

取材事例一覧

No.	法人名	業種	所在地		設立	従業員数
1	ゆうきや	小売業(織物・衣類・身の回り品販売)	神奈川県	横浜市金沢区	1954年	3名
2	伊藤家石材店	卸売業・小売業(墓石・仏壇等)	北海道	旭川市	1975年	30名
3	蘇山郷	宿泊業(旅館)	熊本県	阿蘇市	1963年	30名
4	セルヴィス	介護事業(訪問介護・住宅型・有料老人ホーム等)	大阪府	東大阪市	1995年	400名
5	親和(鞆の浦・さくらホーム)	介護事業(デイサービス、グループホーム、小規模多機能型居宅介護)	広島県	福山市	2003年	69名
6	山陽トラック	運輸業(一般貨物自動車運送)	広島県	三原市	1960年	68名
7	小玉建設	建設業(一般土木建築工事)	秋田県	山本郡三種町	1962年	18名
8	野村建設工業	建設業	大阪府	大阪市中央区	1989年	136名
9	妙見屋(あいおい薬局)	医療業(調剤薬局)	香川県	東かがわ市	1951年	17名
10	紀生	美容業	宮城県	仙台市青葉区	1974年	60名 (グループ計180名)
11	日新(飛騨自動車学校)	教育・学習支援業(自動車教習所)	岐阜県	高山市	1964年	18名
12	ヤマサン食品工業	食料品製造業	富山県	射水市	1975年	113名
13	キミセ醤油	食料品製造・販売業	岡山県	岡山市南区	1955年	50名
14	けやき総合管理	不動産業(管理、賃貸仲介)	山梨県	甲府市	2008年	20名
15	兼城自動車整備工場	自動車整備業	沖縄県	うるま市	1989年	20名

ITツール面での整理

	分野		目的				複数業務 プロセス 対応	ITツール選択のきっかけ				ITベンダーへの評価 (もっとも強いと 思われるものを記載)	営業会社 とツール 提供者は 別会社
	基幹業務 ・汎用 ツール	業種特化	効率化	売上向上	経営の 見える化	その他		自社で 比較検 討*	同業者 の推薦	同業者 の見学	ITベン ダーの 営業提 案		
1 ゆうきや	○			○		新規事業 立ち上げ		○				コンサルも含まれたツールである	
2 伊藤家石材店		○		○		サービス向上	既存ツール連携				取引 あり	品質に信頼あり	
3 蘇山郷		○	○				○/既存ツール連携		○			業種の特性をよく理解している	
4 セルヴィス		○	○		○		既存ツール連携		○	○		業種の特性をよく理解している	
5 親和		○	○			サービス向上		○			新規	一緒に成長していけるベンダーと 感じた	
6 山陽トラック		○	○				○				新規	求める内容にフィットする提案だった	
7 小玉建設		○	○							○	取引 あり	品質に信頼あり	○
8 野村建設工業	○	○			○		ツール間連携				取引 あり	求める内容にフィットする提案だった	△
9 妙見屋		○	○			サービス向上	○	○	○			価格・機能が適切だった	
10 紀生		○	○		○	ネット予約 向上	○				取引 あり	求める内容にフィットする提案だった	
11 日新		○	○				○	○		○		価格・機能が適切だった	
12 ヤマサン食品工業	○		○		○		既存ツール連携				取引 あり	求める内容にフィットする提案だった	○
13 キミセ醤油	○		○	○			RPA				取引 あり	価格・機能が適切だった	○
14 けやき総合管理		○	○				○	○				一緒に成長していけるベンダーと 感じた	
15 兼城自動車整備工場	○	○	○	○		ネット予約 向上	既存ツール連携	○			新規	一緒に成長していけるベンダーと 感じた	

目的として強いものを○とした

No.1

小売業

織物・衣類・
身の回り品販売

神奈川県

有限会社 ゆうきや

左:代表取締役 飯田映夫氏
右:マネージャー 飯田由也氏

地元で愛される婦人服店が 海外通販に挑む 越境ECサイトツールで、顧客ニーズ把握へ

プロフィール(IT導入補助金申請時)

- 住所 : 神奈川県横浜市金沢区六浦東1丁目20番20号
- 設立 : 1954年
- 従業員数 : 3名

事業者の特色

- 戦後から営業を続ける地に根づいた小売店
- 婦人服だけでなく肌着・靴下・パジャマ等々、生活に必要な衣類全般を販売し、ファン、リピート顧客がいる
- 「モノを仕入れれば売れる時代」「大手流通進出など大競争時代」を経験。店舗拡大・縮小と環境変化に対応してきた。現在は本店1店舗を営業



マネージャー 飯田由也氏

IT導入補助金で費用負担が大幅に軽くなり、スピーディに一步を踏み出せました

地に根づいた店をなくしたくない！
良いパートナーと挑戦を続けます



代表取締役 飯田映夫氏

経営課題



- 路面店の営業は厳しく、飯田映夫社長は年齢もあって廃業を考え始める。しかし、話を聞いた息子の飯田由也氏が地元で愛される店を残したいと跡継ぎとして入り、2019年から新事業に着手
- 新規事業は店舗販売にこだわらず、拡大しているネット販売とする。なかでも、さらに顧客の母数が多い海外をターゲットに越境ECに取り組みたい
- 売るものを先に決めず、外国人がほしいと思う“何か”をリサーチしながら販売する方針を立てる

IT活用による改革

IT導入の経緯・きっかけ

- 越境ECサイトを構築するにあたり、情報収集、セミナー参加を進めた結果、すべて自社で構築するよりも、専用ITツールの導入が有効と実感
- 単なる越境EC機能のみならず、コンサルサービスがついているITツールの存在を知る
- 3、4社を比較し、サイトの構築・運用保守のサポートはもちろん、未経験者にもゼロからきちんと教えてくれることを最重要視し、ITツールを決定

IT導入補助金認知経路

- IT導入補助金は、ITベンダーからの提案で知る。申請サポートも受けられた。取組む前に金融機関に融資を申し出たが断られていたので、補助金が大きな後押しになった。

ITツールの特徴

- すべての機能をクラウド上で提供しているため、運用保守の手間が最小限
- 日本に高い関心を持つ多数の外国人が集う公式Facebookページを運営し、公認インフルエンサーの商品紹介によってフォロワーを越境ECサイトに誘導する仕組みを確立しており、ITツール利用企業の集客・販促を強力に支援している

ITベンダーへの感想

- ECサイト開設後の出品、集客、販促、運営などについても、専任のコンサルタントが寄り添ってサポートするので助かる
- 標準・オプションで提供される豊富な機能やわかりやすく使いやすい管理画面にもメリットを感じた

経営上の効果



- 2020年1月から第一弾として、日本のカップラーメンの海外向けネット通販「JAPAN NOODLES」(<https://jp-noodles.com/>)を開始。スピーディなスタートを図れた
- 今後も失敗を恐れることなく、「外国人から見た日本の魅力的なもの」を見つけ出し、販売アイテムを積極的に増やしていきたい
- 通常なら、ITやECの専任担当者を配置する必要があるが、越境ECツールと良いITベンダーに出会えたことで、増員なくビジネスを立ち上げることができた

導入したITツール

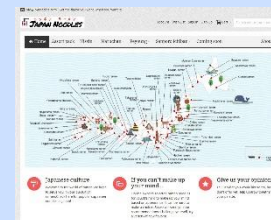
ジェイグラブ 株式会社
越境EC通販サイト

「Magento(マジメント)」

<https://www.j-grab.co.jp/magento/>



構築したECサイトの
画面例
<https://jp-noodles.com/>



日本の商品を好む
外国人に向けた紹介も

- IT導入支援事業者
ジェイグラブ 株式会社

取材後にお伺いしました！
数字で見る指標

システム運用管理の省力化

専任スタッフ
一人分相当



No.2

卸売業・
小売業
墓石・仏壇等

北海道

株式会社 伊藤家石材店

代表取締役 伊藤憲治氏

「墓石の仕上がり」を豊かな画像で顧客に提示
スピーディかつ満足度の高い提案で、信頼関係を構築

プロフィール(IT導入補助金申請時)

- 住所 : 北海道旭川市旭町一条19丁目2987番地
- 設立 : 1975年
- 従業員数 : 30名
- URL : <https://www.itouke.jp/>

事業者の特色

- 北海道旭川市を本社に、道内に4店舗を展開。できるだけ現物を見てもらいたいと、屋内・外のショールームを設けている。かつて、墓石は冬場に受注し半年かけて準備・製造を進めたが、現在は短期間での依頼が多くなっている
- 高齢化が進み、地元の墓を継ぐ人が減少。環境変化に対応すべく、墓じまいのサポートや取扱商品を仏壇仏具に広げるなど、「ここ1か所で済む便利な店」へ変化させてきた。デザイン性の高い店舗づくりなど、業界の常識にとらわれず、顧客に選ばれる店舗を目指す
- 仏壇は多様なメーカーの商品を取り扱い、明朗会計・適正価格の提示を信条にする。ネット販売も実施しており、コンパクトな仏壇を中心に関東・関西から購入がある



お客様に選ばれる店で
あり続けるよう、
市場動向をつかみ
常に変化していきます



代表取締役
伊藤憲治氏

経営課題



- 墓石の分野は、少子高齢化と生活スタイルの変化に大きく影響を受けている。埋葬の方法が多様化し決定権が祖父母世代から若者に移るにつれ、洋風のお墓や小さめの仏壇などニーズが変化。オーダーを受けて製造する墓石では、様々な形状にスピーディに対応する必要がでている
- 経営者の代替わり後は店舗数を増やしてきたが、社会環境の変化スピードや自然災害リスクなどを勘案し、現在は店舗を増やさず、柔軟に変化できることを重視している

