

ひめしん景況レポート 特別調査

～中小企業におけるデジタル化とキャッシュレスに対応について～



調査時点 2024年9月上旬
調査対象事業所数 450社 (当庫取引先)
有効回答数 444社 (有効回答率 98.7%)

業種別内訳			従業員規模別内訳		
	構成比	事業所数		構成比	事業所数
全体	100.0%	444	全体	100.0%	444
製造業	30.6%	136	1人以上5人未満	19.8%	88
卸売業	15.3%	68	5人以上10人未満	20.7%	92
小売業	20.5%	91	10人以上20人未満	25.2%	112
運輸・サービス業	12.8%	57	20人以上50人未満	21.8%	97
建設業	15.1%	67	50人以上100人未満	6.5%	29
不動産業	5.6%	25	100人以上	5.9%	26

小さなふれあい、大きなおつきあい

 姫路信用金庫

問1.貴社では、事実上の情報収集・情報発信等において、パソコンやスマートフォン等でインターネットを利用していますか。以下の1～4の中から1つ選んでお答えください。また、同様に事業上で電子メールを利用していますか。あてはまるものを以下の5～7の中から1つ選んでお答えください。

●全体

「インターネットの利用をしている」の回答割合が83.3%、「電子メールの利用をしている」の回答割合86.5%と8割以上の顧客が情報収集・情報発信等に活用している結果となった。

●業種別

小売業では、インターネットの利用（72.5%）、電子メールの利用（70.3%）が、他の業種と比べて最も低く、店頭・小売店の意見が大きく影響していると思われる。

●従業員規模別

従業員規模が大きくなるにつれて利用割合が高い傾向となった。

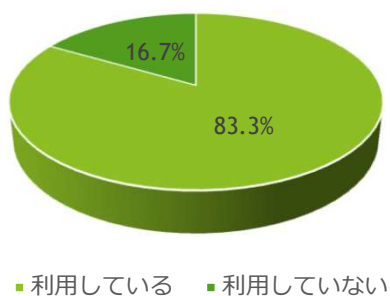
問1-①（インターネットの利用）

		インターネットの利用をしている	利用しており、自社ホームページも開設	利用しているが、自社ホームページは未開設	インターネットの利用をしていない	利用していないが、今後利用したい	利用することはない
総計		83.3%	61.7%	21.6%	16.7%	5.6%	11.0%
業種別	製造業	83.1%	61.0%	22.1%	16.9%	8.1%	8.8%
	卸売業	95.6%	83.8%	11.8%	4.4%	1.5%	2.9%
	小売業	72.5%	51.6%	20.9%	27.5%	6.6%	20.9%
	運輸・サービス業	87.7%	63.2%	24.6%	12.3%	3.0%	8.8%
	建設業	79.1%	50.7%	28.4%	20.9%	7.5%	13.4%
	不動産業	92.0%	68.0%	24.0%	8.0%	0.0%	8.0%
従業員規模別	1人以上5人未満	58.0%	25.0%	33.0%	42.0%	9.1%	33.0%
	5人以上10人未満	82.6%	56.5%	26.1%	17.4%	6.0%	10.9%
	10人以上20人未満	84.8%	61.6%	23.2%	15.2%	8.0%	7.1%
	20人以上50人未満	93.8%	82.4%	12.4%	6.2%	2.1%	4.1%
	50人以上100人未満	100.0%	93.1%	6.9%	0.0%	0.0%	0.0%
	100人以上	100.0%	88.5%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%

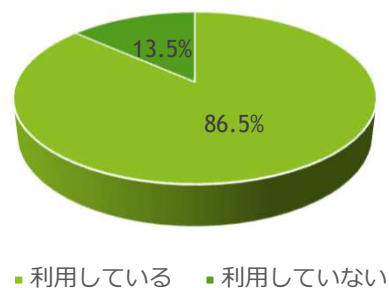
問1-②（電子メールの利用）

		電子メールを利用している	電子メールを利用していない	利用していないが、今後利用したい	利用することはない
総計		86.5%	13.5%	5.2%	8.3%
業種別	製造業	87.5%	12.5%	5.9%	6.6%
	卸売業	98.5%	1.5%	1.5%	0.0%
	小売業	70.3%	29.7%	9.9%	19.8%
	運輸・サービス業	89.5%	10.5%	1.8%	8.8%
	建設業	91.0%	9.0%	6.0%	3.0%
	不動産業	88.0%	12.0%	0.0%	12.0%
従業員規模別	1人以上5人未満	68.2%	31.8%	8.0%	23.9%
	5人以上10人未満	88.0%	12.0%	7.6%	4.3%
	10人以上20人未満	90.2%	9.8%	3.6%	6.3%
	20人以上50人未満	89.7%	10.3%	5.2%	5.2%
	50人以上100人未満	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100人以上	100.0%	0.0%	0.0%	0.0%

