

静岡経済研究所

NEWS RELEASE

一般財団法人静岡経済研究所
理事長 鈴木一雄
静岡市葵区追手町1-13
TEL 054-250-8750
FAX 054-250-8770

県内サービス産業のＩＴ活用実態

「静岡県内サービス業におけるＩＴ活用の実態」アンケート調査結果

- “ポスト・モノづくり”産業として注目されるサービス産業。国の「日本再興戦略」の重要プロジェクトに盛り込まれるほど、生産性の向上が喫緊の課題となっている。その解決ツールとして、改めて関心を集めているＩＴ（情報技術）の活用について、県内サービス事業者の実態を探った。
- 県内サービス事業者の８割はＩＴ活用の必要性を認識しており、「業務の改善・効率化」「社内の情報共有・活用」では６割が効果を実感（大いに：４割、やや：２割）しているものの、業績に直結する「営業力・サービス力の強化に関する活用」については５割台、うち大いに効果を感じる事業者は２割にとどまる。また、業種別でみると、“情報通信”“金融・保険”で活用度が高い一方、“不動産”“生活関連サービス”では低く、サービス産業の中でもＩＴ活用レベルは二極化している。
- 業績とＩＴ活用の関係に着目すると、売上が増加している事業者はＩＴを効果的に活用している割合が高く、サービスの品質や企画力、提案力の強化にＩＴを上手く使っている様子がうかがえる。また、“飲食・宿泊業”や“医療・福祉・介護”など人手不足が顕著な業種ほど、ＩＴを活用した省力化等に取り組む動きが鈍いことが懸念される。
- ＩＴの進化に伴い応用分野が広がっており、「ＩｏＴ」や「ビッグデータ分析」に関心を持つ事業者が多い。また、ＩＴに関連するデジタル機器や活用分野では、「ドローン」「遠隔操作・制御」への関心が高い一方、現状では、活用シーンが見えづらい「ＶＲ（バーチャルリアリティ）」や「ＡＩ（人工知能）」への関心はやや低いという実態が浮かび上がった。
- ＩＴ導入・活用のハードルは下がっており、“小さく生んで大きく育てる”という発想のもと、ＩＴを積極的に取り入れトライ・アンド・エラーを繰り返しながら、“稼ぐ力”を高めていくことが県内サービス事業者に望まれる。とりわけ、生産性向上の余地が大きい中小事業者では、経営トップがＩＴ活用を経営戦略の最重要課題の１つと捉え、実践することで、本県サービス産業の競争力が高まることを期待したい。

担当：研究員 田原 真一

経済成長のカギ握るサービス産業

わが国では少子高齢化の進展や経済の成熟化に伴って、耐久消費財など“モノ”に対する需要が伸び悩む状況に直面している。一方、観光や医療・介護をはじめとしたサービス市場は拡大を続けており、広義のサービス産業※の名目GDP（全産業）に占める割合は、平成6年の47.3%から26年には54.6%まで上昇している（図表1）。

雇用の受け皿という観点からみても、サービス産業は重要度を増している。総雇用者数が平成9年度をピークに減少に転じる中、サービス産業は一貫して雇用者数を伸ばしており、全産業に占める割合は、6年度の39.1%から26年度には50.1%と、半数を占めるに至っている。

全国有数の“モノづくり県”といわれる静岡県においても、全国同様、広義のサービス産業の存在感が高まってきている。平成25年度の県内名目総生産（全産業）全体に占めるサービス産業の割合は45.5%で、製造業の39.0%を上回る（図表2）。雇用者数全体に占める割合も、製造業が緩やかな減少傾向をたどっているのに対して、サービス産

業は増加傾向にあり、足元でも深刻な人手不足に悩む事業者も多く、雇用吸収力という点ではまだまだ余力がある。

このように“ポスト・モノづくり”産業として注目されているのがサービス産業であり、その競争力強化は、わが国および本県の経済成長のカギとなっている。

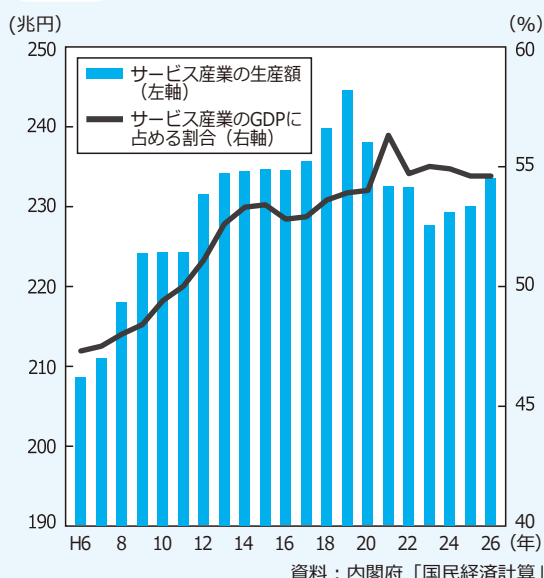
サービス産業の生産性向上が喫緊の課題

サービス産業の競争力の強化に向けては、労働生産性（1人当たり付加価値額）の引上げが喫緊の課題となっている。

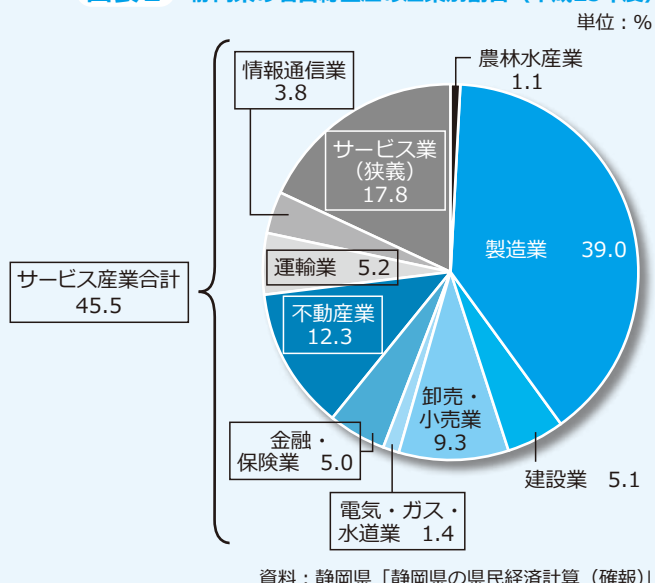
静岡県の産業別就業者1人当たり生産性（平成25年度）をみると、サービス産業のうち情報通信業や電気・ガス・水道業などは、全産業平均（7,847千円）を上回る水準にあるが、運輸業は7,111千円と△1割近く下回る（図表3）。また、飲食・宿泊をはじめとした狭義のサービス業は4,416千円とさらに低く、全産業平均の6割弱、製造業の4割以下のレベルにとどまる。

