



国内企業のIT投資 実態と予測 2021

フィードバック・サマリ

株式会社矢野経済研究所

2021年11月

はじめに

矢野経済研究所では毎年 IT 投資動向調査を行っていますが、今回、2021 年夏は新型コロナウイルス感染症拡大の中での調査実施となりました。アンケートに回答しづらい環境にあった方もいらっしゃるかと拝察しております。ご協力くださった皆様には心よりお礼申し上げます。おかげさまで『国内企業の IT 投資実態と予測 2021』を 10 月末日に発刊することができました。アンケートご協力のお礼にささやかながら、このフィードバック・サマリをお送りさせていただきます。

本稿を書いている 2021 年 11 月には、日本国内の感染状況は落ち着きを見せていますが、引き続き皆様の健康と安全を祈念するとともに、今後の社会経済活動の活性化に期待しています。

本調査結果は、このような時期だからこそいっそう幅広く関心をお持ち頂けるものになったのではないかと考えています。コロナ禍は、日本社会が新たなビジネスモデルや働き方を実現するためのデジタルの有用性に気づく契機にもなりました。IT 投資全体では 2020 年度に大きく落ち込むようなことはなく、2021 年度はさらに好調に推移する見通しです。背景には、事業変革の必要性を認識した企業が IT 投資を強化したことや、テレワークや事業活動のオンライン化によってデジタル活用が加速したことが挙げられます。皆様の勤務先を含む個々の企業での取組みの結果といえるでしょう。アンケートでコロナ禍によってデジタル化への取組状況が変化したかを尋ねたところ、「前進した」という回答が 55.2%と半数を超えました。

さらに、2022 年以降は DX への取組拡大がプラスの要因となると予測します。それに伴い、5G、AI、IoT といったテクノロジーの活用も進展すると見込まれます。

企業活動における IT 投資動向の調査は、長期間にわたり定点観測で行っていく必要がございます。そして、変化がいわば常態化する VUCA の時代にあって、IT 活用の重要性は増しています。矢野経済研究所は、皆様のご協力を賜りながら、また、弊社からも情報をフィードバックさせていただきながら、引き続き調査研究を行って参ります。

このフィードバック・サマリをはじめ、弊社が発信する各種市場調査データなどが、貴社ならびに貴業界にとって、多少なりともお役に立てば幸いです。今後とも調査にご協力賜りますよう、どうぞよろしくお願い申し上げます。

2021 年 11 月

株式会社矢野経済研究所

IT 投資調査チーム 小林明子 / 小山博子 / 星裕樹

調査要綱

1. 調査目的

国内における民間 IT 投資市場規模を推定するとともに、国内の IT 投資実態について民間企業に調査することで、日本の IT 市場の現状および今後の動向について分析するための基礎資料とする。

2. 調査方法・調査対象

- ・日本国内の民間企業に対するアンケート調査（記名式郵送と Web パネルの併用）
- ・文献調査（各種公的資料、経済関連指標、弊社既存調査データなど）

3. 調査・分析期間

2021 年 6 月～2021 年 10 月

4. 調査内容

国内民間企業の IT 投資市場規模の推計、将来予測をするため、各種統計データやアンケート調査を活用した。また、IT 投資実態を把握するため、国内民間企業から回収したアンケートの分析をおこなった。

5. 特記事項

集計表・グラフには、IT 投資額とその内訳（社内 IT コスト、社外 IT 支出）が一致しないものがある（グラフに「非整合」と表示）。

6. 内容に関する問い合わせ

株式会社矢野経済研究所

ICT・金融ユニット 小山博子 / 星裕樹

〒164-8620 東京都中野区本町 2-46-2 中野坂上セントラルビル

TEL : 03-5371-6936 FAX : 03-5371-6965

e-mail : yuki.hoshi@yano.co.jp (星)

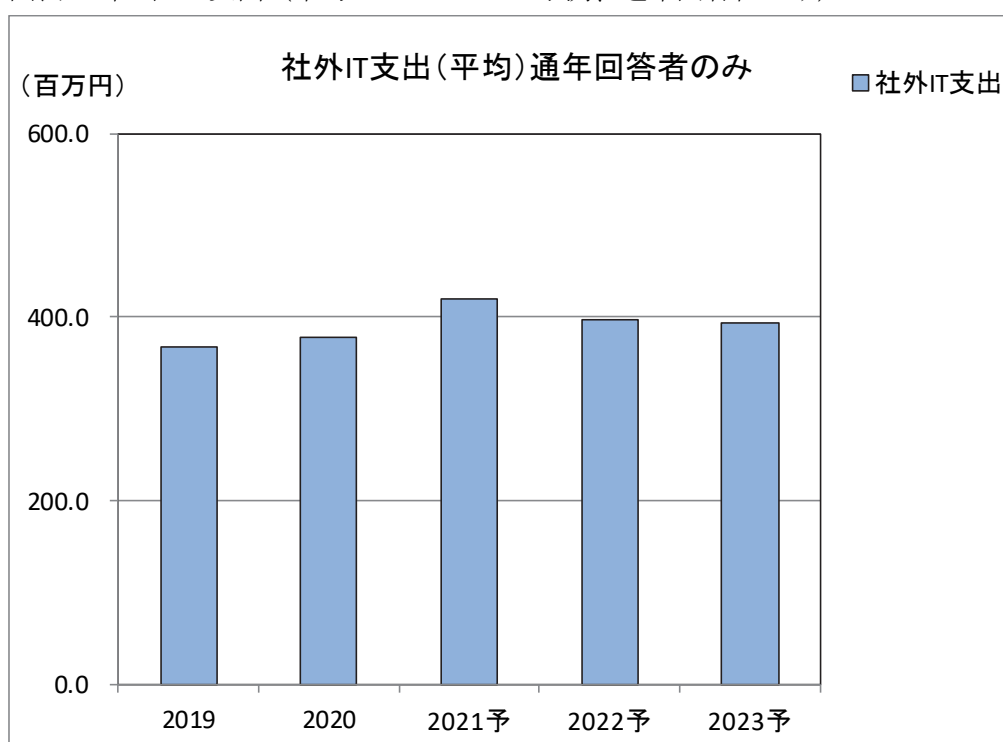
※本書の内容の一部または全部を無断で複写、複製、改変、引用、転載することはできません。

1. IT 投資額の現状と今後の予測

1.1. アンケート回答企業の平均 IT 支出額の推移

2021 年度をピークに 2022 年度以降は緩やかに下降

図表 1 社外 IT 支出（平均・2019～2023 予測、通年回答社のみ）



(百万円)

	2019	2020	2021 予	2022 予	2023 予
社外IT支出	367.5	378.3	420.2	398.0	393.9
前年度比	—	103.0%	111.1%	94.7%	99.0%
n数	301	301	301	301	301

2019～2023 年度予想まで通年で回答した企業（301 社）を対象に社外 IT 支出の平均を集計すると 2019 年度が 367.5 百万円、2020 年度は前年度比 3.0% 増の 378.3 百万円であった。2021 年度予算は前年度比 11.1% 増の 420.2 百万円、2022 年度予想は同 5.3% 減の 398.0 百万円、2023 年度予想は同 1.0% 減の 393.9 百万円となっている。

2020年度の社外IT支出は、前年度比3.0%増の微増となった。基幹系システムのリプレイスやDX投資など、コロナ禍前に策定したIT投資計画に沿って取組みを進める企業がある一方、コロナ禍を受けIT投資案件の凍結や先送りによって2020年度予算を削減した企業もあった。アンケート回答企業においては、既存のIT投資計画を履行する方針の企業が大半を占める結果となった。

また、コロナ禍によりテレワークが普及する中、テレワーク環境の構築に向けてハードウェアやソフトウェアなどへの投資を行う企業が多く存在した。具体的にノートPCの導入やネットワーク回線の強化、Web会議システムの導入などが挙げられる。また、働く場所が多様化したことで、サイバーセキュリティの重要性がこれまで以上に高まり、セキュリティ領域へのIT投資が進んだ。

さらに、コロナ禍により業務をデジタル化・オンライン化させる動きが加速し、その手段としてクラウドサービスの需要が拡大した。このように、2020年度の社外IT支出が好調に推移したのは、コロナ禍を起点として様々な要因があったと推察する。

2021年度予算は、前年度比11.1%増と大きく伸長している。既存のIT投資計画に沿って継続して投資を行う企業に加え、2020年度に実施予定だったIT投資を先送りにした企業が投資を実行することで、前年度より社外IT支出が増加したと推察する。

アンケートの回答結果からは、基幹システムのリプレイスやサーバなどハードウェアの刷新のほか、新規事業の推進やDXへの投資などの回答も複数あり、戦略的なIT投資に向けて社外IT支出を増加させる企業の存在が見て取れる。

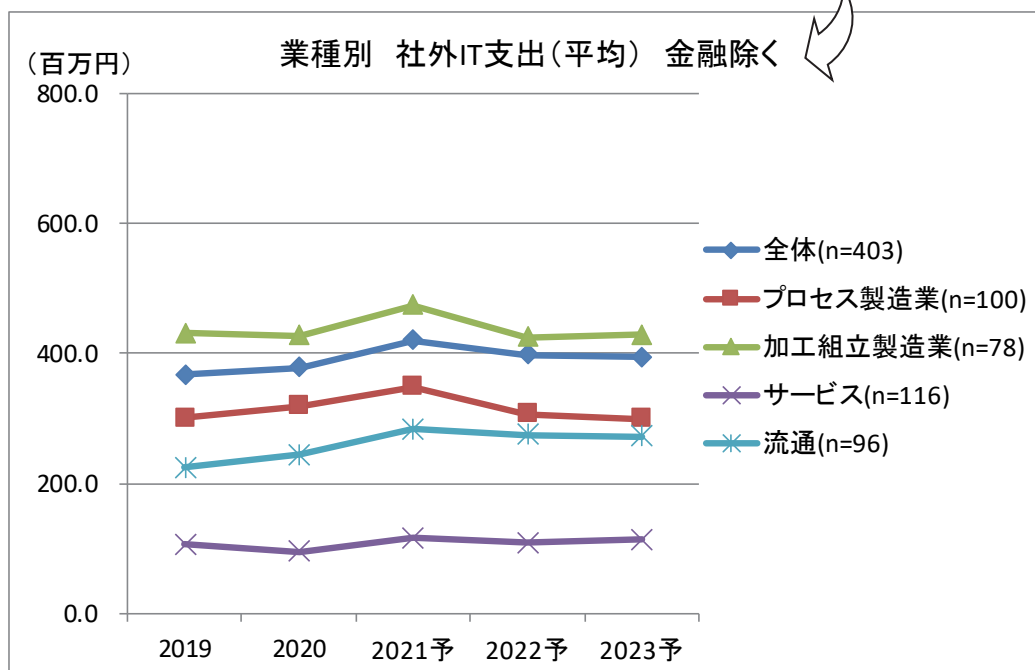
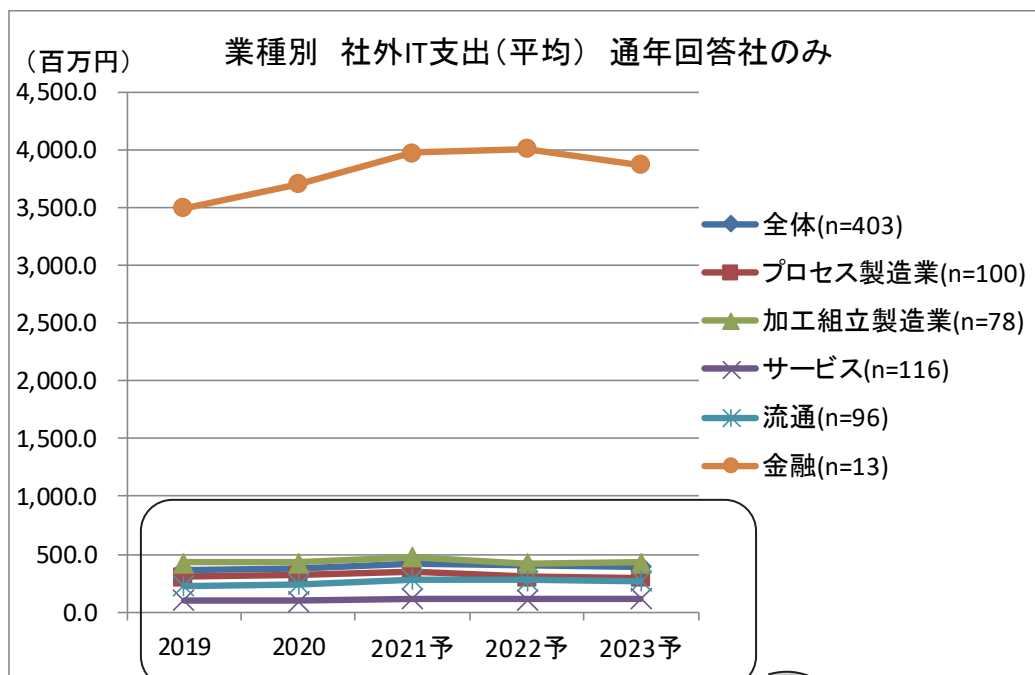
2022年度予想と2023年度予想は、いずれも前年度比で減少という結果である。IT投資が落ち着くとの回答があった一方、2022年度や2023年度に向けて基幹システムのリプレイスやサーバなどハードウェアの刷新を計画し社外IT支出を増加させる計画をもつ企業もあった。

金額ベースで見ると、2022年度予想は398.0百万円、2023年度予想は393.9百万円であり、2019年度の367.5百万円、2020年度の378.3百万円と比較してプラスの値となっている。2021年度に伸長した反動で落ち込んでいるように見えるものの、実態としては2019年度や2020年度よりも社外IT支出の金額は大きく、IT投資が減退するとの見方は適切でない。2021年度ほどの投資ではないものの、2022年度や2023年度にかけてもIT投資は堅調に推移すると予測する。

1.2. 業種別 売上高規模別 従業員数規模別 平均 IT 支出額の推移

1.2.1. 業種別 社外 IT 支出額

図表 2 業種別 社外 IT 支出額 (平均・2019~2023 予測 通年回答社のみ)



(百万円)

	2019	2020	2021予	2022予	2023予
全体(n=403)	367.5	378.3	420.2	398.0	393.9
プロセス製造業(n=100)	301.4	319.6	348.7	306.8	299.8
加工組立製造業(n=78)	431.7	427.9	474.5	424.7	429.3
サービス(n=116)	105.9	95.7	116.1	109.0	113.9
流通(n=96)	224.7	243.8	283.5	274.7	272.2
金融(n=13)	3491.2	3698.9	3973.9	4005.4	3868.2

社外 IT 支出の動向を業種別にみると、加工組立製造業や流通業、金融業では 2019 年度から 2020 年度にかけて支出額が堅調に推移している中、サービス業では 2019 年度の 105.9 百万円から 2020 年度は 95.7 百万円と前年度から 9.4% 落ち込んでいることわかる。サービス業の中でも「ホテル・旅館」や「レジャー・スポーツ・娯楽」「飲食業」などの業種に属する企業では、コロナ禍による業績悪化を背景として IT 投資の削減や IT 投資案件の凍結などを実施したことで、サービス業の社外 IT 支出額が減少したとみられる。

サービス業の 2021 年度予算は、前年度比 21.3% 増の 116.1 百万円と大きな伸長を示しているものの、2019 年度比では 9.6% の増加に留まる。全体動向を見ると、2021 年度予算は 420.2 百万円で前年度比 11.1% 増、2019 年度比は 14.3% 増である。サービス業の 2021 年度予算は、落ち込んだ 2020 年度と比較すると回復するものの、他業種と比較して極めて好調といった様相ではない。2020 年度に先送りとした IT 投資が 2021 年度に実施され、また、2020 年度の落ち込みの反動も影響して前年度比 21.3% 増になったと推察する。

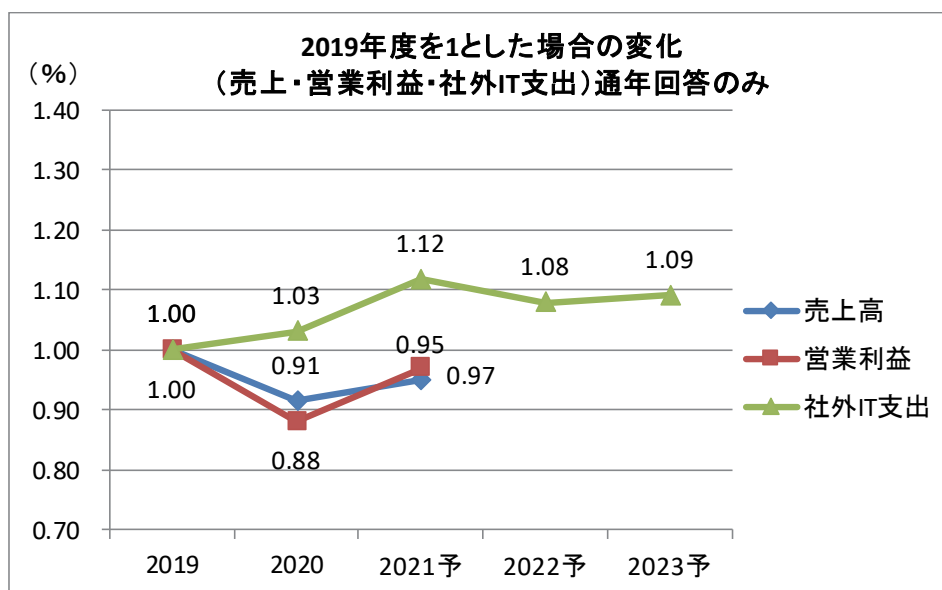
1.2.2. 業種別の動向について

業種別の動向をみるため、アンケート結果から 2019 年度を 1 とした場合の、売上高・営業利益・社外 IT 支出の推移をプロットした。なお、この集計は売上・利益・社外 IT 支出のすべてを通年で回答した企業 (n=247) のみを対象にしている。

本節では、業種別に売上高・営業利益・社外 IT 支出の動向をみていくが、「図表 4 業種別売上高・営業利益・社外 IT 支出比率 (2019 年度を 1 とした場合の変化)」および「図表 5 業種別今後 3 年間の増加ソフトウェアおよび IT 投資の目的」を用意した。後者では上位 3 項目について、網掛けをしている。

ここでは主にこの二つの図表に加え、アンケートの自由記述 (IT 投資予算の増減理由) などの結果も参考に概況を解説する。

図表 3 売上高・営業利益・社外 IT 支出比率（2019 年度を 1 とした場合の変化）



全業種共通

売上高・営業利益ともに 2020 年度が減少、2021 年度は微減となっている。社外 IT 支出については、2020 年度から 2023 年度予想まで一貫して増加基調にある。

売上高と営業利益が 2020 年度に減少したことは、コロナ禍による社会経済活動の停滞が大きく影響しているだろう。2021 年度予想でも 2019 年度の水準には戻らないことをしめしており、コロナ禍の終息が見通せない中でコロナ禍以前の水準にまでは戻らないとの見方をする企業が多いと推察する。

社外 IT 支出は、2020 年度以降堅調に推移する結果となった。コロナ禍前に策定した IT 投資計画を遂行する方針の企業が大半を占めたことが要因とみられる。

今後 3 年間で IT 投資が増加するソフトウェアの上位 3 つは「セキュリティ関連ソフト」「コミュニケーションツール」「ERP（基幹業務統合管理）」で、今年度より設問項目に追加したコミュニケーションツールが 33.5%で 2 位に入った。

また、今後 3 年間の IT 投資の目的は「情報セキュリティの強化」「システム基盤全体の効率化」「社内コミュニケーションの強化」となっており、情報セキュリティの強化が 42.4%でトップとなった。

プロセス製造業

プロセス製造業は、売上高が 2020 年度に微減、2021 年度予想は大幅に増加となっている。営業利益は 2020 年度に大きく落ち込むものの、2021 年度予想は 2019 年度の水準近くまで持ち直す結果である。社外 IT 支出は、2020 年度を頂点として 2021 年度以降は 2019

