

【クラウド CTI システム 国内トップクラスの採用実績のコムデザイン】
5人中4人が IT システムは”導入止まりで浸透していない”と回答
その主な原因はコストが予測しづらいことによりカスタマイズが阻まれていること
IT システム導入企業の活用状況に関する実態調査を実施
～ 約7割が DX について理解していないと回答、現場職と管理職間での認識違いにも着目 ～

コールセンター向けクラウド型 CTI「CT-e1/SaaS」を独自のサービスモデル“CXaaS”を強みに業種・業態を問わず、国内トップクラスの 31,000 シート、1,550 テナントの採用実績（2023 年 1 月時点）を誇る株式会社コムデザイン（東京都千代田区平河町、代表取締役社長：寺尾 憲二、以下「コムデザイン」）は、全国の IT システムを導入している企業の管理職・現場職 800 名を対象に「IT システム導入企業の活用状況に関する実態調査」を実施しました。

■調査実施の背景

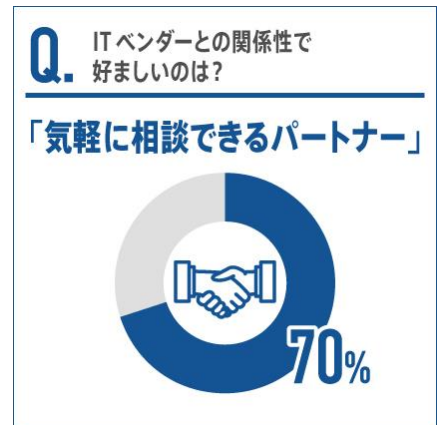
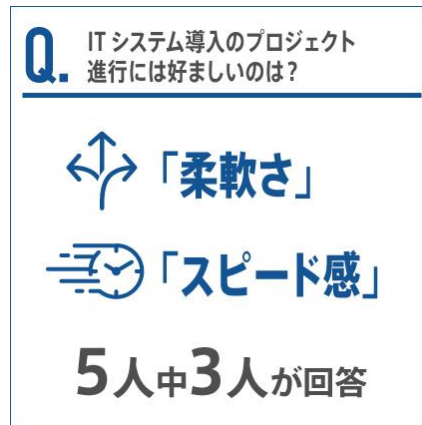
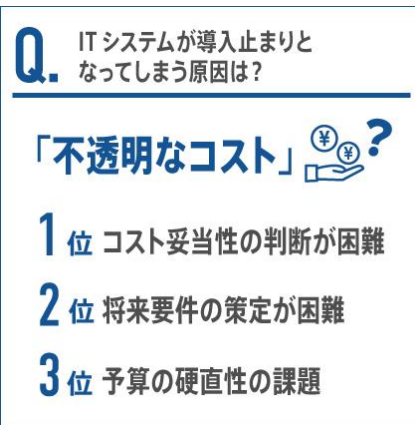
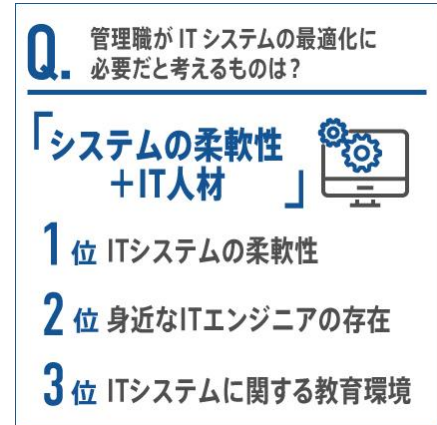
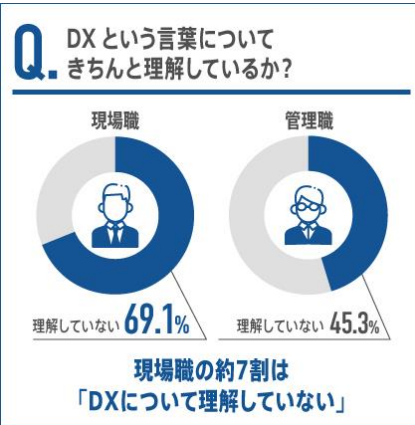
2018 年 9 月に経済産業省が発表した「DX レポート」にて警鐘を鳴らす「2025 年の崖」からも、日本企業の DX が急務であると認識されています。一方、実際には「IT システム導入による一部の業務効率化」に留まっており、本来目指すべきである「IT 技術を活用したビジネスモデルやサービスの変革」まで至っていない企業も少なくありません。また日本企業においては、自社に所属する IT 人材の不足も課題とされています。IT システムについて、試行錯誤を繰り返しながら業務やビジネスに最適化された IT 活用を目指す「攻めの IT 活用」が難しい実情があります。

