

Chapter

03

# 業務効率化 コスト削減

- ▶ 受注管理システム
- ▶ 業務管理システム
- ▶ 顧客管理システム  
など



作業の自動化やデータの活用で  
コスト削減・生産性を向上!

# タブレットをレジに活用 売上集計、顧客分析が簡単に データを駆使した宣伝で売上アップ!

リウォッシュ re:wash (株式会社アイタル) / クリーニングサービス / さいたま市



代表取締役 / 石倉 洋平 氏

## 少人数で、質の高いサービスを 成否のカギは事務作業の効率化

まるでカフェのような外観が印象的なクリーニング店 re:wash。かつて大手クリーニング店に勤務していた代表の石倉洋平氏は、殺風景な店内、手作業での売上集計、現金のみの決済、顧客を待つ営業スタイルなど、旧態依然とした業界の実情に疑問を持ち続けていた。そこで独立開業にあたっては、「洗練された店内」「24時間の集配受付」「カード決済OK」など新しいスタイルのクリーニング店を計画。またSNSなどで積極的に宣伝も行い「攻めのIT経営」※を実践したいと考えていた。

しかしスタッフは家族を含め3名。宣伝、洗濯、集配などをこなし、売上集計や顧客分析といった事務作業も行うには明らかに人手不足だった。これをカバーするためには事務処理を効率化するPOSが不可欠だったが、開業資金にも限度があり、低コストで導入できるシステムを探していた。

※…「攻めのIT経営」とは収益拡大や事業革新等のために積極的なICT投資を行う経営のこと。



手作業による集計・管理は、人手と時間が必要。

### 会社概要

さいたま市桜区大久保領家607-26  
http://rewash.jp/  
【設立】2012年 【従業員数】3人  
【事業内容】洗濯業 / 洗濯代行業 / 宅配クリーニング業 / コインランドリー業  
店名の由来は「衣類を繰り返し洗濯して長く着てもらいたい」という願いから。肌と環境に優しいオーガニック洗剤を使用するなどエコにもこだわっている。

## 導入した ICT システム

### ◎タブレット+レジアプリ



持ち運び可能で、出先の決済も楽々。別デバイスの装着でカード決済も可能に。

**ポイント!** 初期費用は従来システムの半分以上

一般的なPOSシステム ※  
= [初期費用] 100万円以上

タブレットPOSシステム  
タブレット + プリンター + ドロアー  
+ システム費 (設定費用+クラウドサービス月額)

= [初期費用] 約20~30万円  
※…業種、業態、規模により一般的なPOSシステムの方が適切な場合もあります。

初期のコスト負担が小さく、アプリはクラウドサービスなのでメンテナンスも不要。

## 売上集計や顧客分析もワンタッチ どこでも使えて集配先のデータも即連動

同社が目にしたのがiPadなどのタブレットで利用できるレジアプリだ。どこにでも持ち運ぶことができ、誰にでも扱えて、コストも安い。しかもクリーニング店に特化したアプリがあることを知り、導入を即決した。

日々の売上は自動集計されクラウド上に保存。集配先での決済処理もすぐに反映されるため店舗で再入力する必要もない。顧客分析も時季やエリア、品目ごとの傾向をすぐに把握でき、分析結果から発信する情報を工夫するなど、データを活用した宣伝が可能になった。

このシステムの導入で、事務作業にかかる時間は大幅短縮。ホームページでの24時間の集配受付も開始し、分析を基にSNSやチラシによる宣伝に取り組んだ結果、2015年は前年比150%、16年はさらに120%の売上を達成している。



