

生産性向上を実現！ サービス業のIT導入事例集



はじめに

我が国GDPの約75%を占めるサービス業では、以前から労働生産性がおしなべて低く、さらに昨今では人手不足が一層深刻となっています。人手不足への対応とともに、業務効率化による生産性向上を図り、売上・利益を出していくことが喫緊の課題となっています。

幸い、近年は、スマートフォン、タブレットなどの電子端末や、クラウドサービスなどのITサービスが利用しやすい環境となってきました。

このような環境の中、ITツールを活用し、顧客満足度や付加価値の向上により、売上や利益増加を目指すため、あるいはバックオフィス業務の効率化など様々な業種でIT導入が進んでいます。

経済産業省では、平成29年度より「サービス等生産性向上IT導入支援事業（IT導入補助金）」により、生産性向上につながるITツールの導入を支援しています。

サービス業の生産性向上を実現するためには、サービスを利用する顧客の満足度を高める必要があります。あわせて、サービスを提供する従業員の満足度も高めることで、顧客満足度もさらに高まると言われており、そこには相関があるとのことでした。

近畿経済産業局では、IT導入補助金の活用をはじめ、様々な手法で顧客満足度や生産性の向上を目指しているサービス業の工夫や効果を紹介した事例集を作成しました。

本事例集では、IT導入に際し、経営者・従業員の両方の立場で行った工夫、IT導入に加えて行った現場改善の取組について、他社の参考になるという視点で取りまとめ、掲載しています。さらには、従業員満足向上と顧客満足向上をともに実現するための工夫についても、紹介しています。

本事例集が、サービス業の生産性向上につながるとともに、各企業・事業所において、業務効率化や付加価値向上につながるIT導入を検討される際の一助として、ご活用いただければ幸いです。

生産性向上を実現！サービス業のIT導入事例集 目次

- p.1 **生産性向上につながるITを導入し成功させる秘訣
～事例集掲載企業が実践するIT導入のひと工夫～**
- p.3 **【飲食】株式会社わらいや**
モバイル対応のホームページ制作で、企業の信用力が大きく向上
- p.4 **【宿泊】株式会社松井旅館本館**
顧客管理・情報共有のIT化で、現場スタッフのストレスを大幅に軽減
- p.5 **【宿泊】株式会社MANPA**
IT導入と現場社員の改善活動との相乗効果できめ細かな接客を実現
- p.6 **【宿泊】株式会社大和屋本店**
IT導入と日々の改善活動でルーティン業務のムダ取りを徹底
- p.7 **【介護】有限会社SCC大阪**
経費をかけても社内一斉にIT導入
- p.8 **【介護】株式会社ライフケア**
IT導入の成果を待遇にも反映し、職員のモチベーションを向上
- p.9 **【介護】特定非営利活動法人ワークサポートひまわり**
社内でアイデアを出し合える環境が業務効率化を加速
- p.10 **【看護】株式会社es**
開業に合わせたIT導入で、現場の業務効率化がより円滑に
- p.11 **【美容】有限会社アンヌ**
ITで顧客の来店管理を徹底し、リピーターを増やす工夫を実践
- p.12 **【美容】有限会社SWELL**
顧客管理のIT化で、顧客への施術提案・カウンセリングが容易に
- p.13 **【教育】color studio A+STYLE**
IT企業との密な連携で、顧客満足・従業員満足ともに向上
- p.14 **【映像制作・クリエイティブ】株式会社エアグラウンド**
マーケティング支援ツールの導入で、社内の営業力強化を実現

生産性向上につながるITを導入し成功させる秘訣

～事例集掲載企業が実践するIT導入のひと工夫～

IT導入の手法

- 》 従業員数・雇用形態に合わせた最適な導入方法を検討
- 》 社員がIT導入・改善活動に取り組みやすい環境づくり
- 》 生産性向上の成果を社員の待遇に反映

▶▶▶ 従業員数・雇用形態に合わせた最適な導入方法を検討

● 社内一斉に導入

予算都合で段階的に導入すると、社員間でIT活用の温度差が生じてしまう。そのため、IT導入経費を必要なコストと認識し、他のコストを削減してでも、全員が一斉にITを導入・活用できる体制を整備する。

● 勤務形態に合わせたITの使い分け

常勤から月に数回出勤する社員まで、様々な雇用形態のスタッフを抱える事業所では、情報共有をIT化するに際し、扱う情報の量や頻度、使いやすさに応じて、ITツールを使い分けている。

▶▶▶ 社員がIT導入・改善活動に取り組みやすい環境づくり

● 改善アイデアを奨励

IT導入に加えて、日々業務の改善アイデア・改善結果をカードに社員が記入し、社内でも共有し、優秀な改善を表彰することで、社員自らが業務改善の取組を実践する雰囲気づくりを行う。

● IT導入を最優先事項と位置づけ

タブレットやソフトウェアに触れることを社内の最優先事項と位置づけ、社長が社員に対して、「他の業務が遅れてもよいから、ITに慣れてほしい」とメッセージを出すことで、使いこなすまでの時間を短縮化する。

▶▶▶ 生産性向上の成果を社員の待遇に反映

● 効率化した経費分を給与に反映

効率化して人件費が一定割合を下回れば、下回った分を全て社員に給与として支給するなど、IT導入の成果を待遇に反映させる旨を社員に伝えることで、IT活用の動機付けとする。

● 達成目標を社内で共有

IT導入により、顧客・会社・社員それぞれの目標を立てて、生産性向上の達成度を見える化する。社員は一定の給与・休暇日数が得られ、目標達成のための動機付けとする。

IT導入の効果

》 手書き・転記業務、データ管理・共有の効率化を実現

》 顧客対応に集中でき、顧客満足向上・売上増加を実現

》 コミュニケーションの増加で、社員の定着率が向上

▶ 手書き・転記業務、データ管理・共有の効率化を実現

● 転記回数が減り、ミスも削減

顧客データや予約状況を、複数部署間で瞬時に情報共有が可能となったことで、これまで手書きで何度も転記して紙で伝えていた状況から、一度の入力で同時に情報伝達できるようになったことでミスが減り、あわせて業務負担も減少した。

