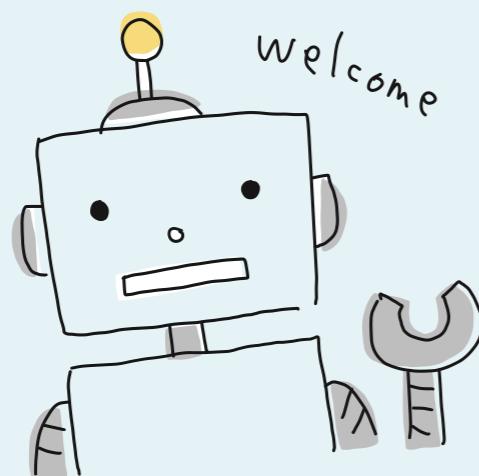


働き方改革マニュアル

業務効率化の為の IT活用事例集

今の仕事をもっと効率良く!



春日井商工会議所

〒486-8511 春日井市鳥居松町5-45

詳しくはホームページをご覧ください。
<https://www.kcci.or.jp/>

TEL : 0568-81-4141



はじめに

全業種が活用できる IT・SNS相談の紹介

1 ITなんでも相談

ビジネスを便利にする方法として、近年注目が高まっている企業のIT化。そんな中、「ITを活用して効率化を検討したいけど、何から手をつけてよいのかわからない」「勤怠・給料管理をWEB化したい」「キャッシュレスレジ導入や日々の売り上げを管理したい」など、社内のお悩みと貴社の組織形態に合わせた、IT・デジタル導入のご相談を何でも受け付けます。お気軽にご相談ください。



2 SNS定期個別相談会

「SNSを初めてみようと思っているが、自社に何が合っているかわからない」「今までSNSを利用してきたけど、なかなか集客につながらない」「新規客を呼び込む方法としてSNSを活用したい」とお考えの方々へ、専門家に気軽に相談できる相談会を開催しています。



相談できる内容(インターネットを使用した集客について)

- ・SNS活用(Instagram、Facebook、X(Twitter)、LINE、Google等)
- ・ホームページ集客(自社ホームページやブログを使用した販促)
- ・動画活用(Youtube、Tiktok等)



日本の生産年齢人口が減少傾向にあることから、将来の労働者不足を危惧して、企業として労働環境を大幅に見直す取り組みが、2018年に働き方改革関連法が成立されました。

働き方改革を行う目的は、一人一人の意思や能力、個々の事情に応じた、多様で柔軟な働き方を選択可能とする社会を追求していくことであり、「労働者にとっての働きやすさ」を実現していくことにあります。また、新型コロナウイルス感染拡大の影響により非接触化をはじめ、IT化の導入が更に加速されています。働き方の多様化を迫られる事態となり、ITで更なる効率化を考える企業もより一層増えています。

第1章

1. 製造業(全般) 5P
2. 建設業(建築、土木) 7P
3. 運送業(貨物) 9P

第2章

4. 小売業(個人商店) 11P
5. 飲食業(居酒屋、レストラン、喫茶店) 13P

第3章

6. 生活関連サービス(床屋、美容院、エステ) 15P
7. 生活関連サービス(不動産、土業) 17P

第4章

7. 福祉(介護、保育) 19P

第5章

8. 総合サービス業(オフィス) 21P

第6章

9. 共通に使えるツール① 23P
10. 共通に使えるツール② 生成AI 25P

こんなお悩みありませんか…？

- 名刺の整理に手間がかかり、情報を有効活用できていない。
- 毎月の経費精算・交通費精算が面倒。
- 便利なレジで負担を減らしたいが、コスト面や使いこなせるかが不安。
- メール確認や資料作成など、会社に戻らないとできない作業が多く、働き方改革が進まない。
- 勤怠管理やシフト調整が面倒。「働き方改革関連法」への対応にも困っている。
- 様々な国籍の顧客や従業員と十分にコミュニケーションがとれない。
- 打ち合わせなどの情報共有に時間をとられ、効率が悪い。
- テレワークによるデータや情報の共有によるセキュリティ面が不安。
- 資材や備品を調達するとき、発注や支払いなどの手続きに手間がかかる。



ITを活用することで業務効率化が図れます！

- 1 製品やサービスの情報発信することで、接客時間を短縮
 - ▶ ホームページ作成、SNS発信、電子チラシ、顧客データベースなど
- 2 顧客ニーズに合わせた商品開発、スピーディな情報更新、技術UPなどで生産性向上
 - ▶ 販売、生産管理、技術情報データベース、画像や動画でのマニュアル化など
- 3 情報共有を深め、どこにいても対応可能
 - ▶ グループウェア、タブレット、スマートフォン、リモートサービス、クラウドサービスなど

最近よく耳にする「ITを活用した働き方改革」 ICTとIoTとは

- **IT (Information Technology)**
情報技術そのもののこと。コンピュータやデータ通信に関する技術の総称です。
- **ICT (Information and Communication Technology)**
情報技術を活用して、さまざまな人やモノをつなげていくこと。ITとほぼ同じ意味で使われています。
- **IoT (Internet of Things)**
家電などの「モノ」が、人を介さずにインターネットに接続すること。全ての「モノ」がインターネットに繋がることで個別の情報を取得でき、遠隔からも認識や計測など、最適な方法でそのモノを制御できる仕組みです。



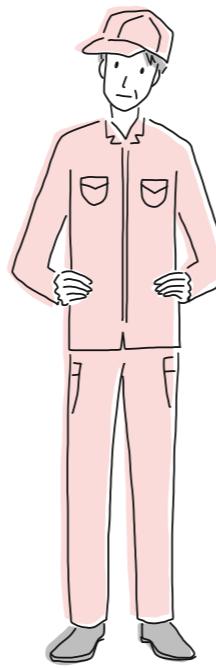
クラウドサービスとは

クラウドサービスとは、ユーザーがインターネット等のネットワークを介してPCやスマートフォンから利用できるサービスのことです。ネットワークを経由して提供元のサービスを利用するため、インターネット環境さえあれば場所や端末を選ばずにサービスを利用でき、ファイルのアップロード、ダウンロードなどもできます。サービスには、ソフトウェアを提供するもの、開発環境を提供するもの、サーバー(インフラ)を提供するものなどがあり、月額利用料金制のため初期費用を抑えられるので導入が容易です。

