

ITツールの活用による 生産性向上について

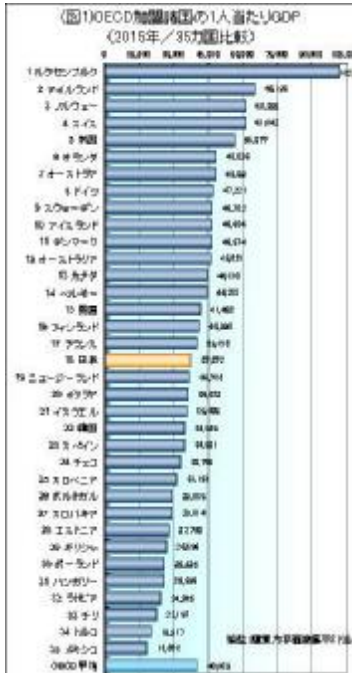
平成30年4月25日(水)

うどん県IT活用推進コンソーシアム

委員長 中庭 正人

生産性の課題と人口減少

低い日本の生産性



労働生産性 = GDP ÷
(就業者数 × 労働時間)

日本企業の生産性は欧米企業に比して低く、特にサービス業をはじめとする非製造業分野の低生産性は深刻

出典：労働生産性の国際比較 2016年版（日本生産性本部）

生産性とは 生産性 = 成果 ÷ 投入

労働生産性 = 付加価値 / 社員数 (労働時間)
付加価値 = 営業利益 + 人件費 + 賃借料 + 租税公課 + 支払特許料 + 減価償却費

働いているが報われていない？
時間あたりの成果が低い？効率が悪い？
価値を生み出せていない？



(出典) サービス産業のイノベーションと生産性に関する研究会の報告 (2007年)

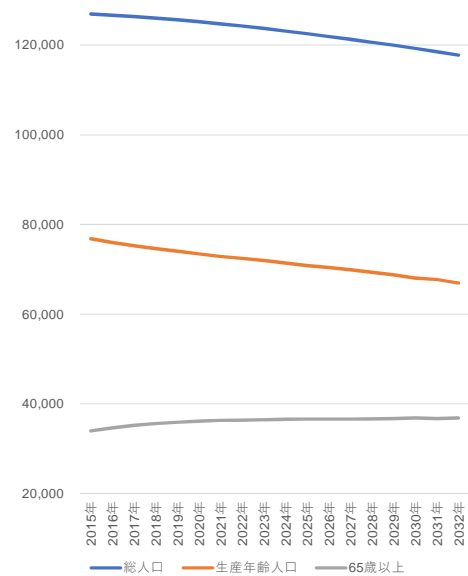
労働環境の変化

I 人口の減少

生産年齢人口(15歳～65歳)が
2016年7597万人→2031年6769万人へ11%減少
香川県の有効求人倍率1.77

I 働き方改革

労働環境は大きく変わる。この変化に効率化で
対応するには限界がある。付加価値をいかに増
やすかが今後の課題。



出典：国立社会保障・人口問題研究所のデータを独自加工

ITの活用による仕組み作り、生産性向上

I 生産性の向上

- 顧客満足の上昇による付加価値の増大
 - 新規顧客の開拓
 - 既存顧客のリピート
 - 顧客単価の増大
- 少ない作業量で最大の効果を出す
 - 効率的な業務の運営

