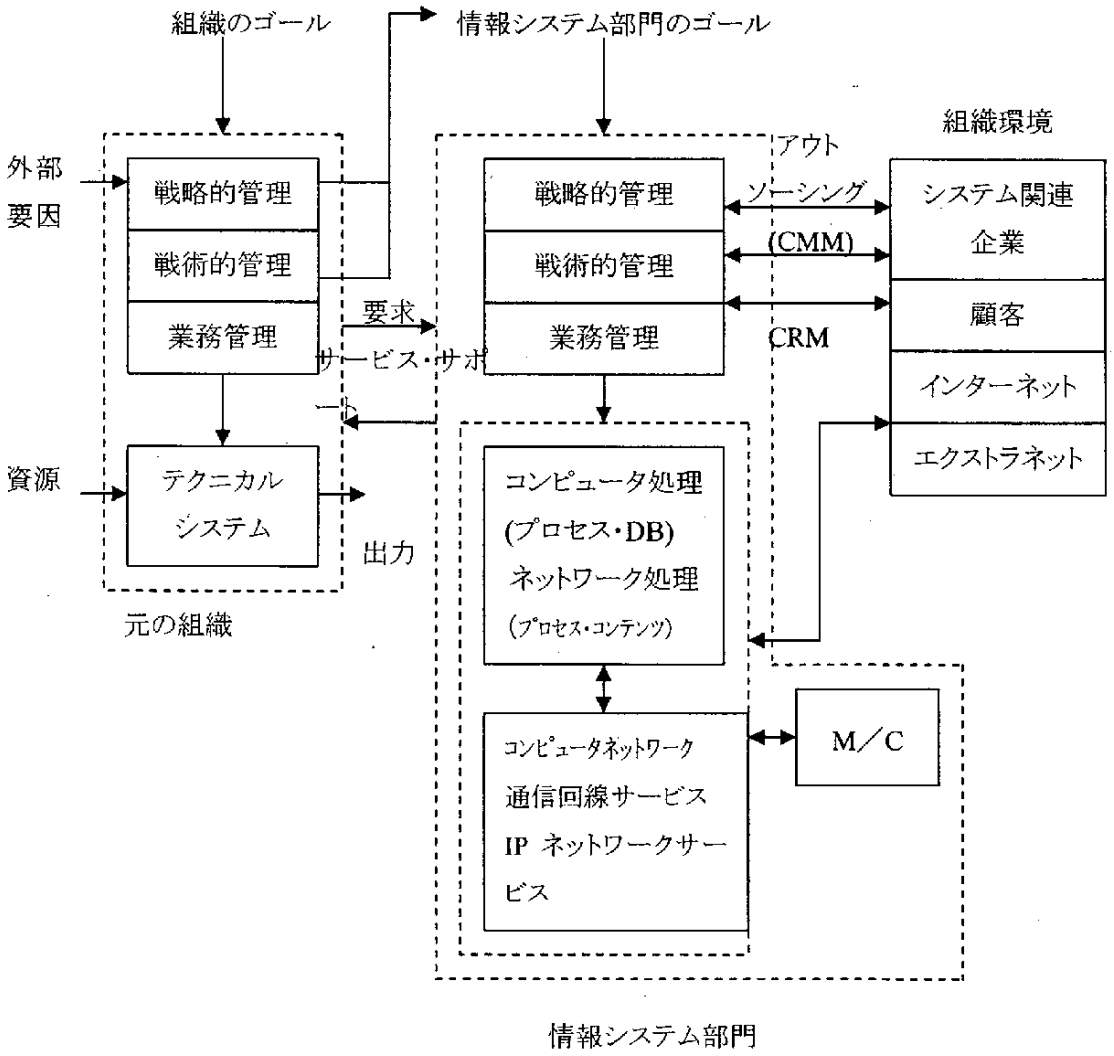
③ 昨年は、極力定量より定性的，評価的情報を得るような質問形式にしたが、本

定量的情報も得られるようにした。
もちろんその他の項目についても細かい手直しは行っている。

2．2　組織成果を考慮した情報システムのイメージ

情報システムの高度利用を考慮するならば、組織と情報システムの関連を確認しておく必要がある。

2－1図は、昨年の報告書で述べた組織と情報システムとの関連を少し精緻化したものである。



2－1図　組織と情報システムの関連

（人工的に作られた）組織には、何らかの形で組織のゴールが存在する。組織の活動は、このゴールの実現のために行われる。通常組織のゴールは、組織の出力に対して定義され、出力をゴールによって評価したものが、組織成果である。組織は資源を使って成果物を生成する活動を行う。この活動の結果生ずる組織成果と資源の比が組織の生産性であり，情報システムの高度利用というのは、この生産性の向上に情報システム部門が強く関与することを意味すると考えられる。

組織のゴールは、通常操作的形になっていない。そのときの組織を取り巻く環境に合わせて操作的目標を導出するものが、戦略的管理の役割である。

情報システムを管理する情報システム部門も組織であり、明示的かどうかは別にして、部門独自のゴールが存在する。このゴールは、元の組織の戦略的管理から生まれる操作的ゴールの１つと考えられる。

この操作的ゴールも情報システム部門の現場から見れば、必ずしも十分に操作的ではなく、そのゴールをより操作的ゴールに展開するものが、情報システム部門の戦略的管理である。

戦術的管理では、操作的ものとして展開されたゴールを実現するための管理を行う。管理の方法は、以下で述べる色々な業務活動を調整/統合することによる。

調整・統合もいくつかの型が考えられるが、情報システム部門では、いわゆる task 管理、すなわちどのような業務がどのように行われるべきかの計画を管理することによってなされていると考えられる。

業務間には通常色々の形のコンフリクトが存在する。戦術的管理の調整活動はコンフリクトの調整である。戦術的管理の最終目標は、調整を成功させることで、与えられた操作的ゴールを実現することである。調整を成功させることと操作化されたゴールを実現することは一般に独立である。

計画された業務の実行は、業務管理のレベルで行われる。そしてこのレベルの活動により情報システム部門の出力が決定される。

情報システム部門の出力は、元の組織へのサービスとサポートと考えられる。サービスというのは、元の組織の業務活動のいわゆるシステム化（コンピュータ化）を意味する。サポートはもちろん色々の階層のエンドユーザへのサポートである。

情報システム部門の組織成果は、サービスとサポートを、情報システム部門のゴールに対応して評価したものである。

以上が、組織サイバネテックスの立場から見た、組織成果と情報システム部門の関係である。このモデルを枠組みとして、アンケートの結果を以下概観する。

2．3　調査項目と結果

2.3.1　戦略的管理

情報システム部門の戦略的管理は、元の組織のゴールを、操作的ゴールの１つとして情報システム部門のゴールに変換し，それを部門内でより操作的ゴールにすることである。これには２つの項目、IT ガバナンス，情報化投資の効果の調査項目が関係している。

(i) 経営トップの IT 戦略参画度

元の組織のゴールと情報システム部門のゴールを結びつけるものは、いわゆる CIO (chief information officer)の存在である。調査によると、経営トップの IT 戦略参画度は低く、IT 戦略は、IT 担当役員に任せられ、IT 担当役員の専任度もあまり高くないという結果が出ている。

(ii) 情報システム部門のゴールと情報化投資の効果

情報システム部門のゴールは、当然組織ごとに異なるものであるが、調査では一般的ゴールとして、情報化投資に対する (a) 競合他社に対する優位性/差別化 (b) 業務効率化 (c) 人的/経費削減効果を採用している。そして、それらの操作化されたゴールとして、例えば(a)に対して,エンドユーザ、顧客へのサービス向上、(b)に対しては、業務の量的拡大への対応、(c)に対しては、情報システム部門要員の削減/配置転換などとして調査を行っている。

今回の調査によると、以下で述べる戦術的管理、業務的管理の活動の後に達成されるゴールすなわち情報システム部門の組織性かは、情報処理運用・アウトプット作成迅速化、業務の量的拡大への対応などの業務効率化のゴールで最も評価が高く、次に評価されているのは競合他社に対する優位性/差別化のゴールの達成度で、特にそれの操作化されたゴールであるエンドユーザ/顧客へのサービス向上は高く評価されている。最も評価の低いのは、人的/経費削減効果である。

2.3.2　戦術的管理

戦術的管理は、業務活動を調整/統合して、上に述べた、操作化されたゴールを実現することである。このための管理活動として、IT 部門のガバナンス、アウトソーシング、EAI（Enterprise Application Integration）、CMM（Capability Maturity Model)を取り上げ調査を行っている。

(i) IT 部門のガバナンス

調整/統合活動を行うに当たって、情報システム部門がどの程度まで業務に対する管理権限をもつかはあるいは権限を実行しているかは根本的問いである。業務に対する管理の領域を大きく4領域に分割し、適用方針の策定、インソース/アウトソース戦略、IT アーキテクチャ策定、業務プロセス改革の推進として調査している。

調査によると、IT アーキテクチャ策定は活発に行われているが、インソース/アウトソース戦略には、一般的にはあまり積極的ではないという結果が出ている。

(ii) アウトソーシング

アウトソーシングは、どのような業務は自社で行い、どのような業務は自社で行わないかを決定するもので、task による調整/統合活動の基本をなすものである。アウトソーシングは、前項の(i)によると情報システム部門はあまり積極的ではないように見えるが、情報部門のゴールの全てに効果を持つ管理変数である。

アウトソーシングはここ何年か経年的に調査している。調査によると、利用状況は前年より微減している。これは、アウトソーシングする企業の数は飽和に達していることを示し、アウトソーシングの絶対量の減少を意味するものではない。またアウトソーシングに対する意識は「コスト安」から、たとえば「産業構造改革への迅速な対応」に移っている。つまりは、人的/経費削減効果から競合他社に対する優位性/差別化に力点が移動している。実際、委託業務も、「トラブル対応」、「アプリケーション保守」のように進歩の早い技術対応がアウトソーシングに期待されているという結果になっている。

(iii) EAI

EAI の調査は今回が始めてである。コンピュータシステムを統合して効率的システムにすることは、戦術的管理の目指すところである。EAI はアーキテクチャの策定の1つと考えられる。ただし調査によると、現在の所、EAI への認識は低いようである。

(iv) CMM（Capability Maturity Model）

情報システムの品質向上は，システムの利用がクリティカルになるに従い重要な問題となる。CMM は業務効率化のゴールに深く関与する。今回の調査でも，CMM の普及度と，評価を調査している。結果としては，CMM の理解度は低調であるが、昨年に比べて普及が進む傾向にある。

2.3.3 業務管理

情報システム部門の業務は、もちろん（戦術的管理の下で行う）元の組織に対するサービス/サポートである。サービス/サポートの調査に対しては、ユーザ部門に対するサポート、（必要な）IT 関連スキル、情報システム部門の担当業務分野,CRM

（Customer Relationship Management）,M／C（Mobile Computing）の項目により調査している。

(i) 情報システム部門の担当業務分野とIT関連スキル

今回の調査によると、情報システム部門の担当業務は、現在は「社内全体の業務システムの計画立案」、「基幹システムの開発、運用、管理」、「エンドユーザに対するサポート」、「情報システム資産の管理」、「個別業務の情報システムの開発、運用,管理」となっている。これらはもちろん予想された業務である。しかし将来的には、「社内全体の業務システムの計画立案」と同時に「経営戦略と連携した情報システムの計画・立案」あるいは「アウトソーシングおよび委託先の管理・折衝」が強く認識されている。今までの議論からすると、「経営戦略と連携した情報システムの計画・立案」あるいは「アウトソーシングおよび委託先の管理・折衝」は単なる業務ではない。しかしこのようなことに感心が高いことは、情報システムの高度化に目が向けられていることを示していると考えられる。

一方業務遂行に必要なスキルの調査によると、「システム運用」、「プログラミング」のスキルはほぼ充足されているのに対し、「システム監査」、「情報セキュリテイ」のスキルの不足が指摘されている。「システム監査」は「情報セキュリテイ」との関連で指摘されているのかもしれないが、そもそもあまり知られていない「システム監査」という概念に対して、要望があるということは、これもまた情報システムの高度化の指向を表現していると考えられる。

(ii) CRM

CRM は、営業活動業務のシステム化の1つと考えられる。すなわち情報システム部門によるサービスである。CRM は、コンピュータの力を使い不特定多数を特定多数に変換し、またデータマイニングなどの情報処理技術を高度に活用するシステムであるから、情報システムの高度化にともない導入されていくべきものと考えられる。調査によると、昨年に比し微増であるが、着実な進展があったとされている。

(iii) M/C（Mobile Computing）

M/C も永年調査してきた項目である。これも情報技術の発展から生じたエンドユーザに対するサポートであり、情報システム部門の基本的業務となっている。この業務は、業務的効率化のゴールおよびエンドユーザ、顧客へのサービス向上のゴールに直接関与する。

調査によると、M／Cは企業に定着しつつある。また使い方も営業中心に決まりつつある。ただしM／Cに対する問題点は、従来通信料金の高さであったものが、今回の調査では、通信速度の遅さが問題となっている。

2.3.4 テクニカルシステム

情報システム部門は、情報技術（コンピュータとネットワーク）に完全に依存した

テクニカルな部門で、情報システム部門の性格あるいは業務を知る上で、情報技術の調査は不可欠である。情報技術により部門の性格が変わっていく。しかも最も激しく変化しているものが情報技術である。今回の調査では、コンピュータネットワークシステム，（音声の伝達を行う）回線サービスシステム，IP ネットワークサービスに分けて調査している。

(i) コンピュータネットワークシステム

現在コンピュータはネットワークのノードとなっている。このような視点から，コンピュータ利用の大勢をコンピュータネットワークとして調査している。

コンピュータの実数を調査することは今ではほとんど意味を持たないので，実数の代わりにサーバマシンの増減を調べている。調査によると，現在最も増加しているものは「NTサーバ」と「LINUXサーバ」であり，特に「LINUXサーバ」の増加が予想されている。一方減少しているものは汎用コンピュータのサーバとなっている。

また調査によると、コンピュータのネットワーク化の効果については、アウトプットの迅速化では効果が認められているが、経営戦略には効果があまりないとされている。これは、ネットワーク化が効果をもつのは業務の効率化であり、それの経営戦略への影響が隠されていると考えられる。現在 LAN のない組織を考えることは不可能である。

(ii) 通信回線サービス

通信回線交換サービスの項目は、昨年の項目に対して、広域イーサネットと無線通信サービスを付加して調査した。結果によると，今迄の大勢の通り，従来型の交換サービス（ISDN64,デジタルアクセス,電話回線等）はまだ使われてはいるが、高速の割に回線使用料が安い新しいサービス（ADSL,IP-VPN（Internet Protocol – Virtual Private Network）やVoIP（voice over IP））への移行が明らかとなっている。

(iii) IP ネットワークサービス

本年も昨年と同じ項目で調査を行っている。結果によると、予想通りIPネットワークサービスの導入企業は着実に増加している。問題点としては、通信経費、ネットワーク運用経費の削減が望まれている。

2.3.5 情報化の重要な関連課題

本年の情報化の重要な関連課題では、UML が削除され、代わりにユビキタスネットワーク、EIP、XP、PtoP が追加された。時代の動きを反映して興味深い結果が表されている。本年もコンピュータウイルスが一番関心を集めている。

２．４　調査対象企業

調査対象企業は昨年と同じである。１．５節に述べているように、本年も約１００００社の企業を対象とし、約１６５０社から回答を得ている。回答率が約１６．８％で昨年より少し改善されている。

回答データの資本金規模を見ると、一番多いのが、１億円未満（４２９社）と1～5億円未満（３７３社）で合わせて５８％になる。当然資本金が小さいほど従業員数が小さくなると予想され、実際１億円未満での従業員の規模は、１００人未満（１６３社）と１００～３００人未満（１７４社）でほぼカバーされる。両者の中間値を取ると１５０人となる。

資本金１～５億円未満の場合は、１００～３００人未満（１５７社）、３００～１０００人未満（１２０社）の２つが際立って大きな値を取ることから、前と同じく中間値を取ると、従業員は５５０人となる。

これらに対応して情報システム部門社内要員数と年商規模を見ると、１５０人の場合は５人未満、１０～１００億円未満、５５０人の場合は５～１０人、１００～１０００億未満が分布の山となっている。これらが調査対象のイメージに対する１つの示唆となるものであろう。

Ⅲ　情報化の重要な関連課題

III　情報化の重要な関連課題

3．1 情報化関連課題

3.1.1 概要

昨年度同様に、情報技術やネットワーク技術など情報化に関連した重要な課題についての意識調査を行った。40 に近い課題の中から情報システム部門が関心を寄せている項目を 10 個選択すると言う基本的な方式は昨年度までと同様である。

情報技術の進展動向や社会的な動静などを勘案して、課題となる項目について以下のような見直しを行った。前年度調査から削除した項目は、関心度が経年的に低落しているかあるいは低迷を続けている項目およびアンケートの他の部分で独立に取り上げている項目を中心に選定した。この結果、全体の項目数は昨年の 36 項目から 39 項目に増加した。

3－1表　2001 年度調査から削除した項目

UML

3－2表　2002 年度調査で追加した項目

ユビキタスネットワーク
EIP (Enterprise Information Portal)
XP (Extreme Programming)
P to P (Peer to Peer)

3－2表　2001 年度の項目を 2002 年度調査で変更したもの

WEB コンピューティング	WEB サービス（社外向け）
Linux	オープンソースシステム（Linux,Apache など）

今年度の調査対象は「I 調査の概要」に述べたとおり、前年度とほぼ同一の母集団に対して実施され、発送数(前年度：9,717 件、今年度：9,719 件)、回収数(前年度：1,598 件、今年度：1,633 件)ともに概ね前年度と同様の状況となっている。昨年度の調査は一昨年度の調査とは異なる母集団に対して実施されたものであるため、一昨年度と昨年度の調査には連続性が無いが、昨年度と今年度の調査はほぼ同一条件で比較することが可能である。以下の分析・検討は基本的には今年度の調査結果を対象として適宜昨年度との比較を交えることとする。

2002 年度の調査結果を、業種や組織の規模による相違にとらわれずに全体的に示すと3－1図のとおりである。

関心度の第一位は「コンピュータウィルス」(52.3%)である。数字的に見ると、第二位の「グループウェア」(42.2%)以下を引き離している状況は昨年度と同様であるが、第一位のコンピュータウィルスに対する関心度がやや下がり、昨年度も二位であったグループウェアの関心度がわずかながら上昇したため、相対的には一位と二位以下の差が縮まったことが関心を惹く。コンピュータウィルスの蔓延は確かに由々しき問題ではあるものの、本来的に情報システム部門に関心を寄せて欲しい情報化投資に関する積極的な課題とは言いがたく、基本的には速やかに乗り越えられるべき種類の問題である。昨年度の報告書では「(コンピュータウィルスが) 他を大きく上回る関心度を集めると言う実に芳しからぬ結果となった」と報告したが、こうした観点からすると、この問題に対する関心度が低下したことは歓迎すべき状況と言える。

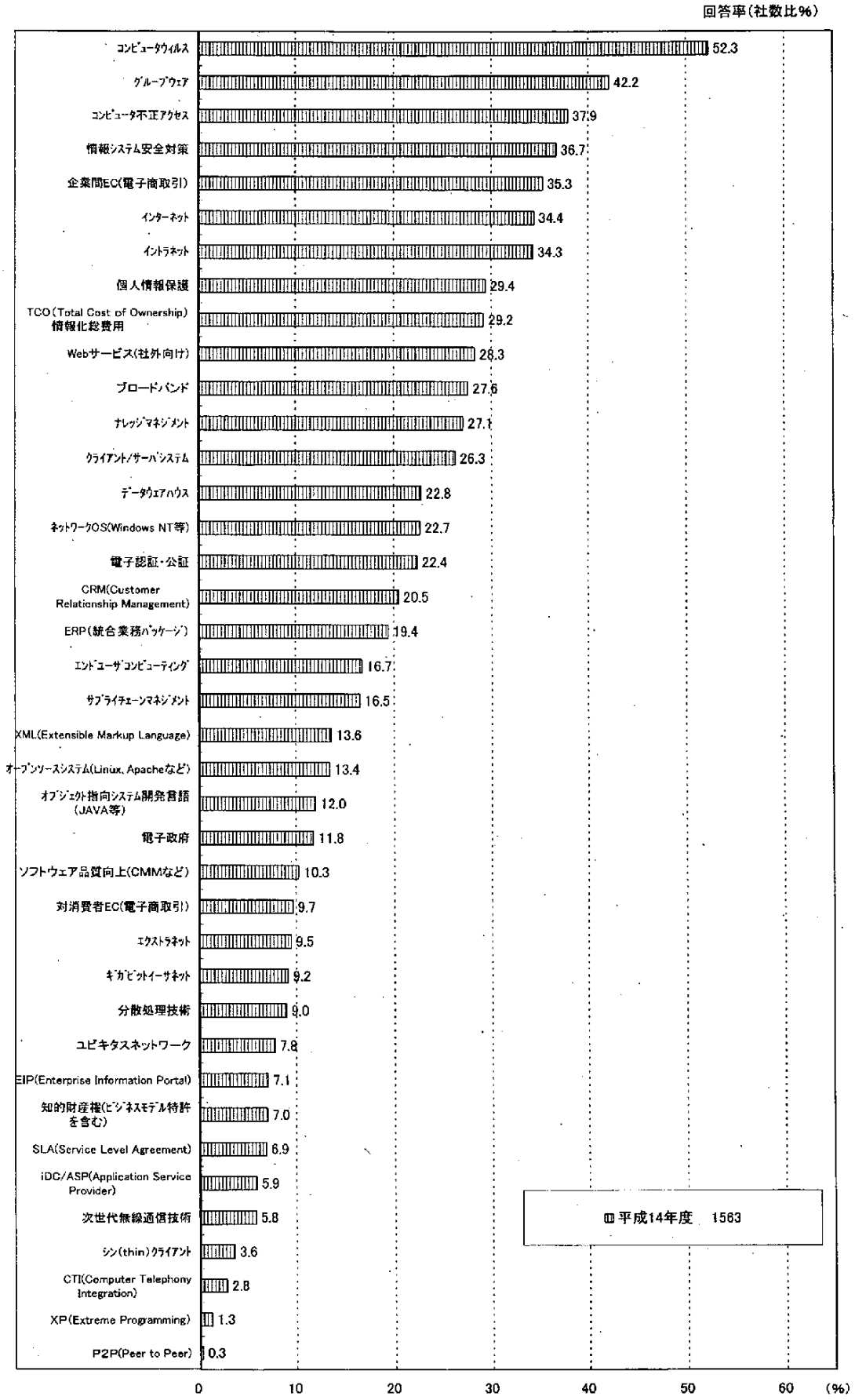
これに関連する課題として、「不正アクセス」(37.9%)が昨年の 4 位から 3 位に上昇し、「情報システム安全対策」(36.7%)が昨年の 8 位から 4 位に、また「個人情報保護」(29.4%)も 10 位から 8 位と広い意味でのセキュリティに関連する話題が上位を占め、ネットワークシステムの広範な普及とそれによるコンピュータシステムの安全な運用の実現が大きな課題になっている現状が浮かび上がっている。

その他の上位の課題は 5 位が「企業間 EC (電子商取引)」(35.3%)、6 位が「インターネット」(34.4%)、7 位が「イントラネット」(34.3%) と続いており、昨年度調査との差異は少ない。9 位は「TCO」(29.2%) であるが、これは昨年度の 14 位から大きく関心度が上昇した。当然ながら、不況感を背景にして情報化投資に対する費用面からの適切さのチェックが一層厳しさを増している状況は想像に難くない。後述するように、特に大規模の企業ではこの傾向が顕著に表れている。

10 位は「WEB サービス (社内向け)」(28.3%) であるが、この課題は昨年度までは「WEB コンピューティング」となっていたものである。WEB コンピューティングに比較して WEB サービス (社内向け) はその部分集合的、限定的な話題であるので、関心度が低下するのは自然なことと言えよう。

昨年度と同様に、基本的にはインターネットとこれをインフラとしたアプリケー

ションやミドルウェアがユーザの主要な関心を集めている状況が基調である。コンピュータウィルスを初めとして上位の項目に関心度が集中していた昨年度に比較して関心度がやや分散する傾向にある印象もあるが、この点についてはさらに来年度以降の状況によって確認する必要があろう。



3－1図 ユーザーの重要な情報化関連課題の関心度

その他に注目すべき点をいくつか挙げる。今年度調査で名称を変更した「オープンソースシステム（Linux,Apache など）」（13.4%）が前年度の「Linux」（9.2%）より大きく関心度が上昇している。これは電子政府の推進に関連してオープンソースシステムが日本でも大きな関心を集めつつある状況を反映していると考えられる。今回初めて項目として加えた課題は「ユビキタスネットワーク」（7.8%　30 位）、「EIP(Enterprise Information Portal」（7.1%　31 位）、「XP（Extreme Programming」（1.3%　38 位）、「P to P（Peer to Peer）」（0.3%　39 位）であるが、おしなべて関心度が低い。こうした傾向は調査の母集団が変更になっても大きな変動は無く、企業の情報システム部門はその役割からして概して慎重、保守的であり、実用性が十分に検証されていない技術に対して大きな関心を寄せてはいない状況にあることが見て取れる。

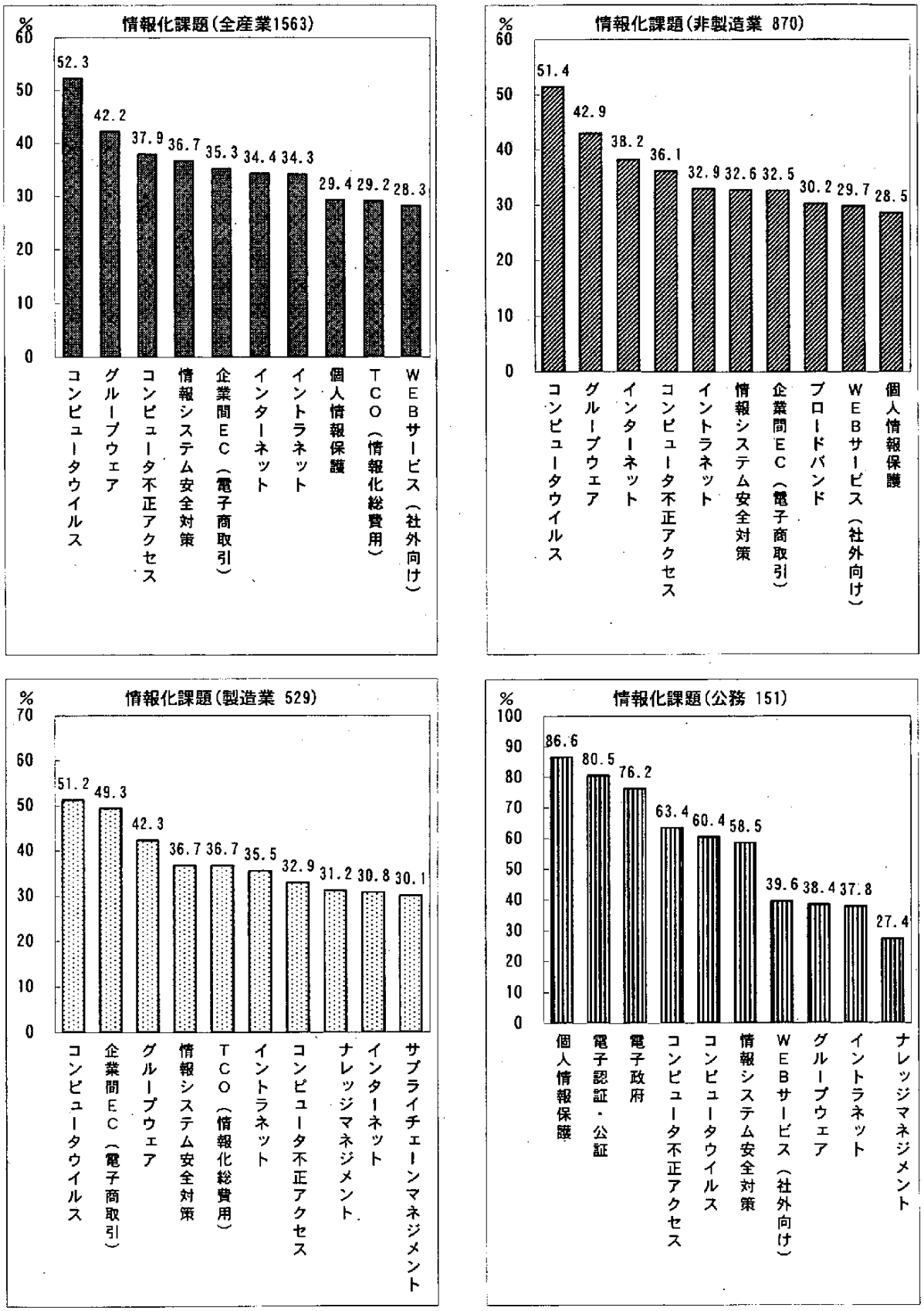
3.1.2　産業、業種別に見た情報化課題への関心

３－２図はユーザの産業・業種別に整理した情報化課題に対する関心度である。

昨年度と同様に、製造業と非製造業の差はそれ程大きくない。製造業では「企業間 EC」（2 位、49.3%）および「TCO」（5 位、36.7%）、非製造業では「ブロードバンド」（8 位、30.2%）が高い関心度を示している。一方、製造業では「個人情報保護」（21 位、13/0%）、非製造業では「TCO」（12 位、25.9%）がやや関心度が低いことが目立つ差異である。後述するようにこれらの特別な課題への関心は個別の業種が示す関心度の高さに影響されている。

これに対して公務は製造業、非製造業とは大きく異なる。最も多くの関心を集めた課題が「コンピュータウィルス」（4 位、63.4%）ではなく、昨年同様に「個人情報保護」（1 位、86.6%）となっており公務の特有性を示している。「個人情報保護」が公務で大きな関心を集めるのは当然のことではあるが、関心度そのものの大きさも注目に値する。その他「電子認証・公証」（2 位、80.5%）、「電子政府」（3 位、76.2%）が上位にあることも製造業や非製造業の傾向とは様相が大きく異なる。

個別の課題の関心度の相違と同時に、グラフの全体的な傾向として公務では関心の集中化の傾向が極めて顕著である点が指摘できる。上位 3 項目が非常に高い関心度を集めた群を構成し、次の 3 項目もやや低いが依然として高い関心度の群を形成している。公務においては「電子政府」を中心としてそれに関連ある比較的



3－2図　産業別情報化課題への関心度(上位 10 位まで、社数比)

限られた課題が大きな関心を集めており、それ以外の課題は脇に置かれている印象がある。それだけ現在の公務にとっては「電子政府」の実現が大きな目標になっていることがうかがえる結果と解釈できる(**集計結果第 21 表**)。

次に、具体的な業種による各課題への関心の状況を見てみる。次表は業種による差異が比較的目立つ課題を上げたものである。

3－4表 業種による関心度の違い

全業種順位	全業種関心度	課題	関心度が目立つ業種
1	52.3	コンピュータウィルス	情報サービス業（関心低い）
4	36.7	情報システム安全対策	金融保険業
5	35.3	企業間 EC	製造業（精密機械器具、石油・石炭・プラスティック、化学工業など）
8	29.4	個人情報保護	地方公共団体、教育。学術研究機関、医療業、情報サービス、金融・保険
11	27.6	ブロードバンド	映像・音声情報製作
16	22.4	電子認証・公証	地方公共団体、政府、建設業
20	16.5	サプライチェーンマネジメント	情報通信機械器具
22	13.4	オープンソースシステム	情報サービス、政府
25	10.3	ソフトウェア品質向上	情報サービス
26	9.7	対消費者 EC	農林漁業・同協同組合、鉱業
28	9.2	ギガビットイーサネット	映像・音声情報製作

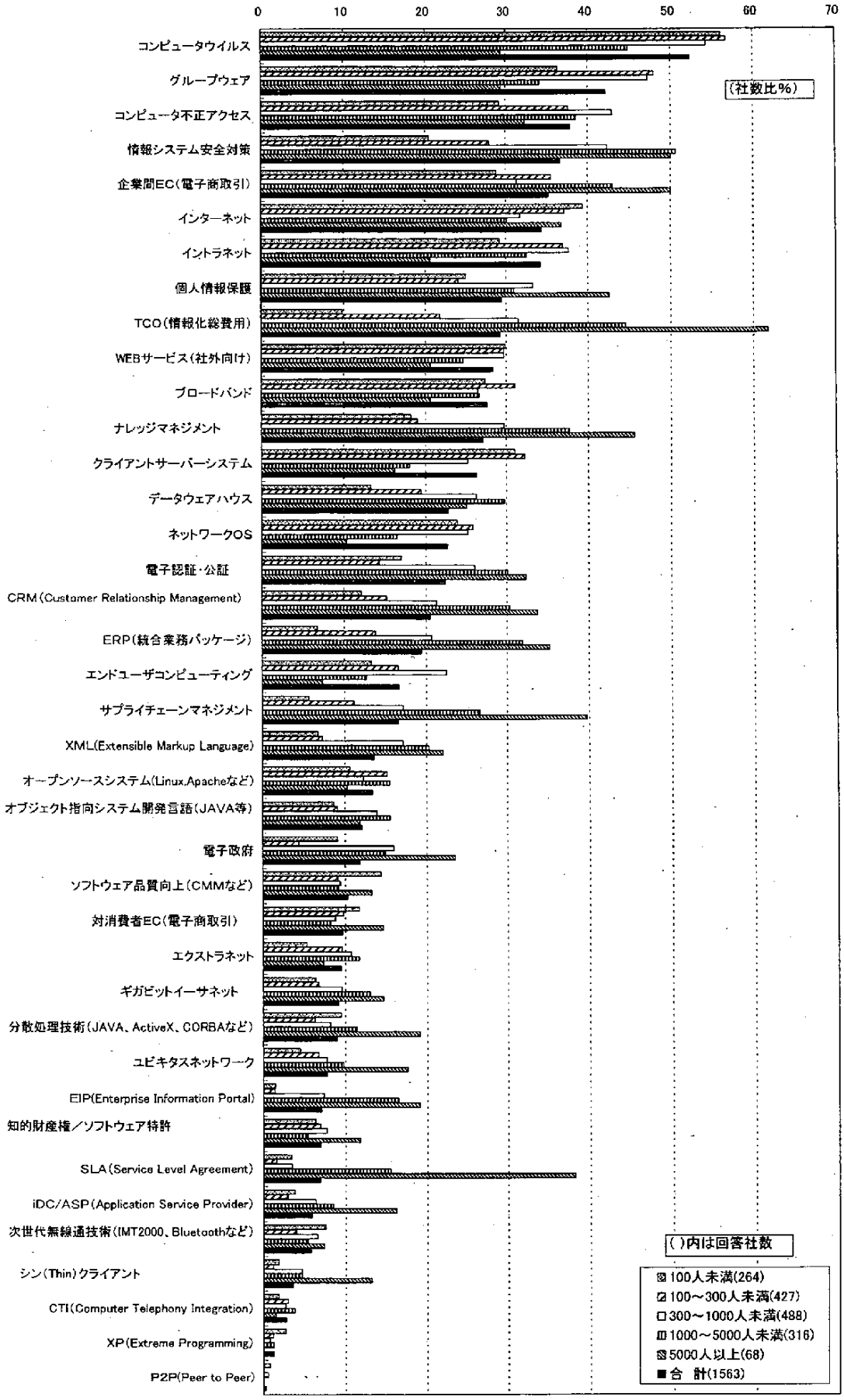
3.1.3 企業規模別に見た情報化課題への関心

従業員数で見た企業の規模別に関心度を整理したのが3－3図である。

昨年度と同様に、全体的に見て「コンピュータウィルス」に寄せられる高関心度が際立っている。特に小規模な組織ほどその傾向が顕著で、2位以下の課題を大きく引き離す関心度を集めている。情報処理要員が十分にいない小組織ほど、蔓延するウィルスへの対応に追われ、その他の課題に目を向ける余裕を奪われている状況とすれば、これは極めて深刻な事態である。本来、より効率的・効果的な情報システムを実現すべく、新たな情報技術を自組織に取り入れて、システムの本来の目的を高い次元で実現すべき役割を担っている情報システム部門が、ウィルス対策と言うような後ろ向きの問題に時間と労力を割かざるを得ない状況は速やかに改善したい。政府機関もウィルス関連情報の素早い提示などを実施しているが、この問題に根本的解決をもたらすことは難しい。

組織の規模別の課題への関心度をもう少し細かく検討してみる。大規模組織で比較的高い関心度を集めた課題は、「TCO」、「情報システム安全対策」、「企業間EC」、「ナレッジマネジメント」、「個人情報保護」、「サプライチェーンマネジメント」、などとなっており、「コンピュータウィルス」は13位である。特にTCOは昨年度に比較して関心度が増大しており、情報化投資のコスト低減への要求が強まっていることが想像される。これに対して小規模組織では「コンピュータウィルス」、「インターネット」、「グループウェア」、「クライアントサーバシステム」などが大規模組織より高い関心を集めている。こうした傾向は昨年度とほぼ同様である。

組織の規模の相違が各課題への関心度に与える影響を推し量るのは、これだけのデータではやや難しいが、やはり全般的な傾向として規模の小さな組織は「インターネット」や「クライアント／サーバーシステム」などの情報化インフラにより大きな関心を寄せるなど、規模の大きな組織に比較して、情報化の進展度合いと言う意味で一歩後れを取っているように見える(**集計結果第122表**)。



3－3図 ユーザーの従業員規模別情報化関連課題への関心度

3.1.4 全体的な分析

(1) 情報化の進展がもたらす陥穽（コンピュータウィルス）の克服

昨年度と同様に、「コンピュータウィルス」に対して組織の規模や業種を問わず、極めて高い関心度が集中している。ウィルスの蔓延は我が国に限定せず世界的な傾向であるが、企業や公務組織の情報システム部門が情報化の効果を最大限に実現するために本来果たすべき積極的な役割がウィルスの出現によって阻害されている。しかし、昨年度との比較では相対的にはコンピュータウィルスへの関心度は低下しており、このことがウィルスの蔓延が日常的な現象になった結果であるか、あるいはセキュリティ対策が進んでウィルス被害が少なくなったためであるかは、このデータだけからでは判断できない。

昨年度も指摘したが、コンピュータの普及に連れてそのユーザ層が一層拡大した結果、ほとんどのコンピュータユーザがセキュリティ対策やウィルスが引き起こす諸問題に対して無知、あるいは控えめに言っても十分な知識を持っているとは言えない状況となっている。こうしたノービスなユーザが意識しないままにウィルス被害拡大の加害者になったりする例も多いことを考えると、言わば、初心者のためのウィルス対策が今後の極めて重要な問題である。

(2) 業種と企業規模が与える関心度への影響

昨年度同様に、公務は企業に比較して特異的な傾向を示している。「個人情報保護」や「電子政府」、「電子認証・公証」などの項目に高い関心が集中していること、さらに関心度が比較的少数の課題に偏って集中している点である。特にセキュリティ関連の話題に多くの関心が寄せられている。こうした点は公務の業態的特徴からして当然の帰結と考えることも可能であるが、将来的に重要な要素となりえる技術的な課題についても前広な目配りが欲しい印象もある。特に電子政府、電子自治体の普及によって、公務部門が今後の我が国の情報化投資の先導的な役割を担う側面も出てくるため、この部門の関心のあり方が我が国の将来的な情報化の様相にも大きな影響を与えると考えられ、その意味から民間企業に先駆けて将来的な課題を研究するようなリーダーシップを持つことが望まれる。

企業規模に関しては、小規模企業は基本的な情報化インフラに比較的大きな関心を寄せており、TCO などのコスト意識あるいは情報技術の高度利用と言う側面では大規模企業に比較して一歩後れを取っているように見える(**集計結果第 122 表**)。

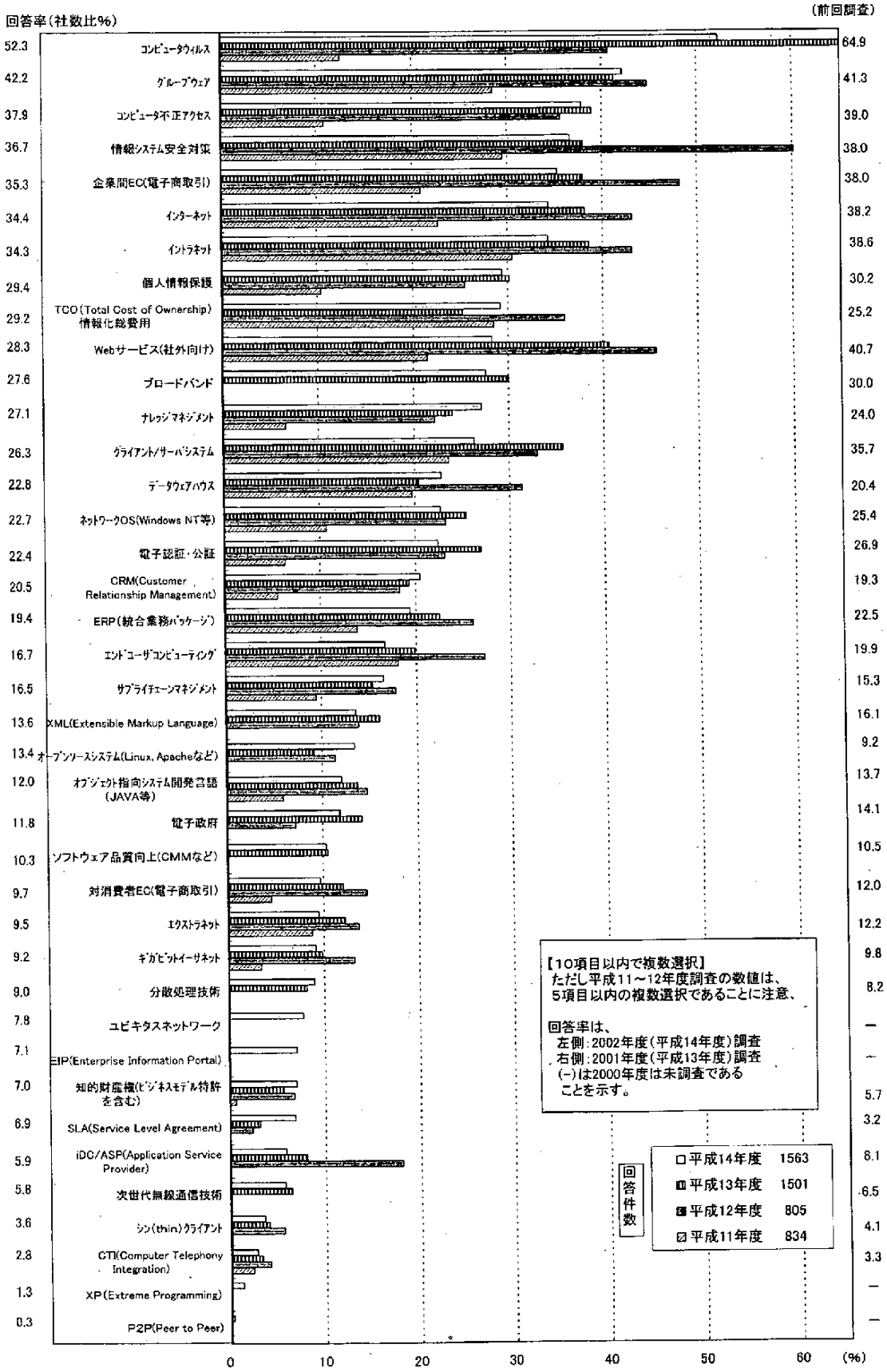
3.1.5 まとめ

2002年度も前年度同様に企業や公務の情報システム部門は「コンピュータウィルス」に大きな関心を寄せた。言うまでも無く、情報システム部門は組織にとっての情報化の効果が最大限に実現できるような施策を講ずるための部署であり、コンピュータウィルスのような後ろ向きの課題に多くの時間を割くことは好ましい傾向ではない。コンピュータウィルスに寄せる関心度そのものは前年度より低下しており、政府などが講じているウィルス関連施策が奏功しているとも考えられる。しかし、コンピュータがますます大衆化しており非熟練者ユーザが増大し、一方ではインターネットの常時接続が普及していることなどから、今後も理解しやすいウィルス対策の強化が望まれる。

公務部門が情報化関連課題に対して寄せる関心は「電子政府」を中心とした話題に集中しているが、電子政府、電子自治体の普及によって、公務部門が今後の我が国の情報化投資の先導的な役割を担う側面も出てくるため、民間企業に先駆けて将来的な課題を研究し、リーダーシップを持つことにも期待したい。

企業の規模別の関心度の状況については、例年と同様に小規模企業は基本的な情報化インフラに比較的大きな関心を寄せており、TCOなどのコスト意識あるいは情報技術の高度利用と言う側面では大規模企業に比較して一歩後れを取っている状況と言えよう。

なお、**3－4図**にこの4年間の関心度の推移を示す。興味深いデータが得られているが、平成13年度以降とそれ以前は調査の母集団が異なるため同列での比較は難しい。新たな母集団による調査は今年度を含めてまだ2年にしかならないため時系列的な傾向の分析は来年度調査以降の課題としたい。



3－4図 情報化関連課題に対する関心度の4年間推移

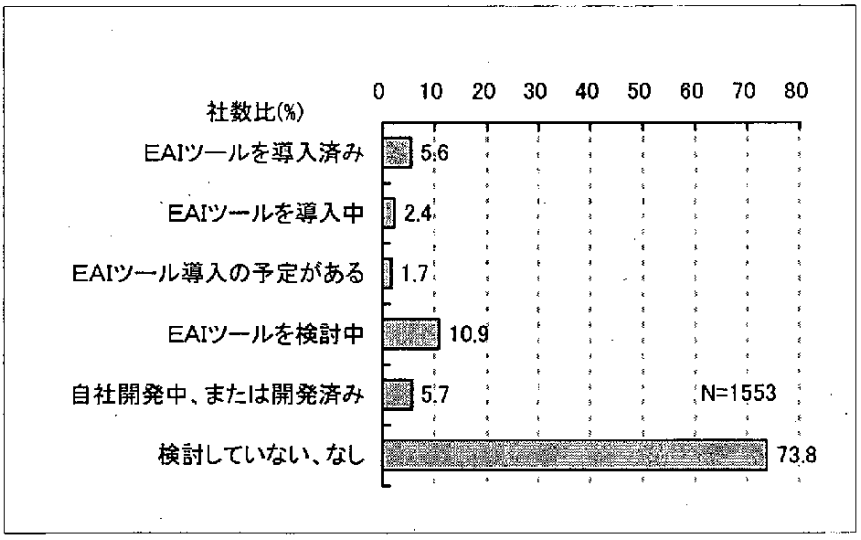
３．２　ＥＡＩ(Enterprise Application Integration)の利用状況

今年度初めてＥＡＩ導入に関する調査を行った。設問項目は、①「開発・導入状況」②「開発・導入の目的」であり、全て産業別・規模別に調査を行った。①については、システム連携、データ・プロセス統合に関するＥＡＩツールと自社開発について調査した。

3.2.1　ＥＡＩ(Enterprise Application Integration)の導入状況

(1)　産業別ＥＡＩの導入状況

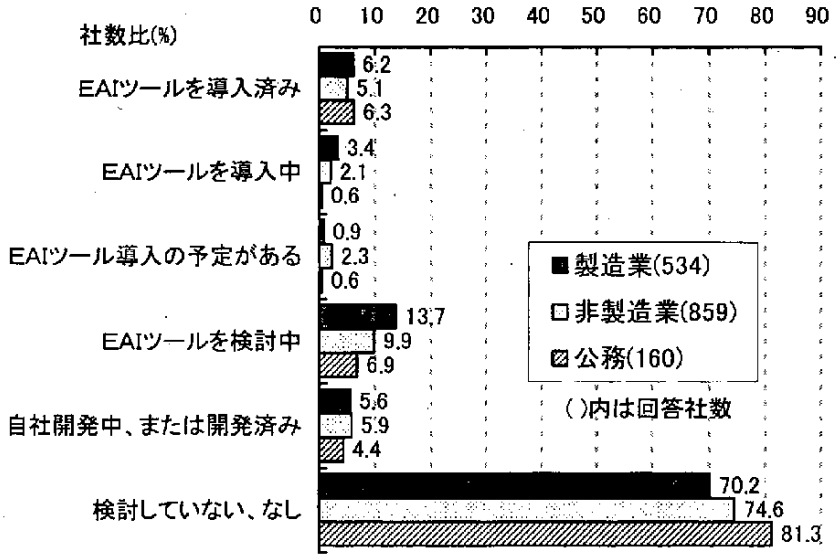
全体回答数の約２６％で、システム連携、データ・プロセス統合について「導入済」～「検討中」、「自社開発中・導入済み」の段階にあるとの結果が出た。その２６％の約２割は、「自社開発中、または開発済」となっている（ＥＡＩツールに関するものは約８割)。現在のシステムを取り巻く環境から、今後ＥＡＩツールの活用は大幅に増加するものと想定したが、「導入予定がある」「検討中」の合計は１２．６％との結果となり低調であった。



３－５図　EAIツールの開発、導入状況(全産業)

３－５図でみると、全産業で第１位は「検討中」となっており、今後普及していく段階と言える。３－６図の産業別では、「検討しない」を見ると製造業が一番低く、「導入済」を見ると公務、製造業、非製造の順となる。また、「検討中」で製造業が突出している。ただし、「導入済」～「検討中」までの合計で見ると製造業は（２４．４％)、公務（１４．３％）の約２倍となっている。従っ

て、公務では、導入を考えているところの動きが早い一方、残りは全く適用していない段階にあり、ＥＡＩに対する温度差が各企業によって大きいと言える。



３－６図　EAIツールの開発、導入状況（産業別）

(2)　規模別ＥＡＩの導入状況

従業員規模別でみると、５，０００人以上の企業で、「導入済み」「検討中」で突出している一方で「検討していない」「自社開発中、または開発済み」は著しく少ない。従って、大規模の企業では、ＥＡＩツールを使ったシステム連携、データ・プロセス統合に関して、導入・検討のいずれかの段階にある企業が非常に際立っていると言える（**集計結果第 126 表**）。

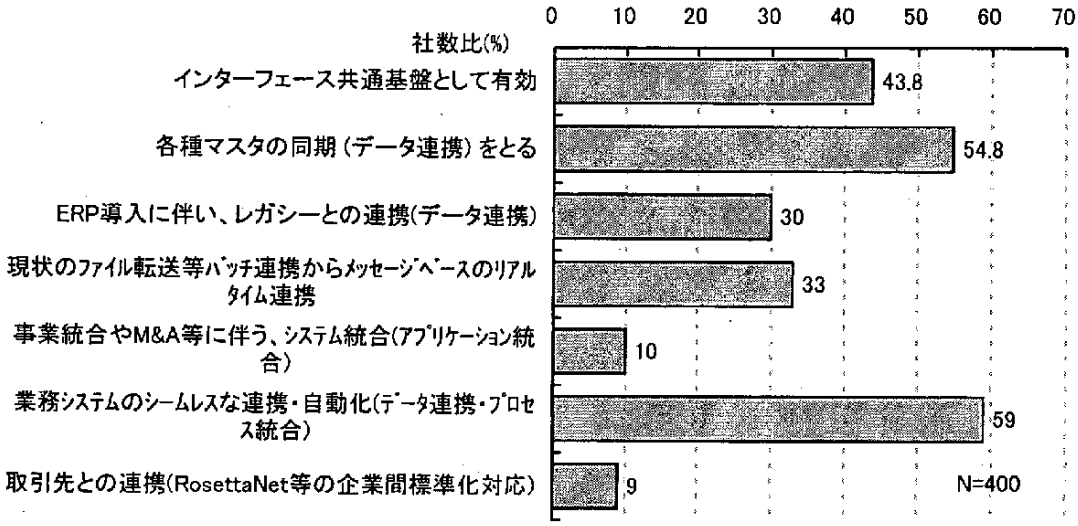
3.2.2　ＥＡＩ(Enterprise Application Integration)の導入・開発の目的

(1)　産業別ＥＡＩの導入・開発の目的

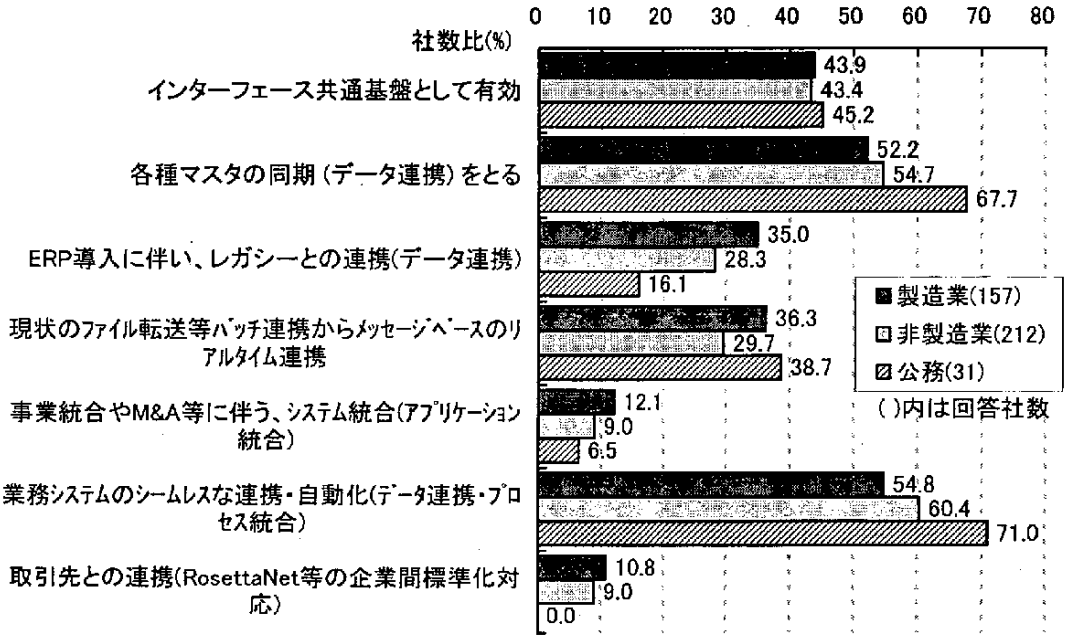
３－７図、３－８図でみると、全産業および全業種で、第１位「業務システムのシームレスな連携・自動化」、第２位「各種マスタの同期（データ連携）を取る」、第３位「インターフェース共通基盤として有効」となっている。一方下位は、「取引先との連携」「事業統合やＭ＆Ａに伴、システム統合を行う」となっている。また、産業別の傾向として、導入・検討の割合が高い製造業では目的ごとの差異は大きくないが、導入・検討の割合の低い公務ではその差異が大

きい。従って、導入・検討が必要とされていない産業（公務）では「業務システムのシームレスな連携・自動化」「各種マスタの同期（データ連携）を取る」など比較的複雑でない分野へ向いており、導入・検討が進んでいる産業（製造業）では「取引先との連携」「事業統合・M＆A」などの大掛かりで複雑な分野へと向かっていることが見てとれる。

また、非製造業の「現状のファイル転送等のバッチ連携からメッセージベースのリアルタイム連携」が突出して少ない。



3－7図　EAツールIの導入・開発の目的（全産業）



3－8図　EAIツールの導入・開発の目的（産業別）

(2) 規模別ＥＡＩの導入・開発の目的状況

従業員規模別でみると、５，０００人以上の大規模で、「インターフェース共通基盤として有効」が７８．０％と突出している。規模ごとの差が少ないのは、「現状のファイル転送等のバッチ連携からメッセージベースのリアルタイム連携」である（**集計結果第 127 表**）。

3.2.3 まとめ

システム連携、データ・プロセス統合は、現在、データ連携やシステム統合などの狭義の EAI レベルが主流であるが、今後は、業務システムのシームレスな連携やプロセス統合といった広範囲な領域に進んでいく傾向が現れている。また、Ｍ＆Ａや企業再編成の動きが急速に進んでいるが、実際にシステムの取引先連携（企業間標準化対応）にはまだあまりおよんでいないように思える。企業規模では、大企業では既にピークを迎えた感があり、今後は中小企業へと移りつつあると言えるだろう。

ＥＡＩ導入には費用もかかり、また現実としてデータやシステムの連携が必要な部分では何らかの方法で既に実現されているため、実際の検討・導入は、企業統合などの基幹再構築に合わせて行われる場合が多い。そのため、システム管理者の負荷軽減などという作業の効率化のみならず経営にどう効果が現れるのか明確にして経営トップへアプローチすることが、今後のＥＡＩ普及に対するポイントとなってくるだろう。

3．3　ＣＭＭ(Capability Maturity Model)

前年度調査に続いて CMM(Capability Maturity Model)を取り上げた。CMM は米国カーネギーメロン大学のソフトウェア工学研究所が 1980 年代後半から開発してきたソフトウェアプロセスの組織的能力に関するモデルである。

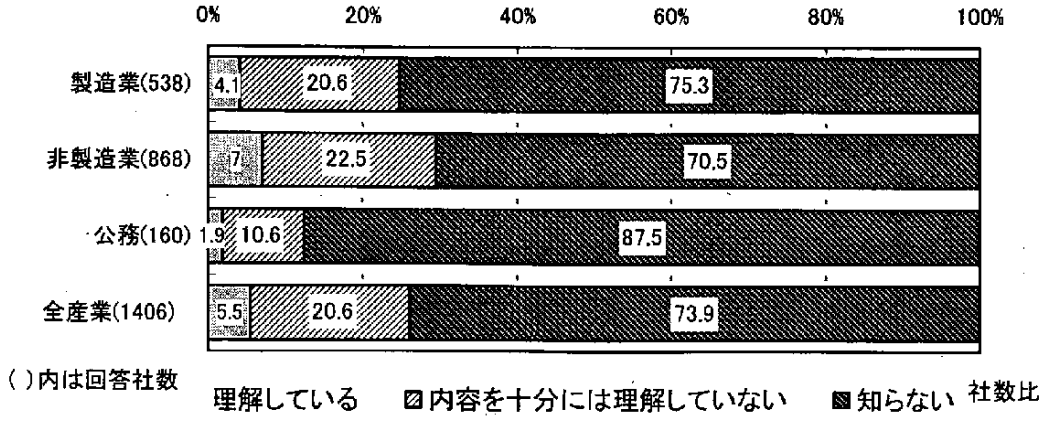
ソフトウェアが産業や社会の隅々にまで広く普及浸透した結果、ソフトウェアの品質が重要な課題として注目されるに至っている。航空管制やプラント制御などのミッションクリティカルなシステムは当然のこととして、金融機関のオンラインシステムや交通システム、企業の情報システムなどの身近なシステムでもそのトラブルは非常に大きな影響を広い範囲にわたって及ぼす。

ソフトウェアが本来的にバグを生じやすいものであるとの指摘は、ソフトウェアが作り始められた 1950 年代から既に存在した。しかしソフトウェアは目に見えにくいものであるためその品質を確保することは困難であり、ソフトウェアそのものを対象にするのでは無くそれを開発する工程に着目し、各プロセスを明確に定義して定量的なデータ計測に基づく管理を行い、結果としてソフトウェアの品質改善を進めていく方策が考えられた。こうしたアプローチはソフトウェアプロセス改善(SPI: Software Process Improvement)と呼ばれるが、CMM もその一種である。

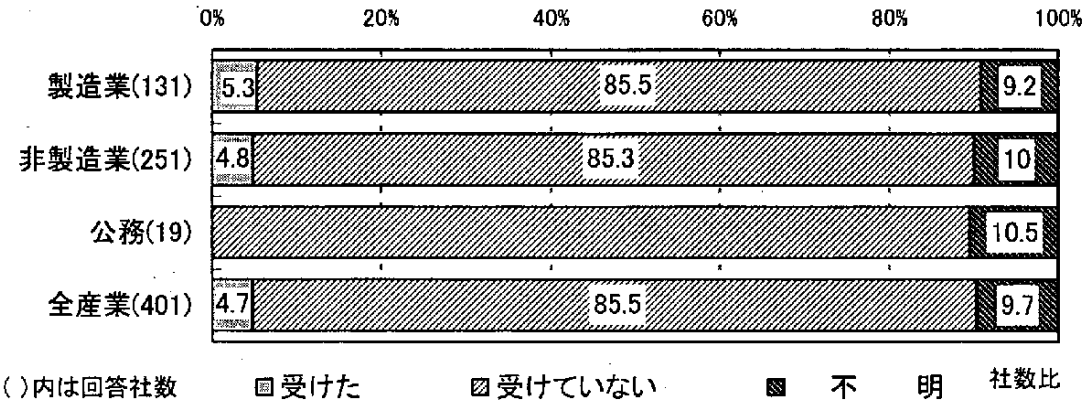
米国国防省の調達では受託先企業が CMM に基づく一定の評価を得ていることが条件となっているなど、CMM は世界的デファクトスタンダードとしての位置づけに成長している。こうした中、我が国においてもソフトウェアの品質向上を目指して地道な活動が展開されていたところ、2000 年 10 月に当時の通商産業省が日本版 CMM の構想を発表したこともあり、情報産業界を中心に急速に CMM に対する関心が増大している。この調査はこうした背景に基づいて、CMM に対する認知度などを調査することを目的としたものである。

3.3.1　業種別に見たＣＭＭへの理解度

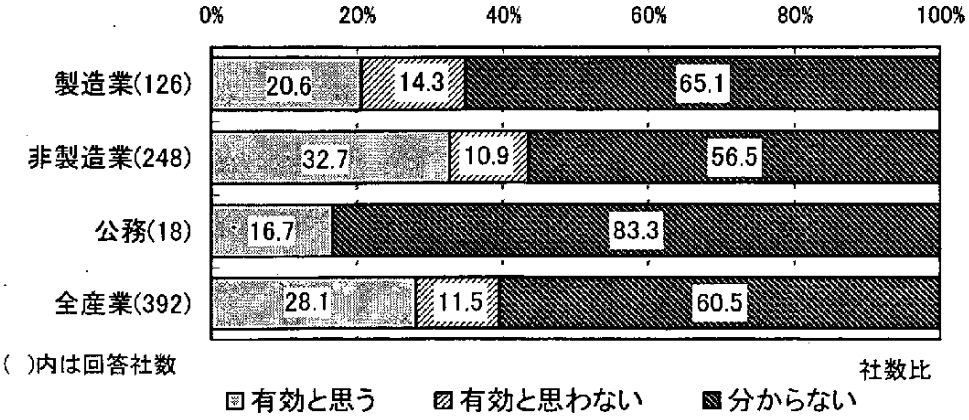
以下に産業別の CMM の認知状況、アセスメント受審の経験、アセスメントレベル、有効性に対する認識の図を示す。



3－9図　産業別CMMの認知状況



3－10 図　産業別CMMのアセスメント受審経験の状況



3－11 図　産業別CMMの有効性

認知状況に関しては、全産業の合計で僅か 5.5%が「理解している」状況であり。基本的に前年度(5.1%)と大差はない。一方、「知らない」は 73.9%と昨年度の 77.9%をわずかに下回っている。こうした点から、全般的には昨年度と大きな差はないものの、わずかに普及度が進んでいる状況と考えることができる。

業種ごとに見ると、情報サービス業は 27.7%（昨年度 25%）が理解しており全産業の中で際立って認知度が高い。続いて電機・ガス・熱供給・水道業が 15.4%、情報通信機械器具製造業が 13.6%などとなっており、それぞれ高い認知度を示している。政府は母集団が少ないものの「理解している」がゼロになっている点は昨年度と同様である。**(集計結果第 28 表)**。

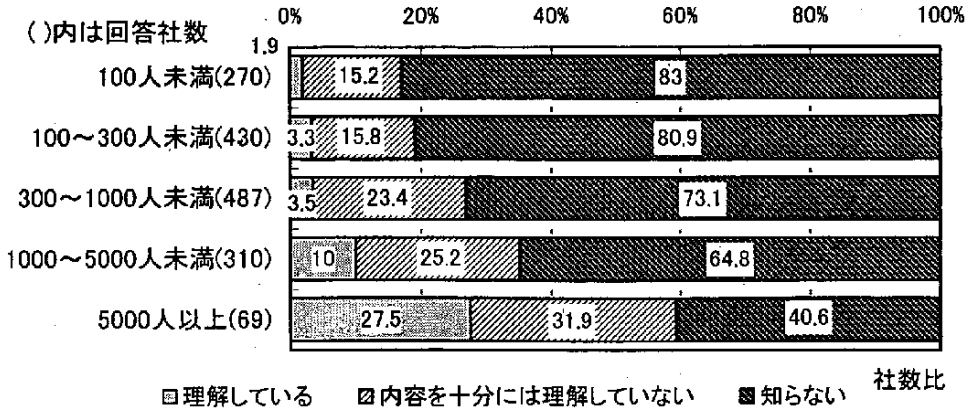
CMM アセスメント受審経験は昨年度とは異なる質問であるため経年的な変化は不明である。製造業、非製造業で目立った相違は無いが、業種別に見ると情報通信機械器具（17.4%）、繊維工業（12.5%）、情報サービス業（12.2%）などで受審経験が高い（**集計結果第 29 表**）。

アセスメント受審経験組織に CMM のどのレベルに到達しているかを問う質問も昨年度は無かったものである（**集計結果第 30 表、第 130 表**）。情報サービス業に受審経験組織が多いのはこれまでの結果から当然の帰結である。全産業で見るとレベル 3 を受審した組織がもっとも多いがレベル 4 も 1 社存在しており、この課題に関心を持つ組織はかなり先行して CMM への取組みを進めていることが窺える。

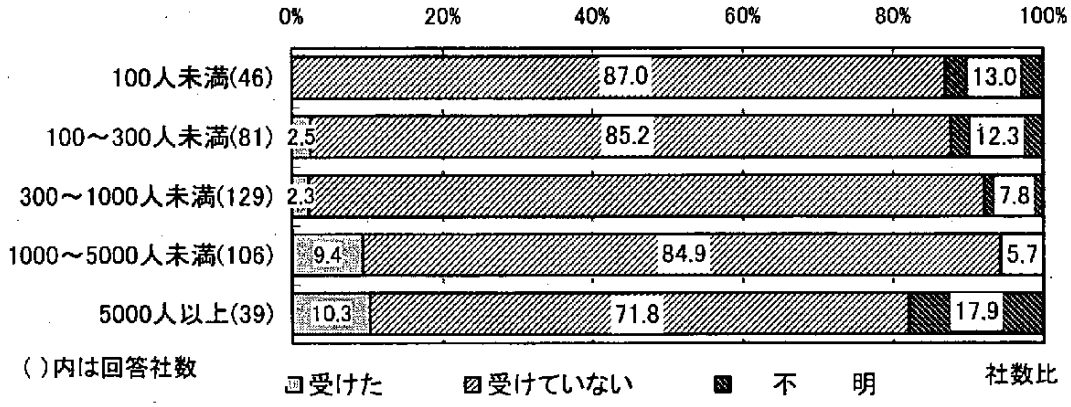
CMM の有効性に関しては全産業平均で 28.1%が「有効と思う」との回答を寄せており昨年度の 22.9%を上回っている。「有効とは思わない」層も今年度は 11.5%と昨年度の 15.9%を下回っており、全体的に CMM に対する評価が高まって来ている。ただし、有効性が「分からない」と回答しているのは 60.5%で、昨年度の 61.3%と大差無い。この課題の中心となっている情報サービス業でも「有効」が 54.1%（昨年度 44.6%）、「有効とは思わない」は 8.1%（昨年度 4.1%）、「分からない」は 37.8%（昨年度 51.4%）を占め、「有効とは思わない」層が増加するなど、見解の統一には至っておらず、ソフトウェア品質問題の難しさが浮き彫りになっている。地方公共団体では昨年度は「有効とは思わない」が「有効」を上回っている状況であったが、今年度は「有効」が 16.7%、「有効と思わない」が 0%と逆転している。しかし、「分からない」とする回答は公務にもっとも多く、この課題に対する公務の認識がやや遅れている状況であることが見て取れる(**集計結果第 31 表**)。

3.3.2 規模別に見たＣＭＭへの理解度

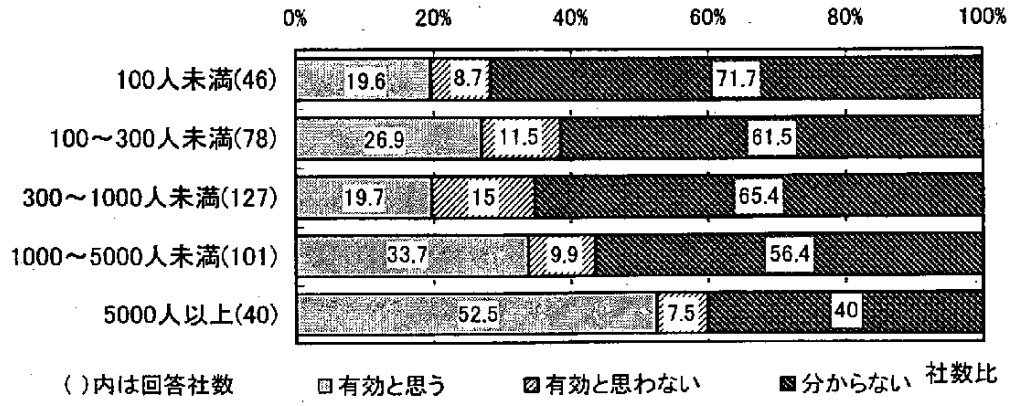
次ページの図は従業員規模別に見た CMM の認知、アセスメント受審経験、認証の有効性を示す図であり、全般的に見て CMM に対する認知度は低いが、規模別の傾向としては、例えば 5000 人以上の組織の認知度は 100 人未満の組織の 5



3－12 図　従業員規模別CMMの認知状況



3－13 図　従業員規模別CMMのアセスメント受審経験の状況



3－14 図　従業員規模別CMM認証の有効性

倍強（昨年度は 5 倍弱）になっており大規模組織になるほど認知度、アセスメント受審経験、有効性の認識が増大していることが分かる(**集計結果第128～131表**)。さらに CMM 認証の有効性についても昨年度に比較して大規模企業と小規模企業の差が広まる傾向にある。我が国政府が CMM の導入を検討するに至った経緯として、ソフトウェアに関する政府調達の受託先企業が大企業に過度に集中しており、力のある中堅・中小企業の育成が進まないことも要因として挙げられていた。つまり、CMM のような客観的評価基準を用いることで、随意契約などの形で大企業に集中しすぎている現在の政府調達先を実力ある中小企業にも門戸を開く狙いがあった。そうした背景を考えると、今回の調査結果はいささか皮肉な状況を呈している。

一般的に CMM が適合しやすいのは比較的大規模なソフトウェア開発あるいはそのための組織であり、小規模なソフトウェア開発では別の SPI モデルがより適切と言われていることも併せ考えると、今後の政府の対応にも考慮すべき点が生じる可能性がある。

3.3.3 まとめ

CMM に関する理解度は全般的に低調であるが、昨年度に比較すると普及が進む傾向にある。昨年度も指摘したようにこの課題については大規模組織と小規模組織の認識に差があるが、この傾向は今年度の調査ではさらに拡大している。

ソフトウェアの品質向上は年々大きな課題になってきており、今後の政府の対応も含めて展開が注目される。

Ⅳ　情報化投資の動向

Ⅳ　情報化投資の動向

4．1　情報化投資の効果

今年は、事業収入に占める情報化投資の割合やそのなかに占める新規投資の割合を調査項目に加えて、量的側面における情報化投資の実態に迫った。昨年までのデータの蓄積がないので時系列での比較はできないが、企業規模や業種による情報化投資の傾向を把握することができた。

また昨年に引き続いて新規情報化投資の投入分野および投資効果の状況について調査を実施、この２つの設問については昨年の傾向との相違点を中心に分析を試みた。

4.1.1　情報化投資

全産業計でみた場合の事業収入に占める情報化投資の割合は1.9％、産業別に見ると非製造業の割合が2.2%と製造業・公務に比べて圧倒的に高い。情報化投資のなかで新規投資の占める割合は23％であり、この数字は公務を除き製造業と非製造業の差は少ない。(集計結果第9表、10表)

従業員規模別に比較すると、事業収入に対する情報化投資の割合は、従業員5000名以上の大企業が1.6％と最も低く、逆に新規投資の割合は25.6%と最も高い結果となった。従業員1000名規模の企業を境に新規投資の割合は高くなり、従業員100名未満企業の２倍の水準となっている。(集計結果第109表、110表)

また産業別にみるととりわけ新規投資の割合について、業種によってかなり差がでる結果となった。情報サービス業、学校・教育機関、新聞出版業、電気・ガス・熱供給・水道業の情報化投資の割合が高いのが目立つ。また新規投資割合では、映像・音声情報操作・放送業・通信業、情報サービス業が35％を越えている。
(集計結果第9表、10表)

4.1.2　情報化投資先の構成

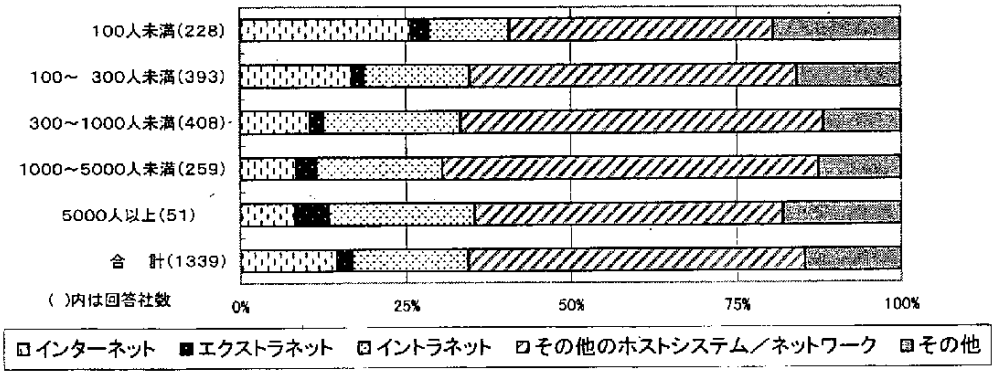
新規情報化投資先の分野別割合については、全体平均では「その他ホストシステム／ネットワークシステム」が全体の 50.8%を占め、インターネット、イントラネット、エクストラネットの３つの新しいネットワーク分野への投資合計34.5%を大幅に上回った。また回答が多様である「その他」の回答を除いた中で、これら３

つの新しいネットワークへの投資割合の合計を新ネットワーク投資率として計算すると4－1表になる。新ネットワークとその他ホスト等への投資の比は４：６となっている。全体の投資の中で旧来のネットワークへの投資がまだまだ多い現実は昨年と比べても変動がない。

4－1表　情報化投資先と新ネットワーク投資率

	投資割合	（小計）	
インターネット	１４．６％	３４．５％(A)	４０．４％ A／（A＋B） （新ネットワーク投資率）
エクストラネット	２．３％		
イントラネット	１７．６％		
その他のﾎｽﾄｼｽﾃﾑ/ﾈｯﾄﾜｰｸｼｽﾃﾑ	５０．８％(B)		５９．６％ （1－A／（A＋B））
その他	１４．７％		

これを従業員規模別に見ると、インターネットへの投資割合は100人未満の従業員規模では20％を超えて突出しているが、エクストラネットへの投資割合では逆に5000人以上の従業員規模の企業が5％を超え突出している。またエクストラネットへの投資割合は他の新規ネットワークへの投資に比べるとはるかに小さい。イントラネットへの投資割合は従業員数規模300人以上を境に高くなり、インターネットへの投資割合を上回る。また、昨年と比べてこれらの傾向は昨年もほぼ同様であるが、今年は「その他」の回答の割合が、すべての規模で増大していることが特徴的である。



4－1図　従業員数規模別情報化投資先の構成

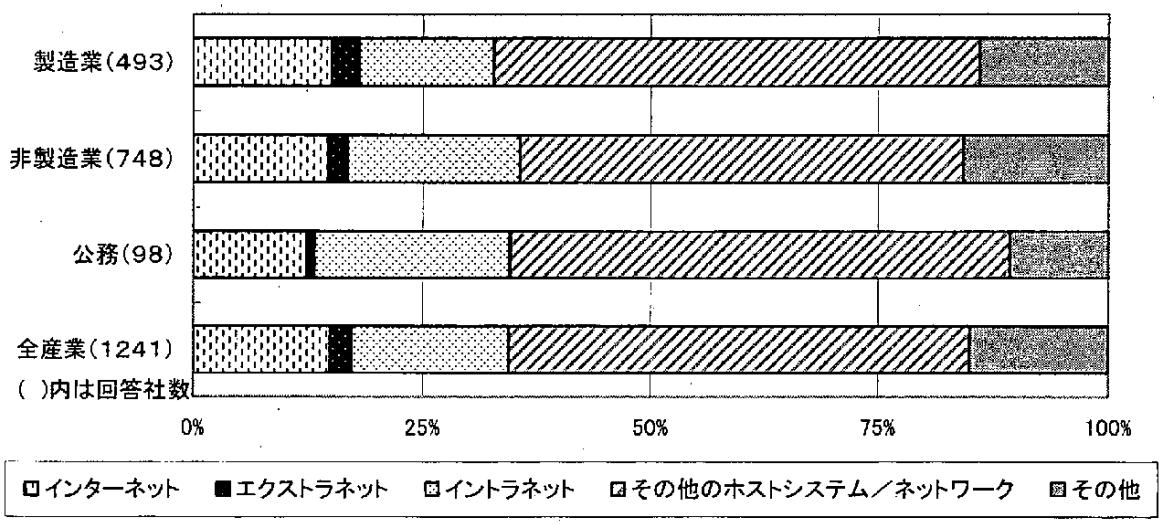
従業員規模別に新ネットワーク投資率を計算してみると4－2表のようになり、5000人以上の企業を除くと、従業員規模が大きくなる程、新ネットワークに対する投資率が下がる傾向が明確に現れる。逆に5000人以上の大規模企業においては、新ネットワークへの投資率が100人未満の企業に次いで高くなっていることは、注目に値する。

4－2表　従業員数規模別　新ネットワーク投資率

	回答社数	新ネットワーク投資率
100人未満	２２８	５０．６％
100～300人未満	３９３	４１．３％
300～1000人未満	４０８	３７．７％
1000～5000人未満	２５９	３５．０％
5000人以上	５１	４３．２％
合　計	１３３９	４０．４％

産業別に見ると、製造業ではインターネットへの投資割合が高いが、イントラネットへの投資割合は低い。非製造業については、昨年と比べて「その他ホストシステム／ネットワークシステム」への投資が減少、イントラネットへの投資が拡大しているのが目立つ。(**集計結果第 12 表**)

業種別に見ると、新聞・出版業、情報サービス業の新ネットワークへの投資率が高い。新聞・出版業、農林漁業・同協同組合・鉱業、パルプ・紙・紙加工品製造業ではイントラネットへの投資割合が 25％以上あり、精密機械器具製造業、政府がインターネットへの投資割合が 25％を超える。とりわけ政府によるインターネット投資は 51％と昨年と比べ激増している。全般的に新ネットワーク投資の項目別上位業種は昨年と異なっており、重点新規投資対象分野が年度単位で変わっていることが読みとれる。一方、金融・保険業、繊維工業、輸送用機械器具製造業、鉄鋼業、電気・ガス・熱供給・水道業では、「その他ホストシステム／ネットワークシステム」への投資割合が高く、昨年に引き続き上位を占めている(**集計結果第 13 表**)。



4－2図　産業別情報化投資先の構成

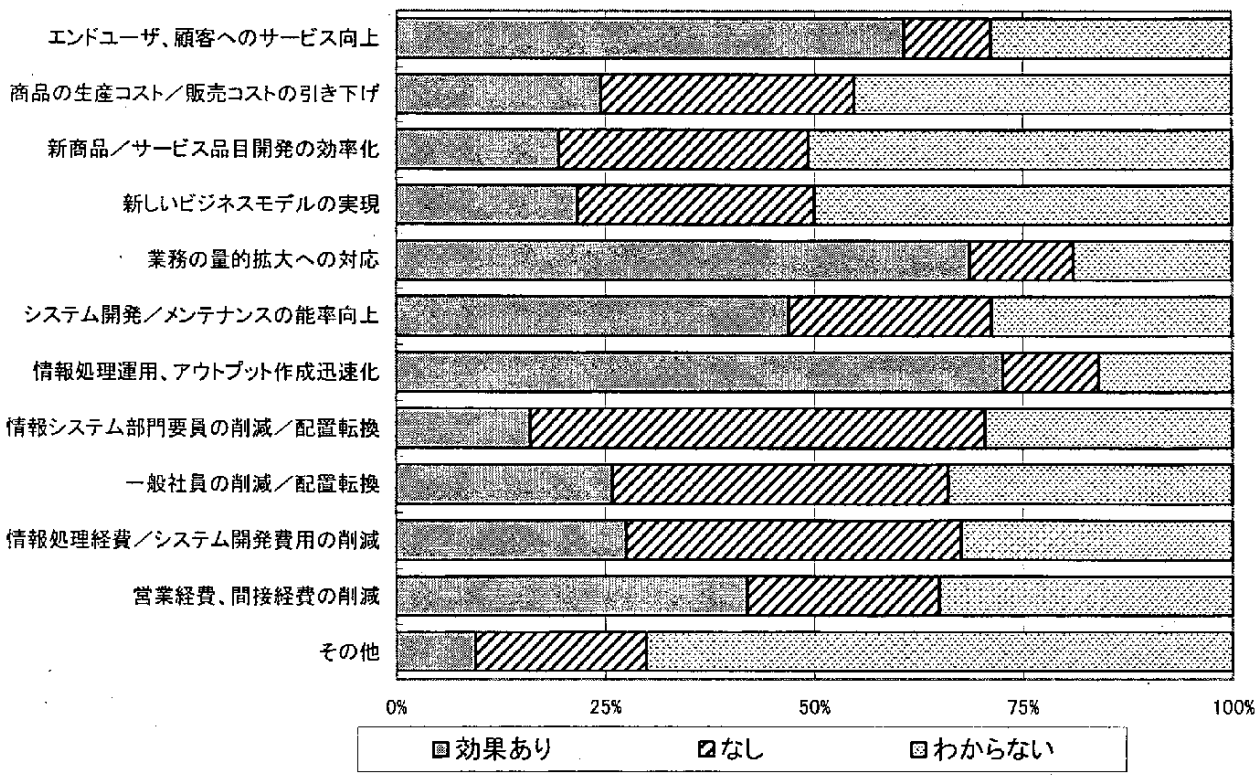
4.1.3 情報化投資の効果の把握

情報化投資を行った結果の効果の有無について１２項目で回答を求めた。結果は**4－3図**の通りであるが、全般的な傾向として、昨年に引き続いて「効果あり」の回答が「効果なし」の回答より多くなっており、その格差は広がった。60％以上「効果あり」と回答している項目は情報処理運用・アウトプット作成迅速化と業務の量的拡大への対応およびエンドユーザー・顧客へのサービスの向上の３項目であり、「効果なし」では情報システム部門要員の削減／配置転換が 50％を越え、一般社員の削減／配置転換、情報処理経費／システム開発費用の削減も 40％を超えている。これは昨年と全く同様である。**4－3図**でも明らかなように「わからない」と答えた回答や回答なしも多くあるので、その他以外の 11 項目について以下の様に数値化し**4－3表**に示す。

効果肯定率　＝　効果ありの回答数　／　実回答社数

効果否定率　＝　効果なしの回答数　／　実回答社数

効果レベル　＝　（効果肯定率　－　効果否定率）×　１００



4－3図　情報化投資の効果

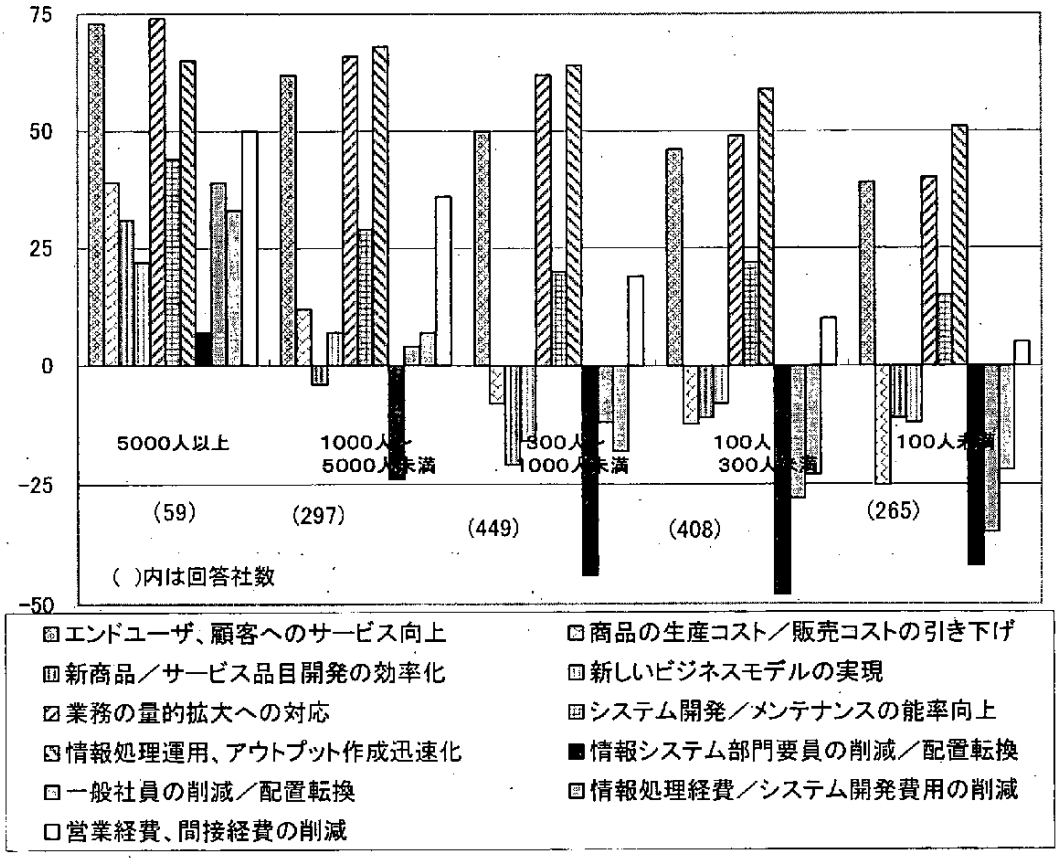
4－3表　情報化投資の効果（効果レベル順）

	効果肯定率	効果否定率	効果レベル
情報処理運用、アウトプット作成迅速化	65%	10%	55
業務の量的拡大への対応	61%	11%	50
エンドユーザ、顧客へのサービス向上	52%	9%	43
システム開発／メンテナンスの能率向上	40%	21%	19
営業経費、間接経費の削減	36%	20%	16
新しいビジネスモデルの実現	17%	22%	−5
商品の生産コスト／販売コストの引き下げ	19%	24%	−5
新商品／サービス品目開発の効率化	15%	23%	−8
情報処理経費／システム開発費用の削減	23%	34%	−11
一般社員の削減／配置転換	22%	33%	−11
情報システム部門要員の削減／配置転換	13%	45%	−32

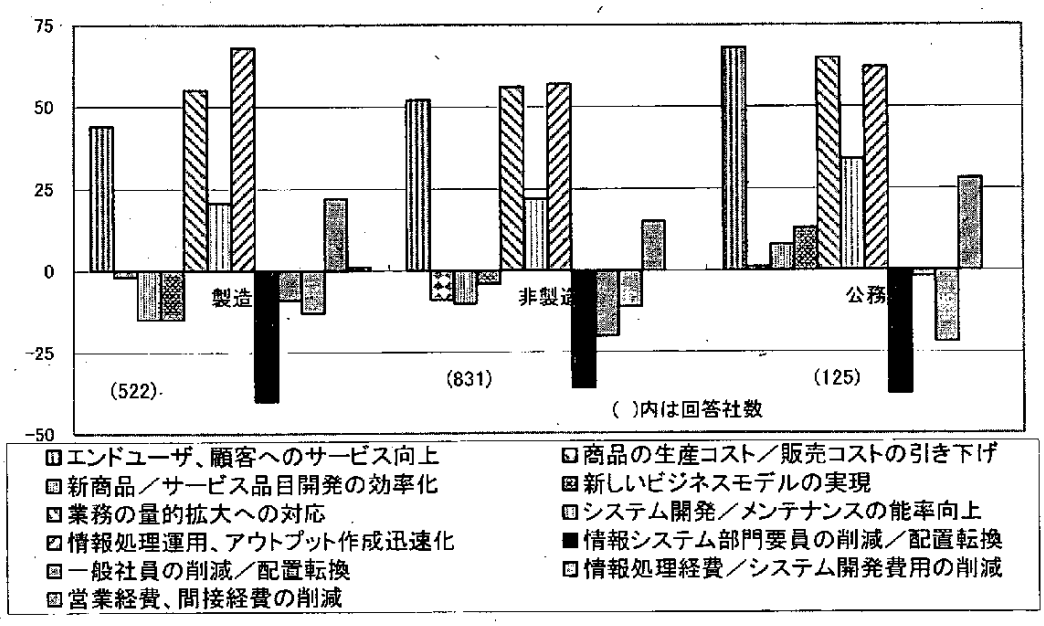
効果レベルがプラスのものが５項目、マイナスが６項目ある。しかしながら効果レベルがマイナスとなっている項目は、いずれも効果がある・なしの明確な回答が相対的に少なく、「わからない・回答しない」の割合が高くなっている。とりわけ新しいビジネスモデルの実現、新商品／サービス品目開発の効率化の２項目では、わからない・回答しないが約半分を占めている。この傾向は、昨年よりも顕著に現れており、また効果レベルがマイナスの項目の効果レベル絶対値が低くなっているのも今年の特徴である。

従業員規模別に見ると**4－4図**で明らかなように、従業員規模が大きくなるほど全体的に効果レベルが高くなる。100人未満の規模では効果レベルがプラスの項目は5項目であるが従業員5000人以上では11項目すべてでプラスとなるなど規模により大きな差が出ている。規模による効果レベルの差はでるものの、項目別に見た効果レベルの高低のポートフォリオはさほど差がない。どの規模においても情報システム部門要員の削減／配置転換は最も効果レベルが低く、業務の量的拡大への対応と情報処理運用・アウトプット作成迅速化については、どの規模でも効果レベルが１・２位を占めている。また規模による効果レベルの格差が最も大きいのは、一般社員の削減／配置転換で、情報処理経費／システム開発費用の削減や情報システム部門要員の削減／配置転換も相当な開きがある。**（集計結果第113表）**。

産業別では効果レベルがプラスとなっている項目数は、製造業が４項目、非製造業が５項目、公務は８項目と格差があり、とりわけ公務で効果を肯定的に捉える傾向が今年はみられる。業種ごとの数字を詳細に見ると情報通信機械器具製造業、輸送用機械器具製造業、鉄鋼業、電気・ガス・熱供給・水道業、地方公共団体は他業種に比べて効果レベルが概して高い。また、項目別の効果レベルは業種によって大きく異なっており、業種ごとの特性がうかがえる。**（集計結果第13表）**。



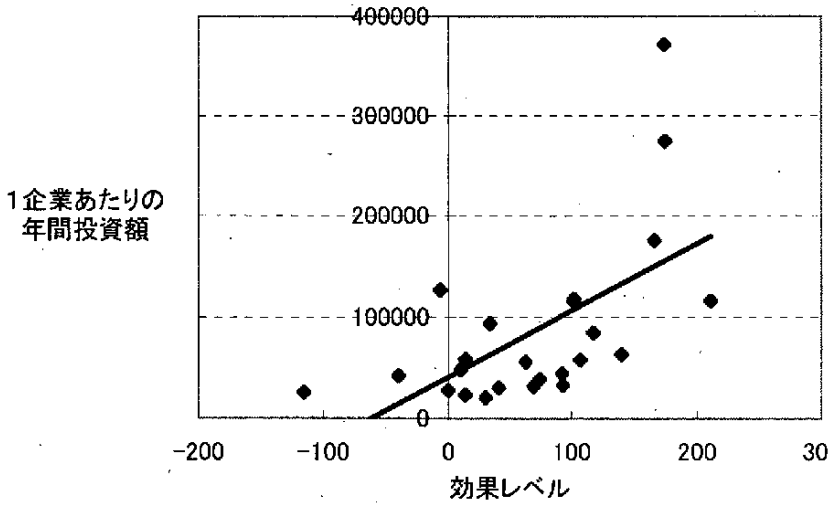
4－4図　従業員数規模別 効果レベル



4－5図　産業別情報化投資の効果レベル

4.1.4 まとめ

今年の情報化投資に関する調査では、昨年に引き続き企業の規模による差異が明らかに現れている。従業員規模5000名以上の企業においては、事業収入に対する情報化投資の割合が最も低いが、新規の投資割合は高く、効率の良い情報化投資を志向していることが読みとれる。また投資効果についても各項目とも効果レベルが高く、昨今の厳しい経営環境のなかで、効果を意識した情報化投資を迫られている現実が浮かび上がる。逆に従業員規模別に見ると300人～1000人未満・1000人～5000人未満では昨年同様「その他のホストシステム／ネットワークシステム」への新規投資割合が相対的に高く、中堅から大規模の企業ではホストを中心にした従来型の基幹システムへ依存、過去の遺産が新技術を活用したシステムへの転換のスピードを遅らせている実態もうかがえる。また効果の有無についても従業員規模が大きいほど「効果あり」の回答が多くなる傾向が明らかである。業種別に捉えた1企業当たりの情報化投資と各々の業種における効果レベルの関係を示す**4－6図**からは、この傾向が従業員数規模のみでなく、投資額の規模で見ても同様であることが確認できる。この点については昨年も同様の傾向を示している。



4－6図　情報処理関係諸経費(年間投資額)と効果レベル(業種)

「効果あり」の回答割合の高い項目を見ると、情報処理運用・アウトプット作成迅速化、業務の量的拡大への対応の2項目が圧倒的に高く、すべての従業員数規模で1・2位を占めている。これらは業務の効率化やスピードにつながる効果であるが明確な定量化が難しいと思われる。他方、コストや人員削減などの定量化が可能な項目や新しいビジネスモデルの実現や新商品／サービス品目開発の効率化など

競争優位性の確保や差別化のための項目については、若干の変化は見られるものの、昨年に引き続き効果レベルが総じて低くなっている。今回の調査で「効果がわからない」の回答が増えたのも、経営から厳しく求められている投資対効果に対して、定量化の方法論が見えない現実が浮かび、システム部門長の苦悩が垣間見える。

フットワークの軽い小規模企業や超大型企業では、新たなネットワーク分野への投資に軸足を移しつつ投資対効果の拡大のチャンスを探りつつあるが、中堅・大規模企業の多くは情報化投資の過半を従来のホストを中心とした基幹システムに向けざるを得ず、その効果は定量化が難しい業務効率化中心の限定的な効果に留まっている状況にあるのではないだろうか。

我が国の諸産業が国際間競争に勝ち残るうえでＩＴ投資効率を最大化することは極めて重要な課題であるが、事業そのものの「可視化」の仕掛けを通じて効果を目に見える形で示す取り組みの推進が待たれる。

4．2　アウトソーシングの状況

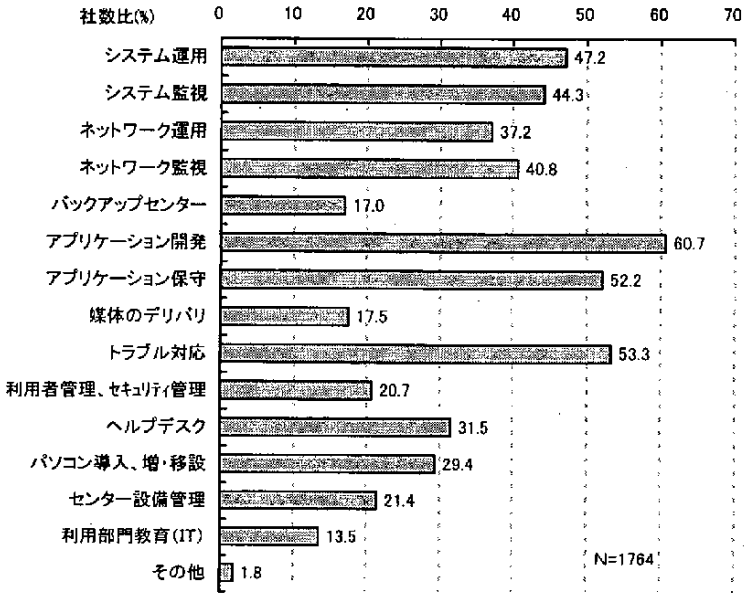
前年度に引き続きアウトソーシングに関して調査を行った。設問項目は①「業務範囲」、②「目的効果」、③「選定基準、理由」であり、全て産業別・規模別に調査を行った。詳細は各項目で述べるが、利用状況は前年より微減しているもののアウトソーシングに対する意識は「コスト安」感から「産業構造改革へのスピーディーな対応」、「分社化」、公務では e－Japan 対応における「人材不足」がキーポイントの傾向が続いていると思われる。

4.2.1　アウトソーシングの委託業務の範囲

(1)　全産業／全システム系でのアウトソーシングの委託業務の範囲

委託業務を全産業／全システム系で見ると、上位３位は「アプリケーション開発(60.7%)」「トラブル対応(53.3%)」「アプリケーション保守(52.2%)」である。「トラブル対応」や「アプリケーション保守」のように進歩の早い技術対応力を期待している傾向が見える。

前年度との比較では、全体にほぼ微減であるが、減少が大きいのは、「パソコン導入、増・移設」「ヘルプデスク」「ネットワーク監視」であり、一応の普及は達成したためと思われる。



4－7図　アウトソーシングで委託している業務割合(全産業／全システム系合計)

(2) 全産業／システム系別　アウトソーシングの委託業務の範囲

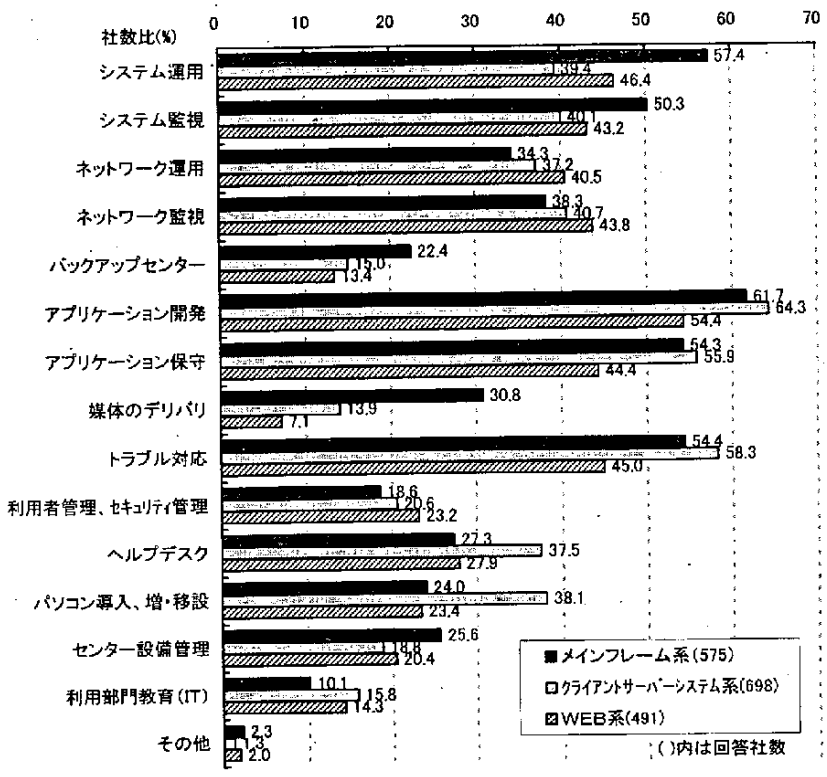
「メインフレーム系」「クライアント／サーバシステム系」「Web 系」別の調査結果では、上位は各システム系とも「システムの運用」「アプリケーション開発」「アプリケーション保守」「トラブル対応」となっている。他のシステム系との差異が上回っているのは、以下である。

① メインフレーム系：「システムの運用」「システムの監視」「バックアップセンター」「センター設備管理」で大きく突出している。

② クライアントサーバーシステム系：「ヘルプデスク」「パソコン導入、増・移設作業」が突出して高いのに加えて、今年度新たに「アプリケーション開発」「アプリケーション保守」「トラブル対応」でも第１位となり、一番適用率が高くなっている。

③ Web 系：「ネットワークの運用」「ネットワークの監視」で適用率が高い。

また、前年度との比較では、増加が目立つのはクライアントサーバーシステム系およびWeb 系の「アプリケーション開発」である。また減少が目立つのは、いずれもメインフレーム系で「媒体のデリバリ」「ネットワーク監視」「アプリケーション開発」「トラブル対応」である。つまり、メインフレーム系システムが減少している影響と考えられる。



4－8図　アウトソーシングで委託している業務(全産業／システム系別)

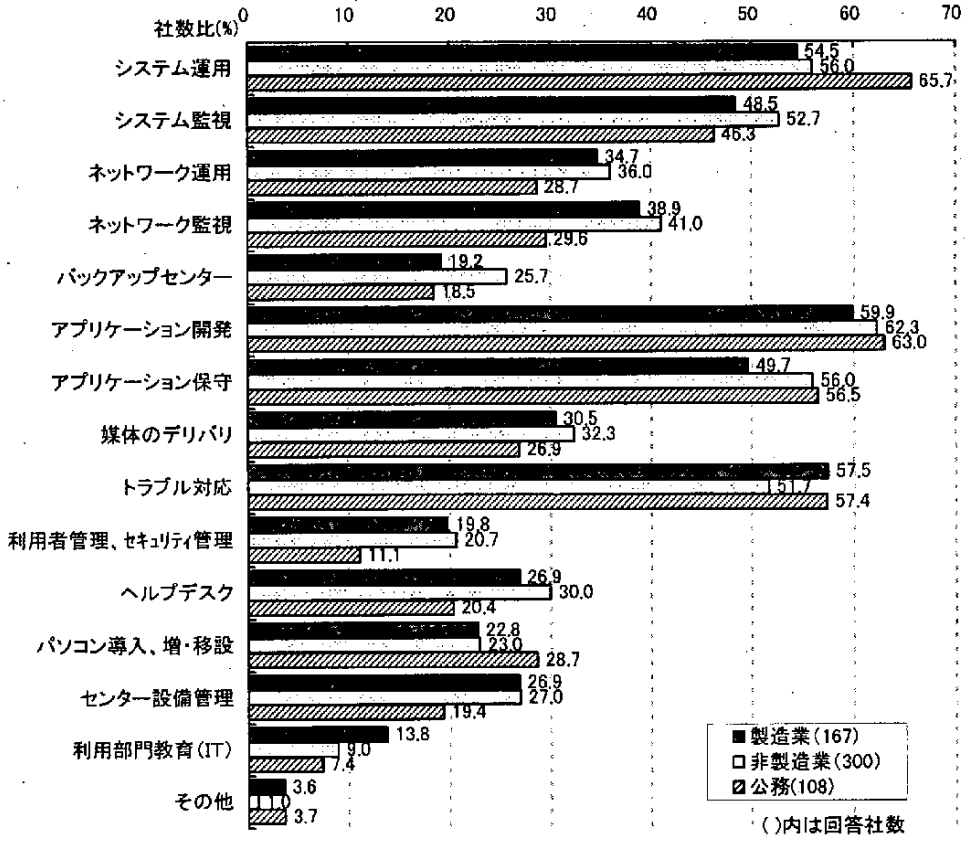
(3) メインフレーム系アウトソーシングの委託業務の範囲(産業別)

メインフレーム系を産業別に見ると、業務委託の上位は、「アプリケーション開発」「システムの運用」「トラブル対応」「アプリケーション保守」となっているが、業種別に差異が表れているのは、以下である。

①製造業　：「利用部門へのＩＴ教育」が突出している。

②非製造業：「システムの監視」「帳票など媒体のデリバリ」「ヘルプデスク」が突出している。

③公　務　：「システムの運用」「バックアップセンター」「アプリケーション開発」「アプリケーション保守」「トラブル対応」「パソコンの導入、増・移設作業」で上回っている。

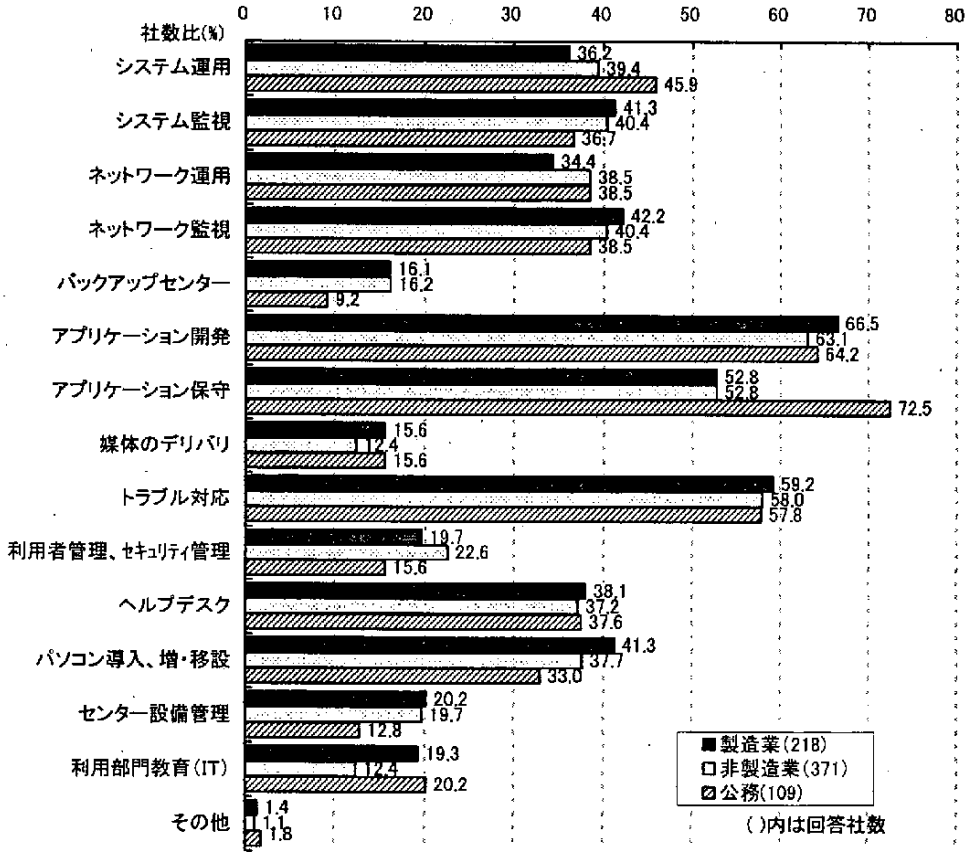


4－9図　メインフレーム系アウトソーシングの委託業務の範囲(産業別)

(4) クラアント／サーバ系アウトソーシングの委託業務の範囲

クライアント／サーバ系を産業別に見ると、業務委託の上位は、「アプリケーション開発」「アプリケーション保守」「トラブル対応」である。

業種別で見た委託業務の範囲は、公務の「アプリケーション保守」が突出している。また、メインフレーム系の場合と比べて、非製造業の「バックアップセンター」と公務の「利用部門へのIT教育」の割合が高くなっている。

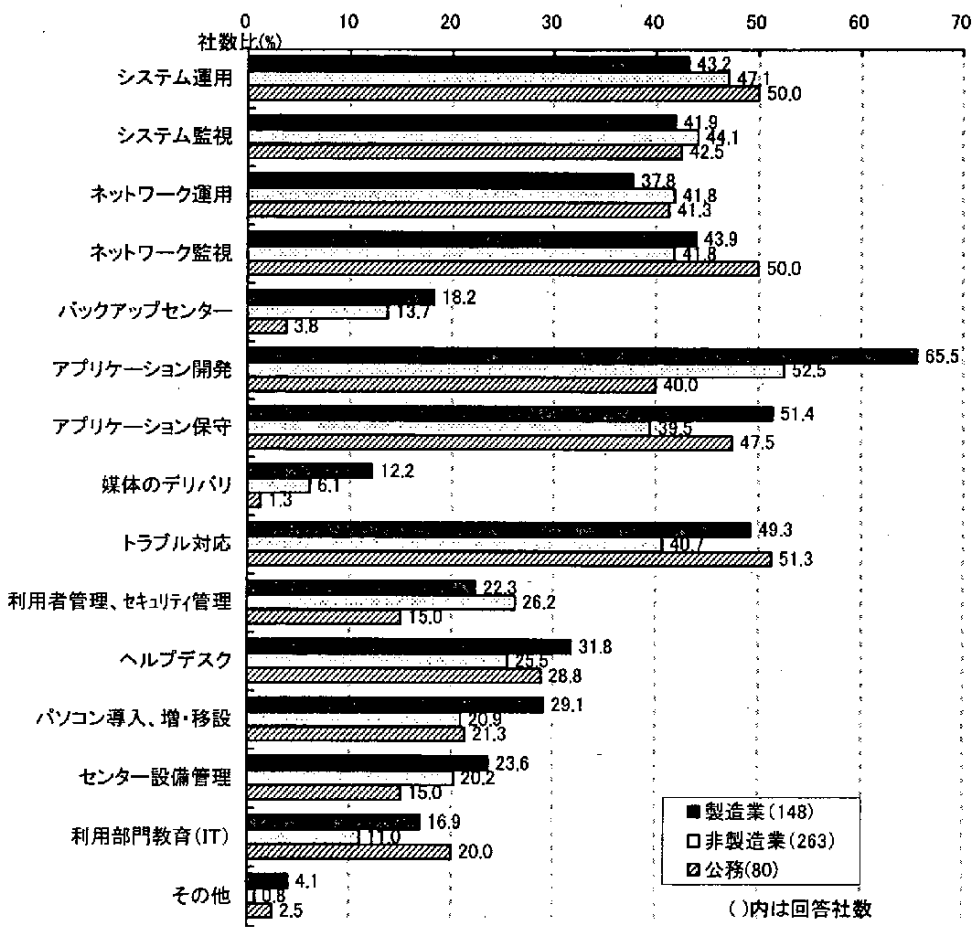


4－10図 クライアントサーバーシステム系アウトソーシングの委託業務の範囲(産業別)

前年度との比較では、公務で他業種を上回るものが多かったが今年度は差が少なくなっている。増加が大きいのは、公務の「ヘルプデスク」である。減少が大きいのは、製造業では、「ネットワーク運用」「アプリケーション保守」、公務では、「ネットワーク監視」「バックアップセンター」「パソコン導入、増・移設作業」である。

(5) Ｗｅｂ系　アウトソーシングの委託業務の範囲

Web 系を産業別に見ると、上位３位は、やはり「アプリケーション開発」「アプリケーション保守」「トラブル対応」となっている。



４－11 図　Web系アウトソーシングで委託している業務の範囲(産業別)

(6) 規模別　アウトソーシングの委託業務の範囲

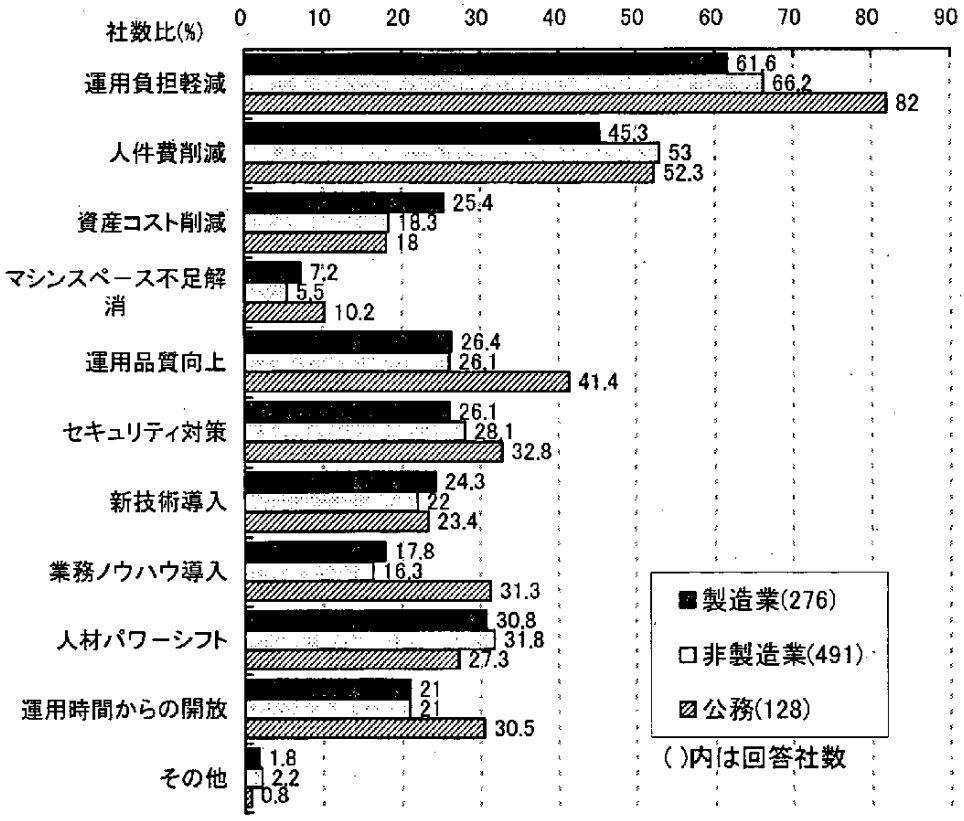
従業員規模別に見ると、第１位は、１００人未満は「トラブル対応」、１００人～５，０００人未満では「アプリケーション開発」となっている。１，０００以上ではそれに加えて「システムの運用」との差が僅かとなり、５，０００人以上では

逆転する。また、５，０００人以上ではシステム規模が大型化することから第２位以下は、「システムの監視」「ネットワークの運用」「ネットワークの監視」「アプリケーション開発」の順で僅差となっている(集計結果第 123 表)。

4.2.2 アウトソーシングの利用目的、効果等

４－12 図で産業別に目的効果を見ると、全業種で上位に「運用負荷の軽減」「人件費削減」が共通している。公務では、「情報システムコスト削減」「人材のパワーシフト」以外の項目では、ほぼ他の産業を上回っている。「情報システムコスト削減」は製造業が、「人材のパワーシフト」では非製造業が第１位となっている。

前年度との比較では、「安全対策／セキュリティ対策」が全業種とも順位と適用率が減少している。「人材のパワーシフト」では、製造業が減少している一方で非製造業、公務とも適用率が伸びている。公務では、人員や技術・業務のノウハウ、技術不足等をアウトソーシングに解を求めていると読み取れる。



４－12 図アウトソーシングの利用目的、効果等（産業別）

4－4表　アウトソーシングの利用目的、効果等の対前年比較

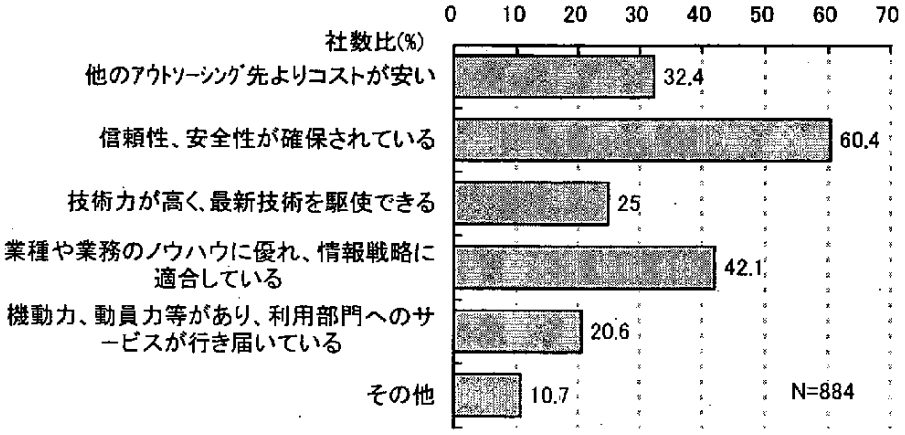
【今年度調査】	【前年度調査】
①運用負荷の軽減 67.0%	①運用負荷の軽減 66.4%
②人件費削減 50.5%	②人件費削減 48.6%
③人材のパワーシフト 30.8%	③安全対策／セキュリティ対策 32.7%
④運用品質の向上 28.4%	④運用品質の向上 32.5%
⑤安全対策／セキュリティ対策 28.2%	⑤人材のパワーシフト 29.5%
⑥新技術の導入 22.6%	⑥新技術の導入 24.1%
⑦運用時間帯の束縛からの開放 22.3%	⑦運用時間帯の束縛からの開放 21.9%
⑧情報システム資産コスト削減 20.4%	⑧情報システム資産コスト削減 21.6%
⑨業務ノウハウの導入 18.9%	⑨業務ノウハウの導入 18.8%
⑩マシンスペース不足の解消 6.7%	⑩マシンスペース不足の解消 8.6%
⑪その他 1.9%	⑪その他 3.1%

全産業の前年度比較では(4－4表)、上位2つの「運用負荷の軽減」「人件費削減」は割合がアップしているが、他は横ばいまたは減少している。また、第3位と第5位で順位が入れ替わっており、この結果は一昨年の順位に戻っている。

なお、従業員規模別で見ると、「運用負荷の軽減」「人件費削減」「運用品質の向上」「安全対策／セキュリティ対策」で適用率に大差は無いが、「情報システム資産コスト削減」「人材のパワーシフト」「運用時間帯束縛からの解放」では、規模が大きくなるほど適用率が大幅に高くなっている(集計結果第124表)。

4.2.3　アウトソーシング先の選定基準、選定理由

アウトソーシング先の選定基準、理由について、産業別、規模別に調査し、また、昨年との比較を行った。今年度の結果(4－13、14図)から見ても、順位の変動はなかった。

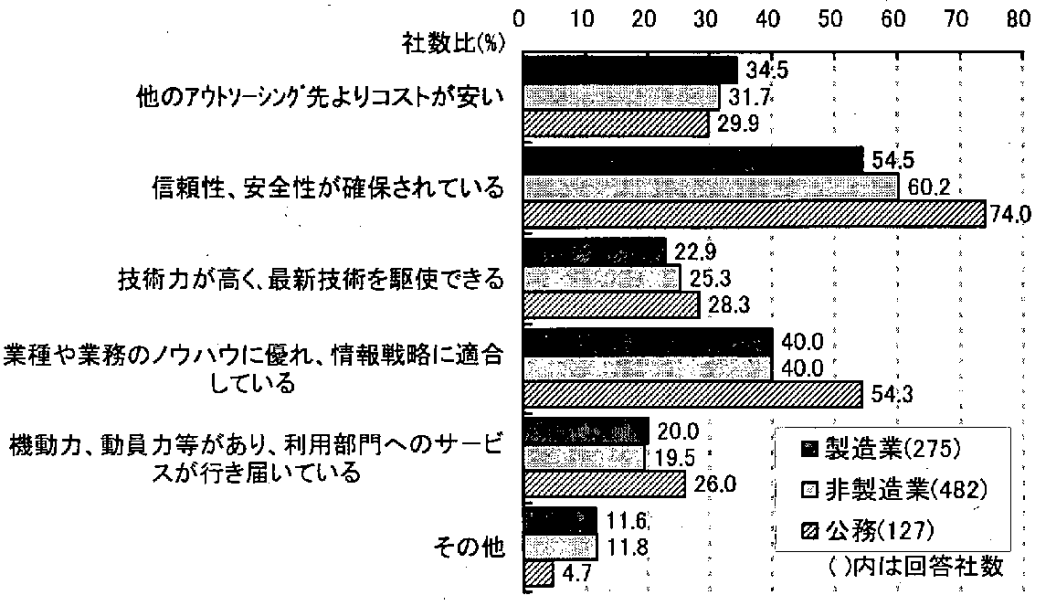


4－13 図　アウトソーシング先の選定基準、選定理由(全産業)

(1)　産業別

公務が他産業に比べて、「信頼性、安全性が確保されている」「業種や業務のノウハウに優れ、自社の情報戦略に適合している」で突出しているのが特徴である。

前年度と比較すると、製造業で「業種や業務のノウハウに優れ、情報戦略に適合している」の増加と、同じく製造業で「技術力が高く、最新技術を駆使できる」の減少が大きい。これは、分社化の進んでいる製造業の特徴ではないかと思われる。



4－14 図　産業別アウトソーシング先の選定基準、選定理由

(2) 全産業での前年度との比較

前年度との比較では、順位に変動はない。上位と下位の差が縮まっており、目的が多様化していると思われる（4－5表）。

4－5表 アウトソーシング先の選定基準、選定理由の対前年比較

【今年度調査】	【前年度調査】
①信頼性、安全性が確保されている 60.4% ②業種や業務のノウハウに優れ、 自社の情報戦略に適合している 42.1% ③他のアウトソーシング先よりコストが安い 32.4% ④技術力が高く、最新技術を駆使できる 25.0% ⑤機動力、動員力があり、利用部門へのサービスが行き届いている 20.6% ⑥その他 10.7%	①信頼性、安全性が確保されている 64.3% ②業種や業務のノウハウに優れ、 自社の情報戦略に適合している 40.9% ③他のアウトソーシング先よりコストが安い 27.6% ④技術力が高く、最新技術を駆使できる 27.3% ⑤機動力、動員力があり、利用部門へのサービスが行き届いている 19.4% ⑥その他 14.6%

(3) 規模別アウトソーシング先の選定基準、選定理由

従業員規模別での結果では前年度調査との変化はなく、また全規模とも順位は第１位「信頼性、安全性が確保されている」、第２位「業種や業務のノウハウに優れ、自社の情報戦略に適合している」となっている（集計結果第 125 表）。