そこで、IT ツールや新システム導入時の課題や DX の現状について、管理職と現場職の認識の違いにも着目し、調査を実施しました。

■調査結果サマリー

- ・現場職の約 7 割は「DX について理解していない」と回答
一方、管理職は 4 割ほどが同様に回答しており、現場職と管理職で DX についての理解に乖離があった
- ・5 人中 4 人が IT システムは”単なる導入”に留まっていると回答
事業や業務の特性にあわせて最適化を行い、サービスや事業の変革のために組織全体で活用・浸透させることまで至っておらず、DX が”単なるデジタル化*”に留まっている傾向が見られる
- ・管理職が IT システムの最適化を行い活用する上で運用や組織に必要なだと考えるものとして
第 1 位は「IT システムの柔軟性」、次いで第 2 位は「身近な IT エンジニアの存在」、
第 3 位は「IT システムに関する教育環境」であった。
- ・IT システムが導入止まりになってしまう原因として、コスト面の課題第 1 位は「コスト妥当性の判断が困難」であることが挙げられた。上位いずれの回答も”予測しづらいコスト”が原因であった
- ・IT システム導入のプロジェクト進行にあたり、5 人中 3 人が IT システム導入のプロジェクト進行には「柔軟でスピード感のあるプロジェクト進行が好ましい」と回答
- ・システム導入にかかわる IT ベンダーとの関係性について、7 割以上が「気軽に相談・依頼ができるパートナーとしての IT ベンダーが好ましい」と回答