● 書類を何度も見直す手間が削減

月末の報告書作成時には、日々作成した手書きの書類を見直しつつ転記するため、非常に多くの手間・時間がかかっていた。IT導入により、日々の入力内容データを引用して簡単に報告書を作成できるようになった。

▶ 顧客対応に集中でき、顧客満足向上・売上増加を実現

● きめ細かな顧客管理が可能に

顧客情報を紙カルテからITによる管理に変えたことで、顧客情報をいつでも素早く検索できるようになった。業務の隙間時間に確認できるようになったことで、来店時の確認漏れもなくなり、きめ細かな顧客カウンセリングが可能となった。

● 効果的なマーケティングが可能に

これまで属人的に管理していた顧客情報をIT導入で全スタッフが共有することで、担当者が不在でも、顧客へのフォローアップが可能となり、商談成立の可能性が高まるなど、売上増加につながるマーケティングが可能となった。

● 社員・顧客のストレスが軽減

これまで顧客からの問い合わせに対して「待つ／待たせてしまう」ストレスを感じることが多かったが、IT導入で瞬時に顧客情報を検索できるようになり、待ち時間が減り、ストレスなく丁寧な顧客対応が可能となった。

● 効率化した資源を顧客対応に集中

訪問記録の入力に多くの時間を要していたが、IT化で隙間時間に入力できるようになったことで、余った時間を、顧客訪問に回すことができるようになった。訪問件数を増やすことで、収益向上につながった。

▶ コミュニケーションの増加で、社員の定着率が向上

● コミュニケーションの増加により、社員の離職率が低下

サービス業の現場では、勤務形態の異なる社員が全員集まって情報共有することが難しい。コミュニケーションツールの導入で、社員間で同じ情報を瞬時に共有できるようになり、「言った・言わない・聞いていない」という社員間のトラブルが解消された。
さらに、気兼ねなく相談ができる環境が整ったことから、社員がひとりで悩み、それに気づかず離職してしまうという事態が無くなった。

モバイル対応のホームページ制作で、企業の信用力が大きく向上

株式会社わらいやは、和歌山市内で地元産の食材にこだわった飲食店を4店舗経営している。

あるとき、店内で多くのお客さんがスマートフォンを見ながら食事をしている状況を社長が見て、自社ホームページもスマートフォン対応にしなければ情報発信に遅れを取ると思い、ホームページをリニューアルすることに決めた。リニューアル後は、きちんとした自社ホームページを持つ飲食店ということで、店舗の信用力が高まり、企業から会食利用での問い合わせや来店者数も増え、前年比5%以上の売上増加を実現している。また、求人面でも、きちんとしたホームページがあることが応募者の安心につながり、売上以外の効果も出ている。さらに、各店舗では店長らがブログを発信することで、ホームページを見ている潜在顧客を意識するようになり、ブログの内容を工夫したり、更新頻度を高めたりするなど、店舗PRを積極的に行うようになった。

導入したITツール

- 「ホームページ制作」：モバイル対応のサイトへのリニューアル

IT導入（生産性向上）のここがポイント！

▶▶ ホームページは企業の信用獲得の有効なツール

最近是利用客の大半がスマートフォンから情報を得ていることを意識し、モバイルに対応したホームページにリニューアルを行った。店舗や料理の見栄えも意識した内容としたことで、店舗の信用度が高まり、新規の来店者や問い合わせが増えている。

また、地元産の魚を扱うお店として、ブログを使ってPRしたことで、県外からの来客増加につながり、インターネット記事に取り上げられることで、認知度向上にもつながった。

▶▶ ホームページを通じて、店長の顧客に対する意識も変革

各店舗の店長らも、ホームページを見ているであろう潜在顧客を意識するようになり、ブログを使った新メニュー提案や食材のこだわりについて情報発信を積極的に行うようになった。

さらに、店長自らがブログの更新頻度を高めたり、タイトルや内容を工夫したりするようになるなど、ホームページを見て来店してもらいたいという、店舗PRに対する意識改革にもつながった。

▶▶ 法人としての信用力を高める工夫で、来店者数増加につなげる

創業時から、売上管理のクラウドシステムを導入し、日々の経営状況の把握・分析を行うなど、法人として信用を得るための努力を行ってきた。今回のホームページリニューアルにより、情報発信という点で店舗・企業の信用力がさらに向上した。

今後も、ホームページに予約機能を追加するなど、顧客数・売上増加のための工夫を凝らしていく。



モバイル対応のHPIにリニューアル
(HPのトップページ画面)



非日常的な空間を演出する店内で、
地元産の食材にこだわった料理を提供

IT導入の効果

- ホームページを見たことがきっかけでの来店や問い合わせも増加し、前年比5%の売上増を達成。
- ネット広告などの積極利用で、紙媒体の広告を減らすことができ、経費削減につながった。
- 求職者にとっても、HPを見て安心して働ける職場と認識してもらうことができ、スタッフの確保にもつながっている。



ブログを使って情報発信

【企業概要】

- ・ 企業名：株式会社わらいや
- ・ 住所：和歌山県和歌山市中之島2244

- ・ 電話番号：073-422-9500
- ・ URL：<https://warai-ya.com/>

顧客管理・情報共有のIT化で、現場スタッフのストレスを大幅に軽減

株式会社松井旅館本館は、京都市中心部において風情ある佇まいで旅行客を非日常な空間へと誘う高級旅館「松井本館」を経営している。一方で、全国から毎年百数校の修学旅行生を受け入れるなど、旅館の良さを子ども達に身近に感じてもらうための取組も積極的に行っている。