4.2.4 まとめ

アウトソーシングの委託範囲は全産業でみると、クライアントサーバーシステム系で増加傾向、メインフレーム系では減少傾向となっている。

また、昨年は公務でｅ－Ｊａｐａｎの政策の開始に伴いシステムの導入や運用などのための新規業務ということで、アウトソーシングされることが多かったものが、今年度は委託割合が大幅に減少しているもの多く、システム運用体制が企業内部でも整備されてきつつあると思われる。

アウトソーシング先の選定基準、理由では、コスト意識が半減し、アウトソーシングがポピュラーになってきており、業務増加の対策として適材適所へ必然的に委託する傾向が見える。

本調査では、アウトソーシング委託先は、子会社、系列会社も含めたことから、ますます子会社(分社)化、Ｍ＆Ａが促進されると予想されること、またＩＴ技術革新へのスピーディーな対応の必要性といった背景により、今後アウトソーシング化はますます委託対象業務の選別と増加が予想されるため、継続して動向を見ることが必要である。

V　ネットワークのインフラ整備状況

V　ネットワークのインフラ整備状況

5．1　通信回線サービスの利用状況と今後の展望

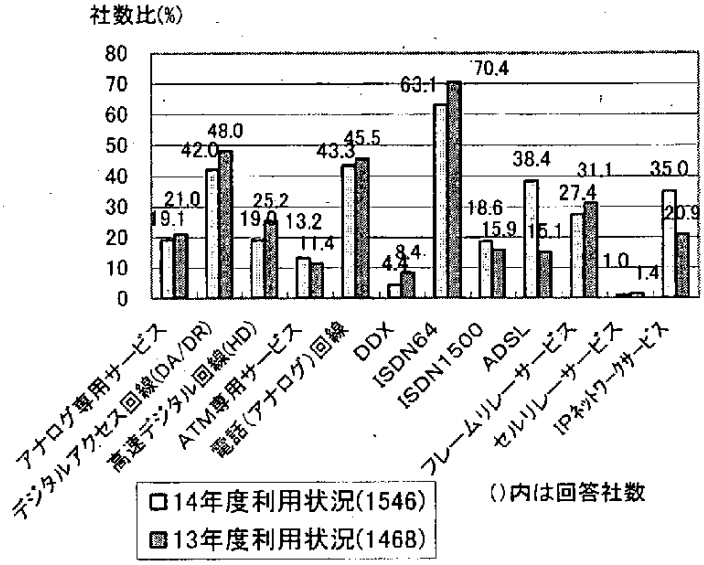
前回に引き続き、通信回線サービスの利用状況に関する調査を行った。詳細は後述するが、利用動向は、「従来からあるサービス」から「新サービス」へのシフトなど大きく変化してきている。なお、今回からは新サービスの「広域イーサネット」と「無線通信サービス」を追加し、新サービスの動向についても調査を実施した。

5.1.1　通信回線サービスの利用状況

(1)　全般的な傾向

①　減少傾向が顕著な従来からの通信サービス

前年調査との比較を、５－１図で見ると、増加傾向にあるのは、「ATM」(1.8ポイント増)と「ISDN1500」（2.7 ポイント増）が微増で、「ADSL」（23.3 ポイント増）と「IP ネットワークサービス」（14.1 ポイント増）と大幅な伸びを示している。他の通信回線サービスは減少の傾向にある。



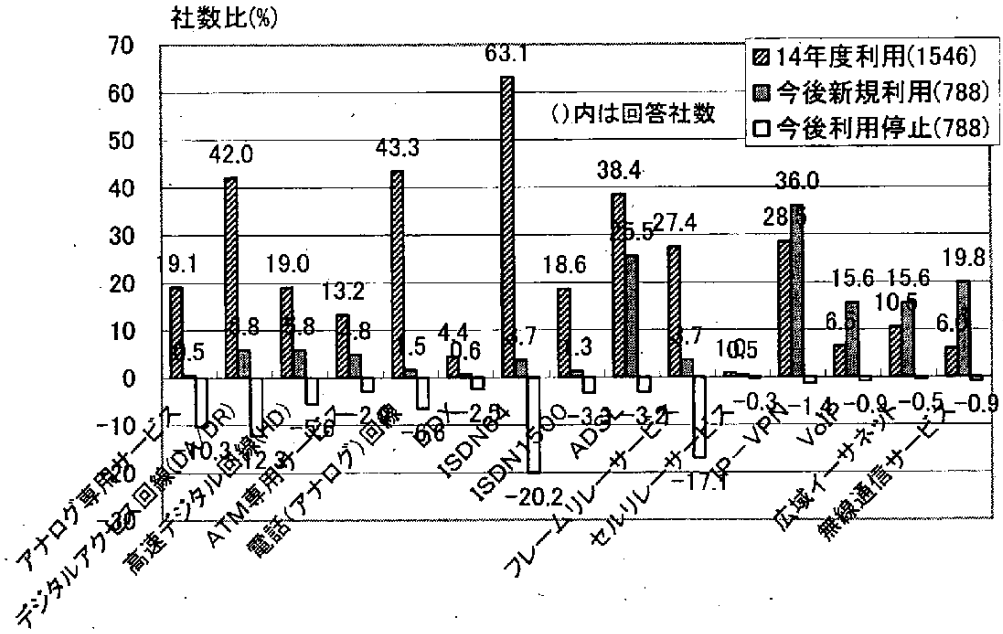
５－１図　オンライン通信回線サービスの利用の前年比較(推移)

② 利用率の高い従来からの通信回線サービス

利用状況を、５－２図で見ると、当然のことながら、従来からある通信回線サービスが上位を占めている。利用率の高い順に、「ISDN64」(63.1%)、「電話回線」(43.3%)、「デジタルアクセス」(42.0%)、「ＡＤＳＬ」(38.4%)、「ＩＰ－ＶＰＮ」(28.5%)、「フレームリレーサービス」(27.4%)となっている。「ＡＤＳＬ」や「ＩＰ－ＶＰＮ」は、新サービスであるが、早くも４位、５位に位置付けされている。

今後の利用停止意向が強い通信回線サービスは、「ISDN64」(20.2%)、「フレームリレーサービス」(17.1%)の順に続く。いずれも従来からある通信回線サービスである。

一方、今後の新規利用の意向が強い通信回線サービスは、「IP-VPN」(36.0%)、「ADSL」(25.5%)、「無線通信サービス」(19.8%)、「VoIP」(15.6%)、「広域イーサネット」(15.6%)と続き、当然のことながら、いずれも新サービスである。ブロードバンド、ＩＰネットワークへのシフトの表れと見てよい。



５－２図 オンライン通信回線サービスの利用状況と今後の予定

(2) 従業員規模別の傾向

① 従業員規模による利用格差の小さい通信回線サービスは、「ADSL」、「無線通信サービス」、「ＤＤＸ」、「電話回線」、「ISDN64」の順

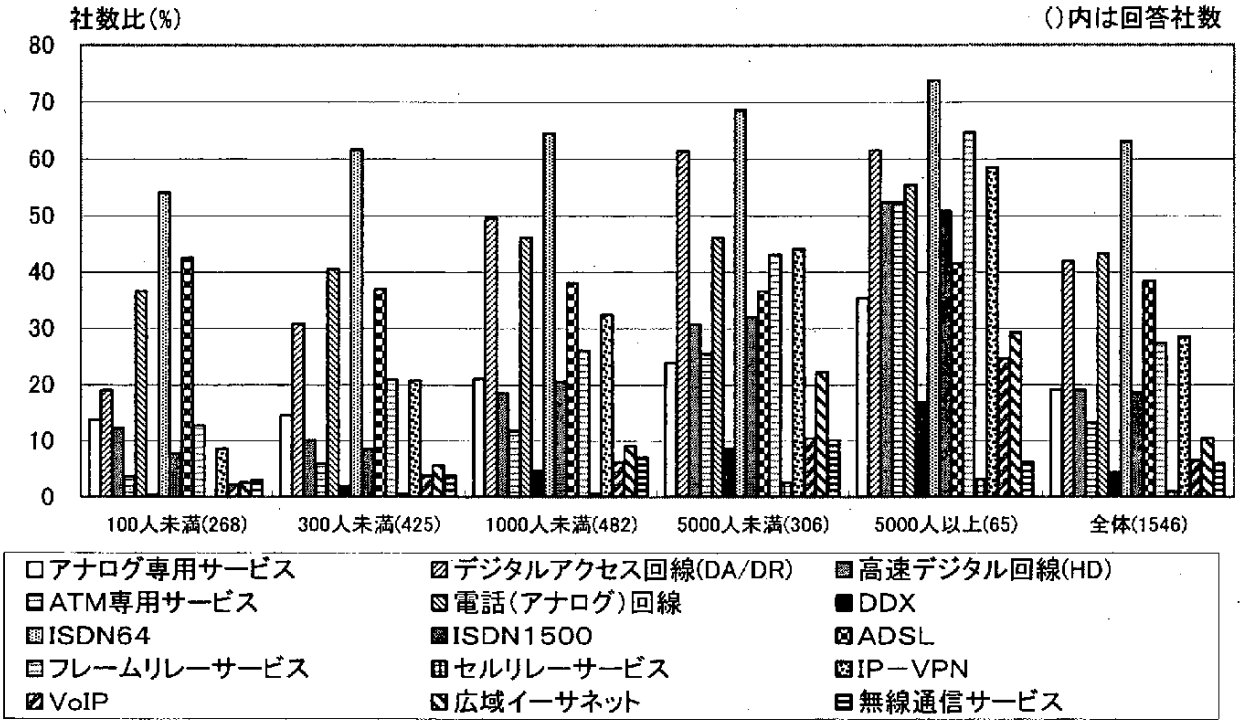
従業員規模別の傾向を、５－３図で見ると、いずれの通信回線サービスともに大規模企業の利用率が高い。

最大の利用率と最小の利用率の差で見ると、「ADSL」(5.9 ポイント)、「無線通

信サービス」(7.1 ポイント)、「ＤＤＸ」(16.5 ポイント)、「電話回線」(18.8 ポイント)、「ISDN64」(19.7 ポイント)の順となっている。これらの通信回線サービスは、特殊な設備がいらず、安価であり、利用しやすいからであろう。

② 利用格差の大きい大規模ネットワーク用の通信回線サービス

最大の利用率と最小の利用率の差で見ると、「フレームリレーサービス」(51.9 ポイント)、「IP-VPN」(49.9 ポイント)、「ATM」(48.6 ポイント)、「デジタルアクセス」(42.5 ポイント)、「高速デジタル回線」(42.2 ポイント)の順となっている。(集計結果第 137 表)



5－3図 従業員規模別オンライン通信回線サービスの利用状況

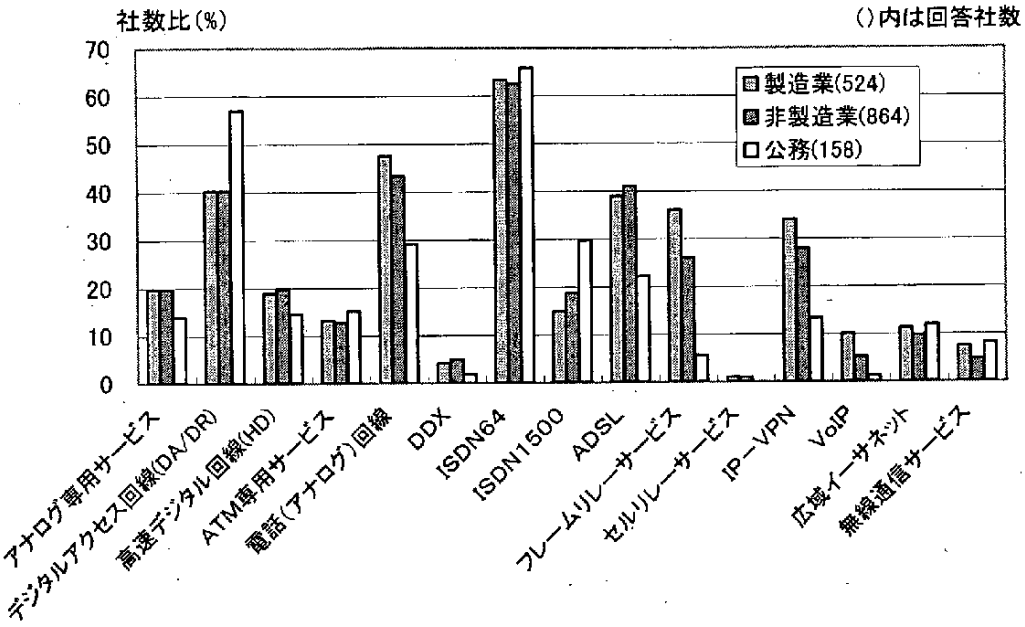
(3) 産業別の利用傾向

① 産業別による利用格差の小さい通信回線サービスは、「広域イーサネット」、「ATM」、「ＤＤＸ」、「ＩＮＳ64」、「無線通信サービス」の順

産業別の利用傾向を、全通信回線サービスの利用率は「製造業」「非製造業」「公務」の順で高くなっている(集計結果第 37 表)。

通信回線サービスごとに５－４図で見ると、最大の利用率と最小の利用率の差は、「広域イーサネット」(2.3 ポイント、製造業 11.3%、非製造業 9.7%、公務 12.0%)、「ATM」(2.4 ポイント、製造業 13.2%、非製造業 12.8%、公務 15.2%)、

(3.1 ポイント、製造業 4.2%、非製造業 5.1%、公務 1.9%)、「ＩＮＳ64」(3.3 ポイント、製造業 63.4%、非製造業 62.5%、公務 65.8%)、「無線通信サービス」(3.5 ポイント、製造業 7.4%、非製造業 4.7%、公務 8.2%)の順である。

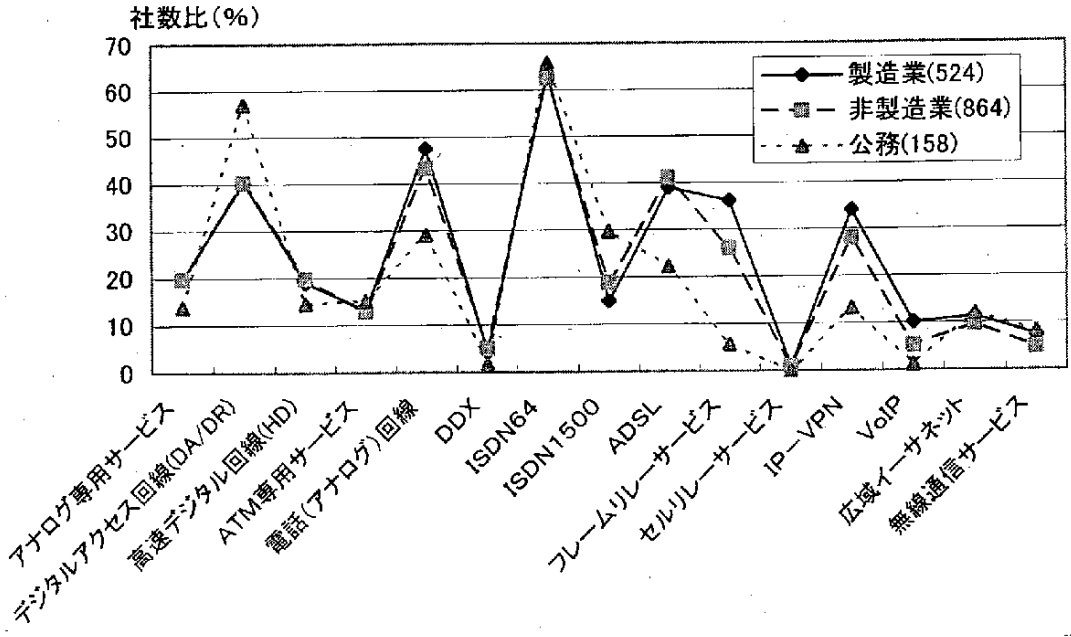


5－4図　産業別オンライン通信回線サービスの利用状況

② 利用格差の大きい通信回線サービスは、「フレームリレーサービス」、「ＩＰ－ＶＰＮ」、「ＡＤＳＬ」、「電話回線」、「デジタルアクセス回線」の順

最大の利用率と最小の利用率の差で見ると、「フレームリレーサービス」(30.4 ポイント、製造業：36.1%、非製造業：26.0%、公務：5.7%)、「ＩＰ－ＶＰＮ」(20.7 ポイント、製造業：34.0%、非製造業：27.9%、公務：13.3%)、「ＡＤＳＬ」(18.8 ポイント、製造業：38.9%、非製造業：41.0%、公務：22.2%)、「電話回線」(18.4 ポイント、製造業：47.5%、非製造業：43.3%、公務：29.1%)、「デジタルアクセス回線」(16.7 ポイント、製造業：40.3%、非製造業：40.3%、公務：57.0%)の順となっている。

産業別の傾向としては、製造業と非製造業は多少の格差があるものの同様の利用率を示しているが、公務はこれらとは大きな格差がある。５－５図にサービス別の利用率を産業での傾向を示した。



5－5図　産業別オンライン通信回線サービスの利用傾向

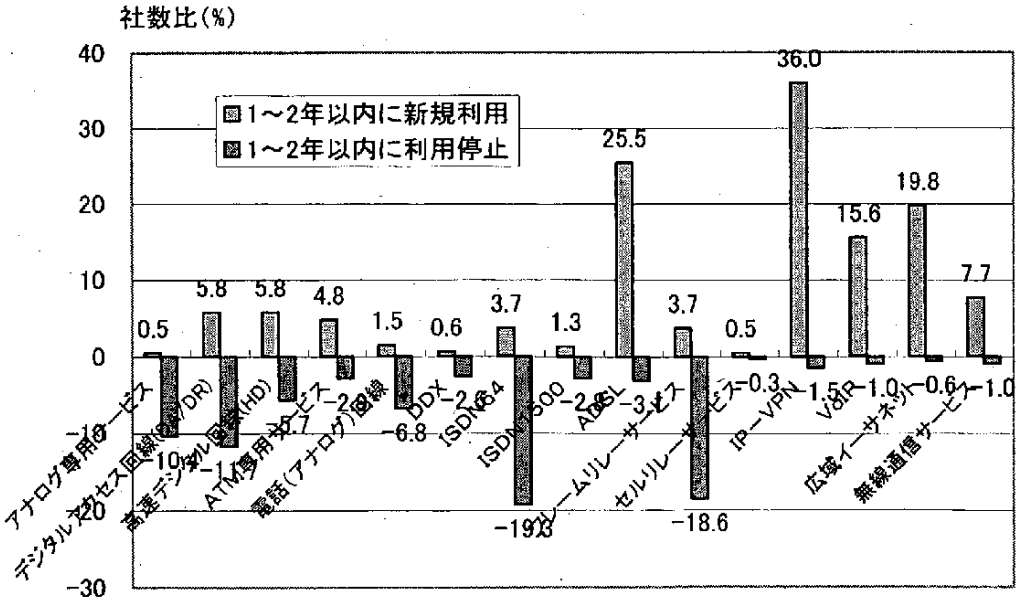
5.1.2　通信回線サービスの利用意向

(1)　全般的傾向

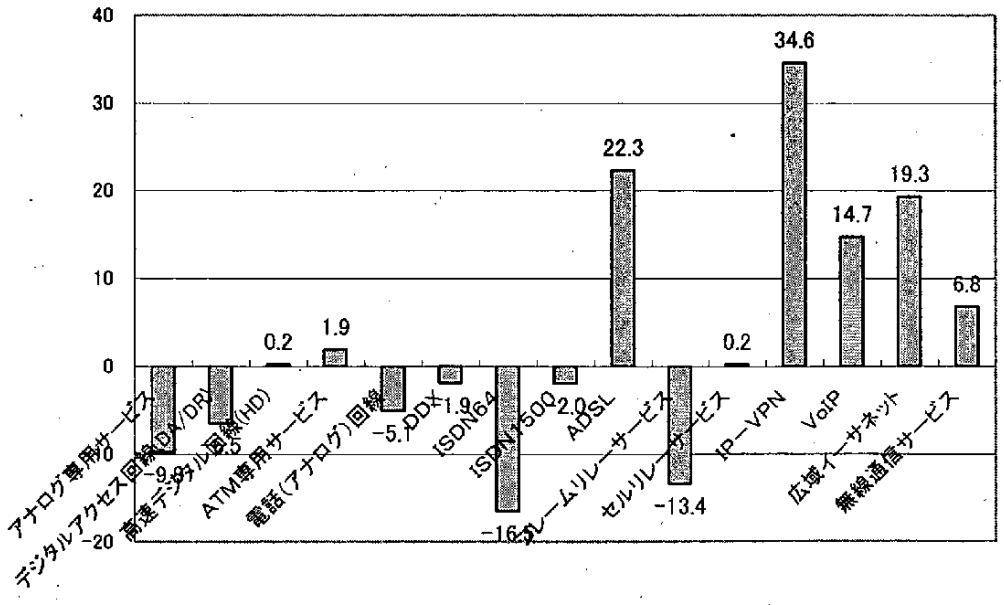
通信回線サービスの今後の利用意向を、５－６図、５－７図で見ると、利用停止の意向が強い通信回線サービスは、「ISDN64」(19.3%)、「フレームリレーサービス」(18.6%)、「デジタルアクセス回線」(11.7%)と続き、そのいずれもが比較的「古くからサービスされているもの」であり、今後はこれらが順次「新サービス」にシフトされていくのは間違いない(なお、図では利用停止の社数比はマイナスで表している)。

一方、今後利用増大すると見られる通信回線サービスは、「IP-VPN」(36.0%)、「ADSL」(25.5%)、「広域イーサネット」(19.8%)、「VoIP」(15.6%)、「無線通信サービス」(7.7%)と続き、これらが主な通信回線サービスになっていくものと考えられる。

また、新規利用と利用停止の予定の差異を見ると、全体的に上記と同様の傾向を示しているが、現在利用社数は少ないが「ATM」(1.9 ポイント)は継続的な使用の意向を示している。



5－6図 オンライン通信回線サービスの利用意向(新規利用・利用停止)

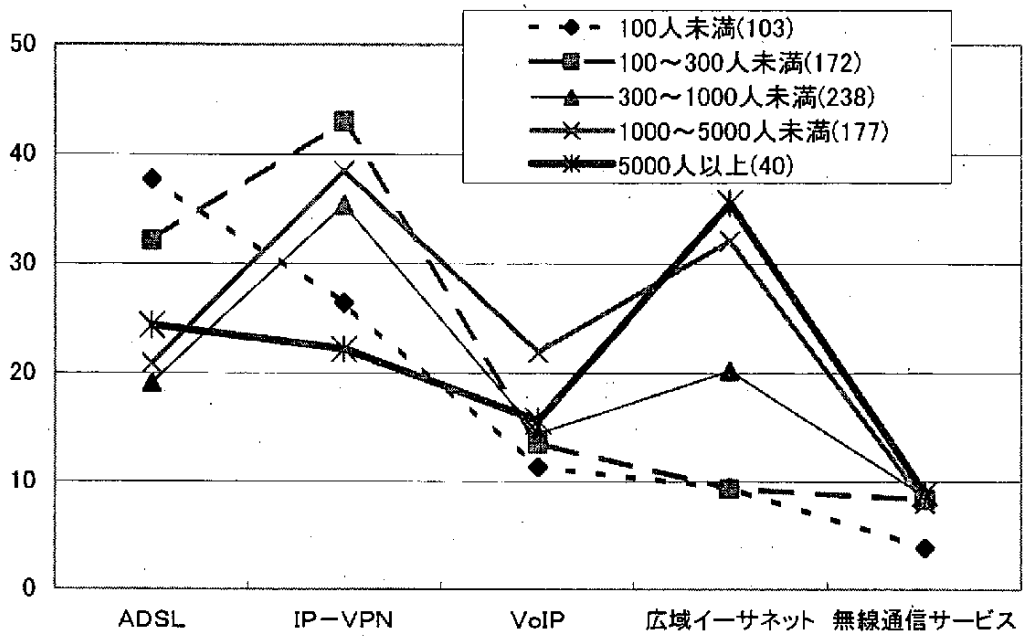


5－7図 オンライン通信回線サービスの利用意向の差異(新規利用・利用停止)

(2) 従業員規模別の利用意向

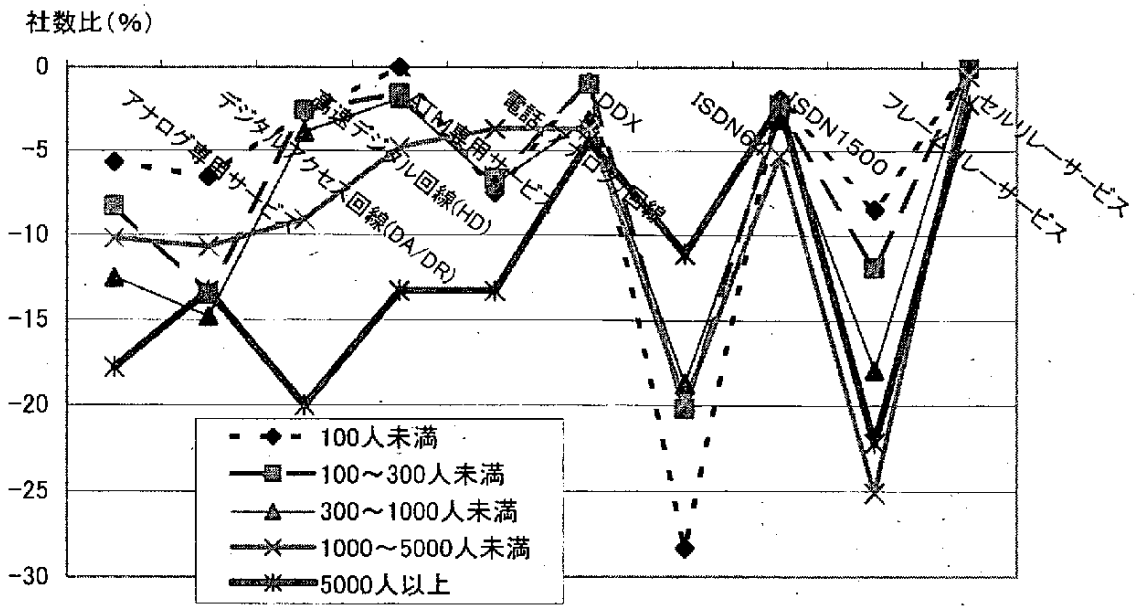
従業員規模による利用傾向を、５－８図で見ると、新規に利用する予定のサービスでは、「広域イーサネット」は、大規模ほど利用意向が強く、「ＩＰ－ＶＰＮ」については、「100～300 人未満」→「1000 人～5000 人未満」→「300 人～1000 人未

満」の順で利用意向が強い。また、「ADSL」については、「100 人未満」→「100 人～300 人未満」→「5000 人以上」の順で利用意向が強い。「ＩＰ－ＶＰＮ」や「ＶｏＩＰ」、「ADSL」は、規模の大小にかかわらず今後企業全体で利用されるものと考えられる(**集計結果第 138 表**)。



5－8図　従業員規模別通信回線サービス利用の動向(新規利用)

利用を停止する予定については、「ＩＳＤＮ64」および「フレームリレーサービス」は、大規模ほどその利用停止に進む意向が強く、２種とも同様の傾向を示している。これは、「IP-VPN」や「ADSL」など新サービスへのシフトが考えられる。

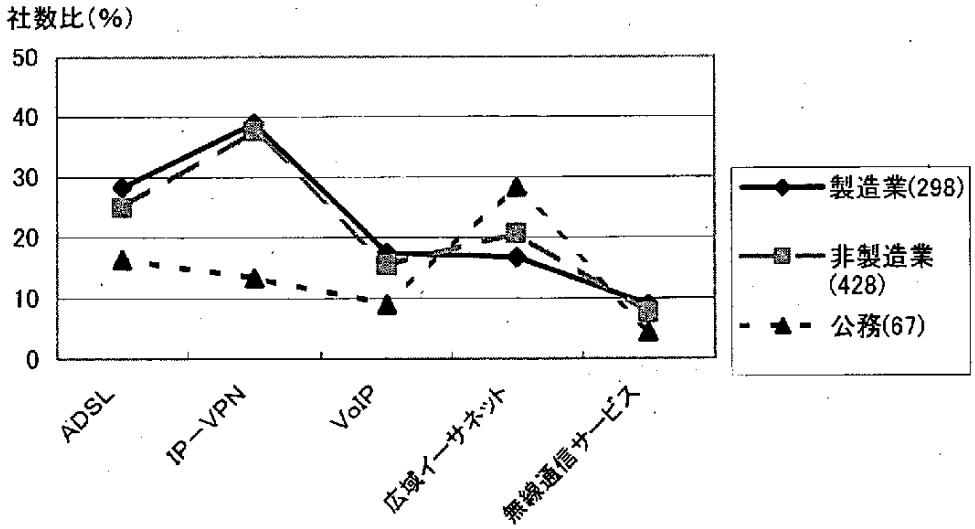


5－9図　従業員規模別通信回線サービス利用の動向(利用停止)

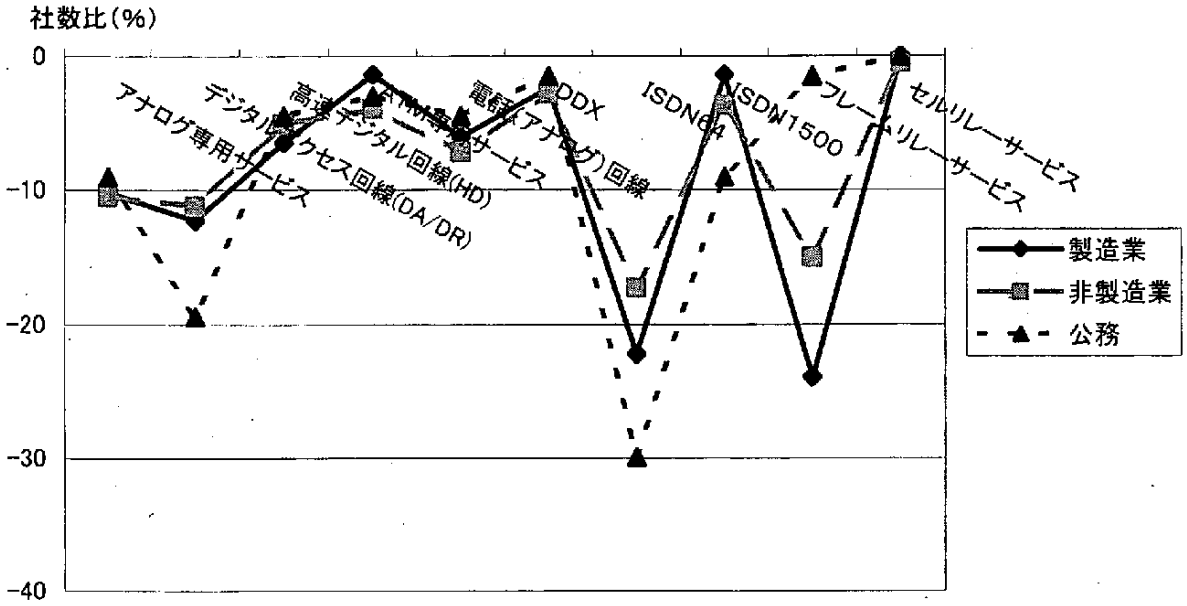
(3)　産業別の利用意向

産業別による利用傾向を、5－10図、5－11図で見ると、通信回線サービス別の「新規利用」は、「製造業」と「非製造業」が同傾向を示している。「広域イーサネット」では、「公務」(28.4%)が最も高く、「非製造業」(20.6%)、「製造業」(16.7%)の順である。また「ADSL」、「ＶｏＩＰ」および「無線通信サービス」は、いわゆる「従来形のサービス」に比べ利用意向が強く、３者は共通しており、「製造業」「非製造業」「公務」の順で高いが、「IP-VPN」は製造業 38.9%、非製造業 37.68%、が公務では 13.4%、「VoIP」は、(製造業 17.4%、非製造業 15.4%、公務 9.0%と言うように「製造業」「非製造業」と「公務」の格差が大きくなっている。

「利用停止」の予定の意向がある企業は、「ＩＳＤＮ64」、「デジタルアクセス回線」は、同様の傾向を示し、「フレームリレーサービス」では、「製造業」の利用停止が最も高くなっている(集計結果第 38 表)。



5－10 図　産業別通信回線サービス利用の動向(新規利用)



5－11 図　産業別通信回線サービス利用の動向(利用停止)

5.1.3 まとめ

いわゆる「従来からの通信回線サービス」である、「ISDN64」、「デジタルアクセス」、「電話回線」、「フレームリレーサービス」、「高速デジタル回線」、「アナログ専用線」などは、当然、利用企業は多いが、今後の動向を見ると、これらの通信回線サービスは、利用を停止する予定の企業が多く出ていることが分かる。「従来型」のサービスはいずれ「新サービス」にシフトし、消滅してゆく方向にある。

一方、高速の割に回線使用料が安く、比較的設備投資も安価で済むと見られる「新サービス」の「ADSL」「IP-VPN」は既に、多くの企業で利用されている。「広域イーサネット」や「VoIP」、「無線通信サービス」は、現時点では、未だ利用企業はそれほどではないが、今後の利用動向を見ると、新規利用が増加する傾向にある。

また、利用率が低い「ATM」の、利用の動向を見ると、利用を停止する意向を示す率は低く、自前でのネットワーク構築の回線サービスとして今後とも利用は継続されるものと考えられる。

今後の傾向として、「ADSL」「IP-VPN」「VoIP」「広域イーサネット」「無線通信サービス」が「ATM」と共に主流となって行くことが予想されよう。

5．2　ＩＰネットワークサービスの導入状況

前述の、「5.1.1 通信回線サービスの利用状況と今後の展望」でも述べたように、「IP ネットワークサービス」の利用の現況では未だ低いものの、前年と比べて大幅な伸びを示し、着実に利用が高まってきていると見られる。また、今後の動向においても、企業規模や産業の種別を問わず大幅な伸びが期待されている。

この「IP ネットワークサービス」の調査は前年に引き続き、「IP-VPN」、「VoIP」、「エクストラネット接続(他社との接続)」、「IP ネットワークサービス」の利用目的について、４項目の調査を継続した。

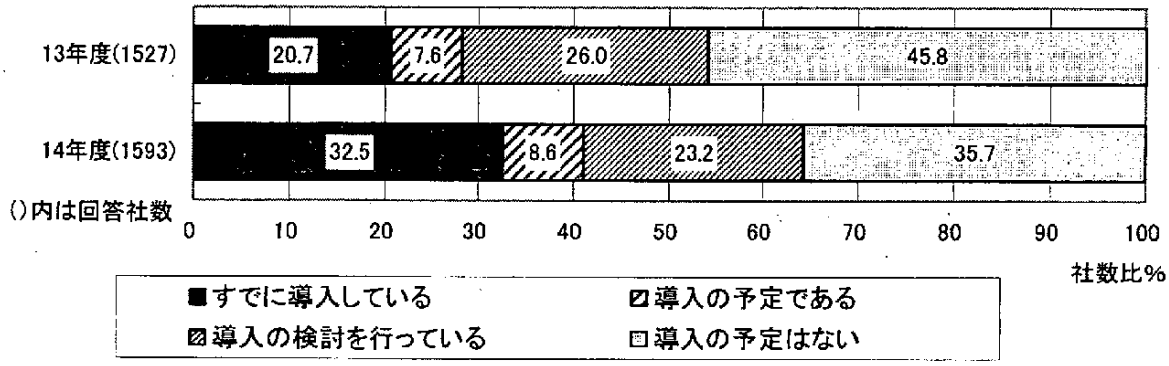
本項の内容に関する調査結果のデータは、**集計結果第 39～42 表、第 139～142 表**に掲載している。

5.2.1　ＩＰ－ＶＰＮの導入状況

(1)　導入状況

IP-VPN の導入状況を、５－12 図～５－14 図で示すと、全体では「導入済み」の回答は 32.5%であるが、「導入予定」と「導入検討中」を合わせると、半数以上の 64.3%が導入に積極的に取り組み、「導入推進派」であることがわかる。昨年度の調査では、54.3%であり 10 ポイントの伸びを示している。

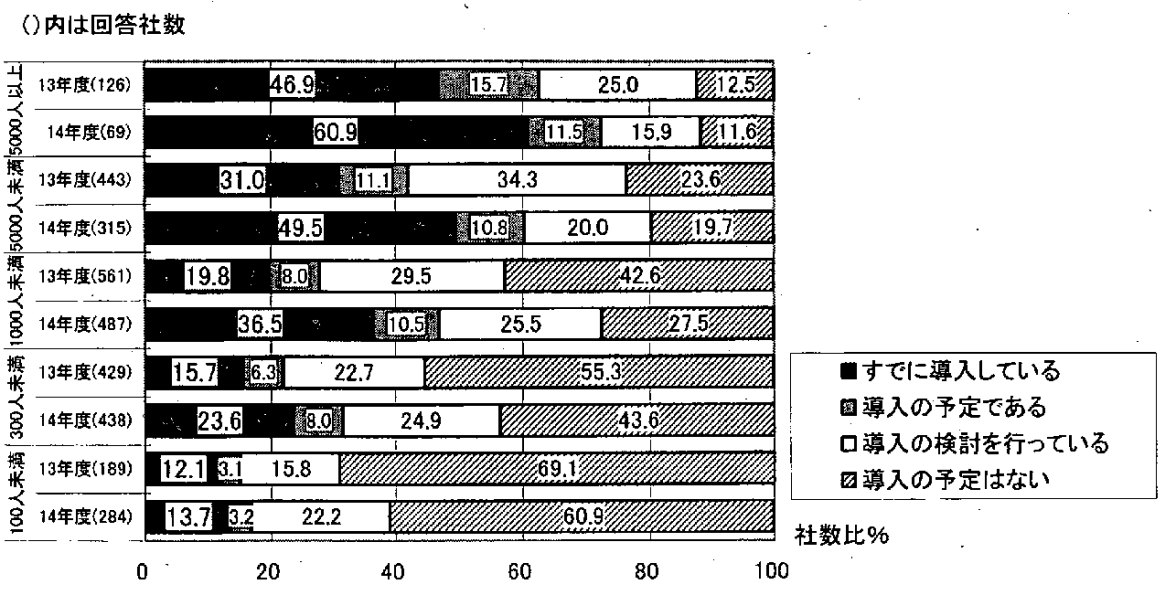
規模別では、大規模ほど導入率が高く、昨年度との比較で見ると、「5000 人以上」(14 ポイント増)、「1000 人～5000 人未満」(18.5 ポイント増)、「300 人～1000 人未満」(16.7 ポイント増)と大幅な伸びである。また、「導入検討中」まで含めた「導入推進派」は、5000 人以上 88.3%、100 人未満 39.1%でかなりの格差がある。



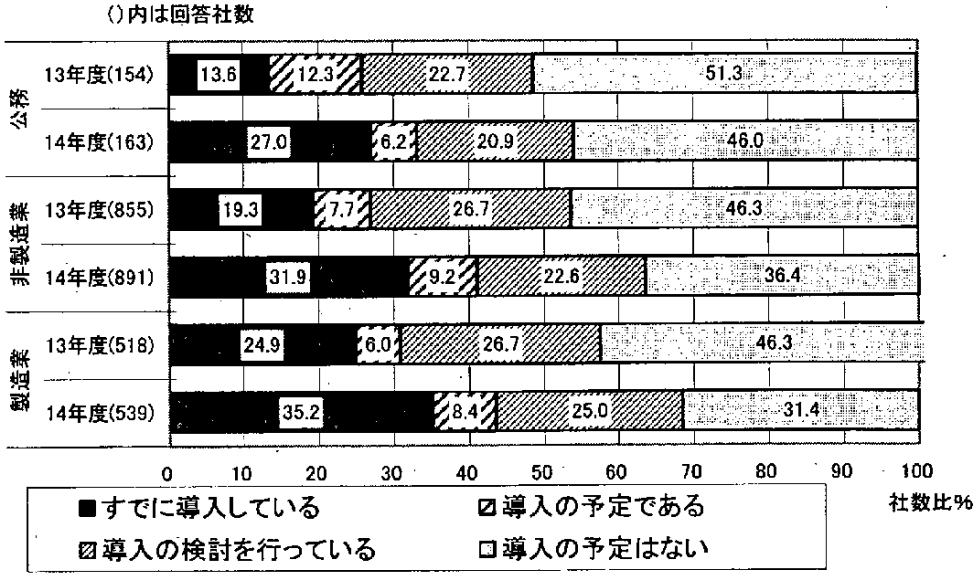
５－12 図　IP－VPNの導入状況

産業別での導入率は、「製造業」(10.3 ポイント増)、「非製造業」(12.6 ポイント

増)、「公務」(13.4 ポイント増)の順である。「導入検討中」までの「導入推進派」は、製造業 68.6%、非製造業 63.7%、公務 54.1%と大きな違いはなく、全体として、導入・利用に前向きに取り組んでいるといえる。



5－13 図 従業員規模別IP－VPNの導入状況



5－14 図 産業別IP－VPNの導入状況

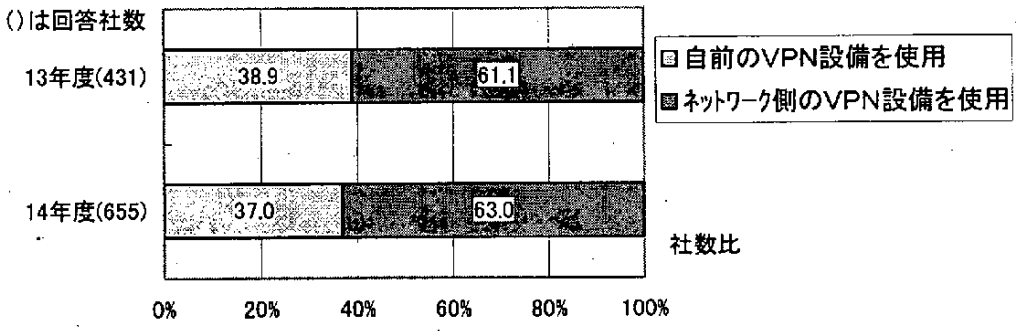
(2) IP-VPN の設備

次に IP-VPN の「導入済み」と「導入予定」を合わせた回答企業について、「自前の

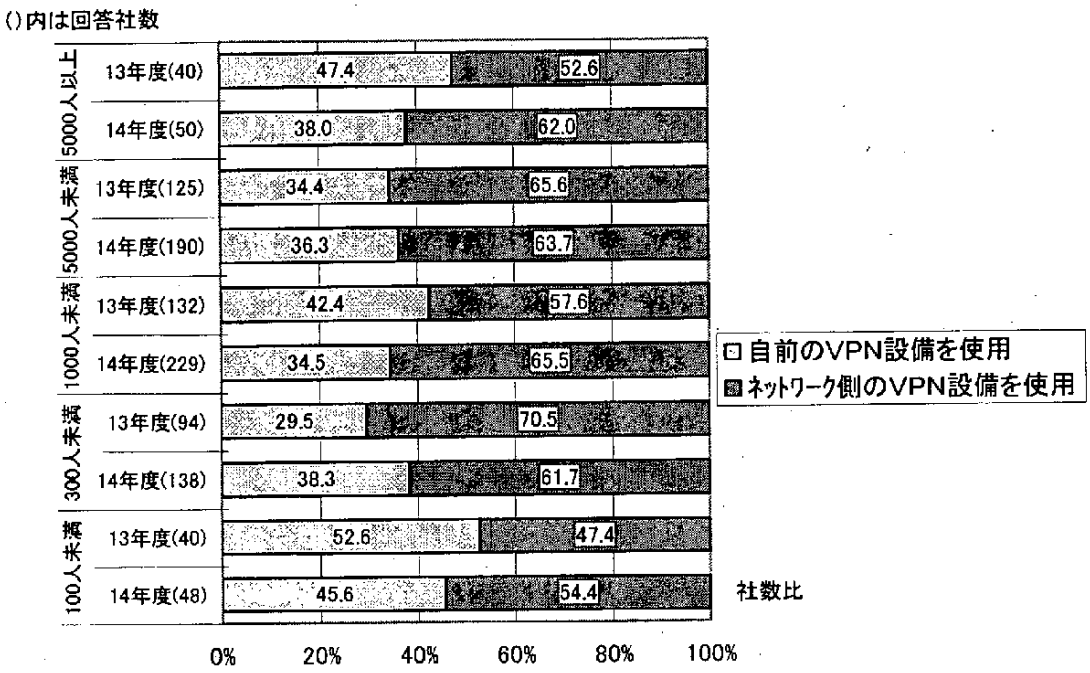
設備の設置状況を５－15 図～５－17 図で見ると、全体で「自前の VPN 設備」と「ネットワーク側の VPN 機能」の比率は 39：61 となっている。前年度の調査と大差はない。

従業員規模別で見ると、昨年度の調査では「100 人未満」の規模のみ「自前のＶＰＮ設備を使用」が上回っていたが、今回は、全ての企業で半数以上が、「ネットワーク側の VPN 機能」を利用している。

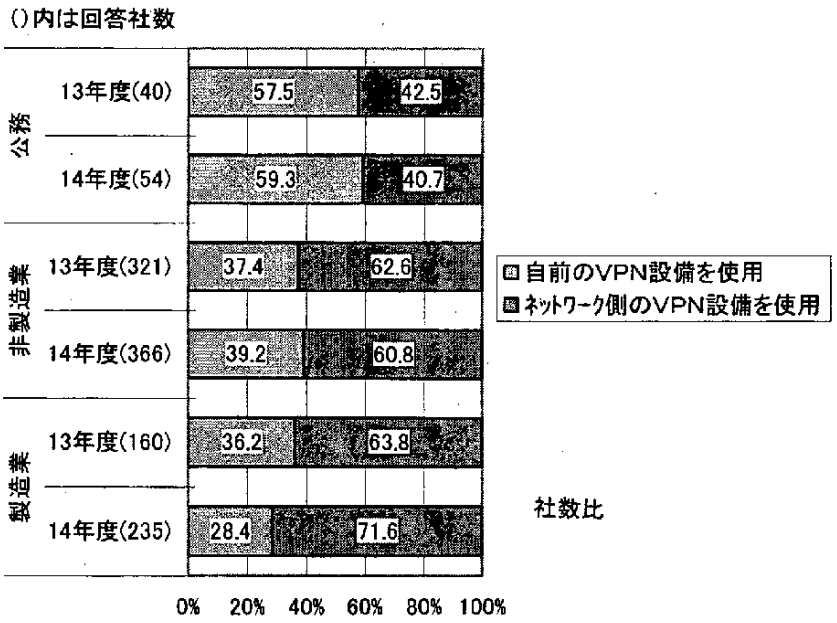
一方産業別では、昨年度の調査と大きな変化はなく、製造業と非製造業は６割以上が「ネットワーク側のＶＰＮ機能」を、「公務」は逆に６割近くは「自前のVPN設備」を利用しているとなっている。



５－15 図 IP－VPN設備の設置状況



５－16 図 従業員規模別IP－VPN設備の設置状況



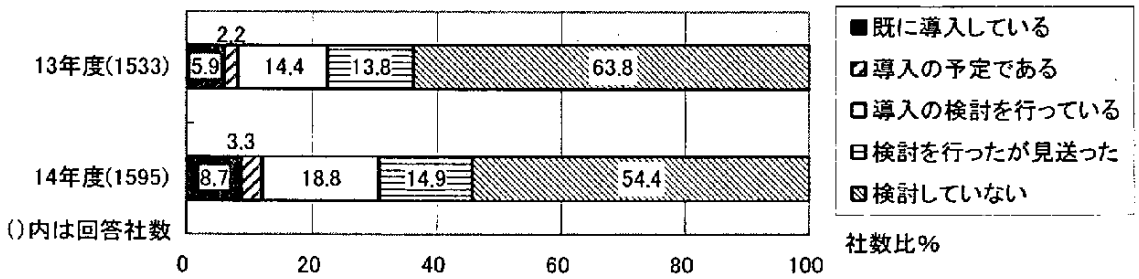
5－17図　産業別IP－VPN設備の設置状況

5.2.2　ＶｏＩＰの導入状況

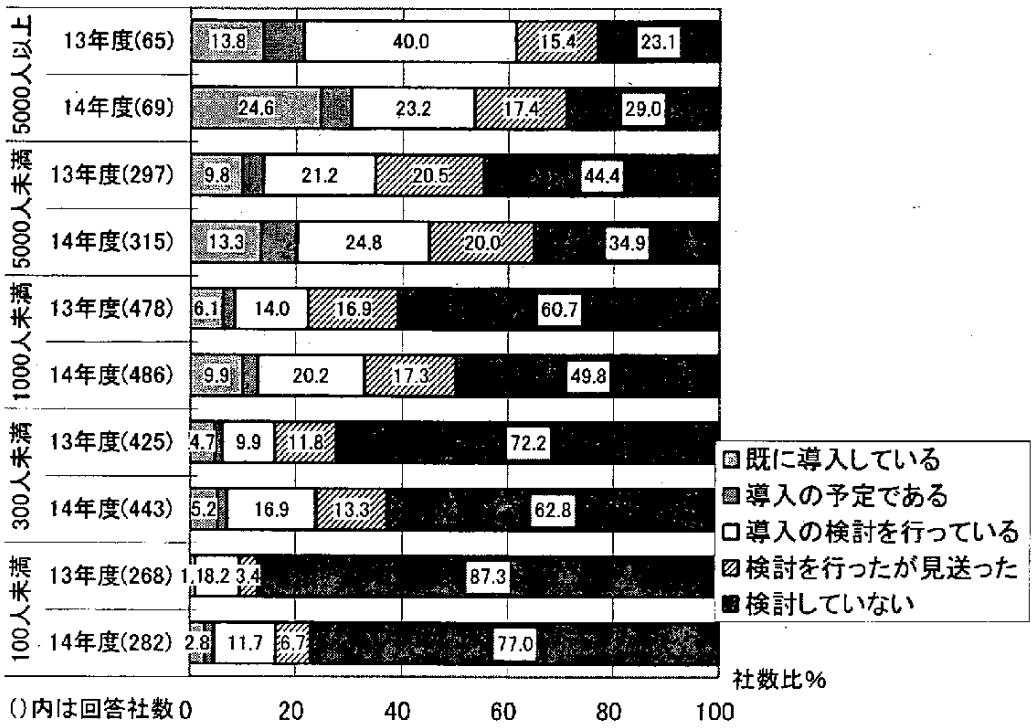
音声通信のＩＰネットワークへの統合(VoIP)の導入の状況を、５－18 図～５－５－20 図で見ると、全体では「導入済み」は 8.7%であるが、「導入予定あり」と「導入を検討中」を加えると、30.8%（8.3 ポイント増）と３割強が「導入推進派」と見ることができる。

従業員規模別の導入率は、大規模ほど高く、5000 人以上 24.6%(10.8 ポイント増)、3000～5000 人未満 13.3%(3.5 ポイント増)となっている。「導入済み」、「導入予定」、「導入を検討中」を合わせた「導入推進派」では、5000 人以上 53.6%、1000 人～5000 人未満 45.1%、300～1000 人未満 33.0%、100 人未満 16.3%と、規模に比例して導入・利用の意向が強くなっている。

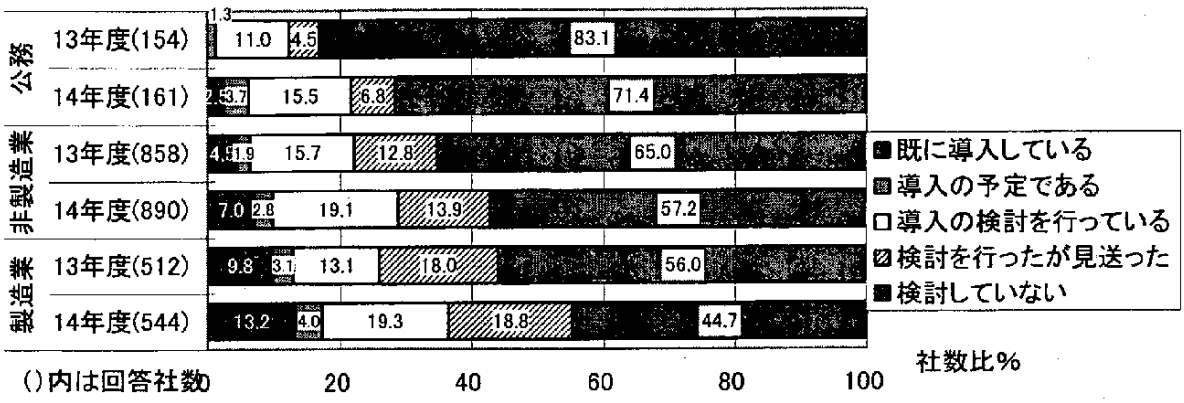
産業別の導入状況は、製造業より非製造業が「導入済み」の率は高く(13.2%)、非製造業(7.0%)の約２倍の導入率を示した。公務は 2.5%。「導入済み」「導入予定」「導入を検討中」を合わせた「導入推進派」は、導入済みと同じく、製造業 36.5%(10.5 ポイント増)、非製造業 28.9%(6.8 ポイント増)、公務 21.7%（9.4 ポイント増）の順であった。公務においても導入の機運は高まってきているようである。



5－18 図　VoIPの導入状況



5－19 図　従業員規模別VoIPの導入状況

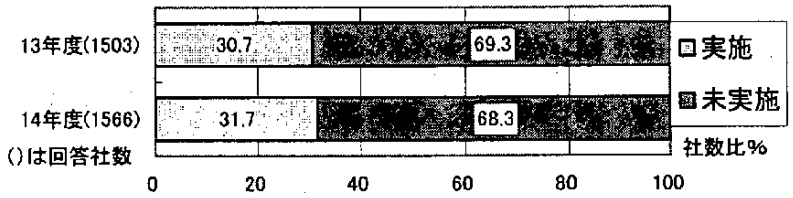


5－20 図　産業別VoIPの導入状況

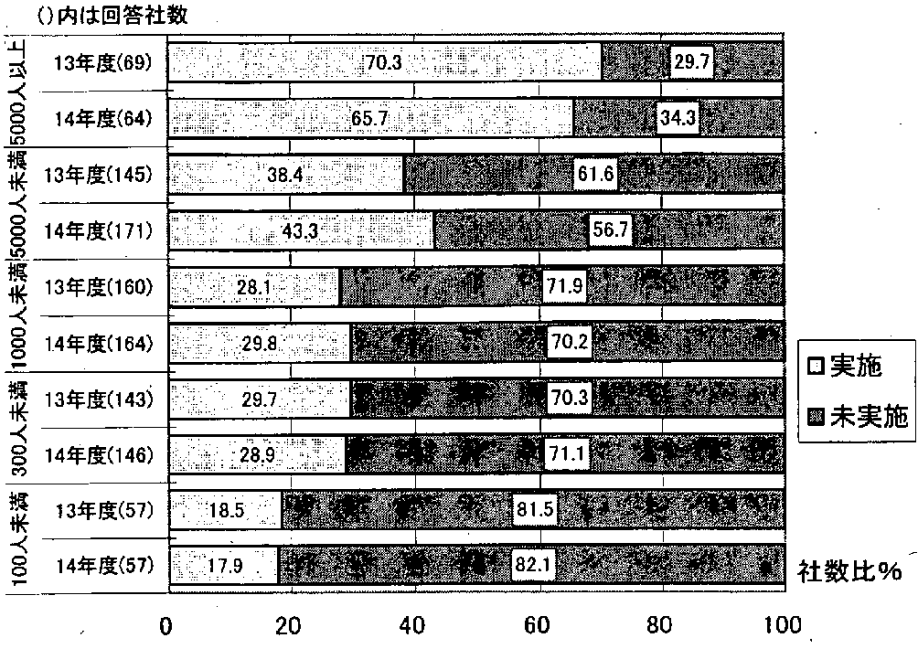
5.2.3 エクストラネット(他社接続)実施状況

(1) エクストラネットの実施状況

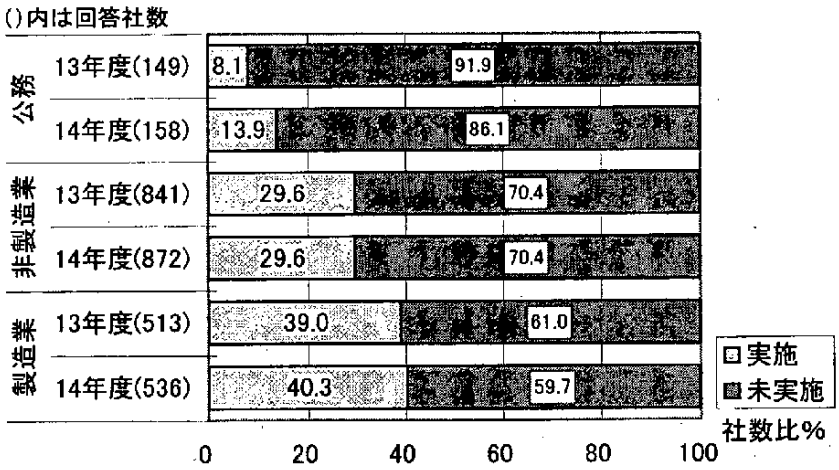
他社との接続による、いわゆるエクストラネットの実施状況を、5－21 図～5－23 図に示すと、実施状況では、全体では昨年度と変わらず、31.7%(1ポイント増)が実施中で、従業員規模別に見ると、5000 人以上 65.7%、300～1000 未満 29.8%、100 人未満 17.9%となっており、昨年度の調査と大差はなく、規模による格差が大きいことがわかる。また、産業別の実施率は、製造業 40.3%、非製造業 29.6%、公務：13.9%の順で、当然ながら民間企業の方が他社接続の実施率が高い。製造業と非製造業は昨年度と大差はないが、公務は微増ではあるが 5.7 ポイント増となっている(**集計結果第 41、141 表**)。



5－21 図 エクストラネット接続の実施状況



5－22 図 従業員規模別エクストラネット接続の実施状況

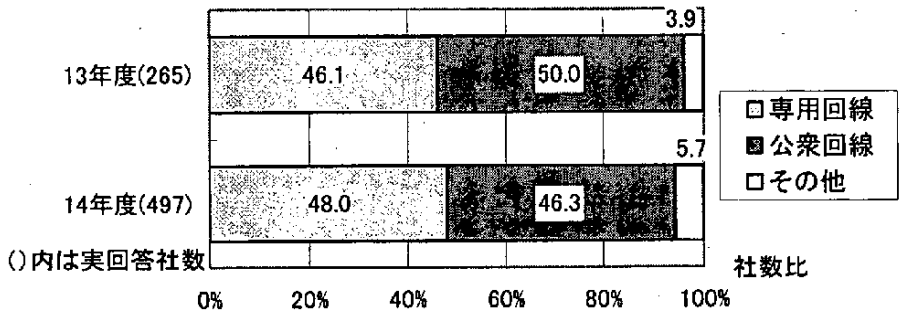


5－23 図　産業別エクストラネット接続の実施状況

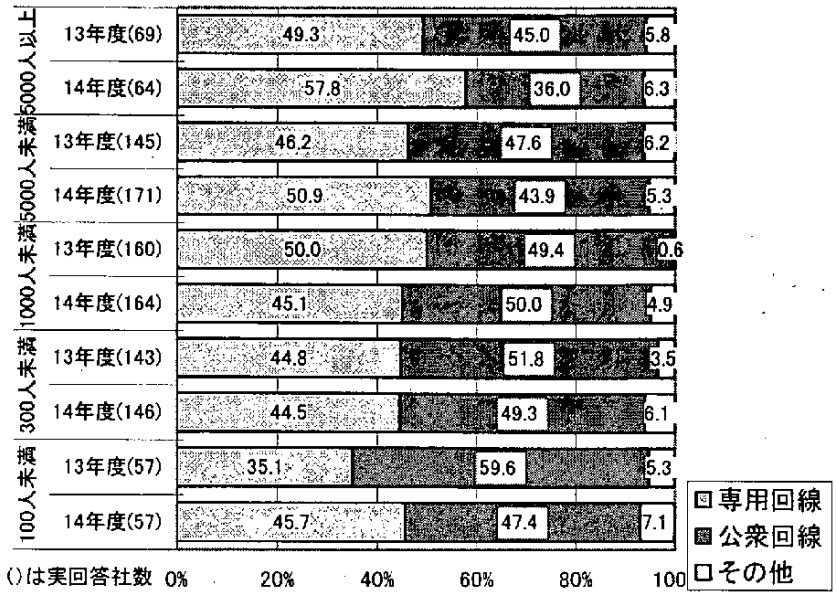
（2）　エクストラネット接続用通信回線の使用状況

実施している企業の使用回線の状況を５－13－１図～５－13－３図に示す。

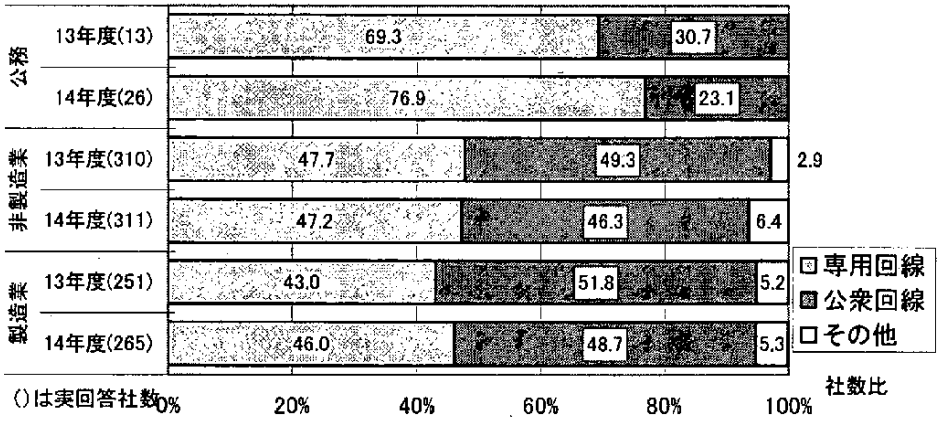
エクストラネット接続で使用している種類別の通信回線比率について、全体的に、専用回線と公衆回線のそれはほぼ同数である。従業員規模では、5000 人以上の規模のクラスで、公衆回線(36.0%)を専用回線(57.8%)が大幅に利用率が高いが、その他のクラスでは、共通して専用回線と公衆回線の比がほぼ同率となっており、規模による使用の違いはあまりない。産業別では、製造業(専用回線 46.0%、公衆回線 48.7%)、非製造業(同 47.2%、51.8%)ともに公衆回線が専用回線の差はあるもののその差は小さい。逆に公務(専用回線 76.9%、公衆回線 23.1%)の回答は少ないが専用回線が公衆回線を上回っており、その差は昨年度の調査から大きく開いた。



5－24 図　エクストラネット接続通信回線の使用状況



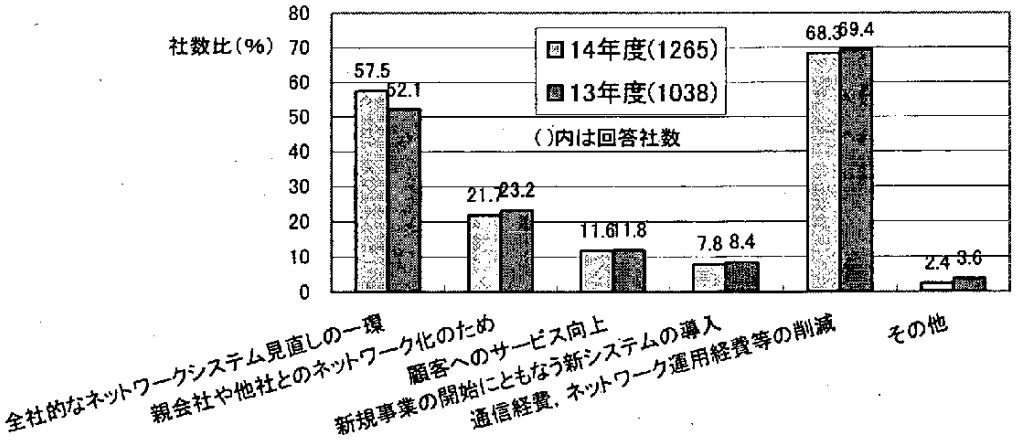
5－25 図　エクストラネット接続通信回線の使用状況



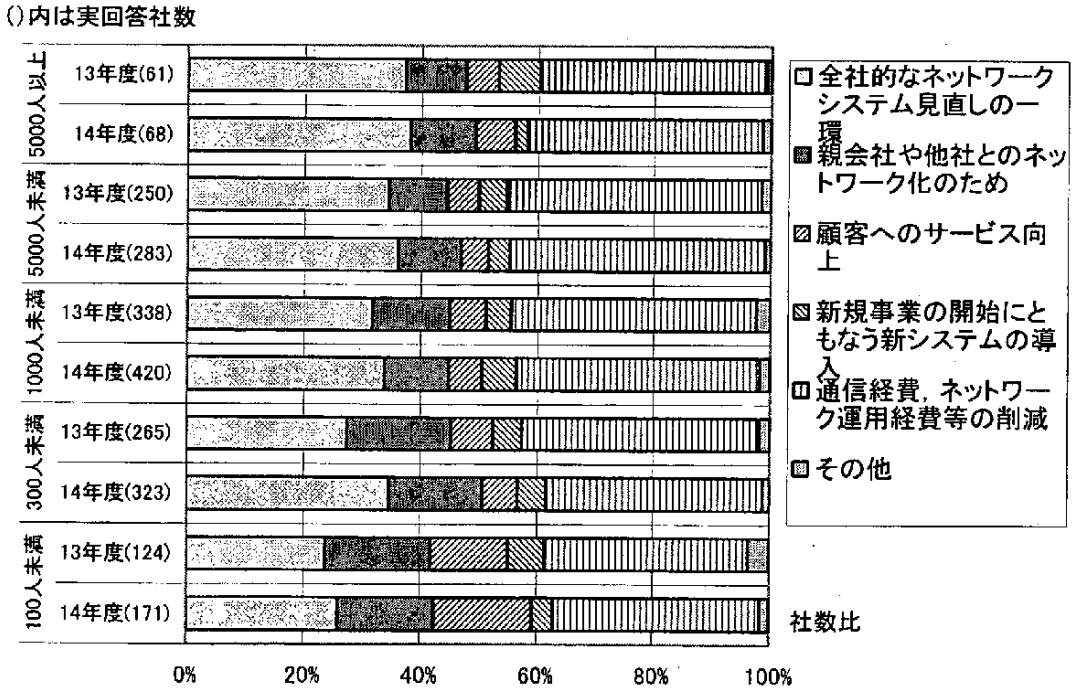
5－26 図　エクストラネット接続通信回線の使用状況

5.2.4　ＩＰネットワークサービスの利用目的

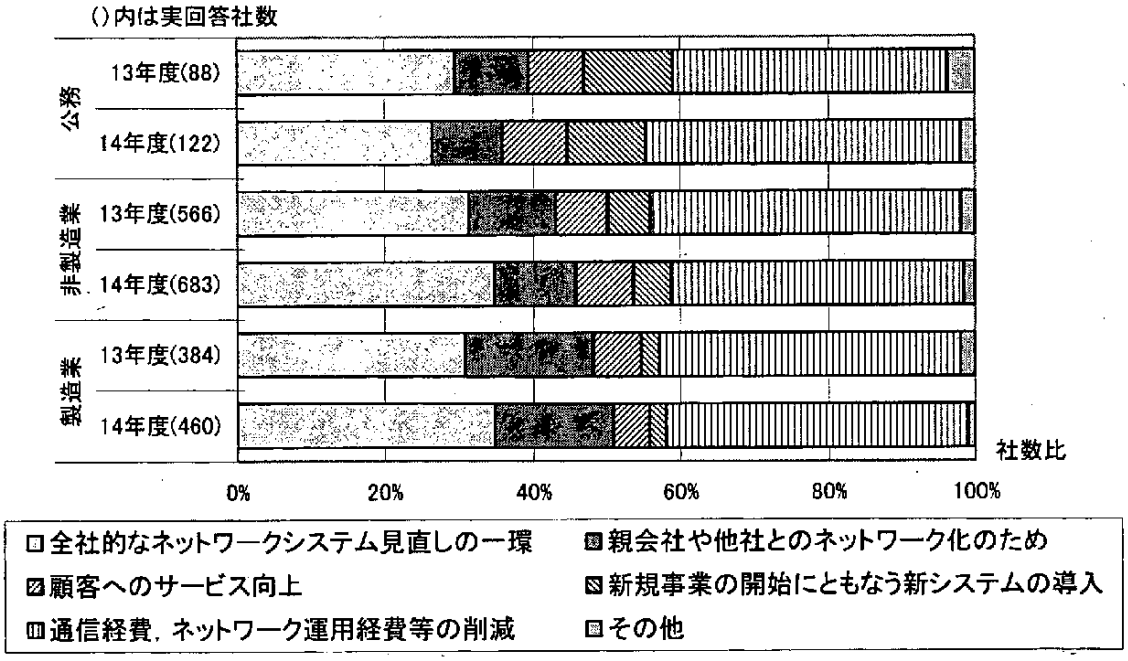
ＩＰネットワークサービスの利用目的を、５－27 図～５－29 図で見ると、全体では、経費の節減 68.3%、ネットワークシステムの見直し 57.5%、他社とのネットワーク化 21.7%、顧客サービス 11.6%、新規事業 7.8%の順となっている。規模の大小や産業の種別にかかわらず、同様の傾向を示している。



5－27 図　IPネットワークサービスの利用目的



5－28 図　従業員規模別IPネットワークサービスの利用目的



5－29 図　産業別IPネットワークサービスの利用目的

5.2.5　まとめ

今回が３回目の調査となった、「ＩＰネットワークサービス」の導入・利用の状況について、前回に続いての調査の結果は上述したとおりである。ＩＰネットワークサービスの導入企業着実に増加してきていると見てよい。

「IP-VPN」、「VoIP」、「エクストラネット接続」においては、いずれも民間の大規模企業が主導で導入・利用している傾向がうかがえる。また、「ＩＰ－ＶＰＮ」に関しては、公務においても利用意向が高まってきている。

今回が 2 回目の調査となった、ＩＰネットワークサービス利用の理由や目的では、企業規模の大小や、産業の種別にかかわらず、「通信経費、ネットワーク運用経費などの削減」が共通の懸案事項になっていることが明らかになった。これは前年度調査結果と同様の傾向である。

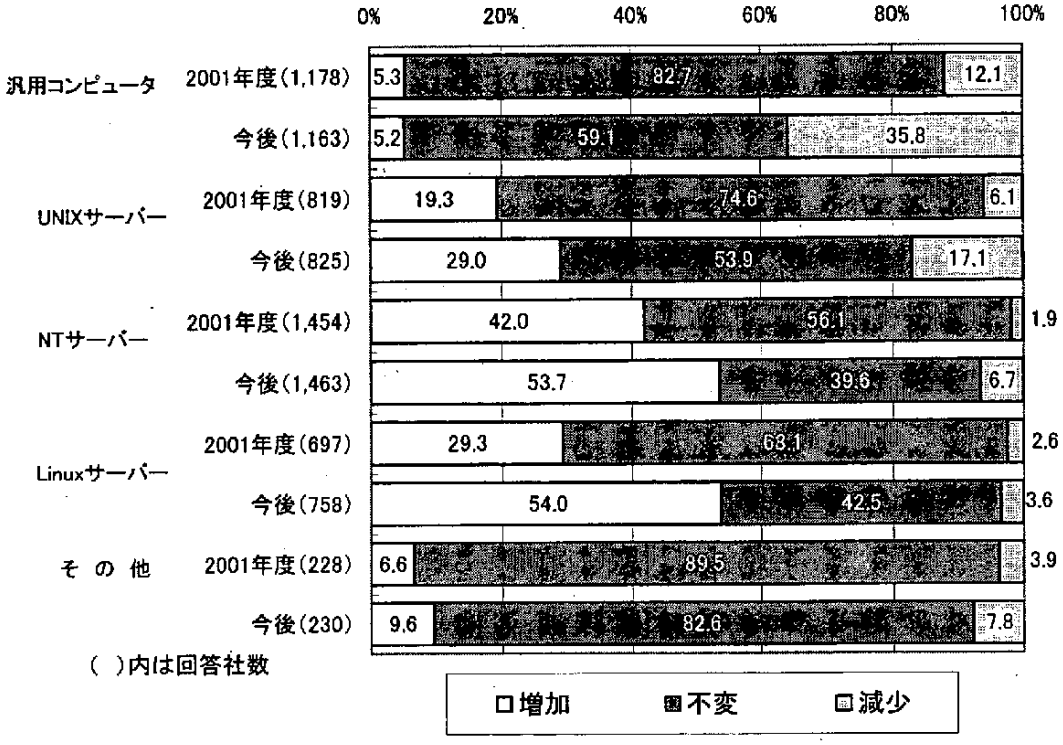
今後もより増加が予測される「ＩＰネットワークサービス」については、その動向に注目し、調査を継続していく必要がある。

5．3　ネットワークの利用状況

5.3.1　ネットワーク・サーバーの機種

ネットワークを構成するサーバー機器の機種別保有台数の増減状況は、2001 年度に増加した機種として回答が最も多かったのは「NT サーバー」であり、回答企業の 42.0％で増加していた。以下「Linux サーバー」29.3%、「UNIX サーバー」19.3%、「汎用コンピュータ(オフコン含)」5.3%であった。また、2001 年度に前年並みであった機種としては「汎用コンピュータ(オフコン含)」が回答企業の 82.7%を占めたのをはじめ、「UNIX サーバー」74.6%、「LINUX サーバー」68.1%、「NT サーバー」56.1%であった。一方、2001 年度に前年度より減少した企業の割合が多かったのは、「汎用コンピュータ(オフコン含む)」が 12.1％と前回調査よりも増えていた。**(集計結果第 43 表)**。

今後の機種別保有数増減の見通しは、増加すると予測している企業の割合が最も多かったのは、「LINUX サーバー」が 54.0%であり「NT サーバー」の 53.7%を僅かではあるが上回った。以下、「UNIX サーバー」29.0%、「汎用コンピュータ(オフコン含)」5.2%であった。一方、今後に減少を予測している企業の割合が多かったのは、「汎用コンピュータ(オフコン含む)」が 35.8%と前回調査よりも大きく増え、「UNIX サーバー」も 17.1%と前回よりも増えていた。



5－30 図　機種別サーバー保有状況の変化

産業分野別のサーバー機種別保有台数の増減状況は、公務分野において今後増加させると回答した割合が、「NT サーバー」で 70.0%、「LINUX サーバー」で 68.6%と全体平均を大きく上回っていた。

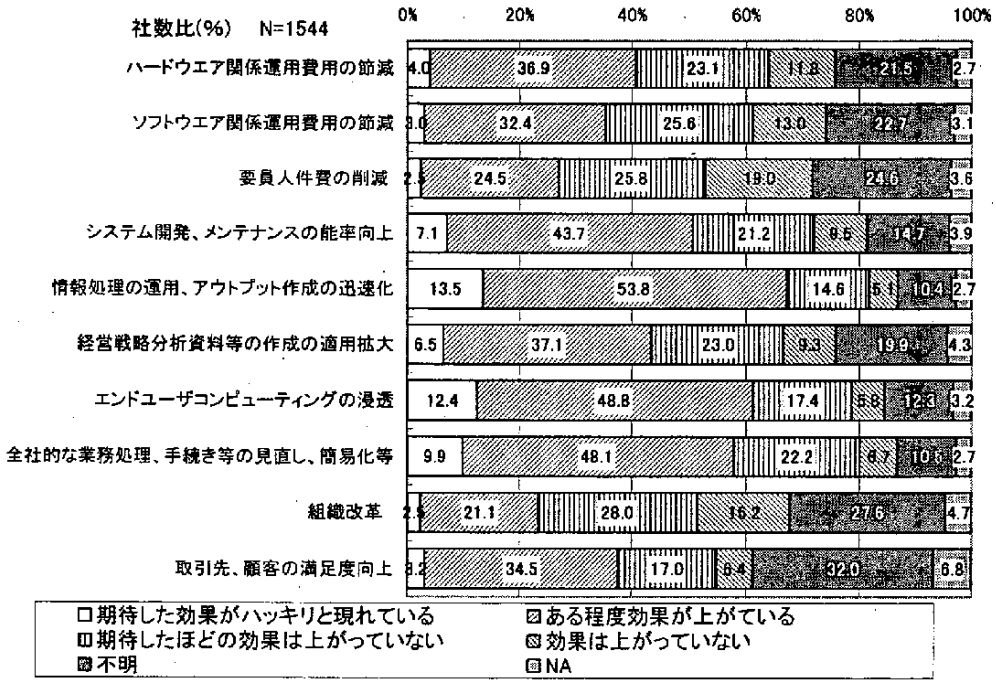
従業員規模別のサーバー機種別保有台数の増減状況を見てみると、2001 年度に「汎用コンピュータ(オフコン含む)」を減らした企業の割合は、従業員 5,000 人以上で 28.1%、従業員 1,000～5,000 人未満で 19.4%と前回調査と同様に従業員規模が大きいほど高い。一方、2001 年度に増やした企業の割合が高かったのは、これも前回調査と同様、「NT サーバー」が従業員 5,000 人以上で 56.7%、従業員 1,000～5,000 人未満で 58.8%と最も多かった。また、「UNIX サーバー」が従業員 5000 人以上で 53.8%と企業規模が大きいほど増加するという割合が高くなるが、従業員 5,000 名未満ではむしろ「Linux サーバー」の増加を予想する企業が増えている。**(集計結果第 143 表)**。

5.3.2 ネットワーク化の効果

ネットワーク化による効果が認められている項目は、前回調査と同様、上位より「情報処理の運用、アウトプット作成の迅速化」(ハッキリした効果 13.5%、ある程度の効果 53.8%)、「エンドユーザーコンピューティングの浸透」(ハッキリした効果 12.4%、ある程度の効果 48.8%)、「全社的な業務処理、手続き等の見直し、簡易化等」(ハッキリした効果 9.9%、ある程度の効果 48.1%)、「システム開発、メンテナンスの能率の向上」(ハッキリした効果 7.1%、ある程度の効果 43.7%)、「経営戦略分析資料の作成の適用拡大」(期待した効果期待した効果がハッキリと現れているハッキリした効果 6.5%、ある程度の効果 37.1%)であった。

一方、効果がないと指摘されたのは、これも前回調査と同様、「要員人件費の削減」(期待したほどの効果なし 25.8%、効果なし 19.0%)、「組織改革」(期待したほどの効果なし 28.0%、効果なし 16.2%)、「ソフトウェア関係運用費用の削減」(期待したほどの効果なし 25.6%、効果なし 13.0%)などであった。

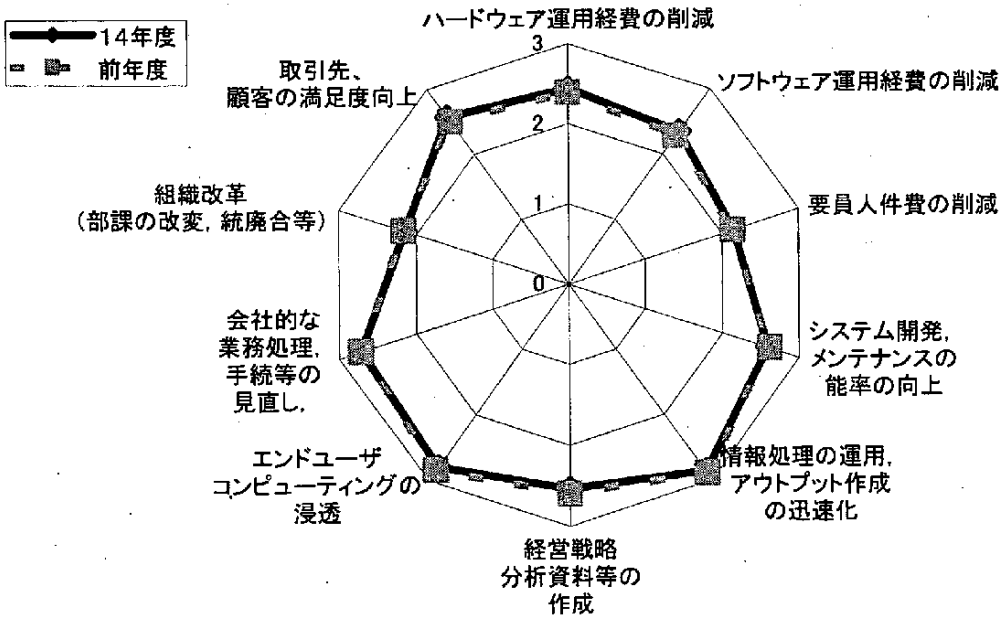
ネットワーク化の効果は、情報化関連費用の節減には期待されるほどの効果はなく、特にソフトウェア関係運用費用と要員人件費の面で効果がないことが指摘されている。一方、情報システム部門におけるネットワーク化による効果は、運用・アウトプットの迅速化という面で効果が認められている。しかし、経営戦略への貢献面では期待される効果があがっていないことも認識されている。エンドユーザー部門におけるネットワーク化による効果は、エンドユーザーコンピューティングの浸透や業務処理の見直し・効率化について認識されているが、組織改革に対する効果については未だ認められていない。取引先や顧客の満足度向上については、ある程度の効果を認めているが、不明とする回答が多かった**(集計結果第 44、45 表)**。



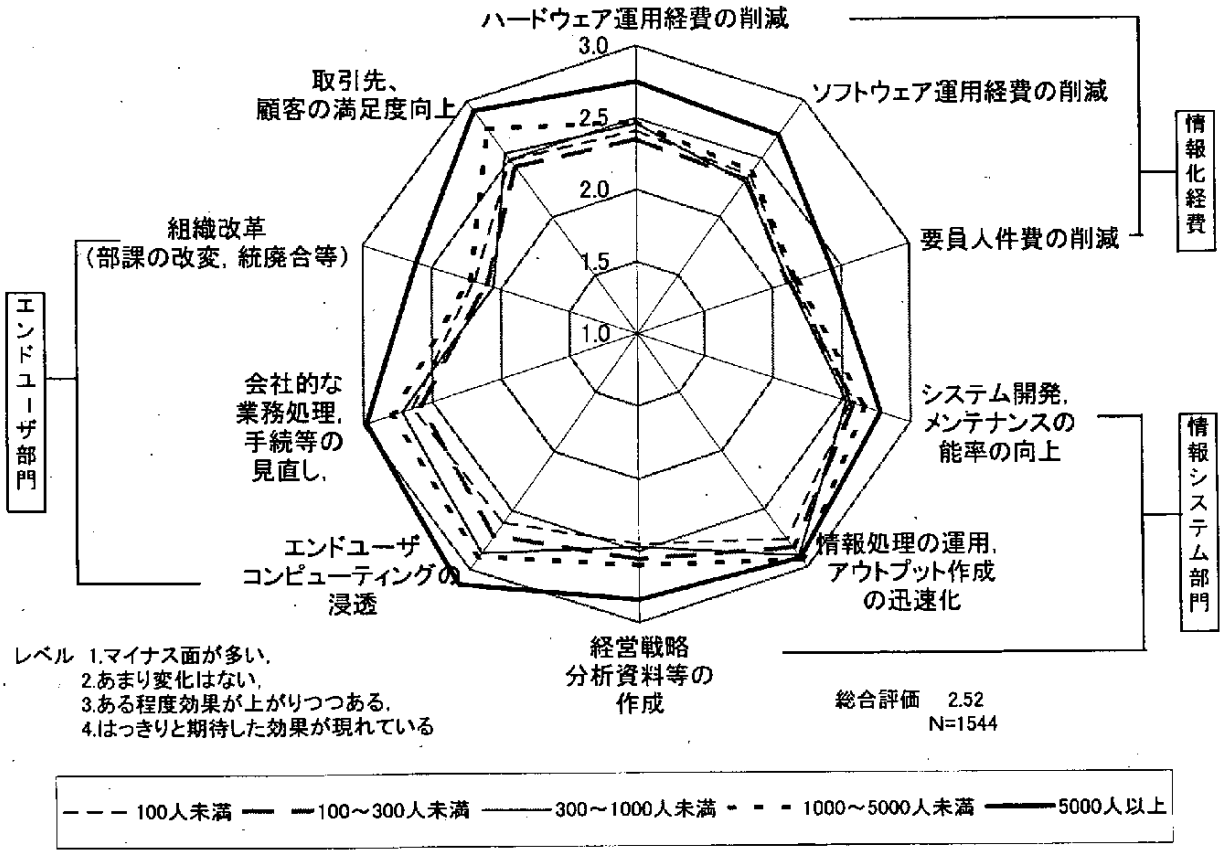
5－31 図　ネットワーク化による効果の状況

ネットワーク化の効果レベルを点数化し昨年度と比較してみると、総合評価では2.52 と昨年度とまったく同点であった。個別項目を比較すると、昨年度よりも上昇した項目は、「ソフトウェア関係費用の節減」(2.27→2.34)、「取引先、顧客の満足度向上」(2.50→2.57)、「ハードウェア関係費用の削減」(2.39→2.44)などであった。一方、昨年度よりもダウンした項目は、「経営戦略分析資料等の作成」(2.60→2.54)、「エンドユーザーコンピューティングの浸透」(2.85→2.80)、「システム開発、メンテナンスの能率の向上」(2.62→2.59)、「情報処理の運用、アウトプット作成の迅速化」(2.62→2.59)などであった。

また、従業員規模別にネットワーク化の効果レベルを見ると、規模が大きくなるほどネットワーク化の効果をより認識している傾向がわかる。特に従業員規模5,000 名以上の大企業では、「組織改革（部課の改変、統廃合等）」、「ソフトウェア関係費用の節減」、「取引先、顧客の満足度向上」、「エンドユーザーコンピューティングの浸透」などで高いレベルであった。



5－32 図　ネットワーク化の効果レベルの比較(対前年度)

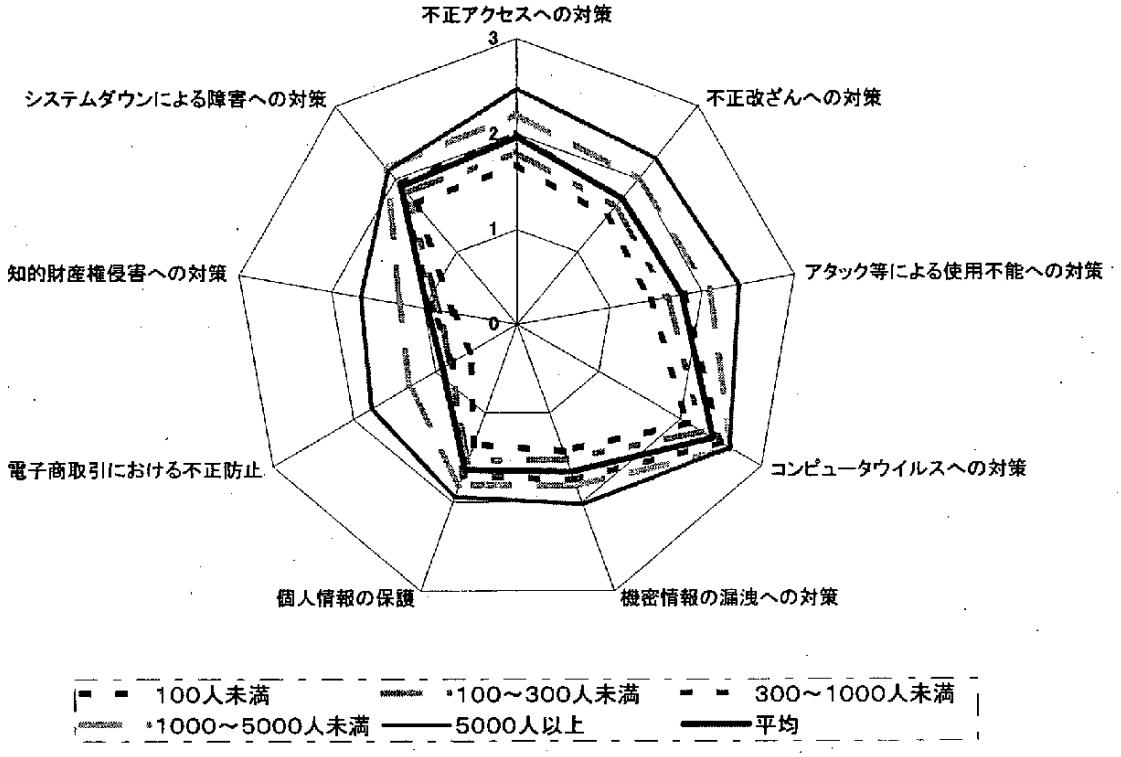


5－33 図　従業員規模別ネットワーク化の効果レベル

5.3.3 ネットワークの安全性・信頼性を確保するための対策

ネットワーク利用における安全性や信頼性を確保するための対策としては、「コンピュータウイルスへの対策」(対策レベル 2.40)が最もとられていた。以下、「不正アクセスへの対策」(同 1.97)、「システムダウンによる障害への対策」(同 1.90)、「アタック等による使用不能への対策」(同 1.78)、「不正改ざんへの対応」(同 1.73)が多くとられている対策であった。

従業員規模別には、5,000 名以上の大企業では「電子商取引における不正防止」、「知的財産権侵害への対応」が特に対策レベルが高い傾向にある(**集計結果第 146 表**)。



5－34 図 従業員規模別ネットワーク化の安全性・信頼性対策レベル

5.3.4 まとめ

ネットワークを構成するサーバー機器の状況は、現在は NT サーバーと Linux サーバーが増加傾向にあり、特に Linux サーバーの増加は今後も予想されている。

また、ネットワーク化の効果は、情報化関連費用の節減には期待されるほどの効果はなく、特に要員人件費、組織改革、ソフトウェア関係運用費用の面で効果があがっていないことが指摘される。システム運用でも、ネットワーク化による運用・アウトプットの迅速化では効果が認められるものの、経営戦略への貢献では未だ期

待されるほどの効果をあげていない。

今回より新たに調査項目に加えたネットワークの安全性・信頼性を確保する対策としては、コンピュータウイルスへの対策や不正アクセスへと対策は多く実践されているが、電子商取引における不正防止や知的財産権への対策については、企業規模が大きくならないと取組に対する認識が低くなっている。

Ⅵ　ネットワーク利用の多様化

Ⅵ　ネットワーク利用の多様化

6．1　モバイルコンピューティングの動向

モバイル・コンピューティング(以下M／C)については 1999 年より継続的に調査されてきた。昨年は調査対象企業の範囲が広がり、設問内容も若干変更したため、それまでの調査との継続性は見ることができなかったが、本年の調査は対象企業、設問内容とも昨年とほぼ同じであり、前年度の結果との比較を見ることができる。

6.1.1　モバイルコンピューティング(M／C)の導入・利用状況

～３社に１社弱が導入、大企業から中堅企業への広がり～

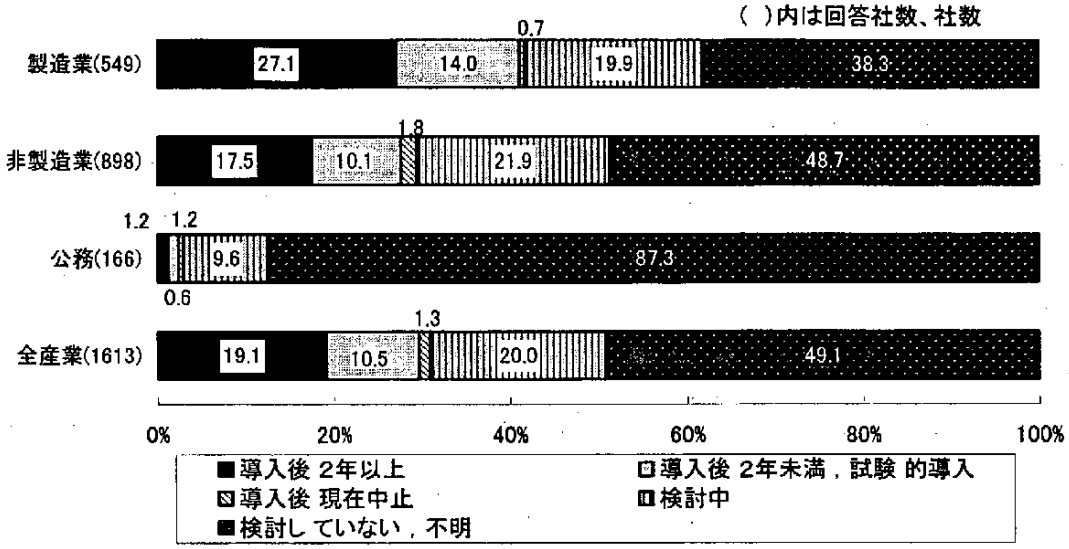
全回答において、M／C導入後２年以上が経過した企業は 19.1%、導入後２年未満の企業は 10.5%であり、計 29.6%すなわち３社に 1 社弱がM／Cを導入していることになる。昨年の調査結果ではそれぞれ 12.7%、12.3%で計 25%だったので、導入している企業の割合は約５％向上したことになる。また、導入後 2 年以上経過した企業の割合が、12.7%から 19.1%へ増えたことは導入の定着が進んでいることを示している。

6－1表　従業員規模別モバイルコンピューティングの導入状況(昨年との比較)

(上段:社数、下段:%)

導入・利用の段階 ＼ 従業員規模	2001年(参考) 導入・利用している 導入後、2年以上経過	2001年(参考) 導入・利用している 導入後、2年未満又は試験	2001年(参考) 合計	2002年 導入・利用している 導入後、2年以上経過	2002年 導入・利用している 導入後、2年未満又は試験	2002年 合計	導入していたが現在は中止している	導入の可能性を検討中	検討していない、不明	総合計
100　人未満	11	11	22	21	15	36	4	48	199	287
	3.9	3.9	7.8	7.3	5.2	12.5	1.4	16.7	69.3	100
100～300　人未満	26	54	80	52	43	95	2	111	237	445
	6	12.4	18.4	11.7	9.7	21.4	0.4	24.9	53.3	100
300～1000　人未満	62	62	124	90	50	140	9	108	235	492
	12.9	12.9	25.8	18.3	10.2	28.5	1.8	22.0	47.8	100
1000～5000 人未満	68	50	118	111	55	166	4	41	108	319
	23.1	16.9	40.0	34.8	17.2	52.0	1.3	12.9	33.9	100
5000　人以上	31	14	45	34	7	41	2	14	13	70
	46.3	20.9	67.2	48.6	10.0	58.6	2.9	20.0	18.6	100
合　計	198	191	389	308	170	478	21	322	792	1613
	12.7	12.3	25	19.1	10.5	29.6	1.3	20.0	49.1	100

企業規模別に見ると、大企業になるほど導入率が高いというのは昨年同様の傾向であるが、５０００人以上の企業では、導入後２年以上と２年未満の合計が昨年67.1%から58.6%へと減っているのに対し、それ以外の企業規模では、いずれも割合が増えている。導入が大企業から中堅企業へと広がってきていると見ることができる。



６－１図　産業別モバイルコンピューティングの導入・利用状況

また、導入したものの現在は利用をとりやめた企業は、全体のわずか1.3%、２１社に過ぎない。昨年は１８社（1.2%）でありそのうち１６社が従業員３００人未満の企業であったが、本年の調査においては企業規模別によるばらつきは見られない。**（集計結果第138表）**。

業種別に見た場合、導入率の高いのは下表のとおりである。

６－２表　モバイルコンピューティング導入率の業種別状況

順位		２年以上と２年未満の合計導入率	２年以上のみ導入率	２年以上のみ順位
１位	化学工業	５８．７	３９．１	４位
２位	情報通信機械器具	５６．４	４１．９	１位
３位	パルプ・紙・紙加工品	５０．０	１６．７	１５位
４位	電気機械器具製造業	４８．６	４０．５	２位
５位	輸送用機械器具製造業	４５．０	２１．７	１２位

6.1.2 モバイルコンピューティング(M／C)の導入・利用部門

～依然として営業、情報システム、研究開発がベスト３～

全回答中、導入企業のうち導入の割合が高い部門は、第１位：営業・販売(77.9%)、第２位：情報システム部門(56.7%)、第３位：研究・開発・製造・設計(35.7%)の順である。この上位３位は、過去の調査でも同様の順位であり、ほぼ固定化されている。

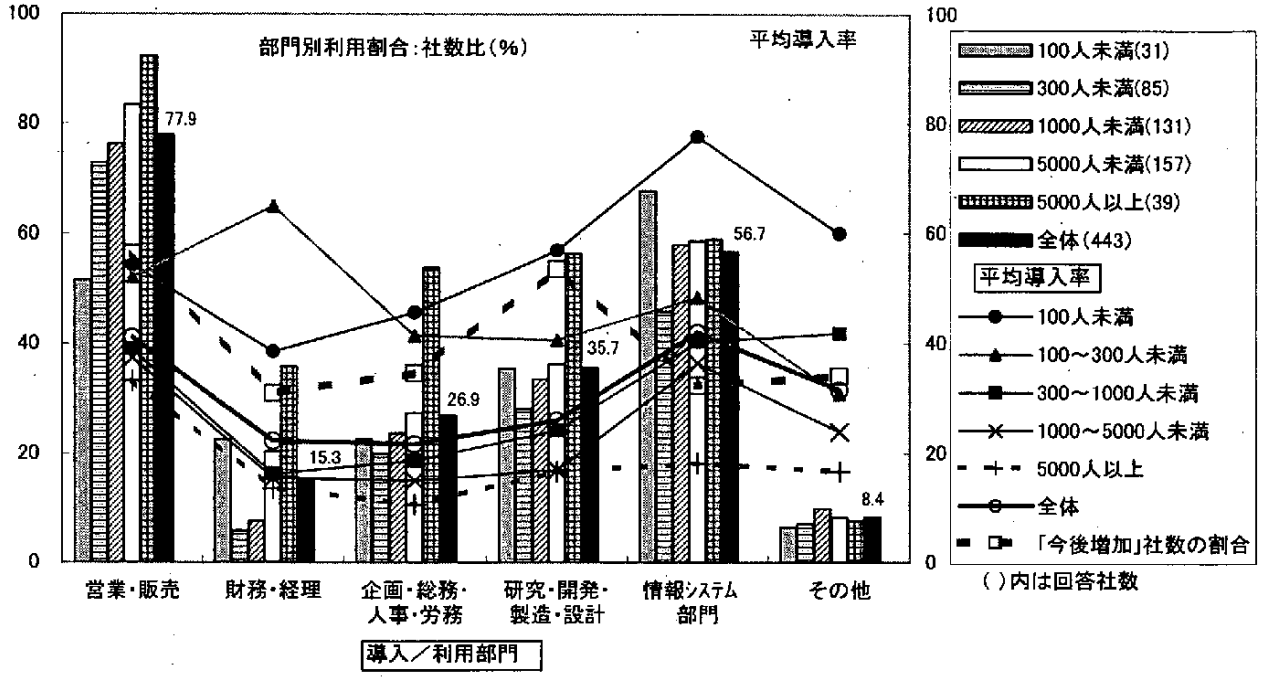
上位３位の部門の傾向を従業員規模別に見た場合、営業・販売部門については従業員規模が大きいほど、導入の割合が高いのに対し、第２位、第３位については導入の割合の高さと従業員規模にはほとんど相関関係はない。このことから従業員規模が大きくなるほど、より営業部門へのM／Cの利用を推進する傾向があると言える**(集計結果第 139 表)**。昨年の調査でも全く同様の傾向が出ている。

一方、部門内の導入率(M／C利用者と部門全体の人数の割合)については、従業員規模が大きくなるほど割合が低くなっていく傾向がある。これについても昨年と同様の傾向である。従業員規模が大きくなるとシステム利用対象者が多くなり、もれなくユーザを教育していくことが困難になって行くからだと推測される。また、第１位の営業・販売の部門内導入率は平均 41.2%、第２位の情報システム部門は平均 42.1%なのに対し、第３位の研究・開発・製造・設計の部門内導入率は 26.1%に過ぎない。これは、前者がどちらかというと組織的に導入を推進しているのに対し、後者は希望者のみに導入させているからではないかと推測できる。

業種別に導入の割合が高い部門を見た場合、あまり顕著な傾向はみられないが、営業部門における部門内導入率の高いの業種（5 社以上回答）は、「石油・石炭・プラスチック製品製造業」64.3%、「一般機械器具製造業」68.9%、「金融・保険業」60.0%である。また、情報システム部門における部門内導入率が高い業種（5 社以上回答）は、「卸売業」53.9%、「小売店、飲食店」57.1%、「情報サービス業」52.6%である。昨年の調査で営業部門における導入率が 56.8%と最も高かった卸売業は本年は、37.2%にとどまっているが、情報システム部門では高い数値となっている。**(集計結果第 39 表)**。

また、今後短期的に利用が増えるかどうかの見通しについては、全回答中「増える」が 46.4%（前年 49.3%）、「同じ」が 52.4%（前年 50.1%）であり、「減る」と回答したのはわずか 1.2%（前年 0.7%）にしか過ぎない。前年に比べると若干増加の傾向が緩やかになった感はあるが、部門内の導入率は今後上がっていくと推測される。特に上位３位の部門に対して見ると、「増える」と回答している企業は、営業・販売では 56.4%（前年 60.6%）、研究・開発・製造・設計では 53.6%（前年 64.5%）と平均以上であり、情報システム部門では 32.4%（37.4%）と平均以下となっている。昨年同様の傾向であるが、ここでも増加傾向は緩やかになっている。業種別に見た場合、営業部門に対し利用が増えると回答している業種（5 社以上回答）は、

「繊維工業」71.4%、「輸送用機械器具製造業」78.9%、「建設業」70.0%である。これらの業種は現在の営業部門内導入率が 10～20%台と低く、これから利用度を上げようとしている。



6－2図　従業員規模別モバイルコンピューティングの導入・利用部門と導入率

6.1.3　モバイルコンピューティング(M／C)の利用している入出力機器

～圧倒的にパソコン、中堅規模企業でＰＤＡ、小規模企業で携帯電話～

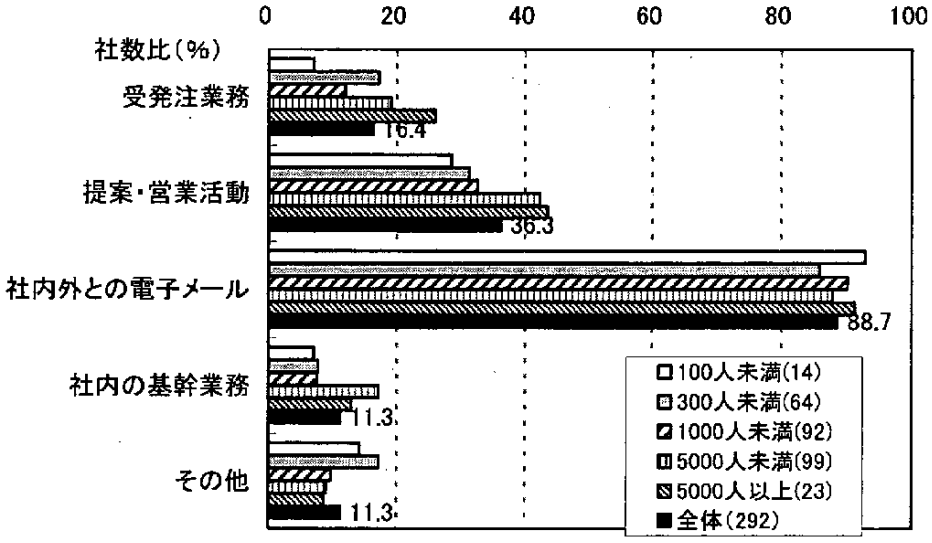
本設問は、本年の調査で新設された。全回答中もっとも使用されている割合の高いのは、パソコンの 95.8%である。５０００人以上の企業での使用率は 100%であり、それ以外の規模でも 95%前後の使用率である。第二位以降は携帯電話、メールの 43.3%、ＰＤＡの 15.2%と続く。携帯電話、メールは１００人以下の企業で 58.8%と最も高く、ＰＤＡは１０００～５０００人未満の企業で 19.9%と最も高い。大企業以外では、端末の価格と利用できるアプリケーションの範囲のバランスを取りながら、モバイルコンピューティングを進めている例があることがわかる(**集計結果第 50 表、150 表**)。

6.1.4 モバイルコンピューティング(M／C)の利用内容

～３０%が社内と同じ業務を可能。絞り込んだ業務は圧倒的にメール～

M／Cで社外でも社内とほぼ同等の業務を行えると回答したのは、全回答の33.0%（前年30.4%）である。社内と同等の業務を行えるということは、すなわち直行直帰、在宅勤務、ＳＯＨＯなどの推進につながるが、一方では各種システムを構築していく際に、モバイルで使用する場合の社内ＬＡＮと比較した場合の通信速度の遅さや、オフラインでの利用を意識しなければならないため、通常以上に開発コストがかかってしまうと考えられる。したがって約7割の企業では、特定の業務に絞り込んでモバイルコンピューティングを行なっている。

絞り込んだ機能の圧倒的な第１位は社内外との電子メールであり88.7%（前年88.8%）の企業が使っている。以下、提案・営業活動の36.3%（前年33%）、受発注業務の16.4%（前年16.1%）と続くが、第１位とは大きな差がある。電子メールの利用率は企業規模と関係なく高い比率であるが、受発注業務と提案営業活動については、従業員規模が大きくなるほど利用率が高くなる傾向がある。昨年はこの傾向は見うけられなかったので、企業規模の大きい企業がモバイルコンピューティングにおけるメニューを増やそうとしていると見ることができる。**（集計結果第151表）。**



６－３図　従業員規模別モバイルコンピューティングの利用内容

絞り込んだ機能を業種別に見た場合、第１位の社内外とのメールについては大きな差はないものの、受発注業務の割合が高いのは、食料品製造業、飲料・たばこ・

飼料製造業(38.9%)、卸売業(28.6%)、小売業、飲食店(21.1%)であり、提案・営業活動の割合が高いのは、化学工業(50.0%)、一般機械器具製造(50.0%)、情報サービス業(42.9%)である(集計結果第 51 表)。

6.1.5 モバイルコンピューティング(M／C)の効果と満足度

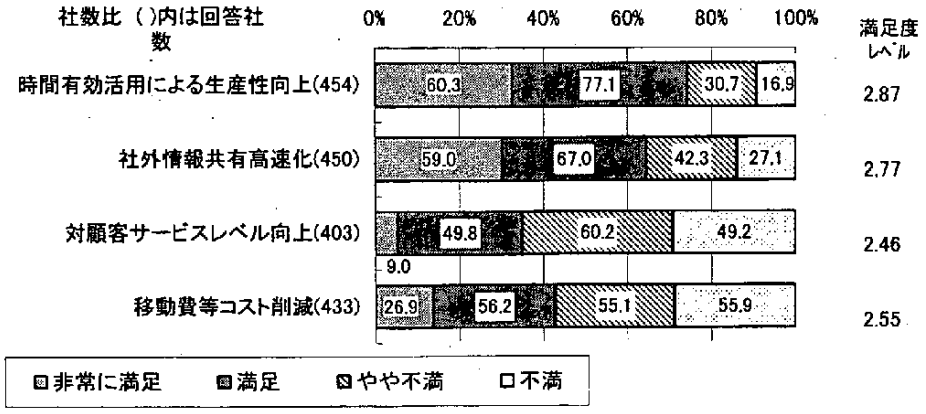
～概ね満足度は高く、時間の有効活用がトップ～

効果については、①時間の有効活用による生産性の向上、②社内外の情報共有の高速化、③顧客へのサービスレベル向上、④移動費などコスト削減、⑤その他　に対し［4．非常に満足、3．満足、2．やや不満、1．不満］の4段階評価で回答していただいた。

結果としては、全回答中「3．満足」と回答した企業が、全体の6割近くを占め、平均ポイントは 2.61(前年 2.64)であり効果に対しては、概ね満足しているという結果が出ている。

4つの設問のなかでは、①時間の有効活用による生産性の向上が 2.87（前年 2.82）で最も満足度が高く、以下②社内外の情報共有の高速化が 2.77（前年 2.72）続き、少しポイントが下がって④移動費などコスト削減が 2.55(前年 2.52)、③顧客へのサービスレベル向上が 2.49（前年 2.47)と続く。前年の調査と順位は全く一緒であり、ポイントもほぼ同じという結果が出ている。

従業員規模別に見た場合、従業員規模と満足度の間には相関関係はなく、特に特徴は見られない。唯一、他の従業員規模では、すべて満足度が①>②>④>③となっているのに対し、１００～３００人の従業員規模のみ、①>②>③>④となっている程度である(集計結果第 152 表)。



6－4図　モバイルコンピューティングに期待する効果と満足度

業種別に見た場合は、①時間の有効活用による生産性の向上についての満足度が高いのは、繊維工業（3.13）、情報通信機械器具製造業(3.00)、電気・ガス・熱供給・水道業（3.00）、運輸業(3.08)であり、②社内外の情報共有の高速化の満足度が高いのは、繊維工業（3.13）輸送用機械器具製造業（3.00）、金融・保険業（3.00）教育、学術研究機関（3.00）である。

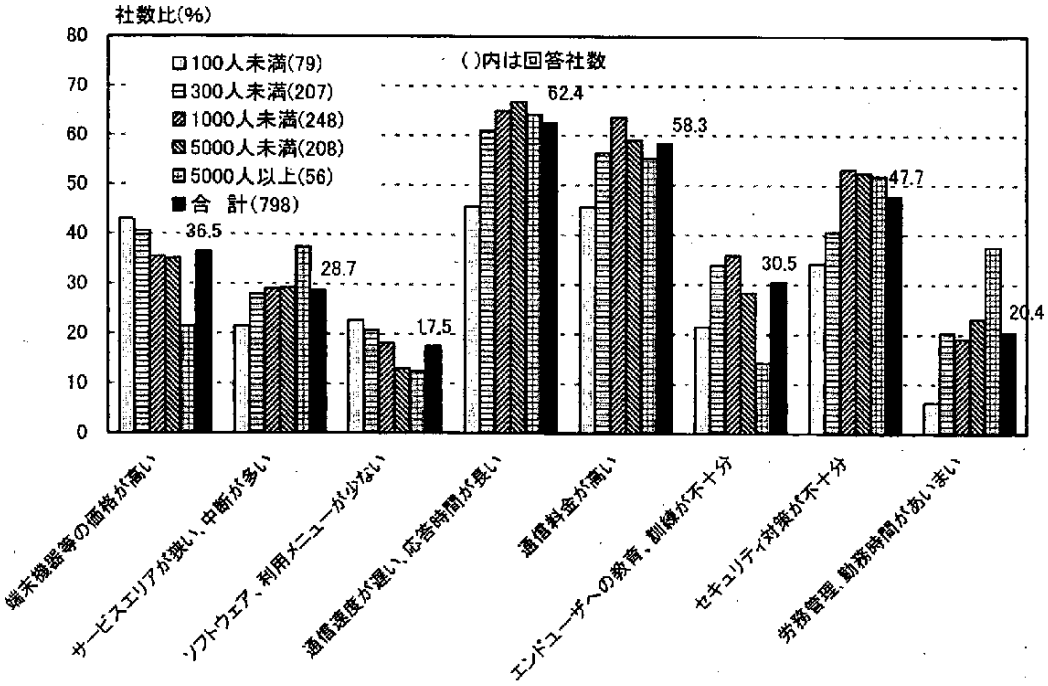
一方、上位２項目に対して満足度の低かった③顧客へのサービスレベル向上、④移動費などコスト削減に対する相対的満足度が高いのは、電気・ガス・熱供給・水道業、（③2.80、④2.80、②2.60）、運輸業（③2.78、④2.78、②2.60）、教育、学術研究機関（③2.91、④2.73、①2.67）である。これらの業種では、③と④に対しての期待効果が、①か②のどちらかよりも高くなっている。

４設問を通して非常に満足度が高かったのは、電気・ガス・熱供給・水道業（2.85）情報サービス業（2.72）、教育、学術研究機関（2.76）であった。**(集計結果第 52 表)**。

6.1.6 モバイルコンピューティング(M／C)の利用上の問題点

～通信速度が、通信料金を抜きトップに、第三位はセキュリティ～

問題点については、８つの項目の中から該当するものを複数選択していただく形で実施した。その結果全回答中のワースト３は、第１位：通信速度が遅い・応答時間が長い(62.4、前年 56.4%)、第２位：通信料金が高い(58.3、前年 61.1%)、第３位：セキュリティ対策が不十分(47.7%、前年 51.5%)である。この設問は調査方法が異なるものの過去３年間は、第１位：通信料金が高い、第２位：通信速度が遅い・応答時間が長い、第３位：セキュリティ対策が不十分の順であった。４年ぶりに第一位と第二位が逆転したことになる。キャリア各社が定額制のサービスを開始したことにより、通信料金に対する問題意識が若干緩和され、その結果利用度合いが上がったことにより、通信速度に対する問題意識が上がった結果であると推測される。



6－5図 モバイルコンピューティング利用上の問題点

従業員規模別に見た場合、昨年は全体的に従業員規模が大きいほど問題意識が強いという傾向があったが、本年の調査では３００～１０００人、１０００人～５０００人の企業での問題意識が最も高くなっている。これは、今回の調査では当該規模の企業への導入が広がっており、それらの企業では、まだこれらの問題に対して充分対応できていないこと、一方５０００人以上の規模の企業は今回新規導入企業は増えておらず、それなりにノウハウも溜まっており、定額サービスなど新たなサービスを取り入れ、問題を解決している結果ではないかと推測される。**(集計結果第 153 表)**。

業種別に見ると問題意識の高い業種がいくつか見られる。石油・石炭・プラスチック製品製造業は、「通信料金が高い」のポイントが 80.0 と高く、一般機械器具製造業は、「通信速度が遅い」のポイントが 83.3 と高い。両業種とも、6.1.2 モバイルコンピューティング(M／C)の導入・利用部門において営業部門内の導入率が高かった業種である。密度濃くM／Cを使う中で、これらの問題意識が高くなっているようである。一方、鉄鋼業は「通信料金が高い」、「通信速度が遅い」が 85.7 とともに高い。同業界は検討中の企業が導入済みの企業数を上回っているが、これらの問題意識が高いため、導入に踏み切れないのではないかと推測される。**(集計結果第 53 表)**。

6.1.7 まとめ

本年の調査では、M／C導入して2年以上経過する企業は全体の19.1%、導入後2年未満の企業は10.5%であり計29.6%、3社に1社弱の企業がM／Cを導入しているという結果が出た。昨年の調査では、この数値はそれぞれ12.7%、12.3%で計25%の企業が導入していたので、導入企業の割合が5％増えたことになる。また、導入企業後2年以上の企業の割合が増えたことにより、M／Cがさらに企業に定着しつつあると見ることができる。

企業規模別に見た場合、昨年の調査では、大企業の営業部門を中心に導入され5000人以上の企業の導入率は7割近くに達するという結果が出たが、本年の調査では大企業への導入は一段つき、従業員5000人未満の企業にM／Cが広がりつつあるという結果が出ている。

また、問題意識についても、上位3項目の顔ぶれは変わらないものの、ここ数年トップだった「通信料金の高さ」が2位となり、「通信速度の遅さ」がトップになった。これは、大企業を中心に定額制のサービスが浸透し始めている結果であると推測される。

その結果、昨年の調査では企業規模が大きいほど問題意識が高いという傾向が出ていたが、本年の調査では問題意識が最も高かったのは、導入が広がりつつある300人～5000人規模の企業である。

来年以降のM／Cの利用度が上がるかどうかは、これらの規模の企業が課題を克服できるかどうかにかかっている。

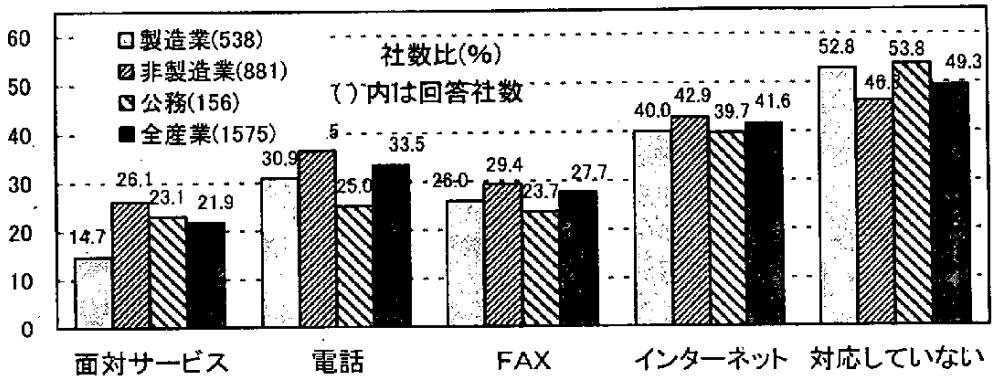
6．2　ＣＲＭの動向

顧客接点業務における CRM(Customer Relationship Management)を企業がどのように進めているか把握することを目的として本調査項目を始め、今年はその３年目となる。市場においては生き残りをかけた企業間の競争が熾烈になっておりＣＲＭに求められているものはこれまでの新規顧客の獲得や顧客あたりの収益を如何に大きくするか、から既存顧客を如何に維持するか、防衛的な色合いが強くなってきている。IT を活用し顧客接点業務のサービスレベルを大きく低下させることなくコストダウンを図ることが特に期待されている。顧客接点業務への IT 活用には、様々な顧客チャネルをどのように統合するか、CTI(Computer Telephony Integration)をどのように行なうか、インターネットをどのように活用するか、顧客情報をどのように整備統合し分析活用するかなどの面がある。

我国における企業の CRM への取り組み市場の冷え込みの影響をうけ一時のような華やかな勢いは多く見られないが、それでもコンセプトや重要性については理解されインターネットの利用など少しづつ進展している。昨年から調査項目として追加した「インターネット対応機能の導入状況」の結果にもその様子は明確に表れている。

6.2.1　情報システムが対応しているチャネル状況

顧客とのチャネルにおいて情報システムが何らかの対応をしていると回答した企業は全体の回答社の 51%(1575 社中 799 社)であり、昨年の 46％から 5 ポイント増加している。対応しているチャネルの種類を多い順に見るとインターネット 41.6%(1575 社中 655 社)、電話 33.5%(527 社)、FAX27.7％(436 社)、面対サービス 21.9%(345 社)となっており、全項目で昨年より増加している。

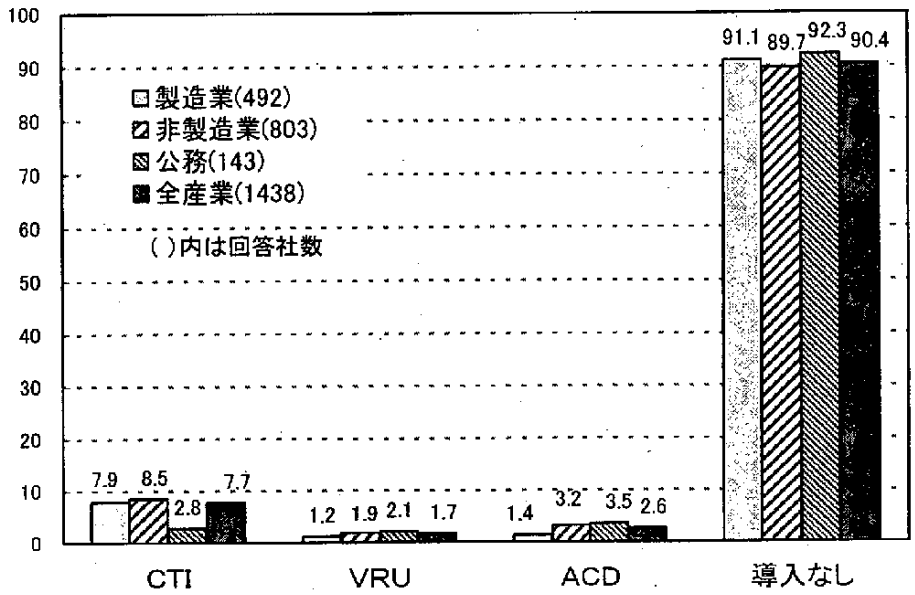


6－6図　産業別CRM:顧客対応チャネルの利用状況

従業員規模別にみると、5000 人未満の各グループはいずれも情報システムのチャネル対応状況は４７%～５４%だが、5000 人以上の企業では 74.2%(66 社中 49 社)と高い割合を示している。業種別に見ると金融・保険業が 57.94%(76 社中 51 社)、電気・ガス・熱供給・水道業が 53.8%(13 社中 7 社)、情報サービス業が 53.3%%(120 社中 64 社)と昨年同様高い割合を示している(**集計結果第 32、132 表**)。

6.2.2 電話対応におけるＣＴＩの導入状況

顧客チャネルのうち電話対応においてはどのような機能が導入されているかを尋ねたところ、1438社から回答が得られた。しかしながら、その結果は90.48%(1438社中1300社)の企業で機能の導入がなく、昨年度の91.8%(1306社中1199社)からやや機能の導入が進んだ状況である。CTI(Computer Telephony Integration)が7.7%（昨年6.5%)、ACD(Automatic Call Distribution)が2.6%（昨年2.1%)、VRU(Voice Response Unit)が1.7%（昨年1.6%）(以上、複数回答可)であり僅かずつではあるが各機能とも導入が進展している。従業員規模別に見ると大規模になるほど導入が進んでいる傾向があり、CTIの導入率でみると100人未満の企業で1.9%（昨年1.3%)、100～300人未満の企業で3.8%（昨年3.1%)、300～1000人未満の企業で4.7%（昨年5.7%)、1000～5000人未満の企業で16.8%（昨年11.5%)、5000人以上の企業で40.4%（昨年33.9)となっている(**集計結果第133表**)。

