



**令和2年度
中小企業等経営強化法に基づく
経営力向上計画申請プラットフォーム構築・調査事業**

調査報告書

令和3年 3月 31日



1. 事業の概要	2
1.1. 本事業の背景・目的	3
1.2. 本事業の構成	4
2. 申請電子化関連	5
2.1. 既開発システムの運用と開発	6
2.2. プラットフォームの軽微な改修等	13
2.2.1. 軽微な改修	13
2.2.2. 電子申請を行うことを可能にするプラットフォームの運用	14
2.3. 事業者ニーズアンケート	15
3. システム保守・運用	62
3.1. 運用サポート	63
3.1.1. 操作の質問に対するサポート及び操作トラブルへの対処を行う	63
3.1.2. 電子申請を行うことを可能にするプラットフォームの運用	63
3.2. システム稼働確認及び障害発生時の対応	64
3.2.1. 本プラットフォームが正常に稼働することを確認する	64
3.2.2. 本プラットフォームは、申請者からの申請受付機能等は年末年始、メンテナンス期間を除き、24時間365日稼働する	65
3.2.3. 本プラットフォームで障害が発生した場合に、一時解析、原因解析、問題の解決等の一連の作業を行う	66
3.2.4. 本プラットフォームのバックアップを管理するとともに、データ破損等の不慮の事態等が発生した場合には、バックアップデータからのリストア作業を行う	67
3.3. プラットフォーム保守	68
3.4. Salesforceライセンスの提供等	69
3.5. システムの引継ぎ	70
4. 本事業のまとめ	71





1. 事業の概要

1.1. 本事業の背景・目的

1.2. 本事業の構成

1. 事業の概要

1.1. 本事業の背景・目的

1. 背景

平成28年に創設された中小企業等経営強化法に基づく経営力向上計画は、国が定める事業分野別指針に沿って人材育成、コスト管理等のマネジメントや設備投資など経営力を向上させる計画であるが、中小企業者等は本計画を作成し、業種ごとの各主務大臣（各省庁の地方支分都局長等）に申請し、認定を受けることで、取得設備に関する即時償却等の税制措置や金融支援措置等を受けることができる。なお、令和元年12月末現在で約99,000者が認定を受けている。

多くの中小企業者等は、中小企業庁HPに掲載されている本計画の申請書様式をダウンロードし、各様式に必要な事項を記入したものを経済産業局等に郵送等で提出することにより、本計画の作成、申請を行っている。申請後は、経済産業局等の審査を経て認定され、認定書が交付される。こうした中、中小企業者等が申請書を作成するに当たり、参照が必要な文書が複数あることなどから、記載ルールに則していない形式的なミスが多く発生し、修正を余儀なくされるなど、中小企業者等に過大な負担が発生している。一方、経済産業局等は、記載ルールに即していない形式的なミスの補正などの他、多くの申請が紙で行われているため情報の集約、分析にも支障を来している。

このような状況の下、平成30年10月に経営力向上計画申請プラットフォームを構築し、平成31年1月に計画申請電子化システム（試行版）をリリースし、申請者（ただし、提出先を経済産業局（沖縄経済産業部を含む。）のみとする申請を行う者に限る。）がWeb画面上で計画申請に係る必要事項を入力し、入力内容が反映された申請書を帳票として出力でき、帳票（申請書）に押印して申請できる運用（以下「試行|板の運用」という。）を実施している。また、令和元年度において、令和2年4月から電子申請対応をする省庁が所管する業種の事業者はWeb画面上で計画申請に係る必要事項を入力すれば電子申請が可能となり、電子申請対応をしない省庁が所管する業種の事業者は試行版の運用を可能とするプラットフォームの改修を行っている。

2. 目的

本プロジェクトの目的は、事業者のニーズや制度の利用状況を踏まえつつ経営力向上計画の申請手続きの電子化を進めることにより、事業者の作業負担を軽減することや、経済産業局等は申請書の審査の効率化・迅速化を図ることとともに、申請書情報の電子データ化を進めることで今後の政策立案に資することである。

1. 事業の概要

1.2. 本事業の構成

事業構成

本事業は以下の2つの業務から構成されている。

1. 申請電子化関連

- (1) 既開発システムの運用と開発
- (2) プラットフォームの軽微な改修等
 - ① 軽微な改修
 - ② 電子申請を行うことを可能にするプラットフォームの運用
 - ③ 事業者ニーズアンケート

2. システム保守・運用

- (1) 運用サポート
 - ① 操作の質問に対するサポート及び操作トラブルへの対処を行う
 - ② 電子申請を行うことを可能にするプラットフォームの運用
- (2) システム稼働確認及び障害発生時の対応
 - ① 本プラットフォームが正常に稼働することを確認する
 - ② 本プラットフォームは、申請者からの申請受付機能等は年末年始、メンテナンス期間を除き、24時間365日稼働する
 - ③ 本プラットフォームで障害が発生した場合に、一時解析、原因解析、問題の解決等の一連の作業を行う
 - ④ 本プラットフォームのバックアップを管理するとともに、データ破損等の不慮の事態等が発生した場合には、バックアップデータからのリストア作業を行う
- (3) プラットフォーム保守
- (4) Salesforceライセンスの提供等
- (5) システムの引継ぎ

中小企業等経営強化法のスキーム

(1) 政府による事業分野の特性に応じた指針の策定

国は、基本方針に基づき、事業分野ごとに生産性向上（「経営力向上」）の方法等を示した事業分野別の指針を策定。個別の事業分野に知見のある者から意見を聴きつつ、経営力向上に係る優良事例を事業分野別指針に反映。

(2) 中小企業・小規模事業者等による経営力向上に関わる取組の支援

中小企業・小規模事業者等は、事業分野別指針に沿って、「経営力向上計画」を作成し、国の認定を受けることができる。認定事業者は税制や記入支援等の措置を受けることができる。

【事業分野別指針（20）と所管省庁】

製造、卸・小売、石油卸・燃料小売、学習塾	経産省
旅館、貨物自動車運輸、船舶、自動車整備、建設、不動産、旅客自動車運送事業	国土交通省
外食・中食、旅館（再）、医療、介護、保育、障害福祉、職業紹介事業・労働者派遣事業	厚生労働省
外食・中食（再）	農水省
CATV、電気通信、地上基幹放送	総務省

【支援措置】

- 生産性を高めるための設備を取得した場合、中小企業経営強化税制（即時償却等）により税制による支援
- M&A等の事業承継により他の事業者から取得した経営資源を有効活用する場合、許認可等の承継等の法律上の支援、登録免許税や不動産取得税の軽減措置による税制による支援
- 計画に基づく事業に必要な資金繰りを支援（融資・信用保証等）
- 認定事業者に対する補助金における優先採択

申告

認定

認定件数 115,369件（令和2年12月31日時点）

事業分野別
経営力向上推進機関

- ・自動車整備振興会連合会
- ・旅協協会
- ・全日本トラック協会
- ・CATV連盟
- ・情報通信ネットワーク産業協会
- ・大阪府産業支援型NPO協議会
- ・自動車部品工業会
- ・印刷技術協会
- ・能率協会
- ・放送サービス高度化推進協会
- ・電子回路工業会
- ・ケープルラボ
- ・ボランティアチェーン協会
- ・一般財団法人建設業振興基金
- ・素材センター

※推進機関において、人材育成を行う場合には、労働保険特会からの支援を受けることが可能

普及啓発
人材育成

経営力向上計画

申請事業者

〔中小企業・小規模事業者
中堅企業〕

※事業分野別指針が策定されていない分野においては基本方針に基づいて申請が可能

申請を
ササート

経営革新等支援機関

例

- ・商工会議所
- ・商工会
- ・中央会
- ・地域金融機関
- ・士業等の専門家



2. 申請電子化関連

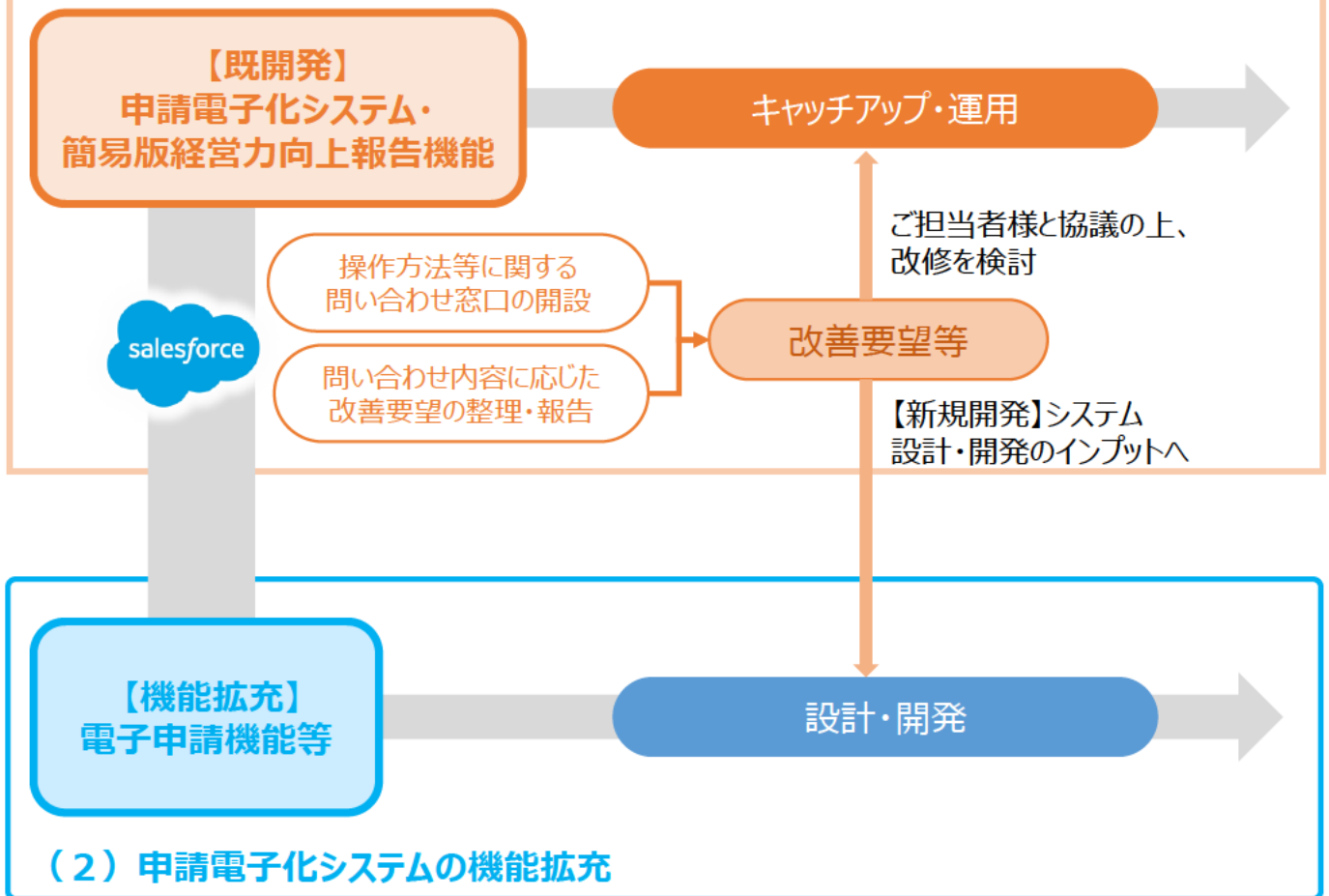
- 2.1.既開発システムの運用と開発
- 2.2.プラットフォームの軽微な改修等
- 2.3.事業者ニーズアンケート

2. 申請電子化関連

2.1. 既開発システムの運用と開発

- 【既開発】「申請電子化システム」「簡易版経営力向上報告機能」の運用を継続。
- 問い合わせ窓口寄せられた改善要望等を、【既開発】システムの改善だけでなく【新規開発】システム設計・開発のインプットとして反映し、ユーザーの利便性向上につなげる。

(1) 既開発システムの運用と開発



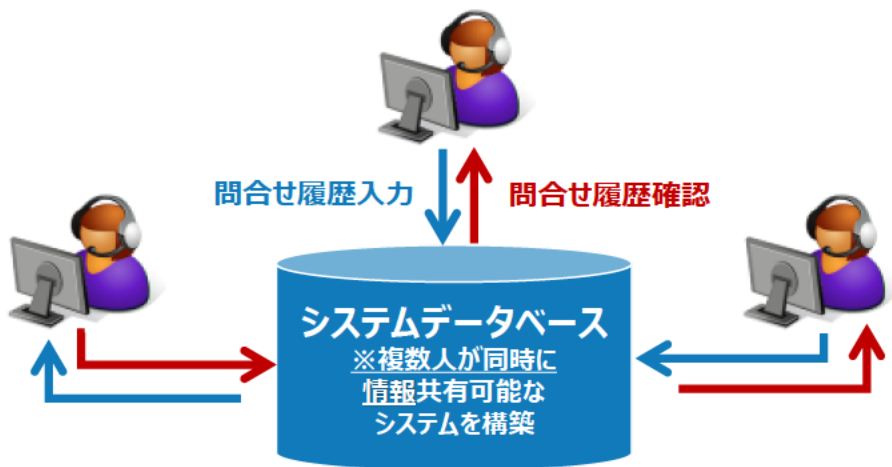
2. 申請電子化関連

2.1. 既開発システムの運用と開発

- 中小企業者等からの問い合わせに対して、ホスピタリティあふれる応答を実施。
- コールセンター対応実績を共有・対処することの積み重ねにより、最短距離で回答して欲しい答えを用意する。

新たに始まった制度における中小企業者等からの素朴な問い合わせに対して、ホスピタリティあふれる応答を実施

問い合わせ履歴は新たに構築するシステムのデータベースに一元管理
中小企業者等ごとに問合せ履歴を管理し継続入電にも対応



過去の中小企業者等に関する政策に係るコールセンター対応実績を踏まえ、最短距離で回答

ステークホルダーごとの問い合わせ傾向を基に回答
管理システムに蓄積した問合せからのトピックスをQ&A集に随時反映

HP上にも「よくあるご質問」を配置



2. 申請電子化関連

2.1. 既開発システムの運用と開発

- コールセンターは申請者にとって制度の入り口であり、その運用は制度全体の成否を分ける。
- 問い合わせ内容の傾向や特徴を事前に把握し、経験豊富な管理者・スタッフが、迅速かつ丁寧な対応を行った。

お問い合わせ窓口の開設時間

＜問合せ窓口業務時間＞ 平日の9:30～17:00

※土曜・日曜・祝祭日、年末年始等、時間外は自動音声案内を行う。※要調整

コールセンター運用方針

Point 1 前年度のコールセンター体制を継続

- 2019年度コールセンターから引き続きの体制を維持することで、前年度のコールセンター運用や問合せ対応のノウハウを引き継ぐ。

Point 2 質問者を待たせない

- 月間平均50件の入電を想定し、オペレーターは2席での体制を構築する。
- 昨年度までの本制度の実績を踏まえたQ&AをHP上にあらかじめ公開する。

★問い合わせ件数に応じた最適なコールセンター運用

月間平均50件の入電を想定した問い合わせ数から設定

★簡潔かつ細分化されたQ&Aを最適な時期にホームページに公開

経営力向上計画制度に関するQ&A

経営力向上計画申請システムに関するQ&A

経営力向上計画制度を活用した他の政策や補助金制度等に関するQ&A

身近な支援機関との連携に関するQ&A

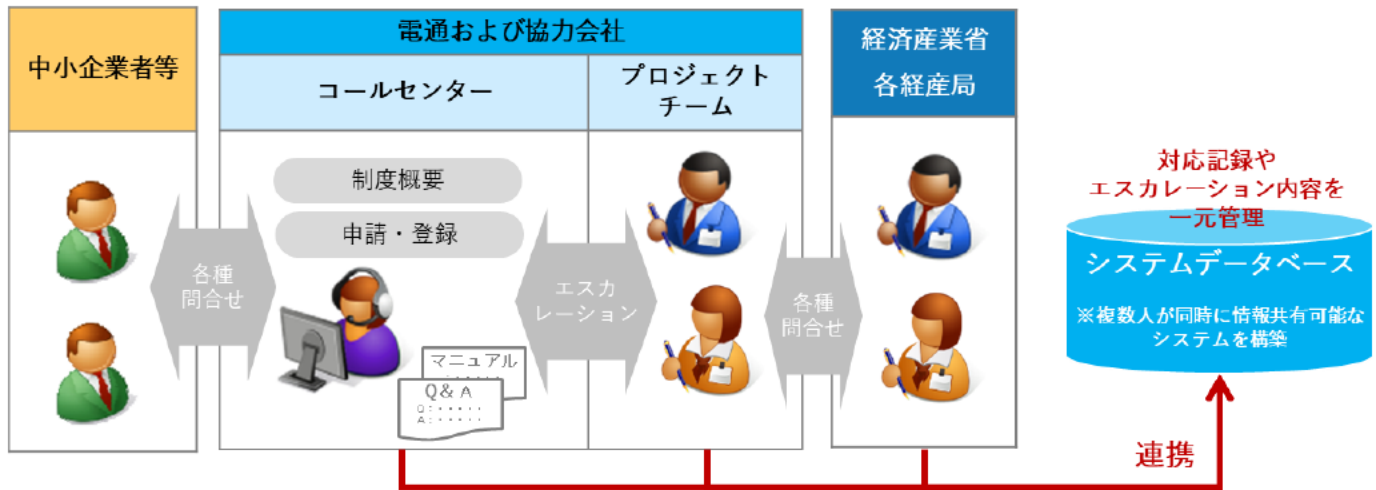
2. 申請電子化関連

2.1. 既開発システムの運用と開発

- さまざまな事業実績を把握している管理者が第一次のイレギュラー対応を行う。
- プロジェクトチームからリアルタイムに問合せ履歴が確認できる事務局業務支援システムを活用。

事務局業務支援管理システムを活用

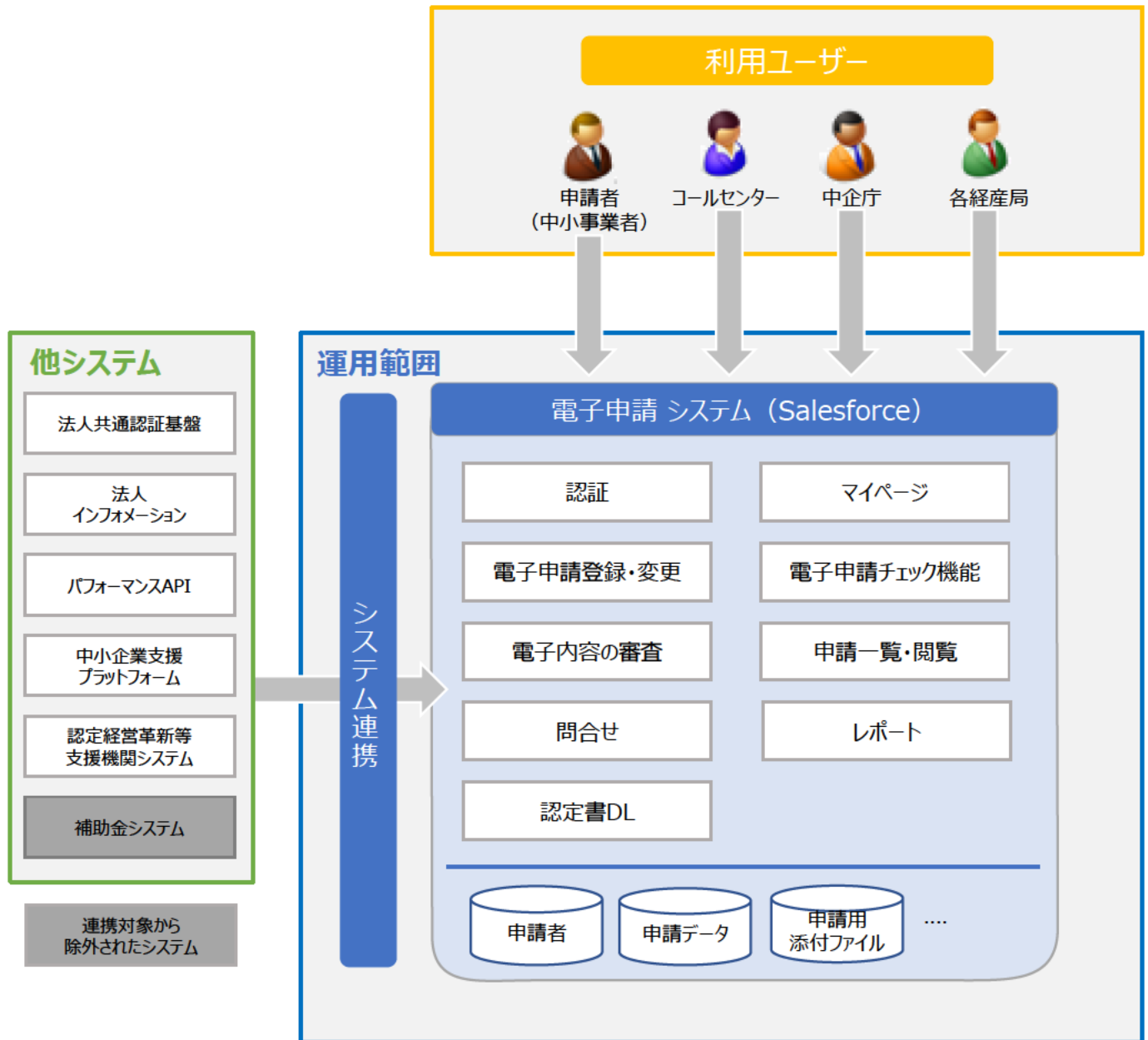
コールセンター(外部)とプロジェクトチームの迅速な情報連携が可能のため、二次対応となるようなエスカレーションにもスムーズな対応が可能



2. 申請電子化関連

2.1. 既開発システムの運用と開発

- 経営力向上計画の申請に申請をサポートする、仕組みを構築し運用保守を実施。



2. 申請電子化関連

2.1. 既開発システムの運用と開発

- 経営力向上計画申請プラットフォームの操作方法に関してのお問合せを受け、FAQや経営力向上計画申請書作成の手引きを元に回答。
- イレギュラーな問合せや要求については、管理者へエスカレーションし対応。
- また、経営力向上計画の認定事業者に対して、アンケートを実施した期間は、アンケート回答方法のお問い合わせ事務局としても稼働をいたしました。

コールセンター体制

管理者：1名 オペレーター：1名の計2名で運用

窓口時間：平日のみ9:30～17:00 ※土日祝・年末年始（12/28～1/5）、時間外は自動音声案内。

入電件数・工数

年	月	稼働日	入電件数 (放棄呼含む)	1日あたりの 平均入電件数	1件あたりの 平均対応時間
2020年	4月	17日	46件	2.70件	-
	5月	18日	60件	3.33件	-
	6月	22日	66件	3.00件	0:08:06
	7月	21日	65件	3.10件	0:07:19
	8月	20日	71件	3.55件	0:09:26
	9月	20日	96件	4.80件	0:08:08
	10月	22日	63件	2.86件	0:08:52
	11月	19日	75件	3.95件	0:08:25
	12月	20日	54件	2.70件	0:07:40
2021年	1月	19日	340件	17.89件	0:07:14
	2月	18日	35件	6.89件	0:08:53
合計		216日	971件	4.50件	0:08:14

問合せ傾向

問合せカテゴリ	件数	割合
制度概要	5件	0.6%
申請登録について	93件	11.0%
電子申請システムについて	378件	44.9%
計画について	2件	0.2%
その他	364件	43.2%
合計	842	100%

カテゴリ別の主な問合せ内容（抜粋）

【制度概要】

・制度概要の質問

【申請登録について】

・認定基準に関する質問

【電子申請システムについて】

・入力対応方法やシステムの質問

【計画について】

・B類型等計画中の内容の質問

【その他】

・書面での申請方法に関する質問

・アンケートに関する質問

エスカレーション

6月～2月で 計 38 件（月平均 4.2 件）

内容：システムの動作異常、ID取得不可やログイン不可、アンケート関連のお問い合わせなど。

トピック：メールアドレスの変更希望や報告の入力で実施状況の入力項目の削除方法が不明など、電子申請システム利用に関するお問い合わせが約半数を占めた。アンケート実施期間は、公式案内かの確認や、設問内容と回答内容を印刷したい等のお問い合わせが多く、イレギュラー案件については管理者へのエスカレーションや中小企業庁様へ対応を依頼。

令和2年度中小企業等経営強化法に基づく経営力向上計画申請プラットフォーム構築・調査事業 報告書

2. 申請電子化関連
2.1. 既開発システムの運用と開発

12

令和2年度中小企業等経営強化法に基づく経営力向上計画申請プラットフォーム構築・調査事業 報告書

2. 申請電子化関連
2.1. 既開発システムの運用と開発

12

令和2年度中小企業等経営強化法に基づく経営力向上計画申請プラットフォーム構築・調査事業 報告書

2. 申請電子化関連
2.1. 既開発システムの運用と開発

12

2. 申請電子化関連

2.2. プラットフォームの軽微な改修等

2.2.1. 軽微な改修

- 認定書の電子化拡張は、文科省、農水省の所管する申請についても、指定の時点から認定書の印刷ができるように切り替えることが可能のように拡張した。
- 法令改正に伴う改修は、「申請フォームへの入力項目の追加」、「審査画面の審査項目の追加」、「経営力向上計画申請書の記載文言変更」、「経営力向上計画認定書の記載文言変更」など行った。

認定書の電子化拡張

経営力向上計画に係る認定申請書

申請書の確認・変更

申請番号の先頭13桁を入力 [以前の申請書を引き継ぐ](#) [?](#)

種別	状況	申請番号	実施時期	提出日時	作成者	
変更申請	認定済	MA000007B211	2017年04月 ~ 2021年03月	2021/03/09 16:09	深山 遼	申請書の印刷 確認 編集 認定書の印刷

