

堺DX推進事例集

～事例から学ぶ中小企業のDXの進め方～

2024年3月

公益財団法人堺市産業振興センター

はじめに

事例集作成の趣旨

競争力の維持・強化、生産性向上のために、事業者がDXに取り組む必要性はますます高まっています。しかし、まず何から取り組むべきかお悩みの方も多いのではないのでしょうか？

本事例集では、堺市内の事業者が試行錯誤しながら取り組んできたDXの事例を取りまとめています。事例は、次項の経済産業省が定義するDXの段階（デジタイゼーション・デジタライゼーション・デジタルトランスフォーメーション）に分類して掲載しており、本事例集を手にとった皆さまのデジタル化の現状・進捗に応じ、事例を参照していただけるよう作成しました。

各企業の事例では、DXに取り組んだ背景や経緯、課題、問題点、取組のポイント、今後の展望などを掲載していますので、DXに着手するきっかけ、加速するためのヒントとなれば幸いです。また、後半には堺市、当センターで提供している支援制度等について紹介していますので、ぜひ積極的な活用をご検討ください。

本事例集が皆さまのデジタル化・DXのきっかけ、参考となることを願っております。

堺DX診断

DX推進は「堺DX診断」で
デジタル化の現状把握からはじめましょう！

1. 診断はオンラインで30の設問に答えるだけ！
2. 診断結果は即時にレーダーチャートで表示され、自社のデジタル経営の現状を客観的に把握することができます。
3. 診断結果は時系列で保存され、取組の進捗把握や社内での現状共有に活用できます。
4. 診断時間は約10分（目安）で手軽に診断できます。



無料で何度でも
診断できます

<https://sakaidxshindan.com>

DXとは何か？

DX（デジタルトランスフォーメーション）とは？

デジタルトランスフォーメーションとは、企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立することをいいます。

シンプルにいうと「**データやデジタル技術を使って顧客目線で新しい価値を創出していくこと**」です。

経済産業省の定義では、DXは以下の3段階（デジタルイゼーション・デジタルライゼーション・デジタルトランスフォーメーション）があるとされています。本事例集では各事業者の取組の中から、他の事業者の参考となる一部分にフォーカスし、以下の3段階に分類して紹介しています。

特定の業務のデジタル化

デジタルイゼーション

“Digitization”

アナログ・物理情報のデータ化

（例）ITデバイスの導入

紙書類のデジタル化・ペーパーレス化

コミュニケーションツールのデジタル化

フローやプロセスのデジタル化

デジタルライゼーション

“Digitalization”

個別の業務・製造プロセスのデジタル化

（例）製造プロセスのデジタル化

ITプラットフォームの整備

IoTやロボットを使った業務の自動化

デジタルによる新商品やサービスの創出

デジタルトランスフォーメーション

“Digital Transformation”

組織横断／全体の業務・製造プロセスのデジタル化、

“顧客起点の価値創出”のための事業や

ビジネスモデルの変革

目次

デジタルイゼーション Digitization

- 01 有限会社ケアサービスエスピー・二十一 4～5
クラウドパッケージシステムの導入で情報共有と業務効率化を実現
【福祉サービス業】
- 02 ビューティードア株式会社 6～7
デジタル化による業務効率の向上でマーケティングに注力
【製造業】
- 03 株式会社マツモト工業 8～9
ノーコード・ローコードで工事の全体像を「見える化」
【建設業】

デジタルイゼーション Digitalization

- 04 堺ヤクルト販売株式会社 10～11
現場を巻き込み3年計画で挑む大改革
【卸売業・小売業】
- 05 株式会社マスター 12～13
スピードと柔軟性を重視した自社開発で業務フローを改革
【製造業】
- 06 シャローム株式会社 14～15
直感的に使えるカスタムアプリでケアに専念できる職場づくり
【老人福祉・介護事業】
- 07 株式会社福井 16～17
100年企業を変革した 小さなことから始めるデジタルイゼーション
【製造業・卸売業】

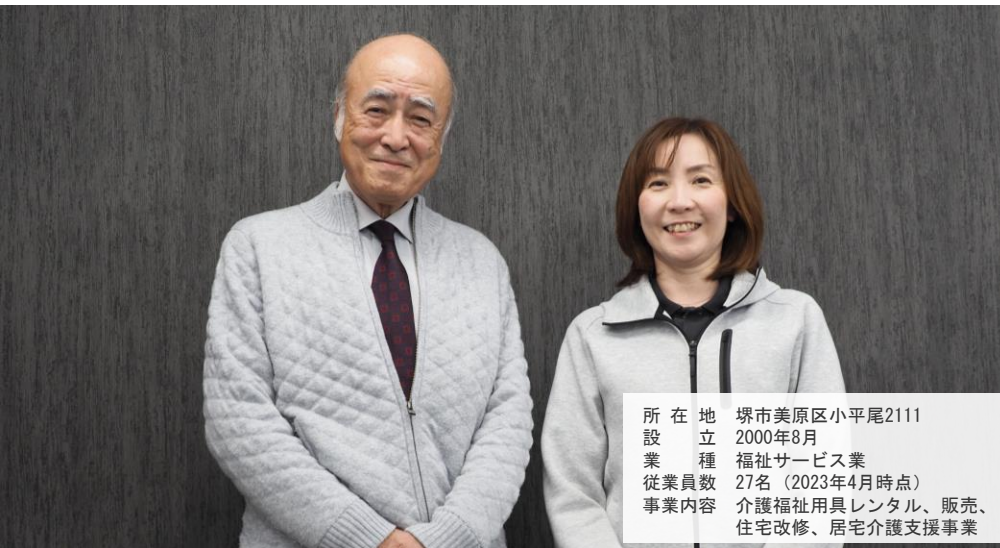
デジタルトランスフォーメーション Digital Transformation

- 08 和田精工株式会社 18～19
自社開発への挑戦 トライ＆エラーで人を育てるDX
【製造業】
- 09 株式会社nanaple 20～21
明確なビジョンで進化を続ける「顧客第一」のDX
【小売業】
- 10 日本ツクリダス株式会社 22～23
自社開発の「生産管理システム」で全国の町工場を元気に
【製造業】

【巻末資料】DX関連の支援施策

- 産業DX支援センター 24
DXのエキスパートによる個別相談・コンサルティング支援
- 令和6年度 堺市のデジタル化・DX推進に関する補助金のご案内 25
堺市中小企業デジタル化促進補助金
堺市中小企業DXリスキリング補助金
- 堺DX推進ポータルサイト 26
DXやデジタル化に役立つお得情報が集まるポータルサイト

01 有限会社ケアサービスエスビー・二十一 クラウドパッケージシステムの導入で情報共有と業務効率化を実現



一取組の背景— デジタル化で 利用者に寄り添うサービスを

同社は、福祉用具のレンタル、販売、住宅改修などを通じ、あらゆる年代、あらゆる身体条件の人々の「自分らしい暮らし」を支援している。

従来、同社では電話が主な連絡手段で、営業担当者が訪問先で手元に情報がない時は、事務所に電話をして確認する他に方法がなかった。

介護用品を紹介する場面では、利用者の家族が遠方から駆けつけていることも多く、スピーディーな対応が求められる。電話でのやり取りは時間がかかり、在庫を即時に確認できないことなどが利用者の不満につながる場合も。また、利用者

の情報は担当者の頭の中に蓄積され、全社的に共有することができていなかった。そのため、担当者の変更時に引き継ぎ事項がもれてしまう懸念もあった。

「利用者の情報を把握することがより良いサービスを提供する基本」という根拠社長の考えのもと、利用者によりスピーディーで最適なサービスを提供すべく、デジタル化に着手した。

課題・問題点

- 利用者情報や商品在庫を確認する手段が電話のみで、スピーディーな顧客対応が難しかった
- 利用者の情報が担当者の頭の中に蓄積され、引き継ぎ事項がもれる懸念があった



一取組の内容— クラウドパッケージシステム導入で 情報共有を可能に

2021年に福祉用品の販売・レンタル管理システムを導入。福祉用品の管理に特化したクラウドパッケージシステムを選んだため、スピーディーに利用を開始することができた。

利用者の大切な情報を預かるため、セキュリティ面は慎重に検討。プライベートクラウド環境で、端末にデータが残らない仕様を採用した。

同社では従来、営業担当者が利用者の状況ヒアリング、総務部がレンタルの手配を担当しており、部署間の情報連携が課題だった。そのため、タブレットを活用するクラウドパッケージを採用することで、各部署がそれぞれ利用者からの相談内容やレンタルの状況等をシステムに登録しておけば、クラウド上にあるデー

タをいつでもどこでも確認できるようにした。

また、同社では、システム導入と合わせ、組織改革を実施。総務部の名称を「第二営業部」に変更し、社長の右腕としてデジタル化を推進し、営業をサポートする役回りに変更した。

