

平成 14 年

通信利用動向調査報告書
企業編

平成 15 年 3 月

総務省 情報通信政策局

調査の目的と方法(企業)

1 調査の目的等

本調査は、企業を対象に行った統計報告調整法に基づく承認統計調査として実施したアンケート調査である。この調査により、企業における通信ネットワークの構築状況及び情報通信の利用動向を把握し、情報通信行政の施策の策定及び評価のための基礎資料とする。

2 アンケート調査の概要

調査の 範囲	地域	全国																																																											
	企業	以下の産業に属する、常用雇用者数が100人以上の企業(事業所本所又は単独事業所)																																																											
		<table border="1"> <thead> <tr> <th>本調査における産業区分</th> <th>日本標準産業分類(J.S.I.C.)上の産業との比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>建設業</td> <td>J.S.I.C.の'E 建設業,が該当</td> </tr> <tr> <td>製造業</td> <td>J.S.I.C.の'F 製造業,が該当</td> </tr> <tr> <td>運輸・通信業</td> <td>J.S.I.C.の'H 運輸・通信業,が該当</td> </tr> <tr> <td>卸売・小売業、飲食店</td> <td>J.S.I.C.の'I 卸売・小売業、飲食店,が該当</td> </tr> <tr> <td>金融・保険業</td> <td>J.S.I.C.の'J 金融・保険業,が該当</td> </tr> <tr> <td>不動産業</td> <td>J.S.I.C.の'K 不動産業,が該当</td> </tr> <tr> <td>サービス業、その他</td> <td>J.S.I.C.の'L サービス業,及び'G 電気・ガス・熱供給・水道業,が該当</td> </tr> </tbody> </table>	本調査における産業区分	日本標準産業分類(J.S.I.C.)上の産業との比較	建設業	J.S.I.C.の'E 建設業,が該当	製造業	J.S.I.C.の'F 製造業,が該当	運輸・通信業	J.S.I.C.の'H 運輸・通信業,が該当	卸売・小売業、飲食店	J.S.I.C.の'I 卸売・小売業、飲食店,が該当	金融・保険業	J.S.I.C.の'J 金融・保険業,が該当	不動産業	J.S.I.C.の'K 不動産業,が該当	サービス業、その他	J.S.I.C.の'L サービス業,及び'G 電気・ガス・熱供給・水道業,が該当																																											
本調査における産業区分	日本標準産業分類(J.S.I.C.)上の産業との比較																																																												
建設業	J.S.I.C.の'E 建設業,が該当																																																												
製造業	J.S.I.C.の'F 製造業,が該当																																																												
運輸・通信業	J.S.I.C.の'H 運輸・通信業,が該当																																																												
卸売・小売業、飲食店	J.S.I.C.の'I 卸売・小売業、飲食店,が該当																																																												
金融・保険業	J.S.I.C.の'J 金融・保険業,が該当																																																												
不動産業	J.S.I.C.の'K 不動産業,が該当																																																												
サービス業、その他	J.S.I.C.の'L サービス業,及び'G 電気・ガス・熱供給・水道業,が該当																																																												
客体の 選定 方法等	使用名簿	平成11年事業所・企業統計調査 調査区別 民営事業所漢字リストテープ																																																											
	選定方法	無作為抽出																																																											
	抽出方法	常用雇用者規模を層化基準とした業種別の系統抽出法																																																											
	抽出数 及び 抽出地点	3,000企業 <サンプリング設計>																																																											
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">本調査における 産業区分</th> <th colspan="5">常用雇用者規模(従業者数)</th> </tr> <tr> <th>計</th> <th>100-299 人</th> <th>300-999 人</th> <th>1000-1999 人</th> <th>2000 人以上</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>建設業</td> <td>351</td> <td>68</td> <td>157</td> <td>73</td> <td>53</td> </tr> <tr> <td>製造業</td> <td>823</td> <td>163</td> <td>320</td> <td>170</td> <td>170</td> </tr> <tr> <td>運輸・通信業</td> <td>334</td> <td>81</td> <td>111</td> <td>73</td> <td>69</td> </tr> <tr> <td>卸売・小売業、飲食店</td> <td>719</td> <td>139</td> <td>306</td> <td>140</td> <td>134</td> </tr> <tr> <td>金融・保険業</td> <td>302</td> <td>45</td> <td>98</td> <td>51</td> <td>108</td> </tr> <tr> <td>不動産業</td> <td>27</td> <td>6</td> <td>12</td> <td>6</td> <td>3</td> </tr> <tr> <td>サービス業、その他</td> <td>444</td> <td>98</td> <td>196</td> <td>87</td> <td>63</td> </tr> <tr> <td>計</td> <td>3,000</td> <td>600</td> <td>1,200</td> <td>600</td> <td>600</td> </tr> </tbody> </table>	本調査における 産業区分	常用雇用者規模(従業者数)					計	100-299 人	300-999 人	1000-1999 人	2000 人以上	建設業	351	68	157	73	53	製造業	823	163	320	170	170	運輸・通信業	334	81	111	73	69	卸売・小売業、飲食店	719	139	306	140	134	金融・保険業	302	45	98	51	108	不動産業	27	6	12	6	3	サービス業、その他	444	98	196	87	63	計	3,000	600	1,200	600	600
本調査における 産業区分	常用雇用者規模(従業者数)																																																												
	計	100-299 人	300-999 人	1000-1999 人	2000 人以上																																																								
建設業	351	68	157	73	53																																																								
製造業	823	163	320	170	170																																																								
運輸・通信業	334	81	111	73	69																																																								
卸売・小売業、飲食店	719	139	306	140	134																																																								
金融・保険業	302	45	98	51	108																																																								
不動産業	27	6	12	6	3																																																								
サービス業、その他	444	98	196	87	63																																																								
計	3,000	600	1,200	600	600																																																								
調査方法	アンケート(郵送による調査票の送付・回収、報告者自記入)による																																																												
調査時期	平成14年12月																																																												

3 有効回答数(率)

(1)1,994(66.5%)【前回:1,783(59.4%)】

本調査における 産業区分	常用雇用者規模(従業者数)				計
	100-299 人	300-999 人	1000-1999 人	2000 人以上	
建設業	63	81	36	22	202
製造業	119	240	88	128	575
運輸・通信業	82	103	30	32	247
卸売・小売業、飲食店	97	197	72	94	460
金融・保険業	45	45	31	37	158
不動産業	5	7	5	1	18
サービス業、その他	88	138	59	49	334
計	499	811	321	363	1,994

4 集計結果の留意事項

(1) 比重調整について

調査対象の選定においては、産業・従業者規模ごとに企業数を反映させるように配意した業種別の系統抽出法を採用した。しかし、回収率が産業・従業者規模により異なっており、回収結果の産業・従業者規模構成は母集団と多少の乖離が生じているため、母集団を正しく推計することが困難となる。よって、本調査では、「平成 13 年事業所・企業統計調査 調査結果 第 2 表」及び「平成 14 年通信利用動向調査(企業)」の有効回答(合計 1,994)を用いて算出した下記の比重値を回収結果に乘じ、母集団の産業・従業者規模構成と一致する比重調整を行った上で分析している。

【産業雇用者規模別比重値】

本調査における 産業区分	常用雇用者規模(従業者数)			
	100-299 人	300-999 人	1000-1999 人	2000 人以上
建設業	1.42	0.26	0.12	0.13
製造業	3.70	0.55	0.26	0.15
運輸・通信業	1.91	0.38	0.20	0.13
卸売・小売業、飲食店	4.04	0.63	0.32	0.17
金融・保険業	0.30	0.17	0.10	0.15
不動産業	3.52	0.81	0.20	0.66
サービス業、その他	3.68	0.71	0.27	0.17

(2) 計数等について

ア 集計結果については、表示単位に満たない部分を四捨五入しているため、個々の比率の合計が全体を示す数値と一致しない場合がある。

イ 不動産業については、十分なサンプル数が得られなかったため、独立した分析が困難である。したがって、本文中では、「サービス業、その他」に含めて分析している。

ウ 図表中の「n」は、その質問に対する回収総数(比重調整前の集計数)である。

通信利用動向調査報告書 企業編

目次

第1章 情報通信ネットワーク

1 企業通信網の構築状況.....	1
2 企業通信網の構築方法.....	6
3 社外からの企業通信網への接続.....	7
4 インターネットの利用状況.....	9
5 情報通信ネットワーク端末の使用人数.....	11
6 ホームページの開設.....	13
7 情報通信ネットワーク利用上の問題点.....	15
8 情報通信ネットワークの運用・管理に携わる人材不足.....	17

第2章 電子商取引

1 電子商取引の導入状況.....	18
2 電子商取引による調達額.....	20
3 電子商取引の問題点.....	22

第3章 テレワーク

1 テレワークの導入.....	24
2 テレワークの導入目的.....	26
3 テレワークの効果.....	27

第4章 IT教育.....28

第5章 情報通信ネットワークの安全対策

1 情報通信ネットワーク利用で受けた被害.....	30
2 データセキュリティへの対応.....	32
3 ウィルス対策.....	34
4 ウィルスチェックプログラムの更新周期.....	35
5 個人情報保護.....	36
6 C I O の設置.....	38

第6章 企業経営におけるIT利用の影響

1 情報化投資の有無.....	39
2 情報化投資の目的.....	41
3 情報化投資の効果.....	43

第1章 情報通信ネットワーク

1 企業通信網の構築状況

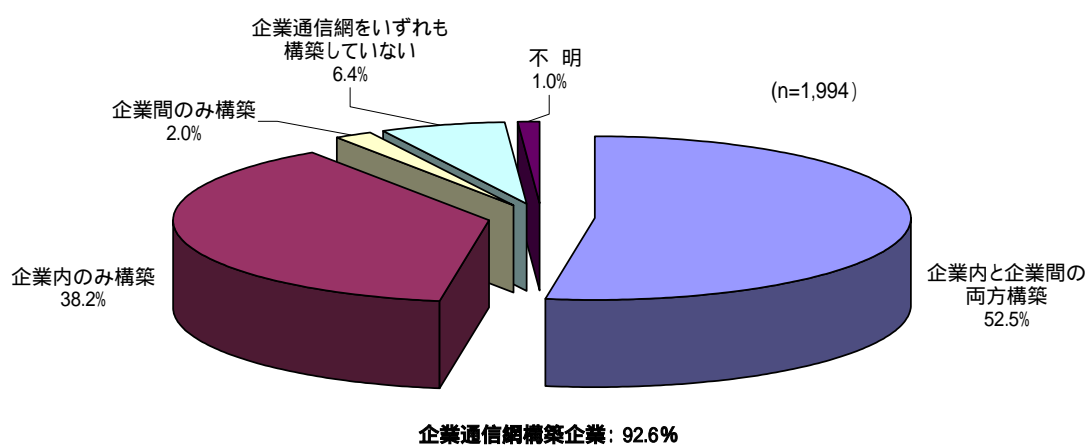
(1) 企業通信網

本調査（平成14年）が対象とする従業員100人以上の企業のうち、92.6%が企業内通信網（LAN、イントラネット）あるいは企業間通信網（WAN、エクストラネット）を構築している。また、企業内通信網と企業間通信網の両方を構築している企業は52.5%とほぼ2社に1社に達し、はじめて企業内通信網のみを構築している企業（38.2%）を上回った（図表1-1参照）。

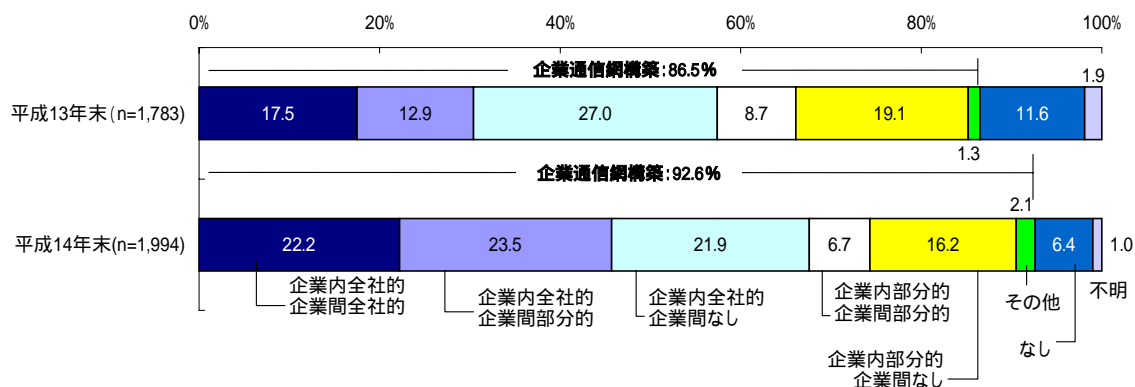
これを前年調査（平成13年）と比べると、企業通信網を構築する企業は、86.5%から5.9ポイントの上昇、同様に企業内通信網と企業間通信網の両方を構築する企業は39.1%から13.3ポイントの大幅な上昇となり、一段と企業通信網の普及が進んでいることを示している（図表1-2参照）。

また、一部の部署や事業所から全社的に利用する流れも加速しており、企業内通信網及び企業間通信網の両方を全社的に構築する企業は、17.5%から22.2%に増加している。

図表1-1 企業通信網の構築状況

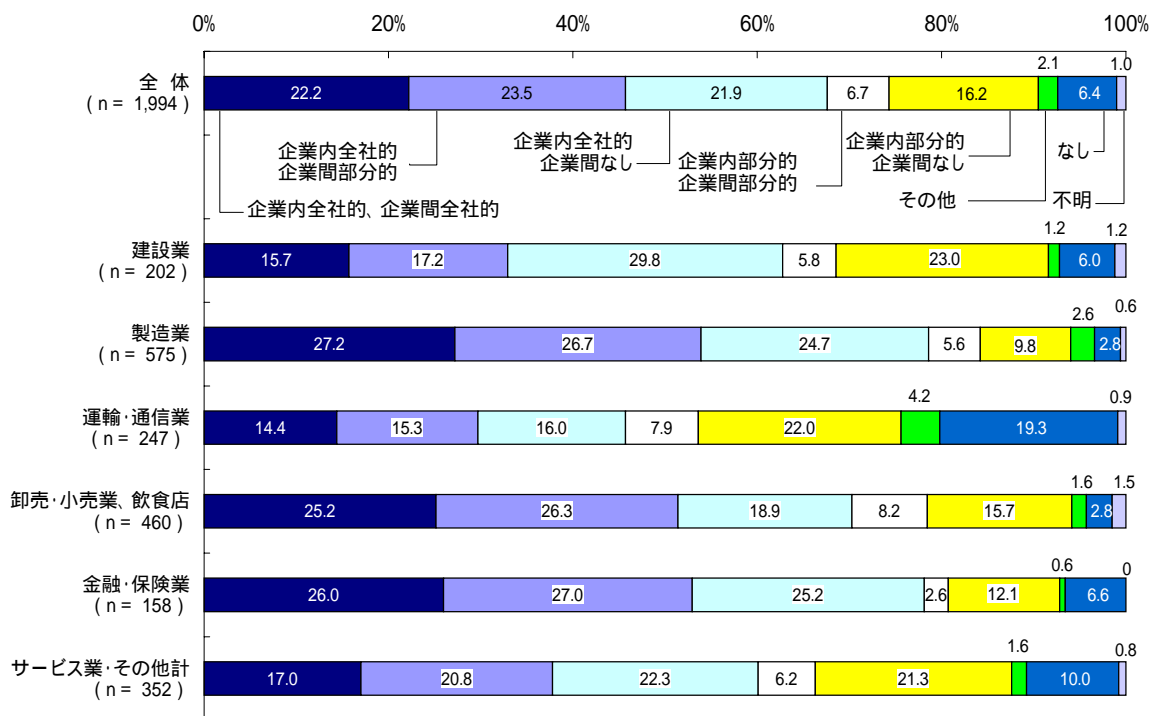


図表1-2 企業通信網の状況の変化



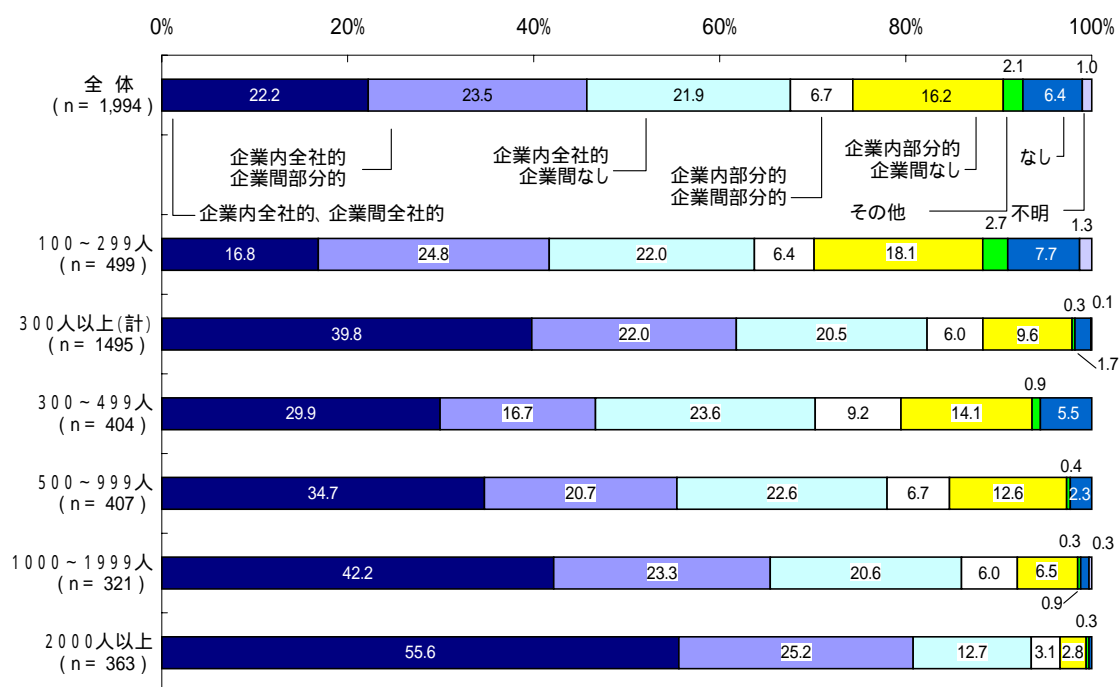
産業別では、「製造業」(96.6%)、「卸売・小売業、飲食店」(95.8%)、「金融・保険」(93.4%)で企業通信網の構築割合が高い。また、企業間通信網の構築割合もこれらの産業で高く、「製造業」(59.6%)、「卸売・小売業、飲食店」(59.6%)では約6割に達し、ネットワーク化が進んでいる(図表1-3参照)。

図表 1-3 産業別にみた企業通信網の構築状況



また、従業員規模別にみると、大企業ほど企業通信網の普及率が高い傾向がみられる。企業通信網を構築する企業は、「100～299人」では91.0%であるのに対して、「2000人以上」ではほぼ全社(99.7%)となっており、さらに企業間通信網では「100～299人」が48.0%であるのに対し、「2000人以上」は83.9%と大きな開きがある(図表1-4参照)。

図表1-4 従業員規模からみた企業通信網の状況

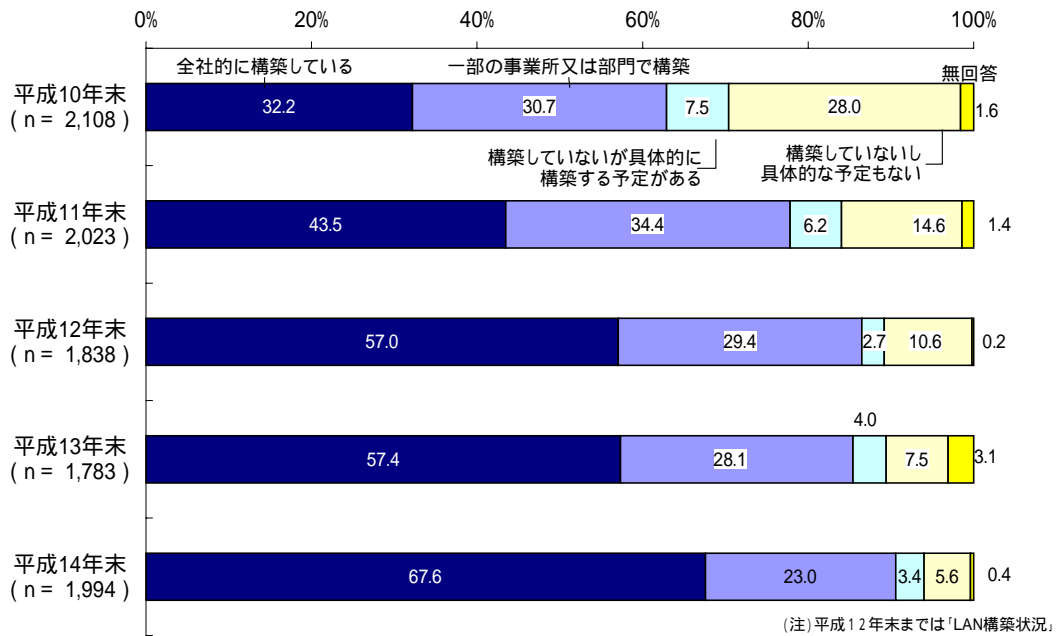


(2) 企業内通信網（LAN やイントラネット）

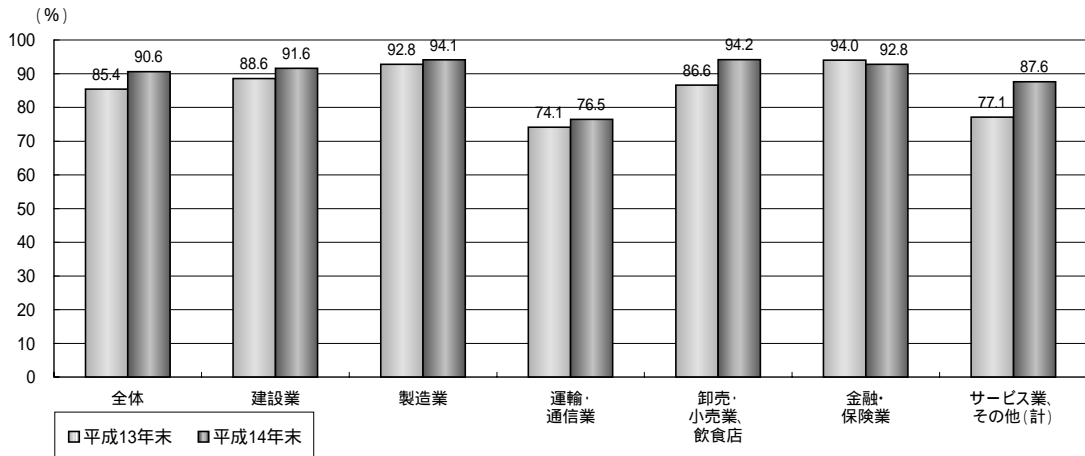
企業内通信網についてみると、普及率はこれまで増加の一途をたどり、前年度調査（平成13年）時点で85.4%に達していたが、本年度調査（平成14年）では90.6%と初めて9割を超えた。同時に全社的利用も一層の広がりをみせ、67.6%の企業で企業内通信網を全社的に構築している（図表1-5参照）。

