



IR

2019

活用事例集

はじめに

中部地域（愛知県、岐阜県、三重県、富山県、石川県）は自動車産業を中心に「ものづくり」が強みと謳われており、日本の産業・経済を牽引しています。一方で、日本のGDPの約7割はサービス業が占め、地域の経済活性化に向けてはサービス業の生産性向上は必要不可欠になっています。

労働力人口の減少による企業の人手不足など社会課題が顕在化し、少人数で効率よく付加価値を生み出すことが求められる中、自社にあったITツールを駆使し、サービス品質の向上・業務の効率化を図り、稼働率の向上や売上増加等の成果を上げている企業が多数いらっしゃいます。

今回、中経済産業局では、IT補助金等を活用してITの導入に取り組むサービス業関連事業者にスポットをあて、その取組内容や成果、今後の課題をまとめた事例集を作成しました。

本事例集がIT導入を検討している企業の皆様の一助となるとともに、中部地域のサービス産業の生産性向上、ひいては地域の経済活性化に繋がることを期待しております。



令和2年3月
経済産業省中部経済産業局
流通・サービス産業課

IT活用事例集2019 目次

- 01 【造園サービス】 永続できる造園屋を目指して P 1
～常に新しいカイゼン、チャレンジができる会社づくり～ 愛知県 株式会社 Farm&Gardens
- 02 【運輸】 処理はデジタル！判断はアナログ！ P 3
～ITは血の通わないドライなツールではない！～ 愛知県 株式会社 セイリョウライン
- 03 【菓子製造】 日本のお菓子を世界に！ P 5
～ITを活用したグローバル流通業務の効率化～ 岐阜県 株式会社 鈴木栄光堂
- 04 【金型製造】 お客さまの生産性向上のお手伝い P 7
～設計図面を中心とした生産管理の基幹システム構築～ 岐阜県 株式会社 エム・ティ・シイ
- 05 【スポーツ用品販売】 時間を生み出すIT化で仕事を楽しむ！ P 9
～IT活用で進む効率化が社員の幸せにつながる～ 三重県 エバーラケット株式会社
- 06 【印刷】 楽しく気軽にアナログからデジタルへ P11
～時流×強み×ITで更なるお客さまの信頼と満足を～ 三重県 阿竹印刷工業株式会社
- 07 【ビルメンテナンス】 ITツールにより採用率が向上&効率化 P13
～354本のWebマニュアルで早期戦力化も実現～ 富山県 アルコット株式会社
- 08 【製糖】 敢えてバラバラのシステム導入 P15
～失敗から学んだ「使える」IT化～ 富山県 北陸砂糖株式会社
- 09 【精密加工】 カメラシステムを中心とした中小企業のIoT化 P17
～サイバー空間とフィジカル空間の高度な融合による生産性向上～ 石川県 株式会社 小林製作所
- 10 【宿泊】 個客に対応したIT導入による生産性向上 P19
～業員の声を吸い上げ経営の立て直しを図る～ 石川県 有限会社 吉花

01

永続できる造園屋を目指して

～ 常に新しいカイゼン、チャレンジができる会社づくり ～



IT活用の背景と目的

株式会社 Farm&Gardens は、造園業およびそれに付随する事業（造園設計・工事・管理・植物の贈答・指定管理者コンサルティング・貸農園の開発運営・人材育成事業）を通して「365日きれいなお庭」を目指し、手入れはもちろん、リニューアルなど庭のトータルサービスを提供している。

当社が分譲マンション専門の造園業と謳う前、マンションでは一般的に「年2回訪問し、剪定する」ことしか行われていない実情があり、雑草や害虫、枯れ木など建物の資産価値を損なう課題があった。

そこで、資産価値を高めるため、魅力ある空間となるリニューアルの提案や、年間を通じた管理方法「巡回管理方式」を開発し、マンションの造園管理のトップシェアを獲得するまでに至った。

それを担うスタッフの育成に関しては、旧来からの「背中を見せて育てる」庭師の育成方法では限界があり、自社作成のマニュアルを活用することや、ベテランの動作・工具の扱い方などを動画で伝えることなど、スタッフの教育改革が必須となった。それを実現するには、あまり大きな投資ではなく、スマートフォンなど簡単なIT環境の整備が当社としてはベストだと判断した。

また、技術的な教育だけではなく、お客さまへの対応力・営業力を充実して、顧客満足度を高める必要もあった。

それと共に「だれでも、いつでも、簡単に」、顧客情報を閲覧し、対象となる物件の写真、過去の管理状態などを活用できる仕組みの構築も課題となっていた。

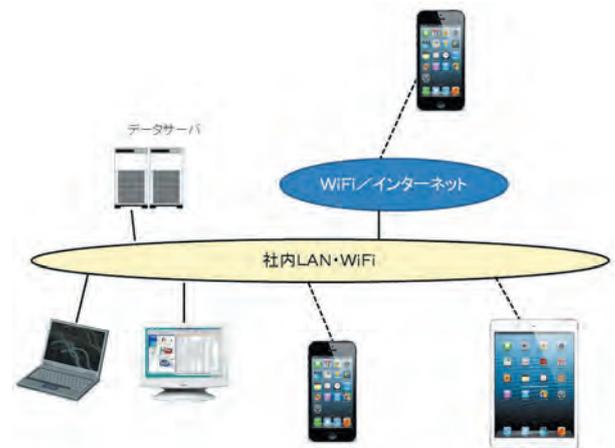


IT化の概要

データサーバ上に顧客データベースを設け、顧客の基本情報の他、現状調査結果、メンテナンス結果などの顧客情報、提案書などを統合データベースとして構築した。顧客情報と提案書は社内共有化され、提案書はパターン化されて広く顧客別に横展開提案できるようにした。

また、社外からでもインターネットを介してスマートフォンやタブレット端末で簡単に閲覧できるようにし、客先でデモが簡単にできるように構成した。

これらのIT環境を基盤にして、安くて簡単なアプリを徹底して活用する習慣をつけ、業務効率を向上させている。具体的には、データサーバでの情報閲覧、社員間連絡はチャット、作業完了時のリアルタイムでの写真提出など時短に役立っている。



株式会社 Farm&Gardens

本社所在地 〒489-0918 愛知県瀬戸市北脇町40-2

T E L 0561-89-7099

F A X 0561-89-7098

創業年月 平成22年10月20日

資本金 500万円

売上高 9200万円

従業員数 16名

H P <https://f-gardens.jp/>



IT 経営・IT 活用の効果

社内情報共有化が徹底し、提案書の作成業務効率を大幅に改善することができた。多種の提案書が標準化され、**経験の少ない社員でもスピーディに提案可能になるとともに、タブレット端末などで提案内容デモが簡単にできるようになり、新規顧客獲得の大きな武器になり、導入前に比較して売上高が約45%増加した。**

情報の共有化で社員の提案能力は格段に進歩して好評価を得、お客さまからの信頼が高まったことによって、新規顧客を10社ほど獲得することができた。

社内情報共有システムとSNSの活用で、ベテランの動作・工具の扱い方などを動画マニュアルで**必要な時に簡便に伝えることが可能となり、他業種を経験したシニア新人の教育・訓練が通常業務のなかで簡単に出来るようになった。**

お客さまから「あなたに来てもらって本当によかったわ!」と言っていただくことほど作業員が嬉しいことはない。この嬉しい知らせがその場でSNSを通じて全

社員へ通知される。またこの嬉しい知らせの基となった造園現場写真も同時に共有され、全社員で喜びをリアルタイムに共有することができる。

ITは、より簡単なところから、だれでもすぐに使えるところから活用を始めると、より効果が上がる。



今後の課題

造園管理のノウハウがデジタルデータとして蓄積されつつあり、今後はこのデータの活用をより簡単に出来るような仕組みをクラウド上に構築する必要がある。また、産休・育休などで一時会社を離れる必要ができた社員がIT活用のテレワークで働くことができるようにする。

さらに、シニア世代の方々が「庭師」として独立開業できるように、実習を交えた教育・訓練を行う「ガーデンアカデミア」を設立する。ここでは、庭師として独立するための営業方法の伝授、現場での実習、管理、会計の知識など、ITを駆使した授業を展開して、短期間で一人前になるよう支援する計画である。

取材：ITコーディネータ 水口 和美



代表者からのメッセージ

代表取締役 **武石 康之**

造園業界は非常に長い歴史があり、私自身も20年以上この業界にいます。そうするとこれまでの習慣に縛られることが多くあります。しかし、時代はすごいスピードで変化していて、同じことをしては、すぐに取り残されてしまいます。また、当社のスタッフの9割は他業界で社会人経験を積んだ方々で、一緒に働いていると、この業界の常識が通じないという事も多くあります。