1. 製造業の場合 全般

多様な効率化が見込めるも まずは1歩ずつ！

製造の精度や事前検討、顧客の対応など、現場でしかできない作業があります。また、工程管理や品質確保、見積りなどの事務作業を効率化した上で、技術継承や経営改善、新商品創出などの必要性も。解決する方法も多岐に渡るため、何から取り組めばいいのかが、まず最初の課題かもしれません。従来は熟練職人の勘や感覚に依存していた作業であっても、機械が代替できる場面が、多く現れてきています。



Service

製造業が注目したいITトレンド

1 営業DX

オンライン上での営業の流れをデジタルツールにより自動化(合理化)していくことができる。リスト取得、見込み客獲得、商談、受注、リピートまで(MA、SFA、CRM)の顧客数、反響率、購買価格などの数字を計数化を行う。

2 品質管理AI

AIによる膨大な品質管理のデータを読み込ませることが必要ではあるが、機械学習により、ヒューマンエラーを未然に防ぐことやより高精度の品質管理を行うことが可能である。

3 動画マニュアル

人材育成のための研修時間の確保も難しく、座学だけでは伝えにくい内容が多いのが現状です。実際の製造業の現場を動画で記録し、マニュアル化が可能です。

他にもこんなツールも

- ▶ デジタルツイン
- ▶ ウェアラブルデバイス

現場作業員のゴーグルや腕時計型端末にマニュアルを表示させたり、内蔵カメラ組み合わせれば、遠隔地からのモニタリングも可能です。



Case Study このような事例も…

事例その1

熟練者の勘をデータ化して 継承しやすく！

きっかけ…

多品種少量生産の鋳物会社で、熟練者の勘やノウハウが不可欠であり、それをいかに継承、改善していくかに課題を感じていた。また、多種類の金型が必要な為、その管理作業が複雑化し、労力もかかっていた。



導入した結果

現場社員に丁寧にヒアリングを行い、必要な機能に絞り込み、IoTの仕組みを開発することに。注文情報と各生産設備の動作データを取得し、紐づけし、一元管理できるようにした。これにより、モバイル端末で稼働状況や生産履歴などがリアルタイムで把握可能となり、入力作業なども自動化された。また、危険な作業を遠隔化による監視化へと変更し、蓄積データの分析が可能に。熟練者のデータから導くことができるようになり、継続的な製品品質を確保することが可能になった。

事例その2

マニュアルを活用して生産性アップ

きっかけ…

ある切削加工会社では、連携する作業にあたり、マニュアルの必要性を感じていた。仕事をまだ把握していない新人でも、人品質の良い製品を効率的に作るために必要ではあるが、作成や更新の手間がかかることから敬遠していた。



導入した結果

マニュアル作成し活用を進めるため、簡単な作成ツールとして、実際の作業現場でスマホ等で写真を撮り、画面から簡単な説明文を入力した。全員が作業についており、分からぬ作業について質問しづらい環境だったため、ビジュアルで分かりやすくマニュアル化したこと、新入社員でも簡単に作業を把握できるようになった。また、失敗した事例を見ることで、実際の失敗を軽減でき、生産性が向上した。

2.建設業の場合

建設・土木

建設業界の新3Kを ICTで目指す！

国土交通省は、i-construction(アイ・コンストラクション)＝「建設現場にICTを活用しようとする取り組み」を始め、生産性の向上と経営環境の改善により、魅力的な建設現場にすることを目的としています。3K労働(きつい、危険、汚い)といわれる業界が、新3K(給与が良い、休暇が取れる、希望が持てる)になることを目指し、最近では測量や検査でドローンを利用しています。図面は2次元から3次元データに、建設機械もGPS機能のついた自動制御へと進化してきています。



Service

建設業界におけるICT化

1 図面管理共有システム

台帳や図面を紙媒体で管理している場合は、電子データに変更することで印刷費用が軽減するだけでなく、現場で修正が出た時には、変更箇所もタブレットなどで、即座に共有が可能です。

2 アシストスーツ

建材や重機の積み下ろしなどの重労働をパワーアシストスーツ(PAS)を身に付けることで人の力や仕事を補助する機器や装置のことである。同様に、作業用ロボットの導入も現在進んでいる。

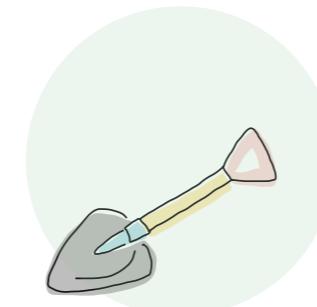


3 職人マッチング

建築業界では、慢性的な人材不足が深刻な問題になっています。一方、資格や経験はあるものの安定した仕事がない職人さんも多くいます。人材課題をマッチングサービスを挟み、建築会社と職人のそれぞれの課題の解決が可能です。

他にもこんなツールも

- ▶ 施工管理システム
 - ▶ メタバース
- 3DCGの映像により、現実感のある仮想空間を作り出すことで、完成予定の建築物を体験させることや安全教育などを現実に近い形で体感させることができる。



Case Study このような事例も…

事例その1

仮想現実技術で事前に安全確認 きっかけ…

土木業では、施工事例の少ない工事は危険箇所の予測が難しく、新人にも事前に現場を把握させたいと考えていた。事前に情報を共有し、より安全な施工方法を模索していた。

導入した結果

3次元仮想現実(3DVR)技術を活用して、事前に工事現場を可視化することを実現。今までと違う目線で現場を捉えることで、危険箇所等の情報を共有し、事故を防止、無駄のない安全な施工を行えるようになった。また、近隣住民向けに情報を公開することで、全工程を体感してもらい、工事への理解を得ることができた。



