

これまでステージ1・2で見てきた生産性向上に関する理解を踏まえ、独自のシステムを開発・導入、また、SNSやICTの活用など、DXの活用による生産性向上に取り組んだ企業の事例を見ていきましょう。



## サービス産業取組事例集 目次

### 【宿泊業】

- 株式会社陽気館（静岡県）  
エクセルを活用した支払情報の見える化による業務プロセスの効率化 . . . . . 17
- 株式会社陣屋（神奈川県）  
独自開発システム『陣屋コネクト』を利用した情報管理及び活用による経営改善 . . . . . 18
- グリーンホテルYes近江八幡（滋賀県）  
『リスティング広告』を利用したターゲット別の広告設定による集客施策の強化 . . . . . 19
- 株式会社ホテルおかだ（神奈川県）  
『AI搭載FAQシステム』の独自開発及び導入によるトレンドの変化への対応 . . . . . 20
- 株式会社加賀屋（石川県）  
バックヤード業務への最新技術の導入による従業員の負担軽減及びおもてなし力の向上 . . . . . 21

### 【飲食業】

- 株式会社浮月（静岡県）  
WEB広告の実施による認知度向上・集客アップ . . . . . 22
- こがね鮨（新潟県）  
顧客管理・配達支援システムの構築による宅配部門の強化及び業務の効率化 . . . . . 23
- ロイヤルホールディングス（福岡県）  
効率化すべき業務エリアへのテクノロジー導入による生産性向上 . . . . . 24
- 株式会社KOFs（徳島県）  
SNS及びネット注文を活用したコロナ禍によるニーズの変化への対応 . . . . . 25

### 【その他】

- 株式会社ドリームプラザ（静岡県）  
テナント売上を効率的に管理するための基幹システムの刷新 . . . . . 26
- キューピー株式会社（東京都）  
ASN（事前出荷情報）フォーマットの標準化による検品レス出荷の実現 . . . . . 27
- 株式会社鍛冶商店（石川県）  
システムの迅速な導入と浸透による間接業務やバックヤード業務の効率化 . . . . . 28
- 中川株式会社（東京都）  
ITコーディネータを活用したICT利活用及びシステムの開発・導入 . . . . . 29

『業務プロセス改善』分野

# エクセルを活用した支払情報の見える化による業務プロセスの効率化

所在地：  
静岡県伊東市

実施事業者：  
株式会社陽気館

事例出典：  
令和2年度サービス産業活性化支援事業より



## 改善施策実施の背景

明治43年創業の純和風旅館であり、国内外から多くの宿泊客が訪れる。しかし、コロナの影響により宿泊客が大幅に減少し、従来のマネジメント全般について見直しの必要性を考えている。その中の改善の一つとして、現在社長に一任している仕入・支払関係の可視化による業務プロセスの再検討と、適切な出納管理の構築を目指した。



## 業務改善手順

### STEP① 現状の可視化と必要となる機能の整理

ホテル旅館の基幹システム開発を展開する地元システム業者と連携し、現状の管理状況を可視化。更に業務効率改善に資する必要機能についてもヒアリングし、現場職員のニーズに沿った要望を整理した。

- 手書きの記入による発注・支払いミス等の根絶（システム化の推進）
- 支払期日、出納管理等の一元化による効率化の推進
- 税理士が保有している出納情報とも突合し、必要情報の整理を実施

### STEP② ランニングコストが発生しない出納管理シートを作成

従来であれば、ホテル旅館の経営を一元化できる包括システムの刷新が望ましいが、現時点でそこまでの大きな変更は不要と判断し、エクセルマクロを活用し、必要機能だけ特化した管理シートを作成。今後本格的な経営全般のプロセス改善も見据え、随時業務改善を実施していく。

- 支払金額に繰越があった場合も翌月のシートに引き継がれる
- 口座から引落される日ごとに引落合計金額をフィルタリングでき、残高不足等の資金ショートを防止

仕入先名	前月繰越額	仕入額	差替合計	支払額	今月繰越額
101 ○○鮮魚店	18,000	30,000	30,000	30,000	18,000
102 ○○食品	0	20,000	20,000	20,000	0
103 ○○牛豚店	0	20,000	20,000	20,000	0
104 ○○野菜	20,000	100,000	120,000	100,000	20,000
105 ○○衣類	0	30,000	30,000	30,000	0
106 商店1	0	38,000	38,000	38,000	0
107 商店2	8,000	12,000	20,000	20,000	0
108 商店3	0	34,000	34,000	34,000	0
109 商店4	0	9,000	9,000	9,000	0
合計	48,000	438,000	486,000	448,000	38,000