そんな背景から「もっとこうしたら便利、安全性・生産性が向上するよね!」というカイゼンする風土が生まれました。会社が永続できれば、結果として、待遇が変わり、みんなの幸せにつながる。今までの常識にとらわれず、ITを含め様々なチャレンジをしていこうと思います。



02

処理はデジタル！判断はアナログ！

～ ITは血の通わないドライなツールではない！～



IT活用の背景と目的

株式会社 セイリョウラインは一般貨物自動車運送事業を全国規模で展開している。最近では二種免許を取得して内航の取引も可能となり、陸路や海上運輸の提案もお客さまから好評をいただいている。

最大の重要経営課題は、「決して事故を起こさないでお客さまに安全に荷物をお届けすること」である。安全に運送作業を進めるため、ITを最大限駆使した仕掛けをいくつも用意して「絶対に事故をおこしてはいけない！」と安全を守り続ける運送業を目指している。

従来は、運送業専門ITベンダーのパッケージソフトを利用していたが、安全を守るための最適なITとは言えず、例えば高額なデジタコを全車両に設置したもののデジタルデータの取り込みに多くの手間がかかり、取り込んだ運行データの集計・分析機能が少なく、安全運行に寄与するシステムではなかった。

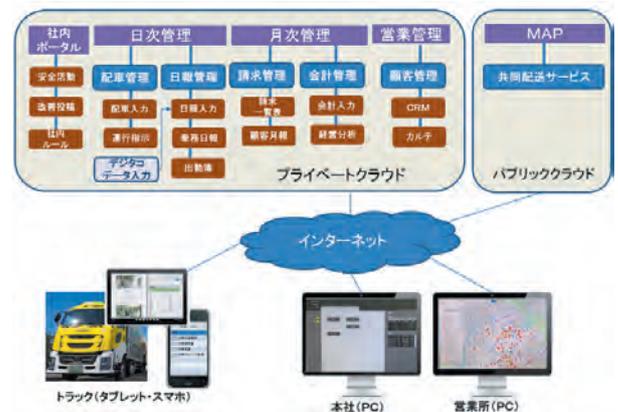
また、お客さまが要望されるJIT（ジャストインタイム）決められた場所へ決められた時刻に決められた数の荷物を安全に届けるための仕組みを考えると、既存のパッケージソフトでは機能が全くないという問題があった。

当社で開発した「顧客カルテ」は、配送先の地図情報、具体的な荷受け場所の特定、荷姿、受付時間、受付方法の詳細など、新人乗務員でも顧客の細かい要望に完全に応えることができるように構成している。この情報はインターネットとタブレット端末、スマホなどで、いつでも、どこでも参照できるようにしている。こうした機能はインターネットを介したクラウドサービスの活用がなくてはできないものである。



IT化の概要

プライベートクラウドのDBサービスを活用して、運送業基幹システムと社内ポータルサイトを自社開発した。また、パブリッククラウド上で提供されているMAP共同配送サービスを活用して、顧客の配送センター、荷受け場所やGPSデータによる全トラックの運行状況をMAPとして確認することができ、協力会社のネットワークでこの情報を共有することで空便の有効活用など、効率的な配送業務の最適化が可能となった。基幹システムは日次管理（配車管理、日報管理、デジタルタコメーターのデータ管理など）、月次管理（請求管理、会計管理など）、営業管理（顧客管理、顧客カルテなど）の各システムを社内にて開発した。これによって、社内業務は徹底的に合理化され、処理スピードが向上した。



株式会社 セイリョウライン

本社所在地 〒474-0011 愛知県名古屋市長区桶狭間神明4405
 T E L 0562-45-2300
 F A X 0562-45-2302
 創業年月 平成3年12月
 資本金 2000万円
 売上高 12億円
 従業員数 65名
 H P <http://seiryogroup.com>



IT 経営・IT 活用の効果

IT 活用における最も大きな効果は、**全社員の安全活動に向けた意識改革が進んだ**ことである。

これは、いままで煩わしい管理作業や処理（報告やデータ解析など）が全て IT 化され、「処理はデジタル」が実現、データに基づいた「判断はアナログ」が実践できている。

年 4 回開催する安全活動推進大会では、各部門のグループが本気になって安全活動や改善活動に取り組んでおり、事故件数の低下、人材定着化、業務処理スピードの大幅向上など、年々活動成果が上がっている。この内容はすべて社内ポータルサイトに掲載され、全社員がいつでも、どこでも参照できる環境が整っている。

必要な情報が社内共有サイトに集約されたことにより、社員それぞれが、どこで何を探せばよいかということが明確になり、作業時間の効率化につながっている。

作業効率はこの仕組みを導入する前に比べて約 20% 改善されている。

また、顧客カルテの効果は絶大で、お客さまが要望する高品質運送作業が徹底されたことによって、**お客さまの信頼を獲得することができ、売上高は IT 導入前に比べ約 15% の増収**となった。

高品質作業や業務スピード向上の結果、お客さまからの高い評価が得られたことで全社員のモチベーションが向上、これまでは社内で特定の人しか知りえなかった情報を、社内共有サイトを通して全社員に広められるという環境ができたお陰で、これまであまり人に伝えようとしなかった社員たちも、積極的に自分が持っている情報を伝えようとする姿勢に変わり、情報共有の大きな効果が出ている。



今後の課題

クラウドを徹底活用して自社開発した運送業務システムは、業務効率の改善、運送品質の向上、業務スピードの向上など多くの効果が確認され、同業他社からこのシステムを使いたいとの要望もあり、システム活用のサブスクリプションとして拡販していく方針である。

そのためには、IT 活用にすぐれた幹部の育成が急務となっており、内部人材の育成、外部人材の採用など人的資源の確保は大きな課題である。特に進化のとても激しい IT・ICT 分野に敏感な感性をもった人材の育成・確保を行っていく計画である。

取材：IT コーディネータ 水口 和美



代表者からのメッセージ

代表取締役社長 幣旗 貴行

経営改革を IT の徹底活用で進化させるという思いでしゃにむに進んできましたが、やっと「処理はデジタル」が実現、デジタルデータに基づいた「判断はアナログ」が全社で実践できるようになって、ようやく改革の成果を手に出る段階までできました。今後は、海運や運送システムのクラウドサービス展開など新規事業の展開を描いています。

経営目標に向かって経営戦略を固めその具体化を IT の徹底活用で加速することで経営改革が早期に実現できると確信しています。



03

日本のお菓子を世界に！

～ ITを活用したグローバル流通業務の効率化 ～



IT活用の背景と目的

株式会社 鈴木栄光堂は1877年（明治10年）に創業し、製造から卸、輸出入までを扱うお菓子の総合企業である。

日本はもちろん、世界中のお客さまの笑顔のために、「お菓子イノベーションカンパニー」をテーマとして、絶えず世の中に新しい価値を提案している。

主な事業内容は、「菓子の製造販売、OEM受託事業」、「アミューズメント施設向け菓子卸事業」、「ノベルティ菓子事業」、「個人向け菓子専門EC事業」、「海外向け菓子販売事業」である。ゲームセンター等のアミューズメント施設向けのお菓子では約30%、お菓子の輸出では約10%と、お菓子専門企業としてニッチな市場で高いシェアを持っている。

国内でのM&A、積極的な海外展開を行っていくことで菓子製造・流通業としてお客さま・社員・取引先に満足して頂ける会社を目指している。

■ 海外向け菓子販売事業 – 複雑な輸出業務

輸出入に関する業務では、インボイスや船積み書類など作成する書類が多くあり非常に複雑である。加えて貿易に関する商品情報（梱包、体積、重量、禁輸品等）の調査に時間が掛っていた。

営業面では、国・地域・取引先によって顧客志向・ニーズが異なるため、販売実績の分析／把握や、分析に基づく販売戦略の立案が重要な課題であった。また、顧客ニーズ・販売戦略を反映した商品提案（商品リストの作成）が必要だった。

■ グループ全体の情報基盤整備

M&Aを進めていく中で、システムの統合も重要な課題であった。基幹システム、社内の情報共有、経理、給与等、グループ全体の情報基盤を整備し、統合していくことが必要だった。



IT化の概要

■ 販売管理パッケージの導入

業務効率を向上させるため、輸出入に特化した販売管理パッケージを選定・導入した。また、販売管理パッケージソフトの導入に合わせ、担当者毎に属人化していた業務を見直し、業務の簡素化・一元化を図った。

