

平成 16 年

通信利用動向調査報告書
企業編

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(JSIC)上の産業との比較</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>建設業</td> <td>JSICの「E 建設業」が該当</td> </tr> <tr> <td>製造業</td> <td>JSICの「F 製造業」が該当</td> </tr> <tr> <td>運輸・通信業</td> <td>JSICの「H 運輸・通信業」が該当</td> </tr> <tr> <td>卸売・小売業、飲食店</td> <td>JSICの「I 卸売・小売業、飲食店」が該当</td> </tr> <tr> <td>金融・保険業</td> <td>JSICの「J 金融・保険業」が該当</td> </tr> <tr> <td>不動産業</td> <td>JSICの「K 不動産業」が該当</td> </tr> <tr> <td>サービス業、その他</td> <td>JSIC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(JSIC)上の産業との比較	建設業	JSICの「E 建設業」が該当	製造業	JSICの「F 製造業」が該当	運輸・通信業	JSICの「H 運輸・通信業」が該当	卸売・小売業、飲食店	JSICの「I 卸売・小売業、飲食店」が該当	金融・保険業	JSICの「J 金融・保険業」が該当	不動産業	JSICの「K 不動産業」が該当	サービス業、その他	JSIC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(JSIC)上の産業との比較																	
建設業	JSICの「E 建設業」が該当																	
製造業	JSICの「F 製造業」が該当																	
運輸・通信業	JSICの「H 運輸・通信業」が該当																	
卸売・小売業、飲食店	JSICの「I 卸売・小売業、飲食店」が該当																	
金融・保険業	JSICの「J 金融・保険業」が該当																	
不動産業	JSICの「K 不動産業」が該当																	
サービス業、その他	JSIC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13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	3,000企業																
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17年1月																	

3 有効回答数(率)

(1) 1,865(62.2%)【前回:2,273(75.8%)】

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	68	85	41	25	219
製造業	133	199	109	107	548
運輸・通信業	81	91	29	30	231
卸売・小売業、飲食店	84	166	71	68	389
金融・保険業	45	49	32	42	168
不動産業	5	5	6	1	17
サービス業、その他	83	107	58	45	293
計	499	702	346	318	1,865

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慮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16年通信利用動向調査(企業)」の有効回答(合計1,865)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	1.23	0.23	0.10	0.11
製造業	3.10	0.62	0.20	0.17
運輸・通信業	1.81	0.40	0.19	0.13
卸売・小売業、飲食店	4.36	0.70	0.31	0.21
金融・保険業	0.28	0.15	0.09	0.12
不動産業	3.29	1.06	0.15	0.61
サービス業、その他	3.65	0.86	0.26	0.18

(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.....	8
3 企業通信網として利用している通信サービス.....	9
4 社外からの企業通信網への接続.....	11
5 インターネットの利用状況.....	13
6 情報通信ネットワーク端末の使用人数.....	17
7 ホームページの開設.....	19
8 IP電話の導入状況.....	20
9 テレビ会議システムの導入状況.....	22
10 情報通信ネットワーク利用上の問題点.....	23
11 情報通信ネットワークの運用・管理に携わる人材不足.....	25

第2章 電子商取引

1 電子商取引の導入状況.....	26
2 電子商取引による調達額と販売額.....	28
3 電子商取引の問題点.....	30

第3章 テレワーク

1 テレワークの導入状況.....	32
2 テレワークを利用している従業員の割合.....	34
3 テレワークの導入目的.....	34
4 テレワークの効果.....	35

第4章 IT教育.....	36
---------------	----

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.....	38
2 データセキュリティへの対応.....	40
3 個人情報保護.....	44

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.....	46
2 情報化投資の目的.....	48
3 情報化投資の効果.....	50
4 C I O の設置.....	54

第1章 情報通信ネットワーク

1 企業通信網の構築状況

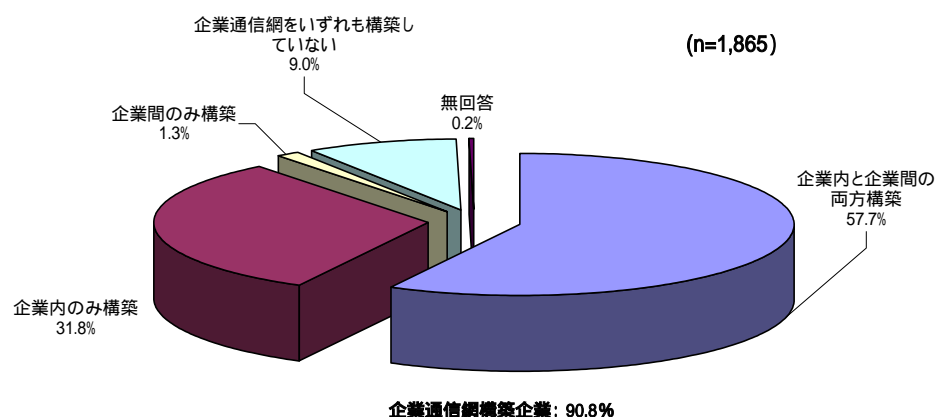
(1) 企業通信網

本調査（平成16年末）が対象とする従業員100人以上の企業のうち、90.8%が企業内通信網（LAN）ないし企業間通信網（WAN）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が57.7%、企業内通信網のみを構築している企業が31.8%であった（図表1-1参照）。

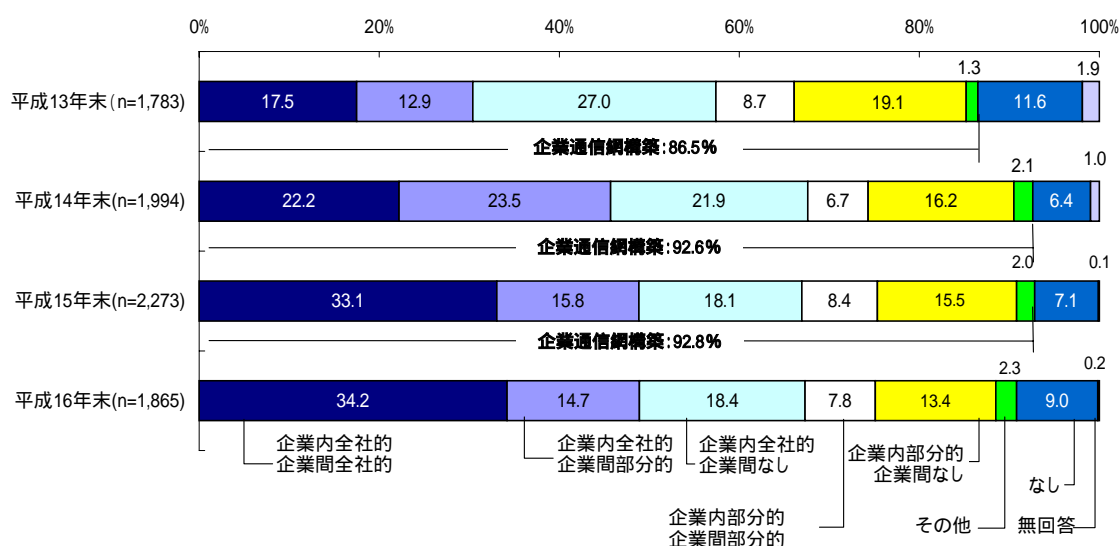
これを前年調査（平成15年末）と比べると、企業通信網を構築する企業は、92.8%から2.0ポイントの低下となった。

一方、構築している企業の内訳では、企業内及び企業間とも全社的に構築する企業が34.2%と1.1ポイント増となり、全社的に構築する企業は増え続けている（図表1-2参照）。

図表1-1 企業通信網の構築状況

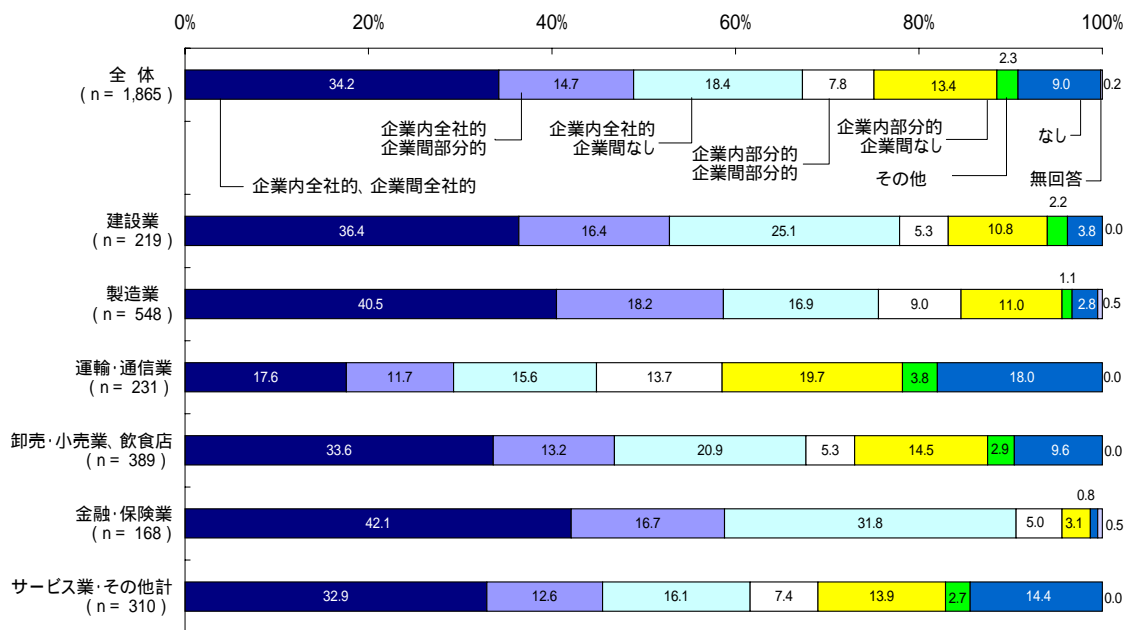


図表1-2 企業通信網の構築状況の変化

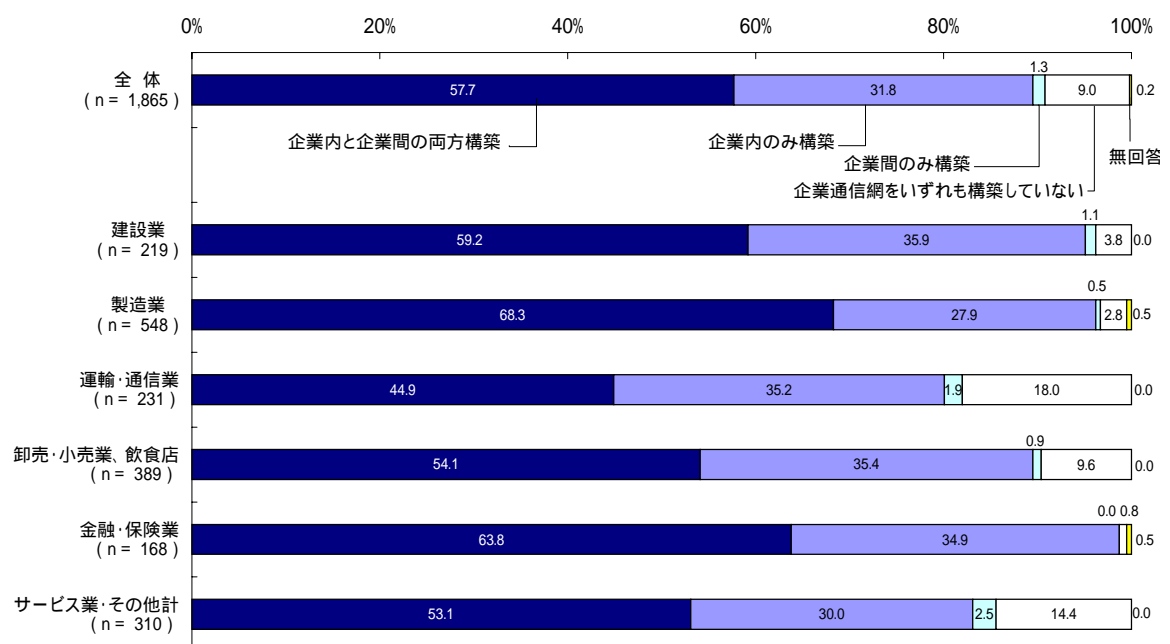


産業別では、「運輸・通信業」と「サービス業・その他計」を除く産業で企業通信網の構築割合はいずれも9割を超えている。また、企業間通信網の構築割合は、「製造業」が68.8%（前年比0.3ポイント減）、「金融・保険」が63.8%（前年比6.7ポイント増）と比較的高い（図表1-4参照）。

図表 1-3 産業別企業通信網の構築状況

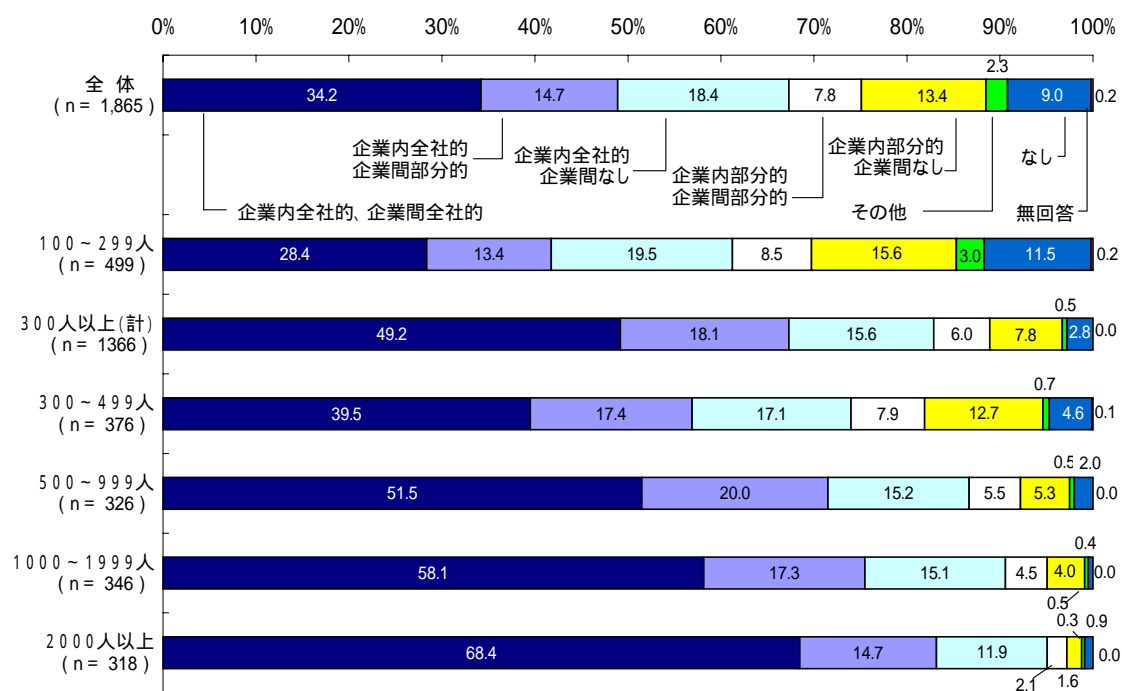


図表 1-4 産業別企業通信網の構築状況



また、従業員規模別にみると、大企業ほど企業内通信網及び企業間通信網を全社的に構築する傾向が顕著である。企業内通信網と企業間通信網の両方を全社的に構築する企業は、「100～299人」の企業では28.4%であるのに対して、「1000～1999人」の企業では58.1%と2倍以上となり、さらに「2000人以上」では68.4%と、企業規模による格差がみられる。(図表1-5参照)

図表 1-5 従業員規模別企業通信網の構築状況

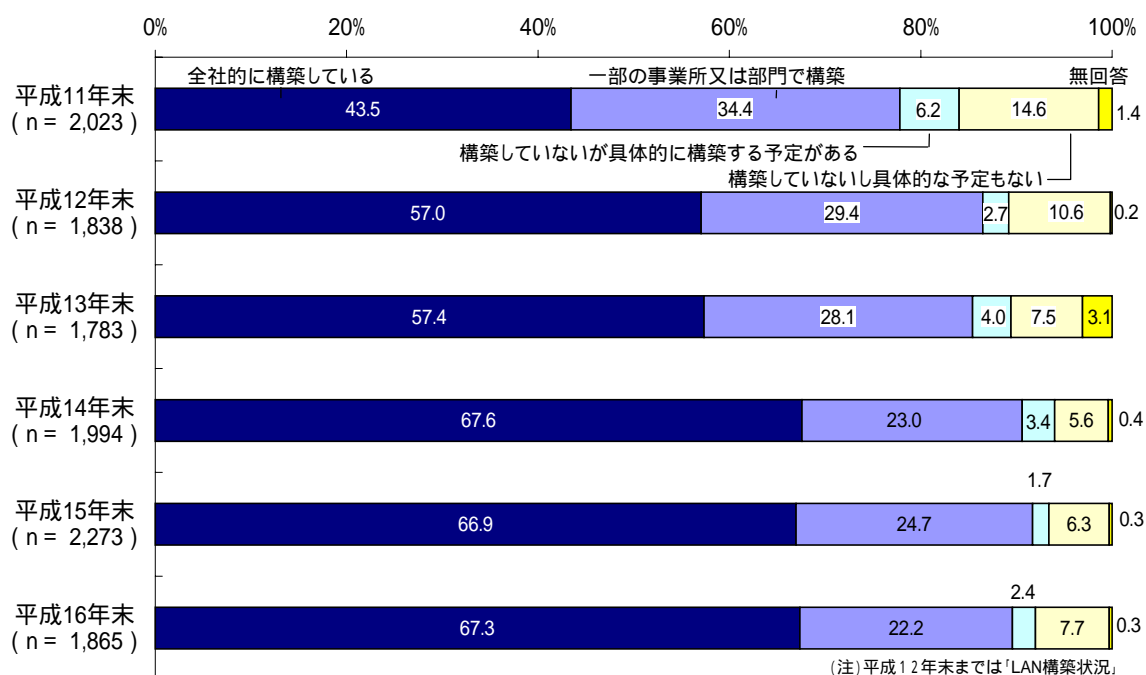


(2) 企業内通信網（LAN）

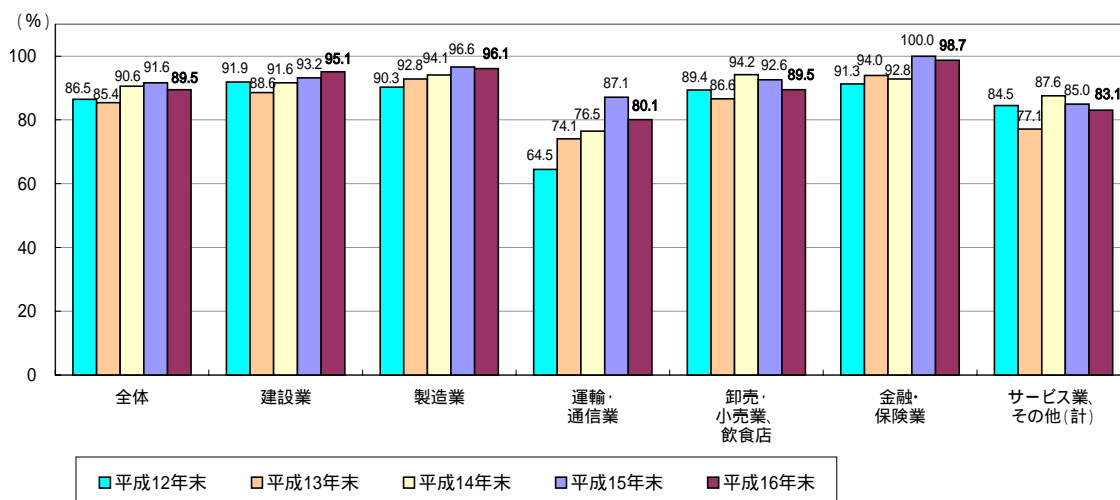
企業内通信網についてみると、普及率はこれまで増加の一途をたどり、平成14年末時点の調査で初めて9割を超えたが、本年は89.5%と横ばいとなり、普及が一段落しつつあることを改めて確認させる結果となっている（図表1-6参照）。

また産業別では、「運輸・通信業」と「サービス業・その他計」で普及に遅れが見られる（図表1-7参照）。

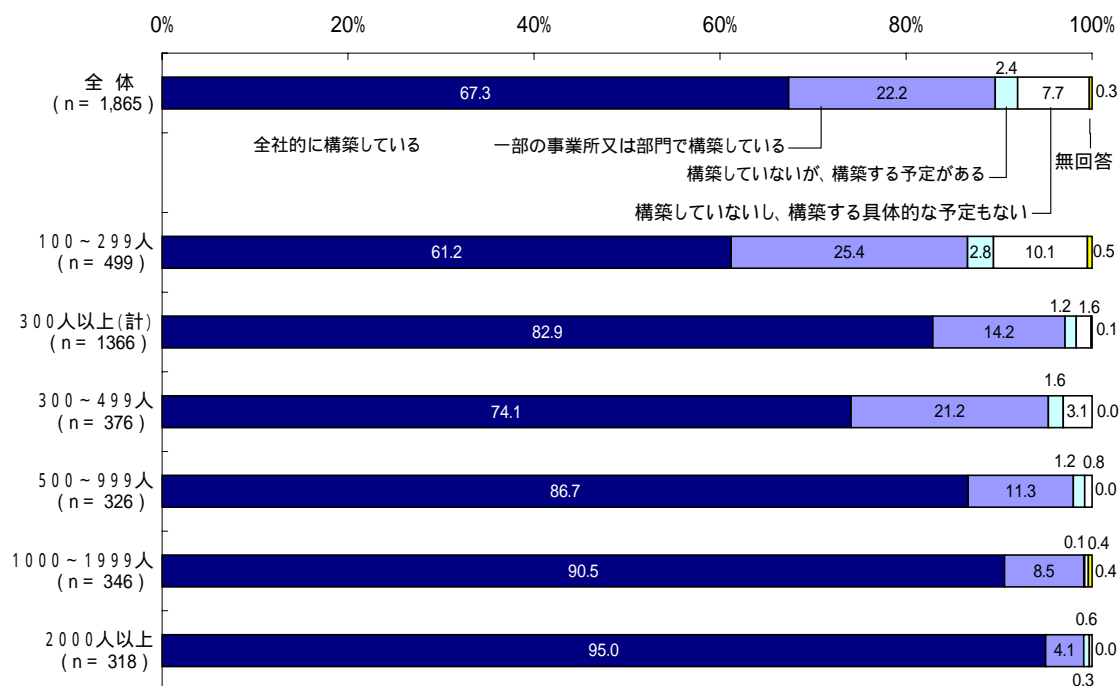
図表1-6 企業内通信網の構築状況



図表1-7 産業別企業内通信網構築率



図表 1-8 従業者規模別企業内通信網の構築状況

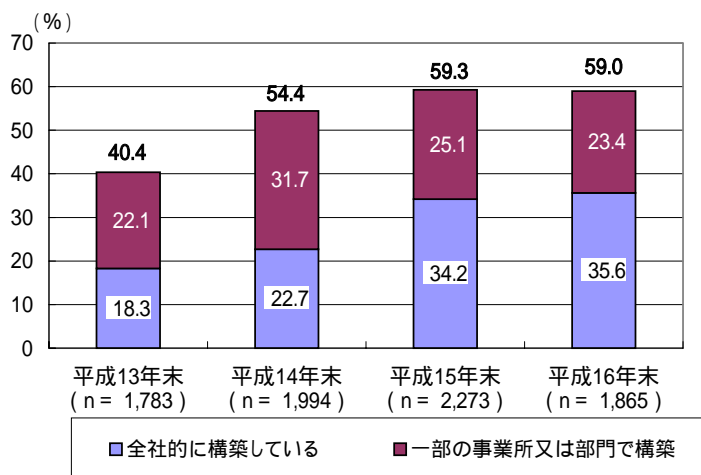


(3) 企業間通信網 (WAN)

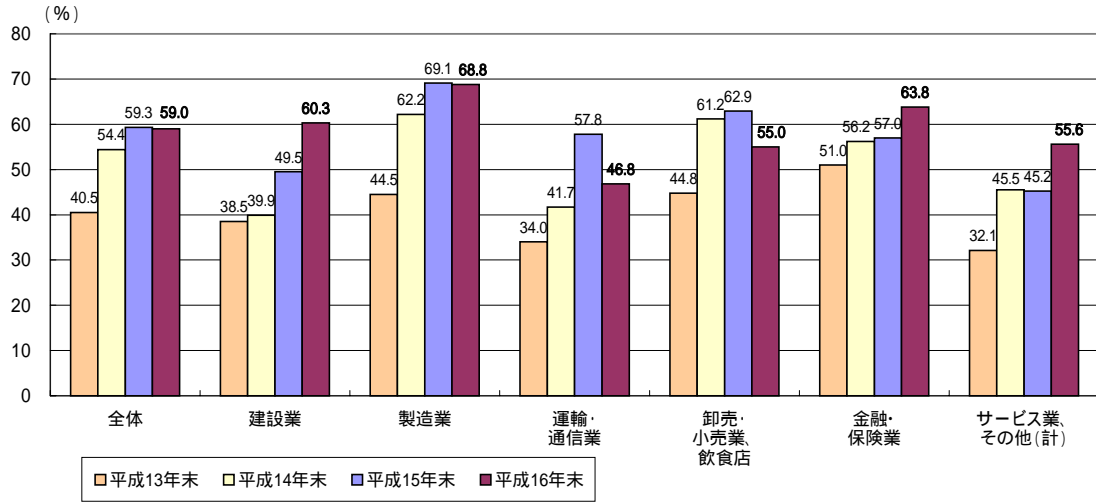
企業間通信網を構築する企業の割合は、平成14年の54.5%から平成15年には59.3%と約6割に達したが、本調査では59.0%とほぼ前年から横ばいの結果となった。内訳では、全社的に構築している企業が35.6%と前年より1.4ポイント増加し、企業間通信網を構築している企業の6割をしめるに至っている(図表1-9参照)。