株式会社 北村シムキ 36-9877

仕入先名	引落日	前月繰越額(手入力)	仕入額	支払額
402 ○○リース	3日		18,000	18,000
403 ○○キヤピタル	3日		19,880	19,880
404 ○○電力	3日		11,000	11,000
405 ○○ガス	5日		80,000	80,000
406 ○○ケーブル	1日		0	0
合計		0	296,880	296,880
フィルタ引落計			296,880	296,880

株式会社 北村シムキ 36-9877



## 業務改善効果

- 複雑なシステムでなくExcelを使用することにより、低コストに抑えられる。
- 引落日に口座に必要な金額が把握可能となったことにより金額不足のリスクが減少した。
- 担当者以外でも資金繰りが把握可能になった。
- Excelで一括管理することにより、二重入力や入力モレのミスが減少した。

『現場力向上』分野

# 独自開発システム『陣屋コネクト』を利用した 情報管理及び活用による経営改善

所在地：  
神奈川県秦野市

実施事業者：  
株式会社陣屋

事例出典：  
熊本県 生産性向上推進事業  
「生産性向上ベストプラクティス70選」より



## 改善施策実施の背景

明治天皇をお迎えした歴史があり、将棋や囲碁のタイトル戦を数多く行う温泉旅館である。しかし、合理化への取り組みの遅れなどの要因から、顧客情報や営業情報を売上アップに活用できず、また、売上や経費が不透明なため経費削減への取り組みができない状況であったため、経営を立て直すためにサービス品質・生産性向上を目指した。



## 業務改善手順

### STEP① 売上アップ&経費削減を実現するための経営改善ポイントの設定

経営改善ポイントを大きく4つに整理した。

1. 個人所有になっている情報の見える化
2. PDCAサイクルを高速化し、原価や人件費・予実管理などは日次管理に変更
3. 顧客の過去の利用履歴などの情報を活用
4. 非生産的な業務から生産的な業務へ、またアナログからデジタルへの移行

### STEP② システムの自社開発 ～システムの導入でバラバラの情報を1つに～

経営改善ポイント実現のために、システムエンジニアを採用し、旅館業に特化したクラウド基幹システム『陣屋コネクト』を開発した。

- ・ 独自開発によって、機能面で都合がよく自らの旅館に必要な機能を盛り込んだシステムを構築
- ・ 他の旅館・ホテル向けにもクラウドサービスとして提供を開始するビジネスモデルを創出

## ポイント

### <成功のポイント>

- システムエンジニアの現場での開発
- 従業員へのICT活用を浸透させるための取り組み促進（意識改革等のソフト面の対策）
  - ・ 紙の予定表の廃止等、ICTを活用必須の業務環境を構築
  - ・ メディア等への積極的な露出・情報公開による従業員の自信と誇りを向上



## 業務改善効果

### <システムの自社開発・導入した結果>

- サービス品質・生産性を向上させ、経営を数年で立て直した。
- サービスの質が飛躍的に向上し、顧客のニーズを先読みした細やかなおもてなしにつながった。

### <定量的効果>

- 売上高：**92%増加**
- 人件費：**20%削減**
- 離職率：33% ➔ **4%**

『Webマーケティング』分野

# 『リスティング広告』を利用した ターゲット別の広告設定による集客施策の強化

所在地：  
滋賀県近江  
八幡市中村町

実施事業者：  
グリーンホテル  
Yes 近江八幡

事例出典：  
観光庁「宿泊業の生産性向上事例集 3」より



## 改善施策実施の背景

グリーンホテルYes近江八幡は、八幡堀や近江商人の街並み、教林坊など様々な観光地に囲まれた場所に位置している。しかし、近年生じた地域的な客足減少に苦戦したため、集客施策の強化を実施した。