集配には小型のiPad miniを使用。集配先からもデータはすぐに連動される。

### オーナー VOICE

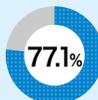


新しいスタイルのクリーニング店を実現するにはICTが不可欠だと感じていたので、タブレットレジを見たときには「これだ!」と思いましたね。



- ✓ 売上集計・顧客分析を効率化したい
- ✓ 集配先での決済処理を簡単にしたい
- ✓ POS導入コストは極力抑えたい

「攻めのIT経営」に取り組めていない企業は77.1%



※経済産業省「平成26年情報処理実態調査」より



- 画面タッチでデータを集計・分析
- 集配先での決済もすぐに連動
- 導入コストは従来POSの半分以上



なるほど!よくわかる  
専門用語



【クラウドサービス】インターネット上のスペースにデータを保存したり、ソフトウェアを利用できるサービスのこと。



【ICカードリーダー】タブレットやスマートフォンにつなげてICカードを読み取れる機器。クレジット決済が可能なタイプも増えている。



なるほど!よくわかる  
専門家からの  
アドバイス

コストや使い勝手だけで判断しない!  
近年のPOSは非常に多種多様ですので、できるだけ実際の業務に即した機種を選びましょう。またその際、将来の事業計画を見越しての拡張性も考慮することが大事です。



# BtoCの売上拡大に伴い 業務管理システムを自社開発 業務負荷を劇的に軽減！

株式会社コーダ / 毛糸・手芸用品販売 / 北本市



代表取締役社長 / 香田 昌邦 氏

### 導入した ICT システム

◎業務管理システム

メールで受注 → 出荷 → 入金処理 → etc...

**作業の自動化**

メールでの受注、発注から出荷や入金処理など、9つの手作業を自動化。

**ポイント!** 外部システムとも連携が可能

楽天とも連携、スムーズな対応で高い評価を得ている。

## ネット注文が200倍にアップ！ 手作業による発送業務が限界に

株式会社コーダは、設立36年目の毛糸と手芸用品専門店。2代目である香田昌邦氏は今から12年前、編み物教室や手芸店といった既存取引先に加えて、一般ユーザー向けの自社ホームページによるネット販売を開始、いち早くICTを導入した。ホームページ開設当初はまったく反応が無かったが、リスティング広告などが功を奏し、注文が殺到。さらに楽天市場などのショッピングサイトへの出店で、BtoCの売上は一気に200倍に膨れ上がった。



種類が多く毎年商品が入り替わるため手作業での商品管理は大変。

しかし、受注から検品、梱包、発送など一連の発送業務はすべて手作業だったため、大きな負荷がかかるように。最盛期には、15名ほどの人員で、1日に約70件もの対応が必要となり、残業や休日出勤が常態化。早急にシステムで業務を自動化して負担を軽減する必要があったが、ICTに苦手意識を持つスタッフも多く、現状業務に合わせたシステムにできるかが問われていた。

#### 会社概要

北本市本町5-91-7  
http://www.ko-da.co.jp/  
【設立】1980年 【従業員数】17人  
【事業内容】毛糸・手芸用品販売

「どこよりも種類が多い」をモットーに2,000種類以上の毛糸を扱う。楽天市場内の手芸ジャンル内での評価も高く、手芸愛好家の中では有名店となっている。

## 業務に即したシステムを自社開発 さまざまな作業の自動化に成功！

まずはシステムの開発にあたり、業務全体で自動化すべき部分と手作業のまま残すべき部分を整理した。受注、発送等のメール送信や伝票の発行、入金確認処理など9つの作業を自動化し、楽天市場などの外部システムと連携できる仕組みも構築、外部サイトでの受注においてもスムーズな処理ができるようにした。このシステム導入により、受注1件にかかる時間が約36分かかっていたところ、導入後は1分20秒程度まで短縮された。



豊富な品揃えが自慢。手芸用品や関連書籍も取り扱う。

当初、ICTに苦手意識を持っていたスタッフも時間短縮、効率化が図れるICTのメリットを感じ、システムの改良や自動化できそうな業務を自発的に提案するなど、ICTリテラシーが大幅にアップ。仕事に対するモチベーションも高まり、さらなる売上拡大につながっている。

### オーナー VOICE

今の時代はシステム開発がしやすい環境が整っています。経営者側がなぜICT化が必要かを説明できれば開発費は抑えられますよ。

### 課題

- ✓ 手作業のため発送まで時間がかかる
- ✓ 残業、休日出勤によるコストアップ
- ✓ ICTに対するスタッフの苦手意識

「社員がICTを使えない・苦手」と回答した企業は69%

※中小企業庁委託「中小企業の成長と投資行動に関するアンケート調査」(2015年12月、株式会社データバンク)より※上記データは「ITを導入できる人材がいない」および「社員がITを使えない」の回答割合の合計値で再編加工しています

