

2018年12月14日

株式会社電通デジタル

企業の63%がデジタル変革に着手するも、 経営層と実務責任者の推進課題に大きなギャップ

- 電通デジタル、日本企業のデジタルトランスフォーメーション調査2018年版を発表 -

株式会社電通デジタル（本社：東京都港区、代表取締役CEO：山口 修治、以下電通デジタル）は、日経BPコンサルティングに委託し、「日本における企業のデジタルトランスフォーメーション&デジタルマーケティング2018年度調査」を実施しました。同調査レポートより一部調査結果を発表します。

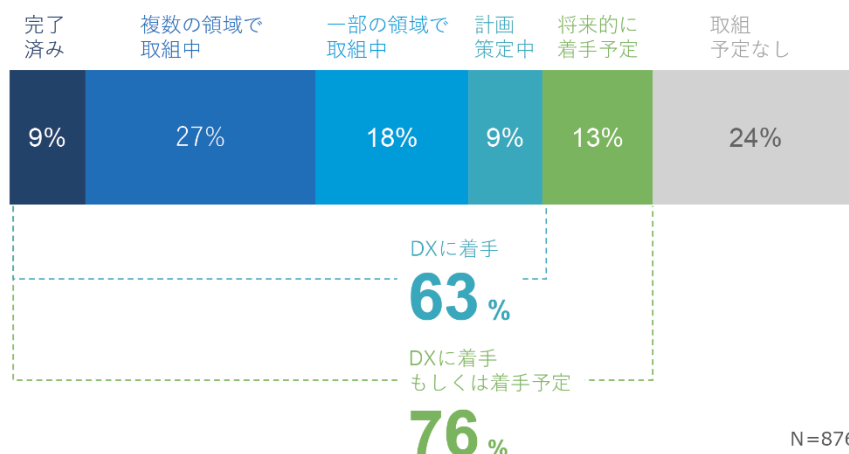
<本調査結果の考察>

今回の調査結果から、日本企業の63%がデジタルトランスフォーメーション（デジタル変革、以下DX）に着手しており、「将来的に着手予定」まで含めると76%に達していることが明らかになりました。取組内容としては、「既存業務の改善」のみならず、サービスの進化など「価値創造」の両面に着手する企業が多く、多岐にわたる課題に取り組んでいることから、領域を横断した複雑な変革をリードする人材としてCDOへの期待が高まっています。反面、今回の調査でデジタル変革推進上の課題も多く存在し、特に経営層と実務責任者において認識に大きなギャップがあることが見えてきました。デジタルライゼーションによる成果を一層大きなものにするためには、階層を超えたビジョンや課題の共有と一体で推進できる組織が重要であることがあらためて浮き彫りになりました。