IT活用による改革

IT導入の経緯・きっかけ

- デザイン性の高い墓石受注においては、設計段階で仕上がりイメージを顧客としっかり共有することが大切。ビジュアルに提示するツールを活用したい
- これまでも墓石用CADソフトと図面作成ソフトを利用していた。ITベンダーから旧バージョンのサポートが終了すること、新バージョンは大幅に機能がアップしていることを聞き、導入を決意

IT導入補助金認知経路

- ITベンダーからの案内

ITツールの特徴

- 墓石石材業向けの「MICS」シリーズのうち、カラー図面作成のITツール。同シリーズには墓石CAD、部材制作ソフト、プレゼンツールなどがある
- 高品質のカラー図面による自在なプレゼンテーションにより、契約率向上が見込める
- マウスによる直感的操作で材料の変更や移動、回転などに対応。墓石文字も彫刻表現ができる

ITベンダーへの感想

- 同系列のソフトはすでに利用しており、手書きからの効率アップを図れた実績から信頼感を抱いている。今回は保守契約も結んだので、安心して使える
- 新バージョンでは、より使いやすく、リアルな表現が可能になった

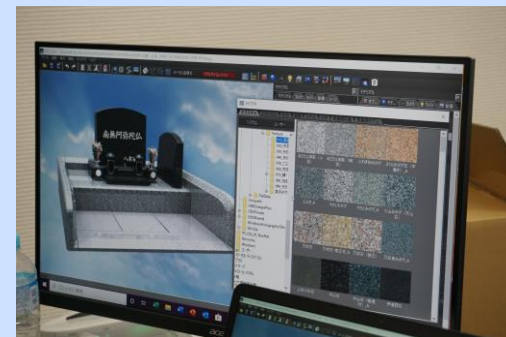
導入したITツール

株式会社内田洋行ITソリューションズ

「MICS/Gaia」

(墓石 カラー図面作成)

<https://www.kentem.jp/product-info/dekispert/>



- IT導入支援事業者
株式会社内田洋行IT導入コンソーシアム

経営上の効果



- CADで設計した墓石の仕上がりイメージをビジュアルに伝えられるようになった。接客時はiPadにて画像を提示する。石の素材や色の変更、敷き詰める砂利を変えるといったシミュレーションも可能で、完成後のミスマッチを防ぎ、顧客満足度が向上した
- 設計図をもとにした図面イメージの作成がスピードアップし、顧客を待たせずに回答できるようになった
- 図面完成後は、部品パーツごとに分類し、工場への加工依頼ができるので作業がスムーズになった

取材後にお伺いしました！
数字で見る指標

墓石の商談における
依頼から提案まで

リードタイム
50%短縮



No.3

宿泊業 旅館

熊本県

合資会社 蘇山郷

予約・調理・会計をつなぎ時間を有効活用
地域ぐるみで、長期滞在できる温泉町に

プロフィール(IT導入補助金申請時)

- 住所 : 熊本県阿蘇市内牧145-1
- 設立 : 1963年
- 従業員数 : 30名
- URL : <http://www.sozankyo.jp>

事業者の特色

- 阿蘇市内牧温泉に位置する22室の和風温泉旅館。昭和7年、与謝野鉄幹・晶子夫妻が宿泊した部屋は「杉の間」として残されている
- 20年ほど前の経営危機、2012年の集中豪雨、2016年の熊本地震に直面しながらも、構造改革とポイントをついた投資で乗り切り、顧客に支持されてきた。海外からの宿泊者も伸びている
- 顧客が長期滞在しやすいよう、夕食がない1泊朝食の宿泊も提供。ルーフトップバーや焼酎バーなど館内で自由にくつろげる施設も設置。地域の飲食店と連携し回遊できる街づくりを推進している



人手不足の中、個人客に
選ばれる旅館に

改革の一つが、手書きを減らし
効率を上げるITの導入でした



館主 永田祐介氏

経営課題



- 団体から個人客へ、外国人顧客を増やす策へと温泉旅館には変革が求められている。1泊2食付きに限定せず宿泊プランを打ち出すなど改革を進めると、一人が多様な業務をこなす必要がでてきて、オペレーションが複雑になっている
- 人手不足のなかで採用を確保するには、休日の増加や給与額、寮など雇用環境の整備が必要である。そのためには生産性の向上が不可欠であり、業務の見直しを進めたい

IT活用による改革

IT導入の経緯・きっかけ

- 館内業務に手書きが多かった。当日の予約者名と宿泊料金は、ネットからの予約と電話予約メモを合わせて手書きのフロント表に集約。また調理場には1週間分の予定を渡し、変更は都度連絡していた。二重作業や書き漏れのチェックなど、手書きに伴う作業をなくし、精算時のデータを会計システムまでつなげて効率化したい
- 宿泊料金に含まれない飲み物やバーでの飲食代を、間違えず手間なくフロントの精算金額に反映させたい
- ITの活用に注目し、いくつかのツールを比較検討していた

IT導入補助金認知経路

- 補助金はスタート時から知っていた。2019年に補助額が上がり、また課題に合うITツールが見つかり導入を決意

ITツールの特徴

- フロントの精算システムからスタートしたITツール。多

岐にわたる旅館業務に対応すべくユーザーヒヤリングを重ねて理解し、改良している

- 旅館ごとにシステム化したい業務分野が変わるので、基本システム+オプション選択としている
- 各旅館の部屋割に合わせてデモを作成するなど、1社ずつに寄り添ってシステム提案を行っている

ITベンダーへの感想

- ITベンダーは業界のイベントなどに積極的に参加しており、以前から面識があった
- 旅館は食事の提供もあり業務の範囲が広いが、それに応えるシステムだった。他社のシステムも検討し、利用者に感想を聞いたり、ランニングコストや設定の容易さなどを調べたりしたが、当ツールは「やりたいと思っていたことができ、価格もこなれている」と選択した
- レストランと調理場の連絡システムを、カスタマイズした。これにより、さらに生産性を上げることができた

導入したITツール

株式会社クリップサイト

「支配人くん NEXT」

<https://www.clipsite.co.jp/next/>



調理場での情報共有用大画面

夕食時の注文を会計に連動

- IT導入支援事業者
株式会社クリップサイト

経営上の効果

- 様々な宿泊予約サイトから予約データを取り込み(電話予約はシステムに入力)、システム上でフロント表を作成可能に。チェックアウト後の精算結果は会計システムに反映できるので、手作業が大幅に減った
- 夕食時の飲み物追加オーダーやバーでの飲食は、タブレットを用いて注文を取り、オーダーデータをフロントの精算システムに連動。手書き伝票がなくなり書き間違いや渡し忘れのミスを回避し、効率アップも図れた
- 宿泊予約データから食事のデータを取りだし調理場で閲覧可能に。大きなモニターで夕食の人数やコース、アレルギーなど特記事項を確認している。見やすく間違えずに段取りできるようになった
- レストランと調理場は少し離れており、次の料理を出す順番をフロアスタッフが調理場に連絡しに行っていた。レストランから調理場へシステムを通じて連絡できるようにしたため、連絡と受け取りの2往復が、料理を取りに行く1往復のみで済むようになった



取材後にお伺いしました！
数字で見る指標



夕食満席時の配膳担当者数の削減

これまでの**4人から3人**で対応可能に

人件費の削減(前年同月比)

約13%削減

No.4

介護事業

訪問介護・住宅型
有料老人ホーム等

大阪府

株式会社 セルヴィス

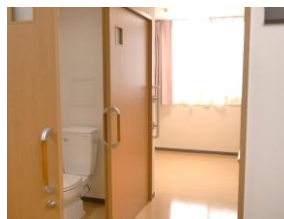
現場の業務負担を大幅に減らしつつ、
リアルタイムで各施設の状況を把握

プロフィール(IT導入補助金申請時)

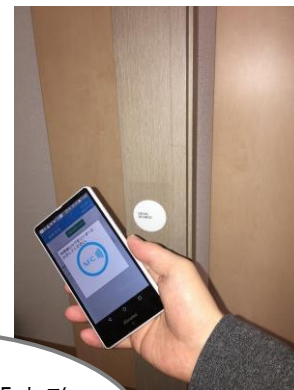
- 住所 : 大阪府東大阪市下小阪5-1-21 山三エイトビル
- 代表者名 : 代表取締役社長 田村茂生
- 設立 : 1995年
- 従業員数 : 400名
- URL : <https://e-kaigo.net>

事業者の特色

- 大阪府を中心に、住宅型有料老人ホーム、サービス付き高齢者住宅を20施設経営
入居者に個別契約のうえ訪問介護サービスを提供
- 多くが、自宅での継続生活が困難、または身寄りがなくなった高齢者。大阪府ではこの形態での介護事業者が多い
- 現在、約700室を運営、訪問介護スタッフは総勢400名を超える(1事業所30~40名の利用者に対しヘルパーは約15名)



介護スタッフから「事務
作業がすごく楽になった」と
喜びの声があがっています



経営理念

1. 私たちは利用者さん及びそのご家族…
「安心・安らぎ」の提供を実現していきます。
1. 私たちは社員との絆を大切にし、
社員と共に成長する会社づくりを目指していきます。

合言葉

1. 利用者さんを自分の家族と思い、
思いやりの心で接しよう。
1. スタッフは親切であり、礼儀正しく笑顔で働こう。
1. 利用者さんの笑顔は自分の喜びとしよう。

三つの約束

1. 全ての方々に笑顔で挨拶しましょう。
1. 業務は皆で協力し、速やかに行いましょう。
1. 報告・連絡・相談は密にしましょう。

介護事業部 課長 西浦雅史氏

経営課題



- 介護保険適用業務のため、紙の提出処理が大変多い。保管年数は5年ほど。段ボールに多数の紙を保管しなければならない
- 介護保険請求はパソコンからシステムで行う。実績管理のチェックや入力作業がサービス提供責任者の大