こうした業種で労働生産性が低い要因としては、総じて労働集約型であり、製造業に比べて機

図表1 全国のサービス産業（広義）の生産額



図表2 静岡県の名目総生産の産業別割合（平成25年度）



械化が難しい点や、個人や少人数でも比較的参入しやすく価格競争が生じやすいといった点が挙げられる。

IT活用による課題解決に期待高まる

こうしたサービス産業が抱える諸問題を解決するツールとして、IT(情報技術)の有用性が注目されている。今年6月に発表された『日本再興戦略』でも、重要プロジェクト「サービス産業の活性化・生産性向上」の実現に向けて先進的なデータ・IT活用の支援が具体的な方策として盛り込まれている。

これまで、サービス産業におけるIT活用は、事務作業の効率化やコスト削減を目的に導入されるケースが目立ったが、近年のスマートフォンやタブレット端末の急速な普及、通信回線の大容量化などを背景に、新たなサービスの開発や顧客との関係強化など、業績に直結する競争力の源泉としても位置付けられるようになってきている(図表4)。

実際、配車サービスのUber(ウーバー)や民泊のAirbnb(エアビーアンドビー)に代表されるシェアリング・エコノミーは、IT活用を前提とした新たなビジネスモデルであり、日本でも参入の動きが活発化している(本誌20～25頁「調査」参照)。また、すでに米国ではUberなどとの競合激化によって大手タクシー会社の倒産が相次ぐなど、既存業界が淘汰される動きも顕在化しており、経営上、ITのインパクトが一段と大きくなっている様子がうかがわれる。

サービス産業においてこうした革新的取組みが急速に広がる中、静岡県内のサービス事業者は企業経営上、ITをどう捉え、どの程度活用し、成果を上げているのか。また、IoTをはじめとした先端的なIT関連技術について、どのくらい関心を持って活用を考えているのか。

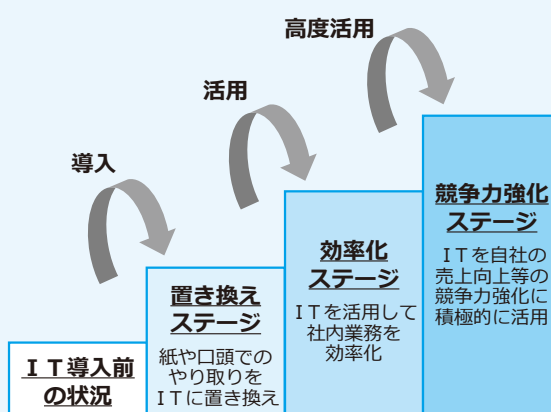
本稿では、アンケート調査により、その実態を明らかにするとともに、IT活用の今後の方向について考えてみた。

図表3 静岡県の産業別就業者1人当たり生産性

産業分類	金額 (千円)	対全産業比 (指数)
全産業平均	7,847	100
農業	1,628	21
林業	6,815	87
水産業	5,284	67
鉱業	7,242	92
製造業	11,715	149
建設業	4,785	61
卸売・小売業	4,115	52
電気・ガス・水道業	11,282	144
金融・保険業	16,095	205
運輸業	7,111	91
情報通信業	20,026	255
サービス業(狭義)	4,416	56

資料：図表2に同じ

図表4 ITの活用ステージ



資料：経済産業省資料を当所にて加工

【広義のサービス産業】 本稿では、産業大分類における「電気・ガス・熱供給・水道業」、「情報通信業」、「運輸業・郵便業」、「金融業・保険業」、「不動産業・物品賃貸業」、「学術研究・専門・技術サービス業」、「宿泊業・飲食サービス業」、「生活関連サービス業・娯楽業」、「教育・学習支援業」、「医療・福祉」、「複合サービス事業」、「サービス業(他に分類されないもの)」を指す。

“業務効率化”から“稼ぐ力”を高める I T 活用へ

業務の改善・効率化、社内の情報共有・活用で大いに効果

まず、企業経営を巡るさまざまな課題に対して、県内サービス事業者は I T 活用が必要と考えるか、また、活用している場合には、どの程度の効果を実感しているか尋ねてみた（図表 5）。

I T 活用は、どの課題に対してもおおむね 8 割超の事業者が必要と認識している。なかでも活用度の高かったのが「業務の改善・効率化」で、定例的に発生する受発注業務や経理業務、労務管理などは、業務を標準化してパッケージソフトを活用することが一般化しており、大いに効果を感じているとの回答も 37.8% と多い。