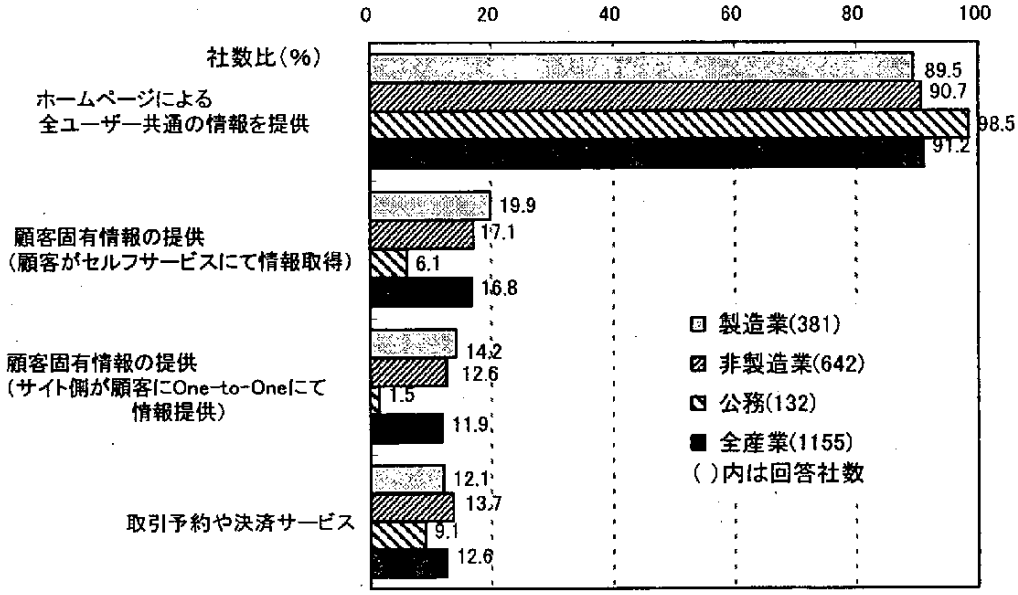


６－７図 産業別CRM:電話対応機能の導入状況

産業別に見ると電気・ガス・熱供給・水道業が 53.8%、金融・保険業が 31.8%と際立って高い割合を示しており、で電話対応の何らかの機能を導入している。CTI については電気・ガス・熱供給・水道業が 53.8%(13 社中 7 社)、新聞・出版業が 30.0%（１０社中３社)、金融・保険業が 22.7%（66 社中 15 社)、精密機械器具製造業が 21.1%(19 社中 4 社)で導入されている。その他の業種では CTI の導入率は２割以下であり、VRU と ACD についてはいずれも１割以下の導入状況だった(集計結果第 33 表)。

6.2.3 インターネット対応の状況

顧客チャネルのうちインターネット対応においてはどのような機能が導入されているかを尋ねたところ 1155 社から回答が得られた。ホームページによる全ユーザ共通の情報提供を行なっている企業は全体の 91.2%（昨年 91.4%）であり昨年とほぼ同じである。顧客固有情報が顧客のセルフサービスにて取得できる仕組みは 16.8%（昨年 18.2%)、顧客固有情報がサイト側からの OneToOne 機能にて提供されている仕組みは 11.9%（昨年 10.4)、また、取引予約や決済サービスは 12.6%（昨年 11.4%)の企業が導入している。



6－8図 産業別CRM:インターネット対応機能の導入状況

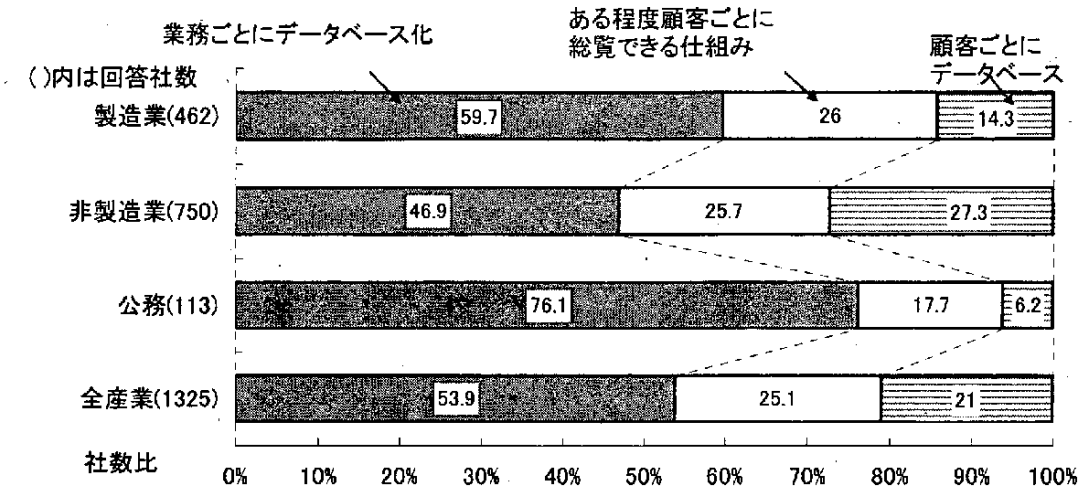
従業員規模別に見ると、ホームページによる全ユーザ共通の情報提供は押しな

べて９割程度の企業で行なわれており 5000 人以上の企業では 96.7%(60 社中 58 社)が行なっている。その他のインターネット対応機能では 5000 人以上の企業では導入が進んでいるが 5000 人未満の企業では導入の割合は低い。5000 人以上の企業では、顧客固有情報が顧客のセルフサービスにて取得できる仕組みは 46.7%(60 社中 28 社)、顧客固有情報がサイト側からの OneToOne 機能にて提供されている仕組みは 35.0%(21 社)、また、取引予約や決済サービスは 28.3%(17 社)の企業が既に導入している(**集計結果第 134 表**)。ポータルの導入により OneToOne 機能が普及していると考えられる。

産業別に見ると顧客固有情報が顧客のセルフサービスにて取得できる仕組みは電気・ガス・熱供給・水道業（30.0%)、金融・保険業（22.73%）など多くの業種で２割以上の導入率だった。取引予約や決済サービスは金融・保険業が 43.9%(66 社中 29 社)の企業が導入している(**集計結果第 34 表**)。

6.2.4 顧客情報のシステム整備状況

顧客を知るための仕組みの基盤として企業における顧客情報の整備・統合状況について尋ねたところ、1633 社から寄せられた回答のうち何らかの記入のあったのは 81.1%(1325 社)であり、他の調査項目と比較して無記入回答の割合が高かった。顧客情報の統合は CRM のレベルを高度化してゆく過程で重要な課題となるが、検討未着手の企業に対しては質問項目の趣旨が十分アンケート上で伝えきれなかった可能性が残る。



６－９図　産業別CRM:顧客情報整備・統合状況

しかし、53.9%（714 社）では顧客情報が「業務ごとにバラバラにデータベースとして保有されている」として課題認識の存在をうかがわせる。顧客情報が、「データベース化されていないがある程度顧客ごとに総覧できる」が 25.1%(333 社)、「顧客ごとにデータベース化されている」は 21.0%（278 社）であった。これは顧客指向のビジネス形態というよりは業務処理指向の形態が未だ多いと見られる。

従業員規模別に見ると、他の調査項目については押し並べて従業員規模が大きくなればなるほど CRM 関連施策の導入割合は高くなっているのに、当調査項目では規模による傾向や違いがあまり顕著に表れていない傾向が継続している。顧客情報の整備は顧客ベースや企業規模が大きくなるほど業務フローやデータベースの整備に大きな工数を要する。規模の小さな企業は比較的容易に整備が行なえるが、大きな企業では大掛かりな改革作業となるためにこのようにあまり数値上の違いに現れない結果となったとも考えられる(**集計結果第 135 表**)。

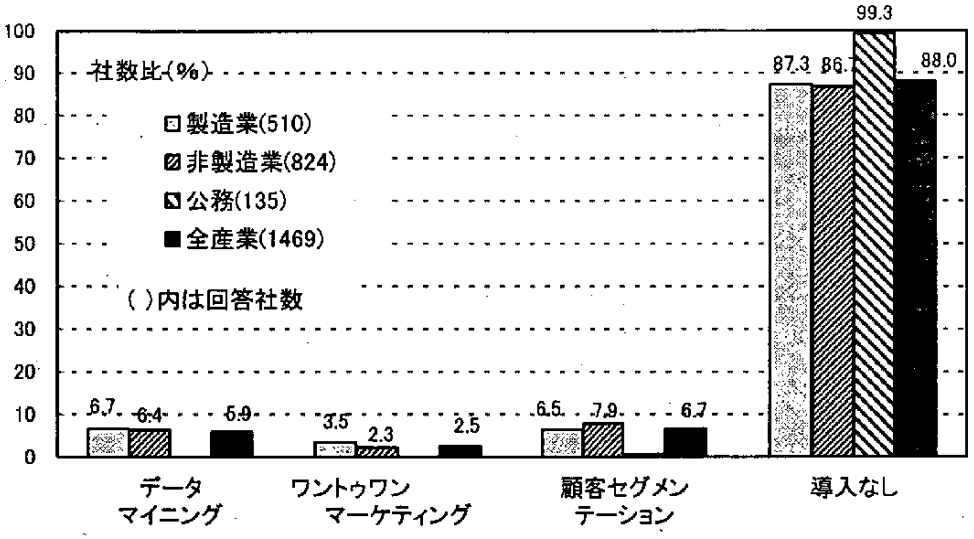
業種別にみると金融・保険業において整備が最も進んでおり、「顧客ごとにデータベース化されている」が 50.0（74 社中 37 社）、「データベース化されていないがある程度顧客ごとに総覧できる」が 28.4%(21 社)、「業務ごとにバラバラにデータベースとして保有されている」が 21.6%(16 社)、と全体の傾向とは逆の割合になっている。その他の業種で「顧客ごとにデータベース化されている」が高い割合を示しているのは、医療業(国・公立を除く)50%(6 社中 3 社)、小売業・飲食業 34.2%(114 社中 39 社)、パルプ・紙・紙加工品製造業 40.0%（5 社中 2 社）だった(**集計結果第 35 表**)。

6.2.5 顧客データの分析・活用状況

顧客データを分析・活用するために導入している機能については、1469 社から実回答があった。ただし、そのうち 88.0%(1469 社)は未だ特別な機能は導入しておらず、顧客セグメンテーションの機能を導入しているのは 6.7%(99 社)、データマイニングは 5.9%(87 社)、ワントゥワン・マーケティングは 2.5%(37 社)に止まり昨年からの大きな進展は見られなかった。

従業員規模別にみると何らかの機能を導入している企業の割合は、1000 人未満では 1 割以下、1000～5000 人未満では 2 割、5000 人以上では 50.0%（62 社中 31 社）であり規模が大きくなるほど導入割合は高くなっている(**集計結果第 136 表**)。

産業別にみると、金融・保険業においては顧客セグメンテーションが 16.2%(74 社中 12 社)、データマイニングが 14.9%(11 社)、ワントゥワン・マーケティングは 4.1%(3 社)と相対的に高い割合となっている(**集計結果第 36 表**)。



6－10図　産業別CRM:顧客データ分析・活用手法の導入状況

6.2.6　まとめ

調査項目全般の傾向を見ると、ＣＲＭ各種施策の導入の割合は昨年度の調査結果から僅かではあるが増加している。調査対象企業の母集団がほぼ同じであることを考えると現状我国の企業の CRM については着実に進展している言えよう。

規模別に見ると顧客情報の整備・統合状況を除いてどの調査項目でも 5000 人以上の従業員の企業がそれより小さい規模の企業と比べて導入割合の高さが際立っている傾向が続いており、電話やインターネットを活用した顧客接点業務の効率化と高度化の動きは大規模企業が先導していることがわかる。ただし、後方業務との繋がりまで含めた改革は既存のシステム規模が巨大であるために大規模企業も導入に時間を要していると思われる。

産業別にみると昨年度の調査結果と同様にいずれの調査項目においても金融・保険業における導入割合が高くなっている。

CRM が大規模企業から中小規模企業に、金融・保険業から他の産業に今後展開されて行くのか、どのような業種で導入が進むのか、どのような利用状況となるのかは、景気動向にも影響を受けるが、来年度以降の調査結果が興味を持って待たれるところである。

Ⅶ　ＩＴガバナンスの状況

Ⅶ　ＩＴガバナンスの状況

本調査は、企業のＩＴガバナンスの実態を把握するために1999年から実施されており、本年が第４回目の調査となる。第１回目から第３回目までの調査は設問内容、調査対象企業が異なっていて調査に継続性をみることはできない。また、第３回目と本年第４回目の設問内容、調査対象企業はほぼ同じであるが、ＩＴガバナンスのグレードの回答として「０」を含めて集計するか否かについての集計の方法が変更されている（本年は「０」を含めて計算）。したがって、本年に関しても継続性をみることはできず、分析にあたっては、極力過去のデータの比較は行わず、本年の調査結果のみ分析し、傾向を見ることとした。

全体の設問構成は、

(1) 経営トップのＩＴ戦略参画度

(2) ＩＴ部門のガバナンス

(3) ユーザ部門に対するサポート

の３部より構成されている。

(1)経営トップのＩＴ戦略参画度では、文字どおりＩＴ戦略がどの程度企業の経営トップの中で討議されているかに始まり(①)、ＣＩＯの存在の有無や専任度や経歴(②、③、④)、ＣＩＯミッションの明確な定義の度合い(⑤)について調査している。

(2) IT部門のガバナンスでは、ＣＩＯに仕えるＩＴ部門が、どのようなガバナンスを効かせようとしているかについて調査している。具体的には、⑥ＩＴ適用方針の策定、⑦インソース／アウトソース戦略、⑧ＩＴアーキテクチャ策定、⑨業務プロセス改革の推進(ＢＰＲ)といった項目である。

(3)ユーザ部門に対するサポートでは、ＩＴ部門がユーザ部門との関係において何に注力しようとしているかについて調査している。具体的には⑩リテラシーの把握、⑪サービスレベルの定義(ＳＬＡ)、⑫アプリケーションマネジメント、⑬ＩＴ投資効果の測定といった項目である。以下、それぞれの傾向について述べる。

7．1　ＩＴガバナンス

7.1.1　経営トップのＩＴ戦略参画度

ＩＴガバナンスの評価度について設問の順序にしたがって述べることとするが、設問の構成は巻末のX.アンケート様式を参照されたい。また、業種、従業員規模別のデータは、集計結果第 14, 114 表に掲載している。

設問① 経営トップによるＩＴ戦略参画度……相対的順位は最下位

全回答中の平均が 1.73 と１０問中(設問②～④は、他の設問と性格が異なるので、それ以外の１０問の中で比較した)第９位（同率最下位）であり、経営トップのＩＴ戦略への参画度は低いと言わざるを得ない。設問⑤ＩＴ担当役員の役割のポイントが高いことから、経営トップはＩＴ戦略をＩＴ担当役員に任せ切りになっている様子を伺い知ることができる。企業規模で見た場合は、企業規模が大きいほどポイントが高く、従業員１００人未満の企業で 1.58、１００～３００人未満の企業で 1.54 となっているのに比べ、５０００人以上の企業では 2.54 となっている。大企業の方がポイントが高いと言うのは、全設問共通の傾向となっており、第１回目の調査以来全く同じ傾向を示している。

一方、業種別に見た場合、ポイントの上位５業種と下位５業種は下表のとおりである。

7－1表　経営トップによるIT戦略参画度の高い業種(上位5位)

順位	業種名	ポイント
１位	政府	２．５０
２位	情報サービス業	２．３９
３位	金融・保険業	２．０７
４位	パルプ・紙・紙加工品	２．００
４位	電気機械器具製造業	２．００

7－2表　経営トップによるIT戦略参画度の低い業種(下位5位)

順位	業種名	ポイント
１位	医療業(国･公立除く)	１．００
２位	窯業・土石製品製造業	１．０５
３位	農林漁業･同協同組合,鉱業	１．１０
３位	その他の製造業	１．２６
３位	非鉄金属製品・金属	１．３３

政府については回答数が４団体と少ないため、注意が必要だが、それ以外では情報サービス業、金融保険業という情報を扱う業種はポイントが高くなっている。

設問② ＩＴ担当役員の有無……大企業ほど役員を設置

この設問については、前年との比較が可能である。全回答中では、専任／兼任にかかわらずＩＴ担当役員がいると回答したのは、45.6%（前年 43.7%）であり、半数以上の企業ではＩＴ担当役員が存在しないことになる。この回答内容は企業規模によって大きな差異がある。企業規模別に見た場合は以下のとおりになり、企業規模が大きいほどポイントは高くなる。従業員が１０００人を超える企業ではＩＴ担当役員のいる割合が高くなり、５０００人以上の企業の、82.8%（前年 85.1%）にはＩＴ担当役員が存在している。

７－３表 IT担当役員の有無(従業員規模別)

	本年		前年	
企業規模	ＩＴ担当役員のいる割合	ＩＴ担当役員のいない割合	ＩＴ担当役員のいる割合	ＩＴ担当役員のいない割合
１００人未満	３２．９％	６７．１％	３０　％	７０　％
３００人未満	３７．２％	６２．８％	３４．５％	６５．５％
１０００人未満	４６．１％	５３．９％	４３．４％	５６．６％
５０００人未満	６０．５％	３９．５％	６１．２％	３８．８％
５０００人以上	８２．８％	１７．２％	８５．１％	１４．９％

一方、業種別に見た場合は、上位５位の顔ぶれは昨年とほぼ同じであるが、昨年に比べると、両極化が進んでいるように見える。平均ポイントは昨年とほぼ同じであるにも拘わらず、IT 担当役員を置いている率が 50%を超えた業種が昨年は８業種だったのに対し、本年は 12 業種となっている。

７－４表 IT担当役員の有無(業種別)

	本年		前年	
順位	業種名	割合	業種名	割合
１位	政府	１００　％	政府	１００　％
２位	金融・保険業	６６．７％	金融・保険業	６６．７％
２位	パルプ・紙・紙加工	６６．７％	情報サービス業	６０．５％
２位	電気・ガス・熱供給	６６．７％	電気・ガス・熱供給	５７．１％
５位	建設業	６４．６％	建設業	５６．７％

設問③ IT 担当役員の専任/兼任度……全体的に低い。５０００人以上の企業で兼任時間、専任度が高い。

全回答中の平均ポイントは、0.86 である。評価段階の設定が［４．１００％、

３．８０～１００%、２．５０～８０%、１．５０～３０%、０．３０～０%]なので、業務専任度は５０%に満たないことになる。

企業規模別に見た場合、唯一５０００人以上の企業のみポイントが 1.19 と１を超えている（すなわち、ＩＴ担当役員の兼任度が５０％を超えている）が、それ以外の規模の企業では、0.8 台となっている。一方 100%専任者のＩＴ担当役員のいる割合は全回答中わずか 3.1%である。企業規模が大きくなるほど専任者のいる割合は高くなる傾向があり、従業員５０００人以上の企業では、専任のＣＩＯがいる割合は 13.4%である。一方、それより小さい規模の企業では専任度は非常に低い。

７－５表 IT担当役員の専任/兼任度(従業員規模別)

企業規模	ＩＴ担当役員の専任/兼任度	１００%専任者の割合
１００人未満	０．８９	１．７４％
３００人未満	０．８３	１．５６％
１０００人未満	０．８２	３．２８％
５０００人未満	０．８１	３．４７％
５０００人以上	１．１９	１３．４３％
全体	０．８６	

業種別に見た場合は、ＩＴ担当役員の専任度は、製造業が 1.28%に対し、非製造業が 3.45%と大きな差がある。専任度の高い業種は、電気・ガス・熱供給・水道業（7.69）、卸売業(6.15)、情報サービス業（7.14）、地方自治体（7.59）である。

設問④ ＩＴ担当役員の経験年数……１５年以上または１～４年の両極端

全回答中の平均ポイントは、１．７６である。設問内容が［４．１５年以上、３．１０～１４年、２．５～９年、１．１～４年、０．１年未満］なので、平均経験年数は５年前後ということになるが、この設問は回答のバラツキが非常に大きかった。全回答数のうち、１５年以上と回答したのが１６１社であり、以下１０～１４年：５０社、５～９年：１１４社、１～４年：２１１社、１年未満：１６５社である。傾向として、１～４年という短期間か、１５年以上という長期間かに分かれる傾向がある。企業規模別に見た場合、どちらかというと、小規模な企業の方が経験年数が長い傾向がある。５０００人以上の企業の場合、４年以下の割合が 50%を超えている、大企業の方がより人材の流動性が高いといえそうである。

7－6表 IT担当役員のIT担当役員の経験年数(従業員規模別)

企業規模	15年以上	10～14年	5～9年	1～4年	1年未満	平均
１００人未満	１９社	１１社	２１社	２９社	１１社	１．９８
３００人未満	５２社	１８社	２４社	４１社	２５社	２．１９
１０００人未満	４３社	１２社	３５社	７３社	５３社	１．６３
５０００人未満	４０社	９社	２５社	５１社	５６社	１．５９
５０００人以上	７社	０社	９社	１７社	２０社	１．１９

業種別に見た場合、情報サービス業では６６社中４１社が１５年以上であり、平均ポイントが3.14と圧倒的に高くなっている。

設問⑤ ＩＴ担当役員の役割……全設問中の最高ポイント

当該設問の平均回答ポイントは、2.28 と全設問中最もポイントが高かった。単純比較はできないものの、昨年の調査でも第一位だった。現在企業が最も注力している項目だと見なしてよさそうである。

企業規模別に見た傾向は、①経営トップによるＩＴ戦略参画度と全く同様で企業規模が大きいほど、ポイントが高い、従業員１００人未満の企業で 2.19、１００～３００名の企業で2.09となっているのに比べ、５０００人以上の企業では2.85となっている。また、業種別に見た場合、ポイントの上位５業種と下位５業種は以下のとおりである。設問①と比較した場合、上位業種はパルプ・紙・紙加工と情報サービス業が、下位業種は、医療業(国公立)が両方に顔を出している。

7－7表 IT担当役員の役割の高い業種(上位5位)

順位	業種名	ポイント
１位	パルプ・紙・紙加工	３．００
１位	映像・音声情報製作・放送業	３．００
３位	電気・ガス・熱供給・水道業	２．７５
４位	情報サービス業	２．６４
５位	地方公共団体	２．６３

7－7表 IT担当役員の役割の低いい業種(下位5位)

順位	業種名	ポイント
１位	精密機械器具製造業	１．５７
２位	医療業(国･公立除く)	１．６７
３位	一般機械器具製造業	１．７９
４位	窯業・土石製品製造業	１．８０
５位	食料品製造業，飲料・	１．８９

7.1.2　ＩＴ部門のガバナンス

設問⑥～⑨ …全体アーキテクチャは得手、インソース／アウトソースは不得手

この設問では、ＣＩＯが統括するＩＴ部門が、どのようなガバナンスを効かせようとしているかについて調査している。⑥ＩＴ適用方針の策定はどのような自社の事業領域にどのようなＩＴを適用して情報化を図るかの方針を明確にしているかどうかについての設問であり、⑧ＩＴアーキテクチャ策定は、それを効率よく実現すべくアーキテクチャの標準化を行っているかどうかを確認している。⑦インソース／アウトソース戦略では、⑥⑧の領域が巨大化していく中、自社で行える分野と外部の力を使う分野を明確にしているかどうかについての設問である。⑨業務プロセス改革の推進(ＢＰＲ)では、ＩＴにとらわれずＢＰＲを推進しているかどうかを確認しているが、これは今まで以上にＩＴ部門に求められている領域である。

7－8表　IT部門のガバナンス度(従業員規模別)

上段 回答社数 下段 ガバナンス度	IT適用方針の明確化	インソース/アウトソース戦略	ITアーキテクチャ策定	業務プロセスの改革
100人未満	277	275	275	275
	1.66	1.51	1.75	1.66
300人未満	441	439	437	438
	1.79	1.59	1.94	1.80
1000人未満	477	476	477	473
	2.11	1.74	2.10	1.95
5000人未満	312	313	313	313
	2.41	1.98	2.53	2.24
5000人以上	65	64	64	64
	2.82	2.47	2.83	2.78
合　計	1572	1567	1566	1563
平　均	2.03	1.73	2.11	1.95

この４問を全回答中の平均ポイントで見ると、最もポイントが高かったのは、⑧ＩＴアーキテクチャ策定の 2.11 であり、最もポイントが低かったのは⑦インソース／アウトソース戦略の 1.73 である。全設問中で見ても、⑧は第２位であり、⑦は最低のポイントとなっている。単純比較できないものの、昨年の調査でも全く同じ傾向がでている。

⑧については、伝統的にＩＴ部門が最も得意にしてきた分野であり、自部門単独、若しくは自部門が社内でイニシアティブを取って進めていける分野であるため、ポイントが高いことに納得感がある。また、⑦については自部門自身の出来ることと出来ないことを客観的に評価し、出来ないことを社外から調達することの社内稟議を通さなければならないので、非常に「自主的に推進しづ

らい」領域であることがポイントの低い理由ではないかと推測される。

その他の質問では⑥ＩＴ適用方針の策定の2.03で１０問中第４位、業務プロセス改革推進が1.95で１０問中第７位となっている。適用方針の策定は、⑧ＩＴアーキテクチャ策定の前提となる項目であり、ともにポイントが高いことに納得感がある。一方、業務プロセス改革推進については、ＩＴ部門単独で進めることはできないため、難易度の高い課題に分類できる。

これら４問の設問は、企業規模別に見た場合、すべてにおいて企業規模が大きい方がポイントが高いという傾向が当てはまる。昨年も全く同様の傾向が出ている。

一方、業種別に見た場合は、４問中３問が上位５位に入っている業種は、情報サービス業（⑦、⑧、⑨）、電気・ガス・熱供給(⑥、⑦、⑨)、パルプ・紙・紙加工品（⑥、⑦、⑧）、電気機械器具製造業（⑥、⑧、⑨）である。これらはＩＴ部門のガバナンスが強い業種と見なせる。

これに対し、下位５位については、医療業（国･公立除く）、農林漁業･同協同組合・鉱業、食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業が全設問の下位５位に入っており非鉄金属製品・金属が３問(⑥、⑧、⑨)入っている。これらは逆にＩＴガバナンスの弱い企業と言えそうである。

7.1.3 ユーザ部門に対するサポート

設問⑩～⑬ ……ＩＴ投資効果の評価は全企業共通の課題

これらの設問では、ＩＴ部門がユーザ部門との関係において何に注力しようとしているかについて調査している。各設問の意図は以下のとおりである。

⑩ リテラシーの把握

各利用者のレベル把握をした上で教育を企画し、同時にトップダウンでＩＴ活用を推進しようとしているかどうかの実現度合い。

⑪ サービスレベルの定義(ＳＬＡ) …… 利用者とＩＴ部門の関係可視化

ＩＴサービスレベル内容、コスト、コスト意識の明確化(定量化、可視化)の実現度合い。

⑫ アプリケーションマネジメント …… システムのオーナーシップと開発体制

ユーザのシステムに対するオーナーシップが明確になった上でアプリケーションシステムの開発体制が整備されているかどうかの実現度合い。

⑬ ＩＴ投資効果の測定 …… ビジネスの視点からのＩＴ投資効果

性能・機能ではなく、ビジネスの視点、ユーザ満足度の視点からもシステムを評価しており、それがＩＴ部門の評価につながっているかどうかの実現度合い。

⑩は利用者に、⑪は利用者とＩＴ部門の関係に、⑫はＩＴ部門・ユーザ部門とアプリケーションシステムの関係に、⑬はアプリケーションシステムと経営の関係に注目した設問である。

この４問を全回答中の平均ポイントで見ると、最もポイントが高かったのは、⑪サービスレベルの定義の 2.04 であり、以下、⑩リテラシーの把握の 2.02、⑫アプリケーションマネジメントの 2.00、⑬ＩＴ投資効果の測定の 1.76 と続く。⑩から⑫の３問については、ポイントが僅差であり、なおかつ企業規模が大きいほどポイントが高いという点で非常に傾向が似ている。ただし、企業規模別の平均ポイントの範囲(最大と最小の差)では、⑩が 0.63、⑪が 0.69 に対して、⑫が 0.87 と企業規模による差が大きい。小規模の企業ではオーナシップを明確化して開発体制を整える余裕はないようにも見える。しかし、むしろ大企業の場合はオーナーシップを明確化する必要性が高いと見るべきかもしれない。

⑬のＩＴ投資効果の測定は、平均ポイントは 1.76 と 10 問中第 8 位と非常にポイントが低い。大企業の方がポイントが高いと言う傾向が出ているものの、全企業規模共通の悩みと見てよさそうである。

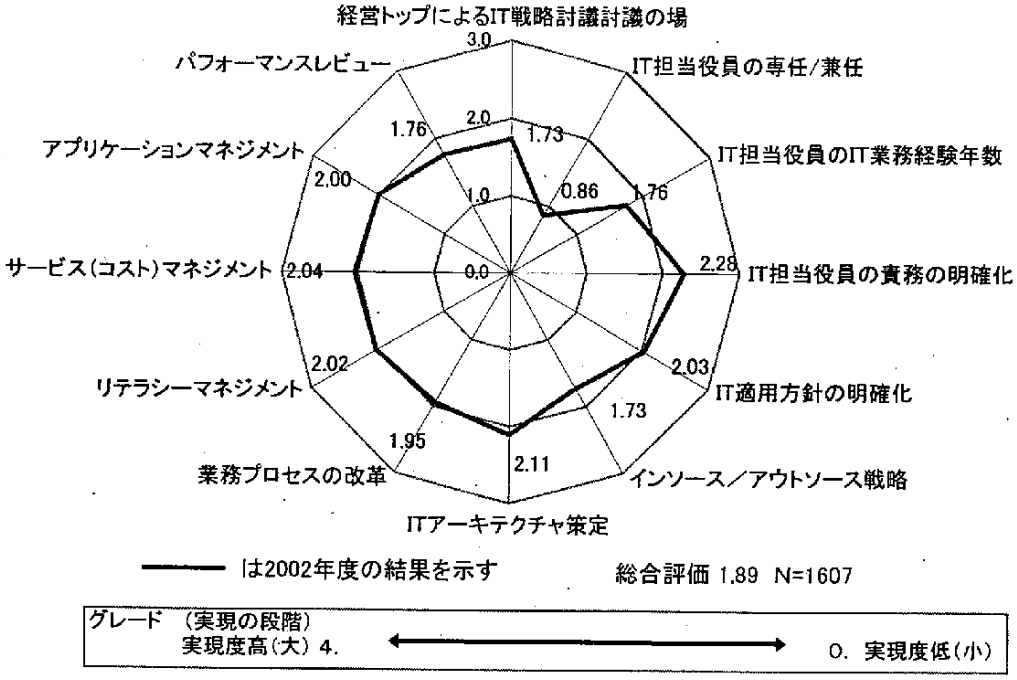
7－9表　ユーザ部門に対するサポートのガバナンス度(従業員規模別)

上段 回答社数 下段 ガバナンス度	ﾘﾃﾗｼｰ ﾏﾈｼﾞﾒﾝﾄ	ｻｰﾋﾞｽ(ｺｽﾄ) ﾏﾈｼﾞﾒﾝﾄ	ｱﾌﾟﾘｹｰｼｮﾝ ﾏﾈｼﾞﾒﾝﾄ	IT投資効果の測定
100人未満	280	278	276	278
	1.89	1.85	1.73	1.62
300人未満	442	437	435	439
	1.84	1.89	1.83	1.72
1000人未満	485	484	482	483
	2.02	2.07	2.03	1.74
5000人未満	316	316	316	315
	2.28	2.29	2.33	1.9/
5000人以上	67	65	65	65
	2.52	2.54	2.60	2.18
合　計	1590	1580	1574	1580
平　均	2.02	2.04	2.00	1.76

業種別に見た場合は、(2)ＩＴ部門のガバナンスと非常に似た傾向を見て取れる。情報サービス業、金融・保険業、全設問の上位５位に入っている。一方、下位５位については、医療業(国･公立除く)（⑪、⑫、⑬)、農林水産業・同協同組合・鉱業（⑩、⑪、⑫)、食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業（⑩、⑪、⑫）が３問入っている。これらは逆にユーザ部門へのサポート度合いが弱い企業とみてよさそうである。

7．2　まとめ

ＩＴガバナンスの全方位からの評価を表したものを７－１図、７－２図に示し、調査結果のまとめを以下に述べる。



7－1図 ITガバナンス評価グレード

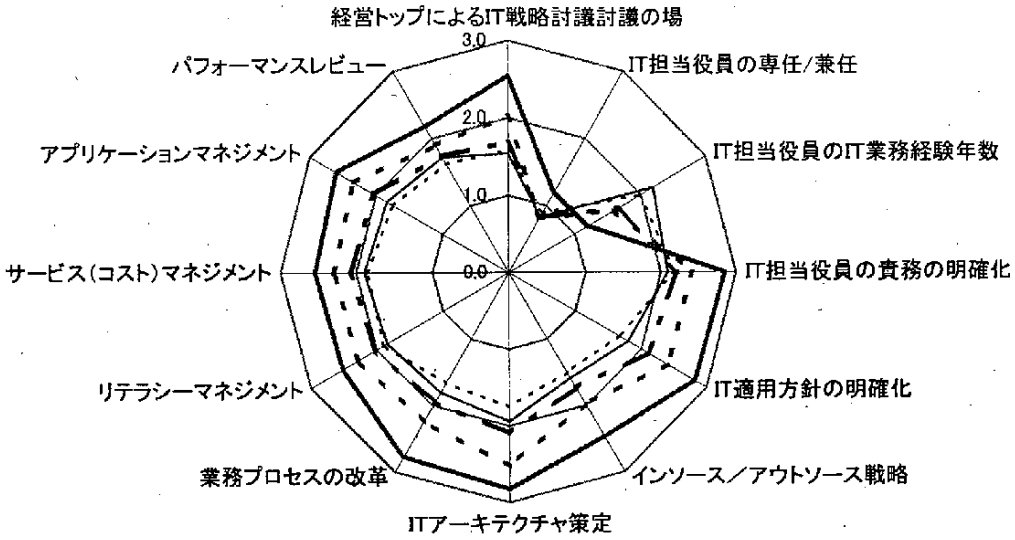
(1) 企業規模が大きいほどガバナンス度が強い

今回の調査結果においても、最も顕著にあらわれた傾向は、企業規模が大きいほどガバナンス度合いが高いということである。(2)ＩＴ部門のガバナンス、(3)ユーザ部門へのサポートの設問に関してこの傾向があてはならなかったのは、⑩リテラシーの把握において、１００人未満の企業で 1.89 だったのに対し、１００～３００人の企業で 1.84 だった点だけであった。

それ以外の傾向として以下の点があげられる。

(2) 経営トップのＩＴ戦略関与度は低い

設問①の経営トップのＩＴ戦略参画度は、1.73 と１０問中最下位のポイントであった。一方で設問④のＩＴ担当役員の役割は、2.28 と１０問中トップである。経営トップはＩＴ戦略をＩＴ担当役員に任せっきりになっている（ＩＴ担当部門としては、それを不満に感じている）様子が伺い知れる。そのＩＴ担当役員も専任度は全体の 3.1%と非常に低い。兼任度合いも 50%以上を超えているのは、５０００人以上の企業だけである。



100人未満(287)
100～ 300人未満(448)
300～1000人未(488)
1000～5000人未満(317)
5000人以上(67)
( )内は回答社数

総合評価（全ユーザー） 1.89 N=1607

グレード （実現の段階）
実現度高(大) 4. ←→ 0. 実現度低(小)

7－2図 従業員規模別ITガバナンス評価グレード

(3) 全体アーキテクチャは得手、インソース／アウトソースは不得手

ＩＴ部門のガバナンスにおいては、自部門主導で策定できる「ＩＴアーキテクチャ策定」が 2.11 とポイントが高かったのに比べ、自部門を自ら評価し場合によっては否定しなければならない「インソース／アウトソース戦略」のポイントが全設問最低の 1.73 であった。（設問①と同率最下位）そんな中でアウトソース自体を事業としている可能性のある情報サービス業は当該設問のポイントが高かった。

(4) ＩＴ投資効果の評価は全企業共通の課題

ユーザ部門に対するサポートにおいては、⑫の回答内容にばらつきがあったものの、⑩～⑫については、ほぼ同程度の平均ポイントだったのに対し、⑬ＩＴ投資効果の評価のポイントが 1.76 と１０問中８位と低かった。情報インフラの整備や営業支援システムなど直接的なコスト削減につながらないシステム化案件が多くなっていく中、ビジネスの視点でのＩＴ投資効果の評価を行なうことは、全企業共通の悩みのようである。

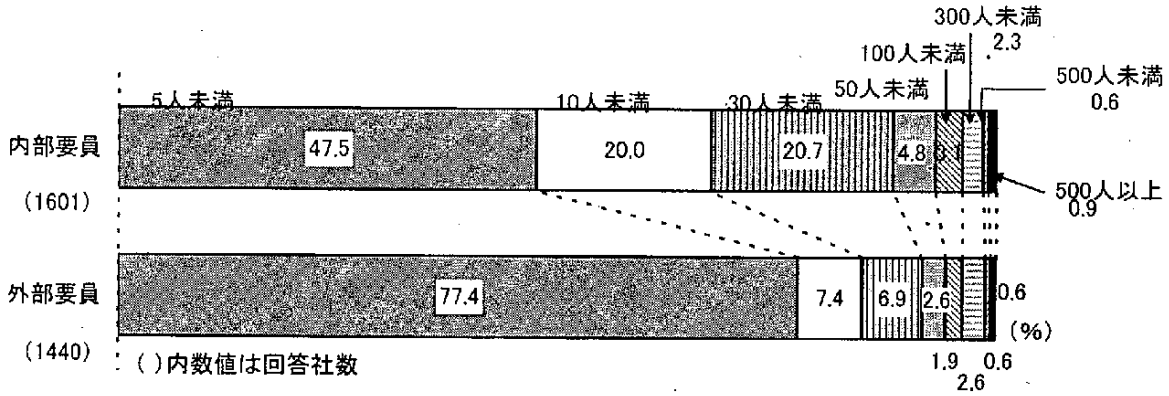
Ⅷ　情報システム部門要員等の状況

Ⅷ　情報システム部門要員等の状況

8．1　情報システム部門要員の規模

8.1.1　社内要員(内部要員)

情報システム部門における社内要員数の規模別分布は、「5 人未満」が 47.5%と最も多く、「5 人～10 人未満」20.0%、「10 人～30 人未満」20.7%、「30 人～50 人未満」4.8%、「50 人～100 人未満」3.1%、「100 人～300 人未満」2.3%、「300 人～500 人未満」0.6%、「500 人以上」0.9%であった。1 社当りの平均社内要員数は 26 名であり、回答企業の約 9 割が社内要員数 30 人未満であった。また、前回調査の平均社内要員数 28 人よりも今回は減少している。



8－1図　情報システム要員数規模別回答社構成

産業別の社内要員数の平均は、製造業が 18 人と前回調査の 27 人から大きく減少した。非製造業は 32 人でありこれは前回調査の 31 人とほぼ変化はなかった。一方、公務は 23 人であり前回調査の 13 人よりも増加していが、e-Japan 戦略による電子政府や電子自治体の推進が影響しているものと考えられる。

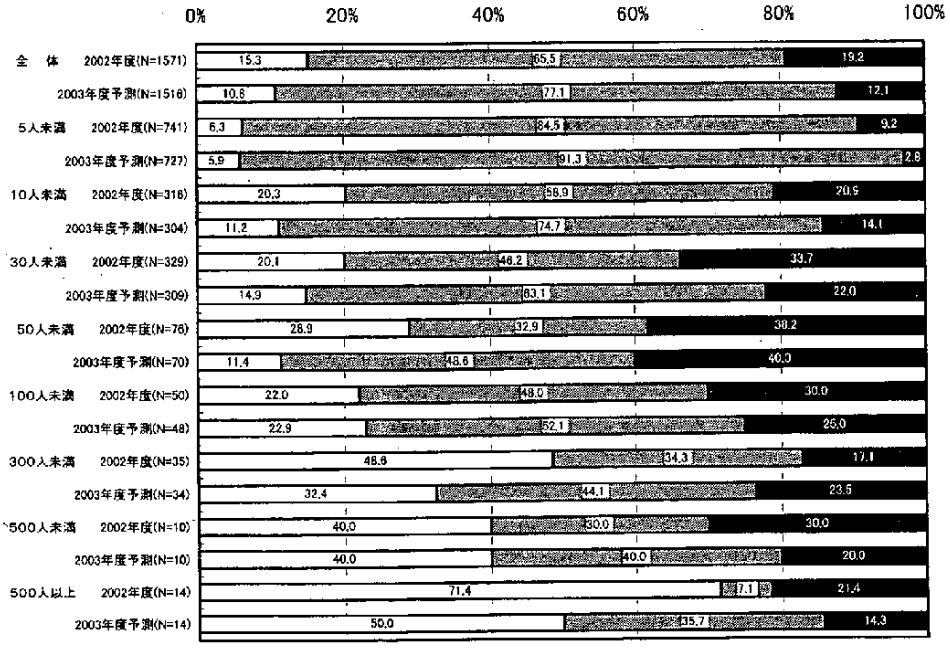
業種別の社内要員数の平均は、情報サービス業が 153 人と最も多く、以下、政

府 78 人、情報通信機械機器製造業 61 人、電気・ガス・熱供給・水道業 56 人、電気機械機器製造業 38 人、地方自治体 21 人などが大きかった。前回調査では、金融・保険・証券業の平均社内要員数は 50 人以上だったが今回は 31 人と大きく減少していた(**集計結果第 5 表**)。

また、従業員規模別の社内要員数の平均は、「5,000 人以上」が 140 人（前回調査 202 人)、「1,000 人～5,000 人未満」50 人（同 52 人)、「300 人～1,000 人未満」23 人（同 20 人)、「100 人～300 人未満」9 人（同 8 人)、「100 人未満」5 名（同 7 名)であり、大企業での減少が目立っている。(**集計結果第 105 表**)。

2002 年度の社内要員数の前年度に対する増減の状況は、全産業平均では、「増加した」15.3%、「変化なし」65.5%、「減少した」19.2%の割合であり、特に社内要員数が 500 人以上では 71.4%が「増加した」ように情報システム部門の社内要員数の規模が大きいほど増員した企業の割合が高くなっている。しかし、平均社内要員数は大企業を中心に減少していることから、1 社あたりで大幅に社内要員数を減少させる企業が出始めていることが考えられる。産業別社内要員増減状況は、「新聞・出版業」で 40.0％が増加したのをはじめ、情報サービス業 31.7%、地方公共団体 28.4％、電気・ガス・熱供給・水道業 25.0％などが増加した企業の割合が高かった。反対に減少した割合が高かった業種は、情報通信機械機器製造業 31.1％、精密機械器具製造業 30.0%、非鉄金属製品・金属製品製造業 30.0％、電気機械器具製造業 29.7％などであった。

また、2003 年度の社内要員数の見込みは、「増加する」6.2%、「変化なし」82.3%、「減少する」11.5%であり、現状維持の傾向が強まっている(**集計結果第 7 表**)。



8－2図　社内要員数の変化(システム社内要員数規模別)

8.1.2 社外要員(外部要員)

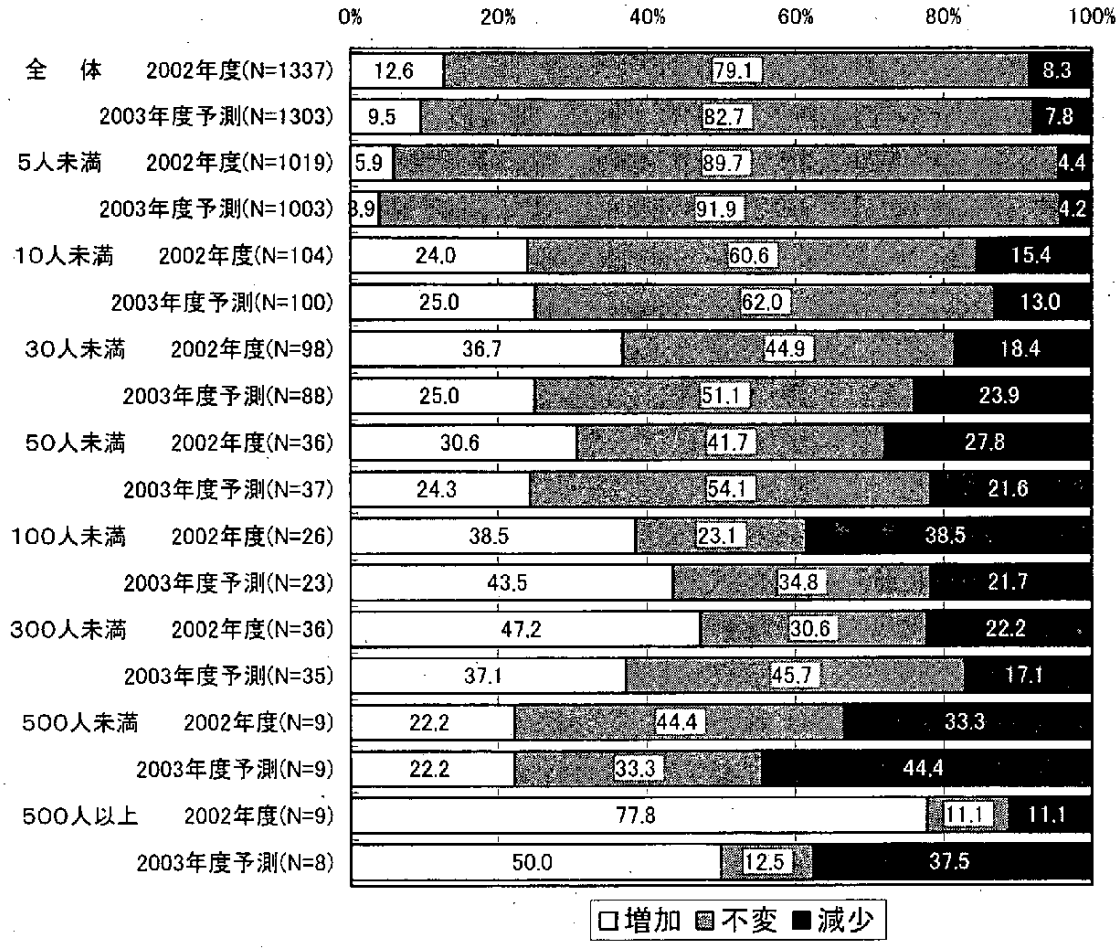
情報システム部門における社外要員数の規模別分布は、「5 人未満」が 77.4%と最も多く、以下、「10 人未満」7.4%、「30 人未満」6.9%、「50 人未満」2.6%、「100 人未満」1.9%、「500 人未満」0.6%、「500 人以上」0.6%であり、社外要員数 10 人未満が全体の 8 割以上を占めていた。また、1 社当りの平均社外要員数は 17 人であり前回調査の 41 人と比較すると大きく減少していた。(**集計結果第 8 表**)。

産業別の社外要員数の平均は、製造業 17 人(前回調査 54 人)、非製造業 19 人(同 42 人)、公務 6 人(同 8 人)であった。業種別では、電気・ガス・熱供給・水道業が 105 人と最も多いが前回調査の 262 人と比較すると半数以下となった。以下、鉄鋼業 98 人(前回調査 199 人)、金融・保険業 65 人(同 94 人)、情報通信機械器具製造業 64 人(同 199 人)、政府 59 人(同 21 人)、情報サービス業 48 人(同 78 人)であり、いずれも外部要員数を大幅に減らした(**集計結果第 8 表**)。

従業員規模別の社外要員数の平均は、従業員数「5,000 人以上」の 194 人(前回調査 235 人)が最多であり、以下「1,000 人～5,000 人未満」30 人(同 41 人)、「300 人～1,000 人未満」6 人(同 13 人)、「100 人～300 人未満」4 人(同 8 人)、「100 人未満」1 人(同 7 人)であり、前回調査との比較では、従業員規模が小さいほど減少率が大きかった(**集計結果第 108 表**)。

2002 年度の社外要員数の前年に対する増減の状況を見ると、全産業平均では「増加した」12.6%(前回調査 27.0%)、「変化なし」79.1%(同 60.0%)、「減少した」8.3%(同 13.0%)であり、特に社外要員数「500 人以上」では 77.8%の企業が増加したと回答している。産業別社外要員数増減状況は、公務分野で社外要員を増やした団体等が 28.9%と多かった。業種別では、社外要員を増やした企業の割合が高かったのは、地方自治体 28.8%、繊維工業 26.7%、情報サービス業 23%であった。一方、社外要員を減らした企業の割合が高かったのは、電気機械器具製造業 25.0%、情報通信機械機器製造業 19.6%、情報サービス業 19.0%などであり、IT 不況の影響も考えられる。

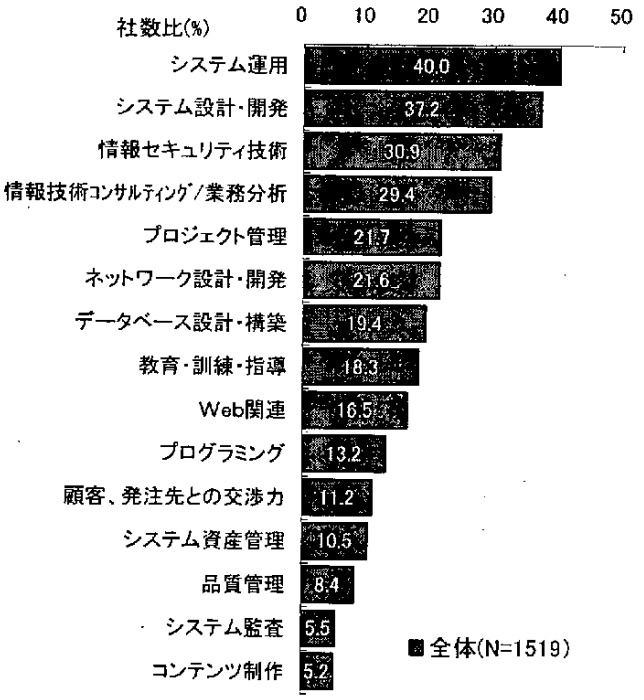
また、2003 年度の見込みでは、全産業平均で「増加する」17.3%、「変化なし」76.9%、「減少する」5.8%であり、社内要員のケースと同様に全体的に現状維持が強まる傾向がある(**集計結果第 8 表**)。しかし、社内要員の場合とおなじく、大企業を中心に 1 社あたりとして大規模な要員数の削減がある場合には、社外要員数全体が大きく影響をうけることになる。



8－3図　社外要員数の変化(システム社内要員数規模別)

8.1.3　情報システム部門要員のスキル

情報システム部門の要員に求めるスキルとして重視するものは、「システム運用」に関するスキルが最も高く 40.0%を占めていた。以下、重視度の高い順には、「システム設計・開発」37.2%、「情報セキュリティ技術」30.9%、「情報技術コンサルティング／業務分析」29.4%、「プロジェクト管理」21.6%、「ネットワーク設計・開発」21.6%、「データベース設計・構築」19.4%、「教育・訓練・指導」18.3%、「Web関連」16.5%であった。

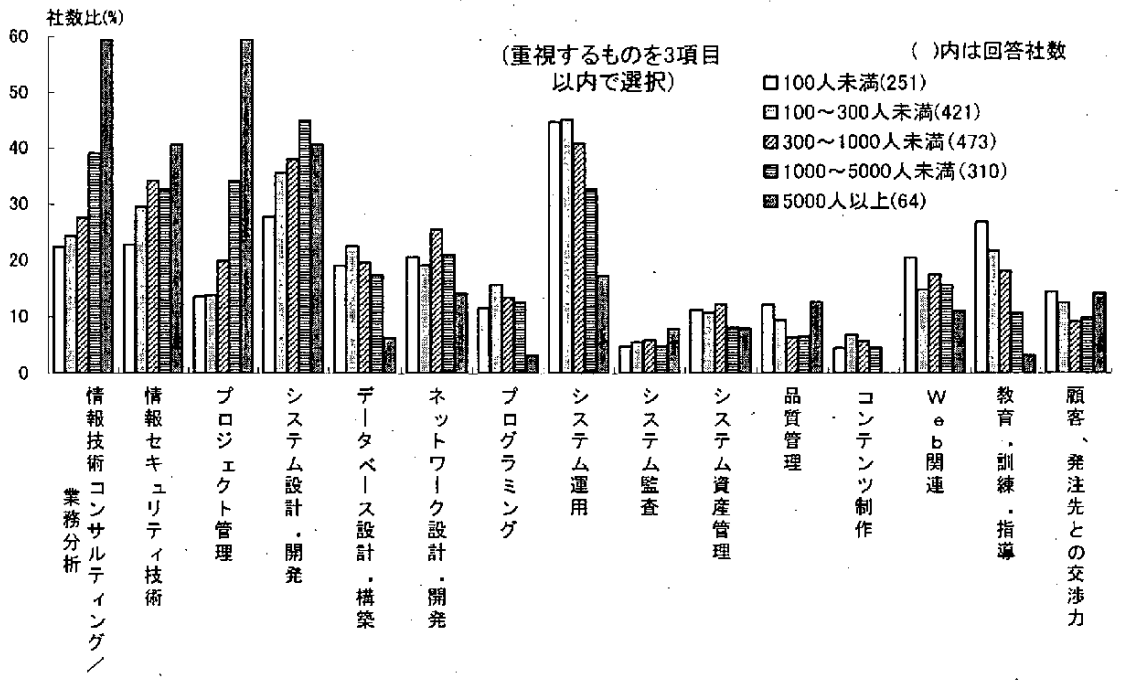


(情報システム部門が重視するものを3項目以内で選択)

8－4図　情報システム部門要員に求められるスキル

産業別に重視するスキル項目は、製造業では「システム設計・開発」43.5%、「システム運用」37.5%、「情報技術コンサルティング／業務分析」33.5%、「情報セキュリティ技術」26.3%が比較的重視度が高く、非製造業では「システム運用」39.0%、「システム設計・開発」36.1%、「情報セキュリティ技術」28.8%、公務では「情報セキュリティ技術」59.5%、「システム運用」54.1%、「教育・訓練・指導」29.7%、「ネットワーク設計・開発」25.7%などが上位となった(**集計結果第 18 表**)。

従業員規模別の重視するスキル項目は、「情報技術コンサルティング／業務分析」、「プロジェクト管理」などは従業員規模が大きくなるほど重視されることが顕著に現れている。「システム設計・開発」、「情報セキュリティ技術」も規模が大きくなるほど重視されているが、「システム設計・開発」は 5,000 人以上の大企業では下がっる傾向がある。一方、従業員規模が小さい企業がより重視していると見られるスキル項目は、「システム運用」、「Web 関連」、「教育・訓練・指導」などがある(**集計結果第 118 表**)。



8－5図　情報システム部門要員に求められるスキル(従業員規模別)

8.1.4　情報システム部門におけるスキルの充足状況

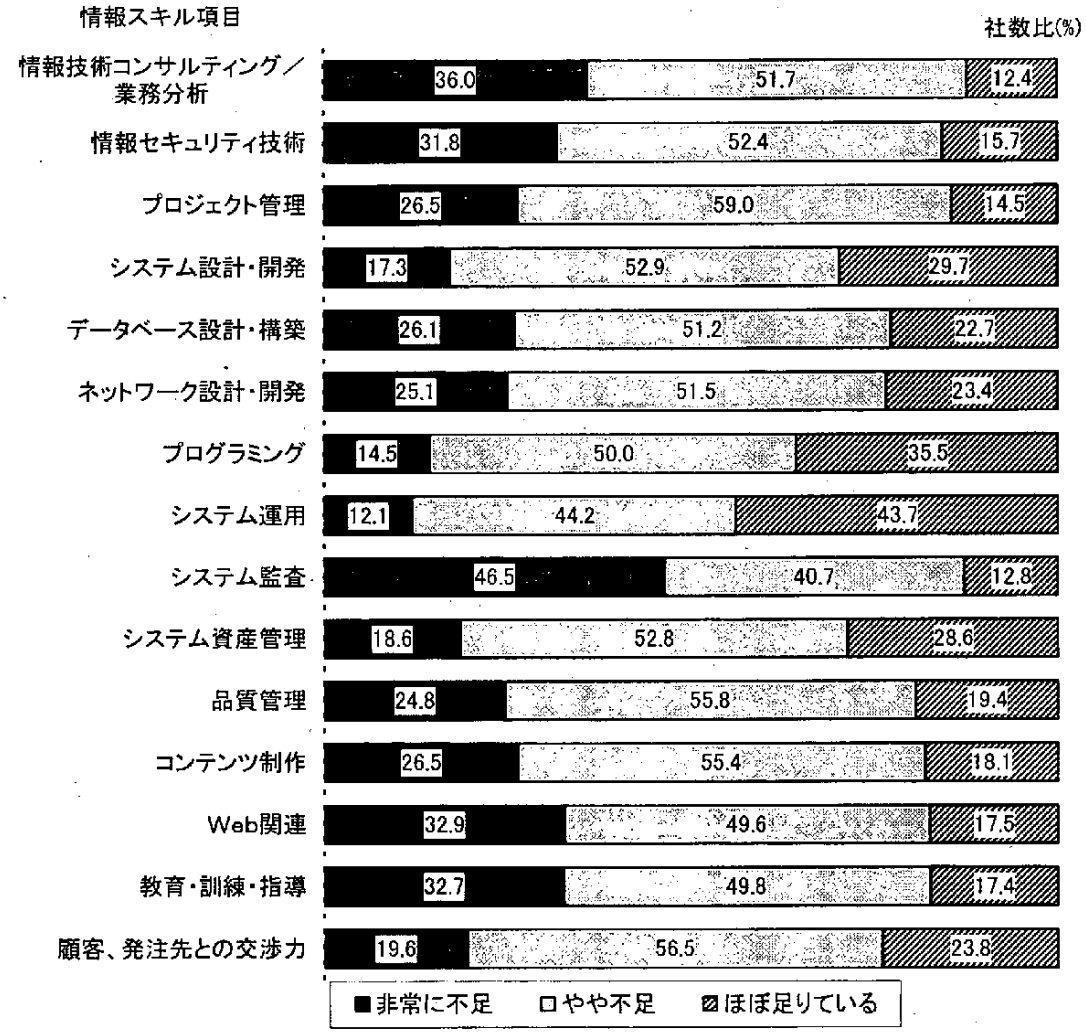
情報システム部門における保有スキルの充足状況は、前回調査同様、全てのスキル項目において不足（「非常に不足」と「やや不足」）の状況であった。特に不足しているスキル項目は、「情報技術コンサルティング／業務分析」(同 36.0%、51.7%)、「システム監査」(非常に不足 46.5%、やや不足 40.7%)、「プロジェクト管理」(同 26.5%、59.0%)、「情報セキュリティ技術」(同 31.8%、52.4%)、「教育・訓練・指導」(同 32.7%、49.8%)、「Web 関連」(同 32.9%、49.6%)、などがであった。

一方、ほぼ足りているとの認識（非常に不足＜ほぼ足りている）があったスキルは、「システム運用」、「プログラミング」、「システム設計・開発」、「システム資産管理」、「顧客、発注先との交渉力」などであった。

全般的には、前回調査と同様な傾向があり、情報システム部門として求められるスキルである「システム運用」「システム設計・開発」などはほぼ足りている状況にある。一方、大企業になるほど求められる「情報セキュリティ技術」「情報技術コンサルティング／業務分析」「プロジェクト管理」などのスキルは、まだ不足傾向にあることがわかる。

産業分野別のスキル充足状況は、製造業では「システム監査」「情報セキュリティ技術」「情報技術コンサルティング／業務分析」「Web 関連」が不足し、「システム運

用」は充足している。非製造業では「システム監査」が不足し、「システム運用」「プログラミング」が充足している。公務では「システム監査」「品質管理」「Web 関連」が不足し、「プログラミング」「システム設計・開発」「システム運用」が充足していた(集計結果第 19 表)。



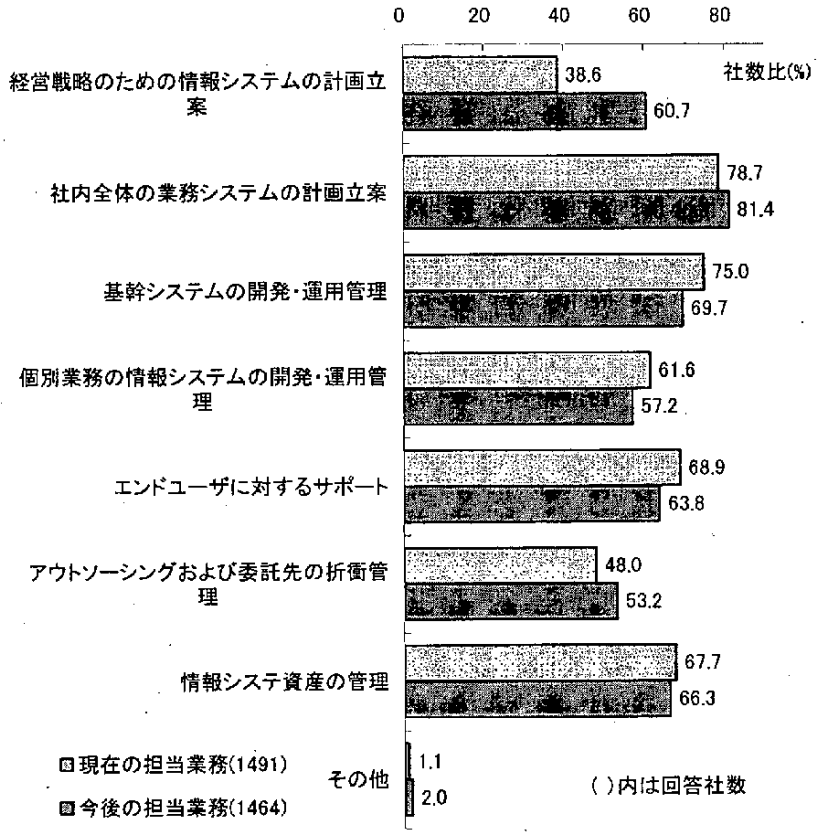
8－6図　情報システム部門におけるスキル保有の充足状況

8.1.5　情報システム部門の担当業務

現在、情報システム部門が担当している業務分野のうち、最も多いのが「社内全体の業務システム計画立案」であり 78.7％の企業で担当していた。以下、「基幹シ

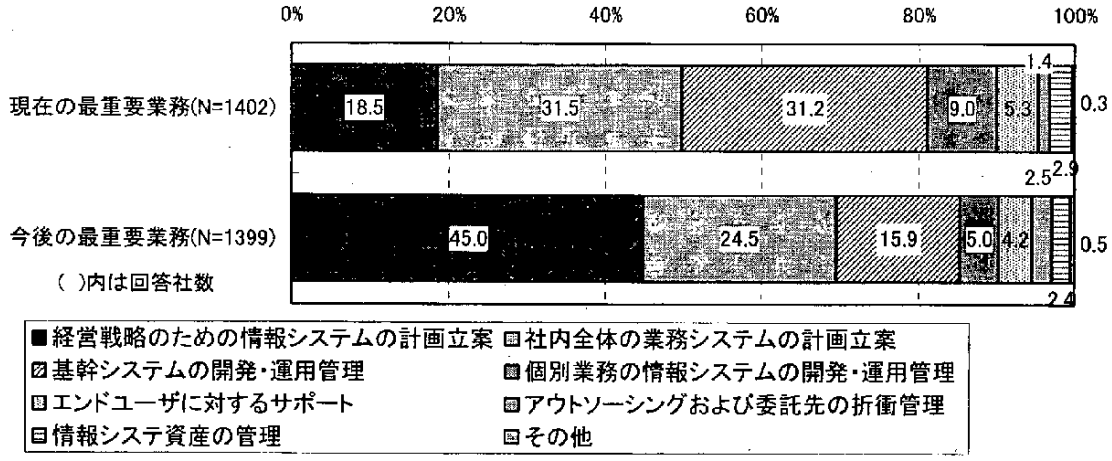
ステムの開発、運用、管理」75.0%、「エンドユーザーに対するサポート」68.9%、「情報システム資産の管理」67.7%、「個別業務の情報システムの開発、運用、管理」61.6%であった。

一方、情報システム部門が担当する業務分野の現在と今後との比較では、「経営戦略のための情報システムの計画立案」が 38.6%→60.7%と今後の担当業務と最も認識されていた。また、「社内全体の業務システム計画立案」(78.7%→81.4%)、「アウトソーシング先の管理、折衝」(48.0%→53.2%)なども今後の担当業務として高く認識されている。



8－7図　情報システム部門が担当する業務分野

また、担当業務のうち重視業務としては、現在は「社内全体の業務システムの計画立案」が 31.5%、「基幹システムの開発、運用、管理」が 31.2%と最も重視されているが、今後は「経営戦略のための情報システムの計画立案」が現在の 18.5%から 45.0%と最重要業務としての認識が高まっている(**集計結果第 20 表**)。



8－8図 情報システム部門の最重要業務

8.1.6 まとめ

今回の調査結果では、前回調査と同様に、情報システム部門の役割が「基幹システムの開発、運用、管理」中心から「経営戦略のための情報システムの計画、立案」や「アウトソーシングおよび委託先の管理、折衝」へと、より企業戦略実現のための役割に変わりつつあることが読みとれる。情報システム部門が担当する最も重視な業務も現在は「社内全体の業務システムの計画・立案」や「基幹システムの開発・運用管理」がちゅうしんであるが、今後は「経営戦略のための情報システムの計画立案」を重視する傾向が明確になっている。

一方、情報システム部門の要員数は、社内および社外の双方において減少傾向にある。企業毎の増減状況を見れば「増加」や「変化なし」とする企業が大半を占めるもの、平均要員数が減少していることからは、大規模な減少があったことが推察できる。情報システム部門の分離や社外要員の削減など大きな変革が行われていることも考えられる。

この様な環境においては、情報システム部門にはより高いスキルが求められる。、現状では「システム開発・運用」や「システム運用」に関するスキルはほぼ充足しているものの、「情報技術コンサルティング／業務分析」、「情報セキュリティ技術」、「ネットワーク設計・構築」などはまだまだ不足傾向が強い。情報システム部門が経営戦略実現のための役割を担えるかは、これらスキルを如何に調達するかにかかっている。

Ⅸ 集 計 結 果

2002年度 情報システム・ネットワーク化調査集計表 目次

表番号	集計表名		ページ
第 1表	業種別	回収状況	123
第 2表	業種別	資本金規模別回収分布	124
第 3表	業種別	年商規模別回収分布	125
第 4表	業種別	従業員数規模別回収分布	126
第 5表	業種別	情報システム部門社内要員数規模別回収分布	127
第 6表	業種別	情報システム部門社外要員数規模別回収分布	128
第 7表	業種別	情報システム部門社内要員規模別要員数変化	129
第 8表	業種別	情報システム部門社外要員規模別要員数変化	138
第 9表	業種別	対年間事業収入情報化投資の割合	147
第10表	業種別	対情報化投資総額新規情報化投資の割合	149
第12表	業種別	年間情報化投資先の構成	151
第13表	業種別	情報化投資の効果	152
第14表	業種別	ITガバナンスの評価グレード	160
第15表	業種別	ITガバナンスの評価グレード分布	162
第16表	業種別	社内システム要員規模別ITガバナンスの評価グレード	167
第17表	業種別	IT担当役員の存在状況	168
第18表	業種別	情報システム部門要員スキル保有重視の状況	170
第19表	業種別	情報システム部門要員スキル充足状況	172
第20表	業種別	情報システム業務の担当状況	181
第21表	業種別	情報化課題の分布(全産業:高頻度順)	186
第23表	業種別	アウトソーシングの委託業務の範囲	188
第24表	業種別	アウトソーシングの利用目的, 効果	193
第25表	業種別	アウトソーシング先の選定基準, 理由	194
第26表	業種別	EAIツールの導入・開発状況	195
第27表	業種別	EAIツールの導入・開発の目的	196
第28表	業種別	CMM(Capability Maturity Model)の認知状況	197
第29表	業種別	CMMアセスメント受審経験の状況	198
第30表	業種別	CMMアセスメントレベル	199
第31表	業種別	CMM(Capability Maturity Model)の有効性	200
第32表	業種別	CRM(CustomerRelationshipManagement)-顧客対応チャネルの利用状況	201
第33表	業種別	CRM(CustomerRelationshipManagement)-電話対応機能の導入状況	202
第34表	業種別	CRM(CustomerRelationshipManagement)-インターネット対応機能の導入状況	203
第35表	業種別	CRM(CustomerRelationshipManagement)-顧客情報整備・統合状況	204
第36表	業種別	CRM(CustomerRelationshipManagement)-顧客データ分析・活用手法の導入状況	205
第37表	業種別	オンライン通信回線サービス利用状況	206
第38表	業種別	オンライン通信回線サービス今後の利用見通し	208
第39表	業種別	IPネットワークサービス・IP－VPNの導入状況	211
第40表	業種別	IPネットワークサービス・VoIPの導入状況	212
第41表	業種別	IPネットワークサービス・イントラネット接続状況	213
第42表	業種別	IPネットワークサービス利用の理由	214
第43表	業種別	ネットワーク構成機器保有数の増減と見通し	215
第44表	業種別	ネットワークの効果レベル	218
第45表	業種別	ネットワークの効果回答分布	220
第46表	業種別	ネットワーク安全性、信頼性対策のレベル	223
第47表	業種別	モバイルコンピューティング(M／C)の導入・利用状況	225
第48表	業種別	M／Cの導入・利用部門	226
第49表	業種別	M／Cの導入・利用の見通し	228
第50表	業種別	M／C機器の利用状況	232
第51表	業種別	M／Cの利用内容	233
第52表	業種別	M／Cに期待する効果と満足度	234
第53表	業種別	M／C利用上の問題点	239

表番号	集計表名		ページ
第102表	従業員規模別	資本金規模別回収分布	240
第103表	従業員規模別	年商規模別回収分布	240
第105表	従業員規模別	情報システム部門社内要員数規模別回収分布	240
第106表	従業員規模別	情報システム部門社外要員数規模別回収分布	240
第107表	従業員規模別	情報システム部門社内要員規模別要員数変化	241
第108表	従業員規模別	情報システム部門社外要員規模別要員数変化	243
第109表	従業員規模別	対年間事業収入情報化投資の割合	245
第110表	従業員規模別	対情報化投資総額新規情報化投資の割合	245
第112表	従業員規模別	年間情報化投資先の構成	245
第113表	従業員規模別	情報化投資の効果	246
第114表	従業員規模別	ITガバナンスの評価グレード	248
第115表	従業員規模別	ITガバナンスの評価グレード分布	249
第117表	従業員規模別	IT担当役員の存在状況	250
第118表	従業員規模別	情報システム部門要員スキル保有重視の状況	251
第119表	従業員規模別	情報システム部門要員スキル充足状況	252
第120表	従業員規模別	情報システム業務の担当状況	254
第122表	従業員規模別	情報化課題の分布	255
第123表	従業員規模別	アウトソーシングの委託業務の範囲	256
第124表	従業員規模別	アウトソーシングの利用目的，効果	257
第125表	従業員規模別	アウトソーシング先の選定基準，理由	257
第126表	従業員規模別	EAIツールの導入・開発状況	257
第127表	従業員規模別	EAIツールの導入・開発の目的	257
第128表	従業員規模別	CMM(Capability Maturity Model)の認知状況	258
第129表	従業員規模別	CMMアセスメント受審経験の状況	258
第130表	従業員規模別	CMMアセスメントレベル	258
第131表	従業員規模別	CMM(Capability Maturity Model)の有効性	258
第132表	従業員規模別	CRM(CustomerRelationshipManagement)－顧客対応チャネルの利用状況	259
第133表	従業員規模別	CRM(CustomerRelationshipManagement)－電話対応機能の導入状況	259
第134表	従業員規模別	CRM(CustomerRelationshipManagement)－インターネット対応機能の導入状況	259
第135表	従業員規模別	CRM(CustomerRelationshipManagement)－顧客情報整備・統合状況	260
第136表	従業員規模別	CRM(CustomerRelationshipManagement)－顧客データ分析・活用手法の導入状況	260
第137表	従業員規模別	オンライン通信回線サービス利用状況	261
第138表	従業員規模別	オンライン通信回線サービス今後の利用見通し	261
第139表	従業員規模別	IPネットワークサービス・IP－VPNの導入状況	262
第140表	従業員規模別	IPネットワークサービス・VoIPの導入状況	262
第141表	従業員規模別	IPネットワークサービス・イントラネット接続状況	262
第142表	従業員規模別	IPネットワークサービス利用の理由	262
第143表	従業員規模別	ネットワーク構成機器保有数の増減と見通し	263
第144表	従業員規模別	ネットワークの効果レベル	263
第145表	従業員規模別	ネットワークの効果回答分布	264
第146表	従業員規模別	ネットワーク安全性、信頼性対策のレベル	264
第147表	従業員規模別	モバイルコンピューティング(M／C)の導入・利用状況	265
第148表	従業員規模別	M／Cの導入・利用部門	265
第149表	従業員規模別	M／Cの導入・利用の見通し	266
第150表	従業員規模別	M／C機器の利用状況	266
第151表	従業員規模別	M／Cの利用内容	267
第152表	従業員規模別	M／Cに期待する効果と満足度	268
第153表	従業員規模別	M／C利用上の問題点	269

第1表　回収状況(業種別)

業　種	発送数	回収数	回収率(%)
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	424	79	18.6
繊維工業	155	19	12.3
パルプ・紙・紙加工品製造業	77	6	7.8
化学工業	287	46	16.0
石油・石炭・プラスチック製品製造業	128	20	15.6
窯業・土石製品製造業	122	20	16.4
鉄鋼業	85	14	16.5
非鉄金属製品・金属製品製造業	289	50	17.3
一般機械器具製造業	304	49	16.1
電気機械器具製造業	195	37	19.0
情報通信機械器具製造業	380	62	16.3
輸送用機械器具製造業	335	61	18.2
精密機械器具製造業	91	21	23.1
その他の製造業	344	69	20.1
製造業計	3216	553	17.2
農林漁業・同協同組合，鉱業	135	32	23.7
建設業	199	66	33.2
新聞・出版業	98	11	11.2
電気・ガス・熱供給・水道業	44	13	29.5
運輸業	232	48	20.7
映像・音声情報製作・放送業，通信業	53	12	22.6
卸売業	1477	196	13.3
小売業，飲食店	1400	140	10.0
金融・保険業	411	77	18.7
情報サービス業	486	127	26.1
医療業（国・公立除く）	129	9	7.0
教育・学術研究機関（国・公立除く）	277	78	28.2
その他の非製造業	452	103	22.8
非製造業計	5393	912	16.9
政府	54	5	9.3
地方公共団体	534	163	30.5
公務計	588	168	28.6
未分類	522		
公務を除く全産業計	9131	1465	16.0
全産業計	9719	1633	16.8

第2表　資本金規模別回収分布（業種別）

（上段:社数、下段:%）

業種 ＼ 資本規模区分	無記入社数	一億円未満	一億円～五億円未満	五億円～一〇億円未満	一〇〇億円～一〇〇億円未満	一〇〇億円以上	合計
製造業計	3	177	138	20	123	92	550
		32.2	25.1	3.6	22.4	16.7	100
非製造業計	76	252	235	71	180	98	836
		30.1	28.1	8.5	21.5	11.7	100
公務計	157	1	1	0	5	4	11
		9.1	9.1	0.0	45.5	36.4	100
公務を除く全産業計	79	429	373	91	303	190	1386
		31.0	26.9	6.6	21.9	13.7	100
全産業計	236	430	374	91	308	194	1397
		30.8	26.8	6.5	22.0	13.9	100
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	2	28	22	3	14	10	77
		36.4	28.6	3.9	18.2	13.0	100
繊維工業	0	8	5	0	1	5	19
		42.1	26.3	0.0	5.3	26.3	100
パルプ・紙・紙加工品製造業	0	2	0	0	2	2	6
		33.3	0.0	0.0	33.3	33.3	100
化学工業	1	14	5	0	12	14	45
		31.1	11.1	0.0	26.7	31.1	100
石油・石炭・プラスチック製品製造業	0	10	3	0	3	4	20
		50.0	15.0	0.0	15.0	20.0	100
窯業・土石製品製造業	0	4	9	0	5	2	20
		20.0	45.0	0.0	25.0	10.0	100
鉄鋼業	0	1	6	1	2	4	14
		7.1	42.9	7.1	14.3	28.6	100
非鉄金属製品・金属製品製造業	0	18	12	4	10	6	50
		36.0	24.0	8.0	20.0	12.0	100
一般機械器具製造業	0	11	7	3	20	8	49
		22.4	14.3	6.1	40.8	16.3	100
電気機械器具製造業	0	12	9	2	3	11	37
		32.4	24.3	5.4	8.1	29.7	100
情報通信機械器具製造業	0	16	20	1	13	12	62
		25.8	32.3	1.6	21.0	19.4	100
輸送用機械器具製造業	0	19	13	2	16	11	61
		31.1	21.3	3.3	26.2	18.0	100
精密機械器具製造業	0	5	7	1	7	1	21
		23.8	33.3	4.8	33.3	4.8	100
その他の製造業	0	29	20	3	15	2	69
		42.0	29.0	4.3	21.7	2.9	100
農林漁業・同協同組合，鉱業	2	0	7	7	15	1	30
		0.0	23.3	23.3	50.0	3.3	100
建設業	2	15	16	5	14	14	64
		23.4	25.0	7.8	21.9	21.9	100
新聞・出版業	0	5	3	1	1	1	11
		45.5	27.3	9.1	9.1	9.1	100
電気・ガス・熱供給・水道業	0	2	6	0	0	5	13
		15.4	46.2	0.0	0.0	38.5	100
運輸業	0	9	21	5	12	1	48
		18.8	43.8	10.4	25.0	2.1	100
映像・音声情報製作・放送業，通信業	0	1	7	0	4	0	12
		8.3	58.3	0.0	33.3	0.0	100
卸売業	2	82	57	14	28	13	194
		42.3	29.4	7.2	14.4	6.7	100
小売業，飲食店	0	40	50	10	31	9	140
		28.6	35.7	7.1	22.1	6.4	100
金融・保険業	6	4	11	14	17	25	71
		5.6	15.5	19.7	23.9	35.2	100
情報サービス業	2	60	27	9	23	6	125
		48.0	21.6	7.2	18.4	4.8	100
医療業（国・公立除く）	4	2	0	0	2	1	5
		40.0	0.0	0.0	40.0	20.0	100
教育・学術研究機関（国・公立除く）	41	2	2	0	14	19	37
		5.4	5.4	0.0	37.8	51.4	100
その他の非製造業	17	30	28	6	19	3	86
		34.9	32.6	7.0	22.1	3.5	100
政府	4	0	0	0	0	1	1
		0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100
地方公共団体	153	1	1	0	5	3	10
		10.0	10.0	0.0	50.0	30.0	100

第3表　年商規模別回収分布（業種別）

（各業種ごとに、上段:社数、下段:%）

年商規模区分 / 業種	無記入社数	未満一億円	億一円～未満一〇	億一〇円～未満一〇〇	億一〇〇円～未満一〇〇	億一〇〇円以上	合計
製造業計	11	4	19	223	221	75	542
		0.7	3.5	41.1	40.8	13.8	100
非製造業計	56	18	93	322	333	90	856
		2.1	10.9	37.6	38.9	10.5	100
公務計	99	0	5	2	50	12	69
		0.0	7.2	2.9	72.5	17.4	100
公務を除く全産業計	67	22	112	545	554	165	1398
		1.6	8.0	39.0	39.6	11.8	100
全産業計	166	22	117	547	604	177	1467
		1.5	8.0	37.3	41.2	12.1	100
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	3	2	2	33	30	9	76
		2.6	2.6	43.4	39.5	11.8	100
繊維工業	1	0	1	10	3	4	18
		0.0	5.6	55.6	16.7	22.2	100
パルプ・紙・紙加工品製造業	0	0	0	2	3	1	6
		0.0	0.0	33.3	50.0	16.7	100
化学工業	1	1	1	15	16	12	45
		2.2	2.2	33.3	35.6	26.7	100
石油・石炭・プラスチック製品製造業	0	0	0	9	9	2	20
		0.0	0.0	45.0	45.0	10.0	100
窯業・土石製品製造業	0	0	2	10	6	2	20
		0.0	10.0	50.0	30.0	10.0	100
鉄鋼業	0	0	0	7	4	3	14
		0.0	0.0	50.0	28.6	21.4	100
非鉄金属製品・金属製品製造業	2	1	1	20	22	4	48
		2.1	2.1	41.7	45.8	8.3	100
一般機械器具製造業	0	0	2	15	27	5	49
		0.0	4.1	30.6	55.1	10.2	100
電気機械器具製造業	0	0	3	14	12	8	37
		0.0	8.1	37.8	32.4	21.6	100
情報通信機械器具製造業	2	0	5	19	29	7	60
		0.0	8.3	31.7	48.3	11.7	100
輸送用機械器具製造業	0	0	1	20	28	12	61
		0.0	1.6	32.8	45.9	19.7	100
精密機械器具製造業	0	0	0	9	10	2	21
		0.0	0.0	42.9	47.6	9.5	100
その他の製造業	2	0	1	40	22	4	67
		0.0	1.5	59.7	32.8	6.0	100
農林漁業・同協同組合，鉱業	1	1	3	19	7	1	31
		3.2	9.7	61.3	22.6	3.2	100
建設業	2	0	0	16	28	20	64
		0.0	0.0	25.0	43.8	31.3	100
新聞・出版業	0	0	0	5	6	0	11
		0.0	0.0	45.5	54.5	0.0	100
電気・ガス・熱供給・水道業	0	0	0	7	1	5	13
		0.0	0.0	53.8	7.7	38.5	100
運輸業	3	0	3	23	16	3	45
		0.0	6.7	51.1	35.6	6.7	100
映像・音声情報製作・放送業，通信業	0	0	1	9	2	0	12
		0.0	8.3	75.0	16.7	0.0	100
卸売業	7	4	6	64	86	29	189
		2.1	3.2	33.9	45.5	15.3	100
小売業，飲食店	4	1	4	38	80	13	136
		0.7	2.9	27.9	58.8	9.6	100
金融・保険業	2	1	6	30	26	12	75
		1.3	8.0	40.0	34.7	16.0	100
情報サービス業	4	7	26	48	38	4	123
		5.7	21.1	39.0	30.9	3.3	100
医療業（国・公立除く）	2	0	2	3	2	0	7
		0.0	28.6	42.9	28.6	0.0	100
教育・学術研究機関（国・公立除く）	23	1	9	30	15	0	55
		1.8	16.4	54.5	27.3	0.0	100
その他の非製造業	8	3	33	30	26	3	95
		3.2	34.7	31.6	27.4	3.2	100
政府	4	0	0	0	0	1	1
		0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100
地方公共団体	95	0	5	2	50	11	68
		0.0	7.4	2.9	73.5	16.2	100

第4表　従業員数規模別回収分布（業種別）

（上段：社数，下段：%）

業種＼従業員数規模区分	100人未満	100～300人未満	300～1000人未満	1000～5000人未満	5000人以上	合計
製造業計	67	171	163	123	29	553
	12.1	30.9	29.5	22.2	5.2	100
非製造業計	222	269	238	152	31	912
	24.3	29.5	26.1	16.7	3.4	100
公務計	7	12	95	44	10	168
	4.2	7.1	56.5	26.2	6.0	100
公務を除く全産業計	289	440	401	275	60	1465
	19.7	30.0	27.4	18.8	4.1	100
全産業計	296	452	496	319	70	1633
	18.1	27.7	30.4	19.5	4.3	100
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	7	26	30	15	1	79
	8.9	32.9	38.0	19.0	1.3	100
繊維工業	5	5	2	7	0	19
	26.3	26.3	10.5	36.8	0.0	100
パルプ・紙・紙加工品製造業	0	2	3	0	1	6
	0.0	33.3	50.0	0.0	16.7	100
化学工業	6	12	11	15	2	46
	13.0	26.1	23.9	32.6	4.3	100
石油・石炭・プラスチック製品製造業	3	6	8	3	0	20
	15.0	30.0	40.0	15.0	0.0	100
窯業・土石製品製造業	7	7	3	2	1	20
	35.0	35.0	15.0	10.0	5.0	100
鉄鋼業	2	7	2	0	3	14
	14.3	50.0	14.3	0.0	21.4	100
非鉄金属製品・金属製品製造業	7	20	14	8	1	50
	14.0	40.0	28.0	16.0	2.0	100
一般機械器具製造業	5	12	17	12	3	49
	10.2	24.5	34.7	24.5	6.1	100
電気機械器具製造業	3	10	10	9	5	37
	8.1	27.0	27.0	24.3	13.5	100
情報通信機械器具製造業	7	21	13	17	4	62
	11.3	33.9	21.0	27.4	6.5	100
輸送用機械器具製造業	3	14	18	18	8	61
	4.9	23.0	29.5	29.5	13.1	100
精密機械器具製造業	2	3	9	7	0	21
	9.5	14.3	42.9	33.3	0.0	100
その他の製造業	10	26	23	10	0	69
	14.5	37.7	33.3	14.5	0.0	100
農林漁業・同協同組合，鉱業	6	14	10	2	0	32
	18.8	43.8	31.3	6.3	0.0	100
建設業	12	14	15	20	5	66
	18.2	21.2	22.7	30.3	7.6	100
新聞・出版業	0	4	7	0	0	11
	0.0	36.4	63.6	0.0	0.0	100
電気・ガス・熱供給・水道業	3	4	1	0	5	13
	23.1	30.8	7.7	0.0	38.5	100
運輸業	6	18	18	5	1	48
	12.5	37.5	37.5	10.4	2.1	100
映像・音声情報製作・放送業，通信業	2	9	1	0	0	12
	16.7	75.0	8.3	0.0	0.0	100
卸売業	55	69	45	25	2	196
	28.1	35.2	23.0	12.8	1.0	100
小売業，飲食店	13	26	55	37	9	140
	9.3	18.6	39.3	26.4	6.4	100
金融・保険業	11	23	22	15	6	77
	14.3	29.9	28.6	19.5	7.8	100
情報サービス業	44	27	29	25	2	127
	34.6	21.3	22.8	19.7	1.6	100
医療業（国・公立除く）	4	2	0	3	0	9
	44.4	22.2	0.0	33.3	0.0	100
教育・学術研究機関（国・公立除く）	22	30	23	3	0	78
	28.2	38.5	29.5	3.8	0.0	100
その他の非製造業	44	29	12	17	1	103
	42.7	28.2	11.7	16.5	1.0	100
政府	0	1	1	1	2	5
	0.0	20.0	20.0	20.0	40.0	100
地方公共団体	7	11	94	43	8	163
	4.3	6.7	57.7	26.4	4.9	100

第5表　情報システム部門社内要員数規模別回収分布(業種別)

(上段:社数,下段:%)

社内要員数規模区分 / 業種	無記入社数	5人未満	5～10人未満	10～30人未満	30～50人未満	50～100人未満	100～300人未満	300～500人未満	500人以上	合計	1社当り平均(人)
製造業計	5	278	100	106	30	25	6	1	2	548	18
		50.7	18.2	19.3	5.5	4.6	1.1	0.2	0.4	100	
非製造業計	22	452	170	159	38	22	29	9	11	890	32
		50.8	19.1	17.9	4.3	2.5	3.3	1.0	1.2	100	
公務計	5	31	50	67	9	3	2	0	1	163	23
		19.0	30.7	41.1	5.5	1.8	1.2	0.0	0.6	100	
公務を除く全産業計	27	730	270	265	68	47	35	10	13	1438	27
		50.8	18.8	18.4	4.7	3.3	2.4	0.7	0.9	100	
全産業計	32	761	320	332	77	50	37	10	14	1601	26
		47.5	20.0	20.7	4.8	3.1	2.3	0.6	0.9	100	
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	1	45	14	15	3	1	0	0	0	78	8
		57.7	17.9	19.2	3.8	1.3	0.0	0.0	0.0	100	
繊維工業	1	9	2	3	2	2	0	0	0	18	16
		50.0	11.1	16.7	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	100	
パルプ・紙・紙加工品製造業	0	1	1	3	1	0	0	0	0	6	15
		16.7	16.7	50.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100	
化学工業	0	21	11	8	3	3	0	0	0	46	13
		45.7	23.9	17.4	6.5	6.5	0.0	0.0	0.0	100	
石油・石炭・プラスチック製品製造業	1	13	4	1	0	1	0	0	0	19	8
		68.4	21.1	5.3	0.0	5.3	0.0	0.0	0.0	100	
窯業・土石製品製造業	0	14	1	4	0	1	0	0	0	20	8
		70.0	5.0	20.0	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0	100	
鉄鋼業	0	11	1	0	1	1	0	0	0	14	9
		78.6	7.1	0.0	7.1	7.1	0.0	0.0	0.0	100	
非鉄金属製品・金属製品製造業	0	30	11	6	2	1	0	0	0	50	6
		60.0	22.0	12.0	4.0	2.0	0.0	0.0	0.0	100	
一般機械器具製造業	0	22	9	9	5	1	3	0	0	49	19
		44.9	18.4	18.4	10.2	2.0	6.1	0.0	0.0	100	
電気機械器具製造業	0	15	7	7	3	2	2	1	0	37	38
		40.5	18.9	18.9	8.1	5.4	5.4	2.7	0.0	100	
情報通信機械器具製造業	1	27	8	15	3	5	1	0	2	61	61
		44.3	13.1	24.6	4.9	8.2	1.6	0.0	3.3	100	
輸送用機械器具製造業	0	24	11	17	4	5	0	0	0	61	15
		39.3	18.0	27.9	6.6	8.2	0.0	0.0	0.0	100	
精密機械器具製造業	1	4	8	6	2	0	0	0	0	20	12
		20.0	40.0	30.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	
その他の製造業	0	42	12	12	1	2	0	0	0	69	7
		60.9	17.4	17.4	1.4	2.9	0.0	0.0	0.0	100	
農林漁業・同協同組合，鉱業	2	22	6	2	0	0	0	0	0	30	4
		73.3	20.0	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	
建設業	1	31	9	18	3	1	3	0	0	65	17
		47.7	13.8	27.7	4.6	1.5	4.6	0.0	0.0	100	
新聞・出版業	1	4	1	2	3	0	0	0	0	10	15
		40.0	10.0	20.0	30.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	
電気・ガス・熱供給・水道業	1	5	1	1	1	1	3	0	0	12	56
		41.7	8.3	8.3	8.3	8.3	25.0	0.0	0.0	100	
運輸業	1	24	9	9	4	1	0	0	0	47	10
		51.1	19.1	19.1	8.5	2.1	0.0	0.0	0.0	100	
映像・音声情報製作・放送業，通信業	0	10	2	0	0	0	0	0	0	12	3
		83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	
卸売業	1	119	43	26	2	3	1	0	1	195	15
		61.0	22.1	13.3	1.0	1.5	0.5	0.0	0.5	100	
小売業，飲食店	2	82	33	22	1	0	0	0	0	138	5
		59.4	23.9	15.9	0.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100	
金融・保険業	0	26	14	17	10	4	4	2	0	77	31
		33.8	18.2	22.1	13.0	5.2	5.2	2.6	0.0	100	
情報サービス業	6	18	15	35	7	11	18	7	10	121	153
		14.9	12.4	28.9	5.8	9.1	14.9	5.8	8.3	100	
医療業(国・公立除く)	1	5	1	2	0	0	0	0	0	8	5
		62.5	12.5	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	
教育・学術研究機関(国・公立除く)	5	39	17	12	5	0	0	0	0	73	8
		53.4	23.3	16.4	6.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100	
その他の非製造業	1	67	19	13	2	1	0	0	0	102	5
		65.7	18.6	12.7	2.0	1.0	0.0	0.0	0.0	100	
政府	0	2	0	0	1	0	2	0	0	5	78
		40.0	0.0	0.0	20.0	0.0	40.0	0.0	0.0	100	
地方公共団体	5	29	50	67	8	3	0	0	1	158	21
		18.4	31.6	42.4	5.1	1.9	0.0	0.0	0.6	100	

第6表　情報システム部門社外要員数規模別回収分布(業種別)

(上段:社数,下段:%)

社外要員数規模区分 / 業種	無記入社数	5人未満	5～10人未満	10～30人未満	30～50人未満	50～100人未満	100～300人未満	300～500人未満	500人以上	合計	1社あたり平均(人)
製造業計	43	411	33	27	11	9	14	2	3	510	17
		80.6	6.5	5.3	2.2	1.8	2.7	0.4	0.6	100	
非製造業計	113	629	45	47	25	18	22	7	6	799	19
		78.7	5.6	5.9	3.1	2.3	2.8	0.9	0.8	100	
公務計	37	75	28	26	1	0	1	0	0	131	6
		57.3	21.4	19.8	0.8	0.0	0.8	0.0	0.0	100	
公務を除く全産業計	156	1040	78	74	36	27	36	9	9	1309	18
		79.4	6.0	5.7	2.8	2.1	2.8	0.7	0.7	100	
全産業計	193	1115	106	100	37	27	37	9	9	1440	17
		77.4	7.4	6.9	2.6	1.9	2.6	0.6	0.6	100	
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	10	61	3	2	2	0	1	0	0	69	4
		88.4	4.3	2.9	2.9	0.0	1.4	0.0	0.0	100	
繊維工業	3	11	0	2	3	0	0	0	0	16	9
		68.8	0.0	12.5	18.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100	
パルプ・紙・紙加工品製造業	0	5	0	0	0	0	1	0	0	6	17
		83.3	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	100	
化学工業	4	31	5	2	2	1	1	0	0	42	9
		73.8	11.9	4.8	4.8	2.4	2.4	0.0	0.0	100	
石油・石炭・プラスチック製品製造業	2	16	1	0	0	0	1	0	0	18	9
		88.9	5.6	0.0	0.0	0.0	5.6	0.0	0.0	100	
窯業・土石製品製造業	3	15	2	0	0	0	0	0	0	17	1
		88.2	11.8	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	
鉄鋼業	1	9	1	0	0	0	0	2	1	13	98
		69.2	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	15.4	7.7	100	
非鉄金属製品・金属製品製造業	5	40	1	2	0	2	0	0	0	45	5
		88.9	2.2	4.4	0.0	4.4	0.0	0.0	0.0	100	
一般機械器具製造業	3	37	3	3	1	2	0	0	0	46	6
		80.4	6.5	6.5	2.2	4.3	0.0	0.0	0.0	100	
電気機械器具製造業	3	24	1	5	0	0	4	0	0	34	23
		70.6	2.9	14.7	0.0	0.0	11.8	0.0	0.0	100	
情報通信機械器具製造業	3	44	5	6	0	0	2	0	2	59	64
		74.6	8.5	10.2	0.0	0.0	3.4	0.0	3.4	100	
輸送用機械器具製造業	4	43	5	1	2	2	4	0	0	57	20
		75.4	8.8	1.8	3.5	3.5	7.0	0.0	0.0	100	
精密機械器具製造業	1	15	1	3	0	1	0	0	0	20	5
		75.0	5.0	15.0	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0	100	
その他の製造業	1	60	5	1	1	1	0	0	0	68	3
		88.2	7.4	1.5	1.5	1.5	0.0	0.0	0.0	100	
農林漁業・同協同組合，鉱業	10	21	0	1	0	0	0	0	0	22	1
		95.5	0.0	4.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	
建設業	4	45	3	6	4	1	2	1	0	62	15
		72.6	4.8	9.7	6.5	1.6	3.2	1.6	0.0	100	
新聞・出版業	3	5	0	3	0	0	0	0	0	8	4
		62.5	0.0	37.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	
電気・ガス・熱供給・水道業	3	8	0	0	0	0	0	1	1	10	105
		80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	10.0	10.0	100	
運輸業	8	32	5	1	0	0	2	0	0	40	10
		80.0	12.5	2.5	0.0	0.0	5.0	0.0	0.0	100	
映像・音声情報製作・放送業，通信業	0	11	1	0	0	0	0	0	0	12	1
		91.7	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	
卸売業	19	154	6	5	5	3	3	0	1	177	10
		87.0	3.4	2.8	2.8	1.7	1.7	0.0	0.6	100	
小売業，飲食店	14	105	10	5	2	2	1	1	0	126	7
		83.3	7.9	4.0	1.6	1.6	0.8	0.8	0.0	100	
金融・保険業	6	46	6	4	2	2	6	2	3	71	65
		64.8	8.5	5.6	2.8	2.8	8.5	2.8	4.2	100	
情報サービス業	19	55	10	12	11	9	8	2	1	108	48
		50.9	9.3	11.1	10.2	8.3	7.4	1.9	0.9	100	
医療業(国・公立除く)	4	3	0	2	0	0	0	0	0	5	6
		60.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	
教育・学術研究機関(国・公立除く)	11	58	4	5	0	0	0	0	0	67	2
		86.6	6.0	7.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	
その他の非製造業	12	86	0	3	1	1	0	0	0	91	2
		94.5	0.0	3.3	1.1	1.1	0.0	0.0	0.0	100	
政府	2	0	1	0	1	0	1	0	0	3	59
		0.0	33.3	0.0	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	100	
地方公共団体	35	75	27	26	0	0	0	0	0	128	5
		58.6	21.1	20.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100	

第7表　情報システム部門社内要員数変化(業種別)

(上段:社数,下段:%)

業種		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
製造業計	5人未満	20	230	25	275	20	244	4	268	533
		7.3	83.6	9.1	100	7.5	91.0	1.5	100	
	10人未満	19	55	26	100	16	69	14	99	
		19.0	55.0	26.0	100	16.2	69.7	14.1	100	
	30人未満	19	46	40	105	16	58	30	104	
		18.1	43.8	38.1	100	15.4	55.8	28.8	100	
	50人未満	4	8	17	29	3	12	13	28	
		13.8	27.6	58.6	100	10.7	42.9	46.4	100	
	100人未満	4	12	9	25	4	11	10	25	
		16.0	48.0	36.0	100	16.0	44.0	40.0	100	
	300人未満	4	1	1	6	2	1	3	6	
		66.7	16.7	16.7	100	33.3	16.7	50.0	100	
	500人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	500人以上	0	0	2	2	0	0	2	2	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	計	70	353	120	543	61	396	76	533	
		12.9	65.0	22.1	100	11.4	74.3	14.3	100	
非製造業計	5人未満	25	371	39	435	22	394	15	431	851
		5.7	85.3	9.0	100	5.1	91.4	3.5	100	
	10人未満	32	107	29	168	16	121	25	162	
		19.0	63.7	17.3	100	9.9	74.7	15.4	100	
	30人未満	26	75	57	158	26	98	30	154	
		16.5	47.5	36.1	100	16.9	63.6	19.5	100	
	50人未満	12	16	10	38	5	18	14	37	
		31.6	42.1	26.3	100	13.5	48.6	37.8	100	
	100人未満	5	12	5	22	6	14	2	22	
		22.7	54.5	22.7	100	27.3	63.6	9.1	100	
	300人未満	13	10	5	28	9	14	4	27	
		46.4	35.7	17.9	100	33.3	51.9	14.8	100	
	500人未満	4	2	3	9	4	3	2	9	
		44.4	22.2	33.3	100	44.4	33.3	22.2	100	
	500人以上	10	1	0	11	7	4	0	11	
		90.9	9.1	0.0	100	63.6	36.4	0.0	100	
	計	127	594	148	869	95	666	92	853	
		14.6	68.4	17.0	100	11.1	78.1	10.8	100	
公務計	5人未満	2	25	4	31	1	26	1	28	129
		6.5	80.6	12.9	100	3.6	92.9	3.6	100	
	10人未満	13	24	11	48	2	37	4	43	
		27.1	50.0	22.9	100	4.7	86.0	9.3	100	
	30人未満	21	31	14	66	4	39	8	51	
		31.8	47.0	21.2	100	7.8	76.5	15.7	100	
	50人未満	6	1	2	9	0	4	1	5	
		66.7	11.1	22.2	100	0.0	80.0	20.0	100	
	100人未満	2	0	1	3	1	0	0	1	
		66.7	0.0	33.3	100	100.0	0.0	0.0	100	
	300人未満	0	1	0	1	0	0	1	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	1	1	0	1	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	計	44	82	33	159	8	107	15	130	
		27.7	51.6	20.8	100	6.2	82.3	11.5	100	
公務を除く全産業計	5人未満	45	601	64	710	42	638	19	699	1384
		6.3	84.6	9.0	100	6.0	91.3	2.7	100	
	10人未満	51	162	55	268	32	190	39	261	
		19.0	60.4	20.5	100	12.3	72.8	14.9	100	
	30人未満	45	121	97	263	42	156	60	258	
		17.1	46.0	36.9	100	16.3	60.5	23.3	100	
	50人未満	16	24	27	67	8	30	27	65	
		23.9	35.8	40.3	100	12.3	46.2	41.5	100	
	100人未満	9	24	14	47	10	25	12	47	
		19.1	51.1	29.8	100	21.3	53.2	25.5	100	
	300人未満	17	11	6	34	11	15	7	33	
		50.0	32.4	17.6	100	33.3	45.5	21.2	100	
	500人未満	4	3	3	10	4	4	2	10	
		40.0	30.0	30.0	100	40.0	40.0	20.0	100	
	500人以上	10	1	2	13	7	4	2	13	
		76.9	7.7	15.4	100	53.8	30.8	15.4	100	
	計	197	947	268	1412	156	1062	168	1386	
		14.0	67.1	19.0	100	11.3	76.6	12.1	100	

業種		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
全産業計	5人未満	47	626	68	741	43	664	20	727	1513
		6.3	84.5	9.2	100	5.9	91.3	2.8	100	
	10人未満	64	186	66	316	34	227	43	304	
		20.3	58.9	20.9	100	11.2	74.7	14.1	100	
	30人未満	66	152	111	329	46	195	68	309	
		20.1	46.2	33.7	100	14.9	63.1	22.0	100	
	50人未満	22	25	29	76	8	34	28	70	
		28.9	32.9	38.2	100	11.4	48.6	40.0	100	
	100人未満	11	24	15	50	11	25	12	48	
		22.0	48.0	30.0	100	22.9	52.1	25.0	100	
	300人未満	17	12	6	35	11	15	8	34	
		48.6	34.3	17.1	100	32.4	44.1	23.5	100	
	500人未満	4	3	3	10	4	4	2	10	
		40.0	30.0	30.0	100	40.0	40.0	20.0	100	
	500人以上	10	1	3	14	7	5	2	14	
		71.4	7.1	21.4	100	50.0	35.7	14.3	100	
	計	241	1029	301	1571	164	1169	183	1516	
		15.3	65.5	19.2	100	10.8	77.1	12.1	100	
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	5人未満	6	35	4	45	2	42	0	44	77
		13.3	77.8	8.9	100	4.5	95.5	0.0	100	
	10人未満	2	9	3	14	3	10	1	14	
		14.3	64.3	21.4	100	21.4	71.4	7.1	100	
	30人未満	4	7	4	15	2	10	3	15	
		26.7	46.7	26.7	100	13.3	66.7	20.0	100	
	50人未満	1	1	1	3	0	1	2	3	
		33.3	33.3	33.3	100	0.0	33.3	66.7	100	
	100人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	13	53	12	78	7	64	6	77	
		16.7	67.9	15.4	100	9.1	83.1	7.8	100	
繊維工業	5人未満	1	7	0	8	1	6	1	8	17
		12.5	87.5	0.0	100	12.5	75.0	12.5	100	
	10人未満	0	2	0	2	0	2	0	2	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	30人未満	1	1	1	3	3	0	0	3	
		33.3	33.3	33.3	100	100.0	0.0	0.0	100	
	50人未満	0	1	1	2	0	1	1	2	
		0.0	50.0	50.0	100	0.0	50.0	50.0	100	
	100人未満	1	1	0	2	1	1	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100	50.0	50.0	0.0	100	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	3	12	2	17	5	10	2	17	
		17.6	70.6	11.8	100	29.4	58.8	11.8	100	
パルプ・紙・紙加工品製造業	5人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	6
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	10人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	30人未満	1	1	1	3	2	1	0	3	
		33.3	33.3	33.3	100	66.7	33.3	0.0	100	
	50人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	1	4	1	6	2	4	0	6	
		16.7	66.7	16.7	100	33.3	66.7	0.0	100	

業種		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
化学工業	5人未満	1	18	2	21	1	20	0	21	46
		4.8	85.7	9.5	100	4.8	95.2	0.0	100	
	10人未満	3	5	3	11	4	3	4	11	
		27.3	45.5	27.3	100	36.4	27.3	36.4	100	
	30人未満	3	3	2	8	1	4	3	8	
		37.5	37.5	25.0	100	12.5	50.0	37.5	100	
	50人未満	1	0	2	3	0	1	2	3	
		33.3	0.0	66.7	100	0.0	33.3	66.7	100	
	100人未満	0	2	1	3	0	1	2	3	
		0.0	66.7	33.3	100	0.0	33.3	66.7	100	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	8	28	10	46	6	29	11	46	
		17.4	60.9	21.7	100	13.0	63.0	23.9	100	
石油・石炭・プラスチック製品製造業	5人未満	1	12	0	13	1	12	0	13	19
		7.7	92.3	0.0	100	7.7	92.3	0.0	100	
	10人未満	2	2	0	4	0	3	1	4	
		50.0	50.0	0.0	100	0.0	75.0	25.0	100	
	30人未満	0	0	1	1	0	0	1	1	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	0	1	0	1	0	0	1	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	3	15	1	19	1	15	3	19	
		15.8	78.9	5.3	100	5.3	78.9	15.8	100	
窯業・土石製品製造業	5人未満	1	12	0	13	0	13	0	13	19
		7.7	92.3	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	10人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	30人未満	1	3	0	4	0	4	0	4	
		25.0	75.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	1	0	0	1	1	0	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100	100.0	0.0	0.0	100	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	3	16	0	19	1	18	0	19	
		15.8	84.2	0.0	100	5.3	94.7	0.0	100	
鉄鋼業	5人未満	1	8	2	11	0	10	1	11	14
		9.1	72.7	18.2	100	0.0	90.9	9.1	100	
	10人未満	0	0	1	1	0	1	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	30人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	50人未満	0	0	1	1	0	0	1	1	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	100人未満	0	1	0	1	1	0	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	100.0	0.0	0.0	100	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	1	9	4	14	1	11	2	14	
		7.1	64.3	28.6	100	7.1	78.6	14.3	100	

業種		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
非鉄金属製品・金属製品製造業	5人未満	1	24	5	30	5	23	0	28	47
		3.3	80.0	16.7	100	17.9	82.1	0.0	100	
	10人未満	4	4	3	11	2	8	0	10	
		36.4	36.4	27.3	100	20.0	80.0	0.0	100	
	30人未満	0	1	5	6	0	4	2	6	
		0.0	16.7	83.3	100	0.0	66.7	33.3	100	
	50人未満	1	0	1	2	1	0	1	2	
		50.0	0.0	50.0	100	50.0	0.0	50.0	100	
	100人未満	0	0	1	1	0	0	1	1	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	6	29	15	50	8	35	4	47	
		12.0	58.0	30.0	100	17.0	74.5	8.5	100	
一般機械器具製造業	5人未満	0	20	2	22	1	21	0	22	49
		0.0	90.9	9.1	100	4.5	95.5	0.0	100	
	10人未満	1	6	2	9	1	7	1	9	
		11.1	66.7	22.2	100	11.1	77.8	11.1	100	
	30人未満	0	4	5	9	0	5	4	9	
		0.0	44.4	55.6	100	0.0	55.6	44.4	100	
	50人未満	0	2	3	5	0	4	1	5	
		0.0	40.0	60.0	100	0.0	80.0	20.0	100	
	100人未満	0	0	1	1	0	1	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	300人未満	2	1	0	3	1	1	1	3	
		66.7	33.3	0.0	100	33.3	33.3	33.3	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	3	33	13	49	3	39	7	49	
		6.1	67.3	26.5	100	6.1	79.6	14.3	100	
電気機械器具製造業	5人未満	2	12	1	15	1	13	1	15	36
		13.3	80.0	6.7	100	6.7	86.7	6.7	100	
	10人未満	1	3	3	7	1	3	3	7	
		14.3	42.9	42.9	100	14.3	42.9	42.9	100	
	30人未満	1	3	3	7	0	5	2	7	
		14.3	42.9	42.9	100	0.0	71.4	28.6	100	
	50人未満	0	0	3	3	0	2	0	2	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	100人未満	0	2	0	2	0	1	1	2	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	50.0	50.0	100	
	300人未満	1	0	1	2	0	0	2	2	
		50.0	0.0	50.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	500人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	5	21	11	37	2	25	9	36	
		13.5	56.8	29.7	100	5.6	69.4	25.0	100	
情報通信機械器具製造業	5人未満	3	20	4	27	2	24	0	26	59
		11.1	74.1	14.8	100	7.7	92.3	0.0	100	
	10人未満	0	5	3	8	3	5	0	8	
		0.0	62.5	37.5	100	37.5	62.5	0.0	100	
	30人未満	4	7	4	15	1	8	5	14	
		26.7	46.7	26.7	100	7.1	57.1	35.7	100	
	50人未満	0	0	3	3	0	0	3	3	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	100人未満	0	2	3	5	0	1	4	5	
		0.0	40.0	60.0	100	0.0	20.0	80.0	100	
	300人未満	1	0	0	1	1	0	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100	100.0	0.0	0.0	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	2	2	0	0	2	2	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	計	8	34	19	61	7	38	14	59	
		13.1	55.7	31.1	100	11.9	64.4	23.7	100	

業種		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
輸送用機械器具製造業	5人未満	1	21	2	24	0	21	1	22	58
		4.2	87.5	8.3	100	0.0	95.5	4.5	100	
	10人未満	2	5	4	11	0	8	3	11	
		18.2	45.5	36.4	100	0.0	72.7	27.3	100	
	30人未満	2	11	4	17	3	11	3	17	
		11.8	64.7	23.5	100	17.6	64.7	17.6	100	
	50人未満	1	1	1	3	2	0	1	3	
		33.3	33.3	33.3	100	66.7	0.0	33.3	100	
	100人未満	2	2	1	5	1	4	0	5	
		40.0	40.0	20.0	100	20.0	80.0	0.0	100	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	8	40	12	60	6	44	8	58	
		13.3	66.7	20.0	100	10.3	75.9	13.8	100	
精密機械器具製造業	5人未満	0	4	0	4	1	3	0	4	20
		0.0	100.0	0.0	100	25.0	75.0	0.0	100	
	10人未満	1	4	3	8	0	7	1	8	
		12.5	50.0	37.5	100	0.0	87.5	12.5	100	
	30人未満	1	2	3	6	1	5	0	6	
		16.7	33.3	50.0	100	16.7	83.3	0.0	100	
	50人未満	0	2	0	2	0	1	1	2	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	50.0	50.0	100	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	2	12	6	20	2	16	2	20	
		10.0	60.0	30.0	100	10.0	80.0	10.0	100	
その他の製造業	5人未満	2	36	3	41	5	35	0	40	66
		4.9	87.8	7.3	100	12.5	87.5	0.0	100	
	10人未満	3	8	1	12	2	10	0	12	
		25.0	66.7	8.3	100	16.7	83.3	0.0	100	
	30人未満	1	3	7	11	3	1	7	11	
		9.1	27.3	63.6	100	27.3	9.1	63.6	100	
	50人未満	0	0	1	1	0	1	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	100人未満	0	0	2	2	0	1	1	2	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	50.0	50.0	100	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	6	47	14	67	10	48	8	66	
		9.0	70.1	20.9	100	15.2	72.7	12.1	100	
農林漁業・同協同組合、鉱業	5人未満	1	19	0	20	0	19	0	19	27
		5.0	95.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	10人未満	1	4	1	6	0	5	1	6	
		16.7	66.7	16.7	100	0.0	83.3	16.7	100	
	30人未満	0	2	0	2	0	2	0	2	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	2	25	1	28	0	26	1	27	
		7.1	89.3	3.6	100	0.0	96.3	3.7	100	

業種		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
建設業	5人未満	0	28	2	30	1	26	2	29	62
		0.0	93.3	6.7	100	3.4	89.7	6.9	100	
	10人未満	0	5	4	9	1	6	2	9	
		0.0	55.6	44.4	100	11.1	66.7	22.2	100	
	30人未満	2	5	11	18	1	7	10	18	
		11.1	27.8	61.1	100	5.6	38.9	55.6	100	
	50人未満	0	3	0	3	0	2	1	3	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	66.7	33.3	100	
	100人未満	0	0	1	1	0	1	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	300人未満	1	2	0	3	0	2	0	2	
		33.3	66.7	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	3	43	18	64	3	44	15	62	
		4.7	67.2	28.1	100	4.8	71.0	24.2	100	
新聞・出版業	5人未満	2	2	0	4	0	3	0	3	9
		50.0	50.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	10人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	30人未満	1	1	0	2	1	1	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100	50.0	50.0	0.0	100	
	50人未満	1	2	0	3	0	3	0	3	
		33.3	66.7	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	4	6	0	10	1	8	0	9	
		40.0	60.0	0.0	100	11.1	88.9	0.0	100	
電気・ガス・熱供給・水道業	5人未満	1	3	1	5	0	5	0	5	12
		20.0	60.0	20.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	10人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	30人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	50人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	100人未満	0	1	0	1	0	0	1	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	300人未満	2	0	1	3	0	2	1	3	
		66.7	0.0	33.3	100	0.0	66.7	33.3	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	3	7	2	12	0	10	2	12	
		25.0	58.3	16.7	100	0.0	83.3	16.7	100	
運輸業	5人未満	1	18	4	23	0	22	2	24	46
		4.3	78.3	17.4	100	0.0	91.7	8.3	100	
	10人未満	1	8	0	9	0	8	1	9	
		11.1	88.9	0.0	100	0.0	88.9	11.1	100	
	30人未満	2	5	2	9	4	5	0	9	
		22.2	55.6	22.2	100	44.4	55.6	0.0	100	
	50人未満	2	2	0	4	1	2	1	4	
		50.0	50.0	0.0	100	25.0	50.0	25.0	100	
	100人未満	1	0	0	1	1	0	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100	100.0	0.0	0.0	100	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	7	33	6	46	6	37	4	47	
		15.2	71.7	13.0	100	12.8	78.7	8.5	100	

業種		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
映像・音声情報製作・放送業，通信業	5人未満	1	8	1	10	0	10	0	10	12
		10.0	80.0	10.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	10人未満	0	2	0	2	0	2	0	2	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	30人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	1	10	1	12	0	12	0	12	
		8.3	83.3	8.3	100	0.0	100.0	0.0	100	
卸売業	5人未満	6	98	9	113	8	101	3	112	185
		5.3	86.7	8.0	100	7.1	90.2	2.7	100	
	10人未満	11	27	5	43	4	27	10	41	
		25.6	62.8	11.6	100	9.8	65.9	24.4	100	
	30人未満	5	12	9	26	5	15	6	26	
		19.2	46.2	34.6	100	19.2	57.7	23.1	100	
	50人未満	1	1	0	2	1	0	0	1	
		50.0	50.0	0.0	100	100.0	0.0	0.0	100	
	100人未満	1	1	1	3	1	2	0	3	
		33.3	33.3	33.3	100	33.3	66.7	0.0	100	
	300人未満	0	0	1	1	0	1	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	1	0	0	1	1	0	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100	100.0	0.0	0.0	100	
	計	25	139	25	189	20	146	19	185	
		13.2	73.5	13.2	100	10.8	78.9	10.3	100	
小売業，飲食店	5人未満	2	73	6	81	4	76	1	81	133
		2.5	90.1	7.4	100	4.9	93.8	1.2	100	
	10人未満	5	16	11	32	3	24	4	31	
		15.6	50.0	34.4	100	9.7	77.4	12.9	100	
	30人未満	4	8	10	22	3	13	5	21	
		18.2	36.4	45.5	100	14.3	61.9	23.8	100	
	50人未満	1	0	0	1	0	0	1	1	
		100.0	0.0	0.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	12	97	27	136	10	113	11	134	
		8.8	71.3	19.9	100	7.5	84.3	8.2	100	
金融・保険業	5人未満	0	18	6	24	1	20	3	24	75
		0.0	75.0	25.0	100	4.2	83.3	12.5	100	
	10人未満	2	9	3	14	0	14	0	14	
		14.3	64.3	21.4	100	0.0	100.0	0.0	100	
	30人未満	2	10	5	17	1	14	2	17	
		11.8	58.8	29.4	100	5.9	82.4	11.8	100	
	50人未満	4	2	4	10	1	4	5	10	
		40.0	20.0	40.0	100	10.0	40.0	50.0	100	
	100人未満	0	3	1	4	0	3	1	4	
		0.0	75.0	25.0	100	0.0	75.0	25.0	100	
	300人未満	1	2	1	4	0	3	1	4	
		25.0	50.0	25.0	100	0.0	75.0	25.0	100	
	500人未満	1	0	1	2	0	0	2	2	
		50.0	0.0	50.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	10	44	21	75	3	58	14	75	
		13.3	58.7	28.0	100	4.0	77.3	18.7	100	

業種		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
情報サービス業	5人未満	2	13	3	18	0	17	1	18	117
		11.1	72.2	16.7	100	0.0	94.4	5.6	100	
	10人未満	4	9	2	15	1	10	3	14	
		26.7	60.0	13.3	100	7.1	71.4	21.4	100	
	30人未満	6	16	13	35	8	22	3	33	
		17.1	45.7	37.1	100	24.2	66.7	9.1	100	
	50人未満	3	2	2	7	2	4	1	7	
		42.9	28.6	28.6	100	28.6	57.1	14.3	100	
	100人未満	2	7	2	11	4	7	0	11	
		18.2	63.6	18.2	100	36.4	63.6	0.0	100	
	300人未満	9	6	2	17	9	6	2	17	
		52.9	35.3	11.8	100	52.9	35.3	11.8	100	
	500人未満	3	2	2	7	4	3	0	7	
		42.9	28.6	28.6	100	57.1	42.9	0.0	100	
	500人以上	9	1	0	10	6	4	0	10	
		90.0	10.0	0.0	100	60.0	40.0	0.0	100	
	計	38	56	26	120	34	73	10	117	
		31.7	46.7	21.7	100	29.1	62.4	8.5	100	
医療業（国・公立除く）	5人未満	1	4	0	5	1	4	0	5	7
		20.0	80.0	0.0	100	20.0	80.0	0.0	100	
	10人未満	0	1	0	1	1	0	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	100.0	0.0	0.0	100	
	30人未満	0	1	1	2	0	1	0	1	
		0.0	50.0	50.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	1	6	1	8	2	5	0	7	
		12.5	75.0	12.5	100	28.6	71.4	0.0	100	
教育・学術研究機関（国・公立除く）	5人未満	4	33	1	38	5	31	2	38	70
		10.5	86.8	2.6	100	13.2	81.6	5.3	100	
	10人未満	2	13	1	16	3	11	2	16	
		12.5	81.3	6.3	100	18.8	68.8	12.5	100	
	30人未満	1	8	2	11	1	8	2	11	
		9.1	72.7	18.2	100	9.1	72.7	18.2	100	
	50人未満	0	2	3	5	0	2	3	5	
		0.0	40.0	60.0	100	0.0	40.0	60.0	100	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	7	56	7	70	9	52	9	70	
		10.0	80.0	10.0	100	12.9	74.3	12.9	100	
その他の非製造業	5人未満	4	54	6	64	2	60	1	63	96
		6.3	84.4	9.4	100	3.2	95.2	1.6	100	
	10人未満	6	11	2	19	3	12	2	17	
		31.6	57.9	10.5	100	17.6	70.6	11.8	100	
	30人未満	3	6	4	13	2	9	2	13	
		23.1	46.2	30.8	100	15.4	69.2	15.4	100	
	50人未満	0	1	1	2	0	0	2	2	
		0.0	50.0	50.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	100人未満	1	0	0	1	0	1	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	14	72	13	99	7	82	7	96	
		14.1	72.7	13.1	100	7.3	85.4	7.3	100	

業種		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
政府	5人未満	0	2	0	2	0	2	0	2	4
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	10人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	30人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	50人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	1	0	1	0	0	1	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	0	4	0	4	0	3	1	4	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	75.0	25.0	100	
地方公共団体	5人未満	2	23	4	29	1	24	1	26	125
		6.9	79.3	13.8	100	3.8	92.3	3.8	100	
	10人未満	13	24	11	48	2	37	4	43	
		27.1	50.0	22.9	100	4.7	86.0	9.3	100	
	30人未満	21	31	14	66	4	39	8	51	
		31.8	47.0	21.2	100	7.8	76.5	15.7	100	
	50人未満	6	0	2	8	0	3	1	4	
		75.0	0.0	25.0	100	0.0	75.0	25.0	100	
	100人未満	2	0	1	3	1	0	0	1	
		66.7	0.0	33.3	100	100.0	0.0	0.0	100	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	1	1	0	1	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	計	44	78	33	155	8	104	14	126	
		28.4	50.3	21.3	100	6.3	82.5	11.1	100	

第8表　情報システム部門社外要員数変化(業種別)

(上段:社数,下段:%)