年度比で横ばいか微減となっている。社外 IT 支出が大きく落ち込むことはなく、2019 年度から一定水準を維持するとみられる。

今後 3 年間で IT 投資が増加するソフトウェアは、「セキュリティ関連ソフト」「コミュニケーションツール」「ERP（基幹業務統合管理）」で、全体動向と同様だった。

次に、今後 3 年間の IT 投資の目的は、「情報セキュリティの強化」と「システム基盤全体の効率化」に次ぐ形で「工場の生産性向上」が 3 位に入った。

加工組立製造業

加工組立製造業は、売上高が 2020 年度に微減、2021 年度予想は 2019 年度の水準に戻る見通しである。営業利益は、2020 年度に大きく落ち込むものの、2021 年度予想は大きく増加する見込みとなっている。社外 IT 支出は、一貫して 2019 年度の水準を上回る結果となっている。特に 2021 年度は好調に推移する見通しである。

今後 3 年間で IT 投資が増加するソフトウェアは「セキュリティ関連ソフト」「ERP（基幹業務統合管理）」「コミュニケーションツール」となり、ERP が 36.8%で 2 番手に入った。

また今後 3 年間の IT 投資の目的について、上位 3 項目は「情報セキュリティの強化」が 48.3%でトップとなり、「システム基盤全体の効率化」と「工場の生産性向上」が続く結果となった。

サービス

サービス業は売上高・営業利益ともに 2020 年度、2021 年度も減少という結果になっている。サービス業には、運輸（陸海空）や旅行代理店、建設などが属しており、コロナ禍による影響を大きく受け、業績が悪化している企業が多いとみられる。社外 IT 支出は、2020 年度こそ落ち込むものの、2021 年度以降はいずれも 2019 年度を上回る結果となっている。コロナ禍による業績悪化を受けて 2020 年度に抑制した IT 投資を 2021 年度に実施し、2022 年度以降は堅調に推移するとみられる。

今後 3 年間で IT 投資が増加するソフトウェアは、「セキュリティ関連ソフト」「コミュニケーションツール」「ERP（基幹業務統合管理）」の順になった。

次に、今後 3 年間の IT 投資の目的をみると、「情報セキュリティの強化」と「システム基盤全体の効率化」に次いで「財務会計業務の効率化」が 29.3%で 3 番手に入った。

流通

流通業は 2020 年度・2021 年度予想ともに売上高が減少、営業利益が増加という結果になった。回答企業の中には、売上高を減少させながらも営業利益を確保する企業、売上高・

営業利益ともに増加／減少の企業などが混在しており、このような結果になった。商社・卸などは業績が厳しく、一方、食品小売などは売上高・営業利益ともに好調だったとみられる。社外 IT 支出は、2023 年度予想まで一貫して増加傾向にある。アンケート結果からは、POS システムなど基幹系システムのリプレースを計画している企業が複数確認できる。

今後 3 年間で IT 投資が増加するソフトウェアは、「コミュニケーションツール」が 37.8% でトップとなり、「セキュリティ関連ソフト」が 33.7%、「ERP（基幹業務統合管理）」と「電子帳票」が 23.5% で 3 番手に入った。

次に、今後 3 年間の IT 投資の目的をみると、「システム基盤全体の効率化」が 51.0% で最も高く、「情報セキュリティの強化」が 35.0% で 2 番目、「売上予測や需要予測の強化」と「テレワーク／在宅勤務」が 18.0% で 3 番目に入った。

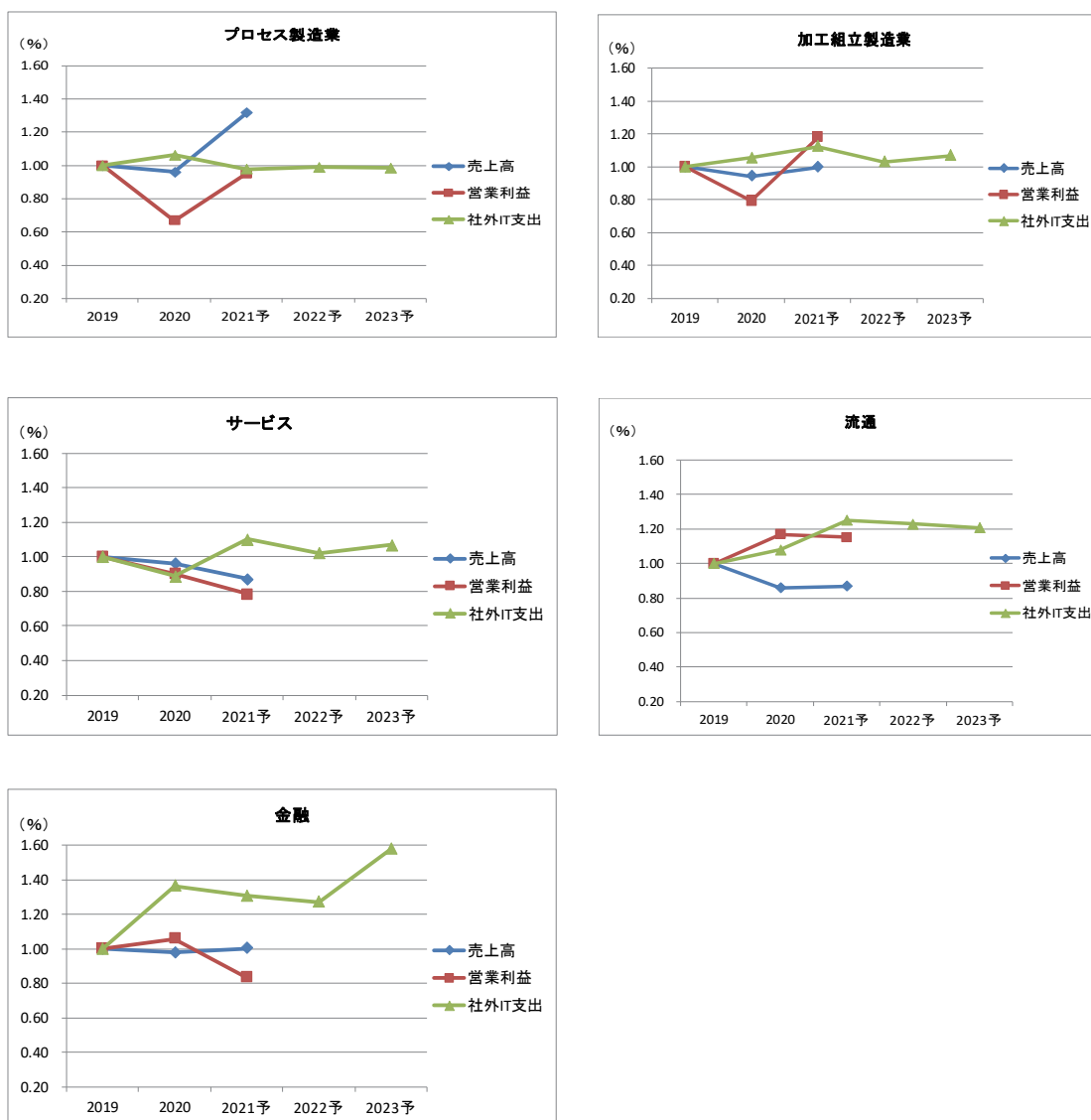
金融

金融業は n 数が少ないため参考値となるものの、売上高はほぼ横ばい、営業利益は 2020 年度に微増し、2021 年度予想は減少という結果になっている。社外 IT 支出は、2023 年度予想まで一貫して大きく伸長する見込みである。大型の基幹システムのリプレースを計画する企業が複数存在することが要因とみられる。

今後 3 年間で IT 投資が増加するソフトウェアは、「コミュニケーションツール」が 41.2% でトップとなり、2 番目に「セキュリティ関連ソフト」「CRM（顧客情報管理）」「電子帳票」と続いた。

また、今後 3 年間の IT 投資の目的をみると、最も割合が高いのは「情報セキュリティの強化」で 64.7%、次いで「システム基盤全体の効率化」が 58.8%、3 番目に続くのは「テレワーク／在宅勤務」となった。

図表 4 業種別売上高・営業利益・社外IT支出比率 (2019年度を1とした場合の変化)



	売上高			営業利益			社外IT支出				
	2019年度	2020年度	2020年度 予想	2019年度	2020年度	2020年度 予想	2019年度	2020年度	2021年度 予算	2022年度 予想	2023年度 予想
プロセス製造業	1	0.96	1.32	1	0.67	0.95	1	1.06	0.98	0.99	0.98
加工組立製造業	1	0.94	1.00	1	0.79	1.18	1	1.06	1.12	1.03	1.07
サービス	1	0.96	0.87	1	0.90	0.78	1	0.89	1.10	1.02	1.07
流通	1	0.86	0.87	1	1.17	1.15	1	1.08	1.25	1.23	1.21
金融	1	0.98	1.00	1	1.06	0.83	1	1.36	1.31	1.27	1.58

n=プロセス製造業：44、加工組立製造業：62、サービス：84、流通：52、金融：5

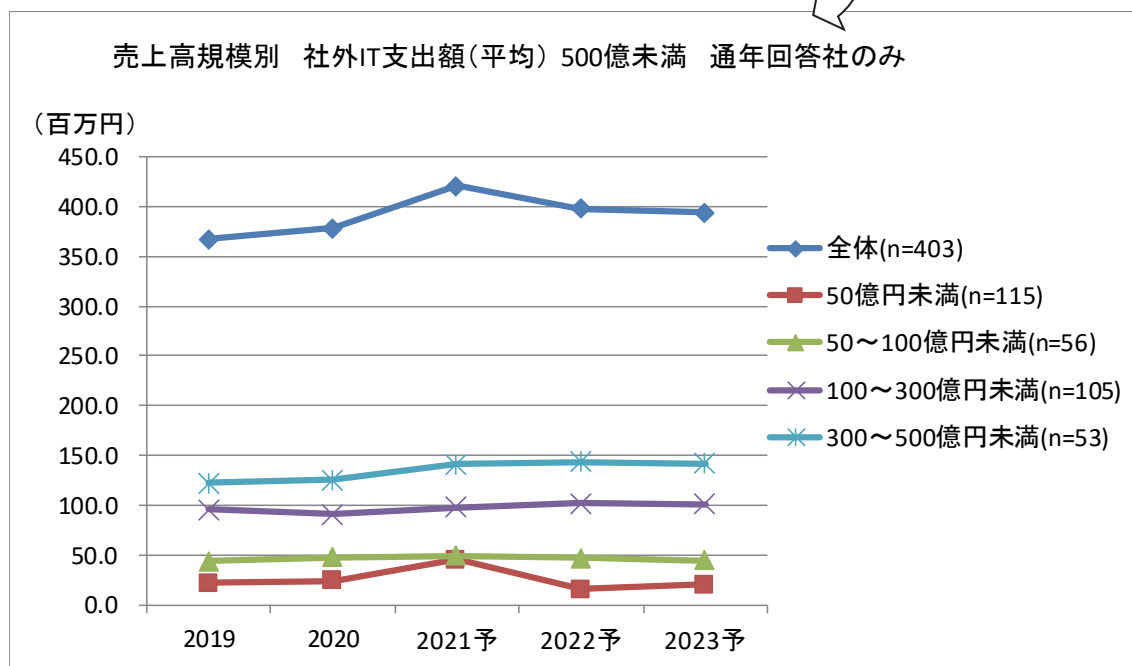
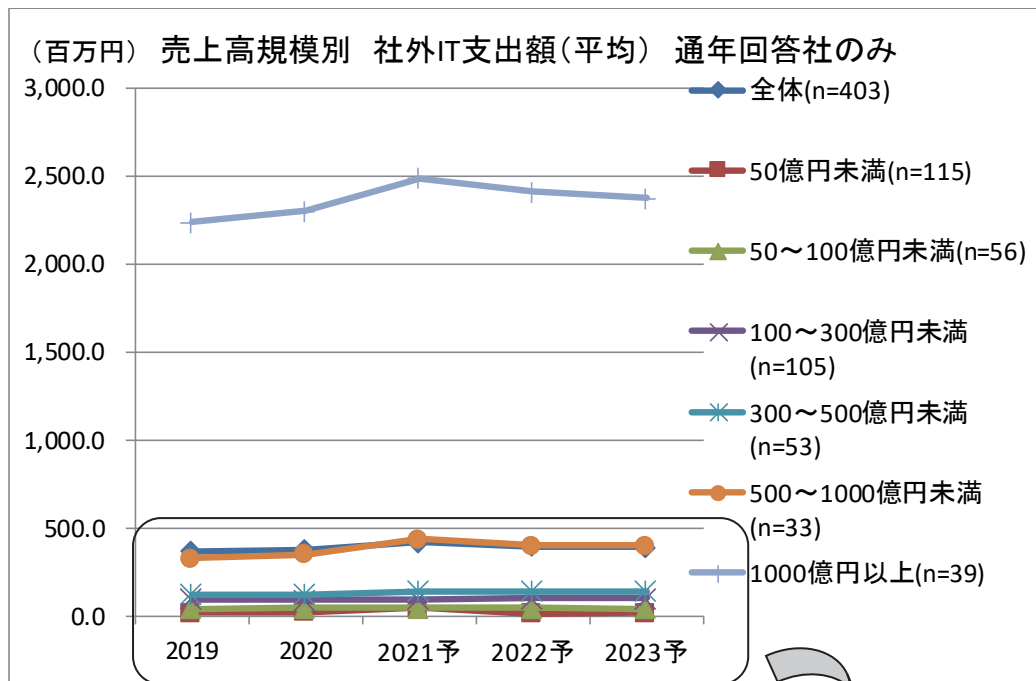
図表 5 業種別今後3年間の増加ソフトウェアおよびIT投資の目的

業種	今後3年間でIT投資が増加するソフトウェア														累計(n) %				
	合計	DWH (データウェアハウス)	RDBMS (リレーショナルデータベース管理システム)	仮想化ソフト	セキュリティ関連ソフト	統合運用管理ツール	RPA (Robotic Process Automation)	ERP (経業統合管理)	CRM (顧客情報管理)	SCM (サプライチェーン管理)	SFA (営業支援システム)	ナレッジマネジメント	BI (意思決定支援システム)	PLM (製品ライフサイクル管理)		電子帳票	CAD/CAE/M/CAE	コミュニケーション (グループウェア/Web会議システム/ビデオ会議/チャットなど)	その他
全体	445	37	25	31	184	35	65	115	66	24	73	13	49	4	89	19	149	32	1010
	100.0%	8.3%	5.6%	7.0%	41.3%	7.9%	14.6%	25.8%	14.8%	5.4%	16.4%	2.9%	11.0%	0.9%	20.0%	4.3%	33.5%	7.2%	227.0%
プロセス製造業	80	6	4	3	33	3	13	24	9	3	17	1	7	0	19	4	27	5	178
	100.0%	7.5%	5.0%	3.8%	41.3%	3.8%	16.3%	30.0%	11.3%	3.8%	21.3%	1.3%	8.8%	0.0%	23.8%	5.0%	33.8%	6.3%	222.5%
加工組立製造業	87	6	5	4	40	6	17	32	12	10	11	2	10	2	11	11	27	7	213
	100.0%	6.9%	5.7%	4.6%	46.0%	6.9%	19.5%	36.8%	13.8%	11.5%	12.6%	2.3%	11.5%	2.3%	12.6%	12.6%	31.0%	8.0%	244.8%
サービス	163	13	10	14	72	15	16	33	23	4	26	7	14	2	30	4	51	15	349
	100.0%	8.0%	6.1%	8.6%	44.2%	9.2%	9.8%	20.2%	14.1%	2.5%	16.0%	4.3%	8.6%	1.2%	18.4%	2.5%	31.3%	9.2%	214.1%
流通	98	9	5	10	33	9	14	23	16	7	18	2	17	0	23	0	37	5	228
	100.0%	9.2%	5.1%	10.2%	33.7%	9.2%	14.3%	23.5%	16.3%	7.1%	18.4%	2.0%	17.3%	0.0%	23.5%	0.0%	37.8%	5.1%	232.7%
金融	17	3	1	0	6	2	5	3	6	0	1	1	1	0	6	0	7	0	42
	100.0%	17.6%	5.9%	0.0%	35.3%	11.8%	29.4%	17.6%	35.3%	0.0%	5.9%	5.9%	5.9%	0.0%	35.3%	0.0%	41.2%	0.0%	247.1%

業種	今後3年間のIT投資の目的														累計(n) %				
	合計	財務会計業務の効率化	システム基盤全体の効率化	情報セキュリティの強化	売上予測や需給予測の強化	社内コミュニケーションの強化	事業継続(BCP/DR)の強化	意思決定の迅速化	研究開発の強化	工場生産性の向上	物流の効率化	顧客管理や広告宣伝の効率化	SDGs・環境への配慮	人事給与業務の効率化		グローバル化への取り組み	新規事業の展開	テレワーク/在宅勤務	その他
全体	448	100	186	190	48	103	50	51	13	62	22	88	34	13	36	8	67	17	1119
	100.0%	22.3%	41.5%	42.4%	10.7%	23.0%	11.2%	11.4%	2.9%	13.8%	4.9%	19.6%	7.6%	2.9%	8.0%	1.8%	15.0%	3.8%	249.8%
プロセス製造業	80	19	32	33	4	17	6	12	2	25	5	16	9	2	4	1	2	10	201
	100.0%	16.1%	40.0%	41.3%	5.0%	21.3%	7.5%	15.0%	2.5%	31.3%	6.3%	20.0%	11.3%	5.0%	1.3%	2.5%	12.5%	2.5%	251.3%
加工組立製造業	87	14	33	42	6	26	11	10	7	31	3	9	6	6	7	1	3	9	229
	100.0%	16.1%	37.9%	48.3%	6.9%	29.9%	12.6%	11.5%	8.0%	35.6%	3.4%	10.3%	6.9%	8.0%	1.1%	3.4%	10.3%	5.7%	263.2%
サービス	164	48	60	69	19	39	20	12	3	4	5	25	12	15	3	15	25	10	386
	100.0%	29.3%	36.6%	42.1%	11.6%	23.8%	12.2%	7.3%	1.8%	2.4%	3.0%	15.2%	7.3%	9.1%	1.8%	9.1%	15.2%	6.1%	235.4%
流通	100	17	51	35	18	17	11	16	0	2	9	34	6	3	9	3	10	18	259
	100.0%	17.0%	51.0%	35.0%	18.0%	17.0%	11.0%	16.0%	0.0%	2.0%	9.0%	34.0%	3.0%	9.0%	3.0%	10.0%	18.0%	0.0%	259.0%
金融	17	2	10	11	1	4	2	1	1	0	4	4	1	0	1	0	5	0	44
	100.0%	11.8%	58.8%	64.7%	5.9%	23.5%	11.8%	5.9%	5.9%	0.0%	23.5%	5.9%	0.0%	5.9%	0.0%	5.9%	29.4%	0.0%	258.8%

1.2.3. 売上高規模別 社外 IT 支出額

図表 6 売上高規模別 社外 IT 支出額 (平均・2019~2023 予測、通年回答社のみ)



(百万円)