文科省、農水省の所管する申請についても、指定の時点から認定書の印刷ができるように切り替えることが可能のように拡張等

法令改正に伴う改修

(2) 純資産（純資産の額が零を超えること）

純資産の合計額 [?](#) [v](#)

証明書等 [?](#)

(3) EBITDA有利子負債倍率（EBITDA有利子負債倍率が10倍以内であること）

入力単位 [?](#) [v](#)

借入金・社債

現預金

営業利益

減価償却費

EBITDA有利子負債倍率 倍

証明書等 [?](#)

[計算](#)

- ・申請フォームへの入力項目の追加
- ・審査画面の審査項目の追加
- ・経営力向上計画申請書の記載文言変更
- ・経営力向上計画認定書の記載文言変更 など

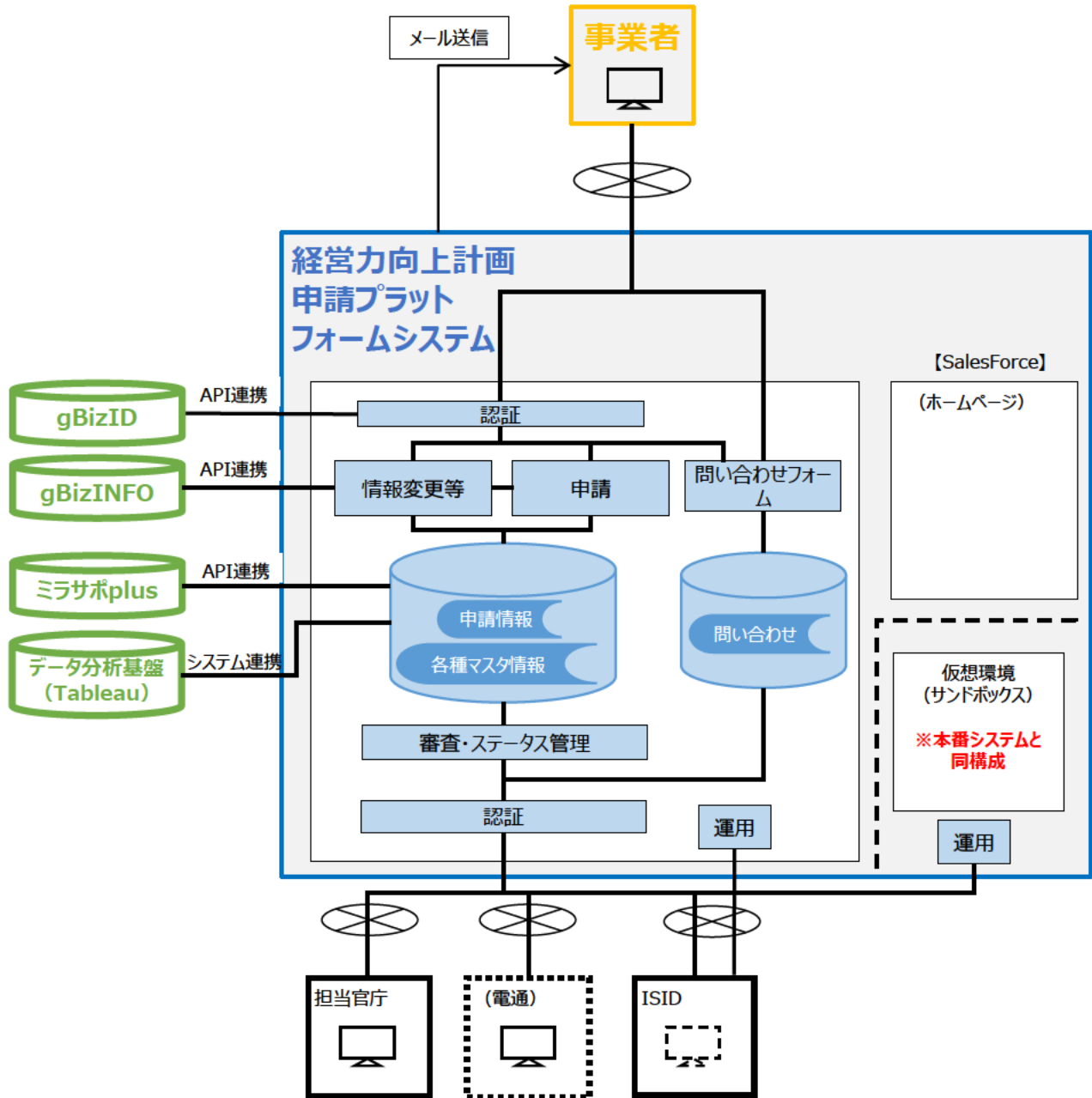
2. 申請電子化関連

2.2. プラットフォームの軽微な改修等

2.2.2. 電子申請を行うことを可能にするプラットフォームの運用

- Salesforceの契約手続きにより、現行システムを継続。
- 構築されているシステム、画面、データベースを、そのまま維持をした状態で継続。
- 申請者にID、パスワードの変更無しで継続して、システムの活用ができる状態で継続。
- システムの再構築、データ移行等の移管業務などは行っていないが、契約延長に伴うシステム上の不具合が無いか？のチェックをおこなった。

電子申請を行うことを可能にするプラットフォームの運用



2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

1. 目的

申請手続きにおける現状の課題、申請を電子化する際に事業者が希望する機能、事業者の制度利用動機や利用状況等を把握する。

2. 作業計画

(1) 調査の流れ

(図表.2.3.0.1 作業計画)

	令和2年			令和3年		
	10月	11月	12月	1月	2月	3月
アンケート調査項目検討		検討				
アンケート発出				発出 ▼		
アンケート回収				回収 ▼		
アンケート結果抽出（システム部分）					検討	
アンケート結果抽出（全体）						検討

(2) 調査項目

前年度の調査項目に、電子申請に関する設問等を追加して本年度の調査項目を設計した。

(図表.2.3.0.2 調査項目)

区分	調査内容
①基本情報	法人形態、資本金、従業員数、申請時の欠損金の状況、会社の業種、等
②指針・指標	計画の認定を受けた年度、利用した事業分野指針等、利用した指標の種類、等
③事業者その他	経営力向上計画の認知経路、経営計画の策定経験、等
④支援措置	国の支援策活用経験、固定資産税軽減の支援措置利用状況、 固定資産税軽減の支援措置効果 、固定資産税軽減の支援措置を利用して取得した設備、設備取得・数量/金額、固定資産税の特例以外の利用、法人税・所得税の優遇支援措置の効果、法人税・所得税の優遇支援措置の効果、経営力向上計画認定支援効果、等
⑤支援機関	認定経営革新等支援機関による策定支援利用、経営力向上計画策定以外のアドバイス状況・内容、等
⑥申請全般	申請時の負担、事業分野別指針、認定事例集の参考有無、等
⑦申請に要した時間	経営力向上計画申請から計画提出時間、計画策定時間、申請書作成時間、認定までの時間、等
⑧補正指示	補正指示有無、補正指示を受けた回数、補正指示を受けた感想、等
⑨経営課題と申請への要望	事業の状況、現在の経営課題、経営力向上計画に対する要望、等
⑩目標達成状況	計画実施期間の終了状況、目標達成、目標非達成理由、等
⑪電子申請	経営力向上計画の電子申請状況、電子申請非利用の理由、今後の電子申請利用意向、電子申請非利用意向の理由、電子申請利用への利点、等

青字：本年度初めて実施した調査項目

2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

3. 作業概要

(1) 調査結果概要

- 調査方法
Webアンケート（アンケートシステムQuestantを使用）
- 実施期間
令和3年1月5日（火）～令和3年1月25日（月）
- 調査対象
令和2年10月末時点で経営力向上計画の認定を受けた事業者
- 回答率
受領リスト数 : 93,400件
回答数 : 12,208件（※令和3年1月25日時点の回答事業者数）
有効回答数 : 12,205件
有効回答率 : 13.1%

※今回は

- ・コロナ禍における影響で事業者も外出を控え在宅率が高いと想定される
 - ・法人名、法人番号を不問にした
- ことなどからアンケートの回収率は高いと思われる。

回収期間中に緊急事態宣言が11都府県（1月7日：東京都、埼玉県、千葉県、神奈川県、1月13日：栃木県、愛知県、岐阜県、京都府、大阪府、兵庫県、福岡県）に発令された。

(業種別の回答率)

業種（大分類）	回答数
総計	12,205
農業、林業	137
漁業	11
鉱業、採石業、砂利採取業	71
建設業	1,995
製造業	6,699
電気・ガス・熱供給・水道業	141
情報通信業	139
運輸業、郵便業	217
卸売業、小売業	1,179
金融業、保険業	8

業種（大分類）	回答数
不動産業、物品賃貸業	141
学術研究、専門・技術サービス業	430
宿泊業、飲食サービス業	136
生活関連サービス業、娯楽業	112
教育、学習支援業	45
医療、福祉	204
複合サービス事業	6
サービス業（他に分類されないもの）	495
公務（他に分類されるものを除く）	1
分類不能の産業	38

2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

(2) サマリー

I. 事業者のプロファイル

本調査に協力した事業者は、赤字の事業者の割合が少ない（会社標本調査結果における業種別の赤字法人の割合と比較）。また、国の支援策活用経験が78%、経営計画の策定経験は40%と事業計画に前向きに取り組んでいる。

- ・ 申請時の欠損金の状況は赤字の事業者の割合が22.2%。
（国税庁の「平成30年度 会社標本調査結果」では62.1%）
- ・ 申請時の欠損金の状況を業種別でみると、他の業種と比べて電気・ガス・熱供給・水道業、宿泊業、飲食サービス業、情報通信業で赤字の比率が高い。
- ・ 国の支援策（補助金、税、融資等）活用経験率は78.0%。
- ・ 経営計画の策定経験率は40.3%。
- ・ 経営力向上計画策定後の事業進捗は「進んでいる」が82.3%。
- ・ 申請時に利用された指針は、「製造業」（57.2%）、「建設業分野」（16.5%）、「基本方針」（10.0%）、「卸売・小売業」（8.0%）の順。
- ・ 利用した指標の種類は、「労働生産性」で75.9%を占める。

引用データ

① 基本情報

② 申請時に利用した指針・指標

③ 事業者のその他の情報

④ 支援措置の活用状況

⑨ 経営課題と制度への要望

II. 支援措置の利用状況

固定資産税軽減の支援措置利用率は56%、固定資産税の特例利用の効果は「新たな設備投資」が75%。固定資産税の特例利用の設備、法人税、所得税の優遇（即時償却・税額控除）支援措置の設備はともに機械装置が高い。

- ・ 固定資産税軽減の支援措置利用率は55.5%。製造業では63.4%と高い。
- ・ 固定資産税の特例利用の効果は、「新たな設備投資」が74.6%。
- ・ 固定資産税の特例利用の設備は「機械装置」が最も高く82.3%。（平均件数113件/平均金額806,312円）
- ・ 「経営力向上計画」の支援措置利用状況は、「法人税、所得税の優遇（即時償却）」が39.2%で最も高い。
- ・ 法人税、所得税の優遇（即時償却・税額控除）支援措置の設備は、「機械装置」が75.8%で最も高い。
- ・ 加対象の補助金は「ものづくり・商業・サービス生産性向上促進補助金」が多い。

引用データ

④ 支援措置の活用状況

2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

Ⅲ. 経営力向上計画の認知経路と認定経営革新等支援機関の活用状況を把握

認定企業のうち、62%が認定支援機関を経由して経営力向上計画申請制度を認知したが、計画申請に際して認定支援機関による策定支援を利用した事業者は、全体の39%に留まる。また、固定資産税、即時償却などの税制メリットにより販売を促進できる設備メーカーが認知経路として起因している。

- ・ 経営力向上計画の認知経路は、「認定経営革新等支援機関の紹介」（61.9%）、「設備メーカーからの紹介」（18.9%）、「中小企業庁HP、SNS、メルマガ等を見て」（13.9%）が続く。
- ・ 「経営力向上計画」の認知経路が「設備メーカーからの紹介」でみると、「鉱業、採石業、砂利採取業」（42.3%）、「建設業」（33.8%）で高い。
- ・ 認定経営革新等支援機関による策定支援は「利用した」は38.7%。
- ・ 計画策定の支援を求めた認定経営革新等支援機関は、「税理士」（34.5%）が最も高く、「銀行」（18.1%）、民間コンサルティング（17.4%）と続く。
- ・ 計画策定以外にアドバイスは、「経営計画の見直し」（55.1%）が最も高い。次いで「税務会計アドバイス」（30.1%）、「金融機関による融資申込支援」（25.4%）と続く。
- ・ 計画策定以外のアドバイスを認定経営革新等支援機関の種別でみると、「経営計画の見直し」は中小企業診断士、商工会議所、商工会で高い。「税務会計アドバイス」は税理士、公認会計士、「金融機関による融資申込支援」はその他金融機関、銀行、信用金庫がそれぞれ高い。

引用データ

③ 事業者のその他の情報

⑤ 認定経営革新等支援機関の利用状況

Ⅳ. 申請手続きに要した時間を把握

申請することを決めてから計画を提出するまでの期間は、43%の事業者が1週間～1か月未満と回答。申請書の記載方法が分かりにくい点が申請時の最も大きな負担となっている一方で、66%の事業者は、事業分野別指針、認定事例集のいずれも参考にしていない。

- ・ 申請書提出までに要した時間は、「1週間～1か月未満」（42.9%）と「1か月～2か月未満」（27.8%）を合わせる全体の7割強を占める。
- ・ 計画書の作成にかかった時間は「2日～1週間未満」（44.2%）が最も高い。
- ・ 申請書の作成時間は、全体の約半数が1日未満としている。
- ・ 申請時の負担は、「申請書の記載方法が分かりにくい」が41.8%で最も高い。
- ・ 事業分野別指針の認定事例集の参考有無は、「事業分野別指針を参考にした」が25.6%、「認定事例集を参考にした」が12.0%に対して、「いずれも参考にしていない」が66.2%。

引用データ

⑥ 申請全般

⑦ 申請に要した時間

2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

V. 補正指示の対応状況を把握

計画申請に際して、41%の事業者が補正指示を受けており、その7割弱は1回の補正指示で済んでいる。

- ・ 経営力向上計画を提出後の補正指示（修正指示）等は、「はい」が41.0%。
- ・ また回数は、「1回」が68.8%。
- ・ 補正指示（修正指示）の感想は、「形式的な修正指示が目立った」が61.5%。

引用データ ⑧ 補正指示（申請書の修正指示）

VI. 現状の経営課題と制度への要望を把握

コロナ禍の影響を大きく受け、経営課題は従業員数が多い企業ほど「人手不足」が課題となり、従業員数が少ない企業ほど「コロナ影響のもとでの売上げ維持/減少幅縮小」が課題となっている。赤字事業者では「コロナ影響のもとでの売上げ維持/減少幅縮小」、黒字事業者では「多様な働き方への対応」、「IT導入/デジタル化促進」を挙げている。また、利用した支援措置と、制度への要望の関連は高く、多くの事業者は同様の制度の継続利用を希望している。

- ・ 現状の経営課題は、「コロナ影響のもとでの売上げ維持/減少幅縮小」が72.5%と最も高く、次に「人手が足りない」（36.2%）、「多様な働き方への対応」（33.8%）、「IT導入/デジタル化促進」（32.2%）と続いている。
- ・ 業種別でみると、「コロナ影響のもとでの売上げ維持/減少幅縮小」は宿泊業、飲食サービス業、生活関連サービス業、娯楽業、製造業で高い傾向にある。
- ・ 赤字事業者では「コロナ影響のもとでの売上げ維持/減少幅縮小」、黒字では「多様な働き方への対応」、「IT導入/デジタル化促進」を経営課題に挙げている。
- ・ 経営力向上計画への要望は、「税制による支援措置の拡充」が82.7%で最も高い。次いで「融資等金融支援の拡充」（29.2%）、「人材に関する支援」（28.5%）が続く。
- ・ 経営力向上計画への要望を業種別でみると、「融資等金融支援の拡充」は電気・ガス・熱供給・水道業、情報通信業で高く、「人材に関する支援」は建設業で高く、「中堅企業への規模拡大支援」は生活関連サービス業、娯楽業で高い。
- ・ 「経営力向上計画に望むもの」と「経営課題」の関連性は高いことが改めて確認された。
- ・ 『利用した支援措置』と『経営力向上計画に望むもの』の関連性は高い結果となっている。

引用データ ⑨ 経営課題と制度への要望

2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

Ⅶ. 申請の電子化に関する意見を把握

82%を超える事業者が申請手続きの電子化を要望している一方で、積極的に電子申請を活用する事業者は22%に留まり、非利活用理由は「電子的な方法で行うメリットを感じない」、「電子的な方法での申請は、紙での申請よりも手間がかかる」、「電子端末の操作に慣れていない、又は電子端末を普段利用しない」など多岐にわたる。

- 経営力向上計画申請プラットフォームの電子申請の浸透度は22.0%。
- 電子申請を利用しなかった理由は、「電子申請ができるシステムがあることを知らなかった」（41.7%）、「計画申請時、経営力向上計画申請プラットフォーム自体がなかった」（36.6%）、「紙での申請よりも電子申請の方が手間がかかる」（14.7%）の順。
- 電子的方法の利活用意向は82.2%。
- 電子的方法の非利活用理由は、「電子的な方法で行うメリットを感じない」（36.2%）、「電子的な方法での申請は、紙での申請よりも手間がかかる」（32.6%）、「電子端末の操作に慣れていない、又は電子端末を普段利用しない」（31.6%）があがっている
- 希望する電子的な方法による申請のメリットは、「電子申請のサポート体制の充実」（51.4%）、「認定までの期間が短くなる（標準処理期間が短縮される）」（38.3%）の順。

引用データ

⑪ 電子的な申請

2. 申請電子化関連

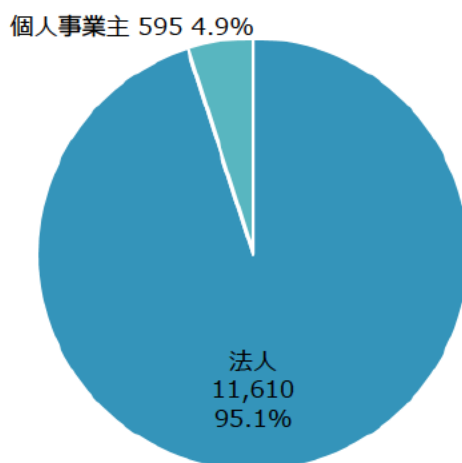
2.3.事業者ニーズアンケート

(3) 調査結果

① 基本情報

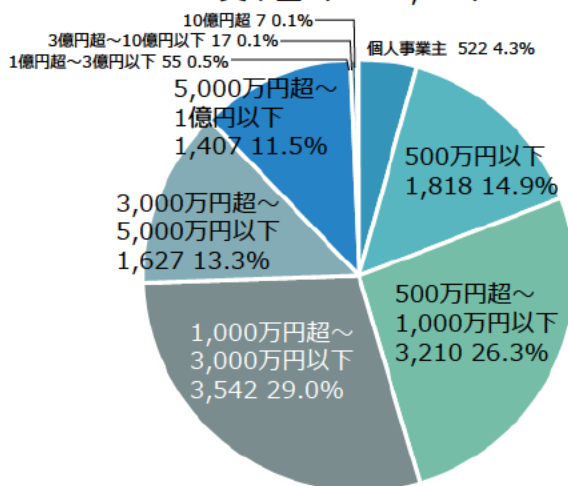
法人形態は、全体の95.1%が法人で、4.9%が個人事業主。

法人形態 (N=12,205)



資本金は「1,000万円超～3,000万円以下」(29.0%)の割合が最も高い。次いで、「500万円超～1000万円以下」(26.3%)の割合が高く、合わせて全体の半数を占める。

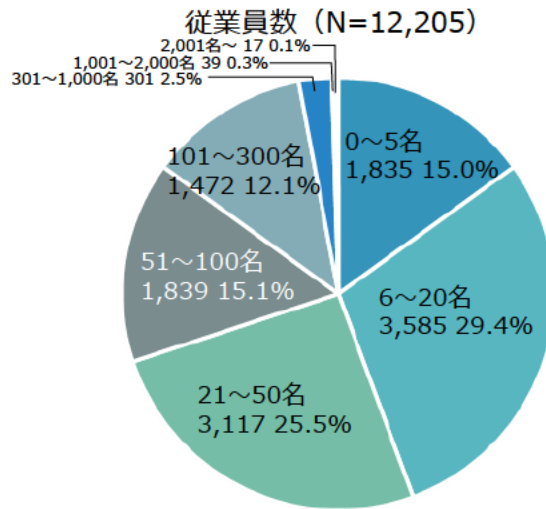
資本金 (N=12,205)



2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

従業員数は、「6名～20名」（29.4%）が最も高く、次いで、「21名～50名」（25.5%）が高い。合わせて全体の半数を占める。



資本金×従業員数

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

	母数	0～5名	6～20名	21～50名	51～100名	101～300名	301～1,000名	1,001～2,000名	2,001名～
全体	12,205	15.0	29.4	25.5	15.1	12.1	2.5	0.3	0.1
個人事業主	522	80.5	18.2	1.3	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
500万円以下	1,818	42.1	42.8	11.2	2.4	1.0	0.5	0.0	0.0
500万円超～1,000万円以下	3,210	13.4	41.4	28.8	11.3	4.2	0.8	0.1	0.0
1,000万円超～3,000万円以下	3,542	4.7	29.5	36.1	18.3	10.0	1.2	0.1	0.1
3,000万円超～5,000万円以下	1,627	2.0	15.4	29.4	25.3	22.8	4.2	0.6	0.3
5,000万円超～1億円以下	1,407	1.4	5.5	15.6	25.6	39.4	10.2	1.5	0.6
1億円超～3億円以下	55	1.8	16.4	9.1	18.2	41.8	12.7	0.0	0.0
3億円超～10億円以下	17	0.0	0.0	11.8	11.8	64.7	5.9	0.0	5.9
10億円超	7	0.0	14.3	0.0	28.6	42.9	14.3	0.0	0.0

2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

従業員数を業種別でみると、農業、林業、電気・ガス・熱供給・水道業、情報通信、不動産業、物品賃貸業、学術研究、専門・技術サービス業、医療、福祉、サービス業（他に分類されないもの）は従業員数は少ない傾向にある。

業種×従業員数（N=12,205）

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

	母数	0～5名	6～20名	21～50名	51～100名	101～300名	301～1,000名	1,001～2,000名	2,001名～
全体	12,205	15.0	29.4	25.5	15.1	12.1	2.5	0.3	0.1
農業、林業	137	27.0	36.5	21.9	7.3	7.3	0.0	0.0	0.0
漁業	11	18.2	9.1	27.3	9.1	27.3	9.1	0.0	0.0
鉱業、採石業、砂利採取業	71	12.7	42.3	33.8	5.6	4.2	1.4	0.0	0.0
建設業	1,995	12.3	42.4	30.4	10.2	4.2	0.5	0.1	0.0
製造業	6,699	10.1	28.0	27.0	17.9	14.3	2.3	0.2	0.1
電気・ガス・熱供給・水道業	141	83.0	9.2	4.3	0.7	2.1	0.7	0.0	0.0
情報通信業	139	35.3	25.9	19.4	12.2	6.5	0.7	0.0	0.0
運輸業、郵便業	217	4.6	12.4	21.2	24.4	27.2	8.3	1.4	0.5
卸売業、小売業	1,179	15.2	22.6	23.6	15.9	16.3	4.9	1.0	0.5
金融業、保険業	8	37.5	12.5	12.5	12.5	12.5	12.5	0.0	0.0
不動産業、物品賃貸業	141	44.0	24.8	12.8	9.2	7.8	1.4	0.0	0.0
学術研究、専門・技術サービス業	430	35.6	34.4	18.6	6.3	4.4	0.7	0.0	0.0
宿泊業、飲食サービス業	136	21.3	14.0	16.9	14.0	17.6	11.8	3.7	0.7
生活関連サービス業、娯楽業	112	30.4	14.3	15.2	11.6	17.0	8.0	1.8	1.8
教育、学習支援業	45	24.4	11.1	24.4	11.1	13.3	11.1	4.4	0.0
医療、福祉	204	38.2	30.9	11.3	7.4	9.3	2.5	0.5	0.0
複合サービス事業	6	16.7	66.7	0.0	16.7	0.0	0.0	0.0	0.0
サービス業（他に分類されないもの）	495	26.3	26.9	21.4	12.5	9.7	2.6	0.4	0.2
公務（他に分類されるものを除く）	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
分類不能の産業	38	28.9	31.6	18.4	15.8	5.3	0.0	0.0	0.0

資本金を業種別でみると、農業、林業、宿泊業、飲食サービスでは資本金が少ない傾向にある。電気・ガス・熱供給・水道業、学術研究、専門・技術サービス業、生活関連サービス業、娯楽業、医療、福祉では「個人事業主」が高い。