業種		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
製造業計	5人未満	23	334	20	377	13	342	16	371	466
		6.1	88.6	5.3	100	3.5	92.2	4.3	100	
	10人未満	8	21	4	33	11	16	4	31	
		24.2	63.6	12.1	100	35.5	51.6	12.9	100	
	30人未満	7	12	8	27	5	8	14	27	
		25.9	44.4	29.6	100	18.5	29.6	51.9	100	
	50人未満	4	3	4	11	3	6	2	11	
		36.4	27.3	36.4	100	27.3	54.5	18.2	100	
	100人未満	4	1	3	8	2	4	1	7	
		50.0	12.5	37.5	100	28.6	57.1	14.3	100	
	300人未満	6	5	3	14	4	5	5	14	
		42.9	35.7	21.4	100	28.6	35.7	35.7	100	
	500人未満	1	0	1	2	0	0	2	2	
		50.0	0.0	50.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	500人以上	2	1	0	3	2	0	1	3	
		66.7	33.3	0.0	100	66.7	0.0	33.3	100	
	計	55	377	43	475	40	381	45	466	
		11.6	79.4	9.1	100	8.6	81.8	9.7	100	
非製造業計	5人未満	28	523	24	575	20	526	23	569	729
		4.9	91.0	4.2	100	3.5	92.4	4.0	100	
	10人未満	10	25	9	44	8	30	7	45	
		22.7	56.8	20.5	100	17.8	66.7	15.6	100	
	30人未満	11	25	10	46	12	28	6	46	
		23.9	54.3	21.7	100	26.1	60.9	13.0	100	
	50人未満	7	11	6	24	6	13	6	25	
		29.2	45.8	25.0	100	24.0	52.0	24.0	100	
	100人未満	6	5	7	18	8	4	4	16	
		33.3	27.8	38.9	100	50.0	25.0	25.0	100	
	300人未満	10	6	5	21	8	11	1	20	
		47.6	28.6	23.8	100	40.0	55.0	5.0	100	
	500人未満	1	4	2	7	2	3	2	7	
		14.3	57.1	28.6	100	28.6	42.9	28.6	100	
	500人以上	5	0	1	6	2	1	2	5	
		83.3	0.0	16.7	100	40.0	20.0	40.0	100	
	計	78	599	64	741	66	616	51	733	
		10.5	80.8	8.6	100	9.0	84.0	7.0	100	
公務計	5人未満	9	57	1	67	6	54	3	63	102
		13.4	85.1	1.5	100	9.5	85.7	4.8	100	
	10人未満	7	17	3	27	6	16	2	24	
		25.9	63.0	11.1	100	25.0	66.7	8.3	100	
	30人未満	18	7	0	25	5	9	1	15	
		72.0	28.0	0.0	100	33.3	60.0	6.7	100	
	50人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	1	0	0	1	1	0	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100	100.0	0.0	0.0	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	35	82	4	121	18	80	6	104	
		28.9	67.8	3.3	100	17.3	76.9	5.8	100	
公務を除く全産業計	5人未満	51	857	44	952	33	868	39	940	1195
		5.4	90.0	4.6	100	3.5	92.3	4.1	100	
	10人未満	18	46	13	77	19	46	11	76	
		23.4	59.7	16.9	100	25.0	60.5	14.5	100	
	30人未満	18	37	18	73	17	36	20	73	
		24.7	50.7	24.7	100	23.3	49.3	27.4	100	
	50人未満	11	14	10	35	9	19	8	36	
		31.4	40.0	28.6	100	25.0	52.8	22.2	100	
	100人未満	10	6	10	26	10	8	5	23	
		38.5	23.1	38.5	100	43.5	34.8	21.7	100	
	300人未満	16	11	8	35	12	16	6	34	
		45.7	31.4	22.9	100	35.3	47.1	17.6	100	
	500人未満	2	4	3	9	2	3	4	9	
		22.2	44.4	33.3	100	22.2	33.3	44.4	100	
	500人以上	7	1	1	9	4	1	3	8	
		77.8	11.1	11.1	100	50.0	12.5	37.5	100	
	計	133	976	107	1216	106	997	96	1199	
		10.9	80.3	8.8	100	8.8	83.2	8.0	100	

業種		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
全産業計	5人未満	60	914	45	1019	39	922	42	1003	1297
		5.9	89.7	4.4	100	3.9	91.9	4.2	100	
	10人未満	25	63	16	104	25	62	13	100	
		24.0	60.6	15.4	100	25.0	62.0	13.0	100	
	30人未満	36	44	18	98	22	45	21	88	
		36.7	44.9	18.4	100	25.0	51.1	23.9	100	
	50人未満	11	15	10	36	9	20	8	37	
		30.6	41.7	27.8	100	24.3	54.1	21.6	100	
	100人未満	10	6	10	26	10	8	5	23	
		38.5	23.1	38.5	100	43.5	34.8	21.7	100	
	300人未満	17	11	8	36	13	16	6	35	
		47.2	30.6	22.2	100	37.1	45.7	17.1	100	
	500人未満	2	4	3	9	2	3	4	9	
		22.2	44.4	33.3	100	22.2	33.3	44.4	100	
	500人以上	7	1	1	9	4	1	3	8	
		77.8	11.1	11.1	100	50.0	12.5	37.5	100	
	計	168	1058	111	1337	124	1077	102	1303	
		12.6	79.1	8.3	100	9.5	82.7	7.8	100	
食料品製造業、飲料・たばこ・飼料製造業	5人未満	2	55	1	58	0	56	1	57	65
		3.4	94.8	1.7	100	0.0	98.2	1.8	100	
	10人未満	0	3	0	3	0	2	1	3	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	66.7	33.3	100	
	30人未満	1	1	0	2	1	1	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100	50.0	50.0	0.0	100	
	50人未満	1	0	1	2	0	0	2	2	
		50.0	0.0	50.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	1	1	0	1	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	4	59	3	66	1	60	4	65	
		6.1	89.4	4.5	100	1.5	92.3	6.2	100	
繊維工業	5人未満	1	9	0	10	1	8	1	10	15
		10.0	90.0	0.0	100	10.0	80.0	10.0	100	
	10人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	30人未満	1	1	0	2	1	1	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100	50.0	50.0	0.0	100	
	50人未満	2	1	0	3	2	1	0	3	
		66.7	33.3	0.0	100	66.7	33.3	0.0	100	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	4	11	0	15	4	10	1	15	
		26.7	73.3	0.0	100	26.7	66.7	6.7	100	
パルプ・紙・紙加工品製造業	5人未満	0	4	0	4	0	4	0	4	5
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	10人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	30人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	1	0	0	1	0	1	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	1	4	0	5	0	5	0	5	
		20.0	80.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	

業種		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
化学工業	5人未満	3	22	2	27	3	22	2	27	38
		11.1	81.5	7.4	100	11.1	81.5	7.4	100	
	10人未満	1	4	0	5	1	3	1	5	
		20.0	80.0	0.0	100	20.0	60.0	20.0	100	
	30人未満	1	1	0	2	1	1	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100	50.0	50.0	0.0	100	
	50人未満	1	1	0	2	1	1	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100	50.0	50.0	0.0	100	
	100人未満	1	0	0	1	1	0	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100	100.0	0.0	0.0	100	
	300人未満	1	0	0	1	0	0	1	1	
		100.0	0.0	0.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	8	28	2	38	7	27	4	38	
		21.1	73.7	5.3	100	18.4	71.1	10.5	100	
石油・石炭・プラスチック製品製造業	5人未満	0	13	2	15	0	13	2	15	17
		0.0	86.7	13.3	100	0.0	86.7	13.3	100	
	10人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	30人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	1	0	0	1	0	0	1	1	
		100.0	0.0	0.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	1	14	2	17	0	14	3	17	
		5.9	82.4	11.8	100	0.0	82.4	17.6	100	
窯業・土石製品製造業	5人未満	1	12	1	14	0	14	0	14	16
		7.1	85.7	7.1	100	0.0	100.0	0.0	100	
	10人未満	1	1	0	2	1	1	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100	50.0	50.0	0.0	100	
	30人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	2	13	1	16	1	15	0	16	
		12.5	81.3	6.3	100	6.3	93.8	0.0	100	
鉄鋼業	5人未満	0	8	0	8	1	7	0	8	12
		0.0	100.0	0.0	100	12.5	87.5	0.0	100	
	10人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	30人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	1	0	1	2	0	0	2	2	
		50.0	0.0	50.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	500人以上	0	1	0	1	0	0	1	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	計	1	10	1	12	1	8	3	12	
		8.3	83.3	8.3	100	8.3	66.7	25.0	100	

業種		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
非鉄金属製品・金属製品製造業	5人未満	2	34	1	37	1	35	1	37	40
		5.4	91.9	2.7	100	2.7	94.6	2.7	100	
	10人未満	0	1	0	1	0	0	0	0	
		0.0	100.0	0.0	100	0	0	0	0	
	30人未満	0	1	1	2	0	1	1	2	
		0.0	50.0	50.0	100	0.0	50.0	50.0	100	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	1	0	1	2	1	0	0	1	
		50.0	0.0	50.0	100	100.0	0.0	0.0	100	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	3	36	3	42	2	36	2	40	
		7.1	85.7	7.1	100	5.0	90.0	5.0	100	
一般機械器具製造業	5人未満	3	31	2	36	0	34	2	36	45
		8.3	86.1	5.6	100	0.0	94.4	5.6	100	
	10人未満	0	3	0	3	0	3	0	3	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	30人未満	1	2	0	3	0	1	2	3	
		33.3	66.7	0.0	100	0.0	33.3	66.7	100	
	50人未満	0	0	1	1	0	1	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	100人未満	1	0	1	2	0	1	1	2	
		50.0	0.0	50.0	100	0.0	50.0	50.0	100	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	5	36	4	45	0	40	5	45	
		11.1	80.0	8.9	100	0.0	88.9	11.1	100	
電気機械器具製造業	5人未満	0	18	4	22	0	20	2	22	31
		0.0	81.8	18.2	100	0.0	90.9	9.1	100	
	10人未満	0	1	0	1	0	0	0	0	
		0.0	100.0	0.0	100	0	0	0	0	
	30人未満	1	1	3	5	0	0	5	5	
		20.0	20.0	60.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	1	2	1	4	1	1	2	4	
		25.0	50.0	25.0	100	25.0	25.0	50.0	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	2	22	8	32	1	21	9	31	
		6.3	68.8	25.0	100	3.2	67.7	29.0	100	
情報通信機械器具製造業	5人未満	2	35	4	41	2	34	3	39	54
		4.9	85.4	9.8	100	5.1	87.2	7.7	100	
	10人未満	0	2	3	5	2	1	2	5	
		0.0	40.0	60.0	100	40.0	20.0	40.0	100	
	30人未満	1	2	3	6	1	1	4	6	
		16.7	33.3	50.0	100	16.7	16.7	66.7	100	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	1	1	2	1	0	1	2	
		0.0	50.0	50.0	100	50.0	0.0	50.0	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	2	0	0	2	2	0	0	2	
		100.0	0.0	0.0	100	100.0	0.0	0.0	100	
	計	5	40	11	56	8	36	10	54	
		8.9	71.4	19.6	100	14.8	66.7	18.5	100	

業種		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
輸送用機械器具製造業	5人未満	4	32	0	36	2	32	0	34	47
		11.1	88.9	0.0	100	5.9	94.1	0.0	100	
	10人未満	3	2	0	5	3	2	0	5	
		60.0	40.0	0.0	100	60.0	40.0	0.0	100	
	30人未満	0	0	1	1	1	0	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100	100.0	0.0	0.0	100	
	50人未満	0	1	1	2	0	2	0	2	
		0.0	50.0	50.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	100人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	300人未満	2	2	0	4	2	2	0	4	
		50.0	50.0	0.0	100	50.0	50.0	0.0	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	9	38	2	49	8	39	0	47	
		18.4	77.6	4.1	100	17.0	83.0	0.0	100	
精密機械器具製造業	5人未満	2	11	1	14	1	13	0	14	19
		14.3	78.6	7.1	100	7.1	92.9	0.0	100	
	10人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	30人未満	1	2	0	3	0	2	1	3	
		33.3	66.7	0.0	100	0.0	66.7	33.3	100	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	1	0	0	1	0	1	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	4	14	1	19	1	17	1	19	
		21.1	73.7	5.3	100	5.3	89.5	5.3	100	
その他の製造業	5人未満	3	50	2	55	2	50	2	54	62
		5.5	90.9	3.6	100	3.7	92.6	3.7	100	
	10人未満	3	1	1	5	4	1	0	5	
		60.0	20.0	20.0	100	80.0	20.0	0.0	100	
	30人未満	0	1	0	1	0	0	1	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	50人未満	0	0	1	1	0	1	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	100人未満	0	0	1	1	0	1	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	6	52	5	63	6	53	3	62	
		9.5	82.5	7.9	100	9.7	85.5	4.8	100	
農林漁業・同協同組合，鉱業	5人未満	0	16	0	16	1	15	0	16	16
		0.0	100.0	0.0	100	6.3	93.8	0.0	100	
	10人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	30人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	0	16	0	16	1	15	0	16	
		0.0	100.0	0.0	100	6.3	93.8	0.0	100	

業種		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
建設業	5人未満	2	37	3	42	3	35	3	41	57
		4.8	88.1	7.1	100	7.3	85.4	7.3	100	
	10人未満	0	2	1	3	0	1	2	3	
		0.0	66.7	33.3	100	0.0	33.3	66.7	100	
	30人未満	0	4	2	6	2	2	2	6	
		0.0	66.7	33.3	100	33.3	33.3	33.3	100	
	50人未満	0	3	1	4	0	4	0	4	
		0.0	75.0	25.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	100人未満	0	0	1	1	0	0	1	1	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	300人未満	1	0	1	2	0	1	0	1	
		50.0	0.0	50.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	500人未満	0	1	0	1	0	0	1	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	3	47	9	59	5	43	9	57	
		5.1	79.7	15.3	100	8.8	75.4	15.8	100	
新聞・出版業	5人未満	0	4	0	4	0	4	0	4	7
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	10人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	30人未満	0	3	0	3	0	3	0	3	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	0	7	0	7	0	7	0	7	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
電気・ガス・熱供給・水道業	5人未満	0	8	0	8	0	8	0	8	9
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	10人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	30人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	1	1	0	1	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	500人以上	1	0	0	1	0	0	0	0	
		100.0	0.0	0.0	100	0	0	0	0	
	計	1	8	1	10	0	9	0	9	
		10.0	80.0	10.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
運輸業	5人未満	3	26	1	30	0	30	1	31	38
		10.0	86.7	3.3	100	0.0	96.8	3.2	100	
	10人未満	1	4	0	5	1	4	0	5	
		20.0	80.0	0.0	100	20.0	80.0	0.0	100	
	30人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	2	0	0	2	2	0	0	2	
		100.0	0.0	0.0	100	100.0	0.0	0.0	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	6	31	1	38	3	35	1	39	
		15.8	81.6	2.6	100	7.7	89.7	2.6	100	

業種		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
映像・音声情報製作・放送業，通信業	5人未満	0	9	1	10	1	9	0	10	11
		0.0	90.0	10.0	100	10.0	90.0	0.0	100	
	10人未満	0	1	0	1	0	0	1	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	30人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	0	10	1	11	1	9	1	11	
		0.0	90.9	9.1	100	9.1	81.8	9.1	100	
卸売業	5人未満	6	130	4	140	3	129	6	138	158
		4.3	92.9	2.9	100	2.2	93.5	4.3	100	
	10人未満	1	4	0	5	1	4	1	6	
		20.0	80.0	0.0	100	16.7	66.7	16.7	100	
	30人未満	2	1	2	5	1	3	1	5	
		40.0	20.0	40.0	100	20.0	60.0	20.0	100	
	50人未満	2	2	1	5	1	4	0	5	
		40.0	40.0	20.0	100	20.0	80.0	0.0	100	
	100人未満	0	1	2	3	0	1	1	2	
		0.0	33.3	66.7	100	0.0	50.0	50.0	100	
	300人未満	1	1	0	2	0	2	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	1	0	0	1	1	0	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100	100.0	0.0	0.0	100	
	計	13	139	9	161	7	143	9	159	
		8.1	86.3	5.6	100	4.4	89.9	5.7	100	
小売業，飲食店	5人未満	3	92	5	100	1	95	3	99	119
		3.0	92.0	5.0	100	1.0	96.0	3.0	100	
	10人未満	5	3	2	10	3	6	1	10	
		50.0	30.0	20.0	100	30.0	60.0	10.0	100	
	30人未満	1	3	1	5	1	4	0	5	
		20.0	60.0	20.0	100	20.0	80.0	0.0	100	
	50人未満	0	2	0	2	0	2	0	2	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	100人未満	1	1	0	2	2	0	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100	100.0	0.0	0.0	100	
	300人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	500人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	10	103	8	121	7	109	4	120	
		8.3	85.1	6.6	100	5.8	90.8	3.3	100	
金融・保険業	5人未満	2	38	2	42	1	39	2	42	67
		4.8	90.5	4.8	100	2.4	92.9	4.8	100	
	10人未満	1	4	1	6	0	6	0	6	
		16.7	66.7	16.7	100	0.0	100.0	0.0	100	
	30人未満	1	2	1	4	0	3	1	4	
		25.0	50.0	25.0	100	0.0	75.0	25.0	100	
	50人未満	0	1	1	2	0	1	1	2	
		0.0	50.0	50.0	100	0.0	50.0	50.0	100	
	100人未満	1	1	0	2	1	1	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100	50.0	50.0	0.0	100	
	300人未満	3	1	2	6	1	4	1	6	
		50.0	16.7	33.3	100	16.7	66.7	16.7	100	
	500人未満	0	1	1	2	1	0	1	2	
		0.0	50.0	50.0	100	50.0	0.0	50.0	100	
	500人以上	2	0	1	3	1	1	1	3	
		66.7	0.0	33.3	100	33.3	33.3	33.3	100	
	計	10	48	9	67	5	55	7	67	
		14.9	71.6	13.4	100	7.5	82.1	10.4	100	

業種		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
情報サービス業	5人未満	4	42	2	48	5	39	3	47	98
		8.3	87.5	4.2	100	10.6	83.0	6.4	100	
	10人未満	1	4	5	10	3	5	2	10	
		10.0	40.0	50.0	100	30.0	50.0	20.0	100	
	30人未満	5	3	4	12	3	7	2	12	
		41.7	25.0	33.3	100	25.0	58.3	16.7	100	
	50人未満	5	3	2	10	5	2	4	11	
		50.0	30.0	20.0	100	45.5	18.2	36.4	100	
	100人未満	3	2	4	9	4	2	2	8	
		33.3	22.2	44.4	100	50.0	25.0	25.0	100	
	300人未満	3	3	2	8	5	3	0	8	
		37.5	37.5	25.0	100	62.5	37.5	0.0	100	
	500人未満	1	1	0	2	1	1	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100	50.0	50.0	0.0	100	
	500人以上	1	0	0	1	0	0	1	1	
		100.0	0.0	0.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	計	23	58	19	100	26	59	14	99	
		23.0	58.0	19.0	100	26.3	59.6	14.1	100	
医療業（国・公立除く）	5人未満	1	2	0	3	1	1	0	2	4
		33.3	66.7	0.0	100	50.0	50.0	0.0	100	
	10人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	30人未満	0	2	0	2	1	1	0	2	
		0.0	100.0	0.0	100	50.0	50.0	0.0	100	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	1	4	0	5	2	2	0	4	
		20.0	80.0	0.0	100	50.0	50.0	0.0	100	
教育・学術研究機関（国・公立除く）	5人未満	4	48	2	54	2	49	3	54	63
		7.4	88.9	3.7	100	3.7	90.7	5.6	100	
	10人未満	1	3	0	4	0	4	0	4	
		25.0	75.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	30人未満	2	3	0	5	4	1	0	5	
		40.0	60.0	0.0	100	80.0	20.0	0.0	100	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	7	54	2	63	6	54	3	63	
		11.1	85.7	3.2	100	9.5	85.7	4.8	100	
その他の非製造業	5人未満	3	71	4	78	2	73	2	77	82
		3.8	91.0	5.1	100	2.6	94.8	2.6	100	
	10人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	30人未満	0	3	0	3	0	3	0	3	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	50人未満	0	0	1	1	0	0	1	1	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	100人未満	1	0	0	1	1	0	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100	100.0	0.0	0.0	100	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	4	74	5	83	3	76	3	82	
		4.8	89.2	6.0	100	3.7	92.7	3.7	100	

業種		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
政府	5人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	3
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	10人未満	0	0	1	1	0	1	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	30人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	50人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	1	0	0	1	1	0	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100	100.0	0.0	0.0	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	1	1	1	3	1	2	0	3	
		33.3	33.3	33.3	100	33.3	66.7	0.0	100	
地方公共団体	5人未満	9	57	1	67	6	54	3	63	99
		13.4	85.1	1.5	100	9.5	85.7	4.8	100	
	10人未満	7	17	2	26	6	15	2	23	
		26.9	65.4	7.7	100	26.1	65.2	8.7	100	
	30人未満	18	7	0	25	5	9	1	15	
		72.0	28.0	0.0	100	33.3	60.0	6.7	100	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	100人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	34	81	3	118	17	78	6	101	
		28.8	68.6	2.5	100	16.8	77.2	5.9	100	

第9表 対年間事業収入情報化投資の割合(業種別)

(上段:社数,中段:%,下段:1社当り年間情報化投資額 百万円)

情報化投資額/年間事業収入(%)の区分 / 業種	無記入社数	1% 以下	1～5% 以下	5～10% 以下	10～15% 以下	15～20% 以下	20～25% 以下	25～50% 以下	50% 超	合計(%)	一社当り平均額(百万円)	対年間事業収入情報化投資の割合
製造業計	33	8	489	17	5	0	1	0	0	520		
		1.5	94.0	3.3	1.0	0.0	0.2	0.0	0.0	100		
		66.4	1192.6	2356.2	5259.2	0	5952.0	0	0		1262.4	1.5
非製造業計	118	24	640	65	20	4	10	12	19	794		
		3.0	80.6	8.2	2.5	0.5	1.3	1.5	2.4	100		
		85.3	1260.3	1118.3	1039.8	28258.7	603.2	2688.8	19233.5		1769.1	2.2
公務計	80	3	78	4	2	0	0	0	1	88		
		3.4	88.6	4.5	2.3	0.0	0.0	0.0	1.1	100		
		0	1159.6	2390.7	0	0	0	0	181.0		1211.8	1.2
公務を除く全産業計	151	32	1129	82	25	4	11	12	19	1314		
		2.4	85.9	6.2	1.9	0.3	0.8	0.9	1.4	100		
		80.9	1230.6	1369.0	1883.6	28258.7	1089.5	2688.8	19233.5		1566.3	1.9
全産業計	231	35	1207	86	27	4	11	12	20	1402		
		2.5	86.1	6.1	1.9	0.3	0.8	0.9	1.4	100		
		80.9	1227.7	1406.4	1883.6	28258.7	1089.5	2688.8	18280.9		1552.5	1.9
食料品製造業,飲料・飼料製造業	4	4	70	1	0	0	0	0	0	75		
		5.3	93.3	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		109.3	607.5	100.0	0	0	0	0	0		573.2	1.0
繊維工業,衣服・その他の繊維製品製造業	0	0	19	0	0	0	0	0	0	19		
		0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		0	458.1	0	0	0	0	0	0		458.1	1.0
パルプ・紙・紙加工品製造業	0	0	5	1	0	0	0	0	0	6		
		0.0	83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		0	925.0	2031.0	0	0	0	0	0		1109.3	1.4
化学工業	4	1	40	0	1	0	0	0	0	42		
		2.4	95.2	0.0	2.4	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		16.0	910.5	0	8299.0	0	0	0	0		1068.9	1.4
石油・石炭製品,プラスチック製品製造業	0	0	20	0	0	0	0	0	0	20		
		0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		0	1200.0	0	0	0	0	0	0		1200.0	1.1
窯業・ガラス・土石製品製造業	0	1	17	2	0	0	0	0	0	20		
		5.0	85.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		3.0	565.4	4044.0	0	0	0	0	0		885.2	2.1
鉄鋼業	0	0	14	0	0	0	0	0	0	14		
		0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		0	1861.9	0	0	0	0	0	0		1861.9	1.0
非鉄金属・金属製品製造業	3	1	46	0	0	0	0	0	0	47		
		2.1	97.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		0	409.5	0	0	0	0	0	0		409.5	1.2
一般機械器具製造業	3	0	42	3	0	0	1	0	0	46		
		0.0	91.3	6.5	0.0	0.0	2.2	0.0	0.0	100		
		0	857.4	211.0	0	0	5952.0	0	0		926.0	1.6
電気機械器具製造業	1	0	35	0	1	0	0	0	0	36		
		0.0	97.2	0.0	2.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		0	2319.6	0	766.0	0	0	0	0		2276.4	1.6
情報通信機械器具製造業	5	0	55	2	0	0	0	0	0	57		
		0.0	96.5	3.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		0	3818.5	75.0	0	0	0	0	0		3751.6	1.9
輸送用機械器具製造業	8	0	49	4	0	0	0	0	0	53		
		0.0	92.5	7.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		0	1226.4	6143.3	0	0	0	0	0		1597.5	1.6
精密機械器具製造業	0	0	21	0	0	0	0	0	0	21		
		0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		0	406.0	0	0	0	0	0	0		406.0	1.1
その他の製造業	5	1	56	4	3	0	0	0	0	64		
		1.6	87.5	6.3	4.7	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		9.0	239.3	549.8	5743.7	0	0	0	0		517.5	2.7
農林漁業・同協同組合,鉱	3	1	25	3	0	0	0	0	0	29		
		3.4	86.2	10.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		98.0	165.4	117.3	0	0	0	0	0		158.1	1.1
建設業	5	0	61	0	0	0	0	0	0	61		
		0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		0	1449.1	0	0	0	0	0	0		1449.1	1.1
新聞・出版業	2	0	5	2	1	0	1	0	0	9		
		0.0	55.6	22.2	11.1	0.0	11.1	0.0	0.0	100		
		0	307.2	1662.5	520.0	0	1000.0	0	0		709.0	2.8

情報化投資額／年間事業収入(%)の区分 業種	無記入社数	1%以下	1～5%以下	5～10%以下	10～15%以下	15～20%以下	20～25%以下	25～50%以下	50%超	合計(%)	一社当り平均額(百万円)	対年間事業収入情報化投資額の割合
電気・ガス・熱供給・水道業	1	1	9	1	1	0	0	0	0	12		
		8.3	75.0	8.3	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		9.0	12279.0	315.0	197.0	0	0	0	0		9252.7	2.5
運輸業	7	0	37	2	2	0	0	0	0	41		
		0.0	90.2	4.9	4.9	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		0	468.8	43.0	2654.0	0	0	0	0		567.4	2.3
映像・音声情報製作・放送業，通信業	1	1	10	0	0	0	0	0	0	11		
		9.1	90.9	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		21.0	141.7	0	0	0	0	0	0		130.7	1.1
卸売業	19	3	167	3	2	0	1	1	0	177		
		1.7	94.4	1.7	1.1	0.0	0.6	0.6	0.0	100		
		21.3	1732.8	580.0	658.5	0	15.0	0	0		1660.8	1.2
小売業，飲食店	12	1	121	5	1	0	0	0	0	128		
		0.8	94.5	3.9	0.8	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		88.0	700.8	1472.2	219.0	0	0	0	0		722.8	1.2
金融業，保険・証券業	12	3	29	24	1	1	3	3	1	65		
		4.6	44.6	36.9	1.5	1.5	4.6	4.6	1.5	100		
		453.3	5247.6	2009.9	442.0	48060.0	1134.0	1075.7	277139.0		8262.5	4.3
情報サービス業	15	1	66	12	7	2	2	6	16	112		
		0.9	58.9	10.7	6.3	1.8	1.8	5.4	14.3	100		
		5.0	369.4	450.5	1480.1	36711.0	146.0	814.0	5499.4		1553.1	8.1
医療業	2	0	7	0	0	0	0	0	0	7		
		0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
		0	175.3	0	0	0	0	0	0		175.3	1.3
学校・教育機関，同関連産業	28	6	33	9	0	0	1	1	0	50		
		12.0	66.0	18.0	0.0	0.0	2.0	2.0	0.0	100		
		31.4	229.4	445.4	0	0	1244.0	21436.0	0		776.0	7.5
その他の非製造業	11	7	70	4	5	1	2	1	2	92		
		7.6	76.1	4.3	5.4	1.1	2.2	1.1	2.2	100		
		23.0	233.2	27.8	486.2	5.0	39.5	30.0	153.0		210.4	1.3
政府	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		0	0	0	0	0	0	0	0	0		
		0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
地方公共団体	75	3	78	4	2	0	0	0	1	88		
		3.4	88.6	4.5	2.3	0.0	0.0	0.0	1.1	100		
		0	1159.6	2390.7	0	0	0	0	181.0		1211.8	1.2

第10表 対情報化投資総額新規情報化投資の割合(業種別)

（上段：社数，中段：%，下段：1社当り年間新規情報化投資額 百万円）

業種 ＼ 新規投資額 情報化投資総額 (%)の区分	10% 未満	10～20% 未満	20～30% 未満	30～40% 未満	40～50% 未満	50～60% 未満	60～70% 未満	70～80% 未満	80～90% 未満	90% 以上	合計	一社当り平均額（百万円）	対年間事業収入額の情報化投資割合
製造業計	322	51	32	16	21	21	14	17	9	10	513		
	62.8	9.9	6.2	3.1	4.1	4.1	2.7	3.3	1.8	1.9	100		
	7.9	239.2	1796.6	727.0	1624.5	661.3	868.5	691.8	341.9	257.6		316.2	24.8
非製造業計	493	87	52	36	24	29	12	10	11	28	782		
	63.0	11.1	6.6	4.6	3.1	3.7	1.5	1.3	1.4	3.6	100		
	13.7	164.6	1888.5	1021.8	1641.0	382.8	154.6	4425.8	243.1	199.4		336.3	22.3
公務計	55	20	12	5	3	4	1	4	1	1	106		
	51.9	18.9	11.3	4.7	2.8	3.8	0.9	3.8	0.9	0.9	100		
	16.4	94.6	466.8	1044.5	289.0	275.7	136.0	471.3	299.0	0		209.7	16.5
公務を除く全産業計	815	138	84	52	45	50	26	27	20	38	1295		
	62.9	10.7	6.5	4.0	3.5	3.9	2.0	2.1	1.5	2.9	100		
	11.4	192.8	1853.1	931.5	1633.1	498.8	554.4	2074.7	292.5	214.7		328.2	23.2
全産業計	870	158	96	57	48	54	27	31	21	39	1401		
	62.1	11.3	6.9	4.1	3.4	3.9	1.9	2.2	1.5	2.8	100		
	11.5	187.9	1717.5	936.0	1603.2	485.7	538.3	1914.4	292.8	214.7		323.8	23.0
食料品製造業，飲料・飼料製造業	56	6	4	3	1	2	0	2	0	0	74		
	75.7	8.1	5.4	4.1	1.4	2.7	0.0	2.7	0.0	0.0	100		
	1.9	340.0	688.5	158.0	158.0	537.5	0	101.5	0	0		94.5	16.4
繊維工業，衣服・その他の繊維製品製造業	11	2	1	0	3	0	1	0	0	0	18		
	61.1	11.1	5.6	0.0	16.7	0.0	5.6	0.0	0.0	0.0	100		
	13.8	16.5	2.0	0	472.7	0	11.0	0	0	0		94.2	19.7
パルプ・紙・紙加工品製造業	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5		
	80.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	100		
	11.3	0	0	0	0	0	0	1421.0	0	0		293.2	22.2
化学工業	23	3	3	2	1	2	4	1	1	1	41		
	56.1	7.3	7.3	4.9	2.4	4.9	9.8	2.4	2.4	2.4	100		
	3.9	102.0	554.3	369.0	2724.0	170.5	2137.3	55.0	54.0	283.0		360.9	33.7
石油・石炭製品，プラスチック製品製造業	13	0	0	1	1	3	0	1	0	1	20		
	65.0	0.0	0.0	5.0	5.0	15.0	0.0	5.0	0.0	5.0	100		
	16.9	0	0	17.0	232.0	170.3	0	89.0	0	36.0		55.3	4.6
窯業・ガラス・土石製品製造業	16	1	1	1	0	0	0	1	0	0	20		
	80.0	5.0	5.0	5.0	0.0	0.0	0.0	5.0	0.0	0.0	100		
	5.1	890.0	940.0	34.0	0	0	0	28.0	0	0		98.7	11.1
鉄鋼業	8	3	1	0	0	0	1	1	0	0	14		
	57.1	21.4	7.1	0.0	0.0	0.0	7.1	7.1	0.0	0.0	100		
	1.4	628.3	2771.0	0	0	0	180.0	241.0	0	0		363.4	19.5
非鉄金属・金属製品製造業	34	5	0	1	2	0	0	2	1	1	46		
	73.9	10.9	0.0	2.2	4.3	0.0	0.0	4.3	2.2	2.2	100		
	1.5	208.8	0	424.0	212.0	0	0	1014.5	22.0	32.0		89.4	23.0
一般機械器具製造業	24	3	6	3	3	2	2	2	0	1	46		
	52.2	6.5	13.0	6.5	6.5	4.3	4.3	4.3	0.0	2.2	100		
	4.8	28.0	465.2	1149.7	938.7	185.5	234.5	133.0	0	56.0		226.5	24.5
電気機械器具製造業	21	3	2	0	1	1	3	2	2	1	36		
	58.3	8.3	5.6	0.0	2.8	2.8	8.3	5.6	5.6	2.8	100		
	37.5	402.7	4866.0	0	100.0	256.0	475.3	978.5	135.5	252.0		444.2	19.5
情報通信機械器具製造業	31	8	6	3	2	1	2	0	1	3	57		
	54.4	14.0	10.5	5.3	3.5	1.8	3.5	0.0	1.8	5.3	100		
	3.6	94.5	4633.2	1987.7	12827.5	1028.0	742.0	0	32.0	568.7		1152.3	30.7
輸送用機械器具製造業	31	4	5	1	4	5	1	1	0	1	53		
	58.5	7.5	9.4	1.9	7.5	9.4	1.9	1.9	0.0	1.9	100		
	12.6	840.5	1062.2	12.0	114.3	1624.0	40.0	4771.0	0	181.0		427.3	26.7
精密機械器具製造業	11	5	2	0	1	1	0	0	1	0	21		
	52.4	23.8	9.5	0.0	4.8	4.8	0.0	0.0	4.8	0.0	100		
	3.0	28.6	77.0	0	8.0	717.0	0	0	1760.0	0		134.0	33.0
その他の製造業	39	8	1	1	2	4	0	3	3	1	62		
	62.9	12.9	1.6	1.6	3.2	6.5	0.0	4.8	4.8	1.6	100		
	8.5	56.1	3574.0	163.0	61.0	268.7	0	233.3	312.7	30.0		116.6	21.9
農林漁業・同協同組合，鉱	17	4	0	2	2	1	1	0	0	2	29		
	58.6	13.8	0.0	6.9	6.9	3.4	3.4	0.0	0.0	6.9	100		
	2.5	45.3	0	61.0	54.0	6.0	18.0	0	0	37.5		19.1	12.1
建設業	37	7	5	3	2	2	1	1	0	1	59		
	62.7	11.9	8.5	5.1	3.4	3.4	1.7	1.7	0.0	1.7	100		
	12.7	232.0	722.0	1173.0	59.0	352.5	56.0	7.0	0	255.0		181.4	14.0
新聞・出版業	5	0	2	1	0	1	0	0	0	0	9		
	55.6	0.0	22.2	11.1	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
	3.8	0	332.5	24.0	0	500.0	0	0	0	0		134.2	18.9

新規投資額 情報化投資総額(%)の区分 / 業種	10%未満	10～20%未満	20～30%未満	30～40%未満	40～50%未満	50～60%未満	60～70%未満	70～80%未満	80～90%未満	90%以上	合計	一社当り平均額（百万円）	対年間事業収入額情報化投資の割合
電気・ガス・熱供給・水道業	5	2	2	1	0	0	0	0	0	0	10		
	50.0	20.0	20.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
	0.0	19.0	1137.0	5107.0	0	0	0	0	0	0		741.9	27.6
運輸業	20	9	3	3	0	1	1	0	1	3	41		
	48.8	22.0	7.3	7.3	0.0	2.4	2.4	0.0	2.4	7.3	100		
	6.3	62.9	403.7	61.7	0	29.0	31.0	0	44.0	288.0		76.3	13.4
映像・音声情報製作・放送業，通信業	5	1	1	0	0	0	1	2	0	1	11		
	45.5	9.1	9.1	0.0	0.0	0.0	9.1	18.2	0.0	9.1	100		
	1.2	16.0	17.0	0	0	0	31.0	277.5	0	36.0		60.1	46.0
卸売業	126	17	8	5	3	5	4	0	1	6	175		
	72.0	9.7	4.6	2.9	1.7	2.9	2.3	0.0	0.6	3.4	100		
	20.7	125.6	205.1	370.8	560.3	226.8	230.5	0	6.0	158.7		73.4	6.1
小売業，飲食店	98	5	6	2	4	1	2	2	1	4	125		
	78.4	4.0	4.8	1.6	3.2	0.8	1.6	1.6	0.8	3.2	100		
	12.5	484.4	353.2	105.0	103.3	100.0	247.0	499.0	128.0	208.8		72.5	10.1
金融業，保険・証券業	32	11	6	5	5	3	2	1	0	2	67		
	47.8	16.4	9.0	7.5	7.5	4.5	3.0	1.5	0.0	3.0	100		
	15.8	360.3	3899.8	4420.5	6150.4	1375.0	149.0	16458.0	0	952.5		2516.9	30.1
情報サービス業	55	14	8	8	4	9	0	3	5	4	110		
	50.0	12.7	7.3	7.3	3.6	8.2	0.0	2.7	4.5	3.6	100		
	7.8	163.5	117.1	685.5	1039.3	381.2	0	8690.7	349.0	123.0		417.5	35.2
医療業	5	0	1	0	0	1	0	0	0	0	7		
	71.4	0.0	14.3	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
	1.8	0	130.0	0	0	6.0	0	0	0	0		20.7	11.8
学校・教育機関，同関連産業	28	6	4	3	2	1	0	0	1	4	49		
	57.1	12.2	8.2	6.1	4.1	2.0	0.0	0.0	2.0	8.2	100		
	37.8	103.8	43.0	153.7	498.0	5.0	0	0	0	33.5		64.7	8.3
その他の非製造業	60	11	6	3	2	4	0	1	2	1	90		
	66.7	12.2	6.7	3.3	2.2	4.4	0.0	1.1	2.2	1.1	100		
	4.9	50.6	30.3	46.0	8.0	226.0	0	168.0	307.0	36.0		33.1	15.4
政府	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2		
	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100		
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0
地方公共団体	54	20	12	5	2	4	1	4	1	1	104		
	51.9	19.2	11.5	4.8	1.9	3.8	1.0	3.8	1.0	1.0	100		
	16.4	94.6	466.8	1044.5	289.0	275.7	136.0	471.3	299.0	0		209.7	16.5

第12表　年間情報化投資先の構成(業種別)

(構成比:%)

業種＼情報化投資先分野	インターネット	エクストラネット	イントラネット	その他のホストシステム/ネットワークシステム	その他	合計	回答社数
製造業計	15.0	3.0	14.8	53.3	13.9	100	493
非製造業計	14.6	2.1	18.9	48.6	15.7	100	748
公務計	12.3	0.8	21.5	54.8	10.6	100	98
公務を除く全産業計	14.8	2.4	17.3	50.5	15.0	100	1241
全産業計	14.6	2.3	17.6	50.8	14.7	100	1339
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	18.4	2.7	9.2	58.0	11.7	100	71
繊維工業	18.9	1.0	6.2	65.1	8.8	100	17
パルプ・紙・紙加工品製造業	18.2	2.0	25.0	41.9	13.0	100	6
化学工業	11.8	5.4	18.8	52.3	11.8	100	36
石油・石炭・プラスチック製品製造業	13.0	3.4	19.5	56.5	7.6	100	19
窯業・土石製品製造業	22.2	1.2	14.4	50.3	11.9	100	18
鉄鋼業	19.1	5.1	4.5	61.4	9.8	100	14
非鉄金属製品・金属製品製造業	8.6	1.5	14.0	58.0	17.9	100	42
一般機械器具製造業	14.7	3.5	16.9	46.2	18.7	100	42
電気機械器具製造業	7.6	5.2	16.1	52.8	18.4	100	35
情報通信機械器具製造業	15.8	2.7	15.1	47.3	19.1	100	56
輸送用機械器具製造業	12.6	2.8	12.5	61.7	10.4	100	53
精密機械器具製造業	25.8	4.0	13.9	38.8	17.6	100	21
その他の製造業	15.7	2.1	22.4	49.1	10.8	100	63
農林漁業・同協同組合，鉱業	11.2	2.3	26.1	45.4	15.0	100	28
建設業	13.2	1.4	22.0	45.5	18.0	100	54
新聞・出版業	22.3	0.0	33.5	44.3	0.0	100	8
電気・ガス・熱供給・水道業	4.0	0.5	13.9	61.8	19.9	100	8
運輸業	17.1	3.2	22.6	41.2	15.9	100	42
映像・音声情報製作・放送業，通信業	19.0	4.0	21.2	47.5	8.4	100	11
卸売業	13.9	2.7	15.7	54.8	12.9	100	169
小売業，飲食店	12.4	1.3	16.7	54.8	14.8	100	120
金融・保険業	5.0	1.5	15.6	69.3	8.5	100	68
情報サービス業	19.5	3.0	24.6	36.2	16.7	100	105
医療業（国・公立除く）	2.0	0.0	4.7	28.5	64.9	100	7
教育・学術研究機関（国・公立除く）	17.1	0.1	22.3	35.7	24.8	100	46
その他の非製造業	21.4	2.6	15.8	40.6	19.6	100	82
政府	51.0	0.0	1.5	47.5	0.0	100	2
地方公共団体	11.5	0.8	21.9	55.0	10.8	100	96

第13表　情報化投資効果(業種別)

業種 ＼ 投資対象分野		エンドユーザ、顧客へのサービス向上	商品の生産コスト／販売コストの引き下げ	新商品／サービス品目の開発効率化	新しいビジネスモデルの実現	小計	業務の量的拡大への対応	システム開発／メンテナンスの能率向上	情報処理運用、アウトプット作成迅速化	小計	情報システム部門要員の削減／配置転換	一般社員の削減／配置転換	情報処理経費／システム開発費用の削減	営業経費、間接経費の削減	小計	その他	回答社数	実回答社数
製造業計	回答社数	450	434	425	420	1729	461	449	472	1382	425	433	440	451	1749	35	4895	522
		86.2	83.1	81.4	80.5	331.2	88.3	86.0	90.4	264.8	81.4	83.0	84.3	86.4	335.1	6.7	937.7	
	効果あり	249	120	78	74	521	317	215	368	900	66	123	125	201	515	3	1939	
		55.3	27.6	18.4	17.6	30.1	68.8	47.9	78.0	65.1	15.5	28.4	28.4	44.6	29.4	8.6	39.6	
	なし	49	130	142	136	457	65	122	46	233	235	163	183	100	681	7	1378	
		10.9	30.0	33.4	32.4	26.4	14.1	27.2	9.7	16.9	55.3	37.6	41.6	22.2	38.9	20.0	28.2	
	わからない	152	184	205	210	751	79	112	58	249	124	147	132	150	553	25	1578	
		33.8	42.4	48.2	50.0	43.4	17.1	24.9	12.3	18.0	29.2	33.9	30.0	33.3	31.6	71.4	32.2	
	計	450	434	425	420	1729	461	449	472	1382	425	433	440	451	1749	35	4895	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	44	-2	-15	-15	4	55	21	68	48	-40	-9	-13	22	-9	-11	11	
非製造業計	回答社数	713	644	631	643	2631	737	702	741	2180	679	685	691	715	2770	87	7668	831
		85.8	77.5	75.9	77.4	316.6	88.7	84.5	89.2	262.3	81.7	82.4	83.2	86.0	333.3	10.5	922.7	
	効果あり	447	150	126	154	877	503	328	519	1350	112	166	193	291	762	7	2996	
		62.7	23.3	20.0	24.0	33.3	68.2	46.7	70.0	61.9	16.5	24.2	27.9	40.7	27.5	8.0	39.1	
	なし	79	209	190	181	659	91	174	99	364	370	301	267	182	1120	19	2162	
		11.1	32.5	30.1	28.1	25.0	12.3	24.8	13.4	16.7	54.5	43.9	38.6	25.5	40.4	21.8	28.2	
	わからない	187	285	315	308	1095	143	200	123	466	197	218	231	242	888	61	2510	
		26.2	44.3	49.9	47.9	41.6	19.4	28.5	16.6	21.4	29.0	31.8	33.4	33.8	32.1	70.1	32.7	
	計	713	644	631	643	2631	737	702	741	2180	679	685	691	715	2770	87	7668	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	52	-9	-10	-4	8	56	22	57	45	-38	-20	-11	15	-13	-14	11	
公務計	回答社数	99	86	89	88	362	121	114	117	352	111	113	112	109	445	5	1164	125
		79.2	68.8	71.2	70.4	289.6	96.8	91.2	93.6	281.6	88.8	90.4	89.6	87.2	356.0	4.0	931.2	
	効果あり	71	15	18	21	125	86	51	79	216	16	29	24	43	112	2	455	
		71.7	17.4	20.2	23.9	34.5	71.1	44.7	67.5	61.4	14.4	25.7	21.4	39.4	25.2	40.0	39.1	
	なし	4	14	11	10	39	7	12	7	26	58	31	49	12	150	0	215	
		4.0	16.3	12.4	11.4	10.8	5.8	10.5	6.0	7.4	52.3	27.4	43.8	11.0	33.7	0.0	18.5	
	わからない	24	57	60	57	198	28	51	31	110	37	53	39	54	183	3	494	
		24.2	66.3	67.4	64.8	54.7	23.1	44.7	26.5	31.3	33.3	46.9	34.8	49.5	41.1	60.0	42.4	
	計	99	86	89	88	362	121	114	117	352	111	113	112	109	445	5	1164	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	68	1	8	13	24	65	34	62	54	-38	-2	-22	28	-9	40	21	
公務を除く全産業計	回答社数	1163	1078	1056	1063	4360	1198	1151	1213	3562	1104	1118	1131	1166	4519	122	12563	1353
		86.0	79.7	78.0	78.6	322.2	88.5	85.1	89.7	263.3	81.6	82.6	83.6	86.2	334.0	9.0	928.5	
	効果あり	696	270	204	228	1398	820	543	887	2250	178	289	318	492	1277	10	4935	
		59.8	25.0	19.3	21.4	32.1	68.4	47.2	73.1	63.2	16.1	25.8	28.1	42.2	28.3	8.2	39.3	
	なし	128	339	332	317	1116	156	296	145	597	605	464	450	282	1801	26	3540	
		11.0	31.4	31.4	29.8	25.6	13.0	25.7	12.0	16.8	54.8	41.5	39.8	24.2	39.9	21.3	28.2	
	わからない	339	469	520	518	1846	222	312	181	715	321	365	363	392	1441	86	4088	
		29.1	43.5	49.2	48.7	42.3	18.5	27.1	14.9	20.1	29.1	32.6	32.1	33.6	31.9	70.5	32.5	
	計	1163	1078	1056	1063	4360	1198	1151	1213	3562	1104	1118	1131	1166	4519	122	12563	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	49	-6	-12	-8	6	55	21	61	46	-39	-16	-12	18	-12	-13	11	

業種	投資対象分野	エンドユーザ、顧客へのサービス向上	商品の生産コスト/販売コストの引き下げ	新商品/サービス開発の効率化	新しいビジネスモデルの実現	小計	業務の量的拡大への対応	システム開発/メンテナンスの能率向上	情報処理運用、アウトプット作成迅速化	小計	情報システム部門要員の削減/配置転換	一般社員の削減/配置転換	情報処理経費/システム開発費用の削減	営業経費、間接経費の削減	小計	その他	回答社数	実回答社数
全産業計	回答社数	1262	1164	1145	1151	4722	1319	1265	1330	3914	1215	1231	1243	1275	4964	127	13727	1478
		85.4	78.8	77.5	77.9	319.5	89.2	85.6	90.0	264.8	82.2	83.3	84.1	86.3	335.9	8.6	928.8	
	効果あり	767	285	222	249	1523	906	594	966	2466	194	318	342	535	1389	12	5390	
		60.8	24.5	19.4	21.6	32.3	68.7	47.0	72.6	63.0	16.0	25.8	27.5	42.0	28.0	9.4	39.3	
	なし	132	353	343	327	1155	163	308	152	623	663	495	499	294	1951	26	3755	
		10.5	30.3	30.0	28.4	24.5	12.4	24.3	11.4	15.9	54.6	40.2	40.1	23.1	39.3	20.5	27.4	
	わからない	363	526	580	575	2044	250	363	212	825	358	418	402	446	1624	89	4582	
		28.8	45.2	50.7	50.0	43.3	19.0	28.7	15.9	21.1	29.5	34.0	32.3	35.0	32.7	70.1	33.4	
	計	1262	1164	1145	1151	4722	1319	1265	1330	3914	1215	1231	1243	1275	4964	127	13727	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	50	-6	-11	-7	8	56	23	61	47	-39	-14	-13	19	-11	-11	12	
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	回答社数	62	62	62	60	246	65	64	70	199	62	63	61	63	249	3	697	73
		84.9	84.9	84.9	82.2	337.0	89.0	87.7	95.9	272.6	84.9	86.3	83.6	86.3	341.1	4.1	954.8	
	効果あり	34	15	9	11	69	46	26	56	128	7	13	20	20	60	1	258	
		54.8	24.2	14.5	18.3	28.0	70.8	40.6	80.0	64.3	11.3	20.6	32.8	31.7	24.1	33.3	37.0	
	なし	5	19	21	17	62	10	18	3	31	34	28	23	19	104	0	197	
		8.1	30.6	33.9	28.3	25.2	15.4	28.1	4.3	15.6	54.8	44.4	37.7	30.2	41.8	0.0	28.3	
	わからない	23	28	32	32	115	9	20	11	40	21	22	18	24	85	2	242	
		37.1	45.2	51.6	53.3	46.7	13.8	31.3	15.7	20.1	33.9	34.9	29.5	38.1	34.1	66.7	34.7	
	計	62	62	62	60	246	65	64	70	199	62	63	61	63	249	3	697	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	47	-6	-19	-10	3	55	13	76	49	-44	-24	-5	2	-18	33	9	
繊維工業	回答社数	16	14	14	14	58	17	14	15	46	13	13	14	14	54	1	159	19
		84.2	73.7	73.7	73.7	305.3	89.5	73.7	78.9	242.1	68.4	68.4	73.7	73.7	284.2	5.3	836.8	
	効果あり	8	1	1	3	13	14	3	9	26	2	6	3	6	17	0	56	
		50.0	7.1	7.1	21.4	22.4	82.4	21.4	60.0	56.5	15.4	46.2	21.4	42.9	31.5	0.0	35.2	
	なし	1	5	5	4	15	1	7	2	10	9	5	7	4	25	0	50	
		6.3	35.7	35.7	28.6	25.9	5.9	50.0	13.3	21.7	69.2	38.5	50.0	28.6	46.3	0.0	31.4	
	わからない	7	8	8	7	30	2	4	4	10	2	2	4	4	12	1	53	
		43.8	57.1	57.1	50.0	51.7	11.8	28.6	26.7	21.7	15.4	15.4	28.6	28.6	22.2	100.0	33.3	
	計	16	14	14	14	58	17	14	15	46	13	13	14	14	54	1	159	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	44	-29	-29	-7	-3	76	-29	47	35	-54	8	-29	14	-15	0	4	
パルプ・紙・紙加工品製造業	回答社数	5	4	4	4	17	5	4	5	14	4	4	5	4	17	1	49	6
		83.3	66.7	66.7	66.7	283.3	83.3	66.7	83.3	233.3	66.7	66.7	83.3	66.7	283.3	16.7	816.7	
	効果あり	4	2	1	3	10	5	2	4	11	0	2	1	2	5	0	26	
		80.0	50.0	25.0	75.0	58.8	100.0	50.0	80.0	78.6	0.0	50.0	20.0	50.0	29.4	0.0	53.1	
	なし	0	0	0	0	0	0	1	1	2	1	0	1	0	2	0	4	
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	20.0	14.3	25.0	0.0	20.0	0.0	11.8	0.0	8.2	
	わからない	1	2	3	1	7	0	1	0	1	3	2	3	2	10	1	19	
		20.0	50.0	75.0	25.0	41.2	0.0	25.0	0.0	7.1	75.0	50.0	60.0	50.0	58.8	100.0	38.8	
	計	5	4	4	4	17	5	4	5	14	4	4	5	4	17	1	49	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	80	50	25	75	59	100	25	60	64	-25	50	0	50	18	0	45	
化学工業	回答社数	42	40	40	39	161	42	40	41	123	40	40	40	42	162	3	449	45
		93.3	88.9	88.9	86.7	357.8	93.3	88.9	91.1	273.3	88.9	88.9	88.9	93.3	360.0	6.7	997.8	
	効果あり	26	12	8	6	52	28	17	28	73	5	8	8	19	40	0	165	
		61.9	30.0	20.0	15.4	32.3	66.7	42.5	68.3	59.3	12.5	20.0	20.0	45.2	24.7	0.0	36.7	
	なし	3	15	17	13	48	5	11	4	20	21	12	15	7	55	0	123	
		7.1	37.5	42.5	33.3	29.8	11.9	27.5	9.8	16.3	52.5	30.0	37.5	16.7	34.0	0.0	27.4	
	わからない	13	13	15	20	61	9	12	9	30	14	20	17	16	67	3	161	
		31.0	32.5	37.5	51.3	37.9	21.4	30.0	22.0	24.4	35.0	50.0	42.5	38.1	41.4	100.0	35.9	
	計	42	40	40	39	161	42	40	41	123	40	40	40	42	162	3	449	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	55	-8	-23	-18	2	55	15	59	43	-40	-10	-18	29	-9	0	9	

業種	投資対象分野	向のザエ 上サ・ン ー顧ド ビ客ユ スへー	引売コ商 きコス品 下ストの げト／生 の販産	率日サ新 化開ー商 発ビ品 のス／ 効品	のネ新 実スし 現モい デビ ルジ	小計	応拡業 大務 への の量 対的	率ナ発シ 向ン／ス 上スメテ のンム 能テ開	迅プ用情 速ッ・報 化トア処 作ウ理 成ト運	小計	置のム情 転削部報 換減門シ ／要ス 配員テ	転削一 換減般 ／社 配員 置の	のム費情 削開／報 減発シ処 費ス理 用テ経	削間営 減接業 経経 費費 の、	小計	その他	回答社数	実回答社数
石油・石炭・プラスチック製品製造業	回答社数	18	15	14	14	61	16	14	15	45	13	14	13	14	54	1	161	20
		90.0	75.0	70.0	70.0	305.0	80.0	70.0	75.0	225.0	65.0	70.0	65.0	70.0	270.0	5.0	805.0	
	効果あり	10	3	2	2	17	8	5	13	26	1	3	1	5	10	0	53	
		55.6	20.0	14.3	14.3	27.9	50.0	35.7	86.7	57.8	7.7	21.4	7.7	35.7	18.5	0.0	32.9	
	なし	1	3	3	4	11	3	6	0	9	10	6	7	4	27	1	48	
		5.6	20.0	21.4	28.6	18.0	18.8	42.9	0.0	20.0	76.9	42.9	53.8	28.6	50.0	100.0	29.8	
	わからない	7	9	9	8	33	5	3	2	10	2	5	5	5	17	0	60	
		38.9	60.0	64.3	57.1	54.1	31.3	21.4	13.3	22.2	15.4	35.7	38.5	35.7	31.5	0.0	37.3	
	計	18	15	14	14	61	16	14	15	45	13	14	13	14	54	1	161	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	50	0	-7	-14	10	31	-7	87	38	-69	-21	-46	7	-31	-100	3	
窯業・土石製品製造業	回答社数	15	16	15	14	60	15	16	16	47	15	16	15	16	62	2	171	17
		88.2	94.1	88.2	82.4	352.9	88.2	94.1	94.1	276.5	88.2	94.1	88.2	94.1	364.7	11.8	1005.9	
	効果あり	7	2	3	2	14	8	5	13	26	1	4	1	7	13	0	53	
		46.7	12.5	20.0	14.3	23.3	53.3	31.3	81.3	55.3	6.7	25.0	6.7	43.8	21.0	0.0	31.0	
	なし	3	7	7	6	23	6	7	3	16	12	8	11	6	37	2	78	
		20.0	43.8	46.7	42.9	38.3	40.0	43.8	18.8	34.0	80.0	50.0	73.3	37.5	59.7	100.0	45.6	
	わからない	5	7	5	6	23	1	4	0	5	2	4	3	3	12	0	40	
		33.3	43.8	33.3	42.9	38.3	6.7	25.0	0.0	10.6	13.3	25.0	20.0	18.8	19.4	0.0	23.4	
	計	15	16	15	14	60	15	16	16	47	15	16	15	16	62	2	171	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	27	-31	-27	-29	-15	13	-13	63	21	-73	-25	-67	6	-39	-100	-15	
鉄鋼業	回答社数	10	9	9	10	38	9	11	9	29	9	9	11	9	38	1	106	13
		76.9	69.2	69.2	76.9	292.3	69.2	84.6	69.2	223.1	69.2	69.2	84.6	69.2	292.3	7.7	815.4	
	効果あり	7	2	1	2	12	6	7	8	21	3	4	4	3	14	0	47	
		70.0	22.2	11.1	20.0	31.6	66.7	63.6	88.9	72.4	33.3	44.4	36.4	33.3	36.8	0.0	44.3	
	なし	1	3	2	2	8	1	1	0	2	5	3	3	3	14	0	24	
		10.0	33.3	22.2	20.0	21.1	11.1	9.1	0.0	6.9	55.6	33.3	27.3	33.3	36.8	0.0	22.6	
	わからない	2	4	6	6	18	2	3	1	6	1	2	4	3	10	1	35	
		20.0	44.4	66.7	60.0	47.4	22.2	27.3	11.1	20.7	11.1	22.2	36.4	33.3	26.3	100.0	33.0	
	計	10	9	9	10	38	9	11	9	29	9	9	11	9	38	1	106	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	60	-11	-11	0	11	56	55	89	66	-22	11	9	0	0	0	22	
非鉄金属製品・金属製品製造業	回答社数	44	43	43	42	172	44	44	46	134	42	42	44	44	172	5	483	49
		89.8	87.8	87.8	85.7	351.0	89.8	89.8	93.9	273.5	85.7	85.7	89.8	89.8	351.0	10.2	985.7	
	効果あり	23	6	3	8	40	27	18	36	81	5	11	12	20	48	0	169	
		52.3	14.0	7.0	19.0	23.3	61.4	40.9	78.3	60.4	11.9	26.2	27.3	45.5	27.9	0.0	35.0	
	なし	7	19	23	17	66	10	10	7	27	23	19	20	9	71	1	165	
		15.9	44.2	53.5	40.5	38.4	22.7	22.7	15.2	20.1	54.8	45.2	45.5	20.5	41.3	20.0	34.2	
	わからない	14	18	17	17	66	7	16	3	26	14	12	12	15	53	4	149	
		31.8	41.9	39.5	40.5	38.4	15.9	36.4	6.5	19.4	33.3	28.6	27.3	34.1	30.8	80.0	30.8	
	計	44	43	43	42	172	44	44	46	134	42	42	44	44	172	5	483	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	36	-30	-47	-21	-15	39	18	63	40	-43	-19	-18	25	-13	-20	1	
一般機械器具製造業	回答社数	37	34	33	32	136	40	37	42	119	35	36	38	39	148	2	405	46
		80.4	73.9	71.7	69.6	295.7	87.0	80.4	91.3	258.7	76.1	78.3	82.6	84.8	321.7	4.3	880.4	
	効果あり	15	7	7	7	36	27	18	35	80	5	9	13	17	44	0	160	
		40.5	20.6	21.2	21.9	26.5	67.5	48.6	83.3	67.2	14.3	25.0	34.2	43.6	29.7	0.0	39.5	
	なし	5	11	8	8	32	5	12	3	20	21	18	17	8	64	1	117	
		13.5	32.4	24.2	25.0	23.5	12.5	32.4	7.1	16.8	60.0	50.0	44.7	20.5	43.2	50.0	28.9	
	わからない	17	16	18	17	68	8	7	4	19	9	9	8	14	40	1	128	
		45.9	47.1	54.5	53.1	50.0	20.0	18.9	9.5	16.0	25.7	25.0	21.1	35.9	27.0	50.0	31.6	
	計	37	34	33	32	136	40	37	42	119	35	36	38	39	148	2	405	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	27	-12	-3	-3	3	55	16	76	50	-46	-25	-11	23	-14	-50	11	

業種	投資対象分野	エンドユーザ・顧客へのサービス向上	商品の生産コスト／販売コストの引き下げ	新商品／サービス品目開発の効率化	新しいビジネスモデルの実現	小計	業務の量的拡大への対応	システム開発／メンテナンスの能率向上	情報処理運用、アウトプット作成迅速化	小計	情報システム部門要員の削減／配置転換	一般社員の削減／配置転換	情報処理経費／システム開発費用の削減	営業経費、間接経費の削減	小計	その他	回答社数	実回答社数
電気機械器具製造業	回答社数	34	32	32	33	131	34	33	33	100	31	32	32	33	128	2	361	35
		97.1	91.4	91.4	94.3	374.3	97.1	94.3	94.3	285.7	88.6	91.4	91.4	94.3	365.7	5.7	1031.4	
	効果あり	19	12	6	5	42	23	19	27	69	8	10	9	17	44	0	155	
		55.9	37.5	18.8	15.2	32.1	67.6	57.6	81.8	69.0	25.8	31.3	28.1	51.5	34.4	0.0	42.9	
	なし	5	9	12	13	39	7	8	4	19	16	12	15	7	50	1	109	
		14.7	28.1	37.5	39.4	29.8	20.6	24.2	12.1	19.0	51.6	37.5	46.9	21.2	39.1	50.0	30.2	
	わからない	10	11	14	15	50	4	6	2	12	7	10	8	9	34	1	97	
		29.4	34.4	43.8	45.5	38.2	11.8	18.2	6.1	12.0	22.6	31.3	25.0	27.3	26.6	50.0	26.9	
	計	34	32	32	33	131	34	33	33	100	31	32	32	33	128	2	361	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	41	9	-19	-24	2	47	33	70	50	-26	-6	-19	30	-5	-50	13	
情報通信機械器具製造業	回答社数	50	49	50	49	198	53	53	56	162	50	52	52	52	206	3	569	58
		86.2	84.5	86.2	84.5	341.4	91.4	91.4	96.6	279.3	86.2	89.7	89.7	89.7	355.2	5.2	981.0	
	効果あり	32	21	14	7	74	35	30	43	108	12	21	21	27	81	1	264	
		64.0	42.9	28.0	14.3	37.4	66.0	56.6	76.8	66.7	24.0	40.4	40.4	51.9	39.3	33.3	46.4	
	なし	6	12	12	14	44	7	13	6	26	26	15	18	7	66	0	136	
		12.0	24.5	24.0	28.6	22.2	13.2	24.5	10.7	16.0	52.0	28.8	34.6	13.5	32.0	0.0	23.9	
	わからない	12	16	24	28	80	11	10	7	28	12	16	13	18	59	2	169	
		24.0	32.7	48.0	57.1	40.4	20.8	18.9	12.5	17.3	24.0	30.8	25.0	34.6	28.6	66.7	29.7	
	計	50	49	50	49	198	53	53	56	162	50	52	52	52	206	3	569	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	52	18	4	-14	15	53	32	66	51	-28	12	6	38	7	33	22	
輸送用機械器具製造業	回答社数	44	44	42	41	171	44	47	50	141	43	45	46	47	181	2	495	54
		81.5	81.5	77.8	75.9	316.7	81.5	87.0	92.6	261.1	79.6	83.3	85.2	87.0	335.2	3.7	916.7	
	効果あり	28	17	14	5	64	35	29	43	107	10	15	16	26	67	0	238	
		63.6	38.6	33.3	12.2	37.4	79.5	61.7	86.0	75.9	23.3	33.3	34.8	55.3	37.0	0.0	48.1	
	なし	5	9	11	16	41	2	8	5	15	20	15	15	10	60	0	116	
		11.4	20.5	26.2	39.0	24.0	4.5	17.0	10.0	10.6	46.5	33.3	32.6	21.3	33.1	0.0	23.4	
	わからない	11	18	17	20	66	7	10	2	19	13	15	15	11	54	2	141	
		25.0	40.9	40.5	48.8	38.6	15.9	21.3	4.0	13.5	30.2	33.3	32.6	23.4	29.8	100.0	28.5	
	計	44	44	42	41	171	44	47	50	141	43	45	46	47	181	2	495	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	52	18	7	-27	13	75	45	76	65	-23	0	2	34	4	0	25	
精密機械器具製造業	回答社数	18	17	17	17	69	19	17	18	54	17	17	18	18	70	4	197	21
		85.7	81.0	81.0	81.0	328.6	90.5	81.0	85.7	257.1	81.0	81.0	85.7	85.7	333.3	19.0	938.1	
	効果あり	8	4	0	4	16	17	11	16	44	2	6	6	7	21	1	82	
		44.4	23.5	0.0	23.5	23.2	89.5	64.7	88.9	81.5	11.8	35.3	33.3	38.9	30.0	25.0	41.6	
	なし	1	4	7	4	16	0	5	1	6	12	5	10	7	34	0	56	
		5.6	23.5	41.2	23.5	23.2	0.0	29.4	5.6	11.1	70.6	29.4	55.6	38.9	48.6	0.0	28.4	
	わからない	9	9	10	9	37	2	1	1	4	3	6	2	4	15	3	59	
		50.0	52.9	58.8	52.9	53.6	10.5	5.9	5.6	7.4	17.6	35.3	11.1	22.2	21.4	75.0	29.9	
	計	18	17	17	17	69	19	17	18	54	17	17	18	18	70	4	197	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	39	0	-41	0	0	89	35	83	70	-59	6	-22	0	-19	25	13	
その他の製造業	回答社数	55	55	50	51	211	58	55	56	169	51	50	51	56	208	5	593	66
		83.3	83.3	75.8	77.3	319.7	87.9	83.3	84.8	256.1	77.3	75.8	77.3	84.8	315.2	7.6	898.5	
	効果あり	28	16	9	9	62	38	25	37	100	5	11	10	25	51	0	213	
		50.9	29.1	18.0	17.6	29.4	65.5	45.5	66.1	59.2	9.8	22.0	19.6	44.6	24.5	0.0	35.9	
	なし	6	14	14	18	52	8	15	7	30	25	17	21	9	72	1	155	
		10.9	25.5	28.0	35.3	24.6	13.8	27.3	12.5	17.8	49.0	34.0	41.2	16.1	34.6	20.0	26.1	
	わからない	21	25	27	24	97	12	15	12	39	21	22	20	22	85	4	225	
		38.2	45.5	54.0	47.1	46.0	20.7	27.3	21.4	23.1	41.2	44.0	39.2	39.3	40.9	80.0	37.9	
	計	55	55	50	51	211	58	55	56	169	51	50	51	56	208	5	593	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	40	4	-10	-18	5	52	18	54	41	-39	-12	-22	29	-10	-20	10	

業種 ＼ 投資対象分野		エンドユーザ、顧客へのサービス向上	商品の生産コスト／販売コストの引き下げ	新商品／サービス開発の効率化	新しいビジネスモデルの実現	小計	業務の量的拡大への対応	システム開発／メンテナンスの能率向上	情報処理運用、アウトプット作成迅速化	小計	情報システム部門要員の削減／配置転換	一般社員の削減／配置転換	情報処理経費／システム開発費用の削減	営業経費、間接経費の削減	小計	その他	回答社数	実回答社数
農林漁業・同協同組合，鉱業	回答社数	22	21	21	21	85	26	24	25	75	24	22	23	23	92	2	254	28
		78.6	75.0	75.0	75.0	303.6	92.9	85.7	89.3	267.9	85.7	78.6	82.1	82.1	328.6	7.1	907.1	
	効果あり	8	4	3	4	19	16	11	22	49	4	3	7	8	22	0	90	
		36.4	19.0	14.3	19.0	22.4	61.5	45.8	88.0	65.3	16.7	13.6	30.4	34.8	23.9	0.0	35.4	
	なし	3	6	5	3	17	3	5	1	9	8	9	8	5	30	0	56	
		13.6	28.6	23.8	14.3	20.0	11.5	20.8	4.0	12.0	33.3	40.9	34.8	21.7	32.6	0.0	22.0	
	わからない	11	11	13	14	49	7	8	2	17	12	10	8	10	40	2	108	
		50.0	52.4	61.9	66.7	57.6	26.9	33.3	8.0	22.7	50.0	45.5	34.8	43.5	43.5	100.0	42.5	
	計	22	21	21	21	85	26	24	25	75	24	22	23	23	92	2	254	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	23	-10	-10	5	2	50	25	84	53	-17	-27	-4	13	-9	0	13	
建設業	回答社数	55	53	52	51	211	57	56	59	172	56	57	55	54	222	6	611	61
		90.2	86.9	85.2	83.6	345.9	93.4	91.8	96.7	282.0	91.8	93.4	90.2	88.5	363.9	9.8	1001.6	
	効果あり	28	7	8	7	50	34	23	44	101	8	17	14	20	59	1	211	
		50.9	13.2	15.4	13.7	23.7	59.6	41.1	74.6	58.7	14.3	29.8	25.5	37.0	26.6	16.7	34.5	
	なし	7	15	14	16	52	12	18	5	35	30	18	20	12	80	0	167	
		12.7	28.3	26.9	31.4	24.6	21.1	32.1	8.5	20.3	53.6	31.6	36.4	22.2	36.0	0.0	27.3	
	わからない	20	31	30	28	109	11	15	10	36	18	22	21	22	83	5	233	
		36.4	58.5	57.7	54.9	51.7	19.3	26.8	16.9	20.9	32.1	38.6	38.2	40.7	37.4	83.3	38.1	
	計	55	53	52	51	211	57	56	59	172	56	57	55	54	222	6	611	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	38	-15	-12	-18	-1	39	9	66	38	-39	-2	-11	15	-9	17	7	
新聞・出版業	回答社数	8	7	7	7	29	9	8	8	25	8	9	8	8	33	0	87	10
		80.0	70.0	70.0	70.0	290.0	90.0	80.0	80.0	250.0	80.0	90.0	80.0	80.0	330.0	0.0	870.0	
	効果あり	4	2	3	1	10	6	4	6	16	2	3	3	2	10	0	36	
		50.0	28.6	42.9	14.3	34.5	66.7	50.0	75.0	64.0	25.0	33.3	37.5	25.0	30.3	0	41.4	
	なし	1	2	3	3	9	1	3	1	5	6	6	5	4	21	0	35	
		12.5	28.6	42.9	42.9	31.0	11.1	37.5	12.5	20.0	75.0	66.7	62.5	50.0	63.6	0	40.2	
	わからない	3	3	1	3	10	2	1	1	4	0	0	0	2	2	0	16	
		37.5	42.9	14.3	42.9	34.5	22.2	12.5	12.5	16.0	0.0	0.0	0.0	25.0	6.1	0	18.4	
	計	8	7	7	7	29	9	8	8	25	8	9	8	8	33	0	87	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	
	効果レベル	38	0	0	-29	3	56	13	63	44	-50	-33	-25	-25	-33	0	1	
電気・ガス・熱供給・水道業	回答社数	10	9	9	9	37	10	9	10	29	9	11	9	10	39	2	107	11
		90.9	81.8	81.8	81.8	336.4	90.9	81.8	90.9	263.6	81.8	100.0	81.8	90.9	354.5	18.2	972.7	
	効果あり	9	4	1	4	18	8	4	7	19	2	7	2	7	18	0	55	
		90.0	44.4	11.1	44.4	48.6	80.0	44.4	70.0	65.5	22.2	63.6	22.2	70.0	46.2	0.0	51.4	
	なし	1	3	4	2	10	1	3	2	6	5	1	3	1	10	1	27	
		10.0	33.3	44.4	22.2	27.0	10.0	33.3	20.0	20.7	55.6	9.1	33.3	10.0	25.6	50.0	25.2	
	わからない	0	2	4	3	9	1	2	1	4	2	3	4	2	11	1	25	
		0.0	22.2	44.4	33.3	24.3	10.0	22.2	10.0	13.8	22.2	27.3	44.4	20.0	28.2	50.0	23.4	
	計	10	9	9	9	37	10	9	10	29	9	11	9	10	39	2	107	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	80	11	-33	22	22	70	11	50	45	-33	55	-11	60	21	-50	26	
運輸業	回答社数	39	36	36	38	149	41	40	41	122	37	37	38	37	149	2	422	45
		86.7	80.0	80.0	84.4	331.1	91.1	88.9	91.1	271.1	82.2	82.2	84.4	82.2	331.1	4.4	937.8	
	効果あり	30	7	7	6	50	31	15	28	74	4	11	10	18	43	0	167	
		76.9	19.4	19.4	15.8	33.6	75.6	37.5	68.3	60.7	10.8	29.7	26.3	48.6	28.9	0.0	39.6	
	なし	5	15	10	14	44	5	12	6	23	24	16	16	10	66	1	134	
		12.8	41.7	27.8	36.8	29.5	12.2	30.0	14.6	18.9	64.9	43.2	42.1	27.0	44.3	50.0	31.8	
	わからない	4	14	19	18	55	5	13	7	25	9	10	12	9	40	1	121	
		10.3	38.9	52.8	47.4	36.9	12.2	32.5	17.1	20.5	24.3	27.0	31.6	24.3	26.8	50.0	28.7	
	計	39	36	36	38	149	41	40	41	122	37	37	38	37	149	2	422	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	64	-22	-8	-21	4	63	8	54	42	-54	-14	-16	22	-15	-50	8	

業種	投資対象分野	エンドユーザー顧客へのサービス向上	商品の生産／販売コストの引き下げ	新商品／サービス品目開発の効率化	新しいビジネスモデルの実現	小計	業務の量的拡大への対応	システム開発／メンテナンスの能率向上	情報処理運用、アウトプット作成迅速化	小計	情報システム部門要員の削減／配置転換	一般社員の削減／配置転換	情報処理経費／システム開発費用の削減	営業経費、間接経費の削減	小計	その他	回答社数	実回答社数
映像・音声情報製作・放送業，通信業	回答社数	9	8	7	7	31	8	8	9	25	7	7	8	9	31	1	88	11
		81.8	72.7	63.6	63.6	281.8	72.7	72.7	81.8	227.3	63.6	63.6	72.7	81.8	281.8	9.1	800.0	
	効果あり	4	1	1	1	7	5	4	6	15	1	0	0	3	4	0	26	
		44.4	12.5	14.3	14.3	22.6	62.5	50.0	66.7	60.0	14.3	0.0	0.0	33.3	12.9	0.0	29.5	
	なし	2	3	3	3	11	0	2	0	2	3	2	5	2	12	0	25	
		22.2	37.5	42.9	42.9	35.5	0.0	25.0	0.0	8.0	42.9	28.6	62.5	22.2	38.7	0.0	28.4	
	わからない	3	4	3	3	13	3	2	3	8	3	5	3	4	15	1	37	
		33.3	50.0	42.9	42.9	41.9	37.5	25.0	33.3	32.0	42.9	71.4	37.5	44.4	48.4	100.0	42.0	
	計	9	8	7	7	31	8	8	9	25	7	7	8	9	31	1	88	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	22	-25	-29	-29	-13	63	25	67	52	-29	-29	-63	11	-26	0	1	
卸売業	回答社数	160	149	143	148	600	165	159	166	490	155	161	155	168	639	24	1753	182
		87.9	81.9	78.6	81.3	329.7	90.7	87.4	91.2	269.2	85.2	88.5	85.2	92.3	351.1	13.2	963.2	
	効果あり	95	34	15	38	182	113	68	116	297	23	40	40	63	166	2	647	
		59.4	22.8	10.5	25.7	30.3	68.5	42.8	69.9	60.6	14.8	24.8	25.8	37.5	26.0	8.3	36.9	
	なし	20	48	45	38	151	19	40	26	85	87	69	62	49	267	8	511	
		12.5	32.2	31.5	25.7	25.2	11.5	25.2	15.7	17.3	56.1	42.9	40.0	29.2	41.8	33.3	29.2	
	わからない	45	67	83	72	267	33	51	24	108	45	52	53	56	206	14	595	
		28.1	45.0	58.0	48.6	44.5	20.0	32.1	14.5	22.0	29.0	32.3	34.2	33.3	32.2	58.3	33.9	
	計	160	149	143	148	600	165	159	166	490	155	161	155	168	639	24	1753	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	47	-9	-21	0	5	57	18	54	43	-41	-18	-14	8	-16	-25	8	
小売業，飲食店	回答社数	104	97	93	93	387	114	102	112	328	100	99	103	106	408	7	1130	128
		81.3	75.8	72.7	72.7	302.3	89.1	79.7	87.5	256.3	78.1	77.3	80.5	82.8	318.8	5.5	882.8	
	効果あり	67	33	14	17	131	83	49	75	207	21	27	40	54	142	0	480	
		64.4	34.0	15.1	18.3	33.9	72.8	48.0	67.0	63.1	21.0	27.3	38.8	50.9	34.8	0.0	42.5	
	なし	7	33	39	36	115	13	24	18	55	56	47	37	29	169	0	339	
		6.7	34.0	41.9	38.7	29.7	11.4	23.5	16.1	16.8	56.0	47.5	35.9	27.4	41.4	0.0	30.0	
	わからない	30	31	40	40	141	18	29	19	66	23	25	26	23	97	7	311	
		28.8	32.0	43.0	43.0	36.4	15.8	28.4	17.0	20.1	23.0	25.3	25.2	21.7	23.8	100.0	27.5	
	計	104	97	93	93	387	114	102	112	328	100	99	103	106	408	7	1130	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	58	0	-27	-20	4	61	25	51	46	-35	-20	3	24	-7	0	12	
金融・保険業	回答社数	65	58	59	59	241	65	58	66	189	58	60	62	64	244	5	679	72
		90.3	80.6	81.9	81.9	334.7	90.3	80.6	91.7	262.5	80.6	83.3	86.1	88.9	338.9	6.9	943.1	
	効果あり	43	13	23	15	94	47	33	47	127	11	21	18	26	76	0	297	
		66.2	22.4	39.0	25.4	39.0	72.3	56.9	71.2	67.2	19.0	35.0	29.0	40.6	31.1	0.0	43.7	
	なし	10	22	16	18	66	5	14	11	30	35	25	25	18	103	1	200	
		15.4	37.9	27.1	30.5	27.4	7.7	24.1	16.7	15.9	60.3	41.7	40.3	28.1	42.2	20.0	29.5	
	わからない	12	23	20	26	81	13	11	8	32	12	14	19	20	65	4	182	
		18.5	39.7	33.9	44.1	33.6	20.0	19.0	12.1	16.9	20.7	23.3	30.6	31.3	26.6	80.0	26.8	
	計	65	58	59	59	241	65	58	66	189	58	60	62	64	244	5	679	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	51	-16	12	-5	12	65	33	55	51	-41	-7	-11	13	-11	-20	14	
情報サービス業	回答社数	101	88	88	91	368	95	102	100	297	87	86	94	100	367	17	1049	118
		85.6	74.6	74.6	77.1	311.9	80.5	86.4	84.7	251.7	73.7	72.9	79.7	84.7	311.0	14.4	889.0	
	効果あり	72	28	30	30	160	61	64	71	196	19	10	25	45	99	3	458	
		71.3	31.8	34.1	33.0	43.5	64.2	62.7	71.0	66.0	21.8	11.6	26.6	45.0	27.0	17.6	43.7	
	なし	7	25	23	23	78	13	17	10	40	40	42	30	22	134	3	255	
		6.9	28.4	26.1	25.3	21.2	13.7	16.7	10.0	13.5	46.0	48.8	31.9	22.0	36.5	17.6	24.3	
	わからない	22	35	35	38	130	21	21	19	61	28	34	39	33	134	11	336	
		21.8	39.8	39.8	41.8	35.3	22.1	20.6	19.0	20.5	32.2	39.5	41.5	33.0	36.5	64.7	32.0	
	計	101	88	88	91	368	95	102	100	297	87	86	94	100	367	17	1049	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	64	3	8	8	22	51	46	61	53	-24	-37	-5	23	-10	0	19	

業種 ＼ 投資対象分野		エンドユーザ、顧客へのサービス向上	商品の生産／販売コストの引き下げ	新商品／サービス開発の効率化	新しいビジネスモデルの実現	小計	業務の量的拡大への対応	システム開発／メンテナンスの能率向上	情報処理運用、アウトプット作成の迅速化	小計	情報システム部門の要員削減／配置転換	一般社員の削減／配置転換	情報処理経費／システム開発費用の削減	営業経費、間接経費の削減	小計	その他	回答社数	実回答社数
医療業(国・公立除く)	回答社数	4	2	2	2	10	6	3	5	14	4	6	5	4	19	1	44	8
		50.0	25.0	25.0	25.0	125.0	75.0	37.5	62.5	175.0	50.0	75.0	62.5	50.0	237.5	12.5	550.0	
	効果あり	3	1	0	0	4	4	2	4	10	0	1	2	1	4	0	18	
		75.0	50.0	0.0	0.0	40.0	66.7	66.7	80.0	71.4	0.0	16.7	40.0	25.0	21.1	0.0	40.9	
	なし	1	0	1	1	3	2	0	1	3	3	4	1	0	8	0	14	
		25.0	0.0	50.0	50.0	30.0	33.3	0.0	20.0	21.4	75.0	66.7	20.0	0.0	42.1	0.0	31.8	
	わからない	0	1	1	1	3	0	1	0	1	1	1	2	3	7	1	12	
		0.0	50.0	50.0	50.0	30.0	0.0	33.3	0.0	7.1	25.0	16.7	40.0	75.0	36.8	100.0	27.3	
	計	4	2	2	2	10	6	3	5	14	4	6	5	4	19	1	44	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	50	50	-50	-50	10	33	67	60	50	-75	-50	20	25	-21	0	9	
教育・学術研究機関(国・公立除く)	回答社数	55	43	42	45	185	57	56	58	171	55	53	53	51	212	6	574	64
		85.9	67.2	65.6	70.3	289.1	89.1	87.5	90.6	267.2	85.9	82.8	82.8	79.7	331.3	9.4	896.9	
	効果あり	37	5	8	12	62	38	18	35	91	6	8	9	12	35	0	188	
		67.3	11.6	19.0	26.7	33.5	66.7	32.1	60.3	53.2	10.9	15.1	17.0	23.5	16.5	0.0	32.8	
	なし	2	6	6	8	22	2	10	5	17	27	22	19	13	81	2	122	
		3.6	14.0	14.3	17.8	11.9	3.5	17.9	8.6	9.9	49.1	41.5	35.8	25.5	38.2	33.3	21.3	
	わからない	16	32	28	25	101	17	28	18	63	22	23	25	26	96	4	264	
		29.1	74.4	66.7	55.6	54.6	29.8	50.0	31.0	36.8	40.0	43.4	47.2	51.0	45.3	66.7	46.0	
	計	55	43	42	45	185	57	56	58	171	55	53	53	51	212	6	574	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	64	-2	5	9	22	63	14	52	43	-38	-26	-19	-2	-22	-33	11	
その他の非製造業	回答社数	81	73	72	72	298	84	77	82	243	79	77	78	81	315	14	870	93
		87.1	78.5	77.4	77.4	320.4	90.3	82.8	88.2	261.3	84.9	82.8	83.9	87.1	338.7	15.1	935.5	
	効果あり	47	11	13	19	90	57	33	58	148	11	18	23	32	84	1	323	
		58.0	15.1	18.1	26.4	30.2	67.9	42.9	70.7	60.9	13.9	23.4	29.5	39.5	26.7	7.1	37.1	
	なし	13	31	21	16	81	15	26	13	54	46	40	36	17	139	3	277	
		16.0	42.5	29.2	22.2	27.2	17.9	33.8	15.9	22.2	58.2	51.9	46.2	21.0	44.1	21.4	31.8	
	わからない	21	31	38	37	127	12	18	11	41	22	19	19	32	92	10	270	
		25.9	42.5	52.8	51.4	42.6	14.3	23.4	13.4	16.9	27.8	24.7	24.4	39.5	29.2	71.4	31.0	
	計	81	73	72	72	298	84	77	82	243	79	77	78	81	315	14	870	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	42	-27	-11	4	3	50	9	55	39	-44	-29	-17	19	-17	-14	5	
政府	回答社数	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	0	44	4
		100.0	100.0	100.0	100.0	400.0	100.0	100.0	100.0	300.0	100.0	100.0	100.0	100.0	400.0	0.0	1100.0	
	効果あり	2	1	1	1	5	2	1	2	5	1	0	1	1	3	0	13	
		50.0	25.0	25.0	25.0	31.3	50.0	25.0	50.0	41.7	25.0	0.0	25.0	25.0	18.8	0	29.5	
	なし	0	0	0	0	0	1	1	0	2	1	0	1	1	3	0	5	
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	25.0	0.0	16.7	25.0	0.0	25.0	25.0	18.8	0	11.4	
	わからない	2	3	3	3	11	1	2	2	5	2	4	2	2	10	0	26	
		50.0	75.0	75.0	75.0	68.8	25.0	50.0	50.0	41.7	50.0	100.0	50.0	50.0	62.5	0	59.1	
	計	4	4	4	4	16	4	4	4	12	4	4	4	4	16	0	44	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	
	効果レベル	50	25	25	25	31	25	0	50	25	0	0	0	0	0	0	18	
地方公共団体	回答社数	95	82	85	84	346	117	110	113	340	107	109	108	105	429	5	1120	121
		78.5	67.8	70.2	69.4	286.0	96.7	90.9	93.4	281.0	88.4	90.1	89.3	86.8	354.5	4.1	925.6	
	効果あり	69	14	17	20	120	84	50	77	211	15	29	23	42	109	2	442	
		72.6	17.1	20.0	23.8	34.7	71.8	45.5	68.1	62.1	14.0	26.6	21.3	40.0	25.4	40.0	39.5	
	なし	4	14	11	10	39	6	11	7	24	57	31	48	11	147	0	210	
		4.2	17.1	12.9	11.9	11.3	5.1	10.0	6.2	7.1	53.3	28.4	44.4	10.5	34.3	0.0	18.8	
	わからない	22	54	57	54	187	27	49	29	105	35	49	37	52	173	3	468	
		23.2	65.9	67.1	64.3	54.0	23.1	44.5	25.7	30.9	32.7	45.0	34.3	49.5	40.3	60.0	41.8	
	計	95	82	85	84	346	117	110	113	340	107	109	108	105	429	5	1120	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	68	0	7	12	23	67	35	62	55	-39	-2	-23	30	-9	40	21	

第14表　ITガバナンスの評価グレード(業種別)

(上段:回答社数、下段：評価グレード)

ガバナンス項目 / 業種	実回答社数	(1) 経営トップのIT戦略参画度				(2)IT部門のガバナンス				(3) ユーザー部門に対するサポート				総合評価
		①経営トップによるIT戦略討議	③ IT担当役員の専任度	④ IT担当役員のIT業務の経験度:	⑤IT担当役員の役割	⑥適用方針の策定	⑦インソース/アウトソース戦略	⑧ITアーキテクチャ策定	⑨業務プロセス改革(BPR)の推進	⑩リテラシーの把握	⑪サービスレベルの定義	⑫アプリケーションマネジメント	⑬IT投資効果の評価	
		経営トップによるIT戦略を討議する機能・組織で，社全体のIT戦略を十分討議	IT担当役員が，専任(兼任)，相当部分の時間をIT業務に投入	4. 15年以上 3. 10～14年 2. 5～9年 1. 1～4年 0. 1年未満	組織管理責任以外の，IT戦略の策定，全社IT投資の決定など具体的責務を明確に定義	IT部門は,社内業務にどのITを適用していくかの方針を2～3年先まで立て，今後適用すべき技術領域を明確に定義	自社で保持すべきIT要員の規模と能力要件を明確に定義,教育投資も必要十分な額を確保されている	システムアーキテクチャの全社的統一設計,標準化の経済的価値を把握,標準化とユーザー部門独自の領域を整理,マネージ	ITの視点から業務プロセスの改革の領域策定,企画・推進,社全体に提言	従業員の各層に十分IT教育・訓練を実施,IT能力を個別に把握・管理,かつトップダウンでIT活用を推進	自社や子会社のIT要員，ベンダーとの折衝時にサービス内容、レベルとコストの明確化,健全なコスト意識の醸成	アプリケーション開発時のユーザー部門のオーナーシップの重要性を理解,ユーザー部門のリーダーシップのもとでのIT部門の能力活用	「性能・機能」の面だけでなく，「ビジネスの視点からの投資効果」及び「ユーザー視点からの満足度」も評価,IT部門の業績評価の要素	
製造業計	546	536 1.53	232 0.51	230 1.49	230 2.09	536 1.90	535 1.63	535 2.13	536 1.91	542 1.92	540 1.97	540 1.99	540 1.63	1.79
非製造業計	898	878 1.79	403 0.97	403 2.00	403 2.34	881 2.04	879 1.79	879 2.14	876 2.00	886 2.05	882 2.07	877 2.02	882 1.85	1.94
公務計	163	158 2.01	69 1.32	68 1.22	69 2.59	155 2.41	153 1.79	152 1.91	151 1.80	162 2.21	158 2.13	157 1.96	158 1.73	1.96
公務を除く全産業計	1444	1414 1.69	635 0.80	633 1.82	633 2.25	1417 1.99	1414 1.73	1414 2.13	1412 1.96	1428 2.00	1422 2.03	1417 2.01	1422 1.77	1.88
全産業計	1607	1572 1.73	704 0.86	701 1.76	702 2.28	1572 2.03	1567 1.73	1566 2.11	1563 1.95	1590 2.02	1580 2.04	1574 2.00	1580 1.76	1.89
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	79	77 1.42	29 0.31	29 2.03	28 1.89	78 1.72	78 1.45	78 1.86	78 1.60	79 1.73	79 1.77	79 1.70	79 1.68	1.63
繊維工業	19	18 1.50	4 0.00	4 0.25	4 2.00	19 1.95	19 1.42	19 2.21	19 1.74	19 2.00	19 2.05	19 1.79	19 1.63	1.74
パルプ・紙・紙加工品製造業	6	6 2.00	4 0.50	4 1.25	4 3.00	5 2.20	5 2.20	5 3.00	5 2.40	6 2.00	6 2.00	6 2.17	6 1.83	2.06
化学工業	45	45 1.84	23 0.57	23 1.35	23 2.22	44 2.36	43 1.91	44 2.43	44 2.18	45 2.09	45 2.24	45 2.31	45 1.73	2.01
石油・石炭・プラスチック製品製造業	20	20 1.60	9 0.33	9 1.78	9 2.44	19 1.74	19 1.68	19 2.05	19 2.00	19 1.84	19 1.79	19 1.68	19 1.68	1.75
窯業・土石製品製造業	20	20 1.05	5 0.20	5 1.40	5 1.80	18 1.50	18 1.56	18 1.94	18 1.89	18 2.11	18 1.94	18 1.94	18 1.22	1.63
鉄鋼業	14	14 1.57	9 0.56	9 1.67	9 2.00	13 1.77	13 1.69	13 2.15	13 1.92	14 1.86	14 2.29	14 2.07	14 1.57	1.79
非鉄金属製品・金属製品製造業	50	49 1.33	15 0.80	15 1.93	15 2.20	50 1.68	50 1.50	50 1.86	50 1.74	50 1.82	50 1.86	50 1.96	50 1.52	1.69
一般機械器具製造業	49	47 1.43	24 0.88	24 1.17	24 1.79	47 1.81	47 1.68	47 2.00	47 1.91	49 1.86	49 2.04	48 1.96	48 1.42	1.72
電気機械器具製造業	36	35 2.00	21 0.67	19 1.79	20 2.45	36 2.31	36 1.75	36 2.42	36 2.31	36 2.22	36 2.06	36 2.14	36 1.81	2.03
情報通信機械器具製造業	60	60 1.83	31 0.65	31 1.52	31 2.42	60 1.92	60 1.63	60 2.35	60 1.90	60 1.90	59 1.93	60 2.12	60 1.67	1.86
輸送用機械器具製造業	58	57 1.49	28 0.25	28 0.96	28 1.89	58 1.86	58 1.59	58 2.09	58 2.03	58 2.02	57 2.05	57 2.28	57 1.72	1.78
精密機械器具製造業	21	20 1.50	7 0.57	7 1.29	7 1.57	21 2.14	21 2.19	21 2.52	21 1.86	21 2.14	21 2.19	21 2.19	21 1.81	1.97

その他の製造業	69	68	23	23	23	68	68	67	68	68	68	68	68	
		1.26	0.35	1.52	1.91	1.90	1.53	2.07	1.93	1.81	1.88	1.82	1.54	1.70
農林漁業・同協同組合，鉱業	32	31	4	4	4	32	32	32	31	32	32	32	32	
		1.10	0.50	0.25	2.25	1.56	1.50	1.78	1.45	1.75	1.59	1.50	1.53	1.51
建設業	66	65	42	42	42	63	63	63	63	64	64	64	64	
		1.83	0.36	1.60	2.05	2.14	1.78	2.33	2.06	1.94	2.06	2.22	1.72	1.89
新聞・出版業	11	11	7	7	7	11	11	11	11	11	11	11	11	
		1.91	0.43	1.86	2.43	2.09	1.82	2.27	1.91	2.64	2.18	2.09	2.00	2.01
電気・ガス・熱供給・水道業	13	13	8	8	8	13	13	13	13	13	13	13	13	
		1.85	1.38	1.25	2.75	2.31	2.08	2.23	2.23	1.85	2.08	2.08	1.69	2.00
運輸業	47	46	18	18	18	46	46	46	46	47	47	47	47	
		1.72	1.00	2.28	2.39	2.02	1.83	2.22	1.93	1.98	2.00	2.15	2.00	1.97
映像・音声情報製作・放送業，通信業	12	12	2	2	2	12	12	12	12	12	12	12	12	
		1.50	2.00	2.00	3.00	1.92	1.92	2.17	2.08	2.17	2.08	2.08	2.25	2.04
卸売業	195	194	92	91	90	192	192	191	191	193	193	193	193	
		1.87	1.14	1.93	2.34	2.07	1.76	2.19	2.15	2.04	1.97	1.98	1.87	1.96
小売業，飲食店	138	134	53	53	53	134	135	134	133	136	136	136	136	
		1.60	1.06	1.98	2.23	2.01	1.66	1.99	1.89	1.71	1.99	1.92	1.80	1.83
金融・保険業	76	74	50	50	50	76	76	76	76	76	76	76	76	
		2.07	0.88	1.80	2.52	2.37	1.95	2.25	2.21	2.20	2.38	2.22	2.07	2.11
情報サービス業	126	124	65	66	66	124	124	124	124	125	124	124	124	
		2.39	1.46	3.14	2.64	2.23	2.23	2.44	2.38	2.80	2.48	2.48	2.24	2.41
医療業(国・公立除く)	9	8	3	3	3	9	9	9	9	9	9	9	9	
		1.00	0.00	0.67	1.67	1.56	0.89	1.22	1.11	1.89	1.56	1.56	1.22	1.28
教育・学術研究機関(国・公立除く)	71	67	22	22	23	69	67	69	68	69	67	63	68	
		1.52	0.82	1.77	2.17	1.87	1.70	2.07	1.76	2.12	2.03	1.87	1.72	1.83
その他の非製造業	102	99	37	37	37	100	99	99	99	99	98	97	97	
		1.46	0.57	1.41	2.05	1.78	1.49	1.79	1.57	1.58	1.87	1.58	1.44	1.59
政府	5	4	4	4	4	4	4	4	3	5	4	4	4	
		2.50	1.00	0.50	2.00	2.25	1.75	2.25	2.67	2.20	3.00	2.00	1.75	1.98
地方公共団体	158	154	65	64	65	151	149	148	148	157	154	153	154	
		1.99	1.34	1.27	2.63	2.42	1.79	1.90	1.78	2.21	2.10	1.95	1.73	1.96

(注) 表中の「評価グレード」は、各項目の実現度を次のように4～0の5段階で数値化し，回答の加重平均値を表わしている。

①
- 4:実質的に十分活動してい
- 3:活動している
- 2:どちらともいえない
- 1:活動はやや停滞してい
- 0:活動していないので,問題大きい

③ IT業務に費やす時間
- 4: 100%
- 3: 80～100%
- 2: 50～ 80%
- 1: 30～ 50%
- 0: 0～ 30%

⑤, ⑥, ⑦
- 4:明確に定義され,十分機能している
- 3:機能している
- 2:どちらともいえない
- 1:定義も不十分で機能していない
- 0:まったく機能していないので，問題が大きい

⑧～⑬
- 4: 十分実行されている
- 3: ある程度実行されている
- 2: どちらともいえない
- 1: ほとんど実行されていない
- 0: 実行されていないので，問題が大きい

第15表　ITガバナンスの評価グレード分布(業種別)

ガバナンス項目 / 業種		実回答社数	(1) 経営トップのIT戦略参画度				(2)IT部門のガバナンス				(3) ユーザー部門に対するサポート			
			①経営トップによるIT戦略討議	③ IT担当役員の専任度	④ IT担当役員のIT業務の経験度	⑤IT担当役員の役割	⑥適用方針の策定	⑦インソース/アウトソース戦略	⑧ITアーキテクチャ策定	⑨業務プロセス改革(BPR)の推進	⑩リテラシーの把握	⑪サービスレベルの定義	⑫アプリケーションマネジメント	⑬IT投資効果の評価
			経営トップによるIT戦略を討議する機能・組織で，社全体のIT戦略を十分討議	IT担当役員が，専任(兼任)，相当部分の時間をIT業務に投入	4. 15年以上 3. 10～14年 2. 5～9年 1. 1～4年 0. 1年未満	組織管理責任以外の，IT戦略の策定，全社IT投資の決定など具体的責務を明確に定義	IT部門は,社内業務にどのITを適用していくかの方針を2～3年先まで立て，今後適用すべき技術領域を明確に定義	自社で保持すべきIT要員の規模と能力要件を明確に定義,教育投資も必要十分な額を確保されている	システムアーキテクチャの全社的統一設計,標準化の経済的価値を把握,標準化とユーザー部門独自の領域を整理,マネージ	ITの視点から業務プロセスの改革の領域策定,企画・推進,社全体に提言	従業員の各層に十分IT教育・訓練を実施,IT能力を個別に把握・管理,かつトップダウンでIT活用を推進	自社や子会社のIT要員，ベンダーとの折衝時にサービス内容、レベルとコストの明確化,健全なコスト意識の醸成	アプリケーション開発時のユーザー部門のオーナーシップの重要性を理解,ユーザー部門のリーダーシップのもとでのIT部門の能力活用	「性能・機能」の面だけでなく，「ビジネスの視点からの投資効果」及び「ユーザ視点からの満足度」も評価,IT部門の業績評価の要素
製造業計	4	546	13	7	42	15	26	12	34	15	6	11	21	2
	3		104	11	15	65	127	80	194	159	195	175	167	93
	2		195	10	31	87	201	204	158	179	145	181	192	212
	1		65	38	68	52	131	176	105	130	142	134	108	168
	0		159	166	74	11	51	63	44	53	54	39	52	65
非製造業計	4	898	44	31	114	38	45	20	49	27	37	44	35	17
	3		219	26	32	144	268	179	341	297	328	297	281	217
	2		317	57	69	151	330	368	256	288	242	288	312	349
	1		109	76	117	57	154	217	146	173	199	182	164	216
	0		189	213	71	13	84	95	87	91	80	71	85	83
公務計	4	163	8	12	5	5	14	2	3	1	3	5	1	1
	3		53	8	3	35	69	24	44	36	73	51	41	25
	2		53	6	14	25	44	74	54	60	51	69	76	73
	1		20	7	26	4	23	46	38	40	25	25	28	49
	0		24	36	20	0	5	7	13	14	10	8	11	10
公務を除く全産業計	4	1444	57	38	156	53	71	32	83	42	43	55	56	19
	3		323	37	47	209	395	259	535	456	523	472	448	310
	2		512	67	100	238	531	572	414	467	387	469	504	561
	1		174	114	185	109	285	393	251	303	341	316	272	384
	0		348	379	145	24	135	158	131	144	134	110	137	148
全産業計	4	1607	65	50	161	58	85	34	86	43	46	60	57	20
	3		376	45	50	244	464	283	579	492	596	523	489	335
	2		565	73	114	263	575	646	468	527	438	538	580	634
	1		194	121	211	113	308	439	289	343	366	341	300	433
	0		372	415	165	24	140	165	144	158	144	118	148	158
食料品製造業,	4	79	0	0	6	0	2	1	1	0	0	0	0	0
飲料・飼料製造業	3		9	0	4	5	14	6	26	15	24	18	17	13
	2		36	2	8	16	32	33	21	25	22	32	31	37
	1		10	5	7	6	20	25	21	30	21	22	21	20
	0		22	22	4	1	10	13	9	8	12	7	10	9

繊維工業	4	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3		4	0	0	2	7	1	9	5	6	7	6	5
	2		5	0	0	0	6	8	5	6	7	6	5	4
	1		5	0	1	2	4	8	5	6	6	6	6	8
	0		4	4	3	0	2	2	0	2	0	0	2	2
パルプ・紙・	4	6	1	0	1	2	1	1	2	1	0	0	1	0
紙加工品製造業	3		1	0	0	0	1	1	2	1	2	3	3	2
	2		2	0	0	2	1	1	0	2	2	0	0	1
	1		1	2	1	0	2	2	1	1	2	3	0	3
	0		1	2	2	0	0	0	0	0	0	0	2	0
化学工業	4	45	3	1	5	3	5	1	5	3	2	3	5	0
	3		13	1	1	5	16	9	21	16	20	17	19	12
	2		14	0	2	9	16	20	9	14	9	15	11	15
	1		4	6	4	6	4	11	6	8	8	8	5	12
	0		11	15	11	0	3	2	3	3	6	2	5	6
石油・石炭,	4	20	1	0	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0
プラスチック製品	3		4	0	0	2	5	4	5	7	8	6	3	4
製造業	2		6	0	2	3	6	7	8	7	2	5	9	7
	1		4	3	4	2	6	6	4	3	7	6	5	6
	0		5	6	1	0	2	2	1	2	2	2	2	2
窯業・土石製品	4	20	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
製造業	3		2	0	0	0	3	2	6	5	8	4	4	0
	2		6	0	3	4	5	7	7	7	5	10	7	7
	1		3	1	1	1	8	8	3	5	4	3	5	8
	0		9	4	1	0	2	1	2	1	1	1	1	3
鉄鋼業	4	14	0	0	2	1	0	1	1	0	0	1	0	0
	3		3	0	1	2	4	1	5	4	4	6	6	2
	2		6	1	0	2	4	6	3	5	5	4	4	5
	1		1	3	4	4	3	3	3	3	4	2	3	6
	0		4	5	2	0	2	2	1	1	1	1	1	1
非鉄金属製品・金属	4	50	1	1	5	0	2	1	2	2	1	0	1	0
製品製造業	3		8	2	1	5	9	6	14	9	13	14	18	6
	2		15	1	1	8	18	19	16	20	17	22	15	22
	1		7	0	4	2	13	15	11	12	14	7	10	14
	0		18	11	4	0	8	9	7	7	5	7	6	8
一般機械器具製造業	4	49	0	2	3	0	1	1	4	3	1	2	2	0
	3		8	2	0	6	11	8	14	12	13	18	15	5
	2		20	2	6	8	19	17	11	14	17	12	14	17
	1		3	3	4	9	10	17	14	14	14	14	13	19
	0		16	15	11	1	6	4	4	4	4	3	4	7
電気機械器具製造業	4	36	2	1	3	3	4	1	2	1	0	0	2	0
	3		13	1	3	9	12	8	17	17	20	16	12	10
	2		10	2	4	3	12	12	12	11	4	7	12	11
	1		3	3	5	4	7	11	4	6	12	12	9	13
	0		7	14	4	1	1	4	1	1	0	1	1	2

情報通信機械器具	4	60	4	1	6	3	4	3	5	1	0	2	3	1
	3		16	3	3	14	13	10	29	23	24	18	21	13
	2		20	1	3	9	23	19	14	15	15	20	23	22
	1		6	5	8	3	14	18	6	11	12	12	6	13
	0		14	21	11	2	6	10	6	10	9	7	7	11
輸送用機械器具製造業	4	58	0	1	3	1	3	0	4	2	2	1	3	0
	3		12	0	1	8	14	10	19	20	22	21	22	9
	2		20	0	0	9	19	20	18	20	13	18	21	26
	1		9	3	12	7	16	22	12	10	17	14	10	19
	0		16	24	12	3	6	6	5	6	4	3	1	3
精密機械器具製造業	4	21	1	0	1	0	2	1	4	1	0	0	2	1
	3		2	1	1	2	3	8	8	5	8	11	7	5
	2		9	0	0	2	13	7	5	7	9	4	7	7
	1		2	1	2	1	2	4	3	6	3	5	3	5
	0		6	5	3	2	1	1	1	2	1	1	2	3
その他の製造業	4	69	0	0	5	0	2	1	3	1	0	2	1	0
	3		9	1	0	5	15	6	19	20	23	16	14	7
	2		26	1	2	12	27	28	29	26	18	26	33	31
	1		7	3	11	5	22	26	12	15	18	20	12	22
	0		26	18	5	1	2	7	4	6	9	4	8	8
農林水産業・	4	32	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	2
同協同組合．鉱業	3		2	0	0	1	6	4	12	6	10	6	4	4
	2		12	1	0	1	11	13	8	9	8	9	11	8
	1		4	0	1	0	6	10	5	9	10	11	10	13
	0		13	3	3	1	8	5	7	7	4	5	6	5
建設業	4	66	3	1	7	4	2	2	5	1	1	2	2	0
	3		16	0	2	8	24	14	30	29	22	26	25	13
	2		24	3	6	18	22	21	14	12	20	16	26	27
	1		11	5	21	10	11	20	9	15	14	14	7	17
	0		11	33	6	2	4	6	5	6	7	6	4	7
新聞・出版業	4	11	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	3		5	0	0	4	4	2	5	5	6	3	4	3
	2		2	1	0	2	5	6	4	2	3	7	5	6
	1		2	1	5	1	1	2	2	2	1	1	1	1
	0		2	5	0	0	1	1	0	2	0	0	1	1
電気・ガス・	4	13	2	1	1	1	2	1	1	0	0	1	0	0
熱供給・水道業	3		4	1	0	4	5	6	5	7	5	5	7	3
	2		2	1	2	3	3	2	4	3	3	3	2	5
	1		0	2	2	0	1	1	2	2	3	2	2	3
	0		5	3	3	0	2	3	1	1	2	2	2	2
運輸業	4	47	1	2	8	1	3	3	3	2	2	1	4	1
	3		12	0	1	6	12	6	19	13	12	16	11	14
	2		18	3	0	10	16	20	12	16	19	14	22	18
	1		3	4	6	1	13	14	9	10	11	14	8	12
	0		12	9	3	0	2	3	3	5	3	2	2	2

映像・音声・情報製作・	4	12	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1
放送・通信業	3		2	1	0	2	3	4	6	3	5	4	3	3
	2		5	0	2	0	6	4	2	5	4	3	5	6
	1		2	1	0	0	2	3	4	2	3	3	2	2
	0		3	0	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0
卸売業	4	195	10	12	20	7	9	5	12	8	8	10	10	7
	3		50	6	7	37	64	32	78	76	76	52	55	49
	2		73	14	26	31	66	87	51	57	44	69	64	67
	1		27	11	23	10	38	48	35	36	46	47	49	52
	0		34	49	15	5	15	20	15	14	19	15	15	18
小売業	4	138	6	3	11	2	10	2	5	1	0	4	3	0
	3		28	4	8	18	38	27	50	43	35	43	41	32
	2		42	11	12	24	43	45	34	42	44	44	47	59
	1		22	10	13	8	29	45	29	34	40	37	32	31
	0		36	25	9	1	14	16	16	13	17	8	13	14
金融・保険業	4	76	3	1	12	7	6	0	4	3	1	4	0	1
	3		18	4	3	17	28	15	28	26	32	33	32	21
	2		40	7	8	21	33	45	31	34	26	29	34	38
	1		7	14	17	5	6	13	9	10	15	8	5	14
	0		6	24	10	0	3	3	4	3	2	2	5	2
情報サービス業	4	126	15	9	41	10	7	5	11	8	20	10	11	4
	3		51	6	7	31	42	41	53	54	72	60	57	48
	2		37	13	8	16	54	59	43	44	22	36	40	49
	1		9	15	6	9	14	15	14	13	10	15	13	20
	0		12	22	4	0	7	4	3	5	1	3	3	3
医療業(国・公立除く)	4	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	3		1	0	0	0	3	0	1	0	4	3	3	1
	2		2	0	0	2	2	3	3	3	1	1	2	2
	1		1	0	2	1	1	2	2	4	3	3	1	4
	0		4	3	1	0	3	4	3	2	1	2	3	2
教育，学術研究機関	4	71	0	0	6	1	0	0	2	1	3	5	2	0
(国・公立除く)	3		11	1	1	6	19	15	27	14	28	16	16	14
	2		30	3	1	12	30	27	22	29	19	30	25	29
	1		9	9	10	4	12	15	10	16	12	8	12	17
	0		17	9	4	0	8	10	8	8	7	8	8	8
その他の非製造業	4	102	4	2	6	4	5	2	6	2	1	5	1	1
	3		19	3	3	10	20	13	27	21	21	30	23	12
	2		30	0	4	11	39	36	28	32	29	27	29	35
	1		12	4	11	8	20	29	16	20	31	19	22	30
	0		34	28	13	4	16	19	22	24	17	17	22	19
政府	4	5	1	0	0	0	1	1	1	0	0	2	0	0
	3		1	0	0	1	1	0	1	2	2	1	2	1
	2		1	1	0	2	0	0	0	1	2	0	0	1
	1		1	2	2	1	2	3	2	0	1	1	2	2
	0		0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0

地方自治体	4	158	7	12	5	5	13	1	2	1	3	3	1	1
	3		52	8	3	34	68	24	43	34	71	50	39	24
	2		52	5	14	23	44	74	54	59	49	69	76	72
	1		19	5	24	3	21	43	36	40	24	24	26	47
	0		24	35	18	0	5	7	13	14	10	8	11	10

①
4:実質的に十分活動している
3:活動している
2:どちらともいえない
1:活動はやや停滞している
0:活動していないので,問題が大きい

③IT業務に費やす時間
4: 100%
3: 80～100%
2: 50～ 80%
1: 30～ 50%
0: 0～ 30%

⑤,⑥,⑦
4:明確に定義され,十分機能している
3:機能している
2:どちらともいえない
1:定義も不十分で機能していない
0:まったく機能していないので,問題が大きい

⑧～⑬
4: 十分実行されている
3: ある程度実行されている
2: どちらともいえない
1: ほとんど実行されていない
0: 実行されていないので,問題が大きい

第16表　システム社内要員数規模別ITガバナンスの評価グレード

（上段：回答社数、下段：評価グレード）

ガバナンス項目 ＼ 社内システム要員数規模	実回答社数	(1) 経営トップのIT戦略参画度				(2)IT部門のガバナンス				(3) ユーザー部門に対するサポート				総合評価
		①経営トップによるIT戦略討議	③IT担当役員の専任度	④IT担当役員のIT業務の経験度：	⑤IT担当役員の役割	⑥適用方針の策定	⑦インソース/アウトソース戦略	⑧ITアーキテクチャ策定	⑨業務プロセス改革(BPR)の推進	⑩リテラシーの把握	⑪サービスレベルの定義	⑫アプリケーションマネジメント	⑬IT投資効果の評価	
		経営トップによるIT戦略を討議する機能・組織で，社全体のIT戦略を十分討議	IT担当役員が，専任（兼任），相当部分の時間をIT業務に投入	4. 15年以上 3. 10～14年 2. 5～9年 1. 1～4年 0. 1年未満	組織管理責任以外の，IT戦略の策定，全社IT投資の決定など具体的責務を明確に定義	IT部門は，社内業務にどのITを適用していくかの方針を2～3年先まで立て，今後適用すべき技術領域を明確に定義	自社で保持すべきIT要員の規模と能力要件を明確に定義，教育投資も必要十分な額を確保されている	システムアーキテクチャの全社的統一設計，標準化の経済的価値を把握，標準化とユーザー部門独自の領域を整理，マネージ	ITの視点から業務プロセスの改革の領域策定，企画・推進，社全体に提言	従業員の各層に十分IT教育・訓練を実施，IT能力を個別に把握・管理，かつトップダウンでIT活用を推進	自社や子会社のIT要員，ベンダーとの折衝時にサービス内容，レベルとコストの明確化，健全なコスト意識の醸成	アプリケーション開発時のユーザー部門のオーナーシップの重要性を理解，ユーザー部門のリーダーシップのもとでのIT部門の能力活用	「性能・機能」の面だけでなく，「ビジネスの視点からの投資効果」及び「ユーザ視点からの満足度」も評価，IT部門の業績評価の要素	
5人未満	640	631 1.44	214 0.62	214 1.84	215 2.05	626 1.73	625 1.50	623 1.86	623 1.71	634 1.75	629 1.81	630 1.78	632 1.60	1.67
5人～10人未満	315	309 1.82	144 0.81	143 1.57	142 2.20	311 2.21	310 1.86	311 2.24	310 2.09	311 2.15	310 2.23	306 2.18	309 1.91	2.00
10人～30人未満	330	321 1.95	183 0.84	182 1.63	183 2.38	322 2.40	321 1.97	321 2.43	320 2.21	330 2.36	329 2.27	328 2.25	328 1.85	2.10
30人～50人未満	76	72 2.31	58 1.17	57 1.60	57 2.30	75 2.57	75 2.23	75 2.65	75 2.43	76 2.43	75 2.36	75 2.47	75 2.00	2.24
50人～100人未満	49	48 2.33	37 1.19	37 1.86	37 2.95	48 2.71	47 2.34	47 2.81	47 2.62	49 2.49	48 2.67	48 2.56	48 2.25	2.42
100人～300人未満	36	36 2.81	30 1.50	30 2.67	30 2.83	34 2.59	34 2.47	34 2.65	34 2.53	36 2.47	35 2.49	35 2.51	35 2.37	2.50
300人～500人未満	10	10 3.00	7 1.71	7 2.57	7 3.00	10 2.80	10 2.30	10 3.00	10 3.10	10 3.00	10 2.60	10 2.70	10 2.60	2.72
500人以上	14	14 2.29	6 2.00	6 2.67	6 3.50	14 2.29	14 2.14	14 2.57	14 2.36	14 2.79	14 2.36	14 2.50	14 2.29	2.44
なし、または不明	137	131 1.30	25 0.76	25 1.76	25 1.84	132 1.34	131 1.21	131 1.41	130 1.32	130 1.49	130 1.54	128 1.35	129 1.39	1.38
合　計	1607	1572 1.73	704 0.86	701 1.76	702 2.28	1572 2.03	1567 1.73	1566 2.11	1563 1.95	1590 2.02	1580 2.04	1574 2.00	1580 1.76	1.89

（注）表中の「評価グレード」は、各項目の実現度を次のように4～0の5段階で数値化し，回答の加重平均値を表わしている。

①
- 4：実質的に十分活動している
- 3：活動している
- 2：どちらともいえない
- 1：活動はやや停滞している
- 0：活動していないので，問題大きい

③IT業務に費やす時間
- 4：100%
- 3：80～100%
- 2：50～80%
- 1：30～50%
- 0：0～30%

⑤，⑥，⑦
- 4：明確に定義され，十分機能している
- 3：機能している
- 2：どちらともいえない
- 1：定義も不十分で機能していない
- 0：まったく機能していないので，問題が大きい

⑧～⑬
- 4：十分実行されている
- 3：ある程度実行されている
- 2：どちらともいえない
- 1：ほとんど実行されていない
- 0：実行されていないので，問題が大きい

第17表 IT担当役員の存在状況(業種別)

（上段:回答社数、下段：%）

業種	合計	IT担当役員を	
		置いている	置いていない
製造業計	529	233	296
	100	44.0	56.0
非製造業計	866	406	460
	100	46.9	53.1
公務計	158	69	89
	100	43.7	56.3
公務を除く全産業計	1395	639	756
	100	45.8	54.2
全産業計	1553	708	845
	100	45.6	54.4
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	75	29	46
	100	38.7	61.3
繊維工業	16	4	12
	100	25.0	75.0
パルプ・紙・紙加工品製造業	6	4	2
	100	66.7	33.3
化学工業	44	24	20
	100	54.5	45.5
石油・石炭・プラスチック製品製造業	20	9	11
	100	45.0	55.0
窯業・土石製品製造業	20	5	15
	100	25.0	75.0
鉄鋼業	14	9	5
	100	64.3	35.7
非鉄金属製品・金属製品製造業	49	15	34
	100	30.6	69.4
一般機械器具製造業	48	24	24
	100	50.0	50.0
電気機械器具製造業	35	21	14
	100	60.0	40.0
情報通信機械器具製造業	59	31	28
	100	52.5	47.5
輸送用機械器具製造業	57	28	29
	100	49.1	50.9
精密機械器具製造業	20	7	13
	100	35.0	65.0
その他の製造業	66	23	43
	100	34.8	65.2
農林漁業・同協同組合，鉱業	31	4	27
	100	12.9	87.1
建設業	65	42	23
	100	64.6	35.4
新聞・出版業	11	7	4
	100	63.6	36.4
電気・ガス・熱供給・水道業	12	8	4
	100	66.7	33.3
運輸業	44	19	25
	100	43.2	56.8
映像・音声情報製作・放送業，通信業	12	2	10
	100	16.7	83.3
卸売業	189	92	97
	100	48.7	51.3
小売業，飲食店	128	53	75
	100	41.4	58.6
金融・保険業	75	50	25
	100	66.7	33.3
情報サービス業	124	66	58
	100	53.2	46.8
医療業（国・公立除く）	9	3	6
	100	33.3	66.7
教育・学術研究機関（国・公立除く）	67	23	44
	100	34.3	65.7
その他の非製造業	99	37	62
	100	37.4	62.6
政府	4	4	0
	100	100.0	0.0
地方公共団体	154	65	89
	100	42.2	57.8

第18表　情報システム部門要員スキル保有重視の状況(業種別)

(上段:社数、下段:%)

業種 ＼ スキル項目	実回答社数	情報技術コンサルティング/業務分析	情報セキュリティ技術	プロジェクト管理	システム開発・設計	データベース設計・構築	ネットワーク設計・開発	プログラミング	システム運用
製造業計	520	174	137	103	226	117	119	83	195
		33.5	26.3	19.8	43.5	22.5	22.9	16.0	37.5
非製造業計	851	244	245	204	307	166	171	104	332
		28.7	28.8	24.0	36.1	19.5	20.1	12.2	39.0
公務計	148	29	88	23	32	11	38	13	80
		19.6	59.5	15.5	21.6	7.4	25.7	8.8	54.1
公務を除く全産業計	1371	418	382	307	533	283	290	187	527
		30.5	27.9	22.4	38.9	20.6	21.2	13.6	38.4
全産業計	1519	447	470	330	565	294	328	200	607
		29.4	30.9	21.7	37.2	19.4	21.6	13.2	40.0
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	74	22	9	12	22	16	18	16	30
		29.7	12.2	16.2	29.7	21.6	24.3	21.6	40.5
繊維工業	17	6	4	4	11	7	3	2	7
		35.3	23.5	23.5	64.7	41.2	17.6	11.8	41.2
パルプ・紙・紙加工品製造業	6	1	2	2	5	0	1	1	3
		16.7	33.3	33.3	83.3	0.0	16.7	16.7	50.0
化学工業	45	20	14	12	16	7	5	4	19
		44.4	31.1	26.7	35.6	15.6	11.1	8.9	42.2
石油・石炭・プラスチック製品製造業	19	6	7	6	8	5	3	2	10
		31.6	36.8	31.6	42.1	26.3	15.8	10.5	52.6
窯業・土石製品製造業	17	6	5	4	4	2	2	1	10
		35.3	29.4	23.5	23.5	11.8	11.8	5.9	58.8
鉄鋼業	12	4	6	2	8	0	3	1	3
		33.3	50.0	16.7	66.7	0.0	25.0	8.3	25.0
非鉄金属製品・金属製品製造業	47	18	15	10	24	13	12	6	12
		38.3	31.9	21.3	51.1	27.7	25.5	12.8	25.5
一般機械器具製造業	47	14	8	7	23	12	14	12	19
		29.8	17.0	14.9	48.9	25.5	29.8	25.5	40.4
電気機械器具製造業	35	14	7	6	15	8	11	7	11
		40.0	20.0	17.1	42.9	22.9	31.4	20.0	31.4
情報通信機械器具製造業	58	17	21	17	23	12	12	6	23
		29.3	36.2	29.3	39.7	20.7	20.7	10.3	39.7
輸送用機械器具製造業	55	24	16	11	26	13	13	10	15
		43.6	29.1	20.0	47.3	23.6	23.6	18.2	27.3
精密機械器具製造業	21	5	8	3	9	5	7	5	7
		23.8	38.1	14.3	42.9	23.8	33.3	23.8	33.3
その他の製造業	67	17	15	7	32	17	15	10	26
		25.4	22.4	10.4	47.8	25.4	22.4	14.9	38.8
農林漁業・同協同組合，鉱業	31	7	9	0	11	6	6	6	14
		22.6	29.0	0.0	35.5	19.4	19.4	19.4	45.2
建設業	63	21	23	22	25	13	15	9	18
		33.3	36.5	34.9	39.7	20.6	23.8	14.3	28.6
新聞・出版業	11	4	3	4	5	6	1	2	2
		36.4	27.3	36.4	45.5	54.5	9.1	18.2	18.2
電気・ガス・熱供給・水道業	13	6	5	2	5	0	2	2	7
		46.2	38.5	15.4	38.5	0.0	15.4	15.4	53.8
運輸業	46	9	11	6	22	11	10	13	23
		19.6	23.9	13.0	47.8	23.9	21.7	28.3	50.0
映像・音声情報製作・放送業，通信業	10	2	5	0	1	2	4	0	5
		20.0	50.0	0.0	10.0	20.0	40.0	0.0	50.0
卸売業	184	62	37	35	76	38	39	17	82
		33.7	20.1	19.0	41.3	20.7	21.2	9.2	44.6
小売業，飲食店	130	34	25	35	39	21	19	20	60
		26.2	19.2	26.9	30.0	16.2	14.6	15.4	46.2
金融・保険業	71	20	25	26	31	17	12	11	19
		28.2	35.2	36.6	43.7	23.9	16.9	15.5	26.8
情報サービス業	125	38	47	49	52	22	30	11	23
		30.4	37.6	39.2	41.6	17.6	24.0	8.8	18.4
医療業（国・公立除く）	8	2	3	0	3	2	1	3	3
		25.0	37.5	0.0	37.5	25.0	12.5	37.5	37.5
教育・学術研究機関（国・公立除く）	68	15	31	6	12	11	14	3	32
		22.1	45.6	8.8	17.6	16.2	20.6	4.4	47.1
その他の非製造業	91	24	21	19	25	17	18	7	44
		26.4	23.1	20.9	27.5	18.7	19.8	7.7	48.4
政府	5	0	3	0	3	1	1	1	4
		0.0	60.0	0.0	60.0	20.0	20.0	20.0	80.0
地方公共団体	143	29	85	23	29	10	37	12	76
		20.3	59.4	16.1	20.3	7.0	25.9	8.4	53.1

