

3 新型コロナが日本市場にもたらした変化とビジネス機会

(1) 新型コロナによる世界・日本への影響

① 新型コロナによる世界への影響

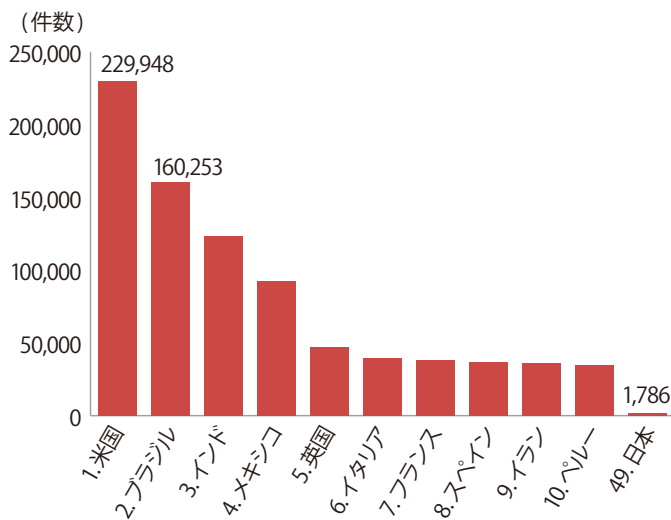
■ 未曾有の感染症による健康被害と経済への影響

世界保健機関（WHO）によると、2019年12月に中国の武漢で「原因不明の肺炎」として初めて確認された新型コロナウイルス感染症（以下、新型コロナ）は、世界219カ国・地域で約4,700万件の感染例、約120万件以上の死亡例が報告されている（2020年11月5日時点）。死亡件数の大きな国をみると、地域を問わず感染拡大が起きていることが窺える（図表3-1）。上位10カ国の死亡件数は、世界全体の約7割となる。日本は、中国外で2番目に感染が確認された国であったが、死亡件数は約1,800件で、他国・地域と比較すると被害を小さく留めることができている。

主要国の新規感染者数の推移をみると、感染者が最も多い米国では3月中旬ごろから増加がみられ、4月から5月下旬にかけて横ばい、6月中旬以降、更に増加がみられ、7月下旬ごろから下降傾向にあったものの、9月中旬以降は感染者が再び増加して

いる（図表3-2）。欧州主要国も、4月中旬（ドイツ、フランス）あるいは5月上旬（英国）以降、第一波の感染が抑えられたものの、特にフランス、英国などでは、7月下旬以降、新規感染者数が再び増加傾向にある。これら主要国と比較すると、日本の人口10万人あたりの感染者数は極めて低い水準で推移していることが分かる（詳細は後述）。

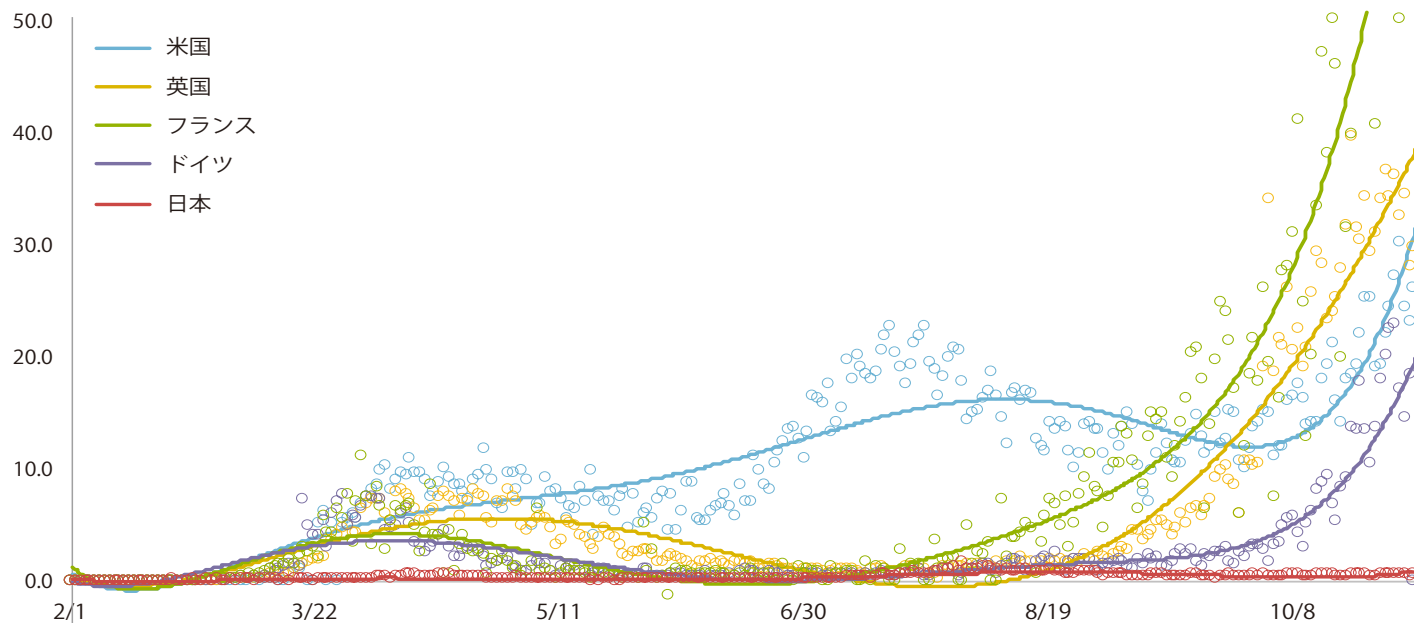
図表3-1 新型コロナによる死亡件数



〔出所〕世界保健機関（2020年11月5日時点）

図表3-2 新型コロナの新規感染者数の推移

（人口10万人あたり新規感染者数）

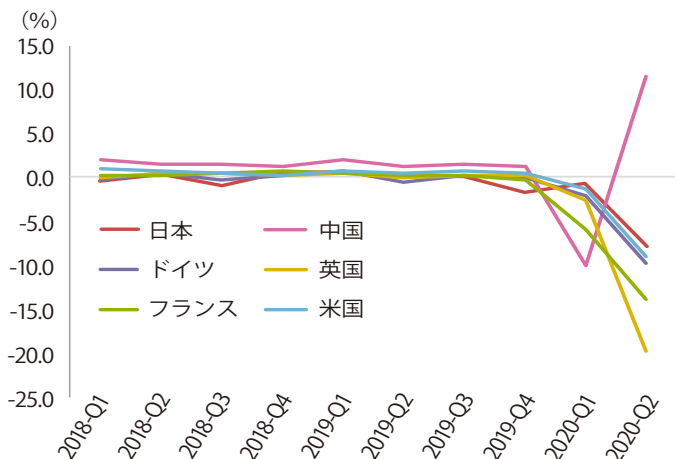


〔注〕○は日ごとの感染者数を示し、グラフは各国の日ごとの新規感染者数の散布図の近似曲線をとった傾向を示す。

〔出所〕世界保健機関（2020年11月5日時点）、国際連合から作成

新型コロナによる影響は既に主要国経済の GDP 成長率に表れている。感染拡大が他国に比べて早かった中国では 2020 年第 1 四半期に、その他の国々では同年第二四半期に大きく成長率が落ち込んだ（図表 3-3）。IMF や OECD などが発表する世界経済の成長予測をみると、2020 年は多くの国・地域で経済成長の減速が見込まれている（詳しくは第 1 章（1）「世界・日本のマクロ経済動向」を参照）。

図表 3-3 四半期 GDP 成長率の推移



〔出所〕「OECD Data」(OECD) (2020 年 10 月 20 日時点) から作成

②新型コロナによる日本への影響

■国内の感染拡大と日本政府の対応

日本の人口 10 万人あたりの新規感染者数の推移をみると、感染拡大は 3 月下旬以降だったことが分かる（図表 3-4）。4 月中旬にかけて感染者数は増加したが、5 月中旬にかけて減少し、6 月末ごろまで極めて低い水準で推移した。7 月に入ると再び新規感染者数の増加がみられ、一日の感染者数が 4 月中旬を上回る日が続いた。8 月中旬以降は、4 月などと比較すると引き続き高い水準ではあるものの、感染者数は横ばいとなっている。