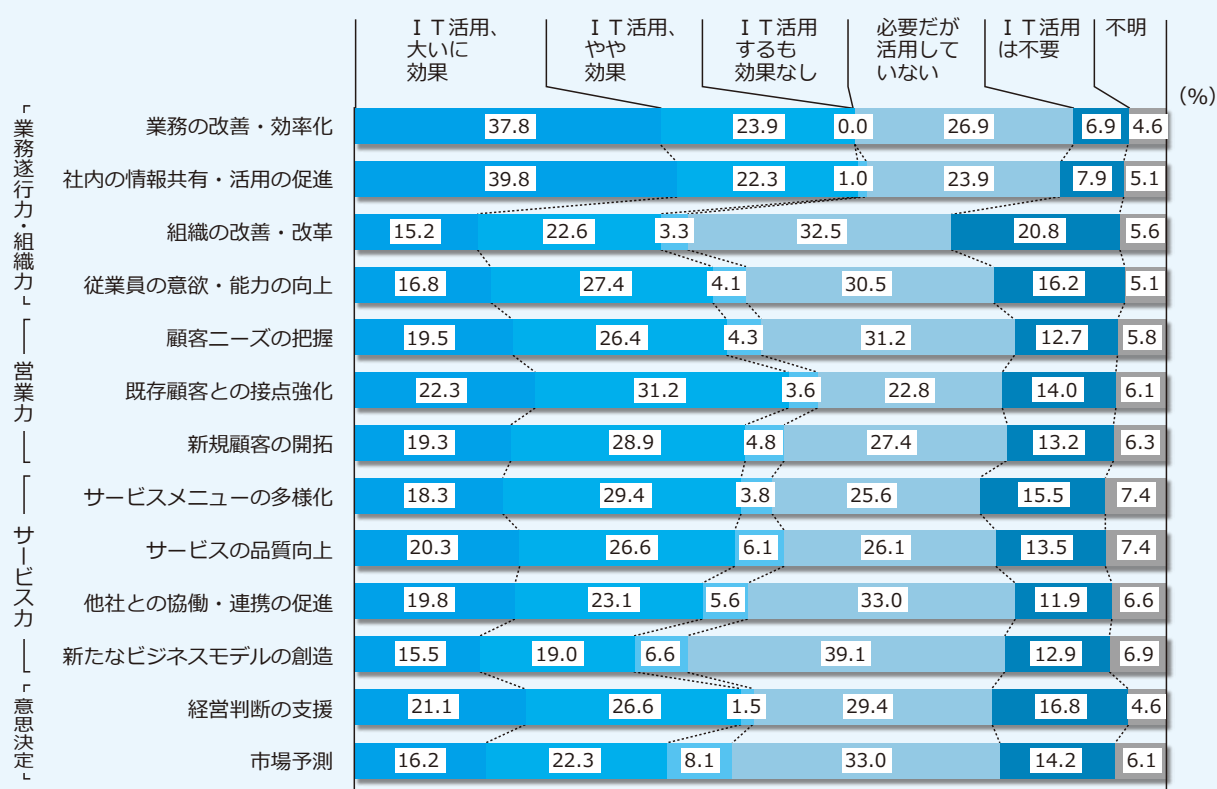
また、メールやスケジュール、業務進捗をグループウェアなどで管理・共有するといった「社内の情報共有・活用の促進」も、39.8% の企業が大きな効果を実感している。

業績に直結する営業力・サービス力の強化への活用は 5 割台

一方、「顧客ニーズの把握」「既存顧客との接点強化」「新規顧客の開拓」は、業績に直結する『営業力』を高めるための経営課題といえる。ただし、これらについて、I T 活用に取り組む事業者は 5 割台にとどまっている。大いに効果を感じるとの回答も 2 割前後と低く、I T を十分に使いこなせていない様子が浮かび上がる。

また、サービス事業者にとってビジネスのコアである『サービス力』の向上は欠かせない。その分野の経営課題として、「サービスメニューの多様化」「サービスの品質向上」「他社との協働・連携の促進」などについて尋ねてみたが、I T 活用に取り組む割合は 5 割前後、大いに効果を感じる割合が 2 割程度と、有効に活用されているとは言えない状況が明らかとなった。加えて、「新たなビ

図表 5 経営課題への I T 活用の必要性、活用状況・効果



ビジネスモデルの創造」では、必要性を感じつつもITを活用するまで至っていない事業者が4割近くを占めており、活用度の低さが目立つ。

なお、管理会計情報や顧客情報などを複合的に分析し、“経営の見える化”を推進する動きが活発化しているが、今回調査では、「経営判断の支援」「市場予測」にITを活かしていないとの回答が3割前後と多く、活用の難しさがうかがえる結果となった。

情報通信、金融・保険はIT活用に効果実感 不動産や生活関連サービスは活用が低調

業種別に「大いに効果あり」との回答割合を比較してみると、ITなくしては事業が成り立たない「情報通信業」や「金融・保険」で効果的に活用している事業者が多い（図表6）。

そのほかでは、各種コンサルタントや測量、設計などを含む「専門・技術サービス」が、業務効率

化に加え、サービスの品質向上や他社との協働・連携の促進に上手く活用している様子が見られる。「飲食・宿泊業」も、顧客ニーズの把握や経営判断の支援にITを活かしている事業者が多い。

一方で、「不動産・物品賃貸業」「生活関連、娯楽」、ビルメンテナンスや警備等を含む「その他事業者向けサービス」など、商圏が比較的狭く小規模事業者が多い業種では、営業力・サービス力強化に活用しているとの割合が低く、業務効率化や社内の情報共有といったレベルでも上手く取り組めていない。

このように、多様な業種で構成されるサービス産業の中では、ITの活用レベルが二極化しており、とりわけ生産性向上が望まれる労働集約的な業種で効果的な活用が進んでいない様子が見られる。

図表6 業種別のIT活用の効果（大いに効果あり）

単位：%

	全 体	情報 通信 業	運 輸 業	物 品 賃 貸 業	不 動 産 ・ 宿 泊 業	飲 食 ・ 宿 泊 業	介 護 ・ 医 療 ・ 福 祉	金 融 ・ 保 険	専 門 ・ 技 術 ・ サ ー ビ ス	娯 楽 ・ 生 活 関 連	サ ー ビ ス ・ 事 業 者 向 け 他	サ ー ビ ス ・ そ の 他
業務の改善・効率化	37.8	52.4	27.9	18.0	38.2	33.3	52.9	53.8	30.0	21.4	51.3	
社内の情報共有・活用の促進	39.8	66.7	29.5	16.0	45.5	38.9	64.7	48.1	26.7	32.1	41.0	
組織の改善・改革	15.2	26.2	11.5	6.0	20.0	22.2	17.6	19.2	6.7	14.3	7.7	
従業員の意欲・能力の向上	16.8	33.3	9.8	10.0	14.5	16.7	23.5	23.1	6.7	17.9	12.8	
顧客ニーズの把握	19.5	40.5	9.8	8.0	30.9	11.1	41.2	15.4	10.0	17.9	15.4	
既存顧客との接点強化	22.3	40.5	21.3	10.0	21.8	16.7	29.4	28.8	13.3	17.9	17.9	
新規顧客の開拓	19.3	31.0	9.8	14.0	29.1	16.7	35.3	11.5	16.7	21.4	15.4	
サービスメニューの多様化	18.3	38.1	9.8	10.0	21.8	5.6	29.4	25.0	10.0	14.3	12.8	
サービスの品質向上	20.3	42.9	11.5	8.0	23.6	16.7	29.4	30.8	6.7	17.9	12.8	
他社との協働・連携の促進	19.8	40.5	21.3	8.0	18.2	11.1	23.5	30.8	10.0	7.1	12.8	
新たなビジネスモデルの創造	15.5	35.7	11.5	6.0	20.0	11.1	29.4	9.6	6.7	17.9	10.3	
経営判断の支援	21.1	33.3	14.8	14.0	34.5	22.2	23.5	21.2	16.7	10.7	12.8	
市場予測	16.2	33.3	3.3	12.0	25.5	16.7	41.2	11.5	10.0	14.3	7.7	