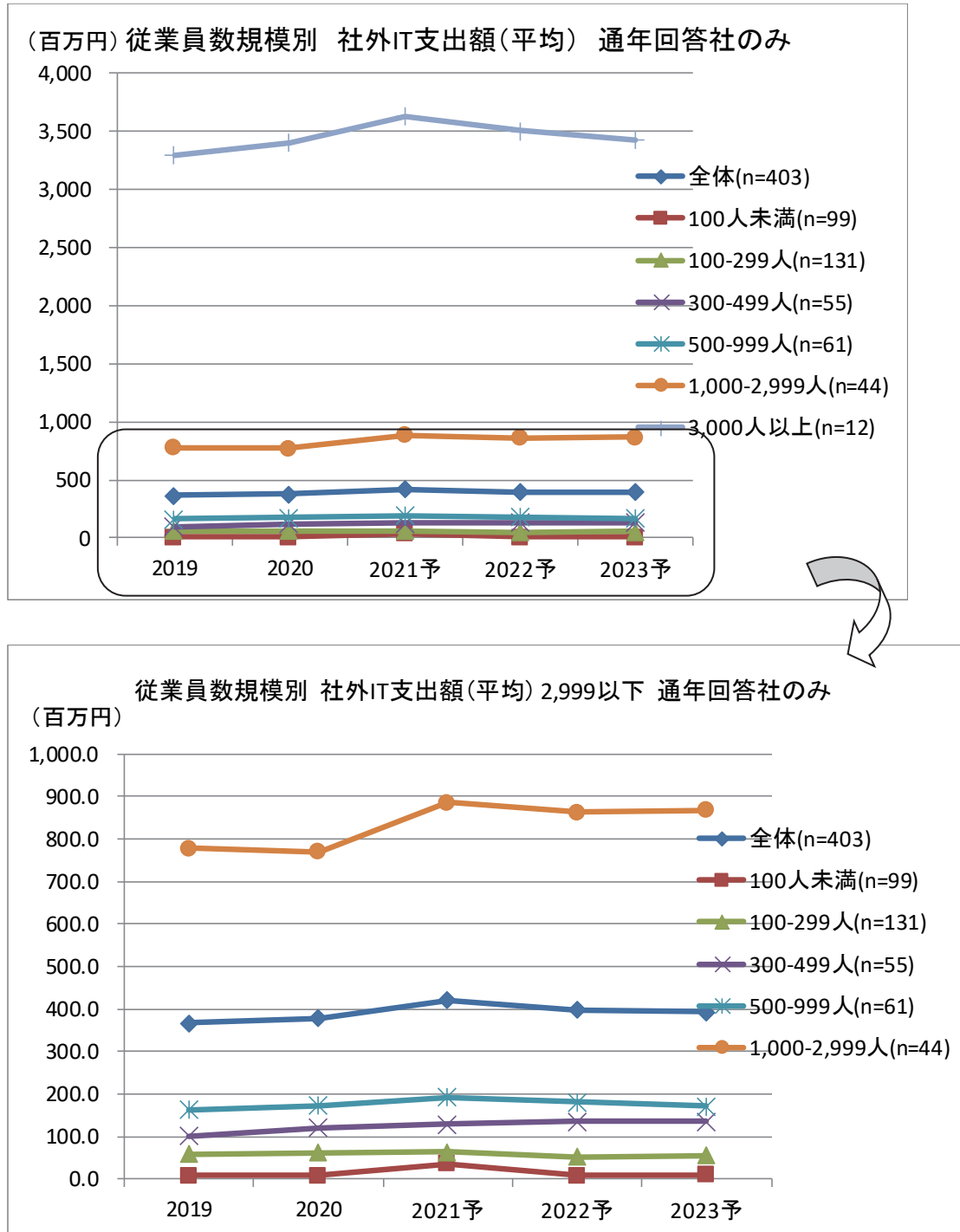
	2019	2020	2021 予	2022 予	2023 予
全体(n=403)	367.5	378.3	420.2	398.0	393.9
50億円未満(n=115)	21.9	24.4	45.2	15.9	20.2
50～100億円未満(n=56)	44.2	47.6	49.3	47.4	44.5
100～300億円未満(n=105)	95.8	91.1	98.4	101.9	101.3
300～500億円未満(n=53)	122.6	125.5	141.4	143.9	141.8
500～1000億円未満(n=33)	327.0	352.3	439.0	400.5	401.6
1000億円以上(n=39)	2234.1	2296.7	2485.6	2407.3	2369.4

50 億円未満の企業では 2021 年度予算が 45.2 百万円となっており、前年度比 185.2%の伸長である。アンケートの回答結果を見ると、2020 年度に業績悪化を背景として投資を抑制した反動で 2021 年度は社外 IT 支出が増加する計画との回答や、2021 年度に基幹システムのリプレースを計画しているとの回答があった。中小企業ではコロナ禍による社会経済活動の停滞の影響が IT 投資の抑制につながる企業が多かったとみられ、また、IT 投資の必要性も生じていることから 2021 年度に社外 IT 支出が大きく増加したと推察する。

売上高 500～1,000 億円未満、1,000 億円以上の企業では基幹システムのリプレースを計画しているとの回答に加え、DX 推進や新規プロジェクトの計画などの回答もあり、戦略的な IT 投資を計画する企業が増加しているとみられる。また、既存のシステム基盤のクラウド化を計画するとの回答も複数あった。

1.2.4. 従業員数規模別 社外 IT 支出額

図表 7 従業員数規模別 社外 IT 支出額 (平均・2019~2023 予測 通年回答社のみ)



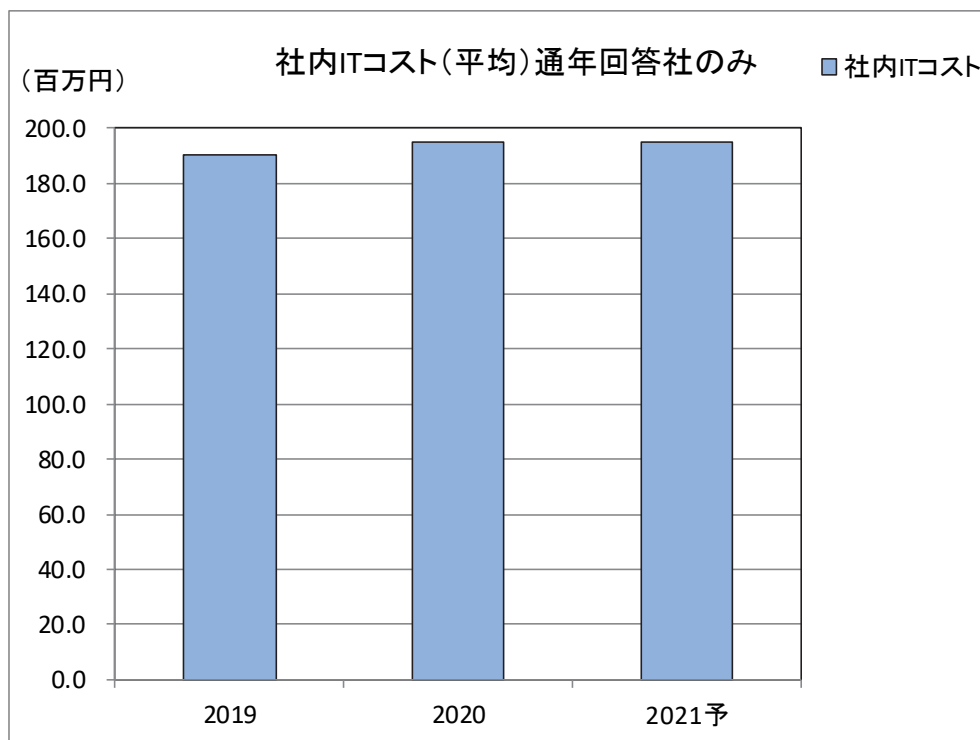
(百万円)

	2019	2020	2021予	2022予	2023予
全体(n=403)	367.5	378.3	420.2	398.0	393.9
100人未満(n=99)	8.3	8.1	35.8	8.6	10.2
100-299人(n=131)	59.4	62.3	63.3	51.5	56.1
300-499人(n=55)	100.5	120.8	128.4	135.3	135.6
500-999人(n=61)	163.0	173.5	191.9	180.7	170.6
1,000-2,999人(n=44)	778.5	770.8	885.2	863.5	868.3
3,000人以上(n=12)	3296.3	3406.5	3634.2	3507.9	3429.7

従業員数 100 人未満で 2021 年度予算が前年度比 442.0%の 35.8 百万円となっているのは、特定 2 社の影響が大きい。1 社は 2021 年度に基幹システムのリプレースを予定しており、もう 1 社は事業拡大に向けて大規模な IT 投資を実施するとの回答を得ている。この 2 社を除いた従業員数 100 人未満の企業における 2021 年度予算の平均は、8.4 百万円である。

1.3. 社内 IT コストは微増傾向

図表 8 社内 IT コスト（平均・2019～2021 予測）（通年回答社のみ）

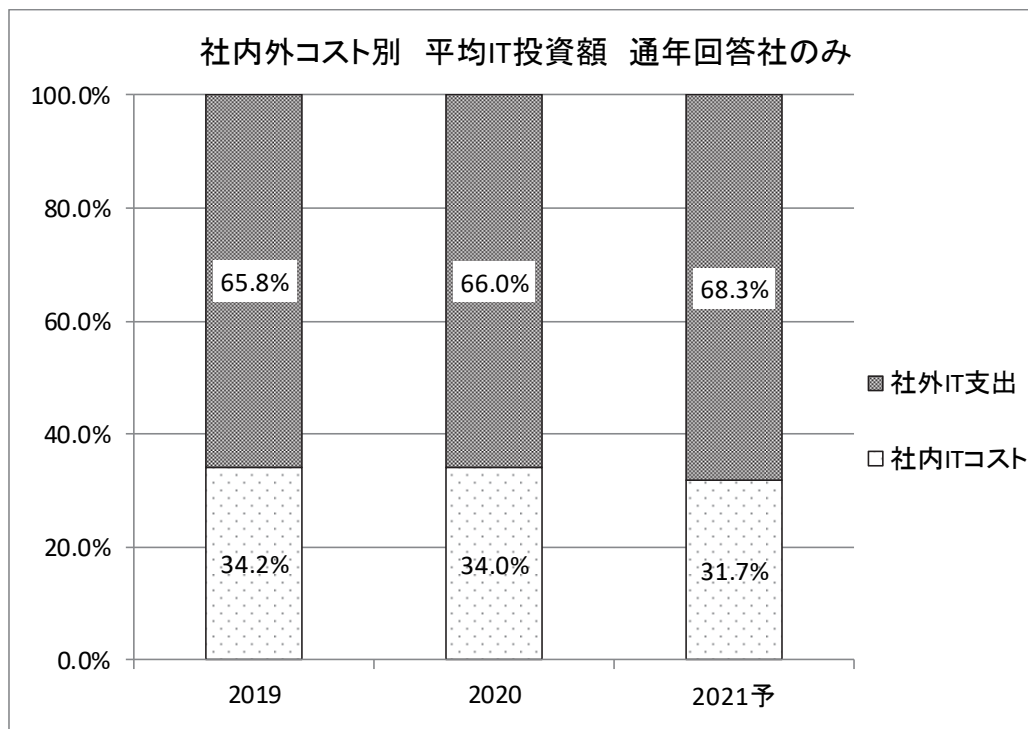


(百万円)			
	2019	2020	2021 予
社内ITコスト	190.6	195.2	195.1
前年度比	—	102.4%	100.0%
n数	301	301	301

社内 IT コストは、2019 年度が 190.6 百万円、2020 年度が前年度比 2.4%増の 195.2 百万円、2021 年度予算は増減なしの 195.1 百万円となっている。社内 IT コストは微増傾向であることがわかる。

1.4. 社外 IT 支出の構成比が増加傾向

図表 9 社内・社外コスト構成比（平均 IT 投資額）（2019～2021 予測）（通年回答社のみ）



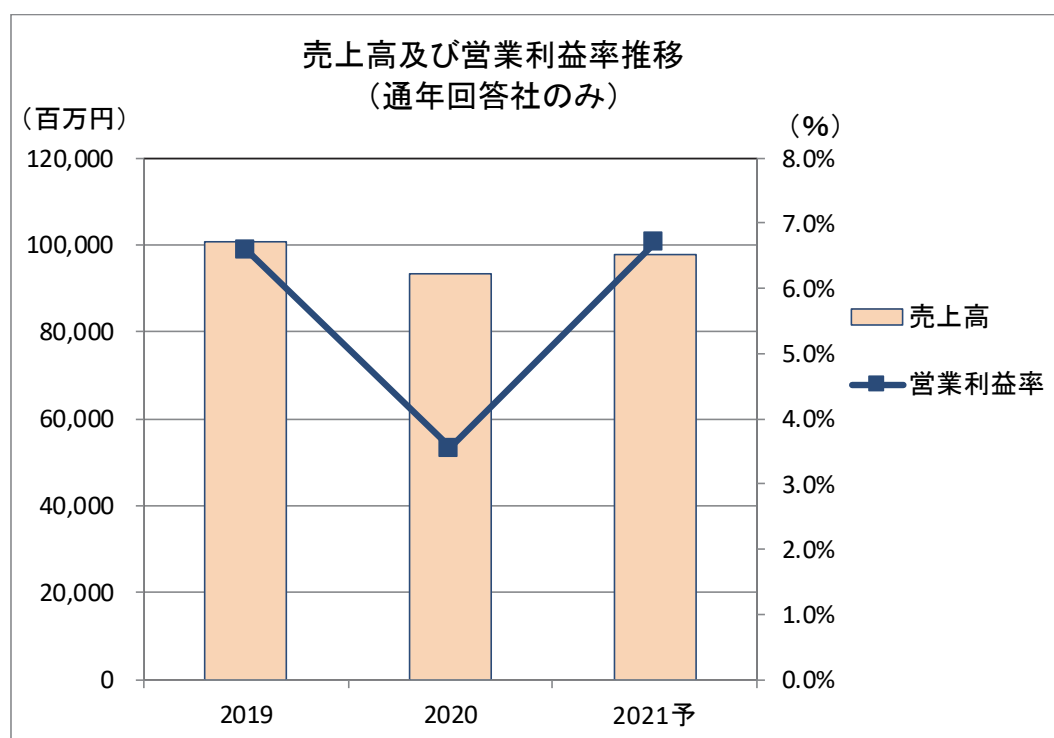
2019～2021 年度予算の社内 IT コストおよび社外 IT 支出の構成比をみる。社内 IT コストの構成比は、2019 年度が 34.2%、2020 年度が 34.0%、2021 年度予算が 31.7%と縮小傾向にある一方、社外 IT 支出の構成比は 2019 年度が 65.8%、2020 年度は 66.0%、2021 年度予算は 68.3%と拡大傾向にある。社内 IT コスト単体の金額で見ると増加傾向にあったことから、社内 IT コストの増加を上回るペースで社外 IT 支出が増加していることがわかる。

業種・業態によらず IT への投資が業績などに影響するようになったことで、IT 投資を拡大させる企業が増加していると推察する。IT 投資の優先順が上がり、予算を多く分配する企業が増加したことで、社内 IT コストと社外 IT 支出の両方が増加傾向にあるとみる。社外 IT 支出の構成比が拡大傾向にある要因としては、前述の通り、IT が関与する範囲の拡大が考えられる。

2. 売上高とIT 投資について

2.1. 回答社の業績動向

図表 10 売上高及び営業利益率推移 (平均・2019~2021 予想 通年回答社のみ)



(百万円、%)

平均	2019	2020	2021 予
売上高	100675.6	93345.1	97605.7
営業利益	3616.5	3159.8	4522.6
営業利益率	6.6%	3.6%	6.7%

(社数)

	2019	2020	2021 予
売上高	336	336	336
営業利益	336	336	336
営業利益率	336	336	336

売上高、営業利益の 2019~2021 年度予想について、通年回答した 336 社の企業データを集計すると上記のようになった。

2020 年度は売上高の平均が 933 億 4,510 万円、営業利益の平均が 31 億 5,980 万円とな

り、営業利益率は 3.6%だった。いずれも 2019 年度より減少した結果である。新型コロナウイルス感染症の世界的流行により社会経済活動が停滞したことで、企業の業績にもマイナスの影響が生じたと推察する。

2021 年度予想をみると、売上高・営業利益ともに 2020 年度から増加しており、回答企業の業績は回復傾向にあるとみられる。

2.2. 売上高に対する社内外 IT 支出比率（業種別・売上高規模別・従業員数規模別）

図表 11 売上高に対する IT 投資比率（2020 年度）

平均 (％)

		売上高に対する社内ITコスト比率 (2020年度)	売上高に対する社外IT支出比率 (2020年度)	売上高に対するIT投資額比率 (2020年度)
全体		0.8	0.9	1.7
業種	プロセス製造業	0.6	0.4	0.9
	加工組立製造業	0.7	1.2	1.9
	サービス	1.5	1.0	2.5
	流通	0.2	0.5	0.7
	金融	1.1	1.8	3.1
売上高規模 (2020年度)	50億円未満	1.6	1.5	3.1
	50-100億円未満	0.7	0.6	1.3
	100-300億円未満	0.5	0.5	1.0
	300-500億円未満	0.2	0.3	0.5
	500-1000億円未満	0.1	0.5	0.6
	1000億円以上	0.4	0.6	1.0
従業員数規模	100人未満	1.7	0.9	2.5
	100-299人	0.5	1.4	1.9
	300-499人	0.7	0.4	1.2
	500-999人	0.4	0.6	1.0
	1,000-2,999人	0.5	0.7	1.2
	3,000人以上	0.2	0.6	0.8

件数 (社数)

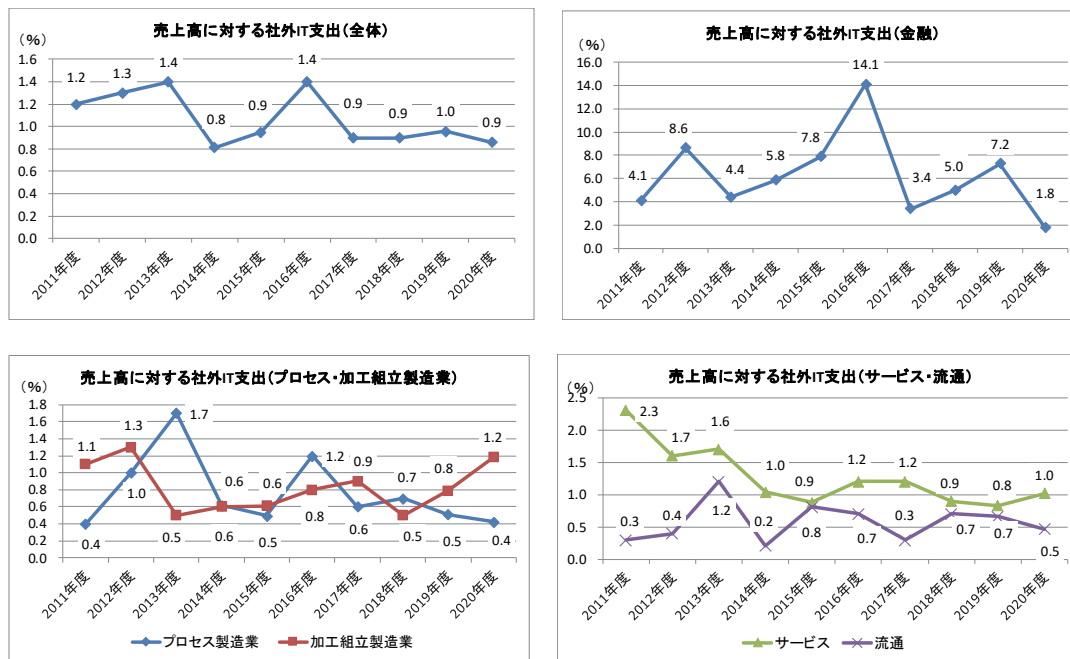
		売上高に対する社内ITコスト比率 (2020年度)	売上高に対する社外IT支出比率 (2020年度)	売上高に対するIT投資額比率 (2020年度)
全体		297	297	297
業種	プロセス製造業	53	53	53
	加工組立製造業	70	70	70
	サービス	96	96	96
	流通	66	66	66
	金融	12	12	12
売上高規模 (2020年度)	50億円未満	107	107	107
	50-100億円未満	32	32	32
	100-300億円未満	58	58	58
	300-500億円未満	37	37	37
	500-1000億円未満	21	21	21
	1000億円以上	42	42	42
従業員数規模	100人未満	86	86	86
	100-299人	66	66	66
	300-499人	41	41	41
	500-999人	43	43	43
	1,000-2,999人	41	41	41
	3,000人以上	19	19	19