業種×資本金（N=12,205）

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

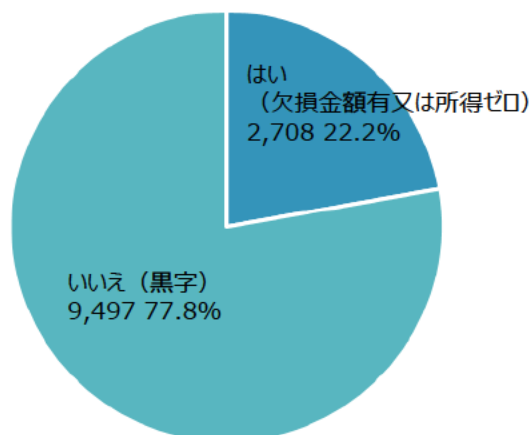
	母数	個人事業主	500万円以下	500万円超～1,000万円以下	1,000万円超～3,000万円以下	3,000万円超～5,000万円以下	5,000万円超～1億円以下	1億円超～3億円以下	3億円超～10億円以下	10億円超
全体	12,205	4.3	14.9	26.3	29.0	13.3	11.5	0.5	0.1	0.1
農業、林業	137	13.9	34.3	21.9	15.3	4.4	10.2	0.0	0.0	0.0
漁業	11	9.1	18.2	18.2	27.3	9.1	9.1	9.1	0.0	0.0
鉱業、採石業、砂利採取業	71	0.0	4.2	21.1	46.5	16.9	11.3	0.0	0.0	0.0
建設業	1,995	0.9	14.3	15.9	45.5	15.3	7.8	0.1	0.1	0.0
製造業	6,699	1.8	13.8	30.2	26.9	13.0	13.4	0.6	0.2	0.1
電気・ガス・熱供給・水道業	141	46.8	24.1	13.5	10.6	2.1	2.8	0.0	0.0	0.0
情報通信業	139	1.4	23.7	28.8	19.4	7.9	16.5	0.7	0.0	1.4
運輸業、郵便業	217	0.0	7.4	24.4	34.6	16.1	17.5	0.0	0.0	0.0
卸売業、小売業	1,179	2.1	12.5	24.2	28.1	19.1	13.7	0.3	0.1	0.0
金融業、保険業	8	12.5	0.0	12.5	25.0	25.0	0.0	0.0	12.5	12.5
不動産業、物品賃貸業	141	7.1	14.2	27.7	19.9	14.2	15.6	1.4	0.0	0.0
学術研究、専門・技術サービス業	430	23.3	22.3	27.2	21.2	3.3	2.8	0.0	0.0	0.0
宿泊業、飲食サービス業	136	8.1	20.6	37.5	15.4	13.2	5.1	0.0	0.0	0.0
生活関連サービス業、娯楽業	112	17.0	19.6	25.9	18.8	9.8	8.0	0.9	0.0	0.0
教育、学習支援業	45	8.9	13.3	26.7	26.7	13.3	8.9	2.2	0.0	0.0
医療、福祉	204	40.2	18.1	13.2	15.2	8.8	4.4	0.0	0.0	0.0
複合サービス事業	6	0.0	0.0	16.7	50.0	0.0	0.0	33.3	0.0	0.0
サービス業（他に分類されないもの）	495	8.1	21.0	28.9	21.4	13.1	7.5	0.0	0.0	0.0
公務（他に分類されるものを除く）	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
分類不能の産業	38	10.5	28.9	15.8	28.9	10.5	5.3	0.0	0.0	0.0

2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

申請時の欠損金の状況は「はい（欠損金額有又は所得ゼロ）」が22.2%。

申請時の欠損金の状況（N=12,205）



申請時の欠損金の状況を業種別でみると、電気・ガス・熱供給・水道業、宿泊業、飲食サービス業、情報通信業は「はい（欠損金額あり又は所得ゼロ）」が高く、医療、福祉、建設業、学術研究、専門・技術サービス業で「いいえ（黒字）」が高い。

業種別 申請時の欠損金の状況（N=12,205）

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

	母数	はい（欠損金額有又は所得ゼロ）	いいえ（黒字）
全体	12,205	22.2	77.8
農業，林業	137	22.6	77.4
漁業	11	36.4	63.6
鉱業，採石業，砂利採取業	71	19.7	80.3
建設業	1,995	13.5	86.5
製造業	6,699	25.6	74.4
電気・ガス・熱供給・水道業	141	34.8	65.2
情報通信業	139	27.3	72.7
運輸業，郵便業	217	17.5	82.5
卸売業，小売業	1,179	19.6	80.4
金融業，保険業	8	12.5	87.5
不動産業，物品賃貸業	141	21.3	78.7
学術研究，専門・技術サービス業	430	15.1	84.9
宿泊業，飲食サービス業	136	32.4	67.6
生活関連サービス業，娯楽業	112	26.8	73.2
教育，学習支援業	45	26.7	73.3
医療，福祉	204	11.8	88.2
複合サービス事業	6	16.7	83.3
サービス業（他に分類されないもの）	495	21.0	79.0
公務（他に分類されるものを除く）	1	0.0	100.0
分類不能の産業	38	23.7	76.3

2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

国税庁の「平成30年度 会社標本調査結果」では、欠損金額有または所得ゼロの企業の割合が全体の約62.1%を占める。

国税庁 平成30年度 会社標本調査結果における業種別 赤字法人の割合

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

	母数	欠損法人割合
全体	2,723,542	62.1
農林水産業	32,495	64.0
鉱業	3,395	60.9
建設業	439,685	56.0
繊維工業	10,092	73.4
化学工業	32,111	61.3
鉄鋼金属工業	48,740	56.5
機械工業	76,392	57.2
食料品製造業	42,487	71.1
出版印刷業	30,561	74.9
その他の製造業	83,826	66.8
卸売業	235,526	60.9
小売業	319,919	71.0
料理飲食旅館業	127,470	73.8
金融保険業	47,232	62.2
不動産業	326,538	58.0
運輸通信公益事業	91,284	58.3
サービス業	775,789	61.7

国税庁「平30年度 会社標本調査結果」より作成（連結法人は除く）

参照元：<https://www.nta.go.jp/information/release/pdf/0020005-047.pdf>

業種別 申請時の欠損金の状況（会社標本調査の業種分類）（N=12,205）

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

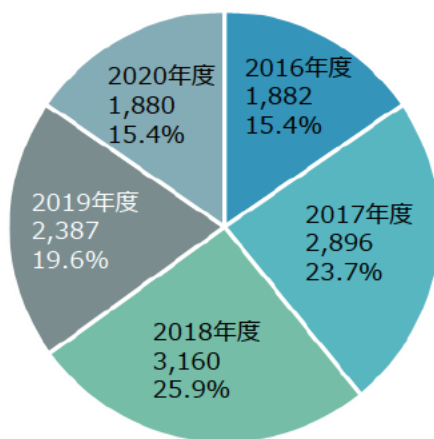
	母数	欠損法人割合
全体	12,205	22.2
農林水産業	148	23.6
鉱業	71	19.7
建設業	1,995	13.5
繊維工業	207	34.8
化学工業	470	21.3
鉄鋼金属工業	2,123	25.7
機械工業	1,834	23.4
食料品製造業	593	30.9
出版印刷業	334	33.2
その他の製造業	1,138	24.1
卸売業	677	18.6
小売業	502	20.9
料理飲食旅館業	136	32.4
金融保険業	8	12.5
不動産業	141	21.3
運輸通信公益事業	358	24.3
サービス業	1,470	19.3

2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

計画の認定を受けた年度は「2018年度」（23.9%）が最も高く、「2020年度」は15.4%。

計画の認定を受けた年度（N=12,205）



計画の認定を受けた年度を業種別にみると、分類不能の産業、農業、建設業、不動産業、物品賃貸業、生活関連サービス業、娯楽業、教育、学習支援業、医療、福祉で「2020年度」が高い傾向にある。

業種別 計画の認定を受けた年度（N=12,205）

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

	母数	2016年度	2017年度	2018年度	2019年度	2020年度
全体	12,205	15.4	23.7	25.9	19.6	15.4
農業、林業	137	8.8	27.0	25.5	15.3	23.4
漁業	11	0.0	9.1	18.2	63.6	9.1
鉱業、採石業、砂利採取業	71	15.5	25.4	26.8	18.3	14.1
建設業	1,995	5.7	22.9	26.1	23.6	21.8
製造業	6,699	21.4	25.5	25.0	16.6	11.6
電気・ガス・熱供給・水道業	141	9.2	11.3	37.6	22.0	19.9
情報通信業	139	7.2	24.5	25.9	23.7	18.7
運輸業、郵便業	217	10.6	22.6	24.9	22.6	19.4
卸売業、小売業	1,179	10.0	23.0	27.8	21.3	17.9
金融業、保険業	8	12.5	0.0	37.5	25.0	25.0
不動産業、物品賃貸業	141	7.8	17.0	27.0	26.2	22.0
学術研究、専門・技術サービス業	430	10.0	16.3	31.4	25.8	16.5
宿泊業、飲食サービス業	136	8.1	19.1	27.9	25.0	19.9
生活関連サービス業、娯楽業	112	8.0	26.8	25.0	18.8	21.4
教育、学習支援業	45	2.2	22.2	26.7	26.7	22.2
医療、福祉	204	7.8	19.6	24.0	27.5	21.1
複合サービス事業	6	0.0	0.0	16.7	33.3	50.0
サービス業（他に分類されないもの）	495	10.9	19.2	25.7	25.1	19.2
公務（他に分類されるものを除く）	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
分類不能の産業	38	7.9	28.9	23.7	10.5	28.9

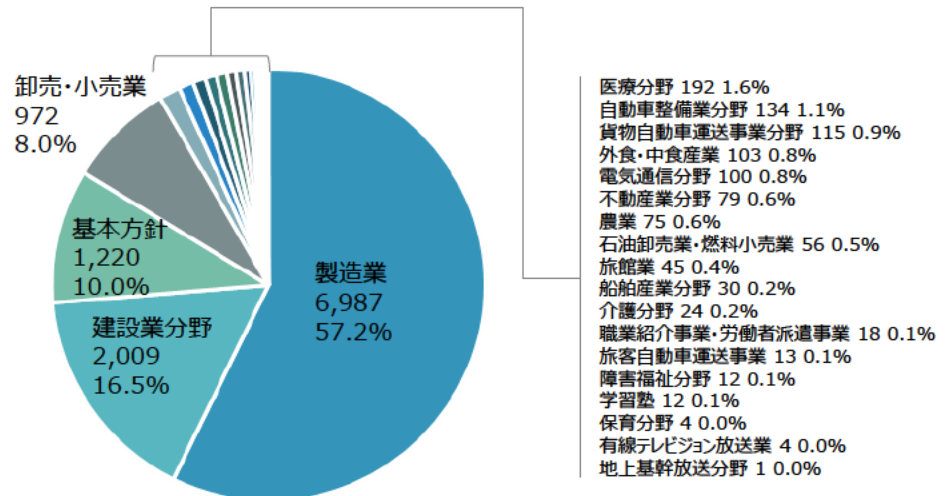
2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

② 申請時に利用した指針・指標

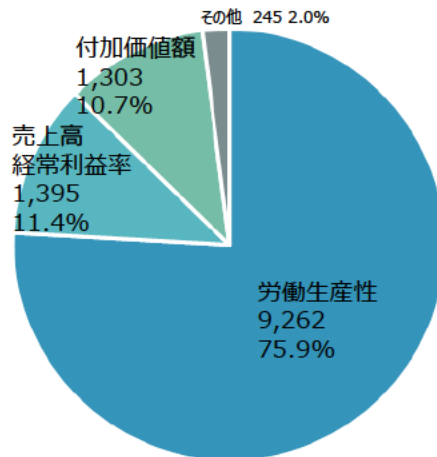
申請時に利用された指針は、「製造業」が最も高く57.2%。次いで「建設業分野」（16.5%）、「基本方針」（10.0%）、「卸売・小売業」（8.0%）と続いている。

利用した事業分野別指針等（N=12,205）



利用した指標の種類は、「労働生産性」で75.9%。を占める。

利用した指標の種類（N=12,205）



その他：

離職率、点検整備入庫台数増加率、平均勤続年数、積載効率、実働率、実車率、等

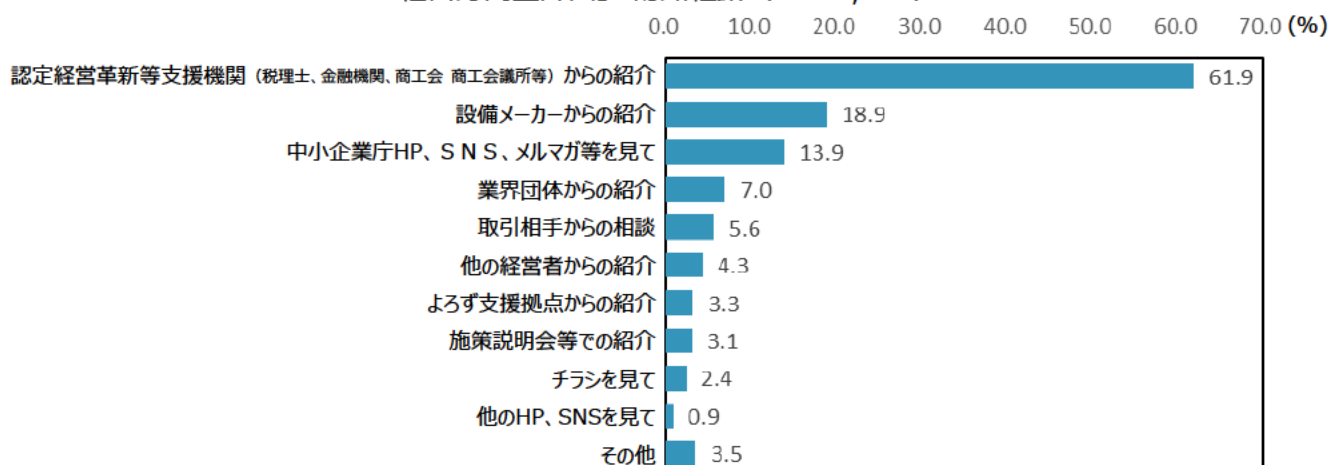
2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

③ 事業者のその他の情報

「経営力向上計画」の認知経路は、「認定経営革新等支援機関の紹介」が最も高く61.9%。その後に「設備メーカーからの紹介」（18.9%）、「中小企業庁HP、SNS、メルマガ等を見て」（13.9%）が続く。

「経営力向上計画」の認知経路（N=12,205）



他のHP、SNS 内訳：

（個人）ブログ、フェイスブック、SNS、ものづくり補助金、IT導入補助金、中小企業庁HP、滋賀県のHP、税理士などのサイト、太陽光ブログ、他

その他：

ものづくり補助金申請時、顧問税理士からの紹介、リース会社からの紹介、中小企業診断士からの紹介、インターネット、前任者からの引継ぎ、経営コンサルタント、IT導入補助金、新聞記事や雑誌、他

「経営力向上計画」の認知経路が「設備メーカーからの紹介」でみると、「鉱業、採石業、砂利採取業」（42.3%）、「建設業」（33.8%）で高い。

業種別 設備メーカー経由有無状況（N=12,205）

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

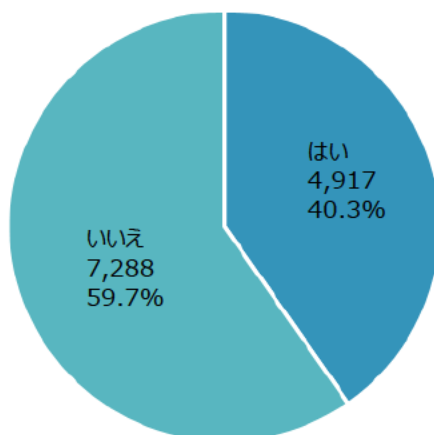
	母数	設備メーカー
全体	12,205	18.9
農業、林業	137	19.7
漁業	11	18.2
鉱業、採石業、砂利採取業	71	42.3
建設業	1,995	33.8
製造業	6,699	16.8
電気・ガス・熱供給・水道業	141	12.1
情報通信業	139	3.6
運輸業、郵便業	217	12.9
卸売業、小売業	1,179	13.7
金融業、保険業	8	0.0
不動産業、物品賃貸業	141	14.9
学術研究、専門・技術サービス業	430	16.5
宿泊業、飲食サービス業	136	2.9
生活関連サービス業、娯楽業	112	11.6
教育、学習支援業	45	11.1
医療、福祉	204	18.1
複合サービス事業	6	0.0
サービス業（他に分類されないもの）	495	16.2
公務（他に分類されるものを除く）	1	0.0
分類不能の産業	38	10.5

2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

経営計画の策定経験は、「はい」が40.3%に対して「いいえ」が59.7%。

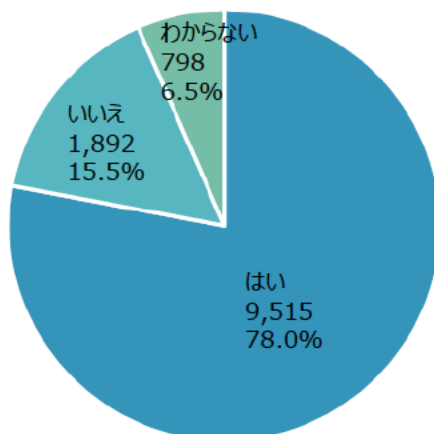
経営計画の策定経験有無（N=12,205）



④ 支援措置の活用状況

国の支援策（補助金、税、融資等）活用経験は、「はい」が78.0%、「いいえ」が15.5%。

国の支援策（補助金、税、融資等）活用経験の有無（N=12,205）

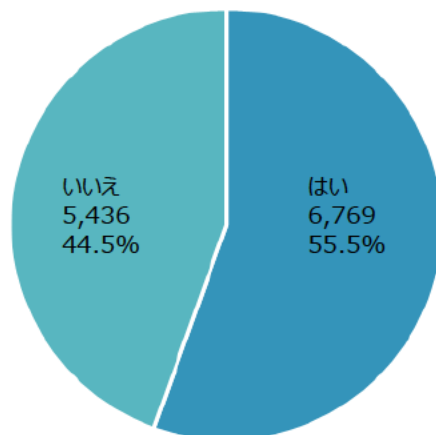


2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

固定資産税軽減の支援措置利用は「はい」が55.5%。
製造業/非製造業別でみると、製造業で「はい」が63.4%とやや高い。

固定資産税軽減の支援措置利用（N=12,205）



製造業・非製造業別 固定資産税軽減の支援措置利用（N=12,205）

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

	母数	はい	いいえ
全体	12,205	55.5	44.5
製造業	6,699	63.4	36.6
非製造業	5,506	45.8	54.2

固定資産税軽減の支援措置利用を業種別でみると、「電気・ガス・熱供給・水道業」（63.8%）、「製造業」（63.4%）、「鉱業、採石業、砂利採取業」（63.4%）である。

業種別 固定資産税軽減の支援措置利用（N=12,205）

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

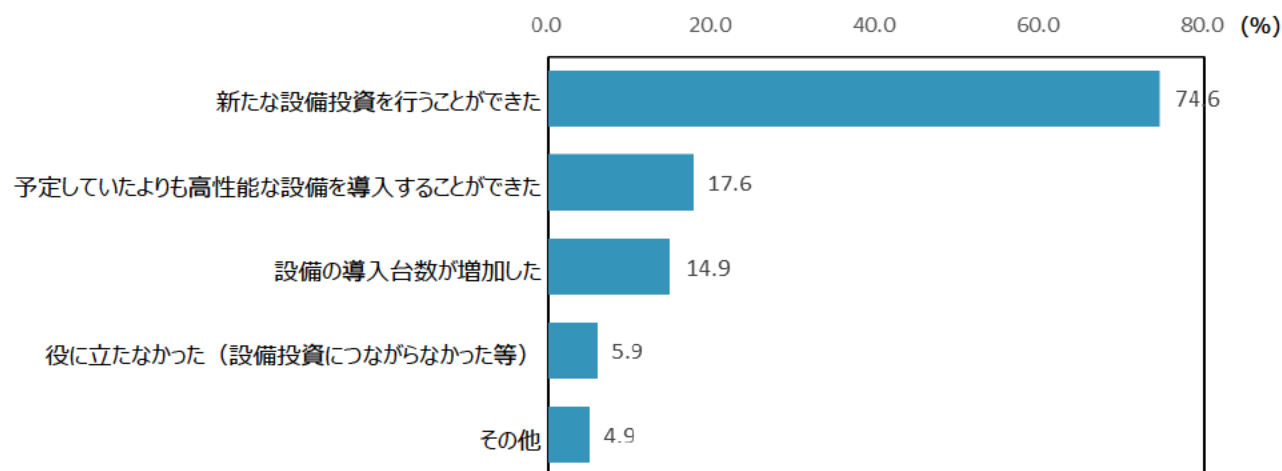
	母数	はい	いいえ
全体	12,205	55.5	44.5
農業、林業	137	51.1	48.9
漁業	11	45.5	54.5
鉱業、採石業、砂利採取業	71	63.4	36.6
建設業	1,995	55.4	44.6
製造業	6,699	63.4	36.6
電気・ガス・熱供給・水道業	141	63.8	36.2
情報通信業	139	15.8	84.2
運輸業、郵便業	217	35.9	64.1
卸売業、小売業	1,179	41.9	58.1
金融業、保険業	8	12.5	87.5
不動産業、物品賃貸業	141	42.6	57.4
学術研究、専門・技術サービス業	430	37.9	62.1
宿泊業、飲食サービス業	136	33.8	66.2
生活関連サービス業、娯楽業	112	42.0	58.0
教育、学習支援業	45	31.1	68.9
医療、福祉	204	24.0	76.0
複合サービス事業	6	16.7	83.3
サービス業（他に分類されないもの）	495	42.0	58.0
公務（他に分類されるものを除く）	1	0.0	100.0
分類不能の産業	38	55.3	44.7

2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

固定資産税の特例利用の効果は、「新たな設備投資」が74.6%で最も高い。

固定資産税の特例利用の効果（N=6,769）



その他：

節税・減税、経費削減、資金繰り、キャッシュアウトの抑制、資金繰りが楽になった、運転資金にまわせた、固定資産税の軽減、等

固定資産税の特例利用の効果を業種別でみると、建設業で「設備の導入台数が増加した」、「予定していたよりも高性能な設備を導入することができた」が高い傾向にある。医療、福祉では「予定していたよりも高性能な設備を導入することができた」が高い。

業種別 固定資産税の特例利用の効果（N=6,769）

比率の差：30サンプル以上全体と比較 +10pt +5pt -5pt -10pt

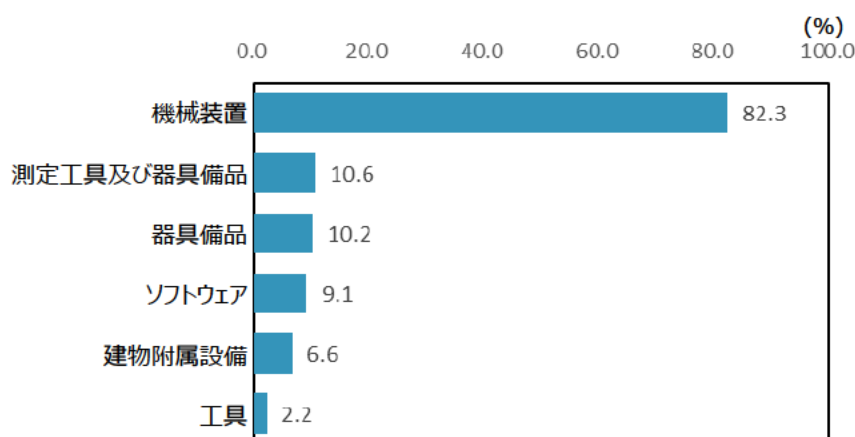
	母数	新たな設備投資を行うことができた	予定していたよりも高性能な設備を導入することができた	設備の導入台数が増加した	役に立たなかった（設備投資につながらなかった等）	その他
全体	6,769	74.6	17.6	14.9	5.9	4.9
農業、林業	70	71.4	11.4	20.0	4.3	5.7
漁業	5	20.0	40.0	0.0	60.0	0.0
鉱業、採石業、砂利採取業	45	73.3	2.2	24.4	2.2	8.9
建設業	1,105	69.2	23.0	27.8	3.9	3.1
製造業	4,250	76.8	16.2	12.6	6.0	5.1
電気・ガス・熱供給・水道業	90	73.3	18.9	15.6	5.6	7.8
情報通信業	22	63.6	13.6	0.0	9.1	18.2
運輸業、郵便業	78	71.8	17.9	12.8	3.8	9.0
卸売業、小売業	494	74.9	17.0	8.9	7.3	4.3
金融業、保険業	1	0.0	0.0	0.0	0.0	100.0
不動産業、物品賃貸業	60	71.7	20.0	15.0	5.0	6.7
学術研究、専門・技術サービス業	163	66.9	21.5	9.8	9.2	6.1
宿泊業、飲食サービス業	46	71.7	15.2	15.2	8.7	6.5
生活関連サービス業、娯楽業	47	70.2	14.9	8.5	10.6	6.4
教育、学習支援業	14	78.6	28.6	7.1	7.1	0.0
医療、福祉	49	71.4	28.6	2.0	6.1	4.1
複合サービス事業	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0
サービス業（他に分類されないもの）	208	71.6	17.8	13.9	7.7	4.8
公務（他に分類されるものを除く）	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
分類不能の産業	21	76.2	23.8	14.3	0.0	9.5

2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

固定資産税の特例利用の設備は「機械装置」が最も高く82.3%。(平均件数113件/平均金額806,312円)

固定資産税の特例利用の設備 (N=6,769)



	平均	
	件数	金額
機械装置	113	806,312
測定工具及び器具備品	20	24,415
器具備品	217	226,209
ソフトウェア	2	84,395
建物附属設備	6	668,007
工具	7	4,785

固定資産税の特例利用の設備を業種別でみると、「機械装置」は農業、林業、鉱業、採石業、砂利採取業、製造業、電気・ガス・熱供給・水道業で高い傾向にある。測定工具及び器具備品は学術研究、専門・技術サービス業、「器具備品」では宿泊業、飲食サービス業、学術研究、専門・技術サービス業、医療、福祉、卸売業、小売業で高い。

業種別 固定資産税の特例利用の設備 (N=6,769)

