

<報道関係各位>  
NEWS LETTER

## 「J.D. パワー2021年DX取り組み動向調査<sup>SM</sup>」 からみる企業DX

～既にDXに取り組んでいる企業はまだ少数、今後の企業DX、文書ペーパーレス化に高い需要～

顧客満足度（CS）調査や消費者動向に関するリサーチ・コンサルティング会社である株式会社J.D. パワー ジャパン（本社：東京都港区、代表取締役社長：山本浩二、略称：J.D. パワー）は、この度、国内の企業を対象に、「J.D. パワー2021年DX取り組み動向調査<sup>SM</sup>」を実施致しました。

新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、様々な企業において注目が高まったと考えられる「デジタルトランスフォーメーション（DX）」の取り組み状況やDX実現に向けた課題意識などについて調査結果を発表いたします。



### = 調査ダイジェスト =

#### TOPICS①：DXへの取り組み状況について

既にDXへの取り組みを行っている企業、大企業で約2割。大企業ほど高いDXへの意欲、中小企業ほど関心が低い

#### TOPICS②：DXの目的について

DX推進の目的、業務効率化・生産性向上が8割と大多数

#### TOPICS③：DX推進における課題や懸念について

「社員のITスキル・IT教育」が最多

#### TOPICS④：DX支援事業者に対する満足度について

事業者業態別にはIT/OA機器ディーラーが高評価

#### TOPICS⑤：今後のDX取り組み業務・分野意向について

文書ペーパーレス化が最上位

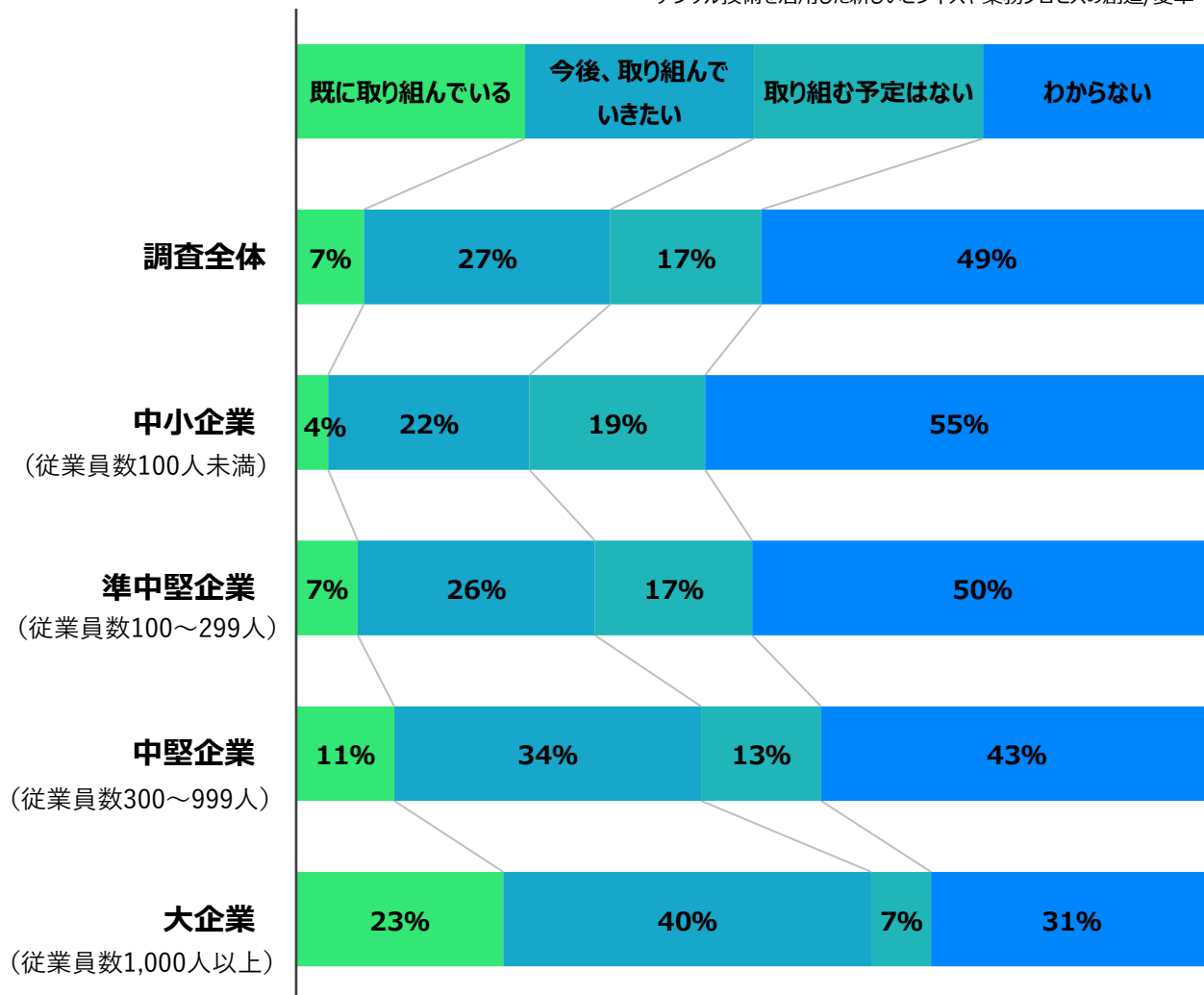
※本リリース内容の転載にあたりましては、出典として「[J.D. パワー調べ](#)」という表記をお使い頂けますようお願い申し上げます。