一取組の成果— 問い合わせ対応の時間短縮や きめ細かなサービスで 顧客満足度向上

クラウドパッケージシステムの導入により、事務担当者は問い合わせに即時に回答できるようになり、対応時間が大幅に削減された。

営業担当者は訪問先で利用者情報や在庫の確認が即時にできるようになった。加えて、タブレット画面で福祉用具の画像や詳細を確認しながら、説明がきめ細やかに行えるようになり、利用者やそのご家族からの安心感にも結び付いている。システムには訪問先の地図表示機能などもあり、営業効率が向上した。

また、組織改革により、現在では営業担当者が欠席の日には、第二営業部がデータを携え、利用者をフォローすることが可能になり、組織的な対応力の向上にもつながっている。

—今後の課題・展望—
地域との絆を育み
地域から頼りにされる企業へ

利用者やご家族の大切な情報をお預かりするため、社員の情報セキュリティに関する意識向上研修はしっかりと行っていく考えだ。

今後は、デジタル化により捻出した時間で、介護福祉という分野にとらわれず事業を多角化し、高齢者をはじめとした地域の方々の困りごとを支える企業を目指す。

子会社では、同社の敷地内で稲荷寿司専門のテイクアウト店「ごはんの時間」を始めた。介護に携わるさまざまな人がほっとできる場になれば、という思いで始めたものだ。介護も食も地域密着という共通点があるという。

「デジタルは利用者に安心・信頼していただくための手段の一つ」と根来社長

は語る。地域の人々とさまざまな縁を築きながら、介護で何か困りごとに直面したときに「相談してみようかな」と思い出してもらえるような温かいつながりを大切にしていきたいのが同社の想いである。



代表取締役
根来 憲太郎 氏

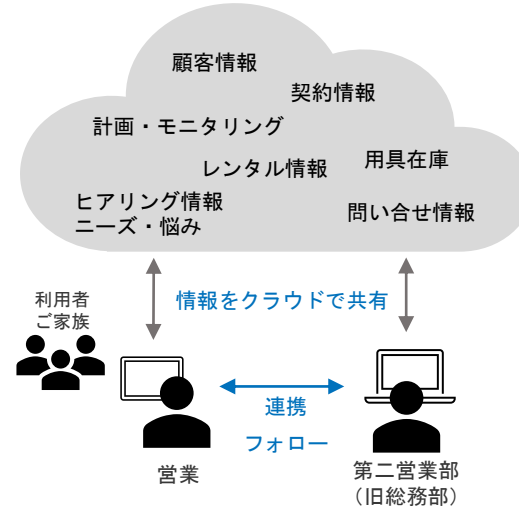
MESSAGE

デジタル化は利用者に信頼して頂くための手段の一つ。私はこれからの時代、信頼を得るためには不可欠な取組だと考えます。業務効率化は、一見、利用者には直接関係ないもののように見える時もありますが、人にしかできないサービスに注力することは利用者に利益をもたらします。

経営の優先順位をよく考え、時期と費用のバランスを見て、加速が必要な時に導入へ踏み切ることが大切です。補助金が活用できるタイミングで始めてみるのも良いのではないのでしょうか。

取組内容

クラウドパッケージシステムの導入



- 利用ツール
福祉用具トータル管理システム「ケアレンツ」
株式会社ハイテックシステムズ

- 主な機能
 - ・顧客管理
 - ・契約管理
 - ・サービス計画モニタリング
 - ・在庫管理
 - ・国保請求
 - ・利用料請求 など

- 本部は利用者からの問い合わせに即時に回答することが可能に。
- 営業は訪問先で、利用者情報・商品在庫を確認しながら対応することが可能に。
- 営業不在時には、第二営業部がデータを元に利用者のフォローを行う。

取組のPoint

- 業種特有の業務にも対応済みのパッケージシステムを採用
- クラウドで安全に即時の情報共有が可能な仕組みを構築
- デジタル化とあわせて組織改革を行い、従業員の意識改革を促した
- 「令和3年度 堺市中小企業デジタル化促進補助金」を活用し、システム導入にかかるコスト負担を軽減

02 ビューティードア株式会社

デジタル化による業務効率の向上でマーケティングに注力



一取組の背景— コロナ禍をきっかけに デジタル化に着手

農学博士である藤田社長が2006年に同社を設立。大企業ではできない少ロット、多品種でオリジナリティの高い化粧品の企画開発、OEM生産・ODM生産などを手掛ける。

会社は順調に成長してきたが、それに伴い取扱品目が増加。製造に追われ、環境整備が追いついていない状態が続いていた。

特に紙ベースでの業務運営、社内の情報共有に課題を有し、成分表示の確認のためにスタッフが本社と工場を行き来する、個人で注文書や請求書を保管しているためお客さまからの問い合わせへの対

応が遅れる、といったこともしばしば。コロナ禍が一つのきっかけとなり、デジタル化の必要性を再認識。藤田社長が中心となってデジタル化に着手した。

課題・問題点

- 紙を基本とした非効率な業務運営
- 本社と工場間のスムーズな情報共有・コミュニケーションの仕組みの構築



一取組の内容— 無料ツールをフル活用した デジタル化

同社では、無料のツールやサービスを積極的に活用している。

まず、業務効率化では、本社と工場を繋ぐコミュニケーションツールとしてMicrosoft社のTeamsを導入。全員が揃う時間帯にオンライン会議の「昼礼」をスタートした。

並行し、見積から受注、請求、納品まで一元管理できる受発注管理システムを導入。導入にあたっては、堺市の補助金を活用した。操作性が高いシステムを選んだことで、社員全員が事務作業に携われるようになった。今では、本社スタッフが多忙な時期は、製造スタッフが事務作業をフォローしている。

業務効率化により捻出した時間は、顧客とのコミュニケーション強化（デジタルマーケティング）に充てる。現在はSNSだけでも数種類を駆使しているが、生成AI※1（ChatGPT※2）やデザイン作成ツール（Canva Pro）を活用し、効率的な投稿内容の制作と情報発信を展開している。

- ※1 生成AIとは
データからさまざまなコンテンツを生成することができるAIのこと
- ※2 ChatGPTとは
2022年11月に米OpenAI社によりリリースされた対話型AIサービス。テキストで質問したことに対して、意味や目的を理解し、適切な返答を生成してくれる

一取組の成果— SNSを活用した 「全員営業」体制へ

Teamsの導入により、社内の情報共有が円滑になり、コミュニケーションが活性化。また、受発注管理システムの導入により、本社と工場の両方から情報にアクセス可能な環境ができたことで、各社員が個人毎に作成していた書類の重複作業が解消し、ペーパーレス化も進んだ。

何より「社員全員営業」が実現したことにより藤田社長は手応えを感じている。

SNSでの情報発信が増えたことで、これまで関わりがなかった業種やインフルエンサー、海外からの開発相談が増えたという。

より効率的な情報発信に向けて、生成AIの活用は研究している最中。「全社員がAIをアシスタントとして活用できるレベルまで、使いこなしていきたい」と藤田社長は語る。



—今後の課題・展望—

手作業の工程は強みとして残し
事務作業のデジタル化で
更なる成長を目指す

同社の場合は、小ロット・多品種生産が特長・強みであるため、製造工程の自動化は必要ないという。同社の強みとして、繊細な人による手仕事での製造を残し、事務作業のデジタル化で捻出した時間を開発のヒント探しやデジタルマーケティングに充てる方針だ。

SNSでの情報発信が増えることに伴い、問い合わせが増加。対応策として、チャットボットを導入し、よくある質問には自動回答する環境を整備していく考え。

今後は「インナーコスメ」として健康食品分野への進出も考えている。化粧品品の製造にとどまらず、人生100年時代の美と健康をトータルでサポートする企業へと着実に変革を進める。

※チャットボットとは
「チャット」とロボットから派生した「ボット」を組み合わせた言葉。自動会話を行うコンピューター・プログラムのこと。チャットボットに人口知能（AI）と自然言語処理（NLP）を適用することで、顧客の質問を的確に理解し、人間の会話を模倣した返答を自動的に行うことができる



代表取締役社長
藤田 百合子 氏

MESSAGE

デジタル化は未来の成功に不可欠です。効率向上、顧客体験の向上、新たなビジネス機会の創出など、多くの利点をもたらします。私自身、研究開発一筋のアナログ人間でしたが「何でもやってみよう」性分を發揮して取り組んだところ、予想以上の効果が得られました。社長以上に熱意を持って取り組める人はいないので、自ら学び、先達となることが重要です。

取組内容

業務効率化により「全員営業」を実現

業務効率化の取組

- コミュニケーションツールの導入（Microsoft Teams）
→本社と工場間の情報共有・コミュニケーションが活性化
- 受発注管理システムの導入（株式会社SOAシステムビジネスのオーダーメイドシステム）
→本社が多忙な時期は工場スタッフが事務作業をフォロー

デジタルマーケティングの取組

- 全員がSNSで情報発信できる体制を構築
- SNSを活用したデジタルマーケティングの強化（Instagram・Facebook・X等）
- ChatGPTを活用し、発信内容を効率的に作成
- デザイン作成ツール「Canva Pro」を活用し、5名同時にコンテンツを制作