（上段:社数、下段:%）

システム監査	システム資産管理	品質管理	コンテンツ制作	Web関連	教育・訓練・指導	顧客、発注先との交渉力	延べ回答社数
30	46	43	25	83	67	57	1505
5.8	8.8	8.3	4.8	16.0	12.9	11.0	289.4
49	91	78	47	142	167	101	2448
5.8	10.7	9.2	5.5	16.7	19.6	11.9	287.7
4	23	6	7	25	44	12	435
2.7	15.5	4.1	4.7	16.9	29.7	8.1	293.9
79	137	121	72	225	234	158	3953
5.8	10.0	8.8	5.3	16.4	17.1	11.5	288.3
83	160	127	79	250	278	170	4388
5.5	10.5	8.4	5.2	16.5	18.3	11.2	288.9
7	9	7	4	13	16	7	208
9.5	12.2	9.5	5.4	17.6	21.6	9.5	281.1
0	1	1	1	2	0	0	49
0.0	5.9	5.9	5.9	11.8	0.0	0.0	288.2
0	1	0	0	1	0	1	18
0.0	16.7	0.0	0.0	16.7	0.0	16.7	300.0
3	5	5	2	3	6	7	128
6.7	11.1	11.1	4.4	6.7	13.3	15.6	284.4
1	0	2	0	2	1	2	55
5.3	0.0	10.5	0.0	10.5	5.3	10.5	289.5
1	2	4	1	5	1	3	51
5.9	11.8	23.5	5.9	29.4	5.9	17.6	300.0
0	2	1	1	0	1	2	34
0.0	16.7	8.3	8.3	0.0	8.3	16.7	283.3
1	4	2	1	4	9	4	135
2.1	8.5	4.3	2.1	8.5	19.1	8.5	287.2
4	3	1	2	11	5	2	137
8.5	6.4	2.1	4.3	23.4	10.6	4.3	291.5
4	1	3	2	6	1	6	102
11.4	2.9	8.6	5.7	17.1	2.9	17.1	291.4
3	2	5	2	11	8	9	171
5.2	3.4	8.6	3.4	19.0	13.8	15.5	294.8
3	7	1	2	9	6	4	160
5.5	12.7	1.8	3.6	16.4	10.9	7.3	290.9
1	2	2	1	4	2	0	61
4.8	9.5	9.5	4.8	19.0	9.5	0.0	290.5
2	7	9	6	12	11	10	196
3.0	10.4	13.4	9.0	17.9	16.4	14.9	292.5
3	2	2	3	5	7	3	84
9.7	6.5	6.5	9.7	16.1	22.6	9.7	271.0
3	4	5	1	12	8	6	185
4.8	6.3	7.9	1.6	19.0	12.7	9.5	293.7
0	1	1	0	1	1	2	33
0.0	9.1	9.1	0.0	9.1	9.1	18.2	300.0
2	2	0	0	3	1	1	38
15.4	15.4	0.0	0.0	23.1	7.7	7.7	292.3
1	5	4	1	5	5	5	131
2.2	10.9	8.7	2.2	10.9	10.9	10.9	284.8
2	2	0	1	4	1	0	29
20.0	20.0	0.0	10.0	40.0	10.0	0.0	290.0
7	21	15	7	32	40	28	536
3.8	11.4	8.2	3.8	17.4	21.7	15.2	291.3
12	20	7	8	23	34	18	375
9.2	15.4	5.4	6.2	17.7	26.2	13.8	288.5
5	7	11	3	12	9	3	211
7.0	9.9	15.5	4.2	16.9	12.7	4.2	297.2
6	9	22	9	19	10	16	363
4.8	7.2	17.6	7.2	15.2	8.0	12.8	290.4
0	0	1	0	0	2	0	20
0.0	0.0	12.5	0.0	0.0	25.0	0.0	250.0
4	6	2	9	14	23	8	190
5.9	8.8	2.9	13.2	20.6	33.8	11.8	279.4
4	12	8	5	12	26	11	253
4.4	13.2	8.8	5.5	13.2	28.6	12.1	278.0
0	1	0	0	0	1	0	15
0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	300.0
4	22	6	7	25	43	12	420
2.8	15.4	4.2	4.9	17.5	30.1	8.4	293.7

第19表　情報システム部門要員スキル充足状況(業種別)

(回答社数欄の下段は選択した各スキル項目の実回答社数に対する割合:%，充足状況下段の%は構成比)

業種	スキル項目	実回答社数	情報技術コンサルティング/業務分析	情報セキュリティ技術	プロジェクト管理	システム設計・開発	データベース設計・構築	ネットワーク設計・開発	プログラミング	システム運用	システム監査	システム資産管理	品質管理	コンテンツ制作	Web関連	教育・指導・訓練	顧客、発注先との交渉力	合計	延べ回答社数
製造業計	回答社数	515	174	136	103	226	116	119	81	192	30	44	42	25	81	66	54	1489	1489
			33.8	26.4	20.0	43.9	22.5	23.1	15.7	37.3	5.8	8.5	8.2	4.9	15.7	12.8	10.5	19.3	289.1
	非常に不足		70	56	27	48	35	28	15	27	14	9	9	7	30	27	9	411	411
			40.2	41.2	26.2	21.2	30.2	23.5	18.5	14.1	46.7	20.5	21.4	28.0	37.0	40.9	16.7	27.6	79.8
	やや不足		86	67	65	129	62	62	43	87	14	20	25	14	41	32	34	781	781
			49.4	49.3	63.1	57.1	53.4	52.1	53.1	45.3	46.7	45.5	59.5	56.0	50.6	48.5	63.0	52.5	151.7
	ほぼ充足		18	13	11	49	19	29	23	78	2	15	8	4	10	7	11	297	297
			10.3	9.6	10.7	21.7	16.4	24.4	28.4	40.6	6.7	34.1	19.0	16.0	12.3	10.6	20.4	19.9	57.7
	計		174	136	103	226	116	119	81	192	30	44	42	25	81	66	54	1489	1489
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	289.1
	充足レベル		−30	−32	−16	0	−14	1	10	27	−40	14	−2	−12	−25	−30	4	−8	
非製造業計	回答社数	852	244	249	207	308	169	177	106	333	52	94	82	51	147	171	102	2492	2492
			28.6	29.2	24.3	36.2	19.8	20.8	12.4	39.1	6.1	11.0	9.6	6.0	17.3	20.1	12.0	19.5	292.5
	非常に不足		84	70	57	48	39	47	13	40	23	18	19	13	45	56	23	595	595
			34.4	28.1	27.5	15.6	23.1	26.6	12.3	12.0	44.2	19.1	23.2	25.5	30.6	32.7	22.5	23.9	69.8
	やや不足		125	134	117	157	84	91	53	139	20	49	47	28	70	80	53	1247	1247
			51.2	53.8	56.5	51.0	49.7	51.4	50.0	41.7	38.5	52.1	57.3	54.9	47.6	46.8	52.0	50.0	146.4
	ほぼ充足		35	45	33	103	46	39	40	154	9	27	16	10	32	35	26	650	650
			14.3	18.1	15.9	33.4	27.2	22.0	37.7	46.2	17.3	28.7	19.5	19.6	21.8	20.5	25.5	26.1	76.3
	計		244	249	207	308	169	177	106	333	52	94	82	51	147	171	102	2492	2492
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	292.5
	充足レベル		−20	−10	−12	18	4	−5	25	34	−27	10	−4	−6	−9	−12	3	2	
公務計	回答社数	145	27	86	22	31	10	38	13	79	4	23	5	7	24	44	12	425	425
			18.6	59.3	15.2	21.4	6.9	26.2	9.0	54.5	2.8	15.9	3.4	4.8	16.6	30.3	8.3	19.5	293.1
	非常に不足		6	24	4	2	3	9	1	6	3	3	4	2	8	9	1	85	85
			22.2	27.9	18.2	6.5	30.0	23.7	7.7	7.6	75.0	13.0	80.0	28.6	33.3	20.5	8.3	20.0	58.6
	やや不足		19	46	14	13	5	19	4	41	1	16	0	4	14	28	8	232	232
			70.4	53.5	63.6	41.9	50.0	50.0	30.8	51.9	25.0	69.6	0.0	57.1	58.3	63.6	66.7	54.6	160.0
	ほぼ充足		2	16	4	16	2	10	8	32	0	4	1	1	2	7	3	108	108
			7.4	18.6	18.2	51.6	20.0	26.3	61.5	40.5	0.0	17.4	20.0	14.3	8.3	15.9	25.0	25.4	74.5
	計		27	86	22	31	10	38	13	79	4	23	5	7	24	44	12	425	425
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	293.1
	充足レベル		−15	−9	0	45	−10	3	54	33	−75	4	−60	−14	−25	−5	17	5	
公務を除く全産業計	回答社数	1367	418	385	310	534	285	296	187	525	82	138	124	76	228	237	156	3981	3981
			30.6	28.2	22.7	39.1	20.8	21.7	13.7	38.4	6.0	10.1	9.1	5.6	16.7	17.3	11.4	19.4	291.2
	非常に不足		154	126	84	96	74	75	28	67	37	27	28	20	75	83	32	1006	1006
			36.8	32.7	27.1	18.0	26.0	25.3	15.0	12.8	45.1	19.6	22.6	26.3	32.9	35.0	20.5	25.3	73.6
	やや不足		211	201	182	286	146	153	96	226	34	69	72	42	111	112	87	2028	2028
			50.5	52.2	58.7	53.6	51.2	51.7	51.3	43.0	41.5	50.0	58.1	55.3	48.7	47.3	55.8	50.9	148.4
	ほぼ充足		53	58	44	152	65	68	63	232	11	42	24	14	42	42	37	947	947
			12.7	15.1	14.2	28.5	22.8	23.0	33.7	44.2	13.4	30.4	19.4	18.4	18.4	17.7	23.7	23.8	69.3
	計		418	385	310	534	285	296	187	525	82	138	124	76	228	237	156	3981	3981
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	291.2
	充足レベル		−24	−18	−13	10	−3	−2	19	31	−32	11	−3	−8	−14	−17	3	−1	

（回答社数欄の下段は選択した各スキル項目の実回答社数に対する割合:%，充足状況下段の%は構成比）

業種 ＼ スキル項目		実回答社数	情報技術コンサルティング/業務分析	情報セキュリティ技術	プロジェクト管理	システム設計・開発	データベース設計・構築	ネットワーク設計・開発	プログラミング	システム運用	システム監査	システム資産管理	品質管理	コンテンツ制作	Web関連	教育・指導・訓練	顧客、発注先との交渉力	合計	延べ回答社数
全産業計	回答社数	1512	445	471	332	565	295	334	200	604	86	161	129	83	252	281	168	4406	4406
			29.4	31.2	22.0	37.4	19.5	22.1	13.2	39.9	5.7	10.6	8.5	5.5	16.7	18.6	11.1	19.4	291.4
	非常に不足		160	150	88	98	77	84	29	73	40	30	32	22	83	92	33	1091	1091
			36.0	31.8	26.5	17.3	26.1	25.1	14.5	12.1	46.5	18.6	24.8	26.5	32.9	32.7	19.6	24.8	72.2
	やや不足		230	247	196	299	151	172	100	267	35	85	72	46	125	140	95	2260	2260
			51.7	52.4	59.0	52.9	51.2	51.5	50.0	44.2	40.7	52.8	55.8	55.4	49.6	49.8	56.5	51.3	149.5
	ほぼ充足		55	74	48	168	67	78	71	264	11	46	25	15	44	49	40	1055	1055
			12.4	15.7	14.5	29.7	22.7	23.4	35.5	43.7	12.8	28.6	19.4	18.1	17.5	17.4	23.8	23.9	69.8
	計		445	471	332	565	295	334	200	604	86	161	129	83	252	281	168	4406	4406
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	291.4
	充足レベル		-24	-16	-12	12	-3	-2	21	32	-34	10	-5	-8	-15	-15	4	-1	
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	回答社数	73	22	9	12	22	16	18	16	30	7	8	7	4	12	16	5	204	204
			30.1	12.3	16.4	30.1	21.9	24.7	21.9	41.1	9.6	11.0	9.6	5.5	16.4	21.9	6.8	18.6	279.5
	非常に不足		6	5	3	5	5	5	0	3	2	1	2	2	5	7	2	53	53
			27.3	55.6	25.0	22.7	31.3	27.8	0.0	10.0	28.6	12.5	28.6	50.0	41.7	43.8	40.0	26.0	72.6
	やや不足		16	4	9	12	9	9	12	12	4	4	5	2	7	8	3	116	116
			72.7	44.4	75.0	54.5	56.3	50.0	75.0	40.0	57.1	50.0	71.4	50.0	58.3	50.0	60.0	56.9	158.9
	ほぼ充足		0	0	0	5	2	4	4	15	1	3	0	0	0	1	0	35	35
			0.0	0.0	0.0	22.7	12.5	22.2	25.0	50.0	14.3	37.5	0.0	0.0	0.0	6.3	0.0	17.2	47.9
	計		22	9	12	22	16	18	16	30	7	8	7	4	12	16	5	204	204
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	279.5
	充足レベル		-27	-56	-25	0	-19	-6	25	40	-14	25	-29	-50	-42	-38	-40	-9	
繊維工業	回答社数	16	6	3	4	11	7	3	2	7	0	1	1	1	1	0	0	47	47
			37.5	18.8	25.0	68.8	43.8	18.8	12.5	43.8	0.0	6.3	6.3	6.3	6.3	0.0	0.0	19.6	293.8
	非常に不足		2	1	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	9	9
			33.3	33.3	25.0	9.1	14.3	33.3	0.0	14.3	0	0.0	0.0	0.0	100.0	0	0	19.1	56.3
	やや不足		3	2	3	5	5	2	2	2	0	1	0	1	0	0	0	26	26
			50.0	66.7	75.0	45.5	71.4	66.7	100.0	28.6	0	100.0	0.0	100.0	0.0	0	0	55.3	162.5
	ほぼ充足		1	0	0	5	1	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	12	12
			16.7	0.0	0.0	45.5	14.3	0.0	0.0	57.1	0	0.0	100.0	0.0	0.0	0	0	25.5	75.0
	計		6	3	4	11	7	3	2	7	0	1	1	1	1	0	0	47	47
			100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	100	100	100	0	0	100	293.8
	充足レベル		-17	-33	-25	36	0	-33	0	43	0	0	100	0	-100	0	0	6	
パルプ・紙・紙加工品製造業	回答社数	6	1	2	2	5	0	1	1	3	0	1	0	0	1	0	1	18	18
			16.7	33.3	33.3	83.3	0.0	16.7	16.7	50.0	0.0	16.7	0.0	0.0	16.7	0.0	16.7	20.0	300.0
	非常に不足		1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	6	6
			100.0	50.0	50.0	20.0	0	0.0	0.0	0.0	0	100.0	0	0	0.0	0	100.0	33.3	100.0
	やや不足		0	1	1	3	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	7	7
			0.0	50.0	50.0	60.0	0	100.0	0.0	33.3	0	0.0	0	0	0.0	0	0.0	38.9	116.7
	ほぼ充足		0	0	0	1	0	0	1	2	0	0	0	0	1	0	0	5	5
			0.0	0.0	0.0	20.0	0	0.0	100.0	66.7	0	0.0	0	0	100.0	0	0.0	27.8	83.3
	計		1	2	2	5	0	1	1	3	0	1	0	0	1	0	1	18	18
			100	100	100	100	0	100	100	100	0	100	0	0	100	0	100	100	300.0
	充足レベル		-100	-50	-50	0	0	0	100	67	0	-100	0	0	100	0	-100	-6	

（回答社数欄の下段は選択した各スキル項目の実回答社数に対する割合:%，充足状況下段の%は構成比）

業種	スキル項目	実回答社数	情報技術コンサルティング/業務分析	情報セキュリティ技術	プロジェクト管理	システム設計・開発	データベース設計・構築	ネットワーク設計・開発	プログラミング	システム運用	システム監査	システム資産管理	品質管理	コンテンツ制作	Web関連	教育・指導・訓練	顧客、発注先との交渉力	合計	延べ回答社数
化学工業	回答社数	44	20	14	12	16	6	5	3	18	3	5	5	2	3	6	7	125	125
			45.5	31.8	27.3	36.4	13.6	11.4	6.8	40.9	6.8	11.4	11.4	4.5	6.8	13.6	15.9	18.9	284.1
	非常に不足		8	2	2	2	2	2	0	3	1	0	0	1	0	2	1	26	26
			40.0	14.3	16.7	12.5	33.3	40.0	0.0	16.7	33.3	0.0	0.0	50.0	0.0	33.3	14.3	20.8	59.1
	やや不足		7	12	9	11	3	2	2	8	1	3	3	1	3	4	5	74	74
			35.0	85.7	75.0	68.8	50.0	40.0	66.7	44.4	33.3	60.0	60.0	50.0	100.0	66.7	71.4	59.2	168.2
	ほぼ充足		5	0	1	3	1	1	1	7	1	2	2	0	0	0	1	25	25
			25.0	0.0	8.3	18.8	16.7	20.0	33.3	38.9	33.3	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	14.3	20.0	56.8
	計		20	14	12	16	6	5	3	18	3	5	5	2	3	6	7	125	125
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	284.1
	充足レベル		-15	-14	-8	6	-17	-20	33	22	0	40	40	-50	0	-33	0	-1	
石油・石炭・プラスチック製品製造業	回答社数	19	6	7	6	8	5	3	2	10	1	0	2	0	2	1	2	55	55
			31.6	36.8	31.6	42.1	26.3	15.8	10.5	52.6	5.3	0.0	10.5	0.0	10.5	5.3	10.5	19.3	289.5
	非常に不足		2	3	1	1	1	1	0	2	1	0	0	0	1	0	0	13	13
			33.3	42.9	16.7	12.5	20.0	33.3	0.0	20.0	100.0	0	0.0	0	50.0	0.0	0.0	23.6	68.4
	やや不足		4	4	4	6	4	1	0	7	0	0	2	0	1	1	2	36	36
			66.7	57.1	66.7	75.0	80.0	33.3	0.0	70.0	0.0	0	100.0	0	50.0	100.0	100.0	65.5	189.5
	ほぼ充足		0	0	1	1	0	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	6	6
			0.0	0.0	16.7	12.5	0.0	33.3	100.0	10.0	0.0	0	0.0	0	0.0	0.0	0.0	10.9	31.6
	計		6	7	6	8	5	3	2	10	1	0	2	0	2	1	2	55	55
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	0	100	100	100	100	289.5
	充足レベル		-33	-43	0	0	-20	0	100	-10	-100	0	0	0	-50	0	0	-13	
窯業・土石製品製造業	回答社数	17	6	5	4	4	2	2	1	10	1	2	4	1	5	1	3	51	51
			35.3	29.4	23.5	23.5	11.8	11.8	5.9	58.8	5.9	11.8	23.5	5.9	29.4	5.9	17.6	20.0	300.0
	非常に不足		4	3	1	2	0	1	1	2	0	0	1	0	1	1	0	17	17
			66.7	60.0	25.0	50.0	0.0	50.0	100.0	20.0	0.0	0.0	25.0	0.0	20.0	100.0	0.0	33.3	100.0
	やや不足		2	1	3	2	2	1	0	6	1	1	3	0	4	0	2	28	28
			33.3	20.0	75.0	50.0	100.0	50.0	0.0	60.0	100.0	50.0	75.0	0.0	80.0	0.0	66.7	54.9	164.7
	ほぼ充足		0	1	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1	0	0	1	6	6
			0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	50.0	0.0	100.0	0.0	0.0	33.3	11.8	35.3
	計		6	5	4	4	2	2	1	10	1	2	4	1	5	1	3	51	51
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	300.0
	充足レベル		-67	-40	-25	-50	0	-50	-100	0	0	50	-25	100	-20	-100	33	-22	
鉄鋼業	回答社数	12	4	6	2	8	0	3	1	3	0	2	1	1	0	1	2	34	34
			33.3	50.0	16.7	66.7	0.0	25.0	8.3	25.0	0.0	16.7	8.3	8.3	0.0	8.3	16.7	18.9	283.3
	非常に不足		3	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	9	9
			75.0	16.7	50.0	12.5	0	0.0	0.0	0.0	0	50.0	0.0	0.0	0	100.0	50.0	26.5	75.0
	やや不足		0	5	1	6	0	2	1	2	0	1	1	1	0	0	1	21	21
			0.0	83.3	50.0	75.0	0	66.7	100.0	66.7	0	50.0	100.0	100.0	0	0.0	50.0	61.8	175.0
	ほぼ充足		1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	4	4
			25.0	0.0	0.0	12.5	0	33.3	0.0	33.3	0	0.0	0.0	0.0	0	0.0	0.0	11.8	33.3
	計		4	6	2	8	0	3	1	3	0	2	1	1	0	1	2	34	34
			100	100	100	100	0	100	100	100	0	100	100	100	0	100	100	100	283.3
	充足レベル		-50	-17	-50	0	0	33	0	33	0	-50	0	0	0	-100	-50	-15	

（回答社数欄の下段は選択した各スキル項目の実回答社数に対する割合:%，充足状況下段の%は構成比）

業種	スキル項目	実回答社数	情報技術コンサルティング/業務分析	情報セキュリティ技術	プロジェクト管理	システム設計・開発	データベース設計・構築	ネットワーク設計・開発	プログラミング	システム運用	システム監査	システム資産管理	品質管理	コンテンツ制作	Web関連	教育・訓練・指導	顧客、発注先との交渉力	合計	延べ回答社数
非鉄金属製品・金属製品製造業	回答社数	47	18	15	10	24	13	12	6	12	1	4	2	1	4	9	4	135	135
			38.3	31.9	21.3	51.1	27.7	25.5	12.8	25.5	2.1	8.5	4.3	2.1	8.5	19.1	8.5	19.1	287.2
	非常に不足		9	8	4	6	7	4	3	3	0	1	0	0	3	5	0	53	53
			50.0	53.3	40.0	25.0	53.8	33.3	50.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	75.0	55.6	0.0	39.3	112.8
	やや不足		5	4	4	15	4	3	3	5	1	2	1	0	0	3	2	52	52
			27.8	26.7	40.0	62.5	30.8	25.0	50.0	41.7	100.0	50.0	50.0	0.0	0.0	33.3	50.0	38.5	110.6
	ほぼ充足		4	3	2	3	2	5	0	4	0	1	1	1	1	1	2	30	30
			22.2	20.0	20.0	12.5	15.4	41.7	0.0	33.3	0.0	25.0	50.0	100.0	25.0	11.1	50.0	22.2	63.8
	計		18	15	10	24	13	12	6	12	1	4	2	1	4	9	4	135	135
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	287.2
	充足レベル		-28	-33	-20	-13	-38	8	-50	8	0	0	50	100	-50	-44	50	-17	
一般機械器具製造業	回答社数	47	14	8	7	23	12	14	12	19	4	3	1	2	11	5	2	137	137
			29.8	17.0	14.9	48.9	25.5	29.8	25.5	40.4	8.5	6.4	2.1	4.3	23.4	10.6	4.3	19.4	291.5
	非常に不足		5	4	2	6	5	2	3	3	3	1	0	0	5	1	0	40	40
			35.7	50.0	28.6	26.1	41.7	14.3	25.0	15.8	75.0	33.3	0.0	0.0	45.5	20.0	0.0	29.2	85.1
	やや不足		8	3	5	10	4	8	4	11	1	1	0	1	5	2	2	65	65
			57.1	37.5	71.4	43.5	33.3	57.1	33.3	57.9	25.0	33.3	0.0	50.0	45.5	40.0	100.0	47.4	138.3
	ほぼ充足		1	1	0	7	3	4	5	5	0	1	1	1	1	2	0	32	32
			7.1	12.5	0.0	30.4	25.0	28.6	41.7	26.3	0.0	33.3	100.0	50.0	9.1	40.0	0.0	23.4	68.1
	計		14	8	7	23	12	14	12	19	4	3	1	2	11	5	2	137	137
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	291.5
	充足レベル		-29	-38	-29	4	-17	14	17	11	-75	0	100	50	-36	20	0	-6	
電気機械器具製造業	回答社数	35	14	7	6	15	8	11	7	11	4	1	3	2	6	1	6	102	102
			40.0	20.0	17.1	42.9	22.9	31.4	20.0	31.4	11.4	2.9	8.6	5.7	17.1	2.9	17.1	19.4	291.4
	非常に不足		6	4	2	1	5	2	1	1	2	0	0	0	2	0	1	27	27
			42.9	57.1	33.3	6.7	62.5	18.2	14.3	9.1	50.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	16.7	26.5	77.1
	やや不足		5	3	3	7	1	4	3	4	2	0	2	2	4	1	3	44	44
			35.7	42.9	50.0	46.7	12.5	36.4	42.9	36.4	50.0	0.0	66.7	100.0	66.7	100.0	50.0	43.1	125.7
	ほぼ充足		3	0	1	7	2	5	3	6	0	1	1	0	0	0	2	31	31
			21.4	0.0	16.7	46.7	25.0	45.5	42.9	54.5	0.0	100.0	33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	30.4	88.6
	計		14	7	6	15	8	11	7	11	4	1	3	2	6	1	6	102	102
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	291.4
	充足レベル		-21	-57	-17	40	-38	27	29	45	-50	100	33	0	-33	0	17	4	
情報通信機械器具製造業	回答社数	58	17	21	17	23	12	12	6	23	3	2	5	2	11	7	9	170	170
			29.3	36.2	29.3	39.7	20.7	20.7	10.3	39.7	5.2	3.4	8.6	3.4	19.0	12.1	15.5	19.5	293.1
	非常に不足		10	9	5	5	1	2	3	3	1	0	2	1	4	3	2	51	51
			58.8	42.9	29.4	21.7	8.3	16.7	50.0	13.0	33.3	0.0	40.0	50.0	36.4	42.9	22.2	30.0	87.9
	やや不足		7	8	9	14	7	7	1	9	2	0	1	0	4	4	5	78	78
			41.2	38.1	52.9	60.9	58.3	58.3	16.7	39.1	66.7	0.0	20.0	0.0	36.4	57.1	55.6	45.9	134.5
	ほぼ充足		0	4	3	4	4	3	2	11	0	2	2	1	3	0	2	41	41
			0.0	19.0	17.6	17.4	33.3	25.0	33.3	47.8	0.0	100.0	40.0	50.0	27.3	0.0	22.2	24.1	70.7
	計		17	21	17	23	12	12	6	23	3	2	5	2	11	7	9	170	170
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	293.1
	充足レベル		-59	-24	-12	-4	25	8	-17	35	-33	100	0	0	-9	-43	0	-6	

（回答社数欄の下段は選択した各スキル項目の実回答社数に対する割合:%，充足状況下段の%は構成比）

業種	スキル項目	実回答社数	情報技術コンサルティング/業務分析	情報セキュリティ技術	プロジェクト管理	システム設計・開発	データベース設計・構築	ネットワーク設計・開発	プログラミング	システム運用	システム監査	システム資産管理	品質管理	コンテンツ制作	Web関連	教育・訓練・指導	顧客、発注先との交渉力	合計	延べ回答社数
輸送用機械器具製造業	回答社数	55	24	16	11	26	13	13	10	15	3	7	1	2	9	6	4	160	160
			43.6	29.1	20.0	47.3	23.6	23.6	18.2	27.3	5.5	12.7	1.8	3.6	16.4	10.9	7.3	19.4	290.9
	非常に不足		6	6	2	7	4	4	2	1	1	3	1	1	3	2	1	44	44
			25.0	37.5	18.2	26.9	30.8	30.8	20.0	6.7	33.3	42.9	100.0	50.0	33.3	33.3	25.0	27.5	80.0
	やや不足		16	9	7	15	8	8	7	7	2	3	0	1	4	2	1	90	90
			66.7	56.3	63.6	57.7	61.5	61.5	70.0	46.7	66.7	42.9	0.0	50.0	44.4	33.3	25.0	56.3	163.6
	ほぼ充足		2	1	2	4	1	1	1	7	0	1	0	0	2	2	2	26	26
			8.3	6.3	18.2	15.4	7.7	7.7	10.0	46.7	0.0	14.3	0.0	0.0	22.2	33.3	50.0	16.3	47.3
	計		24	16	11	26	13	13	10	15	3	7	1	2	9	6	4	160	160
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	290.9
	充足レベル		-17	-31	0	-12	-23	-23	-10	40	-33	-29	-100	-50	-11	0	25	-11	
精密機械器具製造業	回答社数	21	5	8	3	9	5	7	5	7	1	2	2	1	4	2	0	61	61
			23.8	38.1	14.3	42.9	23.8	33.3	23.8	33.3	4.8	9.5	9.5	4.8	19.0	9.5	0.0	19.4	290.5
	非常に不足		2	1	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	6	6
			40.0	12.5	0.0	0.0	0.0	14.3	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0	9.8	28.6
	やや不足		3	5	3	4	3	5	1	2	0	1	2	1	2	2	0	34	34
			60.0	62.5	100.0	44.4	60.0	71.4	20.0	28.6	0.0	50.0	100.0	100.0	50.0	100.0	0	55.7	161.9
	ほぼ充足		0	2	0	5	2	1	4	5	0	1	0	0	1	0	0	21	21
			0.0	25.0	0.0	55.6	40.0	14.3	80.0	71.4	0.0	50.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0	34.4	100.0
	計		5	8	3	9	5	7	5	7	1	2	2	1	4	2	0	61	61
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	290.5
	充足レベル		-40	13	0	56	40	0	80	71	-100	50	0	0	0	0	0	25	
その他の製造業	回答社数	65	17	15	7	32	17	15	9	24	2	6	8	6	12	11	9	190	190
			26.2	23.1	10.8	49.2	26.2	23.1	13.8	36.9	3.1	9.2	12.3	9.2	18.5	16.9	13.8	19.5	292.3
	非常に不足		6	8	2	10	4	3	2	5	2	1	3	2	4	5	0	57	57
			35.3	53.3	28.6	31.3	23.5	20.0	22.2	20.8	100.0	16.7	37.5	33.3	33.3	45.5	0.0	30.0	87.7
	やや不足		10	6	4	19	12	9	7	11	0	3	5	4	7	5	8	110	110
			58.8	40.0	57.1	59.4	70.6	60.0	77.8	45.8	0.0	50.0	62.5	66.7	58.3	45.5	88.9	57.9	169.2
	ほぼ充足		1	1	1	3	1	3	0	8	0	2	0	0	1	1	1	23	23
			5.9	6.7	14.3	9.4	5.9	20.0	0.0	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	8.3	9.1	11.1	12.1	35.4
	計		17	15	7	32	17	15	9	24	2	6	8	6	12	11	9	190	190
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	292.3
	充足レベル		-29	-47	-14	-22	-18	0	-22	13	-100	17	-38	-33	-25	-36	11	-18	
農林漁業･同協同組合，鉱業	回答社数	31	7	9	0	11	6	6	6	14	3	2	2	3	5	7	3	84	84
			22.6	29.0	0.0	35.5	19.4	19.4	19.4	45.2	9.7	6.5	6.5	9.7	16.1	22.6	9.7	18.1	271.0
	非常に不足		3	5	0	4	2	3	1	1	2	1	1	2	1	1	1	28	28
			42.9	55.6	0	36.4	33.3	50.0	16.7	7.1	66.7	50.0	50.0	66.7	20.0	14.3	33.3	33.3	90.3
	やや不足		2	4	0	4	2	2	3	7	0	0	0	0	0	3	0	27	27
			28.6	44.4	0	36.4	33.3	33.3	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	42.9	0.0	32.1	87.1
	ほぼ充足		2	0	0	3	2	1	2	6	1	1	1	1	4	3	2	29	29
			28.6	0.0	0	27.3	33.3	16.7	33.3	42.9	33.3	50.0	50.0	33.3	80.0	42.9	66.7	34.5	93.5
	計		7	9	0	11	6	6	6	14	3	2	2	3	5	7	3	84	84
			100	100	0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	271.0
	充足レベル		-14	-56	0	-9	0	-33	17	36	-33	0	0	-33	60	29	33	1	

(回答社数欄の下段は選択した各スキル項目の実回答社数に対する割合:%, 充足状況下段の%は構成比)

業種	スキル項目	実回答社数	情報技術コンサルティング/業務分析	情報セキュリティ技術	プロジェクト管理	システム設計・開発	データベース設計・構築	ネットワーク設計・開発	プログラミング	システム運用	システム監査	システム資産管理	品質管理	コンテンツ制作	Web関連	教育・訓練・指導	顧客、発注先との交渉力	合計	延べ回答社数
建設業	回答社数	62	20	23	22	24	12	15	9	18	3	4	5	1	12	8	6	182	182
			32.3	37.1	35.5	38.7	19.4	24.2	14.5	29.0	4.8	6.5	8.1	1.6	19.4	12.9	9.7	19.6	293.5
	非常に不足		7	10	5	3	0	3	0	1	1	0	0	1	3	4	4	42	42
			35.0	43.5	22.7	12.5	0.0	20.0	0.0	5.6	33.3	0.0	0.0	100.0	25.0	50.0	66.7	23.1	67.7
	やや不足		12	10	14	11	7	7	4	9	1	2	4	0	6	3	1	91	91
			60.0	43.5	63.6	45.8	58.3	46.7	44.4	50.0	33.3	50.0	80.0	0.0	50.0	37.5	16.7	50.0	146.8
	ほぼ充足		1	3	3	10	5	5	5	8	1	2	1	0	3	1	1	49	49
			5.0	13.0	13.6	41.7	41.7	33.3	55.6	44.4	33.3	50.0	20.0	0.0	25.0	12.5	16.7	26.9	79.0
	計		20	23	22	24	12	15	9	18	3	4	5	1	12	8	6	182	182
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	293.5
	充足レベル		-30	-30	-9	29	42	13	56	39	0	50	20	-100	0	-38	-50	4	
新聞・出版業	回答社数	11	4	3	4	5	6	1	2	2	0	1	1	0	1	1	2	33	33
			36.4	27.3	36.4	45.5	54.5	9.1	18.2	18.2	0.0	9.1	9.1	0.0	9.1	9.1	18.2	20.0	300.0
	非常に不足		2	2	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	8	8
			50.0	66.7	50.0	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0	50.0	24.2	72.7
	やや不足		0	1	2	2	4	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	15	15
			0.0	33.3	50.0	40.0	66.7	100.0	50.0	0.0	0	100.0	100.0	0	100.0	100.0	0.0	45.5	136.4
	ほぼ充足		2	0	0	3	1	0	1	2	0	0	0	0	0	0	1	10	10
			50.0	0.0	0.0	60.0	16.7	0.0	50.0	100.0	0	0.0	0.0	0	0.0	0.0	50.0	30.3	90.9
	計		4	3	4	5	6	1	2	2	0	1	1	0	1	1	2	33	33
			100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	100	0	100	100	100	100	300.0
	充足レベル		0	-67	-50	60	0	0	50	100	0	0	0	0	0	0	0	6	
電気・ガス・熱供給・水道業	回答社数	13	6	5	2	5	0	2	2	7	2	2	0	0	3	1	1	38	38
			46.2	38.5	15.4	38.5	0.0	15.4	15.4	53.8	15.4	15.4	0.0	0.0	23.1	7.7	7.7	19.5	292.3
	非常に不足		0	2	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	1	7	7
			0.0	40.0	50.0	0.0	0	50.0	0.0	0.0	50.0	0.0	0	0	0.0	100.0	100.0	18.4	53.8
	やや不足		6	2	0	3	0	1	2	4	1	1	0	0	1	0	0	21	21
			100.0	40.0	0.0	60.0	0	50.0	100.0	57.1	50.0	50.0	0	0	33.3	0.0	0.0	55.3	161.5
	ほぼ充足		0	1	1	2	0	0	0	3	0	1	0	0	2	0	0	10	10
			0.0	20.0	50.0	40.0	0	0.0	0.0	42.9	0.0	50.0	0	0	66.7	0.0	0.0	26.3	76.9
	計		6	5	2	5	0	2	2	7	2	2	0	0	3	1	1	38	38
			100	100	100	100	0	100	100	100	100	100	0	0	100	100	100	100	292.3
	充足レベル		0	-20	0	40	0	-50	0	43	-50	50	0	0	67	-100	-100	8	
運輸業	回答社数	45	9	11	6	21	11	11	11	22	1	5	4	1	5	5	5	128	128
			20.0	24.4	13.3	46.7	24.4	24.4	24.4	48.9	2.2	11.1	8.9	2.2	11.1	11.1	11.1	18.9	284.4
	非常に不足		3	6	3	3	3	4	2	4	1	2	1	0	1	2	2	37	37
			33.3	54.5	50.0	14.3	27.3	36.4	18.2	18.2	100.0	40.0	25.0	0.0	20.0	40.0	40.0	28.9	82.2
	やや不足		6	4	1	10	4	6	2	8	0	1	3	1	4	2	2	54	54
			66.7	36.4	16.7	47.6	36.4	54.5	18.2	36.4	0.0	20.0	75.0	100.0	80.0	40.0	40.0	42.2	120.0
	ほぼ充足		0	1	2	8	4	1	7	10	0	2	0	0	0	1	1	37	37
			0.0	9.1	33.3	38.1	36.4	9.1	63.6	45.5	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0	20.0	20.0	28.9	82.2
	計		9	11	6	21	11	11	11	22	1	5	4	1	5	5	5	128	128
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	284.4
	充足レベル		-33	-45	-17	24	9	-27	45	27	-100	0	-25	0	-20	-20	-20	0	

(回答社数欄の下段は選択した各スキル項目の実回答社数に対する割合:%，充足状況下段の%は構成比)

業種	スキル項目	実回答社数	情報技術コンサルティング/業務分析	情報セキュリティ技術	プロジェクト管理	システム設計・開発	データベース設計・構築	ネットワーク設計・開発	プログラミング	システム運用	システム監査	システム資産管理	品質管理	コンテンツ制作	Web関連	教育・訓練指導	顧客、発注先との交渉力	合計	延べ回答社数
映像・音声情報製作・放送業、通信業	回答社数	11	2	5	0	1	2	4	0	6	2	2	0	2	5	1	0	32	32
			18.2	45.5	0.0	9.1	18.2	36.4	0.0	54.5	18.2	18.2	0.0	18.2	45.5	9.1	0.0	19.4	290.9
	非常に不足		0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	4	4
			0.0	0.0	0	0.0	50.0	0.0	0	0.0	50.0	50.0	0	0.0	20.0	0.0	0	12.5	36.4
	やや不足		1	3	0	1	1	2	0	5	0	1	0	1	2	1	0	18	18
			50.0	60.0	0	100.0	50.0	50.0	0	83.3	0.0	50.0	0	50.0	40.0	100.0	0	56.3	163.6
	ほぼ充足		1	2	0	0	0	2	0	1	1	0	0	1	2	0	0	10	10
			50.0	40.0	0	0.0	0.0	50.0	0	16.7	50.0	0.0	0	50.0	40.0	0.0	0	31.3	90.9
	計		2	5	0	1	2	4	0	6	2	2	0	2	5	1	0	32	32
			100	100	0	100	100	100	0	100	100	100	0	100	100	100	0	100	290.9
	充足レベル		50	40	0	0	-50	50	0	17	0	-50	0	50	20	0	0	19	
卸売業	回答社数	184	61	37	35	76	39	40	18	81	7	21	16	7	32	40	27	537	537
			33.2	20.1	19.0	41.3	21.2	21.7	9.8	44.0	3.8	11.4	8.7	3.8	17.4	21.7	14.7	19.5	291.8
	非常に不足		18	12	11	13	13	10	2	11	1	6	6	1	12	9	6	131	131
			29.5	32.4	31.4	17.1	33.3	25.0	11.1	13.6	14.3	28.6	37.5	14.3	37.5	22.5	22.2	24.4	71.2
	やや不足		29	18	18	42	18	26	11	28	4	8	6	5	13	20	15	261	261
			47.5	48.6	51.4	55.3	46.2	65.0	61.1	34.6	57.1	38.1	37.5	71.4	40.6	50.0	55.6	48.6	141.8
	ほぼ充足		14	7	6	21	8	4	5	42	2	7	4	1	7	11	6	145	145
			23.0	18.9	17.1	27.6	20.5	10.0	27.8	51.9	28.6	33.3	25.0	14.3	21.9	27.5	22.2	27.0	78.8
	計		61	37	35	76	39	40	18	81	7	21	16	7	32	40	27	537	537
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	291.8
	充足レベル		-7	-14	-14	11	-13	-15	17	38	14	5	-13	0	-16	5	0	3	
小売業，飲食店	回答社数	131	36	28	38	42	24	22	23	61	15	22	9	11	26	38	20	415	415
			27.5	21.4	29.0	32.1	18.3	16.8	17.6	46.6	11.5	16.8	6.9	8.4	19.8	29.0	15.3	21.1	316.8
	非常に不足		15	9	12	10	11	8	4	10	9	6	3	5	10	18	5	135	135
			41.7	32.1	31.6	23.8	45.8	36.4	17.4	16.4	60.0	27.3	33.3	45.5	38.5	47.4	25.0	32.5	103.1
	やや不足		19	16	23	24	10	12	15	28	4	13	5	5	11	15	8	208	208
			52.8	57.1	60.5	57.1	41.7	54.5	65.2	45.9	26.7	59.1	55.6	45.5	42.3	39.5	40.0	50.1	158.8
	ほぼ充足		2	3	3	8	3	2	4	23	2	3	1	1	5	5	7	72	72
			5.6	10.7	7.9	19.0	12.5	9.1	17.4	37.7	13.3	13.6	11.1	9.1	19.2	13.2	35.0	17.3	55.0
	計		36	28	38	42	24	22	23	61	15	22	9	11	26	38	20	415	415
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	316.8
	充足レベル		-36	-21	-24	-5	-33	-27	0	21	-47	-14	-22	-36	-19	-34	10	-15	
金融・保険業	回答社数	72	21	26	26	31	17	12	11	19	5	8	11	3	12	9	3	214	214
			29.2	36.1	36.1	43.1	23.6	16.7	15.3	26.4	6.9	11.1	15.3	4.2	16.7	12.5	4.2	19.8	297.2
	非常に不足		5	6	5	3	1	3	1	2	2	0	1	0	4	2	0	35	35
			23.8	23.1	19.2	9.7	5.9	25.0	9.1	10.5	40.0	0.0	9.1	0.0	33.3	22.2	0.0	16.4	48.6
	やや不足		12	18	16	13	9	6	5	3	2	4	8	2	7	6	2	113	113
			57.1	69.2	61.5	41.9	52.9	50.0	45.5	15.8	40.0	50.0	72.7	66.7	58.3	66.7	66.7	52.8	156.9
	ほぼ充足		4	2	5	15	7	3	5	14	1	4	2	1	1	1	1	66	66
			19.0	7.7	19.2	48.4	41.2	25.0	45.5	73.7	20.0	50.0	18.2	33.3	8.3	11.1	33.3	30.8	91.7
	計		21	26	26	31	17	12	11	19	5	8	11	3	12	9	3	214	214
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	297.2
	充足レベル		-5	-15	0	39	35	0	36	63	-20	50	9	33	-25	-11	33	14	

（回答社数欄の下段は選択した各スキル項目の実回答社数に対する割合:%，充足状況下段の%は構成比）

業種	スキル項目	実回答社数	情報技術コンサルティング／業務分析	情報セキュリティ技術	プロジェクト管理	システム設計・開発	データベース設計・構築	ネットワーク設計・開発	プログラミング	システム運用	システム監査	システム資産管理	品質管理	コンテンツ制作	Web関連	教育・訓練・指導	顧客・発注先との交渉力	合計	延べ回答社数
情報サービス業	回答社数	125	38	47	49	52	22	30	11	23	6	9	22	9	19	10	16	363	363
			30.4	37.6	39.2	41.6	17.6	24.0	8.8	18.4	4.8	7.2	17.6	7.2	15.2	8.0	12.8	19.4	290.4
	非常に不足		14	8	12	8	2	5	1	0	1	1	2	2	5	1	0	62	62
			36.8	17.0	24.5	15.4	9.1	16.7	9.1	0.0	16.7	11.1	9.1	22.2	26.3	10.0	0.0	17.1	49.6
	やや不足		17	25	28	23	10	16	4	5	4	6	14	6	9	5	15	187	187
			44.7	53.2	57.1	44.2	45.5	53.3	36.4	21.7	66.7	66.7	63.6	66.7	47.4	50.0	93.8	51.5	149.6
	ほぼ充足		7	14	9	21	10	9	6	18	1	2	6	1	5	4	1	114	114
			18.4	29.8	18.4	40.4	45.5	30.0	54.5	78.3	16.7	22.2	27.3	11.1	26.3	40.0	6.3	31.4	91.2
	計		38	47	49	52	22	30	11	23	6	9	22	9	19	10	16	363	363
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	290.4
	充足レベル		-18	13	-6	25	36	13	45	78	0	11	18	-11	0	30	6	14	
医療業(国・公立除く)	回答社数	8	2	3	0	3	2	1	3	3	0	0	1	0	0	2	0	20	20
			25.0	37.5	0.0	37.5	25.0	12.5	37.5	37.5	0.0	0.0	12.5	0.0	0.0	25.0	0.0	16.7	250.0
	非常に不足		1	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	0	5	5
			50.0	33.3	0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0	0	100.0	0	0	50.0	0	25.0	62.5
	やや不足		1	1	0	2	1	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	8	8
			50.0	33.3	0	66.7	50.0	0.0	0.0	66.7	0	0	0.0	0	0	50.0	0	40.0	100.0
	ほぼ充足		0	1	0	1	1	1	2	1	0	0	0	0	0	0	0	7	7
			0.0	33.3	0	33.3	50.0	100.0	66.7	33.3	0	0	0.0	0	0	0.0	0	35.0	87.5
	計		2	3	0	3	2	1	3	3	0	0	1	0	0	2	0	20	20
			100	100	0	100	100	100	100	100	0	0	100	0	0	100	0	100	250.0
	充足レベル		-50	0	0	33	50	100	33	33	0	0	-100	0	0	-50	0	10	
教育・学術研究機関(国・公立除く)	回答社数	66	14	31	6	12	11	14	3	32	4	5	2	9	14	22	8	187	187
			21.2	47.0	9.1	18.2	16.7	21.2	4.5	48.5	6.1	7.6	3.0	13.6	21.2	33.3	12.1	18.9	283.3
	非常に不足		3	4	2	1	2	3	0	4	3	1	1	2	3	7	1	37	37
			21.4	12.9	33.3	8.3	18.2	21.4	0.0	12.5	75.0	20.0	50.0	22.2	21.4	31.8	12.5	19.8	56.1
	やや不足		9	19	4	6	8	4	2	16	1	3	1	5	10	8	2	98	98
			64.3	61.3	66.7	50.0	72.7	28.6	66.7	50.0	25.0	60.0	50.0	55.6	71.4	36.4	25.0	52.4	148.5
	ほぼ充足		2	8	0	5	1	7	1	12	0	1	0	2	1	7	5	52	52
			14.3	25.8	0.0	41.7	9.1	50.0	33.3	37.5	0.0	20.0	0.0	22.2	7.1	31.8	62.5	27.8	78.8
	計		14	31	6	12	11	14	3	32	4	5	2	9	14	22	8	187	187
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	283.3
	充足レベル		-7	13	-33	33	-9	29	33	25	-75	0	-50	0	-14	0	50	8	
その他の非製造業	回答社数	93	24	21	19	25	17	19	7	45	4	13	9	5	13	27	11	259	259
			25.8	22.6	20.4	26.9	18.3	20.4	7.5	48.4	4.3	14.0	9.7	5.4	14.0	29.0	11.8	18.6	278.5
	非常に不足		13	5	4	3	3	7	1	7	1	0	3	0	5	10	2	64	64
			54.2	23.8	21.1	12.0	17.6	36.8	14.3	15.6	25.0	0.0	33.3	0.0	38.5	37.0	18.2	24.7	68.8
	やや不足		11	13	11	16	10	8	4	24	3	9	5	3	6	15	8	146	146
			45.8	61.9	57.9	64.0	58.8	42.1	57.1	53.3	75.0	69.2	55.6	60.0	46.2	55.6	72.7	56.4	157.0
	ほぼ充足		0	3	4	6	4	4	2	14	0	4	1	2	2	2	1	49	49
			0.0	14.3	21.1	24.0	23.5	21.1	28.6	31.1	0.0	30.8	11.1	40.0	15.4	7.4	9.1	18.9	52.7
	計		24	21	19	25	17	19	7	45	4	13	9	5	13	27	11	259	259
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	278.5
	充足レベル		-54	-10	0	12	6	-16	14	16	-25	31	-22	40	-23	-30	-9	-6	

（回答社数欄の下段は選択した各スキル項目の実回答社数に対する割合:%，充足状況下段の%は構成比）

業種	スキル項目	実回答社数	業務分析／インテリジェンス	テクノロジー情報技術	クライアント管理	情報システム設計・開発	データベース構築	ネットワーク開発	ミドルウェア	システム運用	システム監査	資産管理	品質管理	コンピュータ制御	Web関連	教育・訓練指導	顧客交渉力と注文の発掘	合計	延べ回答社数
政府	回答社数	5	0	3	0	3	1	1	1	4	0	1	0	0	0	1	0	15	15
			0.0	60.0	0.0	60.0	20.0	20.0	20.0	80.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	20.0	300.0
	非常に不足		0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	2
			0	33.3	0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0	0.0	0	0	0	0.0	0	13.3	40.0
	やや不足		0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	5	5
			0	33.3	0	33.3	100.0	0.0	0.0	25.0	0	0.0	0	0	0	100.0	0	33.3	100.0
	ほぼ充足		0	1	0	2	0	1	1	2	0	1	0	0	0	0	0	8	8
			0	33.3	0	66.7	0.0	100.0	100.0	50.0	0	100.0	0	0	0	0.0	0	53.3	160.0
	計		0	3	0	3	1	1	1	4	0	1	0	0	0	1	0	15	15
			0	100	0	100	100	100	100	100	0	100	0	0	0	100	0	100	300.0
	充足レベル		0	0	0	67	0	100	100	25	0	100	0	0	0	0	0	40	
地方公共団体	回答社数	140	27	83	22	28	9	37	12	75	4	22	5	7	24	43	12	410	410
			19.3	59.3	15.7	20.0	6.4	26.4	8.6	53.6	2.9	15.7	3.6	5.0	17.1	30.7	8.6	19.5	292.9
	非常に不足		6	23	4	2	3	9	1	5	3	3	4	2	8	9	1	83	83
			22.2	27.7	18.2	7.1	33.3	24.3	8.3	6.7	75.0	13.6	80.0	28.6	33.3	20.9	8.3	20.2	59.3
	やや不足		19	45	14	12	4	19	4	40	1	16	0	4	14	27	8	227	227
			70.4	54.2	63.6	42.9	44.4	51.4	33.3	53.3	25.0	72.7	0.0	57.1	58.3	62.8	66.7	55.4	162.1
	ほぼ充足		2	15	4	14	2	9	7	30	0	3	1	1	2	7	3	100	100
			7.4	18.1	18.2	50.0	22.2	24.3	58.3	40.0	0.0	13.6	20.0	14.3	8.3	16.3	25.0	24.4	71.4
	計		27	83	22	28	9	37	12	75	4	22	5	7	24	43	12	410	410
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	292.9
	充足レベル		-15	-10	0	43	-11	0	50	33	-75	0	-60	-14	-25	-5	17	4	

第20表　情報システム業務の担当状況(業種別)

(上段:社数，下段は選択した各業務項目の実回答社数に対する割合%)

業種	担当業務項目	実回答社数	経営戦略のための情報システムの計画，立案	社内全体の業務システム計画，立案	基幹システムの開発，運用，管理	個別業務の情報システムの開発，運用，管理	エンドユーザに対するサポート	アウトソーシング先の管理，折衝	情報システム資産の管理	その他	延べ社数回答	業務担当レベル
製造業計	現在の担当	511	192	421	398	342	346	238	352	7	2296	0.56
	%		37.6	82.4	77.9	66.9	67.7	46.6	68.9	1.4	449.3	
	最重要業務	475	79	181	141	41	17	4	10	2		
	%		16.6	38.1	29.7	8.6	3.6	0.8	2.1	0.4		
	今後の担当	505	324	431	368	305	306	270	329	9	2342	0.58
	%		64.2	85.3	72.9	60.4	60.6	53.5	65.1	1.8	463.8	
	最重要業務	478	242	123	68	22	5	8	7	3		
	%		50.6	25.7	14.2	4.6	1.0	1.7	1.5	0.6		
非製造業計	現在の担当	824	310	627	584	513	562	372	529	9	3506	0.53
	%		37.6	76.1	70.9	62.3	68.2	45.1	64.2	1.1	425.5	
	最重要業務	784	155	222	235	81	56	10	23	2		
	%		19.8	28.3	30.0	10.3	7.1	1.3	2.9	0.3		
	今後の担当	808	470	633	532	470	517	401	518	15	3556	0.55
	%		58.2	78.3	65.8	58.2	64.0	49.6	64.1	1.9	440.1	
	最重要業務	779	334	181	120	46	53	20	23	2		
	%		42.9	23.2	15.4	5.9	6.8	2.6	3.0	0.3		
公務計	現在の担当	156	74	126	136	63	120	105	129	1	754	0.60
	%		47.4	80.8	87.2	40.4	76.9	67.3	82.7	0.6	483.3	
	最重要業務	143	25	38	61	4	2	6	7	0		
	%		17.5	26.6	42.7	2.8	1.4	4.2	4.9	0.0		
	今後の担当	151	94	127	120	62	111	108	123	5	750	0.62
	%		62.3	84.1	79.5	41.1	73.5	71.5	81.5	3.3	496.7	
	最重要業務	142	53	39	35	2	1	7	3	2		
	%		37.3	27.5	24.6	1.4	0.7	4.9	2.1	1.4		
公務を除く全産業計	現在の担当	1335	502	1048	982	855	908	610	881	16	5802	0.54
	%		37.6	78.5	73.6	64.0	68.0	45.7	66.0	1.2	434.6	
	最重要業務	1259	234	403	376	122	73	14	33	4		
	%		18.6	32.0	29.9	9.7	5.8	1.1	2.6	0.3		
	今後の担当	1313	794	1064	900	775	823	671	847	24	5898	0.56
	%		60.5	81.0	68.5	59.0	62.7	51.1	64.5	1.8	449.2	
	最重要業務	1257	576	304	188	68	58	28	30	5		
	%		45.8	24.2	15.0	5.4	4.6	2.2	2.4	0.4		
全産業計	現在の担当	1491	576	1174	1118	918	1028	715	1010	17	6556	0.55
	%		38.6	78.7	75.0	61.6	68.9	48.0	67.7	1.1	439.7	
	最重要業務	1402	259	441	437	126	75	20	40	4		
	%		18.5	31.5	31.2	9.0	5.3	1.4	2.9	0.3		
	今後の担当	1464	888	1191	1020	837	934	779	970	29	6648	0.57
	%		60.7	81.4	69.7	57.2	63.8	53.2	66.3	2.0	454.1	
	最重要業務	1399	629	343	223	70	59	35	33	7		
	%		45.0	24.5	15.9	5.0	4.2	2.5	2.4	0.5		
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	現在の担当	72	24	56	58	50	46	32	44	1	311	0.54
	%		33.3	77.8	80.6	69.4	63.9	44.4	61.1	1.4	431.9	
	最重要業務	67	10	22	24	7	2	0	2	0		
	%		14.9	32.8	35.8	10.4	3.0	0.0	3.0	0.0		
	今後の担当	72	40	59	52	46	43	34	38	1	313	0.54
	%		55.6	81.9	72.2	63.9	59.7	47.2	52.8	1.4	434.7	
	最重要業務	68	28	16	18	4	1	1	0	0		
	%		41.2	23.5	26.5	5.9	1.5	1.5	0.0	0.0		
繊維工業	現在の担当	17	6	14	12	14	11	6	8	1	72	0.53
	%		35.3	82.4	70.6	82.4	64.7	35.3	47.1	5.9	423.5	
	最重要業務	15	3	5	6	1	0	0	0	0		
	%		20.0	33.3	40.0	6.7	0.0	0.0	0.0	0.0		
	今後の担当	17	12	13	11	10	10	8	9	1	74	0.54
	%		70.6	76.5	64.7	58.8	58.8	47.1	52.9	5.9	435.3	
	最重要業務	14	9	2	2	0	0	1	0	0		
	%		64.3	14.3	14.3	0.0	0.0	7.1	0.0	0.0		
パルプ・紙・紙加工品製造業	現在の担当	5	3	5	5	4	5	3	5	0	30	0.75
	%		60.0	100.0	100.0	80.0	100.0	60.0	100.0	0.0	600.0	
	最重要業務	6	1	1	4	0	0	0	0	0		
	%		16.7	16.7	66.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
	今後の担当	5	4	5	5	3	4	4	5	0	30	0.75
	%		80.0	100.0	100.0	60.0	80.0	80.0	100.0	0.0	600.0	
	最重要業務	6	5	1	0	0	0	0	0	0		
	%		83.3	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
化学工業	現在の担当	42	27	35	31	30	28	22	33	2	208	0.62
	%		64.3	83.3	73.8	71.4	66.7	52.4	78.6	4.8	495.2	
	最重要業務	39	8	16	10	2	0	1	1	1		
	%		20.5	41.0	25.6	5.1	0.0	2.6	2.6	2.6		
	今後の担当	41	34	33	26	24	23	24	27	3	194	0.59
	%		82.9	80.5	63.4	58.5	56.1	58.5	65.9	7.3	473.2	
	最重要業務	41	21	12	4	1	0	0	1	2		
	%		51.2	29.3	9.8	2.4	0.0	0.0	2.4	4.9		

業種 ＼ 担当業務項目		実回答社数	経営戦略のための情報システムの計画，立案	社内全体の業務システム計画，立案	基幹システムの開発，運用，管理	個別業務の情報システムの開発，運用，管理	エンドユーザに対するサポート	アウトソーシング先の管理，折衝	情報システム資産の管理	その他	延べ社数回答	業務担当レベル
石油・石炭・プラスチック製品製造業	現在の担当	18	9	13	11	10	7	7	10	0	67	0.47
	%		50.0	72.2	61.1	55.6	38.9	38.9	55.6	0.0	372.2	
	最重要業務	17	5	5	3	2	1	0	1	0		
	%		29.4	29.4	17.6	11.8	5.9	0.0	5.9	0.0		
	今後の担当	18	12	14	11	9	7	7	8	0	68	0.47
	%		66.7	77.8	61.1	50.0	38.9	38.9	44.4	0.0	377.8	
	最重要業務	19	9	6	2	1	0	0	1	0		
	%		47.4	31.6	10.5	5.3	0.0	0.0	5.3	0.0		
窯業・土石製品製造業	現在の担当	17	5	12	10	9	9	5	13	0	63	0.46
	%		29.4	70.6	58.8	52.9	52.9	29.4	76.5	0.0	370.6	
	最重要業務	14	1	4	7	1	0	0	1	0		
	%		7.1	28.6	50.0	7.1	0.0	0.0	7.1	0.0		
	今後の担当	17	7	13	11	11	9	6	12	0	69	0.51
	%		41.2	76.5	64.7	64.7	52.9	35.3	70.6	0.0	405.9	
	最重要業務	15	5	5	2	1	1	0	1	0		
	%		33.3	33.3	13.3	6.7	6.7	0.0	6.7	0.0		
鉄鋼業	現在の担当	11	5	8	9	6	5	4	7	0	44	0.50
	%		45.5	72.7	81.8	54.5	45.5	36.4	63.6	0.0	400.0	
	最重要業務	13	3	5	3	0	1	1	0	0		
	%		23.1	38.5	23.1	0.0	7.7	7.7	0.0	0.0		
	今後の担当	11	7	8	9	6	5	5	8	0	48	0.55
	%		63.6	72.7	81.8	54.5	45.5	45.5	72.7	0.0	436.4	
	最重要業務	13	5	5	2	0	0	1	0	0		
	%		38.5	38.5	15.4	0.0	0.0	7.7	0.0	0.0		
非鉄金属製品・金属製品製造業	現在の担当	45	13	37	32	30	32	25	33	1	203	0.56
	%		28.9	82.2	71.1	66.7	71.1	55.6	73.3	2.2	451.1	
	最重要業務	43	10	20	9	2	1	0	0	1		
	%		23.3	46.5	20.9	4.7	2.3	0.0	0.0	2.3		
	今後の担当	45	27	35	32	26	28	27	32	1	208	0.58
	%		60.0	77.8	71.1	57.8	62.2	60.0	71.1	2.2	462.2	
	最重要業務	43	24	12	4	0	1	0	1	1		
	%		55.8	27.9	9.3	0.0	2.3	0.0	2.3	2.3		
一般機械器具製造業	現在の担当	47	16	39	40	33	37	20	35	0	220	0.59
	%		34.0	83.0	85.1	70.2	78.7	42.6	74.5	0.0	468.1	
	最重要業務	43	5	17	15	4	1	1	0	0		
	%		11.6	39.5	34.9	9.3	2.3	2.3	0.0	0.0		
	今後の担当	46	29	40	37	29	33	24	32	1	225	0.61
	%		63.0	87.0	80.4	63.0	71.7	52.2	69.6	2.2	489.1	
	最重要業務	43	19	11	11	2	0	0	0	0		
	%		44.2	25.6	25.6	4.7	0.0	0.0	0.0	0.0		
電気機械器具製造業	現在の担当	36	21	33	27	19	22	18	25	0	165	0.57
	%		58.3	91.7	75.0	52.8	61.1	50.0	69.4	0.0	458.3	
	最重要業務	34	7	15	7	2	1	1	1	0		
	%		20.6	44.1	20.6	5.9	2.9	2.9	2.9	0.0		
	今後の担当	36	31	33	24	20	20	20	23	0	171	0.59
	%		86.1	91.7	66.7	55.6	55.6	55.6	63.9	0.0	475.0	
	最重要業務	33	18	7	5	2	0	1	0	0		
	%		54.5	21.2	15.2	6.1	0.0	3.0	0.0	0.0		
情報通信機械器具製造業	現在の担当	58	19	49	48	39	42	21	45	1	264	0.57
	%		32.8	84.5	82.8	67.2	72.4	36.2	77.6	1.7	455.2	
	最重要業務	53	9	20	12	7	1	0	4	0		
	%		17.0	37.7	22.6	13.2	1.9	0.0	7.5	0.0		
	今後の担当	56	30	50	41	32	32	28	43	1	257	0.57
	%		53.6	89.3	73.2	57.1	57.1	50.0	76.8	1.8	458.9	
	最重要業務	52	27	17	2	3	0	2	1	0		
	%		51.9	32.7	3.8	5.8	0.0	3.8	1.9	0.0		
輸送用機械器具製造業	現在の担当	55	23	48	45	40	43	33	39	0	271	0.62
	%		41.8	87.3	81.8	72.7	78.2	60.0	70.9	0.0	492.7	
	最重要業務	53	10	18	14	8	3	0	0	0		
	%		18.9	34.0	26.4	15.1	5.7	0.0	0.0	0.0		
	今後の担当	54	37	50	44	39	39	35	39	1	284	0.66
	%		68.5	92.6	81.5	72.2	72.2	64.8	72.2	1.9	525.9	
	最重要業務	53	33	8	5	4	1	1	1	0		
	%		62.3	15.1	9.4	7.5	1.9	1.9	1.9	0.0		
精密機械器具製造業	現在の担当	21	6	20	17	14	17	17	17	0	108	0.64
	%		28.6	95.2	81.0	66.7	81.0	81.0	81.0	0.0	514.3	
	最重要業務	21	4	8	7	2	0	0	0	0		
	%		19.0	38.1	33.3	9.5	0.0	0.0	0.0	0.0		
	今後の担当	21	15	20	18	16	17	16	17	0	119	0.71
	%		71.4	95.2	85.7	76.2	81.0	76.2	81.0	0.0	566.7	
	最重要業務	21	13	5	2	1	0	0	0	0		
	%		61.9	23.8	9.5	4.8	0.0	0.0	0.0	0.0		

業種	担当業務項目	実回答社数	経営戦略のための情報システムの計画，立案	社内全体の業務システム計画，立案	基幹システムの開発，運用，管理	個別業務の情報システムの開発，運用，管理	エンドユーザに対するサポート	アウトソーシング先の管理，折衝	情報システム資産の管理	その他	延べ社数回答	業務担当レベル
その他の製造業	現在の担当	67	15	52	53	44	42	25	38	1	270	0.50
	%		22.4	77.6	79.1	65.7	62.7	37.3	56.7	1.5	403.0	
	最重要業務	57	3	25	20	3	6	0	0	0		
	%		5.3	43.9	35.1	5.3	10.5	0.0	0.0	0.0		
	今後の担当	66	39	58	47	34	36	32	36	0	282	0.53
	%		59.1	87.9	71.2	51.5	54.5	48.5	54.5	0.0	427.3	
	最重要業務	57	26	16	9	3	1	1	1	0		
	%		45.6	28.1	15.8	5.3	1.8	1.8	1.8	0.0		
農林漁業・同協同組合，鉱業	現在の担当	31	7	20	17	17	17	5	13	1	97	0.39
	%		22.6	64.5	54.8	54.8	54.8	16.1	41.9	3.2	312.9	
	最重要業務	24	2	7	9	4	1	0	1	0		
	%		8.3	29.2	37.5	16.7	4.2	0.0	4.2	0.0		
	今後の担当	28	6	15	14	16	16	5	13	0	85	0.38
	%		21.4	53.6	50.0	57.1	57.1	17.9	46.4	0.0	303.6	
	最重要業務	24	1	6	8	4	2	1	2	0		
	%		4.2	25.0	33.3	16.7	8.3	4.2	8.3	0.0		
建設業	現在の担当	61	27	50	52	39	41	31	46	0	286	0.59
	%		44.3	82.0	85.2	63.9	67.2	50.8	75.4	0.0	468.9	
	最重要業務	60	9	24	17	5	3	0	2	0		
	%		15.0	40.0	28.3	8.3	5.0	0.0	3.3	0.0		
	今後の担当	61	38	52	48	37	41	35	45	0	296	0.61
	%		62.3	85.2	78.7	60.7	67.2	57.4	73.8	0.0	485.2	
	最重要業務	60	29	16	7	3	2	2	1	0		
	%		48.3	26.7	11.7	5.0	3.3	3.3	1.7	0.0		
新聞・出版業	現在の担当	11	3	6	8	7	8	6	6	0	44	0.50
	%		27.3	54.5	72.7	63.6	72.7	54.5	54.5	0.0	400.0	
	最重要業務	10	2	3	2	1	1	0	0	1		
	%		20.0	30.0	20.0	10.0	10.0	0.0	0.0	10.0		
	今後の担当	11	7	8	7	6	6	7	5	0	46	0.52
	%		63.6	72.7	63.6	54.5	54.5	63.6	45.5	0.0	418.2	
	最重要業務	10	3	3	0	1	2	0	0	1		
	%		30.0	30.0	0.0	10.0	20.0	0.0	0.0	10.0		
電気・ガス・熱供給・水道業	現在の担当	12	8	11	10	5	9	8	9	2	62	0.65
	%		66.7	91.7	83.3	41.7	75.0	66.7	75.0	16.7	516.7	
	最重要業務	12	4	2	5	0	0	0	0	1		
	%		33.3	16.7	41.7	0.0	0.0	0.0	0.0	8.3		
	今後の担当	13	12	12	9	4	8	9	9	3	66	0.63
	%		92.3	92.3	69.2	30.8	61.5	69.2	69.2	23.1	507.7	
	最重要業務	13	8	2	2	0	0	0	0	1		
	%		61.5	15.4	15.4	0.0	0.0	0.0	0.0	7.7		
運輸業	現在の担当	43	17	35	34	31	31	23	32	1	204	0.59
	%		39.5	81.4	79.1	72.1	72.1	53.5	74.4	2.3	474.4	
	最重要業務	42	10	14	10	5	2	0	1	0		
	%		23.8	33.3	23.8	11.9	4.8	0.0	2.4	0.0		
	今後の担当	42	26	36	33	30	29	23	31	1	209	0.62
	%		61.9	85.7	78.6	71.4	69.0	54.8	73.8	2.4	497.6	
	最重要業務	42	21	7	7	2	2	1	2	0		
	%		50.0	16.7	16.7	4.8	4.8	2.4	4.8	0.0		
映像・音声情報製作・放送業，通信業	現在の担当	12	2	9	9	6	10	7	5	0	48	0.50
	%		16.7	75.0	75.0	50.0	83.3	58.3	41.7	0.0	400.0	
	最重要業務	11	0	7	3	1	0	0	0	0		
	%		0.0	63.6	27.3	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0		
	今後の担当	10	2	7	10	4	8	5	4	0	40	0.50
	%		20.0	70.0	100.0	40.0	80.0	50.0	40.0	0.0	400.0	
	最重要業務	10	0	5	4	1	0	0	0	0		
	%		0.0	50.0	40.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
卸売業	現在の担当	179	66	144	135	121	117	82	122	1	788	0.55
	%		36.9	80.4	75.4	67.6	65.4	45.8	68.2	0.6	440.2	
	最重要業務	171	34	49	55	19	10	1	3	0		
	%		19.9	28.7	32.2	11.1	5.8	0.6	1.8	0.0		
	今後の担当	177	113	143	123	108	107	86	108	3	791	0.56
	%		63.8	80.8	69.5	61.0	60.5	48.6	61.0	1.7	446.9	
	最重要業務	170	79	38	33	10	9	0	1	0		
	%		46.5	22.4	19.4	5.9	5.3	0.0	0.6	0.0		
小売業，飲食店	現在の担当	128	47	102	83	90	83	55	72	2	534	0.52
	%		36.7	79.7	64.8	70.3	64.8	43.0	56.3	1.6	417.2	
	最重要業務	127	28	39	36	9	8	4	3	0		
	%		22.0	30.7	28.3	7.1	6.3	3.1	2.4	0.0		
	今後の担当	126	85	102	71	78	71	66	70	3	546	0.54
	%		67.5	81.0	56.3	61.9	56.3	52.4	55.6	2.4	433.3	
	最重要業務	127	63	30	12	3	9	7	3	0		
	%		49.6	23.6	9.4	2.4	7.1	5.5	2.4	0.0		

業種	担当業務項目	実回答社数	経営戦略のための情報システムの計画，立案	社内全体の業務システム計画，立案	基幹システムの開発，運用，管理	個別業務の情報システムの開発，運用，管理	エンドユーザに対するサポート	アウトソーシング先の管理，折衝	情報システム資産の管理	その他	延べ回答社数	業務担当レベル
金融・保険業	現在の担当	71	40	55	50	46	53	42	51	0	337	0.59
	%		56.3	77.5	70.4	64.8	74.6	59.2	71.8	0.0	474.6	
	最重要業務	68	18	11	25	8	1	2	3	0		
	%		26.5	16.2	36.8	11.8	1.5	2.9	4.4	0.0		
	今後の担当	70	49	56	44	41	52	44	53	0	339	0.61
	%		70.0	80.0	62.9	58.6	74.3	62.9	75.7	0.0	484.3	
	最重要業務	68	34	12	11	3	2	4	2	0		
	%		50.0	17.6	16.2	4.4	2.9	5.9	2.9	0.0		
情報サービス業	現在の担当	114	48	81	80	62	74	37	70	2	454	0.50
	%		42.1	71.1	70.2	54.4	64.9	32.5	61.4	1.8	398.2	
	最重要業務	112	25	28	28	13	14	1	3	0		
	%		22.3	25.0	25.0	11.6	12.5	0.9	2.7	0.0		
	今後の担当	112	63	83	77	59	70	37	73	3	465	0.52
	%		56.3	74.1	68.8	52.7	62.5	33.0	65.2	2.7	415.2	
	最重要業務	110	47	22	15	7	14	2	3	0		
	%		42.7	20.0	13.6	6.4	12.7	1.8	2.7	0.0		
医療業(国・公立除く)	現在の担当	8	2	5	5	7	5	4	4	0	32	0.50
	%		25.0	62.5	62.5	87.5	62.5	50.0	50.0	0.0	400.0	
	最重要業務	8	2	2	2	2	0	0	0	0		
	%		25.0	25.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
	今後の担当	7	3	5	4	6	4	4	4	0	30	0.54
	%		42.9	71.4	57.1	85.7	57.1	57.1	57.1	0.0	428.6	
	最重要業務	7	3	1	1	2	0	0	0	0		
	%		42.9	14.3	14.3	28.6	0.0	0.0	0.0	0.0		
教育・学術研究機関(国・公立除く)	現在の担当	64	12	41	39	34	52	27	40	0	245	0.48
	%		18.8	64.1	60.9	53.1	81.3	42.2	62.5	0.0	382.8	
	最重要業務	57	4	14	18	6	10	1	4	0		
	%		7.0	24.6	31.6	10.5	17.5	1.8	7.0	0.0		
	今後の担当	63	24	43	35	34	49	34	44	1	264	0.52
	%		38.1	68.3	55.6	54.0	77.8	54.0	69.8	1.6	419.0	
	最重要業務	55	14	17	7	4	7	1	5	0		
	%		25.5	30.9	12.7	7.3	12.7	1.8	9.1	0.0		
その他の非製造業	現在の担当	90	31	68	62	48	62	45	59	0	375	0.52
	%		34.4	75.6	68.9	53.3	68.9	50.0	65.6	0.0	416.7	
	最重要業務	82	17	22	25	8	6	1	3	0		
	%		20.7	26.8	30.5	9.8	7.3	1.2	3.7	0.0		
	今後の担当	88	42	71	57	47	56	46	59	1	379	0.54
	%		47.7	80.7	64.8	53.4	63.6	52.3	67.0	1.1	430.7	
	最重要業務	83	32	22	13	6	4	2	4	0		
	%		38.6	26.5	15.7	7.2	4.8	2.4	4.8	0.0		
政府	現在の担当	5	2	4	5	2	5	2	5	0	25	0.63
	%		40.0	80.0	100.0	40.0	100.0	40.0	100.0	0.0	500.0	
	最重要業務	4	0	1	3	0	0	0	0	0		
	%		0.0	25.0	75.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
	今後の担当	5	3	4	5	3	5	3	5	0	28	0.70
	%		60.0	80.0	100.0	60.0	100.0	60.0	100.0	0.0	560.0	
	最重要業務	5	1	1	3	0	0	0	0	0		
	%		20.0	20.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0		
地方公共団体	現在の担当	151	72	122	131	61	115	103	124	1	729	0.60
	%		47.7	80.8	86.8	40.4	76.2	68.2	82.1	0.7	482.8	
	最重要業務	139	25	37	58	4	2	6	7	0		
	%		18.0	26.6	41.7	2.9	1.4	4.3	5.0	0.0		
	今後の担当	146	91	123	115	59	106	105	118	5	722	0.62
	%		62.3	84.2	78.8	40.4	72.6	71.9	80.8	3.4	494.5	
	最重要業務	137	52	38	32	2	1	7	3	2		
	%		38.0	27.7	23.4	1.5	0.7	5.1	2.2	1.5		

第21表　情報化課題の分布：全産業(業種別)

業種＼情報化課題	実回答社数	コンピュータウイルス	グループウェア	コンピュータ不正アクセス	情報システム安全対策	企業間EC（電子商取引）	インターネット	イントラネット	個人情報保護	TCO（情報化総費用）	WEBサービス（社外向け）	ブロードバンド	ナレッジマネジメント	クライアントサーバーシステム	データウェアハウス	ネットワークOS	電子認証・公証	CRM(Customer Relationship Management)	ERP（統合業務パッケージ）	エンドユーザコンピューティング
製造業計	529	271	224	174	194	261	163	188	69	194	120	136	165	147	155	135	74	109	155	91
	100	51.2	42.3	32.9	36.7	49.3	30.8	35.5	13.0	36.7	22.7	25.7	31.2	27.8	29.3	25.5	14.0	20.6	29.3	17.2
非製造業計	870	447	373	314	284	283	332	286	248	225	258	263	214	237	194	201	144	198	144	143
	100	51.4	42.9	36.1	32.6	32.5	38.2	32.9	28.5	25.9	29.7	30.2	24.6	27.2	22.3	23.1	16.6	22.8	16.6	16.4
公務計	164	99	63	104	96	7	43	62	142	37	65	33	45	27	8	19	132	13	4	27
	100	60.4	38.4	63.4	58.5	4.3	26.2	37.8	86.6	22.6	39.6	20.1	27.4	16.5	4.9	11.6	80.5	7.9	2.4	16.5
公務を除く全産業計	1399	718	597	488	478	544	495	474	317	419	378	399	379	384	349	336	218	307	299	234
	100	51.3	42.7	34.9	34.2	38.9	35.4	33.9	22.7	29.9	27.0	28.5	27.1	27.4	24.9	24.0	15.6	21.9	21.4	16.7
全産業計	1563	817	660	592	574	551	538	536	459	456	443	432	424	411	357	355	350	320	303	261
	100	52.3	42.2	37.9	36.7	35.3	34.4	34.3	29.4	29.2	28.3	27.6	27.1	26.3	22.8	22.7	22.4	20.5	19.4	16.7
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	77	38	35	30	27	37	29	31	12	18	19	19	18	20	31	18	5	18	13	13
	100	49.4	45.5	39.0	35.1	48.1	37.7	40.3	15.6	23.4	24.7	24.7	23.4	26.0	40.3	23.4	6.5	23.4	16.9	16.9
繊維工業	15	5	5	4	6	6	6	6	2	6	4	3	5	4	8	0	1	3	5	1
	100	33.3	33.3	26.7	40.0	40.0	40.0	40.0	13.3	40.0	26.7	20.0	33.3	26.7	53.3	0.0	6.7	20.0	33.3	6.7
パルプ・紙・紙加工品製造業	6	2	3	1	3	3	1	2	2	4	1	1	2	0	4	1	0	4	2	1
	100	33.3	50.0	16.7	50.0	50.0	16.7	33.3	33.3	66.7	16.7	16.7	33.3	0.0	66.7	16.7	0.0	66.7	33.3	16.7
化学工業	44	20	18	17	15	24	12	17	7	16	9	9	15	9	15	8	9	12	15	8
	100	45.5	40.9	38.6	34.1	54.5	27.3	38.6	15.9	36.4	20.5	20.5	34.1	20.5	34.1	18.2	20.5	27.3	34.1	18.2
石油・石炭・プラスチック製品製造業	20	9	10	5	8	12	5	7	0	7	3	4	3	3	4	5	3	3	7	4
	100	45.0	50.0	25.0	40.0	60.0	25.0	35.0	0.0	35.0	15.0	20.0	15.0	15.0	20.0	25.0	15.0	15.0	35.0	20.0
窯業・土石製品製造業	18	12	9	7	5	9	7	6	2	5	3	3	6	6	2	6	3	2	5	1
	100	66.7	50.0	38.9	27.8	50.0	38.9	33.3	11.1	27.8	16.7	16.7	33.3	33.3	11.1	33.3	16.7	11.1	27.8	5.6
鉄鋼業	13	6	5	5	7	6	3	3	1	5	1	6	4	4	2	6	3	2	4	3
	100	46.2	38.5	38.5	53.8	46.2	23.1	23.1	7.7	38.5	7.7	46.2	30.8	30.8	15.4	46.2	23.1	15.4	30.8	23.1
非鉄金属製品・金属製品製造業	50	30	24	16	18	26	16	18	6	19	11	15	14	21	16	14	9	3	9	15
	100	60.0	48.0	32.0	36.0	52.0	32.0	36.0	12.0	38.0	22.0	30.0	28.0	42.0	32.0	28.0	18.0	6.0	18.0	30.0
一般機械器具製造業	47	23	13	14	15	18	16	15	5	19	14	14	18	16	10	17	3	10	15	4
	100	48.9	27.7	29.8	31.9	38.3	34.0	31.9	10.6	40.4	29.8	29.8	38.3	34.0	21.3	36.2	6.4	21.3	31.9	8.5
電気機械器具製造業	36	19	19	10	11	19	12	13	4	17	7	8	12	10	15	13	10	10	14	7
	100	52.8	52.8	27.8	30.6	52.8	33.3	36.1	11.1	47.2	19.4	22.2	33.3	27.8	41.7	36.1	27.8	27.8	38.9	19.4
情報通信機械器具製造業	60	31	23	15	20	31	18	19	11	23	18	15	22	12	15	10	9	12	17	5
	100	51.7	38.3	25.0	33.3	51.7	30.0	31.7	18.3	38.3	30.0	25.0	36.7	20.0	25.0	16.7	15.0	20.0	28.3	8.3
輸送用機械器具製造業	56	31	25	18	26	29	16	19	6	19	7	11	19	19	10	15	8	6	21	11
	100	55.4	44.6	32.1	46.4	51.8	28.6	33.9	10.7	33.9	12.5	19.6	33.9	33.9	17.9	26.8	14.3	10.7	37.5	19.6
精密機械器具製造業	21	11	8	12	10	12	6	12	6	9	3	8	4	5	5	7	3	5	10	3
	100	52.4	38.1	57.1	47.6	57.1	28.6	57.1	28.6	42.9	14.3	38.1	19.0	23.8	23.8	33.3	14.3	23.8	47.6	14.3
その他の製造業	66	34	27	20	23	29	16	20	5	27	20	20	23	18	18	15	8	19	18	15
	100	51.5	40.9	30.3	34.8	43.9	24.2	30.3	7.6	40.9	30.3	30.3	34.8	27.3	27.3	22.7	12.1	28.8	27.3	22.7
農林漁業・同協同組合，鉱業	31	23	15	14	8	4	19	15	7	5	6	7	6	11	7	11	5	4	2	11
	100	74.2	48.4	45.2	25.8	12.9	61.3	48.4	22.6	16.1	19.4	22.6	19.4	35.5	22.6	35.5	16.1	12.9	6.5	35.5
建設業	64	33	33	25	24	32	24	26	10	22	16	29	21	15	11	15	29	9	15	8
	100	51.6	51.6	39.1	37.5	50.0	37.5	40.6	15.6	34.4	25.0	45.3	32.8	23.4	17.2	23.4	45.3	14.1	23.4	12.5
新聞・出版業	11	5	6	4	4	1	3	4	0	3	3	2	3	3	2	1	0	2	3	2
	100	45.5	54.5	36.4	36.4	9.1	27.3	36.4	0.0	27.3	27.3	18.2	27.3	27.3	18.2	9.1	0.0	18.2	27.3	18.2
電気・ガス・熱供給・水道業	13	4	4	5	4	3	5	3	6	5	1	3	6	3	4	4	4	4	4	0
	100	30.8	30.8	38.5	30.8	23.1	38.5	23.1	46.2	38.5	7.7	23.1	46.2	23.1	30.8	30.8	30.8	30.8	30.8	0.0
運輸業	46	23	22	17	17	16	13	15	6	12	23	16	7	19	9	10	4	6	7	8
	100	50.0	47.8	37.0	37.0	34.8	28.3	32.6	13.0	26.1	50.0	34.8	15.2	41.3	19.6	21.7	8.7	13.0	15.2	17.4
映像・音声情報製作・放送業，通信業	12	8	6	7	4	2	5	4	2	3	3	9	1	4	2	3	0	2	0	1
	100	66.7	50.0	58.3	33.3	16.7	41.7	33.3	16.7	25.0	25.0	75.0	8.3	33.3	16.7	25.0	0.0	16.7	0.0	8.3
卸売業	185	107	88	52	47	91	65	53	20	51	65	61	54	56	59	46	12	41	37	29
	100	57.8	47.6	28.1	25.4	49.2	35.1	28.6	10.8	27.6	35.1	33.0	29.2	30.3	31.9	24.9	6.5	22.2	20.0	15.7
小売業，飲食店	134	58	62	42	34	62	51	49	39	31	29	41	27	34	42	37	11	46	23	19
	100	43.3	46.3	31.3	25.4	46.3	38.1	36.6	29.1	23.1	21.6	30.6	20.1	25.4	31.3	27.6	8.2	34.3	17.2	14.2
金融・保険業	73	32	22	25	40	18	29	24	37	21	17	24	17	25	22	10	13	38	6	14
	100	43.8	30.1	34.2	54.8	24.7	39.7	32.9	50.7	28.8	23.3	32.9	23.3	34.2	30.1	13.7	17.8	52.1	8.2	19.2
情報サービス業	124	41	27	38	61	19	39	27	42	25	30	25	38	22	13	18	28	19	28	9
	100	33.1	21.8	30.6	49.2	15.3	31.5	21.8	33.9	20.2	24.2	20.2	30.6	17.7	10.5	14.5	22.6	15.3	22.6	7.3
医療業(国・公立除く)	9	5	4	3	1	0	6	3	5	3	0	1	0	2	2	1	1	1	1	2
	100	55.6	44.4	33.3	11.1	0.0	66.7	33.3	55.6	33.3	0.0	11.1	0.0	22.2	22.2	11.1	11.1	11.1	11.1	22.2
教育・学術研究機関(国・公立除く)	72	52	31	50	22	1	31	32	47	20	33	17	9	24	6	22	16	2	2	20
	100	72.2	43.1	69.4	30.6	1.4	43.1	44.4	65.3	27.8	45.8	23.6	12.5	33.3	8.3	30.6	22.2	2.8	2.8	27.8
その他の非製造業	96	56	53	32	18	34	42	31	27	24	32	28	25	19	15	23	21	24	16	20
	100	58.3	55.2	33.3	18.8	35.4	43.8	32.3	28.1	25.0	33.3	29.2	26.0	19.8	15.6	24.0	21.9	25.0	16.7	20.8
政府	5	3	3	3	3	1	2	3	2	1	4	0	0	4	1	1	2	0	0	1
	100	60.0	60.0	60.0	60.0	20.0	40.0	60.0	40.0	20.0	80.0	0.0	0.0	80.0	20.0	20.0	40.0	0.0	0.0	20.0
地方公共団体	159	96	60	101	93	6	41	59	140	36	61	33	45	23	7	18	130	13	4	26
	100	60.4	37.7	63.5	58.5	3.8	25.8	37.1	88.1	22.6	38.4	20.8	28.3	14.5	4.4	11.3	81.8	8.2	2.5	16.4

(複数回答，上段:社数、下段:%

サプライチェーンマネジメント	XML(Extensible Markup Language)	オープンソースシステム(Linux,Apacheなど)	オブジェクト指向システム開発言語(JAVA等)	電子政府	ソフトウェア品質向上（CMMなど）	対消費者EC（電子商取引）	エクストラネット	ギガビットイーサネット	分散処理技術(JAVA、ActiveX、CORBAなど)	ユビキタスネットワーク	EIP(Enterprise Information Portal)	知的財産権／ソフトウェア特許	SLA(Service Level Agreement)	iDC/ASP(Application Service Provider)	次世代無線通技術(IMT2000、Bluetoothなど)	シン（Thin）クライアント	CTI(Computer Telephony Integration)	XP(Extreme Programming)	P2P(Peer to Peer)	延べ回答社数
159	77	66	69	5	44	29	58	44	39	30	57	32	44	18	26	15	15	8	1	3861
30.1	14.6	12.5	13.0	0.9	8.3	5.5	11.0	8.3	7.4	5.7	10.8	6.0	8.3	3.4	4.9	2.8	2.8	1.5	0.2	729.9
99	118	129	115	54	113	108	86	85	100	71	52	68	62	41	61	33	29	12	4	6228
11.4	13.6	14.8	13.2	6.2	13.0	12.4	9.9	9.8	11.5	8.2	6.0	7.8	7.1	4.7	7.0	3.8	3.3	1.4	0.5	715.9
0	17	14	3	125	4	15	5	15	2	21	2	10	2	33	4	9	0	0	0	1307
0.0	10.4	8.5	1.8	76.2	2.4	9.1	3.0	9.1	1.2	12.8	1.2	6.1	1.2	20.1	2.4	5.5	0.0	0.0	0.0	797.0
258	195	195	184	59	157	137	144	129	139	101	109	100	106	59	87	48	44	20	5	10089
18.4	13.9	13.9	13.2	4.2	11.2	9.8	10.3	9.2	9.9	7.2	7.8	7.1	7.6	4.2	6.2	3.4	3.1	1.4	0.4	721.2
258	212	209	187	184	161	152	149	144	141	122	111	110	108	92	91	57	44	20	5	11396
16.5	13.6	13.4	12.0	11.8	10.3	9.7	9.5	9.2	9.0	7.8	7.1	7.0	6.9	5.9	5.8	3.6	2.8	1.3	0.3	729.1
18	10	6	7	0	2	9	8	3	2	1	4	4	3	1	6	2	4	2	0	523
23.4	13.0	7.8	9.1	0.0	2.6	11.7	10.4	3.9	2.6	1.3	5.2	5.2	3.9	1.3	7.8	2.6	5.2	2.6	0.0	679.2
5	4	2	3	0	1	0	2	1	2	1	3	1	1	1	2	1	0	0	0	110
33.3	26.7	13.3	20.0	0.0	6.7	0.0	13.3	6.7	13.3	6.7	20.0	6.7	6.7	6.7	13.3	6.7	0.0	0.0	0.0	733.3
4	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	46
66.7	0.0	16.7	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	766.7
15	8	2	5	0	1	4	3	8	0	6	4	5	10	3	4	0	2	1	0	336
34.1	18.2	4.5	11.4	0.0	2.3	9.1	6.8	18.2	0.0	13.6	9.1	11.4	22.7	6.8	9.1	0.0	4.5	2.3	0.0	763.6
5	2	0	1	0	2	1	1	0	1	1	0	1	2	0	1	0	0	0	0	120
25.0	10.0	0.0	5.0	0.0	10.0	5.0	5.0	0.0	5.0	5.0	0.0	5.0	10.0	0.0	5.0	0.0	0.0	0.0	0.0	600.0
3	2	3	1	2	4	1	1	1	1	0	2	0	1	1	1	0	0	0	0	123
16.7	11.1	16.7	5.6	11.1	22.2	5.6	5.6	5.6	5.6	0.0	11.1	0.0	5.6	5.6	5.6	0.0	0.0	0.0	0.0	683.3
5	0	0	1	0	1	2	1	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	90
38.5	0.0	0.0	7.7	0.0	7.7	15.4	7.7	0.0	7.7	0.0	15.4	0.0	7.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	692.3
12	5	7	12	0	8	2	7	3	2	3	4	4	2	1	3	0	1	1	0	377
24.0	10.0	14.0	24.0	0.0	16.0	4.0	14.0	6.0	4.0	6.0	8.0	8.0	4.0	2.0	6.0	0.0	2.0	2.0	0.0	754.0
11	7	6	4	0	2	1	5	2	5	2	4	2	1	0	1	3	1	0	0	316
23.4	14.9	12.8	8.5	0.0	4.3	2.1	10.6	4.3	10.6	4.3	8.5	4.3	2.1	0.0	2.1	6.4	2.1	0.0	0.0	672.3
16	8	10	6	0	1	3	1	3	4	3	6	0	6	2	1	2	1	0	1	304
44.4	22.2	27.8	16.7	0.0	2.8	8.3	2.8	8.3	11.1	8.3	16.7	0.0	16.7	5.6	2.8	5.6	2.8	0.0	2.8	844.4
29	11	7	11	0	9	2	4	7	5	4	8	3	6	3	4	3	2	2	0	446
48.3	18.3	11.7	18.3	0.0	15.0	3.3	6.7	11.7	8.3	6.7	13.3	5.0	10.0	5.0	6.7	5.0	3.3	3.3	0.0	743.3
22	3	13	8	1	4	0	9	6	10	4	10	3	7	3	2	0	1	1	0	423
39.3	5.4	23.2	14.3	1.8	7.1	0.0	16.1	10.7	17.9	7.1	17.9	5.4	12.5	5.4	3.6	0.0	1.8	1.8	0.0	755.4
4	5	2	2	0	2	1	6	2	3	1	5	1	0	1	1	1	1	0	0	177
19.0	23.8	9.5	9.5	0.0	9.5	4.8	28.6	9.5	14.3	4.8	23.8	4.8	0.0	4.8	4.8	4.8	4.8	0.0	0.0	842.9
10	12	7	8	2	5	3	10	8	3	4	5	7	3	2	0	3	2	1	0	470
15.2	18.2	10.6	12.1	3.0	7.6	4.5	15.2	12.1	4.5	6.1	7.6	10.6	4.5	3.0	0.0	4.5	3.0	1.5	0.0	712.1
1	2	3	1	1	3	13	1	1	2	1	0	0	0	0	1	0	1	0	0	211
3.2	6.5	9.7	3.2	3.2	9.7	41.9	3.2	3.2	6.5	3.2	0.0	0.0	0.0	0.0	3.2	0.0	3.2	0.0	0.0	680.6
2	17	6	13	4	7	2	15	6	5	6	6	0	5	3	1	1	1	0	0	497
3.1	26.6	9.4	20.3	6.3	10.9	3.1	23.4	9.4	7.8	9.4	9.4	0.0	7.8	4.7	1.6	1.6	1.6	0.0	0.0	776.6
4	3	1	0	0	1	3	0	0	2	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	70
36.4	27.3	9.1	0.0	0.0	9.1	27.3	0.0	0.0	18.2	9.1	9.1	9.1	9.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	9.1	636.4
2	1	1	0	4	3	0	1	0	1	0	1	2	3	0	1	4	3	0	0	99
15.4	7.7	7.7	0.0	30.8	23.1	0.0	7.7	0.0	7.7	0.0	7.7	15.4	23.1	0.0	7.7	30.8	23.1	0.0	0.0	761.5
8	9	3	3	5	6	0	4	3	5	4	1	3	3	1	2	2	2	0	0	314
17.4	19.6	6.5	6.5	10.9	13.0	0.0	8.7	6.5	10.9	8.7	2.2	6.5	6.5	2.2	4.3	4.3	4.3	0.0	0.0	682.6
0	2	2	0	0	0	1	1	4	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	77
0.0	16.7	16.7	0.0	0.0	0.0	8.3	8.3	33.3	0.0	8.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	641.7
35	20	19	21	5	5	20	25	9	11	13	12	5	15	5	18	7	6	4	0	1289
18.9	10.8	10.3	11.4	2.7	2.7	10.8	13.5	4.9	5.9	7.0	6.5	2.7	8.1	2.7	9.7	3.8	3.2	2.2	0.0	696.8
31	10	13	8	1	11	27	9	14	11	4	8	5	6	4	11	7	4	2	0	923
23.1	7.5	9.7	6.0	0.7	8.2	20.1	6.7	10.4	8.2	3.0	6.0	3.7	4.5	3.0	8.2	5.2	3.0	1.5	0.0	688.8
0	9	11	10	6	16	12	4	5	11	5	5	5	9	1	2	2	0	1	0	548
0.0	12.3	15.1	13.7	8.2	21.9	16.4	5.5	6.8	15.1	6.8	6.8	6.8	12.3	1.4	2.7	2.7	0.0	1.4	0.0	750.7
6	31	38	47	17	50	6	14	9	37	18	13	22	16	18	9	5	6	4	3	918
4.8	25.0	30.6	37.9	13.7	40.3	4.8	11.3	7.3	29.8	14.5	10.5	17.7	12.9	14.5	7.3	4.0	4.8	3.2	2.4	740.3
0	0	2	0	0	1	0	0	2	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	0	50
0.0	0.0	22.2	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	22.2	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	11.1	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	555.6
0	8	21	7	0	1	5	2	25	7	13	2	15	3	4	9	1	2	0	0	562
0.0	11.1	29.2	9.7	0.0	1.4	6.9	2.8	34.7	9.7	18.1	2.8	20.8	4.2	5.6	12.5	1.4	2.8	0.0	0.0	780.6
10	6	9	5	11	9	19	10	7	8	4	3	10	1	4	6	3	4	1	0	670
10.4	6.3	9.4	5.2	11.5	9.4	19.8	10.4	7.3	8.3	4.2	3.1	10.4	1.0	4.2	6.3	3.1	4.2	1.0	0.0	697.9
0	0	3	0	4	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	45
0.0	0.0	60.0	0.0	80.0	20.0	20.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	900.0
0	17	11	3	121	3	14	5	14	2	21	2	10	2	33	3	9	0	0	0	1262
0.0	10.7	6.9	1.9	76.1	1.9	8.8	3.1	8.8	1.3	13.2	1.3	6.3	1.3	20.8	1.9	5.7	0.0	0.0	0.0	793.7

第23表 アウトソーシングの委託業務の範囲(業種別)

(複数回答, 上段:社数、下段:%)

業種	委託業務の種類	実回答社数	システムの運用	システムの監視	ネットワークの運用	ネットワークの監視	バックアップセンター	アプリケーション開発	アプリケーション保守	帳票など媒体のデリバリ	トラブル対応	利用者管理、セキュリティ管理	ヘルプデスク	ハード導入・増設、移設作業	センター設備管理	利用部門へのIT教育	その他	合計
製造業計	メインフレーム系	167	91	81	58	65	32	100	83	51	96	33	45	38	45	23	6	847
		100	54.5	48.5	34.7	38.9	19.2	59.9	49.7	30.5	57.5	19.8	26.9	22.8	26.9	13.8	3.6	507.2
	クライアントサーバーシステム系	218	79	90	75	92	35	145	115	34	129	43	83	90	44	42	3	1099
		100	36.2	41.3	34.4	42.2	16.1	66.5	52.8	15.6	59.2	19.7	38.1	41.3	20.2	19.3	1.4	504.1
	WEB系	148	64	62	56	65	27	97	76	18	73	33	47	43	35	25	6	727
		100	43.2	41.9	37.8	43.9	18.2	65.5	51.4	12.2	49.3	22.3	31.8	29.1	23.6	16.9	4.1	491.2
非製造業計	メインフレーム系	300	168	158	108	123	77	187	168	97	155	62	90	69	81	27	3	1573
		100	56.0	52.7	36.0	41.0	25.7	62.3	56.0	32.3	51.7	20.7	30.0	23.0	27.0	9.0	1.0	524.3
	クライアントサーバーシステム系	371	146	150	143	150	60	234	196	46	215	84	138	140	73	46	4	1825
		100	39.4	40.4	38.5	40.4	16.2	63.1	52.8	12.4	58.0	22.6	37.2	37.7	19.7	12.4	1.1	491.9
	WEB系	263	124	116	110	110	36	138	104	16	107	69	67	55	53	29	2	1136
		100	47.1	44.1	41.8	41.8	13.7	52.5	39.5	6.1	40.7	26.2	25.5	20.9	20.2	11.0	0.8	431.9
公務計	メインフレーム系	108	71	50	31	32	20	68	61	29	62	12	22	31	21	8	4	522
		100	65.7	46.3	28.7	29.6	18.5	63.0	56.5	26.9	57.4	11.1	20.4	28.7	19.4	7.4	3.7	483.3
	クライアントサーバーシステム系	109	50	40	42	42	10	70	79	17	63	17	41	36	14	22	2	545
		100	45.9	36.7	38.5	38.5	9.2	64.2	72.5	15.6	57.8	15.6	37.6	33.0	12.8	20.2	1.8	500.0
	WEB系	80	40	34	33	40	3	32	38	1	41	12	23	17	12	16	2	344
		100	50.0	42.5	41.3	50.0	3.8	40.0	47.5	1.3	51.3	15.0	28.8	21.3	15.0	20.0	2.5	430.0
公務を除く全産業計	メインフレーム系	467	259	239	166	188	109	287	251	148	251	95	135	107	126	50	9	2420
		100	55.5	51.2	35.5	40.3	23.3	61.5	53.7	31.7	53.7	20.3	28.9	22.9	27.0	10.7	1.9	518.2
	クライアントサーバーシステム系	589	225	240	218	242	95	379	311	80	344	127	221	230	117	88	7	2924
		100	38.2	40.7	37.0	41.1	16.1	64.3	52.8	13.6	58.4	21.6	37.5	39.0	19.9	14.9	1.2	496.4
	WEB系	411	188	178	166	175	63	235	180	34	180	102	114	98	88	54	8	1863
		100	45.7	43.3	40.4	42.6	15.3	57.2	43.8	8.3	43.8	24.8	27.7	23.8	21.4	13.1	1.9	453.3
全産業計	メインフレーム系	575	330	289	197	220	129	355	312	177	313	107	157	138	147	58	13	2942
		100	57.4	50.3	34.3	38.3	22.4	61.7	54.3	30.8	54.4	18.6	27.3	24.0	25.6	10.1	2.3	511.7
	クライアントサーバーシステム系	698	275	280	260	284	105	449	390	97	407	144	262	266	131	110	9	3469
		100	39.4	40.1	37.2	40.7	15.0	64.3	55.9	13.9	58.3	20.6	37.5	38.1	18.8	15.8	1.3	497.0
	WEB系	491	228	212	199	215	66	267	218	35	221	114	137	115	100	70	10	2207
		100	46.4	43.2	40.5	43.8	13.4	54.4	44.4	7.1	45.0	23.2	27.9	23.4	20.4	14.3	2.0	449.5
食料品製造業,飲料・飼料製造業	メインフレーム系	28	10	9	5	6	3	16	15	7	17	1	4	5	4	2	1	105
		100	35.7	32.1	17.9	21.4	10.7	57.1	53.6	25.0	60.7	3.6	14.3	17.9	14.3	7.1	3.6	375.0
	クライアントサーバーシステム系	36	6	10	9	14	3	27	21	1	24	4	8	15	6	8	0	156
		100	16.7	27.8	25.0	38.9	8.3	75.0	58.3	2.8	66.7	11.1	22.2	41.7	16.7	22.2	0.0	433.3
	WEB系	22	2	6	5	8	3	17	10	1	6	2	2	4	3	2	2	73
		100	9.1	27.3	22.7	36.4	13.6	77.3	45.5	4.5	27.3	9.1	9.1	18.2	13.6	9.1	9.1	331.8
繊維工業	メインフレーム系	5	3	2	1	1	0	3	2	1	3	1	1	1	1	1	0	21
		100	60.0	40.0	20.0	20.0	0.0	60.0	40.0	20.0	60.0	20.0	20.0	20.0	20.0	20.0	0.0	420.0
	クライアントサーバーシステム系	4	2	1	1	0	0	3	2	0	2	0	1	2	0	1	0	15
		100	50.0	25.0	25.0	0.0	0.0	75.0	50.0	0.0	50.0	0.0	25.0	50.0	0.0	25.0	0.0	375.0
	WEB系	3	2	1	1	1	0	2	1	0	2	0	1	1	0	1	0	13
		100	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0	66.7	33.3	0.0	66.7	0.0	33.3	33.3	0.0	33.3	0.0	433.3

（複数回答，上段:社数、下段：%）

業種	委託業務の種類	実回答社数	システムの運用	システムの監視	ネットワークの運用	ネットワークの監視	バックアップセンター	アプリケーション開発	アプリケーション保守	帳票など媒体のデリバリ	トラブル対応	利用者管理、セキュリティ管理	ヘルプデスク	ハード導入、増設・移設作業	センター設備管理	利用部門へのIT教育	その他	合計
パルプ・紙・紙加工品製造業	メインフレーム系	4	1	1	2	2	0	2	0	1	0	0	1	1	1	1	0	13
		100	25.0	25.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	25.0	0.0	0.0	25.0	25.0	25.0	25.0	0.0	325.0
	クライアントサーバーシステム系	3	1	1	1	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	2	0	12
		100	33.3	33.3	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	33.3	33.3	33.3	66.7	0.0	400.0
	WEB系	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
		100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	200.0
化学工業	メインフレーム系	17	13	14	10	12	6	13	12	10	13	6	7	6	6	3	0	131
		100	76.5	82.4	58.8	70.6	35.3	76.5	70.6	58.8	76.5	35.3	41.2	35.3	35.3	17.6	0.0	770.6
	クライアントサーバーシステム系	21	13	14	13	14	6	16	15	7	16	8	14	10	6	6	0	158
		100	61.9	66.7	61.9	66.7	28.6	76.2	71.4	33.3	76.2	38.1	66.7	47.6	28.6	28.6	0.0	752.4
	WEB系	19	12	11	11	12	6	13	13	3	13	6	9	8	6	5	1	129
		100	63.2	57.9	57.9	63.2	31.6	68.4	68.4	15.8	68.4	31.6	47.4	42.1	31.6	26.3	5.3	678.9
石油・石炭，プラスチック製品製造業	メインフレーム系	6	4	3	2	3	1	4	4	1	3	1	1	1	2	1	0	31
		100	66.7	50.0	33.3	50.0	16.7	66.7	66.7	16.7	50.0	16.7	16.7	16.7	33.3	16.7	0.0	516.7
	クライアントサーバーシステム系	8	2	3	3	2	1	4	5	1	6	1	3	5	1	1	0	38
		100	25.0	37.5	37.5	25.0	12.5	50.0	62.5	12.5	75.0	12.5	37.5	62.5	12.5	12.5	0.0	475.0
	WEB系	6	2	2	1	3	1	3	4	1	2	1	1	2	1	1	0	25
		100	33.3	33.3	16.7	50.0	16.7	50.0	66.7	16.7	33.3	16.7	16.7	33.3	16.7	16.7	0.0	416.7
窯業・土石製品製造業	メインフレーム系	4	2	1	1	1	1	3	3	1	2	1	1	2	1	1	1	22
		100	50.0	25.0	25.0	25.0	25.0	75.0	75.0	25.0	50.0	25.0	25.0	50.0	25.0	25.0	25.0	550.0
	クライアントサーバーシステム系	5	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	1	1	0	24
		100	20.0	40.0	20.0	40.0	40.0	40.0	40.0	20.0	60.0	20.0	40.0	60.0	20.0	20.0	0.0	480.0
	WEB系	3	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	0	20
		100	33.3	33.3	66.7	66.7	33.3	66.7	66.7	33.3	66.7	33.3	33.3	66.7	33.3	33.3	0.0	666.7
鉄鋼業	メインフレーム系	4	3	3	2	2	2	4	3	2	4	3	3	1	2	1	0	35
		100	75.0	75.0	50.0	50.0	50.0	100.0	75.0	50.0	100.0	75.0	75.0	25.0	50.0	25.0	0.0	875.0
	クライアントサーバーシステム系	5	4	4	4	4	3	4	4	1	5	3	3	4	1	2	0	46
		100	80.0	80.0	80.0	80.0	60.0	80.0	80.0	20.0	100.0	60.0	60.0	80.0	20.0	40.0	0.0	920.0
	WEB系	4	3	3	2	2	2	3	3	0	4	3	3	2	1	2	0	33
		100	75.0	75.0	50.0	50.0	50.0	75.0	75.0	0.0	100.0	75.0	75.0	50.0	25.0	50.0	0.0	825.0
非鉄金属製品・金属製品製造業	メインフレーム系	14	5	5	4	5	1	6	4	3	10	2	5	5	2	1	0	58
		100	35.7	35.7	28.6	35.7	7.1	42.9	28.6	21.4	71.4	14.3	35.7	35.7	14.3	7.1	0.0	414.3
	クライアントサーバーシステム系	21	6	10	6	6	2	16	12	6	17	3	9	12	4	2	0	111
		100	28.6	47.6	28.6	28.6	9.5	76.2	57.1	28.6	81.0	14.3	42.9	57.1	19.0	9.5	0.0	528.6
	WEB系	12	6	5	5	5	2	7	6	2	8	3	7	7	3	2	1	69
		100	50.0	41.7	41.7	41.7	16.7	58.3	50.0	16.7	66.7	25.0	58.3	58.3	25.0	16.7	8.3	575.0
一般機械器具製造業	メインフレーム系	15	10	6	5	5	4	8	7	3	8	3	6	4	4	2	1	76
		100	66.7	40.0	33.3	33.3	26.7	53.3	46.7	20.0	53.3	20.0	40.0	26.7	26.7	13.3	6.7	506.7
	クライアントサーバーシステム系	14	6	5	5	5	2	9	7	3	9	4	6	6	2	2	0	71
		100	42.9	35.7	35.7	35.7	14.3	64.3	50.0	21.4	64.3	28.6	42.9	42.9	14.3	14.3	0.0	507.1
	WEB系	9	5	4	4	3	2	7	4	2	5	2	4	2	2	2	0	48
		100	55.6	44.4	44.4	33.3	22.2	77.8	44.4	22.2	55.6	22.2	44.4	22.2	22.2	22.2	0.0	533.3

（複数回答，上段：社数、下段：%）

業種	委託業務の種類	実回答社数	システムの運用	システムの監視	ネットワークの運用	ネットワークの監視	バックアップセンター	アプリケーション開発	アプリケーション保守	帳票など媒体のデリバリ	トラブル対応	利用者管理、セキュリティ管理	ヘルプデスク	…導入、増設・移設作業	センター設備管理	利用部門へのIT教育	その他	合計
電気機械器具製造業	メインフレーム系	15	8	8	6	8	5	11	7	5	9	4	6	1	4	1	1	84
		100	53.3	53.3	40.0	53.3	33.3	73.3	46.7	33.3	60.0	26.7	40.0	6.7	26.7	6.7	6.7	560.0
	クライアントサーバー	18	8	9	7	8	5	13	11	3	11	6	9	6	8	3	1	108
	システム系	100	44.4	50.0	38.9	44.4	27.8	72.2	61.1	16.7	61.1	33.3	50.0	33.3	44.4	16.7	5.6	600.0
	WEB系	13	8	9	7	8	4	10	8	1	10	6	7	3	5	1	0	87
		100	61.5	69.2	53.8	61.5	30.8	76.9	61.5	7.7	76.9	46.2	53.8	23.1	38.5	7.7	0.0	669.2
情報通信機械器具製造業	メインフレーム系	13	9	8	4	6	4	8	8	4	6	3	3	4	7	3	0	77
		100	69.2	61.5	30.8	46.2	30.8	61.5	61.5	30.8	46.2	23.1	23.1	30.8	53.8	23.1	0.0	592.3
	クライアントサーバー	24	12	12	7	11	4	14	11	3	8	4	9	9	7	5	0	116
	システム系	100	50.0	50.0	29.2	45.8	16.7	58.3	45.8	12.5	33.3	16.7	37.5	37.5	29.2	20.8	0.0	483.3
	WEB系	13	8	6	3	5	2	9	8	2	4	2	4	4	4	3	0	64
		100	61.5	46.2	23.1	38.5	15.4	69.2	61.5	15.4	30.8	15.4	30.8	30.8	30.8	23.1	0.0	492.3
輸送用機械器具製造業	メインフレーム系	23	14	13	10	8	3	15	13	11	11	5	4	5	7	4	1	124
		100	60.9	56.5	43.5	34.8	13.0	65.2	56.5	47.8	47.8	21.7	17.4	21.7	30.4	17.4	4.3	539.1
	クライアントサーバー	25	9	10	7	12	3	17	13	5	14	5	8	10	4	6	1	124
	システム系	100	36.0	40.0	28.0	48.0	12.0	68.0	52.0	20.0	56.0	20.0	32.0	40.0	16.0	24.0	4.0	496.0
	WEB系	18	8	9	9	8	3	9	7	4	7	5	5	6	7	5	1	93
		100	44.4	50.0	50.0	44.4	16.7	50.0	38.9	22.2	38.9	27.8	27.8	33.3	38.9	27.8	5.6	516.7
精密機械器具製造業	メインフレーム系	4	1	0	2	1	0	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	8
		100	25.0	0.0	50.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	25.0	200.0
	クライアントサーバー	13	3	4	4	7	2	7	4	1	6	1	4	2	1	0	1	47
	システム系	100	23.1	30.8	30.8	53.8	15.4	53.8	30.8	7.7	46.2	7.7	30.8	15.4	7.7	0.0	7.7	361.5
	WEB系	10	2	4	3	6	1	6	4	1	5	1	3	2	1	0	0	39
		100	20.0	40.0	30.0	60.0	10.0	60.0	40.0	10.0	50.0	10.0	30.0	20.0	10.0	0.0	0.0	390.0
その他の製造業	メインフレーム系	15	8	8	4	5	2	6	5	2	9	3	2	2	4	2	0	62
		100	53.3	53.3	26.7	33.3	13.3	40.0	33.3	13.3	60.0	20.0	13.3	13.3	26.7	13.3	0.0	413.3
	クライアントサーバー	21	6	5	7	6	2	12	7	1	8	3	6	5	2	3	0	73
	システム系	100	28.6	23.8	33.3	28.6	9.5	57.1	33.3	4.8	38.1	14.3	28.6	23.8	9.5	14.3	0.0	347.6
	WEB系	15	5	1	3	2	0	8	5	0	5	1	0	0	1	0	1	32
		100	33.3	6.7	20.0	13.3	0.0	53.3	33.3	0.0	33.3	6.7	0.0	0.0	6.7	0.0	6.7	213.3
農林水産業・同協同組合，鉱業	メインフレーム系	6	3	1	1	0	0	1	2	1	4	0	1	1	1	2	0	18
		100	50.0	16.7	16.7	0.0	0.0	16.7	33.3	16.7	66.7	0.0	16.7	16.7	16.7	33.3	0.0	300.0
	クライアントサーバー	11	4	4	6	4	3	7	8	4	7	3	5	4	3	4	0	66
	システム系	100	36.4	36.4	54.5	36.4	27.3	63.6	72.7	36.4	63.6	27.3	45.5	36.4	27.3	36.4	0.0	600.0
	WEB系	4	1	0	1	1	0	1	1	0	3	0	1	1	0	0	0	10
		100	25.0	0.0	25.0	25.0	0.0	25.0	25.0	0.0	75.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	250.0
建設業	メインフレーム系	19	9	8	8	6	7	8	9	3	11	4	8	6	6	3	0	96
		100	47.4	42.1	42.1	31.6	36.8	42.1	47.4	15.8	57.9	21.1	42.1	31.6	31.6	15.8	0.0	505.3
	クライアントサーバー	32	13	13	13	16	6	23	19	5	18	12	16	14	6	7	0	181
	システム系	100	40.6	40.6	40.6	50.0	18.8	71.9	59.4	15.6	56.3	37.5	50.0	43.8	18.8	21.9	0.0	565.6
	WEB系	21	10	8	11	10	4	12	12	2	10	9	8	8	5	4	0	113
		100	47.6	38.1	52.4	47.6	19.0	57.1	57.1	9.5	47.6	42.9	38.1	38.1	23.8	19.0	0.0	538.1

(複数回答，上段:社数、下段：%)

業種	委託業務の種類	実回答社数	システムの運用	システムの監視	ネットワークの運用	ネットワークの監視	バックアップセンター	アプリケーション開発	アプリケーション保守	帳票など媒体のデリバリ	トラブル対応	利用者管理、セキュリティ管理	ヘルプデスク	導入・移設、増設作業	センター設備管理	利用部門へのIT教育	その他	合計
新聞・出版業	メインフレーム系	3	3	2	2	2	0	2	2	2	0	0	2	1	1	0	0	19
		100	100.0	66.7	66.7	66.7	0.0	66.7	66.7	66.7	0.0	0.0	66.7	33.3	33.3	0.0	0.0	633.3
	クライアントサーバーシステム系	4	1	2	2	2	0	3	3	2	0	0	2	3	1	0	0	21
		100	25.0	50.0	50.0	50.0	0.0	75.0	75.0	50.0	0.0	0.0	50.0	75.0	25.0	0.0	0.0	525.0
	WEB系	3	3	2	1	1	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	11
		100	100.0	66.7	33.3	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7	0.0	0.0	366.7
電気・ガス・熱供給・水道業	メインフレーム系	8	5	5	5	5	3	7	6	3	7	3	4	2	5	3	0	63
		100	62.5	62.5	62.5	62.5	37.5	87.5	75.0	37.5	87.5	37.5	50.0	25.0	62.5	37.5	0.0	787.5
	クライアントサーバーシステム系	9	5	5	5	6	2	6	7	1	6	3	5	3	4	3	0	61
		100	55.6	55.6	55.6	66.7	22.2	66.7	77.8	11.1	66.7	33.3	55.6	33.3	44.4	33.3	0.0	677.8
	WEB系	5	5	5	4	4	2	4	5	1	4	3	5	2	4	3	0	51
		100	100.0	100.0	80.0	80.0	40.0	80.0	100.0	20.0	80.0	60.0	100.0	40.0	80.0	60.0	0.0	1020.0
運輸業	メインフレーム系	17	5	7	3	6	2	10	8	4	10	3	1	4	4	1	0	68
		100	29.4	41.2	17.6	35.3	11.8	58.8	47.1	23.5	58.8	17.6	5.9	23.5	23.5	5.9	0.0	400.0
	クライアントサーバーシステム系	22	3	5	2	7	1	13	10	1	12	4	3	7	1	1	0	70
		100	13.6	22.7	9.1	31.8	4.5	59.1	45.5	4.5	54.5	18.2	13.6	31.8	4.5	4.5	0.0	318.2
	WEB系	16	4	4	4	3	1	8	3	0	6	3	2	3	2	0	0	43
		100	25.0	25.0	25.0	18.8	6.3	50.0	18.8	0.0	37.5	18.8	12.5	18.8	12.5	0.0	0.0	268.8
映像·音声·情報製作·放送·通信業	メインフレーム系	2	1	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	4
		100	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	200.0
	クライアントサーバーシステム系	4	0	0	0	0	0	2	2	0	2	0	1	1	0	0	0	8
		100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	25.0	25.0	0.0	0.0	0.0	200.0
	WEB系	5	2	2	0	0	0	0	2	1	0	2	0	0	0	0	0	9
		100	40.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	20.0	0.0	40.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	180.0
卸売業	メインフレーム系	72	35	36	26	30	15	47	40	20	38	16	24	19	18	5	0	369
		100	48.6	50.0	36.1	41.7	20.8	65.3	55.6	27.8	52.8	22.2	33.3	26.4	25.0	6.9	0.0	512.5
	クライアントサーバーシステム系	77	25	36	30	34	14	49	38	4	50	20	29	31	16	9	0	385
		100	32.5	46.8	39.0	44.2	18.2	63.6	49.4	5.2	64.9	26.0	37.7	40.3	20.8	11.7	0.0	500.0
	WEB系	54	21	22	19	19	4	28	20	1	20	13	16	12	9	6	0	210
		100	38.9	40.7	35.2	35.2	7.4	51.9	37.0	1.9	37.0	24.1	29.6	22.2	16.7	11.1	0.0	388.9
小売業	メインフレーム系	55	33	34	22	27	19	39	38	19	31	16	26	13	14	3	0	334
		100	60.0	61.8	40.0	49.1	34.5	70.9	69.1	34.5	56.4	29.1	47.3	23.6	25.5	5.5	0.0	607.3
	クライアントサーバーシステム系	65	30	25	26	24	14	43	37	10	40	17	30	25	16	4	0	341
		100	46.2	38.5	40.0	36.9	21.5	66.2	56.9	15.4	61.5	26.2	46.2	38.5	24.6	6.2	0.0	524.6
	WEB系	47	23	23	22	22	9	26	18	3	21	13	12	10	10	4	0	216
		100	48.9	48.9	46.8	46.8	19.1	55.3	38.3	6.4	44.7	27.7	25.5	21.3	21.3	8.5	0.0	459.6
金融・保険業	メインフレーム系	44	37	31	26	28	20	32	30	24	17	9	11	6	20	3	1	295
		100	84.1	70.5	59.1	63.6	45.5	72.7	68.2	54.5	38.6	20.5	25.0	13.6	45.5	6.8	2.3	670.5
	クライアントサーバーシステム系	37	21	23	20	20	7	26	21	11	15	6	11	10	8	3	1	203
		100	56.8	62.2	54.1	54.1	18.9	70.3	56.8	29.7	40.5	16.2	29.7	27.0	21.6	8.1	2.7	548.6
	WEB系	24	18	18	15	16	3	17	15	5	9	4	7	7	7	5	0	146
		100	75.0	75.0	62.5	66.7	12.5	70.8	62.5	20.8	37.5	16.7	29.2	29.2	29.2	20.8	0.0	608.3

