

## ユーザー企業の DX 進展に伴う IT ベンダー企業の対応に関する意識調査

一般社団法人情報サービス産業協会（JISA）

ご回答にあたってのお願い

- デジタル技術の広範な活用によって事業の創出と拡大を加速していく上で、ユーザー企業、ベンダー企業それぞれに所属する IT 技術者に何が期待されるのか、その変化を明らかにするために本調査を企画しました。デジタルトランスフォーメーションの進展に伴い、IT 技術者は AI やビッグデータなど先進的な技術に習熟し、それらを使いこなすことが求められる一方、IT 専門家でない社員がクラウドサービスやローコードプラットフォームを活用する場面も発生しております。また、顧客接点に近い要員が参画するアジャイルプロジェクトなど、様々な経歴や能力を有する関係者の共創にも注目が集まっています。このように IT 技術のユーザー企業とベンダー企業の双方において大きな変化が生じています。それぞれの企業において社員にどのような役割と能力を期待し、組織的な機能を充実していくべきか、目指すべき方向性を明らかにするため本調査へのご協力をお願い申し上げます。
- 本調査では、以下の内容についてお尋ねします。
  - 勤務先の属性について
  - ユーザー企業とのビジネスの状況について
  - ユーザーの内製化に関連する対応について
  - SI 事業を拡大する上で課題として感じていることについて
- 本調査は、IT 戦略の立案、企画、技術導入にかかわる立場の方、またその実行にかかわる立場の方を対象としたアンケートになっています。調査項目をご確認の上、実態に則してご回答いただけますようお願いいたします。
- ご回答の方法は各質問文に示されておりますが、基本的には該当する番号を選択して下さい。なお、「その他」を選択された場合は、（ ）内にその内容を具体的にご記入下さい。
- ご回答いただいた内容は、一般社団法人情報サービス産業協会（JISA）によりすべて統計的に分析・処理されます。本部会活動における分析・処理以外には使用しないため、本調査へのご回答により貴社及び回答者の皆様に不利益が及ぶことは一切ありませんので、ありのままをお答えください。なお、調査結果を深掘りさせていただくため、ご返答に対しまして追加のヒアリングのご依頼をさせていただく可能性があります。
- 調査結果は、令和 5 年 5 月頃に一般社団法人情報サービス産業協会（JISA）より報告書として公開します。報告書には、本調査結果の他、ユーザー企業向けのアンケート調査結果や企業個社へのヒアリング調査結果も併せて掲載する予定です。是非とも積極的な調査協力をお願いいたします。
- 2022 年 8 月 31 日（水）**までに Web 上でご回答下さい。なお、紙面（調査票）での回答も可能です。紙面での回答をご希望する場合、下記お問い合わせ先までご連絡ください。

■お問い合わせ先（JISA 事務局）：

一般社団法人情報サービス産業協会 事業推進本部（担当：辻村）

〒101-0047 東京都千代田区内神田 2-3-4 S-GATE 大手町北 6F

電話：03-5289-7651

E-mail：[digital2021\\_owner@jisa.or.jp](mailto:digital2021_owner@jisa.or.jp)

## I. 勤務先の属性についてお伺いします。

問1 貴社が対応されているユーザー企業の主な業種をお答えください。(1つだけ○)

- |                            |                              |
|----------------------------|------------------------------|
| 1. 建設業                     | 6. 官公庁・自治体                   |
| 2. 製造業                     | 7. 電気・ガス・熱供給・水道業             |
| 3. 流通業（卸売業、商社、小売業、運輸業、倉庫業） | 8. その他サービス業（飲食・宿泊、医療・福祉、教育等） |
| 4. 金融・保険業                  | 9. その他（ ）                    |
| 5. 通信業、放送業                 |                              |

問2 貴社(グループ企業の場合は単体のみ)の売上規模をお答えください。(1つだけ○)

- |                   |                      |
|-------------------|----------------------|
| 1. 1億円未満          | 4. 100億円以上～1,000億円未満 |
| 2. 1億円以上～10億円未満   | 5. 1,000億円以上         |
| 3. 10億円以上～100億円未満 |                      |

