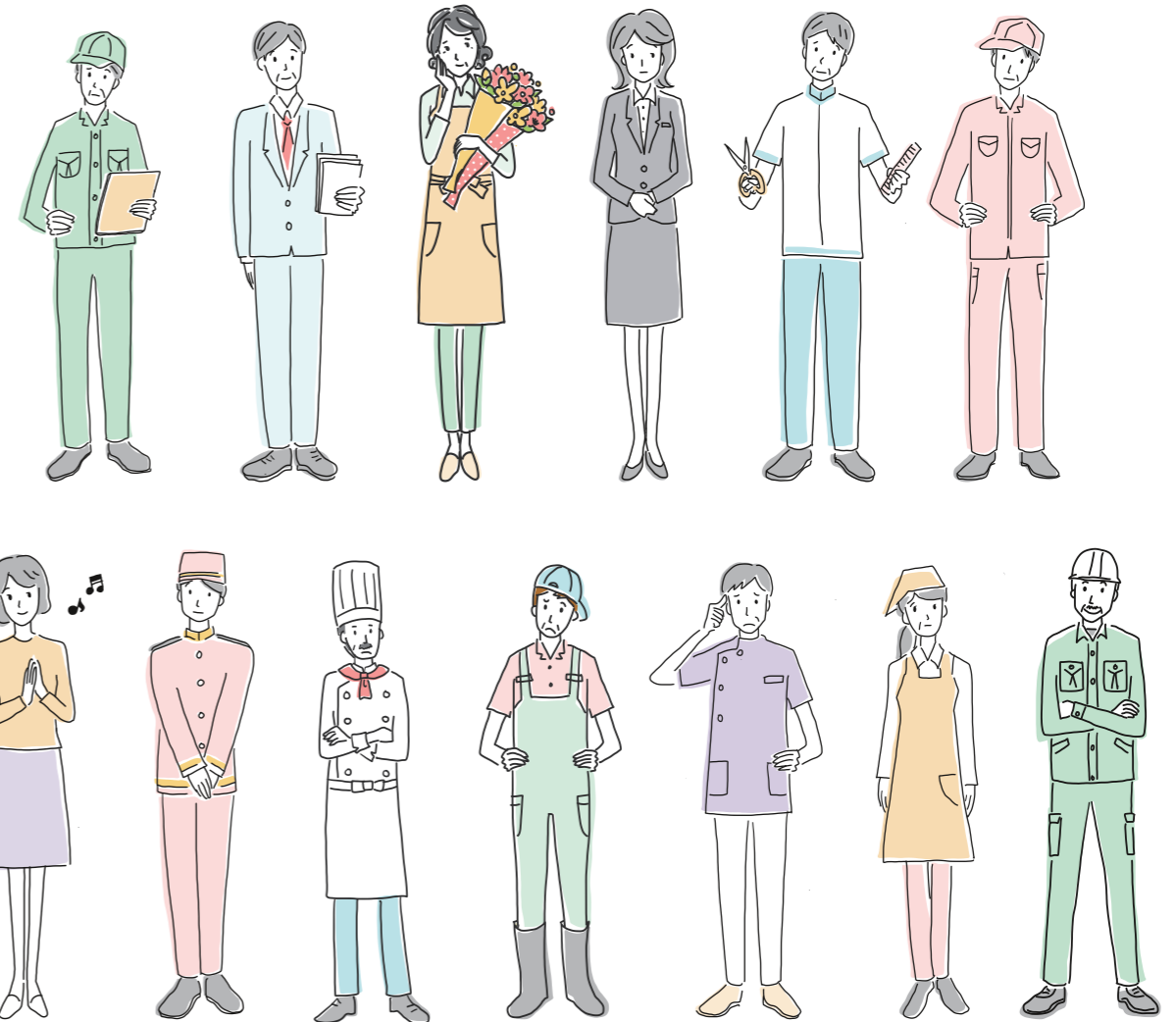
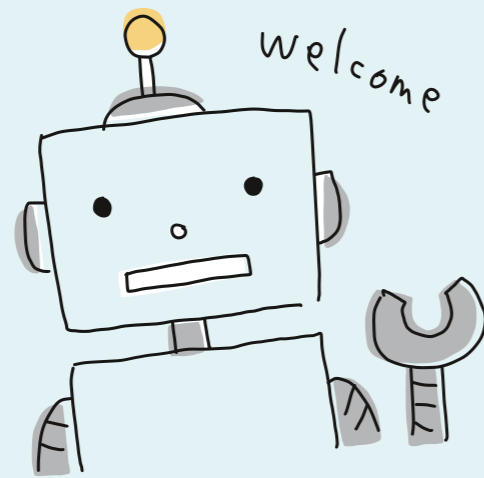