■ 販売分析

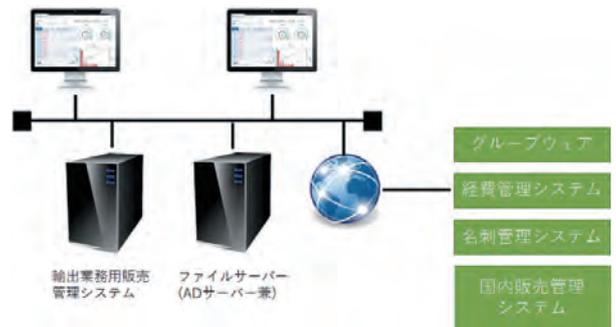
先のパッケージ導入により、国別、取引先別、商品別の実績出力が可能となった。

■ 商品リスト作成システムの開発

現場の意見を柔軟に吸収できるよう、商品リスト作成ツールを自社開発した。

■ グループ全体の情報基盤整備

基幹システムをクラウド化し基盤統一、情報共有方法の統一等グループ全体のシステム基盤整備を実施した。



株式会社 鈴木栄光堂

本社所在地 〒503-0947 岐阜県大垣市俵町50番地

T E L 0584-87-3501

F A X 0584-88-1606

創業年月 明治10年

資本金 5000万円

売上高 71億3千万円 単体／82億5千万円 連結

従業員数 139名 単体／299名 連結

H P <https://www.s-eikodo.co.jp>



IT 経営・IT 活用の効果

■ 輸出業務の効率化

パッケージソフトの導入と、属人化していた業務の見直しにより、**入力処理時間の短縮とデータ精度が向上し、作業時間が13%改善**できた。人件費換算で年間600万円削減できた。

■ 販売分析

販売実績を元に、国・地域・取引先の顧客志向を把握・分析できるようになった。このことにより、**よりきめ細かい販売戦略の立案が可能**になった。

■ 商品リストによる提案力向上

日本文化や季節感を意識させるものが海外では人気がある。人気商品・顧客の要望に合わせた商品リストを以前より簡単に作成できるようになった。

■ 売上向上

売上は3年で10億円から2.5倍の25億円に増加した。また、一人あたりの売上も1.5億円から2億円と33%増加した。

■ グループ全社の情報基盤

基幹システムの統合、グループウェアの導入、経費精算システムの導入等グループ全社の情報基盤の整備により、情報の一元化を実現できた。グループ内での情報共有が進み、よりM&Aの効果が得られた。

チーズおつまみ 200g Cheese Otsumami 200g	
① Brand	SUZUKI EIKODO
② Quantity/Carton	20 × 2
③ Shelf Life	240 Days
④ Item Size	330 × 220 × 35
⑤ Content Quantity	200g
⑥ JAN Code	4571397155797
⑦ FOB	300
⑧ Carton Size	460 × 306 × 516
⑨ Carton Weight	9800g

商品リスト	
① Brand	SUZUKI EIKODO
② Quantity/Carton	24 × 1
③ Shelf Life	365 Days
④ Item Size	190 × 260 × 40
⑤ Content Quantity	75g
⑥ JAN Code	4571397155599
⑦ FOB	100
⑧ Carton Size	475 × 350 × 290
⑨ Carton Weight	3000g
⑩ Production Place	Gifu

full40ft (1200C/S)→@75yen Mixed loading with Corn Snack

商品リスト



今後の課題

■ **Excel 管理情報のデータベース化** 商品カルテや原価表など、互いに関連性があるにもかかわらず、個別のExcelファイルで管理されているため、検索や確認に時間がかかるデータがある。早期のデータベース化が課題となっている。

■ **基幹システムへの入力作業の軽減** 海外事業部以外で利用中の基幹システムにおいて、商品マスタや製造実績など、基幹システムへのデータ入力(特に実績データ)がタイムリーに行われていない。入力方法や、業務フローの見直しが必要である。

取材：ITコーディネータ 角谷 篤



代表者からのメッセージ

代表取締役 CEO 鈴木 伝

鈴木栄光堂は【お菓子イノベーションカンパニー】になるべく、今後も積極的にITを活用していきたいと考えています。

当社の次のターゲットはCMSの確立です。

現在弊社には子会社を含めると8つのHPと5つのECサイトが存在しています。これらを連携させ、分析を深め自社ECサイトの売り上げを上げていくことが、自社製造部門の成長には欠かせないと考えています。CMS分野において、ご支援いただける企業様がありましたら、ご連絡よろしく申し上げます。



04 お客様の生産性向上のお手伝い

～ 設計図面を中心とした生産管理の基幹システム構築 ～



IT活用の背景と目的

株式会社エム・ティ・シィは、金型の設計から製造まで一貫した生産体制を整え、鍛造メーカーに供給する役割を担うため、平成元年に設立された。当社設立前、部品製造元である鍛造メーカーではプレス製の金型の需要は非常に高い状況にあった。しかし、多くの鍛造メーカーでは製造はもとより、設計をすることもできないほど金型の設計・製造は高い技術を必要としている。

現在は、ねじ及び自動車部品向けの工具の設計・製作ができる数少ない事業所として、多大な信頼を得、現在では、大手自動車メーカーのほかにも家電向けの部品関連も製造・納入するまでに成長した。

金型は製造順序が金型の種類毎に異なり、複雑でこの順序を間違えると、それまで行ってきた作業が帳消しになり一から作業をやり直さなければならない。そのような場合はお客様の製造作業に遅れをきたし、お客様の生産計画や損益にも影響を与えてしまい、信用問題にも繋がってしまう。また当社にとっても非常に無駄が発生し、経営にダメージを与えることになる。当時はパソコンが業務用に使われ始め、当社においても事務作業の効率アップのために、金型の図面を管理するための営業販売管理システムを構築した。当システムは製品をすべて図面番号で管理しており、この番号が生産指示の製品番号になるとともに、会計への取引番号になる。この手法は現在も引き継がれ、当社のシステムを支えるキー情報になっている。

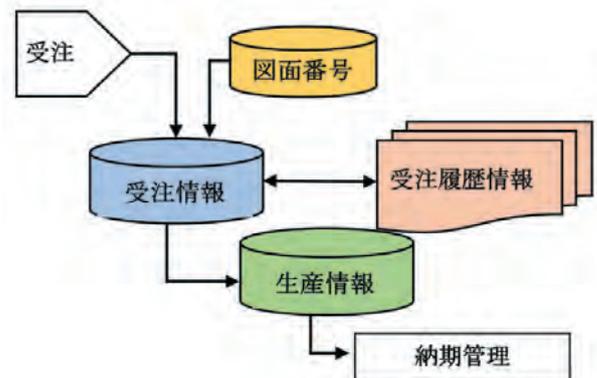


IT化の概要

金型における図面は非常に重要でこの管理が金型製造の肝になる。

受注時に図面番号を自動付番し、お客様の受注金型の番号とする。番号には過去に受注頂いた番号も紐づいており、新規に受注頂いた金型の図面作成時の流用図面とするよう、瞬時に取り出しが可能になっている。また、各図面には生産順序が情報として記載され、この生産順序と生産時間とで納期管理や、特急品のための工程入れ替え、最繁時の作業の山崩しのための製品入れ替えなどにも利用でき、非常に有効な管理方法になっている。当然製品ごとの納期管理に利用でき、お客様からの問い合わせなどにも瞬時に対応でき、また、社内の経営情報としても利用されている。

プロセス



株式会社 エム・ティ・シィ

本社所在地 〒507-0053 岐阜県多治見市若松町1丁目37番地の2
 T E L 0572-25-1987
 F A X 0572-25-1984
 創業年月 平成元年4月
 資本金 1000万円
 売上高 7億円
 従業員数 28名
 H P <http://www.mtc-inc.co.jp/>



IT 経営・IT 活用の効果

当社がITを活用するようになって30年ほどになるが、この間、常に2つの悩ましい問題が付きまとっていた。1つは会社の発展のための生産業務、経理業務などいわゆる会社経営になくてはならない基幹系の情報システムの構築。2つめはWINDOWS・OS95、98、XP、7へのレベルアップ時の業務システムの機能検証作業とその費用。

多くの中小企業同様、当社もまた人材不足という悩みを抱えている。そのため、IT人材など居るわけもなし、構築費用の検討・見積精査、システムの要件決定、システムの検証等、ITに関するすべてを社長自ら行ってきた。社長のノウハウ・スキルがすべてである。IT投資すべきか、工場設備に投資すべきか、社長の判断は、まるで山岳地帯の稜線を歩くようなもので、まさに中小企業経営者にとってバランスを要求される厳しいものである。

