

アドビ、業界別「営業業務のデジタル化状況」を調査 デジタル化が進んでいない業務 1 位は「取引先との契約書締結」 紙による契約が最も多い不動産業、5 月宅建業法改正による電子契約導入に期待

【2022 年 1 月 20 日】

アドビ株式会社（本社：東京都品川区、代表取締役社長：神谷知信）は、国内のビジネスパーソン 1,500 名を対象に、営業職の業務デジタル化状況に関する調査を実施しました。

今回の調査では営業職の主要業務を 5 つ（経費精算／出退勤記録／日報などの報告書／社内稟議書類／社外との契約書）に絞り、業種別に比較しました。その結果、デジタル化が最も進んでいなかった業務は「取引先との契約書」で、業種別に見ると不動産業のデジタル化が最も遅れていることがわかりました。

今回の調査で明らかになった主な結果は以下の通りです。

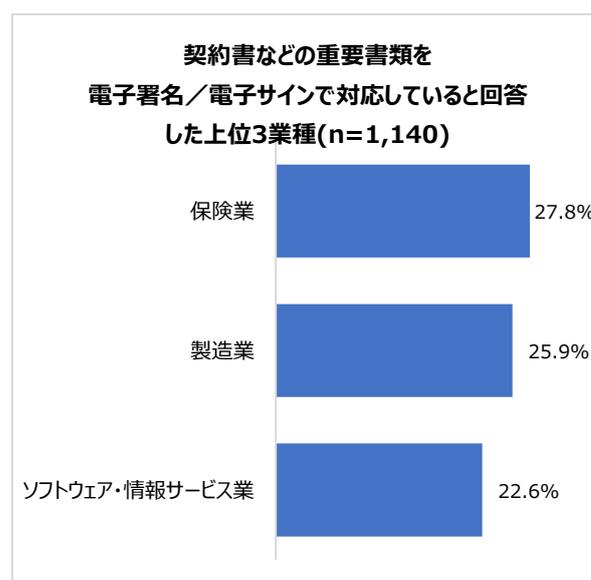
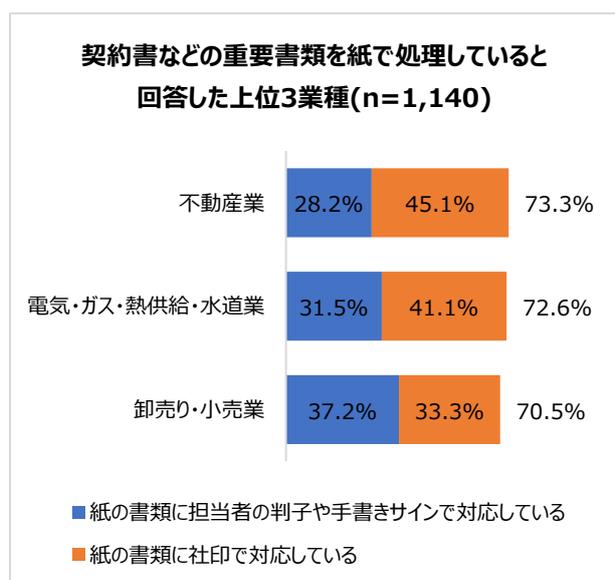
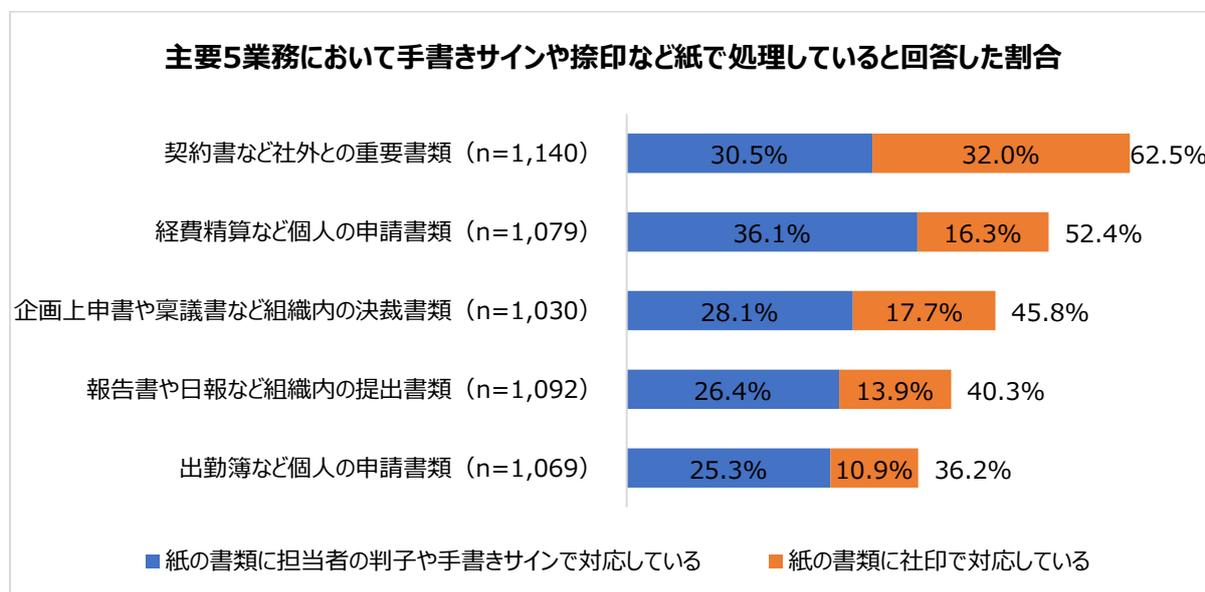
- デジタル化が最も遅れているのは「契約書など社外との押印、決裁業務」
- 契約書類の 7 割以上を紙で処理している業種は「不動産業（73.3%）」「電気・ガス・熱供給・水道業（72.6%）」、「卸売り・小売業（70.5%）」
一方、最も電子署名／電子サイン利用率が高かったのは「保険業（27.8%）」（※）
- 電子署名／電子サインの困りごと、最多は「取引先で電子署名／電子サインツールが採用されていない（29.2%）」

