13—H004

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13年度）

平成14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。

2001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14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（前年までの「コンピュータ利用状況調査」を名称変更しました）（通算第３４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、ＡＳＰ(Application Service Provider)の利用動向(平成13年度調査新設)、ＣＭＭ(Capability Maturity Model　平成13年度調査新設)

3. 調　査　時　期

平成１３年９月３０日現在を調査時点とし、平成１３年１１月２２日から１２月２７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
9,717	1,598	16.4%

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　ｱｳﾄｿｰｼﾝｸﾞ先の選定基準，選定理由

9図　ＡＳＰ利用のメリット

10図　ＡＳＰ利用の実績と見通し

11図　外部要員に対する派遣元への日額換算支払い費用

12図　ＩＴガバナンス評価グレード

13図　産業別ＣＭＭの認知状況

14図　産業別ＣＭＭ認証の有効性

15図　情報システム部門の年度別業務担当状況

16図　情報システム部門要員に

17図　情報システム部門要員月額給与平均求められるスキル

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　ネットワーク利用の将来の見通し

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他の満足度

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

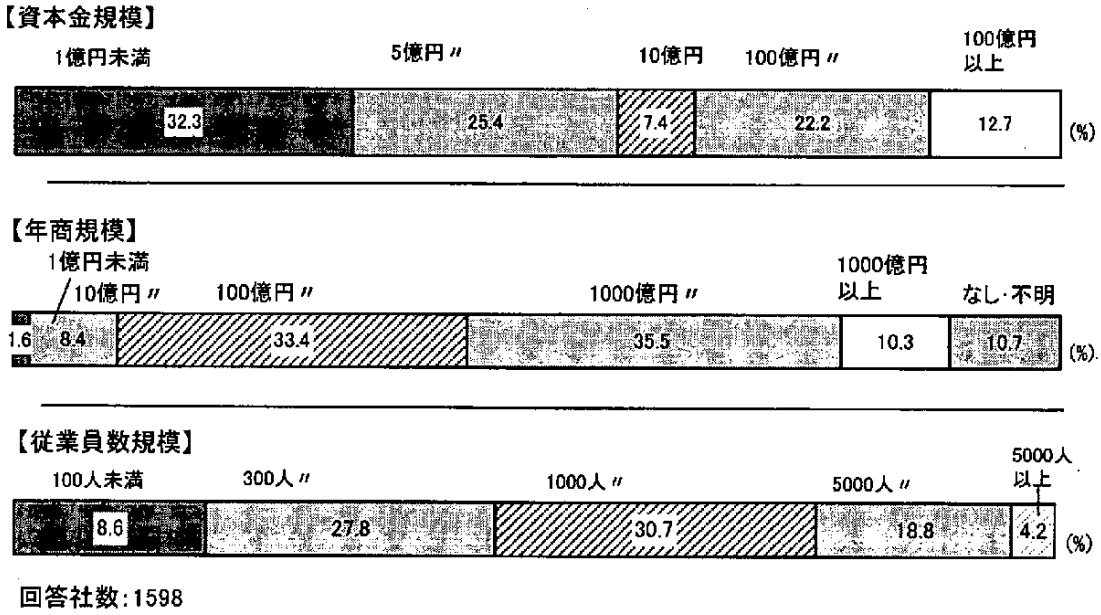
33図　産業別ＣＲＭ：顧客情報整備・統合状況

34図　産業別ＣＲＭ：顧客データ分析・活用手法の導入状況

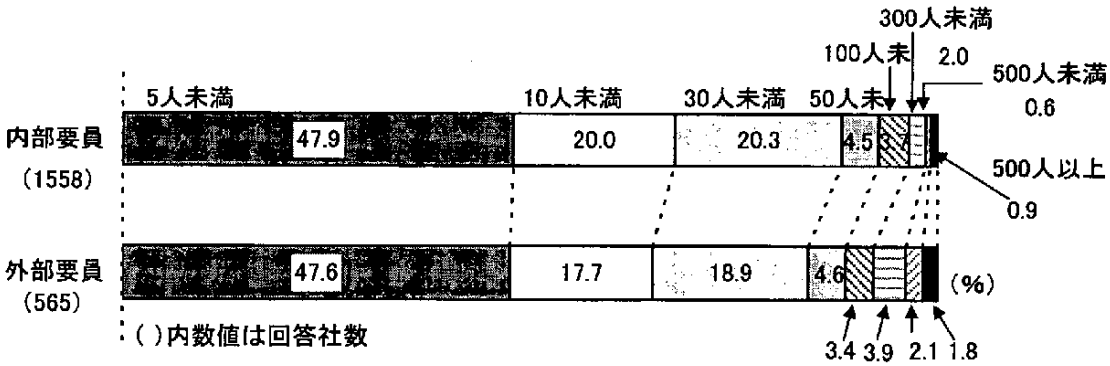
【 グラフで見る情報システム・ネットワーク化 】

☆ グラフ中の「N」は当該項目に対する回答社数です。

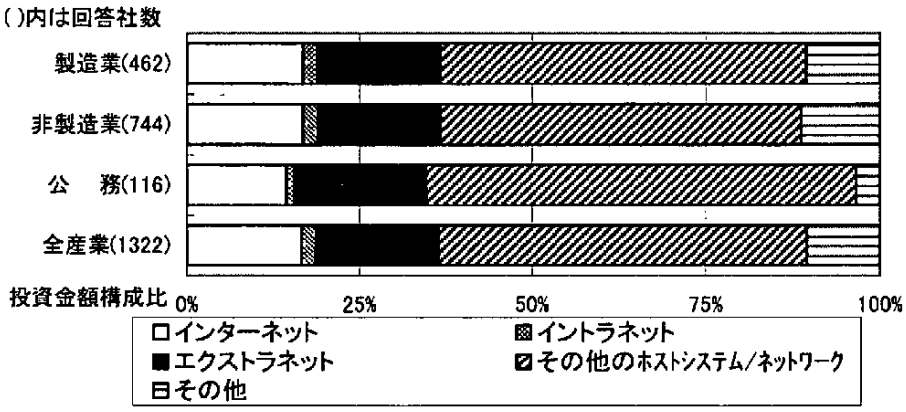
☆ 特に断りがなければ，数値は全産業平均の値です。



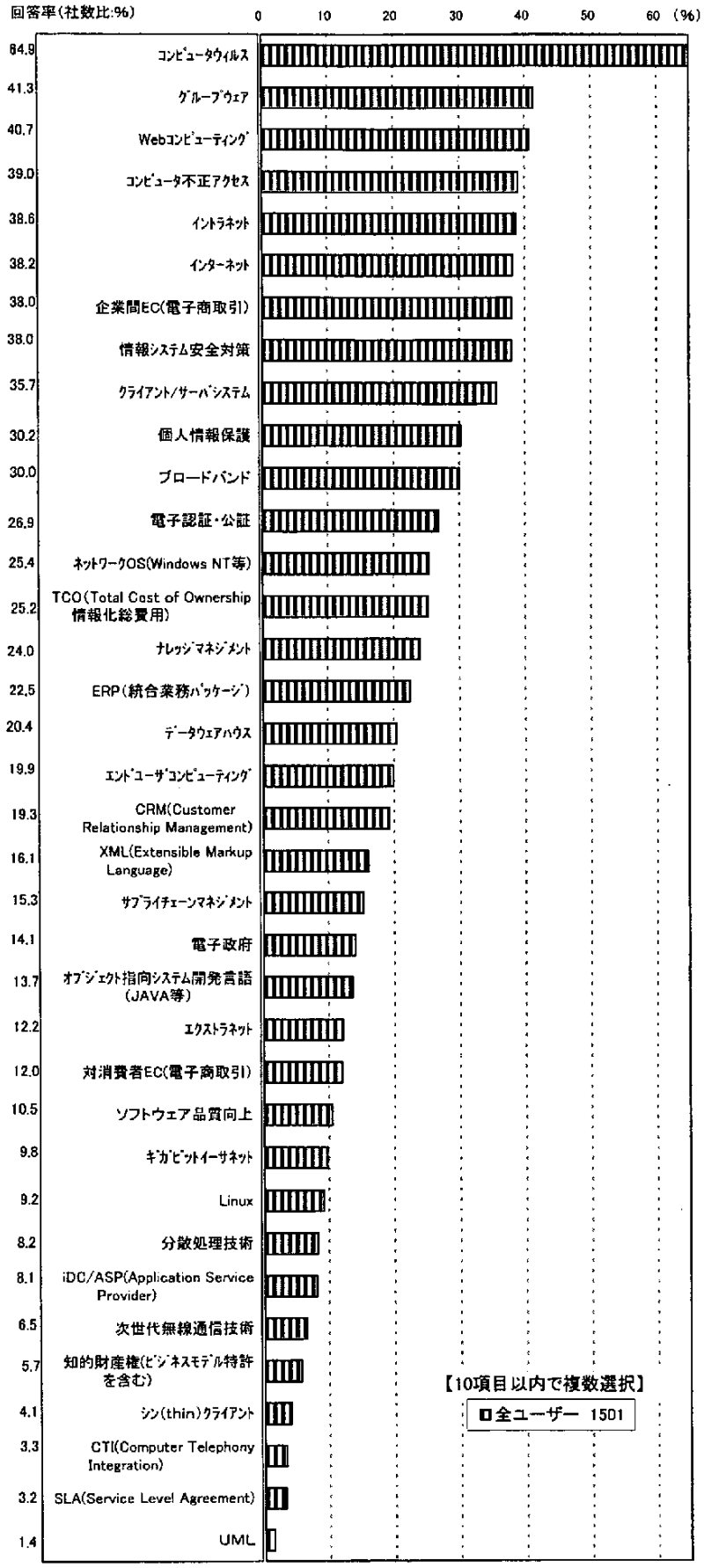
1図 回答社構成



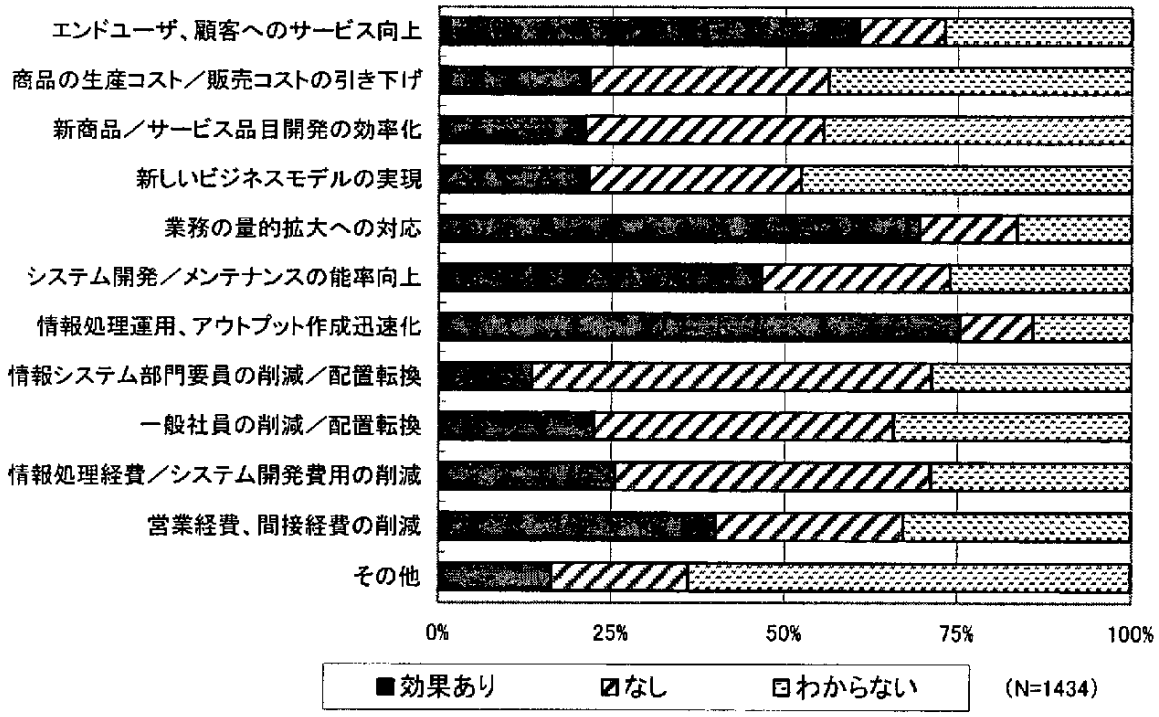
2図 情報システム要員数規模別回答社構成



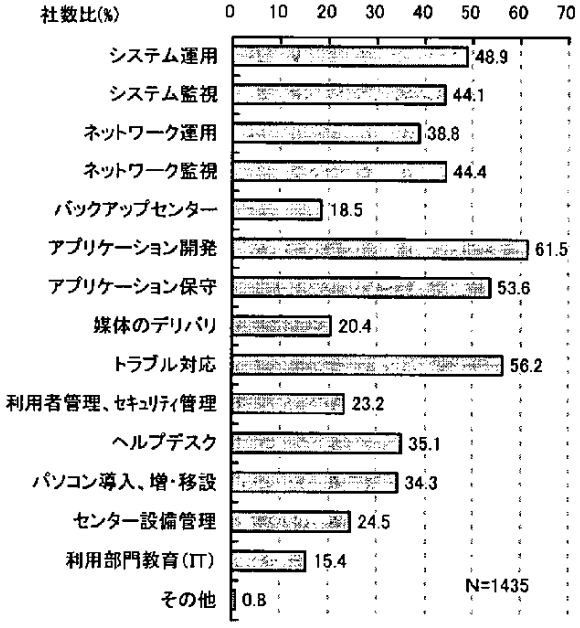
3図 産業別新規情報化投資の構成



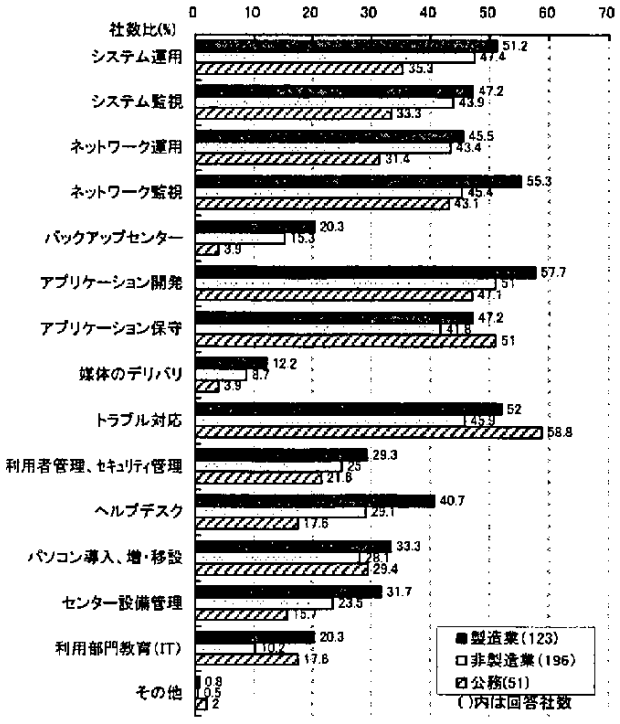
4図　ユーザーの重要な情報化関連課題の関心度



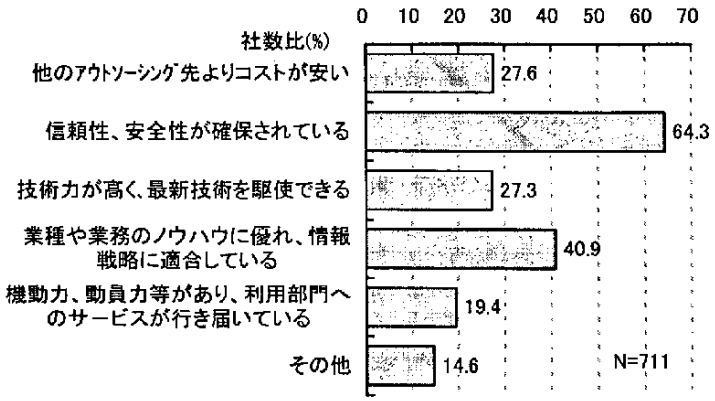
5図　情報化投資の効果



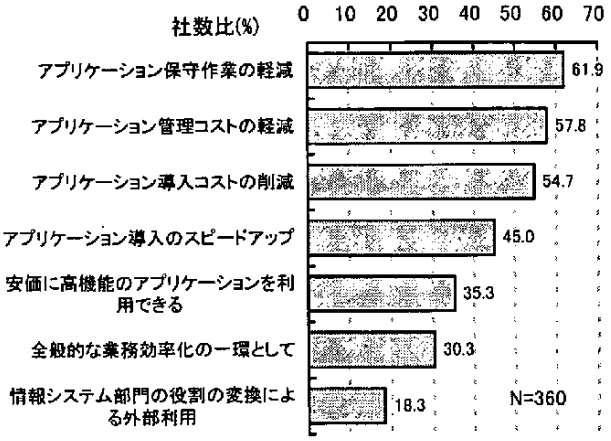
6図　アウトソーシングでの委託業務割合(全システム系)



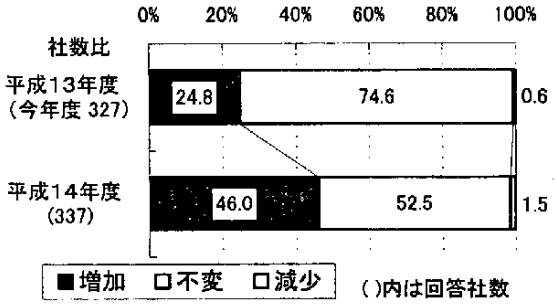
7図　Web系でのアウトソーシング業務の割合



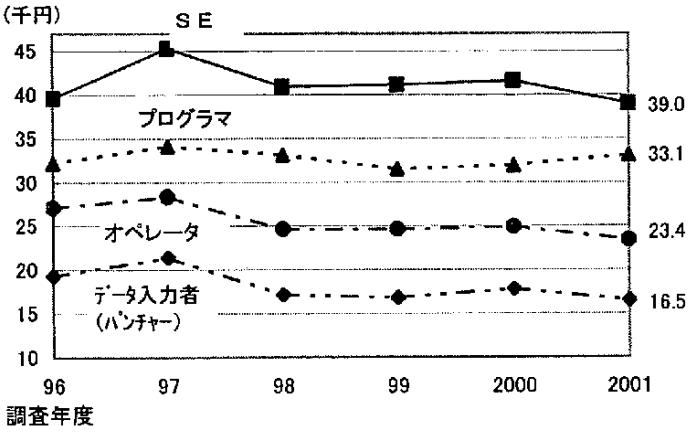
8図 アウトソーシング先の選定基準，選定理由



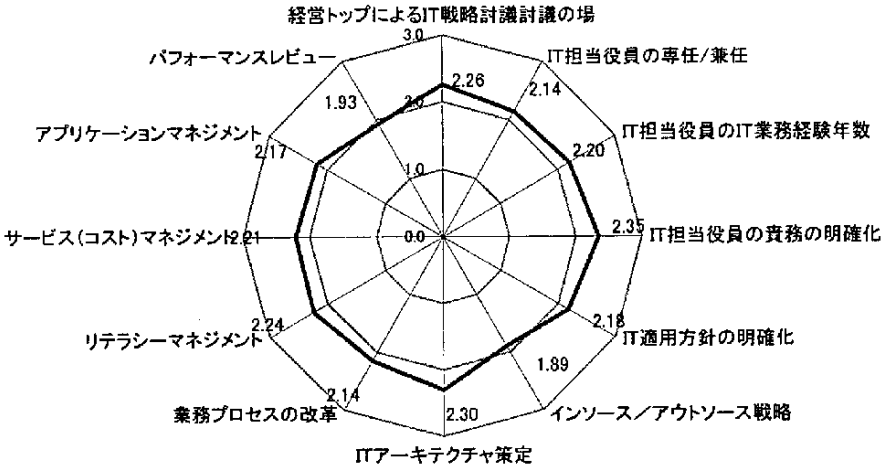
9図 ASP利用のメリット



10図 ASP利用の実績と見通し



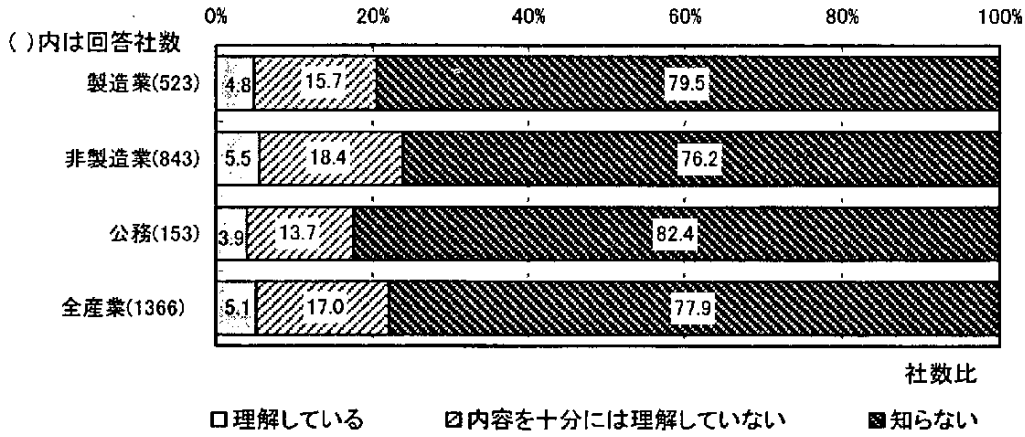
11図 外部要員に対する派遣元への日額換算支払い費用



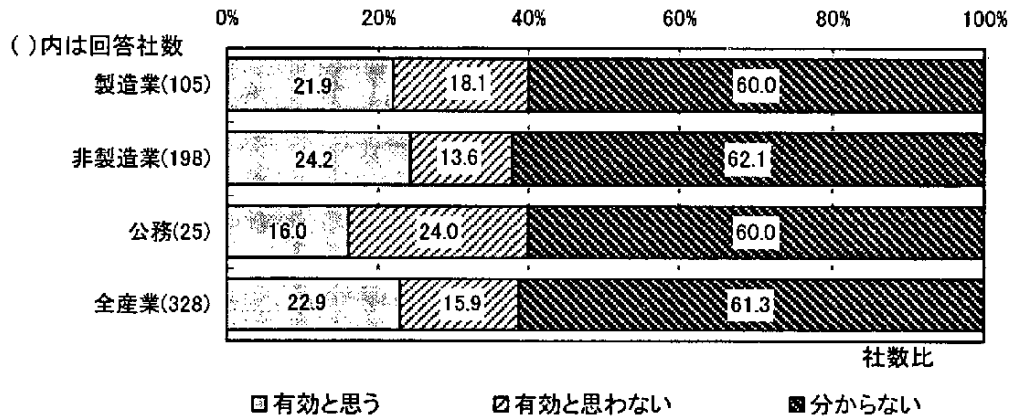
―― は2001年度の結果を示す　　総合評価 2.16 N=1575

グレード (実現の段階)
実現度高(大) 4. ←――――→ 0. 実現度低(小)

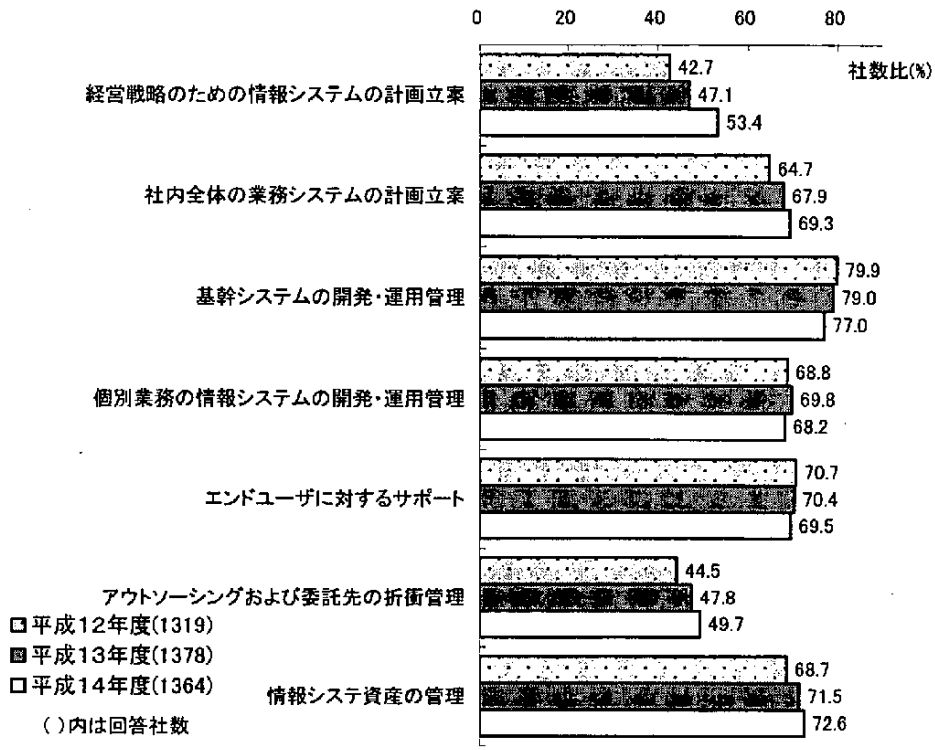
12図 ITガバナンス評価グレード



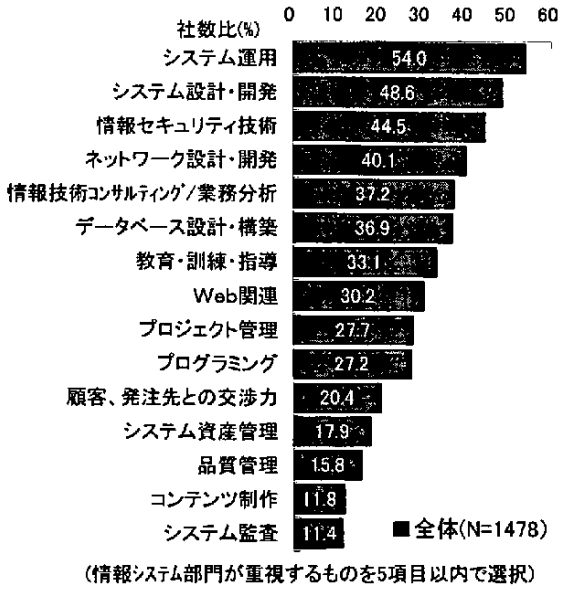
13図　産業別CMMの認知状況



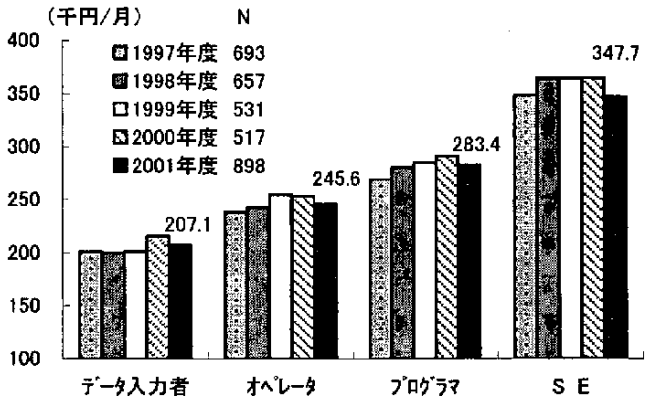
14図　産業別CMM認証の有効性



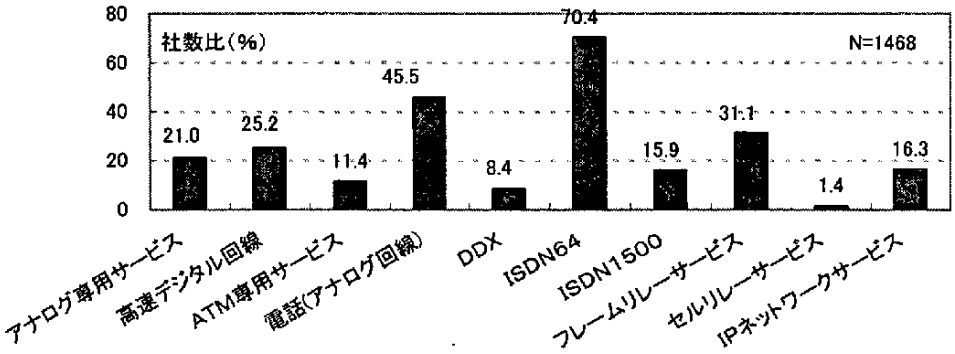
15図　情報システム部門の年度別業務担当状況



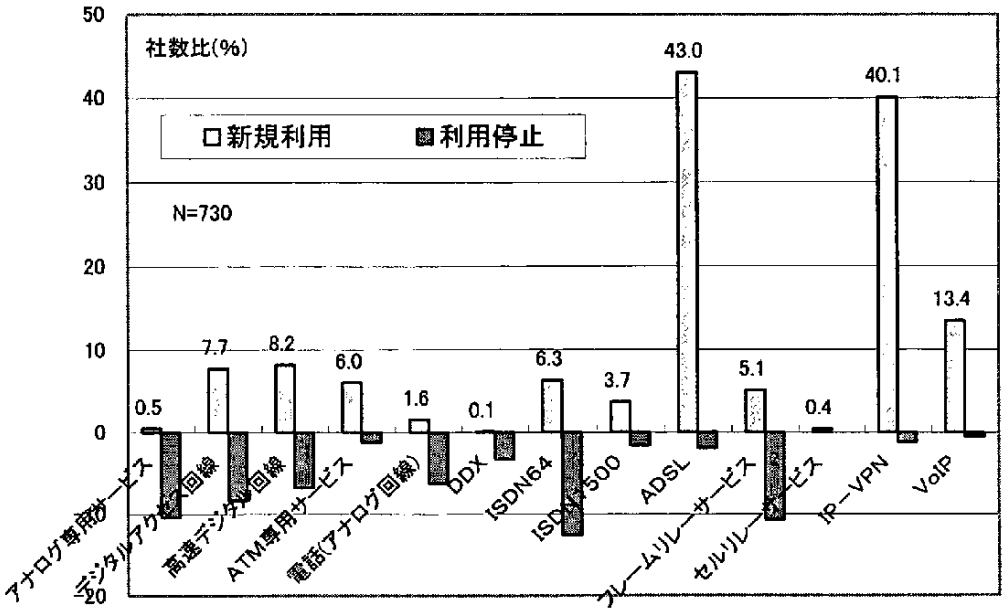
16図　情報システム部門要員に求められるスキル



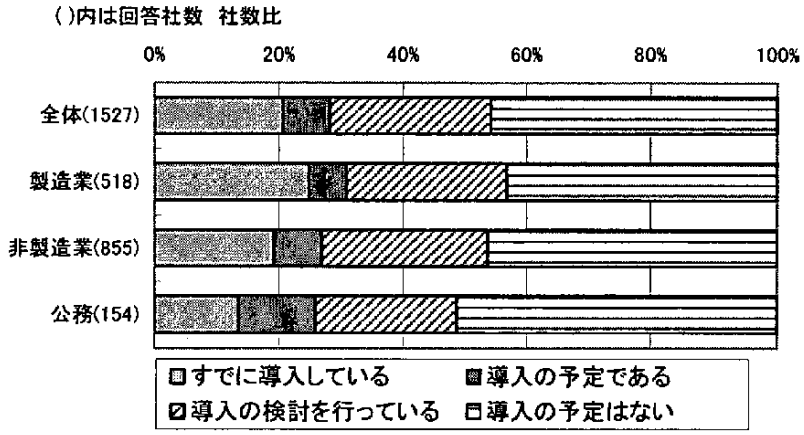
17図　情報システム部門要員月額給与平均



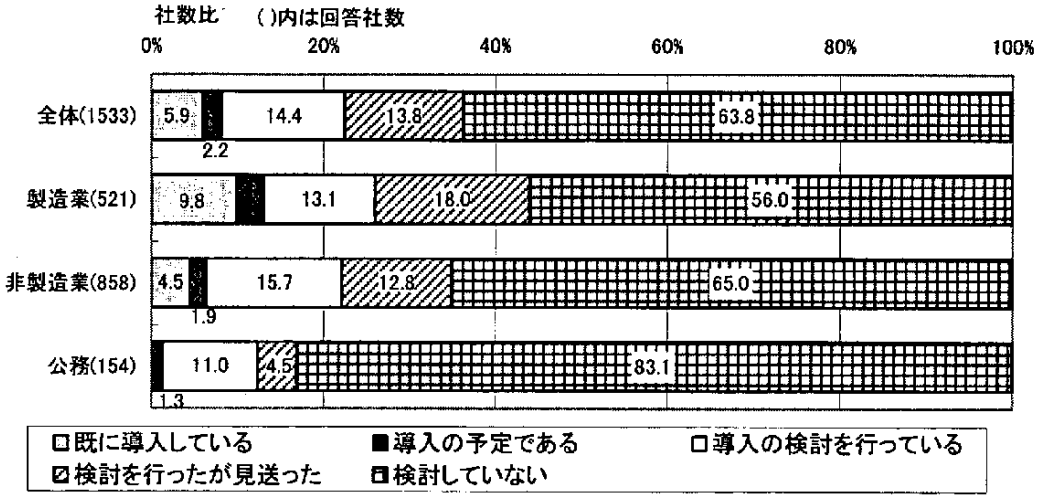
18図　オンライン通信回線サービスの利用状況



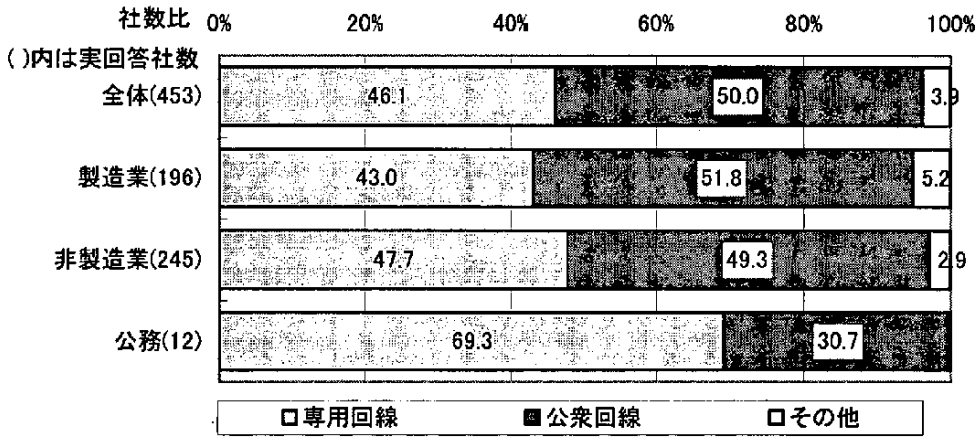
19図　オンライン通信回線サービスの利用意向



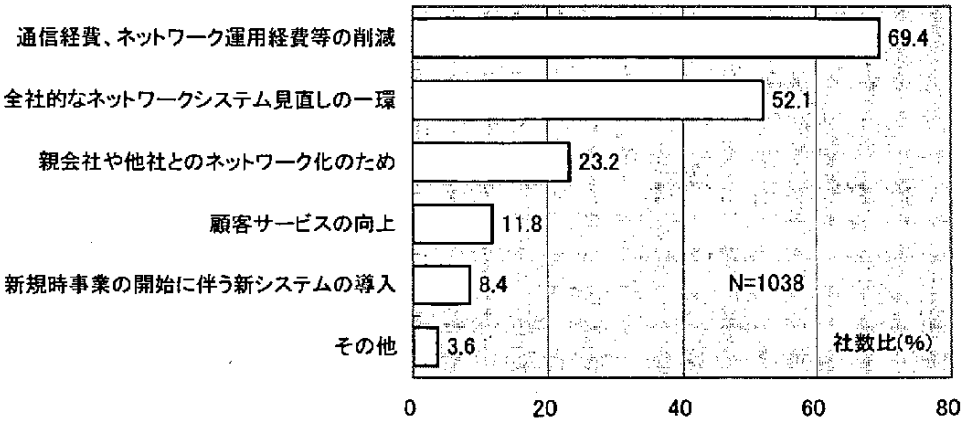
20図　産業別IP－VPNの導入利用状況



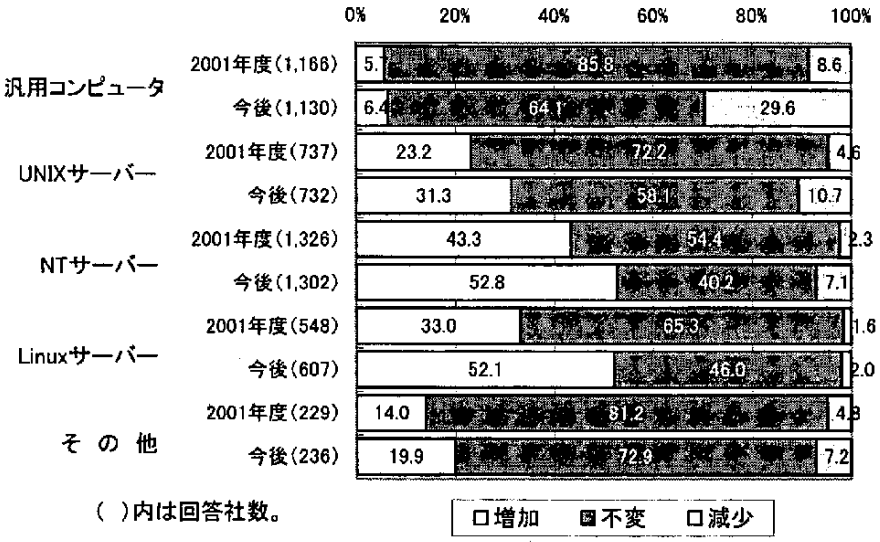
21図　産業別VoIPの導入利用状況



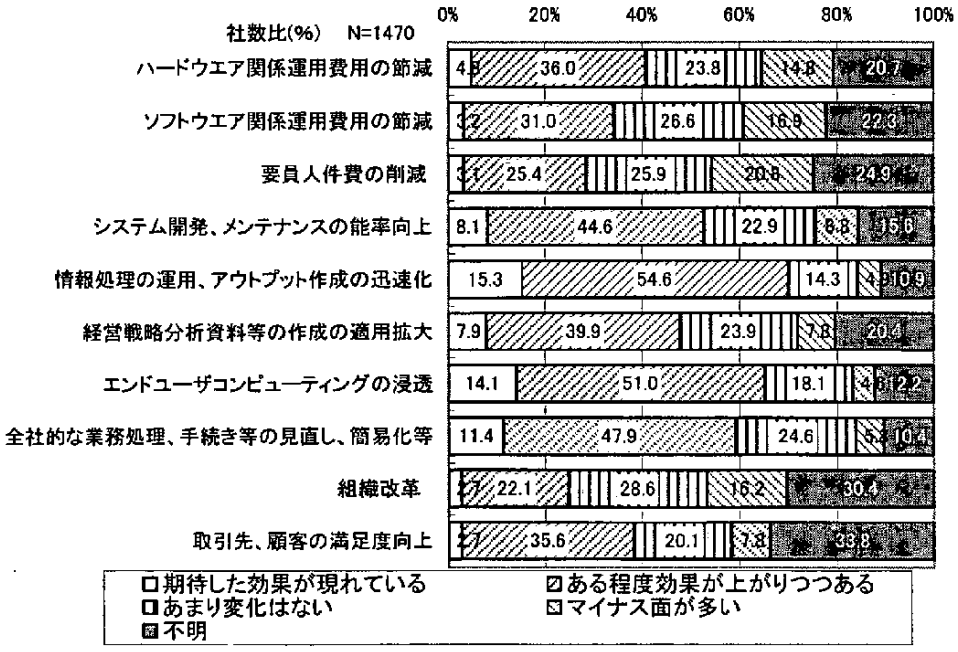
22図　産業別エクストラネット接続通信回線の利用状況



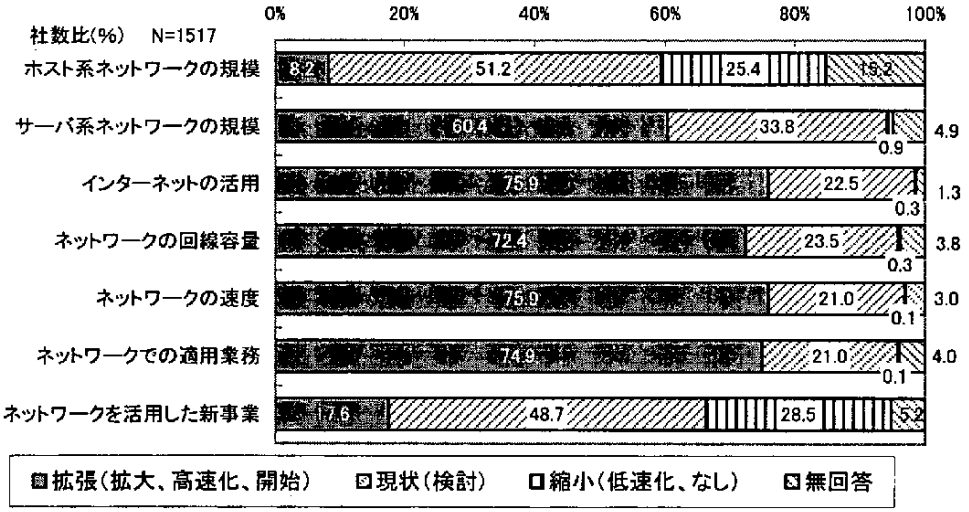
23図　IPネットワークサービスの利用理由、目的



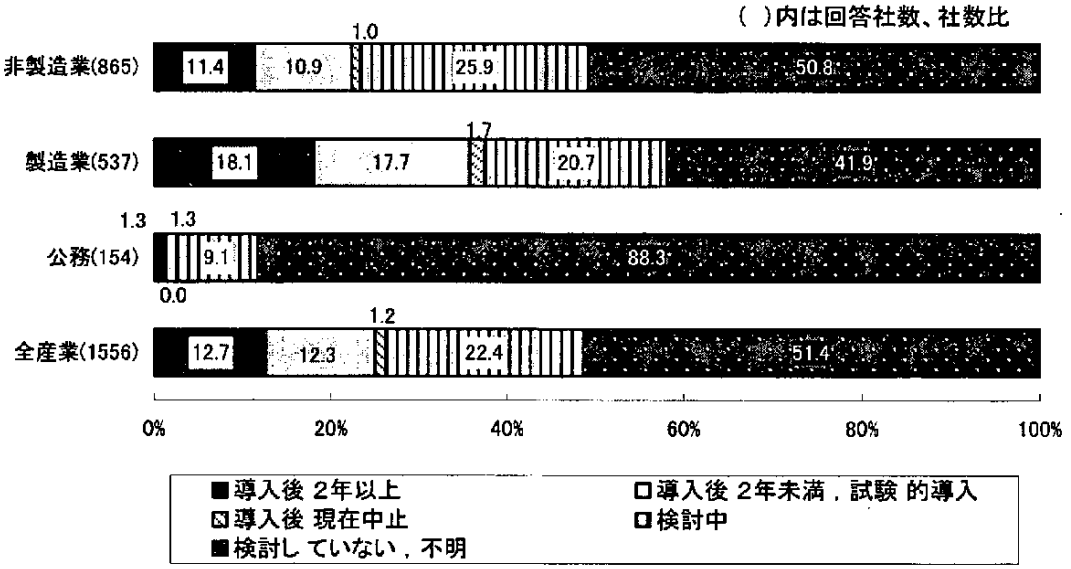
24図　ネットワーク構成機器保有数の増減と今後の見通し



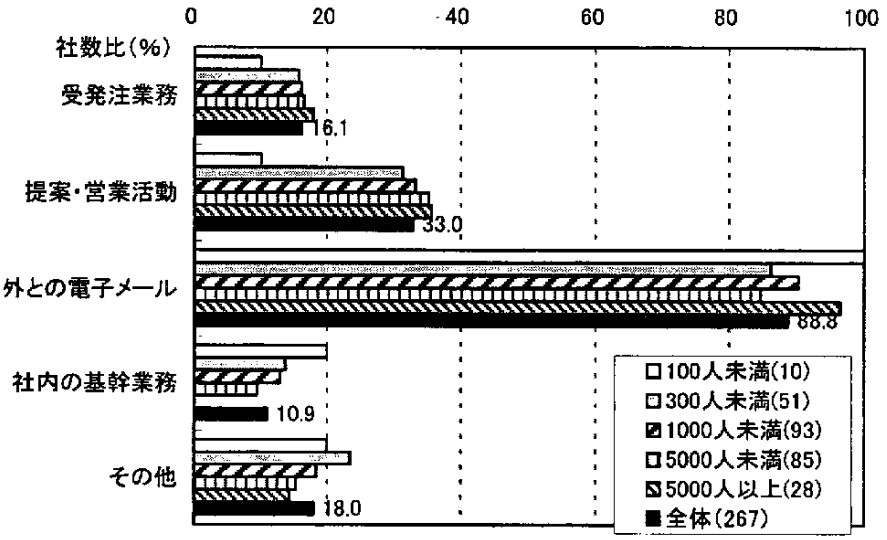
25図　ネットワーク化による効果の状況



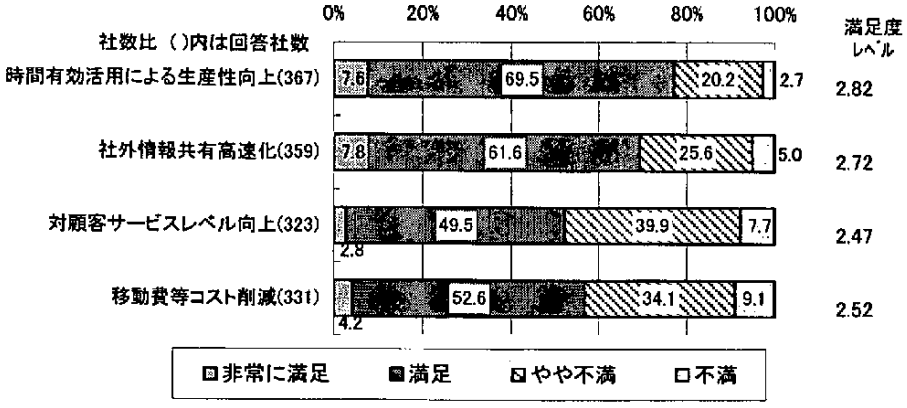
26図　ネットワーク利用の将来の見通し



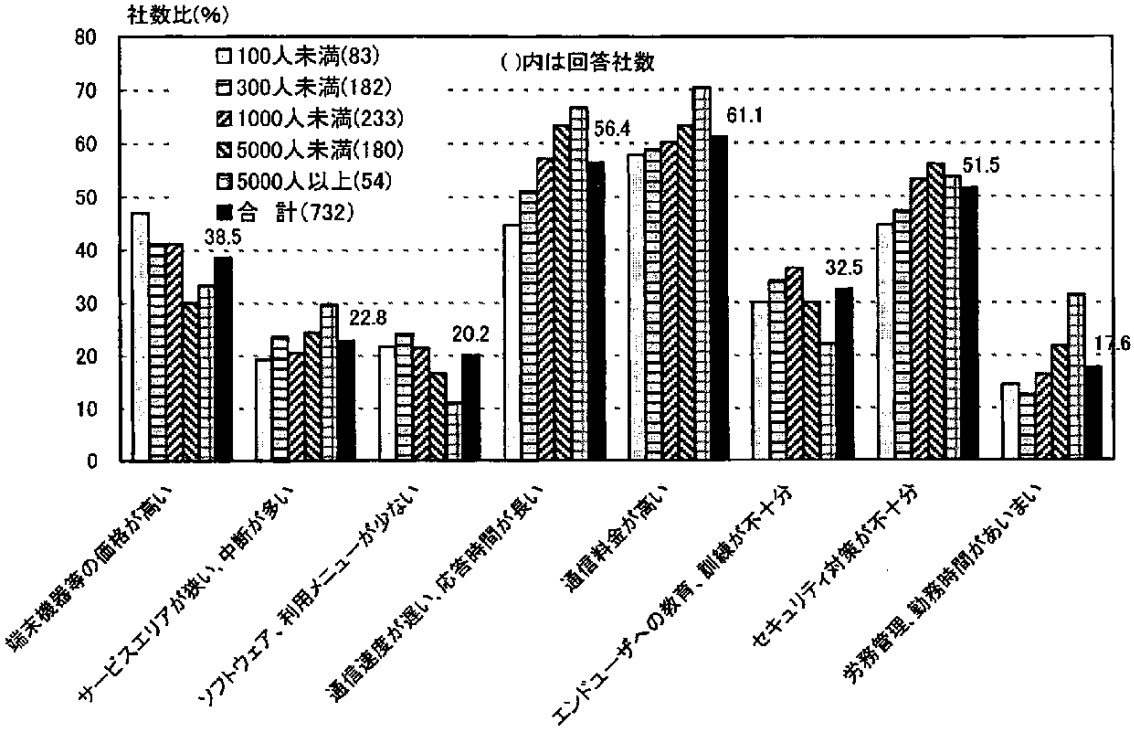
27図　産業別モバイルコンピューティングの導入利用状況



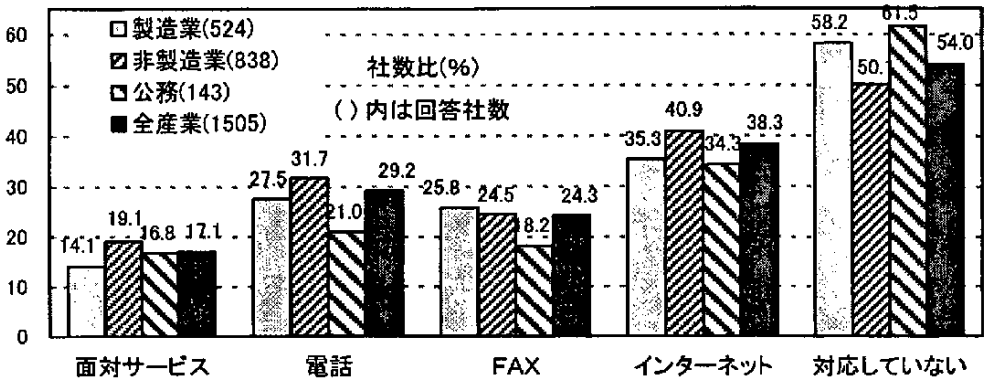
28図　従業員規模別モバイルコンピューティングの利用内容



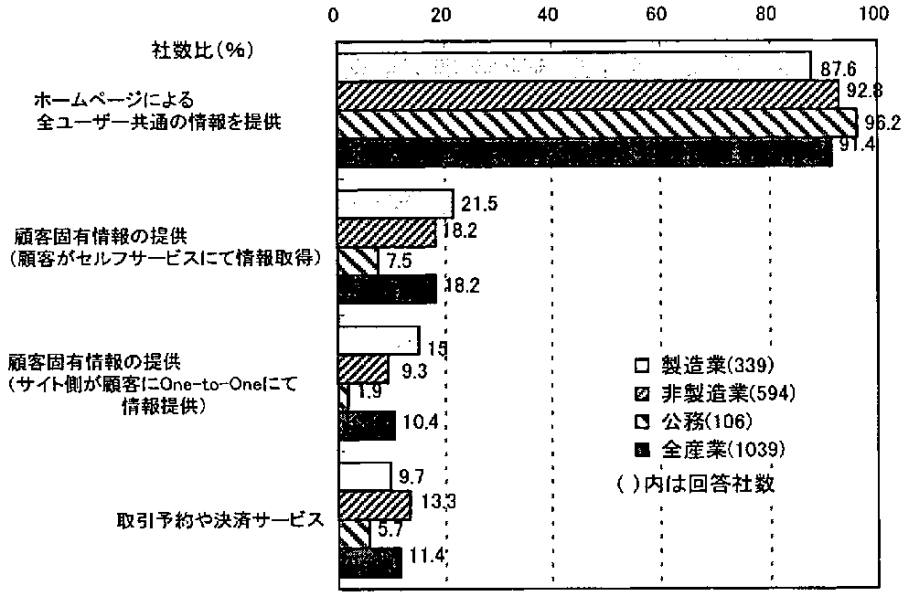
29図　モバイルコンピューティングに期待する効果とその他の満足度



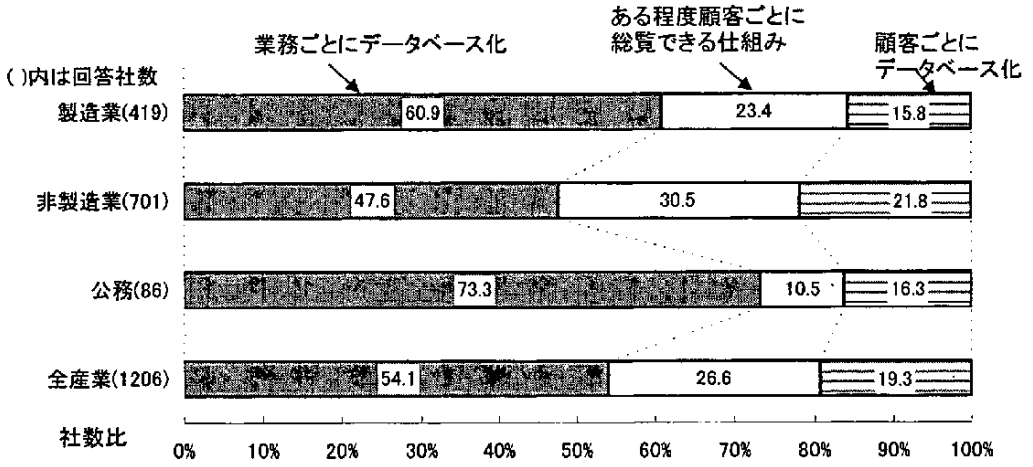
30図　従業員規模別モバイルコンピューティング利用上の問題点



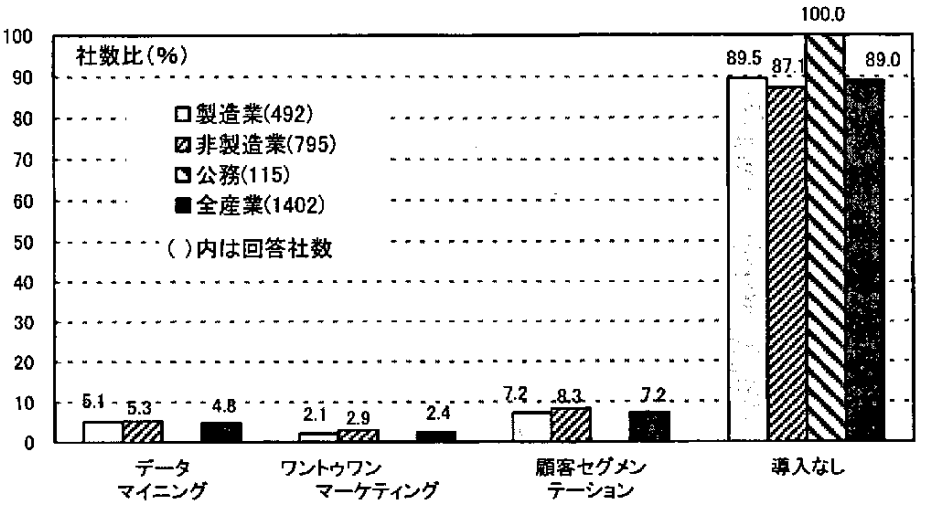
31図　産業別CRM：顧客対応チャネルの利用状況



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た。しかし、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)が、ＥＣ(電子商取引)の実態把握を採り入れるなど調査内容を大幅に改訂されたのを機に、両調査の役割り(補完性)を明確にし、有機的な連携を重視することとして、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」と改め実施することとした。

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の事業体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。

わが国の情報化の現状を把握し、将来の動向を見据えるために上記「情報処理実態調査」ととも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１４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
	春山正樹	安田火災海上保険株式会社　情報システム部部長
	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13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　組織を考慮した情報システムのイメージ …… 10
2.3　調査項目 …… 12
2.3.1　戦略的管理 …… 12
2.3.2　戦術的管理 …… 13
2.3.3　業務管理 …… 14
2.3.4　テクニカルシステム …… 14
2.3.5　組識環境 …… 15
2.3.6　情報化関連課題への関心 …… 15
2.4　調査対象企業 …… 16
2.5　まとめ …… 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 …… 20
3.1.3　企業の規模別に見た情報化課題への関心 …… 23
3.1.4　全体的な分析 …… 25
3.1.5　まとめ …… 26
3.2　CMM(Capability Maturity Model) …… 27
3.2.1　業種別に見たCMMへの理解度 …… 27
3.2.2　規模別に見たCMMへの理解度 …… 29
3.2.3　まとめ …… 31

Ⅳ　情報化投資の動向 …… 33

4.1　情報化投資の効果 …… 33
4.1.1　情報化投資先の構成 …… 33
4.1.2　情報化投資の効果の把握 …… 35
4.1.3　まとめ …… 39
4.2　アウトソーシングの状況 …… 41
4.2.1　アウトソーシングの委託業務の範囲 …… 41
4.2.2　アウトソーシングの利用目的、効果等 …… 46
4.2.3　アウトソーシング先の選定基準、選定理由 …… 47
4.2.4　まとめ …… 49
4.3　ＡＳＰ(Application Service Provider) の利用状況 …… 51
4.3.1　ＡＳＰ(Application Service Provider) 利用のメリット …… 51
4.3.2　ＡＳＰ(Application Service Provider) 利用の実績と見通し …… 52
4.3.3　まとめ …… 53

Ⅴ　ネットワークのインフラ整備状況 …… 55

5.1　通信回線サービスの利用状況と今後の展望 …… 55
5.1.1　通信回線サービスの利用状況 …… 55
5.1.2　通信回線サービスの利用意向 …… 59
5.1.3　まとめ …… 63
5.2　ＩＰネットワークサービスの導入状況 …… 64
5.2.1　ＩＰ－ＶＰＮの導入状況 …… 64
5.2.2　ＶｏＩＰの導入状況 …… 65
5.2.3　エクストラネット(他社接続)実施状況 …… 66
5.2.4　ＩＰネットワークサービスの利用目的 …… 68
5.2.5　まとめ …… 69
5.3　ネットワークの利用状況 …… 70
5.3.1　ネットワーク・サーバーの機種 …… 70
5.3.2　ネットワーク化の効果 …… 71
5.3.3　ネットワーク利用の将来 …… 73
5.3.4　まとめ …… 74

Ⅵ　ネットワーク利用の多様化 …… 77

6.1　モバイルコンピューティング(M／C)の動向 …… 77
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 …… 77
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 …… 79
6.1.3　モバイルコンピューティング(M／C)の利用内容 …… 80
6.1.4　モバイルコンピューティング(M／C)の効果と満足度 …… 82
6.1.5　モバイルコンピューティング(M／C)利用上の問題点 …… 83
6.1.6　まとめ …… 84

6.2　ＣＲＭの動向 …… 85
6.2.1　情報システムが対応しているチャネル状況 …… 85
6.2.2　電話対応におけるＣＴＩの導入状況 …… 86
6.2.3　インターネット対応の状況 …… 87
6.2.4　顧客情報のシステム整備状況 …… 88
6.2.5　顧客データの分析・活用の状況 …… 89
6.2.6　まとめ …… 90

Ⅶ　ＩＴガバナンスの状況 …… 93

7.1　ＩＴガバナンス …… 94
7.1.1　経営トップのＩＴ戦略参画度 …… 94
7.1.2　ＩＴ部門のガバナンス …… 97
7.1.3　ユーザ部門に対するサポート …… 99
7.2　まとめ …… 101

Ⅷ　情報システム部門要員等の状況 …… 105

8.1　情報システム部門要員の規模 …… 105
8.1.1　社内要員(内部要員) …… 105
8.1.2　社外要員(外部要員) …… 106
8.1.3　情報システム部門要員のスキル …… 107
8.1.4　情報システム部門におけるスキルの充足状況 …… 110
8.1.5　情報システム部門の担当業務 …… 111
8.1.6　まとめ …… 112
8.2　情報システム部門要員の給与等の状況 …… 114
8.2.1　社内要員の給与 …… 114
8.2.2　社外要員(外部要員)の派遣費用 …… 115
8.2.3　まとめ …… 116

Ⅸ　集計結果 …… 117

集計表目次 …… 117
2001年度情報システム・ネットワーク化調査集計表 …… 119

Ⅹ　アンケート様式 …… 251

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

今年度は、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」）が、ＥＣ（電子商取引）の詳細な実態把握を採り入れるなど調査内容を大幅に改訂されたのに伴い、本調査も従来の「コンピュータ利用状況調査」を内容、構成性等を改め、「情報システム・ネットワーク化調査」と改称して実施した。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コンピュータユーザー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 ＡＳＰ(Application Service Provider)の利用動向(今年度新設)
③ ＣＭＭ(Capability Maturity Model)の認識状況(今年度新設)

１．３　調査時期、調査期間

平成１３年度の情報システム・ネットワーク化調査は、平成１３年９月３０日現在を調査時点とし、平成１３年１１月２２日から１２月２７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
９,７１７	１,５９８	１６.４％

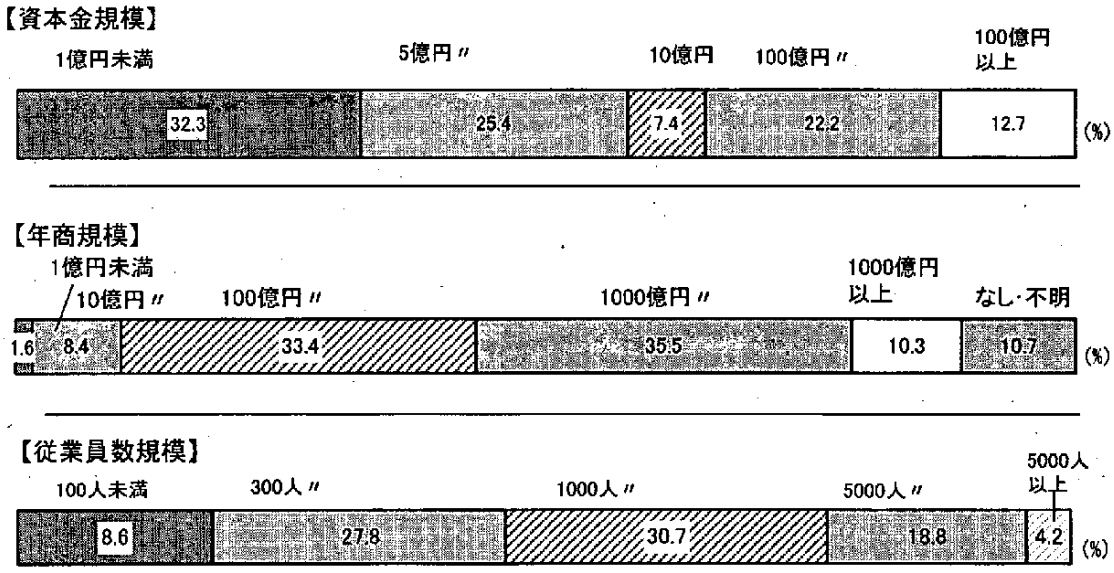
【業種別回収状況表】　(Ⅸ 集計結果第１表に掲載)

(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。なお今年度からは、前出の情実調データとの関連を見やすくするため、本調査の区分も前年度までの区分に代えて、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:1598

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

回答企業の業種を前年度までの２７業種の区分で集計していたが、下表のように今年度から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

情報システム部門要員の平均給与

(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

③　情報システム部門要員の給与、派遣要員の費用

(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)　ASP(Application Service Provider)

①　ＡＳＰ利用のメリット

②　ＡＳＰ利用の実績と今後の見通し

(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)　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

(9)　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

(10)　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

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

(11)　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、前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、本年度からは、この調査の性格は大幅に変更された。従来は独立した調査として、当協会が発行する「情報化白書」の基礎資料の収集が目的であったが、本年からは経済産業省で行う「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うこととなった。そのことにより、調査対象、調査項目、質問の性格も変更された。

情実調の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
(3) 情報処理要員等の状況
(4) コンピュータの形態別保有台数
(5) ネットワーク／インターネットの利用状況
(6) 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
(7) 適用業種別情報システムの活用・開発状況
(8) 電子商取引

これらの調査から、情報化動向の定量的な実態把握を行い、最終的にはIT投資による生産性向上への定量的分析を実現することが目的となっている。

情実調の結果から政策的知見を導入するためには、現状の情報化のもつ意味の評価が問題となる。このことから、今回の調査では（補完の目的から）、情報化の定性的、質的意味、特に人材、組織に関係した側面から調査を行うこととなった。

今回の調査で、前回までと大きく変わっていることは、

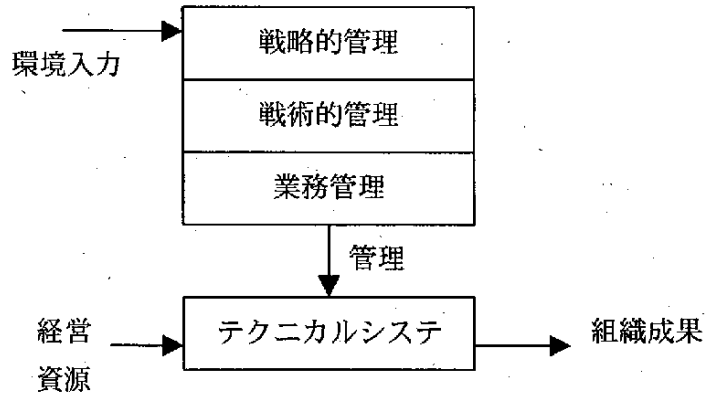
① 調査対象を情実調にあわせて、従来の約5000社から10000社に増加させたこと
② 情実調と設問を重複させないようにしたこと
③ 質問形式は定量より定性的、評価的情報が得られるようにしたこと

等である。

２．２　組織を考慮した情報システムのイメージ

２．１節で述べたように、今回の調査は、情報化を、組織と関連して質的、定性的、評価的観点から調査する役割を持っている。このことを理解するために、情報システムと経営・組織との関連を確認しておく必要がある。

一般に経営・組織は2－1図のイメージで捉えられている。



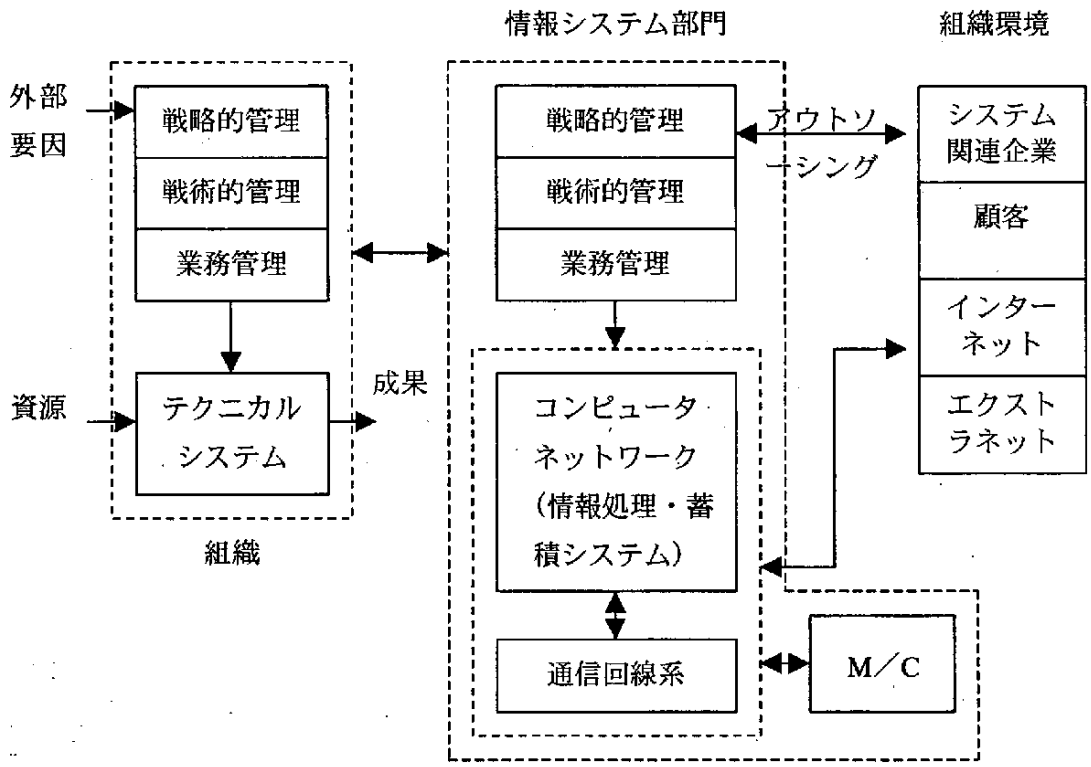
2－1図　経営･組織の一般的イメージ

すなわち色々の経営資源（ヒト、モノ、カネ、情報）は、テクニカルシステムを通じて、組織の産出（組織成果）に変換される。この報告書が対象とするテクニカルシステムは、技術的意味での情報システムが対応する。

テクニカルシステムは、望ましい組織成果物が得られるように、３層からなる管理システムによって管理されている。業務管理の階層が、直接テクニカルシステムを管理している。戦略的管理の階層は、環境変化に応じて戦略を立てる役割を持つ。戦術的管理の階層は、戦略的管理の階層からの戦略を戦術に変換し、業務的管理への仲立ちをするものである。このような管理の階層性は、ほとんどどのような組織でも成立する。

2－2図は、組織と情報システムとの関連を図２．１をもとにして表現したものである。情報システム部門も組織の一部であるが、これが本報告書の議論の対象であるから、組織から抜き出して表現している。

情報システムは、組織への支援を行うシステムである。この支援の下に、組織は資源を成果物に変換する活動を行う。この成果と資源の比が組織の生産性であり、これに情報システムがどのように関与するかのメカニズムが判れば、IT 投資による生産性向上の施策が明確になる。すなわち情実調との補完を行うためには、組織（成果）と情報システムの関連を掘り下げる必要がある。勿論この作業は容易なことではない。



2－2図　組織と情報システム

2．3　調査項目

2－2図に基づきながら、本報告書の調査項目について概観する。

2.3.1　戦略的管理

まず情報システム部門の戦略的管理として、4つの項目ITガバナンス、情報化投資の効果、アウトソーシング、情報システム部門の担当分野を調査している。

(1) ITガバナンス

ITガバナンスの調査は、昨年も調査したものであるが、本年はそれを拡大している。内容的には、経営トップのIT戦略参加度、IT部門のガバナンス、ユーザ部門に対するサポートとなっている。情報システム部門が重要になるにつけ、IT部門の戦略は企業の戦略と密接に関係すべきであるが、この実態把握が最初の調査である。

調査によると、大企業では、いわゆるCIO（chief information officer）の制度は定着し、経営トップはIT戦略の討議に参画している。

2番目の調査は、情報システム部門の戦術的役割に関するものである。これも調査によると、自部門主導で策定できる「ITアーキテクチャの策定」等では高い評価が得られているが、他部門あるいは組織環境との関連での活動には必ずしも満足する結果は得られていない。

最後は情報システム部門が組織に果たすべき支援に関するものである。特に支援に対するマクロ的な意味での評価を調査している。この調査では、IT投資と組織成果の関係はあまりよく分かっていない。

(2)　情報化投資と組織成果との関連

情報システムと組織成果との関連を直接求める調査として、情報化投資の効果の調査を本年は新たに行っている。この調査はITガバナンスの調査のなかの、支援に対するマクロ的な調査をより詳細にしたものと考えられる。この調査では

効果レベル＝（効果肯定率－効果否定率）×１００

という指標を作成し、それに基づいて調査を集約している。これによると、情報処理運用のアウトプット作成迅速化、業務の量的拡大への対応、エンドユーザ・顧客へのサービスの向上等の面で効果があるという結果になる。一方コスト／人員削減、新しいビジネスモデルの実現、新商品開発の効率化等では効率レベルがマイナスになることも多いという結果になっている。

このような結果は、勿論どのような情報化投資を行ったかに依存する。情報化投資の分野に関しては昨年とは異なり、絶対値ではなく、分野別の比率で調査した。

この情報化投資の分野別の調査と組織成果への効果の関係は明解ではない。

(3) アウトソーシング

アウトソーシングは、昨年も調査した項目である。組織における情報システム部門をどのように運営していくかは、ある程度方向が見えて来ており、アウトソーシングはその方向となっている。本年は、アウトソーシングをするかしないかの問題ではなく、それを超えて、行っている企業に対し、アウトソーシングの内容を調査した。

調査によると、信頼性安全性が確保される外部組識を選択してアウトソーシングを行い、アプリケーション開発の業務をアウトソーシングする事で、運用負担の軽減をねらっているという構図が得られている。また昨年の調査との比較では、「安全対策・セキュリテイ対策」を目的とするという回答が大きく増加している。

(4) 情報システム部門の担当分野

担当分野の調査は今回が始めてである。２．２節で述べたように、情報化の正しい方向を見出すためには、組織の生産性に情報化が及ぼす影響のメカニズムを知る必要があるが、そのための第一歩として、情報部門が組織の中で果たしている役割の調査を行ったものである。

調査結果では、現状の「基幹システムの開発、運用、管理」中心の役割から、「経営戦略のための情報システムの計画、立案」等を行うことにより、企業戦略実現のための役割を果たすことが求められている。

2.3.2 戦術的管理

情報システム部門の戦術的管理の項目として、情報システム部門の業務担当者のスキルの問題、ASP（application service provider）利用の問題、CMM（capability maturity model）採用の問題を調査した。これらは全て本年度に新設した項目である。

(1) 情報システム部門の業務担当者のスキル

従来の情報部門の能力調査では、人員の数のみに注目していたが、勿論これでは不十分で、質も調査しようとしたのが今回のスキルの調査項目である。

調査の結果では、現在最も重視されているものは「システム運用」のスキルとなっている。傾向として、情報システム部門の役割が戦略的業務に向かっていても、現状ではシステム開発・運用・管理のスキルが重視されている結果となっている。

(2) ASP（application service provider）利用

ユーザは、AP（応用ソフトウェア）を利用することで、情報システムを利用でき

る。このAPを全て自前で作成しようとすることは不可能になりつつある。これに対する1つの解決策はASPの利用とされていることから、ASP利用の見通しとメリットを調査した。ASP利用企業は昨年に比べ倍増している。また、それの利点としては「アプリケーション保守作業軽減」が1位に挙げられている。

(3) 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。この調査では、CMMの普及度と、評価を調査している。結果としては、CMMはほとんど知られていない。その中でも情報サービス業はCMMをかなり認知しているが、それの有効性については明確な意見とはなっていない。

2.3.3 業務管理

情報システム部門の業務担当者の要員も、例年通り調査している。全体として、現状維持の傾向にある。

2.3.4 テクニカルシステム

情報システムのテクニカルシステムは3つの要素、情報の処理・蓄積・データの伝達を行う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、情報システムの社会的インフラストラクチャの進歩から発展しつつあるM／C（mobile computing）に分けて調査している。

(1) 回線サービスシステム

回線交換サービスの項目は昨年と同じであるが、時代と共に不必要となった分類、あるいは古いサブ項目を除去し、新しいサービスを調査に入れている。これらのサービスについて、現状と利用見通しを調べた。結果的には、今までの趨勢の通り、従来型の交換サービスはIPネットワークを使った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。

(2) 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た。

コンピュータの実数は情実調で調査されているので、本調査では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、この両者はこれからも増加すると予想される。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。

コンピュータネットワークの影響をマクロ的設問によって調査した。例えば、エンドユーザ部門への影響として「エンドユーザコンピューティングの浸透」の有無の形で調査している。調査結果ではポジティブな評価が与えられているが、「組織改革」への有無に関してはネガティブな評価となっている。

(3) M／C（mobile computing）

M／C の調査は、昨年は T／W（tel - working）として行っていたものを、M／C に絞って行った調査である。調査は導入の割合、利用業務、満足度、問題点等について昨年と同じく調査した。但し満足度は新しい調査である。導入は営業部門を中心に相当に進んでおり、満足度も高い。問題は昨年と同じく、通信料金が高額なことと通信速度の遅さである。

2.3.5 組織環境

情報システムと環境との関連では、昨年と同じく、CRM（customer relationship management）の調査を行っている。この調査では、CRM の実態の調査で、評価までは行なっていない。調査結果によると、わが国では CRM への取り組みが始まった段階にある。

2.3.6 情報化関連課題への関心

本年の調査でも情報化関連課題への関心度調査を行っている。これは情報技術に関する課題を対象としているが、時代の動きを反映して興味深い結果が表されている。本年はコンピュータウイルスが一番関心を集めている。また公務では「電子政府」に関心が集まっている。

２．４　調査対象企業

昨年までの調査と最も大きく異なるものは、調査対象企業である。１．４節に述べているように、本年は約１００００社の企業を対象とし、１６００社から回答を得ている。回答率が約１６％になっていることは昨年とほぼ同じである。ただし昨年までは最頻値を取ることで、対象企業のイメージを持つことができたが、本年の調査は異なるようである。

回答データの資本金規模を見ると、１億円未満（４７７社）と１０～１００億円未満（３０７社）と２つの山がある。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（１８１社）と１００～３００人未満（１７８社）でほぼカバーされる。両者がほぼ同数であるので、両者の中間値を取ると１５０人となる。

資本金１０～１００億円未満の場合は、３００～１０００人未満（１３８社）、１０００～５０００人未満（１０２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２６５０人となる。

これらに対応して年商規模を見ると、１５０人の場合は１０～１００億円未満、２６５０人の場合は１００～１０００億未満となる。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。

２．５　まとめ

２．１節で述べたように、本年の調査は、情実調と補完的関係になることを念頭において行われたものである。すなわち情実調のデータにより、情報システムの現在の実態を知り、本報告書の調査により、情報システムと組織成果との関連が明らかになれば、組織成果を上げるように情報化を行う施策が見えてくる。このような視点で、本年度の調査は、情報システムの機能、効果、もたらす満足度を項目に入れて調査を行った。

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 37 項目から 36 項目に減少した。

3－1表　2000 年度調査から削除した項目

標準化/ISO9000
広帯域接続
ATMネットワーク
IMT2000
ファンクションポイント法
情報家電

3－2表　2001 年度調査で追加した項目

ブロードバンド
ソフトウェア品質向上
分散処理技術
次世代無線通信
UML

3－3表　2000 年度の項目を 2001 年度で変更したもの

2000年度の項目	2001年度の項目
ASP	IDC/ASP

今年度の調査対象は「I 調査の概要」に述べたとおり、前年度とは母集団が異なり、発送数（前年度：4,671 件、今年度：9,717 件）、回収数（前年度：813 件、今年度：1,598 件）ともに約 2 倍になっている。さらに全般的な傾向として中小の規模の企業や事業所が相対的に多数を占めており、前年度までの調査結果と直接的な比較をすることは適切ではない。したがって、以下の分析・検討は基本的には今年度の調査結果の範囲内で行うものとする。

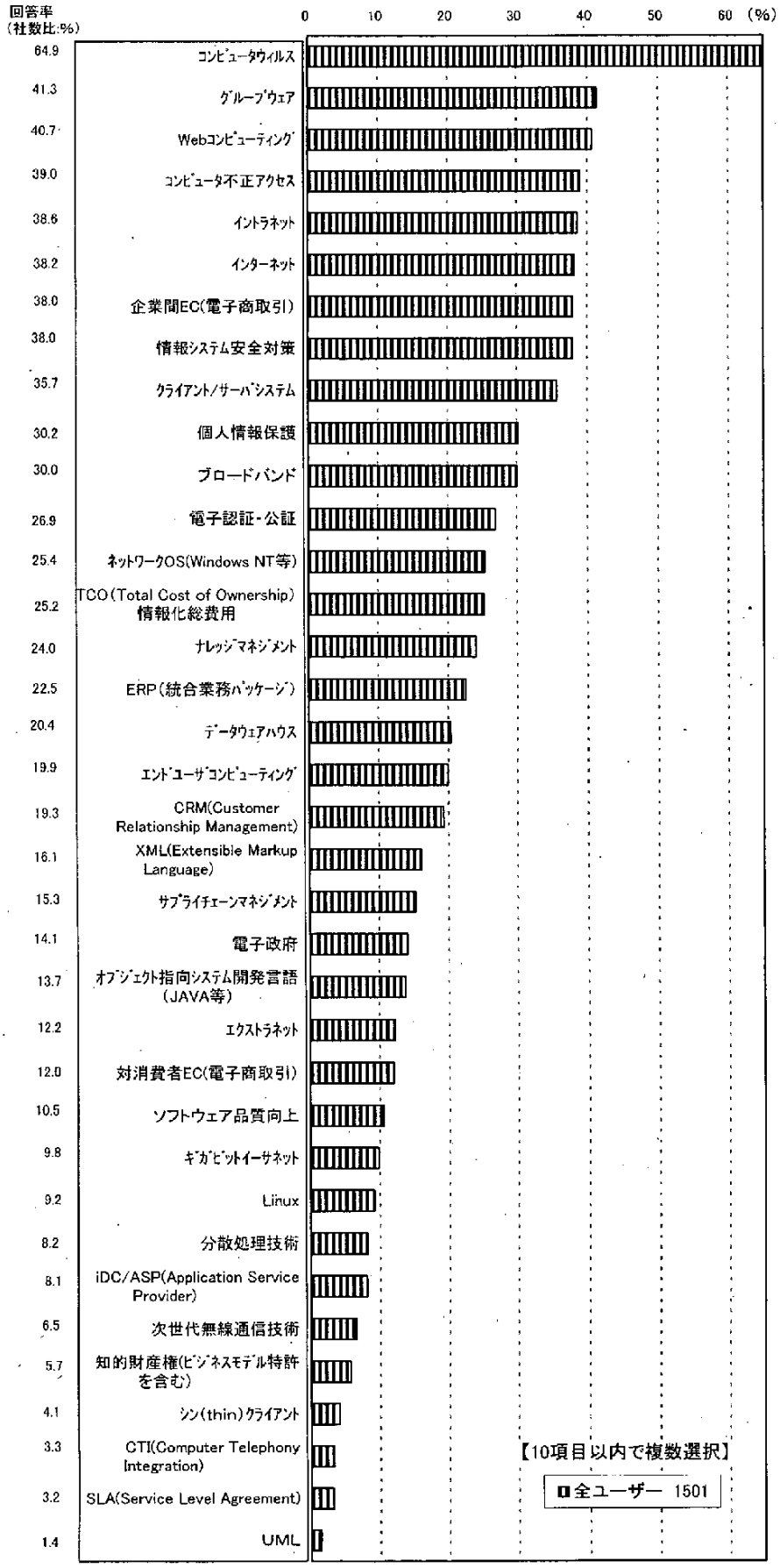
2001 年度の調査結果を、業種や組織の規模による相違にとらわれずに全体的に示すと 3－1 図のとおりである。

関心度の第一位は「コンピュータウィルス」（64.9%）である。数字的に見ると、第二位の「グループウェア」（41.3%）以下を大きく引き離しており、この問題に対する関心の大きさを窺い知ることができる。背景には、昨年末に全世界的な規模で猛威を振るった Badtrans や Nimda などのコンピュータウィルスの蔓延による被害があると想定される。情報処理振興事業協会（IPA）の発表によれば 2001 年のウィルス被害届出件数は 24,261 件（2002 年 1 月 10 日現在）となっており、2000 年の 11,109 件の 2 倍を上回る状況を呈している。特に 2001 年 12 月は 3900 件と突出した届出件数を示している。このためか、コンピュータウィルスは業種別で見ると公務以外の製造業と非製造、規模ではすべての規模のカテゴリを通じていずれでも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。

これに関連する課題として、4 位の「不正アクセス」（39%）、8 位の「情報システム安全対策」（38%）、10 位の「個人情報保護」（30.2%）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 2 位が「グループウェア」（41.3%）、3 位「WEB コンピューティング」（40.7%）、5 位「イントラネット」（38.6%）、6 位「インターネット」（38.2%）、7 位「企業間 EC」、9 位「クライアントサーバシステム」（35.7%）と続く。やはり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傾向が顕著と言える。

1 位の「コンピュータウィルス」が別格的に高い関心を集めて他を引き離しているが、2 位の「グループウェア」から 9 位「クライアントサーバシステム」までほぼ同程度の関心を集める課題グループがあり、それ以降は漸減傾向を示している。つまり 1 位から 9 位までがユーザの関心の中心的部分を占めていると言える。



3－1図 ユーザーの重要な情報化関連課題の関心度

前述したとおり、調査対象の母集団が同一ではないため、今年度の調査結果を昨年度のものと比較することにあまり意味は無いが、「TCO」や「企業間 EC」が昨年度に比較して関心度を下げており、いずれの項目も規模の小さな企業・組織においてあまり重要と考えられていないことからも、前年度に比較して今年度の調査対象の母集団が中小規模の企業・組織の側に寄ったことが裏付けられる結果となっている。

その他に注目すべき点をいくつか挙げる。今回始めて項目として加えた「ブロードバンド」が 11 位（30%）と多くの関心を集めた点が目を惹く。ブロードバンドは ADSL を中心に急速に一般家庭まで広まりつつあり、今後の新たなネットワークインフラとして企業・組織の情報システム部門も大きな期待を寄せている状況が窺える。同じく今回始めて項目として加えた「ソフトウェア品質向上」が 26 位（10.5%）となっているのは、テーマとして地味なものであることを勘案すると、予想されたよりも多くの関心を集めたと考えるべきであろう。ソフトウェアが産業横断的に広く普及した結果、銀行のオンラインシステムはもとより、携帯電話サービスのトラブルなどソフトウェアの品質が関与する社会的な影響も従来とは比較にならないほど深刻かつ広範囲にわたることも、この問題に対する注目を集めさせる要因であろう。

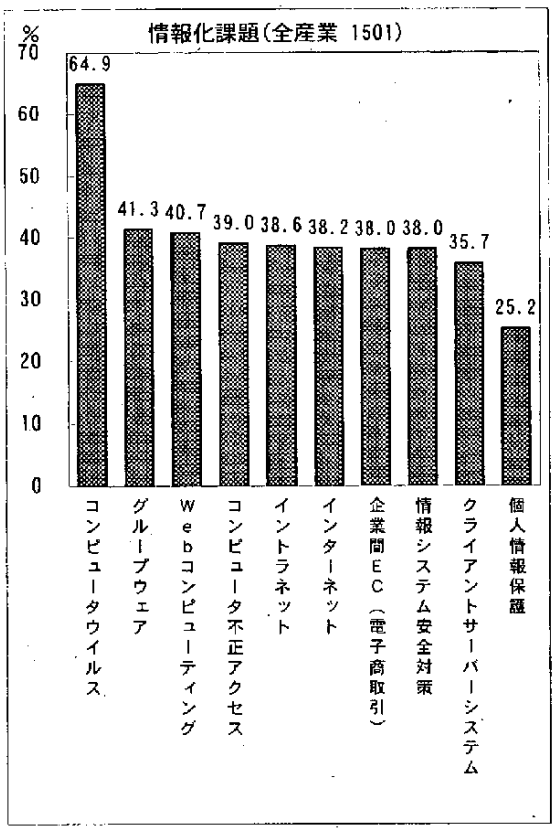
3.1.2 産業、業種別に見た情報化課題への関心

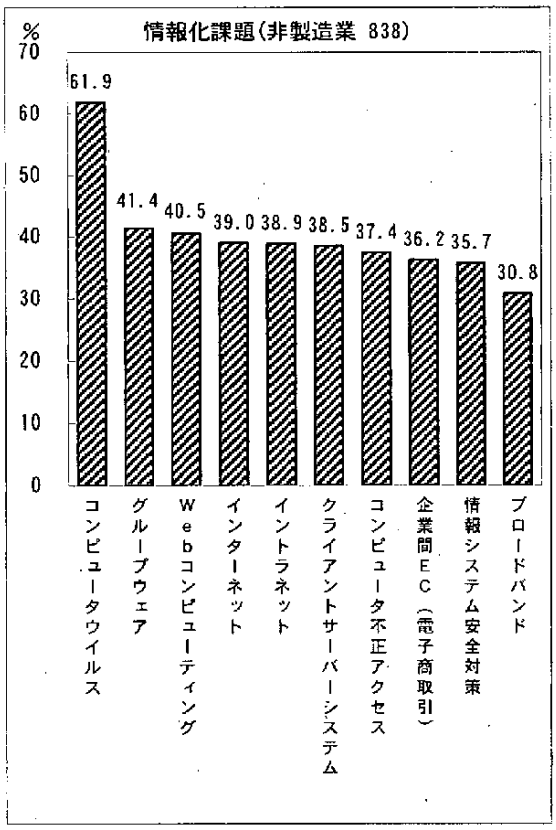
３－２図はユーザの産業・業種別に整理した情報化課題に対する関心度である。

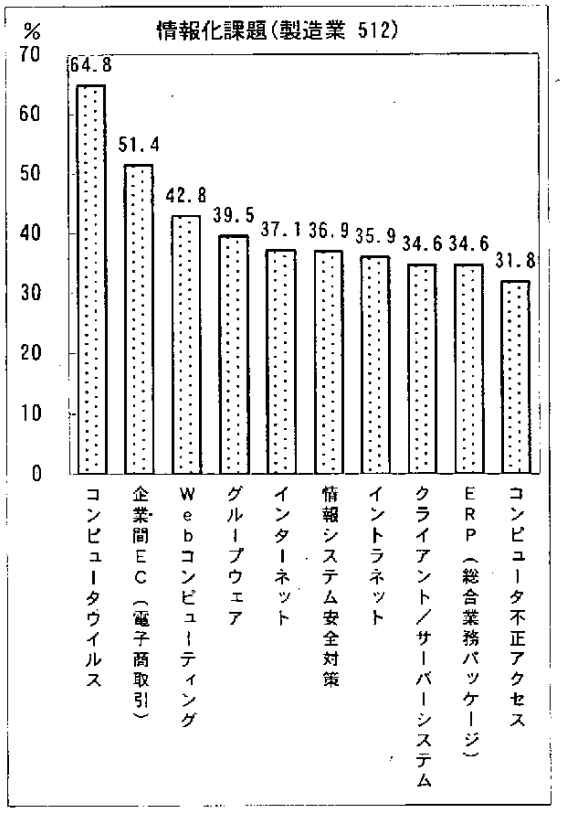
製造業と非製造業の差はそれ程大きくない。製造業では「企業間 EC」（2 位、51.4%）および「ERP」（9 位、34.6%）が相対的に多く、非製造業では「個人情報保護」（11 位、29.7%）が比較的高い関心を集めていることくらいが目立つ差異である。後述するようにこれらの特別な課題への関心は個別の業種が示す関心度の高さに影響されている。

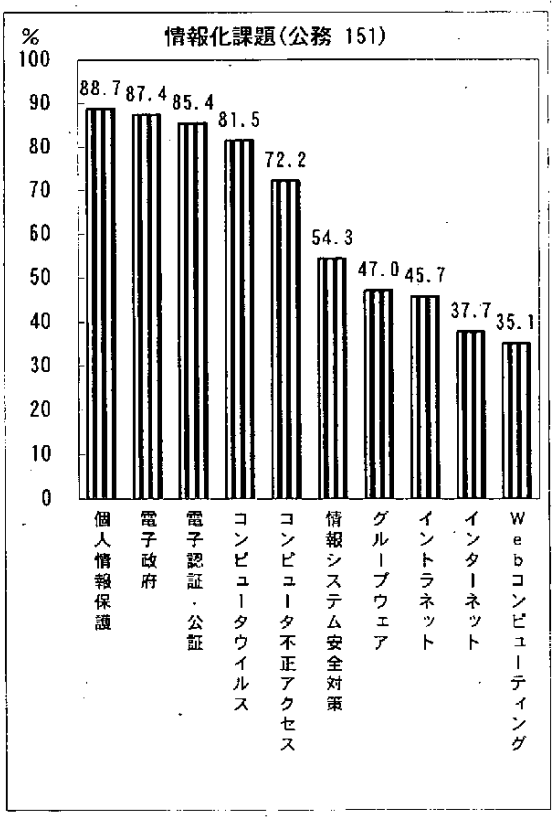
これに対して公務は特別な傾向を示している。最も多くの関心を集めた課題が「コンピュータウィルス」（4 位、81.5%）ではなく「個人情報保護」（1 位、88.7%）となっている。「個人情報保護」が公務で大きな関心を集めるのは当然のことではあるが、関心度そのものの大きさも注目に値する。その他「電子政府」（2 位、87.4%）、「電子認証・公証」（3 位、85.4%）が上位にあることも製造業や非製造業の傾向とは大きくかけ離れた様相を呈している。

こうした個別の課題の関心度の相違もさることながら、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 5 項目が 70%を越える関心を集めており、これ以降の課題は急速に関心度が減少している。つまり、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24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。全体の関心度が極めて高い課題はおしなべてほとんどの業種で同様に高い関心度を集めているが、特に中位以降の課題の中には業種による関心のあり方が際立って異なっているものがある。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

順位	課題	関心度の高い業種	備考
4	コンピュータ不正アクセス	教育・学術研究機関、政府、地方自治体	政府、地方自治体の高関心度は当然。教育機関では教育・研究対象としての技術に寄せる関心か。
8	情報システム安全対策	金融・保険業、情報サービス業	
10	個人情報保護	金融・保険業、教育・学術研究機関、政府、地方公共団体	
14	TCO	精密機械機具製造業	精密機械機具との接点は見つけにくい。この業種は他にも特異的な傾向を示している。
16	ERP	情報通信機械機具、精密機械機具製造業、電気・ガス・熱供給・水道業	ERPの主要なユーザ業種と思われる。
19	CRM	金融・保険業	
21	SCM	精密機械機具製造業、石油・石炭。プラスティック製品製造業	運輸業などはあまり高い関心を示していない。
23	オブジェクト指向言語	情報サービス業	
24	エクストラネット	精密機械機具製造業	精密機械機具との接点は見つけにくい。
25	対消費者EC	金融・保険業	
27	ギガビットイーサネット	教育・学術研究機関	研究対象としての関心か。
28	Linux	教育・学術研究機関	
29	分散処理技術	情報サービス業	
30	IDC/ASP	地方自治体、情報サービス業	地方自治体は代表的ユーザの一つ。情報サービス業は供給側としての関心。
31	次世代無線通信技術	映像・音声情報製作・放送業、通信業	この業界の次のサービスのインフラとなりうる技術。

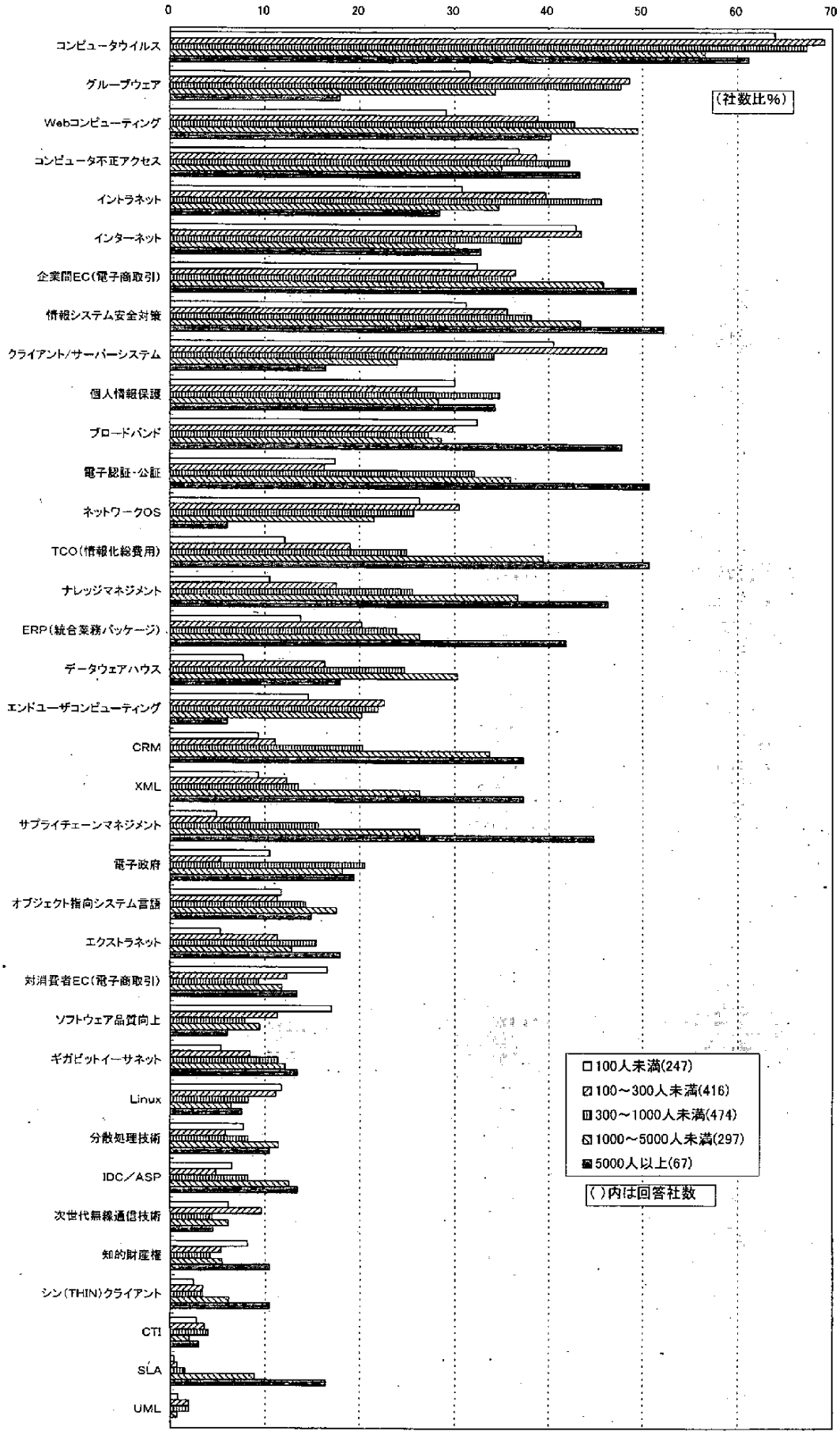
3.1.3 企業規模別に見た情報化課題への関心

従業員数で見た企業の規模別に関心度を整理したのが３－４図である。

全体的に見て、ここでも「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、新たな情報課題を自組織にも取り入れて、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極めて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されなければならない。

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」、「ナレッジマネジメント」、「サプライチェーンマネジメント」、「電子認証・公証」、「XML」などである。これに対して小規模組織では「インターネット」、「クライアント／サーバーシステム」、「グループウェア」などが大規模組織よりは高い関心を集めている。また、「ソフトウェア品質向上」は特に「100 人未満」の組織で関心度が高いが、小規模な企業が多くを占める情報サービス業が、この課題に関心を示す業種の中心になっているためと考えられる。

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 124 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

3.4 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－

繰り返し指摘しているように「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ことが今回の調査で明らかになったと考えられる。セキュリティ対策は国レベルでも様々な取組みがなされており一定の効果が得られていると思われるが、おそらく現状のセキュリティ対策は、その理解しやすさ、現実的な対応の容易さと言う点で課題を残している。すなわち、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になってくる。

コンピュータの普及、情報化の進展が初心者ユーザを増大させ、また悪意あるユーザも抱え込む状態を作り出した。結局、情報化の進展自体がそれを阻害する重大な問題を内在させているとも言えるが、この問題の解決が官民あげての今後の喫緊の課題となっていくと考えられる。

(2) 企業と公務

各課題に対する企業の関心の持ち方に比較して、公務は特異的な傾向を示している。第一には関心度そのものが企業とは異なって「個人情報保護」や「電子政府」、「電子認証・公証」などの項目になっている点であるが、これは公務の業務内容の特殊性から半ば当然の事態と言えるであろう。しかし、さらに特徴的な点は、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。これも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。

3.1.5 まとめ

2001年度、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」に席巻されたと総括できる。前述したように今年度の調査はそれ以前と母集団が大きく変動したために時系列的な変化を分析することができず、この指摘が経年傾向から見ても特異的な事象として浮かび上がるものであったかどうかは分からない。しかしながら本調査結果を見る限り、事態は極めて深刻と言うべきである。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るにも関わらず、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状況が窺える。これを解決するためにはウィルス対策を含むセキュリティ対策が必要である。特に情報システムの圧倒的多数を占める非熟練者ユーザにも理解しやすいウィルス対策の早急な実現が望まれる。

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おり、他の技術的課題が十分にフォローされていない可能性が懸念される。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、有用性ありと判断できる場合はいち早く導入・試用するようなリーダーシップを持つことにも期待したい。

3．2　ＣＭＭ(Capability Maturity Model)

本年度調査では CMM(Capability Maturity Model)を対象として取り上げた。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。

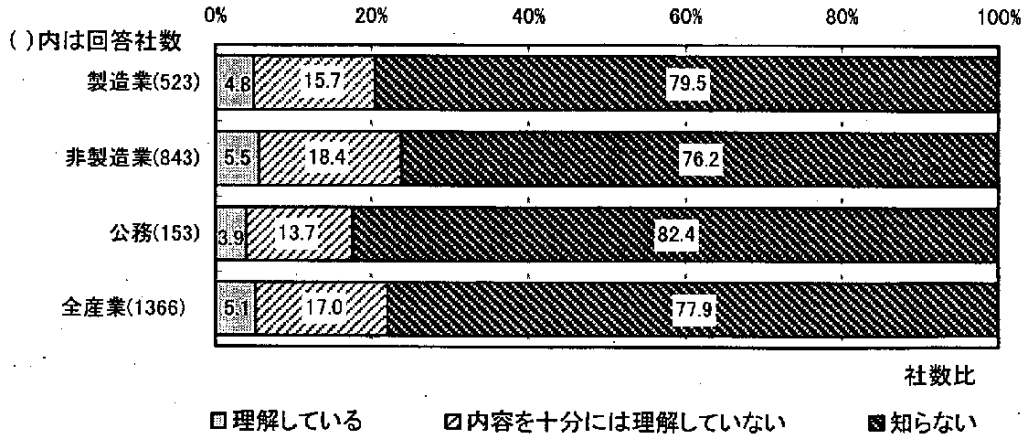
ソフトウェアが産業や社会の隅々にまで広く普及浸透した結果、ソフトウェアの品質が重要な課題として注目されるに至っている。航空管制やプラント制御などのミッションクリティカルなシステムは当然のこととして、金融機関のオンラインシステムや交通システム、企業の情報システムなどの身近なシステムでもそのトラブルは非常に大きな影響を広い範囲にわたって及ぼす。

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。

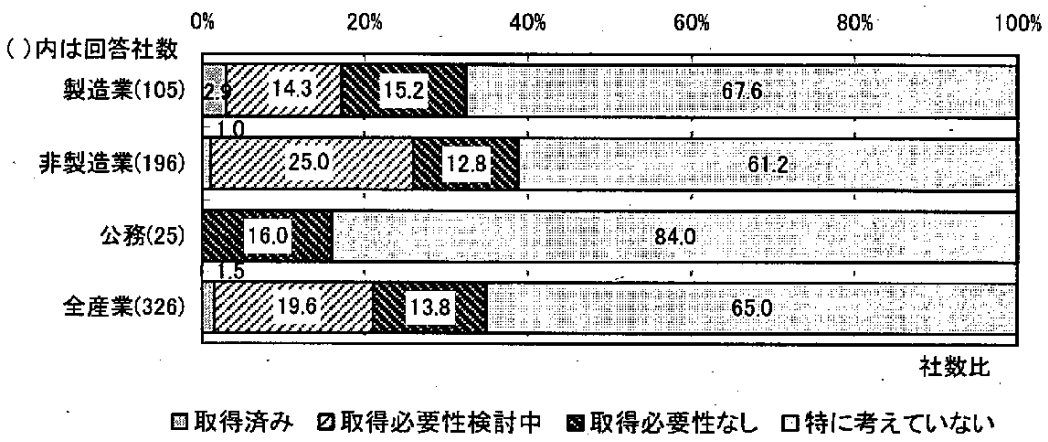
米国国防省の調達では受託先企業が CMM に基づく一定の評価を得ていることが条件となっているなど、CMM は世界的デファクトスタンダードとしての位置づけに成長している。こうした中、我が国においてもソフトウェアの品質向上を目指して地道な活動が展開されていたところ、2000 年 10 月に当時の通商産業省が日本版 CMM の構想を発表したこともあり、情報産業界を中心に急速に CMM に対する関心が増大している。今回の調査はこうした背景に基づいて、CMM に対する認知度などを調査することを目的としたものである。