全体比+ 10ポイント以上

全体比△ 10ポイント以下

調査の概要

- ◆調査時期 平成28年7月
 - ◆調査対象 静岡県内に本社を置くサービス事業者1,358社（有効回答数394社、有効回答率29.0%）
 - ◆回答企業属性
 - 所在地：県東部30.2%、県中部41.9%、県西部27.4%、不明0.5%
 - 従業員数：29人以下44.9%、30～99人32.0%、100～299人13.7%、300人以上8.9%、不明0.5%
 - 業種：情報通信業10.7%、運輸業15.5%、不動産・物品賃貸業12.7%、飲食・宿泊業14.0%、医療・福祉・介護4.6%、金融・保険4.3%、専門・技術サービス（各種コンサルタント、設計、測量等）13.2%、生活関連、娯楽（リネンサプライ、理美容等）7.6%、その他事業者向けサービス（人材派遣、ビルメンテ、警備等）7.1%、その他サービス（ガス、自動車整備、廃棄物処理等）9.9%、不明0.5%
- （集計結果は小数点以下第2位を四捨五入して表記しているため、合計が100%にならない場合がある）

「売上」と「IT活用」に相関、企画・提案力向上への活用が寄与

ITを効果的に活用、売上が増加

“稼ぐ力”を高める、すなわち売上を増やすために、IT活用がどの程度効果を発揮しているのか。最近3年間の売上が増加したか減少したかで事業者をグループ分けし、「営業力とサービス力に関するIT活用（大いに効果あり）」との相関をみてみた（図表7）。

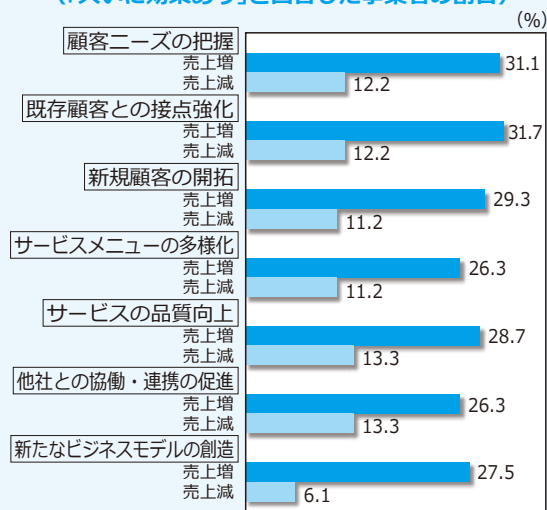
すると、すべての活用項目で、売上が増加した事業者の3割前後がITを上手く活用しているのに対し、売上が減少した事業者では、その割合が1割台にとどまっている。とくに「新たなビジネスモデルの創造」では、20ポイント以上の差となっており、ITの効果的活用が商機を広げ、売上を増加させる要因となっている可能性が高い。

「自社の強み」をITで伸ばす

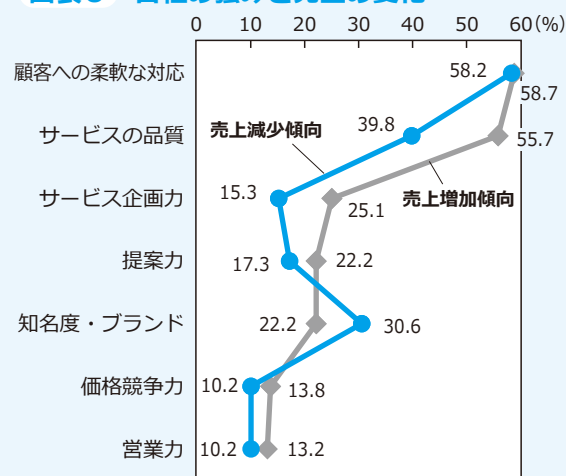
それでは、売上を左右する事業者の強みとは何だろうか。「自社の強み」と「売上の変化」の関係をみると、「顧客への柔軟な対応」は、売上が増加した事業者、減少した事業者とも約6割が強みとして挙げており両者に差はない（図表8）。これに対して、売上が増加した事業者では、正確性や迅速性、柔軟性や顧客への共感、安心感といった「サービスの品質」、高い付加価値を生み出す「サービス企画力」「提案力」を強みと認識している割合が高い。一方、売上が減少した事業者は、「知名度・ブランド」への依存傾向がみられた。

売上が増加した事業者は、こうした強みをさらに伸ばすのにITを上手く活用している。3項目の強みに絞って、“サービスの品質向上”“サービスメニューの多様化”にITが「大いに効果あり」との回答割合を算出すると、“品質向上”は全体平均に比べて+5～10ポイント、“メニューの多様化”では+5～16ポイントも高い（図表9）。提供するサービスの品質を高め、企画や提案に知恵を絞るのに、ITが寄与していると考えられる。

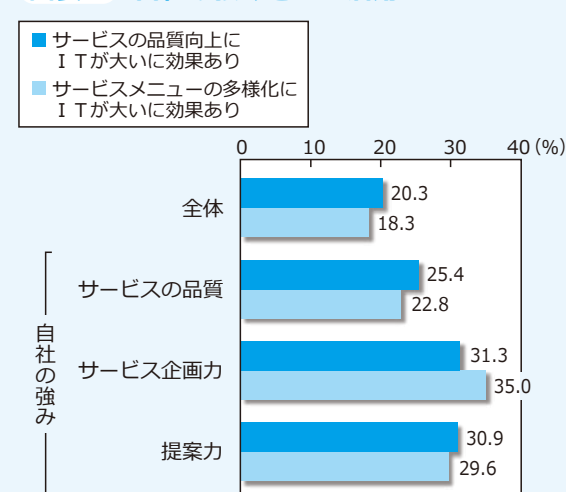
図表7 売上の変化とIT活用
（「大いに効果あり」と回答した事業者の割合）（%）