### 解決

- 自動化と手作業の切り分けで業務効率化
- 作業時間の短縮により残業・休日出勤はゼロに
- スタッフのICTリテラシーが向上

1件あたりの業務にかかる時間

約36分 → 約1分20秒

作業時間が軽減

なるほど！よくわかる  
**専門用語**

【リスティング広告】  
任意の検索キーワードでヤフーやグーグルなどの検索エンジンや有名サイトに広告を出すサービス。

【ICTリテラシー】  
コンピュータなどの情報機器を使いこなす能力、またそこから得られる情報を適切に活用できる能力。

なるほど！よくわかる  
**専門家からのアドバイス**

**ベンダーまかせのシステム開発は失敗しがち**

システムを自社開発するのではなく、外部に依頼する際は、自社の業務に精通したベンダーを選び、丸投げしないこと。また何でも自動化ではなく、手作業部分との切り分けを行うことがコストを下げる秘訣です。

# ICT機器による安全対策で ドライバーの運転技術と 安全意識が大幅に向上!

新雪運輸株式会社 / 運送業 / 川口市

代表取締役 / 瀧澤 裕司 氏

## 激化する運送業界の競争の中で 求められるのは常に一歩進んだ安全対策

新雪運輸は1963年創業、食品物流一筋50年の実績を持つ運送会社だ。現在では1都3県に7つの営業所を設け、約200台のトラックを有している。ドライバー教育にも力を入れており、挨拶や身だしなみはもちろん、充実した教育内容で取引先からの評価も高い。

設立以来、安全運転の徹底に取り組んできた会社だが、それでも事故を100%防ぐのは難しい。物流の発展に伴い業務量は増加、こちらに非のないもらい事故にあう可能性もあり、昔に比べ、ドライバーにはより高い安全意識が求められている。またドライバーの健康管理も重要だ。過労や睡眠不足により、事故につながるケースが増加していると指摘されているからだ。

安全第一を理念に掲げる同社は、ドライバーの安全意識の向上と労務管理の充実を図るため、現代表の就任からICTによる安全強化に乗り出した。



即日配達など、配送スピードも激化している。

### 会社概要

川口市芝高木1-7-14  
<http://www.shinsetsu.co.jp/>  
 【設立】1970年 【従業員数】400人  
 【事業内容】一般貨物自動車運送事業 / 貨物運送取扱事業 / サードパーティロジスティクス(3PL)事業  
 低温食品物流を中心に、物流センターの運営・管理並びにロジスティクス全般を受託する3PL事業を推進している。



### 導入した ICT システム

- ◎セーフティーレコーダー
 

運転中の映像を録画するドライブレコーダーと、運行データを記録するデジタルタコグラフが一体になった機器。「ハンドル」「ブレーキ」「右左折」など5項目を点数表示。安全運転だけでなくエコドライブにも役立っている。
- ◎IT点呼
 

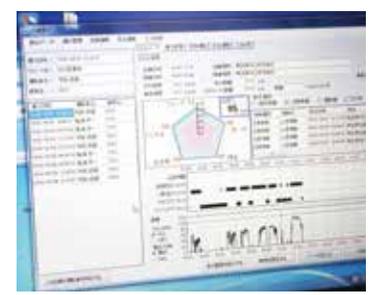
他の営業所とネットを通して点呼が行えるシステム。運行管理者の負担軽減や業務効率化にもつながる。

## 安全運転の全国大会で上位入賞! ドライバーの意識向上にもICTが大活躍

2008年、全車にドライブレコーダーとデジタルタコグラフ(デジタルタコグラフ)が一体になった「セーフティーレコーダー(SR)」を設置。ドライバーの運転データを記録・分析し、安全運転のレベルが高い営業所を表彰している。これにより運転技術はもちろんドライバーの安全に対する意識も向上。メーカー主催の全国大会でも上位入賞を果たした。今後はGPSで運行状況を確認できる機能なども活用したいという。