## 業務改善手順

### STEP① 現状分析と課題設定

分析を通じた自社ホームページへの誘導強化を集客施策のポイントに選定した。

<顧客行動分析>

- 自社のターゲット「近江八幡周辺に訪問する観光客・出張客」が、訪問決定後にネット検索をすることが判明

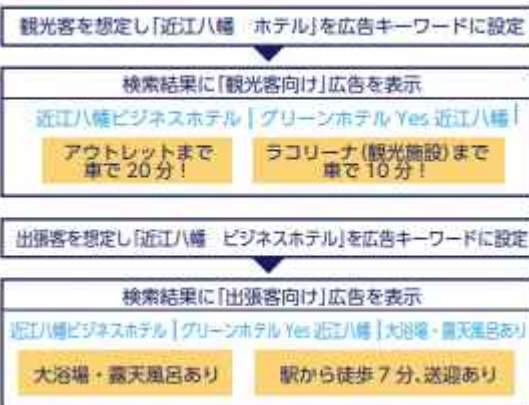
### STEP② 配信施策の検討・実施

検索サイトの「リスティング広告」※を選択

- 広告表示を狙ったターゲットに絞るために以下のキーワードを設定
  - 「近江八幡 ホテル」（観光客向け）
  - 「近江八幡 ビジネスホテル」（出張客向け）
- 自社ホームページへ誘導するためにターゲット別のニーズに合わせた広告内容を設定

※リスティング広告...検索サイトの検索結果画面に表示される広告  
 広告表示キーワードを設定することで、特定のキーワードを含むを狙って広告を表示できる。

ターゲット別に広告を表示



## 業務改善効果

<リスティング広告の実施結果>

- 検索サイトA・Bの双方で自社ホームページへの誘導効果が認められた。
- 特に検索サイトA 方がクリック率が良好であり、自社との相性の良さが認められた。

	検索サイト A	検索サイト B
a) 検索結果に広告が表示された回数	14,713	7,903
b) 広告で得た反応数 (広告のリンクをクリックした回数)	1,147	100
c) 反応獲得率 (クリック率) (b÷a)	7.8%	1.3%
d) 広告費	¥40,151	¥18,515
e) 1 反応 (クリック) 獲得あたりの単価 (d÷b)	¥35	¥185

広告掲載期間：検索サイト A 2019年11月1日～30日、検索サイト B 2019年11月21日～30日

自社ホームページ訪問者数および  
売上高の対昨年同月比較  
(2019年9月 → 11月)

- 訪問者数：△56%→+634 名
- 売上高：64%→208%

『顧客対応品質向上と生産性向上の両立』分野

# 『AI搭載FAQシステム』の独自開発 及び導入によるトレンドの変化への対応

所在地：  
神奈川県足柄下郡  
箱根町

実施事業者：  
株式会社ホテルおかだ

事例出典：  
日本公庫総研レポート「中小商業・  
サービス産業におけるIT利活用の現状と課題1」より



## 改善施策実施の背景

1953年設立の日帰り温泉も運営する旅館である。旅行のスタイルが「団体型」から「個人型」への変化によるオペレーションの複雑化や、オンライン化によるキャンセル率の上昇が懸念されている。また、電話対応時間外における閲覧や、海外からのお客さまへのフォローも課題である。これらの課題を克服するため、独自のシステムを開発した。



## 業務改善手順

### STEP① データに基づく定量的な現状分析

従来の企業の団体旅行をメインに集客をしていたトレンドから、個人の宿泊客が増えることで生じている影響を分析した結果、以下のような問題があがった。

- ・ オンライン化により仮抑えのような予約が増え、キャンセル率が40%と増加傾向にある
- ・ 直近5年間を見るとキャンセル数が2倍近くに上る

### STEP② 機動的な戦略見直しとシステムの導入

<業務用ICTツールの導入>

- ・ 個別業務の効率を向上させるために、チェックイン時に食券が発行されるシステムや従業員間でメッセージを自動的に送るシステムを独自に開発

<AI搭載FAQシステム導入>

- ・ キャンセル率と予約・業務情報の修正といった付随的な業務の抑制のために導入
- ・ ホームページ上でお客さまに困りごとがないかをプッシュ型で尋ね、よく寄せられる質問内容と回答を表示するサービス

## ポイント

<システム人材の確保と活用>

旅館業の業務を効率化するためには、様々なクラウドサービスや技術を複合的に活用していく必要がある。そのためAIをビジネスに生かすに当たっては、それぞれの特長について知り、それらをつなぎ合わせてデータを見ていき、システム化をリードできる人材の採用・教育も重要な検討事項の一つである。



## 業務改善効果

- キャンセル率が低下する一方、自社のWebサイトからの予約数が約**10%~15%増加**した。
- Web上で質問内容と参照した回答内容がすべて見える化された。
  - ⇒ どの程度のお客さまが疑問・不安を解消したかある程度把握
  - ⇒ 同時に、新たな回答が必要な質問も明らかになった



