



Nomura Research Institute

2020年6月4日

株式会社野村総合研究所

野村総合研究所、「新型コロナウイルス影響に関する CIO 調査」を実施

～IT・デジタル化の重要性が再認識、

働き方改革や顧客接点業務に向けた投資優先度が上昇～

株式会社野村総合研究所（以下「NRI」）は、2020年5月9日から19日にかけて、国内企業の CIO[※]を対象に、新型コロナウイルスの感染拡大による IT・デジタル戦略や IT・デジタル投資への影響を尋ねる「新型コロナウイルス影響に関する CIO 調査」を実施しました。本調査で明らかとなったのは、主に以下の3点です。

■ コロナ禍において再認識された IT・デジタル化の重要性

新型コロナウイルスの感染拡大や緊急事態宣言を受け、売上高が減る見通しと回答した企業が 58.0%にのぼりました。しかし、IT・デジタル投資を減らす意向の企業は 20.3%に留まっています（図1）（図2）。また、88.4%の企業が、IT やデジタルを活用したビジネスモデルの見直し、新事業検討の必要性が高まったと回答しており、IT・デジタル化の重要性が再認識されたことがうかがえます（図3）。

■ 働き方改革と顧客接点業務の IT・デジタル投資が加速

IT・デジタル投資の見直し状況について尋ねたところ、増やす意向が最も多かったのは、働き方改革です。次いで、顧客接点業務、IT インフラ、事業継続・災害復旧対策、ビジネスモデルの見直し・新事業検討、経営管理業務、オペレーション業務の順番でした（図4）。特にリモートワークを中心とした「働き方改革」と、コロナ禍を受け、顧客接点のあり方が大きく変わる「顧客接点業務」については、投資優先度を上げる意向の企業が多いことが明らかになりました。「働き方改革」においては、リモートワークやペーパーレスの推進（図5）、「顧客接点業務」においては、非対面営業の強化、販売チャネルのデジタル化、コールセンターの自動化・高度化の優先度を上げる傾向がうかがえます（図6）。

■ 事業継続・災害復旧計画は概ね機能したものの、見直しが進む

事業継続・災害復旧計画が「概ね有効に機能した」または「部分的に有効に機能した」と考える企業が、全体の 98.6%を占めており、大手企業では、コロナ禍における事業継続が概ねスムーズに進んだことがうかがえます。一方、グローバルパンデミックに対するシナリオの追加や、リモートワークを実現する IT インフラの強化などを中心に、計画を見直す企業も約 6割ありました（図7）。

本調査については以下 URL 掲載のレポートでも分析しています。

<https://www.nri.com/jp/keyword/proposal/20200604>

※ Chief Information Officer（CIO）：最高情報責任者、情報システム統括役員

【本件に関するお問い合わせ先】

株式会社野村総合研究所 | ITマネジメントコンサルティング部 塩田、高木

E-mail : cio-survey2020@nri.co.jp

【ご参考】

・調査概要

調査名 : 「新型コロナウイルス影響に関するCIO調査」

調査時期 : 2020年5月9日～19日

調査方法 : Webによるアンケート

対象 : 国内企業のCIO

有効回答数 : 69社

【2019年度売上高】

- 1,000億円～3,000億円未満 (7社)
- 3,000億円～6,000億円未満 (17社)
- 6,000億円～1兆円未満 (11社)
- 1兆円以上 (34社)

(以下、図の出所は全てNRI)

図1 2020年度の売上高影響 (当初計画と比較)