I 労働環境の変化に則した仕組み作り

- ムダ、ムラ、ムリの排除による業務効率の向上
- 人が変わっても製造品質、作業品質が変わらない仕組み作り



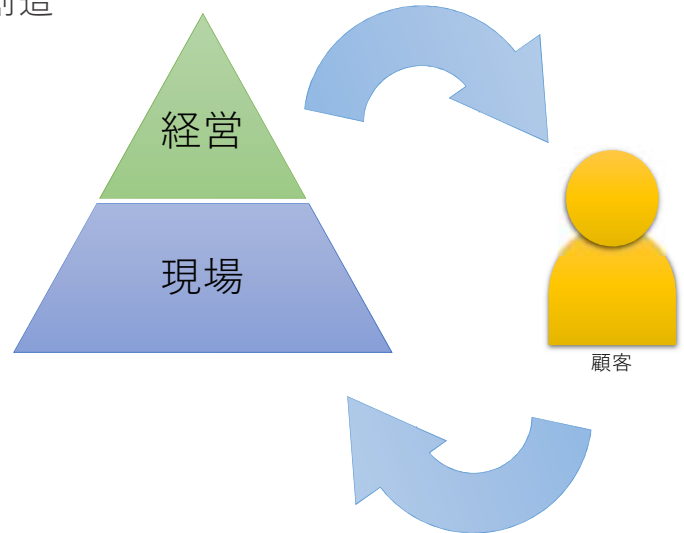
経営に役立つITを考える

I 企業の方向性を示す

- 顧客のニーズを満たす価値の創造
 - 顧客のニーズの理解
 - 競争環境（ライバル）の理解
 - 顧客のかゆいところを搔く方法は？
- トップダウンアプローチ

II 現場で価値を生み出す

- 顧客との関係を記録する
- 品質を確保する
- ムダを無くする
- ボトムアップアプローチ



業務プロセス



業務の一連の流れ・つながりが付加価値を生む。

I T導入補助金では、部分の改善では無く全体での付加価値創造を求めている。

攻めのIT投資 事例

2018/4/25

© 2018 うどん県IT活用推進コンソーシアム

8

5 有限会社COCO-LO 介護サービス事業/群馬県

県IT活用推進コンソーシアム

介護職員のワークライフバランス実現と情報共有で、質の高い介護サービス提供

事業概要とIT経営への取組み

介護事業では専門職員の労働負担が大きく、離職・労働移動率の高さが問題とされています。

有限会社COCO-LOは、質の高い介護作業を実現するためには、職員たちの働きやすい職場環境作りこそが問題克服の出発点であるという考え方にに基づき、ワークライフバランス、職員のスキルアップ、各人のライフスタイルに合わせた多様性対応（ダイバーシティ）経営に取り組んできました。その結果、従業員の労働意欲の向上や事業所間での均一な介護を実現し、利用者の安心と満足度を高めています。さらには、専門職である理学療法士、作業療法士、言語聴覚士が常駐し、事業所間を越えて情報共有できることで、それぞれの介護サービス利用者の医療ニーズに迅速対応ができる体制を整えています。



■ 情報共有の基盤

- 現場での気づき情報の収集による現場改善
- 担当者に依存しない業務体制の構築
- 日々の業務活動による実績の登録、活用

攻めのIT活用（ITを活用した事業革新）の概要と成果

有限会社COCO-LOでは、クラウド上で日報を運用し、iPhone・iPadから、職員同士の日報情報の共有と管理者の迅速な判断を可能とし、顧客満足の向上に努めています。介護の担当者が変わっても確実な引継ぎや情報伝達ができることで、介護サービス利用者に安心感を高めています。また日々の業務実績をデータ化し、グラフで「見える化」することによって、従業員の仕事への取組み意識に変化が現れ、些細なことでも「気づきカード」に書き残すことで、作業現場の改善活動につながる仕組みを作っています。加えて従業員のスキルアップのため、データを活用したユビキタスな自己習得活動を可能としています。

過去5年間の売上げの伸びは、約2.7倍となりました。また、専門職員の定着率向上や、利用者満足度評価が3点満点中2.6以上に上がる等、様々な効果を実現しています。

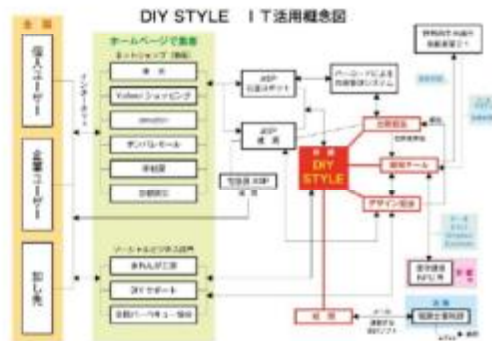
出典：2015年 攻めのIT経営中小企業100選

9

複数のモール間在庫を一元管理し、小ロット、個人向け注文の即納サービスを実現

事業概要とIT経営への取組み

株式会社 DIY STYLEは、リフォーム需要に着目し、フローリング、床材に特化したネット販売を専業とする会社です。大手建材メーカが苦手とする、個人向け小ロット、即納注文対応に重点を置き、素人客でもできる工事方法のアドバイス等も加えたサービスの特徴としています。取扱商品は、メーカーからの買取りだけではなく、自社ブランド商品を企画開発して、ネットを活用して全国に向けて販売しています。商品開発における地元国立高専との産学連携や、地元観光資源事業への参画など外部との人的ネットワークが、更なる商品開発や事業展開に向けた取組みにつながっています。



