

～情報サービス産業動向調査～

会員アンケート調査票

2020年9月

一般社団法人 情報サービス産業協会

ご記入にあたってのお願い

1. 本調査は、情報サービス産業の実態を把握し、情報サービス企業各社における今後の経営戦略の立案などに資する情報提供を行うために実施するものです。昨年末から新型コロナウイルスの感染は世界中に拡大し、全世界の感染者数は2,000万人を超えてなお、拡大とその猛威は続いています。企業活動においては、テレワークによる在宅勤務、Web会議の実施等、オンライン型活動への切り替えが急激に行われ、ニューノーマルと言われる新たな行動様式への対応に否応なく迫られました。今後、いかなる状況においても社会の情報機能を維持していくため、情報サービス産業の各社が今後取るべき行動の参考として、「情報サービス産業におけるコロナ禍の影響調査」というテーマのアンケート調査を行います。本調査の結果は、集計次第、速報として発表すると共に、一般社団法人情報サービス産業協会が刊行する「情報サービス産業白書 2021」（2021年春刊行予定）に活用されます。
2. この調査票では、以下の内容についてお尋ねします。
(ア) 貴社の事業概要
(イ) 貴社における経営の現状・今後の見通し
(ウ) 貴社の事業におけるコロナ禍の影響
3. 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、該当する番号に○をご記入下さい。また、空欄が設けられている場合には該当する番号、仮名、数値を空欄内にご記入下さい。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。
4. ご回答いただいた内容は、すべて統計的に分析・処理されます。本調査へのご回答により、貴社にご迷惑がかかることは一切ありません。
5. ご回答者の個人情報、当協会事務局において厳重に管理いたします。原則として、ご回答いただいた内容の照会や集計結果の送付以外の目的に使用することはありません。
6. ご記入いただいた調査票は、2020年10月12日(月)までに、メール、ファクス、郵送等にてご返送下さい。

■お問い合わせ先：

一般社団法人 情報サービス産業協会

〒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 FAX：03-5289-7653

E-mail：wpq@jisa.or.jp (担当：會木・田畑)

ご回答者（ご回答内容についての照会先）

所在地	〒		
貴社名			
ご担当者	お名前	TEL：	()
	部署・役職名		
E-mail			

貴社の事業概要についてお伺いします

Q1. 貴社の直近年度の「a. 売上高」「b. 経常利益」「c. 正規従業員数」をご記入下さい。※連結ではなく、貴社単体としてご回答下さい。

a. 売上高 (○は1つだけ)

- | | |
|---------------|-----------------|
| 1. 5億円未満 | 5. 50億～100億円未満 |
| 2. 5億～10億円未満 | 6. 100億～200億円未満 |
| 3. 10億～20億円未満 | 7. 200億～500億円未満 |
| 4. 20億～50億円未満 | 8. 500億円以上 |

b. 経常利益 (○は1つだけ)

- | | |
|---------------------|----------------|
| 1. 赤字 | 6. 5億～10億円未満 |
| 2. 0～1,000万円未満 | 7. 10億～50億円未満 |
| 3. 1,000万～5,000万円未満 | 8. 50億～100億円未満 |
| 4. 5,000万～1億円未満 | 9. 100億円以上 |
| 5. 1億～5億円未満 | |

c. 正規従業員数 (○は1つだけ)

- | | |
|---------------|-------------------|
| 1. 50人未満 | 5. 500～1,000人未満 |
| 2. 50～100人未満 | 6. 1,000～2,000人未満 |
| 3. 100～200人未満 | 7. 2,000～5,000人未満 |
| 4. 200～500人未満 | 8. 5,000人以上 |

Q2. 貴社の主要顧客の業種として当てはまるものを全て選び、該当する番号に○印をつけて下さい。(○はいくつでも)