（複数回答，上段:社数、下段：%）

業種	委託業務の種類	実回答社数	システムの運用	システムの監視	ネットワークの運用	ネットワークの監視	バックアップセンター	アプリケーション開発	アプリケーション保守	帳票などの媒体デリバリ	トラブル対応	利用者管理、セキュリティ管理	ヘルプデスク	導入・移設、増設作業	センター設備管理	利用部門へのIT教育	その他	合計
情報サービス業	メインフレーム系	26	19	15	7	10	4	11	11	9	9	4	4	4	7	3	0	117
		100	73.1	57.7	26.9	38.5	15.4	42.3	42.3	34.6	34.6	15.4	15.4	15.4	26.9	11.5	0.0	450.0
	クライアントサーバーシステム系	32	18	15	12	12	6	20	15	5	16	7	7	12	8	4	2	159
		100	56.3	46.9	37.5	37.5	18.8	62.5	46.9	15.6	50.0	21.9	21.9	37.5	25.0	12.5	6.3	496.9
	WEB系	29	18	15	13	14	5	13	10	2	10	8	8	5	7	4	0	132
		100	62.1	51.7	44.8	48.3	17.2	44.8	34.5	6.9	34.5	27.6	27.6	17.2	24.1	13.8	0.0	455.2
医療業(国・公立除く)	メインフレーム系	3	1	1	0	0	2	2	1	1	1	0	0	0	0	0	1	10
		100	33.3	33.3	0.0	0.0	66.7	66.7	33.3	33.3	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	333.3
	クライアントサーバーシステム系	5	3	2	1	1	1	4	3	1	1	0	2	1	0	1	0	21
		100	60.0	40.0	20.0	20.0	20.0	80.0	60.0	20.0	20.0	0.0	40.0	20.0	0.0	20.0	0.0	420.0
	WEB系	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
		100	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
教育，学術研究機関(国	メインフレーム系	14	6	6	2	2	1	10	7	2	12	2	1	3	1	0	0	55
		100	42.9	42.9	14.3	14.3	7.1	71.4	50.0	14.3	85.7	14.3	7.1	21.4	7.1	0.0	0.0	392.9
	クライアントサーバーシステム系	33	14	13	15	15	3	16	14	1	22	9	12	15	6	6	0	161
		100	42.4	39.4	45.5	45.5	9.1	48.5	42.4	3.0	66.7	27.3	36.4	45.5	18.2	18.2	0.0	487.9
	WEB系	21	9	9	11	11	3	10	7	0	12	8	1	3	3	1	1	89
		100	42.9	42.9	52.4	52.4	14.3	47.6	33.3	0.0	57.1	38.1	4.8	14.3	14.3	4.8	4.8	423.8
その他の非製造業	メインフレーム系	31	11	11	6	7	4	18	14	8	14	5	8	10	4	4	1	125
		100	35.5	35.5	19.4	22.6	12.9	58.1	45.2	25.8	45.2	16.1	25.8	32.3	12.9	12.9	3.2	403.2
	クライアントサーバーシステム系	40	9	7	11	9	3	22	19	1	26	3	15	14	4	4	1	148
		100	22.5	17.5	27.5	22.5	7.5	55.0	47.5	2.5	65.0	7.5	37.5	35.0	10.0	10.0	2.5	370.0
	WEB系	33	10	8	8	9	5	18	10	1	12	6	7	4	4	2	1	105
		100	30.3	24.2	24.2	27.3	15.2	54.5	30.3	3.0	36.4	18.2	21.2	12.1	12.1	6.1	3.0	318.2
政府	メインフレーム系	3	2	3	1	2	0	0	1	0	2	0	0	0	1	1	0	13
		100	66.7	100.0	33.3	66.7	0.0	0.0	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	33.3	33.3	0.0	433.3
	クライアントサーバーシステム系	2	1	2	1	2	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	10
		100	50.0	100.0	50.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	500.0
	WEB系	2	1	2	1	2	0	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	11
		100	50.0	100.0	50.0	100.0	0.0	50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	550.0
地方自治体	メインフレーム系	105	69	47	30	30	20	68	60	29	60	12	22	31	20	7	4	509
		100	65.7	44.8	28.6	28.6	19.0	64.8	57.1	27.6	57.1	11.4	21.0	29.5	19.0	6.7	3.8	484.8
	クライアントサーバーシステム系	107	49	38	41	40	10	70	79	17	62	16	39	36	14	22	2	535
		100	45.8	35.5	38.3	37.4	9.3	65.4	73.8	15.9	57.9	15.0	36.4	33.6	13.1	20.6	1.9	500.0
	WEB系	78	39	32	32	38	3	31	37	1	40	12	23	17	11	15	2	333
		100	50.0	41.0	41.0	48.7	3.8	39.7	47.4	1.3	51.3	15.4	29.5	21.8	14.1	19.2	2.6	426.9

第24表　アウトソーシングの利用目的，効果等（業種別）

（複数回答，上段：社数、下段：％）

利用目的，効果 / 業種	実回答社数	運用負荷の軽減	人件費削減	情報システムコストの削減	マンパワーの不足解消	運用品質の向上	安全対策／セキュリティ対策	新技術の導入	業務ノウハウの導入	人材のパワーシフト	運用時間帯の開放の束縛から	その他	合計
製造業計	276	170	125	70	20	73	72	67	49	85	58	5	794
	100	61.6	45.3	25.4	7.2	26.4	26.1	24.3	17.8	30.8	21.0	1.8	287.7
非製造業計	491	325	260	90	27	128	138	108	80	156	103	11	1426
	100	66.2	53.0	18.3	5.5	26.1	28.1	22.0	16.3	31.8	21.0	2.2	290.4
公務計	128	105	67	23	13	53	42	30	40	35	39	1	448
	100	82.0	52.3	18.0	10.2	41.4	32.8	23.4	31.3	27.3	30.5	0.8	350.0
公務を除く全産業計	767	495	385	160	47	201	210	175	129	241	161	16	2220
	100	64.5	50.2	20.9	6.1	26.2	27.4	22.8	16.8	31.4	21.0	2.1	289.4
全産業計	895	600	452	183	60	254	252	205	169	276	200	17	2668
	100	67.0	50.5	20.4	6.7	28.4	28.2	22.9	18.9	30.8	22.3	1.9	298.1
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	42	28	21	9	4	13	13	17	12	7	10	1	135
	100	66.7	50.0	21.4	9.5	31.0	31.0	40.5	28.6	16.7	23.8	2.4	321.4
繊維工業	7	2	1	1	0	2	1	2	1	1	3	0	14
	100	28.6	14.3	14.3	0.0	28.6	14.3	28.6	14.3	14.3	42.9	0.0	200.0
パルプ・紙・紙加工品製造業	4	1	2	0	1	2	0	2	1	3	1	0	13
	100	25.0	50.0	0.0	25.0	50.0	0.0	50.0	25.0	75.0	25.0	0.0	325.0
化学工業	25	16	11	9	6	8	11	8	5	11	9	1	95
	100	64.0	44.0	36.0	24.0	32.0	44.0	32.0	20.0	44.0	36.0	4.0	380.0
石油・石炭・プラスチック製品製造業	13	10	4	1	0	4	4	3	1	3	2	1	33
	100	76.9	30.8	7.7	0.0	30.8	30.8	23.1	7.7	23.1	15.4	7.7	253.8
窯業・土石製品製造業	9	5	3	2	1	1	1	2	4	1	0	0	20
	100	55.6	33.3	22.2	11.1	11.1	11.1	22.2	44.4	11.1	0.0	0.0	222.2
鉄鋼業	5	3	4	4	0	2	1	3	0	1	0	0	18
	100	60.0	80.0	80.0	0.0	40.0	20.0	60.0	0.0	20.0	0.0	0.0	360.0
非鉄金属製品・金属製品製造業	26	13	12	9	2	7	6	8	3	10	3	0	73
	100	50.0	46.2	34.6	7.7	26.9	23.1	30.8	11.5	38.5	11.5	0.0	280.8
一般機械器具製造業	22	12	10	4	1	5	4	3	2	7	2	1	51
	100	54.5	45.5	18.2	4.5	22.7	18.2	13.6	9.1	31.8	9.1	4.5	231.8
電気機械器具製造業	20	19	7	9	2	7	7	1	6	7	7	0	72
	100	95.0	35.0	45.0	10.0	35.0	35.0	5.0	30.0	35.0	35.0	0.0	360.0
情報通信機械器具製造業	29	19	17	7	1	6	9	4	5	8	8	0	84
	100	65.5	58.6	24.1	3.4	20.7	31.0	13.8	17.2	27.6	27.6	0.0	289.7
輸送用機械器具製造業	30	17	15	8	0	6	4	7	5	12	7	1	82
	100	56.7	50.0	26.7	0.0	20.0	13.3	23.3	16.7	40.0	23.3	3.3	273.3
精密機械器具製造業	14	11	4	2	0	4	5	3	1	5	2	0	37
	100	78.6	28.6	14.3	0.0	28.6	35.7	21.4	7.1	35.7	14.3	0.0	264.3
その他の製造業	30	14	14	5	2	6	6	4	3	9	4	0	67
	100	46.7	46.7	16.7	6.7	20.0	20.0	13.3	10.0	30.0	13.3	0.0	223.3
農林漁業・同協同組合，鉱業	13	6	7	3	0	2	4	3	2	1	0	0	28
	100	46.2	53.8	23.1	0.0	15.4	30.8	23.1	15.4	7.7	0.0	0.0	215.4
建設業	37	28	25	6	2	6	6	7	4	17	6	0	107
	100	75.7	67.6	16.2	5.4	16.2	16.2	18.9	10.8	45.9	16.2	0.0	289.2
新聞・出版業	6	4	2	1	2	1	2	2	2	1	4	1	22
	100	66.7	33.3	16.7	33.3	16.7	33.3	33.3	33.3	16.7	66.7	16.7	366.7
電気・ガス・熱供給・水道業	8	4	3	1	0	1	1	4	2	6	0	0	22
	100	50.0	37.5	12.5	0.0	12.5	12.5	50.0	25.0	75.0	0.0	0.0	275.0
運輸業	28	18	10	2	1	6	9	9	3	6	5	1	70
	100	64.3	35.7	7.1	3.6	21.4	32.1	32.1	10.7	21.4	17.9	3.6	250.0
映像・音声情報製作・放送業，通信業	9	8	4	1	0	3	1	2	3	1	1	0	24
	100	88.9	44.4	11.1	0.0	33.3	11.1	22.2	33.3	11.1	11.1	0.0	266.7
卸売業	112	71	59	24	9	35	34	31	23	34	16	0	336
	100	63.4	52.7	21.4	8.0	31.3	30.4	27.7	20.5	30.4	14.3	0.0	300.0
小売業，飲食店	84	56	46	20	8	18	25	18	17	24	30	3	265
	100	66.7	54.8	23.8	9.5	21.4	29.8	21.4	20.2	28.6	35.7	3.6	315.5
金融・保険業	53	34	33	17	1	17	10	7	9	22	12	4	166
	100	64.2	62.3	32.1	1.9	32.1	18.9	13.2	17.0	41.5	22.6	7.5	313.2
情報サービス業	42	24	22	4	1	7	13	5	3	19	10	0	108
	100	57.1	52.4	9.5	2.4	16.7	31.0	11.9	7.1	45.2	23.8	0.0	257.1
医療業（国・公立除く）	6	4	4	0	0	0	1	0	0	2	3	0	14
	100	66.7	66.7	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	33.3	50.0	0.0	233.3
教育・学術研究機関（国・公立除く）	37	27	18	1	0	13	14	12	4	15	6	1	111
	100	73.0	48.6	2.7	0.0	35.1	37.8	32.4	10.8	40.5	16.2	2.7	300.0
その他の非製造業	56	41	27	10	3	19	18	8	8	8	10	1	153
	100	73.2	48.2	17.9	5.4	33.9	32.1	14.3	14.3	14.3	17.9	1.8	273.2
政府	3	1	0	1	0	0	2	2	0	2	0	0	8
	100	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	66.7	66.7	0.0	66.7	0.0	0.0	266.7
地方公共団体	125	104	67	22	13	53	40	28	40	33	39	1	440
	100	83.2	53.6	17.6	10.4	42.4	32.0	22.4	32.0	26.4	31.2	0.8	352.0

第25表　アウトソーシング先の選定基準，選定理由（業種別）

（複数回答，上段：社数、下段：％）

選定基準，選定理由 ＼ 業種	実回答社数	他のアウトソーシング先よりコストが安い	信頼性，安全性が確保されている	技術力が高く、最新技術を駆使できる	業種や業務のノウハウに優れ、自社の情報戦略に適合している	機動力、動員力等があり、利用部門へのサービスが行き届いている	その他	合計
製造業計	275	95	150	63	110	55	32	505
	100	34.5	54.5	22.9	40.0	20.0	11.6	183.6
非製造業計	482	153	290	122	193	94	57	909
	100	31.7	60.2	25.3	40.0	19.5	11.8	188.6
公務計	127	38	94	36	69	33	6	276
	100	29.9	74.0	28.3	54.3	26.0	4.7	217.3
公務を除く全産業計	757	248	440	185	303	149	89	1414
	100	32.8	58.1	24.4	40.0	19.7	11.8	186.8
全産業計	884	286	534	221	372	182	95	1690
	100	32.4	60.4	25.0	42.1	20.6	10.7	191.2
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	43	12	27	11	17	9	2	78
	100	27.9	62.8	25.6	39.5	20.9	4.7	181.4
繊維工業	7	2	4	1	1	2	2	12
	100	28.6	57.1	14.3	14.3	28.6	28.6	171.4
パルプ・紙・紙加工品製造業	4	1	2	1	2	0	0	6
	100	25.0	50.0	25.0	50.0	0.0	0.0	150.0
化学工業	25	9	15	8	9	4	2	47
	100	36.0	60.0	32.0	36.0	16.0	8.0	188.0
石油・石炭・プラスチック製品製造業	13	5	8	1	4	0	2	20
	100	38.5	61.5	7.7	30.8	0.0	15.4	153.8
窯業・土石製品製造業	8	2	2	1	4	1	1	11
	100	25.0	25.0	12.5	50.0	12.5	12.5	137.5
鉄鋼業	5	0	3	3	2	2	1	11
	100	0.0	60.0	60.0	40.0	40.0	20.0	220.0
非鉄金属製品・金属製品製造業	26	9	13	6	11	8	6	53
	100	34.6	50.0	23.1	42.3	30.8	23.1	203.8
一般機械器具製造業	21	8	12	2	5	4	1	32
	100	38.1	57.1	9.5	23.8	19.0	4.8	152.4
電気機械器具製造業	20	5	11	1	12	4	4	37
	100	25.0	55.0	5.0	60.0	20.0	20.0	185.0
情報通信機械器具製造業	29	10	16	5	14	5	3	53
	100	34.5	55.2	17.2	48.3	17.2	10.3	182.8
輸送用機械器具製造業	30	12	16	13	12	7	3	63
	100	40.0	53.3	43.3	40.0	23.3	10.0	210.0
精密機械器具製造業	14	7	9	4	6	5	1	32
	100	50.0	64.3	28.6	42.9	35.7	7.1	228.6
その他の製造業	30	13	12	6	11	4	4	50
	100	43.3	40.0	20.0	36.7	13.3	13.3	166.7
農林漁業・同協同組合，鉱業	13	2	6	3	5	3	2	21
	100	15.4	46.2	23.1	38.5	23.1	15.4	161.5
建設業	36	10	21	10	15	8	3	67
	100	27.8	58.3	27.8	41.7	22.2	8.3	186.1
新聞・出版業	6	1	5	2	3	0	0	11
	100	16.7	83.3	33.3	50.0	0.0	0.0	183.3
電気・ガス・熱供給・水道業	9	1	4	2	7	3	0	17
	100	11.1	44.4	22.2	77.8	33.3	0.0	188.9
運輸業	28	7	16	5	11	3	3	45
	100	25.0	57.1	17.9	39.3	10.7	10.7	160.7
映像・音声情報製作・放送業，通信業	9	3	6	2	3	1	1	16
	100	33.3	66.7	22.2	33.3	11.1	11.1	177.8
卸売業	108	33	68	33	43	14	12	203
	100	30.6	63.0	30.6	39.8	13.0	11.1	188.0
小売業，飲食店	81	26	48	15	35	21	14	159
	100	32.1	59.3	18.5	43.2	25.9	17.3	196.3
金融・保険業	52	14	34	12	20	7	10	97
	100	26.9	65.4	23.1	38.5	13.5	19.2	186.5
情報サービス業	41	15	23	12	16	9	4	79
	100	36.6	56.1	29.3	39.0	22.0	9.8	192.7
医療業（国・公立除く）	7	3	3	2	1	2	2	13
	100	42.9	42.9	28.6	14.3	28.6	28.6	185.7
教育・学術研究機関（国・公立除く）	36	12	22	13	13	10	2	72
	100	33.3	61.1	36.1	36.1	27.8	5.6	200.0
その他の非製造業	56	26	34	11	21	13	4	109
	100	46.4	60.7	19.6	37.5	23.2	7.1	194.6
政府	3	0	3	2	2	2	0	9
	100	0.0	100.0	66.7	66.7	66.7	0.0	300.0
地方公共団体	124	38	91	34	67	31	6	267
	100	30.6	73.4	27.4	54.0	25.0	4.8	215.3

第26表 EAIツールの開発・導入状況(業種別)

(各業種ごとに，上段:社数，下段：

業種＼導入・開発状況	EAIツールを導入済み	EAIツールを導入中	EAIツール導入の予定がある	EAIツールを検討中	自社開発中、または開発済み	検討していない、なし	合計
製造業計	33	18	5	73	30	375	534
	6.2	3.4	0.9	13.7	5.6	70.2	0
非製造業計	44	18	20	85	51	641	859
	5.1	2.1	2.3	9.9	5.9	74.6	0
公務計	10	1	1	11	7	130	160
	6.3	0.6	0.6	6.9	4.4	81.3	0
公務を除く全産業計	77	36	25	158	81	1016	1393
	5.5	2.6	1.8	11.3	5.8	72.9	0
全産業計	87	37	26	169	88	1146	1553
	5.6	2.4	1.7	10.9	5.7	73.8	0
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	5	1	0	8	1	61	76
	6.6	1.3	0.0	10.5	1.3	80.3	0
繊維工業	2	0	0	3	2	12	19
	10.5	0.0	0.0	15.8	10.5	63.2	0
パルプ・紙・紙加工品製造業	1	1	0	0	0	3	5
	20.0	20.0	0.0	0.0	0.0	60.0	0
化学工業	6	3	0	2	2	32	45
	13.3	6.7	0.0	4.4	4.4	71.1	0
石油・石炭・プラスチック製品製造業	2	0	0	3	0	14	19
	10.5	0.0	0.0	15.8	0.0	73.7	0
窯業・土石製品製造業	1	0	1	2	3	12	19
	5.3	0.0	5.3	10.5	15.8	63.2	0
鉄鋼業	0	0	0	4	0	10	14
	0.0	0.0	0.0	28.6	0.0	71.4	0
非鉄金属製品・金属製品製造業	2	2	0	7	3	36	50
	4.0	4.0	0.0	14.0	6.0	72.0	0
一般機械器具製造業	2	0	0	7	3	37	49
	4.1	0.0	0.0	14.3	6.1	75.5	0
電気機械器具製造業	2	1	2	4	2	25	36
	5.6	2.8	5.6	11.1	5.6	69.4	0
情報通信機械器具製造業	4	3	1	7	4	39	58
	6.9	5.2	1.7	12.1	6.9	67.2	0
輸送用機械器具製造業	2	5	0	12	3	36	58
	3.4	8.6	0.0	20.7	5.2	62.1	0
精密機械器具製造業	3	0	0	6	1	11	21
	14.3	0.0	0.0	28.6	4.8	52.4	0
その他の製造業	1	2	1	8	6	47	65
	1.5	3.1	1.5	12.3	9.2	72.3	0
農林漁業・同協同組合，鉱業	2	0	1	0	1	27	31
	6.5	0.0	3.2	0.0	3.2	87.1	0
建設業	1	3	3	4	5	47	63
	1.6	4.8	4.8	6.3	7.9	74.6	0
新聞・出版業	0	1	0	1	0	9	11
	0.0	9.1	0.0	9.1	0.0	81.8	0
電気・ガス・熱供給・水道業	0	0	1	3	1	7	12
	0.0	0.0	8.3	25.0	8.3	58.3	0
運輸業	2	1	1	3	3	36	46
	4.3	2.2	2.2	6.5	6.5	78.3	0
映像・音声情報製作・放送業，通信業	1	0	1	1	1	7	11
	9.1	0.0	9.1	9.1	9.1	63.6	0
卸売業	18	3	2	16	10	139	188
	9.6	1.6	1.1	8.5	5.3	73.9	0
小売業，飲食店	5	4	3	20	6	94	132
	3.8	3.0	2.3	15.2	4.5	71.2	0
金融・保険業	5	2	1	5	2	58	73
	6.8	2.7	1.4	6.8	2.7	79.5	0
情報サービス業	6	2	5	13	14	76	116
	5.2	1.7	4.3	11.2	12.1	65.5	0
医療業(国・公立除く)	0	0	0	0	1	8	9
	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	88.9	0
教育・学術研究機関(国・公立除く)	2	1	1	6	4	56	70
	2.9	1.4	1.4	8.6	5.7	80.0	0
その他の非製造業	2	1	1	13	3	77	97
	2.1	1.0	1.0	13.4	3.1	79.4	0
政府	1	0	0	0	0	4	5
	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	80.0	0
地方公共団体	9	1	1	11	7	126	155
	5.8	0.6	0.6	7.1	4.5	81.3	0

第27表 EAIツールの導入・開発の目的(業種別)

(各業種ごとに，上段:社数，下段：%)

EAIツール導入・開発の目的 / 業種	実回答社数	インターフェース共通基盤として有効	各種マスタの同期(データ連携)をとる	ERP導入に伴い、レガシーとの連携(データ連携)	現状のファイル転送等バッチ連携からメッセージベースのリアルタイム連携	事業統合やM&A等に伴う、システム統合(アプリケーション統合)	業務システムのシームレスな連携・自動化(データ連携・プロセス統合)	取引先との連携(RosettaNet等の企業間標準化対応)	延べ回答社数
製造業計	157	69	82	55	57	19	86	17	385
	100	43.9	52.2	35.0	36.3	12.1	54.8	10.8	245.2
非製造業計	212	92	116	60	63	19	128	19	497
	100	43.4	54.7	28.3	29.7	9.0	60.4	9.0	234.4
公務計	31	14	21	5	12	2	22	0	76
	100	45.2	67.7	16.1	38.7	6.5	71.0	0.0	245.2
公務を除く全産業計	369	161	198	115	120	38	214	36	882
	100	43.6	53.7	31.2	32.5	10.3	58.0	9.8	239.0
全産業計	400	175	219	120	132	40	236	36	958
	100	43.8	54.8	30.0	33.0	10.0	59.0	9.0	239.5
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	15	6	10	3	8	4	11	0	42
	100	40.0	66.7	20.0	53.3	26.7	73.3	0.0	280.0
繊維工業	7	3	4	2	1	1	5	0	16
	100	42.9	57.1	28.6	14.3	14.3	71.4	0.0	228.6
パルプ・紙・紙加工品製造業	2	1	2	1	2	0	1	1	8
	100	50.0	100.0	50.0	100.0	0.0	50.0	50.0	400.0
化学工業	13	9	7	6	2	2	3	0	29
	100	69.2	53.8	46.2	15.4	15.4	23.1	0.0	223.1
石油・石炭・プラスチック製品製造業	4	3	3	1	2	0	3	0	12
	100	75.0	75.0	25.0	50.0	0.0	75.0	0.0	300.0
窯業・土石製品製造業	7	2	2	3	3	1	2	0	13
	100	28.6	28.6	42.9	42.9	14.3	28.6	0.0	185.7
鉄鋼業	4	2	3	2	2	1	1	1	12
	100	50.0	75.0	50.0	50.0	25.0	25.0	25.0	300.0
非鉄金属製品・金属製品製造業	13	5	5	3	3	0	10	1	27
	100	38.5	38.5	23.1	23.1	0.0	76.9	7.7	207.7
一般機械器具製造業	12	4	5	4	2	1	6	0	22
	100	33.3	41.7	33.3	16.7	8.3	50.0	0.0	183.3
電気機械器具製造業	11	5	4	7	2	1	3	2	24
	100	45.5	36.4	63.6	18.2	9.1	27.3	18.2	218.2
情報通信機械器具製造業	18	11	10	6	8	0	10	4	49
	100	61.1	55.6	33.3	44.4	0.0	55.6	22.2	272.2
輸送用機械器具製造業	22	11	14	9	13	3	14	4	68
	100	50.0	63.6	40.9	59.1	13.6	63.6	18.2	309.1
精密機械器具製造業	10	3	3	3	4	3	6	2	24
	100	30.0	30.0	30.0	40.0	30.0	60.0	20.0	240.0
その他の製造業	19	4	10	5	5	2	11	2	39
	100	21.1	52.6	26.3	26.3	10.5	57.9	10.5	205.3
農林漁業・同協同組合，鉱業	4	0	2	0	3	1	3	0	9
	100	0.0	50.0	0.0	75.0	25.0	75.0	0.0	225.0
建設業	15	7	8	6	2	0	12	0	35
	100	46.7	53.3	40.0	13.3	0.0	80.0	0.0	233.3
新聞・出版業	2	1	1	0	0	0	0	1	3
	100	50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	150.0
電気・ガス・熱供給・水道業	5	2	2	1	1	0	3	0	9
	100	40.0	40.0	20.0	20.0	0.0	60.0	0.0	180.0
運輸業	10	5	5	3	2	1	4	2	22
	100	50.0	50.0	30.0	20.0	10.0	40.0	20.0	220.0
映像・音声情報製作・放送業，通信業	4	2	1	2	1	0	0	0	6
	100	50.0	25.0	50.0	25.0	0.0	0.0	0.0	150.0
卸売業	49	24	29	15	17	3	26	7	121
	100	49.0	59.2	30.6	34.7	6.1	53.1	14.3	246.9
小売業，飲食店	36	14	22	8	14	3	25	3	89
	100	38.9	61.1	22.2	38.9	8.3	69.4	8.3	247.2
金融・保険業	14	6	5	2	4	3	9	1	30
	100	42.9	35.7	14.3	28.6	21.4	64.3	7.1	214.3
情報サービス業	39	16	17	14	9	3	23	3	85
	100	41.0	43.6	35.9	23.1	7.7	59.0	7.7	217.9
医療業(国・公立除く)	1	0	1	0	1	0	1	0	3
	100	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	300.0
教育・学術研究機関(国・公立除く)	14	4	12	2	3	1	8	0	30
	100	28.6	85.7	14.3	21.4	7.1	57.1	0.0	214.3
その他の非製造業	19	11	11	7	6	4	14	2	55
	100	57.9	57.9	36.8	31.6	21.1	73.7	10.5	289.5
政府	1	0	1	1	0	0	1	0	3
	100	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	300.0
地方公共団体	30	14	20	4	12	2	21	0	73
	100	46.7	66.7	13.3	40.0	6.7	70.0	0.0	243.3

第28表　CMM(Capability Maturity Model)の認知状況(業種別)

(上段:社数、下段:%)

業種＼認知状況	回収数	回答社数	理解している	内容を十分には理解していない	知らない
製造業計	553	538	22	111	405
		97.3	4.1	20.6	75.3
非製造業計	912	868	61	195	612
		95.2	7	22.5	70.5
公務計	168	160	3	17	140
		95.2	1.9	10.6	87.5
公務を除く全産業計	1465	1406	83	306	1017
		96	5.9	21.8	72.3
全産業計	1633	1566	86	323	1157
		95.9	5.5	20.6	73.9
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	79	75	2	10	63
		94.9	2.7	13.3	84
繊維工業	19	19	2	6	11
		100	10.5	31.6	57.9
パルプ・紙・紙加工品製造業	6	6	0	2	4
		100	0	33.3	66.7
化学工業	46	46	1	9	36
		100	2.2	19.6	78.3
石油・石炭・プラスチック製品製造業	20	20	0	5	15
		100	0	25	75
窯業・土石製品製造業	20	19	0	4	15
		95	0	21.1	78.9
鉄鋼業	14	14	0	2	12
		100	0	14.3	85.7
非鉄金属製品・金属製品製造業	50	50	3	5	42
		100	6	10	84
一般機械器具製造業	49	49	2	9	38
		100	4.1	18.4	77.6
電気機械器具製造業	37	36	3	7	26
		97.3	8.3	19.4	72.2
情報通信機械器具製造業	62	59	8	15	36
		95.2	13.6	25.4	61
輸送用機械器具製造業	61	57	1	12	44
		93.4	1.8	21.1	77.2
精密機械器具製造業	21	21	0	4	17
		100	0	19	81
その他の製造業	69	67	0	21	46
		97.1	0	31.3	68.7
農林漁業・同協同組合，鉱業	32	31	1	3	27
		96.9	3.2	9.7	87.1
建設業	66	65	3	14	48
		98.5	4.6	21.5	73.8
新聞・出版業	11	11	0	4	7
		100	0	36.4	63.6
電気・ガス・熱供給・水道業	13	13	2	3	8
		100	15.4	23.1	61.5
運輸業	48	48	2	8	38
		100	4.2	16.7	79.2
映像・音声情報製作・放送業，通信業	12	11	0	1	10
		91.7	0	9.1	90.9
卸売業	196	189	6	33	150
		96.4	3.2	17.5	79.4
小売業，飲食店	140	132	4	32	96
		94.3	3	24.2	72.7
金融・保険業	77	72	8	15	49
		93.5	11.1	20.8	68.1
情報サービス業	127	119	33	41	45
		93.7	27.7	34.5	37.8
医療業(国・公立除く)	9	7	0	1	6
		77.8	0	14.3	85.7
教育・学術研究機関(国・公立除く)	78	74	0	19	55
		94.9	0	25.7	74.3
その他の非製造業	103	96	2	21	73
		93.2	2.1	21.9	76
政府	5	5	0	0	5
		100	0	0	100
地方公共団体	163	155	3	17	135
		95.1	1.9	11	87.1

第29表　CMM(Capability Maturity Model)アセスメント受審経験の状況（業種別）

（上段:社数、下段：%）

業種＼受審経験	回答社数	受けた	受けていない	不明
製造業計	131	7	112	12
	100	5.3	85.5	9.2
非製造業計	251	12	214	25
	100	4.8	85.3	10.0
公務計	19	0	17	2
	100	0.0	89.5	10.5
公務を除く全産業計	382	19	326	37
	100	5.0	85.3	9.7
全産業計	401	19	343	39
	100	4.7	85.5	9.7
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	12	1	11	0
	100	8.3	91.7	0.0
繊維工業	8	1	7	0
	100	12.5	87.5	0.0
パルプ・紙・紙加工品製造業	2	0	1	1
	100	0.0	50.0	50.0
化学工業	8	0	8	0
	100	0.0	100.0	0.0
石油・石炭・プラスチック製品製造業	5	0	5	0
	100	0.0	100.0	0.0
窯業・土石製品製造業	4	0	3	1
	100	0.0	75.0	25.0
鉄鋼業	2	0	1	1
	100	0.0	50.0	50.0
非鉄金属製品・金属製品製造業	8	0	8	0
	100	0.0	100.0	0.0
一般機械器具製造業	11	0	11	0
	100	0.0	100.0	0.0
電気機械器具製造業	10	1	7	2
	100	10.0	70.0	20.0
情報通信機械器具製造業	23	4	16	3
	100	17.4	69.6	13.0
輸送用機械器具製造業	13	0	13	0
	100	0.0	100.0	0.0
精密機械器具製造業	4	0	4	0
	100	0.0	100.0	0.0
その他の製造業	21	0	17	4
	100	0.0	81.0	19.0
農林漁業・同協同組合，鉱業	4	0	3	1
	100	0.0	75.0	25.0
建設業	16	1	13	2
	100	6.3	81.3	12.5
新聞・出版業	4	0	4	0
	100	0.0	100.0	0.0
電気・ガス・熱供給・水道業	5	0	4	1
	100	0.0	80.0	20.0
運輸業	9	0	8	1
	100	0.0	88.9	11.1
映像・音声情報製作・放送業，通信業	1	0	1	0
	100	0.0	100.0	0.0
卸売業	38	1	35	2
	100	2.6	92.1	5.3
小売業，飲食店	36	0	34	2
	100	0.0	94.4	5.6
金融・保険業	23	0	20	3
	100	0.0	87.0	13.0
情報サービス業	74	9	55	10
	100	12.2	74.3	13.5
医療業(国・公立除く)	0	0	0	0
	0	0	0	0
教育・学術研究機関(国・公立除く)	18	0	16	2
	100	0.0	88.9	11.1
その他の非製造業	23	1	21	1
	100	4.3	91.3	4.3
政府	0	0	0	0
	0	0	0	0
地方公共団体	19	0	17	2
	100	0.0	89.5	10.5

第30表　CMM(Capability Maturity Model)アセスメントレベルの状況(業種別)

(上段:社数、下段:%)

業種＼レベル	回答社数	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
製造業計	6	1	2	3	0	0
	100	16.7	33.3	50.0	0.0	0.0
非製造業計	13	2	4	6	1	0
	100	15.4	30.8	46.2	7.7	0.0
公務計	1	1	0	0	0	0
	100	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
公務を除く全産業計	19	3	6	9	1	0
	100	15.8	31.6	47.4	5.3	0.0
全産業計	20	4	6	9	1	0
	100	20.0	30.0	45.0	5.0	0.0
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	1	0	1	0	0	0
	100	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
繊維工業	1	1	0	0	0	0
	100	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
パルプ・紙・紙加工品製造業	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
化学工業	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
石油・石炭・プラスチック製品製造業	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
窯業・土石製品製造業	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
鉄鋼業	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
非鉄金属製品・金属製品製造業	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
一般機械器具製造業	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
電気機械器具製造業	1	0	1	0	0	0
	100	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
情報通信機械器具製造業	3	0	0	3	0	0
	100	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
輸送用機械器具製造業	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
精密機械器具製造業	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
その他の製造業	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
農林漁業・同協同組合，鉱業	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
建設業	1	0	0	1	0	0
	100	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
新聞・出版業	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
電気・ガス・熱供給・水道業	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
運輸業	1	0	0	1	0	0
	100	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
映像・音声情報製作・放送業，通信業	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
卸売業	1	0	0	1	0	0
	100	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
小売業，飲食店	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
金融・保険業	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
情報サービス業	9	1	4	3	1	0
	100	11.1	44.4	33.3	11.1	0.0
医療業(国・公立除く)	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
教育・学術研究機関(国・公立除く)	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
その他の非製造業	1	1	0	0	0	0
	100	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
政府	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
地方公共団体	1	1	0	0	0	0
	100	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0

第31表　CMM(Capability Maturity Model)の有効性(業種別)

(上段:社数、下段：%)

業種＼認証取得状況	回答社数	有効と思う	有効とは思わない	分からない	有効レベル
製造業計	126	26	18	82	6
	100	20.6	14.3	65.1	
非製造業計	248	81	27	140	22
	100	32.7	10.9	56.5	
公務計	18	3	0	15	17
	100	16.7	0.0	83.3	
公務を除く全産業計	374	107	45	222	17
	100	28.6	12.0	59.4	
全産業計	392	110	45	237	17
	100	28.1	11.5	60.5	
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	11	2	4	5	-18
	100	18.2	36.4	45.5	
繊維工業	8	0	3	5	-38
	100	0.0	37.5	62.5	
パルプ・紙・紙加工品製造業	2	0	0	2	0
	100	0.0	0.0	100.0	
化学工業	7	3	0	4	43
	100	42.9	0.0	57.1	
石油・石炭・プラスチック製品製造業	4	2	0	2	50
	100	50.0	0.0	50.0	
窯業・土石製品製造業	4	0	0	4	0
	100	0.0	0.0	100.0	
鉄鋼業	2	0	0	2	0
	100	0.0	0.0	100.0	
非鉄金属製品・金属製品製造業	8	3	1	4	25
	100	37.5	12.5	50.0	
一般機械器具製造業	11	0	4	7	-36
	100	0.0	36.4	63.6	
電気機械器具製造業	10	2	2	6	0
	100	20.0	20.0	60.0	
情報通信機械器具製造業	22	8	0	14	36
	100	36.4	0.0	63.6	
輸送用機械器具製造業	13	4	2	7	15
	100	30.8	15.4	53.8	
精密機械器具製造業	4	0	0	4	0
	100	0.0	0.0	100.0	
その他の製造業	20	2	2	16	0
	100	10.0	10.0	80.0	
農林漁業・同協同組合，鉱業	4	1	1	2	0
	100	25.0	25.0	50.0	
建設業	16	6	3	7	19
	100	37.5	18.8	43.8	
新聞・出版業	4	1	0	3	25
	100	25.0	0.0	75.0	
電気・ガス・熱供給・水道業	5	1	1	3	0
	100	20.0	20.0	60.0	
運輸業	9	2	1	6	11
	100	22.2	11.1	66.7	
映像・音声情報製作・放送業，通信業	1	0	1	0	-100
	100	0.0	100.0	0.0	
卸売業	37	6	2	29	11
	100	16.2	5.4	78.4	
小売業，飲食店	34	7	7	20	0
	100	20.6	20.6	58.8	
金融・保険業	22	8	0	14	36
	100	36.4	0.0	63.6	
情報サービス業	74	40	6	28	46
	100	54.1	8.1	37.8	
医療業(国・公立除く)	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	
教育・学術研究機関(国・公立除く)	19	2	2	15	0
	100	10.5	10.5	78.9	
その他の非製造業	23	7	3	13	17
	100	30.4	13.0	56.5	
政府	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	
地方公共団体	18	3	0	15	17
	100	16.7	0.0	83.3	

第32表　CRM（CustomerRelationshipManagement）－顧客対応チャネルの利用状況（業種別）

（各業種ごとに，上段：社数、下段：％）

顧客対応チャネルの種類 / 業種	実回答社数	面対サービス	電話	FAX	インターネット	対応していない	延べ回答社数
製造業計	538	79	166	140	215	284	884
	100	14.7	30.9	26.0	40.0	52.8	164.3
非製造業計	881	230	322	259	378	408	1597
	100	26.1	36.5	29.4	42.9	46.3	181.3
公務計	156	36	39	37	62	84	258
	100	23.1	25.0	23.7	39.7	53.8	165.4
公務を除く全産業計	1419	309	488	399	593	692	2481
	100	21.8	34.4	28.1	41.8	48.8	174.8
全産業計	1575	345	527	436	655	776	2739
	100	21.9	33.5	27.7	41.6	49.3	173.9
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	76	9	27	19	29	38	122
	100	11.8	35.5	25.0	38.2	50.0	160.5
繊維工業	18	1	3	3	8	9	24
	100	5.6	16.7	16.7	44.4	50.0	133.3
パルプ・紙・紙加工品製造業	6	2	5	5	5	1	18
	100	33.3	83.3	83.3	83.3	16.7	300.0
化学工業	46	6	19	15	20	20	80
	100	13.0	41.3	32.6	43.5	43.5	173.9
石油・石炭・プラスチック製品製造業	20	4	8	6	8	10	36
	100	20.0	40.0	30.0	40.0	50.0	180.0
窯業・土石製品製造業	19	4	7	8	10	9	38
	100	21.1	36.8	42.1	52.6	47.4	200.0
鉄鋼業	14	2	3	2	5	7	19
	100	14.3	21.4	14.3	35.7	50.0	135.7
非鉄金属製品・金属製品製造業	50	3	11	9	19	29	71
	100	6.0	22.0	18.0	38.0	58.0	142.0
一般機械器具製造業	49	9	14	11	14	31	79
	100	18.4	28.6	22.4	28.6	63.3	161.2
電気機械器具製造業	36	3	8	8	14	20	53
	100	8.3	22.2	22.2	38.9	55.6	147.2
情報通信機械器具製造業	59	11	19	15	23	33	101
	100	18.6	32.2	25.4	39.0	55.9	171.2
輸送用機械器具製造業	58	11	17	16	24	31	99
	100	19.0	29.3	27.6	41.4	53.4	170.7
精密機械器具製造業	20	4	8	6	9	9	36
	100	20.0	40.0	30.0	45.0	45.0	180.0
その他の製造業	67	10	17	17	27	37	108
	100	14.9	25.4	25.4	40.3	55.2	161.2
農林漁業・同協同組合，鉱業	31	4	10	6	9	18	47
	100	12.9	32.3	19.4	29.0	58.1	151.6
建設業	61	14	16	15	23	33	101
	100	23.0	26.2	24.6	37.7	54.1	165.6
新聞・出版業	11	3	6	6	5	5	25
	100	27.3	54.5	54.5	45.5	45.5	227.3
電気・ガス・熱供給・水道業	13	7	9	5	7	3	31
	100	53.8	69.2	38.5	53.8	23.1	238.5
運輸業	47	11	17	18	20	23	89
	100	23.4	36.2	38.3	42.6	48.9	189.4
映像・音声情報製作・放送業，通信業	12	0	2	1	3	8	14
	100	0.0	16.7	8.3	25.0	66.7	116.7
卸売業	193	38	69	63	78	90	338
	100	19.7	35.8	32.6	40.4	46.6	175.1
小売業，飲食店	138	36	46	34	53	66	235
	100	26.1	33.3	24.6	38.4	47.8	170.3
金融・保険業	76	31	33	20	44	25	153
	100	40.8	43.4	26.3	57.9	32.9	201.3
情報サービス業	120	46	57	52	64	42	261
	100	38.3	47.5	43.3	53.3	35.0	217.5
医療業（国・公立除く）	9	2	2	2	1	6	13
	100	22.2	22.2	22.2	11.1	66.7	144.4
教育・学術研究機関（国・公立除く）	69	15	20	9	28	38	110
	100	21.7	29.0	13.0	40.6	55.1	159.4
その他の非製造業	101	23	35	28	43	51	180
	100	22.8	34.7	27.7	42.6	50.5	178.2
政府	4	1	1	1	2	1	6
	100	25.0	25.0	25.0	50.0	25.0	150.0
地方公共団体	152	35	38	36	60	83	252
	100	23.0	25.0	23.7	39.5	54.6	165.8

第33表　CRM(CustomerRelationshipManagement)ー電話対応機能の導入状況(業種別)

(複数回答，上段:社数、下段:%)

業種＼電話対応機能	実回答社数	CTI (Computer Telephony Integration)	VRU (Voice Recognition Unit)	ACD (Automatic Call Distribution)	特に電話対応に関する機能の導入はない	延べ回答社数
製造業計	492	39	6	7	448	500
	100	7.9	1.2	1.4	91.1	101.6
非製造業計	803	68	15	26	720	829
	100	8.5	1.9	3.2	89.7	103.2
公務計	143	4	3	5	132	144
	100	2.8	2.1	3.5	92.3	100.7
公務を除く全産業計	1295	107	21	33	1168	1329
	100	8.3	1.6	2.5	90.2	102.6
全産業計	1438	111	24	38	1300	1473
	100	7.7	1.7	2.6	90.4	102.4
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	71	6	0	0	65	71
	100	8.5	0.0	0.0	91.5	100.0
繊維工業	18	0	1	0	17	18
	100	0.0	5.6	0.0	94.4	100.0
パルプ・紙・紙加工品製造業	5	1	0	0	4	5
	100	20.0	0.0	0.0	80.0	100.0
化学工業	40	3	0	0	37	40
	100	7.5	0.0	0.0	92.5	100.0
石油・石炭・プラスチック製品製造業	19	1	0	0	18	19
	100	5.3	0.0	0.0	94.7	100.0
窯業・土石製品製造業	19	3	0	0	16	19
	100	15.8	0.0	0.0	84.2	100.0
鉄鋼業	12	0	0	0	12	12
	100	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
非鉄金属製品・金属製品製造業	47	2	2	1	43	48
	100	4.3	4.3	2.1	91.5	102.1
一般機械器具製造業	44	5	0	0	39	44
	100	11.4	0.0	0.0	88.6	100.0
電気機械器具製造業	32	5	0	0	27	32
	100	15.6	0.0	0.0	84.4	100.0
情報通信機械器具製造業	56	5	3	4	50	62
	100	8.9	5.4	7.1	89.3	110.7
輸送用機械器具製造業	50	1	0	1	48	50
	100	2.0	0.0	2.0	96.0	100.0
精密機械器具製造業	19	4	0	1	15	20
	100	21.1	0.0	5.3	78.9	105.3
その他の製造業	60	3	0	0	57	60
	100	5.0	0.0	0.0	95.0	100.0
農林漁業・同協同組合，鉱業	30	0	0	0	30	30
	100	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
建設業	56	1	0	0	55	56
	100	1.8	0.0	0.0	98.2	100.0
新聞・出版業	10	3	0	0	7	10
	100	30.0	0.0	0.0	70.0	100.0
電気・ガス・熱供給・水道業	13	7	3	4	6	20
	100	53.8	23.1	30.8	46.2	153.8
運輸業	40	1	0	0	39	40
	100	2.5	0.0	0.0	97.5	100.0
映像・音声情報製作・放送業，通信業	10	0	0	0	10	10
	100	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
卸売業	178	14	3	4	162	183
	100	7.9	1.7	2.2	91.0	102.8
小売業，飲食店	124	6	0	2	116	124
	100	4.8	0.0	1.6	93.5	100.0
金融・保険業	66	15	8	9	45	77
	100	22.7	12.1	13.6	68.2	116.7
情報サービス業	111	16	1	3	93	113
	100	14.4	0.9	2.7	83.8	101.8
医療業(国・公立除く)	9	0	0	0	9	9
	100	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
教育・学術研究機関(国・公立除く)	63	1	0	3	59	63
	100	1.6	0.0	4.8	93.7	100.0
その他の非製造業	93	4	0	1	89	94
	100	4.3	0.0	1.1	95.7	101.1
政府	2	0	0	0	2	2
	100	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
地方公共団体	141	4	3	5	130	142
	100	2.8	2.1	3.5	92.2	100.7

第34表　CRM（CustomerRelationshipManagement）－インターネット対応機能の導入状況（業種別）

（複数回答，上段：社数、下段：％）

電話対応機能 / 業種	実回答社数	ホームページによる全ユーザー共通の情報を提供	顧客固有情報の提供（顧客がセルフサービスにて情報取得）	顧客固有情報の提供（サイト側が顧客にOne-to-Oneにて情報提供）	取引予約や決済サービス	延べ回答社数
製造業計	381	341	76	54	46	517
	100	89.5	19.9	14.2	12.1	135.7
非製造業計	642	582	110	81	88	861
	100	90.7	17.1	12.6	13.7	134.1
公務計	132	130	8	2	12	152
	100	98.5	6.1	1.5	9.1	115.2
公務を除く全産業計	1023	923	186	135	134	1378
	100	90.2	18.2	13.2	13.1	134.7
全産業計	1155	1053	194	137	146	1530
	100	91.2	16.8	11.9	12.6	132.5
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	50	49	5	1	4	59
	100	98.0	10.0	2.0	8.0	118.0
繊維工業	14	11	4	1	1	17
	100	78.6	28.6	7.1	7.1	121.4
パルプ・紙・紙加工品製造業	6	4	3	3	1	11
	100	66.7	50.0	50.0	16.7	183.3
化学工業	31	29	8	4	4	45
	100	93.5	25.8	12.9	12.9	145.2
石油・石炭・プラスチック製品製造業	15	14	2	0	1	17
	100	93.3	13.3	0.0	6.7	113.3
窯業・土石製品製造業	13	11	3	1	2	17
	100	84.6	23.1	7.7	15.4	130.8
鉄鋼業	9	9	2	2	1	14
	100	100.0	22.2	22.2	11.1	155.6
非鉄金属製品・金属製品製造業	33	27	8	3	2	40
	100	81.8	24.2	9.1	6.1	121.2
一般機械器具製造業	31	29	7	3	1	40
	100	93.5	22.6	9.7	3.2	129.0
電気機械器具製造業	29	25	8	5	3	41
	100	86.2	27.6	17.2	10.3	141.4
情報通信機械器具製造業	49	44	12	13	11	80
	100	89.8	24.5	26.5	22.4	163.3
輸送用機械器具製造業	38	32	5	9	4	50
	100	84.2	13.2	23.7	10.5	131.6
精密機械器具製造業	18	17	3	3	2	25
	100	94.4	16.7	16.7	11.1	138.9
その他の製造業	45	40	6	6	9	61
	100	88.9	13.3	13.3	20.0	135.6
農林漁業・同協同組合，鉱業	22	18	3	1	3	25
	100	81.8	13.6	4.5	13.6	113.6
建設業	38	37	4	4	0	45
	100	97.4	10.5	10.5	0.0	118.4
新聞・出版業	8	8	2	1	1	12
	100	100.0	25.0	12.5	12.5	150.0
電気・ガス・熱供給・水道業	10	10	3	3	1	17
	100	100.0	30.0	30.0	10.0	170.0
運輸業	35	30	8	5	1	44
	100	85.7	22.9	14.3	2.9	125.7
映像・音声情報製作・放送業，通信業	8	8	0	0	0	8
	100	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
卸売業	131	114	19	22	20	175
	100	87.0	14.5	16.8	15.3	133.6
小売業，飲食店	98	88	16	9	15	128
	100	89.8	16.3	9.2	15.3	130.6
金融・保険業	66	63	15	6	29	113
	100	95.5	22.7	9.1	43.9	171.2
情報サービス業	95	81	23	14	12	130
	100	85.3	24.2	14.7	12.6	136.8
医療業（国・公立除く）	6	6	0	0	0	6
	100	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
教育・学術研究機関（国・公立除く）	56	56	6	4	0	66
	100	100.0	10.7	7.1	0.0	117.9
その他の非製造業	69	63	11	12	6	92
	100	91.3	15.9	17.4	8.7	133.3
政府	3	3	0	0	0	3
	100	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
地方公共団体	129	127	8	2	12	149
	100	98.4	6.2	1.6	9.3	115.5

第35表　CRM（CustomerRelationshipManagement）－顧客情報整備・統合状況（業種別）

（上段：社数、下段：％）

業種 ＼ 顧客対応に必要な情報の整備・統合段階	無記入社数	業務ごとにバラバラにデータベースとして保有されている	データベース化されていないがある程度顧客ごとに総覧できる	顧客ごとにデータベース化されている	合計（％）
製造業計	91	276	120	66	462
		59.7	26.0	14.3	100
非製造業計	162	352	193	205	750
		46.9	25.7	27.3	100
公務計	55	86	20	7	113
		76.1	17.7	6.2	100
公務を除く全産業計	253	628	313	271	1212
		51.8	25.8	22.4	100
全産業計	308	714	333	278	1325
		53.9	25.1	21.0	100
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	13	42	14	10	66
		63.6	21.2	15.2	100
繊維工業	3	10	2	4	16
		62.5	12.5	25.0	100
パルプ・紙・紙加工品製造業	1	2	1	2	5
		40.0	20.0	40.0	100
化学工業	8	19	12	7	38
		50.0	31.6	18.4	100
石油・石炭・プラスチック製品製造業	2	10	4	4	18
		55.6	22.2	22.2	100
窯業・土石製品製造業	5	9	4	2	15
		60.0	26.7	13.3	100
鉄鋼業	4	5	4	1	10
		50.0	40.0	10.0	100
非鉄金属製品・金属製品製造業	6	34	6	4	44
		77.3	13.6	9.1	100
一般機械器具製造業	7	23	14	5	42
		54.8	33.3	11.9	100
電気機械器具製造業	5	21	9	2	32
		65.6	28.1	6.3	100
情報通信機械器具製造業	10	30	14	8	52
		57.7	26.9	15.4	100
輸送用機械器具製造業	16	29	13	3	45
		64.4	28.9	6.7	100
精密機械器具製造業	2	11	5	3	19
		57.9	26.3	15.8	100
その他の製造業	9	31	18	11	60
		51.7	30.0	18.3	100
農林漁業・同協同組合，鉱業	7	13	7	5	25
		52.0	28.0	20.0	100
建設業	17	23	18	8	49
		46.9	36.7	16.3	100
新聞・出版業	0	7	2	2	11
		63.6	18.2	18.2	100
電気・ガス・熱供給・水道業	1	4	4	4	12
		33.3	33.3	33.3	100
運輸業	10	22	9	7	38
		57.9	23.7	18.4	100
映像・音声情報製作・放送業，通信業	4	7	1	0	8
		87.5	12.5	0.0	100
卸売業	32	77	38	49	164
		47.0	23.2	29.9	100
小売業，飲食店	26	48	27	39	114
		42.1	23.7	34.2	100
金融・保険業	3	16	21	37	74
		21.6	28.4	50.0	100
情報サービス業	19	51	35	22	108
		47.2	32.4	20.4	100
医療業（国・公立除く）	3	1	2	3	6
		16.7	33.3	50.0	100
教育・学術研究機関（国・公立除く）	23	37	8	10	55
		67.3	14.5	18.2	100
その他の非製造業	17	46	21	19	86
		53.5	24.4	22.1	100
政府	4	1	0	0	1
		100.0	0.0	0.0	100
地方公共団体	51	85	20	7	112
		75.9	17.9	6.3	100

第36表　CRM(CustomerRelationshipManagement)ー顧客データ分析・活用手法の導入状況(業種別)

(複数回答，上段:社数、下段：%)

顧客データ分析・活用手法 / 業種	実回答社数	データマイニング	ワントゥワンマーケティング	顧客セグメンテーション	特に導入している機能はない	延べ回答社数
製造業計	510	34	18	33	445	530
	100	6.7	3.5	6.5	87.3	103.9
非製造業計	824	53	19	65	714	851
	100	6.4	2.3	7.9	86.7	103.3
公務計	135	0	0	1	134	135
	100	0.0	0.0	0.7	99.3	100.0
公務を除く全産業計	1334	87	37	98	1159	1381
	100	6.5	2.8	7.3	86.9	103.5
全産業計	1469	87	37	99	1293	1516
	100	5.9	2.5	6.7	88.0	103.2
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	75	6	1	3	67	77
	100	8.0	1.3	4.0	89.3	102.7
繊維工業	18	0	0	0	18	18
	100	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
パルプ・紙・紙加工品製造業	5	0	0	0	5	5
	100	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
化学工業	44	5	1	6	34	46
	100	11.4	2.3	13.6	77.3	104.5
石油・石炭・プラスチック製品製造業	19	1	0	3	16	20
	100	5.3	0.0	15.8	84.2	105.3
窯業・土石製品製造業	18	2	1	1	15	19
	100	11.1	5.6	5.6	83.3	105.6
鉄鋼業	14	1	3	1	11	16
	100	7.1	21.4	7.1	78.6	114.3
非鉄金属製品・金属製品製造業	49	1	1	2	46	50
	100	2.0	2.0	4.1	93.9	102.0
一般機械器具製造業	45	3	1	1	40	45
	100	6.7	2.2	2.2	88.9	100.0
電気機械器具製造業	34	4	1	2	29	36
	100	11.8	2.9	5.9	85.3	105.9
情報通信機械器具製造業	55	7	4	5	45	61
	100	12.7	7.3	9.1	81.8	110.9
輸送用機械器具製造業	54	1	3	3	49	56
	100	1.9	5.6	5.6	90.7	103.7
精密機械器具製造業	20	1	0	1	18	20
	100	5.0	0.0	5.0	90.0	100.0
その他の製造業	60	2	2	5	52	61
	100	3.3	3.3	8.3	86.7	101.7
農林漁業・同協同組合，鉱業	29	1	0	1	27	29
	100	3.4	0.0	3.4	93.1	100.0
建設業	60	2	0	3	56	61
	100	3.3	0.0	5.0	93.3	101.7
新聞・出版業	9	0	0	0	9	9
	100	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
電気・ガス・熱供給・水道業	12	1	0	0	11	12
	100	8.3	0.0	0.0	91.7	100.0
運輸業	43	0	0	1	42	43
	100	0.0	0.0	2.3	97.7	100.0
映像・音声情報製作・放送業，通信業	10	0	0	0	10	10
	100	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
卸売業	178	15	3	10	152	180
	100	8.4	1.7	5.6	85.4	101.1
小売業，飲食店	129	16	7	18	101	142
	100	12.4	5.4	14.0	78.3	110.1
金融・保険業	74	11	3	12	54	80
	100	14.9	4.1	16.2	73.0	108.1
情報サービス業	117	3	5	12	101	121
	100	2.6	4.3	10.3	86.3	103.4
医療業(国・公立除く)	8	0	0	0	8	8
	100	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
教育・学術研究機関(国・公立除く)	64	1	0	1	62	64
	100	1.6	0.0	1.6	96.9	100.0
その他の非製造業	91	3	1	7	81	92
	100	3.3	1.1	7.7	89.0	101.1
政府	2	0	0	0	2	2
	100	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
地方公共団体	133	0	0	1	132	133
	100	0.0	0.0	0.8	99.2	100.0

第37表　オンライン通信回線サービスの利用状況(業種別)

(複数回答，各業種ごとに，上段:社数，下段：%)

業種＼通信回線サービスのメニュー	実回答社数	アナログ専用サービス	デジタルアクセス回線(DA/DR)	高速デジタル回線(HD)	ATM専用サービス	電話(アナログ)回線	DDX	ISDN 64	ISDN 1500	ADSL	フレームリレーサービス	セルリレーサービス	IPネットワークサービス IP-VPN	IPネットワークサービス VoIP	広域イーサネット	無線通信サービス	延べ社数
製造業計	524	104	211	99	69	249	22	332	78	204	189	6	178	53	59	39	1892
	100	19.8	40.3	18.9	13.2	47.5	4.2	63.4	14.9	38.9	36.1	1.1	34.0	10.1	11.3	7.4	361.1
非製造業計	864	170	348	171	111	374	43	540	162	354	225	9	241	45	84	41	2918
	100	19.7	40.3	19.8	12.8	43.3	5.0	62.5	18.8	41.0	26.0	1.0	27.9	5.2	9.7	4.7	337.7
公務計	158	22	90	23	24	46	3	104	47	35	9	0	21	2	19	13	458
	100	13.9	57.0	14.6	15.2	29.1	1.9	65.8	29.7	22.2	5.7	0.0	13.3	1.3	12.0	8.2	289.9
公務を除く全産業計	1388	274	559	270	180	623	65	872	240	558	414	15	419	98	143	80	4810
	100	19.7	40.3	19.5	13.0	44.9	4.7	62.8	17.3	40.2	29.8	1.1	30.2	7.1	10.3	5.8	346.5
全産業計	1546	296	649	293	204	669	68	976	287	593	423	15	440	100	162	93	5268
	100	19.1	42.0	19.0	13.2	43.3	4.4	63.1	18.6	38.4	27.4	1.0	28.5	6.5	10.5	6.0	340.8
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	77	17	28	10	7	40	5	54	11	37	22	0	23	3	3	7	267
	100	22.1	36.4	13.0	9.1	51.9	6.5	70.1	14.3	48.1	28.6	0.0	29.9	3.9	3.9	9.1	346.8
繊維工業	17	3	10	2	2	10	0	15	3	6	5	0	5	1	4	0	66
	100	17.6	58.8	11.8	11.8	58.8	0.0	88.2	17.6	35.3	29.4	0.0	29.4	5.9	23.5	0.0	388.2
パルプ・紙・紙加工品製造業	5	1	3	0	1	5	0	4	2	3	2	0	2	0	1	0	24
	100	20.0	60.0	0.0	20.0	100.0	0.0	80.0	40.0	60.0	40.0	0.0	40.0	0.0	20.0	0.0	480.0
化学工業	41	9	21	9	8	16	4	26	7	17	20	1	17	5	12	8	180
	100	22.0	51.2	22.0	19.5	39.0	9.8	63.4	17.1	41.5	48.8	2.4	41.5	12.2	29.3	19.5	439.0
石油・石炭・プラスチック製品製造業	19	3	3	2	2	9	0	11	4	6	7	0	6	1	2	1	57
	100	15.8	15.8	10.5	10.5	47.4	0.0	57.9	21.1	31.6	36.8	0.0	31.6	5.3	10.5	5.3	300.0
窯業・土石製品製造業	18	5	8	1	2	10	0	10	4	7	5	1	8	3	0	0	64
	100	27.8	44.4	5.6	11.1	55.6	0.0	55.6	22.2	38.9	27.8	5.6	44.4	16.7	0.0	0.0	355.6
鉄鋼業	12	3	2	2	2	4	1	10	1	3	3	0	5	1	0	0	37
	100	25.0	16.7	16.7	16.7	33.3	8.3	83.3	8.3	25.0	25.0	0.0	41.7	8.3	0.0	0.0	308.3
非鉄金属製品・金属製品製造業	49	5	17	6	2	20	2	30	7	16	19	1	15	2	3	2	147
	100	10.2	34.7	12.2	4.1	40.8	4.1	61.2	14.3	32.7	38.8	2.0	30.6	4.1	6.1	4.1	300.0
一般機械器具製造業	47	8	17	8	6	17	1	23	7	14	23	0	14	3	3	6	150
	100	17.0	36.2	17.0	12.8	36.2	2.1	48.9	14.9	29.8	48.9	0.0	29.8	6.4	6.4	12.8	319.1
電気機械器具製造業	35	9	17	12	9	16	1	21	6	15	15	1	13	5	6	1	147
	100	25.7	48.6	34.3	25.7	45.7	2.9	60.0	17.1	42.9	42.9	2.9	37.1	14.3	17.1	2.9	420.0
情報通信機械器具製造業	60	11	14	13	6	27	2	25	6	24	20	2	26	11	8	7	202
	100	18.3	23.3	21.7	10.0	45.0	3.3	41.7	10.0	40.0	33.3	3.3	43.3	18.3	13.3	11.7	336.7
輸送用機械器具製造業	57	13	33	18	12	35	4	41	11	23	17	0	23	7	8	3	248
	100	22.8	57.9	31.6	21.1	61.4	7.0	71.9	19.3	40.4	29.8	0.0	40.4	12.3	14.0	5.3	435.1
精密機械器具製造業	20	3	14	7	4	13	1	14	4	5	11	0	8	4	2	1	91
	100	15.0	70.0	35.0	20.0	65.0	5.0	70.0	20.0	25.0	55.0	0.0	40.0	20.0	10.0	5.0	455.0
その他の製造業	67	14	24	9	6	27	1	48	5	28	20	0	13	7	7	3	212
	100	20.9	35.8	13.4	9.0	40.3	1.5	71.6	7.5	41.8	29.9	0.0	19.4	10.4	10.4	4.5	316.4
農林漁業・同協同組合，鉱業	31	6	9	1	9	9	0	22	5	14	2	0	1	1	1	2	82
	100	19.4	29.0	3.2	29.0	29.0	0.0	71.0	16.1	45.2	6.5	0.0	3.2	3.2	3.2	6.5	264.5
建設業	63	9	21	10	10	27	2	47	12	41	22	0	26	6	6	1	240
	100	14.3	33.3	15.9	15.9	42.9	3.2	74.6	19.0	65.1	34.9	0.0	41.3	9.5	9.5	1.6	381.0
新聞・出版業	11	2	6	2	2	6	0	5	4	6	5	0	1	1	2	0	42
	100	18.2	54.5	18.2	18.2	54.5	0.0	45.5	36.4	54.5	45.5	0.0	9.1	9.1	18.2	0.0	381.8
電気・ガス・熱供給・水道業	13	4	7	5	2	8	2	9	3	3	3	0	1	0	2	1	50
	100	30.8	53.8	38.5	15.4	61.5	15.4	69.2	23.1	23.1	23.1	0.0	7.7	0.0	15.4	7.7	384.6
運輸業	45	13	25	7	1	24	2	34	6	16	16	1	12	5	3	2	167
	100	28.9	55.6	15.6	2.2	53.3	4.4	75.6	13.3	35.6	35.6	2.2	26.7	11.1	6.7	4.4	371.1
映像・音声情報製作・放送業，通信業	12	1	5	2	2	4	0	7	1	5	7	0	5	1	1	1	42
	100	8.3	41.7	16.7	16.7	33.3	0.0	58.3	8.3	41.7	58.3	0.0	41.7	8.3	8.3	8.3	350.0
卸売業	185	25	62	29	18	80	7	106	29	87	70	3	63	7	15	9	610

通信回線サービスのメニュー / 業種	実回答社数	アナログ専用サービス	デジタルアクセス回線(DA/DR)	高速デジタル回線(HD)	ATM専用サービス	電話(アナログ)回線	DDX	ISDN 64	ISDN 1500	ADSL	フレームリレーサービス	セルリレーサービス	IPネットワークサービス IP-VPN	IPネットワークサービス VoIP	広域イーサネット	無線通信サービス	延べ社数回答
	100	13.5	33.5	15.7	9.7	43.2	3.8	57.3	15.7	47.0	37.8	1.6	34.1	3.8	8.1	4.9	329.7
小売業，飲食店	134	33	51	17	13	58	9	98	22	47	25	0	45	2	8	6	434
	100	24.6	38.1	12.7	9.7	43.3	6.7	73.1	16.4	35.1	18.7	0.0	33.6	1.5	6.0	4.5	323.9
金融・保険業	75	36	42	22	13	32	11	56	27	16	20	2	19	2	6	3	307
	100	48.0	56.0	29.3	17.3	42.7	14.7	74.7	36.0	21.3	26.7	2.7	25.3	2.7	8.0	4.0	409.3
情報サービス業	115	30	62	41	22	63	9	73	26	55	34	3	40	11	25	7	501
	100	26.1	53.9	35.7	19.1	54.8	7.8	63.5	22.6	47.8	29.6	2.6	34.8	9.6	21.7	6.1	435.7
医療業(国・公立除く)	8	0	1	1	2	3	0	5	0	1	1	0	1	1	1	0	17
	100	0.0	12.5	12.5	25.0	37.5	0.0	62.5	0.0	12.5	12.5	0.0	12.5	12.5	12.5	0.0	212.5
教育・学術研究機関(国・公立除く)	74	2	29	24	12	27	0	25	25	21	0	0	9	3	12	6	195
	100	2.7	39.2	32.4	16.2	36.5	0.0	33.8	33.8	28.4	0.0	0.0	12.2	4.1	16.2	8.1	263.5
その他の非製造業	98	9	28	10	5	33	1	53	2	42	20	0	18	5	2	3	231
	100	9.2	28.6	10.2	5.1	33.7	1.0	54.1	2.0	42.9	20.4	0.0	18.4	5.1	2.0	3.1	235.7
政府	5	0	1	0	1	3	0	4	3	0	3	0	0	0	0	0	15
	100	0.0	20.0	0.0	20.0	60.0	0.0	80.0	60.0	0.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	300.0
地方公共団体	153	22	89	23	23	43	3	100	44	35	6	0	21	2	19	13	443
	100	14.4	58.2	15.0	15.0	28.1	2.0	65.4	28.8	22.9	3.9	0.0	13.7	1.3	12.4	8.5	289.5

第38表　オンライン通信回線サービス今後の利用見通し(業種別)

(複数回答，各業種ごとに，上段:社数、下段：%)

業種	通信回線サービスのメニュー	実回答社数	アナログ専用サービス	デジタルアクセス回線(DA/DR)	高速デジタル回線(HD)	ATM専用サービス	電話(アナログ)回線	DDX	ISDN 64	ISDN 1500	ADSL	フレームリレーサービス	セルリレーサービス	IPネットワークサービス IP-VPN	IPネットワークサービス VoIP	広域イーサネット	無線通信サービス	延べ社数回答
製造業計	1～2年内に新規利用	293	2	15	20	14	6	3	7	3	83	16	2	114	51	49	26	411
		100	0.7	5.1	6.8	4.8	2.0	1.0	2.4	1.0	28.3	5.5	0.7	38.9	17.4	16.7	8.9	140.3
	1～2年内に利用取止め予定		30	36	19	4	18	7	65	4	9	70	0	5	3	0	3	273
			10.2	12.3	6.5	1.4	6.1	2.4	22.2	1.4	3.1	23.9	0.0	1.7	1.0	0.0	1.0	93.2
非製造業計	1～2年内に新規利用	428	2	24	24	18	6	2	14	4	107	11	2	161	66	88	32	561
		100	0.5	5.6	5.6	4.2	1.4	0.5	3.3	0.9	25.0	2.6	0.5	37.6	15.4	20.6	7.5	131.1
	1～2年内に利用取止め予定		45	48	22	17	31	12	74	16	13	64	2	6	4	4	4	362
			10.5	11.2	5.1	4.0	7.2	2.8	17.3	3.7	3.0	15.0	0.5	1.4	0.9	0.9	0.9	84.6
公務計	1～2年内に新規利用	67	0	7	2	6	0	0	8	3	11	2	0	9	6	19	3	76
		100	0.0	10.4	3.0	9.0	0.0	0.0	11.9	4.5	16.4	3.0	0.0	13.4	9.0	28.4	4.5	113.4
	1～2年内に利用取止め予定		6	13	3	2	3	1	20	6	3	1	0	0	0	0	0	58
			9.0	19.4	4.5	3.0	4.5	1.5	29.9	9.0	4.5	1.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	86.6
公務を除く全産業計	1～2年内に新規利用	721	4	39	44	32	12	5	21	7	190	27	4	275	117	137	58	972
		100	0.6	5.4	6.1	4.4	1.7	0.7	2.9	1.0	26.4	3.7	0.6	38.1	16.2	19.0	8.0	134.8
	1～2年内に利用取止め予定		75	84	41	21	49	19	139	20	22	134	2	11	7	4	7	635
			10.4	11.7	5.7	2.9	6.8	2.6	19.3	2.8	3.1	18.6	0.3	1.5	1.0	0.6	1.0	88.1
全産業計	1～2年内に新規利用	788	4	46	46	38	12	5	29	10	201	29	4	284	123	156	61	1048
		100	0.5	5.8	5.8	4.8	1.5	0.6	3.7	1.3	25.5	3.7	0.5	36.0	15.6	19.8	7.7	133.0
	1～2年内に利用取止め予定		81	97	44	23	52	20	159	26	25	135	2	11	7	4	7	693
			10.3	12.3	5.6	2.9	6.6	2.5	20.2	3.3	3.2	17.1	0.3	1.4	0.9	0.5	0.9	87.9
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	1～2年内に新規利用	40	0	1	1	3	2	0	2	0	11	0	0	16	4	4	0	44
		100	0.0	2.5	2.5	7.5	5.0	0.0	5.0	0.0	27.5	0.0	0.0	40.0	10.0	10.0	0.0	110.0
	1～2年内に利用取止め予定		3	3	2	0	2	3	9	1	1	9	0	0	0	0	0	33
			7.5	7.5	5.0	0.0	5.0	7.5	22.5	2.5	2.5	22.5	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	82.5
繊維工業	1～2年内に新規利用	8	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	4	1	1	0	8
		100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	50.0	12.5	12.5	0.0	100.0
	1～2年内に利用取止め予定		1	1	0	1	2	0	1	0	0	2	0	0	0	0	0	8
			12.5	12.5	0.0	12.5	25.0	0.0	12.5	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
パルプ・紙・紙加工品製造業	1～2年内に新規利用	4	1	1	2	0	0	0	1	0	2	1	0	2	1	0	0	11
		100	25.0	25.0	50.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	50.0	25.0	0.0	50.0	25.0	0.0	0.0	275.0
	1～2年内に利用取止め予定		0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
			0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	25.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
化学工業	1～2年内に新規利用	25	0	0	2	0	1	0	1	1	7	3	1	7	6	5	4	38
		100	0.0	0.0	8.0	0.0	4.0	0.0	4.0	4.0	28.0	12.0	4.0	28.0	24.0	20.0	16.0	152.0
	1～2年内に利用取止め予定		2	2	0	0	2	2	7	2	0	6	0	0	0	0	1	24
			8.0	8.0	0.0	0.0	8.0	8.0	28.0	8.0	0.0	24.0	0.0	0.0	0.0	0.0	4.0	96.0
石油・石炭・プラスチック製品製造業	1～2年内に新規利用	9	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	4	0	1	1	11
		100	0.0	11.1	11.1	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	11.1	0.0	44.4	0.0	11.1	11.1	122.2
	1～2年内に利用取止め予定		1	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	4
			11.1	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	22.2	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	44.4
窯業・土石製品製造業	1～2年内に新規利用	10	0	0	1	0	0	0	0	0	4	1	0	2	1	1	0	10
		100	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	10.0	0.0	20.0	10.0	10.0	0.0	100.0
	1～2年内に利用取止め予定		2	2	0	0	1	0	3	0	0	3	0	1	1	0	0	13
			20.0	20.0	0.0	0.0	10.0	0.0	30.0	0.0	0.0	30.0	0.0	10.0	10.0	0.0	0.0	130.0

業種 ＼ 通信回線サービスのメニュー		実回答社数	アナログ専用サービス	デジタルアクセス回線(DA/DR)	高速デジタル回線(HD)	ATM専用サービス	電話(アナログ)回線	DDX	ISDN 64	ISDN 1500	ADSL	フレームリレーサービス	セルリレーサービス	IPネットワークサービス IP-VPN	IPネットワークサービス VoIP	広域イーサネット	無線通信サービス	延べ社数 回答
鉄鋼業	1～2年内に新規利用	10	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1	0	3	1	1	0	11
		100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0	10.0	0.0	30.0	10.0	10.0	0.0	110.0
	1～2年内に利用取止め予定		2	1	1	0	1	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	10
			20.0	10.0	10.0	0.0	10.0	0.0	40.0	0.0	0.0	10.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
非鉄金属製品・金属製品製造業	1～2年内に新規利用	25	0	0	1	3	0	1	0	0	10	0	0	8	3	5	0	31
		100	0.0	0.0	4.0	12.0	0.0	4.0	0.0	0.0	40.0	0.0	0.0	32.0	12.0	20.0	0.0	124.0
	1～2年内に利用取止め予定		3	3	3	0	2	1	2	0	0	7	0	1	1	0	0	23
			12.0	12.0	12.0	0.0	8.0	4.0	8.0	0.0	0.0	28.0	0.0	4.0	4.0	0.0	0.0	92.0
一般機械器具製造業	1～2年内に新規利用	26	0	4	3	2	0	0	1	1	6	2	0	11	5	5	2	42
		100	0.0	15.4	11.5	7.7	0.0	0.0	3.8	3.8	23.1	7.7	0.0	42.3	19.2	19.2	7.7	161.5
	1～2年内に利用取止め予定		2	2	1	0	1	0	7	0	1	7	0	1	0	0	0	22
			7.7	7.7	3.8	0.0	3.8	0.0	26.9	0.0	3.8	26.9	0.0	3.8	0.0	0.0	0.0	84.6
電気機械器具製造業	1～2年内に新規利用	23	0	2	1	1	1	0	0	0	7	0	0	6	3	6	3	30
		100	0.0	8.7	4.3	4.3	4.3	0.0	0.0	0.0	30.4	0.0	0.0	26.1	13.0	26.1	13.0	130.4
	1～2年内に利用取止め予定		4	4	3	0	0	0	4	1	0	9	0	0	0	0	0	25
			17.4	17.4	13.0	0.0	0.0	0.0	17.4	4.3	0.0	39.1	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	108.7
情報通信機械器具製造業	1～2年内に新規利用	31	1	2	4	2	1	2	1	1	8	2	1	10	9	6	5	55
		100	3.2	6.5	12.9	6.5	3.2	6.5	3.2	3.2	25.8	6.5	3.2	32.3	29.0	19.4	16.1	177.4
	1～2年内に利用取止め予定		3	4	2	1	2	1	7	0	1	4	0	0	0	0	1	26
			9.7	12.9	6.5	3.2	6.5	3.2	22.6	0.0	3.2	12.9	0.0	0.0	0.0	0.0	3.2	83.9
輸送用機械器具製造業	1～2年内に新規利用	28	0	2	1	0	1	0	0	0	7	1	0	11	7	6	2	38
		100	0.0	7.1	3.6	0.0	3.6	0.0	0.0	0.0	25.0	3.6	0.0	39.3	25.0	21.4	7.1	135.7
	1～2年内に利用取止め予定		4	7	3	2	1	0	6	0	1	4	0	1	1	0	0	30
			14.3	25.0	10.7	7.1	3.6	0.0	21.4	0.0	3.6	14.3	0.0	3.6	3.6	0.0	0.0	107.1
精密機械器具製造業	1～2年内に新規利用	16	0	0	2	2	0	0	0	0	4	1	0	8	3	3	3	26
		100	0.0	0.0	12.5	12.5	0.0	0.0	0.0	0.0	25.0	6.3	0.0	50.0	18.8	18.8	18.8	162.5
	1～2年内に利用取止め予定		1	3	2	0	1	0	2	0	1	6	0	1	0	0	1	18
			6.3	18.8	12.5	0.0	6.3	0.0	12.5	0.0	6.3	37.5	0.0	6.3	0.0	0.0	6.3	112.5
その他の製造業	1～2年内に新規利用	38	0	2	1	0	0	0	1	0	9	3	0	22	7	5	6	56
		100	0.0	5.3	2.6	0.0	0.0	0.0	2.6	0.0	23.7	7.9	0.0	57.9	18.4	13.2	15.8	147.4
	1～2年内に利用取止め予定		2	4	2	0	2	0	12	0	4	9	0	0	0	0	0	35
			5.3	10.5	5.3	0.0	5.3	0.0	31.6	0.0	10.5	23.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	92.1
農林漁業・同協同組合，鉱業	1～2年内に新規利用	5	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	2	1	6
		100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	60.0	0.0	0.0	0.0	0.0	40.0	20.0	120.0
	1～2年内に利用取止め予定		1	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	4
			20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	20.0	20.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	80.0
建設業	1～2年内に新規利用	42	1	1	1	1	1	1	3	0	13	0	0	14	7	12	2	57
		100	2.4	2.4	2.4	2.4	2.4	2.4	7.1	0.0	31.0	0.0	0.0	33.3	16.7	28.6	4.8	135.7
	1～2年内に利用取止め予定		3	9	2	0	2	1	8	4	1	10	0	1	0	1	0	42
			7.1	21.4	4.8	0.0	4.8	2.4	19.0	9.5	2.4	23.8	0.0	2.4	0.0	2.4	0.0	100.0
新聞・出版業	1～2年内に新規利用	9	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0	1	2	8
		100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	44.4	0.0	11.1	22.2	88.9
	1～2年内に利用取止め予定		0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	3
			0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	0.0	0.0	0.0	11.1	0.0	33.3
電気・ガス・熱供給・水道業	1～2年内に新規利用	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	4
		100	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	33.3	33.3	0.0	0.0	133.3
	1～2年内に利用取止め予定		1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
			33.3	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7

業種 ＼ 通信回線サービスのメニュー		実回答社数	アナログ専用サービス	デジタルアクセス回線(DA/DR)	高速デジタル回線(HD)	ATM専用サービス	電話(アナログ)回線	DDX	ISDN 64	ISDN 1500	ADSL	フレームリレーサービス	セルリレーサービス	IPネットワークサービス IP-VPN	IPネットワークサービス VoIP	広域イーサネット	無線通信サービス	延べ社数回答
運輸業	1～2年内に新規利用	25	1	0	0	2	1	0	3	0	8	1	1	16	3	4	3	43
		100	4.0	0.0	0.0	8.0	4.0	0.0	12.0	0.0	32.0	4.0	4.0	64.0	12.0	16.0	12.0	172.0
	1～2年内に利用取止め予定		2	4	0	1	0	0	3	0	0	3	0	0	0	0	0	13
			8.0	16.0	0.0	4.0	0.0	0.0	12.0	0.0	0.0	12.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	52.0
映像・音声情報製作・放送業，通信業	1～2年内に新規利用	6	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	1	2	0	7
		100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	0.0	50.0	16.7	33.3	0.0	116.7
	1～2年内に利用取止め予定		1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3
			16.7	0.0	0.0	0.0	16.7	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	50.0
卸売業	1～2年内に新規利用	99	0	7	3	4	1	1	1	1	24	2	0	48	14	19	5	130
		100	0.0	7.1	3.0	4.0	1.0	1.0	1.0	1.0	24.2	2.0	0.0	48.5	14.1	19.2	5.1	131.3
	1～2年内に利用取止め予定		7	11	6	7	5	3	18	1	2	27	1	3	1	0	2	94
			7.1	11.1	6.1	7.1	5.1	3.0	18.2	1.0	2.0	27.3	1.0	3.0	1.0	0.0	2.0	94.9
小売業，飲食店	1～2年内に新規利用	65	0	7	4	2	1	0	2	0	22	3	0	25	9	10	4	89
		100	0.0	10.8	6.2	3.1	1.5	0.0	3.1	0.0	33.8	4.6	0.0	38.5	13.8	15.4	6.2	136.9
	1～2年内に利用取止め予定		11	4	1	2	8	1	14	3	2	8	0	2	0	1	1	58
			16.9	6.2	1.5	3.1	12.3	1.5	21.5	4.6	3.1	12.3	0.0	3.1	0.0	1.5	1.5	89.2
金融・保険業	1～2年内に新規利用	37	0	4	1	3	0	0	1	1	9	1	0	12	9	9	2	52
		100	0.0	10.8	2.7	8.1	0.0	0.0	2.7	2.7	24.3	2.7	0.0	32.4	24.3	24.3	5.4	140.5
	1～2年内に利用取止め予定		8	4	2	2	0	2	1	0	0	3	0	0	1	0	0	23
			21.6	10.8	5.4	5.4	0.0	5.4	2.7	0.0	0.0	8.1	0.0	0.0	2.7	0.0	0.0	62.2
情報サービス業	1～2年内に新規利用	59	0	2	7	2	0	0	1	1	11	2	0	13	8	11	5	63
		100	0.0	3.4	11.9	3.4	0.0	0.0	1.7	1.7	18.6	3.4	0.0	22.0	13.6	18.6	8.5	106.8
	1～2年内に利用取止め予定		8	6	7	2	5	3	12	2	2	7	0	0	1	1	0	56
			13.6	10.2	11.9	3.4	8.5	5.1	20.3	3.4	3.4	11.9	0.0	0.0	1.7	1.7	0.0	94.9
医療業(国・公立除く)	1～2年内に新規利用	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
		100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100.0
	1～2年内に利用取止め予定		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
教育・学術研究機関(国・公立除く)	1～2年内に新規利用	28	0	1	4	2	2	0	0	0	6	0	1	6	0	6	4	32
		100	0.0	3.6	14.3	7.1	7.1	0.0	0.0	0.0	21.4	0.0	3.6	21.4	0.0	21.4	14.3	114.3
	1～2年内に利用取止め予定		0	3	1	1	3	0	4	4	1	0	0	0	0	0	0	17
			0.0	10.7	3.6	3.6	10.7	0.0	14.3	14.3	3.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	60.7
その他の非製造業	1～2年内に新規利用	49	0	1	4	2	0	0	3	1	9	1	0	18	14	12	4	69
		100	0.0	2.0	8.2	4.1	0.0	0.0	6.1	2.0	18.4	2.0	0.0	36.7	28.6	24.5	8.2	140.8
	1～2年内に利用取止め予定		3	7	3	1	6	2	12	1	4	5	1	0	1	0	1	47
			6.1	14.3	6.1	2.0	12.2	4.1	24.5	2.0	8.2	10.2	2.0	0.0	2.0	0.0	2.0	95.9
政府	1～2年内に新規利用	3	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	2	0	0	0	4
		100	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	33.3	0.0	0.0	66.7	0.0	0.0	0.0	133.3
	1～2年内に利用取止め予定		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
			0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
地方公共団体	1～2年内に新規利用	64	0	7	2	6	0	0	7	3	10	2	0	7	6	19	3	72
		100	0.0	10.9	3.1	9.4	0.0	0.0	10.9	4.7	15.6	3.1	0.0	10.9	9.4	29.7	4.7	112.5
	1～2年内に利用取止め予定		6	13	3	2	3	1	20	6	3	1	0	0	0	0	0	58
			9.4	20.3	4.7	3.1	4.7	1.6	31.3	9.4	4.7	1.6	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	90.6

第39表　IPネットワークサービス・IP－VPNの導入状況（業種別）

（各業種ごとに，上段：社数，下段：％）

IP-VPNサービスの導入段階 ＼ 業種	既に導入している		導入の予定である		導入の検討を行っている	導入の予定はない	合計
	自前のVPN設備（ファイヤーウォールなどによる）	ネットワーク側のVPN機能による	自前のVPN設備（ファイヤーウォールなどによる）	ネットワーク側のVPN機能による			
製造業計	59	131	8	37	135	169	539
	10.9	24.3	1.5	6.9	25.0	31.4	100
非製造業計	97	187	46	36	201	324	891
	10.9	21.0	5.2	4.0	22.6	36.4	100
公務計	27	17	5	5	34	75	163
	16.6	10.4	3.1	3.1	20.9	46.0	100
公務を除く全産業計	156	318	54	73	336	493	1430
	10.9	22.2	3.8	5.1	23.5	34.5	100
全産業計	183	335	59	78	370	568	1593
	11.5	21.0	3.7	4.9	23.2	35.7	100
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	1	22	1	2	23	28	77
	1.3	28.6	1.3	2.6	29.9	36.4	100
繊維工業	2	3	0	1	6	7	19
	10.5	15.8	0.0	5.3	31.6	36.8	100
パルプ・紙・紙加工品製造業	1	1	1	0	1	1	5
	20.0	20.0	20.0	0.0	20.0	20.0	100
化学工業	7	12	0	3	14	9	45
	15.6	26.7	0.0	6.7	31.1	20.0	100
石油・石炭・プラスチック製品製造業	1	5	0	2	6	5	19
	5.3	26.3	0.0	10.5	31.6	26.3	100
窯業・土石製品製造業	4	3	0	1	3	8	19
	21.1	15.8	0.0	5.3	15.8	42.1	100
鉄鋼業	0	5	0	1	2	6	14
	0.0	35.7	0.0	7.1	14.3	42.9	100
非鉄金属製品・金属製品製造業	6	12	2	3	7	19	49
	12.2	24.5	4.1	6.1	14.3	38.8	100
一般機械器具製造業	7	9	1	6	13	13	49
	14.3	18.4	2.0	12.2	26.5	26.5	100
電気機械器具製造業	4	11	0	3	6	12	36
	11.1	30.6	0.0	8.3	16.7	33.3	100
情報通信機械器具製造業	14	13	0	3	11	19	60
	23.3	21.7	0.0	5.0	18.3	31.7	100
輸送用機械器具製造業	5	21	0	1	16	15	58
	8.6	36.2	0.0	1.7	27.6	25.9	100
精密機械器具製造業	4	3	1	1	7	5	21
	19.0	14.3	4.8	4.8	33.3	23.8	100
その他の製造業	3	11	2	10	20	22	68
	4.4	16.2	2.9	14.7	29.4	32.4	100
農林漁業・同協同組合，鉱業	4	3	2	0	1	22	32
	12.5	9.4	6.3	0.0	3.1	68.8	100
建設業	6	21	5	2	16	14	64
	9.4	32.8	7.8	3.1	25.0	21.9	100
新聞・出版業	2	0	1	0	4	4	11
	18.2	0.0	9.1	0.0	36.4	36.4	100
電気・ガス・熱供給・水道業	3	1	1	2	1	5	13
	23.1	7.7	7.7	15.4	7.7	38.5	100
運輸業	2	9	4	3	14	16	48
	4.2	18.8	8.3	6.3	29.2	33.3	100
映像・音声情報製作・放送業，通信業	1	3	0	0	3	5	12
	8.3	25.0	0.0	0.0	25.0	41.7	100
卸売業	27	43	4	12	49	56	191
	14.1	22.5	2.1	6.3	25.7	29.3	100
小売業，飲食店	9	37	9	5	34	42	136
	6.6	27.2	6.6	3.7	25.0	30.9	100
金融・保険業	6	17	2	2	16	33	76
	7.9	22.4	2.6	2.6	21.1	43.4	100
情報サービス業	22	30	11	1	19	38	121
	18.2	24.8	9.1	0.8	15.7	31.4	100
医療業（国・公立除く）	2	1	1	0	0	5	9
	22.2	11.1	11.1	0.0	0.0	55.6	100
教育・学術研究機関（国・公立除く）	7	7	3	2	21	38	78
	9.0	9.0	3.8	2.6	26.9	48.7	100
その他の非製造業	6	15	3	7	23	46	100
	6.0	15.0	3.0	7.0	23.0	46.0	100
政府	0	0	2	0	2	1	5
	0.0	0.0	40.0	0.0	40.0	20.0	100
地方公共団体	27	17	3	5	32	74	158
	17.1	10.8	1.9	3.2	20.3	46.8	100

第40表　IPネットワークサービス・VoIPの導入状況（業種別）

（各業種ごとに，上段：社数，下段：%）

音声通信のVoIPへの統合段階 ＼ 業種	既に導入している	導入の予定である	導入の検討を行っている	検討を行ったが導入を見送っている	検討していない、不明	合計
製造業計	72	22	105	102	243	544
	13.2	4.0	19.3	18.8	44.7	100
非製造業計	62	25	170	124	509	890
	7.0	2.8	19.1	13.9	57.2	100
公務計	4	6	25	11	115	161
	2.5	3.7	15.5	6.8	71.4	100
公務を除く全産業計	134	47	275	226	752	1434
	9.3	3.3	19.2	15.8	52.4	100
全産業計	138	53	300	237	867	1595
	8.7	3.3	18.8	14.9	54.4	100
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	6	2	10	16	44	78
	7.7	2.6	12.8	20.5	56.4	100
繊維工業	1	0	4	5	9	19
	5.3	0.0	21.1	26.3	47.4	100
パルプ・紙・紙加工品製造業	0	1	1	2	2	6
	0.0	16.7	16.7	33.3	33.3	100
化学工業	7	4	5	9	21	46
	15.2	8.7	10.9	19.6	45.7	100
石油・石炭・プラスチック製品製造業	2	0	4	3	10	19
	10.5	0.0	21.1	15.8	52.6	100
窯業・土石製品製造業	3	0	3	3	9	18
	16.7	0.0	16.7	16.7	50.0	100
鉄鋼業	1	0	4	2	7	14
	7.1	0.0	28.6	14.3	50.0	100
非鉄金属製品・金属製品製造業	4	0	11	8	27	50
	8.0	0.0	22.0	16.0	54.0	100
一般機械器具製造業	6	2	11	8	22	49
	12.2	4.1	22.4	16.3	44.9	100
電気機械器具製造業	8	1	5	9	13	36
	22.2	2.8	13.9	25.0	36.1	100
情報通信機械器具製造業	13	5	12	8	23	61
	21.3	8.2	19.7	13.1	37.7	100
輸送用機械器具製造業	7	2	17	11	22	59
	11.9	3.4	28.8	18.6	37.3	100
精密機械器具製造業	4	3	3	4	7	21
	19.0	14.3	14.3	19.0	33.3	100
その他の製造業	10	2	15	14	27	68
	14.7	2.9	22.1	20.6	39.7	100
農林漁業・同協同組合，鉱業	1	0	2	1	28	32
	3.1	0.0	6.3	3.1	87.5	100
建設業	5	4	15	13	27	64
	7.8	6.3	23.4	20.3	42.2	100
新聞・出版業	1	0	5	0	5	11
	9.1	0.0	45.5	0.0	45.5	100
電気・ガス・熱供給・水道業	1	0	1	1	10	13
	7.7	0.0	7.7	7.7	76.9	100
運輸業	6	1	9	6	26	48
	12.5	2.1	18.8	12.5	54.2	100
映像・音声情報製作・放送業，通信業	2	0	3	1	5	11
	18.2	0.0	27.3	9.1	45.5	100
卸売業	11	4	41	36	102	194
	5.7	2.1	21.1	18.6	52.6	100
小売業，飲食店	4	1	25	33	73	136
	2.9	0.7	18.4	24.3	53.7	100
金融・保険業	4	1	17	14	37	73
	5.5	1.4	23.3	19.2	50.7	100
情報サービス業	16	9	24	11	62	122
	13.1	7.4	19.7	9.0	50.8	100
医療業（国・公立除く）	1	0	0	0	8	9
	11.1	0.0	0.0	0.0	88.9	100
教育・学術研究機関（国・公立除く）	3	2	7	2	64	78
	3.8	2.6	9.0	2.6	82.1	100
その他の非製造業	7	3	21	6	62	99
	7.1	3.0	21.2	6.1	62.6	100
政府	0	0	1	1	2	4
	0.0	0.0	25.0	25.0	50.0	100
地方公共団体	4	6	24	10	113	157
	2.5	3.8	15.3	6.4	72.0	100

第41表　IPネットワークサービス・他社とのイントラネット接続状況（業種別）

（各業種ごとに，上段：社数，下段：%）

業種	他社との接続			回線種別接続状況				
	実施	未実施	計	実回答社数	専用回線	公衆回線	その他	合計
製造業計	216	320	536	216	122	129	14	265
	40.3	59.7	100	100	56.5	59.7	6.5	122.7
非製造業計	258	614	872	256	147	144	20	311
	29.6	70.4	100	100	57.4	56.3	7.8	121.5
公務計	22	136	158	22	20	6	0	26
	13.9	86.1	100	100	90.9	27.3	0.0	118.2
公務を除く全産業計	474	934	1408	472	269	273	34	576
	33.7	66.3	100	100	57.0	57.8	7.2	122.0
全産業計	496	1070	1566	494	289	279	34	602
	31.7	68.3	100	100	58.5	56.5	6.9	121.9
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	30	48	78	30	11	22	0	33
	38.5	61.5	100	100	36.7	73.3	0.0	110.0
繊維工業	7	11	18	7	2	5	1	8
	38.9	61.1	100	100	28.6	71.4	14.3	114.3
パルプ・紙・紙加工品製造業	4	2	6	4	3	2	0	5
	66.7	33.3	100	100	75.0	50.0	0.0	125.0
化学工業	17	28	45	17	8	12	1	21
	37.8	62.2	100	100	47.1	70.6	5.9	123.5
石油・石炭・プラスチック製品製造業	7	12	19	7	3	6	0	9
	36.8	63.2	100	100	42.9	85.7	0.0	128.6
窯業・土石製品製造業	8	11	19	8	5	4	0	9
	42.1	57.9	100	100	62.5	50.0	0.0	112.5
鉄鋼業	5	9	14	5	3	1	2	6
	35.7	64.3	100	100	60.0	20.0	40.0	120.0
非鉄金属製品・金属製品製造業	21	27	48	21	9	13	1	23
	43.8	56.3	100	100	42.9	61.9	4.8	109.5
一般機械器具製造業	16	32	48	16	11	9	1	21
	33.3	66.7	100	100	68.8	56.3	6.3	131.3
電気機械器具製造業	14	22	36	14	8	7	1	16
	38.9	61.1	100	100	57.1	50.0	7.1	114.3
情報通信機械器具製造業	27	33	60	27	17	15	2	34
	45.0	55.0	100	100	63.0	55.6	7.4	125.9
輸送用機械器具製造業	33	23	56	33	25	20	4	49
	58.9	41.1	100	100	75.8	60.6	12.1	148.5
精密機械器具製造業	9	12	21	9	6	5	0	11
	42.9	57.1	100	100	66.7	55.6	0.0	122.2
その他の製造業	18	50	68	18	11	8	1	20
	26.5	73.5	100	100	61.1	44.4	5.6	111.1
農林漁業・同協同組合，鉱業	5	26	31	5	3	2	0	5
	16.1	83.9	100	100	60.0	40.0	0.0	100.0
建設業	15	48	63	14	7	10	1	18
	23.8	76.2	100	100	50.0	71.4	7.1	128.6
新聞・出版業	2	9	11	2	1	2	0	3
	18.2	81.8	100	100	50.0	100.0	0.0	150.0
電気・ガス・熱供給・水道業	5	8	13	4	4	1	0	5
	38.5	61.5	100	100	100.0	25.0	0.0	125.0
運輸業	21	26	47	21	12	15	1	28
	44.7	55.3	100	100	57.1	71.4	4.8	133.3
映像・音声情報製作・放送業，通信業	5	7	12	5	2	2	1	5
	41.7	58.3	100	100	40.0	40.0	20.0	100.0
卸売業	80	108	188	80	43	48	8	99
	42.6	57.4	100	100	53.8	60.0	10.0	123.8
小売業，飲食店	46	90	136	46	18	32	2	52
	33.8	66.2	100	100	39.1	69.6	4.3	113.0
金融・保険業	17	53	70	17	13	9	0	22
	24.3	75.7	100	100	76.5	52.9	0.0	129.4
情報サービス業	44	76	120	44	34	15	5	54
	36.7	63.3	100	100	77.3	34.1	11.4	122.7
医療業（国・公立除く）	0	9	9	0	0	0	0	0
	0.0	100.0	100	0	0	0	0	0
教育・学術研究機関（国・公立除く）	2	74	76	2	0	2	0	2
	2.6	97.4	100	100	0.0	100.0	0.0	100.0
その他の非製造業	16	80	96	16	10	6	2	18
	16.7	83.3	100	100	62.5	37.5	12.5	112.5
政府	1	3	4	1	1	1	0	2
	25.0	75.0	100	100	100.0	100.0	0.0	200.0
地方公共団体	21	133	154	21	19	5	0	24
	13.6	86.4	100	100	90.5	23.8	0.0	114.3

第42表　IPネットワークサービス利用の理由（業種別）

（各業種ごとに，上段:社数，下段：%）

業種 ＼ IPネットワークサービス利用の理由	実回答社数	全社的なネットワークシステム見直しの一環	親会社や他社とのネットワーク化のため	顧客へのサービス向上	新規事業の開始にともなう新システムの導入	通信経費，ネットワーク運用経費等の削減	その他	延べ回答社数
製造業計	460	283	131	40	19	333	8	814
	100	61.5	28.5	8.7	4.1	72.4	1.7	177.0
非製造業計	683	390	124	89	58	444	18	1123
	100	57.1	18.2	13.0	8.5	65.0	2.6	164.4
公務計	122	54	19	18	22	87	4	204
	100	44.3	15.6	14.8	18.0	71.3	3.3	167.2
公務を除く全産業計	1143	673	255	129	77	777	26	1937
	100	58.9	22.3	11.3	6.7	68.0	2.3	169.5
全産業計	1265	727	274	147	99	864	30	2141
	100	57.5	21.7	11.6	7.8	68.3	2.4	169.2
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	60	37	15	6	3	38	2	101
	100	61.7	25.0	10.0	5.0	63.3	3.3	168.3
繊維工業	15	9	4	2	1	10	0	26
	100	60.0	26.7	13.3	6.7	66.7	0.0	173.3
パルプ・紙・紙加工品製造業	5	4	3	1	1	3	0	12
	100	80.0	60.0	20.0	20.0	60.0	0.0	240.0
化学工業	42	26	8	3	0	33	2	72
	100	61.9	19.0	7.1	0.0	78.6	4.8	171.4
石油・石炭・プラスチック製品製造業	16	12	3	1	1	12	0	29
	100	75.0	18.8	6.3	6.3	75.0	0.0	181.3
窯業・土石製品製造業	15	9	5	3	0	8	1	26
	100	60.0	33.3	20.0	0.0	53.3	6.7	173.3
鉄鋼業	10	8	1	0	0	7	0	16
	100	80.0	10.0	0.0	0.0	70.0	0.0	160.0
非鉄金属製品・金属製品製造業	40	21	11	3	2	28	1	66
	100	52.5	27.5	7.5	5.0	70.0	2.5	165.0
一般機械器具製造業	38	24	6	2	0	27	1	60
	100	63.2	15.8	5.3	0.0	71.1	2.6	157.9
電気機械器具製造業	32	22	10	1	1	28	0	62
	100	68.8	31.3	3.1	3.1	87.5	0.0	193.8
情報通信機械器具製造業	53	31	22	6	2	39	1	101
	100	58.5	41.5	11.3	3.8	73.6	1.9	190.6
輸送用機械器具製造業	55	31	25	4	4	41	0	105
	100	56.4	45.5	7.3	7.3	74.5	0.0	190.9
精密機械器具製造業	20	11	5	1	2	15	0	34
	100	55.0	25.0	5.0	10.0	75.0	0.0	170.0
その他の製造業	59	38	13	7	2	44	0	104
	100	64.4	22.0	11.9	3.4	74.6	0.0	176.3
農林漁業・同協同組合，鉱業	16	7	2	0	2	9	2	22
	100	43.8	12.5	0.0	12.5	56.3	12.5	137.5
建設業	56	44	7	3	2	47	1	104
	100	78.6	12.5	5.4	3.6	83.9	1.8	185.7
新聞・出版業	8	6	0	0	1	6	0	13
	100	75.0	0.0	0.0	12.5	75.0	0.0	162.5
電気・ガス・熱供給・水道業	11	7	0	1	1	6	2	17
	100	63.6	0.0	9.1	9.1	54.5	18.2	154.5
運輸業	37	26	9	6	0	20	2	63
	100	70.3	24.3	16.2	0.0	54.1	5.4	170.3
映像・音声情報製作・放送業，通信業	9	4	3	0	2	6	0	15
	100	44.4	33.3	0.0	22.2	66.7	0.0	166.7
卸売業	155	90	28	19	10	105	1	253
	100	58.1	18.1	12.3	6.5	67.7	0.6	163.2
小売業，飲食店	109	73	25	10	10	70	0	188
	100	67.0	22.9	9.2	9.2	64.2	0.0	172.5
金融・保険業	60	34	6	5	8	46	1	100
	100	56.7	10.0	8.3	13.3	76.7	1.7	166.7
情報サービス業	101	42	21	25	13	61	0	162
	100	41.6	20.8	24.8	12.9	60.4	0.0	160.4
医療業（国・公立除く）	5	3	0	1	1	2	0	7
	100	60.0	0.0	20.0	20.0	40.0	0.0	140.0
教育・学術研究機関（国・公立除く）	42	16	7	10	4	19	5	61
	100	38.1	16.7	23.8	9.5	45.2	11.9	145.2
その他の非製造業	74	38	16	9	4	47	4	118
	100	51.4	21.6	12.2	5.4	63.5	5.4	159.5
政府	4	3	1	0	0	3	0	7
	100	75.0	25.0	0.0	0.0	75.0	0.0	175.0
地方公共団体	118	51	18	18	22	84	4	197
	100	43.2	15.3	15.3	18.6	71.2	3.4	166.9

第43表　ネットワーク構成機器保有数の増減と今後の見通し（業種別）

業種		今年度の状況							今後の見通し						
		前年度比増		前年度並		前年度比減		回答社数	増加の見込み		変らない		減少の見込み		回答社数
		社数	%	社数	%	社数	%		社数	%	社数	%	社数	%	
製造業計	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	26	6.3	332	80.0	57	13.7	415	25	6.1	235	57.6	148	36.3	408
	UNIXｻｰﾊﾞ	47	17.0	209	75.7	20	7.2	276	66	24.4	144	53.1	61	22.5	271
	NTｻｰﾊﾞ	215	43.8	266	54.2	10	2.0	491	268	53.5	197	39.3	36	7.2	501
	LINUXｻｰﾊﾞ	56	24.3	164	71.3	10	4.3	230	131	52.6	105	42.2	13	5.2	249
	その他	3	4.3	62	89.9	4	5.8	69	9	12.7	56	78.9	6	8.5	71
	計	347	23.4	1033	69.8	101	6.8	1481	499	33.3	737	49.1	264	17.6	1500
非製造業計	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	30	4.9	509	82.4	79	12.8	618	28	4.6	348	57.0	234	38.4	610
	UNIXｻｰﾊﾞ	90	20.4	324	73.5	27	6.1	441	139	30.8	242	53.7	70	15.5	451
	NTｻｰﾊﾞ	321	39.7	472	58.4	15	1.9	808	405	50.5	343	42.8	54	6.7	802
	LINUXｻｰﾊﾞ	120	31.3	255	66.6	8	2.1	383	208	51.1	186	45.7	13	3.2	407
	その他	9	6.7	120	89.6	5	3.7	134	9	6.8	114	86.4	9	6.8	132
	計	570	23.9	1680	70.5	134	5.6	2384	789	32.8	1233	51.3	380	15.8	2402
公務計	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	6	4.1	133	91.7	6	4.1	145	7	4.8	104	71.7	34	23.4	145
	UNIXｻｰﾊﾞ	21	20.6	78	76.5	3	2.9	102	34	33.0	59	57.3	10	9.7	103
	NTｻｰﾊﾞ	75	48.4	77	49.7	3	1.9	155	112	70.0	40	25.0	8	5.0	160
	LINUXｻｰﾊﾞ	28	33.3	56	66.7	0	0.0	84	70	68.6	31	30.4	1	1.0	102
	その他	3	12.0	22	88.0	0	0.0	25	4	14.8	20	74.1	3	11.1	27
	計	133	26.0	366	71.6	12	2.3	511	227	42.3	254	47.3	56	10.4	537
公務を除く全産業計	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	56	5.4	841	81.4	136	13.2	1033	53	5.2	583	57.3	382	37.5	1018
	UNIXｻｰﾊﾞ	137	19.1	533	74.3	47	6.6	717	205	28.4	386	53.5	131	18.1	722
	NTｻｰﾊﾞ	536	41.3	738	56.8	25	1.9	1299	673	51.7	540	41.4	90	6.9	1303
	LINUXｻｰﾊﾞ	176	28.7	419	68.4	18	2.9	613	339	51.7	291	44.4	26	4.0	656
	その他	12	5.9	182	89.7	9	4.4	203	18	8.9	170	83.7	15	7.4	203
	計	917	23.7	2713	70.2	235	6.1	3865	1288	33.0	1970	50.5	644	16.5	3902
全産業計	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	62	5.3	974	82.7	142	12.1	1178	60	5.2	687	59.1	416	35.8	1163
	UNIXｻｰﾊﾞ	158	19.3	611	74.6	50	6.1	819	239	29.0	445	53.9	141	17.1	825
	NTｻｰﾊﾞ	611	42.0	815	56.1	28	1.9	1454	785	53.7	580	39.6	98	6.7	1463
	LINUXｻｰﾊﾞ	204	29.3	475	68.1	18	2.6	697	409	54.0	322	42.5	27	3.6	758
	その他	15	6.6	204	89.5	9	3.9	228	22	9.6	190	82.6	18	7.8	230
	計	1050	24.0	3079	70.4	247	5.6	4376	1515	34.1	2224	50.1	700	15.8	4439
食料品製造業，飲料・飼料製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	1	1.7	53	91.4	4	6.9	58	6	10.5	39	68.4	12	21.1	57
	UNIXｻｰﾊﾞ	3	13.6	19	86.4	0	0.0	22	9	39.1	11	47.8	3	13.0	23
	NTｻｰﾊﾞ	26	37.1	43	61.4	1	1.4	70	42	59.2	25	35.2	4	5.6	71
	LINUXｻｰﾊﾞ	5	29.4	12	70.6	0	0.0	17	11	57.9	7	36.8	1	5.3	19
	その他	0	0.0	5	100.0	0	0.0	5	0	0.0	5	100.0	0	0.0	5
	計	35	20.3	132	76.7	5	2.9	172	68	38.9	87	49.7	20	11.4	175
繊維工業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	0	0.0	9	75.0	3	25.0	12	0	0.0	6	50.0	6	50.0	12
	UNIXｻｰﾊﾞ	2	33.3	4	66.7	0	0.0	6	3	50.0	3	50.0	0	0.0	6
	NTｻｰﾊﾞ	7	38.9	9	50.0	2	11.1	18	7	38.9	11	61.1	0	0.0	18
	LINUXｻｰﾊﾞ	2	28.6	5	71.4	0	0.0	7	6	75.0	2	25.0	0	0.0	8
	その他	0	0.0	3	100.0	0	0.0	3	0	0.0	3	100.0	0	0.0	3
	計	11	23.9	30	65.2	5	10.9	46	16	34.0	25	53.2	6	12.8	47
パルプ・紙・紙加工品製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	0	0.0	5	100.0	0	0.0	5	0	0.0	4	80.0	1	20.0	5
	UNIXｻｰﾊﾞ	1	33.3	2	66.7	0	0.0	3	1	33.3	2	66.7	0	0.0	3
	NTｻｰﾊﾞ	3	60.0	2	40.0	0	0.0	5	5	83.3	1	16.7	0	0.0	6
	LINUXｻｰﾊﾞ	1	33.3	2	66.7	0	0.0	3	1	33.3	2	66.7	0	0.0	3
	その他	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1
	計	6	35.3	11	64.7	0	0.0	17	7	38.9	10	55.6	1	5.6	18
化学工業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	3	8.3	30	83.3	3	8.3	36	2	5.7	19	54.3	14	40.0	35
	UNIXｻｰﾊﾞ	6	24.0	16	64.0	3	12.0	25	9	36.0	12	48.0	4	16.0	25
	NTｻｰﾊﾞ	23	56.1	18	43.9	0	0.0	41	23	54.8	16	38.1	3	7.1	42
	LINUXｻｰﾊﾞ	2	12.5	14	87.5	0	0.0	16	7	38.9	10	55.6	1	5.6	18
	その他	0	0.0	4	100.0	0	0.0	4	1	20.0	4	80.0	0	0.0	5
	計	34	27.9	82	67.2	6	4.9	122	42	33.6	61	48.8	22	17.6	125
石油・石炭，プラスチック製品製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	2	13.3	13	86.7	0	0.0	15	3	20.0	9	60.0	3	20.0	15
	UNIXｻｰﾊﾞ	3	42.9	3	42.9	1	14.3	7	2	28.6	4	57.1	1	14.3	7
	NTｻｰﾊﾞ	5	31.3	11	68.8	0	0.0	16	5	31.3	9	56.3	2	12.5	16
	LINUXｻｰﾊﾞ	0	0.0	4	100.0	0	0.0	4	2	50.0	2	50.0	0	0.0	4
	その他	0	0.0	2	100.0	0	0.0	2	1	33.3	2	66.7	0	0.0	3
	計	10	22.7	33	75.0	1	2.3	44	13	28.9	26	57.8	6	13.3	45
窯業・土石製品製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	2	15.4	9	69.2	2	15.4	13	1	7.7	7	53.8	5	38.5	13
	UNIXｻｰﾊﾞ	1	33.3	2	66.7	0	0.0	3	0	0.0	3	100.0	0	0.0	3
	NTｻｰﾊﾞ	5	27.8	13	72.2	0	0.0	18	8	44.4	10	55.6	0	0.0	18
	LINUXｻｰﾊﾞ	1	25.0	3	75.0	0	0.0	4	6	100.0	0	0.0	0	0.0	6
	その他	0	0.0	1	50.0	1	50.0	2	0	0.0	1	50.0	1	50.0	2
	計	9	22.5	28	70.0	3	7.5	40	15	35.7	21	50.0	6	14.3	42

業種		今年度の状況							今後の見通し						
		前年度比増		前年度並		前年度比減		回答	増加の見込み		変らない		減少の見込み		回答
		社数	%	社数	%	社数	%	社数	社数	%	社数	%	社数	%	社数
鉄鋼業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	0	0.0	8	80.0	2	20.0	10	0	0.0	7	77.8	2	22.2	9
	UNIXｻｰﾊﾞ	1	16.7	4	66.7	1	16.7	6	3	60.0	1	20.0	1	20.0	5
	NTｻｰﾊﾞ	4	33.3	7	58.3	1	8.3	12	4	40.0	5	50.0	1	10.0	10
	LINUXｻｰﾊﾞ	1	33.3	2	66.7	0	0.0	3	2	66.7	1	33.3	0	0.0	3
	その他	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	0	0	0	0	0	0	0
	計	6	18.8	22	68.8	4	12.5	32	9	33.3	14	51.9	4	14.8	27
非鉄金属製品・金属製品製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	3	7.7	29	74.4	7	17.9	39	3	7.7	22	56.4	14	35.9	39
	UNIXｻｰﾊﾞ	3	13.6	16	72.7	3	13.6	22	5	23.8	10	47.6	6	28.6	21
	NTｻｰﾊﾞ	18	40.9	26	59.1	0	0.0	44	21	47.7	19	43.2	4	9.1	44
	LINUXｻｰﾊﾞ	4	21.1	14	73.7	1	5.3	19	13	56.5	8	34.8	2	8.7	23
	その他	0	0.0	7	87.5	1	12.5	8	1	14.3	4	57.1	2	28.6	7
	計	28	21.2	92	69.7	12	9.1	132	43	32.1	63	47.0	28	20.9	134
一般機械器具製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	5	12.2	32	78.0	4	9.8	41	3	7.5	22	55.0	15	37.5	40
	UNIXｻｰﾊﾞ	4	11.8	27	79.4	3	8.8	34	4	12.1	16	48.5	13	39.4	33
	NTｻｰﾊﾞ	24	53.3	21	46.7	0	0.0	45	27	58.7	16	34.8	3	6.5	46
	LINUXｻｰﾊﾞ	2	8.0	20	80.0	3	12.0	25	14	56.0	9	36.0	2	8.0	25
	その他	0	0.0	7	87.5	1	12.5	8	1	11.1	7	77.8	1	11.1	9
	計	35	22.9	107	69.9	11	7.2	153	49	32.0	70	45.8	34	22.2	153
電気機械器具製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	1	3.6	22	78.6	5	17.9	28	2	7.1	13	46.4	13	46.4	28
	UNIXｻｰﾊﾞ	4	17.4	17	73.9	2	8.7	23	5	22.7	9	40.9	8	36.4	22
	NTｻｰﾊﾞ	19	55.9	15	44.1	0	0.0	34	24	68.6	8	22.9	3	8.6	35
	LINUXｻｰﾊﾞ	6	33.3	12	66.7	0	0.0	18	17	77.3	5	22.7	0	0.0	22
	その他	0	0.0	4	100.0	0	0.0	4	1	25.0	3	75.0	0	0.0	4
	計	30	28.0	70	65.4	7	6.5	107	49	44.1	38	34.2	24	21.6	111
情報通信機械器具製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	2	4.2	35	72.9	11	22.9	48	3	6.1	21	42.9	25	51.0	49
	UNIXｻｰﾊﾞ	7	16.3	35	81.4	1	2.3	43	11	26.2	21	50.0	10	23.8	42
	NTｻｰﾊﾞ	16	29.6	35	64.8	3	5.6	54	27	48.2	22	39.3	7	12.5	56
	LINUXｻｰﾊﾞ	11	28.2	24	61.5	4	10.3	39	22	55.0	15	37.5	3	7.5	40
	その他	1	11.1	7	77.8	1	11.1	9	0	0.0	8	88.9	1	11.1	9
	計	37	19.2	136	70.5	20	10.4	193	63	32.1	87	44.4	46	23.5	196
輸送用機械器具製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	2	4.2	39	81.3	7	14.6	48	0	0.0	32	68.1	15	31.9	47
	UNIXｻｰﾊﾞ	5	13.9	29	80.6	2	5.6	36	5	14.3	28	80.0	2	5.7	35
	NTｻｰﾊﾞ	25	48.1	25	48.1	2	3.8	52	29	52.7	22	40.0	4	7.3	55
	LINUXｻｰﾊﾞ	10	32.3	20	64.5	1	3.2	31	10	31.3	20	62.5	2	6.3	32
	その他	1	10.0	9	90.0	0	0.0	10	2	20.0	8	80.0	0	0.0	10
	計	43	24.3	122	68.9	12	6.8	177	46	25.7	110	61.5	23	12.8	179
精密機械器具製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	1	5.6	15	83.3	2	11.1	18	0	0.0	10	58.8	7	41.2	17
	UNIXｻｰﾊﾞ	3	17.6	12	70.6	2	11.8	17	3	17.6	11	64.7	3	17.6	17
	NTｻｰﾊﾞ	12	57.1	8	38.1	1	4.8	21	14	70.0	5	25.0	1	5.0	20
	LINUXｻｰﾊﾞ	4	28.6	9	64.3	1	7.1	14	8	53.3	7	46.7	0	0.0	15
	その他	0	0.0	4	100.0	0	0.0	4	0	0.0	4	100.0	0	0.0	4
	計	20	27.0	48	64.9	6	8.1	74	25	34.2	37	50.7	11	15.1	73
その他の製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	4	9.1	33	75.0	7	15.9	44	2	4.8	24	57.1	16	38.1	42
	UNIXｻｰﾊﾞ	4	13.8	23	79.3	2	6.9	29	6	20.7	13	44.8	10	34.5	29
	NTｻｰﾊﾞ	28	45.9	33	54.1	0	0.0	61	32	50.0	28	43.8	4	6.3	64
	LINUXｻｰﾊﾞ	7	23.3	23	76.7	0	0.0	30	12	38.7	17	54.8	2	6.5	31
	その他	0	0.0	8	100.0	0	0.0	8	2	22.2	6	66.7	1	11.1	9
	計	43	25.0	120	69.8	9	5.2	172	54	30.9	88	50.3	33	18.9	175
農林水産業・同協同組合，鉱業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	2	8.0	23	92.0	0	0.0	25	2	7.7	17	65.4	7	26.9	26
	UNIXｻｰﾊﾞ	0	0.0	7	100.0	0	0.0	7	0	0.0	7	100.0	0	0.0	7
	NTｻｰﾊﾞ	7	30.4	15	65.2	1	4.3	23	8	34.8	15	65.2	0	0.0	23
	LINUXｻｰﾊﾞ	2	25.0	6	75.0	0	0.0	8	2	25.0	6	75.0	0	0.0	8
	その他	0	0.0	5	100.0	0	0.0	5	0	0.0	5	100.0	0	0.0	5
	計	11	16.2	56	82.4	1	1.5	68	12	17.4	50	72.5	7	10.1	69
建設業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	1	2.3	35	81.4	7	16.3	43	1	2.4	23	54.8	18	42.9	42
	UNIXｻｰﾊﾞ	5	15.2	25	75.8	3	9.1	33	7	20.6	22	64.7	5	14.7	34
	NTｻｰﾊﾞ	32	52.5	27	44.3	2	3.3	61	32	53.3	25	41.7	3	5.0	60
	LINUXｻｰﾊﾞ	6	20.0	23	76.7	1	3.3	30	14	43.8	16	50.0	2	6.3	32
	その他	0	0.0	5	83.3	1	16.7	6	0	0.0	6	100.0	0	0.0	6
	計	44	25.4	115	66.5	14	8.1	173	54	31.0	92	52.9	28	16.1	174
新聞・出版業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	0	0.0	8	88.9	1	11.1	9	0	0.0	3	33.3	6	66.7	9
	UNIXｻｰﾊﾞ	0	0.0	9	100.0	0	0.0	9	4	44.4	3	33.3	2	22.2	9
	NTｻｰﾊﾞ	5	45.5	6	54.5	0	0.0	11	4	40.0	5	50.0	1	10.0	10
	LINUXｻｰﾊﾞ	0	0.0	6	100.0	0	0.0	6	1	14.3	5	71.4	1	14.3	7
	その他	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1
	計	5	13.9	30	83.3	1	2.8	36	9	25.0	17	47.2	10	27.8	36

業種		今年度の状況							今後の見通し						
		前年度比増		前年度並		前年度比減		回答社数	増加の見込み		変らない		減少の見込み		回答社数
		社数	%	社数	%	社数	%		社数	%	社数	%	社数	%	
電気・ガス・熱供給・水道業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	1	14.3	5	71.4	1	14.3	7	0	0.0	4	57.1	3	42.9	7
	UNIXｻｰﾊﾞ	3	50.0	3	50.0	0	0.0	6	4	66.7	2	33.3	0	0.0	6
	NTｻｰﾊﾞ	5	41.7	6	50.0	1	8.3	12	7	58.3	4	33.3	1	8.3	12
	LINUXｻｰﾊﾞ	1	20.0	4	80.0	0	0.0	5	2	40.0	3	60.0	0	0.0	5
	その他	0	0.0	3	100.0	0	0.0	3	0	0.0	3	100.0	0	0.0	3
	計	10	30.3	21	63.6	2	6.1	33	13	39.4	16	48.5	4	12.1	33
運輸業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	0	0.0	32	82.1	7	17.9	39	0	0.0	19	51.4	18	48.6	37
	UNIXｻｰﾊﾞ	3	17.6	14	82.4	0	0.0	17	3	17.6	13	76.5	1	5.9	17
	NTｻｰﾊﾞ	18	40.9	26	59.1	0	0.0	44	24	55.8	18	41.9	1	2.3	43
	LINUXｻｰﾊﾞ	5	27.8	13	72.2	0	0.0	18	6	31.6	13	68.4	0	0.0	19
	その他	0	0.0	5	100.0	0	0.0	5	0	0.0	5	100.0	0	0.0	5
	計	26	21.1	90	73.2	7	5.7	123	33	27.3	68	56.2	20	16.5	121
映像・音声・情報製作・放送・通信業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	0	0.0	7	87.5	1	12.5	8	0	0.0	1	12.5	7	87.5	8
	UNIXｻｰﾊﾞ	1	9.1	9	81.8	1	9.1	11	4	36.4	6	54.5	1	9.1	11
	NTｻｰﾊﾞ	3	25.0	9	75.0	0	0.0	12	3	25.0	9	75.0	0	0.0	12
	LINUXｻｰﾊﾞ	4	44.4	5	55.6	0	0.0	9	5	55.6	4	44.4	0	0.0	9
	その他	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	1	100.0	0	0.0	0	0.0	1
	計	8	19.5	31	75.6	2	4.9	41	13	31.7	20	48.8	8	19.5	41
卸売業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	6	4.1	128	87.1	13	8.8	147	7	4.8	94	63.9	46	31.3	147
	UNIXｻｰﾊﾞ	11	16.9	52	80.0	2	3.1	65	15	21.4	42	60.0	13	18.6	70
	NTｻｰﾊﾞ	55	33.3	108	65.5	2	1.2	165	79	47.3	67	40.1	21	12.6	167
	LINUXｻｰﾊﾞ	9	14.8	49	80.3	3	4.9	61	32	47.8	32	47.8	3	4.5	67
	その他	1	4.0	22	88.0	2	8.0	25	2	7.7	21	80.8	3	11.5	26
	計	82	17.7	359	77.5	22	4.8	463	135	28.3	256	53.7	86	18.0	477
小売業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	8	8.3	80	83.3	8	8.3	96	8	8.3	59	61.5	29	30.2	96
	UNIXｻｰﾊﾞ	8	14.0	43	75.4	6	10.5	57	19	30.6	31	50.0	12	19.4	62
	NTｻｰﾊﾞ	46	36.5	77	61.1	3	2.4	126	64	52.0	54	43.9	5	4.1	123
	LINUXｻｰﾊﾞ	12	27.9	29	67.4	2	4.7	43	22	47.8	22	47.8	2	4.3	46
	その他	0	0.0	15	100.0	0	0.0	15	2	12.5	14	87.5	0	0.0	16
	計	74	22.0	244	72.4	19	5.6	337	115	33.5	180	52.5	48	14.0	343
金融・保険業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	4	7.1	48	85.7	4	7.1	56	3	5.5	38	69.1	14	25.5	55
	UNIXｻｰﾊﾞ	12	25.0	36	75.0	0	0.0	48	16	34.0	25	53.2	6	12.8	47
	NTｻｰﾊﾞ	32	50.0	31	48.4	1	1.6	64	45	68.2	21	31.8	0	0.0	66
	LINUXｻｰﾊﾞ	4	13.8	25	86.2	0	0.0	29	13	43.3	17	56.7	0	0.0	30
	その他	0	0.0	16	100.0	0	0.0	16	0	0.0	15	100.0	0	0.0	15
	計	52	24.4	156	73.2	5	2.3	213	77	36.2	116	54.5	20	9.4	213
情報サービス業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	3	3.8	56	70.0	21	26.3	80	2	2.5	36	45.0	42	52.5	80
	UNIXｻｰﾊﾞ	24	26.1	60	65.2	8	8.7	92	39	41.5	39	41.5	16	17.0	94
	NTｻｰﾊﾞ	55	44.7	65	52.8	3	2.4	123	60	49.6	52	43.0	9	7.4	121
	LINUXｻｰﾊﾞ	42	47.2	46	51.7	1	1.1	89	58	62.4	33	35.5	2	2.2	93
	その他	2	8.7	20	87.0	1	4.3	23	2	9.1	18	81.8	2	9.1	22
	計	126	31.0	247	60.7	34	8.4	407	161	39.3	178	43.4	71	17.3	410
医療業（国・公立除く）	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	0	0.0	6	100.0	0	0.0	6	0	0.0	2	40.0	3	60.0	5
	UNIXｻｰﾊﾞ	2	50.0	2	50.0	0	0.0	4	3	60.0	2	40.0	0	0.0	5
	NTｻｰﾊﾞ	2	33.3	4	66.7	0	0.0	6	4	57.1	3	42.9	0	0.0	7
	LINUXｻｰﾊﾞ	2	66.7	1	33.3	0	0.0	3	3	75.0	1	25.0	0	0.0	4
	その他	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1	0	0.0	1	100.0	0	0.0	1
	計	6	30.0	14	70.0	0	0.0	20	10	45.5	9	40.9	3	13.6	22
教育，学術研究機関（国・公立除く）	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	1	2.2	33	73.3	11	24.4	45	2	4.5	19	43.2	23	52.3	44
	UNIXｻｰﾊﾞ	18	30.5	38	64.4	3	5.1	59	20	34.5	31	53.4	7	12.1	58
	NTｻｰﾊﾞ	29	40.3	42	58.3	1	1.4	72	36	52.9	28	41.2	4	5.9	68
	LINUXｻｰﾊﾞ	26	50.0	25	48.1	1	1.9	52	30	57.7	21	40.4	1	1.9	52
	その他	6	28.6	14	66.7	1	4.8	21	2	10.5	16	84.2	1	5.3	19
	計	80	32.1	152	61.0	17	6.8	249	90	37.3	115	47.7	36	14.9	241
その他の非製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	4	7.0	48	84.2	5	8.8	57	3	5.6	33	61.1	18	33.3	54
	UNIXｻｰﾊﾞ	3	9.1	26	78.8	4	12.1	33	5	16.1	19	61.3	7	22.6	31
	NTｻｰﾊﾞ	32	36.0	56	62.9	1	1.1	89	39	43.3	42	46.7	9	10.0	90
	LINUXｻｰﾊﾞ	7	23.3	23	76.7	0	0.0	30	20	57.1	13	37.1	2	5.7	35
	その他	0	0.0	12	100.0	0	0.0	12	0	0.0	9	75.0	3	25.0	12
	計	46	20.8	165	74.7	10	4.5	221	67	30.2	116	52.3	39	17.6	222
政府	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	0	0.0	4	100.0	0	0.0	4	0	0.0	3	75.0	1	25.0	4
	UNIXｻｰﾊﾞ	1	25.0	2	50.0	1	25.0	4	2	40.0	3	60.0	0	0.0	5
	NTｻｰﾊﾞ	1	20.0	4	80.0	0	0.0	5	2	40.0	3	60.0	0	0.0	5
	LINUXｻｰﾊﾞ	2	66.7	1	33.3	0	0.0	3	2	66.7	1	33.3	0	0.0	3
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	4	25.0	11	68.8	1	6.3	16	6	35.3	10	58.8	1	5.9	17
地方自治体	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	6	4.3	129	91.5	6	4.3	141	7	5.0	101	71.6	33	23.4	141
	UNIXｻｰﾊﾞ	20	20.4	76	77.6	2	2.0	98	32	32.7	56	57.1	10	10.2	98
	NTｻｰﾊﾞ	74	49.3	73	48.7	3	2.0	150	110	71.0	37	23.9	8	5.2	155
	LINUXｻｰﾊﾞ	26	32.1	55	67.9	0	0.0	81	68	68.7	30	30.3	1	1.0	99
	その他	3	12.0	22	88.0	0	0.0	25	4	14.8	20	74.1	3	11.1	27
	計	129	26.1	355	71.7	11	2.2	495	221	42.5	244	46.9	55	10.6	520