<主な調査結果>

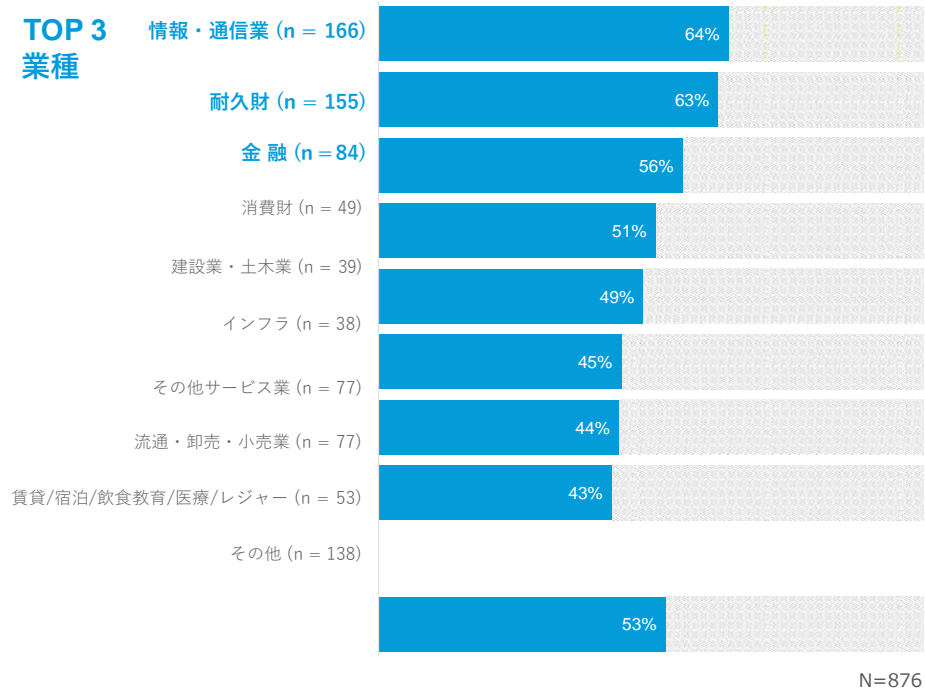
① デジタル変革に着手している企業は63%、着手予定まで含めると76%に

Q. DXの取組状況



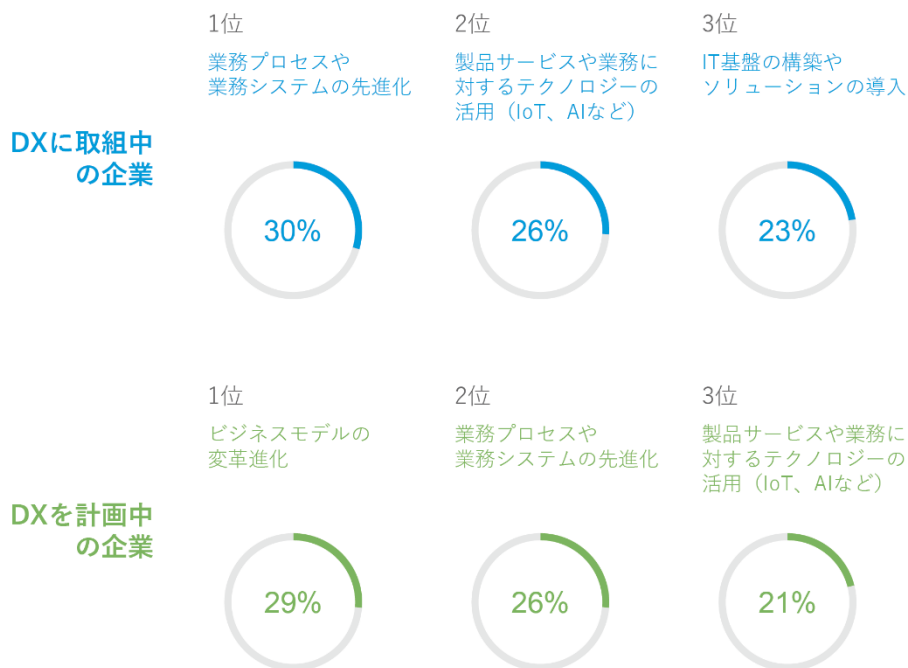
② デジタル変革（DX）の取組比率が高い業種は「情報・通信」「耐久財」「金融」

Q. DXに着手している企業の割合（業種別）



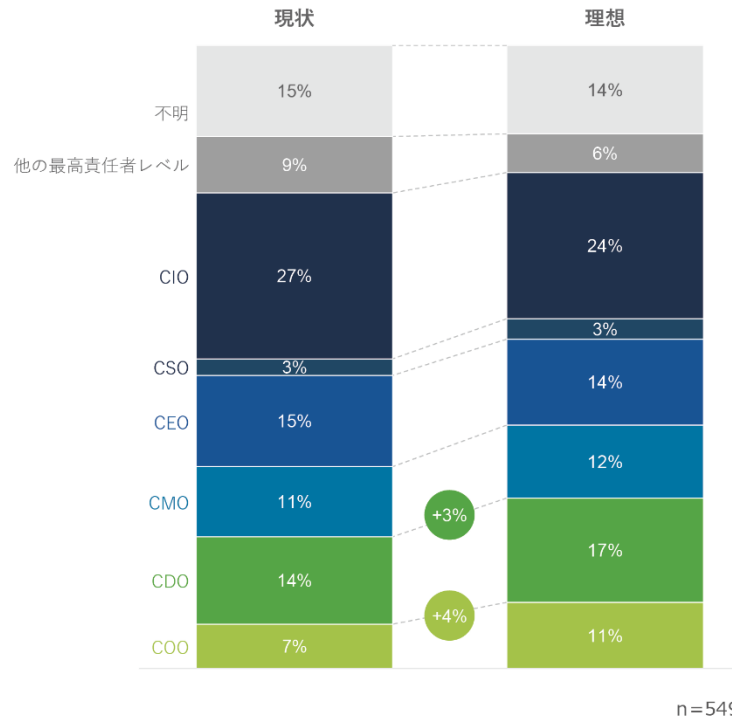
③ DX完了・取組中の企業は、業務改善と価値創造の両面でデジタル変革に取り組む一方、計画中の企業は「ビジネスモデルの変革進化」がトップで創造領域に意欲的