- | | |
|----------------------|--------------|
| 1. 農林漁業 | 8. 通信業 |
| 2. 鉱業 | 9. 卸売・小売・飲食店 |
| 3. 建設業 | 10. 金融・保険業 |
| 4. 製造業 (コンピュータメーカ関係) | 11. 不動産業 |
| 5. 製造業 (コンピュータメーカ以外) | 12. 情報サービス業 |
| 6. 電気・ガス・熱供給・水道業 | 13. その他サービス業 |
| 7. 運輸業 | 14. 公務その他 |

Q3. 貴社の事業のうち、最も割合の高い開発形態は何ですか。最も近いものを1つ選び、該当する番号に○印をつけて下さい。(○は1つだけ)

1. 自社サービス開発
2. 情報子会社・・・親会社などグループ企業向けのシステム企画/開発/運用業務が最も多い
3. 受託開発(元請け)・・・親会社などグループ企業以外からの委託業務(元請け)が最も多い
4. 受託開発(中間下請け)・・・元請けではなく、再委託(外注)している
5. 受託開発(最終下請け)・・・元請けではなく、再委託(外注)は(ほとんど)していない
6. その他()

Q4. 貴社の主要顧客(売上ベース)の規模として最もよく当てはまるものを選び、該当する番号に○印をつけて下さい。(○は1つだけ)

1. 大企業(従業員数1,000人以上)が多い
2. 中堅企業(従業員数300人以上～1,000人未満)が多い
3. 中小企業(従業員数300人未満)が多い

貴社における経営の現状や今後の見通しについてお伺いします

Q5. 貴社では、昨年度(2019年度)と比べた今年度(2020年度)の業況をどのように見通していますか。以下のそれぞれの項目について、貴社の見解として該当する番号に○印をつけて下さい。

選択肢		大きく増加 (+10%超)	やや増加 (+5～+10%)	ほぼ横ばい (±5%以内)	やや減少 (-5～-10%)	大きく減少 (-10%超)
A. 全体						
①	売上高	1	2	3	4	5
②	経常利益	1	2	3	4	5
B. 全体のうち「特定顧客からの受託(開発・運用等)」						
①	売上高	1	2	3	4	5
②	経常利益	1	2	3	4	5
C. 全体のうち「自社パッケージ・ITサービス」						
①	売上高	1	2	3	4	5
②	経常利益	1	2	3	4	5
D. 全体のうち「顧客との共同事業」						
①	売上高	1	2	3	4	5
②	経常利益	1	2	3	4	5

Q6. 貴社では、昨年度（2019年度）と比べた来年度（2021年度）の業況をどのように見通していますか。以下のそれぞれの項目について、貴社の見解として該当する番号に○印をつけて下さい。

選択肢		大きく増加 (+10%超)	やや増加 (+5～+10%)	ほぼ横ばい (±5%以内)	やや減少 (-5～-10%)	大きく減少 (-10%超)
A. 全体						
①	売上高	1	2	3	4	5
②	経常利益	1	2	3	4	5
B. 全体のうち「特定顧客からの受託（開発・運用等）」						
①	売上高	1	2	3	4	5
②	経常利益	1	2	3	4	5
C. 全体のうち「自社パッケージ・ITサービス」						
①	売上高	1	2	3	4	5
②	経常利益	1	2	3	4	5
D. 全体のうち「顧客との共同事業」						
①	売上高	1	2	3	4	5
②	経常利益	1	2	3	4	5

Q7. 貴社では、昨年度（2019年度）と比べた今年度（2020年度）の自社への投資をどのように計画していますか。以下のそれぞれの項目について、該当する番号に○印をつけて下さい。

選択肢		大きく増加 (+10%超)	やや増加 (+5～+10%)	ほぼ横ばい (±5%以内)	やや減少 (-5～-10%)	大きく減少 (-10%超)
①	全体	1	2	3	4	5
②	人材関連投資	1	2	3	4	5
③	設備関連投資	1	2	3	4	5
④	IT関連投資	1	2	3	4	5
⑤	研究開発関連投資	1	2	3	4	5
⑥	マーケティング関連投資	1	2	3	4	5
⑦	M&A	1	2	3	4	5