しかしながら、情報化社会を生き抜くにあたり、中小企業の製造業とはいえ、情報装備は生産設備と同様なくてはならないものであり、アウトプットされるデータは会社経営にとってまさしく有効な情報として活用していかなければならない。

当社の図面番号をもとにした生産システムは非常にコンパクトなシステムであり、金型の図面作成・図面更新など、当社の生産プロセスにとって有効に機能している。また、お客さまサービスにおいても迅速性、正確性で多大に貢献し、会社の利益に繋がっている。今後もこの考え方をシステムの維持・レベルアップの肝に据え、ITを活用した経営を推進していく予定である。



今後の課題

現在は「働き方改革」や「雇用問題」など多くの中小企業は課題を抱えている。しかし、これらの課題は現実的・速攻的に対応していかなければならない。当社のITについても、対応すべきことは多くあり、「働き方改革」・「雇用問題」と合わせ技で解決していかなければならない。特に今後は入力負荷軽減やOS変更時の運用変更回避、お客さまへの自由な情報開示など、従業員・お客さまサービスの更なる向上など、お客さまにとっても、当社にとってもメリットのあるシステムにしていける必要がある。取材：ITコーディネータ 土屋守



代表者からのメッセージ

代表取締役社長 本田 貴盛

平成元年4月1日、私たち、(株)エム・ティ・シは、“冷間鍛造技術の可能性を追求していきたい”という夢を抱き誕生し、以来、約30年に渡り、ヘッダーやフォーマーで冷間鍛造部品を製造している部品メーカー様のための金型を設計・製作することを通して、部品メーカー様を応援させていただいております。IT活用はそれらお客さまに対し、より良い品質や安心をご提供する強い経営手段であり、真剣に、「私たちのモノ創りのちからで世界の人々の笑顔をつくりたい！」と日夜努力を続けてまいりたいと考えております。



05 時間を生み出すIT化で仕事を楽しむ

～ IT活用で進む効率化が社員の幸せにつながる ～



IT活用の背景と目的

エバーラケット株式会社は、バトミントンのラケット、ソフトテニスのラケットなどに特化した小売店を展開している。

伊勢市周辺は、ソフトテニス発祥の地で知られ、昨今はバトミントンブームの影響もあり、バトミントン人口が大変多い地域となっている。9年前に大阪から移住、当地でラケット専門店を開店した。

当社の強みは、単にラケットを販売するだけではなく、ラケットを使う選手の一人一人に対応したラケットのカスタマイズが柔軟にできること、小中高校のクラブ活動支援に積極的に参画し、クラブ活動の先生を支援することで、当地のバトミントンやソフトテニスの選手を育てることに貢献している。これによって選手や学校に大きな信頼を得ていることにある。

業務は、当地区のお客さまに合わせたラケットの提案、特にガット張りは、選手の力量やくせなどにひとつひとつ合わせることで、国内全域あるいは海外からの需要に合わせてラケット専門のネットショップを展開、国内外に向けて販売を行っている。専門店の強みを活かし、ネットショップでは全国的に有名店の地位を獲得している。

さらに大手ラケットメーカーの在庫データを活用することにより、注文に対して極めて速く納品できることが大きな強みになっている。

課題は、少人数のスタッフでいかに効率よく、しかも早くお客さまのニーズに応えることができるかにあり、その解決策は、最新のITとインターネットをフルに活用して最適な販売活動を行うことである。



IT化の概要

地域ITベンダーの全面的な協力を得て「スマートラケット」というラケット販売とユーザーサービスに特化したシステムを開発・導入した。また、最新のCTI (Computer Telephony Integration) 電話とコンピュータの統合システムをスマートラケットの顧客管理（顧客カルテ）と連動させている。

スマートラケットは、レジ機能、売上・仕入・在庫・顧客管理・ガット張り管理・修理・ネットショップなど小売店舗の全ての業務をカバーすると共に、CTIとの連携によって、お客さまからの電話で顧客カルテが立ち上がり、購入履歴・お客さまに特化したラケットの状況など、あらゆる顧客情報が瞬時に見える仕組みを構築している。また、ネットショップは、受注・在庫・出荷・アフターサービスなどの機能を網羅している。



エバーラケット株式会社

本社所在地 〒516-0072 三重県伊勢市宮後2-1-16
 T E L 0596-29-0600
 F A X 0596-65-6695
 創業年月 平成28年3月
 資本金 300万円
 売上高 2億円
 従業員数 3名
 H P <http://www.ever-racket.com/index.html>



IT 経営・IT 活用の効果

スマートラケットと最新CTIの運用で、4名のスタッフで店舗をまわしていくことができるようになった。**カウンターでの接客、レジ操作、電話対応、ガット張機の運転、ネットショップの管理、商品の配送手配など、1人で4役こなすことができるのは、まさにIT活用の賜物と言える。**

顧客カルテとCTIは、お客さまからの電話対応を劇的に進化させた。まず待たせない、電話がかかると同時にお客さまの状況が大型モニターに映し出されるので、対応の間違いが無い、親身になって電話対応ができるため、お客さまがスタッフのファンになっている。

また、大手ラケットメーカーの在庫がスマートラケットの自社在庫と連動しているため、ネットショップでは全国のお客さまへ遅くとも3日後には納品でき、「これは早い！」と大好評である。

ガット張り管理は、1本1本のラケットをお客さまの要望に合わせてガットの種類、張りの強さ、などきめ細かく管理することができ、お客さまサービスを継続して行うことができる。

スマートラケットのシステムは、実際に活用するスタッフの要望を取り入れ、日々進化している。

他の店舗からもスマートラケットのシステムを使いたいとの要望があり、システム貸し出しサービスを事業化する計画である。



今後の課題

会社の成長は順調で、2020年には本社を兼ねた新店舗を建設する。情熱を持ってラケット販売と選手育成支援に挑戦する新しい社員を採用して育成することで、社業をさらに成長させていくことが今後の課題である。

また、ITやSNSをフル活用して、接客+ガット張り(機械のオペレーション)ネットショップの受注+在庫確認+出荷業務を一人でこなす多能工社員の育成、このための新しい技術、新しいIT・SNSなどを活用して、スマートラケットを進化させること、さらにスマートラケットを使いたいと要望する日本中のラケット店舗にシステムを拡販できる体制を整備することなど、たくさんの課題解決に挑戦する計画である。取材：ITコーディネータ 水口 和美



代表者からのメッセージ

代表取締役 宮田 典明

「楽しんで仕事をする！」IT活用による業務効率化は結果として社員の幸福につながると考えています。お金と時間を大切にするために機械ができることは全部機械にしてもらうために、今後もIT活用など新しい技術を導入して、社員一人の力を何倍にも拡大します。

こうして得られた時間を有効活用し、小中高校のバドミントン選手の育成を支援し地域貢献するとともに、バドミントンやソフトテニスの普及に力を入れ、お客さまを増やすことで当社も発展するといった好循環を目指しています。



06 楽しく気軽にアナログからデジタルへ

～ 時流×強み×ITで更なるお客さまの信頼と満足を～

IT活用の背景と目的

阿竹印刷工業株式会社は大正13年に三重県で創業以来、長年地元で愛される老舗印刷会社である。DTP作業環境の整備、CTPの導入、オフセット印刷機など地域でいち早く技術を導入したり新工場を設立したりするなど着実に成長を続けている。

取扱商品は幅広く、チラシ、名刺の印刷。書籍、教科書などの冊子印刷。看板、パッケージ、シールステッカーなどの販売促進グッズ。ホームページ、動画などのデジタルコンテンツも扱っている。地域貢献や環境にも配慮し地元の企業、大学、教育機関、病院、官公庁、自治体から「御用達業者」として幅広く支持される。

社内専属デザイナーによるデザイン力、丁寧な営業姿勢もさることながら、営業マンの高い課題解決力が特に評価されている。経験豊富な営業マンが実際にお客さまの顔を見ながら、本質的な課題を抽出する。お客さま自身が曖昧な場合も一緒に本質的な課題を抽出する。抽出された本質的な課題に対し、業界特有の専門知識を加味した提案にて、お客さまの問題を解決する。お客さまの期待以上のものを提供することで現在まで着実に地元の企業として信頼を得てきた。