→海外の企業やインフルエンサーなど、
新たな顧客層にリーチ

取組のPoint

- 最新の無料ツールやサービスを積極的に活用
- 社長自らアンテナ高く情報収集し、ChatGPTなど最新の技術も「まずは使ってみる」ことを推奨
- 「令和3年度 堺市中小企業デジタル化促進補助金」を活用し、システム導入にかかるコスト負担を軽減

03 株式会社マツモト工業

ノーコード・ローコードで工事の全体像を「見える化」



所在地 堺市西区堀上緑町3丁7-18
 設立 1987年2月
 業種 建設業
 従業員数 14名 (2023年10月時点)
 事業内容 水道に関わる工事全般
 水道管の入れ替え工事

一取組の背景— 事業承継を機に デジタル化に着手

同社は堺市内の水道工事を中心に、水に関わる幅広いニーズに自社施工で対応している。

従来、同社では現場作業と書類作成作業が完全に分業状態にあり、書類作成や工事の全体像の把握は松元社長が一手に引き受けていた。そんな中、松元社長が先代から事業を継承。今後、社員によりいっそうやりがいや責任感を持って仕事してもらうためには「収益の見える化」が必要だと考えるように。

そのためには、現場管理者にも書類作成や管理を任せ、現場ごとの収益を意識

してもらう必要があったが、従来の方法では社員が現場作業後に事務所に戻ってパソコンに向かわなければならなかった。現場からタブレット一つで作業できないだろうかと考え、松元社長はデジタル化に着手した。

課題・問題点

- 現場作業と書類作成作業の分業化による負担の偏り
- 現場で工事資料・工数・予算などの情報を確認することができない



一取組の内容—

1か月という短期間で
業務アプリを構築

デジタルに詳しい専門人材はいなかったため、松元社長が率先して情報収集を行った。「ノーコード・ローコードツール※を使えば、自社に合ったデジタル化が進められるのではないかと考え、サイボウズ社の「kintone」を採用。地元の金融機関から導入支援を受け、約1か月という短期間で業務アプリを完成させた。

第一段階で取り組んだのは、予実管理と日報管理のデジタル化。業務フローの整理や予算、工事部品等の原価に関するデータ整備など、松元社長の頭の中にある管理の仕組みを、徐々に形にしていっていった。高齢の社員やパソコンを得意としない社員もいるため、一貫して「特別なスキルがなくても操作できる使いやすいアプリ」を目指した。

アプリの運用が始まって1年。現在は現場管理者が工事現場から施工の進捗や使用した部品データ等をタブレットに入力している。導入当初は現場にとまどいが見られたが、社員も徐々に理解を示し、協力体制を築くことができた。

※ノーコード・ローコードツールとは
 プログラミングの知識がなくても、あらかじめ用意されたひな形やテンプレートを用いることで、アプリケーションやソフトウェアを簡単に作成することができるツール

一取組の成果—

書類作成作業の効率化が
事業拡大を考える余裕を生み出す

現場からタブレットに入力した情報が事務所に共有されるため、書類作成に係る作業時間が大幅に削減された。

水道管工事では1つの工事で3~4か月もの長い期間、管理が発生することも。また、発注先に膨大な図面や現場写真などの書類を提出する必要がある。書類作成時間の短縮は、竣工時期の遅延や売上の回収の遅れといった問題の解消にも寄与している。

「業界でデジタル化できている会社はまだ少ない。会社の強みになれば若い人材の獲得にもつながっていくはず」と松元社長は期待を寄せる。

以前は書類作成で繁忙を極めていた松元社長自身が、じっくり経営について考える時間が増えたことも効果のひとつ。堺市以外の地域での工事受注など、事業拡大にも積極的に対応していく考えだ。



—今後の課題・展望—
全員が収益を意識し
働きがい創出へ

アプリ導入後も、データの整備や細かな修正を幾度となく重ねている。現在は、社長自らアプリを改善しているが、操作ができる人材を育成していく考えだ。徐々に社員自らパソコンに向かい、試行錯誤する姿も見られるようになってきたという。

近い将来、タブレット1つで書類作成・収益管理が完結することを目指しており、第二段階として、工程管理、在庫管理のアプリ構築を見据える。

今後も社員の働き方改革と満足度向上を第一にデジタル化を進めていく考え。全員がデジタル化の必要性を理解して関わる体制を継続していくことが理想だ。「各現場でどれくらい収益が出ているかわかれば、社員のモチベーションアップ

にもつながるはず。社員の取組によって収益が改善すれば、還元する仕組みを作っていきたい」と期待を込め、松元社長は企業のさらなる成長を見据える。



MESSAGE

デジタル化が必要だと感じているなら、とりあえずやってみる事が大切だと思います。“やってみて出てきた課題を改善していく”を繰り返し、デジタルに慣れていく事が重要です。まず社長自らやってみることが大切です。試行錯誤している姿を見て、協力してくれる社員が必ず現れると思います。当社で活用した「kintone」は簡単だと評判のツールですが、やってみると私も心が折れそうになることがありました。最初から完璧にしようとするのではなく、スモールスタートして、PDCAを小さく回しながら歩みを進めていってください。

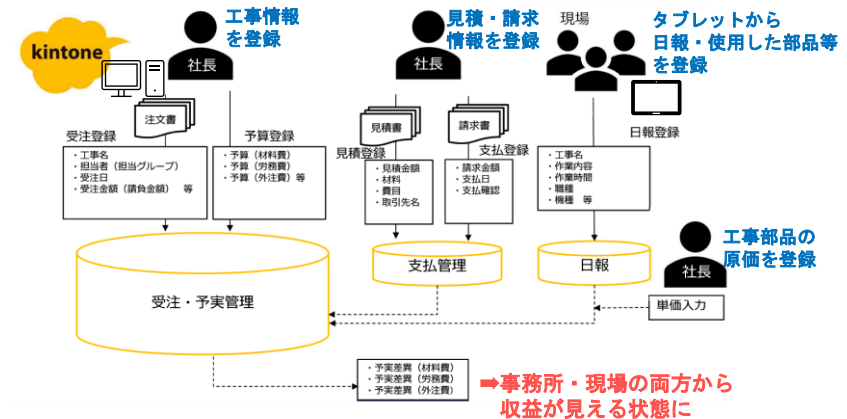
代表取締役社長
松元 延行 氏

取組内容

ノーコード・ローコードツールで業務アプリを構築

業務アプリの仕組み（イメージ）

業務アプリ構築ツール「kintone」(サイボウズ株式会社)



取組のPoint

- すべて自力で行うのではなく必要に応じ専門家との相談を活用
kintone導入支援（地元の地域金融機関・ITコンサルティング支援）
- 社員目線でアプリを構築し、スモールスタート後に細かい改善（PDCA）を重ねた

04 堺ヤクルト販売株式会社 現場を巻き込み3年計画で挑む大改革



所在地 堺市西区浜寺船尾東2丁237番地
 設立 1955年3月
 業種 卸売業・小売業
 従業員数 約130名 ヤクルトレディー約320名 (2023年4月時点)
 事業内容 乳酸菌飲料・清涼飲料・食品・化粧品などの販売
 URL <https://sakai-yakult.com>

一取組の背景— 担当者の危機意識から 始まったデジタル化

同社が取組を始めたのは2019年。当時は、ヤクルト本社から基幹システムが提供されていたものの、現場で活用することができておらず、会社で1つのメールアドレスを共用し、紙中心で業務を行い、現場売上の計上・精算が主な仕事で、計算機の枠を出ていなかった。

このような非効率な業務や脆弱なICT環境に問題意識を感じた管理本部の山下課長が、各部門の課題を早急に洗い出し、「大問題が起こる前に改善を」と社長に3か年の取組計画を提案。2020年2月に社内改革に向けたプロジェクトが立ち上がった。

課題・問題点

- 各部門で行われている業務が見えないことによる非効率な業務運営
- ICT環境の整備
- システム化できる業務の抽出と実現に向けた計画の策定
- 社員の情報セキュリティ意識向上



一取組の内容— 3本柱で挑む 現場を巻き込む大改革

2020年から「業務効率化」「法対応・内部統制」「インフラ基盤整備」の3本柱でプロジェクトがスタート。山下課長は、各部署の責任者を巻き込み、課題や問題点を洗い出すことから着手した。

初年度はインフラ基盤構築、2年目はホームページ更新やテレワークの環境を整備、3年目は請求書の電子化や情報共有のためのデジタルサイネージ導入などのコミュニケーションに関わる項目に重点的に取り組んだ。

あわせて、ヤクルトグループの情報セキュリティガイドラインを提示し、社員の情報セキュリティ意識向上のため研修を実施した。

「デジタル化は、外部のリソースをうまく活用すべき」と語る山下課長。社内の各拠点からの問い合わせは外部業者をヘルプデスクとして活用し、パソコンのセットアップなども専門家に任せた。そのおかげでメンバーはプロジェクト推進に注力することができたという。



一取組の成果— 無理のない計画的なデジタル化で 取引先や社員に変化

ネットワークや端末の整備を行ったため、ICT環境に係るコストは以前よりも増えたが、請求書の発行や郵送など、手作業で行っていた作業が電子化されたことで、作業効率が大幅に改善。