また、出発前と帰社後に行う健康状態および呼吸中のアルコール濃度チェックは、管理者が不在でもネットで実施できるIT点呼を導入。業務効率化を推進するとともに、点呼時に運転時間を記録することで、超過勤務の防止にもつなげている。

これら法令以上の安全対策により、同社ドライバーの多くが安全に対する高い効果を実感しているという。



日々の運転を数値で見える化。自分自身のスキルを客観的に確認できる。

### スタッフ VOICE

当社は法令以上の装備を導入するなど、安全対策には特に力を入れています。デジタルによる労務管理など社員の健康を守る装備も開発中です。



- ✓ 事故からドライバーを守る装備の充実
- ✓ 安全に対するモチベーション向上
- ✓ 勤怠管理と安全管理の連携

ドライバーの拘束時間が「1日13時間以上」と回答した企業は36.6%

※国土交通省「平成27年度トラック運送状況の実態調査」より  
 ※上記データは1運行の拘束時間が13時間を超える回答割合の合計値で再編加工しています



- セーフティーレコーダーなど安全装備を導入
- 運転状況の可視化で安全意識が向上
- IT点呼で超過勤務を防止

全国SRグランプリの  
成績実績  
 大型部門 全国2位  
 中型部門 全国3位



なるほど!よくわかる  
**専門用語**



【ドライブレコーダー】  
 走行中の映像や音声を記録する装置。衝突などの危険時にプザーで知らせるものもある。



【デジタルタコ】  
 車両の速度、走行時間、走行距離などの情報を自動的に記録する運行記録計の一種。



なるほど!よくわかる  
**専門家からの  
 アドバイス**

## ドライブがより安全・割安になるETC2.0に注目!

ETC2.0は今後普及する次世代ETC。対応機器を導入すれば、有料道路の料金決済だけでなく、障害物など危険に対する注意喚起や、事故・渋滞情報を自動で知らせるなどして、最適かつ割安なルートで運転できます。

## パッケージソフトの上手な活用で 情報セキュリティの確保と 業務効率化を両立した販促を実現

株式会社梅林堂 / 和洋菓子製造・販売 / 熊谷市



代表取締役社長 / 栗原 良太氏

### 攻めの販売に転じるため、 取り組んだ顧客情報のデータ化

梅林堂は1864年創業、150年以上の歴史を誇る菓子製造会社だ。和菓子から洋生菓子まで豊富な品揃えで、県内を中心に数多くの顧客に愛されている。

同社では社内のIT化推進に伴い、従来の来店対応だけでなく、より積極的な販売促進を行うため、お中元・お歳暮や敬老の日などに合わせたDM発送のシステム化を計画。しかし2002年の検討時、顧客情報は手書き伝票のみで、早急なリストのデータ化と顧客情報の安全な管理・運用が課題となった。

### 情報を限定し、セキュリティと業務効率化を両立

そこで同社では、本格的な顧客管理は基幹業務システムに任せ、DM発送は通販パッケージソフトを活用。配送伝票からリストをデータ化する際は、宛名や贈答先など最低限の情報のみを登録し、社内ネットワークから独立させ安全性も高めた。

DMIには商品カタログと申込用紙を同封し、申込用紙に過去の贈答先を印字しておくことで再注文時の手間を省き、リピート購入が増加。ソフトから配送伝票の印字も可能になり業務効率化にもつなげた。現在はカード決済や顧客カードなどPOSと連動させた顧客管理の第二段階に取り組んでいる。



和菓子から洋生菓子まで幅広い商品を販売。



**顧客リストを完全データ化**  
購入履歴からニーズを想定、DMでアプローチ。

#### ポイント! DMの準備作業もスムーズ

DM用のフォーマットに宛名を入力、印字し、窓付き封筒に入れたら、簡単発送。



- 解決** これ
- パッケージソフト活用で、システム導入費を最小限に
  - 顧客側の手間を省き、リピート購入に成功
  - 配送伝票作成のシステム化で業務効率化