3.2.1　業種別に見たＣＭＭへの理解度

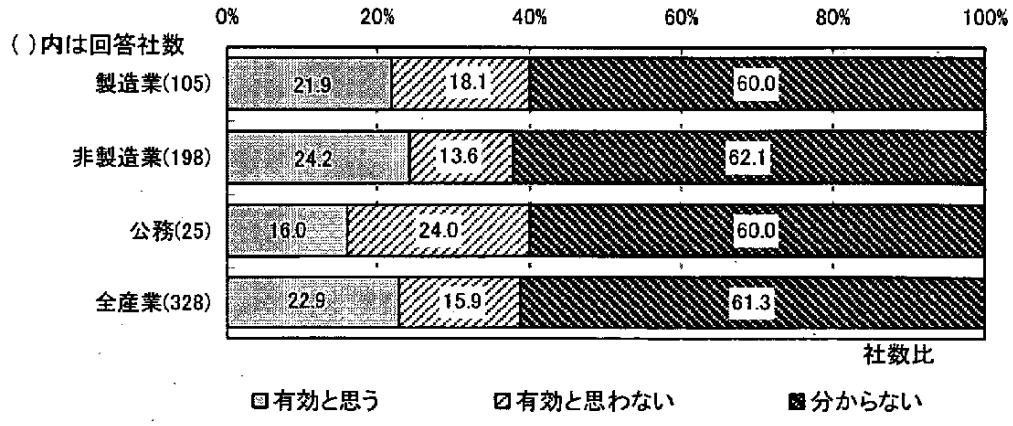
以下に産業別の CMM の認知状況、認証取得状況、有効性に対する認識の図を示す。



3－4図　産業別CMMの認知状況



3－5図　産業別CMMの認証取得状況



3－6図　産業別CMM認証の有効性

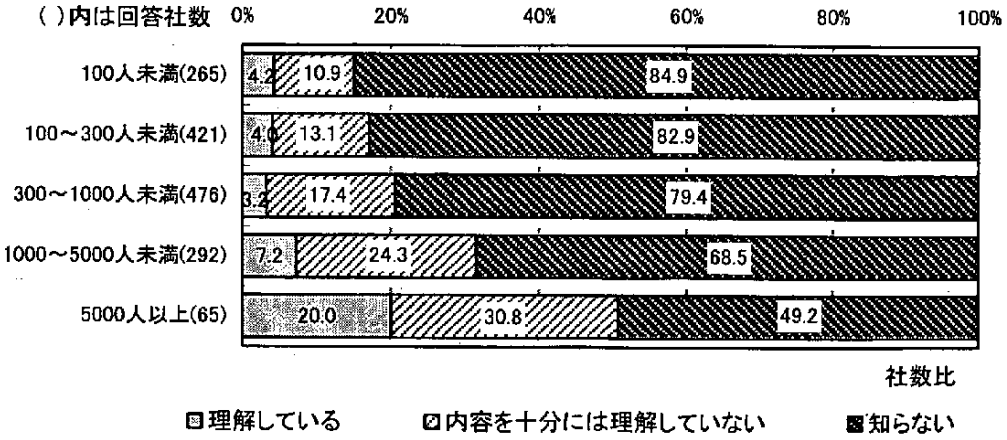
認知状況に関しては、全産業の合計で僅か 5.1%のみが「理解している」と回答しており、77.9%は「知らない」との回答である。現段階では圧倒的にに認知度が低いと言わざるを得ない。中で注目される傾向は、情報サービス業は 25%が理解しており全産業の中で格別に認知度が高いこと、続いて鉄鋼業・化学工業で 10%を上回る理解度が示されている点、政府は母集団が少ないものの「理解している」がゼロになっていること、などが挙げられる。情報サービス業が高い理解度を示しているのは当然だが、CMM を推進しようとしている政府が関心を持っていないように見えることがやや意外である(**集計結果第 25 表**)。

認証取得状況に関する質問は、CMM について「理解している」あるいは「内容を十分には理解していない」と回答した層にのみ回答を要求しているが、この中では「認証取得の必要性を感じている」との回答が公務以外の産業で 21.3%とかなり高くなっていることが注目される。CMM を正確に知っていると回答している業種は少ないが、しかし理解している業界では認証取得にも積極的な姿勢を見せていることが分かる。言わば、CMM への対応に関する二極分化傾向があると言うことができよう。業種としては、情報サービス業、非鉄金属製品・金属製品製造業、鉄鋼業、精密機械機具製造業、一般機械機具製造業などの製造業が取得に対して積極的である。非製造業では金融・保険業が高い関心を示している(**集計結果第 26 表**)。

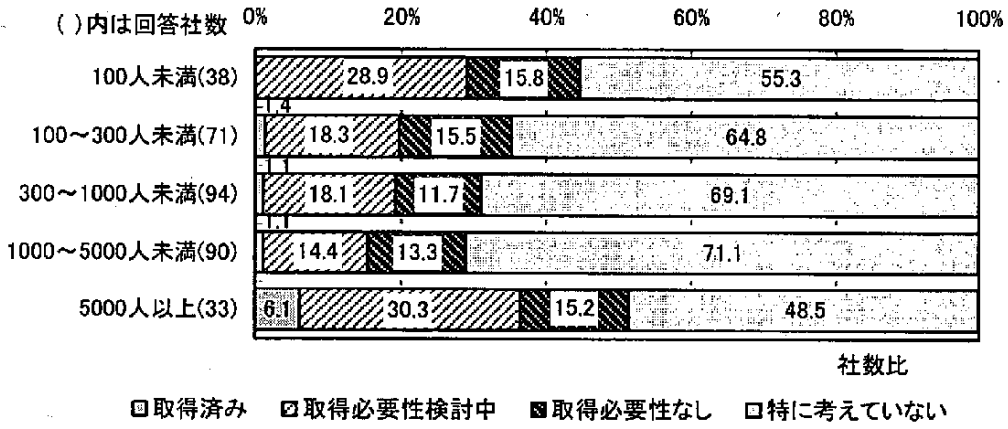
CMM の有効性に関しては全産業平均で 22.9%が「有効と思う」との回答を寄せている。しかし一方では 15.9%が「有効とは思わない」、61.3%が「分からない」としており、ソフトウェア品質問題の難しさが浮き彫りになっている。中心となる情報サービス業でも 44.6%が「有効」で、「有効とは思わない」は 4.1%と少ないものの、「分からない」が過半数の 51.4%を占め、見解の統一には至っていない様子が窺える。地方公共団体では「有効とは思わない」が「有効」を上回り、母集団が少ないながらも、政府では「分からない」が 100%となるなど、公務も足並みが揃っていない(**集計結果第 27 表**)。

3.2.2 規模別に見たＣＭＭへの理解度

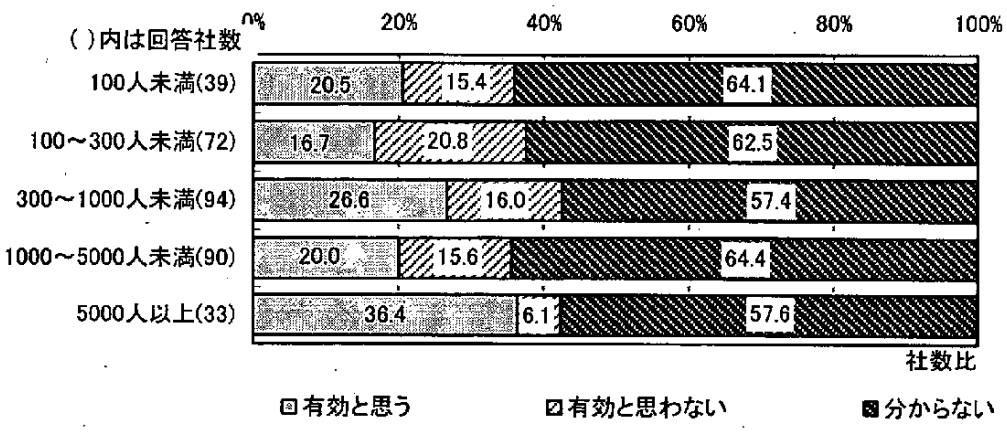
次ページの図は従業員規模別に見たＣＭＭの認知、認証取得、認証の有効性を示す同様の図であり、同様に全般的に見て CMM に対する認知度は低いが、規模別の傾向としては、例えば 5000 人以上の組織の理解度は 100 人未満の組織の 5 倍弱になっているなど、大規模組織になるほど認知度、取得率、有効性の認識が増大していることが分かる(集計結果**第 125～127** 表)。我が国政府が CMM の導入を検討するに至った経緯として、ソフトウェアに関する政府調達の受託先企業が大企業、それも数社に過度に集中しており、力のある中堅・中小企業の育成が進まないことも要因として挙げられていた。つまり、CMM のような客観的評価基準を用いるこ



3－7図　従業員規模別CMMの認知状況



3－8図　産業別CMMの認証取得状況



3－9図　産業別CMM認証の有効性

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。

3.2.3 まとめ

CMM に関する理解度は全般的にまだ低調である。情報サービス業のみ例外的に高い関心を示してはいるものの認証取得状況まで合せて考えると、この業界においても未だ啓蒙期にあると考えるべきであろう。

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

経済産業省の平成13年情報処理実態調査によれば、事業収入は減少しているにもかかわらず、ＩＴ投資の事業収入に占める割合（ＩＴ投資／事業収入）は約1.2%の伸びを示している。今回はこのような情報化投資の環境の中で新規の情報化投資がどのような分野に向けられているのか、および情報化投資の効果はどのように把握されているかの２点について調査を実施した。

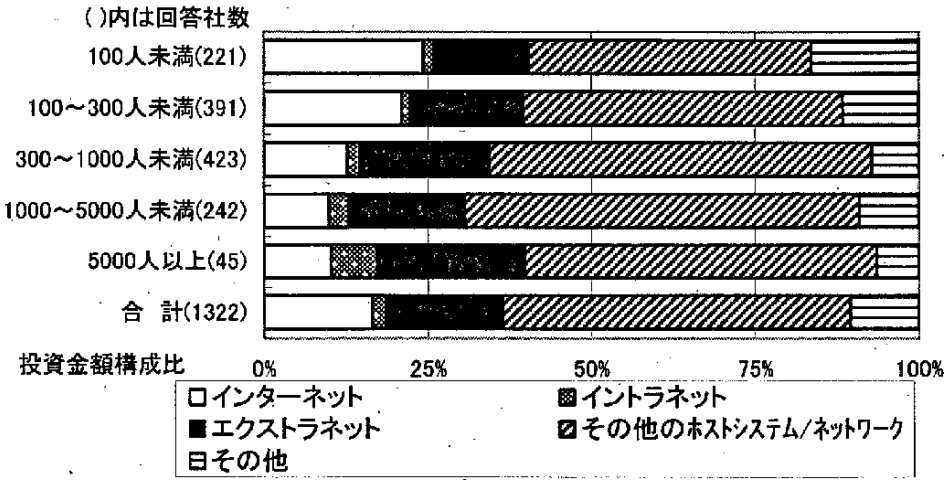
4.1.1　情報化投資先の構成

新規の情報化投資先の分野別の割合を調査した。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53.2%と過半を超え、インターネットとエクストラネットが各々17%前後であった。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の合計は36.5%である。４－１図に示したように回答が多様であるその他と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の割合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。

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	１６.６％	３６.５％(A)	４０.７％ A／A＋B （新ネットワーク投資率）
イントラネット	２.１％		
エクストラネット	１７.８％		
その他のﾎｽﾄｼｽﾃﾑ/ﾈｯﾄﾜｰｸｼｽﾃﾑ		５３.２％(B)	５９.３％ （１－A／A＋B）
その他		１０.４％	

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 300 人未満では20%を超えるが 300 人以上では 10%程度と大きな差がある。イントラネットへの投資割合は全体に小さいが 5000 人以上の規模では 7%程度と大きくなっているのが注目される。エクストラネットへの投資割合は従業員数規模が大きくなるほど大きくなり 300 人以上の規模ではインターネットへの投資割合より大きくなり、5000 人以上では 22.5%になっている。また、その他ホストシステム／ネットワークシステムへの割合は規模が大きくなるほど大きくなる傾向があり、1000 人以上5000 人未満では 60%を超えているが、5000 人以上の極めて大きな規模の企業では逆にやや下がっている。



4－1図 従業員数規模別情報化投資先の構成

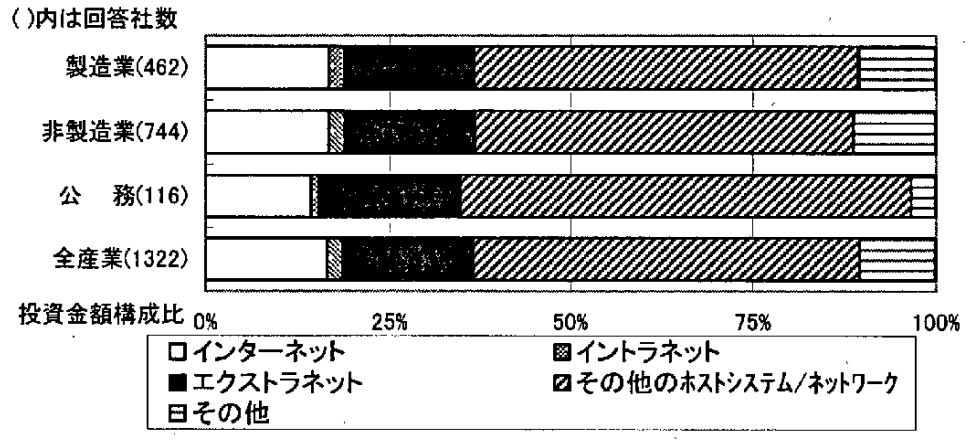
従業員規模別に新ネットワーク投資率を計算してみると４－２表のようになり少数の 5000 人以上の企業を除くと、従業員規模の大きい程新ネットワーク投資率が下がる傾向が明確に現れる(**集計結果第 109 表**)。

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	２２１	４８．３％
100～300人未満	３９１	４４．８％
300～1000人未満	４２３	３７．１％
1000～5000人未満	２４２	３３．８％
5000人以上	４５	４２．５％
合 計	１３２２	４０．７％

産業別にみると製造業と非製造業での新規投資分野の割合はほとんど差がない。公務ではその他ホストシステム／ネットワークシステムへの割合が大きく、公務はその他の産業に比べて新ネットワーク投資率が 5%程度低い。

業種別に見ると、窯業・土石製品製造業、教育・学術研究機関、新聞・出版業、映像・音声情報製作・放送・通信業ではインターネットへの投資割合が 25%以上と高い。映像・音声情報製作・放送・通信業、電気機械器具製造業ではエクストラネットへの投資割合が 25%以上あり、教育・学術研究機関、情報通信機械器具製造業、一般機械器具製造業でも割合が高い。新ネットワーク投資率で見れば窯業・土石製品製造業、教育・学術研究機関、映像・音声情報製作・放送・通信業、その他製造業では 50%を越えている一方で、鉄鋼業、非鉄金属製品・金属製品製造業、金融・保険業では 30%以下で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い(**集計結果第 9 表**)。



4－2図　産業別情報化投資先の構成

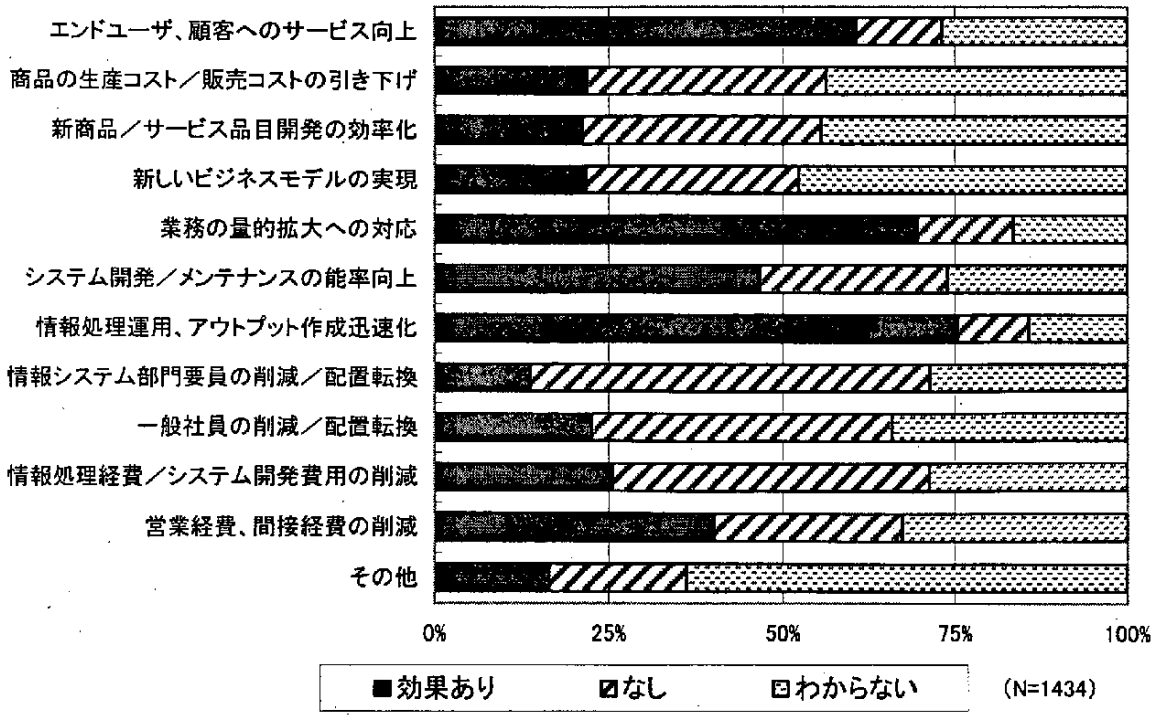
4.1.2　情報化投資の効果の把握

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。全体の結果は**4－3図**になっている。全般には効果ありの回答がなしの回答より多くなっている。半数以上が効果あり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、業務の量的拡大への対応、エンドユーザ、顧客へのサービス向上の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／配置転換が半数を越え、情報処理経費／システム開発費用の削減、一般社員の削減／配置転換も 40%を超えている。**4－3図**でも明らかなようにわからない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　／　回答社数

効果否定率　＝　効果なしの回答数　／　回答社数

効果レベル　＝　（効果肯定率　－　効果否定率）×　１００



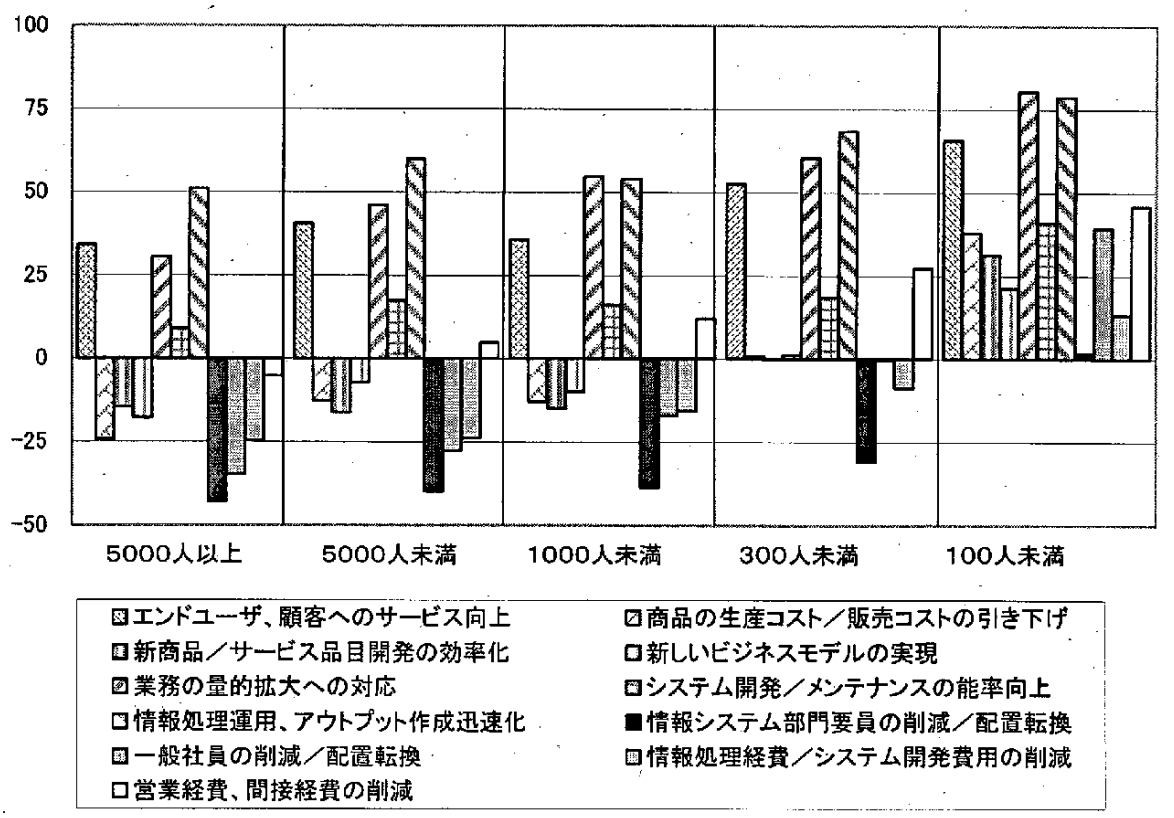
4－3図　情報化投資の効果

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	68%	9%	59
業務の量的拡大への対応	63%	13%	50
エンドユーザ、顧客へのサービス向上	52%	11%	41
システム開発／メンテナンスの能率向上	40%	24%	17
営業経費、間接経費の削減	35%	24%	11
新しいビジネスモデルの実現	17%	24%	－7
商品の生産コスト／販売コストの引き下げ	17%	27%	－10
新商品／サービス品目開発の効率化	17%	27%	－11
情報処理経費／システム開発費用の削減	22%	39%	－17
一般社員の削減／配置転換	19%	36%	－18
情報システム部門要員の削減／配置転換	11%	48%	－37

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。しかしながらマイナスとなっている項目は効果否定率がプラスの項目の効果肯定率と比較すると相対的に低く、ある・なしの明確な回答が少なく、わからない・回答しないの割合が高くなっている。特に新しいビジネスモデルの実現、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の３項目ではあり・なしのどちらの回答が少なく、わからない・回答しないが過半を超えている。

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は４項目であるが 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。詳細に見ると、効果レベルがプラス 40 を超える３項目はすべての規模でも最上位の３項目になっている。また項目レベルがプラスの残る２項目はすべての規模で効果レベルが上から３番目、４番目になっている。また、どの規模で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、情報処理経費／システム開発費用の削減はどの規模でも下位の３項目の中に入っている。一方で、一般社員の削減／配置転換は 1000 人未満の３つの規模では下位から２番目であるが、5000 人以上の規模では効果レベルが 39 と高く、上位から６番目に位置になっているなど規模による差が顕著になっている(集計結果第 110 表)。

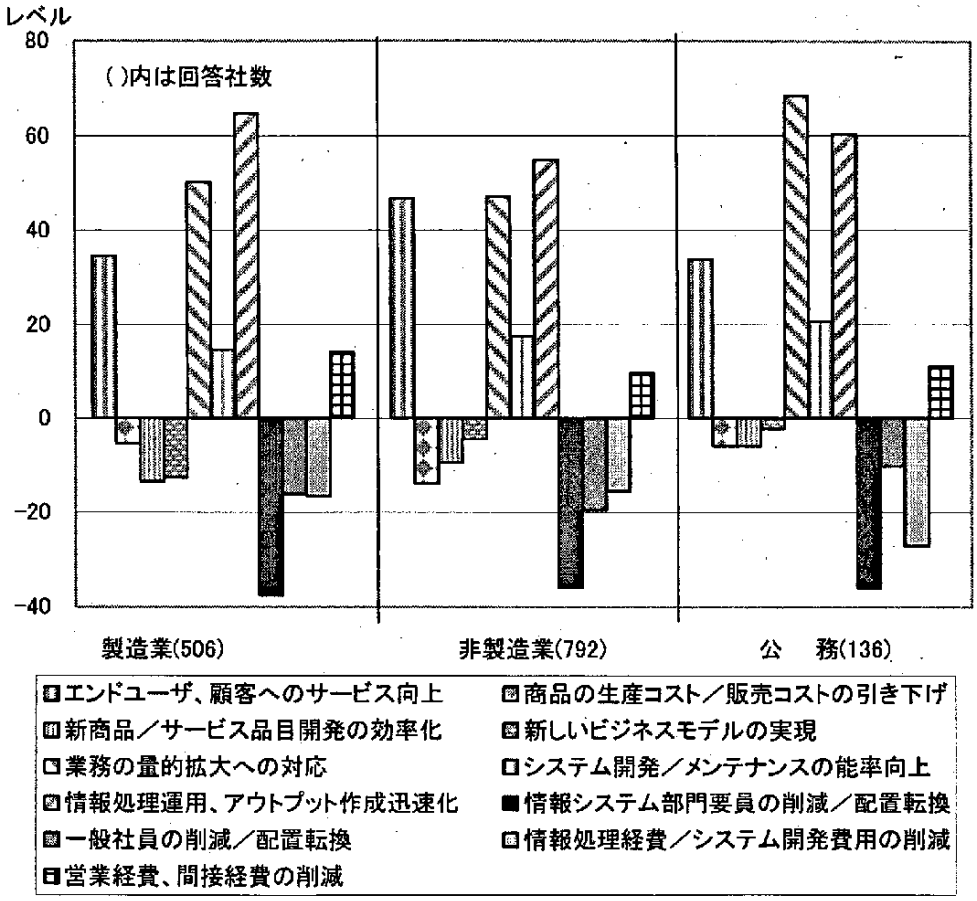


４－４図　従業員数規模別 効果レベル

産業別では大きな差異は見られない。効果レベルがプラスは５項目でマイナスが７項目であり、その項目もすべて一致している。公務では他の産業と異なり業務の量的拡大への対応を第一に挙げ、全体に効果レベルが高い。また、非製造業ではエ

ンドユーザ・ 顧客へのサービス向上の効果レベルが高いなど相違があるが僅かである。

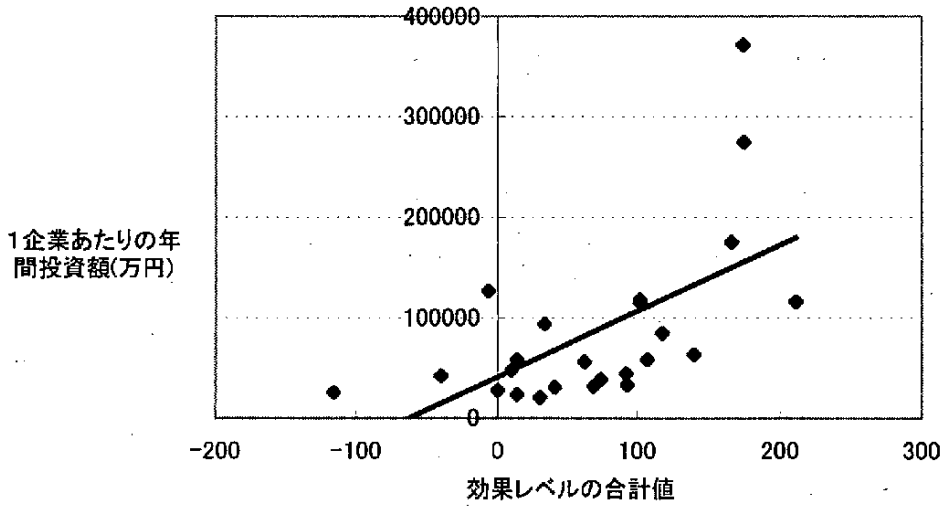
業種ごとの数字を詳細に見ると鉄鋼業では他業種では効果に否定的な情報システム部門要員の削減／配置転換や情報処理経費／システム開発費用の削減への効果を高く評価している。また、新聞・出版業では新商品／サービス品目開発の効率化や新しいビジネスモデルの実現に高い効果を認め，他方で営業経費・間接費の削減には否定的である。金融・保険業や情報サービス業でも新商品／サービス品目開発の効率化の効果を認めていることなど業種毎のシステム化の特徴を示している**(集計結果第 10 表)**。



4－5図　産業別情報化投資の効果レベル

4.1.3 まとめ

この情報化投資に関する２項目の調査では企業の規模による差異が明らかに現れている。新規の情報化投資先では全般にその他ホストシステム／ネットワークシステムが高い割合を示すが、従業員規模別に見ると 100 人未満・100 人～300 人未満では 50％に満たないが 300 人～1000 人未満・1000 人～5000 人未満では 60％程度にまでなっている。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が依然として大きな役割を果たし、この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くらせることになっているのであろうか。また、効果の有無についても従業員数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。平成 13 年情報処理実態調査（経済産業省）が示す業種毎の１企業当たりの情報処理関係諸経費と各々の業種の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想定される。



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）

効果ありの回答の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、エンドユーザ、顧客へのサービス向上の３項目がすべての従業員数規模で最上位の３項目となっている。これらは業務効率化につながる効果が中心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効果レベルが低くなり、マイナスになっているものが多い。この回答がシステム部門で作

られたシステム部門の認識であることも考慮すると、今日の環境の中で経営やユーザー部門の期待と合致しているのだろうかとの疑問が残る。

厳しい見方をすれば、小規模企業では従来の情報化投資の効果に疑念を示し、新たなネットワーク分野への投資に軸足を移していると言えるが、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、全体にシステム化の効果があがっていると自らは認識しているが、その効果は定量化できない業務効率化が中心で競争優位性の確保や差別化を実現する効果、あるいは直接コスト削減に結びつく効果を十分にあげているとは言えない状況にあると言えよう。欧米諸国をはじめとして各国がＩＴの高度化を強力に推進している中、我が国の諸産業が今後の激しい国際競争に生き残るためには現況に対するより強い危機感と新しいＩＴへのより積極的な取り組みが必要ではないだろうか。

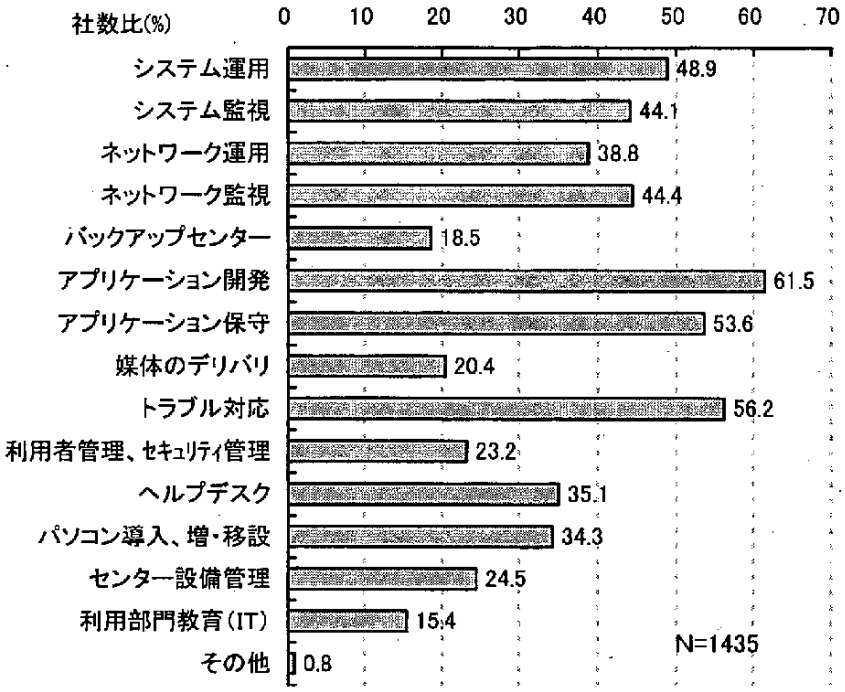
4．2　アウトソーシングの状況

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。今年度は前年度の利用増加傾向をさらに詳細にわたり実態を調査した。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さらに上昇しており、アウトソーシングに対する意識も「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」が増加のキーポイントとして見受けられる。

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(61.5%)」「トラブル対応(56.2%)」「アプリケーション保守(53.6%)」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。



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)

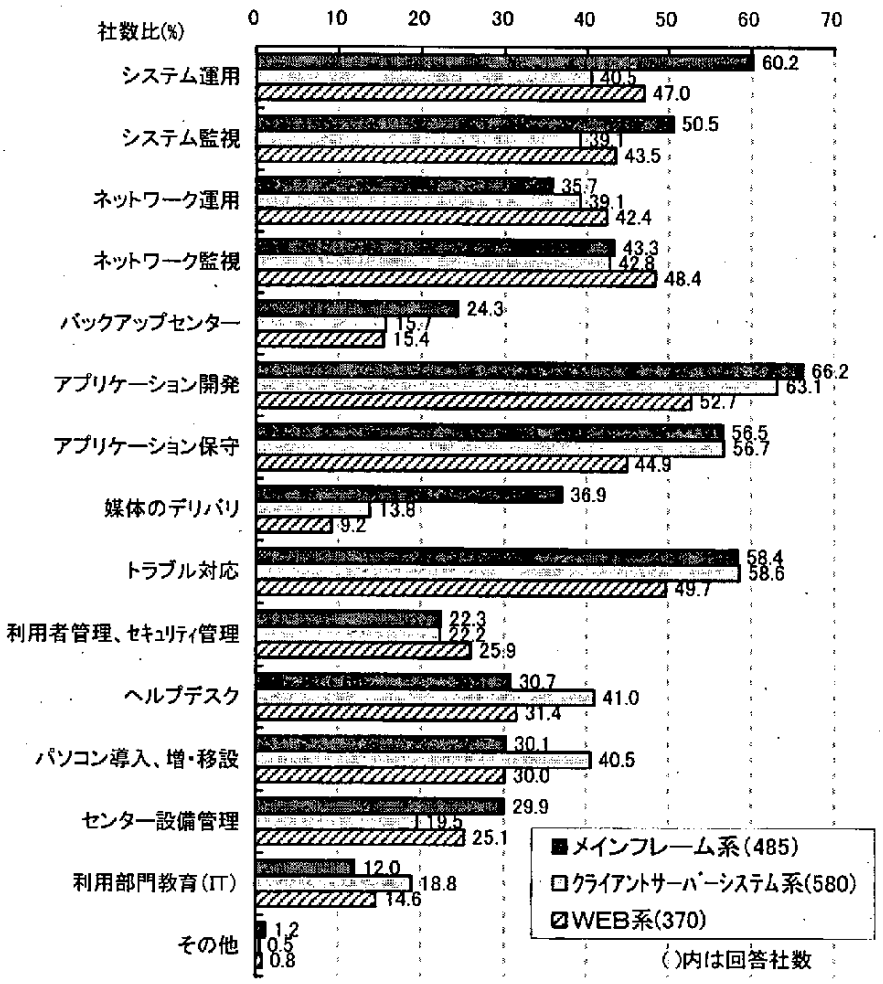
(2) 全産業／システム系別　アウトソーシングの委託業務の範囲

「システム系」種別として今回初めて「メインフレーム系」「クライアント／サーバシステム系」「Web 系」に分離し調査した結果、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」である。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」で大きく突出している。これは、システムセンター業務での適用が高いためと思われる。

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」が突出して高いが、利用部門展開が進んでいると思われる。

③Web 系：「ネットワークの運用」「ネットワークの監視」が高く、ネットワーク業務の拡大が見てとれる。



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)

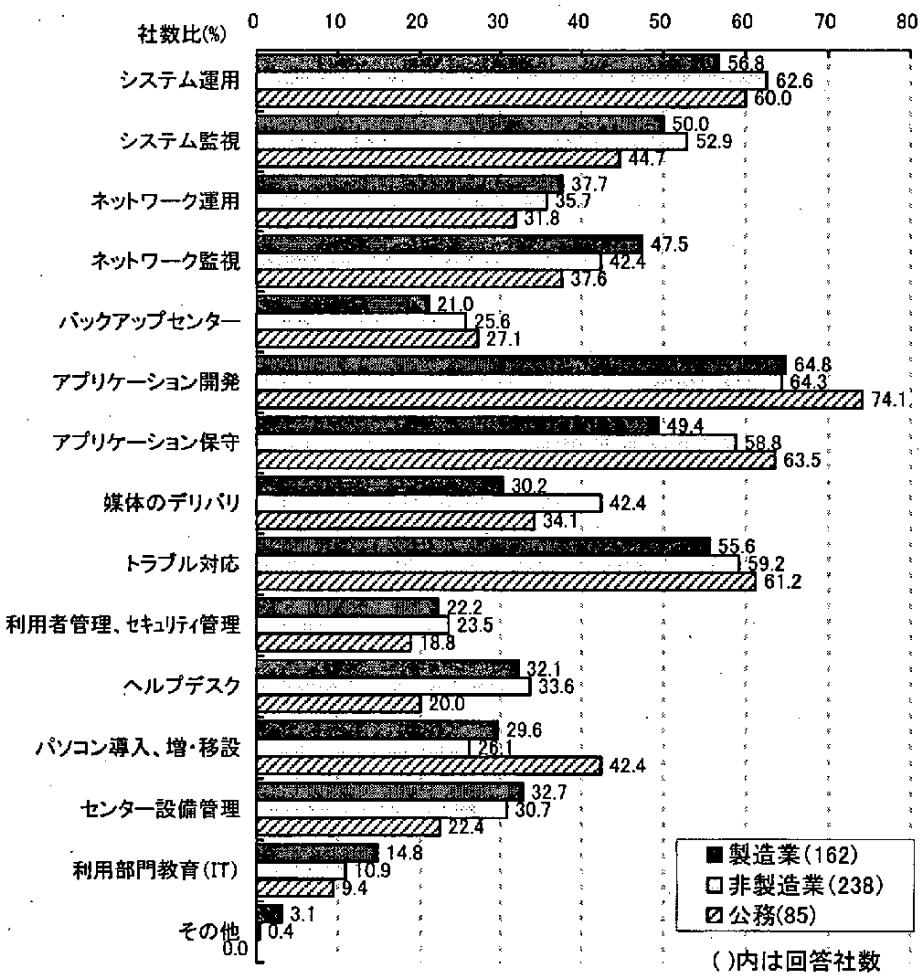
(3) メインフレーム系アウトソーシングの委託業務の範囲(産業別)

メインフレーム系を産業別に見ると、業務委託の上位３位は、「アプリケーション開発」「アプリケーション保守」「システムの運用」「トラブル対応」で代表されるが、業種別に差異が表れているのは、以下である。

①製造業　：「ネットワークの運用」「ネットワークの監視」「センター設備管理」「利用部門へのＩＴ教育」が突出している。

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

③公　務　：「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」であり、特に「パソコンの導入、増・移設作業」は、他業種に比べて突出している。

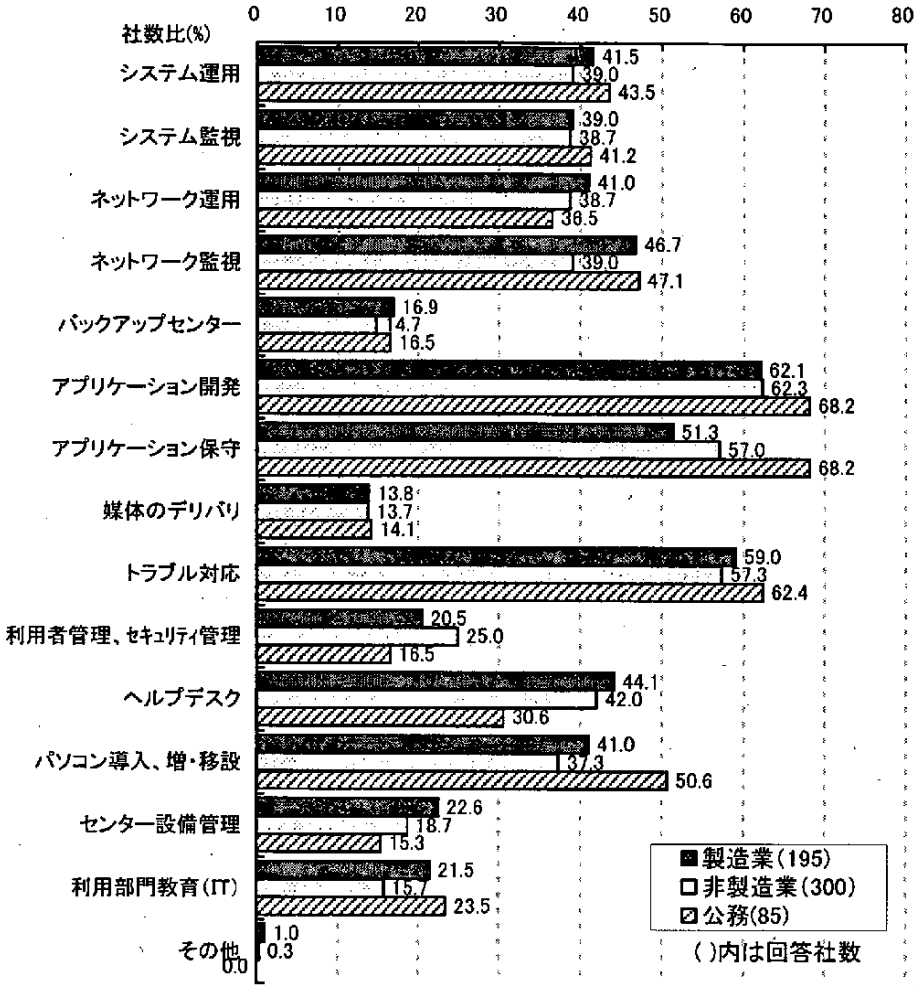


４－９図　メインフレーム系アウトソーシングの委託業務の範囲(産業別)

(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３位はやはりメインフレーム系と同様「アプリケーション開発」が第１位であるが、第２位は、製造／非製造系では「トラブル対応」であるのに比べて公務では「アプリケーション保守」となっている。これはやはり開発要員不足が引き金と考えられる。

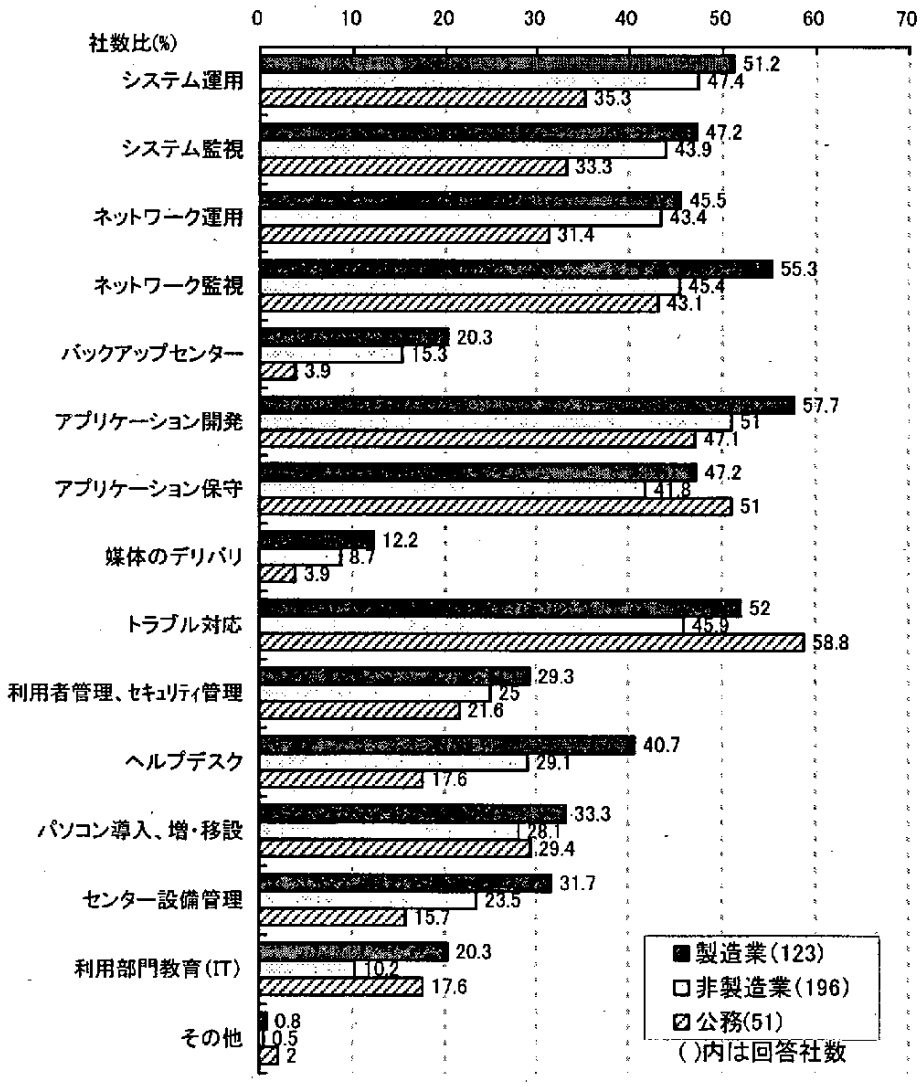
業種別で見た委託業務の範囲は、メインフレーム系の場合と大差ないが、公務では大きな特徴として全業務範囲にわたり他業種を上回り、アウトソーシング適用率が高いといえる。



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)

(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２位は、やはり「アプリケーション開発」「トラブル対応」となっているが、特に公務では、順位が「トラブル対応」「アプリケーション保守」「アプリケーション開発」と逆転している。ネットワーク関連業務における Web 系システムにおいては、「トラブル対応」をアウトソーシングする傾向が高い。



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)

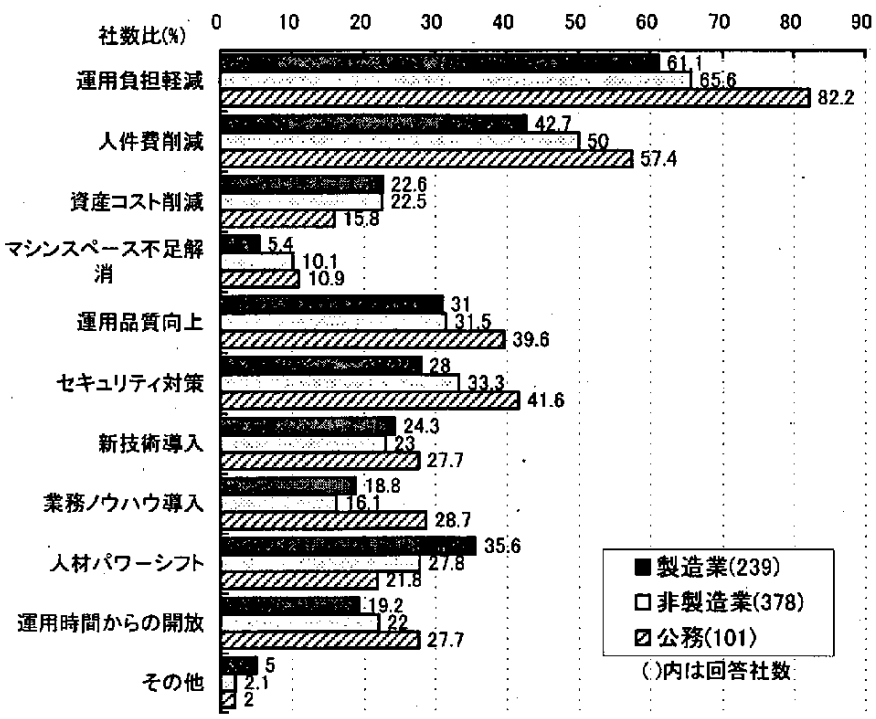
(6) 規模別 アウトソーシングの委託業務の範囲

規模別に見ると、第１位は、１００人未満は「トラブル対応」、１００人～１，０００人は「アプリケーション開発」となっている。５，０００人以上ではシステム規模が大型化することから「システムの運用」「システムの監視」「ネットワークの監視」に適用率が高くなっている(**集計結果第 119 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」が共通しているが、製造業では現在の不況を反映してか第３位に「人材のパワーシフト」が入り他業種と大差がついている。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。アウトソーシング全体として見ると前年度と比較して(４－４表)、期待の内容が幅広くなり割合もアップしているのが見て取れる(**集計結果第 20 表**)。

なお、規模別の特徴は見られない。



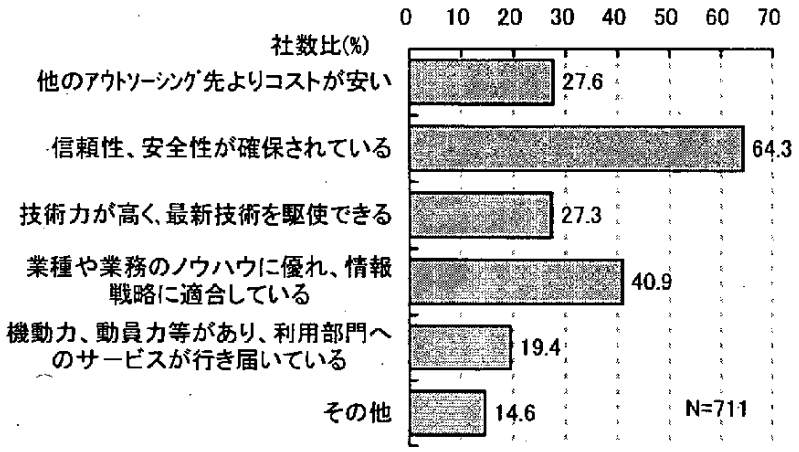
４－12 図 産業別アウトソーシングの利用目的、効果等

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 66.4%	①運用負荷の軽減 64.7%
②人件費削減 48.6%	②人件費削減 49.3%
③安全対策／セキュリティ対策 32.7%	③人材のパワーシフト 36.2%
④運用品質の向上 32.5%	④運用品質の向上 22.8%
⑤人材のパワーシフト 29.5%	④運用時間帯の束縛からの開放 22.8%
⑥新技術の導入 24.1%	⑥安全対策／セキュリティ対策 21.1%
⑦運用時間帯の束縛からの開放 21.9%	⑦新技術の導入 20.4%
⑧情報システム資産コスト削減 21.6%	⑧情報システム資産コスト削減 18.9%
⑨業務ノウハウの導入 18.8%	⑨業務ノウハウの導入 13.8%
⑩マシンスペース不足の解消 8.6%	⑩マシンスペース不足の解消 5.3%
⑪その他 3.1%	⑪その他 4.2%

4.2.3 アウトソーシング先の選定基準、選定理由

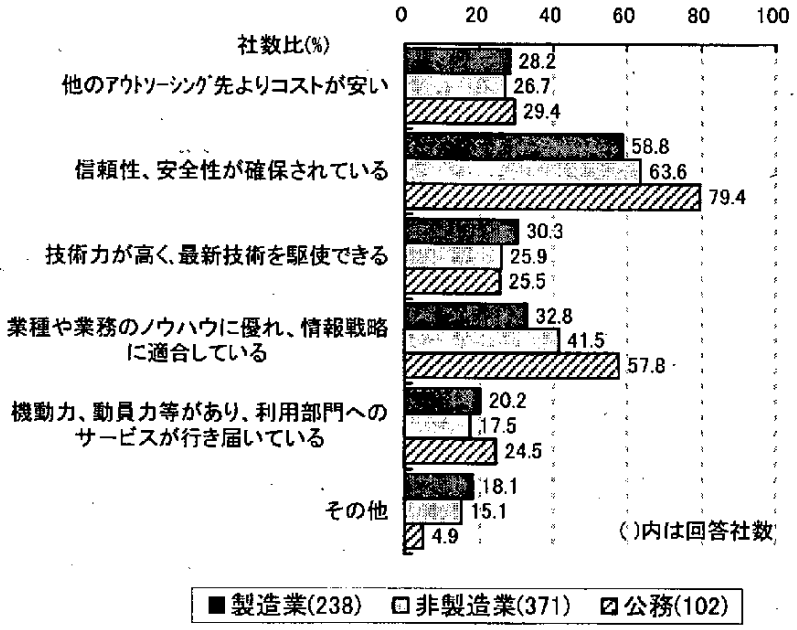
アウトソーシング先の選定基準、理由について、産業別、規模別に調査し、また、昨年との比較を行った。今年度の結果(4－13、14図)から見ても、第1位「信頼性、安全性が確保されている」がとび抜けており、第2位以下にも変動はあまりなかった。



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」「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」が突出しているのが特徴である。コスト意識に関しては、各産業ごとに大差はない。



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) 前年度との比較

前年度との比較では、順位に変動はなく、4－5表のとおりであるが、全体にウェイトは減少しており、「その他」への回答が急激に増加している。その原因追求のためには、設問の追加が必要と思われる。つまり、目的が多様化しアウトソーシング適用の効果の考え方が浸透し、コスト安への過大な期待ではなくアウトソーシングそのものがポピュラーになり、必然性から移行していると思われる。特に今回の調査では、子会社、系列会社を対策に含めたことで、選定理由の設問項目以外の環境による影響が生じていると思われる。

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 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%	①信頼性、安全性が確保されている 66.4% 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 44.2% ③他のアウトソーシング先よりコストが安い 35.8% ④技術力が高く、最新技術を駆使できる 30.8% 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 19.3% ⑥その他 6.6%

(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、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。強いて特徴を挙げれば中規模(従業員１，０００人～５，０００人未満)は「他のアウトソーシング先よりコストが安い」への期待感が高く、コスト意識重視となっている (**集計結果第 121 表**)。

4.2.4　まとめ

アウトソーシングの委託範囲は産業別に見てみると、製造業はどのシステム系においても適用率が高いが、特に近年ではｅ－ビジネスの浸透を背景に、システム・ネットワークの運用監視系が高まっていると考えられる。非製造業ではシステム系・業種別に特徴はあまり見られず業務全般に拡がっている。公務は、今後もＷｅｂ系のシステムの拡大が見込まれるが、アウトソーシング適用の業務範囲に「パソコンの導入、増・移設作業」、「トラブル対応」、が多いことから要員対策に起因していると思われる。

アウトソーシングを利用する目的、効果では、昨年に比べて全産業で「人材パワーシフト」が減少している中で製造業は比率は高いが、これは、業務委託ではなく「人」ごとアウトソーシングする欧米型の形態が増加しているのではないか、いわゆる分社化・Ｍ＆Ａ型の傾向と考えられる。また、昨年に比べて大きく増加しているのが、「安全対策／セキュリティ対策」であり、ｅ－ビジネスの浸透やハッカーお

よびテロ対策など近況が反映された傾向と考えられる。

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。

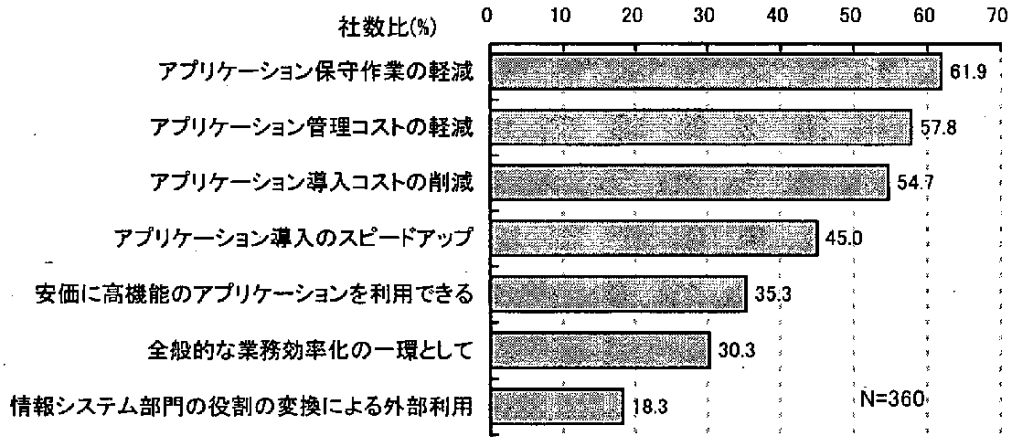
本調査では、アウトソーシング委託先は、子会社、系列会社も含めたことから、ますます子会社(分社)化が促進されると予想されること、またＩＴ技術革新へのスピーディーな対応の必要性といった背景により、今後アウトソーシング化はますます増加すると予想される。

4．3　ＡＳＰ(Application Service Provider)の利用状況

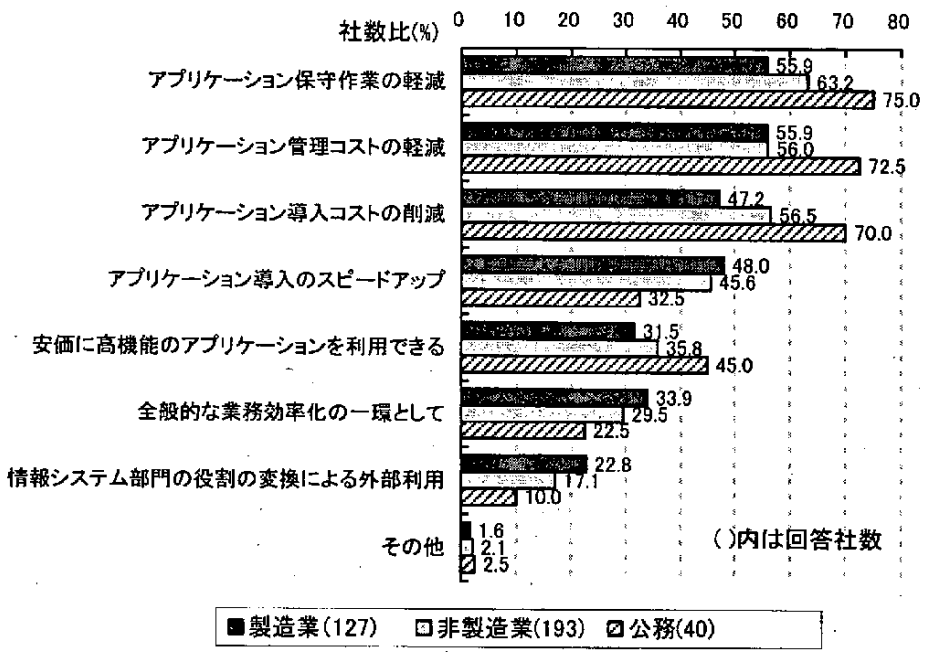
4.3.1　ＡＳＰ(Application Service Provider)利用のメリット

(1)　産業別ＡＳＰ利用のメリット

4－15 図でみると全体でのＡＳＰ利用メリットに挙げられているのは、第１位は「アプリケーション保守作業の軽減」、第２位「アプリケーション管理コストの削減」、第３位「アプリケーション導入コストの削減」であり、他のメリットより突出してしている。業種別で見ても製造業の第３位に「アプリケーション導入のスピードアップ」が入っていることを除いては、共通している。製造業で「アプリケーション導入のスピードアップ」が高くなっているのは、国際競争力へのスピーディーな対応の必要性から自社開発／運用ではなく、ＡＳＰへの期待が高まっているようにも考えられる。公務の上位３位は、他産業に比べて突出しており、アウトソーシングの形態の中でもＡＳＰ活用の特徴が表れている。これも e－Japan 戦略等、急激な国民へのサービス化からの影響(ＩＴ化推進予算と人材不足とのギャップ)と思われる。



4－15 図　ASP利用のメリット(全産業)



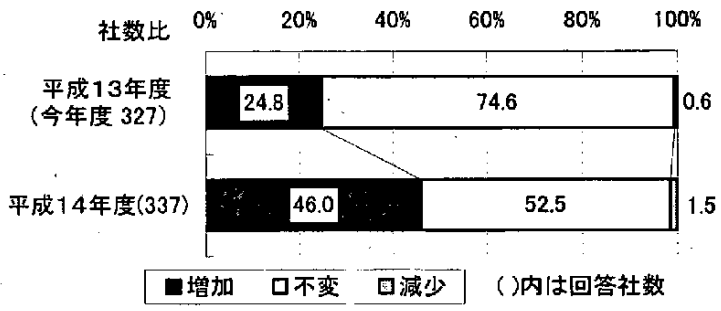
(2) 規模別ＡＳＰ利用のメリット

規模別に見ると、どの規模も上位３つは産業別と同じで変わらないが、第１位は、大・中規模(１，０００人～５，０００人以上)では「アプリケーション管理コストの削減」、小規模(１００人未満～３００人)では「アプリケーション保守作業の軽減」となっており、比率も他の規模と比べて高くなっている(**集計結果第122表**)。

4.3.2 ＡＳＰ利用の実績と見通し

(1) 産業別ＡＳＰ利用の実績と見通し状況

全体で、来年度のＡＳＰ利用の見通しは、約２倍に増加するとの結果が出ている(**４－17図**)。産業別では、「増加する」との回答数は、非製造業が製造業よりも上回り第１位となっている。増加率では公務がトップであるが、利用状況の見通しはまだまだ低い (**集計結果第23表**)。



4－17図 ASP利用の実績と見通し

(2) 規模別ＡＳＰ利用の実績と見通し状況

従業員規模別の分析では、規模が大きくなるほど増加の割合は高く、特に５，０００人以上の規模で「増加」するとの回答が突出しており、さらなるＡＳＰ利用の拡大が予想される(集計結果第 123 表)。

4.3.3 まとめ

従来のシステム構築に急激な変化が表れていると想定される。全てのアプリケーションをオーダーメイド型で展開、つまり、企業特色をビジネスパターンのみでなくシステムパターンも工夫して独自開発していたものが、レディーメイド型ともいえるＡＳＰの活用が徐々に浸透してきている。業務プロセスの改善やグローバルスタンダードへの対応、ビジネスサイクルのスピードへの追従を反映するために、アウトソーシングの推進とＡＳＰの活用の見通しが急務とされる時代となってきたといえる。

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

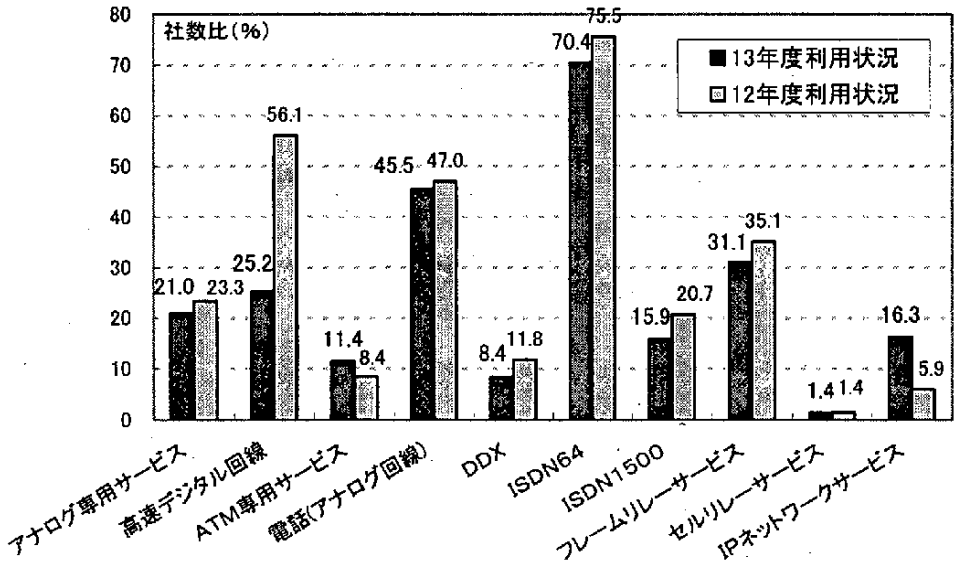
前回に引き続き、通信回線サービスの利用状況に関する調査を行った。詳細は後述するが、利用動向は、「従来からあるサービス」から「新サービス」へのシフトなど大きく変化してきている。

5.1.1　通信回線サービスの利用状況

(1)　全般的な傾向

①　従来からの通信サービスは減少傾向が顕著

今回から、調査対象や調査範囲が大幅に変更になったため、一概に比較できないが、参考として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」(3.0 ポイント増)と「IP-VPN」(10.4 ポイント増)のみであり、他の通信回線サービスは減少の傾向にある。中でも「高速デジタル回線」(30.9 ポイント減)は大幅な減少傾向を示している。



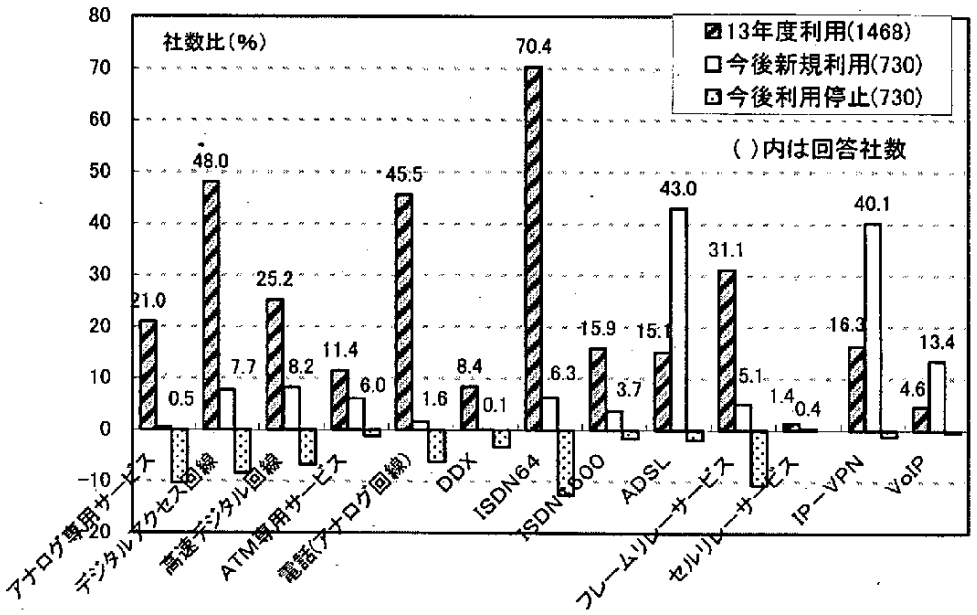
５－１図　オンライン通信回線サービスの利用の前年比較(参考)

② 利用率の高いのは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」(70.4%)、「デジタルアクセス」(48.0%)、「電話回線」(45.5%)、「フレームリレーサービス」(31.1%)、「高速デジタル回線」(25.5%)となっている。

今後の利用停止意向が強い通信回線サービスは、「ISDN」(12.6%)、「フレームリレーサービス」(10.7%)、「アナログ専用線」(21.1%)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、「ADSL」(43.0%)、「IP-VPN」(40.1%)、「VoIP」(13.4%)と続き、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

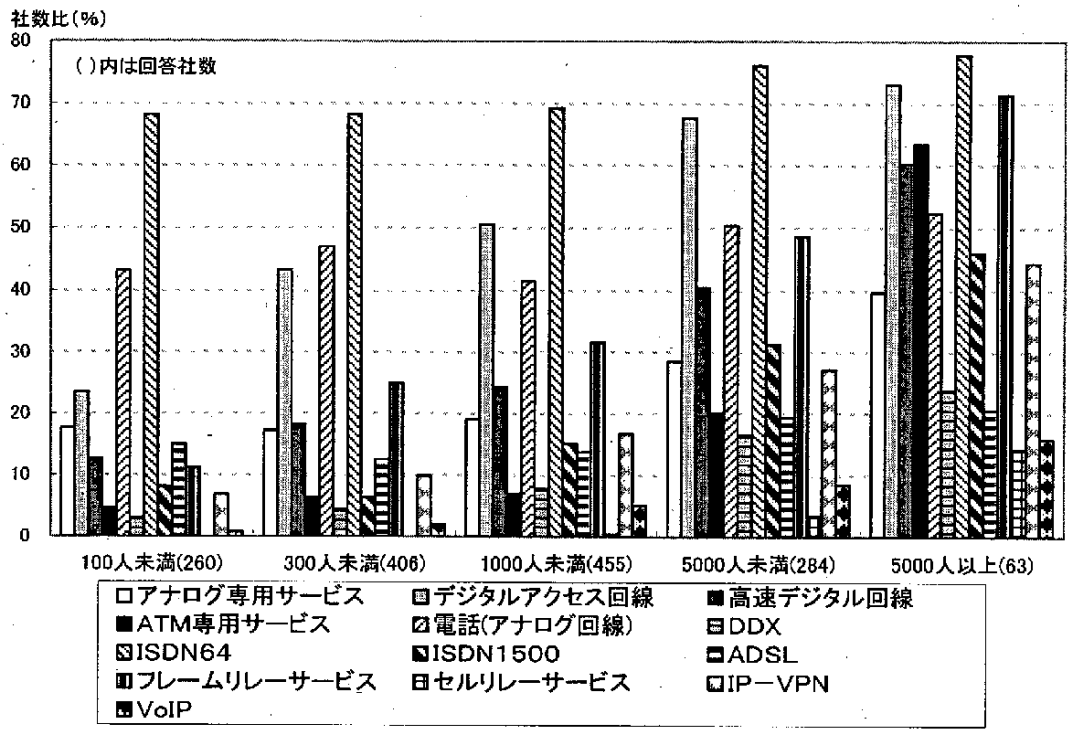
① 従業員規模による利用格差の小さい通信回線サービスは、「ADSL」、「ISDN64」、「電話回線」の順

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。

最大利用率と最小利用率の差で見ると、「ADSL」(8.0ポイント)、「ISDN64」(9.7ポイント)、「電話回線」(10.9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 利用格差の大きいのは、大規模ネットワーク用の通信回線サービス

最大利用率と最小利用率の差で見ると、「フレームリレーサービス」(60.2 ポイント)、「ATM」(58.9 ポイント)、「デジタルアクセス」(49.5 ポイント)、「高速デジタル回線」(47.6 ポイント)、「ISDN1500」(39.6 ポイント)、「IP-VPN」(37.5 ポイント)の順となっている。



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

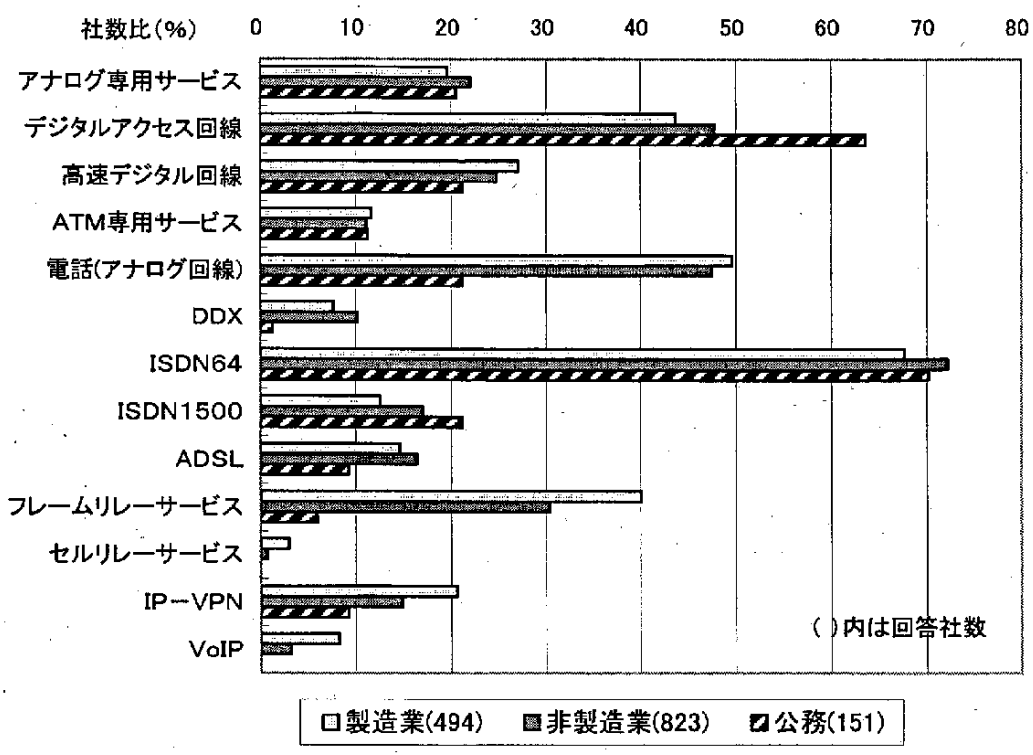
(3) 産業別の利用傾向

① 産業別による利用格差の小さい通信回線サービスは、「ATM」、「アナログ専用線」、「セルリレーサービス」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 28 表)。

通信回線サービスごとに5−4図で見ると、最大利用率と最小利用率の差は、「ATM」(0.5 ポイント、製造業 11.7%、非製造業 11.2%、公務 11.3%)、「アナログ専用回線」(2.4 ポイント、製造業 19.6%、非製造業 22.0%、公務 20.5%)、「セルリレーサービス」(3.0 ポイント、製造業 3.0%、非製造業 0.7%、公務 0%)、「ISDN64」(4.6 ポイント、製造業 67.6%、非製造業 72.2%、公務 70.4%)、「高速デジタル回

線」(5.9 ポイント、製造業 27.1%、非製造業 24.8%、公務 21.2%)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」「電話回線」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」(34.1 ポイント、製造業：40.1%、非製造業：30.4%、公務：6.0%)、「電話回線」(28.4 ポイント、製造業：49.6%、非製造業：47.5%、公務：21.2%)、「デジタルアクセス」(19.9 ポイント、製造業：43.7%、非製造業：47.8%、公務：63.6%)、「IP-VPN」(11.3 ポイント、製造業：20.6%、非製造業：14.9%、公務：9.3%)、「DDX」(8.9 ポイント、製造業：7.7%、非製造業：10.2%、公務：1.3%)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。下表にサービス別の利用率を産業での順位を示した。

5－1表　産業別通信回線サービスの利用率の順位

	専用線ｻｰﾋﾞｽ				交換サービス								
	アナログ専用サービス	デジタルアクセス回線	高速デジタル回線	ATM専用サービス	電話(アナログ)回線	DDX	ISDN64	ISDN1500	ADSL	フレームリレーサービス	セルリレーサービス	IP－VPN	VoIP
製造業	③	③	①	①	①	②	③	③	②	①	①	①	①
非製造業	①	②	②	③	②	①	①	②	①	②	②	②	②
公　務	②	①	③	②	③	③	②	①	③	③	③	③	③

5.1.2　通信回線サービスの利用意向

(1)　全般的傾向

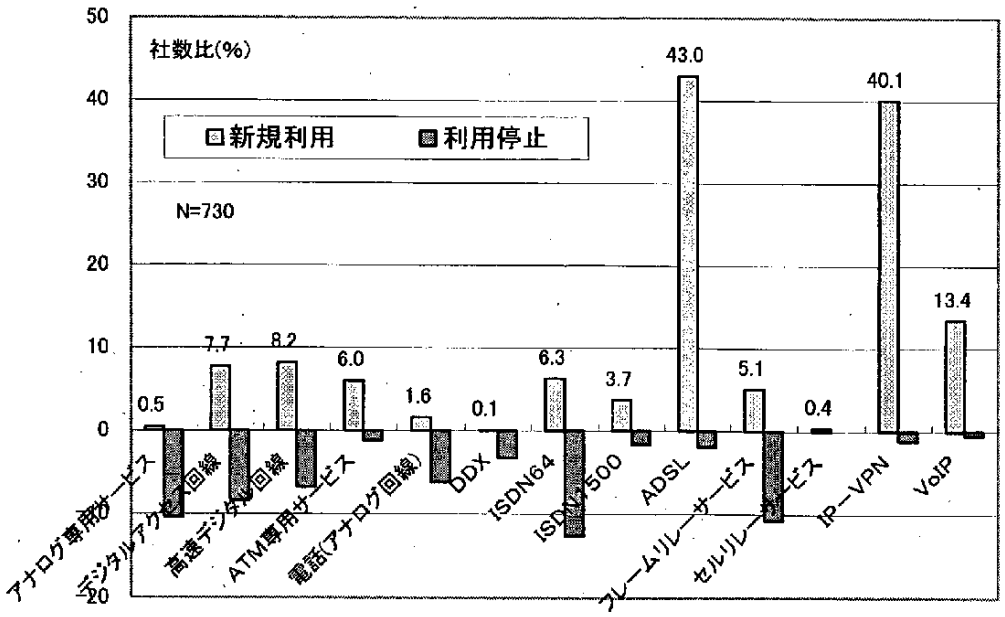
通信回線サービスの今後の利用意向を、５－５図、５－６図で見ると、利用停止の意向が強い通信回線サービスは、「ISDN64」(12.6%)、「フレームリレーサービス」(10.7%)、「アナログ専用線」(10.4%)と続き、そのいずれもが比較的「古くからサービスされているもの」であり、今後はこれらが順次「新サービス」にシフトされていくのは間違いない(なお、図では利用停止の社数比はマイナスで表している)。

一方、今後利用増大すると見られる通信回線サービスは、「ADSL」(43.0%)、「IP-VPN」(40.1%)、「VoIP」(13.4%)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。

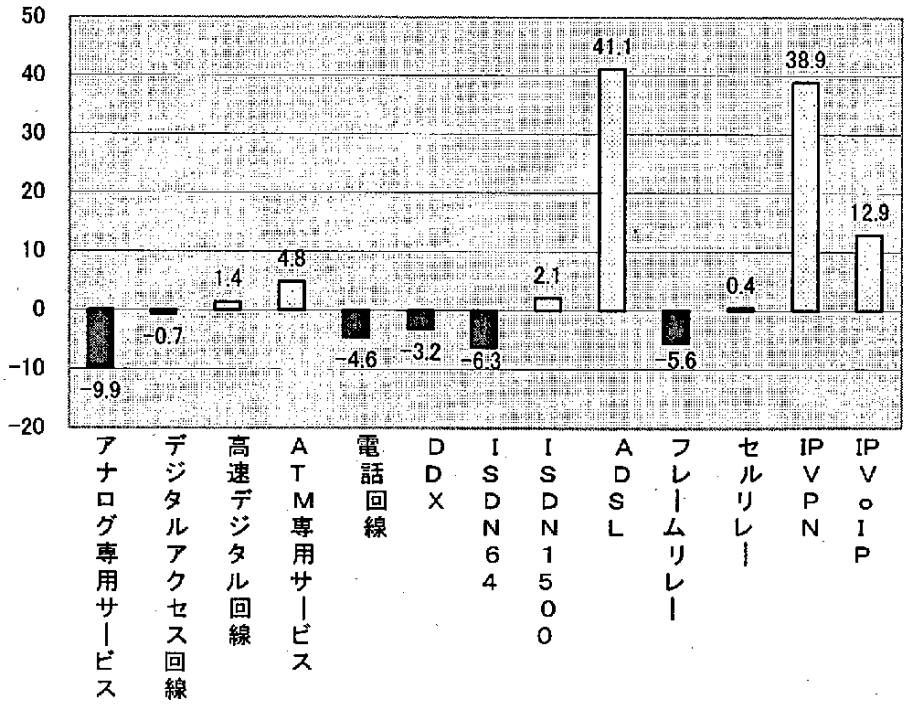
また、新規利用と利用停止の予定の差異を見ると、全体的に上記と同様の傾向を示しているが、現在利用社数は少ないが「ATM」(4.8 ポイント)は継続的な使用の意向を示している。

(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、５－７図で見ると、新規に利用する予定のサービスでは、「IP-VPN」「VoIP」は、大規模ほど利用意向が強く、「ADSL」については、「100 人未満」→「5000 人以上」→「1000 人～5000 人未満」の順で利用意向が強い。この「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 129 表)。

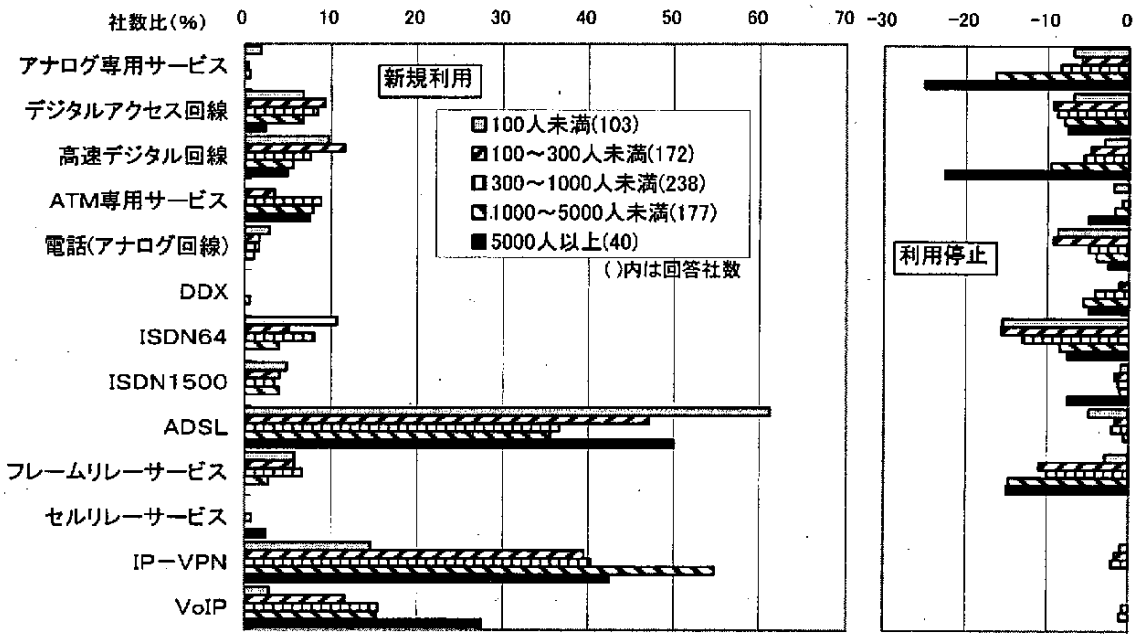


5－5図 オンライン通信回線サービスの利用意向(新規利用・利用停止)



5－6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)

利用を停止する予定については、「アナログ専用回線」「高速デジタル回線線」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、3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や「ATM」へのシフトが考えられる。一方、「ISDN64」は逆に、100～300人、300～1000人の中堅規模のクラスの利用停止が多い。



5－7図　従業員規模別通信回線サービス利用の動向(新規利用・利用停止)

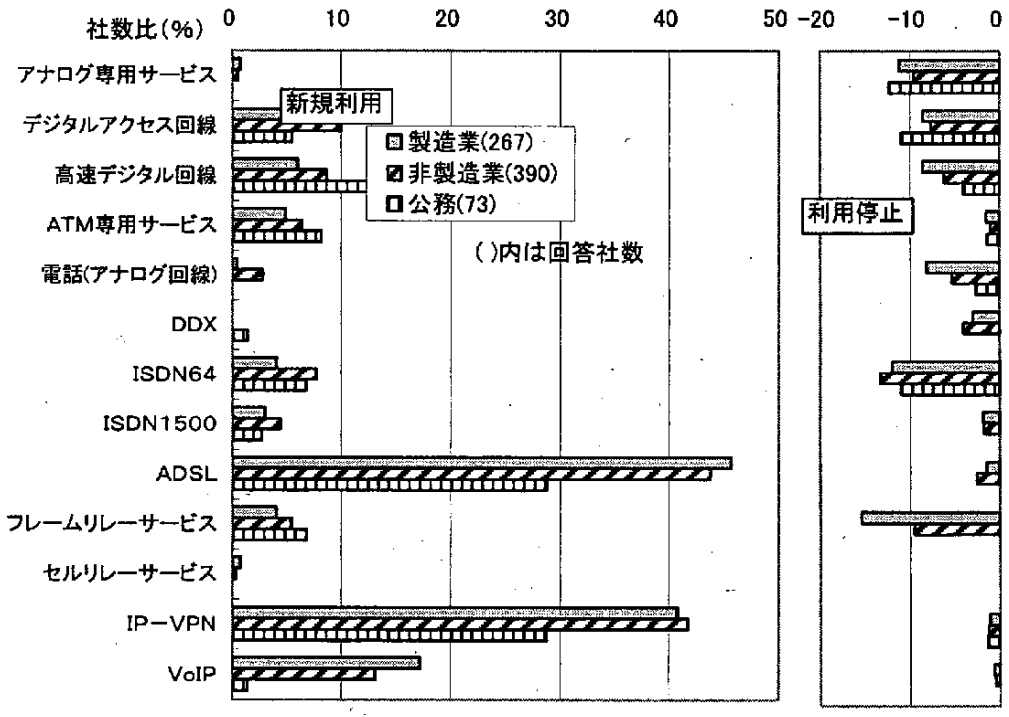
5－2表　今後の通信回線サービスの利用/停止の動向(従業員規模別順位)

【新規利用予定の順位(社数比)】				
	ATM	ADSL	IP-VPN	VoIP
100人未満	⑤	①	⑤	⑤
100～300人未満	④	③	④	④
300～1000人未満	①	④	③	②
1000～5000人未満	②	⑤	①	③
5000人以上	③	②	②	①
【利用停止予定の順位(社数比)】				
	ｱﾅﾛｸﾞ回線	高速ﾃﾞｼﾞﾀﾙ	ISDN64	ﾌﾚｰﾑﾘﾚｰ
100人未満	⑤	③	②	⑤
100～300人未満	④	⑤	①	③
300～1000人未満	③	④	③	④
1000～5000人未満	②	②	④	②
5000人以上	①	①	⑤	①

(3) 産業別の利用意向

産業別による利用傾向を、５－８図で見ると、通信回線サービス別の「新規利用」を予定する企業は、「ATM」では、「公務」(8.2%)が最も高く、「非製造業」(6. 4%)、「製造業」(4.9%)の順である。また「ADSL」、「IP-VPN」および「VoIP」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、「ADSL」では、製造業 45.7%、非製造業 43.8%に対し、公務は 28.8%、「IP-VPN」は非製造業 41.8%、製造業 40.8%、が公務では 28.8%、「VoIP」は、(製造業 17.2%、非製造業 13.1%、公務 1.4%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、「アナログ専用サービス」、「ISDN64」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 29 表)。



５－８図　産業別通信回線サービス利用の動向(新規利用・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」「VoIP」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」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、参考ながら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)」の 3 項目について調査を継続し、今回は、「IP ネットワークサービス」の利用目的についても新たに調査を追加している。

本項の内容に関する調査結果のデータは、**集計結果第 30～33 表、第 130～133 表**に掲載している。

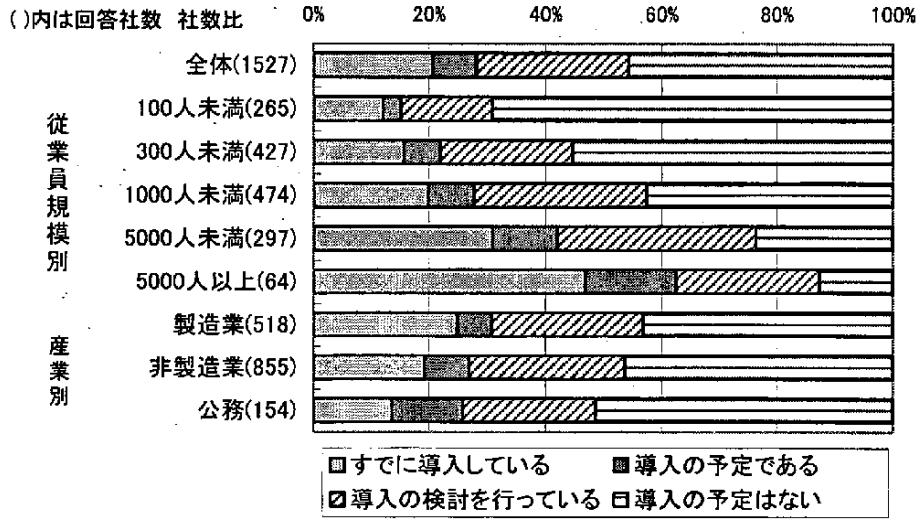
5.2.1　ＩＰ－ＶＰＮの導入状況

(1)　導入状況

IP-VPN の導入状況を、５－９図で示すと、全体では「導入済み」の回答は 20.7%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 54.3%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。

規模別では、大規模ほど導入率が高く、「導入検討中」まで含めた「導入推進派」は、5000 人以上 87.6%、100 人未満 31.0%でかなりの格差がある。

産業別での「導入推進派」は、製造業 56.8%、非製造業 53.7%、公務 48.6%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。



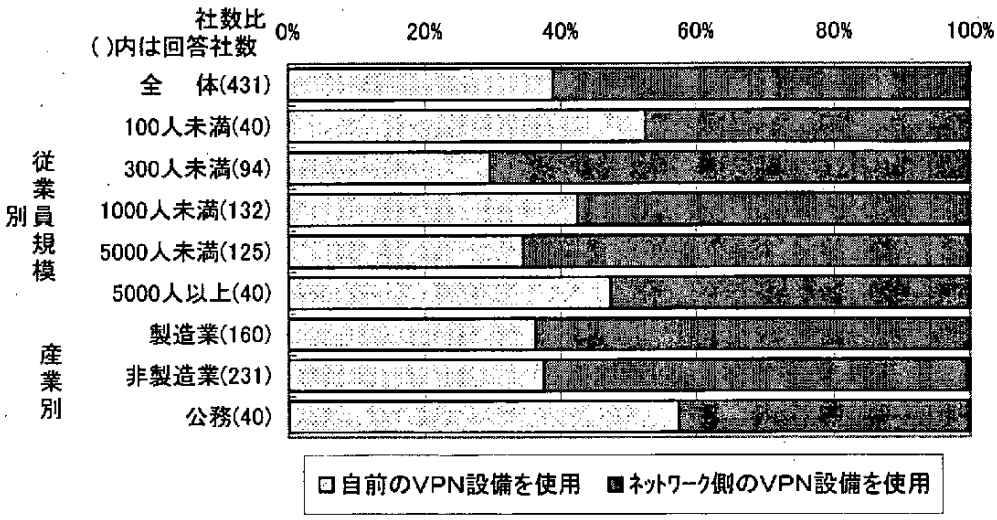
５－９図　ＩＰ－ＶＰＮの導入状況

(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 VPN 設備」を持っているか、「ネットワーク側の VPN 機能」利用しているかの VPN 設備の設置状況を 5 －10 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。

従業員規模別で見ると、100 人以上の規模では半数以上が、「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、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。



5－10 図 IP－VPN設備の設置状況

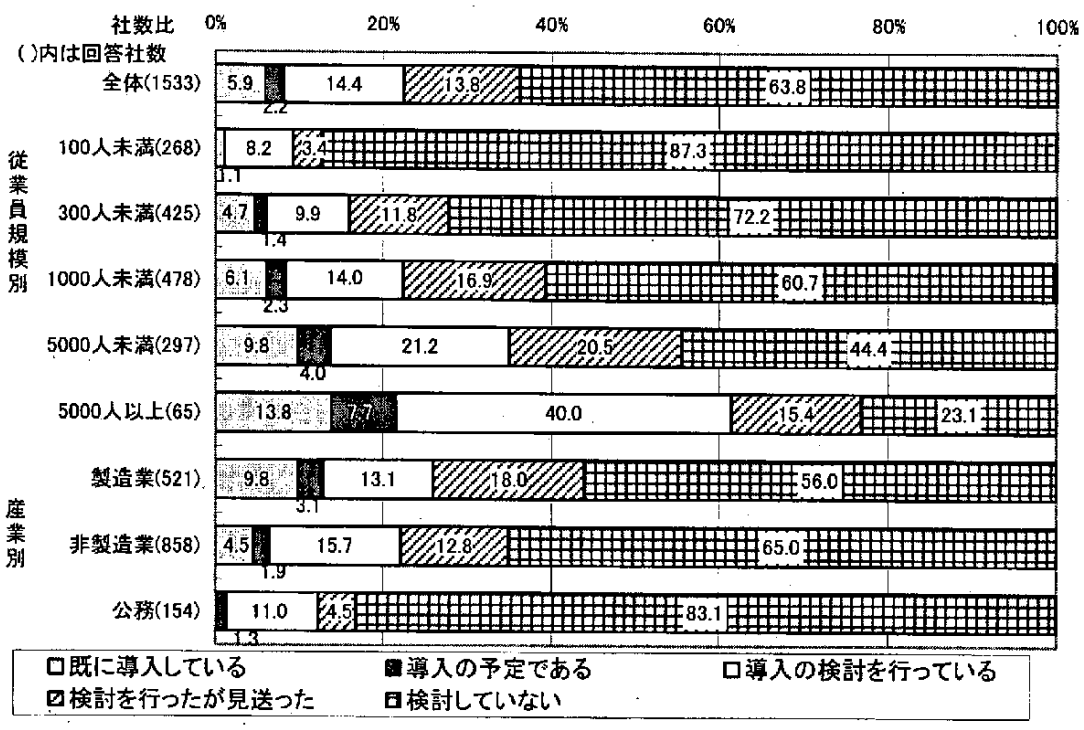
5.2.2 ＶｏＩＰの導入状況

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 －11 図で見ると、全体では「導入済み」は 5.9%であるが、「導入予定あり」と「導入を検討中」を加えると、22.5%と 2 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 13.8%、3000～5000 人未満 9.8%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 61.5%、300～1000 人未満 22.4%、100 人未満 9.3%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(9.8%)、非製造業(4.5%)の 2 倍以上の導入率を示した。公務は今回は、導入の回答がなかった。

「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、非製造業、公務の順であった。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。



5－11 図 VoIPの導入状況

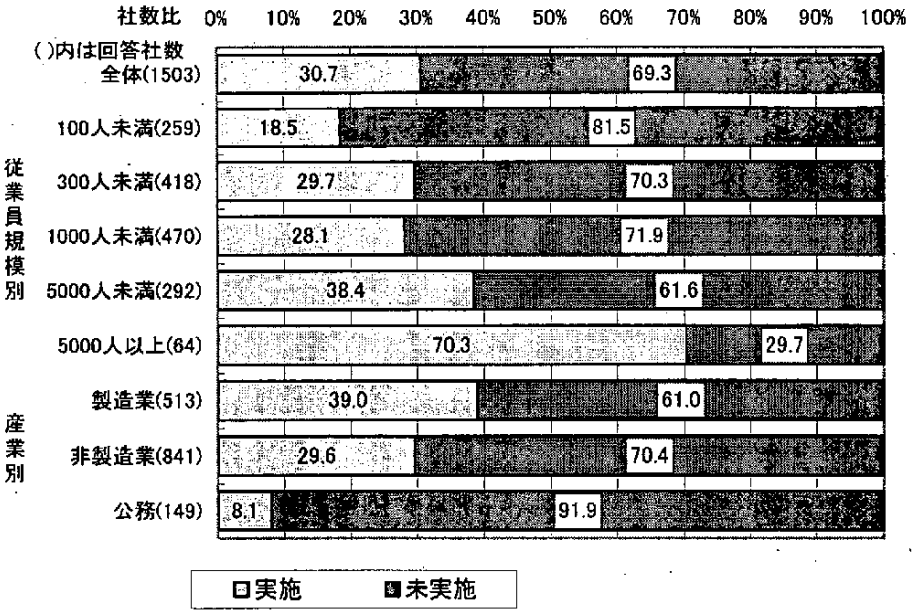
5.2.3 エクストラネット(他社接続)実施状況

他社との接続による、いわゆるエクストラネットワークの実施状況を、5－12図に、実施している企業の使用回線の状況を5－13図に示す。

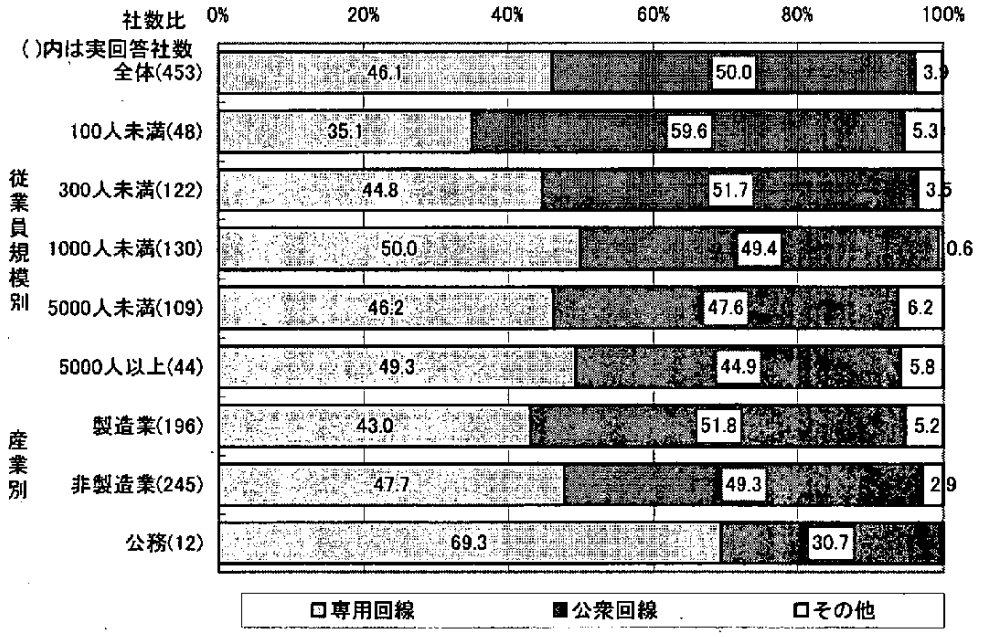
実施状況では、全体で,30.7%が実施中で、従業員規模別に見ると、5000人以上70.3%、300～1000未満28.1%、100人未満18.5%となっており、規模による格差が大きいことがわかる。また、産業別の実施率は、製造業39.0%、非製造業29.6%、公務：8.1%の順で、当然ながら民間企業の方が他社接続の実施率が高い。

次に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、従業員規模別では、100人以上の規模のクラスで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。100人未満の企業では、公衆回線(59.6%)が専回用線(35.1%)を他の暮らすに比べて大きく上回って使用されている。産業別では、製造業(専用回線 43.0%、公衆回線 51.8%)、非製造業(同47.7%、49.3%)ともに公衆回線が専用回線を上回って利用されているがその差は小

さい。逆に公務(専用回線 69.3%、公衆回線 30.7%)は回答は少ないが専用回線が公衆回線を上回っている。



5－12 図　エクストラネット接続の実施状況

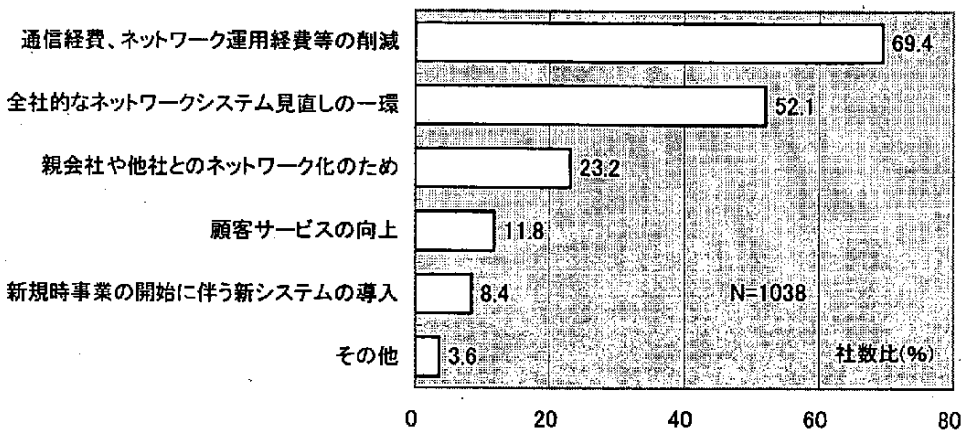


5－13 図　エクストラネット接続通信回線の使用状況

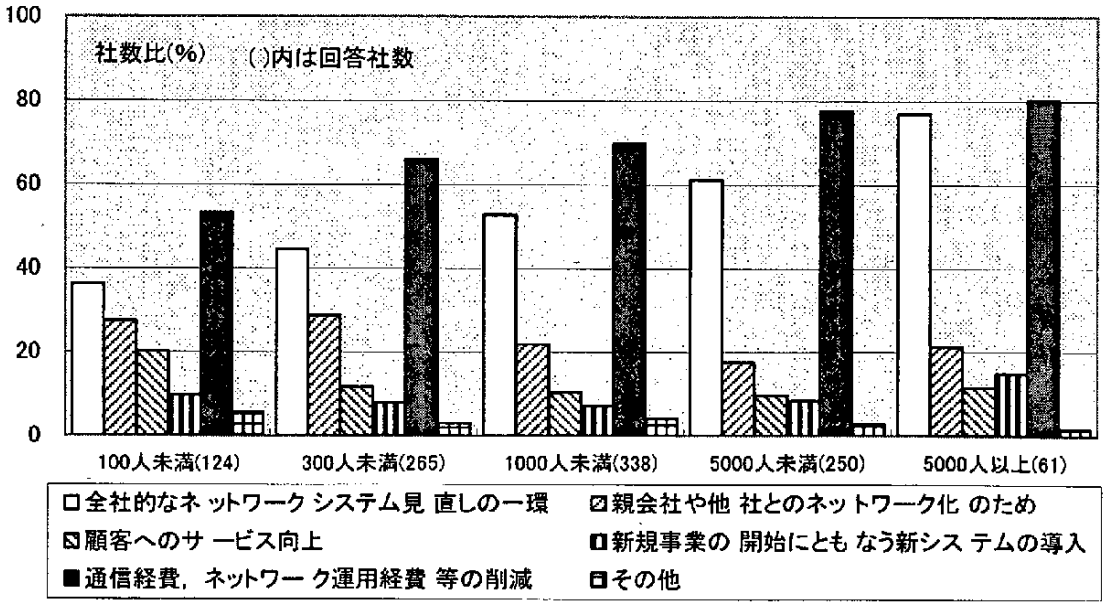
5.2.4　ＩＰネットワークサービスの利用目的

普及が急速に進展しているＩＰネットワークサービスを利用する理由や目的について、今回新たに調査を行った。

ＩＰネットワークサービスの利用目的を、図５－２－６と図５－２－７、図５－２－８で見ると、全体では、経費の節減 69.4%、ネットワークシステムの見直し

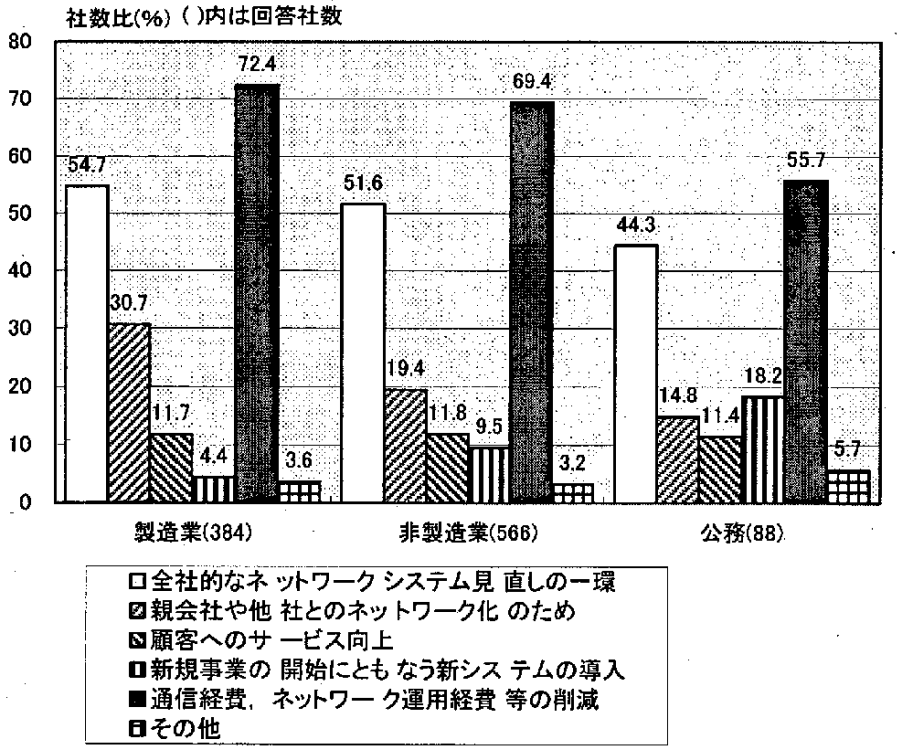


5－14 図　IPネットワークサービスの利用目的



5－15 図　従業員規模別IPネットワークサービスの利用目的

52.1%、他社とのネットワーク化 23.2%、顧客サービス 11.8%、新規事業 8.4%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。



5－16 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２回目の調査となった、インターネットでの「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。ただし、今回調査より調査対象や調査範囲を変更したため、前年度の結果と単純に比較できないが、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。

今回新たに調査項目に加えた、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。

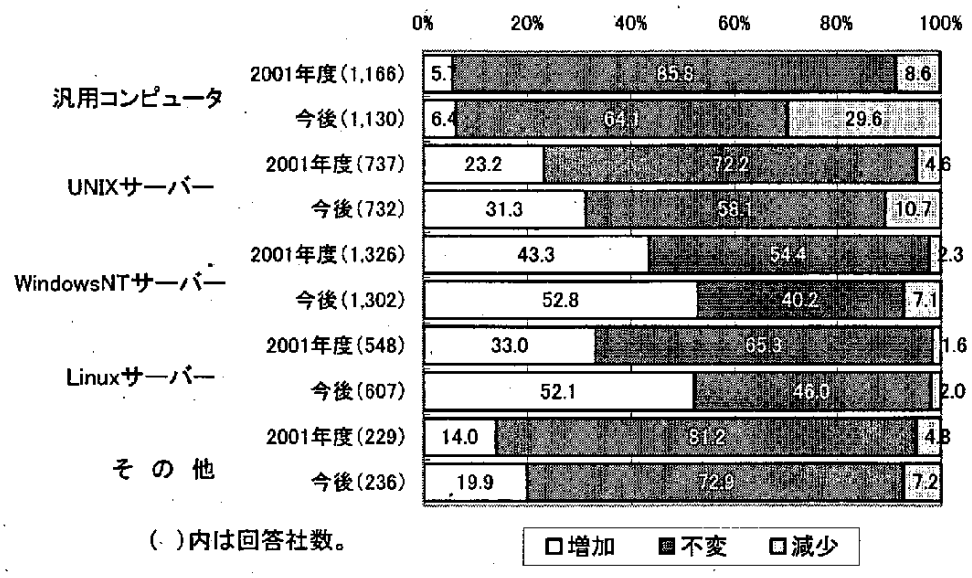
今後もより増加が予測される「ＩＰネットワークサービス」については、その動向に注目し、調査を継続していく必要がある。