問3 貴社(グループ企業の場合は単体のみ)の従業員規模をお答えください。(1つだけ○)

- |               |                 |
|---------------|-----------------|
| 1. 0～50人未満    | 4. 300～1,000人未満 |
| 2. 50～100人未満  | 5. 1,000人以上     |
| 3. 100～300人未満 |                 |

## II. ユーザー企業とのビジネスの状況についてお尋ねします

問1 現在、貴社がお客様との取引において最も多く活用しているチャネルをお答えください。(1つだけ○)

- |                   |           |
|-------------------|-----------|
| 1. 情報システム部門（IT部門） | 3. 経営部門   |
| 2. 業務部門（LOB）      | 4. その他（ ） |

問2 現在、貴社の事業において最も売上比率が高い事業をお答えください。(1つだけ○)

- |                 |              |
|-----------------|--------------|
| 1. 受託開発ソフトウェア業  | 4. 情報処理サービス業 |
| 2. 組み込みソフトウェア業  | 5. 情報提供サービス業 |
| 3. パッケージソフトウェア業 | 6. その他（ ）    |

問3 現在、貴社の案件において最も多く担当しているシステムをお答えください。(1つだけ○)

- |                     |              |
|---------------------|--------------|
| 1. 基幹系システム（業務系システム） | 3. インフラ系システム |
| 2. 情報系システム          | 4. その他（ ）    |

問4 現在、貴社の案件において最も多く担当しているプロセスをお答えください。(1つだけ○)

- |                          |                |
|--------------------------|----------------|
| 1. 企画プロセス（システム化計画）       | 4. 運用・サービスプロセス |
| 2. 要件定義プロセス              | 5. その他（ ）      |
| 3. システム開発プロセス（設計/製造/テスト） |                |

問5 現在、貴社の案件において提供している技術があればお答えください。（複数選択可）

- |  |  |
|--|--|
| 1. クラウド基盤サービス<br>(Google App Engine、Amazon Web Services、<br>Microsoft Azure、IBM Cloud 等) | 8. デザイン思考  |
| 2. コンテナ技術<br>(Docker、LXC 等)  | 9. Web 会議システム<br>(Zoom、Skype、Cisco Webex、Google Meet 等)                                  |
| 3. API 管理<br>(Apigee Edge、3Scale、Kong 等)   | 10. デジタルワークプレイス技術<br>(サイボウズ Office、Office365、G Suite、Trello、<br>Microsoft Teams、Slack 等) |
| 4. ブロックチェーン<br>(Hyperledger、Ethereum 等)  | 11. IoT デバイス/エッジデバイス   |
| 5. アジャイル開発/反復型開発   | 12. AI/機械学習  |
| 6. DevOps/DevSecOps  | 13. データレイク<br>(Azure Synapse Analytics、AWS DynamoDB、<br>Elastic Search 等)                |
| 7. ノーコード・ローコード開発<br>(GeneXus、Web Performer、Wagby、Forguncy、<br>PowerPlatform 等)           | 14. データマイニング   |
|  | 15. その他 ( )  |

問6 DXに関連する貴社の案件は過去3年でどのように変化しましたか。（1つだけ○）

- |        |          |        |
|--------|----------|--------|
| 1. 増えた | 2. 変わらない | 3. 減った |
|--------|----------|--------|

問7 DXに関連する貴社の案件は今後3年程度でどのように変化する見込みですか。（1つだけ○）

- |              |          |       |
|--------------|----------|-------|
| 1. 増える →付問1へ | 2. 変わらない | 3. 減る |
|--------------|----------|-------|

付問1（問7で「1.増える」を選択した方にお聞きます。）今後、どの領域の依頼が増加すると考えますか。（重要度の高いもの3つまで）

- |                        |                  |
|------------------------|------------------|
| 1. 新規事業の創出             | 6. 業務・プロセスのデジタル化 |
| 2. 新製品・サービスの創出         | 7. デジタル人材の育成     |
| 3. 既存製品・サービスの高付加価値化    | 8. 他社との協業、アライアンス |
| 4. 業務の効率化による生産性向上      | 9. その他 ( )       |
| 5. 販売・流通形態、サプライチェーンの刷新 |                  |