図表8 自社の強みと売上の変化



図表9 自社の強みとIT活用



人手不足に悩む業種が ITを十分に活用していない

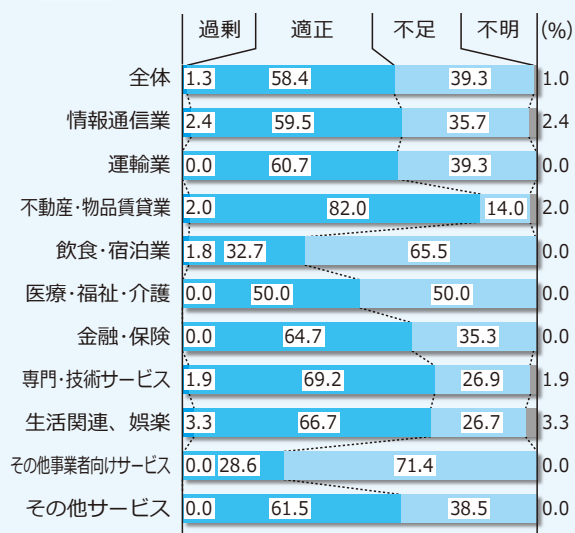
総人口の減少や少子高齢化が進む中、県内のサービス産業でも、“稼ぐ力”を担う人手が不足している。今回調査でも、全体で39.3%の事業者が、従業員が不足していると回答（図表10）。とりわけ深刻なのは、「その他事業者向けサービス」「飲食・宿泊業」「医療・福祉・介護」で、半数超が人手の確保に頭を悩ませている。

業務効率化や従業員の能力向上のためのITの活用は、こうした人手不足対策に有効と考えられる。そこで上記3業種において、「業務の改善・効率化」「従業員の意欲・能力の向上」へのIT活用をみると（図表11）、「その他事業者向けサービス」では、業務の改善・効率化にITを上手く使っている事業者が少なく、「医療・福祉・介護」は活用が不要との回答が目立つ。「飲食・宿泊業」は、従業員の意欲・能力の向上にIT活用は必要と感じつつも、活用に至っていない事業者が多い。ITによる省力化等が望まれるこうした業種で、活用する動きの鈍いことが懸念される。

経営トップのIT理解度により ITと営業のつながり度合に差

また、経営にITを上手く活用するには、トップの理解が欠かせない。経営上、ITの導入・活用が重要だとする事業者を「経営トップがIT活用に詳しい、詳しくない」で分け、組織体制との関係を分析すると（図表12）、活用に詳しい経営トップのいる事業者では、同業他社より導入が進み、専担者を置いてIT活用を促す体制が整っている。「IT担当が経営上の意思決定に参画」しているかどうかは、両者に大きな差はないが、「IT担当と営業部門が密接につながっている」か否かでは、10ポイント以上の差がついている。これは、“稼ぐ力”を高めることに直結する重要な要因であり、経営トップがIT活用に関する理解をさらに深め、早急に取り組むことが期待される。

図表10 業種別の従業員過不足状況

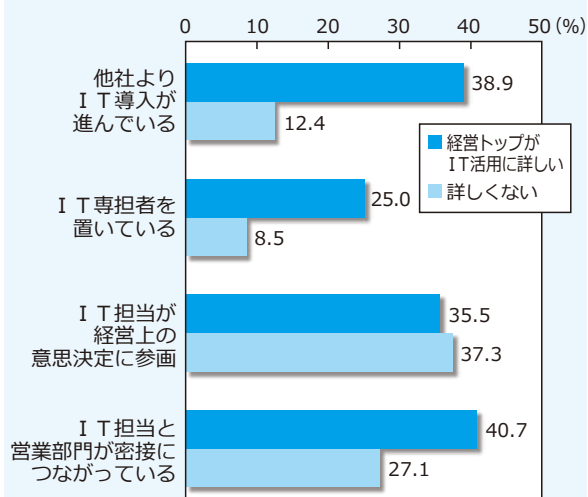


図表11 人手不足業界のIT活用

単位：%

	業務の改善・効率化			従業員の意欲・能力の向上		
	IT活用 大いに 効果	必要だが 活用して いない	IT活用 は不要	IT活用 大いに 効果	必要だが 活用して いない	IT活用 は不要
全 体	37.8	26.9	6.9	16.8	30.5	16.2
飲食・ 宿泊業	38.2	30.9	5.5	14.5	41.8	9.1
医療・福祉 ・介護	33.3	27.8	16.7	16.7	16.7	27.8
その他 事業者向け サービス	21.4	32.1	10.7	17.9	21.4	17.9