国内での新型コロナの感染拡大を鑑み、日本政府は感染症の封

図表 3-5 緊急事態宣言の推移

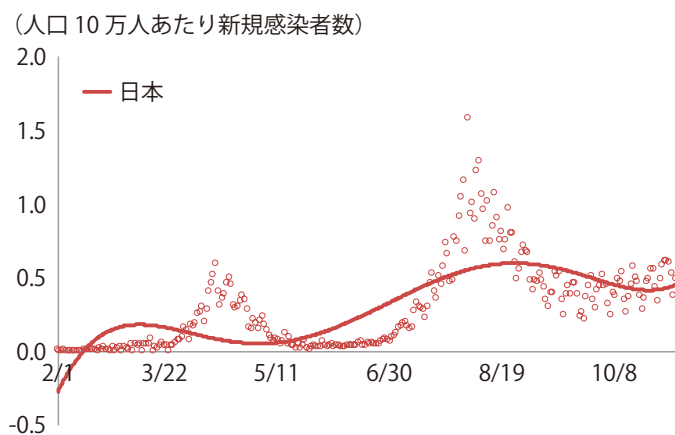
発令日	対象都道府県	概要
4 月 7 日	7 都道府県	関東、関西および九州の 7 都道府県に対し、期間を 4 月 7 日から 5 月 6 日までとして、緊急事態宣言を発出した。
4 月 16 日	47 都道府県	5 月の連休中の全国的な感染拡大防止のため、全都道府県に対し、期間を 5 月 6 日までとして、緊急事態宣言を発出した。
5 月 4 日	47 都道府県	5 月 6 日までとしていた全都道府県に対する緊急事態宣言の期間を 5 月 31 日までとすることを発表した。なお、期間については 5 月 14 日を目標に改めて検討する旨を併せて発表した。
5 月 14 日	8 都道府県	感染状況や医療体制などを鑑み、北海道、関東、関西の 8 都道府県を除く 39 県について、緊急事態宣言を解除した。残された 8 都道府県については、5 月 21 日を目標に改めて検討する旨を併せて発表した。
5 月 21 日	5 都道府県	関西 3 府県について、緊急事態宣言を解除した。翌週 25 日に残る北海道ならびに関東の計 5 都道府県の評価を行う旨を併せて発表した。
5 月 25 日	全国で解除	残されていた北海道ならびに関東の計 5 都道府県について、緊急事態宣言を解除した。

〔出所〕首相官邸の関連資料から作成

じ込めや、経済対策などの政策を講じた。国内での新型コロナの感染拡大のため、日本政府は 4 月 7 日に、新型インフルエンザ等対策特別措置法に基づき、緊急事態宣言を発令した（図表 3-5）。国内では同宣言に基づき、飲食店など特定の業種に対する営業休止や、人の集合を伴うイベントの中止などが要請された。また、対象都道府県には不要不急の外出自粛が要請され、他人との接触を避けることが求められた。当初、関東、関西、九州の都市圏 7 都道府県を対象として発令された緊急事態宣言は、国内の感染状況などを鑑み、4 月中旬に全国へ拡大された。全国的な緊急事態宣言は 5 月 14 日に解除され、5 月 25 日までに全ての都道府県で宣言の解除が行われた。

また政府は感染拡大防止策として、国民に国外への移動に関して注意を促すとともに、水際対策として日本への入国拒否対象国・地域を 2020 年 2 月に設けた。指定国・地域からの渡航者は、日本国籍対象者ならびに特別な事情を持つ者を除き、原則的に日本への入国ができなくなった。対象地域は、各国・地域の新型コロナの感染拡大の状況などに基づき追加され、徐々に増加した。

図表 3-4 日本の新規感染者数の推移



〔注〕○は日ごとの感染者数を示し、グラフは各国の日ごとの新規感染者数の散布図の近似曲線をとった傾向を示す。

〔出所〕世界保健機関 (2020 年 11 月 5 日時点)、国際連合から作成

入国拒否対象地域の導入は、日本の滞在許可を持つ外国人の再入国を大きく制限した。これを受け、在日の外国商工会議所は同措置の改善に向けた意見書を発出したほか、外資系企業を支援するジェットロも支援企業の懸念などを政府に伝えた。

日本政府は新型コロナ対策と経済活動の両立を目指す中で、主要国際空港のPCR検査体制などの強化を行い、空港での検査や入国の翌日から起算して14日間の自主隔離など一定の要件を設けることで、ビジネス上必要な人材などに対して日本への入国に関する規制を徐々に緩和してきた。政府は2020年10月から、ビジネス以外に、順次留学や家族滞在などのその他の在留資格も対象とし、原則として全ての国・地域からの新規入国を許可することとした。また、より行動制限の緩和が適用されるビズネストラック（主に短期出張者向け）やレジデンストラック（主に駐在員の派遣・交代など長期滞在者用）などの試行措置が導入されている。

新型コロナや関連措置による経済的な影響に対応するため、政府は4月に緊急の経済対策を発表し、第一次となる補正予算案を国会に提出、成立させた（図表3-6）。同予算案で一般会計に追加された予算の内訳をみると、新型コロナにより売上が著しく減少した事業者の事業ならびに雇用継続のための「雇用の維持と事業の継続」が最大だった。また、医療体制の強化や新型コロナのワクチン開発の加速、経済回復を見据えた事業者支援などが盛り

込まれた。

更に政府は、経済支援の拡充のため、6月に第二次補正予算案を国会に提出し、成立させた（図表3-7）。補正された一般会計の内訳をみると、中小・小規模事業者の資金繰りの融資のための予算が項目別で最多だった。その他、事業者支援として、事業所の家賃支援の創設や雇用・事業継続のための支援などが含まれる。また、第一次補正予算と同様に、医療体制の強化やワクチン生産体制の確保、企業の事業展開やICT化支援のための予算などが含まれた。

4月から5月の緊急事態宣言の期間中に、国内の新規感染者数は大幅に減少した。他方、社会・経済活動の制限により、同期間に日本経済は大きな影響を受けた（詳細は後述）。政府は5月末の緊急事態宣言の解除後、感染拡大をおさえつつ経済回復を目指すため、段階的に人の集まりや県境をまたぐ移動の自粛要請を解除し、経済活動を引き上げてきた。各産業界は、事業者が新型コロナの対策を行いつつビジネス活動の再開ならびに増加を図ることができるよう、それぞれの業態に沿った新型コロナ感染防止のガイドラインを作成し、公表している。7月以降の新規感染者数の増加をうけ、一部の都市圏では飲食店の営業時間の短縮や経済活動引き上げの据え置きなどが行われたが、中央政府による緊急事態宣言の発令は行われなかった。政府は、医療体制の拡充などを進めると同時に、経済活動の維持に努めるとしている。

図表 3-6 第一次補正予算の内訳

項目	補正予算内訳	概要
雇用の維持と事業の継続	19.5 兆円	新型コロナによるビジネスへの影響を補てんするための、事業者の資金繰り対策や雇用の維持の支援などを含む。
感染拡大防止策と医療提供体制の整備及び治療薬の開発	1.8 兆円	新型コロナの検査体制や医療提供体制の強化、治療薬およびワクチンの開発加速のほか、日本人帰国者の受入れ体制の強化や、他国への緊急支援などを含む。
次の段階としての官民を挙げた経済活動の回復	1.8 兆円	特に消費が落ち込んだ観光・運輸業、飲食業、イベント関連の事業に対する支援や、地域経済活性化などを含む。
強靱な経済構造の構築	0.9 兆円	日本企業によるサプライチェーンの見直し、海外展開を行う企業の事業円滑化、農林水産物・食品の輸出力強化などの支援、デジタル・トランスフォーメーションの加速などを含む。
今後への備え	1.5 兆円	今後の新型コロナの状況などに応じて、必要な対策を行うための新たな予備費。
新型コロナウイルス感染症緊急経済対策関係経費	25.6 兆円	上記項目の合計

〔注〕補正予算の内訳は、一般会計の補正のうちの金額。〔出所〕財務省関連資料から作成

図表 3-7 第二次補正予算の内訳

項目	補正予算内訳	概要
資金繰り対応の強化	11.6 兆円	事業者、特に中小・小規模事業者の資金繰りのための融資などを含む。
その他の支援	4.7 兆円	新型コロナ対策や関連事業を実施する地方公共団体への交付や、「持続化給付金」の拡充、企業の事業展開支援、ICT化支援などを含む。
医療提供体制等の強化	3.0 兆円	医療・介護・福祉の提供体制の整備などを行う都道府県に対して交付する経費や、ワクチンの生産体制の確保、医療機関などの資金繰りなどを含む。
家賃支援給付金の創設	2.0 兆円	中堅・中小・小規模事業者および個人事業主などの事業継続のため、負担の大きな固定費である家賃の支援に必要な経費を含む。
雇用調整助成金の拡充等	0.5 兆円	休業を余儀なくされている事業者やその被雇用者のための支援を含む。
新型コロナウイルス感染症対策予備費	10.0 兆円	新型コロナの状況や経済動向を踏まえ、必要な対策を採るための予備費。
新型コロナウイルス感染症対策関係経費	31.9 兆円	上記項目の合計

〔注〕補正予算の内訳は、一般会計の補正のうちの金額。〔出所〕財務省関連資料から作成

■新型コロナによる国内経済活動への影響

上記のとおり、新型コロナや緊急事態宣言の発令などにより、国内の社会・経済活動は大きく制限された。2020年第2四半期の日本の実質GDP成長率はマイナス7.9%だった。同期の成長率は、欧米主要国と比較すると減少幅が小さかったものの、極めて大きく経済が落ち込んだことがわかる。

