

筑後地域企業の IT に関する評価と 利用のアンケート調査

杉 本 英 二・上 藤 干 城

目 次

1. はじめに
2. 調査概要
3. 調査結果と考察
 3. 1. 経営への IT の評価
 3. 2. IT のインフラ整備状況
 3. 3. IT の利用状況
4. まとめ
5. 参考文献
6. 付録（アンケート回答データ）

1. はじめに

IT 革命ともてはやされて5年ほど経過し、今では「IT 革命」という言葉を聞く機会が少なくなった。携帯電話でメールが飛び交い、インターネットが日常化して、あたかも「IT 革命」が終わったかの感がある。中小企業でも、サーバ、パソコン、電子メール、インターネット、企業内ネットワーク（LAN）、携帯電話、デジカメなど IT の様々な道具が使われていることは、十分予想される時代となっている。

そうした IT を駆使して、業務処理の効率化、情報共有の促進、経営情報の活

用など経営への貢献が期待されており、情報化投資は経営上有効な手段として認識されるようになってきた。しかし情報化投資額の多寡が企業経営の成功に必ずしも直結する訳ではなく、自社の経営戦略と経営環境に即した IT の使い方がより重要である。たとえ経営者が IT にとりわけ熱心ではなくとも、インターネット時代という社会の変化、そして電子政府を代表とした高度情報化社会への様々な取り組みを行っている国家プロジェクトとしての e-Japan 戦略の進展は、日本の産業全体に大きな変化を与えており、大企業のみならず中小企業までも巻き込んで IT 化が進められている。

企業の情報化に関して、情報通信白書¹⁾、情報化白書2003²⁾などから統計的な概略を把握することができる。また、数百億円、数千億円を投資する大企業での IT 化は、コンピュータ業界の代表的な雑誌である「日経コンピュータ」など各種の雑誌等で詳しく報告されており、その動向の把握は可能であるが、中小企業では成功例を除いて、IT 化の実態について多くは報道されておらず、本当の姿は知られているとは言えない。しかし地方都市とその周辺の人々の生活と社会を実質的に支えているのは地場に根付いた地域の中小企業であり、これらの企業の経営体質の向上が地域における活力の大きな源の 1 つであろうことは論を待たない。

我々は、IT の基本特性である汎用性を上手に工夫・利用すれば、中小企業においても IT は経営に十分役立つと考えている。IT は個別に見ると道具のような姿をしているけども、情報（処理）システムであり、経営の場では経営システムの一部である。従って経営目的で IT を駆使しようとするれば、経営システムに IT を組み込むシステム化能力が求められるが、中小企業ではその能力が不足していると疑われる。

本研究では、久留米を中心とした筑後地域の企業に関して IT の概略を調査し、今後の研究の手がかりとしたいと考えた。今回の調査内容としては、① IT が地域の企業経営においてどのように評価されているかの意識調査、② IT 利用基盤整備の状況調査、③ IT の利用状況調査である。詳細なアンケート調査の実施を期待していたが、煩雑な質問項目では多数の中小企業の方々に協力を仰ぐことが難しいため、回答が容易な簡便な質問項目に絞って、できるだけ数多くのアンケートの回収が得られるように心がけた。その結果69社という多数の企業の協力が得られ、筑後地域企業の IT に関わる状況をつかむことができた。

本研究は、文部科学省の大学院整備重点化経費による比較文化研究科の『地域の経済・社会・文化の相互関連に関する比較文化的研究』を構成する単年度プロジェクト『地域企業の IT 活用実態に関する研究』である。