■ 在庫情報の活用

- 複数のwebショップ在庫の一元管理
- サイト運営の効率化
- 在庫情報の提供による顧客満足

攻めのIT活用（ITを活用した事業革新）の概要と成果

株式会社 DIY STYLEでは、顧客からの多様な要請に対応するため、「受注管理システムの構築」「バーコードシステムの導入」「在庫管理システムの導入」を具体的な課題とし、より多くの顧客からのアクセスを容易にするために、知名度の高いモールの採用を決めました。楽天、ヤフーに加えAmazon、ポンパレモールなど9サイトを利用するため、複数のショッピングモールの商品登録・受注・発送・在庫管理等を一括管理できるASPサービス（速販）を導入。加えて、モール間の在庫を一元管理するASPサービス（在庫ロボット）を導入し、セキュリティはもちろん、効率化、業務スピードアップおよびタブレットからの情報の更新など、柔軟なサイト運営を可能とする環境を実現しています。

過去5年間の売上げの伸びは、約30%増となっています。年間新規顧客数は1500人から2500人と拡大し、独自ブランド商品の開発も進んでいます。

出典：2015年 攻めのIT経営中小企業100選

お祭り用品の老舗専門店が、ブランド浸透、固定客拡大、ワンストップ販売をITで実現

事業概要とIT経営への取組み

中川株式会社は、1910年（明治43年）の創業以来100年を超える老舗であり、現在浅草に、祭り用品専門の店を2店舗営業しています。事業展開としては、実店舗の他に、全国の百貨店の催事会場での出展や東北三大祭等開催時の出店などの催事営業、そしてオンラインショップ販売（eコマース）の三つのチャネルを展開しています。

同社の特徴は、①神田祭、三社祭等のオフィシャルサプライヤーとしての浅草中屋ブランドの浸透、②祭り用品の全国通年商品化による固定客の獲得、③競合他社との差別化とワンストップマーケティングを実践する製造小売業（SPA）化を進めていることです。3万点以上の商品アイテムと生産供給体制構築により、お客様から、ほとんどの祭り用品を一度に揃えることができるワンストップ店として高い評価を受けています。



■ インターネットでのブランド構築

- 特徴ある商品のオンライン販売
- 通信販売を支える情報システム
- モバイル端末等の活用による接客活動の改善

攻めのIT活用（ITを活用した事業革新）の概要と成果

中川株式会社におけるIT活用は、1980年代より全国販売拡大のため通信販売を開始したことがきっかけと言えます。今日では、仕入れから在庫管理・受注までに至る一連の業務をシステム化して、受発注や商品・在庫・顧客などの情報を集約し、正確な在庫情報を運用することでeコマース顧客の満足度を高めています。ITと蓄積したデータを駆使し、季節商品である祭り用品の需要を予測した在庫管理・発注の最適化や、顧客データによる顧客別や地域別の重点的な販促活動、さらには購買履歴を元にした商品の推奨、サービスキャンペーンの実施などを行っています。

また、eコマースの充実と、社内業務へのモバイル端末の活用や店舗へのWi-Fi導入により、接客改善など顧客サービスの向上を実践し、加えてITと経営に精通した人材育成を図るための教育訓練も実施しています。

平成23年のサイトリニューアルで、eコマースによる売上高が5年前に比べ約3倍となりました。客数も増加し、店舗来店客の3~4割がオンラインショップで商品を見に来店するなど、店舗売上への相乗効果が表れています。