同社では、これまで予約センターを通じて、紙台帳をベースに宿泊予約管理業務を行っていたが、IT導入補助金を活用し、ITシステムでの一元管理を行うことにした。

予約・顧客情報をITシステムで管理することにより、台帳やシステムへの入力・転記の手間や、問い合わせがある毎に予約センターに確認していたものを、旅館の端末から瞬時に情報を確認できるようになったことなどにより、予約及びフロント担当者の手間が激減した。また、従業員間のコミュニケーションが良くなったことにより無駄なストレスが軽減され、より丁寧な顧客対応ができるようになった。

導入したITツール

- 「ホテル旅館向け予約・顧客管理システム」：予約、会計、顧客管理業務の効率化
- 「コミュニケーションチャット」：従業員間の情報伝達・共有の効率化

IT導入（生産性向上）のここがポイント！

》 予約情報を瞬時に共有できることにより、担当者の負担が軽減

これまで予約情報を紙の台帳と日報・PCの共有フォルダの3種類で管理し、担当者は複数回入力・転記する必要があり業務に大きな負担が生じていた。また、フロントで予約状況を確認するためには、予約センターに確認して、情報を得なければならなかった。

予約管理システムの導入により、予約・宿泊者情報の入力が1度で済み、情報確認も旅館のフロントの端末でできるようになったことで、予約・フロント担当者の負担が軽減された。



京都らしい風情ある佇まいで
宿泊客を非日常な空間へ誘う

》 経営層の新しいシステムへの理解により、IT導入を円滑に実現

女将や総支配人が新しいシステムを積極的に入れてみようという考えを持っていたため、会社として、今回の新たな予約管理システムの導入を非常に円滑に進めることができた。

さらに、若女将が「新しいシステムの導入で仕事が軽減される」と現場スタッフにIT導入のメリットを伝え続けたことにより、スムーズなシステム導入につながった。

》 現場スタッフの様々な工夫により、業務効率化が加速

IT導入を進める中で、現場スタッフが予約管理システムの自由記入欄を活用することにより、多様な情報や留意事項をスタッフ間で情報共有できるようになるなど、スタッフの自発的な工夫により、システム導入の副次的な効果も生まれている。

さらに、ビジネスチャットを追加的に導入することで、予約管理システムでは対応出来ない従業員間の情報共有を行うようになり、担当係間のコミュニケーションミスがなくなるなど、旅館全体で積極的にITを活用する機運が高まっている。



即座に予約状況を確認でき、
フロント業務の負担が軽減

IT導入の効果

- 予約受付時の台帳への入力・転記業務が効率化したことで、予約担当者の残業が減り、フロント担当者の情報入手もスピードアップした。
- 予約センターへ情報を確認に行く必要が無くなったことで、宿札の筆書きが事前に来れるようになるなど、予約情報を基に行う業務も併せて効率化できている。



従業員の工夫で丁寧な顧客対応を実現

【企業概要】

・企業名：株式会社松井旅館本館
・住所：京都府京都市中京区柳馬場六角下 井筒屋町405

・電話番号：075-221-3535
・URL：<http://www.matsui-inn.com/>

IT導入と現場社員の改善活動との相乗効果できめ細かな接客を実現

和歌山市和歌浦で絶景のロケーションに位置する旅館「和歌の浦温泉 萬波」を経営する株式会社MANPAは、部署間の連絡などに効率的な手法がないか模索していた。そんなとき、同業で親交の深い先輩経営者から、ホテル旅館向けの予約・会計・顧客管理システムを活用した業務効率化の取組事例を教えてもらい、同様のシステムを導入することとした。

IT導入により、予約情報や顧客情報の入力など作業を効率化するとともに、予約内容の変更や顧客毎の制約条件について、スタッフ間の「言った・言わない」のトラブルが減った。また、IT導入をきっかけに、フロントや客室、レストランなどに関する様々な業務や手順について、社員が自ら改善提案を積極的に行うようになった。社員の創意工夫により、誰がどの業務を担当しても、ミスなく、かつ、きめ細かな接客を行うことができるようになり、顧客満足度を高め、宿泊客のリピー率も向上している。

導入したITツール

- 「ホテル旅館向け予約・会計・顧客管理システム」：予約、会計、顧客管理業務の効率化

IT導入（生産性向上）のここがポイント！

▶▶▶ 宿泊客の要望を瞬時に共有することで、接客の質も向上

宿泊客の食事や部屋の情報をサイネージで一覧化することにより、予約変更や細かな要望等の情報を、社員が瞬時に共有できるようになった。これまでの手書きでの情報共有に比べて、情報伝達時間が減少し、ミスも減り、接客にかけられる時間が増えたことにより、顧客満足度向上につながった。

▶▶▶ 経営者が社員に任せ、社員が自ら改善活動を行う好循環

同社は20～30代の若手社員が多く、坂口社長は現場業務を社員にできる限り任せている。社員は限られた時間や人数で効率的に業務を進めるため、自主的に改善活動を行っており、様々な業務の改善提案を積極的に行っている。

誰がどの業務を担当しても無駄なく質の高い接客ができる工夫が、社員自らの手であらゆる現場に施されている。

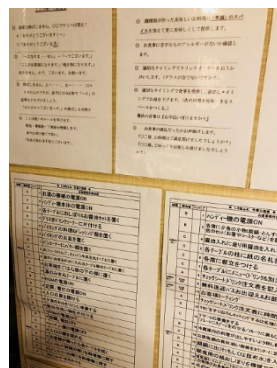
▶▶▶ 宿泊客・会社・社員の「三方よし」の目標を社内で共有

宿泊客・会社・社員の「三方よし」の目標を立てて、生産性向上の取組の達成度が見える化を行った。

具体的には、「宿泊客」の口コミの満足度評価点が一定以上であること、「会社」の利益が年間一定以上であること、「社員」の収入・取得休暇日数が一定以上であることの全てを達成できるよう、社内で目標を共有し、社員それぞれが日々の業務に取り組んでいる。これにより、社員の努力が働き方改革につながり、従業員満足度も向上している。



