



Nomura Research Institute Group

## NEWS RELEASE

2022年11月29日

株式会社野村総合研究所

### 国内企業を対象に「IT活用実態調査（2022年）」を実施

～デジタル化で成果を得るためには中長期の取り組みが必要～

株式会社野村総合研究所（本社：東京都千代田区、代表取締役会長 兼 社長：此本 臣吾、以下「NRI」）は、2022年9月に、国内企業におけるIT活用の実態を把握するためのアンケート調査（以下、「本調査」）を大手企業のCIO（最高情報責任者）またはそれに準じる役職者を対象に実施し、全業種にわたって466社から回答を得ました。NRIでは2003年から本調査を毎年行っており、今回で20回目となります。

本調査では、これまでも行ってきたIT投資などの定点観測項目のほかに、企業のデジタル化への取り組み年数や、成果の獲得状況についての項目を新たに加えました。調査結果からは、デジタル化への取り組みを3年以上進めている国内企業において、定量的な成果が得られた企業が半数を超えることが明らかになりました。デジタル化への投資を意味のある成果につなげるためには、中長期の視点を持って腰を据えて取り組む必要があると言えます。

主な調査結果は次のとおりです。

#### ■ 2023年度は49%の企業がIT投資の増加を予測

2022年度の自社のIT投資<sup>1</sup>が前年度に比べて増加したと回答した企業は52.9%で、2021年度の調査よりも7.7ポイント増加しました。一方、減少したと回答した企業は6.1%に過ぎず、IT投資の増加傾向が顕著となりました（図1）。

2023年度のIT投資については、2022年度よりも増加すると予測した企業が49.0%とほぼ半数に上り、2021年度の調査（50.5%が増加を予測）に近い結果となりました。

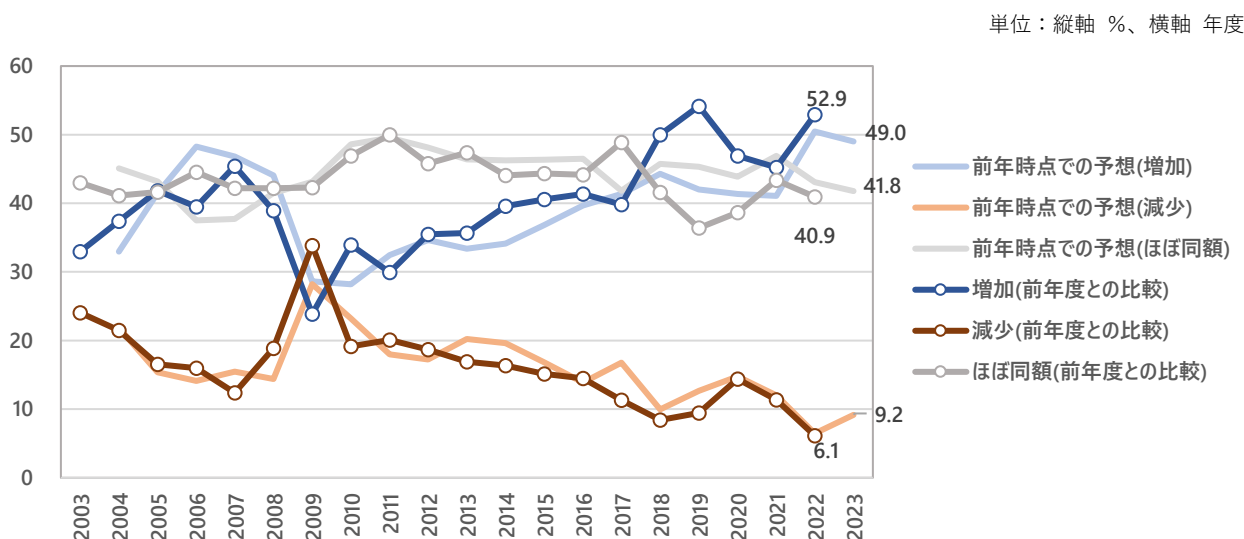
#### ■ デジタル化推進で得られている効果は業務の改善や効率化

デジタル化の推進による効果がどのような側面で得られているかを複数選択方式でたずねたところ、「業務プロセスの改善、生産性向上」と「業務に関わる人数や労働時間の削減」をあげた企業がそれぞれ81.5%、77.4%となりました（図2、複数回答）。

一方で、「顧客数や顧客単価、顧客満足度などの向上」や「既存事業における商品・サービスの高度化」

をあげた企業はそれぞれ 35.0%、34.4%でした。「新規事業や新サービスの創出」 や 「SDGs、地域活性化などの社会課題解決への貢献」をあげた企業は、それぞれ 28.8%、17.1%にとどまり、事業や社会を変革していく観点での価値創出は、各企業の今後の取り組みに委ねられていると言えます。