事例その2

進捗状況の更新と確認を効率化 きっかけ…

ある工務店の管理者は、複数の工事現場での施工の進捗状況を、エクセルで作成していたが、工期が前後する度に更新と周知をしなければならず、現場との齟齬に悩まされていた。



導入した結果

施工管理システムを導入したことによって、現場からも状況の入力が可能になった。即座に確認、工期の更新ができ、リアルタイムに反映されることで、確認の連絡回数が減った。現場でも、作業フローを考えやすくなり、より作業の効率化が実現した。



こんなに効率アップ！

建設業界を含めた小規模企業では、ITを導入することで特に生産性の向上が認められます。

売上：26.6%増加 生産性：36.23%向上

(参考)平成28年度補正 サービス等生産性向上IT導入支援事業事業実施効果報告より



3. 運送業の場合

貨物

ドライバー不足による仕事の非効率が課題に

近年のネット通販の普及、更に新型コロナウイルス感染予防によって、宅配需要が増加しています。ドライバー不足もあり、全産業と比較して長時間労働が常態化している運送業界において、働き方改革による改善がより一層求められています。ドライブレコーダーやETCは、標準装備になってきましたが、更なる効率化が必要になってきています。



Service

運送事業者で導入しているITツール

1 デジタルタコグラフ

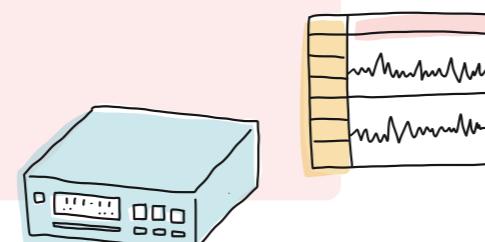
自動車運転時の速度、走行時間・走行距離などの情報を、メモリーカードなどに記録するデジタル式の運行記録計のこと。最近はネットワーク型のものが増えて、多様なツールと連携するなど進化しています。ドアの開閉、荷室温度、眠気検知など様々な情報をリアルタイムで取得できるほか、ETC2.0やGPS等と連携させることで高度な運行管理支援も可能になります。

2 車両動態管理システム

最大の効果は輸送サービスの「見える化」。車両の位置や運行状態、荷物の状況などがリアルタイムに把握でき、顧客からの問い合わせや緊急依頼に対応できます。走行記録をデータ化して、安全運転の管理に役立てるともできます。

他にもこんなツールも

- ▶ 配車支援・計画システム
- ▶ 勤怠管理システム



Case Study このような事例も…

事例その1

スマートフォン1台5役に! きっかけ…

運行指示に変更のある運送会社の場合、変更の連絡を運転中に対応できるよう、メール送信にしたいと思っていた。また、アルコールチェッカーの導入方法も考えていた。

導入した結果

スマートフォンを使って、電話、ナビ、ドラレコ、テレマティクス(*1)、アルコールチェッカーの1台5役で課題を解決することに成功。その結果、これまで印刷していた運行指示を、Excelのままドライバーに送信できるように。動画機能とGPS機能を組み合わせ、アルコールチェックのデータ保管も可能となり、安全管理の質が向上した。急停車、急発進等の危険運転時には、前後10秒の画像が発生地点の位置情報と一緒に運行管理者に送られ、ドライブレコーダーとテレマティクスの両方の機能を可能に。更に、ドライブレコーダーのデータが自動的に送られてくるので、運行管理者も手間や時間をかけずに管理できるようになった。

*1テレマティクスとは、車両に搭載したカーナビやGPS機能を搭載した機器から、インターネットを通じて様々な情報の管理し、関連サービスを提供すること。



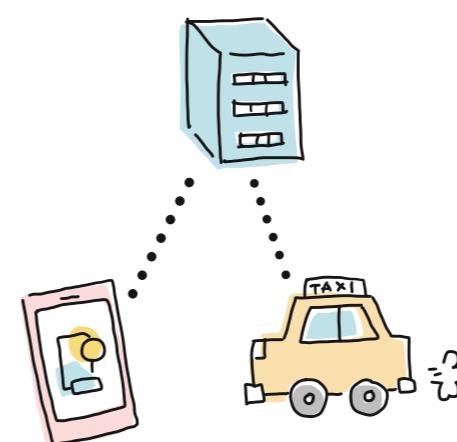
事例その2

アプリで受注して自動で配車 きっかけ…

タクシー会社では、オペレーター不足と年末など繁忙時間期や時間帯の回線混雑から、電話が繋がらない、顧客の要望に応えられないという問題があり、顧客流出のリスクを抱えていた。

導入した結果

業務の効率向上させ、スピーディーな配車の増加を図ることを目的に、「スマートフォンアプリ配車システム」を導入。そのアプリでの受注処理は、約10秒で完了した。また、スマホアプリ配車を始めたことで、30~40代の顧客が増え、固定客が増加し、電話とスマートユーザーとの対応別の効率化が進んだ。

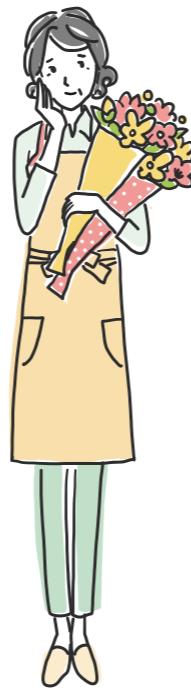


4. 小売業の場合

個人商店

人手を増やさない向上化が最大のポイント

少人数で経営されているため、ITツール・サービスの導入について、使い方がわからない、コストが負担できないなどの課題が上位を占めているようです。最近は、SNSなどの普及により、初期費用を抑えて認知度を上げることや、決済手数料のみでのネットショップ開設、電子決済など、簡単で導入しやすいアイテムが揃い、選択の幅も広がっています。