産業別では「製造業」(68.8%)、「金融・保険業」(63.8%)で普及率が比較的高い(図表1-10参照)。

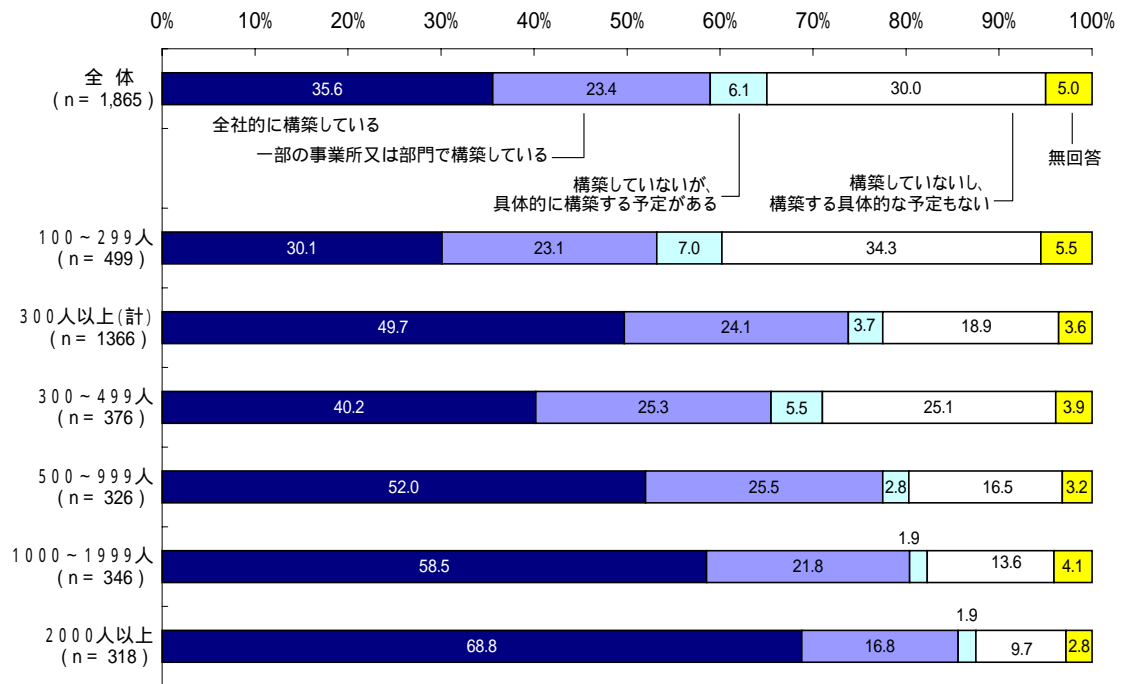
図表 1-9 企業間通信網の普及率



図表 1- 10 産業別企業間通信網の普及率



図表 1- 11 従業員規模別企業間通信網の構築状況

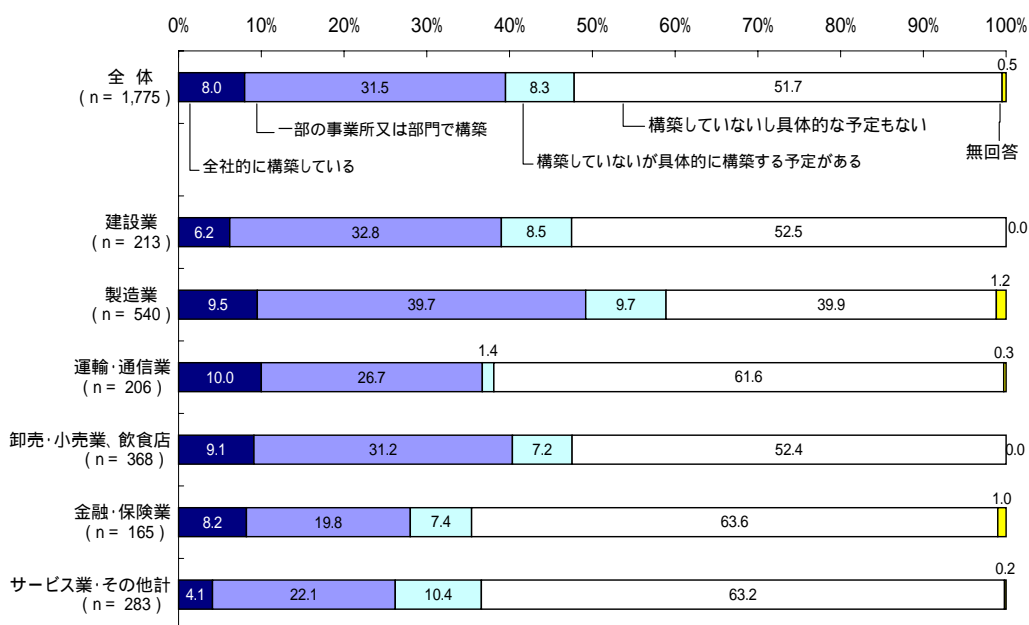


(4) 無線LANを利用した企業内通信網の構築状況

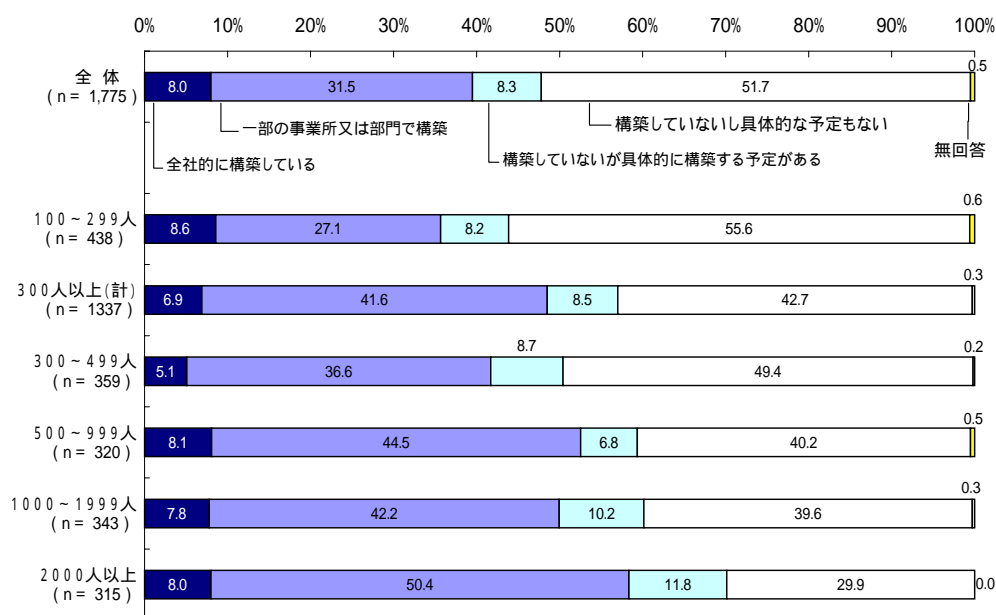
企業内通信網を構築している企業について、無線LANによる企業内通信網の構築状況を尋ねたところ、「全社的に構築している」が全体の8.0%、「一部の事業所又は部門で構築している」が31.5%で、約4割の企業が無線LANによって企業内通信網を構築している。

これを産業別にみると、「製造業」(49.2%)、「卸売・小売業、飲食店」(40.3%)で利用率が高く、また従業者規模別でも大企業ほど利用率が高くなる傾向がみられる。

図表 1-12 産業別無線LANによる企業内通信網の構築状況



図表 1-13 従業者別無線LANによる企業内通信網の構築状況

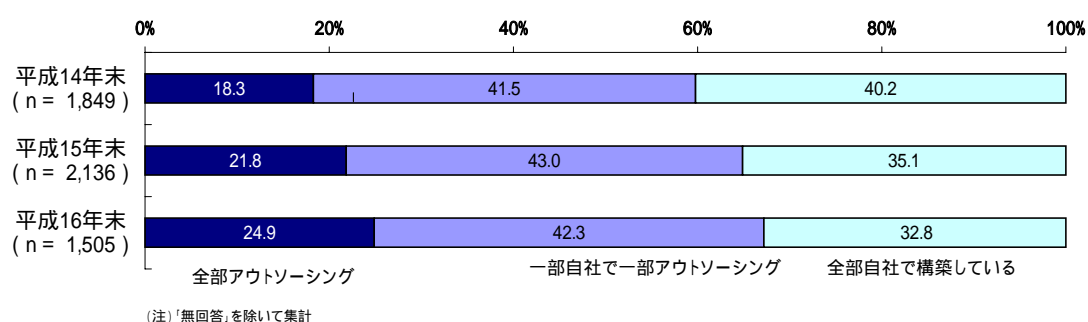


2 企業通信網の構築方法

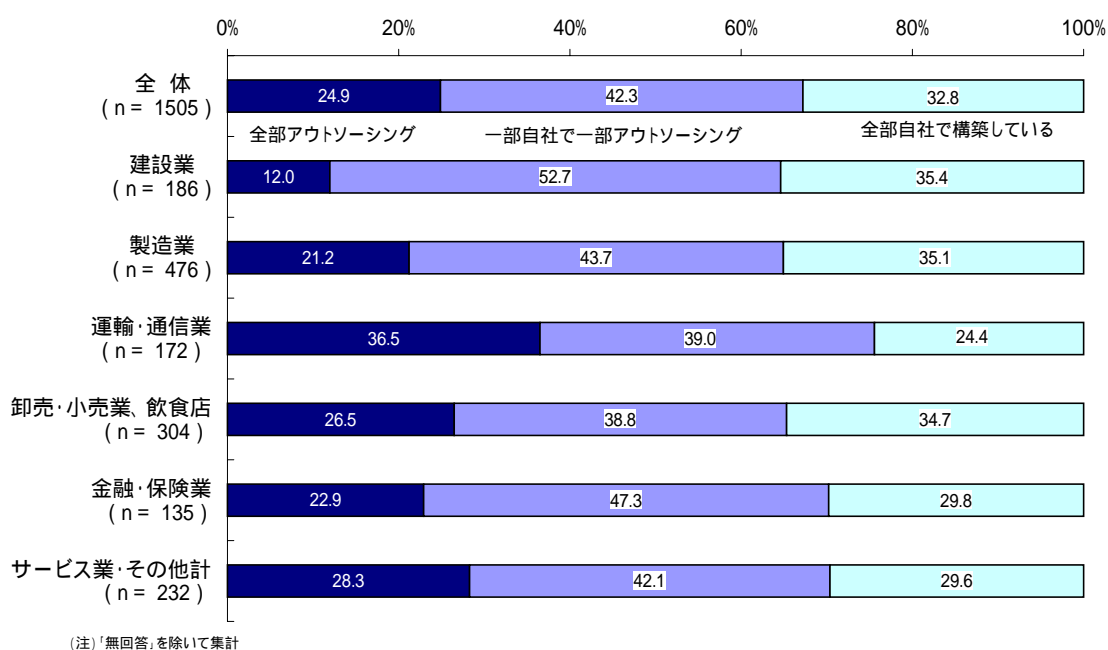
企業内通信網や企業間通信網を構築している企業に対し、その構築方法を尋ねたところ、「全部自社で構築している」が 32.8%、一部あるいは全部をアウトソーシングした企業が 67.2%で、約 3 社に 2 社がアウトソーシングを活用している。アウトソーシングを活用しながら構築している企業の割合は前年（平成 15 年末）に比べ 2.4 ポイント上昇した。

また、産業によってアウトソーシングの活用には多少の差があり、「運輸・通信業」では、アウトソーシングを活用して構築する割合が高い（図表 1-14 参照）。

図表 1-14 企業通信網の構築方法



図表 1-15 産業別企業通信網の構築方法



3 企業通信網として利用している通信サービス

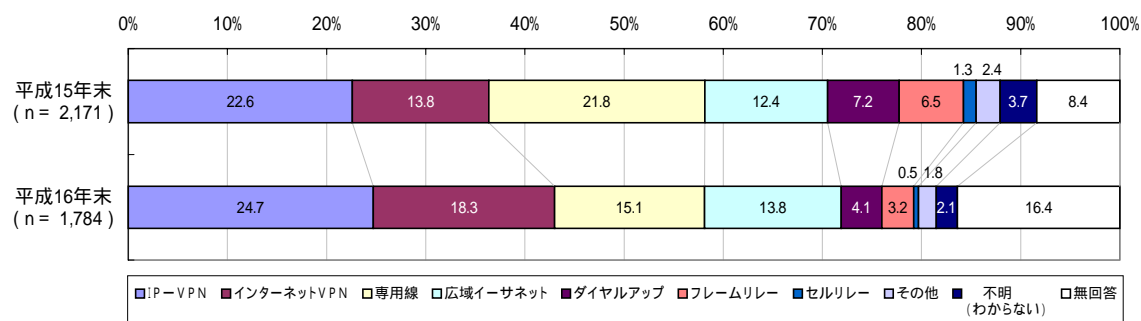
企業通信網を構築している企業に対し、「幹線系」と「支線系」それぞれについて、どのような通信サービスを主に利用しているかを尋ねた。

(1) 幹線系通信網

幹線系通信網として主に利用している通信サービスは、第1位が「IP - VPN」(24.7%)、第2位が「インターネットVPN」(18.3%)、第3位が「専用線」(15.1%)、第4位が「広域イーサネット」(13.8%)である。専用線やフレームリレー、ダイヤルアップが減少し、それらに代って、インターネットVPN、広域イーサネット、IP - VPN が伸びた(図表 1-16 参照)。

産業別にみると、セキュリティ面が特に重要となる「金融・保険業」では「専用線」が第1位だが、第2位に広域イーサネットが浮上しているほか、インターネットVPNの導入も急ピッチ(対前年比7.2ポイント増)で進んでいる。一方、「建設業」ではインターネットVPN、製造業や卸売・小売業、飲食店では「IP - VPN」が積極的に活用されている(図表 1-18 参照)。

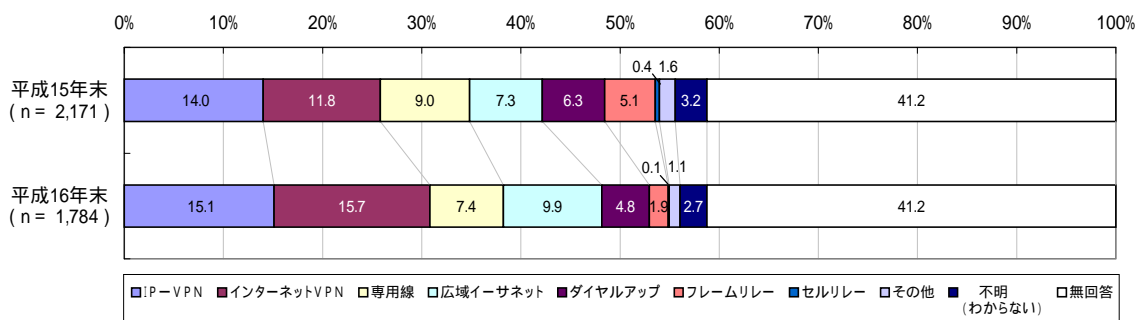
図表 1-16 企業通信網の幹線系として利用している通信サービス



(2) 支線系通信網

支線系通信網として主に利用している通信サービスは、第1位が「インターネットVPN」(15.7%)、第2位が「IP - VPN」(15.1%)、第3位が「広域イーサネット」(9.9%)、第4位が「専用線」(7.4%)である(図表 1-17 参照)。前年(15年末)と比べると、インターネットVPN(対前年比3.9ポイント増)、広域イーサネット(対前年比2.6ポイント増)、IP - VPN(対前年比1.1ポイント増)が伸び、それらに代って、フレームリレー(対前年比3.2ポイント減)、専用線(対前年比1.6ポイント減)が低下し、幹線系同様にサービス代替が進展している。

図表 1-17 企業通信網の支線系として利用している通信サービス



図表 1-18 属性別企業通信網として利用している通信サービス

単位：%

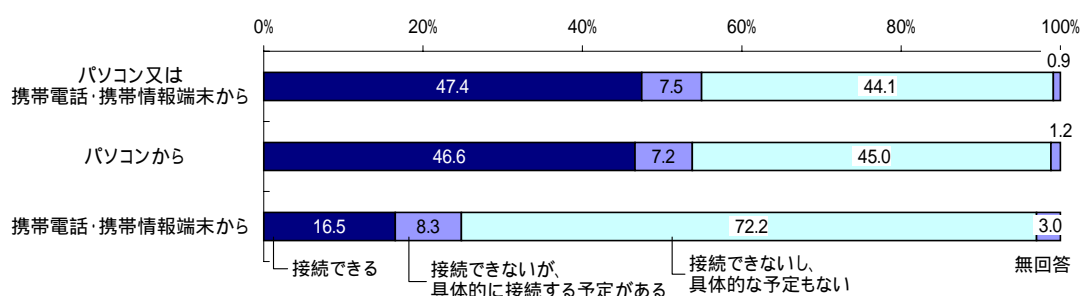
	集計企業数(社)	広域イーサネット	I-P-VPN	インターネットVPN	専用線	フレームリレー	セルリレー	ダイヤルアップ	その他	不明(わからない)	無回答
全体	1,784	13.8	24.7	18.3	15.1	3.2	0.5	4.1	1.8	2.1	16.4
[産業分類]											
建設業	214	16.8	25.6	31.2	8.7	1.8	-	1.2	4.9	1.6	8.3
製造業	541	14.0	27.9	20.1	12.4	4.2	0.8	2.6	1.3	2.8	13.8
運輸・通信業	208	7.4	23.6	20.9	16.2	3.2	0.4	5.0	1.8	2.4	19.0
卸売・小売業、飲食店	370	12.4	26.9	17.0	14.7	3.3	0.1	6.3	2.1	1.0	16.2
金融・保険業	165	26.5	19.5	7.6	28.3	1.9	6.3	1.1	1.0	1.0	6.6
サービス業・その他計	286	15.9	17.7	13.4	20.2	2.0	0.3	4.5	1.1	2.7	22.3
不動産業	17	4.6	15.0	28.9	37.4	-	-	14.1	-	-	-
サービス業、その他	269	16.7	17.9	12.3	19.0	2.1	0.3	3.8	1.2	2.9	23.7
[従業者規模]											
100~299人	446	10.7	21.5	20.6	15.2	3.3	0.3	4.2	2.2	2.5	19.6
300人以上計	1,338	20.9	32.1	12.9	15.1	2.9	1.0	4.0	0.8	1.4	8.8
300~499人	359	13.2	32.4	14.7	15.7	4.3	0.1	5.6	0.9	1.8	11.5
500~999人	320	23.9	29.2	14.2	14.7	2.2	0.9	3.9	0.7	1.4	8.9
1000~1999人	344	24.3	37.9	9.4	13.8	1.9	2.3	2.9	0.8	1.3	5.4
2000人以上計	315	35.8	32.9	6.4	15.8	2.0	3.0	0.2	1.2	-	2.7
2000~2999人	108	31.0	26.9	7.5	22.4	3.2	4.7	-	-	-	4.3
3000~4999人	89	38.5	34.1	7.4	14.3	1.9	0.8	-	-	-	3.1
5000人以上	118	38.2	37.4	4.6	10.9	0.9	3.3	0.7	3.1	-	0.9
全体	1,784	9.9	15.1	15.7	7.4	1.9	0.1	4.8	1.1	2.7	41.2
[産業分類]											
建設業	214	9.8	12.9	24.7	2.2	0.1	0.2	4.7	2.9	1.6	40.9
製造業	541	11.2	17.4	15.5	7.6	1.6	-	3.6	1.0	3.4	38.7
運輸・通信業	208	4.0	13.4	17.8	6.1	1.2	0.4	4.5	2.0	2.7	47.9
卸売・小売業、飲食店	370	11.7	15.0	14.6	4.8	3.5	-	7.0	1.0	1.9	40.4
金融・保険業	165	12.4	15.7	9.5	25.3	1.4	3.5	1.9	0.4	1.0	28.8
サービス業・その他計	286	8.2	13.2	14.4	11.0	1.3	-	3.9	0.4	3.2	44.3
[従業者規模]											
100~299人	446	9.7	11.5	16.1	5.7	1.7	-	5.1	1.0	3.4	45.8
300人以上計	1,338	10.4	23.5	14.9	11.3	2.4	0.3	4.1	1.2	1.2	30.7
300~499人	359	7.2	18.4	13.0	11.8	2.1	-	3.4	1.5	0.9	41.6
500~999人	320	11.5	25.1	18.0	10.0	2.2	0.2	5.3	1.0	1.6	25.0
1000~1999人	344	12.2	26.7	13.3	9.9	4.0	1.2	4.6	0.8	1.6	25.8
2000人以上計	315	17.1	33.3	13.4	15.2	2.5	1.1	1.7	1.4	-	14.5
2000~2999人	108	16.2	26.8	13.5	17.6	2.9	1.4	2.4	0.6	-	18.5
3000~4999人	89	20.9	26.7	14.6	18.6	0.8	-	1.4	-	-	17.0
5000人以上	118	15.0	44.4	12.2	10.2	3.3	1.6	1.3	3.1	-	8.8

4 社外からの企業通信網への接続

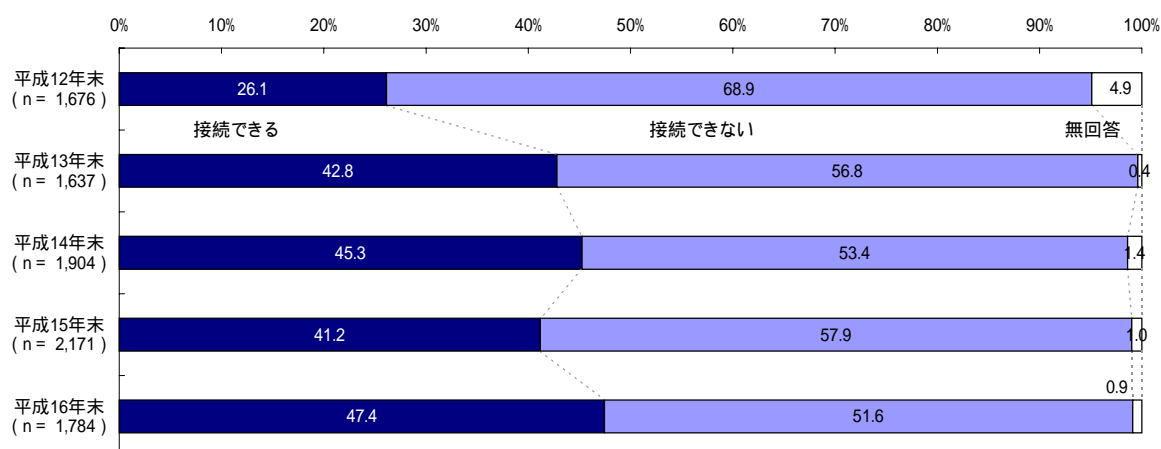
外出先などの社外からパソコン、携帯電話・携帯情報端末（PDA）を利用して自社の通信網にアクセスできるかどうかを尋ねたところ、いずれかの方法でアクセスできる企業は企業通信網を構築している企業の47.4%であった。また、「接続できないが、具体的予定あり」「接続できないし、予定もない」という企業はそれぞれ7.5%、44.1%であった（図表1-19参照）。社外からアクセスできる企業の割合は、前年比6.2ポイント増（前々年比2.1ポイント増）となった（図表1-20参照）。

また、端末別ではパソコンからアクセスできる企業が46.6%であるのに対し、携帯電話・携帯情報端末からアクセスできる企業は16.5%と少なく、社外からのアクセスの手段には主にパソコンが利用されている（図表1-19参照）。

図表 1-19 社外からの企業通信網への接続状況

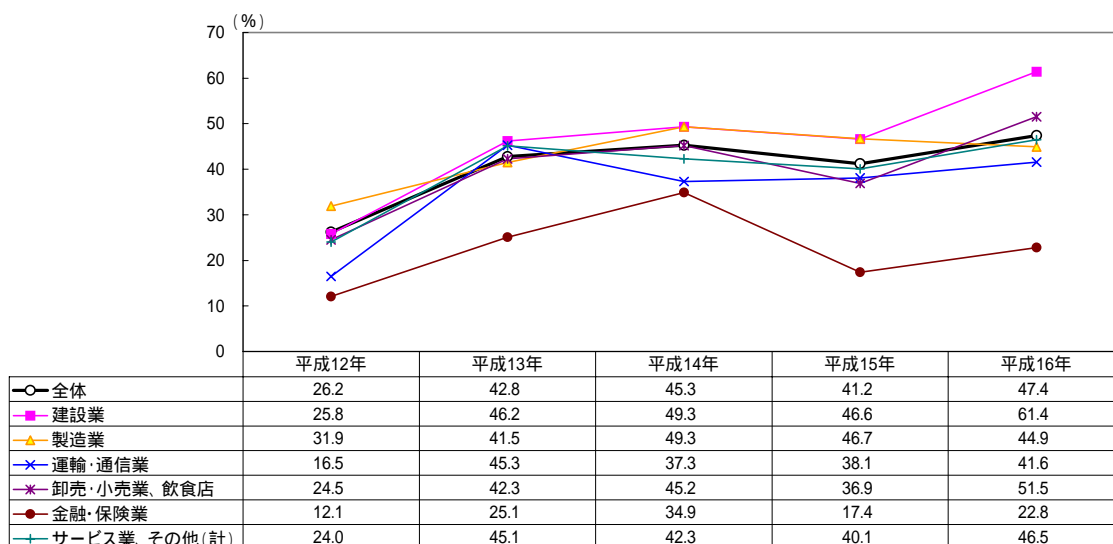


図表 1-20 社外からの企業通信網への接続状況の推移

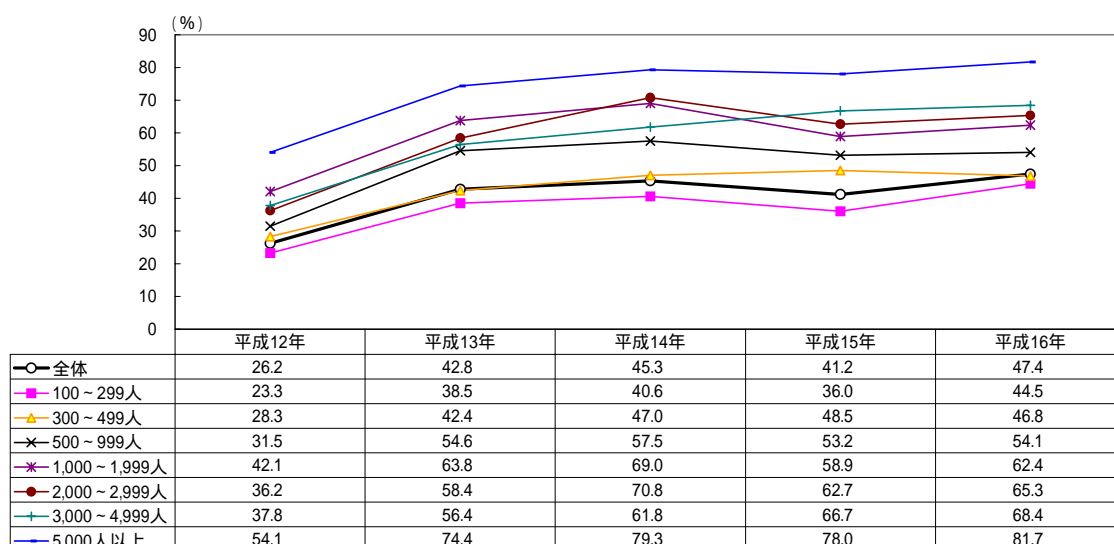


社外からの自社通信網への接続状況を産業別にみると、「建設業」、「卸売・小売業、飲食店」、「サービス業・その他（計）」で接続できる割合（接続率）は高い（図表 1- 21 参照）。また、概ね従業員の多い大企業の接続率が高い傾向が見られる（図表 1- 22 参照）。