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

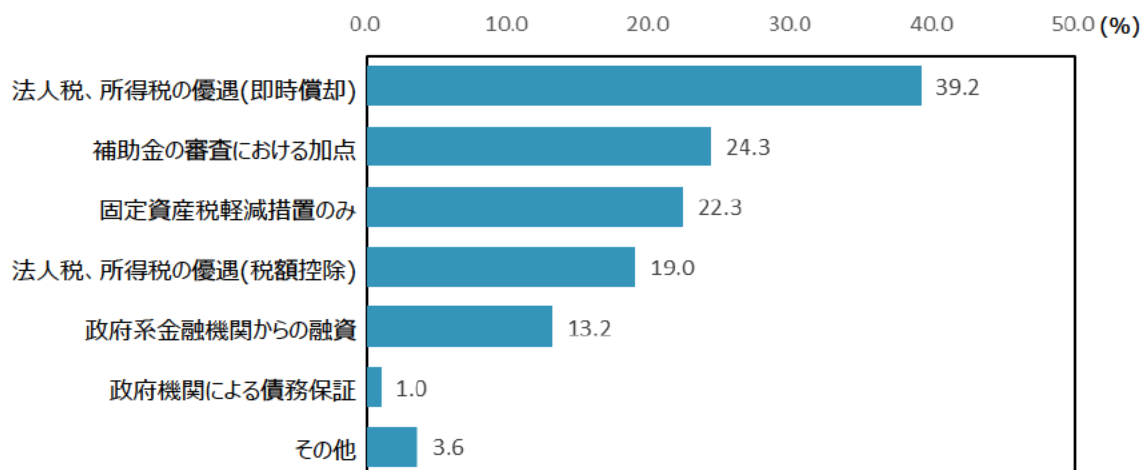
	母数	機械装置	測定工具 及び器具 備品	器具備品	ソフトウ ェア	建物附属 設備	工具	無回答
全体	6,769	82.3	10.6	10.2	9.1	6.6	2.2	4.0
農業、林業	70	95.7	2.9	4.3	1.4	7.1	0.0	1.4
漁業	5	60.0	0.0	20.0	0.0	0.0	0.0	20.0
鉱業、採石業、砂利採取業	45	91.1	2.2	2.2	0.0	0.0	0.0	6.7
建設業	1,105	81.7	12.3	10.5	16.8	2.3	2.2	2.4
製造業	4,250	87.4	10.5	7.3	6.7	6.4	2.4	4.3
電気・ガス・熱供給・水道業	90	88.9	3.3	6.7	4.4	6.7	0.0	0.0
情報通信業	22	54.5	9.1	9.1	22.7	4.5	0.0	18.2
運輸業、郵便業	78	80.8	1.3	11.5	5.1	14.1	1.3	3.8
卸売業、小売業	494	67.6	8.7	21.9	9.3	14.6	3.0	3.8
金融業、保険業	1	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
不動産業、物品賃貸業	60	80.0	5.0	8.3	5.0	16.7	0.0	1.7
学術研究、専門・技術サービス業	163	29.4	27.6	30.7	23.9	4.3	0.0	5.5
宿泊業、飲食サービス業	46	58.7	2.2	52.2	17.4	28.3	0.0	4.3
生活関連サービス業、娯楽業	47	80.9	2.1	12.8	8.5	19.1	2.1	4.3
教育、学習支援業	14	57.1	14.3	14.3	14.3	7.1	0.0	0.0
医療、福祉	49	57.1	4.1	28.6	16.3	10.2	0.0	6.1
複合サービス事業	1	0.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0
サービス業（他に分類されないもの）	208	67.8	13.5	13.5	9.1	4.8	2.4	4.8
公務（他に分類されるものを除く）	0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
分類不能の産業	21	76.2	4.8	9.5	4.8	0.0	0.0	4.8

2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

「経営力向上計画」の支援措置利用状況は、「法人税、所得税の優遇（即時償却）」が39.2%で最も高い。

「経営力向上計画」の支援措置利用状況（N=12,205）



その他：

雇用調整助成金、IT導入補助金、金融機関からの融資、等

「経営力向上計画」の支援措置利用状況を業種別でみると、「法人税、所得税の優遇（即時償却）」は建設業、鉱業、採石業、砂利採取業、農業、林業で高い。「補助金の審査における加点」は情報通信業、製造業で高い傾向となっている。

業種別 固定資産税軽減以外の支援措置利用状況（N=12,205）

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

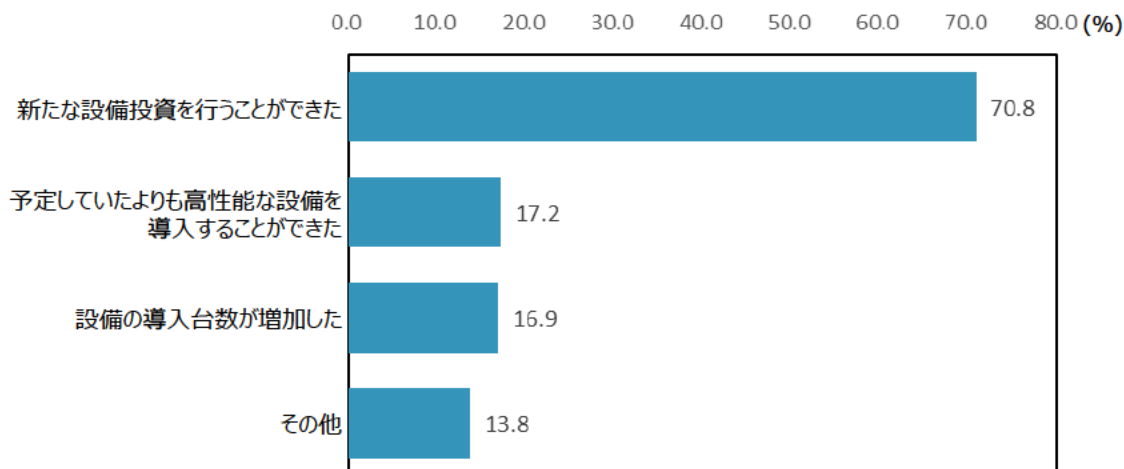
	母数	法人税、 所得税の 優遇(即 時償却)	補助金の 審査にお ける加点	固定資産 税軽減措 置のみ	法人税、 所得税の 優遇(税 額控除)	政府系金 融機関か らの融資	政府機関 による債 務保証	その他
全体	12,205	39.2	24.3	22.3	19.0	13.2	1.0	3.6
農業、林業	137	51.8	18.2	15.3	20.4	12.4	1.5	2.9
漁業	11	45.5	18.2	0.0	27.3	9.1	0.0	0.0
鉱業、採石業、砂利採取業	71	53.5	4.2	19.7	19.7	14.1	0.0	4.2
建設業	1,995	55.3	7.4	23.9	19.0	7.1	0.8	3.6
製造業	6,699	38.0	32.2	23.1	17.4	13.6	0.9	2.1
電気・ガス・熱供給・水道業	141	10.6	2.8	49.6	4.3	31.9	0.0	5.0
情報通信業	139	20.1	39.6	7.9	16.5	16.5	2.2	14.4
運輸業、郵便業	217	35.5	6.5	17.1	21.7	30.9	0.9	2.3
卸売業、小売業	1,179	35.6	18.2	18.9	22.4	14.0	1.7	5.5
金融業、保険業	8	12.5	0.0	12.5	25.0	12.5	12.5	25.0
不動産業、物品賃貸業	141	30.5	9.2	23.4	19.9	17.7	0.7	9.9
学術研究、専門・技術サービス業	430	32.8	23.5	15.3	30.5	10.2	1.2	8.6
宿泊業、飲食サービス業	136	31.6	22.8	15.4	23.5	23.5	2.2	2.2
生活関連サービス業、娯楽業	112	20.5	25.0	24.1	25.0	12.5	1.8	6.3
教育、学習支援業	45	33.3	24.4	13.3	20.0	11.1	2.2	8.9
医療、福祉	204	15.7	27.5	26.0	21.1	12.3	1.0	10.3
複合サービス事業	6	33.3	16.7	16.7	0.0	33.3	0.0	0.0
サービス業（他に分類されないもの）	495	34.1	19.4	21.4	20.6	13.9	1.4	5.9
公務（他に分類されるものを除く）	1	0.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
分類不能の産業	38	26.3	15.8	34.2	21.1	13.2	2.6	7.9

2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

法人税、所得税の優遇(即時償却・税額控除)支援措置の効果は、「新たな設備投資を行うことができた」が70.8%で最も高い。

法人税、所得税の優遇(即時償却・税額控除)支援措置の効果 (N=6,172)

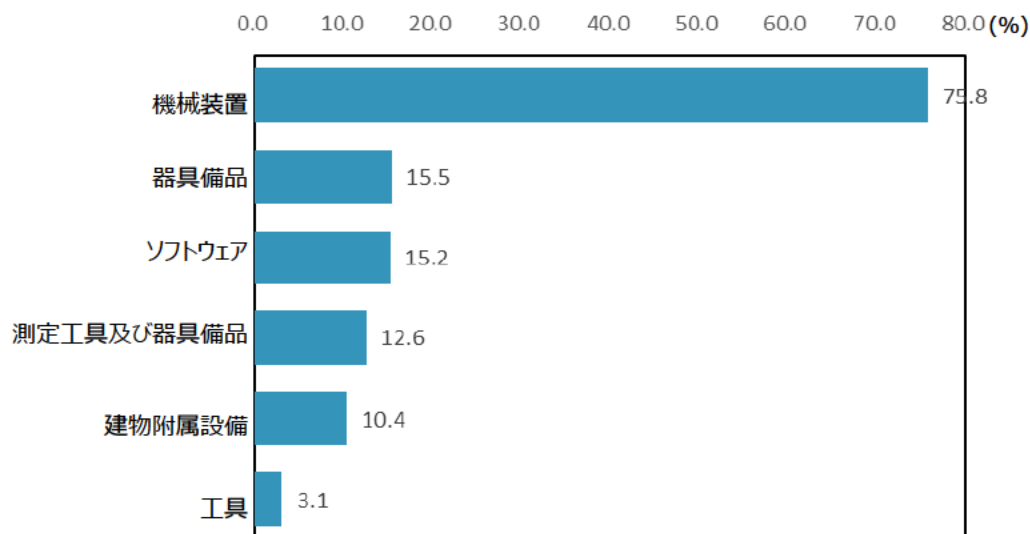


その他：

節税になった、資金繰り、利益の圧縮、経費削減、資金繰りの改善、従業員への還元、キャッシュフローの改善、借入金の返済、等

法人税、所得税の優遇(即時償却・税額控除)支援措置の設備は、「機械装置」が75.8%で最も高い。

法人税、所得税の優遇(即時償却・税額控除)支援措置の設備 (N=6,172)

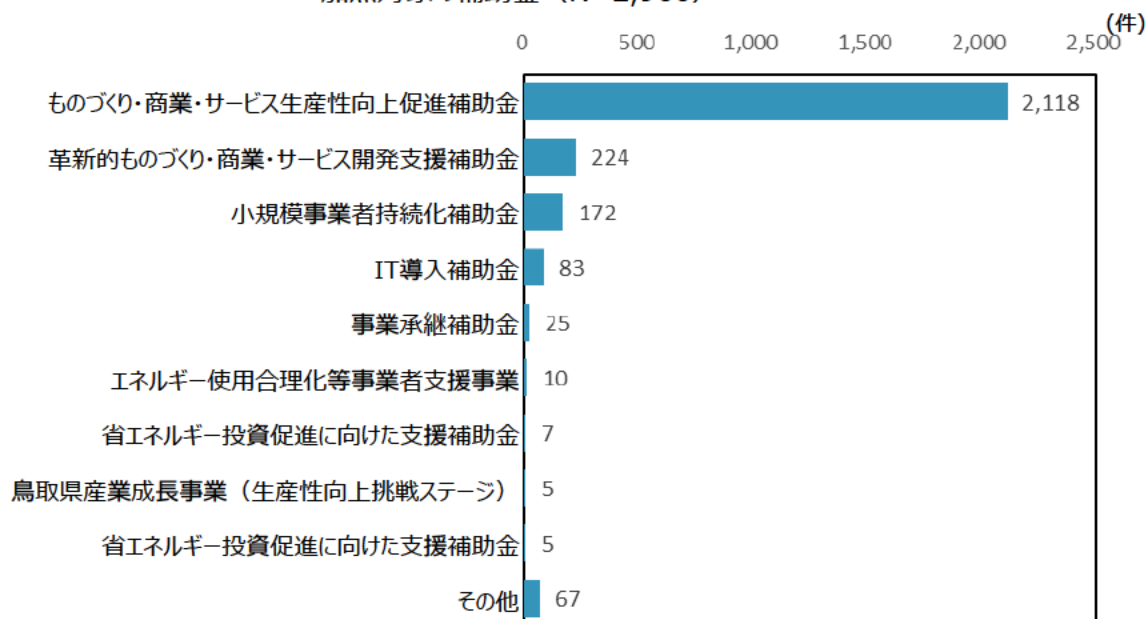


2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

加算対象の補助金は「ものづくり・商業・サービス生産性向上促進補助金」が2,118件で最も高い。次いで「革新的ものづくり・商業・サービス開発支援補助金」、「小規模事業者持続化補助金」、「IT導入補助金」、「事業承継補助金」と続く。

加算対象の補助金（N=2,966）



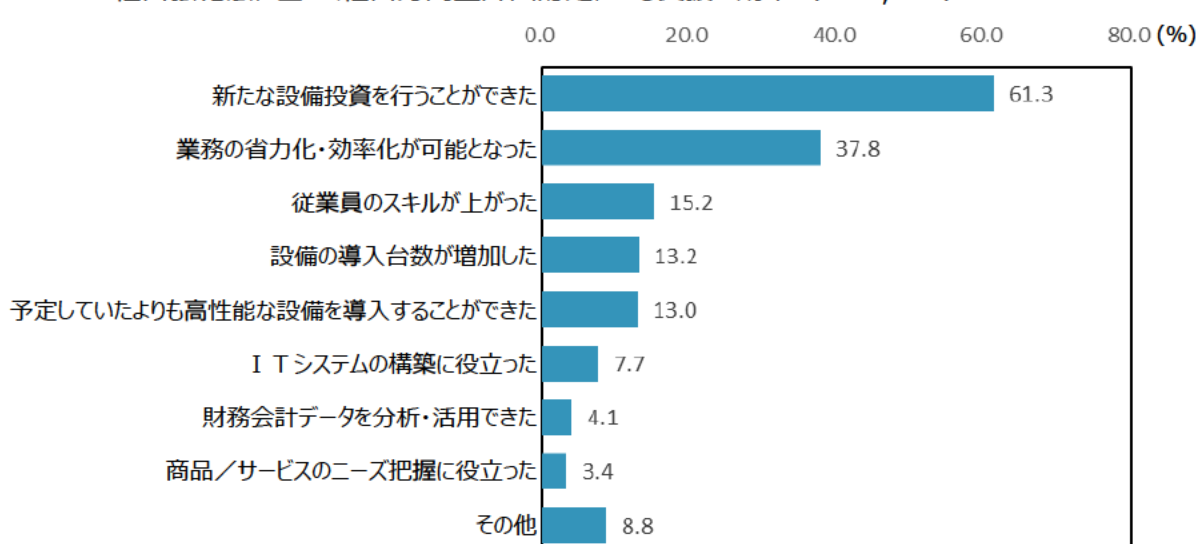
その他：

京都エコノミック・ガーデニング支援強化事業補助金、鳥取県版経営革新総合支援補助金、戦略的基盤技術高度化支援事業（サポイン事業）、JAPANブランド育成支援等事業、中小企業経営力強化事業補助金、先端設備等導入計画、京丹後市製造加工業経営革新等推進事業補助金、くまもと型小規模事業者経営発展支援事業補助金、等

経営強化法に基づく経営力向上計画認定による支援の効果は、「新たな設備投資」「業務の省力化・効率化」が61.3%で最も高く、次いで「業務の省力化・効率化が可能となった」（37.8%）が次ぐ。

※利用した支援措置において「固定資産税軽減措置のみ」を選択した方を除く

経営強化法に基づく経営力向上計画認定による支援の効果（N=9,478）



その他：

節税、補助金の加算、まだ役に立っていない、財務改善、資金繰り、等

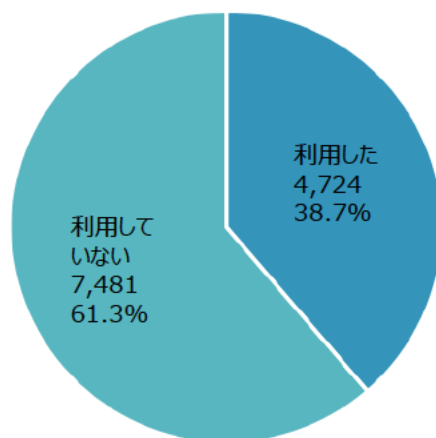
2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

⑤ 認定経営革新等支援機関の利用状況

認定経営革新等支援機関による策定支援は「利用した」が38.7%に対して「利用していない」は61.3%。

認定経営革新等支援機関による策定支援（N=12,205）



認定経営革新等支援機関による策定支援を業種別でみると、製造業で「利用した」がやや高い。

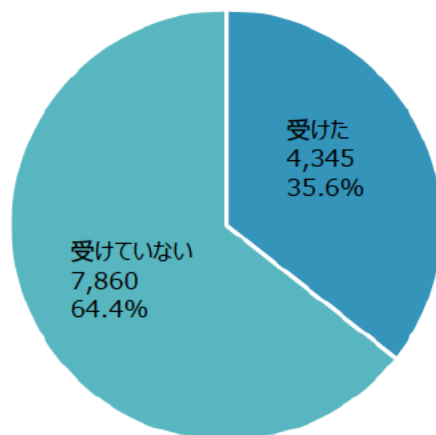
業種別 認定経営革新等支援機関による策定支援（N=12,205）

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

	母数	利用した	利用していない
全体	12,205	38.7	61.3
農業，林業	137	32.1	67.9
漁業	11	18.2	81.8
鉱業，採石業，砂利採取業	71	35.2	64.8
建設業	1,995	27.0	73.0
製造業	6,699	44.1	55.9
電気・ガス・熱供給・水道業	141	23.4	76.6
情報通信業	139	34.5	65.5
運輸業，郵便業	217	26.7	73.3
卸売業，小売業	1,179	38.3	61.7
金融業，保険業	8	50.0	50.0
不動産業，物品賃貸業	141	34.8	65.2
学術研究，専門・技術サービス業	430	38.1	61.9
宿泊業，飲食サービス業	136	30.1	69.9
生活関連サービス業，娯楽業	112	30.4	69.6
教育，学習支援業	45	33.3	66.7
医療，福祉	204	30.9	69.1
複合サービス事業	6	33.3	66.7
サービス業（他に分類されないもの）	495	38.0	62.0
公務（他に分類されるものを除く）	1	0.0	100.0
分類不能の産業	38	28.9	71.1

経営力向上計画策定以外のアドバイスは、「受けた」が35.6%。

経営力向上計画策定以外のアドバイス（N=12,205）

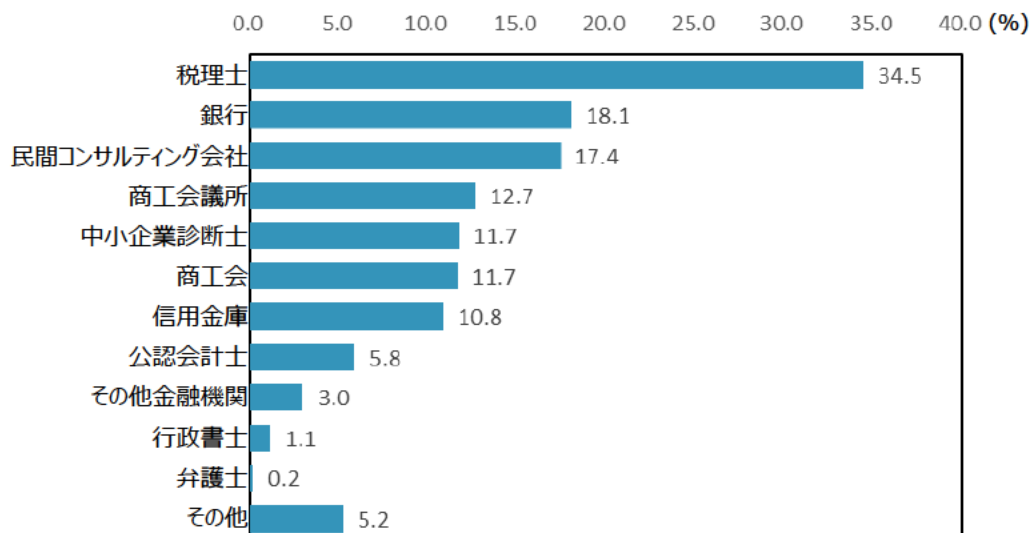


2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

計画策定の支援を求めた認定経営革新等支援機関は、「税理士」（34.5%）が最も高く、「銀行」（18.1%）、民間コンサルティング（17.4%）と続く。

計画策定の支援を求めた認定経営革新等支援機関（N=4,345）

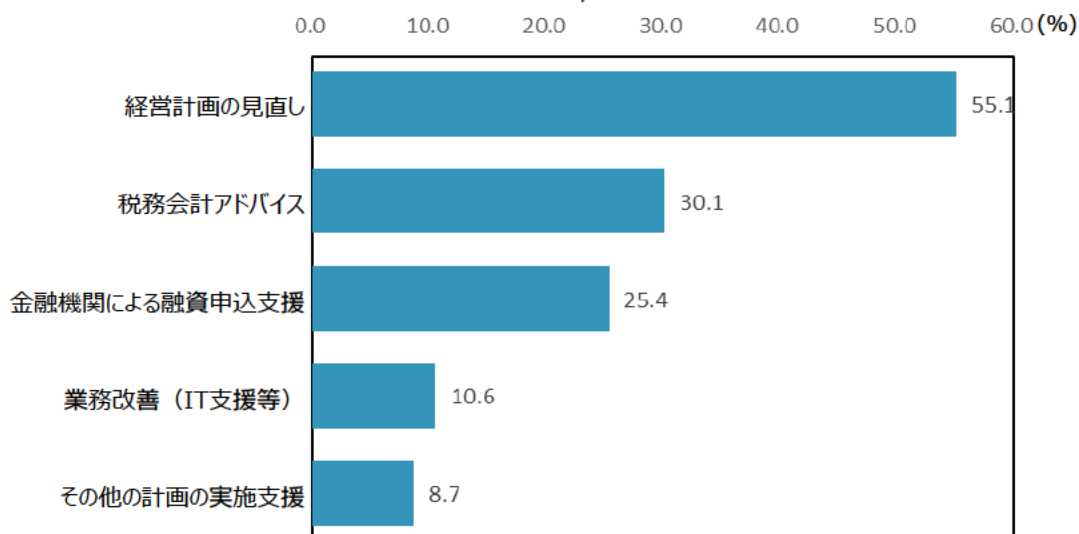


その他：

よろず支援拠点、中小企業団体中央会、石川県産業創出支援機構、福島県中小企業団体中央会、産業振興財団、長野県中小企業団体中央会、川崎市産業振興財団、千葉県産業振興センター、等

計画策定以外にアドバイスは、「経営計画の見直し」（55.1%）が最も高い。次いで「税務会計アドバイス」（30.1%）、「金融機関による融資申込支援」（25.4%）と続く。

計画策定以外のアドバイス（N=4,345）



その他の計画の実施支援：

補助金の申請支援、ものづくり補助金申請、書類作成、販路開拓、補助金の活用、計画策定に関するアドバイス、認定申請書の作成、事業継続力強化計画、等

2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

計画策定以外のアドバイスを認定経営革新等支援機関の種別でみると、「経営計画の見直し」は中小企業診断士、商工会議所、商工会で高い。「税務会計アドバイス」は税理士、公認会計士、「金融機関による融資申込支援」はその他金融機関、銀行、信用金庫がそれぞれ高い。

認定経営革新等支援機関の種別×支援内容（N=4,345）

比率の差：30サンプル以上全体と比較して

+10pt

+5pt

-5pt

-10pt

	母数	経営計画の見直し	税務会計アドバイス	金融機関による融資申込支援	業務改善（IT支援等）	その他の計画の実施支援
全体	4,345	55.1	30.1	25.4	10.6	8.7
税理士	1,498	44.1	69.3	19.0	9.1	3.2
銀行	785	49.4	18.6	59.9	8.7	5.7
民間コンサルティング会社	758	58.7	16.4	25.2	15.4	12.9
商工会議所	551	70.2	16.7	21.6	12.5	8.3
中小企業診断士	510	72.2	12.9	24.9	17.6	8.4
商工会	507	68.2	12.8	25.6	10.7	10.8
信用金庫	471	51.6	17.2	57.1	8.5	8.3
公認会計士	254	53.5	61.4	19.7	8.7	3.5
その他金融機関	129	43.4	20.2	65.9	8.5	5.4
行政書士	49	55.1	20.4	32.7	22.4	18.4
弁護士	7	57.1	42.9	14.3	42.9	14.3
その他	228	70.2	5.3	10.1	13.2	25.9