産業別にみると、特に4月から5月にかけて幅広い産業でビジネス活動が低下した。国内における製造業の活動を示す鉱工業生産指数をみると、2020年1月に99.8だった生産指数は4カ月連続で低下し、同年5月に78.7まで落ち込んだ（2015年が100.0）（図表3-8）。生産指数が80.0を下回るのは2009年2-3月以来だった。品目別にみると、主要品目である輸送機械工業の生産指数が、4月から5月にかけて大きく落ち込んだ。5月の指数は49.4で、比較可能な1978年以降で最低だった。輸送機械工業は、品目別のウエイトが最大で、同品目の落ち込みは製造業全体の活動指数の低下に大きな影響を与えた。

輸送機械工業に次いでウエイトの大きな食料品・たばこ工業、化学工業（医薬品を含む）は、他品目と比較すると減少幅は小さかったものの、指数は低下した。その他の品目も、2020年1月と5月を比較すると、ほぼ全ての詳細品目で生産指数が低下した。全国的な緊急事態宣言の解除後である6月以降の指数をみると、落ち込みの大きかった輸送機械工業をはじめ、多くの品目で生産指数が5月から回復している。しかし、新型コロナ以前の水準と比較するといまだに指数は低く、今後の経済活動の引き上げとともに、生産活動の回復が期待される。

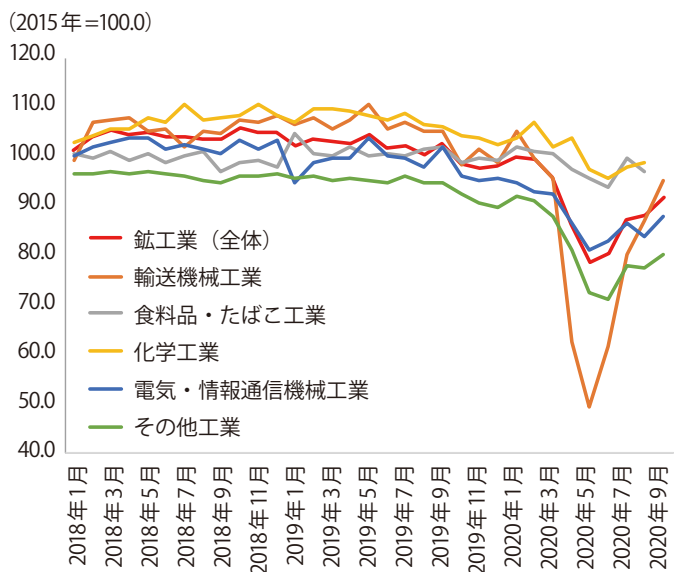
広義のサービス産業の活動を示す第三次産業活動指数をみると、サービス業も新型コロナの影響を大きく受けていることが分

かる。2020年1月に101.9だったサービス業全体の指数は、同年4月に89.5、5月に86.4まで落ち込んだ（2015年が100.0）（図表3-9）。同年5月の指数は、比較可能な2008年1月以降で最低だった。ウエイトが全体の1割以上を占める4業種（卸売業、医療・福祉、小売業、生活娯楽関連サービス）をみると、2020年1月から5月にかけて指数が10ポイント以上下がった。特に、飲食業や観光業を含む生活娯楽関連サービスの指数は、1月と比較して4月と5月の指数は半分以下となった。不要不急の外出自粛による国内観光業の落ち込み、飲食店の営業自粛などを受け、比較可能な統計上、最低となった。

ウエイトの大きな業種の中で、情報通信業の落ち込みは比較的小さかった。2020年1月と比較すると、4月の指数は微増、5月ならびに6月は微減だった。情報通信業の詳細をみると、特に通信サービス業に分類されるソフトウェア業の指数の増加が顕著だった。いわゆる巣ごもり消費の増加により、ゲーム・ソフトウェアの活動指数は3月から4月にかけて過去最高を記録した。

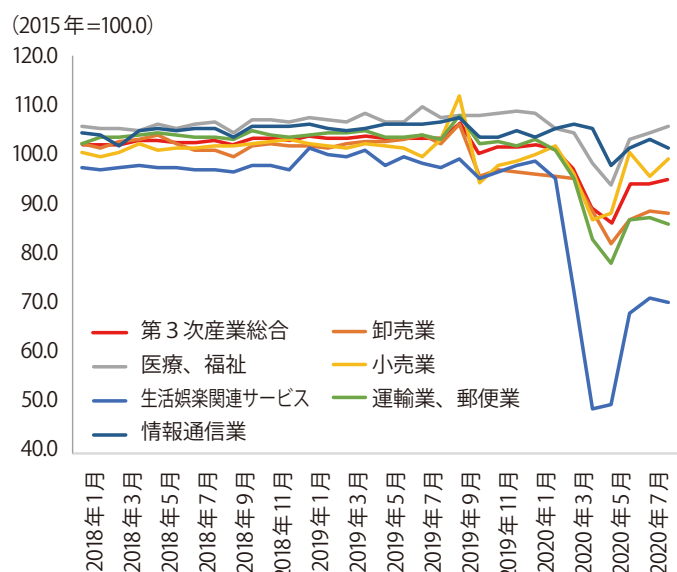
製造業の活動指数と同様に、6月になるとサービス産業の活動指数も回復した。緊急事態宣言の解除などを受けてヒトの移動が増加し始め、生活娯楽関連サービスの指数が大きく改善した。また、小売業の指数は2020年1月程度まで回復した。詳細品目をみると、4月、5月に指数が激減した自動車の小売の回復がみられる。6月以降も、少しずつではあるが、徐々にサービス業全体の活動は回復しつつある。経済活動の回復とともに、サービス業の活動の増加が期待される一方で、日本の消費者は特に新型コロナの感染拡大に敏感であり、今後の国内の感染拡大の状況により、回復のペースが鈍化する可能性もある。

図表 3-8 鉱工業生産指数の推移



〔注〕 全体およびウエイトの大きな上位5業種を表示。
〔出所〕 「鉱工業生産指数」（経済産業省）から作成

図表 3-9 第三次産業活動指数の推移



〔注〕 全体およびウエイトの大きな上位6業種を表示。
〔出所〕 「第三次産業活動指数」（経済産業省）から作成

(2) 新型コロナが日本市場にもたらした変化とビジネス機会

新型コロナは経済・社会のあらゆる側面に影響を与えており、日本の国内市場では様々な変容が見られる。本稿では、新型コロナによる影響を踏まえながら、国内の事業者と消費者における主な変容を概観する。

①日本国内の事業者における変化

■国内の大半の企業に負の影響

新型コロナは、国内の多くの事業者の事業展開に影響を及ぼしている。内閣府と財務省が2020年9月に発表（調査実施は2020年8月中旬）した法人企業景況予測調査における回答企業の景況判断をみると、2020年第2四半期に大きく落ち込んでいることがわかる（図表3-10）。景況判断は企業規模を問わず低下しており、大企業は2009年第1四半期に次いで2番目、中堅企業および中小企業は2004年以降で最低だった。2020年第3四半期の景況判断をみると、いずれの企業規模の判断も上向いているが、回復の度合いは規模の小さな企業ほど低い。

国内企業を対象としたアンケート調査をみると、多くの企業が影響を受けていたことが分かる。東京商工リサーチが2020年8月から9月にかけて実施した「第8回新型コロナウイルスに関するアンケート調査」によると、回答企業の約13,000社のうち、約97%の企業が何らかの影響を受けたあるいはその可能性があるとして回答している。

■国内企業はデジタル関連の投資を継続

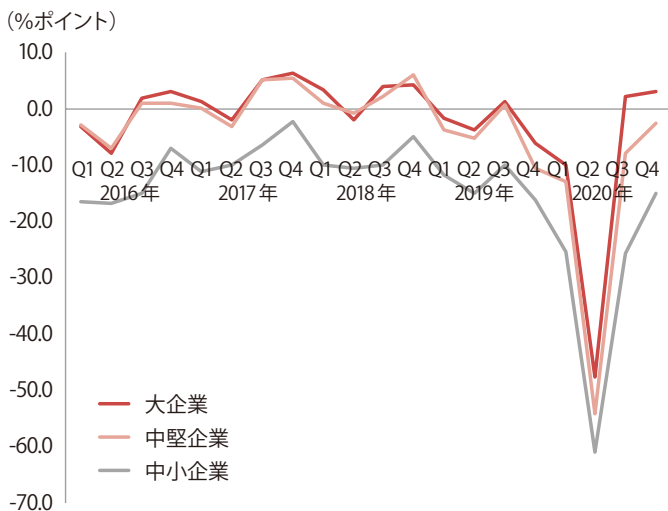
新型コロナに起因する経済の落ち込みは、国内企業による設備

投資にも影響を与えている。財務省が発表する法人企業統計調査をみると、2020年第2四半期の国内企業による設備投資額（一社あたり）は、前年同期比9.2%減だった（図表3-11）。企業規模別にみると、比較的規模の大きい、資本金が10億円以上の企業で前年同期比9.5%減など低調だった。