図表 1- 21 産業別社外からの企業通信網への接続率の推移



図表 1- 22 従業員規模別社外からの企業通信網への接続率の推移



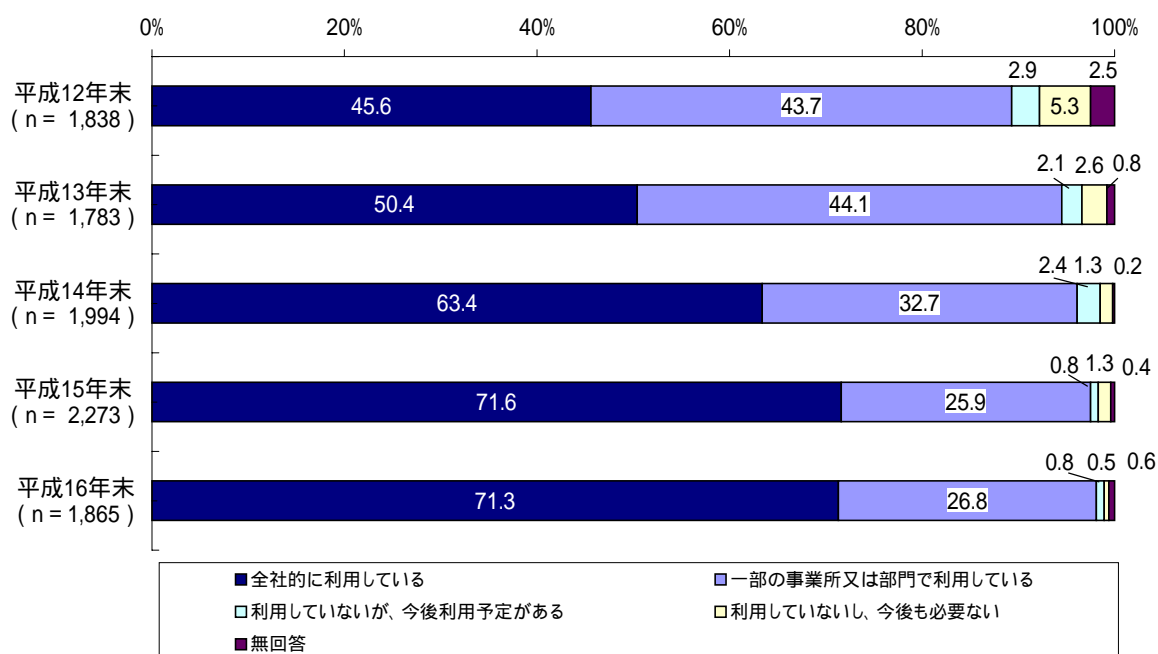
5 インターネットの利用状況

(1) インターネット利用の有無

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13年末以降すでに調査対象企業の90%を越え、ほとんどの企業においてインターネットを活用する状況に至っているが、平成16年末には、前年比0.6ポイント増の98.1%に達した。

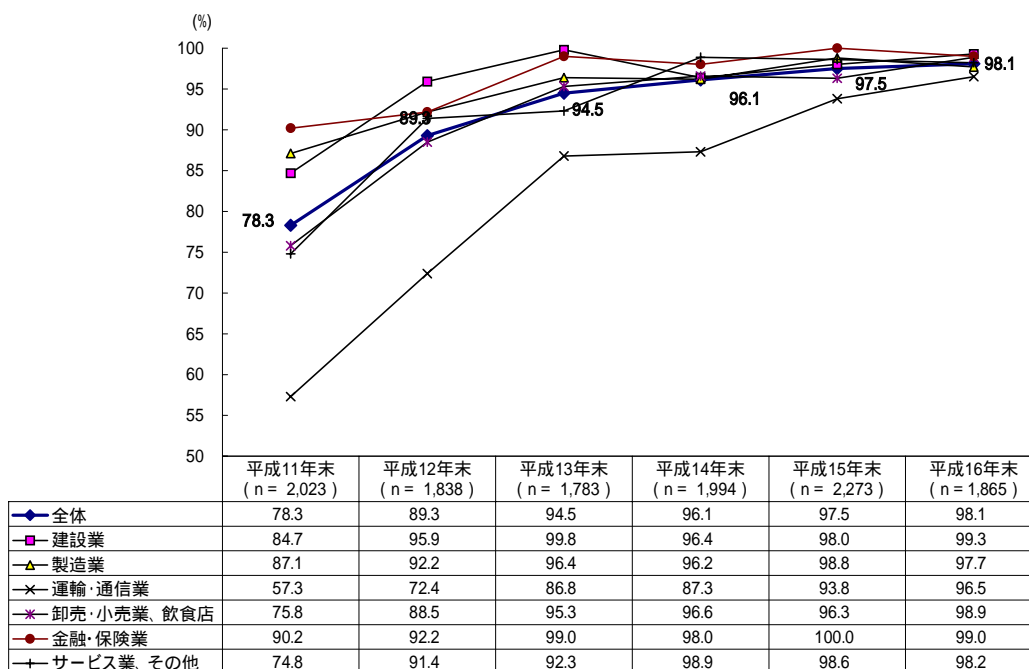
インターネットを利用している企業の内訳は、「全社的に利用している」が71.3%、「一部の事業所又は部門で利用している」が26.8%で、全社的な利用がすでに一般的な形態として定着してきている（図表1-23参照）。

図表 1-23 インターネット利用の有無

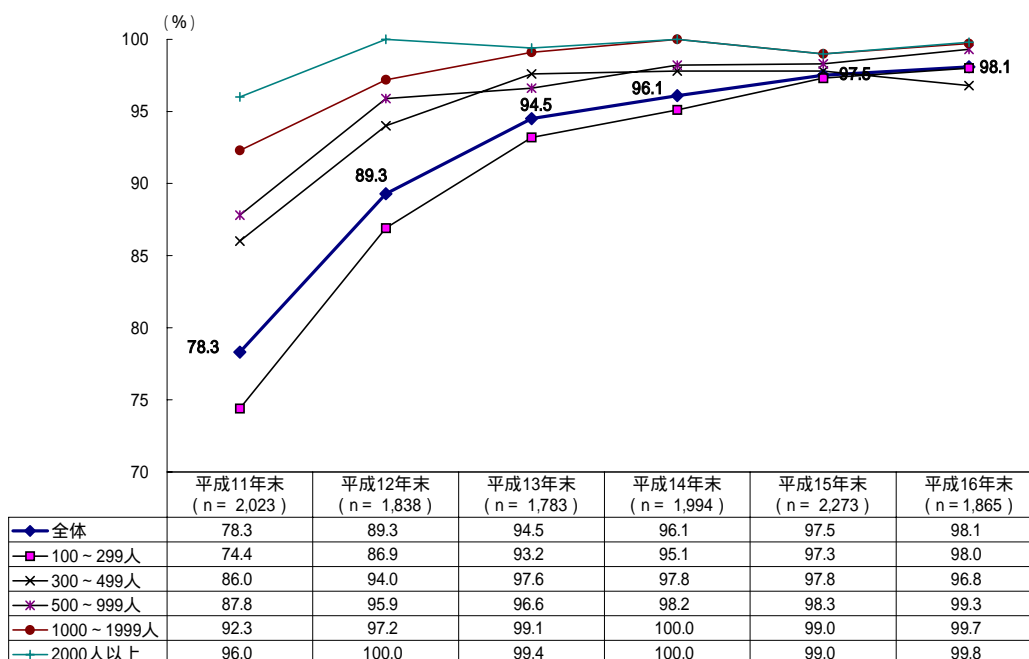


産業や従業者規模による利用格差は、すでに平成 13 年末からほぼ解消しつつあったが、平成 15 年末にはこれが完全に解消され、さらに平成 16 年末にはこれまで最も利用が遅れていた「運輸・通信業」でも利用率が 96.5%に達するなど、産業や従業者規模に関らずあらゆる企業がインターネットを活用する状況となっている。(図表 1- 24、図表 1- 25 参照)

図表 1- 24 産業別インターネット利用率の推移



図表 1- 25 従業者規模別インターネット利用率の推移



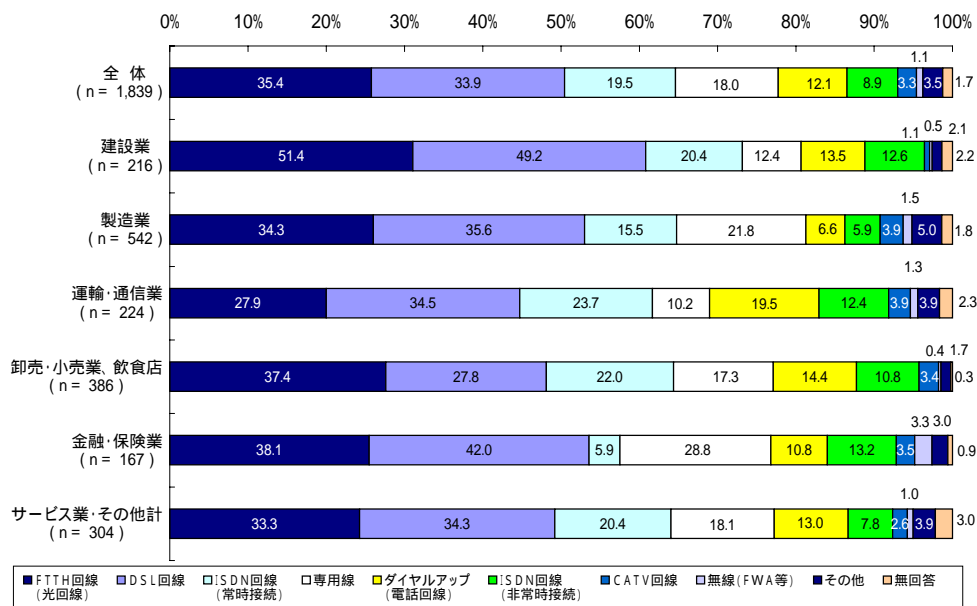
(2) インターネット接続形態

インターネットを利用している企業について、その接続形態を尋ねたところ、最も一般的な形態は「FTTH回線（光回線）」（35.4%）、「DSL回線」（33.9%）で、次いで「ISDN回線（常時接続）」（19.5%）、「専用線」（18.0%）の順であった（図表 1- 26 参照）。

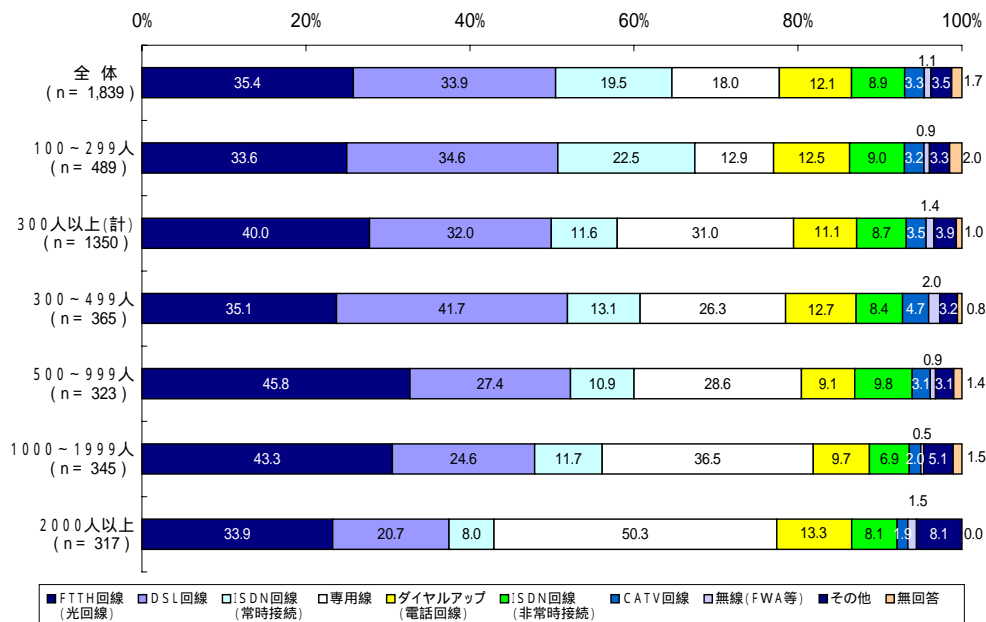
産業別にみると、「建設業」及び「卸売・小売業、飲食店」ではFTTH回線が一番多く、反対にその他の産業ではDSL回線がFTTH回線を上回った（図表 1- 26 参照）。

従業者規模別では、500人未満の企業ではDSL回線、500人～2000人未満ではFTTH回線、従業者2000人以上の大企業では専用線が最も利用されている。（図表 1- 27 参照）。

図表 1- 26 産業別インターネット接続形態



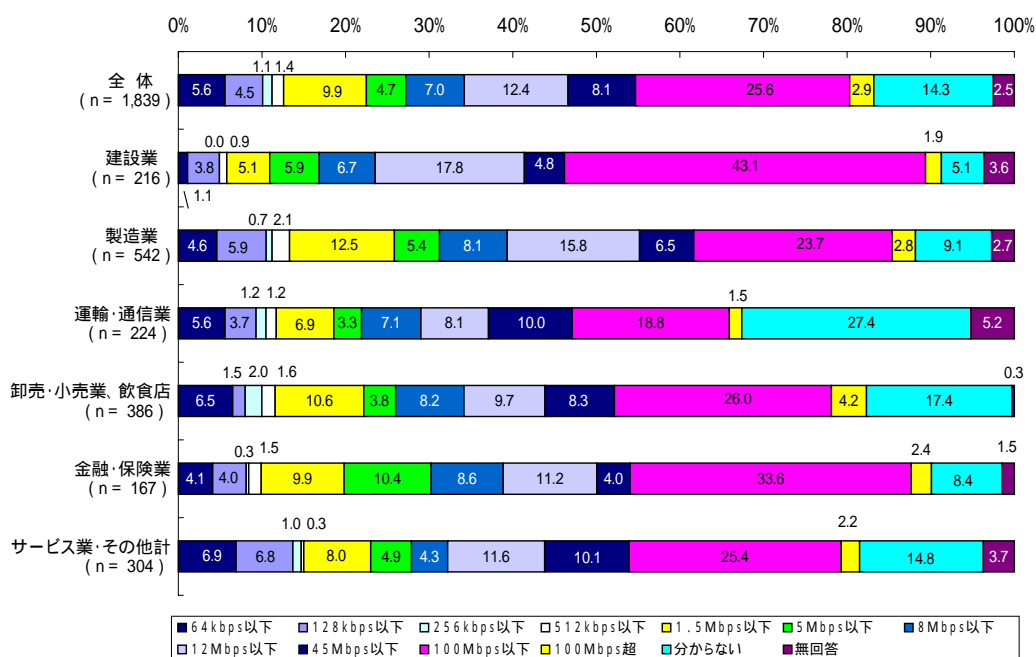
図表 1- 27 従業者規模別インターネット接続形態



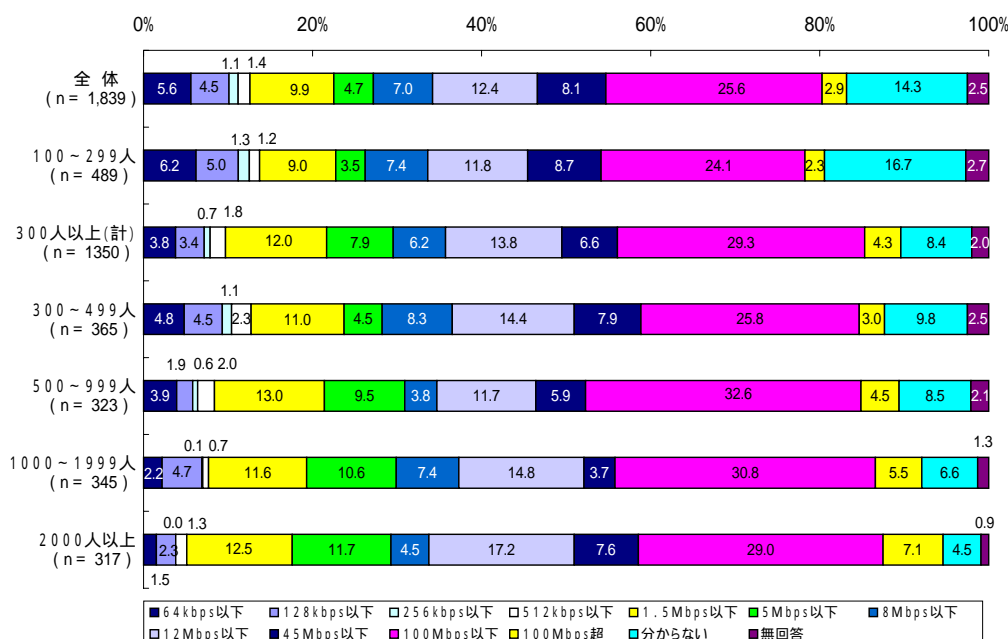
(3) インターネットの接続回線の最大通信速度

インターネットを利用している企業について、接続回線の最大通信速度を尋ねたところ、その25.6%の企業が100Mbps超、42.8%が8～100Mbps未満、20.5%が1.5～8Mbpsの通信速度を使用しており、これらを合わせると約9割(88.9%)がブロードバンドである(図表1-28参照)。また、産業や従業者規模による通信速度の大きな違いはみられない(図表1-28、図表1-29参照)。

図表1-28 産業別インターネットの接続回線の最大通信速度



図表1-29 従業者規模別インターネットの接続回線の最大通信速度



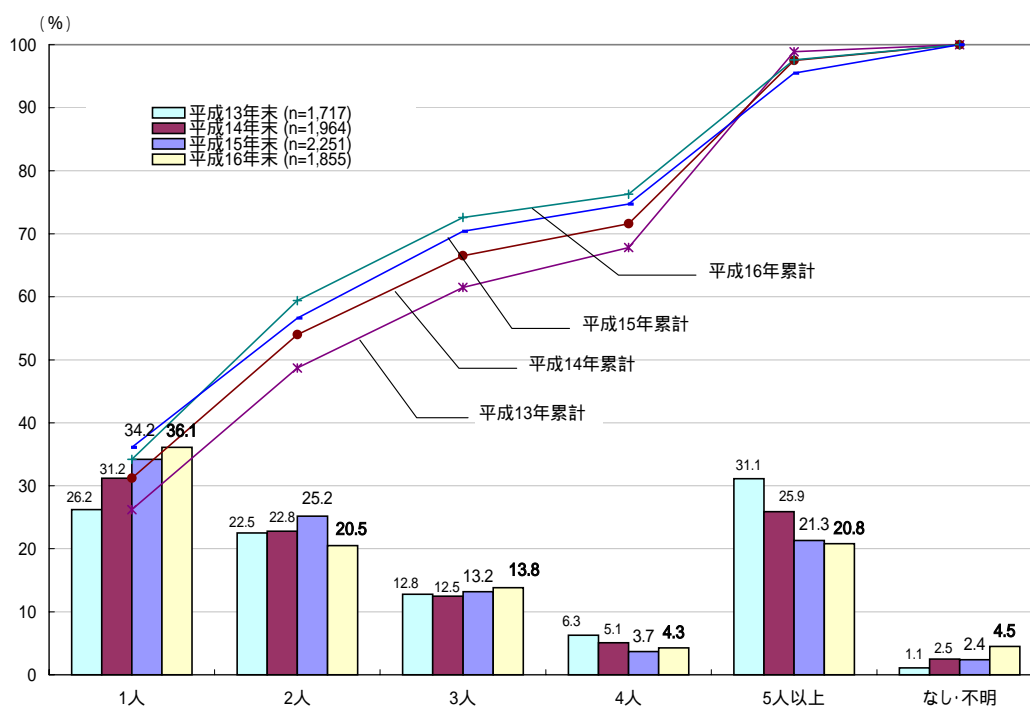
6 情報通信ネットワーク端末の使用人数

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36.1%、「2人」が20.5%、「3人」が13.8%で、1台当たり1人から3人という企業が約8割をしめる。

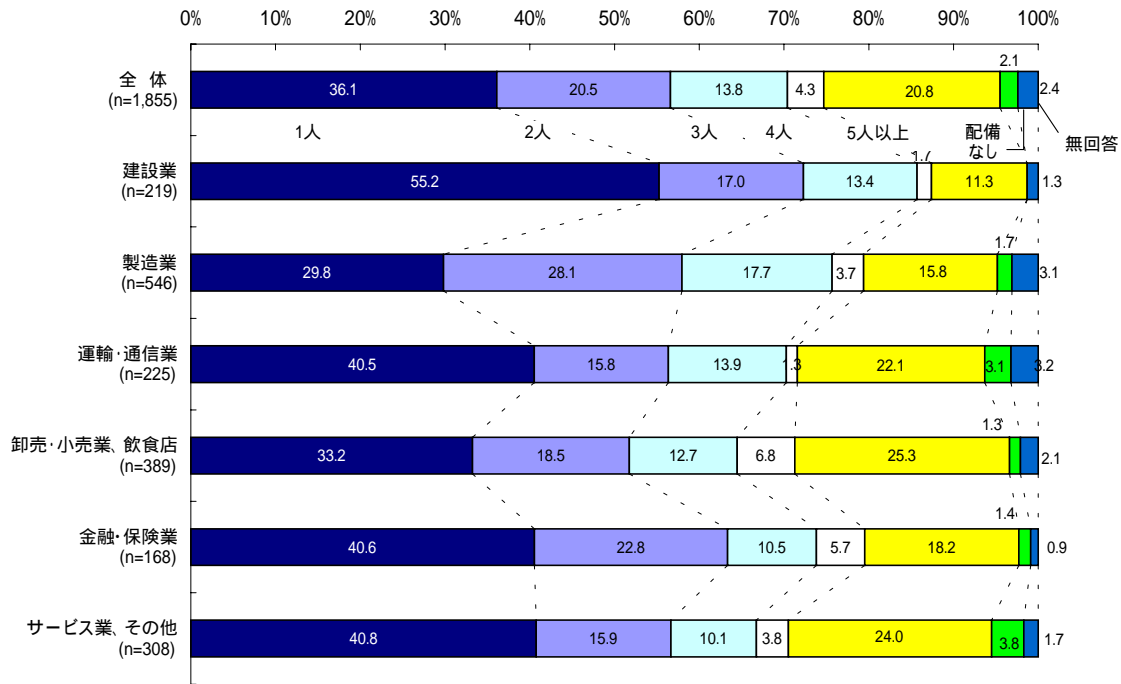
前年調査結果に比べ一人一台化がさらに進む一方、「5人以上」で1台の端末を利用している企業も依然として2割（20.8%）程度残っている（図表1-30参照）。

また、産業別にみると、「建設業」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、情報環境にはまだ格差が残っている（図表1-31、図表1-32参照）。

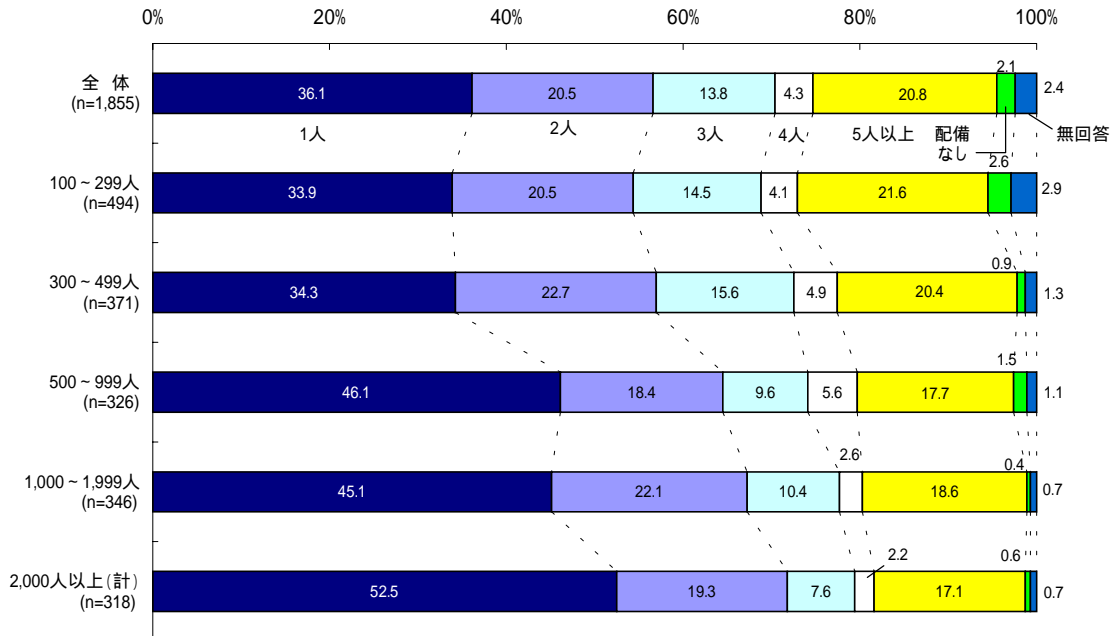
図表1-30 企業通信網またはインターネットの接続端末1台当たり使用人数



図表 1- 31 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- 32 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