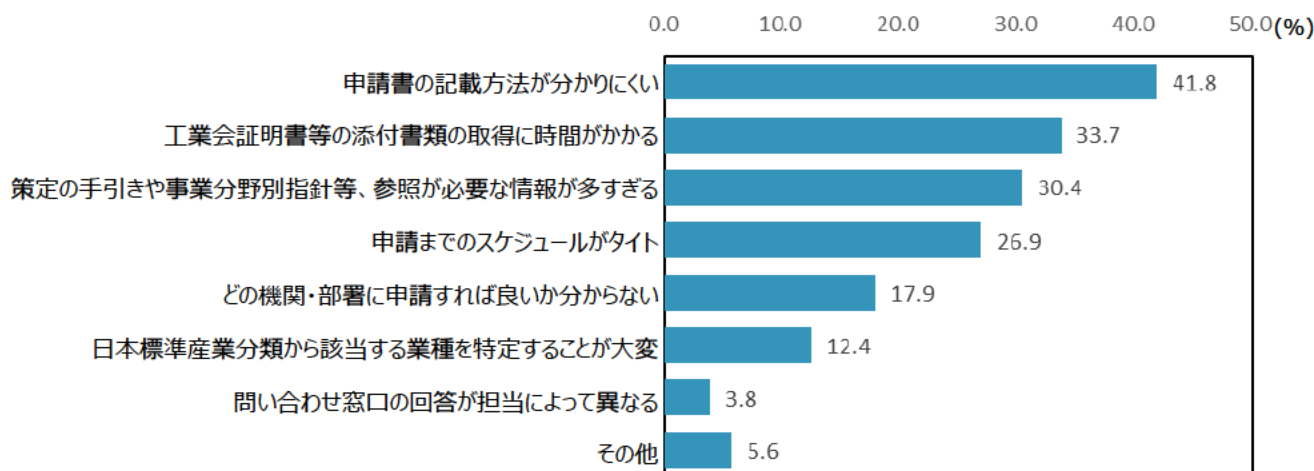
2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

⑥ 申請全般

申請時の負担は、「申請書の記載方法が分かりにくい」が41.8%で最も高い。

申請時の負担（N=12,205）

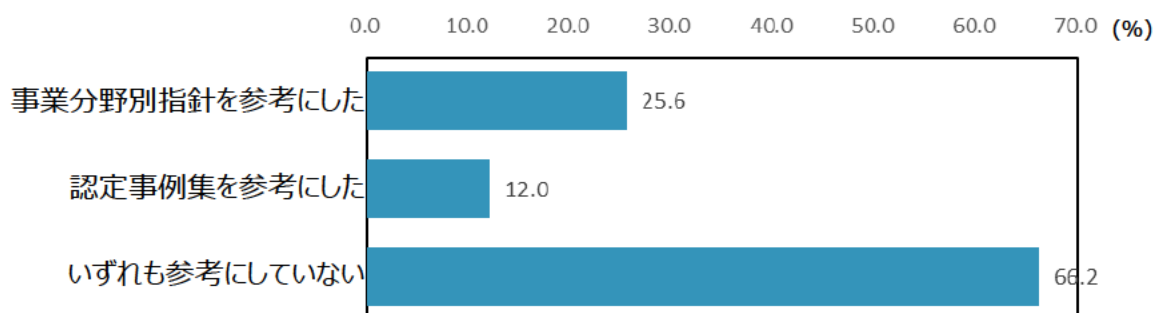


その他：

「新事業」の定義があいまい、3年後5年後の売上高等の予測が困難で計画策定に時間がかかる、いつのまにか法改正により条文番号が変更している、フォーマットが実務にあっていない、ブラウザ・OSによって申請に制約がある、金融会社等に知識がなく説明しないと理解してもらえなかった、具体的な数値見通しの作成、労働生産性の数値算出が大変、申請書の記載内容の作文が大変、等

事業分野別指針の認定事例集の参考有無は、「事業分野別指針を参考にした」が25.6%、「認定事例集を参考にした」が12.0%に対して、「いずれも参考にしていない」が66.2%。

事業分野別指針、認定事例集の参考有無（N=12,205）



事業分野別指針で参考にした内容：

- ・事業分野別の記載例
- ・製造業に係る経営力向上に関する指針
- ・経営力向上の内容に関する具体的事項等

認定事例集で参考にした内容：

- ・金属製品製造業
- ・小売業の事例等

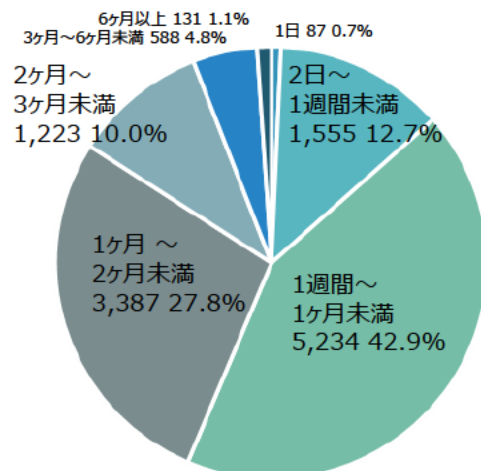
2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

⑦ 補正指示（申請書の修正指示）

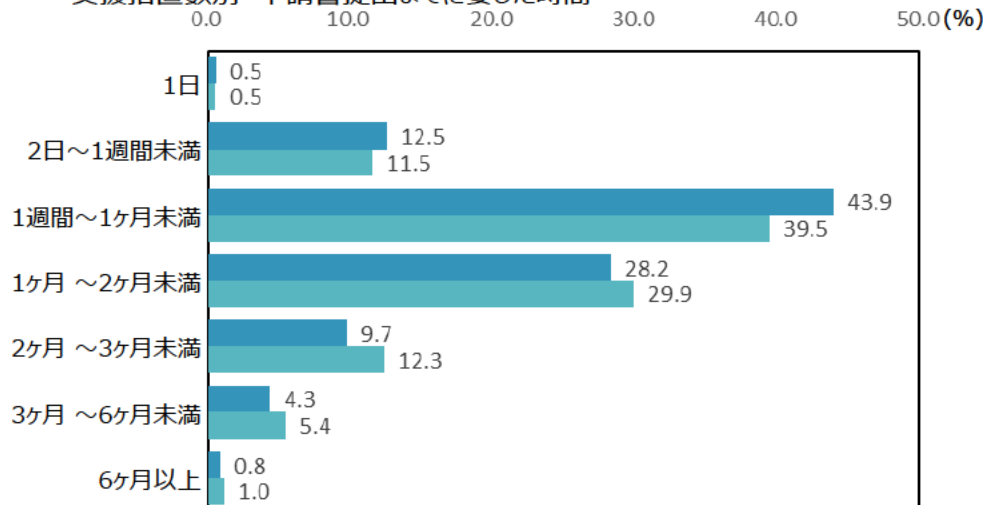
申請書提出までに要した時間は、「1週間～1か月未満」（42.9%）と「1か月～2か月未満」（27.8%）を合わせる全体の7割強を占める。

申請書提出までに要した時間（N=12,205）
（申請することを決めた時点から計画を提出するまで）



申請書提出までに要した時間を支援措置数別でみると、「1週間～1か月未満」において支援措置1つのみが高く、「1か月～2か月未満」では支援措置2つ以上が高い傾向にある。

支援措置数別 申請書提出までに要した時間



■ 支援措置1つのみ（N=5,250） ■ 支援措置2つ以上（N=1,252）

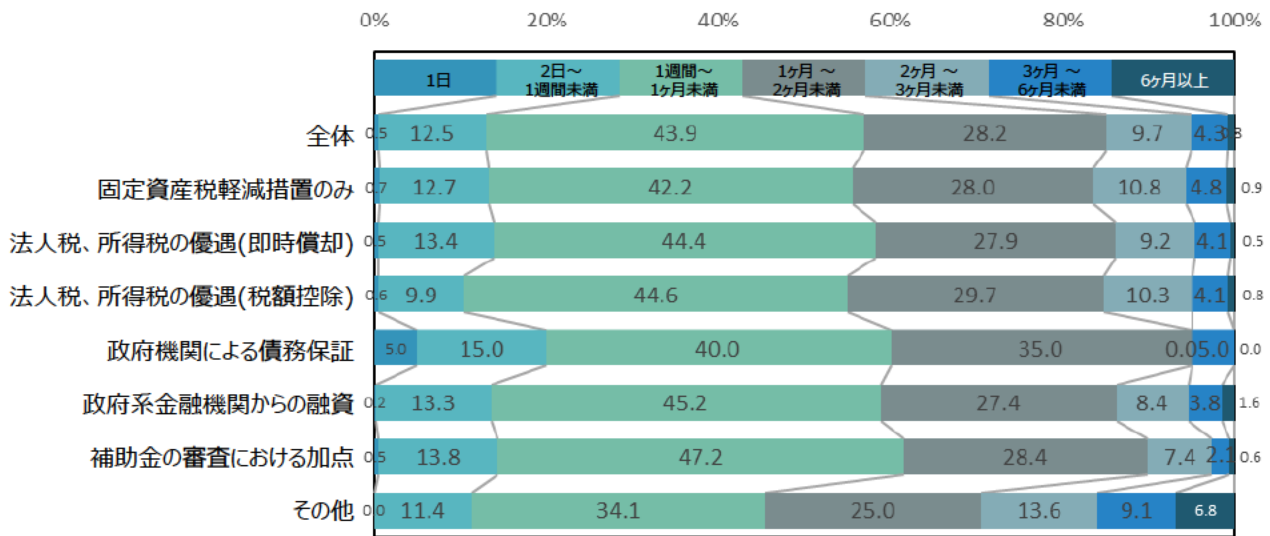
*利用した支援措置①機械装置②測定工具及び器具備品③工具④器具備品⑤建物付属設備⑥ソフトウェアの件数の総和から「支援措置1つのみ」「支援措置2つ以上」を判別

2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

申請書提出までに要した時間を支援措置別でみると、支援措置による大きな差はみられない

支援措置別 申請書提出までに要した時間（N=5,250）



*支援措置ごとの時間を明らかにするために、支援措置については1つのみ利用した事業者を抽出

支援措置別 申請書提出までに要した時間（N=5,250）

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

	母数	1日	2日～1週間未満	1週間～1ヶ月未満	1ヶ月～2ヶ月未満	2ヶ月～3ヶ月未満	3ヶ月～6ヶ月未満	6ヶ月以上
全体	5,250	0.5	12.5	43.9	28.2	9.7	4.3	0.8
固定資産税軽減措置のみ	1,889	0.7	12.7	42.2	28.0	10.8	4.8	0.9
法人税、所得税の優遇(即時償却)	2,048	0.5	13.4	44.4	27.9	9.2	4.1	0.5
法人税、所得税の優遇(税額控除)	872	0.6	9.9	44.6	29.7	10.3	4.1	0.8
政府機関による債務保証	20	5.0	15.0	40.0	35.0	0.0	5.0	0.0
政府系金融機関からの融資	442	0.2	13.3	45.2	27.4	8.4	3.8	1.6
補助金の審査における加点	1,040	0.5	13.8	47.2	28.4	7.4	2.1	0.6
その他	44	0.0	11.4	34.1	25.0	13.6	9.1	6.8

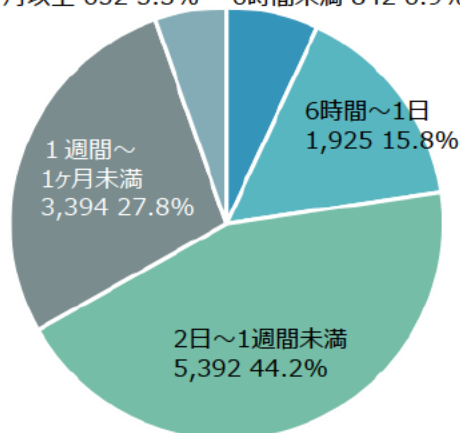
2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

計画書の作成にかかった時間は「2日～1週間未満」（44.2%）が最も高い。

計画書の作成にかかった時間（N=12,205）

1ヶ月以上 652 5.3% 6時間未満 842 6.9%



計画書の作成にかかった時間を支援機関別でみると、行政書士で「6時間～1日」がやや低い一方「2日～1週間未満」がやや高くなっている。

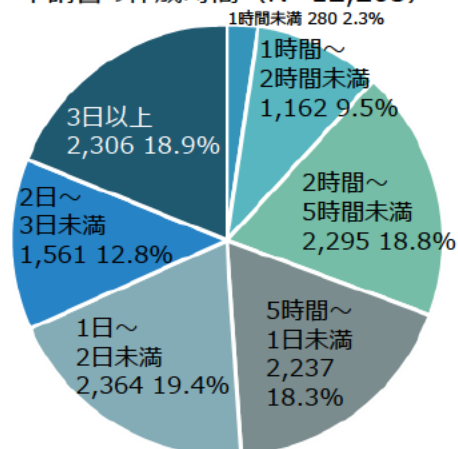
支援機関別 計画書の作成にかかった時間（N=12,205）

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

	母数	6時間未満	6時間～1日	2日～1週間未満	1週間～1ヶ月未満	1ヶ月以上
全体	12,205	6.9	15.8	44.2	27.8	5.3
受けていない	7,860	7.7	16.4	44.7	26.4	4.7
受けた	4,345	5.4	14.7	43.2	30.3	6.5
銀行	785	5.1	13.4	47.0	28.7	5.9
信用金庫	471	3.0	12.5	43.9	32.1	8.5
その他金融機関	129	6.2	15.5	44.2	27.9	6.2
税理士	1,498	5.7	16.9	43.1	28.7	5.7
公認会計士	254	4.3	13.8	44.1	29.9	7.9
商工会	507	4.1	13.0	45.2	31.4	6.3
商工会議所	551	5.1	12.0	41.9	34.1	6.9
中小企業診断士	510	4.5	12.5	40.2	31.6	11.2
弁護士	7	0.0	42.9	0.0	28.6	28.6
民間コンサルティング会社	758	4.5	12.4	40.6	35.1	7.4
行政書士	49	2.0	6.1	53.1	30.6	8.2
その他	228	5.3	11.4	45.2	32.0	6.1

申請書の作成時間は、全体の約半数1日未満としている。

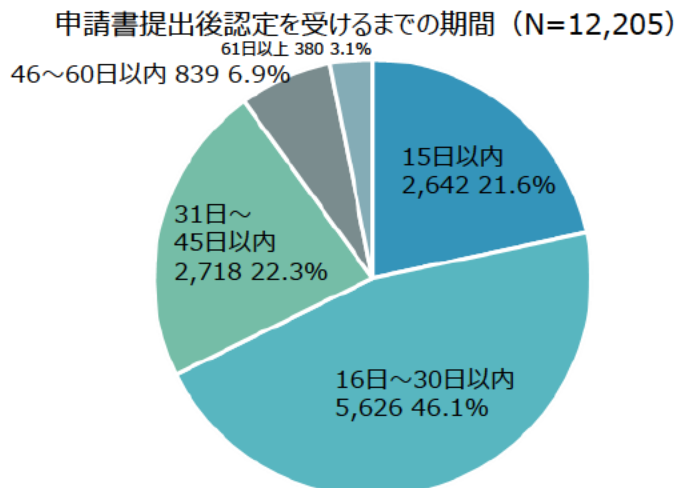
申請書の作成時間（N=12,205）



2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

申請書提出後認定を受けるまでの期間は「30日以内」で全体の約2/3を占めている。



申請書提出後認定を受けるまでの期間を業種別にみると、教育、学習支援業で「15日以内」が高く、不動産業、物品賃貸業で「16～30日」が高く、比較的短い期間で認定を受けている。

一方、宿泊業、飲食サービス業、医療、福祉では認定を受けるまで長い期間である傾向にある。

業種別 申請書提出後認定を受けるまでの期間（N=12,205）

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

	母数	15日以内	16～30日以内	31～45日以内	46～60日以内	61日以上
全体	12,205	21.7	46.1	22.3	6.9	3.1
農業、林業	137	16.1	46.7	27.0	8.0	2.2
漁業	11	18.2	27.3	36.4	9.1	9.1
鉱業、採石業、砂利採取業	71	18.3	39.4	38.0	4.2	0.0
建設業	1,995	26.2	45.6	20.6	5.8	1.9
製造業	6,699	22.0	47.1	21.6	6.5	2.8
電気・ガス・熱供給・水道業	141	17.7	46.8	26.2	5.7	3.5
情報通信業	139	22.3	41.7	25.2	7.9	2.9
運輸業、郵便業	217	22.1	42.4	26.3	5.5	3.7
卸売業、小売業	1,179	17.6	46.5	23.2	8.5	4.2
金融業、保険業	8	12.5	62.5	0.0	25.0	0.0
不動産業、物品賃貸業	141	19.9	52.5	17.0	8.5	2.1
学術研究、専門・技術サービス業	430	23.3	44.7	21.9	5.1	5.1
宿泊業、飲食サービス業	136	8.8	41.2	28.7	12.5	8.8
生活関連サービス業、娯楽業	112	18.8	38.4	25.9	11.6	5.4
教育、学習支援業	45	26.7	48.9	20.0	4.4	0.0
医療、福祉	204	10.8	38.2	30.9	12.7	7.4
複合サービス事業	6	0.0	33.3	33.3	33.3	0.0
サービス業（他に分類されないもの）	495	19.2	43.6	23.4	8.5	5.3
公務（他に分類されるものを除く）	1	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
分類不能の産業	38	10.5	47.4	34.2	7.9	0.0

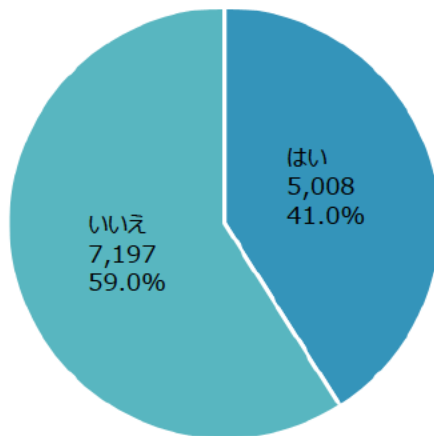
2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

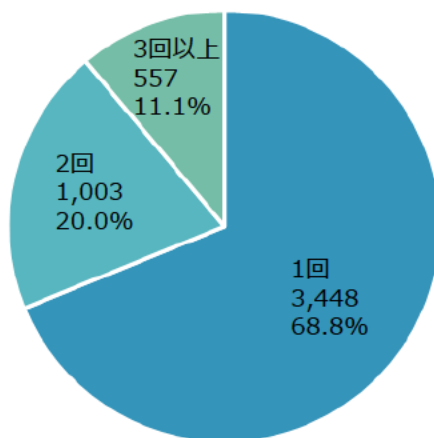
⑧ 補正指示（申請書の修正指示）

経営力向上計画を提出後の補正指示（修正指示）等は、「はい」が41.0%。
また回数は、「1回」が68.8%。

経営力向上計画を提出後の補正指示（修正指示）等の有無（N=12,205）



経営力向上計画を提出後の補正指示（修正指示）等の回数（N=5,008）

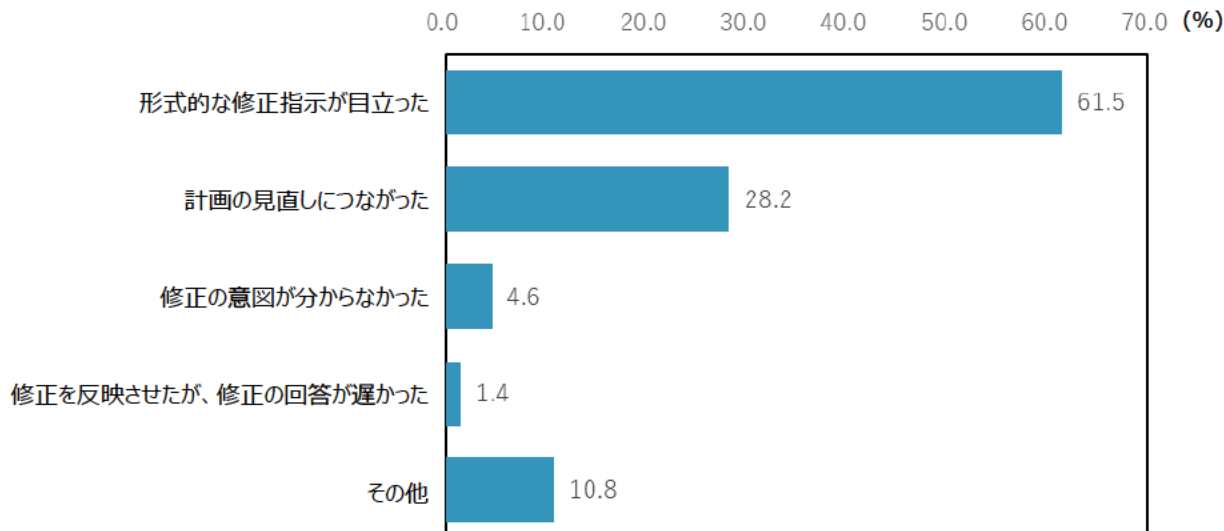


2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

補正指示（修正指示）の感想は、「形式的な修正指示が目立った」が61.5%。

補正指示（修正指示）の感想（N=5,008）



その他：

Excelのバージョンが違い互換性が無い部分があり手書きで修正した、WEB申請だったので編集がロックされて外すための手段の問合せを行った、うっかりの間違いなどを指摘頂き助かりました、お電話いただきその場で即修正出来ました、こちらの記載ミスであるにも関わらずとても親切に丁寧にご対応いただきました、わかりやすく指示を受けてよかった、丁寧な対応でスムーズに修正ができた、等

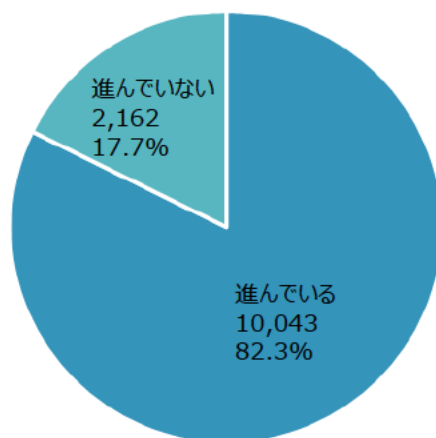
2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

⑨ 経営課題と制度への要望

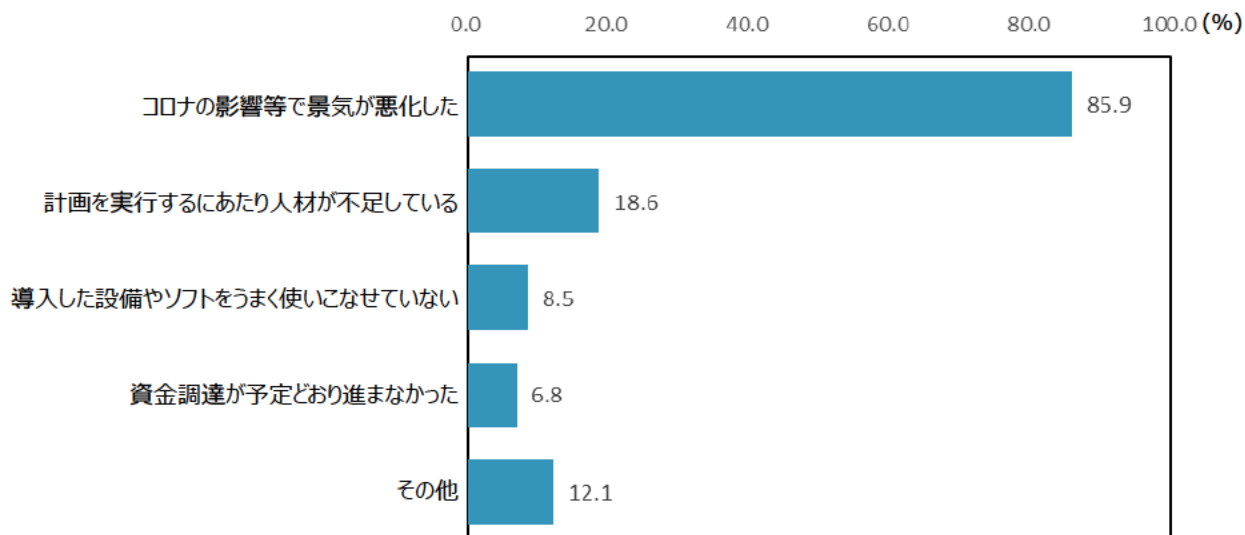
経営力向上計画策定後の事業進捗は「進んでいる」が82.3%。

経営力向上計画策定後の事業進捗（N=12,205）



事業が順調に進んでいない理由は「コロナの影響等で景気が悪化した」が85.9%。

事業が順調に進んでいない理由（N=2,162）



その他：

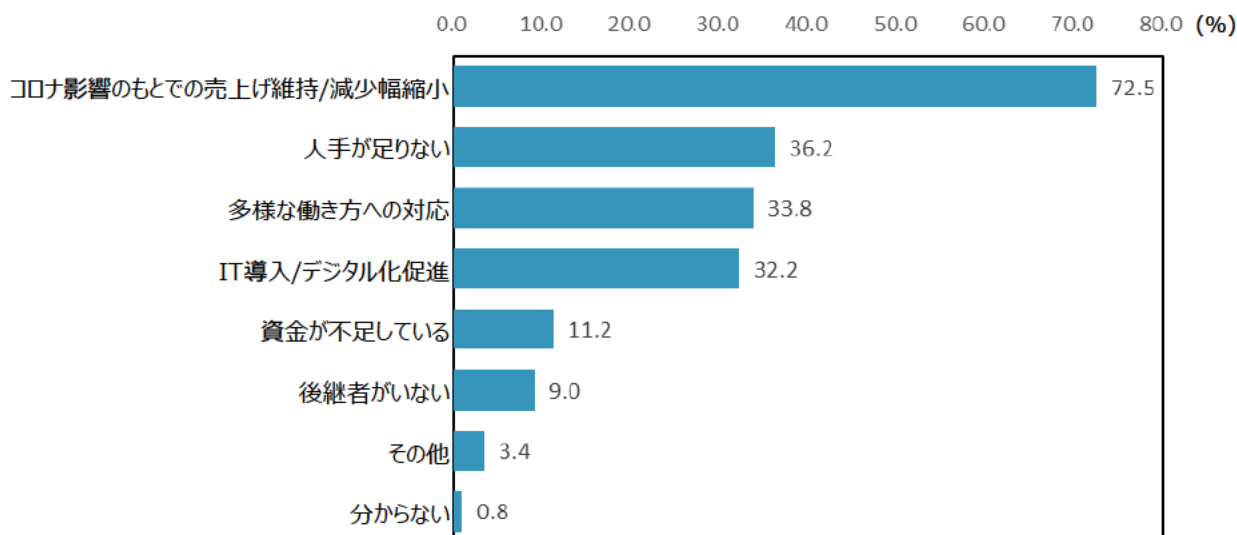
顧客のニーズが変わった、ものづくり補助金に採択されなかった、コロナの影響で、関東・関西エリアの展示会が中止となり営業をかけにくくなっている、コロナ影響で海外技術者が日本に入国できない、コロナ禍にて対象顧客数の減少にて相対的に活用が進みにくい環境下にある、業界内の動きが加速して環境が変化している、仕事量が当初計画していたよりも少なく設備投資に見合った売上を確保出来ていない、消費税増税による景気の悪化、米中貿易摩擦による影響、等