『ムダ・ミス削減』分野

# バックヤード業務への最新技術の導入による 従業員の負担軽減及びおもてなし力の向上

所在地：  
石川県七尾市和倉町

実施事業者：  
株式会社加賀屋

事例出典：  
経済産業省  
「中小サービス事業者の生産性向上のためのガイドライン」より



## 改善施策実施の背景

旅行新聞社主催の『プロが選ぶ日本のホテル・旅館100選』で総合1位を37回獲得するなど、業界トップクラスの評価を維持する大規模旅館である。しかし、客室係はバックヤードの仕事も多く、重労働による負担や負傷により有望な客室係を失うことがあった。こうした状況を受け、労力の軽減と効率化を図り、優秀な客室係が長く働ける環境づくりを目指した。



## 業務改善手順

### STEP① 料理自動搬送システムの検討・導入

- ・ 客室係の負担を軽減し、接客の時間を増やすための方法を検討した。
- ・ 中部ロボット展（1981年開催）を機に、ロボットで料理を搬送するシステムの導入を決定した。
- ・ 各フロアへの料理の搬送を機械で行い負担を軽減し、接客に集中できる環境を整えた。

### STEP② 作り置き料理の保管方法見直し

- ・ お客様に見えないバックヤード業務に最新技術を活用し、削減した分の時間をおもてなしにかけ、付加価値の向上に注力することが出来た。

例：料理の品質（「できたて感」を向上）

- ① 蒸し物-厨房では仕込みのみ済ませ、提供前に各客室フロアでスチーム調理
- ② 焼き物と煮物-厨房で調理した後常温保存し、提供前に再加熱

## ポイント

<生産性向上に向けたその他の取り組み>

### ➢ 委員会立ち上げ（2017年）

更なる生産性向上を目指し、生産性向上や業務改善、CS等に関する委員会を立ち上げた

### ➢ データベースを活用した現状分析・改善

- ・ 顧客アンケート結果や各従業員による自己評価などを独自のデータベースで管理  
※毎年宿泊者の8%に相当する3万通近いアンケートを回収



## 業務改善効果

- 客室係の厨房と客室の往復回数が削減され、おもてなしに専念する時間が**約40分増加**した。
- 客室係の肉体的・精神的負担を軽減し、従業員満足度が向上した。
- 宿泊客が食べるスピードに合わせた食事の提供を可能にし、食事の品質も向上した。

『Webマーケティング』分野

# WEB広告の実施による認知度向上・集客アップ

所在地：  
静岡県静岡市

実施事業者：  
株式会社浮月

事例出典：  
令和2年度サービス産業活性化支援事業より



## 改善施策実施の背景

明治25年創業の老舗料亭であり、静岡を代表する日本庭園等を有している。日本文化発信の地としても、県内外の利用者が多くいたが、コロナによる飲食等の自粛により利用者が激減。今後のコロナの影響の長期化も見据え、従来とは異なるアプローチでの認知度向上と集客力の向上を目指した。



## 業務改善手順

### STEP① Googleアナリティクス、キーワードプランナーの活用による現状の可視化

実施事業者でもこれまでGoogleアナリティクスや広告の設定は行っていたが、あまり使われていない状況にあったが、コロナを機に本格的に活用を開始した。

- Googleアナリティクスを用いて、現在のウェブサイト等の訪問状況について把握・分析  
例：日次・月次のアクセス数、訪問者の属性（年代、居住エリア、国籍等）、閲覧数の多いページ、離脱ページ 他
- 同サービスによるキーワードプランナーを活用し、現在のトレンドキーワード（よく検索されるキーワード）を分析し、実施事業者と関連性の高いキーワードを抽出

### STEP② Google広告の活用促進

- 分析した現状を踏まえ、実施事業者にとってのターゲット層を改めて整理した。
- そして、整理したターゲット毎にGoogle広告での出稿を実施した。
- 広告出稿後の定期的なモニタリングを実施。Googleアナリティクス等を使って広告の効果、またキーワードプランナーでのトレンドを随時確認し、広告及びウェブサイトの文章等に反映していくという運営サイクルを構築した。