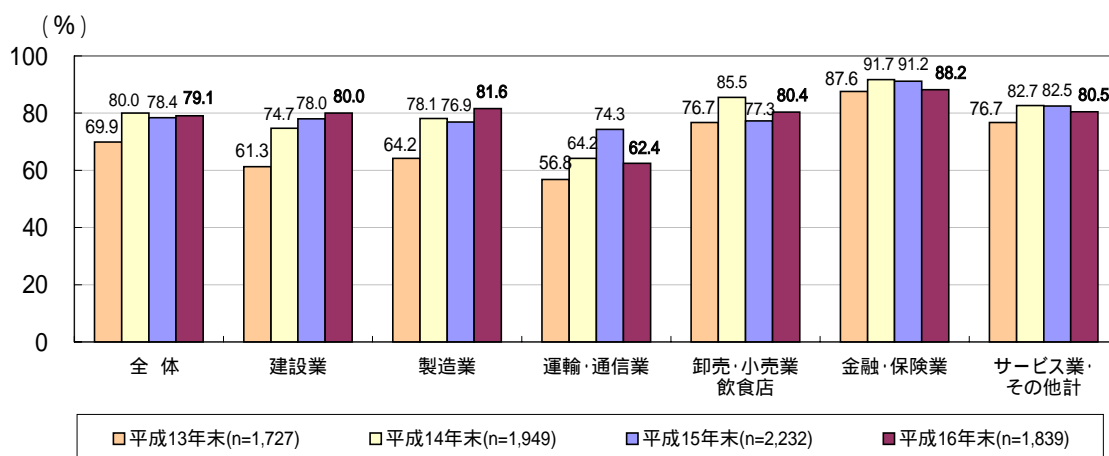
7 ホームページの開設

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企業は79.1%であった。

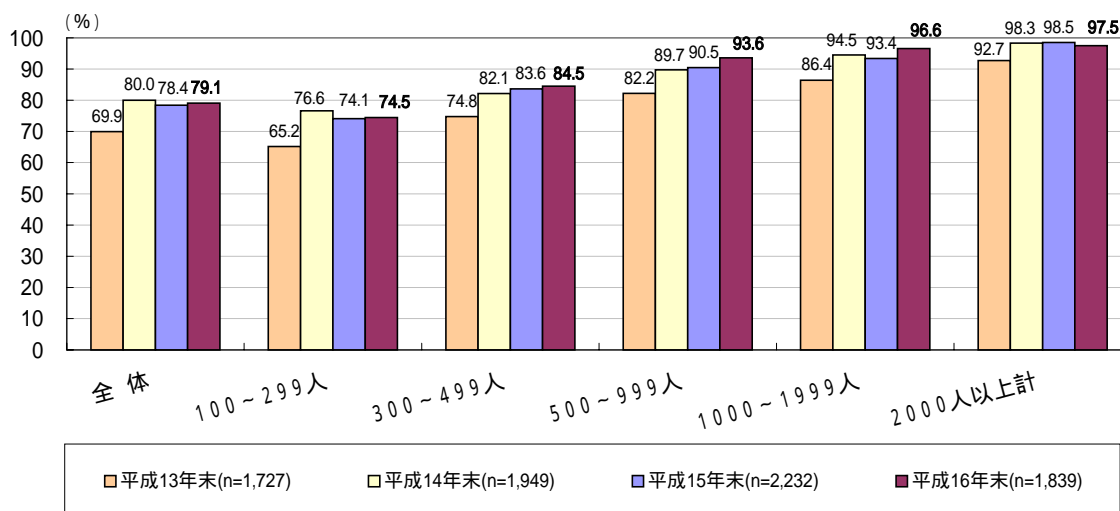
産業別では、「金融・保険業」(88.2%)が比較的ホームページの開設率が高く、その他の産業では「運輸・通信業」がやや低い他は、さほど大きな差が見られない(図表1-33参照)。また、従業員規模別では、大企業ほど開設率が高くなる傾向が見られる(図表1-34参照)。

これを前年調査結果と比べると、開設率は微増で、新規開設の動きが一段落した様子が見え(図表1-33参照)。

図表 1- 33 産業別ホームページ開設率



図表 1- 34 従業員規模別ホームページ開設率



8 I P 電話の導入状況

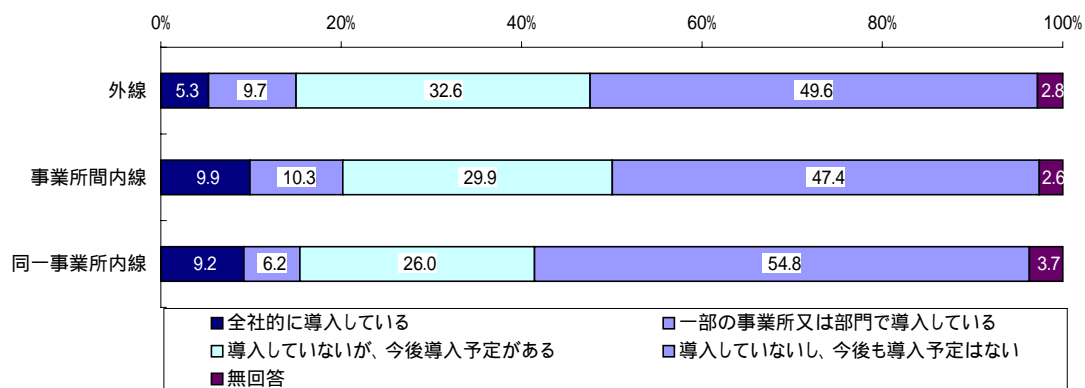
(1) I P 電話導入の有無

全ての企業に対し、I P 電話の導入状況を尋ねたところ、I P 電話の普及率は平成 16 年末時点で前年比 16.7 ポイント増し、27.8%となった。平成 15 年末時点では概ね 1 割の企業の利用に過ぎなかったが、倍増して 4 社に 1 社が利用するに至っている。

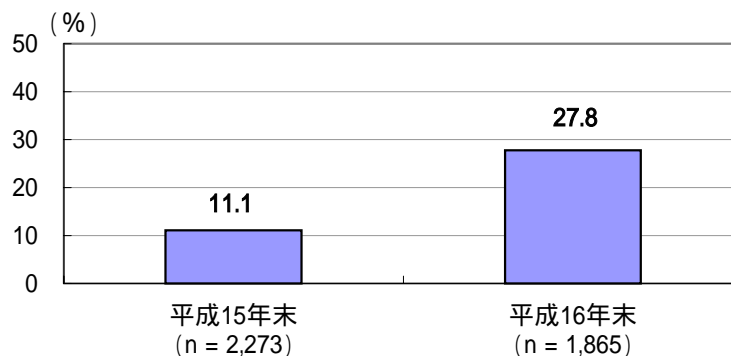
I P 電話の利用状況を、外線、事業所間内線、同一事業所内線の別に見ると、それぞれの利用率は、外線が 15.0%、事業所間内線が 20.2%、同一事業所内線が 15.4%である。また、「導入していないが予定あり」という導入に意欲をみせる企業が、それぞれ、2~3 割をしめ、今後とも普及が期待できることを示唆している（図表 1-35）。

これを産業別にみると、産業による導入率の違いは小さい（図表 1-36 参照）。一方、従業員規模で見ると、大企業ほど導入が進んでいる。従業員数「2000 人以上」の企業の導入率ではすでに約 5 割（48.9%）に達している（図表 1-37 参照）。

図表 1-35 I P 電話の導入状況



図表 1-36 I P 電話導入率の変化



図表 1- 37 属性別 I P 電話の導入率

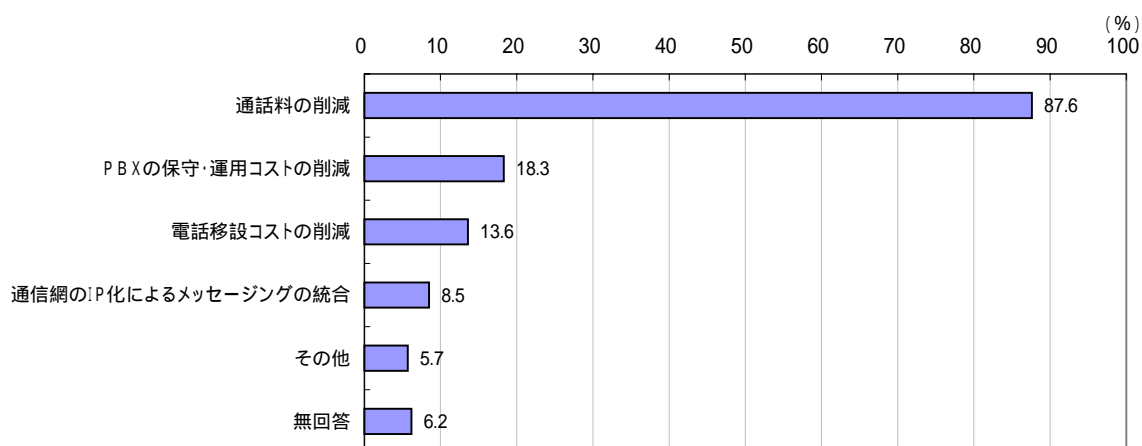
単位：%

		集計企業数	内線又は 外線	外線	事業所間 内線	同一事業所 内線
全体		1,865	27.8	15.0	20.2	15.4
産業 分類	建設業	219	29.4	21.2	18.4	13.0
	製造業	548	32.7	18.3	23.6	17.2
	運輸・通信業	231	23.8	11.7	14.3	15.1
	卸売・小売業、飲食店	389	25.1	12.8	18.6	14.6
	金融・保険業	168	29.4	13.6	20.4	13.9
	サービス業・その他計	310	26.0	13.3	20.7	15.0
従 業 者 規 模	100～299人	499	26.1	15.1	18.5	14.2
	300～499人	376	23.8	11.5	17.1	13.4
	500～999人	326	34.1	15.7	27.3	20.5
	1000～1999人	346	40.4	16.6	29.1	21.9
	2000人以上計	318	48.1	20.3	37.9	27.8

(2) I P 電話の導入理由

I P 電話を導入している企業に対し、その導入理由を尋ねたところ、最も多い理由は「通信料の削減」(87.6%) 続いて「P B X の保守・運用コストの削減」(18.3%) 「電話移設コストの削減」(13.6%) の順であった。通信料の削減効果が I P 電話普及の主因であることを示している。

図表 1- 38 I P 電話の導入理由

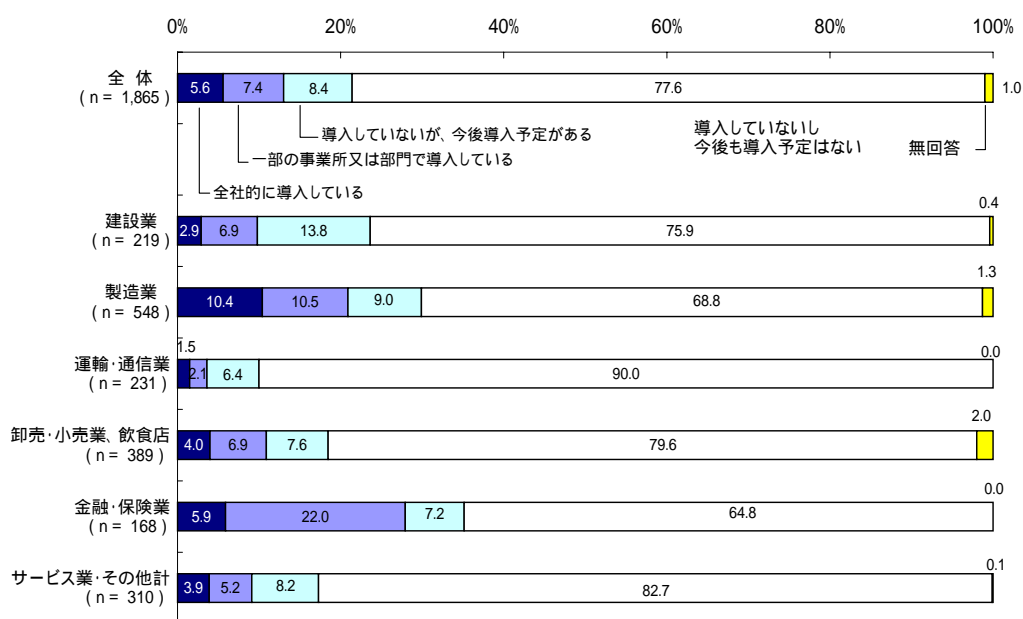


9 テレビ会議システムの導入状況

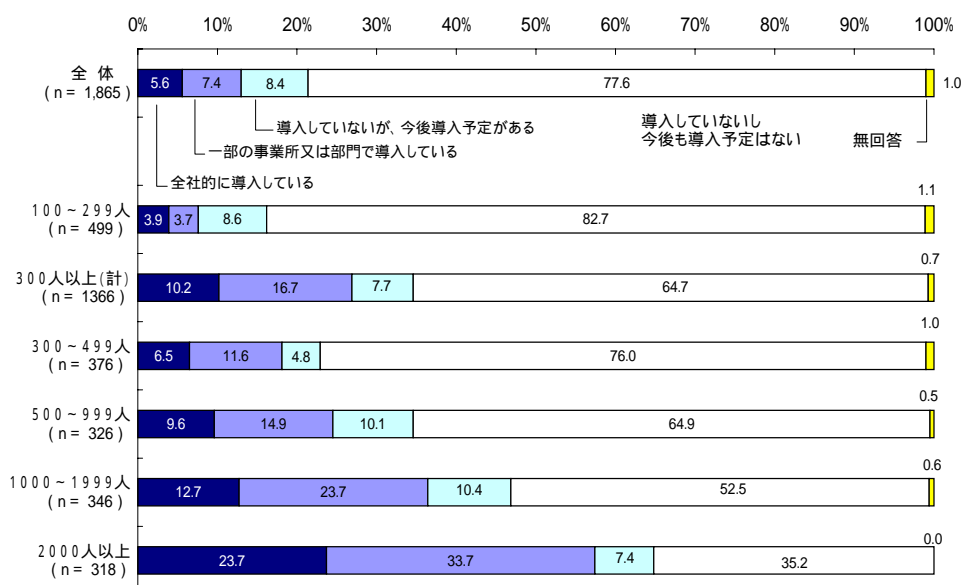
全ての企業について、テレビ会議システムの導入状況を尋ねたところ、「全社的に導入している」が5.6%、「一部の事業所又は部門で導入している」が7.4%で、これらを合わせると1割強の企業がテレビ会議システムを利用している（図表1-39参照）。

導入率は産業間でバラツキが大きく、最も利用が導入率の高い「金融・保険業」（27.9%）と最も導入率の低い「運輸・通信業」（3.6%）では大きな開きがある。従業員規模では大企業ほど導入が進んでいる（図表1-39、図表1-40参照）。

図表1-39 産業別テレビ会議システムの導入状況



図表1-40 従業員規模別テレビ会議システムの導入状況



10 情報通信ネットワーク利用上の問題点

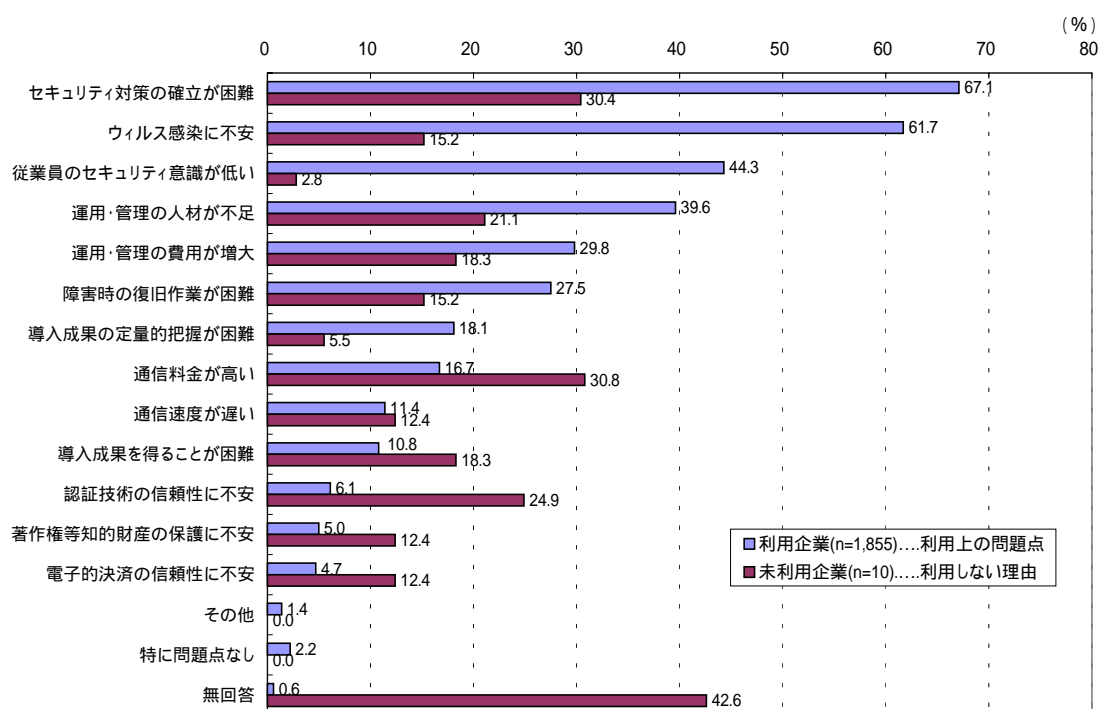
情報通信ネットワーク(企業通信網及びインターネット網)を利用する企業に対しては、利用する上で認識される問題点を、情報通信ネットワークを利用していない企業には、利用を妨げる問題点をそれぞれ尋ねた(複数回答)。

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」(67.1%)である。ついで「ウイルス感染に不安」(61.7%)「従業員のセキュリティ意識が低い」(44.3%)が多く挙げられており、セキュリティに対する不安がこれまでと同じように利用者の最大の問題となっていることを示している。続いて「運用・管理の人材が不足」(39.6%)「運用・管理の費用が増大」(29.8%)「障害時の復旧作業が困難」(27.5%)「導入成果の定量的把握が困難」(18.1%)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、電子取引に関連する「認証技術の信頼性に不安」(前年比2.2ポイント減)「電子的決済の信頼性に不安」(前年比3.0ポイント減)の不安はやや解消している(図表1-41参照)。

図表 1-41 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数がわずか 10 社であるため、統計的意味はほとんどないが、その中で利用を妨げている問題点として挙げているのは、「通信料金が高い」、「セキュリティ対策の確立が困難」、「認証技術の信頼性に不安」、「運用・管理の人材の不足」、「運用・管理の費用が増大」、「導入成果を得ることが困難」で、セキュリティに対する不安感、コスト面や人材面、導入成果への疑問が利用を妨げる要因であることを示唆している（図表 1-41 参照）。

図表 1-42 情報通信ネットワークの利用上の問題点（属性別ランキング）

単位：%

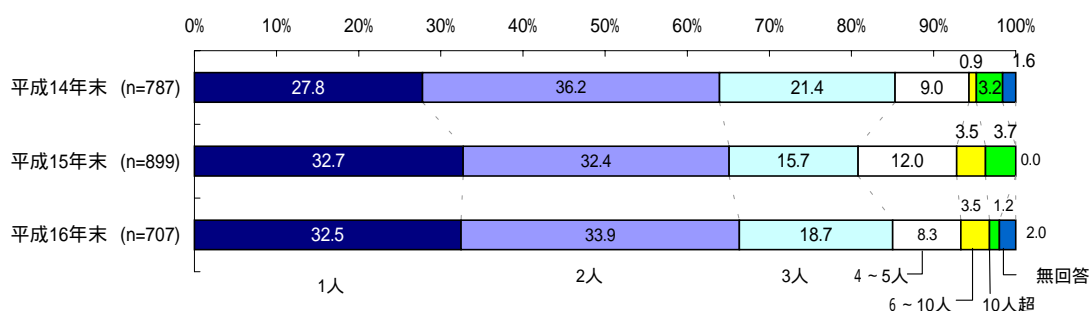
		n	1位	2位	3位	4位	5位
[全体]		1,865	セキュリティ対策の確立が困難 66.8	ウイルス感染に不安 61.3	従業員のセキュリティ意識が低い 44.0	運用・管理の人材が不足 39.4	運用・管理の費用が増大 29.7
インターネット 利用状況	全社的に利用	1,436	セキュリティ対策の確立が困難 70.3	ウイルス感染に不安 64.2	従業員のセキュリティ意識が低い 48.6	運用・管理の人材が不足 36.8	障害時の復旧作業が困難 30.2
	一部の事業所又は部門で利用	403	セキュリティ対策の確立が困難 59.2	ウイルス感染に不安 56.3	運用・管理の人材が不足 47.4	従業員のセキュリティ意識が低い 33.1	運用・管理の費用が増大 28.6
	利用していないが具体的利用予定あり	8	セキュリティ対策の確立が困難 63.9	従業員のセキュリティ意識が低い 51.0	運用・管理の費用が増大 48.2	運用・管理の人材が不足 42.9	障害時の復旧作業が困難 28.9
	利用していないし具体的利用予定なし	8	通信料金が高い 45.1	セキュリティ対策の確立が困難 39.5	ウイルス感染に不安 37.8	運用・管理の費用が増大 26.9	障害時の復旧作業が困難 18.2
産業	建設業	219	ウイルス感染に不安 71.6	セキュリティ対策の確立が困難 57.3	従業員のセキュリティ意識が低い 52.6	運用・管理の人材が不足 29.5	運用・管理の費用が増大 28.3
	製造業	548	セキュリティ対策の確立が困難 75.2	ウイルス感染に不安 67.1	従業員のセキュリティ意識が低い 48.3	運用・管理の人材が不足 39.9	障害時の復旧作業が困難 37.3
	運輸・通信業	231	セキュリティ対策の確立が困難 59.0	ウイルス感染に不安 54.3	従業員のセキュリティ意識が低い 39.2	運用・管理の人材が不足 38.4	運用・管理の費用が増大 26.8
	卸売・小売業、飲食店	389	セキュリティ対策の確立が困難 65.1	ウイルス感染に不安 63.6	従業員のセキュリティ意識が低い 44.9	運用・管理の人材が不足 36.2	運用・管理の費用が増大 23.2
	金融・保険業	168	セキュリティ対策の確立が困難 73.9	ウイルス感染に不安 50.2	運用・管理の費用が増大 38.8	運用・管理の人材が不足 38.3	従業員のセキュリティ意識が低い 31.8
	サービス業・その他計	310	セキュリティ対策の確立が困難 63.2	ウイルス感染に不安 52.4	運用・管理の人材が不足 45.5	従業員のセキュリティ意識が低い 38.1	運用・管理の費用が増大 37.3
	100～299人未満	499	セキュリティ対策の確立が困難 64.3	ウイルス感染に不安 59.2	従業員のセキュリティ意識が低い 41.3	運用・管理の人材が不足 39.1	運用・管理の費用が増大 27.8
従業者規模	300人以上	1,366	セキュリティ対策の確立が困難 73.3	ウイルス感染に不安 66.9	従業員のセキュリティ意識が低い 50.9	運用・管理の人材が不足 40.1	運用・管理の費用が増大 34.7
	300～499人	376	セキュリティ対策の確立が困難 70.4	ウイルス感染に不安 67.7	従業員のセキュリティ意識が低い 54.0	運用・管理の人材が不足 43.8	運用・管理の費用が増大 31.9
	500～999人	326	セキュリティ対策の確立が困難 76.0	ウイルス感染に不安 67.1	従業員のセキュリティ意識が低い 50.7	運用・管理の人材が不足 39.3	運用・管理の費用が増大 32.9
	1000～1999人	346	セキュリティ対策の確立が困難 75.0	ウイルス感染に不安 65.8	従業員のセキュリティ意識が低い 46.6	運用・管理の費用が増大 42.1	運用・管理の人材が不足 39.6
	2000人以上	318	セキュリティ対策の確立が困難 72.7	ウイルス感染に不安 64.6	従業員のセキュリティ意識が低い 45.4	運用・管理の費用が増大 41.8	導入成果の定量的把握が困難 33.5