『インターネットを利用しているか』

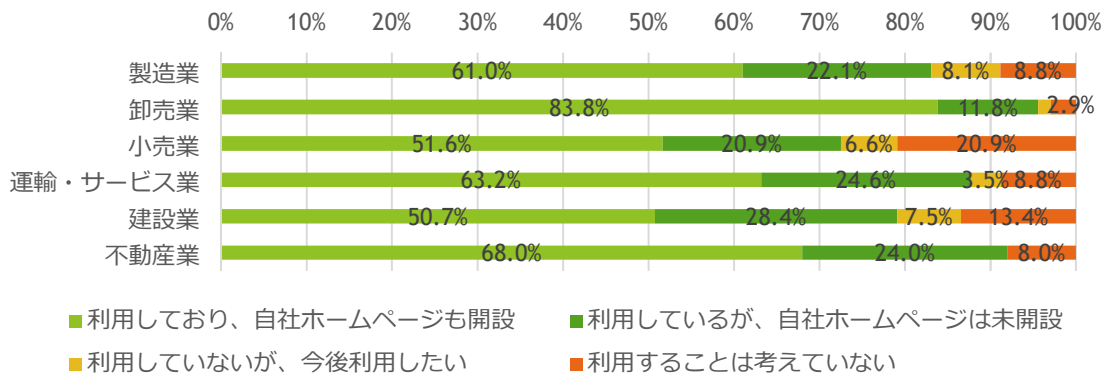


『電子メールを使用しているか』

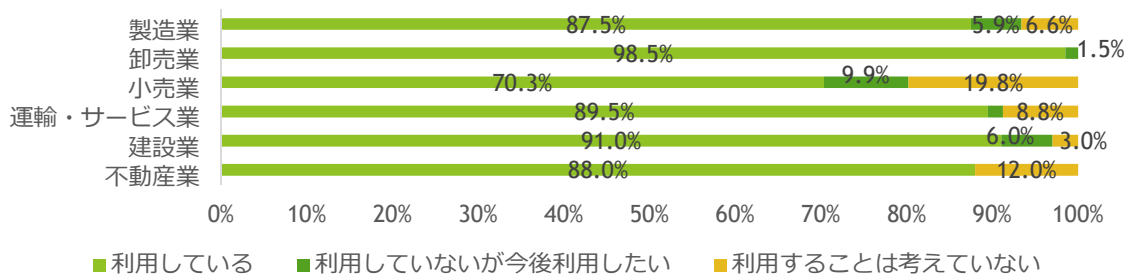


【業種別】

『インターネット等を利用しているか』

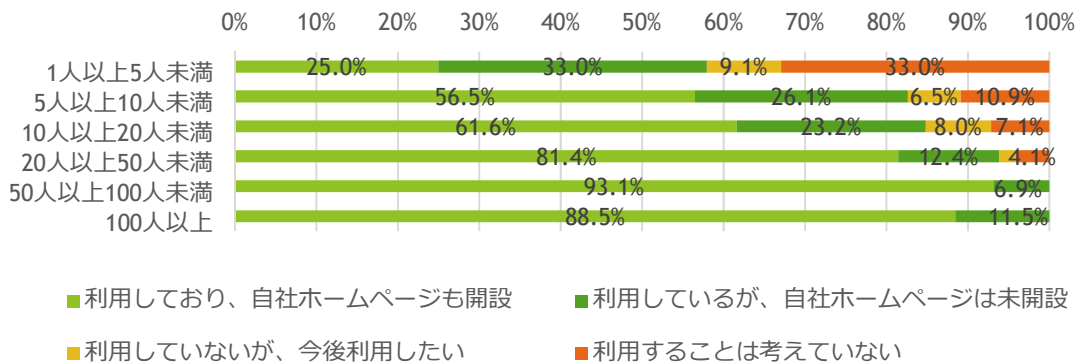


『電子メールの利用』

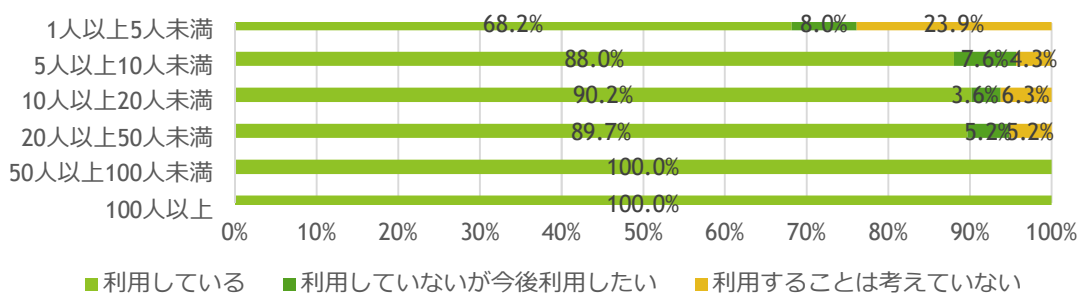


【従業員規模別】

『インターネット等を利用しているか』



『電子メールの利用をしてるか』



問2.貴社では、インターネットバンキングを契約していますか。契約している方は、契約している主な理由または状況を1～5の中から1つ選んでお答えください。契約していない主な理由を6～10の中から1つ選んでお答えください。

●全体

「インターネットバンキングを利用している」の回答割合が70.0%と大半の顧客が契約している結果となった。

●業種別

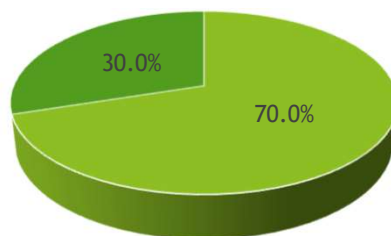
小売業の「インターネットバンキング」の契約率（53.8%）が一番低く、インターネット、電子メール利用結果と同様の傾向が見られる。

●従業員規模別

従業員規模が大きくなるにつれて契約割合が高い傾向となった。

		契約している	夜間や休日でも利用できる	社内全体のIT化・事務負担軽減	残高管理が容易である	金融機関の店舗に行く必要がない	契約しているがほぼ使っていない	契約していない	金融機関職員が訪問するから不要	パスワード管理等操作が面倒	セキュリティに不安がある	利用する機会がない	インターネットの利用環境がない
総計		70.0%	8.1%	22.5%	19.1%	18.5%	1.8%	30.0%	9.0%	2.5%	3.8%	13.1%	1.6%
業種別	製造業	71.3%	5.9%	22.8%	18.4%	22.1%	2.2%	28.7%	11.0%	2.9%	5.1%	8.1%	2.0%
	卸売業	79.4%	8.8%	35.3%	22.1%	13.2%	0.0%	20.6%	4.4%	0.0%	4.4%	13.0%	0.0%
	小売業	53.8%	7.7%	17.0%	12.1%	15.4%	2.2%	46.2%	8.8%	4.4%	2.2%	28.6%	2.2%
	運輸・サービス業	75.4%	5.3%	22.8%	22.8%	21.0%	3.0%	24.6%	8.8%	1.8%	5.3%	8.8%	0.0%
	建設業	70.1%	13.4%	13.4%	23.9%	20.0%	0.0%	29.9%	14.0%	3.0%	3.0%	6.0%	4.5%
	不動産業	84.0%	12.0%	32.0%	20.0%	16.0%	4.0%	16.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.0%	0.0%
従業員規模別	1人以上5人未満	39.8%	4.5%	10.2%	14.8%	8.0%	2.3%	60.2%	14.8%	4.0%	4.0%	31.8%	4.5%
	5人以上10人未満	57.6%	5.4%	20.7%	16.3%	15.2%	0.0%	42.4%	13.0%	2.2%	7.6%	18.5%	1.1%
	10人以上20人未満	71.4%	7.1%	25.9%	22.3%	14.3%	1.8%	28.6%	10.7%	3.6%	4.5%	8.9%	0.9%
	20人以上50人未満	90.7%	13.4%	22.7%	24.7%	25.8%	4.1%	9.3%	3.1%	1.0%	1.0%	3.1%	1.0%
	50人以上100人未満	100.0%	6.9%	41.4%	17.2%	34.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
	100人以上	100.0%	15.4%	34.6%	11.5%	38.5%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%