出典：2015年 攻めのIT経営中小企業100選

老舗家業の経験をITで共有する情報に換え、業界をリードする先進企業へ

事業概要とIT経営への取組み

有限会社山崎石材店は、墓石等石工品の製造会社として、江戸時代半ばに創業以来13代目となる老舗です。4年前の事業承継を機に、現代の事業環境に即した経営モデルへの再構築に取り組み、ITを活用して「家業を企業にする」というスローガンを掲げて実践しています。具体的には、先代の頭の中にあった顧客情報を共有情報とすることで、組織的な顧客対応を可能とし、機会ロスの削減や、個別の施工事例を参考にしたわかりやすい提案を実現しています。同時に一生に一度の墓作りは、何世代にもわたる長期的な信頼関係が基盤という原点に立ち帰り、顧客満足の実現と信頼の獲得を足掛かりに、新規顧客の増加を実現しています。



攻めのIT活用（ITを活用した事業革新）の概要と成果

有限会社山崎石材店がIT活用を進めるにあたり、実際に大多数の注文案件が、既存顧客の紹介またはリピートであることから、顧客とのリレーション強化が、新規顧客の獲得につながることに着目しました。過去の手書き履歴から約500名の有効既存顧客を掘り起こし、自社独自のCRMシステムを構築して一元管理ができるようにしました。電話問い合わせを支援するCTIシステムとクラウド上に置かれたCRMを組み合わせることで、工場・営業先などに居ても履歴情報の参照が容易となり、案件の進行に合わせて、見積作成、受注管理、発注書作成、入金管理、在庫管理が、どの社員でも同じような対応が可能となりました。また、情報の一元化により個別の事例を参照することが容易になり、3DCADを活用した新しいデザインや様々な文字サンプルの提案等、顧客の要望に細かく対応することが可能となりました。

共有情報は、クラウドサービスやモバイルデバイスを通して、どこからでも利用可能となり、社内SNSも併用することで、効率化も進んでいます。

過去5年間の売上高の伸びは約1.7倍、顧客数は約2倍となっています。

出典：2016年 攻めのIT経営中小企業100選

■ 情報共有の基盤

- 顧客との関係の記録、紹介等を含む
- 向上、営業等どこにいても顧客情報にアクセス
- モバイル対応
- 案件進捗にあわせて、見積、受注、発注、入金、在庫を管理
- 顧客要望の管理、3DCADとの連動

サービス・価値の見える化

サービス・価値の見える化

I QCTの視点で目標サービスレベルと現状を見える化

- うまい (Quality)
- やすい (Cost)
- はやい (cycleTime or Time for the Market)

II コントロール目標の設定

- Key Goal Indicator
 - 達成指標
- Key Performance Indicator
 - プロセス指標



生産性向上の流れ

① 可視化

現状の把握、分析を行う。現状と目指すべき目標を設定する。

② 定量化

測り、記録し、比べるために、対象を定め現状を記録する。

③ 課題化

目標水準と現状を比べギャップを把握する。解決のための課題を設定する。

④ 実践

上記課題解決のための改善策、アクションプランを実行する。また、現場業務の状況を把握し、その効果を図る。

⑤ 定着化

改善効果を確認し、改善内容の定着をはかる

現状の把握がスタートとなる。業種にもよるが、どのような作業（プロセス）があり、どのような仕事でどのような価値を生み出しているかの把握が重要である。



うどん県IT活用推進コンソーシアム

設立趣旨

今後労働人口の減少が進む香川県においては、ITを活用した付加価値向上、省力化、効率化による生産性向上が急務である。

IT導入補助金等の各種支援策を活用し、中小企業を中心とする香川県の企業、各種団体のIT活用の推進が求められる。

地元を中心とする金融機関、ITベンダー、支援機関等が連携し、香川県内の企業等にITの利活用を促し、企業活動の効率化を高め、地域の産業競争力を増進することを目的に『うどん県IT活用推進コンソーシアム』を設立する。

平成近年年度補正IT導入補助金に関する状況

I 昨年度の状況

- 香川県では341社が採択されている。ただし、第2期の申請では不採択となった案件も多く、申請書の記載内容等には改善の必要性がある

I 今年度の環境

- 採択件数の増加、補助金総額の増加と1件あたりの助成率、補助上限額の抑制により採択件数の増加が期待できる
- 香川県下の市町においては、生産性向上投資に対する固定資産税の減免の制度の導入が進んでおり、IT導入補助金に加点が期待できる