きな負担になっていた

- 人材の獲得も課題であり、現在はベトナムなどアジアからの人材が増えている。ただ、現場から細かなニュアンスを報告する際には、言葉の壁もある

IT活用による改革

IT導入の経緯・きっかけ

- 働きやすい環境づくりに向け、実績管理や記録をペーパーレス化できる介護ソフトを探し始めた
- セミナーに行って話を聞いたりもしたが実際の使い勝手がよくわからない。ある同業者に利用中のITツールが良いと聞き、訪問して様子や操作性を見せてもらった
- 普及しているスマートフォンを利用するシステムなら現場にも無理がなく、月末月初の事務処理時間を大幅に短縮できると確信した。事業所数が多いので、IT導入補助金を活用して4事業所からスタート

IT導入補助金認知経路

- ITベンダーからの案内

ITツールの特徴

- 訪問介護事業のサービス実績を、ヘルパーが持つスマートフォンで確認・記録するクラウドサービス。登録された介護サービス予定をもとに、当日訪問するヘルパーのスマートフォンに情報が提示され、変更点や注

意事項を記載するだけで報告が完了。用紙からの入力をなくし、ペーパーレスを実現する

- 利用者宅への到着、退室は、許可を取って貼らせてもらったICタグをスマートフォンで読み取るだけで情報が記録される
- 介護実績記録のデータは、管理者によるチェックが終わると介護保険請求のソフトに連動が可能。請求業務における入力作業負担も軽減し、ミスを起こさない

ITベンダーへの感想

- 訪問介護現場の業務を踏まえており使いやすい。2,3週間で使いこなすことができた。当初不安はあったが、思ったよりスムーズだった(数人がマスターすると教え合える)
- 現場のスマートフォン操作より、むしろサービス提供責任者側が慣れないパソコンでの操作を覚えるほうが大変だった。ロジックからは説明会の開催や丁寧な指導があり、無事軌道に乗せることができた
- ITツールを使って初めての感想や要望を出すと、次回の改定会議に上げてくれるなど、ITベンダーの「現場の声を聞く姿勢」に好感がもてる

経営上の効果



- ヘルパー側:1枚ずつ記載が必要だった実績報告書については、予定業務がスマホに示されるので、記入作業が少なくなった。外国人のヘルパーは日本語での表現に限界があったが、スマホの翻訳機能を使うことで、正確な情報共有が実現した
- 事業所ごとのサービス責任者:毎月のサービス実績の処理は画面で確認するのみとなり、紙の実績報告

書を集め、チェックして入力する作業から解放された。入力がないため、人的ミスも発生しない

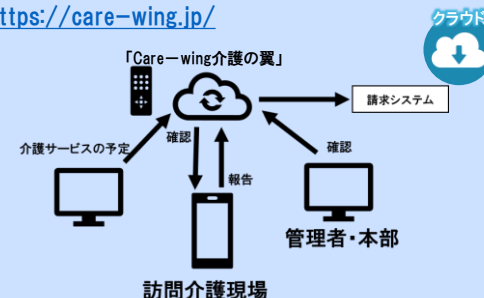
- 本部の管理職:各事業所の様子を知るには、現地に行くしかなかったが、クラウドシステムのため、本部にいても介護サービスの提供実態をリアルタイムで把握できるようになった。訪問に要する時間を削減しつつ、状況をスピーディにつかめている

導入したITツール

株式会社 ロジック

「Care-wing介護の翼」

<https://care-wing.jp/>



- IT導入支援事業者
株式会社 ロジック



取材後にお伺いしました！
数字で見る指標



訪問記録の入力作業時間の削減

約3分の1に削減

記録用紙の使用量の削減

1事業所あたり1日約70枚が0枚に

No.5

介護事業

デイサービス、
グループホーム、
小規模多機能型
居宅介護

広島県

有限会社 親和（鞆の浦・さくらホーム）

一人ひとりの人生を理解した
地域とつながる介護を、ITが後押し

プロフィール(IT導入補助金申請時)

- 住所 : 広島県福山市鞆町鞆552番地
- 代表者 : 代表取締役 羽田富美江
- 設立 : 2003年
- 従業員数 : 69名
- URL : <http://www.tomo-sakurahome.net/>

事業者の特色

- 古い住居が今なお残る福山市鞆町にて、介護事業と障がい者支援事業を展開。「家の近くに介護施設があれば住み慣れた町で最後まで暮らせる」との考えで半径400メートル以内に4か所の拠点を持つ。本社が置かれている鞆の浦・さくらホームは、300年前に建てられた古い商家の取り壊しを聞き、社長が買い取ってスタートした。まさに家のようにくつろげるホームである
- 要介護者が社会から隔離されることなく、地域皆で見守り助け合えるよう地域・町に溶け込める介護事業を目指している。利用者が趣味を続けたり友達と会ったりもできる「その人の人生を理解し、その人らしさを発揮できる」サポートが信条
- 地域の方が気軽に声をかけ頼りにする事業所となってきた。拠点を増やし、スタッフは多様な働き方で勤務する

左 社会福祉士 主任ケアマネージャー 石川裕子氏
右 作業療法士 羽田知世氏



作業療法士 羽田知世氏

刻々と変化する利用者さんの
状況を、皆で素早く正確に共有
できるようになりました

私たちが大事にするものを
理解し、一緒に成長できる
ITベンダーが見つかりました



社会福祉士
主任ケアマネージャー
石川裕子氏

経営課題



- 小規模多機能サービスでは、一人の利用者が、通いや訪問、宿泊など、複数のサービスを利用する。1か月の総訪問数は延べ1300回ほどになる。スタッフ側も午前からの勤務など働き方が多様なため、担当スタッフのグループ内でしっかりと申し送りや情報共有をしたい
- 利用者一人ひとりについて、日々の介護で感じた様子をはじめ地域の友人から聞いた話なども記録し、ケアマニュアルを作成。利用者一人あたりの情報量がとても多い
- 情報は主に表計算ソフトに記録していたが、同時入力ができず、また訪問先で見られなかった。その他はノートに記録。手書き作業やその日に担当する利用者の情報を探すのに時間を要していた

IT活用による改革

IT導入の経緯・きっかけ

- 利用者の多面的な情報を記録・共有するにはITツールが必要と考えた。情報共有にはSNSのグループ利用が手取り早い。個人情報を共有するのはセキュリティ面でためらいがあった。またSNSはタイムライン上に情報が流れるため最新情報には強いが蓄積が難しい
- 介護業界のITツールを探し、いろいろなITベンダーから話を聞いた。しかし情報共有を重視しておらず機能がマッチしなかったり、金額的に合わなかったりと、前に進まなかった。そんな折、スタッフ用のスマートフォンを購入していた地元の携帯電話ショップから、ITベンダーを紹介された

IT導入補助金認知経路

- ITベンダーから案内があった

ITツールの特徴

- ITベンダー自身が介護事業者であり、介護事業をよく知っている。医療者との情報共有のシステム・手が届く金額の介護系システムがないことから、一念発起して自社でITツールを開発した。「実績をチェックする

だけ」で終わらず、利用者一人ひとりを深く知るための定性的な情報にフォーカスしているのも特徴

- 一人の利用者に対して、様々な観点から情報を記録できる。また、訪問介護の記録、薬歴など、項目別のデータ抽出が可能
- 情報を貯める(データベースとして保存)機能と、素早く共有する(SNSのタイムラインのように重要情報を皆に伝える)機能が両立している

ITベンダーへの感想

- いろいろな介護系ITベンダーと話をしたなかで、「この会社は自分たちの取り組み姿勢を理解してくれた」と感じた
- システムにない機能については、要望を話すと耳を傾けてくれ、「一緒に成長していく」というスタンスを感じる。実際に、写真の閲覧方法が改良されるなど、使いやすくなっている
- 金額的に手が届くITツールだった
- 導入時は講習会を開いてもらった。想像よりスムーズに導入できた

経営上の効果



- 利用者一人ずつに対してテキストや画像など介護に必要な情報が記録できるので、大事な情報を見落とすことなく一人ひとりへの理解を深めることができた。言葉で伝えにくい様子も写真なら一目瞭然である
- 地域の方から聞いた話だけを抽出できるなど検索性が高く、知りたい情報を素早く探せるようになった
- ITツールは主にタブレット(会社で購入し、その日担当するスタッフが使用)で利用している。現場で閲覧・入力できるので、社に戻ってから一日を思い出して記録する必要がなくなり、正確さを高めつつ記録の時間を短縮できた

導入したITツール

株式会社NORTH HAND GROUP
「在宅医療情報共有システム
N-SYSTEM-Care」

<https://n-system-cloud.com>



画面の例



- IT導入支援事業者
株式会社NORTH HAND GROUP

取材後にお伺いしました！
数字で見る指標

記録、情報共有にかかる時間

1件あたり**15分削減**



1ヶ月合計**300時間削減**



No.6

運輸業
一般貨物自動車運送

広島県



代表取締役社長 松島範明氏

山陽トラック 株式会社



届け先が多数ある地域内の集配事業
大量の事務作業をITで省力化・自動化

プロフィール(IT導入補助金申請時)

- 住所 : 広島県三原市明神5-2-1
- 設立 : 1960年
- 従業員数 : 68名
- URL : <http://www.santora-h.co.jp/>



IT化にあたり多数の『送り状』の
処理が課題でしたが、解決方法が
見つかりました

効率化はもちろんのこと、
データをしっかり分析して、
今後の経営に活かしたい



代表取締役社長
松島範明氏

事業者の特色

- 広島県三原市を本社に、東は尾道、西は東広島、北は世羅まで、地域内の集配業務を担う。本社以外に営業所が4か所ある。保有トラックは60台
- 大手運送会社が夜間運送して朝、各拠点に卸した荷を、届先ごとに仕分けして自社トラックに積み込み、地域の企業・住宅へ届けるスタイル。長距離運送はない代わりに、近距離に多数の届け先がある。当日配送する荷物の量は、荷が下ろされて初めて判明する