Ⅲ. 貴社の案件のうちユーザーの内製化に関連する対応についてお伺いします。

問1 ユーザーのDX（内製化含む）に向けたシステムの支援はどのような体制で進みますか。（1つだけ○）

- |                              |                          |
|------------------------------|--------------------------|
| 1. 内製による自社開発（支援は行っていない） →IVへ | 3. 貴社への委託による開発 →IVへ      |
| 2. ユーザー内製による開発 + 貴社の支援による開発  | 4. ユーザーはDXに取り組んでいない →IVへ |

問2 現在のシステム支援案件の体制上のおおよそのユーザー先の内製率（人数比）をお答えください。（1つだけ○）

(1)SoR (System of Records)	1. 81~100%	2. 61~80%	3. 41~60%	4. 21~40%	5. 0~20%
(2)SoE (System of Engagement)	1. 81~100%	2. 61~80%	3. 41~60%	4. 21~40%	5. 0~20%

(参考：総務省「令和元年版 情報通信白書」)

- ・SoR (System of Records) : 社内の業務効率化やシステム基盤としての ICT
- ・SoE (System of Engagement) : 顧客とつながることで新たなビジネスを生み出す ICT

問 3 ユーザーの内製化支援を行っている案件について、内製化の目的・理由として該当すると考えるものをお答えください。

(重要度の高いもの 3 つまで)

- |                               |                      |
|-------------------------------|----------------------|
| 1. ユーザー事業に占める IT の重要性増大       | 5. 開発手法の見直し (アジャイル型) |
| 2. ユーザー事業において自らの IT 活用を推進している | 6. ユーザーの技術力向上        |
| 3. 内製化開発によるサービス提供の迅速化         | 7. 最新技術の積極的な活用       |
| 4. 開発体制の安定的確保                 | 8. その他 ( )           |

問 4 ユーザーの内製化支援を行っている案件について、課題や障害について該当すると考えるものをお答えください。

(重要度の高いもの 3 つまで)

- |                    |                  |
|--------------------|------------------|
| 1. 特になし (順調に進んでいる) | 6. ユーザー先業務部門との調整 |
| 2. 自社支援技術者の育成      | 7. ユーザー先上層部との調整  |
| 3. ユーザー先 IT 部門の技術力 | 8. 費用            |
| 4. ユーザー先業務部門との技術力  | 9. 時間            |
| 5. ユーザー先 IT 部門との調整 | 10. その他 ( )      |

問 5 今後のユーザーの内製化支援について依頼が増えると思われる領域をお答えください。(複数選択可)

- |                  |          |
|------------------|----------|
| 1. システム化検討       | 6. 移行・導入 |
| 2. 要件定義          | 7. 保守・運用 |
| 3. 基本設計・詳細設計     | 8. 全て    |
| 4. コーディング・単体テスト  | 9. 特になし  |
| 5. 統合テスト・システムテスト |          |

問 6 システムのレイヤーの中で、今後のユーザーの内製化支援が進むと考える部分をお答えください。(複数選択可)

- |                 |                       |
|-----------------|-----------------------|
| 1. 基盤構築         | 3. 運用監視 (セキュリティや負荷対策) |
| 2. 業務アプリケーション開発 |                       |

問 7 ユーザーの内製化支援を進めるにあたり貴社の技術者に求めるスキルとして、該当するものをお答えください。(重要度の高いもの 3 つまで)

- |                       |                       |
|-----------------------|-----------------------|
| 1. 業務知識               | 5. 対応スピードや柔軟性(アジャイル等) |
| 2. サービス企画、ビジネスモデルの提案力 | 6. システムの品質やセキュリティ対策   |
| 3. CX、UX デザイン能力       | 7. プロジェクト管理力          |
| 4. クラウドの導入や活用ノウハウ     | 8. その他 ( )            |
| 5. 先端技術への対応           |                       |

問 8 今後 (5 年 ~ 10 年以内) のシステム支援案件の体制上のユーザー先の内製率 (人数比) の見込みをお答えください。(1 つだけ○) ※ユーザー先の内製率をお答えください