1.1 情報通信ネットワークの運用・管理に携わる人材不足

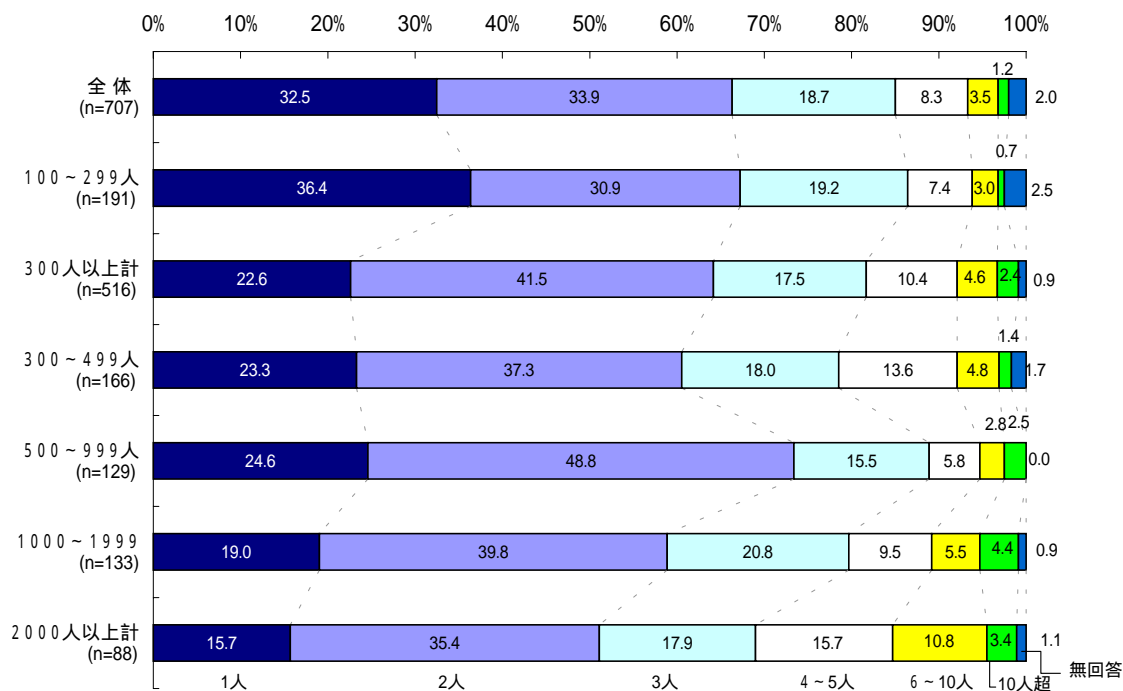
先にみたように情報通信ネットワークを利用している企業の約4割は利用上の問題点として「運用・管理の人材不足」を挙げている。この人材不足を問題点として挙げた企業に対し、その不足人員を尋ねた。

不足人員として「1人」又は「2人」を挙げる企業が昨年同様に最も多く、全体ではそれぞれ32.5%、33.9%をしめた。つづいて、「3人」が18.7%、「4～5人」が8.3%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1-43参照)。

図表 1-43 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



図表 1-44 従業者規模別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

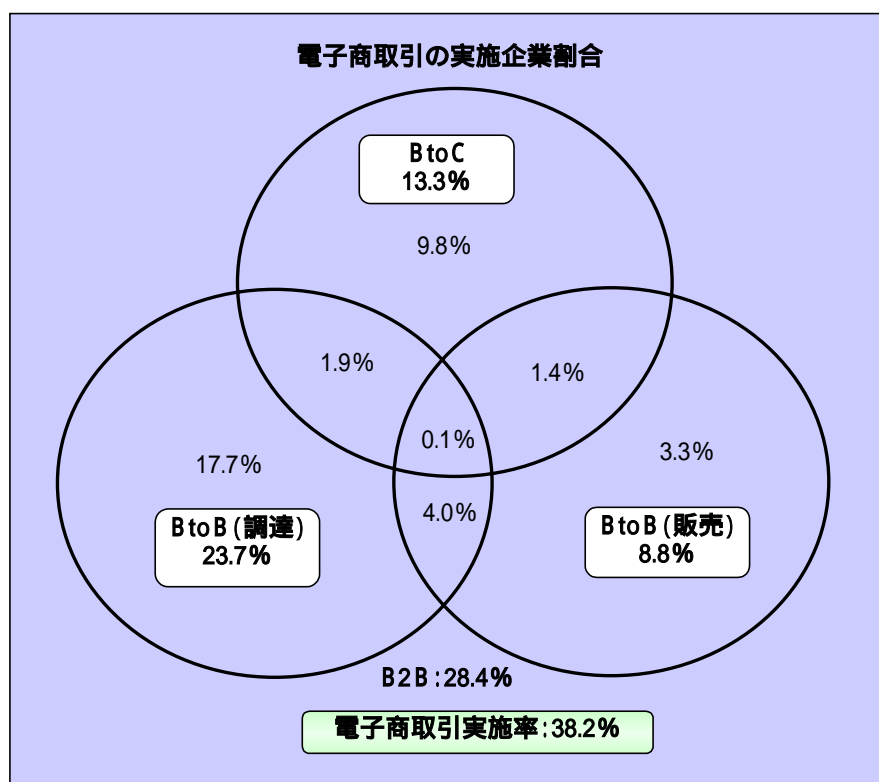
1 電子商取引の導入状況

本調査が対象とする全ての企業に対して、電子商取引（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16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いずれかを行っている企業の割合は38.2%（平成15年末38.3%）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23.7%、企業への販売を実施している企業が8.8%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28.4%、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13.3%となっており、前年度調査（平成15年末）とほとんど差異がない。

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にのみインターネットを活用する企業で17.7%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9.8%となっている（図表2-1参照）。

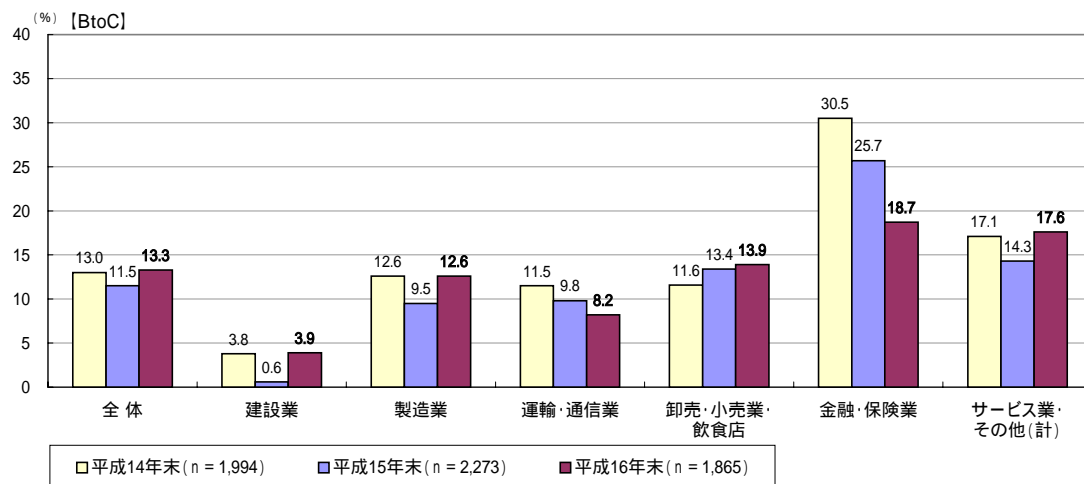
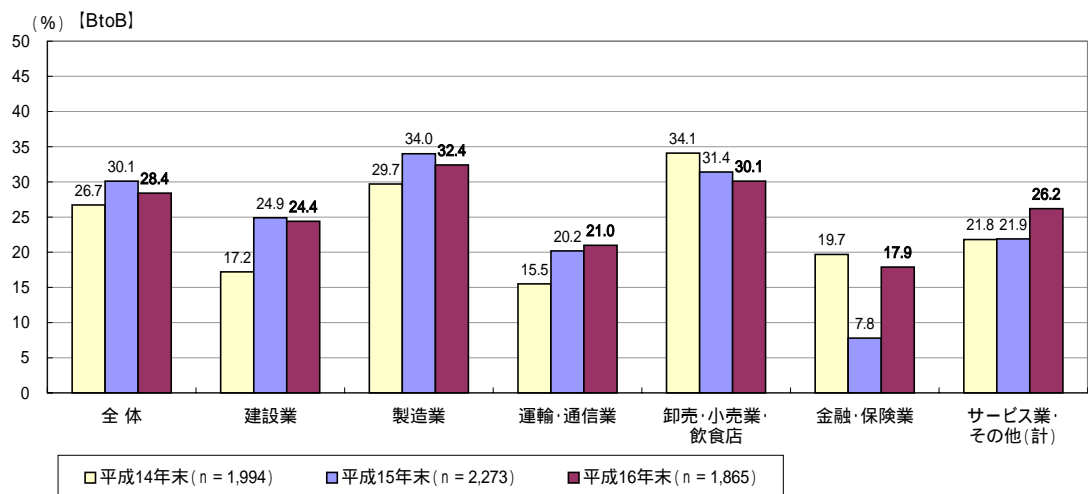
図表2-1 電子商取引の構造



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、「製造業」（32.4%）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（図表 2-2 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6割（57.7%）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、20%を超えるなど重要な調達手段になっている企業も5.1%までに増えている。また、「無回答」を除いた平均電子調達率は4.0%となり、平成15年度調査に比べ、0.9ポイントと2期連続上昇した（図表2-3参照）。

図表 2-3 電子調達率の分布

	集計企業数（社）	電子調達率（%）									
		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	無回答	平均
平成14年度	507	100.0	65.1	1.5	1.2	0.3	0.7	2.6	2.3	26.2	2.3
平成15年度	632	100.0	58.2	1.4	1.0	1.7	0.9	2.1	4.3	30.6	3.1
平成16年度	498	100.0	57.7	0.5	1.9	0.1	2.1	0.6	5.1	31.9	4.0

（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。

電子販売率の分布は、「1%未満」と「20%以上」の両端がほぼ拮抗するように、それぞれ13.7%、13.6%と比較的多い。「無回答」を除く平均電子販売率は18.3%となり、前年の5.0%から3倍以上に上昇し、電子商取引による販売を実施する企業の中では重要な販売手段となりつつあることを示している（図表2-4参照）。

図表 2-4 電子販売率の分布

	集計企業数(社)	電子販売率(%)									
		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	無回答	平均
平成 14 年度	338	100.0	60.7	1.9	0.2	1.8	2.8	0.2	0.8	31.6	1.7
平成 15 年度	493	100.0	41.4	5.5	3.8	3.1	2.8	2.1	4.5	36.7	5.0
平成 16 年度	393	100.0	13.7	3.9	4.0	1.8	4.8	2.4	13.6	55.7	18.3

(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

(3) 電子商取引による販売額にしめる一般消費者向け割合

電子商取引による販売額のうち、一般消費者向けがしめる割合は「無回答」を除く平均で 57.6%である。約 6 割が一般消費者向けになっている(図表 2-5 参照)。

図表 2-5 電子販売に占める一般消費者向け割合

	集計企業数(社)	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	無回答	平均
平成 14 年度	338	100.0	5.7	1.0	0.3	1.8	2.0	2.1	54.3	32.9	73.4
平成 15 年度	493	100.0	22.9	0.2	2.0	1.2	2.1	2.1	28.6	40.9	52.1
平成 16 年度	268	100.0	3.2	3.3	0.1	0.2	0.4	1.6	47.0	44.1	57.6

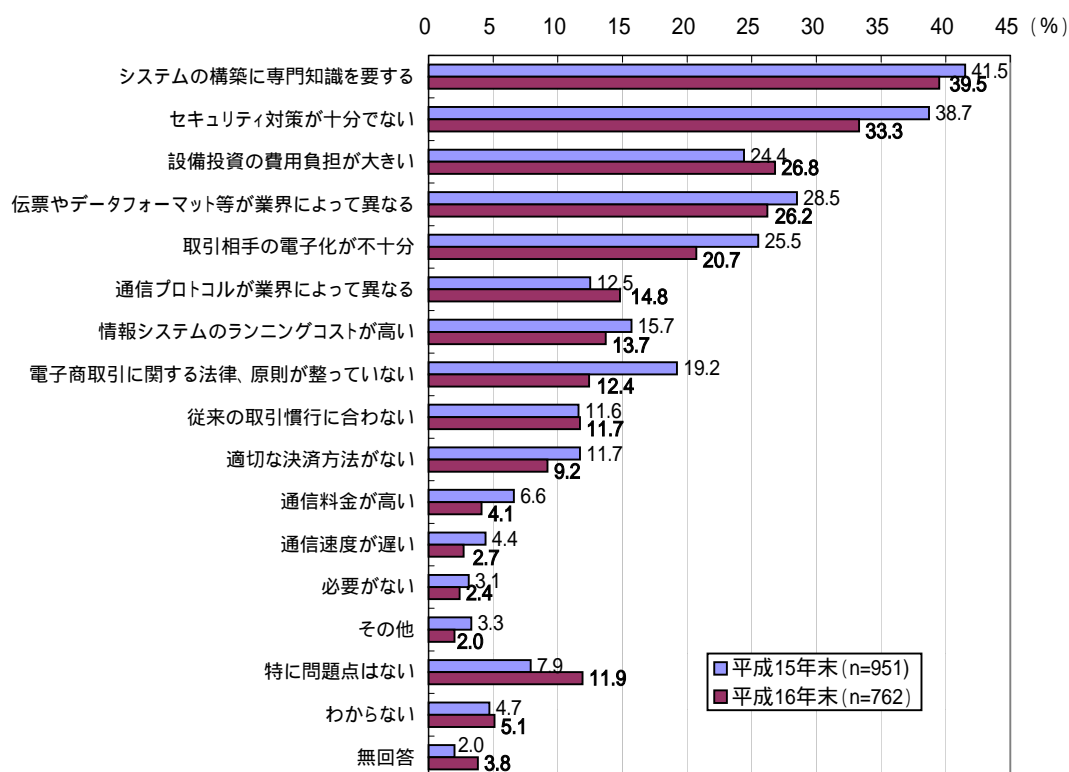
3 電子商取引の問題点

電子商取引を実施している企業に対し、電子商取引を行っていく上での問題点を、また電子商取引を実施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) 電子商取引を行う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「システムの構築に専門知識を要する」(39.5%)である。次いで、「セキュリティ対策が十分でない」(33.3%)、「設備投資の費用負担が大きい」(26.8%)、「伝票やデータフォーマット等が業界によって異なる」(26.2%)、「取引相手の電子化が不十分」(20.7%)、「通信プロトコルが業界によって異なる」(14.8%)、「情報システムのランニングコストが高い」(13.7%)の順となっている。「電子商取引に関する法律、原則が整っていない」は、前年調査から6.8ポイント下がって12.4%となり、また「伝票やデータフォーマット等が業界によって異なる」、「適切な決済方法がない」が問題と考える企業の割合は2年連続で低下しているなど、電子商取引の実施環境についての認識は改善している。一方、専門知識を持つ人材育成やセキュリティ対策、設備投資負担に対する問題意識は根強く、依然としてこれらが電子商取引を促進する上で重要な課題となっている(図表2-6参照)。

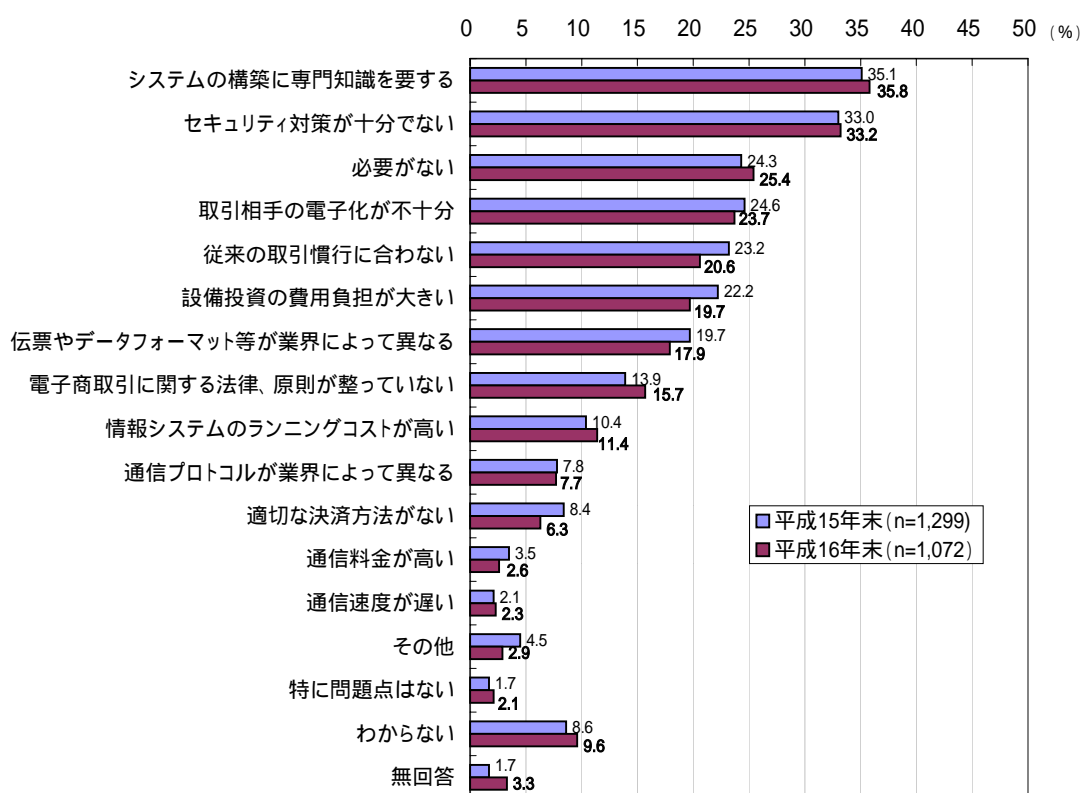
図表2-6 電子商取引を利用する上で認識される問題点



(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」(23.7%)、「従来の取引慣行に合わない」(20.6%)、「電子商取引に関する法律、原則が整っていない」(15.7%)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。一方、「必要ない」とはっきり認識している企業は4社に1社(25.4%)である(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

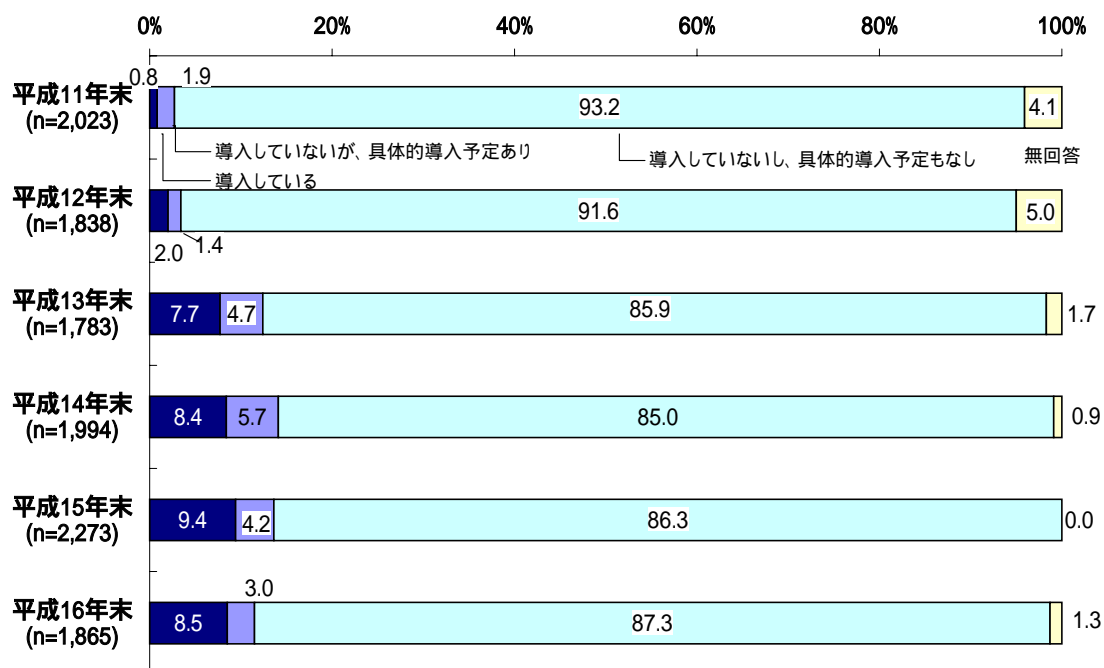
1 テレワークの導入状況

全ての企業に対し、テレワークの導入状況を尋ねたところ、「導入している」が8.5%、「導入していないが、具体的に導入予定がある」が3.0%、「導入していないし、具体的な導入予定もない」が87.3%であった（図表3-1参照）。

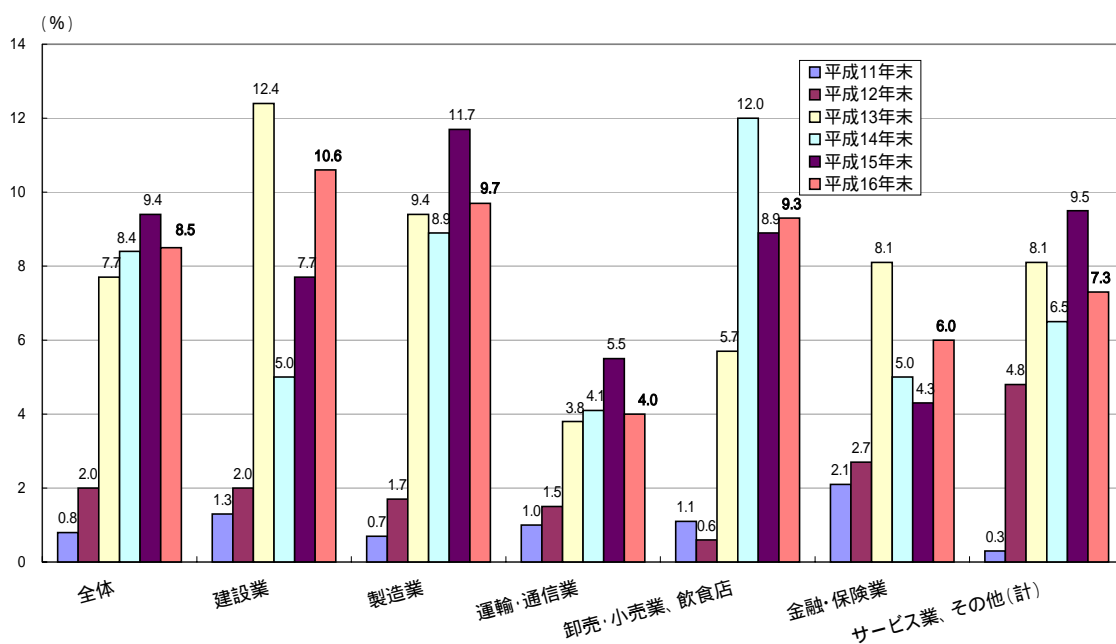
これを過去の調査と比較すると、テレワークを導入する企業の割合は、平成12年末の2.0%から平成13年末には7.7%と急増したが、その後の平成15年末の9.4%からやや後退している。産業別にみると、「建設業」、「製造業」の導入率が比較的高く、約1割となっている（図表3-1、図表3-2参照）。

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、「2000人以上」では約3割（27.7%）の企業が導入している（図表3-3参照）。

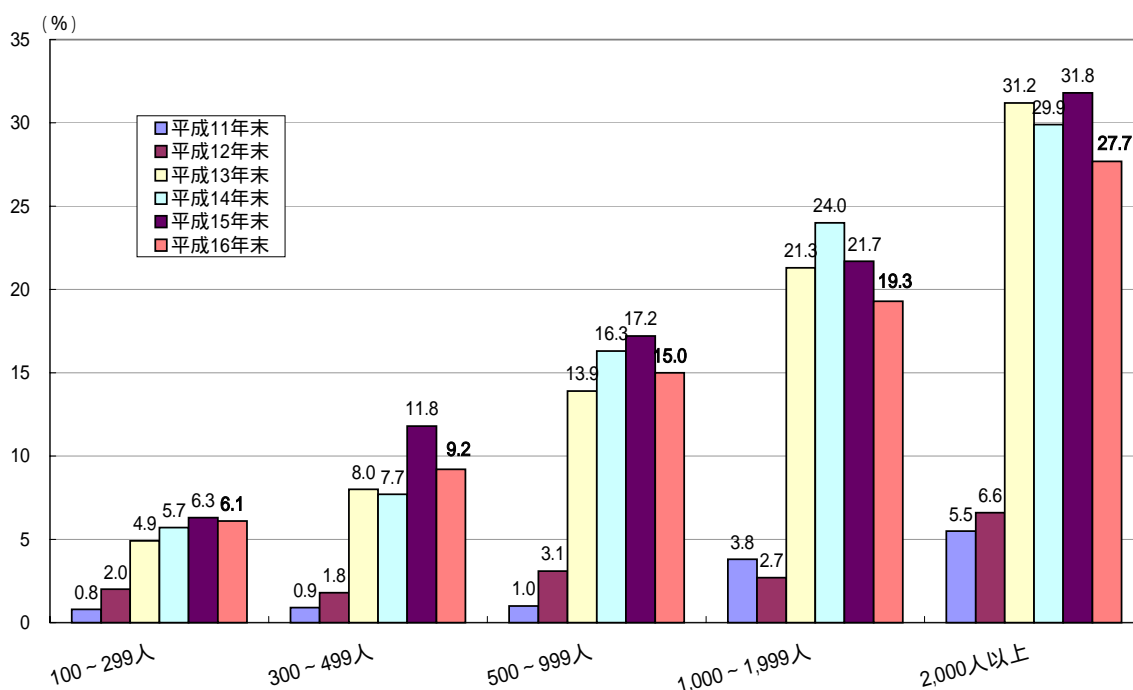
図表3-1 テレワークの導入状況の推移



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

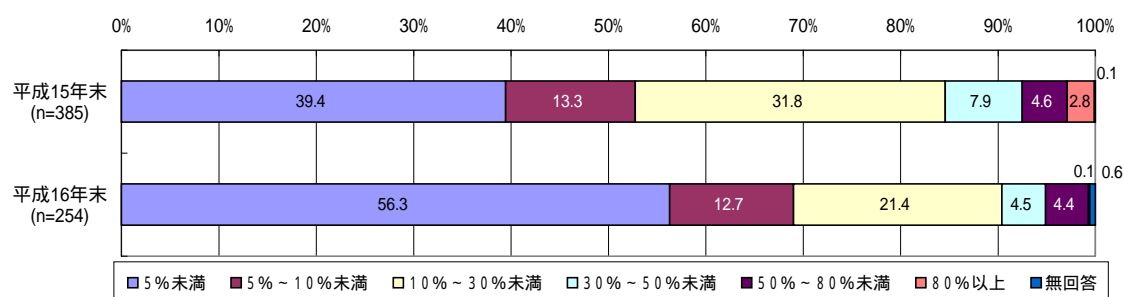


2 テレワークを利用している従業員の割合

テレワークを導入している企業（全体の 8.5%）に対し、実際にテレワークを利用している従業員の割合を尋ねた。

テレワークを利用している従業員の割合が「5%未満」という企業が最も多く過半（56.3%）をしめ、次いで「10%～30%未満」の企業が 21.4%、「5%～10%未満」の企業が 12.7%の順になっている。30%以上の従業員がテレワークを利用している企業は合計すると、9.0%と前年に比べ 6.3 ポイント低下した。