経営課題

- 社員の平均年齢が上がっているものの、人材確保が難しい状況である。顧客の状況に左右される業務ではあるが、できることから業務効率を上げたい
 - 配送手配や請求業務は拠点ごとに行っており、本社への報告は週1回。今後は本社から日々の業務状況をつかめるようにしたい
 - 1か所に長距離輸送するケースと比べ、配送先が多いため、下記のように日々の事務処理が煩雑である
 - 多くの手作業による事務処理のプロセスがあり、ミスが起きやすい状況である
- ①大手運送会社の荷が着くと、配送先ごとの1回平均100枚の『送り状』と配送指示原票(手板)が渡される。手板には運賃が記載されている
 ②配送の振り分けを決め、『送り状』をドライバー(トラック)別に仕分けして、ドライバーに渡す(荷物もトラックごとに仕分け)
 ③配送完了後、ドライバー別の『送り状』と手板の単価を参照して運転実績を作成(ドライバーの賃金の元となる)
 ④取引先から支払い金額の確認書が到着したら、配送履歴と照合して漏れがないかチェックする

IT活用による改革

IT導入の経緯・きっかけ

- 事務負担が多く、拠点の状況がわかりにくいことから、ITツールの導入を考えていた。社長はITへの抵抗感を持っていないが、費用面と各拠点で使いこなせるかどうかが懸念事項であった
- 運送業の業務システムを提供しているITベンダーより、営業訪問があった。何度か現状の課題を話した後、ITツールによる解決策の提案を受ける。請求書やドライバーの実績作成など、業務が効率化できるとわかったが、一つ課題が残った。システム化にあたり必要となるデータ入力である。毎日大量の『送り状』を扱うため、入力に新たな労力がかかってしまう。この点について、ITベンダーより『送り状』のバーコードを読み込みデータ化するカスタマイズの提案があり、さらにIT導入補助金が使えを知り、導入を最終決定した

IT導入補助金認知経路

- ITベンダーからの紹介。申請に際しサポートも受けられた

ITツールの特徴

- 運送業の業務プロセスを熟知して構築したITツール。日報管理を中心に、売上管理や運転者管理等の機能を備える。オプションでデジタコやETCのデータ連携も可能
- メーカー直販の強みを生かし、運送業をよく知る営業担当者が提案を行っている
- 一度の入力で関連する業務処理や帳票にデータを反映できる。二重入力を排して業務の効率を上げる

ITベンダーへの感想

- タイミングよく案内があり、業務状況や課題などをしっかり聞いた上での的確な提案があった
- 電話サポートに加え、パソコン画面を見ながらオンラインでアドバイスをもらえるリモートサポートも提供されているので、安心して導入できた
- まだまだ使いこなしていない機能があるので、継続的に活用法を教えてもらい、活かしていきたい

経営上の効果

- 多数の『送り状』をスキャナーで読み取り配送情報を効率的に登録し、パソコン上で配送の振り分けが可能になった
- 配送完了後、運転手別に『送り状』を仕分けした後は、請求書、ドライバーごとの実績作成が自動で行われる。また、輸送実績報告書も入力なしで自動作成でき、業務効率が向上した
- 4拠点をVPN(セキュリティを確保した拠点間の接続)でつなぎ各拠点の情報がいつでも確認可能に。データをダウンロードして経営分析に利用している
- 新しい取引先情報をシステムへ入力するときはすべて本社で行うなど、一部業務の進め方を見直して拠点独自のルールを廃止。データの統一性確保や一層の効率化を実現できた

導入したITツール

株式会社オーユーシステム

「車楽Ver7」

(運送業向け統合型業務ソフトウェア)

<http://www.ous.co.jp/syaraku/>



- IT導入支援事業者
内田洋行 IT導入支援コンソーシアム

取材後にお伺いしました！ 数字で見る指標

配送指示と配車情報の作成・
運賃計算及びドライバー別の仕分け作業

月間平均作業時間の削減

1か月あたり**38%削減**

車両別の経費・輸送実績報告書の集計作業

月間の平均作業時間**24時間→0時間**

No.7

建設業

一般土木建築工事

秋田県

小玉建設 株式会社

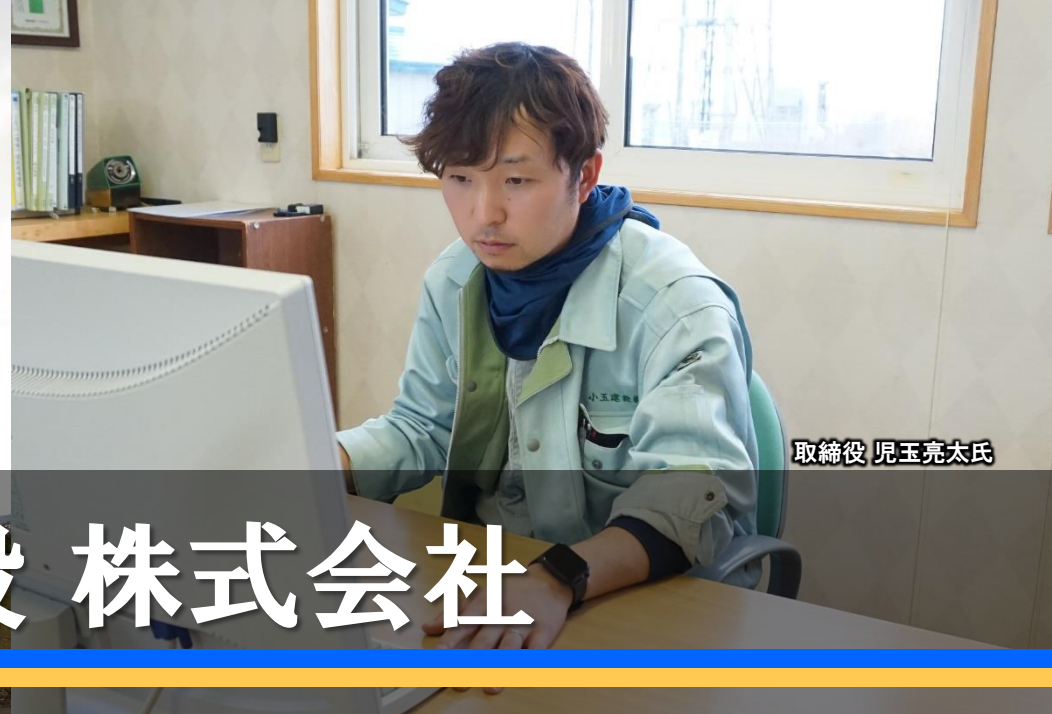
施工計画・施工管理を効率化
若手社員の育成強化へ

プロフィール(IT導入補助金申請時)

- 住所 : 秋田県山本郡三種町鹿渡字西小瀬川143
- 設立 : 1962年
- 従業員数 : 18名

事業者の特色

- 公共の基盤整備工事(圃場の土壌整備や排水工事など)が中心
工事工程は大きく4項目、細分化して12~15項目。
- 一つの工事期間は、8~9カ月
- 2019年11月に前社長の親族ではない元従業員が事業承継



取締役 児玉亮太氏

現場の写真を含め公共事業の
報告業務が効率化しました

実は事務作業が多い工事
業で、若手が仕事を覚え
やすくなります



代表取締役 児玉輝美氏

経営課題



- 公共工事は、施工計画、現場の状況確認(写真保存)、出来形管理、出来高管理など、管理業務が多い。現場監督は多彩な能力が求められ、実は報告書作成など事務作業に追われている
- 現職員の平均年齢が高くなっており、若手の採用を進め、活躍してもらういつ、完成工事高(売上)の増加を目指したい
- 施工管理等、表計算ソフトで行う事務作業に時間を要していた。全体的に事務作業を減らしたい
- 建設業のIT活用は規模の大きな企業から進んできており、重機そのものにICT機能が搭載されることも増えてきた。会社として活用を進めていきたい

IT活用による改革

IT導入の経緯

- これまでもCADに付属するソフトで出来形管理や写真管理を行っていたが、さらなる効率化を模索
- 県内大手建設会社に勤務していた取締役室長の児玉亮太氏が、「デキスパート」の使い勝手の良さを理解。手作業が減ることから、自社導入を模索
- コピー機関連でコンタクトのあったリコージャパンより、他社での採用も多い「デキスパート」の提案があった

IT導入補助金認知経路

- IT導入支援事業者より、商品提案と同時に案内あり

ITツールの特徴

- 利用企業が35,000社
- 必要なツールを組み合わせられ、データ連携が可能

ITベンダーへの感想

- 販売会社は、質問にはすぐ調べて回答があり、補助金の案内など情報も豊富
- ITツール販売元は、同業者での採用も多い安心感がある。電話でのサポートが提供されている

導入したITツール

株式会社 建設システム

「デキスパート」

(「デキスパート基本部」「出来形管理システム」「写管屋」「電子納品支援システム[土木版]」)

<https://www.kentem.jp/product-info/dekispart/>



- IT導入支援事業者
リコージャパン コンソーシアム

期待する・または現状での経営効果



- 表計算ソフトで行っていた施工管理や出来高確認が自動で行え、効率向上
- 積算ソフトからのデータ連携ができ、手入力時間を削減できた
- 使いこなすことで、若手社員が管理業務を早めに覚えられるようにし、現場監督ができる人材を増やすなど育成を進めたい。その結果、年齢が高い層が退職した後も事業の安定的な継続を目指す
- これを機に、IT活用にも積極的に取り組み、ドローンの活用にもチャレンジしたい



取材後にお伺いしました！
数字で見る指標

施工管理・出来高確認の業務時間の削減

半日分削減



No.8

建設業

大阪府

長年の技術を礎に、未来を見据える都市…
お客様の利益を第一に、人々に愛され、親しまれる企業を目指します。

野村建設工業 株式会社

工事の進捗に伴い「今」の採算がわかる 会計・給与ともつながり管理業務を効率化

プロフィール(IT導入補助金申請時)