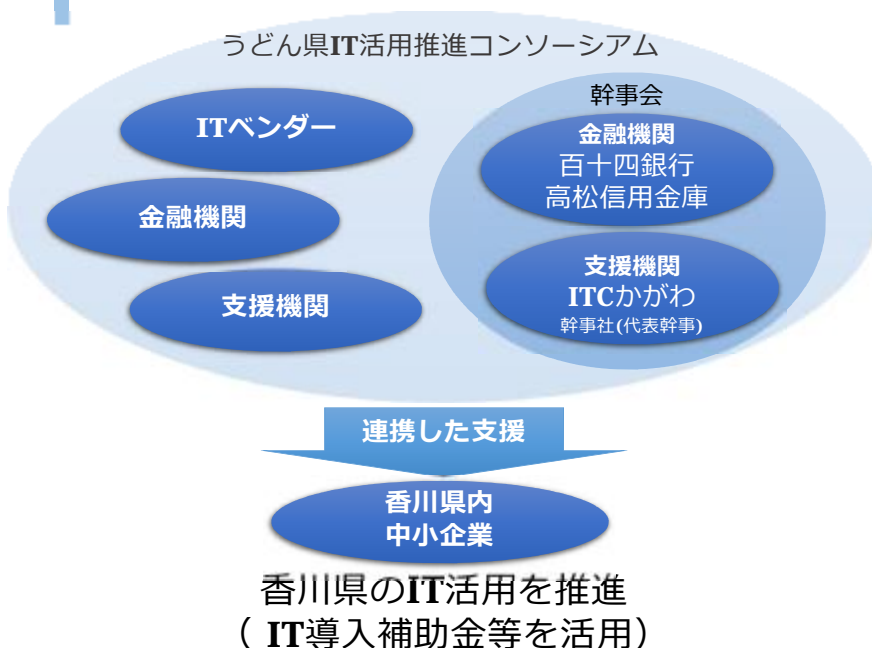
I 今年度の課題

- 短期間に質の高い申請書を大量に作成する必要がある

I 方針

- 金融機関、ITベンダー、支援機関の連携によりIT導入補助金の採択件数の拡大、採択率の向上を図る

うどん県IT活用推進コンソーシアムの構成



構成メンバー

I 幹事会

- 金融機関
 - 百十四銀行
 - 高松信用金庫
- 支援機関
 - NPO法人ITCかがわ

I 香川県内を中心とする ITベンダー

- 前年のIT導入補助金のIT導入支援事業者 他

I 金融機関

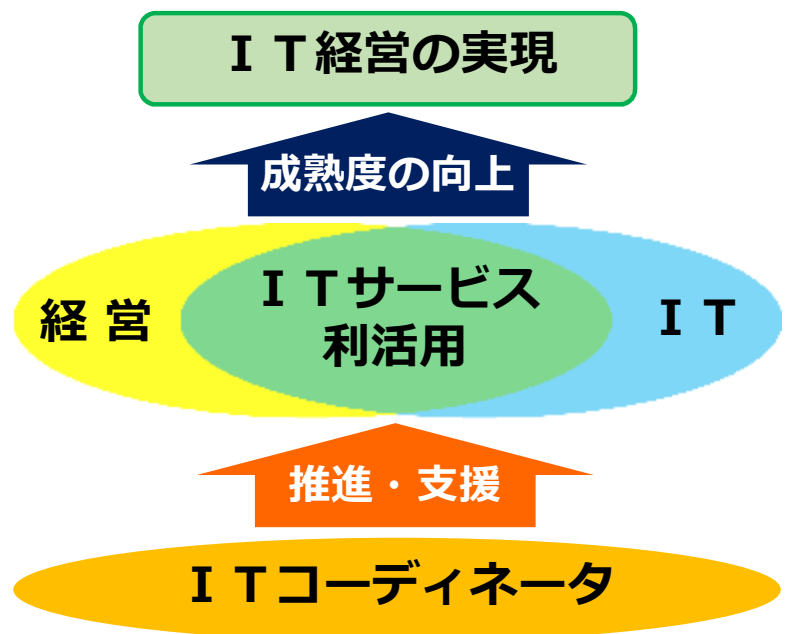
I 支援機関

ITCかがわ(幹事社)の概要

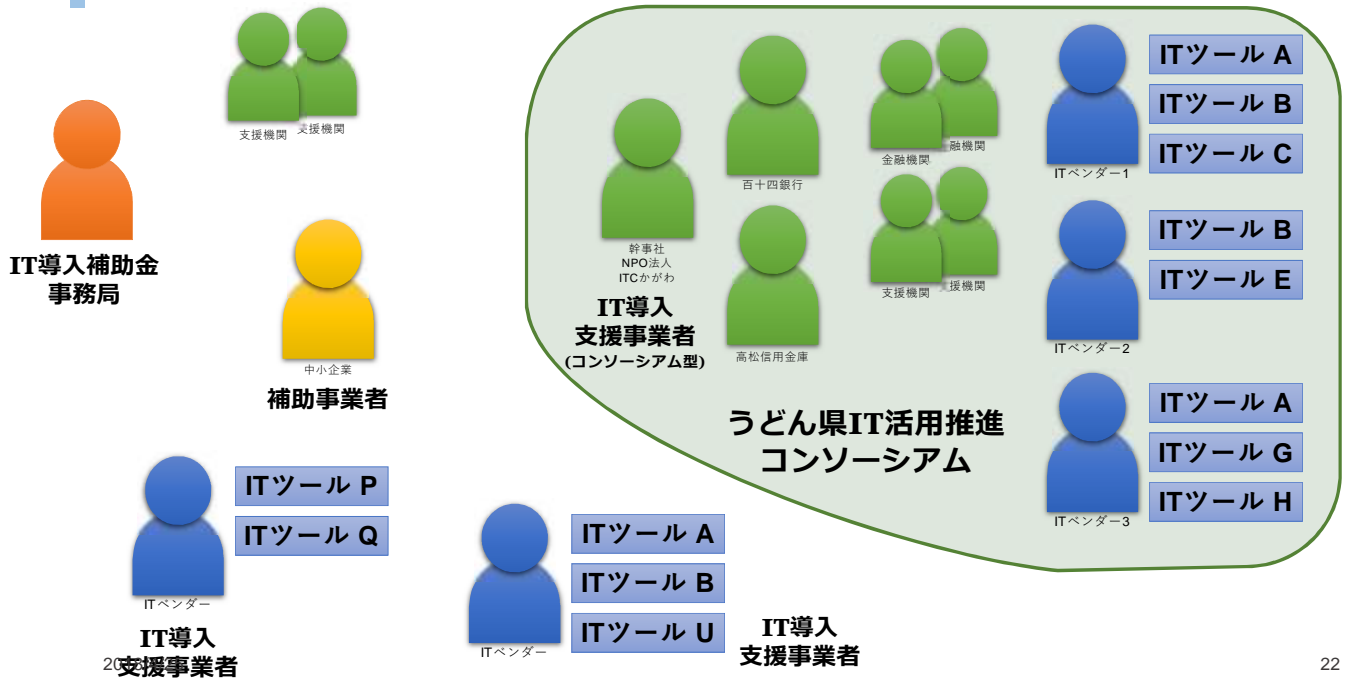
名称	特定非営利活動法人ITCかがわ
所在地	〒761-0303 香川県高松市六条町175番地3 (税理士法人 六条内)
設立	2004年7月9日
会員	65名 (法人会員7社 個人会員32名) 内 ITC : 44名
活動目的	特定非営利活動 (1) 情報化社会の発展を図る活動 (2) 経済活動の活性化を図る活動 (3) 職業能力の開発又は雇用機会の拡充を支援する活動 (4) 前各号に掲げる活動を行う団体の運営又は活動に関する連絡、助言又は援助の活動
	事業活動 (1) ITコーディネータ制度に関する普及啓蒙事業 (2) 戦略的情報化に関する普及啓蒙事業 (3) 上記(1)、(2)に関する教育事業 (4) 企業・団体・自治体等の情報化支援事業 (5) 地域の経済活動の活性化を図る事業 (6) その他この法人の目的を達成するために必要な事業
主な事業	<ul style="list-style-type: none"> ・ITコーディネータ育成のためのケース研修、試験対策講座の実施 ・自治体及び公的機関の情報システム調達支援 ・高松大学経営学部との連携との連携による「高松CIOカレッジ」開催 ・香川県、高松市等の地域振興事業への参画 ・ITベンダーとの連携事業 ・IT経営応援隊事業、IT経営の普及啓蒙に係わる事業