設備投資全体では投資額が減少する中、新型コロナで更に需要が高まるデジタル分野への投資は増加が期待される。日本経済新聞社が2020年8月に発表した、上場企業と資本金が1億円以上の企業948社を対象に行った設備投資動向調査によると、全業種における2020年度の設備投資の計画額は前年比1.2%減で、2016年度以来、4年ぶりに前年比減となった。他方、IT設備額（765社対象）をみると、前年比15.8%増で、2年連続で2桁増が見込まれるという。同新聞社によると、各業界でデジタル化を通じたデジタル・トランスフォーメーションを進める投資が行われると予測される。

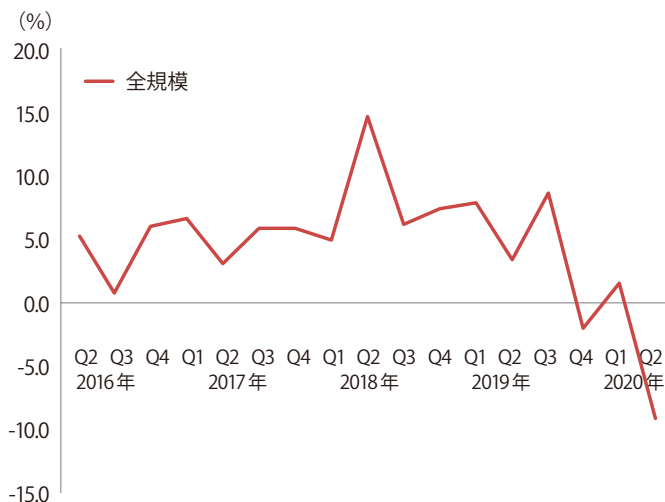
日本銀行が2020年7月や10月に発表した地域経済報告でも、同様の傾向を窺うことができる。同報告における企業による設備投資の判断をみると、「減少している」や、「弱めの動きとなっている」などとなっており、芳しくない。実際に、日本銀行による企業へのヒアリング報告をみると、特に受注の減少などによって業績悪化が見込まれる企業を中心に、投資の先送りや取りやめが散見される。他方、多くの地域で5G関連や自動化、省力化のほか、オンラインショッピングやテレワークなどの需要は継続しており、デジタル化に伴う投資の拡大の計画が報告されている（図表3-12）。新型コロナによって経済全体では負の影響が大きい中で、国内で大きな需要が期待されるデジタル化は引き続き注目されており、市場成長が見込まれる。

図表3-10 企業の景況判断



(注) ①%ポイントは、前四半期と比較して回答企業の景況判断の「上昇」をプラス、「下降」をマイナスとして算出。②2020年第4四半期の景況判断は予測。
(出所)「法人企業景況予測調査」(内閣府・財務省)から作成

図表3-11 一社あたりの設備投資額の推移(前年同期比)



(注) 対象業種は保険・金融を除く全産業。
(出所)「法人企業統計調査」(財務省)から作成

図表 3-12 デジタル関連投資の例

地域	業種	企業などの声
北海道	建設	慢性的な人材不足の解消に向け、ICT 関連投資を継続するほか、今後はテレワークの本格導入に向け関連投資も積極化する。
東北	小売	コロナ禍のもとで店舗設備を削減する一方、e コマースへのニーズの高まりを受けてデジタル関連投資を強化するなど、投資計画の見直しを進めている。
北陸	繊維	収益環境が厳しくなった今だからこそ、検査工程の自動化や間接部門へのシステム導入など積極的な省力化投資で生産性向上を図っていく方針。
関東甲信越	輸送用機械	収益の悪化を受けて、今年度の投資額を当初計画の半分に絞り込んだ。とはいえ、競争力維持のためには新たな技術に対応した製品の開発が不可欠なことから、研究開発投資は手を緩めずに行う方針。
東海	生産用機械	手元資金の確保を優先するために設備投資の案件を絞り込み、前年対比で減額することとした。ただし、5G 関連や AI 活用のための生産用機械に関する研究開発投資はこれまで通りに実施する。
近畿	化学、電気機械	中長期的に市場の拡大が見込まれる成長分野への設備投資や研究開発投資は引き続き計画通りに進めている。
中国	情報通信	中長期的にクラウドサービスの拡大が進む中で、今後もテレワークの普及などを背景に一段とデータ通信量が増加することが見込まれる。このため、当社ではデータセンターの増設を進めている。
四国	宿泊	新型コロナウイルス感染対策として、レストランや浴場における混雑具合を AI で計測し、宿泊者に情報提供するシステムを導入した。
九州・沖縄	はん用機械	先行き不透明感は高まっているが、5G 関連需要の好調が続いていることを踏まえ、現時点では設備投資計画の見直しは考えていない。

〔注〕各地域の企業の声はデジタル関連投資に前向きな企業の声を選別しており、必ずしも当該地域あるいは当該業種全体の設備投資の概況を示すものではない。
〔出所〕「地域経済報告 - さくらレポート -」（2020年7月および10月）（日本銀行）から作成

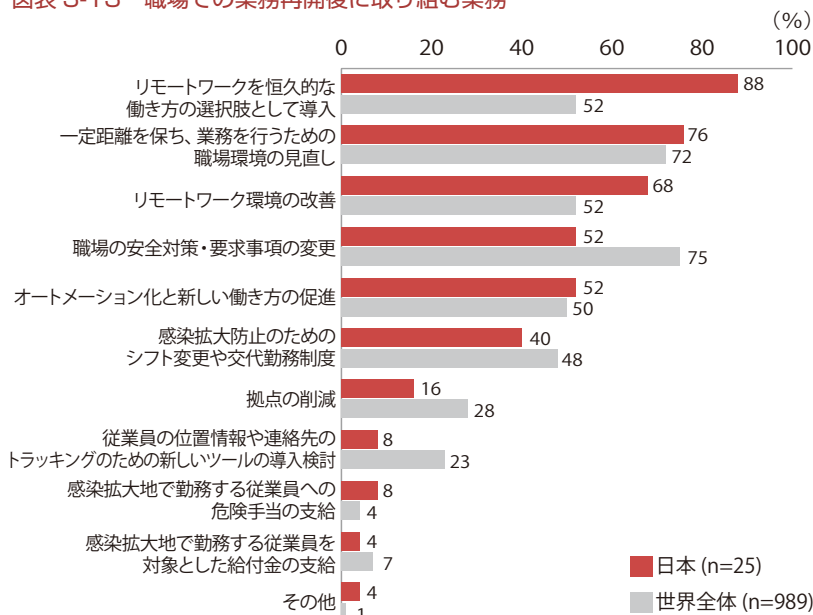
■期待されるテレワークの継続

新型コロナはビジネスを行う多くの事業者には様々な影響を与えた。ヒトとの接触機会を減らすために様々な形でデジタル化が進められる中で、世界的に在宅によるテレワークが注目を集めた。他国と比較しても日本におけるテレワークの注目度は特に高い。PwC が世界 23 カ国・地域で CFO を対象に実施した調査によると、職場での業務再開後に取り組む業務として、日本企業の CFO の 88% が「リモートワークを恒久的な選択肢として導入」、68% が「リモートワーク環境の改善」と回答した（図表 3-13）。世界全体の回答率と比較すると、日本では上記 2 つの回答率が高かった。

新型コロナの感染拡大を防ぐため、日本政府は国民に対して不要不急の外出自粛を求めると同時に、事業者に対して積極的なテ

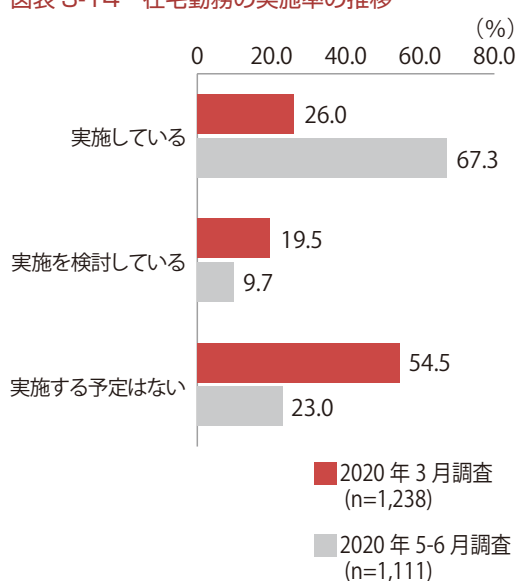
レワークの導入により、出勤率を 7 割減とすることを求めた。東京商工リサーチが 2020 年 6 月末から 7 月上旬にかけて行ったアンケート調査をみると、全回答企業約 15,000 社のうち、在宅勤務・リモートワークを実施したことがある企業は 57.8%（「現在、実施している」企業 31.0%と、「新型コロナ以降に実施したが、現在は取りやめた」企業 26.8%の合算）だった。また、東京商工会議所が実施したアンケート調査をみると、2020 年 3 月時点でテレワークを実施していた企業は全体の 26.0%にとどまっていたが、同年 5～6 月の調査では同回答率が 67.3%と、40%以上増加した（図表 3-14）。同アンケート調査によると、「実施している」と回答した企業の半数以上が政府による緊急事態宣言の発令（2020 年 4 月）以降にテレワークを開始したという。