Service

実店舗を持たない選択肢も

1 ネットショップ

販路拡大のために、楽天やアマゾンなどに出店する以外にも、簡単に即座に開設しやすいプラットフォームとして「BASE」「STORES」「カラーミーショップ」などがあります。あらかじめ用意されたショップデザインから選び、カスタマイズすることで、オリジナルのショップを作ることができます。販売方法や決済手段なども多岐にわたって設定ができ、SNSを利用した集客から、顧客対応、分析などの機能も備わっています。初期費用や月額料が無料で、決済時の手数料のみの支払いをしているところが多くあります。

2 POSレジ

販売した時点で情報を記録、集計するシステムを完備したレジのことです。現在のPOSレジは、売上分析機能をはじめ、顧客管理機能や在庫管理機能を備えており、さらに複数店舗で集計、記録したデータを瞬時に統合することも可能です。各店舗の売上管理を一元化でき、最近目にすることが多くなったタブレット型POSレジだと、配置場所も取らず、アプリをインストールするだけで利用できます。

他にもこんなツールも

- ▶ タテ型ショートムービー → P.15へ
- ▶ 仕入・在庫・販売管理システム
- ▶ 電子決済 → P.13へ



Case Study このような事例も…

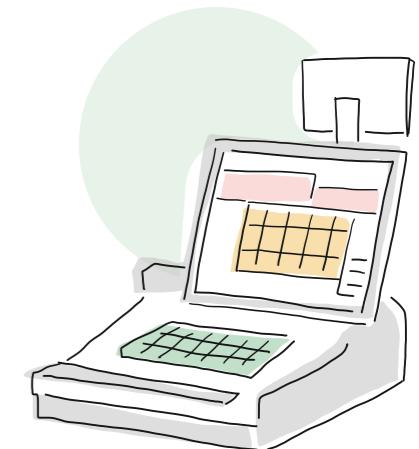
事例その1

搬入から会計までのミスをゼロに きっかけ…

商品点数が多い小売店では、販売、在庫管理が複雑だった。表計算ソフトを駆使してシステムを作っていたが、使いこなすまでに時間がかかる従業員もいた。また、手動での会計レジではレジ締めに時間がかかり、差異が出ることもあった。

導入した結果

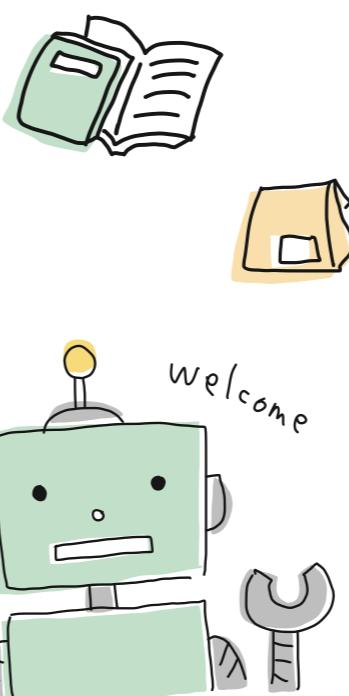
POSレジシステムを入れ替え、在庫管理、会計を連動できる仕組みにした。商品が搬入されると在庫データに登録し、バーコードつきの値札シールを出力して商品に貼り付け。レジの際は、バーコードを読み取り、素早く対応することが可能になった。販売データは、在庫の引き落としと会計処理に自動連携され、データを移す作業がなくなると共に、人為的なミスをなくすことができた。POSレジの刷新と同時に、クレジットカード決済をレジと連動、さらに自動釣銭機も導入したこと、決済後におつりを自動的に送出。自動釣銭機によってレジ締めが簡単、かつ点検が不要になり、現金の誤差をなくすことができた。



事例その2

外国語対応は、ロボットにお任せ！ きっかけ…

外国からのお客様が多い菓子店では、商品の説明や魅力をPRしようにも、身振り手振りで外国人のお客様に伝えるにも限界があった。対応の難しさに加え、商品を食べる際の注意点を毎回レジで伝えているため、接客に時間がかかってしまうという問題を抱いていた。



導入した結果

スタッフの代わりに接客を担う、ロボット型接客ツールを導入。日英中の3か国語通訳ができ、同じ内容を繰り返しアナウンスする機能も搭載。ロボットが話す内容も自分たちで設定でき、商品購入後の取り扱いの説明や賞味期限なども、お客様にお伝えすることができる。スタッフは他の仕事に集中することができ、接客対応を分散化することで、スタッフの心理的、時間的な負担が軽減した。

5.飲食業の場合

居酒屋、レストラン、喫茶店

初期費用を安く抑えられる ITツールが豊富

飲食店経営には、多くの作業や知識が求められます。現場仕事となるため、IT化は難しい業種の一つと言われていました。これら全てを店側でこなそうとすると、負担がかかってしまう状況になっているのが現状です。しかし、導入費用の少ないツールが多くあるため、効率化を進めていきやすい業種ともいえます。

Service

導入しやすい効率化を

1 Googleマイビジネス

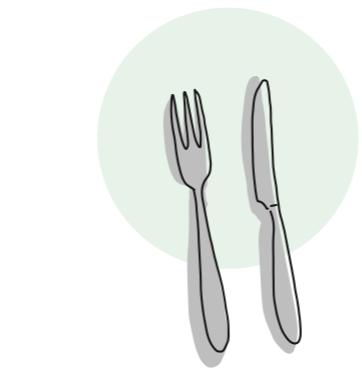
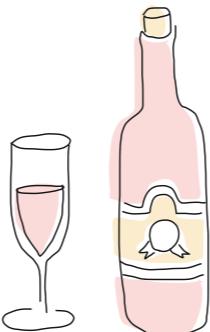
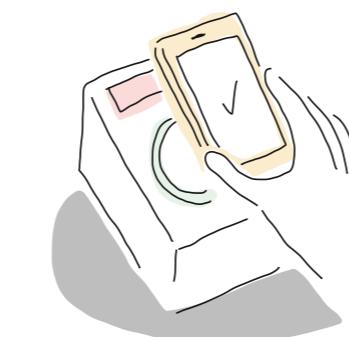
Googleマイビジネスは、自社で店舗の情報が登録でき、かつGoogle検索やGoogleマップでその情報を表示させることができる無料のツールです。直接、店舗名を指す検索キーワードの時は自社が表示されますが、間接的な検索キーワードの時はそのエリアに入っている店舗がいくつか表示されます。機能としては下記のようなものがあります。