2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

現状の経営課題は、「コロナ影響のもとでの売上げ維持/減少幅縮小」が72.5%と最も高く、次に「人手が足りない」(36.2%)、「多様な働き方への対応」(33.8%)、「IT導入/デジタル化促進」(32.2%)と続いている。

現状の経営課題 (N=12,205)



その他：

人材育成、販路拡大、コロナの渦中での新たなビジネスモデル、コロナ後の将来の受注への不安、感染症の影響も含む極端な受注変動環境への対応、M&Aを検討、技術の継承、公共事業の減少、事業所の老朽化、従業員の高齢化、人口減少による受注の減少、廃棄物削減・リサイクルへの対応、弊社にマッチングした人材確保、等

現状の経営課題を業種別でみると、「コロナ影響のもとでの売上げ維持/減少幅縮小」は宿泊業、飲食サービス業、活関連サービス業、娯楽業、製造業で高い傾向にある。

業種別 現状の経営課題 (N=12,205)

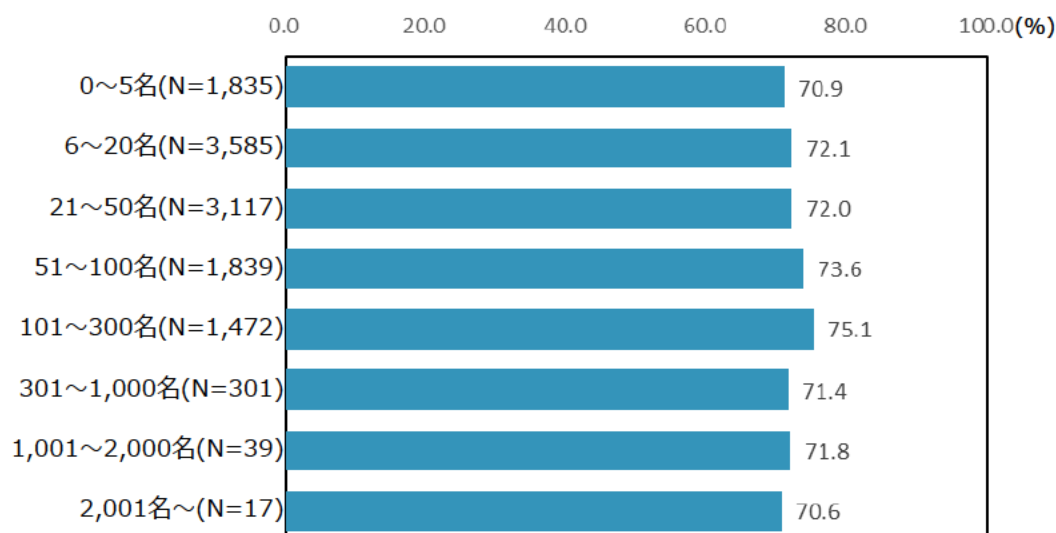
	全体	コロナ影響のもとでの売上げ維持/減少幅縮小	多様な働き方への対応	IT導入/デジタル化促進	後継者がいない	人手が足りない	資金が不足している	その他	分からない
全体	12,205	72.5	33.8	32.2	9.0	36.2	11.2	3.4	0.8
農業、林業	137	56.9	27.0	21.2	7.3	48.2	19.0	4.4	1.5
漁業	11	81.8	18.2	18.2	0.0	45.5	18.2	0.0	0.0
鉱業、採石業、砂利採取業	71	43.7	32.4	22.5	9.9	42.3	7.0	5.6	2.8
建設業	1,995	49.4	35.6	33.3	12.0	66.4	4.6	1.9	1.1
製造業	6,699	82.0	32.4	29.9	8.5	28.1	11.8	3.5	0.5
電気・ガス・熱供給・水道業	141	24.1	17.0	18.4	8.5	14.9	38.3	14.9	12.1
情報通信業	139	68.3	28.1	21.6	9.4	41.0	23.7	5.0	0.7
運輸業、郵便業	217	71.4	38.2	34.6	5.1	40.1	11.5	3.2	1.4
卸売業、小売業	1,179	75.6	41.8	42.2	6.9	31.6	9.1	3.4	0.6
金融業、保険業	8	37.5	50.0	62.5	0.0	12.5	12.5	12.5	0.0
不動産業、物品賃貸業	141	58.2	32.6	36.2	5.0	23.4	19.9	3.5	1.4
学術研究、専門・技術サービス業	430	53.0	38.8	49.8	13.7	43.7	11.6	3.7	1.4
宿泊業、飲食サービス業	136	84.6	25.7	28.7	2.9	26.5	21.3	0.7	0.0
生活関連サービス業、娯楽業	112	83.9	30.4	25.9	5.4	25.0	17.9	3.6	0.0
教育、学習支援業	45	66.7	40.0	40.0	8.9	33.3	20.0	6.7	0.0
医療、福祉	204	76.0	28.4	35.3	9.3	35.3	12.3	1.5	0.0
複合サービス事業	6	100.0	16.7	33.3	0.0	50.0	33.3	0.0	0.0
サービス業（他に分類されないもの）	495	67.5	32.9	29.9	10.5	38.0	12.5	4.6	0.6
公務（他に分類されるものを除く）	1	0.0	100.0	100.0	0.0	0.0	0.0	0.0	0.0
分類不能の産業	38	68.4	36.8	31.6	10.5	31.6	10.5	5.3	2.6

2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

経営課題「コロナ影響のもとでの売上げ維持/減少幅縮小」に従業員数別でみると、101～300名が最も高い。

従業員数別 経営課題「コロナ影響のもとでの売上げ維持/減少幅縮小」



経営課題「コロナ影響のもとでの売上げ維持/減少幅縮小」を申請時の欠損金の状況別でみると、欠損金額有又は所得ゼロの方が高い。

申請時の欠損金の状況別 経営課題「コロナ影響のもとでの売上げ維持/減少幅縮小」

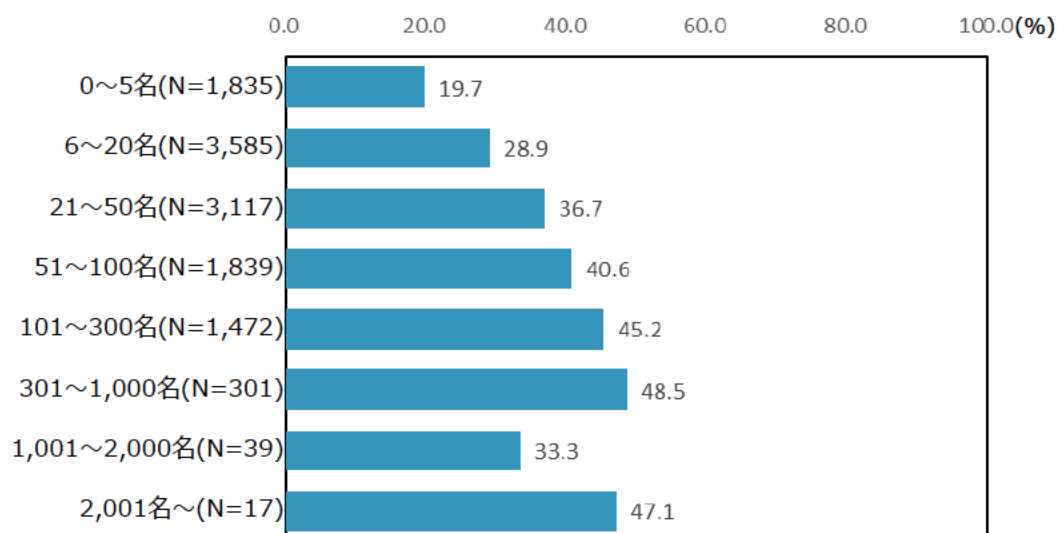


2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

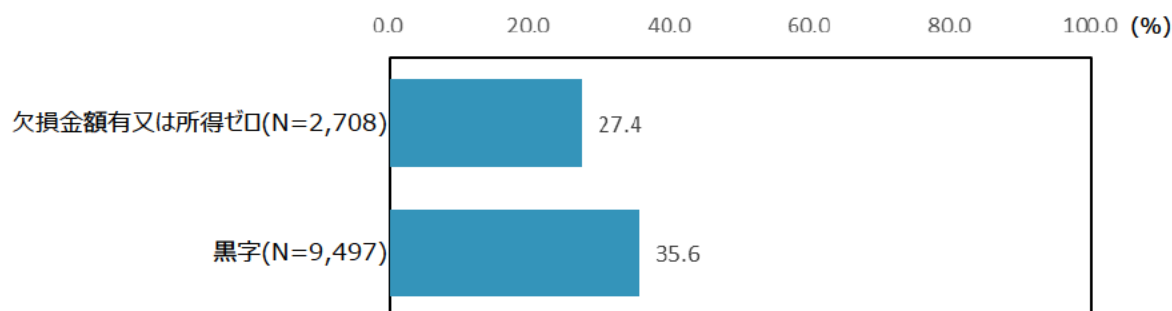
経営課題「多様な働き方への対応」を従業員数別でみると、従業員数が多いほど高く301～1,000名がピークで最も高い。

従業員数別 経営課題「多様な働き方への対応」



経営課題「多様な働き方への対応」を申請時の欠損金の状況別でみると、黒字の方が高い。

申請時の欠損金の状況別 経営課題「多様な働き方への対応」

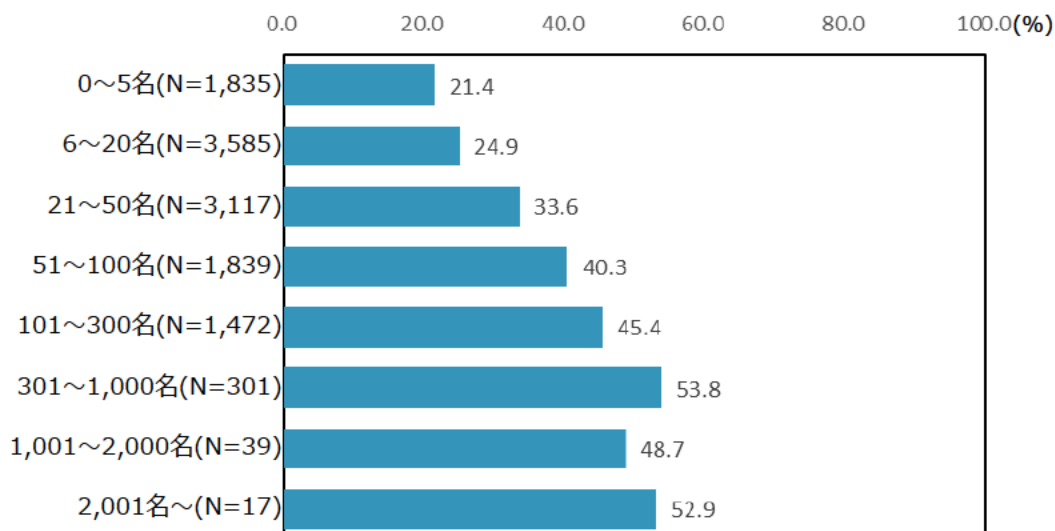


2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

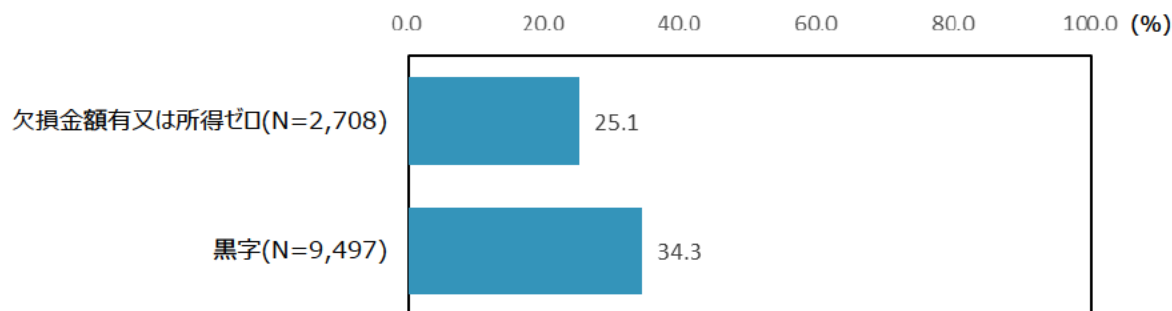
経営課題「IT導入/デジタル化促進」に従業員数別でみると、従業員数が多いほど高く301～1,000名がピークで最も高い。

従業員数別 経営課題「IT導入/デジタル化促進」



経営課題「IT導入/デジタル化促進」を申請時の欠損金の状況別でみると、黒字の方が高い

申請時の欠損金の状況別 経営課題「IT導入/デジタル化促進」

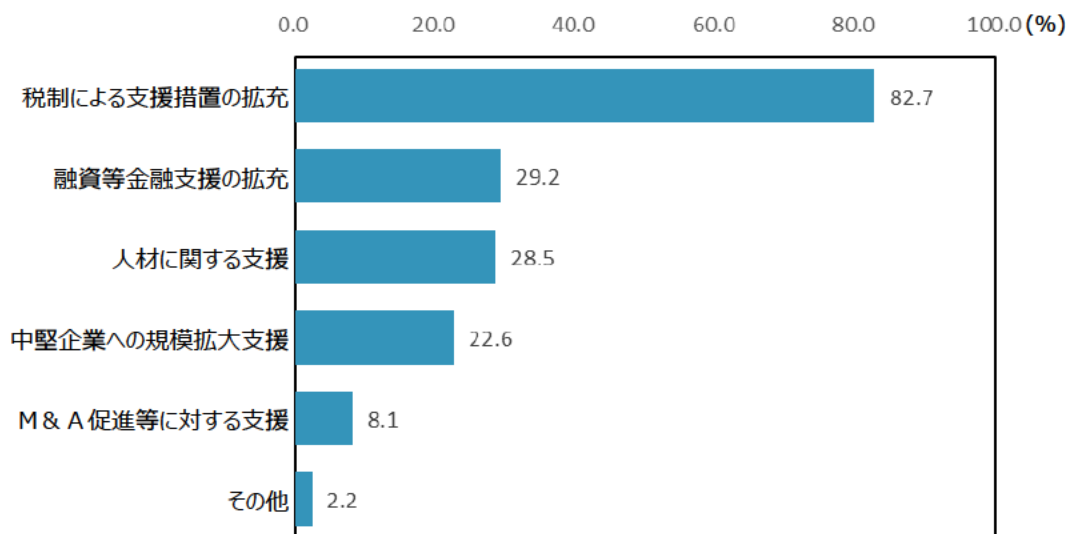


2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

経営力向上計画への要望は、「税制による支援措置の拡充」が82.7%で最も高い。次いで「融資等金融支援の拡充」（29.2%）、「人材に関する支援」（28.5%）が続く。

経営力向上計画への要望（N=12,205）



その他：
補助金制度への優遇、IT 関連の支援を引き続き行って欲しい、IT化を図るにおいて現在の制度ではパッケージソフトの利用しか適用されず自社用個別開発費用には適用されない、あまり浸透していないイメージ、具体的活用方法の広報をもっとほしい、オンライン申請・簡略化、マッチング機会の創出、事業者の実態に合わせた柔軟な計画策定、生産性向上、設備投資に対する支援の要件緩和、等

経営力向上計画への要望を業種別でみると、「融資等金融支援の拡充」は電気・ガス・熱供給・水道業、情報通信業で高く、「人材に関する支援」は建設業で高く、「中堅企業への規模拡大支援」は生活関連サービス業、娯楽業で高い。

業種別 経営力向上計画への要望（N=12,205）

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

	母数	税制による支援措置の拡充	融資等金融支援の拡充	人材に関する支援	中堅企業への規模拡大支援	M & A 促進等に対する支援	その他
全体	12,205	82.7	29.2	28.5	22.6	8.1	2.2
農業、林業	137	79.6	34.3	36.5	23.4	5.8	2.2
漁業	11	100.0	45.5	27.3	18.2	0.0	0.0
鉱業、採石業、砂利採取業	71	90.1	28.2	25.4	19.7	5.6	1.4
建設業	1,995	83.9	18.6	42.2	21.0	6.0	1.8
製造業	6,699	83.7	30.7	24.8	22.1	7.6	2.1
電気・ガス・熱供給・水道業	141	85.1	57.4	10.6	14.9	3.5	0.7
情報通信業	139	60.4	44.6	30.9	26.6	12.9	5.0
運輸業、郵便業	217	81.6	37.8	22.6	25.3	7.8	0.9
卸売業、小売業	1,179	81.1	27.9	28.4	26.1	12.6	2.9
金融業、保険業	8	75.0	25.0	37.5	12.5	25.0	12.5
不動産業、物品賃貸業	141	80.1	34.0	22.7	27.0	8.5	1.4
学術研究、専門・技術サービス業	430	80.2	29.3	33.0	23.0	12.8	5.6
宿泊業、飲食サービス業	136	80.9	39.0	21.3	26.5	8.8	0.7
生活関連サービス業、娯楽業	112	76.8	35.7	16.1	34.8	8.0	1.8
教育、学習支援業	45	82.2	33.3	28.9	17.8	6.7	6.7
医療、福祉	204	82.4	29.9	33.3	13.2	3.9	0.5
複合サービス事業	6	50.0	16.7	33.3	33.3	0.0	0.0
サービス業（他に分類されないもの）	495	78.8	31.1	28.7	25.7	10.1	2.6
公務（他に分類されるものを除く）	1	100.0	0.0	0.0	100.0	0.0	0.0
分類不能の産業	38	73.7	34.2	31.6	31.6	7.9	0.0

2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

「経営力向上計画に望むもの」と「経営課題」の関連性は高いことが改めて確認された。

『経営力向上計画への要望』と『現状の経営課題』のクロス集計

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

	母数	税制による支援措置の拡充	融資等金融支援の拡充	人材に関する支援	中堅企業への規模拡大支援	M & A促進等に対する支援	その他
全体	12,205	82.7	29.2	28.5	22.6	8.1	2.2
コロナ影響のもとでの売上げ維持/減少幅縮小	8,845	84.8	32.7	26.0	23.7	8.1	2.1
多様な働き方への対応	4,122	87.9	30.4	35.9	29.3	10.7	1.7
IT導入/デジタル化促進	3,932	87.3	29.7	35.9	28.9	11.6	2.3
後継者がいない	1,099	80.2	30.2	43.4	24.8	18.7	2.5
人手が足りない	4,422	81.2	26.5	49.5	24.8	8.8	1.9
資金が不足している	1,367	76.6	66.4	28.4	30.3	10.8	2.4
その他	417	77.0	32.6	24.5	20.9	10.6	10.1
分からない	100	69.0	18.0	8.0	10.0	1.0	14.0

『利用した支援措置』と『経営力向上計画に望むもの』の関連性は高い結果となっている。

固定資産税支援措置以外に利用した支援措置と経営力向上計画への要望とのクロス集計

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

	母数	税制による支援措置の拡充	融資等金融支援の拡充	人材に関する支援	中堅企業への規模拡大支援	M & A促進等に対する支援	その他
全体	12,205	82.7	29.2	28.5	22.6	8.1	2.2
固定資産税軽減措置のみ	2,727	81.8	26.5	27.0	20.6	6.5	1.6
法人税、所得税の優遇(即時償却)	4,779	90.8	22.6	30.7	23.2	8.2	1.6
法人税、所得税の優遇(税額控除)	2,314	90.5	23.5	28.7	25.7	8.3	1.9
政府機関による債務保証	124	69.4	62.9	30.6	30.6	8.9	2.4
政府系金融機関からの融資	1,605	77.3	58.6	28.4	24.7	9.6	1.6
補助金の審査における加算	2,966	76.0	37.2	28.9	24.2	10.2	2.9
その他	435	68.5	31.7	27.4	24.6	12.4	9.7

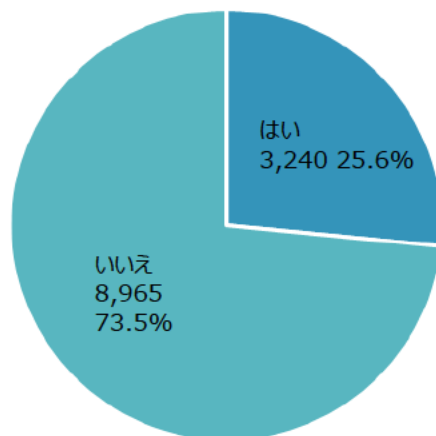
2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

⑩ 目標達成状況

経営力向上計画の計画実施期間の終了は、「はい」が25.6%。

経営力向上計画の計画実施期間の終了（N=12,205）



経営力向上計画の計画実施期間の終了を業種別でみると、「はい」は電気・ガス・熱供給・水道業、学術研究,専門・技術サービス業でやや低い。

経営力向上計画の計画実施期間の終了（N=12,205）

比率の差：30サンプル以上全体と比較して +10pt +5pt -5pt -10pt

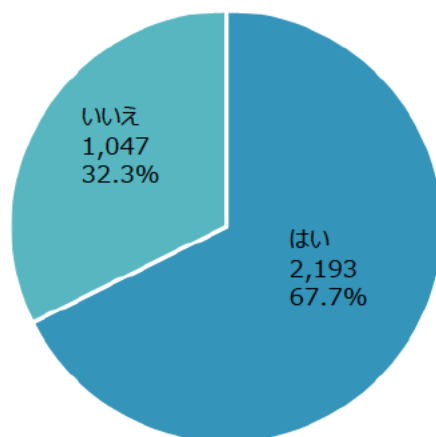
	母数	はい	いいえ
全体	12,205	26.5	73.5
農業, 林業	137	23.4	76.6
漁業	11	18.2	81.8
鉱業, 採石業, 砂利採取業	71	25.4	74.6
建設業	1,995	22.8	77.2
製造業	6,699	28.4	71.6
電気・ガス・熱供給・水道業	141	17.7	82.3
情報通信業	139	28.1	71.9
運輸業, 郵便業	217	25.3	74.7
卸売業, 小売業	1,179	27.1	72.9
金融業, 保険業	8	37.5	62.5
不動産業, 物品賃貸業	141	28.4	71.6
学術研究, 専門・技術サービス業	430	19.5	80.5
宿泊業, 飲食サービス業	136	28.7	71.3
生活関連サービス業, 娯楽業	112	28.6	71.4
教育, 学習支援業	45	22.2	77.8
医療, 福祉	204	25.5	74.5
複合サービス事業	6	33.3	66.7
サービス業（他に分類されないもの）	495	24.8	75.2
公務（他に分類されるものを除く）	1	0.0	100.0
分類不能の産業	38	26.3	73.7

2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

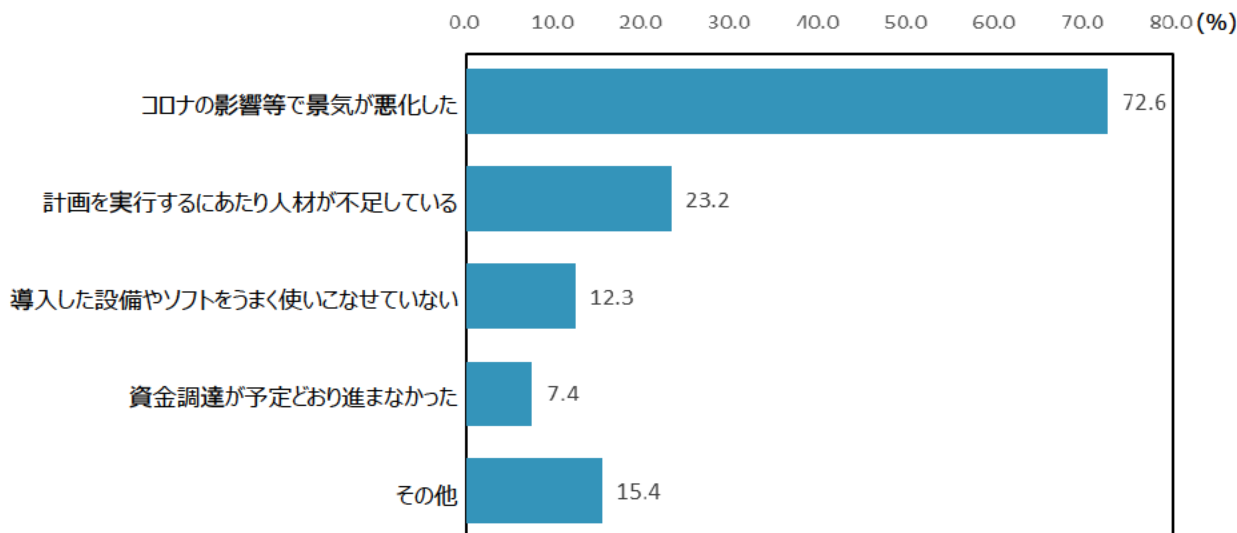
経営力向上計画の計画目標の達成は、「はい」が67.7%。

経営力向上計画の計画目標の達成（N=3,240）



経営力向上計画の目標非達成の理由は、「コロナの影響等で景気が悪化した」（72.6%）が最も高い。

経営力向上計画の目標非達成の理由（N=1,047）



その他：
2018年9月東胆振大地震／2019年10月消費税増税、2020年2月新型コロナ禍等に充分に対応できず業績が悪化して未達成、ITまで手が回らなかった、アメリカ政府が中国に輸出を止めたため、コロナの影響で今年度計画レベルに近くまで売上上げる予定が大幅減の予想である、ものづくり補助金の申請認可が取れなかった為、金属加工業がしり貧化しており、なかなか成長するのは困難、消費税10%になってから景気が悪化した、販売見込み（マーケティング）の検討が不足、かつ販売促進費用が不足していた、等