- 住所 : 大阪府大阪市中央区高麗橋2-1-2
- 代表者 : 取締役社長 山本隆紹
- 設立 : 1989年
- 従業員数 : 136名
- URL : <https://www.nomura-kensetsu.co.jp>

事業者の特色

- 関西と首都圏にてビル、ホテル、工場、学校などの設計施工を行う。東京は民間向け中心、関西は官公庁の入札案件も行っている。設計施工を増やしていく方針
- 規模を大きくしすぎず、従業員と協力会社およびその家族を守れる経営を目指している。社員のうち技術系が110名と大半だが、現場監督ができる技術職員の人数が受注の上限となり、工事開始を待ってもらうことも

左 常務取締役 管理本部長 橘義文氏
右 総務部総務課 課長 手嶋敦氏



総務部総務課
課長 手嶋敦氏

導入の決定打は、
3つのシステムが連携することでした

労働人口が減っても
仕事量をこなせる体制に



常務取締役 管理本部長
橘義文氏

経営課題



- 一定の社員数で安定的に利益を確保していくため、業務の無駄を省いたり、外注化できるところは実行するなど工夫しているが、労働人口の減少もあり、さらなる取り組みが必要
- 一つの工事は長期にわたる。管理部門において工事進捗に伴う採算(予算との比較)把握を行いたい。建設業界は人件費が上昇傾向にあり、ゼネコンは協力的会社で働く人も含めた責任を求められている。採算は費用支払いベースでしか把握できていないので、人件費も加味した正確な原価管理を行いたい

IT活用による改革

IT導入の経緯・きっかけ

- パソコンのWindowsOS、サーバーOSのサポート終了が近づいていた。セキュリティ上守るべき情報も多く、リプレースを検討
- 大阪と東京で設計図や写真などの情報連携を推進したい
- 基幹システムで利用しているITベンダーにリプレースを相談した



IT導入補助金認知経路

- ITベンダーからの案内。これまでIT関連で補助金を利用したことはなかったが、ITベンダーのサポートもあり、挑戦した。まとまった金額の投資だったため、補助金の活用は有効だった

ITツールの特徴

(工事原価管理を中心に)

- 原価管理・予算管理を中心にした土木・建設・設備業向けの工事原価管理システム。見積りや施工管理など欲しい機能をオプションで加えられる。導入にあたり、人件費の原価振り分けの機能をカスタマイズした
- 工事原価管理と財務・給与システムが連携して一体感を持って使える

ITベンダーへの感想

(IT導入支援事業者を中心に)

- 約20年間システムを利用してきて、ITの専門家を置きにくい状況の中、親切に対応し、要望に耳を傾けてもらっている
- 当システムを選定した大きな理由は3システムの連携にあった(バラバラであれば導入しなかった可能性がある)
- これまでのシステムと操作性が類似しており使いやすく、また導入時の指導もあったので、すぐに活用できた

導入したITツール

リード株式会社

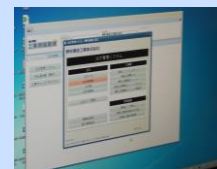
「LA-cPRO 工事原価管理」

<https://www.mjs.co.jp/company/software/lacpro/koji/concept.html>

株式会社ミクロ情報サービス

「MJSLINK NX-Plus
財務大将、給与大将」

https://www.mjs.co.jp/company/software/mjslink_nx_plus/concept.html



- IT導入支援事業者
MJSコンソーシアム

経営上の効果



- 工事の予算・実績をスピーディに正確に管理。管理部門からも工事内容や採算を確認できるようになった。工事原価管理と給与システムが連動しているため、工事担当者の労働時間から人件費を工事原価として振り分けられ、正確な採算管理を実現。費用が増えているところは理由を調べて対応している
- 建設工事は10年後に問い合わせが来ることもある。使用した原材料などがシステムに保存されるので、記憶に頼らずの確な対応ができる
- 大阪と東京での情報共有が迅速になった
- 3つのシステム導入を通じて手作業が減り、効率化により労働時間短縮を実現できた



取材後にお伺いしました！
数字で見る指標

施工管理業務・支払業務の
総労働時間(月あたり)の削減

20時間削減



No.9

医療業

調剤薬局

香川県

有限会社 妙見屋(あいおい薬局)

地域医療に欠かせない、かかりつけ薬局に
相談業務の充実とコスト削減へシステムを刷新

プロフィール(IT導入補助金申請時)

- 住所 : 香川県東かがわ市引田2427
- 代表者名 : 代表取締役社長 占部信子
- 設立 : 1951年
- 従業員数 : 17名
- URL : <https://myoukenya.iimdo.com/>

事業者の特色

- 香川県内で4店舗経営。一般医薬品(OTC)販売店としてスタートし調剤薬局事業を展開。現在は、調剤薬局事業の割合が高い。薬剤師は1店舗2名を確保している。
- (以下の記載のうち店舗内容は、ヒヤリング対象となった香川県東かがわ市のあいおい薬局を例に紹介)
- 目指しているのは地域に信頼され、薬剤師が名前を覚えてもらえるかかりつけ薬局。かかりつけ登録している顧客が150名を超えている
- 複数の病院から薬が処方された時は、薬の重複や飲み合わせの確認を行う。懸念がある場合は、薬剤師が判断をし、病院に問い合わせをすることもある。また処方薬以外にもサプリメントのアドバイスなど、成分を見て説明ができる薬剤師の専門性を活かした接客を行っている



お客様一人ひとりへの的確な
アドバイスを、効率よく提供
できるようになりました

薬剤師の専門性を
さらに発揮してもらい、地域の
信頼を得ていきます



取締役 占部達憲氏

経営課題



- 薬剤師の役割を広く認知してもらい、「自分をよく知る安心できる相談相手」として、かかりつけ薬局の登録数をさらに増やしたい
- 地域の高齢化が進んでいる一方でドラッグストアなど安売りの店も出ており、独自の存在感を放つことが大切。一つの取り組みとして足が悪いなど来店が困難な高齢者に配達サービスを実施している。「困っている人の役に立つ」「気軽に相談できる」店舗を目指している

ている

- 処方箋調剤の事業は健康保険の規定変更により売上が左右される可能性があり、最近はOTC商品の販売にも力を入れている。店舗陳列の工夫に加え、かかりつけ薬局登録者には配達無料などを実施し、サービス向上を心掛けている
- 生産性向上に向け、社内業務の効率化とコスト削減を進めたい

IT活用による改革

IT導入の経緯・きっかけ

- 使用中の薬歴管理システム(顧客別に薬の履歴を記録)の動作が遅く、使い勝手がもう一つだった。1日40~50人の顧客に的確に対応すべく、性能が良く、カウンターで過去の薬歴確認と薬の検索をしながら接客できるITツールを探していた。
- 調剤薬を提供する際は、薬歴確認のため前回の調剤内容をプリントし、紙を見ながら接客を行っていた。この紙をなくしコスト削減を行いたい
- 在庫は店舗ごとに管理しており、他店の在庫がわからない。急な在庫不足の際に他店へ電話をかけたり、逆に過剰な在庫を持ってしまふなど課題があった。4店舗の在庫を一元管理する仕組みが欲しい
- Windows7のサポート終了とリース契約の更新時期が重なり、レセプトシステムも入れ替えるタイミングとなった。薬歴管理システムとレセプトシステムを一緒に刷新したい
- ITツール検討に際し、7社のITツールを比較検討した。展示会に足を運んだり、取引先や、大阪で薬剤師をしていた時代の上司にも意見を聞いた

IT導入補助金認知経路

- 以前から取引中の卸売会社や同業経営者の勉強会で紹介され知っていた

ITツールの特徴

- 「Hi-Story」は顧客ごとに薬の使用状況を管理するITツール。処方のチェック機能や重要項目の鑑査チェック機能も備える。画面が見やすく接客しながら使いこなすことができる
- 導入の決め手になったのは処理スピード。レセプロについては在庫管理機能を有することがポイントとなった

*ITツール導入に際しては、薬剤師一人ひとりがITツールの活用法を考え積極的に使いこなしたことも大きい

ITベンダーへの感想

- レセプトは業務内容が決まっているため社内はすぐに慣れたが、薬袋に印字される文字が以前のシステムより小さく、顧客から文字を大きくして欲しいとの要望が出た。これをITベンダーに伝えたところ、修正対応してくれた
- ITツールを導入した日は終日、ITベンダーによる来社サポートが受けられた。それ以降も電話による問い合わせが可能である

経営上の効果



- 薬歴管理については、カウンターに置いたパソコンから、その場で履歴を調べ確認やアドバイスができるようになった。気づいたことや次回話すことを入力できるので、きめ細かい対応が可能となった
- 前回の処方情報を手元のパソコンで見られるので、プリントが不要になり用紙コストを50%削減できた
- 4店舗の在庫状況把握が可能になり、デッドストックが減少した

導入したITツール

ハイブリッジ株式会社

「Hi-Story」

(患者の薬歴を管理するシステム)

<https://www.hi-bridge.co.jp/kentou/history.php>

「Recepro-i」

(受付から薬袋プリント、会計まで、保険適用の薬局業務を支援するシステム)

<http://www.hi-bridge.co.jp/kentou/recepro-i.php>



- IT導入支援事業者
ハイブリッジ株式会社



取材後にお伺いしました!