（※）「その他」業種を除く 14 業種で比較

デジタル化が最も遅れているのは「契約書などの社外との契約」であると 62.5%が回答

主要 5 つの業務の中で、デジタル化が最も遅れていたのは「契約書など社外との重要書類」で、手書き署名や判子・捺印などの紙ベースで処理していると回答した割合は全体の 62.5%という結果となりました。さらに業種別で見ると契約書などの重要書類を紙で処理する割合が最も高いのが「不動産業」で 73.3%、次いで「電気・ガス・熱供給・水道業（72.6%）」、「卸売り・小売業（70.5%）」と 7 割以上の契約を紙で処理している実態がわかりました。一方で「保険業」では紙で処理していると回答した割合は 36.1%と低く、電子署名／電子サイン利用率も 27.8%（不動産では 11.3%）と最も高い結果となり、業種によって大きく差があることが明らかになりました。こうした背景には、2020 年からの新型コロナウイルスの流行に伴い、大手生命保険会社などが各種生命保険等のオンライン販売を開始し、顧客と一切会うこと無く契約が締

結できるような非対面型営業を積極的に取り入れたことが大きな要因だと想定されます。一方で、不動産業界で紙書類のやり取りが多く残る要因は、法規制により、紙の契約書の提出が求められていたことだと考えられます。