また産業別にみると、「製造業」「建設業」「卸売・小売、飲食店」「金融・保険業」の企業で企業内通信網の普及率は9割を超え、「サービス業・その他」でも、前年の77.1%から87.6%と普及が一段と進んできている（図表1-6参照）。

図表 1-5 企業内通信網の構築状況



図表 1-6 産業別企業内通信網構築率の変化

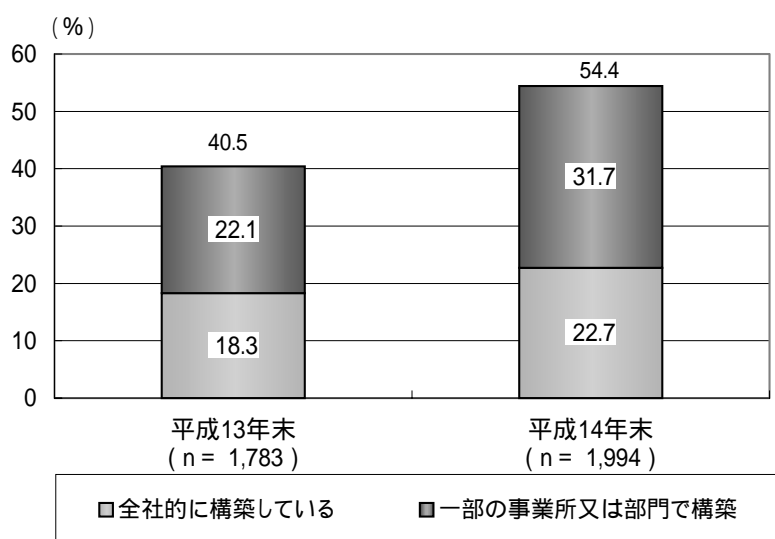


(3) 企業間通信網（WANやエクストラネット）

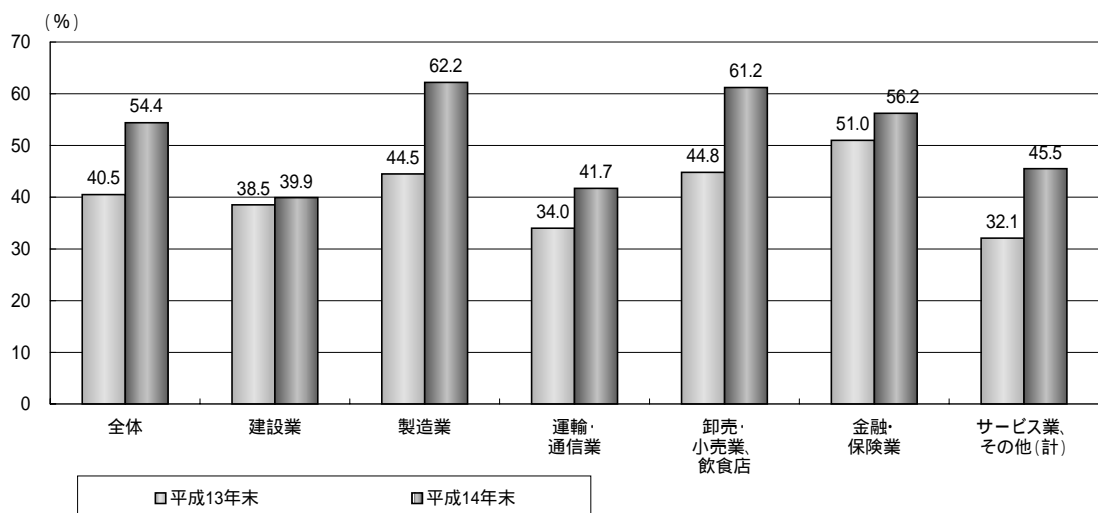
企業間通信網を構築する企業の割合は、平成13年の40.5%から平成14年には14ポイント近く増加し、54.4%と過半数に達した（図表1-7参照）。

産業別では、「製造業」（62.2%）、「卸売・小売業、飲食店」（61.2%）、「金融・保険業」（56.2%）で普及率が高い（図表1-8参照）。

図表1-7 企業間通信網の普及率の変化



図表1-8 産業別企業間通信網の普及率の変化

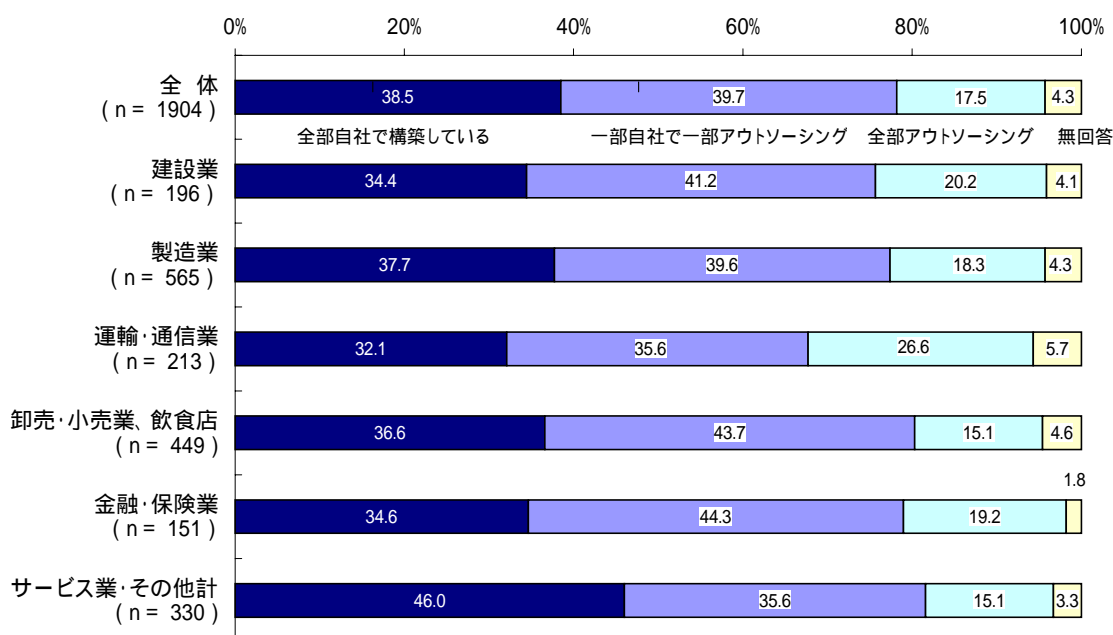


2 企業通信網の構築方法

企業内通信網や企業間通信網を構築している企業に対し、その構築方法を尋ねたところ、「全部自社で構築している」が 38.5%、一部あるいは全部をアウトソーシングして企業が 57.2%で、アウトソーシングを活用しながら構築している企業が多数をしめた。

また、産業によってアウトソーシングの活用に多少の差があり、「サービス業・その他（計）」では半数近く（46.0%）の企業が「全部自社で構築している」のに対し、「運輸・通信業」では、3割程度（32.1%）に留まり、「全部アウトソーシング」という企業も3割近く（26.6%）存在する（図表 1-9 参照）。

図表 1-9 企業通信網の構築方法

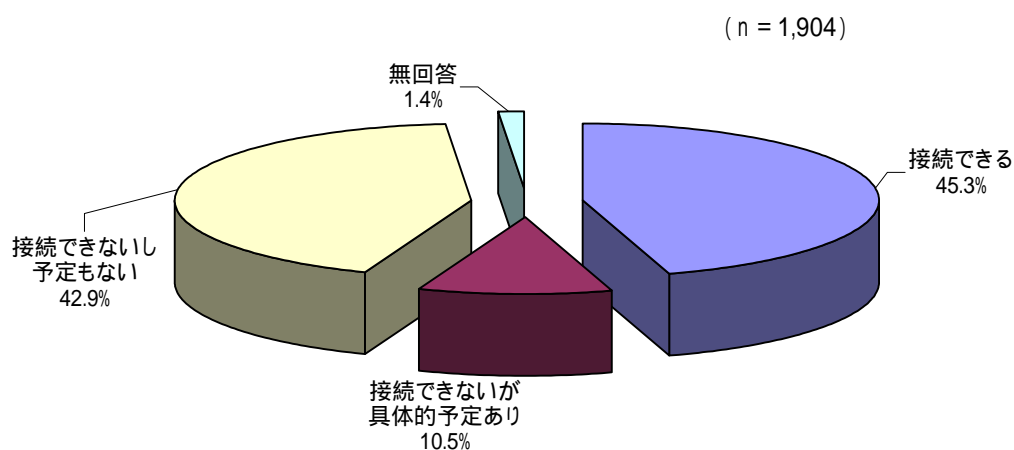


3 社外からの企業通信網への接続

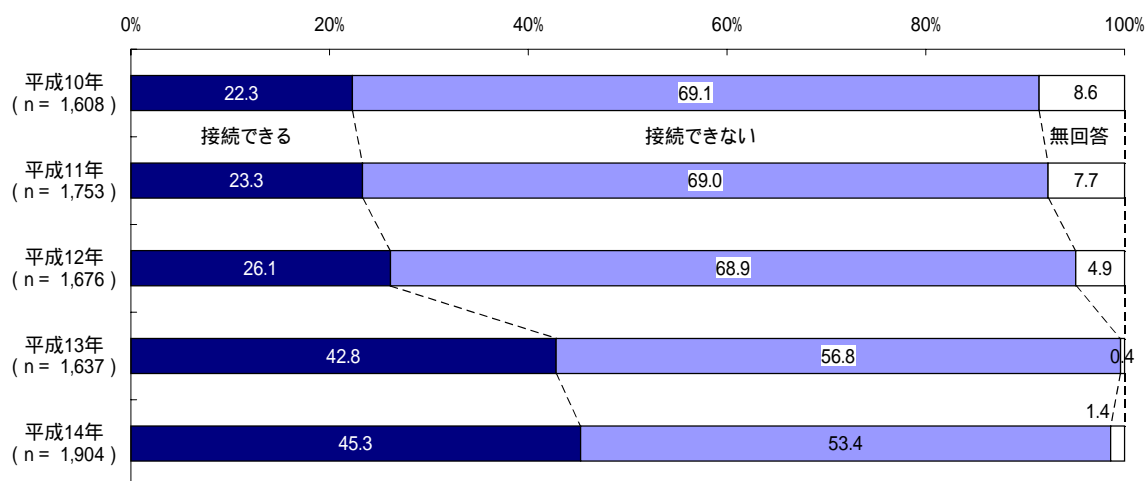
外出先などの社外からパソコンや携帯電話、携帯情報端末（PDA）などを利用して自社の通信網にアクセスできるかどうかを尋ねたところ、アクセスできる企業は企業通信網を構築している企業の45.3%であった。また、「接続できないが、具体的予定あり」「接続できないし、予定もない」という企業はそれぞれ10.5%、42.9%であった（図表1-10参照）。

これを前年と比較すると、アクセスできる企業の割合の増加は42.8%から2.5ポイントの増加に留まった（図表1-11参照）。

図表 1- 10 社外からの企業通信網への接続状況

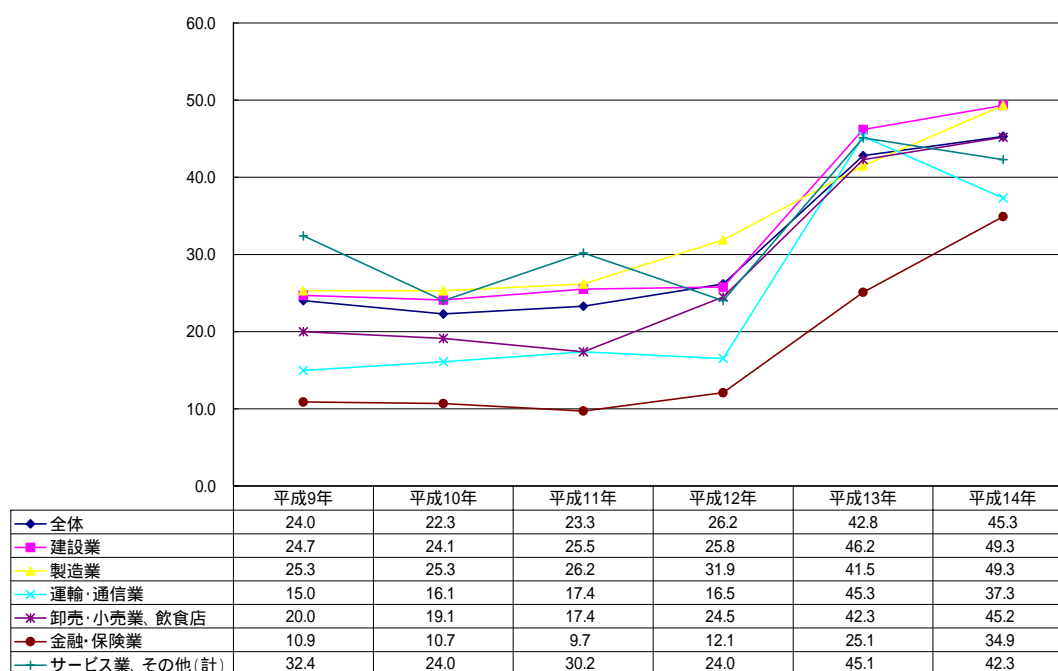


図表 1- 11 社外からの企業通信網への接続状況の推移

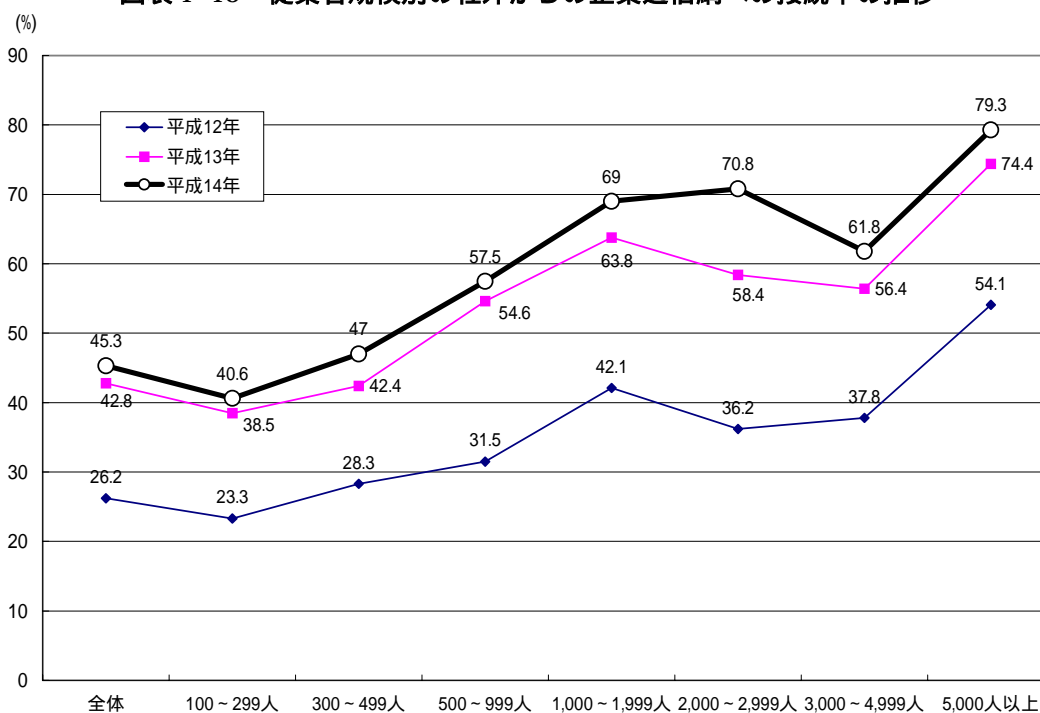


社外からの自社通信網への接続状況を産業別にみると、「建設」及び「製造業」の物財部門で接続できる割合（接続率）は高い（図表 1- 12 参照）。また、概ね従業者の多い大企業の方の接続率が高い傾向が見られる（図表 1- 13 参照）。

図表 1- 12 産業別社外からの企業通信網への接続率の推移



図表 1- 13 従業者規模別の社外からの企業通信網への接続率の推移

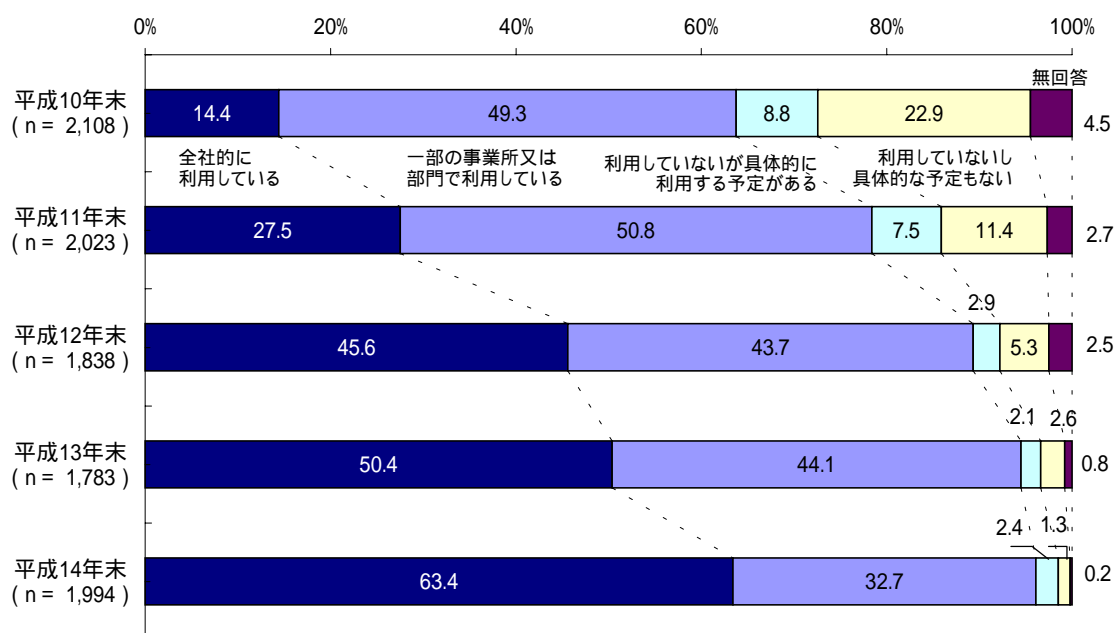


4 インターネットの利用状況

インターネットを利用している企業の割合（インターネット利用率）は、平成14年で調査対象企業の96.1%に達し、ほとんどの企業においてインターネットが活用される状況となっている。

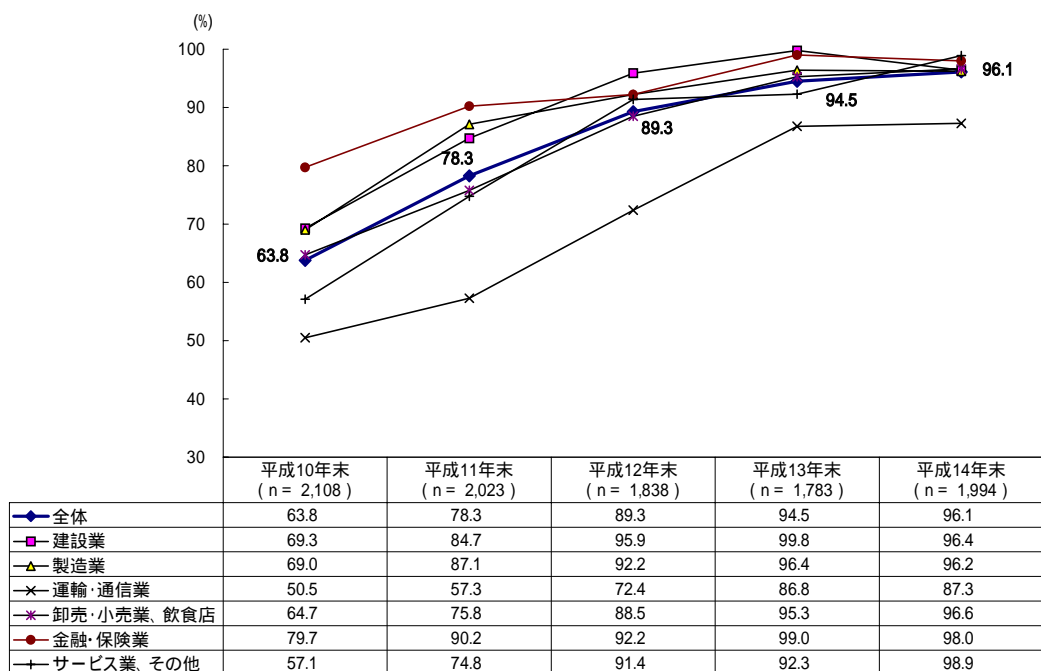
インターネットを利用している企業の内訳は、「全社的に利用している」が63.4%、「一部の事業所又は部門で利用している」が32.7%で、全社利用が最も一般的となっている（図表1-14参照）。