図 1：各年度の IT 投資額の前年度実績との比較 (増減) およびその予想

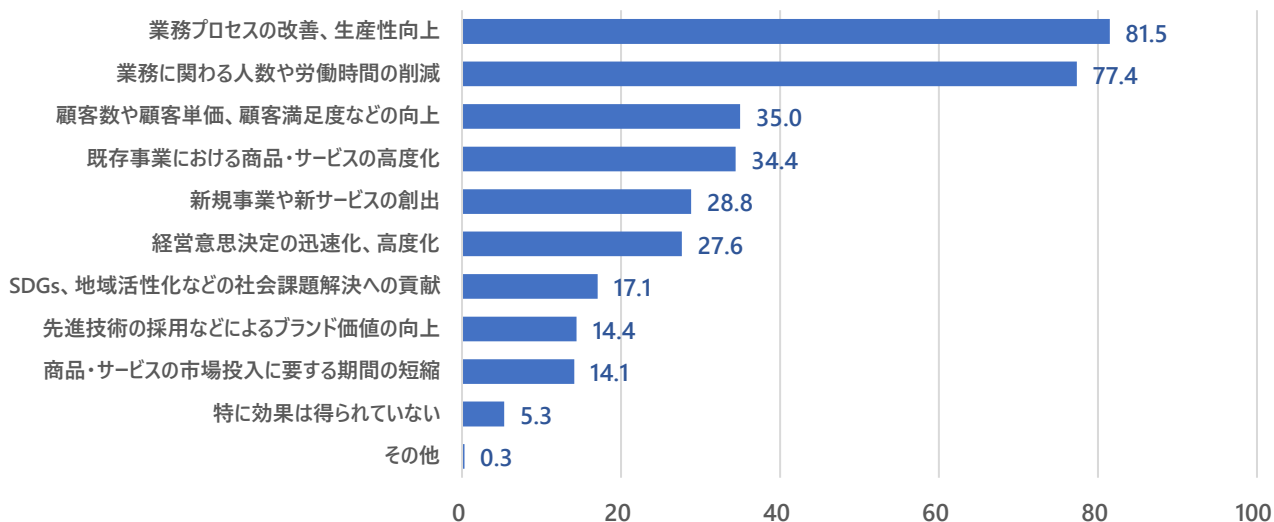


n=359 (2022 年および 2023 年度予想：全回答企業数から該当設問への無回答企業を除く有効回答企業数)

出所) NRI 「ユーザ企業の IT 活用実態調査 (2022 年)」

図 2：デジタル化の推進による効果 (どのような側面で得られているか、複数回答)

単位：%



n=340 (全回答企業数から該当設問への無回答企業を除く有効回答企業数)