図表 3-13 職場での業務再開後に取り組む業務



〔出所〕「COVID-19 CFO Pulse」（2020年6月1～11日実施）（PwC）から作成

図表 3-14 在宅勤務の実施率の推移



〔出所〕「テレワークの実施状況に関する緊急アンケート調査結果」（東京商工会議所）から作成

テレワークの効果も認識されている。上記東京商工会議所の調査によると、テレワーク実施の効果として「働き方改革が進んだ」（全体の50.1%）、「業務プロセスの見直しができた」（同42.3%）の回答が多かった。これらの回答はテレワークの開始時期を問わず、上位の回答となった。

緊急事態宣言の解除後も、政府はテレワークを活用することにより、出社率を約7割とするよう呼び掛ける。経済同友会が2020年5月末から6月上旬にかけて行った調査をみても、いわゆる「新しい生活様式」が求められる中で、比較的多くの企業がテレワークをととした業務のデジタル化の重要性を認識している。

■テレワークにおける課題と外資系企業のビジネス展開

今後もテレワークの継続的な運用が見込まれる一方で、その持続的な運用は課題を伴う。各種アンケート調査などをみると、様々な課題が挙げられる（図表3-15）。必要な機器やネットワーク環境に関わる基本的なインフラ環境整備のほか、社内コミュニケーションや業務の進捗管理、紙書類の取り扱いなどは、今後、オフィスの出社とテレワークが並行して実施される中で、持続可能性や社内の生産性などに大きな影響を与える課題となり得る。

これらの課題に関し、外資系企業による貢献や課題解決をととしたビジネス展開がみられる。ICT機器や関連サービスを手掛ける中国のレノボの日本法人レノボ・ジャパンは2020年4月に、国内の中小企業（従業員300名以下）のテレワーク支援として、ノートパソコンの3カ月の無料貸し出し、社内コミュニケーションなどを効率的に行うためのMicrosoft Teamsのアカウントの無料発行などを行った。

テレワーク実施にかかる課題の一つに、業務の進捗管理ならび

に社員の業務管理が挙げられている。パーソル研究所のアンケート調査によると、テレワークによる在宅勤務により、社員の業務管理、ひいては社員の評価などが懸念されている。2019年3月に日本拠点を設立したAsanaは、ワークマネジメント（仕事の管理）のためのプラットフォーム「Asana」を提供する企業として、注目を集める。米国で設立された同社は2012年から同プラットフォームを提供しており、日本企業の利用も2013年からあり、顧客数も伸びていたという。同社担当者によると、新型コロナによる企業のテレワークの導入を受け、今まで以上に「ワークマネジメントの需要が高まっている」という。国内企業のデジタル・トランスフォーメーションや働き方改革に資する同社の日本におけるビジネス展開は、国内の社会課題の解決と生産性向上をもたらす外資系企業の好例と言える。

電子署名サービスを展開する米国企業のドキュサインは、日本の商慣習によるリモートワークの課題である押印を遠隔で行うサービスとして注目される。クラウドサービスを提供する米ドロップボックスの日本法人ドロップボックス・ジャパンも、2020年10月に日本向けに電子署名サービスの提供を開始した。今後も継続が予測されるリモートワークの課題解決をととし、外資系企業のビジネス展開が期待される。

■新たなビジネスモデルの模索

新型コロナは経済・社会の様々な側面に変化をもたらす。世界経済フォーラムは新型コロナを受け、2021年のテーマを「Great Reset」としたほか、日本政府などは新型コロナを経た社会を「New Normal」と表現するなど、2020年以降の社会や経済はこれまでと異なる生活様式やビジネス形態をもたらすと予測する。

図表3-15 テレワーク実施にかかる課題

課題	概要
インフラ環境整備	東京商工会議所のアンケート調査によると、テレワークを実施した企業（732社）の半分以上が、社員がテレワークを実施するための「ネットワーク環境の整備」（全体の56.7%）や、「PC・スマホ等機器の確保」（同55.9%）を課題とする。
社内コミュニケーション	東京商工会議所のアンケート調査によると、テレワークを実施した企業（732社）の55.5%が「社内のコミュニケーション」をテレワークの課題として挙げる。また、パーソル総合研究所が2020年5～6月にテレワーク実施者（500名）を対象に行ったアンケート調査でも、最も多い32.2%が「非対面のやり取りは相手の気持ちがわかりにくく不安」とコミュニケーションにおける懸念を課題として挙げる。
業務の進捗管理	パーソル総合研究所が2019年12月以前からテレワークを行う部下を管理する管理職700名を対象に行ったアンケート調査によると、回答者のうち46.3%が「業務の進捗状況がわかりにくく、不安に思うことがある」と回答した。同社が2020年5～6月に実施したテレワーク実施者（500名）へのアンケート調査でも、2番目に多い31.4%が「上司から公平・公正に評価してもらえるか不安」と回答した。
書類の確認や押印対応	アドビ社の調査によると、テレワークを経験したビジネスパーソン（500名）のうち、紙書類の確認や押印などのために出社をした回答者は64.2%に上った。東京商工会議所のアンケート調査によると、テレワークを実施した企業（732社）のうち、49.9%が「書類への押印対応」を課題に挙げた。特に、同回答率は2020年4月以前からテレワークを実施している企業で高い。
セキュリティ確保	東京商工会議所のアンケート調査では全体（732社）の50.9%が、大阪商工会議所のアンケート調査では実施中小企業（210社）の50.5%がセキュリティの不安を課題に挙げる。

（出所）「テレワークの実施状況に関する緊急アンケート」（2020年6月）（東京商工会議所）、「テレワークにおける不安感・孤独感に関する定量調査」（2020年3月）および「第三回新型コロナウイルス対策によるテレワークへの影響に関する緊急調査」（2020年6月）（パーソル総合研究所）、「テレワーク勤務のメリットや課題に関する調査結果」（2020年3月）（アドビ）、「中小企業のテレワークについての緊急アンケート調査」（2020年6月）（大阪商工会議所）から作成

変容する経済・社会の中で、多くの国内事業者が新たなビジネスモデルの模索を目指している。米国のコンファレンスボードが1999年から毎年行っている世界の経営幹部を対象としたアンケート調査によると、各企業における新型コロナによる最も重要な長期的な影響・変化として、日本のCEO（n=92）のうち、最多の58.7%が「顧客嗜好が変化するのに合わせ、当社のビジネスモデルを再考するきっかけになる」と回答した。2番目に回答率が高かった「デジタル主導の組織への変革ペースを速める」（54.4%）とともに、回答率が50%を超えた。ジェットロによる外資系企業を対象としたアンケート調査をみても、今後のビジネス形態について、「新たな事業領域の模索」をしていると回答した企業が最多だった。

日本国内では、新たなビジネスモデルの模索の手法として、オープンイノベーションなど、他社との協業・連携に注目が集まる。大企業をはじめ、様々な企業がスタートアップとの連携を見据えたアクセラレーション・プログラムや、ピッチコンテストを開催するなど、活発な活動がみられる。政府も、イノベーション創出の促進に注力しており、外国企業と日本企業の連携をとおした新事業創出を支援する「デジタル・トランスフォーメーション推進チーム」をジェットロに立ち上げた。官民でみられる日本企業と外国企業の事業連携の活動をとおし、新たな経済・社会におけるビジネス展開の進展が期待される。