※単なるデジタル化：紙資料を PDF 化する等



■調査結果素材ダウンロード URL

<https://bit.ly/3YzFDLL>

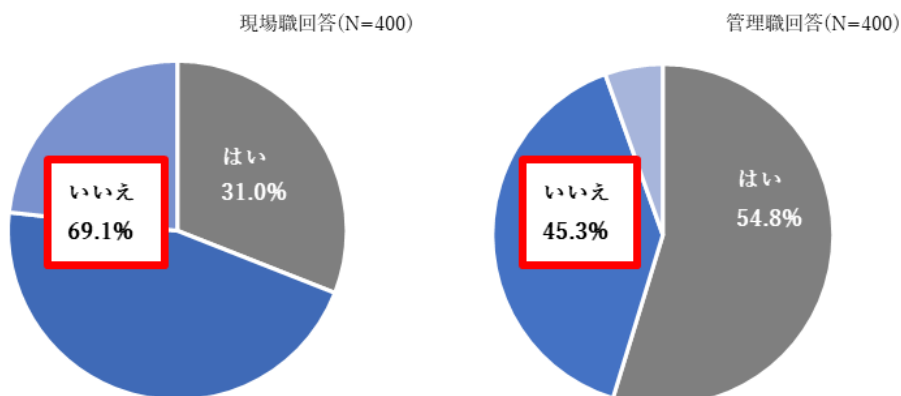
■調査結果の詳細

<現場職の約7割は「DXについて理解していない」>

DXについて約7割の現場職が「理解していない」と回答

管理職と比較すると、現場職においてDX意識が浸透していないことが判明

Q.あなたはDX*という言葉についてきちんと理解していますか。



*DX=単なるデジタル化*に留まらず、サービスや事業、企業文化の変革まで行いビジネスを加速させること

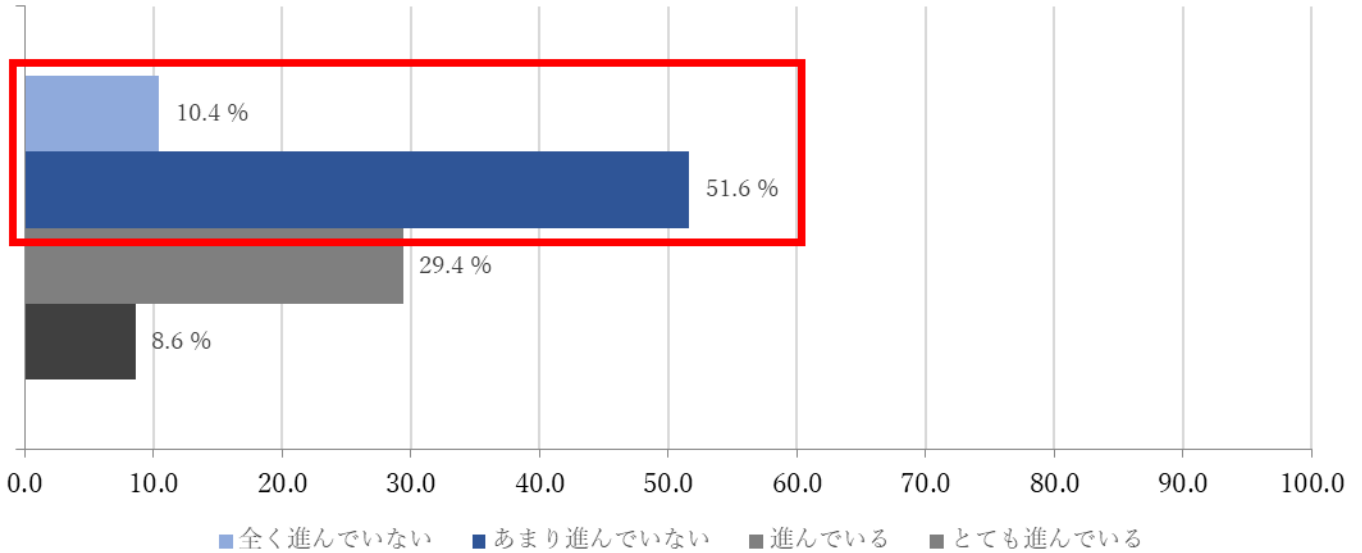
※単なるデジタル化：紙資料をPDF化する等

<5人中4人がITシステムは”導入”で留まっていると回答>

・単なるデジタル化に留まらず、本来の意味でのDXを推進できていると回答したビジネスパーソンはわずか4割(38.0%)

6割以上が単なるデジタル化※に留まっていると考えている(62.0%)

Q.あなたの勤めている会社では、DX*が進んでいると思いますか。 全体回答(N=800)