- ・店舗の基本情報や写真を掲載できる
- ・口コミの管理・返信ができる
- ・リアルタイムの情報を発信できる
- ・分析情報を閲覧できる
- ・無料のWebサイトを作成できる
- ・無料で集客活動ができる

Googleでのクチコミ数とスコアも、検索結果の掲載順位に影響するなど、登録前におさえておきたい注意点もあります。

2 電子決済

クレジットカード、電子マネー、QRコード決済などのシステムです。QRコード決済は、初期導入費用が安く、アジア圏をはじめとする海外では利用率も高いため、導入はインバウンド対策としても有効な手段の一つです。地方での導入も増加傾向にあり、経済産業省はこの電子決済の比率を、2025年までに40%へと引き上げる方針を発表しています。



3 シフト管理システム

初めに導入しやすいのが、Googleスプレッドシート。Excelに似た表計算ソフトですが、クラウド型ソフトで、その最大のメリットは同時編集機能です。URLを共有すると誰でもそのページにアクセスでき、シフト希望をスプレッドシート上で集め、集計しながらシフトの作成が可能。多店舗展開しているお店では、各店舗で売り上げ情報や日報などを記入することで、管理者はどこにいても一括で確認することができます。アプリを導入すれば、携帯からも編集が可能です。

他にもこんなツールも

- ▶ レストランボード
- ▶ POSレジ



Case Study

このような事例も…

事例

顧客の満足度がアップ！

きっかけ…

とあるレストランでは、メニューを固定するのではなく、その時に仕入れた地元の産物で料理を振る舞いたいと考えていた。そのためにはお客様の好みや、その時に提供したメニュー内容などを把握しておく必要があった。



導入した結果

レストランボード、POSレジを導入。予約管理はもちろん、予約客の情報、来店日、オーダーした内容など、お客様情報を登録しておくことが可能になった。再度予約の際に、個々のお客様の好みに合わせて対応し、リピーターも増加。また、退店する際にテーブル管理で退店、会計処理をすることも可能になり、以前より満足度の高い対応ができるようになった。

6.生活関連サービスの場合

床屋、美容院、エステ

1人1人のお客様を知ることが重要なカギ

個人のお客様を知ることが特徴的な業種であり、重要になります。紙ベースでの管理は大変で、どれくらいの頻度での来店か、どれだけ売上に寄与しているのかといった情報を瞬時に集計することは難しく、顧客に沿った提案ができなければ、満足度を高めることもできません。リピーター、紹介などにも繋げたり、技術向上に時間を費やせれるよう、電子化することは非常に有効だと考えられます。

Service

個人事業でも自己完結システムを！

1 LINE公式アカウント

セールスやオファー等情報配信をはじめ、予約、ショップカード、クーポンなど、既存顧客へのアプローチやフォローアップができる。個人アカウントとは異なり管理を複数人できるのも特徴である。

2 タテ型ショートムービー

SNSでも特にTikTokをはじめとするタテ型ショートムービーが台頭してきています。写真での情報発信よりもサービスの内容や店主の人柄などより多くの情報を見込み客に伝えることができます。

3 POSレジ

美容室やサロン向けに開発された独自のシステムもあり、レジ機能や売上分析機能だけでなく、電子カルテ機能や予約管理機能が備わっています。今ではiPadなどのタブレット端末を利用したシステムがあるため、1人で運営している個人店でも、気軽に導入することができます。

他にもこんなツールも

- ▶ 電子決済 → P.13へ
- ▶ Googleマイビジネス → P.13へ
- ▶ 仕入・在庫・販売管理システム



Case Study このような事例も…

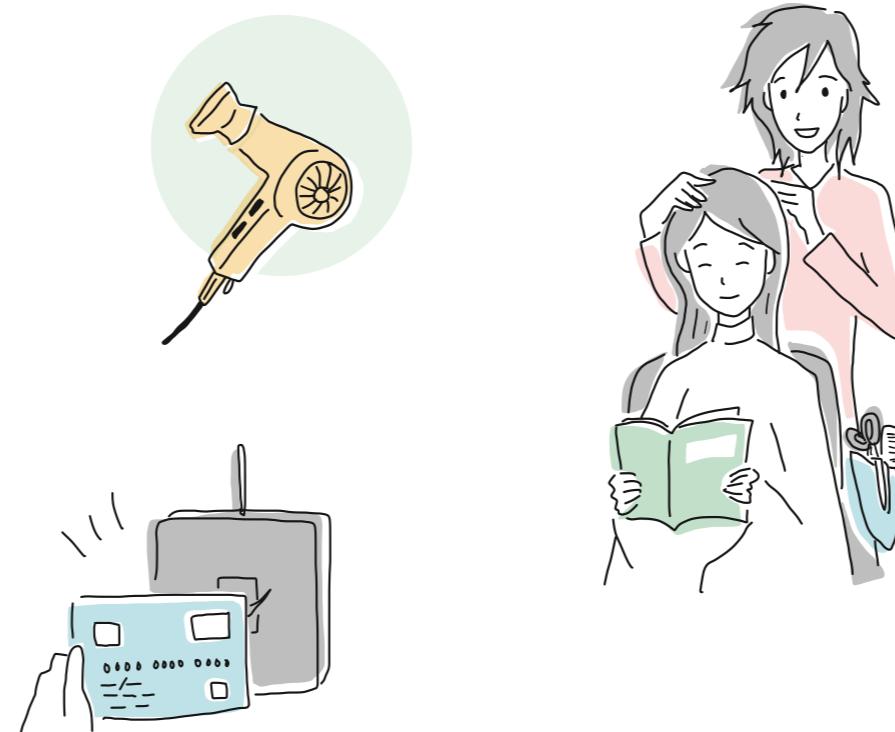
事例その1

ITツールの連携でさらに便利に きっかけ…

ある美容室の経営者は、月末にまとめて取引データをソフトにアップロードしたり、手入力をすることに時間が費やされていた。

導入した結果

その店舗で利用していたMacで利用できる会計ソフトを導入。銀行口座やクレジットカードの利用履歴を毎日自動で取得し、POSレジアプリからクレジットカードの売上データ、ネットショップと連携した消耗品などの仕入データなど、様々なサービスとのデータ連携が可能に。毎日自動でデータを取り込んでくれるので月末の入力作業が不要になり、その代わりに自動作成される売上レポートを日常的にチェック。自社の経営状況について考える時間が生まれ、経営状況の把握や分析ができるようになった。