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

平成 13 年度におけるサーバーの機種別保有台数の増減状況は、前年度より増加と回答した企業の割合が最も多かったのは「NT サーバー」の 43.3%であり、以下「LINUX サーバー」33.0%、「UNIX サーバー」23.2%、「汎用コンピュータ(オフコン含)」5.7%であった。前年並みであったのは、「汎用コンピュータ(オフコン含)」の 85.8%をはじめ、「UNIX サーバー」72.2%、「LINUX サーバー」65.3%、「NT サーバー」54.4%であった。前年度より減少との回答は、「汎用コンピュータ(オフコン含む)」の 8.6%が最高であり、それ以外は 5%未満であった(**集計結果第 34 表**)。

今後のサーバーの機種別保有数増減の見通しでは、増やすとする企業の割合が最も多いのは「NT サーバー」の 52.8%であり、以下「LINUX サーバー」52.1%、「UNIX サーバー」31.3%、「汎用コンピュータ(オフコン含)」6.4%の順となっている。一方、減少を予想している割合が多いのは、「汎用コンピュータ(オフコン含む)」の 29.6%であり、以下「UNIX サーバー」10.7%、「NT サーバー」7.1%と続いている。



5－17 図　機種別サーバー保有状況の変化

産業別のサーバー機種別保有台数の増減状況は、製造業では「汎用コンピュータ(オフコン含む)」を今後は減らすとする回答が 33.2%と平均よりも高く、公務では

平成13年度に増やした機種として「NTサーバー」57.1%、「LINUXサーバー」41.4%が全体平均よりも高かった。

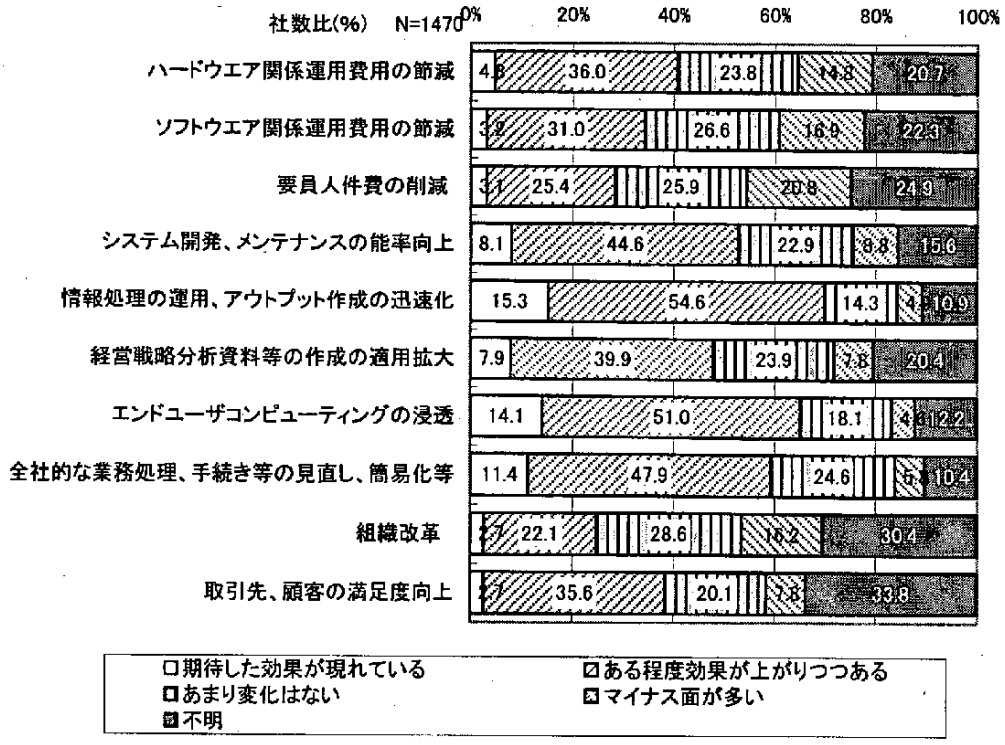
従業員規模別のサーバー機種別保有台数の増減状況は、平成 13 年度に「汎用コンピュータ(オフコン含む)」を減らした企業の割合を見ると、従業員 5000 人以上で 27.0%、従業員 1000～5000 人未満で 13.6%と従業員規模が大きいほど大きくなっている。反対に、平成 13 年度に増やした機種では、「NT サーバー」が従業員 5000 人以上で 60.6%、従業員 1000～5000 人未満で 60.1%、「UNIX サーバー」が従業員 5000 人以上で 53.8%と企業規模が大きいほど NT サーバーや UNIX サーバーを増やし、今後もこの傾向は続くと予想される(**集計結果第 134 表**)。

5.3.2 ネットワーク化の効果

ネットワーク化により最も効果があるとされるのは、「情報処理の運用、アウトプット作成の迅速化」(期待した効果 15.3%、ある程度の効果 54.6%)であり、回答の 7 割がその効果を認識している。次いで「エンドユーザーコンピューティングの浸透」(期待した効果 14.1%、ある程度の効果 51.0%)、「全社的な業務処理、手続き等の見直し、簡易化等」(期待した効果 11.4%、ある程度の効果 47.9%)、「システム開発、メンテナンスの能率の向上」(期待した効果 8.1%、ある程度の効果 44.6%)、「経営戦略分析資料の作成の適用拡大」(期待した効果 7.9%、ある程度の効果 39.9%)などが効果を認められていた。

一方、効果がないか若しくはマイナス面を指摘されたのは、「要員人件費の削減」(変化なし 25.9%、マイナス面多い 20.8%)をはじめ、「組織改革」(変化なし 28.6%、マイナス面多い 16.2%)、「ソフトウェア関係運用費用の削減」(変化なし 26.6%、マイナス面多い 16.9%)などであった。

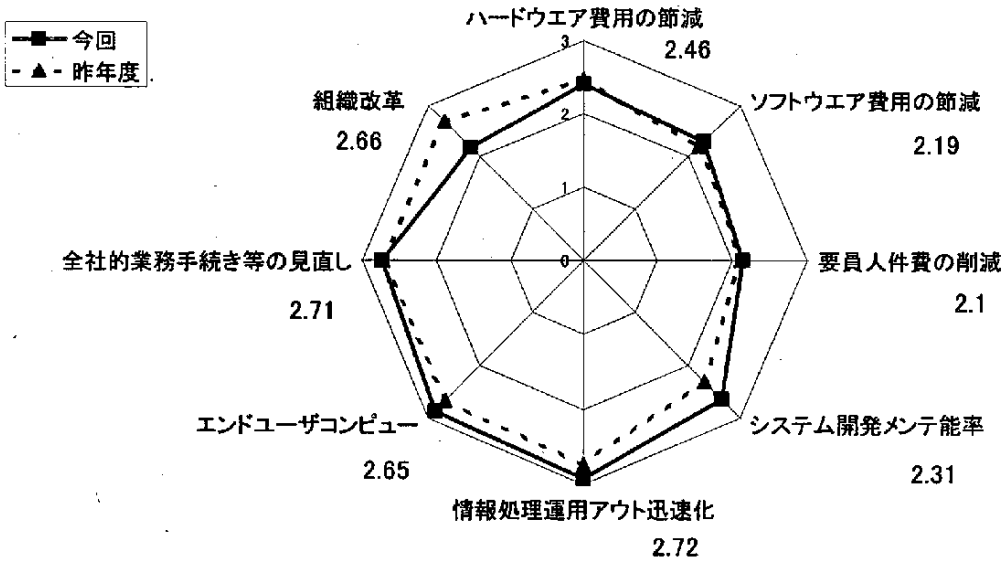
情報化関連費用については、ハードウェア関係運用費の削減効果は若干認識されているが、ソフトウェアと要員人件費については変化なしや逆にマイナス面が多いとの回答が多く、投資効果が上がっていないことが指摘されている。情報システム部門については、運用の効率化という面では一定の効果が認められているが、システム開発の効率化や経営戦略への貢献面では変化なしやマイナス面多いとの評価も多くある。エンドユーザー部門については、エンドユーザーコンピューティングの浸透と業務処理の見直し・効率化が認識されているが、組織改革に対する効果については認められていない。取引先や顧客の満足度向上については、ある程度の効果を認めているが、不明とする回答が多く、今後の課題としている企業が多いものと推察できる(**集計結果第 35, 36 表**)。



5－18図　ネットワーク化による効果の状況

参考としてネットワーク化の効果レベルを昨年度と比較してみる。ただし、前年度はネットワーク化を含めた「オープンシステム/ダウンサイジング」の効果を問うているのに対し、今回の調査では「ネットワーク化」に絞って調査を行ったこと、さらにこれに関連して評価項目をも見直しているため、昨年度と継続している8項目について比較していること、また、調査対象が昨年度調査と比べ大きく変わっていることに注意されたい。その結果から、総合評価では昨年度の2.48から今回は2.52とほぼ同じレベルであった。

個別項目を比較すると、昨年度よりも上昇した項目は、「システム開発、メンテナンスの能率の向上」(2.31→2.62)、「情報処理の運用、アウトプット作成の迅速化」(2.72→2.90)、「エンドユーザーコンピューティングの浸透」(2.65→2.85)、「ソフトウェア関係費用の節減」(2.19→2.27)などであった。一方、昨年度よりもダウンした項目は、「組織改革」(2.66→2.16)、「ハードウェア関係費用の削減」(2.46→2.39)であった。特に組織改革の効果レベルが大きく下がっていた。



5－19 図　ネットワーク化の効果レベルの比較(参考)

5.3.3　ネットワーク利用の将来

ネットワーク利用の今後の見通しについて、各項目の短期的な見通しから述べてみる。ホスト系ネットワークの規模は、「拡張」8.2%、「現状維持」51.2%、「縮小」25.4%と現状維持から縮小の傾向にある。

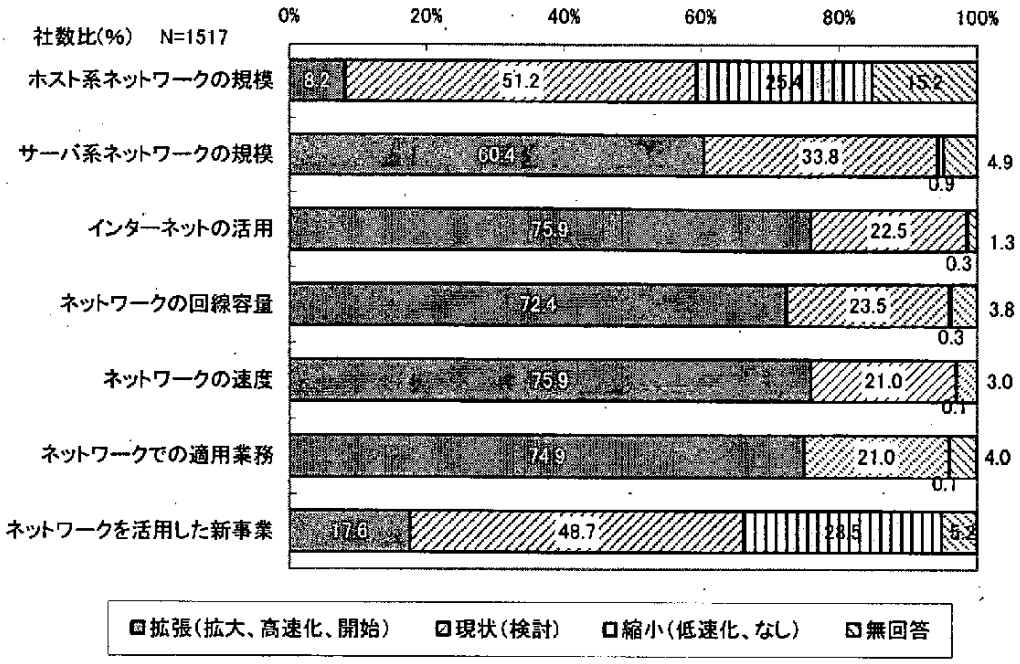
一方、サーバー系ネットワークの規模は、「拡張」60.4%、「現状維持」33.8%、「縮小」0.9%と拡張傾向があきらかで縮小との回答はほとんどない。

インターネットの活用は、「拡大」75.9%、「現状維持」22.5%、「縮小」0.3%と今後さらに利用の拡大を図る傾向が明らかになっている。ネットワークの回線容量は、「拡張」72.4%、「現状維持」23.5%、「縮小」0.3%とこれも拡張傾向にある。ネットワークの速度は、「高速化」75.9%、「現状維持」21.0%、「低速化」0.1%と高速化傾向が明確となっている。ネットワークの適用業務も「拡張」74.9%、「現状維持」21.0%、「縮小」0.1%である。これらの結果からは、回答の約 75%の企業でインターネットの活用に積極的に取り組んでいることが分かり、より高速大容量化が求められてきている。

ネットワークを活用した新事業は、「開始」17.6%、「検討」48.7%、「なし」28.5%であり、回答の半数の企業で何らかのネットワーク事業を検討しているものの、実際に開始しているのは2割に満たない現状が分かる(5－20 図、集計結果第 37 表)。

従業員規模別では、ネットワークの活用は企業規模が大きくなるほど拡大する傾

向がある。特に従業員数 5,000 人以上の企業ではホスト系ネットワークの「縮小」が 51.5%と高かった反面、サーバー系ネットワークの拡大や高速大容量化、適用業務の拡大などすべての項目で拡大傾向が高かった。また、ネットワークを活用した新事業の「開始」も 40.9%と高かった(集計結果第 137 表)。



5－20 図 ネットワーク利用の将来の見通し

5.3.4 まとめ

ネットワーク構成機器の増減状況では、NT サーバーが現在および今後とも増加する傾向にあるとともに LINUX サーバーも今後はさらに増加していくものと考えられる。これに対して汎用コンピュータは今後は減少させるという企業も 3 割ほどある。

また、ネットワーク化の効果としては、情報処理の運用に関する迅速化、エンドユーザーコンピューティングの浸透、業務処理・手続きの簡易化など「効率化」の効果に関しては認められている。しかしながら、「組織改革」や「経費削減」に対する効果の測定には厳しい評価がなされて、特に要員人件費やソフトウェア関連経費の削減に対しての評価は低調であった。

ネットワーク利用の将来の見通しでは適用業務の拡大に伴い、サーバー系ネットワークやインターネットの活用を中心に利用の拡大化の傾向が明らかになってきており、特にブロードバンド化への対応から回線容量の拡大や高速化が求められて

いることは用意に想像できよう。ただしネットワークを活用した新事業への取り組みについては未だこれからという状況で、新たな事業へ進出する機運ははっきりとしていないようである。ネットワーク化の効果とも考え合わせると、業務の効率化から実績を上げ、経営戦略の実現に効果を挙げるのは今後の課題となろう。

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いきたが、本年は調査対象企業の範囲が広がり、設問内容も若干変更されているため、本年の分析においては過去数値との単純比較は行わず、傾向のみを参考するにとどめ、本年度の調査結果から明らかになった内容を以下に述べる。

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

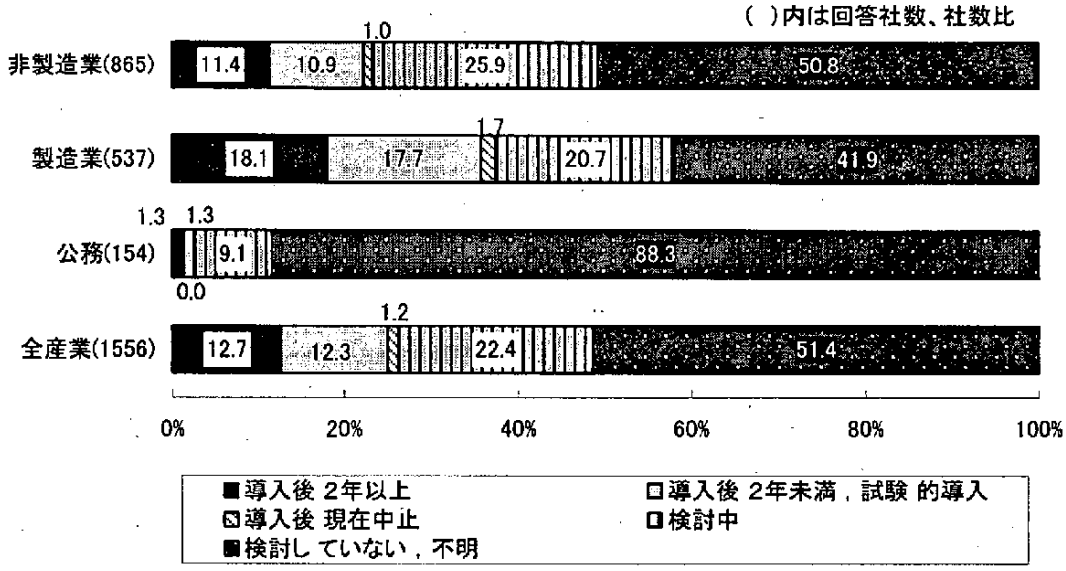
～4社に1社が導入、５０００人以上の企業では約7割が導入～

全回答において、モバイルコンピューティング導入後２年以上が経過した企業は 12.7%、導入後２年未満の企業は 12.3%であり、計 25%すなわち４社に 1 社が導入していることになる。検討中の 22.4%を加えると全体の約半数の企業がM／Cに対して積極的な姿勢を見せていることになる。

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

従業員規模	導入後2年以上	導入後2年未満，試験的導入	導入後現在中止	検討中	検討していない，不明	合　計
100人未満	11	11	5	62	190	279
	3.9	3.9	1.8	22.2	68.1	100
300人未満	26	54	6	103	245	434
	6	12.4	1.4	23.7	56.5	100
1000人未満	62	62	5	110	242	481
	12.9	12.9	1	22.9	50.3	100
5000人未満	68	50	2	62	113	295
	23.1	16.9	0.7	21	38.3	100
5000人以上	31	14	0	12	10	67
	46.3	20.9	0	17.9	14.9	100
合　計	198	191	18	349	800	1556
	12.7	12.3	1.2	22.4	51.4	100

従業員規模別に導入状況を見た場合は、大企業になるほど導入率が高い。１００人未満の規模では２年以上、２年未満ともに 3.9%、計 7.8%なのに対し、１０００人～５０００人未満の企業でそれぞれ 23.1%、16.9%、計 40%に達し、５０００人以上の企業では、それぞれ 46.3%、20.9%、計 67.2%と７割近い企業がM／Cを導入している。



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 1.2%、１８社に過ぎないが、１８社中１６社が従業員３００人未満の企業である。１０００人以上の企業で導入をとりやめた企業はない。以上のことから、M／Cは小規模の企業には運営していくのが困難な場合があると言える(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	情報通信機械器具	５０．８	３３．３	１位
２位	石油・石炭・ﾌﾟﾗｽﾁｯｸ	４９．０	２４．５	４位
３位	電気機械器具製造	４２．２	２４．５	４位
４位	電気・ガス・熱供給	４１．６	３３．３	１位
５位	情報サービス業	４０．０	２６．７	３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

～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(78.6%)、第２位：情報システム部門(51.9%)、第３位：研究・開発・製造・設計(32.8%)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、より営業部門での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**)。

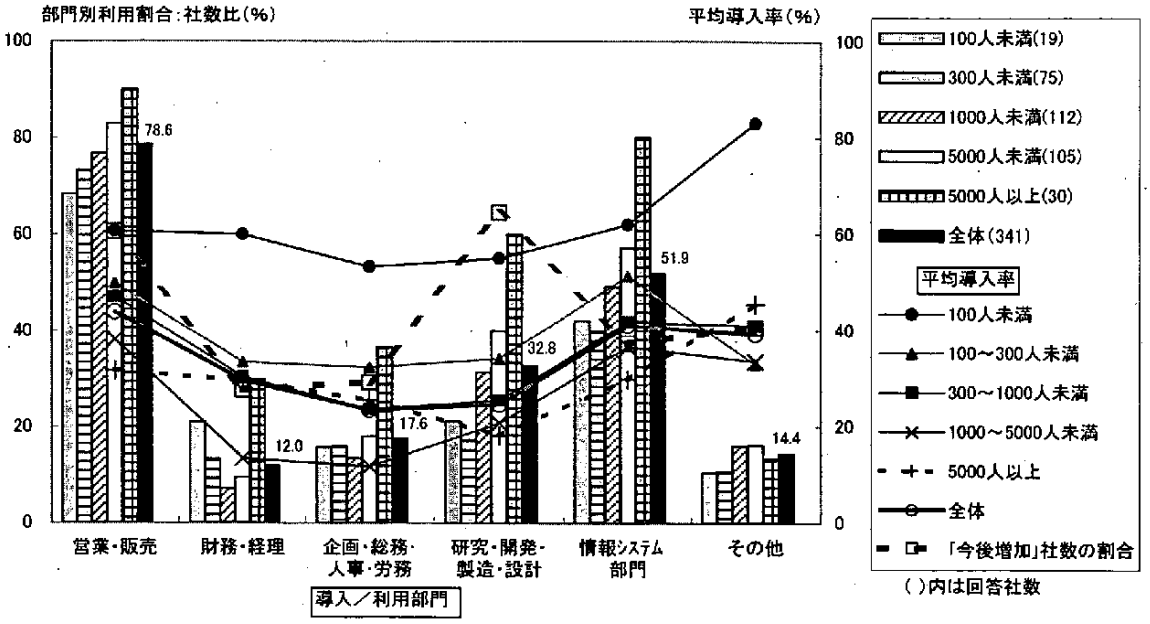
一方、部門内の導入率(M／C利用者と部門全体の人数の割合)については、従業員規模が大きくなるほど割合が低くなっていく傾向がある。従業員規模が大きくなるとシステム利用対象者が多くなり、もれなくユーザを教育していくことが困難になって行くからだと推測される。また、第１位の営業・販売の部門内導入率は平均44%、、第２位の情報システム部門は平均 41%なのに対し、第３位の研究・開発・製造・設計の部門内導入率は 24.6%に過ぎない。これは、前者がどちらかというと組織的に導入を推進しているのに対し、後者は希望者のみに導入させているからではないかと推測できる。

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、卸売業は、営業部門へ導入された割合が 92.9%と高く、部門内の導入率も 56.8%に達しており(全部門を通してのの平均導入率も 52.2%と高い)非常に密度濃く使い込んでいる業種と見なすことができる。その他、営業部門の部門内導入率が 50%を超えているのは、繊維工業(52.4%)、化学工業(54.4%)、その他製造業(55.1%)、電気・ガス・熱供給(51.5%)であり、これらも同様に密度濃く使い込んでいる業種と見てよい(**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 49.3%、「同じ」が 50.1%であり、「減る」と回答したのはわずか 0.7%にしか過ぎない。従って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 60.6%、研究・開発・製造・設計では 64.5%に達する。これらの部門では、今後も重点的に活用が推進されて行きそうである。ただし、情報システム部門では「増える」は 37.4%と平均以下であった。これは、情報システム部門でのM／C導入が多分に実験的要素を含んでおり、積極的に利用度を上げる必要性は他の部門に比べてやや薄いのではないかと推測できる。

業種別に見た場合、密度濃く使いこんでいる業種のうち、繊維工業(57.1%)、化

学工業(56.5%)、その他製造業(60.0%)については、高い割合で「増える」と回答している。特に、電気・ガス・熱供給では、83.3%が「増える」と回答しており、大いに利用度が上がって行きそうである。ただし卸売業では51.3%に止まっており、若干成熟した観がある。



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

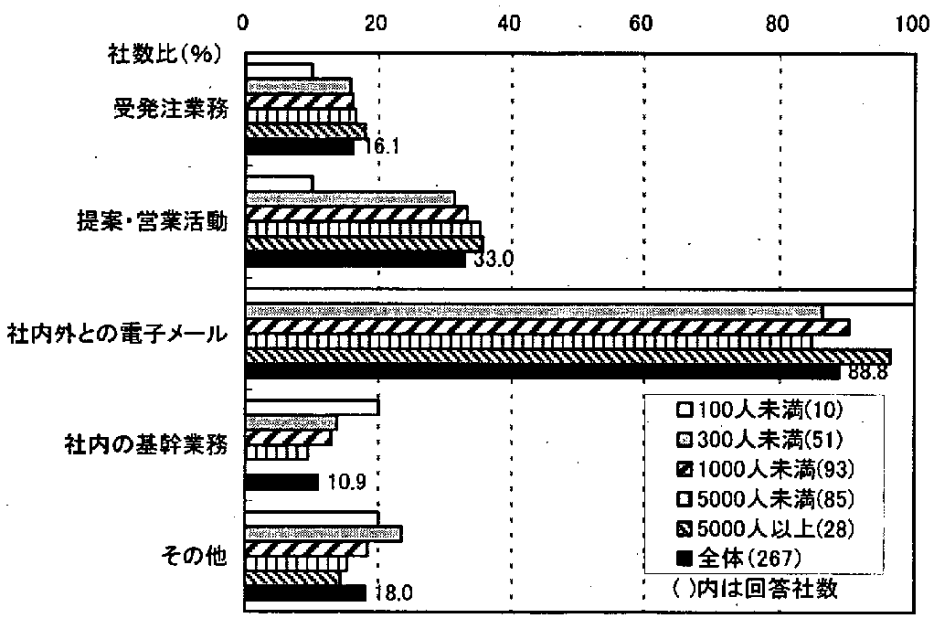
6.1.3　モバイルコンピューティング(M／C)の利用内容

～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り、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。したがって従業員規模が大きいほどその割合が高いかと思えば決してそうではなく、１００人未満の企業が 55%と最も高く、５０００人以上の企業でも 37.2%と高くなっている。要は従業員規模ではなく、モバイルを実施する目的を何と定義するによってシステムの作り方が変わってくるということであろう。一方、割合が低いのは３００～１０００人未満の 22.2%、１０００～５０００

人未満の 27.4%と中堅規模以上の企業であり、これらの規模では機能を絞り込んだ上でM／Cを推進することになる。

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 88.8%の企業が使っている。以下、提案・営業活動の 33%、受発注業務の 16.1%と続くが、第１位とは大きな差がある。これらの割合は、従業員規模別に見てもあまり変わらない(**集計結果第 141 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

業種別に見た場合は、社内と同様の業務を行える割合の高い業種は、化学工業(39.1%)、卸売業(38.1%)、情報サービス業(44.4%)である。前の２業種は、部門内導入率の高い業種であり、情報サービス業は高度な情報システムを作ることが自社の利益につながる点がことと関係がありそうである。

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、小売業(46.4%)、金融・保険業(44.4%)であり、提案・営業活動の割合が高いのは、食料品(43.8%)、化学工業(50.0%)、鉄鋼業(66.7%)、その他製造業(52.6%)、新聞(66.7%)、卸売業(42.9%)、小売業(50.0%)である(**集計結果第 41 表**)。

6.1.4 モバイルコンピューティング(M／C)の効果と満足度

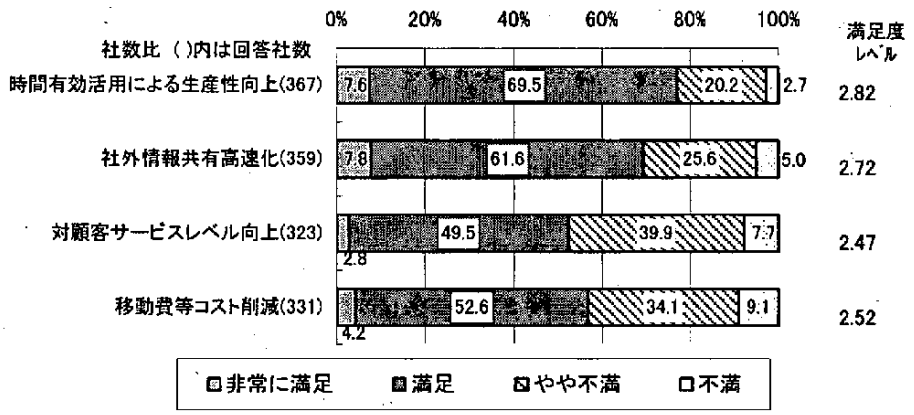
～概ね満足度は高く、時間の有効活用がトップ～

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2.64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2.82で最も満足度が高く、以下②社内外の情報共有の高速化(2.72)が続き、少しポイントが下がって④移動費などコスト削減(2.52)、③顧客へのサービスレベル向上(2.47)が続く。③については定量化しづらい項目のため、満足度も低いのではないかと推測される。

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人未満の従業員規模のみ、満足度が最も高いのが②社内外の情報共有の高速化となっている程度である(**集計結果第142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、小売業(2.96)、金融・保険業(3.00)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、建設業(2.93)、情報サービス業(2.91)、教育、学術研究(2.91)である。

一方、上位2項目に対して満足度の低かった④移動費などコスト削減に対する満

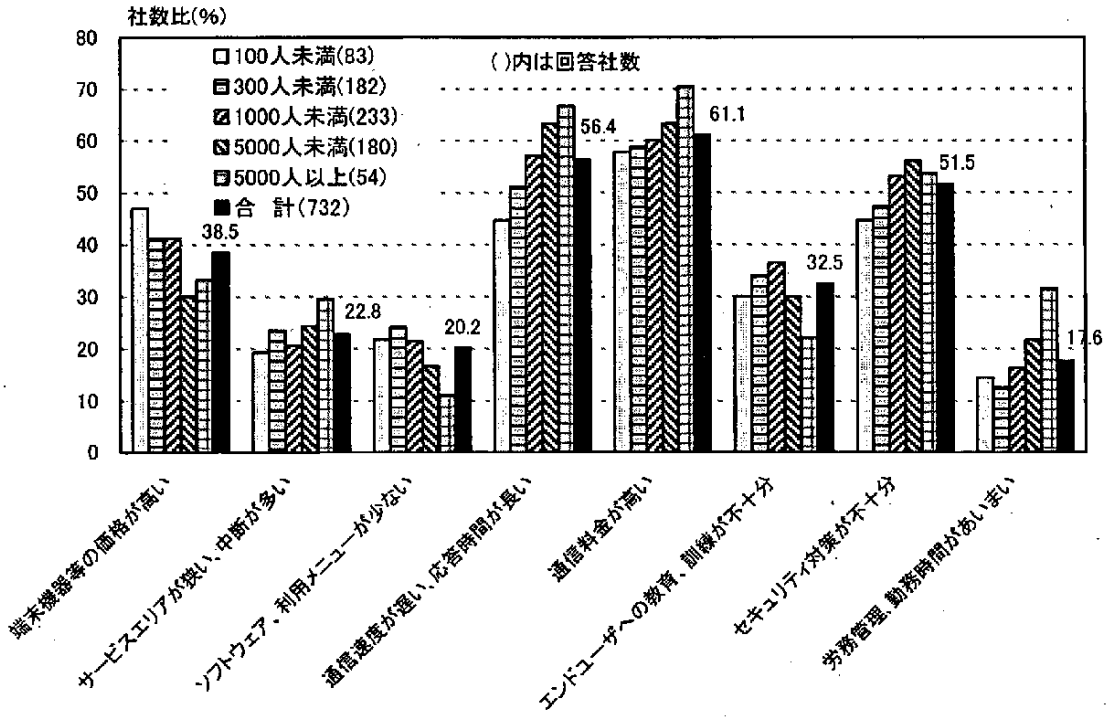
足度が高いのは、金融・保険業(2.67)、情報サービス業(2.67)である。設問中最も満足度の低かった③顧客へのサービスレベル向上に対するポイントが高かったのは、電気・ガス・熱供給(2.67)、運輸業(2.60)、卸売業(2.61)、金融・保険業(2.75)である。特に電気・ガス・熱、運輸業、金融・保険業は、④が４設問中２番目のポイントとなっている(他の業種ではほとんど４位)。

金融・保険業は４設問を通して非常に満足度が高かった。同業種は、6.1.3 で受発注業務を実施している割合が高かったが、その分野において有益なしくみが構築できているようである(**集計結果第 42 表**)。

6.1.5 モバイルコンピューティング(M／C)の利用上の問題点

～通信料金、通信速度、セキュリティがベスト３～

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：通信料金が高い(61.1%)、第２位：通信速度が遅い・応答時間が長い(56.4%)、第３位：セキュリティ対策が不十分(51.5%)である。この設問は過去の調査でも実施されていたが、過去２年間この３項目は同じ順位であった。調査規模が違っても共通の問題点であると見てよい。



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、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る。特に、第１位の通信料金の問題と、第２位の応答時間の問題については、その傾向が強い。いずれも大企業の方が利用量やアプリケーションの種類が多いことによるためではないかと推測される(**集計結果第 143 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が、これまでのレポートの中で出てこなかった業種が多い。中でも精密機械器具製造は、通信速度が 86.2%、通信料金が 71.4%、セキュリティが 85.7%とどれも高いポイントを示している。同業種は満足度も低く、部門内導入率も低い(**集計結果第 43 表**)。

一方、6.1.1 で導入を中止した企業が１８社(1.2%)いると述べたが、その１８社の回答内容においては、通信速度が遅い・応答時間が長いあげた企業が１２社、通信料金が高いをあげた企業が９社あった。レスポンスが利用に耐えられず、通信料金に費用対効果を見出せなかった企業が導入を取りやめてしまうようである。

6.1.6 まとめ

M／Cは、大企業の営業部門を中心に導入されてきており、５０００人以上の企業の導入率は７割近くに達している。

また、約３割の企業では、M／Cでも社内と同様な業務を行えるようにしており、それ以外の企業では、特定の機能に絞ってM／Cを展開している。大部分の企業ではメールを行う程度であるが、金融・保険業では受発注業務をM／Cで実現しており満足度も高い。また、導入企業の 99%は今後のM／Cの導入は同等以上と回答している。従って導入企業自体が増えるかどうかは予測しづらいが、導入企業における部門内導入率が増えていくのは間違いなさそうである。一方利用上の問題については、数年前から一貫して、通信料金の問題、通信速度の問題、セキュリティの問題が取り上げられている。通信料金については、今年になってから１２８Kのサービスや、定額制のサービスが登場してきているので、これらが固定化しつつある問題点の解決の糸口になることを期待したい。

6．2　ＣＲＭの動向

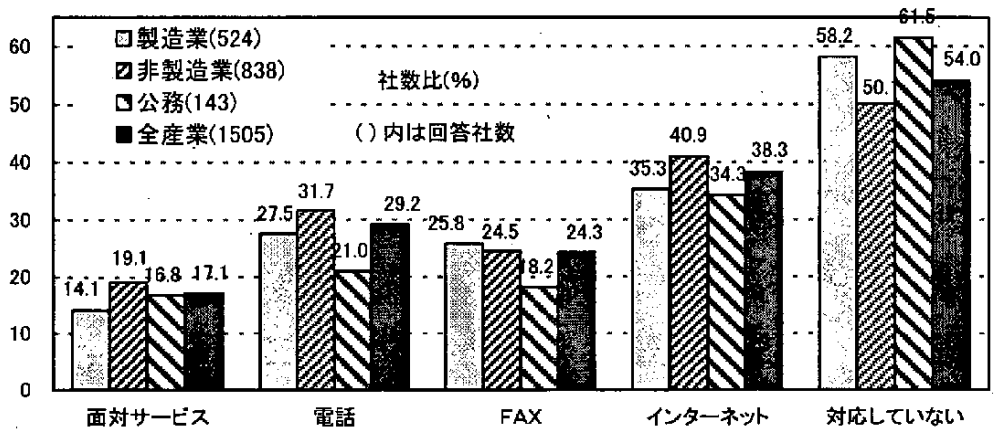
顧客接点業務の諸要素を総括し CRM(CustomerRelationshipManagement)として捉え、企業がどのように CRM を進めているか把握することを目的として本調査項目を昨年度から始めた。今年はその 2 年目となる。市場において生き残りをかけた企業間の競争が熾烈になっている。既存顧客を如何にして囲い込むか、新規顧客をどのようにして獲得するか、顧客あたりの収益を如何に大きくするかが以前にまして重要となり、IT を活用した顧客接点業務の高度化が期待されている。顧客接点業務の IT を活用した高度化には、様々な顧客チャネルをどのように統合しサポートするか、CTI(ComputerTelephonyIntegration)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、など様々な面がある。

我国において企業の CRM への取り組みは未だ初期の段階であり、本格的に取り組んでいる企業は未だ多くないがそのコンセプトや重要性については理解されて来ている。

本年は調査項目として「インターネット対応機能の導入状況」を新たに追加した。これは特にインターネットの活用が多様化した状況を踏まえたものである。

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 46%(1505 社中 692 社)であり、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 38.8%(1505 社中 577 社)、電話 29.2%(440 社)、FAX(366 社)、面対サービス 17.1%(258 社)となっている。

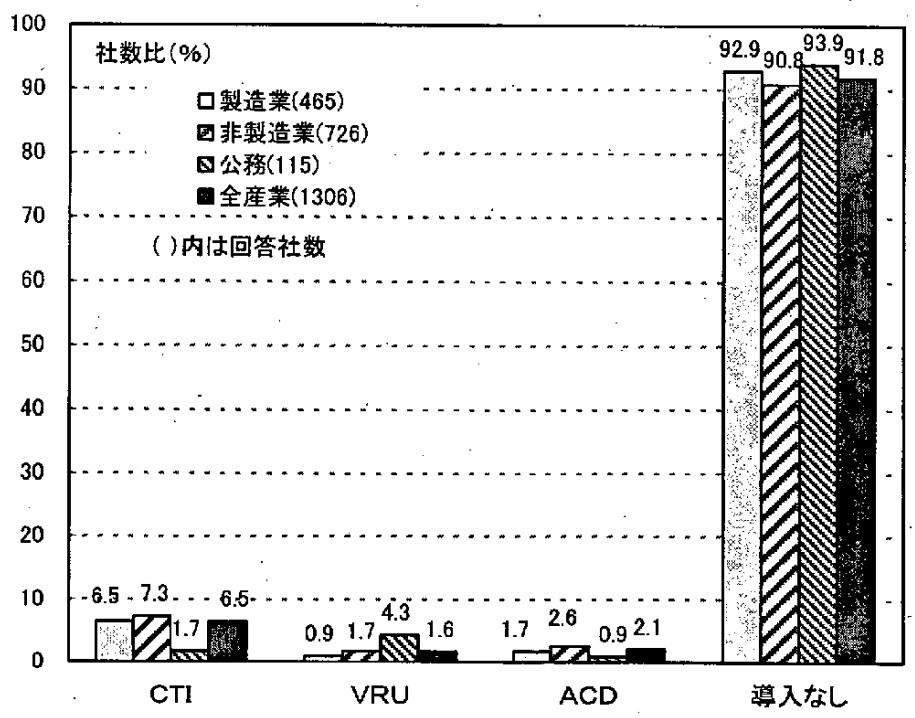


6－6図　産業別CRM:顧客対応チャネルの利用状況

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４０％～５０％だが、5000 人以上の企業では 68.9%(61 社中 42 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 69.4%(72 社中 50 社)、電気・ガス・熱供給・水道業が 72.7%(11 社中 8 社)と高い割合を示している(集計結果第 44、144 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、1306社から回答が得られた。しかしながら、その結果は91.8%(1306社中1199社)の企業で機能の導入がなく、わずかにCTI(Computer Telephony Integration)が6.5%(85社)、ACD(Automatic Call Distribution)が2.1%(28社)、VRU(Voice Response Unit)が1.6%(21社)(以上、複数回答可)であった。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1.3%(235社中3社)、100～300人未満の企業で3.1%(359社中11社)、300～1000人未満の企業で5.7%(403社中23社)、1000～5000人未満の企業で11.5%(253社中29社)、5000人以上の企業で33.9%(56社中19社)となっている(集計結果第145表)。

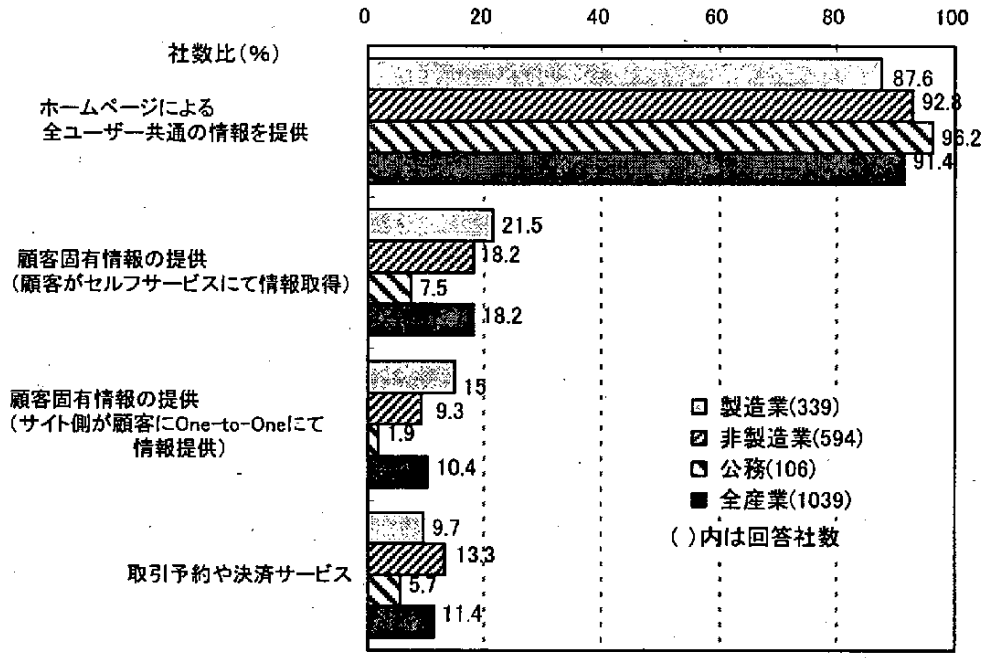


6－7図 産業別CRM:電話対応機能の導入状況

産業別に見ると金融・保険業が際立って高い割合を示しており 37.9%(58 社中 22 社)で電話対応の何らかの機能を導入している。CTI についても 27.6%(58 社中 16 社)が導入している。その他の業種では情報サービス業が 16.0%(106 社中 27 社)で何らかの電話対応機能を導入しており、CTI についても 15.1%(106 社中 16 社)が導入している。その他は押しなべて 1 割以下の導入状況だった(**集計結果第 45 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 1039 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 91.4%(1039 社中 950 社)に上っている。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 18.2%(1039 社中 189 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 10.4%(1039 社中 108 社)、また、取引予約や決済サービスは 11.4%(118 社)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

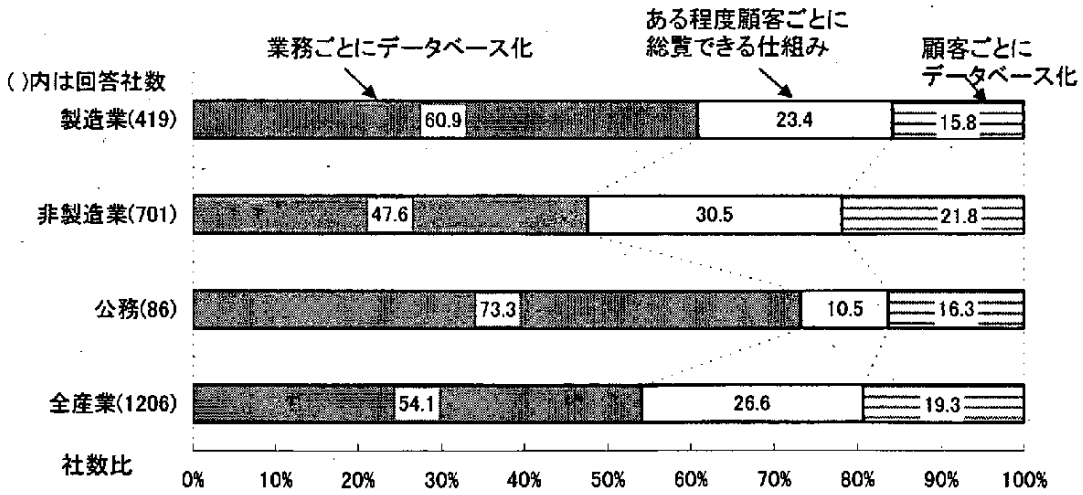
従業員規模別に見ると、ホームページによる全ユーザ共通の情報提供は押しなべて 9 割程度の企業で行なわれており 5000 人以上の企業では 96.4%(55 社中 53

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 52.7%(55 社中 29 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 25.5%(14 社)、また、取引予約や決済サービスは 27.3%(15 社)の企業が既に導入している(**集計結果第 146 表**)。

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・水道業が 44.4%(9 社中 4 社)、金融・保険業が 40.3%(62 社中 25 社)と高い割合を示しており、取引予約や決済サービスは金融・保険業が 48.4%(62 社中 30 社)の企業が導入している(**集計結果第 46 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、1598 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 75.4%(1206 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。一般的に言って、CRM の仕組み構築についての検討を深めていく過程で顧客情報の整備・統合状況が重要な要件としてクローズアップされてくるが、現段階で構築検討の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を感じさせる。



6－9図 産業別CRM:顧客情報整備・統合状況

回答が記入された 1206 社の内訳は、「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 54.1%(652 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 26.6%(321 社)、「顧客ごとにデータベース化されている」が 19.3%(233 社)となっており、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。顧客情報の整備は顧客ベースが大きくなるほど業務フローの整備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 147 表**)。

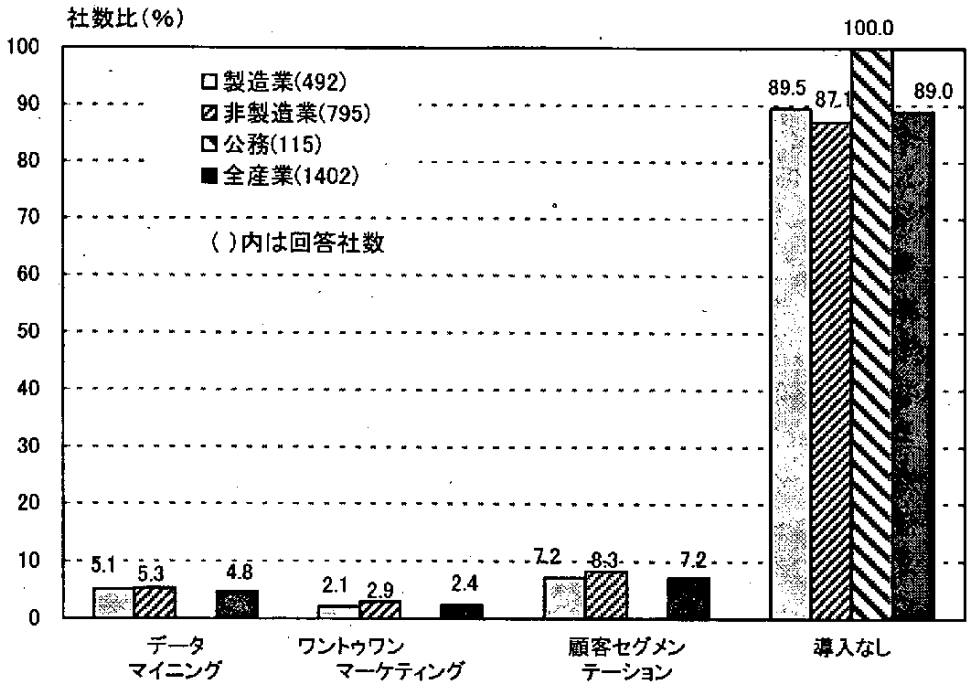
業種別にみると金融・保険業がにおいて整備が最も進んでおり、「顧客ごとにデータベース化されている」が 47.7%(65 社中 31 社)、「データベース化されていないがある程度顧客ごとに総覧できる」が 30.8%(20 社)、「業務ごとにバラバラにデータベースとして保有されている」が 21.5%(14 社)、と全体の傾向とは逆の割合になっている。その他の業種で「顧客ごとにデータベース化されている」が高い割合を示しているのは、医療業(国・公立を除く)33.3%(9 社中 3 社)、小売業・飲食業 31.7%(123 社中 39 社)だった(**集計結果第 47 表**)。

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、1356 社から実回答があった。ただし、そのうち 89.0%(1207 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 7.2%(98 社)、データマイニングは 4.8%(65 社)、ワントゥワン・マーケティングは 2.4%(32 社)に止まった。

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 割強、5000 人以上では 4 割弱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 148 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 22.9%(70 社中 16 社)、データマイニングが 18.6%(13 社)、ワントゥワン・マーケティングは 5.7%(4 社)と相対的に高い割合となっている(**集計結果第 48 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と概ね同様または、若干低い数字となっている。調査対象企業の数が昨年度の 738 社から今年度の 1505 社(情報システムが対応している顧客対応チャネルの状況に関する実回答数より)に大幅に増加しており母集団が異なることから、数字の単純な比較は出来ないものの、現状我国の企業の CRM については取組みが始められた段階を示している言えよう。

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。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、どのような利用状況となるのかは、新たな手法を踏まえた導入機能の費用対効果によるところが大きいかと思われるが、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一昨年から実施されており、本年が第３回目の調査となる。第１回目の調査は本調査とは分離した形で、２５の調査項目に対し、５段階評価を情報部門の担当役員（ＣＩＯ）、又は相当の役職者に回答を求める形式で実施した。第２回目の調査では調査規模を縮小し、前年の２５の調査項目の中から特にポイントの低かった設問を８問残し、本調査の中に盛り込む形で実施した。

今回の調査は、昨年の８問に５問の設問を加えて１３問の調査とした。加えられた５問には一昨年の設問を復活させたものも、全く新規に追加されたものもある。さらに、今回の調査は前年と調査対象企業が大幅に異なっていることを考慮すると、この３年間の調査に継続性はなく、全く別のものであると見なさざるを得ない。したがって、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11、111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……大企業ほど高ポイント

全回答中の平均が2.27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３位と高いポイントを上げており、ＩＴ戦略が経営戦略に及ぼす影響が大きくなっていることをうかがわせる。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2.24、１００～３００人未満の企業で2.10となっているのに比べ、５０００人以上の企業では2.95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	情報サービス業	２．５７
２位	情報通信機械器具製造	２．４８
３位	地方自治体	２．４１
４位	電気・ガス・熱供給	２．４０
５位	繊維工業	２．３８

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	１．７８
２位	新聞・出版業	１．９０
３位	政府	２．００
３位	精密機械器具製造	２．００
３位	窯業・土石製品製造	２．００

情報サービス業、情報通信機器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

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、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、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)

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
１００人未満	３０　％	７０　％
３００人未満	３４．５％	６５．５％
１０００人未満	４３．４％	５６．６％
５０００人未満	６１．２％	３８．８％
５０００人以上	８５．１％	１４．９％

一方、業種別に見た場合は、企業規模別のような顕著な傾向は見られず、「ＩＴ担当役員のいる割合」が30～50%の業種が大部分である。その中で50%を超えている業種は以下の通りである。①経営トップによるＩＴ戦略参画度でポイントの高かった情報サービス業、電気・ガス・熱供給などが顔を並べる一方、ポイントの低かった政府が100%となっている。ただし政府は極端に回答数が少ないことに注意を要する。

7－4表 IT担当役員の有無(業種別)

順位	業種名	割合
１位	政府	１００　％
２位	金融・保険業	６６．７％
３位	情報サービス業	６０．５％
４位	電気・ガス・熱供給	５７．１％
５位	建設業	５６．７％

設問③ IT 担当役員の専任/兼任度……大企業ほど兼任時間は短い。専任の割合は20%

全回答中の平均ポイントは、2.14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%強ということになる。

この専任／兼任度には、「企業規模が大きいほどポイントが高い」という傾向は当てはまらない。最もポイントの高いのは、３００～１０００人の2.29であるの

に対し、５０００人以上の企業のポイントは2.00である。兼任者の場合、企業規模が大きくなるほどＩＴ業務に充分な時間をとれなくなってしまう傾向がある。一方100%専任者のＩＴ担当役員のいる割合は全回答中20.7%であるが、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る。従業員５０００人以上の企業では、専任のＣＩＯがいる割合は27.6%であり、４社に１社以上の割合に達する。

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	２．２０	１７．５%
３００人未満	１．９３	１３．０%
１０００人未満	２．２９	２０．２%
５０００人未満	２．１７	２３．４%
５０００人以上	２．００	２７．６%

業種別に見た場合は、特に大きな特徴は見られない。地方自治体、映像・音声情報、輸送用機械器具、政府がポイント３となっている。また、ＩＴ専任担当役員のいる業種としては、地方自治体が２０社以上の回答のあった業種の中では42.3%と圧倒的に高い割合を示している。

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、２．２０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年以上ということになるが、この設問は回答のバラツキが最も大きかった。全回答数５１９社のうち、１５年以上と回答したのが１３４社であり、以下１０～１４年：６２社、５～９年：９９社、１～４年：２２９社、１年未満：０社である。傾向として、１～４年という短期間であるか、１５年以上という長期間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。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	平均年数
１００人未満	２７社	９社	１４社	２７社	２．４７
３００人未満	２４社	２３社	２３社	４２社	２．３１
１０００人未満	４０社	１６社	２５社	７３社	２．１５
５０００人未満	２９社	１１社	２８社	６４社	２．０４
５０００人以上	１１社	２社	９社	１８社	２．１５

業種別に見た場合、公務 1.67、製造業 2.05 ポイントなのに対し、非製造業 2.37 と経験年数が長い傾向にある。中でも情報サービス業では６８社中４８社が１５年以上であり、平均ポイントが 3.38 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、2.35 と全設問中最もポイントが高かった。ちなみに昨年の調査では６位であった。単純比較はできないものの、ここ１年で重要性が増し、少なくとも本年の調査では、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 2.24、１００～３００名の企業で 2.32 となっているのに比べ、５０００人以上の企業では 2.91 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、上位業種は情報サービス業が、下位業種は、医療業(国公立)、政府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
２位	情報サービス業	２．７２
３位	電気機械器具製造	２．５２
４位	運輸業	２．５０
４位	農林水産業・同協同組合・鉱業	２．５０
４位	その他の非製造	２．５０

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	医療業	１．５０
２位	鉄鋼業	１．７１
３位	精密機械器具製造	１．７５
４位	政府	１．８０
５位	建設業	２．１３

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。

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 2.30 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 1.89 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。

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。

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	232	230	231	229
	1.97	1.79	2.02	1.9
300人未満	372	365	365	361
	1.96	1.79	2.16	2.07
1000人未満	432	426	421	416
	2.16	1.85	2.27	2.13
5000人未満	277	267	268	269
	2.49	2.07	2.64	2.29
5000人以上	64	63	62	64
	2.95	2.49	2.9	2.88
合　計	1377	1351	1347	1339
平　均	2.18	1.89	2.3	2.14

４問中第２位は⑥ＩＴ適用方針の策定の 2.18、第３位は業務プロセス改革推進の 2.14 でとなっている。全１３問の平均ポイントが 2.16 であるので、これらは平均的な企業のＩＴガバナンス上の課題と見なしてよさそうである。

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。また、企業規模別平均ポイントの範囲(最大と最小の差)も、0.70～1.00の間に入っており傾向が似ている。特に⑦インソース／アウトソース戦略については範囲が0.70と最も小さく、企業全体において同程度に苦手な課題と言えそうである。

一方、業種別に見た場合は、情報サービス業が全設問の上位５位に入っている。また、電気・ガス・熱供給は３問(⑥、⑦、⑧)、化学工業は３問(⑥、⑧、⑨)、金融・保険業は２問(⑥、⑦)、政府は２問(⑧、⑨)は上位５位に入っている。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、新聞出版業、医療業、パルプ・紙・紙加工が全設問の下位５位に入っており、窯業・土石製品製造業が２問(⑦、⑧)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、⑩リテラシーの把握の2.24、以下⑪サービスレベルの定義の2.21、⑫サービスレベルの定義の2.17、⑬パフォーマンスレビューの1.93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0.65、⑪が0.75に対して、⑫が1.05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である。

⑬のパフォーマンスレビューについては、５０００人以上の企業では2.40と最もポイントが高いものの、残りの４クラスでは、企業規模に応じてもポイントは高くならず、ほとんど1.90前後で変わらず、平均ポイントの範囲も0.48と非常に狭い。中堅企業を中心とした共通のＩＴガバナンス上の課題と捉えてよさそうである。

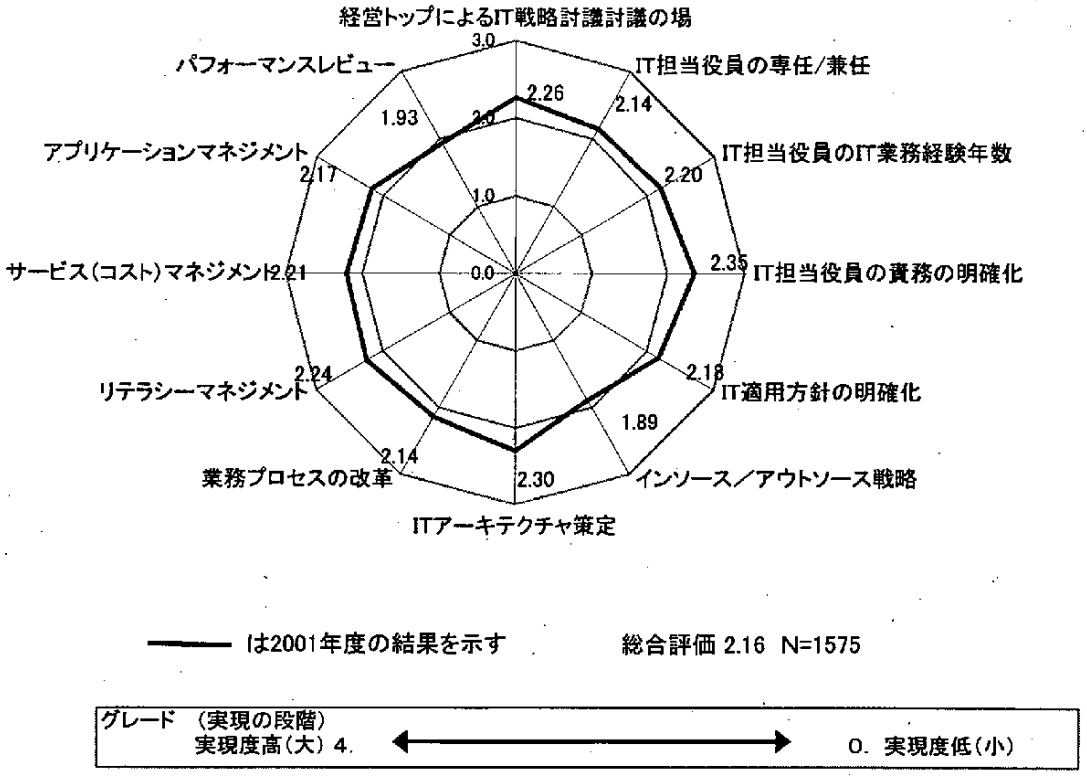
7－9表　ユーザ部門に対するサポートのガバナンス度(従業員規模別)

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	ﾊﾟﾌｫｰﾏﾝｽ ﾚﾋﾞｭｰ
100人未満	244	239	226	234
	2.11	2.03	1.9	1.91
300人未満	374	377	379	371
	2.15	2.15	2.04	1.88
1000人未満	429	423	428	419
	2.24	2.25	2.21	1.95
5000人未満	270	275	274	266
	2.36	2.27	2.32	1.89
5000人以上	67	64	65	63
	2.76	2.78	2.95	2.4
合　計	1384	1378	1372	1353
平　均	2.24	2.21	2.17	1.93

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。また、化学工業が３問(⑩、⑫、⑬)、政府が３問(⑪、⑫、⑬)、運輸業が３問(⑩、⑪、⑬)上位５位に入っている。これらはユーザ部門へのサポート度合いが強い業種と見なせる。一方、下位５位については、医療業が全設問の下位５位に入っており、農林水産業・同協同組合・鉱業が３問(⑩、⑪、⑫)、窯業・土石製品製造業が３問(⑪、⑫、⑬)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

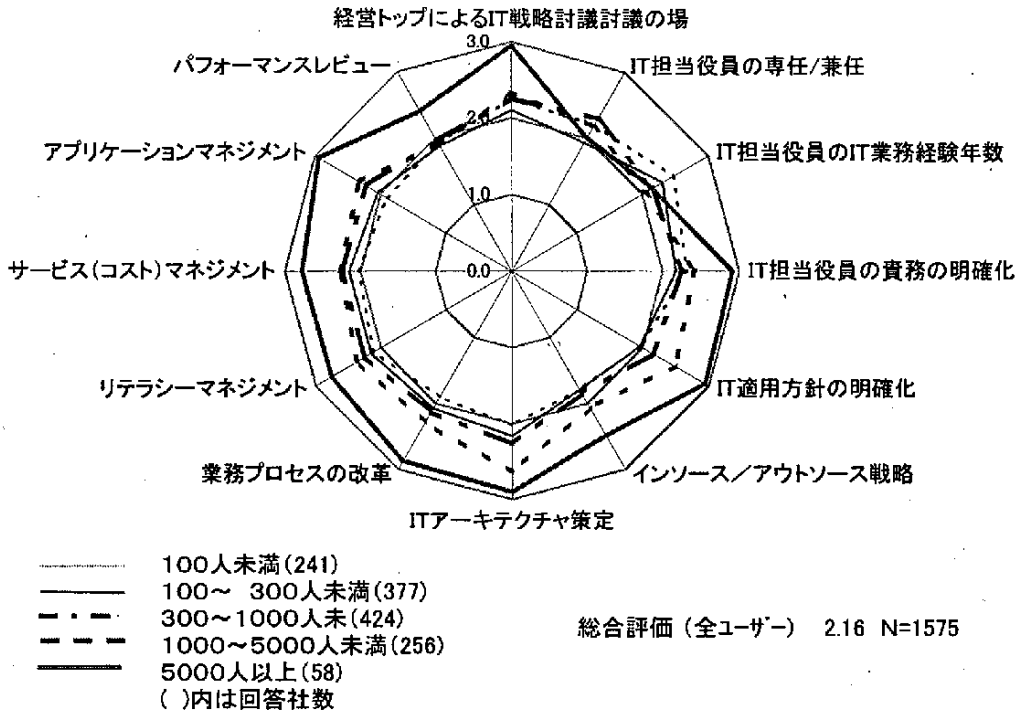
今回の調査結果において最も顕著にあらわれた傾向は、企業規模が大きいほどガバナンス度合いが高いということである。(2)ＩＴ部門のガバナンス、(3)ユーザ部門へのサポートの設問に関してこの傾向があてはならなかったのは、⑬パフォーマンスレビューだけであった。

それ以外の傾向として以下の点があげられる。

(2)　ＣＩＯは大企業には定着している。

全体としては、ＩＴ担当役員(ＣＩＯ)を明確に設置している企業は、４３．７％と全体の半数にも満たない。しかし、１０００～３０００人の企業においては、

61.2%、５０００人以上の企業では、85.1%がＩＴ担当役員を設置している。また、ミッションの明確化についても、単純比較はできないものの、前年の調査よりもポイントが上がり全設問中最高点であった。(５０００人以上の企業では2.91)①経営トップのＩＴ戦略討議の場も５０００人以上の企業では2.95と高ポイントであり、大企業ではＣＩＯの制度は定着したと見なすことができる。また、専任のＩＴ担当役員を置いているのは全体の 20.7%であり、５０００人以上の企業では、27.6%であった。



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 2.30 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 1.89 であったそんな中で当該設問のポイントが高い業種別はアウトソース自体を事業としている情報サービス業や一般的に情報システムの規模が大きい金融・保険業であった。

(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 1.93 と第２番目に低かった。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 47.9%と最も多く、以下「10 人～30 人未満」20.3%、「5 人～10 人未満」20.0%、「30 人～50 人未満」4.5%、「50 人～100 人未満」3.7%の順となる。情報システム部門の社内要員数は 10 人未満が全体の 8 割近くを占め、1 社当りの平均社内要員数は 28 人であった。

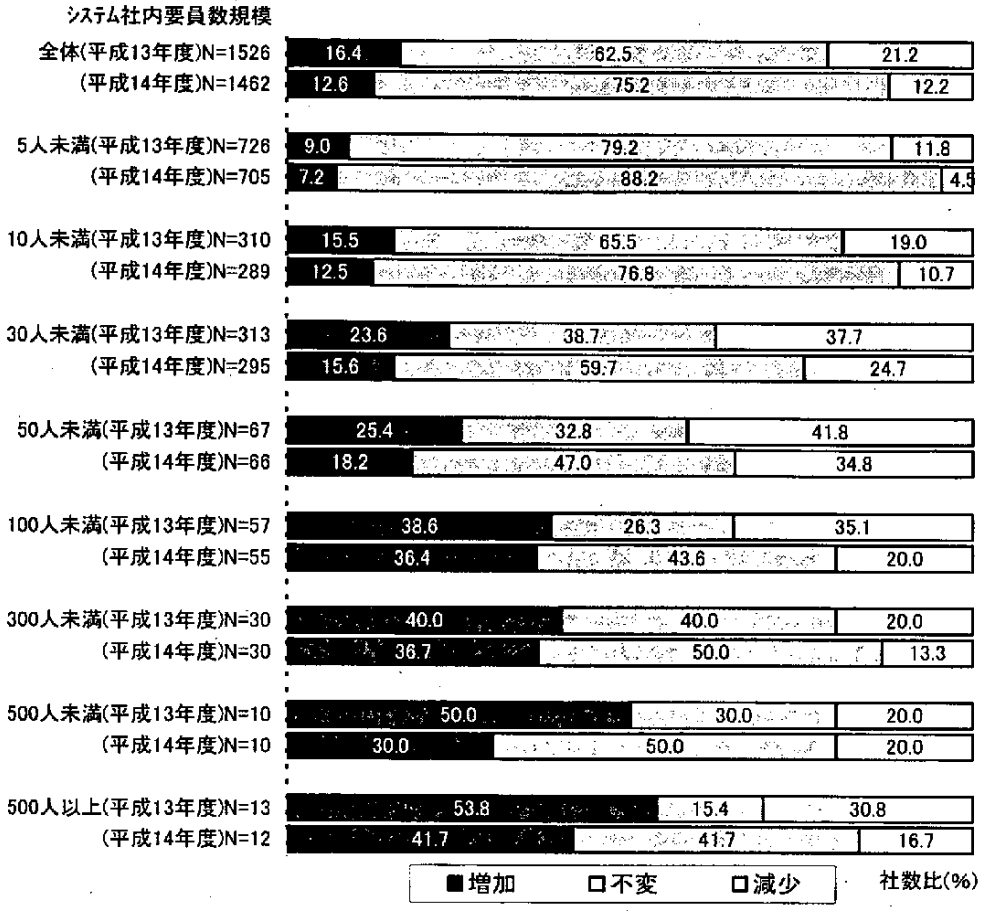
産業別の社内要員数の平均は、製造業 27 人、非製造業 31 人、公務 13 人であり、業種別では、情報通信機械器具製造業が 138 人と最も多く、以下情報サービス業 132 人、金融・保険・証券業 64 人、電気・ガス・熱供給・水道業 51 人が上位にきている(**集計結果第 5 表**)。

また、従業員規模別の社内要員数平均は、5,000 人以上が 202 人、1,000 人～5,000 人未満 52 人、300 人～1,000 人未満 20 人、100 人～300 人未満 8 人、100 人未満 7 名となっている(**集計結果第 105 表**)。

次に今年度(平成 13 年度)の社内要員数の前年に対する増減の状況を見ると、全体で平成 12 年度より「増加した」16.4%、「変化なし」62.5%、「減少した」21.2%の割合で、特に社内要員が 500 人以上のクラスでは 53.8%が「増加した」のをはじめ、情報システム部門の要員数の規模が大きいほど「増員」していることがわかる。産業別に見ると、公務で「増加した」との回答が 30.5%と製造業および非製造業よりも多く、地方自治体が中心となっている公務での IT 業務の拡大が感じられる。また、増員した割合が高かった企業は、業種別に情報サービス・調査業、広告業 35.6%、地方自治体 31.0%、情報通信機械機器製造業 24.6%などで、反対に「減員」した割合が高かったのは、精密機械器具製造業 45.5%、運輸・倉庫・不動産業 38.8%、輸送用機械器具製造業 33.9%、金融業、保険・証券業の 31.4%などであった(**集計結果第 7 表**)。

また、平成 14 年度の見込みは、「増加する」12.6%、「変化なし」75.2%、「減少す

る」12.2%であり、全体的に現状維持の傾向が強まっている(**集計結果第 7 表**)。



8－1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)

社外要員を受け入れている 565 社の情報システム部門における社外要員数の規模別分布では、「5 人未満」が 47.6%と最も多く、以下「10 人～30 人未満」18.9%、「5 人～10 人未満」17.7%、「30 人～50 人未満」4.6%、「100 人～300 人未満」4.6%と続く。社外要員数 30 人未満が全体の 8 割以上を占める。また、1 社当りの平均社外要員数は 41 人であった(**集計結果第 8 表**)。

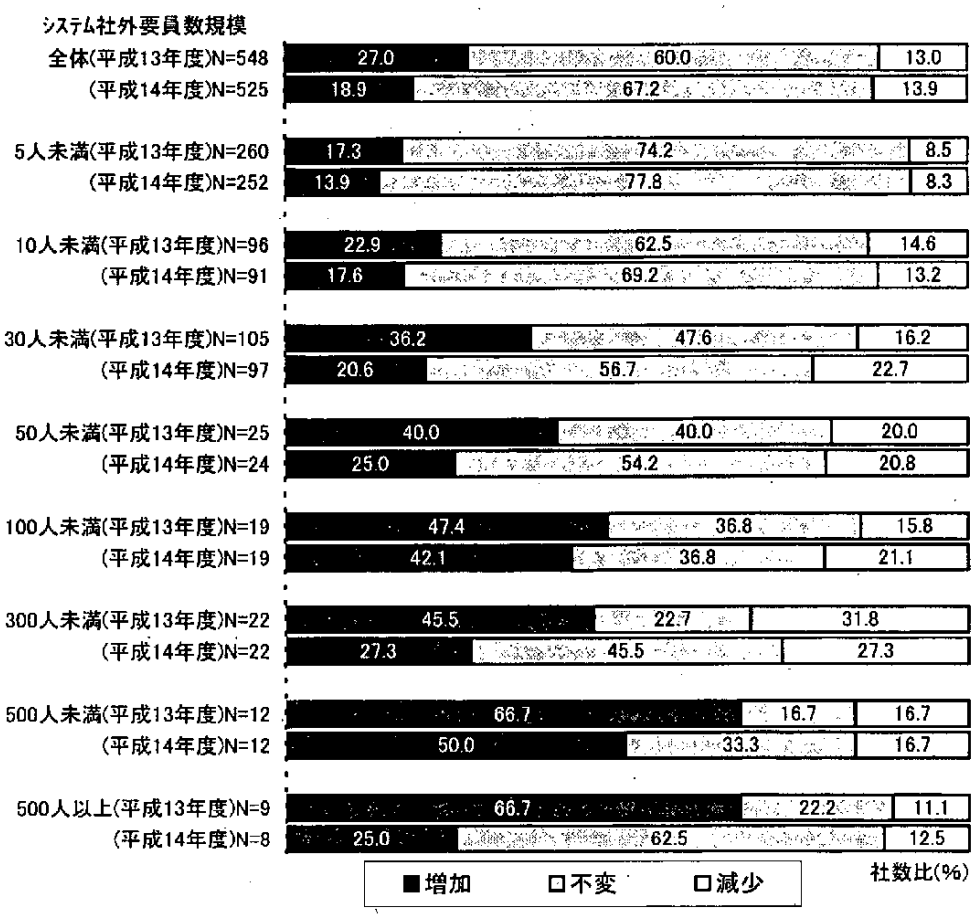
産業別の社外要員数の平均は、製造業 54 人、非製造業 42 人、公務 8 人であった。業種別では、企業規模の大きい電気・ガス・熱供給・水道業が 262 人と最も多く、以下、情報通信機械器具製造業 199 人、鉄鋼業 179 人、金融・保険・証券業 94 人、情報サービス業 78 人の順で上位を占めている(**集計結果第 8 表**)。

従業員規模別の社外要員数では、5,000 人以上の 235 人が最多で、以下 1,000 人

～5,000 人未満 41 人、300 人～1,000 人未満 13 人、100 人～300 人未満 8 人、100 人未満 7 人であった(**集計結果第 108 表**)。

次に今年度(平成 13 年度)の社外要員数の前年に対する増減の状況を見ると、全体では「増加した」27.0%、「変化なし」60.0%、「減少した」13.0%であり、特に社外要員数 300 人以上～500 人未満、および 500 人以上の企業では 66.7%が「増加した」と回答しており、社外要員数の多い企業ほど社外要員がさらに増加させている傾向が見られる。

産業別では、非製造業で「増加した」との回答が 30.4%と製造業(23.2%)、および公務(24.1%)より多かったことが分かる。業種別に見ると、「増員」した割合が高かったのは、運輸・倉庫・不動産業 55.6%、情報サービス・調査業、広告業 46.7%、学校・学術研究機関 33.3%、金融業、保険業 31.1%などであった。反対に、業種別の「減員」した割合が高かったのは、情報通信機械機器製造業 30.4%、鉄鋼業 28.6%などであった。



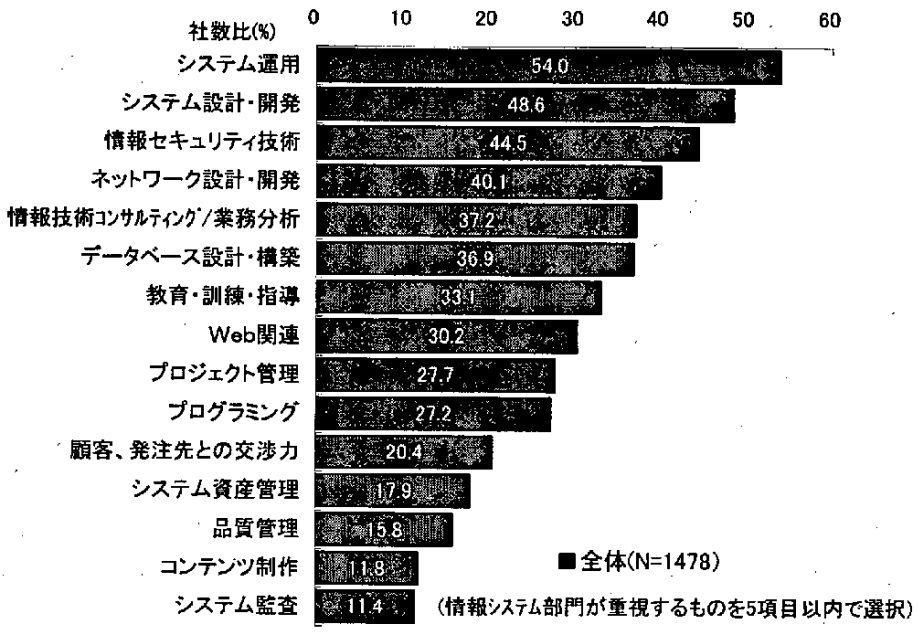
8－2図　社内要員数の変化(システム社内要員数規模別)

情報サービス・調査業、広告業は社内要員と社外要員ともに増員した割合が高かったが、運輸・倉庫・不動産業では社内要員は減少した割合が高い一方で社外要員を増員した割合が高いことが分かる。

また、平成14年度の見込みでは、全体で「増加する」18.9%、「変化なし」67.2%、「減少する」13.9%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見える(集計結果第8表)。

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多く54.0%と半数以上の回答があった。以下、重視度の高い順に挙げると「システム設計・開発」48.6%、「情報セキュリティ技術」44.5%、「ネットワーク設計・開発」40.1%、「情報技術コンサルティング／業務分析」37.2%、「データベース設計・構築」36.9%、「教育・訓練・指導」33.1%、「Web 関連」30.2%と挙がっている。

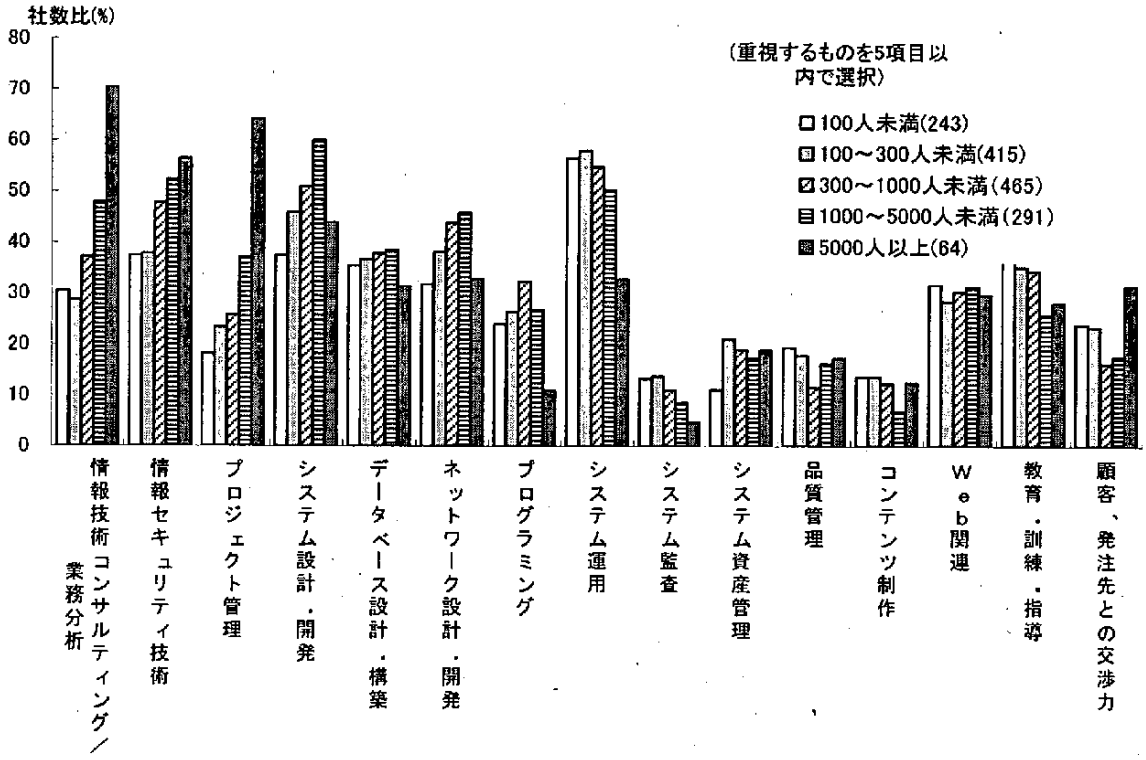


8－3図　情報システム部門要員に求められるスキル

産業別のスキル重視の様子を見てみると、製造業では「システム設計・開発」54.3%、「ネットワーク設計・開発」43.8%、「情報技術コンサルティング／業務分析」43.4%、「情報セキュリティ技術」42.8%、「データベース設計・構築」42.6%、「シ

ステム運用」65.2%が 40%以上と高く、非製造業では「システム運用」54.7%、「システム設計・開発」48.1%、「情報セキュリティ技術」41.7%、公務では「情報セキュリティ技術」67.4%、「システム運用」65.2%、「教育・訓練・指導」41.8%、「Web 関連」36.9%などが上位に上がっている(**集計結果第 14 表**)。

次に従業員規模別に重視するスキルを見ていくと、従業員規模が大きくなるほど重視するスキルには、「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」などがある。「システム設計・開発」に関するスキルを重視する割合は規模が大きくなるほど高くなるが 5,000 人以上の大企業では下がっている。一方、従業員規模が小さい方がより重視していると見られるスキルには「システム運用」、「教育・訓練・指導」などが挙げられている(**集計結果第 114 表**)。



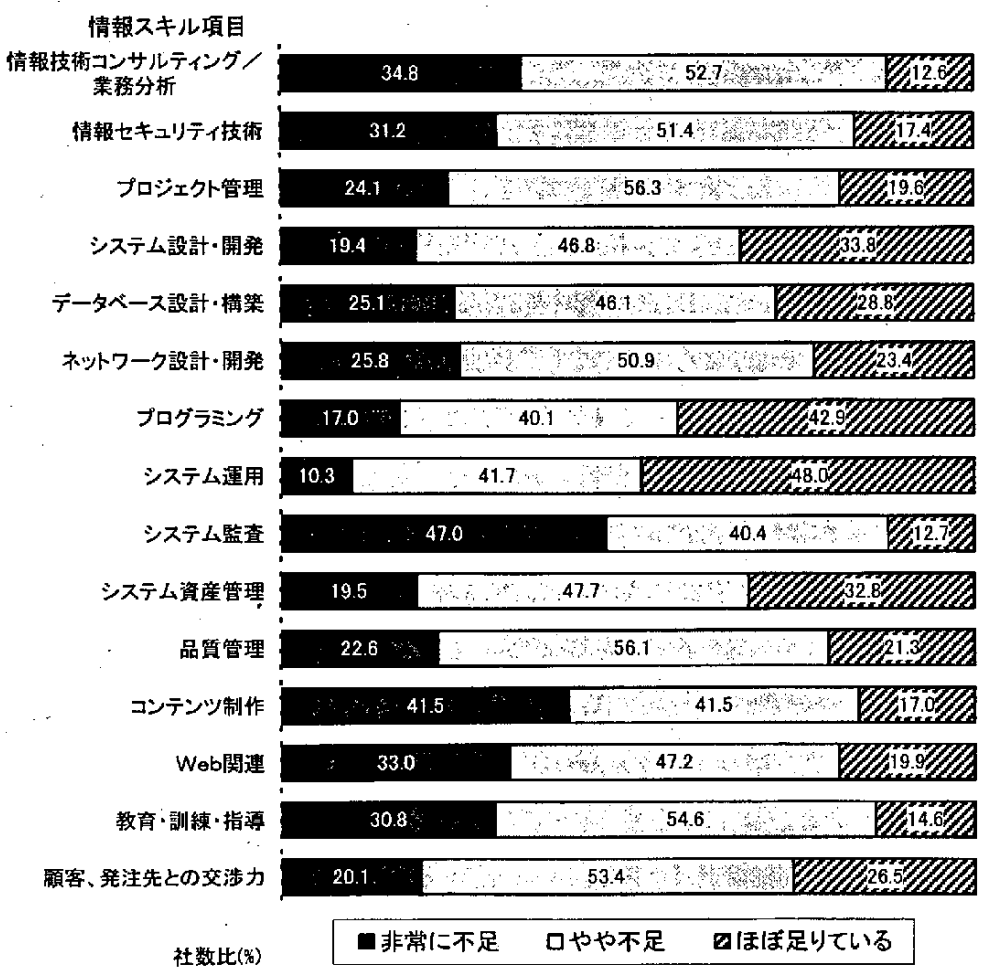
8－4図　情報システム部門要員に求められるスキル(従業員規模別)

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、全般的に不足している傾向にある。特に不足しているスキルとしては、「システム監査」(非常に不足 47.0%、やや不足 40.4%)、「コンテンツ制作」(同 41.5%、41.5%)、「情報技術コンサルティング／業務分析」(同 34.8%、52.7%)、「Web 関連」(同 33.0%、47.2%)、「情報セキュリティ技術」(同 31.2%、51.4%)、「プロジェクト管理」(同 24.1%、56.3%)などがいずれも回答企業の８割以上で不足（非常に不足＋やや不足)と認識している。

一方、「ほぼ足りている」とするスキルでは、「システム運用」(48.0%)、「プログラミング」(42.9%)、「システム設計・開発」(33.8%)、「システム資産管理」(32.8%)などが３割以上の回答があるスキルである。

情報システム部門に求められるスキルの上位では、「システム運用」「システム設計・開発」などは「ほぼ足りている」が、「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」などについては不足していることがわかる。

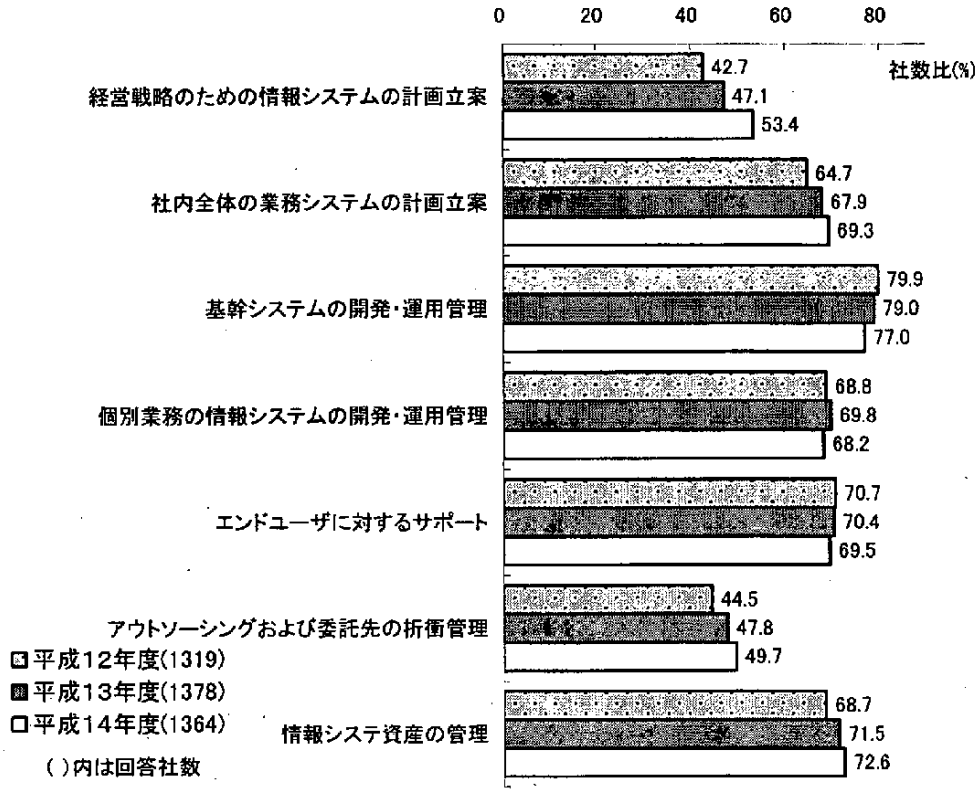


８－５図　情報システム部門におけるスキル保有の充足状況

産業別にスキルの充足の様子を見てみると、製造業では「情報技術コンサルティング／業務分析」「システム監査」「Web 関連」が不足し、「システム運用」は足りていると見られる。非製造業では「システム監査」「コンテンツ制作」が不足し、「システム運用」「プログラミング」は足りており、公務では「システム監査」「情報技術コンサルティング／業務分析」「Web 関連」「コンテンツ制作」が不足し、「プログラミング」「システム運用」は足りている(**集計結果第 15 表**)。

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「基幹システムの開発、運用、管理」で、回答企業の 79.0%が行っている。以下、多い順に挙げると、「情報システム資産の管理」71.5%、「エンドユーザーに対するサポート」70.4%、「個別業務の情報システムの開発、運用、管理」69.8%、「社内全体の業務システム計画立案」67.9%となっている。



8－6図　情報システム部門が担当する業務分野

一方、「経営戦略のための情報システムの計画、立案」47.1%、「アウトソーシングおよび委託先の管理、折衝」47.8%など企業経営に直接関わる戦略的な役割を担っているのは回答企業の半数に満たない現在の状況であるが、昨年・今年・来年と3ヶ年の傾向で見てみると、「経営戦略のための情報システムの計画、立案」(42.7%→47.1%→53.4%)、「アウトソーシングおよび委託先の管理、折衝」(44.5%→47.8%→49.7%)、「社内全体の業務システム計画立案」(64.7%→67.9%→69.3%)、「情報システム資産の管理」(68.7%→71.5%→72.6%)といずれも拡大する傾向にある。

その反対に、「基幹システムの開発、運用、管理」(79.9%→79.0%→77.0%)、「エンドユーザーに対するサポート」(70.7%→70.4%→69.5%)は横ばいかやや縮小してゆく方向にあると見られる(**集計結果第16表**)。

8.1.6 まとめ

近年、情報システム部門の役割が変化していると言われている。今回の調査では、情報システム部門で働く社内および社外要員の動向、要員に求められるスキルとその過不足状況、情報システム部門自身の担当業務より、今後の情報システム部門の方向性について検証した。

調査結果からは、情報システム部門が現状の「基幹システムの開発、運用、管理」中心の役割から、「経営戦略のための情報システムの計画、立案」「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が求められ、情報システム部門にはその役割を担うための実力(スキル)が問われている。

現在、情報システム部門が重視しているスキルは、「システム運用」に関するスキルである。担当業務がより戦略的なものに移行しつつも、基幹業務としてのシステム開発・運用・管理に関するスキルはやはり最も重視されている。さらに近年では「情報セキュリティ技術」「ネットワーク設計・構築」などに関するスキルも重視されている。

これら重視されるスキルについて、現状で最も重視している「システム運用」についてはほぼ足りている状況にある。しかし、「情報セキュリティ技術」「ネットワーク設計・構築」などは不足傾向が強い。また、戦略的な役割を担うために今後さらに必要とされるであろう「情報技術コンサルティング／業務分析」も同様に不足傾向が強く、これらのスキルを十分保持することが必要とされている。

情報システム部門の要員構成は、社内要員は1社あたり平均28名、社外要員は1社あたり41名であり、短期的には現状維持の傾向にある。しかし、個々の業種では、情報サービス・調査業・広告業、地方自治体、情報通信機械器具製造業では社内要員、運輸・倉庫・不動産、情報サービス・調査業・広告業、学校・学術研究機関、金融業・保険・証券業などでは社外要員に対する需要が高くなっている。し

かし、運輸・倉庫・不動産のように社内要員から社外要員へと、すなわち外部資源への依存を指向する業種も表れている。

8．2　情報システム部門要員の給与等の状況

8.2.1　社内要員の給与

情報システム部門要員のうち、ＳＥ、プログラマ、オペレータ、データ入力者(パンチャー等)の４職種の月額平均給与は、ＳＥ34万7,700円、プログラマ28万3,400円、オペレータ24万5,600円、データ入力者20万7,100円となっており、調査対象、規模の変更により単純に比較はできないが、この数値は前年調査に比べ、４職種とも減少している。また平均年齢もＳＥを除けば上がっていることから不況の影響が深刻化しつつあることをうかがわせる。1997～2000年度の４年間の推移でも給与の伸びは停滞している(**集計結果第17表、８－３表**)。

産業別に見ると、製造業、非製造業の間ではＳＥ、オペレータで非製造業がやや高く、データ入力者、プログラマでは製造業のほうが多いとなっているが、開きはいずれも小さく両者の違いはあまり見られない。公務のＳＥの平均給与が最も低いが、平均年齢も低いことからはっきりとした比較は難しい。また、公務のデータ入力者、オペレータ、プログラマの給与もかなり高くなっているのもここ数年の傾向であったが、今年度でも全産業平均よりやや高く出ている。この場合ＳＥとは逆に平均年齢は高いか,同等で、やはり他産業との比較は難しいが極端な開きはないようである。

８－３表　情報システム部門要員の給与（５年間の推移）

（給与欄と前年比欄の上段は単位：千円、下段は%）

職種	データ入力者（ﾊﾟﾝﾁｬｰ等）		オペレータ		プログラマ		ＳＥ		回答社数
年度	給　与	前年比	給　与	前年比	給　与	前年比	給　与	前年比	
2001	207.1		245.6		283.4		347.7		898
2000	215.5	+14.5 (+7.2)	253.0	-0.4 (-0.2)	291.3	+5.8 (+2.0)	364.8	+0.3 (+0.1)	517
1999	201.0	+1.3 (+0.7)	254.6	+12.3 (+5.1)	285.5	+4.5 (+1.6)	364.5	-0.3 (-0.1)	531
1998	199.7	-1.0 (-0.5)	242.3	+4.2 (+1.8)	281.0	+11.7 (+4.3)	364.8	+15.8 (+4.5)	657
1997	200.7	+3.9 (+2.0)	238.1	+1.3 (+0.5)	269.3	+5.7 (+2.2)	349.0	+0.5 (+0.1)	693

(注:2001年度より調査対象が変更されているので、前年度との比較はできない)

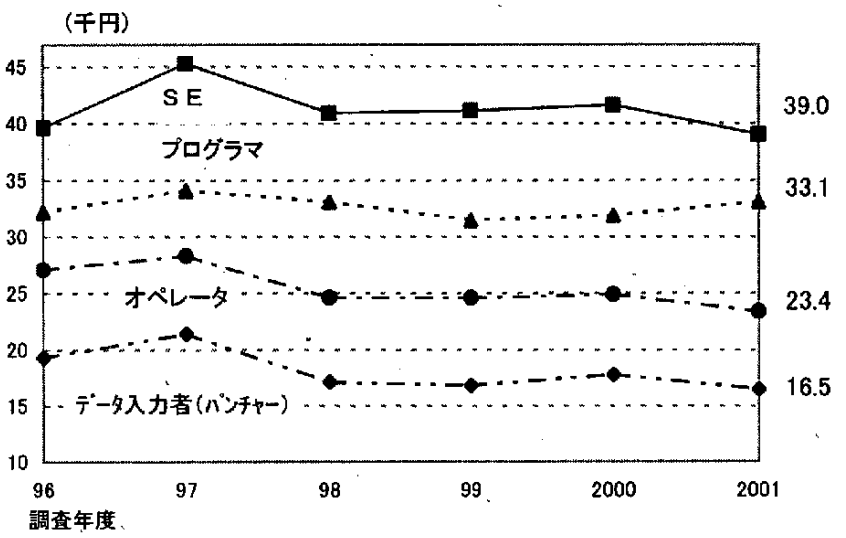
従業員規模別の比較では、明らかに規模の大きいクラスほど平均給与の額が高くなる傾向が現れている一方、データ入力者では規模の小さいクラスの方が概して高くなっているが、この職種の小規模クラスの平均年齢は高いので、年齢相応の給与の佐賀出ていると見られる。(集計結果第 117 表)。

8.2.2. 社外要員(外部要員)の派遣費用

派遣された情報システム部門の外部要員に対し、派遣元への支払費用を要員の職種別に日額の換算で見ると、全産業平均でＳＥは３万 9,000 円(前年４万 1,600 円)、プログラマ３万 3,100 円(同３万 1,900 円)、オペレータ２万 3,400 円(同２万 4,900 円)、データ入力者が１万 6,500 円(同１万 7,800 円)となっており、プログラマを除き減少し、全体では、景気の低迷がＩＴ関連産業にまで影響を及ぼし、外部資源の活用に対する抑制はかなり厳しい状況のようである。なお社内要員の給与の項でも述べたように調査の対象、規模が前年度と変っているので前年度データとの比較には注意を要する。

企業の従業員規模別での派遣費用の傾向を見ると、総じて従業員の多いクラスになるほど派遣費用は高くなっており、１０００人以上のクラスから上では全体の平均値を上回っている(集計結果第 18、118 表)。

また、８－７図で、1997 年度から５年間の推移をみると、1998 年度にかなり減少した費用は、その後停滞かやや下降気味に推移していたのが今回でははっきりと減退の様相を見せ始め、ＩＴ技術者の需要は衰えていないと言われる中にありながら、金額は下降傾向が続くデフレ状態が進行していると見られる。



8－7図　外部要員に対する派遣元への日額換算支払費用(職種別、5か年推移 全産業)

8.2.3 まとめ

情報システム部門社内要員の給与、および社外要員（派遣要員）の費用について、今年度の結果を述べたが、社内要員の給与、社外要員の派遣費用とも伸び悩みかむしろ下がってきている傾向がうかがえる。ただし、このアンケート調査はその対象、規模について前年度と大きく変っていることは前にも述べており、規模の小さい回答企業も増加していることから見ても、一概に給与等の水準が下がってきているとは断定し難いことも確かである。

しかしながら、近年の経済情勢や他の統計の結果などを合わせて考えると、要員の人件費等の状況は下落傾向が続いていると見てよいだろう。

一方情報システム部門要員数の変化についてのアンケート結果では、現状維持が大勢を占め、今後も大幅に減少するとは見られないことからも、現時点では給与、派遣費用とも上昇に向かうことは考え難い。

革新の速い情報システム、あるいはネットワークなどの構築やメンテナンス業務は絶えず需要を喚起すると見え、「仕事はあるが人は増えない、経費も抑制される」といった状況が浮かんでくる。経営戦略の中核に位置付けられたＩＴの関連要員（情報システム部門要員）への処遇等は他の部門よりはやや楽な状況にあるのではないかと考えられるが、今後もこの傾向が続くと予測するには、今年度に調査対象、規模の変更行われたこともあり、しばらくは調査を継続することが必要であろう。

Ⅸ 集　計　結　果

2001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	119
第 2表	業種別	資本金規模別回収分布	120
第 3表	業種別	年商規模別回収分布	121
第 4表	業種別	従業員数規模別回収分布	122
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	123
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	124
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	125
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	134
第 9表	業種別	年間情報化投資先の構成	143
第10表	業種別	情報化投資の効果	144
第11表	業種別	ITガバナンスの評価グレード	152
第12表		社内システム要員規模別ITガバナンスの評価グレード	154
第13表	業種別	IT担当者の存在状況	155
第14表	業種別	情報システム部門要員スキル保有重視の状況	156
第15表	業種別	情報システム部門要員スキル充足状況	158
第16表	業種別	情報システム業務の担当状況	167
第17表	業種別	要員年齢平均及び月額給与平均	171
第18表	業種別	派遣元に対する派遣要員1人当日額換算支払費用平均	172
第19表	業種別	アウトソーシングの委託業務の範囲	173
第20表	業種別	アウトソーシングの利用目的，効果等	178
第21表	業種別	アウトソーシング先の選定基準，選定理由	179
第22表	業種別	ASP(Application Service Provider)利用のメリット	180
第23表	業種別	ASP(Application Service Provider)利用の実績と見通しの状況	181
第24表	業種別	情報化課題の分布	182
第25表	業種別	CMM(Capability Maturity Model)の認知状況	184
第26表	業種別	CMM(Capability Maturity Model)認証取得状況	185
第27表	業種別	CMM(Capability Maturity Model)の有効性	186
第28表	業種別	オンライン通信回線サービス利用状況	187
第29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	189
第30表	業種別	IPネットワークサービス・IP－VPNの導入状況	192
第31表	業種別	IPネットワークサービス・VoIPの導入状況	193
第32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	194
第33表	業種別	IPネットワークサービス利用の理由	195
第34表	業種別	ネットワーク構成機器保有数の増減と見通し	196
第35表	業種別	ネットワークの効果レベル	199
第36表	業種別	ネットワークの効果回答分布	201
第37表	業種別	コンピュータネットワークの将来見通し	204
第38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	206
第39表	業種別	モバイルコンピューティング(M／C)の導入・利用部門と導入率	207
第40表	業種別	モバイルコンピューティング(M／C)の導入・利用の見通し	209
第41表	業種別	モバイルコンピューティング(M／C)の利用内容	213
第42表	業種別	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	214
第43表	業種別	モバイルコンピューティング(M／C)利用上の問題点	219
第44表	業種別	CRM(CustomerRelationshipManagement)-顧客対応チャネルの利用状況	220
第45表	業種別	CRM(CustomerRelationshipManagement)-電話対応機能の導入状況	221
第46表	業種別	CRM(CustomerRelationshipManagement)-インターネット対応機能の導入状況	222
第47表	業種別	CRM(CustomerRelationshipManagement)-顧客情報整備・統合状況	223
第48表	業種別	CRM(CustomerRelationshipManagement)-顧客データ分析・活用手法の導入状況	224

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	225
第103表	従業員規模別　年商規模別回収分布	225
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	225
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	225
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	226
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	228
第109表	従業員規模別　年間情報化投資先の構成	229
第110表	従業員規模別　情報化投資の効果	230
第111表	従業員規模別　ITガバナンスの評価グレード	232
第113表	従業員規模別　IT担当者の存在状況	233
第114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	233
第115表	従業員規模別　情報システム部門要員スキル充足状況	234
第116表	従業員規模別　情報システム業務の担当状況	236
第117表	従業員規模別　要員年齢平均及び月額給与平均	237
第118表	従業員規模別　派遣元に対する派遣要員1人当日額換算支払費用平均	237
第119表	従業員規模別　アウトソーシングの委託業務の範囲	238
第120表	従業員規模別　アウトソーシングの利用目的，効果等	239
第121表	従業員規模別　アウトソーシング先の選定基準，選定理由	239
第122表	従業員規模別　ASP(Application Service Provider)利用のメリット	239
第123表	従業員規模別　ASP(Application Service Provider)利用の実績と見通しの状況	240
第124表	従業員規模別　情報化課題の分布	240
第125表	従業員規模別　CMM(Capability Maturity Model)の認知状況	240
第126表	従業員規模別　CMM(Capability Maturity Model)認証取得状況	241
第127表	従業員規模別　CMM(Capability Maturity Model)の有効性	241
第128表	従業員規模別　オンライン通信回線サービス利用状況	242
第129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	242
第130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	243
第131表	従業員規模別　IPネットワークサービス・VoIPの導入状況	243
第132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	243
第133表	従業員規模別　IPネットワークサービス利用の理由	243
第134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	244
第135表	従業員規模別　ネットワークの効果レベル	244
第136表	従業員規模別　ネットワークの効果回答分布	245
第137表	従業員規模別　コンピュータネットワークの将来見通し	246
第138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	246
第139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・利用部門と導入率	247
第140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・利用の見通し	247
第141表	従業員規模別　モバイルコンピューティング（M／C）の利用内容	248
第142表	従業員規模別　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	248
第143表	従業員規模別　モバイルコンピューティング（M／C）利用上の問題点	249
第144表	従業員規模別　CRM（CustomerRelationshipManagement）－顧客対応チャネルの利用状況	249
第145表	従業員規模別　CRM（CustomerRelationshipManagement）－電話対応機能の導入状況	249
第146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	250
第147表	従業員規模別　CRM（CustomerRelationshipManagement）－顧客情報整備・統合状況	250
第148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	250

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	414	74	17.9
繊維工業	153	23	15.0
パルプ・紙・紙加工品製造業	77	5	6.5
化学工業	275	49	17.8
石油・石炭・プラスチック製品製造業	135	15	11.1
窯業・土石製品製造業	123	16	13.0
鉄鋼業	88	19	21.6
非鉄金属製品・金属製品製造業	289	48	16.6
一般機械器具製造業	308	49	15.9
電気機械器具製造業	197	48	24.4
情報通信機械器具製造業	371	57	15.4
輸送用機械器具製造業	335	57	17.0
精密機械器具製造業	98	11	11.2
その他の製造業	332	78	23.5
製造業計	3,195	549	17.2
農林漁業・同協同組合，鉱業	137	41	29.9
建設業	197	61	31.0
新聞・出版業	100	16	16.0
電気・ガス・熱供給・水道業	41	14	34.1
運輸業	231	50	21.6
映像・音声情報製作・放送業，通信業	48	17	35.4
卸売業	1,516	172	11.3
小売業，飲食店	1,418	160	11.3
金融・保険業	413	73	17.7
情報サービス業	462	125	27.1
医療業（国・公立除く）	131	15	11.5
教育・学術研究機関（国・公立除く）	271	55	20.3
その他の非製造業	432	93	21.5
非製造業計	5,397	892	16.5
政府	32	6	18.8
地方公共団体	529	151	28.5
公務計	561	157	28.0
未分類	564		
公務を除く全産業計	9,156	1,441	15.7
全産業計	9,717	1,598	16.4