2. 調査概要

我々は、久留米を中心に広がる筑後地域に本社を置く企業の異業種交流会である筑後中小企業経営者協会のメンバー各企業186社に対してアンケート（アンケートは郵送し、回答はファックスで回収した）を行った。このグループを選定した理由は、筑後地域企業の経営者を主な構成員としていることと、今回の調査研究の趣旨に賛同をいただけるまとまった団体ということである。その結果、企業数69社、回収率は37%で、この種の調査としては良い方である。さらに業種数は49種類であり、筑後地域の企業全体について偏りのないサンプルとなり得たと考えている。調査のための協議を1月から重ね、2月に調査を実施した。従って調査データは2003年2月末時点の筑後地域の状況を表している。

（1）業種

業種49種類の内訳は、例えば、サービス業、ソフトウェア業、パン菓子製造業、雑貨販売、印刷業、機械設計、警備業、建設、紙・包装資材卸業、自動車販売、事務用品小売業、社会保険労務士業、住宅設備機器販売、食品製造、信販、清酒製造、税理士事務所、電気工事、電気通信工事業、土木・管理業、不動産管理、保険代理業、放送・通信業、法律事務所など多種多様である。

（2）従業員数

従業員の記入漏れが1社あったので、考慮できる企業数は68社である。[表1]は、従業員数の分布を表にしたものである。約50パーセントほどが20人以下の中小あるいは零細の企業であることがわかる。それでも、今回の調査に協力をいただいた企業での従業員の合計は3366人であり、筑後地域の概略を知るには十分なサンプルではないかと思われる。

表1 従業員数の分布

人 数	企業数
1-10	16
11-20	17
21-30	9
31-40	7
41-50	4
51-100	7
101-200	5
201-500	3
合 計	68

（3）その他

経営状況と IT 投資の間に何らかの関係が見出されるのかどうか、この点にも研究上の興味があって、経営状況に関する資本金の額や経常利益がプラスかマイナスかの傾向が知りたかった。しかし、調査を受ける企業側にはこうしたデータを生の形で出すことにためらいが見受けられ、回収率の悪化が心配された。そこで今回は回答件数を増やしこの地域の基本的な傾向を調査するという点に集中することにして、こうした質問は割愛し、アンケート用紙も B 4 版 1 ページに押さえることにした。

3. 調査結果と考察

ここに調査結果をまとめ、必要な考察を加える。なお、アンケートのデータを整理したものを付録にまとめている。(Qn) は付録での n 番目の質問を指している。

3. 1 経営への IT の評価

(1) IT は98%の企業で経営に役立つと評価

(Q1) は、IT が経営に役だっているかを質問した項目である。回答数68のうち、1件を除いて「IT は経営に役立っている」もしくは「普通に役立っている」と答えており、98パーセント以上という圧倒的多数の企業で経営への貢献が認知されている。もはや IT が取りわけ珍しい現象ではなくなったといえよう。今後は、IT の貢献の内容や分野を明らかにしていく必要がある。

(2) IT に関して 3 割の企業が同業社の中でも進んでいると評価

(Q2) は同業他社と比較して、自社の IT の使い方をどのように評価している

かの意識を調査している。回答数の27.9%が「進んで利用している」という先進的企業、60.3%が「平均的な利用」という平均的企業、11.8%が「遅れている」という後進的企業と評価している。これは筑後地域企業で、ITの先進的企業、ITの平均的企業、ITの後進的企業の割合が、おおよそ3：6：1の割合で分布していると推定することが可能ということであろう。

地域は異なるが、杉本の8年ほど前の小樽地域での研究³⁾では、先進的企業の割合が1割だったことと比較すると、今回の筑後地域での先進企業が3割という値は、インターネットが普及した時代では納得できる値である。

(3) 自社の IT に対して 3 割の企業が不満

(Q3) は、自社の IT の状態への満足度を測っている。回答数の16.2%が「満足である」、55.9%が「不満はない」、27.9%が「不満である」と回答している。

「満足である」と「不満である」との回答の内容が、もっと具体的に検討できると好ましい。今後、補充調査などで「何がどう満足か、不満なのか」が分かれば、もっと興味深い結果が出る可能性がある。