図表 1-14 インターネットの利用状況

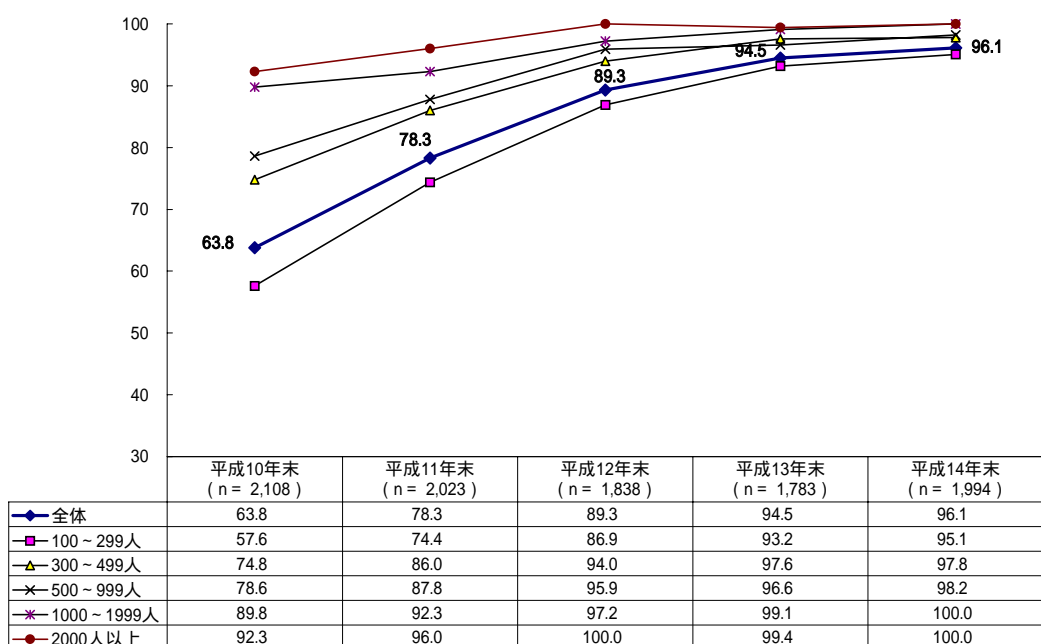


産業別のインターネット利用率をみるとすでに平成 13 年末から産業による利用率格差はほぼ解消されつつあったが、本年調査ではこの傾向は一層鮮明となった。同様に従業者規模による格差もほぼ解消されており、産業や従業者規模によらずあまねく利用される状況に至りつつある（図表 1- 15、図表 1- 16 参照）。

図表 1- 15 産業別インターネット利用率の推移



図表 1- 16 従業者規模別インターネット利用率の推移



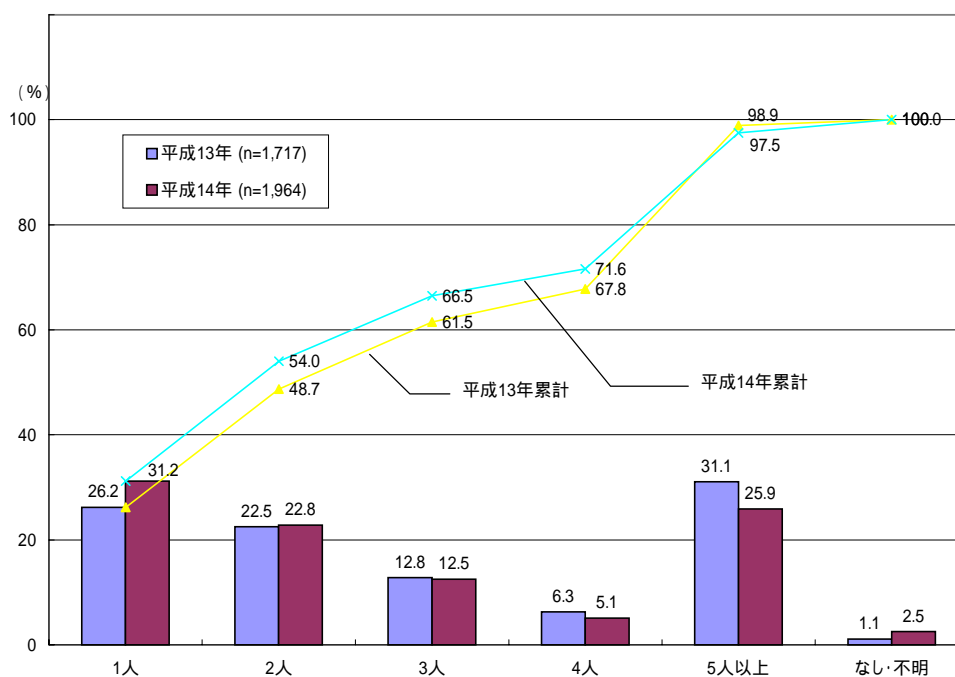
5 情報通信ネットワーク端末の使用人数

企業通信網やインターネットの接続端末1台当たりの使用人数は、「1人」が31.2%、「2人」が22.8%、「3人」が12.5%で、1台あたり1人から4人という企業が約7割をしめる。

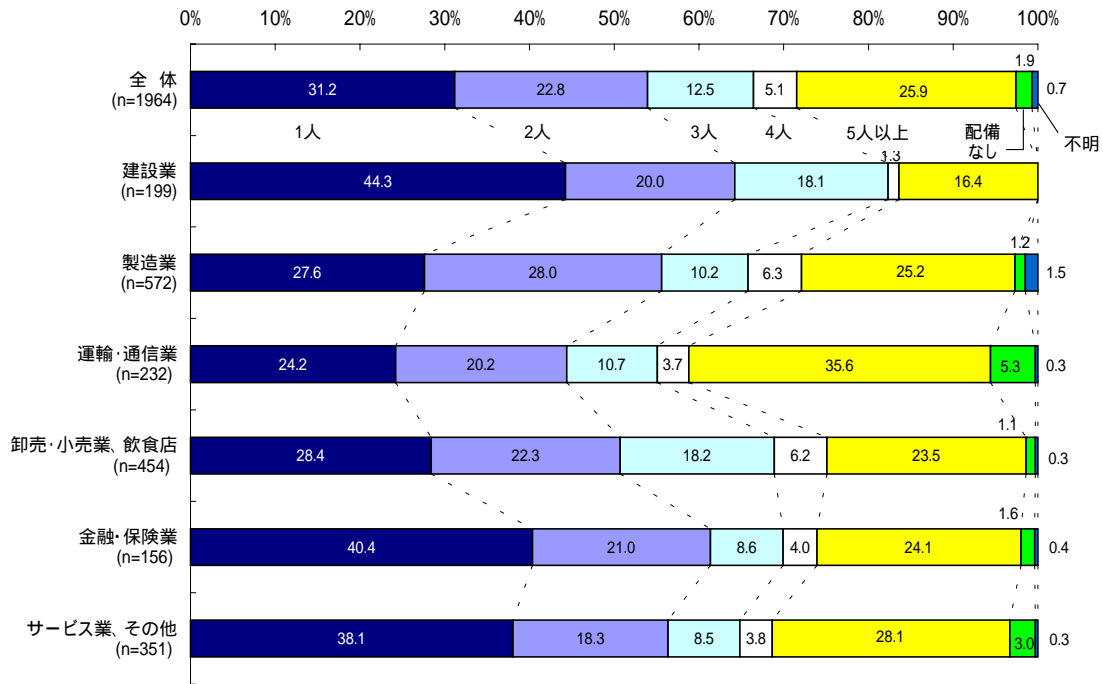
前年調査結果に比べ一人一台化が一層進む一方、「5人以上」で1台の端末を利用している企業も3割弱（25.9%）程度残っている（図表1-17参照）。

また、産業別にみると、「建設業」「金融・保険業」で端末の一人一台化が比較的進んでいる。従業者規模別では大企業ほど一人一台化されている傾向がみられ、情報環境に格差があることを窺わせる（図表1-18、図表1-19参照）。

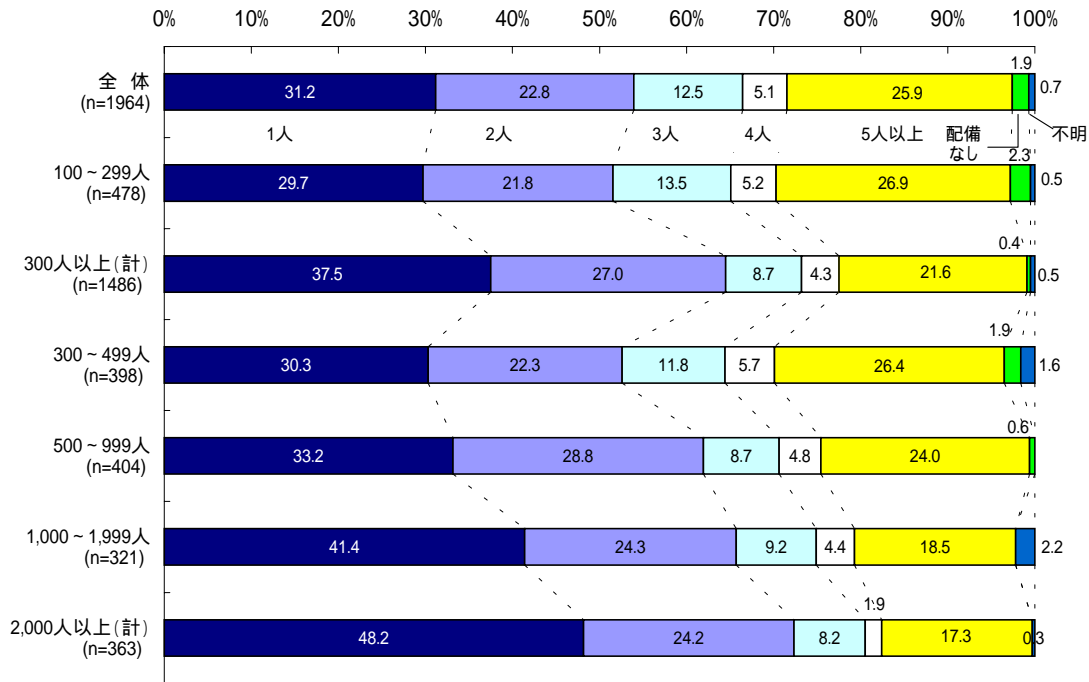
図表1-17 企業通信網またはインターネットの接続端末1台当たり使用人数



図表 1- 18 産業別企業通信網またはインターネットの接続端末 1 台当たり使用人数



図表 1- 19 従業者規模別企業通信網またはインターネットの接続端末 1 台当たり使用人数



6 ホームページの開設

インターネットを利用している企業に対して、自社のホームページ開設の有無を尋ねたところ、ホームページを開設していると回答した企業は80.0%であった(図表1-20参照)。

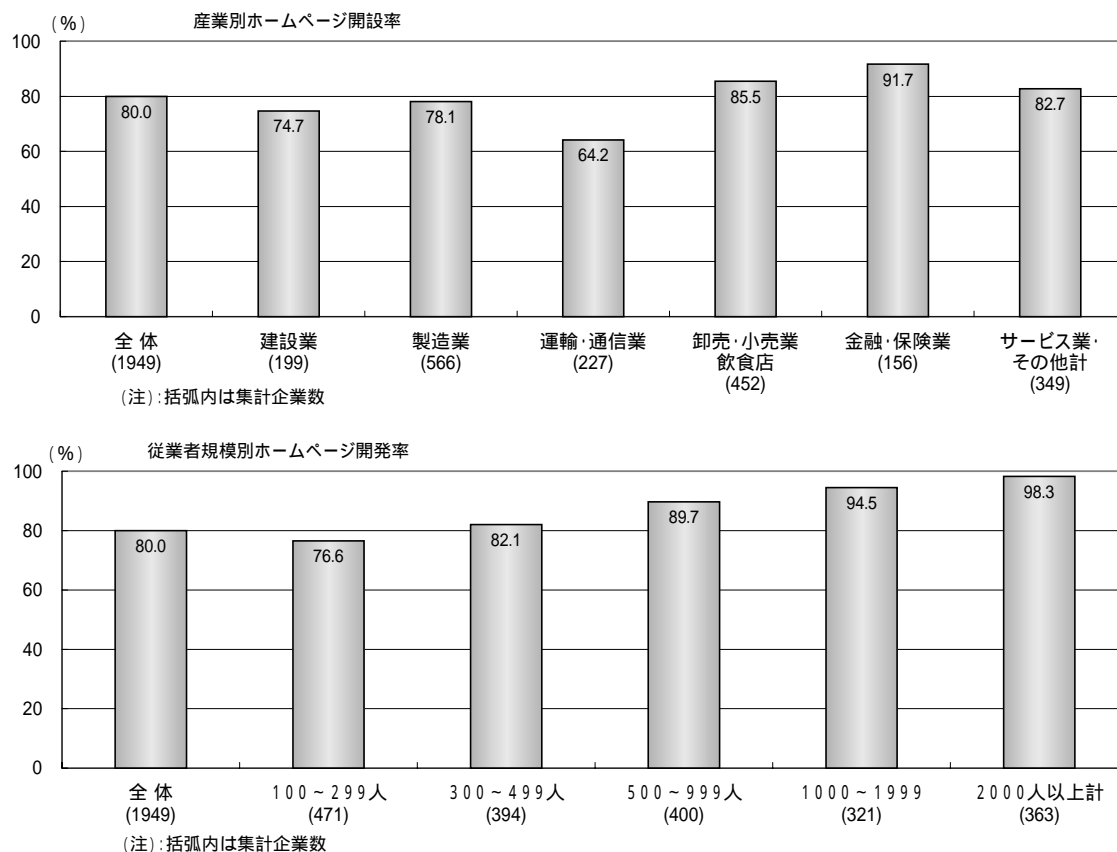
産業別では、「金融・保険業」(91.7%)、「卸売・小売業、飲食店」(85.5%)が比較的ホームページの開設率が高く、「運輸・通信業」(64.2%)が最も低い結果となった(図表1-20参照)。

また、従業員規模では大企業ほど開設率は高く、従業員2000人以上の企業では、ほぼ全社(98.3%)がホームページを開設している(図表1-20参照)。

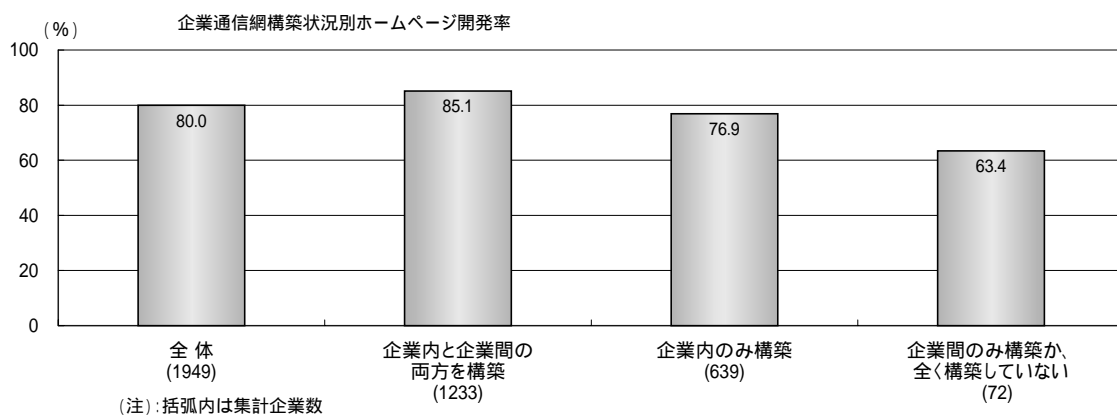
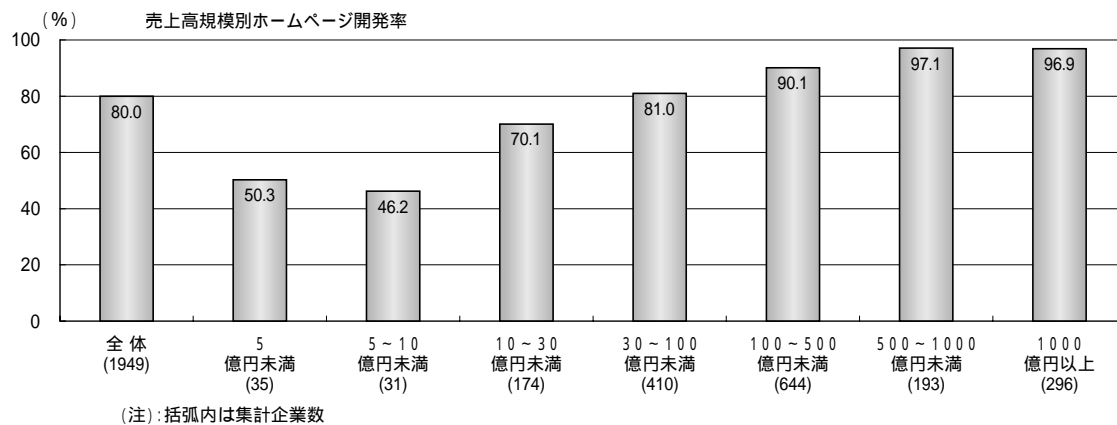
これを売上高規模で見ると、従業員規模以上の格差となり、売上高10億円未満の開設率が50%を切るのに対し、100億円以上の企業では9割以上の企業がホームページを開設している(図表1-20参照)。

さらに企業通信網の構築状況との関係で見ると、企業内通信網と企業間通信網の両方を構築している企業の開設率は85.1%と高いのに対し、企業内通信網を構築していない企業では63.4%と企業通信網の整備状況の違いによって開設率にも違いが生じる(図表1-20参照)。

図表1-20 ホームページ開設率



図表 1-20 ホームページ開設率（つづき）



7 情報通信ネットワーク利用上の問題点

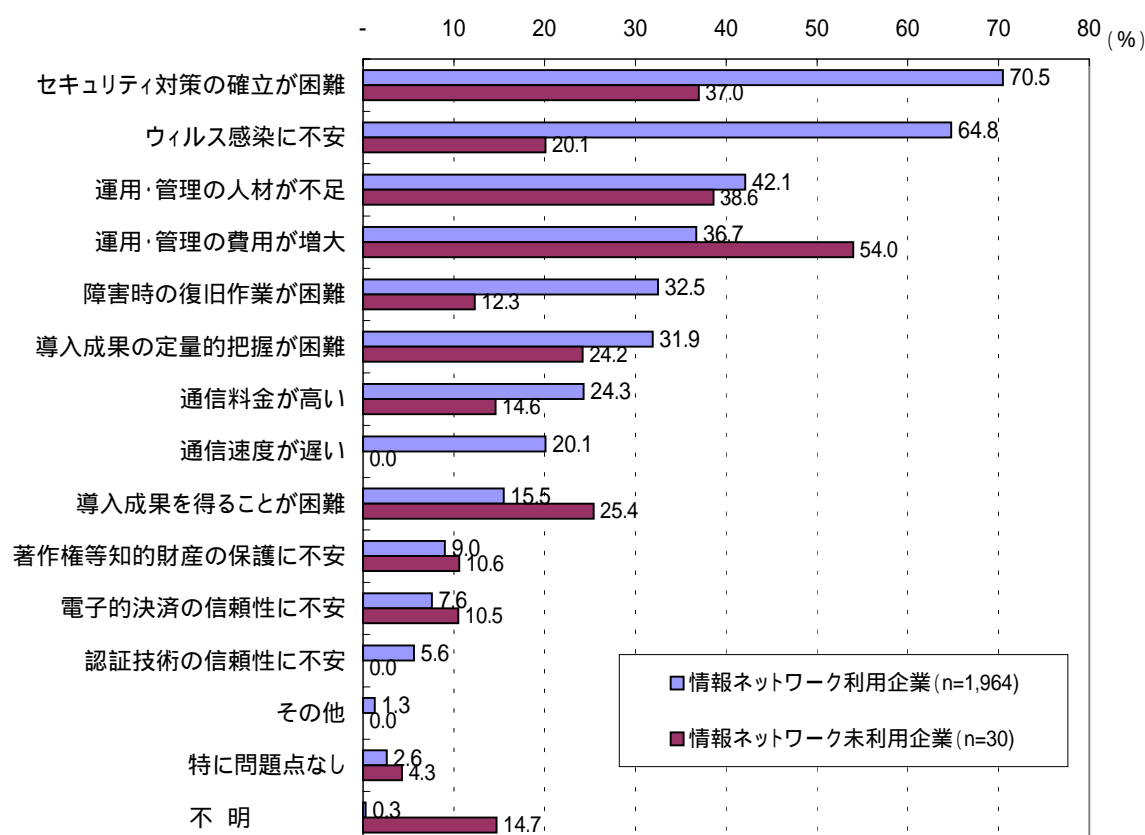
情報通信ネットワーク（企業通信網及びインターネット網）を利用する企業には、利用する上で認識される問題点を、情報通信ネットワークを利用していない企業には、利用を妨げる問題点を尋ねた（複数回答）。