「デジタル化はシステム導入だけではなく、社内の体制や社風なども並行して変えていく必要がある」と話す山下課長。早急に取り組む必要性を感じつつ、現場と足並みをそろえ、3年かけてデジタルをベースとしたワークフローに移行してきた。「デジタル化に伴い、システムやデータを活用しようという前向きな意識が社内で醸成されてきた」と手ごたえを感じている。



—今後の課題・展望—

さらなる生産性向上と
長期的なDX人材の育成

今後は、日報や月報などの事務作業を自動化するRPA※1の活用、物流・在庫管理のシステム化、経費精算の自動化、生成AI※2（ChatGPT※3）活用を見据える。

人材面では、プロジェクトマネジメントができる人材の育成が急務だという。「今後は社外のリソースをうまく活用しながら効率的にデジタル化に取り組む時代。課題意識を持って、社内各部門やベンダー・業者をコントロールし、プロジェクトを管理する人材が必要だ」と山下課長は語る。プロジェクトマネジメントスキルは、成功・失敗経験を重ね、勘所を習得していくものであるため、中長期的に育成していく方針だ。

「社員から声が上ががり、各現場でDXが推進されることが理想ですね」と山下課長は未来を見据える。

※1 RPAとは
ロボティック・プロセス・オートメーション。パソコンで行っている事務作業を自動化できる業務ソフトウェアロボット技術。パソコン上で人が行っているマウス操作やキーボード入力などの操作手順を記録し、それを高速で正確に実行することができる

※2 生成AIとは
データからさまざまなコンテンツを生成することができるAIのこと

※3 ChatGPTとは
2022年11月に米OpenAI社によりリリースされた対話型AIサービス。テキストで質問したことに対して、意味や目的を理解し、適切な返答を生成してくれる



管理本部課長
山下 顕志 氏

MESSAGE

デジタル化の積極的な推進には、経営者のリーダーシップ、人材の確保・育成、組織文化・ビジネスモデルの変革、中長期的な取組が必要不可欠です。現状に満足せず、常に課題改善を意識して業務を遂行し、積極的に挑戦していく覚悟をもって取り組んでください。

システム導入は目的ではなく、業務改革を実現するための手段。推進には、その目的を明確にすると共に、期待効果を想定し、自社に最適な手法・ツールを選定することが重要だと考えます。

取組内容

プロジェクトの全体像を描き、3本柱でデジタル化を推進

【目的】様々なシステムを最大限に有効活用していくために

業務・システム両面の再構築と使用者のスキルアップを目指す

	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
業務効率化	グループウェア導入		請求書電子化	
	Web会議導入	顧客管理システム導入	キャッシュレス決済導入	契約書電子化
		給与明細/賞与明細/源泉徴収書電子化	人事総務業務システム化	RPA(業務自動化)導入
	宅配新制度導入支援	ファクス業務電子化	車両管理システム導入	ワークフロー導入
法対応・内部統制	青色申告制度対応		情報リテラシー・セキュリティ教育	稟議書電子化
	勤怠システム導入	勤定奉行クラウド導入	人事評価制度構築・システム化	
		ホームページ構築環境入れ替え	デジタルサイネージ導入	インボイス対応
インフラ基盤整備	パソコン・サーバ入れ替え	テレワーク環境構築	メール環境整備	UTM導入
	セキュリティ対策	複合機入れ替え	WEB受注システム導入	IT資産管理
	ソフトウェア最新化		固定電話入れ替え	スマホ移行
	ネットワーク環境整備	社有携帯電話入れ替え		セクサ複合機入れ替え

- 環境整備により、ICT環境に係るコストは以前よりも増加したが、業務効率化により全体の生産性は向上
- 問い合わせやパソコンのセットアップなどは、外部業者をうまく活用

取組のPoint

- 課題抽出から各部署の責任者を巻き込み、自分ごととして取り組んでもらう
- 自社で実行する領域と外部に任せる領域を明確化し、外部のリソースをうまく活用した
- デジタル化と社員のITリテラシー向上を両輪で行った
- 「令和3年度 堺市中小企業デジタル化促進補助金」を活用し、システム導入にかかるコスト負担を軽減

05 株式会社マスター スピードと柔軟性を重視した自社開発で業務フローを改革



所在地 堺市西区北条町2丁30番2号
 設立 1960年7月
 業種 製造業
 従業員数 88名（2023年11月時点）
 事業内容 固形石鹸の受託製造
 URL <http://www.mastersoap.co.jp/index.html>



一取組の背景— 手計算や口頭での業務連絡に 改善の一手

同社は昭和5年の創業以来、90年以上に渡り高品質なこだわりの「石けん」を委託製造している。

過去、同社では製造品目毎の必要材料リストが一元管理されておらず、原材料の所要量は電卓やエクセルで計算し、紙資料にメモするなどして製造にあっていた。また、担当者毎に作成したデータや書類が社内に散在しており、毎回担当者に問い合わせなければ最新版や業務の進捗を確認することができない状態。口頭での業務連絡による配送手配の煩雑化なども課題となっていた。

このような状況に直面し、奥中社長がシステム開発、総務部の山田部長が推進役を担う形で、デジタル化に着手した。

課題・問題点

- 必要材料リストや製品関連情報が一元管理されていないことによる非効率な製造管理
- 業務の属人化による無駄や煩雑な作業の発生



一取組の内容— スピードと柔軟性を重視した 自社開発という選択

同社ではMicrosoftの「Access」を中心とした業務システムを構築。ハードウェアの調達から通信環境の整備、業務アプリの開発まで、自社で行っている。

一時は、サブスクリプションのパッケージシステムの導入を検討したものの、従業員数分のIDを確保しなければならない点や活用度合にかかわらず定額の費用がかかる点をふまえ、将来のコストパフォーマンスを考え、自社開発へと舵を切った。

社内では30本以上稼働しているシステムの開発は奥中社長自ら行う。開発の原則は「最初から作りこまない」こと。ざっくり開発し、担当者のフィードバックを反映しながら、改善点や不具合の修正を繰り返し、バージョンアップするというアジャイル開発※のスタイルをとっている。改善後のソフトウェアの最新版は全端末に自動配布される仕組みだ。

自社開発のメリットに関して、「即日修正して即日反映も可能。修正画面を見ながら担当者との意見交換することもでき、外部に委託するよりも柔軟にスピード感をもって満足度の高いシステムが出来上がる」と奥中社長は語る。

※アジャイル開発とは

システムやソフトウェア開発における開発手法の一つ。最初から厳密な仕様を決めず、おおよその仕様で使い始め、小さい単位で実装とテスト、修正を繰り返して徐々に開発を進めていく手法。

一取組の成果— 業務の管理を全てAccessに集約し 付随業務まで一気通貫でデジタル化

奥中社長が開発、総務部の山田部長が活用の定着を図り、改善ニーズを収集するという役回りで、システムの守備範囲と精度は飛躍的に向上した。

同社では、基本業務のデータを流用することで、周辺業務のきめ細かな管理まで、一気通貫でデジタル化。例えば、購買管理の発注データは、試験検査成績書・原料の使用期限管理等、他の業務にも流用され、周辺業務まで一貫してデジタルでの業務フローが確立されている。加えて、ネットショップと販売管理、販売管理と電子請求書、出荷伝票と自動倉庫の情報などもテキストデータで連携。品質関連文書は、常にシステム上で正本（最新版）が即時に確認可能な状態となっている。

社内での定着は比較的にスムーズだったという。「Accessがなければ仕事ができない状態を意識的に作ることで、全員が活用することができるようになった」と山田部長は語る。

経営者自らシステム開発に携わる姿勢は、社員にも刺激を与えており、社員からも仕組みで解決しようとする発想や行動が見られるようになった。

業務の属人化が解消されたことで、育児休業、有給休暇などを社員が気持ちよく取得できるようになり、働き方改革の効果も実感している。

—今後の課題・展望—

社長が率いる
自社開発による絶え間ない進化

今後も奥中社長自ら開発を行うスタイルでAccessをフル活用する方針。コストパフォーマンスと改善スピードの両立で、自社にとことんマッチしたシステムを作り上げ、非製造部門のさらなる生産性向上に取り組んでいく考えだ。

奥中社長が他の経営者から相談を受けることも増えたという。「コストや導入する労力を考えてデジタル化を足踏みする人も多い。経営として何を優先するかだと思います。売上を上げることに目がいきがちですが、デジタルで効率的な仕組みを作ることもバランスよく考える必要があります」と奥中社長は語る。デジタル化を経営戦略の一つと捉え、これからも自社開発で絶え間ない進化を続ける。



MESSAGE

MS Office Professional版に付属しているAccessを活用している人は非常に少ないと思います。最初のハードルは高いもののその仕組みはシステムそのものであり、使い方が分かれば手元業務の改善から大規模システム構築までできる非常に優れたコストパフォーマンス最強のアプリです。

システム構築は、業務の仕組化、標準化、見える化そのものであり、仕組みの改善は永続的に効果を発揮します。外部に頼らず、自社の業務に合わせたシステム構築を、できれば経営者自らが取り組むことができれば理想的です。そのシステム構築にかけた時間と労力は桁違いの効果となって返ってくるはずで