サイネージで宿泊客の情報を瞬時に共有



社員自らの工夫により業務改善に取り組む



接客にも社員の創意工夫が満載

IT導入の効果

- 予約内容の変更等の情報を瞬時に社員間で共有できるため、「言った・言わない」のトラブルが減り、顧客満足度向上につながっている。
- 社員が生産性向上につながる改善提案を積極的に行うようになった。

【企業概要】

- ・ 企業名：株式会社MANPA
- ・ 住所：和歌山県和歌山市新和歌浦2-10

- ・ 電話番号：073-444-1161
- ・ URL： <http://www.manpa.co.jp/>

IT導入と日々の改善活動でルーティン業務のムダ取りを徹底

株式会社大和屋本店は、100年以上の歴史を持つ老舗旅館「大和屋本店」を運営している。交通の便の良い道頓堀エリアに立地し、大阪市内では数少ない量の部屋で宿泊できる旅館として、インバウンドにも人気の旅館である。

同社では、周辺に多数のホテルが多数立地し競合が多いなかで、顧客満足度を高めて旅館の稼働率や客単価を上げるためには生産性向上が重要と考え、これまで手書きで行っていた予約・顧客情報の管理業務におけるIT導入を行った。加えて、業務改善のアイデアや実際の改善実績を、従業員がカードに書いて社内でも共有するなどの活動にも取り組んでいる。同社では、小さな変化（改善）を積み重ね、現場の理解を得ながら、少しずつではあるものの着実に業務効率化を進めている。

導入したITツール

- 「ホテル旅館向け予約・顧客管理システム」：予約、顧客管理業務の効率化

IT導入（生産性向上）のここがポイント！

▶▶ IT活用による情報共有で、手書き・転記の業務を削減

旅館向け予約管理システムを導入したことで、予約状況や料理の内容をフロント・調理場・宴会場（客室係）間で共有しやすくなり、手書きや電話連絡などの手間を省き、ミス無くすることができた。

特に、電話予約に対して、表計算ソフトと手書きの台帳に入力・記入していたものが、一度のシステム入力で済むようになり、年間で約1,800時間（1日あたり4～5時間）の入力時間を削減できた。削減できた時間を宿泊客に対するおもてなしに充てることで、顧客満足の向上を図っている。

▶▶ 新システムに慣れるための試行期間が重要

人手不足のなかで生産性向上を実現するためには、これまでルーティンワークで行われていた業務を見直し、削減する必要がある、そのためのIT導入であった。しかし、今まで慣れている仕組みを止めることは、現場でも反対が多かった。そこで、新システムへの移行前の15日間は、新・旧両方のシステムに入力してもらうこととした。このように試行期間を設けることで、徐々に新システムに慣れ、効率化を実感してもらうことができた。

▶▶ 小さな変化（改善）を積み重ねるための環境づくり

取締役が以前修行していた旅館での取組を参考にし、IT導入に加えて、日々の業務に対する改善のアイデアや改善結果を「アイディアカード」と「改善カード」に書いて、社内でも共有する取組を行っている。

毎月の幹部会議では、集まったカードの中から優秀な改善を表彰しており、日々の小さな変化（改善）を奨励する環境づくりを行っている。

改善活動の一例として、フロント業務を細かくリスト化し、完了した業務には担当者がサインすることで、作業漏れ防止につなげている。



大阪市内で、量の部屋での宿泊や大広間での宴会ができる数少ない旅館



調理場、パントリーにサイネージを設置し、手書き・電話連絡の手間を省く

改善カード		記入日	平成	年	月	日
所属	氏名					
【改善点（問題点）】		【改善後】				
アイディアカード		所属	氏名	記入日		
【どこ】	入れています					
【何が】						
【何で】						
【改善案】						
上のコメント		（業務 / 検討 / 見送り）				
						化
						等

業務効率化のきっかけになる
アイディアカード・改善カード

IT導入の効果

- 電話での予約対応業務について、台帳へ入力・転記に要する時間を、年間1,800時間削減。（1件あたり3分程度の入力時間削減）
- 宿泊客への接客時間が増え、顧客満足度向上につながっている。

【企業概要】

- ・ 企業名：株式会社大和屋本店
- ・ 住所：大阪府大阪市中央区島之内2-17-4

- ・ 電話番号：06-6211-3587
- ・ URL：<https://www.yamatoyahonten.co.jp/>

経費をかけても社内一斉にIT導入

大阪府松原市で訪問介護ステーション、整骨院、鍼灸院を経営する有限会社SCC大阪は、訪問介護事業において、訪問業務中に生じる隙間時間や、手書き入力による介護記録や帳票の作成の手間など、非効率な業務をなんとかしたいと考えていた。そのようななか、税理士法人が主催する勉強会に参加し、ITで業務効率化できた事例発表を聞いたことがきっかけで、IT導入を本格的に検討することとなった。

IT導入で効果があった同業企業の情報収集を重ね、社長がITの必要性を社員一人一人に丁寧に説明することでIT導入を進めていった。今では社員が積極的にITの活用方法を提案する良い文化が生まれた。

導入したITツール

- 「ビジネスコミュニケーションチャット」：社員間のコミュニケーションの円滑化（従来は張り紙での情報共有）
- 「クラウド会計ソフト（給与明細）」：会計・給与業務の効率化
- 「介護業務管理ソフト」：タブレットを活用した介護記録や帳票の手書き業務の効率化

IT導入のここがポイント！

社長のリーダーシップにより、現場社員への丁寧な説明を徹底

社長が社員一人一人と1ヶ月かけて面談を行い、ITの必要性やIT化による職員の待遇への反映について、丁寧に説明した。IT導入後は、チャットを利用して社長が全社員に毎日メッセージを発信し、社長の思いを伝えるなど、社内のコミュニケーションを大事にしている。

