

# サービス事業への適用事例の紹介

〔平成26年度補正  
ものづくり・商業・サービス革新事業〕

本資料は、前回(平成25年度補正 中小企業・小規模事業者 ものづくり・商業・サービス革新事業)採択されたもののうち、商業・サービス関連事業について、応募検討の参考となるよう、とりまとめたものです。

平成27年2月  
近畿経済産業局

## 事業目的・概要

国内外のニーズに対応したサービスやものづくりの新事業を創出するため、認定支援機関と連携して、革新的な設備投資やサービス開発・試作品の開発を行う中小企業を支援します。

対象の事業類型は【革新的なサービスの創出】【ものづくりの革新】【共同した設備投資等による事業革新】の3種類あり、このうち【革新的なサービスの創出】に係る条件は、次のとおりです。

### 革新的なサービスの創出（補助率 2/3）

「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」で示された方法（注）で行う革新的なサービスの創出等であり、3～5年計画で、「付加価値額」年率3%及び「経常利益」年率1%の向上を達成できる計画であること。

- (1) 一般型 補助上限額:1,000万円（設備投資が必要。また、設備投資以外に充てられる補助限度額は500万円）
- (2) コンパクト型 補助上限額: 700万円（設備投資を伴わない革新的サービスの開発）

（注）平成27年2月4日、新たに「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」（ガイドライン）が策定・公表されました。

今回の補正予算事業で【革新的なサービスの創出】として応募する際には、応募内容がガイドラインで示された次ページに掲げる10の方法のいずれかに該当していることを示すことが求められています。

以下に紹介する各事例では、それぞれ、ガイドラインのどの方法に該当するか、当局が推測し、記載しました。

## 公募期間

一次公募:平成27年2月13日(金)～平成27年5月8日(金)

※提出先は、補助事業の主たる実施場所を担当する地域事務局(各府県中小企業団体中央会)となります。

# 【参考】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(具体的な手法)

付加価値の向上	1)新規顧客層への展開	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ターゲットとする新たな顧客層を具体的に設定する(属性の詳細設定など)</li> <li>・他社との違いに敏感な顧客層に対する情報提供の手法の工夫や将来の成長性がある顧客層への展開を検討する</li> <li>・顧客層の具体的な設置について測定、評価、改善できる仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す)</li> </ul>
	2)商圏の拡大	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新たな商圏を具体的に設定する</li> <li>・他社との違いをアピールできる情報提供の手法の工夫や成長性がある商圏への展開を検討する</li> <li>・商圏の具体的な設置について測定、評価、改善できる仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す)</li> </ul>
	3)独自性・独創性の発揮	<ul style="list-style-type: none"> <li>・既存のサービス・商品とか異なる独自の価値を提供する(新規のコンセプトを打ち出す、異なる要素を組み込む、特定の要素に特化・深掘りする、新たな提供方法を考え出す等)</li> <li>・自社が提供しているサービス・商品を客観的に把握・分析し、その優位性を伸ばし、欠点を改善する</li> <li>・顧客視点で独自性・独創性を捉える</li> <li>・継続的に優位性を維持するための測定、評価、改善の仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す)</li> </ul>
	4)ブランド力の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンセプトを明確に打ち出し、サービス・商品の内容や提供手段、顧客との接点をコンセプトに基づき一貫させる</li> <li>・サービス・商品のバラつきをなくし、品質を安定化させる</li> <li>・サービス・商品の品質を保証し、信頼性を向上する</li> <li>・ブランドイメージを維持・向上させるための測定、評価、改善の仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す)</li> </ul>
	5)顧客満足度の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・十分なマーケティングに基づいて顧客のニーズや期待されるサービス水準を把握・分析する</li> <li>・弛まぬ技術革新・経営革新の努力により新しいサービス・商品を創造し続ける</li> <li>・サービスの品質を高い水準で維持し、内容や提供方法を均質化することで顧客の信頼を高める</li> <li>・提供するサービス・商品の特性に応じてビジネスモデルを構築する(広範な顧客の満足度か、特定の顧客層の満足度か)</li> <li>・顧客満足度向上のための測定、評価、改善の仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す)</li> </ul>
	6)価値や品質の見える化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客が事前にサービスを比較し選択できる仕組みを構築する</li> <li>・顧客に提供する情報の信頼性を高める(口コミサイトやサービスの認証制度等自社以外の仕組みを活用する場合)</li> <li>・価値や品質の見える化について見直し、評価、改善する仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す)</li> </ul>
	7)機能分化・連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>・技術やノウハウなど自社の強みを知的財産として確保しつつ、社外のネットワークを構築する</li> <li>・自社の経営資源の不足やその弱みを認識し、不足する経営資源を外部に求める</li> <li>・自社がコア業務(付加価値を生む業務)に集中できる体制を実現し、連携体や顧客へメリットとして還元する</li> <li>・経営資源を最適な配分(文化・連携)となるよう見直し、評価、改善する仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す)</li> </ul>
	8)IT利活用< I >	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ITを活用し1)~7)に取り組む</li> <li>・自社におけるIT利活用を維持管理、評価、改善できる仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す)</li> </ul>
効率の向上	9)サービス提供プロセスの改善	<ul style="list-style-type: none"> <li>・サービス提供プロセスを把握・分析し、作業や行程等の無駄・ロスの改善を通じた生産性の向上に繋げる</li> <li>・業務フローを的確に把握し、そのボトルネックを明らかにすることで、品質のばらつきの無い安定したサービス提供を行う</li> <li>・経営状態の把握、分析、伝達を行い、迅速で的確な経営判断を実現する</li> <li>・社内の情報管理の徹底や個人情報保護など事業の安定のためのリスク管理体制を確保する</li> <li>・自社におけるフロントオフィスやバックオフィスの工程を維持管理、評価、改善できる仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す)</li> </ul>
	10)IT利活用< II >	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ITを活用し、9)のサービス提供プロセスの改善に取り組む</li> <li>・自社におけるIT活用を維持管理、評価、改善できる仕組みをつくり、実行する(PDCAサイクルを回す)</li> </ul>