代表取締役社長
奥中 泰征 氏

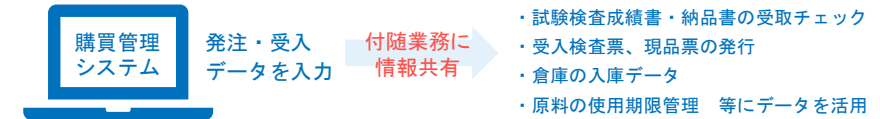
取組内容

Accessを活用した業務フロー改革

<利用したツール>

- データベースソフトウェア「Access」(Microsoft)
- データベースサーバーソフトウェア「SQL Server」(Microsoft)

購買管理システムから付随業務へのデータ連携



所要量計算システム



- 各受注・全受注残に対する必要原料資材の所要量等をクリックで一発表示

物流カレンダーの統合



- 物流部門受入・積込の予定を1枚のカレンダーに統合

文書管理



- 製品仕様をDB化し、品目毎の画面に関連文書を保存

ソフトウェアの自動配布



- 全端末にソフトウェアの最新版を自動配布

品質管理



- 品質関連文書をシステムで一元管理(正本・最新版が即時に確認可能)

データ連携



- テキストデータで以下を連携
ネットショップ - 販売管理
販売管理 - 電子請求書 等



取組のPoint

- 自社開発にこだわり、自社の業務にとことんマッチしたアプリケーションを開発
- スピード感と柔軟性を意識した開発手法
- システムを使わなければ業務ができない状態を意識的に作り出し、定着を図った

06 シャローム株式会社

直感的に使えるカスタムアプリでケアに専念できる職場づくり



所在地 堺市堺区大仙中町6-24
 設立 1999年10月
 業種 老人福祉・介護事業
 従業員数 580名（2023年11月時点）
 事業内容 有料老人ホーム、訪問介護、
 訪問看護、デイサービス等
 URL <https://kaigo-shalom.co.jp>



一取組の背景一

ICT環境の整備だけでは 進まなかったデジタル化

同社は堺市を中心に介護付有料老人ホームをはじめ、介護に関する幅広いサービスを展開している。

同社では業界の中でも早い段階でICT環境の整備に着手。2004年にグループウェアや拠点を結ぶオンライン会議の仕組みを導入した。社内の情報共有は進んだものの、利用者情報の蓄積、送り、勤怠管理や給与計算事務などでは、紙に記録したデータを入力する→紙を出力する→データを再入力する、というアナログな業務運営が続いていた。

事業拡大に伴い業務量が増加する一方

で、人手不足が本格化。「将来に向けて、スタッフの事務作業を削減し、利用者のケアに専念できる職場づくりが必要だ」と俣木社長は考えるようになり、加藤常務が推進役を担うかたちで、デジタル化を生産性向上に結び付けていくための取組が始まった。

課題・問題点

- 紙資料を基本とした業務フローの改善
- データの統一化、データの有効活用（集計・分析）
- 将来の人手不足への備え（少人数で業務を効率的にこなし、利用者のケアに注力することができる職場環境づくり）

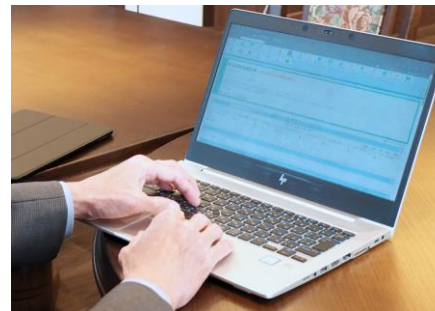
一取組の内容一

直感的に使える カスタムアプリケーションの構築

同社では「サイボウズOffice」をグループウェアに採用し、自社の業務に合わせてカスタムした数十もの業務アプリケーションを作成。「直感的に使えるインターフェース」を目指して工夫を凝らすことで、社員のデジタルに対する苦手意識を払拭している。

利用者情報の蓄積と送りを行うアプリでは、可能な限り入力項目を削減し、選択式の項目を適用。文字入力が苦手な社員でも使いやすい仕様になっている。入力の工夫は、将来のデータ活用を見据え、統一化されたデータベースを作成することにもつながっている。

採用活動用に作成した「入職アプリ」では、応募受付から面接、採用手続まで一貫して管理できるように構築。採用業務には複数の部署が関わっているが、情報連携・連絡は自動化され、連携ミスなく業務を完結させることが可能だ。



一取組の成果一

将来に向けた 多様な働き方の実現

介護の現場は、多様な職種・勤務形態のスタッフがチームでケアを行う体制をとっている。送りアプリにより、スタッフ全員がタイムリーに正確な情報を共有することができるようになった。

また、入職アプリのおかげで、採用業務の効率が向上。スピーディーな選考により、優秀な人材の確保につながっているという。

その他にも、複雑な給与・手当計算に対応できるアプリなども構築し、スタッフの資格や頑張りを反映した給与体系の構築と支払事務の効率化が実現した。

デジタル化の効果について加藤常務は、「収益の増加や、コスト削減にあまりとらわれず、広い視野で現状の業務や職場環境の改善に目を向けることが大切だ」と語る。



—今後の課題・展望—

カスタムアプリの高度化とクラウド環境の利用

今後も「利用者のケアに専念できる職場づくり」を目的に、デジタル化を進める考え。

今後の展望として、クラウド環境を活用した業務システムの更改を見据える。また、事務負担軽減の取組においては、スタッフがケアを行ったことが自動的に記録され、報告に関する入力作業が可能な限り少なくなるような仕組みを目指す。

将来は、介護の分野にとどまらず、保育・子育てなどの分野にもチャレンジしていきたいという。デジタル化により、同社がこだわりをもつ「人」による安心感ややすらぎを最大限発揮し、地域に寄り添っていく考えだ。



代表取締役 伊木 泰和 氏

MESSAGE

デジタル化においては、それぞれの立場で理解に差が出るため、変革は一朝一夕には進みません。特に、過渡期においては、実務に携わる職員に最も負荷がかかるので、反発が出ることもあると思います。

私自身、常にこれが最善だろうかと自問自答を繰り返しながら取り組んでいます。「今着手したものが5年後に実を結ぶ」「今始めないと良い未来はない」という長期的な目線で、運営上にもスタッフのためにもなる最善の道を選択していただきたいと思います。



常務取締役 加藤 徹 氏

取組内容

直感的に使えるカスタムアプリの構築・運用

<利用したツール>

グループウェア「サイボウズOffice」(サイボウズ株式会社)

送りアプリ

- 以前は紙資料で行っていた送り事項をアプリで集約
- 利用者毎に情報をまとめ、一画面でチェックすることが可能に

入力は選択式を多用
報告の負担を軽減



利用者毎に一画面で
情報を表示

⇒出勤時に送り内容をタブレットで確認
全員が正確な情報を共有し介護にのぞむ
ことができるように

入職アプリ

- 応募者の受付～入職手続きまで、アプリ内で手続きを完結



受付

受付担当者が応募者からヒアリングした内容を登録すると面接担当者
に通知される

面接

通知を受け取った面接官は日程調整して面接を行う

採用申請

面接結果を入力し、合格の場合は採用申請を行う

入職手続

採用決定通知を受け取った入職手続きの担当者が、手続きを完了させると完了通知がなされる

分析

入職者のデータ分析等も可能

取組のPoint

- アプリケーション作成では、デジタルが苦手なスタッフでも使いやすい直感的なインターフェースとなるよう工夫した
- ミスなくスピーディーに業務が進められるフローを構築し、アプリケーションに落とし込んだ

07 株式会社福井

100年企業を変革した 小さなことから始めるデジタル化



所在地 堺市堺区九間町東1-1-10
 設立 1950年4月
 業種 製造業・卸売業
 従業員数 約125名（2023年9月時点）
 事業内容 堺打刃物、利器工匠具の製造・販売
 URL <https://sakai-fukui.co.jp>



一取組の背景一

将来の環境変化を見据え デジタル化に着手

同社は創業100年を超える老舗企業。伝統産業である堺刃物の製造・卸売やDIYツール等の卸売を手掛けている。

福井社長がメーカー勤務を経た後に入社した2006年当時、業務は全て紙と電話で進められ、社内にはパソコンは数台しかなかった。業務の属人化により、社員間で仕事の進捗やノウハウが共有できず、それぞれが忙しい状態。

「とにかく紙が多くて、出張から帰るとデスクに書類が山積みで、処理に数日かかることもありました」と福井社長は当時を振り返る。

そんな中、売上の比重が実店舗からECサイトへ移っていく動きを感じ取り、デジタルに軸足を移すことを決意。福井社長が率先し、新しいカルチャーの醸成に着手した。

課題・問題点

- デジタルのインフラが整備されておらず、紙を基本とした業務運営
- 業務の属人化
- 将来に向けた人材の育成



一取組の内容一

パソコン整備からはじまった 小さなことから始めるデジタル化

2004年、変革の土台づくりとして1人1台パソコンを配布するインフラ整備に着手。「必要ない」と言う職人から、興味津々の若手まで、反応はさまざまだった。ITに関心を持つ人材にはグループウェアを提供。小さく運用を始め、デジタルに対してポジティブなイメージを社内に広げていった。