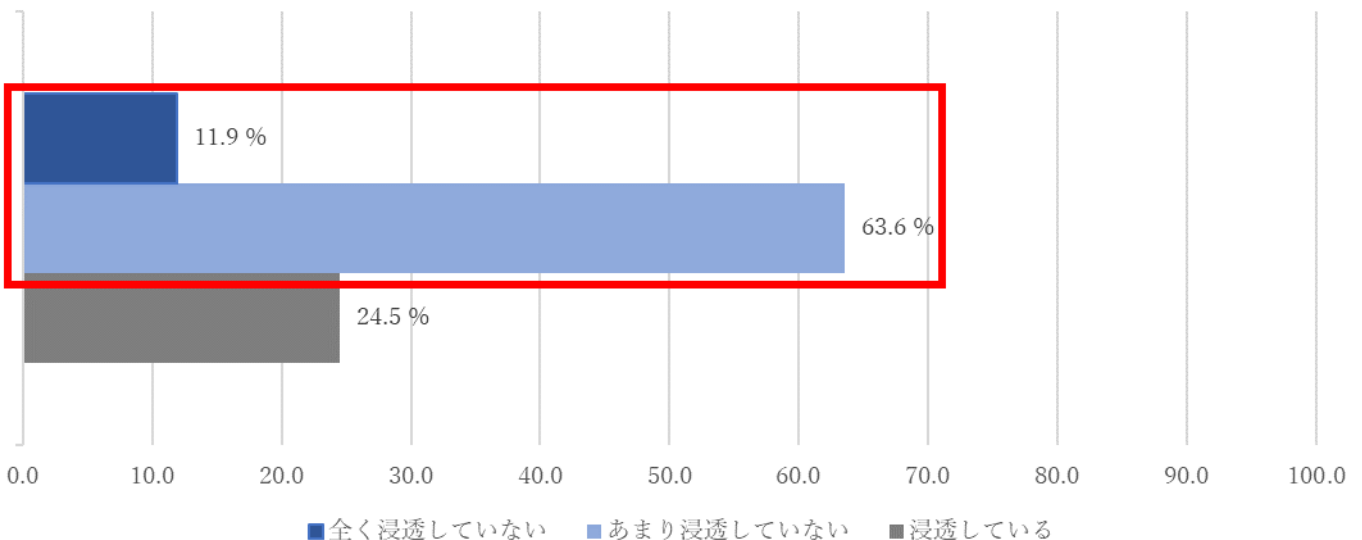


*DX=単なるデジタル化※に留まらず、サービスや事業、企業文化の変革まで行いビジネスを加速させること
 ※単なるデジタル化：紙資料をPDF化する等

・ITシステムを導入している企業で働くビジネスパーソンのうち、ITシステム導入後「活用・浸透」まではできていないと回答した人は約5人中4人(75.5%)

ITシステムが導入で留まっていると考える人が7割以上いると判明

Q.あなたの勤めている会社では、ITシステムを単なる導入に留まらず、事業や業務の特性にあわせて最適化(必要な機能の追加や変更、開発など)を行い、サービスや事業の変革のために組織全体で活用・浸透までしていますか。 全体回答(N=800)