貴社の事業におけるコロナ禍の影響についてお伺いします

Q8. 貴社のリモートワークが可能な従業員の割合に関して、以下それぞれの項目について、最も近いものを1つ選び、該当する番号に○印をつけて下さい。

選択肢		ほぼ 全従業員 (80%以上)	半数以上の 従業員 (50%～80%未 満程度)	一部の 従業員 (20%～50%未 満程度)	一部の 従業員 (10%～20%未 満程度)	ほとんど 実施して いない (10%未満) わからない
①	コロナ感染拡大以前（2019年）	1	2	3	4	5
②	現在（2020年）	1	2	3	4	5
③	コロナ終息後（見込み）	1	2	3	4	5

Q9. 貴社でリモートワークを実施している従業員の日あたりの平均的な割合に関して、以下それぞれの項目について、最も近いものを1つ選び、該当する番号に○印をつけて下さい。

選択肢		ほぼ 全従業員 (80%以上)	半数以上の 従業員 (50%～80%未 満程度)	一部の 従業員 (20%～50%未 満程度)	一部の 従業員 (10%～20%未 満程度)	ほとんど 実施して いない (10%未満) わからない
①	コロナ感染拡大以前（2019年）	1	2	3	4	5
②	現在（2020年）	1	2	3	4	5
③	コロナ終息後（見込み）	1	2	3	4	5

Q10. 貴社のエンジニアが主に働いている場所に関して、以下それぞれの項目について最も割合が高いものを1つ選び、該当する番号に○印をつけて下さい。

選択肢		自社 オフィス	客先 オフィス (顧客・パートナ ー)	サテ ライト オフィ ス コワー キング スプレ ース等	自宅	(その他)
①	コロナ感染拡大以前（2019年）	1	2	3	4	5
②	現在（2020年）	1	2	3	4	5
③	コロナ終息後（見込み）	1	2	3	4	5

Q11. 貴社の自社事業継続に向けた取り組み状況・意向に関して、以下のそれぞれの項目について、該当する番号に○印をつけて下さい。

選択肢		コロナ禍以前から実施済み	コロナ禍の緊急対策として実施し、今後も継続する意向あり	コロナ禍の緊急対策として実施したが、コロナ禍の収束後に元に戻す予定	実施予定無し
①	リモートワーク制度の導入	1	2	3	4
②	リモートワーク環境の導入	1	2	3	4
③	社内ネットワーク・ITインフラの増強	1	2	3	4
④	社内システム・開発環境のクラウド化	1	2	3	4
⑤	情報セキュリティポリシーの見直し	1	2	3	4
⑥	情報セキュリティ対策の強化	1	2	3	4
⑦	社内業務プロセスのペーパーレス・デジタル化	1	2	3	4
⑧	営業活動（商談・販売チャンネル等）のオンライン化	1	2	3	4
⑨	採用活動（会社説明会・面接等）のオンライン化	1	2	3	4
⑩	人材育成（研修等）のオンライン化	1	2	3	4
⑪	オフィスの分散化（サテライトオフィス設置等）	1	2	3	4
⑫	オフィスの縮小	1	2	3	4
⑬	通勤手当、在宅勤務手当等、各種手当の見直し	1	2	3	4
⑭	地域限定正社員制度、地域限定異動制度の導入	1	2	3	4
⑮	客先常駐に変わる新しいビジネスモデルの模索	1	2	3	4
⑯	その他（ ）	1	2	3	4

Q12. 貴社のコロナ禍における自社社員・ビジネスパートナー社員の安全確保に向けた取り組みに関して、以下のそれぞれの項目について、該当する番号に○印をつけて下さい。

選択肢		実施済み	未実施だが、 実施予定あり	実施予定無し
①	社員の出社禁止・抑制	1	2	3
②	時差出勤・シフト勤務の奨励	1	2	3
③	出社社員の安全対策（マスク、消毒液、追加スペース等）	1	2	3
④	十分な安全対策措置（リモートワークの導入等）が取れない社員に対する手当の支給	1	2	3
⑤	社内感染発生時の対策の検討	1	2	3
⑥	その他（ ）	1	2	3