2014年、全社員にグループウェアのアカウントを付与したことを皮切りに、物流システムの導入、リモートワークへの挑戦、RPA*の導入など取組を加速させた。

2022年、社員3名でシステムチームを発足。経験のない社員の指導役として副業人材を招聘し、発足から1年足らずで3D計測器や物流ロボットの導入など、複数のプロジェクトが立ち上がった。

同社の場合は、グループウェアの導入がターニングポイントとなった。「情報共有で互いの仕事が見えるようになり『ありがとう』と感謝しあったり、社員同士で教え合う文化が生まれ、DXの土台ができた」と福井社長は語る。

※RPAとは

ロボティック・プロセス・オートメーション。パソコンで行っている事務作業を自動化できる業務ソフトウェアロボット技術。パソコン上で人が行っているマウス操作やキーボード入力などの操作手順を記録し、それを高速で正確に実行することができる

一取組の成果一

仕事の見える化で社風にも変化

グループウェアや物流システムの導入により、業務の効率・品質が向上。

デジタルで情報共有できる体制が整ったことから、朝礼・会議は廃止したが、コミュニケーションは以前よりも活発になり、社員からは部署をまたいでノウハウを積極的にシェアする行動が見られるようになった。

業務の属人化が解消され、ジョブローテーションも可能に。成長の場が増えたことで、離職率も低下している。

同社は、エンゲージメントサーベイ*を導入しており、社員のエンゲージメントをデータで分析・活用する取組も行っているが、デジタル化によるポジティブな効果を実感しているという。

「これまでやってきたことや現状の否定にならないよう進めてきました。体制を作り上げるまで15年かかりました」と福井社長は変化を振り返る。

※エンゲージメント・サーベイとは
従業員のエンゲージメントを数値化・定量化するための調査、または調査を行うためのツールを指します



—今後の課題・展望—

社長直下のプロジェクトで
更なるDXを目指す

今後もシステムチームが中心となり、DXを進める。新規のプロジェクトは社長直下に置き、細やかに見守る考えだ。

現在は、物流ロボットの本格稼働と、ファックスやメールで行っていた受発注業務の効率化に向けて、準備を進めている。取引先を巻き込み、2024年にはEDI※による受発注業務の自動化（WEB受発注システムの導入）を開始する予定。

以前は外部人材に頼っていた部分も、社内人材に対応できるよう人材育成を強化する方針。「アルゴリズムまで考えられる高度な人材の育成」を目標に掲げる。

将来は蓄積してきたシステムや仕組みを他企業に提供することも視野に入れており、歴史ある100年企業はDXを見据えて新たな段階を迎えつつある。

※EDIとは

電子化されたビジネス文書（注文書や請求書等）をインターネットなどの通信回線を通してやり取りすること。FAXや郵送で行っていた文書のやり取りをEDIに切り替えることで、データ入力などの手作業を自動化することができ、省力化・業務スピードの向上・ペーパーレス等を実現できる。



MESSAGE

デジタル化は壮大な事から始めないこと、小さな成功事例を積み重ね、「私たちにも出来るかも」と思ってもらうことが大事です。歴史の長い会社ほど、これまでのやり方を否定することにならないよう、状況をみながら、10年単位で俯瞰する目を持って取り組むことをおすすめします。

リーダーが新しいシステムを率先して使う、失敗したときに社員がめげない環境をつくることといったことを意識的に行えば、変化が現れると思います。助走期間をしっかりとって、大きな変化に繋げていってください。



代表取締役
福井 基成 氏

取組内容

自社のペースで少しずつデジタル化を加速

●環境整備

1人1台PCを整備
→ 変革の土台づくり



●グループウェアの導入

①一部の社員で試行を実施
→ デジタルに対してポジティブなイメージを醸成



②全員にアカウントを付与
→ コミュニケーション・情報共有が活性化 業務の属人化が解消



●デジタル化を加速

・物流システムの導入
・エンゲージメントサーベイ導入
・リモートワーク導入
→ 業務効率化 品質向上

●システムチームの発足

→ 未経験者3名を選抜し、副業人材を指導役に招聘 社内プロジェクトを立ち上げ



デジタル化の歩み	
2006年	パソコン整備（徐々に1人1台整備）
2014年	グループウェア「サイボウズOffice」導入
2016年	物流システム「POT Check」導入
2017年	エンゲージメントサーベイ導入
2019年	「Slack」導入
2020年	リモートワーク導入
2022年	副業人材招聘（システムチームの指導役） マクロ/VBAの活用 RPAの活用 システムチーム発足（未経験者3名）
2023年	3D計測器の導入 物流ロボットの導入
2024年	EDIによる受発注業務の自動化（予定）

取組のPoint

- 社員がデジタルに慣れる助走期間をしっかりと確保した
- 小さなグループで試験運用から始め、社内にポジティブなイメージを徐々に広げていった
- デジタルに関心のある社員を計画的にDX人材に育成。副業人材の活用でノウハウを社内に蓄積している

08 和田精工株式会社

自社開発への挑戦 トライ & エラーで人を育てるDX



—取組の背景—

デジタルを使って 熟練工が活躍できる職場に

同社はベアリングと射出成形部品の製造を長年にわたり行う。

社員の年齢は40代が中心で最高齢は70歳を超える。精密性が求められる部品は、熟練の社員が丁寧な目視検品を実施していたが、高齢の社員が増えてきたことにより、検品時に目が疲れる、作業負担が大きいなどの問題が発生。和田社長は、「これから製造業にとって人材確保は難しくなり、社員も年齢とともに能力や体力が衰えてくるのは避けられない。デジタルを活用し、より長く働いてもらえる会社にしていきたい」と考えていた。

—取組の内容—

ロボットや自動化を 社員がトライ & エラーで挑戦

同社がDXに着手したのは約10年前。デジタルの専門性を有する人材はいなかったが、デジタル化に向けて新しい事をやってみたいという社員3名を選抜し、彼らの好奇心に火をつけるところから始まった。

何に挑戦するか自分たちで考え、少しずつロボットや自動化について学ぶ毎日。失敗も数多く経験したというが、トライ & エラーできる環境を用意し、会社側はサポートに徹した。

和田社長は、「人を育てるためには、挑戦すること、成功したことを称賛する

職場が必要だ」と語る。

困ったときには堺市産業振興センターが設置する産業DX支援センターの専門家相談等を活用しながら、2021年には検品の自動化を目指し開発された画像認識システムが完成。自社開発にこだわったのは、「ものづくりスピリット」が企業文化としてに根づいているため、自然発生的な動きだったという。

画像認識システムを導入した当初、現場は「本当にこれで検品できるのか」と半信半疑。とまどいの声もあったが、徐々に精度が上がリ、作業が楽になると「次はこんなロボットを作れないか」などの声がDXチームに寄せられるようになった。

「当社はもともとベアリングを本業としていましたが、エンジニアプラスチックの分野に事業展開した歴史を持ちます。新しいことをやってみようという社風は歴史のなかで形成されてきたもの。私も継承していきたいと考えています」と和田社長はさらなるチャレンジを見据える。



—取組の成果—

検品の自動化により 精度の向上と作業の効率化が実現

同社の先進的な取組は取引先にも広く評価され、品質への安心や信頼が寄せられるようになった。1ラインあたりの労務費は約3分の1に減少。収益面でもしっかりと効果が出て、デジタル化への取組は大成功したといえる。

2023年4月には、和歌山県・かつらぎ町にこれまでのデジタル化のノウハウを集約した新工場が竣工。和歌山工場は、同社がさらなる進化を遂げるべく、期待を込めて新設した工場だ。

和歌山工場では、ロボットを随所に配備し、極力少人数で24時間稼働可能な工場を目指す。社員の働く環境にも配慮し、工場内にはアイデアやコミュニケーションが生まれやすくなる工夫が随所に見られる。



—今後の課題・展望—

「ものづくりスピリット」から
イノベーションの創出へ

今やDXは全社的な活動となった。同社では月に1度工場を全面停止し、機器の点検や整備を行うが、その際にDXについても活発に意見交換を行うという。

「製造業のDXでは最新技術を導入するだけではなく『ものづくりスピリット』を持った社員がイノベーションを追求し、挑戦し続ける環境をつくっていくことが大切」と和田社長は語る。このような継続的な取組と人材育成への熱意が同社のDXを支えている。

これまで蓄積してきたノウハウは積極的に外部ともシェアする考え。同社が検品ロボットを開発したと知ったある協力会社から、「検品と袋詰めを自動化したい」と相談を受け、システムと検査機械を開発して提供したことも。それを機に

取引先から相談が次々と舞い込むようになった。

「私たちが困っていることは、他の企業も困っているはず。必要とされるのであればノウハウを提供し、良いものづくりと一緒にしていきたい」と、和田社長は意気込む。同社の取組は、取引先を巻き込んだ共創に広がり、トランスフォーメーションの段階に移りつつある。