②日本国内の消費者における変化

■新型コロナにより消費意欲は大幅減

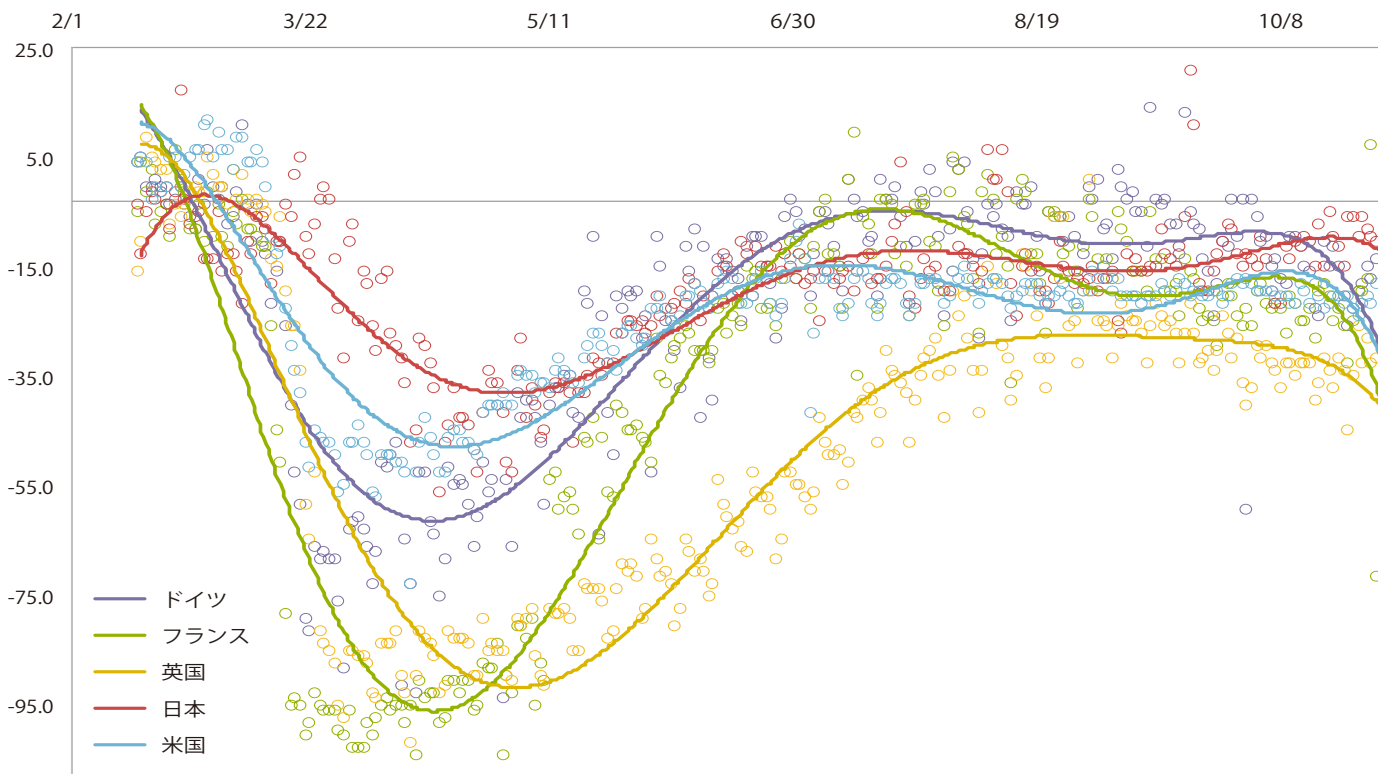
新型コロナの感染拡大防止のため、各国・地域政府は国民に対して、外出禁止・自粛要請などの政策を採った。前述のとおり、日本政府は緊急事態宣言の発令時などに、国民に対して外出自粛を要請した。Googleが公開するヒトの移動データをみると、先進各国で感染拡大がみられた3月後半から5月頃にかけてヒトの移動の低下がみられる（図表3-16）。

感染拡大が比較的抑えられていた日本でも、他国と同様にヒトの移動の低下がみられた。特に全国的な緊急事態宣言の発令があった4月中旬から5月中旬にかけて移動が少なかったことが分かる。ポストン・コンサルティング・グループ（BCG）が2020年4月に実施したアンケート調査によると、日本では外出に対して罰則などが無かったにもかかわらず、回答者の82%が「新型コロナウイルスの影響で公共スペースへの外出を極力避けている」と回答した。国内のヒトの移動は6月下旬までにある程度回復し、以降は横ばいとなっている。

新型コロナへの懸念は、感染症による経済への影響の懸念にもつながっている。前述のBCGのアンケート調査によると、「新型コロナウイルスの影響で景気後退が起きる」と回答した日本の回答者は89%に上り、同時期の西欧諸国や中国、インドなどの結果と比較しても高かった。

図表 3-16 娯楽関連施設における人出の推移

（0=2020年1月3日～2月6日の中央値）

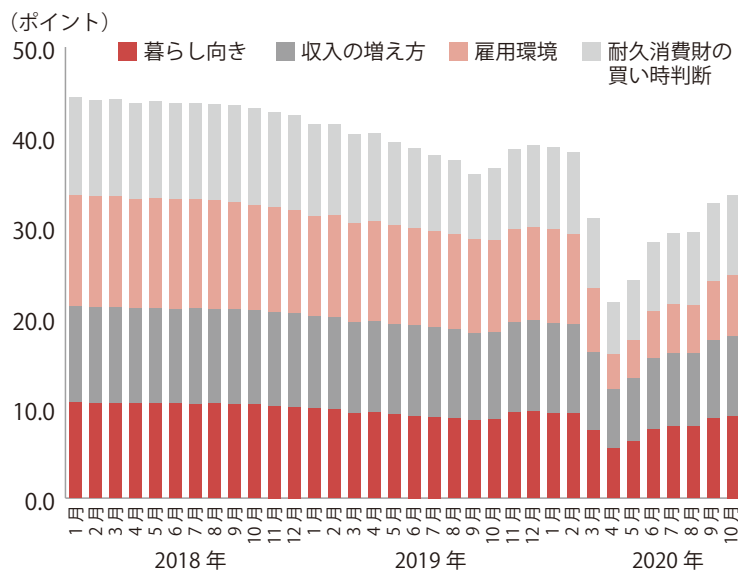


〔注〕○は日ごとの値を示し、グラフは各国の日ごとの人出のデータの散布図を近似曲線ととった傾向を示す。
〔出所〕「Google Mobility Report」(Google) (2020年11月5日時点) から作成

日本の消費者の新型コロナへの懸念は、国内の消費動向にも表れている。内閣府が毎月発表する消費者態度指数をみると、国内で新型コロナの感染が増加し始めた3月、ならびに新規感染者数が大幅に増加した4月は、前月と比較して消費者態度指数が大きく低下した(図表3-17)。2020年4月の消費者態度指数は21.6で、比較可能な1982年6月以来で最低となった。

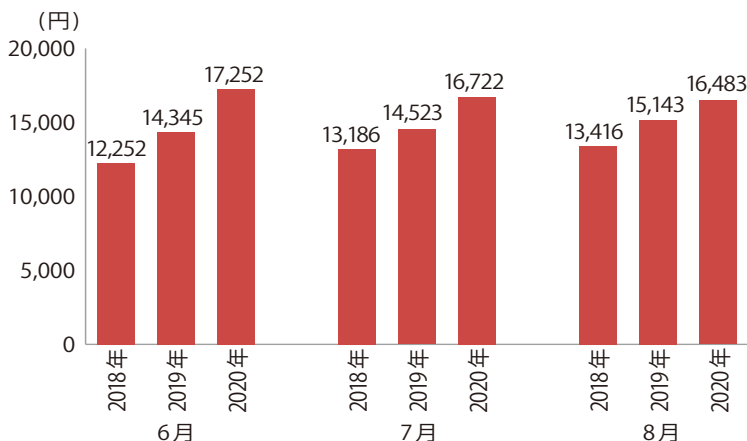
消費者態度指数は、1)暮らし向き、2)収入の増え方、3)雇用環境、4)耐久消費財の買い時判断、の4項目の単純平均で算出される。2020年4月は、これら4項目全てで過去最低となった。特に、1)暮らし向きと2)収入の増え方において、前月比がそれぞれ8.1ポイント減、8.5ポイント減で、過去最大の下げ幅となった。全国的に新規感染者が少なかった5月、6月は指数の回復がみられたものの、再び感染者数が増加し始めた7月は指数の回復が鈍化し、8月は全体指数が前月比減となった。同月の各項目の指数をみると、耐久消費財の買い時判断以外の3項目で指数が前月比減となった。経済回復を目指す中で、国内需要を支える消費者の消費意欲の向上は、引き続き重要な課題となる。