利用企業

情報通信ネットワークの利用上の問題点として、第1番目に挙げられたのは「セキュリティ対策の確立が困難」（70.5%）である。ついで「ウィルス感染に不安」（64.8%）が多く挙げられており、セキュリティに対する不安が利用者の最大の問題であることを示している。続いて「運用・管理の人材が不足」（42.1%）、「運用・管理の費用が増大」（36.7%）、「障害時の復旧作業が困難」（32.5%）、「導入成果の定量的把握が困難」（31.9%）を挙げる企業が多く、上記の安全性に加えて人材面、コスト面や効果面に対する問題意識も高いことを示している。

一方、「電子的決済の信頼性に不安」（7.6%）や「認証技術の信頼性に不安」（5.6%）を挙げる企業はまだ少数で、普及率が低い段階にあるため現実的な問題とはなっていない様子が窺える（図表 1- 21 参照）。

図表 1- 21 情報通信ネットワークの利用上の問題点



未利用企業

情報通信ネットワーク未利用企業が利用を妨げている問題点として多く挙げているのは、「運用・管理の費用が増大」(54.0%)、「運用・管理の人材の不足」(38.6%)、「セキュリティ対策の確立が困難」(37.0%)、「導入成果を得ることが困難」(25.4%)の順で、コスト面や人材面、セキュリティに対する不安感、導入成果への疑問が利用を妨げる主な要因であることを示している(図表 1- 21 参照)。

図表 1- 22 情報通信ネットワークの利用上の問題点(属性別)

単位: %

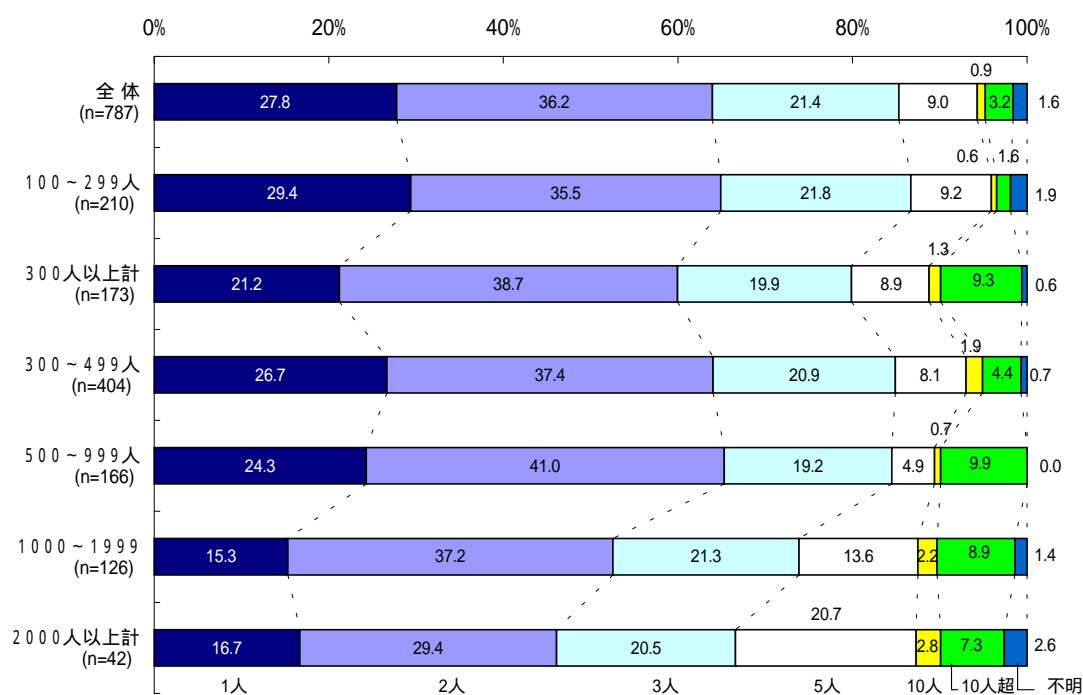
		n	1位	2位	3位	4位	5位
[全体]		1,994	セキュリティ対策 69.7	ウイルス感染 63.6	人材不足 42.0	運用・管理費 37.2	復旧作業が困難 31.9
インターネット 利用状況	全社的に利用	1,356	セキュリティ対策 74.6	ウイルス感染 66.9	人材不足 40.4	運用・管理費 36.1	成果の定量的把握 33.4
	一部の事業所又は部門で利用	593	セキュリティ対策 63.7	ウイルス感染 61.1	人材不足 45.7	運用・管理費 37.2	復旧作業が困難 31.8
	利用していないが具体的利用予定あり	27	人材不足 56.1	運用・管理費 56.0	セキュリティ対策 46.9	ウイルス感染 41.1	成果の定量的把握 21.2
	利用していないし具体的利用予定なし	16	運用・管理費 45.2	導入成果 33.0	成果の定量的把握 32.8	通信料金が高い 24.0	セキュリティ対策 19.7
産業	建設業	202	セキュリティ対策 74.5	ウイルス感染 69.6	人材不足 42.2	運用・管理費 38.7	復旧作業が困難 32.4
	製造業	575	セキュリティ対策 70.3	ウイルス感染 63.7	人材不足 44.1	運用・管理費 36.5	復旧作業が困難 36.3
	運輸・通信	247	セキュリティ対策 62.2	ウイルス感染 53.8	人材不足 43.2	運用・管理費 36.4	復旧作業が困難 27.5
	卸売・小売・飲食店	460	セキュリティ対策 73.6	ウイルス感染 61.8	人材不足 39.8	運用・管理費 39.2	成果の定量的把握 36.6
	金融・保険業	158	セキュリティ対策 78.6	ウイルス感染 61.6	運用・管理費 51.7	通信料金が高い 32.7	成果の定量的把握 32.4
	サービス業・その他計	352	ウイルス感染 68.5	セキュリティ対策 65.6	人材不足 42.2	運用・管理費 34.6	復旧作業が困難 29.1
従業員規模	100～299人未満	499	セキュリティ対策 67.6	ウイルス感染 63.4	人材不足 42.5	運用・管理費 35.8	復旧作業が困難 32.6
	300人以上	1,495	セキュリティ対策 76.8	ウイルス感染 65.7	運用・管理費 43.2	人材不足 39.5	成果の定量的把握 36.0
	300～499人	404	セキュリティ対策 71.6	ウイルス感染 61.7	人材不足 43.2	運用・管理費 36.8	成果の定量的把握 35.6
	500～999人	407	セキュリティ対策 76.6	ウイルス感染 66.7	人材不足 41.3	運用・管理費 40.6	成果の定量的把握 34.4
	1000～1999人	321	セキュリティ対策 78.0	ウイルス感染 63.2	運用・管理費 46.4	人材不足 41.2	成果の定量的把握 38.3
	2000人以上	363	セキュリティ対策 76.0	ウイルス感染 65.2	運用・管理費 48.5	通信料金が高い 43.0	成果の定量的把握 39.0

8 情報通信ネットワークの運用・管理に携わる人材不足

先にみたように情報通信ネットワークを利用している企業の約4割は「運用・管理の人材不足」を問題点として挙げている。この人材不足を問題点として挙げて企業に対し、不足人員を尋ねた。

不足人員として「2人」を挙げる企業は、従業員規模の大小にかかわらず最も多く、全体では36.2%をしめた。つづいて「1人」が27.8%、「3人」が21.4%、「5人」が9.0%の順位で、人材不足が問題と考える企業の9割以上は1～5名程度の不足範囲である(図表1-23参照)。

図表 1-23 情報通信ネットワークの運用・管理に携わる人材不足状況



第2章 電子商取引

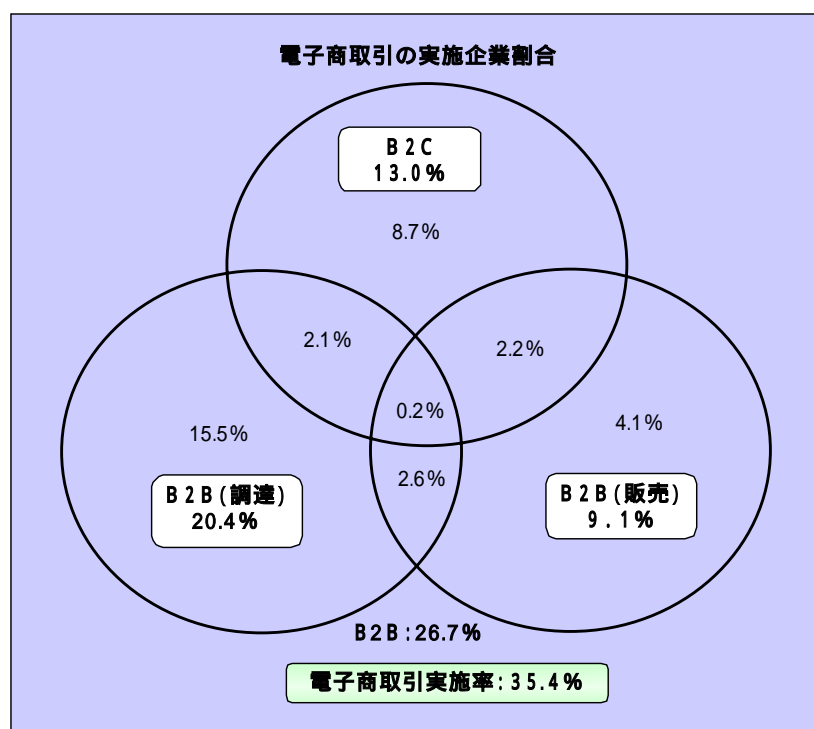
1 電子商取引の導入状況

本調査が対象とする全ての企業に対して、電子商取引、すなわちインターネットを利用した調達及び販売¹の導入状況を尋ねた。

平成14年末の時点においてインターネットを利用して企業向けの販売、企業からの調達、一般消費者向けの販売の三つのうちのいずれかを行っている企業の割合は35.4%である。この構成は下図に示すように、企業からの調達を実施している企業が20.4%、企業への販売を実施している企業が9.1%で、調達と販売のいずれかを行っている企業の割合（BtoB実施率）が26.7%、一般消費者向け販売を行っている企業の割合（BtoC実施率）が13.0%となっている。

電子商取引を行っている企業の中で最も多いのは、原材料・部品などの中間財を調達することのみインターネットを活用する企業で15.5%の企業がこれに該当する。ついで一般消費者向けだけに電子商取引を行っている企業が8.7%となっており、企業向け販売と企業からの調達の両方を行っている企業は2.8%、企業向け販売と一般消費者向け販売を同時に行う企業は2.4%とまだ少数に留まっている（図表2-1参照）。

図表2-1 電子商取引の構造

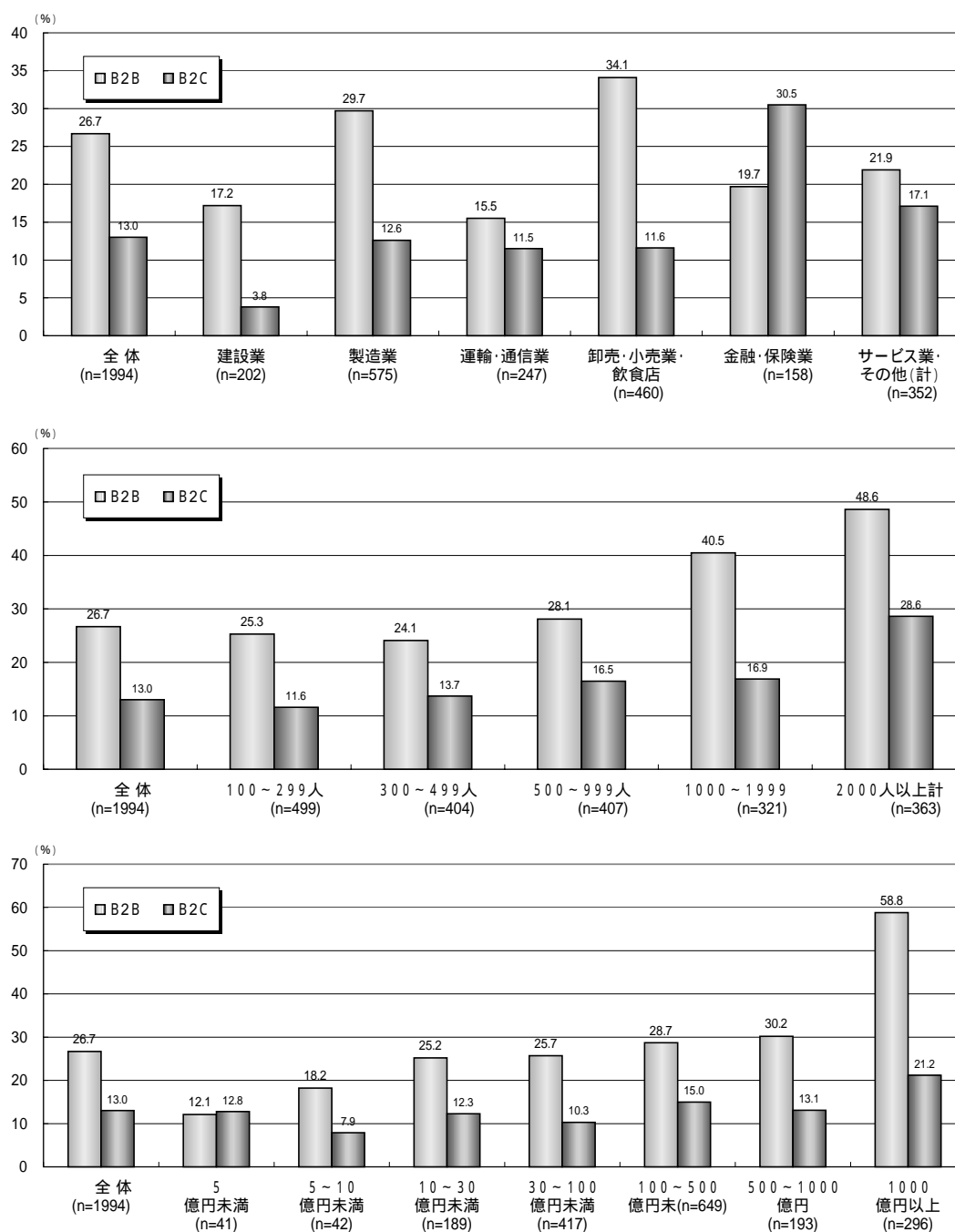


¹ 公衆網のインターネットを用いた調達だけでなく、TCP/IPを用いた調達も含まれる。

産業別の BtoB（企業間取引）及び BtoC（企業と一般消費者の取引）の実施率は下図に示すとおりである。BtoB 実施率は、「卸売・小売業、飲食店」（34.1%）、「製造業」（29.7%）が比較的高い。全般的に BtoB 実施率の方が BtoC 実施率を上回るが、「金融・保険業」（30.5%）においては逆に BtoC が先行している（図表 2- 2 産業別参照）。

また企業規模との関係では、従業者規模、売上高規模のいずれにおいても、大規模企業ほど実施率も高くなる傾向が見られ、特に BtoB でこの傾向は顕著である（図表 2- 2 従業者別参照）。

図表 2- 2 BtoB 及び BtoC の実施率



2 電子商取引による調達額と販売額

電子商取引を行っている企業に対して、調達額と販売額及び販売額にしめる一般消費者向け割合を尋ねた。

(1) 調達額

電子商取引による調達額は、企業規模の影響を強く受けることから、これを捨象して分析するために売上高に対する調達額の比率（電子調達率）を計算し、その分布と平均値を下表のように求めた。

電子調達率の分布は、約3分の2の企業が「1%未満」に集中し、電子商取引がまだ補助的な調達手段という企業が大部分であることを示している。一方、10%を超えるなど重要な調達手段になっている企業も20社に1社（4.9%）程度までに増えている。また、「不明」を除いた平均電子調達率は2.3%となった（図表2-3参照）。

図表2-3 電子調達率の分布

集計企業数	電子調達率									平均
	(売上高に対するインターネットを利用した調達額の比率)									
	計	1%未満	1%~2%未満	2%~3%未満	3%~5%未満	5%~10%未満	10%~20%未満	20%以上	不明	
507	100.0	65.1	1.5	1.2	0.3	0.7	2.6	2.3	26.2	2.25

(注)「電子調達率」=インターネットを利用した調達額/売上高×100

(2) 販売額

上記と同様に電子商取引による販売額について売上高に対する比率（電子販売率）を計算し、その分布と平均値を求めた。

電子販売率の分布においても、約6割（60.7%）の企業が「1%未満」に集中しており、補助的な販売チャネルという企業がまだ大部分である。「不明」を除く平均電子販売率は1.7%であり、売上高に対する比率においても、販売額の方がやや小さい（図表2-4参照）。

(3) 販売額にしめる一般消費者向け割合

電子商取引の販売額にしめる一般消費者向け割合は「不明」を除く平均で73.4%である。また、その割合が80%を超える企業も過半（54.3%）をしめ、一般消費者向け市場を中心としている企業が大部分をしめている（図表2-5参照）。

図表 2-4 電子販売率の分布

集計企業数	電子販売率 (売上高に対するインターネットを利用した販売額の比率)									平均
	計	1%未満	1)2%未満	2)3%未満	3)5%未満	5)10%未満	10)20%未満	20%以上	不明	
338	100.0	60.7	1.9	0.2	1.8	2.8	0.2	0.8	31.6	1.70

(注)「電子販売率」=インターネットを利用した販売額/売上高×100

図表 2-5 電子販売に占める一般消費者向け割合

企業数	電子販売に占める一般消費者向け割合									
	計	5%未満	5)10%未満	10)20%未満	20)40%未満	40)60%未満	60)80%未満	80%以上	不明	平均
338	100.0	5.7	1.0	0.3	1.8	2.0	2.1	54.3	32.9	73.39

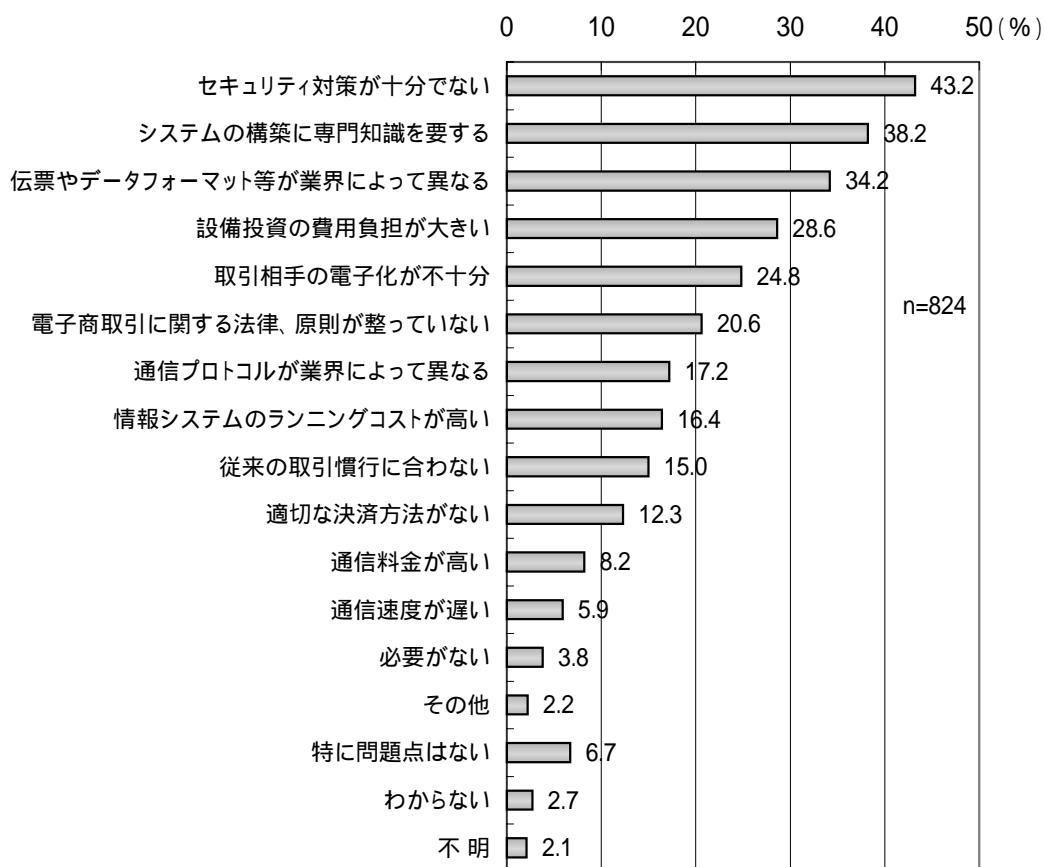
3 電子商取引の問題点

電子商取引を利用している企業に対し、電子商取引を行う上で認識される問題点（図の選択肢）を、また電子商取引を利用していない企業については、利用を妨げる問題点について尋ねた。