MESSAGE

当社も最初からデジタル人材がいたわけではなく、社員の好奇心とチャレンジ精神で、取組を続けてきたことで今があります。急いで結果を求めすぎないことが大切。経営者にできることは、社員の興味を引き出して、チャレンジできる環境を作ることだと思います。

新たに実現したいことがあるときは「堺市産業振興センター」が開催しているセミナーに参加したり、相談することをおすすめします。いつも少し先の目線からヒントをくれますので、皆さまの力になっていただけたらと思います。



代表取締役社長
和田 一宏 氏

取組内容

人を育てるDX



自動化の自社開発設計の実績

- 自動取り出し機
- 嵌合検査機
- インラインの画像検査機
- 包装・梱包機
- 多軸ロボットによるビットインサート機 等



取組のPoint

- 「ものづくりスピリット」を生かし、自社開発にこだわった
- トライ＆エラーができる環境で時間をかけ、社内人材にノウハウを蓄積した
- 堺市産業振興センターが設置する「産業DX支援センター」の専門家相談を活用
- 「令和3年度 堺市中小企業デジタル化促進補助金」を活用し、システム導入にかかるコスト負担を軽減



一取組の背景一

EC事業の急成長に伴い 業務量が膨大に

同社は2008年からYahoo!ショッピングや楽天市場へ出店しEC事業を展開。出店から2年程で時計専門店へと舵を切ったから業績は右肩上がり続けている。

業績拡大に伴い、商品の仕入れ、商品撮影、複数のサイトへの商品掲載、受発注業務、在庫管理、顧客からの問い合わせ対応などの業務量は膨大となった。

「限りある人材で業務を回し、お客さまの満足度を最大限高めるためにはどうしたらいいか」と、国分社長は常に考え、チャレンジを続けてきた。

課題・問題点

- 業績拡大に対応できる業務の体制、仕組みの確立
- 人が原因となっているミスの削減
- お客さま満足度の更なる向上



一取組の内容一

システムに合わせて 柔軟に業務フローを構築

同社では、自社開発はせず、既存のシステムに業務フローをうまくマッチさせる考えでDXを進めてきた。

まず最初にバックオフィス業務のデジタル化から着手。パッケージシステムを導入し、迅速に労務管理・会計管理を効率化した。

続いて、顧客からの問い合わせ対応をチャットボット※で自動化。定型的な質問には24時間、即時にボットが自動返答してくれる。

また、在庫管理のためロケーション管理システムを導入。商品はすべてバーコードで住所管理されており、受注後、即時に発送が可能だ。発送完了メールを送ると在庫数が自動更新され、正確な在庫数も自動で把握することができる。

「システムに合わせて、柔軟に自分たちの業務のやり方を変えています。デジタル化だけでなく、同時にマニュアルを作り標準化することも大切」と国分社長は語る。

※チャットボットとは

「チャット」とロボットから派生した「ボット」を組み合わせた言葉。自動会話を行うコンピューター・プログラムのこと。チャットボットに人工知能（AI）と自然言語処理（NLP）を適用することで、顧客の質問を的確に理解し、人間の会話を模倣した返答を自動的に行うことができる

一取組の成果一

コンテンツマーケティングで ファンづくりに注力

デジタル化を進めてきた結果、誰でも一定の品質で作業を行うことができるようになり、サービスの品質を均一に保つことができるようになった。

作業は可能な限り単純化・標準化し、人は、販売戦略やECサイトのブラッシュアップなど、クリエイティブな仕事に注力している。「雑務が減ってクリエイティビティが高まると、より仕事が面白くなる。社内の士気が上がっている実感があります」と国分社長は語る。

最近では、YouTubeチャンネルを運営し、コアなファンをつくっていくための活動を強化。このような情報発信は、顧客だけでなく、仕入先のメーカーからも好評だという。顧客や取引先を含めた徹底した「顧客第一」の取組が、楽天市場ショップ・オブ・ザ・イヤーやYahoo!ショッピング年間ベストストアの受賞につながっている。



—今後の課題・展望—

「顧客第一」のビジョンのもと
変革を進める

これまででは国分社長の経験や発想をもとにDXを進めてきたが、今後は社員の育成にも力を入れる考え。意欲のあるスタッフに、外部講習などスキルアップの機会を提供していく。

現在、スタッフと共に進めているのは、パソコンで行う作業を自動化できるRPA※（ロボティック・プロセス・オートメーション）の導入だ。

また、2025年の「大阪・関西万博」に向けて、インバウンドの旅行客をターゲットにしたビジネスを新たに検討している。

「経営者はスピード感のある舵取りがマスト」という国分社長の言葉通り、同社では社長がリーダーシップを発揮し、スピーディーにDXを進めてきた。今後も

明確なビジョンのもと、デジタル時代の変化に柔軟に対応しながら「顧客第一」の変革を進める。

※RPAとは

ロボティック・プロセス・オートメーション。パソコンで行っている事務作業を自動化できる業務ソフトウェアロボット技術。パソコン上で人が行っているマウス操作やキーボード入力などの操作手順を記録し、それを高速で正確に実行することができる



MESSAGE

自社開発は膨大な時間と費用がかかることもあるので、既存のシステムをうまく活用し、自分たちの仕事のやり方をマッチさせていくことを重視し、取り組んでいます。経営者としてはスピード感のある舵取りがマスト。時には自分の経験からくる直感を信じて進んでみるのも良いのではないのでしょうか。自社が何をしたいのかまず目的を明確にし、そこからブレないことが重要。デジタル化しても「目の前のお客さまをきちんと見る」「メーカーなど取引先を大切にする」など、商売の基本を忘れないようにしたいですね。



代表取締役
国分 英一 氏

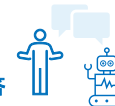
取組内容

顧客第一を実現する「守りと攻めのDX」

守りのデジタル化

●問い合わせ業務の効率化

- ・チャットボットを導入し、定型的な質問には自動回答



●EC業務の効率化

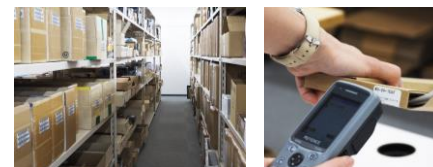
●在庫管理システム

ネクストエンジン株式会社「ナクストエンジン」

●ロケーション管理（倉庫管理）システム

ロジザード株式会社「ロジザードZERO」

- ・商品にバーコードを貼り付け、倉庫内の住所を割り振る
 - ・受注後、商品のバーコードを読み込み、発送すると在庫数が自動更新される
- ➔ 誰でも発送作業をすることが可能に
迅速な発送で顧客満足度が向上



攻めのデジタル化

●マーケティングの強化

- ・コーポレートサイト、ECサイト、大手ショッピングモール等を運用しながら
- ➔ SNS・動画配信等を通じたファンづくりに注力

楽天市場



YouTube



LINE



Instagram



取組のPoint

- 自社開発はせず、既存のツールに業務をうまくマッチさせる
- 繰り返し作業や時間短縮・ミスの削減が可能な仕事からデジタル化
- 効率化により捻出した時間でクリエイティブな仕事に注力

10 日本ツクリダス株式会社

自社開発の「生産管理システム」で全国の町工場を元気に



所在地 堺市南区豊田1540-2
 設立 2013年3月
 業種 製造業
 従業員数 20名（2023年12月現在）
 事業内容 金属加工業、コンピュータシステムの構築・管理・運営、コンサルタント事業
 URL <https://www.netkojo.jp>



—取組の背景— 町工場の未来を変える 自社開発への挑戦

旋盤・フライス加工などの金属加工事業を軸に事業展開する中、角野社長は製造現場での情報共有の難しさや業務の属人化、不透明な工程管理や納期管理に課題感を抱いていた。

これらは町工場に共通の課題だと考え、解決のために町工場専用のソフトウェアを開発することを決意。「既存のシステムは出来上がりすぎていて、現場への負担も大きく、町工場にじっくりくるシステムがなかった。製造以外の新しい事業の柱をつくりたいという思いもあった」と角野社長は当時を振り返る。

職人でもカンタン・シンプルに操作できる現場目線の生産管理ソフトの開発プロジェクトがスタートした。

課題・問題点

- 図面や作業の進捗が見えないことによる無駄や納期遅れの発生
- システム化によるデジタルに慣れない現場への負担増加
- 製造以外の新事業の創出



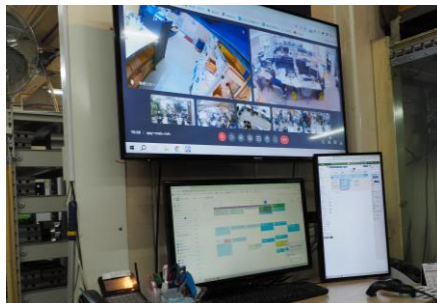
—取組の内容—

現場のやり方を尊重した 業務変革とシステム開発

同社が取り組んだのは「紙をやめないデジタル化」。角野社長の「人にとって便利な紙・アナログは残すべき」という方針で、業務改革とシステム開発を進めてきた。

業務改革では、社長のアイデアから図面などの書類をボックスで一元管理する仕組みをスタート。社員が運用しながら改善を続けてきた。並行し、システム開発を進め、2014年に生産管理システム「町工場専用生産管理ソフト エムネットくらうど」が完成した。