Q. DXの取組領域・内容



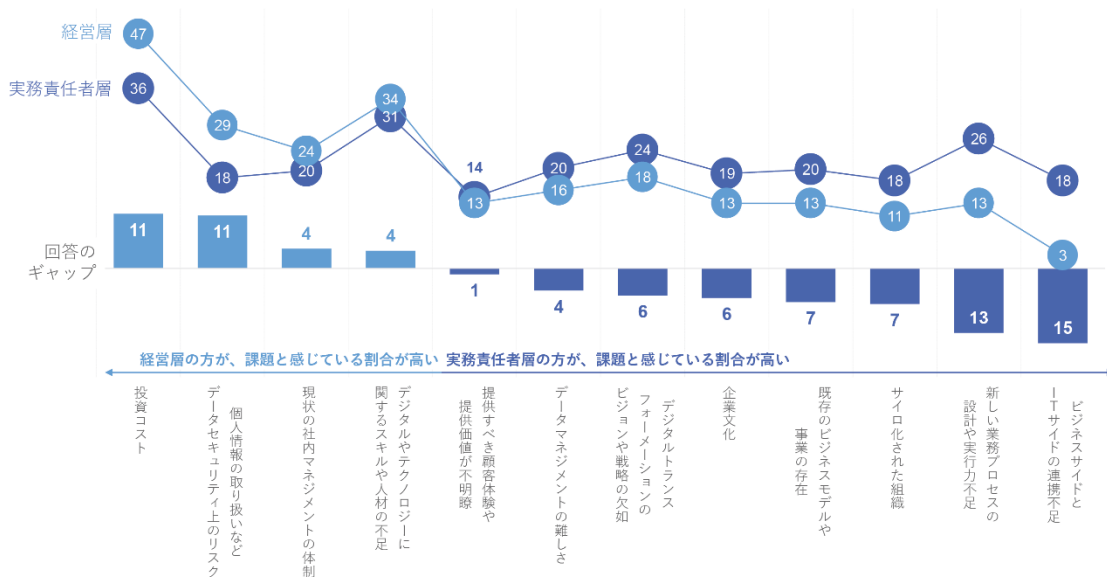
④ 現状、デジタル変革をリードしている役職者はCIOだが、複雑化するデジタル変革の担い手としてCDOに期待が集まる

Q. DXを現在リードしている役職者／本来リードすべき役職者



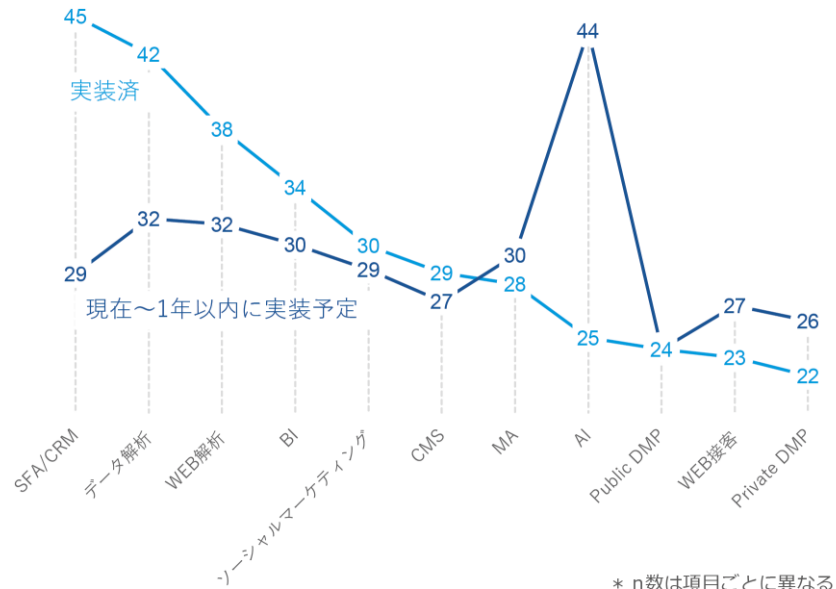
⑤ デジタル変革推進上の障壁、経営層と実務責任者間に差。DX推進における組織課題が経営層に見落とされがち側面が存在