ITコーディネータの人財像

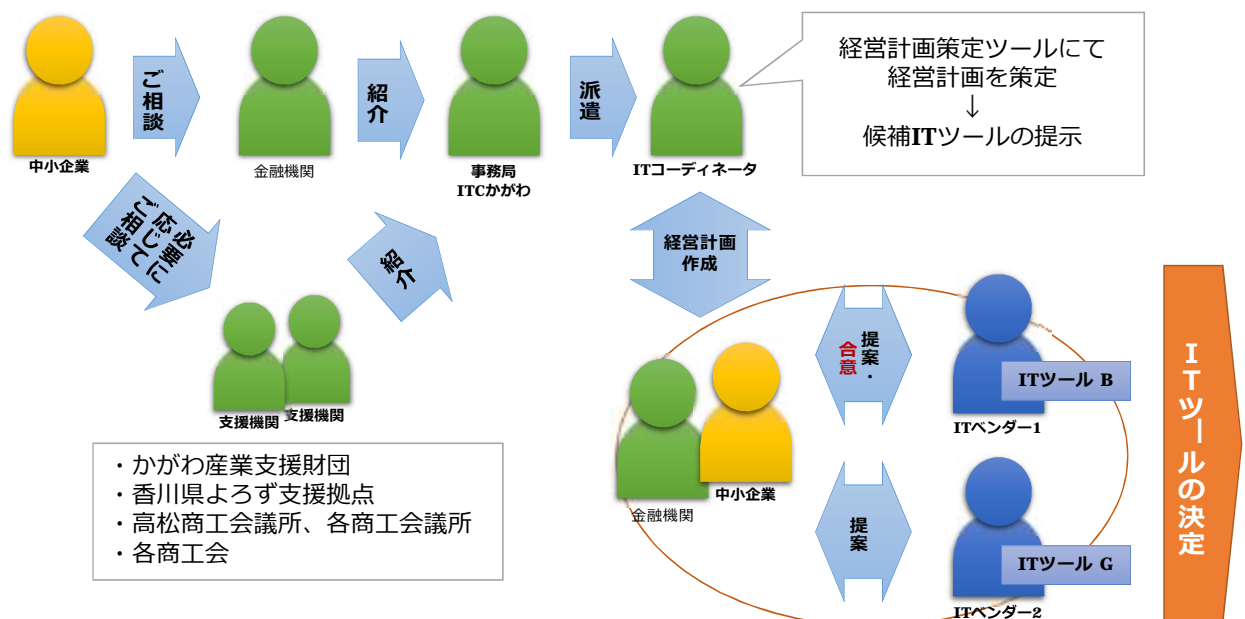
ITコーディネータは、経営者の立場に立って、経営とITを融合し、真に経営に役立つITサービス利活用の推進・支援を行い、IT経営を実現するプロフェッショナルです。