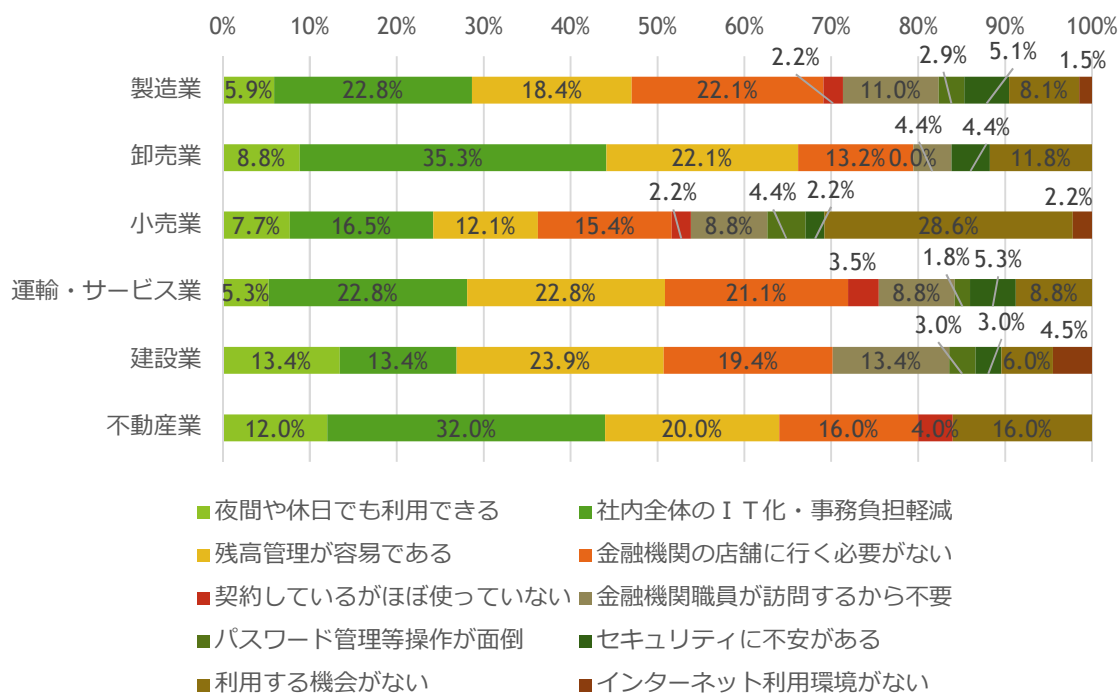
『インターネットバンキングを契約しているか』



■ 契約している ■ 契約していない

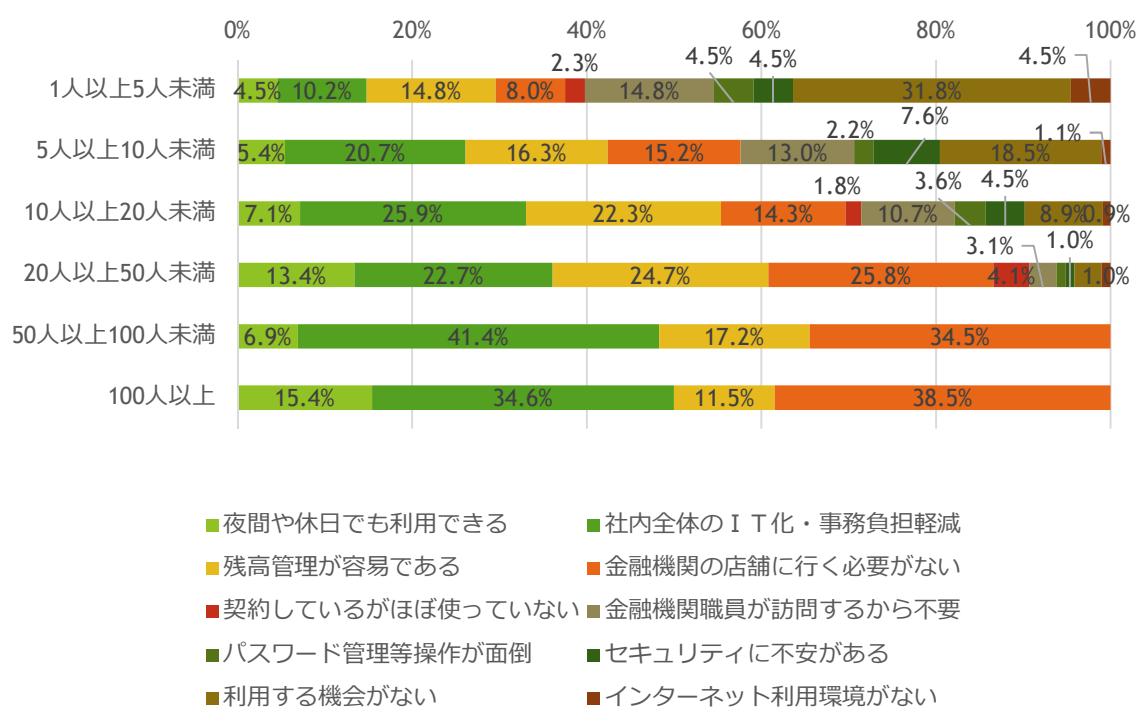
【業種別】

『インターネットバンキングについての調査』



【従業員規模別】

『インターネットバンキングについての調査』



問3.7月に実施された新紙幣の発行に伴い、貴社では何らかの対応（設備投資な）を実施しましたか。以下の1～3からお答えください。また、新紙幣導入を機にキャッシュレス支払手段の導入または強化をしましたか。以下の4～7からお答えください。