売上高に対する IT 投資額比率は 0.8%、社内 IT コスト比率は 0.9%、社外 IT 支出比率は 1.7%であった。なお、IT 投資額とは社内 IT コストと社外 IT 支出を足し合わせたものになっているが、四捨五入の関係から数値が一致しない点がある。

業種別にみると、金融業の IT 投資額比率が 3.1%と大きい。また、売上高規模でみると 50 億円未満の企業が 3.1%と IT 投資に対する負担が大きいことがわかる。

売上高に対する社外 IT 支出比率推移 (2011~2020 年度)

図表 12 売上高に対する社外 IT 支出比率 (2011~2020 年度/業種別)



売上高に対する社外 IT 支出比率の推移である。2010 年度以降、10 年度分を集計すると上記のようになる。年度ごとに回答企業および回答企業数が異なる点には注意が必要である。

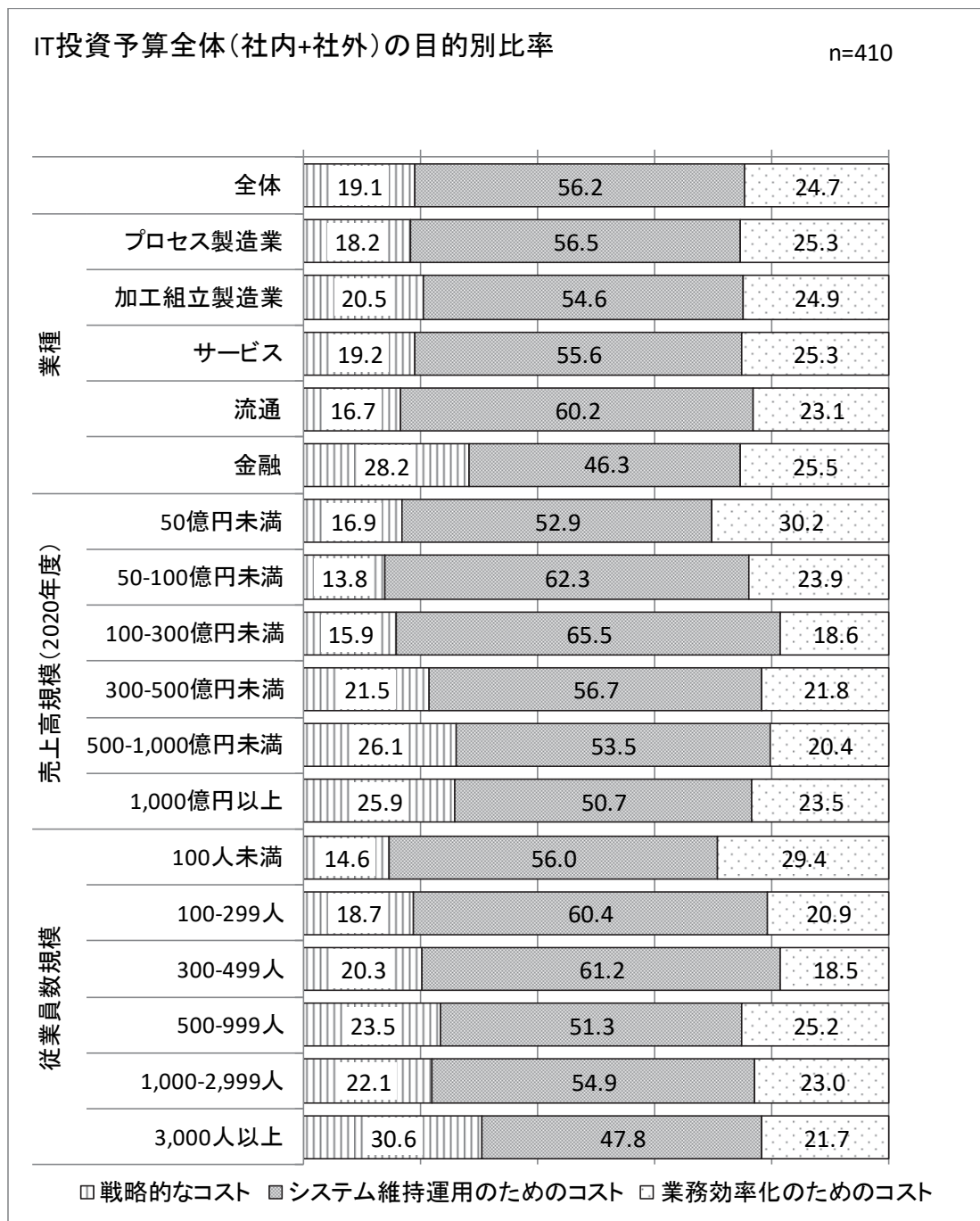
全体傾向を見ると、売上高に対する社外 IT 支出比率は 1%前後で推移しており、近年は横ばい程度になっている。業種別に見ると、加工組立製造業が 2018 年度は 0.5%、2019 年度は 0.8%、2020 年度は 1.2%と増加傾向にある。

金融業は n=12 とサンプル数が少ないため参考値ではあるものの、2020 年度は 1.8%となり、過去 10 年間で最も割合が小さくなっている。7.2%となった 2019 年度のサンプルと比較すると、2020 年度は売上高規模が大きい企業の割合が高かった。中小企業ほど社外 IT 支出の割合が高い傾向にあるが、2020 年度の金融業のサンプルは大企業に偏ったことで、社外 IT 支出の割合が低く出たと推察する。

3. IT 投資戦略

3.1. IT 投資額（社内 IT コスト+社外 IT 支出）の目的別投資比率

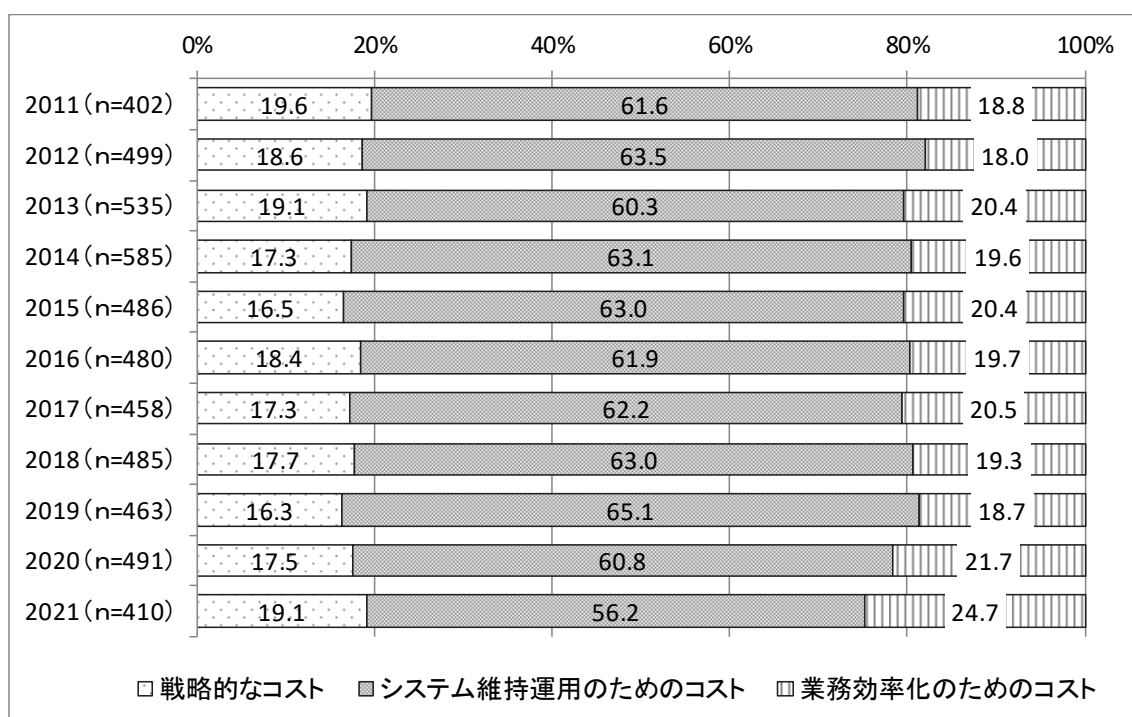
図表 13 業種別・売上高規模別・従業員数規模別 目的別投資比率（2021）



2021年度のIT投資予算額全体（社内コスト+社外コスト）について、目的別の比率を尋ねた。全体では「戦略的なコスト」が19.1%、「システム維持運用のためのコスト」が56.2%、「業務改善化のためのコスト」が24.7%となった。

売上高規模別や従業員数規模別に見ると、売上高規模や従業員数規模に概ね比例する形で戦略的なコストの比率が高くなっている。大企業ほどIT投資を戦略的に進めているとみられる。

図表 14 目的別投資比率の推移（2011～2021）

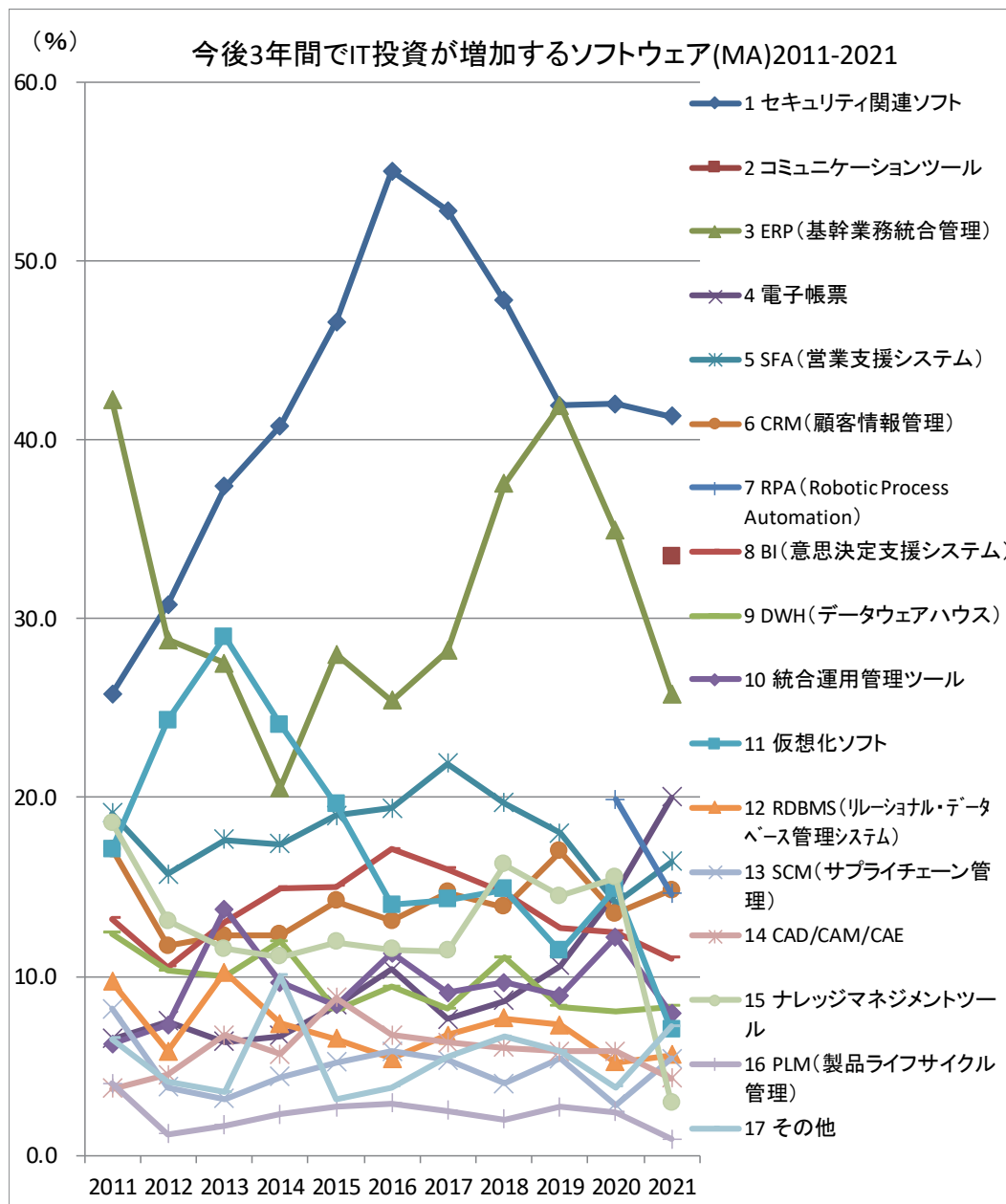


※2011年度の値：「国内企業のIT投資実態と予測2011（以下「2011調査」）」から2020年度の値「国内企業のIT投資実態と予測2020（以下「2020調査」）」まで引用。
 ※2011～2015年度の値には自治体を含む。

2011～2021年度における目的別投資比率の推移をみると、業務効率化のためのコストは過去調査の中で最も高い24.7%、戦略的なコストは過去2番目に高い19.1%となった。システム維持運用のためのコストを低減させ、その分戦略的なIT投資や業務効率化に向けたIT投資を進める傾向にあると推察する。

3.2. 今後3年間でIT投資が増加するソフトウェア

図表 15 今後3年間でIT投資が増加するソフトウェアの推移（2011~2021）（MA）



※「RPA (Robotic Process Automation)」は2020 調査より設問に追加。

※「コミュニケーションツール」は2021 調査より設問に追加

※CAD/CAM/CAEは2020 調査まで「CAD/CAM」の名称で実施

※ナレッジマネジメントツールは2020 調査まで「KM (情報共有/文書管理等)」の名称で実施

※2011~2015 調査には自治体の回答を含む。

(%)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1 セキュリティ関連ソフト	25.8	30.8	37.4	40.8	46.6	55.0	52.8	47.8	41.9	42.0	41.3
2 コミュニケーションツール											33.5
3 ERP(基幹業務統合管理)	42.2	28.8	27.5	20.6	28.0	25.4	28.2	37.6	41.9	34.9	25.8
4 電子帳票	6.5	7.5	6.3	6.7	8.4	10.4	7.6	8.6	10.6	14.7	20.0
5 SFA(営業支援システム)	19.1	15.7	17.7	17.4	19.0	19.4	21.9	19.7	18.0	14.1	16.4
6 CRM(顧客情報管理)	17.1	11.7	12.3	12.3	14.2	13.1	14.7	13.9	17.0	13.5	14.8
7 RPA(Robotic Process Automation)										19.9	14.6
8 BI(意思決定支援システム)	13.2	10.5	13.0	14.9	15.0	17.1	16.0	14.7	12.7	12.5	11.0
9 DWH(データウェアハウス)	12.4	10.3	10.0	12.0	8.1	9.4	8.2	11.0	8.3	8.0	8.3
10 統合運用管理ツール	6.2	7.3	13.8	9.7	8.4	11.3	9.1	9.6	8.9	12.2	7.9
11 仮想化ソフト	17.1	24.3	29.0	24.1	19.6	14.0	14.3	14.9	11.4	14.9	7.0
12 RDBMS(リレーショナルデータベース管理システム)	9.7	5.8	10.2	7.4	6.5	5.4	6.7	7.6	7.3	5.2	5.6
13 SCM(サプライチェーン管理)	8.2	3.8	3.2	4.4	5.2	5.8	5.3	4.0	5.4	2.8	5.4
14 CAD/CAM/CAE	3.7	4.5	6.7	5.6	8.8	6.7	6.3	6.0	5.8	5.8	4.3
15 ナレッジマネジメントツール	18.6	13.1	11.5	11.1	11.9	11.5	11.4	16.3	14.5	15.5	2.9
16 PLM(製品ライフサイクル管理)	4.0	1.2	1.7	2.3	2.7	2.9	2.5	2.0	2.7	2.4	0.9
17 その他	6.5	4.1	3.5	10.0	3.1	3.8	5.5	6.6	5.8	3.8	7.2

(社数)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
n数	403	543	538	587	479	480	475	498	482	502	445

2011年～2021年調査の「今後3年間でIT投資が増加するソフトウェア（複数回答）」の推移をみると、2021年はセキュリティ関連ソフトが41.3%で1位となった。2014年調査以降は常に40%以上となっており、根強いニーズがあるとみられる。

2位になったのは、2021年調査より設問に追加したコミュニケーションツールで33.5%である。コロナ禍により各種業務のオンライン化が加速し、オンライン上でコミュニケーションが円滑に行えるツールにニーズが集まっているとみられる。Web会議システムやビジネスチャットなどは2020年度に急速に導入が進んだツールであり、今後3年間という見方でも高い支持を得る結果となった。

3位には、2020年調査から9.1ポイント減となったERP（基幹業務統合管理）である。今後3年間の投資先として、2019年は41.9%となるなど割合が高くなった時期もあるが、過去11年間を見ると2012年調査から2017年調査まではいずれも20%台にある。2021年調査の25.8%は同年調査全体の中で3番目に高い割合であり、直近の推移を見てERPへの投資が落ち込むと判断するのは妥当ではない。「7.参考」にあるように、DXを追い風にERPへの投資が進んでおり、今後もERPへの投資が堅調に推移すると見込む。

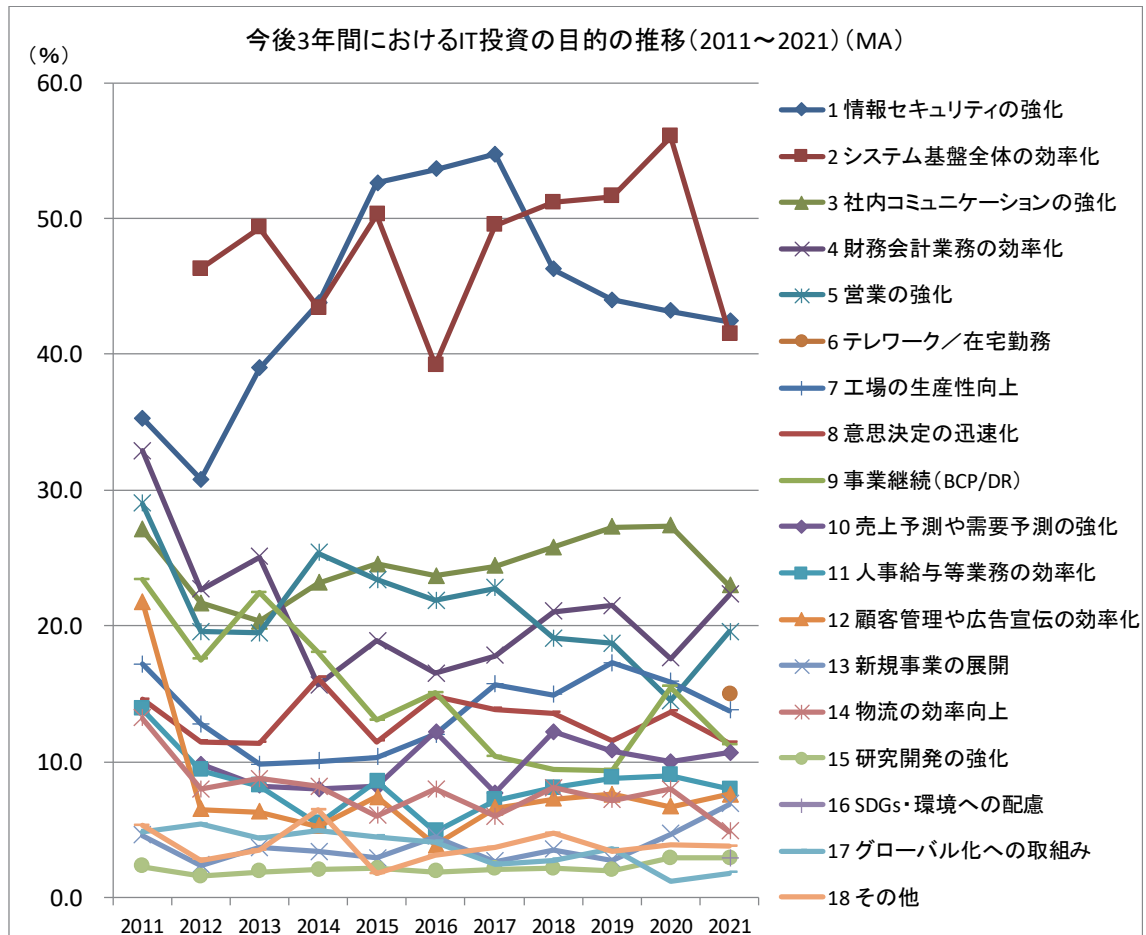
4位は、20.0%で電子帳票となった。新型コロナウイルスの影響に伴うテレワークの実施により、多くの企業でペーパレス化が進んでいない現状が浮き彫りとなった。書類の提出や紙媒体への捺印のために出社する状況が生じ、テレワークの実施を妨げる要因の一つとして注目を集めた。電子帳票に関しては、こうした問題意識の高まりや2022年1月の電子帳簿保存法の改正もあり、今後3年間でIT投資が増加するソフトウェアとして回答した企業が増加したと推察する。