図表12 経営トップの理解とIT組織体制



関心を集める「I o T」、「ビッグデータ分析」

3分の1を超える事業者が「I o T」に関心 情報通信や金融・保険の関心は多分野に

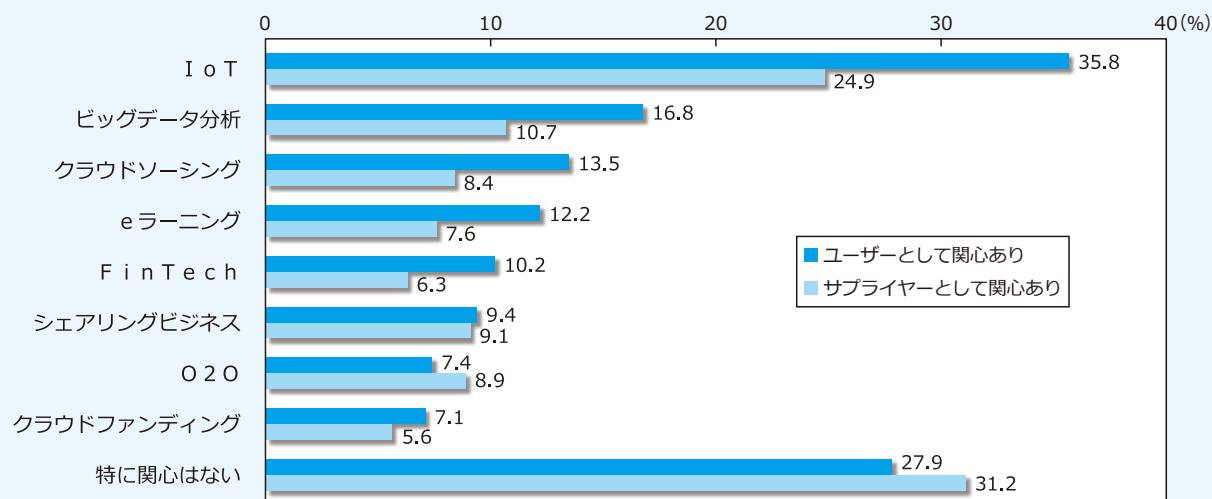
I Tの進化に伴い、その応用分野が広がっているが、今後の活用方向を探るため、先端的な技術・サービスを“ユーザー”として利活用する意向があるか尋ねた。すると、『I o T』（あらゆるモノの情報をインターネット経由で収集し、新たな価値やビジネスを生み出す仕組み）に「関心あり」との回答は全体の3分の1超と、突出して多い（図表13、14）。とりわけ情報通信業、運輸業、専門・技術サービス、飲食・宿泊業では4割を超える。「GPS機能を活用して車輛の動態管理を実施」（県西部・トラック輸送会社）、「車両の運行状況、乗降者人数といったデータをもとに効率的

なダイヤを作成」（県中部・交通業者）といった取り組みが実践されている（詳細は16頁図表16参照）。

次に関心の高かったのが『ビッグデータ分析』（膨大な情報から商品の特性や顧客の購買履歴などを分析すること）である。特に金融・保険では、顧客の資産や取引履歴などの分析を通じて、個別のニーズに合った金融商品を提供すべく、関心度が高くなっている。そのほか、娯楽関連では「自社の各店舗や競合店の動向など、社内外のさまざまな情報を専用ソフトで一元的に管理し、営業分析に活用」している事業者もある。

『クラウドソーシング』（ネット上で社外の不特定多数に業務を外注するシステム）は、必要な時

図表13 I Tに関連する先端的技術・サービスに対する関心（複数回答）



図表14 業種別の先端的技術・サービスに対する関心（抜粋、複数回答）

単位：%

	情報通信業	運輸業	飲食・宿泊業	金融・保険	専門・技術サービス
I o T	50.0	41.0	40.0	23.5	40.4
ビッグデータ分析	31.0	16.4	21.8	35.3	17.3
クラウドソーシング	31.0	14.8	9.1	5.9	11.5
eラーニング	9.5	18.0	9.1	41.2	19.2
F i n T e c h	9.5	3.3	5.5	52.9	11.5
シェアリングビジネス	11.9	11.5	10.9	0.0	7.7
O 2 O	11.9	3.3	14.5	5.9	3.8
クラウドファンディング	11.9	6.6	9.1	5.9	1.9
特に関心はない	9.5	32.8	25.5	0.0	30.8

にだけ発注できる、自社で不足する経営資源を効果的に補えるという点に特徴があり、デザイン制作やシステム開発、データ入力といった業務を中心に、情報通信業の関心が目立って高い。また、『eラーニング』（インターネットを利用した学習システム）には、金融・保険が高い関心を持っており、若手社員などの業務知識の習得や自己啓発に利用できるよう導入の検討が進む。そして、金融とITを融合したサービスである『F i n T e c h』は、当然ながら金融機関の関心が高く、県内でもITベンチャー企業と連携し、家計管理用アプリの提供や人工知能を活用した個人向けローンの審査などが動き始めている。

『シェアリングビジネス』は、配車サービスや民泊に代表される個人資産の貸借を仲介するビジネスモデルだが、今回調査では関心ありとの回答は1ケタ台にとどまった。ただし、運輸業で注目度が比較的高く、スマホなどでドライバーを選び配送予約できるサービスや、駐車場の貸借を斡旋するサービスなどが検討されている。不動産業者からも「ITを活用して個人間で不動産賃貸ができ

る可能性がある」といった意見も聞かれた。

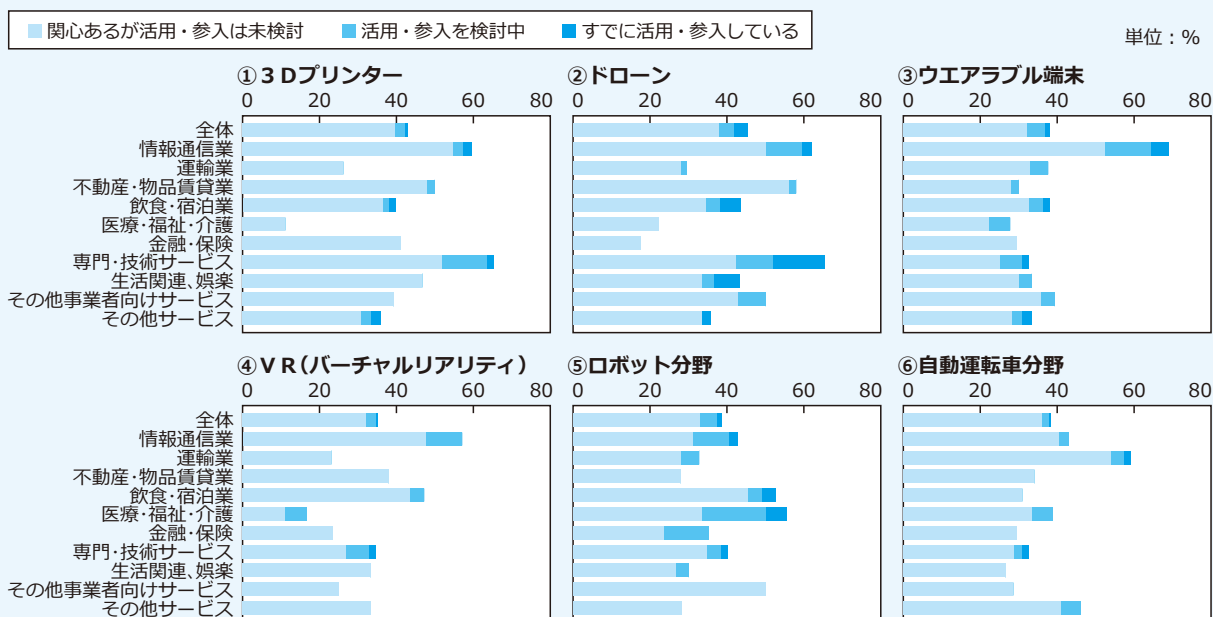
インターネットから実店舗への集客・販売促進につなげる『O2O』や、クラウド上で資金調達を実現する『クラウドファンディング』は関心ありが7%台と低位であった。しかし、ネット予約・販売や割引クーポンの配信などはすでに一般化しており、小口資金調達にネットを活用する取組みも着実に進んでいる。『O2O』については関連する技術が成熟し、主に飲食・宿泊業での活用が一段と進むことが予想される。