●全体

新紙幣発行に伴う対応について9割の顧客が特に対応をしていない結果となった。

キャッシュレス支払手段についても6割超の顧客が特に対応していない結果となった。

●業種別

新紙幣及びキャッシュレス支払の対応について小売業が高い割合で、消費者対応の必要性和関係が窺われる。

●従業員規模別

新紙幣及びキャッシュレス支払の対応については、概ね従業員規模が小さいほど割合が低く、費用負担等が影響していると思われる

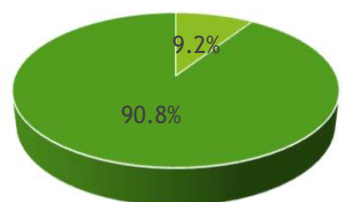
問3-①（新紙幣発行に伴う対応）

		新紙幣発行に伴う対応をした	新紙幣発行に伴う対応をしていない	必要性を感じているが、まだ対応をしていない	必要性を感じていない
総計		9.2%	90.8%	19.8%	70.9%
業種別	製造業	5.1%	94.9%	14.0%	80.9%
	卸売業	2.9%	97.1%	30.9%	66.2%
	小売業	19.8%	80.2%	29.7%	50.0%
	運輸・サービス業	14.0%	86.0%	22.8%	63.2%
	建設業	7.5%	92.5%	6.0%	86.6%
	不動産業	4.0%	96.0%	16.0%	80.0%
従業員規模別	1人以上5人未満	9.1%	90.9%	17.0%	73.9%
	5人以上10人未満	4.3%	95.7%	20.7%	75.0%
	10人以上20人未満	9.8%	90.2%	17.0%	73.2%
	20人以上50人未満	8.2%	91.8%	24.7%	67.0%
	50人以上100人未満	10.3%	89.7%	20.7%	69.0%
	100人以上	26.9%	73.1%	19.2%	53.8%

問3-②（キャッシュレス支払手段の導入・強化）

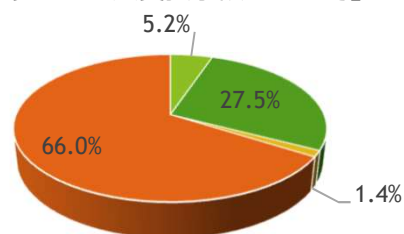
		既に導入済みでさらに強化した	既に導入済みで強化していない	新たに導入した	導入していない
総計		5.2%	27.5%	1.4%	66.0%
業種別	製造業	2.9%	16.2%	1.5%	79.4%
	卸売業	1.5%	27.9%	1.5%	69.1%
	小売業	11.0%	52.7%	1.1%	35.2%
	運輸・サービス業	8.8%	35.1%	1.8%	54.4%
	建設業	4.5%	9.0%	1.5%	85.1%
	不動産業	0.0%	0.0%	28.0%	72.0%
従業員規模別	1人以上5人未満	2.3%	25.0%	1.1%	71.6%
	5人以上10人未満	3.3%	22.8%	0.0%	73.9%
	10人以上20人未満	8.9%	27.7%	1.8%	61.6%
	20人以上50人未満	7.2%	25.8%	2.1%	64.9%
	50人以上100人未満	0.0%	41.4%	0.0%	58.6%
	100人以上	3.8%	42.3%	3.8%	50.0%