図面に管理番号を採番し、バーコードを貼り付けるだけで管理できるシンプルなシステム。バーコードを工程ごとに読み込むことで、情報がリアルタイムに取り込まれ、全社員が即時に情報を共有できる。面倒なパソコンでの入力作業やマスタの登録は不要で、デジタルに慣れない職人でもすぐに使うことが可能だ。



—取組の成果—

見える化がもたらす変革 DXで若い世代に魅力的な製造業へ

「エムネットくらうど」の導入で、納期管理・工程が見える化されたことにより、同社の強みである「短納期・特急対応」がより磨かれた。

受注はインターネット経由のインサイドセールスが基本だが、スピーディーな対応をきっかけに新規受注の相談が増加。また、工場を視察した取引先からは「管理体制が整っている会社」と高い評価を得られるようになった。

工程が「見える化」されたことで、待ち時間・書類探し・問い合わせ時間が激減。社員が次の行動を先読みして動くようになり、生産性が格段に向上。人が原因のミスが減り、社員から「ストレスが減った」という声も。これらは人材獲得のアドバンテージにもなっており、デジタル化を進めたことで、若い人材が定着するようになった。



—今後の課題・展望— 製造業に寄り添う ものづくりサービス企業

中小企業におけるDXの重要性が注目される中、角野社長は自社で高い効果が得られた「エムネットくらうど」の製品力に自信を持っている。

全国の町工場への販売戦略に力を入れるとともに、システム導入のモデルケースとなる自社の町工場も安定稼働させていく考えだ。

製造現場でのリアルな声が、ソフトウェアの改善に活きる、それがさらに製造業の生産性向上につながるという好循環はまさに「両利きの経営」である。

「当社も10年かかってようやく成果が出てきたところ。簡単ではなかったですが、うちの成功や失敗を参考にしてもらえれば、10年かかることが5年できるかもしれない。DXだからといってあまり

構えず、真似してみようぐらいの気持ちで始めてみるのもいいと思います」と角野社長は語る。

同社が目指すのは「製造業に寄り添う、ものづくりサービス企業」。最近では、ロゴ制作や工場のリノベーションなど、ブランディングやコンサルティングまで含めたまるごと支援を手がける。同社を中心に製造業の仲間が集まり、楽しみながら、多くの力強い町工場を生み出している。



代表取締役
角野 嘉一 氏

MESSAGE

経営者がDXを考え始めると急にストイックになり、いきなり100点満点を目指すとする会社が多い気がします。無理に紙を廃止したり、すべてをデジタルに移行したりするのはなく、人がどうやったら動きやすいのかを考えることを忘れずにしてください。「これで何パーセント効率化できそうか」などと詰め寄られると、社員はDX自体が怖くなります。

最初は「便利になるからやってみよう」と気軽に声をかけ、まず目指すのは60点。そこからどうしたらいいか皆で話し合うことで100点を目指していこう！ぐらいのカジュアルなスタンスがちょうどいいと考えています。

取組内容

町工場の課題を解決する生産管理システムの開発

書類管理ルールの明確化

BOXで書類の置き場所を明確にすることで探す時間が激減

<運用ルール>

- 持って帰ってきた図面は必ず箱に入れる
 - 管理番号（製番）をつける
 - 納期を明確にする
- 工場担当者に配る



工程の見える化

- 紙の図面をまわして工程を進める現場のやり方を尊重
- 生産管理システム「エムネットくらうど」を自社開発
- 図面・作業工程をいつでもどこでも誰でも見える状態に



エムネットくらうどの基本機能

案件情報検索	案件の納期管理
工程の登録・管理	工程単位の納期管理
工程順序の管理・変更	図面・画像管理
納品（配送）情報の管理	素材、購入品の受入管理
加工ノウハウの登録	検査情報の登録
案件ごとのバーコード発行	バーコードでログイン

※アナログもデジタルも両方使う
※細いバーコードで簡単にデジタル化



図面バーコードを貼付

取組のPoint

- 紙の図面を基本とした現場の業務フローを尊重した
- 目指す姿が明確にあった（やりたいことは「納期管理」と「情報の見える化」）
- 「無理のないちっちゃいデジタル化」から着手し、現場の意見を参考に、業務フローやシステム等に改善を重ねた

産業DX支援センター DXのエキスパートによる個別相談・コンサルティング支援

市内事業者のデジタル化・自動化をサポートします

支援の概要

デジタル技術や自動化技術を活用し、既存事業の新たな価値創造や新規ビジネスの立ち上げ、経営にかかる各業務の効率性を考えている堺市内中小企業等向けに個別相談や、現地・オンラインコンサルティング支援を行い、必要に応じて導入までサポートします。

対象者

デジタル化・自動化等により営業力強化や業務効率化を考えている堺市内の中小企業・個人事業主

相談の流れ

1. 当センターのWEBページから、Webフォーム申込書に必要事項を入力の上、お申込みください
※事前に「堺DX診断」を受診いただく必要があります（本事例集P.1をご参照ください）
2. 相談内容確認の上、専門家による個別相談（別途日程調整・Web面談も可）を実施
3. 個別相談後、導入に向けたコンサルティングを希望される場合は個別の導入支援（現地診断またはWeb面談）を実施
4. 導入支援の完了時、システム導入に有用なロードマップを提示します
5. 必要に応じて、主に堺市内のシステムを提供するベンダー企業とのマッチング等を行います
6. 支援終了後、アンケートに回答いただきます

※詳しくは、URL又はQRコードから当センターのWEBページをご覧ください

<https://www.sakai-ipc.jp/bizsupport6/management/ipc.html>



令和6年度 堺市のデジタル化・DX推進に関する補助金のご案内

堺市中小企業デジタル化促進補助金

市内中小企業がデジタルツールを活用して、生産性向上に取り組む費用を一部補助します。

■ 補助内容 補助率：1 / 2 以内 限度額：100万円

■ 募集期間 令和6年5月1日～令和6年8月30日（予定）

※詳細は、以下のURL又はQRコードから募集要項をご確認ください

https://www.city.sakai.lg.jp/sangyo/shienyuushi/dx_shien/digitalka.html



堺市中小企業DXリスティング補助金

市内中小企業がDXの取組を実践することのできる社内人材を育成するため、社員に対して実施する研修等に要する費用を一部補助します。

■ 補助内容 補助率：1 / 2 以内 限度額：20万円 ※補助金下限額2万円

■ 募集期間 令和6年5月1日～令和7年1月31日（予定）※先着順（予算がなくなり次第終了）

※詳細は、以下のURL又はQRコードから募集要項をご確認ください

https://www.city.sakai.lg.jp/sangyo/shienyuushi/dx_shien/reskilling.html



※最新の情報はWebサイトでご確認ください。

堺DX推進ポータル DXやデジタル化に役立つお得情報が集まるポータルサイト



**DXやデジタル化に
役立つお得情報が集まる
ポータルサイトができました！**

堺DX推進ラボポータルサイトは、
堺DX推進ラボの参画機関が実施する、
DXやデジタル化に役立つセミナー等の
イベント情報や補助金情報などの
お得な情報が集まるポータルサイトです。
DXやデジタル化に関する情報の収集に
ぜひご覧ください！

令和5年10月6日に、経済産業省とIPAが募集する、
地域課題に取り組む地域を支援し、選定している枠組みである地域DX推進ラボに、
本市における地域ぐるみの連携・支援体制「堺DX推進ラボ」が選定されました。
近畿地方では大阪市に続いて2例目の選定地域となります。

※経済産業省ニュースリリース

「地域DX推進ラボ」第二弾の選定として7地域を選定しました」

<https://www.meti.go.jp/press/2023/10/20231006001/20231006001.html>



- ✓ DXやデジタル化に役立つ
堺の補助金やセミナー、イベント等の
お得情報をまとめて掲載しています！
- ✓ 堺の公的支援機関や金融機関、
IT企業等が参画する「堺DX推進ラボ」が
それぞれの強みを持ち寄ってご支援します！
- ✓ 国等が発信している**全国**の取組情報も
ご覧いただけます！

こちらから
当ポータルサイトを
ご覧いただけます！



【堺DX推進ラボ事務局】



堺市 産業振興局

産業戦略部 地域産業課

E-mail : chisan@city.sakai.lg.jp

TEL : 072-228-7534

[https://local-iot-](https://local-iot-lab.ipa.go.jp/lab?k=sakai-city-iot)

[lab.ipa.go.jp/lab?k=sakai-city-iot](https://local-iot-lab.ipa.go.jp/lab?k=sakai-city-iot)

堺DX推進事例集 第1版

2024年3月

公益財団法人堺市産業振興センター 経営支援課

〒591-8025 大阪府堺市北区長曾根町183番地5

TEL 072-255-6700

<https://www.sakai-ipc.jp/>