事例その2

予約から決済まで自動化を完成 きっかけ…

出張整体師は、店舗に依存しない業務形態のため、施術中や移動中で顧客からの予約電話を受け取れない時があった。機会損失することなく、スマホなどで簡単に自動的に受付を進めて効率化できないかと考えていた。またHPと予約システムを一括管理できるツールを探していた。

導入した結果

ネットでサービスを提供できるプラットフォームサイトを利用。HP作成、予約、決済、月額決済、回数券などの機能を、スマートフォンで簡単に作成できるようになった。回数券の販売により、お客様のリピートも増えて、キャッシュフローが安定した。ポートフォリオ、ブログ機能に加えて、顧客管理などの機能も備わっているので、一括で運営しやすくなった。

7. 生活関連サービスの場合 不動産、土業

テクノロジーで 新たなサービスが続々と

今は多くの業界でテクノロジーを活用した新たなサービスが誕生し、不動産では不動産テック、土業では土業テックなどの言葉が出てきています。時代の流れに合ったビジネス展開へと変化しているのですが、厚労省の「平成27年版 労働経済の分析」では、日本の不動産企業のIT資本投資は、アメリカ企業の1割にとどまっています。そして、他業種業界がテクノロジーを活用し、異業種の業界への参入が多く見受けられるようになっています。

Service

単純な作業からシステム化へ

1 電子契約締結ツール

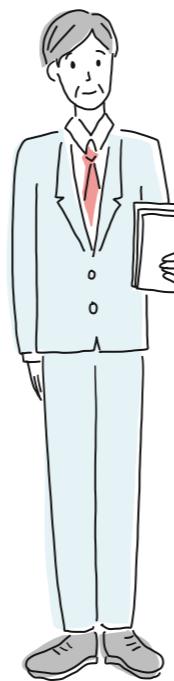
データで作成した契約書で、インターネット上で契約締結を行えます。契約相手にデータを共有し、電子署名(電子サイン)でやり取りをすることで、迅速に契約締結が完結できます。書類の郵送の手間が不要で、印紙税もかかりません。

2 管理業務支援ツール

不動産管理会社、物件オーナーのプロパティマネジメント業務を支援します。賃料査定やビデオ通話などを活用した、重要事項の説明なども可能です。

3 VR、IoT

不動産物件の現地へ行かずとも、VR技術により仮想空間内での内覧を可能にします。物件内のエアコンなどの機器を、クラウドを活用してスマートフォンから操作。また、スマートフォンで鍵を管理するスマートロックなども普及しつつあります。



Case Study このような事例も…

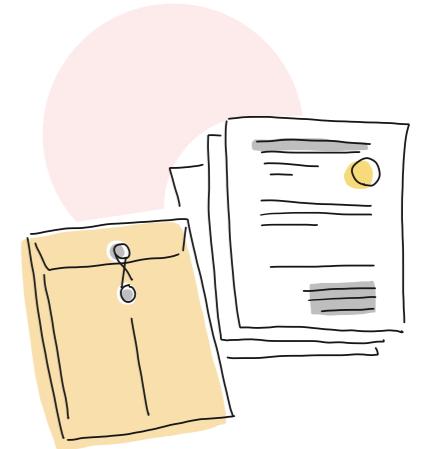
事例その1

各社各様に対応する「脱・属人化」 きっかけ…

税理士事務所のお客様は業種や規模が多様で、決算期だけでなく、仕訳や区分など日々の経理処理もそれぞれ異なっている。今まででは担当者が毎月お客様と面談して、前月の報告と当月の請求書や領収書などの書類を受け取り、記帳や決算業務を行っていた。お客様の書類準備の負担、こちらも書類を受け取ってからの業務開始となり、常に悪循環であった。

導入した結果

本来の役割を明確にするために、業務の“見える化”が重要と考え、業務を分解してタスクのテンプレートを作成。お客様単位でタスクを選択し、業務の振り分けを区分した。具体的なデータの提示と入力方法、イレギュラー事項の取り扱いなど、細かい指示もチェックリスト化したこと、「いつまでに何をしてほしいのか」が具体的になった。業務が終われば完了報告のコメントが届くので、担当者も進捗が把握しやすくなった。



事例その2

オートメーション化で効率よい営業 きっかけ…

買取を主にしている不動産会社では、一括査定サイトに依頼のあったお客様に対し、その後のご連絡から商談獲得までのアプローチに苦戦していた。

導入した結果

不動産販売・住宅建築業界に特化した「マーケティングオートメーションツール」を使い、一括査定サイトと自動的にデータを連携。依頼後に顧客に送る自動返信メールで、自社の強みやエリアでの実績、担当者の自己紹介をすぐに伝えることができた。また、顧客がそのメールからHPを観覧されると、担当者に通知がいく仕組みに。お客様の関心度合いが把握でき、営業から商談までの機会損失を以前より防ぐことができた。

8. 福祉の場合 介護・保育

予測できる将来へ 課題解決は先行できる！

2025年には今の1.5倍に増えると言われている高齢者人口。今後、介護業界では更なる人手不足が懸念されています。いかに現在の業務を効率化し、介護者の負担軽減や人材確保を目指せるか国は、介護現場へのIT導入を推進するために補助金制度を設けるなど、国は様々な対策を行っています。