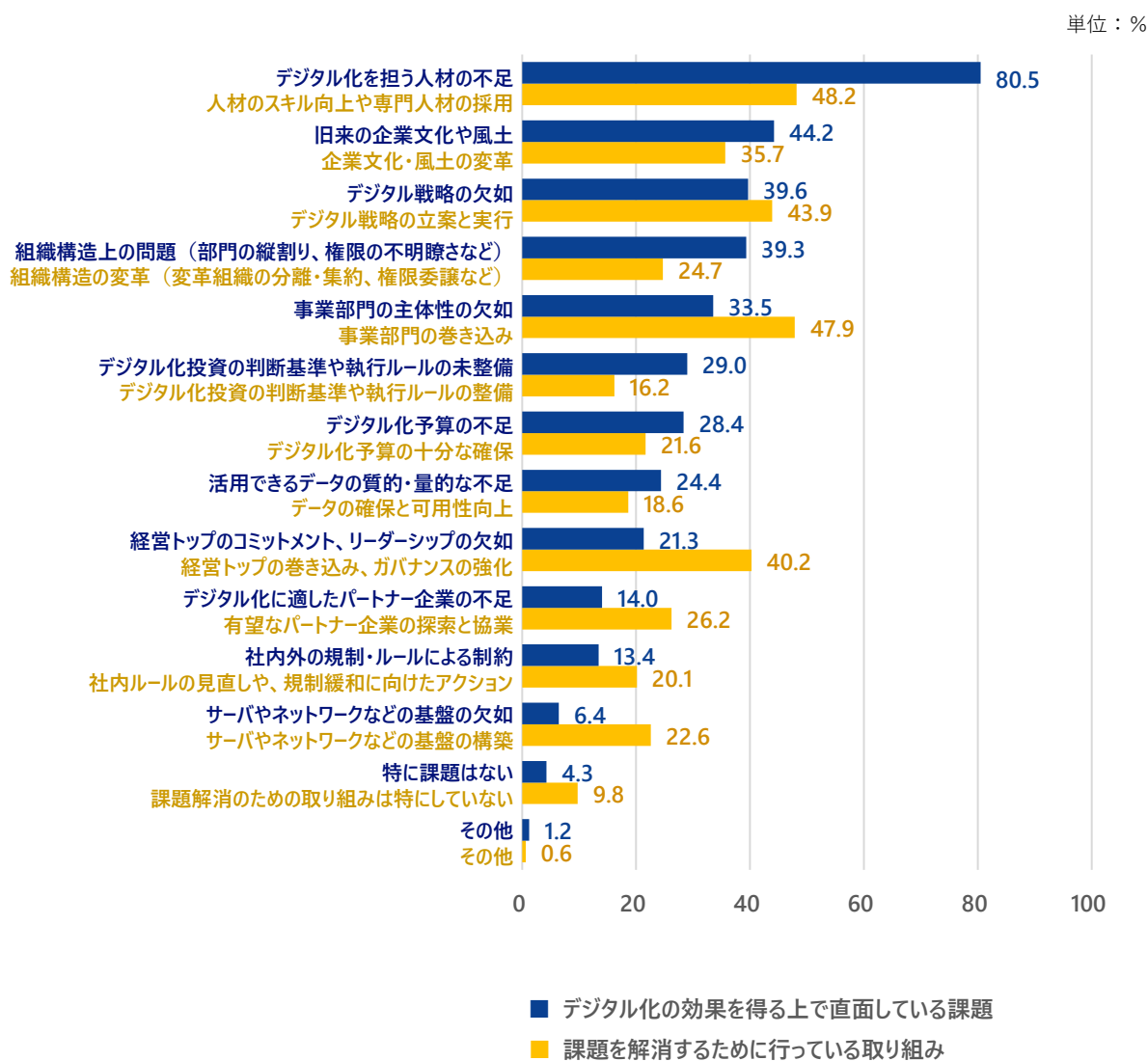
出所) NRI 「ユーザ企業の IT 活用実態調査 (2022 年)」

## ■ 最大の課題はデジタル化を担う人材の不足

デジタル化の推進から効果を得る上で各社が直面している課題をたずねたところ、「デジタル化を担う人材の不足」をあげた企業が最も多く、80.5%に達しました（図3、複数回答）。これに対して、課題を解消するために行っている取り組みとして、「人材のスキル向上や専門人材の採用」をあげた企業は48.2%にとどまっています（同じく図3、複数回答）。人材の不足は課題として大きく認識されているものの、解消のための具体的な取り組みはまだ途上にあると言えます。

また、「旧来の企業文化や風土」や「デジタル戦略の欠如」も、多くの企業が、課題であると認識しています（それぞれ44.2%、39.6%）。ただし、デジタル戦略については、その立案と実行に取り組んでいる企業の割合（43.9%）が、課題であると回答した企業の割合を上回っており、取り組みの進展によって課題の解消が進んでいることがうかがえます。