SFA（営業支援システム）とCRM（顧客情報管理）は2020年調査に一度落ち込んだものの、2021年調査ではSFAは前年比2.3ポイント増、CRMは1.3ポイント増と若干盛り返した。SFAについては、コロナ禍により営業体制が変化した企業もあり、オンラインでの営業活動にも対応できるよう様々なSFAを検討する企業が増加していると考えられる。

その他では、AIを活用したソフトウェアや、テレワークの環境整備に向けたWeb会議システムなどがそれぞれ複数の企業から挙げられている。

3.3. 今後3年間におけるIT投資の目的

図表 16 今後3年間におけるIT投資の目的の推移(2011~2021)(MA)



※2011 調査の「顧客管理や広告宣伝の効率化」は「顧客管理・マーケティングの強化」の値である

※「システム基盤全体の効率化」と「売上予測や需要予測の強化」は、2011 調査には設問なし

※「グローバル化への取組み」は 2020 調査まで「国際化への取組」の名称で実施

※「テレワーク/在宅勤務」は 2021 調査より設問に追加

※「SDGs・環境への配慮」は 2021 調査より設問に追加

※2011~2015 調査には自治体の回答を含む

(%)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1 情報セキュリティの強化	35.3	30.8	38.9	43.8	52.6	53.6	54.7	46.3	44.0	43.2	42.4
2 システム基盤全体の効率化		46.3	49.3	43.4	50.3	39.2	49.5	51.2	51.6	56.0	41.5
3 社内コミュニケーションの強化	27.1	21.7	20.4	23.2	24.6	23.7	24.4	25.8	27.3	27.4	23.0
4 財務会計業務の効率化	32.9	22.7	25.1	15.7	18.9	16.5	17.8	21.1	21.5	17.6	22.3
5 営業の強化	29.0	19.6	19.5	25.4	23.4	21.9	22.8	19.1	18.7	14.5	19.6
6 テレワーク／在宅勤務											15.0
7 工場の生産性向上	17.2	12.8	9.8	10.1	10.3	12.0	15.7	15.0	17.3	15.9	13.8
8 意思決定の迅速化	14.6	11.5	11.4	16.2	11.5	14.8	13.9	13.6	11.6	13.7	11.4
9 事業継続(BCP/DR)	23.4	17.5	22.5	18.1	13.1	15.1	10.4	9.4	9.4	15.5	11.2
10 売上予測や需要予測の強化		9.8	8.2	8.0	8.2	12.2	7.7	12.2	10.8	10.0	10.7
11 人事給与等業務の効率化	13.9	9.4	8.2	5.5	8.6	4.9	7.2	8.1	8.8	9.0	8.0
12 顧客管理や広告宣伝の効率化	21.8	6.5	6.3	5.3	7.4	3.9	6.6	7.3	7.6	6.7	7.6
13 新規事業の展開	4.6	2.4	3.7	3.4	2.9	4.5	2.7	3.5	2.8	4.7	6.9
14 物流の効率向上	13.2	8.0	8.8	8.2	6.0	8.0	6.0	8.1	7.2	8.0	4.9
15 研究開発の強化	2.3	1.6	1.9	2.0	2.1	1.9	2.1	2.2	2.0	2.9	2.9
16 SDGs・環境への配慮											2.9
17 グローバル化への取り組み	4.9	5.4	4.4	4.9	4.5	4.1	2.5	2.8	3.6	1.2	1.8
18 その他	5.3	2.8	3.5	6.5	1.8	3.1	3.7	4.7	3.4	3.9	3.8

(社数)

	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
n数	431	431	570	569	513	485	483	508	498	511	448

「今後3年間におけるIT投資の目的(複数回答)」の推移をみると、トップ3は「情報セキュリティの強化」、「システム基盤全体の効率化」、「社内コミュニケーションの強化」で変わらなかったものの、最も割合が高いのは「情報セキュリティの強化」で42.4%となった。サイバーセキュリティの課題が深刻な状況は変わらず、加えてテレワークの普及により働く環境や場所が多様化する中で、セキュリティへの対策が重要な施策として認識されているとみる。

本年より項目に追加した「テレワーク／在宅勤務」は15.0%で6番目に割合が高い結果となった。今後3年間のIT投資の目的としてテレワーク／在宅勤務が15.0%を獲得したことは、今後のテレワークの普及や定着につながる動きと推察する。コロナ禍により一定期間テレワークを実施する中で、ワーカークラウドライフバランスの向上といったメリットを経験し、一方で経営層にとってもBCPの観点、人材獲得の観点から利点があると認識されたことで、テレワークを制度化させる企業が一定数あるとみられる。

その他では、業務の効率化や生産性の向上などが複数挙がっている。

4. 世界経済情勢と日本の現状

4.1. 世界経済および日本経済の動向

4.1.1. 世界経済の回復は続いているものの勢いは鈍化

IMF（国際通貨基金）が発表した2021年10月の世界経済見通しによると、パンデミックが再燃する中でも世界経済の回復は続くという。ただ、新型コロナウイルスの危機によって分断された影響は大きく、短期的な格差が中期の経済活動に長期的な影響を及ぼすとみている。

また、世界経済の成長率については2021年に5.9%、2022年に4.9%上昇すると予測している。2021年7月時点の発表からは、2021年予測が0.1ポイント下方改定されている。供給の混乱が一因で先進国の成長見通しが下方改定されたことと、パンデミックの状況が悪化したことが主な要因で低所得途上国の見通しが下方改定されたことも理由に挙げられる。ただ、一次産品を輸出する新興市場国や発展途上国の一部において短期的な見通しが強まったことが、先の方改定を一部相殺している。

今後については、デルタ株の感染が急速に拡大していることや新たな変異株の脅威により、どれほど早くパンデミックを乗り越えられるかについて先行き不透明感が高まっている。米国では、2021年に入り、バイデン政権が発足し、大型追加経済対策への期待とそれに伴う国債増発への懸念から同年1～3月に長期金利が上昇傾向となり、新興国の株価については、一服感がみられる局面もあった。その後は、感染動向等に応じ、動きは異なるものの、韓国やインドにおいては、概ね上昇傾向にあり、中国では、当局による規制強化の動きなどが影響して上昇が抑えられている。

ICTとの関連でみると、新型コロナウイルス感染症の影響により、働き方やマネジメントが大きく変化し、デジタル技術の活用が今後加速することが予想される。EUのR&Dレポートでも、2020年代は、感染症の拡大を契機として、AIによってコンピュータがデータを解析し、人間が行うよりも優れた方法を演繹する時代になる可能性が指摘された。コロナ禍を契機に産業構造が変化していく中で、こうした各国の動向を踏まえていくことも重要であるだろう。

4.1.2. 持ち直しの方向性が見えつつも不透明な日本経済

IMF は日本経済について、2021 年の成長率を 2.4% と見込んでいる。これは世界平均より低く、また先進国の中では最も低い成長率となっている。2022 年も同様であり、日本の 3.2% という成長率は世界平均と先進国と比較して最も低くなっている。ただ、この傾向はコロナ禍以前より続いているものであり、コロナ禍からの回復がひと際遅いことを示す訳ではないだろう。

内閣府が 2021 年 10 月に発表した月例経済報告は、日本経済の先行きについて、“景気は、新型コロナウイルス感染症の影響により、依然として厳しい状況にあるなか、持ち直しの動きが続いているものの、そのテンポが弱まっている”と述べている。月例経済報告では先行きについて、「感染対策を徹底し、ワクチン接種を促進するなかで、各種政策の効果や海外経済の改善もあって、景気が持ち直していくことが期待される」としながらも、サプライチェーンを通じた影響による下振れリスクや、国内外の感染症の動向、金融資本市場の変動などの影響を注視する必要があることに言及している。

2021 年は東京オリンピック・パラリンピックが開催されたが、当初予定されていた通りとはいかず、想定していたような経済効果は得られなかった。また、国が実施する新型コロナウイルス感染症対策への不信感もあり、菅首相の退陣報道で株価が上昇したことからも、今夏の日本の経済活動は厳しい状況にあったといえる。続く岸田内閣からは、新しい風が吹くことが期待されたが、組閣人事に落胆の声もあり、首相就任直後の内閣支持率も決して高いものではなかった。ICT 関連では、9 月にデジタル庁が発足するといった明るい話題もあったが、世の中的な注目度は決して高くはない。

10 月に行われる衆議院議員選挙でも経済対策は重要な焦点のひとつだが、執筆時点で選挙の結果は出ていない。荒れることが予想され、見通しは不鮮明だが、一日も早く通常为社会活動に近い状態が取り戻されることが期待される。

4.2. 国内の景況感、設備投資、ICT 関連投資の状況

4.2.1. 景況感：大企業は「上昇」超の見通し

9月13日に発表された内閣府・財務省の「法人企業景気予測調査」（令和3年7～9月期調査）によると、令和3年（2021年）7～9月期の「貴社の景況判断」BSI（全企業）は、大企業と中小企業が「上昇」超、中小企業が「下降」超となっている。見通しについても同様で、大企業と中堅企業は令和3年10～12月期、令和4年1～3月期ともに「上昇」超、中小企業は令和3年10～12月期、令和4年1～3月期ともに「下降」超で推移する見通しとなっている。

令和3年4～6月期調査では、大企業・中堅企業・中小企業ともにマイナスであったため、大企業や中堅企業では景況感が転換する時期にきているとみられる。

図表 17 貴社の景況判断 BSI

		[単位：%ポイント]			
		令和3年4～6月 前回調査	令和3年7～9月 現状判断	令和3年10～12月 見通し	令和4年1～3月 見通し
大企業	全産業	▲ 4.7	(7.7) 3.3	(8.4) 6.8	6.8
	製造業	▲ 1.4	(9.9) 7.0	(10.7) 10.0	6.0
	非製造業	▲ 6.2	(6.7) 1.5	(7.3) 5.3	7.2
中堅企業		▲ 9.0	(7.0) 0.2	(12.7) 7.7	7.8
中小企業		▲ 25.5	(▲ 9.6) ▲ 18.0	(▲ 2.3) ▲ 6.0	▲ 5.6

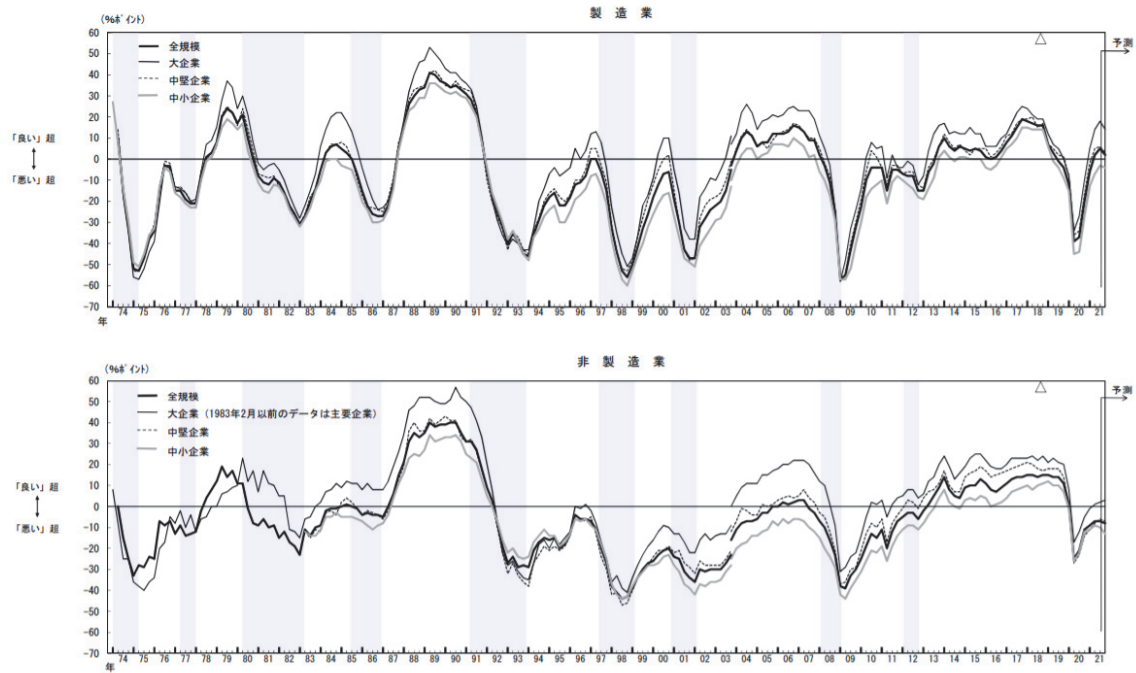
※1 () 書きは前回調査時の見通し。

※2 前四半期と比較しての「上昇」－「下降」社数構成比。

出所：内閣府・財務省「法人企業景気予測調査（令和3年7～9月期調査）」

次に、日銀短観をみる。日銀短観（2021年9月）の業績判断の推移では、2013年以降、「良い」とする企業が多かったが、2019年に入り製造業が、2020年になると非製造業も「悪い」に転じた。2021年に入ると製造業では「良い」とする企業がわずかに超過したものの、2017～2018年ほどの水準には至っていない。非製造業では2021年になっても「悪い」とする企業が超過する状況に変化はない。

図表 18 日銀短観 業況判断の推移



出所：日本銀行 短観（2021年9月）

4.2.2. 設備投資

法人企業景気予測調査（令和3年7～9月期調査）の設備投資額（前年度比増減率）についてみると、令和3年度は6.6%の増加見込みとなっている。製造業が10.6%、非製造業が4.7%となっており、製造業の方が設備投資意欲は旺盛とみられる。

生産・販売などのための設備（BSI）によると、大企業、中堅企業、中小企業のいずれにおいても現状判断、見通しともに「不足」超となっている。

図表 19 設備投資額（ソフトウェア投資額を含む、土地購入額を除く）

		〔前年度比増減率、単位：％〕		
		全産業	製造業	非製造業
設備投資	令和3年度	(7.4) 6.6	(10.7) 10.6	(5.8) 4.7

※1 () 書きは前回調査結果。

※2 令和2年度・令和3年度ともに回答のあった法人（8,738社）を基に推計。

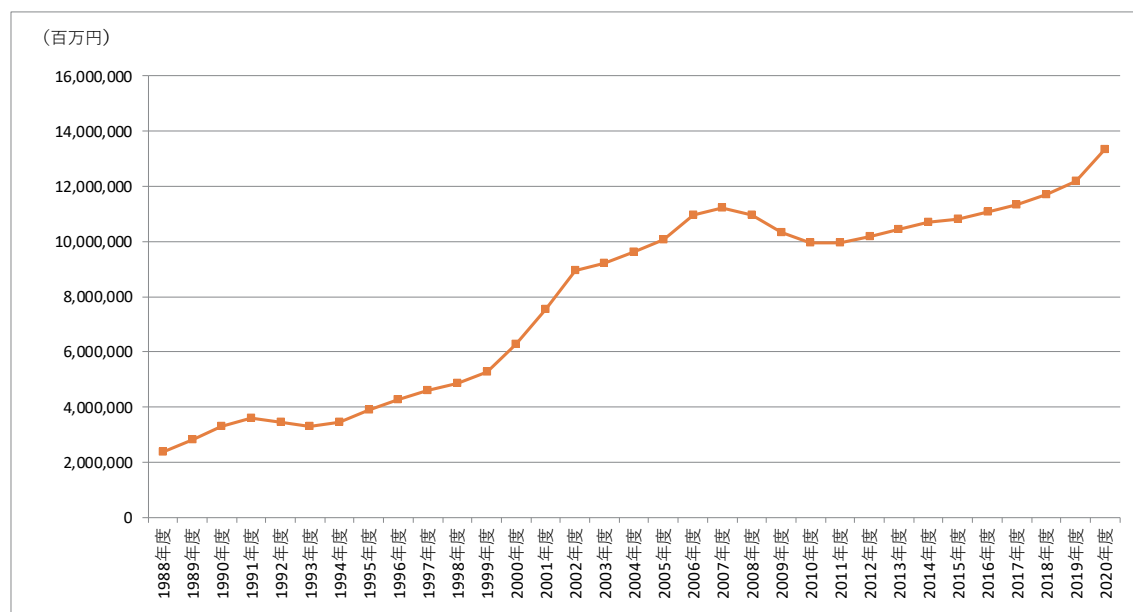
※3 法人企業景気予測調査では、有形固定資産及びソフトウェアの新設額を設備投資として扱っている。

出所：内閣府・財務省「法人企業景気予測調査」（令和3年7～9月期調査）

4.2.3. IT 産業の動向：成長続く情報サービス業

IT 産業の動向についてみる。特定サービス産業動態統計調査によれば、2011 年度以降、情報サービス業の産業規模は右肩上がりとなっている。2020 年度は、前年度比 109.5%増の 13 兆 3,478 億 63 百万円で、過去最高の結果となった。コロナ禍においても情報サービス業では大きな成長を遂げた 1 年だった。

図表 20 特定サービス産業動態統計調査 情報サービス業年次推移



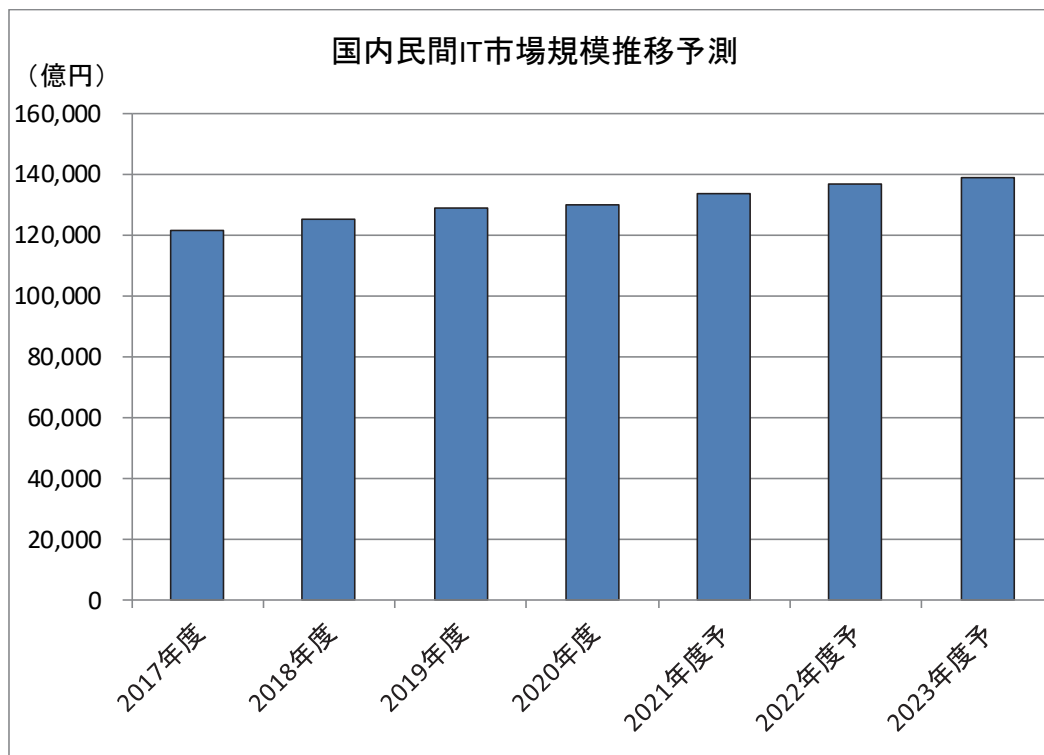
出所：経済産業省「特定サービス産業動態統計調査」（2021 年 7 月分確報）をもとに矢野経済研究所作成