(4) IT 投資の増加と現状維持は半々

(Q4) は、自社の IT についての現状認識に対して、IT 投資を「増加の予定」が49.3%、「現状維持」が47.8%と全体を二分している。さすがに IT 投資を削減するという回答は1件のみだった。IT への投資が約半分の企業で積極的であることが分かった。(Q1) の IT が経営に役立つという認識が広く支持されているという結果から考えると、積極的な投資は理解できる。

研究の興味は、IT 投資の目的にある。IT の現状が遅れているので平均のレベルまで投資する目的なのか、IT が平均的状态なのをさらにトップクラスまで投資する目的なのか、あるいは既に先進的企業だけとさらに先進性を維持するため

にさらなる投資を継続しようとしているのか、あるいは不足している IT を増強しようとしているのか、それぞれの目的ごとのシナリオが考えられる。そうしたことを検討するには、IT 投資は現状に対するアクションの 1 つと考えられるので、現状についての質問（Q3）の回答との関連の考察が必要であろう。

（5）インターネットの活用は 6 割以上

（Q5）は、経営にインターネットを活用しているかどうかを調べたものである。回答数の 64.7% が「経営にインターネットを活用している」と答えている。活用はしていないけど、「インターネットの設備を整えている程度」という回答は 29.4% であって、インターネット利用環境が揃っているのは全体の約 94 パーセントだった。情報化白書 2003²⁾によると、中小企業のインターネット利用は接続が 70 から 80% であり、高速通信回線への接続にシフトを始めており、電子メールと情報収集に利用されているという。こうしたデータと比較しても、筑後地域企業のインターネット化は進んでいる方と考えることができる。

インターネットを経営上活用している割合が高いと感じられたので、「インターネット接続の目的」の記入式アンケートの（Q14）を調べてみた。建設業界では図面のやりとりがインターネットで容易にできるし、行政の電子化にともなって公共事業の応札に必須であることも浮き彫りになった。これは、建設・公共工事に関連する分野の特殊な事情だが、これらの企業数が全体の 25% の 17 社もあって、重要な産業分野となっている。一方、各企業で共通しているインターネットの利用の仕方としては、一般的な情報を Web サイトから得る、あるいは Web で情報発信することも普及していることが分かった。

3. 2 IT のインフラ整備状況

（6）パソコン等コンピュータは広く普及

（Q6）では、オフコン、パソコン、サーバなどコンピュータ関係の台数を概略把握することを目的にした。概略にした理由は、従業員が数名の零細企業ではパソコンの台数を正確に把握できるが、企業が大きくなるとパソコンの台数の正確な把握は困難になる。調査データとしては、1台ごとの正確な数字が必要なわけではないので、答えやすい概数とした。

さすがに今の時代にパソコンが1台もない企業は存在していなかった。通信白書によれば、9割の企業でパソコンが導入されている¹⁾ので、今回の結果はこうしたデータとも符合する。82.4パーセントの企業ではコンピュータの台数が1台以上20台以下であった。21台以上50台までは8.8パーセント、51台以上は8.8パーセントであった。51台以上を保有する企業は、ソフト会社が2社、レンタル会社、信販、施工・保守、製造メーカーの6社であり、それぞれ従業員数は100名を超えており、地域の中では大手の企業である。

（7）ほとんど全部の企業がインターネット接続

（Q7）では、インターネットへの接続を調べた。68社中66社が既にインターネットに接続し、残りの2社のうち1社も接続予定であった。例外を除いてほぼ全部の企業がインターネットに接続していることが確認できた。

（8）4割はインターネット接続にISDN回線を利用

（Q8）では、インターネットへの接続回線を調べた。回答は重複回答である。結果は、約50%弱がISDN回線であり、30%ほどがADSL、10%ほどがケーブルTVであった。他には、光ケーブル、専用線があるが、アナログ回線も少数であるが残っている。