働き方改革マニュアル

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！



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！

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

第4章

7. 教育、学習支援業(学習塾、習い事) 17P

第5章

8. 総合サービス業(オフィス) 19P

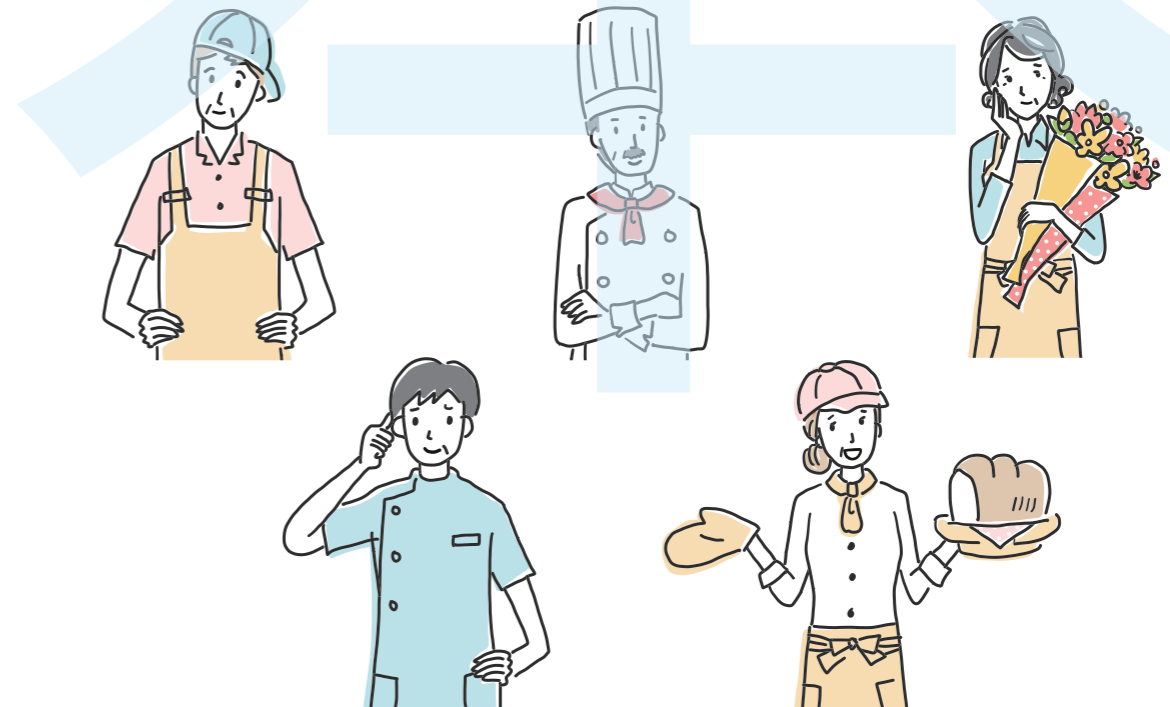
第6章

9. 共通 21P

はじめに

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。



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。

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。



打ち合わせなどの情報共有に
時間をとられ、効率が悪い。

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。

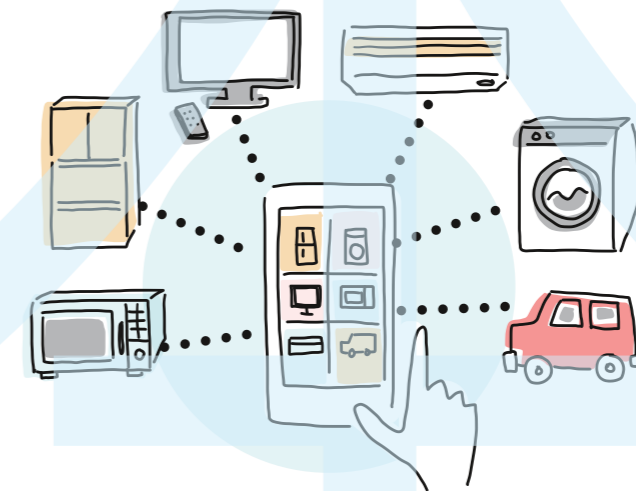


ITを活用することで 業務効率化が図れます！

- 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活用しての働き方改革」 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。