第２表　資本金規模別回収分布（業種別）

（上段:社数、下段:%）

資本規模区分 / 業種	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	一〇億円～一〇〇億円未満	一〇〇億円以上	合計
製造業計	2	187	128	27	117	88	547
		34.2	23.4	4.9	21.4	16.1	100
非製造業計	69	260	222	75	185	81	823
		31.6	27.0	9.1	22.5	9.8	100
公務計	144	0	1	0	5	7	13
		0	7.7	0	38.5	53.8	100
公務を除く全産業計	71	447	350	102	302	169	1370
		32.6	25.5	7.4	22	12.3	100
全産業計	215	447	351	102	307	176	1383
		32.3	25.4	7.4	22.2	12.7	100
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	1	34	15	3	15	6	73
		46.6	20.5	4.1	20.5	8.2	100
繊維工業	0	10	4	0	5	4	23
		43.5	17.4	0	21.7	17.4	100
パルプ・紙・紙加工品製造業	0	3	0	1	0	1	5
		60.0	0	20.0	0	20.0	100
化学工業	1	13	6	3	10	16	48
		27.1	12.5	6.3	20.8	33.3	100
石油・石炭・プラスチック製品製造業	0	2	4	0	6	3	15
		13.3	26.7	0	40.0	20.0	100
窯業・土石製品製造業	0	5	5	1	4	1	16
		31.3	31.3	6.3	25.0	6.3	100
鉄鋼業	0	5	8	0	3	3	19
		26.3	42.1	0	15.8	15.8	100
非鉄金属製品・金属製品製造業	0	20	7	3	11	7	48
		41.7	14.6	6.3	22.9	14.6	100
一般機械器具製造業	0	16	11	5	12	5	49
		32.7	22.4	10.2	24.5	10.2	100
電気機械器具製造業	0	18	10	1	7	12	48
		37.5	20.8	2.1	14.6	25	100
情報通信機械器具製造業	0	13	21	2	8	13	57
		22.8	36.8	3.5	14.0	22.8	100
輸送用機械器具製造業	0	14	13	5	16	9	57
		24.6	22.8	8.8	28.1	15.8	100
精密機械器具製造業	0	2	4	1	3	1	11
		18.2	36.4	9.1	27.3	9.1	100
その他の製造業	0	32	20	2	17	7	78
		41.0	25.6	2.6	21.8	9.0	100
農林漁業・同協同組合，鉱業	4	0	9	7	19	2	37
		0	24.3	18.9	51.4	5.4	100
建設業	0	16	16	2	17	10	61
		26.2	26.2	3.3	27.9	16.4	100
新聞・出版業	1	11	1	2	1	0	15
		73.3	6.7	13.3	6.7	0	100
電気・ガス・熱供給・水道業	0	5	3	0	1	5	14
		35.7	21.4	0	7.1	35.7	100
運輸業	3	13	19	4	9	2	47
		27.7	40.4	8.5	19.1	4.3	100
映像・音声情報製作・放送業，通信業	0	1	9	2	4	1	17
		5.9	52.9	11.8	23.5	5.9	100
卸売業	1	68	56	10	30	7	171
		39.8	32.7	5.8	17.5	4.1	100
小売業，飲食店	2	54	45	17	34	8	158
		34.2	28.5	10.8	21.5	5.1	100
金融・保険業	3	3	11	17	17	22	70
		4.3	15.7	24.3	24.3	31.4	100
情報サービス業	1	59	25	8	26	6	124
		47.6	20.2	6.5	21.0	4.8	100
医療業（国・公立除く）	7	3	2	1	2	0	8
		37.5	25.0	12.5	25.0	0	100
教育・学術研究機関（国・公立除く）	29	1	1	0	11	13	26
		3.8	3.8	0	42.3	50.0	100
その他の非製造業	18	26	25	5	14	5	75
		34.7	33.3	6.7	18.7	6.7	100
政府	2	0	0	0	0	4	4
		0	0	0	0	100.0	100
地方公共団体	142	0	1	0	5	3	9
		0	11.1	0	55.6	33.3	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	億一一円～未満一〇	億一一円～未満一〇	億一円以上一〇	合計
製造業計	13	9	33	209	209	76	549
		1.6	6.0	38.1	38.1	13.8	100
非製造業計	58	17	98	322	318	79	892
		1.9	11.0	36.1	35.7	8.9	100
公務計	100	0	4	3	41	9	157
		0	2.5	1.9	26.1	5.7	100
公務を除く全産業計	71	26	131	531	527	155	1441
		1.8	9.1	36.8	36.6	10.8	100
全産業計	171	26	135	534	568	164	1598
		1.6	8.4	33.4	35.5	10.3	100
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	1	1	3	37	28	4	74
		1.4	4.1	50.0	37.8	5.4	100
繊維工業	1	1	3	6	8	4	23
		4.3	13.0	26.1	34.8	17.4	100
パルプ・紙・紙加工品製造業	0	0	0	3	2	0	5
		0	0	60.0	40.0	0	100
化学工業	1	0	1	16	19	12	49
		0	2.0	32.7	38.8	24.5	100
石油・石炭・プラスチック製品製造業	1	0	2	3	5	4	15
		0	13.3	20.0	33.3	26.7	100
窯業・土石製品製造業	0	1	1	7	5	2	16
		6.3	6.3	43.8	31.3	12.5	100
鉄鋼業	0	0	0	9	7	3	19
		0	0	47.4	36.8	15.8	100
非鉄金属製品・金属製品製造業	2	0	3	23	14	6	48
		0	6.3	47.9	29.2	12.5	100
一般機械器具製造業	0	2	1	19	21	6	49
		4.1	2.0	38.8	42.9	12.2	100
電気機械器具製造業	3	1	3	16	17	8	48
		2.1	6.3	33.3	35.4	16.7	100
情報通信機械器具製造業	2	2	5	15	22	11	57
		3.5	8.8	26.3	38.6	19.3	100
輸送用機械器具製造業	1	0	5	17	26	8	57
		0	8.8	29.8	45.6	14.0	100
精密機械器具製造業	0	0	0	4	6	1	11
		0	0	36.4	54.5	9.1	100
その他の製造業	1	1	6	34	29	7	78
		1.3	7.7	43.6	37.2	9.0	100
農林漁業・同協同組合，鉱業	3	2	3	20	11	2	41
		4.9	7.3	48.8	26.8	4.9	100
建設業	2	0	1	16	27	15	61
		0	1.6	26.2	44.3	24.6	100
新聞・出版業	2	0	0	6	8	0	16
		0	0	37.5	50.0	0	100
電気・ガス・熱供給・水道業	0	0	0	7	2	5	14
		0	0	50.0	14.3	35.7	100
運輸業	1	0	3	26	18	2	50
		0	6.0	52.0	36.0	4.0	100
映像・音声情報製作・放送業，通信業	0	0	1	11	4	1	17
		0	5.9	64.7	23.5	5.9	100
卸売業	8	5	9	50	77	23	172
		2.9	5.2	29.1	44.8	13.4	100
小売業，飲食店	8	2	9	53	78	10	160
		1.3	5.6	33.1	48.8	6.3	100
金融・保険業	2	0	9	29	22	11	73
		0	12.3	39.7	30.1	15.1	100
情報サービス業	1	3	33	43	39	6	125
		2.4	26.4	34.4	31.2	4.8	100
医療業（国・公立除く）	2	0	6	6	1	0	15
		0	40.0	40.0	6.7	0	100
教育・学術研究機関（国・公立除く）	21	1	5	20	7	1	55
		1.8	9.1	36.4	12.7	1.8	100
その他の非製造業	8	4	19	35	24	3	93
		4.3	20.4	37.6	25.8	3.2	100
政府	2	0	0	0	2	2	6
		0	0	0	33.3	33.3	100
地方公共団体	98	0	4	3	39	7	151
		0	2.6	2.0	25.8	4.6	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	69	170	170	105	35	549
	12.6	31	31	19.1	6.4	100
非製造業計	219	268	228	153	24	892
	24.6	30	25.6	17.2	2.7	100
公務計	8	7	92	42	8	157
	5.1	4.5	58.6	26.8	5.1	100
公務を除く全産業計	288	438	398	258	59	1441
	20	30.4	27.6	17.9	4.1	100
全産業計	296	445	490	300	67	1598
	18.5	27.8	30.7	18.8	4.2	100
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	7	29	26	11	1	74
	9.5	39.2	35.1	14.9	1.4	100
繊維工業	5	5	6	5	2	23
	21.7	21.7	26.1	21.7	8.7	100
パルプ・紙・紙加工品製造業	2	2	1	0	0	5
	40	40	20	0	0	100
化学工業	6	12	15	12	4	49
	12.2	24.5	30.6	24.5	8.2	100
石油・石炭・プラスチック製品製造業	1	5	6	2	1	15
	6.7	33.3	40	13.3	6.7	100
窯業・土石製品製造業	5	4	5	1	1	16
	31.3	25	31.3	6.3	6.3	100
鉄鋼業	3	9	2	2	3	19
	15.8	47.4	10.5	10.5	15.8	100
非鉄金属製品・金属製品製造業	7	23	12	2	4	48
	14.6	47.9	25	4.2	8.3	100
一般機械器具製造業	9	10	19	8	3	49
	18.4	20.4	38.8	16.3	6.1	100
電気機械器具製造業	3	17	11	14	3	48
	6.3	35.4	22.9	29.2	6.3	100
情報通信機械器具製造業	4	16	14	19	4	57
	7	28.1	24.6	33.3	7	100
輸送用機械器具製造業	4	10	22	15	6	57
	7	17.5	38.6	26.3	10.5	100
精密機械器具製造業	0	2	4	5	0	11
	0	18.2	36.4	45.5	0	100
その他の製造業	13	26	27	9	3	78
	16.7	33.3	34.6	11.5	3.8	100
農林漁業・同協同組合，鉱業	8	16	14	3	0	41
	19.5	39	34.1	7.3	0	100
建設業	12	15	14	18	2	61
	19.7	24.6	23	29.5	3.3	100
新聞・出版業	6	3	6	1	0	16
	37.5	18.8	37.5	6.3	0	100
電気・ガス・熱供給・水道業	5	3	1	0	5	14
	35.7	21.4	7.1	0	35.7	100
運輸業	8	14	18	7	3	50
	16	28	36	14	6	100
映像・音声情報製作・放送業，通信業	2	12	1	2	0	17
	11.8	70.6	5.9	11.8	0	100
卸売業	45	66	44	15	2	172
	26.2	38.4	25.6	8.7	1.2	100
小売業，飲食店	15	41	57	45	2	160
	9.4	25.6	35.6	28.1	1.3	100
金融・保険業	7	21	23	18	4	73
	9.6	28.8	31.5	24.7	5.5	100
情報サービス業	46	28	22	25	4	125
	36.8	22.4	17.6	20	3.2	100
医療業（国・公立除く）	5	7	2	1	0	15
	33.3	46.7	13.3	6.7	0	100
教育・学術研究機関（国・公立除く）	17	21	14	2	1	55
	30.9	38.2	25.5	3.6	1.8	100
その他の非製造業	43	21	12	16	1	93
	46.2	22.6	12.9	17.2	1.1	100
政府	0	2	1	3	0	6
	0	33.3	16.7	50	0	100
地方公共団体	8	5	91	39	8	151
	5.3	3.3	60.3	25.8	5.3	100

第５表　情報システム部門社内要員規模別回収分布（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	12	286	93	98	21	26	8	2	3	537	
		53.3	17.3	18.2	3.9	4.8	1.5	0.4	0.6	100	27
非製造業計	24	420	175	163	38	30	23	8	11	868	
		48.4	20.2	18.8	4.4	3.5	2.6	0.9	1.3	100	31
公務計	4	40	44	56	11	2	0	0	0	153	
		26.1	28.8	36.6	7.2	1.3	0	0	0	100	13
公務を除く全産業計	36	706	268	261	59	56	31	10	14	1405	
		50.2	19.1	18.6	4.2	4	2.2	0.7	1	100	29
全産業計	40	746	312	317	70	58	31	10	14	1558	
		47.9	20	20.3	4.5	3.7	2	0.6	0.9	100	28
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	1	46	11	12	1	2	1	0	0	73	
		63	15.1	16.4	1.4	2.7	1.4	0	0	100	9
繊維工業	0	11	4	8	0	0	0	0	0	23	
		47.8	17.4	34.8	0	0	0	0	0	100	7
パルプ・紙・紙加工品製造業	1	3	0	1	0	0	0	0	0	4	
		75	0	25	0	0	0	0	0	100	5
化学工業	0	21	7	12	5	3	1	0	0	49	
		42.9	14.3	24.5	10.2	6.1	2	0	0	100	17
石油・石炭・プラスチック製品製造業	0	9	2	3	0	1	0	0	0	15	
		60	13.3	20	0	6.7	0	0	0	100	11
窯業・土石製品製造業	1	12	1	1	0	1	0	0	0	15	
		80	6.7	6.7	0	6.7	0	0	0	100	8
鉄鋼業	1	14	0	2	1	1	0	0	0	18	
		77.8	0	11.1	5.6	5.6	0	0	0	100	10
非鉄金属製品・金属製品製造業	3	30	8	4	1	1	1	0	0	45	
		66.7	17.8	8.9	2.2	2.2	2.2	0	0	100	11
一般機械器具製造業	0	26	9	9	2	1	2	0	0	49	
		53.1	18.4	18.4	4.1	2	4.1	0	0	100	13
電気機械器具製造業	1	22	6	10	4	3	1	1	0	47	
		46.8	12.8	21.3	8.5	6.4	2.1	2.1	0	100	25
情報通信機械器具製造業	0	26	9	11	3	5	0	0	3	57	
		45.6	15.8	19.3	5.3	8.8	0	0	5.3	100	138
輸送用機械器具製造業	1	22	13	14	1	5	0	1	0	56	
		39.3	23.2	25	1.8	8.9	0	1.8	0	100	21
精密機械器具製造業	0	2	3	5	1	0	0	0	0	11	
		18.2	27.3	45.5	9.1	0	0	0	0	100	13
その他の製造業	3	42	20	6	2	3	2	0	0	75	
		56	26.7	8	2.7	4	2.7	0	0	100	14
農林漁業・同協同組合，鉱業	1	28	6	6	0	0	0	0	0	40	
		70	15	15	0	0	0	0	0	100	5
建設業	1	27	16	13	2	1	1	0	0	60	
		45	26.7	21.7	3.3	1.7	1.7	0	0	100	12
新聞・出版業	1	6	3	4	2	0	0	0	0	15	
		40	20	26.7	13.3	0	0	0	0	100	9
電気・ガス・熱供給・水道業	1	8	1	0	0	1	3	0	0	13	
		61.5	7.7	0	0	7.7	23.1	0	0	100	51
運輸業	0	25	11	11	2	0	0	0	1	50	
		50	22	22	4	0	0	0	2	100	23
映像・音声情報製作・放送業，通信業	0	13	2	2	0	0	0	0	0	17	
		76.5	11.8	11.8	0	0	0	0	0	100	4
卸売業	1	96	40	28	4	3	0	0	0	171	
		56.1	23.4	16.4	2.3	1.8	0	0	0	100	8
小売業，飲食店	6	85	37	28	4	0	0	0	0	154	
		55.2	24	18.2	2.6	0	0	0	0	100	6
金融・保険業	0	24	9	20	8	5	4	2	1	73	
		32.9	12.3	27.4	11	6.8	5.5	2.7	1.4	100	64
情報サービス業	3	16	17	25	14	20	15	6	9	122	
		13.1	13.9	20.5	11.5	16.4	12.3	4.9	7.4	100	132
医療業（国・公立除く）	2	10	2	1	0	0	0	0	0	13	
		76.9	15.4	7.7	0	0	0	0	0	100	3
教育・学術研究機関（国・公立除く）	4	24	16	10	1	0	0	0	0	51	
		47.1	31.4	19.6	2	0	0	0	0	100	7
その他の非製造業	4	58	15	15	1	0	0	0	0	89	
		65.2	16.9	16.9	1.1	0	0	0	0	100	5
政府	0	1	1	3	1	0	0	0	0	6	
		16.7	16.7	50	16.7	0	0	0	0	100	14
地方公共団体	4	39	43	53	10	2	0	0	0	147	
		26.5	29.3	36.1	6.8	1.4	0	0	0	100	13

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	363	95	23	35	9	6	10	4	4	186	54
		51.1	12.4	18.8	4.8	3.2	5.4	2.2	2.2	100	
非製造業計	603	135	47	55	14	12	12	8	6	289	42
		46.7	16.3	19	4.8	4.2	4.2	2.8	2.1	100	
公務計	67	39	30	17	3	1	0	0	0	90	8
		43.3	33.3	18.9	3.3	1.1	0	0	0	100	
公務を除く全産業計	966	230	70	90	23	18	22	12	10	475	47
		48.4	14.7	18.9	4.8	3.8	4.6	2.5	2.1	100	
全産業計	1033	269	100	107	26	19	22	12	10	565	41
		47.6	17.7	18.9	4.6	3.4	3.9	2.1	1.8	100	
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	52	10	5	4	1	0	2	0	0	22	17
		45.5	22.7	18.2	4.5	0	9.1	0	0	100	
繊維工業	14	4	4	1	0	0	0	0	0	9	7
		44.4	44.4	11.1	0	0	0	0	0	100	
パルプ・紙・紙加工品製造業	3	2	0	0	0	0	0	0	0	2	2
		100	0	0	0	0	0	0	0	100	
化学工業	28	10	1	3	4	1	0	2	0	21	42
		47.6	4.8	14.3	19	4.8	0	9.5	0	100	
石油・石炭・プラスチック製品製造業	11	2	1	0	0	0	1	0	0	4	32
		50	25	0	0	0	25	0	0	100	
窯業・土石製品製造業	12	2	1	1	0	0	0	0	0	4	5
		50	25	25	0	0	0	0	0	100	
鉄鋼業	12	4	0	0	0	0	1	1	1	7	179
		57.1	0	0	0	0	14.3	14.3	14.3	100	
非鉄金属製品・金属製品製造業	36	7	0	3	0	1	1	0	0	12	27
		58.3	0	25	0	8.3	8.3	0	0	100	
一般機械器具製造業	37	6	1	2	1	0	2	0	0	12	45
		50	8.3	16.7	8.3	0	16.7	0	0	100	
電気機械器具製造業	25	10	5	3	1	1	3	0	0	23	30
		43.5	21.7	13	4.3	4.3	13	0	0	100	
情報通信機械器具製造業	33	11	2	8	0	0	0	1	2	24	199
		45.8	8.3	33.3	0	0	0	4.2	8.3	100	
輸送用機械器具製造業	36	9	2	9	1	0	0	0	0	21	11
		42.9	9.5	42.9	4.8	0	0	0	0	100	
精密機械器具製造業	4	6	0	1	0	0	0	0	0	7	4
		85.7	0	14.3	0	0	0	0	0	100	
その他の製造業	60	12	1	0	1	3	0	0	1	18	41
		66.7	5.6	0	5.6	16.7	0	0	5.6	100	
農林漁業・同協同組合，鉱業	32	4	2	2	1	0	0	0	0	9	9
		44.4	22.2	22.2	11.1	0	0	0	0	100	
建設業	40	9	3	3	1	3	1	1	0	21	39
		42.9	14.3	14.3	4.8	14.3	4.8	4.8	0	100	
新聞・出版業	10	4	0	2	0	0	0	0	0	6	5
		66.7	0	33.3	0	0	0	0	0	100	
電気・ガス・熱供給・水道業	10	1	1	0	0	0	0	0	2	4	262
		25	25	0	0	0	0	0	50	100	
運輸業	40	5	1	1	1	0	0	2	0	10	67
		50	10	10	10	0	0	20	0	100	
映像・音声情報製作・放送業，通信業	10	4	2	0	0	1	0	0	0	7	12
		57.1	28.6	0	0	14.3	0	0	0	100	
卸売業	120	33	8	8	1	1	0	1	0	52	15
		63.5	15.4	15.4	1.9	1.9	0	1.9	0	100	
小売業，飲食店	120	19	13	6	1	0	1	0	0	40	11
		47.5	32.5	15	2.5	0	2.5	0	0	100	
金融・保険業	40	11	2	9	3	0	4	2	2	33	94
		33.3	6.1	27.3	9.1	0	12.1	6.1	6.1	100	
情報サービス業	65	15	8	16	5	7	5	2	2	60	78
		25	13.3	26.7	8.3	11.7	8.3	3.3	3.3	100	
医療業(国・公立除く)	11	3	0	1	0	0	0	0	0	4	5
		75	0	25	0	0	0	0	0	100	
教育・学術研究機関(国・公立除く)	32	16	5	2	0	0	0	0	0	23	5
		69.6	21.7	8.7	0	0	0	0	0	100	
その他の非製造業	73	11	2	5	1	0	1	0	0	20	11
		55	10	25	5	0	5	0	0	100	
政府	2	0	1	1	2	0	0	0	0	4	21
		0	25	25	50	0	0	0	0	100	
地方公共団体	65	39	29	16	1	1	0	0	0	86	8
		45.3	33.7	18.6	1.2	1.2	0	0	0	100	

第７表　情報システム部門社内要員規模別要員数変化（業種別）

（上段:社数,下段:%）

業種		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
製造業計	5人未満	28	224	29	281	26	236	15	277	474
		10.0	79.7	10.3	100.0	9.4	85.2	5.4	100.0	
	10人未満	11	63	19	93	16	63	12	91	
		11.8	67.7	20.4	100.0	17.6	69.2	13.2	100.0	
	30人未満	21	37	40	98	16	53	25	94	
		21.4	37.8	40.8	100.0	17.0	56.4	26.6	100.0	
	50人未満	2	5	14	21	2	9	10	21	
		9.5	23.8	66.7	100.0	9.5	42.9	47.6	100.0	
	100人未満	6	10	10	26	5	13	7	25	
		23.1	38.5	38.5	100.0	20.0	52.0	28.0	100.0	
	300人未満	2	3	2	7	2	2	3	7	
		28.6	42.9	28.6	100.0	28.6	28.6	42.9	100.0	
	500人未満	1	0	1	2	1	1	0	2	
		50.0	0.0	50.0	100.0	50.0	50.0	0.0	100.0	
	500人以上	1	0	2	3	0	1	1	2	
		33.3	0.0	66.7	100.0	0.0	50.0	50.0	100.0	
	計	72	342	117	531	68	378	73	519	
		13.6	64.4	22.0	100.0	13.1	72.8	14.1	100.0	
非製造業計	5人未満	28	323	54	405	19	357	17	393	787
		6.9	79.8	13.3	100.0	4.8	90.8	4.3	100.0	
	10人未満	26	116	31	173	15	132	16	163	
		15.0	67.1	17.9	100.0	9.2	81.0	9.8	100.0	
	30人未満	37	60	64	161	24	90	40	154	
		23.0	37.3	39.8	100.0	15.6	58.4	26.0	100.0	
	50人未満	7	14	14	35	7	18	12	37	
		20.0	40.0	40.0	100.0	18.9	48.6	32.4	100.0	
	100人未満	14	5	10	29	14	10	4	28	
		48.3	17.2	34.5	100.0	50.0	35.7	14.3	100.0	
	300人未満	10	9	4	23	9	13	1	23	
		43.5	39.1	17.4	100.0	39.1	56.5	4.3	100.0	
	500人未満	4	3	1	8	2	4	2	8	
		50.0	37.5	12.5	100.0	25.0	50.0	25.0	100.0	
	500人以上	6	2	2	10	5	4	1	10	
		60.0	20.0	20.0	100.0	50.0	40.0	10.0	100.0	
	計	132	532	180	844	95	628	93	816	
		15.6	63.0	21.3	100.0	11.6	77.0	11.4	100.0	
公務計	5人未満	9	28	3	40	6	29	0	35	148
		22.5	70.0	7.5	100.0	17.1	82.9	0.0	100.0	
	10人未満	11	24	9	44	5	27	3	35	
		25.0	54.5	20.5	100.0	14.3	77.1	8.6	100.0	
	30人未満	16	24	14	54	6	33	8	47	
		29.6	44.4	25.9	100.0	12.8	70.2	17.0	100.0	
	50人未満	8	3	0	11	3	4	1	8	
		72.7	27.3	0.0	100.0	37.5	50.0	12.5	100.0	
	100人未満	2	0	0	2	1	1	0	2	
		100.0	0.0	0.0	100.0	50.0	50.0	0.0	100.0	
	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	46	79	26	151	21	94	12	127	
		30.5	52.3	17.2	100.0	16.5	74.0	9.4	100.0	
公務を除く全産業計	5人未満	56	547	83	686	45	593	32	670	1261
		8.2	79.7	12.1	100.0	6.7	88.5	4.8	100.0	
	10人未満	37	179	50	266	31	195	28	254	
		13.9	67.3	18.8	100.0	12.2	76.8	11.0	100.0	
	30人未満	58	97	104	259	40	143	65	248	
		22.4	37.5	40.2	100.0	16.1	57.7	26.2	100.0	
	50人未満	9	19	28	56	9	27	22	58	
		16.1	33.9	50.0	100.0	15.5	46.6	37.9	100.0	
	100人未満	20	15	20	55	19	23	11	53	
		36.4	27.3	36.4	100.0	35.8	43.4	20.8	100.0	
	300人未満	12	12	6	30	11	15	4	30	
		40.0	40.0	20.0	100.0	36.7	50.0	13.3	100.0	
	500人未満	5	3	2	10	3	5	2	10	
		50.0	30.0	20.0	100.0	30.0	50.0	20.0	100.0	
	500人以上	7	2	4	13	5	5	2	12	
		53.8	15.4	30.8	100.0	41.7	41.7	16.7	100.0	
	計	204	874	297	1375	163	1006	166	1335	
		14.8	63.6	21.6	100.0	12.2	75.4	12.4	100.0	

（上段:社数,下段:%）

業種		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
全産業計	5人未満	65	575	86	726	51	622	32	705	1409
		9.0	79.2	11.8	100.0	7.2	88.2	4.5	100.0	
	10人未満	48	203	59	310	36	222	31	289	
		15.5	65.5	19.0	100.0	12.5	76.8	10.7	100.0	
	30人未満	74	121	118	313	46	176	73	295	
		23.6	38.7	37.7	100.0	15.6	59.7	24.7	100.0	
	50人未満	17	22	28	67	12	31	23	66	
		25.4	32.8	41.8	100.0	18.2	47.0	34.8	100.0	
	100人未満	22	15	20	57	20	24	11	55	
		38.6	26.3	35.1	100.0	36.4	43.6	20.0	100.0	
	300人未満	12	12	6	30	11	15	4	30	
		40.0	40.0	20.0	100.0	36.7	50.0	13.3	100.0	
	500人未満	5	3	2	10	3	5	2	10	
		50.0	30.0	20.0	100.0	30.0	50.0	20.0	100.0	
	500人以上	7	2	4	13	5	5	2	12	
		53.8	15.4	30.8	100.0	41.7	41.7	16.7	100.0	
	計	250	953	323	1526	184	1100	178	1462	
		16.4	62.5	21.2	100.0	12.6	75.2	12.2	100.0	
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	5人未満	6	34	4	44	7	33	2	42	61
		13.6	77.3	9.1	100.0	16.7	78.6	4.8	100.0	
	10人未満	1	8	2	11	2	9	0	11	
		9.1	72.7	18.2	100.0	18.2	81.8	0.0	100.0	
	30人未満	3	4	5	12	1	7	3	11	
		25.0	33.3	41.7	100.0	9.1	63.6	27.3	100.0	
	50人未満	0	0	1	1	0	0	1	1	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	100人未満	0	2	0	2	0	0	2	2	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	300人未満	0	0	1	1	0	0	1	1	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	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	10	48	13	71	10	49	9	68	
		14.1	67.6	18.3	100.0	14.7	72.1	13.2	100.0	
繊維工業	5人未満	2	8	0	10	2	7	1	10	20
		20.0	80.0	0.0	100.0	20.0	70.0	10.0	100.0	
	10人未満	0	3	1	4	1	2	1	4	
		0.0	75.0	25.0	100.0	25.0	50.0	25.0	100.0	
	30人未満	0	4	4	8	1	5	1	7	
		0.0	50.0	50.0	100.0	14.3	71.4	14.3	100.0	
	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	15	5	22	4	14	3	21	
		9.1	68.2	22.7	100.0	19.0	66.7	14.3	100.0	
パルプ・紙・紙加工品製造業	5人未満	0	3	0	3	0	3	0	3	2
		0	75	0	75	0	75	0	75	
	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	1	0	1	0	0	1	1	
		0	25	0	25	0	0	25	25	
	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	4	0	4	0	3	1	4	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	75.0	25.0	100.0	

(上段:社数,下段:%)

業種		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
化学工業	5人未満	0	19	2	21	3	16	0	19	46
		0.0	90.5	9.5	100.0	15.8	84.2	0.0	100.0	
	10人未満	1	5	1	7	2	3	2	7	
		14.3	71.4	14.3	100.0	28.6	42.9	28.6	100.0	
	30人未満	4	5	3	12	3	8	1	12	
		33.3	41.7	25.0	100.0	25.0	66.7	8.3	100.0	
	50人未満	0	2	3	5	1	3	1	5	
		0.0	40.0	60.0	100.0	20.0	60.0	20.0	100.0	
	100人未満	0	3	0	3	0	3	0	3	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	300人未満	0	1	0	1	0	0	1	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	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	35	9	49	9	33	5	47	
		10.2	71.4	18.4	100.0	19.1	70.2	10.6	100.0	
石油・石炭・プラスチック製品製造業	5人未満	1	8	0	9	1	7	0	8	13
		11.1	88.9	0.0	100.0	12.5	87.5	0.0	100.0	
	10人未満	1	1	0	2	0	2	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	30人未満	0	2	1	3	0	2	1	3	
		0.0	66.7	33.3	100.0	0.0	66.7	33.3	100.0	
	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	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	1	15	1	12	1	14	
		13.3	80.0	6.7	100.0	7.1	85.7	7.1	100.0	
窯業・土石製品製造業	5人未満	0	10	1	11	2	9	0	11	12
		0.0	90.9	9.1	100.0	18.2	81.8	0.0	100.0	
	10人未満	0	0	1	1	0	0	1	1	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	30人未満	1	0	0	1	0	1	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	1	1	0	1	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	3	14	2	11	1	14	
		7.1	71.4	21.4	100.0	14.3	78.6	7.1	100.0	
鉄鋼業	5人未満	2	9	3	14	0	13	1	14	16
		14.3	64.3	21.4	100.0	0.0	92.9	7.1	100.0	
	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	1	1	2	0	2	0	2	
		0.0	50.0	50.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	50人未満	0	0	1	1	0	0	1	1	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	100人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	11	5	18	0	16	2	18	
		11.1	61.1	27.8	100.0	0.0	88.9	11.1	100.0	

（上段:社数,下段:%）

業種		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
非鉄金属製品・金属製品製造業	5人未満	2	24	4	30	1	28	1	30	32
		6.7	80.0	13.3	100.0	3.3	93.3	3.3	100.0	
	10人未満	0	6	2	8	0	7	1	8	
		0.0	75.0	25.0	100.0	0.0	87.5	12.5	100.0	
	30人未満	0	1	3	4	0	3	0	3	
		0.0	25.0	75.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	50人未満	0	0	1	1	0	1	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	100人未満	1	0	0	1	1	0	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	
	300人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	32	10	45	2	40	2	44	
		6.7	71.1	22.2	100.0	4.5	90.9	4.5	100.0	
一般機械器具製造業	5人未満	4	19	2	25	3	20	3	26	44
		16.0	76.0	8.0	100.0	11.5	76.9	11.5	100.0	
	10人未満	0	7	2	9	2	7	0	9	
		0.0	77.8	22.2	100.0	22.2	77.8	0.0	100.0	
	30人未満	3	3	3	9	0	6	3	9	
		33.3	33.3	33.3	100.0	0.0	66.7	33.3	100.0	
	50人未満	0	2	0	2	0	2	0	2	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	100人未満	1	0	0	1	0	0	1	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	300人未満	1	0	1	2	1	0	1	2	
		50.0	0.0	50.0	100.0	50.0	0.0	50.0	100.0	
	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	9	31	8	48	6	35	8	49	
		18.8	64.6	16.7	100.0	12.2	71.4	16.3	100.0	
電気機械器具製造業	5人未満	1	18	3	22	3	19	0	22	39
		4.5	81.8	13.6	100.0	13.6	86.4	0.0	100.0	
	10人未満	0	5	1	6	1	4	1	6	
		0.0	83.3	16.7	100.0	16.7	66.7	16.7	100.0	
	30人未満	2	5	3	10	5	3	2	10	
		20.0	50.0	30.0	100.0	50.0	30.0	20.0	100.0	
	50人未満	1	0	3	4	0	1	3	4	
		25.0	0.0	75.0	100.0	0.0	25.0	75.0	100.0	
	100人未満	2	1	0	3	1	2	0	3	
		66.7	33.3	0.0	100.0	33.3	66.7	0.0	100.0	
	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	0.0	100.0	0.0	100.0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	6	29	11	46	10	30	6	46	
		13.0	63.0	23.9	100.0	21.7	65.2	13.0	100.0	
情報通信機械器具製造業	5人未満	5	19	2	26	1	22	3	26	54
		19.2	73.1	7.7	100.0	3.8	84.6	11.5	100.0	
	10人未満	3	6	0	9	2	4	2	8	
		33.3	66.7	0.0	100.0	25.0	50.0	25.0	100.0	
	30人未満	3	5	3	11	1	5	5	11	
		27.3	45.5	27.3	100.0	9.1	45.5	45.5	100.0	
	50人未満	1	0	2	3	0	1	2	3	
		33.3	0.0	66.7	100.0	0.0	33.3	66.7	100.0	
	100人未満	1	0	4	5	0	1	3	4	
		20.0	0.0	80.0	100.0	0.0	25.0	75.0	100.0	
	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	1	0	2	3	0	1	1	2	
		33.3	0.0	66.7	100.0	0.0	50.0	50.0	100.0	
	計	14	30	13	57	4	34	16	54	
		24.6	52.6	22.8	100.0	7.4	63.0	29.6	100.0	

(上段:社数,下段:%)

業種		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
輸送用機械器具製造業	5人未満	1	17	4	22	1	19	2	22	56
		4.5	77.3	18.2	100.0	4.5	86.4	9.1	100.0	
	10人未満	1	8	4	13	2	8	2	12	
		7.7	61.5	30.8	100.0	16.7	66.7	16.7	100.0	
	30人未満	3	4	7	14	2	9	3	14	
		21.4	28.6	50.0	100.0	14.3	64.3	21.4	100.0	
	50人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	100人未満	0	1	4	5	1	3	1	5	
		0.0	20.0	80.0	100.0	20.0	60.0	20.0	100.0	
	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	0	1	1	0	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	6	31	19	56	7	40	8	55	
		10.7	55.4	33.9	100.0	12.7	72.7	14.5	100.0	
精密機械器具製造業	5人未満	0	1	1	2	0	2	0	2	11
		0.0	50.0	50.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	10人未満	1	2	0	3	0	3	0	3	
		33.3	66.7	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	30人未満	0	2	3	5	1	2	2	5	
		0.0	40.0	60.0	100.0	20.0	40.0	40.0	100.0	
	50人未満	0	0	1	1	0	0	1	1	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	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	5	5	11	1	7	3	11	
		9.1	45.5	45.5	100.0	9.1	63.6	27.3	100.0	
その他の製造業	5人未満	4	35	3	42	2	38	2	42	68
		9.5	83.3	7.1	100.0	4.8	90.5	4.8	100.0	
	10人未満	3	12	5	20	4	14	2	20	
		15.0	60.0	25.0	100.0	20.0	70.0	10.0	100.0	
	30人未満	2	0	4	6	2	0	3	5	
		33.3	0.0	66.7	100.0	40.0	0.0	60.0	100.0	
	50人未満	0	0	2	2	1	0	1	2	
		0.0	0.0	100.0	100.0	50.0	0.0	50.0	100.0	
	100人未満	1	1	1	3	2	1	0	3	
		33.3	33.3	33.3	100.0	66.7	33.3	0.0	100.0	
	300人未満	1	1	0	2	1	1	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100.0	50.0	50.0	0.0	100.0	
	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	11	49	15	75	12	54	8	74	
		14.7	65.3	20.0	100.0	16.2	73.0	10.8	100.0	
農林漁業・同協同組合，鉱業	5人未満	2	19	6	27	2	25	0	27	39
		7.4	70.4	22.2	100.0	7.4	92.6	0.0	100.0	
	10人未満	0	6	0	6	1	4	1	6	
		0.0	100.0	0.0	100.0	16.7	66.7	16.7	100.0	
	30人未満	1	1	4	6	0	3	3	6	
		16.7	16.7	66.7	100.0	0.0	50.0	50.0	100.0	
	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	3	26	10	39	3	32	4	39	
		7.7	66.7	25.6	100.0	7.7	82.1	10.3	100.0	

(上段:社数,下段:%)

業種		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
建設業	5人未満	1	22	3	26	1	21	4	26	55
		3.8	84.6	11.5	100.0	3.8	80.8	15.4	100.0	
	10人未満	3	9	4	16	0	12	4	16	
		18.8	56.3	25.0	100.0	0.0	75.0	25.0	100.0	
	30人未満	2	5	6	13	1	6	6	13	
		15.4	38.5	46.2	100.0	7.7	46.2	46.2	100.0	
	50人未満	1	0	1	2	0	1	1	2	
		50.0	0.0	50.0	100.0	0.0	50.0	50.0	100.0	
	100人未満	1	0	0	1	1	0	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	
	300人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	37	14	59	3	41	15	59	
		13.6	62.7	23.7	100.0	5.1	69.5	25.4	100.0	
新聞・出版業	5人未満	0	5	1	6	0	6	0	6	14
		0.0	83.3	16.7	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	10人未満	1	1	1	3	1	2	0	3	
		33.3	33.3	33.3	100.0	33.3	66.7	0.0	100.0	
	30人未満	1	3	0	4	1	3	0	4	
		25.0	75.0	0.0	100.0	25.0	75.0	0.0	100.0	
	50人未満	1	1	0	2	1	1	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100.0	50.0	50.0	0.0	100.0	
	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	3	10	2	15	3	12	0	15	
		20.0	66.7	13.3	100.0	20.0	80.0	0.0	100.0	
電気・ガス・熱供給・水道業	5人未満	0	7	1	8	1	7	0	8	11
		0.0	87.5	12.5	100.0	12.5	87.5	0.0	100.0	
	10人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	1	1	0	0	1	1	
		0	0	7.7	7.7	0	0	7.7	7.7	
	300人未満	1	1	1	3	2	0	1	3	
		33.3	33.3	33.3	100.0	66.7	0.0	33.3	100.0	
	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	3	13	3	8	2	13	
		7.7	69.2	23.1	100.0	23.1	61.5	15.4	100.0	
運輸業	5人未満	2	14	8	24	1	18	2	21	47
		8.3	58.3	33.3	100.0	4.8	85.7	9.5	100.0	
	10人未満	2	6	3	11	1	8	1	10	
		18.2	54.5	27.3	100.0	10.0	80.0	10.0	100.0	
	30人未満	3	2	6	11	3	5	2	10	
		27.3	18.2	54.5	100.0	30.0	50.0	20.0	100.0	
	50人未満	0	0	2	2	0	0	2	2	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	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	1	0	1	0	1	0	1	
		0	2	0	2	0	2.3	0	2.3	
	計	7	23	19	49	5	32	7	44	
		14.3	46.9	38.8	100.0	11.4	72.7	15.9	100.0	

（上段:社数,下段:%）

業種		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
映像・音声情報製作・放送業，通信業	5人未満	1	12	0	13	0	13	0	13	15
		7.7	92.3	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	10人未満	0	2	0	2	0	2	0	2	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	30人未満	1	1	0	2	0	2	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	15	0	17	0	17	0	17	
		11.8	88.2	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
卸売業	5人未満	6	77	11	94	4	87	2	93	158
		6.4	81.9	11.7	100.0	4.3	93.5	2.2	100.0	
	10人未満	8	27	5	40	3	31	3	37	
		20.0	67.5	12.5	100.0	8.1	83.8	8.1	100.0	
	30人未満	6	12	10	28	5	17	5	27	
		21.4	42.9	35.7	100.0	18.5	63.0	18.5	100.0	
	50人未満	1	2	0	3	0	4	0	4	
		33.3	66.7	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	100人未満	3	0	0	3	2	1	0	3	
		100.0	0.0	0.0	100.0	66.7	33.3	0.0	100.0	
	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	24	118	26	168	14	140	10	164	
		14.3	70.2	15.5	100.0	8.5	85.4	6.1	100.0	
小売業，飲食店	5人未満	5	66	10	81	4	66	7	77	139
		6.2	81.5	12.3	100.0	5.2	85.7	9.1	100.0	
	10人未満	3	25	8	36	4	27	4	35	
		8.3	69.4	22.2	100.0	11.4	77.1	11.4	100.0	
	30人未満	6	8	13	27	3	15	8	26	
		22.2	29.6	48.1	100.0	11.5	57.7	30.8	100.0	
	50人未満	0	1	3	4	1	2	1	4	
		0.0	25.0	75.0	100.0	25.0	50.0	25.0	100.0	
	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	14	100	34	148	12	110	20	142	
		9.5	67.6	23.0	100.0	8.5	77.5	14.1	100.0	
金融・保険業	5人未満	1	19	2	22	1	19	1	21	68
		4.5	86.4	9.1	100.0	4.8	90.5	4.8	100.0	
	10人未満	1	7	1	9	0	8	0	8	
		11.1	77.8	11.1	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	30人未満	5	5	10	20	3	10	6	19	
		25.0	25.0	50.0	100.0	15.8	52.6	31.6	100.0	
	50人未満	0	3	4	7	2	3	3	8	
		0.0	42.9	57.1	100.0	25.0	37.5	37.5	100.0	
	100人未満	0	3	2	5	1	3	1	5	
		0.0	60.0	40.0	100.0	20.0	60.0	20.0	100.0	
	300人未満	2	1	1	4	1	3	0	4	
		50.0	25.0	25.0	100.0	25.0	75.0	0.0	100.0	
	500人未満	1	0	1	2	0	1	1	2	
		50.0	0.0	50.0	100.0	0.0	50.0	50.0	100.0	
	500人以上	0	0	1	1	0	0	1	1	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	計	10	38	22	70	8	47	13	68	
		14.3	54.3	31.4	100.0	11.8	69.1	19.1	100.0	

（上段:社数,下段:%）

業種		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
情報サービス業	5人未満	4	9	3	16	4	11	0	15	117
		25.0	56.3	18.8	100.0	26.7	73.3	0.0	100.0	
	10人未満	4	8	4	16	3	11	1	15	
		25.0	50.0	25.0	100.0	20.0	73.3	6.7	100.0	
	30人未満	5	15	5	25	3	17	4	24	
		20.0	60.0	20.0	100.0	12.5	70.8	16.7	100.0	
	50人未満	3	6	4	13	3	6	4	13	
		23.1	46.2	30.8	100.0	23.1	46.2	30.8	100.0	
	100人未満	10	2	7	19	10	6	2	18	
		52.6	10.5	36.8	100.0	55.6	33.3	11.1	100.0	
	300人未満	7	6	2	15	6	9	0	15	
		46.7	40.0	13.3	100.0	40.0	60.0	0.0	100.0	
	500人未満	3	3	0	6	2	3	1	6	
		50.0	50.0	0.0	100.0	33.3	50.0	16.7	100.0	
	500人以上	6	1	1	8	5	3	0	8	
		75.0	12.5	12.5	100.0	62.5	37.5	0.0	100.0	
	計	42	50	26	118	36	66	12	114	
		35.6	42.4	22.0	100.0	31.6	57.9	10.5	100.0	
医療業（国・公立除く）	5人未満	1	7	0	8	0	8	0	8	9
		12.5	87.5	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	10人未満	0	2	0	2	0	1	1	2	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	50.0	50.0	100.0	
	30人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	0	11	0	10	1	11	
		9.1	90.9	0.0	100.0	0.0	90.9	9.1	100.0	
教育・学術研究機関（国・公立除く）	5人未満	3	21	0	24	0	24	0	24	43
		12.5	87.5	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	10人未満	3	10	3	16	0	14	0	14	
		18.8	62.5	18.8	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	30人未満	1	3	5	9	1	6	0	7	
		11.1	33.3	55.6	100.0	14.3	85.7	0.0	100.0	
	50人未満	0	1	0	1	0	0	1	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	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	35	8	50	1	44	1	46	
		14.0	70.0	16.0	100.0	2.2	95.7	2.2	100.0	
その他の非製造業	5人未満	2	45	9	56	1	52	1	54	72
		3.6	80.4	16.1	100.0	1.9	96.3	1.9	100.0	
	10人未満	1	12	2	15	2	11	1	14	
		6.7	80.0	13.3	100.0	14.3	78.6	7.1	100.0	
	30人未満	6	4	5	15	4	5	6	15	
		40.0	26.7	33.3	100.0	26.7	33.3	40.0	100.0	
	50人未満	1	0	0	1	0	1	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	10	61	16	87	7	69	8	84	
		11.5	70.1	18.4	100.0	8.3	82.1	9.5	100.0	

（上段:社数,下段:%）

業種		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
政府	5人未満	0	0	1	1	0	1	0	1	6
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	10人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	30人未満	0	1	2	3	0	2	1	3	
		0.0	33.3	66.7	100.0	0.0	66.7	33.3	100.0	
	50人未満	1	0	0	1	0	0	1	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	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	2	3	6	0	4	2	6	
		16.7	33.3	50.0	100.0	0.0	66.7	33.3	100.0	
地方公共団体	5人未満	9	28	2	39	6	28	0	34	142
		23.1	71.8	5.1	100.0	17.6	82.4	0.0	100.0	
	10人未満	11	23	9	43	5	26	3	34	
		25.6	53.5	20.9	100.0	14.7	76.5	8.8	100.0	
	30人未満	16	23	12	51	6	31	7	44	
		31.4	45.1	23.5	100.0	13.6	70.5	15.9	100.0	
	50人未満	7	3	0	10	3	4	0	7	
		70.0	30.0	0.0	100.0	42.9	57.1	0.0	100.0	
	100人未満	2	0	0	2	1	1	0	2	
		100.0	0.0	0.0	100.0	50.0	50.0	0.0	100.0	
	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	45	77	23	145	21	90	10	121	
		31.0	53.1	15.9	100.0	17.4	74.4	8.3	100.0	

第８表　情報システム部門社外要員規模別要員数変化（業種別）

（上段:社数,下段:%）

業種		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
製造業計	5人未満	17	67	7	91	11	69	9	89	182
		18.7	73.6	7.7	100.0	12.4	77.5	10.1	100.0	
	10人未満	4	16	3	23	3	16	4	23	
		17.4	69.6	13.0	100.0	13.0	69.6	17.4	100.0	
	30人未満	11	18	6	35	8	17	9	34	
		31.4	51.4	17.1	100.0	23.5	50.0	26.5	100.0	
	50人未満	2	5	1	8	2	4	2	8	
		25.0	62.5	12.5	100.0	25.0	50.0	25.0	100.0	
	100人未満	2	3	1	6	1	3	2	6	
		33.3	50.0	16.7	100.0	16.7	50.0	33.3	100.0	
	300人未満	4	3	3	10	3	4	3	10	
		40.0	30.0	30.0	100.0	30.0	40.0	30.0	100.0	
	500人未満	0	2	2	4	0	3	1	4	
		0.0	50.0	50.0	100.0	0.0	75.0	25.0	100.0	
	500人以上	2	1	1	4	0	3	0	3	
		50.0	25.0	25.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	計	42	115	24	181	28	119	30	177	
		23.2	63.5	13.3	100.0	15.8	67.2	16.9	100.0	
非製造業計	5人未満	22	95	14	131	16	104	10	130	283
		16.8	72.5	10.7	100.0	12.3	80.0	7.7	100.0	
	10人未満	10	27	8	45	8	29	7	44	
		22.2	60.0	17.8	100.0	18.2	65.9	15.9	100.0	
	30人未満	21	21	11	53	10	29	11	50	
		39.6	39.6	20.8	100.0	20.0	58.0	22.0	100.0	
	50人未満	7	3	4	14	3	7	3	13	
		50.0	21.4	28.6	100.0	23.1	53.8	23.1	100.0	
	100人未満	7	3	2	12	7	3	2	12	
		58.3	25.0	16.7	100.0	58.3	25.0	16.7	100.0	
	300人未満	6	2	4	12	3	6	3	12	
		50.0	16.7	33.3	100.0	25.0	50.0	25.0	100.0	
	500人未満	8	0	0	8	6	1	1	8	
		100.0	0.0	0.0	100.0	75.0	12.5	12.5	100.0	
	500人以上	4	1	0	5	2	2	1	5	
		80.0	20.0	0.0	100.0	40.0	40.0	20.0	100.0	
	計	85	152	43	280	55	181	38	274	
		30.4	54.3	15.4	100.0	20.1	66.1	13.9	100.0	
公務計	5人未満	6	31	1	38	8	23	2	33	87
		15.8	81.6	2.6	100.0	24.2	69.7	6.1	100.0	
	10人未満	8	17	3	28	5	18	1	24	
		28.6	60.7	10.7	100.0	20.8	75.0	4.2	100.0	
	30人未満	6	11	0	17	2	9	2	13	
		35.3	64.7	0.0	100.0	15.4	69.2	15.4	100.0	
	50人未満	1	2	0	3	1	2	0	3	
		33.3	66.7	0.0	100.0	33.3	66.7	0.0	100.0	
	100人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	21	62	4	87	16	53	5	74	
		24.1	71.3	4.6	100.0	21.6	71.6	6.8	100.0	
公務を除く全産業計	5人未満	39	162	21	222	27	173	19	219	465
		17.6	73.0	9.5	100.0	12.3	79.0	8.7	100.0	
	10人未満	14	43	11	68	11	45	11	67	
		20.6	63.2	16.2	100.0	16.4	67.2	16.4	100.0	
	30人未満	32	39	17	88	18	46	20	84	
		36.4	44.3	19.3	100.0	21.4	54.8	23.8	100.0	
	50人未満	9	8	5	22	5	11	5	21	
		40.9	36.4	22.7	100.0	23.8	52.4	23.8	100.0	
	100人未満	9	6	3	18	8	6	4	18	
		50.0	33.3	16.7	100.0	44.4	33.3	22.2	100.0	
	300人未満	10	5	7	22	6	10	6	22	
		45.5	22.7	31.8	100.0	27.3	45.5	27.3	100.0	
	500人未満	8	2	2	12	6	4	2	12	
		66.7	16.7	16.7	100.0	50.0	33.3	16.7	100.0	
	500人以上	6	2	1	9	2	5	1	8	
		66.7	22.2	11.1	100.0	25.0	62.5	12.5	100.0	
	計	127	267	67	461	83	300	68	451	
		27.5	57.9	14.5	100.0	18.4	66.5	15.1	100.0	

(上段:社数,下段:%)

・業　種		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
全産業計	5人未満	45	193	22	260	35	196	21	252	552
		17.3	74.2	8.5	100.0	13.9	77.8	8.3	100.0	
	10人未満	22	60	14	96	16	63	12	91	
		22.9	62.5	14.6	100.0	17.6	69.2	13.2	100.0	
	30人未満	38	50	17	105	20	55	22	97	
		36.2	47.6	16.2	100.0	20.6	56.7	22.7	100.0	
	50人未満	10	10	5	25	6	13	5	24	
		40.0	40.0	20.0	100.0	25.0	54.2	20.8	100.0	
	100人未満	9	7	3	19	8	7	4	19	
		47.4	36.8	15.8	100.0	42.1	36.8	21.1	100.0	
	300人未満	10	5	7	22	6	10	6	22	
		45.5	22.7	31.8	100.0	27.3	45.5	27.3	100.0	
	500人未満	8	2	2	12	6	4	2	12	
		66.7	16.7	16.7	100.0	50.0	33.3	16.7	100.0	
	500人以上	6	2	1	9	2	5	1	8	
		66.7	22.2	11.1	100.0	25.0	62.5	12.5	100.0	
	計	148	329	71	548	99	353	73	525	
		27.0	60.0	13.0	100.0	18.9	67.2	13.9	100.0	
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	5人未満	2	8	0	10	0	9	0	9	22
		20.0	80.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	10人未満	1	4	0	5	1	4	0	5	
		20.0	80.0	0.0	100.0	20.0	80.0	0.0	100.0	
	30人未満	1	3	0	4	1	2	1	4	
		25.0	75.0	0.0	100.0	25.0	50.0	25.0	100.0	
	50人未満	0	1	0	1	0	0	1	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	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	1	2	1	0	1	2	
		50.0	0.0	50.0	100.0	50.0	0.0	50.0	100.0	
	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	16	1	22	3	15	3	21	
		22.7	72.7	4.5	100.0	14.3	71.4	14.3	100.0	
繊維工業	5人未満	0	3	1	4	2	1	1	4	9
		0.0	75.0	25.0	100.0	50.0	25.0	25.0	100.0	
	10人未満	1	2	1	4	1	3	0	4	
		25.0	50.0	25.0	100.0	25.0	75.0	0.0	100.0	
	30人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	6	2	9	3	5	1	9	
		11.1	66.7	22.2	100.0	33.3	55.6	11.1	100.0	
パルプ・紙・紙加工品製造業	5人未満	0	2	0	2	0	2	0	2	2
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	2	0	2	0	2	0	2	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	

(上段:社数,下段:%)

業種		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
化学工業	5人未満	1	8	1	10	3	6	1	10	21
		10.0	80.0	10.0	100.0	30.0	60.0	10.0	100.0	
	10人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	30人未満	1	2	0	3	0	3	0	3	
		33.3	66.7	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	50人未満	0	4	0	4	1	3	0	4	
		0.0	100.0	0.0	100.0	25.0	75.0	0.0	100.0	
	100人未満	0	0	1	1	0	1	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	2	0	2	0	2	0	2	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	2	17	2	21	4	16	1	21	
		9.5	81.0	9.5	100.0	19.0	76.2	4.8	100.0	
石油・石炭・プラスチック製品製造業	5人未満	0	2	0	2	1	0	0	1	4
		0.0	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	
	10人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	4	0	4	1	2	0	3	
		0.0	100.0	0.0	100.0	33.3	66.7	0.0	100.0	
窯業・土石製品製造業	5人未満	1	1	0	2	0	2	0	2	4
		50.0	50.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	10人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	30人未満	0	0	1	1	0	1	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	2	1	4	0	4	0	4	
		25.0	50.0	25.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
鉄鋼業	5人未満	1	3	0	4	1	3	0	4	7
		14.3	42.9	0	57.1	14.3	42.9	0	57.1	
	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	1	1	0	0	1	1	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	500人未満	0	0	1	1	0	1	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	500人以上	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	計	1	4	2	7	1	5	1	7	
		14.3	57.1	28.6	100.0	14.3	71.4	14.3	100.0	

(上段:社数,下段:%)

業種		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
非鉄金属製品・金属製品製造業	5人未満	1	4	1	6	0	6	0	6	11
		16.7	66.7	16.7	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	1	3	0	0	3	3	
		0.0	66.7	33.3	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	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	1	0	1	0	0	1	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	300人未満	1	0	0	1	1	0	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	
	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	7	2	11	1	6	4	11	
		18.2	63.6	18.2	100.0	9.1	54.5	36.4	100.0	
一般機械器具製造業	5人未満	1	4	1	6	0	6	0	6	12
		16.7	66.7	16.7	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	10人未満	0	0	1	1	0	0	1	1	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	30人未満	1	1	0	2	1	0	1	2	
		50.0	50.0	0.0	100.0	50.0	0.0	50.0	100.0	
	50人未満	0	0	1	1	0	0	1	1	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	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	1	0	2	1	1	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100.0	50.0	50.0	0.0	100.0	
	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	6	3	12	2	7	3	12	
		25.0	50.0	25.0	100.0	16.7	58.3	25.0	100.0	
電気機械器具製造業	5人未満	2	8	0	10	0	7	3	10	22
		20.0	80.0	0.0	100.0	0.0	70.0	30.0	100.0	
	10人未満	1	3	1	5	0	2	3	5	
		20.0	60.0	20.0	100.0	0.0	40.0	60.0	100.0	
	30人未満	2	1	0	3	3	0	0	3	
		66.7	33.3	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	
	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	1	0	1	0	0	1	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	300人未満	1	1	1	3	0	2	1	3	
		33.3	33.3	33.3	100.0	0.0	66.7	33.3	100.0	
	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	14	2	22	3	11	8	22	
		27.3	63.6	9.1	100.0	13.6	50.0	36.4	100.0	
情報通信機械器具製造業	5人未満	1	7	2	10	0	7	3	10	23
		10.0	70.0	20.0	100.0	0.0	70.0	30.0	100.0	
	10人未満	1	1	0	2	1	1	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100.0	50.0	50.0	0.0	100.0	
	30人未満	4	1	3	8	2	3	2	7	
		50.0	12.5	37.5	100.0	28.6	42.9	28.6	100.0	
	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	0	1	1	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	500人以上	1	0	1	2	0	1	0	1	
		50.0	0.0	50.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	計	7	9	7	23	3	12	6	21	
		30.4	39.1	30.4	100.0	14.3	57.1	28.6	100.0	

(上段:社数,下段:%)

業種		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
輸送用機械器具製造業	5人未満	2	6	0	8	0	8	0	8	20
		25.0	75.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	10人未満	0	2	0	2	0	2	0	2	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	30人未満	2	6	1	9	1	7	1	9	
		22.2	66.7	11.1	100.0	11.1	77.8	11.1	100.0	
	50人未満	1	0	0	1	0	1	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	5	14	1	20	1	18	1	20	
		25.0	70.0	5.0	100.0	5.0	90.0	5.0	100.0	
精密機械器具製造業	5人未満	1	5	0	6	2	4	0	6	7
		16.7	83.3	0.0	100.0	33.3	66.7	0.0	100.0	
	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	1	0	1	0	0	1	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	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	6	0	7	2	4	1	7	
		14.3	85.7	0.0	100.0	28.6	57.1	14.3	100.0	
その他の製造業	5人未満	4	6	1	11	2	8	1	11	18
		36.4	54.5	9.1	100.0	18.2	72.7	9.1	100.0	
	10人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	30人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	50人未満	1	0	0	1	1	0	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	
	100人未満	2	1	0	3	1	2	0	3	
		66.7	33.3	0.0	100.0	33.3	66.7	0.0	100.0	
	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	1	0	0	1	0	1	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	計	8	8	1	17	4	12	1	17	
		47.1	47.1	5.9	100.0	23.5	70.6	5.9	100.0	
農林漁業・同協同組合，鉱業	5人未満	0	3	0	3	0	4	0	4	9
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	10人未満	0	2	0	2	0	2	0	2	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	30人未満	0	2	0	2	0	1	1	2	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	50.0	50.0	100.0	
	50人未満	0	0	1	1	0	1	0	1	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	1	8	0	8	1	9	
		0.0	87.5	12.5	100.0	0.0	88.9	11.1	100.0	

(上段:社数,下段:%)

業種		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
建設業	5人未満	1	6	2	9	1	6	2	9	21
		11.1	66.7	22.2	100.0	11.1	66.7	22.2	100.0	
	10人未満	0	2	1	3	0	2	1	3	
		0.0	66.7	33.3	100.0	0.0	66.7	33.3	100.0	
	30人未満	1	1	1	3	0	1	2	3	
		33.3	33.3	33.3	100.0	0.0	33.3	66.7	100.0	
	50人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	100人未満	2	1	0	3	1	0	2	3	
		66.7	33.3	0.0	100.0	33.3	0.0	66.7	100.0	
	300人未満	0	0	1	1	0	0	1	1	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	500人未満	1	0	0	1	1	0	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	5	11	5	21	3	10	8	21	
		23.8	52.4	23.8	100.0	14.3	47.6	38.1	100.0	
新聞・出版業	5人未満	0	3	1	4	0	4	0	4	6
		0.0	75.0	25.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	0	1	1	2	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	50.0	50.0	100.0	
	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	5	1	6	0	5	1	6	
		0.0	83.3	16.7	100.0	0.0	83.3	16.7	100.0	
電気・ガス・熱供給・水道業	5人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	3
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	10人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	1	0	1	0	0	1	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	計	0	3	0	3	0	2	1	3	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	66.7	33.3	100.0	
運輸業	5人未満	2	3	0	5	0	5	0	5	9
		40.0	60.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	0	0	1	0	1	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	50人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	2	0	0	2	2	0	0	2	
		100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	5	4	0	9	2	7	0	9	
		55.6	44.4	0.0	100.0	22.2	77.8	0.0	100.0	

(上段:社数,下段:%)

業種		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
映像・音声情報製作・放送業，通信業	5人未満	1	3	0	4	1	3	0	4	7
		25.0	75.0	0.0	100.0	25.0	75.0	0.0	100.0	
	10人未満	1	0	1	2	0	2	0	2	
		50.0	0.0	50.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	1	0	1	1	0	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	
	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	4	1	7	2	5	0	7	
		28.6	57.1	14.3	100.0	28.6	71.4	0.0	100.0	
卸売業	5人未満	5	22	4	31	2	27	3	32	50
		16.1	71.0	12.9	100.0	6.3	84.4	9.4	100.0	
	10人未満	2	4	1	7	2	2	2	6	
		28.6	57.1	14.3	100.0	33.3	33.3	33.3	100.0	
	30人未満	3	5	0	8	1	6	0	7	
		37.5	62.5	0.0	100.0	14.3	85.7	0.0	100.0	
	50人未満	1	0	0	1	0	0	1	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	100人未満	1	0	0	1	1	0	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	
	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	0	1	0	1	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	13	31	5	49	6	36	6	48	
		26.5	63.3	10.2	100.0	12.5	75.0	12.5	100.0	
小売業，飲食店	5人未満	3	14	2	19	1	16	2	19	40
		15.8	73.7	10.5	100.0	5.3	84.2	10.5	100.0	
	10人未満	2	8	3	13	2	9	2	13	
		15.4	61.5	23.1	100.0	15.4	69.2	15.4	100.0	
	30人未満	3	0	3	6	1	2	3	6	
		50.0	0.0	50.0	100.0	16.7	33.3	50.0	100.0	
	50人未満	0	0	1	1	0	0	0	0	
		0	0	2.5	2.5	0	0	0	0	
	100人未満	0.0	0.0	100.0	100.0	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	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	22	10	40	4	28	7	39	
		20.0	55.0	25.0	100.0	10.3	71.8	17.9	100.0	
金融・保険業	5人未満	0	10	1	11	2	8	1	11	33
		0.0	90.9	9.1	100.0	18.2	72.7	9.1	100.0	
	10人未満	1	1	0	2	1	1	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100.0	50.0	50.0	0.0	100.0	
	30人未満	2	3	3	8	3	3	2	8	
		25.0	37.5	37.5	100.0	37.5	37.5	25.0	100.0	
	50人未満	1	1	1	3	1	2	0	3	
		33.3	33.3	33.3	100.0	33.3	66.7	0.0	100.0	
	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	1	1	4	1	2	1	4	
		50.0	25.0	25.0	100.0	25.0	50.0	25.0	100.0	
	500人未満	2	0	0	2	2	0	0	2	
		100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	
	500人以上	2	0	0	2	1	1	0	2	
		100.0	0.0	0.0	100.0	50.0	50.0	0.0	100.0	
	計	10	16	6	32	11	17	4	32	
		31.3	50.0	18.8	100.0	34.4	53.1	12.5	100.0	

(上段:社数,下段:%)

業種		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
情報サービス業	5人未満	5	7	3	15	3	10	1	14	60
		33.3	46.7	20.0	100.0	21.4	71.4	7.1	100.0	
	10人未満	1	5	2	8	1	5	2	8	
		12.5	62.5	25.0	100.0	12.5	62.5	25.0	100.0	
	30人未満	7	5	4	16	3	11	1	15	
		43.8	31.3	25.0	100.0	20.0	73.3	6.7	100.0	
	50人未満	4	0	1	5	2	1	2	5	
		80.0	0.0	20.0	100.0	40.0	20.0	40.0	100.0	
	100人未満	4	1	2	7	4	3	0	7	
		57.1	14.3	28.6	100.0	57.1	42.9	0.0	100.0	
	300人未満	3	1	1	5	2	2	1	5	
		60.0	20.0	20.0	100.0	40.0	40.0	20.0	100.0	
	500人未満	2	0	0	2	1	0	1	2	
		100.0	0.0	0.0	100.0	50.0	0.0	50.0	100.0	
	500人以上	2	0	0	2	1	1	0	2	
		100.0	0.0	0.0	100.0	50.0	50.0	0.0	100.0	
	計	28	19	13	60	17	33	8	58	
		46.7	31.7	21.7	100.0	29.3	56.9	13.8	100.0	
医療業（国・公立除く）	5人未満	0	3	0	3	0	2	0	2	4
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	1	0	1	1	0	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	
	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	4	0	4	1	2	0	3	
		0.0	100.0	0.0	100.0	33.3	66.7	0.0	100.0	
教育・学術研究機関（国・公立除く）	5人未満	4	10	1	15	5	10	0	15	21
		26.7	66.7	6.7	100.0	33.3	66.7	0.0	100.0	
	10人未満	2	3	0	5	1	4	0	5	
		40.0	60.0	0.0	100.0	20.0	80.0	0.0	100.0	
	30人未満	1	0	0	1	0	0	0	0	
		100.0	0.0	0.0	100.0	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	7	13	1	21	6	14	0	20	
		33.3	61.9	4.8	100.0	30.0	70.0	0.0	100.0	
その他の非製造業	5人未満	1	10	0	11	1	8	1	10	20
		9.1	90.9	0.0	100.0	10.0	80.0	10.0	100.0	
	10人未満	1	1	0	2	1	1	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100.0	50.0	50.0	0.0	100.0	
	30人未満	3	2	0	5	1	3	1	5	
		60.0	40.0	0.0	100.0	20.0	60.0	20.0	100.0	
	50人未満	1	0	0	1	0	1	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	13	0	20	3	14	2	19	
		35.0	65.0	0.0	100.0	15.8	73.7	10.5	100.0	

（上段:社数,下段:%）

業種		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
政府	5人未満	0	0	0	0	0	0	0	0	4
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	10人未満	0	1	0	1	0	0	1	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	30人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	50人未満	1	1	0	2	1	1	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100.0	50.0	50.0	0.0	100.0	
	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	3	0	4	1	2	1	4	
		25.0	75.0	0.0	100.0	25.0	50.0	25.0	100.0	
地方公共団体	5人未満	6	31	1	38	8	23	2	33	83
		15.8	81.6	2.6	100.0	24.2	69.7	6.1	100.0	
	10人未満	8	16	3	27	5	18	0	23	
		29.6	59.3	11.1	100.0	21.7	78.3	0.0	100.0	
	30人未満	6	10	0	16	2	8	2	12	
		37.5	62.5	0.0	100.0	16.7	66.7	16.7	100.0	
	50人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	100人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	20	59	4	83	15	51	4	70	
		24.1	71.1	4.8	100.0	21.4	72.9	5.7	100.0	

第９表　年間情報化投資先の構成（業種別）

（構成比：%）

情報化投資先分野 / 業種	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	16.8	2.1	17.7	52.8	10.6	100.0	462
非製造業計	16.8	2.2	17.7	52.0	11.3	100.0	744
公務計	14.4	1.2	19.1	62.0	3.4	100.0	116
公務を除く全産業計	16.8	2.2	17.7	52.3	11.0	100.0	1206
全産業計	16.6	2.1	17.8	53.2	10.4	100.0	1322
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	17.2	1.7	14.5	55.7	10.9	100.0	64
繊維工業	14.1	0.1	14.7	56.8	14.3	100.0	16
パルプ・紙・紙加工品製造業	40.8	0.0	3.8	55.5	0.0	100.0	4
化学工業	11.9	1.5	17.0	52.2	17.3	100.0	38
石油・石炭・プラスチック製品製造業	11.9	3.1	18.7	50.6	15.7	100.0	13
窯業・土石製品製造業	30.0	3.1	15.5	25.8	25.7	100.0	13
鉄鋼業	9.6	3.2	8.7	59.2	19.2	100.0	17
非鉄金属製品・金属製品製造業	14.6	1.2	10.1	63.3	10.8	100.0	41
一般機械器具製造業	14.9	0.7	23.0	54.8	6.7	100.0	40
電気機械器具製造業	16.3	1.1	25.3	47.3	10.1	100.0	40
情報通信機械器具製造業	15.9	3.2	23.9	50.1	6.8	100.0	51
輸送用機械器具製造業	14.0	2.2	12.4	61.6	9.9	100.0	48
精密機械器具製造業	12.9	4.8	21.1	50.8	10.4	100.0	10
その他の製造業	24.5	3.2	20.8	45.4	6.1	100.0	67
農林漁業・同協同組合，鉱業	12.6	0.0	18.4	54.4	14.6	100.0	34
建設業	11.3	1.6	17.9	46.1	23.1	100.0	51
新聞・出版業	27.9	0.7	11.0	50.7	9.8	100.0	15
電気・ガス・熱供給・水道業	37.2	0.1	9.1	40.2	13.3	100.0	9
運輸業	21.0	1.9	14.0	55.3	7.8	100.0	44
映像・音声情報製作・放送業，通信業	25.0	0.9	31.3	40.3	2.5	100.0	16
卸売業	15.6	2.6	18.1	56.5	7.2	100.0	151
小売業，飲食店	13.8	3.1	14.1	56.3	12.6	100.0	141
金融・保険業	11.1	2.6	13.6	65.5	7.2	100.0	62
情報サービス業	19.7	2.0	22.1	45.5	10.7	100.0	104
医療業（国・公立除く）	23.1	0.0	16.1	43.6	17.1	100.0	7
教育・学術研究機関（国・公立除く）	28.0	2.3	24.1	34.1	11.6	100.0	38
その他の非製造業	16.0	2.5	18.8	47.8	15.0	100.0	72
政府	4.0	3.3	14.3	78.3	0.0	100.0	3
地方公共団体	14.6	1.1	19.2	61.5	3.5	100.0	113

第10表　情報化投資の効果（業種別）

（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:%）

業種	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	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	441	438	430	431	1740	461	449	474	1384	428	436	439	449	1752	43	4919	506
		87.2	86.6	85	85.2	343.9	91.1	88.7	93.7	273.5	84.6	86.2	86.8	88.7	346.2	8.5	972.1	
	効果あり	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	1933	
		56.2	26.5	21.6	20.6	31.4	69.8	45.9	78.1	64.9	15.2	23.9	28.2	42.3	27.6	14	39.3	
	なし	73	143	161	153	530	68	132	42	242	255	186	208	119	768	10	1550	
		16.6	32.6	37.4	35.5	30.5	14.8	29.4	8.9	17.5	59.6	42.7	47.4	26.5	43.8	23.3	31.5	
	わからない	120	179	176	189	664	71	111	62	244	108	146	107	140	501	27	1436	
		27.2	40.9	40.9	43.9	38.2	15.4	24.7	13.1	17.6	25.2	33.5	24.4	31.2	28.6	62.8	29.2	
	計	441	438	430	431	1740	461	449	474	1384	428	436	439	449	1752	43	4919	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	40	−6	−16	−15	1	55	16	69	47	−44	−19	−19	16	−16	−9	8	
非製造業計	回答社数	697	624	633	642	2596	706	683	708	2097	651	666	668	692	2677	66	7436	792
		88	78.8	79.9	81.1	327.8	89.1	86.2	89.4	264.8	82.2	84.1	84.3	87.4	338	8.3	938.9	
	効果あり	442	125	142	150	859	479	324	521	1324	85	145	169	272	671	10	2864	
		63.4	20	22.4	23.4	33.1	67.8	47.4	73.6	63.1	13.1	21.8	25.3	39.3	25.1	15.2	38.5	
	なし	72	235	217	185	709	106	186	86	378	370	300	292	196	1158	13	2258	
		10.3	37.7	34.3	28.8	27.3	15	27.2	12.1	18	56.8	45	43.7	28.3	43.3	19.7	30.4	
	わからない	183	264	274	307	1028	121	173	101	395	196	221	207	224	848	43	2314	
		26.3	42.3	43.3	47.8	39.6	17.1	25.3	14.3	18.8	30.1	33.2	31	32.4	31.7	65.2	31.1	
	計	697	624	633	642	2596	706	683	708	2097	651	666	668	692	2677	66	7436	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	53	−18	−12	−5	6	53	20	61	45	−44	−23	−18	11	−18	−5	8	
公務計	回答社数	89	73	75	74	311	128	107	118	353	107	105	107	107	426	7	1097	136
		65.4	53.7	55.1	54.4	228.7	94.1	78.7	86.8	259.6	78.7	77.2	78.7	78.7	313.2	5.1	806.6	
	効果あり	54	6	6	10	76	100	48	89	237	11	23	17	39	90	3	406	
		60.7	8.2	8	13.5	24.4	78.1	44.9	75.4	67.1	10.3	21.9	15.9	36.4	21.1	42.9	37	
	なし	8	14	14	13	49	7	20	7	34	60	37	54	24	175	0	258	
		9	19.2	18.7	17.6	15.8	5.5	18.7	5.9	9.6	56.1	35.2	50.5	22.4	41.1	0	23.5	
	わからない	27	53	55	51	186	21	39	22	82	36	45	36	44	161	4	433	
		30.3	72.6	73.3	68.9	59.8	16.4	36.4	18.6	23.2	33.6	42.9	33.6	41.1	37.8	57.1	39.5	
	計	89	73	75	74	311	128	107	118	353	107	105	107	107	426	7	1097	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	52	−11	−11	−4	9	73	26	69	58	−46	−13	−35	14	−20	43	13	
公務を除く全産業計	回答社数	1138	1062	1063	1073	4336	1167	1132	1182	3481	1079	1102	1107	1141	4429	109	12355	1298
		87.7	81.8	81.9	82.7	334.1	89.9	87.2	91.1	268.2	83.1	84.9	85.3	87.9	341.2	8.4	951.8	
	効果あり	690	241	235	239	1405	801	530	891	2222	150	249	293	462	1154	16	4797	
		60.6	22.7	22.1	22.3	32.4	68.6	46.8	75.4	63.8	13.9	22.6	26.5	40.5	26.1	14.7	38.8	
	なし	145	378	378	338	1239	174	318	128	620	625	486	500	315	1926	23	3808	
		12.7	35.6	35.6	31.5	28.6	14.9	28.1	10.8	17.8	57.9	44.1	45.2	27.6	43.5	21.1	30.8	
	わからない	303	443	450	496	1692	192	284	163	639	304	367	314	364	1349	70	3750	
		26.6	41.7	42.3	46.2	39	16.5	25.1	13.8	18.4	28.2	33.3	28.4	31.9	30.5	64.2	30.4	
	計	1138	1062	1063	1073	4336	1167	1132	1182	3481	1079	1102	1107	1141	4429	109	12355	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	48	−13	−13	−9	4	54	19	65	46	−44	−22	−19	13	−17	−6	8	
全産業計	回答社数	1227	1135	1138	1147	4647	1295	1239	1300	3834	1186	1207	1214	1248	4855	116	13452	1434
		85.6	79.1	79.4	80	324.1	90.3	86.4	90.7	267.4	82.7	84.2	84.7	87	338.6	8.1	938.1	
	効果あり	744	247	241	249	1481	901	578	980	2459	161	272	310	501	1244	19	5203	
		60.6	21.8	21.2	21.7	31.9	69.6	46.7	75.4	64.1	13.6	22.5	25.5	40.1	25.6	16.4	38.7	
	なし	153	392	392	351	1288	181	338	135	654	685	523	554	339	2101	23	4066	
		12.5	34.5	34.4	30.6	27.7	14	27.3	10.4	17.1	57.8	43.3	45.6	27.2	43.3	19.8	30.2	
	わからない	330	496	505	547	1878	213	323	185	721	340	412	350	408	1510	74	4183	
		26.9	43.7	44.4	47.7	40.4	16.4	26.1	14.2	18.8	28.7	34.1	28.8	32.7	31.1	63.8	31.1	
	計	1227	1135	1138	1147	4647	1295	1239	1300	3834	1186	1207	1214	1248	4855	116	13452	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	48	−13	−13	−9	4	56	19	65	47	−44	−21	−20	13	−18	−3	8	

(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:%)

業種	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
食料品製造業、飲料・たばこ・飼料製造業	回答社数	62	60	58	58	238	67	64	64	195	60	61	58	61	240	9	682	70
		88.6	85.7	82.9	82.9	340	95.7	91.4	91.4	278.6	85.7	87.1	82.9	87.1	342.9	12.9	974.3	
	効果あり	34	13	11	11	69	47	29	51	127	8	11	11	19	49	0	245	
		54.8	21.7	19	19	29	70.1	45.3	79.7	65.1	13.3	18	19	31.1	20.4	0	35.9	
	なし	8	20	19	15	62	9	14	3	26	32	25	28	19	104	1	193	
		12.9	33.3	32.8	25.9	26.1	13.4	21.9	4.7	13.3	53.3	41	48.3	31.1	43.3	11.1	28.3	
	わからない	20	27	28	32	107	11	21	10	42	20	25	19	23	87	8	244	
		32.3	45	48.3	55.2	45	16.4	32.8	15.6	21.5	33.3	41	32.8	37.7	36.3	88.9	35.8	
	計	62	60	58	58	238	67	64	64	195	60	61	58	61	240	9	682	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	42	-12	-14	-7	3	57	23	75	52	-40	-23	-29	0	-23	-11	8	
繊維工業	回答社数	19	19	19	18	75	18	18	21	57	18	20	19	18	75	4	211	21
		90.5	90.5	90.5	85.7	357.1	85.7	85.7	100	271.4	85.7	95.2	90.5	85.7	357.1	19	1004.8	
	効果あり	10	5	3	6	24	11	8	14	33	3	4	6	4	17	0	74	
		52.6	26.3	15.8	33.3	32	61.1	44.4	66.7	57.9	16.7	20	31.6	22.2	22.7	0	35.1	
	なし	4	7	8	4	23	4	7	4	15	10	8	10	5	33	3	74	
		21.1	36.8	42.1	22.2	30.7	22.2	38.9	19	26.3	55.6	40	52.6	27.8	44	75	35.1	
	わからない	5	7	8	8	28	3	3	3	9	5	8	3	9	25	1	63	
		26.3	36.8	42.1	44.4	37.3	16.7	16.7	14.3	15.8	27.8	40	15.8	50	33.3	25	29.9	
	計	19	19	19	18	75	18	18	21	57	18	20	19	18	75	4	211	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	32	-11	-26	11	1	39	6	48	32	-39	-20	-21	-6	-21	-75	0	
パルプ・紙・紙加工品製造業	回答社数	3	2	2	2	9	3	2	2	7	2	2	2	2	8	0	24	3
		100	66.7	66.7	66.7	300	100	66.7	66.7	233.3	66.7	66.7	66.7	66.7	266.7	0	800	
	効果あり	2	0	0	0	2	3	1	2	6	1	1	1	1	4	0	12	
		66.7	0	0	0	22.2	100	50	100	85.7	50	50	50	50	50	0	50	
	なし	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2	
		0	0	0	50	11.1	0	50	0	14.3	0	0	0	0	0	0	8.3	
	わからない	1	2	2	1	6	0	0	0	0	1	1	1	1	4	0	10	
		33.3	100	100	50	66.7	0	0	0	0	50	50	50	50	50	0	41.7	
	計	3	2	2	2	9	3	2	2	7	2	2	2	2	8	0	24	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	
	効果レベル	67	0	0	-50	11	100	0	100	71	50	50	50	50	50	0	42	
化学工業	回答社数	40	39	38	38	155	43	43	43	129	40	41	41	42	164	3	451	45
		88.9	86.7	84.4	84.4	344.4	95.6	95.6	95.6	286.7	88.9	91.1	91.1	93.3	364.4	6.7	1002.2	
	効果あり	25	10	7	11	53	27	22	36	85	8	10	16	19	53	1	192	
		62.5	25.6	18.4	28.9	34.2	62.8	51.2	83.7	65.9	20	24.4	39	45.2	32.3	33.3	42.6	
	なし	8	13	14	12	44	6	14	3	23	27	19	18	8	72	0	139	
		20	33.3	28.9	31.6	28.4	14	32.6	7	17.8	67.5	46.3	43.9	19	43.9	0	30.8	
	わからない	7	16	20	15	58	10	7	4	21	5	12	7	15	39	2	120	
		17.5	41	52.6	39.5	37.4	23.3	16.3	9.3	16.3	12.5	29.3	17.1	35.7	23.8	66.7	26.6	
	計	40	39	38	38	155	43	43	43	129	40	41	41	42	164	3	451	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	42	-8	-11	-3	6	49	19	77	48	-47	-22	-5	26	-12	33	12	
石油・石炭・プラスチック製品製造業	回答社数	10	10	10	10	40	12	12	13	37	10	10	11	11	42	0	119	13
		76.9	76.9	76.9	76.9	307.7	92.3	92.3	100	284.6	76.9	76.9	84.6	84.6	323.1	0	915.4	
	効果あり	8	2	2	2	14	8	6	8	22	1	2	4	5	12	0	48	
		80	20	20	20	35	66.7	50	61.5	59.5	10	20	36.4	45.5	28.6	0	40.3	
	なし	0	4	4	4	12	0	3	2	5	9	4	4	2	19	0	36	
		0	40	40	40	30	0	25	15.4	13.5	90	40	36.4	18.2	45.2	0	30.3	
	わからない	2	4	4	4	14	4	3	3	10	0	4	3	4	11	0	35	
		20	40	40	40	35	33.3	25	23.1	27	0	40	27.3	36.4	26.2	0	29.4	
	計	10	10	10	10	40	12	12	13	37	10	10	11	11	42	0	119	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	
	効果レベル	80	-20	-20	-20	5	67	25	46	46	-80	-20	0	27	-17	0	10	

(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:%)

業種	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
窯業・土石製品製造業	回答社数	12	12	12	12	48	13	12	14	39	12	12	12	14	50	3	140	15
		80	80	80	80	320	86.7	80	93.3	260	80	80	80	93.3	333.3	20	933.3	
	効果あり	2	3	2	0	7	8	4	9	21	1	2	2	6	11	0	39	
		16.7	25	16.7	0	14.6	61.5	33.3	64.3	53.8	8.3	16.7	16.7	42.9	22	0	27.9	
	なし	2	3	3	4	12	2	4	2	8	8	6	6	4	24	1	45	
		16.7	25	25	33.3	25	15.4	33.3	14.3	20.5	66.7	50	50	28.6	48	33.3	32.1	
	わからない	8	6	7	8	29	3	4	3	10	3	4	4	4	15	2	56	
		66.7	50	58.3	66.7	60.4	23.1	33.3	21.4	25.6	25	33.3	33.3	28.6	30	66.7	40	
	計	12	12	12	12	48	13	12	14	39	12	12	12	14	50	3	140	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	0	0	−8	−33	−10	46	0	50	33	−58	−33	−33	14	−26	−33	−4	
鉄鋼業	回答社数	12	12	11	11	46	15	13	16	44	12	13	15	14	54	0	144	18
		66.7	66.7	61.1	61.1	255.6	83.3	72.2	88.9	244.4	66.7	72.2	83.3	77.8	300	0	800	
	効果あり	7	1	1	3	12	10	8	13	31	6	3	8	9	26	0	69	
		58.3	8.3	9.1	27.3	26.1	66.7	61.5	81.3	70.5	50	23.1	53.3	64.3	48.1	0	47.9	
	なし	2	2	5	4	13	1	2	0	3	3	5	4	3	15	0	31	
		16.7	16.7	45.5	36.4	28.3	6.7	15.4	0	6.8	25	38.5	26.7	21.4	27.8	0	21.5	
	わからない	3	9	5	4	21	4	3	3	10	3	5	3	2	13	0	44	
		25	75	45.5	36.4	45.7	26.7	23.1	18.8	22.7	25	38.5	20	14.3	24.1	0	30.6	
	計	12	12	11	11	46	15	13	16	44	12	13	15	14	54	0	144	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	
	効果レベル	42	−8	−36	−9	−2	60	46	81	64	25	−15	27	43	20	0	26	
非鉄金属製品・金属製品製造業	回答社数	42	42	41	41	166	42	42	43	127	42	42	42	43	169	2	464	44
		95.5	95.5	93.2	93.2	377.3	95.5	95.5	97.7	288.6	95.5	95.5	95.5	97.7	384.1	4.5	1054.5	
	効果あり	24	9	6	8	47	30	13	33	76	5	14	7	16	42	0	165	
		57.1	21.4	14.6	19.5	28.3	71.4	31	76.7	59.8	11.9	33.3	16.7	37.2	24.9	0	35.6	
	なし	8	17	22	21	68	5	13	5	23	22	14	21	11	68	0	159	
		19	40.5	53.7	51.2	41	11.9	31	11.6	18.1	52.4	33.3	50	25.6	40.2	0	34.3	
	わからない	10	16	13	12	51	7	16	5	28	15	14	14	16	59	2	140	
		23.8	38.1	31.7	29.3	30.7	16.7	38.1	11.6	22	35.7	33.3	33.3	37.2	34.9	100	30.2	
	計	42	42	41	41	166	42	42	43	127	42	42	42	43	169	2	464	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	38	−19	−39	−32	−13	60	0	65	42	−10	0	−33	12	−15	0	1	
一般機械器具製造業	回答社数	38	37	38	37	150	38	38	42	118	35	36	37	40	148	6	422	44
		86.4	84.1	86.4	84.1	340.9	86.4	86.4	95.5	268.2	79.5	81.8	84.1	90.9	336.4	13.6	959.1	
	効果あり	19	13	5	4	41	28	17	33	78	4	5	14	21	44	1	164	
		50	35.1	13.2	10.8	27.3	73.7	44.7	78.6	66.1	11.4	13.9	37.8	52.5	29.7	16.7	38.9	
	なし	8	12	16	17	53	6	13	5	24	25	23	19	12	79	2	158	
		21.1	32.4	42.1	45.9	35.3	15.8	34.2	11.9	20.3	71.4	63.9	51.4	30	53.4	33.3	37.4	
	わからない	11	12	17	16	56	4	8	4	16	6	8	4	7	25	3	100	
		28.9	32.4	44.7	43.2	37.3	10.5	21.1	9.5	13.6	17.1	22.2	10.8	17.5	16.9	50	23.7	
	計	38	37	38	37	150	38	38	42	118	35	36	37	40	148	6	422	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	29	3	−29	−35	−8	58	11	67	46	−60	−50	−14	22	−24	−17	1	
電気機械器具製造業	回答社数	40	40	40	40	160	42	43	43	128	38	40	41	41	160	3	451	45
		88.9	88.9	88.9	88.9	355.6	93.3	95.6	95.6	284.4	84.4	88.9	91.1	91.1	355.6	6.7	1002.2	
	効果あり	24	9	14	8	55	32	22	34	88	6	15	11	19	51	0	194	
		60	22.5	35	20	34.4	76.2	51.2	79.1	68.8	15.8	37.5	26.8	46.3	31.9	0	43	
	なし	8	17	18	14	57	6	13	4	23	23	13	20	11	67	1	148	
		20	42.5	45	35	35.6	14.3	30.2	9.3	18	60.5	32.5	48.8	26.8	41.9	33.3	32.8	
	わからない	8	14	8	18	48	4	8	5	17	9	12	10	11	42	2	109	
		20	35	20	45	30	9.5	18.6	11.6	13.3	23.7	30	24.4	26.8	26.3	66.7	24.2	
	計	40	40	40	40	160	42	43	43	128	38	40	41	41	160	3	451	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	40	−20	−10	−15	−1	62	21	70	51	−45	5	−22	20	−10	−33	10	

（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:%）

業種 ＼ 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／開発コストの引き下げ	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
情報通信機械器具製造業	回答社数	47	49	46	48	190	53	50	51	154	47	48	49	48	192	2	538	56
		83.9	87.5	82.1	85.7	339.3	94.6	89.3	91.1	275	83.9	85.7	87.5	85.7	342.9	3.6	960.7	
	効果あり	28	22	16	10	76	41	26	40	107	5	14	12	24	55	1	239	
		59.6	44.9	34.8	20.8	40	77.4	52	78.4	69.5	10.6	29.2	24.5	50	28.6	50	44.4	
	なし	5	14	13	13	45	6	13	5	24	27	17	24	9	77	0	146	
		10.6	28.6	28.3	27.1	23.7	11.3	26	9.8	15.6	57.4	35.4	49	18.8	40.1	0	27.1	
	わからない	14	13	17	25	69	6	11	6	23	15	17	13	15	60	1	153	
		29.8	26.5	37	52.1	36.3	11.3	22	11.8	14.9	31.9	35.4	26.5	31.3	31.3	50	28.4	
	計	47	49	46	48	190	53	50	51	154	47	48	49	48	192	2	538	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	49	16	7	-6	16	66	26	69	54	-47	-6	-24	31	-11	50	17	
輸送用機械器具製造業	回答社数	44	44	43	44	175	44	42	47	133	43	42	42	43	170	5	483	51
		86.3	86.3	84.3	86.3	343.1	86.3	82.4	92.2	260.8	84.3	82.4	82.4	84.3	333.3	9.8	947.1	
	効果あり	26	13	11	9	59	32	25	37	94	9	8	12	15	44	1	198	
		59.1	29.5	25.6	20.5	33.7	72.7	59.5	78.7	70.7	20.9	19	28.6	34.9	25.9	20	41	
	なし	8	11	17	18	54	8	9	2	19	24	18	18	13	73	0	146	
		18.2	25	39.5	40.9	30.9	18.2	21.4	4.3	14.3	55.8	42.9	42.9	30.2	42.9	0	30.2	
	わからない	10	20	15	17	62	4	8	8	20	10	16	12	15	53	4	139	
		22.7	45.5	34.9	38.6	35.4	9.1	19	17	15	23.3	38.1	28.6	34.9	31.2	80	28.8	
	計	44	44	43	44	175	44	42	47	133	43	42	42	43	170	5	483	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	41	5	-14	-20	3	55	38	74	56	-35	-24	-14	5	-17	20	11	
精密機械器具製造業	回答社数	10	10	10	10	40	10	10	10	30	10	10	10	10	40	0	110	10
		100	100	100	100	400	100	100	100	300	100	100	100	100	400	0	1100	
	効果あり	3	2	1	2	8	9	5	10	24	0	3	3	3	9	0	41	
		30	20	10	20	20	90	50	100	80	0	30	30	30	22.5	0	37.3	
	なし	1	1	1	2	5	1	3	0	4	8	4	3	3	18	0	27	
		10	10	10	20	12.5	10	30	0	13.3	80	40	30	30	45	0	24.5	
	わからない	6	7	8	6	27	0	2	0	2	2	3	4	4	13	0	42	
		60	70	80	60	67.5	0	20	0	6.7	20	30	40	40	32.5	0	38.2	
	計	10	10	10	10	40	10	10	10	30	10	10	10	10	40	0	110	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	
	効果レベル	20	10	0	0	7	80	20	100	67	-80	-10	0	0	-22	0	13	
その他の製造業	回答社数	62	62	62	62	248	61	60	65	186	59	59	60	62	240	6	680	71
		87.3	87.3	87.3	87.3	349.3	85.9	84.5	91.5	262	83.1	83.1	84.5	87.3	338	8.5	957.7	
	効果あり	36	14	14	15	79	36	20	50	106	8	12	17	29	66	2	253	
		58.1	22.6	22.6	24.2	31.9	59	33.3	76.9	57	13.6	20.3	28.3	46.8	27.5	33.3	37.2	
	なし	11	22	24	24	81	14	23	7	44	37	30	33	19	119	2	246	
		17.7	35.5	38.7	38.7	32.7	23	38.3	10.8	23.7	62.7	50.8	55	30.6	49.6	33.3	36.2	
	わからない	15	26	24	23	88	11	17	8	36	14	17	10	14	55	2	181	
		24.2	41.9	38.7	37.1	35.5	18	28.3	12.3	19.4	23.7	28.8	16.7	22.6	22.9	33.3	26.6	
	計	62	62	62	62	248	61	60	65	186	59	59	60	62	240	6	680	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	40	-13	-16	-15	-1	36	-5	66	33	-49	-31	-27	16	-22	0	1	
農林漁業・同協同組合，鉱業	回答社数	26	25	25	25	101	27	26	26	79	26	26	25	26	103	4	287	32
		81.3	78.1	78.1	78.1	315.6	84.4	81.3	81.3	246.9	81.3	81.3	78.1	81.3	321.9	12.5	896.9	
	効果あり	12	3	0	0	15	14	4	18	36	5	4	2	7	18	1	70	
		46.2	12	0	0	14.9	51.9	15.4	69.2	45.6	19.2	15.4	8	26.9	17.5	25	24.4	
	なし	6	13	13	11	43	5	12	4	21	9	10	11	10	40	3	107	
		23.1	52	52	44	42.6	18.5	46.2	15.4	26.6	34.6	38.5	44	38.5	38.8	75	37.3	
	わからない	8	9	12	14	43	8	10	4	22	12	12	12	9	45	0	110	
		30.8	36	48	56	42.6	29.6	38.5	15.4	27.8	46.2	46.2	48	34.6	43.7	0	38.3	
	計	26	25	25	25	101	27	26	26	79	26	26	25	26	103	4	287	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	23	-40	-52	-44	-28	33	-31	54	19	-15	-23	-36	-12	-21	-50	-13	

（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:%）

業種	投資効果項目	エンドユーザー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
建設業	回答社数	53	50	50	51	204	53	52	54	159	50	49	51	54	204	2	569	55
		96.4	90.9	90.9	92.7	370.9	96.4	94.5	98.2	289.1	90.9	89.1	92.7	98.2	370.9	3.6	1034.5	
	効果あり	26	10	11	15	62	38	24	46	108	12	12	15	16	55	0	225	
		49.1	20	22	29.4	30.4	71.7	46.2	85.2	67.9	24	24.5	29.4	29.6	27	0	39.5	
	なし	11	19	18	14	62	8	13	3	24	26	18	22	14	80	0	166	
		20.8	38	36	27.5	30.4	15.1	25	5.6	15.1	52	36.7	43.1	25.9	39.2	0	29.2	
	わからない	16	21	21	22	80	7	15	5	27	12	19	14	24	69	2	178	
		30.2	42	42	43.1	39.2	13.2	28.8	9.3	17	24	38.8	27.5	44.4	33.8	100	31.3	
	計	53	50	50	51	204	53	52	54	159	50	49	51	54	204	2	569	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	28	−18	−14	2	0	57	21	80	53	−28	−12	−14	4	−12	0	10	
新聞・出版業	回答社数	14	12	12	12	50	14	12	13	39	12	13	12	12	49	0	138	15
		93.3	80	80	80	333.3	93.3	80	86.7	260	80	86.7	80	80	326.7	0	920	
	効果あり	8	2	4	3	17	8	5	7	20	1	2	1	1	5	0	42	
		57.1	16.7	33.3	25	34	57.1	41.7	53.8	51.3	8.3	15.4	8.3	8.3	10.2	0	30.4	
	なし	0	3	2	1	6	4	2	4	10	5	7	8	7	27	0	43	
		0	25	16.7	8.3	12	28.6	16.7	30.8	25.6	41.7	53.8	66.7	58.3	55.1	0	31.2	
	わからない	6	7	6	8	27	2	5	2	9	6	4	3	4	17	0	53	
		42.9	58.3	50	66.7	54	14.3	41.7	15.4	23.1	50	30.8	25	33.3	34.7	0	38.4	
	計	14	12	12	12	50	14	12	13	39	12	13	12	12	49	0	138	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	
	効果レベル	57	−8	17	17	22	29	25	23	26	−33	−38	−58	−50	−45	0	−1	
電気・ガス・熱供給・水道業	回答社数	11	9	9	9	38	12	10	10	32	10	11	10	11	42	1	113	12
		91.7	75	75	75	316.7	100	83.3	83.3	266.7	83.3	91.7	83.3	91.7	350	8.3	941.7	
	効果あり	7	2	0	2	11	8	5	8	21	1	3	2	6	12	0	44	
		63.6	22.2	0	22.2	28.9	66.7	50	80	65.6	10	27.3	20	54.5	28.6	0	38.9	
	なし	3	4	4	5	16	1	3	1	5	6	4	4	2	16	0	37	
		27.3	44.4	44.4	55.6	42.1	8.3	30	10	15.6	60	36.4	40	18.2	38.1	0	32.7	
	わからない	1	3	5	2	11	3	2	1	6	3	4	4	3	14	1	32	
		9.1	33.3	55.6	22.2	28.9	25	20	10	18.8	30	36.4	40	27.3	33.3	100	28.3	
	計	11	9	9	9	38	12	10	10	32	10	11	10	11	42	1	113	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	36	−22	−44	−33	−13	58	20	70	50	−50	−9	−20	36	−10	0	6	
運輸業	回答社数	47	42	42	44	175	45	45	45	135	44	48	45	46	183	4	497	48
		97.9	87.5	87.5	91.7	364.6	93.8	93.8	93.8	281.3	91.7	100	93.8	95.8	381.3	8.3	1035.4	
	効果あり	35	7	6	11	59	31	19	37	87	6	18	9	17	50	1	197	
		74.5	16.7	14.3	25	33.7	68.9	42.2	82.2	64.4	13.6	37.5	20	37	27.3	25	39.6	
	なし	3	19	21	12	55	6	16	4	26	27	22	20	15	84	2	167	
		6.4	45.2	50	27.3	31.4	13.3	35.6	8.9	19.3	61.4	45.8	44.4	32.6	45.9	50	33.6	
	わからない	9	16	15	21	61	8	10	4	22	11	8	16	14	49	1	133	
		19.1	38.1	35.7	47.7	34.9	17.8	22.2	8.9	16.3	25	16.7	35.6	30.4	26.8	25	26.8	
	計	47	42	42	44	175	45	45	45	135	44	48	45	46	183	4	497	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	68	−29	−36	−2	2	56	7	73	45	−48	−8	−24	4	−19	−25	6	
映像・音声情報製作・放送業，通信業	回答社数	15	11	12	12	50	14	13	12	39	13	13	13	13	52	3	144	15
		100	73.3	80	80	333.3	93.3	86.7	80	260	86.7	86.7	86.7	86.7	346.7	20	960	
	効果あり	8	2	2	4	16	8	4	6	18	1	4	3	5	13	1	48	
		53.3	18.2	16.7	33.3	32	57.1	30.8	50	46.2	7.7	30.8	23.1	38.5	25	33.3	33.3	
	なし	1	4	4	2	11	1	4	1	6	9	4	8	4	25	1	43	
		6.7	36.4	33.3	16.7	22	7.1	30.8	8.3	15.4	69.2	30.8	61.5	30.8	48.1	33.3	29.9	
	わからない	6	5	6	6	23	5	5	5	15	3	5	2	4	14	1	53	
		40	45.5	50	50	46	35.7	38.5	41.7	38.5	23.1	38.5	15.4	30.8	26.9	33.3	36.8	
	計	15	11	12	12	50	14	13	12	39	13	13	13	13	52	3	144	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	47	−18	−17	17	10	50	0	42	31	−62	0	−38	8	−23	0	3	

（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:%）

業種	投資効果項目	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
卸売業	回答社数	137	124	125	130	516	140	137	147	424	133	138	140	141	552	9	1501	154
		89	80.5	81.2	84.4	335.1	90.9	89	95.5	275.3	86.4	89.6	90.9	91.6	358.4	5.8	974.7	
	効果あり	91	17	19	28	155	102	64	112	278	12	30	38	59	139	1	573	
		66.4	13.7	15.2	21.5	30	72.9	46.7	76.2	65.6	9	21.7	27.1	41.8	25.2	11.1	38.2	
	なし	15	58	52	38	163	19	44	18	81	87	66	70	40	263	3	510	
		10.9	46.8	41.6	29.2	31.6	13.6	32.1	12.2	19.1	65.4	47.8	50	28.4	47.6	33.3	34	
	わからない	31	49	54	64	198	19	29	17	65	34	42	32	42	150	5	418	
		22.6	39.5	43.2	49.2	38.4	13.6	21.2	11.6	15.3	25.6	30.4	22.9	29.8	27.2	55.6	27.8	
	計	137	124	125	130	516	140	137	147	424	133	138	140	141	552	9	1501	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	55	-33	-26	-8	-2	59	15	64	46	-56	-26	-23	13	-22	-22	4	
小売業，飲食店	回答社数	119	106	106	108	439	124	117	129	370	108	107	114	119	448	11	1268	149
		79.9	71.1	71.1	72.5	294.6	83.2	78.5	86.6	248.3	72.5	71.8	76.5	79.9	300.7	7.4	851	
	効果あり	71	32	18	29	150	86	52	97	235	14	27	30	55	126	1	512	
		59.7	30.2	17	26.9	34.2	69.4	44.4	75.2	63.5	13	25.2	26.3	46.2	28.1	9.1	40.4	
	なし	18	41	41	32	132	19	32	19	70	66	52	52	35	205	2	409	
		15.1	38.7	38.7	29.6	30.1	15.3	27.4	14.7	18.9	61.1	48.6	45.6	29.4	45.8	18.2	32.3	
	わからない	30	33	47	47	157	19	33	13	65	28	28	32	29	117	8	347	
		25.2	31.1	44.3	43.5	35.8	15.3	28.2	10.1	17.6	25.9	26.2	28.1	24.4	26.1	72.7	27.4	
	計	119	106	106	108	439	124	117	129	370	108	107	114	119	448	11	1268	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	45	-8	-22	-3	4	54	17	60	45	-48	-23	-19	17	-18	-9	8	
金融・保険業	回答社数	62	55	58	56	231	59	57	58	174	55	57	55	59	226	5	636	67
		92.5	82.1	86.6	83.6	344.8	88.1	85.1	86.6	259.7	82.1	85.1	82.1	88.1	337.3	7.5	949.3	
	効果あり	50	11	27	15	103	43	32	44	119	11	17	14	21	63	1	286	
		80.6	20	46.6	26.8	44.6	72.9	56.1	75.9	68.4	20	29.8	25.5	35.6	27.9	20	45	
	なし	3	15	13	15	46	8	14	8	30	30	26	25	12	93	0	169	
		4.8	27.3	22.4	26.8	19.9	13.6	24.6	13.8	17.2	54.5	45.6	45.5	20.3	41.2	0	26.6	
	わからない	9	29	18	26	82	8	11	6	25	14	14	16	26	70	4	181	
		14.5	52.7	31	46.4	35.5	13.6	19.3	10.3	14.4	25.5	24.6	29.1	44.1	31	80	28.5	
	計	62	55	58	56	231	59	57	58	174	55	57	55	59	226	5	636	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	76	-7	24	0	25	59	32	62	51	-35	-16	-20	15	-13	20	18	
情報サービス業	回答社数	100	93	95	95	383	101	101	98	300	94	94	97	98	383	10	1076	113
		88.5	82.3	84.1	84.1	338.9	89.4	89.4	86.7	265.5	83.2	83.2	85.8	86.7	338.9	8.8	952.2	
	効果あり	66	27	39	24	156	73	63	71	207	16	14	36	52	118	3	484	
		66	29	41.1	25.3	40.7	72.3	62.4	72.4	69	17	14.9	37.1	53.1	30.8	30	45	
	なし	8	27	24	29	88	15	20	10	45	49	46	35	24	154	0	287	
		8	29	25.3	30.5	23	14.9	19.8	10.2	15	52.1	48.9	36.1	24.5	40.2	0	26.7	
	わからない	26	39	32	42	139	13	18	17	48	29	34	26	22	111	7	305	
		26	41.9	33.7	44.2	36.3	12.9	17.8	17.3	16	30.9	36.2	26.8	22.4	29	70	28.3	
	計	100	93	95	95	383	101	101	98	300	94	94	97	98	383	10	1076	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	58	0	16	-5	18	57	43	62	54	-35	-34	1	29	-9	30	18	
医療業(国・公立除く)	回答社数	7	7	7	7	28	7	7	8	22	7	7	7	7	28	2	80	8
		87.5	87.5	87.5	87.5	350	87.5	87.5	100	275	87.5	87.5	87.5	87.5	350	25	1000	
	効果あり	3	1	0	0	4	1	2	3	6	0	0	1	1	2	0	12	
		42.9	14.3	0	0	14.3	14.3	28.6	37.5	27.3	0	0	14.3	14.3	7.1	0	15	
	なし	0	1	1	1	3	1	1	1	3	2	2	2	2	8	0	14	
		0	14.3	14.3	14.3	10.7	14.3	14.3	12.5	13.6	28.6	28.6	28.6	28.6	28.6	0	17.5	
	わからない	4	5	6	6	21	5	4	4	13	5	5	4	4	18	2	54	
		57.1	71.4	85.7	85.7	75	71.4	57.1	50	59.1	71.4	71.4	57.1	57.1	64.3	100	67.5	
	計	7	7	7	7	28	7	7	8	22	7	7	7	7	28	2	80	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	43	0	-14	-14	4	0	14	25	14	-29	-29	-14	-14	-21	0	-2	