(1) 電子商取引を利用する上で認識される問題点

電子商取引を行っている企業が認識する問題点として、最も挙げられたのは「セキュリティ対策が十分でない」(43.2%)である。次いで「システムの構築に専門知識を要する」(38.2%)、「伝票やデータフォーマット等が業界によって異なる」(34.2%)、「設備投資の費用負担が大きい」(28.6%)、「取引相手の電子化が不十分」(24.8%)、「電子商取引に関する法律、原則が整っていない」(20.6%)、「通信プロトコルが業界によって異なる」(17.2%)の順となっている。セキュリティ対策や専門知識を持つ人材育成に加え、業界による伝票やデータフォーマットの統一化や電子商取引の法律やルールの整備が電子商取引を促進する上で重要な課題であることを示唆する結果となっている（図表 2-6 参照）。

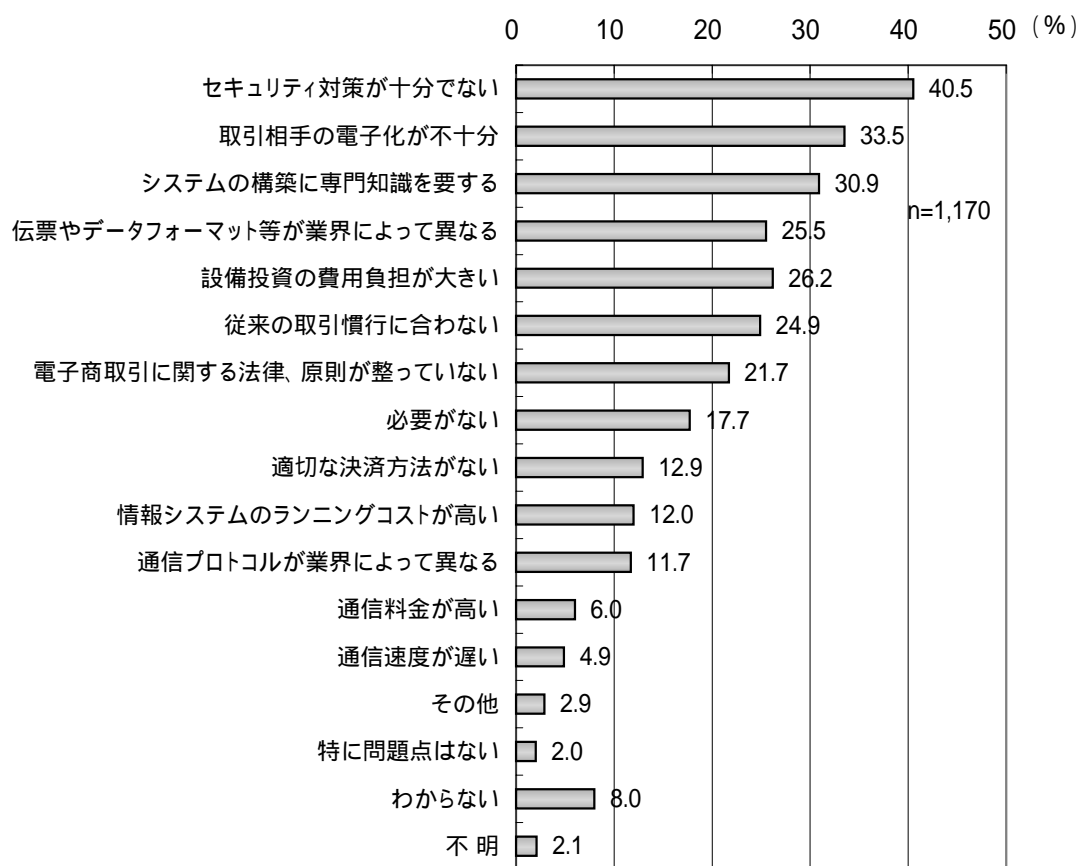
図表 2-6 電子商取引を利用する上で認識される問題点



(2) 電子商取引の利用を妨げる問題点

電子商取引の未利用者が認識する問題点も利用者が認識する問題点と概ね同じである。未利用者が利用者に比べ強く認識している問題点としては、「取引相手の電子化が不十分」(33.5%)、「従来の取引慣行に合わない」(24.9%)などが挙げられ、まだ利用環境が十分整っていないとの認識が電子商取引に踏み切れない主な要因であることを示唆している(図表 2-7 参照)。

図表 2-7 電子商取引の利用を妨げる問題点



第3章 テレワーク

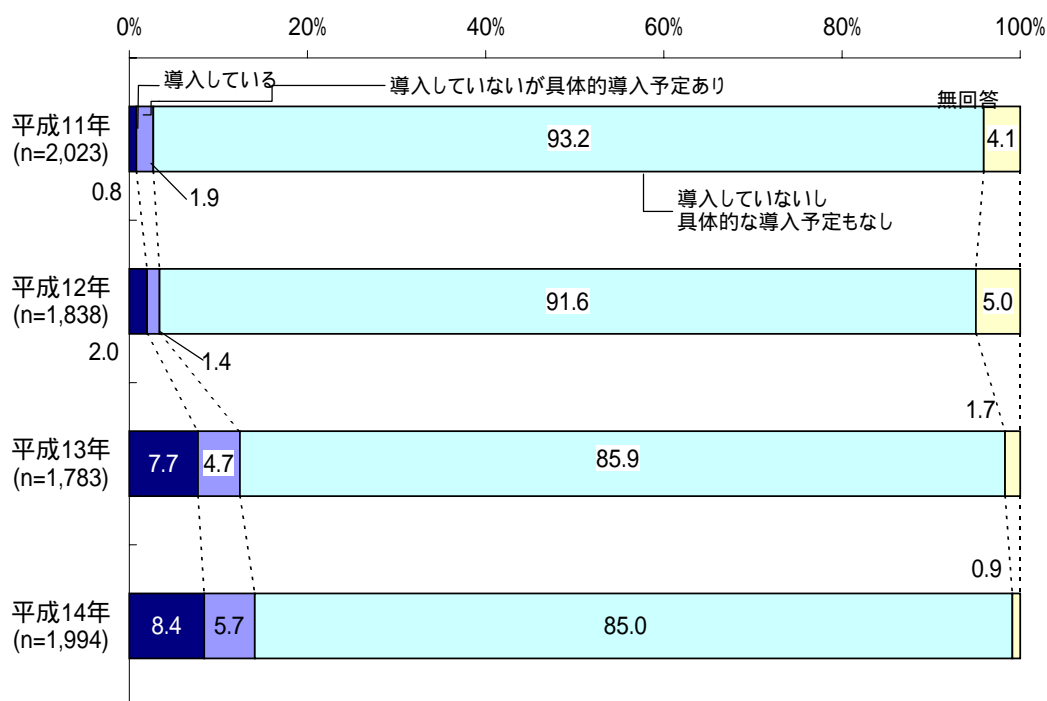
1 テレワークの導入

テレワークを導入しているか尋ねたところ、「導入している」が8.4%、「導入していないが具体的導入予定あり」が5.7%、「導入していないし、具体的導入予定もなし」が85.0であった（図表3-1参照）。

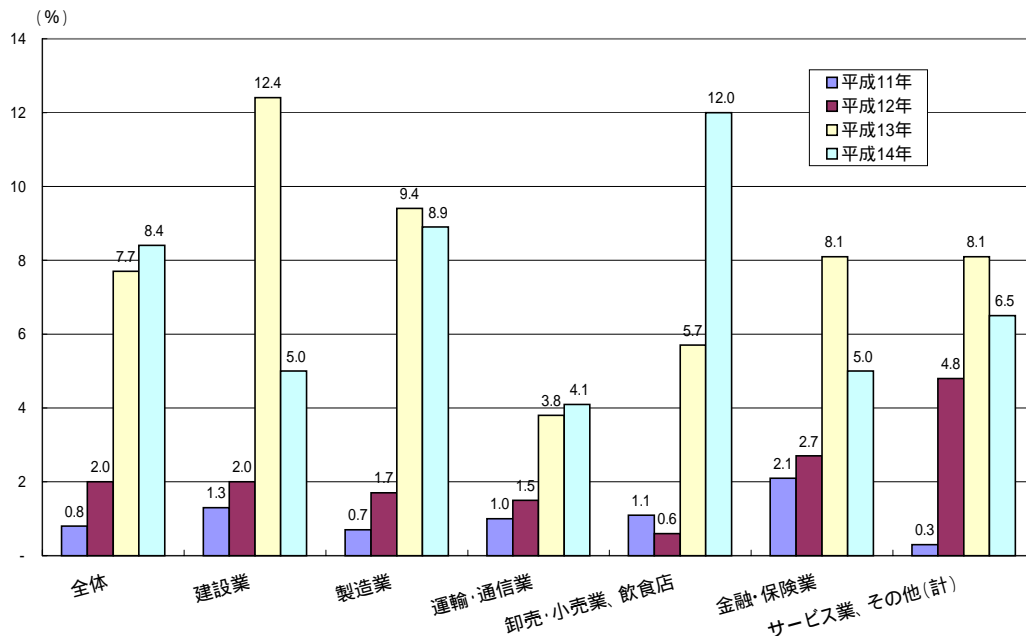
これを過去の調査と比較すると、テレワークを導入する企業の割合は、平成12年末の2.0%から平成13年には7.7%と急増し、平成14年には8.4%に達したが、平成13年から平成14年にかけての伸びは前年の伸びに比べると鈍化が著しい。その要因としては外部から接続できる自社通信網の伸びも鈍化しており、テレワークの環境整備がこの1年であまり進まなかったこと、テレワークの導入状況を産業別にみると明らかなように、「卸売・小売業、飲食店」では前年調査の5.7%から12.0%に倍増し、「運輸・通信業」でも同様に3.8%から4.1%に微増したものの、その他の産業では逆に減少するなど、テレワークの導入見直しの動きも同時に進展したことを挙げることができよう（図表3-1、図表3-2参照）。

また、テレワークの導入率は従業員規模の大きい企業ほど高い傾向が認められるが、平成14年は2000人以上の企業で導入率は減少するなど、大企業を中心にテレワーク導入見直しの動きが強かったことを窺わせる（図表3-3参照）。

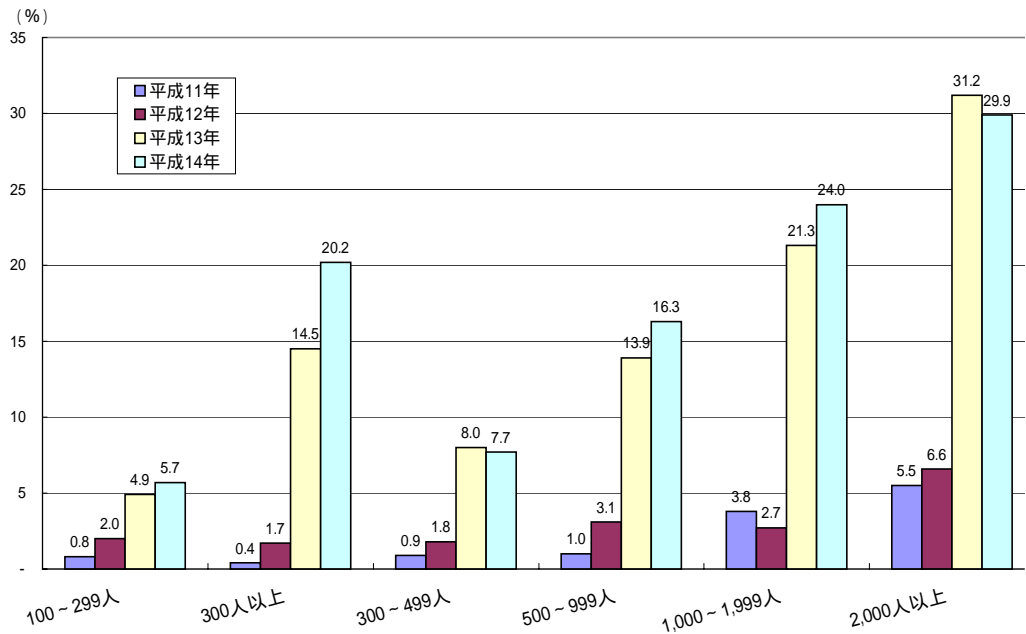
図表3-1 テレワークの導入状況の推移



図表 3-2 産業別のテレワーク導入率の変化



図表 3-3 従業者規模別のテレワーク導入率の変化



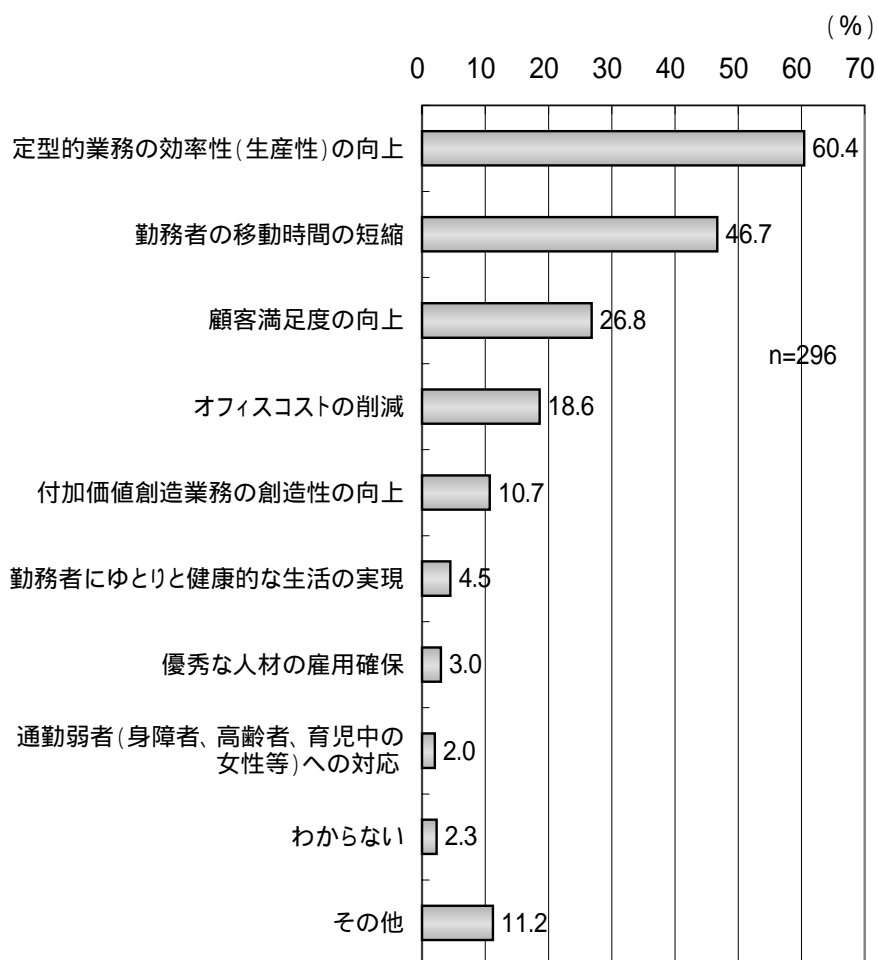
2 テレワークの導入目的

テレワークを導入している企業は全体の8.4%であるが、これらの導入企業についてそのテレワーク導入の目的を尋ねた。

導入目的として最も多くの企業が挙げたのは、「定型的業務の効率性（生産性）の向上」（60.4%）である。次いで「勤務者の移動時間の短縮」（46.7%）、「顧客満足度の向上」（26.8%）、「オフィスコストの削減」（18.6%）、「付加価値創造業務の創造性の向上」（10.7%）など効率化に直結する目的が上位をしめ、業務効率化が主目的となっていることがわかる。

一方、「勤務者にゆとりと健康的な生活の実現」（4.5%）、「通勤弱者（身障者、高齢者、育児中の女性等）への対応」（2.0%）など従業員の厚生を目的に挙げる企業は少数となっている（図表3-4参照）。

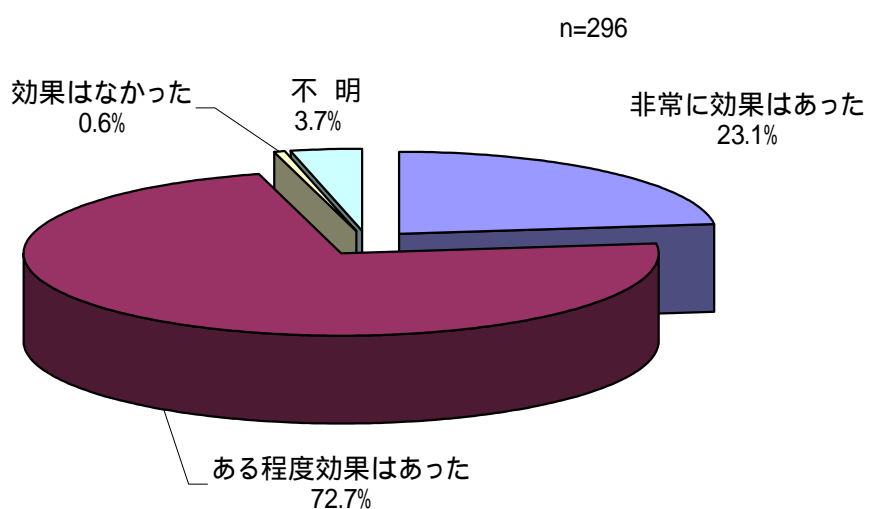
図表 3-4 テレワークの導入目的



3 テレワークの効果

テレワークを導入している企業について、その導入目的に対する効果の有無を尋ねたところ、「非常に効果があった」が23.1%、「ある程度効果があった」が72.7%で、効果ありと認識する企業は95.8%をしめた。反対に「効果はなかった」はわずかに0.6%であり、テレワークを導入している企業のほとんどが効果を認めている（図表3-5参照）。

図表3-5 テレワークの効果に対する認識



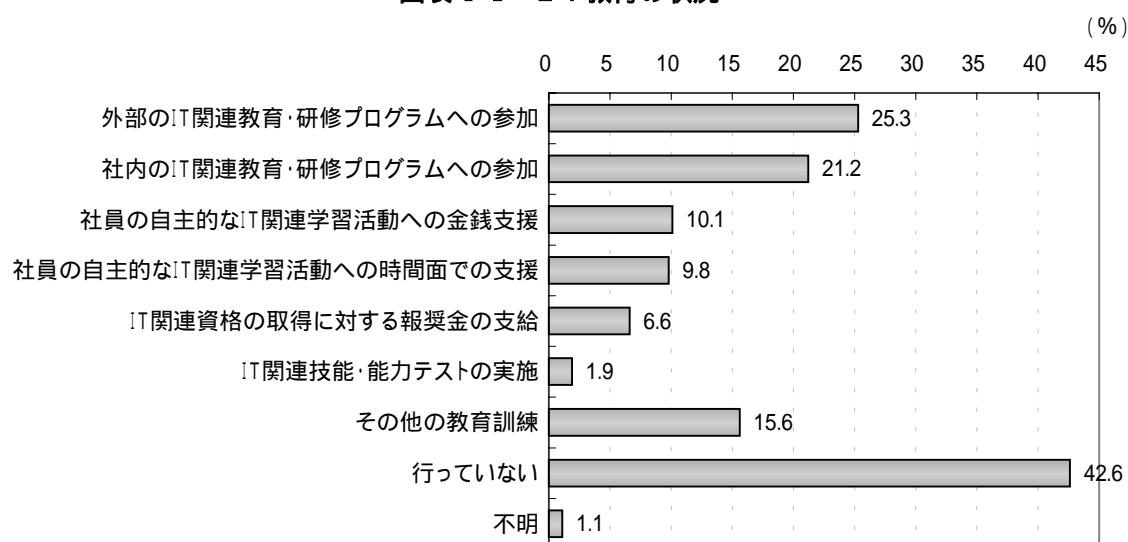
第4章 IT教育

全ての企業に対して従業員のために行っているIT教育を尋ねた。

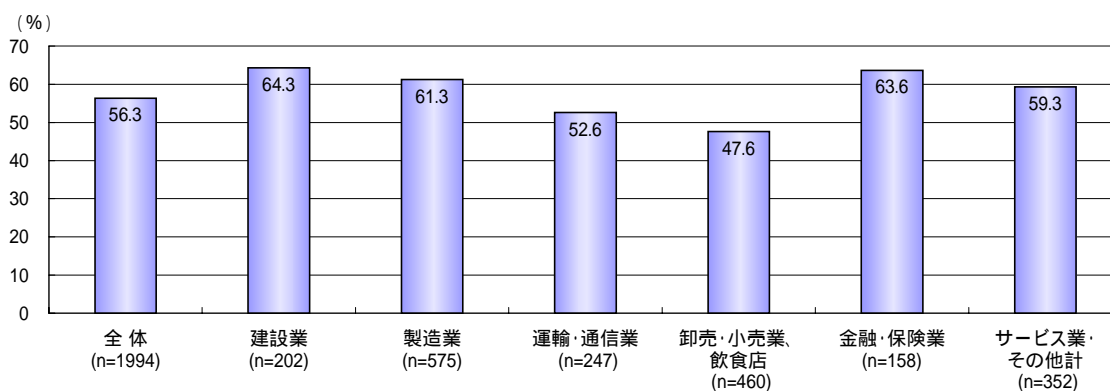
IT教育として最も一般的なものは、教育・研修プログラムへの参加で、社内プログラムへの参加が21.2%、外部プログラムへの参加が25.3%の企業が実施している。