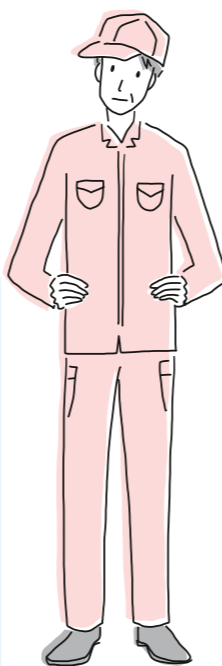
クラウドサービスとは

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、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

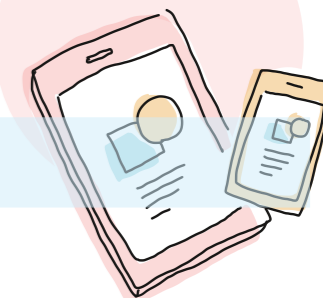
熟練者の勘をデータ化して 継承しやすく！

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、それらをいかに継承、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、分からない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で、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きる。同様に、作業用ロボットへの導入も現在進んでいる。

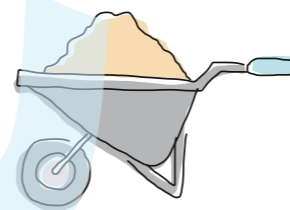
3 職人マッチング

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験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個所の予測が難しく、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で、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 仕事の非効率性が課題に

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

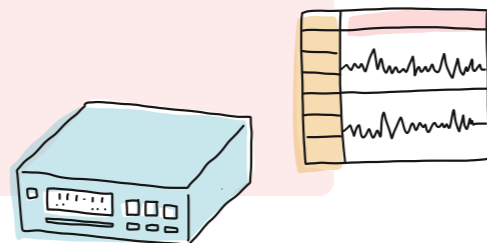
自動車運転時の速度、走行時間・走行距離などの情報を、メモリーカードなどに記録するデジタル式の運行記録計のこと。最近はネットワーク型のものが増えて、多様なツールと連携するなど進化しています。ドアの開閉、荷室温度、眠気検知など様々な情報をリアルタイムで取得できるほか、ETC2.0やGPS等と連携させることで高度な運行管理支援も可能になります。

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こともできます。

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！

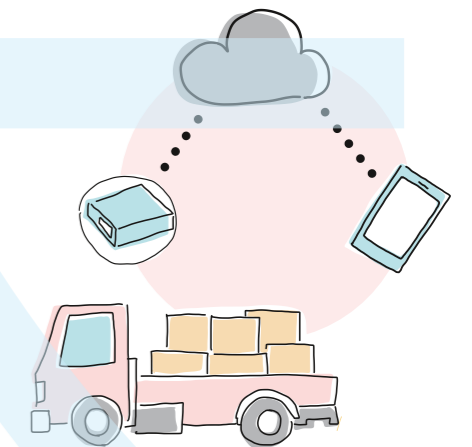
きっかけ・・・

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

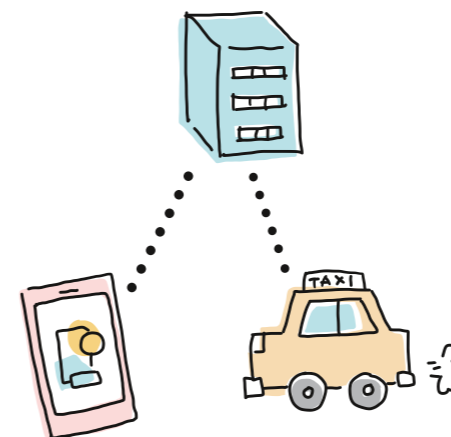
アプリで受注して自動で配車

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帯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

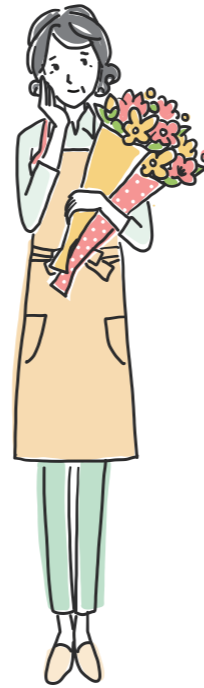
業務の効率向上させ、スピーディーな配車の増加を図ることを目的に、「スマートフォンアプリ配車システム」を導入。そのアプリでの受注処理は、約10秒で完了した。また、スマホアプリ配車を始めたことで、30～40代の顧客が増え、固定客が増加し、電話とスマホユーザーとの対応別の効率化が進んだ。



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、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、簡単に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としているところも多くあります。

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、最近目にするの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