図表 3-4 テレワークを利用している従業員の割合



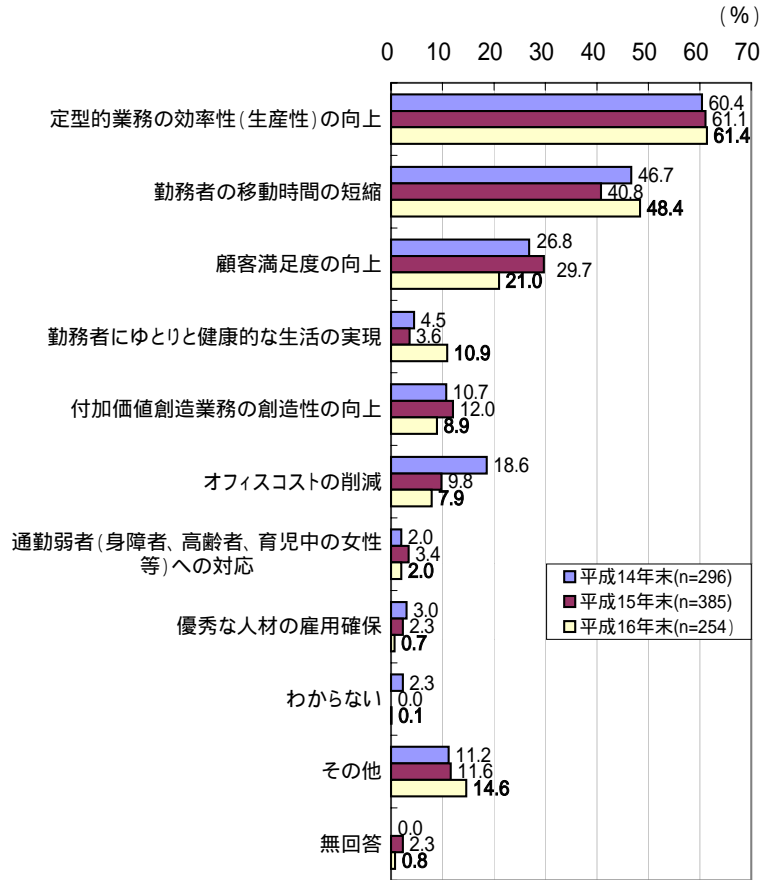
3 テレワークの導入目的

テレワークの導入企業についてその導入目的を尋ねた。

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」（61.4%）である。次いで「勤務者の移動時間の短縮」（48.4%）、「顧客満足度の向上」（21.0%）、「勤務者にゆとりと健康的な生活の実現」（10.9%）、「付加価値創造業務の創造性の向上」（8.9%）、「オフィスコストの削減」（7.9%）など「勤務者にゆとりと健康的な生活の実現」を除けば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」がはじめて第 4 番目に多い目的として挙げられており、「通勤弱者（身障者、高齢者、育児中の女性等）への対応」（2.0%）はまだ低いものの、従業員の厚生を目的の一つとする企業も徐々に増えてきていることを示している。（図表 3-5 参照）。

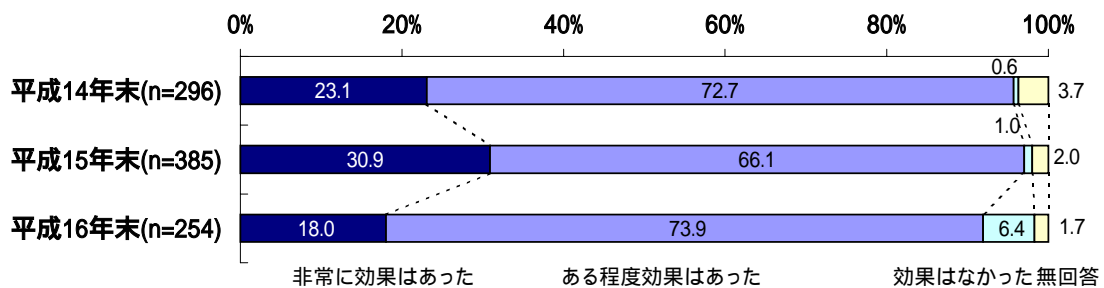
図表 3-5 テレワークの導入目的



4 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、その導入目的に照らした効果の有無を尋ねたところ、「非常に効果はあった」が 18.0%、「ある程度効果はあった」が 73.9%で、これらを合計すると効果ありと認識する企業は 91.9%に達する。反対に「効果はなかった」はわずかに 6.4%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 3-6 参照)。

図表 3-6 テレワークの効果に対する認識



第4章 IT教育

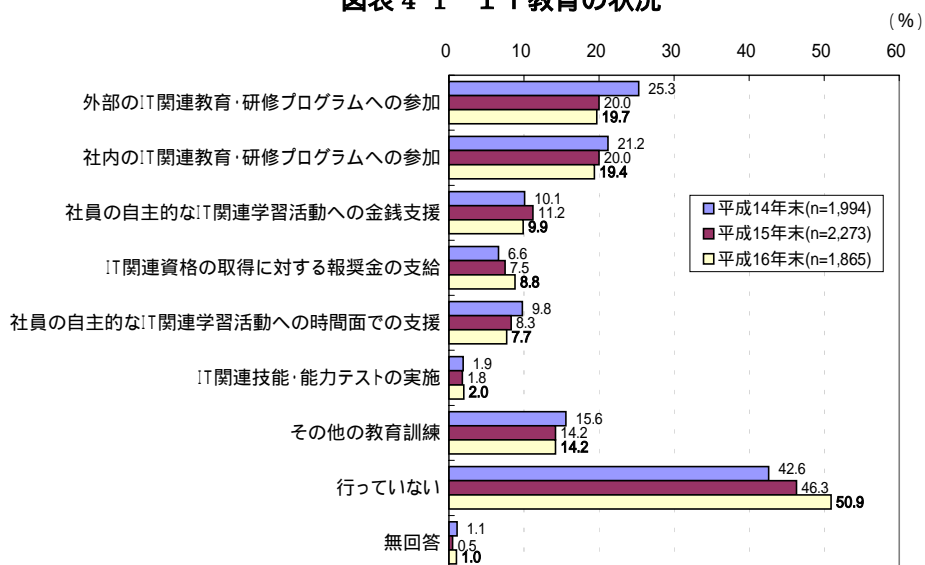
全ての企業に対して、従業員のために行っているIT教育について尋ねた。

何らかのIT教育を実施している企業は全体の48.1%で、平成14年末の56.3%から2年連続で減少している。

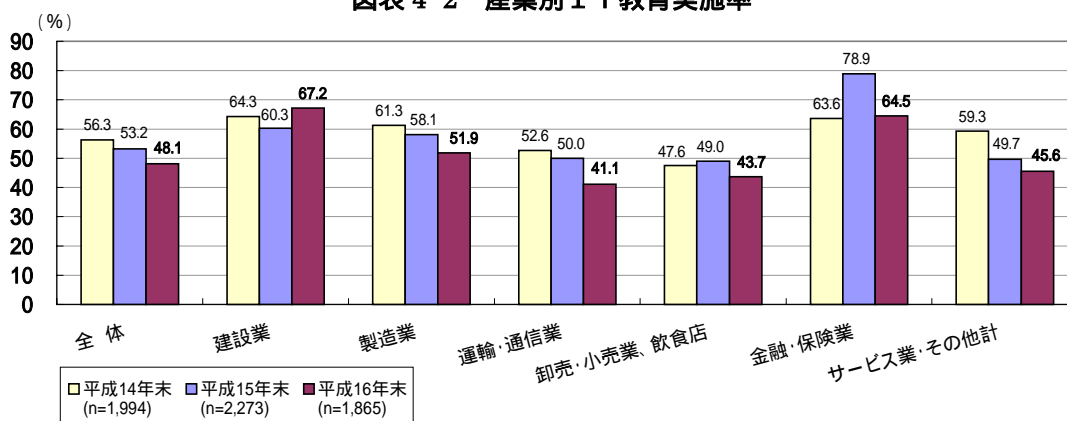
IT教育として最も一般的なものは、教育・研修プログラムへの参加で、19.7%の企業が「外部のIT関連教育・研修プログラムへの参加」を、同じく19.4%の企業が「社内のIT関連教育・研修プログラムへの参加」を実施している。

次いで一般的に行われているのは、「社員の自主的なIT関連学習活動への金銭支援」や「IT関連資格の取得に対する奨励金の支給」「社員の自主的なIT関連学習活動への時間面での支援」で、それぞれ9.9%、8.8%、7.7%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、「運輸・通信」「卸売・小売業、飲食店」「サービス業・その他計」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

単位: %

	n	1位	2位	3位	4位	5位	何も やって いない	
[全体]	1,865	外部のIT関連教育・ 研修プログラムへの 参加 19.7	社内のIT関連教育・ 研修プログラムへの 参加 19.4	その他の教育訓練 14.2	社員の自主的なIT関 連学習活動への金銭 支援 9.9	IT関連資格の取得に 対する報奨金の支給 8.8	50.9	
産 業	建設業	219	社内のIT関連教育・ 研修プログラムへの 参加 25.6	外部のIT関連教育・ 研修プログラムへの 参加 25.2	その他の教育訓練 16.5	社員の自主的なIT関 連学習活動への時間 面での支援 13.6	IT関連資格の取得に 対する報奨金の支給 8.6	31.7
	製造業	548	外部のIT関連教育・ 研修プログラムへの 参加 19.6	社内のIT関連教育・ 研修プログラムへの 参加 18.4	その他の教育訓練 14.1	社員の自主的なIT関 連学習活動への金銭 支援 10.3	社員の自主的なIT関 連学習活動への時間 面での支援 8.8	46.5
	運輸・通信業	231	外部のIT関連教育・ 研修プログラムへの 参加 19.0	社内のIT関連教育・ 研修プログラムへの 参加 13.8	その他の教育訓練 11.7	社員の自主的なIT関 連学習活動への金銭 支援 7.3	社員の自主的なIT関 連学習活動への時間 面での支援 7.2	58.9
	卸売・小売業、飲食店	389	社内のIT関連教育・ 研修プログラムへの 参加 19.8	外部のIT関連教育・ 研修プログラムへの 参加 18.3	その他の教育訓練 14.4	社員の自主的なIT関 連学習活動への金銭 支援 10.5	IT関連資格の取得に 対する報奨金の支給 7.6	55.2
	金融・保険業	168	社内のIT関連教育・ 研修プログラムへの 参加 32.9	外部のIT関連教育・ 研修プログラムへの 参加 22.6	IT関連資格の取得に 対する報奨金の支給 18.1	その他の教育訓練 13.5	社員の自主的なIT関 連学習活動への金銭 支援 8.0	35.5
	サービス業・その他計	310	社内のIT関連教育・ 研修プログラムへの 参加 20.2	社内のIT関連教育・ 研修プログラムへの 参加 20.2	その他の教育訓練 14.6	IT関連資格の取得に 対する報奨金の支給 13.9	社員の自主的なIT関 連学習活動への金銭 支援 10.5	53.9

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

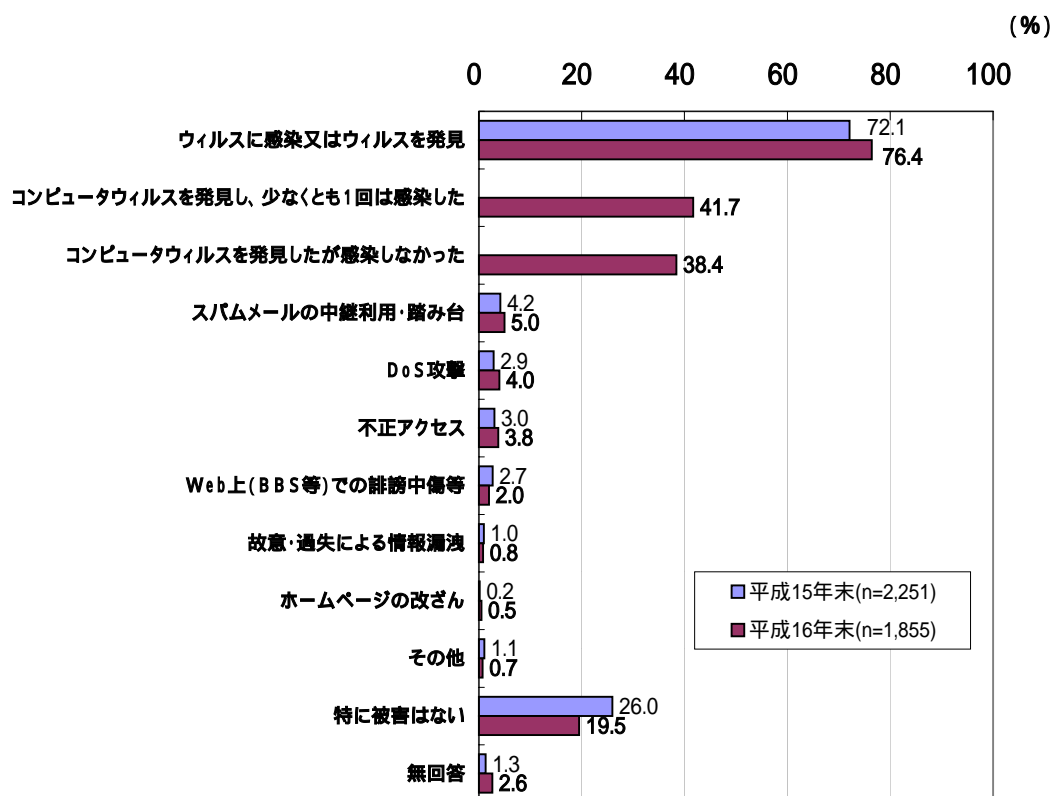
(1) 被害状況

情報通信ネットワークを利用している企業に対して、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状況について尋ねたところ、コンピュータウイルスへの感染や不正アクセス、誹謗中傷など何らかの被害を経験した企業は、前年より5.2ポイント増加し、全体の77.9%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、「ウイルスに感染又は発見」の被害を受けた企業は76.4%に及んだ。また、「コンピュータウイルスを発見し、少なくとも1回は感染した」企業は41.7%と約4割強の企業が過去1年間にウイルス感染を経験している。

続いて多い被害は「スパムメールの中継利用・踏み台」(5.0%)、「D o S 攻撃」(4.0%)、「不正アクセス」(3.8%)、「Web上(BBS等)での誹謗中傷等」(2.0%)である(図表5-1参照)。

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

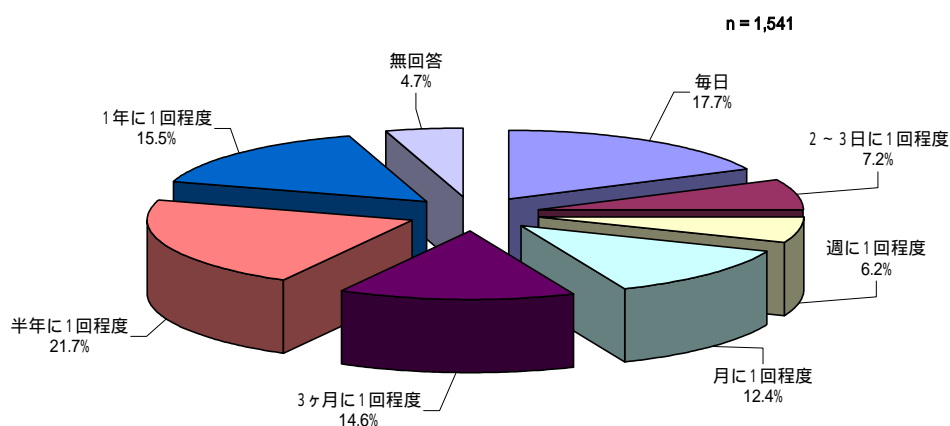


² 全体から「特に被害なし」と「無回答」を除いて計算。

(2) コンピュータウィルスの発見頻度

コンピュータウィルスを発見又は感染した企業に対し、その発見頻度を尋ねたところ、「半年に1回程度」が21.7%で最も多く、ついで「毎日」(17.7%)、「1年に1回程度」(15.5%)の順で、約3割(31.1%)の企業が1週間に1度以上発見している(図表5-2参照)。

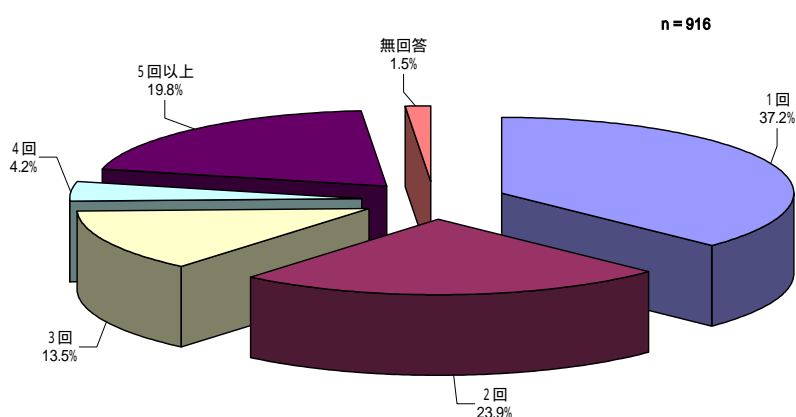
図表5-2 過去1年間のコンピュータウィルスの発見頻度



(3) コンピュータウィルスの感染回数

コンピュータウィルスに感染した企業に対し、その感染頻度を尋ねたところ、「1回」が37.2%、「2回」が23.9%、「3回」が13.5%で、1~2回が6割強(61.1%)をしめる(図表5-3参照)。

図表5-3 過去1年間のコンピュータウィルスの感染回数



2 データセキュリティへの対応

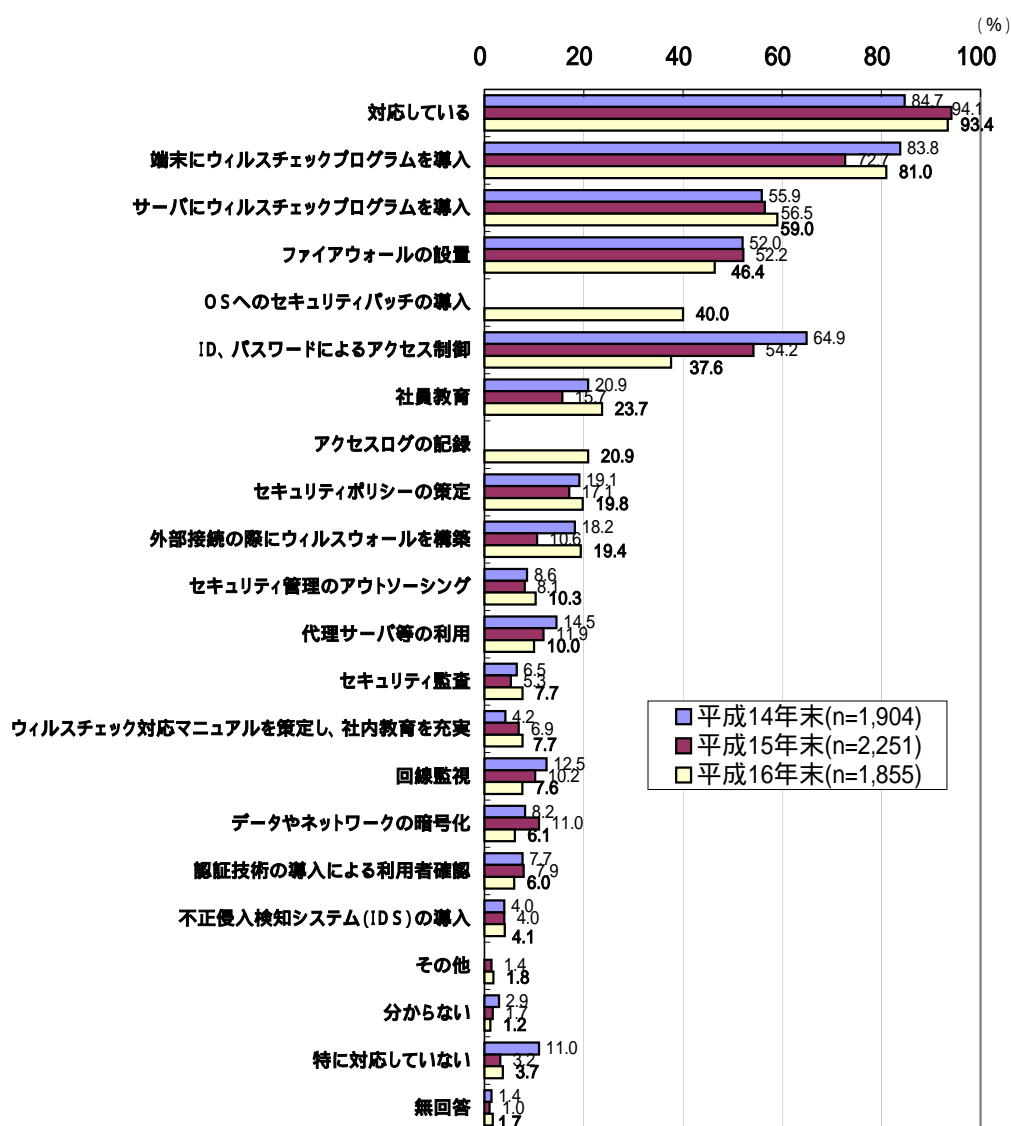
(1) 対応状況

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。何らかの対応を実施している企業は、93.4%でほぼ昨年(94.1%)と同じである。

具体的な対応として、「端末にウイルスチェックプログラムを導入」(81.0%)、「サーバーにウイルスチェックプログラムを導入」(59.0%)、「ファイアウォールの設置」(46.4%)、「OSへのセキュリティパッチの導入」(40.0%)の順で実施されている(図表5-4参照)。

産業による対応の違いをみると、「金融・保険業」では100.0%、「建設業」「製造業」でもそれぞれ97.4%、96.1%とほとんどの企業が実施している。(図表5-5参照)

図表5-4 データセキュリティへの対応状況



図表 5-5 産業別データセキュリティへの対応状況

単位：％

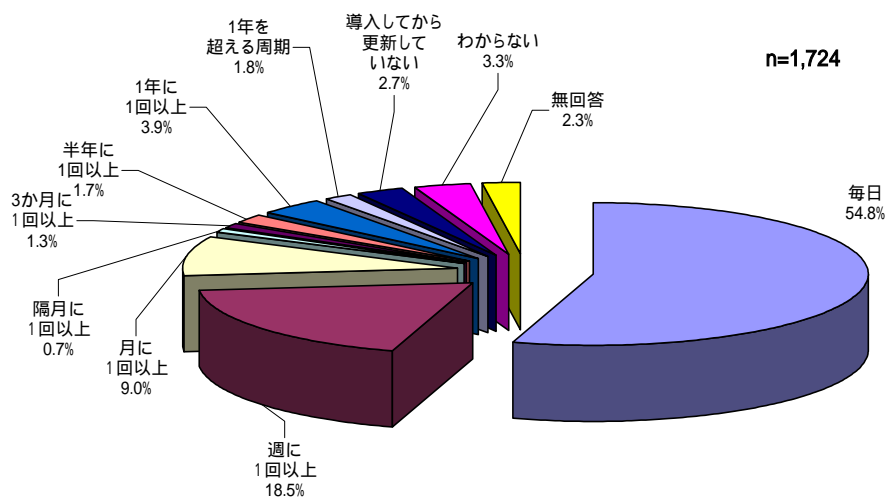
		n	1位	2位	3位	4位	5位	対策実施率
【全体】		1,855	端末にウィルスチェックプログラムを導入 81.0	サーバに端末にウィルスチェックプログラムを導入 59.0	ファイアウォールの設置 46.4	OSへのセキュリティパッチの導入 40.0	ID、パスワードによるアクセス制御 37.6	93.4
産業	建設業	219	端末にウィルスチェックプログラムを導入 85.8	サーバに端末にウィルスチェックプログラムを導入 65.4	ファイアウォールの設置 51.0	OSへのセキュリティパッチの導入 49.6	ID、パスワードによるアクセス制御 43.2	97.4
	製造業	546	端末にウィルスチェックプログラムを導入 85.2	サーバに端末にウィルスチェックプログラムを導入 66.8	ファイアウォールの設置 50.1	OSへのセキュリティパッチの導入 42.9	ID、パスワードによるアクセス制御 39.1	96.1
	運輸・通信業	225	端末にウィルスチェックプログラムを導入 77.0	サーバに端末にウィルスチェックプログラムを導入 44.3	ファイアウォールの設置 34.9	OSへのセキュリティパッチの導入 30.8	ID、パスワードによるアクセス制御 28.0	88.7
	卸売・小売業、飲食店	389	端末にウィルスチェックプログラムを導入 79.8	サーバに端末にウィルスチェックプログラムを導入 57.3	ファイアウォールの設置 45.2	OSへのセキュリティパッチの導入 35.4	ID、パスワードによるアクセス制御 33.5	94.2
	金融・保険業	168	端末にウィルスチェックプログラムを導入 91.3	ID、パスワードによるアクセス制御 76.5	サーバに端末にウィルスチェックプログラムを導入 74.6	セキュリティポリシーの策定 63.1	ファイアウォールの設置 61.0	100.0
	サービス業・その他計	308	端末にウィルスチェックプログラムを導入 77.0	サーバに端末にウィルスチェックプログラムを導入 54.6	ファイアウォールの設置 45.9	OSへのセキュリティパッチの導入 42.1	ID、パスワードによるアクセス制御 40.7	89.7