次いで一般的に行われているのは、学習活動に対する金銭支援や資格所得に対する奨励金の支援で、それぞれ10.1%、6.6%の企業が実施している（図表4-1参照）。産業別では、「建設業」、「金融・保険業」において従業員のIT教育が比較的行われている。また、「卸売・小売業、飲食店」ではIT教育の実施率は他の産業に比べやや劣るという結果になっている（図表4-2参照）。

図表4-1 IT教育の状況



図表4-2 産業別IT教育実施率



図表 4-3 産業別IT教育の状況

		n	1位	2位	3位	4位	5位	単 何もやっ ていない
[全体]		1,994	外部のIT関連教育・研 修プログラムへの参 加 25.3	社内のIT関連教育・研 修プログラム 21.2	その他の教育訓練 15.6	社員の自主的なIT開 連学習活動への金銭 支援 10.1	社員の自主的なIT開 連学習活動への時間 面での支援 9.8	42.6
産 業	建設業	202	社内のIT関連教育・研 修プログラム 31.5	外部のIT関連教育・研 修プログラムへの参 加 31.0	その他の教育訓練 20.8	社員の自主的なIT開 連学習活動への時間 面での支援 11.2	社員の自主的なIT開 連学習活動への金銭 支援 7.1	33.1
	製造業	575	外部のIT関連教育・研 修プログラムへの参 加 28.6	社内のIT関連教育・研 修プログラム 19.1	その他の教育訓練 16.7	社員の自主的なIT開 連学習活動への金銭 支援 13.2	社員の自主的なIT開 連学習活動への時間 面での支援 8.5	38.5
	運輸・通信	247	外部のIT関連教育・研 修プログラムへの参 加 20.7	社内のIT関連教育・研 修プログラム 19.0	その他の教育訓練 14.8	社員の自主的なIT開 連学習活動への時間 面での支援 7.0	社員の自主的なIT開 連学習活動への金銭 支援 6.3	46.3
	卸売・小売・飲食店	460	外部のIT関連教育・研 修プログラムへの参 加 22.7	社内のIT関連教育・研 修プログラム 18.5	その他の教育訓練 14.9	社員の自主的なIT開 連学習活動への時間 面での支援 8.7	社員の自主的なIT開 連学習活動への金銭 支援 7.8	51.4
	金融・保険業	158	社内のIT関連教育・研 修プログラム 27.3	外部のIT関連教育・研 修プログラムへの参 加 24.3	IT関連資格の取得に 対する報奨金の支給 18.4	その他の教育訓練 13.8	社員の自主的なIT開 連学習活動への金銭 支援 11.7	34.8
	サービス業・その他計	352	社内のIT関連教育・研 修プログラム 25.2	外部のIT関連教育・研 修プログラムへの参 加 24.5	社員の自主的なIT開 連学習活動への時間 面での支援 14.1	社員の自主的なIT開 連学習活動への金銭 支援 14.1	IT関連資格の取得に 対する報奨金の支給 13.8	39.0

第5章 情報通信ネットワークの安全対策

1 情報通信ネットワーク利用で受けた被害

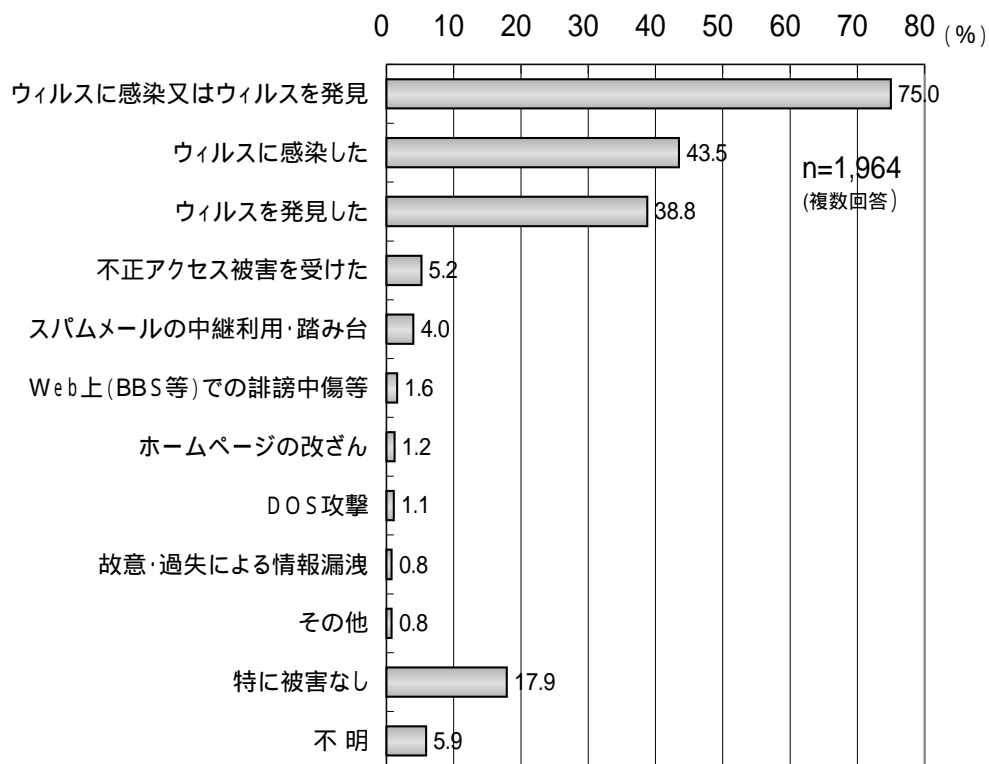
情報通信ネットワークを利用している企業に対し、過去1年間の情報通信ネットワークの利用で受けた被害について尋ねたところ、コンピュータウイルスに感染又は発見する被害や不正アクセス、誹謗中傷など何らかの被害を経験した企業は全体の76.2%であった。

被害の中ではウイルスによるものが圧倒的に多く、約4割(43.5%)が「ウイルスに感染」、同じく約4割(38.8%)が「ウイルスを発見」した。ウイルスの被害は「ウイルスに感染」と「ウイルスを発見」を合わせると7割強(75.0%)の企業に及ぶ。

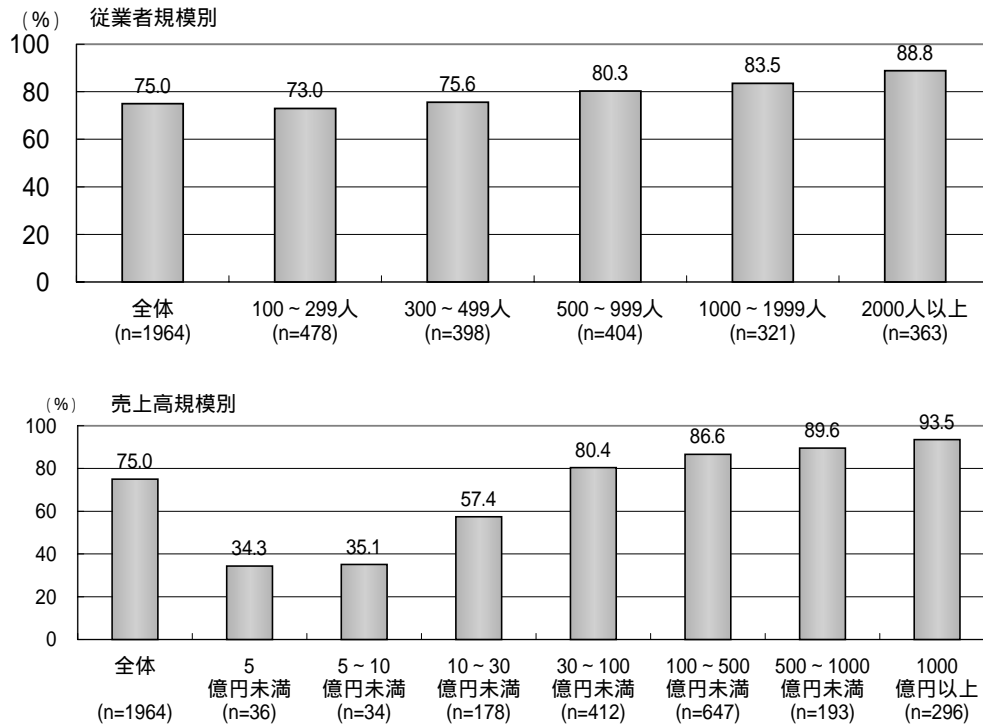
続いて多い被害は「不正アクセス被害を受けた」(5.2%)、「スパムメールの中継利用・踏み台」(4.0%)、「Web上での誹謗中傷等」(1.6%)、「DOS攻撃」(1.1%)、「ホームページの改ざん」(1.2%)、「故意・過失による情報漏洩」(0.8%)の順であった(図表5-1参照)。

また、被害を受けた企業の割合は、従業者規模の大きい企業ほど高くなる傾向がみられる(図表5-2参照)。

図表5-1 過去1年間に情報ネットワーク利用で受けた被害



図表 5-2 ウィルスに感染又はウィルスを発見した企業の割合



2 データセキュリティへの対応

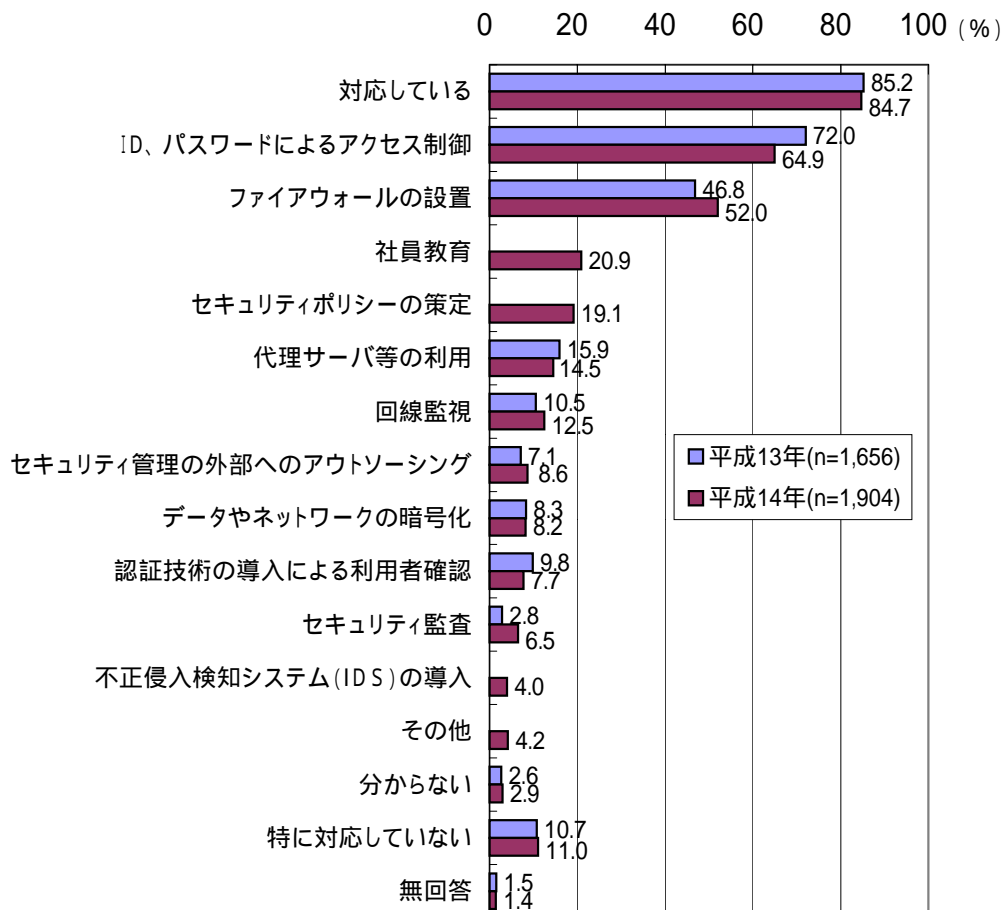
情報通信ネットワークを利用している企業にデータセキュリティへの対応について尋ねた。何らかの対応を施している企業は、84.7%でほぼ昨年(85.2%)と同じである。具体的な対応としては、「ID、パスワードによるアクセス制御」(64.9%)が最も多く、次いで「ファイアウォールの設置」(52.0%)、「代理サーバ等の利用」(14.5%)、「回線監視」(12.5%)、「セキュリティ管理の外部へのアウトソーシング」(8.6%)、「データやネットワークの暗号化」(8.2%)が高い順として挙げられた。

また、約2割の企業はセキュリティ対策として「社員教育」(20.9%)や「セキュリティポリシーの策定」(19.1%)も行っている。

また、その一方で約1割(11.0%)の企業は「特に対応していない」。安全対策についても企業により取り組みに大きな違いがあることを示している(図表5-3参照)。

産業による対応の違いをみると、「金融・保険業」の対応率が97.7%と高く、ほぼ全社が対策を実施している(図表5-4参照)。

図表 5-3 データセキュリティへの対応状況



図表 5-4 産業別データセキュリティへの対応状況

単位：%

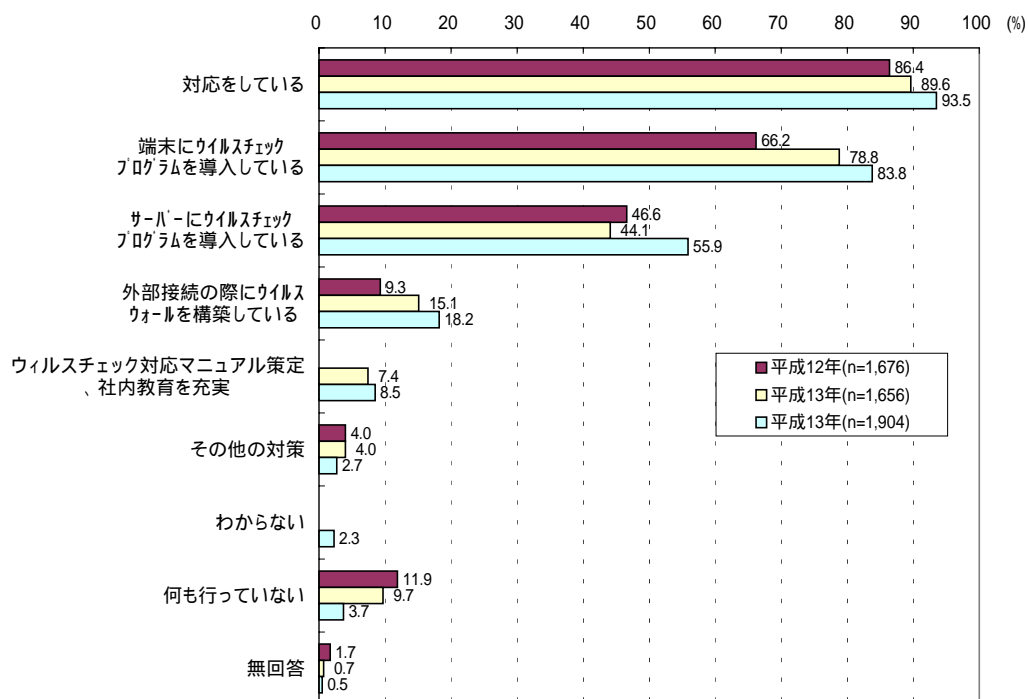
		n	1位	2位	3位	4位	5位	対策実施率
【全体】		1,904	ID、パスワードによるアクセス制御 64.9	ファイアウォールの設置 52.0	社員教育 20.9	セキュリティポリシーの策定 19.1	代理サーバ等の利用 14.5	84.7
産業	建設業	196	ID、パスワードによるアクセス制御 61.6	ファイアウォールの設置 51.5	社員教育 19.2	代理サーバ等の利用 13.3	セキュリティポリシーの策定 12.4	84.8
	製造業	565	ID、パスワードによるアクセス制御 65.2	ファイアウォールの設置 58.4	社員教育 22.4	セキュリティポリシーの策定 19.6	回線監視 14.7	86.6
	運輸・通信	213	ID、パスワードによるアクセス制御 51.4	ファイアウォールの設置 44.4	セキュリティポリシーの策定 13.7	社員教育 13.4	代理サーバ等の利用 9.3	76.9
	卸売・小売・飲食店	449	ID、パスワードによるアクセス制御 67.1	ファイアウォールの設置 48.1	社員教育 16.4	代理サーバ等の利用 16.2	セキュリティポリシーの策定 15.8	83.7
	金融・保険業	151	ID、パスワードによるアクセス制御 82.3	ファイアウォールの設置 71.3	セキュリティポリシーの策定 58.7	社員教育 37.1	回線監視 27.3	97.7
	サービス業・その他計	330	ID、パスワードによるアクセス制御 66.9	ファイアウォールの設置 49.5	社員教育 26.7	セキュリティポリシーの策定 24.0	代理サーバ等の利用 15.4	85.4

3 ウィルス対策

情報通信ネットワークを利用する企業に自社のウィルス対策について尋ねたところ、何らかの対策をしている企業の割合は前年調査結果の89.6%からさらに3.9ポイント増加し、9割を超える(93.5%)企業がウィルス対策を実施している。

具体的なウィルス対策として最も一般的なものは、「端末へのウィルスチェックプログラムの導入」であり、83.8%の企業がこれを実施している。次いで「サーバーへのウィルスチェックプログラムの導入」(55.9%)、「外部接続にウィルスウォールを構築」(18.2%)の順となっている。また、前年調査結果と比較すると、いずれの対策も導入企業が増加している(図表5-5参照)。

図表 5-5 ウィルス対策状況

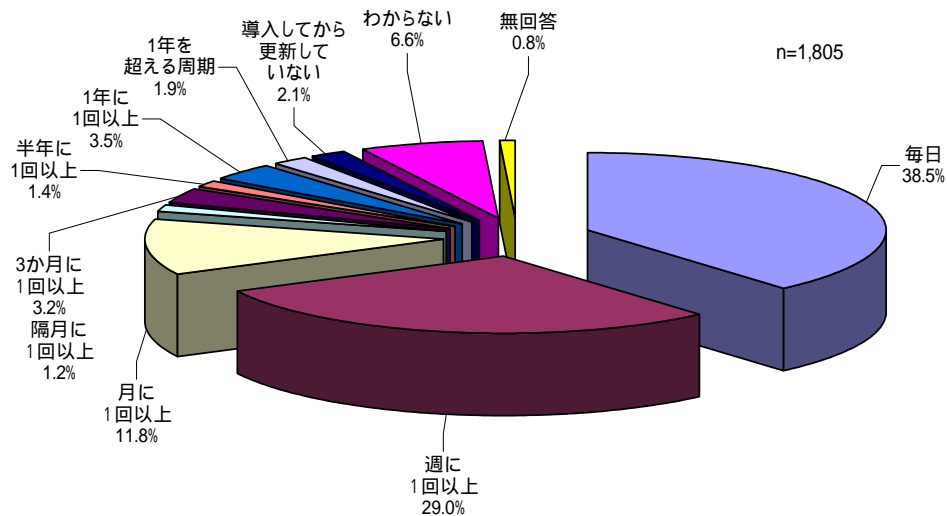


4 ウィルスチェックプログラムの更新周期

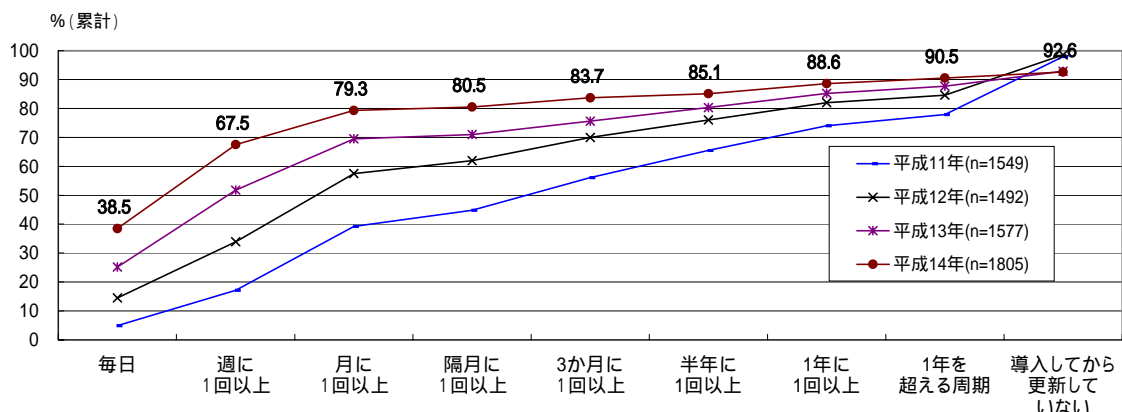
ウィルスチェックプログラムを導入している企業について、ウィルスチェックプログラムの更新周期を尋ねた。

ウィルスチェックプログラムを「毎日更新する」企業が約4割(38.5%)、「週に1回以上更新する」企業が約3割(29.0%)、「1ヶ月に1回以上更新する」企業が約1割(11.8%)で、これらを累計すると1ヶ月に1回以上更新する企業は79.3%である。約8割の企業が1ヶ月に1度以上の割合で更新を行い、また全体の7割の企業が1週間に1度以上更新している。これを過去の調査結果と比較すると、月に1回以上のウィルスチェックプログラムの更新頻度は前々年の6割から前年で7割に増加し、さらに本年はほぼ8割に達するなど、ウィルスチェックの更新周期短縮化は着実に進展している(図表5-6、図表5-7参照)。