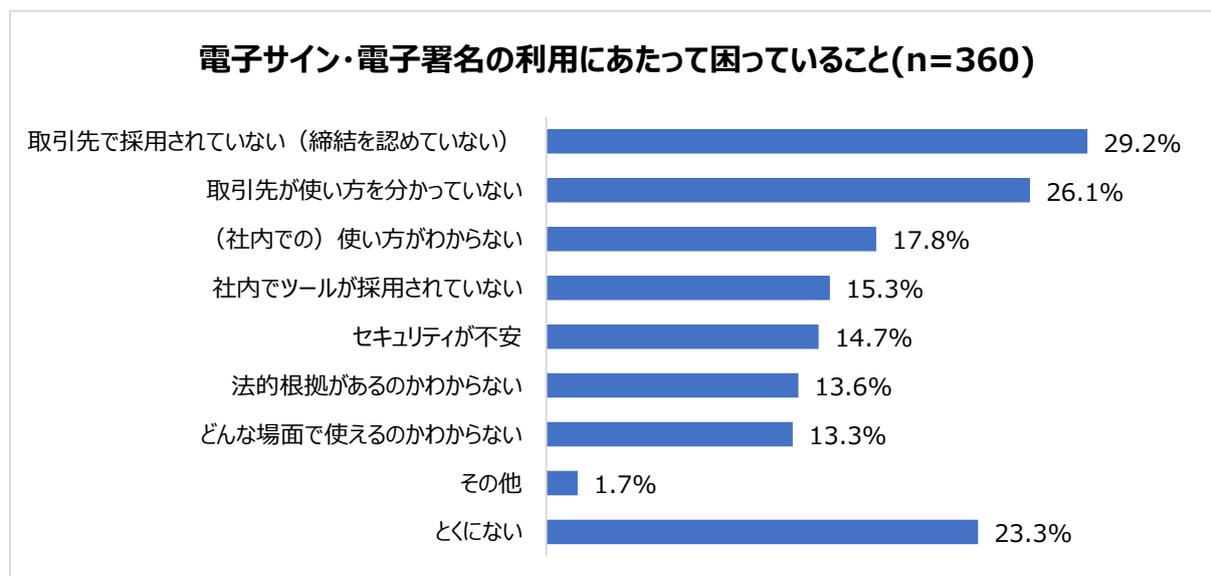


電子署名／電子サインの利用メリット、第1位「テレワークができるようになった(31.9%)」

主要5業務の中でいずれかを電子署名／電子サインで処理していると回答した人を対象に、電子署名／電子サインを利用して良かったと感じることを聞いたところ、最も多かった回答は「テレワークができるようになった(31.9%)」という回答で、電子署名／電子サインの導入がテレワークを促進している現状も明らかになりました。

電子署名／電子サインを利用する際に困った理由、最多は「取引先で採用されていない・認められていない」

一方で、電子署名／電子サインの利用において困っている点も聞いてみたところ、最も多かったのは「取引先で電子署名／電子サインツールが採用されていない（電子署名／電子サインでの締結を認めていない）（29.2%）」と約3割が相手先の問題となっていることが明らかになりました。多くの営業現場では、相手先企業のルールや商習慣に業務処理の方法を合わせる必要があり電子帳簿保存法などの法律についての理解促進が重要であると考えられます。



アドビ株式会社 法務政策渉外本部 本部長 浅井孝夫は次のように述べています。「不動産業界においては、2022年5月に改正宅建業法が施行される予定で、従来紙の書面が必要であった『重要事項説明書』及び『契約内容記載書面』の交付において、利用者の承諾の上で電子手続での対応が可能となります。これにより、紙の手続きが多い不動産業界の状況も大きく変わることが期待されます。このように業務の電子化、効率化のためには、法改正を含む行政の動きが重要になってくると考えています。」

契約や採用時の書面手続きのデジタル化は Adobe Sign で解決

アドビは、契約や承認に必要な文書のやり取りがオンラインで完結できる電子サインサービス「Adobe Sign」を提供しています。法的にも有効で、証跡管理や改ざん防止といった電子契約の強みを活かしながら、従来紙で行っていた書面業務をデジタル化することができます。テレワークの妨げにもなっている押印作業や入社時の採用手続きなども、Adobe Sign を使えば簡単にデジタル化することができ、ペーパーレス化と業務の効率化を実現します。Adobe Sign に関する詳細は[こちら](#)からご覧いただけます。

「営業職の現場業務のデジタル化状況調査」 概要

調査方法：インターネット調査

実施対象：1,500人（現在の職種が営業と回答したビジネスパーソン＜業界別に15種100名ずつに分割して均等割付で算出＞）

調査期間：2021年11月25日～2021年12月1日

■「アドビ」について

アドビは、「世界を動かすデジタル体験を」をミッションとして、3つのクラウドソリューションで、優れた顧客体験を提供できるよう企業・個人のお客様を支援しています。Creative Cloudは、写真、デザイン、ビデオ、web、UXなどのための20以上のデスクトップアプリやモバイルアプリ、サービスを提供しています。[Document Cloud](#)では、デジタル文書の作成、編集、共有、スキャン、署名が簡単にでき、デバイスに関わらず文書のやり取りと共同作業が安全に行えます。[Experience Cloud](#)は、コンテンツ管理、パーソナライゼーション、データ分析、コマースに対し、顧客ロイヤルティおよび企業の長期的な成功を推進する優れた顧客体験の提供を支援しています。これら製品、サービスの多くで、アドビの人工知能（AI）と機械学習のプラットフォームである[Adobe Sensei](#)を活用しています。

アドビ株式会社は米 Adobe Inc.の日本法人です。日本市場においては、人々の創造性を解放するデジタルトランスフォーメーションを推進するため、「心、おどる、デジタル」というビジョンのもと、心にひびく、社会がつながる、幸せなデジタル社会の実現を目指します。

アドビに関する詳細な情報は、[web サイト](#)をご覧ください。

©2022 Adobe Inc. All rights reserved. Adobe, and the Adobe logo are either registered trademarks or trademarks of Adobe Inc. in the United States and/or other countries. All other trademarks are the property of their respective owners.