(2) ウィルスチェックプログラムの更新周期

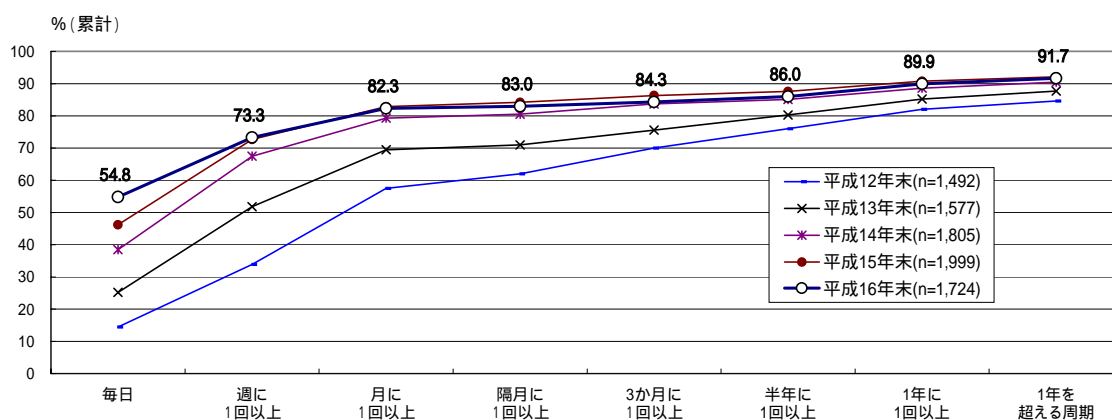
ウィルスチェックプログラムを導入している企業について、ウィルスチェックプログラムの更新周期を尋ねた。

ウィルスチェックプログラムを「毎日更新する」企業が 54.8%、「週に 1 回以上は更新している」企業が 18.5%、「月に 1 回以上は更新している」企業が 9.0%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 82.3%である。約 8 割の企業が 1 ヶ月に 1 回以上の割合で更新を行い、また全体の 7 割以上の企業が 1 週間に 1 回以上更新している。これを過去の調査結果と比較すると、週に 1 回以上のウィルスチェックプログラムの更新頻度は、4 年前の 33.9%から倍増し、ウィルスチェックの更新周期は着実に短縮化されている。(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



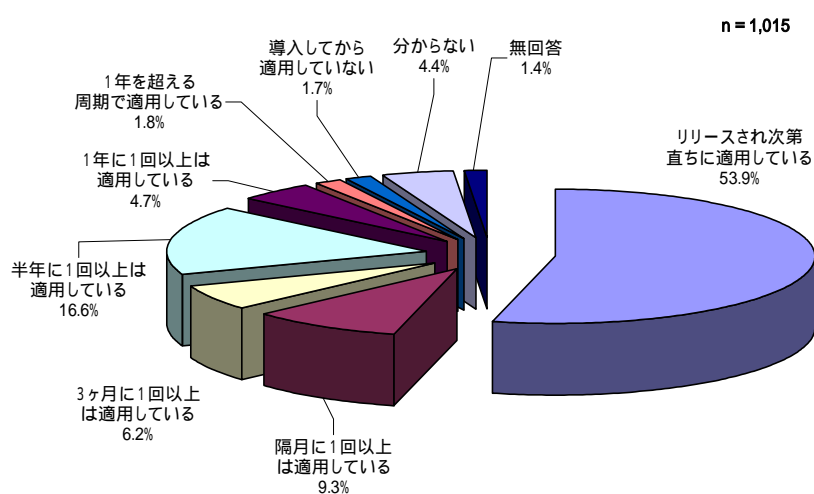
図表 5-7 ウィルスチェックプログラムの更新周期の変化



(3) OSのセキュリティパッチの適用周期

情報通信ネットワークのセキュリティ対策としてOSへのセキュリティパッチを導入している企業に対し、その適用周期を尋ねたところ、「リリースされ次第直ちに適用している」が53.9%で過半をしめ、ついで「半年に1回以上は適用している」が16.6%、「隔月に1回以上は適用している」が9.3%の順で、約7割(69.4%)の企業が3ヶ月に1回以上適用している。

図表 5-8 OSのセキュリティパッチの適用周期



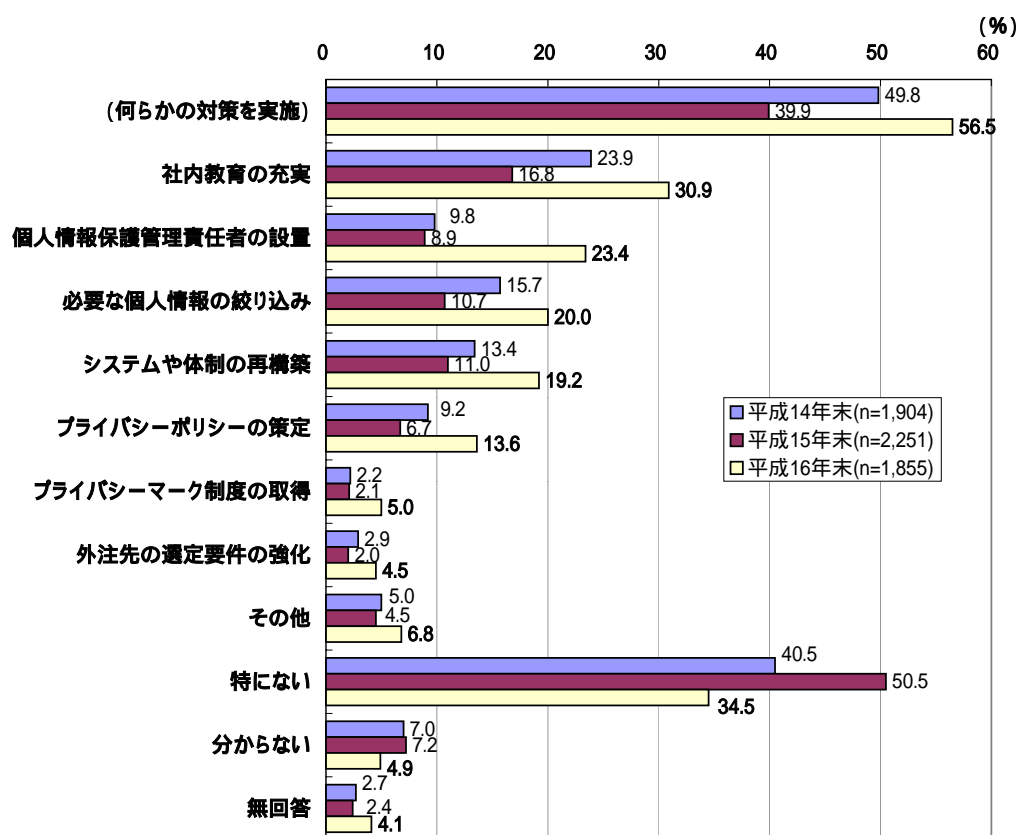
3 個人情報保護

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56.5%と2社に1社以上が対策を講じている。前年の39.9%から16.6ポイントの大幅な上昇となった。

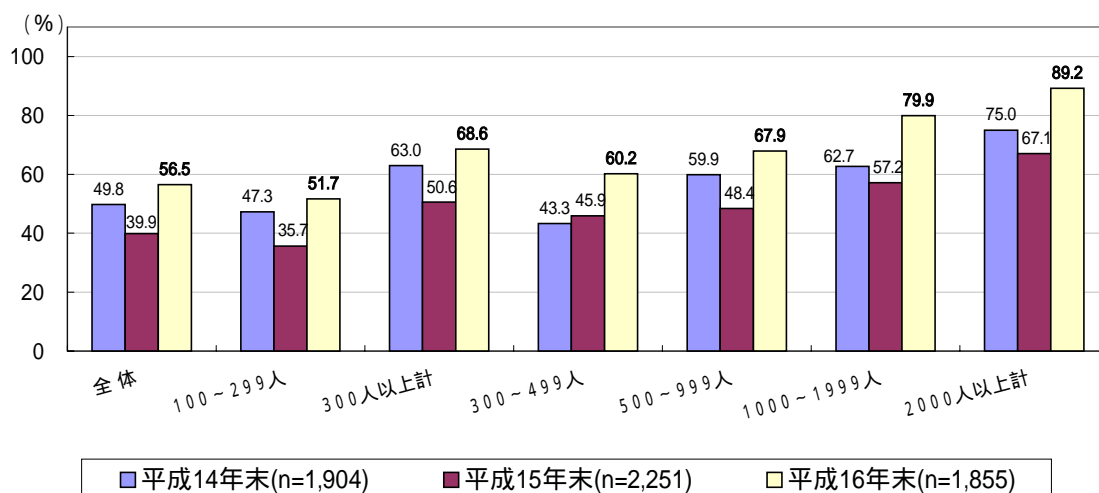
その具体的内容としては、「社内教育の充実」を挙げる企業が最も多く、30.9%の企業が実施している。続いて挙げられたのは、「個人情報保護管理責任者の設置」(23.4%)、「必要な個人情報の絞り込み」(20.0%)、「システムや体制の再構築」(19.2%)などで、社内的な対策がほとんどであるが、「プライバシーマーク制度の取得」(5.0%)、「外注先の選定要件の強化」(4.5%)も倍増しており、企業内外にわたって具体的な対策を行う企業も徐々に増加し、個人情報保護対策が浸透しつつあることを示している。(図表5-9参照)

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」、「サービス業・その他計」の対策が進んでいる。それでも「金融・保険業」でさえ、まだ5%前後の企業が個人情報保護対策にまったく取り組んでいないなど、十分とはいえない状況にある(図表5-11参照)。

図表5-9 個人情報保護対策状況



図表 5- 10 従業員規模別個人情報保護対策の実施率



図表 5- 11 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]		1,855	特にない	社内教育の充実	個人情報保護管理責任者の設置	必要な個人情報の絞り込み	システムや体制の再構築	
			34.5	30.9	23.4	20.0	19.2	56.5
産業	建設業	219	特にない	社内教育の充実	必要な個人情報の絞り込み	システムや体制の再構築	個人情報保護管理責任者の設置	
			36.7	28.7	22.2	20.2	14.7	52.1
	製造業	546	特にない	社内教育の充実	システムや体制の再構築	個人情報保護管理責任者の設置	必要な個人情報の絞り込み	
			42.8	20.5	14.6	14.3	14.1	48.2
	運輸・通信業	225	特にない	社内教育の充実	必要な個人情報の絞り込み	システムや体制の再構築	個人情報保護管理責任者の設置	
			38.4	23.4	17.1	16.7	16.6	48.2
	卸売・小売業、飲食店	389	特にない	社内教育の充実	個人情報保護管理責任者の設置	必要な個人情報の絞り込み	システムや体制の再構築	
		35.8	33.7	25.3	19.1	17.8	56.2	
金融・保険業	168	社内教育の充実	個人情報保護管理責任者の設置	必要な個人情報の絞り込み	システムや体制の再構築	プライバシーポリシーの策定		
		61.3	56.6	56.5	52.6	36.4	95.5	
サービス業・その他計	308	社内教育の充実	個人情報保護管理責任者の設置	必要な個人情報の絞り込み	システムや体制の再構築	特にない		
		43.0	35.8	27.2	25.4	22.0	69.8	

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

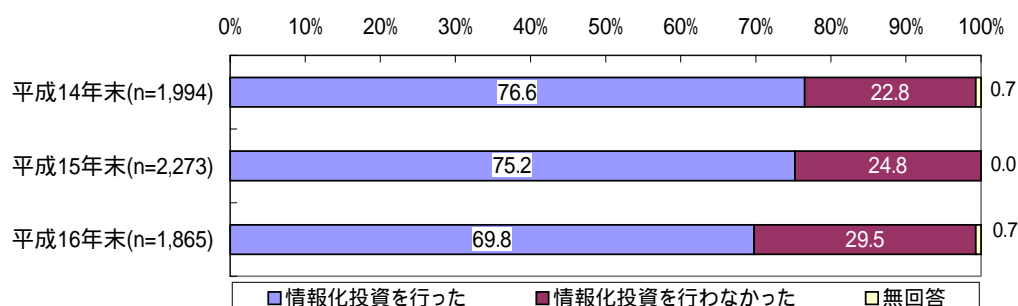
過去1年間において、PC、企業通信網、インターネット等に対する情報化投資の有無を尋ねた。

「情報化投資を行った」企業は全体の69.8%で、前年(75.2%)、前々年(76.6%)と比較すると2年連続の減少となった(図表6-1参照)。

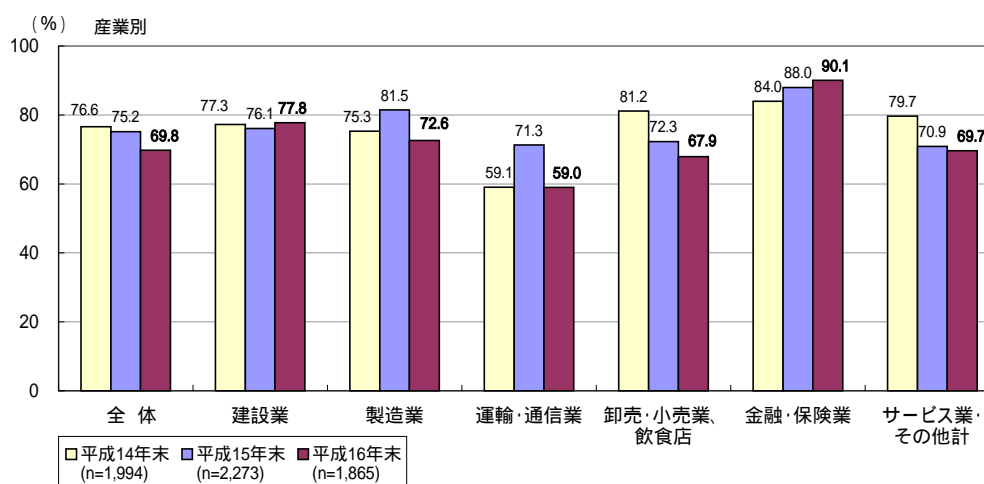
実施した企業の割合を産業別に比較すると、「金融・保険業」が90.1%と最も高く、また2年連続で上昇している。一方、「卸売・小売業、飲食店」と「サービス業・その他計」は2年連続で低下しており、その動きにも業種の違いが現れている(図表6-2参照)。

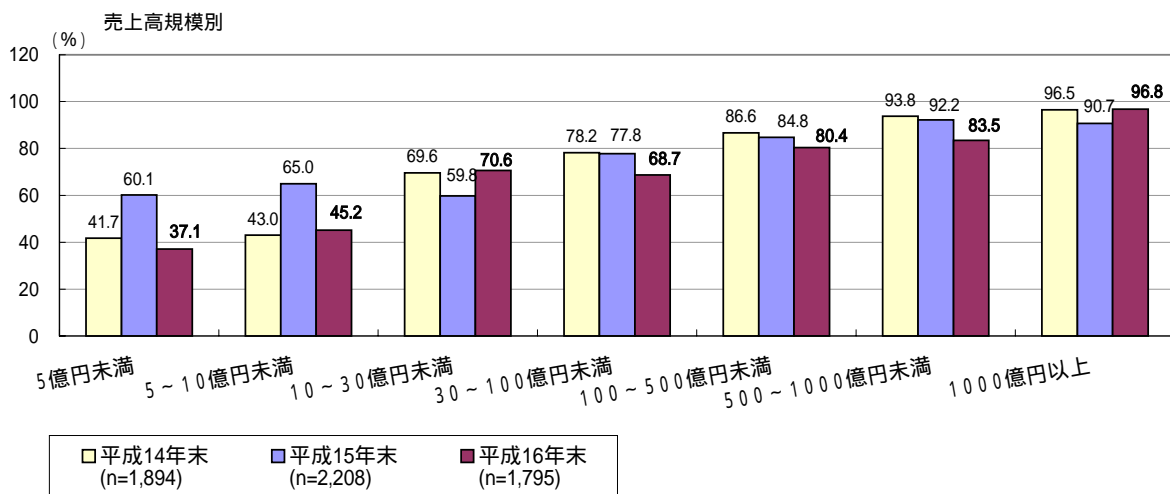
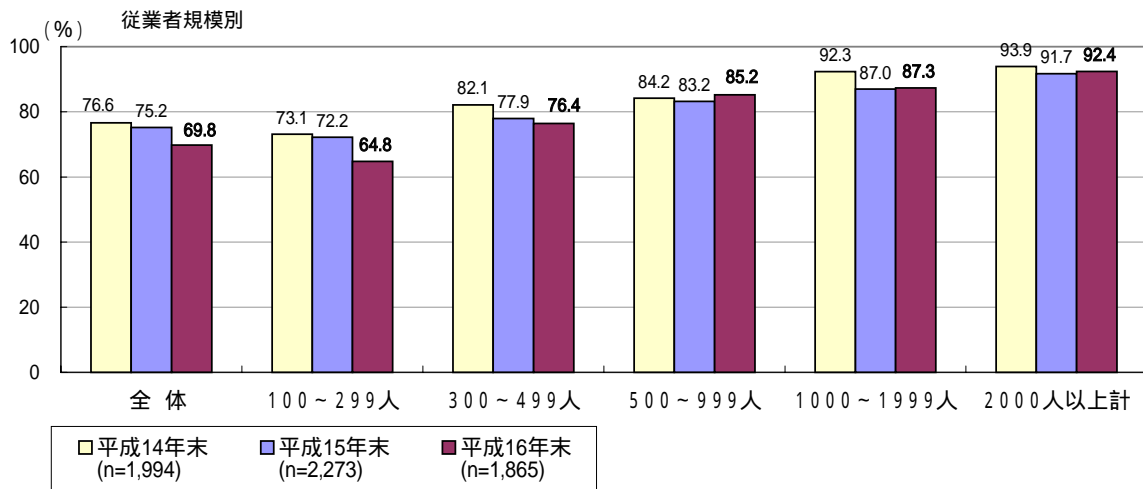
また、情報化投資の実施と企業規模には関連性が見られる。従業員数でみると、「100～299人」の企業では6割強の実施率であるのに対し、「2000人以上」の企業では9割以上が情報化投資を行っているなど規模による格差が顕著である(図表6-2参照)。

図表6-1 情報化投資の状況



図表6-2 情報化投資の実施率

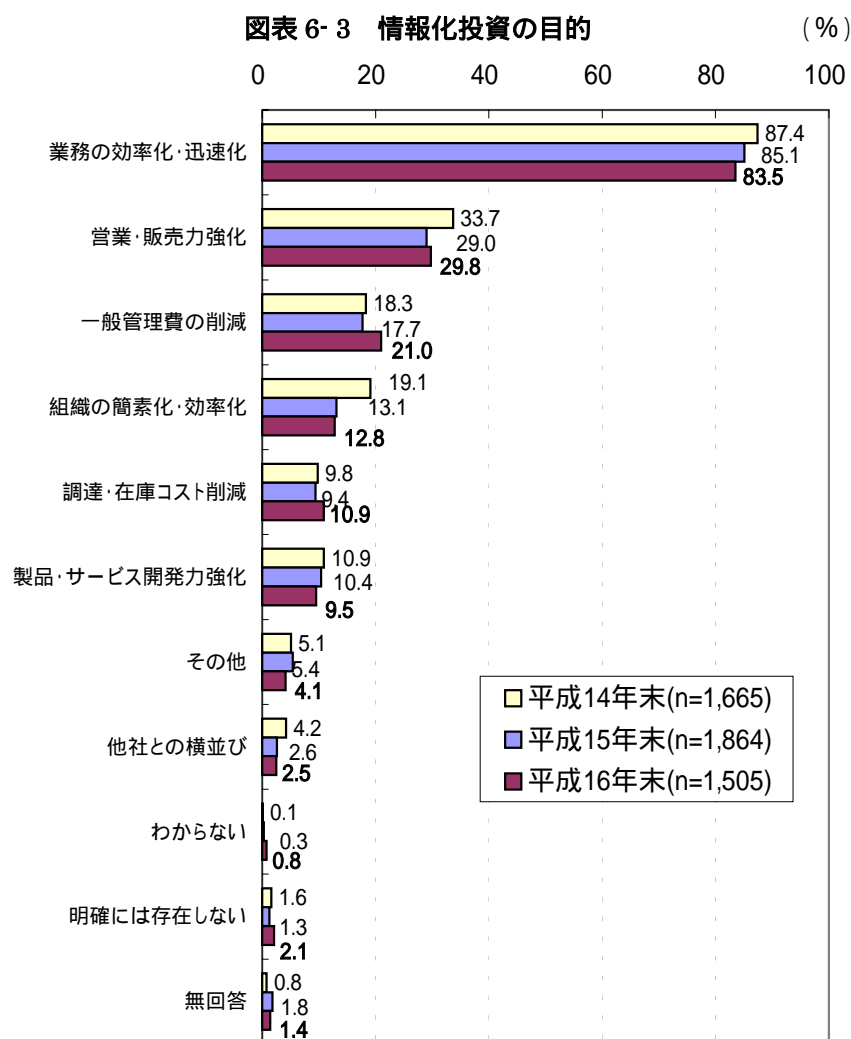




2 情報化投資の目的

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ところ、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、83.5%の企業がこれを目的として挙げている。次いで「営業・販売力強化」(29.8%)、「一般管理費の削減」(21.0%)、「組織の簡素化・効率化」(12.8%)、「調達・在庫コスト削減」(10.9%)、「製品・サービス開発力強化」(9.5%)が主要な目的となっており、前年に比べて大差が見られない(図表 6-3 参照)。

また、産業による情報化投資目的の違いはさほど見当たらないが、「金融・保険業」と「サービス業・その他計」では「製品・サービス開発力強化」、「製造業」では「調達・在庫コスト削減」を目的とする投資が比較的多い(図表 6-4 参照)。



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】		1,505	業務の効率化・迅速化 83.5	営業・販売力強化 29.8	一般管理費の削減 21.0	組織の簡素化・効率化 12.8	調達・在庫コスト削減 10.9
産業	建設業	189	業務の効率化・迅速化 88.1	一般管理費の削減 24.2	営業・販売力強化 18.7	組織の簡素化・効率化 13.1	その他 6.6
	製造業	465	業務の効率化・迅速化 84.0	営業・販売力強化 28.5	一般管理費の削減 23.1	調達・在庫コスト削減 19.6	組織の簡素化・効率化 12.6
	運輸・通信業	163	業務の効率化・迅速化 83.5	営業・販売力強化 22.6	組織の簡素化・効率化 16.2	一般管理費の削減 13.6	その他 9.3
	卸売・小売業、飲食店	295	業務の効率化・迅速化 82.2	営業・販売力強化 34.9	一般管理費の削減 22.5	組織の簡素化・効率化 10.8	調達・在庫コスト削減 6.4
	金融・保険業	152	業務の効率化・迅速化 81.3	営業・販売力強化 40.3	一般管理費の削減 17.2	製品・サービス開発力強化 16.7	組織の簡素化・効率化 12.9
	サービス業・その他計	241	業務の効率化・迅速化 83.3	営業・販売力強化 30.8	一般管理費の削減 18.5	製品・サービス開発力強化 14.0	組織の簡素化・効率化 13.9

3 情報化投資の効果

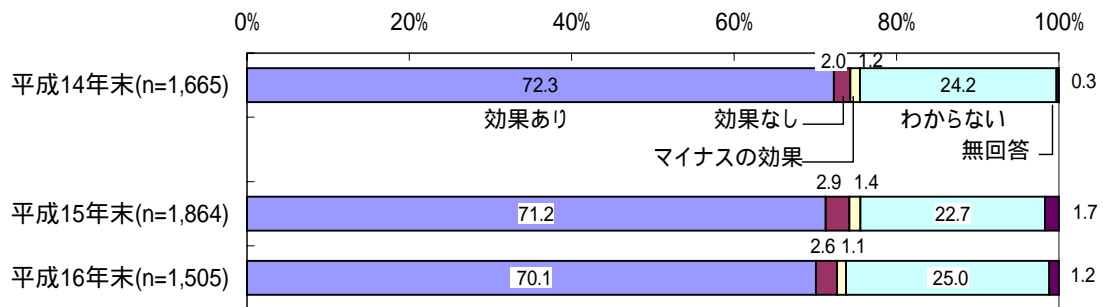
(1) 情報化投資効果の認識

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どうかを尋ねたところ、「効果あり」(70.1%)、「効果なし」(2.6%)、「マイナスの効果」(1.1%)、「わからない」(25.0%)となった。「効果あり」の割合は、前年の71.2%、前々年の72.3%からやや低下している(図表 6-5 参照)。

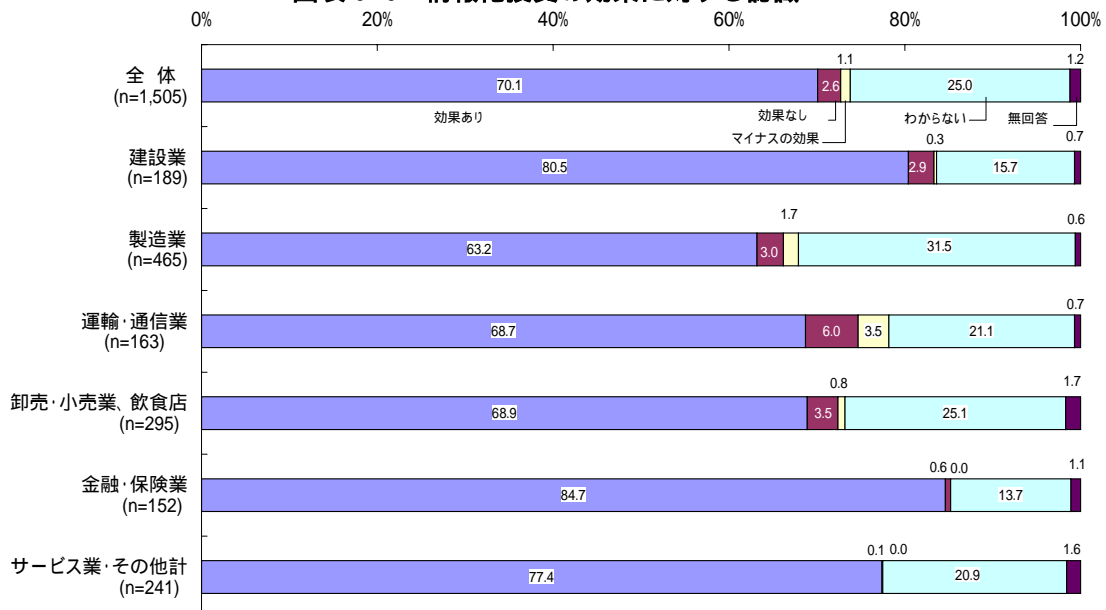
しかし、情報化投資の効果については、7割をしめる大部分の企業が効果ありと認識しており、情報化の弊害を強く感じている企業は少数派となっている。