**平成25年度補正  
中小企業・小規模事業者ものづくり・商業・サービス革新事業  
革新的サービス採択例**

(注)ガイドラインの方法は、当局が推測して記載。

**印刷**

立体物スキャナーの活用による、3Dカラーコピーシステムの開発

- 企業向けにデジタルデータのプリントやデータ作成等を行う事業者の取組。
- 立体物スキャナーにより取り込んだ画像がより立体的に見える高品質の3Dカラーコピーシステムを開発。高品質プロ用商品写真を低価格で提供する事により他社との差別化を図る事業。

補助対象経費: 試作に必要な原材料の購入や機械装置導入等  
ガイドライン: 独自性・独創性の発揮(注)

**IT**

地域の情報をリアルタイムに画像と音声で配信する電子チラシシステムの開発・事業化

- システム開発、LSI開発、ソフトウェア開発等を行うIT事業者の取組。
- スマホ等により宣伝したい内容をオーナー自らどこからでも簡単に表示変更が行える電子チラシシステムを開発し、地域おこしを積極的に行いたいと考える商店街向けにシステムをサービスとして提供する事業。

補助対象経費: 開発に必要な人件費や外注加工費等  
ガイドライン: 新規顧客層への展開(注)

**流通**

兵庫県産ブランド豚『ひょうご雪姫ポーク』の『小ロットクール配送システム』の確立

- 『ひょうご雪姫ポーク』の食肉加工販売を行う地域密着型小規模小売店の取組。
- 消費者ニーズが高いがこれまで対応できなかった少量の豚肉販売に対応するため、必要な加工設備を導入し、既存の顧客管理システムと組み合わせ、『小ロットクール配送システム』を確立する事業。

補助対象経費: 機械装置導入  
ガイドライン: サービス提供プロセスの改善、顧客満足度の向上(注)

**健康  
・医療**

世間で商品化されない無塩食品の開発と医療施設などへの提供

- 無塩・減塩に特化した食品をネット等で販売する事業者の取組。
- 同社は、豊富な品ぞろえで顧客を獲得してきたが、一部で強いニーズがあるにも関わらず一般に商品化されていない無塩食品(ポン酢等の調味料やスープ等のレトルト食品)を独自に開発・商品化することにより、競合他社との差別化や顧客満足度の向上を図る事業。

補助対象経費: 試作に必要な原材料の購入や外注加工費等  
ガイドライン: 独自性・独創性の発揮(注)

平成25年度補正  
 中小企業・小規模事業者ものづくり・商業・サービス革新事業  
 革新的サービス採択例

(注)ガイドラインの方法は、当局が推測して記載。

**観光**

インバウンドでの婚礼写真事業を以て国内ブランド価値向上計画

- オーダーメイドウエディングやウエディングフォトサービス等を行う事業者の取組。
- 東アジア圏から日本へのウエディング等を目的とした渡航者に対し、挙式やウエディングドレスを着用しての写真撮影、国内の有名地等でのロケーション撮影等を提供することにより国外新規顧客の開拓を行う事業。

補助対象経費: 新サービス実施に必要な機器の導入等  
 ガイドライン: 新規顧客層への展開、機能分化・連携(注)