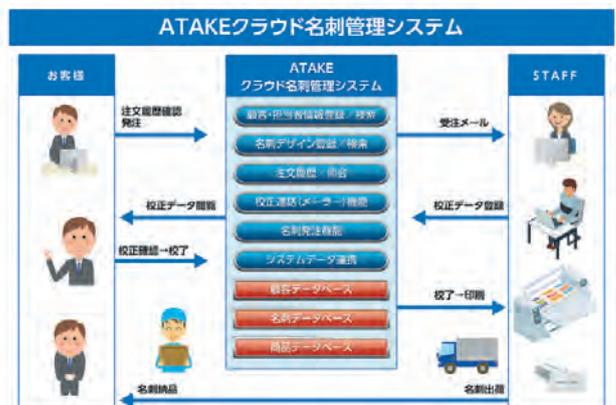
しかし、デジタル化やインターネット全盛の波により印刷物自体が減少する傾向にあり、異業種との競争の激化など印刷業界全体が変革を迫られる時期に差し掛かっている。そこで長年にわたり構築してきた顧客との関係性、営業マンやデザイナーのノウハウなどアナログの資産として蓄積した自社の強みをデジタルとして活用できないか検討し、リピーター様向けのITサービスを導入することを決定した。

IT化の概要

リピーター様専用のECサイトを構築しクラウド上に配置。データベースには顧客、名刺校正、商品、注文履歴情報を持つ。リピーター様は、自身の注文履歴から繰り返し注文が可能となり、お客さまが注文すると即座に注文データが担当スタッフにメールされる。スタッフにて注文内容を確認し、校正データを登録することで迅速な作業の着手が可能となる。軽微なデザインの変更依頼や注文数の変更であれば履歴注文から簡単に行える。着手後のお客さまへの校正確認や作業の進行業況、納期確認など経過のやりとりもクラウド上で行う。

ECサイトでは他の商材もあわせて扱っており、名刺作成の依頼と合わせて購入も可能である。

メールやクラウド上でお客さま対応が可能になったことで、社内スタッフのテレワーク業務も実現した。



三重県四日市の阿竹印刷工業株式会社は、
お客様に信頼され、満足していただき、
社会に貢献できる会社になれるよう日々活動し続けます。

阿竹印刷工業株式会社

本社所在地 〒510-8004 三重県四日市市富田一色町1-13
 TEL 059-365-3125
 FAX 059-364-3745
 創業年月 大正13年9月
 資本金 1000万円
 売上高 —
 従業員数 38名
 HP <https://www.atake.co.jp/>



IT 経営・IT 活用の効果

従来は名刺が必要となった場合、社内の事務担当者から印刷会社をお願いしていた。それがECサイト構築後は誰でも簡単に行えるようになったと評価されている。

名刺など定期的に必要となる注文は、前回の注文履歴から繰り返し行えるため、特定の担当者でなくとも即時発注が出来る。**担当者が変わる場合もスムーズな引継ぎが可能**となる。

品質面も、過去に注文頂いたデザインをお客さま自身が改めて確認できるため、お客さまも安心。また、従来は注文を受けてから作業の着手まで多少のロス時間が発生していた。導入後は即座にメール展開されるため、**ロスなく作業に着手でき、短納期への要望にも効果を発揮**する。

手間なく、ミスなく、納期短縮にてお客さま満足度の向上。今まで以上にお客さまとの継続的な関係性の構築につながっている。

多くの場合、「情報」への投資効果について曖昧なまま終わることが多い。しかし今後は「情報」がより重要な経営資源となる。当経営者は、いち早く理解し、「情報」を経営資源として活用すべく自らリーダーシップを発揮しIT導入を行った。当経営者にITに対する苦手意識がないことも成功の大きな要因である。

ビジネスが比較的緩やかに成長していた時代はよかったが、今後はよりITを活用した経営が必要となる。ITを利活用しお客さまの負担を最小限化し、その業務をサポートしていくこと。経営者は積極的にITを利活用し、「情報」によるお客さまとの円滑な相互関係を強化していくことが求められる。

当経営者は、外部の経営環境とIT環境の変化を洞察し、自社の変革に結び付け顧客に新たな価値を提供することで地域に必要とされ、社会に貢献する。



今後の課題

多くのお客さまに使っていただくため、使いやすいシステムの構築を目指し相対的には評価されている。が、お客さまの中にはITの苦手な方も一定数存在する。今後はそのお客さまを如何にフォロー出来るかが課題である。

アナログのよさ、デジタルのよさを互いに活かしつつ最大の成果を出すためのバランスを業務に落とし込むことも検討が必要である。

IT導入によりお客さまとのスムーズな連携を実現した。社内業務においては依然としてスムーズな連携ができていない箇所がある。今後は部署間の連携をよりスムーズに。更なる納期短縮と品質向上を実現しお客さま満足、一層の地域貢献を目指す。

取材：ITコーディネータ 安藤 祐



代表者からのメッセージ

代表取締役社長 阿竹 一仁

経営環境は日々変化しています。特にIT技術の進化は目覚ましく、想像もしなかった企業の参入や、市場内での立場の逆転、市場自体の縮小が起きています。経営環境、IT環境の変化を敏感に洞察し、自社の成長に活かさなければなりません。経営者自ら新しい情報を掴みに行くこと、怖がらずにチャレンジすることが大切だと思います。ITを活用する部分は今後さらに増えていきます。だからこそアナログな部分を今まで以上に大切に、自社の強みとすることも非常に大切になってくると感じます。



07 ITツールにより採用率が向上&効率化

～ 354本のWebマニュアルで早期戦力化も実現 ～



IT活用の背景と目的

アルコット株式会社は、北陸3県で200件以上の建物の「きれい」「安全」をつくる総合ビルメンテナンス企業として、毎年300人を超える採用を行っている。人手不足の昨今、採用率と定着率の向上、スタッフの早期戦力化は大きな課題となっている。また、管理部門の社員が面接や教育に費やす時間の更なる効率化も必要である。

面接率を上げることで採用率が上がることから、まずは応募者を面接に確実に繋げることが肝要であるが、来社が難しい応募者との面談の際には社員が出向くこともある。往復2時間以上も移動にかかり効率が悪く、更にWワークの応募者は就業後でないと面接ができないことから、社員が残業して対応することもある。

また、早期戦力化のため現場教育が最も効果的だと認識しつつも、教育できる社員数に限りがあり、十分に対応できていないのも課題であった。

そこで、質を下げずに効率を上げる方策として、ウェブ面接に特化したクラウド型採用管理システム（IT導入補助金を活用）とクラウド型マニュアル作成ツールを導入した。



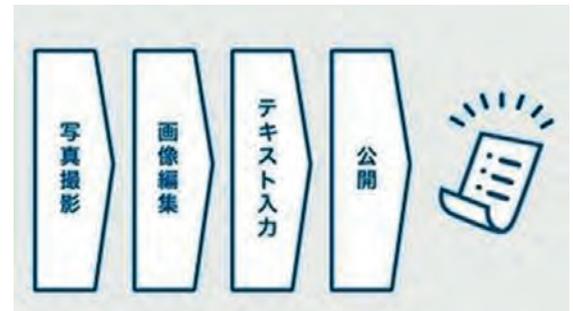
クラウド型採用管理システム



IT化の概要

クラウド型採用管理システムにより、面接日程調整をWeb上で行えるようになった。求人サイトからの申込であれば担当者の空き状況から面接可能日を応募者に選択してもらうだけで申込みが可能となり、面接もパソコンかスマホがあれば可能なので移動の手間が省ける。面接前にヒアリングシートを送り、勤務できる日程等の条件を事前に把握できるのも便利だ。また、面接の様子は録画されるので、同席できなかった現場担当者などが見て判断することが可能となった。

早期戦力化についてはクラウド型マニュアル作成ツールを使うことで誰でも簡単にマニュアルを作れるようになった。機能が限定されている分シンプルに作れる上、画像や動画処理がスムーズである。クラウドなので公開後の修正、加筆が非常に簡単で閲覧履歴も確認できる。導入3年で354本のマニュアルを公開するに至った。



クラウド型マニュアル作成ツール



アルコット株式会社

本社所在地 〒939-8211 富山県富山市二口町三丁目5番地の5
 T E L 076-421-6924 (代表)
 F A X 076-425-5872
 創業年月 昭和37年4月
 資本金 3500万円
 売上高 31億円
 従業員数 1800名
 H P <https://alcot.co.jp/>



IT経営・IT活用の効果

同社は、オフィスビルや病院、ホテル、公共施設、マンション等の建物を利用するすべての人が、安心して、気持ちよく利用できるよう、常駐清掃や定期清掃、ビル設備の保守・点検、運転管理、警備業務、受付サービス等を行う企業であり、人材の採用及び定着が重要な課題となっている。