図3：デジタル化の効果を得る上での課題と取り組みの状況（複数回答）



n=328（全回答企業数から該当設問への無回答企業を除く有効回答企業数）

出所）NRI 「ユーザ企業のIT活用実態調査（2022年）」

## ■ デジタル化への取り組み年数が長い企業ほど成果を獲得

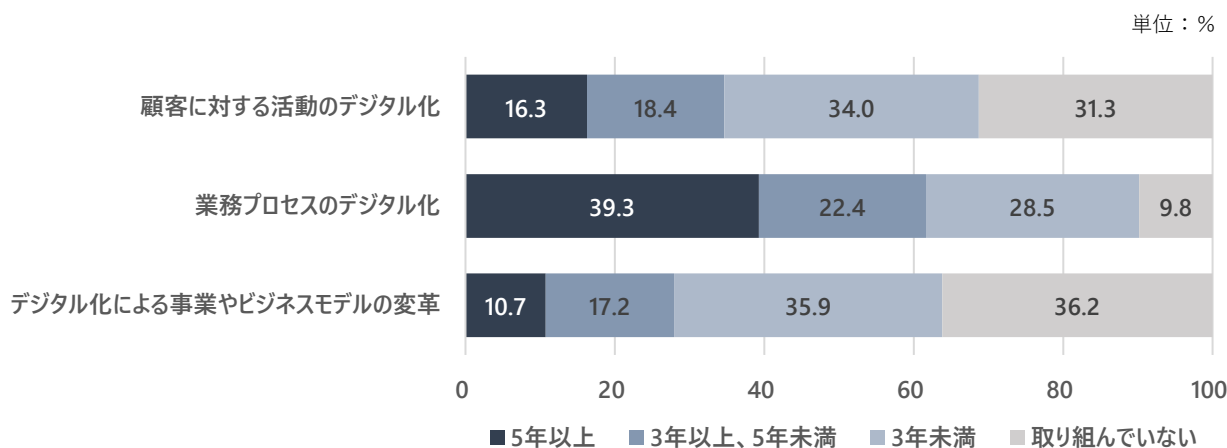
本調査ではデジタル化の取り組みを、「顧客に対する活動のデジタル化<sup>2)</sup>」、「業務プロセスのデジタル化<sup>3)</sup>」、「デジタル化による事業やビジネスモデルの変革<sup>4)</sup>」の3つの領域に分け、取り組みの年数をたずねました。その結果、「業務プロセスのデジタル化」では5年以上の取り組みを行っている企業の割合が39.3%であるのに対し<sup>5)</sup>、「顧客に対する活動のデジタル化」と「デジタル化による事業やビジネスモデルの変革」ではそれぞれ16.3%、10.7%にとどまりました（図4）。また、「顧客に対する活動のデジタル化」と「デジタル化による事業やビジネスモデルの変革」では、「取り組んでいない」と回答した企業の割合もそれぞれ31.3%、36.2%にのぼりました。

さらに本調査では、3つの領域のそれぞれについて「取り組んでいない」と回答した企業以外を対象として、投資から財務上の成果や、他の定量的な成果を得ているかをたずねました。

「財務上の成果（コストの削減、収益の増加など）が得られている」もしくは「他の定量的な成果（顧客獲得数、顧客満足度など）は得られている」と回答した企業の割合（いずれかの選択肢を選んだ割合の合計）は、「顧客に対する活動のデジタル化」の領域では、取り組み期間が3年以上5年未満の回答企業で56.7%、5年以上の回答企業で69.2%でした（図5）。同様に、財務上の成果、もしくは他の定量的な成果が得られていると回答した企業の割合は、「業務プロセスのデジタル化」の領域では、取り組み期間が3年以上5年未満の回答企業で63.0%、5年以上の回答企業で82.7%、「デジタル化による事業やビジネスモデルの変革」の領域では、取り組み期間が3年以上5年未満の回答企業で40.0%、取り組み期間が5年以上の企業で65.7%でした。どの領域においても、取り組みの期間が長いほど「財務上の成果（コストの削減、収益の増加など）が得られている」と回答した企業の割合が高いという傾向が見られます。

デジタル化への投資を意味のある成果につなげるためには、中長期の視点を持って取り組みを進める必要があると言えます。特に、事業やビジネスモデルの変革については、腰を据えた取り組みが求められます。