**【注意】本紙は報道用資料です。弊社の許可なく本資料に掲載されている情報や結果を広告や販促活動に転用することは禁じます。**

既にDXへの取り組みを行っている企業、大企業で約2割  
大企業ほど高いDXへの意欲、中小企業ほど関心が低い

## デジタルトランスフォーメーション（DX）\*への取り組み状況／今後の方針 （企業従業員規模別）

\*AI、ビッグデータ、RPA、IoT、モバイル・スマートデバイス、クラウド、セキュリティ技術等のデジタル技術を活用した新しいビジネスや業務プロセスの創造/変革



J.D. POWER

出典：J.D. パワー 2021年DX取り組み動向調査<sup>SM</sup>

企業におけるDXの現状について聴取しました。既に取り組んでいる企業は調査全体では7%となり、既にDXへの取り組みを行っている企業はまだ1割に満たないという結果となりました。

企業規模が大きくなるにつれ、「既に取り組みを行っている」、「今後取り組みたい」とする割合が高まり、大企業では「既に取り組んでいる」が約2割（23%）、「今後取り組みたい」が4割（40%）という結果となっています。

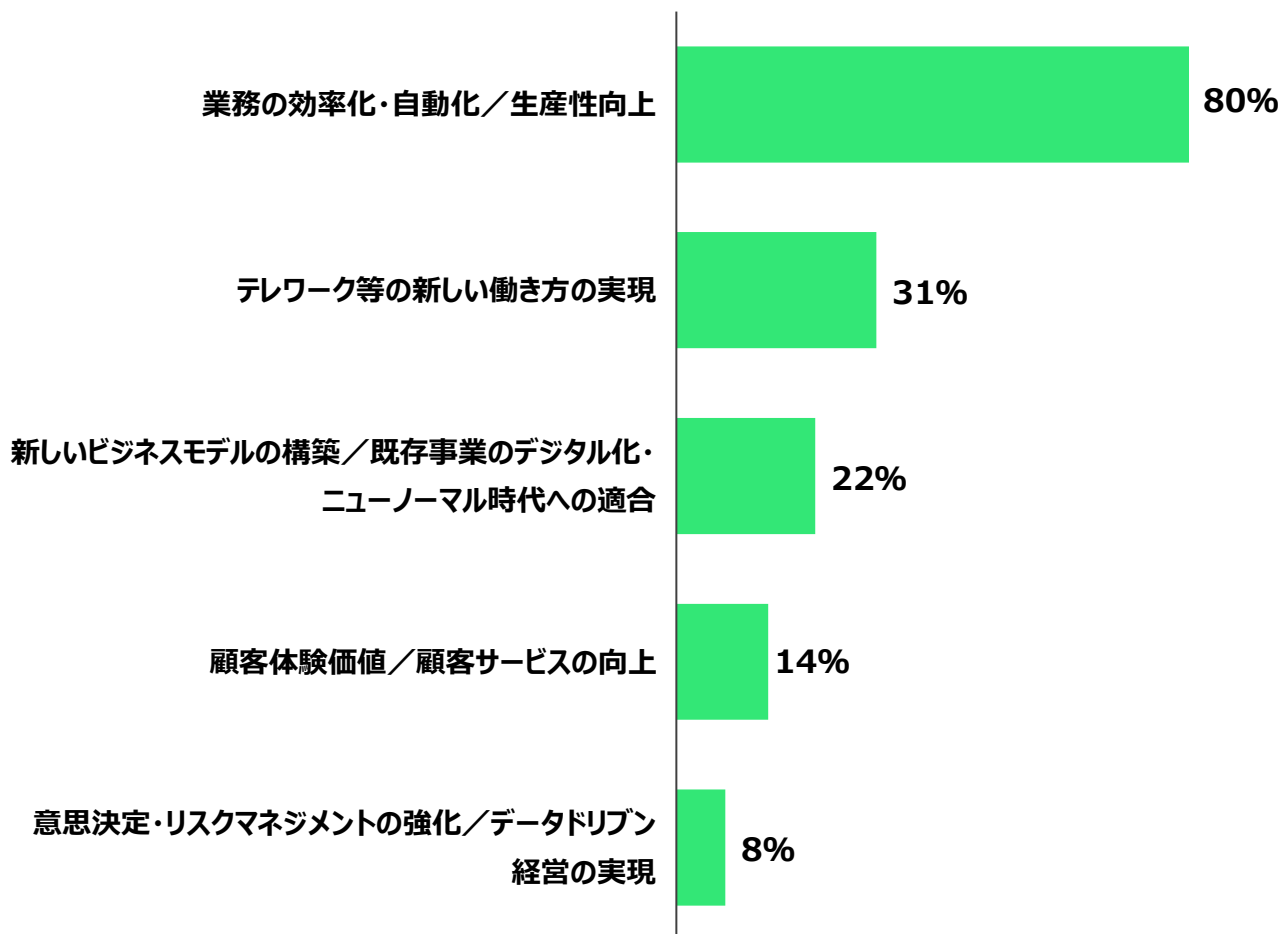
一方で、中小企業では取り組み率や今後の意欲も低く、DXに向けた取り組みは大企業からの関心は高いものの、中小企業ではまだ関心が低いということが言えます。「わからない」とする企業も多く、DXというワードだけが先行し、DXに対する理解や啓蒙がまだまだ必要な段階にあると考えられます。

## DX推進の目的、業務効率化・生産性向上が8割と大多数

## DX推進において目的としたこと

(DXに既に取り組んでいる企業対象)

【複数回答】



J.D. POWER

出典：J.D. パワー 2021年DX取り組み動向調査<sup>SM</sup>

既にDXに取り組んでいる企業に、DX推進において目的としたことについて尋ねたところ、**業務の効率化・自動化／生産性向上が80%と大多数**となりました。続いて**テレワーク等の新しい働き方の実現（33%）**という結果となっています。

