

平成 30 年 6 月 27 日  
株式会社日本政策金融公庫  
総合研究所

**日本公庫総研レポート『中小商業・サービス業における  
IT 利活用の現状と課題』を発行**

日本政策金融公庫総合研究所は、日本公庫総研レポート『中小商業・サービス業における IT 利活用の現状と課題』を発行しました。

中小商業・サービス業における労働生産性の向上に向けて、IT の利活用が期待されています。しかし、実際に IT を利活用している中小商業・サービス業者は少ないといわれています。

そこで本レポートでは、アンケート、インタビューを通して、中小商業・サービス業者が IT の利活用に取り組むうえでのポイントを明らかにしています。

本レポートの概要は以下のとおりです。

**本レポートの概要**

**IT の利活用に取り組むうえでのポイント**

**(1) 目的に応じた IT の導入**

中小商業・サービス業者では、コミュニケーションやきめ細かな対応が付加価値を生み出しているケースが多く、安易に IT 化することは顧客満足度を低くするおそれがあります。そのため、接客以外の業務を効率化し、その余力を接客に振り向けることや、IT 化によって収集した顧客情報を接客に活用することが求められます。

**(2) ユーザビリティの高いシステムの導入と粘り強いアプローチ**

中小商業・サービス業の多くは労働集約的な産業です。IT 化によって業務を効率化するためには多くの従業員がパソコンや端末を使いこなす必要があります。IT が苦手な人でも使いこなせるシステムを導入することや、現場の反対があっても、IT 導入の効果が出るまで粘り強く活用し続けることが望まれます。

**(3) 水先案内人との連携**

中小商業・サービス業の業務プロセスは、非常に多様です。IT を導入するに当たっては、IT ベンダーとの擦り合わせによるカスタマイズが必要だったり、システムをオーダーメイドしたりする必要があります。しかし、多くの企業は IT に関する知識や経験をもち合わせていません。IT の利活用に積極的な同業者や IT コーディネータをはじめとした水先案内人と連携を図っていくことが期待されます。

※本レポートの全文につきましては、[こちら](#)をご覧ください。

＜お問合わせ先＞

日本政策金融公庫 総合研究所 中小企業研究第二グループ（担当：楠本）

〒100-0004 東京都千代田区大手町 1-9-4 大手町フィナンシャルシティ ノースタワー TEL 03-3270-1269

本資料は日本銀行内金融記者クラブ、経済産業記者会に同時配布しております。