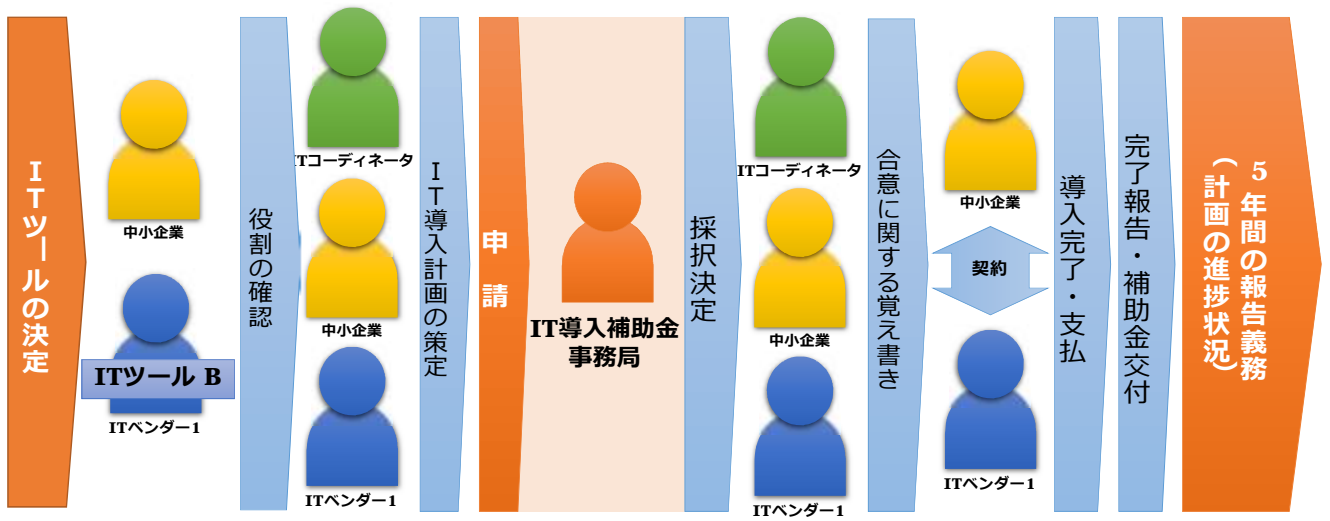
IT導入補助金での位置付け



IT導入補助金での取り組みの流れ



IT導入補助金での取り組みの流れ



IT導入補助金の活用のポイント

目的は生産性の向上

I 生産性の向上

- 3年後の生産性の伸び率が1%以上、4年後1.5%以上、5年後：2%以上となる計画を立てられること
 - 経営診断ツールを用いて生産性を計測、目標設定を行う

I 条件

- 中小企業・小規模事業者であり、「みなし大企業」でないこと
- 「風俗営業」、「性風俗関連特殊営業」及び「接客業受託営業」を営むものでないもの
- 法人または役員が、暴力団等の反社会勢力でないこと、反社会勢力との関係を有しないこと
- IT導入支援事業者でないこと

申請の条件

- I ITツールは以下の2種の業務範囲のどちらかに含まれ、2つ以上の機能の選択が必要となる

フロント・ミドル業務

- 顧客と対面し、注文を受けて売上を上げる機能
- 原価・納期・在庫などを管理し、フロント業務を支える機能

バックオフィス業務

- 会計や文書管理などの事務系・管理系を支える機能

申請においては、生産性向上を図るため、「フロント・ミドル業務」「バックオフィス業務」より一つ以上のメインとなるツールを選択し、合計2つ以上の機能が得られる組み合わせである事が必要となる。

一つのツールが複数の機能を有する場合は上記の条件を満たす

うどん県IT活用推進コンソーシアム活用のポイント

- Ⅰ うどん県IT活用推進コンソーシアムには、香川県内に事業所を置くITベンダーが登録している
- Ⅰ 金融機関、支援機関等の連携により、経営を含めたサポートが可能となる
- Ⅰ 複数ITベンダーのITツール、サービス等を組み合わせて申請が可能となる

最終的には、香川県内の中小企業がIT投資を行い、生産性を向上させることが活動の目的となる

IT導入補助金の予定

交付申請・事業実績報告	一次公募	交付申請期間	2018年4月20日（金）～2018年6月4日（月）
		交付決定日	2018年6月14日（木）
		事業実施期間	交付決定日以降～2018年9月14日（金）
		事業実績報告期間	2018年6月28日（木）～2018年9月14日（金）
	二次公募	交付申請期間	2018年6月中旬～2018年8月上旬＜予定＞
		交付決定日	2018年8月中旬＜予定＞
		事業実施期間	交付決定日以降～2018年11月中旬＜予定＞
		事業実績報告期間	2018年8月下旬～2018年11月中旬＜予定＞
	三次公募	交付申請期間	2018年8月中旬～2018年10月上旬＜予定＞
		交付決定日	2018年10月中旬＜予定＞
		事業実施期間	交付決定日以降～2019年1月中旬＜予定＞
		事業実績報告期間	2018年10月下旬～2019年1月中旬＜予定＞

ご清聴
ありがとうございました