数字で見る指標

OTC(一般医薬品)の売り上げ

2倍以上に上昇



No.10

美容業

宮城県

株式会社 紀生

美容事業部代表 島田耕平氏

ネット予約の強化と同時に経営の見える化を実現 働き手にも顧客にも選ばれる美容室に

プロフィール(IT導入補助金申請時)

- 住所 : 宮城県仙台市青葉区昭和町6番6号
- 代表者名 : 代表取締役 守末紀生
- 設立 : 1974年
- 従業員数 : 60名(グループ合計180名)
- URL : <https://www.kisei.jp/>

事業者の特色

- 宮城県で美容室「KISEI」を12店舗経営。そのほか、美容の専門学校や貸衣装、結婚式場事業など
- 創業から50年を迎える。地域に根付き親子で通う顧客も多い。リピート率の高さは強みである
- 社内では、教育・人材育成に力を入れている。入社年次や技術レベルにより研修カリキュラムが組まれており、KISEIに入社を希望する理由に教育の充実を挙げる学生も少なくない
- 美容業界の販売促進策は美容系ポータルサイトに広告を出すのが一般的だが、同社は自社ホームページに加えテレビCMや交通広告、スタイリストのテレビ番組への登場など、独自路線をいく



予約方法別の来店数が
日々わかり、全店の動きを
分析できるようになりました



美容事業部代表
島田耕平氏

経営課題



- 美容業界ではネット予約が進んでいる。顧客は店が閉まっている夜間にも予約がとれ、予約可能な日時もわかりやすいので、積極的に取り組みたい。ただ、ベテラン社員の中には「電話できちんと予約を取るのがお客様サービスである」との考えもある
- どの美容室も同様であるが、人材の採用が難しくなっており、学生との接点を増やし魅力を伝えるよう心がけている。これまでは社員のキャリアパス作りも兼ねて店舗を拡大してきたが、拡大・増員より各店舗の生産性向上に力を注ぎ体制を強化したい

IT活用による改革

IT導入の経緯・きっかけ

- 2019年にWebサイトからの予約システムを導入した。しかし、店舗のPOSレジとの連動性が弱く、予約発生から店舗側のシステム登録までタイムラグが発生し、その間に電話予約が入ってしまうこともあった。また、本部にて予約・来店数の分析ができなかった
- 利用中のPOSレジを提供しているITベンダーに相談したところ新バージョンに変えれば上記が解消できるとわかり、リプレースを検討
- 12店舗分のソフトウェア・ハードウェア費用はまとまった額の投資になるが、「これは必要な投資である」との社長判断が下り、導入へ。IT導入補助金は1店舗分を申請した

IT導入補助金認知経路

- ITベンダーからの案内。話を聞いたときは事前準備が大変ではないかと心配したが、ITベンダーに相談しながらスムーズに進められた。申請を通じて現状分析ができ、実現したいことを掘り下げる良い機会になった

ITツールの特徴

- 予約受付から顧客カルテ、精算まで総合的にカバー

- するPOSシステム。予約画面は、顧客名、メニュー、指名の有無などがわかりやすく表示され、予約を一元管理できる。Webサイトで開示する予約可能な時間帯やコマ数などは店舗側で決められる
- 経営判断や売上向上策の検討に役立つ、予約分析、来店サイクル動向、地区別分析など分析機能を備えている

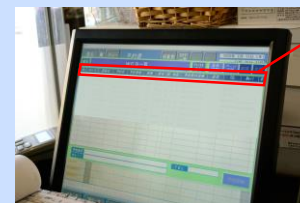
ITベンダーへの感想

- 長年の付き合いがあり、実現したいことを理解したうえで提案をもらった
- 導入時は、店長会議にてITベンダーから使い方の説明を受け、さらに店舗ごとに説明会を実施。この様子を動画で撮り、使い方を忘れたときに確認できるようにしている
- POSレジは旧バージョンと操作性が類似しておりすぐ慣れたが、ネット予約の本格導入に当たっては、店側で予約可能な時間帯を指定するなど新たな業務も発生する。「絶対やるべきことリスト」を作って周知を図った。こうした取り組みの結果、導入1か月ほどで新しい業務の流れに慣れ、使いこなすことができた

導入したITツール

株式会社ティビシィ・スキヤット
「Sacla」

(理美容サロン向け総合POSシステム)

<https://www.scot.jp.net/solution/sacla/>顧客名、予約時間、
内容、担当など

- IT導入支援事業者
株式会社ティビシィ・スキヤット

経営上の効果



- ネット予約は、各店のPOSシステムにタイムラグなく反映され、ネット予約を積極的にPRできるようになった
- ネット予約率が増加。初回からスタリストを指名する新規顧客が増えるという想定外の効果もあった(Webサイトの情報をじっくり見て合いそうなスタイリストを選ぶため、マッチングしやすい)
- 電話対応で手を止めることが減り効率が向上した
- 本部では、店舗ごとに、日々の来店数や顧客がどのような手段で予約したかを分析できるようになった。各店を訪問せずとも状況の把握が可能であり、経営の見える化が図れた

* 導入にあたっては、現場スタッフの理解と同意が欠かせない。
導入意義を繰り返し説明し、納得を得た

取材後にお伺いしました！
数字で見る指標

導入前後のネット経由の予約率

ネット経由の予約率 **1.4倍**

(売上に基づく)スタイリストの生産性

前年同月比 **108%**



No.11

教育・ 学習支援業

自動車教習所

岐阜県



株式会社 日新(飛騨自動車学校)

変化する運転免許ニーズに対応し続ける経営を 「紙の管理」を脱し、教習スケジュールの最適化へ

プロフィール(IT導入補助金申請時)

- 住所 : 岐阜県高山市松本町1480-1
- 設立 : 1964年
- 従業員数 : 18名
- URL : <http://www.hida-ds.com>

事業者の特色

- 岐阜県北部・飛騨地域に立地。普通二輪から大型二種まで10種類の自動車免許を取得できる岐阜県公安委員会指定の自動車学校。四輪車専用コースと二輪車準専用コースを持つ
- 飛騨地区で大型免許を取得できる唯一の学校である。普通車のみの方が経営効率は良いが、働きながら大型免許を取得したい地域顧客のニーズに応えている
- 12月から3月は高校生など若者が集中する繁忙期となる



左 代表取締役社長 清水幸平氏
右 校長 渡辺和夫氏



校長 渡辺和夫氏

教習予約システムは、教習指導員の働き方改革にもつながります



代表取締役社長
清水幸平氏

校長と二人で自社に合うITツールを探し出しました

経営課題



- 少子高齢化に加え若者の車離れが進むなか、飛騨地域唯一の大型免許コースを続けるためにも、事務部門を合理化し、生産性を高めたい
- 自動車教習所事業のサービス主体は教習指導員である。したがって指導員のスケジュールが無駄なく埋まりスタンバイ時間が少ないほど良いが、通常期は空

き時間が発生、繁忙期には長時間労働になりがちな課題があった。予約受付の際は、自動車免許で規定された学習ステップに沿っているかをチェックしつつ、顧客の希望時間を聞いて手作業で時間割を作っていた。この業務を効率化し、指導員のスケジュールを最適化したい

IT活用による改革

IT導入の経緯・きっかけ

- 教習所の業務を支援するITツールの存在は知っていたが、機能が多すぎて価格が高いなど、導入を見送っていた。しかし合理化のためには必要であると、IT導入を決意
- どのITツールが自社に合うかリサーチを開始。清水社長と渡辺校長が県内の同業者を訪問し、利用中のITツールを見学。複数のITツールを比較検討したうえでITベンダーに提案を依頼した

IT導入補助金認知経路

- ITベンダーからの案内。このIT投資はすでに実施予定だったが、補助金の話はタイムリーだった

ITツールの特徴

- 自動車教習所の業務をトータルでサポートするITツール。教習生の入校から卒業までの管理、教習や仮免試験の予約、予約時の配車、指導員の勤務管理など業務プロセス全体をカバー。必要なデータを入力すれば、公安委員会への提出資料も自動作成できる

- 教習カリキュラム上不適切な予約があれば、アラートを出す
- 送迎バス予約や、最近増加している高齢者講習などの講習管理を、ニーズに応じて加えられる(オプション)

ITベンダーへの感想

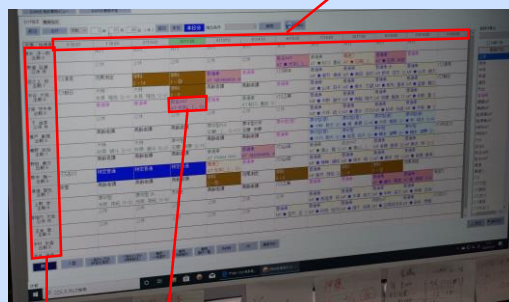
- ITツール決定前に同業他社を見学した際、使いやすさや画面の印象、価格に加え、「わからないことがあったときに電話がつながるか」を確認した。導入後のサポートや保守体制は大変重要であり、この点でも期待がもてた。また県内にユーザーがいるので、いざというときの安心感がある
- 導入に際し、教習指導員は、手書きの報告がパソコン入力に変わり、教習予約に対応して教習車を事前に(これまでより早めに)登録するなど業務手順の変更が生じたが、トップダウンの導入が奏功し、ほどなく新しい業務フローに慣れた。事務部門は、抵抗なく、すぐ使いこなすことができた

導入したITツール

株式会社プロフィット

「Profit-11プロ+POSレジ」

<https://profit8i.com/>



指導員名

予約内容

予約管理画面例

- IT導入支援事業者
株式会社プロフィット

経営上の効果



- 20名の教習指導員別に、日々のスケジュールをパソコンから一覧可能に(これまで10日分で10枚の紙が必要だった)。教習生が次回予約をする際、受付担当がスケジュール画面を見て空いている日時を案内するなど、スタンバイ時間を減らす体制が整った。活用が1年経過すると、全体の効率化が図れる
- 職員の勤務状況がわかり、働き方改革法に沿った運営など、より一層の職場環境整備を進める体制が整った
- 管理者は配車状況など、教習業務をいつでも把握できるようになった



取材後にお伺いしました！
数字で見る指標

一件当たりの予約受付時間

10%削減

(1年経過後、全体の効率化が得られる)





ヤマサン食品工業 株式会社

食料品
製造業

富山県

無理のない3年計画で
経営数値の迅速な見える化へ

プロフィール(IT導入補助金申請時)

- 住所 : 富山県射水市黒河3197番地
- 代表者名 : 代表取締役 藤岡宏年
- 設立 : 1975年
- 従業員数 : 113名
- URL : <http://www.yamasanfood.co.jp>