『新紙幣発行に伴う対応』



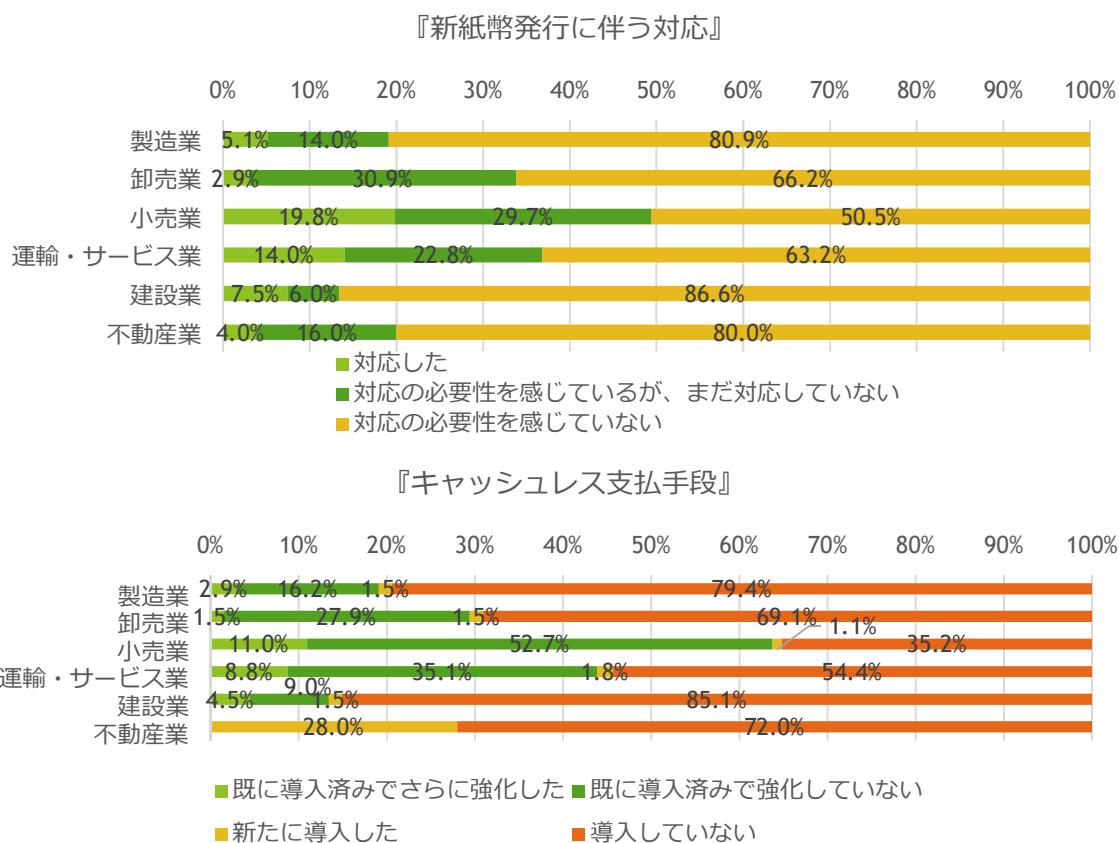
■ 対応した ■ 対応していない

『キャッシュレス支払手段について』

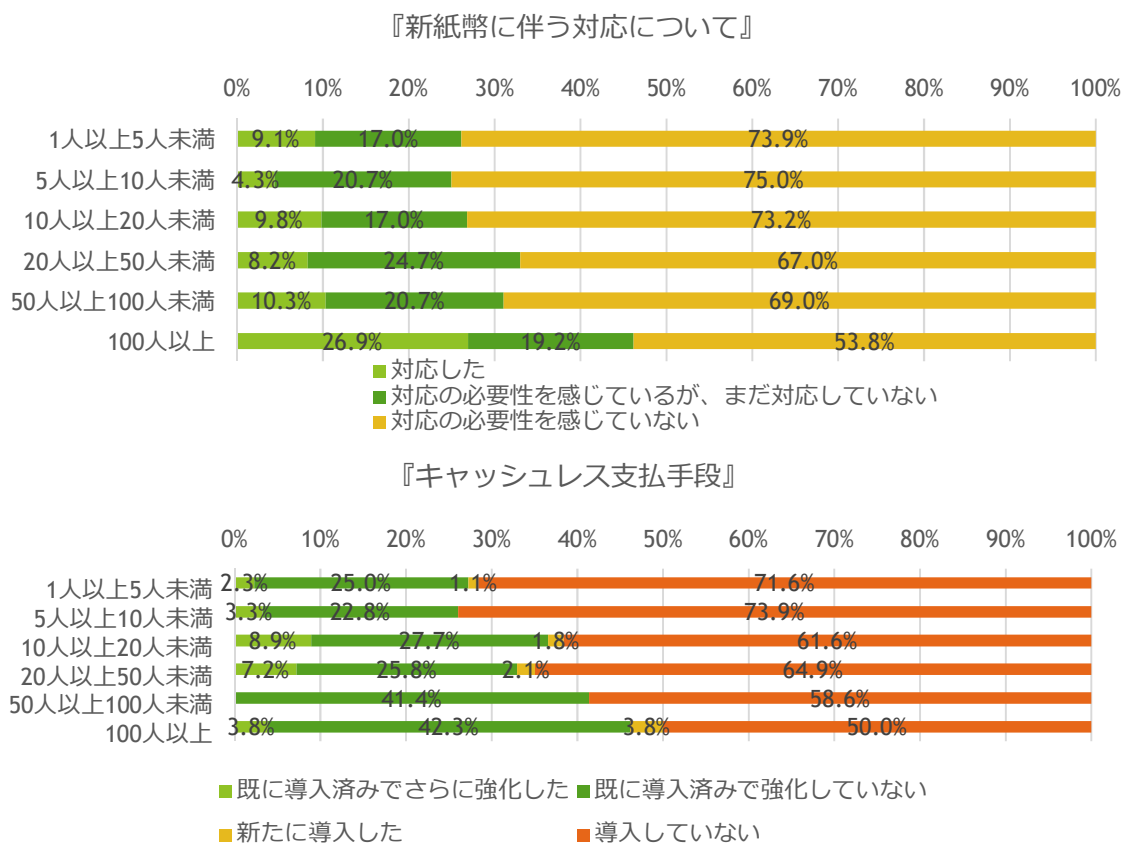


■ 既に導入済みでさらに強化した
■ 既に導入済みで強化していない
■ 新たに導入した
■ 導入していない

【業種別】



【従業員規模別】



問4.貴社では、取引先や顧客との決済にあたって。現在、どのようなキャッシュレス支払手段を活用していますか。主に活用しているキャッシュレス支払手段を以下の1～9の中から3つ以内で選んでお答えください。活用していない方は0とお答えください。

●全体

キャッシュレス支払手段の活用については、7割以上の顧客が活用しており、クレジットカード、（25.3%）、自動引落しサービス（19.4%）、QRコード決済（11.7%）が上位を占めている。

●業種別

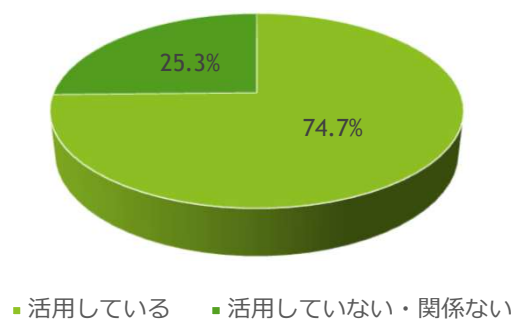
製造業・卸売業を除いた業種でクレジット決済の割合が高かった。小売業・運輸サービス業でキャッシュレスの活用割合が高い結果となった。

