

～情報サービス産業動向調査～

会員アンケート調査票

2021年12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。
2. 当協会が毎年刊行しております「情報サービス産業白書」では、一昨年から昨年にかけて、情報サービス産業のDXビジネスの全体像を「DXビジネスポートフォリオ」として整理し、情報サービス事業者の今後のDX推進の方向性を行うべきアクションを提言してまいりました。これらを踏まえ、2022年夏刊行予定の「情報サービス産業白書2022年版」では、「ユーザー企業との新たな関係づくりに向けて」とのテーマを設定し、ユーザー企業のDXへの取り組み状況やパートナーとしての情報サービス企業への期待等を明らかにし、DX推進に向けたベストプラクティスや相互理解促進の方向性について取りまとめる予定です。本アンケート調査はこのような取り組みの一環として実施するものです。
3. 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) 顧客要望・案件性質の変化
 - (エ) 事業競争環境の変化
 - (オ) ビジネスモデル変革への取り組み状況
 - (カ) 貴社の事業におけるコロナ禍の影響
4. ご回答の方法は各質問文に示されておりますが、特に断りがない場合は該当する番号に○をご記入ください。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ください。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記入してください。
5. 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、貴社になんらかの影響が発生することは一切ありません。
6. 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。
7. ご記入いただいた調査票は、**2022年1月11日(火)**までに、メール、ファクス、郵送等にてご返送ください。
 - 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：田畑・澤井)

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」をご記入ください。
※連結ではなく、貴社単体としてご回答ください。

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○印をつけてください。（○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 |

Q6. 貴社では、昨年度（2020年度）と比べた来年度（2022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○印をつけてください。

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（2020年度）と比べた今年度（2021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○印をつけてください。

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

Q8. 直近 3 年程度における貴社の課題認識としてあてはまるものを、該当する番号に○印をつけてください。
(○はいくつでも)

1. 継続的に発生していた案件が中止・延期・縮小されつつある
2. 新規案件が減少している
3. 自社のケイパビリティでは対応できない要望が増えている
4. 顧客ニーズの把握が薄れている
5. 営業機会が減少している
6. 自社サービスや、営業力、技術力の競争優位性が低下している
7. 人材が不足している
8. その他 ()

Q9. 以下の領域について、今後の見通しをどのようにお考えですか。以下のそれぞれの項目について、該当する番号に○印をつけてください。

選択肢		現状売上があり、10年程度またはそれ以上安定した売上を保てると思う	現状売上があり、5年程度は売上を保てると思うが、以降は減少するリスクを感じる	現状売上があり、直近数年以内で減少するリスクを感じる	現状売上がない	わからない
①	新規システムの受託開発	1	2	3	4	5
②	既存システムの保守・運用	1	2	3	4	5
③	パッケージ/SaaS の販売	1	2	3	4	5
④	システムコンサルティング	1	2	3	4	5
⑤	DX 推進のコンサルティング	1	2	3	4	5
⑥	顧客との事業共創 (JV, レベニューシェアなど)	1	2	3	4	5
⑦	その他 ()	1	2	3	4	5

Q11. 顧客は以下のそれぞれの項目についてどの程度重視していますか、主要顧客の平均像を想定し、重要度順に3つまで選び、その順位の番号をご記入ください。

選択肢		重要度順 (①～⑦から3つ選び、その順位の番号1～3を記入)
①	製品・サービスの付加価値向上・差別化	
②	新規ビジネス創出による収益の拡大	
③	業務の効率化	
④	他社の破壊的イノベーションへの対抗	
⑤	環境/社会への負荷軽減	
⑥	社会課題の解決に向けた製品/サービスの開発	
⑦	その他 ()	

Q12. 貴社が受注する案件について、発注元の部署としてIT部門ないしそれ以外でどちらからの発注が多いでしょうか(件数ベース)。該当する番号に○印をつけてください。(○は1つだけ) ※発注の大元のユーザー企業の部署についてお答えください。例えば貴社が中間下請け・最終下請け企業の場合、元受け企業に対して発注したユーザー企業の部署をお答えください。