第44表　ネットワーク化の効果レベル(業種別)

効果のレベル
1.マイナス面が多い
2.あまり変化はない
3.ある程度効果が上がりつつある
4.はっきりと期待した効果が現れている
5.不明

業種	効果対象，内容	実回答社数	情報化関連費用：ハードウエア関係運用費用の節減(初期投資を除く)	情報化関連費用：ソフトウエア関係運用費用の節減(初期投資を除く)	情報化関連費用：要員人件費の削減	情報システム部門：システム開発、メンテナンスの能率の向上	情報システム部門：情報処理の運用、アウトプット作成の迅速化	情報システム部門：経営戦略分析資料等の作成の適用拡大	エンドユーザ部門：エンドユーザコンピューティングの浸透	エンドユーザ部門：全社的な業務処理、手続き等の見直し、簡易化等	エンドユーザ部門：組織改革(部課の統廃合等)、改変	取引先、顧客の満足度向上	総合評価
製造業計	回答社数	533	523	520	517	516	522	516	517	521	511	505	
	回答率		98.1	97.6	97.0	96.8	97.9	96.8	97.0	97.7	95.9	94.7	97.0
	不明度		0.19	0.21	0.23	0.15	0.10	0.19	0.11	0.08	0.27	0.33	0.19
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.41	2.30	2.10	2.57	2.88	2.53	2.84	2.69	2.14	2.54	2.50
非製造業計	回答社数	854	825	822	817	816	828	814	824	826	807	791	
	回答率		96.6	96.3	95.7	95.6	97.0	95.3	96.5	96.7	94.5	92.6	95.7
	不明度		0.23	0.23	0.25	0.14	0.11	0.19	0.14	0.13	0.28	0.35	0.21
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.47	2.38	2.17	2.62	2.87	2.56	2.76	2.71	2.15	2.55	2.52
公務計	回答社数	157	154	154	154	152	152	148	154	155	154	143	
	回答率		98.1	98.1	98.1	96.8	96.8	94.3	98.1	98.7	98.1	91.1	96.8
	不明度		0.29	0.32	0.35	0.22	0.16	0.38	0.12	0.10	0.38	0.36	0.27
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.34	2.26	2.15	2.53	2.84	2.43	2.90	2.73	2.11	2.71	2.50
公務を除く全産業計	回答社数	1387	1348	1342	1334	1332	1350	1330	1341	1347	1318	1296	
	回答率		97.2	96.8	96.2	96.0	97.3	95.9	96.7	97.1	95.0	93.4	96.2
	不明度		0.21	0.23	0.24	0.14	0.10	0.19	0.13	0.11	0.28	0.34	0.20
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.45	2.35	2.15	2.60	2.87	2.55	2.79	2.70	2.15	2.55	2.52
全産業計	回答社数	1544	1502	1496	1488	1484	1502	1478	1495	1502	1472	1439	
	回答率		97.3	96.9	96.4	96.1	97.3	95.7	96.8	97.3	95.3	93.2	96.2
	不明度		0.22	0.23	0.26	0.15	0.11	0.21	0.13	0.11	0.29	0.34	0.21
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.44	2.34	2.15	2.59	2.87	2.54	2.80	2.71	2.15	2.57	2.52
食料品製造業，飲料・飼料製造業	回答社数	75	72	72	72	72	71	71	71	72	71	70	
	回答率		96.0	96.0	96.0	96.0	94.7	94.7	94.7	96.0	94.7	93.3	95.2
	不明度		0.19	0.19	0.21	0.13	0.07	0.14	0.08	0.08	0.25	0.33	0.17
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.38	2.26	2.16	2.67	3.00	2.66	2.77	2.59	2.08	2.34	2.49
繊維工業	回答社数	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	17	
	回答率		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	94.4	99.4
	不明度		0.22	0.22	0.22	0.17	0.11	0.22	0.17	0.06	0.28	0.41	0.21
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.14	2.07	1.93	2.33	2.56	2.43	2.67	2.59	2.23	2.40	2.34
パルプ・紙・紙加工品製造業	回答社数	6	5	5	6	6	6	6	6	6	5	6	
	回答率		83.3	83.3	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	83.3	100.0	95.0
	不明度		0.00	0.00	0.17	0.33	0.00	0.00	0.00	0.00	0.20	0.33	0.10
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.20	2.20	2.40	3.00	3.17	2.83	2.67	2.83	3.25	3.25	2.78
化学工業	回答社数	46	45	43	42	43	44	43	43	44	41	41	
	回答率		97.8	93.5	91.3	93.5	95.7	93.5	93.5	95.7	89.1	89.1	93.3
	不明度		0.18	0.21	0.24	0.14	0.11	0.23	0.23	0.09	0.37	0.41	0.22
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.22	2.21	1.78	2.51	2.85	2.70	2.76	2.70	2.35	2.50	2.46
石油・石炭，プラスチック製品製造業	回答社数	19	19	19	19	18	19	19	19	19	19	18	
	回答率		100.0	100.0	100.0	94.7	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	94.7	98.9
	不明度		0.37	0.47	0.42	0.28	0.21	0.32	0.16	0.11	0.42	0.28	0.30
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.33	2.50	2.00	2.31	2.93	2.69	2.63	2.71	2.00	2.54	2.46
窯業・土石製品製造業	回答社数	19	19	18	18	17	18	17	18	19	18	17	
	回答率		100.0	94.7	94.7	89.5	94.7	89.5	94.7	100.0	94.7	89.5	94.2
	不明度		0.21	0.28	0.22	0.18	0.06	0.12	0.17	0.05	0.28	0.59	0.22
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.33	2.23	2.14	2.50	2.88	2.67	2.80	2.67	1.92	2.00	2.41
鉄鋼業	回答社数	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	10	
	回答率		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	76.9	97.7
	不明度		0.23	0.31	0.23	0.15	0.08	0.15	0.15	0.08	0.23	0.50	0.21
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.20	1.89	2.10	2.27	2.67	2.27	2.82	2.50	2.00	2.60	2.33
非鉄金属製品・金属製品製造業	回答社数	48	48	48	47	48	48	48	48	47	48	48	
	回答率		100.0	100.0	97.9	100.0	100.0	100.0	100.0	97.9	100.0	100.0	99.6
	不明度		0.21	0.23	0.28	0.19	0.15	0.21	0.10	0.09	0.31	0.29	0.21
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.29	2.24	1.91	2.64	2.93	2.37	2.81	2.49	1.94	2.47	2.41
一般機械器具製造業	回答社数	47	46	46	46	45	46	45	45	45	44	47	
	回答率		97.9	97.9	97.9	95.7	97.9	95.7	95.7	95.7	93.6	100.0	96.8
	不明度		0.15	0.17	0.13	0.07	0.07	0.13	0.11	0.11	0.23	0.30	0.15
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.31	2.26	2.00	2.45	2.77	2.28	2.85	2.78	2.15	2.33	2.42
電気機械器具製造業	回答社数	36	36	36	35	36	36	36	36	36	36	36	
	回答率		100.0	100.0	97.2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	99.7
	不明度		0.19	0.25	0.34	0.19	0.14	0.25	0.08	0.11	0.22	0.25	0.20
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.55	2.33	2.17	2.76	3.10	2.59	2.88	2.84	2.11	2.59	2.59
情報通信機械器具	回答社数	61	59	60	59	58	59	58	58	59	56	57	
	回答率		96.7	98.4	96.7	95.1	96.7	95.1	95.1	96.7	91.8	93.4	95.6
	不明度		0.22	0.18	0.22	0.17	0.07	0.16	0.10	0.05	0.23	0.30	0.17
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.61	2.43	2.24	2.63	2.87	2.53	2.90	2.77	2.12	2.80	2.59
輸送用機械器具製造業	回答社数	56	56	56	56	55	56	55	56	56	56	56	
	回答率		100.0	100.0	100.0	98.2	100.0	98.2	100.0	100.0	100.0	100.0	99.6
	不明度		0.11	0.14	0.21	0.07	0.07	0.16	0.05	0.07	0.20	0.21	0.13
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.60	2.56	2.32	2.67	2.81	2.50	3.00	2.79	2.33	2.80	2.64

業種 ＼ 効果対象，内容	効果のレベル：1.マイナス面が多い 2.あまり変化はない 3.ある程度効果が上がりつつある 4.はっきりと期待した効果が現れている 5.不明	実回答社数	情報化関連費用：ハードウエア関係費用（初期投資を除く）の節減	情報化関連費用：ソフトウエア関係費用（初期投資を除く）の節減	情報化関連費用：要員人件費の削減	情報ｼｽﾃﾑ部門：システム開発、メンテナンスの能率の向上	情報ｼｽﾃﾑ部門：情報処理の運用、アウトプット作成の迅速化	情報ｼｽﾃﾑ部門：経営戦略分析資料の作成、適用拡大等	エンドユーザ部門：エンドユーザコンピューティングの浸透	エンドユーザ部門：全社的な業務処理、手続き等の見直し、簡易化等	エンドユーザ部門：組織改革（部課の統廃合等）、改変	取引先、顧客の満足度向上	総合評価
精密機械器具製造業	回答社数	21	21	21	20	21	21	21	21	21	21	18	
	回答率		100.0	100.0	95.2	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	85.7	98.1
	不明度		0.19	0.19	0.30	0.19	0.10	0.24	0.00	0.05	0.24	0.33	0.18
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.53	2.47	2.36	2.65	2.95	2.81	3.14	2.65	2.06	2.50	2.61
その他の製造業	回答社数	68	66	65	66	66	67	66	65	66	65	64	
	回答率		97.1	95.6	97.1	97.1	98.5	97.1	95.6	97.1	95.6	94.1	96.5
	不明度		0.17	0.22	0.21	0.17	0.10	0.24	0.15	0.09	0.32	0.39	0.21
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.47	2.20	2.06	2.42	2.85	2.48	2.82	2.70	2.16	2.54	2.47
農林水産業・同協同組合，鉱業	回答社数	30	29	29	28	28	29	28	29	29	29	29	
	回答率		96.7	96.7	93.3	93.3	96.7	93.3	96.7	96.7	96.7	96.7	95.7
	不明度		0.28	0.31	0.21	0.07	0.07	0.14	0.21	0.17	0.24	0.41	0.21
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.24	2.25	2.23	2.42	2.56	2.42	2.65	2.50	2.18	2.24	2.37
建設業	回答社数	63	61	61	59	60	62	60	61	61	61	57	
	回答率		96.8	96.8	93.7	95.2	98.4	95.2	96.8	96.8	96.8	90.5	95.7
	不明度		0.21	0.23	0.25	0.13	0.05	0.17	0.07	0.10	0.28	0.37	0.19
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.52	2.34	2.20	2.60	2.83	2.56	2.88	2.75	2.11	2.31	2.51
新聞・出版業	回答社数	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9	
	回答率		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	不明度		0.11	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.11	0.11	0.22	0.22	0.08
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.50	2.44	2.44	2.56	2.67	2.22	3.00	2.88	2.29	2.14	2.51
電気・ガス・熱供給・水道業	回答社数	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	
	回答率		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	不明度		0.38	0.38	0.38	0.31	0.23	0.38	0.31	0.31	0.46	0.46	0.36
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.88	2.75	2.75	2.44	2.70	3.00	3.22	3.44	3.14	2.71	2.90
運輸業	回答社数	47	47	46	45	46	45	44	45	46	45	44	
	回答率		100.0	97.9	95.7	97.9	95.7	93.6	95.7	97.9	95.7	93.6	96.4
	不明度		0.21	0.28	0.27	0.17	0.04	0.16	0.11	0.13	0.27	0.25	0.19
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.41	2.27	2.12	2.53	2.95	2.62	2.80	2.73	2.18	2.79	2.54
映像･音声･情報製作･放送･通信業	回答社数	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
	回答率		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	不明度		0.10	0.10	0.10	0.10	0.10	0.30	0.10	0.10	0.20	0.30	0.15
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.11	2.00	2.22	2.33	2.33	2.14	2.78	2.67	1.88	2.00	2.25
卸売業	回答社数	182	177	177	177	175	179	178	179	179	178	177	
	回答率		97.3	97.3	97.3	96.2	98.4	97.8	98.4	98.4	97.8	97.3	97.6
	不明度		0.16	0.19	0.20	0.10	0.09	0.13	0.09	0.09	0.24	0.29	0.16
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.41	2.33	2.19	2.59	2.86	2.61	2.71	2.62	2.21	2.45	2.50
小売業	回答社数	135	128	129	129	127	132	130	128	129	126	124	
	回答率		94.8	95.6	95.6	94.1	97.8	96.3	94.8	95.6	93.3	91.9	95.0
	不明度		0.25	0.22	0.25	0.14	0.08	0.12	0.10	0.10	0.24	0.35	0.19
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.42	2.43	2.14	2.52	2.86	2.53	2.56	2.64	2.07	2.57	2.47
金融・保険業	回答社数	73	73	72	71	71	72	70	72	72	71	65	
	回答率		100.0	98.6	97.3	97.3	98.6	95.9	98.6	98.6	97.3	89.0	97.1
	不明度		0.23	0.22	0.32	0.17	0.13	0.21	0.13	0.10	0.37	0.51	0.24
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.59	2.52	2.25	2.83	3.06	2.78	2.84	2.80	2.18	2.81	2.67
情報サービス業	回答社数	120	117	117	114	118	116	116	116	117	113	112	
	回答率		97.5	97.5	95.0	98.3	96.7	96.7	96.7	97.5	94.2	93.3	96.3
	不明度		0.23	0.24	0.25	0.14	0.16	0.25	0.22	0.17	0.34	0.35	0.24
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.61	2.46	2.24	2.75	3.02	2.71	2.90	2.96	2.33	2.70	2.67
医療業(国・公立除く)	回答社数	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	
	回答率		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0
	不明度		0.43	0.29	0.14	0.29	0.14	0.43	0.14	0.00	0.14	0.71	0.27
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.25	2.00	1.50	3.00	3.00	2.75	2.83	2.86	2.33	3.00	2.55
教育，学術研究機関(国・公立除く)	回答社数	70	65	64	66	63	65	61	69	65	62	60	
	回答率		92.9	91.4	94.3	90.0	92.9	87.1	98.6	92.9	88.6	85.7	91.4
	不明度		0.42	0.41	0.42	0.25	0.22	0.43	0.22	0.29	0.40	0.42	0.35
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.55	2.37	2.03	2.68	2.78	2.11	2.76	2.63	1.84	2.71	2.45
その他の非製造業	回答社数	95	89	88	89	89	89	88	86	89	83	84	
	回答率		93.7	92.6	93.7	93.7	93.7	92.6	90.5	93.7	87.4	88.4	92.0
	不明度		0.18	0.17	0.19	0.11	0.07	0.15	0.14	0.08	0.24	0.29	0.16
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.41	2.38	2.08	2.62	2.80	2.37	2.76	2.61	2.00	2.53	2.46
政府	回答社数	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
	回答率		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	80.0	98.0
	不明度		0.20	0.20	0.60	0.20	0.00	0.40	0.20	0.20	0.60	0.25	0.29
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.75	2.75	2.50	2.50	2.60	2.33	3.00	2.75	2.50	2.67	2.64
地方自治体	回答社数	152	149	149	149	147	147	143	149	150	149	139	
	回答率		98.0	98.0	98.0	96.7	96.7	94.1	98.0	98.7	98.0	91.4	96.8
	不明度		0.30	0.32	0.34	0.22	0.16	0.38	0.11	0.09	0.38	0.37	0.27
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.32	2.24	2.14	2.53	2.85	2.44	2.89	2.73	2.10	2.72	2.50

第45表　ネットワーク化の効果回答分布(業種別)

効果対象，内容

効果のレベル
1.マイナス面が多い
2.あまり変化はない
3.ある程度効果が上がりつつある
4.はっきりと期待した効果が現れている
5.不明

業種		実回答社数	情報化関連費用			情報システム部門			エンドユーザ部門			取引先、顧客の満足度向上
			ハードウエア関係費用の節減（初期投資を除く）	ソフトウエア関係費用の節減（初期投資を除く）	要員人件費の削減	テシステムの開発、メンテナンスの能率の向上	情報処理ソフトウエアの作成の、迅速化	経営戦略分析資料等の作成の適用拡大	エンドユーザコンピューティングの浸透	全社的な業務処理、手続き等の見直し、簡易化等	組織改革（部課の改変、統廃合等）	
製造業計	1	533	72	80	112	47	26	51	25	31	84	37
	2		129	143	143	133	79	132	91	138	163	94
	3		200	169	130	221	292	196	272	259	114	195
	4		24	18	11	37	75	39	70	51	12	13
	5		98	110	121	78	50	98	59	42	138	166
非製造業計	1	854	86	96	153	81	43	73	56	62	141	54
	2		200	221	223	167	127	202	160	175	231	156
	3		316	288	212	389	455	332	395	393	183	271
	4		34	25	24	64	116	54	100	91	23	34
	5		189	192	205	115	87	153	113	105	229	276
公務計	1	157	24	25	28	18	9	19	9	10	25	8
	2		28	32	32	28	19	21	18	29	38	13
	3		53	44	37	64	83	45	87	90	29	67
	4		4	4	3	8	17	7	22	11	3	3
	5		45	49	54	34	24	56	18	15	59	52
公務を除く全産業計	1	1387	158	176	265	128	69	124	81	93	225	91
	2		329	364	366	300	206	334	251	313	394	250
	3		516	457	342	610	747	528	667	652	297	466
	4		58	43	35	101	191	93	170	142	35	47
	5		287	302	326	193	137	251	172	147	367	442
全産業計	1	1544	182	201	293	146	78	143	90	103	250	99
	2		357	396	398	328	225	355	269	342	432	263
	3		569	501	379	674	830	573	754	742	326	533
	4		62	47	38	109	208	100	192	153	38	50
	5		332	351	380	227	161	307	190	162	426	494
食料品製造業，飲料・飼料製造業	1	75	10	11	15	4	4	6	5	6	11	8
	2		19	22	19	18	6	17	12	20	27	15
	3		26	24	22	36	42	30	41	35	15	24
	4		3	1	1	5	14	8	7	5	0	0
	5		14	14	15	9	5	10	6	6	18	23
繊維工業	1	18	2	2	5	2	1	2	0	0	1	1
	2		8	9	5	8	6	4	5	8	9	4
	3		4	3	4	3	8	8	10	8	2	5
	4		0	0	0	2	1	0	0	1	1	0
	5		4	4	4	3	2	4	3	1	5	7
パルプ・紙・紙加工品製造業	1	6	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0
	2		2	2	3	0	0	2	3	0	0	0
	3		2	2	2	4	5	3	2	4	3	3
	4		0	0	0	0	1	1	1	1	1	1
	5		0	0	1	2	0	0	0	0	1	2
化学工業	1	46	8	8	15	5	3	2	3	2	2	2
	2		14	12	9	12	5	10	6	12	13	9
	3		14	13	8	16	26	17	20	22	11	12
	4		1	1	0	4	5	4	4	4	0	1
	5		8	9	10	6	5	10	10	4	15	17
石油・石炭，プラスチック製品製造業	1	19	2	2	3	3	1	1	1	1	3	1
	2		4	2	5	3	0	4	5	3	5	5
	3		6	5	3	7	13	6	9	13	3	6
	4		0	1	0	0	1	2	1	0	0	1
	5		7	9	8	5	4	6	3	2	8	5
窯業・土石製品製造業	1	19	5	5	4	2	2	1	2	1	4	1
	2		3	2	6	5	2	4	2	5	6	5
	3		4	4	2	5	9	9	8	11	3	1
	4		3	2	2	2	4	1	3	1	0	0
	5		4	5	4	3	1	2	3	1	5	10
鉄鋼業	1	13	3	3	3	2	1	1	0	1	3	1
	2		3	4	3	4	3	6	3	4	4	1
	3		3	2	4	5	7	4	7	7	3	2
	4		1	0	0	0	1	0	1	0	0	1
	5		3	4	3	2	1	2	2	1	3	5

効果対象，内容

効果のレベル
1.マイナス面が多い
2.あまり変化はない
3.ある程度効果が上がりつつある
4.はっきりと期待した効果が現れている
5.不明

業種		実回答社数	情報化関連費用			情報システム部門			エンドユーザ部門			取引先、顧客の満足度向上
			ハードウエア関係投資費用の節減（初期投資を除く）	ソフトウエア関係投資費用の節減（初期投資を除く）	要員人件費の削減	情報処理システムの能率の向上	情報システム開発、メンテナンスの迅速化	経営戦略プロジェクトの作成の迅速化	エンドユーザコンピューティングの浸透	全社的な業務処理、手続き等の見直し、簡易化等	組織改革（部課の改変、統廃合等）	
非鉄金属製品・金属製品製造業	1	48	8	8	12	5	2	7	4	5	11	5
	2		12	13	14	12	7	13	8	16	13	9
	3		17	15	7	14	24	15	23	18	9	19
	4		1	1	1	8	8	3	8	4	0	1
	5		10	11	13	9	7	10	5	4	15	14
一般機械器具製造業	1	47	9	9	15	9	5	9	3	2	11	7
	2		11	13	11	8	4	12	7	10	9	9
	3		17	13	13	22	30	16	23	23	12	16
	4		2	3	1	3	4	2	7	5	2	1
	5		7	8	6	3	3	6	5	5	10	14
電気機械器具製造業	1	36	2	2	2	1	0	2	2	0	7	3
	2		11	14	15	8	5	11	7	9	13	7
	3		14	11	6	17	18	10	17	19	6	15
	4		2	0	0	3	8	4	7	4	2	2
	5		7	9	12	7	5	9	3	4	8	9
情報通信機械器具	1	61	6	8	13	3	3	6	2	5	10	2
	2		9	15	11	15	11	16	8	12	19	7
	3		28	23	20	27	31	22	35	30	13	28
	4		3	3	2	3	10	5	7	9	1	3
	5		13	11	13	10	4	9	6	3	13	17
輸送用機械器具製造業	1	56	5	5	7	2	0	3	1	1	7	1
	2		14	13	20	16	15	18	8	15	18	9
	3		27	28	13	30	32	24	34	30	18	32
	4		4	2	4	3	5	1	10	6	2	2
	5		6	8	12	4	4	9	3	4	11	12
精密機械器具製造業	1	21	1	1	2	1	1	0	0	1	3	1
	2		8	9	5	5	3	6	2	6	9	4
	3		6	5	7	10	11	7	14	12	4	7
	4		2	2	0	1	4	3	5	1	0	0
	5		4	4	6	4	2	5	0	1	5	6
その他の製造業	1	68	10	15	16	8	3	11	2	5	11	4
	2		11	13	17	19	12	9	15	18	18	10
	3		32	21	19	25	36	25	29	27	12	25
	4		2	2	0	3	9	5	9	10	3	0
	5		11	14	14	11	7	16	10	6	21	25
農林水産業・同協同組合，鉱業	1	30	5	5	7	4	4	4	4	4	6	4
	2		8	6	6	7	6	7	3	7	8	6
	3		6	8	6	15	15	12	13	10	6	6
	4		2	1	3	0	2	1	3	3	2	1
	5		8	9	6	2	2	4	6	5	7	12
建設業	1	63	7	8	8	4	4	4	3	2	10	5
	2		15	18	20	15	9	16	9	14	21	15
	3		20	18	15	31	39	28	37	35	11	16
	4		6	3	1	2	7	2	8	4	2	0
	5		13	14	15	8	3	10	4	6	17	21
新聞・出版業	1	9	1	1	1	1	2	2	0	0	1	2
	2		2	3	4	3	1	3	1	1	3	2
	3		5	5	3	4	4	4	6	7	3	3
	4		0	0	1	1	2	0	1	0	0	0
	5		1	0	0	0	0	0	1	1	2	2
電気・ガス・熱供給・水道業	1	13	0	0	0	1	1	0	0	0	1	1
	2		2	2	2	3	2	1	1	0	0	1
	3		5	6	6	5	6	6	5	5	3	4
	4		1	0	0	0	1	1	3	4	3	1
	5		5	5	5	4	3	5	4	4	6	6
運輸業	1	47	3	3	5	5	0	2	3	1	5	1
	2		18	20	19	10	13	15	8	15	19	9
	3		14	8	9	21	19	15	23	18	7	19
	4		2	2	0	2	11	5	6	6	2	4
	5		10	13	12	8	2	7	5	6	12	11
映像・音声・情報製作・放送・通信業	1	10	3	4	2	1	2	1	1	0	1	2
	2		3	2	4	5	3	5	2	4	7	4
	3		2	2	2	2	3	0	4	4	0	0
	4		1	1	1	1	1	1	2	1	0	1
	5		1	1	1	1	1	3	1	1	2	3

効果のレベル
1.マイナス面が多い
2.あまり変化はない
3.ある程度効果が上がりつつある
4.はっきりと期待した効果が現れている
5.不明

業種 ＼ 効果対象，内容	効果のレベル	実回答社数	情報化関連費用：ハードウェア関係運用費用の節減（初期投資を除く）	情報化関連費用：ソフトウェア関係運用費用の節減（初期投資を除く）	情報化関連費用：要員人件費の削減	情報システム部門：システム開発、メンテナンスの能率の向上	情報システム部門：情報処理の運用、アウトプット作成の迅速化	情報システム部門：経営戦略分析資料等の作成の適用拡大	エンドユーザ部門：エンドユーザコンピューティングの浸透	エンドユーザ部門：全社的な業務処理、手続き等の見直し、簡易化等	エンドユーザ部門：組織改革（部課の改変、統廃合等）	取引先、顧客の満足度向上
卸売業	1	182	24	24	37	22	8	16	14	18	28	12
	2		47	52	45	35	31	42	39	44	57	50
	3		69	63	54	86	98	84	89	83	44	58
	4		8	4	5	15	25	13	20	18	6	5
	5		29	34	36	17	17	23	17	16	43	52
小売業	1	135	16	17	30	16	5	14	17	13	29	7
	2		28	31	24	31	27	36	30	31	33	26
	3		48	44	42	51	70	55	55	57	32	43
	4		4	8	1	11	20	10	13	15	2	5
	5		32	29	32	18	10	15	13	13	30	43
金融・保険業	1	73	7	7	9	3	1	3	3	5	10	1
	2		13	15	19	10	5	13	14	13	17	7
	3		32	32	19	40	46	32	36	37	18	21
	4		4	2	1	6	11	7	10	10	0	3
	5		17	16	23	12	9	15	9	7	26	33
情報サービス業	1	120	7	9	16	8	7	5	3	6	13	7
	2		21	30	37	21	5	25	19	10	27	13
	3		62	50	28	60	64	47	53	63	32	48
	4		0	0	4	12	21	10	16	18	3	5
	5		27	28	29	17	19	29	25	20	38	39
医療業(国・公立除く)	1	7	2	3	5	0	0	1	0	1	1	0
	2		0	0	0	1	1	0	2	0	3	1
	3		1	1	0	3	4	2	3	5	1	0
	4		1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	5		3	2	1	2	1	3	1	0	1	5
教育，学術研究機関(国・公立除く)	1	70	3	6	13	8	5	9	3	3	16	4
	2		13	12	12	4	6	13	12	15	12	5
	3		20	20	12	30	35	13	34	24	8	23
	4		2	0	1	5	5	0	5	4	1	3
	5		27	26	28	16	14	26	15	19	25	25
その他の非製造業	1	95	8	9	20	8	4	12	5	9	20	8
	2		30	30	31	22	18	26	20	21	24	17
	3		32	31	16	41	52	34	37	45	18	30
	4		3	3	5	8	9	3	12	7	1	5
	5		16	15	17	10	6	13	12	7	20	24
政府	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2		1	1	1	2	2	2	1	1	1	1
	3		3	3	1	2	3	1	2	3	1	2
	4		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	5		1	1	3	1	0	2	1	1	3	1
地方自治体	1	152	24	25	28	18	9	19	9	10	25	8
	2		27	31	31	26	17	19	17	28	37	12
	3		50	41	36	62	80	44	85	87	28	65
	4		4	4	3	8	17	7	21	11	3	3
	5		44	48	51	33	24	54	17	14	56	51

第46表　ネットワーク安全性、信頼性対策のレベル(業種別)

安全性、信頼性対策 / 業種		実回答社数	不正アクセスへの対策	不正改ざんへの対策	アタック等による使用不能への対策	コンピュータウイルスへの対策	機密情報の漏洩への対策	個人情報の保護	電子商取引における不正防止	知的財産権侵害への対策	システムダウンによる障害への対策	その他	総合評価
製造業計	回答社数	535	509	488	489	531	497	493	466	472	498	16	
	回答率		95.1	91.2	91.4	99.3	92.9	92.1	87.1	88.2	93.1	3.0	83.3
	対策レベル		1.84	1.60	1.63	2.39	1.46	1.37	0.98	0.91	1.76	0.25	1.42
非製造業計	回答社数	861	818	797	799	847	809	800	734	755	811	37	
	回答率		95.0	92.6	92.8	98.4	94.0	92.9	85.2	87.7	94.2	4.3	83.7
	対策レベル		1.96	1.73	1.79	2.36	1.66	1.63	0.94	0.95	1.94	0.65	1.56
公務計	回答社数	160	159	157	157	159	156	157	131	142	158	3	
	回答率		99.4	98.1	98.1	99.4	97.5	98.1	81.9	88.8	98.8	1.9	86.2
	対策レベル		2.40	2.14	2.20	2.62	2.32	2.47	0.53	1.15	2.15	0.00	1.80
公務を除く全産業計	回答社数	1396	1327	1285	1288	1378	1306	1293	1200	1227	1309	53	
	回答率		95.1	92.0	92.3	98.7	93.6	92.6	86.0	87.9	93.8	3.8	83.6
	対策レベル		1.91	1.68	1.73	2.37	1.58	1.53	0.95	0.93	1.87	0.53	1.51
全産業計	回答社数	1556	1486	1442	1445	1537	1462	1450	1331	1369	1467	56	
	回答率		95.5	92.7	92.9	98.8	94.0	93.2	85.5	88.0	94.3	3.6	83.9
	対策レベル		1.97	1.73	1.78	2.40	1.66	1.63	0.91	0.96	1.90	0.50	1.54
食料品製造業,飲料・飼料製造業	回答社数	77	70	67	66	77	69	69	64	64	67	3	
	回答率		90.9	87.0	85.7	100.0	89.6	89.6	83.1	83.1	87.0	3.9	80.0
	対策レベル		1.69	1.51	1.48	2.17	1.23	1.23	0.70	0.67	1.66	0.00	1.23
繊維工業	回答社数	19	16	17	16	18	17	17	16	16	17	1	
	回答率		84.2	89.5	84.2	94.7	89.5	89.5	84.2	84.2	89.5	5.3	79.5
	対策レベル		2.13	1.71	1.81	2.33	1.41	1.29	1.25	1.13	1.65	0.00	1.47
パルプ・紙・紙加工品製造業	回答社数	6	6	6	5	6	6	6	6	6	6	0	
	回答率		100.0	100.0	83.3	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	88.3
	対策レベル		2.17	1.67	1.60	2.67	1.50	1.67	1.83	2.00	1.83	0	1.69
化学工業	回答社数	45	43	43	42	45	43	43	40	42	42	1	
	回答率		95.6	95.6	93.3	100.0	95.6	95.6	88.9	93.3	93.3	2.2	85.3
	対策レベル		2.07	1.81	1.83	2.49	1.79	1.63	1.18	1.19	1.98	0.00	1.60
石油・石炭,プラスチック製品	回答社数	18	16	13	14	18	15	15	12	12	16	0	
	回答率		88.9	72.2	77.8	100.0	83.3	83.3	66.7	66.7	88.9	0.0	72.8
	対策レベル		1.94	2.08	1.79	2.28	1.53	1.53	1.00	1.00	1.63	0	1.48
窯業・土石製品製造業	回答社数	19	18	17	17	19	17	17	16	16	17	0	
	回答率		94.7	89.5	89.5	100.0	89.5	89.5	84.2	84.2	89.5	0.0	81.1
	対策レベル		1.83	1.59	1.53	2.21	1.41	1.35	0.69	0.63	1.18	0	1.24
鉄鋼業	回答社数	13	13	12	12	13	12	12	13	12	12	0	
	回答率		100.0	92.3	92.3	100.0	92.3	92.3	100.0	92.3	92.3	0.0	85.4
	対策レベル		2.00	1.75	1.83	2.31	1.42	1.58	1.69	1.33	1.67	0	1.56
非鉄金属製品・金属製品製造業	回答社数	49	47	43	43	48	42	41	40	41	42	0	
	回答率		95.9	87.8	87.8	98.0	85.7	83.7	81.6	83.7	85.7	0.0	79.0
	対策レベル		1.72	1.51	1.40	2.17	1.31	1.27	0.88	0.76	1.60	0	1.26
一般機械器具製造業	回答社数	47	44	43	44	47	44	44	42	42	45	0	
	回答率		93.6	91.5	93.6	100.0	93.6	93.6	89.4	89.4	95.7	0.0	84.0
	対策レベル		1.68	1.33	1.39	2.47	1.39	1.11	0.60	0.60	1.87	0	1.24
電気機械器具製造業	回答社数	36	35	34	34	35	34	34	31	32	34	1	
	回答率		97.2	94.4	94.4	97.2	94.4	94.4	86.1	88.9	94.4	2.8	84.4
	対策レベル		2.11	1.79	1.71	2.66	1.62	1.56	1.06	1.09	1.79	0.00	1.54
情報通信機械器具	回答社数	60	59	56	56	60	58	57	54	56	58	4	
	回答率		98.3	93.3	93.3	100.0	96.7	95.0	90.0	93.3	96.7	6.7	86.3
	対策レベル		1.93	1.63	1.84	2.57	1.69	1.63	1.35	1.07	1.79	0.50	1.60
輸送用機械器具製造業	回答社数	59	58	57	55	58	58	57	54	54	58	2	
	回答率		98.3	96.6	93.2	98.3	98.3	96.6	91.5	91.5	98.3	3.4	86.6
	対策レベル		1.62	1.44	1.45	2.41	1.38	1.16	0.81	0.96	1.71	1.00	1.39

対策レベル
3.十分対応している
2.ある程度対応している
1.検討中
0.対応していない

安全性、信頼性対策 対策レベル 3.十分対応している 2.ある程度対応している 1.検討中 0.対応していない 業種		実回答社数	不正アクセスへの対策	不正改ざんへの対策	アタック等による使用不能への対策	コンピュータウイルスへの対策	機密情報の漏洩への対策	個人情報の保護	電子商取引における不正防止	知的財産権侵害への対策	システムダウンによる障害への対策	その他	総合評価
精密機械器具製造業	回答社数	21	21	19	21	21	21	19	20	19	20	0	
	回答率		100.0	90.5	100.0	100.0	100.0	90.5	95.2	90.5	95.2	0.0	86.2
	対策レベル		2.00	1.68	2.00	2.76	1.57	1.63	1.45	1.05	1.90	0	1.60
その他の製造業	回答社数	66	63	61	64	66	61	62	58	60	64	4	
	回答率		95.5	92.4	97.0	100.0	92.4	93.9	87.9	90.9	97.0	6.1	85.3
	対策レベル		1.78	1.62	1.69	2.32	1.36	1.26	0.83	0.75	1.97	0.00	1.36
農林水産業・同協同組合，鉱業	回答社数	31	31	29	29	31	30	30	25	27	30	3	
	回答率		100.0	93.5	93.5	100.0	96.8	96.8	80.6	87.1	96.8	9.7	85.5
	対策レベル		1.48	1.48	1.38	1.90	1.63	1.67	0.52	0.81	2.00	0.00	1.29
建設業	回答社数	63	58	57	57	62	58	57	56	56	58	2	
	回答率		92.1	90.5	90.5	98.4	92.1	90.5	88.9	88.9	92.1	3.2	82.7
	対策レベル		1.93	1.54	1.79	2.40	1.48	1.44	1.07	0.93	1.78	1.00	1.54
新聞・出版業	回答社数	11	11	11	11	11	11	11	11	11	11	1	
	回答率		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	9.1	90.9
	対策レベル		2.09	1.45	1.64	2.36	1.55	1.64	1.18	1.18	2.00	2.00	1.71
電気・ガス・熱供給・水道業	回答社数	12	10	11	10	11	11	10	10	10	11	2	
	回答率		83.3	91.7	83.3	91.7	91.7	83.3	83.3	83.3	91.7	16.7	80.0
	対策レベル		2.50	2.18	2.30	2.45	1.91	1.90	1.70	1.60	2.00	0.00	1.85
運輸業	回答社数	47	45	46	46	46	45	45	43	44	45	4	
	回答率		95.7	97.9	97.9	97.9	95.7	95.7	91.5	93.6	95.7	8.5	87.0
	対策レベル		2.02	1.80	1.89	2.41	1.69	1.71	0.95	0.98	2.00	1.00	1.65
映像・音声・情報製作・放送・通信業	回答社数	11	10	10	10	11	10	10	8	8	10	0	
	回答率		90.9	90.9	90.9	100.0	90.9	90.9	72.7	72.7	90.9	0.0	79.1
	対策レベル		2.20	2.10	2.20	2.73	1.80	1.30	0.75	0.63	2.20	0	1.59
卸売業	回答社数	185	173	169	169	181	171	167	163	163	171	5	
	回答率		93.5	91.4	91.4	97.8	92.4	90.3	88.1	88.1	92.4	2.7	82.8
	対策レベル		1.75	1.46	1.59	2.33	1.42	1.23	0.92	0.76	1.88	0.40	1.37
小売業	回答社数	131	124	118	120	129	122	120	114	115	124	6	
	回答率		94.7	90.1	91.6	98.5	93.1	91.6	87.0	87.8	94.7	4.6	83.4
	対策レベル		1.66	1.50	1.56	2.17	1.47	1.42	0.77	0.69	1.85	0.50	1.36
金融・保険業	回答社数	73	71	71	70	72	71	72	63	68	70	6	
	回答率		97.3	97.3	95.9	98.6	97.3	98.6	86.3	93.2	95.9	8.2	86.9
	対策レベル		2.34	2.06	1.90	2.54	2.08	2.08	1.33	1.13	2.29	0.67	1.84
情報サービス業	回答社数	120	118	114	114	118	113	113	101	105	115	3	
	回答率		98.3	95.0	95.0	98.3	94.2	94.2	84.2	87.5	95.8	2.5	84.5
	対策レベル		2.36	2.16	2.21	2.63	2.08	2.15	1.29	1.39	2.14	1.67	2.01
医療業(国・公立除く)	回答社数	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	0	
	回答率		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	0.0	90.0
	対策レベル		1.86	1.71	1.57	2.29	1.71	1.71	0.00	0.43	1.71	0	1.30
教育，学術研究機関(国・公立除く)	回答社数	75	72	69	70	74	71	70	55	62	71	0	
	回答率		96.0	92.0	93.3	98.7	94.7	93.3	73.3	82.7	94.7	0.0	81.9
	対策レベル		2.07	1.83	2.06	2.41	1.76	1.89	0.65	1.26	1.86	0	1.58
その他の非製造業	回答社数	95	88	85	86	94	89	88	78	79	88	5	
	回答率		92.6	89.5	90.5	98.9	93.7	92.6	82.1	83.2	92.6	5.3	82.1
	対策レベル		1.93	1.76	1.64	2.24	1.53	1.48	0.67	0.72	1.72	0.40	1.41
政府	回答社数	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	0	
	回答率		100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	100.0	80.0	100.0	100.0	0.0	88.0
	対策レベル		2.80	2.60	2.80	2.80	2.60	2.20	1.50	1.80	2.40	0	2.15
地方自治体	回答社数	155	154	152	152	154	151	152	127	137	153	3	
	回答率		99.4	98.1	98.1	99.4	97.4	98.1	81.9	88.4	98.7	1.9	86.1
	対策レベル		2.38	2.13	2.18	2.61	2.31	2.48	0.50	1.13	2.14	0.00	1.79

第47表　モバイルコンピューティング(M／C)の導入・利用状況(業種別)

(複数回答，上段:社数、下段：%)

導入・利用の段階 / 業種	導入・利用している		導入していたが現在は中止している	導入の可能性を検討中	検討していない、不明	合計
	導入後、2年以上経過	導入後、2年未満又は試験的導入				
製造業計	149	77	4	109	210	549
	27.1	14.0	0.7	19.9	38.3	100
非製造業計	157	91	16	197	437	898
	17.5	10.1	1.8	21.9	48.7	100
公務計	2	2	1	16	145	166
	1.2	1.2	0.6	9.6	87.3	100
公務を除く全産業計	306	168	20	306	647	1447
	21.1	11.6	1.4	21.1	44.7	100
全産業計	308	170	21	322	792	1613
	19.1	10.5	1.3	20.0	49.1	100
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	14	11	0	17	36	78
	17.9	14.1	0.0	21.8	46.2	100
繊維工業	5	3	0	2	9	19
	26.3	15.8	0.0	10.5	47.4	100
パルプ・紙・紙加工品製造業	1	2	0	1	2	6
	16.7	33.3	0.0	16.7	33.3	100
化学工業	18	9	0	8	11	46
	39.1	19.6	0.0	17.4	23.9	100
石油・石炭・プラスチック製品製造業	8	0	0	2	10	20
	40.0	0.0	0.0	10.0	50.0	100
窯業・土石製品製造業	3	3	0	4	9	19
	15.8	15.8	0.0	21.1	47.4	100
鉄鋼業	2	1	0	4	7	14
	14.3	7.1	0.0	28.6	50.0	100
非鉄金属製品・金属製品製造業	14	6	0	7	23	50
	28.0	12.0	0.0	14.0	46.0	100
一般機械器具製造業	16	5	0	10	17	48
	33.3	10.4	0.0	20.8	35.4	100
電気機械器具製造業	15	3	0	8	11	37
	40.5	8.1	0.0	21.6	29.7	100
情報通信機械器具製造業	26	9	0	11	16	62
	41.9	14.5	0.0	17.7	25.8	100
輸送用機械器具製造業	13	14	2	5	26	60
	21.7	23.3	3.3	8.3	43.3	100
精密機械器具製造業	4	5	1	5	6	21
	19.0	23.8	4.8	23.8	28.6	100
その他の製造業	10	6	1	25	27	69
	14.5	8.7	1.4	36.2	39.1	100
農林漁業・同協同組合，鉱業	1	1	1	3	25	31
	3.2	3.2	3.2	9.7	80.6	100
建設業	14	9	2	15	24	64
	21.9	14.1	3.1	23.4	37.5	100
新聞・出版業	1	1	0	5	4	11
	9.1	9.1	0.0	45.5	36.4	100
電気・ガス・熱供給・水道業	4	1	0	3	5	13
	30.8	7.7	0.0	23.1	38.5	100
運輸業	8	4	2	9	25	48
	16.7	8.3	4.2	18.8	52.1	100
映像・音声情報製作・放送業，通信業	1	1	0	5	5	12
	8.3	8.3	0.0	41.7	41.7	100
卸売業	44	27	1	52	70	194
	22.7	13.9	0.5	26.8	36.1	100
小売業，飲食店	13	16	4	37	68	138
	9.4	11.6	2.9	26.8	49.3	100
金融・保険業	2	5	0	17	52	76
	2.6	6.6	0.0	22.4	68.4	100
情報サービス業	47	9	3	22	44	125
	37.6	7.2	2.4	17.6	35.2	100
医療業(国・公立除く)	0	1	2	1	5	9
	0.0	11.1	22.2	11.1	55.6	100
教育・学術研究機関(国・公立除く)	9	8	1	8	50	76
	11.8	10.5	1.3	10.5	65.8	100
その他の非製造業	13	8	0	20	60	101
	12.9	7.9	0.0	19.8	59.4	100
政府	0	1	0	0	4	5
	0.0	20.0	0.0	0.0	80.0	100
地方公共団体	2	1	1	16	141	161
	1.2	0.6	0.6	9.9	87.6	100

第48表　モバイルコンピューティング(M/C)導入・利用部門と導入率(業種別)

（複数回答，上段:社数，中段:社数比，下段:平均導入率%）

業種＼導入・利用部門	実回答社数	営業・販売	財務・経理	企画・総務人事・労務	研究・開発製造・設計	情報システム部門	その他	延べ回答社数
製造業計	215	186	36	63	99	131	16	531
	100	86.5	16.7	29.3	46.0	60.9	7.4	247.0
		42.6	13.0	14.1	17.9	37.7	40.8	31.6
非製造業計	225	159	32	56	59	118	20	444
	100	70.7	14.2	24.9	26.2	52.4	8.9	197.3
		39.6	32.0	29.7	39.2	47.2	25.6	39.2
公務計	3	0	0	0	0	2	1	3
	100	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3	100.0
		0	0	0	0	22.5	1.0	15.3
公務を除く全産業計	440	345	68	119	158	249	36	975
	100	78.4	15.5	27.0	35.9	56.6	8.2	221.6
		41.2	22.3	21.7	26.1	42.3	32.7	35.1
全産業計	443	345	68	119	158	251	37	978
	100	77.9	15.3	26.9	35.7	56.7	8.4	220.8
		41.2	22.3	21.7	26.1	42.1	31.6	35.1
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	25	21	0	3	3	14	4	45
	100	84.0	0.0	12.0	12.0	56.0	16.0	180.0
		50.5	0	7.5	8.3	43.2	70.0	44.4
繊維工業	8	8	1	4	3	5	0	21
	100	100.0	12.5	50.0	37.5	62.5	0.0	262.5
		27.9	10.0	8.8	20.3	46.3	0	25.6
パルプ・紙・紙加工品製造業	3	3	0	0	0	1	0	4
	100	100.0	0.0	0.0	0.0	33.3	0.0	133.3
		35.3	0	0	0	25.0	0	32.8
化学工業	24	23	3	5	10	12	0	53
	100	95.8	12.5	20.8	41.7	50.0	0.0	220.8
		49.7	18.3	11.3	14.0	39.1	0	36.0
石油・石炭・プラスチック製品製造業	8	7	2	4	4	4	1	22
	100	87.5	25.0	50.0	50.0	50.0	12.5	275.0
		64.3	25.0	42.5	37.5	68.8	0	52.1
窯業・土石製品製造業	6	6	2	3	3	3	0	17
	100	100.0	33.3	50.0	50.0	50.0	0.0	283.3
		37.0	10.0	13.3	7.0	28.3	0	22.8
鉄鋼業	3	3	1	1	1	1	0	7
	100	100.0	33.3	33.3	33.3	33.3	0.0	233.3
		23.3	2.0	5.0	5.0	10.0	0	13.1
非鉄金属製品・金属製品製造業	20	17	2	4	9	15	2	49
	100	85.0	10.0	20.0	45.0	75.0	10.0	245.0
		31.1	3.0	13.8	6.2	45.1	27.5	27.4
一般機械器具製造業	21	18	2	5	11	10	1	47
	100	85.7	9.5	23.8	52.4	47.6	4.8	223.8
		68.9	5.0	10.5	23.3	43.4	5.0	43.1
電気機械器具製造業	17	16	3	4	9	10	3	45
	100	94.1	17.6	23.5	52.9	58.8	17.6	264.7
		20.6	5.5	20.0	15.0	24.4	35.0	20.7
情報通信機械器具製造業	32	25	11	16	27	26	3	108
	100	78.1	34.4	50.0	84.4	81.3	9.4	337.5
		48.6	18.4	15.6	27.4	40.3	3.0	32.4
輸送用機械器具製造業	25	18	6	7	13	17	2	63
	100	72.0	24.0	28.0	52.0	68.0	8.0	252.0
		23.9	5.5	4.6	11.7	18.7	75.0	18.6
精密機械器具製造業	9	9	2	4	3	6	0	24
	100	100.0	22.2	44.4	33.3	66.7	0.0	266.7
		30.4	16.0	9.0	12.3	45.3	0	27.0
その他の製造業	14	12	1	3	3	7	0	26
	100	85.7	7.1	21.4	21.4	50.0	0.0	185.7
		54.2	10.0	10.0	6.0	34.7	0	36.6
農林漁業・同協同組合，鉱業	2	2	0	0	0	1	0	3
	100	100.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	150.0
		6.0	0	0	0	30.0	0	14.0
建設業	22	7	3	7	15	10	4	46
	100	31.8	13.6	31.8	68.2	45.5	18.2	209.1
		11.7	5.0	8.6	34.1	19.0	17.8	21.0
新聞・出版業	2	2	0	0	0	1	0	3
	100	100.0	0.0	0.0	0.0	50.0	0.0	150.0
		90.0	0	0	0	100.0	0	93.3

（複数回答，上段:社数，中段:社数比，下段:平均導入率%）

業種＼導入・利用部門	実回答社数	営業・販売	財務・経理	企画・総務人事・労務	研究・開発製造・設計	情報システム部門	その他	延べ回答社数
電気・ガス・熱供給・水道業	5	5	1	2	2	2	1	13
	100	100.0	20.0	40.0	40.0	40.0	20.0	260.0
		24.2	20.0	17.5	10.5	12.5	20.0	18.6
運輸業	12	3	0	0	1	11	0	15
	100	25.0	0.0	0.0	8.3	91.7	0.0	125.0
		30.0	0	0	1.0	30.6	0	28.4
映像・音声情報製作・放送業，通信業	2	0	0	0	1	1	1	3
	100	0.0	0.0	0.0	50.0	50.0	50.0	150.0
		0	0	0	20.0	50.0	100.0	56.7
卸売業	66	56	15	18	6	37	1	133
	100	84.8	22.7	27.3	9.1	56.1	1.5	201.5
		37.2	20.9	31.5	61.7	53.9	10.0	40.1
小売業，飲食店	27	26	2	5	1	11	1	46
	100	96.3	7.4	18.5	3.7	40.7	3.7	170.4
		38.7	55.0	29.0	100.0	57.1	0	44.2
金融・保険業	6	5	0	1	0	0	0	6
	100	83.3	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	100.0
		60.0	0	10.0	0	0	0	51.7
情報サービス業	50	41	8	16	29	29	2	125
	100	82.0	16.0	32.0	58.0	58.0	4.0	250.0
		47.3	49.3	33.9	38.7	52.6	15.0	44.3
医療業(国・公立除く)	1	1	0	0	0	0	0	1
	100	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
		90.0	0	0	0	0	0	90.0
教育・学術研究機関(国・公立除く)	14	2	0	1	0	7	8	18
	100	14.3	0.0	7.1	0.0	50.0	57.1	128.6
		30.0	0	60.0	0	34.0	29.0	33.8
その他の非製造業	16	9	3	6	4	8	2	32
	100	56.3	18.8	37.5	25.0	50.0	12.5	200.0
		35.5	50.0	34.3	40.3	57.1	18.5	41.3
政府	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0
地方公共団体	3	0	0	0	0	2	1	3
	100	0.0	0.0	0.0	0.0	66.7	33.3	100.0
		0	0	0	0	22.5	1.0	15.3

第49表　モバイルコンピューティング(M/C)導入・利用の見通し(業種別)

(利用の見通しの程度毎に　上段:社数,　下段:%)

業種 ＼ 導入・利用部門		営業・販売	財務・経理	企画・総務 人事・労務	研究・開発 製造・設計	情報システム部門	その他	合計	実回答社数
製造業計	利用増	104	16	23	59	41	7	250	130
		57.5	37.2	34.8	59.0	30.8	36.8	46.1	46.3
	現在と同程度	77	27	43	41	92	12	292	151
		42.5	62.8	65.2	41.0	69.2	63.2	53.9	53.7
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	計	181	43	66	100	133	19	542	281
		100	100	100	100	100	100	100	100
非製造業計	利用増	93	10	22	29	41	8	203	129
		55.4	24.4	34.4	44.6	33.3	33.3	41.9	46.4
	現在と同程度	72	28	39	36	81	15	271	142
		42.9	68.3	60.9	55.4	65.9	62.5	55.9	51.1
	利用減	3	3	3	0	1	1	11	7
		1.8	7.3	4.7	0.0	0.8	4.2	2.3	2.5
	計	168	41	64	65	123	24	485	278
		100	100	100	100	100	100	100	100
公務計	利用増	0	0	0	1	2	0	3	2
		0	0	0	100.0	66.7	0.0	60.0	50.0
	現在と同程度	0	0	0	0	1	1	2	2
		0	0	0	0.0	33.3	100.0	40.0	50.0
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	計	0	0	0	1	3	1	5	4
		0	0	0	100	100	100	100	100
公務を除く全産業計	利用増	197	26	45	88	82	15	453	259
		56.4	31.0	34.6	53.3	32.0	34.9	44.1	46.3
	現在と同程度	149	55	82	77	173	27	563	293
		42.7	65.5	63.1	46.7	67.6	62.8	54.8	52.4
	利用減	3	3	3	0	1	1	11	7
		0.9	3.6	2.3	0.0	0.4	2.3	1.1	1.3
	計	349	84	130	165	256	43	1027	559
		100	100	100	100	100	100	100	100
全産業計	利用増	197	26	45	89	84	15	456	261
		56.4	31.0	34.6	53.6	32.4	34.1	44.2	46.4
	現在と同程度	149	55	82	77	174	28	565	295
		42.7	65.5	63.1	46.4	67.2	63.6	54.7	52.4
	利用減	3	3	3	0	1	1	11	7
		0.9	3.6	2.3	0.0	0.4	2.3	1.1	1.2
	計	349	84	130	166	259	44	1032	563
		100	100	100	100	100	100	100	100
食料品製造業,飲料・飼料製造業	利用増	8	1	3	4	3	0	19	10
		38.1	50.0	60.0	80.0	21.4	0.0	38.0	33.3
	現在と同程度	13	1	2	1	11	3	31	20
		61.9	50.0	40.0	20.0	78.6	100.0	62.0	66.7
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	計	21	2	5	5	14	3	50	30
		100	100	100	100	100	100	100	100
繊維工業	利用増	5	0	0	0	3	0	8	5
		71.4	0	0.0	0.0	75.0	0	47.1	55.6
	現在と同程度	2	0	3	3	1	0	9	4
		28.6	0	100.0	100.0	25.0	0	52.9	44.4
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0.0	0	0.0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	計	7	0	3	3	4	0	17	9
		100	0	100	100	100	0	100	100
パルプ・紙・紙加工品製造業	利用増	2	0	0	0	1	0	3	2
		66.7	0	0	0	100.0	0	75.0	66.7
	現在と同程度	1	0	0	0	0	0	1	1
		33.3	0	0	0	0.0	0	25.0	33.3
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0.0	0	0	0	0.0	0	0.0	0.0
	計	3	0	0	0	1	0	4	3
		100	0	0	0	100	0	100	100
化学工業	利用増	14	3	4	5	5	0	31	15
		60.9	75.0	66.7	50.0	38.5	0	55.4	50.0
	現在と同程度	9	1	2	5	8	0	25	15
		39.1	25.0	33.3	50.0	61.5	0	44.6	50.0
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	計	23	4	6	10	13	0	56	30
		100	100	100	100	100	0	100	100

（利用の見通しの程度毎に 上段:社数, 下段:%）

業種 ＼ 導入・利用部門		営業・販売	財務・経理	企画・総務 人事・労務	研究・開発 製造・設計	情報システム部門	その他	合計	実回答社数
石油・石炭, プラスチック製品製造業	利用増	4 57.1	0 0.0	2 50.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	6 28.6	5 45.5
	現在と同程度	3 42.9	2 100.0	2 50.0	3 100.0	4 100.0	1 100.0	15 71.4	6 54.5
	利用減	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	計	7 100	2 100	4 100	3 100	4 100	1 100	21 100	11 100
窯業・土石製品製造業	利用増	1 16.7	1 50.0	0 0.0	1 33.3	2 66.7	0 0	5 29.4	2 25.0
	現在と同程度	5 83.3	1 50.0	3 100.0	2 66.7	1 33.3	0 0	12 70.6	6 75.0
	利用減	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0	0 0.0	0 0.0
	計	6 100	2 100	3 100	3 100	3 100	0 0	17 100	8 100
鉄鋼業	利用増	2 66.7	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0	2 28.6	2 50.0
	現在と同程度	1 33.3	1 100.0	1 100.0	1 100.0	1 100.0	0 0	5 71.4	2 50.0
	利用減	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0	0 0.0	0 0.0
	計	3 100	1 100	1 100	1 100	1 100	0 0	7 100	4 100
非鉄金属製品・金属製品製造業	利用増	8 50.0	3 60.0	4 57.1	7 63.6	3 23.1	1 33.3	26 47.3	10 40.0
	現在と同程度	8 50.0	2 40.0	3 42.9	4 36.4	10 76.9	2 66.7	29 52.7	15 60.0
	利用減	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	計	16 100	5 100	7 100	11 100	13 100	3 100	55 100	25 100
一般機械器具製造業	利用増	5 31.3	1 33.3	1 33.3	4 50.0	2 16.7	0 0.0	13 30.2	9 34.6
	現在と同程度	11 68.8	2 66.7	2 66.7	4 50.0	10 83.3	1 100.0	30 69.8	17 65.4
	利用減	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	計	16 100	3 100	3 100	8 100	12 100	1 100	43 100	26 100
電気機械器具製造業	利用増	10 66.7	0 0.0	0 0.0	4 40.0	3 27.3	2 66.7	19 38.0	12 48.0
	現在と同程度	5 33.3	5 100.0	6 100.0	6 60.0	8 72.7	1 33.3	31 62.0	13 52.0
	利用減	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	計	15 100	5 100	6 100	10 100	11 100	3 100	50 100	25 100
情報通信機械器具製造業	利用増	15 62.5	3 30.0	3 20.0	17 65.4	7 28.0	3 75.0	48 46.2	22 47.8
	現在と同程度	9 37.5	7 70.0	12 80.0	9 34.6	18 72.0	1 25.0	56 53.8	24 52.2
	利用減	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	計	24 100	10 100	15 100	26 100	25 100	4 100	104 100	46 100
輸送用機械器具製造業	利用増	15 78.9	2 40.0	2 33.3	12 92.3	8 47.1	1 25.0	40 62.5	18 54.5
	現在と同程度	4 21.1	3 60.0	4 66.7	1 7.7	9 52.9	3 75.0	24 37.5	15 45.5
	利用減	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	計	19 100	5 100	6 100	13 100	17 100	4 100	64 100	33 100
精密機械器具製造業	利用増	5 62.5	1 33.3	2 50.0	2 50.0	1 14.3	0 0	11 42.3	6 50.0
	現在と同程度	3 37.5	2 66.7	2 50.0	2 50.0	6 85.7	0 0	15 57.7	6 50.0
	利用減	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0	0 0.0	0 0.0
	計	8 100	3 100	4 100	4 100	7 100	0 0	26 100	12 100

（利用の見通しの程度毎に 上段：社数，下段：%）

業種 ＼ 導入・利用部門		営業・販売	財務・経理	企画・総務 人事・労務	研究・開発 製造・設計	情報システム部門	その他	合計	実回答社数
その他の製造業	利用増	10	1	2	3	3	0	19	12
		76.9	100.0	66.7	100.0	37.5	0	67.9	63.2
	現在と同程度	3	0	1	0	5	0	9	7
		23.1	0.0	33.3	0.0	62.5	0	32.1	36.8
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0	0.0	0.0
	計	13	1	3	3	8	0	28	19
		100	100	100	100	100	0	100	100
農林水産業・同協同組合，鉱業	利用増	1	0	0	0	0	0	1	1
		50.0	0	0	0	0.0	0.0	25.0	50.0
	現在と同程度	1	0	0	0	1	1	3	1
		50.0	0	0	0	100.0	100.0	75.0	50.0
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0.0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0
	計	2	0	0	0	1	1	4	2
		100	0	0	0	100	100	100	100
建設業	利用増	7	1	1	8	4	0	21	10
		70.0	25.0	14.3	50.0	40.0	0.0	42.9	41.7
	現在と同程度	3	3	6	8	6	2	28	14
		30.0	75.0	85.7	50.0	60.0	100.0	57.1	58.3
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	計	10	4	7	16	10	2	49	24
		100	100	100	100	100	100	100	100
新聞・出版業	利用増	1	0	0	0	0	0	1	1
		50.0	0	0	0	0.0	0	33.3	50.0
	現在と同程度	1	0	0	0	1	0	2	1
		50.0	0	0	0	100.0	0	66.7	50.0
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0.0	0	0	0	0.0	0	0.0	0.0
	計	2	0	0	0	1	0	3	2
		100	0	0	0	100	0	100	100
電気・ガス・熱供給・水道業	利用増	0	0	1	1	1	0	3	2
		0.0	0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	23.1	28.6
	現在と同程度	5	1	1	1	1	1	10	5
		100.0	100.0	50.0	50.0	50.0	100.0	76.9	71.4
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	計	5	1	2	2	2	1	13	7
		100	100	100	100	100	100	100	100
運輸業	利用増	3	0	0	1	3	1	8	5
		75.0	0	0	100.0	27.3	100.0	47.1	38.5
	現在と同程度	1	0	0	0	8	0	9	8
		25.0	0	0	0.0	72.7	0.0	52.9	61.5
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0.0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	計	4	0	0	1	11	1	17	13
		100	0	0	100	100	100	100	100
映像・音声・情報製作・放送・通信業	利用増	0	0	0	1	1	0	2	1
		0	0	0	100.0	100.0	0.0	66.7	50.0
	現在と同程度	0	0	0	0	0	1	1	1
		0	0	0	0.0	0.0	100.0	33.3	50.0
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	計	0	0	0	1	1	1	3	2
		0	0	0	100	100	100	100	100
卸売業	利用増	35	4	7	1	9	1	57	41
		59.3	23.5	35.0	11.1	22.5	20.0	38.0	47.1
	現在と同程度	22	10	11	8	31	4	86	42
		37.3	58.8	55.0	88.9	77.5	80.0	57.3	48.3
	利用減	2	3	2	0	0	0	7	4
		3.4	17.6	10.0	0.0	0.0	0.0	4.7	4.6
	計	59	17	20	9	40	5	150	87
		100	100	100	100	100	100	100	100
小売業	利用増	14	1	2	0	2	0	19	14
		53.8	33.3	33.3	0.0	16.7	0.0	38.8	43.8
	現在と同程度	12	2	4	1	10	1	30	18
		46.2	66.7	66.7	100.0	83.3	100.0	61.2	56.3
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
	計	26	3	6	1	12	1	49	32
		100	100	100	100	100	100	100	100

（利用の見通しの程度毎に 上段:社数，下段:%）

業種 ＼ 導入・利用部門		営業・販売	財務・経理	企画・総務 人事・労務	研究・開発 製造・設計	情報システム部門	その他	合計	実回答社数
金融・保険業	利用増	3 75.0	0 0	0 0.0	0 0	0 0	0 0	3 60.0	3 60.0
	現在と同程度	1 25.0	0 0	1 100.0	0 0	0 0	0 0	2 40.0	2 40.0
	利用減	0 0.0	0 0	0 0.0	0 0	0 0	0 0	0 0.0	0 0.0
	計	4 100	0 0	1 100	0 0	0 0	0 0	5 100	5 100
情報サービス業	利用増	22 52.4	2 20.0	5 29.4	15 51.7	16 51.6	1 50.0	61 46.6	33 52.4
	現在と同程度	19 45.2	8 80.0	11 64.7	14 48.3	14 45.2	1 50.0	67 51.1	28 44.4
	利用減	1 2.4	0 0.0	1 5.9	0 0.0	1 3.2	0 0.0	3 2.3	2 3.2
	計	42 100	10 100	17 100	29 100	31 100	2 100	131 100	63 100
医療業(国・公立除く)	利用増	0 0.0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0.0	0 0.0
	現在と同程度	1 100.0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	1 100.0	1 100.0
	利用減	0 0.0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0.0	0 0.0
	計	1 100	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	1 100	1 100
教育，学術研究機関(国・公立除く)	利用増	1 50.0	0 0.0	1 50.0	0 0.0	2 40.0	4 57.1	8 44.4	7 46.7
	現在と同程度	1 50.0	1 100.0	1 50.0	1 100.0	3 60.0	2 28.6	9 50.0	7 46.7
	利用減	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 14.3	1 5.6	1 6.7
	計	2 100	1 100	2 100	1 100	5 100	7 100	18 100	15 100
その他の非製造業	利用増	6 54.5	2 40.0	5 55.6	2 40.0	3 33.3	1 33.3	19 45.2	11 44.0
	現在と同程度	5 45.5	3 60.0	4 44.4	3 60.0	6 66.7	2 66.7	23 54.8	14 56.0
	利用減	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	計	11 100	5 100	9 100	5 100	9 100	3 100	42 100	25 100
政府	利用増	0 0	0 0	0 0	1 100.0	1 100.0	0 0	2 100.0	1 100.0
	現在と同程度	0 0	0 0	0 0	0 0.0	0 0.0	0 0	0 0.0	0 0.0
	利用減	0 0	0 0	0 0	0 0.0	0 0.0	0 0	0 0.0	0 0.0
	計	0 0	0 0	0 0	1 100	1 100	0 0	2 100	1 100
地方自治体	利用増	0 0	0 0	0 0	0 0	1 50.0	0 0.0	1 33.3	1 33.3
	現在と同程度	0 0	0 0	0 0	0 0	1 50.0	1 100.0	2 66.7	2 66.7
	利用減	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	計	0 0	0 0	0 0	0 0	2 100	1 100	3 100	3 100

第50表　モバイルコンピューティング(M/C)に利用している入出力機器(業種別)

(上段:社数、下段:%)

業　種	実回答社数	PDA	パソコン	携帯電話/PHS	その他	延べ回答社数
製造業計	224	29	218	102	0	349
	100	12.9	97.3	45.5	0.0	155.8
非製造業計	246	41	233	99	3	376
	100	16.7	94.7	40.2	1.2	152.8
公務計	4	2	3	3	0	8
	100	50.0	75.0	75.0	0.0	200.0
公務を除く全産業計	470	70	451	201	3	725
	100	14.9	96.0	42.8	0.6	154.3
全産業計	474	72	454	204	3	733
	100	15.2	95.8	43.0	0.6	154.6
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	25	6	24	12	0	42
	100	24.0	96.0	48.0	0.0	168.0
繊維工業	8	1	7	3	0	11
	100	12.5	87.5	37.5	0.0	137.5
パルプ・紙・紙加工品製造業	3	1	3	1	0	5
	100	33.3	100.0	33.3	0.0	166.7
化学工業	27	2	27	13	0	42
	100	7.4	100.0	48.1	0.0	155.6
石油・石炭・プラスチック製品製造業	8	1	8	2	0	11
	100	12.5	100.0	25.0	0.0	137.5
窯業・土石製品製造業	6	2	5	2	0	9
	100	33.3	83.3	33.3	0.0	150.0
鉄鋼業	3	0	3	1	0	4
	100	0.0	100.0	33.3	0.0	133.3
非鉄金属製品・金属製品製造業	20	0	19	8	0	27
	100	0.0	95.0	40.0	0.0	135.0
一般機械器具製造業	21	3	21	13	0	37
	100	14.3	100.0	61.9	0.0	176.2
電気機械器具製造業	17	2	17	9	0	28
	100	11.8	100.0	52.9	0.0	164.7
情報通信機械器具製造業	35	4	34	17	0	55
	100	11.4	97.1	48.6	0.0	157.1
輸送用機械器具製造業	26	2	26	8	0	36
	100	7.7	100.0	30.8	0.0	138.5
精密機械器具製造業	9	2	9	6	0	17
	100	22.2	100.0	66.7	0.0	188.9
その他の製造業	16	3	15	7	0	25
	100	18.8	93.8	43.8	0.0	156.3
農林漁業・同協同組合，鉱業	2	0	2	1	0	3
	100	0.0	100.0	50.0	0.0	150.0
建設業	23	6	23	6	0	35
	100	26.1	100.0	26.1	0.0	152.2
新聞・出版業	2	0	2	1	0	3
	100	0.0	100.0	50.0	0.0	150.0
電気・ガス・熱供給・水道業	5	0	5	4	0	9
	100	0.0	100.0	80.0	0.0	180.0
運輸業	12	2	12	3	0	17
	100	16.7	100.0	25.0	0.0	141.7
映像・音声情報製作・放送業，通信業	2	1	1	0	0	2
	100	50.0	50.0	0.0	0.0	100.0
卸売業	71	11	68	27	1	107
	100	15.5	95.8	38.0	1.4	150.7
小売業，飲食店	29	2	29	15	0	46
	100	6.9	100.0	51.7	0.0	158.6
金融・保険業	7	1	5	2	0	8
	100	14.3	71.4	28.6	0.0	114.3
情報サービス業	55	11	52	25	0	88
	100	20.0	94.5	45.5	0.0	160.0
医療業(国・公立除く)	1	0	0	0	1	1
	100	0.0	0.0	0.0	100.0	100.0
教育・学術研究機関(国・公立除く)	16	2	15	7	1	25
	100	12.5	93.8	43.8	6.3	156.3
その他の非製造業	21	5	19	8	0	32
	100	23.8	90.5	38.1	0.0	152.4
政府	1	1	1	1	0	3
	100	100.0	100.0	100.0	0.0	300.0
地方公共団体	3	1	2	2	0	5
	100	33.3	66.7	66.7	0.0	166.7

第51表　モバイルコンピューティング(M/C)の利用内容(業種別)

（複数回答，上段:社数、下段：%）

利用の内容 / 業種	社内とほぼ同じ業務が行える	特定の業務を社外で行っている	合計	実回答社数	受発注業務	提案営業活動	社内外との電子メール	社内の基幹業務	その他	延べ回答社数
製造業計	73	137	210	136	22	52	125	17	11	227
	34.8	65.2	100	100	16.2	38.2	91.9	12.5	8.1	166.9
非製造業計	70	153	223	153	26	53	132	16	22	249
	31.4	68.6	100	100	17.0	34.6	86.3	10.5	14.4	162.7
公務計	1	3	4	3	0	1	2	0	0	3
	25.0	75.0	100	100	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	100.0
公務を除く全産業計	143	290	433	289	48	105	257	33	33	476
	33.0	67.0	100	100	16.6	36.3	88.9	11.4	11.4	164.7
全産業計	144	293	437	292	48	106	259	33	33	479
	33.0	67.0	100	100	16.4	36.3	88.7	11.3	11.3	164.0
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	7	18	25	18	7	7	11	1	3	29
	28.0	72.0	100	100	38.9	38.9	61.1	5.6	16.7	161.1
繊維工業	5	3	8	3	0	3	3	0	0	6
	62.5	37.5	100	100	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	200.0
パルプ・紙・紙加工品製造業	0	1	1	1	0	1	1	0	0	2
	0.0	100.0	100	100	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	200.0
化学工業	10	12	22	12	2	6	11	4	0	23
	45.5	54.5	100	100	16.7	50.0	91.7	33.3	0.0	191.7
石油・石炭・プラスチック製品製造業	2	5	7	5	0	2	5	0	1	8
	28.6	71.4	100	100	0.0	40.0	100.0	0.0	20.0	160.0
窯業・土石製品製造業	1	5	6	5	1	2	5	1	0	9
	16.7	83.3	100	100	20.0	40.0	100.0	20.0	0.0	180.0
鉄鋼業	1	2	3	2	1	2	2	0	0	5
	33.3	66.7	100	100	50.0	100.0	100.0	0.0	0.0	250.0
非鉄金属製品・金属製品製造業	7	12	19	12	1	4	12	2	0	19
	36.8	63.2	100	100	8.3	33.3	100.0	16.7	0.0	158.3
一般機械器具製造業	10	11	21	10	1	5	8	0	2	16
	47.6	52.4	100	100	10.0	50.0	80.0	0.0	20.0	160.0
電気機械器具製造業	4	14	18	14	2	5	14	2	1	24
	22.2	77.8	100	100	14.3	35.7	100.0	14.3	7.1	171.4
情報通信機械器具製造業	15	20	35	20	3	6	20	5	0	34
	42.9	57.1	100	100	15.0	30.0	100.0	25.0	0.0	170.0
輸送用機械器具製造業	4	20	24	20	2	4	20	2	1	29
	16.7	83.3	100	100	10.0	20.0	100.0	10.0	5.0	145.0
精密機械器具製造業	3	4	7	4	0	1	4	0	1	6
	42.9	57.1	100	100	0.0	25.0	100.0	0.0	25.0	150.0
その他の製造業	4	10	14	10	2	4	9	0	2	17
	28.6	71.4	100	100	20.0	40.0	90.0	0.0	20.0	170.0
農林漁業・同協同組合，鉱業	0	2	2	2	1	0	1	1	1	4
	0.0	100.0	100	100	50.0	0.0	50.0	50.0	50.0	200.0
建設業	6	13	19	13	0	0	13	1	2	16
	31.6	68.4	100	100	0.0	0.0	100.0	7.7	15.4	123.1
新聞・出版業	1	1	2	1	1	1	0	0	0	2
	50.0	50.0	100	100	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	200.0
電気・ガス・熱供給・水道業	1	4	5	4	0	0	4	0	0	4
	20.0	80.0	100	100	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0
運輸業	3	8	11	8	1	4	5	2	2	14
	27.3	72.7	100	100	12.5	50.0	62.5	25.0	25.0	175.0
映像・音声情報製作・放送業，通信業	0	2	2	2	0	1	2	0	0	3
	0.0	100.0	100	100	0.0	50.0	100.0	0.0	0.0	150.0
卸売業	26	42	68	42	12	15	34	5	7	73
	38.2	61.8	100	100	28.6	35.7	81.0	11.9	16.7	173.8
小売業，飲食店	9	19	28	19	4	9	16	0	2	31
	32.1	67.9	100	100	21.1	47.4	84.2	0.0	10.5	163.2
金融・保険業	1	4	5	4	0	3	2	0	1	6
	20.0	80.0	100	100	0.0	75.0	50.0	0.0	25.0	150.0
情報サービス業	13	35	48	35	4	15	33	4	5	61
	27.1	72.9	100	100	11.4	42.9	94.3	11.4	14.3	174.3
医療業(国・公立除く)	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1
	0.0	100.0	100	100	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
教育・学術研究機関(国・公立除く)	3	9	12	9	0	1	9	0	2	12
	25.0	75.0	100	100	0.0	11.1	100.0	0.0	22.2	133.3
その他の非製造業	7	13	20	13	2	4	13	3	0	22
	35.0	65.0	100	100	15.4	30.8	100.0	23.1	0.0	169.2
政府	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0
	100.0	0.0	100	0	0	0	0	0	0	0
地方公共団体	0	3	3	3	0	1	2	0	0	3
	0.0	100.0	100	100	0.0	33.3	66.7	0.0	0.0	100.0

第52表　モバイルコンピューティング(M/C)に期待する効果と満足度(業種別)

(満足度毎に　上段:社数，下段:%)

業種	導入・利用部門	時間有効活用による生産性向上	社外情報共有高速化	対顧客サービスレベル向上	移動費等コスト削減	その他	回答社数
製造業計	非常に満足	21	18	1	11	0	34
		61.8	52.9	2.9	32.4	0.0	100
	満足	149	135	94	107	1	197
		75.6	68.5	47.7	54.3	0.5	100
	やや不満	41	55	87	80	3	138
		29.7	39.9	63.0	58.0	2.2	100
	不満	6	8	12	13	2	27
		22.2	29.6	44.4	48.1	7.4	100
	計	217	216	194	211	6	
	満足度	2.85	2.75	2.43	2.55	1.83	
非製造業計	非常に満足	25	28	6	10	1	43
		58.1	65.1	14.0	23.3	2.3	100
	満足	161	134	107	119	4	206
		78.2	65.0	51.9	57.8	1.9	100
	やや不満	43	61	77	70	3	135
		31.9	45.2	57.0	51.9	2.2	100
	不満	4	8	17	20	0	32
		12.5	25.0	53.1	62.5	0.0	100
	計	233	231	207	219	8	
	満足度	2.89	2.79	2.49	2.54	2.75	
公務計	非常に満足	1	0	0	0	0	1
		100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100
	満足	3	3	1	2	0	3
		100.0	100.0	33.3	66.7	0.0	100
	やや不満	0	0	1	1	0	1
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100
	不満	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	計	4	3	2	3	0	
	満足度	3.25	3.00	2.50	2.67	0	
公務を除く全産業計	非常に満足	46	46	7	21	1	77
		59.7	59.7	9.1	27.3	1.3	100
	満足	310	269	201	226	5	403
		76.9	66.7	49.9	56.1	1.2	100
	やや不満	84	116	164	150	6	273
		30.8	42.5	60.1	54.9	2.2	100
	不満	10	16	29	33	2	59
		16.9	27.1	49.2	55.9	3.4	100
	計	450	447	401	430	14	
	満足度	2.87	2.77	2.46	2.55	2.36	
全産業計	非常に満足	47	46	7	21	1	78
		60.3	59.0	9.0	26.9	1.3	100
	満足	313	272	202	228	5	406
		77.1	67.0	49.8	56.2	1.2	100
	やや不満	84	116	165	151	6	274
		30.7	42.3	60.2	55.1	2.2	100
	不満	10	16	29	33	2	59
		16.9	27.1	49.2	55.9	3.4	100
	計	454	450	403	433	14	
	満足度	2.87	2.77	2.46	2.55	2.36	
食料品製造業，飲料・飼料製造業	非常に満足	2	2	0	0	0	3
		66.7	66.7	0.0	0.0	0.0	100
	満足	14	10	4	12	0	21
		66.7	47.6	19.0	57.1	0.0	100
	やや不満	7	11	14	6	0	17
		41.2	64.7	82.4	35.3	0.0	100
	不満	0	1	1	3	0	5
		0.0	20.0	20.0	60.0	0.0	100
	計	23	24	19	21	0	
	満足度	2.78	2.54	2.16	2.43	0	
繊維工業	非常に満足	1	1	0	0	0	2
		50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100
	満足	7	7	5	5	0	8
		87.5	87.5	62.5	62.5	0.0	100
	やや不満	0	0	2	2	0	3
		0.0	0.0	66.7	66.7	0.0	100
	不満	0	0	1	1	0	2
		0.0	0.0	50.0	50.0	0.0	100
	計	8	8	8	8	0	
	満足度	3.13	3.13	2.50	2.50	0	

（満足度毎に 上段:社数, 下段:%）

業種	導入・利用部門	時間有効活用による生産性向上	社外情報共有高速化	対顧客サービスレベル向上	移動費等コスト削減	その他	回答社数
パルプ・紙・紙加工品製造業	非常に満足	0	0	0	1	0	1
		0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100
	満足	2	2	1	0	0	3
		66.7	66.7	33.3	0.0	0.0	100
	やや不満	1	0	1	1	0	1
		100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100
	不満	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	計	3	2	2	2	0	
	満足度	2.67	3.00	2.50	3.00	0	
化学工業	非常に満足	3	4	0	3	0	6
		50.0	66.7	0.0	50.0	0.0	100
	満足	17	17	13	11	0	23
		73.9	73.9	56.5	47.8	0.0	100
	やや不満	4	4	10	12	1	17
		23.5	23.5	58.8	70.6	5.9	100
	不満	3	2	2	1	1	3
		100.0	66.7	66.7	33.3	33.3	100
	計	27	27	25	27	2	
	満足度	2.74	2.85	2.44	2.59	1.50	
石油・石炭，プラスチック製品製造業	非常に満足	1	0	0	0	0	1
		100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100
	満足	5	5	4	3	0	6
		83.3	83.3	66.7	50.0	0.0	100
	やや不満	2	1	3	3	0	5
		40.0	20.0	60.0	60.0	0.0	100
	不満	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	計	8	6	7	6	0	
	満足度	2.88	2.83	2.57	2.50	0	
窯業・土石製品製造業	非常に満足	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	満足	3	5	2	2	0	5
		60.0	100.0	40.0	40.0	0.0	100
	やや不満	2	1	2	4	0	4
		50.0	25.0	50.0	100.0	0.0	100
	不満	1	0	2	0	0	2
		50.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100
	計	6	6	6	6	0	
	満足度	2.33	2.83	2.00	2.33	0	
鉄鋼業	非常に満足	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	満足	3	2	3	3	0	3
		100.0	66.7	100.0	100.0	0.0	100
	やや不満	0	1	0	0	0	1
		0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100
	不満	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	計	3	3	3	3	0	
	満足度	3.00	2.67	3.00	3.00	0	
非鉄金属製品・金属製品製造業	非常に満足	0	3	0	0	0	3
		0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100
	満足	16	10	9	14	0	18
		88.9	55.6	50.0	77.8	0.0	100
	やや不満	2	6	7	5	1	10
		20.0	60.0	70.0	50.0	10.0	100
	不満	1	1	1	1	1	2
		50.0	50.0	50.0	50.0	50.0	100
	計	19	20	17	20	2	
	満足度	2.79	2.75	2.47	2.65	1.50	
一般機械器具製造業	非常に満足	2	0	0	1	0	2
		100.0	0.0	0.0	50.0	0.0	100
	満足	11	15	9	8	0	17
		64.7	88.2	52.9	47.1	0.0	100
	やや不満	5	4	6	9	0	12
		41.7	33.3	50.0	75.0	0.0	100
	不満	1	1	1	1	0	2
		50.0	50.0	50.0	50.0	0.0	100
	計	19	20	16	19	0	
	満足度	2.74	2.70	2.50	2.47	0	

（満足度毎に 上段：社数，下段：%）

業種 ＼ 導入・利用部門		時間有効活用による生産性向上	社外情報共有高速化	対顧客サービスレベル向上	移動費等コスト削減	その他	回答社数
電気機械器具製造業	非常に満足	1	1	0	0	0	1
		100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100
	満足	13	10	5	6	0	16
		81.3	62.5	31.3	37.5	0.0	100
	やや不満	3	5	11	9	0	15
		20.0	33.3	73.3	60.0	0.0	100
	不満	0	2	1	2	0	4
		0.0	50.0	25.0	50.0	0.0	100
	計	17	18	17	17	0	
	満足度	2.88	2.56	2.24	2.24	0	
情報通信機械器具製造業	非常に満足	6	2	0	4	0	8
		75.0	25.0	0.0	50.0	0.0	100
	満足	23	21	19	14	1	30
		76.7	70.0	63.3	46.7	3.3	100
	やや不満	6	12	11	14	0	23
		26.1	52.2	47.8	60.9	0.0	100
	不満	0	0	2	1	0	2
		0.0	0.0	100.0	50.0	0.0	100
	計	35	35	32	33	1	
	満足度	3.00	2.71	2.53	2.64	3.00	
輸送用機械器具製造業	非常に満足	3	3	1	1	0	4
		75.0	75.0	25.0	25.0	0.0	100
	満足	18	19	7	15	0	25
		72.0	76.0	28.0	60.0	0.0	100
	やや不満	4	1	11	8	0	15
		26.7	6.7	73.3	53.3	0.0	100
	不満	0	1	1	0	0	2
		0.0	50.0	50.0	0.0	0.0	100
	計	25	24	20	24	0	
	満足度	2.96	3.00	2.40	2.71	0	
精密機械器具製造業	非常に満足	1	1	0	0	0	1
		100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100
	満足	6	4	5	3	0	7
		85.7	57.1	71.4	42.9	0.0	100
	やや不満	2	4	4	4	1	7
		28.6	57.1	57.1	57.1	14.3	100
	不満	0	0	0	2	0	2
		0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100
	計	9	9	9	9	1	
	満足度	2.89	2.67	2.56	2.11	2.00	
その他の製造業	非常に満足	1	1	0	1	0	2
		50.0	50.0	0.0	50.0	0.0	100
	満足	11	8	8	11	0	15
		73.3	53.3	53.3	73.3	0.0	100
	やや不満	3	5	5	3	0	8
		37.5	62.5	62.5	37.5	0.0	100
	不満	0	0	0	1	0	1
		0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100
	計	15	14	13	16	0	
	満足度	2.87	2.71	2.62	2.75	0	
農林水産業・同協同組合，鉱業	非常に満足	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	満足	1	1	0	0	0	1
		100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100
	やや不満	1	1	2	2	0	2
		50.0	50.0	100.0	100.0	0.0	100
	不満	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	計	2	2	2	2	0	
	満足度	2.50	2.50	2.00	2.00	0	
建設業	非常に満足	1	1	0	0	0	2
		50.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100
	満足	15	16	7	13	1	19
		78.9	84.2	36.8	68.4	5.3	100
	やや不満	5	3	9	6	0	13
		38.5	23.1	69.2	46.2	0.0	100
	不満	1	2	4	3	0	7
		14.3	28.6	57.1	42.9	0.0	100
	計	22	22	20	22	1	
	満足度	2.73	2.73	2.15	2.45	3.00	

（満足度毎に 上段:社数, 下段:%）

業種	導入・利用部門	時間有効活用による生産性向上	社外情報共有高速化	対顧客サービスレベル向上	移動費等コスト削減	その他	回答社数
新聞・出版業	非常に満足	1	1	0	0	0	1
		100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100
	満足	1	0	1	0	0	1
		100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100
	やや不満	0	1	1	2	1	2
		0.0	50.0	50.0	100.0	50.0	100
	不満	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	計	2	2	2	2	1	
	満足度	3.50	3.00	2.50	2.00	2.00	
電気・ガス・熱供給・水道業	非常に満足	1	0	0	0	0	1
		100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100
	満足	3	3	4	4	0	4
		75.0	75.0	100.0	100.0	0.0	100
	やや不満	1	2	1	1	0	2
		50.0	100.0	50.0	50.0	0.0	100
	不満	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	計	5	5	5	5	0	
	満足度	3.00	2.60	2.80	2.80	0	
運輸業	非常に満足	3	2	1	2	0	3
		100.0	66.7	33.3	66.7	0.0	100
	満足	7	3	6	4	0	9
		77.8	33.3	66.7	44.4	0.0	100
	やや不満	2	4	1	2	0	5
		40.0	80.0	20.0	40.0	0.0	100
	不満	0	1	1	1	0	2
		0.0	50.0	50.0	50.0	0.0	100
	計	12	10	9	9	0	
	満足度	3.08	2.60	2.78	2.78	0	
映像・音声・情報製作・放送・通信業	非常に満足	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	満足	2	1	0	0	0	2
		100.0	50.0	0.0	0.0	0.0	100
	やや不満	0	0	1	1	0	1
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100
	不満	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	計	2	1	1	1	0	
	満足度	3.00	3.00	2.00	2.00	0	
卸売業	非常に満足	5	3	2	4	1	9
		55.6	33.3	22.2	44.4	11.1	100
	満足	50	40	35	34	1	62
		80.6	64.5	56.5	54.8	1.6	100
	やや不満	11	21	21	19	1	40
		27.5	52.5	52.5	47.5	2.5	100
	不満	0	2	4	7	0	9
		0.0	22.2	44.4	77.8	0.0	100
	計	66	66	62	64	3	
	満足度	2.91	2.67	2.56	2.55	3.00	
小売業	非常に満足	5	5	0	1	0	8
		62.5	62.5	0.0	12.5	0.0	100
	満足	15	12	7	10	0	22
		68.2	54.5	31.8	45.5	0.0	100
	やや不満	7	8	12	9	0	20
		35.0	40.0	60.0	45.0	0.0	100
	不満	0	2	3	6	0	7
		0.0	28.6	42.9	85.7	0.0	100
	計	27	27	22	26	0	
	満足度	2.93	2.74	2.18	2.23	0	
金融・保険業	非常に満足	0	2	0	0	0	2
		0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	100
	満足	5	3	4	5	0	6
		83.3	50.0	66.7	83.3	0.0	100
	やや不満	2	2	2	1	0	3
		66.7	66.7	66.7	33.3	0.0	100
	不満	0	0	0	1	0	1
		0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100
	計	7	7	6	7	0	
	満足度	2.71	3.00	2.67	2.57	0	

（満足度毎に 上段:社数，下段:%）

業種 ＼ 導入・利用部門		時間有効活用による生産性向上	社外情報共有高速化	対顧客サービスレベル向上	移動費等コスト削減	その他	回答社数
情報サービス業	非常に満足	4	9	1	2	0	10
		40.0	90.0	10.0	20.0	0.0	100
	満足	38	32	26	27	0	46
		82.6	69.6	56.5	58.7	0.0	100
	やや不満	9	11	20	21	0	30
		30.0	36.7	66.7	70.0	0.0	100
	不満	1	1	2	0	0	2
		50.0	50.0	100.0	0.0	0.0	100
	計	52	53	49	50	0	
	満足度	2.87	2.92	2.53	2.62	0	
医療業(国・公立除く)	非常に満足	1	0	1	0	0	1
		100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100
	満足	0	1	0	1	0	1
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100
	やや不満	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	不満	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	計	1	1	1	1	0	
	満足度	4.00	3.00	4.00	3.00	0	
教育，学術研究機関（国・公立除く）	非常に満足	0	2	1	0	0	2
		0.0	100.0	50.0	0.0	0.0	100
	満足	11	11	8	8	0	16
		68.8	68.8	50.0	50.0	0.0	100
	やや不満	3	2	2	3	1	6
		50.0	33.3	33.3	50.0	16.7	100
	不満	1	0	0	0	0	1
		100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100
	計	15	15	11	11	1	
	満足度	2.67	3.00	2.91	2.73	2.00	
その他の非製造業	非常に満足	4	3	0	1	0	4
		100.0	75.0	0.0	25.0	0.0	100
	満足	13	11	9	13	2	17
		76.5	64.7	52.9	76.5	11.8	100
	やや不満	2	6	5	3	0	11
		18.2	54.5	45.5	27.3	0.0	100
	不満	1	0	3	2	0	3
		33.3	0.0	100.0	66.7	0.0	100
	計	20	20	17	19	2	
	満足度	3.00	2.85	2.35	2.68	3.00	
政府	非常に満足	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	満足	1	1	0	1	0	1
		100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100
	やや不満	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	不満	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	計	1	1	0	1	0	
	満足度	3.00	3.00	0	3.00	0	
地方自治体	非常に満足	1	0	0	0	0	1
		100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	100
	満足	2	2	1	1	0	2
		100.0	100.0	50.0	50.0	0.0	100
	やや不満	0	0	1	1	0	1
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100
	不満	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	計	3	2	2	2	0	
	満足度	3.33	3.00	2.50	2.50	0	

第53表　モバイルコンピューティング(M/C)利用上の問題点(業種別)

（複数回答，上段：社数，下段：％）

利用上の問題点 / 業種	実回答社数	端末機器等の価格が高い	通信サービスエリアが狭い，中断が多い	ソフトウェア，利用メニューが少ない	通信速度が遅い，応答時間が長い	通信料金が高い	エンドユーザへの教育・訓練が不十分	セキュリティ対策が不十分	労務管理，勤務時間があいまい	延べ回答社数
製造業計	334	120	106	51	244	216	99	145	77	1058
	100	35.9	31.7	15.3	73.1	64.7	29.6	43.4	23.1	316.8
非製造業計	443	163	115	85	243	237	135	224	83	1285
	100	36.8	26.0	19.2	54.9	53.5	30.5	50.6	18.7	290.1
公務計	21	8	8	4	11	12	9	12	3	67
	100	38.1	38.1	19.0	52.4	57.1	42.9	57.1	14.3	319.0
公務を除く全産業計	777	283	221	136	487	453	234	369	160	2343
	100	36.4	28.4	17.5	62.7	58.3	30.1	47.5	20.6	301.5
全産業計	798	291	229	140	498	465	243	381	163	2410
	100	36.5	28.7	17.5	62.4	58.3	30.5	47.7	20.4	302.0
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	41	16	12	6	26	23	17	22	11	133
	100	39.0	29.3	14.6	63.4	56.1	41.5	53.7	26.8	324.4
繊維工業	10	4	3	1	8	6	4	7	2	35
	100	40.0	30.0	10.0	80.0	60.0	40.0	70.0	20.0	350.0
パルプ・紙・紙加工品製造業	4	2	3	2	2	2	2	1	1	15
	100	50.0	75.0	50.0	50.0	50.0	50.0	25.0	25.0	375.0
化学工業	34	11	14	4	25	18	12	17	10	111
	100	32.4	41.2	11.8	73.5	52.9	35.3	50.0	29.4	326.5
石油・石炭・プラスチック製品製造業	10	3	3	3	7	8	3	6	5	38
	100	30.0	30.0	30.0	70.0	80.0	30.0	60.0	50.0	380.0
窯業・土石製品製造業	10	2	2	2	6	3	2	4	1	22
	100	20.0	20.0	20.0	60.0	30.0	20.0	40.0	10.0	220.0
鉄鋼業	7	4	1	1	6	6	3	4	3	28
	100	57.1	14.3	14.3	85.7	85.7	42.9	57.1	42.9	400.0
非鉄金属製品・金属製品製造業	27	7	9	2	20	15	8	8	5	74
	100	25.9	33.3	7.4	74.1	55.6	29.6	29.6	18.5	274.1
一般機械器具製造業	30	8	9	3	25	19	9	15	3	91
	100	26.7	30.0	10.0	83.3	63.3	30.0	50.0	10.0	303.3
電気機械器具製造業	26	10	9	5	18	19	4	10	6	81
	100	38.5	34.6	19.2	69.2	73.1	15.4	38.5	23.1	311.5
情報通信機械器具製造業	44	16	8	5	32	33	5	17	14	130
	100	36.4	18.2	11.4	72.7	75.0	11.4	38.6	31.8	295.5
輸送用機械器具製造業	34	12	16	3	26	20	10	13	8	108
	100	35.3	47.1	8.8	76.5	58.8	29.4	38.2	23.5	317.6
精密機械器具製造業	15	6	5	1	11	11	5	8	5	52
	100	40.0	33.3	6.7	73.3	73.3	33.3	53.3	33.3	346.7
その他の製造業	42	19	12	13	32	33	15	13	3	140
	100	45.2	28.6	31.0	76.2	78.6	35.7	31.0	7.1	333.3
農林漁業・同協同組合，鉱業	5	2	2	2	2	0	2	2	2	14
	100	40.0	40.0	40.0	40.0	0.0	40.0	40.0	40.0	280.0
建設業	39	9	13	4	21	23	10	24	6	110
	100	23.1	33.3	10.3	53.8	59.0	25.6	61.5	15.4	282.1
新聞・出版業	6	1	2	1	3	2	2	3	3	17
	100	16.7	33.3	16.7	50.0	33.3	33.3	50.0	50.0	283.3
電気・ガス・熱供給・水道業	8	4	2	0	3	3	1	2	3	18
	100	50.0	25.0	0.0	37.5	37.5	12.5	25.0	37.5	225.0
運輸業	22	8	6	3	13	9	8	7	6	60
	100	36.4	27.3	13.6	59.1	40.9	36.4	31.8	27.3	272.7
映像・音声情報製作・放送業，通信業	6	2	0	2	1	2	4	5	3	19
	100	33.3	0.0	33.3	16.7	33.3	66.7	83.3	50.0	316.7
卸売業	123	50	32	22	73	73	33	55	23	361
	100	40.7	26.0	17.9	59.3	59.3	26.8	44.7	18.7	293.5
小売業，飲食店	66	36	19	15	33	37	32	31	9	212
	100	54.5	28.8	22.7	50.0	56.1	48.5	47.0	13.6	321.2
金融・保険業	23	6	7	4	10	11	10	20	4	72
	100	26.1	30.4	17.4	43.5	47.8	43.5	87.0	17.4	313.0
情報サービス業	80	15	12	15	46	48	7	39	16	198
	100	18.8	15.0	18.8	57.5	60.0	8.8	48.8	20.0	247.5
医療業(国・公立除く)	4	3	1	1	0	1	1	2	0	9
	100	75.0	25.0	25.0	0.0	25.0	25.0	50.0	0.0	225.0
教育・学術研究機関(国・公立除く)	20	7	4	2	13	9	10	13	2	60
	100	35.0	20.0	10.0	65.0	45.0	50.0	65.0	10.0	300.0
その他の非製造業	41	20	15	14	25	19	15	21	6	135
	100	48.8	36.6	34.1	61.0	46.3	36.6	51.2	14.6	329.3
政府	1	0	1	0	1	1	1	0	1	5
	100	0.0	100.0	0.0	100.0	100.0	100.0	0.0	100.0	500.0
地方公共団体	20	8	7	4	10	11	8	12	2	62
	100	40.0	35.0	20.0	50.0	55.0	40.0	60.0	10.0	310.0

第102表　資本金規模別回収分布(従業員規模別)

(上段:社数,下段:%)

資本金規模区分 / 従業員規模	無記入社数	1 億円未満	1～5 億円未満	5～10 億円未満	10～100 億円未満	100 億円以上	合計
100 人未満	44	163	54	14	21	0	252
		64.7	21.4	5.6	8.3	0.0	100
100～300 人未満	32	174	157	22	56	11	420
		41.4	37.4	5.2	13.3	2.6	100
300～1000 人未満	106	78	120	37	131	24	390
		20.0	30.8	9.5	33.6	6.2	100
1000～5000 人未満	43	14	42	16	94	110	276
		5.1	15.2	5.8	34.1	39.9	100
5000 人以上	11	1	1	2	6	49	59
		1.7	1.7	3.4	10.2	83.1	100
合　計	236	430	374	91	308	194	1397
		30.8	26.8	6.5	22.0	13.9	100

第103表　年商規模別回収分布(従業員規模別)

(上段:社数,下段:%)

年商規模区分 / 従業員規模	無記入社数	1 億円未満	1～ 10 億円未満	10～ 100 億円未満	100～1000 億円未満	1000 億円以上	合計
100 人未満	25	13	93	144	21	0	271
		4.8	34.3	53.1	7.7	0.0	100
100～300 人未満	27	8	18	296	99	4	425
		1.9	4.2	69.6	23.3	0.9	100
300～1000 人未満	68	1	4	94	314	15	428
		0.2	0.9	22.0	73.4	3.5	100
1000～5000 人未満	37	0	2	12	165	103	282
		0.0	0.7	4.3	58.5	36.5	100
5000 人以上	9	0	0	1	5	55	61
		0.0	0.0	1.6	8.2	90.2	100
合　計	166	22	117	547	604	177	1467
		1.5	8.0	37.3	41.2	12.1	100

第105表　情報システム部門社内要員数規模別回収分布(従業員規模別)

(上段:社数,下段:%)

内部要員数規模区分 / 従業員規模	無記入社数	5 人未満	5～10 人未満	10～30 人未満	30～50 人未満	50～100 人未満	100～300 人未満	300～500 人未満	500 人以上	合計	平均要員数
100 人未満	10	225	27	22	5	7	0	0	0	286	5
		78.7	9.4	7.7	1.7	2.4	0.0	0.0	0.0	100	
100～300 人未満	8	329	76	17	3	4	15	0	0	444	9
		74.1	17.1	3.8	0.7	0.9	3.4	0.0	0.0	100	
300～1000 人未満	6	173	160	129	11	1	4	7	5	490	23
		35.3	32.7	26.3	2.2	0.2	0.8	1.4	1.0	100	
1000～5000 人未満	7	29	53	153	42	24	5	0	6	312	50
		9.3	17.0	49.0	13.5	7.7	1.6	0.0	1.9	100	
5000 人以上	1	5	4	11	16	14	13	3	3	69	140
		7.2	5.8	15.9	23.2	20.3	18.8	4.3	4.3	100	
合　計	32	761	320	332	77	50	37	10	14	1601	26
		47.5	20.0	20.7	4.8	3.1	2.3	0.6	0.9	100	

第106表　情報システム部門社外要員数規模別回収分布(従業員規模別)

(上段:社数,下段:%)

外部要員数規模区分 / 従業員規模	無記入社数	5 人未満	5～10 人未満	10～30 人未満	30～50 人未満	50～100 人未満	100～300 人未満	300～500 人未満	500 人以上	合計	平均要員数
100 人未満	39	238	10	7	1	1	0	0	0	257	1
		92.6	3.9	2.7	0.4	0.4	0.0	0.0	0.0	100	
100～300 人未満	55	372	7	5	5	4	4	0	0	397	4
		93.7	1.8	1.3	1.3	1.0	1.0	0.0	0.0	100	
300～1000 人未満	54	352	43	28	10	3	4	2	0	442	6
		79.6	9.7	6.3	2.3	0.7	0.9	0.5	0.0	100	
1000～5000 人未満	36	140	41	53	18	13	15	1	2	283	30
		49.5	14.5	18.7	6.4	4.6	5.3	0.4	0.7	100	
5000 人以上	9	13	5	7	3	6	14	6	7	61	194
		21.3	8.2	11.5	4.9	9.8	23.0	9.8	11.5	100	
合　計	193	1115	106	100	37	27	37	9	9	1440	17
		77.4	7.4	6.9	2.6	1.9	2.6	0.6	0.6	100	

第107表　情報システム部門社内要員数規模別要員数変化(従業員規模別)

(上段:社数,下段:%)

従業員規模		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
100　人未満	5人未満	8	202	7	217	9	202	2	213	269
		3.7	93.1	3.2	100	4.2	94.8	0.9	100	
	10人未満	7	15	4	26	3	19	3	25	
		26.9	57.7	15.4	100	12.0	76.0	12.0	100	
	30人未満	3	13	6	22	5	14	1	20	
		13.6	59.1	27.3	100	25.0	70.0	5.0	100	
	50人未満	2	1	2	5	1	3	1	5	
		40.0	20.0	40.0	100	20.0	60.0	20.0	100	
	100人未満	2	4	1	7	3	4	0	7	
		28.6	57.1	14.3	100	42.9	57.1	0.0	100	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	22	235	20	277	21	242	7	270	
		7.9	84.8	7.2	100	7.8	89.6	2.6	100	
100～300　人未満	5人未満	20	268	33	321	19	286	11	316	428
		6.2	83.5	10.3	100	6.0	90.5	3.5	100	
	10人未満	12	55	9	76	7	57	10	74	
		15.8	72.4	11.8	100	9.5	77.0	13.5	100	
	30人未満	6	8	3	17	2	13	2	17	
		35.3	47.1	17.6	100	11.8	76.5	11.8	100	
	50人未満	1	1	1	3	0	2	1	3	
		33.3	33.3	33.3	100	0.0	66.7	33.3	100	
	100人未満	0	3	1	4	0	3	1	4	
		0.0	75.0	25.0	100	0.0	75.0	25.0	100	
	300人未満	6	7	1	14	5	8	1	14	
		42.9	50.0	7.1	100	35.7	57.1	7.1	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	45	342	48	435	33	369	26	428	
		10.3	78.6	11.0	100	7.7	86.2	6.1	100	
300～1000　人未満	5人未満	16	132	22	170	14	147	4	165	469
		9.4	77.6	12.9	100	8.5	89.1	2.4	100	
	10人未満	37	87	34	158	12	121	22	155	
		23.4	55.1	21.5	100	7.7	78.1	14.2	100	
	30人未満	27	61	40	128	20	77	25	122	
		21.1	47.7	31.3	100	16.4	63.1	20.5	100	
	50人未満	2	5	4	11	1	6	4	11	
		18.2	45.5	36.4	100	9.1	54.5	36.4	100	
	100人未満	0	1	0	1	0	0	1	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	300人未満	3	0	1	4	3	0	1	4	
		75.0	0.0	25.0	100	75.0	0.0	25.0	100	
	500人未満	3	2	2	7	4	3	0	7	
		42.9	28.6	28.6	100	57.1	42.9	0.0	100	
	500人以上	3	1	1	5	1	4	0	5	
		60.0	20.0	20.0	100	20.0	80.0	0.0	100	
	計	91	289	104	484	55	358	57	470	
		18.8	59.7	21.5	100	11.7	76.2	12.1	100	
1000～5000 人未満	5人未満	3	20	5	28	1	24	3	28	285
		10.7	71.4	17.9	100	3.6	85.7	10.7	100	
	10人未満	8	27	17	52	11	27	8	46	
		15.4	51.9	32.7	100	23.9	58.7	17.4	100	
	30人未満	27	64	60	151	17	85	38	140	
		17.9	42.4	39.7	100	12.1	60.7	27.1	100	
	50人未満	13	13	16	42	4	16	17	37	
		31.0	31.0	38.1	100	10.8	43.2	45.9	100	
	100人未満	5	11	8	24	3	14	7	24	
		20.8	45.8	33.3	100	12.5	58.3	29.2	100	
	300人未満	2	2	1	5	2	1	2	5	
		40.0	40.0	20.0	100	40.0	20.0	40.0	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	6	0	0	6	5	1	0	6	
		100.0	0.0	0.0	100	83.3	16.7	0.0	100	
	計	64	137	107	308	43	168	75	286	
		20.8	44.5	34.7	100	15.0	58.7	26.2	100	

従業員規模		平成14年度				平成15年度				実回答社数
		増加	不変	減少	小計	増加	不変	減少	小計	
5000　　人以上	5人未満	0	4	1	5	0	5	0	5	62
		0.0	80.0	20.0	100	0.0	100.0	0.0	100	
	10人未満	0	2	2	4	1	3	0	4	
		0.0	50.0	50.0	100	25.0	75.0	0.0	100	
	30人未満	3	6	2	11	2	6	2	10	
		27.3	54.5	18.2	100	20.0	60.0	20.0	100	
	50人未満	4	5	6	15	2	7	5	14	
		26.7	33.3	40.0	100	14.3	50.0	35.7	100	
	100人未満	4	5	5	14	5	4	3	12	
		28.6	35.7	35.7	100	41.7	33.3	25.0	100	
	300人未満	6	3	3	12	1	6	4	11	
		50.0	25.0	25.0	100	9.1	54.5	36.4	100	
	500人未満	1	1	1	3	0	1	2	3	
		33.3	33.3	33.3	100	0.0	33.3	66.7	100	
	500人以上	1	0	2	3	1	0	2	3	
		33.3	0.0	66.7	100	33.3	0.0	66.7	100	
	計	19	26	22	67	12	32	18	62	
		28.4	38.8	32.8	100	19.4	51.6	29.0	100	
合　計	5人未満	47	626	68	741	43	664	20	727	1513
		6.3	84.5	9.2	100	5.9	91.3	2.8	100	
	10人未満	64	186	66	316	34	227	43	304	
		20.3	58.9	20.9	100	11.2	74.7	14.1	100	
	30人未満	66	152	111	329	46	195	68	309	
		20.1	46.2	33.7	100	14.9	63.1	22.0	100	
	50人未満	22	25	29	76	8	34	28	70	
		28.9	32.9	38.2	100	11.4	48.6	40.0	100	
	100人未満	11	24	15	50	11	25	12	48	
		22.0	48.0	30.0	100	22.9	52.1	25.0	100	
	300人未満	17	12	6	35	11	15	8	34	
		48.6	34.3	17.1	100	32.4	44.1	23.5	100	
	500人未満	4	3	3	10	4	4	2	10	
		40.0	30.0	30.0	100	40.0	40.0	20.0	100	
	500人以上	10	1	3	14	7	5	2	14	
		71.4	7.1	21.4	100	50.0	35.7	14.3	100	
	計	241	1029	301	1571	164	1169	183	1516	
		15.3	65.5	19.2	100	10.8	77.1	12.1	100	

第108表　情報システム部門社外要員数規模別要員数変化(従業員規模別)

(上段:社数,下段:%)

従業員規模		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
100　人未満	5人未満	11	196	3	210	6	198	3	207	222
		5.2	93.3	1.4	100	2.9	95.7	1.4	100	
	10人未満	1	5	4	10	3	5	1	9	
		10.0	50.0	40.0	100	33.3	55.6	11.1	100	
	30人未満	1	2	4	7	0	6	1	7	
		14.3	28.6	57.1	100	0.0	85.7	14.3	100	
	50人未満	0	0	0	0	0	0	1	1	
		0	0	0	0	0.0	0.0	100.0	100	
	100人未満	0	0	1	1	0	0	0	0	
		0.0	0.0	100.0	100	0	0	0	0	
	300人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	13	203	12	228	9	209	6	224	
		5.7	89.0	5.3	100	4.0	93.3	2.7	100	
100～300　人未満	5人未満	14	321	12	347	8	323	12	343	367
		4.0	92.5	3.5	100	2.3	94.2	3.5	100	
	10人未満	1	5	1	7	0	6	1	7	
		14.3	71.4	14.3	100	0.0	85.7	14.3	100	
	30人未満	0	5	0	5	1	4	0	5	
		0.0	100.0	0.0	100	20.0	80.0	0.0	100	
	50人未満	2	2	1	5	2	1	2	5	
		40.0	40.0	20.0	100	40.0	20.0	40.0	100	
	100人未満	2	1	1	4	3	1	0	4	
		50.0	25.0	25.0	100	75.0	25.0	0.0	100	
	300人未満	0	2	1	3	1	2	0	3	
		0.0	66.7	33.3	100	33.3	66.7	0.0	100	
	500人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	19	336	16	371	15	337	15	367	
		5.1	90.6	4.3	100	4.1	91.8	4.1	100	
300～1000　人未満	5人未満	18	291	15	324	13	287	18	318	403
		5.6	89.8	4.6	100	4.1	90.3	5.7	100	
	10人未満	14	25	3	42	7	30	5	42	
		33.3	59.5	7.1	100	16.7	71.4	11.9	100	
	30人未満	12	12	3	27	7	13	6	26	
		44.4	44.4	11.1	100	26.9	50.0	23.1	100	
	50人未満	4	5	1	10	3	7	0	10	
		40.0	50.0	10.0	100	30.0	70.0	0.0	100	
	100人未満	2	0	1	3	2	0	1	3	
		66.7	0.0	33.3	100	66.7	0.0	33.3	100	
	300人未満	2	1	1	4	3	1	0	4	
		50.0	25.0	25.0	100	75.0	25.0	0.0	100	
	500人未満	1	1	0	2	1	1	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100	50.0	50.0	0.0	100	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	53	335	24	412	36	339	30	405	
		12.9	81.3	5.8	100	8.9	83.7	7.4	100	
1000～5000 人未満	5人未満	17	95	13	125	12	102	8	122	250
		13.6	76.0	10.4	100	9.8	83.6	6.6	100	
	10人未満	6	26	8	40	13	18	6	37	
		15.0	65.0	20.0	100	35.1	48.6	16.2	100	
	30人未満	19	23	10	52	13	19	14	46	
		36.5	44.2	19.2	100	28.3	41.3	30.4	100	
	50人未満	5	6	7	18	4	10	4	18	
		27.8	33.3	38.9	100	22.2	55.6	22.2	100	
	100人未満	5	3	5	13	4	6	1	11	
		38.5	23.1	38.5	100	36.4	54.5	9.1	100	
	300人未満	9	3	3	15	5	6	4	15	
		60.0	20.0	20.0	100	33.3	40.0	26.7	100	
	500人未満	0	1	0	1	0	0	1	1	
		0.0	100.0	0.0	100	0.0	0.0	100.0	100	
	500人以上	2	0	0	2	0	1	1	2	
		100.0	0.0	0.0	100	0.0	50.0	50.0	100	
	計	63	157	46	266	51	162	39	252	
		23.7	59.0	17.3	100	20.2	64.3	15.5	100	

従業員規模		平成14年度 増加	平成14年度 不変	平成14年度 減少	平成14年度 小計	平成15年度 増加	平成15年度 不変	平成15年度 減少	平成15年度 小計	実回答社数
5000 人以上	5人未満	0	11	2	13	0	12	1	13	55
		0.0	84.6	15.4	100	0.0	92.3	7.7	100	
	10人未満	3	2	0	5	2	3	0	5	
		60.0	40.0	0.0	100	40.0	60.0	0.0	100	
	30人未満	4	2	1	7	1	3	0	4	
		57.1	28.6	14.3	100	25.0	75.0	0.0	100	
	50人未満	0	2	1	3	0	2	1	3	
		0.0	66.7	33.3	100	0.0	66.7	33.3	100	
	100人未満	1	2	2	5	1	1	3	5	
		20.0	40.0	40.0	100	20.0	20.0	60.0	100	
	300人未満	6	5	3	14	4	7	2	13	
		42.9	35.7	21.4	100	30.8	53.8	15.4	100	
	500人未満	1	2	3	6	1	2	3	6	
		16.7	33.3	50.0	100	16.7	33.3	50.0	100	
	500人以上	5	1	1	7	4	0	2	6	
		71.4	14.3	14.3	100	66.7	0.0	33.3	100	
	計	20	27	13	60	13	30	12	55	
		33.3	45.0	21.7	100	23.6	54.5	21.8	100	
合 計	5人未満	60	914	45	1019	39	922	42	1003	1297
		5.9	89.7	4.4	100	3.9	91.9	4.2	100	
	10人未満	25	63	16	104	25	62	13	100	
		24.0	60.6	15.4	100	25.0	62.0	13.0	100	
	30人未満	36	44	18	98	22	45	21	88	
		36.7	44.9	18.4	100	25.0	51.1	23.9	100	
	50人未満	11	15	10	36	9	20	8	37	
		30.6	41.7	27.8	100	24.3	54.1	21.6	100	
	100人未満	10	6	10	26	10	8	5	23	
		38.5	23.1	38.5	100	43.5	34.8	21.7	100	
	300人未満	17	11	8	36	13	16	6	35	
		47.2	30.6	22.2	100	37.1	45.7	17.1	100	
	500人未満	2	4	3	9	2	3	4	9	
		22.2	44.4	33.3	100	22.2	33.3	44.4	100	
	500人以上	7	1	1	9	4	1	3	8	
		77.8	11.1	11.1	100	50.0	12.5	37.5	100	
	計	168	1058	111	1337	124	1077	102	1303	
		12.6	79.1	8.3	100	9.5	82.7	7.8	100	

第109表 対年間事業収入情報化投資の割合(従業員規模別)

(上段:社数,中段:%,下段:1社当り年間情報化投資額 百万円)

従業員規模 ＼ 情報化投資額/年間事業収入(%)の区分	無記入社数	1%以下	1～5%以下	5～10%以下	10～15%以下	15～20%以下	20～25%以下	25～50%以下	50%超	合計(%)	一社当り平均額(百万円)	対年間事業収入情報化投資の割合
100人未満	39	15	198	12	9	2	4	5	12	257		
		5.8	77.0	4.7	3.5	0.8	1.6	1.9	4.7	100		
		5.3	49.6	67.1	51.3	5.0	92.8	154.4	520.3		73.4	2.0
100～300人未満	35	10	362	32	5	0	3	3	2	417		
		2.4	86.8	7.7	1.2	0.0	0.7	0.7	0.5	100		
		47.4	129.0	294.9	534.4	0	538.7	1356.0	3914.5		173.4	1.8
300～1000人未満	90	7	355	25	8	0	3	4	4	406		
		1.7	87.4	6.2	2.0	0.0	0.7	1.0	1.0	100		
		52.0	385.9	1193.4	1300.3	0	2917.7	6523.3	8010.8		614.5	2.1
1000～5000人未満	52	3	238	17	5	1	1	0	2	267		
		1.1	89.1	6.4	1.9	0.4	0.4	0.0	0.7	100		
		587.3	1951.2	4800.2	8713.8	48060.0	1244.0	0	159750.5		3649.0	2.2
5000人以上	15	0	54	0	0	1	0	0	0	55		
		0.0	98.2	0.0	0.0	1.8	0.0	0.0	0.0	100		
		0	14898.5	0	0	36711.0	0	0	0		15302.4	1.6
合計	231	35	1207	86	27	4	11	12	20	1402		
		2.5	86.1	6.1	1.9	0.3	0.8	0.9	1.4	100		
		80.9	1227.7	1406.4	1883.6	28258.7	1089.5	2688.8	18280.9		1552.5	1.9

第110表 対情報化投資総額新規情報化投資の割合(従業員規模別)

(上段:社数,中段:%,下段:1社当り年間新規情報化投資額 百万円)

従業員規模 ＼ 新規投資額/情報化投資総額(%)の区分	10%未満	10～20%未満	20～30%未満	30～40%未満	40～50%未満	50～60%未満	60～70%未満	70～80%未満	80～90%未満	90%以上	合計	一社当り平均額(百万円)	対年間事業収入情報化投資の割合
100人未満	199	18	6	7	3	8	2	3	3	5	254		
	78.3	7.1	2.4	2.8	1.2	3.1	0.8	1.2	1.2	2.0	100		
	0.8	25.9	16.5	163.3	19.7	27.6	62.0	16.7	37.5	9.4		9.3	12.5
100～300人未満	285	27	21	13	10	15	8	8	8	20	415		
	68.7	6.5	5.1	3.1	2.4	3.6	1.9	1.9	1.9	4.8	100		
	1.5	49.8	75.2	228.4	132.9	117.9	78.6	129.1	87.9	115.0		34.1	19.6
300～1000人未満	258	56	27	14	13	15	7	13	3	9	415		
	62.2	13.5	6.5	3.4	3.1	3.6	1.7	3.1	0.7	2.2	100		
	12.0	70.8	194.0	255.0	474.1	475.2	142.6	359.5	171.5	581.0		98.6	16.0
1000～5000人未満	110	48	30	17	18	13	10	5	7	5	263		
	41.8	18.3	11.4	6.5	6.8	4.9	3.8	1.9	2.7	1.9	100		
	31.2	315.8	3327.8	771.4	1481.3	654.7	1360.6	1975.8	634.7	233.0		755.0	23.3
5000人以上	18	9	12	6	4	3	0	2	0	0	54		
	33.3	16.7	22.2	11.1	7.4	5.6	0.0	3.7	0.0	0.0	100		
	167.6	839.4	4858.4	7353.8	9668.0	2617.3	0	21078.0	0	0		3662.7	25.6
合計	870	158	96	57	48	54	27	31	21	39	1401		
	62.1	11.3	6.9	4.1	3.4	3.9	1.9	2.2	1.5	2.8	100		
	11.5	187.9	1717.5	936.0	1603.2	485.7	538.3	1914.4	292.8	214.7		323.8	23.0

第112表 年間情報化投資先の構成(従業員規模別)

(構成比:%)