（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:%）

業種＼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／サービスの開発の効率化	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
教育・学術研究機関（国・公立除く）	回答社数	39	31	31	31	132	39	39	38	116	36	37	34	37	144	7	399	44
		88.6	70.5	70.5	70.5	300	88.6	88.6	86.4	263.6	81.8	84.1	77.3	84.1	327.3	15.9	906.8	
	効果あり	24	1	1	3	29	20	15	22	57	1	3	5	9	18	1	105	
		61.5	3.2	3.2	9.7	22	51.3	38.5	57.9	49.1	2.8	8.1	14.7	24.3	12.5	14.3	26.3	
	なし	0	3	3	3	9	6	6	5	17	11	11	7	8	37	1	64	
		0	9.7	9.7	9.7	6.8	15.4	15.4	13.2	14.7	30.6	29.7	20.6	21.6	25.7	14.3	16	
	わからない	15	27	27	25	94	13	18	11	42	24	23	22	20	89	5	230	
		38.5	87.1	87.1	80.6	71.2	33.3	46.2	28.9	36.2	66.7	62.2	64.7	54.1	61.8	71.4	57.6	
	計	39	31	31	31	132	39	39	38	116	36	37	34	37	144	7	399	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	62	−6	−6	0	15	36	23	45	34	−28	−22	−6	3	−13	0	10	
その他の非製造業	回答社数	67	59	61	62	249	71	67	70	208	63	66	65	69	263	8	728	80
		83.8	73.8	76.3	77.5	311.3	88.8	83.8	87.5	260	78.8	82.5	81.3	86.3	328.8	10	910	
	効果あり	41	10	15	16	82	47	35	50	132	5	11	13	23	52	0	266	
		61.2	16.9	24.6	25.8	32.9	66.2	52.2	71.4	63.5	7.9	16.7	20	33.3	19.8	0	36.5	
	なし	4	28	21	22	75	13	19	8	40	43	32	28	23	126	1	242	
		6	47.5	34.4	35.5	30.1	18.3	28.4	11.4	19.2	68.3	48.5	43.1	33.3	47.9	12.5	33.2	
	わからない	22	21	25	24	92	11	13	12	36	15	23	24	23	85	7	220	
		32.8	35.6	41	38.7	36.9	15.5	19.4	17.1	17.3	23.8	34.8	36.9	33.3	32.3	87.5	30.2	
	計	67	59	61	62	249	71	67	70	208	63	66	65	69	263	8	728	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	55	−31	−10	−10	3	48	24	60	44	−60	−32	−23	0	−28	−13	3	
政府	回答社数	4	4	4	3	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	0	50	5
		80	80	80	60	300	100	100	100	300	100	100	100	100	400	0	1000	
	効果あり	2	1	1	0	4	5	3	5	13	1	1	2	2	6	0	23	
		50	25	25	0	26.7	100	60	100	86.7	20	20	40	40	30	0	46	
	なし	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	4	0	4	
		0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	20	20	20	20	0	8	
	わからない	2	3	3	3	11	0	2	0	2	3	3	2	2	10	0	23	
		50	75	75	100	73.3	0	40	0	13.3	60	60	40	40	50	0	46	
	計	4	4	4	3	15	5	5	5	15	5	5	5	5	20	0	50	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	
	効果レベル	50	25	25	0	27	100	60	100	87	0	0	20	20	10	0	38	
地方公共団体	回答社数	85	69	71	71	296	123	102	113	338	102	100	102	102	406	7	1047	131
		64.9	52.7	54.2	54.2	226	93.9	77.9	86.3	258	77.9	76.3	77.9	77.9	309.9	5.3	799.2	
	効果あり	52	5	5	10	72	95	45	84	224	10	22	15	37	84	3	383	
		61.2	7.2	7	14.1	24.3	77.2	44.1	74.3	66.3	9.8	22	14.7	36.3	20.7	42.9	36.6	
	なし	8	14	14	13	49	7	20	7	34	59	36	53	23	171	0	254	
		9.4	20.3	19.7	18.3	16.6	5.7	19.6	6.2	10.1	57.8	36	52	22.5	42.1	0	24.3	
	わからない	25	50	52	48	175	21	37	22	80	33	42	34	42	151	4	410	
		29.4	72.5	73.2	67.6	59.1	17.1	36.3	19.5	23.7	32.4	42	33.3	41.2	37.2	57.1	39.2	
	計	85	69	71	71	296	123	102	113	338	102	100	102	102	406	7	1047	
		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
	効果レベル	52	−13	−13	−4	8	72	25	68	56	−48	−14	−37	14	−21	43	12	

第11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	545	410 2.23	91 2.10	188 2.05	230 2.31	473 2.13	462 1.85	462 2.31	464 2.20	480 2.18	476 2.18	471 2.17	470 1.92	2.13
非製造業計	876	671 2.26	164 2.02	295 2.37	353 2.37	768 2.18	756 1.92	753 2.31	748 2.14	765 2.27	773 2.22	771 2.17	753 1.96	2.17
公務計	154	107 2.39	29 3.00	36 1.67	49 2.41	136 2.32	133 1.90	132 2.24	127 1.95	139 2.27	129 2.26	130 2.15	130 1.84	2.16
公務を除く全産業計	1,421	1,081 2.25	255 2.05	483 2.24	583 2.34	1,241 2.16	1,218 1.89	1,215 2.31	1,212 2.16	1,245 2.24	1,249 2.21	1,242 2.17	1,223 1.95	2.16
全産業計	1,575	1,188 2.26	284 2.14	519 2.20	632 2.35	1,377 2.18	1,351 1.89	1,347 2.30	1,339 2.14	1,384 2.24	1,378 2.21	1,372 2.17	1,353 1.93	2.16
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	73	49 2.08	18 1.72	27 2.04	30 2.43	60 2.12	58 1.64	56 2.18	57 2.14	59 2.22	60 2.13	55 2.11	58 1.93	2.07
繊維工業	23	16 2.38	6 1.83	9 2.22	10 2.40	20 1.95	20 1.80	19 2.16	20 2.20	21 2.00	22 2.14	21 2.00	21 1.86	2.06
パルプ・紙・紙加工品製造業	4	4 2.25	0 0.00	0 0.00	1 3.00	4 1.75	4 1.25	3 1.67	4 1.75	4 2.00	4 2.00	4 2.25	4 1.50	1.86
化学工業	49	36 2.22	4 2.25	16 2.19	20 2.20	46 2.39	45 1.98	45 2.62	44 2.36	48 2.40	45 2.36	43 2.44	44 2.00	2.30
石油・石炭・プラスチック製品製造業	15	11 2.27	3 2.67	7 2.57	7 2.43	13 2.15	13 1.85	12 2.42	13 1.92	12 2.33	12 2.42	12 2.33	13 1.92	2.22
窯業・土石製品製造業	16	12 2.00	2 2.50	4 1.50	4 2.25	16 1.94	16 1.69	16 1.94	16 2.06	16 2.13	16 1.88	16 2.00	16 1.69	1.93
鉄鋼業	19	14 2.36	1 2.00	5 1.60	7 1.71	14 1.86	14 1.93	13 2.31	14 1.93	16 2.06	16 2.00	14 2.29	15 1.73	2.01
非鉄金属製品・金属製品製造業	46	34 2.32	7 2.14	12 2.58	17 2.35	35 2.17	35 1.94	33 2.27	33 2.03	37 2.03	34 2.09	38 2.05	37 2.08	2.14
一般機械器具製造業	49	38 2.13	10 2.90	17 2.47	19 2.16	43 2.00	41 1.85	44 2.23	42 2.12	44 2.02	45 2.09	43 1.98	43 1.72	2.06
電気機械器具製造業	48	41 2.32	8 2.50	21 1.90	23 2.52	45 2.29	43 1.79	43 2.37	45 2.38	45 2.11	44 2.11	44 2.07	42 1.90	2.16

情報通信機械器具製造業	57	44 2.48	13 2.00	26 1.88	30 2.47	53 2.09	53 1.91	54 2.46	53 2.42	53 2.21	53 2.30	53 2.42	55 2.09	2.25
輸送用機械器具製造業	57	45 2.24	4 3.00	20 1.70	27 2.33	49 2.16	49 1.82	49 2.20	50 2.12	51 2.20	52 2.17	53 2.19	47 2.00	2.13
精密機械器具製造業	11	9 2.00	1 1.00	2 1.00	4 1.75	10 1.90	9 1.89	10 2.70	9 2.00	9 2.22	9 2.33	9 2.33	9 1.89	2.09
その他の製造業	78	57 2.14	14 1.57	22 2.05	31 2.16	65 2.14	62 2.02	65 2.28	64 2.25	65 2.25	64 2.28	66 2.08	66 1.83	2.12
農林漁業・同協同組合，鉱業	41	25 2.12	1 1.00	3 1.00	4 2.50	32 1.91	34 1.71	31 2.13	30 2.00	32 1.88	34 1.91	33 1.82	32 1.75	1.90
建設業	60	50 2.32	6 1.83	21 1.71	32 2.13	53 2.42	50 1.98	54 2.46	51 2.16	53 2.26	52 2.29	53 2.32	51 1.67	2.18
新聞・出版業	16	10 1.90	1 2.00	3 1.00	3 2.33	12 1.58	11 1.64	12 2.00	11 1.64	12 2.17	12 2.42	12 1.92	12 1.75	1.88
電気・ガス・熱供給・水道業	14	10 2.40	6 2.00	7 2.29	8 2.25	10 2.30	9 2.11	8 2.63	8 2.25	11 2.00	9 2.22	11 2.45	9 1.89	2.24
運輸業	50	37 2.35	8 2.38	16 2.56	20 2.50	43 2.28	44 2.00	40 2.48	43 2.23	45 2.33	45 2.42	46 2.37	46 2.02	2.30
映像・音声情報製作・放送業，通信業	17	13 2.31	2 3.00	7 1.71	8 2.38	17 2.12	17 2.00	17 2.06	16 1.88	16 2.25	15 1.80	15 2.00	16 2.00	2.06
卸売業	171	135 2.10	33 1.70	60 2.17	70 2.21	158 2.06	154 1.80	155 2.29	150 2.13	156 2.15	154 2.12	153 2.04	149 1.90	2.07
小売業，飲食店	160	108 2.17	20 2.25	42 2.10	47 2.15	137 2.00	134 1.69	134 2.06	136 1.98	132 2.02	137 2.15	138 2.01	136 1.90	2.01
金融・保険業	72	61 2.36	19 1.32	32 2.13	46 2.35	69 2.45	67 2.15	67 2.34	66 2.24	67 2.37	70 2.51	68 2.43	68 2.00	2.28
情報サービス業	121	115 2.57	42 2.48	68 3.38	71 2.72	114 2.38	115 2.21	114 2.59	114 2.43	118 2.81	117 2.53	119 2.55	114 2.38	2.56
医療業(国・公立除く)	13	9 1.78	0 0.00	2 1.50	2 1.50	10 1.70	10 1.50	10 1.90	10 1.70	9 1.78	10 1.80	10 1.50	10 1.50	1.67
教育・学術研究機関(国・公立除く)	50	39 2.03	10 1.80	12 2.17	16 2.38	41 2.29	40 2.05	40 2.43	41 2.20	43 2.30	44 2.09	42 2.12	41 1.93	2.16
その他の非製造業	91	59 2.29	16 2.00	22 1.95	26 2.50	72 2.25	71 1.92	71 2.24	72 2.06	71 2.30	74 1.97	71 2.01	69 1.90	2.11
政府	6	5 2.00	1 3.00	2 1.00	5 1.80	4 2.25	4 2.00	4 2.75	4 2.25	5 2.20	5 2.80	5 3.00	5 2.00	2.27
地方公共団体	148	102 2.41	28 3.00	34 1.71	44 2.48	132 2.32	129 1.90	128 2.23	123 1.94	134 2.28	124 2.23	125 2.12	125 1.83	2.16

（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
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12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（業種別）

（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	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	
5人未満	733	506	71	166	195	608	596	598	593	614	620	602	596	
		2.09	1.80	2.06	2.11	1.89	1.69	2.05	1.94	2.03	2.04	1.97	1.84	1.96
5人～10人未満	309	233	61	114	135	290	289	283	279	288	280	286	287	
		2.21	2.41	2.35	2.35	2.24	1.89	2.36	2.14	2.24	2.29	2.20	1.90	2.18
10人～30人未満	315	258	85	137	173	298	287	287	289	299	300	301	293	
		2.39	2.25	2.01	2.45	2.43	2.10	2.52	2.27	2.37	2.26	2.28	1.94	2.28
30人～50人未満	70	65	17	31	40	69	68	68	68	68	64	65	66	
		2.45	1.88	2.19	2.38	2.43	2.15	2.65	2.44	2.56	2.58	2.52	2.18	2.41
50人～100人未満	58	54	26	38	46	54	55	54	55	56	55	57	55	
		2.67	1.92	2.53	2.67	2.63	2.29	2.81	2.51	2.73	2.69	2.61	2.47	2.57
100人～300人未満	30	28	10	15	18	29	29	29	28	30	30	30	28	
		2.64	2.40	2.87	2.67	2.72	2.28	2.62	2.61	2.73	2.53	2.83	2.11	2.58
300人～500人未満	10	10	5	5	6	10	9	10	10	10	10	10	9	
		2.60	2.60	3.60	3.00	2.40	2.11	2.30	2.90	2.50	2.30	2.70	2.33	2.56
500人以上	14	14	6	9	10	14	14	13	14	14	14	14	14	
		3.14	2.50	2.56	2.90	3.07	2.57	3.08	3.00	2.93	2.71	2.79	2.79	2.86
なし、または不明	36	20	3	4	9	29	28	27	26	31	29	28	25	
		2.55	3.00	2.50	2.22	2.28	1.86	2.04	2.19	2.35	2.10	2.04	1.84	2.15
合　計	1,575	1188	284	519	632	1401	1375	1369	1362	1410	1402	1393	1373	
		2.26	2.14	2.20	2.35	2.17	1.89	2.30	2.14	2.23	2.21	2.17	1.93	2.16

（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

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13表　IT担当役員の存在状況（業種別）

（上段:回答社数、下段：%）

業　種	実回答社数	IT担当役員を	
		置いている	置いていない
製造業計	534	243	291
	100	45.5	54.5
非製造業計	859	379	480
	100	44.1	55.9
公務計	153	53	100
	100	34.6	65.4
公務を除く全産業計	1,393	622	771
	100	44.7	55.3
全産業計	1,546	675	871
	100	43.7	56.3
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	72	31	41
	100	43.1	56.9
繊維工業	23	11	12
	100	47.8	52.2
パルプ・紙・紙加工品製造業	4	1	3
	100	25	75
化学工業	49	24	25
	100	49	51
石油・石炭・プラスチック製品製造業	14	7	7
	100	50	50
窯業・土石製品製造業	16	4	12
	100	25	75
鉄鋼業	18	7	11
	100	38.9	61.1
非鉄金属製品・金属製品製造業	42	17	25
	100	40.5	59.5
一般機械器具製造業	49	23	26
	100	46.9	53.1
電気機械器具製造業	48	25	23
	100	52.1	47.9
情報通信機械器具製造業	57	30	27
	100	52.6	47.4
輸送用機械器具製造業	56	28	28
	100	50	50
精密機械器具製造業	10	4	6
	100	40	60
その他の製造業	76	31	45
	100	40.8	59.2
農林漁業・同協同組合，鉱業	40	4	36
	100	10	90
建設業	60	34	26
	100	56.7	43.3
新聞・出版業	14	3	11
	100	21.4	78.6
電気・ガス・熱供給・水道業	14	8	6
	100	57.1	42.9
運輸業	49	21	28
	100	42.9	57.1
映像・音声情報製作・放送業，通信業	17	8	9
	100	47.1	52.9
卸売業	169	76	93
	100	45	55
小売業，飲食店	154	54	100
	100	35.1	64.9
金融・保険業	72	48	24
	100	66.7	33.3
情報サービス業	119	72	47
	100	60.5	39.5
医療業（国・公立除く）	13	2	11
	100	15.4	84.6
教育・学術研究機関（国・公立除く）	49	18	31
	100	36.7	63.3
その他の非製造業	89	31	58
	100	34.8	65.2
政府	5	5	0
	100	100	0
地方公共団体	148	48	100
	100	32.4	67.6

第14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
製造業計	516	224	221	150	280	220	226	148
		43.4	42.8	29.1	54.3	42.6	43.8	28.7
非製造業計	821	293	342	229	395	296	316	222
		35.7	41.7	27.9	48.1	36.1	38.5	27
公務計	141	33	95	31	44	30	50	32
		23.4	67.4	22	31.2	21.3	35.5	22.7
公務を除く全産業計	1337	517	563	379	675	516	542	370
		38.7	42.1	28.3	50.5	38.6	40.5	27.7
全産業計	1478	550	658	410	719	546	592	402
		37.2	44.5	27.7	48.6	36.9	40.1	27.2
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	67	27	19	24	34	26	27	22
		40.3	28.4	35.8	50.7	38.8	40.3	32.8
繊維工業	23	7	9	9	11	5	10	6
		30.4	39.1	39.1	47.8	21.7	43.5	26.1
パルプ・紙・紙加工品製造業	3	1	1	0	1	2	3	1
		33.3	33.3	0	33.3	66.7	100	33.3
化学工業	48	31	19	20	26	14	19	12
		64.6	39.6	41.7	54.2	29.2	39.6	25
石油・石炭・プラスチック製品製造業	14	4	8	1	7	4	5	3
		28.6	57.1	7.1	50	28.6	35.7	21.4
窯業・土石製品製造業	13	6	4	2	3	6	7	1
		46.2	30.8	15.4	23.1	46.2	53.8	7.7
鉄鋼業	16	5	7	5	8	6	2	6
		31.3	43.8	31.3	50	37.5	12.5	37.5
非鉄金属製品・金属製品製造業	44	19	19	11	17	20	25	11
		43.2	43.2	25	38.6	45.5	56.8	25
一般機械器具製造業	48	18	21	13	25	25	18	11
		37.5	43.8	27.1	52.1	52.1	37.5	22.9
電気機械器具製造業	46	22	25	10	28	20	20	12
		47.8	54.3	21.7	60.9	43.5	43.5	26.1
情報通信機械器具製造業	54	24	27	15	35	31	25	20
		44.4	50	27.8	64.8	57.4	46.3	37
輸送用機械器具製造業	55	21	29	14	34	26	28	19
		38.2	52.7	25.5	61.8	47.3	50.9	34.5
精密機械器具製造業	11	8	3	4	8	3	6	3
		72.7	27.3	36.4	72.7	27.3	54.5	27.3
その他の製造業	74	31	30	22	43	32	31	21
		41.9	40.5	29.7	58.1	43.2	41.9	28.4
農林漁業・同協同組合，鉱業	39	16	18	7	21	14	14	14
		41	46.2	17.9	53.8	35.9	35.9	35.9
建設業	56	18	25	16	26	22	24	13
		32.1	44.6	28.6	46.4	39.3	42.9	23.2
新聞・出版業	13	6	3	5	6	3	4	3
		46.2	23.1	38.5	46.2	23.1	30.8	23.1
電気・ガス・熱供給・水道業	13	4	6	6	5	0	5	3
		30.8	46.2	46.2	38.5	0	38.5	23.1
運輸業	50	20	21	14	25	10	12	22
		40	42	28	50	20	24	44
映像・音声情報製作・放送業，通信業	15	4	10	5	5	4	6	1
		26.7	66.7	33.3	33.3	26.7	40	6.7
卸売業	162	48	56	41	83	64	66	41
		29.6	34.6	25.3	51.2	39.5	40.7	25.3
小売業，飲食店	147	58	45	43	58	61	60	43
		39.5	30.6	29.3	39.5	41.5	40.8	29.3
金融・保険業	70	25	40	22	40	24	27	24
		35.7	57.1	31.4	57.1	34.3	38.6	34.3
情報サービス業	120	53	53	48	72	49	59	34
		44.2	44.2	40	60	40.8	49.2	28.3
医療業（国・公立除く）	8	4	5	2	5	2	1	3
		50	62.5	25	62.5	25	12.5	37.5
教育・学術研究機関（国・公立除く）	48	13	31	11	14	11	15	6
		27.1	64.6	22.9	29.2	22.9	31.3	12.5
その他の非製造業	80	24	29	9	35	32	23	15
		30	36.3	11.3	43.8	40	28.8	18.8
政府	5	2	4	1	3	2	3	1
		40	80	20	60	40	60	20
地方公共団体	136	31	91	30	41	28	47	31
		22.8	66.9	22.1	30.1	20.6	34.6	22.8

（上段:社数、下段:%）

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	延べ回答社数
257	55	100	86	39	136	158	105	2405
49.8	10.7	19.4	16.7	7.6	26.4	30.6	20.3	466.1
449	99	135	136	102	258	272	174	3718
54.7	12.1	16.4	16.6	12.4	31.4	33.1	21.2	452.9
92	14	29	11	34	52	59	22	628
65.2	9.9	20.6	7.8	24.1	36.9	41.8	15.6	445.4
706	154	235	222	141	394	430	279	6123
52.8	11.5	17.6	16.6	10.5	29.5	32.2	20.9	458
798	168	264	233	175	446	489	301	6751
54	11.4	17.9	15.8	11.8	30.2	33.1	20.4	456.8
34	7	9	10	6	17	26	16	304
50.7	10.4	13.4	14.9	9	25.4	38.8	23.9	453.7
16	2	3	5	2	6	8	6	105
69.6	8.7	13	21.7	8.7	26.1	34.8	26.1	456.5
1	1	0	0	0	1	1	2	15
33.3	33.3	0	0	0	33.3	33.3	66.7	500
21	6	10	5	3	12	17	15	230
43.8	12.5	20.8	10.4	6.3	25	35.4	31.3	479.2
8	4	4	3	1	5	9	4	70
57.1	28.6	28.6	21.4	7.1	35.7	64.3	28.6	500
10	0	4	5	0	6	1	0	55
76.9	0	30.8	38.5	0	46.2	7.7	0	423.1
9	1	5	5	2	3	4	2	70
56.3	6.3	31.3	31.3	12.5	18.8	25	12.5	437.5
23	7	5	7	6	9	14	13	206
52.3	15.9	11.4	15.9	13.6	20.5	31.8	29.5	468.2
24	5	11	9	6	13	17	8	224
50	10.4	22.9	18.8	12.5	27.1	35.4	16.7	466.7
24	7	12	5	5	14	13	5	222
52.2	15.2	26.1	10.9	10.9	30.4	28.3	10.9	482.6
23	2	5	6	4	14	14	10	255
42.6	3.7	9.3	11.1	7.4	25.9	25.9	18.5	472.2
24	3	10	12	2	13	18	6	259
43.6	5.5	18.2	21.8	3.6	23.6	32.7	10.9	470.9
7	1	5	0	0	5	2	0	55
63.6	9.1	45.5	0	0	45.5	18.2	0	500
33	9	17	14	2	18	14	18	335
44.6	12.2	23	18.9	2.7	24.3	18.9	24.3	452.7
20	4	8	6	3	9	17	3	174
51.3	10.3	20.5	15.4	7.7	23.1	43.6	7.7	446.2
36	8	16	7	5	16	17	7	256
64.3	14.3	28.6	12.5	8.9	28.6	30.4	12.5	457.1
10	0	2	1	2	6	3	3	57
76.9	0	15.4	7.7	15.4	46.2	23.1	23.1	438.5
6	1	4	3	2	5	3	3	56
46.2	7.7	30.8	23.1	15.4	38.5	23.1	23.1	430.8
28	6	9	8	7	20	15	16	233
56	12	18	16	14	40	30	32	466
11	0	4	0	3	7	2	6	68
73.3	0	26.7	0	20	46.7	13.3	40	453.3
86	24	33	23	15	49	57	41	727
53.1	14.8	20.4	14.2	9.3	30.2	35.2	25.3	448.8
91	17	15	20	15	44	58	36	664
61.9	11.6	10.2	13.6	10.2	29.9	39.5	24.5	451.7
34	12	7	11	3	13	22	17	321
48.6	17.1	10	15.7	4.3	18.6	31.4	24.3	458.6
47	14	14	34	19	38	17	24	575
39.2	11.7	11.7	28.3	15.8	31.7	14.2	20	479.2
1	1	0	1	3	1	2	1	32
12.5	12.5	0	12.5	37.5	12.5	25	12.5	400
35	4	6	7	13	22	23	7	218
72.9	8.3	12.5	14.6	27.1	45.8	47.9	14.6	454.2
44	8	17	15	12	28	36	10	337
55	10	21.3	18.8	15	35	45	12.5	421.3
4	0	2	1	0	0	2	0	25
80	0	40	20	0	0	40	0	500
88	14	27	10	34	52	57	22	603
64.7	10.3	19.9	7.4	25	38.2	41.9	16.2	443.4

第15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	509	219	216	146	276	218	221	147	252	53	99	85	39	135	153	104	2363	2363
			43	42.4	28.7	54.2	42.8	43.4	28.9	49.5	10.4	19.4	16.7	7.7	26.5	30.1	20.4	30.9	464.2
	非常に不足		90	68	41	57	49	50	32	20	25	17	22	15	49	48	16	599	599
			41.1	31.5	28.1	20.7	22.5	22.6	21.8	7.9	47.2	17.2	25.9	38.5	36.3	31.4	15.4	25.3	117.7
	やや不足		112	109	82	143	110	119	59	120	21	56	49	16	65	86	67	1214	1214
			51.1	50.5	56.2	51.8	50.5	53.8	40.1	47.6	39.6	56.6	57.6	41	48.1	56.2	64.4	51.4	238.5
	ほぼ充足		17	39	23	76	59	52	56	112	7	26	14	8	21	19	21	550	550
			7.8	18.1	15.8	27.5	27.1	23.5	38.1	44.4	13.2	26.3	16.5	20.5	15.6	12.4	20.2	23.3	108.1
	計		219	216	146	276	218	221	147	252	53	99	85	39	135	153	104	2363	2363
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	464.2
	充足レベル		-33	-13	-12	7	5	1	16	37	-34	9	-9	-18	-21	-19	5	-2	
非製造業計	回答社数	813	289	340	226	393	290	311	222	442	99	134	134	98	256	268	172	3674	3674
			35.5	41.8	27.8	48.3	35.7	38.3	27.3	54.4	12.2	16.5	16.5	12.1	31.5	33	21.2	30.1	451.9
	非常に不足		84	107	53	70	76	81	34	46	47	28	27	42	76	88	40	899	899
			29.1	31.5	23.5	17.8	26.2	26	15.3	10.4	47.5	20.9	20.1	42.9	29.7	32.8	23.3	24.5	110.6
	やや不足		156	176	124	173	126	155	92	175	38	60	76	41	121	137	80	1730	1730
			54	51.8	54.9	44	43.4	49.8	41.4	39.6	38.4	44.8	56.7	41.8	47.3	51.1	46.5	47.1	212.8
	ほぼ充足		49	57	49	150	88	75	96	221	14	46	31	15	59	43	52	1045	1045
			17	16.8	21.7	38.2	30.3	24.1	43.2	50	14.1	34.3	23.1	15.3	23	16	30.2	28.4	128.5
	計		289	340	226	393	290	311	222	442	99	134	134	98	256	268	172	3674	3674
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	451.9
	充足レベル		-12	-15	-2	20	4	-2	28	40	-33	13	3	-28	-7	-17	7	4	
公務計	回答社数	138	33	94	31	44	30	50	32	90	14	29	11	34	52	59	22	625	625
			23.9	68.1	22.5	31.9	21.7	36.2	23.2	65.2	10.1	21	8	24.6	37.7	42.8	15.9	30.2	452.9
	非常に不足		14	28	3	11	10	19	2	15	6	6	3	14	21	12	4	168	168
			42.4	29.8	9.7	25	33.3	38	6.3	16.7	42.9	20.7	27.3	41.2	40.4	20.3	18.2	26.9	121.7
	やや不足		17	49	21	18	12	22	10	32	8	9	4	14	23	39	12	290	290
			51.5	52.1	67.7	40.9	40	44	31.3	35.6	57.1	31	36.4	41.2	44.2	66.1	54.5	46.4	210.1
	ほぼ充足		2	17	7	15	8	9	20	43	0	14	4	6	8	8	6	167	167
			6.1	18.1	22.6	34.1	26.7	18	62.5	47.8	0	48.3	36.4	17.6	15.4	13.6	27.3	26.7	121
	計		33	94	31	44	30	50	32	90	14	29	11	34	52	59	22	625	625
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	452.9
	充足レベル		-36	-12	13	9	-7	-20	56	31	-43	28	9	-24	-25	-7	9	0	
公務を除く全産業計	回答社数	1322	508	556	372	669	508	532	369	694	152	233	219	137	391	421	276	6037	6037
			38.4	42.1	28.1	50.6	38.4	40.2	27.9	52.5	11.5	17.6	16.6	10.4	29.6	31.8	20.9	30.4	456.7
	非常に不足		174	175	94	127	125	131	66	66	72	45	49	57	125	136	56	1498	1498
			34.3	31.5	25.3	19	24.6	24.6	17.9	9.5	47.4	19.3	22.4	41.6	32	32.3	20.3	24.8	113.3
	やや不足		268	285	206	316	236	274	151	295	59	116	125	57	186	223	147	2944	2944
			52.8	51.3	55.4	47.2	46.5	51.5	40.9	42.5	38.8	49.8	57.1	41.6	47.6	53	53.3	48.8	222.7
	ほぼ充足		66	96	72	226	147	127	152	333	21	72	45	23	80	62	73	1595	1595
			13	17.3	19.4	33.8	28.9	23.9	41.2	48	13.8	30.9	20.5	16.8	20.5	14.7	26.4	26.4	120.7
	計		508	556	372	669	508	532	369	694	152	233	219	137	391	421	276	6037	6037
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	456.7
	充足レベル		-21	-14	-6	15	4	-1	23	38	-34	12	-2	-25	-12	-18	6	2	

(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
全産業計	回答社数	1460	541	650	403	713	538	582	401	784	166	262	230	171	443	480	298	6662	6662
			37.1	44.5	27.6	48.8	36.8	39.9	27.5	53.7	11.4	17.9	15.8	11.7	30.3	32.9	20.4	30.4	456.3
	非常に不足		188	203	97	138	135	150	68	81	78	51	52	71	146	148	60	1666	1666
			34.8	31.2	24.1	19.4	25.1	25.8	17	10.3	47	19.5	22.6	41.5	33	30.8	20.1	25	114.1
	やや不足		285	334	227	334	248	296	161	327	67	125	129	71	209	262	159	3234	3234
			52.7	51.4	56.3	46.8	46.1	50.9	40.1	41.7	40.4	47.7	56.1	41.5	47.2	54.6	53.4	48.5	221.5
	ほぼ充足		68	113	79	241	155	136	172	376	21	86	49	29	88	70	79	1762	1762
			12.6	17.4	19.6	33.8	28.8	23.4	42.9	48	12.7	32.8	21.3	17	19.9	14.6	26.5	26.4	120.7
	計		541	650	403	713	538	582	401	784	166	262	230	171	443	480	298	6662	6662
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	456.3
	充足レベル		−22	−14	−4	14	4	−2	26	38	−34	13	−1	−25	−13	−16	6	1	
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	回答社数	65	26	18	23	32	26	26	22	33	6	9	10	6	17	24	16	294	294
			40	27.7	35.4	49.2	40	40	33.8	50.8	9.2	13.8	15.4	9.2	26.2	36.9	24.6	30.2	452.3
	非常に不足		8	5	7	4	6	3	4	0	3	2	4	2	6	8	3	65	65
			30.8	27.8	30.4	12.5	23.1	11.5	18.2	0	50	22.2	40	33.3	35.3	33.3	18.8	22.1	100
	やや不足		15	6	8	18	10	18	9	15	2	4	4	3	6	14	12	144	144
			57.7	33.3	34.8	56.3	38.5	69.2	40.9	45.5	33.3	44.4	40	50	35.3	58.3	75	49	221.5
	ほぼ充足		3	7	8	10	10	5	9	18	1	3	2	1	5	2	1	85	85
			11.5	38.9	34.8	31.3	38.5	19.2	40.9	54.5	16.7	33.3	20	16.7	29.4	8.3	6.3	28.9	130.8
	計		26	18	23	32	26	26	22	33	6	9	10	6	17	24	16	294	294
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	452.3
	充足レベル		−19	11	4	19	15	8	23	55	−33	11	−20	−17	−6	−25	−13	7	
繊維工業	回答社数	23	7	9	9	11	5	10	6	16	2	3	5	2	6	8	6	105	105
			30.4	39.1	39.1	47.8	21.7	43.5	26.1	69.6	8.7	13	21.7	8.7	26.1	34.8	26.1	30.4	456.5
	非常に不足		2	2	2	3	2	3	2	3	0	1	1	0	2	5	1	29	29
			28.6	22.2	22.2	27.3	40	30	33.3	18.8	0	33.3	20	0	33.3	62.5	16.7	27.6	126.1
	やや不足		4	5	6	2	1	3	0	6	1	2	3	1	2	2	5	43	43
			57.1	55.6	66.7	18.2	20	30	0	37.5	50	66.7	60	50	33.3	25	83.3	41	187
	ほぼ充足		1	2	1	6	2	4	4	7	1	0	1	1	2	1	0	33	33
			14.3	22.2	11.1	54.5	40	40	66.7	43.8	50	0	20	50	33.3	12.5	0	31.4	143.5
	計		7	9	9	11	5	10	6	16	2	3	5	2	6	8	6	105	105
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	456.5
	充足レベル		−14	0	−11	27	0	10	33	25	50	−33	0	50	0	−50	−17	4	
パルプ・紙・紙加工品製造業	回答社数	3	1	1	0	1	2	3	1	1	1	0	0	0	1	1	2	15	15
			33.3	33.3	0	33.3	66.7	100	33.3	33.3	33.3	0	0	0	33.3	33.3	66.7	33.3	500
	非常に不足		1	0	0	0	2	1	1	0	1	0	0	0	1	0	0	7	7
			100	0	0	0	100	33.3	100	0	100	0	0	0	100	0	0	46.7	233.3
	やや不足		0	1	0	1	0	2	0	1	0	0	0	0	0	1	1	7	7
			0	100	0	100	0	66.7	0	100	0	0	0	0	0	100	50	46.7	233.3
	ほぼ充足		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	50	6.7	33.3
	計		1	1	0	1	2	3	1	1	1	0	0	0	1	1	2	15	15
			100	100	0	100	100	100	100	100	100	0	0	0	100	100	100	100	500
	充足レベル		−100	0	0	0	−100	−33	−100	0	−100	0	0	0	−100	0	50	−40	

（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	47	30	19	19	26	13	19	12	20	6	10	5	3	11	17	15	225	225
			63.8	40.4	40.4	55.3	27.7	40.4	25.5	42.6	12.8	21.3	10.6	6.4	23.4	36.2	31.9	31.9	478.7
	非常に不足		11	5	4	7	2	5	1	1	2	3	1	0	4	3	4	53	53
			36.7	26.3	21.1	26.9	15.4	26.3	8.3	5	33.3	30	20	0	36.4	17.6	26.7	23.6	112.8
	やや不足		17	12	13	14	8	9	6	6	4	5	4	2	7	11	7	125	125
			56.7	63.2	68.4	53.8	61.5	47.4	50	30	66.7	50	80	66.7	63.6	64.7	46.7	55.6	266
	ほぼ充足		2	2	2	5	3	5	5	13	0	2	0	1	0	3	4	47	47
			6.7	10.5	10.5	19.2	23.1	26.3	41.7	65	0	20	0	33.3	0	17.6	26.7	20.9	100
	計		30	19	19	26	13	19	12	20	6	10	5	3	11	17	15	225	225
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	478.7
	充足レベル		-30	-16	-11	-8	8	0	33	60	-33	-10	-20	33	-36	0	0	-3	
石油・石炭・プラスチック製品製造業	回答社数	14	4	8	1	7	4	5	3	8	4	4	3	1	5	9	4	70	70
			28.6	57.1	7.1	50	28.6	35.7	21.4	57.1	28.6	28.6	21.4	7.1	35.7	64.3	28.6	33.3	500
	非常に不足		1	3	0	0	1	1	1	0	3	0	2	0	0	0	0	12	12
			25	37.5	0	0	25	20	33.3	0	75	0	66.7	0	0	0	0	17.1	85.7
	やや不足		3	3	1	4	2	3	0	7	1	2	1	1	5	9	2	44	44
			75	37.5	100	57.1	50	60	0	87.5	25	50	33.3	100	100	100	50	62.9	314.3
	ほぼ充足		0	2	0	3	1	1	2	1	0	2	0	0	0	0	2	14	14
			0	25	0	42.9	25	20	66.7	12.5	0	50	0	0	0	0	50	20	100
	計		4	8	1	7	4	5	3	8	4	4	3	1	5	9	4	70	70
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	500
	充足レベル		-25	-13	0	43	0	0	33	13	-75	50	-67	0	0	0	50	3	
窯業・土石製品製造業	回答社数	13	6	4	2	3	6	7	1	10	0	4	5	0	6	1	0	55	55
			46.2	30.8	15.4	23.1	46.2	53.8	7.7	76.9	0	30.8	38.5	0	46.2	7.7	0	28.2	423.1
	非常に不足		0	2	1	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0	8	8
			0	50	50	33.3	16.7	0	0	10	0	0	20	0	16.7	0	0	14.5	61.5
	やや不足		5	1	1	0	3	4	0	4	0	1	1	0	3	1	0	24	24
			83.3	25	50	0	50	57.1	0	40	0	25	20	0	50	100	0	43.6	184.6
	ほぼ充足		1	1	0	2	2	3	1	5	0	3	3	0	2	0	0	23	23
			16.7	25	0	66.7	33.3	42.9	100	50	0	75	60	0	33.3	0	0	41.8	176.9
	計		6	4	2	3	6	7	1	10	0	4	5	0	6	1	0	55	55
			100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	100	0	100	100	0	100	423.1
	充足レベル		17	-25	-50	33	17	43	100	40	0	75	40	0	17	0	0	27	
鉄鋼業	回答社数	16	5	7	5	8	6	2	6	9	1	5	5	2	3	4	2	70	70
			31.3	43.8	31.3	50	37.5	12.5	37.5	56.3	6.3	31.3	31.3	12.5	18.8	25	12.5	29.2	437.5
	非常に不足		4	1	3	2	0	0	1	2	1	1	0	1	0	3	0	19	19
			80	14.3	60	25	0	0	16.7	22.2	100	20	0	50	0	75	0	27.1	118.8
	やや不足		1	4	2	2	4	0	2	3	0	3	4	1	2	1	1	30	30
			20	57.1	40	25	66.7	0	33.3	33.3	0	60	80	50	66.7	25	50	42.9	187.5
	ほぼ充足		0	2	0	4	2	2	3	4	0	1	1	0	1	0	1	21	21
			0	28.6	0	50	33.3	100	50	44.4	0	20	20	0	33.3	0	50	30	131.3
	計		5	7	5	8	6	2	6	9	1	5	5	2	3	4	2	70	70
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	437.5
	充足レベル		-80	14	-60	25	33	100	33	22	-100	0	20	-50	33	-75	50	3	

(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	43	18	18	11	17	20	23	11	22	7	5	7	6	9	13	13	200	200
			41.9	41.9	25.6	39.5	46.5	53.5	25.6	51.2	16.3	11.6	16.3	14	20.9	30.2	30.2	31	465.1
	非常に不足		8	9	4	5	4	7	2	2	3	2	2	4	4	8	2	66	66
			44.4	50	36.4	29.4	20	30.4	18.2	9.1	42.9	40	28.6	66.7	44.4	61.5	15.4	33	153.5
	やや不足		9	3	5	8	10	13	5	13	3	1	3	0	3	5	8	89	89
			50	16.7	45.5	47.1	50	56.5	45.5	59.1	42.9	20	42.9	0	33.3	38.5	61.5	44.5	207
	ほぼ充足		1	6	2	4	6	3	4	7	1	2	2	2	2	0	3	45	45
			5.6	33.3	18.2	23.5	30	13	36.4	31.8	14.3	40	28.6	33.3	22.2	0	23.1	22.5	104.7
	計		18	18	11	17	20	23	11	22	7	5	7	6	9	13	13	200	200
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	465.1
	充足レベル		-39	-17	-18	-6	10	-17	18	23	-29	0	0	-33	-22	-62	8	-10	
一般機械器具製造業	回答社数	47	17	20	11	25	24	18	11	23	5	10	9	6	13	16	7	215	215
			36.2	42.6	23.4	53.2	51.1	38.3	23.4	48.9	10.6	21.3	19.1	12.8	27.7	34	14.9	30.5	457.4
	非常に不足		7	5	1	3	2	4	2	2	1	0	4	2	6	3	0	42	42
			41.2	25	9.1	12	8.3	22.2	18.2	8.7	20	0	44.4	33.3	46.2	18.8	0	19.5	89.4
	やや不足		9	11	6	16	15	10	6	8	2	7	3	2	6	9	5	115	115
			52.9	55	54.5	64	62.5	55.6	54.5	34.8	40	70	33.3	33.3	46.2	56.3	71.4	53.5	244.7
	ほぼ充足		1	4	4	6	7	4	3	13	2	3	2	2	1	4	2	58	58
			5.9	20	36.4	24	29.2	22.2	27.3	56.5	40	30	22.2	33.3	7.7	25	28.6	27	123.4
	計		17	20	11	25	24	18	11	23	5	10	9	6	13	16	7	215	215
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	457.4
	充足レベル		-35	-5	27	12	21	0	9	48	20	30	-22	0	-38	6	29	7	
電気機械器具製造業	回答社数	45	22	25	10	27	20	19	11	23	6	12	5	5	14	13	5	217	217
			48.9	55.6	22.2	60	44.4	42.2	24.4	51.1	13.3	26.7	11.1	11.1	31.1	28.9	11.1	32.1	482.2
	非常に不足		7	8	1	5	6	3	5	3	3	5	1	4	6	5	1	63	63
			31.8	32	10	18.5	30	15.8	45.5	13	50	41.7	20	80	42.9	38.5	20	29	140
	やや不足		14	14	8	16	9	10	3	10	1	5	3	1	6	5	3	108	108
			63.6	56	80	59.3	45	52.6	27.3	43.5	16.7	41.7	60	20	42.9	38.5	60	49.8	240
	ほぼ充足		1	3	1	6	5	6	3	10	2	2	1	0	2	3	1	46	46
			4.5	12	10	22.2	25	31.6	27.3	43.5	33.3	16.7	20	0	14.3	23.1	20	21.2	102.2
	計		22	25	10	27	20	19	11	23	6	12	5	5	14	13	5	217	217
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	482.2
	充足レベル		-27	-20	0	4	-5	16	-18	30	-17	-25	0	-80	-29	-15	0	-8	
情報通信機械器具製造業	回答社数	54	24	27	15	35	31	25	20	23	2	5	6	4	14	14	10	255	255
			44.4	50	27.8	64.8	57.4	46.3	37	42.6	3.7	9.3	11.1	7.4	25.9	25.9	18.5	31.5	472.2
	非常に不足		12	10	3	7	5	5	4	2	1	1	2	1	5	6	1	65	65
			50	37	20	20	16.1	20	20	8.7	50	20	33.3	25	35.7	42.9	10	25.5	120.4
	やや不足		11	15	10	21	17	15	7	13	1	2	3	3	6	7	7	138	138
			45.8	55.6	66.7	60	54.8	60	35	56.5	50	40	50	75	42.9	50	70	54.1	255.6
	ほぼ充足		1	2	2	7	9	5	9	8	0	2	1	0	3	1	2	52	52
			4.2	7.4	13.3	20	29	20	45	34.8	0	40	16.7	0	21.4	7.1	20	20.4	96.3
	計		24	27	15	35	31	25	20	23	2	5	6	4	14	14	10	255	255
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	472.2
	充足レベル		-46	-30	-7	0	13	0	25	26	-50	20	-17	-25	-14	-36	10	-5	

(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
輸送用機械器具製造業	回答社数	54	20	28	14	33	26	27	19	24	3	10	12	2	13	17	6	254	254
			37	51.9	25.9	61.1	48.1	50	35.2	44.4	5.6	18.5	22.2	3.7	24.1	31.5	11.1	31.4	470.4
	非常に不足		11	7	5	8	8	6	6	2	0	0	3	0	5	2	1	64	64
			55	25	35.7	24.2	30.8	22.2	31.6	8.3	0	0	25	0	38.5	11.8	16.7	25.2	118.5
	やや不足		8	17	8	16	13	16	6	13	3	8	9	2	8	12	4	143	143
			40	60.7	57.1	48.5	50	59.3	31.6	54.2	100	80	75	100	61.5	70.6	66.7	56.3	264.8
	ほぼ充足		1	4	1	9	5	5	7	9	0	2	0	0	0	3	1	47	47
			5	14.3	7.1	27.3	19.2	18.5	36.8	37.5	0	20	0	0	0	17.6	16.7	18.5	87
	計		20	28	14	33	26	27	19	24	3	10	12	2	13	17	6	254	254
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	470.4
	充足レベル		-50	-11	-29	3	-12	-4	5	29	0	20	-25	0	-38	6	0	-7	
精密機械器具製造業	回答社数	11	8	3	4	8	3	6	3	7	1	5	0	0	5	2	0	55	55
			72.7	27.3	36.4	72.7	27.3	54.5	27.3	63.6	9.1	45.5	0	0	45.5	18.2	0	33.3	500
	非常に不足		6	1	2	1	2	2	0	0	1	0	0	0	1	1	0	17	17
			75	33.3	50	12.5	66.7	33.3	0	0	100	0	0	0	20	50	0	30.9	154.5
	やや不足		2	2	2	4	1	4	2	4	0	4	0	0	4	0	0	29	29
			25	66.7	50	50	33.3	66.7	66.7	57.1	0	80	0	0	80	0	0	52.7	263.6
	ほぼ充足		0	0	0	3	0	0	1	3	0	1	0	0	0	1	0	9	9
			0	0	0	37.5	0	0	33.3	42.9	0	20	0	0	0	50	0	16.4	81.8
	計		8	3	4	8	3	6	3	7	1	5	0	0	5	2	0	55	55
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	0	100	100	0	100	500
	充足レベル		-75	-33	-50	25	-67	-33	33	43	-100	20	0	0	-20	0	0	-15	
その他の製造業	回答社数	74	31	29	22	43	32	31	21	33	9	17	13	2	18	14	18	333	333
			41.9	39.2	29.7	58.1	43.2	41.9	28.4	44.6	12.2	23	17.6	2.7	24.3	18.9	24.3	30	450
	非常に不足		12	10	8	11	8	10	3	2	6	2	1	1	8	4	3	89	89
			38.7	34.5	36.4	25.6	25	32.3	14.3	6.1	66.7	11.8	7.7	50	44.4	28.6	16.7	26.7	120.3
	やや不足		14	15	12	21	17	12	13	17	3	12	11	0	7	9	12	175	175
			45.2	51.7	54.5	48.8	53.1	38.7	61.9	51.5	33.3	70.6	84.6	0	38.9	64.3	66.7	52.6	236.5
	ほぼ充足		5	4	2	11	7	9	5	14	0	3	1	1	3	1	3	69	69
			16.1	13.8	9.1	25.6	21.9	29	23.8	42.4	0	17.6	7.7	50	16.7	7.1	16.7	20.7	93.2
	計		31	29	22	43	32	31	21	33	9	17	13	2	18	14	18	333	333
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	450
	充足レベル		-23	-21	-27	0	-3	-3	10	36	-67	6	0	0	-28	-21	0	-6	
農林漁業・同協同組合，鉱業	回答社数	39	16	18	7	21	14	14	14	20	4	8	6	3	9	17	3	174	174
			41	46.2	17.9	53.8	35.9	35.9	35.9	51.3	10.3	20.5	15.4	7.7	23.1	43.6	7.7	29.7	446.2
	非常に不足		6	7	1	5	4	8	4	2	3	0	2	1	4	4	1	52	52
			37.5	38.9	14.3	23.8	28.6	57.1	28.6	10	75	0	33.3	33.3	44.4	23.5	33.3	29.9	133.3
	やや不足		6	8	6	9	7	5	5	10	1	4	4	2	4	11	2	84	84
			37.5	44.4	85.7	42.9	50	35.7	35.7	50	25	50	66.7	66.7	44.4	64.7	66.7	48.3	215.4
	ほぼ充足		4	3	0	7	3	1	5	8	0	4	0	0	1	2	0	38	38
			25	16.7	0	33.3	21.4	7.1	35.7	40	0	50	0	0	11.1	11.8	0	21.8	97.4
	計		16	18	7	21	14	14	14	20	4	8	6	3	9	17	3	174	174
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	446.2
	充足レベル		-13	-22	-14	10	-7	-50	7	30	-75	50	-33	-33	-33	-12	-33	-8	

（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
建設業	回答社数	56	18	25	16	26	22	24	13	36	8	16	7	5	16	17	7	256	256
			32.1	44.6	28.6	46.4	39.3	42.9	23.2	64.3	14.3	28.6	12.5	8.9	28.6	30.4	12.5	30.5	457.1
	非常に不足		7	13	4	3	7	6	2	6	3	2	2	3	5	7	0	70	70
			38.9	52	25	11.5	31.8	25	15.4	16.7	37.5	12.5	28.6	60	31.3	41.2	0	27.3	125
	やや不足		10	12	7	12	9	15	3	12	3	5	3	1	7	9	6	114	114
			55.6	48	43.8	46.2	40.9	62.5	23.1	33.3	37.5	31.3	42.9	20	43.8	52.9	85.7	44.5	203.6
	ほぼ充足		1	0	5	11	6	3	8	18	2	9	2	1	4	1	1	72	72
			5.6	0	31.3	42.3	27.3	12.5	61.5	50	25	56.3	28.6	20	25	5.9	14.3	28.1	128.6
	計		18	25	16	26	22	24	13	36	8	16	7	5	16	17	7	256	256
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	457.1
	充足レベル		-33	-52	6	31	-5	-13	46	33	-13	44	0	-40	-6	-35	14	1	
新聞・出版業	回答社数	13	6	3	5	6	3	4	3	10	0	2	1	1	6	3	3	56	56
			46.2	23.1	38.5	46.2	23.1	30.8	23.1	76.9	0	15.4	7.7	7.7	46.2	23.1	23.1	28.7	430.8
	非常に不足		3	1	0	3	1	2	1	2	0	0	0	0	2	2	1	18	18
			50	33.3	0	50	33.3	50	33.3	20	0	0	0	0	33.3	66.7	33.3	32.1	138.5
	やや不足		3	2	4	1	2	2	1	5	0	1	1	1	2	1	1	27	27
			50	66.7	80	16.7	66.7	50	33.3	50	0	50	100	100	33.3	33.3	33.3	48.2	207.7
	ほぼ充足		0	0	1	2	0	0	1	3	0	1	0	0	2	0	1	11	11
			0	0	20	33.3	0	0	33.3	30	0	50	0	0	33.3	0	33.3	19.6	84.6
	計		6	3	5	6	3	4	3	10	0	2	1	1	6	3	3	56	56
			100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	100	100	100	100	100	100	430.8
	充足レベル		-50	-33	20	-17	-33	-50	0	10	0	50	0	0	0	-67	0	-13	
電気・ガス・熱供給・水道業	回答社数	13	4	6	6	5	0	4	3	6	1	4	3	2	5	3	3	55	55
			30.8	46.2	46.2	38.5	0	30.8	23.1	46.2	7.7	30.8	23.1	15.4	38.5	23.1	23.1	28.2	423.1
	非常に不足		0	2	3	1	0	0	0	0	1	2	1	1	1	3	1	16	16
			0	33.3	50	20	0	0	0	0	100	50	33.3	50	20	100	33.3	29.1	123.1
	やや不足		4	1	1	2	0	3	1	3	0	0	1	1	4	0	0	21	21
			100	16.7	16.7	40	0	75	33.3	50	0	0	33.3	50	80	0	0	38.2	161.5
	ほぼ充足		0	3	2	2	0	1	2	3	0	2	1	0	0	0	2	18	18
			0	50	33.3	40	0	25	66.7	50	0	50	33.3	0	0	0	66.7	32.7	138.5
	計		4	6	6	5	0	4	3	6	1	4	3	2	5	3	3	55	55
			100	100	100	100	0	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	423.1
	充足レベル		0	17	-17	20	0	25	67	50	-100	0	0	-50	-20	-100	33	4	
運輸業	回答社数	50	20	21	13	25	10	12	22	27	6	9	8	7	20	14	16	230	230
			40	42	26	50	20	24	44	54	12	18	16	14	40	28	32	30.7	460
	非常に不足		3	7	5	5	4	4	2	2	5	1	4	4	7	5	5	63	63
			15	33.3	38.5	20	40	33.3	9.1	7.4	83.3	11.1	50	57.1	35	35.7	31.3	27.4	126
	やや不足		12	11	5	11	2	5	15	14	1	6	4	3	11	8	8	116	116
			60	52.4	38.5	44	20	41.7	68.2	51.9	16.7	66.7	50	42.9	55	57.1	50	50.4	232
	ほぼ充足		5	3	3	9	4	3	5	11	0	2	0	0	2	1	3	51	51
			25	14.3	23.1	36	40	25	22.7	40.7	0	22.2	0	0	10	7.1	18.8	22.2	102
	計		20	21	13	25	10	12	22	27	6	9	8	7	20	14	16	230	230
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	460
	充足レベル		10	-19	-15	16	0	-8	14	33	-83	11	-50	-57	-25	-29	-13	-5	

（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イング／業務分析	情報セキュリテイ技術	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
映像・音声情報製作・放送業，通信業	回答社数	15	4	10	5	5	4	6	1	10	0	4	0	3	7	2	6	67	67
			26.7	66.7	33.3	33.3	26.7	40	6.7	66.7	0	26.7	0	20	46.7	13.3	40	29.8	446.7
	非常に不足		1	0	0	0	2	1	0	2	0	1	0	1	1	2	2	13	13
			25	0	0	0	50	16.7	0	20	0	25	0	33.3	14.3	100	33.3	19.4	86.7
	やや不足		1	7	3	2	1	2	1	5	0	2	0	2	4	0	0	30	30
			25	70	60	40	25	33.3	100	50	0	50	0	66.7	57.1	0	0	44.8	200
	ほぼ充足		2	3	2	3	1	3	0	3	0	1	0	0	2	0	4	24	24
			50	30	40	60	25	50	0	30	0	25	0	0	28.6	0	66.7	35.8	160
	計		4	10	5	5	4	6	1	10	0	4	0	3	7	2	6	67	67
			100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	0	100	100	100	100	100	446.7
	充足レベル		25	30	40	60	-25	33	0	10	0	0	0	-33	14	-100	33	16	
卸売業	回答社数	162	47	56	40	83	62	66	41	86	24	33	23	14	49	57	41	722	722
			29	34.6	24.7	51.2	38.3	40.7	25.3	53.1	14.8	20.4	14.2	8.6	30.2	35.2	25.3	29.7	445.7
	非常に不足		14	17	9	17	16	10	7	7	12	9	3	9	16	14	11	171	171
			29.8	30.4	22.5	20.5	25.8	15.2	17.1	8.1	50	27.3	13	64.3	32.7	24.6	26.8	23.7	105.6
	やや不足		28	29	22	34	32	41	12	36	6	15	15	5	21	35	16	347	347
			59.6	51.8	55	41	51.6	62.1	29.3	41.9	25	45.5	65.2	35.7	42.9	61.4	39	48.1	214.2
	ほぼ充足		5	10	9	32	14	15	22	43	6	9	5	0	12	8	14	204	204
			10.6	17.9	22.5	38.6	22.6	22.7	53.7	50	25	27.3	21.7	0	24.5	14	34.1	28.3	125.9
	計		47	56	40	83	62	66	41	86	24	33	23	14	49	57	41	722	722
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	445.7
	充足レベル		-19	-13	0	18	-3	8	37	42	-25	0	9	-64	-8	-11	7	5	
小売業，飲食店	回答社数	143	58	44	43	58	58	59	43	87	17	15	20	15	42	58	36	653	653
			40.6	30.8	30.1	40.6	40.6	41.3	30.1	60.8	11.9	10.5	14	10.5	29.4	40.6	25.2	30.4	456.6
	非常に不足		21	18	10	12	20	23	11	8	4	5	2	5	16	25	7	187	187
			36.2	40.9	23.3	20.7	34.5	39	25.6	9.2	23.5	33.3	10	33.3	38.1	43.1	19.4	28.6	130.8
	やや不足		27	21	24	31	25	21	24	41	12	6	15	7	19	24	20	317	317
			46.6	47.7	55.8	53.4	43.1	35.6	55.8	47.1	70.6	40	75	46.7	45.2	41.4	55.6	48.5	221.7
	ほぼ充足		10	5	9	15	13	15	8	38	1	4	3	3	7	9	9	149	149
			17.2	11.4	20.9	25.9	22.4	25.4	18.6	43.7	5.9	26.7	15	20	16.7	15.5	25	22.8	104.2
	計		58	44	43	58	58	59	43	87	17	15	20	15	42	58	36	653	653
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	456.6
	充足レベル		-19	-30	-2	5	-12	-14	-7	34	-18	-7	5	-13	-21	-28	6	-6	
金融・保険業	回答社数	69	24	40	22	39	24	26	24	34	12	7	10	3	13	20	17	315	315
			34.8	58	31.9	56.5	34.8	37.7	34.8	49.3	17.4	10.1	14.5	4.3	18.8	29	24.6	30.4	456.5
	非常に不足		6	15	4	1	3	9	0	2	6	3	0	1	3	4	2	59	59
			25	37.5	18.2	2.6	12.5	34.6	0	5.9	50	42.9	0	33.3	23.1	20	11.8	18.7	85.5
	やや不足		14	21	16	22	12	12	9	10	5	3	7	1	7	15	9	163	163
			58.3	52.5	72.7	56.4	50	46.2	37.5	29.4	41.7	42.9	70	33.3	53.8	75	52.9	51.7	236.2
	ほぼ充足		4	4	2	16	9	5	15	22	1	1	3	1	3	1	6	93	93
			16.7	10	9.1	41	37.5	19.2	62.5	64.7	8.3	14.3	30	33.3	23.1	5	35.3	29.5	134.8
	計		24	40	22	39	24	26	24	34	12	7	10	3	13	20	17	315	315
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	456.5
	充足レベル		-8	-27	-9	38	25	-15	63	59	-42	-29	30	0	0	-15	24	11	

（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	118	51	52	48	71	48	57	34	47	14	14	34	17	38	16	23	564	564
			43.2	44.1	40.7	60.2	40.7	48.3	28.8	39.8	11.9	11.9	28.8	14.4	32.2	13.6	19.5	31.9	478
	非常に不足		8	8	11	7	4	11	1	1	4	1	3	5	5	2	7	78	78
			15.7	15.4	22.9	9.9	8.3	19.3	2.9	2.1	28.6	7.1	8.8	29.4	13.2	12.5	30.4	13.8	66.1
	やや不足		31	28	25	27	19	27	10	14	8	9	19	7	20	11	11	266	266
			60.8	53.8	52.1	38	39.6	47.4	29.4	29.8	57.1	64.3	55.9	41.2	52.6	68.8	47.8	47.2	225.4
	ほぼ充足		12	16	12	37	25	19	23	32	2	4	12	5	13	3	5	220	220
			23.5	30.8	25	52.1	52.1	33.3	67.6	68.1	14.3	28.6	35.3	29.4	34.2	18.8	21.7	39	186.4
	計		51	52	48	71	48	57	34	47	14	14	34	17	38	16	23	564	564
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	478
	充足レベル		8	15	2	42	44	14	65	66	-14	21	26	0	21	6	-9	25	
医療業（国・公立除く）	回答社数	8	4	5	2	5	2	1	3	1	1	0	1	3	1	2	1	32	32
			50	62.5	25	62.5	25	12.5	37.5	12.5	12.5	0	12.5	37.5	12.5	25	12.5	26.7	400
	非常に不足		1	4	1	3	1	1	1	0	1	0	0	3	1	1	1	19	19
			25	80	50	60	50	100	33.3	0	100	0	0	100	100	50	100	59.4	237.5
	やや不足		2	1	0	1	0	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	7	7
			50	20	0	20	0	0	66.7	100	0	0	0	0	0	0	0	21.9	87.5
	ほぼ充足		1	0	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	6	6
			25	0	50	20	50	0	0	0	0	0	100	0	0	50	0	18.8	75
	計		4	5	2	5	2	1	3	1	1	0	1	3	1	2	1	32	32
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	100	100	100	100	100	400
	充足レベル		0	-80	0	-40	0	-100	-33	0	-100	0	100	-100	-100	0	-100	-41	
教育・学術研究機関（国・公立除く）	回答社数	48	13	31	10	14	11	15	6	35	4	6	7	13	22	23	7	217	217
			27.1	64.6	20.8	29.2	22.9	31.3	12.5	72.9	8.3	12.5	14.6	27.1	45.8	47.9	14.6	30.1	452.1
	非常に不足		4	5	5	5	6	2	3	8	2	2	4	3	5	5	1	60	60
			30.8	16.1	50	35.7	54.5	13.3	50	22.9	50	33.3	57.1	23.1	22.7	21.7	14.3	27.6	125
	やや不足		6	20	4	4	3	9	2	12	0	2	2	5	10	11	2	92	92
			46.2	64.5	40	28.6	27.3	60	33.3	34.3	0	33.3	28.6	38.5	45.5	47.8	28.6	42.4	191.7
	ほぼ充足		3	6	1	5	2	4	1	15	2	2	1	5	7	7	4	65	65
			23.1	19.4	10	35.7	18.2	26.7	16.7	42.9	50	33.3	14.3	38.5	31.8	30.4	57.1	30	135.4
	計		13	31	10	14	11	15	6	35	4	6	7	13	22	23	7	217	217
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	452.1
	充足レベル		-8	3	-40	0	-36	13	-33	20	0	0	-43	15	9	9	43	2	
その他の非製造業	回答社数	79	24	29	9	35	32	23	15	43	8	16	14	12	28	36	9	333	333
			30.4	36.7	11.4	44.3	40.5	29.1	19	54.4	10.1	20.3	17.7	15.2	35.4	45.6	11.4	28.1	421.5
	非常に不足		10	10	0	8	8	4	2	6	6	2	6	6	10	14	1	93	93
			41.7	34.5	0	22.9	25	17.4	13.3	14	75	12.5	42.9	50	35.7	38.9	11.1	27.9	117.7
	やや不足		12	15	7	17	14	13	7	12	2	7	5	6	12	12	5	146	146
			50	51.7	77.8	48.6	43.8	56.5	46.7	27.9	25	43.8	35.7	50	42.9	33.3	55.6	43.8	184.8
	ほぼ充足		2	4	2	10	10	6	6	25	0	7	3	0	6	10	3	94	94
			8.3	13.8	22.2	28.6	31.3	26.1	40	58.1	0	43.8	21.4	0	21.4	27.8	33.3	28.2	119
	計		24	29	9	35	32	23	15	43	8	16	14	12	28	36	9	333	333
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	421.5
	充足レベル		-33	-21	22	6	6	9	27	44	-75	31	-21	-50	-14	-11	22	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	システム開発設計・構築	データベース設計・開発	ネットワーク設計・構築	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
政府	回答社数	5	2	4	1	3	2	3	1	4	0	2	1	0	0	2	0	25	25
			40	80	20	60	40	60	20	80	0	40	20	0	0	40	0	33.3	500
	非常に不足		2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	4	4
			100	0	0	0	0	0	0	0	0	50	100	0	0	0	0	16	80
	やや不足		0	2	1	1	1	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	8	8
			0	50	100	33.3	50	0	0	50	0	0	0	0	0	50	0	32	160
	ほぼ充足		0	2	0	2	1	3	1	2	0	1	0	0	0	1	0	13	13
			0	50	0	66.7	50	100	100	50	0	50	0	0	0	50	0	52	260
	計		2	4	1	3	2	3	1	4	0	2	1	0	0	2	0	25	25
			100	100	100	100	100	100	100	100	0	100	100	0	0	100	0	100	500
	充足レベル		-100	50	0	67	50	100	100	50	0	0	-100	0	0	50	0	36	
地方公共団体	回答社数	133	31	90	30	41	28	47	31	86	14	27	10	34	52	57	22	600	600
			23.3	67.7	22.6	30.8	21.1	35.3	23.3	64.7	10.5	20.3	7.5	25.6	39.1	42.9	16.5	30.1	451.1
	非常に不足		12	28	3	11	10	19	2	15	6	5	2	14	21	12	4	164	164
			38.7	31.1	10	26.8	35.7	40.4	6.5	17.4	42.9	18.5	20	41.2	40.4	21.1	18.2	27.3	123.3
	やや不足		17	47	20	17	11	22	10	30	8	9	4	14	23	38	12	282	282
			54.8	52.2	66.7	41.5	39.3	46.8	32.3	34.9	57.1	33.3	40	41.2	44.2	66.7	54.5	47	212
	ほぼ充足		2	15	7	13	7	6	19	41	0	13	4	6	8	7	6	154	154
			6.5	16.7	23.3	31.7	25	12.8	61.3	47.7	0	48.1	40	17.6	15.4	12.3	27.3	25.7	115.8
	計		31	90	30	41	28	47	31	86	14	27	10	34	52	57	22	600	600
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	451.1
	充足レベル		-32	-14	13	5	-11	-28	55	30	-43	30	20	-24	-25	-9	9	-2	

第16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	延べ数回答社	業務担当レベル
製造業計	平成12年度	449	193	310	366	325	320	188	309	1	2012	0.56
	%		43	69	81.5	72.4	71.3	41.9	68.8	0.2	448.1	
	平成13年度	469	224	345	374	345	333	211	343	2	2177	0.58
	%		47.8	73.6	79.7	73.6	71	45	73.1	0.4	464.2	
	平成14年度	475	263	350	370	330	326	217	346	3	2205	0.58
	%		55.4	73.7	77.9	69.5	68.6	45.7	72.8	0.6	464.2	
	計	492	680	1005	1110	1000	979	616	998	6	6394	0.57
	%		138.2	204.3	225.6	203.3	199	125.2	202.8	1.2	1299.6	
非製造業計	平成12年度	725	306	450	559	507	505	303	479	15	3124	0.54
	%		42.2	62.1	77.1	69.9	69.7	41.8	66.1	2.1	430.9	
	平成13年度	761	343	489	584	542	528	346	520	16	3368	0.55
	%		45.1	64.3	76.7	71.2	69.4	45.5	68.3	2.1	442.6	
	平成14年度	747	385	491	553	521	513	355	525	17	3360	0.56
	%		51.5	65.7	74	69.7	68.7	47.5	70.3	2.3	449.8	
	計	787	1034	1430	1696	1570	1546	1004	1524	48	9852	0.55
	%		131.4	181.7	215.5	199.5	196.4	127.6	193.6	6.1	1251.8	
公務計	平成12年度	145	64	93	129	75	107	96	118	1	683	0.59
	%		44.1	64.1	89	51.7	73.8	66.2	81.4	0.7	471	
	平成13年度	148	82	101	131	75	109	102	122	1	723	0.61
	%		55.4	68.2	88.5	50.7	73.6	68.9	82.4	0.7	488.5	
	平成14年度	142	81	104	127	79	109	106	119	1	726	0.64
	%		57	73.2	89.4	55.6	76.8	74.6	83.8	0.7	511.3	
	計	149	227	298	387	229	325	304	359	3	2132	0.61
	%		152.3	200	259.7	153.7	218.1	204	240.9	2	1430.9	
公務を除く全産業計	平成12年度	1174	499	760	925	832	825	491	788	16	5136	0.55
	%		42.5	64.7	78.8	70.9	70.3	41.8	67.1	1.4	437.5	
	平成13年度	1230	567	834	958	887	861	557	863	18	5545	0.56
	%		46.1	67.8	77.9	72.1	70	45.3	70.2	1.5	450.8	
	平成14年度	1222	648	841	923	851	839	572	871	20	5565	0.57
	%		53	68.8	75.5	69.6	68.7	46.8	71.3	1.6	455.4	
	計	1279	1714	2435	2806	2570	2525	1620	2522	54	16246	0.56
	%		134	190.4	219.4	200.9	197.4	126.7	197.2	4.2	1270.2	
全産業計	平成12年度	1319	563	853	1054	907	932	587	906	17	5819	0.55
	%		42.7	64.7	79.9	68.8	70.7	44.5	68.7	1.3	441.2	
	平成13年度	1378	649	935	1089	962	970	659	985	19	6268	0.57
	%		47.1	67.9	79	69.8	70.4	47.8	71.5	1.4	454.9	
	平成14年度	1364	729	945	1050	930	948	678	990	21	6291	0.58
	%		53.4	69.3	77	68.2	69.5	49.7	72.6	1.5	461.2	
	計	1428	1941	2733	3193	2799	2850	1924	2881	57	18378	0.57
	%		135.9	191.4	223.6	196	199.6	134.7	201.8	4	1287	
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	平成12年度	53	29	44	45	40	35	24	35	0	252	0.59
	%		54.7	83	84.9	75.5	66	45.3	66	0	475.5	
	平成13年度	58	31	48	43	46	39	30	40	0	277	0.6
	%		53.4	82.8	74.1	79.3	67.2	51.7	69	0	477.6	
	平成14年度	61	35	45	46	41	42	32	40	0	281	0.58
	%		57.4	73.8	75.4	67.2	68.9	52.5	65.6	0	460.7	
	計	63	95	137	134	127	116	86	115	0	810	0.59
	%		150.8	217.5	212.7	201.6	184.1	136.5	182.5	0	1285.7	
繊維工業	平成12年度	19	9	11	16	17	12	6	11	0	82	0.54
	%		47.4	57.9	84.2	89.5	63.2	31.6	57.9	0	431.6	
	平成13年度	18	9	12	14	16	14	10	13	1	89	0.62
	%		50	66.7	77.8	88.9	77.8	55.6	72.2	5.6	494.4	
	平成14年度	19	12	15	15	16	13	11	14	1	97	0.64
	%		63.2	78.9	78.9	84.2	68.4	57.9	73.7	5.3	510.5	
	計	19	30	38	45	49	39	27	38	2	268	0.6
	%		157.9	200	236.8	257.9	205.3	142.1	200	10.5	1410.5	
パルプ・紙・紙加工品製造業	平成12年度	2	0	2	2	1	2	1	2	0	10	0.63
	%		0	100	100	50	100	50	100	0	500	
	平成13年度	2	1	2	2	1	2	1	2	0	11	0.69
	%		50	100	100	50	100	50	100	0	550	
	平成14年度	2	1	2	2	1	2	1	2	0	11	0.69
	%		50	100	100	50	100	50	100	0	550	
	計	2	2	6	6	3	6	3	6	0	32	0.67
	%		100	300	300	150	300	150	300	0	1600	
化学工業	平成12年度	46	25	33	42	33	34	27	33	0	227	0.62
	%		54.3	71.7	91.3	71.7	73.9	58.7	71.7	0	493.5	
	平成13年度	47	26	35	40	31	36	30	35	0	233	0.62
	%		55.3	74.5	85.1	66	76.6	63.8	74.5	0	495.7	
	平成14年度	48	31	34	38	30	32	27	35	0	227	0.59
	%		64.6	70.8	79.2	62.5	66.7	56.3	72.9	0	472.9	
	計	48	82	102	120	94	102	84	103	0	687	0.61
	%		170.8	212.5	250	195.8	212.5	175	214.6	0	1431.3	

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
石油・石炭・プラスチック製品製造業	平成12年度	11	4	7	7	8	7	6	8	0	47	0.53
	%		36.4	63.6	63.6	72.7	63.6	54.5	72.7	0	427.3	
	平成13年度	12	7	7	9	7	7	5	8	0	50	0.52
	%		58.3	58.3	75	58.3	58.3	41.7	66.7	0	416.7	
	平成14年度	13	8	9	10	8	7	7	9	0	58	0.56
	%		61.5	69.2	76.9	61.5	53.8	53.8	69.2	0	446.2	
	計	13	19	23	26	23	21	18	25	0	155	0.54
	%		146.2	176.9	200	176.9	161.5	138.5	192.3	0	1192.3	
窯業・土石製品製造業	平成12年度	13	4	9	10	8	7	6	6	0	50	0.48
	%		30.8	69.2	76.9	61.5	53.8	46.2	46.2	0	384.6	
	平成13年度	12	5	10	11	9	6	7	7	0	55	0.57
	%		41.7	83.3	91.7	75	50	58.3	58.3	0	458.3	
	平成14年度	12	5	8	10	9	6	6	8	0	52	0.54
	%		41.7	66.7	83.3	75	50	50	66.7	0	433.3	
	計	13	14	27	31	26	19	19	21	0	157	0.53
	%		107.7	207.7	238.5	200	146.2	146.2	161.5	0	1207.7	
鉄鋼業	平成12年度	12	4	8	10	9	8	6	11	0	56	0.58
	%		33.3	66.7	83.3	75	66.7	50	91.7	0	466.7	
	平成13年度	11	5	8	9	9	8	6	11	0	56	0.64
	%		45.5	72.7	81.8	81.8	72.7	54.5	100	0	509.1	
	平成14年度	12	6	9	8	9	8	6	11	0	57	0.59
	%		50	75	66.7	75	66.7	50	91.7	0	475	
	計	12	15	25	27	27	24	18	33	0	169	0.6
	%		125	208.3	225	225	200	150	275	0	1408.3	
非鉄金属製品・金属製品製造業	平成12年度	38	15	25	24	22	21	13	24	1	145	0.48
	%		39.5	65.8	63.2	57.9	55.3	34.2	63.2	2.6	381.6	
	平成13年度	40	18	28	29	27	24	13	28	1	168	0.53
	%		45	70	72.5	67.5	60	32.5	70	2.5	420	
	平成14年度	40	22	31	31	29	26	15	29	1	184	0.58
	%		55	77.5	77.5	72.5	65	37.5	72.5	2.5	460	
	計	43	55	84	84	78	71	41	81	3	497	0.53
	%		127.9	195.3	195.3	181.4	165.1	95.3	188.4	7	1155.8	
一般機械器具製造業	平成12年度	43	16	32	35	30	33	16	30	0	192	0.56
	%		37.2	74.4	81.4	69.8	76.7	37.2	69.8	0	446.5	
	平成13年度	44	18	33	34	29	33	14	31	0	192	0.55
	%		40.9	75	77.3	65.9	75	31.8	70.5	0	436.4	
	平成14年度	43	19	34	32	29	33	17	33	0	197	0.57
	%		44.2	79.1	74.4	67.4	76.7	39.5	76.7	0	458.1	
	計	47	53	99	101	88	99	47	94	0	581	0.56
	%		112.8	210.6	214.9	187.2	210.6	100	200	0	1236.2	
電気機械器具製造業	平成12年度	38	16	23	33	28	24	12	22	0	158	0.52
	%		42.1	60.5	86.8	73.7	63.2	31.6	57.9	0	415.8	
	平成13年度	41	21	31	34	28	26	13	27	0	180	0.55
	%		51.2	75.6	82.9	68.3	63.4	31.7	65.9	0	439	
	平成14年度	37	23	24	29	25	23	12	25	1	162	0.55
	%		62.2	64.9	78.4	67.6	62.2	32.4	67.6	2.7	437.8	
	計	41	60	78	96	81	73	37	74	1	500	0.54
	%		146.3	190.2	234.1	197.6	178	90.2	180.5	2.4	1219.5	
情報通信機械器具製造業	平成12年度	53	24	37	44	35	43	21	38	0	242	0.57
	%		45.3	69.8	83	66	81.1	39.6	71.7	0	456.6	
	平成13年度	55	29	37	45	40	43	24	41	0	259	0.59
	%		52.7	67.3	81.8	72.7	78.2	43.6	74.5	0	470.9	
	平成14年度	54	35	41	43	36	41	24	43	0	263	0.61
	%		64.8	75.9	79.6	66.7	75.9	44.4	79.6	0	487	
	計	55	88	115	132	111	127	69	122	0	764	0.59
	%		160	209.1	240	201.8	230.9	125.5	221.8	0	1389.1	
輸送用機械器具製造業	平成12年度	46	19	35	38	40	38	21	36	0	227	0.62
	%		41.3	76.1	82.6	87	82.6	45.7	78.3	0	493.5	
	平成13年度	48	19	38	39	42	38	21	39	0	236	0.61
	%		39.6	79.2	81.3	87.5	79.2	43.8	81.3	0	491.7	
	平成14年度	50	24	38	37	40	36	22	38	0	235	0.59
	%		48	76	74	80	72	44	76	0	470	
	計	52	62	111	114	122	112	64	113	0	698	0.61
	%		119.2	213.5	219.2	234.6	215.4	123.1	217.3	0	1342.3	
精密機械器具製造業	平成12年度	10	5	5	9	6	8	5	8	0	46	0.58
	%		50	50	90	60	80	50	80	0	460	
	平成13年度	11	4	7	9	6	10	6	10	0	52	0.59
	%		36.4	63.6	81.8	54.5	90.9	54.5	90.9	0	472.7	
	平成14年度	11	5	8	8	6	8	8	8	0	51	0.58
	%		45.5	72.7	72.7	54.5	72.7	72.7	72.7	0	463.6	
	計	11	14	20	26	18	26	19	26	0	149	0.58
	%		127.3	181.8	236.4	163.6	236.4	172.7	236.4	0	1354.5	

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	業務レベル担当
その他の製造業	平成12年度	65	23	39	51	48	48	24	45	0	278	0.53
	%		35.4	60	78.5	73.8	73.8	36.9	69.2	0	427.7	
	平成13年度	70	31	49	56	54	47	31	51	0	319	0.57
	%		44.3	70	80	77.1	67.1	44.3	72.9	0	455.7	
	平成14年度	73	37	52	61	51	49	29	51	0	330	0.57
	%		50.7	71.2	83.6	69.9	67.1	39.7	69.9	0	452.1	
	計	73	91	140	168	153	144	84	147	0	927	0.56
	%		124.7	191.8	230.1	209.6	197.3	115.1	201.4	0	1269.9	
農林漁業・同協同組合，鉱業	平成12年度	29	10	14	18	21	18	9	18	1	109	0.47
	%		34.5	48.3	62.1	72.4	62.1	31	62.1	3.4	375.9	
	平成13年度	31	10	11	17	21	16	9	17	1	102	0.41
	%		32.3	35.5	54.8	67.7	51.6	29	54.8	3.2	329	
	平成14年度	31	14	11	17	17	18	10	17	1	105	0.42
	%		45.2	35.5	54.8	54.8	58.1	32.3	54.8	3.2	338.7	
	計	35	34	36	52	59	52	28	52	3	316	0.43
	%		97.1	102.9	148.6	168.6	148.6	80	148.6	8.6	902.9	
建設業	平成12年度	54	27	33	42	33	39	23	36	1	234	0.54
	%		50	61.1	77.8	61.1	72.2	42.6	66.7	1.9	433.3	
	平成13年度	56	29	39	45	38	43	27	38	1	260	0.58
	%		51.8	69.6	80.4	67.9	76.8	48.2	67.9	1.8	464.3	
	平成14年度	56	31	36	42	39	44	30	40	1	263	0.59
	%		55.4	64.3	75	69.6	78.6	53.6	71.4	1.8	469.6	
	計	57	87	108	129	110	126	80	114	3	757	0.57
	%		152.6	189.5	226.3	193	221.1	140.4	200	5.3	1328.1	
新聞・出版業	平成12年度	13	8	11	12	10	12	6	10	1	70	0.67
	%		61.5	84.6	92.3	76.9	92.3	46.2	76.9	7.7	538.5	
	平成13年度	13	7	10	12	11	12	9	12	1	74	0.71
	%		53.8	76.9	92.3	84.6	92.3	69.2	92.3	7.7	569.2	
	平成14年度	13	6	11	11	12	11	9	12	1	73	0.7
	%		46.2	84.6	84.6	92.3	84.6	69.2	92.3	7.7	561.5	
	計	14	21	32	35	33	35	24	34	3	217	0.7
	%		150	228.6	250	235.7	250	171.4	242.9	21.4	1550	
電気・ガス・熱供給・水道業	平成12年度	11	8	8	8	8	5	7	8	0	52	0.59
	%		72.7	72.7	72.7	72.7	45.5	63.6	72.7	0	472.7	
	平成13年度	11	8	8	7	7	5	7	8	0	50	0.57
	%		72.7	72.7	63.6	63.6	45.5	63.6	72.7	0	454.5	
	平成14年度	11	9	8	7	7	5	7	8	0	51	0.58
	%		81.8	72.7	63.6	63.6	45.5	63.6	72.7	0	463.6	
	計	11	25	24	22	22	15	21	24	0	153	0.58
	%		227.3	218.2	200	200	136.4	190.9	218.2	0	1390.9	
運輸業	平成12年度	42	21	28	31	32	30	17	32	1	192	0.57
	%		50	66.7	73.8	76.2	71.4	40.5	76.2	2.4	457.1	
	平成13年度	45	24	33	35	34	29	18	36	1	210	0.58
	%		53.3	73.3	77.8	75.6	64.4	40	80	2.2	466.7	
	平成14年度	43	26	32	33	32	27	15	36	1	202	0.59
	%		60.5	74.4	76.7	74.4	62.8	34.9	83.7	2.3	469.8	
	計	46	71	93	99	98	86	50	104	3	604	0.58
	%		154.3	202.2	215.2	213	187	108.7	226.1	6.5	1313	
映像・音声情報製作・放送業，通信業	平成12年度	15	4	11	13	8	11	4	12	0	63	0.53
	%		26.7	73.3	86.7	53.3	73.3	26.7	80	0	420	
	平成13年度	15	5	10	14	8	12	4	12	0	65	0.54
	%		33.3	66.7	93.3	53.3	80	26.7	80	0	433.3	
	平成14年度	14	6	11	13	8	11	5	12	0	66	0.59
	%		42.9	78.6	92.9	57.1	78.6	35.7	85.7	0	471.4	
	計	15	15	32	40	24	34	13	36	0	194	0.55
	%		100	213.3	266.7	160	226.7	86.7	240	0	1293.3	
卸売業	平成12年度	141	62	102	122	97	105	64	91	2	645	0.57
	%		44	72.3	86.5	68.8	74.5	45.4	64.5	1.4	457.4	
	平成13年度	150	70	114	127	108	109	74	102	2	706	0.59
	%		46.7	76	84.7	72	72.7	49.3	68	1.3	470.7	
	平成14年度	151	81	116	125	106	109	72	105	2	716	0.59
	%		53.6	76.8	82.8	70.2	72.2	47.7	69.5	1.3	474.2	
	計	155	213	332	374	311	323	210	298	6	2067	0.58
	%		137.4	214.2	241.3	200.6	208.4	135.5	192.3	3.9	1333.5	
小売業，飲食店	平成12年度	123	51	70	96	94	77	45	70	4	507	0.52
	%		41.5	56.9	78	76.4	62.6	36.6	56.9	3.3	412.2	
	平成13年度	135	64	82	104	108	85	55	82	5	585	0.54
	%		47.4	60.7	77	80	63	40.7	60.7	3.7	433.3	
	平成14年度	132	70	83	93	99	81	60	81	5	572	0.54
	%		53	62.9	70.5	75	61.4	45.5	61.4	3.8	433.3	
	計	142	185	235	293	301	243	160	233	14	1664	0.53
	%		130.3	165.5	206.3	212	171.1	112.7	164.1	9.9	1171.8	

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	平成12年度	64	35	42	49	54	48	38	50	0	316	0.62
	%		54.7	65.6	76.6	84.4	75	59.4	78.1	0	493.8	
	平成13年度	66	36	44	48	54	48	44	53	0	327	0.62
	%		54.5	66.7	72.7	81.8	72.7	66.7	80.3	0	495.5	
	平成14年度	65	42	42	45	51	46	42	52	1	321	0.62
	%		64.6	64.6	69.2	78.5	70.8	64.6	80	1.5	493.8	
	計	67	113	128	142	159	142	124	155	1	964	0.62
	%		168.7	191	211.9	237.3	211.9	185.1	231.3	1.5	1438.8	
情報サービス業	平成12年度	113	44	63	78	77	78	40	76	3	459	0.51
	%		38.9	55.8	69	68.1	69	35.4	67.3	2.7	406.2	
	平成13年度	118	49	67	85	80	82	47	77	3	490	0.52
	%		41.5	56.8	72	67.8	69.5	39.8	65.3	2.5	415.3	
	平成14年度	114	55	68	81	74	78	49	81	3	489	0.54
	%		48.2	59.6	71.1	64.9	68.4	43	71.1	2.6	428.9	
	計	119	148	198	244	231	238	136	234	9	1438	0.52
	%		124.4	166.4	205	194.1	200	114.3	196.6	7.6	1208.4	
医療業(国・公立除く)	平成12年度	6	3	3	3	3	4	2	3	0	21	0.44
	%		50	50	50	50	66.7	33.3	50	0	350	
	平成13年度	7	4	3	4	3	4	2	3	0	23	0.41
	%		57.1	42.9	57.1	42.9	57.1	28.6	42.9	0	328.6	
	平成14年度	7	2	4	3	4	4	2	3	0	22	0.39
	%		28.6	57.1	42.9	57.1	57.1	28.6	42.9	0	314.3	
	計	7	9	10	10	10	12	6	9	0	66	0.41
	%		128.6	142.9	142.9	142.9	171.4	85.7	128.6	0	942.9	
教育・学術研究機関(国・公立除く)	平成12年度	42	9	19	33	26	34	16	26	2	165	0.49
	%		21.4	45.2	78.6	61.9	81	38.1	61.9	4.8	392.9	
	平成13年度	43	12	23	33	27	36	20	27	2	180	0.52
	%		27.9	53.5	76.7	62.8	83.7	46.5	62.8	4.7	418.6	
	平成14年度	43	15	27	32	30	35	23	30	2	194	0.56
	%		34.9	62.8	74.4	69.8	81.4	53.5	69.8	4.7	451.2	
	計	44	36	69	98	83	105	59	83	6	539	0.53
	%		81.8	156.8	222.7	188.6	238.6	134.1	188.6	13.6	1225	
その他の非製造業	平成12年度	72	24	46	54	44	44	32	47	0	291	0.51
	%		33.3	63.9	75	61.1	61.1	44.4	65.3	0	404.2	
	平成13年度	71	25	45	53	43	47	30	53	0	296	0.52
	%		35.2	63.4	74.6	60.6	66.2	42.3	74.6	0	416.9	
	平成14年度	67	28	42	51	42	44	31	48	0	286	0.53
	%		41.8	62.7	76.1	62.7	65.7	46.3	71.6	0	426.9	
	計	75	77	133	158	129	135	93	148	0	873	0.52
	%		102.7	177.3	210.7	172	180	124	197.3	0	1164	
政府	平成12年度	5	4	4	5	3	5	5	5	1	32	0.8
	%		80	80	100	60	100	100	100	20	640	
	平成13年度	6	4	5	6	4	6	6	6	1	38	0.79
	%		66.7	83.3	100	66.7	100	100	100	16.7	633.3	
	平成14年度	5	4	4	5	4	5	5	5	1	33	0.83
	%		80	80	100	80	100	100	100	20	660	
	計	6	12	13	16	11	16	16	16	3	103	0.81
	%		200	216.7	266.7	183.3	266.7	266.7	266.7	50	1716.7	
地方公共団体	平成12年度	140	60	89	124	72	102	91	113	0	651	0.58
	%		42.9	63.6	88.6	51.4	72.9	65	80.7	0	465	
	平成13年度	142	78	96	125	71	103	96	116	0	685	0.6
	%		54.9	67.6	88	50	72.5	67.6	81.7	0	482.4	
	平成14年度	137	77	100	122	75	104	101	114	0	693	0.63
	%		56.2	73	89.1	54.7	75.9	73.7	83.2	0	505.8	
	計	143	215	285	371	218	309	288	343	0	2029	0.61
	%		150.3	199.3	259.4	152.4	216.1	201.4	239.9	0	1418.9	

第17表　要員年齢平均及び月額給与平均（業種別）

（単位：才，千円）

職種 / 業種	データ入力者（パンチャー等）		オペレータ		プログラマ		ＳＥ		回答者数
	年齢	給与	年齢	給与	年齢	給与	年齢	給与	
製造業計	29.2	212.9	29.9	243.3	32.0	285.2	37.8	345.8	321
非製造業計	31.1	203.3	31.1	243.9	31.6	280.7	36.9	350.9	512
公務計	33.5	250.0	30.5	285.9	34.2	301.4	35.1	327.5	65
公務を除く全産業計	30.4	206.7	30.7	243.7	31.8	282.5	37.3	348.9	833
全産業計	30.5	207.1	30.7	245.6	31.9	283.4	37.1	347.7	898
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	31.2	213.2	30.7	252.3	32.5	281.8	37.5	347.9	52
繊維工業	25.6	205.7	24.3	206.0	31.2	300.0	38.2	339.0	15
パルプ・紙・紙加工品製造業	20.0	150.0	27.0	222.0	29.0	220.0	41.5	390.0	2
化学工業	24.5	208.3	31.5	295.9	33.2	327.1	38.6	373.1	27
石油・石炭・プラスチック製品製造業	0.0	0.0	35.0	300.0	24.0	250.0	34.8	380.0	8
窯業・土石製品製造業	41.5	235.0	0.0	0.0	0.0	250.0	0.0	290.0	5
鉄鋼業	32.0	224.0	41.0	270.0	43.0	338.8	42.8	368.4	9
非鉄金属製品・金属製品製造業	27.8	228.0	32.3	289.8	28.5	287.7	37.7	340.8	26
一般機械器具製造業	33.1	225.2	27.0	209.2	31.6	278.4	37.9	329.8	28
電気機械器具製造業	27.5	225.0	30.6	243.0	31.3	270.1	36.0	319.6	19
情報通信機械器具製造業	26.7	211.7	27.6	226.1	30.3	288.4	38.8	357.7	34
輸送用機械器具製造業	26.6	216.6	28.0	233.0	32.6	285.7	37.4	355.5	42
精密機械器具製造業	30.0	205.0	32.7	220.0	31.2	250.5	36.5	323.3	9
その他の製造業	28.9	197.2	31.8	241.1	33.7	289.3	37.5	329.6	45
農林漁業・同協同組合，鉱業	34.3	197.7	31.7	215.4	35.8	261.5	38.4	316.7	32
建設業	27.5	222.6	31.8	239.1	31.9	272.1	37.0	355.0	35
新聞・出版業	31.3	200.0	28.5	200.0	26.0	322.7	34.4	393.7	8
電気・ガス・熱供給・水道業	31.0	190.0	31.0	250.0	30.0	220.0	38.3	410.0	4
運輸業	28.2	184.6	28.1	229.1	29.1	273.3	36.0	350.1	33
映像・音声情報製作・放送業，通信業	0.0	0.0	33.0	228.0	35.3	362.5	36.1	345.8	7
卸売業	29.5	229.4	30.1	247.4	33.6	300.6	37.4	352.8	93
小売業，飲食店	32.0	173.9	32.5	237.2	32.7	278.6	37.5	338.6	104
金融・保険業	30.4	216.4	29.7	260.6	33.0	291.9	39.0	369.2	42
情報サービス業	31.3	204.1	31.4	248.4	28.8	272.4	35.7	350.7	85
医療業（国・公立除く）	34.3	277.0	24.0	210.0	25.0	220.0	35.5	350.0	6
教育・学術研究機関（国・公立除く）	34.5	250.0	33.3	303.2	0.0	336.5	37.6	359.8	21
その他の非製造業	33.0	221.1	32.2	271.7	30.7	281.4	36.2	355.6	42
政府	0.0	0.0	0.0	430.0	0.0	430.0	0.0	500.0	2
地方公共団体	33.5	250.0	30.5	274.8	34.2	294.6	35.1	322.1	63

第18表　派遣元に対する派遣要員１人当り日額換算支払費用平均（業種別）

（単位：千円）

職種 / 業種	データ入力者（パンチャー等）	オペレータ	プログラマ	SE
製造業計	17.7	25.3	34.4	39.8
非製造業計	15.3	22.1	32.3	38.6
公務計	16.9	23.9	32.2	38.2
公務を除く全産業計	16.3	23.3	33.2	39.1
全産業計	16.5	23.4	33.1	39.0
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	14.9	21.8	28.1	40.2
繊維工業	40.0	27.0	39.3	58.8
パルプ・紙・紙加工品製造業	－	－	－	－
化学工業	18.8	31.0	39.2	40.1
石油・石炭・プラスチック製品製造業	23.5	30.0	50.0	46.7
窯業・土石製品製造業	10.0	30.0	45.0	45.0
鉄鋼業	25.0	40.0	40.0	28.0
非鉄金属製品・金属製品製造業	18.3	25.0	32.0	43.9
一般機械器具製造業	17.0	28.5	33.3	34.3
電気機械器具製造業	20.0	20.5	32.1	32.4
情報通信機械器具製造業	25.0	24.1	34.0	34.3
輸送用機械器具製造業	14.1	26.0	35.8	44.9
精密機械器具製造業	20.0	22.5	37.5	34.8
その他の製造業	16.0	28.0	33.4	41.5
農林漁業・同協同組合，鉱業	12.0	16.0	22.5	45.0
建設業	16.2	21.4	28.0	35.8
新聞・出版業	13.0	13.0	40.0	50.0
電気・ガス・熱供給・水道業	40.0	45.0	50.0	44.0
運輸業	16.0	22.7	33.5	44.0
映像・音声情報製作・放送業，通信業	10.0	10.0	14.0	28.0
卸売業	13.3	24.5	34.4	39.8
小売業，飲食店	13.8	23.4	33.7	40.1
金融・保険業	18.3	22.0	30.5	41.6
情報サービス業	15.7	19.4	29.7	36.0
医療業（国・公立除く）	－	－	32.0	38.0
教育・学術研究機関（国・公立除く）	16.7	40.0	40.0	30.9
その他の非製造業	15.0	23.7	43.9	46.6
政府	14.0	15.0	30.0	45.0
地方公共団体	17.0	24.2	32.4	38.0

第19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	パソコン導入、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	162	92	81	61	77	34	105	80	49	90	36	52	48	53	24	5	887
		100	56.8	50	37.7	47.5	21	64.8	49.4	30.2	55.6	22.2	32.1	29.6	32.7	14.8	3.1	547.5
	クライアントサーバーシステム系	195	81	76	80	91	33	121	100	27	115	40	86	80	44	42	2	1018
		100	41.5	39	41	46.7	16.9	62.1	51.3	13.8	59	20.5	44.1	41	22.6	21.5	1	522.1
	WEB系	123	63	58	56	68	25	71	58	15	64	36	50	41	39	25	1	670
		100	51.2	47.2	45.5	55.3	20.3	57.7	47.2	12.2	52	29.3	40.7	33.3	31.7	20.3	0.8	544.7
非製造業計	メインフレーム系	238	149	126	85	101	61	153	140	101	141	56	80	62	73	26	1	1355
		100	62.6	52.9	35.7	42.4	25.6	64.3	58.8	42.4	59.2	23.5	33.6	26.1	30.7	10.9	0.4	569.3
	クライアントサーバーシステム系	300	117	116	116	117	44	187	171	41	172	75	126	112	56	47	1	1498
		100	39	38.7	38.7	39	14.7	62.3	57	13.7	57.3	25	42	37.3	18.7	15.7	0.3	499.3
	WEB系	196	93	86	85	89	30	100	82	17	90	49	57	55	46	20	1	900
		100	47.4	43.9	43.4	45.4	15.3	51	41.8	8.7	45.9	25	29.1	28.1	23.5	10.2	0.5	459.2
公務計	メインフレーム系	85	51	38	27	32	23	63	54	29	52	16	17	36	19	8	0	465
		100	60	44.7	31.8	37.6	27.1	74.1	63.5	34.1	61.2	18.8	20	42.4	22.4	9.4	0	547.1
	クライアントサーバーシステム系	85	37	35	31	40	14	58	58	12	53	14	26	43	13	20	0	454
		100	43.5	41.2	36.5	47.1	16.5	68.2	68.2	14.1	62.4	16.5	30.6	50.6	15.3	23.5	0	534.1
	WEB系	51	18	17	16	22	2	24	26	2	30	11	9	15	8	9	1	210
		100	35.3	33.3	31.4	43.1	3.9	47.1	51	3.9	58.8	21.6	17.6	29.4	15.7	17.6	2	411.8
公務を除く全産業計	メインフレーム系	400	241	207	146	178	95	258	220	150	231	92	132	110	126	50	6	2242
		100	60.3	51.8	36.5	44.5	23.8	64.5	55	37.5	57.8	23	33	27.5	31.5	12.5	1.5	560.5
	クライアントサーバーシステム系	495	198	192	196	208	77	308	271	68	287	115	212	192	100	89	3	2516
		100	40	38.8	39.6	42	15.6	62.2	54.7	13.7	58	23.2	42.8	38.8	20.2	18	0.6	508.3
	WEB系	319	156	144	141	157	55	171	140	32	154	85	107	96	85	45	2	1570
		100	48.9	45.1	44.2	49.2	17.2	53.6	43.9	10	48.3	26.6	33.5	30.1	26.6	14.1	0.6	492.2
全産業計	メインフレーム系	485	292	245	173	210	118	321	274	179	283	108	149	146	145	58	6	2707
		100	60.2	50.5	35.7	43.3	24.3	66.2	56.5	36.9	58.4	22.3	30.7	30.1	29.9	12	1.2	558.1
	クライアントサーバーシステム系	580	235	227	227	248	91	366	329	80	340	129	238	235	113	109	3	2970
		100	40.5	39.1	39.1	42.8	15.7	63.1	56.7	13.8	58.6	22.2	41	40.5	19.5	18.8	0.5	512.1
	WEB系	370	174	161	157	179	57	195	166	34	184	96	116	111	93	54	3	1780
		100	47	43.5	42.4	48.4	15.4	52.7	44.9	9.2	49.7	25.9	31.4	30	25.1	14.6	0.8	481.1
食料品製造業，飲料・飼料製造業	メインフレーム系	28	14	7	4	10	0	17	11	4	10	2	6	5	7	2	1	100
		100	50	25	14.3	35.7	0	60.7	39.3	14.3	35.7	7.1	21.4	17.9	25	7.1	3.6	357.1
	クライアントサーバーシステム系	25	9	7	7	12	0	16	11	1	12	3	9	9	6	3	0	105
		100	36	28	28	48	0	64	44	4	48	12	36	36	24	12	0	420
	WEB系	14	7	5	4	7	0	8	2	0	4	1	3	3	2	2	0	48
		100	50	35.7	28.6	50	0	57.1	14.3	0	28.6	7.1	21.4	21.4	14.3	14.3	0	342.9
繊維工業	メインフレーム系	9	7	7	3	3	1	4	3	3	7	2	2	1	4	1	0	48
		100	77.8	77.8	33.3	33.3	11.1	44.4	33.3	33.3	77.8	22.2	22.2	11.1	44.4	11.1	0	533.3
	クライアントサーバーシステム系	12	3	3	5	5	1	6	7	1	9	4	6	2	2	3	1	58
		100	25	25	41.7	41.7	8.3	50	58.3	8.3	75	33.3	50	16.7	16.7	25	8.3	483.3
	WEB系	10	2	3	3	6	1	4	5	0	5	2	0	0	2	0	0	33
		100	20	30	30	60	10	40	50	0	50	20	0	0	20	0	0	330

（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	パソコン導入、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	合計
パルプ・紙・紙加工品製造業	メインフレーム系	2	0	1	0	0	1	2	1	0	1	0	1	1	0	0	0	8
		100	0	50	0	0	50	100	50	0	50	0	50	50	0	0	0	400
	クライアントサーバーシステム系	2	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	8
		100	0	50	0	0	50	50	50	0	50	0	50	50	0	50	0	400
	WEB系	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	0	0	8
		100	100	100	0	0	100	100	100	0	100	0	100	100	0	0	0	800
化学工業	メインフレーム系	21	10	11	10	14	7	12	8	8	12	3	6	6	8	3	0	118
		100	47.6	52.4	47.6	66.7	33.3	57.1	38.1	38.1	57.1	14.3	28.6	28.6	38.1	14.3	0	561.9
	クライアントサーバーシステム系	23	8	9	8	13	2	15	11	2	15	4	16	12	8	9	0	132
		100	34.8	39.1	34.8	56.5	8.7	65.2	47.8	8.7	65.2	17.4	69.6	52.2	34.8	39.1	0	573.9
	WEB系	16	8	9	8	11	2	9	6	2	7	3	8	6	8	6	0	93
		100	50	56.3	50	68.8	12.5	56.3	37.5	12.5	43.8	18.8	50	37.5	50	37.5	0	581.3
石油・石炭，プラスチック製品製造業	メインフレーム系	7	4	3	4	5	0	4	5	2	4	2	3	4	2	1	1	44
		100	57.1	42.9	57.1	71.4	0	57.1	71.4	28.6	57.1	28.6	42.9	57.1	28.6	14.3	14.3	628.6
	クライアントサーバーシステム系	8	3	3	4	5	0	4	5	2	4	2	3	4	2	1	1	43
		100	37.5	37.5	50	62.5	0	50	62.5	25	50	25	37.5	50	25	12.5	12.5	537.5
	WEB系	4	4	3	3	3	0	3	4	0	4	2	3	3	2	1	1	36
		100	100	75	75	75	0	75	100	0	100	50	75	75	50	25	25	900
窯業・土石製品製造業	メインフレーム系	3	1	2	0	1	0	2	1	0	1	0	1	0	0	0	0	9
		100	33.3	66.7	0	33.3	0	66.7	33.3	0	33.3	0	33.3	0	0	0	0	300
	クライアントサーバーシステム系	6	1	0	1	1	0	1	2	0	2	0	1	1	0	0	0	10
		100	16.7	0	16.7	16.7	0	16.7	33.3	0	33.3	0	16.7	16.7	0	0	0	166.7
	WEB系	2	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3
		100	0	0	0	50	0	50	0	0	0	0	50	0	0	0	0	150
鉄鋼業	メインフレーム系	5	3	4	3	3	2	4	3	1	4	3	4	4	3	1	0	42
		100	60	80	60	60	40	80	60	20	80	60	80	80	60	20	0	840
	クライアントサーバーシステム系	7	5	5	5	5	3	5	6	1	6	3	5	4	3	2	0	58
		100	71.4	71.4	71.4	71.4	42.9	71.4	85.7	14.3	85.7	42.9	71.4	57.1	42.9	28.6	0	828.6
	WEB系	4	3	3	3	3	2	3	3	1	4	3	4	4	3	2	0	41
		100	75	75	75	75	50	75	75	25	100	75	100	100	75	50	0	1025
非鉄金属製品・金属製品製造業	メインフレーム系	12	9	7	6	5	4	10	8	7	10	7	8	6	7	3	0	97
		100	75	58.3	50	41.7	33.3	83.3	66.7	58.3	83.3	58.3	66.7	50	58.3	25	0	808.3
	クライアントサーバーシステム系	14	9	8	7	6	3	11	9	2	10	5	10	8	3	5	0	96
		100	64.3	57.1	50	42.9	21.4	78.6	64.3	14.3	71.4	35.7	71.4	57.1	21.4	35.7	0	685.7
	WEB系	10	6	5	5	4	3	7	7	2	8	4	8	6	3	3	0	71
		100	60	50	50	40	30	70	70	20	80	40	80	60	30	30	0	710
一般機械器具製造業	メインフレーム系	10	7	6	5	5	3	6	6	4	4	3	3	5	4	1	1	63
		100	70	60	50	50	30	60	60	40	40	30	30	50	40	10	10	630
	クライアントサーバーシステム系	14	7	7	5	5	3	9	7	3	8	3	5	7	4	2	0	75
		100	50	50	35.7	35.7	21.4	64.3	50	21.4	57.1	21.4	35.7	50	28.6	14.3	0	535.7
	WEB系	10	8	6	6	7	4	6	6	3	6	5	3	5	5	2	0	72
		100	80	60	60	70	40	60	60	30	60	50	30	50	50	20	0	720

（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	パソコン導入、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	合計
電気機械器具製造業	メインフレーム系	17	12	10	9	9	7	9	9	7	13	6	7	6	8	4	0	116
		100	70.6	58.8	52.9	52.9	41.2	52.9	52.9	41.2	76.5	35.3	41.2	35.3	47.1	23.5	0	682.4
	クライアントサーバーシステム系	18	8	8	13	13	9	8	8	7	12	7	10	10	7	6	0	126
		100	44.4	44.4	72.2	72.2	50	44.4	44.4	38.9	66.7	38.9	55.6	55.6	38.9	33.3	0	700
	WEB系	13	8	8	8	8	6	7	7	6	8	8	8	6	7	4	0	99
		100	61.5	61.5	61.5	61.5	46.2	53.8	53.8	46.2	61.5	61.5	61.5	46.2	53.8	30.8	0	761.5
情報通信機械器具製造業	メインフレーム系	13	7	6	5	5	5	9	6	3	7	2	2	3	4	2	0	66
		100	53.8	46.2	38.5	38.5	38.5	69.2	46.2	23.1	53.8	15.4	15.4	23.1	30.8	15.4	0	507.7
	クライアントサーバーシステム系	22	11	8	9	8	4	14	10	3	14	4	4	6	5	3	0	103
		100	50	36.4	40.9	36.4	18.2	63.6	45.5	13.6	63.6	18.2	18.2	27.3	22.7	13.6	0	468.2
	WEB系	15	6	7	7	7	3	8	7	1	7	5	4	3	4	3	0	72
		100	40	46.7	46.7	46.7	20	53.3	46.7	6.7	46.7	33.3	26.7	20	26.7	20	0	480
輸送用機械器具製造業	メインフレーム系	15	10	7	6	6	3	11	7	5	8	3	6	3	5	3	1	84
		100	66.7	46.7	40	40	20	73.3	46.7	33.3	53.3	20	40	20	33.3	20	6.7	560
	クライアントサーバーシステム系	16	8	9	9	8	2	7	6	3	10	2	10	7	3	6	0	90
		100	50	56.3	56.3	50	12.5	43.8	37.5	18.8	62.5	12.5	62.5	43.8	18.8	37.5	0	562.5
	WEB系	10	3	3	4	4	2	5	4	0	6	1	5	3	1	2	0	43
		100	30	30	40	40	20	50	40	0	60	10	50	30	10	20	0	430
精密機械器具製造業	メインフレーム系	3	1	0	0	1	0	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	6
		100	33.3	0	0	33.3	0	66.7	33.3	0	33.3	0	0	0	0	0	0	200
	クライアントサーバーシステム系	4	1	1	0	1	0	3	1	0	1	0	0	0	0	0	0	8
		100	25	25	0	25	0	75	25	0	25	0	0	0	0	0	0	200
	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	100	100	0	0	0	0	0	0	0	0	200
その他の製造業	メインフレーム系	17	7	10	6	10	1	13	11	5	8	3	3	4	1	3	1	86
		100	41.2	58.8	35.3	58.8	5.9	76.5	64.7	29.4	47.1	17.6	17.6	23.5	5.9	17.6	5.9	505.9
	クライアントサーバーシステム系	24	8	7	7	9	5	21	16	2	11	3	6	9	1	1	0	106
		100	33.3	29.2	29.2	37.5	20.8	87.5	66.7	8.3	45.8	12.5	25	37.5	4.2	4.2	0	441.7
	WEB系	13	7	5	5	7	1	8	5	0	4	2	2	1	2	0	0	49
		100	53.8	38.5	38.5	53.8	7.7	61.5	38.5	0	30.8	15.4	15.4	7.7	15.4	0	0	376.9
農林水産業・同協同組合，鉱業	メインフレーム系	7	4	3	1	1	1	3	3	2	4	2	1	2	3	1	0	31
		100	57.1	42.9	14.3	14.3	14.3	42.9	42.9	28.6	57.1	28.6	14.3	28.6	42.9	14.3	0	442.9
	クライアントサーバーシステム系	8	4	2	1	1	0	3	3	1	5	1	3	4	3	2	0	33
		100	50	25	12.5	12.5	0	37.5	37.5	12.5	62.5	12.5	37.5	50	37.5	25	0	412.5
	WEB系	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	4
		100	0	0	0	0	0	0	100	0	100	0	100	100	0	0	0	400
建設業	メインフレーム系	15	13	11	4	5	8	7	11	10	9	5	5	1	6	1	0	96
		100	86.7	73.3	26.7	33.3	53.3	46.7	73.3	66.7	60	33.3	33.3	6.7	40	6.7	0	640
	クライアントサーバーシステム系	18	8	8	9	8	4	8	9	0	12	3	9	6	4	1	0	89
		100	44.4	44.4	50	44.4	22.2	44.4	50	0	66.7	16.7	50	33.3	22.2	5.6	0	494.4
	WEB系	15	4	6	7	6	0	4	4	0	5	3	3	2	4	0	1	49
		100	26.7	40	46.7	40	0	26.7	26.7	0	33.3	20	20	13.3	26.7	0	6.7	326.7