クラウド型採用管理システムの導入により申込みが従来の電話による日程調整ではなく、Web上で面接可能な日を被面接者が選択することができるようになった。これにより、**日程調整から面接に至る過程が大幅に短縮化**されたほか、Web面接を採用することにより移動が不要になり、遠方地での面接効果が図れている。なお、これまで約100名程度の面接に本システムを活用し、**採用率は15%程度上昇**した。

また、人材の定着及び教育の効率化のために用いているクラウド型マニュアル作成ツールについては、スマホやタブレットを利用して画像や動画を取り込み、編集ができることで、理解しやすいマニュアルの作成が容易になったほか、個人のもつノウハウの「見える化・共有化」がスムーズに進んだ。

未経験者であっても画像や動画主体のマニュアルを見ながら作業をすることができ、**OJTが順調に進むことから、早期戦力化も実現**できている。

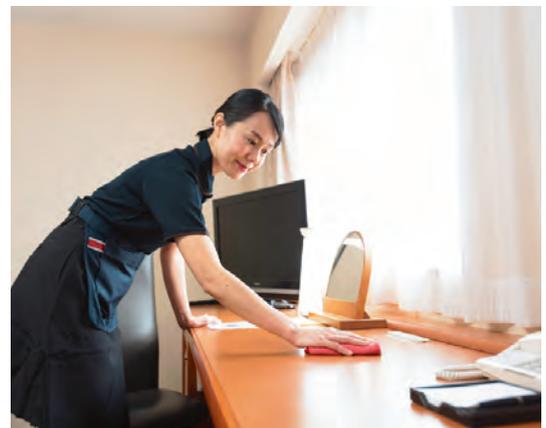


今後の課題

社内において、クラウド型マニュアル作成ツールを「Eラーニング」として利用するほか、マニュアル閲覧用QRコードを作成して、誰もが容易にマニュアルにアクセスできるようにする等、さらなる進化を検討している。社内におけるマニュアル作成ツールの閲覧を促し、従業員教育により、同ツールの現場における活用度を70%にすることを目指している。

一方、クラウド型採用管理システムは、パソコンやスマホを持たない従業員には利用できないデメリットがあるほか採用活動に当たっては、全ての面接を本システムが実施することも不可能であることから、どのような使い分けができるかの検討が必要となっている。

取材：ITコーディネータ 吉田 誠



代表者からのメッセージ

専務取締役 山崎 弘勝

ビルメンテナンス業は典型的な労働集約型のサービス業であり、大きな人材不足問題を抱えているという特徴があります。そこで当社では人材確保力を強化するため、応募から採用、定着、長期勤務化のプロセスの中でITを活用し、プロセスのスピード化、そして管理部門の社員の業務を効率化することが重要であると考え導入に至りました。今後もITに頼らない業務改善と並行して当社に合ったIT活用を進めていこうと考えています。



08 敢えてバラバラのシステム導入 ～ 失敗から学んだ「使える」IT化～



IT活用の背景と目的

北陸砂糖株式会社は、社名の通り砂糖を主力とした富山県の食品卸売業である。業務用と家庭用の両方に対応しているが故に、取扱商品数も取引数量も非常に多い。さらに仕入先は次々と新商品や新規取扱品を増やしていくので商品マスタの登録が追いつかず、海外品等にはバーコードが付いていないものも存在する。一方で食品には賞味期限があるので、その管理も必要である。

IT化以前は入荷処理を手作業で実施していた。そのため商品が入荷すると類似商品と間違えるなどといったミスが多発。賞味期限の管理においては、期限が近づいた商品がないかをチェックするために随時倉庫を見回る必要があった。

この状況を打破すべく、一時は一気通貫の在庫管理システムを構築。しかし、商品マスタの登録を前提としたシステムは、バーコードのついていない商品が一定数存在する現状にそぐわず、結局運用ができずにとん挫し、「運用に沿ったシステムを構築しないと結局使えない」ということを学ぶこととなった。

そこで、システム導入の対象を入荷業務に絞り、運用にあったシステム化にチャレンジすることとした。

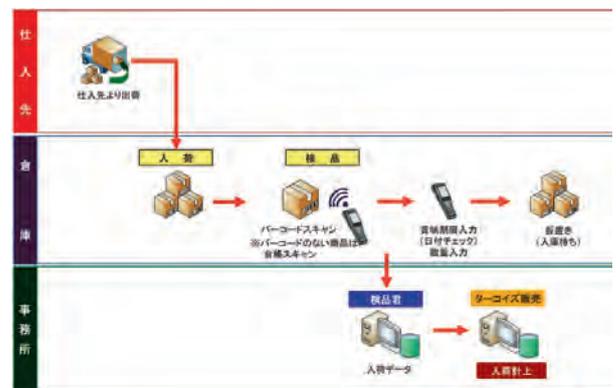


IT化の概要

IT導入補助金の採択を受け、ハンディターミナルを使った入荷システムを導入した。

概要は以下の図の通り、商品が入荷するとハンディターミナルでITF（物流商品用バーコード）や商品独自のバーコードをスキャンして、賞味期限の入力を行う。この時点では商品マスタの登録有無に関わらず無条件で取り込んでいる。その後、発注データと突合し、販売管理システムに連携している。マスタ未登録商品については業界の商品データベースを参照し、できるだけ人手をかけずに正確かつ迅速な商品登録を行う仕組みを導入した。

しかし、システムが不得意とする例外事項（例えば、同一商品を複数の業者から仕入れ、データベースに登録が無い海外製品）が例外と言えないほど発生する。前回の反省を生かし、システムの機能はシンプルに留め、ある程度の手作業を残して、柔軟に運用できるように工夫を行っている。



北陸砂糖株式会社

本社所在地 〒930-0834 富山市問屋町1丁目10番1号

T E L (076) 451-1212

F A X (076) 451-0333

創業年月 昭和31年4月3日

資本金 9000万円

売上高 53億円

従業員数 60名

H P <http://www.hokuriku-satou.co.jp/>



IT 経営・IT 活用の効果

入荷業務のIT化は、効果も出ているが課題もあり、まだまだ改善の余地がある。

入荷時に全品バーコードをスキャンして賞味期限を入力するという作業は、導入前に比べかなり時間を要する作業となっている。以前は一人が納品書を読み上げて、もう一人が荷物を数えて確認するだけだったため、短時間で作業が済んでいた。しかし、全体最適を追求した場合、入荷時に全品のデータ入力を行うことがベストである。入荷時の一時的な作業負担はおおきくなるものの、これにより入荷データを連携することで仕入力は概ね自動化され、**一日当たり30分～1時間ほど入力時間が短縮**された。

ただし、入荷量1割はバーコードの付いていない商品のため、これまで通りパソコンでの入力を行わなければならず、また、当日の午後に全量出荷する予定の商品も賞味期限を入力する意味があるのか、その作業の必要性も検討すべき課題の一つである。

賞味期限の管理については、入荷時に賞味期限を入れることで倉庫を回る必要がなくなった。以前はエリアを分けて週1回ずつ倉庫を見回って賞味期限のチェックを行っていた。これを廃止し、3ヶ月に1回の棚卸時に確認する方法へと変更した。結果、**残業時間の短縮**に結び付いている。

また、以前は賞味期限が近い商品が“発見”された際は「どうやって販売するのか」と慌てた対応をしていたが、現在は**賞味期限の近い商品はリストで確認できるので、余裕をもって計画的に販売**できるようになった。

ちなみにバーコードの無い商品はこれまで通り手作業での管理ではあるが、アイテムは限られており、大量なので目視管理がしやすく、大きな問題になっていない。

近年は食品ロスの問題がクローズアップされるようになり、業界が賞味期限に対してよりシビアになってきている中で、今回のシステム化は、賞味期限の管理の大きな自信となっている。



今後の課題

導入して1年程になるが、使いながら改善を進めており、ハンディターミナルに入荷予定データを取り込むことで、バーコードの無い商品でも検品し、仕入確定できるような機能を追加する予定である。

他業務では、棚卸はIT化しているが、出荷についてはまだアナログな運用となっている。

一方で、顧客ニーズに対応するために、商品の調達ルートが多様化しており、バーコードが付いていない海外商品が増える傾向にある。

在庫管理は当社の肝であるため、IT化しにくい状況にはなっているが、手間と効率のバランスを考慮して、当社なりの“使えるIT化”を進めていく。

取材：ITコーディネータ 吉田 誠



代表者からのメッセージ

代表取締役社長 中田 栄太

失敗の経験から、多くの作業を一体化したシステムにせず、小さな作業単位で動くシステムを心掛け、後々個々のシステムを連携する形態となっている。システム間の隙間部分についてはAccessで自社開発を行っている。非効率的な面もあるが、当社の例外が例外でない業態から考えると、商品や取引形態、取引先、そして社内状況に柔軟に合わせて使えるシステムの構築が大切だと考えている。