図表5-6 ウィルスチェックプログラムの更新周期



図表5-7 ウィルスチェックプログラムの更新周期の変化



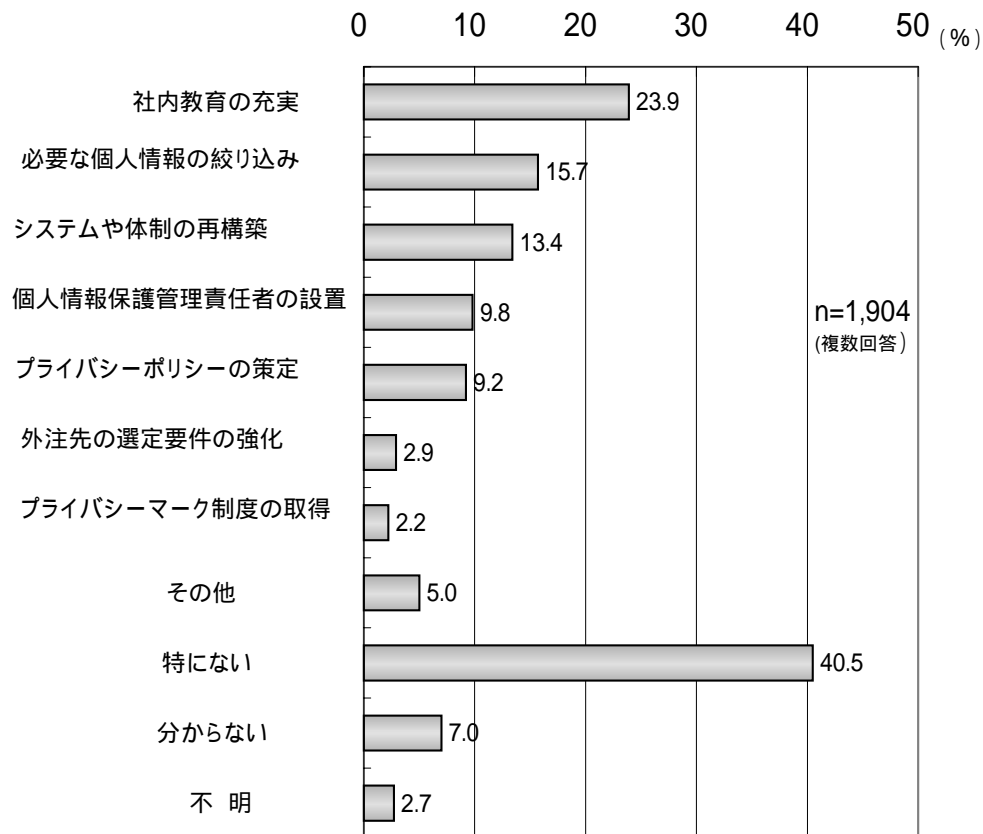
5 個人情報保護

情報通信ネットワークを利用している企業に対し、どのような個人情報保護対策を実施しているかを尋ねたところ、個人情報保護のために何らかの対策を実施している企業は約半数（49.8%）であった。

その具体的対策としては、「社内教育の充実」を挙げる企業が最も多く約2割（23.9%）の企業が実施している。続いて挙げられたのは、「必要な個人情報の絞り込み」（15.7%）、「システムや体制の再構築」（13.4%）、「個人情報保護管理責任者の設置」（9.8%）などで、社内的な対策がほとんどであり、「外注先の選定要件の強化」（2.9%）、「プライバシーマーク制度の取得」（2.2%）など、企業内外にわたる対策を行っている企業はまだ少数である（図表5-8参照）。

産業別では重要な個人情報を扱うことの多い「金融・保険業」の動きが他の産業に抜きん出ているが、それでも1割以上の企業は個人情報保護対策を何ら行っていないなど、必ずしも十分とはいえない状況と言えよう（図表5-9参照）。

図表5-8 個人情報保護対策状況



図表 5-9 産業別個人情報保護対策状況

単位：%

		n	1位	2位	3位	4位	5位	対策実施率
【全体】		1,904	社内教育の充実 23.9	必要な個人情報の絞り込み 15.7	システムや体制の再構築 13.4	個人情報保護管理責任者の設置 9.8	プライバシーポリシーの策定 9.2	49.8
産業	建設業	196	社内教育の充実 34.3	必要な個人情報の絞り込み 15.7	システムや体制の再構築 8.6	個人情報保護管理責任者の設置 6.3	プライバシーポリシーの策定 5.9	45.4
	製造業	565	必要な個人情報の絞り込み 19.9	社内教育の充実 19.1	システムや体制の再構築 10.4	個人情報保護管理責任者の設置 7.3	プライバシーポリシーの策定 6.1	45.1
	運輸・通信	213	社内教育の充実 20.2	システムや体制の再構築 11.4	必要な個人情報の絞り込み 9.2	個人情報保護管理責任者の設置 6.7	プライバシーポリシーの策定 4.2	48.9
	卸売・小売・飲食店	449	社内教育の充実 21.7	システムや体制の再構築 13.9	必要な個人情報の絞り込み 12.3	プライバシーポリシーの策定 10.9	個人情報保護管理責任者の設置 10.9	51.0
	金融・保険業	151	社内教育の充実 50.5	個人情報保護管理責任者の設置 37.0	プライバシーポリシーの策定 30.8	システムや体制の再構築 27.8	必要な個人情報の絞り込み 22.1	86.4
	サービス業・その他計	330	社内教育の充実 30.3	システムや体制の再構築 18.2	必要な個人情報の絞り込み 16.2	プライバシーポリシーの策定 13.0	個人情報保護管理責任者の設置 12.2	53.8

6 C I Oの設置

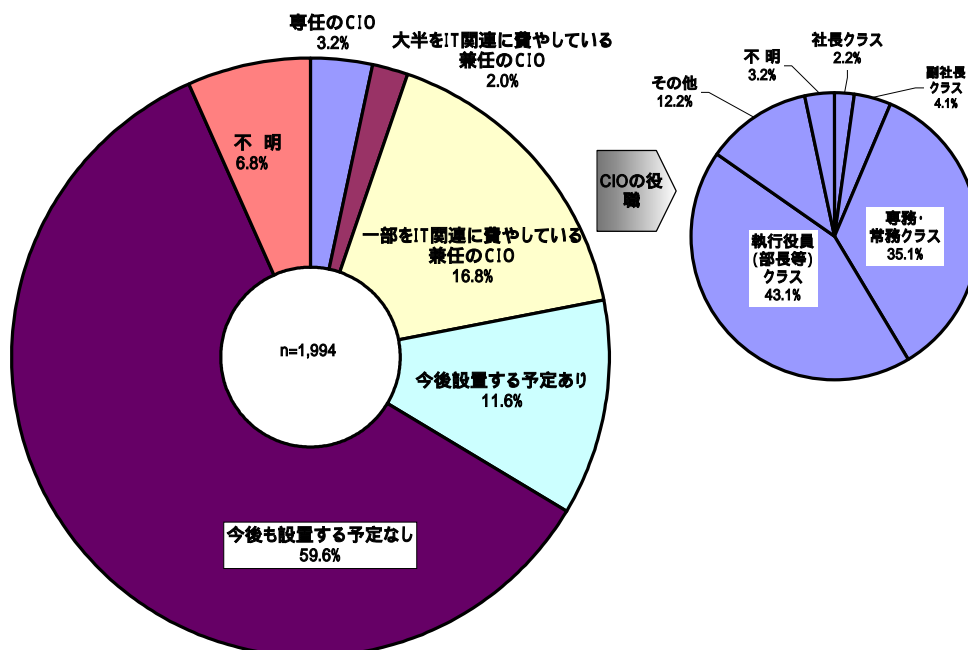
情報通信ネットワークを利用している企業に対し、C I O (Chief Information Officer) 設置状況について尋ねた。

C I Oを設置している企業の割合はまだ2割程度(22.0%)である。その内訳は「専任のC I O」(3.2%)、「大半をI T関連に費やしている兼任のC I O」(2.0%)、「一部をI T関連に費やしている兼任のC I O」(16.8%)となっており、本来の仕事の一部としてC I Oを務めている人がほとんどである。

また、今後の意向として、「今後設置する予定あり」とする企業も約1割(11.6%)をしめており、企業経営における情報の重要性が認識されるにつれ、徐々にC I Oを設置する動きが広まっていくものと考えられる。

C I Oに就任した人の役職は、「執行役員クラス」(43.1%)が最も多く、次いで「専務・常務クラス」(35.1%)、「副社長クラス」(4.1%)、「社長クラス」(2.2%)の順となっており、実務に近い役員のC I O就任が一般的となっている(図表5-10参照)。

図表5-10 C I Oの設置状況



第6章 企業経営におけるIT利用の影響

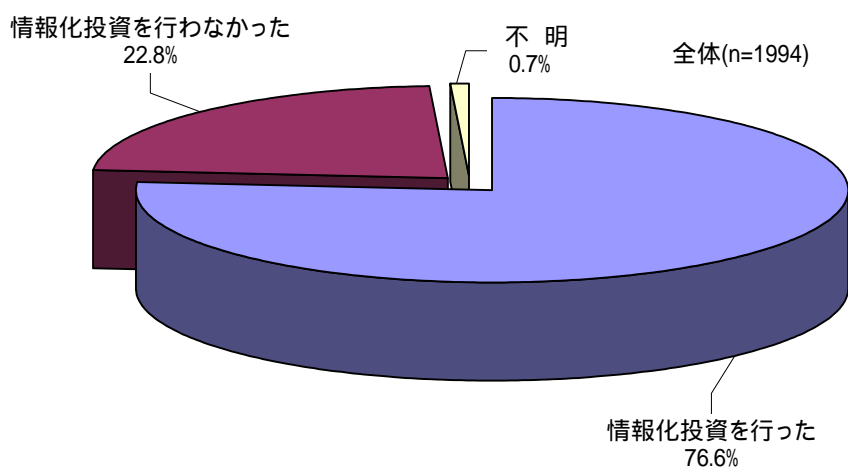
1 情報化投資の状況

過去1年間において、PC、企業通信網、インターネット等に対する情報化投資の有無を尋ねた。

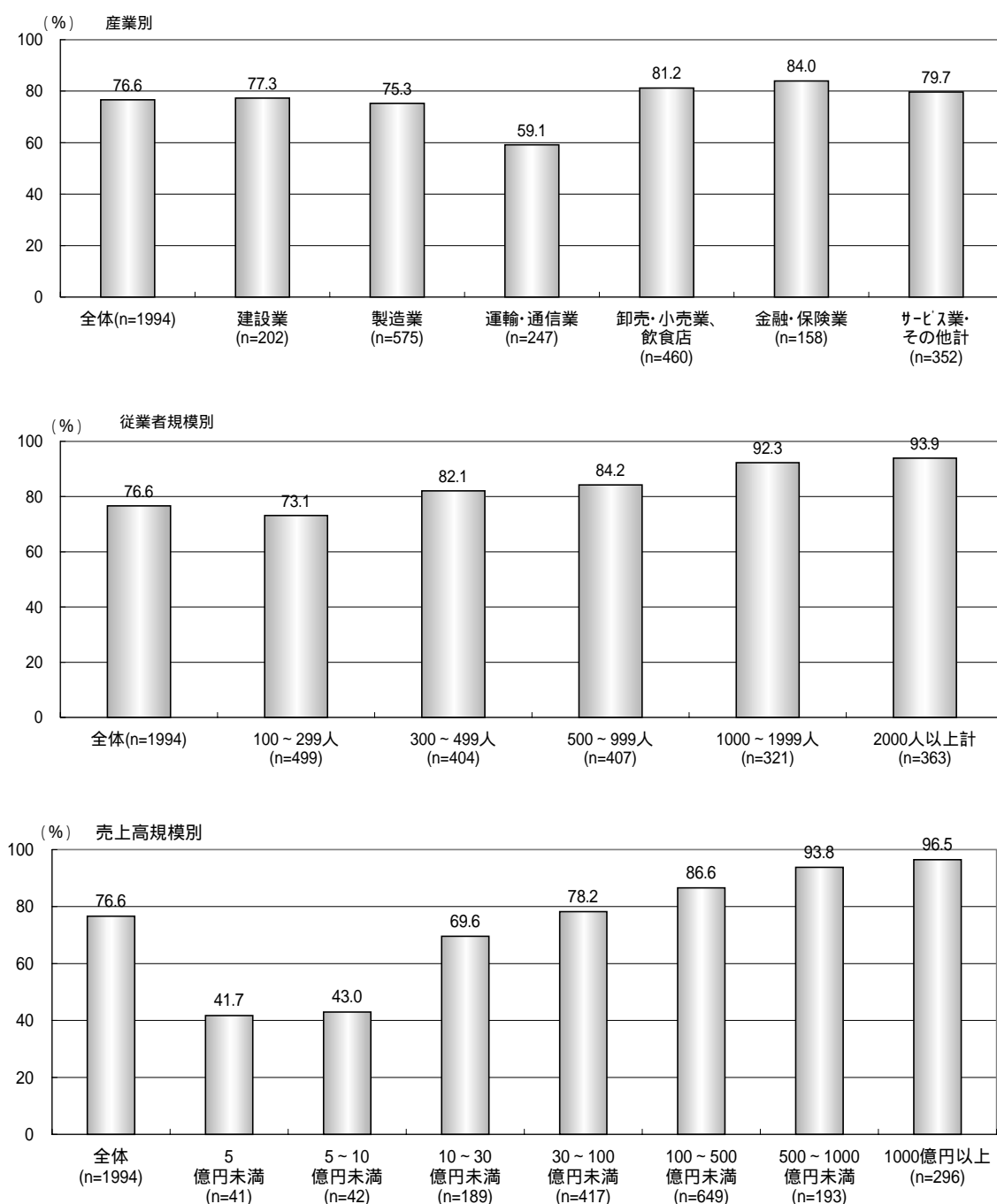
「情報化投資を行った」企業は全体の76.6%である。4社に3社の割合で情報化投資を実施していることになる。実施した企業の割合を産業別に比較すると、「金融・保険業」が84.0%とやや高く、「運輸・通信業」で59.1%と低いほかは、ほとんど80%前後で大差がない(図表6-1参照)。

また、情報化投資を実施する割合には企業規模との関連性が見られる。特に売上高との関連が強く、売上高10億円未満の企業で情報化投資を実施した企業が、約4割と半数に満たないのに対し、100億円を超える企業では8割以上の企業が情報化投資を実施しているなど規模による格差が生じている(図表6-2参照)。

図表6-1 情報化投資の状況



図表 6-2 情報化投資の実施企業の割合



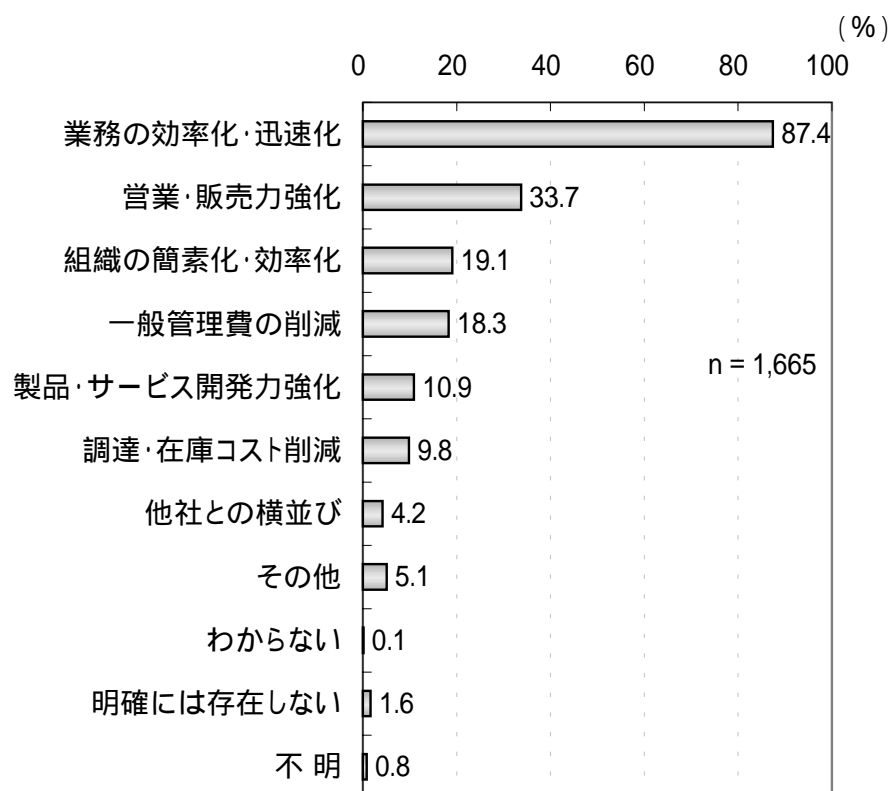
2 情報化投資の目的

過去1年間に情報化投資を実施した企業に対して、その投資目的を尋ねた。

圧倒的に多くの企業が挙げた目的は、「業務の効率化・迅速化」であり、約9割近い(87.4%)大方の企業の目的となった。次いで「営業・販売力強化」(33.7%)、「組織の簡素化・効率化」(19.1%)、「一般管理費の削減」(18.3%)、「製品・サービス開発力強化」(10.9%)が挙げられている(図表6-3参照)。

また、産業の違いによる情報化投資目的の目立った違いは見当たらないが、「卸売・小売業、飲食店」において「調達・在庫コスト削減」のために投資を行う企業が比較的多い(図表6-4参照)。

図表 6-3 情報化投資の目的



図表 6-4 産業別情報化投資の目的

単位：％

		n	1位	2位	3位	4位	5位
【全体】		1,665	業務の効率化・迅速化 87.4	営業・販売力強化 33.7	組織の簡素化・効率化 19.1	一般管理費の削減 18.3	製品・サービス開発力強化 10.9
産業	建設業	167	業務の効率化・迅速化 87.1	組織の簡素化・効率化 22.6	営業・販売力強化 18.6	一般管理費の削減 17.8	他社との横並び 5.5
	製造業	492	業務の効率化・迅速化 90.8	営業・販売力強化 29.1	一般管理費の削減 18.3	組織の簡素化・効率化 16.4	製品・サービス開発力強化 14.4
	運輸・通信	175	業務の効率化・迅速化 85.4	営業・販売力強化 31.7	組織の簡素化・効率化 21.3	一般管理費の削減 19.7	製品・サービス開発力強化 12.9
	卸売・小売・飲食店	400	業務の効率化・迅速化 85.8	営業・販売力強化 38.2	組織の簡素化・効率化 21.4	一般管理費の削減 19.1	調達・在庫コスト削減 13.1
	金融・保険業	135	業務の効率化・迅速化 82.5	営業・販売力強化 46.8	一般管理費の削減 21.4	組織の簡素化・効率化 20.7	製品・サービス開発力強化 16.2
	サービス業・その他計	296	業務の効率化・迅速化 86.2	営業・販売力強化 37.5	組織の簡素化・効率化 17.9	一般管理費の削減 17.0	製品・サービス開発力強化 14.3
状況 企業 通信 網の 構築	企業内と企業間の両方を構築	1,119	業務の効率化・迅速化 89.2	営業・販売力強化 37.1	一般管理費の削減 21.3	組織の簡素化・効率化 21.1	製品・サービス開発力強化 13.1
	企業内のみ構築	512	業務の効率化・迅速化 85.7	営業・販売力強化 28.7	組織の簡素化・効率化 16.7	一般管理費の削減 14.1	製品・サービス開発力強化 8.4
	企業間のみ構築か、全く構築していない	32	業務の効率化・迅速化 73.4	営業・販売力強化 33.7	一般管理費の削減 14.6	組織の簡素化・効率化 12.0	他社との横並び 9.1

3 情報化投資の効果

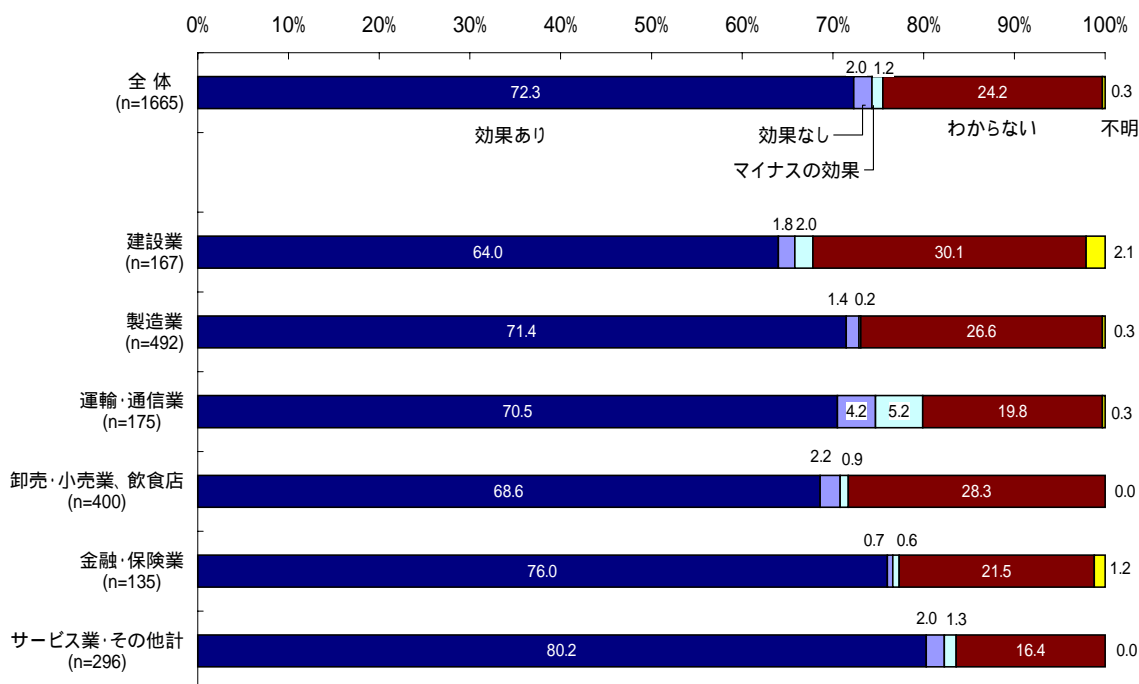
(1) 情報化投資効果の認識

過去1年間に情報化投資を実施した企業に対し、情報化投資が経営に効果があったかを尋ねたところ、「効果あり」(72.3%)、「効果なし」(2.0%)、「マイナスの効果」(1.2%)、「わからない」(24.2%)となった。