社員が楽しみながらIT化に取り組む

60代のベテラン社員が積極的に楽しみながら取り組んだことで、周りの社員も触発されて社内でのIT活用が進んだ。ITに慣れることでチャレンジの気持ちが社員にも芽生えており、今ではチャットで社員間の連絡を取り合い、独自の工夫を行いさらに業務効率化が進むようになった。



社員同士で効果的な使い方を議論

ITは必要経費と認識し、社内で一斉導入

予算の都合で段階的に導入してしまうと、社員間でIT化への温度差が生じてしまう。そのため、IT導入コストは必要経費と認識し、他の経費の削減努力を行うことで、全社員分のタブレット・スマートフォンを導入し、全員が一斉に使用する環境を整備した。



社員も楽しみながらITを活用

IT導入の効果

- 月末の残業時間を削減。
- 1月あたり8～9休を確保できるようになり、有給休暇も取得できるように。
- ペーパーレス化により、用紙代・コピー代を削減や、書類を探す時間も不要に。
- 業務効率化で利用者と接する時間が増え、提供サービスの質が向上。

【企業概要】

・企業名：有限会社SCC大阪
・住所：大阪府松原市上田2-1-3 2丁目五島ビル

・電話番号：072-335-6249
・URL：<http://scc.osaka.jp/index.html>

IT導入の成果を待遇にも反映し、職員のモチベーションを向上

大阪市内で機能訓練特化型通所介護サービスを運営する株式会社ライフケアは、医療職を含めた様々な職種かつ勤務時間帯の異なる職員が働く職場であることから、スタッフ間のコミュニケーションを含めた日々の業務効率化の手法を模索していた。そのようなときに、介護業務管理ソフトを提供するIT企業の広告を見て、ソフトとタブレットを導入し、ITを活用した業務効率化に取り組み始めた。

ITに慣れることを社内の最優先事項として位置づけ、さらに、IT導入の成果を待遇に反映させるなどの工夫により、年間400時間の残業削減を達成。スタッフのライフ・ワーク・バランスが向上したことで利用者に優しく接するようになり、施設利用者の離所が無くなるとともに、スタッフの離職もほとんどなくなった。

導入したITツール

- 「ビジネスコミュニケーションチャット」：社員間のコミュニケーションの円滑化
- 「介護業務管理ソフト」：タブレットを活用した介護記録や帳票の手書き業務・介護報酬請求業務の効率化
- 「シフト・スケジュール管理ソフト」：表計算ソフト

IT導入のここがポイント！

》 IT導入を社内の最優先事項として取り組む

IT導入のためなら残業が増えてもよいから、タブレットや介護ソフトに触れることを社内の最優先事項と位置づけ、職員全員に一齐導入した。

社長の方針は一貫して、IT化の優先順位を明確化したことで、60代のスタッフも1ヶ月で使いこなせるようになった。



業務の優先順位を決め、IT研修にも積極的に取り組む

》 IT導入による成果をスタッフの待遇に反映

IT導入で業務が効率化（残業の減少）したことにより、人件費が一定比率を下回った場合に、下回った金額を全てスタッフに給与として支給。

IT導入の成果を、待遇面への反映としてスタッフに見える化することで、ITを使い続ける動機付けにもなっている。



翌日の業務の準備にもITを活用

》 コミュニケーション量の増加により、離職者も減少

介護の現場では、勤務時間帯が異なるスタッフが全員集まって情報共有することは難しい。コミュニケーションチャットにより、スタッフ全員が同じ情報を時系列で随時共有でき、言った言わないのトラブルも解消した。また、職場のコミュニケーション量の増加により、スタッフの悩みに気づかず離職してしまうということも無くなった。



IT導入で職場のコミュニケーション量が増加

IT導入の効果

- 年間400時間（2017年6月時点）の業務時間削減を達成
- 無期雇用のスタッフの離職者がゼロに。
- スタッフ間の連絡ミスが無くなり、利用者の離所がなくなった。
- チャットの利用により、社長が行う電話連絡が10分の1に減少。

【企業概要】

・ 企業名：株式会社ライフケア
・ 住所：大阪府大阪市中央区谷町3-5-5 ai-doビル13階

・ 電話番号：06-6944-1506
・ URL：<https://www.ichiro-life-care.jp>

社内でアイデアを出し合える環境が業務効率化を加速

大阪府堺市で「ケアセンターあおい」を運営する特定非営利活動法人ワークサポートひまわりは、大阪府内の3拠点で訪問介護や居宅介護、移動支援、居宅介護支援、計画相談を行っている。経験年数の長い従業員が多く、丁寧な接遇を強みとしている。以前はインストール型の介護業務管理ソフトを活用していたが、スマートフォンやタブレットでいつでもどこでもデータチェックできるようにしたいと考え、クラウド型のソフトを導入して3年目になる。

IT導入にあわせ、従業員が率先して業務効率化の手法を考え、様々なアイデアが生まれるなど、従業員同士がコミュニケーションを図りながら、日々の業務に取り組む雰囲気が自然と生まれている。

導入したITツール

- 「介護業務管理ソフト」：タブレットを活用した介護記録や帳票の手書き業務の効率化
- 「ビジネスコミュニケーションチャット」：社員間の情報共有、コミュニケーションの円滑化
- 「クラウド会計ソフト」：会計・給与業務の効率化

IT導入のここがポイント！

》 従業員が自発的に業務効率化のアイデアを出し合うように

事務員が行っていた業務を経営者や介護スタッフが行わなければならない環境になった時に、介護スタッフが率先して業務効率化の手法を考えてくれた。経営者だけでは思いつかなかった効率化の様々なアイデアが生まれ、事務所内で実践された。こうした活動を通じて、従業員のマルチタスク化にもつながり、専門以外の業務にも対応できるようになった。



IT導入でいつでもどこでもデータチェック可能に

》 スタッフの人数や雇用形態に合わせたIT導入

常勤職員から月1回従事する登録ヘルパーまで様々な雇用形態のスタッフを90名近く抱える事業所であるため、同じITツールをスタッフ全員に一齐に導入することは運用面・金銭面ともに困難であった。