これを産業別にみると、産業によって効果の認識に差がみられ、「金融・保険業」、「サービス業・その他計」、「建設業」で効果を認識する企業の割合が高く、「製造業」、「運輸・通信業」ではやや低い。また、「運輸・通信業」では、「マイナスの効果」を選んだ企業が3.5%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がやや多いことを示唆している(図表 6-6 参照)。

図表 6-5 情報化投資の効果に対する認識の推移



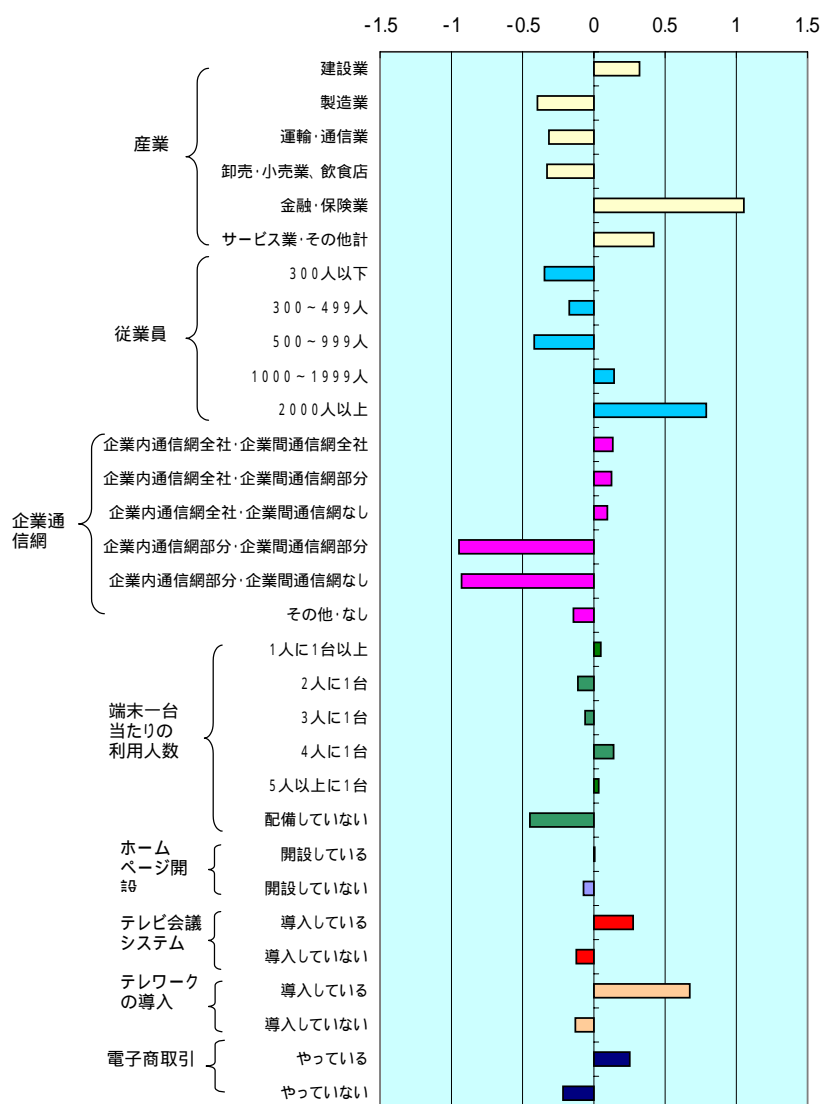
図表 6-6 情報化投資の効果に対する認識



情報化投資の効果ありと認識する企業と、そうでない企業が生じる要因を、多変量解析（数量化 類³）によってみると、産業及び従業員数の違いによる影響が強く、先ほどもた「金融・保険業」、「サービス業・その他計」、「建設業」はプラスに、また従業員数では大規模企業であることがプラスに働いている。一方、企業間及び企業内の両方の情報通信通信網を構築し、1人1台の端末を整え、ホームページを開設していても、効果の認識にはさほどプラスにはつながらないが、逆にそれらの情報環境が整っていない場合には情報化投資を行っても効果に結び付きにくい。

このように、情報インフラを整えるだけでは効果を実感しにくい、テレビ会議、テレワーク、電子商取引などの活用が効果の認識にプラスに働いている。

図表 6-7 情報化投資の効果に対する認識に及ぼす要因（数量化 類：カテゴリースコア）



³ 説明変数及び非説明変数ともに質的データ（カテゴリーデータ）である場合の判別分析のための統計的手法。

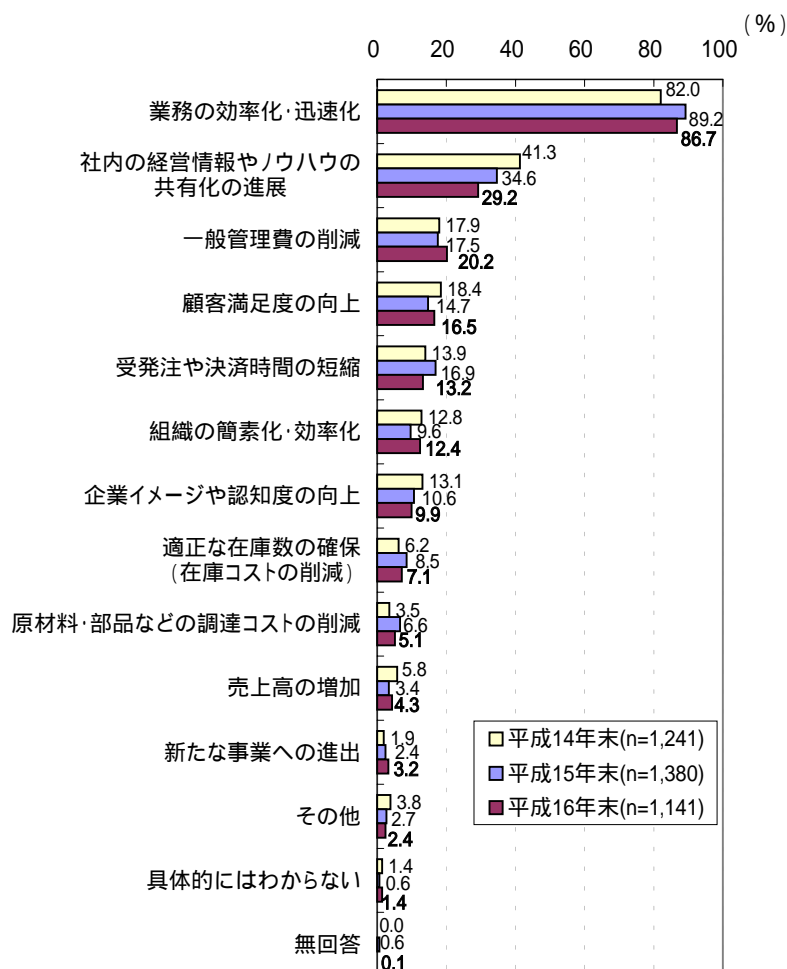
(2) 情報化投資効果の内容

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9割(86.7%)の企業が効果を感じている。次いで「社内の経営情報やノウハウの共有化の進展」(29.2%)、「一般管理費の削減」(20.2%)、「顧客満足度の向上」(16.5%)、「受発注や決済時間の短縮」(13.2%)が上位をしめた(図表6-8参照)。

これを前年と比較すると、概ね順序は同じであるが、「社内の経営情報やノウハウの共有化の進展」を挙げる企業は前年に続いて5.4ポイント減少している。

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「社内の経営情報やノウハウの共有化の進展」はそれぞれ一番目と二番目をしめるが、三番目に来るものが産業によって異なり、「建設業」、「製造業」、「サービス業・その他計」では「一般管理費の削減」、「運輸・通信業」、「卸売・小売業、飲食店」、「金融・保険業」では「顧客満足度の向上」が挙げられている(図表6-9参照)。

図表6-8 情報化投資効果の内容



図表 6-9 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]	1,141	業務の効率化・迅速化 86.7	社内の経営情報やノウハウの共有化の進展 29.2	一般管理費の削減 20.2	顧客満足度の向上 16.5	受発注や決済時間の短縮 13.2
産 業	建設業	145 業務の効率化・迅速化 82.3	社内の経営情報やノウハウの共有化の進展 35.2	一般管理費の削減 21.2	顧客満足度の向上 17.2	組織の簡素化・効率化 10.3
	製造業	347 業務の効率化・迅速化 85.2	社内の経営情報やノウハウの共有化の進展 36.0	一般管理費の削減 26.1	受発注や決済時間の短縮 18.6	顧客満足度の向上 16.8
	運輸・通信業	117 業務の効率化・迅速化 87.7	社内の経営情報やノウハウの共有化の進展 28.9	顧客満足度の向上 22.4	一般管理費の削減 16.3	組織の簡素化・効率化 13.9
	卸売・小売業、飲食店	214 業務の効率化・迅速化 90.6	社内の経営情報やノウハウの共有化の進展 23.7	顧客満足度の向上 14.5	一般管理費の削減 14.1	受発注や決済時間の短縮 12.3
	金融・保険業	131 業務の効率化・迅速化 84.0	社内の経営情報やノウハウの共有化の進展 39.6	顧客満足度の向上 28.3	組織の簡素化・効率化 19.1	一般管理費の削減 13.0
	サービス業・その他計	187 業務の効率化・迅速化 85.6	社内の経営情報やノウハウの共有化の進展 24.7	一般管理費の削減 21.3	組織の簡素化・効率化 16.2	顧客満足度の向上 14.9

4 C I Oの設置

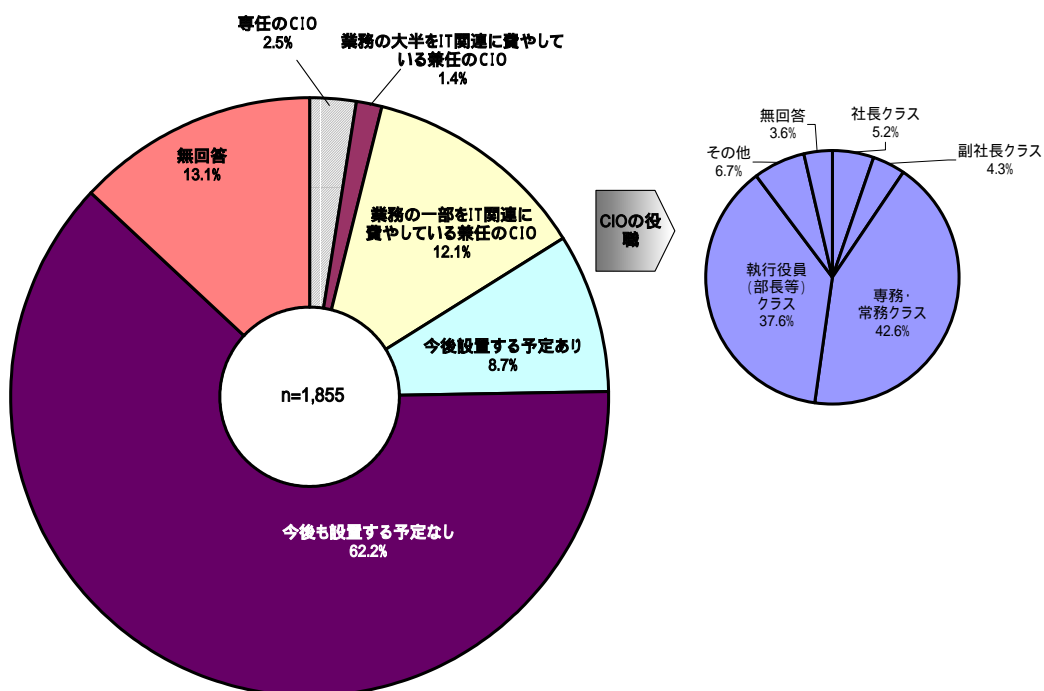
情報通信ネットワークを利用している企業に対し、C I O（Chief Information Officer）設置状況について尋ねた。

C I Oを設置している企業の割合はまだ 2 割弱（16.0％）である。その内訳は「専任のC I O」（2.5％）、「業務の大半をIT関連に費やしている兼任のC I O」（1.4％）、「業務の一部をIT関連に費やしている兼任のC I O」（12.1％）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」とする企業は 8.7％である（図表 6-10 参照）。

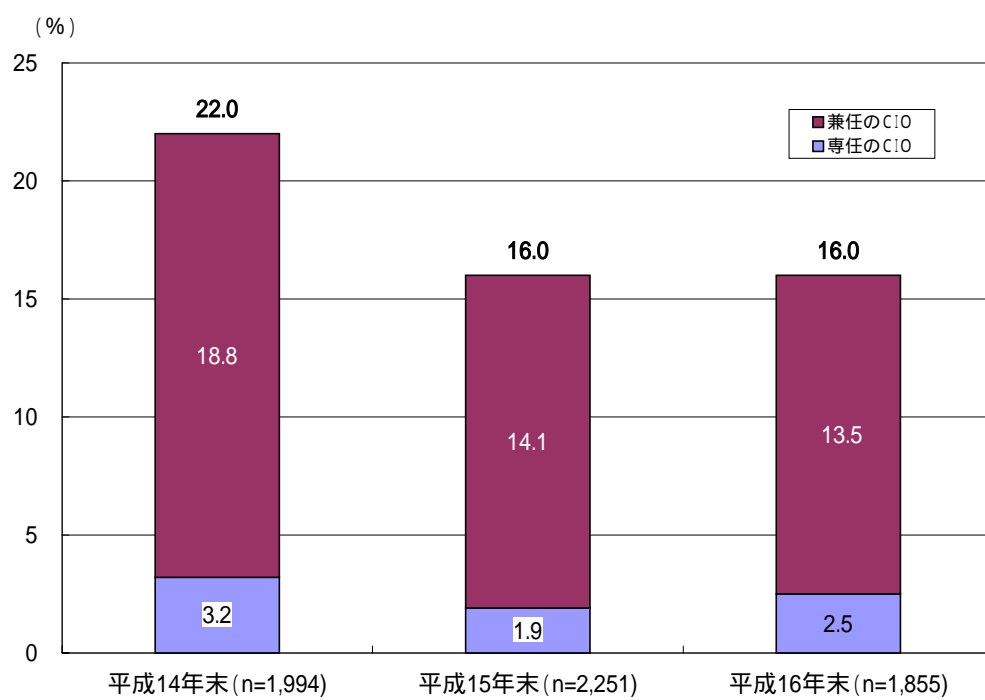
これを前年調査の結果と比較すると、C I O 設置率は同じであるが、設置意向を持つ企業は 0.6 ポイントと低下している。

C I Oに就任した人の役職は、「専務・常務クラス」（42.6％）が最も多く、次いで「執行役員クラス」（37.6％）、「社長クラス」（5.2％）、「副社長クラス」（4.3％）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 6-10 参照）。

図表 6-10 C I Oの設置状況



図表 6- 11 C I O の設置率の変化



総務省承認 No. 2 5 9 1 7

承認期限 平成17年3月31日まで

提出期限：平成17年1月21日

秘

総務省 (平成16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。

(記入に当たっては、次の点にご注意ください。)

- 1 特に記載した場合を除き、平成16年12月31日現在でご記入願います。
- 2 提出先
(照会先)
電話:
- 3 本調査は、総務省が上記調査会社に委託して実施するものです。

(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・利用状況についてお尋ねします。

(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)	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)	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)の「企業内通信網(LAN)」で「1. 全社的に構築している」及び「2. 一部の事業所又は部門で構築している」と回答した企業にお尋ねします。貴社では**無線LANを使用して企業内通信網を構築**していますか。
該当する番号1つに 印を付けてください。

- | | |
|----------------------|---------------------------|
| 1. 全社的に構築している | 3. 構築していないが、構築する予定がある |
| 2. 一部の事業所又は部門で構築している | 4. 構築していないし、構築する具体的な予定もない |

(3) (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1つに 印を付けてください。

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

- (4) (1)で「構築している」と回答した企業にお尋ねします。**どのような通信サービスを主に利用**していますか。「幹線系」と「支線系」のそれぞれについて、**該当する番号1つに 印**を付けてください。

幹線系と支線系に分かれていない場合は、すべて幹線系と考え、幹線系のみにお・答えてください。

「幹線系」(主要拠点同士やコンピュータセンターを結ぶネットワーク)

- | | | |
|---|--------------------------|------------|
| 1. 広域イーサネット ^{*1} | 4. 専用線 ^{*4} | 7. ダイアルアップ |
| 2. IP - VPN ^{*2} (電気通信事業者のIP専用のサービス網を使ったVPN) | 5. フレームリレー ^{*5} | 8. その他 |
| 3. インターネットVPN ^{*3} (公衆網であるインターネットを使ったVPN) | 6. セルリレー ^{*6} | 9. 不明 |

「支線系」(中小規模の拠点を接続するネットワーク)

- | | | |
|---|--------------------------|------------|
| 1. 広域イーサネット ^{*1} | 4. 専用線 ^{*4} | 7. ダイアルアップ |
| 2. IP - VPN ^{*2} (電気通信事業者のIP専用のサービス網を使ったVPN) | 5. フレームリレー ^{*5} | 8. その他 |
| 3. インターネットVPN ^{*3} (公衆網であるインターネットを使ったVPN) | 6. セルリレー ^{*6} | 9. 不明 |

*1 IEEE (米国電気電子技術者協会)802.3委員会によって標準化されたLAN規格、又は、その規格によって構築されたネットワークをイーサネットと言い、広域イーサネットは、イーサネットで使用されているスイッチングハブを組み合わせて構築した大型ネットワーク・サービス。

*2 Internet Protocol-Virtual Private Networkの略。電気通信事業者の閉域IP網を経由して構築されたセキュリティの高い仮想私設網サービス。

*3 公衆網であるインターネットを経由して構築された仮想私設網サービス。

*4 特定区間をダイレクトで結び、専有して利用する通信サービス。

*5 転送するデータを可変長の「フレーム」という単位に分割して送受信する通信サービス。

*6 ATM(非同期転送モード)により、伝送するデータを固定長の「セル」という単位に分割して送受信する通信サービス。

- (5) 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。**該当する番号にそれぞれ1つ 印**を付けてください。

使用機器	接続状況や今後の接続予定
パソコン	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
携帯電話、 携帯情報端末(PDA)	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

- (6) 貴社では、**インターネット(ホームページの閲覧、メール送受信など)を利用**していますか。**該当する番号1つに 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、今後もない |

- (7) (6)で「1.全社的に利用している」及び「2.一部の事業所又は部門で利用している」と回答した企業にお尋ねします。貴社では、**インターネットにどのような形態で接続**していますか。

該当する番号すべてに 印を付けてください。

- | | | |
|------------------|----------------|----------|
| 1. ダイアルアップ(電話回線) | 4. CATV回線 | 7. DSL回線 |
| 2. ISDN回線(非常時接続) | 5. FTTH回線(光回線) | 8. 専用線 |
| 3. ISDN回線(常時接続) | 6. 無線(FWA等) | 9. その他 |

- (8) (6)で「1.全社的に利用している」及び「2.一部の事業所又は部門で利用している」と回答した企業にお尋ねします。貴社が**主に使用しているインターネット接続回線の最大通信速度**はどのくらいですか。

該当する番号1つに 印を付けてください。

- | | | | |
|--------------|--------------|-------------|---------------|
| 1. 64kbps以下 | 4. 512kbps以下 | 7. 8Mbps以下 | 10. 100Mbps以下 |
| 2. 128kbps以下 | 5. 1.5Mbps以下 | 8. 12Mbps以下 | 11. 100Mbps超 |
| 3. 256kbps以下 | 6. 5Mbps以下 | 9. 45Mbps以下 | 12. 分からない |

- (9) 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1つに○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 |

- (10) 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 |
|-----------|------------|

- (11) 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。
該当する番号すべてに○印を付けてください。

- | | |
|-------------------|---------------------|
| 1. セキュリティ対策の確立が困難 | 9. 認証技術の信頼性に不安 |
| 2. 運用・管理の費用が増大 | 10. 電子的決済の信頼性に不安 |
| 3. 運用・管理の人材が不足 | 11. 従業員のセキュリティ意識が低い |
| 4. 障害時の復旧作業が困難 | 12. 通信料金が高い |
| 5. 著作権等知的財産の保護に不安 | 13. 通信速度が遅い |
| 6. ウィルス感染に不安 | 14. その他 |
| 7. 導入成果を得ることが困難 | 15. 特に問題点なし |
| 8. 導入成果の定量的把握が困難 | |

- (12) (11)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1つに○印を付けてください。

- | | | |
|-------|---------|----------|
| 1. 1名 | 3. 3名 | 5. 6～10名 |
| 2. 2名 | 4. 4～5名 | 6. 10名超 |

- (13) 貴社では**テレビ会議システムを導入**していますか。**該当する番号1つに○印を付けてください。**

- | | |
|----------------------|---------------------------|
| 1. 全社的に導入している | 3. 導入していないが、導入する予定がある |
| 2. 一部の事業所又は部門で導入している | 4. 導入していないし、導入する具体的な予定もない |

- (14) 貴社では**IP電話を導入**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。**

外線・内線の別	IP電話の導入状況や今後の導入予定
外線電話	1. 全社的に導入している 2. 一部の事業所又は部門で導入している 3. 導入していないが、今後導入予定がある 4. 導入していないし、今後も導入予定はない
事業所間の内線電話	1. 全社的に導入している 2. 一部の事業所又は部門で導入している 3. 導入していないが、今後導入予定がある 4. 導入していないし、今後も導入予定はない
同一事業所内の内線電話	1. 全社的に導入している 2. 一部の事業所又は部門で導入している 3. 導入していないが、今後導入予定がある 4. 導入していないし、今後も導入予定はない

- (15) (14)で「1～3」と回答した企業にお尋ねします。貴社が**IP電話を導入した理由**は何ですか。
導入予定の企業については、どのような導入効果を期待していますか。**該当する番号すべてに○印を付けてください。**

- | | |
|--------------------|-------------------------|
| 1. 通話料の削減 | 4. 通信網のIP化によるメッセージングの統合 |
| 2. 電話移設コストの削減 | 5. その他 |
| 3. PBXの保守・運用コストの削減 | |

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。該当する番号すべてに○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、平成15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、平成15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。

どのくらいの割合の従業員がテレワークを利用していますか。該当する番号1つに○印を付けてください。

- | | | |
|-------------|--------------|--------------|
| 1. 5%未満 | 3. 10%~30%未満 | 5. 50%~80%未満 |
| 2. 5%~10%未満 | 4. 30%~50%未満 | 6. 80%以上 |

貴社において、テレワーク導入目的は次のどれですか。該当する番号すべてに○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 |

で回答したテレワーク導入目的に対して、全般的に効果はありましたか。該当する番号1つに○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。

該当する番号すべてに 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) 過去1年間において、情報通信ネットワークの利用の際に1～9に該当する**セキュリティ侵害事案は発生**しましたか。
該当する番号すべてに 印を付けてください。いずれの被害も受けていない場合は10に 印を付けてください。

- | | |
|--------------------------------|----------------------|
| 1. コンピュータウイルスを発見したが感染しなかった | 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、少なくとも1回は感染した | 7. ホームページの改ざん |
| 3. 不正アクセス ^{*1} | 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) (1)で「1. コンピュータウイルスを発見したが感染しなかった」または「2. コンピュータウイルスを発見し、少なくとも1回は感染した」と回答した企業にお尋ねします。過去1年間において、**どのくらいの頻度で発見**しましたか。
該当する番号1つに 印を付けてください。

- | | | |
|--------------|-------------|------------|
| 1. 毎日 | 4. 月に1回程度 | 6. 半年に1回程度 |
| 2. 2～3日に1回程度 | 5. 3ヶ月に1回程度 | 7. 1年に1回程度 |
| 3. 週に1回程度 | | |

(3) (1)で「2. コンピュータウイルスを発見し、少なくとも1回は感染した」と回答した企業にお尋ねします。
過去1年間において、**何回感染**しましたか。**該当する番号1つに 印を付けてください。**

- | | | |
|-------|-------|---------|
| 1. 1回 | 3. 3回 | 5. 5回以上 |
| 2. 2回 | 4. 4回 | |

(4) 貴社では、**情報通信ネットワークのデータセキュリティやウイルス対策**に関して、**どのように対応**していますか。
該当する番号すべてに 印を付けてください。

- | | |
|--|------------------------|
| 1. セキュリティポリシーの策定 | 11. アクセスログの記録 |
| 2. セキュリティ監査 | 12. 認証技術の導入による利用者確認 |
| 3. セキュリティ管理のアウトソーシング | 13. データやネットワークの暗号化 |
| 4. 社員教育 | 14. 回線監視 |
| 5. 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 | 15. ファイアウォールの設置 |
| 6. サーバにウイルスチェックプログラムを導入 | 16. 代理サーバ等の利用 |
| 7. OSへのセキュリティパッチの導入 | 17. 不正侵入検知システム(IDS)の導入 |
| 8. 外部接続の際にウイルスウォールを構築 | 18. その他 |
| 9. ウィルスチェック対応マニュアルを策定し、社内教育を充実 | 19. 分からない |
| 10. ID、パスワードによるアクセス制御 | 20. 特に対応していない |

(5) (4)で「5」または「6」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1つに **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 | |

(6) (4)で「7. OSへのセキュリティパッチの導入」に回答した企業にお尋ねします。

貴社では、**OSのセキュリティパッチをどれくらいの周期で適用**していますか。該当する番号1つに **印**を付けてください。

- | | | |
|----------------------|--------------------|------------------|
| 1. リリースされ次第直ちに適用している | 4. 半年に1回以上は適用している | 7. 導入してから適用していない |
| 2. 隔月に1回以上は適用している | 5. 1年に1回以上は適用している | 8. 分からない |
| 3. 3ヶ月に1回以上は適用している | 6. 1年を超える周期で適用している | |

(7) 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。該当する番号すべてに **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 |

問6 企業経営におけるITの影響についてお尋ねします。

(1) 情報化投資について

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。**該当する番号すべてに○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1つに**○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) | |