続いて、情報サービス業の売上高を前年同月比推移でみる。2020 年 4 月にプラス 10.4 を記録して以降、約 1 年間はおおむねマイナスが続く結果となっている。しかし、2021 年 4 月にはプラス 7.2 となりマイナスから脱却し、その後はおおむねプラス成長が続いている。

4.3. 2020年度のIT投資は前年度比100.6%の微増

4.3.1. 2021年度は2.8%の成長を予測

図表 21 国内民間IT市場規模推移（2017年度～2023年度予測）



	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度予	2022年度予	2023年度予
国内IT市場	121,530	124,930	128,900	129,700	133,300	136,400	138,800
前年度比	-	102.8%	103.2%	100.6%	102.8%	102.3%	101.8%

国内の民間IT市場（ハード・ソフト・サービス含む、公共、小規模除く）は、2017年度が12兆1,530億円、2018年度は同2.8%増の12兆4,930億円、2019年度は同3.2%増の12兆8,900億円、2020年度は同0.6%増の12兆9,700億円と推計する。

また、2021年度は前年度比2.8%増の13兆3,300億円、2022年度は同2.3%増の13兆6,400億円、2023年度は同1.8%増の13兆8,800億円と予測する。市場規模は、民間企業へのアンケート結果や経済情勢などを踏まえて予測を実施している。

今回のアンケートでは、アンケート回答企業の平均 IT 支出額について、2020 年度が前年度比 3.0%増、2021 年度予算は同 11.1%増、2022 年度予想は同 5.3%減、2023 年度予想は同 1.0%減となっている。

アンケート結果にあるように、2020 年度はコロナ禍においても民間企業全体の IT 投資が大きく落ち込むようなことはなく、国内民間 IT 市場は前年度比 0.6%増の 12 兆 9,700 億円となった。

まず、コロナ禍の影響とは別の観点で、基幹系システムの刷新/更改が概ね計画通りに実行されたことは国内民間 IT 市場にとってポジティブに働いた。コロナ禍による社会経済活動の停滞と先行きの不透明さから、大規模案件などが保留または先送りになるとの懸念もあったが、実際には大半の IT 投資案件が計画通りに進められた。

また、2020 年に入り世界的に流行した新型コロナウイルス感染症により、国内民間 IT 市場にはプラス・マイナス双方の影響が生じた。

図表 22 国内民間 IT 市場におけるコロナ禍の影響

プラスの影響	マイナスの影響
<ul style="list-style-type: none"> ● テレワークの普及により、ノート PC や Web 会議システム、ネットワーク回線の強化などテレワーク環境の整備に対する需要の急拡大 ● デジタル化や事業変革の必要性を認識した企業による IT 投資の加速 	<ul style="list-style-type: none"> ● 業績不振を背景とした IT 投資案件の中止や先送り ● サプライチェーンの混乱に伴うハードウェアの納品遅延 ● 営業活動の制限による新規案件獲得機会の減少

出所：矢野経済研究所作成

新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止の観点から強力に推進されたテレワークも本市場にはプラスとなった。2020 年時点でテレワーク環境を構築できていない企業は数多く存在しており、それらの企業がノート PC へのリプレースや Web 会議システムの導入、ネットワーク回線の強化などに向けて IT 投資を実施した。

また、コロナ禍を背景としてデジタル化や事業変革の必要性を認識した企業では、業務の効率化や生産性の向上を目的とした各種業務のオンライン化、デジタル技術を活用したビジネスモデルの変革を目指す DX への投資などが行われた。

一方、マイナスの影響としては、業績不振を背景とした IT 投資案件の中止や先送りが一定程度生じたことが挙げられる。特に投資力に限度のある中堅中小企業では、IT 投資案件の中止や先送りを決断する企業が多かった。ただ、大企業では概ね計画通りに IT 投資が実

施され、また、投資規模が小さいことから中堅中小企業による IT 投資の減退が市場に与える影響はそれほど大きくなかったことで、マイナスの影響は限定的なものとなった。

また、営業活動の制限による新規案件獲得機会の減少なども本市場にとってマイナスの影響となった。

総じて、2020 年度の国内民間 IT 市場は、プラスの影響がマイナスを上回ったことで、前年度比 0.6%増で着地すると推計した。

2021 年度は、上述のマイナスの影響が和らぐ一方、プラスの影響が継続されることで、2020 年度よりも好調に推移すると予測する。特に 2020 年度に先送りとされた案件が 2021 年度に実施されること、デジタル化や事業変革の必要性を認識した企業による IT 投資の加速がプラスに作用するとみる。結果として、2021 年度の国内民間 IT 市場は前年度比 2.8%増の 13 兆 3,300 億円になると予測する。

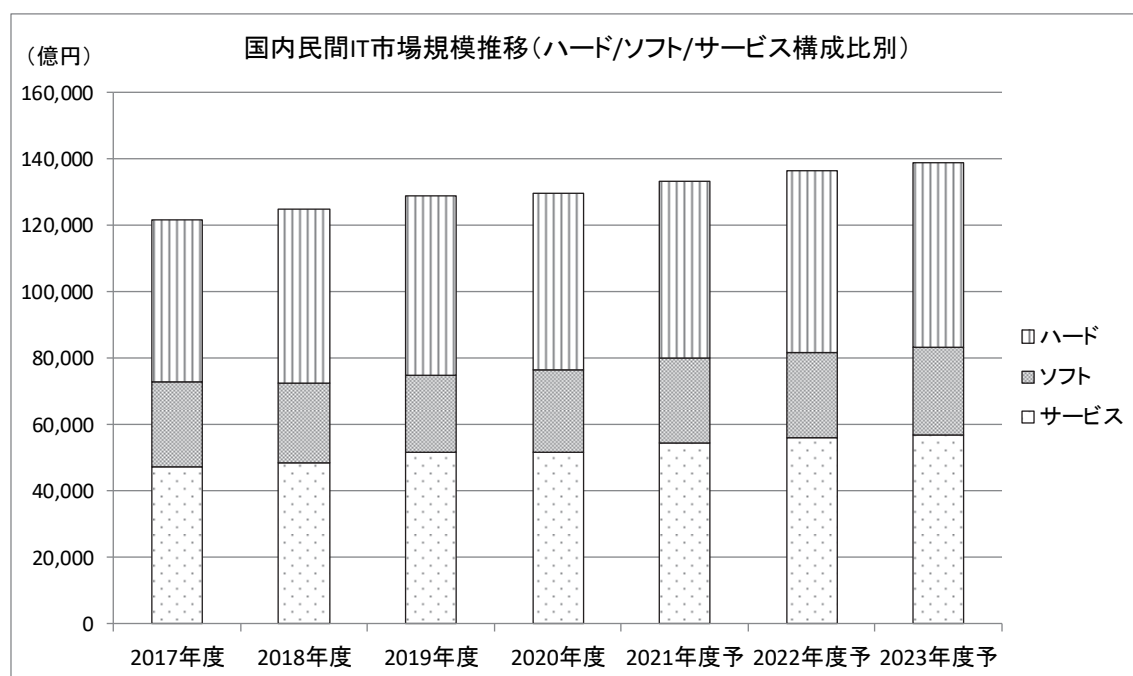
2022 年度以降については、2021 年度ほどの伸びではないものの、コロナ禍によるマイナスの影響が落ち着くこと、DX への取組みがより活発化すること、5G の本格普及及びデータ利活用の推進を背景とした AI や IoT の普及、さらには働き方改革の推進などを背景に市場は堅調に推移すると予測する。

4.4. ハード/ソフト/サービス別市場規模推移

2020年度の国内民間IT市場におけるハード、ソフト、サービスの構成比は、ハードが41%、ソフトが19%、サービスが40%と推計する。金額ベースでは、ハードが5兆3,177億円、ソフトが2兆4,643億円、サービスが5兆1,880億円となる。

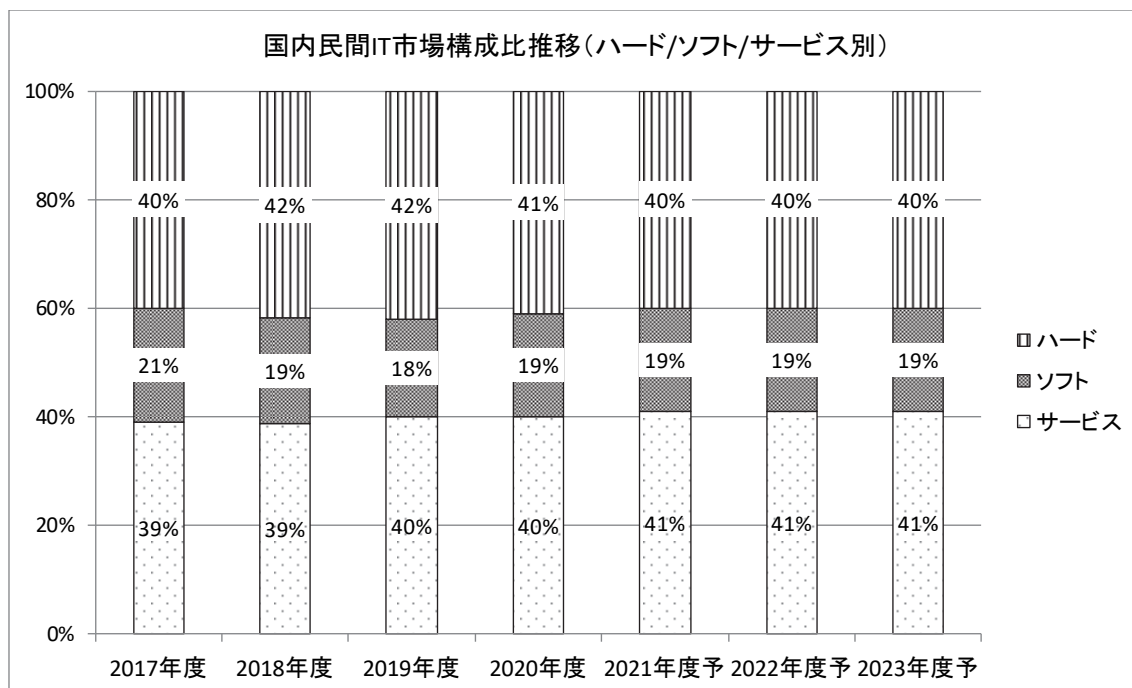
また、2021年度はハードが40%、ソフトが19%、サービスが41%と予測する。これまでもサービスの構成比は拡大基調にあったが、コロナ禍によりクラウドサービスの利用が加速したことで、今後もサービスの構成比は拡大すると見込む。

図表 23 国内民間IT市場規模推移（ハード/ソフト/サービス別 2017～2023年度予測）



		(億円)						
		2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度予	2022年度予	2023年度予
国内民間IT市場規模		121,530	124,930	128,900	129,700	133,300	136,400	138,800
	ハード	48,612	52,346	54,138	53,177	53,320	54,560	55,520
	ソフト	25,521	24,236	23,202	24,643	25,327	25,916	26,372
	サービス	47,397	48,348	51,560	51,880	54,653	55,924	56,908

図表 24 国内民間 IT 市場構成比推移（ハード/ソフト/サービス別 2017～2023 年度予測）



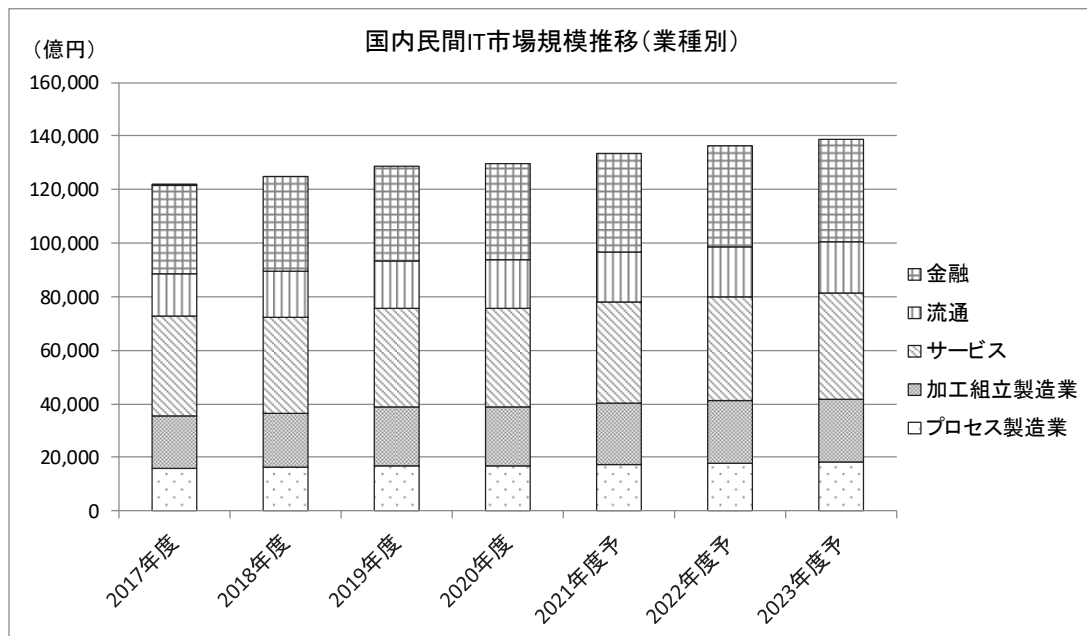
	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度予	2022年度予	2023年度予
ハード	40%	42%	42%	41%	40%	40%	40%
ソフト	21%	19%	18%	19%	19%	19%	19%
サービス	39%	39%	40%	40%	41%	41%	41%

4.5. 業種別市場規模推移

2020年度の国内民間IT市場における業種別構成比は、プロセス製造業が13.0%、加工組立製造業が17.0%、サービス業が28.4%、流通が13.9%、金融が27.7%と推計した。金額ベースでは、プロセス製造業が1兆6,861億円、加工組立製造業が2兆2,049億円、サービス業が3兆6,835億円、流通が1兆8,028億円、金融が3兆5,927億円となる。2019年度と比較すると、コロナ禍でもIT投資が堅調に推移した金融では構成比が0.2%増の27.7%となった。

2021年度以降は、これまで当社が蓄積してきた時系列データ、アンケートの回答結果を踏まえ予測を行っている。2021年度は、プロセス製造業が13.0%、加工組立製造業が17.1%、サービス業が28.4%、流通が13.9%、金融が27.6%と予測する。

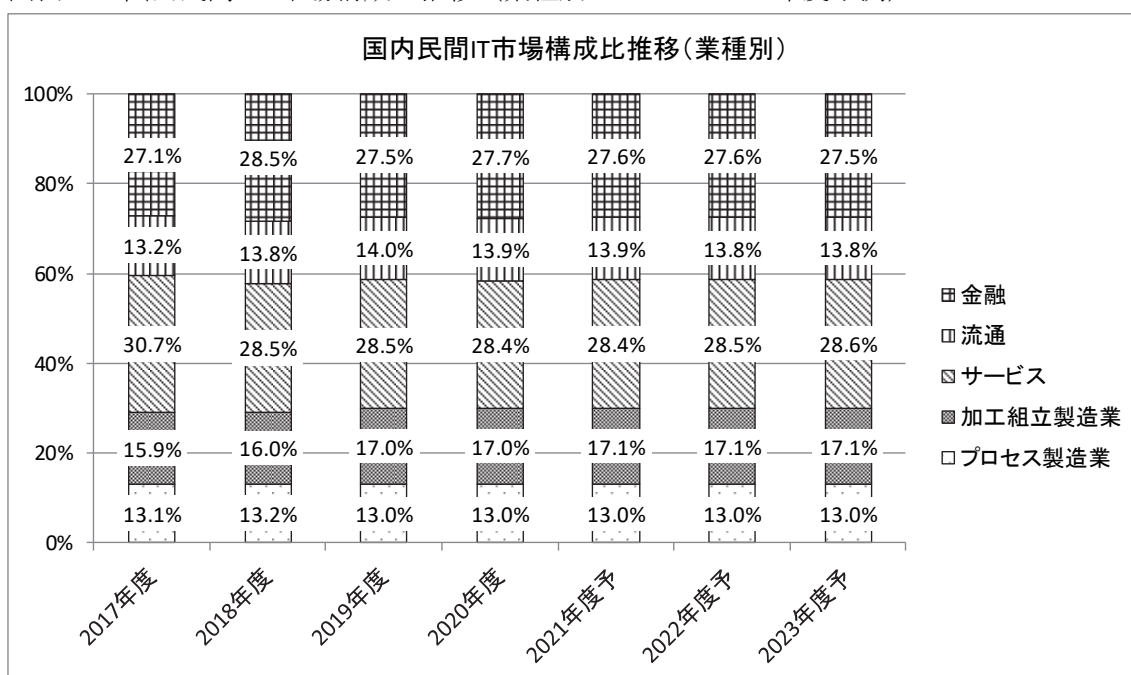
図表 25 国内民間IT市場規模推移（業種別 2017～2023年度予測）



(億円)

	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度予	2022年度予	2023年度予
国内民間IT市場規模	121,530	124,930	128,900	129,700	133,300	136,400	138,800
プロセス製造業	15,920	16,491	16,757	16,861	17,329	17,732	18,044
加工組立製造業	19,323	19,989	21,913	22,049	22,794	23,324	23,735
サービス	37,310	35,605	36,737	36,835	37,857	38,874	39,697
流通	16,042	17,240	18,046	18,028	18,529	18,823	19,154
金融	32,935	35,605	35,448	35,927	36,791	37,646	38,170

図表 26 国内民間 IT 市場構成比推移 (業種別 2017~2023 年度予測)

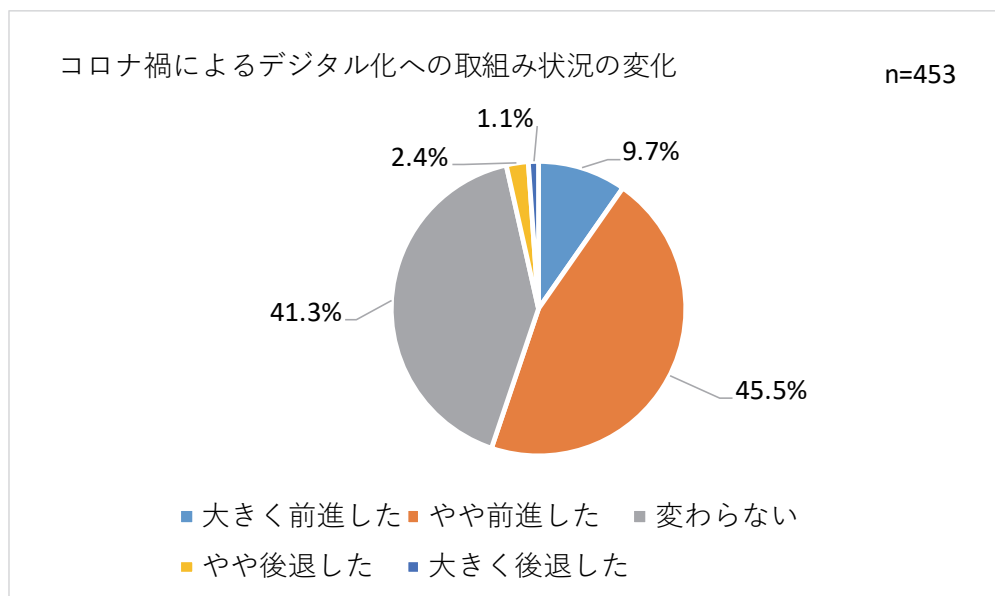


	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度	2021年度予	2022年度予	2023年度予
プロセス製造業	13.1%	13.2%	13.0%	13.0%	13.0%	13.0%	13.0%
加工組立製造業	15.9%	16.0%	17.0%	17.0%	17.1%	17.1%	17.1%
サービス	30.7%	28.5%	28.5%	28.4%	28.4%	28.5%	28.6%
流通	13.2%	13.8%	14.0%	13.9%	13.9%	13.8%	13.8%
金融	27.1%	28.5%	27.5%	27.7%	27.6%	27.6%	27.5%