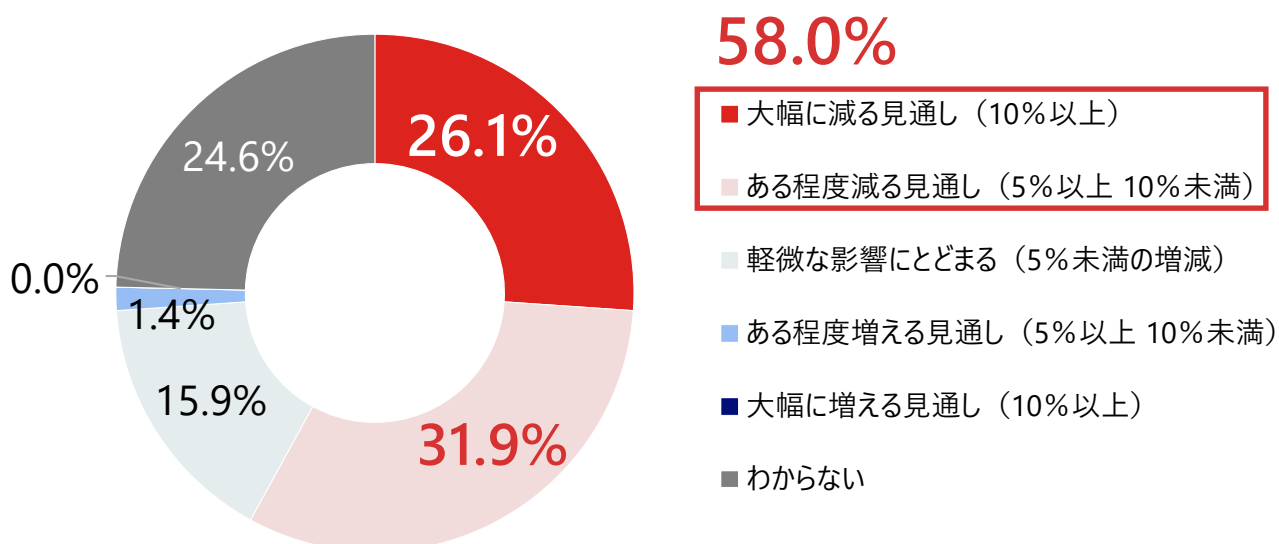


図2 IT・デジタル投資の増加・減少の見通し

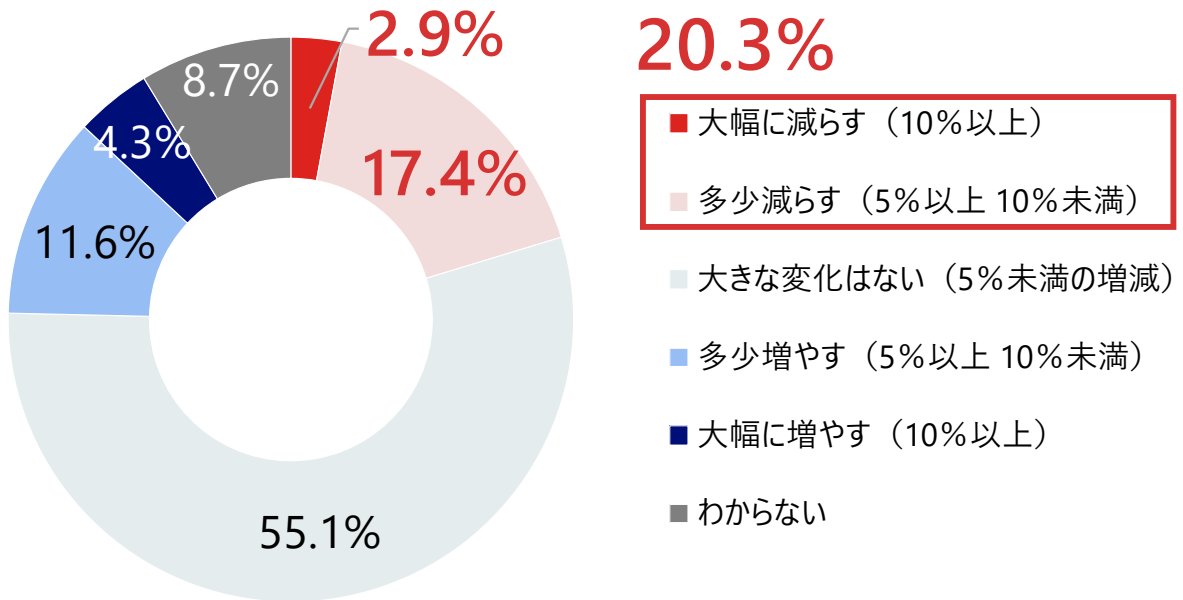