Q. デジタル変革推進上の障壁に関する経営層と実務責任者の認識ギャップ



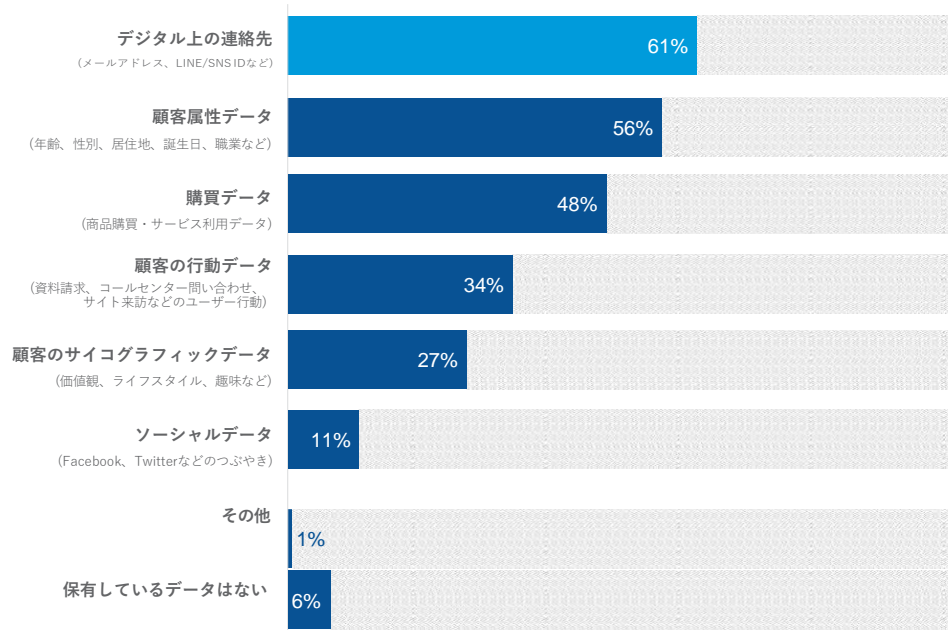
⑥ 企業に最も普及しているのは「SFA/CRM」「データ解析」。「AI」は今後1年間で導入率が飛躍的に高まる見込み

Q. マーケティングテクノロジーの導入状況



⑦ 約6割の企業が「顧客のデジタル上の連絡先データ」を取得、デジタル上でも顧客とのつながりを保持したい企業の意向が明らかに

Q. 取得/保有している顧客のデータ



n=596

本調査を受け、電通デジタルは、「マーケティング×IT等、組織をまたいだプロジェクト推進」「導入だけに終わらないテクノロジー活用」「外部パートナーの有効活用」に加え、「成功モデルの創出と組織定着化」がデジタルトランスフォーメーションの成功のためのキードライバーと捉え、各種ソリューションにより、企業の顧客中心のデジタル変革推進をこれからも支援していきます。

<調査概要>

- 調査対象者：従業員数500人以上の国内企業所属者
- 算出用サンプル数：876サンプル
- 調査対象者の業種：①消費財、②耐久財、③情報・通信業、④インフラ、⑤金融、⑥建設・土木業、⑦流通・卸売・小売、⑧賃貸／宿泊／飲食／教育／医療／レジャー、⑨その他サービス業、⑩その他 ※BPグループモニターおよび提携モニターを対象
- 調査対象者の所属：経営・社業全般、経営企画・事業開発、営業／営業企画・販売、カスタマーサービス、製品開発、企画・調査・マーケティング、デジタル統括／推進、IT／情報システム、広報／宣伝
- 調査対象者の役職：経営者・役員クラス、本部長・部長クラス、課長クラス、主任・係長クラス
- 調査時期：2018年9月11日-9月26日
- 主な調査項目：
 - ・DXの取組状況
 - ・DXを現在主導している役職者／本来主導すべき役職者
 - ・DXの取組領域・内容
 - ・DXを推進する上での障壁
 - ・DX推進における外部パートナーの活用状況
 - ・DX推進における外部パートナーの活用理由
 - ・マーケティングテクノロジーの取組状況
 - ・保有／取得しているデータ
 - ・保有データの管理／活用状況

以上

【本件に関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル コーポレートコミュニケーション部
竜野・島津 TEL：03-6217-6036

[Email：press@dentsudigital.co.jp](mailto:press@dentsudigital.co.jp)

【本調査データに関する問い合わせ先】

株式会社電通デジタル デジタルトランスフォーメーション部門
安田・平崎 TEL：03-6217-6201

[Email：dx_cus@dentsudigital.co.jp](mailto:dx_cus@dentsudigital.co.jp)