個人ユーザでは ADSL 時代なのに、企業では ISDN 回線が多かったことは、我々の予想がはずれた結果だった。いずれにせよ、最終的には光ケーブルへと移行していくと考えられるが、今後の推移を見守ることにする。

3. 3 IT の利用状況

(9) Web サイト公開は半分が有益と回答

自社の Web サイト公開が営業上有益かどうかを質問した。結果は、40社の企業が Web サイトを公開し、そのうち、約半分の19社が「営業上有益な情報が得られている」と回答している。

多くの企業が自社の宣伝目的で Web サイトを公開しているが、単なる表示だけに終始し、どれだけ見られているか、Web サイトを見た顧客に営業上の効果を与えたかが検証可能になっているように見えない。そうした中で、営業上有益な情報を得ることが Web サイト公開の大きな目的の1つである。今後、有益な情報を得るための方法や仕組みについて調査することが課題であろう。

(10) 電子商取引は約 1 割の企業で実施中、近々 2 割に拡大の可能性

(Q10) は、電子商取引に関する調査である。回答62社のうち、7社で「電子商取引をしている」と答え、6社で「電子商取引を検討中」と答えているので、近々、2割程度の企業で電子商取引が実施の可能性がある。

中小企業では仕入れで協業し、仕入れコストを圧縮するなどインターネットで協業が普及し始めているし、相互に仕事を持ち寄るといった電子市場の形成も進みつつある⁴⁾。朝日新聞の報道⁵⁾によれば、九州経済調査協会の調べでは、電子商取引の導入率は九州地域で9%台であり、福岡県は5007社で9.8%であった。今回のアンケート調査の1割の企業で電子商取引を行っているという結果は、九州経済調査協会の結果とよく符合している。ただ、東京都でも10.8%である⁵⁾こと

を考えると、筑後地域の11.3%で実施中という結果は、評価できると考える。

（11）消費者向け電子商取引の割合が多い

（Q11）は、電子商取引での取引相手の形態を調べた。回答は7社のうち2社で記入が無く、回答数は5社となった。その内訳は、企業間電子商取引は5社中3社、消費者との電子商取引は5社中2社という結果である。

朝日新聞の報道⁵⁾よれば、九州経済調査協会の調査結果では、対企業間と対消費者との比率は、7：3であるが、筑後地域では電子商取引の対企業間と対消費者と比率は、3：2である。しかし、この違いはデータ数が5社と少ないことと関係している可能性がある。

（12）電子メールは「一部の従業員のみ利用」が7割

（Q12）は仕事で使われる電子メールの利用を調査した。7割の企業では一部の従業員のみでの利用、2割弱が全従業員で利用という結果になった。まったく使わないというのも1割を超えていた。

どのようにメールを使うのかについて、（Q15）にメールの利用方法を記入してもらった結果を示す。メールの一般的な利用方法は（A8）にまとめている。（A9）には建設業界の特殊性を表すメールの利用方法をまとめている。これらの使い方をみると、メールは仕事に必須の機能だということが分かる。

（13）IT人材は足りているか？

（Q13）は、IT人材について尋ねた。結果は、約4分の3という大部分の企業でIT人材は充足しているとの回答である。残りの25パーセントの企業で人材不足という結果となった。

1996年の杉本の研究⁶⁾では、企業内でのIT人材不足のため自らITを勉強に来

るという時代で、IT の人材不足は大きな社会問題でもあった。その頃はインターネットが大学など限られた場所にしか存在せず、普通の人々が Web を見るのが困難な時代であった。大学が地域の社会人教育として IT 教育を行うことは大いに期待されていた。

しかし、現在では IT が普及し、IT への不可思議さがなくなり、IT に関する様々な解説雑誌などが書店に山積みされており、IT が特別なものでは無くなっているようである。さらに携帯電話のような IT 製品が身近に氾濫すると、仕組みを理解しなくても、効果を享受できる。利用者にとっては IT の理解は必ずしも不要の時代となったといえるのかもしれない。