従業員規模 ＼ 情報化投資先	インターネット	エクストラネット	イントラネット	その他のホストシステム/ネットワークシステム	その他	合計	回答社数
100人未満	25.9	2.6	12.3	39.9	19.4	100	228
100～300人未満	17.0	1.8	15.9	49.4	15.8	100	393
300～1000人未満	10.7	1.9	20.7	54.9	11.8	100	408
1000～5000人未満	8.5	3.0	19.1	56.9	12.6	100	259
5000人以上	8.3	5.1	22.0	46.5	18.0	100	51
合計	14.6	2.3	17.6	50.8	14.7	100	1339

第113表　情報化投資の効果(従業員規模別)

(回答社数欄の下段は実回答社数に対する割合:%，効果の程度欄の下段は構成比:%)

従業員規模	投資効果項目	エンドユーザ、顧客へのサービス向上	商品の生産コスト／販売コストの引き下げ	新商品／サービス品目開発の効率化	新しいビジネスモデルの実現	小計	業務の量的拡大への対応	システム開発／メンテナンスの能率向上	情報処理運用、アウトプット作成迅速化	小計	情報システム部門要員の削減／配置転換	一般社員の削減／配置転換
100　人未満	回答社数	220	194	193	194	801	218	212	224	654	201	199
		83.0	73.2	72.8	73.2	302.3	82.3	80.0	84.5	246.8	75.8	75.1
	効果あり	120	24	35	34	213	127	83	148	358	18	26
		54.5	12.4	18.1	17.5	26.6	58.3	39.2	66.1	54.7	9.0	13.1
	なし	34	73	57	57	221	39	51	33	123	102	95
		15.5	37.6	29.5	29.4	27.6	17.9	24.1	14.7	18.8	50.7	47.7
	わからない	66	97	101	103	367	52	78	43	173	81	78
		30.0	50.0	52.3	53.1	45.8	23.9	36.8	19.2	26.5	40.3	39.2
	計	220	194	193	194	801	218	212	224	654	201	199
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	効果レベル	39	−25	−11	−12	−1	40	15	51	36	−42	−35
100～300　人未満	回答社数	351	331	322	327	1331	366	354	369	1089	336	344
		86.0	81.1	78.9	80.1	326.2	89.7	86.8	90.4	266.9	82.4	84.3
	効果あり	197	68	65	64	394	232	162	259	653	33	73
		56.1	20.5	20.2	19.6	29.6	63.4	45.8	70.2	60.0	9.8	21.2
	なし	36	109	100	91	336	52	84	41	177	195	168
		10.3	32.9	31.1	27.8	25.2	14.2	23.7	11.1	16.3	58.0	48.8
	わからない	118	154	157	172	601	82	108	69	259	108	103
		33.6	46.5	48.8	52.6	45.2	22.4	30.5	18.7	23.8	32.1	29.9
	計	351	331	322	327	1331	366	354	369	1089	336	344
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	効果レベル	46	−12	−11	−8	4	49	22	59	44	−48	−28
300～1000　人未満	回答社数	373	347	342	343	1405	408	389	411	1208	378	381
		83.1	77.3	76.2	76.4	312.9	90.9	86.6	91.5	269.0	84.2	84.9
	効果あり	229	84	51	66	430	300	183	307	790	58	107
		61.4	24.2	14.9	19.2	30.6	73.5	47.0	74.7	65.4	15.3	28.1
	なし	44	112	123	122	401	46	104	46	196	226	151
		11.8	32.3	36.0	35.6	28.5	11.3	26.7	11.2	16.2	59.8	39.6
	わからない	100	151	168	155	574	62	102	58	222	94	123
		26.8	43.5	49.1	45.2	40.9	15.2	26.2	14.1	18.4	24.9	32.3
	計	373	347	342	343	1405	408	389	411	1208	378	381
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	効果レベル	50	−8	−21	−16	2	62	20	64	49	−44	−12
1000～5000 人未満	回答社数	259	238	234	233	964	269	255	271	795	246	253
		87.2	80.1	78.8	78.5	324.6	90.6	85.9	91.2	267.7	82.8	85.2
	効果あり	178	81	48	66	373	200	131	209	540	63	82
		68.7	34.0	20.5	28.3	38.7	74.3	51.4	77.1	67.9	25.6	32.4
	なし	18	52	57	50	177	22	58	25	105	122	72
		6.9	21.8	24.4	21.5	18.4	8.2	22.7	9.2	13.2	49.6	28.5
	わからない	63	105	129	117	414	47	66	37	150	61	99
		24.3	44.1	55.1	50.2	42.9	17.5	25.9	13.7	18.9	24.8	39.1
	計	259	238	234	233	964	269	255	271	795	246	253
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	効果レベル	62	12	−4	7	20	66	29	68	55	−24	4
5000　人以上	回答社数	59	54	54	54	221	58	55	55	168	54	54
		100.0	91.5	91.5	91.5	374.6	98.3	93.2	93.2	284.7	91.5	91.5
	効果あり	43	28	23	19	113	47	35	43	125	22	30
		72.9	51.9	42.6	35.2	51.1	81.0	63.6	78.2	74.4	40.7	55.6
	なし	0	7	6	7	20	4	11	7	22	18	9
		0.0	13.0	11.1	13.0	9.0	6.9	20.0	12.7	13.1	33.3	16.7
	わからない	16	19	25	28	88	7	9	5	21	14	15
		27.1	35.2	46.3	51.9	39.8	12.1	16.4	9.1	12.5	25.9	27.8
	計	59	54	54	54	221	58	55	55	168	54	54
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	効果レベル	73	39	31	22	42	74	44	65	61	7	39
合　計	回答社数	1262	1164	1145	1151	4722	1319	1265	1330	3914	1215	1231
		85.4	78.8	77.5	77.9	319.5	89.2	85.6	90.0	264.8	82.2	83.3
	効果あり	767	285	222	249	1523	906	594	966	2466	194	318
		60.8	24.5	19.4	21.6	32.3	68.7	47.0	72.6	63.0	16.0	25.8
	なし	132	353	343	327	1155	163	308	152	623	663	495
		10.5	30.3	30.0	28.4	24.5	12.4	24.3	11.4	15.9	54.6	40.2
	わからない	363	526	580	575	2044	250	363	212	825	358	418
		28.8	45.2	50.7	50.0	43.3	19.0	28.7	15.9	21.1	29.5	34.0
	計	1262	1164	1145	1151	4722	1319	1265	1330	3914	1215	1231
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	効果レベル	50	−6	−11	−7	8	56	23	61	47	−39	−14

ソフトウェア開発費の削減	情報処理経費	営業間接経費の削減	小計	その他	回答社数	実回答社数
204	219	823	33	2311		265
77.0	82.6	310.6	12.5	872.1		
34	75	153	3	727		
16.7	34.2	18.6	9.1	31.5		
79	63	339	8	691		
38.7	28.8	41.2	24.2	29.9		
91	81	331	22	893		
44.6	37.0	40.2	66.7	38.6		
204	219	823	33	2311		
100	100	100	100	100		
-22	5	-23	-15	2		
343	355	1378	37	3835		408
84.1	87.0	337.7	9.1	940.0		
70	128	304	0	1351		
20.4	36.1	22.1	0.0	35.2		
148	93	604	7	1124		
43.1	26.2	43.8	18.9	29.3		
125	134	470	30	1360		
36.4	37.7	34.1	81.1	35.5		
343	355	1378	37	3835		
100	100	100	100	100		
-23	10	-22	-19	6		
382	386	1527	39	4179		449
85.1	86.0	340.1	8.7	930.7		
104	165	434	4	1658		
27.2	42.7	28.4	10.3	39.7		
174	93	644	10	1251		
45.5	24.1	42.2	25.6	29.9		
104	128	449	25	1270		
27.2	33.2	29.4	64.1	30.4		
382	386	1527	39	4179		
100	100	100	100	100		
-18	19	-14	-15	10		
260	259	1018	15	2792		297
87.5	87.2	342.8	5.1	940.1		
105	131	381	5	1299		
40.4	50.6	37.4	33.3	46.5		
87	37	318	1	601		
33.5	14.3	31.2	6.7	21.5		
68	91	319	9	892		
26.2	35.1	31.3	60.0	31.9		
260	259	1018	15	2792		
100	100	100	100	100		
7	36	6	27	25		
54	56	218	3	610		59
91.5	94.9	369.5	5.1	1033.9		
29	36	117	0	355		
53.7	64.3	53.7	0.0	58.2		
11	8	46	0	88		
20.4	14.3	21.1	0.0	14.4		
14	12	55	3	167		
25.9	21.4	25.2	100.0	27.4		
54	56	218	3	610		
100	100	100	100	100		
33	50	33	0	44		
1243	1275	4964	127	13727		1478
84.1	86.3	335.9	8.6	928.8		
342	535	1389	12	5390		
27.5	42.0	28.0	9.4	39.3		
499	294	1951	26	3755		
40.1	23.1	39.3	20.5	27.4		
402	446	1624	89	4582		
32.3	35.0	32.7	70.1	33.4		
1243	1275	4964	127	13727		
100	100	100	100	100		
-13	19	-11	-11	12		

第114表　ITガバナンスの評価グレード（従業員規模別）

（上段：回答社数、下段：評価グレード）

ガバナンス項目 ＼ 従業員規模	実回答社数	(1) 経営トップのIT戦略参画度				(2)IT部門のガバナンス				(3) ユーザー部門に対するサポート				総合評価
		①経営トップによるIT戦略討議	③ IT担当役員の専任度	④ IT担当役員のIT業務の経験度:	⑤IT担当役員の役割	⑥適用方針の策定	⑦インソース/アウトソース戦略	⑧ITアーキテクチャ策定	⑨業務プロセス改革(BPR)の推進	⑩リテラシーの把握	⑪サービスレベルの定義	⑫アプリケーションマネジメント	⑬IT投資効果の評価	
		経営トップによるIT戦略を討議する機能・組織で，社全体のIT戦略を十分討議	IT担当役員が，専任（兼任），相当部分の時間をIT業務に投入	4. 15年以上 3. 10～14年 2. 5～9年 1. 1～4年 0. 1年未満	組織管理責任以外の，IT戦略の策定，全社IT投資の決定など具体的責務を明確に定義	IT部門は，社内業務にどのITを適用していくかの方針を2～3年先まで立て，今後適用すべき技術領域を明確に定義	自社で保持すべきIT要員の規模と能力要件を明確に定義，教育投資も必要十分な額を確保されている	システムアーキテクチャの全社的統一設計，標準化の経済的価値を把握，標準化とユーザー部門独自の領域を整理，マネージ	ITの視点から業務プロセスの改革の領域策定，企画・推進，社全体に提言	従業員の各層に十分IT教育・訓練を実施，IT能力を個別に把握・管理，かつトップダウンでIT活用を推進	自社や子会社のIT要員，ベンダーとの折衝時にサービス内容，レベルとコストの明確化，健全なコスト意識の醸成	アプリケーション開発時のユーザー部門のオーナーシップの重要性を理解，ユーザー部門のリーダーシップのもとでのIT部門の能力活用	「性能・機能」の面だけでなく，「ビジネスの視点からの投資効果」及び「ユーザ視点からの満足度」も評価，IT部門の業績評価の要素	
100　人未満	287	277	91	91	90	277	275	275	275	280	278	276	278	
		1.58	0.89	1.98	2.19	1.66	1.51	1.75	1.66	1.89	1.85	1.73	1.62	1.69
100～300　人未満	448	443	160	160	160	441	439	437	438	442	437	435	439	
		1.54	0.83	2.19	2.09	1.79	1.59	1.94	1.80	1.84	1.89	1.83	1.72	1.76
300～1000　人未満	488	478	217	216	217	477	476	477	473	485	484	482	483	
		1.68	0.82	1.63	2.22	2.11	1.74	2.10	1.95	2.02	2.07	2.03	1.74	1.89
1000～5000　人未満	317	309	183	181	182	312	313	313	313	316	316	316	315	
		2.02	0.81	1.59	2.42	2.41	1.98	2.53	2.24	2.28	2.29	2.33	1.90	2.12
5000　人以上	67	65	53	53	53	65	64	64	64	67	65	65	65	
		2.54	1.19	1.19	2.85	2.82	2.47	2.83	2.78	2.52	2.54	2.60	2.18	2.41
合　計	1607	1572	704	701	702	1572	1567	1566	1563	1590	1580	1574	1580	
		1.73	0.86	1.76	2.28	2.03	1.73	2.11	1.95	2.02	2.04	2.00	1.76	1.89

（注）表中の「評価グレード」は、各項目の実現度を次のように4～0の5段階で数値化し，回答の加重平均値を表わしている。

①
- 4：実質的に十分活動している
- 3：活動している
- 2：どちらともいえない
- 1：活動はやや停滞している
- 0：活動していないので，問題が大きい

③ IT業務に費やす時間
- 4：100%
- 3：80～100%
- 2：50～80%
- 1：30～50%
- 0：0～30%

⑤，⑥，⑦
- 4：明確に定義され，十分機能している
- 3：機能している
- 2：どちらともいえない
- 1：定義も不十分で機能していない
- 0：まったく機能していないので，問題が大きい

⑧～⑬
- 4：十分実行されている
- 3：ある程度実行されている
- 2：どちらともいえない
- 1：ほとんど実行されていない
- 0：実行されていないので，問題が大きい

第115表　ITガバナンスの評価グレード分布(業種別)

ガバナンス項目		実回答社数	(1) 経営トップのIT戦略参画度				(2)IT部門のガバナンス				(3) ユーザー部門に対するサポート			
			①経営トップによるIT戦略討議	③IT担当役員の専任度	④IT担当役員のIT業務の経験度:	⑤IT担当役員の役割	⑥適用方針の策定	⑦インソース/アウトソース戦略	⑧ITアーキテクチャ策定	⑨業務プロセス改革(BPR)の推進	⑩リテラシーの把握	⑪サービスレベルの定義	⑫アプリケーションマネジメント	⑬IT投資効果の評価
			経営トップによるIT戦略を討議する機能・組織で，社全体のIT戦略を十分討議	IT担当役員が，専任(兼任)，相当部分の時間をIT業務に投入	4. 15年以上 3. 10～14年 2. 5～9年 1. 1～4年 0. 1年未満	組織管理責任以外の，IT戦略の策定，全社IT投資の決定など具体的責務を明確に定義	IT部門は,社内業務にどのITを適用していくかの方針を2～3年先まで立て，今後適用すべき技術領域を明確に定義	自社で保持すべきIT要員の規模と能力要件を明確に定義,教育投資も必要十分な額を確保されている	システムアーキテクチャの全社的統一設計,標準化の経済的価値を把握,標準化とユーザー部門独自の領域を整理,マネージ	ITの視点から業務プロセスの改革の領域策定,企画・推進,社全体に提言	従業員の各層に十分IT教育・訓練を実施,IT能力を個別に把握・管理,かつトップダウンでIT活用を推進	自社や子会社のIT要員，ベンダーとの折衝時にサービス内容、レベルとコストの明確化,健全なコスト意識の醸成	アプリケーション開発時のユーザー部門のオーナーシップの重要性を理解,ユーザー部門のリーダーシップのもとでのIT部門の能力活用	「性能・機能」の面だけでなく，「ビジネスの視点からの投資効果」及び「ユーザ視点からの満足度」も評価,IT部門の業績評価の要素
従業員規模														
100　人未満	4	287	5	5	19	6	7	6	6	5	10	12	12	3
	3		53	9	11	28	49	35	68	59	91	78	59	47
	2		114	10	21	35	110	101	93	97	74	82	93	111
	1		30	14	29	19	65	83	67	66	68	68	66	75
	0		75	53	11	2	46	50	41	48	37	38	46	42
100～300　人未満	4	448	11	7	52	8	11	5	13	5	8	15	12	6
	3		86	13	18	48	94	62	142	118	141	116	105	86
	2		157	18	24	64	177	175	139	157	121	154	167	176
	1		68	29	41	30	108	140	92	101	117	108	97	120
	0		121	93	25	10	51	57	51	57	55	44	54	51
300～1000　人未満	4	488	18	16	43	11	26	7	18	8	6	11	11	5
	3		106	10	12	81	145	75	183	156	189	161	159	100
	2		174	23	35	77	186	218	144	148	136	185	180	189
	1		63	38	73	40	95	138	95	125	117	103	97	144
	0		117	130	53	8	25	38	37	36	37	24	35	45
1000～5000　人未満	4	317	21	13	40	19	28	10	37	17	18	17	17	5
	3		101	11	9	69	143	86	149	121	141	132	129	77
	2		104	16	25	67	88	125	83	110	84	102	124	132
	1		30	31	51	23	36	73	31	49	59	55	34	83
	0		53	112	56	4	17	19	13	16	14	10	12	18
5000　人以上	4	67	10	9	7	14	13	6	12	8	4	5	5	1
	3		30	2	0	18	33	25	37	38	34	36	37	25
	2		16	6	9	20	14	27	9	15	23	15	16	26
	1		3	9	17	1	4	5	4	2	5	7	6	11
	0		6	27	20	0	1	1	2	1	1	2	1	2
合　計	4	1607	65	50	161	58	85	34	86	43	46	60	57	20
	3		376	45	50	244	464	283	579	492	596	523	489	335
	2		565	73	114	263	575	646	468	527	438	538	580	634
	1		194	121	211	113	308	439	289	343	366	341	300	433
	0		372	415	165	24	140	165	144	158	144	118	148	158

①
- 4:実質的に十分活動している
- 3:活動している
- 2:どちらともいえない
- 1:活動はやや停滞している
- 0:活動していないので,問題が大きい

③IT業務に費やす時間
- 4: 100%
- 3: 80～100%
- 2: 50～ 80%
- 1: 30～ 50%
- 0: 0～ 30%

⑤,⑥,⑦
- 4:明確に定義され,十分機能している
- 3:機能している
- 2:どちらともいえない
- 1:定義も不十分で機能していない
- 0:まったく機能していないので，問題が大きい

⑧～⑬
- 4: 十分実行されている
- 3: ある程度実行されている
- 2: どちらともいえない
- 1: ほとんど実行されていない
- 0: 実行されていないので，問題が大きい

第117表　IT担当役員の存在状況(従業員規模別)

(上段:回答社数、下段：%)

従業員規模	合　計	IT担当役員を	
		置いている	置いていない
100　　人未満	277	91	186
	100	32.9	67.1
100～300　人未満	433	161	272
	100	37.2	62.8
300～1000　人未満	473	218	255
	100	46.1	53.9
1000～5000　人未満	306	185	121
	100	60.5	39.5
5000　　人以上	64	53	11
	100	82.8	17.2
合　　計	1553	708	845
	100	45.6	54.4

第118表　情報システム部門要員スキル保有重視の状況（従業員規模別）

（上段:社数，下段:%）　　（上段:社数、下段:%）

従業員規模＼スキル項目	実回答社数	情報システム／業務分析	情報技術コンサルティング	情報セキュリティ技術	プロジェクト管理	システム開発・計画	データベース設計・構築	ネットワーク設計・開発	プログラミング	システム運用	システム監査	システム資産管理	品質管理	コンテンツ制作	Web関連	教育・指導・訓練	顧客、発注先との交渉力	延べ回答社数
100人未満	251	56	57	34	70	48	52	29	112	12	28	30	11	51	67	36	693
		22.3	22.7	13.5	27.9	19.1	20.7	11.6	44.6	4.8	11.2	12.0	4.4	20.3	26.7	14.3	276.1
100～300人未満	421	102	124	58	150	95	81	66	190	23	45	39	28	62	91	52	1206
		24.2	29.5	13.8	35.6	22.6	19.2	15.7	45.1	5.5	10.7	9.3	6.7	14.7	21.6	12.4	286.5
300～1000人未満	473	130	162	94	180	93	121	64	193	28	57	30	26	82	85	43	1388
		27.5	34.2	19.9	38.1	19.7	25.6	13.5	40.8	5.9	12.1	6.3	5.5	17.3	18.0	9.1	293.4
1000～5000人未満	310	121	101	106	139	54	65	39	101	15	25	20	14	48	33	30	911
		39.0	32.6	34.2	44.8	17.4	21.0	12.6	32.6	4.8	8.1	6.5	4.5	15.5	10.6	9.7	293.9
5000人以上	64	38	26	38	26	4	9	2	11	5	5	8	0	7	2	9	190
		59.4	40.6	59.4	40.6	6.3	14.1	3.1	17.2	7.8	7.8	12.5	0.0	10.9	3.1	14.1	296.9
合計	1519	447	470	330	565	294	328	200	607	83	160	127	79	250	278	170	4388
		29.4	30.9	21.7	37.2	19.4	21.6	13.2	40.0	5.5	10.5	8.4	5.2	16.5	18.3	11.2	288.9

第119表　情報システム部門要員スキル充足状況(従業員規模別)

(回答社数欄の下段は選択した各スキル項目の実回答社数に対する割合:%，充足状況下段の%は構成比)

従業員規模	スキル項目	実回答社数	コンサルティング/業務分析	情報セキュリティ技術	プロジェクト管理	システム設計・開発	データベース設計・構築	ネットワーク設計・開発	プログラミング	システム運用	システム監査	システム資産管理	品質管理	コンテンツ制作	Web関連	教育・指導・訓練	顧客、注文先との交渉力	合計	延べ回答社数
100人未満	回答社数	250	56	58	35	71	48	55	29	111	13	28	32	12	53	68	37	706	706
			22.4	23.2	14.0	28.4	19.2	22.0	11.6	44.4	5.2	11.2	12.8	4.8	21.2	27.2	14.8	18.8	282.4
	非常に不足		19	23	10	19	14	13	5	20	4	6	7	3	23	25	7	198	198
			33.9	39.7	28.6	26.8	29.2	23.6	17.2	18.0	30.8	21.4	21.9	25.0	43.4	36.8	18.9	28.0	79.2
	やや不足		26	25	17	32	26	23	17	49	7	13	21	6	20	36	25	343	343
			46.4	43.1	48.6	45.1	54.2	41.8	58.6	44.1	53.8	46.4	65.6	50.0	37.7	52.9	67.6	48.6	137.2
	ほぼ充足		11	10	8	20	8	19	7	42	2	9	4	3	10	7	5	165	165
			19.6	17.2	22.9	28.2	16.7	34.5	24.1	37.8	15.4	32.1	12.5	25.0	18.9	10.3	13.5	23.4	66.0
	計		56	58	35	71	48	55	29	111	13	28	32	12	53	68	37	706	706
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	282.4
	充足レベル		-14	-22	-6	1	-13	11	7	20	-15	11	-9	0	-25	-26	-5	-5	
100～300人未満	回答社数	418	100	124	58	150	95	82	64	187	23	44	38	29	63	91	48	1196	1196
			23.9	29.7	13.9	35.9	22.7	19.6	15.3	44.7	5.5	10.5	9.1	6.9	15.1	21.8	11.5	19.1	286.1
	非常に不足		38	42	17	31	30	23	13	28	10	5	8	8	13	36	12	314	314
			38.0	33.9	29.3	20.7	31.6	28.0	20.3	15.0	43.5	11.4	21.1	27.6	20.6	39.6	25.0	26.3	75.1
	やや不足		46	65	30	81	45	37	29	83	8	24	21	16	34	37	22	578	578
			46.0	52.4	51.7	54.0	47.4	45.1	45.3	44.4	34.8	54.5	55.3	55.2	54.0	40.7	45.8	48.3	138.3
	ほぼ充足		16	17	11	38	20	22	22	76	5	15	9	5	16	18	14	304	304
			16.0	13.7	19.0	25.3	21.1	26.8	34.4	40.6	21.7	34.1	23.7	17.2	25.4	19.8	29.2	25.4	72.7
	計		100	124	58	150	95	82	64	187	23	44	38	29	63	91	48	1196	1196
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	286.1
	充足レベル		-22	-20	-10	5	-11	-1	14	26	-22	23	3	-10	5	-20	4	-1	
300～1000人未満	回答社数	472	130	161	95	181	96	123	66	194	30	59	32	28	82	88	44	1409	1409
			27.5	34.1	20.1	38.3	20.3	26.1	14.0	41.1	6.4	12.5	6.8	5.9	17.4	18.6	9.3	19.9	298.5
	非常に不足		48	55	33	31	23	32	6	19	16	10	9	7	34	21	6	350	350
			36.9	34.2	34.7	17.1	24.0	26.0	9.1	9.8	53.3	16.9	28.1	25.0	41.5	23.9	13.6	24.8	74.2
	やや不足		67	88	49	94	47	69	30	83	11	33	16	16	38	52	24	717	717
			51.5	54.7	51.6	51.9	49.0	56.1	45.5	42.8	36.7	55.9	50.0	57.1	46.3	59.1	54.5	50.9	151.9
	ほぼ充足		15	18	13	56	26	22	30	92	3	16	7	5	10	15	14	342	342
			11.5	11.2	13.7	30.9	27.1	17.9	45.5	47.4	10.0	27.1	21.9	17.9	12.2	17.0	31.8	24.3	72.5
	計		130	161	95	181	96	123	66	194	30	59	32	28	82	88	44	1409	1409
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	298.5
	充足レベル		-25	-23	-21	14	3	-8	36	38	-43	10	-6	-7	-29	-7	18	-1	
1000～5000人未満	回答社数	309	122	102	106	138	53	65	39	101	15	25	19	14	47	32	30	908	908
			39.5	33.0	34.3	44.7	17.2	21.0	12.6	32.7	4.9	8.1	6.1	4.5	15.2	10.4	9.7	19.6	293.9
	非常に不足		46	26	18	15	9	13	5	6	8	8	5	4	10	9	6	188	188
			37.7	25.5	17.0	10.9	17.0	20.0	12.8	5.9	53.3	32.0	26.3	28.6	21.3	28.1	20.0	20.7	60.8
	やや不足		67	55	78	77	31	38	23	48	6	13	10	8	30	14	19	517	517
			54.9	53.9	73.6	55.8	58.5	58.5	59.0	47.5	40.0	52.0	52.6	57.1	63.8	43.8	63.3	56.9	167.3
	ほぼ充足		9	21	10	46	13	14	11	47	1	4	4	2	7	9	5	203	203
			7.4	20.6	9.4	33.3	24.5	21.5	28.2	46.5	6.7	16.0	21.1	14.3	14.9	28.1	16.7	22.4	65.7
	計		122	102	106	138	53	65	39	101	15	25	19	14	47	32	30	908	908
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	293.9
	充足レベル		-30	-5	-8	22	8	2	15	41	-47	-16	-5	-14	-6	0	-3	2	

従業員規模	スキル項目	実回答社数	／テコ業インサ務ンサ分グル	テキ情イュ報技リセ術	クプトロ管ジ理ェ	発設シ計ス・テ開ム	計ベデ・ー構スタ築設	計ワネ・ー開ックト発設	ミプンロ グラ	運シ用ステム	監シ査ステム	資シ産ス管テ理ム	品質管理	ツコ制ン作テン	連Web関	導教・育訓・練指	交注渉先力と、の発	合計	延社べ数回答
5000人以上	回答社数	63	37	26	38	25	3	9	2	11	5	5	8	0	7	2	9	187	187
			58.7	41.3	60.3	39.7	4.8	14.3	3.2	17.5	7.9	7.9	12.7	0.0	11.1	3.2	14.3	19.8	296.8
	非常に不足		9	4	10	2	1	3	0	0	2	1	3	0	3	1	2	41	41
			24.3	15.4	26.3	8.0	33.3	33.3	0.0	0.0	40.0	20.0	37.5	0	42.9	50.0	22.2	21.9	65.1
	やや不足		24	14	22	15	2	5	1	4	3	2	4	0	3	1	5	105	105
			64.9	53.8	57.9	60.0	66.7	55.6	50.0	36.4	60.0	40.0	50.0	0	42.9	50.0	55.6	56.1	166.7
	ほぼ充足		4	8	6	8	0	1	1	7	0	2	1	0	1	0	2	41	41
			10.8	30.8	15.8	32.0	0.0	11.1	50.0	63.6	0.0	40.0	12.5	0	14.3	0.0	22.2	21.9	65.1
	計		37	26	38	25	3	9	2	11	5	5	8	0	7	2	9	187	187
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	100	100	100	296.8
	充足レベル		-14	15	-11	24	-33	-22	50	64	-40	20	-25	0	-29	-50	0	0	
合　計	回答社数	1512	445	471	332	565	295	334	200	604	86	161	129	83	252	281	168	4406	4406
			29.4	31.2	22.0	37.4	19.5	22.1	13.2	39.9	5.7	10.6	8.5	5.5	16.7	18.6	11.1	19.4	291.4
	非常に不足		160	150	88	98	77	84	29	73	40	30	32	22	83	92	33	1091	1091
			36.0	31.8	26.5	17.3	26.1	25.1	14.5	12.1	46.5	18.6	24.8	26.5	32.9	32.7	19.6	24.8	72.2
	やや不足		230	247	196	299	151	172	100	267	35	85	72	46	125	140	95	2260	2260
			51.7	52.4	59.0	52.9	51.2	51.5	50.0	44.2	40.7	52.8	55.8	55.4	49.6	49.8	56.5	51.3	149.5
	ほぼ充足		55	74	48	168	67	78	71	264	11	46	25	15	44	49	40	1055	1055
			12.4	15.7	14.5	29.7	22.7	23.4	35.5	43.7	12.8	28.6	19.4	18.1	17.5	17.4	23.8	23.9	69.8
	計		445	471	332	565	295	334	200	604	86	161	129	83	252	281	168	4406	4406
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	291.4
	充足レベル		-24	-16	-12	12	-3	-2	21	32	-34	10	-5	-8	-15	-15	4	-1	

第120表　情報システム業務の担当状況(従業員規模別)

(上段:社数，下段は選択した各業務項目の実回答社数に対する割合%)

従業員規模	担当業務項目	実回答社数	経営戦略のための情報システムの計画，立案	社内全体の業務システム計画，立案	基幹システムの開発，運用，管理	個別業務の情報システムの開発，運用，管理	エンドユーザに対するサポート	アウトソーシング先の管理，折衝	情報システム資産の管理	その他	延べ社数	業務担当レベル
100　人未満	現在の担当	240	59	142	127	123	108	69	107	3	738	0.38
	%		24.6	59.2	52.9	51.3	45.0	28.8	44.6	1.3	307.5	
	最重要業務	222	36	58	54	28	26	4	15	1		
	%		16.2	26.1	24.3	12.6	11.7	1.8	6.8	0.5		
	今後の担当	234	95	141	119	111	102	67	106	4	745	0.40
	%		40.6	60.3	50.9	47.4	43.6	28.6	45.3	1.7	318.4	
	最重要業務	216	65	51	36	20	22	5	16	1		
	%		30.1	23.6	16.7	9.3	10.2	2.3	7.4	0.5		
100～300　人未満	現在の担当	401	122	292	289	253	250	155	238	4	1603	0.50
	%		30.4	72.8	72.1	63.1	62.3	38.7	59.4	1.0	399.8	
	最重要業務	374	58	114	117	48	23	2	10	2		
	%		15.5	30.5	31.3	12.8	6.1	0.5	2.7	0.5		
	今後の担当	395	201	306	271	237	238	171	235	4	1663	0.53
	%		50.9	77.5	68.6	60.0	60.3	43.3	59.5	1.0	421.0	
	最重要業務	368	139	104	62	26	20	9	6	2		
	%		37.8	28.3	16.8	7.1	5.4	2.4	1.6	0.5		
300～1000　人未満	現在の担当	471	179	407	391	305	375	245	366	5	2273	0.60
	%		38.0	86.4	83.0	64.8	79.6	52.0	77.7	1.1	482.6	
	最重要業務	446	70	143	162	35	17	6	12	1		
	%		15.7	32.1	36.3	7.8	3.8	1.3	2.7	0.2		
	今後の担当	462	302	407	365	284	341	283	354	9	2345	0.63
	%		65.4	88.1	79.0	61.5	73.8	61.3	76.6	1.9	507.6	
	最重要業務	448	202	113	83	16	12	10	9	3		
	%		45.1	25.2	18.5	3.6	2.7	2.2	2.0	0.7		
1000～5000　人未満	現在の担当	311	159	273	258	204	243	192	246	4	1579	0.63
	%		51.1	87.8	83.0	65.6	78.1	61.7	79.1	1.3	507.7	
	最重要業務	295	66	107	91	14	8	6	3	0		
	%		22.4	36.3	30.8	4.7	2.7	2.0	1.0	0.0		
	今後の担当	305	229	277	223	175	212	204	227	7	1554	0.64
	%		75.1	90.8	73.1	57.4	69.5	66.9	74.4	2.3	509.5	
	最重要業務	300	173	69	37	8	4	7	2	0		
	%		57.7	23.0	12.3	2.7	1.3	2.3	0.7	0.0		
5000　人以上	現在の担当	68	57	60	53	33	52	54	53	1	363	0.67
	%		83.8	88.2	77.9	48.5	76.5	79.4	77.9	1.5	533.8	
	最重要業務	65	29	19	13	1	1	2	0	0		
	%		44.6	29.2	20.0	1.5	1.5	3.1	0.0	0.0		
	今後の担当	68	61	60	42	30	41	54	48	5	341	0.63
	%		89.7	88.2	61.8	44.1	60.3	79.4	70.6	7.4	501.5	
	最重要業務	67	50	6	5	0	1	4	0	1		
	%		74.6	9.0	7.5	0.0	1.5	6.0	0.0	1.5		
合　計	現在の担当	1491	576	1174	1118	918	1028	715	1010	17	6556	0.55
	%		38.6	78.7	75.0	61.6	68.9	48.0	67.7	1.1	439.7	
	最重要業務	1402	259	441	437	126	75	20	40	4		
	%		18.5	31.5	31.2	9.0	5.3	1.4	2.9	0.3		
	今後の担当	1464	888	1191	1020	837	934	779	970	29	6648	0.57
	%		60.7	81.4	69.7	57.2	63.8	53.2	66.3	2.0	454.1	
	最重要業務	1399	629	343	223	70	59	35	33	7		
	%		45.0	24.5	15.9	5.0	4.2	2.5	2.4	0.5		

第121表　情報化課題の分布:全ユーザ(従業員規模別)

情報化課題 / 従業員規模	実回答社数	コンピュータウイルス	グループウェア	コンピュータ不正アクセス	情報システム安全対策	企業間EC(電子商取引)	インターネット	イントラネット	個人情報保護	TCO(情報化総費用)	WEBサービス(社外向け)	ブロードバンド	ナレッジマネジメント	クライアントサーバーシステム	データウェアハウス	ネットワークOS	電子認証・公証	CRM(Customer Relationship Management)	ERP(統合業務パッケージ)	エンドユーザコンピューティング	サプライチェーンマネジメント	XML(Extensible Markup Language)
100人未満	264	148	96	77	54	76	104	77	66	26	79	72	48	82	35	63	45	32	18	35	15	18
	100	56.1	36.4	29.2	20.5	28.8	39.4	29.2	25.0	9.8	29.9	27.3	18.2	31.1	13.3	23.9	17.0	12.1	6.8	13.3	5.7	6.8
100～300人未満	427	242	205	161	119	152	159	158	103	93	127	133	81	138	83	110	61	65	59	71	48	31
	100	56.7	48.0	37.7	27.9	35.6	37.2	37.0	24.1	21.8	29.7	31.1	19.0	32.3	19.4	25.8	14.3	15.2	13.8	16.6	11.2	7.3
300～1000人未満	488	265	231	210	207	153	155	184	163	154	145	129	145	123	128	123	127	104	101	110	84	84
	100	54.3	47.3	43.0	42.4	31.4	31.8	37.7	33.4	31.6	29.7	26.4	29.7	25.2	26.2	25.2	26.0	21.3	20.7	22.5	17.2	17.2
1000～5000人未満	316	142	108	122	160	136	95	103	98	141	78	84	119	57	94	52	95	96	101	40	84	64
	100	44.9	34.2	38.6	50.6	43.0	30.1	32.6	31.0	44.6	24.7	26.6	37.7	18.0	29.7	16.5	30.1	30.4	32.0	12.7	26.6	20.3
5000人以上	68	20	20	22	34	34	25	14	29	42	14	14	31	11	17	7	22	23	24	5	27	15
	100	29.4	29.4	32.4	50.0	50.0	36.8	20.6	42.6	61.8	20.6	20.6	45.6	16.2	25.0	10.3	32.4	33.8	35.3	7.4	39.7	22.1
合計	1563	817	660	592	574	551	538	536	459	456	443	432	424	411	357	355	350	320	303	261	258	212
	100	52.3	42.2	37.9	36.7	35.3	34.4	34.3	29.4	29.2	28.3	27.6	27.1	26.3	22.8	22.7	22.4	20.5	19.4	16.7	16.5	13.6

(複数回答，上段:社数、下段:%)

従業員規模	オープンソースシステム(Linux,Apacheなど)	オブジェクト指向システム開発言語(JAVA等)	電子政府	ソフトウェア品質向上(CMMなど)	対消費者EC(電子商取引)	エクストラネット	ギガビットイーサネット	分散処理技術(JAVA, ActiveX, CORBAなど)	ユビキタスネットワーク	EIP(Enterprise Information Portal)	知的財産権／ソフトウェア特許	SLA(Service Level Agreement)	iDC/ASP(Application Service Provider)	次世代無線通技術(IMT2000, Bluetoothなど)	シン(Thin)クライアント	CTI(Computer Telephony Integration)	XP(Extreme Programming)	P2P(Peer to Peer)	延べ回答社数
100人未満	28	23	24	38	31	14	17	25	12	4	17	9	10	20	5	5	7	2	1557
	10.6	8.7	9.1	14.4	11.7	5.3	6.4	9.5	4.5	1.5	6.4	3.4	3.8	7.6	1.9	1.9	2.7	0.8	589.8
100～300人未満	65	39	19	39	42	41	29	27	29	6	30	7	13	17	5	13	5	0	2825
	15.2	9.1	4.4	9.1	9.8	9.6	6.8	6.3	6.8	1.4	7.0	1.6	3.0	4.0	1.2	3.0	1.2	0.0	661.6
300～1000人未満	60	68	78	46	43	52	47	40	38	36	38	17	31	32	23	13	4	3	3794
	12.3	13.9	16.0	9.4	8.8	10.7	9.6	8.2	7.8	7.4	7.8	3.5	6.4	6.6	4.7	2.7	0.8	0.6	777.5
1000～5000人未満	49	49	47	29	26	37	41	36	31	52	17	49	27	17	15	12	4	0	2607
	15.5	15.5	14.9	9.2	8.2	11.7	13.0	11.4	9.8	16.5	5.4	15.5	8.5	5.4	4.7	3.8	1.3	0.0	825.0
5000人以上	7	8	16	9	10	5	10	13	12	13	8	26	11	5	9	1	0	0	613
	10.3	11.8	23.5	13.2	14.7	7.4	14.7	19.1	17.6	19.1	11.8	38.2	16.2	7.4	13.2	1.5	0.0	0.0	901.5
合計	209	187	184	161	152	149	144	141	122	111	110	108	92	91	57	44	20	5	11396
	13.4	12.0	11.8	10.3	9.7	9.5	9.2	9.0	7.8	7.1	7.0	6.9	5.9	5.8	3.6	2.8	1.3	0.3	729.1

第123表 アウトソーシングの委託業務の範囲(従業員規模別)

(複数回答, 上段:社数、下段:%)

従業員規模	委託業務の種類	実回答社数	システムの運用	システムの監視	ネットワークの運用	ネットワークの監視	バックアップセンター	アプリケーション開発	アプリケーション保守	帳票などの媒体デリバリ	トラブル対応	利用者管理、セキュリティ管理	ヘルプデスク	パソコン導入、増設・移作業	センター設備管理	利用部門へのIT教育	その他	合計
100 人未満	メインフレーム系	57	20	21	12	17	10	37	31	8	36	9	16	22	8	3	1	251
		100	35.1	36.8	21.1	29.8	17.5	64.9	54.4	14.0	63.2	15.8	28.1	38.6	14.0	5.3	1.8	440.4
	クライアントサーバーシステム系	86	26	24	24	23	13	51	45	6	62	15	22	40	11	5	1	368
		100	30.2	27.9	27.9	26.7	15.1	59.3	52.3	7.0	72.1	17.4	25.6	46.5	12.8	5.8	1.2	427.9
	WEB系	46	15	10	13	14	2	21	14	0	20	8	9	12	4	1	1	144
		100	32.6	21.7	28.3	30.4	4.3	45.7	30.4	0.0	43.5	17.4	19.6	26.1	8.7	2.2	2.2	313.0
100～300 人未満	メインフレーム系	100	44	35	30	29	18	62	56	18	52	15	22	22	16	8	2	429
		100	44.0	35.0	30.0	29.0	18.0	62.0	56.0	18.0	52.0	15.0	22.0	22.0	16.0	8.0	2.0	429.0
	クライアントサーバーシステム系	152	39	51	47	48	12	86	71	12	89	25	36	48	17	15	2	598
		100	25.7	33.6	30.9	31.6	7.9	56.6	46.7	7.9	58.6	16.4	23.7	31.6	11.2	9.9	1.3	393.4
	WEB系	85	29	29	25	25	8	36	24	4	33	17	22	12	12	9	4	289
		100	34.1	34.1	29.4	29.4	9.4	42.4	28.2	4.7	38.8	20.0	25.9	14.1	14.1	10.6	4.7	340.0
300～1000 人未満	メインフレーム系	197	97	84	48	60	34	121	98	55	108	20	39	35	37	10	7	853
		100	49.2	42.6	24.4	30.5	17.3	61.4	49.7	27.9	54.8	10.2	19.8	17.8	18.8	5.1	3.6	433.0
	クライアントサーバーシステム系	217	76	71	63	70	25	139	120	29	116	34	66	69	26	25	4	933
		100	35.0	32.7	29.0	32.3	11.5	64.1	55.3	13.4	53.5	15.7	30.4	31.8	12.0	11.5	1.8	430.0
	WEB系	152	54	49	50	55	13	76	62	3	59	22	17	21	21	10	3	515
		100	35.5	32.2	32.9	36.2	8.6	50.0	40.8	2.0	38.8	14.5	11.2	13.8	13.8	6.6	2.0	338.8
1000～5000人未満	メインフレーム系	164	117	106	67	75	39	96	87	62	79	35	45	37	49	19	2	915
		100	71.3	64.6	40.9	45.7	23.8	58.5	53.0	37.8	48.2	21.3	27.4	22.6	29.9	11.6	1.2	557.9
	クライアントサーバーシステム系	184	87	91	79	96	27	125	108	32	99	39	91	74	43	41	2	1034
		100	47.3	49.5	42.9	52.2	14.7	67.9	58.7	17.4	53.8	21.2	49.5	40.2	23.4	22.3	1.1	562.0
	WEB系	155	86	81	69	81	20	95	80	15	72	39	55	45	37	28	2	805
		100	55.5	52.3	44.5	52.3	12.9	61.3	51.6	9.7	46.5	25.2	35.5	29.0	23.9	18.1	1.3	519.4
5000 人以上	メインフレーム系	57	52	43	40	39	28	39	40	34	38	28	35	22	37	18	1	494
		100	91.2	75.4	70.2	68.4	49.1	68.4	70.2	59.6	66.7	49.1	61.4	38.6	64.9	31.6	1.8	866.7
	クライアントサーバーシステム系	59	47	43	47	47	28	48	46	18	41	31	47	35	34	24	0	536
		100	79.7	72.9	79.7	79.7	47.5	81.4	78.0	30.5	69.5	52.5	79.7	59.3	57.6	40.7	0.0	908.5
	WEB系	53	44	43	42	40	23	39	38	13	37	28	34	25	26	22	0	454
		100	83.0	81.1	79.2	75.5	43.4	73.6	71.7	24.5	69.8	52.8	64.2	47.2	49.1	41.5	0.0	856.6
合計	メインフレーム系	575	330	289	197	220	129	355	312	177	313	107	157	138	147	58	13	2942
		100	57.4	50.3	34.3	38.3	22.4	61.7	54.3	30.8	54.4	18.6	27.3	24.0	25.6	10.1	2.3	511.7
	クライアントサーバーシステム系	698	275	280	260	284	105	449	390	97	407	144	262	266	131	110	9	3469
		100	39.4	40.1	37.2	40.7	15.0	64.3	55.9	13.9	58.3	20.6	37.5	38.1	18.8	15.8	1.3	497.0
	WEB系	491	228	212	199	215	66	267	218	35	221	114	137	115	100	70	10	2207
		100	46.4	43.2	40.5	43.8	13.4	54.4	44.4	7.1	45.0	23.2	27.9	23.4	20.4	14.3	2.0	449.5

第124表 アウトソーシングの利用目的，効果等(従業員規模別)

(複数回答，上段:社数、下段：%)

利用目的，効果 ＼ 従業員規模	実回答社数	の運 軽用 減負 荷	減人 件 費 削	成コテ情 スム報 ト資シ 削産ス	足ペマ のーシ 解スン 消不ス	の運 向用 上品 質	良リ／安 テセ全 イキ対 対ュ策	導新 入技 術 の	入ハ業 ウ務 のノ 導ウ	トワ人 ー材 シの フパ	成か帯連 らの月 の束時 開縛間	その他	合計
100 人未満	123	65	63	16	2	32	32	23	23	24	16	3	299
	100	52.8	51.2	13.0	1.6	26.0	26.0	18.7	18.7	19.5	13.0	2.4	243.1
100～300 人未満	197	126	97	34	6	47	55	53	46	47	33	5	549
	100	64.0	49.2	17.3	3.0	23.9	27.9	26.9	23.4	23.9	16.8	2.5	278.7
300～1000 人未満	293	207	148	54	22	84	89	77	62	74	60	4	881
	100	70.6	50.5	18.4	7.5	28.7	30.4	26.3	21.2	25.3	20.5	1.4	300.7
1000～5000 人未満	219	152	100	48	22	66	53	44	33	104	68	4	694
	100	69.4	45.7	21.9	10.0	30.1	24.2	20.1	15.1	47.5	31.1	1.8	316.9
5000 人以上	63	50	44	31	8	25	23	8	5	27	23	1	245
	100	79.4	69.8	49.2	12.7	39.7	36.5	12.7	7.9	42.9	36.5	1.6	388.9
合 計	895	600	452	183	60	254	252	205	169	276	200	17	2668
	100	67.0	50.5	20.4	6.7	28.4	28.2	22.9	18.9	30.8	22.3	1.9	298.1

第125表 アウトソーシング先の選定基準，選定理由(従業員規模別)

(複数回答，上段:社数、下段：%)

選定基準，選定理由 ＼ 従業員規模	実回答社数	他のアウトソーシング先よりコストが安い	信頼性、安全性が確保されている	技術力が高く、最新技術を駆使できる	業種や業務のノウハウに優れ、自社の情報戦略に適合している	機動力、動員力等があり、利用部門へのサービスが行き届いている	その他	合 計
100 人未満	120	34	69	31	47	29	14	224
	100	28.3	57.5	25.8	39.2	24.2	11.7	186.7
100～300 人未満	197	59	113	47	82	39	19	359
	100	29.9	57.4	23.9	41.6	19.8	9.6	182.2
300～1000 人未満	286	91	173	69	117	52	30	532
	100	31.8	60.5	24.1	40.9	18.2	10.5	186.0
1000～5000 人未満	219	79	141	55	91	48	25	439
	100	36.1	64.4	25.1	41.6	21.9	11.4	200.5
5000 人以上	62	23	38	19	35	14	7	136
	100	37.1	61.3	30.6	56.5	22.6	11.3	219.4
合 計	884	286	534	221	372	182	95	1690
	100	32.4	60.4	25.0	42.1	20.6	10.7	191.2

第126表 EAIツールの開発・導入状況(従業員規模別)

(各業種ごとに，上段:社数，下段：%)

導入・開発状況 ＼ 従業員規模	ＥＡＩツールを導入済み	ＥＡＩツールを導入中	ＥＡＩツール導入の予定がある	ＥＡＩツールを検討中	自社開発中、または開発済み	検討していない、なし	合計
100 人未満	19	1	6	16	11	212	265
	7.2	0.4	2.3	6.0	4.2	80.0	0
100～300 人未満	19	13	8	37	26	329	432
	4.4	3.0	1.9	8.6	6.0	76.2	0
300～1000 人未満	20	9	4	46	26	375	480
	4.2	1.9	0.8	9.6	5.4	78.1	0
1000～5000 人未満	15	12	6	48	24	206	311
	4.8	3.9	1.9	15.4	7.7	66.2	0
5000 人以上	14	2	2	22	1	24	65
	21.5	3.1	3.1	33.8	1.5	36.9	0
合 計	87	37	26	169	88	1146	1553
	5.6	2.4	1.7	10.9	5.7	73.8	0

第127表 EAIツールの導入・開発の目的(従業員規模別)

(各業種ごとに，上段:社数，下段：%)

ＥＡＩツール導入・開発目的 ＼ 従業員規模	実回答社数	インターフェース共通基盤として有効	各種マスタの同期(データ連携)をとる	ERP導入に伴い、レガシーとの連携(データ連携)	現状のファイル転送等バッチ連携からメッセージベースのリアルタイム連携	事業統合やM&A等に伴う、システム統合(アプリケーション統合)	業務システムのシームレスな連携・自動化(データ連携・プロセス統合)	取引先との連携(RosettaNet等の企業間標準化対応)	延べ回答社数
100 人未満	50	22	33	13	13	9	25	7	122
	100	44.0	66.0	26.0	26.0	18.0	50.0	14.0	244.0
100～300 人未満	102	28	62	23	32	11	57	7	220
	100	27.5	60.8	22.5	31.4	10.8	55.9	6.9	215.7
300～1000 人未満	105	37	59	22	38	5	59	11	231
	100	35.2	56.2	21.0	36.2	4.8	56.2	10.5	220.0
1000～5000 人未満	102	56	47	43	33	8	71	5	263
	100	54.9	46.1	42.2	32.4	7.8	69.6	4.9	257.8
5000 人以上	41	32	18	19	16	7	24	6	122
	100	78.0	43.9	46.3	39.0	17.1	58.5	14.6	297.6
合 計	400	175	219	120	132	40	236	36	958
	100	43.8	54.8	30.0	33.0	10.0	59.0	9.0	239.5

第128表　CMM(Capability Maturity Model)の認知状況(従業員規模別)

(上段:社数、下段：%)

従業員規模＼認知状況	回収数	回答社数	理解している	内容を十分には理解していない	知らない
100　人未満	296	270	5	41	224
		91.2	1.9	15.2	83.0
100～300　人未満	452	430	14	68	348
		95.1	3.3	15.8	80.9
300～1000　人未満	496	487	17	114	356
		98.2	3.5	23.4	73.1
1000～5000 人未満	319	310	31	78	201
		97.2	10.0	25.2	64.8
5000　人以上	70	69	19	22	28
		98.6	27.5	31.9	40.6
合　計	1633	1566	86	323	1157
		95.9	5.5	20.6	73.9

第129表　CMM(Capability Maturity Model)アセスメント受審経験の状況(従業員規模別

(上段:社数、下段：%)

従業員規模＼受審経験	回答社数	受けた	受けていない	不　明
100　人未満	46	0	40	6
	100	0.0	87.0	13.0
100～300　人未満	81	2	69	10
	100	2.5	85.2	12.3
300～1000　人未満	129	3	116	10
	100	2.3	89.9	7.8
1000～5000 人未満	106	10	90	6
	100	9.4	84.9	5.7
5000　人以上	39	4	28	7
	100	10.3	71.8	17.9
合　計	401	19	343	39
	100	4.7	85.5	9.7

第130表　CMM(Capability Maturity Model)アセスメントレベルの状況(業種別)

(上段:社数、下段:%)

従業員規模＼レベル	回答社数	レベル1	レベル2	レベル3	レベル4	レベル5
100　人未満	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	0
100～300　人未満	3	2	0	1	0	0
	100	66.7	0.0	33.3	0.0	0.0
300～1000　人未満	3	0	2	0	1	0
	100	0.0	66.7	0.0	33.3	0.0
1000～5000 人未満	11	1	4	6	0	0
	100	9.1	36.4	54.5	0.0	0.0
5000　人以上	3	1	0	2	0	0
	100	33.3	0.0	66.7	0.0	0.0
合　計	20	4	6	9	1	0
	100	20.0	30.0	45.0	5.0	0.0

第131表　CMM(Capability Maturity Model)の有効性(従業員規模別)

(上段:社数、下段：%)

従業員規模＼認証取得状況	回答社数	有効と思う	有効とは思わない	分からない	有効レベル
100　人未満	46	9	4	33	11
	100	19.6	8.7	71.7	
100～300　人未満	78	21	9	48	15
	100	26.9	11.5	61.5	
300～1000　人未満	127	25	19	83	5
	100	19.7	15.0	65.4	
1000～5000 人未満	101	34	10	57	24
	100	33.7	9.9	56.4	
5000　人以上	40	21	3	16	45
	100	52.5	7.5	40.0	
合　計	392	110	45	237	17
	100	28.1	11.5	60.5	

第132表　CRM(CustomerRelationshipManagement)ー顧客対応チャネルの利用状況(従業員規模別)

(複数回答，上段:社数、下段：%)

従業員規模＼顧客対応チャネルの種類	実回答社数	面対サービス	電話	FAX	インターネット	対応していない	延べ回答社数
100　人未満	278	62	100	91	96	143	492
	100	22.3	36.0	32.7	34.5	51.4	177.0
100～300　人未満	434	88	146	123	170	217	744
	100	20.3	33.6	28.3	39.2	50.0	171.4
300～1000　人未満	482	103	136	113	201	253	806
	100	21.4	28.2	23.4	41.7	52.5	167.2
1000～5000 人未満	315	68	118	86	140	146	558
	100	21.6	37.5	27.3	44.4	46.3	177.1
5000　人以上	66	24	27	23	48	17	139
	100	36.4	40.9	34.8	72.7	25.8	210.6
合　計	1575	345	527	436	655	776	2739
	100	21.9	33.5	27.7	41.6	49.3	173.9

第133表　CRM(CustomerRelationshipManagement)ー電話対応機能の導入状況(従業員規模別)

(複数回答，上段:社数、下段：%)

従業員規模＼電話対応機能	実回答社数	CTI (Computer Telephony Integration)	VRU (Voice Recognition Unit)	ACD (Automatic Call Distribution)	特に電話対応に関する機能の導入はない	延べ回答社数
100　人未満	257	5	1	3	249	258
	100	1.9	0.4	1.2	96.9	100.4
100～300　人未満	397	15	1	5	378	399
	100	3.8	0.3	1.3	95.2	100.5
300～1000　人未満	448	21	6	9	415	451
	100	4.7	1.3	2.0	92.6	100.7
1000～5000 人未満	279	47	10	12	226	295
	100	16.8	3.6	4.3	81.0	105.7
5000　人以上	57	23	6	9	32	70
	100	40.4	10.5	15.8	56.1	122.8
合　計	1438	111	24	38	1300	1473
	100	7.7	1.7	2.6	90.4	102.4

第134表　CRM(CustomerRelationshipManagement)ーインターネット対応機能の導入状況(従業員規模別)

(複数回答，上段:社数、下段：%)

従業員規模＼電話対応機能	実回答社数	ホームページによる全ユーザー共通の情報を提供	顧客固有情報の提供(顧客がセルフサービスにて情報取得)	顧客固有情報の提供(サイト側が顧客にOne-to-Oneにて情報提供)	取引予約や決済サービス	延べ回答社数
100　人未満	165	139	27	23	12	201
	100	84.2	16.4	13.9	7.3	121.8
100～300　人未満	310	278	33	30	30	371
	100	89.7	10.6	9.7	9.7	119.7
300～1000　人未満	372	343	48	28	49	468
	100	92.2	12.9	7.5	13.2	125.8
1000～5000 人未満	248	235	58	35	38	366
	100	94.8	23.4	14.1	15.3	147.6
5000　人以上	60	58	28	21	17	124
	100	96.7	46.7	35.0	28.3	206.7
合　計	1155	1053	194	137	146	1530
	100	91.2	16.8	11.9	12.6	132.5

第135表　CRM(CustomerRelationshipManagement)ー顧客情報整備・統合状況(従業員規模別)

(上段:社数、下段：%)

顧客対応に必要な情報の整備・統合段階 / 従業員規模	無記入社数	業務ごとにバラバラにデータベースとして保有されている	データベース化されていないがある程度顧客ごとに総覧できる	顧客ごとにデータベース化されている	合計(%)
100　人未満	75	116	51	54	221
		52.5	23.1	24.4	100
100～300　人未満	74	195	102	81	378
		51.6	27.0	21.4	100
300～1000　人未満	90	239	94	73	406
		58.9	23.2	18.0	100
1000～5000 人未満	57	140	64	58	262
		53.4	24.4	22.1	100
5000　人以上	12	24	22	12	58
		41.4	37.9	20.7	100
合　計	308	714	333	278	1325
		53.9	25.1	21.0	100

第136表　CRM(CustomerRelationshipManagement)ー顧客データ分析・活用手法の導入状況(従業員規模別)

(複数回答，上段:社数、下段：%)

顧客データ分析・活用手法 / 従業員規模	実回答社数	データマイニング	ワントゥワンマーケティング	顧客セグメンテーション	特に導入している機能はない	延べ回答社数
100　人未満	258	7	3	13	237	260
	100	2.7	1.2	5.0	91.9	100.8
100～300　人未満	408	14	6	13	382	415
	100	3.4	1.5	3.2	93.6	101.7
300～1000　人未満	449	14	7	24	411	456
	100	3.1	1.6	5.3	91.5	101.6
1000～5000 人未満	292	33	12	34	232	311
	100	11.3	4.1	11.6	79.5	106.5
5000　人以上	62	19	9	15	31	74
	100	30.6	14.5	24.2	50.0	119.4
合　計	1469	87	37	99	1293	1516
	100	5.9	2.5	6.7	88.0	103.2

第137表　オンライン通信回線サービスの利用状況(従業員規模別)

（複数回答，上段:社数、下段：%）

通信回線サービスのニュー／従業員規模	実回答社数	アナログ専用サービス	デジタルアクセス回線(DA/DR	高速デジタル回線(HD)	ATM専用サービス	電話(アナログ)回線	DDX	ISDN 64	ISDN 1500	ADSL	フレームリレーサービス	セルリレーサービス	IPネットワークサービス IP-VPN	IPネットワークサービス VoIP	広域イーサネット	無線通信サービス	延べ社数回答
100　人未満	268	37	51	33	10	98	1	145	21	114	34	0	23	6	7	8	588
	100	13.8	19.0	12.3	3.7	36.6	0.4	54.1	7.8	42.5	12.7	0.0	8.6	2.2	2.6	3.0	219.4
100～300　人未満	425	62	131	43	25	172	8	262	36	157	89	2	88	16	24	16	1131
	100	14.6	30.8	10.1	5.9	40.5	1.9	61.6	8.5	36.9	20.9	0.5	20.7	3.8	5.6	3.8	266.1
300～1000　人未満	482	101	239	89	57	222	22	311	99	183	126	3	156	30	44	34	1716
	100	21.0	49.6	18.5	11.8	46.1	4.6	64.5	20.5	38.0	26.1	0.6	32.4	6.2	9.1	7.1	356.0
1000～5000 人未満	306	73	188	94	78	141	26	210	98	112	132	8	135	32	68	31	1426
	100	23.9	61.4	30.7	25.5	46.1	8.5	68.6	32.0	36.6	43.1	2.6	44.1	10.5	22.2	10.1	466.0
5000　人以上	65	23	40	34	34	36	11	48	33	27	42	2	38	16	19	4	407
	100	35.4	61.5	52.3	52.3	55.4	16.9	73.8	50.8	41.5	64.6	3.1	58.5	24.6	29.2	6.2	626.2
合　計	1546	296	649	293	204	669	68	976	287	593	423	15	440	100	162	93	5268
	100	19.1	42.0	19.0	13.2	43.3	4.4	63.1	18.6	38.4	27.4	1.0	28.5	6.5	10.5	6.0	340.8

第138表　オンライン通信回線サービス今後の利用見通し(従業員規模別)

（複数回答，上段:社数、下段：%）

通信回線サービスのメニュー／従業員規模		実回答社数	アナログ専用サービス	デジタルアクセス回線(DA/DR)	高速デジタル回線(HD)	ATM専用サービス	電話(アナログ)回線	DDX	ISDN 64	ISDN 1500	ADSL	フレームリレーサービス	セルリレーサービス	IPネットワークサービス IP-VPN	IPネットワークサービス VoIP	広域イーサネット	無線通信サービス	延べ社数回答
100　人未満	1～2年内に新規利用	106	1	7	11	3	4	1	7	3	40	4	1	28	12	10	4	136
		100	0.9	6.6	10.4	2.8	3.8	0.9	6.6	2.8	37.7	3.8	0.9	26.4	11.3	9.4	3.8	128.3
	1～2年内に利用取止め予定		6	7	3	0	8	1	30	2	5	9	0	1	0	0	0	72
			5.7	6.6	2.8	0.0	7.5	0.9	28.3	1.9	4.7	8.5	0.0	0.9	0.0	0.0	0.0	67.9
100～300　人未満	1～2年内に新規利用	193	0	8	12	8	1	0	4	0	62	7	0	83	26	18	16	245
		100	0.0	4.1	6.2	4.1	0.5	0.0	2.1	0.0	32.1	3.6	0.0	43.0	13.5	9.3	8.3	126.9
	1～2年内に利用取止め予定		16	26	5	3	13	2	39	5	6	23	0	2	1	1	1	143
			8.3	13.5	2.6	1.6	6.7	1.0	20.2	2.6	3.1	11.9	0.0	1.0	0.5	0.5	0.5	74.1
300～1000　人未満	1～2年内に新規利用	257	1	18	12	18	5	3	10	4	49	9	1	91	37	52	22	332
		100	0.4	7.0	4.7	7.0	1.9	1.2	3.9	1.6	19.1	3.5	0.4	35.4	14.4	20.2	8.6	129.2
	1～2年内に利用取止め予定		32	38	10	5	18	8	48	8	11	46	0	5	3	3	3	238
			12.5	14.8	3.9	1.9	7.0	3.1	18.7	3.1	4.3	17.9	0.0	1.9	1.2	1.2	1.2	92.6
1000～5000 人未満	1～2年内に新規利用	187	1	9	8	7	1	1	5	2	39	5	2	72	41	60	15	268
		100	0.5	4.8	4.3	3.7	0.5	0.5	2.7	1.1	20.9	2.7	1.1	38.5	21.9	32.1	8.0	143.3
	1～2年内に利用取止め予定		19	20	17	9	7	7	37	10	3	47	1	2	2	0	2	183
			10.2	10.7	9.1	4.8	3.7	3.7	19.8	5.3	1.6	25.1	0.5	1.1	1.1	0.0	1.1	97.9
5000　人以上	1～2年内に新規利用	45	1	4	3	2	1	0	3	1	11	4	0	10	7	16	4	67
		100	2.2	8.9	6.7	4.4	2.2	0.0	6.7	2.2	24.4	8.9	0.0	22.2	15.6	35.6	8.9	148.9
	1～2年内に利用取止め予定		8	6	9	6	6	2	5	1	0	10	1	1	1	0	1	57
			17.8	13.3	20.0	13.3	13.3	4.4	11.1	2.2	0.0	22.2	2.2	2.2	2.2	0.0	2.2	126.7
合　計	1～2年内に新規利用	788	4	46	46	38	12	5	29	10	201	29	4	284	123	156	61	1048
		100	0.5	5.8	5.8	4.8	1.5	0.6	3.7	1.3	25.5	3.7	0.5	36.0	15.6	19.8	7.7	133.0
	1～2年内に利用取止め予定		81	97	44	23	52	20	159	26	25	135	2	11	7	4	7	693
			10.3	12.3	5.6	2.9	6.6	2.5	20.2	3.3	3.2	17.1	0.3	1.4	0.9	0.5	0.9	87.9

第139表　IPネットワークサービス・IP－VPNの導入状況（従業員規模別）

（上段：社数、下段：％）

IP-VPNサービスの導入段階 ＼ 従業員規模	既に導入している		導入の予定である		導入の検討を行っている	導入の予定はない	合　計
	自前のVPN設備（ﾌｧｲｱｰｳｫｰﾙなどによる）	ネットワーク側のＶＰＮ機能による	自前のVPN設備（ﾌｧｲｱｰｳｫｰﾙなどによる）	ネットワーク側のＶＰＮ機能による			
100　人未満	20	19	2	7	63	173	284
	7.0	6.7	0.7	2.5	22.2	60.9	100
100～300　人未満	34	69	19	16	109	191	438
	7.8	15.8	4.3	3.7	24.9	43.6	100
300～1000　人未満	59	119	20	31	124	134	487
	12.1	24.4	4.1	6.4	25.5	27.5	100
1000～5000 人未満	54	102	15	19	63	62	315
	17.1	32.4	4.8	6.0	20.0	19.7	100
5000　人以上	16	26	3	5	11	8	69
	23.2	37.7	4.3	7.2	15.9	11.6	100
合　計	183	335	59	78	370	568	1593
	11.5	21.0	3.7	4.9	23.2	35.7	100

第140表　IPネットワークサービス・VoIPの導入状況（従業員規模別）

（上段：社数，下段：％）

音声通信のVoIPへの統合段階 ＼ 従業員規模	既に導入している	導入の予定である	導入の検討を行っている	検討を行ったが導入を見送っている	検討していない、不明	合 計
100　人未満	8	5	33	19	217	282
	2.8	1.8	11.7	6.7	77.0	100
100～300　人未満	23	8	75	59	278	443
	5.2	1.8	16.9	13.3	62.8	100
300～1000　人未満	48	14	98	84	242	486
	9.9	2.9	20.2	17.3	49.8	100
1000～5000 人未満	42	22	78	63	110	315
	13.3	7.0	24.8	20.0	34.9	100
5000　人以上	17	4	16	12	20	69
	24.6	5.8	23.2	17.4	29.0	100
合　計	138	53	300	237	867	1595
	8.7	3.3	18.8	14.9	54.4	100

第141表　IPネットワークサービス・他社とのイントラネット接続状況（従業員規模別）

（上段：社数，下段：％）

従業員規模	他社との接続			回線種別接続状況				
	実施	未実施	計	実回答社数	専用回線	公衆回線	その他	合計
100　人未満	49	224	273	49	26	27	4	57
	17.9	82.1	100	100	53.1	55.1	8.2	116.3
100～300　人未満	126	310	436	126	65	72	9	146
	28.9	71.1	100	100	51.6	57.1	7.1	115.9
300～1000　人未満	144	339	483	144	74	82	8	164
	29.8	70.2	100	100	51.4	56.9	5.6	113.9
1000～5000 人未満	133	174	307	132	87	75	9	171
	43.3	56.7	100	100	65.9	56.8	6.8	129.5
5000　人以上	44	23	67	43	37	23	4	64
	65.7	34.3	100	100	86.0	53.5	9.3	148.8
合　計	496	1070	1566	494	289	279	34	602
	31.7	68.3	100	100	58.5	56.5	6.9	121.9

第142表　IPネットワークサービス利用の理由（従業員規模別）

（上段：社数，下段：％）

ＩＰﾈｯﾄﾜｰｸｻｰﾋﾞｽ利用の理由 ＼ 従業員規模	実回答社数	全社的なネットワークシステム見直しの一環	親会社や他社とのネットワーク化のため	顧客へのサービス向上	新規事業の開始に伴う新システムの導入	通信経費，ネットワーク運用経費等の削減	その他	延べ回答社数
100　人未満	171	65	41	42	9	89	4	250
	100	38.0	24.0	24.6	5.3	52.0	2.3	146.2
100～300　人未満	323	180	83	31	26	193	6	519
	100	55.7	25.7	9.6	8.0	59.8	1.9	160.7
300～1000　人未満	420	244	79	41	42	301	13	720
	100	58.1	18.8	9.8	10.0	71.7	3.1	171.4
1000～5000 人未満	283	187	56	24	19	227	5	518
	100	66.1	19.8	8.5	6.7	80.2	1.8	183.0
5000　人以上	68	51	15	9	3	54	2	134
	100	75.0	22.1	13.2	4.4	79.4	2.9	197.1
合　計	1265	727	274	147	99	864	30	2141
	100	57.5	21.7	11.6	7.8	68.3	2.4	169.2

第143表　ネットワーク構成機器保有数の増減と今後の見通し(従業員規模別)

従業員規模		今年度の状況							今後の見通し						
		前年度比増		前年度並		前年度比減		回答	増加の見込み		変らない		減少の見込み		回答
		社数	%	社数	%	社数	%	社数	社数	%	社数	%	社数	%	社数
100　人未満	汎用コンピュータ	12	8.1	127	85.8	9	6.1	148	12	8.4	97	67.8	34	23.8	143
	UNIXサーバー	6	8.0	61	81.3	8	10.7	75	11	15.7	50	71.4	9	12.9	70
	NTサーバー	46	20.8	173	78.3	2	0.9	221	75	33.8	134	60.4	13	5.9	222
	LINUXサーバー	17	24.6	51	73.9	1	1.4	69	35	47.3	36	48.6	3	4.1	74
	その他	3	8.8	30	88.2	1	2.9	34	4	12.9	25	80.6	2	6.5	31
	計	84	15.4	442	80.8	21	3.8	547	137	25.4	342	63.3	61	11.3	540
100～300　人未満	汎用コンピュータ	25	8.5	241	81.7	29	9.8	295	25	8.5	179	61.1	89	30.4	293
	UNIXサーバー	28	17.3	124	76.5	10	6.2	162	37	22.3	95	57.2	34	20.5	166
	NTサーバー	128	33.4	251	65.5	4	1.0	383	186	47.8	183	47.0	20	5.1	389
	LINUXサーバー	44	30.3	95	65.5	6	4.1	145	95	56.5	66	39.3	7	4.2	168
	その他	1	2.0	45	90.0	4	8.0	50	6	11.8	38	74.5	7	13.7	51
	計	226	21.8	756	73.0	53	5.1	1035	349	32.7	561	52.6	157	14.7	1067
300～1000　人未満	汎用コンピュータ	14	3.5	351	88.2	33	8.3	398	17	4.3	243	62.0	132	33.7	392
	UNIXサーバー	37	13.9	217	81.6	12	4.5	266	73	27.0	148	54.8	49	18.1	270
	NTサーバー	215	45.7	246	52.3	9	1.9	470	277	58.8	162	34.4	32	6.8	471
	LINUXサーバー	69	28.5	170	70.2	3	1.2	242	130	50.8	119	46.5	7	2.7	256
	その他	6	7.6	72	91.1	1	1.3	79	5	6.0	73	86.9	6	7.1	84
	計	341	23.4	1056	72.6	58	4.0	1455	502	34.1	745	50.6	226	15.3	1473
1000～5000人未満	汎用コンピュータ	7	2.6	213	78.0	53	19.4	273	6	2.2	141	52.0	124	45.8	271
	UNIXサーバー	62	24.8	169	67.6	19	7.6	250	91	36.0	120	47.4	42	16.6	253
	NTサーバー	184	58.8	121	38.7	8	2.6	313	206	65.8	84	26.8	23	7.3	313
	LINUXサーバー	57	30.5	125	66.8	5	2.7	187	115	56.4	81	39.7	8	3.9	204
	その他	3	5.9	45	88.2	3	5.9	51	4	8.0	43	86.0	3	6.0	50
	計	313	29.1	673	62.7	88	8.2	1074	422	38.7	469	43.0	200	18.3	1091
5000　人以上	汎用コンピュータ	4	6.3	42	65.6	18	28.1	64	0	0.0	27	-42.2	37	57.8	64
	UNIXサーバー	25	37.9	40	60.6	1	1.5	66	27	40.9	32	48.5	7	10.6	66
	NTサーバー	38	56.7	24	35.8	5	7.5	67	41	60.3	17	25.0	10	14.7	68
	LINUXサーバー	17	31.5	34	63.0	3	5.6	54	34	60.7	20	35.7	2	3.6	56
	その他	2	14.3	12	85.7	0	0.0	14	3	21.4	11	78.6	0	0.0	14
	計	86	32.5	152	57.4	27	10.2	265	105	39.2	107	39.9	56	20.9	268
合　計	汎用コンピュータ	62	5.3	974	82.7	142	12.1	1178	60	5.2	687	59.1	416	35.8	1163
	UNIXサーバー	158	19.3	611	74.6	50	6.1	819	239	29.0	445	53.9	141	17.1	825
	NTサーバー	611	42.0	815	56.1	28	1.9	1454	785	53.7	580	39.6	98	6.7	1463
	LINUXサーバー	204	29.3	475	68.1	18	2.6	697	409	54.0	322	42.5	27	3.6	758
	その他	15	6.6	204	89.5	9	3.9	228	22	9.6	190	82.6	18	7.8	230
	計	1050	24.0	3079	70.4	247	5.6	4376	1515	34.1	2224	50.1	700	15.8	4439

第144表　ネットワーク化の効果レベル(従業員規模別)

効果のレベル
1.マイナス面が多い
2.あまり変化はない
3.ある程度効果が上がりつつある
4.はっきりと期待した効果が現れている
5.不明

従業員規模 ＼ 効果対象，内容		実回答社数	情報化関連費用			情報システム部門			エンドユーザ部門			取引先、顧客の満足度向上	総合評価
			ハードウェア関係運用費用の節減（初期投資を除く）	ソフトウェア関係運用費用の節減（初期投資を除く）	要員人件費の削減	システム開発、メンテナンスの能率向上	情報処理の運用、アウトプット作成の迅速化	経営戦略分析資料等の作成の適用拡大	エンドユーザコンピューティングの浸透	全社的な業務処理、手続き等の見直し、簡易化等	組織改革（部課の改変、統廃合等）		
100　人未満	回答社数	265	250	247	245	240	248	240	241	250	233	236	
	回答率		94.3	93.2	92.5	90.6	93.6	90.6	90.9	94.3	87.9	89.1	91.7
	不明度		0.28	0.30	0.34	0.25	0.22	0.30	0.31	0.24	0.35	0.40	0.30
	効果レベル		2.41	2.35	2.15	2.56	2.76	2.45	2.60	2.65	2.19	2.49	2.46
100～300　人未満	回答社数	422	413	411	413	408	413	409	410	411	404	397	
	回答率		97.9	97.4	97.9	96.7	97.9	96.9	97.2	97.4	95.7	94.1	96.9
	不明度		0.22	0.23	0.26	0.16	0.11	0.21	0.14	0.11	0.28	0.33	0.21
	効果レベル		2.35	2.31	2.11	2.59	2.83	2.56	2.71	2.59	2.10	2.43	2.46
300～1000　人未満	回答社数	479	467	466	461	466	467	462	470	469	464	447	
	回答率		97.5	97.3	96.2	97.3	97.5	96.5	98.1	97.9	96.9	93.3	96.9
	不明度		0.19	0.21	0.21	0.13	0.08	0.19	0.07	0.06	0.27	0.31	0.17
	効果レベル		2.46	2.30	2.12	2.53	2.90	2.47	2.86	2.72	2.05	2.55	2.50
1000～5000人未満	回答社数	310	305	305	303	303	306	300	306	304	304	292	
	回答率		98.4	98.4	97.7	97.7	98.7	96.8	98.7	98.1	98.1	94.2	97.7
	不明度		0.22	0.24	0.24	0.13	0.07	0.18	0.06	0.08	0.30	0.38	0.19
	効果レベル		2.47	2.38	2.17	2.67	2.94	2.60	2.89	2.80	2.22	2.76	2.59
5000　人以上	回答社数	68	67	67	66	67	68	67	68	68	67	67	
	回答率		98.5	98.5	97.1	98.5	100.0	98.5	100.0	100.0	98.5	98.5	98.8
	不明度		0.16	0.16	0.29	0.06	0.04	0.09	0.09	0.04	0.24	0.28	0.15
	効果レベル		2.75	2.70	2.43	2.78	2.92	2.84	3.13	2.98	2.61	2.92	2.81
合　計	回答社数	1544	1502	1496	1488	1484	1502	1478	1495	1502	1472	1439	
	回答率		97.3	96.9	96.4	96.1	97.3	95.7	96.8	97.3	95.3	93.2	96.2
	不明度		0.22	0.23	0.26	0.15	0.11	0.21	0.13	0.11	0.29	0.34	0.21
	効果レベル		2.44	2.34	2.15	2.59	2.87	2.54	2.80	2.71	2.15	2.57	2.52

第145表　ネットワーク化の効果回答分布(従業員規模別)

効果対象，内容 / 効果のレベル（1.マイナス面が多い　2.あまり変化はない　3.ある程度効果が上がりつつある　4.はっきりと期待した効果が現れている　5.不明） / 従業員規模

従業員規模	効果のレベル	実回答社数	情報化関連費用：ハードウエア関係運用費用の節減（初期投資を除く）	情報化関連費用：ソフトウエア関係運用費用の節減（初期投資を除く）	情報化関連費用：要員人件費の削減	情報システム部門：システム開発、メンテナンスの能率の向上	情報システム部門：情報処理の運用、アウトプット作成の迅速化	情報システム部門：経営戦略分析資料等の作成の適用拡大	エンドユーザ部門：エンドユーザコンピューティングの浸透	エンドユーザ部門：全社的な業務処理、手続きの見直し、簡易化等	エンドユーザ部門：組織改革（部課の改変、統廃合等）	取引先、顧客の満足度向上
100　人未満	1	265	28	31	42	26	12	22	19	19	39	17
	2		54	55	60	43	42	57	44	47	54	43
	3		93	81	53	94	120	82	87	105	48	77
	4		4	5	7	16	20	8	16	19	10	5
	5		71	75	83	61	54	71	75	60	82	94
100～300　人未満	1	422	55	58	85	37	25	33	27	32	71	37
	2		110	115	112	97	66	106	89	120	128	88
	3		147	129	100	179	223	153	197	178	83	131
	4		10	13	10	31	55	30	40	35	8	11
	5		91	96	106	64	44	87	57	46	114	130
300～1000　人未満	1	479	62	70	100	55	24	54	33	32	89	34
	2		106	132	130	109	68	119	74	107	152	90
	3		182	155	122	213	266	171	253	254	94	166
	4		26	13	10	29	71	30	77	48	6	18
	5		91	96	99	60	38	88	33	28	123	139
1000～5000人未満	1	310	32	38	58	24	15	32	10	19	44	10
	2		76	80	82	67	38	59	54	55	85	35
	3		114	103	82	147	179	130	182	168	77	124
	4		15	11	8	27	52	24	41	37	7	11
	5		68	73	73	38	22	55	19	25	91	112
5000　人以上	1	68	5	4	8	4	2	2	1	1	7	1
	2		11	14	14	12	11	14	8	13	13	7
	3		33	33	22	41	42	37	35	37	24	35
	4		7	5	3	6	10	8	18	14	7	5
	5		11	11	19	4	3	6	6	3	16	19
合　計	1	1544	182	201	293	146	78	143	90	103	250	99
	2		357	396	398	328	225	355	269	342	432	263
	3		569	501	379	674	830	573	754	742	326	533
	4		62	47	38	109	208	100	192	153	38	50
	5		332	351	380	227	161	307	190	162	426	494

第146表　ネットワーク安全性、信頼性対策のレベル(従業員規模別)

安全性、信頼性対策 / 対策レベル（3.十分対応している　2.ある程度対応している　1.検討中　0.対応していない） / 従業員規模

従業員規模		実回答社数	不正アクセスへの対策	不正改ざんへの対策	アタック等による使用不能への対策	コンピュータウイルスへの対策	機密情報の漏洩への対策	個人情報の保護	電子商取引における不正防止	知的財産権侵害への対策	システムダウンによる障害への対策	その他	総合評価
100　人未満	回答社数	272	243	230	227	265	237	236	213	218	240	13	
	回答率		89.3	84.6	83.5	97.4	87.1	86.8	78.3	80.1	88.2	4.8	78.0
	対策ﾚﾍﾞﾙ		1.68	1.48	1.43	2.09	1.43	1.35	0.57	0.68	1.66	0.77	1.31
100～300　人未満	回答社数	423	404	386	387	416	393	385	359	363	395	18	
	回答率		95.5	91.3	91.5	98.3	92.9	91.0	84.9	85.8	93.4	4.3	82.9
	対策ﾚﾍﾞﾙ		1.81	1.61	1.62	2.27	1.52	1.54	0.82	0.83	1.81	0.50	1.43
300～1000　人未満	回答社数	482	468	463	466	480	462	462	425	439	467	19	
	回答率		97.1	96.1	96.7	99.6	95.9	95.9	88.2	91.1	96.9	3.9	86.1
	対策ﾚﾍﾞﾙ		2.01	1.71	1.80	2.50	1.75	1.70	0.79	0.90	1.92	0.37	1.55
1000～5000人未満	回答社数	311	305	298	300	309	304	302	274	287	300	6	
	回答率		98.1	95.8	96.5	99.4	97.7	97.1	88.1	92.3	96.5	1.9	86.3
	対策ﾚﾍﾞﾙ		2.21	1.99	2.08	2.63	1.82	1.80	1.31	1.26	2.14	0.33	1.76
5000　人以上	回答社数	68	66	65	65	67	66	65	60	62	65	0	
	回答率		97.1	95.6	95.6	98.5	97.1	95.6	88.2	91.2	95.6	0.0	85.5
	対策ﾚﾍﾞﾙ		2.47	2.28	2.40	2.61	2.02	1.94	1.78	1.68	2.12	0	1.93
合　計	回答社数	1556	1486	1442	1445	1537	1462	1450	1331	1369	1467	56	
	回答率		95.5	92.7	92.9	98.8	94.0	93.2	85.5	88.0	94.3	3.6	83.9
	対策ﾚﾍﾞﾙ		1.97	1.73	1.78	2.40	1.66	1.63	0.91	0.96	1.90	0.50	1.54

第147表　モバイルコンピューティング(M/C)の導入・利用状況(従業員規模別)

(上段:社数、下段：%)

導入・利用の段階 / 従業員規模	導入・利用している		導入していたが現在は中止している	導入の可能性を検討中	検討していない、不明	合　計
	導入後、2年以上経過	導入後、2年未満又は試験的導入				
100　人未満	21	15	4	48	199	287
	7.3	5.2	1.4	16.7	69.3	100
100～300　人未満	52	43	2	111	237	445
	11.7	9.7	0.4	24.9	53.3	100
300～1000　人未満	90	50	9	108	235	492
	18.3	10.2	1.8	22.0	47.8	100
1000～5000 人未満	111	55	4	41	108	319
	34.8	17.2	1.3	12.9	33.9	100
5000　人以上	34	7	2	14	13	70
	48.6	10.0	2.9	20.0	18.6	100
合　計	308	170	21	322	792	1613
	19.1	10.5	1.3	20.0	49.1	100

第148表　モバイルコンピューティング(M/C)導入・利用部門(従業員規模別)

(複数回答，上段:社数，中段:社数比，下段:平均導入率%)

導入・利用部門 / 従業員規模	実回答社数	営業・販売	財務・経理	企画・総務 人事・労務	研究・開発 製造・設計	情報システム部門	その他	延べ回答社数
100　人未満	31	16	7	7	11	21	2	64
	100	51.6	22.6	22.6	35.5	67.7	6.5	206.5
		54.3	38.6	45.7	57.0	77.6	60.0	60.0
100～300　人未満	85	62	5	17	24	39	6	153
	100	72.9	5.9	20.0	28.2	45.9	7.1	180.0
		52.2	65.0	41.5	40.7	48.5	30.8	48.1
300～1000　人未満	131	100	10	31	44	76	13	274
	100	76.3	7.6	23.7	33.6	58.0	9.9	209.2
		39.0	16.3	18.7	24.3	40.4	41.9	34.1
1000～5000 人未満	157	131	32	43	57	92	13	368
	100	83.4	20.4	27.4	36.3	58.6	8.3	234.4
		37.5	15.6	15.1	17.1	36.5	24.0	29.1
5000　人以上	39	36	14	21	22	23	3	119
	100	92.3	35.9	53.8	56.4	59.0	7.7	305.1
		33.3	13.6	10.7	16.7	18.2	16.7	21.1
合　計	443	345	68	119	158	251	37	978
	100	77.9	15.3	26.9	35.7	56.7	8.4	220.8
		41.2	22.3	21.7	26.1	42.1	31.6	35.1

第149表　モバイルコンピューティング(M/C)導入・利用の見通し(従業員規模別)

(利用の見通しの程度毎に 上段:社数, 下段:%)

従業員規模 ＼ 導入・利用部門		営業・販売	財務・経理	企画・総務 人事・労務	研究・開発 製造・設計	情報システム部門	その他	合計	実回答社数
100　人未満	利用増	8 44.4	1 11.1	1 11.1	3 23.1	2 10.5	0 0.0	15 21.1	12 35.3
	現在と同程度	10 55.6	8 88.9	8 88.9	10 76.9	17 89.5	3 100.0	56 78.9	22 64.7
	利用減	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	計	18 100	9 100	9 100	13 100	19 100	3 100	71 100	34 100
100～300　人未満	利用増	31 50.0	1 16.7	5 31.3	13 54.2	12 25.0	3 42.9	65 39.9	48 44.4
	現在と同程度	30 48.4	4 66.7	9 56.3	11 45.8	35 72.9	4 57.1	93 57.1	57 52.8
	利用減	1 1.6	1 16.7	2 12.5	0 0.0	1 2.1	0 0.0	5 3.1	3 2.8
	計	62 100	6 100	16 100	24 100	48 100	7 100	163 100	108 100
300～1000　人未満	利用増	48 47.1	5 26.3	8 21.1	20 44.4	22 28.9	6 35.3	109 36.7	67 40.6
	現在と同程度	53 52.0	13 68.4	30 78.9	25 55.6	54 71.1	10 58.8	185 62.3	96 58.2
	利用減	1 1.0	1 5.3	0 0.0	0 0.0	0 0.0	1 5.9	3 1.0	2 1.2
	計	102 100	19 100	38 100	45 100	76 100	17 100	297 100	165 100
1000～5000 人未満	利用増	89 66.9	14 37.8	23 47.9	39 60.9	35 37.2	6 54.5	206 53.2	108 52.9
	現在と同程度	43 32.3	22 59.5	24 50.0	25 39.1	59 62.8	5 45.5	178 46.0	94 46.1
	利用減	1 0.8	1 2.7	1 2.1	0 0.0	0 0.0	0 0.0	3 0.8	2 1.0
	計	133 100	37 100	48 100	64 100	94 100	11 100	387 100	204 100
5000　人以上	利用増	21 61.8	5 38.5	8 42.1	14 70.0	13 59.1	0 0.0	61 53.5	26 50.0
	現在と同程度	13 38.2	8 61.5	11 57.9	6 30.0	9 40.9	6 100.0	53 46.5	26 50.0
	利用減	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0	0 0.0
	計	34 100	13 100	19 100	20 100	22 100	6 100	114 100	52 100
合　計	利用増	197 56.4	26 31.0	45 34.6	89 53.6	84 32.4	15 34.1	456 44.2	261 46.4
	現在と同程度	149 42.7	55 65.5	82 63.1	77 46.4	174 67.2	28 63.6	565 54.7	295 52.4
	利用減	3 0.9	3 3.6	3 2.3	0 0.0	1 0.4	1 2.3	11 1.1	7 1.2
	計	349 100	84 100	130 100	166 100	259 100	44 100	1032 100	563 100

第150表　モバイルコンピューティング(M/C)に利用している入出力機器(従業員規模別)

(上段:社数、下段:%)

従業員規模	実回答社数	PDA	パソコン	携帯電話/PHS	その他	延べ回答社数
100　人未満	34 100	3 8.8	33 97.1	20 58.8	0 0.0	56 164.7
100～300　人未満	94 100	10 10.6	89 94.7	39 41.5	0 0.0	138 146.8
300～1000　人未満	139 100	22 15.8	134 96.4	51 36.7	1 0.7	208 149.6
1000～5000 人未満	166 100	33 19.9	157 94.6	76 45.8	2 1.2	268 161.4
5000　人以上	41 100	4 9.8	41 100.0	18 43.9	0 0.0	63 153.7
合　計	474 100	72 15.2	454 95.8	204 43.0	3 0.6	733 154.6

第151表　モバイルコンピューティング(M/C)の利用内容(従業員規模別)

（複数回答，上段:社数、下段：%）

利用の内容 / 従業員規模	社内とほぼ同じ業務が行える	特定の業務を社外で行っている	合計	実回答社数	受発注業務	提案営業活動	社内外との電子メール	社内の基幹業務	その他	延べ回答社数
100　人未満	16	14	30	14	1	4	13	1	2	21
	53.3	46.7	100	100	7.1	28.6	92.9	7.1	14.3	150.0
100～300　人未満	22	64	86	64	11	20	55	5	11	102
	25.6	74.4	100	100	17.2	31.3	85.9	7.8	17.2	159.4
300～1000　人未満	38	92	130	92	11	30	83	7	9	140
	29.2	70.8	100	100	12.0	32.6	90.2	7.6	9.8	152.2
1000～5000 人未満	55	99	154	99	19	42	87	17	9	174
	35.7	64.3	100	100	19.2	42.4	87.9	17.2	9.1	175.8
5000　人以上	13	24	37	23	6	10	21	3	2	42
	35.1	64.9	100	100	26.1	43.5	91.3	13.0	8.7	182.6
合　計	144	293	437	292	48	106	259	33	33	479
	33.0	67.0	100	100	16.4	36.3	88.7	11.3	11.3	164.0

第152表　モバイルコンピューティング(M/C)に期待する効果と満足度(従業員規模別)

(満足度毎に 上段:社数, 下段:%)

従業員規模	導入・利用部門	時間有効活用による生産性向上	社外情報共有高速化	対顧客サービスレベル向上	移動費等コスト削減	その他	回答社数
100　人未満	非常に満足	4	3	2	4	0	6
		66.7	50.0	33.3	66.7	0.0	100
	満足	22	22	15	18	1	27
		81.5	81.5	55.6	66.7	3.7	100
	やや不満	4	4	9	4	1	10
		40.0	40.0	90.0	40.0	10.0	100
	不満	0	0	0	1	0	1
		0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100
	計	30	29	26	27	2	
	満足度	3.00	2.97	2.73	2.93	2.50	
100～300　人未満	非常に満足	2	6	2	1	0	8
		25.0	75.0	25.0	12.5	0.0	100
	満足	59	50	34	37	1	79
		74.7	63.3	43.0	46.8	1.3	100
	やや不満	25	28	32	36	1	62
		40.3	45.2	51.6	58.1	1.6	100
	不満	3	5	6	7	1	13
		23.1	38.5	46.2	53.8	7.7	100
	計	89	89	74	81	3	
	満足度	2.67	2.64	2.43	2.40	2.00	
300～1000　人未満	非常に満足	11	17	0	7	0	26
		42.3	65.4	0.0	26.9	0.0	100
	満足	94	71	55	66	0	117
		80.3	60.7	47.0	56.4	0.0	100
	やや不満	28	39	60	48	2	91
		30.8	42.9	65.9	52.7	2.2	100
	不満	4	8	10	12	0	21
		19.0	38.1	47.6	57.1	0.0	100
	計	137	135	125	133	2	
	満足度	2.82	2.72	2.36	2.51	2.00	
1000～5000 人未満	非常に満足	25	16	2	7	1	31
		80.6	51.6	6.5	22.6	3.2	100
	満足	113	105	77	81	3	149
		75.8	70.5	51.7	54.4	2.0	100
	やや不満	18	36	52	54	2	91
		19.8	39.6	57.1	59.3	2.2	100
	不満	3	1	10	11	1	18
		16.7	5.6	55.6	61.1	5.6	100
	計	159	158	141	153	7	
	満足度	3.01	2.86	2.50	2.55	2.57	
5000　人以上	非常に満足	5	4	1	2	0	7
		71.4	57.1	14.3	28.6	0.0	100
	満足	25	24	21	26	0	34
		73.5	70.6	61.8	76.5	0.0	100
	やや不満	9	9	12	9	0	20
		45.0	45.0	60.0	45.0	0.0	100
	不満	0	2	3	2	0	6
		0.0	33.3	50.0	33.3	0.0	100
	計	39	39	37	39	0	
	満足度	2.90	2.77	2.54	2.72	0	
合　計	非常に満足	47	46	7	21	1	78
		60.3	59.0	9.0	26.9	1.3	100
	満足	313	272	202	228	5	406
		77.1	67.0	49.8	56.2	1.2	100
	やや不満	84	116	165	151	6	274
		30.7	42.3	60.2	55.1	2.2	100
	不満	10	16	29	33	2	59
		16.9	27.1	49.2	55.9	3.4	100
	計	454	450	403	433	14	
	満足度	2.87	2.77	2.46	2.55	2.36	

第153表　モバイルコンピューティング(M/C)利用上の問題点(従業員規模別)

（複数回答，上段:社数、下段：%）

利用上の問題点 / 従業員規模	実回答社数	端末機器等の価格が高い	通信サービスエリアが狭い，中断が多い	ソフトウェア，利用メニューが少ない	通信速度が遅い，応答時間が長い	通信料金が高い	エンドユーザへの教育・訓練が不十分	セキュリティ対策が不十分	労務管理，勤務時間があいまい	延べ回答社数
100　人未満	79	34	17	18	36	36	17	27	5	190
	100	43.0	21.5	22.8	45.6	45.6	21.5	34.2	6.3	240.5
100～300　人未満	207	84	58	43	126	117	70	84	42	624
	100	40.6	28.0	20.8	60.9	56.5	33.8	40.6	20.3	301.4
300～1000　人未満	248	88	72	45	161	158	89	132	47	792
	100	35.5	29.0	18.1	64.9	63.7	35.9	53.2	19.0	319.4
1000～5000 人未満	208	73	61	27	139	123	59	109	48	639
	100	35.1	29.3	13.0	66.8	59.1	28.4	52.4	23.1	307.2
5000　人以上	56	12	21	7	36	31	8	29	21	165
	100	21.4	37.5	12.5	64.3	55.4	14.3	51.8	37.5	294.6
合　計	798	291	229	140	498	465	243	381	163	2410
	100	36.5	28.7	17.5	62.4	58.3	30.5	47.7	20.4	302.0

X　アンケート様式

平成１４年度

「情報システム・ネットワーク化調査」調査票

《　調査時点：平成１４年９月３０日　》

貴社名（または団体名）			
本　社 所在地	〒　　TEL.（　　）－　　－ 内線		
ご回答者役職名		ご芳名	
ご回答者 所在地＊	〒　　TEL.（　　）－　　－ 内線		

＊「ご回答者所在地」は後日集計結果の要約をお送りしますので必ずお書きください。
なお，「本社所在地」に同じであれば，記入不要です。

（1）【組織の概要】貴社の業態，規模など，平成14年３月31日の時点での状況を下欄にご記入ください。

業　種（注）	資本金(＊)	年間事業収入(＊＊)	従業者数(＊＊＊)
	千億 百億 十億 一億 千万 百万円	十兆 一兆 千億 百億 十億 一億 千万 百万円	十万 一万 千 百 十 一人
21			42

（注）　業種は別紙記入要領の業種コードを参照して記入してください。
＊　非営利法人の事業体においては基金，出資金等の額を基準にしてください。
＊＊　銀行は経常収益高，保険は収入保険料，または正味保険料，証券は営業収入高，非営利法人は年間事業費，歳入額等を基準にしてください。
＊＊＊　学校の場合は常勤教員数，官庁の場合は関係庁部署職員の定員数を，地方自治体の場合は，一般行政職部門の定員数を基準にしてください。

（2）【情報システム部門要員数】貴社の情報システム部門の要員数を社内，社外要員の別に下欄にご記入ください。

①社内要員	十万 一万 千 百 十 一人	②社外要員	十万 一万 千 百 十 一人
平成14年4月1日現在 43		平成14年4月1日現在 49	

（3）【情報システム部門要員数の変化】要員数の変化について，下欄の該当するものに○を付けてください。

	①社内要員			②社外要員			
今年度は平成13年度より	1.増加した	2.変化なし	3.減少した	1.増加した	2.変化なし	3.減少した	62
来年度は平成14年度より	1.増加する	2.変化なし	3.減少する	1.増加する	2.変化なし	3.減少する	64

【調査票の設問構成】

情報化動向基礎調査　：Ｑ１　情報化投資　　Ｑ２　情報システム部門の状況（ＩＴガバナンス，要員のスキル，担当業務）
情報化関連課題　：Ｑ３　情報化関連課題
特定テーマ調査　：Ｑ４　アウトソーシング利用状況　　Ｑ５　ＥＡＩの導入状況
Ｑ６　ＣＭＭの認識状況　　Ｑ７　ＣＲＭの利用状況
ネットワーク利用動向調査：Ｑ８　通信回線サービス　　Ｑ９　ＩＰネットワークサービス
Ｑ10　コンピュータ・ネットワーク　　Ｑ11　モバイルコンピューティング

◇　ご回答は，なるべく平成15年１月14日(火)までにお送り下さるようお願いいたします。
◇　本調査におきましては，従来から完全に機密を厳守し，個別データは絶対に公表いたしません。
◇　ご回答をいただきました事業体には，全体の集計結果の要約を５月頃にお送り申し上げます。
◇　連絡先：(財)日本情報処理開発協会　調査部　「情報システム・ネットワーク化調査」担当
電話　０３－３４３２－９３８２　　ＦＡＸ．０３－３４３２－９３８９

財団法人　日本情報処理開発協会

情報化投資／情報システム部門

Q1　情報化投資についておたずねします。なお，「情報化投資」＊とは情報化のために支出した情報処理経費等費用全体を指します。

Q1－1　平成13年度に行なった情報化投資の売上げ高(年間事業収入など)に対する割合を%でお答えください(%数値は整数で記入し，1%未満は「1%」と記入してください)。　65　□□□%

Q1－2　平成13年度に行なった情報化投資の総額のうち、新規のシステム開発，設備の導入等に支出した「新規情報化投資」の占める割合を%でお答えください(%数値は整数で記入し，1%未満は「1%」と記入してください)。　68　□□□%

Q1－3　平成13年度に行なった新規情報化投資の投資先分野別に占める割合を%でお答えください(%数値は整数で記入し，1%未満は「1%」と記入してください)。

インターネット	71	□□□%
エクストラネット	74	□□□%
イントラネット	77	□□□%
その他のホストシステム/ネットワークシステム	80	□□□%
その他〔　　〕	83	□□□%
合　計		1 0 0 %

＊情報化投資額には次のような費用が含まれます。
ハードウェア関連：減価償却費，レンタル/リース料，導入諸掛り
ソフトウェア関連：ソフトウェア購入費，ソフトウェア使用料，ソフトウェア作成委託料，システム開発委託料
サービス関連：データ作成／入力費，外部コンピュータシステムの委託情報処理費，システムの保守・運用・管理における外部委託費，情報システムの企画・設計コンサルタント費，一般社員及び情報処理要員の教育・訓練等費用，外部要員人件費，その他サービス料
通信関連：(モバイルコンピューティングで支出した関連費用を含む)通信回線使用料，ネットワーク加入・使用料
人件費：情報処理部門等の社内要員人件費

Q1－4　貴社が情報化投資を行った結果の効果の有無について，該当する番号に○を付けて下さい。(複数回答)

効果の項目	(a)競合他社に対する優位性／差別化				(b)業務効率化			(c)人的／経費削減，効果等				その他
	エンドユーザ顧客へのサービス向上	商品の生産コスト／販売コストの引き下げ	新商品／サービス品目開発の効率化	新しいビジネスモデルの実現	業務の量的拡大への対応	システム開発／メンテナンスの能率向上	情報処理の運用／アウトプット作成の迅速化	情報システム部門要員の削減／配置転換	一般社員の削減／配置転換	情報処理経費／システム開発費用の削減	営業経費、間接経費の削減	(　　)
効果あり	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
効果なし	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
分からない	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

81-102

Q2　情報システム部門の状況についておたずねします。

Q2－1　情報システム関連業務における統括責任者(ＩＴ担当の役員など)の社内での位置づけや，ＩＴ部門の企業活動へのサポート状況について，以下の設問に実現の段階を示す数値(グレード：4～0)でお答えください。

【(1)経営トップのＩＴ戦略参画度】

①経営トップによるＩＴ戦略討議：
経営トップによるＩＴ戦略を討議する機能・組織が設置され，社全体のＩＴ戦略が十分討議されている。

(4．実質的に十分活動している　3．活動している　2．どちらともいえない　1．活動はやや停滞している　0．活動していないので，問題が大きい)　121　□

②情報システム(ＩＴ)担当役員の存在：
ＩＴ担当の役員又はそれに準ずる役職者などを，　置いている　122　1　置いていない　122　2 ⇒【(2)ＩＴ部門のガバナンス】へ

③ＩＴ担当役員の専任度：
ＩＴ担当役員が，専任(または兼任であっても)でおり，相当部分の時間をＩＴ業務に投入している。
ＩＴ業務に費やす時間は，
〔4．100%　3．80～100%　2．50～80%　1．30～50%　0．0～30%〕ぐらいである。　123　□

④ＩＴ担当役員の経験度：
ＩＴ担当役員はＩＴ部門での業務経験が長い。ＩＴ業務経験年数は，
〔4．15年以上　3．10～14年　2．5～9年　1．1～4年　0．1年未満〕ぐらいである。　124　□

⑤ＩＴ担当役員の役割：
ＩＴ担当役員の責務(ミッション)として，本社ＩＴ部門の組織管理責任以外に，ＩＴに関する具体的責務(たとえば，ＩＴビジョン/戦略の策定，全社ＩＴ投資の決定など)が明確に定義されている。

(4．明確に定義され，十分機能している　3．機能している　2．どちらともいえない　1．定義も不十分で機能していない　0．全く機能していないので，問題が大きい)　125　□

【(2)ＩＴ部門のガバナンス】

⑥適用方針の策定：
ＩＴ部門は，社内のどの業務にどのＩＴを適用していくかについての２～３年先までの方針を立てている。また，今後適用していくべき技術領域を明確に定義している。

（４．明確に定義され，十分機能している　３．機能している　２．どちらともいえない
１．定義も不十分で機能していない　０．全く機能していないので，問題が大きい）… 126 □

⑦インソース／アウトソース戦略：
ＩＴの自社戦略上の位置づけや，ベンダーとの価格・品質競争力を考慮した上で，自社で保持すべきＩＴ要員の規模と能力要件が明確に定義され，教育投資も要件達成に必要十分な額が確保されている。

（４．明確に定義され，十分機能している　３．機能している　２．どちらともいえない
１．定義も不十分で機能していない　０．全く機能じていないので，問題が大きい）… 127 □

⑧ＩＴアーキテクチャ策定：
システムアーキテクチャの全社的統一設計や標準化による経済的価値を十分把握し，全社で標準化すべき領域とユーザー部門の独自性に委ねるべき領域を整理し，マネージしている。

（４．十分実行されている　３．ある程度実行されている　２．どちらともいえない
１．ほとんど実行されていない　０．実行されていないので，問題が大きい）… 128 □

⑨業務プロセス改革の推進(ＢＰＲ)：
ＩＴの視点から業務プロセスの改革（リエンジニアリング）を遂行すべき領域を策定し，ＢＰＲを企画・推進している。または，常に社全体に対して提言している。

（４．十分実行されている　３．ある程度実行されている　２．どちらともいえない
１．ほとんど実行されていない　０．実行されていないので，問題が大きい）… 129 □

【(3)ユーザ部門に対するサポート】

⑩リテラシーの把握：
従業員の各層がＩＴを十分活用できるように教育・訓練が実施され，ＩＴ能力が個別に把握管理されており，且つトップダウンでＩＴ活用を推進している。

（４．十分実行されている　３．ある程度実行されている　２．どちらともいえない
１．ほとんど実行されていない　０．実行されていないので，問題が大きい）… 130 □

⑪サービスレベルの定義：
自社や子会社のＩＴ要員，及び外部ベンダーなどのサービス提供側との折衝時に，ＩＴサービスの内容，サービス・レベルとそのコストを常に明確にし，ユーザ部門での健全なコスト意識を醸成している。

（４．十分実行されている　３．ある程度実行されている　２．どちらともいえない
１．ほとんど実行されていない　０．実行されていないので，問題が大きい）… 131 □

⑫アプリケーションマネジメント：
アプリケーション開発におけるユーザー部門のオーナーシップの重要性を十分理解した上で，ユーザー部門のリーダーシップのもと，本社ＩＴ部門の能力を十分活用できる開発体制になっている。

（４．十分実行されている　３．ある程度実行されている　２．どちらともいえない
１．ほとんど実行されていない　０．実行されていないので，問題が大きい）… 132 □

⑬ＩＴ投資効果の評価：
構築されたシステムの評価を「性能・機能」の面だけでなく，「ビジネスの視点からの投資効果」及び「ユーザ視点からの満足度」の面からも実施しており，ＩＴ部門の業績評価の要素にもなっている。

（４．十分実行されている　３．ある程度実行されている　２．どちらともいえない
１．ほとんど実行されていない　０．実行されていないので，問題が大きい）… 133 □

Ｑ２－２　貴社の情報システム部門要員(子会社，系列会社からの派遣要員を含む)にとって，保有を重視するＩＴ関連スキルを下欄の項目群から，最大３つまで選び，現在のそのスキルの充足状況を該当欄に○を付けて下さい。
（複数回答）

ＩＴ関連スキル項目（最大３つまで選択）		情報技術コンサルティング／業務分析	情報セキュリティ技術	プロジェクト管理	システム設計・開発	データベース設計・構築	ネットワーク設計・開発	プログラミング	システム運用	システム監査	システム資産管理	品質管理	コンテンツ制作	Ｗｅｂ関連	教育・訓練・指導	顧客、発注先との交渉力	
スキルの保有を重視している 141																	155
スキル保有の不足感	非常に不足している 156	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	170
	やや不足している	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
	ほぼ足りている	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	

Q2-3　貴社の情報システム部門が担当している業務分野の状況を、現在と今後について、「担当業務」欄に○をつけてください。そのうちで、最も重要と考える業務を「最重要業務」欄の番号に1つだけ、○をつけてください。

情報システム部門の担当業務分野	現在の担当		今後の担当	
	担当業務	最重要業務	担当業務	最重要業務
a.経営戦略と連携した情報戦略の計画・立案		1		1
b.社内全体の情報システムの計画・立案		2		2
c.基幹システムの開発・運用		3		3
d.現業部門の情報システムの開発・運用		4		4
e.エンドユーザーに対するサポート		5		5
f.アウトソーシングおよび委託先の管理・折衝		6		6
g.情報システム資産の管理		7		7
h.その他（　　）		8		8

情報化関連課題

Q3　現在，貴社が抱えておられる情報技術，運用技術等情報化に関連した重要な課題はどのようなことですか。情報システム部門の管理者としての立場で、下記の課題より最大10個まで選び、回答欄に○をつけてください。

情報化の課題（最大10項目まで，複数回答）

191		ユビキタスネットワーク	210	TCO(Total Cost of Ownership)
		ギガビットイーサネット		SLA(Service Level Agreement)
		ブロードバンド	212	グループウェア
		次世代無線通信技術(IMT2000,Bluetoothなど)		データウェアハウス
		インターネット		ナレッジマネジメント
		イントラネット		エンドユーザコンピューティング
		エクストラネット	216	CRM(Customer Relationship Management)
198		企業間EC(電子商取引)		CTI(Computer Telephony Integration)
		対消費者EC(電子商取引)		IDC/ASP(Internet Data Center/Application Service Provider)
		P2P(Peer to Peer)		SCM(Supply Chain Management)
		EIP(Enterprise Information Portal)		ERP(Enterprise Resource Planning)
		WEBサービス(社外向け)	221	知的財産権(ビジネスモデル特許含む)
203		オープンソースシステム(Linux,Apacheなど)		個人情報保護
		オブジェクト指向システム開発言語(JAVA等)		情報システム安全対策(ISMS制度,ISO/IEC17799など)
		XML(Extensible Markup Language)		コンピュータウィルス
		ネットワークOS(Windows NT等)		コンピュータ不正アクセス
		クライアント/サーバシステム		電子認証・公証
		シン(thin)クライアント		電子政府
209		分散処理技術(JAVA,Active-X,CORBAなど)	228	XP(Extreme Programming)
			229	ソフトウェア品質向上(CMMなど)

アウトソーシング

Q4　委託先が子会社，系列会社などの場合も含めて，アウトソーシングを現在実施・利用している方は以下の設問にお答えください。　⇨アウトソーシングを現在実施・利用していない方は，Q5へ進んでください。

Q4－1　アウトソーシングで委託している業務を下欄の該当するものに○を付けてください。（複数回答）

委託業務の種類	システムの運用	システムの監視	ネットワークの運用	ネットワークの監視	バックアップセンター	アプリケーション開発	アプリケーション保守	帳票など媒体のデリバリ	トラブル対応	利用者管理、セキュリティ管理	ヘルプデスク	パソコンの導入、増・移設作業	センター設備管理	利用部門へのIT教育	その他（　　）	
メインフレーム系																231-245
クライアント／サーバシステム系																246-260
Web系																261-275

Q４－２　アウトソーシングを利用する目的，効果などを下欄の該当するものに○を付けてください。（複数回答）

281-291

運用負荷の軽減	人件費削減	情報資産コスト削減	マンパワーの不足の解消	運用品質の向上	安全対策／セキュリティ対策	新技術の導入	業務ノウハウの導入	人材のパワーシフト	運用時間帯の開放から束縛	その他〔　〕

Q４－３　アウトソーシング先を選定した基準や選定の理由などについて，下欄の該当するものに○を付けてください。

（複数回答）

301		他のアウトソーシング先よりコストが安い
		信頼性，安全性が確保されている
		技術力が高く，最新技術を駆使できる
		業種や業務のノウハウに優れ，自社の情報戦略に適合している
		機動力，動員力等があり，利用部門へのサービスが行き届いている
306		その他〔　〕

EAI

Q5　EAI(Enterprise Application Integration)についておたずねします。

【EAI:Enterprise Application Integration】とは、「企業内で業務に使用される複数のコンピュータシステムを有機的に連携させ、データやプロセスの効率的な統合をはかること」と定義します。

Q5－1　システム統合や再構築の場合、EAIツールを導入、または自社開発状況について。次の該当欄の番号に○をつけてください。

（択一回答）

311	1	2	3	4	5	6
	EAIツールを導入済	EAIツールを導入中	EAIツール導入の予定がある	EAIツールを検討中	自社開発中，または開発済み	検討していない，なし

⇒「6 検討していない，なし」に○を付けた方のみ、Q6に進んでください。　↓Q6へ

Q5－2　導入・開発の目的について、下欄の該当するものに○を付けてください。（複数回答）

312		インターフェース共通基盤として有効		各種マスタの同期（データ連携）をとる
314		ERP導入に伴い、レガシーとの連携(データ連携)を行なう		現状のファイル転送等のバッチ連携からメッセージベースのリアルタイム連携(データ連携)を行なう
316		事業統合やM&A等に伴う、システム統合(アプリケーション統合)を行なう		業務システムのシームレスな連携・自動化(データ連携・プロセス統合)を行なう
318		取引先との連携(RosettaNet等の企業間標準化対応)を行なう		

CMM

Q6　ソフトウェア開発組織のプロセス成熟度を高めるためのもでるであるCMM(Capability Maturity Model)について，以下の設問に選択肢の番号でお答えください。

Q6－1　CMMについて，ご存知ですか。(択一回答)

〔 1. 理解している　2. 内容を十分には理解していない　3. 知らない 〕 …… 321 □

(「3」を記入した方はQ7へ進んでください。)

Q6－2　貴社の該当部門でCMMのアセスメントを受けたことがありますか。(択一回答)

〔 1. 受けた　2. 受けていない　3. 不明 〕 …… 322 □

⇒「2.受けていない」または「3.不明」の方はQ6－4に進んでください。

Q6－3　アセスメントでどのレベル(レベル1～5)を達成されたと認められましたか，レベル番号でお答えください。　323 レベル □

Q6－4　貴社の該当部門が関わる情報システムの品質向上を図る上でCMMは有効な手段であると思われますか。(択一回答)

〔 1. 有効と思う　2. 有効とは思わない　3. 分からない 〕 …… 324 □

CRM

Q7　インターネットや電話などで受ける顧客に対するサービスや顧客データを管理するシステムである，CRM (Customer Relationship Management)への取り組み状況について，以下の設問にお答えください。

Q7－1　情報システムが対応している顧客とのチャネルに○をつけてください。（複数回答）

351				355
対面サービス (face to face)	電話	FAX	インターネット	特に情報システムとして対応していない

Q7－2　顧客との電話対応について，導入している機能に○をつけてください。（複数回答）

356			359
CTI (Computer Telephony Integration)	VRU (Voice Recognition Unit)	ACD (Automatic Call Distribution)	特に電話対応に関する機能の導入はない

Q7－3　顧客とのインターネット対応について，導入している機能に○をつけてください。（複数回答）

361		ホームページによる全ユーザー共通の情報提供
		顧客固有情報の提供（顧客がセルフサービスにて情報取得）
		顧客固有情報の提供（サイト側が顧客に One-to-One にて情報提供）
364		取引予約や決済サービス

Q7－4　顧客情報の整備・統合状況について，該当する，または近いと思われるものに○をつけてください。
《顧客対応に必要な情報は》（択一回答）

375	1	業務ごとにバラバラにデータベース，又はファイルとして保有されている
	2	顧客ごとにデータベース化されていないが，ある程度顧客ごとに総覧できる仕組みになっている
	3	顧客ごとにデータベース化されている

Q7－5　顧客データを分析，活用するために導入している機能に○をつけてください。（複数回答）

372			375
データマイニング	One-to-One マーケティング	顧客セグメンテーション	特に導入している機能はない

通信回線サービス

Q8　現在，貴社のオンラインシステム（CPUの所有いかんにかかわらず）で利用中の回線サービス，および今後の利用見通しについて，下の該当欄に○をつけてください。（複数回答）

通信回線サービスのメニュー		アナログ専用サービス	デジタルアクセス回線(DA/DR)	高速デジタル回線(HD)	ATM専用サービス	電話(アナログ)回線	DDX	ISDN 64	ISDN 1500	ADSL	フレームリレーサービス	セルリレーサービス	IPネットワークサービス IP-VPN	IPネットワークサービス VoIP	広域イーサネット	無線通信サービス	
現在利用している																	401-415
今後	1～2年内に新しく利用する予定	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	416-430
	1～2年内に利用を取り止める予定	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	

IPネットワークサービス

Q9　IP(インターネットプロトコル)技術を用いた仮想プライベート網(IP－VPN)サービスについて，以下の設問にお答えください。

Q9－1　貴社でのIP－VPNサービスの導入状況について，下の該当欄に○をつけてください。(択一回答)

IP－VPNサービスを	既に導入している		導入の予定である		導入の検討を行っている	導入の予定はない	
	自前のVPN設備(ファイアウォールなどによる)	ネットワーク側のVPN機能による	自前のVPN設備(ファイアウォールなどによる)	ネットワーク側のVPN機能による			
	1	2	3	4	5	6	441

Q９－２　音声通信のＩＰネットワークへの統合(VoIP)の導入状況について，下の該当欄に○をつけてください。

音声通信のVoIPへの統合	既に導入している	導入の予定である	導入の検討を行っている	検討を行ったが導入を見送っている	検討していない，不明	（択一回答）
	1	2	3	4	5	442

Q９－３　他社との接続によるエクストラネットワークの構築について，他社との接続状況を(a)の該当欄に○を，接続を行っている場合は，(b)の利用している回線種別の欄に○をつけてください。

(a) 他社との接続を（択一回答）			443	(b) 使用回線種別（複数回答）	専用回線	公衆回線	その他	444－446
	行っている	1	⇨					
	行っていない	2						

Q９－４　ＩＰ－ＶＰＮ，又はＶｏ－ＩＰなどＩＰネットワークサービスを導入・利用する場合の理由について，下欄の該当するものに○をつけてください。（複数回答）

451		①全社的なネットワークシステム見直しの一環 452		②親会社や他社とのネットワーク化のため
453		③顧客へのサービス向上 454		④新規事業の開始にともなう新システムの導入
455		⑤通信経費，ネットワーク運用経費等の削減 456		⑥その他〔　　〕

コンピュータ・ネットワーク

Q10　コンピュータ・ネットワーク（ＬＡＮも含む）の利用についておたずねします。

Q10－１　ネットワークを構成するサーバー機器のうち保有しているものの台数の変化について，その増減の見通しを，「増：１，並：２，減：３」の数値に○をつけてください。

保有台数の見通し			平成13年度 増	平成13年度 並	平成13年度 減	今後 増	今後 並	今後 減	
サーバーマシン	汎用コンピュータ(オフコンを含む)	461	1	2	3	1	2	3	462
	ＵＮＩＸサーバー	463	1	2	3	1	2	3	464
	Ｗｉｎｄｏｗｓサーバー	465	1	2	3	1	2	3	466
	Ｌｉｎｕｘサーバー	467	1	2	3	1	2	3	468
	その他	469	1	2	3	1	2	3	470

Q10－２　社内ＬＡＮ，イントラネット，エクストラネットなどのネットワークを構築し，活用した結果，下表の各項目について効果の程度を１～５の段階に分けて○を付けてください。（項目毎に択一回答）

ネットワーク化 効果の項目 ＼ 効果の段階		効果はないと上って	期待していた効果はないほど上	効果があると程度上っている	期待した効果が現れているとハッキリ	不明	
情報化関連費用	ハードウェア関係運用費用の節減(初期投資を除く)	1	2	3	4	5	471
	ソフトウェア関係運用費用の節減(初期投資を除く)	1	2	3	4	5	472
	要員人件費の削減	1	2	3	4	5	473
情報システム部門	システム開発・メンテナンスの能率の向上	1	2	3	4	5	474
	情報処理の運用の効率化，アウトプット作成の迅速化	1	2	3	4	5	475
	経営戦略分析資料等の作成の適用拡大	1	2	3	4	5	476
エンドユーザ部門	エンドユーザコンピューティングの浸透	1	2	3	4	5	477
	全社的な業務処理・手続き等の見直し，簡易化等	1	2	3	4	5	478
	組織改革(部課の改変，統廃合等)	1	2	3	4	5	479
取引先，顧客の満足度向上，		1	2	3	4	5	480

Q10－３　ネットワークの安全性，信頼性を確保するための対策について、その該当する程度の番号を記入してください。

対策項目	不正アクセスへの対策	不正改ざんへの対策	アタック等による使用不能への対策	コンピュータウイルスへの対策	機密情報の漏洩への対策	個人情報の保護	電子商取引における不正防止	知的財産権侵害への対策	システムダウンによる障害への対策	その他（　　）
程度	481									490

対策の程度(レベル)　3. 充分対応している　2. ある程度対応している　1. 検討中　0. 対応していない

モバイルコンピューティング（M／C）

Q11　自宅や社外でパソコンやＰＤＡなどの情報機器を利用し，会社とオンライン接続して業務の一部を行うモバイルコンピューティングの導入・利用について，以下の設問にお答えください。

Q11－1　M／Cの導入・利用状況について導入・利用の段階に○をつけてください。　（択一回答）

M／C 導入・利用の段階	導入・利用している		導入していたが，現在は中止している	導入の可能性を検討中	検討していない，不明	
	導入後，2年以上経過している	導入後，2年未満又は試験的に導入				
モバイルコンピューティング	1	2	3	4	5	491

⇨「3」または「4」に○をつけた方は，Q11－6へ進んでください。
⇨「5」に○をつけた方は，質問終了です。ご協力ありがとうございました。　└⇨質問終了

Q11－2　M／Cの導入・利用部門に○を付け，その部門内における導入率（利用している部員÷部門の総員：%）の現況と導入率の今後の見通しを記入してください(%は概算で結構です)。　（複数回答）

利用部門	営業・販売	財務・経理	企画・総務 人事・労務	研究・開発 製造・設計	情報システム部門	その他〔　　〕	
現在利用している(○) 501							506
導入率（%） 511	%　%　%	%　%　%	%　%　%	%　%　%	%　%　%	%　%　%	528
短期の見通し(○) 531	増　同　減	増　同　減	増　同　減	増　同　減	増　同　減	増　同　減	
	1　2　3	1　2　3	1　2　3	1　2　3	1　2　3	1　2　3	536

Q11－3　M／Cで利用している機器について該当するものに○をつけてください。(複数回答)

《利用機器》　①PDA　②パソコン　③携帯電話/PHS　④その他
537　　540

Q11－4　M／Cで利用している業務の程度について，該当する番号を記入してください。

〔1．社内とほぼ同じ業務を行える　　2．特定の業務を社外で行っている〕 …… 541 □

※Q11－4で「2」とご回答の時，下欄の該当する業務内容に○をつけてください。　（複数回答）

	受発注業務	提案・営業活動	社内外との電子メール	社内の基幹業務（経理人事など）	その他〔　　〕
M／Cの特定業務	542				546

Q11－5　M／Cに期待する効果とその満足度に○をつけてください。　（複数回答）

M／C導入・利用の効果と満足度	非常に満足	満　足	やや不満	不　満	
時間の有効活用による生産性の向上	4	3	2	1	551
社内外の情報共有の高速化	4	3	2	1	552
顧客へのサービスレベルの向上	4	3	2	1	553
移動費などコスト削減	4	3	2	1	554
その他〔　　〕	4	3	2	1	555

Q11－6　M／C利用上の問題点について下欄の該当する事項に○をつけてください。　（複数回答）

利用上の問題点				
端末機器等の価格が高い	556		通信サービスエリアが狭い，中断が多い 557	
ソフトウェア，利用メニューが少ない	558		通信速度が遅い，応答時間が長い 559	
通信料金が高い	560		エンドユーザへの教育・訓練が不十分 561	
セキュリティ対策が不十分	562		労務管理，勤務時間があいまい 563	

☆ ☆ ☆ ☆ ご協力ありがとうございました。 ☆ ☆ ☆ ☆

禁　無　断　転　載

平成 15 年 3 月発行

発行所　財団法人　日本情報処理開発協会

東京都港区芝公園３－５－８
機械振興会館内
ＴＥＬ (3432) 9382

印刷所　三協印刷株式会社
東京都目黒区目黒本町 5－20－7
ＴＥＬ (3793) 5971

14－H007