●従業員規模別

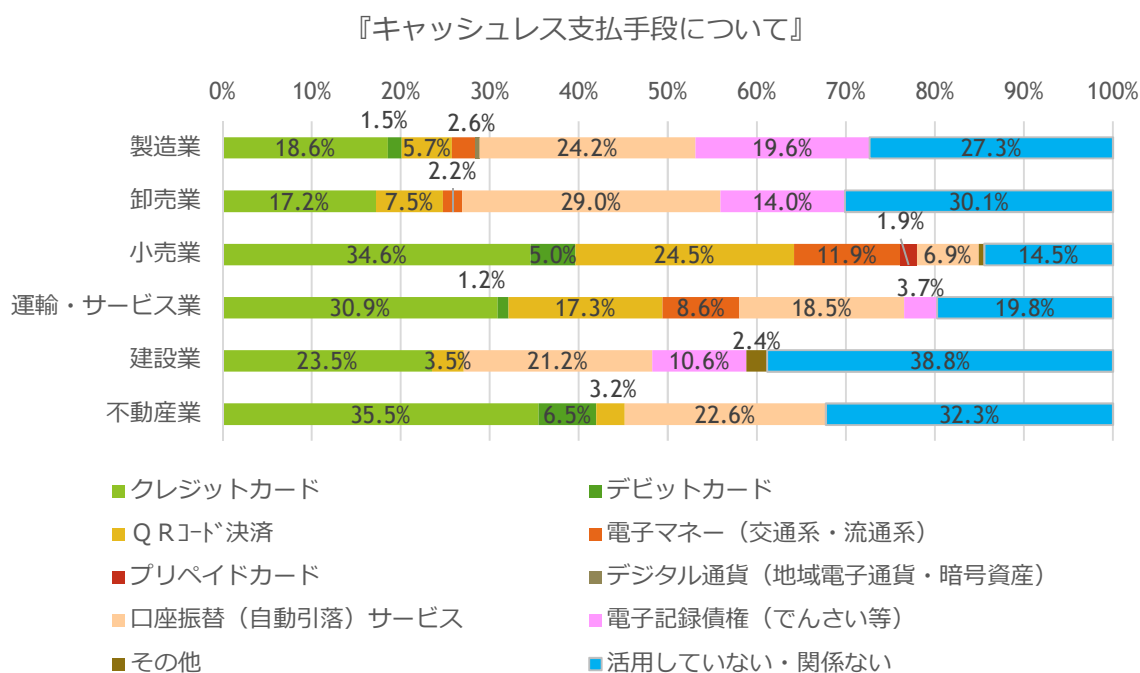
従業員規模が大きくなるにつれキャッシュレス支払の活用割合が高い傾向にある。

		クレジットカード	デビットカード	ORコード決済	電子マネー (交通系・流通系)	プリペイドカード	デジタル通貨 (地域電子通貨・暗号資産)	口座振替 (自動引落)サービス	電子記録債権 (でんさい等)	その他	活用していない・関係ない
総 計		25.3%	2.2%	11.7%	5.1%	0.5%	0.2%	19.4%	9.8%	0.5%	25.3%
業 種 別	製造業	18.6%	1.5%	5.7%	2.6%	0.0%	0.5%	24.2%	19.6%	0.0%	27.3%
	卸売業	17.2%	0.0%	7.5%	2.2%	0.0%	0.0%	29.0%	14.0%	0.0%	30.1%
	小売業	34.6%	5.0%	24.5%	11.9%	1.9%	0.0%	6.9%	0.0%	0.6%	14.5%
	運輸・サービス業	30.9%	1.2%	17.3%	8.6%	0.0%	0.0%	18.5%	3.7%	0.0%	19.8%
	建設業	23.5%	0.0%	3.5%	0.0%	0.0%	0.0%	21.2%	10.6%	2.4%	38.8%
	不動産業	35.5%	6.5%	3.2%	0.0%	0.0%	0.0%	22.6%	0.0%	0.0%	32.3%
従 業 員 規 模 別	1人以上5人未満	20.5%	4.5%	13.4%	2.7%	0.0%	0.0%	16.1%	2.7%	0.9%	39.3%
	5人以上10人未満	23.6%	1.6%	9.4%	3.1%	0.0%	0.0%	22.0%	10.2%	0.8%	29.1%
	10人以上20人未満	28.8%	1.3%	9.6%	5.1%	0.0%	0.0%	20.5%	10.3%	0.6%	23.7%
	20人以上50人未満	26.6%	1.9%	13.9%	10.1%	0.6%	0.6%	15.2%	12.0%	0.0%	19.0%
	50人以上100人未満	22.9%	0.0%	8.3%	2.1%	0.0%	0.0%	33.3%	18.8%	0.0%	14.6%
	100人以上	28.6%	4.8%	16.7%	2.4%	4.8%	0.0%	16.7%	7.1%	0.0%	19.0%

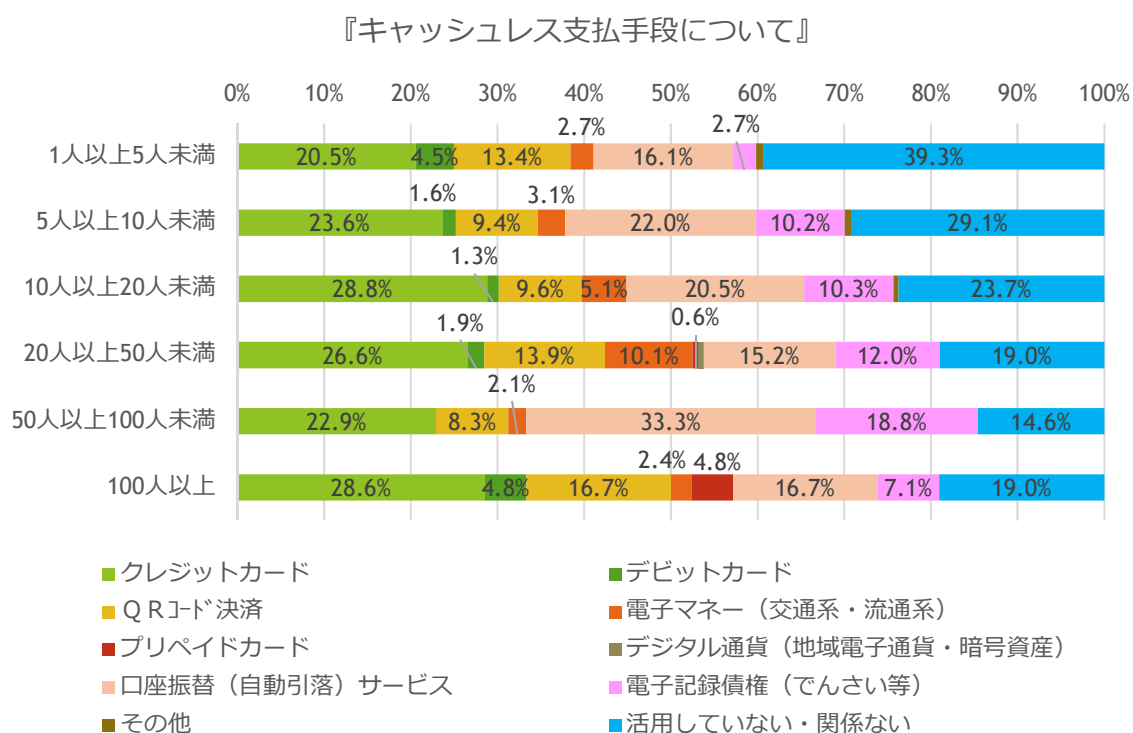
『キャッシュレス支払手段を活用しているか』



【業種別】



【従業員規模別】



問5.問4の1～9で挙げたキャッシュレス支払手段について、導入している方は感じている不満を、導入していない方は導入していない理由を以下の1～0の中から3つ以内で選んでお答えください。