図表3-17 消費者態度指数の推移



(出所)「消費動向調査」(内閣府)から作成

図表3-19 インターネットを利用した支出額の推移



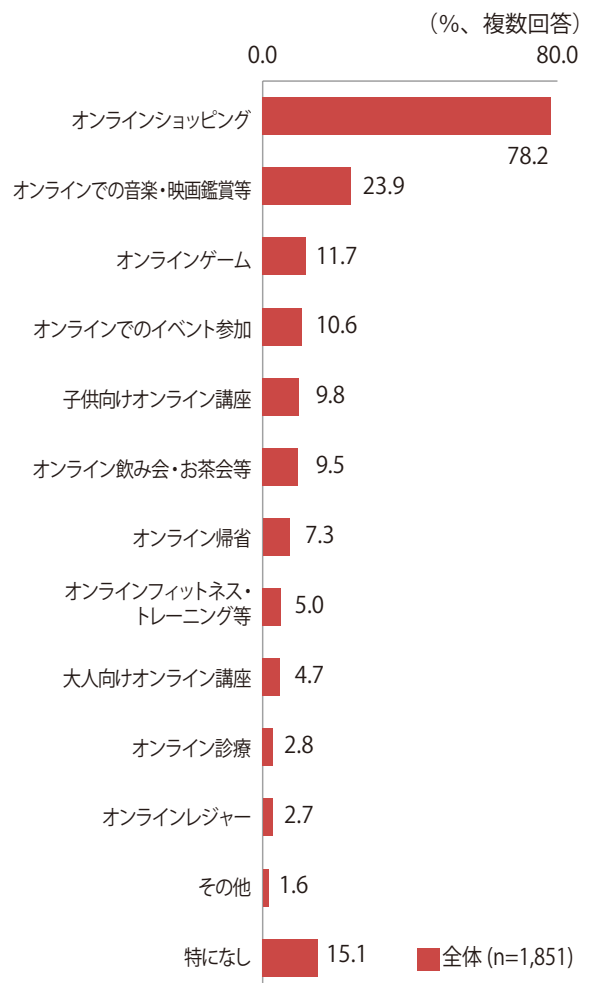
(出所)「家計消費状況調査」(総務省)から作成

■増加した国内のオンライン消費

新型コロナの感染拡大によって外出を控える消費者が増加したことにより、オンラインでのモノおよびコトの消費が世界的に急増した。消費者庁が2020年7月に実施した「オンラインサービス及び外食・中食に関する意識調査」によると、回答者の78.2%が直近1~2カ月でオンラインショッピングを行ったと回答した(図表3-18)。同回答を年代別にみると、20歳代から60歳代までで回答率が75%を超え、70歳代の回答率も50%を上回った。

家計の消費額をみても、オンラインを介した支出の増加が窺える。総務省が実施する家計消費状況調査をみると、インターネットを利用した支出額は2020年6月が17,252円(前年同月比20.3%増)、同年7月が16,722円(同15.1%増)、同年8月が16,483円(同8.8%増)など、2020年4月以降は比較可能な2015年以降のそれぞれの月別で最高額となっている(図表3-19)。単純な金額比較でも、2020年6月は、2015年以降で最高となった2019年12月に次いで、2番目に支出額が大きくなった。

図表3-18 オンライン活用の状況



(出所)「オンラインサービス及び外食・中食に関する意識調査結果」(消費者庁)から作成

2020年8月のオンラインを介した支出を品目別にみると、食料品（全体の12.8%）、家電（同8.5%）などの支出が多かった（図表3-20）。他方、宿泊料、運賃、パック旅行費を含む宿泊関連の支出額は1,901円で、全体に対する割合は11.5%と他品目と比較すると多い一方、前年同月比では、金額は2,870円減、割合は20.0%ポイント減で、いずれも2015年以降の同月比で最低だった。宿泊関連の支出額の割合は多い月で当該月支出の30%を超えるが、関連業種における消費減により、大きく低下した。同様に、大型イベントの開催中止や延期の影響によりチケット支出も大きく低下し、2020年8月の支出に占める割合は前年同月比2.9%ポイント減の1.7%となった。

図表3-20 インターネットを利用した支出の主要項目

項目	支出額 (円)		割合 (%)	
		前年同月比		前年同月比
食料品	2,102	817	12.8	4.3
家電	1,408	544	8.5	2.8
婦人服	814	199	4.9	0.9
宿泊関連	1,901	-2,870	11.5	-20.0
チケット	273	-423	1.7	-2.9
総額	16,483	1,340	100.0	0.0

〔注〕「宿泊関連」は、インターネット上での決済とそれ以外の決済の合計。
〔出所〕「家計消費状況調査」（総務省）から作成

新型コロナの収束後の日本市場を考えるにあたり、オンライン消費の大幅な増加が継続的にみられるかが注目される。クレジットカードの決済情報をもとにJCBとナウキャストが算出する「JCB消費NOW」をもとに行われた渡邊・山本（2020）の調査は、2020年1月と同年4月時点のオンラインとオフラインの消費データを比較し、オンライン消費の増加要因を概説している。同調査によると、今回の新型コロナが消費者に与える影響は不可逆的な変化ではなく、感染拡大が収束すれば、オンライン消費の増加も落ち着く可能性がある¹と指摘する。新型コロナによって消費者が非接触の消費を増加させたが、今後の消費チャンネルの変化は引き続き注視する必要がある。

■増加するキャッシュレス決済

昨今の日本の消費者行動にみられる変化として、キャッシュレス決済の利用増加が挙げられる。経済産業省によると、2019年の日本のキャッシュレス決済利用率（金額ベース）は、前年から2.7%ポイント増の26.8%だった（図表3-21）。項目別にみると、クレジットカードが24.0%と大きく、電子マネー（1.9%）が続く。2018年に0.05%だったQRコード決済は、2019年に0.31%まで増加したが、その割合は4項目のうち、依然として最も小さい。

新型コロナの感染拡大への懸念により、非接触での決済を可能とするキャッシュレス決済の利用が拡大している。JCBがキャッシュレス決済利用者を対象に実施したアンケート調査によると、コロナ禍でオンライン決済が増えたと回答した回答者は全体（n=1,000人）の58.5%で、特に20代（n=200人）は71.5%、30代（n=200人）は64.0%が増えたと回答した。また、今後もキャッシュレス決済を利用すると回答した回答者は全体の93.0%に上る。今後も利用する理由としては、「ポイントがよく貯まるから」（今後もキャッシュレスを利用したい人（930人）の63.2%）、「会計がスピーディーだから」（同40.8%）、「キャッシュレス決済対応のお店が増えたから」（同39.9%）などが上位を占めた。上位の回答はいずれも利用したうえでの利益や利便性の向上、環境整備に関連する項目であり、新型コロナの収束後も、引き続きキャッシュレス決済の利用拡大の可能性が窺える。

既存利用者の利用拡大は、これまで利用のない消費者に影響を及ぼす可能性もある。キャッシュレス推進協議会が2020年3月に発表した調査によると、キャッシュレス決済の利用に前向きな消費者は、知人や友人にキャッシュレス決済の利用者がいる場合や、世間でキャッシュレス決済が流行していると感じるという場合が多い。同調査のヒアリング結果をみると、自身の周囲でキャッシュレス決済の利用が多いと感じることで、関心を高めるケースがみられる。

日本政府もキャッシュレス決済の利用促進を後押しする。政府は、2025年までにキャッシュレス決済の利用率を4割程度に引き上げ、将来的には8割を目指している。キャッシュレス決済の利用促進のため、政府は2019年10月から2020年6月にかけて、登録店におけるキャッシュレス決済の利用額の最大5%を利用者に還元する事業を実施した。経済産業省の資料によると、同事業の登録店舗数は当初想定の50万店を大きく上回る約115万店に達したという（2020年6月11日時点）。更に政府は、2020年9月より、マイナンバーカードと連動したキャッシュレス決済の利用に対し、25%分のポイント還元（最大5,000円）を行う「マイナポイント事業」を開始した。総務省などは、同事業の実施により、更なるキャッシュレス決済の利用促進を期待する。

図表3-21 国内キャッシュレス決済の内訳の推移

	2016年	2017年	2018年	2019年
クレジットカード	18.0	19.2	21.9	24.0
デビットカード	0.3	0.4	0.4	0.6
電子マネー	1.7	1.7	1.8	1.9
QRコード	-	-	0.1	0.3
計	20.0	21.3	24.1	26.8

〔注〕①各数値は利用金額ベース。②2017年以前の「QRコード」は、出所資料での統計取得が不可。
〔出所〕経済産業省資料から作成

¹ 同検証によると、調査対象期間におけるオンライン消費の増加は、以前からオンライン消費を行っていた消費者による、更なる消費のオンライン化が大きな要因であるという。これらの消費者がオフラインで行っていた消費をオンラインに移行したことにより、オンライン消費が増加した。対照的に、これまでオンライン消費のなかった消費者によるオンライン消費の利用もみられたものの、その割合は小さかった。同調査は、オフライン消費からオンライン消費に移行した消費者層の小ささから、新型コロナによるオンライン消費の増加は不可逆的な変化ではない可能性を指摘する。
渡辺 大森 悠貴、2020「コロナ収束後もオンライン消費の増加は続くか」CARF:Working Paper Series、CARF-J-112、東京大学金融教育研究センター

前述の還元事業では、中小店舗のキャッシュレス決済の導入が進んだ一方で、事業規模により利用金額に隔たりがみられた。経済産業省は、中小店舗へのキャッシュレス決済導入の阻害要因の克服のため、環境整備に向けた検討会を行うなど、利用促進に努める。政府も、国内の振込手数料やクレジットカードのための通信に必要なシステム使用料の見直しなどを目標に掲げる。