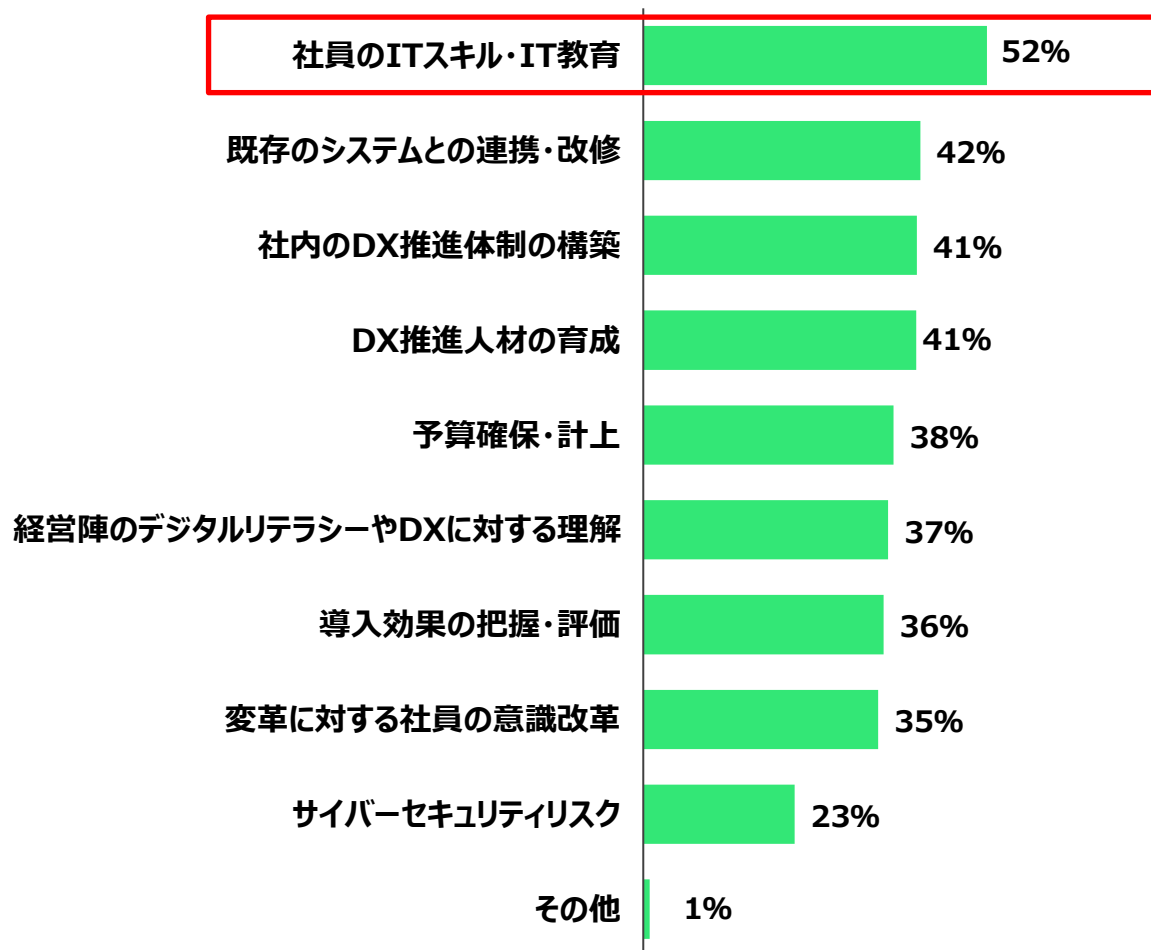
「新しいビジネスモデルの構築・事業デジタル化」や「顧客体験価値・サービス向上」についてはまだ1割～2割という低い結果となりました。

現状の企業DXは、社内の業務効率化やコロナ禍も踏まえた新しい働き方への対応が中心となっていると言えます。

## 今後のDX取り組みにおける課題や懸念、 「社員のITスキル・教育」が最多

### DXへの取り組みや推進における課題・懸念 (DXへの取り組み状況・方針において「わからない」と回答した企業は除く)

【複数回答】



J.D. POWER

出典：J.D. パワー 2021年DX取り組み動向調査<sup>SM</sup>

DXへの取り組みや推進における課題・懸念の上位は、①社員のITスキル・教育（52%）、②既存システムとの連携・改修（42%）、③社内のDX推進体制構築、DX推進人材育成（ともに41%）という結果になりました。

DX実現には最新のIT／デジタル技術が欠かせませんが、過半数が「社員のITスキル・IT教育」をDXに向けた課題・懸念点に挙げており、社員がツールを使いこなせるかといった懸念や、効果的に活用するための教育といった運用負担に対する懸念が高いことがうかがえます。

## 事業者業態別にはIT/OA機器ディーラーが高評価

DX実現のための製品を購入・契約している事業者に対する評価  
『DX支援事業者（DX推進パートナー）として総合的にみて』



J.D. POWER

出典：J.D. パワー 2021年DX取り組み動向調査<sup>SM</sup>

DX実現のための製品・サービスやソリューションの購入・契約先事業者に対する評価を尋ねました。DX支援事業者（DX推進パートナー）として総合的にどの程度満足しているかを聴取したところ、事業者4業態別にみると「IT/OA機器販売事業者」の満足度が最も高い結果となりました。