(1)SoR (System of Records)	1. 81~100%	2. 61~80%	3. 41~60%	4. 21~40%	5. 0~20%
(2)SoE (System of Engagement)	1. 81~100%	2. 61~80%	3. 41~60%	4. 21~40%	5. 0~20%

(参考：総務省「令和元年版 情報通信白書」)

- ・SoR (System of Records) : 社内の業務効率化やシステム基盤としての ICT
- ・SoE (System of Engagement) : 顧客とつながることで新たなビジネスを生み出す ICT

#### IV. 貴社が SI 事業を拡大する上で課題として感じていることについてお伺いします。

問 1 貴社が SI 事業を拡大する上で課題として感じていることとして、該当するものをお答えください。(重要度の高いもの 3 つまで)

- |                            |                        |
|----------------------------|------------------------|
| 1. 工数積算・見積金額の高さ(Cost)      | 6. 最新技術への対応            |
| 2. 開発スピード力の弱さ(Due)         | 7. 提案範囲の狭さ・新技術活用提案の少なさ |
| 3. 作業品質・障害時の対応の悪さ(Quality) | 8. コミュニケーション           |
| 4. 人による専門性のバラつき (Skill)    | 9. その他 ( )             |
| 5. 案件に適した開発要員の調達           |                        |

問 2 貴社の SI 事業でのお客様への提供価値として、該当するものをお答えください。(重要度の高いもの 3 つまで)

- |                                |                             |
|--------------------------------|-----------------------------|
| 1. 事業戦略・技術戦略の検討                | 6. 大規模・複雑なシステムのアーキテクチャ設計    |
| 2. パッケージ・SaaS 等の新しい IT サービスの提供 | 7. (他社での) 開発実績・知見の共有 (コンサル) |
| 3. 高度な技術領域におけるコンサル・技術支援→付問 1 へ | 8. 最先端技術領域における指導・人材育成       |
| 4. IT 技術者の労働力確保                | 9. その他 ( )                  |
| 5. (大規模開発時の) 高度なマネージメント能力      |                             |

付問 1 (問 2 で「3. 高度な技術領域におけるコンサル・技術支援」を選択した方にお聞きします。) SIer に期待されていると想定されることとして、該当するものをお答えください。(複数選択可)

- |                    |                         |
|--------------------|-------------------------|
| 1. サイバーセキュリティ対策    | 7. クラウド                 |
| 2. 高負荷対策           | 8. IoT                  |
| 3. 環境対策(省エネ、グリーン)  | 9. アジャイル開発/反復型開発        |
| 4. 高可用性、高信頼性       | 10. データ利活用 (データの分析・連携等) |
| 5. ネットワーク技術(5G など) | 11. AR/VR               |
| 6. AI/機械学習         | 12. その他 ( )             |

問 3 今後、お客様の内製化拡大が予測されていますが、貴社の SI 事業に与える影響についてお答えください。(重要度の高いもの 3 つまで)

- |                     |                      |
|---------------------|----------------------|
| 1. 特にない (内製化の影響はない) | 5. 工数非依存の事業領域への転換が進む |
| 2. 技術者の採用が困難になる     | 6. 内製化部隊への派遣が増加する    |
| 3. 技術者が流出する         | 7. その他 ( )           |
| 4. 収益性が低下する         |                      |

## V. その他

問 1 JISA デジタル技術部会では、本回答結果をより深掘りするために、回答企業様へのヒアリング調査の実施を予定しております。ヒアリング調査へのご協力が可能かどうかお答えください。（ヒアリング調査の内容や日程は後日ご連絡させていただきます。）

1. ヒアリング調査に協力可 →付問 1 へ
2. ヒアリング調査に協力不可 →回答終了

付問 1 ヒアリング調査にご協力いただける場合、会社名・ご連絡先等をご入力ください。（ヒアリング調査の内容や日程を後日事務局よりご連絡させていただきます。） →回答終了

会社名	
所属・役職	
氏名	
連絡先（電話番号）	
連絡先（メールアドレス）	

以上、アンケート調査へのご協力、誠にありがとうございました。