**卸小売**

「鮮度が見える化」する、コーヒー新市場の創造と、新販売システムの導入

- 農園からの生豆買付から通販・店舗での小売まで一貫して行う事業者の取組。
- 「焙煎後の鮮度」が味を左右するスペシャルティコーヒーと呼ばれる際立った風味特性を持つコーヒーについて、「鮮度が見える化」することにより、高付加価値に見合う値づけを可能とすることができる新販売システムを導入する事業。

補助対象経費: 新販売システムに必要な機器の導入等  
 ガイドライン: 価値や品質の見える化、ブランド力の強化(注)

**教育**

ロボットを使った大学生向け総合教育の開発

- 金属加工等を行う事業者の新事業展開としての取組。
- 研究・教育機関である国立大学等と連携し、大学生を対象とし社会に求められる総合力を修得できるロボットを使用した新しい教育プログラムを開発し、商品として販売する事業。

補助対象経費: プログラムの開発に必要な人件費や委託費等  
 ガイドライン: 独自性・独創性の発揮(注)

**福祉  
・介護**

在宅高齢者・障害者向け洗濯宅配サービスの確立

- 介護施設や医療機関等を中心に布団のリースやリネンサプライ等を行う事業者の取組。
- 顧客である高齢者世帯から日常の洗濯での困難を解消して欲しいとのニーズが寄せられており、このニーズに応えるため在宅高齢者・障害者向けのネット洗濯サービスを開発し提供する事業。

補助対象経費: サービスの開発に必要な機械装置の導入やシステム開発等  
 ガイドライン: 顧客満足度の向上(注)



平成25年度補正  
 中小企業・小規模事業者ものづくり・商業・サービス革新事業  
 革新的サービス採択例

(注)ガイドラインの方法は、当局が推測して記載。

<b>建設</b>	造園・園芸愛好家に向けたイージーオーダー式ガーデンハウス開発
<ul style="list-style-type: none"> <li>外構、造園のデザイン、関連商品販売を行う事業者の取組。</li> <li>デザイン性と最適なコストを実現するオーダーパターンの開発により、サービス提供プロセスの改善を行うことで、フルオーダー型に比べて安価なイージーオーダー式のガーデンハウスを提供する事業。</li> </ul> <p>補助対象経費:試作に必要な原材料の購入や機械装置導入等          ガイドライン:顧客満足度の向上、サービス提供プロセスの改善(注)</p>	

<b>食品</b>	わかやま土産(地域生産物を活用した焼き菓子)の製造販売と開発
<ul style="list-style-type: none"> <li>主として生菓子製造販売を行っている洋菓子店の取組。</li> <li>顧客ニーズの高い焼き菓子は、焼くと香りが失われる課題があったが、「香りを薫りで残す」独自技術を開発することにより、県内農産物等の魅力を最大限に引き出した焼き菓子を商品化し、わかやま土産として販売する事業。</li> </ul> <p>補助対象経費:機械装置導入費等          ガイドライン:商圏の拡大、ブランド力の強化(注)</p>	

<b>子育て</b>	発達段階に合わせた乳幼児期の親子水泳指導と水泳指導を通じての子育て支援
<ul style="list-style-type: none"> <li>水泳教室を運営する事業者の取組。</li> <li>子供の発達段階に応じて、従来より実施しているベビースイミング(親子ふれあい)に加え、遊具などを用いたこれまでにない、「親による水泳指導」期、「親の見守り」期のプログラムを導入し、独自の「水泳指導を通じた子育て支援プログラム」として提供する事業。</li> </ul> <p>補助対象経費:新規プログラムにおいて用いる遊具の購入          ガイドライン:独自性・独創性の発揮、ブランド力の強化(注)</p>	

<b>運輸</b>	配車管理システム導入による輸配送業務の効率化
<ul style="list-style-type: none"> <li>大手路線貨物会社代理店、貨物運送など物流をトータルでサポートしている事業者の取組。</li> <li>荷主企業の利便性向上を図るため、Web上での配車サービス、配送状況の共有を可能とする配車管理システムを独自で開発するとともに、自社で有する販売管理システム等と連携することにより、輸配送業務の効率化を行い、営業エリアの拡大を図る事業。</li> </ul> <p>補助対象経費:機械装置導入          ガイドライン:商圏の拡大、IT利活用&lt;Ⅱ&gt;(注)</p>	

平成25年度補正  
 中小企業・小規模事業者ものづくり・商業・サービス革新事業  
 革新的サービス採択例

(注)ガイドラインの方法は、当局が推測して記載。

その他

切り花日持ち保証販売の日持ちを事前判定する迅速分析サービス

- 切り花栄養剤の先駆者で、切り花の生産から消費までトータルサポートを行う事業者の取組。
- 切り花の日持ちに重要な鮮度保持剤成分を迅速に分析する手法を確立し、自社の有する蓄積データと分析値を照合し、日持ち保証の対象としたい切り花の品質及び予想寿命を早期に判定するサービスを提供する事業。

