

座談会●中小企業のICT化と情報通信設備協会の役割 中小企業を元気にするICT

「中小企業の活性化なしに日本経済の発展はありえない」。情報通信設備協会がICTの利活用を通して中小企業を元気にする取り組みを始めた。業界のキーパーソンに中小企業のICT利活用の展望と課題を語って頂いた。

司会 統計によると日本企業は420万社ですが、99.7%が中小企業だといわれます。日本企業の大半は実は中小企業なのです。ここが元気がならないと、日本は発展しません。

このほど、情報通信設備協会(ITCA)がICT利活用をテコに中小企業の活性化に向けて本格的に取り組むことを宣言しました。本日は、設備協会幹部とICT業界のキーパーソンに、中小企業を取り巻く環境とICTの役割について分析して頂くと思います。

大輪 先般、国税局が発表した資料を見ると、2010年度は276万社が確定申告をしましたが、75%もの中小企業が赤字でした。不況が続く中で苦しい経営を迫られているわけです

が、今後はますます淘汰の時代に入らざるを得ないでしょう。

そうしたなかでICTの利活用が重要になってくるのですが、中小企業のICT化は遅れています。その理由を考えた時、経営者のICTの役割に対する理解度が不足しているのではないかと思うのです。ICTとは何か。それがどれだけ生産性向上や効率化をもたらすのかということが、まだまだ浸透していないのが現状だと思います。

中村 企業の経営課題は、売上拡大、新規開拓、コスト削減、業務効率化、顧客満足度向上、商品力強化など多岐にわたります。それぞれにおいてICTは重要な役割を果たします。なかでも中小企業は顧客に対し

座談会出席者

佐々木茂則氏(ITCA理事長・協立情報通信)
大輪堅一氏(ITCA理事・富士ネットシステムズ)
奥山進氏(NEC)
中村龍太氏(日本マイクロソフト)
日野和麻呂氏(オービックビジネスコンサルタント)
永野齊氏(NTTドコモ)
藤島信一郎氏(通信コンサルタント)

司会進行:
月刊テレコミュニケーション編集長・土谷宜弘

てユニークで付加価値のあるサービスを提供する必要性が求められており、そのためにはICTの活用が不可欠です。

「ICT」の定義ですが、単なるITではなく「C」つまり「コミュニケーション」があることに大きな意味があると思っています。付加価値のあるサービスを顧客に提供していくには、社員の人間力が多岐にわたってコラボレーションする必要がありますが、そのためのコミュニケーションツールとしてのICTがこの課題を解決すると思います。

また、中小企業は各社それぞれに強みがありますが、会社同士がコラボレーションすることで新たなサービスが生まれ、顧客に新しい価値を提供できます。ICTは、人と人をつないで新しい価値を創造するツールとして必須のものなのです。

奥山 中小企業に共通の経営課題は、人が圧倒的に足りない、つまり人材不足への対応と、下がっている利益率の向上だと思います。そこにICTという仕組みをどう使っていく

ICTは中小企業のためになりますが 活用法が理解されていません

かを考えると、「ワークスタイルを変える仕組みとしてのICT、クラウド」という話だと思うのです。

ICTのCという話が出ましたが、情報処理ではなく、情報と情報をつなぐところに価値があります。そこに、コラボレーションがあったり、情報共有があったり、連絡が迅速になったりというような、さまざまなメリットが出てくるのです。

ICTの相談先が分からない

佐々木 私は、中小企業の発展にはICTは不可欠な要素と考えます。しかし現状では、ICTのハード、ソフトは揃っているものの、中小企業がそれらを活用するためのサービスが浸透しておらず、また、どう活用すればよいのかということも、理解されるに至っていない状況だと思います。

日野 どうICTを活用すればよいのか中小企業が分からないということは、突き詰めれば教育という問題に辿り着くと考えています。

いま日本では、ICTの教育も行っていますが、テクノロジーを学ぶことに重点が置かれ、「ICTを活用して経営に生かす」「ICTを道具として利用することでこんなことができる」といったことは一切教えていません。

中小企業のお客様を見ても、「ICTを経営に生かそう」とは言うものの、言葉だけで終わっています。自分たちでその活用方法を見つけることができないからです。ICTで具

体的に何ができるのかということを明確に提示してもらわないと、企業として導入してよいのかどうかも分からない。「具体的な提案を持ってきてくれ」というのが現在の中小企業の経営者の現状だと思います。

永野 中小企業のICT化推進への課題は5つあると思っています。

まず、どこに相談してよいのかわからない、または相談先がない。次に相談先になるべき人がいてもICTの情報と導入効果の事例を十分に持ち合わせていないため十分な説明ができない。3つめは初期コストが高い、あるいは高い気がする中小企業経営者が思っていること。4つめはランニングコストが高い、あるいは高い気がする、思っていること。最後に過去にICT投資を行ったがよい成果とならなかった苦い経験があること。

これらすべてにおいて、関係する業界や支援団体の連携とフォロー体制が十分に確立されていないことが課題ではないでしょうか。

藤島 私も同感です。そのことはデータにも表れています。ある雑誌の調査によると、中小企業の7割が経営課題を抱えているのに、ICT導入に未着手です。その理由の1位は対策が分からない。2位は相談先がない。3位が自社にPCや通信回線に詳しい人材がないからだそうです。

つまり、「分からない」というのが中小企業の本当の問題点であり、よ



佐々木茂則(ささき・しげのり)氏
情報通信設備協会(ITCA)
理事長
協立情報通信
代表取締役

いアドバイザーと、悩みを解決する方法が見つければ、ICTの利活用は進むと思います。

佐々木 大変よいお話が出ましたが、問題の1つとして、情報通信白書や中小企業白書などでは、ICTの利活用が国家成長の原動力であり、中小企業に必要不可欠であるとありますが、実際のところなかなか進んでおりません。ICTの活用に関して解決法を示す必要性があり、ICTのアドバイザーという役割はとても大事な要素であるといえます。この位置付けが認知されれば、若手がアドバイザーになることも、検討の1つとなると言えますね。

クラウドでICT導入不安を軽減

司会 ICTをよく知った相談先がない、よいアドバイザーがないという現状が大きな問題だと分かりました。

大手キャリアやITベンダーはどうしても大手企業に目を向けることになり、現状では何百万社もの



座談会は業界のキーパーソンが集まって開催された