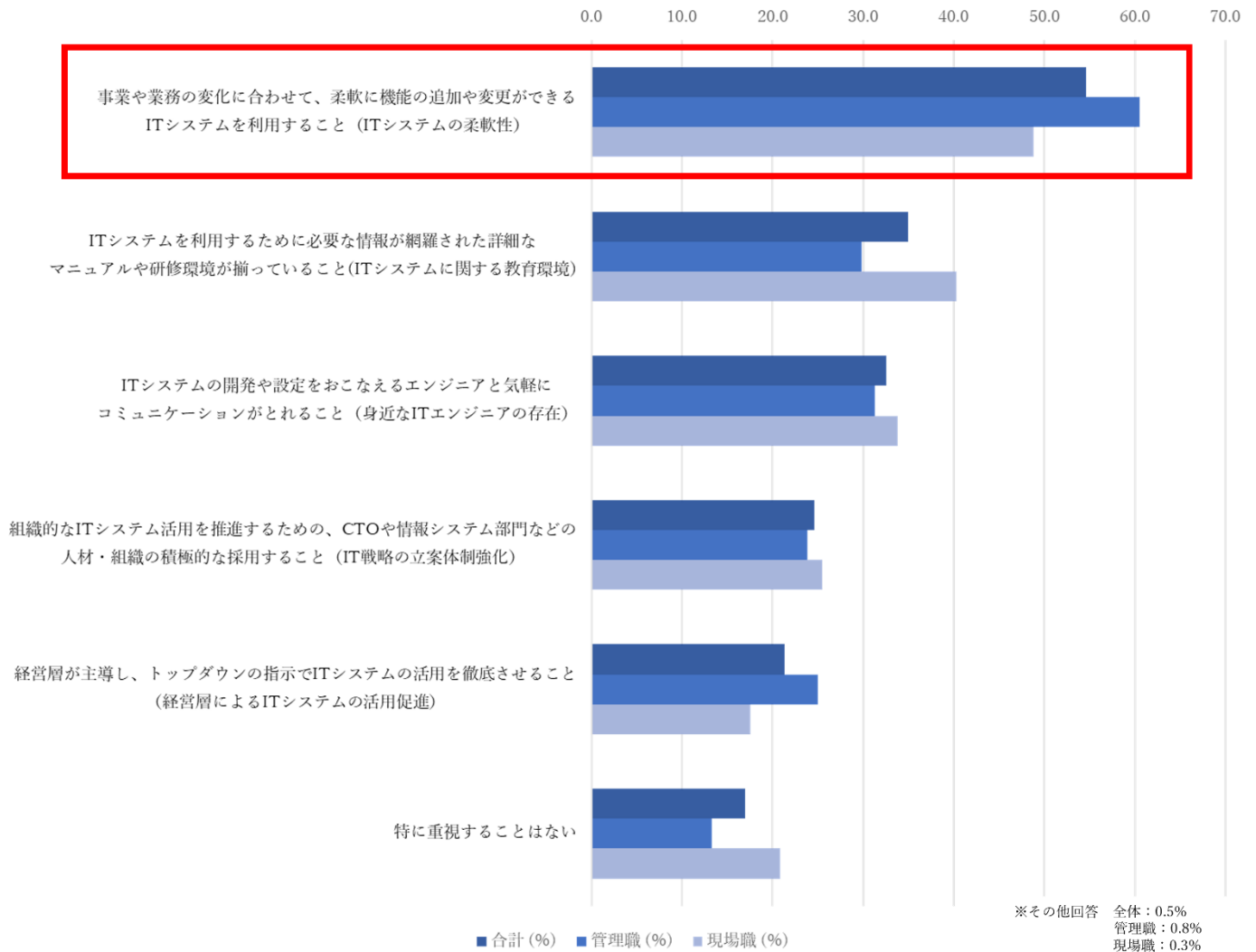
<2人に1人がITシステムの最適化に必要なのは”ITシステムの柔軟性”と回答>

ITシステムの最適化を行い活用する上で運用や組織に必要なだと考えるものとして最も多い回答は「ITシステムの柔軟性」であった（全体回答 54.6%）

また、管理職は次いで「身近な IT エンジニアの存在」「IT システムに関する教育環境」を重視していることから、企業の組織運用の観点からは IT システムの活用に求められる IT 人材についても**要求が強い**ことがうかがい知れる

Q.事業や業務の変化にあわせて継続的にITシステムの最適化をおこない活用する上で、運用や組織において何が重要だと考えますか。当てはまるものを3つまでお選びください。

全体回答(N=800)
管理職/現場職回答(N=400)