スタッフ間の情報共有においては、扱う情報の量や頻度、使いやすさに応じて、チャットやSNS、Eメール、ショートメールなどの手法を使い分けている。



丁寧な接遇が強みの介護サービス

》 同業他社とのコミュニケーションで積極的に情報収集

経営者が、介護業界に特化した税理士事務所が主催する勉強会やセミナーに積極的に参加することにより、IT導入や労務関係など、他社の経営者と情報交換する機会が増えた。

こうした情報を参考に、フレックス制の活用などスタッフの働きやすい環境整備に努めている。



率先して業務効率化のアイデアを出し合い実践

IT導入の効果

- 訪問記録作成にかかる業務の効率化で、残業時間が1日あたり2時間程度削減。
- 利用者からの営業時間外の電話連絡への対応やシフト変更の情報共有が円滑になった。

【企業概要】

- ・企業名：特定非営利活動法人ワークサポートひまわり
- ・住所：大阪府堺市美原区黒山152-26

- ・電話番号：072-361-6002
- ・URL：<http://hp.kaipoke.biz/9vp/>

開業に合わせたIT導入で、現場の業務効率化がより円滑に

兵庫県西宮市で「K.familyリハビリ訪問看護ステーション」を経営する株式会社esは、リハビリと精神科看護を含む訪問看護に取り組み、住み慣れた自宅で安心して療養生活が送れるように利用者のサポートを行っている。開業前に知り合いから利用情報を得たことをきっかけに、平成29年6月のオープンにあわせて看護業務管理ソフトを導入した。

開業1年目だったため、IT導入の効果が最大限に出るような業務のフローや手法を試行錯誤しながらチャレンジすることができた。「職員のプライベートが充実するからこそ、利用者に気持ちの良いサービスを提供できる」という思いのもと、残業削減を目指して業務効率化に日々取り組んでいる。

導入したITツール

- 「看護業務管理ソフト」：タブレットを活用した看護記録や帳票の手書き業務の効率化
- 「ホームページ作成」：平成30年5月にホームページを新規開設

IT導入のここがポイント！

▶▶ 開業時がIT導入のベストタイミング

仕事のやり方が確立してしまってからIT化することは難しいという考えが念頭にあり、開業時には業務効率化を意識した業務フローを試行錯誤しながら、IT導入を行うことができた。

導入後1週間程度でタブレットでの看護記録の入力にも慣れ、報告書とりまとめ業務も導入後半年間で軌道に乗せることができた。



開業時から業務効率化を意識したIT活用を実践

▶▶ IT化による業務効率化で、訪問件数も増加

前職の経験等から、夕方は看護記録入力の時間に充てられることが多かったが、IT導入により、訪問の空き時間にタブレットに入力できるため、夕方にもう1カ所の訪問ができるようになった。

そのため、全体の訪問件数も増やすことができ、企業の収益向上にもつながっている。

▶▶ 月末の報告書作成時に、紙の書類を見直す手間が大幅削減

月末に作成する報告書は、これまで日々記録した紙の書類を見直して作成しており、非常に手間がかかっていた。IT導入により、タブレットに入力したデータを引用して報告書を作成できるようになり、作業時間が大幅に削減された。

また、手書きでは見直した時に字が読めないということも発生していたが、そのような苦労も解消された。



スタッフ間での情報共有も容易に

IT導入の効果

- 訪問記録作成の時間短縮により、訪問件数を増やすことが可能に。
- 計画書・報告書の作成時間を月2～3時間短縮でき、一人あたりの残業時間が月10時間以内まで削減。

【企業概要】

・企業名：株式会社es
・住所：兵庫県西宮市田代町8-21 東栄マンション203

・電話番号：0798-61-5155
・URL：<http://www.es-k.co.jp/index.html>

ITで顧客の来店管理を徹底し、リピーターを増やす工夫を実践

有限会社アンヌは、兵庫県西宮市で「アンヌ美容室」を経営しており、特許取得した技術・理論をもとに、くせ毛専門という高付加価値なヘアカットサービスを提供している。アンヌ美容室では、一人一人の毛量やクセ・流れ等の条件を理想的な形になるよう、髪が生えぐせの修正をしながら立体的なフォルムに仕上げる高度なカット技術により、全国から女性を中心に来店があり、しかも再来店率98%を誇っている。

IT導入補助金を活用し、美容業に特化した顧客管理システムを導入したことで、顧客の来店頻度や売上金等の情報を容易に把握・分析できるようになり、美容室の安定経営に重要な固定客の獲得にもつながっている。

導入したITツール

- 「美容・理容サロン専用の顧客管理・売上管理システム」：顧客情報管理、サロン運営業務の効率化

IT導入（生産性向上）のここがポイント！

▶▶ 特許に裏付けられた高付加価値なヘアカットサービスを提供

一人一人の頭の形や髪質、毛量やクセ・流れなどの条件を理想的な形になるよう、髪が生えぐせの修正をしながら立体的なフォルムに仕上げる「キュービズムカット」の理論を確立し、日本を含め世界5カ国・地域で特許を取得している。

「特許に裏付けされた技術力で高付加価値なヘアカットサービスを提供する」という自社の強みをしっかりと把握しており、クーポン等を使った施術料金の割引に頼らずに、顧客満足度を高めリピーターを増やしている。



一人一人の髪の特徴に合わせたヘアカットサービスを提供

▶▶ 検索時間の短縮により、顧客情報の把握が効率化

顧客の頭や髪の特徴に合わせたヘアカットサービスを提供するためには、これまでのカットの状態や前回の予約時期、内容などの情報の把握が重要である。

IT導入により、ボタン一つですぐに閲覧できるようになり、顧客情報の検索時間が短縮化できた。

▶▶ ITを活用し、顧客単価や来店頻度を高める工夫を実践

固定客が美容室の売り上げの大半を占めていることから、固定客の予約を非常に大事にしている。

顧客管理システムの導入により、来店頻度や売上金額の高い顧客の情報を容易に把握できるようになった。徹底した顧客情報の分析により、固定客の予約をしっかりと獲得でき、顧客満足度と売上の向上につながっている。