（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	パソコン導入、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	合計
新聞・出版業	メインフレーム系	2	0	0	0	0	0	2	2	0	1	0	0	1	0	0	0	6
		100	0	0	0	0	0	100	100	0	50	0	0	50	0	0	0	300
	クライアントサーバーシステム系	6	0	0	0	0	0	5	4	0	2	0	0	2	0	0	0	13
		100	0	0	0	0	0	83.3	66.7	0	33.3	0	0	33.3	0	0	0	216.7
	WEB系	6	4	2	3	2	2	3	4	0	4	1	2	1	2	0	0	30
		100	66.7	33.3	50	33.3	33.3	50	66.7	0	66.7	16.7	33.3	16.7	33.3	0	0	500
電気・ガス・熱供給・水道業	メインフレーム系	6	6	6	5	5	2	3	5	3	6	4	3	2	3	1	0	54
		100	100	100	83.3	83.3	33.3	50	83.3	50	100	66.7	50	33.3	50	16.7	0	900
	クライアントサーバーシステム系	7	6	6	7	7	2	4	6	1	6	4	4	2	3	1	0	59
		100	85.7	85.7	100	100	28.6	57.1	85.7	14.3	85.7	57.1	57.1	28.6	42.9	14.3	0	842.9
	WEB系	6	5	5	5	5	1	3	5	1	6	3	3	3	3	1	0	49
		100	83.3	83.3	83.3	83.3	16.7	50	83.3	16.7	100	50	50	50	50	16.7	0	816.7
運輸業	メインフレーム系	14	6	4	4	4	2	9	7	4	9	2	4	5	5	2	0	67
		100	42.9	28.6	28.6	28.6	14.3	64.3	50	28.6	64.3	14.3	28.6	35.7	35.7	14.3	0	478.6
	クライアントサーバーシステム系	17	5	5	3	3	3	13	9	3	9	3	5	8	3	3	0	75
		100	29.4	29.4	17.6	17.6	17.6	76.5	52.9	17.6	52.9	17.6	29.4	47.1	17.6	17.6	0	441.2
	WEB系	14	5	2	6	6	2	8	6	1	6	4	5	4	2	2	0	59
		100	35.7	14.3	42.9	42.9	14.3	57.1	42.9	7.1	42.9	28.6	35.7	28.6	14.3	14.3	0	421.4
映像・音声・情報製作・放送・通信業	メインフレーム系	8	3	3	0	1	0	4	2	2	5	0	3	1	2	0	0	26
		100	37.5	37.5	0	12.5	0	50	25	25	62.5	0	37.5	12.5	25	0	0	325
	クライアントサーバーシステム系	8	2	2	2	2	0	6	2	0	5	1	5	1	0	1	0	29
		100	25	25	25	25	0	75	25	0	62.5	12.5	62.5	12.5	0	12.5	0	362.5
	WEB系	7	1	1	2	2	0	6	2	0	3	1	3	1	2	2	0	26
		100	14.3	14.3	28.6	28.6	0	85.7	28.6	0	42.9	14.3	42.9	14.3	28.6	28.6	0	371.4
卸売業	メインフレーム系	57	33	34	22	29	17	38	33	19	35	15	22	16	16	4	0	333
		100	57.9	59.6	38.6	50.9	29.8	66.7	57.9	33.3	61.4	26.3	38.6	28.1	28.1	7	0	584.2
	クライアントサーバーシステム系	66	22	23	24	28	11	43	41	7	39	16	27	22	12	13	0	328
		100	33.3	34.8	36.4	42.4	16.7	65.2	62.1	10.6	59.1	24.2	40.9	33.3	18.2	19.7	0	497
	WEB系	37	18	21	18	21	8	23	17	6	22	12	17	13	10	3	0	209
		100	48.6	56.8	48.6	56.8	21.6	62.2	45.9	16.2	59.5	32.4	45.9	35.1	27	8.1	0	564.9
小売業	メインフレーム系	43	28	18	13	14	12	29	24	24	23	10	14	8	8	5	0	230
		100	65.1	41.9	30.2	32.6	27.9	67.4	55.8	55.8	53.5	23.3	32.6	18.6	18.6	11.6	0	534.9
	クライアントサーバーシステム系	57	20	23	25	24	11	38	32	12	32	17	27	18	7	6	0	292
		100	35.1	40.4	43.9	42.1	19.3	66.7	56.1	21.1	56.1	29.8	47.4	31.6	12.3	10.5	0	512.3
	WEB系	29	15	8	7	9	4	12	7	0	10	4	2	4	5	1	0	88
		100	51.7	27.6	24.1	31	13.8	41.4	24.1	0	34.5	13.8	6.9	13.8	17.2	3.4	0	303.4
金融・保険業	メインフレーム系	37	28	21	20	23	10	25	23	20	18	8	13	10	16	3	1	239
		100	75.7	56.8	54.1	62.2	27	67.6	62.2	54.1	48.6	21.6	35.1	27	43.2	8.1	2.7	645.9
	クライアントサーバーシステム系	32	16	16	14	14	4	20	22	7	18	7	21	15	8	7	0	189
		100	50	50	43.8	43.8	12.5	62.5	68.8	21.9	56.3	21.9	65.6	46.9	25	21.9	0	590.6
	WEB系	22	16	16	10	12	3	13	13	4	10	6	10	8	6	4	0	131
		100	72.7	72.7	45.5	54.5	13.6	59.1	59.1	18.2	45.5	27.3	45.5	36.4	27.3	18.2	0	595.5

（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	パソコン導入、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
情報サービス業	メインフレーム系	21	16	14	9	12	5	15	12	10	12	6	7	9	8	6	0	141
		100	76.2	66.7	42.9	57.1	23.8	71.4	57.1	47.6	57.1	28.6	33.3	42.9	38.1	28.6	0	671.4
	クライアントサーバーシステム系	31	16	14	15	15	6	19	15	7	13	8	13	15	9	6	1	172
		100	51.6	45.2	48.4	48.4	19.4	61.3	48.4	22.6	41.9	25.8	41.9	48.4	29	19.4	3.2	554.8
	WEB系	28	15	12	14	13	5	15	9	5	11	5	8	11	8	6	0	137
		100	53.6	42.9	50	46.4	17.9	53.6	32.1	17.9	39.3	17.9	28.6	39.3	28.6	21.4	0	489.3
医療業(国・公立除く)	メインフレーム系	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	0	3
		100	0	0	0	0	0	0	100	0	100	0	100	0	0	0	0	300
	クライアントサーバーシステム系	4	1	2	1	1	1	3	2	1	3	1	1	1	0	0	0	18
		100	25	50	25	25	25	75	50	25	75	25	25	25	0	0	0	450
	WEB系	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	メインフレーム系	9	5	4	2	1	1	8	9	2	6	2	2	4	1	1	0	48
		100	55.6	44.4	22.2	11.1	11.1	88.9	100	22.2	66.7	22.2	22.2	44.4	11.1	11.1	0	533.3
	クライアントサーバーシステム系	21	12	9	11	9	2	11	13	0	13	11	5	11	5	4	0	116
		100	57.1	42.9	52.4	42.9	9.5	52.4	61.9	0	61.9	52.4	23.8	52.4	23.8	19	0	552.4
	WEB系	17	6	6	8	5	1	8	9	0	7	7	2	3	2	1	0	65
		100	35.3	35.3	47.1	29.4	5.9	47.1	52.9	0	41.2	41.2	11.8	17.6	11.8	5.9	0	382.4
その他の非製造業	メインフレーム系	18	7	8	5	6	3	10	8	5	12	2	5	3	5	2	0	81
		100	38.9	44.4	27.8	33.3	16.7	55.6	44.4	27.8	66.7	11.1	27.8	16.7	27.8	11.1	0	450
	クライアントサーバーシステム系	25	5	6	4	5	0	14	13	2	15	3	6	7	2	3	0	85
		100	20	24	16	20	0	56	52	8	60	12	24	28	8	12	0	340
	WEB系	14	4	7	5	8	4	5	5	0	5	3	1	4	2	0	0	53
		100	28.6	50	35.7	57.1	28.6	35.7	35.7	0	35.7	21.4	7.1	28.6	14.3	0	0	378.6
政府	メインフレーム系	5	5	4	2	2	3	4	5	1	4	2	2	2	2	1	0	39
		100	100	80	40	40	60	80	100	20	80	40	40	40	40	20	0	780
	クライアントサーバーシステム系	4	2	2	3	3	1	2	1	1	2	1	3	3	0	1	0	25
		100	50	50	75	75	25	50	25	25	50	25	75	75	0	25	0	625
	WEB系	3	2	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	13
		100	66.7	33.3	33.3	33.3	0	33.3	33.3	0	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	33.3	0	433.3
地方自治体	メインフレーム系	80	46	34	25	30	20	59	49	28	48	14	15	34	17	7	0	426
		100	57.5	42.5	31.3	37.5	25	73.8	61.3	35	60	17.5	18.8	42.5	21.3	8.8	0	532.5
	クライアントサーバーシステム系	81	35	33	28	37	13	56	57	11	51	13	23	40	13	19	0	429
		100	43.2	40.7	34.6	45.7	16	69.1	70.4	13.6	63	16	28.4	49.4	16	23.5	0	529.6
	WEB系	48	16	16	15	21	2	23	25	2	29	10	8	14	7	8	1	197
		100	33.3	33.3	31.3	43.8	4.2	47.9	52.1	4.2	60.4	20.8	16.7	29.2	14.6	16.7	2.1	410.4

第20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：％）

業種＼利用目的，効果	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削減	ペーパーレスの解消	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	人材のパーシャルワーク	運用時間帯の束縛の開放	その他	合計
製造業計	239	146	102	54	13	74	67	58	45	85	46	12	702
	100	61.1	42.7	22.6	5.4	31	28	24.3	18.8	35.6	19.2	5	293.7
非製造業計	378	248	189	85	38	119	126	87	61	105	83	8	1149
	100	65.6	50	22.5	10.1	31.5	33.3	23	16.1	27.8	22	2.1	304
公務計	101	83	58	16	11	40	42	28	29	22	28	2	359
	100	82.2	57.4	15.8	10.9	39.6	41.6	27.7	28.7	21.8	27.7	2	355.4
公務を除く全産業計	617	394	291	139	51	193	193	145	106	190	129	20	1851
	100	63.9	47.2	22.5	8.3	31.3	31.3	23.5	17.2	30.8	20.9	3.2	300
全産業計	718	477	349	155	62	233	235	173	135	212	157	22	2210
	100	66.4	48.6	21.6	8.6	32.5	32.7	24.1	18.8	29.5	21.9	3.1	307.8
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	33	21	16	6	2	10	14	11	9	10	8	3	110
	100	63.6	48.5	18.2	6.1	30.3	42.4	33.3	27.3	30.3	24.2	9.1	333.3
繊維工業	10	8	1	4	1	5	4	3	2	5	4	0	37
	100	80	10	40	10	50	40	30	20	50	40	0	370
パルプ・紙・紙加工品製造業	2	2	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	6
	100	100	0	0	0	0	0	50	0	100	50	0	300
化学工業	28	17	14	5	3	5	9	10	4	12	6	3	88
	100	60.7	50	17.9	10.7	17.9	32.1	35.7	14.3	42.9	21.4	10.7	314.3
石油・石炭・プラスチック製品製造業	8	3	5	0	0	2	2	2	1	3	1	0	19
	100	37.5	62.5	0	0	25	25	25	12.5	37.5	12.5	0	237.5
窯業・土石製品製造業	6	3	2	0	0	0	3	3	1	2	1	0	15
	100	50	33.3	0	0	0	50	50	16.7	33.3	16.7	0	250
鉄鋼業	7	5	2	4	1	3	3	5	2	2	1	0	28
	100	71.4	28.6	57.1	14.3	42.9	42.9	71.4	28.6	28.6	14.3	0	400
非鉄金属製品・金属製品製造業	19	13	10	5	0	7	4	5	5	6	3	0	58
	100	68.4	52.6	26.3	0	36.8	21.1	26.3	26.3	31.6	15.8	0	305.3
一般機械器具製造業	16	10	6	2	0	9	7	3	5	5	1	0	48
	100	62.5	37.5	12.5	0	56.3	43.8	18.8	31.3	31.3	6.3	0	300
電気機械器具製造業	25	16	9	6	3	11	4	3	3	10	6	2	73
	100	64	36	24	12	44	16	12	12	40	24	8	292
情報通信機械器具製造業	31	15	14	13	0	7	6	5	7	8	3	1	79
	100	48.4	45.2	41.9	0	22.6	19.4	16.1	22.6	25.8	9.7	3.2	254.8
輸送用機械器具製造業	18	13	8	4	2	6	2	3	1	9	3	2	53
	100	72.2	44.4	22.2	11.1	33.3	11.1	16.7	5.6	50	16.7	11.1	294.4
精密機械器具製造業	5	2	1	0	0	0	1	1	1	3	1	0	10
	100	40	20	0	0	0	20	20	20	60	20	0	200
その他の製造業	31	18	14	5	1	9	8	3	4	8	7	1	78
	100	58.1	45.2	16.1	3.2	29	25.8	9.7	12.9	25.8	22.6	3.2	251.6
農林漁業・同協同組合，鉱業	11	8	4	1	0	3	4	3	1	1	1	0	26
	100	72.7	36.4	9.1	0	27.3	36.4	27.3	9.1	9.1	9.1	0	236.4
建設業	25	17	14	9	4	9	7	2	1	9	7	1	80
	100	68	56	36	16	36	28	8	4	36	28	4	320
新聞・出版業	8	5	3	0	1	3	4	2	1	1	1	0	21
	100	62.5	37.5	0	12.5	37.5	50	25	12.5	12.5	12.5	0	262.5
電気・ガス・熱供給・水道業	6	5	3	1	0	2	1	2	0	2	1	0	17
	100	83.3	50	16.7	0	33.3	16.7	33.3	0	33.3	16.7	0	283.3
運輸業	23	14	12	4	0	5	7	9	3	7	1	0	62
	100	60.9	52.2	17.4	0	21.7	30.4	39.1	13	30.4	4.3	0	269.6
映像・音声情報製作・放送業，通信業	9	7	5	1	0	2	2	1	1	2	0	0	21
	100	77.8	55.6	11.1	0	22.2	22.2	11.1	11.1	22.2	0	0	233.3
卸売業	78	49	31	18	7	25	26	15	13	20	17	2	223
	100	62.8	39.7	23.1	9	32.1	33.3	19.2	16.7	25.6	21.8	2.6	285.9
小売業，飲食店	70	49	38	21	12	25	26	15	13	13	22	1	235
	100	70	54.3	30	17.1	35.7	37.1	21.4	18.6	18.6	31.4	1.4	335.7
金融・保険業	43	27	23	15	5	9	13	15	8	15	11	3	144
	100	62.8	53.5	34.9	11.6	20.9	30.2	34.9	18.6	34.9	25.6	7	334.9
情報サービス業	41	25	24	6	4	11	11	8	8	15	11	0	123
	100	61	58.5	14.6	9.8	26.8	26.8	19.5	19.5	36.6	26.8	0	300
医療業（国・公立除く）	4	3	1	2	0	0	1	0	2	1	0	0	10
	100	75	25	50	0	0	25	0	50	25	0	0	250
教育・学術研究機関（国・公立除く）	24	17	11	3	2	12	10	11	4	9	5	1	85
	100	70.8	45.8	12.5	8.3	50	41.7	45.8	16.7	37.5	20.8	4.2	354.2
その他の非製造業	36	22	20	4	3	13	14	4	6	10	6	0	102
	100	61.1	55.6	11.1	8.3	36.1	38.9	11.1	16.7	27.8	16.7	0	283.3
政府	6	5	1	0	0	2	3	2	0	0	1	0	14
	100	83.3	16.7	0	0	33.3	50	33.3	0	0	16.7	0	233.3
地方公共団体	95	78	57	16	11	38	39	26	29	22	27	2	345
	100	82.1	60	16.8	11.6	40	41.1	27.4	30.5	23.2	28.4	2.1	363.2

第21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	238	67	140	72	78	48	43	448
	100	28.2	58.8	30.3	32.8	20.2	18.1	188.2
非製造業計	371	99	236	96	154	65	56	706
	100	26.7	63.6	25.9	41.5	17.5	15.1	190.3
公務計	102	30	81	26	59	25	5	226
	100	29.4	79.4	25.5	57.8	24.5	4.9	221.6
公務を除く全産業計	609	166	376	168	232	113	99	1154
	100	27.3	61.7	27.6	38.1	18.6	16.3	189.5
全産業計	711	196	457	194	291	138	104	1380
	100	27.6	64.3	27.3	40.9	19.4	14.6	194.1
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	33	10	20	9	10	8	5	62
	100	30.3	60.6	27.3	30.3	24.2	15.2	187.9
繊維工業	12	1	8	3	3	3	2	20
	100	8.3	66.7	25	25	25	16.7	166.7
パルプ・紙・紙加工品製造業	2	0	1	0	2	2	0	5
	100	0	50	0	100	100	0	250
化学工業	28	10	18	9	10	6	3	56
	100	35.7	64.3	32.1	35.7	21.4	10.7	200
石油・石炭・プラスチック製品製造業	8	1	6	3	6	0	1	17
	100	12.5	75	37.5	75	0	12.5	212.5
窯業・土石製品製造業	6	1	3	2	3	1	1	11
	100	16.7	50	33.3	50	16.7	16.7	183.3
鉄鋼業	7	1	4	6	4	1	1	17
	100	14.3	57.1	85.7	57.1	14.3	14.3	242.9
非鉄金属製品・金属製品製造業	19	6	9	4	6	5	5	35
	100	31.6	47.4	21.1	31.6	26.3	26.3	184.2
一般機械器具製造業	15	2	10	7	2	3	4	28
	100	13.3	66.7	46.7	13.3	20	26.7	186.7
電気機械器具製造業	25	12	11	4	8	3	5	43
	100	48	44	16	32	12	20	172
情報通信機械器具製造業	31	10	15	11	12	4	5	57
	100	32.3	48.4	35.5	38.7	12.9	16.1	183.9
輸送用機械器具製造業	18	4	11	5	4	5	5	34
	100	22.2	61.1	27.8	22.2	27.8	27.8	188.9
精密機械器具製造業	5	0	4	2	0	0	2	8
	100	0	80	40	0	0	40	160
その他の製造業	29	9	20	7	8	7	4	55
	100	31	69	24.1	27.6	24.1	13.8	189.7
農林漁業・同協同組合，鉱業	11	1	8	0	5	1	2	17
	100	9.1	72.7	0	45.5	9.1	18.2	154.5
建設業	23	5	12	3	7	4	7	38
	100	21.7	52.2	13	30.4	17.4	30.4	165.2
新聞・出版業	8	0	6	2	4	2	1	15
	100	0	75	25	50	25	12.5	187.5
電気・ガス・熱供給・水道業	6	1	4	2	3	3	2	15
	100	16.7	66.7	33.3	50	50	33.3	250
運輸業	23	3	13	7	10	4	4	41
	100	13	56.5	30.4	43.5	17.4	17.4	178.3
映像・音声情報製作・放送業，通信業	9	3	7	4	4	1	2	21
	100	33.3	77.8	44.4	44.4	11.1	22.2	233.3
卸売業	78	22	54	18	36	12	6	148
	100	28.2	69.2	23.1	46.2	15.4	7.7	189.7
小売業，飲食店	68	27	44	15	26	5	9	126
	100	39.7	64.7	22.1	38.2	7.4	13.2	185.3
金融・保険業	43	13	28	11	18	12	7	89
	100	30.2	65.1	25.6	41.9	27.9	16.3	207
情報サービス業	38	10	21	14	14	6	8	73
	100	26.3	55.3	36.8	36.8	15.8	21.1	192.1
医療業(国・公立除く)	4	0	3	0	4	1	0	8
	100	0	75	0	100	25	0	200
教育・学術研究機関(国・公立除く)	24	7	14	11	9	9	0	50
	100	29.2	58.3	45.8	37.5	37.5	0	208.3
その他の非製造業	36	7	22	9	14	5	8	65
	100	19.4	61.1	25	38.9	13.9	22.2	180.6
政府	6	0	4	2	5	1	0	12
	100	0	66.7	33.3	83.3	16.7	0	200
地方公共団体	96	30	77	24	54	24	5	214
	100	31.3	80.2	25	56.3	25	5.2	222.9

第22表　ASP（Application Service Provider）利用のメリット（業種別）

（複数回答，上段:社数、下段：%）

業種＼利用のメリット	実回答社数	アプリケーション導入のスピードアップ	アプリケーション保守作業の軽減	アプリケーション導入コストの削減	アプリケーション管理コストの削減	安価に高機能のアプリケーションを利用できる	情報システム部門の役割の変化による外部利用	全般的な業務効率化の一環として	その他	合計
製造業計	127	61	71	60	71	40	29	43	2	377
	100	48	55.9	47.2	55.9	31.5	22.8	33.9	1.6	296.9
非製造業計	193	88	122	109	108	69	33	57	4	590
	100	45.6	63.2	56.5	56	35.8	17.1	29.5	2.1	305.7
公務計	40	13	30	28	29	18	4	9	1	132
	100	32.5	75	70	72.5	45	10	22.5	2.5	330
公務を除く全産業計	320	149	193	169	179	109	62	100	6	967
	100	46.6	60.3	52.8	55.9	34.1	19.4	31.3	1.9	302.2
全産業計	360	162	223	197	208	127	66	109	7	1099
	100	45	61.9	54.7	57.8	35.3	18.3	30.3	1.9	305.3
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	15	8	10	8	8	5	3	6	0	48
	100	53.3	66.7	53.3	53.3	33.3	20	40	0	320
繊維工業	11	4	5	2	7	4	2	4	0	28
	100	36.4	45.5	18.2	63.6	36.4	18.2	36.4	0	254.5
パルプ・紙・紙加工品製造業	2	2	1	2	1	1	1	0	0	8
	100	100	50	100	50	50	50	0	0	400
化学工業	10	5	5	5	5	3	3	4	0	30
	100	50	50	50	50	30	30	40	0	300
石油・石炭・プラスチック製品製造業	2	1	1	2	0	2	0	0	0	6
	100	50	50	100	0	100	0	0	0	300
窯業・土石製品製造業	4	1	2	0	1	0	1	3	0	8
	100	25	50	0	25	0	25	75	0	200
鉄鋼業	5	2	1	3	1	2	1	3	0	13
	100	40	20	60	20	40	20	60	0	260
非鉄金属製品・金属製品製造業	9	5	7	6	7	4	4	2	1	36
	100	55.6	77.8	66.7	77.8	44.4	44.4	22.2	11.1	400
一般機械器具製造業	7	4	5	4	4	2	1	2	1	23
	100	57.1	71.4	57.1	57.1	28.6	14.3	28.6	14.3	328.6
電気機械器具製造業	11	6	4	5	6	2	2	6	0	31
	100	54.5	36.4	45.5	54.5	18.2	18.2	54.5	0	281.8
情報通信機械器具製造業	17	9	11	6	11	7	7	4	0	55
	100	52.9	64.7	35.3	64.7	41.2	41.2	23.5	0	323.5
輸送用機械器具製造業	13	5	9	7	9	3	1	4	0	38
	100	38.5	69.2	53.8	69.2	23.1	7.7	30.8	0	292.3
精密機械器具製造業	3	2	1	2	0	1	1	0	0	7
	100	66.7	33.3	66.7	0	33.3	33.3	0	0	233.3
その他の製造業	18	7	9	8	11	4	2	5	0	46
	100	38.9	50	44.4	61.1	22.2	11.1	27.8	0	255.6
農林漁業·同協同組合,鉱業	7	2	2	2	0	0	0	4	1	11
	100	28.6	28.6	28.6	0	0	0	57.1	14.3	157.1
建設業	18	10	13	11	10	4	5	5	0	58
	100	55.6	72.2	61.1	55.6	22.2	27.8	27.8	0	322.2
新聞・出版業	2	0	2	0	1	0	1	0	0	4
	100	0	100	0	50	0	50	0	0	200
電気・ガス・熱供給・水道業	4	2	3	3	3	4	2	1	0	18
	100	50	75	75	75	100	50	25	0	450
運輸業	9	4	4	6	1	4	3	2	0	24
	100	44.4	44.4	66.7	11.1	44.4	33.3	22.2	0	266.7
映像・音声情報製作・放送業，通信業	3	2	2	3	1	0	0	0	0	8
	100	66.7	66.7	100	33.3	0	0	0	0	266.7
卸売業	42	17	34	24	26	19	4	10	1	135
	100	40.5	81	57.1	61.9	45.2	9.5	23.8	2.4	321.4
小売業，飲食店	35	14	19	19	24	12	8	13	1	110
	100	40	54.3	54.3	68.6	34.3	22.9	37.1	2.9	314.3
金融・保険業	11	7	4	7	7	6	1	3	0	35
	100	63.6	36.4	63.6	63.6	54.5	9.1	27.3	0	318.2
情報サービス業	26	11	17	15	14	7	4	7	0	75
	100	42.3	65.4	57.7	53.8	26.9	15.4	26.9	0	288.5
医療業(国·公立除く)	2	2	1	2	1	0	0	0	0	6
	100	100	50	100	50	0	0	0	0	300
教育・学術研究機関(国・公立除く)	14	4	8	4	8	6	3	2	1	36
	100	28.6	57.1	28.6	57.1	42.9	21.4	14.3	7.1	257.1
その他の非製造業	20	13	13	13	12	7	2	10	0	70
	100	65	65	65	60	35	10	50	0	350
政府	1	1	0	1	1	1	0	0	0	4
	100	100	0	100	100	100	0	0	0	400
地方公共団体	39	12	30	27	28	17	4	9	1	128
	100	30.8	76.9	69.2	71.8	43.6	10.3	23.1	2.6	328.2

第23表　ASP（Application Service Provider）利用の実績と見通しの状況（業種別）

（上段：社数、下段：構成比％）

実績と見通し／業種	平成13年度（今年度）				平成14年度				実回答社数
	増加	不変	減少	小計	増加	不変	減少	小計	
製造業計	29	85	2	116	54	64	1	119	119
	25	73.3	1.7	100	45.4	53.8	0.8	100	
非製造業計	46	127	0	173	88	87	4	179	179
	26.6	73.4	0	100	49.2	48.6	2.2	100	
公務計	6	32	0	38	13	26	0	39	40
	15.8	84.2	0	100	33.3	66.7	0	100	
公務を除く全産業計	75	212	2	289	142	151	5	298	298
	26	73.4	0.7	100	47.7	50.7	1.7	100	
全産業計	81	244	2	327	155	177	5	337	338
	24.8	74.6	0.6	100	46	52.5	1.5	100	
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	6	6	0	12	7	5	0	12	12
	50	50	0	100	58.3	41.7	0	100	
繊維工業	3	6	0	9	5	5	0	10	10
	33.3	66.7	0	100	50	50	0	100	
パルプ・紙・紙加工品製造業	1	1	0	2	0	2	0	2	2
	50	50	0	100	0	100	0	100	
化学工業	1	9	0	10	6	4	0	10	10
	10	90	0	100	60	40	0	100	
石油・石炭・プラスチック製品製造業	1	1	0	2	1	1	0	2	2
	50	50	0	100	50	50	0	100	
窯業・土石製品製造業	0	3	0	3	1	2	0	3	3
	0	100	0	100	33.3	66.7	0	100	
鉄鋼業	0	5	0	5	0	5	0	5	5
	0	100	0	100	0	100	0	100	
非鉄金属製品・金属製品製造業	2	7	0	9	4	5	0	9	9
	22.2	77.8	0	100	44.4	55.6	0	100	
一般機械器具製造業	1	7	0	8	1	7	0	8	8
	12.5	87.5	0	100	12.5	87.5	0	100	
電気機械器具製造業	3	7	0	10	6	5	0	11	11
	30	70	0	100	54.5	45.5	0	100	
情報通信機械器具製造業	2	12	1	15	6	9	1	16	16
	13.3	80	6.7	100	37.5	56.3	6.3	100	
輸送用機械器具製造業	5	7	0	12	6	6	0	12	12
	41.7	58.3	0	100	50	50	0	100	
精密機械器具製造業	1	2	0	3	3	0	0	3	3
	33.3	66.7	0	100	100	0	0	100	
その他の製造業	3	12	1	16	8	8	0	16	16
	18.8	75	6.3	100	50	50	0	100	
農林漁業・同協同組合，鉱業	1	6	0	7	3	4	0	7	7
	14.3	85.7	0	100	42.9	57.1	0	100	
建設業	5	12	0	17	10	6	1	17	17
	29.4	70.6	0	100	58.8	35.3	5.9	100	
新聞・出版業	1	1	0	2	2	0	0	2	2
	50	50	0	100	100	0	0	100	
電気・ガス・熱供給・水道業	1	3	0	4	0	4	0	4	4
	25	75	0	100	0	100	0	100	
運輸業	5	5	0	10	5	5	0	10	10
	50	50	0	100	50	50	0	100	
映像・音声情報製作・放送業，通信業	1	1	0	2	0	2	0	2	2
	50	50	0	100	0	100	0	100	
卸売業	10	27	0	37	17	18	3	38	38
	27	73	0	100	44.7	47.4	7.9	100	
小売業，飲食店	3	26	0	29	14	16	0	30	30
	10.3	89.7	0	100	46.7	53.3	0	100	
金融・保険業	2	8	0	10	6	5	0	11	11
	20	80	0	100	54.5	45.5	0	100	
情報サービス業	8	14	0	22	14	9	0	23	23
	36.4	63.6	0	100	60.9	39.1	0	100	
医療業（国・公立除く）	1	1	0	2	1	1	0	2	2
	50	50	0	100	50	50	0	100	
教育・学術研究機関（国・公立除く）	1	8	0	9	6	5	0	11	11
	11.1	88.9	0	100	54.5	45.5	0	100	
その他の非製造業	7	15	0	22	10	12	0	22	22
	31.8	68.2	0	100	45.5	54.5	0	100	
政府	0	0	0	0	1	0	0	1	1
	0	0	0	0	100	0	0	100	
地方公共団体	6	32	0	38	12	26	0	38	39
	15.8	84.2	0	100	31.6	68.4	0	100	

第24表　情報化課題の分布（業種別）

情報化課題 / 業種	実回答社数	コンピュータウイルス	グループウェア	Webコンピューティング	コンピュータ不正アクセス	イントラネット	インターネット	企業間EC（電子商取引）	情報システム安全対策	クライアントサーバーシステム	個人情報保護	ブロードバンド	電子認証・公証	ネットワークOS	TCO（情報化総費用）	ナレッジマネジメント	ERP（統合業務パッケージ）	データウェアハウス	エンドユーザコンピューティング	CRM (Customer Relationship Management)
製造業計	512	332	202	219	163	184	190	263	189	177	71	146	105	142	148	153	177	123	100	106
	100	64.8	39.5	42.8	31.8	35.9	37.1	51.4	36.9	34.6	13.9	28.5	20.5	27.7	28.9	29.9	34.6	24	19.5	20.7
非製造業計	838	519	347	339	313	326	327	303	299	323	249	258	170	223	201	181	155	179	177	174
	100	61.9	41.4	40.5	37.4	38.9	39	36.2	35.7	38.5	29.7	30.8	20.3	26.6	24	21.6	18.5	21.4	21.1	20.8
公務計	151	123	71	53	109	69	57	5	82	36	134	46	129	17	29	26	5	4	21	10
	100	81.5	47	35.1	72.2	45.7	37.7	3.3	54.3	23.8	88.7	30.5	85.4	11.3	19.2	17.2	3.3	2.6	13.9	6.6
公務を除く全産業計	1350	851	549	558	476	510	517	566	488	500	320	404	275	365	349	334	332	302	277	280
	100	63	40.7	41.3	35.3	37.8	38.3	41.9	36.1	37	23.7	29.9	20.4	27	25.9	24.7	24.6	22.4	20.5	20.7
全産業計	1501	974	620	611	585	579	574	571	570	536	454	450	404	382	378	360	337	306	298	290
	100	64.9	41.3	40.7	39	38.6	38.2	38	38	35.7	30.2	30	26.9	25.4	25.2	24	22.5	20.4	19.9	19.3
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	65	37	25	32	15	22	30	29	23	21	5	16	5	20	13	23	20	18	14	12
	100	56.9	38.5	49.2	23.1	33.8	46.2	44.6	35.4	32.3	7.7	24.6	7.7	30.8	20	35.4	30.8	27.7	21.5	18.5
繊維工業	20	14	7	11	6	8	8	10	5	9	5	4	1	3	5	5	2	4	6	6
	100	70	35	55	30	40	40	50	25	45	25	20	5	15	25	25	10	20	30	30
パルプ・紙・紙加工品製造業	3	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	2
	100	100	66.7	33.3	33.3	33.3	33.3	66.7	33.3	33.3	33.3	0	0	33.3	0	0	33.3	33.3	33.3	66.7
化学工業	48	29	20	19	14	16	19	23	19	14	8	15	8	9	17	18	14	11	9	13
	100	60.4	41.7	39.6	29.2	33.3	39.6	47.9	39.6	29.2	16.7	31.3	16.7	18.8	35.4	37.5	29.2	22.9	18.8	27.1
石油・石炭・プラスチック製品製造業	14	10	7	4	5	4	4	8	4	4	1	4	4	1	5	7	7	4	1	3
	100	71.4	50	28.6	35.7	28.6	28.6	57.1	28.6	28.6	7.1	28.6	28.6	7.1	35.7	50	50	28.6	7.1	21.4
窯業・土石製品製造業	14	9	7	5	4	5	4	7	6	5	2	4	2	6	3	4	3	3	4	2
	100	64.3	50	35.7	28.6	35.7	28.6	50	42.9	35.7	14.3	28.6	14.3	42.9	21.4	28.6	21.4	21.4	28.6	14.3
鉄鋼業	17	15	9	4	6	6	7	10	6	8	1	3	5	6	4	2	3	4	4	2
	100	88.2	52.9	23.5	35.3	35.3	41.2	58.8	35.3	47.1	5.9	17.6	29.4	35.3	23.5	11.8	17.6	23.5	23.5	11.8
非鉄金属製品・金属製品製造業	43	26	21	17	13	16	14	30	14	12	5	20	9	8	17	9	10	8	11	6
	100	60.5	48.8	39.5	30.2	37.2	32.6	69.8	32.6	27.9	11.6	46.5	20.9	18.6	39.5	20.9	23.3	18.6	25.6	14
一般機械器具製造業	47	35	16	21	18	22	21	16	14	18	5	10	13	18	12	17	20	14	12	9
	100	74.5	34	44.7	38.3	46.8	44.7	34	29.8	38.3	10.6	21.3	27.7	38.3	25.5	36.2	42.6	29.8	25.5	19.1
電気機械器具製造業	43	27	15	19	13	14	13	22	18	11	3	13	13	14	12	14	16	11	5	13
	100	62.8	34.9	44.2	30.2	32.6	30.2	51.2	41.9	25.6	7	30.2	30.2	32.6	27.9	32.6	37.2	25.6	11.6	30.2
情報通信機械器具製造業	56	39	19	25	16	16	16	30	19	16	7	15	13	14	19	18	27	14	9	13
	100	69.6	33.9	44.6	28.6	28.6	28.6	53.6	33.9	28.6	12.5	26.8	23.2	25	33.9	32.1	48.2	25	16.1	23.2
輸送用機械器具製造業	56	33	19	31	23	21	19	31	25	27	10	13	17	16	17	15	23	13	13	7
	100	58.9	33.9	55.4	41.1	37.5	33.9	55.4	44.6	48.2	17.9	23.2	30.4	28.6	30.4	26.8	41.1	23.2	23.2	12.5
精密機械器具製造業	11	7	5	5	4	3	4	9	4	2	0	5	1	2	6	4	7	5	1	2
	100	63.6	45.5	45.5	36.4	27.3	36.4	81.8	36.4	18.2	0	45.5	9.1	18.2	54.5	36.4	63.6	45.5	9.1	18.2
その他の製造業	75	48	30	25	25	30	30	36	31	29	18	24	14	24	18	17	24	13	10	16
	100	64	40	33.3	33.3	40	40	48	41.3	38.7	24	32	18.7	32	24	22.7	32	17.3	13.3	21.3
農林漁業・同協同組合，鉱業	39	21	20	10	12	21	21	4	15	21	14	7	3	14	6	1	4	7	12	1
	100	53.8	51.3	25.6	30.8	53.8	53.8	10.3	38.5	53.8	35.9	17.9	7.7	35.9	15.4	2.6	10.3	17.9	30.8	2.6
建設業	60	45	28	26	26	19	14	30	20	20	8	25	27	9	18	19	16	10	11	11
	100	75	46.7	43.3	43.3	31.7	23.3	50	33.3	33.3	13.3	41.7	45	15	30	31.7	26.7	16.7	18.3	18.3
新聞・出版業	15	10	6	7	4	7	8	3	3	7	7	7	2	6	5	2	5	2	3	2
	100	66.7	40	46.7	26.7	46.7	53.3	20	20	46.7	46.7	46.7	13.3	40	33.3	13.3	33.3	13.3	20	13.3
電気・ガス・熱供給・水道業	13	6	4	5	4	2	5	5	3	6	3	4	6	4	5	3	9	4	0	3
	100	46.2	30.8	38.5	30.8	15.4	38.5	38.5	23.1	46.2	23.1	30.8	46.2	30.8	38.5	23.1	69.2	30.8	0	23.1
運輸業	48	31	20	25	16	15	24	23	16	24	7	19	7	12	15	12	10	6	10	7
	100	64.6	41.7	52.1	33.3	31.3	50	47.9	33.3	50	14.6	39.6	14.6	25	31.3	25	20.8	12.5	20.8	14.6
映像・音声情報製作・放送業，通信業	17	16	9	7	7	6	10	6	4	9	3	12	2	4	1	3	2	2	3	1
	100	94.1	52.9	41.2	41.2	35.3	58.8	35.3	23.5	52.9	17.6	70.6	11.8	23.5	5.9	17.6	11.8	11.8	17.6	5.9
卸売業	163	95	95	72	50	67	59	96	48	61	20	52	20	40	37	48	39	55	32	38
	100	58.3	58.3	44.2	30.7	41.1	36.2	58.9	29.4	37.4	12.3	31.9	12.3	24.5	22.7	29.4	23.9	33.7	19.6	23.3
小売業，飲食店	142	85	52	56	36	73	60	60	33	52	37	35	17	47	28	23	23	48	39	34
	100	59.9	36.6	39.4	25.4	51.4	42.3	42.3	23.2	36.6	26.1	24.6	12	33.1	19.7	16.2	16.2	33.8	27.5	23.9
金融・保険業	71	40	24	28	33	23	29	16	47	35	45	20	25	17	28	15	7	20	19	32
	100	56.3	33.8	39.4	46.5	32.4	40.8	22.5	66.2	49.3	63.4	28.2	35.2	23.9	39.4	21.1	9.9	28.2	26.8	45.1
情報サービス業	122	64	28	53	48	29	36	35	62	34	48	38	32	26	30	32	26	11	14	29
	100	52.5	23	43.4	39.3	23.8	29.5	28.7	50.8	27.9	39.3	31.1	26.2	21.3	24.6	26.2	21.3	9	11.5	23.8
医療業（国・公立除く）	12	5	2	3	5	4	6	1	2	4	4	0	0	3	1	0	0	1	2	1
	100	41.7	16.7	25	41.7	33.3	50	8.3	16.7	33.3	33.3	0	0	25	8.3	0	0	8.3	16.7	8.3
教育・学術研究機関（国・公立除く）	53	42	28	20	39	29	23	1	23	21	32	20	14	17	8	6	2	1	17	3
	100	79.2	52.8	37.7	73.6	54.7	43.4	1.9	43.4	39.6	60.4	37.7	26.4	32.1	15.1	11.3	3.8	1.9	32.1	5.7
その他の非製造業	83	59	31	27	33	31	32	23	23	29	21	19	15	24	19	17	12	12	15	12
	100	71.1	37.3	32.5	39.8	37.3	38.6	27.7	27.7	34.9	25.3	22.9	18.1	28.9	22.9	20.5	14.5	14.5	18.1	14.5
政府	5	3	2	1	4	1	2	1	4	2	4	1	2	1	3	1	0	0	1	0
	100	60	40	20	80	20	40	20	80	40	80	20	40	20	60	20	0	0	20	0
地方公共団体	146	120	69	52	105	68	55	4	78	34	130	45	127	16	26	25	5	4	20	10
	100	82.2	47.3	35.6	71.9	46.6	37.7	2.7	53.4	23.3	89	30.8	87	11	17.8	17.1	3.4	2.7	13.7	6.8

（複数回答，上段:社数、下段:%）

XML (Extensible Markup Language)	サプライチェーンマネジメント	電子政府	オブジェクト指向システム開発言語（JAVA等）	エクストラネット	対消費者EC（電子商取引）	ソフトウェア品質向上（CMMなど）	ギガビットイーサネット	Linux	分散処理技術(JAVA, ActiveX, CORBAなど)	次世代通信技術(IMT2000, Bluetoothなど)	iDC/ASP(Application Service Provider)	知的財産権／ソフトウェア特許	シン（Thin）クライアント	CTI (Computer Telephony Integration)	SLA (Service Level Agreement)	UML (Unified Modeling Language)	延べ回答社数
88	140	16	70	73	40	43	52	56	41	32	35	32	26	21	23	4	3982
17.2	27.3	3.1	13.7	14.3	7.8	8.4	10.2	10.9	8	6.3	6.8	6.3	5.1	4.1	4.5	0.8	777.7
137	89	64	133	98	134	113	75	78	78	61	57	50	31	25	25	17	6328
16.3	10.6	7.6	15.9	11.7	16	13.5	8.9	9.3	9.3	7.3	6.8	6	3.7	3	3	2	755.1
16	0	132	3	12	6	2	20	4	4	28	5	3	4	3	0	0	1268
10.6	0	87.4	2	7.9	4	1.3	13.2	2.6	2.6	18.5	3.3	2	2.6	2	0	0	839.7
225	229	80	203	171	174	156	127	134	119	93	92	82	57	46	48	21	10310
16.7	17	5.9	15	12.7	12.9	11.6	9.4	9.9	8.8	6.9	6.8	6.1	4.2	3.4	3.6	1.6	763.7
241	229	212	206	183	180	158	147	138	123	121	97	85	61	49	48	21	11578
16.1	15.3	14.1	13.7	12.2	12	10.5	9.8	9.2	8.2	8.1	6.5	5.7	4.1	3.3	3.2	1.4	771.4
9	15	0	6	6	10	7	3	3	6	4	3	5	4	0	5	0	466
13.8	23.1	0	9.2	9.2	15.4	10.8	4.6	4.6	9.2	6.2	4.6	7.7	6.2	0	7.7	0	716.9
3	8	0	1	4	3	1	1	0	2	2	2	1	0	1	1	1	150
15	40	0	5	20	15	5	5	0	10	10	10	5	0	5	5	5	750
0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
0	0	0	0	33.3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	700
12	12	4	4	5	5	1	3	3	4	2	2	3	4	5	3	0	367
25	25	8.3	8.3	10.4	10.4	2.1	6.3	6.3	8.3	4.2	4.2	6.3	8.3	10.4	6.3	0	764.6
1	6	0	1	1	1	1	3	1	0	1	1	3	1	0	2	0	110
7.1	42.9	0	7.1	7.1	7.1	7.1	21.4	7.1	0	7.1	7.1	21.4	7.1	0	14.3	0	785.7
2	2	1	1	3	0	2	0	1	1	2	2	1	0	2	0	0	105
14.3	14.3	7.1	7.1	21.4	0	14.3	0	7.1	7.1	14.3	14.3	7.1	0	14.3	0	0	750
1	3	0	4	2	0	2	1	2	3	1	1	0	0	0	1	0	126
5.9	17.6	0	23.5	11.8	0	11.8	5.9	11.8	17.6	5.9	5.9	0	0	0	5.9	0	741.2
8	11	2	4	6	4	3	2	7	4	3	2	2	0	0	2	0	326
18.6	25.6	4.7	9.3	14	9.3	7	4.7	16.3	9.3	7	4.7	4.7	0	0	4.7	0	758.1
7	5	1	7	9	0	4	4	4	2	0	4	4	1	2	3	1	369
14.9	10.6	2.1	14.9	19.1	0	8.5	8.5	8.5	4.3	0	8.5	8.5	2.1	4.3	6.4	2.1	785.1
8	19	3	10	3	2	3	9	6	2	2	4	3	4	3	1	1	349
18.6	44.2	7	23.3	7	4.7	7	20.9	14	4.7	4.7	9.3	7	9.3	7	2.3	2.3	811.6
14	19	1	8	7	5	5	6	11	4	7	6	4	5	0	3	0	450
25	33.9	1.8	14.3	12.5	8.9	8.9	10.7	19.6	7.1	12.5	10.7	7.1	8.9	0	5.4	0	803.6
7	21	2	9	14	1	6	11	7	8	2	5	2	2	2	1	0	473
12.5	37.5	3.6	16.1	25	1.8	10.7	19.6	12.5	14.3	3.6	8.9	3.6	3.6	3.6	1.8	0	844.6
3	5	0	2	4	0	0	0	0	0	1	0	2	1	0	0	0	94
27.3	45.5	0	18.2	36.4	0	0	0	0	0	9.1	0	18.2	9.1	0	0	0	854.5
13	14	2	13	8	9	8	9	11	5	5	3	2	4	6	1	1	576
17.3	18.7	2.7	17.3	10.7	12	10.7	12	14.7	6.7	6.7	4	2.7	5.3	8	1.3	1.3	768
4	1	0	3	5	11	6	1	1	3	1	3	2	1	0	1	1	255
2.6	2.6	0	7.7	12.8	28.2	15.4	2.6	2.6	7.7	2.6	7.7	5.1	2.6	0	2.6	2.6	653.8
12	7	9	8	10	4	6	7	6	7	4	2	1	1	1	2	0	469
20	11.7	15	13.3	16.7	6.7	10	11.7	10	11.7	6.7	3.3	1.7	1.7	1.7	3.3	0	781.7
4	1	0	1	2	6	2	1	1	1	1	0	1	1	0	0	0	118
26.7	6.7	0	6.7	13.3	40	13.3	6.7	6.7	6.7	6.7	0	6.7	6.7	0	0	0	786.7
1	1	1	2	1	1	1	0	1	0	1	0	0	2	3	1	0	97
7.7	7.7	7.7	15.4	7.7	7.7	7.7	0	7.7	0	7.7	0	0	15.4	23.1	7.7	0	746.2
10	7	4	11	7	4	4	4	2	3	3	7	2	2	0	0	0	369
20.8	14.6	8.3	22.9	14.6	8.3	8.3	8.3	4.2	6.3	6.3	14.6	4.2	4.2	0	0	0	768.8
5	0	0	2	1	2	0	4	1	3	1	4	3	1	0	0	1	135
29.4	0	0	11.8	5.9	11.8	0	23.5	5.9	17.6	5.9	23.5	17.6	5.9	0	0	5.9	794.1
28	28	5	19	23	17	13	7	15	5	10	9	8	5	8	1	2	1227
17.2	17.2	3.1	11.7	14.1	10.4	8	4.3	9.2	3.1	6.1	5.5	4.9	3.1	4.9	0.6	1.2	752.8
16	35	3	17	21	37	12	4	10	12	6	7	2	6	2	1	1	1030
11.3	24.6	2.1	12	14.8	26.1	8.5	2.8	7	8.5	4.2	4.9	1.4	4.2	1.4	0.7	0.7	725.4
6	0	9	10	3	20	8	4	2	7	3	3	3	5	2	4	0	592
8.5	0	12.7	14.1	4.2	28.2	11.3	5.6	2.8	9.9	4.2	4.2	4.2	7	2.8	5.6	0	833.8
36	6	24	44	15	14	48	10	18	29	21	12	21	3	6	13	10	1005
29.5	4.9	19.7	36.1	12.3	11.5	39.3	8.2	14.8	23.8	17.2	9.8	17.2	2.5	4.9	10.7	8.2	823.8
2	0	0	0	1	0	2	1	0	0	1	2	0	0	1	0	0	54
16.7	0	0	0	8.3	0	16.7	8.3	0	0	8.3	16.7	0	0	8.3	0	0	450
7	0	0	8	5	2	2	27	11	5	3	4	5	2	0	1	1	429
13.2	0	0	15.1	9.4	3.8	3.8	50.9	20.8	9.4	5.7	7.5	9.4	3.8	0	1.9	1.9	809.4
9	3	9	8	4	16	9	5	10	3	6	4	2	2	2	1	1	548
10.8	3.6	10.8	9.6	4.8	19.3	10.8	6	12	3.6	7.2	4.8	2.4	2.4	2.4	1.2	1.2	660.2
0	0	2	1	0	0	0	2	1	0	1	1	0	0	0	0	0	41
0	0	40	20	0	0	0	40	20	0	20	20	0	0	0	0	0	820
16	0	130	2	12	6	2	18	3	4	27	4	3	4	3	0	0	1227
11	0	89	1.4	8.2	4.1	1.4	12.3	2.1	2.7	18.5	2.7	2.1	2.7	2.1	0	0	840.4

第25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	549	523	25	82	416
		95.3	4.8	15.7	79.5
非製造業計	892	843	46	155	642
		94.5	5.5	18.4	76.2
公務計	157	153	6	21	126
		97.5	3.9	13.7	82.4
公務を除く全産業計	1441	1366	71	237	1058
		94.8	5.2	17.3	77.5
全産業計	1598	1519	77	258	1184
		95.1	5.1	17	77.9
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	74	70	3	12	55
		94.6	4.3	17.1	78.6
繊維工業	23	21	0	4	17
		91.3	0	19	81
パルプ・紙・紙加工品製造業	5	4	0	0	4
		80	0	0	100
化学工業	49	49	5	5	39
		100	10.2	10.2	79.6
石油・石炭・プラスチック製品製造業	15	15	0	2	13
		100	0	13.3	86.7
窯業・土石製品製造業	16	14	0	1	13
		87.5	0	7.1	92.9
鉄鋼業	19	16	2	1	13
		84.2	12.5	6.3	81.3
非鉄金属製品・金属製品製造業	48	45	3	5	37
		93.8	6.7	11.1	82.2
一般機械器具製造業	49	46	2	5	39
		93.9	4.3	10.9	84.8
電気機械器具製造業	48	45	2	8	35
		93.8	4.4	17.8	77.8
情報通信機械器具製造業	57	55	3	9	43
		96.5	5.5	16.4	78.2
輸送用機械器具製造業	57	56	1	9	46
		98.2	1.8	16.1	82.1
精密機械器具製造業	11	11	0	3	8
		100	0	27.3	72.7
その他の製造業	78	76	4	18	54
		97.4	5.3	23.7	71.1
農林漁業・同協同組合，鉱業	41	40	1	3	36
		97.6	2.5	7.5	90
建設業	61	58	0	12	46
		95.1	0	20.7	79.3
新聞・出版業	16	14	0	3	11
		87.5	0	21.4	78.6
電気・ガス・熱供給・水道業	14	13	1	1	11
		92.9	7.7	7.7	84.6
運輸業	50	45	0	8	37
		90	0	17.8	82.2
映像・音声情報製作・放送業，通信業	17	15	0	3	12
		88.2	0	20	80
卸売業	172	164	6	27	131
		95.3	3.7	16.5	79.9
小売業，飲食店	160	152	3	16	133
		95	2	10.5	87.5
金融・保険業	73	73	4	18	51
		100	5.5	24.7	69.9
情報サービス業	125	120	30	46	44
		96	25	38.3	36.7
医療業（国・公立除く）	15	14	0	0	14
		93.3	0	0	100
教育・学術研究機関（国・公立除く）	55	48	0	9	39
		87.3	0	18.8	81.3
その他の非製造業	93	87	1	9	77
		93.5	1.1	10.3	88.5
政府	6	5	0	2	3
		83.3	0	40	60
地方公共団体	151	148	6	19	123
		98	4.1	12.8	83.1

第26表　CMM（Capability Maturity Model）の認証取得状況（業種別）

（上段:社数、下段：%）

業種＼認証取得状況	回答社数	既に取得している	取得の必要性を検討している	取得は必要ないと考えている	特に考えていない
製造業計	105	3	15	16	71
	100	2.9	14.3	15.2	67.6
非製造業計	196	2	49	25	120
	100	1	25	12.8	61.2
公務計	25	0	0	4	21
	100	0	0	16	84
公務を除く全産業計	301	5	64	41	191
	100	1.7	21.3	13.6	63.5
全産業計	326	5	64	45	212
	100	1.5	19.6	13.8	65
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	14	0	0	3	11
	100	0	0	21.4	78.6
繊維工業	4	0	1	1	2
	100	0	25	25	50
パルプ・紙・紙加工品製造業	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
化学工業	10	0	1	5	4
	100	0	10	50	40
石油・石炭・プラスチック製品製造業	2	0	0	0	2
	100	0	0	0	100
窯業・土石製品製造業	1	0	0	0	1
	100	0	0	0	100
鉄鋼業	3	0	1	1	1
	100	0	33.3	33.3	33.3
非鉄金属製品・金属製品製造業	8	0	3	1	4
	100	0	37.5	12.5	50
一般機械器具製造業	7	0	2	1	4
	100	0	28.6	14.3	57.1
電気機械器具製造業	10	0	2	2	6
	100	0	20	20	60
情報通信機械器具製造業	12	3	1	0	8
	100	25	8.3	0	66.7
輸送用機械器具製造業	10	0	0	0	10
	100	0	0	0	100
精密機械器具製造業	3	0	1	0	2
	100	0	33.3	0	66.7
その他の製造業	21	0	3	2	16
	100	0	14.3	9.5	76.2
農林漁業・同協同組合，鉱業	4	0	1	0	3
	100	0	25	0	75
建設業	12	0	1	4	7
	100	0	8.3	33.3	58.3
新聞・出版業	3	0	0	1	2
	100	0	0	33.3	66.7
電気・ガス・熱供給・水道業	2	0	0	0	2
	100	0	0	0	100
運輸業	7	0	0	0	7
	100	0	0	0	100
映像・音声情報製作・放送業，通信業	3	0	0	1	2
	100	0	0	33.3	66.7
卸売業	32	0	3	6	23
	100	0	9.4	18.8	71.9
小売業，飲食店	19	0	0	4	15
	100	0	0	21.1	78.9
金融・保険業	22	0	3	1	18
	100	0	13.6	4.5	81.8
情報サービス業	74	2	38	5	29
	100	2.7	51.4	6.8	39.2
医療業(国・公立除く)	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0
教育・学術研究機関(国・公立除く)	9	0	1	1	7
	100	0	11.1	11.1	77.8
その他の非製造業	9	0	2	2	5
	100	0	22.2	22.2	55.6
政府	2	0	0	0	2
	100	0	0	0	100
地方公共団体	23	0	0	4	19
	100	0	0	17.4	82.6

第27表　CMM（Capability Maturity Model）の有効性（業種別）

（上段：社数，下段：％）

認証取得状況 / 業種	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	105	23	19	63	4
	100	21.9	18.1	60	
非製造業計	198	48	27	123	11
	100	24.2	13.6	62.1	
公務計	25	4	6	15	-8
	100	16	24	60	
公務を除く全産業計	303	71	46	186	8
	100	23.4	15.2	61.4	
全産業計	328	75	52	201	7
	100	22.9	15.9	61.3	
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	14	1	4	9	-21
	100	7.1	28.6	64.3	
繊維工業	4	1	1	2	0
	100	25	25	50	
パルプ・紙・紙加工品製造業	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	
化学工業	10	2	3	5	-10
	100	20	30	50	
石油・石炭・プラスチック製品製造業	2	2	0	0	100
	100	100	0	0	
窯業・土石製品製造業	1	0	0	1	0
	100	0	0	100	
鉄鋼業	3	2	0	1	67
	100	66.7	0	33.3	
非鉄金属製品・金属製品製造業	8	4	1	3	38
	100	50	12.5	37.5	
一般機械器具製造業	7	2	3	2	-14
	100	28.6	42.9	28.6	
電気機械器具製造業	10	2	0	8	20
	100	20	0	80	
情報通信機械器具製造業	12	4	2	6	17
	100	33.3	16.7	50	
輸送用機械器具製造業	10	2	1	7	10
	100	20	10	70	
精密機械器具製造業	3	0	0	3	0
	100	0	0	100	
その他の製造業	21	1	4	16	-14
	100	4.8	19	76.2	
農林漁業・同協同組合，鉱業	4	1	0	3	25
	100	25	0	75	
建設業	12	3	1	8	17
	100	25	8.3	66.7	
新聞・出版業	3	0	2	1	-67
	100	0	66.7	33.3	
電気・ガス・熱供給・水道業	2	0	0	2	0
	100	0	0	100	
運輸業	7	1	2	4	-14
	100	14.3	28.6	57.1	
映像・音声情報製作・放送業，通信業	3	1	0	2	33
	100	33.3	0	66.7	
卸売業	33	4	6	23	-6
	100	12.1	18.2	69.7	
小売業，飲食店	19	0	9	10	-47
	100	0	47.4	52.6	
金融・保険業	22	3	1	18	9
	100	13.6	4.5	81.8	
情報サービス業	74	33	3	38	41
	100	44.6	4.1	51.4	
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）	9	0	1	8	-11
	100	0	11.1	88.9	
その他の非製造業	10	2	2	6	0
	100	20	20	60	
政府	2	0	0	2	0
	100	0	0	100	
地方公共団体	23	4	6	13	-9
	100	17.4	26.1	56.5	

第28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：％）

通信回線サービスのメニュー／業種	実回答社数	専用線サービス				交換サービス									延べ社数
		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	回答
製造業計	494	97	216	134	58	245	38	334	62	72	198	15	102	41	1612
	100	19.6	43.7	27.1	11.7	49.6	7.7	67.6	12.6	14.6	40.1	3	20.6	8.3	326.3
非製造業計	823	181	393	204	92	391	84	594	140	135	250	6	123	26	2619
	100	22	47.8	24.8	11.2	47.5	10.2	72.2	17	16.4	30.4	0.7	14.9	3.2	318.2
公務計	151	31	96	32	17	32	2	106	32	14	9	0	14	0	385
	100	20.5	63.6	21.2	11.3	21.2	1.3	70.2	21.2	9.3	6	0	9.3	0	255
公務を除く全産業計	1317	278	609	338	150	636	122	928	202	207	448	21	225	67	4231
	100	21.1	46.2	25.7	11.4	48.3	9.3	70.5	15.3	15.7	34	1.6	17.1	5.1	321.3
全産業計	1468	309	705	370	167	668	124	1034	234	221	457	21	239	67	4616
	100	21	48	25.2	11.4	45.5	8.4	70.4	15.9	15.1	31.1	1.4	16.3	4.6	314.4
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	64	9	25	7	5	34	5	47	8	6	26	2	9	2	185
	100	14.1	39.1	10.9	7.8	53.1	7.8	73.4	12.5	9.4	40.6	3.1	14.1	3.1	289.1
繊維工業	20	8	10	7	2	10	1	16	1	3	9	2	2	1	72
	100	40	50	35	10	50	5	80	5	15	45	10	10	5	360
パルプ・紙・紙加工品製造業	4	1	1	0	0	3	0	2	0	0	3	0	1	0	11
	100	25	25	0	0	75	0	50	0	0	75	0	25	0	275
化学工業	45	8	16	14	6	20	3	31	7	7	21	2	10	5	150
	100	17.8	35.6	31.1	13.3	44.4	6.7	68.9	15.6	15.6	46.7	4.4	22.2	11.1	333.3
石油・石炭・プラスチック製品製造業	12	2	3	5	1	4	1	8	1	3	7	0	2	1	38
	100	16.7	25	41.7	8.3	33.3	8.3	66.7	8.3	25	58.3	0	16.7	8.3	316.7
窯業・土石製品製造業	14	3	4	3	1	4	0	10	2	0	5	1	2	1	36
	100	21.4	28.6	21.4	7.1	28.6	0	71.4	14.3	0	35.7	7.1	14.3	7.1	257.1
鉄鋼業	19	6	7	4	1	11	2	12	2	1	7	1	3	0	57
	100	31.6	36.8	21.1	5.3	57.9	10.5	63.2	10.5	5.3	36.8	5.3	15.8	0	300
非鉄金属製品・金属製品製造業	43	6	17	14	4	19	4	24	6	7	15	0	10	4	130
	100	14	39.5	32.6	9.3	44.2	9.3	55.8	14	16.3	34.9	0	23.3	9.3	302.3
一般機械器具製造業	45	7	21	9	3	24	3	30	5	8	16	0	9	6	141
	100	15.6	46.7	20	6.7	53.3	6.7	66.7	11.1	17.8	35.6	0	20	13.3	313.3
電気機械器具製造業	41	8	20	16	5	24	6	22	6	8	17	3	10	4	149
	100	19.5	48.8	39	12.2	58.5	14.6	53.7	14.6	19.5	41.5	7.3	24.4	9.8	363.4
情報通信機械器具製造業	53	10	23	15	10	20	3	30	7	6	18	0	16	7	165
	100	18.9	43.4	28.3	18.9	37.7	5.7	56.6	13.2	11.3	34	0	30.2	13.2	311.3
輸送用機械器具製造業	52	14	29	16	10	31	5	41	5	9	21	2	15	6	204
	100	26.9	55.8	30.8	19.2	59.6	9.6	78.8	9.6	17.3	40.4	3.8	28.8	11.5	392.3
精密機械器具製造業	11	0	8	3	1	7	1	10	4	1	6	0	1	1	43
	100	0	72.7	27.3	9.1	63.6	9.1	90.9	36.4	9.1	54.5	0	9.1	9.1	390.9
その他の製造業	71	15	32	21	9	34	4	51	8	13	27	2	12	3	231
	100	21.1	45.1	29.6	12.7	47.9	5.6	71.8	11.3	18.3	38	2.8	16.9	4.2	325.4
農林漁業・同協同組合，鉱業	37	10	9	6	8	12	0	28	4	3	3	0	1	0	84
	100	27	24.3	16.2	21.6	32.4	0	75.7	10.8	8.1	8.1	0	2.7	0	227
建設業	61	3	25	16	7	27	3	50	8	13	22	0	14	1	189
	100	4.9	41	26.2	11.5	44.3	4.9	82	13.1	21.3	36.1	0	23	1.6	309.8

通信回線サービスのメニュー / 業種	実回答社数	専用線サービス				交換サービス									延べ回答社数
		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	VoIP	
新聞・出版業	14	3	8	1	0	7	1	8	2	4	5	0	1	1	41
	100	21.4	57.1	7.1	0	50	7.1	57.1	14.3	28.6	35.7	0	7.1	7.1	292.9
電気・ガス・熱供給・水道業	13	4	5	4	3	5	1	8	3	2	5	0	2	0	42
	100	30.8	38.5	30.8	23.1	38.5	7.7	61.5	23.1	15.4	38.5	0	15.4	0	323.1
運輸業	47	16	24	18	3	27	3	37	6	3	16	0	7	4	164
	100	34	51.1	38.3	6.4	57.4	6.4	78.7	12.8	6.4	34	0	14.9	8.5	348.9
映像・音声情報製作・放送業，通信業	16	1	8	6	3	4	1	14	0	3	10	0	1	0	51
	100	6.3	50	37.5	18.8	25	6.3	87.5	0	18.8	62.5	0	6.3	0	318.8
卸売業	158	28	74	34	8	82	15	101	18	23	67	0	31	4	485
	100	17.7	46.8	21.5	5.1	51.9	9.5	63.9	11.4	14.6	42.4	0	19.6	2.5	307
小売業，飲食店	143	31	70	25	7	65	20	111	18	26	38	2	21	3	437
	100	21.7	49	17.5	4.9	45.5	14	77.6	12.6	18.2	26.6	1.4	14.7	2.1	305.6
金融・保険業	70	33	40	22	18	40	27	59	21	5	28	2	7	0	302
	100	47.1	57.1	31.4	25.7	57.1	38.6	84.3	30	7.1	40	2.9	10	0	431.4
情報サービス業	113	32	67	40	22	61	12	80	37	30	41	2	23	7	454
	100	28.3	59.3	35.4	19.5	54	10.6	70.8	32.7	26.5	36.3	1.8	20.4	6.2	401.8
医療業(国・公立除く)	14	0	3	1	0	7	0	13	1	1	0	0	1	0	27
	100	0	21.4	7.1	0	50	0	92.9	7.1	7.1	0	0	7.1	0	192.9
教育・学術研究機関(国・公立除く)	55	5	26	25	12	24	1	29	14	7	0	0	5	2	150
	100	9.1	47.3	45.5	21.8	43.6	1.8	52.7	25.5	12.7	0	0	9.1	3.6	272.7
その他の非製造業	82	15	34	6	1	30	0	56	8	15	15	0	9	4	193
	100	18.3	41.5	7.3	1.2	36.6	0	68.3	9.8	18.3	18.3	0	11	4.9	235.4
政府	6	2	5	2	1	3	0	5	2	0	1	0	1	0	22
	100	33.3	83.3	33.3	16.7	50	0	83.3	33.3	0	16.7	0	16.7	0	366.7
地方公共団体	145	29	91	30	16	29	2	101	30	14	8	0	13	0	363
	100	20	62.8	20.7	11	20	1.4	69.7	20.7	9.7	5.5	0	9	0	250.3

第29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	専用線サービス				交換サービス									延べ社数
			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	回答
製造業計	1～2年内に新規利用	267	2	13	16	13	1	0	11	8	122	11	2	109	46	354
		100	0.7	4.9	6	4.9	0.4	0	4.1	3	45.7	4.1	0.7	40.8	17.2	132.6
	1～2年内に利用取止め予定		30	23	23	4	22	8	32	5	4	41	0	3	2	197
			11.2	8.6	8.6	1.5	8.2	3	12	1.9	1.5	15.4	0	1.1	0.7	73.8
非製造業計	1～2年内に新規利用	390	2	39	34	25	11	0	30	17	171	21	1	163	51	565
		100	0.5	10	8.7	6.4	2.8	0	7.7	4.4	43.8	5.4	0.3	41.8	13.1	144.9
	1～2年内に利用取止め予定		37	30	24	4	21	16	52	7	10	37	0	5	2	245
			9.5	7.7	6.2	1	5.4	4.1	13.3	1.8	2.6	9.5	0	1.3	0.5	62.8
公務計	1～2年内に新規利用	73	0	4	10	6	0	1	5	2	21	5	0	21	1	76
		100	0	5.5	13.7	8.2	0	1.4	6.8	2.7	28.8	6.8	0	28.8	1.4	104.1
	1～2年内に利用取止め予定		9	8	3	1	2	0	8	0	0	0	0	1	0	32
			12.3	11	4.1	1.4	2.7	0	11	0	0	0	0	1.4	0	43.8
公務を除く全産業計	1～2年内に新規利用	657	4	52	50	38	12	0	41	25	293	32	3	272	97	919
		100	0.6	7.9	7.6	5.8	1.8	0	6.2	3.8	44.6	4.9	0.5	41.4	14.8	139.9
	1～2年内に利用取止め予定		67	53	47	8	43	24	84	12	14	78	0	8	4	442
			10.2	8.1	7.2	1.2	6.5	3.7	12.8	1.8	2.1	11.9	0	1.2	0.6	67.3
全産業計	1～2年内に新規利用	730	4	56	60	44	12	1	46	27	314	37	3	293	98	995
		100	0.5	7.7	8.2	6	1.6	0.1	6.3	3.7	43	5.1	0.4	40.1	13.4	136.3
	1～2年内に利用取止め予定		76	61	50	9	45	24	92	12	14	78	0	9	4	474
			10.4	8.4	6.8	1.2	6.2	3.3	12.6	1.6	1.9	10.7	0	1.2	0.5	64.9
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	37	0	0	1	2	0	0	3	3	16	2	0	18	3	48
		100	0	0	2.7	5.4	0	0	8.1	8.1	43.2	5.4	0	48.6	8.1	129.7
	1～2年内に利用取止め予定		1	4	1	0	1	1	1	0	0	6	0	1	0	16
			2.7	10.8	2.7	0	2.7	2.7	2.7	0	0	16.2	0	2.7	0	43.2
繊維工業	1～2年内に新規利用	10	1	0	1	0	0	0	1	0	4	1	0	4	1	13
		100	10	0	10	0	0	0	10	0	40	10	0	40	10	130
	1～2年内に利用取止め予定		1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	0	0	0	7
			10	10	10	0	10	0	10	0	10	10	0	0	0	70
パルプ・紙・紙加工品製造業	1～2年内に新規利用	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
		100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	100	100
	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
化学工業	1～2年内に新規利用	22	0	2	0	0	0	0	0	0	12	0	0	8	3	25
		100	0	9.1	0	0	0	0	0	0	54.5	0	0	36.4	13.6	113.6
	1～2年内に利用取止め予定		3	2	1	1	1	0	4	1	0	5	0	0	0	18
			13.6	9.1	4.5	4.5	4.5	0	18.2	4.5	0	22.7	0	0	0	81.8
石油・石炭・プラスチック製品製造業	1～2年内に新規利用	5	0	1	0	1	0	0	0	0	2	1	0	3	2	10
		100	0	20	0	20	0	0	0	0	40	20	0	60	40	200
	1～2年内に利用取止め予定		1	0	1	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	6
			20	0	20	0	0	0	20	20	0	40	0	0	0	120
窯業・土石製品製造業	1～2年内に新規利用	8	0	0	2	0	1	0	1	0	3	0	0	4	2	13
		100	0	0	25	0	12.5	0	12.5	0	37.5	0	0	50	25	162.5
	1～2年内に利用取止め予定		2	0	2	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0	7
			25	0	25	0	12.5	0	12.5	0	0	12.5	0	0	0	87.5

業種 ＼ 通信回線サービスのメニュー		実回答社数	専用線サービス				交換サービス									延べ社数回答
			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	
鉄鋼業	1～2年内に新規利用	7	0	1	1	0	0	0	0	0	4	0	0	3	1	10
		100	0	14.3	14.3	0	0	0	0	0	57.1	0	0	42.9	14.3	142.9
	1～2年内に利用取止め予定		2	1	1	0	3	0	1	1	0	2	0	0	0	11
			28.6	14.3	14.3	0	42.9	0	14.3	14.3	0	28.6	0	0	0	157.1
非鉄金属製品・金属製品製造業	1～2年内に新規利用	25	0	2	1	0	0	0	2	2	13	1	1	6	4	32
		100	0	8	4	0	0	0	8	8	52	4	4	24	16	128
	1～2年内に利用取止め予定		5	1	5	0	3	3	3	0	0	4	0	1	0	25
			20	4	20	0	12	12	12	0	0	16	0	4	0	100
一般機械器具製造業	1～2年内に新規利用	17	0	0	0	3	0	0	1	0	8	0	0	7	3	22
		100	0	0	0	17.6	0	0	5.9	0	47.1	0	0	41.2	17.6	129.4
	1～2年内に利用取止め予定		1	2	2	0	3	1	3	1	0	5	0	0	0	18
			5.9	11.8	11.8	0	17.6	5.9	17.6	5.9	0	29.4	0	0	0	105.9
電気機械器具製造業	1～2年内に新規利用	25	0	2	4	2	0	0	0	2	12	2	0	11	8	43
		100	0	8	16	8	0	0	0	8	48	8	0	44	32	172
	1～2年内に利用取止め予定		3	2	1	1	3	1	1	1	1	3	0	0	0	17
			12	8	4	4	12	4	4	4	4	12	0	0	0	68
情報通信機械器具製造業	1～2年内に新規利用	29	1	3	3	2	0	0	0	0	14	1	1	12	8	45
		100	3.4	10.3	10.3	6.9	0	0	0	0	48.3	3.4	3.4	41.4	27.6	155.2
	1～2年内に利用取止め予定		3	4	3	1	1	0	8	0	0	3	0	0	0	23
			10.3	13.8	10.3	3.4	3.4	0	27.6	0	0	10.3	0	0	0	79.3
輸送用機械器具製造業	1～2年内に新規利用	30	0	1	1	1	0	0	2	0	12	0	0	15	7	39
		100	0	3.3	3.3	3.3	0	0	6.7	0	40	0	0	50	23.3	130
	1～2年内に利用取止め予定		7	2	2	0	2	1	1	0	1	4	0	0	1	21
			23.3	6.7	6.7	0	6.7	3.3	3.3	0	3.3	13.3	0	0	3.3	70
精密機械器具製造業	1～2年内に新規利用	8	0	0	0	1	0	0	0	0	3	0	0	4	0	8
		100	0	0	0	12.5	0	0	0	0	37.5	0	0	50	0	100
	1～2年内に利用取止め予定		0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2
			0	12.5	0	0	12.5	0	0	0	0	0	0	0	0	25
その他の製造業	1～2年内に新規利用	43	0	1	2	1	0	0	1	1	19	3	0	14	3	45
		100	0	2.3	4.7	2.3	0	0	2.3	2.3	44.2	7	0	32.6	7	104.7
	1～2年内に利用取止め予定		1	3	3	1	2	1	7	0	1	5	0	1	1	26
			2.3	7	7	2.3	4.7	2.3	16.3	0	2.3	11.6	0	2.3	2.3	60.5
農林漁業・同協同組合，鉱業	1～2年内に新規利用	16	0	3	1	1	0	0	3	1	4	0	0	4	1	18
		100	0	18.8	6.3	6.3	0	0	18.8	6.3	25	0	0	25	6.3	112.5
	1～2年内に利用取止め予定		2	1	1	0	2	0	1	1	1	0	0	0	0	9
			12.5	6.3	6.3	0	12.5	0	6.3	6.3	6.3	0	0	0	0	56.3
建設業	1～2年内に新規利用	33	0	3	2	2	1	0	1	2	21	1	0	12	2	47
		100	0	9.1	6.1	6.1	3	0	3	6.1	63.6	3	0	36.4	6.1	142.4
	1～2年内に利用取止め予定		0	3	0	0	2	1	8	0	1	3	0	0	0	18
			0	9.1	0	0	6.1	3	24.2	0	3	9.1	0	0	0	54.5
新聞・出版業	1～2年内に新規利用	6	1	3	1	0	1	0	1	0	3	2	0	3	0	15
		100	16.7	50	16.7	0	16.7	0	16.7	0	50	33.3	0	50	0	250
	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
電気・ガス・熱供給・水道業	1～2年内に新規利用	6	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	2	6
		100	0	0	0	33.3	0	0	0	0	16.7	0	0	16.7	33.3	100
	1～2年内に利用取止め予定		2	0	1	0	1	1	0	0	0	1	0	0	0	6
			33.3	0	16.7	0	16.7	16.7	0	0	0	16.7	0	0	0	100

通信回線サービスのメニュー / 業種		実回答社数	専用線サービス				交換サービス									延べ社数
			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	回答
運輸業	1～2年内に新規利用	24	0	2	2	1	0	0	2	2	13	2	1	11	1	37
		100	0	8.3	8.3	4.2	0	0	8.3	8.3	54.2	8.3	4.2	45.8	4.2	154.2
	1～2年内に利用取止め予定		5	2	4	0	1	0	5	1	0	1	0	0	0	19
			20.8	8.3	16.7	0	4.2	0	20.8	4.2	0	4.2	0	0	0	79.2
映像・音声情報製作・放送業，通信業	1～2年内に新規利用	8	0	0	1	0	0	0	0	0	5	0	0	5	1	12
		100	0	0	12.5	0	0	0	0	0	62.5	0	0	62.5	12.5	150
	1～2年内に利用取止め予定		1	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5
			12.5	0	12.5	12.5	0	0	0	0	0	25	0	0	0	62.5
卸売業	1～2年内に新規利用	81	0	7	7	4	3	0	5	3	41	8	0	36	12	126
		100	0	8.6	8.6	4.9	3.7	0	6.2	3.7	50.6	9.9	0	44.4	14.8	155.6
	1～2年内に利用取止め予定		4	7	5	0	4	4	11	0	0	13	0	1	0	49
			4.9	8.6	6.2	0	4.9	4.9	13.6	0	0	16	0	1.2	0	60.5
小売業，飲食店	1～2年内に新規利用	78	0	7	2	4	3	0	10	0	31	5	0	37	4	103
		100	0	9	2.6	5.1	3.8	0	12.8	0	39.7	6.4	0	47.4	5.1	132.1
	1～2年内に利用取止め予定		11	7	5	0	4	1	9	0	4	5	0	2	1	49
			14.1	9	6.4	0	5.1	1.3	11.5	0	5.1	6.4	0	2.6	1.3	62.8
金融・保険業	1～2年内に新規利用	33	0	6	2	4	1	0	1	4	9	0	0	18	8	53
		100	0	18.2	6.1	12.1	3	0	3	12.1	27.3	0	0	54.5	24.2	160.6
	1～2年内に利用取止め予定		5	1	3	1	1	6	2	2	1	2	0	0	0	24
			15.2	3	9.1	3	3	18.2	6.1	6.1	3	6.1	0	0	0	72.7
情報サービス業	1～2年内に新規利用	53	1	3	7	4	0	0	1	3	22	3	0	22	18	84
		100	1.9	5.7	13.2	7.5	0	0	1.9	5.7	41.5	5.7	0	41.5	34	158.5
	1～2年内に利用取止め予定		4	0	1	0	3	3	4	2	0	6	0	1	0	24
			7.5	0	1.9	0	5.7	5.7	7.5	3.8	0	11.3	0	1.9	0	45.3
医療業(国・公立除く)	1～2年内に新規利用	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	3
		100	0	0	0	0	0	0	0	33.3	33.3	0	0	33.3	0	100
	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
教育・学術研究機関(国・公立除く)	1～2年内に新規利用	14	0	1	4	1	1	0	2	1	3	0	0	1	2	16
		100	0	7.1	28.6	7.1	7.1	0	14.3	7.1	21.4	0	0	7.1	14.3	114.3
	1～2年内に利用取止め予定		1	2	3	2	1	0	5	1	1	0	0	0	0	16
			7.1	14.3	21.4	14.3	7.1	0	35.7	7.1	7.1	0	0	0	0	114.3
その他の非製造業	1～2年内に新規利用	35	0	4	5	2	1	0	4	0	17	0	0	12	0	45
		100	0	11.4	14.3	5.7	2.9	0	11.4	0	48.6	0	0	34.3	0	128.6
	1～2年内に利用取止め予定		2	7	0	0	2	0	7	0	2	4	0	1	1	26
			5.7	20	0	0	5.7	0	20	0	5.7	11.4	0	2.9	2.9	74.3
政府	1～2年内に新規利用	4	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	2	0	4
		100	0	0	0	25	0	0	0	0	25	0	0	50	0	100
	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
地方公共団体	1～2年内に新規利用	69	0	4	10	5	0	1	5	2	20	5	0	19	1	72
		100	0	5.8	14.5	7.2	0	1.4	7.2	2.9	29	7.2	0	27.5	1.4	104.3
	1～2年内に利用取止め予定		9	8	3	1	2	0	8	0	0	0	0	1	0	32
			13	11.6	4.3	1.4	2.9	0	11.6	0	0	0	0	1.4	0	46.4

第30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	48	81	10	21	134	224	518
	9.3	15.6	1.9	4.1	25.9	43.2	100
非製造業計	62	103	24	42	228	396	855
	7.3	12	2.8	4.9	26.7	46.3	100
公務計	13	8	10	9	35	79	154
	8.4	5.2	6.5	5.8	22.7	51.3	100
公務を除く全産業計	110	184	34	63	362	620	1373
	8	13.4	2.5	4.6	26.4	45.2	100
全産業計	123	192	44	72	397	699	1527
	8.1	12.6	2.9	4.7	26	45.8	100
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	4	5	0	4	20	34	67
	6	7.5	0	6	29.9	50.7	100
繊維工業	0	2	0	1	8	11	22
	0	9.1	0	4.5	36.4	50	100
パルプ・紙・紙加工品製造業	0	0	1	0	0	2	3
	0	0	33.3	0	0	66.7	100
化学工業	4	14	1	2	6	20	47
	8.5	29.8	2.1	4.3	12.8	42.6	100
石油・石炭・プラスチック製品製造業	0	2	2	0	3	8	15
	0	13.3	13.3	0	20	53.3	100
窯業・土石製品製造業	1	2	0	0	4	8	15
	6.7	13.3	0	0	26.7	53.3	100
鉄鋼業	1	3	1	1	3	10	19
	5.3	15.8	5.3	5.3	15.8	52.6	100
非鉄金属製品・金属製品製造業	7	6	0	1	11	21	46
	15.2	13	0	2.2	23.9	45.7	100
一般機械器具製造業	5	5	1	4	13	19	47
	10.6	10.6	2.1	8.5	27.7	40.4	100
電気機械器具製造業	7	10	1	2	8	17	45
	15.6	22.2	2.2	4.4	17.8	37.8	100
情報通信機械器具製造業	6	12	1	1	16	19	55
	10.9	21.8	1.8	1.8	29.1	34.5	100
輸送用機械器具製造業	8	8	1	2	13	20	52
	15.4	15.4	1.9	3.8	25	38.5	100
精密機械器具製造業	1	1	0	0	4	5	11
	9.1	9.1	0	0	36.4	45.5	100
その他の製造業	4	11	1	3	25	30	74
	5.4	14.9	1.4	4.1	33.8	40.5	100
農林漁業･同協同組合，鉱業	1	1	1	0	5	32	40
	2.5	2.5	2.5	0	12.5	80	100
建設業	4	11	2	2	21	19	59
	6.8	18.6	3.4	3.4	35.6	32.2	100
新聞・出版業	1	0	0	0	5	8	14
	7.1	0	0	0	35.7	57.1	100
電気・ガス・熱供給・水道業	1	2	1	0	3	6	13
	7.7	15.4	7.7	0	23.1	46.2	100
運輸業	4	7	2	1	12	22	48
	8.3	14.6	4.2	2.1	25	45.8	100
映像・音声情報製作・放送業，通信業	0	2	0	0	10	5	17
	0	11.8	0	0	58.8	29.4	100
卸売業	15	26	3	15	43	67	169
	8.9	15.4	1.8	8.9	25.4	39.6	100
小売業，飲食店	5	24	1	11	45	66	152
	3.3	15.8	0.7	7.2	29.6	43.4	100
金融・保険業	1	9	2	5	23	33	73
	1.4	12.3	2.7	6.8	31.5	45.2	100
情報サービス業	18	12	8	6	27	45	116
	15.5	10.3	6.9	5.2	23.3	38.8	100
医療業(国･公立除く)	2	0	0	0	1	11	14
	14.3	0	0	0	7.1	78.6	100
教育・学術研究機関(国・公立除く)	7	3	1	0	10	31	52
	13.5	5.8	1.9	0	19.2	59.6	100
その他の非製造業	3	6	3	2	23	51	88
	3.4	6.8	3.4	2.3	26.1	58	100
政府	0	1	0	1	2	2	6
	0	16.7	0	16.7	33.3	33.3	100
地方公共団体	13	7	10	8	33	77	148
	8.8	4.7	6.8	5.4	22.3	52	100

第31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	51	16	68	94	292	521
	9.8	3.1	13.1	18	56	100
非製造業計	39	16	135	110	558	858
	4.5	1.9	15.7	12.8	65	100
公務計	0	2	17	7	128	154
	0	1.3	11	4.5	83.1	100
公務を除く全産業計	90	32	203	204	850	1379
	6.5	2.3	14.7	14.8	61.6	100
全産業計	90	34	220	211	978	1533
	5.9	2.2	14.4	13.8	63.8	100
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	3	3	8	12	40	66
	4.5	4.5	12.1	18.2	60.6	100
繊維工業	2	0	1	5	14	22
	9.1	0	4.5	22.7	63.6	100
パルプ・紙・紙加工品製造業	0	0	1	0	3	4
	0	0	25	0	75	100
化学工業	7	1	8	5	28	49
	14.3	2	16.3	10.2	57.1	100
石油・石炭・プラスチック製品製造業	1	1	1	4	8	15
	6.7	6.7	6.7	26.7	53.3	100
窯業・土石製品製造業	1	0	3	2	9	15
	6.7	0	20	13.3	60	100
鉄鋼業	0	1	0	3	14	18
	0	5.6	0	16.7	77.8	100
非鉄金属製品・金属製品製造業	6	0	6	7	27	46
	13	0	13	15.2	58.7	100
一般機械器具製造業	6	0	7	6	28	47
	12.8	0	14.9	12.8	59.6	100
電気機械器具製造業	5	2	6	7	23	43
	11.6	4.7	14	16.3	53.5	100
情報通信機械器具製造業	8	6	7	12	22	55
	14.5	10.9	12.7	21.8	40	100
輸送用機械器具製造業	5	1	9	7	31	53
	9.4	1.9	17	13.2	58.5	100
精密機械器具製造業	1	0	0	4	6	11
	9.1	0	0	36.4	54.5	100
その他の製造業	6	1	11	20	39	77
	7.8	1.3	14.3	26	50.6	100
農林漁業・同協同組合，鉱業	1	0	4	2	33	40
	2.5	0	10	5	82.5	100
建設業	3	1	11	12	33	60
	5	1.7	18.3	20	55	100
新聞・出版業	1	0	3	2	8	14
	7.1	0	21.4	14.3	57.1	100
電気・ガス・熱供給・水道業	0	1	3	1	8	13
	0	7.7	23.1	7.7	61.5	100
運輸業	4	0	7	8	30	49
	8.2	0	14.3	16.3	61.2	100
映像・音声情報製作・放送業，通信業	0	0	10	1	6	17
	0	0	58.8	5.9	35.3	100
卸売業	10	3	26	30	98	167
	6	1.8	15.6	18	58.7	100
小売業，飲食店	4	1	24	20	104	153
	2.6	0.7	15.7	13.1	68	100
金融・保険業	1	6	8	11	47	73
	1.4	8.2	11	15.1	64.4	100
情報サービス業	8	3	26	14	67	118
	6.8	2.5	22	11.9	56.8	100
医療業（国・公立除く）	0	1	0	0	13	14
	0	7.1	0	0	92.9	100
教育・学術研究機関（国・公立除く）	3	0	7	3	39	52
	5.8	0	13.5	5.8	75	100
その他の非製造業	4	0	6	6	72	88
	4.5	0	6.8	6.8	81.8	100
政府	0	0	1	0	5	6
	0	0	16.7	0	83.3	100
地方公共団体	0	2	16	7	123	148
	0	1.4	10.8	4.7	83.1	100

第32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	200	313	513	196	108	130	13	251
	39	61	100	100	55.1	66.3	6.6	128.1
非製造業計	249	592	841	245	148	153	9	310
	29.6	70.4	100	100	60.4	62.4	3.7	126.5
公務計	12	137	149	12	9	4	0	13
	8.1	91.9	100	100	75	33.3	0	108.3
公務を除く全産業計	449	905	1354	441	256	283	22	561
	33.2	66.8	100	100	58	64.2	5	127.2
全産業計	461	1042	1503	453	265	287	22	574
	30.7	69.3	100	100	58.5	63.4	4.9	126.7
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	21	45	66	21	5	17	1	23
	31.8	68.2	100	100	23.8	81	4.8	109.5
繊維工業	9	13	22	9	5	7	0	12
	40.9	59.1	100	100	55.6	77.8	0	133.3
パルプ・紙・紙加工品製造業	2	2	4	2	1	1	0	2
	50	50	100	100	50	50	0	100
化学工業	17	30	47	16	8	10	2	20
	36.2	63.8	100	100	50	62.5	12.5	125
石油・石炭・プラスチック製品製造業	5	10	15	5	1	5	0	6
	33.3	66.7	100	100	20	100	0	120
窯業・土石製品製造業	5	9	14	5	2	4	0	6
	35.7	64.3	100	100	40	80	0	120
鉄鋼業	8	10	18	7	1	7	0	8
	44.4	55.6	100	100	14.3	100	0	114.3
非鉄金属製品・金属製品製造業	15	30	45	15	8	13	1	22
	33.3	66.7	100	100	53.3	86.7	6.7	146.7
一般機械器具製造業	14	33	47	14	10	7	0	17
	29.8	70.2	100	100	71.4	50	0	121.4
電気機械器具製造業	16	26	42	15	8	7	3	18
	38.1	61.9	100	100	53.3	46.7	20	120
情報通信機械器具製造業	27	27	54	27	16	16	3	35
	50	50	100	100	59.3	59.3	11.1	129.6
輸送用機械器具製造業	33	20	53	33	27	20	2	49
	62.3	37.7	100	100	81.8	60.6	6.1	148.5
精密機械器具製造業	3	8	11	2	1	1	1	3
	27.3	72.7	100	100	50	50	50	150
その他の製造業	25	50	75	25	15	15	0	30
	33.3	66.7	100	100	60	60	0	120
農林漁業・同協同組合，鉱業	6	32	38	6	1	5	0	6
	15.8	84.2	100	100	16.7	83.3	0	100
建設業	14	45	59	14	10	7	0	17
	23.7	76.3	100	100	71.4	50	0	121.4
新聞・出版業	1	12	13	1	1	0	0	1
	7.7	92.3	100	100	100	0	0	100
電気・ガス・熱供給・水道業	6	7	13	5	3	2	0	5
	46.2	53.8	100	100	60	40	0	100
運輸業	16	32	48	16	6	13	0	19
	33.3	66.7	100	100	37.5	81.3	0	118.8
映像・音声情報製作・放送業，通信業	5	12	17	5	3	3	0	6
	29.4	70.6	100	100	60	60	0	120
卸売業	61	106	167	61	37	42	4	83
	36.5	63.5	100	100	60.7	68.9	6.6	136.1
小売業，飲食店	56	93	149	55	33	30	0	63
	37.6	62.4	100	100	60	54.5	0	114.5
金融・保険業	21	51	72	20	15	12	0	27
	29.2	70.8	100	100	75	60	0	135
情報サービス業	42	74	116	41	30	24	5	59
	36.2	63.8	100	100	73.2	58.5	12.2	143.9
医療業(国・公立除く)	2	10	12	2	0	2	0	2
	16.7	83.3	100	100	0	100	0	100
教育・学術研究機関(国・公立除く)	3	48	51	3	2	1	0	3
	5.9	94.1	100	100	66.7	33.3	0	100
その他の非製造業	16	70	86	16	7	12	0	19
	18.6	81.4	100	100	43.8	75	0	118.8
政府	2	4	6	2	2	0	0	2
	33.3	66.7	100	100	100	0	0	100
地方公共団体	10	133	143	10	7	4	0	11
	7	93	100	100	70	40	0	110

第33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	384	210	118	45	17	278	14	682
	100	54.7	30.7	11.7	4.4	72.4	3.6	177.6
非製造業計	566	292	110	67	54	393	18	934
	100	51.6	19.4	11.8	9.5	69.4	3.2	165
公務計	88	39	13	10	16	49	5	132
	100	44.3	14.8	11.4	18.2	55.7	5.7	150
公務を除く全産業計	950	502	228	112	71	671	32	1616
	100	52.8	24	11.8	7.5	70.6	3.4	170.1
全産業計	1038	541	241	122	87	720	37	1748
	100	52.1	23.2	11.8	8.4	69.4	3.6	168.4
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	41	28	7	7	1	27	0	70
	100	68.3	17.1	17.1	2.4	65.9	0	170.7
繊維工業	16	7	5	3	2	13	0	30
	100	43.8	31.3	18.8	12.5	81.3	0	187.5
パルプ・紙・紙加工品製造業	4	3	2	2	0	3	0	10
	100	75	50	50	0	75	0	250
化学工業	38	22	5	5	1	24	4	61
	100	57.9	13.2	13.2	2.6	63.2	10.5	160.5
石油・石炭・プラスチック製品製造業	12	6	3	1	1	9	1	21
	100	50	25	8.3	8.3	75	8.3	175
窯業・土石製品製造業	11	6	5	1	0	9	0	21
	100	54.5	45.5	9.1	0	81.8	0	190.9
鉄鋼業	12	8	3	0	0	7	0	18
	100	66.7	25	0	0	58.3	0	150
非鉄金属製品・金属製品製造業	30	20	11	1	4	22	0	58
	100	66.7	36.7	3.3	13.3	73.3	0	193.3
一般機械器具製造業	33	20	13	5	2	24	1	65
	100	60.6	39.4	15.2	6.1	72.7	3	197
電気機械器具製造業	34	17	13	4	1	26	1	62
	100	50	38.2	11.8	2.9	76.5	2.9	182.4
情報通信機械器具製造業	46	20	19	6	1	36	2	84
	100	43.5	41.3	13	2.2	78.3	4.3	182.6
輸送用機械器具製造業	42	17	19	2	2	32	0	72
	100	40.5	45.2	4.8	4.8	76.2	0	171.4
精密機械器具製造業	11	3	3	1	0	8	2	17
	100	27.3	27.3	9.1	0	72.7	18.2	154.5
その他の製造業	54	33	10	7	2	38	3	93
	100	61.1	18.5	13	3.7	70.4	5.6	172.2
農林漁業・同協同組合，鉱業	15	11	1	0	2	8	2	24
	100	73.3	6.7	0	13.3	53.3	13.3	160
建設業	42	26	6	3	0	32	1	68
	100	61.9	14.3	7.1	0	76.2	2.4	161.9
新聞・出版業	9	6	2	1	1	9	0	19
	100	66.7	22.2	11.1	11.1	100	0	211.1
電気・ガス・熱供給・水道業	9	6	1	1	1	6	0	15
	100	66.7	11.1	11.1	11.1	66.7	0	166.7
運輸業	36	20	6	4	2	27	0	59
	100	55.6	16.7	11.1	5.6	75	0	163.9
映像・音声情報製作・放送業，通信業	14	7	2	1	1	12	0	23
	100	50	14.3	7.1	7.1	85.7	0	164.3
卸売業	125	68	27	13	8	84	1	201
	100	54.4	21.6	10.4	6.4	67.2	0.8	160.8
小売業，飲食店	103	50	32	6	12	67	3	170
	100	48.5	31.1	5.8	11.7	65	2.9	165
金融・保険業	51	28	6	6	8	35	5	88
	100	54.9	11.8	11.8	15.7	68.6	9.8	172.5
情報サービス業	84	42	16	18	10	60	1	147
	100	50	19	21.4	11.9	71.4	1.2	175
医療業(国・公立除く)	3	1	0	1	1	1	0	4
	100	33.3	0	33.3	33.3	33.3	0	133.3
教育・学術研究機関(国・公立除く)	29	10	3	5	4	17	2	41
	100	34.5	10.3	17.2	13.8	58.6	6.9	141.4
その他の非製造業	46	17	8	8	4	35	3	75
	100	37	17.4	17.4	8.7	76.1	6.5	163
政府	4	1	0	0	0	3	1	5
	100	25	0	0	0	75	25	125
地方公共団体	84	38	13	10	16	46	4	127
	100	45.2	15.5	11.9	19	54.8	4.8	151.2

第34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	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
製造業計	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	25	6.2	343	84.9	36	8.9	404	24	6.1	238	60.7	130	33.2	392
	UNIXｻｰﾊﾞ	59	23.3	182	71.9	12	4.7	253	70	28.2	141	56.9	37	14.9	248
	NTｻｰﾊﾞ	204	44.5	242	52.8	12	2.6	458	251	56.2	163	36.5	33	7.4	447
	LINUXｻｰﾊﾞ	58	29	137	68.5	5	2.5	200	115	51.8	101	45.5	6	2.7	222
	その他	8	9.3	75	87.2	3	3.5	86	13	15.3	67	78.8	5	5.9	85
	計	354	25.3	979	69.9	68	4.9	1401	473	33.9	710	50.9	211	15.1	1394
非製造業計	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	34	5.4	538	85.3	59	9.4	631	42	6.9	395	64.5	175	28.6	612
	UNIXｻｰﾊﾞ	99	24.7	281	70.1	21	5.2	401	141	35.2	224	55.9	36	9	401
	NTｻｰﾊﾞ	290	39.8	423	58.1	15	2.1	728	350	48.7	312	43.5	56	7.8	718
	LINUXｻｰﾊﾞ	101	34.2	190	64.4	4	1.4	295	180	54.7	144	43.8	5	1.5	329
	その他	19	15.7	95	78.5	7	5.8	121	26	20.8	90	72	9	7.2	125
	計	543	25	1527	70.2	106	4.9	2176	739	33.8	1165	53.3	281	12.9	2185
公務計	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	7	5.3	119	90.8	5	3.8	131	6	4.8	91	72.2	29	23	126
	UNIXｻｰﾊﾞ	13	15.7	69	83.1	1	1.2	83	18	21.7	60	72.3	5	6	83
	NTｻｰﾊﾞ	80	57.1	57	40.7	3	2.1	140	86	62.8	48	35	3	2.2	137
	LINUXｻｰﾊﾞ	22	41.5	31	58.5	0	0	53	21	37.5	34	60.7	1	1.8	56
	その他	5	22.7	16	72.7	1	4.5	22	8	30.8	15	57.7	3	11.5	26
	計	127	29.6	292	68.1	10	2.3	429	139	32.5	248	57.9	41	9.6	428
公務を除く全産業計	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	59	5.7	881	85.1	95	9.2	1035	66	6.6	633	63	305	30.4	1004
	UNIXｻｰﾊﾞ	158	24.2	463	70.8	33	5	654	211	32.5	365	56.2	73	11.2	649
	NTｻｰﾊﾞ	494	41.7	665	56.1	27	2.3	1186	601	51.6	475	40.8	89	7.6	1165
	LINUXｻｰﾊﾞ	159	32.1	327	66.1	9	1.8	495	295	53.5	245	44.5	11	2	551
	その他	27	13	170	82.1	10	4.8	207	39	18.6	157	74.8	14	6.7	210
	計	897	25.1	2506	70.1	174	4.9	3577	1212	33.9	1875	52.4	492	13.7	3579
全産業計	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	66	5.7	1000	85.8	100	8.6	1166	72	6.4	724	64.1	334	29.6	1130
	UNIXｻｰﾊﾞ	171	23.2	532	72.2	34	4.6	737	229	31.3	425	58.1	78	10.7	732
	NTｻｰﾊﾞ	574	43.3	722	54.4	30	2.3	1326	687	52.8	523	40.2	92	7.1	1302
	LINUXｻｰﾊﾞ	181	33	358	65.3	9	1.6	548	316	52.1	279	46	12	2	607
	その他	32	14	186	81.2	11	4.8	229	47	19.9	172	72.9	17	7.2	236
	計	1024	25.6	2798	69.8	184	4.6	4006	1351	33.7	2123	53	533	13.3	4007
食料品製造業，飲料・飼料製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	4	7.3	50	90.9	1	1.8	55	2	3.6	40	72.7	13	23.6	55
	UNIXｻｰﾊﾞ	6	28.6	14	66.7	1	4.8	21	5	23.8	15	71.4	1	4.8	21
	NTｻｰﾊﾞ	19	34.5	36	65.5	0	0	55	30	54.5	23	41.8	2	3.6	55
	LINUXｻｰﾊﾞ	5	29.4	11	64.7	1	5.9	17	5	27.8	12	66.7	1	5.6	18
	その他	1	9.1	10	90.9	0	0	11	2	18.2	9	81.8	0	0	11
	計	35	22	121	76.1	3	1.9	159	44	27.5	99	61.9	17	10.6	160
繊維工業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	0	0	17	100	0	0	17	0	0	11	61.1	7	38.9	18
	UNIXｻｰﾊﾞ	1	14.3	6	85.7	0	0	7	3	42.9	2	28.6	2	28.6	7
	NTｻｰﾊﾞ	8	44.4	10	55.6	0	0	18	11	55	8	40	1	5	20
	LINUXｻｰﾊﾞ	0	0	2	100	0	0	2	2	40	3	60	0	0	5
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	100	0	0	1
	計	9	20.5	35	79.5	0	0	44	16	31.4	25	49	10	19.6	51
パルプ・紙・紙加工品製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	0	0	3	100	0	0	3	0	0	2	66.7	1	33.3	3
	UNIXｻｰﾊﾞ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	NTｻｰﾊﾞ	1	33.3	2	66.7	0	0	3	2	66.7	1	33.3	0	0	3
	LINUXｻｰﾊﾞ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	1	16.7	5	83.3	0	0	6	2	33.3	3	50	1	16.7	6
化学工業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	0	0	33	86.8	5	13.2	38	0	0	21	58.3	15	41.7	36
	UNIXｻｰﾊﾞ	10	35.7	18	64.3	0	0	28	12	41.4	13	44.8	4	13.8	29
	NTｻｰﾊﾞ	23	54.8	16	38.1	3	7.1	42	28	65.1	10	23.3	5	11.6	43
	LINUXｻｰﾊﾞ	3	17.6	14	82.4	0	0	17	10	50	10	50	0	0	20
	その他	0	0	5	100	0	0	5	1	16.7	5	83.3	0	0	6
	計	36	27.7	86	66.2	8	6.2	130	51	38.1	59	44	24	17.9	134
石油・石炭，プラスチック製品製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	1	10	9	90	0	0	10	1	11.1	5	55.6	3	33.3	9
	UNIXｻｰﾊﾞ	1	20	3	60	1	20	5	1	25	3	75	0	0	4
	NTｻｰﾊﾞ	8	66.7	4	33.3	0	0	12	5	45.5	6	54.5	0	0	11
	LINUXｻｰﾊﾞ	0	0	4	100	0	0	4	3	75	1	25	0	0	4
	その他	0	0	2	100	0	0	2	0	0	1	100	0	0	1
	計	10	30.3	22	66.7	1	3	33	10	34.5	16	55.2	3	10.3	29
窯業・土石製品製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	1	12.5	7	87.5	0	0	8	0	0	5	71.4	2	28.6	7
	UNIXｻｰﾊﾞ	1	50	1	50	0	0	2	1	33.3	1	33.3	1	33.3	3
	NTｻｰﾊﾞ	4	36.4	6	54.5	1	9.1	11	6	60	3	30	1	10	10
	LINUXｻｰﾊﾞ	1	33.3	2	66.7	0	0	3	3	75	1	25	0	0	4
	その他	0	0	1	100	0	0	1	0	0	1	100	0	0	1
	計	7	28	17	68	1	4	25	10	40	11	44	4	16	25