会社概要

熊谷市佐谷田1000-1 <https://www.bairindo.co.jp/>  
【設立】1952年 【従業員数】400人 【事業内容】和洋菓子製造・販売  
熊谷で江戸時代末より続く老舗菓子製造会社。1都2県に34店舗を構える。伝統の製法を守りつつ、常に新しさを追求した独創的なお菓子を作り続けている。(2017年1月現在)

## FAXをパソコンに自動転送 お客様も驚くほどの 迅速な初動対応が可能に

木村木材工業株式会社 / 木材生産・加工販売 / 鴻巣市



代表取締役社長 / 木村 司氏

### 月間1,500件以上のFAX対応で スタッフも大きなストレスに

木村木材工業は自社生産の無垢材で窓枠、ドア枠、押入材などを製作する木材メーカー。同社は長年FAXのやり取りに頭を悩ませていた。建築業界ではFAXの利用が多い。現場から手書きの指示図などが送られてくるため、営業スタッフは外出していると、外から電話で内容を確認する必要があり、初動対応の遅れにつながっていた。また業務の妨げになるセールスFAXも月に100枚以上届き、事務スタッフの負担がかかることも問題となっていた。

### FAXソフトで手間を解消、コストも削減

そこでパソコンでFAXの送受信ができるソフトウェアと対応モデムを導入。受信したFAXは各自のパソコンに自動表示され、席を立つ必要もなく、業務スピードが大幅に改善された。

外出中の営業スタッフもスマートフォンに自動転送され、内容をすぐ確認、対応が可能になったことで、お客様にも喜ばれている。また悩みだったセールスFAXは、一度番号登録すればブロックされ、スタッフのストレスも解消。無駄な紙代もかからなくなったことで、コスト削減につながった。



木材の仕様は複雑なため、FAX注文が多い。



**低コストで導入可能**  
導入費用は20ライセンスで約13万円。送信先へ届いたかも確認できる。

#### ポイント! コンビニ出力で迅速な対応も!

FAXでの依頼に外出先で対応し、コンビニ出力、現場へ届けることも可能。



- 解決** これ
- 外出先でもFAX確認・対応が可能
  - 事務スタッフの業務軽減
  - 紙の使用が減り、コストが削減

会社概要

本社：鴻巣市、事業本部：北本市深井6-80 <http://www.kimuramokuzai.com/>  
【設立】1949年 【従業員数】51人 【事業内容】木材生産・加工販売  
創業は明治38年。100年以上の歴史を持つ木材メーカー。無垢内装材の製材工場では日本有数の規模の工場を持つ。林業事業体として、さいたま県産木材を最も多く伐採する企業である。

#### オーナー VOICE

現場からの指示や依頼をさらに早く処理できるように、次の課題として顧客からのFAX内容をエクセル化する部分の自動化を考えています。

## 給与計算業務での 勤怠集計システムを導入 入力ミスもなくなり 作業時間は50%削減!

社会保険労務士法人CWM総研 / 社会保険労務士事務所 / さいたま市



諏訪部 彩氏

吉川 ゆみ氏

代表社員 / 川本 真由美氏

### 複雑な入力作業に時間と人手を取られて 本来のコンサル業務が手つかずの状態に

県内の中小企業を対象に給与計算や労務管理サポートを請負うCWM総研。これまでさまざまな顧客から給与計算を受託していたが、FAXで届く勤怠データを入力し、さらに給与ソフトにも入力するといった手間のかかる作業を行っていた。特に顧客ごとに始業時間や締め日などが変わるため、集計とその内容確認に多くの時間が必要に。労務管理全般にわたる付加価値の高いサービスを提供する時間が捻出できず、新規契約も伸ばせなかった。

### 顧客ごとに異なる入力作業の簡略化で、対応数も増加!

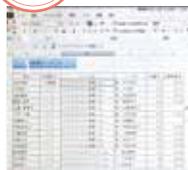
そこで同事務所ではリタネット事業協同組合に相談し、勤怠データの取り込みから給与ソフトへの入力までを効率化するシステムを導入。顧客ごとのルールに合わせて簡単に集計できるようになり、入力ミスもなくなった。システムはエクセルで構築されているため、誰でも操作可能。何より作業時間が半分に短縮されたことで新たな契約が取り、顧客数は増加したという。念願だったコンサル業務にも注力でき、人事労務全般のサポートを実施し売上増も果たしている。