今後は、物流コストと職場環境の改善の両立を目指し、パートナーである北陸コンピュータ・サービスさんと一緒に使えるIT化を推進していきたい。



09

カメラシステムを中心とした中小企業のIoT化

～ サイバー空間とフィジカル空間の高度な融合による生産性向上 ～



IT活用の背景と目的

株式会社小林製作所は、半導体製造装置や工作機械向けの精密板金加工メーカーで、充実した生産設備と技術力を強みに、多品種・小ロット・短納期といった顧客ニーズに対応している企業である。

1919年の創業当初は、船舶や繊維機械のボルトの製造が主力であったが、時代の変化とともにボルトの需要が減少し、事業分野を板金・塗装にシフトした。当時の業態は少品種大量生産であった。

1991年に社長に就任した小林靖典氏は、少品種大量生産という、従業員を機械同様に扱う同社のやり方に疑問を持つようになった。1999年には、スピードのみを重視する会社から、従業員一人一人の幸せを追求する会社に経営方針を転換し、従業員が生き生きと働き甲斐を持って仕事ができる環境づくりを目指し始めた。

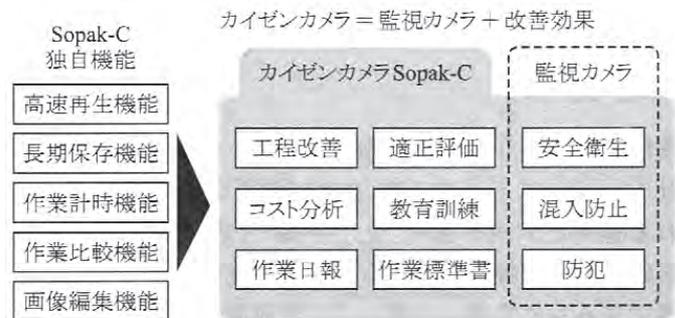
変遷する時代とともに、取引先から海外生産と同等の安い価格が要求されるようになり、以前のように利益を確保することが困難になっていった。さらに、2008年にはリーマン・ショックが起こり、業界全体の売上が大幅に落ち込んだ。同社は、そのような会社の状況の変化や危機的試練が起こるたびに、ITの利活用によりコストを削減するために、それまでのシステムを改善し続け、新たな生産管理システムを自社開発した。次に開発したのは、WEBカメラを設置して、製造を記録するカメラシステムであった。目的は、品質を高め、生産性を向上させて従業員の仕事を公平に評価するためである。開発には、従業員の意見を収集し、段階的にシステムの改良と新規開発を行っていった。



IT化の概要

自社開発した基幹システムである生産管理システムとともに、同じく自社開発の製造履歴追跡システム「Sopak-C (ソパックスー)」というカメラシステムを融合させて稼働。

生産管理システムは、受発注がEDIで行われる生産進捗管理システムである。また、カメラシステムは、WEBカメラ90台を工場に設置し、全ての作業工程とその担当従業員の作業を記録し、さらに製品製造時の作業工程が瞬時に把握できるように、カメラの記録画像と生産進捗管理システムのデータをリンクさせている。



株式会社 小林製作所

本社所在地 〒924-0855 石川県白山市水島町429-17
 T E L 076-277-7330
 F A X 076-277-7331
 創業年月 大正8年12月
 資本金 1000万円
 売上高 18億円
 従業員数 150名
 H P <http://www.kobayashi-mfg.co.jp>



IT 経営・IT 活用の効果

段階的にシステムの改良を行い、作業工程の見える化を行うことで、業務プロセスの効率化を実現することができた。また、風通しがよくなることで従業員のやる気や生産性も向上し、リーマン・ショックにより落ち込んでいた業績も、翌年には落ち込み前の水準までV字回復させることができた。

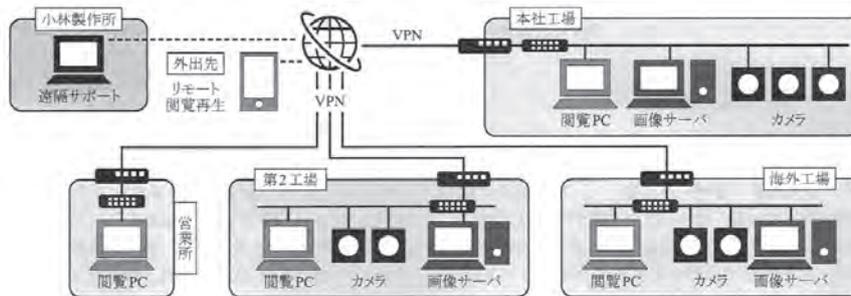
現在のシステムでは、**生産管理の受注情報一覧から受注情報をクリックすると、過去の生産管理の情報、商品がいつどこで、誰が何を作ったか等の情報がカメラシステムによって紐づけされていて、画像ですぐにわかる**ようになっている。

また生産管理の作業情報をクリックすると、その作業者の1日分の仕事が画像でわかる。

カメラシステムの導入により、**生産性は20%向上し、不良率も低減した。**

カメラシステムは、工場の全ての「出来事」をマルチカメラで撮影し、撮影された画像データはマルチサーバーに画像情報として記録させている。これで、サイバー空間とフィジカル空間を高度に融合させることが出来て、生産性向上に大きな効果を生み出すことが出来るようになった。このカメラシステムは製造履歴追跡システムとしてライセンス販売している。既に60社以上の納入実績がある。

当社の成功の裏には、経営者と従業員との信頼関係がある。どれほど素晴らしいシステムであっても、従業員が満足できるシステムでなければ期待した効果を得ることはできない。



今後の課題

自社開発したカメラシステムである製造履歴追跡システム「Sopak-C (ソパックスー)」は、いろいろな生産工程上のノウハウを画像データにして会社の共有情報として保有できる。生産技術や生産方法が変化しても、人の行う作業は画像で記録し続け、システムで活用できる。

現在、設備投資をした最新のロボットシステムを社内で活用しているが、ロボットを利用した生産システムの改良にも取り組んでいる。生産管理システムとカメラシステム、そして現在開発中のロボットシステムを画像データで融合し、中小企業の生産性向上のためのIoT化の推進が今後の大きな課題となっている。

取材：ITコーディネータ 横屋 俊一



代表者からのメッセージ

代表取締役 小林 靖典

これからの中小企業に求められているのは、それぞれの中小企業が持っている固有技術を更に磨き上げ、そしてそこで働く人たちと共に、新たな時代に向けて、生産技術や生産方法を探りながら、元気で働けることが重要だと考えている。

当社のカメラシステムは作業者の働き方を記録するもので、当社では10年以上利用して、社員が元気で働いている。働き方を記録した画像データを利用し、分析することによって働き方改革につなげることができると確信している。



10

個客に対応したIT導入による生産性向上

～ 従業員の声を吸い上げ経営の立て直しを図る ～



IT活用の背景と目的

有限会社吉花が運営する山中温泉の温泉旅館「お花見久兵衛」は、1958年の創業以来、旅行代理店経由での会社旅行といった団体客中心の顧客構成であった。団体客の場合は宿泊のほかに宴会、物販等の売上もあり、業況は手堅く推移していた。しかし、景気の低迷により、宿泊業全体の市場規模が縮小、さらに団体客から個人客へと顧客構成が変化、顧客単価が減少することで業績も悪化し、業務の複雑化に伴い従来のオペレーション体制では業務が回らなくなってしまっていた。

同社の吉本龍平社長は、従来業務のやり方に危機感を持ち、立て直しを図るために2004年に入社したものの、経営に関する知識や経験もなく、どのように立て直しをしていいか困窮していた。社長は文系人間で、自らメカ音痴を自称する程であったが、これまで属人的であった業務プロセスの見える化を行い、同社の問題点をあぶり出すため、ITの導入を決意した。

当初、IT導入による社内改革は、従業員の声を聞くこともなく社長のトップダウンで実践。一時的に業績は改善したものの、従業員の反感が高まり、仕事へのモチベーションは下がり、接客サービスと顧客満足度は低下し、売上はまた徐々に減少する結果となった。