くせ毛カット前



カット後ブローレス

IT導入の効果

- これまでの引き出しから紙のカルテを探していたことに比べ、顧客情報の検索時間が早くなった。
- 顧客別の来店データを一覧で閲覧できるようになり、紙管理では困難だった顧客情報や売上の分析が容易になった。

【企業概要】

- ・ 企業名：有限会社アンヌ（アンヌ美容室）
- ・ 住所：兵庫県西宮市羽衣町5-27

- ・ 電話番号：0798-36-1122
- ・ URL：<https://www.cubismcut.com/anne/>

顧客管理のIT化で、顧客への施術提案・カウンセリングが容易に

大阪府内に美容室3店舗を展開する有限会社SWELLは、茨木市の「美容室Lagoon」に顧客管理システムを導入した。IT導入前から、美容業に特化したIT企業と美容業界のビジネスモデルを変えていこうという勉強会を実施していたことから、顧客管理システムの重要性を認識していた。そのような中、顧問税理士からIT導入補助金の話聞き、商工会議所の専門家（中小企業診断士）の紹介を受け、IT導入（顧客管理システム）に至った。

IT導入により、紙で管理していた顧客情報が電子化され、顧客情報の検索・確認が容易になることにより、顧客へのカウンセリングの時間が増え、高度な施術提案も行えるようになるなど、顧客満足度が向上した。

導入したITツール

- 「美容・理容サロン専用の顧客管理・売上管理システム」：顧客情報管理、サロン運営業務の効率化

IT導入（生産性向上）のここがポイント！

》 きめ細やかな顧客カウンセリングがITで容易に

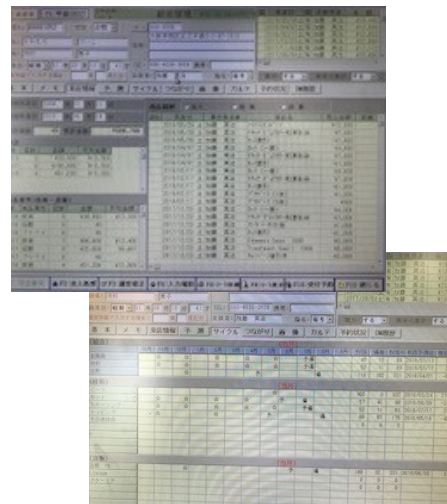
これまで顧客情報は紙で管理し、毎朝一日の予約分の顧客情報を確認していたが、施術中に確認することは物理的に難しかった。IT導入により、手の空いた時間に随時確認できるため、来店時の確認・提案の漏れがなくなり、きめ細やかな顧客カウンセリングが容易になった。

》 美容室の経営改革をIT導入で加速

美容室の売上アップのためには、固定客数や客単価の増加が重要となる。そのためには、「次回予約」を定着させることによる来店サイクルの把握、顧客の髪質や好みに合わせたスタイルやメニューの提案を徹底しなければならない。顧客満足につながる提案を考え、次回予約を獲得する業務プロセスをITがサポートすることにより、美容師は、施術後の顧客満足度を高めることに集中でき、日々の業務負担も大きく軽減された。

》 税理士のサポートでIT導入をスムーズに実現

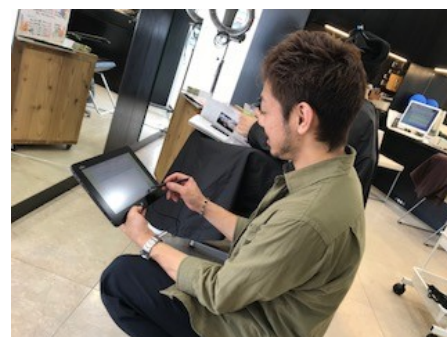
顧問税理士から、IT導入補助金の話聞き、申請にあたり商工会議所を紹介してもらった。さらに、商工会議所から中小企業診断士を派遣してもらい、事業内容を相談したことで、スムーズにIT導入を行うことができた。



システム導入で顧客の来店サイクルや売上金額が一目瞭然に

IT導入の効果

- 顧客情報の検索・確認時間が約3割削減された。
（顧客1名あたり10分から6～7分に短縮）
- 紙管理の時は朝にまとめて顧客情報を確認していたが、IT導入により顧客情報を随時確認でき、顧客へのサービス提案をし忘れることがなくなった。



顧客の施術内容の確認がカンタンに

【企業概要】

- ・ 企業名：有限会社SWELL（美容室Lagoon）
- ・ 住所：大阪府茨木市西駅前町11-7 コスモ茨木1階

- ・ 電話番号：072-665-7976
- ・ URL：<https://www.prider.com/lagoon/index.html>

IT企業との密な連携で、顧客満足・従業員満足ともに向上

奈良市内で色の全てを学べるカラー総合スクールを運営するcolor studio A+STYLEは、顧客の受講履歴等の情報を表計算ソフトで管理していた。カリキュラムを増やすうちに、情報量が膨大となり、管理の不便さを感じるようになった。さらに、顧客管理業務をスタッフと分担するようになり、情報共有をより円滑に行う必要が出てきた。そのようななか、これまで相談していたIT企業に問い合わせたところ、IT導入補助金の存在を知り、顧客管理システムを導入することとした。

IT導入により、電話での問合せ対応時等に顧客情報が瞬時に検索できることから、情報検索によるストレスから解放され、丁寧なお客様対応が可能となり、顧客満足・従業員満足がともに向上した。

導入したITツール

- 「クラウド型グループウェア（メール、スケジュール管理等）」：社内の情報共有・コミュニケーションの効率化
- 「クラウド型顧客管理・案件管理システム」：顧客情報管理の効率化