1. IT部門がほとんどすべて
2. IT部門がやや多い
3. IT部門と事業部門が同程度
4. 事業部門がやや多い
5. 事業部門がほとんどすべて

Q12S1. Q12でお答えいただいた受注案件のうち、それぞれのここ数年(2～3年)の増減傾向を一つ選び、該当する番号に○印をつけてください。

選択肢		増加した	変わらなかった	減少した
①	IT部門	1	2	3
②	事業部門	1	2	3

Q15. 直近3年程度において、下記の案件リスクのうち、リスクの大きさや発生頻度が高まっているものはありますか。それぞれの項目について該当する番号に○印をつけてください。

選択肢		かなり増えた	ある程度増えた	変わらない	ある程度減った	かなり減った	わからない
①	未経験技術の活用	1	2	3	4	5	6
②	実践経験の浅いメンバーでのプロジェクト	1	2	3	4	5	6
③	大型案件の実施	1	2	3	4	5	6
④	請負型・レベニューシェアなどの、人月単価型*以外の契約形態	1	2	3	4	5	6
⑤	セキュリティやプライバシー上の懸念が大きいプロジェクト	1	2	3	4	5	6

*成果ではなく費やす労働力に対して対価を請求する形式で、準委任または派遣型の契約をとり、成果へのコミットが不要な形式。

Q15S1. Q15の案件リスクについて、そうした案件の受注は回避するか、リスクがありながらも受注すべきと考えていますか。それぞれの項目について該当する番号に○印をつけてください。

選択肢		極力避ける	なるべく避ける	どちらともいえない	なるべく受注する	極力受注する
①	未経験技術の活用	1	2	3	4	5
②	実践経験の浅いメンバーでのプロジェクト	1	2	3	4	5
③	大型案件の実施	1	2	3	4	5
④	請負型・レベニューシェアなどの、人月単価型*以外の契約形態	1	2	3	4	5
⑤	セキュリティやプライバシー上の懸念が大きいプロジェクト	1	2	3	4	5

*成果ではなく費やす労働力に対して対価を請求する形式で、準委任または派遣型の契約をとり、成果へのコミットが不要な形式。

Q16. 直近3年程度において、DX 案件を推進するために、従来とは異なる再委託先に発注していますか。している場合は、その理由も併せてお答えください。複数ある場合は、最も発注額ベースで影響が大きかった理由をお答えください。該当する番号に○印をつけてください。（○は1つだけ）

1. 従来と異なる委託先に発注していない
2. レガシーマイグレーション※力
3. クラウド対応力
4. パッケージの導入対応力
5. 先進技術力（AI 実装など）
6. 新しい開発手法の実践力（デザインシンキング、アジャイル開発など）
7. ソリューションの選択肢の広さや、それらの組み合わせの提案力
8. 顧客のビジネスへの理解度
9. ビジネス構想力
10. 価格
11. その他（)

※古くなったシステムを新しいシステムに移行すること

Q16 S1. 直近3年程度のDXに係る案件において、再委託先として、従来発注していなかった企業に新しく声をかける・ないし発注する機会は、3年前以前と比べて変化しましたか。該当する番号に○印をつけてください。（○は1つだけ）

1. かなり増えた
2. ある程度増えた
3. 変わらない
4. ある程度減った
5. かなり減った
6. わからない

事業競争環境の変化についてお伺いします

Q17. 貴社にとっての競合として、近年脅威が高まった企業があればお答えください。重要度順に3つまで選び、その順位の番号をご記入ください。

選択肢		重要度順 (①～⑧から3つ選び、その順位の番号1～3を記入)
①	コンサルファーム	
②	顧客自身による内製部隊、または顧客の情報子会社	
③	クラウドベンダ	
④	中小のソフトウェア開発企業	
⑤	Tech ベンチャー企業	
⑥	その他 IT ベンダ	
⑦	デザインファーム	
⑧	その他 ()	

Q18. 直近3年程度において、貴社事業の利益率は変化していますか。該当する番号に○印をつけてください。(○は1つだけ)

1. 悪化している
2. やや悪化している
3. 変わらない
4. やや改善している
5. 改善している

Q19. 直近3年程度において、貴社では以下の①～⑥の案件についてどのような変化を感じていますか。それぞれの項目について該当する番号に○印をつけてください。

選択肢		増加した	あまり変わらない	減少した
①	要件が定義された開発を請け負う従来の案件	1	2	3
②	ユーザー企業自身が要件を明確にできない案件	1	2	3
③	クラウド環境を用いた案件	1	2	3
④	アジャイル開発等の新たな手法による開発案件	1	2	3
⑤	ノーコード・ローコードでの開発案件	1	2	3
⑥	その他新しい技術の活用を伴う案件(例えばAI、IoT、ブロックチェーンなど)	1	2	3