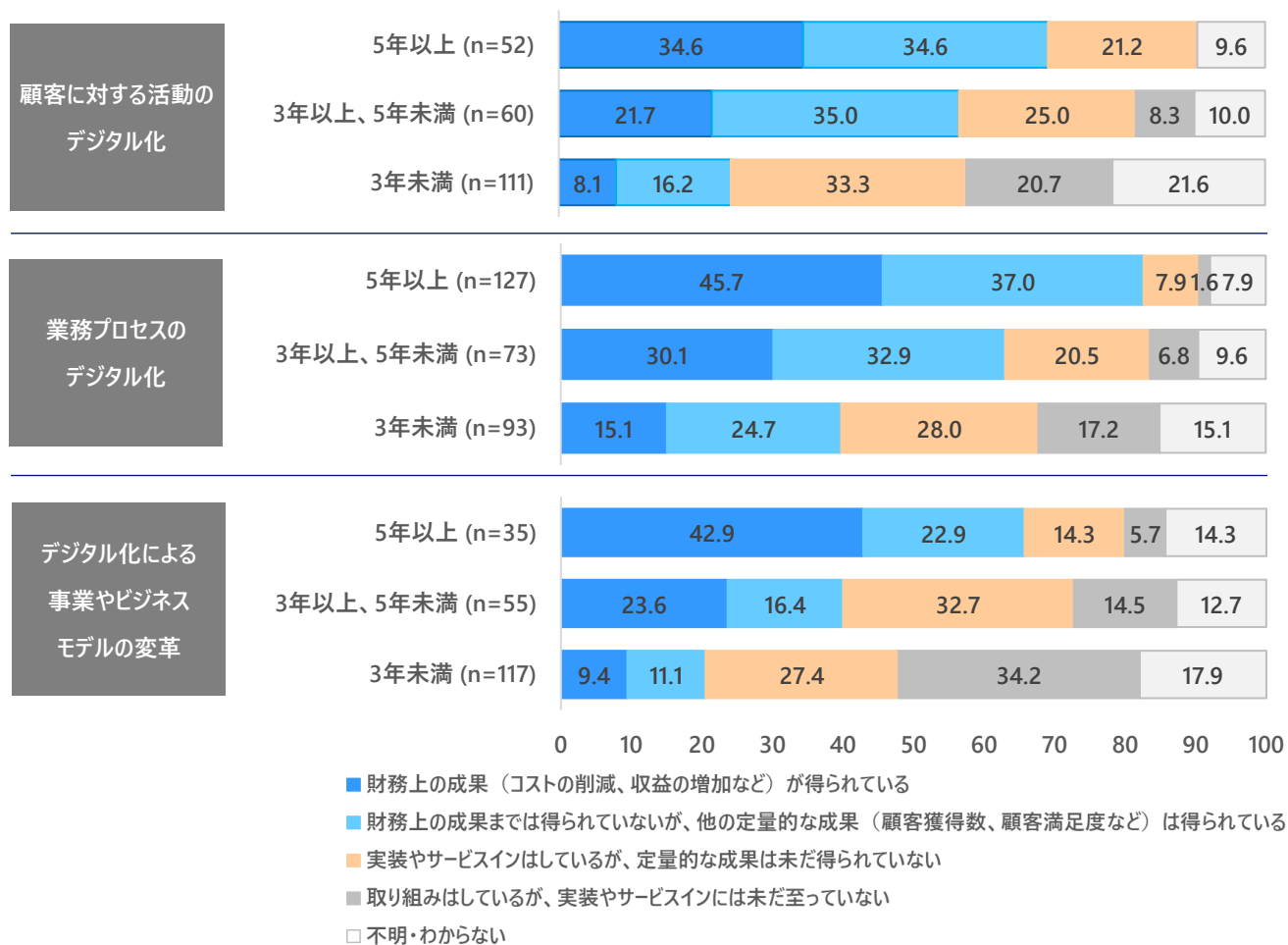
図4：デジタル化への取り組み年数



n=326（全回答企業数から該当設問への無回答企業を除く有効回答企業数）  
出所）NRI 「ユーザ企業のIT活用実態調査（2022年）」

図 5：デジタル化への取り組み年数と成果の獲得状況

単位：%



n は全回答企業数から該当設問への無回答企業を除く有効回答企業数  
出所) NRI 「ユーザ企業の IT 活用実態調査 (2022 年)」

- 1 支出ベースの投資額 (減価償却費を含まない、社内人件費を含む)
- 2 顧客に対する活動のデジタル化：デジタル技術を使った顧客体験価値の向上、デジタルマーケティングなど
- 3 業務プロセスのデジタル化：デジタル技術を使った業務の効率化や最適化、SCM 改革、管理精度の向上など
- 4 デジタル化による事業やビジネスモデルの変革： デジタル技術を使った新事業、新たなビジネスモデルの実現など
- 5 回答選択肢の「5 年以上 10 年未満」と「10 年以上」を合わせて集計した割合

### 【ニュースリリースに関するお問い合わせ】

株式会社野村総合研究所 コーポレートコミュニケーション部 竹尾、玉岡

TEL : 03-5877-7100 E-mail : kouhou@nri.co.jp

### 【調査に関するお問い合わせ】

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 有賀、山下、木下、吉倉

E-mail : itm-survey@nri.co.jp

### 【ご参考】

調査名： ユーザ企業の IT 活用実態調査 2022 年

調査目的： 日本企業の IT 活用状況に関する定点観測

実施時期： 2022 年 9 月

調査方法： 郵送で調査協力依頼を送付、Web で回答を回収

調査対象： 日本国内に本社を持つ、売上高上位企業約 3,000 社対象

CIO または IT 担当役員、経営企画担当役員、IT 部門長、経営企画部門長

またはそれに準じる役職者

回答企業数： 466 件（回収率約 15.5%）

主な調査項目：

第一部 情報システム部門と IT 投資

第二部 デジタル化の推進体制

第三部 子会社とパートナーシップ

第四部 人材とスキル

第五部 マネジメントとガバナンス

第六部 IT 活用の領域と技術

第七部 デジタル化の推進状況

第八部 事業とビジネスモデル

第九部 組織・風土

第十部 その他