●全体

キャッシュレス支払手段導入について費用面で2割、システム環境で2割など、全体で6割強が何らかの不満があるとの回答となった。

●業種別

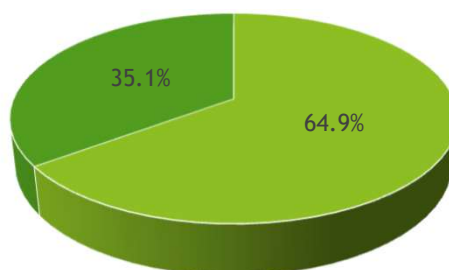
導入について、手数料が高いと感じている顧客が業種を問わず高い傾向となっている。

●従業員規模別

従業員規模に関わらず費用面、セキュリティ面での不満が高い回答となった。

		初期費用が高い	手数料が高い	セキュリティが不安	決済手段が多すぎて何をを使うべきかわからない	キャッシュレスに対応していない取引先がある	災害や障害時に利用不応になる	現金化までに時間がかかる	個人情報などのデータ管理が煩雑	わかる人がいない	不満などはない
総 計		5.6%	18.0%	10.7%	3.8%	7.1%	6.8%	5.4%	3.2%	4.3%	35.1%
業 種 別	製造業	5.1%	11.4%	15.2%	3.2%	8.9%	10.1%	1.9%	3.8%	5.1%	35.4%
	卸売業	4.8%	11.9%	9.5%	4.8%	6.0%	10.7%	3.6%	3.6%	2.4%	42.9%
	小売業	7.8%	32.2%	7.8%	2.6%	2.6%	3.5%	13.0%	0.9%	3.5%	26.1%
	運輸・サービス業	8.2%	17.8%	13.7%	8.2%	4.1%	5.5%	8.2%	4.1%	2.7%	27.4%
	建設業	2.6%	14.3%	6.5%	2.6%	13.0%	3.9%	2.6%	5.2%	7.8%	41.6%
	不動産業	3.8%	26.9%	3.8%	0.0%	11.5%	0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	50.0%
従 業 員 規 模 別	1人以上5人未満	8.0%	21.0%	10.0%	4.0%	4.0%	1.0%	7.0%	2.0%	7.0%	36.0%
	5人以上10人未満	5.6%	22.2%	8.3%	4.6%	5.6%	5.6%	1.9%	1.9%	4.6%	39.8%
	10人以上20人未満	5.3%	18.3%	7.6%	2.3%	6.9%	6.9%	7.6%	3.8%	5.3%	35.9%
	20人以上50人未満	4.7%	15.7%	12.6%	3.9%	7.9%	11.0%	7.1%	3.9%	1.6%	31.5%
	50人以上100人未満	5.4%	8.1%	13.5%	8.1%	16.2%	13.5%	0.0%	8.1%	5.4%	21.6%
	100人以上	3.3%	13.3%	23.3%	0.0%	10.0%	3.3%	3.3%	0.0%	0.0%	43.3%