5. デジタル化¹の動向

5.1. コロナ禍によるデジタル化への取組み状況の変化

図表 27 コロナ禍によるデジタル化への取組み状況の変化



No.	カテゴリー名	n	%
1	大きく前進した	44	9.7%
2	やや前進した	206	45.5%
3	変わらない	187	41.3%
4	やや後退した	11	2.4%
5	大きく後退した	5	1.1%
	不明	4	
	全体	453	100.0%

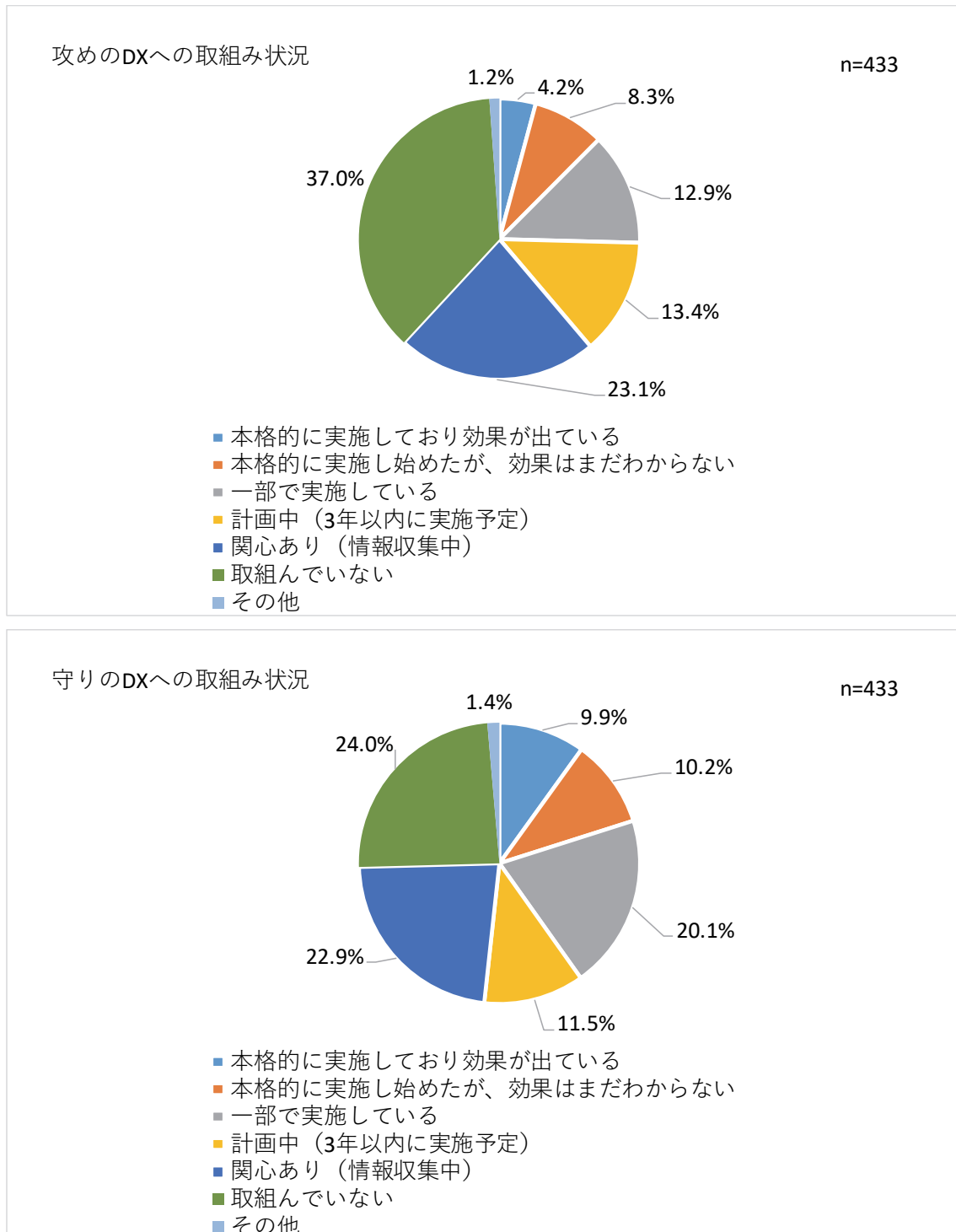
コロナ禍によるデジタル化への取組み状況の変化についてみると、「大きく前進した」が9.7%、「やや前進した」が45.5%となり、計55.2%の企業がコロナ禍によってデジタル化が前進したと認識していることが明らかとなった。コロナ禍では感染拡大防止の観点からオフラインでのコミュニケーションや接点が抑制される中、コミュニケーションのオンライン化や各種業務のデジタル化に関心が集まったとみられる。

¹ ここでは、デジタル技術によって今まで人間が行っていた業務を効率化したり、新たな付加価値を創出したりする取組み全般をデジタル化と定義している。具体的には、紙や Excel で遂行していた業務のシステム化、電子契約サービスの導入、基幹システムのオンプレミスからクラウドへの移行、AI の活用による需要予測などが挙げられる。

一方、「変わらない」が41.3%で高い割合となっている。既にデジタル化に対する取組みが進んでおり変化がないケースと、コロナ禍においてもデジタル化が進展しなかったケースの2パターンが考えられる。

5.2. 攻めのDX/守りのDXへの取組み状況

図表 28 攻めのDX/守りのDXへの取組み状況（全回答）



No.	カテゴリー名	攻めのDX		守りのDX	
		n	%	n	%
1	本格的に実施しており効果が出ている	18	4.2%	43	9.9%
2	本格的に実施し始めたが、効果はまだわからない	36	8.3%	44	10.2%
3	一部で実施している	56	12.9%	87	20.1%
4	計画中（3年以内に実施予定）	58	13.4%	50	11.5%
5	関心あり（情報収集中）	100	23.1%	99	22.9%
6	取組んでいない	160	37.0%	104	24.0%
7	その他	5	1.2%	6	1.4%
	不明	24		24	
	全体	433	100.0%	433	100.0%

アンケートでは、攻めのDXを「既存商品／サービスの高度化や付加価値の向上、ビジネスモデル変革等の取組み」と定義し、守りのDXを「業務効率化やスピード経営等の取組み」と定義している。

攻めのDXについてみると、「本格的に実施しており効果が出ている」が4.2%、「本格的に実施し始めたが、効果はまだわからない」が8.3%、「一部で実施している」が12.9%となっており、攻めのDXに取り組む企業は計25.4%に留まる結果となった。一方、守りのDXについてみると、「本格的に実施しており効果が出ている」が9.9%、「本格的に実施し始めたが、効果はまだわからない」が10.2%、「一部で実施している」が20.1%となっており、守りのDXに取り組む企業は計40.2%となった。攻めのDXと比較すると15ポイント近く高くなっており、守りのDXの方が攻めのDXよりも進んでいることが明らかとなった。

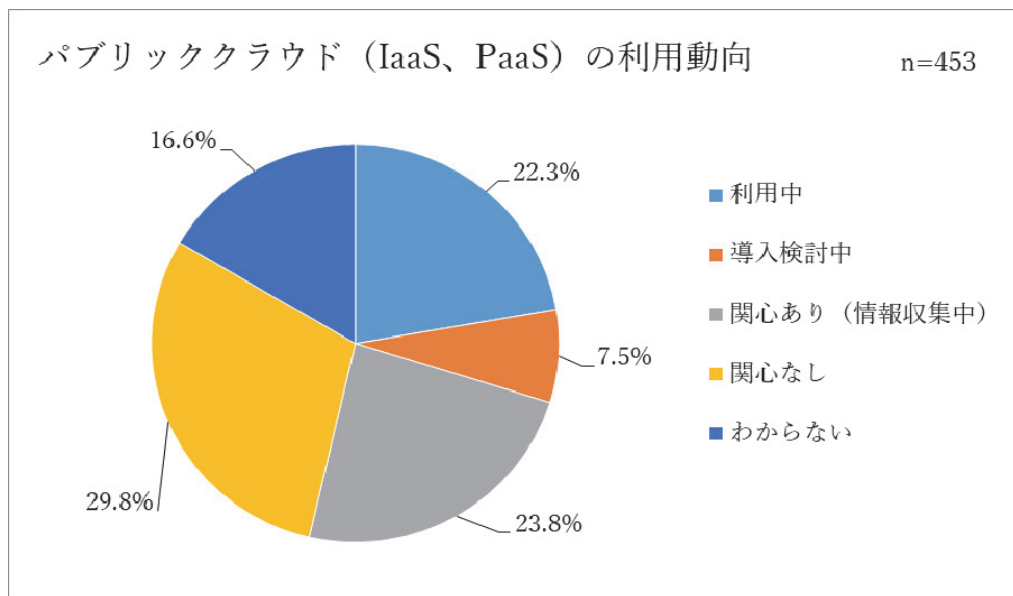
攻めのDXに取り組む企業は計25.4%に留まる結果となっている。ビジネスモデルの変革など、全社を挙げて取り組む必要がある攻めのDXは現時点では限定的な取組みとなっていることが明らかとなった。ただ、「計画中（3年以内に実施予定）」は13.4%、「関心あり（情報収集中）」は23.1%となっており、攻めのDXは今後広がっていくことが期待される。

守りのDXについては、業務効率化につながる施策などは範囲が広く、また取り組むためのハードルも攻めのDXより低いケースが多いため、守りのDXに取り組む企業の割合が高くなっているとみられる。また、「計画中（3年以内に実施予定）」は11.5%、「関心あり（情報収集中）」は22.9%となっており、ここまでを合計すると74.6%となる。回答企業の約4分の3では守りのDXに対して実際に取り組みを進めたり関心を持っていたりすることがわかる。

6. クラウドコンピューティングについて²

6.1. パブリッククラウド (IaaS、PaaS)³の利用動向

図表 29 パブリッククラウド (IaaS、PaaS) の利用動向



No.	カテゴリー名	n	%
1	利用中	101	22.3%
2	導入検討中	34	7.5%
3	関心あり (情報収集中)	108	23.8%
4	関心なし	135	29.8%
5	わからない	75	16.6%
	不明	4	
	全体	453	100.0%

パブリッククラウド (IaaS、PaaS) の利用動向について、「利用中」が 22.3%、「導入検討中」が 7.5%、「関心あり (情報収集中)」が 23.8%となり、これらの合計が 53.6%となった。

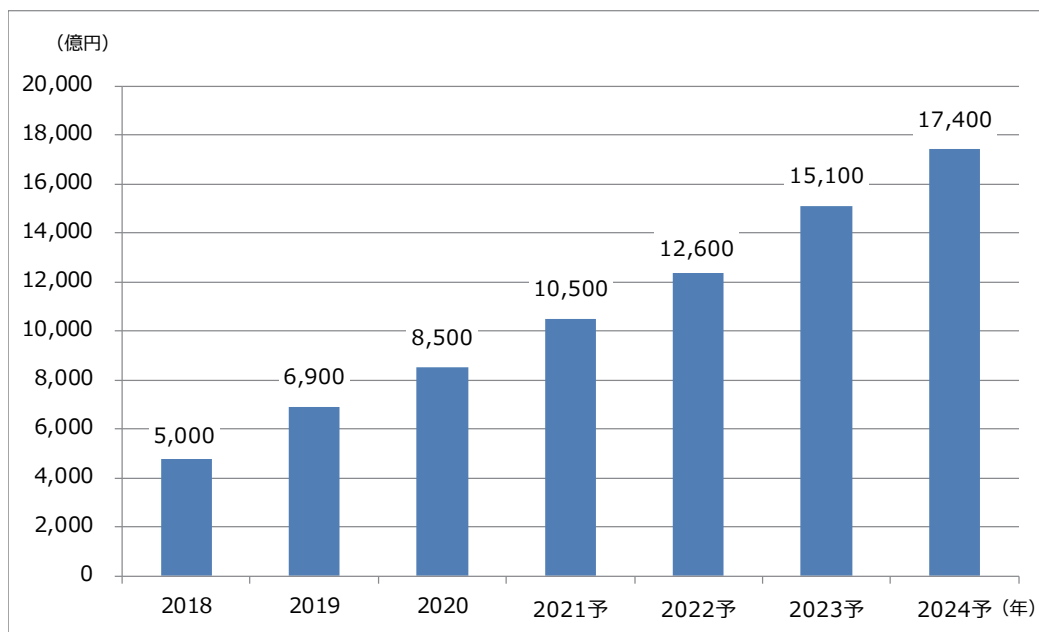
² 速報値。

³ パブリッククラウドとは、IT ベンダが提供する仮想化技術・自動化技術等を施したクラウドコンピューティング環境を指す。コンピュータ資源の調達が迅速にでき、かつ、ユーザ自身がセルフサービスで行うことができるもの。ここでは、IaaS、PaaSのみを対象とし、SaaSは含まない。

7. 参考

7.1. クラウド基盤サービス (IaaS/PaaS) ⁴の市場概況

図表 30 クラウド基盤サービス (IaaS/PaaS) 市場規模推移・予測



単位：億円

年	2018	2019	2020	2021予	2022予	2023予	2024予
クラウド基盤 (IaaS/PaaS) 売上高	5,000	6,900	8,500	10,500	12,600	15,100	17,400
対前年比	-	138.0%	123.2%	123.5%	120.0%	119.8%	115.2%
CAGR		38.0%	30.4%	28.1%	26.0%	24.7%	23.1%

※CAGRは2018年からの年平均成長率

矢野経済研究所推計

出所：矢野経済研究所「クラウド・IT アウトソーシング市場の現状と展望 2021」（2021年8月発刊）

⁴本調査における IaaS (Infrastructure as a Service)、PaaS (Platform as a Service) とは、いずれもパブリッククラウド (サービス提供事業者のクラウド基盤) を利用し、インターネット経由で提供される仮想化技術、自動化技術等を施したクラウドコンピューティング環境をさす。クラウド基盤サービス市場規模は、クラウドベンダ (サービス提供事業者) の事業者売上高ベースにて算出した。なお SaaS (Software as a Service) は含まない。

市場概況

2020年のクラウド基盤サービス市場は新型コロナウイルス感染症の影響を受け、サービス分野によっては一時的に成長が鈍化したものもあった。但し、従来市場を牽引してきた基幹系システムなどのクラウドへのリフト&シフトは、長期的かつ大規模な案件のため停止や延期になったものもあるが、予算の確保が出来ていた企業等では予定通りに進み、市場への大きな影響はなかったとみる。

一年を通してみると、リモートワークの進展や、DXなど変化に迅速に対応できるシステム環境の構築、動画サイトやECサイトのトラフィック急増によるオーケストリング機能への需要増加などにより、2020年のクラウド基盤（IaaS/PaaS）サービス市場規模（事業者売上高ベース）は、前年比123.2%の8,500億円になったと推計する。

クラウド基盤サービス市場は、今後もDXへの投資の活発化や、データ利活用のプラットフォームとして、またハイブリッドクラウド環境の容易な構築、BCP（Business Continuity Planning）などユーザ企業の災害対策意識の向上を背景として、順調に成長していくと予測する。

注目トピック 好調/不調が分かれるビジネス～クラウドマネージドサービス市場

本調査では別途クラウド関連のITアウトソーシングについても調査しており、SIerやコンサルティング事業者などがユーザ企業のクラウド内での設計・構築・移行・監視・運用（導入/活用支援を含む）業務を受託するアウトソーシングサービス、クラウドマネージドサービスの市場動向をとりまとめた。

クラウド化が進む一方、アップデートの頻度が増え、新機能・新サービスの追加サイクルが短くなることで、進化に合わせた構築・運用が負担になっているユーザ企業が増加基調にある。こうした負担を低減するため、クラウドマネージドサービスの導入や導入検討を進めるユーザ企業が大手企業や製造業を中心に拡大している。

DXの推進やセキュリティに対する需要が増え、クラウド利用が進展することなどから、クラウドマネージドサービス市場は順調に成長し、2025年には7,850億円に達すると予測する。

クラウド基盤サービス市場では、こうしたクラウドマネージドサービス市場の成長に対し、「自社ビジネスも順調に成長している」という事業者と、「期待ほどには成長していない」という事業者とに二分される。この差の要因のひとつはサービスメニューにあり、トータルでサービス提供できるかが、好不調の分かれ目のひとつになっている。

また、市場の成長に伴い、新サービスを投入する事業者、新規参入事業者も増えているが、こうした事業者の共通点はマルチベンダ対応である。もっとも、マルチベンダ対応とは言っ

ても、多くの事業者が Amazon Web Services (以下、AWS)、Microsoft Azure、Google Cloud Platform の 3 大クラウドに対応できれば十分と考えており、これらサービスの新機能、新サービスに追随できるスキル、知見を蓄えていくことが他社との差異化につながると考える。

将来展望

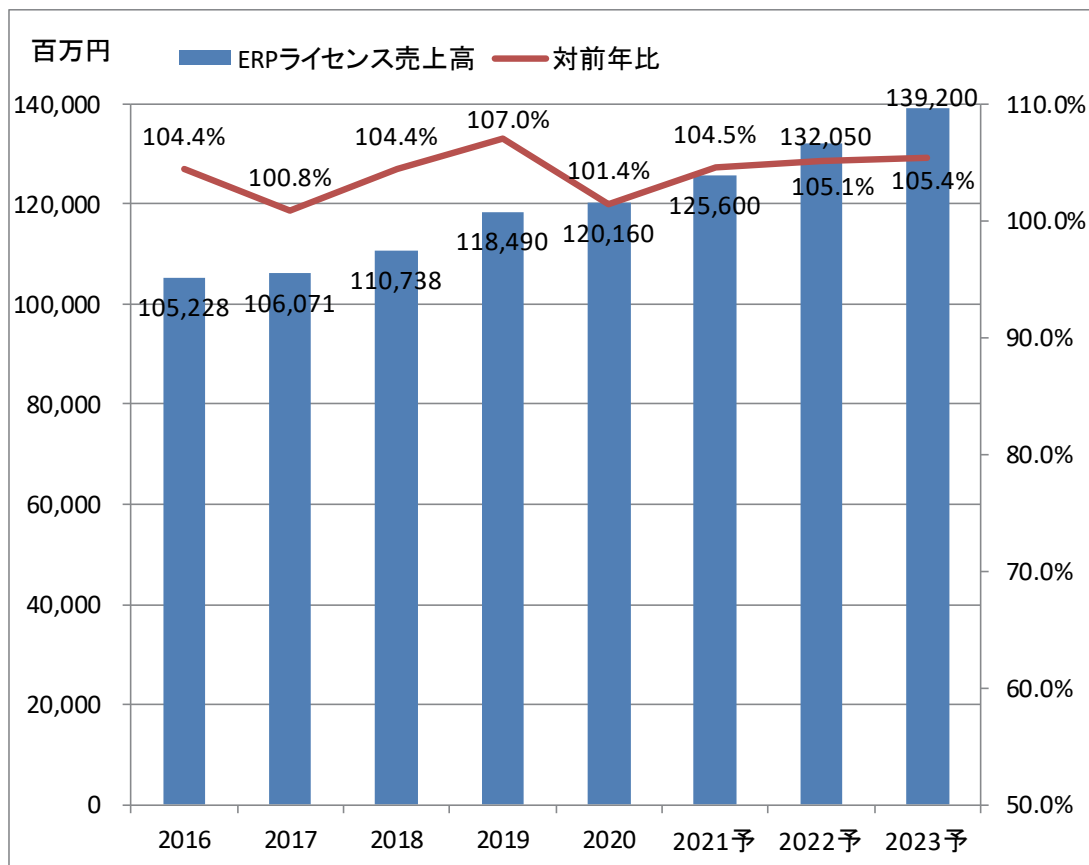
既存インフラを IaaS に移行するケースはさらに増えていくと考えるが、今後、市場成長の鍵となるのが DX と公共分野における利用の拡大である。