図3 ITやデジタルを活用したビジネスモデルの見直しや新事業検討の必要性

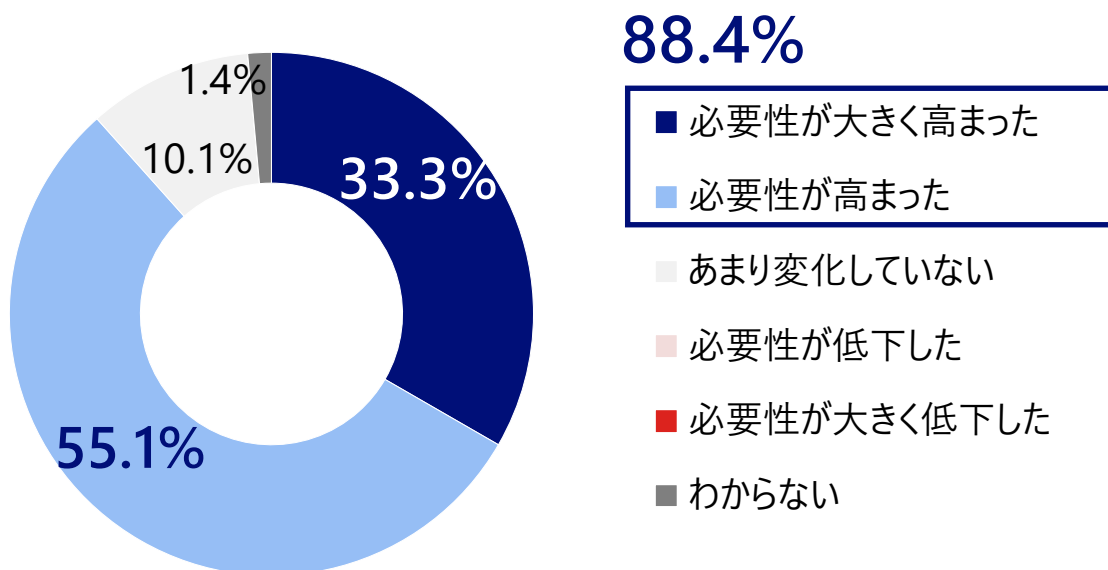
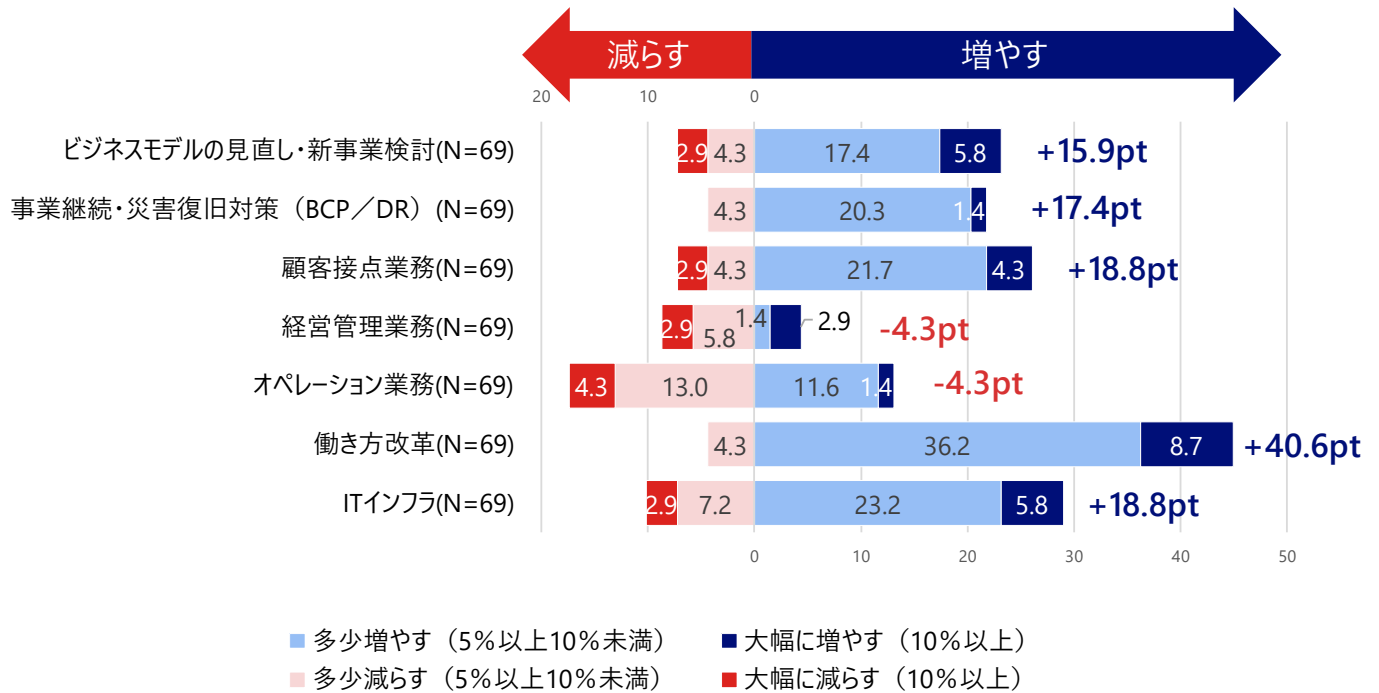