### ポイント

- ◆キーワードプランナーとは  
ウェブサイトや広告配信のための最適なキーワードを見つけることができます。調べたいキーワードごとの検索数やトレンドキーワードを確認でき、SEO対策の一環としても使われるものです。
- ◆Google広告とは  
Google上で紹介したい松陰・サービス等が興味のある人に効率よく届く広告プラットフォームです。ビジネス宣伝、商品・サービスの販促、認知度向上に役立ちます。



## 業務改善効果

- 現在実施中のため、今後以下のような効果が期待される。
  - ✓ 浮月楼及び提供するサービス・食事の認知度向上
  - ✓ 広告やイベントによる集客
  - ✓ 利用客の増加（結婚式やお食い初めなど）

『集客 / 顧客満足度向上』分野

# 顧客管理・配達支援システムの構築による 宅配部門の強化及び業務の効率化

所在地：  
新潟県新潟市

実施事業者：  
こがね鮨

事例出典：  
厚生労働省「令和元年度  
生活衛生関係営業 営業者取組事例集」より



## 改善施策実施の背景

これまでは、「新潟でランチに強い寿司屋」として経営を行ってきた。しかし、長引く景気低迷による売上減少や飲食業界の人手不足によるスタッフ確保難という課題が顕在化してきたため、宅配部門の強化およびICT活用による効率化で対応し、売上・利益の確保を目指した。



## 業務改善手順

### STEP① 計画策定

宅配部門強化のため、以下の3点による受注電話と連動した本格的な顧客管理・配達支援システムの構築などを計画した。

1. Webサイトのスマホ対応
2. Webサイトへの宅配オーダーフォームの組み込み
3. 着信データベースの運用

<目標値（比較対象：年末2ヶ月間）>

- ① 売上高：対前年同期120.1%(月次売上表で把握)
- ② 集客数：対前年同期119.7%(月次集計表で把握)

### STEP② 取り組み

1. Webサイトのスマホ最適化
2. 注文フォームのWebサイトへの組み込みで操作性向上・新規宅配客獲得に貢献
3. Computer Telephony Integration (CTI) 運用で受注・配達業務効率化
  - ・ 電話着信時：顧客データベースから過去の履歴や情報等の画面表示
  - ・ 配達時：配達先と最適ルート・所要時間を表示
  - ・ 遠隔地の大口受注：配達代行サービス利用で板前姿の配達員が対応
4. 余剰時間を「時短と販促」に振り分け  
例：顧客データから配達先周辺の休眠客を抽出し、配達のついでに宅配メニューをポスティング



## 業務改善効果

<ICT活用による効率化の実施結果>

- メール注文の9割は新規客が占めた。
- 電話対応は誰でも同じレベルでの対応が可能になり、注文対応などの作業が大幅に削減した。

<目標達成状況>

- ① 売上高：対目標**89.5%** / 対前年同期**107.4%**
- ② 集客数：対目標**87.9%** / 対前年同期**105.7%**



『テクノロジー活用による生産性向上』分野

# 効率化すべき業務エリアへの テクノロジー導入による生産性向上

所在地：  
福岡県福岡市博多区

実施事業者：  
ロイヤルホールディングス

事例出典：  
観光庁「宿泊業の生産性向上事例集 3」より



## 改善施策実施の背景

生産年齢人口の減少や消費構造の変化など経営環境が大きく変化する中、持続的な成長を実現するため、イノベーション創造部を設け、テクノロジー活用による生産性向上や働き方改革などの継続した取り組みを進め、従業員満足度と顧客満足度の向上に繋げることを目指した。



## 業務改善手順

### STEP① 生産性向上を目指した次世代型店舗の開発

- 2017年「GATHERING TABLE PANTRY 馬喰町」オープン  
生産性向上と働き方改革の両立を目指し、次世代の店舗運営を研究開発していく。
  - 完全キャッシュレスとセルフオーダーのオペレーションを導入
  - キッチンオペレーション改革による調理工程短縮と料理の質の両立
- 2019年「GATHERING TABLE PANTRY 二子玉川」オープン  
GTP 馬喰町の運営で蓄積したノウハウを進化させた店舗

### STEP② 効率化すべき業務エリアの明確化

下図の通り、「生産性向上の視点×テクノロジー」の観点で、効率化余地を整理。

テクノロジー	キャッシュレス	セルフオーダー	ペーパーレス	セントラルキッチン	冷凍技術	調理工程のプログラム化	購入履歴データの活用
生産性向上の視点							
接客業務の効率化	●	●					
店長業務の効率化	●		●				
調理業務の効率化				●	●	●	
設備投資の効率化	●			●	●	●	
冷凍食品販売による売上増				●	●		
接客品質の向上	●	●					●