ところが、情報化白書²⁾によれば、「情報システム部門のスキル……すべてに不足感」というタイトルで

『情報システム部門のスキル保有状況は、15項目のすべてで「やや不足」が半数を占めており、常に不足感がある。比較的充足しているシステム運用やプログラミングは、「ほぼ足りている」がそれぞれ43.7%、35.5%あるものの、「やや不足」も50.0%、44.2%にのぼっており、情報システム部門が慢性的な人手不足を抱えている実態を反映している。最も不足しているのはシステム監査で、「非常に不足」が46.5%となっている。このほか、情報技術コンサルティング／業務分析、Web 関連、教育・訓練・指導、情報セキュリティ技術などで不足感が強く、高度情報化人材・専門技術者の育成強化が課題となっている。』

と報告しており、情報システム部門があるところでは、慢性的な人材不足になっているという。

こうしたことから考えると、筑後地域企業では「高度な IT が必要ではないから、人材不足を感じていない」ということが推定されるけれど、IT 不足との回答があった企業の中には、従業員数名の卸業、社会保険労務士、不動産管理業など多くの企業とともに、従業員数が300人を上回る建設機械レンタル業や電気工事の企業があつて、幅広く分布している。必ずしも「高度 IT」では無くとも IT 不足を感じる企業もありそうである。IT 不足の意味を明確にすることは今後の

課題である。

（14）インターネットの接続の目的

（Q14）は自由に記述してもらった。それらを（A1）から（A7）まで使い方に分けて整理した。それらは、（A1）ホームページの一般的利用、（A2）公共工事受注のため、（A3）建築、建設業の使い方、（A4）Web ビジネス、（A5）情報伝達、コミュニケーション、（A6）金融、（A7）LAN 利用である。実に多様な使い方が行われており、インターネットが普及したことが確認できる。

4. まとめ

経営と IT

我々は、IT が経営にどのように評価されているか、そして現場での IT の広がりについても関心を寄せていた。結果を見ると、ほとんど全企業で「IT が経営に役立つ」との評価が得られており、経営の場での IT の認識が広がっていることがわかった。さらに自社の IT の状況が同業企業の中でも進んでいると評価する企業も 3 割ほどあり、現場での IT の広がりを感じさせてくれた。

しかし、自社の IT の状況について不満を持つ企業が約 3 割もある。しかも、自社の IT が同業他社より進んでいると評価する企業からも不満がある。多くの場合不満は期待と裏腹の関係があるので、不満の理由の解明がこの地域企業の状況を正確に知るための手がかりとなると予想される。今後の研究の重要な課題の 1 つである。

最近の日本の深刻な不況にめげず、半数の企業が IT 投資の増加を考えていることは、経営的にみて IT の重要度が上がってきているとみるべきであろう。また、大規模な IT 化さえ考えなければ、IT そのもののコストが下がり、手軽に IT

の採用を考えられるようになったのかもしれない。IT 投資の増加理由についても、深めて研究する価値がありそうである。

インターネット

ほとんどの企業でインターネット接続されており、約 6 割の企業で Web サイトが公開されている。公開している企業の中で約半分の企業が「営業上有益な情報が得られている」と回答しており、インターネットの実質的な利用が始まっている。電子商取引に注目してみると、全体の 1 割の企業で電子商取引が行われており、この数値は全国の平均と同程度であり、筑後地域も平均的な IT 化と考えられる。調査では、さらに 1 割程度の企業で電子商取引の検討がなされているので、近々 2 割の企業で電子商取引が実施される可能性があり、そうなれば IT 化では進んだ地域となるとも考えられる。今後の進展を注視していきたい。

電子メールについては約 9 割の企業で使われ、利用内容を見ると、社内外業務連絡、取引先との情報交換、見積書・設計図面等のやりとりなど大変盛んである。電話やファックス並に使われ、もはや電子メールなしでは企業経営が成り立たないほどになったといえよう。