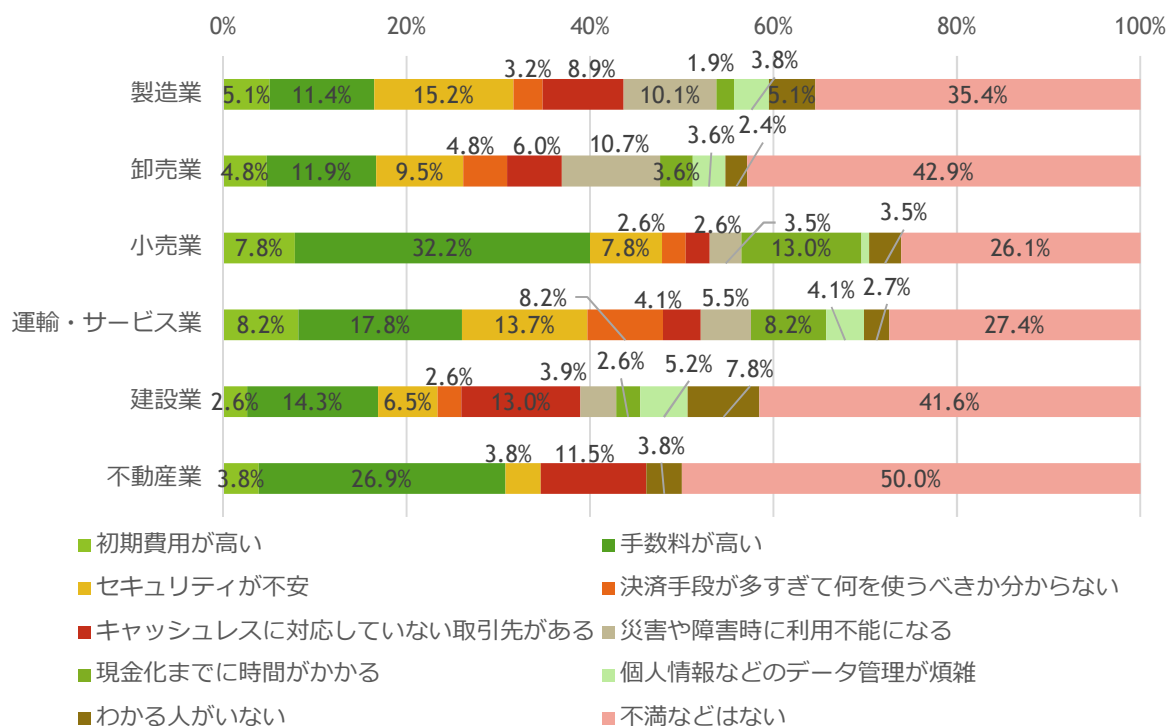
『キャッシュレス支払手段導入について不満を感じるか』



■ 不満がある ■ 不満などない

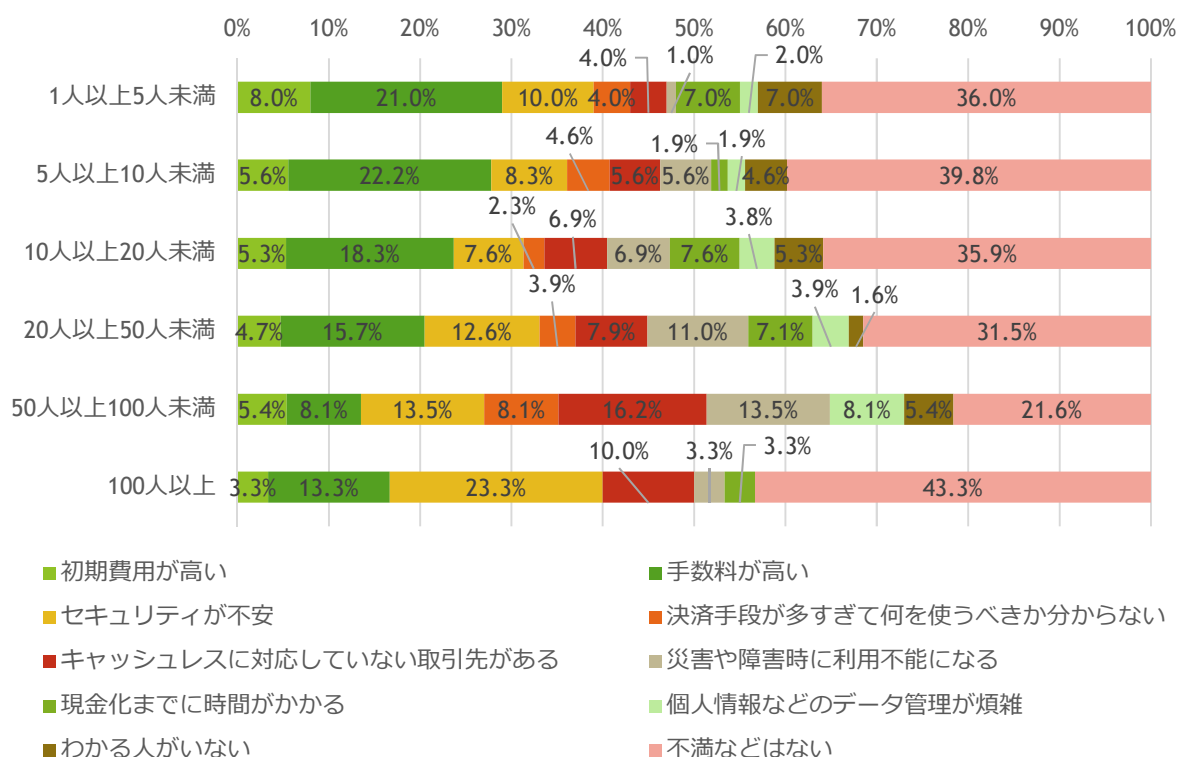
【業種別】

『キャッシュレス支払手段導入の現状についてどう感じるか』



【従業員規模別】

『キャッシュレス支払手段導入の現状についてどう感じるか』



特別調査

中小企業におけるデジタル化とキャッシュレスへの対応について

問1. 貴社では、事業上の情報収集・情報発信等において、パソコンやスマートフォン等でインターネットを利用していますか。以下の1～4の中から1つ選んでお答えください。また、同様に事業上で電子メールを利用していますか。あてはまるものを以下の5～7の中から1つ選んでお答えください。

インターネットの利用	電子メールの利用
1.利用しており、自社ホームページも開設	5.利用している
2.利用しているが、自社ホームページは未開設	6.利用していないが、今後利用したい
3.利用していないが、今後利用したい	7.利用することは考えていない
4.利用することは考えていない	

問2. 貴社では、インターネットバンキングを契約していますか。契約している方は、契約している主な理由または状況を1～5の中から1つ選んでお答えください。契約していない方は、契約していない主な理由を6～10の中から1つ選んでお答えください。

契約している	契約していない
1. 夜間や休日でも利用できる	6.金融機関職員が訪問するから不要
2. 社内全体のIT化・事務負担軽減	7.パスワード管理等操作が面倒
3. 残高管理が容易である	8.セキュリティに不安がある
4. 金融機関の店舗に行く必要がない	9.利用する機会がない
5.契約しているがほぼ使っていない	10.インターネット利用環境がない

問3. 7月に実施された新紙幣の発行に伴い、貴社では何らかの対応（設備投資など）を実施しましたか。以下の1～3からお答えください。また、新紙幣導入を機にキャッシュレス支払手段の導入または強化をしましたか。以下の4～7からお答えください。

新紙幣発行に伴う対応	キャッシュレス支払い手段
1.対応した	4.既に導入済みでさらに強化した
2.対応の必要性を感じているが、まだ対応していない	5.既に導入済みで強化はしていない
3.対応の必要性を感じていない	6.新たに導入した
	7.導入していない

問4. 貴社では、取引先や顧客との決済にあたって、現在、どのようなキャッシュレス支払手段を活用していますか。主に活用しているキャッシュレス支払手段を以下の1～9の中から3つお答えください。

1.クレジットカード	6.デジタル通貨（地域電子通貨・暗号資産）
2.デビットカード	7.口座振替（自動引落）サービス
3.Q Rコード決済	8.電子記録債権（でんさい等）
4.決済手段が多すぎて何をを使うべきかわからない	9.その他（ ）
5.プリペイドカード	10.活用していない・関係ない

問5. 問4の1～9で挙げたキャッシュレス支払手段について、導入している方は感じている不満を、導入していない方は導入していない理由を以下の1～10の中から3つ以内で選んでお答えください。

1.初期費用が高い	6.災害や障害時に利用不能になる
2.手数料が高い	7.現金化までに時間がかかる
3.セキュリティが不安	8.個人情報などのデータ管理が煩雑
4.決済手段が多すぎて何をを使うべきかわからない	9.わかる人がいない
5.キャッシュレスに対応していない取引先がある	10.不満などはない