※生産性向上に寄与しているテクノロジーに●を記載。



## 業務改善効果

### <効率化された業務>

- 接客業務：付加価値を生み出す接客に時間をかけることが可能となる
- 店長業務：店長の管理事務作業の比率が、19.0%から**5.6%**へと削減
- 調理業務：繁忙差の影響を緩和する他、人員配置調整による生産性向上に寄与

### <新たなビジネスチャンス>

- 家庭用冷凍食品の販売

『顧客対応品質向上と生産性向上の両立』分野

# SNS及びネット注文を活用した コロナ禍によるニーズの変化への対応

所在地：  
徳島県徳島市

実施事業者：  
株式会社KOFs（カフス）

事例出典：  
経済産業省 中小企業庁  
「コロナ禍で頑張る中小企業シリーズ」より



## 改善施策実施の背景

30代主婦をターゲットに「日常に彩りを」をテーマに、カフェおよび焼き菓子・アイスクリームを販売する店舗の3店舗を経営している。店内及びテイクアウトの両方で売上を伸ばしていたが、コロナ感染拡大を機に来客数は急減し、5月の売上は前年同月比36%まで落ち込んだため、危機打開のために対策に取り組んだ。



## 業務改善手順

### STEP① 現状の分析及び課題解決策の準備

従来、電話で対応していたため営業時間内にしかオーダーが取れず、また、1度の注文に約5分を要していたテイクアウト注文や、経費のロスやムダの見直しを行い、課題解決に向けた準備を進めた。

- ・ 中小機構主催のICT勉強会に参加し、テイクアウトのネット注文のノウハウを習得  
⇒ 勉強会の成果を活かし、事前準備としてSNS投稿を強化して周知を図る
- ・ 社員を中心に協議し、仕入部分の無駄をなくす意識を高める

### STEP② ネット注文・予約の導入開始し、メニューに工夫を加える

<ネット注文の開始>

- ・ 手数料無料のGoogleフォームを使用した予約を開始
- ・ SNSを利用したオンライン販売を開始し、リンク先のECサイトからの注文の受付を開始

<メニューの工夫>

日常遣いの商品とお祝い用の食事の商品のメリハリに力を入れる

- ・ 日常使いではご飯だけ炊けばよい「おかずBOX」を販売
- ・ 祭礼や年中行事などを祝うハレの日向けには特別感を演出するオードブルを販売
- ・ コロナ禍によって廃棄処分となる牛乳を引受け加工し、「おうちアイス」として販売



## 業務改善効果

- 減少したイートインの売上分をテイクアウトと通販で補い、結果的に事業領域の幅を増やすことに成功した。
- 経費の見直しにより、社員の所得を減らすことなく店舗の時短営業を行うことが可能となった。

<定量的効果>

- ・ テイクアウトの売上 : 前年同月比**10倍**  
⇒ 本店の売上 : 前年同月比**110%**
- ・ アイスクリームの売上 : **300個/1日**
- ・ ホールケーキの注文数 : コロナ以前の**10倍**

『業務プロセス改善』分野

# テナント売上を効率的に管理するための 基幹システムの刷新

所在地：  
静岡県静岡市

実施事業者：  
株式会社ドリームプラザ

事例出典：  
令和2年度サービス産業活性化支援事業より



## 改善施策実施の背景

静岡市清水区にある複合商業施設であり、娯楽や買い物、食事など様々なリソースを有していることから、国内外から多くの観光客が訪れる。これまでの課題であった基幹システム機能の見直しを行い、テナント管理における業務効率化を図りたい。同時に昨今のコロナの影響も鑑み、テレワーク等にも対応可能なシステム導入を目指した。



## 業務改善手順

### STEP① 基幹システム候補の洗い出し

次のような条件を踏まえ、対応可能な基幹システムを選定した。仕様条件等については、同社システム担当者だけでなく、営業・経理のスタッフや各テナントの従業員等にもヒアリングを行い、幅広く意見を募った。

- 各テナントが売上入力を行う際の、データ入力ミスの削減が可能であること  
(可能な限り必要情報の自動化を実現する)
- 同社を中心に各テナントとも円滑な情報共有を行うことができるサービスの構築が可能
- 昨今のコロナの影響も鑑み、売上入力を行うスタッフが、テレワーク対応も可能
- 清水港近くの立地ということも踏まえ、地震・津波等の災害時にも対応できるクラウド型の運用が可能であること