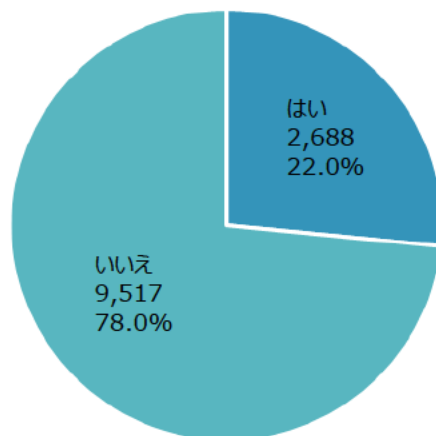
2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

⑪ 電子的な申請

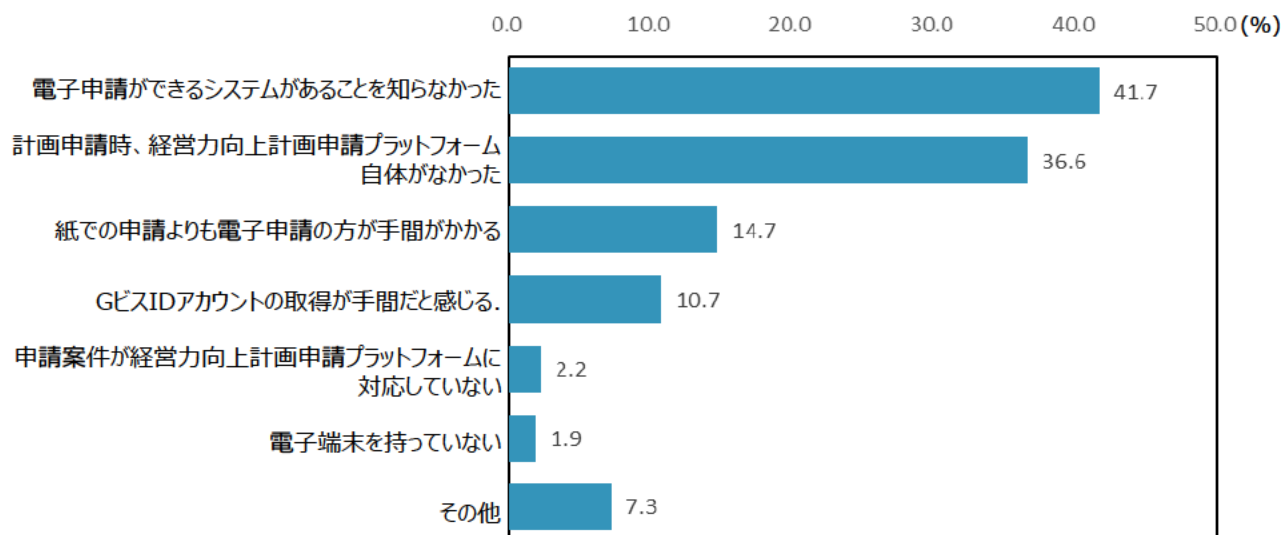
経経営力向上計画申請プラットフォームの電子申請状況は「はい」が22.0%。

経経営力向上計画申請プラットフォームの電子申請状況（N=12,205）



経経営力向上計画申請プラットフォームの電子申請を利用しなかった理由は、「電子申請ができるシステムがあることを知らなかった」（41.7%）、「計画申請時、経営力向上計画申請プラットフォーム自体がなかった」（36.6%）、「紙での申請よりも電子申請の方が手間がかかる」（14.7%）の順。

経経営力向上計画申請プラットフォームの電子申請を利用しなかった理由（N=9,517）



その他：

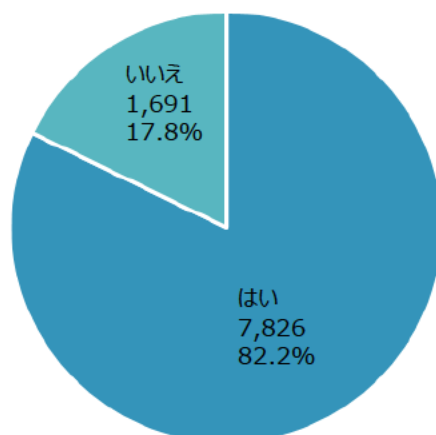
知らなかった、よくわからない、どうすれば良いのか分かりません、GバスIDアカウントを取得していなかったため、パソコンの取り扱いが苦手なため、Macだと使いづらい、PC環境の不具合、コロナ禍で問い合わせができなかった、セキュリティ面でのリスクが懸念された、紙での申請を勧められたため、複数人で作成したため

2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

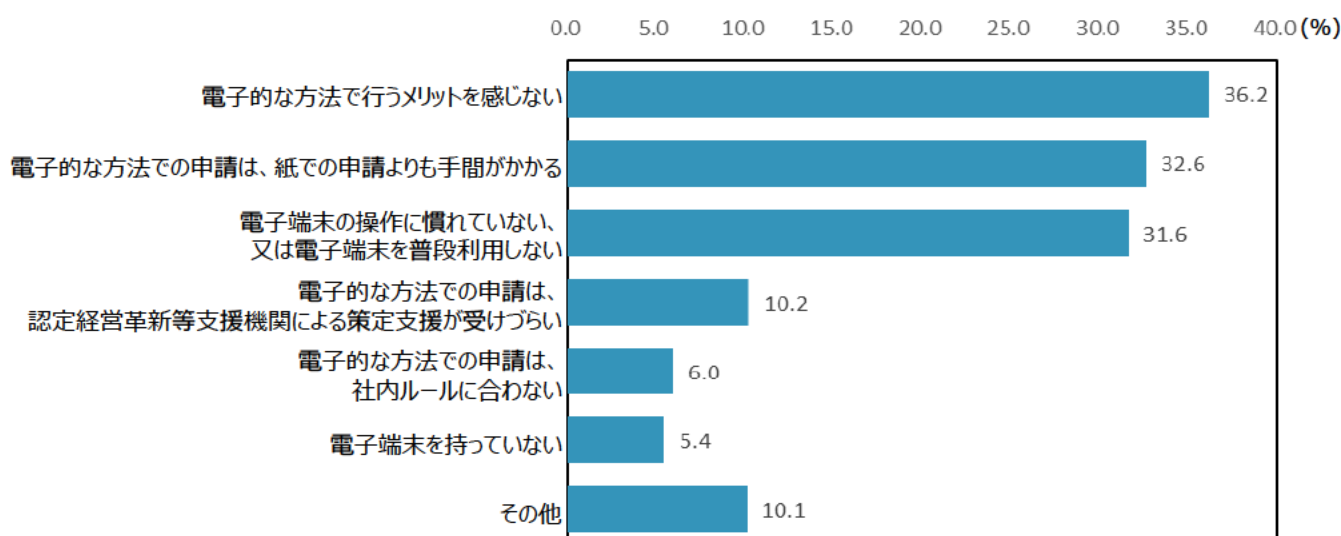
電子的方法の利活用意向は、「はい」が82.2%。

電子的方法の利活用意向（N=9,517）



電子的方法の非利活用理由は、「電子的な方法で行うメリットを感じない」（36.2%）がトップ。次いで「電子的な方法での申請は、紙での申請よりも手間がかかる」（32.6%）、「電子端末の操作に慣れていない、又は電子端末を普段利用しない」（31.6%）と続く。」

電子的方法の非利活用理由（N=1,691）



その他：

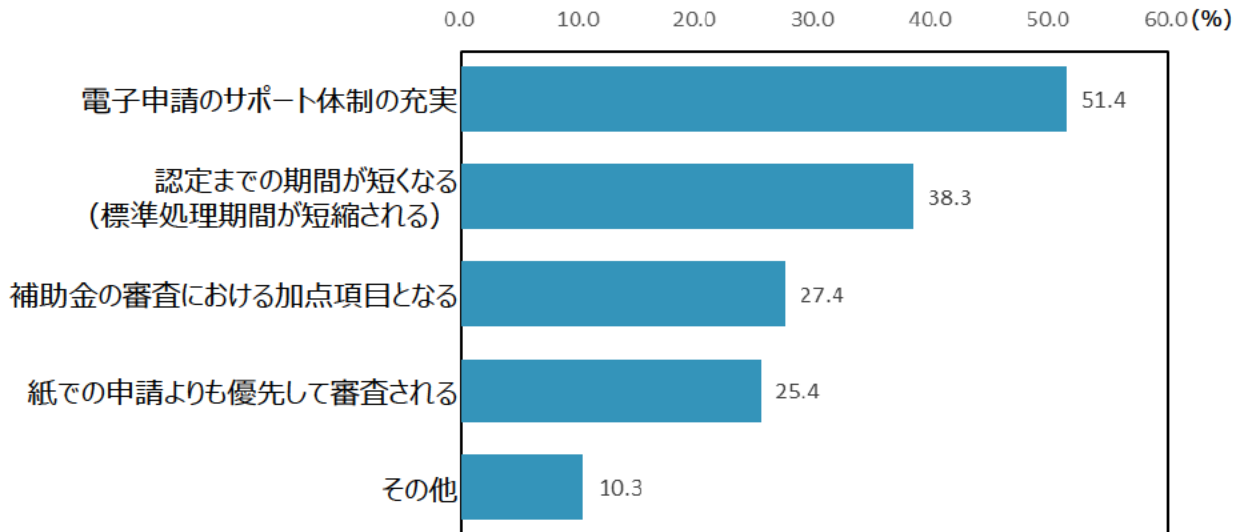
e-gov・GビズIDが使いにくいから、インターフェースの柔軟性が低く、形式的なエラーが頻発するため、セキュリティに不安があるから、印刷業のため、現時点では、具体的にイメージできない、紙の方が全て見ながらできるので、商工会に相談しながら進めた方が結果的にミスがなく早いと感ずるため、上からの許可がない、万一の修正などの場合に融通が利かないと思われるから

2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

希望する電子的な方法による申請のメリットは、「電子申請のサポート体制の充実」(51.4%)、「認定までの期間が短くなる(標準処理期間が短縮される)」(38.3%)の順。

希望する電子的な方法による申請のメリット (N=1,691)



その他：

Gビジネスアカウント登録を簡易に行えれば利用したい、アナログでパソコンの操作が億劫なので紙でやりたい、現在のこの国の電子関連プラットフォームそのものが信用できない、使ってみないと解らない、手書きのほうが作成が速い、申請する側から使いやすいプラットフォームであれば使用したい、申請方法を選択できる方がよい、税制の優遇に上乗せを実施、電子端末操作について素人でも分かりやすい説明や操作マニュアルの整備、利点ばかりの思考では判断しません。恩恵と弊害のバランスで考える事が大事だと考えます

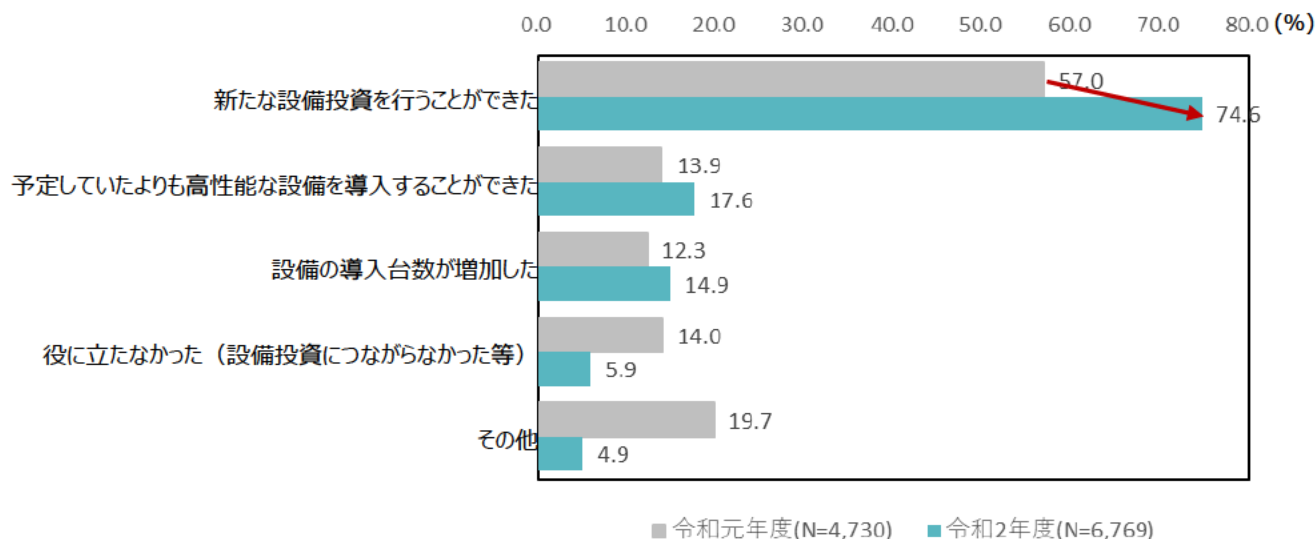
2. 申請電子化関連

2.3. 事業者ニーズアンケート

⑫ 前年度調査結果との比較（前年度と今年度の調査結果を比較し、5%以上乖離のあった点を示す）

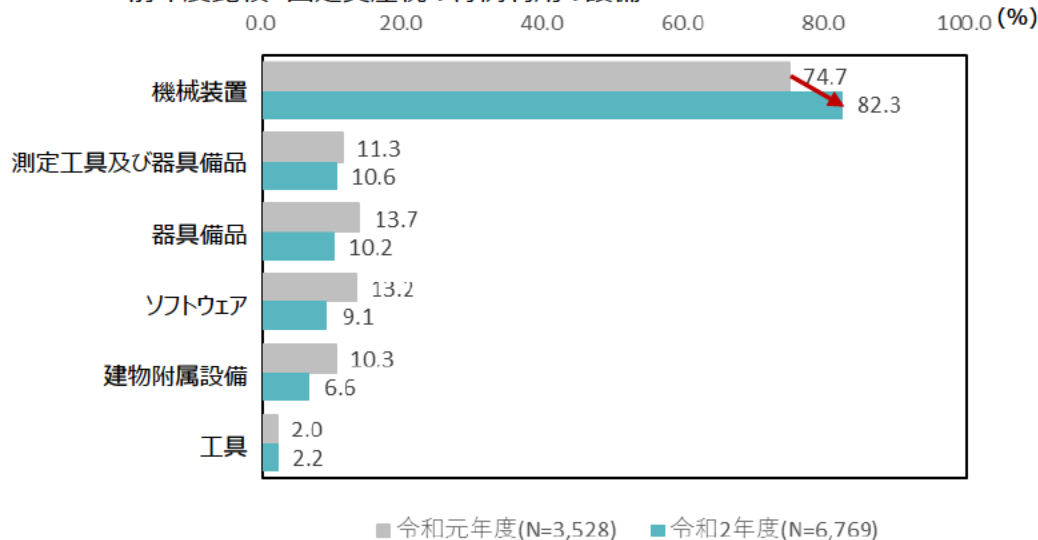
固定資産税の特例利用の効果は、「新たな設備投資を行うことができた」で前年度よりも17.6ポイント増加。

前年度比較 固定資産税の特例利用の効果



固定資産税の特例利用の設備は、「機械装置」で前年度より7.6ポイント増加。

前年度比較 固定資産税の特例利用の設備

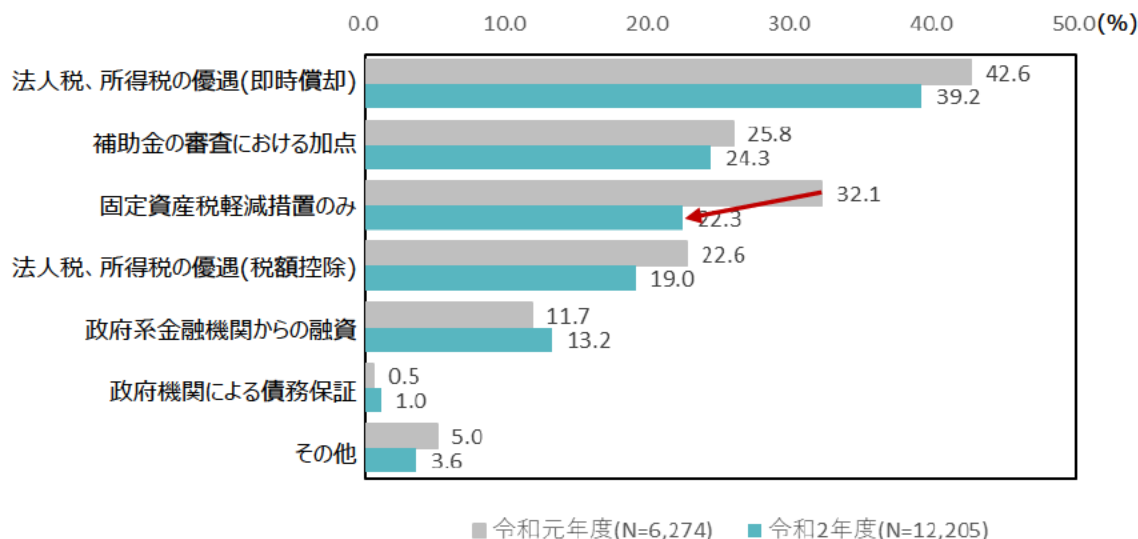


2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

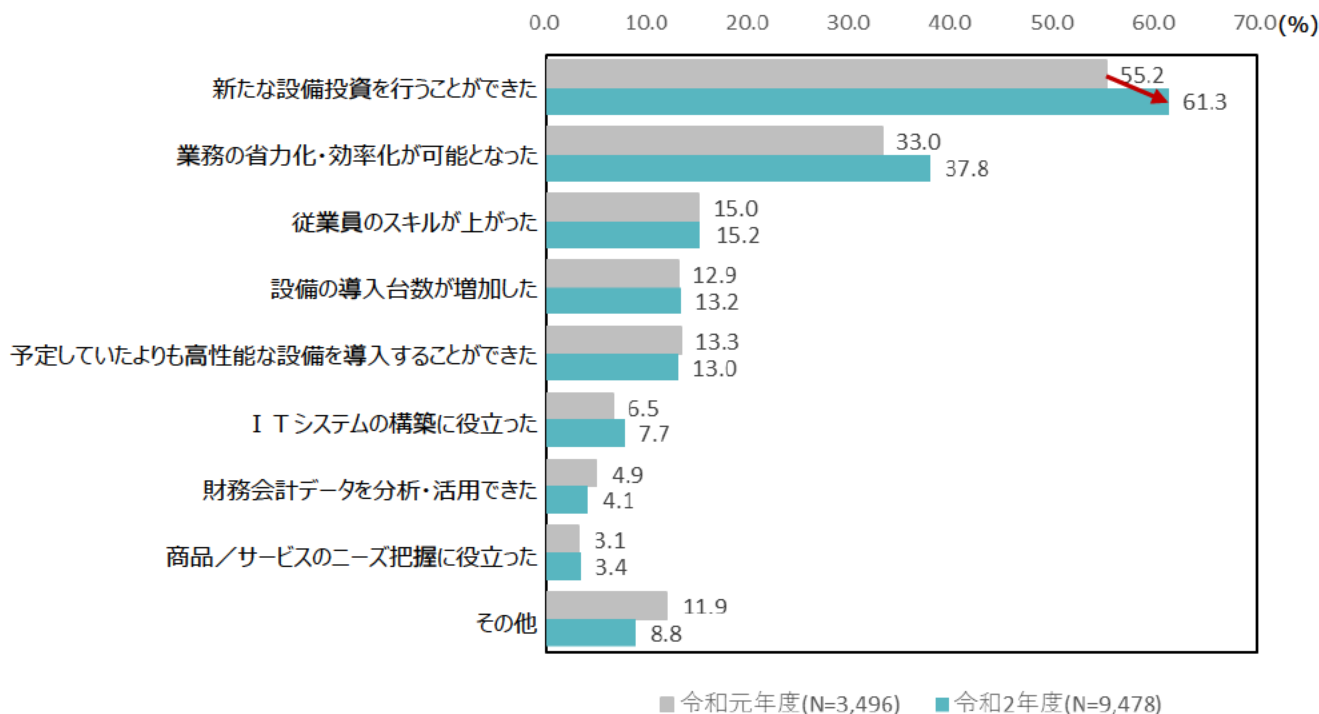
前年度比較「経営力向上計画」の支援措置利用状況は、「固定資産税軽減措置のみ」が9.8ポイント減少。

前年度比較「経営力向上計画」の支援措置利用状況



経営強化法に基づく経営力向上計画認定による効果は「新たな設備投資を行うことができた」で6.1ポイント増加。

前年度比較 経営強化法に基づく経営力向上計画認定による効果

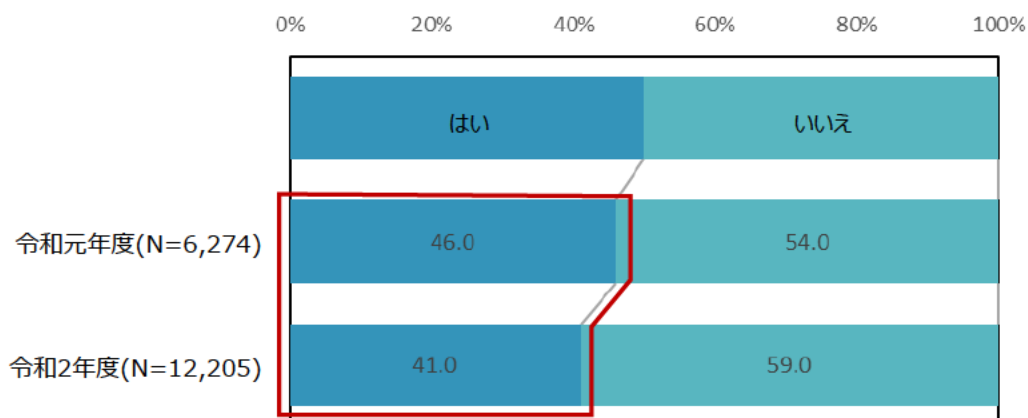


2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

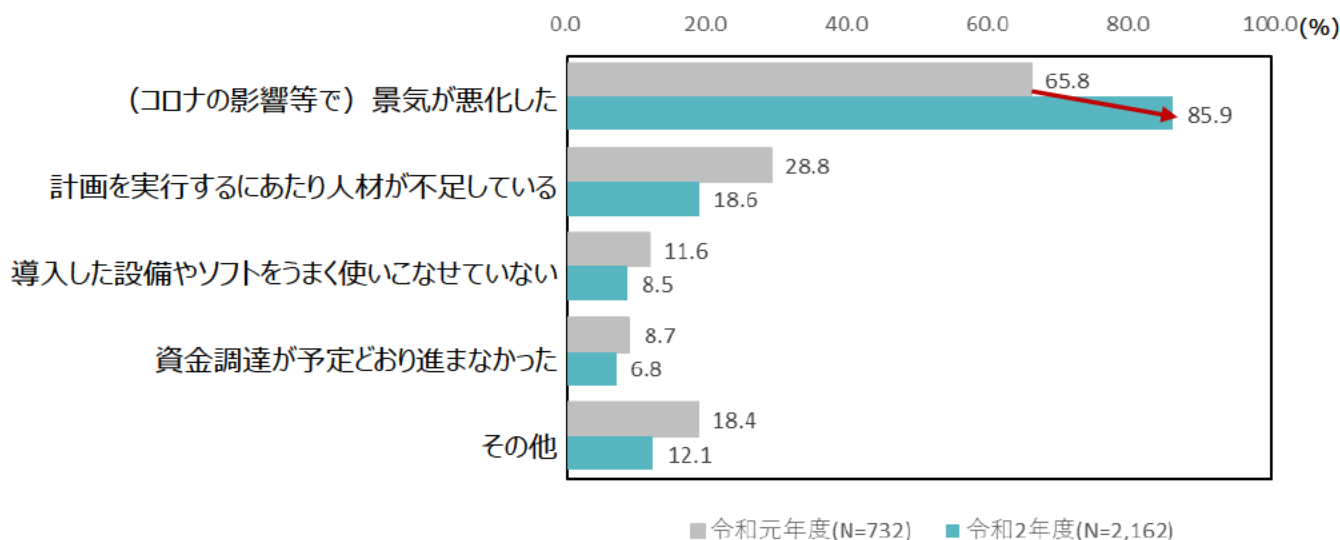
経営力向上計画を提出後の補正指示（修正指示）等の有無は、「はい」で5.0ポイント減少。