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	%	
鉄鋼業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	1	6.7	10	66.7	4	26.7	15	0	0	10	66.7	5	33.3	15
	UNIXｻｰﾊﾞ	2	28.6	5	71.4	0	0	7	2	33.3	3	50	1	16.7	6
	NTｻｰﾊﾞ	4	25	12	75	0	0	16	4	26.7	9	60	2	13.3	15
	LINUXｻｰﾊﾞ	1	16.7	5	83.3	0	0	6	2	28.6	5	71.4	0	0	7
	その他	0	0	3	100	0	0	3	0	0	3	100	0	0	3
	計	8	17	35	74.5	4	8.5	47	8	17.4	30	65.2	8	17.4	46
非鉄金属製品・金属製品製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	5	14.3	28	80	2	5.7	35	3	8.8	25	73.5	6	17.6	34
	UNIXｻｰﾊﾞ	4	19	17	81	0	0	21	4	18.2	15	68.2	3	13.6	22
	NTｻｰﾊﾞ	15	39.5	22	57.9	1	2.6	38	18	48.6	15	40.5	4	10.8	37
	LINUXｻｰﾊﾞ	5	35.7	9	64.3	0	0	14	9	56.3	7	43.8	0	0	16
	その他	0	0	6	100	0	0	6	1	16.7	5	83.3	0	0	6
	計	29	25.4	82	71.9	3	2.6	114	35	30.4	67	58.3	13	11.3	115
一般機械器具製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	5	13.5	28	75.7	4	10.8	37	5	13.9	20	55.6	11	30.6	36
	UNIXｻｰﾊﾞ	3	12.5	19	79.2	2	8.3	24	6	25	12	50	6	25	24
	NTｻｰﾊﾞ	20	47.6	22	52.4	0	0	42	21	52.5	17	42.5	2	5	40
	LINUXｻｰﾊﾞ	2	9.5	18	85.7	1	4.8	21	8	38.1	11	52.4	2	9.5	21
	その他	0	0	7	100	0	0	7	1	12.5	6	75	1	12.5	8
	計	30	22.9	94	71.8	7	5.3	131	41	31.8	66	51.2	22	17.1	129
電気機械器具製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	0	0	30	85.7	5	14.3	35	1	2.9	16	47.1	17	50	34
	UNIXｻｰﾊﾞ	6	17.6	26	76.5	2	5.9	34	10	31.3	19	59.4	3	9.4	32
	NTｻｰﾊﾞ	21	47.7	21	47.7	2	4.5	44	23	54.8	17	40.5	2	4.8	42
	LINUXｻｰﾊﾞ	6	23.1	20	76.9	0	0	26	13	46.4	14	50	1	3.6	28
	その他	2	20	7	70	1	10	10	2	20	8	80	0	0	10
	計	35	23.5	104	69.8	10	6.7	149	49	33.6	74	50.7	23	15.8	146
情報通信機械器具製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	2	4.7	34	79.1	7	16.3	43	3	7.1	21	50	18	42.9	42
	UNIXｻｰﾊﾞ	9	25	24	66.7	3	8.3	36	10	28.6	20	57.1	5	14.3	35
	NTｻｰﾊﾞ	21	43.8	25	52.1	2	4.2	48	28	62.2	14	31.1	3	6.7	45
	LINUXｻｰﾊﾞ	14	43.8	16	50	2	6.3	32	22	64.7	11	32.4	1	2.9	34
	その他	1	5.9	15	88.2	1	5.9	17	0	0	12	80	3	20	15
	計	47	26.7	114	64.8	15	8.5	176	63	36.8	78	45.6	30	17.5	171
輸送用機械器具製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	2	4.5	38	86.4	4	9.1	44	3	7.3	26	63.4	12	29.3	41
	UNIXｻｰﾊﾞ	8	25	23	71.9	1	3.1	32	7	23.3	19	63.3	4	13.3	30
	NTｻｰﾊﾞ	25	48.1	27	51.9	0	0	52	28	56	19	38	3	6	50
	LINUXｻｰﾊﾞ	6	22.2	21	77.8	0	0	27	14	51.9	13	48.1	0	0	27
	その他	0	0	11	100	0	0	11	4	33.3	7	58.3	1	8.3	12
	計	41	24.7	120	72.3	5	3	166	56	35	84	52.5	20	12.5	160
精密機械器具製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	1	10	9	90	0	0	10	2	20	5	50	3	30	10
	UNIXｻｰﾊﾞ	2	25	6	75	0	0	8	2	25	5	62.5	1	12.5	8
	NTｻｰﾊﾞ	6	54.5	5	45.5	0	0	11	5	45.5	4	36.4	2	18.2	11
	LINUXｻｰﾊﾞ	4	57.1	3	42.9	0	0	7	4	57.1	3	42.9	0	0	7
	その他	2	40	3	60	0	0	5	2	40	3	60	0	0	5
	計	15	36.6	26	63.4	0	0	41	15	36.6	20	48.8	6	14.6	41
その他の製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	3	5.6	47	87	4	7.4	54	4	7.7	31	59.6	17	32.7	52
	UNIXｻｰﾊﾞ	6	21.4	20	71.4	2	7.1	28	7	25.9	14	51.9	6	22.2	27
	NTｻｰﾊﾞ	29	43.9	34	51.5	3	4.5	66	42	64.6	17	26.2	6	9.2	65
	LINUXｻｰﾊﾞ	11	45.8	12	50	1	4.2	24	20	64.5	10	32.3	1	3.2	31
	その他	2	25	5	62.5	1	12.5	8	0	0	6	100	0	0	6
	計	51	28.3	118	65.6	11	6.1	180	73	40.3	78	43.1	30	16.6	181
農林水産業・同協同組合，鉱業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	1	2.9	34	97.1	0	0	35	1	2.9	25	73.5	8	23.5	34
	UNIXｻｰﾊﾞ	1	16.7	5	83.3	0	0	6	2	33.3	4	66.7	0	0	6
	NTｻｰﾊﾞ	7	30.4	16	69.6	0	0	23	14	56	10	40	1	4	25
	LINUXｻｰﾊﾞ	1	33.3	2	66.7	0	0	3	1	25	3	75	0	0	4
	その他	1	50	1	50	0	0	2	0	0	2	100	0	0	2
	計	11	15.9	58	84.1	0	0	69	18	25.4	44	62	9	12.7	71
建設業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	1	2.5	33	82.5	6	15	40	3	7.5	22	55	15	37.5	40
	UNIXｻｰﾊﾞ	5	21.7	15	65.2	3	13	23	9	36	13	52	3	12	25
	NTｻｰﾊﾞ	18	36.7	30	61.2	1	2	49	24	47.1	19	37.3	8	15.7	51
	LINUXｻｰﾊﾞ	7	35	13	65	0	0	20	10	40	15	60	0	0	25
	その他	2	25	5	62.5	1	12.5	8	3	37.5	4	50	1	12.5	8
	計	33	23.6	96	68.6	11	7.9	140	49	32.9	73	49	27	18.1	149
新聞・出版業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	0	0	13	100	0	0	13	0	0	11	91.7	1	8.3	12
	UNIXｻｰﾊﾞ	1	16.7	4	66.7	1	16.7	6	0	0	5	83.3	1	16.7	6
	NTｻｰﾊﾞ	5	35.7	9	64.3	0	0	14	5	38.5	7	53.8	1	7.7	13
	LINUXｻｰﾊﾞ	1	25	2	50	1	25	4	4	80	0	0	1	20	5
	その他	0	0	1	100	0	0	1	0	0	1	100	0	0	1
	計	7	18.4	29	76.3	2	5.3	38	9	24.3	24	64.9	4	10.8	37

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	0	0	9	100	0	0	9	1	10	5	50	4	40	10
	UNIXｻｰﾊﾞ	4	57.1	3	42.9	0	0	7	5	71.4	2	28.6	0	0	7
	NTｻｰﾊﾞ	3	33.3	6	66.7	0	0	9	4	44.4	4	44.4	1	11.1	9
	LINUXｻｰﾊﾞ	0	0	6	100	0	0	6	2	33.3	4	66.7	0	0	6
	その他	0	0	3	100	0	0	3	0	0	3	100	0	0	3
	計	7	20.6	27	79.4	0	0	34	12	34.3	18	51.4	5	14.3	35
運輸業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	3	7.1	34	81	5	11.9	42	3	7.3	29	70.7	9	22	41
	UNIXｻｰﾊﾞ	4	22.2	14	77.8	0	0	18	8	42.1	11	57.9	0	0	19
	NTｻｰﾊﾞ	17	41.5	24	58.5	0	0	41	19	47.5	18	45	3	7.5	40
	LINUXｻｰﾊﾞ	2	14.3	12	85.7	0	0	14	5	31.3	11	68.8	0	0	16
	その他	1	33.3	2	66.7	0	0	3	1	33.3	2	66.7	0	0	3
	計	27	22.9	86	72.9	5	4.2	118	36	30.3	71	59.7	12	10.1	119
映像・音声・情報製作・放送・通信業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	2	13.3	12	80	1	6.7	15	3	20	9	60	3	20	15
	UNIXｻｰﾊﾞ	8	57.1	6	42.9	0	0	14	8	57.1	6	42.9	0	0	14
	NTｻｰﾊﾞ	6	42.9	8	57.1	0	0	14	5	35.7	8	57.1	1	7.1	14
	LINUXｻｰﾊﾞ	5	45.5	6	54.5	0	0	11	7	70	3	30	0	0	10
	その他	0	0	2	100	0	0	2	1	33.3	1	33.3	1	33.3	3
	計	21	37.5	34	60.7	1	1.8	56	24	42.9	27	48.2	5	8.9	56
卸売業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	7	5.5	111	86.7	10	7.8	128	14	11.2	82	65.6	29	23.2	125
	UNIXｻｰﾊﾞ	11	17.5	51	81	1	1.6	63	18	27.7	40	61.5	7	10.8	65
	NTｻｰﾊﾞ	58	40	85	58.6	2	1.4	145	73	50	63	43.2	10	6.8	146
	LINUXｻｰﾊﾞ	8	19	34	81	0	0	42	26	50	26	50	0	0	52
	その他	4	22.2	12	66.7	2	11.1	18	3	16.7	13	72.2	2	11.1	18
	計	88	22.2	293	74	15	3.8	396	134	33	224	55.2	48	11.8	406
小売業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	10	8.8	93	82.3	10	8.8	113	6	5.6	73	67.6	29	26.9	108
	UNIXｻｰﾊﾞ	7	12.5	43	76.8	6	10.7	56	15	27.3	34	61.8	6	10.9	55
	NTｻｰﾊﾞ	45	35.7	78	61.9	3	2.4	126	55	44.4	59	47.6	10	8.1	124
	LINUXｻｰﾊﾞ	8	29.6	19	70.4	0	0	27	15	50	12	40	3	10	30
	その他	2	11.8	15	88.2	0	0	17	6	30	14	70	0	0	20
	計	72	21.2	248	73.2	19	5.6	339	97	28.8	192	57	48	14.2	337
金融・保険業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	2	3.8	48	92.3	2	3.8	52	1	1.9	44	84.6	7	13.5	52
	UNIXｻｰﾊﾞ	10	24.4	29	70.7	2	4.9	41	10	25.6	28	71.8	1	2.6	39
	NTｻｰﾊﾞ	27	42.9	36	57.1	0	0	63	35	57.4	26	42.6	0	0	61
	LINUXｻｰﾊﾞ	4	16	20	80	1	4	25	10	38.5	15	57.7	1	3.8	26
	その他	0	0	9	90	1	10	10	1	10	8	80	1	10	10
	計	43	22.5	142	74.3	6	3.1	191	57	30.3	121	64.4	10	5.3	188
情報サービス業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	6	7.1	60	70.6	19	22.4	85	4	5	38	47.5	38	47.5	80
	UNIXｻｰﾊﾞ	26	27.7	65	69.1	3	3.2	94	39	41.5	45	47.9	10	10.6	94
	NTｻｰﾊﾞ	61	53	50	43.5	4	3.5	115	61	55	39	35.1	11	9.9	111
	LINUXｻｰﾊﾞ	38	46.3	43	52.4	1	1.2	82	58	65.9	30	34.1	0	0	88
	その他	3	9.7	26	83.9	2	6.5	31	6	20	21	70	3	10	30
	計	134	32.9	244	60	29	7.1	407	168	41.7	173	42.9	62	15.4	403
医療業（国・公立除く）	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	0	0	8	100	0	0	8	1	12.5	5	62.5	2	25	8
	UNIXｻｰﾊﾞ	1	33.3	2	66.7	0	0	3	2	66.7	0	0	1	33.3	3
	NTｻｰﾊﾞ	2	40	3	60	0	0	5	4	57.1	3	42.9	0	0	7
	LINUXｻｰﾊﾞ	1	50	1	50	0	0	2	1	50	1	50	0	0	2
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	4	22.2	14	77.8	0	0	18	8	40	9	45	3	15	20
教育，学術研究機関（国・公立除く）	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	1	2.8	31	86.1	4	11.1	36	1	2.7	16	43.2	20	54.1	37
	UNIXｻｰﾊﾞ	15	37.5	22	55	3	7.5	40	15	38.5	20	51.3	4	10.3	39
	NTｻｰﾊﾞ	17	33.3	31	60.8	3	5.9	51	24	49	21	42.9	4	8.2	49
	LINUXｻｰﾊﾞ	17	48.6	17	48.6	1	2.9	35	24	64.9	13	35.1	0	0	37
	その他	6	37.5	10	62.5	0	0	16	4	25	11	68.8	1	6.3	16
	計	56	31.5	111	62.4	11	6.2	178	68	38.2	81	45.5	29	16.3	178
その他の非製造業	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	1	1.8	52	94.5	2	3.6	55	4	8	36	72	10	20	50
	UNIXｻｰﾊﾞ	6	20	22	73.3	2	6.7	30	10	34.5	16	55.2	3	10.3	29
	NTｻｰﾊﾞ	24	32.9	47	64.4	2	2.7	73	27	39.7	35	51.5	6	8.8	68
	LINUXｻｰﾊﾞ	9	37.5	15	62.5	0	0	24	17	60.7	11	39.3	0	0	28
	その他	0	0	9	90	1	10	10	1	9.1	10	90.9	0	0	11
	計	40	20.8	145	75.5	7	3.6	192	59	31.7	108	58.1	19	10.2	186
政府	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	1	16.7	5	83.3	0	0	6	1	16.7	4	66.7	1	16.7	6
	UNIXｻｰﾊﾞ	2	33.3	4	66.7	0	0	6	3	50	3	50	0	0	6
	NTｻｰﾊﾞ	1	16.7	5	83.3	0	0	6	2	33.3	4	66.7	0	0	6
	LINUXｻｰﾊﾞ	1	33.3	2	66.7	0	0	3	2	50	2	50	0	0	4
	その他	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	計	5	23.8	16	76.2	0	0	21	8	36.4	13	59.1	1	4.5	22
地方自治体	汎用ｺﾝﾋﾟｭｰﾀ	6	4.8	114	91.2	5	4	125	5	4.2	87	72.5	28	23.3	120
	UNIXｻｰﾊﾞ	11	14.3	65	84.4	1	1.3	77	15	19.5	57	74	5	6.5	77
	NTｻｰﾊﾞ	79	59	52	38.8	3	2.2	134	84	64.1	44	33.6	3	2.3	131
	LINUXｻｰﾊﾞ	21	42	29	58	0	0	50	19	36.5	32	61.5	1	1.9	52
	その他	5	22.7	16	72.7	1	4.5	22	8	30.8	15	57.7	3	11.5	26
	計	122	29.9	276	67.6	10	2.5	408	131	32.3	235	57.9	40	9.9	406

第35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			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の向上	情報処理の運用、アウトプット作成の迅速化	経営戦略分析資料の作成の適用拡大等	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	回答社数	513	504	502	494	498	500	497	497	501	491	473	
	回答率		98.2	97.9	96.3	97.1	97.5	96.9	96.9	97.7	95.7	92.2	96.6
	不明度		0.16	0.18	0.22	0.12	0.08	0.18	0.1	0.08	0.27	0.33	0.17
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.42	2.27	2.13	2.6	2.92	2.6	2.84	2.76	2.21	2.46	2.52
非製造業計	回答社数	816	784	782	778	778	790	770	783	787	765	751	
	回答率		96.1	95.8	95.3	95.3	96.8	94.4	96	96.4	93.8	92	95.2
	不明度		0.22	0.23	0.25	0.15	0.11	0.18	0.13	0.12	0.3	0.32	0.2
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.39	2.26	2.16	2.63	2.89	2.62	2.83	2.7	2.14	2.5	2.51
公務計	回答社数	141	134	134	135	134	133	130	136	137	135	115	
	回答率		95	95	95.7	95	94.3	92.2	96.5	97.2	95.7	81.6	93.8
	不明度		0.33	0.33	0.37	0.29	0.22	0.43	0.18	0.13	0.46	0.47	0.32
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.27	2.26	2.13	2.61	2.91	2.51	3.03	2.73	2.04	2.69	2.52
公務を除く全産業計	回答社数	1329	1288	1284	1272	1276	1290	1267	1280	1288	1256	1224	
	回答率		96.9	96.6	95.7	96	97.1	95.3	96.3	96.9	94.5	92.1	95.7
	不明度		0.19	0.21	0.24	0.14	0.1	0.18	0.12	0.1	0.29	0.33	0.19
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.4	2.27	2.15	2.62	2.9	2.61	2.83	2.72	2.17	2.49	2.51
全産業計	回答社数	1470	1422	1418	1407	1410	1423	1397	1416	1425	1391	1339	
	回答率		96.7	96.5	95.7	95.9	96.8	95	96.3	96.9	94.6	91.1	95.6
	不明度		0.21	0.22	0.25	0.16	0.11	0.2	0.12	0.1	0.3	0.34	0.2
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.39	2.27	2.14	2.62	2.9	2.6	2.85	2.72	2.16	2.5	2.52
食料品製造業，飲料・飼料製造業	回答社数	67	66	66	66	64	65	65	64	67	65	59	
	回答率		98.5	98.5	98.5	95.5	97	97	95.5	100	97	88.1	96.6
	不明度		0.17	0.18	0.26	0.13	0.09	0.17	0.19	0.13	0.32	0.34	0.2
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.44	2.24	1.98	2.57	3.02	2.78	2.81	2.84	2.27	2.44	2.54
繊維工業	回答社数	22	22	22	21	22	22	22	22	22	22	22	
	回答率		100	100	95.5	100	100	100	100	100	100	100	99.5
	不明度		0.23	0.27	0.29	0.18	0.09	0.09	0.18	0.18	0.32	0.27	0.21
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.47	2.38	2.27	2.72	3.05	2.45	3	2.67	2.2	2.44	2.56
パルプ・紙・紙加工品製造業	回答社数	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
	回答率		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	不明度		0.67	0.67	0.67	0.67	0.33	0.33	0.33	0.33	0.67	0.67	0.53
	効果ﾚﾍﾞﾙ		3	2	3	3	3	2.5	2.5	3	3	3	2.8
化学工業	回答社数	48	47	46	47	47	45	45	47	46	46	43	
	回答率		97.9	95.8	97.9	97.9	93.8	93.8	97.9	95.8	95.8	89.6	95.6
	不明度		0.11	0.17	0.34	0.11	0.04	0.24	0.13	0.04	0.28	0.3	0.18
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.71	2.47	2.23	2.67	3.02	2.71	2.98	2.8	2.18	2.33	2.61
石油・石炭，プラスチック製品製造業	回答社数	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	14	
	回答率		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	不明度		0.14	0.14	0.14	0.14	0.21	0.21	0.14	0.07	0.21	0.14	0.16
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.08	2	2.17	2.42	2.91	2.45	2.67	2.69	2.09	2.42	2.39
窯業・土石製品製造業	回答社数	13	13	13	13	13	13	13	13	13	13	12	
	回答率		100	100	100	100	100	100	100	100	100	92.3	99.2
	不明度		0.08	0.08	0	0.08	0.08	0	0.08	0	0.15	0.33	0.09
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.08	2.17	2.08	2.5	2.75	2.62	2.92	2.92	2.64	2.5	2.52
鉄鋼業	回答社数	19	19	18	17	17	19	19	17	17	17	17	
	回答率		100	94.7	89.5	89.5	100	100	89.5	89.5	89.5	89.5	93.2
	不明度		0.21	0.28	0.29	0.18	0.05	0.26	0.12	0.18	0.35	0.53	0.25
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.4	2.15	2.33	2.64	2.78	2.57	2.93	2.79	2.36	2.63	2.56
非鉄金属製品・金属製品製造業	回答社数	45	45	44	44	43	44	43	45	45	43	42	
	回答率		100	97.8	97.8	95.6	97.8	95.6	100	100	95.6	93.3	97.3
	不明度		0.22	0.25	0.3	0.14	0.05	0.16	0.07	0.07	0.33	0.36	0.19
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.34	2.3	2	2.54	2.83	2.53	2.57	2.57	2	2.37	2.41
一般機械器具製造業	回答社数	46	44	44	43	45	45	45	44	46	44	43	
	回答率		95.7	95.7	93.5	97.8	97.8	97.8	95.7	100	95.7	93.5	96.3
	不明度		0.16	0.16	0.14	0.09	0.09	0.2	0.11	0.09	0.23	0.49	0.18
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.38	2.27	2.3	2.78	2.85	2.56	2.77	2.83	2.12	2.41	2.53
電気機械器具製造業	回答社数	43	43	43	43	42	42	42	41	41	41	39	
	回答率		100	100	100	97.7	97.7	97.7	95.3	95.3	95.3	90.7	97
	不明度		0.21	0.23	0.16	0.1	0.07	0.14	0.07	0.07	0.27	0.26	0.16
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.32	2.3	2.25	2.68	3.1	2.53	3	2.95	2.13	2.52	2.58
情報通信機械器具	回答社数	56	54	55	55	56	56	55	55	55	55	53	
	回答率		96.4	98.2	98.2	100	100	98.2	98.2	98.2	98.2	94.6	98
	不明度		0.11	0.15	0.22	0.11	0.04	0.18	0.02	0.05	0.31	0.32	0.15
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.5	2.43	2.23	2.7	3.04	2.84	2.91	2.94	2.42	2.56	2.66
輸送用機械器具製造業	回答社数	55	54	54	51	54	54	54	53	53	51	52	
	回答率		98.2	98.2	92.7	98.2	98.2	98.2	96.4	96.4	92.7	94.5	96.4
	不明度		0.11	0.09	0.18	0.11	0.07	0.15	0.04	0	0.22	0.27	0.12
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.42	2.22	1.93	2.58	2.88	2.37	2.86	2.64	2.23	2.45	2.46

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	総合評価
			ハードウエア関係運用費用の節減（初期投資を除く）	ソフトウエ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の向上	情報処理の運用、アウトプットの作成の迅速化	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）		
精密機械器具製造業	回答社数	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
	回答率		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	不明度		0.1	0.2	0.1	0.1	0.1	0.3	0	0.1	0.1	0.6	0.17
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2	1.88	1.89	2.78	2.67	2.43	2.8	2.67	2	2.25	2.34
その他の製造業	回答社数	72	70	70	67	68	68	67	69	69	67	64	
	回答率		97.2	97.2	93.1	94.4	94.4	93.1	95.8	95.8	93.1	88.9	94.3
	不明度		0.16	0.14	0.18	0.13	0.1	0.16	0.12	0.07	0.22	0.3	0.16
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.42	2.2	2.11	2.34	2.74	2.55	2.77	2.59	2.15	2.53	2.44
農林水産業・同協同組合，鉱業	回答社数	32	32	31	31	31	31	32	31	31	31	29	
	回答率		100	96.9	96.9	96.9	96.9	100	96.9	96.9	96.9	90.6	96.9
	不明度		0.28	0.29	0.29	0.23	0.16	0.19	0.19	0.16	0.35	0.48	0.26
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.22	2.09	2.27	2.5	2.85	2.85	2.84	2.65	2.35	2.27	2.49
建設業	回答社数	58	55	55	53	52	55	52	55	58	55	54	
	回答率		94.8	94.8	91.4	89.7	94.8	89.7	94.8	100	94.8	93.1	93.8
	不明度		0.13	0.2	0.21	0.13	0.05	0.12	0.09	0.05	0.18	0.39	0.16
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.33	2.14	1.95	2.38	2.75	2.54	2.74	2.58	2	2.36	2.38
新聞・出版業	回答社数	15	14	14	14	14	15	14	14	14	14	15	
	回答率		93.3	93.3	93.3	93.3	100	93.3	93.3	93.3	93.3	100	94.7
	不明度		0.29	0.29	0.36	0.07	0.07	0.07	0.07	0.07	0.14	0.33	0.18
	効果ﾚﾍﾞﾙ		1.9	1.8	1.67	2.77	3	2.62	2.62	2.23	1.92	2.5	2.3
電気・ガス・熱供給・水道業	回答社数	12	12	12	12	12	12	12	11	11	11	11	
	回答率		100	100	100	100	100	100	91.7	91.7	91.7	91.7	96.7
	不明度		0.33	0.33	0.33	0.08	0	0.17	0.27	0.09	0.55	0.45	0.26
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.25	2.13	2.88	2.55	2.83	2.4	3.25	3.2	2.8	2.33	2.66
運輸業	回答社数	49	48	48	48	48	48	48	48	48	46	47	
	回答率		98	98	98	98	98	98	98	98	93.9	95.9	97.3
	不明度		0.15	0.17	0.1	0.1	0.08	0.1	0.04	0.02	0.09	0.13	0.1
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.49	2.23	2.3	2.53	2.75	2.51	2.76	2.49	2.24	2.73	2.5
映像･音声･情報製作･放送･通信業	回答社数	16	16	15	16	15	15	15	15	15	15	14	
	回答率		100	93.8	100	93.8	93.8	93.8	93.8	93.8	93.8	87.5	94.4
	不明度		0.13	0.13	0.19	0.13	0.07	0.13	0.07	0.07	0.13	0.36	0.14
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.29	2.23	2.08	2.15	2.5	2.54	3.14	3.07	2.08	2.67	2.47
卸売業	回答社数	162	157	157	158	156	160	155	157	158	150	154	
	回答率		96.9	96.9	97.5	96.3	98.8	95.7	96.9	97.5	92.6	95.1	96.4
	不明度		0.2	0.21	0.26	0.15	0.1	0.15	0.13	0.13	0.31	0.32	0.2
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.37	2.2	2.09	2.62	2.97	2.61	2.9	2.73	2.13	2.51	2.51
小売業	回答社数	144	134	134	133	136	140	136	138	137	134	129	
	回答率		93.1	93.1	92.4	94.4	97.2	94.4	95.8	95.1	93.1	89.6	93.8
	不明度		0.23	0.24	0.24	0.18	0.13	0.18	0.14	0.14	0.28	0.33	0.21
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.4	2.35	2.16	2.69	3.01	2.75	2.76	2.67	2.17	2.44	2.54
金融・保険業	回答社数	66	65	64	63	65	64	63	66	63	64	62	
	回答率		98.5	97	95.5	98.5	97	95.5	100	95.5	97	93.9	96.8
	不明度		0.25	0.27	0.25	0.12	0.13	0.19	0.09	0.11	0.28	0.35	0.2
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.55	2.47	2.32	2.79	3.07	2.84	2.8	2.8	2.22	2.55	2.64
情報サービス業	回答社数	116	112	114	111	114	113	113	110	111	110	108	
	回答率		96.6	98.3	95.7	98.3	97.4	97.4	94.8	95.7	94.8	93.1	96.2
	不明度		0.23	0.25	0.24	0.11	0.12	0.21	0.17	0.13	0.34	0.21	0.2
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.42	2.31	2.29	2.75	2.85	2.72	2.95	2.92	2.32	2.59	2.61
医療業(国・公立除く)	回答社数	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	10	
	回答率		100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
	不明度		0.6	0.7	0.6	0.5	0.4	0.5	0.6	0.5	0.6	0.8	0.58
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.25	2	2	2.8	2.83	2.6	2.5	2.6	2	2.5	2.41
教育，学術研究機関(国・公立除く)	回答社数	54	51	50	51	49	49	47	50	50	48	43	
	回答率		94.4	92.6	94.4	90.7	90.7	87	92.6	92.6	88.9	79.6	90.4
	不明度		0.25	0.3	0.33	0.18	0.18	0.32	0.08	0.12	0.44	0.35	0.26
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.37	2.23	2.06	2.55	2.73	2.09	2.91	2.59	1.89	2.61	2.4
その他の非製造業	回答社数	82	78	78	78	76	78	73	78	81	77	75	
	回答率		95.1	95.1	95.1	92.7	95.1	89	95.1	98.8	93.9	91.5	94.1
	不明度		0.17	0.17	0.21	0.2	0.06	0.22	0.09	0.09	0.34	0.32	0.19
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.4	2.31	2.05	2.59	2.78	2.42	2.68	2.57	1.94	2.31	2.4
政府	回答社数	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
	回答率		100	100	100	100	100	100	100	100	100	80	98
	不明度		0.2	0.2	0.4	0	0	0.4	0.2	0	0.4	0.75	0.26
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.75	2.75	2.67	2.8	3.2	2.67	3.25	3	2.33	3	2.84
地方自治体	回答社数	136	129	129	130	129	128	125	131	132	130	111	
	回答率		94.9	94.9	95.6	94.9	94.1	91.9	96.3	97.1	95.6	81.6	93.7
	不明度		0.33	0.33	0.37	0.3	0.23	0.43	0.18	0.14	0.46	0.46	0.32
	効果ﾚﾍﾞﾙ		2.24	2.23	2.11	2.6	2.9	2.51	3.02	2.72	2.03	2.68	2.5

第36表　ネットワーク化の効果回答分布（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
製造業計	1	513	80	92	102	43	21	33	21	24	75	39
	2		119	135	143	128	73	137	100	126	148	106
	3		193	167	130	227	289	203	257	248	120	156
	4		32	19	11	39	78	37	69	64	15	14
	5		80	89	108	61	39	87	50	39	133	158
非製造業計	1	816	105	123	162	72	44	63	40	51	130	60
	2		200	221	198	169	116	180	146	197	221	152
	3		276	230	198	349	418	318	390	359	165	281
	4		33	25	28	68	125	67	108	89	21	18
	5		170	183	192	120	87	142	99	91	228	240
公務計	1	141	25	24	28	9	5	13	4	7	21	6
	2		19	21	23	26	14	17	11	27	29	11
	3		43	43	29	53	70	37	75	76	22	40
	4		3	2	5	7	15	7	22	9	1	4
	5		44	44	50	39	29	56	24	18	62	54
公務を除く全産業計	1	1329	185	215	264	115	65	96	61	75	205	99
	2		319	356	341	297	189	317	246	323	369	258
	3		469	397	328	576	707	521	647	607	285	437
	4		65	44	39	107	203	104	177	153	36	32
	5		250	272	300	181	126	229	149	130	361	398
全産業計	1	1470	210	239	292	124	70	109	65	82	226	105
	2		338	377	364	323	203	334	257	350	398	269
	3		512	440	357	629	777	558	722	683	307	477
	4		68	46	44	114	218	111	199	162	37	36
	5		294	316	350	220	155	285	173	148	423	452
食料品製造業，飲料・飼料製造業	1	67	12	14	14	6	3	3	3	2	6	6
	2		11	16	24	18	3	14	12	17	21	12
	3		28	21	9	26	43	29	29	27	16	19
	4		4	3	2	6	10	8	8	12	1	2
	5		11	12	17	8	6	11	12	9	21	20
繊維工業	1	22	3	2	3	0	0	2	0	1	3	2
	2		5	7	6	8	3	8	3	6	6	7
	3		7	6	5	7	13	9	12	9	6	5
	4		2	1	1	3	4	1	3	2	0	2
	5		5	6	6	4	2	2	4	4	7	6
パルプ・紙・紙加工品製造業	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	2		0	1	0	0	0	1	1	0	0	0
	3		1	0	1	1	2	1	1	2	1	1
	4		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	5		2	2	2	2	1	1	1	1	2	2
化学工業	1	48	5	6	9	4	1	0	0	1	7	4
	2		8	11	8	9	5	12	9	13	14	12
	3		23	18	12	26	29	20	24	24	11	14
	4		6	3	2	3	8	2	8	6	1	0
	5		5	8	16	5	2	11	6	2	13	13
石油・石炭，プラスチック製品製造業	1	14	3	4	4	0	0	0	0	0	2	0
	2		5	4	2	8	3	7	4	6	6	7
	3		4	4	6	3	6	3	8	5	3	5
	4		0	0	0	1	2	1	0	2	0	0
	5		2	2	2	2	3	3	2	1	3	2
窯業・土石製品製造業	1	13	3	3	4	2	2	2	1	1	1	1
	2		5	4	4	2	2	4	2	2	3	2
	3		4	5	5	8	5	4	6	7	6	5
	4		0	0	0	0	3	3	3	3	1	0
	5		1	1	0	1	1	0	1	0	2	4
鉄鋼業	1	19	3	5	2	2	1	2	0	0	2	1
	2		3	1	4	1	3	3	2	3	3	2
	3		9	7	6	11	13	8	12	11	6	4
	4		0	0	0	0	1	1	1	0	0	1
	5		4	5	5	3	1	5	2	3	6	9

業種 ＼ 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）＼ 効果対象，内容		実回答社数	情報化関連費用：ハードウェア関係運用費の節減（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
非鉄金属製品・金属製品製造業	1	45	6	6	9	6	4	4	5	6	8	6
	2		13	12	13	9	5	11	10	10	14	8
	3		14	14	9	18	27	19	25	22	6	10
	4		2	1	0	4	6	2	2	4	1	3
	5		10	11	13	6	2	7	3	3	14	15
一般機械器具製造業	1	46	7	8	9	3	3	3	2	2	8	3
	2		12	12	11	11	8	12	11	9	15	7
	3		15	16	14	19	22	19	20	25	10	12
	4		3	1	3	8	8	2	6	6	1	0
	5		7	7	6	4	4	9	5	4	10	21
電気機械器具製造業	1	43	8	8	8	4	1	4	2	1	8	3
	2		9	10	11	8	6	15	5	9	12	10
	3		15	12	17	22	20	11	22	19	8	14
	4		2	3	0	4	12	6	9	9	2	2
	5		9	10	7	4	3	6	3	3	11	10
情報通信機械器具	1	56	8	6	8	2	1	2	3	1	7	2
	2		14	19	19	16	5	10	9	10	11	13
	3		20	18	14	27	39	26	32	32	17	20
	4		6	4	2	5	9	7	10	9	3	1
	5		6	8	12	6	2	10	1	3	17	17
輸送用機械器具製造業	1	55	9	12	16	5	2	5	2	3	9	6
	2		12	15	13	12	10	20	12	17	15	10
	3		25	21	13	29	30	20	28	29	14	21
	4		2	1	0	2	8	1	9	4	2	1
	5		6	5	9	6	4	8	2	0	11	14
精密機械器具製造業	1	10	3	3	3	0	0	0	0	0	2	0
	2		3	3	4	2	3	4	3	3	5	3
	3		3	2	2	7	6	3	6	6	2	1
	4		0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
	5		1	2	1	1	1	3	0	1	1	6
その他の製造業	1	72	10	15	13	9	3	6	3	6	12	5
	2		19	20	24	24	17	16	17	21	23	13
	3		25	23	17	23	34	31	32	30	14	25
	4		5	2	1	3	7	3	9	7	3	2
	5		11	10	12	9	7	11	8	5	15	19
農林水産業・同協同組合，鉱業	1	32	3	5	5	4	2	1	0	1	2	3
	2		12	10	7	7	6	7	9	10	10	6
	3		8	7	9	10	12	13	11	12	7	5
	4		0	0	1	3	6	5	5	3	1	1
	5		9	9	9	7	5	6	6	5	11	14
建設業	1	58	11	15	17	10	5	4	2	4	13	5
	2		12	11	12	13	9	17	12	21	20	12
	3		23	15	11	17	32	21	33	24	11	15
	4		2	3	2	5	6	4	3	6	1	1
	5		7	11	11	7	3	6	5	3	10	21
新聞・出版業	1	15	2	3	5	0	1	0	0	2	4	0
	2		7	6	2	4	1	6	5	6	5	5
	3		1	1	2	8	9	6	8	5	3	5
	4		0	0	0	1	3	1	0	0	0	0
	5		4	4	5	1	1	1	1	1	2	5
電気・ガス・熱供給・水道業	1	12	1	2	0	1	0	1	0	0	1	1
	2		4	3	2	4	4	4	0	1	1	2
	3		3	3	5	5	6	5	6	6	1	3
	4		0	0	1	1	2	0	2	3	2	0
	5		4	4	4	1	0	2	3	1	6	5
運輸業	1	49	6	8	11	6	5	6	3	5	9	4
	2		15	19	13	12	8	14	11	18	18	7
	3		14	9	14	21	24	18	26	20	11	26
	4		6	4	5	4	7	5	6	4	4	4
	5		7	8	5	5	4	5	2	1	4	6
映像・音声・情報製作・放送・通信業	1	16	4	3	3	4	3	3	1	1	3	0
	2		3	5	6	4	3	2	1	1	6	3
	3		6	4	4	4	6	6	7	8	4	6
	4		1	1	0	1	2	2	5	4	0	0
	5		2	2	3	2	1	2	1	1	2	5

業種	効果のレベル	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
			ハードウエア関係運用費用の節減（初期投資を除く）	ソフトウエ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の向上	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）	
卸売業	1	162	24	28	33	15	6	11	5	7	22	13
	2		38	45	45	36	20	41	27	40	48	29
	3		56	49	35	65	90	67	82	73	31	59
	4		7	2	4	16	28	12	23	17	2	4
	5		32	33	41	24	16	24	20	21	47	49
小売業	1	144	18	20	30	12	5	9	9	8	23	13
	2		31	34	31	26	17	24	27	40	40	25
	3		49	40	34	59	72	65	67	53	27	45
	4		5	8	6	15	28	14	16	17	6	3
	5		31	32	32	24	18	24	19	19	38	43
金融・保険業	1	66	6	5	10	1	0	2	2	2	10	3
	2		13	16	14	15	5	9	15	14	17	12
	3		27	25	21	36	42	35	36	33	18	25
	4		3	1	2	5	9	5	7	7	1	0
	5		16	17	16	8	8	12	6	7	18	22
情報サービス業	1	116	13	15	18	7	7	7	7	6	17	6
	2		27	32	28	22	19	23	15	16	20	26
	3		43	36	34	62	56	47	45	55	32	50
	4		3	3	4	11	18	12	24	20	4	3
	5		26	28	27	12	13	24	19	14	37	23
医療業(国・公立除く)	1	10	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0
	2		1	1	2	2	2	2	2	1	2	1
	3		2	1	1	2	3	3	2	2	1	1
	4		0	0	0	1	1	0	0	1	0	0
	5		6	7	6	5	4	5	6	5	6	8
教育，学術研究機関(国・公立除く)	1	54	8	9	10	5	4	11	2	5	10	3
	2		11	11	14	9	7	9	6	11	10	6
	3		16	13	8	25	25	10	32	25	7	18
	4		3	2	2	1	4	2	6	3	0	1
	5		13	15	17	9	9	15	4	6	21	15
その他の非製造業	1	82	8	9	19	7	6	8	9	9	15	9
	2		26	28	22	15	15	22	16	18	24	18
	3		28	27	20	35	41	22	35	43	12	23
	4		3	1	1	4	11	5	11	4	0	1
	5		13	13	16	15	5	16	7	7	26	24
政府	1	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
	2		1	1	1	0	0	1	0	1	2	0
	3		3	3	2	3	4	2	3	3	1	1
	4		0	0	0	1	1	0	1	1	0	0
	5		1	1	2	0	0	2	1	0	2	3
地方自治体	1	136	25	24	28	8	5	13	4	7	21	6
	2		18	20	22	26	14	16	11	26	27	11
	3		40	40	27	50	66	35	72	73	21	39
	4		3	2	5	6	14	7	21	8	1	4
	5		43	43	48	39	29	54	23	18	60	51

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

第37表　コンピュータネットワークの将来見通し（業種別）

ネットワークの短期見通し／業種	1.ホスト系ネットワークの規模			2.サーバ系ネットワークの規模			3.インターネットの活用			4.ネットワークの回線容量			5.ネットワークの速度			6.ネットワークでの適用業務			7.ネットワークを活用した新事業			8.その他			実回答社数
	拡張	現状	縮小	拡張	現状	縮小	拡大	現状	縮小	拡張	現状	縮小	高速化	現状	低速化	拡張	現状	縮小	開始	検討	なし	増	現状	減	
製造業計	41	262	145	308	180	7	385	125	3	374	124	4	395	108	1	388	111	2	53	248	194	1	26	1	519
	7.9	50.5	27.9	59.3	34.7	1.3	74.2	24.1	0.6	72.1	23.9	0.8	76.1	20.8	0.2	74.8	21.4	0.4	10.2	47.8	37.4	0.2	5	0.2	100
非製造業計	78	429	197	496	297	6	635	199	0	608	200	0	639	178	0	612	195	0	142	423	229	3	54	1	848
	9.2	50.6	23.2	58.5	35	0.7	74.9	23.5	0	71.7	23.6	0	75.4	21	0	72.2	23	0	16.7	49.9	27	0.4	6.4	0.1	100
公務計	6	86	43	113	36	1	132	17	1	116	32	1	117	32	0	136	13	0	72	68	9	1	3	0	150
	4	57.3	28.7	75.3	24	0.7	88	11.3	0.7	77.3	21.3	0.7	78	21.3	0	90.7	8.7	0	48	45.3	6	0.7	2	0	100
公務を除く全産業計	119	691	342	804	477	13	1020	324	3	982	324	4	1034	286	1	1000	306	2	195	671	423	4	80	2	1367
	8.7	50.5	25	58.8	34.9	1	74.6	23.7	0.2	71.8	23.7	0.3	75.6	20.9	0.1	73.2	22.4	0.1	14.3	49.1	30.9	0.3	5.9	0.1	100
全産業計	125	777	385	917	513	14	1152	341	4	1098	356	5	1151	318	1	1136	319	2	267	739	432	5	83	2	1517
	8.2	51.2	25.4	60.4	33.8	0.9	75.9	22.5	0.3	72.4	23.5	0.3	75.9	21	0.1	74.9	21	0.1	17.6	48.7	28.5	0.3	5.5	0.1	100
食料品製造業，飲料・飼料製造業	6	41	12	40	26	1	42	23	0	42	23	0	48	18	0	47	19	0	5	36	24	0	5	0	68
	8.8	60.3	17.6	58.8	38.2	1.5	61.8	33.8	0	61.8	33.8	0	70.6	26.5	0	69.1	27.9	0	7.4	52.9	35.3	0	7.4	0	100
繊維工業	1	12	7	14	6	1	19	2	1	14	7	1	16	5	1	15	6	1	1	11	10	0	0	1	22
	4.5	54.5	31.8	63.6	27.3	4.5	86.4	9.1	4.5	63.6	31.8	4.5	72.7	22.7	4.5	68.2	27.3	4.5	4.5	50	45.5	0	0	4.5	100
パルプ・紙・紙加工品製造業	1	1	1	2	1	0	2	1	0	1	2	0	1	2	0	2	1	0	0	1	2	0	1	0	3
	33.3	33.3	33.3	66.7	33.3	0	66.7	33.3	0	33.3	66.7	0	33.3	66.7	0	66.7	33.3	0	0	33.3	66.7	0	33	0	100
化学工業	2	29	12	32	13	1	38	10	0	33	12	1	39	9	0	37	10	0	5	19	22	0	2	0	48
	4.2	60.4	25	66.7	27.1	2.1	79.2	20.8	0	68.8	25	2.1	81.3	18.8	0	77.1	20.8	0	10.4	39.6	45.8	0	4.2	0	100
石油・石炭，プラスチック製品製造業	1	5	4	9	4	0	9	4	0	8	5	0	11	2	0	10	1	0	0	9	3	0	0	0	13
	7.7	38.5	30.8	69.2	30.8	0	69.2	30.8	0	61.5	38.5	0	84.6	15.4	0	76.9	7.7	0	0	69.2	23.1	0	0	0	100
窯業・土石製品製造業	0	6	2	6	6	0	10	3	0	9	2	0	8	3	0	9	2	0	2	2	6	0	0	0	14
	0	42.9	14.3	42.9	42.9	0	71.4	21.4	0	64.3	14.3	0	57.1	21.4	0	64.3	14.3	0	14.3	14.3	42.9	0	0	0	100
鉄鋼業	3	11	2	9	7	1	14	4	0	12	5	0	11	6	0	13	5	0	1	7	9	0	2	0	18
	16.7	61.1	11.1	50	38.9	5.6	77.8	22.2	0	66.7	27.8	0	61.1	33.3	0	72.2	27.8	0	5.6	38.9	50	0	11	0	100
非鉄金属製品・金属製品製造業	5	20	11	20	20	1	30	13	1	34	8	1	33	10	0	31	12	1	6	27	10	1	4	0	46
	10.9	43.5	23.9	43.5	43.5	2.2	65.2	28.3	2.2	73.9	17.4	2.2	71.7	21.7	0	67.4	26.1	2.2	13	58.7	21.7	2.2	8.7	0	100
一般機械器具製造業	4	27	9	28	15	1	34	10	1	30	13	1	34	10	0	34	11	0	3	19	23	0	2	0	45
	8.9	60	20	62.2	33.3	2.2	75.6	22.2	2.2	66.7	28.9	2.2	75.6	22.2	0	75.6	24.4	0	6.7	42.2	51.1	0	4.4	0	100
電気機械器具製造業	2	22	14	25	17	0	35	9	0	33	10	0	33	10	0	29	14	0	5	24	13	0	4	0	44
	4.5	50	31.8	56.8	38.6	0	79.5	20.5	0	75	22.7	0	75	22.7	0	65.9	31.8	0	11.4	54.5	29.5	0	9.1	0	100
情報通信機械器具製造業	4	24	22	40	14	0	44	13	0	44	12	0	42	14	0	47	8	0	9	25	20	0	2	0	57
	7	42.1	38.6	70.2	24.6	0	77.2	22.8	0	77.2	21.1	0	73.7	24.6	0	82.5	14	0	15.8	43.9	35.1	0	3.5	0	100
輸送用機械器具製造業	4	25	22	36	17	1	38	18	0	47	8	0	48	6	0	45	9	0	4	29	21	0	3	0	56
	7.1	44.6	39.3	64.3	30.4	1.8	67.9	32.1	0	83.9	14.3	0	85.7	10.7	0	80.4	16.1	0	7.1	51.8	37.5	0	5.4	0	100
精密機械器具製造業	0	5	6	7	4	0	10	1	0	9	2	0	11	0	0	9	2	0	0	7	4	0	1	0	11
	0	45.5	54.5	63.6	36.4	0	90.9	9.1	0	81.8	18.2	0	100	0	0	81.8	18.2	0	0	63.6	36.4	0	9.1	0	100
その他の製造業	8	34	21	40	30	0	60	14	0	58	15	0	60	13	0	60	11	0	12	32	27	0	0	0	74
	10.8	45.9	28.4	54.1	40.5	0	81.1	18.9	0	78.4	20.3	0	81.1	17.6	0	81.1	14.9	0	16.2	43.2	36.5	0	0	0	100
農林水産業・同協同組合，鉱業	7	21	6	21	13	0	24	11	0	21	14	0	24	11	0	22	13	0	1	20	13	0	2	0	37
	18.9	56.8	16.2	56.8	35.1	0	64.9	29.7	0	56.8	37.8	0	64.9	29.7	0	59.5	35.1	0	2.7	54.1	35.1	0	5.4	0	100
建設業	6	26	19	40	16	1	46	14	0	50	7	0	52	6	0	50	9	0	6	31	20	1	3	0	60
	10	43.3	31.7	66.7	26.7	1.7	76.7	23.3	0	83.3	11.7	0	86.7	10	0	83.3	15	0	10	51.7	33.3	1.7	5	0	100
新聞・出版業	2	8	4	7	7	0	9	5	0	10	3	0	9	4	0	13	1	0	4	9	1	0	1	0	14
	14.3	57.1	28.6	50	50	0	64.3	35.7	0	71.4	21.4	0	64.3	28.6	0	92.9	7.1	0	28.6	64.3	7.1	0	7.1	0	100

ネットワークの短期見通し / 業種	1.ホスト系ネットワークの規模			2.サーバ系ネットワークの規模			3.インターネットの活用			4.ネットワークの回線容量			5.ネットワークの速度			6.ネットワークでの適用業務			7.ネットワークを活用した新事業			8.その他			実回答社数
	拡張	現状	縮小	拡張	現状	縮小	拡大	現状	縮小	拡張	現状	縮小	高速化	現状	低速化	拡張	現状	縮小	開始	検討	なし	増	現状	減	
電気・ガス・熱供給・水道業	1	7	4	7	6	0	11	1	0	9	3	0	10	2	0	10	2	0	4	5	3	0	0	0	13
	7.7	53.8	30.8	53.8	46.2	0	84.6	7.7	0	69.2	23.1	0	76.9	15.4	0	76.9	15.4	0	30.8	38.5	23.1	0	0	0	100
運輸業	3	28	9	23	19	1	36	12	0	34	13	0	35	13	0	37	11	0	5	31	12	0	4	0	50
	6	56	18	46	38	2	72	24	0	68	26	0	70	26	0	74	22	0	10	62	24	0	8	0	100
映像・音声・情報製作・放送・通信業	0	8	6	10	4	0	15	2	0	16	1	0	15	1	0	11	3	0	7	7	2	0	0	0	17
	0	47.1	35.3	58.8	23.5	0	88.2	11.8	0	94.1	5.9	0	88.2	5.9	0	64.7	17.6	0	41.2	41.2	11.8	0	0	0	100
卸売業	20	94	36	101	59	1	127	38	0	116	44	0	124	39	0	119	42	0	27	77	54	1	13	0	165
	12.1	57	21.8	61.2	35.8	0.6	77	23	0	70.3	26.7	0	75.2	23.6	0	72.1	25.5	0	16.4	46.7	32.7	0.6	7.9	0	100
小売業	16	76	32	88	53	0	108	38	0	101	41	0	114	30	0	105	37	0	15	70	53	0	13	0	149
	10.7	51	21.5	59.1	35.6	0	72.5	25.5	0	67.8	27.5	0	76.5	20.1	0	70.5	24.8	0	10.1	47	35.6	0	8.7	0	100
金融・保険業	10	46	7	46	20	1	47	20	0	51	15	0	50	16	0	53	14	0	9	39	17	0	2	0	68
	14.7	67.6	10.3	67.6	29.4	1.5	69.1	29.4	0	75	22.1	0	73.5	23.5	0	77.9	20.6	0	13.2	57.4	25	0	2.9	0	100
情報サービス業	4	51	34	70	42	2	96	24	0	101	18	0	101	19	0	97	20	0	36	63	16	1	9	0	121
	3.3	42.1	28.1	57.9	34.7	1.7	79.3	19.8	0	83.5	14.9	0	83.5	15.7	0	80.2	16.5	0	29.8	52.1	13.2	0.8	7.4	0	100
医療業(国・公立除く)	0	4	2	5	4	0	4	5	0	5	3	0	5	3	0	2	6	0	1	2	5	0	0	0	11
	0	36.4	18.2	45.5	36.4	0	36.4	45.5	0	45.5	27.3	0	45.5	27.3	0	18.2	54.5	0	9.1	18.2	45.5	0	0	0	100
教育，学術研究機関(国・公立除く)	5	15	19	32	21	0	45	9	0	44	9	0	45	9	0	39	12	0	13	26	10	0	1	0	55
	9.1	27.3	34.5	58.2	38.2	0	81.8	16.4	0	80	16.4	0	81.8	16.4	0	70.9	21.8	0	23.6	47.3	18.2	0	1.8	0	100
その他の非製造業	4	45	19	46	33	0	67	20	0	50	29	0	55	25	0	54	25	0	14	43	23	0	6	1	88
	4.5	51.1	21.6	52.3	37.5	0	76.1	22.7	0	56.8	33	0	62.5	28.4	0	61.4	28.4	0	15.9	48.9	26.1	0	6.8	1.1	100
政府	0	4	0	3	2	0	5	0	0	5	0	0	5	0	0	5	0	0	1	3	1	0	0	0	5
	0	80	0	60	40	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	100	0	0	20	60	20	0	0	0	100
地方自治体	6	82	43	110	34	1	127	17	1	111	32	1	112	32	0	131	13	0	71	65	8	1	3	0	145
	4.1	56.6	29.7	75.9	23.4	0.7	87.6	11.7	0.7	76.6	22.1	0.7	77.2	22.1	0	90.3	9	0	49	44.8	5.5	0.7	2.1	0	100

第38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	97	95	9	111	225	537
	18.1	17.7	1.7	20.7	41.9	100
非製造業計	99	94	9	224	439	865
	11.4	10.9	1	25.9	50.8	100
公務計	2	2	0	14	136	154
	1.3	1.3	0	9.1	88.3	100
公務を除く全産業計	196	189	18	335	664	1402
	14	13.5	1.3	23.9	47.4	100
全産業計	198	191	18	349	800	1556
	12.7	12.3	1.2	22.4	51.4	100
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	7	13	0	11	40	71
	9.9	18.3	0	15.5	56.3	100
繊維工業	1	6	1	4	11	23
	4.3	26.1	4.3	17.4	47.8	100
パルプ・紙・紙加工品製造業	0	2	0	0	2	4
	0	50	0	0	50	100
化学工業	12	12	2	11	12	49
	24.5	24.5	4.1	22.4	24.5	100
石油・石炭・プラスチック製品製造業	3	2	0	2	8	15
	20	13.3	0	13.3	53.3	100
窯業・土石製品製造業	0	4	0	4	7	15
	0	26.7	0	26.7	46.7	100
鉄鋼業	1	4	0	4	9	18
	5.6	22.2	0	22.2	50	100
非鉄金属製品・金属製品製造業	6	3	1	13	24	47
	12.8	6.4	2.1	27.7	51.1	100
一般機械器具製造業	9	8	2	11	19	49
	18.4	16.3	4.1	22.4	38.8	100
電気機械器具製造業	11	8	1	6	19	45
	24.4	17.8	2.2	13.3	42.2	100
情報通信機械器具製造業	19	10	0	13	15	57
	33.3	17.5	0	22.8	26.3	100
輸送用機械器具製造業	13	9	1	6	27	56
	23.2	16.1	1.8	10.7	48.2	100
精密機械器具製造業	2	2	0	3	4	11
	18.2	18.2	0	27.3	36.4	100
その他の製造業	13	12	1	23	28	77
	16.9	15.6	1.3	29.9	36.4	100
農林漁業・同協同組合，鉱業	1	0	1	7	32	41
	2.4	0	2.4	17.1	78	100
建設業	7	8	0	21	24	60
	11.7	13.3	0	35	40	100
新聞・出版業	1	4	0	3	8	16
	6.3	25	0	18.8	50	100
電気・ガス・熱供給・水道業	4	1	0	4	3	12
	33.3	8.3	0	33.3	25	100
運輸業	5	8	0	13	24	50
	10	16	0	26	48	100
映像・音声情報製作・放送業，通信業	2	2	0	9	3	16
	12.5	12.5	0	56.3	18.8	100
卸売業	20	27	3	57	61	168
	11.9	16.1	1.8	33.9	36.3	100
小売業，飲食店	12	15	3	35	88	153
	7.8	9.8	2	22.9	57.5	100
金融・保険業	1	4	0	23	44	72
	1.4	5.6	0	31.9	61.1	100
情報サービス業	32	16	1	21	50	120
	26.7	13.3	0.8	17.5	41.7	100
医療業（国・公立除く）	0	2	0	2	10	14
	0	14.3	0	14.3	71.4	100
教育・学術研究機関（国・公立除く）	7	4	0	8	33	52
	13.5	7.7	0	15.4	63.5	100
その他の非製造業	7	3	1	21	59	91
	7.7	3.3	1.1	23.1	64.8	100
政府	1	0	0	1	3	5
	20	0	0	20	60	100
地方公共団体	1	2	0	13	133	149
	0.7	1.3	0	8.7	89.3	100

第39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％）

導入・利用部門 / 業種	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	168	148	20	30	75	98	16	387
	100	88.1	11.9	17.9	44.6	58.3	9.5	230.4
		41.5	22.1	15.6	21.3	40.4	48.3	34.6
非製造業計	171	120	21	30	37	79	31	318
	100	70.2	12.3	17.5	21.6	46.2	18.1	186
		47	37	31.4	31.4	41.9	36.5	40.8
公務計	2	0	0	0	0	0	2	2
	100	0	0	0	0	0	100	100
		0	0	0	0	0	10	10
公務を除く全産業計	339	268	41	60	112	177	47	705
	100	79.1	12.1	17.7	33	52.2	13.9	208
		44	29.7	23.5	24.6	41.1	40.5	37.4
全産業計	341	268	41	60	112	177	49	707
	100	78.6	12	17.6	32.8	51.9	14.4	207.3
		44	29.7	23.5	24.6	41.1	39.3	37.3
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	20	18	2	2	5	13	0	40
	100	90	10	10	25	65	0	200
		41	7.5	5	21.8	36.7	0	33.7
繊維工業	7	7	1	0	0	4	0	12
	100	100	14.3	0	0	57.1	0	171.4
		52.4	10	0	0	45	0	46.4
パルプ・紙・紙加工品製造業	1	1	0	0	0	0	0	1
	100	100	0	0	0	0	0	100
		10	0	0	0	0	0	10
化学工業	20	20	2	3	9	14	2	50
	100	100	10	15	45	70	10	250
		54.4	7.5	7.3	24.4	45.7	41	41.3
石油・石炭・プラスチック製品製造業	5	5	1	3	2	3	2	16
	100	100	20	60	40	60	40	320
		24.4	25	25.7	46.5	65	10	33.3
窯業・土石製品製造業	3	3	0	0	0	2	0	5
	100	100	0	0	0	66.7	0	166.7
		9.3	0	0	0	30	0	17.6
鉄鋼業	5	5	1	1	2	2	0	11
	100	100	20	20	40	40	0	220
		22	5	2	15	50	0	22.5
非鉄金属製品・金属製品製造業	8	8	3	1	3	5	2	22
	100	100	37.5	12.5	37.5	62.5	25	275
		36.5	40	10	11.7	22	50	30.3
一般機械器具製造業	15	14	1	1	4	7	3	30
	100	93.3	6.7	6.7	26.7	46.7	20	200
		35.7	30	50	32.5	42.1	70	40.5
電気機械器具製造業	17	16	1	3	10	11	1	42
	100	94.1	5.9	17.6	58.8	64.7	5.9	247.1
		36.4	10	20	23	38.2	60	32.4
情報通信機械器具製造業	24	19	6	11	17	16	1	70
	100	79.2	25	45.8	70.8	66.7	4.2	291.7
		49.2	34.2	20.3	27.5	42.1	1	35.8
輸送用機械器具製造業	21	13	1	4	14	11	3	46
	100	61.9	4.8	19	66.7	52.4	14.3	219
		33.3	1	2.5	12.8	34.4	63.3	25.9
精密機械器具製造業	3	2	1	1	2	2	1	9
	100	66.7	33.3	33.3	66.7	66.7	33.3	300
		3	5	5	3	10.5	10	5.9
その他の製造業	19	17	0	0	7	8	1	33
	100	89.5	0	0	36.8	42.1	5.3	173.7
		55.1	0	0	14.3	50.6	100	46.7
農林漁業・同協同組合，鉱業	1	1	0	0	0	0	0	1
	100	100	0	0	0	0	0	100
		100	0	0	0	0	0	100
建設業	15	7	1	2	3	6	8	27
	100	46.7	6.7	13.3	20	40	53.3	180
		20.1	50	30	66.7	54.2	25.8	36.4
新聞・出版業	5	4	1	1	1	1	1	9
	100	80	20	20	20	20	20	180
		50	50	20	10	100	10	43.3

（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 業　種	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	4	1	1	2	2	2	12
	100	80	20	20	40	40	40	240
		51.5	100	100	52.5	55	16	54.4
運輸業	12	5	0	0	0	7	2	14
	100	41.7	0	0	0	58.3	16.7	116.7
		26.2	0	0	0	41.6	95	43.7
映像・音声情報製作・放送業，通信業	4	2	1	1	1	3	3	11
	100	50	25	25	25	75	75	275
		15	10	10	10	20.3	63.3	28.3
卸売業	42	39	5	8	2	17	2	73
	100	92.9	11.9	19	4.8	40.5	4.8	173.8
		56.8	51	38.1	55	53.9	6	52.2
小売業，飲食店	26	20	4	3	2	12	2	43
	100	76.9	15.4	11.5	7.7	46.2	7.7	165.4
		49.7	31.3	46	42.5	45.2	8	44.2
金融・保険業	4	2	0	0	0	1	1	4
	100	50	0	0	0	25	25	100
		42.5	0	0	0	30	10	31.3
情報サービス業	40	30	6	11	22	21	4	94
	100	75	15	27.5	55	52.5	10	235
		40.8	8	18	22.8	29.9	35.3	29.1
医療業（国・公立除く）	1	1	0	0	0	0	0	1
	100	100	0	0	0	0	0	100
		80	0	0	0	0	0	80
教育・学術研究機関（国・公立除く）	9	0	1	0	1	4	4	10
	100	0	11.1	0	11.1	44.4	44.4	111.1
		0	40	0	5	19.8	55.3	34.5
その他の非製造業	7	5	1	3	3	5	2	19
	100	71.4	14.3	42.9	42.9	71.4	28.6	271.4
		47.4	100	36.7	44.3	46	51.5	48.1
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	2	0	0	0	0	0	2	2
	100	0	0	0	0	0	100	100
		0	0	0	0	0	10	10

第40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	97	7	10	57	38	7	216	114
		62.2	29.2	29.4	69.5	36.5	36.8	51.6	48.1
	現在と同程度	59	17	24	25	66	12	203	123
		37.8	70.8	70.6	30.5	63.5	63.2	48.4	51.9
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0
	計	156	24	34	82	104	19	419	237
		100	100	100	100	100	100	100	100
非製造業計	利用増	71	6	9	21	32	14	153	101
		58.7	26.1	29	55.3	38.6	43.8	46.6	48.8
	現在と同程度	49	17	22	17	49	16	170	101
		40.5	73.9	71	44.7	59	50	51.8	48.8
	利用減	1	0	0	0	2	2	5	5
		0.8	0	0	0	2.4	6.3	1.5	2.4
	計	121	23	31	38	83	32	328	207
		100	100	100	100	100	100	100	100
公務計	利用増	0	0	0	0	0	1	1	1
		0	0	0	0	0	33.3	25	25
	現在と同程度	0	0	0	1	0	2	3	3
		0	0	0	100	0	66.7	75	75
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0
	計	0	0	0	1	0	3	4	4
		0	0	0	100	0	100	100	100
公務を除く全産業計	利用増	168	13	19	78	70	21	369	215
		60.6	27.7	29.2	65	37.4	41.2	49.4	48.4
	現在と同程度	108	34	46	42	115	28	373	224
		39	72.3	70.8	35	61.5	54.9	49.9	50.5
	利用減	1	0	0	0	2	2	5	5
		0.4	0	0	0	1.1	3.9	0.7	1.1
	計	277	47	65	120	187	51	747	444
		100	100	100	100	100	100	100	100
全産業計	利用増	168	13	19	78	70	22	370	216
		60.6	27.7	29.2	64.5	37.4	40.7	49.3	48.2
	現在と同程度	108	34	46	43	115	30	376	227
		39	72.3	70.8	35.5	61.5	55.6	50.1	50.7
	利用減	1	0	0	0	2	2	5	5
		0.4	0	0	0	1.1	3.7	0.7	1.1
	計	277	47	65	121	187	54	751	448
		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	1	4	2	0	16	11
		47.1	50	50	80	16.7	0	42.1	45.8
	現在と同程度	9	1	1	1	10	0	22	13
		52.9	50	50	20	83.3	0	57.9	54.2
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0
	計	17	2	2	5	12	0	38	24
		100	100	100	100	100	0	100	100
繊維工業	利用増	4	0	0	0	0	0	4	4
		57.1	0	0	0	0	0	25	40
	現在と同程度	3	2	2	1	4	0	12	6
		42.9	100	100	100	100	0	75	60
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0
	計	7	2	2	1	4	0	16	10
		100	100	100	100	100	0	100	100
パルプ・紙・紙加工品製造業	利用増	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0
	現在と同程度	1	0	0	0	0	0	1	1
		100	0	0	0	0	0	100	100
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0
	計	1	0	0	0	0	0	1	1
		100	0	0	0	0	0	100	100
化学工業	利用増	13	0	2	7	4	1	27	15
		56.5	0	66.7	58.3	28.6	50	48.2	46.9
	現在と同程度	10	2	1	5	10	1	29	17
		43.5	100	33.3	41.7	71.4	50	51.8	53.1
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0
	計	23	2	3	12	14	2	56	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
石油・石炭，プラスチック製品製造業	利用増	2 50	0 0	1 50	0 0	0 0	1 50	4 30.8	2 33.3
	現在と同程度	2 50	1 100	1 50	1 100	3 100	1 50	9 69.2	4 66.7
	利用減	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	4 100	1 100	2 100	1 100	3 100	2 100	13 100	6 100
窯業・土石製品製造業	利用増	1 33.3	0 0	0 0	0 0	1 50	0 0	2 40	1 33.3
	現在と同程度	2 66.7	0 0	0 0	0 0	1 50	0 0	3 60	2 66.7
	利用減	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	3 100	0 0	0 0	0 0	2 100	0 0	5 100	3 100
鉄鋼業	利用増	3 60	1 100	0 0	1 50	2 100	0 0	7 63.6	4 50
	現在と同程度	2 40	0 0	1 100	1 50	0 0	0 0	4 36.4	4 50
	利用減	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	5 100	1 100	1 100	2 100	2 100	0 0	11 100	8 100
非鉄金属製品・金属製品製造業	利用増	7 77.8	1 25	1 50	4 100	5 71.4	1 50	19 67.9	7 58.3
	現在と同程度	2 22.2	3 75	1 50	0 0	2 28.6	1 50	9 32.1	5 41.7
	利用減	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	9 100	4 100	2 100	4 100	7 100	2 100	28 100	12 100
一般機械器具製造業	利用増	9 69.2	0 0	0 0	2 50	1 12.5	1 33.3	13 41.9	9 42.9
	現在と同程度	4 30.8	1 100	2 100	2 50	7 87.5	2 66.7	18 58.1	12 57.1
	利用減	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	13 100	1 100	2 100	4 100	8 100	3 100	31 100	21 100
電気機械器具製造業	利用増	15 83.3	0 0	1 33.3	8 80	4 36.4	0 0	28 63.6	15 60
	現在と同程度	3 16.7	1 100	2 66.7	2 20	7 63.6	1 100	16 36.4	10 40
	利用減	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	18 100	1 100	3 100	10 100	11 100	1 100	44 100	25 100
情報通信機械器具製造業	利用増	14 66.7	3 37.5	3 25	14 73.7	7 38.9	2 50	43 52.4	18 46.2
	現在と同程度	7 33.3	5 62.5	9 75	5 26.3	11 61.1	2 50	39 47.6	21 53.8
	利用減	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	21 100	8 100	12 100	19 100	18 100	4 100	82 100	39 100
輸送用機械器具製造業	利用増	8 61.5	0 0	1 25	9 75	8 66.7	1 33.3	27 60	13 52
	現在と同程度	5 38.5	1 100	3 75	3 25	4 33.3	2 66.7	18 40	12 48
	利用減	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	13 100	1 100	4 100	12 100	12 100	3 100	45 100	25 100
精密機械器具製造業	利用増	1 50	1 100	0 0	1 33.3	1 50	0 0	4 40	1 25
	現在と同程度	1 50	0 0	1 100	2 66.7	1 50	1 100	6 60	3 75
	利用減	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	2 100	1 100	1 100	3 100	2 100	1 100	10 100	4 100

（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	12	0	0	7	3	0	22	14
		60	0	0	77.8	33.3	0	56.4	51.9
	現在と同程度	8	0	0	2	6	1	17	13
		40	0	0	22.2	66.7	100	43.6	48.1
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0
	計	20	0	0	9	9	1	39	27
		100	0	0	100	100	100	100	100
農林水産業・同協同組合，鉱業	利用増	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0
	現在と同程度	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
	計	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0
建設業	利用増	5	1	1	2	4	6	19	11
		83.3	100	50	100	80	75	79.2	78.6
	現在と同程度	1	0	1	0	1	2	5	3
		16.7	0	50	0	20	25	20.8	21.4
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0
	計	6	1	2	2	5	8	24	14
		100	100	100	100	100	100	100	100
新聞・出版業	利用増	2	0	0	0	0	0	2	2
		66.7	0	0	0	0	0	25	40
	現在と同程度	1	1	1	1	1	1	6	3
		33.3	100	100	100	100	100	75	60
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0
	計	3	1	1	1	1	1	8	5
		100	100	100	100	100	100	100	100
電気・ガス・熱供給・水道業	利用増	1	0	0	0	1	0	2	1
		33.3	0	0	0	50	0	18.2	20
	現在と同程度	2	1	1	2	1	2	9	4
		66.7	100	100	100	50	100	81.8	80
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0
	計	3	1	1	2	2	2	11	5
		100	100	100	100	100	100	100	100
運輸業	利用増	2	0	0	0	1	0	3	3
		40	0	0	0	14.3	0	21.4	23.1
	現在と同程度	3	0	0	0	6	1	10	9
		60	0	0	0	85.7	50	71.4	69.2
	利用減	0	0	0	0	0	1	1	1
		0	0	0	0	0	50	7.1	7.7
	計	5	0	0	0	7	2	14	13
		100	0	0	0	100	100	100	100
映像・音声・情報製作・放送・通信業	利用増	2	1	1	1	2	1	8	3
		100	100	100	100	66.7	33.3	72.7	50
	現在と同程度	0	0	0	0	1	2	3	3
		0	0	0	0	33.3	66.7	27.3	50
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0
	計	2	1	1	1	3	3	11	6
		100	100	100	100	100	100	100	100
卸売業	利用増	20	2	3	0	6	1	32	23
		51.3	40	42.9	0	35.3	100	45.1	45.1
	現在と同程度	18	3	4	2	11	0	38	27
		46.2	60	57.1	100	64.7	0	53.5	52.9
	利用減	1	0	0	0	0	0	1	1
		2.6	0	0	0	0	0	1.4	2
	計	39	5	7	2	17	1	71	51
		100	100	100	100	100	100	100	100
小売業	利用増	12	2	0	1	3	1	19	15
		60	50	0	50	23.1	50	43.2	45.5
	現在と同程度	8	2	3	1	9	1	24	17
		40	50	100	50	69.2	50	54.5	51.5
	利用減	0	0	0	0	1	0	1	1
		0	0	0	0	7.7	0	2.3	3
	計	20	4	3	2	13	2	44	33
		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	2 100	0 0	0 0	0 0	1 100	0 0	3 60	3 60
	現在と同程度	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	2 100	2 40	2 40
	利用減	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	2 100	0 0	0 0	0 0	1 100	2 100	5 100	5 100
情報サービス業	利用増	19 59.4	0 0	3 27.3	13 59.1	9 40.9	2 50	46 47.4	29 58
	現在と同程度	13 40.6	6 100	8 72.7	9 40.9	13 59.1	2 50	51 52.6	21 42
	利用減	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
	計	32 100	6 100	11 100	22 100	22 100	4 100	97 100	50 100
医療業(国・公立除く)	利用増	1 100	0 0	0 0	1 100	0 0	0 0	2 100	2 100
	現在と同程度	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
	計	1 100	0 0	0 0	1 100	0 0	0 0	2 100	2 100
教育，学術研究機関（国・公立除く）	利用増	1 100	0 0	0 0	1 50	2 40	2 40	6 37.5	4 36.4
	現在と同程度	0 0	2 100	1 100	1 50	2 40	3 60	9 56.3	6 54.5
	利用減	0 0	0 0	0 0	0 0	1 20	0 0	1 6.3	1 9.1
	計	1 100	2 100	1 100	2 100	5 100	5 100	16 100	11 100
その他の非製造業	利用増	4 57.1	0 0	1 25	2 66.7	3 42.9	1 50	11 44	5 41.7
	現在と同程度	3 42.9	2 100	3 75	1 33.3	4 57.1	0 0	13 52	6 50
	利用減	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	1 50	1 4	1 8.3
	計	7 100	2 100	4 100	3 100	7 100	2 100	25 100	12 100
政府	利用増	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0
	現在と同程度	0 0	0 0	0 0	1 100	0 0	0 0	1 100	1 100
	利用減	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	0 0	0 0	1 100	1 100
地方自治体	利用増	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	1 33.3	1 33.3	1 33.3
	現在と同程度	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	2 66.7	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
	計	0 0	0 0	0 0	0 0	0 0	3 100	3 100	3 100

第41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	47	137	184	139	17	40	133	11	18	219
	25.5	74.5	100	100	12.2	28.8	95.7	7.9	12.9	157.6
非製造業計	64	116	180	125	26	47	103	18	28	222
	35.6	64.4	100	100	20.8	37.6	82.4	14.4	22.4	177.6
公務計	1	3	4	3	0	1	1	0	2	4
	25	75	100	100	0	33.3	33.3	0	66.7	133.3
公務を除く全産業計	111	253	364	264	43	87	236	29	46	441
	30.5	69.5	100	100	16.3	33	89.4	11	17.4	167
全産業計	112	256	368	267	43	88	237	29	48	445
	30.4	69.6	100	100	16.1	33	88.8	10.9	18	166.7
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	3	16	19	16	1	7	14	0	4	26
	15.8	84.2	100	100	6.3	43.8	87.5	0	25	162.5
繊維工業	2	5	7	5	2	1	4	0	1	8
	28.6	71.4	100	100	40	20	80	0	20	160
パルプ・紙・紙加工品製造業	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1
	0	100	100	100	100	0	0	0	0	100
化学工業	9	14	23	14	3	7	14	2	0	26
	39.1	60.9	100	100	21.4	50	100	14.3	0	185.7
石油・石炭・プラスチック製品製造業	1	4	5	4	0	0	4	1	1	6
	20	80	100	100	0	0	100	25	25	150
窯業・土石製品製造業	0	4	4	4	0	1	4	0	1	6
	0	100	100	100	0	25	100	0	25	150
鉄鋼業	2	3	5	3	0	2	3	0	0	5
	40	60	100	100	0	66.7	100	0	0	166.7
非鉄金属製品・金属製品製造業	4	4	8	4	1	0	4	2	0	7
	50	50	100	100	25	0	100	50	0	175
一般機械器具製造業	5	12	17	12	1	2	12	2	2	19
	29.4	70.6	100	100	8.3	16.7	100	16.7	16.7	158.3
電気機械器具製造業	3	16	19	16	2	2	15	0	1	20
	15.8	84.2	100	100	12.5	12.5	93.8	0	6.3	125
情報通信機械器具製造業	8	20	28	21	2	4	21	3	2	32
	28.6	71.4	100	100	9.5	19	100	14.3	9.5	152.4
輸送用機械器具製造業	5	15	20	16	0	3	15	0	4	22
	25	75	100	100	0	18.8	93.8	0	25	137.5
精密機械器具製造業	0	4	4	4	0	1	4	1	0	6
	0	100	100	100	0	25	100	25	0	150
その他の製造業	5	19	24	19	4	10	19	0	2	35
	20.8	79.2	100	100	21.1	52.6	100	0	10.5	184.2
農林漁業・同協同組合，鉱業	0	1	1	1	0	1	1	0	0	2
	0	100	100	100	0	100	100	0	0	200
建設業	4	11	15	14	1	5	14	3	2	25
	26.7	73.3	100	100	7.1	35.7	100	21.4	14.3	178.6
新聞・出版業	1	4	5	3	1	2	2	0	1	6
	20	80	100	100	33.3	66.7	66.7	0	33.3	200
電気・ガス・熱供給・水道業	0	5	5	5	0	2	4	0	2	8
	0	100	100	100	0	40	80	0	40	160
運輸業	3	9	12	9	0	1	5	0	5	11
	25	75	100	100	0	11.1	55.6	0	55.6	122.2
映像・音声情報製作・放送業，通信業	1	3	4	3	1	0	3	0	2	6
	25	75	100	100	33.3	0	100	0	66.7	200
卸売業	16	26	42	28	13	12	21	2	6	54
	38.1	61.9	100	100	46.4	42.9	75	7.1	21.4	192.9
小売業，飲食店	9	17	26	18	8	9	16	6	1	40
	34.6	65.4	100	100	44.4	50	88.9	33.3	5.6	222.2
金融・保険業	1	4	5	4	0	1	2	1	2	6
	20	80	100	100	0	25	50	25	50	150
情報サービス業	20	25	45	28	2	11	27	6	3	49
	44.4	55.6	100	100	7.1	39.3	96.4	21.4	10.7	175
医療業(国・公立除く)	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)	2	8	10	8	0	1	5	0	4	10
	20	80	100	100	0	12.5	62.5	0	50	125
その他の非製造業	7	3	10	4	0	2	3	0	0	5
	70	30	100	100	0	50	75	0	0	125
政府	1	0	1	1	0	0	1	0	1	2
	100	0	100	100	0	0	100	0	100	200
地方公共団体	0	3	3	2	0	1	0	0	1	2
	0	100	100	100	0	50	0	0	50	100

第42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	11	10	3	6	0	21
		52.4	47.6	14.3	28.6	0	100
	満足	130	108	80	91	0	161
		80.7	67.1	49.7	56.5	0	100
	やや不満	34	46	67	51	0	109
		31.2	42.2	61.5	46.8	0	100
	不満	6	11	15	16	1	25
		24	44	60	64	4	100
	計	181	175	165	164	1	
	満足度	2.81	2.67	2.43	2.53	1	
非製造業計	非常に満足	16	17	5	7	0	29
		55.2	58.6	17.2	24.1	0	100
	満足	122	110	78	81	0	163
		74.8	67.5	47.9	49.7	0	100
	やや不満	40	46	62	62	0	103
		38.8	44.7	60.2	60.2	0	100
	不満	4	7	10	14	0	21
		19	33.3	47.6	66.7	0	100
	計	182	180	155	164	0	
	満足度	2.82	2.76	2.5	2.49	0	
公務計	非常に満足	1	1	1	1	0	1
		100	100	100	100	0	100
	満足	3	3	2	2	0	3
		100	100	66.7	66.7	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	4	4	3	3	0	
	満足度	3.25	3.25	3.33	3.33	0	
公務を除く全産業計	非常に満足	27	27	8	13	0	50
		54	54	16	26	0	100
	満足	252	218	158	172	0	324
		77.8	67.3	48.8	53.1	0	100
	やや不満	74	92	129	113	0	212
		34.9	43.4	60.8	53.3	0	100
	不満	10	18	25	30	1	46
		21.7	39.1	54.3	65.2	2.2	100
	計	363	355	320	328	1	
	満足度	2.82	2.72	2.47	2.51	1	
全産業計	非常に満足	28	28	9	14	0	51
		54.9	54.9	17.6	27.5	0	100
	満足	255	221	160	174	0	327
		78	67.6	48.9	53.2	0	100
	やや不満	74	92	129	113	0	212
		34.9	43.4	60.8	53.3	0	100
	不満	10	18	25	30	1	46
		21.7	39.1	54.3	65.2	2.2	100
	計	367	359	323	331	1	
	満足度	2.82	2.72	2.47	2.52	1	
食料品製造業，飲料・飼料製造業	非常に満足	1	1	0	0	0	1
		100	100	0	0	0	100
	満足	13	12	8	11	0	18
		72.2	66.7	44.4	61.1	0	100
	やや不満	4	2	7	6	0	12
		33.3	16.7	58.3	50	0	100
	不満	1	2	1	1	0	2
		50	100	50	50	0	100
	計	19	17	16	18	0	
	満足度	2.74	2.71	2.44	2.56	0	
繊維工業	非常に満足	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	満足	5	2	2	3	0	6
		83.3	33.3	33.3	50	0	100
	やや不満	2	3	3	2	0	6
		33.3	50	50	33.3	0	100
	不満	0	2	2	2	0	2
		0	100	100	100	0	100
	計	7	7	7	7	0	
	満足度	2.71	2	2	2.14	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	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	満足	1	0	1	1	0	1
		100	0	100	100	0	100
	やや不満	0	1	0	0	0	1
		0	100	0	0	0	100
	不満	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	計	1	1	1	1	0	
	満足度	3	2	3	3	0	
化学工業	非常に満足	3	1	0	2	0	4
		75	25	0	50	0	100
	満足	13	13	9	12	0	19
		68.4	68.4	47.4	63.2	0	100
	やや不満	7	9	10	6	0	17
		41.2	52.9	58.8	35.3	0	100
	不満	0	0	3	2	0	4
		0	0	75	50	0	100
	計	23	23	22	22	0	
	満足度	2.83	2.65	2.27	2.64	0	
石油・石炭，プラスチック製品製造業	非常に満足	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	満足	5	5	3	2	0	5
		100	100	60	40	0	100
	やや不満	0	0	0	1	0	1
		0	0	0	100	0	100
	不満	0	0	1	0	0	1
		0	0	100	0	0	100
	計	5	5	4	3	0	
	満足度	3	3	2.5	2.67	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	2	4	2	2	0	4
		50	100	50	50	0	100
	やや不満	2	0	2	2	0	2
		100	0	100	100	0	100
	不満	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	計	4	4	4	4	0	
	満足度	2.5	3	2.5	2.5	0	
鉄鋼業	非常に満足	0	0	1	0	0	1
		0	0	100	0	0	100
	満足	5	3	3	5	0	5
		100	60	60	100	0	100
	やや不満	0	2	1	0	0	2
		0	100	50	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	2.6	3	3	0	
非鉄金属製品・金属製品製造業	非常に満足	0	1	0	0	0	1
		0	100	0	0	0	100
	満足	7	4	3	5	0	8
		87.5	50	37.5	62.5	0	100
	やや不満	1	3	5	2	0	6
		16.7	50	83.3	33.3	0	100
	不満	0	0	0	1	0	1
		0	0	0	100	0	100
	計	8	8	8	8	0	
	満足度	2.88	2.75	2.38	2.5	0	
一般機械器具製造業	非常に満足	0	1	0	0	0	2
		0	50	0	0	0	100
	満足	12	10	10	10	0	14
		85.7	71.4	71.4	71.4	0	100
	やや不満	0	2	2	2	0	6
		0	33.3	33.3	33.3	0	100
	不満	2	3	2	2	0	4
		50	75	50	50	0	100
	計	14	16	14	14	0	
	満足度	2.71	2.56	2.57	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
電気機械器具製造業	非常に満足	0	1	0	0	0	1
		0	100	0	0	0	100
	満足	15	13	7	9	0	18
		83.3	72.2	38.9	50	0	100
	やや不満	3	4	10	7	0	12
		25	33.3	83.3	58.3	0	100
	不満	0	1	0	0	0	1
		0	100	0	0	0	100
	計	18	19	17	16	0	
	満足度	2.83	2.74	2.41	2.56	0	
情報通信機械器具製造業	非常に満足	2	3	2	2	0	4
		50	75	50	50	0	100
	満足	21	16	13	12	0	23
		91.3	69.6	56.5	52.2	0	100
	やや不満	5	8	8	8	0	15
		33.3	53.3	53.3	53.3	0	100
	不満	0	0	2	3	0	3
		0	0	66.7	100	0	100
	計	28	27	25	25	0	
	満足度	2.89	2.81	2.6	2.52	0	
輸送用機械器具製造業	非常に満足	3	0	0	2	0	3
		100	0	0	66.7	0	100
	満足	13	10	10	8	0	17
		76.5	58.8	58.8	47.1	0	100
	やや不満	6	7	7	7	0	12
		50	58.3	58.3	58.3	0	100
	不満	0	1	1	0	0	1
		0	100	100	0	0	100
	計	22	18	18	17	0	
	満足度	2.86	2.5	2.5	2.71	0	
精密機械器具製造業	非常に満足	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	満足	3	4	1	1	0	4
		75	100	25	25	0	100
	やや不満	0	0	1	0	0	1
		0	0	100	0	0	100
	不満	1	0	1	2	1	2
		50	0	50	100	50	100
	計	4	4	3	3	1	
	満足度	2.5	3	2	1.67	1	
その他の製造業	非常に満足	2	2	0	0	0	4
		50	50	0	0	0	100
	満足	15	12	8	10	0	19
		78.9	63.2	42.1	52.6	0	100
	やや不満	4	5	11	8	0	16
		25	31.3	68.8	50	0	100
	不満	2	2	2	3	0	4
		50	50	50	75	0	100
	計	23	21	21	21	0	
	満足度	2.74	2.67	2.29	2.33	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	1	1	0	1
		100	100	100	100	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	3	3	3	3	0	
建設業	非常に満足	1	4	1	0	0	4
		25	100	25	0	0	100
	満足	9	6	4	9	0	12
		75	50	33.3	75	0	100
	やや不満	5	3	5	4	0	8
		62.5	37.5	62.5	50	0	100
	不満	0	1	2	1	0	2
		0	50	100	50	0	100
	計	15	14	12	14	0	
	満足度	2.73	2.93	2.33	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
新聞・出版業	非常に満足	1	1	0	0	0	2
		50	50	0	0	0	100
	満足	3	1	3	2	0	4
		75	25	75	50	0	100
	やや不満	1	2	2	2	0	2
		50	100	100	100	0	100
	不満	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	計	5	4	5	4	0	
	満足度	3	2.75	2.6	2.5	0	
電気・ガス・熱供給・水道業	非常に満足	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	満足	3	3	2	2	0	4
		75	75	50	50	0	100
	やや不満	2	1	1	1	0	2
		100	50	50	50	0	100
	不満	0	0	0	1	0	1
		0	0	0	100	0	100
	計	5	4	3	4	0	
	満足度	2.6	2.75	2.67	2.25	0	
運輸業	非常に満足	0	0	0	1	0	1
		0	0	0	100	0	100
	満足	8	7	6	2	0	11
		72.7	63.6	54.5	18.2	0	100
	やや不満	2	3	4	6	0	7
		28.6	42.9	57.1	85.7	0	100
	不満	1	1	0	1	0	1
		100	100	0	100	0	100
	計	11	11	10	10	0	
	満足度	2.64	2.55	2.6	2.3	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	3	1	3	0	4
		50	75	25	75	0	100
	やや不満	1	1	2	1	0	2
		50	50	100	50	0	100
	不満	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	計	3	4	3	4	0	
	満足度	2.67	2.75	2.33	2.75	0	
卸売業	非常に満足	4	2	2	2	0	7
		57.1	28.6	28.6	28.6	0	100
	満足	27	26	22	19	0	38
		71.1	68.4	57.9	50	0	100
	やや不満	13	15	16	18	0	32
		40.6	46.9	50	56.3	0	100
	不満	1	2	1	3	0	3
		33.3	66.7	33.3	100	0	100
	計	45	45	41	42	0	
	満足度	2.76	2.62	2.61	2.48	0	
小売業	非常に満足	2	1	1	1	0	3
		66.7	33.3	33.3	33.3	0	100
	満足	23	18	10	9	0	25
		92	72	40	36	0	100
	やや不満	1	6	7	11	0	15
		6.7	40	46.7	73.3	0	100
	不満	1	1	3	3	0	6
		16.7	16.7	50	50	0	100
	計	27	26	21	24	0	
	満足度	2.96	2.73	2.43	2.33	0	
金融・保険業	非常に満足	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	満足	5	3	3	2	0	5
		100	60	60	40	0	100
	やや不満	0	1	1	1	0	1
		0	100	100	100	0	100
	不満	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	計	5	4	4	3	0	
	満足度	3	2.75	2.75	2.67	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	5	7	1	3	0	8
		62.5	87.5	12.5	37.5	0	100
	満足	30	30	20	24	0	41
		73.2	73.2	48.8	58.5	0	100
	やや不満	10	9	14	12	0	22
		45.5	40.9	63.6	54.5	0	100
	不満	1	1	2	3	0	6
		16.7	16.7	33.3	50	0	100
	計	46	47	37	42	0	
	満足度	2.85	2.91	2.54	2.64	0	
医療業（国・公立除く）	非常に満足	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0
	満足	0	0	1	0	0	1
		0	0	100	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	0	0	1	0	0	
	満足度	0	0	3	0	0	
教育，学術研究機関（国・公立除く）	非常に満足	1	1	0	0	0	2
		50	50	0	0	0	100
	満足	6	8	3	3	0	10
		60	80	30	30	0	100
	やや不満	3	2	4	3	0	5
		60	40	80	60	0	100
	不満	0	0	1	1	0	1
		0	0	100	100	0	100
	計	10	11	8	7	0	
	満足度	2.8	2.91	2.25	2.29	0	
その他の非製造業	非常に満足	2	1	0	0	0	2
		100	50	0	0	0	100
	満足	5	4	2	5	0	7
		71.4	57.1	28.6	71.4	0	100
	やや不満	2	3	6	3	0	7
		28.6	42.9	85.7	42.9	0	100
	不満	0	1	1	1	0	1
		0	100	100	100	0	100
	計	9	9	9	9	0	
	満足度	3	2.56	2.11	2.44	0	
政府	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	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	0	0	
	満足度	3	3	0	0	0	
地方自治体	非常に満足	1	1	1	1	0	1
		100	100	100	100	0	100
	満足	2	2	2	2	0	2
		100	100	100	100	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	3	3	3	3	0	
	満足度	3.33	3.33	3.33	3.33	0	

第43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	304	123	69	55	196	194	91	152	61	941
	100	40.5	22.7	18.1	64.5	63.8	29.9	50	20.1	309.5
非製造業計	410	151	96	88	211	243	137	214	64	1204
	100	36.8	23.4	21.5	51.5	59.3	33.4	52.2	15.6	293.7
公務計	18	8	2	5	6	10	10	11	4	56
	100	44.4	11.1	27.8	33.3	55.6	55.6	61.1	22.2	311.1
公務を除く全産業計	714	274	165	143	407	437	228	366	125	2145
	100	38.4	23.1	20	57	61.2	31.9	51.3	17.5	300.4
全産業計	732	282	167	148	413	447	238	377	129	2201
	100	38.5	22.8	20.2	56.4	61.1	32.5	51.5	17.6	300.7
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	31	17	10	9	17	21	12	15	7	108
	100	54.8	32.3	29	54.8	67.7	38.7	48.4	22.6	348.4
繊維工業	12	7	1	3	9	8	7	5	3	43
	100	58.3	8.3	25	75	66.7	58.3	41.7	25	358.3
パルプ・紙・紙加工品製造業	1	1	0	0	1	1	0	0	0	3
	100	100	0	0	100	100	0	0	0	300
化学工業	36	17	11	4	22	21	9	18	11	113
	100	47.2	30.6	11.1	61.1	58.3	25	50	30.6	313.9
石油・石炭・プラスチック製品製造業	7	1	2	0	6	3	3	3	1	19
	100	14.3	28.6	0	85.7	42.9	42.9	42.9	14.3	271.4
窯業・土石製品製造業	7	3	3	1	5	4	1	5	0	22
	100	42.9	42.9	14.3	71.4	57.1	14.3	71.4	0	314.3
鉄鋼業	9	6	2	1	4	5	3	6	1	28
	100	66.7	22.2	11.1	44.4	55.6	33.3	66.7	11.1	311.1
非鉄金属製品・金属製品製造業	21	6	4	6	11	10	7	13	4	61
	100	28.6	19	28.6	52.4	47.6	33.3	61.9	19	290.5
一般機械器具製造業	30	11	6	8	20	21	16	12	5	99
	100	36.7	20	26.7	66.7	70	53.3	40	16.7	330
電気機械器具製造業	25	10	6	6	19	16	6	13	6	82
	100	40	24	24	76	64	24	52	24	328
情報通信機械器具製造業	41	16	11	5	26	26	5	21	8	118
	100	39	26.8	12.2	63.4	63.4	12.2	51.2	19.5	287.8
輸送用機械器具製造業	29	7	6	5	25	23	9	14	4	93
	100	24.1	20.7	17.2	86.2	79.3	31	48.3	13.8	320.7
精密機械器具製造業	7	3	2	1	6	5	1	6	2	26
	100	42.9	28.6	14.3	85.7	71.4	14.3	85.7	28.6	371.4
その他の製造業	48	18	5	6	25	30	12	21	9	126
	100	37.5	10.4	12.5	52.1	62.5	25	43.8	18.8	262.5
農林漁業・同協同組合，鉱業	8	5	3	0	4	3	6	3	0	24
	100	62.5	37.5	0	50	37.5	75	37.5	0	300
建設業	35	11	8	5	16	21	15	18	4	98
	100	31.4	22.9	14.3	45.7	60	42.9	51.4	11.4	280
新聞・出版業	8	1	2	2	4	4	3	4	2	22
	100	12.5	25	25	50	50	37.5	50	25	275
電気・ガス・熱供給・水道業	9	4	7	3	6	4	1	3	1	29
	100	44.4	77.8	33.3	66.7	44.4	11.1	33.3	11.1	322.2
運輸業	23	10	3	4	11	12	8	10	4	62
	100	43.5	13	17.4	47.8	52.2	34.8	43.5	17.4	269.6
映像・音声情報製作・放送業，通信業	13	3	3	3	8	7	4	7	1	36
	100	23.1	23.1	23.1	61.5	53.8	30.8	53.8	7.7	276.9
卸売業	104	44	23	17	51	64	39	52	16	306
	100	42.3	22.1	16.3	49	61.5	37.5	50	15.4	294.2
小売業，飲食店	64	25	15	16	33	40	24	33	11	197
	100	39.1	23.4	25	51.6	62.5	37.5	51.6	17.2	307.8
金融・保険業	27	14	3	8	10	12	11	19	7	84
	100	51.9	11.1	29.6	37	44.4	40.7	70.4	25.9	311.1
情報サービス業	68	14	15	14	44	46	4	33	11	181
	100	20.6	22.1	20.6	64.7	67.6	5.9	48.5	16.2	266.2
医療業(国・公立除く)	3	2	1	1	2	2	0	3	0	11
	100	66.7	33.3	33.3	66.7	66.7	0	100	0	366.7
教育・学術研究機関(国・公立除く)	17	3	6	7	8	6	11	12	2	55
	100	17.6	35.3	41.2	47.1	35.3	64.7	70.6	11.8	323.5
その他の非製造業	31	15	7	8	14	22	11	17	5	99
	100	48.4	22.6	25.8	45.2	71	35.5	54.8	16.1	319.4
政府	2	0	1	0	1	1	2	1	0	6
	100	0	50	0	50	50	100	50	0	300
地方公共団体	16	8	1	5	5	9	8	10	4	50
	100	50	6.3	31.3	31.3	56.3	50	62.5	25	312.5

第44表　CRM（Customer Relationship Management）－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	524	74	144	135	185	305	843
	100	14.1	27.5	25.8	35.3	58.2	160.9
非製造業計	838	160	266	205	343	420	1394
	100	19.1	31.7	24.5	40.9	50.1	166.3
公務計	143	24	30	26	49	88	217
	100	16.8	21	18.2	34.3	61.5	151.7
公務を除く全産業計	1362	234	410	340	528	725	2237
	100	17.2	30.1	25	38.8	53.2	164.2
全産業計	1505	258	440	366	577	813	2454
	100	17.1	29.2	24.3	38.3	54	163.1
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	71	8	21	19	22	42	112
	100	11.3	29.6	26.8	31	59.2	157.7
繊維工業	22	1	8	6	7	12	34
	100	4.5	36.4	27.3	31.8	54.5	154.5
パルプ・紙・紙加工品製造業	4	0	0	0	0	4	4
	100	0	0	0	0	100	100
化学工業	47	3	11	9	18	28	69
	100	6.4	23.4	19.1	38.3	59.6	146.8
石油・石炭・プラスチック製品製造業	14	3	4	4	4	9	24
	100	21.4	28.6	28.6	28.6	64.3	171.4
窯業・土石製品製造業	15	5	4	4	6	7	26
	100	33.3	26.7	26.7	40	46.7	173.3
鉄鋼業	18	1	2	3	6	12	24
	100	5.6	11.1	16.7	33.3	66.7	133.3
非鉄金属製品・金属製品製造業	46	2	9	10	9	32	62
	100	4.3	19.6	21.7	19.6	69.6	134.8
一般機械器具製造業	48	6	12	9	17	29	73
	100	12.5	25	18.8	35.4	60.4	152.1
電気機械器具製造業	41	10	10	11	17	22	70
	100	24.4	24.4	26.8	41.5	53.7	170.7
情報通信機械器具製造業	55	13	22	19	25	25	104
	100	23.6	40	34.5	45.5	45.5	189.1
輸送用機械器具製造業	56	7	13	13	20	33	86
	100	12.5	23.2	23.2	35.7	58.9	153.6
精密機械器具製造業	10	4	4	4	5	5	22
	100	40	40	40	50	50	220
その他の製造業	77	11	24	24	29	45	133
	100	14.3	31.2	31.2	37.7	58.4	172.7
農林漁業・同協同組合，鉱業	38	4	10	10	14	21	59
	100	10.5	26.3	26.3	36.8	55.3	155.3
建設業	59	15	18	16	22	31	102
	100	25.4	30.5	27.1	37.3	52.5	172.9
新聞・出版業	15	1	5	4	5	9	24
	100	6.7	33.3	26.7	33.3	60	160
電気・ガス・熱供給・水道業	11	5	6	3	8	3	25
	100	45.5	54.5	27.3	72.7	27.3	227.3
運輸業	48	7	11	12	24	23	77
	100	14.6	22.9	25	50	47.9	160.4
映像・音声情報製作・放送業，通信業	15	1	3	2	5	10	21
	100	6.7	20	13.3	33.3	66.7	140
卸売業	165	18	36	37	57	92	240
	100	10.9	21.8	22.4	34.5	55.8	145.5
小売業，飲食店	150	28	43	25	57	77	230
	100	18.7	28.7	16.7	38	51.3	153.3
金融・保険業	72	23	39	23	41	22	148
	100	31.9	54.2	31.9	56.9	30.6	205.6
情報サービス業	116	30	51	36	55	51	223
	100	25.9	44	31	47.4	44	192.2
医療業（国・公立除く）	14	2	1	2	1	9	15
	100	14.3	7.1	14.3	7.1	64.3	107.1
教育・学術研究機関（国・公立除く）	47	9	14	10	23	24	80
	100	19.1	29.8	21.3	48.9	51.1	170.2
その他の非製造業	88	17	29	25	31	48	150
	100	19.3	33	28.4	35.2	54.5	170.5
政府	5	1	2	2	2	3	10
	100	20	40	40	40	60	200
地方公共団体	138	23	28	24	47	85	207
	100	16.7	20.3	17.4	34.1	61.6	150

第45表　CRM（Customer Relationship Management）－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	465	30	4	8	432	474
	100	6.5	0.9	1.7	92.9	101.9
非製造業計	726	53	12	19	659	743
	100	7.3	1.7	2.6	90.8	102.3
公務計	115	2	5	1	108	116
	100	1.7	4.3	0.9	93.9	100.9
公務を除く全産業計	1191	83	16	27	1091	1217
	100	7	1.3	2.3	91.6	102.2
全産業計	1306	85	21	28	1199	1333
	100	6.5	1.6	2.1	91.8	102.1
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	62	7	0	1	54	62
	100	11.3	0	1.6	87.1	100
繊維工業	21	0	0	0	21	21
	100	0	0	0	100	100
パルプ・紙・紙加工品製造業	3	0	0	0	3	3
	100	0	0	0	100	100
化学工業	36	4	1	1	32	38
	100	11.1	2.8	2.8	88.9	105.6
石油・石炭・プラスチック製品製造業	11	0	0	0	11	11
	100	0	0	0	100	100
窯業・土石製品製造業	13	1	0	1	11	13
	100	7.7	0	7.7	84.6	100
鉄鋼業	18	0	0	0	18	18
	100	0	0	0	100	100
非鉄金属製品・金属製品製造業	43	1	0	1	42	44
	100	2.3	0	2.3	97.7	102.3
一般機械器具製造業	43	0	0	0	43	43
	100	0	0	0	100	100
電気機械器具製造業	37	3	0	0	34	37
	100	8.1	0	0	91.9	100
情報通信機械器具製造業	51	5	3	2	45	55
	100	9.8	5.9	3.9	88.2	107.8
輸送用機械器具製造業	48	0	0	0	48	48
	100	0	0	0	100	100
精密機械器具製造業	10	2	0	1	8	11
	100	20	0	10	80	110
その他の製造業	69	7	0	1	62	70
	100	10.1	0	1.4	89.9	101.4
農林漁業・同協同組合，鉱業	34	0	0	0	34	34
	100	0	0	0	100	100
建設業	55	3	0	0	52	55
	100	5.5	0	0	94.5	100
新聞・出版業	14	0	0	0	14	14
	100	0	0	0	100	100
電気・ガス・熱供給・水道業	10	3	1	3	6	13
	100	30	10	30	60	130
運輸業	34	2	0	0	32	34
	100	5.9	0	0	94.1	100
映像・音声情報製作・放送業，通信業	14	0	0	1	13	14
	100	0	0	7.1	92.9	100
卸売業	142	5	1	0	136	142
	100	3.5	0.7	0	95.8	100
小売業，飲食店	132	5	1	0	126	132
	100	3.8	0.8	0	95.5	100
金融・保険業	58	16	8	6	36	66
	100	27.6	13.8	10.3	62.1	113.8
情報サービス業	106	16	1	6	89	112
	100	15.1	0.9	5.7	84	105.7
医療業（国・公立除く）	11	0	0	0	11	11
	100	0	0	0	100	100
教育・学術研究機関（国・公立除く）	40	1	0	0	39	40
	100	2.5	0	0	97.5	100
その他の非製造業	76	2	0	3	71	76
	100	2.6	0	3.9	93.4	100
政府	5	0	0	0	5	5
	100	0	0	0	100	100
地方公共団体	110	2	5	1	103	111
	100	1.8	4.5	0.9	93.6	100.9

第46表　CRM（Customer Relationship Management）－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：％）

業種＼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
製造業計	339	297	73	51	33	454
	100	87.6	21.5	15	9.7	133.9
非製造業計	594	551	108	55	79	793
	100	92.8	18.2	9.3	13.3	133.5
公務計	106	102	8	2	6	118
	100	96.2	7.5	1.9	5.7	111.3
公務を除く全産業計	933	848	181	106	112	1247
	100	90.9	19.4	11.4	12	133.7
全産業計	1039	950	189	108	118	1365
	100	91.4	18.2	10.4	11.4	131.4
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	43	40	6	3	1	50
	100	93	14	7	2.3	116.3
繊維工業	14	14	2	2	0	18
	100	100	14.3	14.3	0	128.6
パルプ・紙・紙加工品製造業	3	3	0	0	0	3
	100	100	0	0	0	100
化学工業	32	30	5	4	4	43
	100	93.8	15.6	12.5	12.5	134.4
石油・石炭・プラスチック製品製造業	8	7	2	2	0	11
	100	87.5	25	25	0	137.5
窯業・土石製品製造業	8	4	3	1	0	8
	100	50	37.5	12.5	0	100
鉄鋼業	10	10	2	2	3	17
	100	100	20	20	30	170
非鉄金属製品・金属製品製造業	26	23	3	4	3	33
	100	88.5	11.5	15.4	11.5	126.9
一般機械器具製造業	31	25	8	2	2	37
	100	80.6	25.8	6.5	6.5	119.4
電気機械器具製造業	32	29	7	5	3	44
	100	90.6	21.9	15.6	9.4	137.5
情報通信機械器具製造業	41	35	13	7	6	61
	100	85.4	31.7	17.1	14.6	148.8
輸送用機械器具製造業	31	22	9	7	3	41
	100	71	29	22.6	9.7	132.3
精密機械器具製造業	9	9	2	0	1	12
	100	100	22.2	0	11.1	133.3
その他の製造業	51	46	11	12	7	76
	100	90.2	21.6	23.5	13.7	149
農林漁業・同協同組合，鉱業	20	20	1	0	2	23
	100	100	5	0	10	115
建設業	40	35	5	4	3	47
	100	87.5	12.5	10	7.5	117.5
新聞・出版業	13	13	2	2	1	18
	100	100	15.4	15.4	7.7	138.5
電気・ガス・熱供給・水道業	9	9	4	3	1	17
	100	100	44.4	33.3	11.1	188.9
運輸業	34	26	9	6	5	46
	100	76.5	26.5	17.6	14.7	135.3
映像・音声情報製作・放送業，通信業	12	11	1	0	1	13
	100	91.7	8.3	0	8.3	108.3
卸売業	111	100	20	13	10	143
	100	90.1	18	11.7	9	128.8
小売業，飲食店	110	106	16	8	14	144
	100	96.4	14.5	7.3	12.7	130.9
金融・保険業	62	57	25	6	30	118
	100	91.9	40.3	9.7	48.4	190.3
情報サービス業	85	78	14	8	6	106
	100	91.8	16.5	9.4	7.1	124.7
医療業（国・公立除く）	6	6	1	0	0	7
	100	100	16.7	0	0	116.7
教育・学術研究機関（国・公立除く）	38	37	6	1	0	44
	100	97.4	15.8	2.6	0	115.8
その他の非製造業	54	53	4	4	6	67
	100	98.1	7.4	7.4	11.1	124.1
政府	4	4	2	1	0	7
	100	100	50	25	0	175
地方公共団体	102	98	6	1	6	111
	100	96.1	5.9	1	5.9	108.8