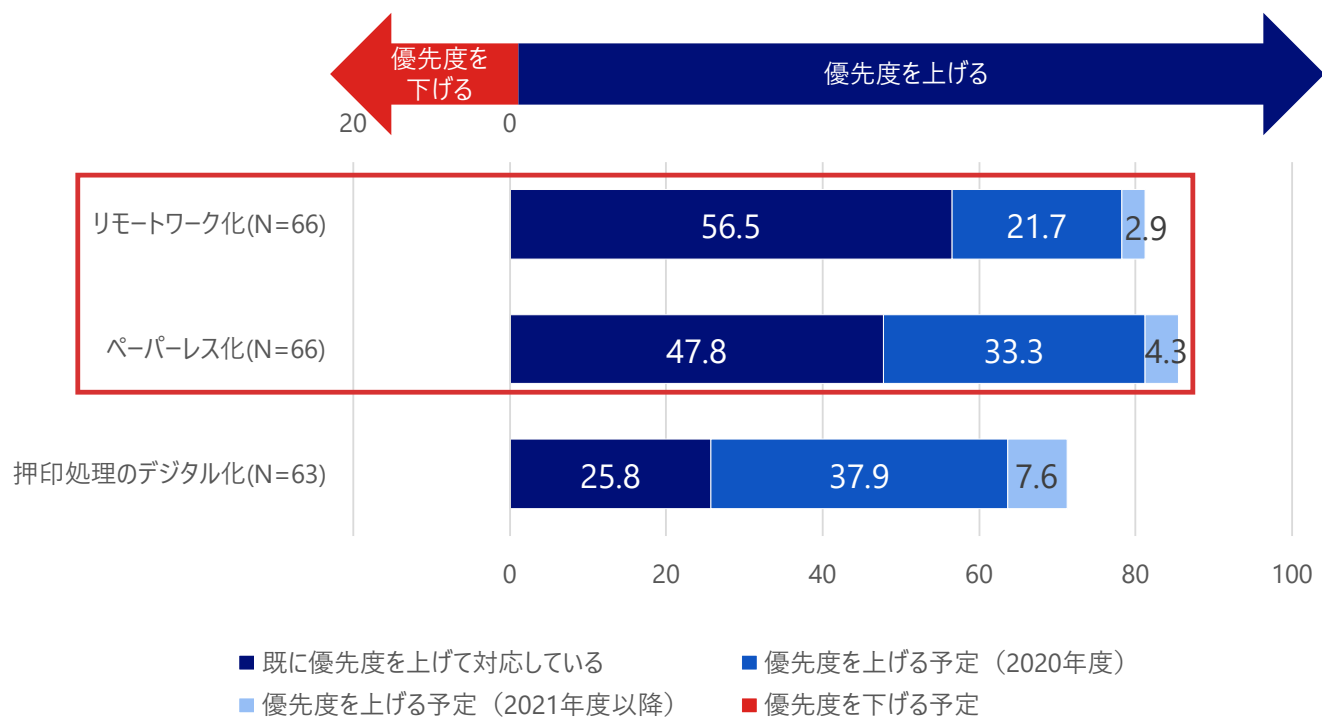
図4 IT・デジタル投資の増加・減少の見通し（領域毎） ※「増やす」と「減らす」の差



※「該当テーマの取り組みなし」を除外。

※「大きな変化はない（5%未満の増減）」、「わからない」はグラフ未表記

図5 働き方改革に関するIT・デジタル戦略上の優先度



※回答のうち、「該当テーマの取り組みなし」をそれぞれ除外。

※「優先度は変わらない」、「既に対応が完了している」、「わからない」はグラフ未表記

図6 顧客接点業務に関するIT・デジタル戦略上の優先度



※回答のうち、「該当テーマの取り組みなし」をそれぞれ除外。

※「優先度は変わらない」、「既に対応が完了している」、「わからない」はグラフ未表記

図7 事業継続・災害復旧への影響（有効性と見直し）

今後の事業継続・災害復旧計画の見直し予定

■ 見直す予定である ■ 見直す予定はない ■ わからない