### STEP② システムの導入

ショッピングモール等の複合商業施設の基幹システム導入実績が豊富な都内システム会社を選定した。十分なヒアリングを通じて、オプション機能等の要望も踏まえ、基幹システム入れ替えにおける手順全体の協議を実施した。

- 同社及び各テナントの要望等も踏まえ、システム会社へ相談。
- いくつかのオプション機能について追加し、全体工程を算出
- 本導入においては、約6か月程度をかけて全体の入れ替えを行っていく



## 業務改善効果

- 現在実施中のため、今後以下のような効果が期待される。
  - データ入力や印刷にかかる時間の削減によって創出される余剰時間をサービスに使うことによるサービスの質の向上
  - システム管理費用の減少や印刷の減少によるコスト削減
  - クラウド型での情報管理によるデータの安全性やBCP※への効果

※BCP(事業継続計画)：自然災害や火災などの緊急時に損害を最小限にとどめ、中核事業を継続・早期復旧するために行う方法・手段を決めておく計画。

『入荷』分野

# ASN（事前出荷情報）フォーマットの標準化による 検品レス出荷の実現

所在地：  
東京都渋谷区

実施事業者：  
キューピー株式会社、加藤産業株式会社、  
株式会社キューソー流通システム

事例出典：  
国土交通省  
「標準化による物流の生産性向上の事例集」より



## 改善施策実施の背景

加工食品業界において、ASN※を活用した検品レスによる省力化は、メーカーと卸売業界の間では物流効率化として取り組むべき課題としては認識されていなかった。しかし、東日本大震災発生後に、納品リードタイムを延長した際、改めて日本の行き過ぎたSCM共創に目を向ける機会となった。このことから、ASN活用による検品レスの協議を開始した。



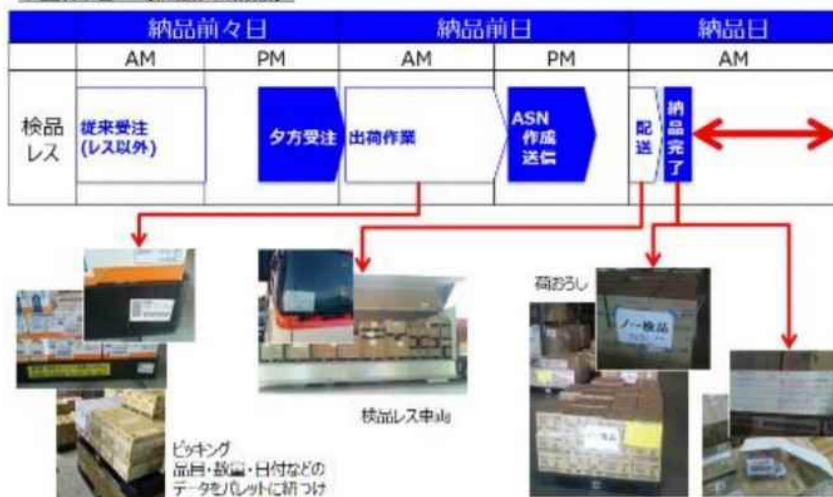
## 業務改善手順

### STEP① ASNを前提にした物流スキームの形成（納品先との合意形成）

発注から納品までのリードタイムを半日延長することを合意し、ASN作業の実施時間を確保した。一方従来発送・受け取り側双方で発生した検品の削減によりトータル工数の削減に成功した。

### STEP② ASNを前提にした物流スキームの他社展開

◆全体フロー（検品レス納品）



※ASN（Advanced Shipping Notice）：事前出荷情報。

メーカーから納品先へ荷受け時に必要な情報を事前送信するもので、「納品日、商品名、数量、賞味日付」の紐付けを行う



## 業務改善効果

<定量的効果>

- 納品作業時間：約**80%削減**（85分/日⇒**15分/日**）  
⇒ **年間約160時間削減**（65分×150日：実施企業試算）

『業務プロセス改善』分野

# システムの迅速な導入と浸透による 間接業務やバックヤード業務の効率化

所在地：  
石川県河北郡

実施事業者：  
株式会社鍛冶商店

事例出典：  
日本公庫総研レポート「中小商業・サービス産業におけるIT利活用の現状と課題1」より



## 改善施策実施の背景

石川県及び福井県で6店舗のスーパーマーケット「カジマート」を運営する企業である。以前より、利益の見える化に取り組もうとしていたものの、自社ではなかなか良いシステムが開発できない状況にあったため、他社が提供しているシステムの導入を検討した。