情報化投資の効果がわからないとする企業も2割程度をしめるが、7割をしめる大部分の企業では効果ありと認識しており、情報化の弊害を強く感じている企業は少数派である。

産業による違いをみると、「建設業」や「建設業」の物財部門よりも、むしろ「卸売・小売業、飲食店」「金融・保険業」「サービス業・その他(計)」のサービス部門で、効果が認識される傾向がある。また、「運輸・通信業」では、「マイナスの効果」を選んだ企業が5.2%と他の産業に比べて高く、情報化投資がうまく機能しないケースもまあることを示している(図表6-5参照)。

図表 6-5 情報化投資の効果に対する認識



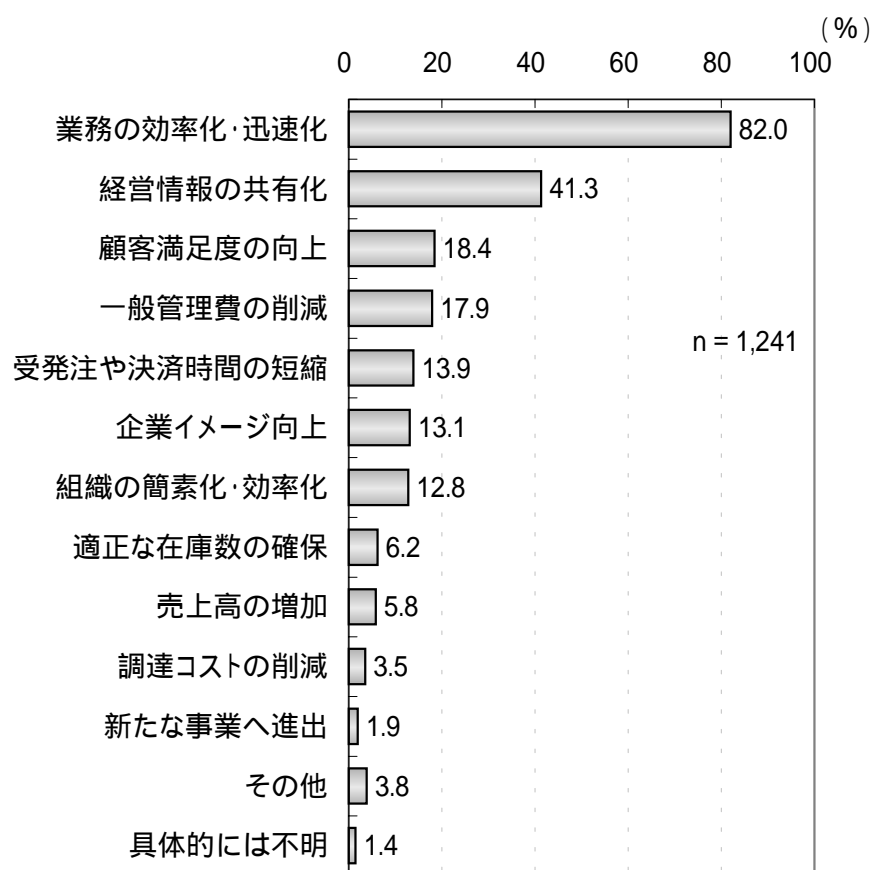
(2) 情報化投資効果の内容

情報化投資が経営に効果があると回答した企業にその効果の具体的内容を尋ねた。

圧倒的に多くの企業が挙げた効果は、「業務の効率化・迅速化」で、約 8 割（82.0%）の企業が効果を感じている。次いで「経営情報の共有化」（41.3%）、「顧客満足度の向上」（18.4%）、「一般管理費の削減」（17.9%）、「受発注や決済時間の短縮」（13.9%）が上位をしめた（図表 6-6 参照）。

これを産業別にみると、全ての産業において「業務の効率化・迅速化」や「経営情報の共有化」はそれぞれ一番目と二番目をしめるが、「顧客満足度の向上」に関しては建設業や製造業の物財部門よりもサービス部門で効果がより認識されている。また、「サービス業・その他」では、「企業イメージの向上」に効果があったとする企業が比較的多いことが特徴となっている（図表 6-7 参照）。

図表 6-6 情報化投資効果の内容



図表 6-7 産業別情報投資効果の内容

単位：%

	n	1位	2位	3位	4位	5位
[全体]	1,241	業務の効率化・迅速化 82.0	経営情報の共有化 41.3	顧客満足度の向上 18.4	一般管理費の削減 17.9	受発注や決済時間の短縮 13.9
産業	建設業	115 業務の効率化・迅速化 84.7	経営情報の共有化 44.9	組織の簡素化・効率化 15.4	一般管理費の削減 13.5	顧客満足度の向上 12.8
	製造業	372 業務の効率化・迅速化 86.7	経営情報の共有化 44.2	受発注や決済時間の短縮 18.2	一般管理費の削減 16.8	顧客満足度の向上 15.0
	運輸・通信	129 業務の効率化・迅速化 85.6	経営情報の共有化 26.0	顧客満足度の向上 25.3	一般管理費の削減 24.5	企業イメージ向上 23.1
	卸売・小売・飲食店	291 業務の効率化・迅速化 81.6	経営情報の共有化 38.6	一般管理費の削減 20.2	顧客満足度の向上 19.0	受発注や決済時間の短縮 13.2
	金融・保険業	106 業務の効率化・迅速化 84.2	経営情報の共有化 35.8	顧客満足度の向上 29.4	組織の簡素化・効率化 17.5	一般管理費の削減 16.5
	サービス業・その他計	228 業務の効率化・迅速化 75.5	経営情報の共有化 45.0	企業イメージ向上 21.8	顧客満足度の向上 20.0	一般管理費の削減 16.0

総務省承認 No.23191

承認期限 平成15年 3月31日まで

提出期限: 平成15年 1月17日

秘

総務省 (平成14年)

通信利用動向調査 調査票

企業用

この調査は、統計報告調整法に基づく承認を得て実施するものです。
この調査票は統計作成以外の目的に使用されることはありませんので、ありのままをご記入ください。

調査委託会社名等欄

(あて名ラベル貼付位置)

本調査票を作成していただいた方の所属部署名

本調査票を作成していただいた方のお名前

ご連絡先の電話番号

問1 貴社における通信網やインターネット等の構築・利用状況について

(1) 貴社では通信網を構築していますか。該当する番号にそれぞれ1つ 印を付けてください。

企業通信網	構築状況や今後の構築予定
企業内通信網 (LAN、イントラネット)	1. 全社的に構築している 2. 一部の事業所又は部門で構築している 3. 構築していないが、構築する予定がある 4. 構築していないし、構築する具体的な予定もない
企業間通信網 (WAN、エクストラネット)	1. 全社的に構築している 2. 一部の事業所又は部門で構築している 3. 構築していないが、構築する予定がある 4. 構築していないし、構築する具体的な予定もない

(2) (1)で「構築している」と回答した企業にお尋ねします。どのような方法で企業内通信網や企業間通信網を構築していますか。該当する番号に1つ 印を付けてください。

1. 全部自社で構築している
2. 一部自社で構築し一部アウトソーシングしている
3. 全部アウトソーシングしている

- (3) パソコン、携帯電話や携帯情報端末(PDA)を利用して、**貴社外から企業内通信網や企業間通信網に接続**できますか。
該当する番号に1つ 印を付けてください。

1. 接続できる 2. 接続できないが、具体的に接続する予定がある 3. 接続できないし、具体的な予定もない

- (4) 貴社では、**インターネット**を利用していますか。**該当する番号に1つ 印を付けてください。**

1. 全社的に利用している 3. 利用していないが、今後利用予定がある
2. 一部の事業所又は部門で利用している 4. 利用していないし、今後も必要ない

- (5) 企業内通信網や企業間通信網又はインターネットに接続している端末を、何人に1台の割合で配備していますか。
該当する番号に1つ〇印を付けてください。

1. 1人に1台以上 3. 3人に1台 5. 5人以上に1台
2. 2人に1台 4. 4人に1台 6. 配備していない

- (6) 貴社では、**ホームページ**を開設していますか。**該当する番号どちらかに 印を付けてください。**

1. 開設している 2. 開設していない

- (7) 情報通信ネットワーク(企業内通信網や企業間通信網又はインターネット等)を利用する上において認識する**問題点**は何ですか。また、**情報通信ネットワークを利用していない企業については、利用を妨げる問題点**は何ですか。
該当する番号にすべて〇印を付けてください。

1. セキュリティ対策の確立が困難 8. 導入成果の定量的把握が困難
2. 運用・管理の費用が増大 9. 認証技術の信頼性に不安
3. 運用・管理の人材が不足 10. 電子的決済の信頼性に不安
4. 障害時の復旧作業が困難 11. 通信料金が高い
5. 著作権等知的財産の保護に不安 12. 通信速度が遅い
6. ウィルス感染に不安 13. その他
7. 導入成果を得ることが困難 14. 特に問題点なし

- (8) (7)で「3」に回答した企業にお尋ねします。貴社では何名程度不足していますか。
該当する番号に1つ〇印を付けてください。

1. 1名 3. 3名 5. 10名
2. 2名 4. 5名 6. 10名超

問2 すべての企業に電子商取引についてお尋ねします。

- (1) 貴社では、**インターネット***を利用した**調達及び販売**を行っていますか。**該当する番号にすべて〇印を付けてください。**

1. 企業からインターネットを利用した調達を行っている 3. 一般消費者へインターネットを利用した販売を行っている
2. 企業へインターネットを利用した販売を行っている 4. どれも行っていない

*ここでは、公衆網のインターネットを用いた調達だけではなく、TCP/IP(広く普及している通信プロトコル)を用いた調達(TCP/IPの専用線など)が含まれます。

(2) (1)で「1」に回答した企業にお尋ねします。貴社では、2001年の1年間で企業からインターネットを利用した調達額は、およそいくらでしたか。数字で記入してください。

約	万円
---	----

(3) (1)で「2」または「3」に回答した企業にお尋ねします。貴社では、2001年の1年間で企業及び一般消費者にインターネットを利用した販売額は、およそいくらでしたか。数字で記入してください。

約	万円、そのうち一般消費者向けはおよそ	%
---	--------------------	---

(4) すべての企業にお尋ねします。

電子商取引を利用する上で、認識される問題点は何ですか。また、電子商取引を利用していない企業については、利用を妨げる問題点は何ですか。該当するすべての番号に 印を付けてください。

1. システムの構築に専門知識を要する	9. 従来の取引慣行に合わない
2. 通信プロトコルが業界によって異なる	10. 通信速度が遅い
3. 伝票やデータフォーマット等が業界によって異なる	11. 通信料金が低い
4. セキュリティ対策が十分でない	12. 適切な決済方法がない
5. 設備投資の費用負担が大きい	13. 必要がない
6. 情報システムのランニングコストが高い	14. その他
7. 電子商取引に関する法律、原則が整っていない	15. 特に問題点はない
8. 取引相手の電子化が不十分	16. わからない

問3 すべての企業にテレワークについてお尋ねします。

貴社では、テレワークを導入されていますか。該当する番号に1つ 印を付けてください。

1. 導入している	2. 導入していないが、具体的に導入予定がある	3. 導入していないし、具体的な導入予定もない
-----------	-------------------------	-------------------------

*テレワークとは、貴社(本社建物)から離れたところに居ながら、通信ネットワークを活用することにより、あたかも本社建物内で勤務しているような作業環境にある勤務形態のことです。具体的には、社員の作業場所により、在宅勤務、モバイルワーク(営業活動などで外出中に携帯情報端末機で作業する場合)やサテライトオフィス(支社など貴社(本社建物以外のオフィスで作業する場合)と呼ばれるものです。

上記で「1. 導入している」に回答した企業にお尋ねします。

貴社において、テレワーク導入目的は次のどれですか。該当する番号にすべて○印を付けてください。

1. 定型的業務の効率性(生産性)の向上	6. 顧客満足度の向上
2. 付加価値創造業務の創造性の向上	7. 優秀な人材の雇用確保
3. 勤務者にゆとりと健康的な生活の実現	8. 通勤弱者(身障者、高齢者、育児中の女性等)への対応
4. オフィスコストの削減	9. わからない
5. 勤務者の移動時間の短縮	10. その他()

テレワーク導入目的に対して、効果はありましたか。該当する番号に1つ 印を付けてください。

1. 非常に効果はあった	2. ある程度効果はあった	3. 効果はなかった
--------------	---------------	------------

問4 すべての企業に従業員のIT教育のために行っていることについてお尋ねします。貴社で行っているものは次のどれですか。
該当する番号にすべて 印を付けてください。

- | | |
|--------------------------|-----------------------------|
| 1. 社内のIT関連教育・研修プログラム | 5. 社員の自主的なIT関連学習活動への時間面での支援 |
| 2. 外部のIT関連教育・研修プログラムへの参加 | 6. IT関連技能・能力テストの実施 |
| 3. 社員の自主的なIT関連学習活動への金銭支援 | 7. その他の教育訓練 |
| 4. IT関連資格の取得に対する報奨金の支給 | 8. 行っていない |

問5 情報通信ネットワーク(企業内・企業間通信網やインターネット等)を利用している企業に安全対策についてお尋ねします。

(1) 情報通信ネットワークの利用における過去1年間の被害についてお尋ねします。**該当する番号にすべて 印を付けてください。**

- | | |
|--------------------------------|----------------------|
| 1. コンピュータウイルスに感染した | 6. Web上(BBS等)での誹謗中傷等 |
| 2. コンピュータウイルスを発見したが感染はしなかった | 7. ホームページの改ざん |
| 3. 不正アクセス ^{*1} 被害を受けた | 8. 故意・過失による情報漏洩 |
| 4. スпамメールの中継利用・踏み台 | 9. その他 |
| 5. DoS攻撃 ^{*2} | 10. 特に被害はない |

*1企業等のコンピュータシステムに無許可で侵入し、システムに不具合を起こさせたり、不正に利用することなどを意味する。

*2メール・サーバーに大量のメールを送ってシステムをダウンさせるなど、サービスを提供させないようにする攻撃。

(2) 貴社では、情報通信ネットワークのデータセキュリティに関して、どのように対応していますか。**該当する番号にすべて 印を付けてください。**

- | | |
|----------------------|--------------------------|
| 1. セキュリティポリシーの策定 | 8. セキュリティ監査 |
| 2. ID、パスワードによるアクセス制御 | 9. セキュリティ管理の外部へのアウトソーシング |
| 3. 認証技術の導入による利用者確認 | 10. 不正侵入検知システム(IDS)の導入 |
| 4. データやネットワークの暗号化 | 11. 社員教育 |
| 5. 回線監視 | 12. その他 |
| 6. ファイアウォールの設置 | 13. 分からない |
| 7. 代理サーバ等の利用 | 14. 特に対応していない |

(3) 貴社では、ウイルス対策をどのように行っていますか。**該当する番号にすべて 印を付けてください。**

- | | |
|--|-------------|
| 1. パソコンなどの端末(OS、ソフト等)にウイルスチェックプログラムを導入 | 5. その他 |
| 2. サーバーにウイルスチェックプログラムを導入 | 6. わからない |
| 3. 外部接続の際にウイルスウォールを構築 | 7. 何も行っていない |
| 4. ウイルスチェック対応マニュアルを策定し、社内教育を充実 | |

(4) **上記(3)で「1」または「2」に回答した企業にお尋ねします。**

貴社では、**ウイルスチェックプログラムのパターンファイルをどれくらいの周期で更新**していますか。**該当する番号に1つ 印を付けてください。**

- | | | |
|-------------------|--------------------|------------------|
| 1. 毎日更新している | 5. 3ヶ月に1回以上は更新している | 9. 導入してから更新していない |
| 2. 週に1回以上は更新している | 6. 半年に1回以上は更新している | 10. 分からない |
| 3. 月に1回以上は更新している | 7. 1年に1回以上は更新している | |
| 4. 隔月に1回以上は更新している | 8. 1年を超える周期で更新している | |

(5) 貴社では、個人情報保護についてどのような対策を実施していますか。該当する番号にすべて 印を付けてください。

1. プライバシーマーク制度の取得	6. 社内教育の充実
2. プライバシーポリシーの策定	7. 外注先の選定要件の強化(プライバシーマーク取得の有無等)
3. 個人情報保護管理責任者の設置	8. その他
4. 必要な個人情報の絞り込み	9. 特になし
5. システムや体制の再構築	10. 分からない

(6) 貴社ではCIO*(Chief Information Officer)を設置していますか。
設置している場合、役職はどれに該当しますか。該当する番号にそれぞれ1つ 印を付けてください。

	設置状況	役職
CIO	1. 専任のCIOをおいている 2. 専任ではないが業務の大半をIT関連に費やしている兼任のCIOがいる 3. 専任ではないが業務の一部をIT関連に費やしている兼任のCIOがいる 4. 現在はおいていないが今後設置する予定がある 5. 現在はおいていないし、今後も設置する予定はない	1. 社長クラス 2. 副社長クラス 3. 専務・常務クラス 4. 執行役員(部長等)クラス 5. その他()

*経営戦略と情報通信戦略を調整・統括する役員

問6 企業経営におけるITの影響

過去1年間において、PC、企業内・企業間の通信網、インターネット等の情報化投資を行いましたか。
該当する番号どちらかに○印を付けてください。

1. 行った	2. 行わなかった
--------	-----------

で「1. 行った」に回答した企業にお尋ねします。過去1年間において、情報化投資の目的は次のどれですか。
該当する番号にすべて○印を付けてください。

1. 調達・在庫コスト削減	6. 業務の効率化・迅速化
2. 人件費などの一般管理費の削減	7. その他()
3. 営業・販売力強化	8. 他社との横並び
4. 製品・サービス開発力強化	9. わからない
5. 組織の簡素化・効率化	10. 明確には存在しない

過去1年間において、情報化投資が貴社の経営に効果がありましたか。
該当する番号に1つ○印を付けてください。

1. 効果あり	2. 効果なし	3. マイナスの効果(コスト増のみ)	4. わからない
---------	---------	--------------------	----------

で「1. 効果あり」に回答した企業にお尋ねします。それはどのような効果ですか。
該当する番号すべてに 印を付けてください。

1. 組織の簡素化・効率化	8. 原材料・部品などの調達コストの削減
2. 業務の効率化・迅速化	9. 一般管理費の削減
3. 社内の経営情報やノウハウの共有化の進展	10. 売上高の増加
4. 顧客満足度の向上	11. 新たな事業への進出
5. 受発注や決済時間の短縮	12. その他
6. 企業イメージや認知度の向上	13. 具体的にはわからない
7. 適正な在庫数の確保(在庫コストの削減)	

最後に、貴社の概要についてお尋ねします。

なお、有価証券報告書に回答内容と同様の記入がされている場合は、記入せず該当部分の複写を添付されても差し支えありません。その際は、当該複写の該当箇所がわかるよう下線を引いてください。

F1 貴社が属する産業についてお尋ねします。**該当する番号に1つ 印**を付けてください。

1. 建設業	5. 情報通信業	9. 飲食店、宿泊業
2. 製造業(情報通信関連)	6. 運輸業	10. サービス業
3. 製造業(それ以外)	7. 卸売・小売業	11. その他
4. 電気・ガス・熱供給・水道業	8. 金融・保険業	

F2 貴社の資本金額(出資金・基金の額)は、いくらですか。**該当する番号に1つ 印**を付けてください。

1. 1,000万円未満	4. 5,000万円～1億円未満	7. 10億円～50億円未満
2. 1,000万円～3,000万円未満	5. 1億円～5億円未満	8. 50億円以上
3. 3,000万円～5,000万円未満	6. 5億円～10億円未満	

F3 貴社の年間売上高*はどのくらいですか。百万円単位で数字で記入してください。

								百万円
--	--	--	--	--	--	--	--	-----

*平成13年度(平成13年4月～平成14年3月までの1年間)の売上高を記入してください。この期間の記入が困難な場合は、最も近接した決算前1年間の金額を記入してください。

F4 貴社の営業利益*は、いくらですか。百万円単位で数字で記入してください。

								百万円
--	--	--	--	--	--	--	--	-----

*平成13年度(平成13年4月～平成14年3月までの1年間)の売上高を記入してください。この期間の記入が困難な場合は、最も近接した決算前1年間の金額を記入してください。

F5 貴社の従業者数*は何人ですか。数字で記入してください。

									人
--	--	--	--	--	--	--	--	--	---

*従業者数：平成14年11月1日又はこれに最も近い給与締切日現在の貴事業所に常時雇用されている者として。臨時・日雇・パートタイマーと呼ばれる者でも、1か月を超える契約の者又は平成14年9、10月にそれぞれ18日以上働き、調査日現在も雇用されている者は該当します。

**質問は以上です。お手数をお掛けいたしますが、同封の返信用封筒にてご返送ください。
切手は貼らなくて結構です。ご協力ありがとうございました。**