一方、“サプライヤー”としての関心度も、ユーザーとしてよりは全般的に低いものの、『IoT』や『ビッグデータ分析』などの分野で高くなっている。情報通信業者では「医療機関向けの会計データ分析・診療情報分析サービス」、「AIを活用した画像解析サービス」など、さまざまな分野で開発案件が進行している。

「ドローン」「遠隔操作」への関心は高いが活用シーンが見えづらい「VR」「AI」は低位

続いて、IT活用を促す「デジタル機器」や具体的な「活用分野」に対する関心・参入意向を尋ねた

図表15 IT関連の先端デジタル機器、具体的活用分野に対する関心・参入意向（複数回答）



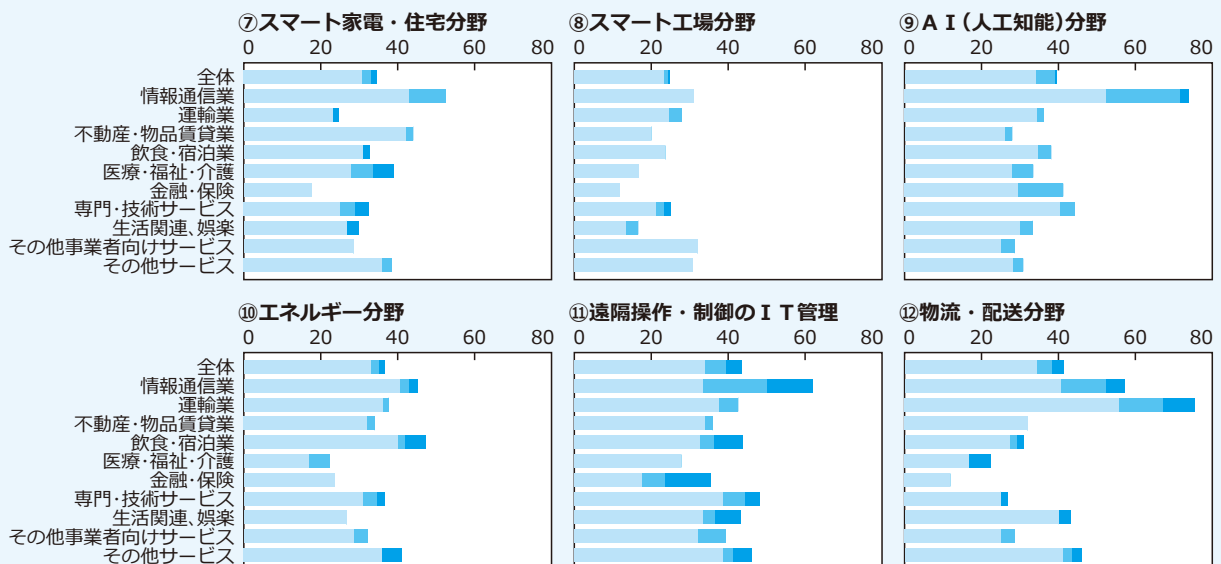
(図表15)。

まず、『3Dプリンター』は、専門・技術サービスの関心や活用意向が強い。具体的には、建設コンサルタントが構造物設計や地形図作成において、模型などを製作するために導入するケースが散見された。『ドローン』も、建設コンサルタントの地形測量や警備会社の監視といった場面での活用が今後本格化しそうである。情報通信分野では、顧客のプロモーションビデオ作成やホームページ制作の空撮画像を提供する事業者が県内でも相次いで誕生している。『ウェアラブル端末』は、「ウェアラブル端末を活用した物流システムの開発を検討中」など、多くの情報通信業が同端末を活用したサービスの開発・提供を計画しており、関心度も高い。また、「店内オペレーションの効率化に向けた従業員の動作分析」に活用しようという県東部の飲食業者もある。

『ロボット分野』では、介護者の肉体的・精神的な負担を軽減するため、医療・福祉・介護分野を中心に導入が広がりつつある。県内でも、“マッスルスーツ”と呼ばれる装着型の腰補助ロボット

を積極的に導入する事業者や、Pepper(ペッパー)という人型ロボットを導入し、高齢者の出迎え・見送りサービスの実証実験に取り組む動きがみられる。そのほか、「客室や宴会場の清掃に掃除ロボットを導入」(県中部・ホテル業)し、人手不足の解消に成果を上げているとの声も聞かれた。『自動運転車分野』は、運送業者のドライバーの負担軽減や安全確保に向けて、同技術の向上を期待する声が強まっている。また、『スマート家電・スマート住宅』は、不動産・物品賃貸業や医療・福祉・介護からの注目度が高く、スマートハウスの提案営業に注力する事業者も増えつつある。すでにIT活用が進む『遠隔操作・制御』では、高齢者や子どもの見守り、レジャー施設の発電設備の管理・操作といった活用事例が本調査でも聞かれた。

一方、『VR(バーチャルリアリティ)』や『AI(人工知能)』の活用を検討する企業は、他に比べて低位にとどまっている。技術の確立がまだ途上段階にあり、現状、具体的な活用シーンが見えづらく、様子見の事業者が多いようである。