<ITシステム導入の課題は”不透明なコスト”>

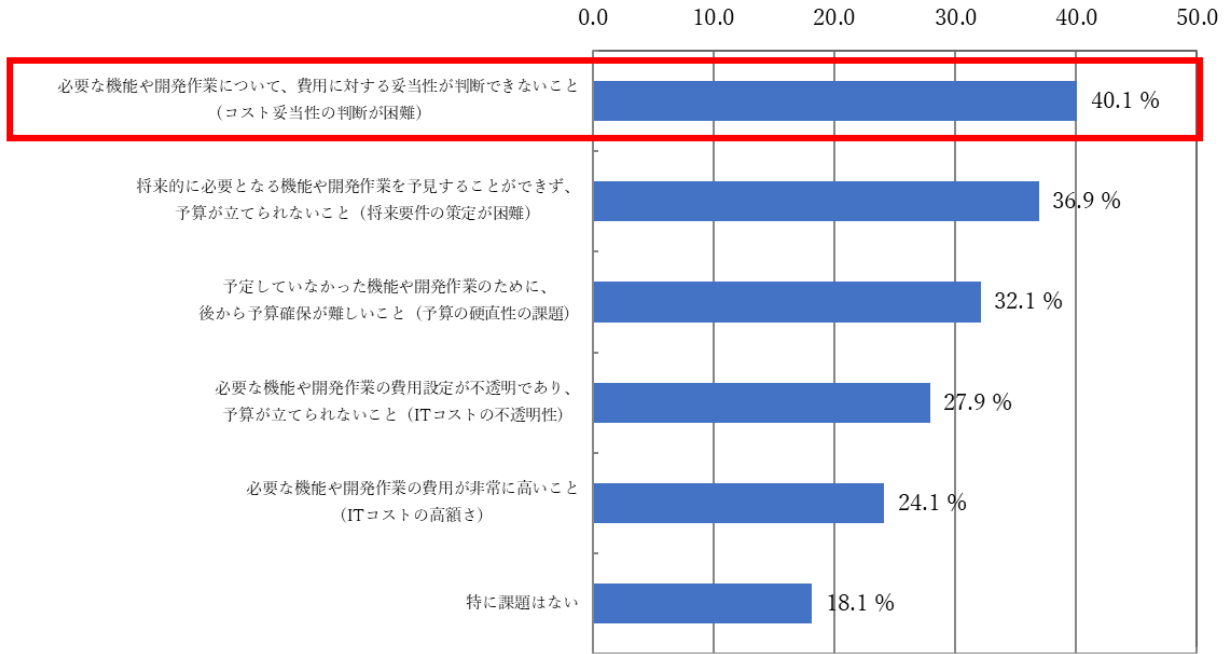
ITシステムが導入止まりになってしまう原因（コスト面）として

第1位「コスト妥当性の判断が困難」、第2位「将来要件の策定が困難」、第3位「予算の硬直性の課題」という結果であった

Q.ITシステムを単なる導入で終わらず、事業や業務にあわせて最適化をおこない、組織として活用・浸透させる上で、費用・コスト面での課題は何だと考えますか。

当てはまるものを3つまでお選びください。

全体回答(N=800)



※その他回答0.1%

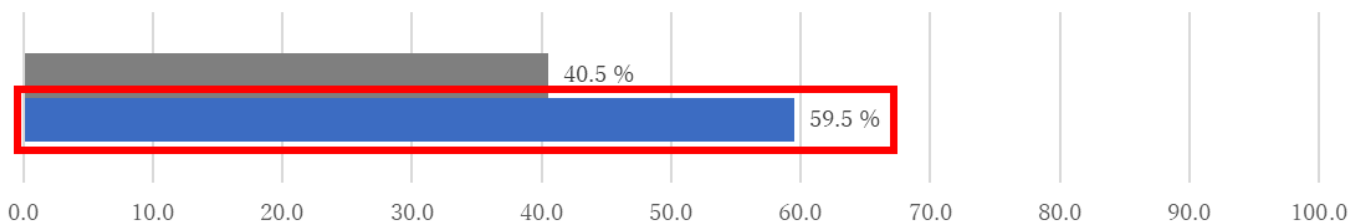
<5人中3人がITシステム導入のプロジェクト進行には”柔軟さ”と”スピード感が好ましいと回答>

ITシステムが導入のプロジェクト進行にあたり、追加の要件や修正を受け入れることができる、柔軟でスピード感あるプロジェクト進行が好ましいと回答した人が約6割（59.5%）

Q.ITシステム導入のプロジェクト進行にあたり、好ましいと感じるのはどちらですか。

理由もあわせてお答えください。

全体回答(N=800)