2020 年 10 月に総務省による第二期政府共通プラットフォームが AWS 上で運用開始されることが発表され、公共系クラウドサービス導入は AWS が他社よりも前進している印象である。しかし、中央省庁をはじめ、公共分野におけるホワイトスペース（クラウドに移行する事業領域）は大きく、今後他社クラウドサービスの導入も進む可能性は極めて大きい。

また、市場がめまぐるしく変化する中、競争力の維持・向上のため、民間企業は DX に取り組むことが急務になっている。もっとも、DX は一度取組んで終わりではなく、ビジネス環境や自社の状況に合わせて継続的に行っていくものである。しかし、社内情報システムの複雑化などを理由に DX が思うように進められないユーザ企業等も多い。そのため、クラウド関連ベンダには情報システムの在り方について上流工程から伴走できる力が求められており、それが可能な大手 SIer やコンサルティング企業と協業を進めるクラウドベンダもある。こうした SIer やコンサルティング企業との協業が、クラウド基盤サービス市場の成長加速に貢献していくと考える。

7.2. ERP の市場概況⁵

図表 31ERP パッケージライセンス市場規模推移・予測



単位: 百万円

	2016	2017	2018	2019	2020	2021予	2022予	2023予
ERPライセンス売上高	105,228	106,071	110,738	118,490	120,160	125,600	132,050	139,200
対前年比	104.4%	100.8%	104.4%	107.0%	101.4%	104.5%	105.1%	105.4%
CAGR		0.8%	2.6%	4.0%	3.4%	3.6%	3.9%	4.1%

※CAGRは2016年からの年平均成長率

出所: 矢野経済研究所「2021 ERP市場の実態と展望」(2021年9月発刊)

⁵財務会計、人事給与、販売管理、生産管理などの基幹業務データを統合する情報システムを構築するための基幹業務管理パッケージソフトウェアをERPパッケージとする。本調査におけるERPパッケージライセンス市場は、ERPパッケージベンダのライセンス売上高(クラウドのサブスクリプション売上高を含む)をエンドユーザ渡し価格ベースで算出した。なお、コンサルティング・SI等、保守サポートなどの関連売上高は含まない。

市場概況

2020年のERPパッケージライセンス市場は、エンドユーザ渡し価格ベースで1,201億6,000万円で前年比1.4%増とほぼ横ばいとなった。新型コロナウイルス感染症により、2020年春頃にはユーザ企業の業績悪化や先行き懸念から案件停止が生じた。また、投資先として緊急性の高いテレワーク環境整備などのほうが優先され、ERPの導入は一時見送りとなる場合もあった。特に、投資力の限られる中堅中小企業でこのような傾向が強かったとみられる。

しかし市場全体がマイナスになるほどの大きな影響は出なかった。この理由としては、コロナ禍で業績が悪化した業種や企業が一部に留まったことと、経営環境の変化に対応するために優先的にERPへ投資した企業が多かったことが挙げられる。

注目トピック DXを追い風にERPへの投資が進む

コロナ禍によって、働き方の変化、デジタル化の進展、さらにはビジネスモデルの変革など、様々な変化が起きている。DX（デジタルトランスフォーメーション）への関心は非常に高く、2021年9月に政府がデジタル庁を設立したこともDXの機運をいっそう高める要因になっている。

老朽化したERPをリプレースし維持運用にかかるコストを削減することでDXへの投資を拡大したり、柔軟性が高くデータ活用もしやすい基幹システムに更新することで迅速な経営判断を行えるようにするなど、ERPがDXプロジェクトに組み込まれる機会が増えている。DXの推進はERP市場への追い風となっている。

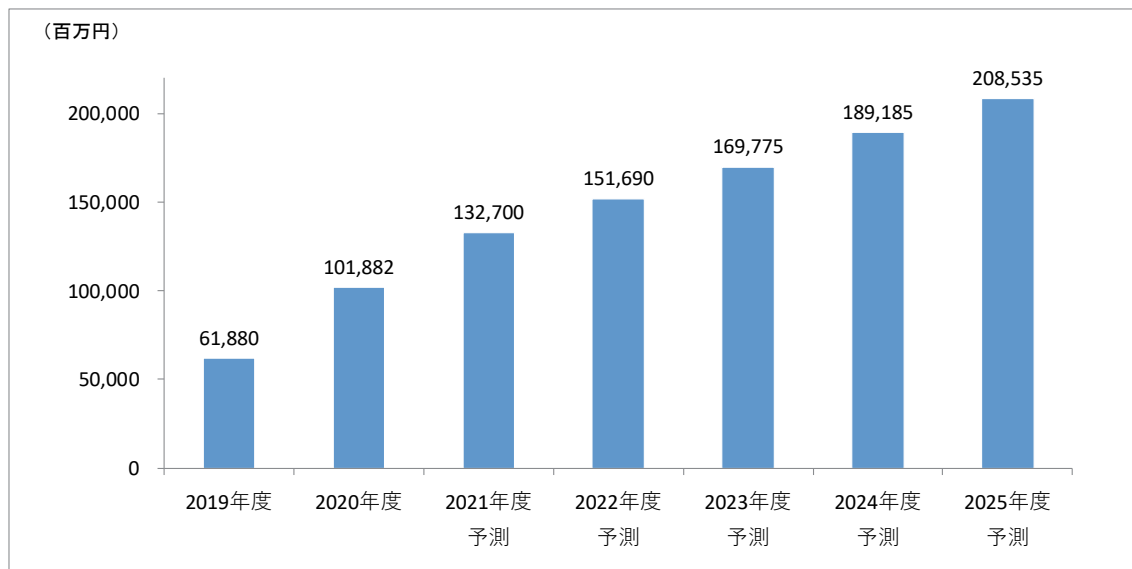
将来展望

2021年のERPパッケージライセンス市場は回復基調に転じ、1,256億円（前年比4.5%増）になると予測する。コロナ禍は終息の見通しが立っていないが、日常化したことにより2020年春のような強い投資抑制が起きていないこと、経営基盤の見直しを行うニーズが強いことから、2021年以降は市場拡大が続く見通しである。老朽化したシステムのリプレースが順調に進むほか、クラウドやデータ分析などテクノロジーのメリットを享受してDXに取り組む企業も増えると考えられる。

ERPパッケージライセンス市場は2016年から2023年までのCAGR（年平均成長率）4.1%で成長を維持し、2023年には1,392億円になると予測する。

7.3. テレワーク関連業務アプリケーション⁶の市場概況

図表 32 テレワーク関連業務アプリケーション市場（7市場計）推移・予測



単位:百万円

	2019年度	2020年度	2021年度 予測	2022年度 予測	2023年度 予測	2024年度 予測	2025年度 予測
テレワーク関連業務アプリケーション市場規模	61,880	101,882	132,700	151,690	169,775	189,185	208,535
対前年度比	-	164.6%	130.2%	114.3%	111.9%	111.4%	110.2%
CAGR		64.6%	46.4%	34.8%	28.7%	25.0%	22.4%

※CAGRは2019年度からの年平均成長率

矢野経済研究所推計

※電子契約サービス市場のみカレンダーイヤー(1~12月)で市場規模を算出している

出所：矢野経済研究所「テレワーク関連業務アプリケーション市場の実態と展望 2021-ニューノーマル時代の働き方改革-」（2021年9月発行）

市場概況

2020年度の国内テレワーク関連業務アプリケーション市場（7市場計、事業者売上高ベース）を前年度比164.6%の1,018億8,200万円と推計した。

テレワーク関連業務アプリケーションの導入目的には、テレワーク実施環境の整備の他に、コスト削減や業務の効率化、ペーパーレス化などがある。2020年に入り新型コロナウイルスが感染拡大する中で、感染防止の観点から政府がテレワークを推奨し、テレワークを実施する企業が一気に増加し、テレワーク実施環境の整備が進んだことが、2020年度の市場拡大を後押ししたと考える。

⁶テレワーク関連アプリケーション市場とは、在宅勤務やサテライトオフィス勤務、モバイルワーク、ワーケーションなどのテレワークの実施にあたり必要とされるITソリューション、①Web会議システム、②ビジネスチャットツール、③法人向けクラウドストレージ、④ワークフローシステム、⑤電子契約サービス、⑥仮想オフィスツール、⑦遠隔健康管理ソリューションの7つの市場を対象として、事業者売上高ベースで算出した。

テレワークを実施する上で必要な環境整備としては、円滑な業務遂行のために Web 会議システムやビジネスチャットツールの需要が急速に拡大した。また、紙の書類への捺印など出社しなければ遂行できない業務を解消する目的でワークフローシステムや電子契約サービスの導入が進んだ。さらに、一定期間テレワークを実施する中で生じたコミュニケーション不足などの課題を解決する目的で仮想オフィスツールの活用に注目が集まる結果となった。

注目トピック 仮想オフィスツール市場が本格的に立ち上がる

仮想オフィスツールは、オンライン上でリアルタイムに双方向のコミュニケーションを行う仕組みを提供する製品で、インターネット上の仮想空間に擬似的なオフィスを構築する仮想オフィス機能やチャット機能（音声・映像・テキスト）、画面共有機能、入退室ログ機能などを有し、市場は 2020 年度に本格的に立ち上がった。

仮想オフィスツール市場規模（事業者売上高ベース）は、2021 年度に前年度比 800.0% の 20 億円になると予測する。テレワークを一定期間実施する中で、コミュニケーションが不足し、孤独感や疎外感を感じる従業員の増加や、組織の一体感の喪失が課題となる企業が増加している。仮想オフィスツールには、同じ空間を共有できる仮想オフィスの仕組みや、予約なしで即時に声掛けできる機能、従業員の状況を可視化する機能などがあり、実際のオフィスに近い環境をオンライン上で構築できるため、コミュニケーションに課題感をもつユーザ企業を中心に導入が進んでいる。新規参入企業も増加しており、市場は活況を呈している。

仮想オフィスツールは、認知度を向上させてユーザ企業に継続して利用してもらえるようにするなど今後の課題はあるものの、働き方が多様化する中で、オンライン上でコミュニケーションを活性化させるための共通プラットフォームとして、ニーズは今後拡大すると見込む。2022 年度以降も利用企業社数やユーザ数は好調に推移し、2025 年度の仮想オフィスツール市場は 180 億円に達すると予測する。

将来展望

本調査では、今後のテレワークの見通しとして、コロナ禍の終息または行動制限の緩和により出社中心の体制に回帰する動きが一定程度発生するものの、ワーカーが通勤時間の削減によるワークライフバランスの向上などテレワークのメリットを実感したことや、ユーザ企業が BCP（事業継続）対策や魅力ある職場づくりなどのテレワーク実施の必要性を認識したことで、2025 年度頃には 2020 年度時点と同程度にテレワークが普及し定着するとの見方に立ち、市場を予測している。

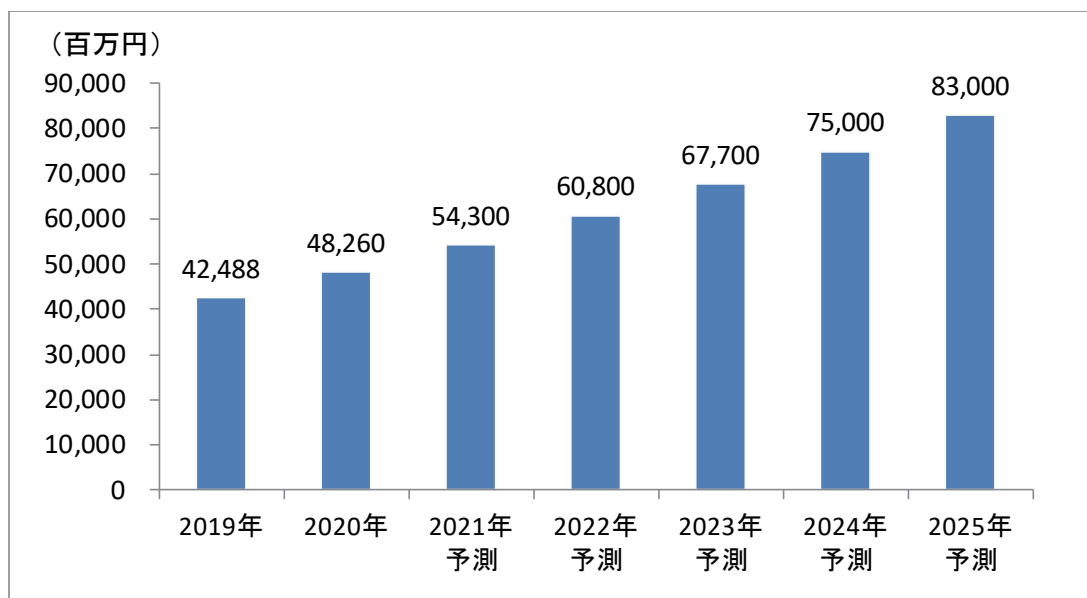
2021年度のテレワーク関連業務アプリケーション市場規模（7市場計）は、前年度比130.2%の1,327億円になると予測する。2021年度はコロナ禍の終息が見通せない中、テレワーク実施環境の構築を目的とした需要が継続すると考える。

また、コロナ禍を契機に業務のデジタル化・オンライン化が加速し、ペーパーレス化や業務効率化が進んでいることもテレワーク関連業務アプリケーションの需要拡大につながる見通しである。例えば、Web会議システムはセミナーや研修、株主総会、採用面接など多様な場面で活用されている。これらのイベントをオンラインで実施することで、移動時間の削減や交通費の抑制などの効果が期待できるため、利用場面は今後一層拡大すると見込む。

2022年度以降はテレワークが企業活動に定着する中で、テレワーク関連業務アプリケーション市場の伸びは緩やかになる見通しである。一方、業務効率化やコスト削減を目的としたデジタル化・オンライン化は中期的に継続すると見込みで、2022年度から2025年度までの年平均成長率（CAGR）は11.2%となり、2025年度のテレワーク関連業務アプリケーション市場（7市場計）は2,085億3,500万円に達すると予測する。

7.4. HCM⁷の市場概況

図表 33 国内 HCM ライセンス市場規模推移・予測



単位: 百万円

	2019年	2020年	2021年 予測	2022年 予測	2023年 予測	2024年 予測	2025年 予測
HCM売上高	42,488	48,260	54,300	60,800	67,700	75,000	83,000
対前年比	-	113.6%	112.5%	112.0%	111.3%	110.8%	110.7%
CAGR		13.6%	13.0%	12.7%	12.4%	12.0%	11.8%

※CAGRは2019年からの年平均成長率

矢野経済研究所推計

出所：矢野経済研究所「HCM市場の実態と展望 2021～ニューノーマル時代に求められる
HRテクノロジー動向～」(2021年4月発刊)

市場概況

2020年のHCM (Human Capital Management：人材管理) ライセンス市場規模は、前年比13.6%増の482億6,000万円となった。

高成長の背景には、ユーザ企業の業務効率化や戦略人事の実現、DX (デジタルトランスフォーメーション) 推進などを要因とした市場の継続的な成長に加え、コロナ禍によるプラスの影響がある。これはコロナ禍でテレワークが普及したことでオンライン上で業務を遂行

⁷ HCMとは、HCM (Human Capital Management：人材管理) の概念を実現するための各種システム製品である。本調査におけるHCMライセンス市場規模は、人事・給与システム、タレントマネジメントシステム、ピープルアナリティクス等の機能を持つシステム製品を対象として、HCM提供事業者のライセンス売上高 (エンドユーザ渡し価格ベース) とクラウドサービス売上高等を合算し、算出した。但し、コンサルティング・SI、保守サポートなどの関連売上高は含まない。

すべく、さまざまな事業活動のデジタル化が加速したため、また、これまで紙や Excel で管理していた各種人事業務においても、システム化のニーズが高まったためである。また、従業員の人事評価や健康状態の把握、会社へのエンゲージメント維持などに課題を抱えるユーザ企業が増加する中で、解決策の一つとして HCM の導入が進んだことも挙げられる。一方、一部企業では HCM 製品導入の保留や先送り、解約などが生じたものの、これらのマイナスの影響が限定的だったことで、2020 年はコロナ禍によるプラスの影響がマイナスを上回る形で市場が伸長した 1 年となった。

注目トピック 仮想オフィスツール市場が本格的に立ち上がる

タレントマネジメントシステムとは人材情報管理や採用管理、目標管理、要員計画、報酬管理などの機能を提供するシステム製品で、2020 年のタレントマネジメントシステム市場は、前年比 22.1%増の 180 億 9,400 万円となった。

2020 年は、タレントマネジメントシステムを専業とするベンダが特に好調に推移した。専業ベンダが提供する製品は、導入コストが安価で運用が容易であることから、中小企業を中心にニーズを獲得している。また、UI（操作性）や UX（顧客体験）の向上に注力することで、ファンが増え、導入ユーザ企業数及び製品売上高が伸長している。近年は、タレントマネジメントシステムの導入実績が拡大したことで信用が高まり、徐々に中堅から大企業での導入も増加している。

ユーザ企業の業務効率化や戦略人事の実現を目指す取組みが続く中、タレントマネジメントシステムに対するニーズは今後も根強いと見込む。2021 年のタレントマネジメントシステム市場は、前年比 20.2%増の 217 億 5,000 万円になると予測する。

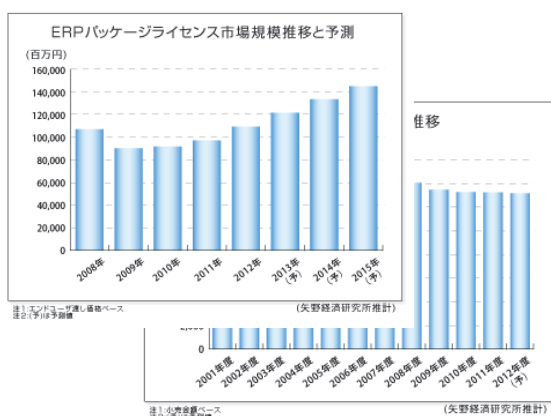
将来展望

2021 年の HCM ライセンス市場規模は、前年比 12.5%増の 543 億円になると予測する。現在も新型コロナウイルスの影響は続いており、HCM 市場では 2020 年と同様、プラス・マイナス双方の影響がありながら、プラスの影響がマイナスを上回り好調に推移する見通しである。

また、業務効率化や戦略人事の実現、DX 推進といった動きは、コロナ禍により一層加速し、HCM 市場の追い風になると予測する。

60年超の業歴を有する独立系民間市場調査機関

市場調査からコンサルティング、M&A 仲介など幅広い事業を展開



新規事業・顧客開拓

新規事業参入支援・事業計画策定支援
販売戦略立案支援・ビジネスマッチングセミナー

事業再構築・転換

企業再生&プロジェクト再生支援・
M&A コンサルティング

特定業界向け支援

公的セクター向け支援業務・金融機関
投資会社向け支援業務・教育機関向け
支援業務・研究機関向け支援業務・
研究開発テーマの事業化支援・
小売業・店舗向け支援業務

リサーチ・サーベイ

市場性調査・競合企業調査・仕入先
(サプライヤー) 調査・流通経路・
代理店・販売店調査・エンドユーザ
ー調査 (企業・団体・個人)

社員研修・勉強会の開催



株式会社 矢野経済研究所

ICT・金融ユニット 国内企業 IT 投資調査チーム

[東京] 〒164-8620 東京都中野区本町 2-46-2 中野坂上セントラルビル

TEL 03-5371-6936 FAX 03-5371-6965

[大阪] 〒541-0085 大阪府大阪市中央区安土町 1-8-6 大永ビル 5F

TEL 06-6266-1381 (代) FAX 06-6266-1389