人材について

IT 化の推進では、推進役の人材が重要である。特に中小企業では早くから人材不足に悩んできているのであるが、今回の調査によれば、人材不足は 25% の企業でしか回答がなかった。IT が普及しているのに人材不足が感じられないという理由は何か、今後の研究課題の 1 つとして継続的に調査を進めたい。

そのほか

土木建築関係の企業から、インターネット接続の理由として「公共工事受注の

ため」があった。官庁の入札などではインターネットが必需品となっていることが判明した。政府の電子政府化、電子自治体化の方針が地方にまで浸透してきたことが伺われる。もっとも政府は早くから企業の CALS 化を目指しており、公共工事の電子化を進めてきた。それが e-Japan 計画に引き継がれ、具体化している実態が明らかになった。

今回の調査は、調査方法や項目など制約が多い最初の調査であったが、筑後地域企業の IT 化に関して、多くはないがある程度の成果があったと考えている。今後の研究に活かしてきたいと考えている。

5. 参考文献

- 1) 情報通信白書：http://www.johotsusintokei.soumu.go.jp/whitepaper/ja/cover/index.htm
- 2) 情報化白書2003：http://www.jipdec.jp/chosa/hakusyo2003/
- 3) 杉本英二：経営情報システムのオープン化と小樽地域での状況、小樽商科大学商学討究 第45巻第4号（1995.3）
- 4) 日経 BP 社：中小企業の IT 革命、日経コンピュータ、no.524号（2001.6）
- 5) 朝日新聞：電子商取引遅れる導入、朝日新聞、2002年10月22日
- 6) 杉本英二：地域社会の情報化と社会人教育のありかた、小樽商科大学商学討究第47巻第1号（1996.7）

6. 付録（アンケート回答データ）

次にアンケートの結果を順に整理した。なお、記入がないアンケート回答もあって、69社の数に一致しないデータもある。

(Q1) 御社ではパソコンやネットワーク等を使って業務処理が行われていると思いますが、そうした IT は、御社の経営に役だっていますか。

(1. 役だっている 2. 普通に役だっている 3. ほとんど役だっていない)

回答欄	1	2	3
回答数	58	9	1
%	85.3	13.2	1.5

(Q2) 自社の IT について、御社は同業者の中でも (1. 進んで利用している方
2. 平均的な利用 3. 遅れている方) である。

回答欄	1	2	3
回答数	19	41	8
%	27.9	60.3	11.8

(Q3) 御社の現在の IT の状態に満足していますか。

(1. 満足である 2. 不満はない 3. 不満である)

回答欄	1	2	3
回答数	11	38	19
%	16.2	55.9	27.9

(Q4) 今後の IT 投資について、(1. 増加の予定 2. 現状維持 3. 減少の
予定 4. 検討していない)。記述がないデータが1個あったので、データ件数
は67である。