選択肢		増加した	あまり変わらない	減少した
⑦	顧客から受注できず、顧客自社内ないし情報子会社で内製することとなった案件	1	2	3
⑧	その他 ()	1	2	3

Q20. 貴社としての IT 人材の調達動向について、それぞれの項目について該当する番号に○印をつけてください。

選択肢		実施している	実施していない
①	社内で育成 (OJT を含む)	1	2
②	社外からの採用	1	2

Q20 S1. Q20 で「社内で育成」を「実施している」と回答した方にお尋ねします。直近 3 年程度において、社内で育った IT 人材の離職者の増減について、該当する番号に○印をつけてください。(○は 1 つだけ)

1. かなり増えた
2. ある程度増えた
3. 変わらない
4. ある程度減った
5. かなり減った
6. わからない

Q20 S2. 社内で育った IT 人材の離職を防ぐため、どのような対応を実施していますか。該当する番号に○印をつけてください。(○はいくつでも)

1. 高度 IT 人材の給与水準を上げている
2. IT 関連の教育・自己研鑽の機会、時間、費用を豊富に与えている
3. 長時間労働にならないよう管理している
4. 働き方の柔軟さ(時間や服装など)を認めている
5. 設備投資(高性能 PC 購入費など)の予算を確保している
6. 経営方針として先進的な取組みの後押しを表明・発信している
7. 希望の仕事への参画を優遇している
8. コミュニティ形成や、表彰制度等、帰属・承認欲求を満たすような施策を行なっている
9. その他 ()
10. 特に対応を行っていない

Q20 S3. 離職先として多いと思うものをお答えください。あなたの周囲で把握されている範囲で構いません。該当する番号に○印をつけてください。（○は1つだけ）

1. コンサルファーム
2. WEB ビジネス企業
3. その他ユーザー企業
4. クラウドベンダ
5. 中小のソフトウェア開発企業
6. Tech ベンチャー企業
7. その他 IT ベンダ
8. その他 ()
9. わからない

ビジネスモデル変革への取り組み状況についてお伺いします

Q21. 顧客企業との関係性として、実施または強化したもの、今後強化していきたいものを重要度順に上位3つまで選び、その順位の番号をご記入ください。

選択肢		重要度順 (①～⑧から3つ選び、その順位の番号1～3を記入)
①	人材交流	
②	アジャイル等による共同でのサービス開発	
③	事業共創	
④	知財の共有	
⑤	レベニューシェア※	
⑥	JV(デジタル合弁企業)の設立	
⑦	顧客のビジネスの理解深化	
⑧	その他 ()	

※成果報酬型の契約形態で、発注側と受注側がリスクを共有しながら、相互の協力で生み出した利益を、あらかじめ決めておいた配分率で分け合う

Q22. 今後の顧客との関係性を継続・強化するうえで、課題として大きいと考えている点を重要度順に3つまで選び、その順位の番号をご記入ください。

選択肢		重要度順 (①～⑨から3つ選び、その順位の番号1～3を記入)
①	経営陣として何をすべきか定められない	
②	意思決定に時間がかかり、変化が遅い	
③	顧客からの声掛けがない限り、自らは動かない受け身の姿勢	
④	新しい取り組みが正しく評価されない制度	
⑤	人材の客先での稼働を過度に重視し、将来の投資に注力しない	
⑥	失敗を極力避ける企業文化で、リスクを取ったチャレンジができない	
⑦	顧客のDX予算が足りない	
⑧	教育や研究開発への資金が不足している	
⑨	その他 ()	

Q22S1. 貴社では現在、Q22の課題をどのように解決しようとしていますか。該当する番号に○印をつけてください。(○はいくつでも)

1. 経営戦略でのコミットメント
2. 部署編成等の組織体制の変更
3. 厚遇職位の新設、報酬制度変更などによる、DX人材の待遇向上
4. 役員級のDX人材の採用
5. 本社から独立した組織を設置し、共創/先進技術活用/教育等の機能を持たせる
6. 政府・自治体との連携
7. 大学・研究機関との連携
8. レガシー系案件の強制的な人工削減
9. 提案先部署の変更 (情シス部→事業部、CIO→CDO など)
10. R&D 予算の増額
11. 一部持ち出しでの案件受注
12. その他 ()