Service

人手不足を補うツール

1 アシスト装置

労働者の高齢化などにより、肉体的負担を軽減するアシストスーツや、屋内移動用アシスト介護ロボットなどがあります。



2 動画マニュアル

人材育成のための研修時間の確保も難しく、座学だけでは伝えにくい内容が多いのが現状です。実際の介護現場を動画で記録し、マニュアル化が可能です。

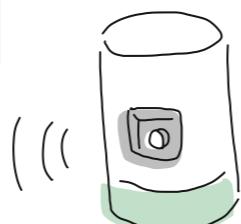


3 見守りセンサー

居室天井に設置された行動分析センサーが転倒などの異常を検知すると、職員に通知します。

他にもこんなツールも

▶ 介護・保育記録アプリ



Case Study このような事例も…

事例その1

サービスのデータ化で意識も向上 きっかけ…

介護事業所では、ヘルパーが現場でのサービス提供時間など書類に記載することが増え、介護時間が短くなるという問題があった。サービス内容を把握した上で介護保険の請求を行うため、請求期日間近になると責任者の残業も増えていた。

導入した結果

ICタグを取り入れることで、訪問介護のサービス開始と終了時刻が正確に記録され、状況も自動的に把握できるようになった。ヘルパーの勤務時間に対する意識も向上し、従来のように書類に記入する手間が減った分、利用者と接する時間が増えた。事務処理をIT化し、介護保険請求業務と連携させ、責任者による事務作業がデータ化されて業務がスムーズに。手作業によるミスや文字の読み間違いもなくなり、介護の専門家としての本来の業務や若手の指導に時間を割けるようになった。また、ペーパーレス化が進み、記録書類の保管スペースが不要になるという効果もあった。



事例その2

子どもと接する時間が増えた きっかけ…

ある保育所では、事務作業（保育記録、計画表、健康チェック、おたより等）の多さで残業すること多く、子どもと接する時間も削られていることを改善できないかと考えていた。



導入した結果

クラウド型の保育業務支援システムを導入。まずは少人数で一部の機能からスタートし、レクチャーしながら徐々に使用機能を広げていった。また、ITツールを使う業務を整理し、保育士、事務スタッフの分担を明確にすることで、全体の業務の負荷を低減できるようになった。保護者からは、アプリを通じて園での様子をより知ることができるのが便利だと好評。保育士は、記録や保護者への連絡の容易さ、過去の記録を探す手間の減少など、ツール導入による業務負荷軽減効果を実感した。結果的に残業の減少にも繋がり、子どもと接する保育時間を増やすことができた。

9. 総合サービス業の場合 オフィス

アフターコロナの オフィスの在り方とは

新型コロナウィルスが収束しても、以前のような働き方、オフィスの在り方は変化していくことが予想されています。柔軟な働き方となるテレワークによって、オフィス規模も縮小化し、家以外の仕事場所を提供するところも出てきています。アフターコロナを見据えて、従業員の環境を整えていくために、そのためにはまずITツールを活用して業務をスマートにしていく必要があります。

Service

RPAに任せるという発想

RPAとは

ロボティックプロセスオートメーション(Robotic Process Automation)の略。RPAの代表的な機能は、人がパソコン上で日常的に行っている作業を、人が実行するのと同じ形で自動化するものです。基本的には設定されたプロセスを、設定された通りの順番、内容を実行することしかできません。

RPAが効果的な3種類の業務

① ルール化しやすい業務

- ・送られてきたメールの添付ファイルを自動でフォルダに格納
- ・提出書類の不備チェック
- ・書類の情報を社内の基幹システムに報告、登録



② 繰り返しの多い業務

- ・ネット上の自社の口コミ情報の収集
- ・データ入力やコピー＆ペースト作業



③ パソコンのみで完了する業務

- ・営業部門の担当者ごとの営業活動情報を集計
- ・営業活動情報を翌朝には実績を速報値として部門全員にメール配信、情報共有
- ・受注案件の事務処理



Case Study RPAの活用でこのような事例も…

事例その1

勤怠入力をリマインドする業務

きっかけ…

オフィスに出社する社員は、ビル入館時に勤怠情報がシステムに自動入力されるが、直行、直帰の多い社員は直接入力する必要があり、適時に勤怠時間が入力されないケースが多発していた。本来タイムリーに入力しなければならず、入力を促すリマインドを行っていたが、対象数が多く、人事担当者が不満を抱えながら作業をしていた。

導入した結果

勤怠入力のリマインドをRPA化。

1. 人事担当者は対象リストを作成・更新
2. ロボットはリストをもとに情報を抽出
3. 対象者にメールでリマインド

その結果、適時に勤怠入力を実行する社員が増加した。担当者は業務が短時間で毎日できるようになり、作業の効率化が実現した。

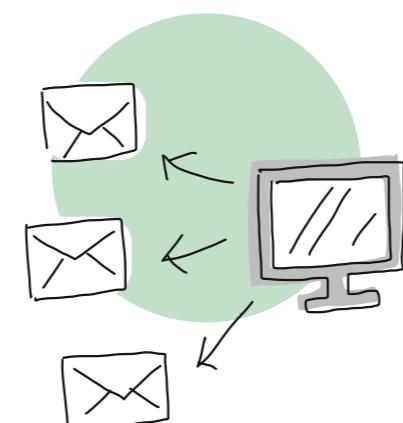


事例その2

案件管理情報を入力する業務

きっかけ…

案件管理のための入力作業が10ステップ以上あり、案件ごとに入金や上司の承認作業が必要なため、非常に煩雑で時間がかかっていた。特に業務が月末に集中し、担当者の業務時間を非常に圧迫していた。



導入した結果

案件管理情報をRPA化。

1. 担当者が案件を受注
2. ロボットは案件情報を基幹システムへ入力し、発注業務を行う
3. 仕入れ業務・売上計上・支払い手続きを行う
4. 担当者は確認し、上司は承認する