## 業務改善手順

### STEP① システムによる効果の把握

「毎日決算即対応システム」の導入を検討していたが、システム導入に係る費用（5年間で総額5,000万円）について検討するために、同システムを既に導入していた他地域のスーパーマーケットを視察し、効果の把握に努めた。

- ・ 店舗ごとにパート社員を1名増やすのと同程度の費用であり、それ以上の利益を見込むことができるかと判断し、導入を決意

### STEP② システムの導入

システム会社と密に連絡を取り合い、通常半年程度かかるところ2ヶ月で導入した。

#### <「毎日決算即対応システム」の導入>

- ・ 店舗ごとの日次決算、利益の見える化が可能になる
- ・ 売り場ごとの主要な商品について、仕入れと販売の金額と数量を入力することで、商品や売り場の利益をリアルタイムで把握することが可能になる
- ・ 社員にシステムを浸透させるため、社内研修を繰り返し行う

#### <「arms（アームズ）」の導入>

- ・ 基幹業務機能を担うシステム
- ・ 売上や発注、仕入れ、在庫の管理の全てが一つのシステム上で可能になる
- ・ 「毎日決算即対応システム」との連携により、仕入れデータの手入力が不要になる



## 業務改善効果

#### <付加価値創出に成功>

- 業務の効率化によって、従業員が商品の目利きや店舗運営などのスーパーマーケットとしての付加価値に直結する業務に集中でき、高品質の商品を低価格で提供することが可能になった
- 利益を出している商品がリアルタイムに把握できる。  
⇒ 半日単位で、利益を最大化するための商品の入れ替えや、仕入れ調整が可能になった

#### <導入後数ヶ月での変化>

- 粗利益率：**2%程度改善**



『テクノロジー活用による生産性向上』分野

# ITコーディネータを活用した ICT利活用及びシステムの開発・導入

所在地：  
東京都台東区

実施事業者：  
中川株式会社

事例出典：  
日本公庫総研レポート「中小商業・  
サービス産業におけるIT利活用の現状と課題1」より



## 改善施策実施の背景

浅草寺前にて、はんてんや足袋など、祭用品市場でトップクラスのシェアを誇る「浅草中屋」を営む。1990年代からICT利活用に取り組んできたが、経営革新計画の策定や、ICT利活用優秀事例の申請をきっかけに、業務プロセスや成果の見える化及び費用対効果の把握を積極的に行うようになった。



## 業務改善手順

### STEP① 業務プロセスの整理・見える化

経営革新計画の策定及び、後のICT活用の方向性の検討、そしてICT利活用の成功のために、以下の三つの作業を実施した。

- ① 自社の業務プロセスを整理し、見える化する
- ② 自社の業務プロセスの中でICTがどのように使われており、どのような成果を上げているのかを整理して表現する
- ③ 業務プロセスとそれにかかるコストを大まかに把握し、ICT導入の費用対効果を正確に見極める

### STEP② システムの導入

ITコーディネーターからの支援を受け、外部からも理解を得やすい計画書や申請書の作成に取り組んだ。

- ベンダー任せにせず、自社にとって本当に役立つシステムを開発する為、ITコーディネーターを挟むことによって、情報格差を埋めた
- 社内にシステム課を設置し、ベンダーとのやり取りから、導入後の活用までを円滑に行える体制を構築
- 現場から業務改善要望書を随時受け付け、ICTによって実際に改善する仕組みを構築
- 複数システムを連携させ、在庫や出荷、利益などの情報を一元管理



## 業務改善効果

- 業務プロセス全体における商品やお金の流れをリアルタイムで把握可能となった。
- 在庫が不足した際には、キーボード操作一つで発注まで行える。
- 「誂え品シミュレーター」の開発・導入によって多くの手間を省き効率化された。  
⇒ ウェブ上で顧客が自ら誂え品（オーダーメイド品）をシミュレーション・発注が可能となった

発行者：

静岡県経済産業部商工業局商工振興課 商工振興班

連絡先：

TEL：054-221-2990（部門）

FAX：054-221-3216（部門）

富国 有徳の美しい “ふじのくに”



Shizuoka Prefecture