Q13. 貴社のコロナ禍における社会貢献に向けた取り組み状況・意向に関して、以下のそれぞれの項目について、該当する番号に○印をつけて下さい。

選択肢		実施済み	未実施だが、 実施予定あり	実施予定無し
①	顕在化した社会課題（行政、医療、教育、流通分野等）に対応する既存ソリューションの無償提供	1	2	3
②	顕在化した社会課題（行政、医療、教育、流通分野等）に対応するための新規ソリューション開発	1	2	3
③	ソーシャルセクター（NPO, NGO 等）への社員参画の推進	1	2	3
④	社会基盤を支える IT インフラの維持管理運用	1	2	3
⑤	その他（ ）	1	2	3

Q14. コロナ禍によって生じた変化に対する貴社の課題感（どんな不安を抱き、どんな課題を認識したか）に関して、以下のそれぞれの項目について、該当する番号に○印をつけて下さい。

選択肢		強く感じている	ある程度は感じている	それほど感じない
①	既定案件の中止・延期・縮小	1	2	3
②	新規案件の減少	1	2	3
③	顧客ニーズの把握が困難	1	2	3
④	営業機会の減少	1	2	3
⑤	客先常駐のビジネスが維持できない	1	2	3
⑥	開発業務における生産性低下	1	2	3
⑦	開発業務における品質低下	1	2	3
⑧	顧客とのコミュニケーション不足・質の低下	1	2	3
⑨	社内のコミュニケーション不足・質の低下	1	2	3
⑩	リモートワーク実施可否の相違による社員間の不公平感	1	2	3
⑪	リモートワーク勤務に即した労務・健康管理の適応	1	2	3
⑫	リモートワーク勤務に即した人事・評価制度の適応	1	2	3
⑬	リモートワーク勤務に即した客先常駐の契約内容（プライシング等）の適応	1	2	3
⑭	リモートワーク進展に伴うセキュリティリスク増大	1	2	3
⑮	在宅勤務における制約事項（家庭環境、IT環境等）に対する適応	1	2	3
⑯	採用における自社企業と求職者とのミスマッチ、採用したい人材にリーチできない	1	2	3
⑰	人材育成施策（新入社員OJT、研修等）が例年どおり行えないことによる育成効果の低下	1	2	3
⑱	その他（ ）	1	2	3

Q15. コロナ禍によって生じた変化に対する貴社の期待感（どんな期待を抱き、どんな可能性を認識したか）に関して、以下のそれぞれの項目について、該当する番号に○印をつけて下さい。

選択肢		強く感じている	ある程度は感じている	それほど感じない
①	開発方法論の進展	1	2	3
②	客先常駐に変わる新しいビジネスモデルの創出	1	2	3
③	自社・業界における DX の進展	1	2	3
④	顧客企業における DX の需要増加	1	2	3
⑤	顧客やパートナーとの共創機会の拡大	1	2	3
⑥	既存事業・ビジネスの拡大発展	1	2	3
⑦	地域企業におけるビジネスチャンス拡大（東京一極集中の緩和）	1	2	3
⑧	より優秀な人材獲得の機会拡大	1	2	3
⑨	社会基盤を支えるシステム・ビジネス（DC 等）のプレゼンス向上	1	2	3
⑩	オンライン化ニーズの顕在化（行政・医療・教育・流通等）	1	2	3
⑪	先進技術のニーズ拡大（xR、ロボティクス、テレイグジスタンス ^{*1} 技術等）	1	2	3
⑫	時間・場所に縛られない働き方改革の進展	1	2	3
⑬	オンラインによる学習機会の増大による人材のスキル向上	1	2	3
⑭	その他（ ）	1	2	3

質問は以上で終わりです。長時間ご協力ありがとうございました。

¹ テレイグジスタンス(Telexistence: 遠隔臨場感、遠隔存在感)とは、バーチャルリアリティーの一分野であり、遠隔地にある物や人があたかも近くにあるかのように感じながら、操作などをリアルタイムに行う環境を構築する技術およびその体系のこと。