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

Q23. 貴社事業へのコロナウイルス感染症による影響は、どの点にありましたか。影響が大きい順に3つまで選び、その順位の番号をご記入ください。

選択肢		影響度順 (①～⑨から3つ選び、その順位の番号1～3を記入)
①	顧客との関係が希薄化した	
②	労働力が不足した	
③	生産性が低下した	
④	コロナ対応のための投資が必要になった	
⑤	(コロナ対応以外の)投資が停滞した	
⑥	需要が減少した	
⑦	需要が増加した	
⑧	その他 ()	
⑨	影響はほとんどなかった	

Q24. コロナ禍発生後の貴社のIT投資は、発生前(2019年)と比べてどう変わっていますか。それぞれ該当する番号に○印をつけてください。

選択肢		増えた	変わらない	減った
①	1年目(2020年)	1	2	3
②	2年目(2021年)	1	2	3

Q25. 顧客企業から、コロナ禍対応案件(リモートワーク環境の整備、在宅者向けの新規サービス開発など)の受注または増額はありましたか。該当する番号に○印をつけてください。(○は1つだけ)

1. 受注または増額があり、総受注額の半分以上を占めた
2. 受注または増額があり、総受注額の数割以上を占めた
3. 受注または増額があったが、受注額の数割以下であった
4. なかった
5. わからない

Q25 S1. Q25 で挙げた案件には、どのようなものがありましたか。該当する番号に○印をつけてください。（○はいくつでも）

1. 業務のリモート対応
2. 社内業務のペーパーレス化・デジタル化
3. 社内ネットワーク・IT インフラの増強
4. 情報セキュリティ対策の強化
5. オフィスの縮小または分散化
6. 接触機会の低減など、新しい生活様式に適応したサービスの開発
7. その他（)

Q25 S2. コロナ禍 2 年目に入り、Q25 の受注状況に変化はありましたか。該当する番号に○印をつけてください。（○は1つだけ）

1. かなり増えた
2. ある程度増えた
3. 変わらない
4. ある程度減った
5. かなり減った
6. わからない

Q26. コロナ以前と比べた貴社内の変化は、どのようなものがありましたか。該当する番号に○印をつけてください。（○はいくつでも）

1. オフィス規模を縮小した
2. リモートワークの割合が増えた
3. 変化はない
4. その他（)

Q27. 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○印をつけてください。

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	コロナ緊急事態宣言時	1	2	3	4	5
③	現在（2021年12月）	1	2	3	4	5
④	コロナ終息後（見込み）	1	2	3	4	5

Q27 S1. 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○印をつけてください。

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	コロナ緊急事態宣言時	1	2	3	4	5
③	現在 (2021年12月)	1	2	3	4	5
④	コロナ終息後 (見込み)	1	2	3	4	5

Q27 S2. 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○印をつけてください。

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 コワーキングスペース等	自宅	(その他)
①	コロナ感染拡大以前 (2019年)	1	2	3	4	5
②	コロナ緊急事態宣言時	1	2	3	4	5
③	現在 (2021年12月)	1	2	3	4	5
④	コロナ終息後 (見込み)	1	2	3	4	5

Q28. リモートワーク上で課題だと思っていることをお答えください。該当する番号に○印をつけてください。(○はいくつでも)

1. 備品/ツールや集中できる空間などの労働環境の整備
2. 社員の成長速度の低下
3. 業務上のコミュニケーションの希薄化
4. 雑談などの非必須コミュニケーションの希薄化
5. マネジメントが難しい
6. 顧客からの対面実施要望
7. セキュリティ上の懸念
8. 特段な理由なくコロナ前に戻しただけ
9. その他 ()

Q29. 現在※、コロナ緊急事態宣言時と比べ、次の各業務について、顧客から対面での実施を求められる(=リモート実施を避けられる)ケースは増えていますか。以下それぞれの項目について該当する番号に○印をつけてください。 ※2021年12月

選択肢		かなり増えた	ある程度増えた	変わらない	ある程度減った	かなり減った	わからない
①	顧客との会議	1	2	3	4	5	6
②	客先常駐社員の業務	1	2	3	4	5	6
③	提案・営業活動	1	2	3	4	5	6

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。