事業者の特色

- 野菜の水煮等を製造。一番人気は豚汁の具。取引先(販売店舗)は全国。需要を見越した計画生産を行っている
- 消費者の嗜好の変化に合わせてメイン商材を変えてきた。現在は介護食・ベビーフードにも力を入れる
- 製造、営業、スタッフ部門に分かれ、営業所が7か所ある。企画部のなかに情報システム担当が2名



企画部事務課
係長 堀田晴枝氏

欲しかった経営数値を簡単に
出せるシステムになってきました

アウトソースや自動化を取り入れ、
小さな情報システム部門ながら
高い効果を



企画部 部長 水木亮氏

経営課題



- ニーズの変化が激しく、以前主力商品だった天津甘栗は需要が急速に減少したことも。一方、家庭料理の食材は伸びており、新しい需要が生まれている。販売状況の的確な把握が必要となっている
- 物流経費の高騰もふまえて、経費の詳細をスピーディにつかみたい
- 働き方改革法に則し、業務効率を上げつつ残業時間を規定内に抑えたい

IT活用による改革

IT導入の経緯・きっかけ

- 以前から地元のIT企業・北陸コンピュータ・サービス(以下、HCS)に情報システムを依頼しており、2013年に在庫、仕入れなどの基幹システムを一新していた。次の課題は、月次決算・経営分析、拠点ごとの採算管理に
- 経理業務において、伝票処理は社内でエクセルに入力し、処理を税理士に依頼していた。月次の会計処理が終わるまでタイムラグが大きかった
- 経理・人事・総務部門全体のIT化を決意し3年計画を立てた。2018年の1年目は勤怠・就業分野にオービックビジネスコンサルタント(OBC)のITツールを導入。2年目は、1年目のシステムを活かしながら会計分野を強化

IT導入補助金認知経路

- 以前からHCSよりセミナー案内や情報提供を受けていた。OBCからも補助金が見える旨案内あり。経営者に説明をし、承諾を得た

ITツールの特徴

- 基幹業務を幅広くカバーするラインナップに含まれる会計ソフト。業務システム間のデータ連携が可能であ

り、再度の入力作業が不要になる

- これまでの豊富な実績から、多数のユーザーの声を取り込み、改良を重ねている。
- 会計は利用者が限られているためパッケージ型で導入したが、入力4名で分散して行えるクラウドオプションを活用

ITベンダーへの感想

- 情報システムのパートナー的存在であるHCSには信頼を寄せている。今回、自社商品にこだわらず、代理販売商品を含めた客観的な視点でのアドバイス・提案をもらった。その結果、目指す方向や費用感の合うITツール導入ができた。
- 1年前の勤怠・就業管理のシステム化にて、OBCのITツールを導入している。同じシリーズを使うと操作性が似ていて現場になじみやすく、データ連携もスムーズであることは大きなメリット
- 会計ソフトはいろいろあるが、豊富な実績を背景にノウハウが詰まっていると感じる。導入サポートが充実しており、どのようなデータを取りたいかによって科目体系を考えるなど、会計をよく知る立場からアドバイスが得られた

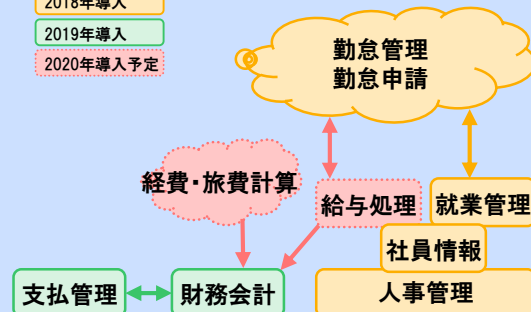
導入したITツール

株式会社オービックビジネスコンサルタント
「勘定奉行」

<https://www.obc.co.jp/bugyo/kanjo>

予算管理スキームの構築

2018年導入
2019年導入
2020年導入予定



- IT導入支援事業者
北陸コンピュータ・サービス株式会社

経営上の効果



- 経理から直接仕訳入力を行えるようになった(その後税理士が確認)。表計算ソフトによる一時的な管理業務が不要になり、経理業務全体が効率化。月次決算もスピーディに
- データの活用用途を想定して科目体系を作ったため、欲しいデータを簡単な操作で出せるようになった
- 拠点別採算管理が可能に
- 次年度の給与ソフト導入により、勤怠一給与一会計トータルでデータが連携し、さらなる効率化と迅速な経営の見える化が実現する



取材後にお伺いしました！
数字で見る指標

会計業務における

経理部門の事前作業時間の削減

1か月に**20時間削減**



会計事務所との連携の効率化

月次会計処理から報告受領まで**7日削減**

No.13

食料品 製造・ 販売業

岡山県

キミセ醤油 株式会社

PC操作の自動化が生み出す 「全員営業体制」と若手の育成

プロフィール(IT導入補助金申請時)

- 住所 : 岡山県岡山市南区妹尾217
- 設立 : 1955年
- 従業員数 : 50名
- URL : <http://www.kimise.co.jp/>

事業者の特色

- 明治17年からの歴史を持つオリジナル醤油の製造および販売会社。大豆から醤油まで、すべての工程を一貫して製造する。遺伝子組換え品を使わず、また地元備前焼の大甕で醤油を調熟する製法も特徴的
- 中国地方・香川県に5か所の営業所を置き、約30名の営業担当者が地域家庭への販売活動を展開している。昔ながらの「御用聞き」営業をメインに、ネット・通信販売、飲食店等への販売など
- 岡山県内の醤油製造会社は60年間で10分の1に。そのなかで、「古くて新しい会社」として独自の存在感を放っている



人だからできることと、
ITが得意なことの
バランスが取れてきました



代表取締役社長 永原琢朗氏

代表取締役社長 永原琢朗氏

経営課題



- 5、6年前から人材の採用が難しい社会情勢になってきた。「退職者がいたらその分採用する」とのあり方を変え、人を増やさずに仕事をこなせる体制をつくりたい
- 「御用聞き営業」は、各顧客の家庭の状況や過去の販売データなどを営業担当者が理解してタイミングを見計らった案内が有効。以前から顧客管理システムを活用しているが、データ量も多くなり、一人の営業

担当者が約2000件のコンタクトを持つため、「今のタイミングでどの顧客に案内をすべきか」のリスト抽出など、準備に時間を要していた

- 顧客との会話、相手を理解した案内により、商品はまだまだ売れる。今後は、事務部門も含め全員が顧客に対峙できる会社になるべく、社員の仕事をシフトし、営業体制を強化したい

IT活用による改革

IT導入の経緯・きっかけ

- 売上向上を図る業務により多くの時間を投下するために、事務作業を省力化・自動化したい
- 顧客・販売管理データ活用の効率化を求め始めた2018年ごろ、パソコンの作業を自動化するRPAの存在を知る。同じ勉強会の仲間である他業種企業のRPA活用を見学し、「必死で行っていた集計作業が、動作指示するだけで終わる」のを目の当たりにし、挑戦を決意
- IT活用のアドバイスを得ているリテラス社にも相談し、いくつかのRPAを見て選定、導入へ

IT導入補助金認知経路

- 日々の情報収集にて知った

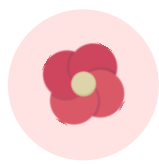
ITツールの特徴

- ITツールの新しいカテゴリーであるRPA(Robotic Process Automation)の一つ
- 海外製で、国内でのシェアも高い
- 動作をドラッグ＆ドロップで指定しフロー化することで、自社の業務に応じたパソコン上のロボットを作成できる(一般にRPAはツールであり、自社業務の流れにしたがって、自社でロボット構築が必要となる)
- プログラミングに詳しくなくても、使える

ITベンダーへの感想

- RPA導入前の相談、初期段階でのRPA動作のシナリオ作成、その後の内製化についてはリテラスからサポートを受けた。これによって導入がスムーズに進んだ。

経営上の効果



- どの顧客に電話案内などコンタクトをすべきかを膨大なデータから抽出しやすくなった。システム内のデータを購入商品、前回購入時期などの項目でポイント化し、条件に合った(=ポイントの高い)データを表計算ソフトに落とす作業を自動化。営業担当者はすぐにアポ取りや案内にかかれる
- 項目設定は営業部門、RPA操作は事務部門の若手

が担い、若手社員が活躍する場ができた

- 1年経つと季節商品の動きを押さえられるので、精度がさらに増すと予測される
- RPAは動作のシナリオを作れば様々な業務に適用できる。社内スタッフのITスキルも上げながら、さらに効率化を推進し、「全員営業体制」に向かいたい

導入したITツール

UiPath株式会社

「RPA*(UiPath導入による業務自動化)」

<https://www.uipath.com/ja/products/studio>



*RPA: Robotic Process Automation
パソコンを使って行う動作(ソフトウェア上で指定の動作を行うときの操作など)を、行うソフトウェア上のロボット。物理的な形はない。操作手順のシナリオを作成すると、その手順を人手を介さずに実行できる

- IT導入支援事業者
株式会社スクイズ研究所



取材後にお伺いしました！

数字で見る指標

アポイントメント取得時間の時間短縮

電話で1件のアポイントを得るための

平均時間が**2.6分短縮**



それに伴い日々のアポ取り業務時間が

平均**約30分短縮**

No.14

不動産業

管理、賃貸仲介

山梨県

株式会社 けやき総合管理

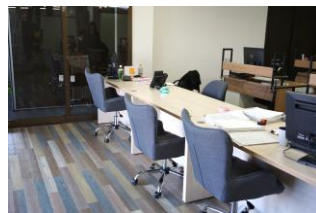
左:代表取締役社長 谷隆仁氏

右:エイブルネットワーク甲府店 店長 小川達也氏

「紙がメイン」の業界慣習を超え、 物件オーナーへのコンサルを強化

プロフィール(IT導入補助金申請時)