回答欄	1	2	3	4
回答数	33	32	1	1
%	49.3	47.8	1.5	1.5

(Q5) 御社の経営にインターネットを (1. 活用している方 2. 設備投資し

ている程度 3. 全く使っていない)。

回答欄	1	2	3
回答数	44	20	4
%	64.7	29.4	5.9

(Q6) 現在利用しているパソコンの台数は (1. なし 2. 1台以上20台まで
3. 21台以上50台まで 4. 51台以上)。

回答欄	1	2	3	4
回答数	0	56	6	6
%	0	82.4	8.8	8.8

(Q7) インターネットに (1. 接続している 2. 接続の予定 3. 今後も接続しない)。

回答欄	1	2	3
回答数	66	1	1
%	97.1	1.5	1.5

(Q8) 通信回線の種類は、(1. 光 2. ADSL 3. ISDN 4. アナログ回線
5. その他) である。

回答欄	1	2	3	4	5
回答数	6	20	32	6	11
%	8.8	29.4	47.1	8.8	16.2

その他として、ケーブル TV が 8、専用線が 3 社であった。

なお、この調査項目は重複回答であるので、回答数が 75 と増加している。

(Q9) 自社のホームページをお持ちの企業にお尋ねします。自社のホームページを公開することで営業上有益な情報が得られて（1. いる 2. いない）。

回答欄	1	2
回答数	19	21
%	47.5	52.5

(Q10) 電子商取引をされていますか？

（1. している 2. 検討中 3. していない 4. 将来は検討するかもしれない）

回答欄	1	2	3	4
回答数	7	6	44	5
%	11.3	9.7	71.2	8.1

(Q11) 電子商取引をされている場合、電子商取引は（1. B-to-B 2. B-to-C）をしている。（複数回答可）

回答欄	1	2
回答数	3	2
%	47.5	52.5

上記の質問（Q10）で1を回答した7社の内訳を示している。ただし2社はどちらの形態であるかの記述がないので、（Q11）からは除外している。

(Q12) 電子メールは（1. 使っていない 2. 一部の従業員だけ利用 3. 全社員が活用）。

回答欄	1	2	3
回答数	9	45	11
%	13.8	69.2	16.9

(Q13) IT に関して、自社の人材は足りていますか。

(1. はい 2. いいえ)

回答欄	1	2
回答数	49	17
%	74.2	25.8

(Q14) インターネット接続の目的

自由記述されたものを、利用目的で次のようにまとめた：

(A1) ホームページの一般的利用

- ・ 一般的情報収集、業界情報確認、企業情報、気象情報（台風等）、不動産情報、経済・統計資料などの入手。
- ・ 情報発信、会社案内ホームページ。

(A2) 公共工事受注のため

- ・ 公共工事の発注情報収集、入札情報収集、官公庁の入札参加申請、久留米市の入札、指名願の提出、電子入札、手続きの簡素化。

(A3) 建築、建設業の使い方

- ・ 品物の手配、図面の送受信、仕様書送受信、仕事上での図面のやりとり。

(A4) Web ビジネス

- ・ Web ビジネス、ネット販売、仕入注文、商品の購入、発注業務。

(A5) 情報伝達、コミュニケーション

- ・ 情報公開、社員間の情報伝達、取引先との情報交換、求人。

- ・ 店舗間の連絡、本支店間のデータ交換。
- ・ 取引相手とのデータ通信。
- ・ 予約、情報のやり取り。
- ・ 同業者との全国的な営業活動の動き、情報交換、本部との商品取引。
- ・ Eメール送受信。
- ・ 販売先、仕入先、同業社との関係。

(A6) 金融

- ・ 銀行との入金確認及び振込み、ファームバンキング等。
- ・ 各保険会社とのオンライン、保険料試算等。

(A7) LAN 利用

- ・ 社内ネットワーク（業務、基幹系システム運用）。

(Q15) メールの利用法

(A8) 社内・顧客との一般的な連絡利用

- ・ 取引の打合せ、取引先との連絡・情報交換。
- ・ 顧客からの問い合わせと回答。
- ・ ネット販売対応、受発注業務。
- ・ 業務連絡、社内連絡、報告連絡、業務のデータ通信。
- ・ 業務上で FAX、電話と同様に使用している。
- ・ 取引先、友人・知人との交流。
- ・ リクルート関連で大卒生よりのメール。

(A9) 建設業界での特徴的な利用法

- ・ 連絡事項やデータ文書の送受信。
- ・ 顧客・同業者からの図面・写真等のスピード化。
- ・ 設計事務所、建設会社、下請業者との設計図の受渡メール等。

- ・ 社内外での業務連絡。
- ・ 設計事務所との間でやり取りしている。
- ・ 見積書等のやりとり他。
- ・ 入札関連、県への申請書類等のメール。