ロボットが業務の一部を代行することにより、担当者の業務量が5分の1に。月末に担当者の業務量が減り、受注獲得など売上増加につながる業務を行えるようになった。

10. 共通に使えるツール

全業種に共通したITツールの紹介

1 オンラインストレージ

インターネット上にデータを保管出来る場所のことであり、外出先や、個人の端末からでもアクセスができます。共有もできるので、複数名でリアルタイムに閲覧、編集が可能。自動的に更新もしてくれるので、データが消えてしまう恐れもありません。

- Google ドライブ
- Microsoft OneDrive
- Dropbox
- box など



2 グループウェア

社内やビジネスでの連絡を取り合うツールで、無料版から、より機能の多い有料版もあります。ファイルやデータの送受信も簡単に行えます。グループチャットでは、メッセージを送ればCc/Bcc漏れが防げ、過去の履歴の検索も可能。To Doリストも管理でき、ビデオ/音声通話機能もあります。

- チャットワーク
- Slack

3 電子印鑑、電子署名

デジタル化された印鑑や署名は、PDFなどにデータ化された書類に対し、印影を押印もしくは署名するものです。電子印鑑には2種類あり、印影を画像化したもの(認印と同じ使い方をする際)と、印影に識別情報が保存されるもの(いつ誰の手で押印されたのか記録される仕組み)があります。識別情報があるものは、契約書や請求書、納品書といった社外文書に使用することができます。使用する場合は、相手企業の導入体制が整っているかをあらかじめ確認する必要があります)

具体的なサービス

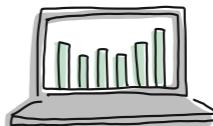
- ShachihataCloudcuSign など

4 クラウド型会計ソフト

インターネット上で会計処理を行うソフトのことです。パソコンにソフトをインストールする必要がなく、特定のデバイス以外でも使用できます。インターネットに接続できる環境であれば、いつでもどこでも利用可能。銀行やクレジットカードの取引データを自動で仕訳、登録まで行ってくれる機能が備わっているものや、専門知識がなくても確定申告まで行えるものも。無料版、有料版があります。

具体的なサービス

- freee
- マネーフォワード
- 弥生会計オンライン など



5 SNS

ソーシャルネットワーキングサービス(Social Networking Service)の略で、利用者同士が交流できるWebサイトサービスのこと。Twitter、Instagram、Facebookなどが代表的で、利用者同士で交流(コメント・いいね)や繋がり(友だち・フォロー)があることが特徴です。

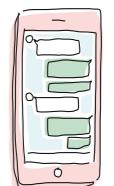
無料で集客ができ、他の利用者が口コミのように拡散することで、今までの客層以外にも認知される可能性があるのがメリット。新商品・サービス・キャンペーンやイベントの告知などができる、自社のブランディングにも有益です。

6 LINE公式アカウント

多くのユーザーにアプローチでき、業種や規模を問いません。無料で開始できるので、小規模な店舗でも活用できます。飲食店、理美容室、小売業といった店舗ビジネスをはじめ、通販、学習塾、保険会社など、現在さまざまな業種で利用されています。複数人で管理できることも利用しやすい利点となります。

特徴

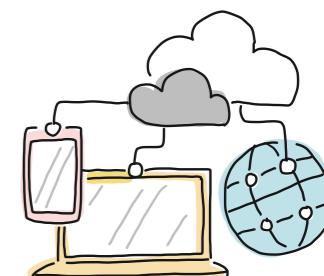
- メッセージ配信
- セグメント配信
(顧客や会員を一定条件(住所・年齢・購入履歴など)で分類(セグメント化)して、その内容に合ったメールマガジンやDMを送るマーケティングの手法)



7 Google Workspace(旧:Gsuite)

Google が提供するビジネス組織向け有償型クラウドツール。

セキュリティーが高く、管理者が組織内の他のユーザーの利用範囲や使えるアプリケーションの制限ができるので、誤ってデータが公開される心配もなく、どこにいても安全に仕事ができる。時間を最大限に活用し、人のつながりを深めるアプリも揃っていることから、現在のビジネスシーンに求められるテレワークや働き方改革に最適な統合型ツールになります。



11. 共通に使えるツール②

AIの活用により
ビジネスの世界が変わる

文章作成AI

ChatGPTのようなAIによるライティングアシスタントツールは、情報やテーマなどのキーワードを入力すると、文章生成、リライト、短文を長文に、広告の生成、記事、アイデア出し、事業計画書まで作ることができる。また、ChatGPTでは、簡単なプログラミングコードもキーワード入力で、書き出すことができたり、Midjourneyでは、キーワードからイラストやアニメの作成を行うことができるなど、その進歩は目覚ましい。

具体的なサービス

- ChatGPT
- Midjourney

Service

これまでにない業務効率化が実現

ChatGPT

ChatGPTとは、ユーザーが入力した質問に対してチャット形式で質問の回答をAIが行っていくサービスです。質問への回答の精度が従来のAIと比べて飛躍的に精度の高いものとなり、話題となりました。また、ビジネスでの活用としてChatGPTのAIでの文章生成により従来の事務作業が飛躍的に早く処理できます



ChatGPTの活用方法

質問の入力の仕方次第で様々な業務の代行ができます

- 日報
- アイデア出し、ブレスト
- 企画書、事業計画書
- プrezentの内容
- 会議のアジェンダ
- 会議の議事録
- アクションプランの作成
- 業務マニュアルの作成
- チェック項目の作成
- あいさつ文の作成
- 謝罪文の作成
- 翻訳
- ブログの作成
- SNSの投稿の作成
- プレスリリースの文章

活用するときの注意事項

- ChatGPTで得られた情報が必ずしも正しいものとは限らないので必ず自分で最後は確認と修正を行うこと
- 氏名や住所、電話番号などの個人情報を入力しない
- アカウントに関連するログイン情報、パスワード情報を入力しない
- クレジットカード番号などの金融情報を入力しない

他にもこんなツールも

- ▶ Bing
マイクロソフトのブラウザEdgeに搭載されているAIツール
- ▶ DeepL翻訳
AIを活用した翻訳ツール