- 住所 : 山梨県甲府市国母5-9-19
- 設立 : 2008年
- 従業員数 : 20名
- URL : <http://www.keyaki-s.com/>



エイブルネットワーク甲府店
店長 小川達也氏



できるだけ多くの業務をITに任せ、
お客様と会う時間を増やしたい



代表取締役社長
谷隆仁氏

ITツール選びのカギは
「情報が横串でつながる」こと

事業者の特色

- 山梨県甲府市に5店舗を持ち、不動産物件管理と賃貸仲介を手掛ける
- 甲府市は人口18万人ほど、学生の自宅通勤も増えるなか、かつての貸し手優位から借り手優位に。そのため、物件管理事業では「住んでもらえる物件」となるよう、市場の状況、家賃相場、設備の進化などを把握し、オーナーに適切な提案を行っている。信頼を得て管理委託依頼が増えている
- 賃貸物件仲介業においては、店頭の掲示を見るスタイルが情報誌に、そしてインターネットでの検索へと変化。複数のポータルサイトに物件情報を掲示し、問い合わせや来店を受けるスタイルが中心

経営課題



- 契約書など多数の「紙」の書類を扱うため、効率に課題がある。残業が減らず、特に繁忙期は大きな負荷がかかっている(労務コストの増加にもなる)。これは顧客側も同じで、紙に記入するために来店が必要になることも。非効率を解消したい
- 人材確保が難しい現在、マンパワーに頼る経営はそろそろ限界なのではないか。少ない人数で効果の高

い仕事をしたい。人を採用する前に、まず効率化の実現に投資すべきと考える。業界では少しずつだが、電子署名などITの活用に向かっているの、電子化を加速させたい

- 物件管理事業は、オーナーへの経営コンサルティングである。ここに投下できる時間を増やし、事業を伸ばしたい

IT活用による改革

IT導入の経緯・きっかけ

- 賃貸物件を管理するITツールは入れていたものの、契約書作成のたびに入力作業は必要であり、物件情報と入居者情報の結び付けができていなかった
- 賃貸物件の入居募集では、複数の不動産情報ポータルサイトに情報を入力する必要があり、変更があった際の修正にも手間を要していた
- ペーパーレス化の推進とさらなる効率化に新たなITツール導入を目指し2018年から情報収集を開始した。フェアに足を運んだり、ITベンダーからの提案を受けたりと、比較検討を行う

IT導入補助金認知経路

- ITツールを探し始めたときに知る。ITベンダーからも案内があった

ITツールの特徴

- 不動産業業務で扱う各種データを一元管理するクラウド型のシステム。ITツールが業務別に分かれている

と、物件情報、顧客情報、契約情報などをバラバラに管理しがちだが、これらを一つのデータベースで管理するのが特徴。

- 一度の物件登録で、ポータルサイトへの掲載、ホームページへの反映など、同じ情報を何度も入力する必要がない
- ネットから問い合わせした顧客の情報を自動登録し、営業に活かせるCRM機能がある

ITベンダーへの感想

- 業界向けのITツールは群雄割拠だった。一度入力したデータが横串でつながることが重複入力をなくし効率を上げるポイントと考えて、選んだ。目前で困っていることを解消するなら単機能のITツールでも良いが、全体の効率化が大切
- ITベンダーとしての方針を聞いて、今後も継続的な発展(さらなる使いやすさやデータ連携など)が描けると感じた

導入したITツール

株式会社いい生活

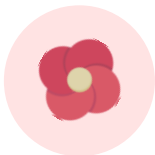
「ESいい物件One」

<https://www.es-service.net/service/>



- IT導入支援事業者
株式会社いい生活

経営上の効果



- 賃貸物件の募集は、1度の入力によって掲載したいポータルサイトに情報をアップできるようになり、業務効率が向上。空いた時間を他の業務に充てられるようになった
- 本社店舗はフリーアドレスとし、顧客にはタブレットを使って情報を見てもらえる、ペーパーレスを意識した新しい空間づくりができた

- 問い合わせの際、顧客がネットから入力した情報はシステムに反映され、顧客管理ができる。過去に紹介した物件情報なども参照しながら接客し、関係を強化できるようになった
- さらなるIT活用により、企業として成長できる手ごたえが得られた

取材後にお伺いしました！
数字で見る指標

物件掲載・情報更新の作業時間



物件1件あたりかかる時間

30%削減

1か月合計約30時間削減

No.15

自動車 整備業

沖縄県

有限会社 兼城自動車整備工場

顧客と生涯にわたる取引を続けたい
希望に沿った手段で、車検・点検の案内を自動配信

プロフィール(IT導入補助金申請時)

- 住所 : 沖縄県うるま市字栄野比715-1
- 設立 : 1989年
- 従業員数 : 20名
- URL : <http://kaneshirojidosha.com/>

事業者の特色

- 自動車整備工場として60年前に創業。現在は新車販売、自社工場での修理、車検・点検、板金塗装の事業を展開。自動車販売は、整備で来店した顧客の買い替えニーズに対応すべく、5年前にスタートした。車に関するトータルサービスを目指す
- 経営理念は「喜びある人生をサポートする」。車を売ることをゴールとせず、広い視野で顧客への価値提供を探求している
- 新規事業の不振で経営難に陥った時期もあった。「女性が一人で入れる店」を目指し、顧客の立場で店の改装や接客品質の向上に取り組み、業績を回復させてきた。社内改革の推進にあたり重視したのは、「生き方そのものを変えていく」(兼城社長)取り組み。「現状打破型」の明るく元気で素直な生き方をしようと、日々、伝え続けている



わずか3ステップで予約が完了する新システムを「ワン・ツー・チャチャチャ」と呼んでいます。お客様の利便性と社内の効率化が同時に実現できました

自動車業界は本気でITの活用を考える時期に。私たちも新しい価値を生み出していきます



代表取締役
兼城力也氏

代表取締役 兼城力也氏

経営課題



- 一人の顧客と生涯にわたる取引ができるよう、社内の仕組みの整備をしたい。車検・点検時期が近付いた顧客には電話で案内を行っているものの、日中は連絡が付きにくく、社内の負担が増えてきた。顧客との

接点はリピーター獲得の面でも重要であり、現状に即した新しいコンタクト方法を見出したい

- 新規顧客を獲得し、売上向上を図りたい

IT活用による改革

IT導入の経緯・きっかけ

- ITの重要性は理解しており、整備業務においてはITツールを活用していた。見積りや売上管理、コンタクト管理までは対応済だが、顧客からオンライン予約を受けられる機能はないため、2年前からITツールを探していた
- 以前から面識があり自動車業界に実績を持つ沖縄県内のITベンダーに相談。現在利用中の整備管理システムとデータ連携ができることもわかり、導入を決意

IT導入補助金認知経路

- ITベンダーからの案内

ITツールの特徴

- 自動車整備業向けのクラウド型予約管理システム。Webサイトからの新規顧客獲得と既存顧客のリピーター化を支援

- ネット予約は空き時間を表示したカレンダーから、希望時間を選んで申し込むスタイル。電話で受けた予約を社内でも入力すれば、予約状況を一元管理できる
- 既存顧客向けの案内は設定に応じて自動配信。手段は、顧客の希望に応じて、メール、ショートメッセージサービス、アプリによるプッシュ通知、LINEなどから選べる。送信周期も個別設定が可能

ITベンダーへの感想

- いかに業務効率を上げ顧客の利便性を高めるか、よく考えられた価値あるITツールである。価格が安いわけではないが、投資額は数か月で回収できる見込み
- 求めるものや目指す方向を対等に話し合えるパートナーシップ関係を築けている。次の取り組みも、すでに相談中である

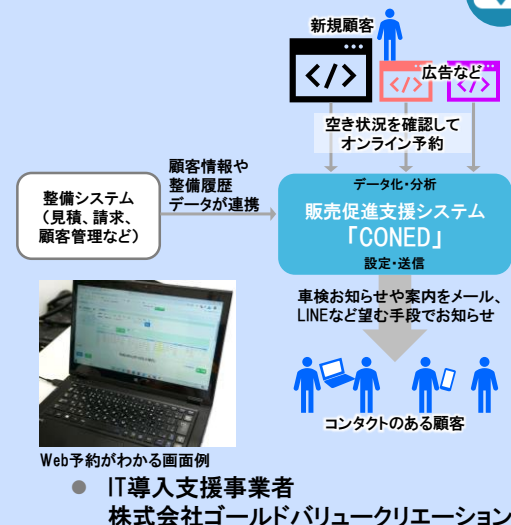
導入したITツール

株式会社ゴールドバリュークリエーション

「コネッド総合プラン」

<https://gvc.co.jp/lp-coned/>

クラウド



経営上の効果

- 顧客が受け取りたい方法(メール、SNSなど)を登録すれば適切なタイミングで車検・点検のお知らせを自動送信できるようになった。電話をかけても繋がらないという無駄がなくなり、圧倒的な効率化を図れた
- 既存システムと新システムの間でデータが連携するので、顧客名や利用実績などの二重入力が発生しない。作業量を増やさずに販売促進が行える
- リピーター顧客は専用のURLをクリックするだけで容易に予約ができる。利便性の向上により、リピーター率が高まった。社内ではこの使いやすさを「ワン・ツー・

チャチャチャ」(URLクリック→日時を指定→予約完了と、3ステップで予約が終わる)と称するほど

- 新規顧客獲得に向け、ホームページでの予約受付が稼働。どの広告を見たかなど流入経路が分析できるため、結果を見ながら効果的な販促方法を選べる。新規顧客のデータはシステムに自動登録され、社内での入力作業は不要である
- ITツール導入1ヶ月で顧客自身によるネット予約が43%を占め、バックオフィス業務の効率化を実現した



取材後にお伺いしました！

数字で見る指標

車検・点検案内／
自動配信業務の業務効率化

専任担当 一人分相当

予約獲得率

システム導入前月比 **16%アップ**