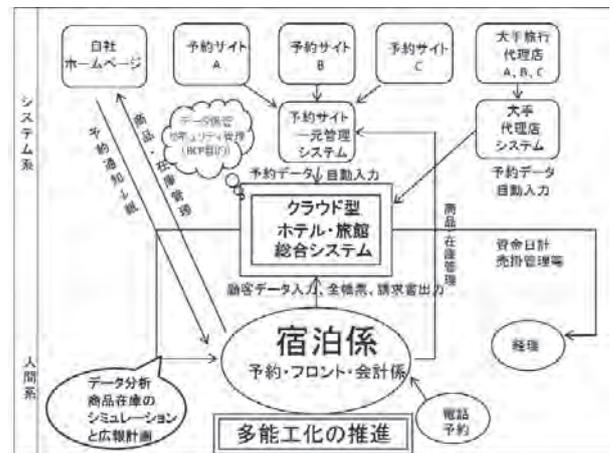
この反省から社長自らの考えを全従業員に伝えるとともに、従業員の声を吸い上げ、意見を反映させた事業計画を策定。接客やITに係る従業員教育に力を入れ、社内体制の見直しを行った。徐々に従業員のモチベーションも回復し、接客サービスの質も改善、顧客満足度の向上につながっている。



IT化の概要

旅行代理店に依存した従来の営業体制では多様なニーズを持つ個人客の集客は困難であるとの判断から、直接顧客を獲得するため、2005年自社ホームページの構築を開始。アクセスログを解析し、高アクセス数のページを検証したり、トップページの写真を変えることによる予約成約率の変化を分析したり、多様なニーズに合わせた商品企画を行うことで、PDCAサイクルを繰り返し、ホームページの最適化を行った。

また、従来は、電話・FAXによる受付、予約台帳への転記等、非率的な予約受付方法であったことから、旅館業向けのクラウドシステムを2010年に導入。全てをコンピュータ上でデータ管理するようになった。



有限会社 吉花

本社所在地 〒922-0127 石川県加賀市山中温泉下谷町138-1
 T E L 0776-78-1301
 F A X 0776-78-5107
 創業年月 昭和33年5月
 資本金 300万円
 売上高 5億円
 従業員数 48名
 H P <https://www.ohanami-kyubei.jp>



IT 経営・IT 活用の効果

段階的に自社ホームページの改良を重ねることで、WEB上での成約率が向上し、売上を伸ばしている。

また、クラウドシステムの導入により、**部門ごとに分離されていた予約・フロント・会計を連結することで、合理化、省力化を実現**。さらに集計された顧客属性や販売データを把握することで、**効果的な広告宣伝や、顧客属性に合った商品開発を行うことが可能**になった。

また、今までは一部の従業員しか導入されたシステムを活用していなかったが、全社的にITに係る教育を行うことにより、**現場レベルでよりシステムが活用される**

ようになり、業務も効率化され、一度落ち込んだ業績も、徐々にではあるがもとの状態に戻りつつある。

ITの導入と人材の育成により、業績は徐々に伸びてきてはいるが、まだまだ発展途上である。一般的にITの導入はコストがかかると思われがちだが、クラウドシステム等低コストで導入できるものや、ホームページの解析等無料で利用できるものも少なくはない。旅館業は伝統産業であるため、まだまだ古くからの非効率なやり方が残っているため、適切なIT導入による効果は大きいと思われる。



今後の課題

旅館業は伝統産業であるため、まだまだ古くからの非効率なやり方が残っている旅館が多いなか、若き社長のトップダウンによって導入したIT活用の効果は経営に大きく寄与している。今後の課題としては、生産性の向上と顧客満足度のさらなる向上が挙げられる。当館の目指すべき「個客」志向による差別化を徹底するため、業務の効率化による労働生産性尺度の分母を小さくすること。「お客さまの旅を良いものとする」ため、客室にタブレットを設置したり、テレビをスマート化したりして、リアルタイムな情報（今年の紅葉のお勧め場所と時期情報など）を提供し、サービスの付加価値を高めて顧客満足度を高めることである。

取材：ITコーディネータ 横屋 俊一



代表者からのメッセージ

代表取締役 吉本 龍平

IT導入は目的化してはいけない。経営改善の非常に有効な手段であり、これをいかに使いこなすかが大切。ITは導入してから勝負です。

メカ音痴の私でもIT導入、利活用に取り組んで経営改善を成し遂げました。誰でも尻込みすることなくITを導入し、利活用に真剣に取り組めば、経営改善を成し遂げることが出来ます。ITは経営に有効なツールです。



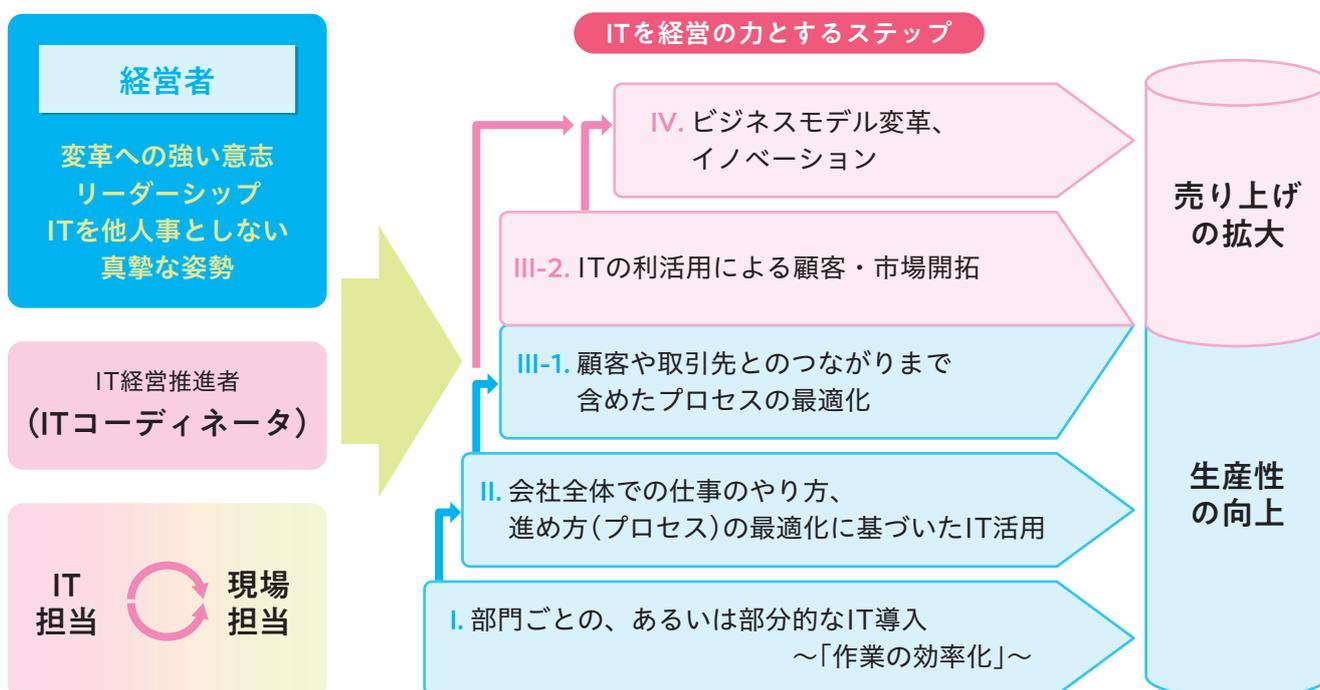
IT活用により生産性向上を目指しましょう！



社長の右腕に「IT経営推進者」を置くのも一つです

ITコーディネータは、IT経営を実現するプロフェッショナルです。

ITコーディネータを社内のIT経営推進者とし、社長と対話を繰り返しながら、経営課題がどこにあるかを整理し、どこでどのようにITを活用すれば効果的かを社長と一緒に考えていきます。また、社長の思い、生産性向上を目指した社内業務の徹底的改革やデジタルデータを駆使した新しいビジネスの創造など、現場のデータ力やプロの職人などの力、すなわち経営とITと現場力を統合して、新しい時代に合わせたIT活用を実践することができます。



IT導入無料相談室を活用しましょう

中部地区のITコーディネータが大同団結したNPO法人「ITC中部」では中部経済産業局と連携して、「IT導入無料相談室」を常設しています。

IT活用に関するあらゆるご相談に無料でお応えしていますので是非ご活用ください。

お問合せ

〒460-0022 名古屋市中区金山5-11-6 NSCビル4E 特定非営利活動法人ITC中部 「IT導入無料相談室」

Tel : 052-871-3343 Fax : 052-871-3349

HP : <https://www.stockstock.jp/itc/> Mail : info@itc-chubu.jp

IT活用事例集2019

令和2年3月発行

経済産業省 中部経済産業局
産業部 流通・サービス産業課

〒460-8510 名古屋市中区三の丸二丁目5番2号
Tel : 052-951-0597 Fax : 052-961-9885
<https://www.chubu.meti.go.jp/>