前年度比較 経営力向上計画を提出後の補正指示（修正指示）等の有無



事業が順調に進んでいない理由は、「（コロナの影響等で）景気が悪化した」で20.1ポイント増加。

前年度比較 事業が順調に進んでいない理由

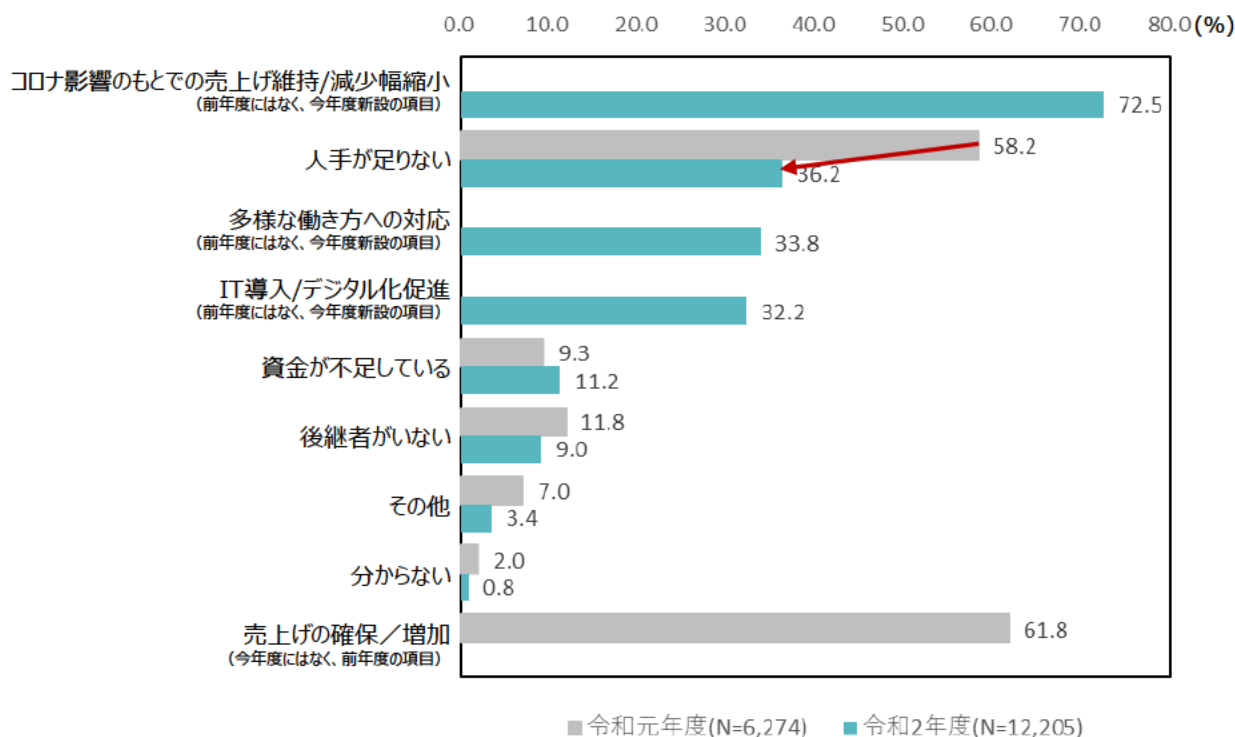


2. 申請電子化関連

2.3.事業者ニーズアンケート

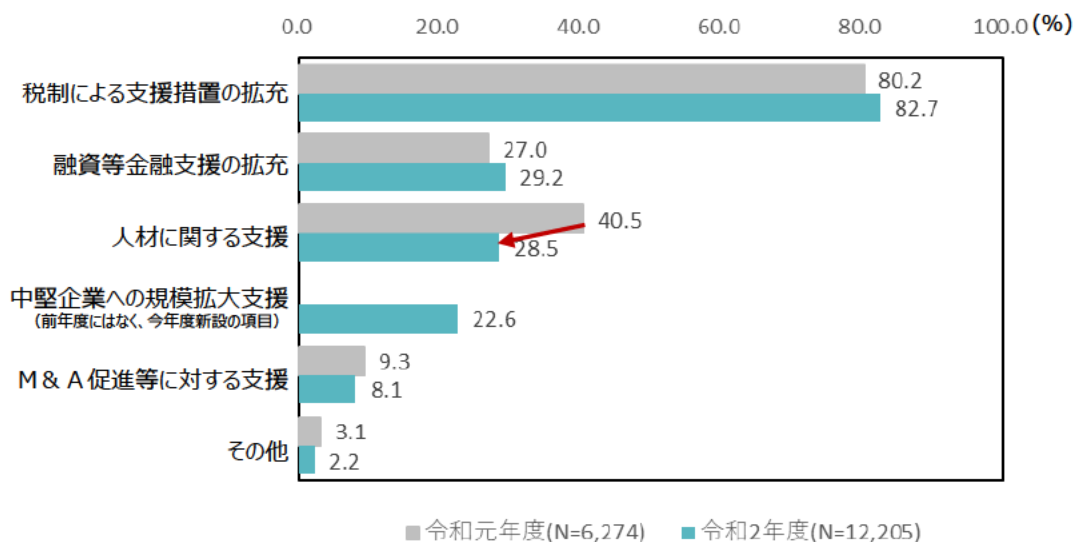
現状の経営課題は、「人手が足りない」が22.0ポイント減少。

前年度比較 現状の経営課題



経営力向上計画への要望は、「人材に関する支援」で12.0ポイント減少。

前年度比較 経営力向上計画への要望





3. 他システムとの連携機能の実装

3.1.運用サポート

3.2.システム稼働確認及び障害発生時の対応

3.3.プラットフォーム保守

3.4. Salesforceライセンスの提供等

3.5.システムの引継ぎ

3. 他システムとの連携機能の実装

3.1. 運用サポート

3.1.1. 操作の質問に対するサポート及び操作トラブルへの対処を行う

3.1.2. 制度変更等に伴うデータの一括変更等のデータベース操作を行う

- 法令改正に伴う改修として、以下の対応を2020年10月に対応し、リリースを実施。
- 主な対応内容は、「申請フォームへの入力項目の追加」、「審査画面の審査項目の追加」、「経営力向上計画申請書の記載文言変更」、「経営力向上計画認定書の記載文言変更」。

法令改正に伴う改修 (※再掲)

(2) 純資産（純資産の額が零を超えること）

純資産の合計額 

--なし--

証明書等 

(3) EBITDA有利子負債倍率（EBITDA有利子負債倍率が10倍以内であること）

入力単位 

--なし--



借入金・社債

現預金

営業利益

減価償却費

計算

EBITDA有利子負債倍率

倍

証明書等 

- ・申請フォームへの入力項目の追加
- ・審査画面の審査項目の追加
- ・経営力向上計画申請書の記載文言変更
- ・経営力向上計画認定書の記載文言変更 など

3. 他システムとの連携機能の実装

3.2. システム稼働確認及び障害発生時の対応

3.2.1. 本プラットフォームが正常に稼働することを確認する

- Salesforceではシステムの稼働状況をTrustサイトに公開している。
- また、Trust サイトにインシデントおよびメンテナンスに関する投稿がされると、ほぼリアルタイムでメールによる通知がされる。

稼働状況の公開

(Trust.salesforce.com)

過去33日間の稼働状況とトラブル原因を常時参照可能



trust.salesforce.com/trust/jp/status/



www.fmnc.or.jp/asp-nintei/index.html

Trustサイト



Salesforce Services

8 Products & Services • 303 Instances

Status

Maintenances

Region:

☐ アメリカ
 ☐ EMEA
 ☐ アジア太平洋

☒ 利用可能
 ☒ パフォーマンス低下
 ☒ サービス中断
 ☒ メンテナンス

AP0	✓	AP3	✓	AP4	✓	AP5	✓
AP6	✓	AP7	✓	AP8	✓	AP9	✓
AP10	✓	AP11	✓	AP12	✓	AP13	✓
AP14	✓	AP15	✓	AP16	✓	AP17	✓
AP18	✓	AP19	✓	AP20	✓	AP21	✓
AP22	✓	AP24	✓	AP25	✓	AP26	✓
AP27	✓	AP28	✓	EU16	✓	EU17	✓
EU18	✓	EU19	✓	EU25	✓	EU26	✓
EU28	✓	EU29	✓	EU30	✓	EU31	✓
EU32	✓	EU33	✓	EU34	✓	EU35	✓
EU36	✓	EU37	✓	EU38	✓	EU39	✓

3. 他システムとの連携機能の実装

3.2. システム稼働確認及び障害発生時の対応

3.2.2. 本プラットフォームは、申請者からの申請受付機能等は年末年始、メンテナンス期間を除き、24時間365日稼働する

- セールスフォースは、保有しているサーバーの稼働状況をオープンにしている。
- この理由は、有事の際に「今何が起きているのか」を一目で確認できるようにするためで、「サーバーが利用停止になっている」といった際、セールスフォースのTrustページにて状況をすばやくチェックできる。

迅速かつ適切な課題解決のための運用スキーム



有事の際に一番困るのは、「何が起きているのかわからない」ことであるため、稼働状況がオープンにされていることで、解決に向けて迅速に対応が可能です。

品質・性能：小項目	Salesforce
サービス提供時間	基本的にはSalesforceの提供時間に準拠する。 バージョンアップなどの対応で、提供を停止することもあるが、稼働率は、予定稼働時間に対して99.9%を達成するため、原則として24時間365日申請が可能。 バージョンアップは、Salesforceは年3回のメジャーバージョンアップがあり、その際に5分程度のメンテナンス時間が発生する。それらのシステム停止については事前にアナウンスが行われる。
障害発生時の対応	アプリ保守チームで検知した障害に対して必要に応じてISID担当エンジニアよりユーザ、Salesforceへ一次エスカレーションを実施する。 Salesforce側で検知した障害は、メールでの通知、および以下trustサイトにて共有される。 https://status.salesforce.com/status
災害対策の要否	Salesforceは複数個所にデータセンターを持っており、災害発生時のバックアップ体制がとられている。 また、データセンターにおいても、停電時の自家発電切り替え等の災害対策が行われている。

3. 他システムとの連携機能の実装

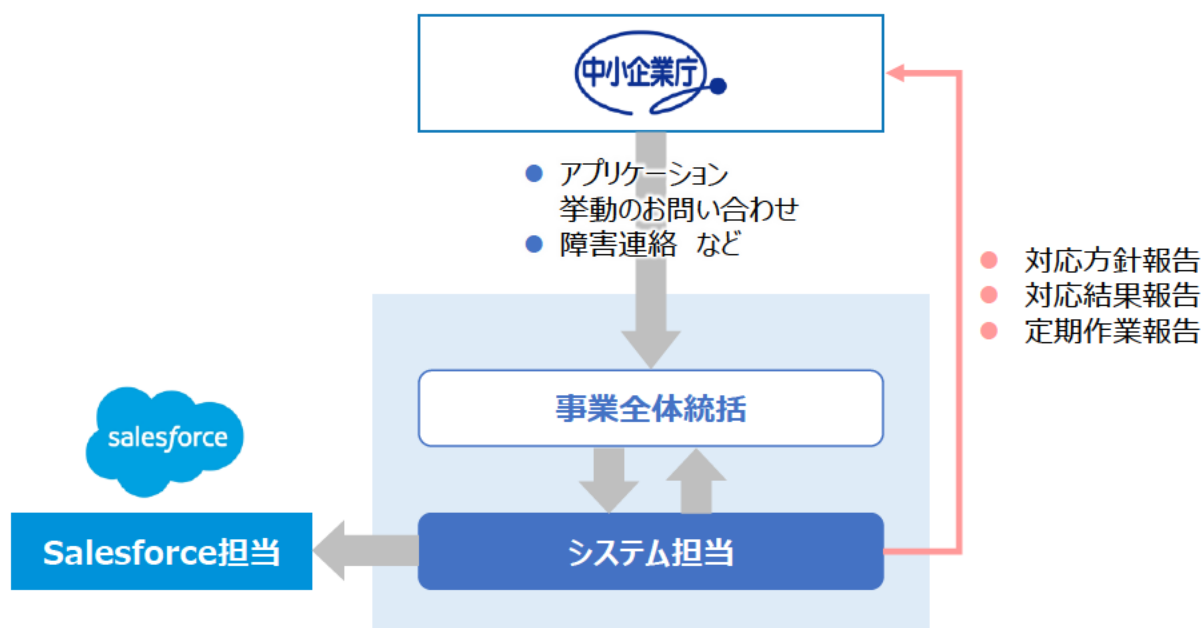
3.2. システム稼働確認及び障害発生時の対応

3.2.3. 本プラットフォームで障害が発生した場合に、一時解析、原因解析、問題の解決等の一連の作業を行う

- 運用手順書にてシステム障害時やインシデント発生時のエスカレーションルートやルールを明確に記載し、運用手順書に記載された運用を行った。

① システム保守について

検知した障害に対して必要に応じてシステム担当エンジニアよりユーザ、Salesforceへ 一次エスカレーションを実施する。
障害については原則、コールセンターの営業時間内(平日10時～18時) での対応とする。



② 特筆すべきサポート内容

大量データの投入や削除が発生した場合は、システムチームで実行代行を行う

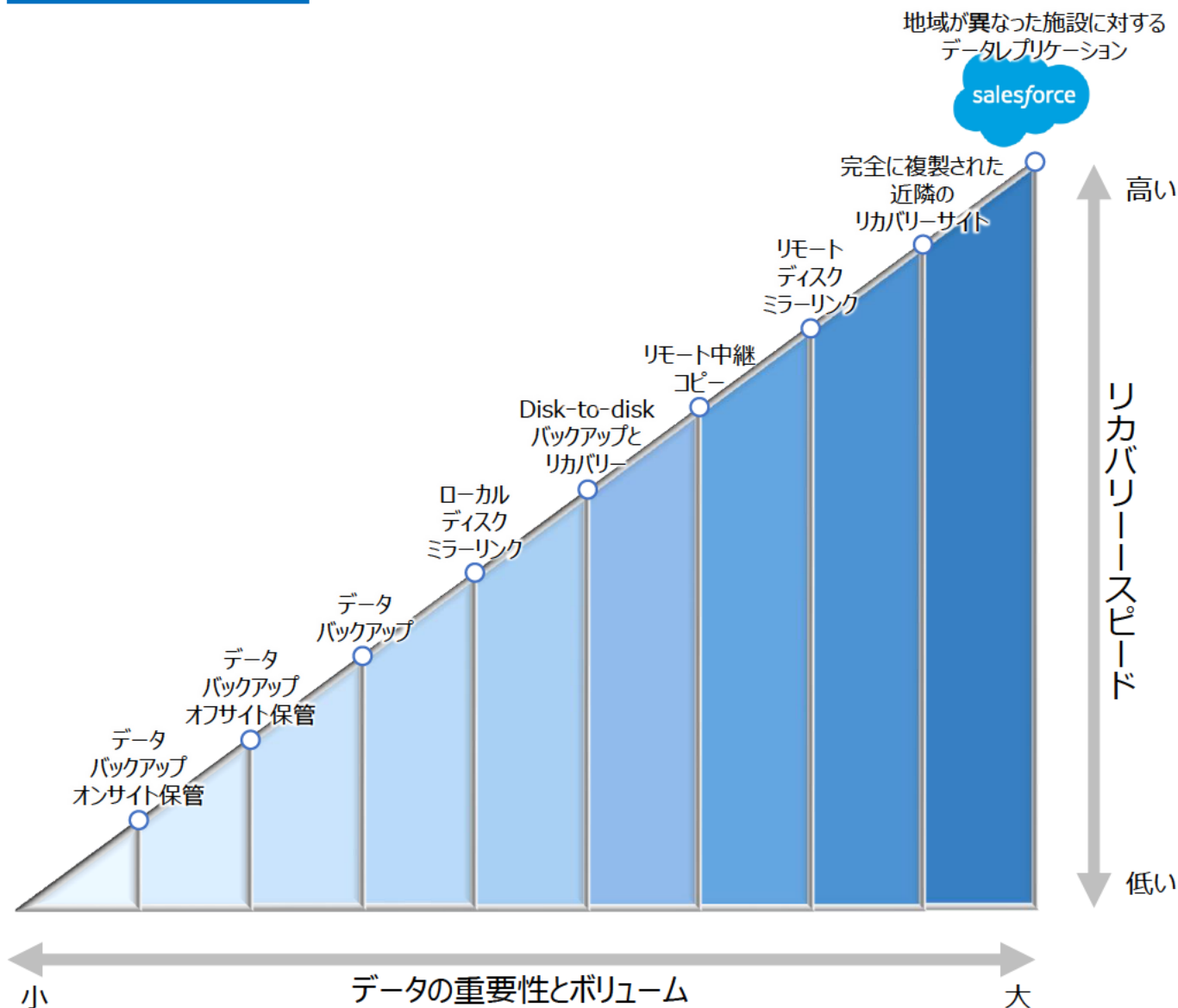
3. 他システムとの連携機能の実装

3.2. システム稼働確認及び障害発生時の対応

3.2.4. 本プラットフォームのバックアップを管理するとともに、データ破損等の不慮の事態等が発生した場合には、バックアップデータからのリストア作業を行う

- 最高の冗長性と可用性により、最短時間でデータのリカバリーを実現。

最高レベルの可用性



3. 他システムとの連携機能の実装

3.3.プラットフォーム保守

- Salesforceは、年3回のSalesforceメジャーリリース（Spring、Summer、Winter）を実施することにより、機能の拡張・アップデートを続けている。
- 本営力向上計画システムでは、これらのメジャーリリースに対して影響調査・動作確認を実施。

メジャーリリース「Spring21」の内容

Salesforce 製品全体の言語が包括性を反映するように更新されました。Salesforce リリースノートが Salesforce ヘルプに移行され、ユーザ環境がより統一されました。[最近参照したデータ] リストにカスタマイズ可能なアクションが含まれます。画像をアプリケーション内ガイダンスに追加でき、ガイダンスを一時停止して後で参照できます。フローで新しいアンケートアクションを使用し、招待ルールを使用して特定のアンケート参加者を対象にします。実装に先駆けて新しい Salesforce Scheduler トライアル組織を使用し、予定時間枠のデフォルトのタイムゾーンを設定します。Government Cloud と Salesforce モバイルアプリケーションの自然言語検索で日常語を使用して検索します。

・全般的な機能強化

包括性をより正確に反映するように、一部の製品言語が更新されました。ユーザ環境を改善するため、リリースノートが Salesforce ヘルプに移行されました。

・ユーザエンゲージメント

画像、フロート表示プロンプトのより多くの位置、ドッキングプロンプトのリッチテキスト編集を使用して、アプリケーション内ガイダンスをより魅力的なものにします。ユーザはアプリケーション内ガイダンスを一時停止して後で表示できるようになりました。また、アプリケーション内 Trailhead 学習（ベータ）を使用してトレーニングプログラムを強化します。システム管理者やトレーニングマネージャは、新しい学習パネルをカスタマイズできるようになりました。

・Salesforce アンケート

フローでアクションを使用してアンケートでより多くのことを行います。アンケートをスケジュールしたり、リマインダーを送信したり、アンケートに再度招待できる参加者を特定したりします。アンケート招待ルールを使用してアンケートを特定の参加者グループに送信することで、焦点を絞ったデータを収集し、アクション可能なインサイトを得ます。

Salesforce 組織で定義されている組織の共有メールアドレスを使用してアンケートを送信します。アンケート内の短いテキストの質問に参加者がどのように回答したかを検証します。進行状況バーを挿入して、参加者にアンケートの進行状況を示します。

・Salesforce Scheduler

Salesforce Scheduler フローと API で新しいサービスリソースの検索条件を使用して予定をスケジュールするときに、サービスリソースとサービスエリアをより迅速に取得します。Salesforce Scheduler フローの新しい [タイムゾーンのデフォルトの値] 属性を使用して、サービスリソース、サービスエリア、顧客、またはブラウザのタイムゾーンに応じて予定の時間枠ページのタイムゾーンを設定できます。また、Service Appointments API に PATCH 要求を実行することで、API を介してサービス予定を変更できます。

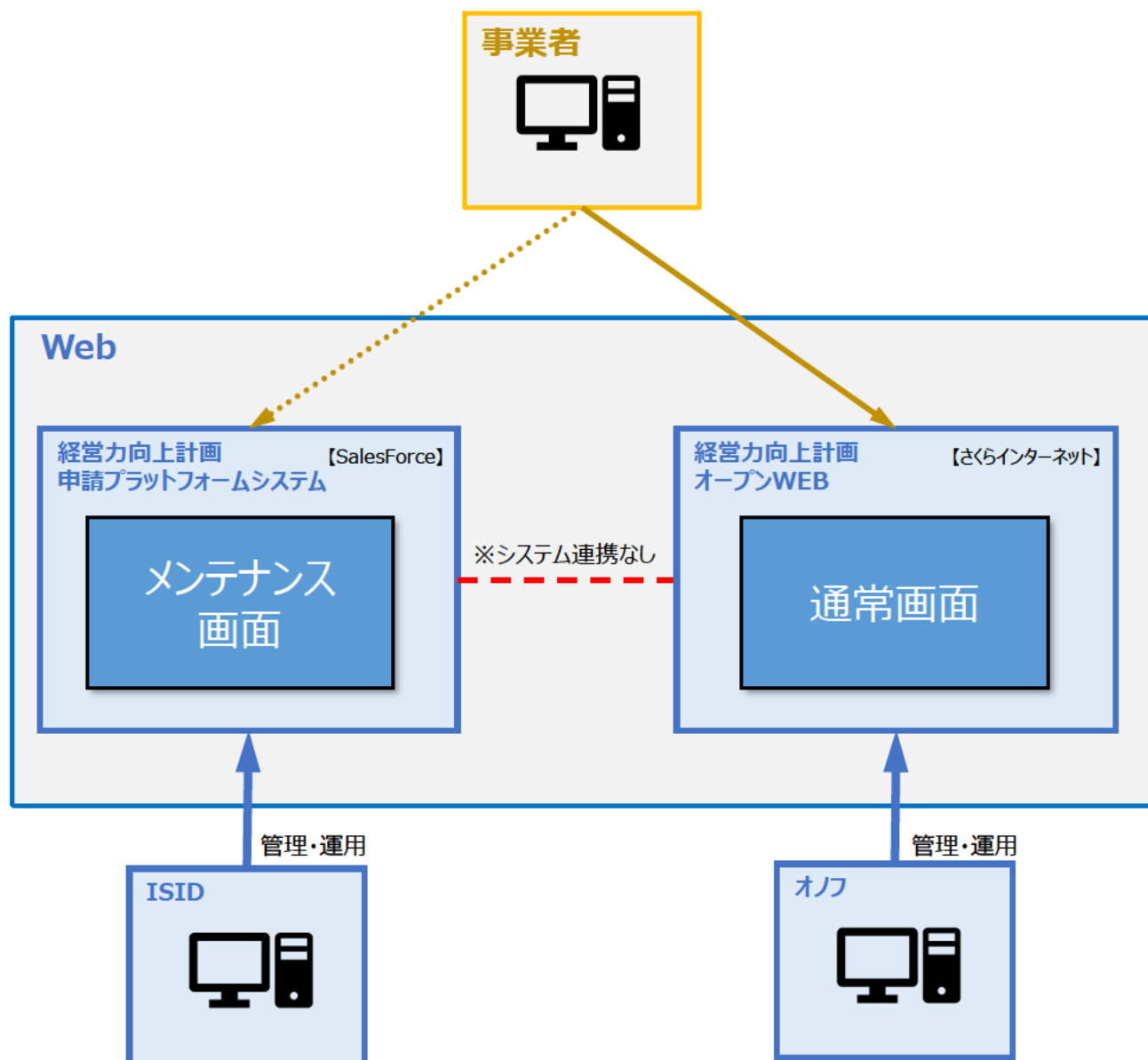
・検索

検索により、Salesforce 組織内で関連情報を探しているユーザにインテリジェンスを提供し、効率を高めます。ユーザは必要なレコードを簡単に見つけ、検索結果ページから直接 ToDo を実行できます。

3. 他システムとの連携機能の実装

3.4. システムの引継ぎ

- Salesforceから独立したWebサーバ上にWEBサイトを構築し、システムの引継ぎ等により申請プラットフォームシステムが停止した場合でも、事業者がアクセスできる体制を確保しています。





4. 本事業のまとめ

4. 本事業のまとめ

1 事業実施体制

- 貴庁における他のシステム構築業務で得た知見や設計思想を本事業に最大限生かすための体制を構築。
- 認定情報処理支援機関制度をはじめとして、中小企業者等のITを活用した生産性向上支援を行うIT領域における支援機関制度の電子申請システムの構築経験を有する体制にて事業を推進。
- 本事業の最大のポイントである、「行政手続きにおける電子化の課題」と向き合ってきたからこそ、結果として残ってしまうアナログ業務と電子化している実業務との、ベストなマッチングを模索し、最適な業務構築を提案した。

2 申請電子化関連

- Salesforceの契約手続きにより、現行システムを継続。
- 構築されているシステム、画面、データベースを、そのまま維持をした状態で継続。
- 申請者にID、パスワードの変更無しで継続して、システムの活用ができる状態で継続。
- システムの再構築、データ移行等の移管業務などは行っていないが、契約延長に伴うシステム上の不具合が無いのか？のチェックをおこなった。
- 認定書の電子化拡張は、文科省、農水省の所管する申請についても、指定の時点から認定書の印刷ができるように切り替えることが可能のように拡張した。
- 法令改正に伴う改修は、「申請フォームへの入力項目の追加」、「審査画面の審査項目の追加」、「経営力向上計画申請書の記載文言変更」、「経営力向上計画認定書の記載文言変更」など行った。

3 事業者ニーズアンケート

- 事業者のプロファイリングや支援措置の利用状況など、約93,400事業者へアンケートを実施し、12,005件の有効回答を調査することで、経営力向上計画プラットフォームを利用する事業者のニーズや課題について明確な数字をもとに調査を行った。
- 次年度ではさらなる有効回答数の水準を上げて調査をより有意義なものにすることや、作業効率の改善などが課題となる。

4 他システムとの連携機能の実装

- 法令改正に伴う改修として、以下の対応を2020年10月に対応し、リリースを実施。
- 主な対応内容は、「申請フォームへの入力項目の追加」、「審査画面の審査項目の追加」、「経営力向上計画申請書の記載文言変更」、「経営力向上計画認定書の記載文言変更」。
- 運用手順書にてシステム障害時やインシデント発生時のエスカレーションルートやルールを明確に記載し、運用手順書に記載された運用を行った