IT導入（生産性向上）のここがポイント！

▶ スタッフのストレスが軽減し、丁寧な顧客対応がより円滑に

地域のスクールとして、丁寧な接客を日々心がけているなかで、二千人を超える顧客の情報を把握することは困難で、表計算ソフトでの検索に限界を感じていた。

顧客管理システムの導入で、顧客情報を検索する時間やストレスが減り、今まで以上に丁寧な顧客対応が可能となった。

▶ IT導入・活用を効果的に進めるため業務全体も見直し

IT導入により、これまで管理していたデータを、導入したシステムに合わせた形に登録し直すなど、顧客管理の体制を整えることができた。

IT導入を機に、業務全体の見直しを図りつつ、顧客データを活用した新しいカリキュラムづくりなど、マーケティングへの活用を積極的に進めていきたいと考えている。

▶ IT企業からの定期的なサポートにより安心して導入

IT企業には単にITの導入時だけではなく、導入後も月1回訪問してもらいながら、業務効率化につながるITの運用手法等も相談している。

距離的にも近いIT企業に相談できる環境であり、安心してIT導入を進めることができた。



色に関する様々な講座を展開
(パーソナルカラー診断講座の様子)



ITでスタッフとの業務分担が円滑に

IT導入の効果

- 顧客情報の検索時間が削減され、スタッフのストレスが軽減された。
- 受講データを共有することで、担当講師だけでなくスタッフも顧客へのアプローチを主体的に行うようになった。
- スタッフの個人情報の取扱いに対する意識が高まり、顧客情報に関わらず様々な資料の管理なども注意して行うようになった。

【企業概要】

・ 企業名：color studio A+STYLE
・ 住所：奈良県奈良市油阪町1-61 奥田ビル4階

・ 電話番号：0742-93-3500
・ URL：<http://astyle-color.com/>

マーケティング支援ツールの導入で、社内の営業力強化を実現

株式会社エアグラウンドは、兵庫県尼崎市で「映像で身近な人を笑顔に！」をスローガンに、映像コンテンツ制作・ホームページ制作・多言語対応などを行っている。また、地元中小企業の魅力を学生に知ってもらうための動画コンテンツ制作やイベント企画の取組を新規事業として行っており、本業の映像制作に加えて、イベント企画・運営まで行うことができる点が同社の強みである。

同社では、新規事業を実施するにあたり、集客のマーケティングや効果的な広報宣伝を今まで以上に行いたいと考え、マーケティングオートメーションをIT導入補助金を活用して導入した。これまで社長や営業担当の暗黙知で行っていた営業のノウハウを社員全員で共有できるようになり、経営に役立つ顧客情報の管理を行うことができるようになった。また、社員が営業・マーケティングに興味を持つようになり、社員の提案力が向上するなど、IT導入は、企業・社員が大きく成長するきっかけとなった。

導入したITツール

- 「マーケティングオートメーション」：顧客管理・広告宣伝・情報発信・商談などをオンライン上でサポートする営業支援ツール

IT導入（生産性向上）のここがポイント！

▶▶▶ 顧客情報管理の徹底により、効果的なマーケティングを実現

これまで社長や営業担当個人で把握していた顧客情報を見える化・共有することができるようになった。また、御礼メール送信や新事業の情報発信などをシステム化したことにより、イベント等で名刺交換した後の丁寧なフォローを行いやすくなり、商談につながる可能性も高まるなど、「名刺交換して終わり」ということがなくなった。

▶▶▶ 社員がマーケティングに興味を持ち、社内の営業力強化につながる

マーケティングオートメーションの導入により、広告宣伝による顧客の反応の確認や今後の営業戦略づくりなどを社内会議の機会でも共有することで、社員がIT導入の効果を身近に感じることができるようになり、マーケティングに興味を持つようになった。

同社では、近隣に立地する企業のためのIT勉強会を開催しているが、社員が説明する機会を設けることで、社員がIT・マーケティングを勉強するきっかけにもなり、社内全体の提案力向上にもつながっている。

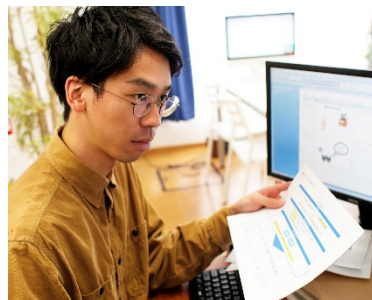
▶▶▶ 自社のIT導入事例を営業に活かすことで、顧客への説得力も高まる

IT導入で営業力が向上したことで、ただホームページを作るだけではなく、顧客へのアプローチを効果的にするための取組も提案できるようになったことにより、ホームページ制作の受注件数が増えている。

同社のIT導入の取組や成果を顧客に紹介できることで、商談時の説得力も増して、商談成立につながりやすくなった。



身近な人を笑顔にするコンテンツを多数制作



システム導入で名刺交換後の丁寧なフォローも簡単に！



勉強会で社員の提案力が向上

IT導入の効果

- イベント企画・運営もできるコンテンツ制作会社としての強みが一層強化され、受注件数や売上が増加。
- 最新の顧客情報を社内で共有できるようになり、社長の頭の中だけにしかない状況からの脱却ができた。
- 社員がマーケティングに興味を持つようになり、社員の提案力が向上した。

【企業概要】

・ 企業名：株式会社エアグラウンド
・ 住所：兵庫県尼崎市南武庫之荘2-2-7 新井ビル2階

・ 電話番号：06-6435-9992
・ URL：<https://www.air-ground.jp/>

生産性向上を実現！サービス業のIT導入事例集

平成31年4月発行

近畿経済産業局 産業部 サービス産業室

〒540-8535 大阪府中央区大手前1-5-44 大阪合同庁舎1号館

TEL 06-6966-6053 FAX 06-6966-6084

URL <https://www.kansai.meti.go.jp/>

事例集は右のQRコードからご覧いただけます。（近畿経済産業局HPにリンクします）