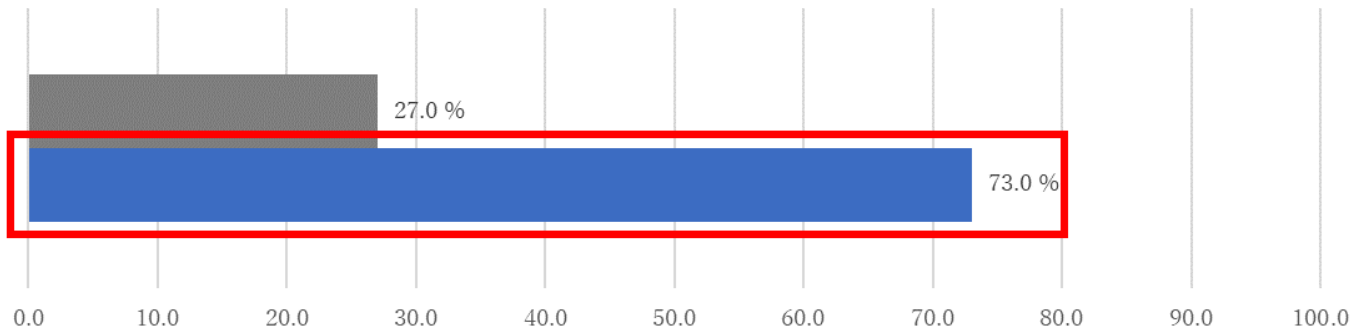
- 事前の計画や資料作成を重視した堅実で、慎重なプロジェクト進行
- 追加の要件や修正を受け入れることができる柔軟で、スピード感あるプロジェクト進行

<7割以上の人がITベンダーとの関係性は「気軽に相談できるパートナー」が好ましいと回答>

システム導入にかかわるITベンダーとの関係性について、気軽に相談・依頼ができるパートナーとしてのITベンダーが好ましいと回答した人が7割以上（73.0%）

Q.ITシステム導入にかかわるITベンダーとの関係性について、
好ましいと感じるのはどちらですか。理由もあわせてお答えください。

全体回答(N=800)



- 事前に取り決めた要件や業務定義の範囲内において、一切を丸投げできるITベンダー（請負契約・準委任契約による関係）
- ITシステム利用者であれば気軽に相談、依頼ができる、パートナーとしてのITベンダー（ITサービス提供者と利用者の関係）

■まとめ

今回の調査からDXの遅れ、またその原因となるIT人材の不足や費用の課題などが明らかになりました。一方で、ITシステムに柔軟さやスピード感、ITベンダーとのパートナー関係を求める傾向が強く、DXに求められる「攻めのIT活用」の機運が高まっていることが見てとれます。

DXにむけて、多くの日本企業では「ITシステム導入」ととどまらず、IT人材を確保し「継続的にビジネスとITシステムを最適化」することができる組織体制を求められています。コムデザインが提唱する新しいサービスモデル“CXaaS”は、日本企業のIT活用がかかえるコストやIT人材問題の突破口を提示します。

【CXaaS（Customer eXperience as a Service）とは】

ITシステムだけではなく、専門エンジニアによるユーザー個別の開発や設定作業までサービスとして提供し、定額のライセンス費用のみで対応するサービスモデル。

<主な特徴>

1. SaaSとして、クラウドにてユーザーにITツールを提供
2. 提供するITツールに対してユーザーが望むカスタマイズ開発を行う
3. 開発を含むテクニカルな作業は、サービスとして専門エンジニアが対応
4. 上記の3項目をサブスクリプション型の費用体系で提供

【IT システム導入企業の活用状況に関する実態調査：概要】

調査地域 : 全国
対象者条件 : IT システム導入企業の管理職・現場職
調査手法 : インターネット調査
実査期間 : 2023 年 1 月 11 日 (水) ~ 2023 年 1 月 16 日 (月)
サンプル数 : 800

【会社概要】

会社名 : 株式会社コムデザイン
本社所在地 : 東京都千代田区平河町 2-7-5 砂防会館本館 3 階
代表者 : 寺尾 憲二
設立 : 2000 年 1 月 12 日
URL : <https://comdesign.co.jp/>

コムデザインは、2000 年に創業。2008 年からクラウド型 CTI サービス「CT-e1/SaaS」の提供を開始。高い拡張性を持つ自社開発のアーキテクチャと利用者のニーズにきめ細かく対応可能な独自のサービスモデル”CXaaS”により、小規模から大規模まで業種を問わずコールセンターに支持されています。