図表 16 先端的IT活用の具体的取組み（アンケートより抜粋、検討中を含む）

構成技術・分野	業種	具体的な取組みと実際の効果
3Dプリンター	建設コンサルタント	平面図から3次元での構造物、地形図制作に向けて、3Dプリンターを導入し、立体型の模型製作を検討している。
ドローン	建設コンサルタント	山林開発や処分場、宅地造成、事業用地開発などにドローンによる点群測量の導入を検討。測量・設計業務も2次元から3次元へと移行する流れが本格化する。
	警備	ドローンを利用した施設やイベントの監視業務を検討。
	宿泊	ドローンで撮影した施設の映像をPR用に活用している。
ウェアラブル端末	飲食	ウェアラブル端末による従業員の動作分析で、店内オペレーションの効率化を検討。
	宿泊	自社の健康食メニュー（低塩分、低糖質、低カロリー）企画のノウハウを活かし、ウェアラブル端末と組み合わせた新しい健康ビジネスの提供を検討。
ロボット分野	情報通信	Pepper（ペッパー）を導入し、社内で活用方法を検討中。
	宿泊	ロボット掃除機を数台導入。深夜に宴会場の清掃を行うなど、清掃作業の効率化・省人化に一定の成果を上げている。
	飲食	店内清掃やガラス清掃を効率化するため、業務用掃除ロボットの活用を検討。
	金融・保険	ロボットやAI（人工知能）を活用した業務改善策を検討。
自動運転車分野	運輸（トラック輸送）	自動運転技術が向上すれば、ドライバーの労働時間短縮や安全強化、社内のドライバー不足解消につながることから導入を検討したい。
スマート家電・住宅分野	不動産	家庭内の使用エネルギーを見える化・自動制御機能を搭載した機器（HEMS）を標準装備した住宅や、V2H（クルマに蓄えた電気を家で使うシステム）を導入した住宅を提案販売。
	不動産	全館空調システムにおける温度情報の時系列データを取得して活用。
AI（人工知能）分野	情報通信	自社のWebサイトを最適化するため、AIによる分析を活用。
	情報通信	AIを活用した画像解析サービスの提供を検討。
	情報通信	社内日報システムとAIの連携を研究中。
エネルギー分野のIT管理	電気・ガス・水道	HEMS（家庭で使うエネルギーを節約するための管理システム）やBEMS（ビルエネルギーの管理システム）の導入を促進。
遠隔操作・制御のIT管理	娯楽	発電設備の遠隔操作を実施している。
	医療・福祉・介護	高齢者の体調や行動の異常等を検知する見守りシステムの開発を進めている。
物流・配送分野のIT管理	運輸（トラック輸送）	トラックの動態管理にIT（位置情報サービス）を活用し、輸送品質を向上。
	運輸（トラック輸送）	同業他社と共用するプラットフォームで、運行情報・貨物データを収集・活用。
	運輸（交通）	車両の位置や運行状況、乗降者人数といったデータをもとに効率的なダイヤを作成。

IT活用を経営の最重要課題の1つと捉え、実践を

“小さく生んで大きく育てる”発想で IT活用を促進

以上、アンケート調査結果を分析してきたが、総じてITの必要性は認識されているものの、十分に活用されているとは言い難い。何がネックになっているのか、活用上の課題を尋ねたところ(図表17)、「コスト負担が大きい」「従業員のIT活用能力が不足」「IT担当者の能力が不足」といった、カネ、ヒトに関する悩みが上位に挙がった。そのため、行政や業界団体には「補助金・助成金の支給」「人材育成のための研修」を望む声が多く寄せられる(図表18)。

ただし、昨今のIT環境の変化をみると、導入コストは劇的に低下し、クラウド化により導入スピードも速くなり、必要な時期に必要なだけITサービスを利用するというスタイルに変わってきている。経営トップが果敢に決断し、“小さく生んで大きく育てる”という発想のもと、トライ・アンド・エラーを繰り返すことで、自社の“稼ぐ力”を高めることが望まれる。

顧客視点に立てばIT活用は“必然”

サービス事業者にとって主たるターゲットとなる一般消費者はすでにデジタル化に馴染み、とりわけ“デジタル・ネイティブ”と呼ばれる若年世代

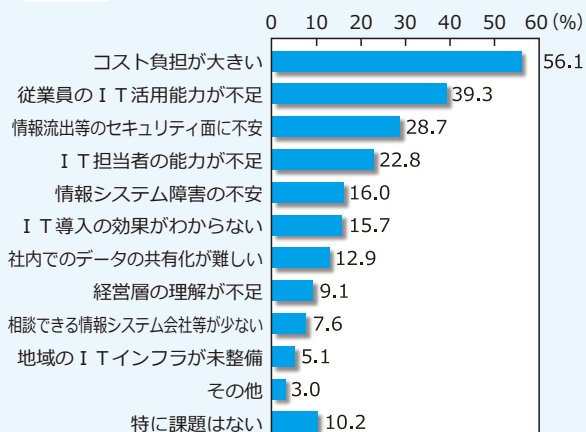
では、スマートフォンなど情報端末が生活に欠かせない存在になっている。これまでITを効果的に活用できていない労働集約的なサービス業種においても、人手不足に対応し、“稼ぐ力”を高めるためにも、同業・異業を問わず先進事例などを参考に、“顧客本位のサービス”のあり方を考え、実践していく必要がある。

中小サービス事業者がIT活用の主役に

ITは、すでにコスト削減や効率化を実現するツールにとどまらず、革新的ビジネスモデルの登場・成長を促進する起爆剤になっている。その意味では、ITから目をそらし、現状を変える努力を怠っていては、業界構造自体が変容し、自社が短期間で淘汰されてしまう可能性さえ想定される時代となっている。

これまでIT活用といえば、ITベンチャーや、IT化の投資効果を享受しやすい大企業が主役であったが、現在、導入・活用のハードルは下がっている。生産性向上の余地が大きい中小サービス事業者では、経営トップがIT活用を経営戦略の最重要課題の1つと捉え、実践することで、本県サービス産業の競争力が高まることを期待したい。

図表17 ITを活用する上での課題(複数回答)



図表18 ITを導入・活用する上で
行政や業界団体に望む施策(複数回答)