補助対象経費: 開発に必要な人件費、消耗品費、機械装置導入等  
 ガイドライン: 価値や品質の見える化(注)

その他

“おふくろの味”復権...安心・安全な家庭料理提供システム

- 顧客の好みに応じた家庭料理提供等の家事サポートサービスを行う事業者の取組。
- 従来、客先で下ごしらえから盛りつけまで行っていた食事提供サービスについて、作業の一部を集中的に行うことで業務を効率化することにより、顧客の要望に応えながら事業拡大を図る事業。

補助対象経費: 開発に係る人件費及び機械装置導入  
 ガイドライン: サービス提供プロセスの改善(注)

その他

WEB配信を通してのビル清掃業務の「作業プロセスの見える化」

- マンション、オフィスビル、病院等の建物設備管理を行う事業者の取組。
- 清掃作業をWEBカメラで撮影し、専用WEBページで顧客に作業状況を「見える化」することにより、清掃作業に対する顧客の信頼を高め、他社との差別化を図る事業。

補助対象経費: 開発に係る人件費及び機械装置導入  
 ガイドライン: 価値や品質の見える化、IT利活用< I >(注)

平成25年度補正  
 中小企業・小規模事業者ものづくり・商業・サービス革新事業  
 革新的サービス採択例

(注)上記以外で採択された事例。

食品	冷凍技術の導入による米飯(お寿司・懐石弁当・おせち)新商品・新メニューの開発
	名物よもぎ餅の「日持ち商品」開発を軸とした新規事業展開
	農商工連携による福井県勝山産の果物・野菜を使った「恐竜スイーツ」の開発

福祉 ・介護	福祉用具の洗浄・消毒・整備・配送の一元管理サイクルによる安全・衛生環境の提供
	発話困難者のための意思伝達支援システムの試作開発
	在宅高齢者における低栄養の予防改善支援事業

観光	子どもと高齢者がふれ合える新規スカイアドベンチャー事業の展開
	障害者・高齢者と家族の心を旅で繋げる『心と体、ゆとりプラン』開発
	外国人旅行者向け多言語交通手段ポータルサイトを通じた日本国内観光促進事業

建設	自社山林を活用した択伐サービス導入による共感の住まいづくり事業
	環境に配慮した、杭抜き杭打ちまでの一貫した、新たな地盤改良工法の展開
	構造物等の劣化改修工事の適用範囲拡大に向けた機械化とシステム開発

印刷	高性能“かがり製本機”導入による大学アルバム事業の拡大
	小ロットオリジナルパッケージ印刷サービス事業の立ち上げ

飲食	拡大するシニア層をターゲットとした新たな喫茶業態開発とチェーン化
	神戸ビーフの端材部分を使ったタンバーグ・タンコロの提供と量産体制の構築



平成25年度補正  
 中小企業・小規模事業者ものづくり・商業・サービス革新事業  
 革新的サービス採択例

(注)上記以外で採択された事例。

IT	製品マニュアルの作成をWebサーバー上で完結する新システムの開発	健康・医療	医療用遠隔画像手術支援システムによる地域医療ネットワークの構築
	在宅介護される人の状態を複数の介護関係者で共有する情報システム開発事業		地域包括医療体制整備のための無菌調剤室の設置とそれに伴う機材と技術導入
子育て	保育士の成長を促進させるRICシステムの開発と販売	教育	知育・教育アプリケーションの多言語化とWindows対応事業
	発達障害など特別なニーズのある子どもに向けた知育・教育サービスの提供		学習塾向けEラーニングシステムの試作開発
卸小売	4温度帯対応移動販売車用荷台の開発・導入による、地域高齢者等への生活トータルサポート新サービス開発事業	運輸	引っ越し用作業設備導入による作業の高効率化・収益性改善とサービス向上への取組み
	独自開発の焙煎設備によるスペシャルティコーヒーのさらなる高品質化		多運用集約型宅配業務管理システム構築計画
理美容	抜け毛・薄毛予防専門のヘッドスパ出店による新分野の開拓	その他	植物性100%新製品堆肥施用による高効率な農産物生産と競争力ある農産物提供事業
	冷凍と温熱を交互に使い脂肪細胞を撃退する美容メニューの開発		カビ被害から図書館を救う『図書館書籍ガードソリューションシステム』の開発

# 施策に関するお問合せ先

## 近畿経済産業局 産業部

[ものづくり]	ものづくり産業支援室	06-6966-6022
[商業]	流通・サービス産業課	06-6966-6025
[サービス]	クリエイティブ産業ユニット	06-6966-6053

〒540-8535

大阪府中央区大手前一丁目5番44号

大阪合同庁舎一号館