企業ごとに違う計算ルールのため作業時間がかかる。



#### 勤怠管理・給与計算システム



#### 勤怠データを取り込むだけで給与明細が完成

勤怠データの取り込み、集計、給与明細作成までを自動化。



#### 集計の自動化でミスがゼロ!

異なる条件(雇用形態など)でも最適な情報へ自動変換。



#### オーナー VOICE



エクセルによるシステムは操作が簡単で、投資も少ないのが魅力。小さな子をもつスタッフが在宅で働けるといったメリットも生まれました。



- データ入力するだけで顧客ごとのフォーマットで集計
- 手入力作業を減らすことができ、入力ミスもゼロに
- 作業時間が半減され、顧客により高度な提案が可能に

#### 会社概要

さいたま市大宮区吉敷町1-135 アライ吉敷1丁目ビル8F <http://www.cwm.co.jp/>  
【設立】2000年 【従業員数】6人 【事業内容】社会保険労務士事務所

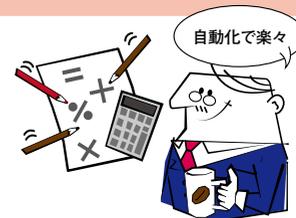
2014年に社会保険労務士法人として法人化。「中小企業の総務部のアウトソーシング」をコンセプトに、給与計算から労務管理・人事制度・人材育成までに至る幅広いサポートを実施している。

導入コストが安く誰でも使いやすい

## エクセルのマクロ機能で さまざまな事務処理を簡単に!

エクセルのマクロ機能は、エクセルで行う作業をクリックひとつで自動化するプログラム。マクロ機能を使うと「コピーして貼り付け」「数値を足して集計」といった繰り返し行う作業が簡略化され、例えば給与

や交通費の計算、見積書や請求書の作成といった作業を迅速に処理できます。一定の知識が必要ですがエクセルがあれば費用もかからず取り組みます。単純な機能のものから試してみるのも手です。



注目!  
実践企業

### マクロ機能による自動化で 電卓での計算作業から脱却

まんだな  
萬店 / うなぎ・日本料理

創業130年のうなぎの老舗一萬店は、毎月タイムカードから勤務時間を電卓で集計し、給与明細を手書きで作成していた。しかし従業員の増加で手作業は限界に。そこでパソコンにあったエクセルを使い、マクロ機能で勤怠管理・給与計算を行うようにした。今では出退勤時間の入力だけで勤務時間や税金・保険を算出して給与明細書に出力。事務作業を大幅に削減している。



マクロ機能で作った勤怠計算表。

さいたま市南区鹿手袋1-2-26  
<http://mandana.jp/>  
【設立】1886年  
【従業員数】20人

ネット環境とブラウザがあれば開始できる

## 日々進化し続ける クラウドサービスが便利!

クラウドサービスとは、従来なら使用者側のパソコンに必要なソフトウェアやシステムなどを、インターネットを通して使用するサービス。インターネットを通じて使用するサービス。Google社のGmail、ネット上にデータを保管できる

Dropboxなどが有名です。ブラウザがあれば使えるため導入が容易でコストも少なく済みます。さまざまなサービスが日々生まれており、必要なものを選び使用できるのも利点です。



注目!  
実践企業

### 情報入力作業が一元化され 残業時間が減少

株式会社佐藤不動産 / 不動産業

鴻巣で60年以上の歴史をもつ佐藤不動産は、自社ホームページや不動産ポータル、自社制作の冊子などに掲載する、膨大な物件情報の入力・更新に苦慮していた。そこで不動産に特化したクラウドサービスを活用。それぞれに必要な入力作業がブラウザを通して一回で済むようになり、毎月発生していた事務社員の残業も減り、大幅なコストダウンを実現している。



一度の情報入力ですべての媒体に使用できる。

鴻巣市本町4-1-8  
<http://www.sato-fudosan.co.jp/>  
【設立】1952年  
【従業員数】18人