## TOPICS⑤ : 今後のDX取り組み業務・分野意向について

## 今後のDX取り組み分野、文書ペーパーレス化が最上位

今後、DXに取り組んでいきたい業務・分野  
(DXへの取り組み状況・方針において「わからない」と回答した企業は除く)

【全24項目中、回答が多かった上位10項目】

【複数回答】



J.D. POWER

出典：J.D. パワー 2021年DX取り組み動向調査<sup>SM</sup>

今後DXに取り組んでいきたい業務・分野として最も多く挙げたのは**文書管理保管・ペーパーレス化（38%）**となりました。また、勤怠・人事管理業務（28%）や経理精算業務（25%）、決裁・契約業務（21%）、テレワーク（20%）、顧客情報管理（18%）といった項目も上位にあがっており、目下の企業DXはまずは社内外の文書業務デジタル化が中心となっていくそうです。これは多くの企業が紙にしばられた業務をDXで解決していきたいという意識の表れとも言えます。

昨年の新型コロナウイルスの感染拡大をきっかけに注目が高まった「DX」ですが、実際に「取り組んでいる」とする企業はまだ少なく、特にテレワーク等の導入率も低い中小企業等においては、関心の低さが顕著となりました。「DX」に対する理解や啓蒙といった活動がまだまだ必要な段階にあると言えます。

実際の企業DXの多くは、業務の効率化・生産性向上や、テレワークといった新しい働き方への適合からスタートしている様相です。この先については、紙文書で行ってきた業務フローのデジタル化を中心に取り組みが広がっていくことが予想されます。

新型コロナウイルスの感染拡大は、多くの企業において非効率な業務の再認識や生産性見直しを考えさせるきっかけになったと考えられます。今後多くの企業においてDXに対する意欲が今まで以上に高まっていくことが期待されています。しかし、DX実現に向けた課題・懸念を見ると、社員のITスキル・教育面への高い懸念が見られました。今後DXに取り組みたいという意欲をもっている企業においても、特に高度なIT人材やITスキルの高い社員が少ないことが考えられる中小企業でその懸念が顕著に表れています。DX支援事業者には顧客企業の効果的なDX導入と実践に向け、このような観点からの支援やサポートも求められていくでしょう。

J.D. パワー ジャパン GBI部門 通信・テクノロジーインダストリー  
シニア・ディレクター 野本達郎 コメント

## J.D. パワー2021年DX取り組み動向調査<sup>SM</sup>について

企業におけるDX取り組み状況や利用技術、利用ベンダーに対する評価、今後の取り組み意向等を聴取した調査。

- 調査方法 : 全国の従業員50名以上企業への郵送調査
- 調査期間 : 2021年7月中旬～8月中旬
- 回答社数 : 4,855 件 (うち、既にDXへの取り組みあり : 357件)

企業業種や地域、企業規模等の様々な観点から国内法人市場における今後のDX需要やDX取り組み動向、満足度等を把握・分析頂くことが可能となっております。

【本調査レポート購読等お問い合わせ先】  
野本・奥 (GBI部門 通信・テクノロジーインダストリー)  
Tel: 03-4570-8400 E-mail: japanGBIPractice@jdpa.com

## J.D. パワーについて

J.D. パワー (本社 : 米国ミシガン州トロイ) は消費者のインサイト、アドバイザリーサービス、データ分析における国際的なマーケティングリサーチカンパニーです。企業の顧客満足度改善やパフォーマンス向上のソリューション提供のため、現在、北米、南米、アジアパシフィック、ヨーロッパでビジネスを展開しています。

### 【会社概要】

日本法人名 : 株式会社ジェイ・ディー・パワー ジャパン  
所在地 : 東京都港区虎ノ門5-1-5 メトロシティ神谷町8F  
事業内容 : 顧客満足度調査、コンサルティング等  
URL : J.D. Power 企業ウェブサイト <https://japan.jdpower.com>  
情報ウェブサイト Check!CS by J.D. Power <http://jdpower-japan.com>



【メディア関係者様お問合せ先】  
北見 (コーポレートコミュニケーション)  
Tel: 03-4570-8410/080-8823-7365 E-mail: release@jdpa.com