新型コロナを契機に、国内ではこれまで拡大傾向にあったオンライン消費やキャッシュレス決済の利用が増加した。将来的な消費のデジタル化は、従来の企業対消費者（B2C）取引以上に消費者情報の取得を可能とする。今後は、関連データの分析ツール、その有効な利活用による顧客獲得や市場拡大のためのコンサルテーションサービスなど、裾野産業の拡大も期待される。

コロナ禍における地方公共団体の官民連携の取り組み COLUMN

新型コロナが日本全国に大きな影響を与える中、地方政府の中には、スタートアップと連携することで、新たな社会課題に取り組もうとする動きがみられた（図表）。神戸市は2018年から、市職員とスタートアップの連携をとおり、地域の課題の解決を目指す Urban Innovation Kobe を展開している。同市は2020年4月に同プロジェクトの一環として、市民生活や市役所内における新型コロナの課題解決となり得る製品・サービスの募集を開始した。同プロジェクトの特徴は、審査のスピードだ。応募プロセスはオンラインで完結し、一次審査は応募から2営業日、二次審査は応募から2週間を目途とする。また、実証などのための市の関係部署との調整は最短で1週間以内としており、応募から実証あるいは実装までを素早く行う体制を採る。募集を開始した4月20日から8月までの期間で、市民向けの生活関連情報提供サイトを手掛ける企業、飲食店向けの資金繰りサポートを提供する企業、休校中の学生のための家庭学習支援を提供する企業などが採択されている。

神戸市が開始した Urban Innovation Kobe は2019年に Urban Innovation Japan と名称を変え、神戸市にとどまらず日本全国の自治体が、それぞれの地域の社会課題解決のための事業を募集している。2020年には愛知県豊橋市、名古屋市、静岡県藤枝市などが地域の課題を掲載しており、スタートアップ

プからの事業提案を募集している。新型コロナに関連する課題もみられ、各地での行政とスタートアップの協働による課題解決の進展が注目される。

福岡市は2016年より、社会課題の解決や市民生活の質の向上につながる実証実験プロジェクトの募集を行う「福岡市実証実験フルサポート事業」を展開する。2020年の同事業は、「Beyond Coronavirus（コロナを乗り越える）」をテーマに開催され、2020年7月に7社が採択された。外資系企業では、2012年に台湾で設立され、その後日本で拠点設立を行った Gogolook が採択されている。福岡市の事業では、同社による新型コロナに関連した電話詐欺や誤情報の防止情報基盤の構築を行うプロジェクトが採用されており、今後福岡市での実証実験などを進める。

東京都は、都政の課題解決に向けたスタートアップとの連携を目指し、2019年から「Upgrade with Tokyo」というピッチイベントを開催している。第5回となった2020年8月の同イベントは、新型コロナの影響を鑑みた新しい日常における働き方改革というテーマのもと、5社によるピッチが行われた。同イベントでは、AIを用いた高度な水処理技術を用い、屋内・屋外や水道の有無に関わらず、手洗いをとおした公衆衛生の強化や推進を目指す企業が選出された。同社は今後、東京都とプロジェクトの推進に向けて具体的な交渉を進める。

図表 地方政府による新型コロナ関連の官民連携プロジェクト

地域	プログラム	概要
神戸市	Urban Innovation Kobe	新型コロナの影響を鑑み、感染拡大防止、市民生活や市役所の業務における新たな課題の解決のための技術や提案を募集する。2020年4月より随時募集を行っており、一次審査は応募から2営業日を目途に結果を連絡し、二次審査も2週間を目途とするなど、迅速な審査を行う。採択されたスタートアップには、神戸市担当部署とのサービス開発に向けた調整、実証実験の実施協力、サービス開発のための支援金（1チーム上限50万円）、実証成功モデルの早期実装サポート、といった支援が提供される。
福岡市	福岡実証実験フルサポート	同市は関連団体とともに、先端技術を活用して社会課題の解決や市民生活の質の向上をはかる実証実験プロジェクトを募集する「福岡実証実験フルサポート事業」を展開する。2020年度の同事業は、「Beyond Coronavirus（＝コロナを乗り越える）」をテーマとし、感染症がもたらす社会課題の解決を目指すプロジェクトを募集し、35件の応募のうち、台湾発のスタートアップである Gogolook を含む7件が採択された。採用された事業者に対しては、実証事業の場所の提供、広報支援、行政データの提供、必要な規制緩和の検討、助成金などの支援が提供される。
東京都	Upgrade with Tokyo	東京都は、都政の解決に資するこれまでにない製品・サービスを提供するスタートアップによるピッチイベントならびに行政機関やVC、企業などとの交流の場を創出するイベント「Upgrade with Tokyo」を開催している。2020年8月に開催された第5回は、「ウィズ・コロナ社会における「新しい日常」の定着を目指して～都庁の働き方改革2～」をテーマとして、スタートアップを募集した。同イベントでは、5社のスタートアップによるピッチが行われ、AIを用いた水処理技術をとおして公衆衛生の強化を目指す企業が選出された。

（出所）各自治体政府の関連情報から作成

(3) 新型コロナを経た今後の日本市場

■表面化した課題と加速する変化

新型コロナは、国内外を問わずあらゆる側面に影響を及ぼした。諸外国に比べ感染者数の少なかった日本も、その影響は免れなかった。健康被害や経済の落ち込みなどの負の影響がみられた一方で、今回のような経済・社会の危機はそれまで潜在していた変化や課題を表面化させ、その変化や課題解決を加速化させる側面を持つ。

日本国内をみると、これまで導入が伸び悩んでいたテレワークが多くの企業で導入された。政府による外出自粛要請が解除された後も、テレワークなどの制度を維持することで、より柔軟な働き方に資する労働環境整備を行う企業は少なくない。テレワークの導入で不可欠な業務プロセスや進捗管理の在り方の見直しは、これまで指摘されていた働き方や労働生産性の低さなどの課題解決への貢献が期待される。また、新たな経済・社会を見据えた国内企業による新たなビジネスモデルの模索は、他社との協業・連携をとおした競争力強化をもたらす可能性を持つ。

他人との接触を減らす方法の一つとして、オンラインでの消費やキャッシュレス決済利用の増加など、消費のデジタル化もみられた。特に新型コロナによる影響は、これまで政府が目標の一つに掲げていたキャッシュレス決済利用の促進、中長期的には裾野産業の進展をもたらすか注目が集まる。

コロナ禍による政府への影響も小さくない。経済への影響に対応するため、日本政府は過去最大の補正予算を組み、医療体制の拡充のみならず、事業・雇用の継続、国内事業者のビジネス強化のための予算を整備した。他方で、以前から問題視されていた行政手続きの課題が顕在化した。安倍前首相が中央省庁に対して見直しを指示し、菅首相はデジタル庁の新設を目指すなど、これまで以上に行政手続きの改善に対する取り組みが進むことが予測される。

事業者、消費者、行政のデジタル化の進展、新たなモデルの模索や取り組みは新型コロナによる一過性の変化ではなく、中長期的に経済・社会の進展をもたらす変化として、今後も注視が必要となる。

ジェトロによる国内の外資系企業を対象としたアンケート調査によると、今回の新型コロナによって国内ビジネスの縮小あるいは撤退を計画する企業は全体の1割に満たず、多くの企業が日本でのビジネス継続、拡大を行うと回答した。日本でビジネスを行う魅力について、日本でビジネスを継続する企業の67.4%が「現在の市場規模」、64.7%が「関連産業成長性」と回答した（ジェトロのアンケートの詳細は、「第2章(3)②外資系企業の最新動向」を参照）。

日本のGDPは米国、中国に次いで大きく、1人当たりGDPも高いことから、成熟した市場と評価を受けることがある。他方、

産業分野によっては他国以上に市場成長の可能性がある市場でもある。テレワーク、オンライン消費、キャッシュレス決済などはその一部だ。新型コロナがもたらす日本市場の変容はこれらにとどまらない。新型コロナと加速するデジタル化により、遠隔教育や遠隔医療などの比較的新しい市場も注目された。また、新型コロナを経て経済活動の活発化が期待される中で、脱炭素などの再生可能エネルギーの分野も引き続き重要な産業分野である。

今回の新型コロナの影響により、国内事業者、消費者、行政部門は急速な変化を迫られ、その対応を進めている。外国・外資系企業にとっては、今回の社会の変容はビジネス展開の契機であり、引き続き日本社会の変容を適切に捉えることが鍵となる。新たな技術・サービスを展開する外国企業の国内参入、外資系企業のビジネス展開は、日本経済・社会のデジタル化や効率化などの加速的な促進を可能とし、更なる成長につながることを期待される。