第47表　CRM（Customer Relationship Management）－顧客情報整備・統合状況（業種別）

（上段:社数、下段：%）

顧客対応に必要な情報の整備・統合段階 ＼ 業種	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	130	255	98	66	419
		60.9	23.4	15.8	100
非製造業計	191	334	214	153	701
		47.6	30.5	21.8	100
公務計	71	63	9	14	86
		73.3	10.5	16.3	100
公務を除く全産業計	321	589	312	219	1120
		52.6	27.9	19.6	100
全産業計	392	652	321	233	1206
		54.1	26.6	19.3	100
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	21	28	16	9	53
		52.8	30.2	17	100
繊維工業	7	11	2	3	16
		68.8	12.5	18.8	100
パルプ・紙・紙加工品製造業	3	0	0	2	2
		0	0	100	100
化学工業	10	27	8	4	39
		69.2	20.5	10.3	100
石油・石炭・プラスチック製品製造業	6	7	2	0	9
		77.8	22.2	0	100
窯業・土石製品製造業	5	7	4	0	11
		63.6	36.4	0	100
鉄鋼業	4	12	1	2	15
		80	6.7	13.3	100
非鉄金属製品・金属製品製造業	12	25	5	6	36
		69.4	13.9	16.7	100
一般機械器具製造業	8	21	11	9	41
		51.2	26.8	22	100
電気機械器具製造業	17	21	4	6	31
		67.7	12.9	19.4	100
情報通信機械器具製造業	10	25	16	6	47
		53.2	34	12.8	100
輸送用機械器具製造業	13	29	9	6	44
		65.9	20.5	13.6	100
精密機械器具製造業	1	5	4	1	10
		50	40	10	100
その他の製造業	13	37	16	12	65
		56.9	24.6	18.5	100
農林漁業・同協同組合，鉱業	10	19	5	7	31
		61.3	16.1	22.6	100
建設業	12	29	15	5	49
		59.2	30.6	10.2	100
新聞・出版業	1	9	4	2	15
		60	26.7	13.3	100
電気・ガス・熱供給・水道業	3	4	4	3	11
		36.4	36.4	27.3	100
運輸業	7	25	13	5	43
		58.1	30.2	11.6	100
映像・音声情報製作・放送業，通信業	2	11	4	0	15
		73.3	26.7	0	100
卸売業	35	65	48	24	137
		47.4	35	17.5	100
小売業，飲食店	37	43	41	39	123
		35	33.3	31.7	100
金融・保険業	8	14	20	31	65
		21.5	30.8	47.7	100
情報サービス業	28	50	31	16	97
		51.5	32	16.5	100
医療業(国・公立除く)	6	4	2	3	9
		44.4	22.2	33.3	100
教育・学術研究機関(国・公立除く)	22	22	10	1	33
		66.7	30.3	3	100
その他の非製造業	20	39	17	17	73
		53.4	23.3	23.3	100
政府	1	2	1	2	5
		40	20	40	100
地方公共団体	70	61	8	12	81
		75.3	9.9	14.8	100

第48表　CRM（Customer Relationship Management）－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：％）

業種＼顧客データ分析・活用手法	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	474	24	10	34	424	492
	100	5.1	2.1	7.2	89.5	103.8
非製造業計	767	41	22	64	668	795
	100	5.3	2.9	8.3	87.1	103.7
公務計	115	0	0	0	115	115
	100	0	0	0	100	100
公務を除く全産業計	1241	65	32	98	1092	1287
	100	5.2	2.6	7.9	88	103.7
全産業計	1356	65	32	98	1207	1402
	100	4.8	2.4	7.2	89	103.4
食料品製造業，飲料・たばこ・飼料製造業	65	2	0	4	59	65
	100	3.1	0	6.2	90.8	100
繊維工業	22	1	0	2	19	22
	100	4.5	0	9.1	86.4	100
パルプ・紙・紙加工品製造業	2	0	0	0	2	2
	100	0	0	0	100	100
化学工業	42	5	2	5	33	45
	100	11.9	4.8	11.9	78.6	107.1
石油・石炭・プラスチック製品製造業	12	2	0	1	10	13
	100	16.7	0	8.3	83.3	108.3
窯業・土石製品製造業	12	1	0	1	11	13
	100	8.3	0	8.3	91.7	108.3
鉄鋼業	18	1	1	0	16	18
	100	5.6	5.6	0	88.9	100
非鉄金属製品・金属製品製造業	38	1	0	2	36	39
	100	2.6	0	5.3	94.7	102.6
一般機械器具製造業	46	1	0	4	41	46
	100	2.2	0	8.7	89.1	100
電気機械器具製造業	39	1	1	2	37	41
	100	2.6	2.6	5.1	94.9	105.1
情報通信機械器具製造業	52	3	2	6	45	56
	100	5.8	3.8	11.5	86.5	107.7
輸送用機械器具製造業	48	0	0	0	48	48
	100	0	0	0	100	100
精密機械器具製造業	11	0	0	0	11	11
	100	0	0	0	100	100
その他の製造業	67	6	4	7	56	73
	100	9	6	10.4	83.6	109
農林漁業・同協同組合，鉱業	35	1	0	1	33	35
	100	2.9	0	2.9	94.3	100
建設業	55	1	1	1	52	55
	100	1.8	1.8	1.8	94.5	100
新聞・出版業	14	0	0	0	14	14
	100	0	0	0	100	100
電気・ガス・熱供給・水道業	10	1	0	0	9	10
	100	10	0	0	90	100
運輸業	49	2	1	3	45	51
	100	4.1	2	6.1	91.8	104.1
映像・音声情報製作・放送業，通信業	15	0	0	0	15	15
	100	0	0	0	100	100
卸売業	151	7	4	6	135	152
	100	4.6	2.6	4	89.4	100.7
小売業，飲食店	143	7	10	21	117	155
	100	4.9	7	14.7	81.8	108.4
金融・保険業	70	13	4	16	46	79
	100	18.6	5.7	22.9	65.7	112.9
情報サービス業	102	4	1	9	90	104
	100	3.9	1	8.8	88.2	102
医療業（国・公立除く）	10	0	0	0	10	10
	100	0	0	0	100	100
教育・学術研究機関（国・公立除く）	38	0	0	1	37	38
	100	0	0	2.6	97.4	100
その他の非製造業	75	5	1	6	65	77
	100	6.7	1.3	8	86.7	102.7
政府	5	0	0	0	5	5
	100	0	0	0	100	100
地方公共団体	110	0	0	0	110	110
	100	0	0	0	100	100

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	42	181	46	14	12	1	296
		61.1	15.5	4.7	4.1	0.3	100
100～300　人未満	24	178	154	29	50	10	445
		40	34.6	6.5	11.2	2.2	100
300～1000　人未満	98	77	116	38	138	23	490
		15.7	23.7	7.8	28.2	4.7	100
1000～5000 人未満	43	10	35	21	102	89	300
		3.3	11.7	7	34	29.7	100
5000　人以上	8	1	0	0	5	53	67
		1.5	0	0	7.5	79.1	100
合　計	215	447	351	102	307	176	1598
		28.0	22.0	6.4	19.2	11.0	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	27	16	96	143	14	0	296
		5.4	32.4	48.3	4.7	0	100
100～300　人未満	29	8	26	276	102	4	445
		1.8	5.8	62	22.9	0.9	100
300～1000　人未満	72	2	11	99	290	16	490
		0.4	2.2	20.2	59.2	3.3	100
1000～5000 人未満	34	0	2	13	161	90	300
		0	0.7	4.3	53.7	30	100
5000　人以上	9	0	0	3	1	54	67
		0	0	4.5	1.5	80.6	100
合　計	171	26	135	534	568	164	1598
		1.6	8.4	33.4	35.5	10.3	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	14	207	30	25	7	12	1	0	0	282	7
		73.4	10.6	8.9	2.5	4.3	0.4	0	0	100	
100～300　人未満	14	320	73	21	2	4	11	0	0	431	8
		74.2	16.9	4.9	0.5	0.9	2.6	0	0	100	
300～1000　人未満	6	193	161	103	9	4	4	7	3	484	20
		39.9	33.3	21.3	1.9	0.8	0.8	1.4	0.6	100	
1000～5000 人未満	4	25	44	157	40	19	3	1	7	296	52
		8.4	14.9	53	13.5	6.4	1	0.3	2.4	100	
5000　人以上	2	1	4	11	12	19	12	2	4	65	202
		1.5	6.2	16.9	18.5	29.2	18.5	3.1	6.2	100	
合　計	40	746	312	317	70	58	31	10	14	1558	28
		47.9	20	20.3	4.5	3.7	2	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	223	47	11	10	4	1	0	0	0	73	7
		64.4	15.1	13.7	5.5	1.4	0	0	0	100	
100～300　人未満	337	74	16	13	1	3	1	0	0	108	8
		68.5	14.8	12	0.9	2.8	0.9	0	0	100	
300～1000　人未満	330	95	36	21	1	2	3	2	0	160	13
		59.4	22.5	13.1	0.6	1.3	1.9	1.3	0	100	
1000～5000 人未満	129	52	32	52	14	9	7	2	3	171	41
		30.4	18.7	30.4	8.2	5.3	4.1	1.2	1.8	100	
5000　人以上	14	1	5	11	6	4	11	8	7	53	235
		1.9	9.4	20.8	11.3	7.5	20.8	15.1	13.2	100	
合　計	1033	269	100	107	26	19	22	12	10	565	41
		47.6	17.7	18.9	4.6	3.4	3.9	2.1	1.8	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13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
100　人未満	5人未満	12	173	15	200	10	182	2	194	221
		6.0	86.5	7.5	100.0	5.2	93.8	1.0	100.0	
	10人未満	5	21	3	29	3	23	3	29	
		17.2	72.4	10.3	100.0	10.3	79.3	10.3	100.0	
	30人未満	4	16	5	25	2	15	7	24	
		16.0	64.0	20.0	100.0	8.3	62.5	29.2	100.0	
	50人未満	2	1	3	6	3	2	2	7	
		33.3	16.7	50.0	100.0	42.9	28.6	28.6	100.0	
	100人未満	7	0	4	11	8	2	1	11	
		63.6	0.0	36.4	100.0	72.7	18.2	9.1	100.0	
	300人未満	1	0	0	1	0	1	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	31	211	30	272	26	225	15	266	
		11.4	77.6	11.0	100.0	9.8	84.6	5.6	100.0	
100～300　人未満	5人未満	28	250	35	313	15	278	14	307	376
		8.9	79.9	11.2	100.0	4.9	90.6	4.6	100.0	
	10人未満	11	49	12	72	9	55	4	68	
		15.3	68.1	16.7	100.0	13.2	80.9	5.9	100.0	
	30人未満	4	11	5	20	4	15	1	20	
		20.0	55.0	25.0	100.0	20.0	75.0	5.0	100.0	
	50人未満	0	1	1	2	0	1	1	2	
		0.0	50.0	50.0	100.0	0.0	50.0	50.0	100.0	
	100人未満	2	2	0	4	1	3	0	4	
		50.0	50.0	0.0	100.0	25.0	75.0	0.0	100.0	
	300人未満	5	5	1	11	4	6	1	11	
		45.5	45.5	9.1	100.0	36.4	54.5	9.1	100.0	
	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	50	318	54	422	33	358	21	412	
		11.8	75.4	12.8	100.0	8.0	86.9	5.1	100.0	
300～1000　人未満	5人未満	23	137	27	187	24	143	12	179	460
		12.3	73.3	14.4	100.0	13.4	79.9	6.7	100.0	
	10人未満	27	99	35	161	19	113	17	149	
		16.8	61.5	21.7	100.0	12.8	75.8	11.4	100.0	
	30人未満	23	34	45	102	14	55	25	94	
		22.5	33.3	44.1	100.0	14.9	58.5	26.6	100.0	
	50人未満	0	7	2	9	1	6	2	9	
		0.0	77.8	22.2	100.0	11.1	66.7	22.2	100.0	
	100人未満	2	1	1	4	2	0	1	3	
		50.0	25.0	25.0	100.0	66.7	0.0	33.3	100.0	
	300人未満	1	1	2	4	2	2	0	4	
		25.0	25.0	50.0	100.0	50.0	50.0	0.0	100.0	
	500人未満	4	3	0	7	2	4	1	7	
		57.1	42.9	0.0	100.0	28.6	57.1	14.3	100.0	
	500人以上	2	0	0	2	2	0	0	2	
		100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	
	計	82	282	112	476	66	323	58	447	
		17.2	59.2	23.5	100.0	14.8	72.3	13.0	100.0	
1000～5000 人未満	5人未満	2	15	8	25	2	18	4	24	289
		8.0	60.0	32.0	100.0	8.3	75.0	16.7	100.0	
	10人未満	5	31	8	44	5	28	6	39	
		11.4	70.5	18.2	100.0	12.8	71.8	15.4	100.0	
	30人未満	39	59	57	155	23	85	38	146	
		25.2	38.1	36.8	100.0	15.8	58.2	26.0	100.0	
	50人未満	12	8	18	38	6	16	15	37	
		31.6	21.1	47.4	100.0	16.2	43.2	40.5	100.0	
	100人未満	5	8	6	19	5	8	5	18	
		26.3	42.1	31.6	100.0	27.8	44.4	27.8	100.0	
	300人未満	3	0	0	3	1	2	0	3	
		100.0	0.0	0.0	100.0	33.3	66.7	0.0	100.0	
	500人未満	0	0	1	1	0	0	1	1	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	500人以上	4	1	2	7	3	3	1	7	
		57.1	14.3	28.6	100.0	42.9	42.9	14.3	100.0	
	計	70	122	100	292	45	160	70	275	
		24.0	41.8	34.2	100.0	16.4	58.2	25.5	100.0	

従業員規模		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
5000　　人以上	5人未満	0	0	1	1	0	1	0	1	63
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	10人未満	0	3	1	4	0	3	1	4	
		0.0	75.0	25.0	100.0	0.0	75.0	25.0	100.0	
	30人未満	4	1	6	11	3	6	2	11	
		36.4	9.1	54.5	100.0	27.3	54.5	18.2	100.0	
	50人未満	3	5	4	12	2	6	3	11	
		25.0	41.7	33.3	100.0	18.2	54.5	27.3	100.0	
	100人未満	6	4	9	19	4	11	4	19	
		31.6	21.1	47.4	100.0	21.1	57.9	21.1	100.0	
	300人未満	2	6	3	11	4	4	3	11	
		18.2	54.5	27.3	100.0	36.4	36.4	27.3	100.0	
	500人未満	1	0	1	2	1	1	0	2	
		50.0	0.0	50.0	100.0	50.0	50.0	0.0	100.0	
	500人以上	1	1	2	4	0	2	1	3	
		25.0	25.0	50.0	100.0	0.0	66.7	33.3	100.0	
	計	17	20	27	64	14	34	14	62	
		26.6	31.3	42.2	100.0	22.6	54.8	22.6	100.0	
合　計	5人未満	65	575	86	726	51	622	32	705	1409
		9.0	79.2	11.8	100.0	7.2	88.2	4.5	100.0	
	10人未満	48	203	59	310	36	222	31	289	
		15.5	65.5	19.0	100.0	12.5	76.8	10.7	100.0	
	30人未満	74	121	118	313	46	176	73	295	
		23.6	38.7	37.7	100.0	15.6	59.7	24.7	100.0	
	50人未満	17	22	28	67	12	31	23	66	
		25.4	32.8	41.8	100.0	18.2	47.0	34.8	100.0	
	100人未満	22	15	20	57	20	24	11	55	
		38.6	26.3	35.1	100.0	36.4	43.6	20.0	100.0	
	300人未満	12	12	6	30	11	15	4	30	
		40.0	40.0	20.0	100.0	36.7	50.0	13.3	100.0	
	500人未満	5	3	2	10	3	5	2	10	
		50.0	30.0	20.0	100.0	30.0	50.0	20.0	100.0	
	500人以上	7	2	4	13	5	5	2	12	
		53.8	15.4	30.8	100.0	41.7	41.7	16.7	100.0	
	計	250	953	323	1526	184	1100	178	1462	
		16.4	62.5	21.2	100.0	12.6	75.2	12.2	100.0	

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13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
100　人未満	5人未満	9	34	2	45	5	40	0	45	71
		20.0	75.6	4.4	100.0	11.1	88.9	0.0	100.0	
	10人未満	1	8	2	11	1	9	1	11	
		9.1	72.7	18.2	100.0	9.1	81.8	9.1	100.0	
	30人未満	3	3	2	8	3	4	1	8	
		37.5	37.5	25.0	100.0	37.5	50.0	12.5	100.0	
	50人未満	3	0	1	4	1	1	2	4	
		75.0	0.0	25.0	100.0	25.0	25.0	50.0	100.0	
	100人未満	1	0	0	1	0	1	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	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	17	45	7	69	10	55	4	69	
		24.6	65.2	10.1	100.0	14.5	79.7	5.8	100.0	
100～300　人未満	5人未満	10	57	4	71	6	62	3	71	106
		14.1	80.3	5.6	100.0	8.5	87.3	4.2	100.0	
	10人未満	5	8	3	16	3	10	3	16	
		31.3	50.0	18.8	100.0	18.8	62.5	18.8	100.0	
	30人未満	6	5	2	13	1	10	2	13	
		46.2	38.5	15.4	100.0	7.7	76.9	15.4	100.0	
	50人未満	1	0	0	1	1	0	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	
	100人未満	2	0	1	3	3	0	0	3	
		66.7	0.0	33.3	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	
	300人未満	0	0	1	1	0	0	1	1	
		0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	
	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	24	70	11	105	14	82	9	105	
		22.9	66.7	10.5	100.0	13.3	78.1	8.6	100.0	
300～1000　人未満	5人未満	15	71	5	91	16	59	9	84	155
		16.5	78.0	5.5	100.0	19.0	70.2	10.7	100.0	
	10人未満	9	22	3	34	5	22	3	30	
		26.5	64.7	8.8	100.0	16.7	73.3	10.0	100.0	
	30人未満	4	12	5	21	1	11	7	19	
		19.0	57.1	23.8	100.0	5.3	57.9	36.8	100.0	
	50人未満	1	0	0	1	1	0	0	1	
		100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	
	100人未満	1	1	0	2	1	1	0	2	
		50.0	50.0	0.0	100.0	50.0	50.0	0.0	100.0	
	300人未満	2	1	0	3	1	2	0	3	
		66.7	33.3	0.0	100.0	33.3	66.7	0.0	100.0	
	500人未満	2	0	0	2	1	0	1	2	
		100.0	0.0	0.0	100.0	50.0	0.0	50.0	100.0	
	500人以上	0	0	0	0	0	0	0	0	
		0	0	0	0	0	0	0	0	
	計	34	107	13	154	26	95	20	141	
		22.1	69.5	8.4	100.0	18.4	67.4	14.2	100.0	
1000～5000 人未満	5人未満	11	30	11	52	8	34	9	51	169
		21.2	57.7	21.2	100.0	15.7	66.7	17.6	100.0	
	10人未満	7	18	5	30	6	18	5	29	
		23.3	60.0	16.7	100.0	20.7	62.1	17.2	100.0	
	30人未満	20	27	5	52	13	23	11	47	
		38.5	51.9	9.6	100.0	27.7	48.9	23.4	100.0	
	50人未満	4	7	3	14	1	10	2	13	
		28.6	50.0	21.4	100.0	7.7	76.9	15.4	100.0	
	100人未満	5	3	1	9	3	4	2	9	
		55.6	33.3	11.1	100.0	33.3	44.4	22.2	100.0	
	300人未満	4	2	1	7	1	4	2	7	
		57.1	28.6	14.3	100.0	14.3	57.1	28.6	100.0	
	500人未満	2	0	0	2	2	0	0	2	
		100.0	0.0	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	100.0	
	500人以上	3	0	0	3	1	2	0	3	
		100.0	0.0	0.0	100.0	33.3	66.7	0.0	100.0	
	計	56	87	26	169	35	95	31	161	
		33.1	51.5	15.4	100.0	21.7	59.0	19.3	100.0	

従業員規模		平成13年度 増加	平成13年度 不変	平成13年度 減少	平成13年度 小計	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	実回答社数
5000 人以上	5人未満	0	1	0	1	0	1	0	1	51
		0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	0.0	100.0	
	10人未満	0	4	1	5	1	4	0	5	
		0.0	80.0	20.0	100.0	20.0	80.0	0.0	100.0	
	30人未満	5	3	3	11	2	7	1	10	
		45.5	27.3	27.3	100.0	20.0	70.0	10.0	100.0	
	50人未満	1	3	1	5	2	2	1	5	
		20.0	60.0	20.0	100.0	40.0	40.0	20.0	100.0	
	100人未満	0	3	1	4	1	1	2	4	
		0.0	75.0	25.0	100.0	25.0	25.0	50.0	100.0	
	300人未満	4	2	5	11	4	4	3	11	
		36.4	18.2	45.5	100.0	36.4	36.4	27.3	100.0	
	500人未満	4	2	2	8	3	4	1	8	
		50.0	25.0	25.0	100.0	37.5	50.0	12.5	100.0	
	500人以上	3	2	1	6	1	3	1	5	
		50.0	33.3	16.7	100.0	20.0	60.0	20.0	100.0	
	計	17	20	14	51	14	26	9	49	
		33.3	39.2	27.5	100.0	28.6	53.1	18.4	100.0	
合　計	5人未満	45	193	22	260	35	196	21	252	552
		17.3	74.2	8.5	100.0	13.9	77.8	8.3	100.0	
	10人未満	22	60	14	96	16	63	12	91	
		22.9	62.5	14.6	100.0	17.6	69.2	13.2	100.0	
	30人未満	38	50	17	105	20	55	22	97	
		36.2	47.6	16.2	100.0	20.6	56.7	22.7	100.0	
	50人未満	10	10	5	25	6	13	5	24	
		40.0	40.0	20.0	100.0	25.0	54.2	20.8	100.0	
	100人未満	9	7	3	19	8	7	4	19	
		47.4	36.8	15.8	100.0	42.1	36.8	21.1	100.0	
	300人未満	10	5	7	22	6	10	6	22	
		45.5	22.7	31.8	100.0	27.3	45.5	27.3	100.0	
	500人未満	8	2	2	12	6	4	2	12	
		66.7	16.7	16.7	100.0	50.0	33.3	16.7	100.0	
	500人以上	6	2	1	9	2	5	1	8	
		66.7	22.2	11.1	100.0	25.0	62.5	12.5	100.0	
	計	148	329	71	548	99	353	73	525	
		27.0	60.0	13.0	100.0	18.9	67.2	13.9	100.0	

第109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	24.3	1.6	14.4	43.2	16.4	100	221
100～300　人未満	21	1.4	17.2	48.8	11.6	100	391
300～1000　人未満	12.8	1.9	19.7	58.4	7.2	100	423
1000～5000 人未満	10	3	17.7	60.2	9.1	100	242
5000　人以上	10.2	7.1	22.5	53.8	6.4	100	45
合　計	16.6	2.1	17.8	53.2	10.4	100	1322

第110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
100　人未満	回答社数	211	190	194	194	789	210	205	217	632
		85.4	76.9	78.5	78.5	319.4	85	83	87.9	255.9
	効果あり	118	26	41	30	215	119	84	156	359
		55.9	13.7	21.1	15.5	27.2	56.7	41	71.9	56.8
	なし	34	86	77	74	271	44	62	30	136
		16.1	45.3	39.7	38.1	34.3	21	30.2	13.8	21.5
	わからない	59	78	76	90	303	47	59	31	137
		28	41.1	39.2	46.4	38.4	22.4	28.8	14.3	21.7
	計	211	190	194	194	789	210	205	217	632
		100	100	100	100	100	100	100	100	100
	効果レベル	40	−32	−19	−23	−7	36	11	58	35
100～300　人未満	回答社数	358	336	329	330	1353	369	361	370	1100
		89.1	83.6	81.8	82.1	336.6	91.8	89.8	92	273.6
	効果あり	207	69	56	68	400	243	161	274	678
		57.8	20.5	17	20.6	29.6	65.9	44.6	74.1	61.6
	なし	44	120	121	97	382	58	91	33	182
		12.3	35.7	36.8	29.4	28.2	15.7	25.2	8.9	16.5
	わからない	107	147	152	165	571	68	109	63	240
		29.9	43.8	46.2	50	42.2	18.4	30.2	17	21.8
	計	358	336	329	330	1353	369	361	370	1100
		100	100	100	100	100	100	100	100	100
	効果レベル	46	−15	−20	−9	1	50	19	65	45
300～1000　人未満	回答社数	363	342	343	347	1395	409	381	406	1196
		80.3	75.7	75.9	76.8	308.6	90.5	84.3	89.8	264.6
	効果あり	212	60	57	70	399	296	180	296	772
		58.4	17.5	16.6	20.2	28.6	72.4	47.2	72.9	64.5
	なし	51	119	125	115	410	49	107	52	208
		14	34.8	36.4	33.1	29.4	12	28.1	12.8	17.4
	わからない	100	163	161	162	586	64	94	58	216
		27.5	47.7	46.9	46.7	42	15.6	24.7	14.3	18.1
	計	363	342	343	347	1395	409	381	406	1196
		100	100	100	100	100	100	100	100	100
	効果レベル	44	−17	−20	−13	−1	60	19	60	47
1000～5000 人未満	回答社数	238	217	221	224	900	249	239	253	741
		87.5	79.8	81.3	82.4	330.9	91.5	87.9	93	272.4
	効果あり	164	64	61	57	346	192	116	205	513
		68.9	29.5	27.6	25.4	38.4	77.1	48.5	81	69.2
	なし	21	62	62	54	199	28	66	19	113
		8.8	28.6	28.1	24.1	22.1	11.2	27.6	7.5	15.2
	わからない	53	91	98	113	355	29	57	29	115
		22.3	41.9	44.3	50.4	39.4	11.6	23.8	11.5	15.5
	計	238	217	221	224	900	249	239	253	741
		100	100	100	100	100	100	100	100	100
	効果レベル	60	1	0	1	16	66	21	74	54
5000　人以上	回答社数	57	50	51	52	210	58	53	54	165
		93.4	82	83.6	85.2	344.3	95.1	86.9	88.5	270.5
	効果あり	43	28	26	24	121	51	37	49	137
		75.4	56	51	46.2	57.6	87.9	69.8	90.7	83
	なし	3	5	7	11	26	2	12	1	15
		5.3	10	13.7	21.2	12.4	3.4	22.6	1.9	9.1
	わからない	11	17	18	17	63	5	4	4	13
		19.3	34	35.3	32.7	30	8.6	7.5	7.4	7.9
	計	57	50	51	52	210	58	53	54	165
		100	100	100	100	100	100	100	100	100
	効果レベル	70	46	37	25	45	84	47	89	74
合　計	回答社数	1227	1135	1138	1147	4647	1295	1239	1300	3834
		85.6	79.1	79.4	80	324.1	90.3	86.4	90.7	267.4
	効果あり	744	247	241	249	1481	901	578	980	2459
		60.6	21.8	21.2	21.7	31.9	69.6	46.7	75.4	64.1
	なし	153	392	392	351	1288	181	338	135	654
		12.5	34.5	34.4	30.6	27.7	14	27.3	10.4	17.1
	わからない	330	496	505	547	1878	213	323	185	721
		26.9	43.7	44.4	47.7	40.4	16.4	26.1	14.2	18.8
	計	1227	1135	1138	1147	4647	1295	1239	1300	3834
		100	100	100	100	100	100	100	100	100
	効果レベル	48	−13	−13	−9	4	56	19	65	47

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
193	201	199	209	802	36	2259	247
78.1	81.4	80.6	84.6	324.7	14.6	914.6	
11	27	40	65	143	7	724	
5.7	13.4	20.1	31.1	17.8	19.4	32	
117	113	101	78	409	7	823	
60.6	56.2	50.8	37.3	51	19.4	36.4	
65	61	58	66	250	22	712	
33.7	30.3	29.1	31.6	31.2	61.1	31.5	
193	201	199	209	802	36	2259	
100	100	100	100	100	100	100	
-55	-43	-31	-6	-33	0	-4	
339	347	347	360	1393	40	3886	402
84.3	86.3	86.3	89.6	346.5	10	966.7	
41	62	70	132	305	4	1387	
12.1	17.9	20.2	36.7	21.9	10	35.7	
201	173	166	113	653	8	1225	
59.3	49.9	47.8	31.4	46.9	20	31.5	
97	112	111	115	435	28	1274	
28.6	32.3	32	31.9	31.2	70	32.8	
339	347	347	360	1393	40	3886	
100	100	100	100	100	100	100	
-47	-32	-28	5	-25	-10	4	
370	368	377	381	1496	24	4111	452
81.9	81.4	83.4	84.3	331	5.3	909.5	
49	86	102	151	388	5	1564	
13.2	23.4	27.1	39.6	25.9	20.8	38	
224	163	173	97	657	6	1281	
60.5	44.3	45.9	25.5	43.9	25	31.2	
97	119	102	133	451	13	1266	
26.2	32.3	27.1	34.9	30.1	54.2	30.8	
370	368	377	381	1496	24	4111	
100	100	100	100	100	100	100	
-47	-21	-19	14	-18	-4	7	
231	235	239	244	949	15	2605	272
84.9	86.4	87.9	89.7	348.9	5.5	957.7	
42	68	76	120	306	3	1168	
18.2	28.9	31.8	49.2	32.2	20	44.8	
126	69	100	46	341	1	654	
54.5	29.4	41.8	18.9	35.9	6.7	25.1	
63	98	63	78	302	11	783	
27.3	41.7	26.4	32	31.8	73.3	30.1	
231	235	239	244	949	15	2605	
100	100	100	100	100	100	100	
-36	0	-10	30	-4	13	20	
53	56	52	54	215	1	591	61
86.9	91.8	85.2	88.5	352.5	1.6	968.9	
18	29	22	33	102	0	360	
34	51.8	42.3	61.1	47.4	0	60.9	
17	5	14	5	41	1	83	
32.1	8.9	26.9	9.3	19.1	100	14	
18	22	16	16	72	0	148	
34	39.3	30.8	29.6	33.5	0	25	
53	56	52	54	215	1	591	
100	100	100	100	100	100	100	
2	43	15	52	28	-100	47	
1186	1207	1214	1248	4855	116	13452	1434
82.7	84.2	84.7	87	338.6	8.1	938.1	
161	272	310	501	1244	19	5203	
13.6	22.5	25.5	40.1	25.6	16.4	38.7	
685	523	554	339	2101	23	4066	
57.8	43.3	45.6	27.2	43.3	19.8	30.2	
340	412	350	408	1510	74	4183	
28.7	34.1	28.8	32.7	31.1	63.8	31.1	
1186	1207	1214	1248	4855	116	13452	
100	100	100	100	100	100	100	
-44	-21	-20	13	-18	-3	8	

第111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インソーシング/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	286	201	40	77	77	232	230	231	229	244	239	226	234	
		2.24	2.2	2.47	2.32	1.97	1.79	2.02	1.9	2.11	2.03	1.9	1.91	2.02
100～300　人未満	437	321	54	116	135	372	365	365	361	374	377	379	371	
		2.1	1.93	2.31	2.17	1.96	1.79	2.16	2.07	2.15	2.15	2.04	1.88	2.05
300～1000　人未満	488	361	84	154	197	432	426	421	416	429	423	428	419	
		2.25	2.29	2.15	2.26	2.16	1.85	2.27	2.13	2.24	2.25	2.21	1.95	2.15
1000～5000　人未満	297	241	77	132	168	277	267	268	269	270	275	274	266	
		2.33	2.17	2.04	2.42	2.49	2.07	2.64	2.29	2.36	2.27	2.32	1.89	2.29
5000　人以上	67	64	29	40	55	64	63	62	64	67	64	65	63	
		2.95	2	2.15	2.91	2.95	2.49	2.9	2.88	2.76	2.78	2.95	2.4	2.73
合　計	1,575	1188	284	519	632	1401	1375	1369	1362	1410	1402	1393	1373	
		2.26	2.14	2.20	2.35	2.17	1.89	2.30	2.14	2.23	2.21	2.17	1.93	2.16

（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113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	実回答社数	IT担当役員を 置いている	IT担当役員を 置いていない
100　人未満	277	83	194
	100	30	70
100～300　人未満	429	148	281
	100	34.5	65.5
300～1000　人未満	482	209	273
	100	43.4	56.6
1000～5000　人未満	291	178	113
	100	61.2	38.8
5000　人以上	67	57	10
	100	85.1	14.9
合　計	1,546	675	871
	100	43.7	56.3

第114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・テスト	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	延べ回答社数
100　人未満	243	74	91	44	91	86	77	58	137	32	27	47	33	77	90	58	1022
		30.5	37.4	18.1	37.4	35.4	31.7	23.9	56.4	13.2	11.1	19.3	13.6	31.7	37	23.9	420.6
100～300　人未満	415	119	157	97	190	152	158	109	240	57	87	74	57	118	146	97	1858
		28.7	37.8	23.4	45.8	36.6	38.1	26.3	57.8	13.7	21	17.8	13.7	28.4	35.2	23.4	447.7
300～1000　人未満	465	173	222	120	236	176	203	150	254	51	88	54	57	141	160	75	2160
		37.2	47.7	25.8	50.8	37.8	43.7	32.3	54.6	11	18.9	11.6	12.3	30.3	34.4	16.1	464.5
1000～5000　人未満	291	139	152	108	174	112	133	78	146	25	50	47	20	91	75	51	1401
		47.8	52.2	37.1	59.8	38.5	45.7	26.8	50.2	8.6	17.2	16.2	6.9	31.3	25.8	17.5	481.4
5000　人以上	64	45	36	41	28	20	21	7	21	3	12	11	8	19	18	20	310
		70.3	56.3	64.1	43.8	31.3	32.8	10.9	32.8	4.7	18.8	17.2	12.5	29.7	28.1	31.3	484.4
合　計	1478	550	658	410	719	546	592	402	798	168	264	233	175	446	489	301	6751
		37.2	44.5	27.7	48.6	36.9	40.1	27.2	54	11.4	17.9	15.8	11.8	30.2	33.1	20.4	456.8

第115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:%，充足状況下段のの%は構成比）

従業員規模	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
100人未満	回答社数	239	71	89	43	90	84	74	58	135	32	26	46	31	77	87	56	999	999
			29.7	37.2	18	37.7	35.1	31	24.3	56.5	13.4	10.9	19.2	13	32.2	36.4	23.4	27.9	418
	非常に不足		26	35	14	28	20	20	11	25	14	6	12	16	25	32	20	304	304
			36.6	39.3	32.6	31.1	23.8	27	19	18.5	43.8	23.1	26.1	51.6	32.5	36.8	35.7	30.4	127.2
	やや不足		34	38	20	35	39	39	23	53	14	14	23	13	33	43	24	445	445
			47.9	42.7	46.5	38.9	46.4	52.7	39.7	39.3	43.8	53.8	50	41.9	42.9	49.4	42.9	44.5	186.2
	ほぼ充足		11	16	9	27	25	15	24	57	4	6	11	2	19	12	12	250	250
			15.5	18	20.9	30	29.8	20.3	41.4	42.2	12.5	23.1	23.9	6.5	24.7	13.8	21.4	25	104.6
	計		71	89	43	90	84	74	58	135	32	26	46	31	77	87	56	999	999
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	418
	充足レベル		−21	−21	−12	−1	6	−7	22	24	−31	0	−2	−45	−8	−23	−14	−5	
100〜300人未満	回答社数	412	118	157	95	188	152	157	108	235	56	87	73	56	117	145	97	1841	1841
			28.6	38.1	23.1	45.6	36.9	38.1	26.2	57	13.6	21.1	17.7	13.6	28.4	35.2	23.5	29.8	446.8
	非常に不足		33	50	23	42	35	42	21	21	28	14	13	21	35	50	18	446	446
			28	31.8	24.2	22.3	23	26.8	19.4	8.9	50	16.1	17.8	37.5	29.9	34.5	18.6	24.2	108.3
	やや不足		64	83	51	83	79	80	45	106	19	43	47	23	63	77	48	911	911
			54.2	52.9	53.7	44.1	52	51	41.7	45.1	33.9	49.4	64.4	41.1	53.8	53.1	49.5	49.5	221.1
	ほぼ充足		21	24	21	63	38	35	42	108	9	30	13	12	19	18	31	484	484
			17.8	15.3	22.1	33.5	25	22.3	38.9	46	16.1	34.5	17.8	21.4	16.2	12.4	32	26.3	117.5
	計		118	157	95	188	152	157	108	235	56	87	73	56	117	145	97	1841	1841
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	446.8
	充足レベル		−10	−17	−2	11	2	−4	19	37	−34	18	0	−16	−14	−22	13	2	
300〜1000人未満	回答社数	459	171	219	120	233	176	200	150	251	50	88	53	57	141	156	75	2140	2140
			37.3	47.7	26.1	50.8	38.3	43.6	32.7	54.7	10.9	19.2	11.5	12.4	30.7	34	16.3	31.1	466.2
	非常に不足		62	77	36	46	55	57	23	27	24	20	17	28	65	49	12	598	598
			36.3	35.2	30	19.7	31.3	28.5	15.3	10.8	48	22.7	32.1	49.1	46.1	31.4	16	27.9	130.3
	やや不足		88	106	65	113	67	104	60	96	21	38	25	23	53	83	42	984	984
			51.5	48.4	54.2	48.5	38.1	52	40	38.2	42	43.2	47.2	40.4	37.6	53.2	56	46	214.4
	ほぼ充足		21	36	19	74	54	39	67	128	5	30	11	6	23	24	21	558	558
			12.3	16.4	15.8	31.8	30.7	19.5	44.7	51	10	34.1	20.8	10.5	16.3	15.4	28	26.1	121.6
	計		171	219	120	233	176	200	150	251	50	88	53	57	141	156	75	2140	2140
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	466.2
	充足レベル		−24	−19	−14	12	−1	−9	29	40	−38	11	−11	−39	−30	−16	12	−2	
1000〜5000人未満	回答社数	288	138	150	107	174	108	130	78	143	25	50	47	19	90	75	51	1385	1385
			47.9	52.1	37.2	60.4	37.5	45.1	27.1	49.7	8.7	17.4	16.3	6.6	31.3	26	17.7	32.1	480.9
	非常に不足		53	40	20	22	23	29	10	7	11	9	9	4	18	14	8	277	277
			38.4	26.7	18.7	12.6	21.3	22.3	12.8	4.9	44	18	19.1	21.1	20	18.7	15.7	20	96.2
	やや不足		72	88	66	91	51	63	33	64	11	25	26	10	51	46	33	730	730
			52.2	58.7	61.7	52.3	47.2	48.5	42.3	44.8	44	50	55.3	52.6	56.7	61.3	64.7	52.7	253.5
	ほぼ充足		13	22	21	61	34	38	35	72	3	16	12	5	21	15	10	378	378
			9.4	14.7	19.6	35.1	31.5	29.2	44.9	50.3	12	32	25.5	26.3	23.3	20	19.6	27.3	131.3
	計		138	150	107	174	108	130	78	143	25	50	47	19	90	75	51	1385	1385
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	480.9
	充足レベル		−29	−12	1	22	10	7	32	45	−32	14	6	5	3	1	4	7	

従業員規模	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
5000人以上	回答社数	62	43	35	38	28	18	21	7	20	3	11	11	8	18	17	19	297	297
			69.4	56.5	61.3	45.2	29	33.9	11.3	32.3	4.8	17.7	17.7	12.9	29	27.4	30.6	31.9	479
	非常に不足		14	1	4	0	2	2	3	1	1	2	1	2	3	3	2	41	41
			32.6	2.9	10.5	0	11.1	9.5	42.9	5	33.3	18.2	9.1	25	16.7	17.6	10.5	13.8	66.1
	やや不足		27	19	25	12	12	10	0	8	2	5	8	2	9	13	12	164	164
			62.8	54.3	65.8	42.9	66.7	47.6	0	40	66.7	45.5	72.7	25	50	76.5	63.2	55.2	264.5
	ほぼ充足		2	15	9	16	4	9	4	11	0	4	2	4	6	1	5	92	92
			4.7	42.9	23.7	57.1	22.2	42.9	57.1	55	0	36.4	18.2	50	33.3	5.9	26.3	31	148.4
	計		43	35	38	28	18	21	7	20	3	11	11	8	18	17	19	297	297
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	479
	充足レベル		-28	40	13	57	11	33	14	50	-33	18	9	25	17	-12	16	17	
合計	回答社数	1460	541	650	403	713	538	582	401	784	166	262	230	171	443	480	298	6662	6662
			37.1	44.5	27.6	48.8	36.8	39.9	27.5	53.7	11.4	17.9	15.8	11.7	30.3	32.9	20.4	30.4	456.3
	非常に不足		188	203	97	138	135	150	68	81	78	51	52	71	146	148	60	1666	1666
			34.8	31.2	24.1	19.4	25.1	25.8	17	10.3	47	19.5	22.6	41.5	33	30.8	20.1	25	114.1
	やや不足		285	334	227	334	248	296	161	327	67	125	129	71	209	262	159	3234	3234
			52.7	51.4	56.3	46.8	46.1	50.9	40.1	41.7	40.4	47.7	56.1	41.5	47.2	54.6	53.4	48.5	221.5
	ほぼ充足		68	113	79	241	155	136	172	376	21	86	49	29	88	70	79	1762	1762
			12.6	17.4	19.6	33.8	28.8	23.4	42.9	48	12.7	32.8	21.3	17	19.9	14.6	26.5	26.4	120.7
	計		541	650	403	713	538	582	401	784	166	262	230	171	443	480	298	6662	6662
			100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	456.3
	充足レベル		-22	-14	-4	14	4	-2	26	38	-34	13	-1	-25	-13	-16	6	1	

第116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	延べ社数回答	業務担当レベル
100　人未満	平成12年度	191	54	100	123	108	89	65	100	5	644	0.42
	%		28.3	52.4	64.4	56.5	46.6	34	52.4	2.6	337.2	
	平成13年度	202	66	110	131	114	91	73	106	5	696	0.43
	%		32.7	54.5	64.9	56.4	45	36.1	52.5	2.5	344.6	
	平成14年度	201	78	118	129	111	96	69	110	6	717	0.45
	%		38.8	58.7	64.2	55.2	47.8	34.3	54.7	3	356.7	
	計	219	198	328	383	333	276	207	316	16	2057	
	%		90.4	149.8	174.9	152.1	126	94.5	144.3	7.3	939.3	
100～300　人未満	平成12年度	347	127	214	261	224	232	113	213	3	1387	0.5
	%		36.6	61.7	75.2	64.6	66.9	32.6	61.4	0.9	399.7	
	平成13年度	365	139	231	272	249	248	130	237	3	1509	0.52
	%		38.1	63.3	74.5	68.2	67.9	35.6	64.9	0.8	413.4	
	平成14年度	365	167	236	264	245	236	137	241	4	1530	0.52
	%		45.8	64.7	72.3	67.1	64.7	37.5	66	1.1	419.2	
	計	388	433	681	797	718	716	380	691	10	4426	
	%		111.6	175.5	205.4	185.1	184.5	97.9	178.1	2.6	1140.7	
300～1000　人未満	平成12年度	434	189	298	364	323	331	202	318	5	2030	0.58
	%		43.5	68.7	83.9	74.4	76.3	46.5	73.3	1.2	467.7	
	平成13年度	454	225	341	376	340	343	225	343	5	2198	0.61
	%		49.6	75.1	82.8	74.9	75.6	49.6	75.6	1.1	484.1	
	平成14年度	446	243	327	364	330	334	238	336	5	2177	0.61
	%		54.5	73.3	81.6	74	74.9	53.4	75.3	1.1	488.1	
	計	462	657	966	1104	993	1008	665	997	15	6405	
	%		142.2	209.1	239	214.9	218.2	143.9	215.8	3.2	1386.4	
1000～5000　人未満	平成12年度	283	139	191	252	209	233	155	221	4	1404	0.62
	%		49.1	67.5	89	73.9	82.3	54.8	78.1	1.4	496.1	
	平成13年度	291	160	197	254	217	240	176	244	5	1493	0.64
	%		55	67.7	87.3	74.6	82.5	60.5	83.8	1.7	513.1	
	平成14年度	289	184	212	244	205	236	181	247	5	1514	0.65
	%		63.7	73.4	84.4	70.9	81.7	62.6	85.5	1.7	523.9	
	計	293	483	600	750	631	709	512	712	14	4411	
	%		164.8	204.8	256	215.4	242	174.7	243	4.8	1505.5	
5000　人以上	平成12年度	64	54	50	54	43	47	52	54	0	354	0.69
	%		84.4	78.1	84.4	67.2	73.4	81.3	84.4	0	553.1	
	平成13年度	66	59	56	56	42	48	55	55	1	372	0.7
	%		89.4	84.8	84.8	63.6	72.7	83.3	83.3	1.5	563.6	
	平成14年度	63	57	52	49	39	46	53	56	1	353	0.7
	%		90.5	82.5	77.8	61.9	73	84.1	88.9	1.6	560.3	
	計	66	170	158	159	124	141	160	165	2	1079	
	%		257.6	239.4	240.9	187.9	213.6	242.4	250	3	1634.8	
合　計	平成12年度	1319	563	853	1054	907	932	587	906	17	5819	0.55
	%		42.7	64.7	79.9	68.8	70.7	44.5	68.7	1.3	441.2	
	平成13年度	1378	649	935	1089	962	970	659	985	19	6268	0.57
	%		47.1	67.9	79	69.8	70.4	47.8	71.5	1.4	454.9	
	平成14年度	1364	729	945	1050	930	948	678	990	21	6291	0.58
	%		53.4	69.3	77	68.2	69.5	49.7	72.6	1.5	461.2	
	計	1428	1941	2733	3193	2799	2850	1924	2881	57	18378	
	%		135.9	191.4	223.6	196	199.6	134.7	201.8	4	1287	

第117表　要員年齢平均及び月額給与平均（従業員規模別）

（単位：才，千円）

職種 / 従業員規模	データ入力者（パンチャー等）		オペレータ		プログラマ		ＳＥ		回答者数
	年齢	給与	年齢	給与	年齢	給与	年齢	給与	
100　人未満	31.8	208	30.8	237.6	32.7	275.4	37.5	349.3	144
100～300　人未満	30.7	215.3	32.2	247.8	33	286.7	37.5	339.5	264
300～1000　人未満	29.4	202.2	29	240.8	31	276.4	37.5	348.9	295
1000～5000　人未満	29.9	197.5	30.7	259.6	31.7	296.4	36.2	353.3	169
5000　人以上	27.7	170	30.3	253.3	29.3	307.6	34.7	368.9	26
合　計	30.5	207.1	30.7	245.6	31.9	283.4	37.1	347.7	898

第118表　派遣元に対する派遣要員１人当り日額換算支払費用平均（従業員規模別）

（単位：千円）

職種 / 従業員規模	データ入力者（パンチャー等）	オペレータ	プログラマ	ＳＥ
100　人未満	12.6	18.4	28.7	34.3
100～300　人未満	13.4	18.4	30.6	33.9
300～1000　人未満	17.3	23.2	32.1	38.6
1000～5000　人未満	17.2	25.6	35.2	41.7
5000　人以上	22.2	28.9	37.1	47.1
合　計	16.5	23.4	33.1	39.0

第119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	帳票など媒体のデリバリ	トラブル対応	セキュリティ管理、利用者管理	ヘルプデスク	パソコン導入、増設・移設作業	センター設備管理	IT利用部門への教育	その他	合計
100　人未満	メインフレーム系	52	23	19	12	13	8	28	25	13	35	3	16	16	6	5	0	222
		100	44.2	36.5	23.1	25	15.4	53.8	48.1	25	67.3	5.8	30.8	30.8	11.5	9.6	0	426.9
	クライアントサーバーシステム系	71	22	17	22	17	9	37	37	4	46	12	18	27	4	13	1	286
		100	31	23.9	31	23.9	12.7	52.1	52.1	5.6	64.8	16.9	25.4	38	5.6	18.3	1.4	402.8
	WEB系	37	12	12	17	15	6	11	9	1	20	8	9	11	5	4	0	140
		100	32.4	32.4	45.9	40.5	16.2	29.7	24.3	2.7	54.1	21.6	24.3	29.7	13.5	10.8	0	378.4
100～300　人未満	メインフレーム系	90	36	36	21	28	19	58	41	18	55	16	30	22	19	6	1	406
		100	40	40	23.3	31.1	21.1	64.4	45.6	20	61.1	17.8	33.3	24.4	21.1	6.7	1.1	451.1
	クライアントサーバーシステム系	116	38	38	39	38	13	71	65	12	77	26	45	37	14	9	1	523
		100	32.8	32.8	33.6	32.8	11.2	61.2	56	10.3	66.4	22.4	38.8	31.9	12.1	7.8	0.9	450.9
	WEB系	72	26	24	21	28	6	32	27	3	31	15	21	12	10	5	1	262
		100	36.1	33.3	29.2	38.9	8.3	44.4	37.5	4.2	43.1	20.8	29.2	16.7	13.9	6.9	1.4	363.9
300～1000　人未満	メインフレーム系	149	80	64	45	57	35	104	89	50	88	31	34	43	40	15	2	777
		100	53.7	43	30.2	38.3	23.5	69.8	59.7	33.6	59.1	20.8	22.8	28.9	26.8	10.1	1.3	521.5
	クライアントサーバーシステム系	174	58	51	56	66	26	115	102	21	93	32	54	67	29	33	0	803
		100	33.3	29.3	32.2	37.9	14.9	66.1	58.6	12.1	53.4	18.4	31	38.5	16.7	19	0	461.5
	WEB系	93	36	26	28	34	9	49	37	4	47	19	14	22	16	8	0	349
		100	38.7	28	30.1	36.6	9.7	52.7	39.8	4.3	50.5	20.4	15.1	23.7	17.2	8.6	0	375.3
1000～5000人未満	メインフレーム系	144	106	82	58	73	36	91	79	67	68	36	41	41	47	17	3	845
		100	73.6	56.9	40.3	50.7	25	63.2	54.9	46.5	47.2	25	28.5	28.5	32.6	11.8	2.1	586.8
	クライアントサーバーシステム系	162	75	78	71	84	24	105	86	24	85	33	80	72	36	32	1	886
		100	46.3	48.1	43.8	51.9	14.8	64.8	53.1	14.8	52.5	20.4	49.4	44.4	22.2	19.8	0.6	546.9
	WEB系	117	64	64	54	63	17	68	58	9	54	31	41	39	35	17	2	616
		100	54.7	54.7	46.2	53.8	14.5	58.1	49.6	7.7	46.2	26.5	35	33.3	29.9	14.5	1.7	526.5
5000　人以上	メインフレーム系	50	47	44	37	39	20	40	40	31	37	22	28	24	33	15	0	457
		100	94	88	74	78	40	80	80	62	74	44	56	48	66	30	0	914
	クライアントサーバーシステム系	57	42	43	39	43	19	38	39	19	39	26	41	32	30	22	0	472
		100	73.7	75.4	68.4	75.4	33.3	66.7	68.4	33.3	68.4	45.6	71.9	56.1	52.6	38.6	0	828.1
	WEB系	51	36	35	37	39	19	35	35	17	32	23	31	27	27	20	0	413
		100	70.6	68.6	72.5	76.5	37.3	68.6	68.6	33.3	62.7	45.1	60.8	52.9	52.9	39.2	0	809.8
合　計	メインフレーム系	485	292	245	173	210	118	321	274	179	283	108	149	146	145	58	6	2707
		100	60.2	50.5	35.7	43.3	24.3	66.2	56.5	36.9	58.4	22.3	30.7	30.1	29.9	12	1.2	558.1
	クライアントサーバーシステム系	580	235	227	227	248	91	366	329	80	340	129	238	235	113	109	3	2970
		100	40.5	39.1	39.1	42.8	15.7	63.1	56.7	13.8	58.6	22.2	41	40.5	19.5	18.8	0.5	512.1
	WEB系	370	174	161	157	179	57	195	166	34	184	96	116	111	93	54	3	1780
		100	47	43.5	42.4	48.4	15.4	52.7	44.9	9.2	49.7	25.9	31.4	30	25.1	14.6	0.8	481.1

第120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：%）

従業員規模＼利用目的，効果	実回答社数	運用負荷の軽減	人件費削減	情報システム資産コスト削減	マシンスペース不足の解消	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	運用時間帯の束縛からの開放	その他	合計
100　人未満	93	59	48	19	5	24	33	20	29	16	19	0	272
	100	63.4	51.6	20.4	5.4	25.8	35.5	21.5	31.2	17.2	20.4	0	292.5
100～300　人未満	159	90	64	26	8	40	57	44	29	42	21	10	431
	100	56.6	40.3	16.4	5	25.2	35.8	27.7	18.2	26.4	13.2	6.3	271.1
300～1000　人未満	214	140	104	37	26	79	71	60	44	54	41	4	660
	100	65.4	48.6	17.3	12.1	36.9	33.2	28	20.6	25.2	19.2	1.9	308.4
1000～5000 人未満	194	147	101	47	18	63	56	34	28	74	63	7	638
	100	75.8	52.1	24.2	9.3	32.5	28.9	17.5	14.4	38.1	32.5	3.6	328.9
5000　人以上	58	41	32	26	5	27	18	15	5	26	13	1	209
	100	70.7	55.2	44.8	8.6	46.6	31	25.9	8.6	44.8	22.4	1.7	360.3
合　計	718	477	349	155	62	233	235	173	135	212	157	22	2210
	100	66.4	48.6	21.6	8.6	32.5	32.7	24.1	18.8	29.5	21.9	3.1	307.8

第121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：%）

従業員規模＼選定基準，選定理由	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	89	20	55	27	33	21	6	162
	100	22.5	61.8	30.3	37.1	23.6	6.7	182
100～300　人未満	159	43	84	42	61	32	32	294
	100	27	52.8	26.4	38.4	20.1	20.1	184.9
300～1000　人未満	214	60	153	53	87	38	19	410
	100	28	71.5	24.8	40.7	17.8	8.9	191.6
1000～5000 人未満	192	60	128	53	79	33	33	386
	100	31.3	66.7	27.6	41.1	17.2	17.2	201
5000　人以上	57	13	37	19	31	14	14	128
	100	22.8	64.9	33.3	54.4	24.6	24.6	224.6
合　計	711	196	457	194	291	138	104	1380
	100	27.6	64.3	27.3	40.9	19.4	14.6	194.1

第122表　ASP（Application Service Provider）利用のメリット（従業員規模別）

（複数回答，上段：社数、下段：%）

従業員規模＼利用のメリット	実回答社数	アプリケーション導入のスピードアップ	アプリケーション保守作業の軽減	アプリケーション導入のコスト削減	アプリケーション管理のコスト削減	安価に高機能のアプリケーションを利用できる	情報システム部門の役割の変化による外部利用	全般的な業務効率化の一環として	その他	合計
100　人未満	64	22	37	32	33	26	5	15	1	171
	100	34.4	57.8	50	51.6	40.6	7.8	23.4	1.6	267.2
100～300　人未満	87	36	58	38	45	27	20	32	4	260
	100	41.4	66.7	43.7	51.7	31	23	36.8	4.6	298.9
300～1000　人未満	105	43	62	64	58	40	15	34	0	316
	100	41	59	61	55.2	38.1	14.3	32.4	0	301
1000～5000 人未満	85	49	54	50	58	28	21	20	1	281
	100	57.6	63.5	58.8	68.2	32.9	24.7	23.5	1.2	330.6
5000　人以上	19	12	12	13	14	6	5	8	1	71
	100	63.2	63.2	68.4	73.7	31.6	26.3	42.1	5.3	373.7
合　計	360	162	223	197	208	127	66	109	7	1099
	100	45	61.9	54.7	57.8	35.3	18.3	30.3	1.9	305.3

第123表　ASP（Application Service Provider）利用の実績と見通しの状況（従業員規模別）

（上段：社数，下段：構成比％）

従業員規模＼実績と見通し	平成13年度（今年度） 増加	不変	減少	小計	平成14年度 増加	不変	減少	小計	実回答社数
100　人未満	11	48	0	59	22	39	0	61	61
	18.6	81.4	0	100	36.1	63.9	0	100	
100～300　人未満	22	56	1	79	37	41	2	80	80
	27.8	70.9	1.3	100	46.3	51.3	2.5	100	
300～1000　人未満	23	73	0	96	40	60	1	101	101
	24	76	0	100	39.6	59.4	1	100	
1000～5000 人未満	19	56	1	76	46	31	2	79	79
	25	73.7	1.3	100	58.2	39.2	2.5	100	
5000　人以上	6	11	0	17	10	6	0	16	17
	35.3	64.7	0	100	62.5	37.5	0	100	
合　計	81	244	2	327	155	177	5	337	338
	24.8	74.6	0.6	100	46	52.5	1.5	100	

第124表　情報化課題の分布（従業員規模別）

従業員規模＼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	Webコンピューティング	コンピュータ不正アクセス	イントラネット	インターネット	企業間EC（電子商取引）	情報システム安全対策	クライアントサーバシステム	個人情報保護	ブロードバンド	電子認証・公証	ネットワークOS	TCO（情報化総費用）	ナレッジマネジメント	ERP（統合業務パッケージ）	データウェアハウス	エンドユーザコンピューティング	CRM（Customer Relationship Management）
100	247	158	78	72	91	76	106	80	77	100	74	80	43	65	30	26	34	19	36	23
人未満	100	64	31.6	29.1	36.8	30.8	42.9	32.4	31.2	40.5	30	32.4	17.4	26.3	12.1	10.5	13.8	7.7	14.6	9.3
100～300	416	288	202	162	161	165	181	152	148	192	108	124	68	127	79	73	84	68	94	46
人未満	100	69.2	48.6	38.9	38.7	39.7	43.5	36.5	35.6	46.2	26	29.8	16.3	30.5	19	17.5	20.2	16.3	22.6	11.1
300～1000	474	319	226	203	200	216	176	170	181	162	165	129	152	122	118	121	113	117	104	96
人未満	100	67.3	47.7	42.8	42.2	45.6	37.1	35.9	38.2	34.2	34.8	27.2	32.1	25.7	24.9	25.5	23.8	24.7	21.9	20.3
1000～5000	297	168	102	147	104	103	89	136	129	71	84	85	107	64	117	109	78	90	60	100
人未満	100	56.6	34.3	49.5	35	34.7	30	45.8	43.4	23.9	28.3	28.6	36	21.5	39.4	36.7	26.3	30.3	20.2	33.7
5000	67	41	12	27	29	19	22	33	35	11	23	32	34	4	34	31	28	12	4	25
人以上	100	61.2	17.9	40.3	43.3	28.4	32.8	49.3	52.2	16.4	34.3	47.8	50.7	6	50.7	46.3	41.8	17.9	6	37.3
合　計	1501	974	620	611	585	579	574	571	570	536	454	450	404	382	378	360	337	306	298	290
	100	64.9	41.3	40.7	39	38.6	38.2	38	38	35.7	30.2	30	26.9	25.4	25.2	24	22.5	20.4	19.9	19.3

第125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	265	11	29	225
		89.5	4.2	10.9	84.9
100～300　人未満	445	421	17	55	349
		94.6	4	13.1	82.9
300～1000　人未満	490	476	15	83	378
		97.1	3.2	17.4	79.4
1000～5000 人未満	300	292	21	71	200
		97.3	7.2	24.3	68.5
5000　人以上	67	65	13	20	32
		97	20	30.8	49.2
合　計	1598	1519	77	258	1184
		95.1	5.1	17	77.9

第126表　CMM（Capability Maturity Model）の認証取得状況（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	既に取得している	取得の必要性を検討している	取得は必要ないと考えている	特に考えていない
100　　人未満	38	0	11	6	21
	100	0	28.9	15.8	55.3
100～300　人未満	71	1	13	11	46
	100	1.4	18.3	15.5	64.8
300～1000　人未満	94	1	17	11	65
	100	1.1	18.1	11.7	69.1
1000～5000 人未満	90	1	13	12	64
	100	1.1	14.4	13.3	71.1
5000　　人以上	33	2	10	5	16
	100	6.1	30.3	15.2	48.5
合　　計	326	5	64	45	212
	100	1.5	19.6	13.8	65

（複数回答，上段:社数、下段:%）

XML (Extensible Markup Language)	サプライチェーンマネジメント	電子政府	オブジェクト指向システム開発言語（JAVA等）	エクストラネット	消費者EC（電子商取引）	ソフトウェア品質向上（CMMなど）	ギガビットイーサネット	Linux	分散処理技術(JAVA、ActiveX、CORBAなど)	ASP (Application Service Provider)	次世代無線通技術(IMT2000、Bluetoothなど)	知的財産権／ソフトウェア特許	シン（Thin）クライアント	CTI (Computer Telephony Integration)	SLA (Service Level Agreement)	UM (Unified Modeling Language)	延べ回答社数
23	12	26	29	13	41	42	13	29	19	16	15	20	6	7	1	2	1582
9.3	4.9	10.5	11.7	5.3	16.6	17	5.3	11.7	7.7	6.5	6.1	8.1	2.4	2.8	0.4	0.8	640.5
51	35	22	47	47	51	47	35	46	24	20	40	22	14	15	3	8	3049
12.3	8.4	5.3	11.3	11.3	12.3	11.3	8.4	11.1	5.8	4.8	9.6	5.3	3.4	3.6	0.7	1.9	732.9
64	74	97	68	73	44	37	54	39	39	39	21	20	16	19	7	9	3810
13.5	15.6	20.5	14.3	15.4	9.3	7.8	11.4	8.2	8.2	8.2	4.4	4.2	3.4	4	1.5	1.9	803.8
78	78	54	52	38	35	28	36	19	34	37	18	16	18	6	26	2	2518
26.3	26.3	18.2	17.5	12.8	11.8	9.4	12.1	6.4	11.4	12.5	6.1	5.4	6.1	2	8.8	0.7	847.8
25	30	13	10	12	9	4	9	5	7	9	3	7	7	2	11	0	619
37.3	44.8	19.4	14.9	17.9	13.4	6	13.4	7.5	10.4	13.4	4.5	10.4	10.4	3	16.4	0	923.9
241	229	212	206	183	180	158	147	138	123	121	97	85	61	49	48	21	11578
16.1	15.3	14.1	13.7	12.2	12	10.5	9.8	9.2	8.2	8.1	6.5	5.7	4.1	3.3	3.2	1.4	771.4

第127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	39	8	6	25	5
	100	20.5	15.4	64.1	
100～300　人未満	72	12	15	45	-4
	100	16.7	20.8	62.5	
300～1000　人未満	94	25	15	54	11
	100	26.6	16	57.4	
1000～5000 人未満	90	18	14	58	4
	100	20	15.6	64.4	
5000　　人以上	33	12	2	19	30
	100	36.4	6.1	57.6	
合　　計	328	75	52	201	7
	100	22.9	15.9	61.3	

第128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メニュー／従業員規模	実社数回答	専用線サービス				交換サービス									延社べ数回答
		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	
100　人未満	260	46	61	33	12	112	8	177	21	39	29	0	18	2	558
	100	17.7	23.5	12.7	4.6	43.1	3.1	68.1	8.1	15	11.2	0	6.9	0.8	214.6
100～300　人未満	406	70	176	74	26	191	18	277	26	51	101	0	40	8	1058
	100	17.2	43.3	18.2	6.4	47	4.4	68.2	6.4	12.6	24.9	0	9.9	2	260.6
300～1000　人未満	455	87	230	110	32	189	36	315	69	63	144	2	76	23	1376
	100	19.1	50.5	24.2	7	41.5	7.9	69.2	15.2	13.8	31.6	0.4	16.7	5.1	302.4
1000～5000 人未満	284	81	192	115	57	143	47	216	89	55	138	10	77	24	1244
	100	28.5	67.6	40.5	20.1	50.4	16.5	76.1	31.3	19.4	48.6	3.5	27.1	8.5	438
5000　人以上	63	25	46	38	40	33	15	49	29	13	45	9	28	10	380
	100	39.7	73	60.3	63.5	52.4	23.8	77.8	46	20.6	71.4	14.3	44.4	15.9	603.2
合　計	1468	309	705	370	167	668	124	1034	234	221	457	21	239	67	4616
	100	21	48	25.2	11.4	45.5	8.4	70.4	15.9	15.1	31.1	1.4	16.3	4.6	314.4

第129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		実社数回答	専用線サービス				交換サービス									延社べ数回答
			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	
100　人未満	1～2年内に新規利用	103	2	7	10	0	3	0	11	5	63	6	0	15	3	125
		100	1.9	6.8	9.7	0	2.9	0	10.7	4.9	61.2	5.8	0	14.6	2.9	121.4
	1～2年内に利用取止め予定		7	7	3	2	9	0	16	1	5	3	0	1	0	54
			6.8	6.8	2.9	1.9	8.7	0	15.5	1	4.9	2.9	0	1	0	52.4
100～300　人未満	1～2年内に新規利用	172	0	16	20	6	3	0	9	7	81	10	0	68	20	240
		100	0	9.3	11.6	3.5	1.7	0	5.2	4.1	47.1	5.8	0	39.5	11.6	139.5
	1～2年内に利用取止め予定		10	16	8	0	16	2	27	3	3	19	0	3	0	107
			5.8	9.3	4.7	0	9.3	1.2	15.7	1.7	1.7	11	0	1.7	0	62.2
300～1000　人未満	1～2年内に新規利用	238	1	20	18	21	4	0	19	8	87	16	2	96	37	329
		100	0.4	8.4	7.6	8.8	1.7	0	8	3.4	36.6	6.7	0.8	40.3	15.5	138.2
	1～2年内に利用取止め予定		20	21	13	2	12	10	31	3	5	24	0	5	2	148
			8.4	8.8	5.5	0.8	5	4.2	13	1.3	2.1	10.1	0	2.1	0.8	62.2
1000～5000 人未満	1～2年内に新規利用	177	1	12	10	14	2	1	7	7	63	5	0	97	27	246
		100	0.6	6.8	5.6	7.9	1.1	0.6	4	4	35.6	2.8	0	54.8	15.3	139
	1～2年内に利用取止め予定		29	14	17	3	7	10	15	2	1	26	0	0	2	126
			16.4	7.9	9.6	1.7	4	5.6	8.5	1.1	0.6	14.7	0	0	1.1	71.2
5000　人以上	1～2年内に新規利用	40	0	1	2	3	0	0	0	0	20	0	1	17	11	55
		100	0	2.5	5	7.5	0	0	0	0	50	0	2.5	42.5	27.5	137.5
	1～2年内に利用取止め予定		10	3	9	2	1	2	3	3	0	6	0	0	0	39
			25	7.5	22.5	5	2.5	5	7.5	7.5	0	15	0	0	0	97.5
合　計	1～2年内に新規利用	730	4	56	60	44	12	1	46	27	314	37	3	293	98	995
		100	0.5	7.7	8.2	6	1.6	0.1	6.3	3.7	43	5.1	0.4	40.1	13.4	136.3
	1～2年内に利用取止め予定		76	61	50	9	45	24	92	12	14	78	0	9	4	474
			10.4	8.4	6.8	1.2	6.2	3.3	12.6	1.6	1.9	10.7	0	1.2	0.5	64.9

第130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			
100　人未満	19	13	2	6	42	183	265
	7.2	4.9	0.8	2.3	15.8	69.1	100
100～300　人未満	21	46	7	20	97	236	427
	4.9	10.8	1.6	4.7	22.7	55.3	100
300～1000　人未満	40	54	16	22	140	202	474
	8.4	11.4	3.4	4.6	29.5	42.6	100
1000～5000 人未満	30	62	13	20	102	70	297
	10.1	20.9	4.4	6.7	34.3	23.6	100
5000　人以上	13	17	6	4	16	8	64
	20.3	26.6	9.4	6.3	25.0	12.5	100
合　計	123	192	44	72	397	699	1527
	8.1	12.6	2.9	4.7	26	45.8	100

第131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	3	0	22	9	234	268
	1.1	0	8.2	3.4	87.3	100
100～300　人未満	20	6	42	50	307	425
	4.7	1.4	9.9	11.8	72.2	100
300～1000　人未満	29	11	67	81	290	478
	6.1	2.3	14	16.9	60.7	100
1000～5000 人未満	29	12	63	61	132	297
	9.8	4	21.2	20.5	44.4	100
5000　人以上	9	5	26	10	15	65
	13.8	7.7	40	15.4	23.1	100
合　計	90	34	220	211	978	1533
	5.9	2.2	14.4	13.8	63.8	100

第132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	48	211	259	48	20	34	3	57
	18.5	81.5	100	100	41.7	70.8	6.3	118.8
100～300　人未満	124	294	418	122	64	74	5	143
	29.7	70.3	100	100	52.5	60.7	4.1	117.2
300～1000　人未満	132	338	470	130	80	79	1	160
	28.1	71.9	100	100	61.5	60.8	0.8	123.1
1000～5000 人未満	112	180	292	109	67	69	9	145
	38.4	61.6	100	100	61.5	63.3	8.3	133
5000　人以上	45	19	64	44	34	31	4	69
	70.3	29.7	100	100	77.3	70.5	9.1	156.8
合　計	461	1042	1503	453	265	287	22	574
	30.7	69.3	100	100	58.5	63.4	4.9	126.7

第133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	124	45	34	25	12	66	7	189
	100	36.3	27.4	20.2	9.7	53.2	5.6	152.4
100～300　人未満	265	118	76	31	21	175	8	429
	100	44.5	28.7	11.7	7.9	66	3	161.9
300～1000　人未満	338	178	74	35	24	236	14	561
	100	52.7	21.9	10.4	7.1	69.8	4.1	166
1000～5000 人未満	250	153	44	24	21	194	7	443
	100	61.2	17.6	9.6	8.4	77.6	2.8	177.2
5000　人以上	61	47	13	7	9	49	1	126
	100	77	21.3	11.5	14.8	80.3	1.6	206.6
合　計	1038	541	241	122	87	720	37	1748
	100	52.1	23.2	11.8	8.4	69.4	3.6	168.4

第134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 前年度比増 社数	%	前年度並 社数	%	前年度比減 社数	%	回答社数	今後の見通し 増加の見込み 社数	%	変らない 社数	%	減少の見込み 社数	%	回答社数
100　人未満	汎用コンピュータ	18	10.7	140	83.3	10	6	168	20	12.7	109	69	29	18.4	158
	UNIXサーバー	12	18.2	51	77.3	3	4.5	66	18	27.3	41	62.1	7	10.6	66
	NTサーバー	42	23.1	137	75.3	3	1.6	182	67	37	98	54.1	16	8.8	181
	LINUXサーバー	20	37.7	32	60.4	1	1.9	53	38	56.7	28	41.8	1	1.5	67
	その他	4	11.8	29	85.3	1	2.9	34	8	23.5	25	73.5	1	2.9	34
	計	96	19.1	389	77.3	18	3.6	503	151	29.8	301	59.5	54	10.7	506
100～300　人未満	汎用コンピュータ	20	6.9	251	87.2	17	5.9	288	24	8.5	202	71.4	57	20.1	283
	UNIXサーバー	26	17.3	116	77.3	8	5.3	150	35	23.3	93	62	22	14.7	150
	NTサーバー	108	30.9	237	67.9	4	1.1	349	152	45.1	166	49.3	19	5.6	337
	LINUXサーバー	34	28.3	83	69.2	3	2.5	120	65	47.8	70	51.5	1	0.7	136
	その他	11	16.7	51	77.3	4	6.1	66	11	16.4	51	76.1	5	7.5	67
	計	199	20.5	738	75.8	36	3.7	973	287	29.5	582	59.8	104	10.7	973
300～1000　人未満	汎用コンピュータ	19	5	344	89.8	20	5.2	383	17	4.6	243	65.5	111	29.9	371
	UNIXサーバー	34	15.7	170	78.7	12	5.6	216	53	24.7	139	64.7	23	10.7	215
	NTサーバー	211	47.8	221	50.1	9	2	441	249	57.1	162	37.2	25	5.7	436
	LINUXサーバー	60	34.1	114	64.8	2	1.1	176	102	52.8	86	44.6	5	2.6	193
	その他	7	10.8	54	83.1	4	6.2	65	12	17.4	50	72.5	7	10.1	69
	計	331	25.8	903	70.5	47	3.7	1281	433	33.7	680	53	171	13.3	1284
1000～5000人未満	汎用コンピュータ	7	2.7	221	83.7	36	13.6	264	9	3.5	148	57.8	99	38.7	256
	UNIXサーバー	64	26.7	165	68.8	11	4.6	240	86	36.6	126	53.6	23	9.8	235
	NTサーバー	173	60.1	103	35.8	12	4.2	288	181	64.2	78	27.7	23	8.2	282
	LINUXサーバー	51	33.8	97	64.2	3	2	151	81	50.6	75	46.9	4	2.5	160
	その他	8	15.1	43	81.1	2	3.8	53	14	25	39	69.6	3	5.4	56
	計	303	30.4	629	63.2	64	6.4	996	371	37.5	466	47.1	152	15.4	989
5000　人以上	汎用コンピュータ	2	3.2	44	69.8	17	27	63	2	3.2	22	35.5	38	61.3	62
	UNIXサーバー	35	53.8	30	46.2	0	0	65	37	56.1	26	39.4	3	4.5	66
	NTサーバー	40	60.6	24	36.4	2	3	66	38	57.6	19	28.8	9	13.6	66
	LINUXサーバー	16	33.3	32	66.7	0	0	48	30	58.8	20	39.2	1	2	51
	その他	2	18.2	9	81.8	0	0	11	2	20	7	70	1	10	10
	計	95	37.5	139	54.9	19	7.5	253	109	42.7	94	36.9	52	20.4	255
合　計	汎用コンピュータ	66	5.7	1000	85.8	100	8.6	1166	72	6.4	724	64.1	334	29.6	1130
	UNIXサーバー	171	23.2	532	72.2	34	4.6	737	229	31.3	425	58.1	78	10.7	732
	NTサーバー	574	43.3	722	54.4	30	2.3	1326	687	52.8	523	40.2	92	7.1	1302
	LINUXサーバー	181	33	358	65.3	9	1.6	548	316	52.1	279	46	12	2	607
	その他	32	14	186	81.2	11	4.8	229	47	19.9	172	72.9	17	7.2	236
	計	1024	25.6	2798	69.8	184	4.6	4006	1351	33.7	2123	53	533	13.3	4007

第135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 ハードウエア関係運用費用の節減（初期投資を除く）	ソフトウエ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	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	経営戦略分析資料の作成の適用拡大等	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	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）	取引先、顧客の満足度向上	総合評価
100　人未満	回答社数	243	223	223	221	218	220	213	221	223	210	211	
	回答率		91.8	91.8	90.9	89.7	90.5	87.7	90.9	91.8	86.4	86.8	89.8
	不明度		0.22	0.24	0.27	0.21	0.15	0.21	0.2	0.15	0.31	0.28	0.22
	効果レベル		2.36	2.27	2.17	2.54	2.75	2.52	2.67	2.61	2.08	2.42	2.44
100～300　人未満	回答社数	411	400	398	395	394	400	393	394	401	387	382	
	回答率		97.3	96.8	96.1	95.9	97.3	95.6	95.9	97.6	94.2	92.9	96
	不明度		0.21	0.22	0.25	0.15	0.1	0.21	0.16	0.11	0.3	0.36	0.21
	効果レベル		2.35	2.27	2.1	2.63	2.91	2.63	2.75	2.71	2.21	2.53	2.51
300～1000　人未満	回答社数	464	455	452	449	452	454	449	454	452	449	419	
	回答率		98.1	97.4	96.8	97.4	97.8	96.8	97.8	97.4	96.8	90.3	96.7
	不明度		0.2	0.21	0.25	0.15	0.11	0.22	0.1	0.1	0.31	0.36	0.2
	効果レベル		2.38	2.27	2.13	2.63	2.92	2.57	2.89	2.68	2.09	2.43	2.5
1000～5000人未満	回答社数	286	280	281	280	281	284	277	281	283	279	266	
	回答率		97.9	98.3	97.9	98.3	99.3	96.9	98.3	99	97.6	93	97.6
	不明度		0.21	0.24	0.24	0.15	0.1	0.2	0.07	0.07	0.32	0.34	0.19
	効果レベル		2.44	2.21	2.16	2.61	2.95	2.61	2.99	2.83	2.18	2.53	2.55
5000　人以上	回答社数	66	64	64	62	65	65	65	66	66	66	61	
	回答率		97	97	93.9	98.5	98.5	98.5	100	100	100	92.4	97.6
	不明度		0.2	0.2	0.21	0.05	0.06	0.09	0.02	0.03	0.26	0.2	0.13
	効果レベル		2.55	2.41	2.35	2.71	2.97	2.83	3.02	2.95	2.49	2.84	2.71
合　計	回答社数	1470	1422	1418	1407	1410	1423	1397	1416	1425	1391	1339	
	回答率		96.7	96.5	95.7	95.9	96.8	95	96.3	96.9	94.6	91.1	95.6
	不明度		0.21	0.22	0.25	0.16	0.11	0.2	0.12	0.1	0.3	0.34	0.2
	効果レベル		2.39	2.27	2.14	2.62	2.9	2.6	2.85	2.72	2.16	2.5	2.52

第136表　ネットワーク化の効果回答分布（従業員規模別）

従業員規模 ＼ 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） ＼ 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
			ハードウェア関係費用の節減（初期投資を除く）	ソフトウェア関係費用の節減（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の向上	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	1	243	30	32	41	24	15	22	16	17	33	22
	2		57	64	56	45	37	50	46	53	68	47
	3		79	68	59	91	115	83	94	107	44	80
	4		7	5	5	13	20	13	20	13	0	3
	5		50	54	60	45	33	45	45	33	65	59
100～300　人未満	1	411	64	71	85	33	23	24	19	27	55	23
	2		96	98	107	91	55	102	83	95	120	81
	3		141	127	92	175	212	150	191	186	81	125
	4		17	13	12	34	69	36	39	47	16	14
	5		82	89	99	61	41	81	62	46	115	139
300～1000　人未満	1	464	69	73	94	36	19	36	15	20	86	35
	2		111	130	123	107	65	106	83	134	121	92
	3		163	141	103	205	249	182	246	207	95	131
	4		22	15	17	36	71	28	66	45	9	10
	5		90	93	112	68	50	97	44	46	138	151
1000～5000人未満	1	286	40	53	61	29	11	23	13	13	46	23
	2		60	72	67	61	38	63	37	62	72	41
	3		104	79	77	122	160	112	149	143	65	106
	4		17	10	9	26	48	23	61	44	8	5
	5		59	67	66	43	27	56	21	21	88	91
5000　人以上	1	66	7	10	11	2	2	4	2	5	6	2
	2		14	13	11	19	8	13	8	6	17	8
	3		25	25	26	36	41	31	42	40	22	35
	4		5	3	1	5	10	11	13	13	4	4
	5		13	13	13	3	4	6	1	2	17	12
合　計	1	1470	210	239	292	124	70	109	65	82	226	105
	2		338	377	364	323	203	334	257	350	398	269
	3		512	440	357	629	777	558	722	683	307	477
	4		68	46	44	114	218	111	199	162	37	36
	5		294	316	350	220	155	285	173	148	423	452

第137表　コンピュータネットワークの将来見通し（従業員規模別）

ネットワークの短期見通し／従業員規模	1.ホスト系ネットワークの規模			2.サーバ系ネットワークの規模			3.インターネットの活用			4.ネットワークの回線容量			5.ネットワークの速度			6.ネットワークでの適用業務			7.ネットワークを活用した新事業			8.その他			実回答社数
	拡張	現状	縮小	拡張	現状	縮小	拡大	現状	縮小	拡張	現状	縮小	高速化	現状	低速化	拡張	現状	縮小	開始	検討	なし	増	現状	減	
100　人未満	26	119	30	111	113	6	166	84	2	139	86	2	160	72	1	140	87	1	26	135	65	2	28	2	263
	9.9	45.2	11.4	42.2	43	2.3	63.1	31.9	0.8	52.9	32.7	0.8	60.8	27.4	0.4	53.2	33.1	0.4	9.9	51.3	24.7	0.8	10.6	0.8	100
100～300　人未満	36	224	87	223	172	5	303	111	2	269	137	3	293	118	0	278	127	1	51	209	139	0	24	0	421
	8.6	53.2	20.7	53	40.9	1.2	72	26.4	0.5	63.9	32.5	0.7	69.6	28	0	66	30.2	0.2	12.1	49.6	33	0	5.7	0	100
300～1000　人未満	37	259	134	316	144	1	373	97	0	366	99	0	374	95	0	397	71	0	93	219	151	0	23	0	472
	7.8	54.9	28.4	66.9	30.5	0.2	79	20.6	0	77.5	21	0	79.2	20.1	0	84.1	15	0	19.7	46.4	32	0	4.9	0	100
1000～5000 人未満	22	150	100	219	67	2	248	45	0	260	32	0	263	28	0	260	29	0	70	145	70	3	7	0	295
	7.5	50.8	33.9	74.2	22.7	0.7	84.1	15.3	0	88.1	10.8	0	89.2	9.5	0	88.1	9.8	0	23.7	49.2	23.7	1	2.4	0	100
5000　人以上	4	25	34	48	17	0	62	4	0	64	2	0	61	5	0	61	5	0	27	31	7	0	1	0	66
	6.1	37.9	51.5	72.7	25.8	0	93.9	6.1	0	97	3	0	92.4	7.6	0	92.4	7.6	0	40.9	47	10.6	0	1.5	0	100
合　計	125	777	385	917	513	14	1152	341	4	1098	356	5	1151	318	1	1136	319	2	267	739	432	5	83	2	1517
	8.2	51.2	25.4	60.4	33.8	0.9	75.9	22.5	0.3	72.4	23.5	0.3	75.9	21	0.1	74.9	21	0.1	17.6	48.7	28.5	0.3	5.5	0.1	100

第138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	11	11	5	62	190	279
	3.9	3.9	1.8	22.2	68.1	100
100～300　人未満	26	54	6	103	245	434
	6	12.4	1.4	23.7	56.5	100
300～1000　人未満	62	62	5	110	242	481
	12.9	12.9	1	22.9	50.3	100
1000～5000 人未満	68	50	2	62	113	295
	23.1	16.9	0.7	21	38.3	100
5000　人以上	31	14	0	12	10	67
	46.3	20.9	0	17.9	14.9	100
合　計	198	191	18	349	800	1556
	12.7	12.3	1.2	22.4	51.4	100

第139表　モバイルコンピューティング（M／C）の導入・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%）

従業員規模＼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
100　人未満	19	13	4	3	4	8	2	34
	100	68.4	21.1	15.8	21.1	42.1	10.5	178.9
		60.8	60	53.3	55	62	83	60.9
100～300　人未満	75	55	10	12	13	30	8	128
	100	73.3	13.3	16	17.3	40	10.7	170.7
		50	33.5	32.4	34.2	51.4	33.1	44.7
300～1000　人未満	112	86	8	15	35	55	18	217
	100	76.8	7.1	13.4	31.3	49.1	16.1	193.8
		47.2	30.4	23.7	25.5	41.9	41.1	39.6
1000～5000 人未満	105	87	10	19	42	60	17	235
	100	82.9	9.5	18.1	40	57.1	16.2	223.8
		38.3	13.5	11.8	20.8	36.7	33.6	31.2
5000　人以上	30	27	9	11	18	24	4	93
	100	90	30	36.7	60	80	13.3	310
		31.8	29.6	25.5	18.2	29.9	45.5	28.3
合　計	341	268	41	60	112	177	49	707
	100	78.6	12	17.6	32.8	51.9	14.4	207.3
		44	29.7	23.5	24.6	41.1	39.3	37.3

第140表　モバイルコンピューティング（M／C）の導入・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	5	2	1	2	2	1	13	8
		29.4	33.3	20	33.3	22.2	33.3	28.3	32
	現在と同程度	12	4	4	4	7	2	33	17
		70.6	66.7	80	66.7	77.8	66.7	71.7	68
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0
	計	17	6	5	6	9	3	46	25
		100	100	100	100	100	100	100	100
100～300　人未満	利用増	25	0	1	7	7	3	43	36
		47.2	0	10	53.8	23.3	37.5	35.2	41.9
	現在と同程度	27	8	9	6	23	5	78	49
		50.9	100	90	46.2	76.7	62.5	63.9	57
	利用減	1	0	0	0	0	0	1	1
		1.9	0	0	0	0	0	0.8	1.2
	計	53	8	10	13	30	8	122	86
		100	100	100	100	100	100	100	100
300～1000　人未満	利用増	45	3	6	18	14	7	93	62
		55.6	33.3	42.9	56.3	25.9	38.9	44.7	45.3
	現在と同程度	36	6	8	14	38	10	112	72
		44.4	66.7	57.1	43.8	70.4	55.6	53.8	52.6
	利用減	0	0	0	0	2	1	3	3
		0	0	0	0	3.7	5.6	1.4	2.2
	計	81	9	14	32	54	18	208	137
		100	100	100	100	100	100	100	100
1000～5000 人未満	利用増	65	4	7	31	27	9	143	79
		71.4	28.6	31.8	66	42.2	47.4	55.6	54.1
	現在と同程度	26	10	15	16	37	9	113	66
		28.6	71.4	68.2	34	57.8	47.4	44	45.2
	利用減	0	0	0	0	0	1	1	1
		0	0	0	0	0	5.3	0.4	0.7
	計	91	14	22	47	64	19	257	146
		100	100	100	100	100	100	100	100
5000　人以上	利用増	28	4	4	20	20	2	78	31
		80	40	28.6	87	66.7	33.3	66.1	57.4
	現在と同程度	7	6	10	3	10	4	40	23
		20	60	71.4	13	33.3	66.7	33.9	42.6
	利用減	0	0	0	0	0	0	0	0
		0	0	0	0	0	0	0	0
	計	35	10	14	23	30	6	118	54
		100	100	100	100	100	100	100	100
合　計	利用増	168	13	19	78	70	22	370	216
		60.6	27.7	29.2	64.5	37.4	40.7	49.3	48.2
	現在と同程度	108	34	46	43	115	30	376	227
		39	72.3	70.8	35.5	61.5	55.6	50.1	50.7
	利用減	1	0	0	0	2	2	5	5
		0.4	0	0	0	1.1	3.7	0.7	1.1
	計	277	47	65	121	187	54	751	448
		100	100	100	100	100	100	100	100

第141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：％）

業種＼利用の内容	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	11	9	20	10	1	1	10	2	2	16
	55	45	100	100	10	10	100	20	20	160
100～300　人未満	28	47	75	51	8	16	44	7	12	87
	37.3	62.7	100	100	15.7	31.4	86.3	13.7	23.5	170.6
300～1000　人未満	26	91	117	93	15	31	84	12	17	159
	22.2	77.8	100	100	16.1	33.3	90.3	12.9	18.3	171
1000～5000 人未満	31	82	113	85	14	30	72	8	13	137
	27.4	72.6	100	100	16.5	35.3	84.7	9.4	15.3	161.2
5000　人以上	16	27	43	28	5	10	27	0	4	46
	37.2	62.8	100	100	17.9	35.7	96.4	0	14.3	164.3
合　計	112	256	368	267	43	88	237	29	48	445
	30.4	69.6	100	100	16.1	33	88.8	10.9	18	166.7

第142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	0	2	0	2	0	3
		0	66.7	0	66.7	0	100
	満足	13	13	9	7	0	18
		72.2	72.2	50	38.9	0	100
	やや不満	6	4	6	5	0	11
		54.5	36.4	54.5	45.5	0	100
	不満	0	1	2	1	0	2
		0	50	100	50	0	100
	計	19	20	17	15	0	
	満足度	2.68	2.80	2.41	2.67	0	
100～300　人未満	非常に満足	10	7	4	4	0	17
		58.8	41.2	23.5	23.5	0	100
	満足	42	43	33	34	0	63
		66.7	68.3	52.4	54	0	100
	やや不満	19	18	27	25	0	44
		43.2	40.9	61.4	56.8	0	100
	不満	1	3	1	3	0	4
		25	75	25	75	0	100
	計	72	71	65	66	0	
	満足度	2.85	2.76	2.62	2.59	0	
300～1000　人未満	非常に満足	4	7	0	3	0	10
		40	70	0	30	0	100
	満足	83	69	46	47	0	102
		81.4	67.6	45.1	46.1	0	100
	やや不満	29	33	47	43	0	81
		35.8	40.7	58	53.1	0	100
	不満	5	8	15	16	0	23
		21.7	34.8	65.2	69.6	0	100
	計	121	117	108	109	0	
	満足度	2.71	2.64	2.29	2.34	0	
1000～5000 人未満	非常に満足	10	7	3	4	0	15
		66.7	46.7	20	26.7	0	100
	満足	84	67	44	55	0	102
		82.4	65.7	43.1	53.9	0	100
	やや不満	14	29	39	33	0	58
		24.1	50	67.2	56.9	0	100
	不満	4	6	6	8	1	14
		28.6	42.9	42.9	57.1	7.1	100
	計	112	109	92	100	1	
	満足度	2.89	2.69	2.48	2.55	1.00	
5000　人以上	非常に満足	4	5	2	1	0	6
		66.7	83.3	33.3	16.7	0	100
	満足	33	29	28	31	0	42
		78.6	69	66.7	73.8	0	100
	やや不満	6	8	10	7	0	18
		33.3	44.4	55.6	38.9	0	100
	不満	0	0	1	2	0	3
		0	0	33.3	66.7	0	100
	計	43	42	41	41	0	
	満足度	2.95	2.93	2.76	2.76	0	
合　計	非常に満足	28	28	9	14	0	51
		54.9	54.9	17.6	27.5	0	100
	満足	255	221	160	174	0	327
		78	67.6	48.9	53.2	0	100
	やや不満	74	92	129	113	0	212
		34.9	43.4	60.8	53.3	0	100
	不満	10	18	25	30	1	46
		21.7	39.1	54.3	65.2	2.2	100
	計	367	359	323	331	1	
	満足度	2.82	2.72	2.47	2.52	1.00	

第143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：％）

従業員規模＼利用上の問題点	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	83	39	16	18	37	48	25	37	12	232
	100	47	19.3	21.7	44.6	57.8	30.1	44.6	14.5	279.5
100～300　人未満	182	75	43	44	93	107	62	86	23	533
	100	41.2	23.6	24.2	51.1	58.8	34.1	47.3	12.6	292.9
300～1000　人未満	233	96	48	50	133	140	85	124	38	714
	100	41.2	20.6	21.5	57.1	60.1	36.5	53.2	16.3	306.4
1000～5000 人未満	180	54	44	30	114	114	54	101	39	550
	100	30	24.4	16.7	63.3	63.3	30	56.1	21.7	305.6
5000　人以上	54	18	16	6	36	38	12	29	17	172
	100	33.3	29.6	11.1	66.7	70.4	22.2	53.7	31.5	318.5
合　計	732	282	167	148	413	447	238	377	129	2201
	100	38.5	22.8	20.2	56.4	61.1	32.5	51.5	17.6	300.7

第144表　CRM（Customer Relationship Management）－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	271	66	101	98	100	148	513
	100	24.4	37.3	36.2	36.9	54.6	189.3
100～300　人未満	421	66	126	106	158	219	675
	100	15.7	29.9	25.2	37.5	52	160.3
300～1000　人未満	464	54	107	85	160	274	680
	100	11.6	23.1	18.3	34.5	59.1	146.6
1000～5000 人未満	288	59	83	63	119	153	477
	100	20.5	28.8	21.9	41.3	53.1	165.6
5000　人以上	61	13	23	14	40	19	109
	100	21.3	37.7	23	65.6	31.1	178.7
合　計	1505	258	440	366	577	813	2454
	100	17.1	29.2	24.3	38.3	54	163.1

第145表　CRM（Customer Relationship Management）－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	235	3	0	4	229	236
	100	1.3	0	1.7	97.4	100.4
100～300　人未満	359	11	4	4	342	361
	100	3.1	1.1	1.1	95.3	100.6
300～1000　人未満	403	23	3	3	376	405
	100	5.7	0.7	0.7	93.3	100.5
1000～5000 人未満	253	29	9	10	216	264
	100	11.5	3.6	4	85.4	104.3
5000　人以上	56	19	5	7	36	67
	100	33.9	8.9	12.5	64.3	119.6
合　計	1306	85	21	28	1199	1333
	100	6.5	1.6	2.1	91.8	102.1

第146表　CRM（Customer Relationship Management）－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：%）

電話対応機能 / 従業員規模	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	155	139	19	11	15	184
	100	89.7	12.3	7.1	9.7	118.7
100～300　人未満	272	239	46	30	30	345
	100	87.9	16.9	11	11	126.8
300～1000　人未満	322	301	39	24	22	386
	100	93.5	12.1	7.5	6.8	119.9
1000～5000　人未満	235	218	56	29	36	339
	100	92.8	23.8	12.3	15.3	144.3
5000　人以上	55	53	29	14	15	111
	100	96.4	52.7	25.5	27.3	201.8
合　計	1039	950	189	108	118	1365
	100	91.4	18.2	10.4	11.4	131.4

第147表　CRM（Customer Relationship Management）－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	88	113	58	37	208
		54.3	27.9	17.8	100
100～300　人未満	88	185	99	73	357
		51.8	27.7	20.4	100
300～1000　人未満	134	205	88	63	356
		57.6	24.7	17.7	100
1000～5000　人未満	70	117	63	50	230
		50.9	27.4	21.7	100
5000　人以上	12	32	13	10	55
		58.2	23.6	18.2	100
合　計	392	652	321	233	1206
		54.1	26.6	19.3	100

第148表　CRM（Customer Relationship Management）－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	241	3	3	9	228	243
	100	1.2	1.2	3.7	94.6	100.8
100～300　人未満	377	6	7	14	355	382
	100	1.6	1.9	3.7	94.2	101.3
300～1000　人未満	424	16	4	20	388	428
	100	3.8	0.9	4.7	91.5	100.9
1000～5000　人未満	256	24	12	41	200	277
	100	9.4	4.7	16	78.1	108.2
5000　人以上	58	16	6	14	36	72
	100	27.6	10.3	24.1	62.1	124.1
合　計	1356	65	32	98	1207	1402
	100	4.8	2.4	7.2	89	103.4

X アンケート様式

平成１３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１３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13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(***)
21	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 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 43	十万 一万 千 百 十 一人	②社外要員 49	十万 一万 千 百 十 一人
平成13年4月1日現在		平成13年4月1日現在	

(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12年度より 61	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13年度より 63	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，社内要員給与，派遣要員費用）
特定テーマ調査　：Ｑ３　アウトソーシング利用状況　　Ｑ４　ＡＳＰ利用状況
：Ｑ６　ＣＭＭの認識状況
情報化関連課題　：Ｑ５　情報化関連課題
ネットワーク利用動向調査：Ｑ７　通信回線サービス　　Ｑ８　ＩＰネットワークサービス
Ｑ９　コンピュータ・ネットワーク　　Q10　モバイルコンピューティング
Q11　ＣＲＭの利用状況

◇　ご回答は，なるべく平成13年12月27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＊（新規のシステム開発，設備の導入等に支出した費用に限定します。）についておたずねします。

Q１－１　平成１２年度に行った，新規情報化投資の投資先分野別に金額の割合を％でお答えください。

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，保守料
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，ソフトウェア自社開発委託費
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，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

Q１－２　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
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。… 125 □

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）…… 124 □

【(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．全く機能していないので，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５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）

当社ではスキルの保有を重視している 161																175
ＩＴ関連スキル項目（最大５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	
貴社のスキル保有の不足感　非常に不足している 176	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	190
貴社のスキル保有の不足感　やや不足している	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
貴社のスキル保有の不足感　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する業務分野の状況について，現在までの実績と今後の見通しを含め，平成１２年度～平成１４年度の３年度分を該当欄に○を付けてお答えください。（複数回答）

情報システム部門の担当業務分野	平成12年度担当した	平成13年度担当している	平成14年度担当予定	
①経営戦略のための情報システムの計画，立案				201-203
②社内全体の業務システム計画，立案				204-206
③基幹システムの開発，運用，管理				207-209
④個別業務の情報システムの開発，運用，管理				210-212
⑤エンドユーザに対するサポート				213-215
⑥アウトソーシングおよび委託先の管理，折衝				216-218
⑦情報システム資産の管理				219-221
⑧その他〔　　〕				221-224

Q２－４　情報システム部門の社内要員の月額給与と，社外要員を受け入れる時の派遣元への平均１人１日当り支払金額(派遣費用)を，職種別に平成13年3月31日の時点で，ご記入下さい。
（ただし，社内要員の月額給与には，「賞与」,「超過勤務手当」を含めないものとし，千円未満は四捨五入してください。また，社外要員に対する派遣費用の対象となる勤務時間は通常の時間帯で，超過勤務や特別な契約による時間数は含まないものとします。）

職種		データ入力者	オペレータ	プログラマ	S E	
社内要員	平均年令（才） 231	才	才	才	才	238
社内要員	月額給与　（１人当り千円） 241	千円	千円	千円	千円	252
		十万 万 千	十万 万 千	十万 万 千	十万 万 千	
社外要員	日額派遣費用（１人当り千円） 251	千円	千円	千円	千円	272

＊：「データ入力者」とはパンチャ等，データを入力する業務に主に従事する者をいいます。

アウトソーシング／ＡＳＰ

Q３　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，Ｑ４へ進んでください。

Q３－１　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(のIT教育	その他〔　〕	
メインフレーム系																281-295
クライアント／サーバシステム系																296-310
Web系																311-325

Q３－２　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）

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	運用時間帯の束縛から開放	その他〔　〕	331-341

Q３－３　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）

351		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
358		その他〔　　〕

Q４　ＡＳＰ(Application Service Provider)を利用している方,又は利用予定のある方は以下の設問にお答えください。

ＡＳＰ(Application Service Provider)とは，「インターネットなどを経由してアプリケーションソフトウェアの機能だけを利用する新しい形態のアウトソーシング・サービス」と定義します。

Q４－１　ＡＳＰサービスを利用するメリットについて，下欄の該当するものに○を付けてください。（複数回答）

利用のメリット			
①アプリケーション導入のスピードアップ 361		②アプリケーション保守作業の軽減 362	
③アプリケーション導入コストの削減 363		④アプリケーション管理コストの削減 364	
⑤安価に高機能のアプリケーションを利用できる 365		⑥情報システム部門の役割の変換による外部利用 366	
⑦全般的な業務効率化の一環として 367		⑧その他（　　） 368	

Q４－２　ＡＳＰ利用の実績と今後の見通しについて，下欄の該当するものに○を付けてください。

	① ＡＳＰの利用（金額ベース）			（択一回答）
今年度（平成１３年度）は平成１２年度より	1.増加した	2.変化なし	3.減少した	369
来年度（平成１４年度）は平成１３年度より	1.増加する	2.変化なし	3.減少する	370

情報化関連課題

Q５　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10ヶまで選び，回答欄に○を付けてください。

情報化の課題（１０項目以内で複数回答）			
401	シン(thin)クライアント 419		クライアント／サーバーシステム
	ギガビットイーサネット		Webコンピューティング
	ブロードバンド		エンドユーザーコンピューティング
	インターネット		グループウェア
	イントラネット		次世代無線通信技術(IMT2000,Bluetoothなど)
	エクストラネット		ＣＴＩ(Computer Telephony Integration)
	企業間ＥＣ（電子商取引）		ＴＣＯ(Total Cost of Ownership)情報化総費用
	対消費者ＥＣ（電子商取引）		サプライチェーンマネジメント
	電子政府		ＥＲＰ（統合業務パッケージ）
	オブジェクト指向システム開発言語(JAVA等)		知的財産権(ビジネスモデル特許を含む)
	分散処理技術(JAVA,ActiveX,CORBAなど)		ナレッジマネジメント
	ＸＭＬ(Extensible Markup Language)		ＣＲＭ（Customer Relationship Management）
	ＵＭＬ(Unified Modeling Language)		ソフトウェア品質向上（ＣＭＭなど）
	ネットワークＯＳ（Windows NT等）		情報システム安全対策（ISO/IEC17799など）
	データウェアハウス		コンピュータウイルス
	Ｌinux		コンピュータ不正アクセス
	ｉＤＣ/ＡＳＰ(Application Service Provider)		個人情報保護
418	ＳＬＡ(Service Level Agreement) 436		電子認証・公証

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モデルである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）　441

（１．理解している　３．知らない
２．内容を十分には理解していない）
（「３」を記入した方はＱ７へ進んでください。）

Q６－２　貴社の該当部門ではＣＭＭの認証を取得していますか。（択一回答）　442

（１．既に取得している　３．取得は必要ないと考えている
２．取得の必要性を検討している　４．特に考えていない）

Q６－３　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　３．分からない
２．有効とは思わない）　443

通信回線サービス

Q７　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，および今後の利利用見通しについて，下の該当欄に○をつけてお答えください。（複数回答）

通信回線サービスのメニュー		専用線サービス				交換サービス									
		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	
現在利用している															471-483
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	491-503
	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	

ＩＰネットワークサービス

Q８　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。

Q８－１　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○をつけてお答えください。(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	511

Q８－２　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○をつけてお答えください。

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	
	1	2	3	4	5	512

（択一回答）

Q８－３　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○を付けてください。

(a) 他社との接続を（択一回答）			513	(b) 使用回線種別（複数回答）	専用回線	公衆回線	その他	
	行っている	1	⇨					514-516
	行っていない	2						

Q８－４　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はなんですか。下欄の該当するものに○をつけてお答えください。（複数回答）

521		①全社的なネットワークシステム見直しの一環		②親会社や他社とのネットワーク化のため
		③顧客へのサービス向上		④新規事業の開始にともなう新システムの導入
		⑤通信経費，ネットワーク運用経費等の削減 526		⑥その他〔　　〕

コンピュータ・ネットワーク

Q９　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。

Q９－１　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○をつけて下さい。

機種 ＼ 保有機器台数の見通し		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) 531	1	2	3	1	2	3	532
	ＵＮＩＸサーバー 533	1	2	3	1	2	3	534
	ＮＴサーバー 535	1	2	3	1	2	3	536
	Ｌｉｎｕｘサーバー 537	1	2	3	1	2	3	538
	その他 539	1	2	3	1	2	3	540

Q９－２　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○を付けてお答えください。　（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	効果は上っていない	期待していた効果ほど上がっていない	ある程度効果が上がっている	期待した効果がハッキリと現れている	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	551
	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	552
	要員人件費の削減	1	2	3	4	5	553
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	554
	情報処理の運用，アウトプット作成の迅速化	1	2	3	4	5	555
	経営戦略分析資料等の作成の適用拡大	1	2	3	4	5	556
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	557
	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	558
	組織改革（部課の改変，統廃合等）	1	2	3	4	5	559
取引先，顧客の満足度向上，		1	2	3	4	5	560

Ｑ９－３　現在利用されているネットワークについて，現在から将来にかけてどのような改良の計画がありますか。下欄の該当する計画項目をネットワークの規模，範囲別に○を付けてお答えください。（複数回答）

ネットワーク改良の課題	短期の見通し			
①ホスト系ネットワークの規模	1. 拡張	2. 現状	3. 縮小	561
②サーバー系ネットワークの規模	1. 拡張	2. 現状	3. 縮小	562
③インターネットの活用	1. 拡大	2. 現状	3. 縮小	563
④ネットワークの回線容量	1. 拡張	2. 現状	3. 縮小	564
⑤ネットワークの速度	1. 高速化	2. 現状	3. 低速化	565
⑥ネットワークでの適用業務	1. 拡張	2. 現状	3. 縮小	566
⑦ネットワークを活用した新事業	1. 開始	2. 検討	3. なし	567
⑧その他〔　　〕	1. 増	2. 現状	3. 減	568

モバイルコンピューティング（Ｍ／Ｃ）

Q10　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。

Q10－１　Ｍ／Ｃの導入・利用状況について導入・利用の段階に○を付けてお答えください。（択一回答）

Ｍ／Ｃ 導入・利用の段階	導入・利用している：導入後，２年以上経過している	導入・利用している：導入後，２年未満又は試験的に導入	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	
モバイルコンピューティング	1	2	3	4	5	581

Q10－２～Q10－５へ⇦
Q10－５へ⇦
└⇒Q11へ

Q10－２　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（○） 591							596
導入率（％） 601	％	％	％	％	％	％	618
短期の見通し（○） 621	増 同 減	増 同 減	増 同 減	増 同 減	増 同 減	増 同 減	626
	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	1 2 3	

Q10－３　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〕 …… □ 631

※Q10－３で「２」とご回答の時，下欄の該当する業務内容に○を付けてお答えください。　（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	632				636

Q10－4　M／Cに期待する効果とその満足度に○を付けてお答えください。　（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	
①時間の有効活用による生産性の向上	4	3	2	1	641
②社内外の情報共有の高速化	4	3	2	1	642
③顧客へのサービスレベルの向上	4	3	2	1	643
④移動費などコスト削減	4	3	2	1	644
⑤その他〔　　〕	4	3	2	1	645

Q10－5　M／C利用上の問題点について下欄の該当する事項に○を付けてお答えください。　（複数回答）

利用上の問題点			
① 端末機器等の価格が高い 646		② 通信サービスエリアが狭い，中断が多い 647	
③ ソフトウェア，利用メニューが少ない 648		④ 通信速度が遅い，応答時間が長い 649	
⑤ 通信料金が高い 650		⑥ エンドユーザへの教育・訓練が不十分 651	
⑦ セキュリティ対策が不十分 652		⑧ 労務管理，勤務時間があいまい 653	

CRM

Q11　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。

Q11－1　情報システムが対応している顧客とのチャネルに○を付けてください。　（複数回答）

671				675
面対サービス（face to face）	電話	EAX	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

Q11－2　顧客との電話対応について，導入している機能に○を付けてください。　（複数回答）

681			684
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

Q11－3　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○を付けてください。　（複数回答）

691		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）
694		取引予約や決済サービス

Q11－4　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○を付けてください。
《顧客対応に必要な情報は》　（択一回答）

695	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

Q11－5　顧客データを分析，活用するために導入している機能に○を付けてください。　（複数回答）

701			704
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

☆ ☆ ☆ ☆ ご協力ありがとうございました。☆ ☆ ☆ ☆

禁 無 断 転 載

平成 14 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

13－Ｈ004