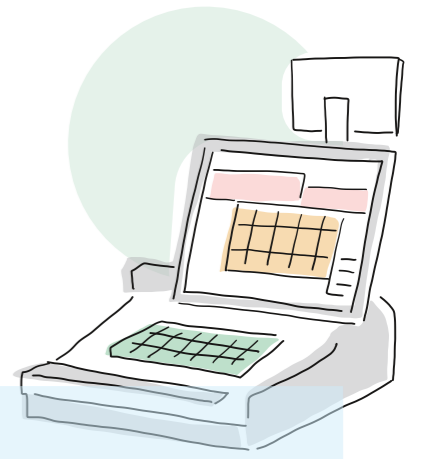
搬入から会計までのミスをゼロに

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、使いなすまでに時間の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かかる時間が長くなり、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、バーコード付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で、決済後におつりを自動的に送付。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

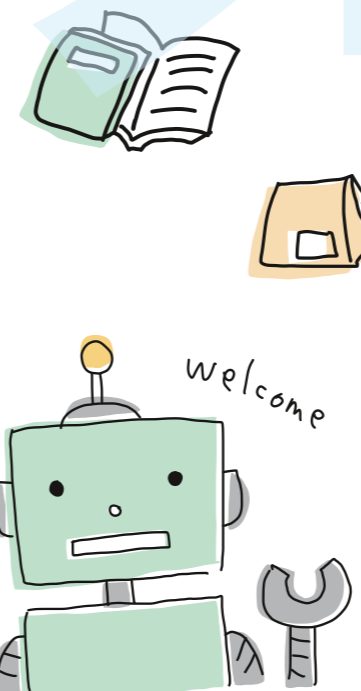
外国語対応は、ロボットにお任せ！

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えていた。

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可能に。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。

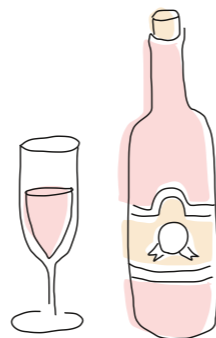
機能としては下記のようなものがあります。

- ・店舗の基本情報や写真を掲載できる
- ・口コミの管理・返信をできる
- ・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が発表しています。

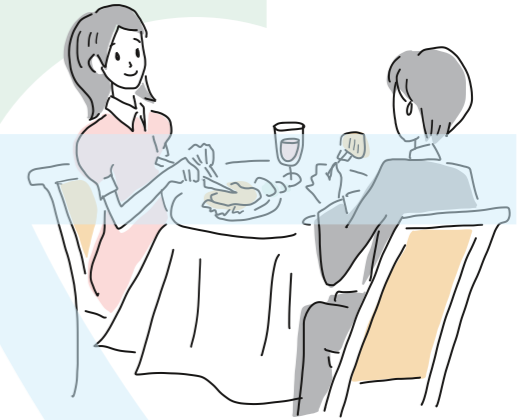


3 シフト管理システム

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

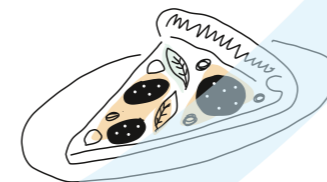
顧客の満足度がアップ!

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

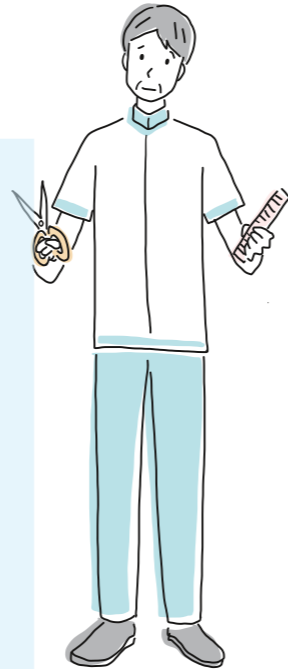
レストランボード、POSレジを導入。予約管理はもちろん、予約客の情報、来店日、オーダーした内容など、お客様情報を登録しておくことが可能になった。再度予約の際に、個々のお客様の好みに合わせて対応し、リピーターも増加。また、退店する際にテーブル管理で退店、会計処理をすることも可能になり、以前より満足度の高い対応ができるようになった。



6. 生活関連サービスの場合 床屋、美容院、エステ

1人1人のお客さんを知ることが 重要なカギ

個人のお客さん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可能です。

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、手入力をするの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. 教育・学習支援の場合

学習塾・教室業

オンライン対応が最も加速中！

コロナ禍の中で、一気にオンラインでの講義や講習に対応するところが増えました。地方でもオンライン塾や、オンラインでピアノレッスンを始めるところも増え、海外の先生に英会話を習うなど、距離にとらわれず、選択肢が広がっています。この機会にIT化を進める企業も多くあります。

Service

オンライン化で、生徒も便利に

1 管理システム

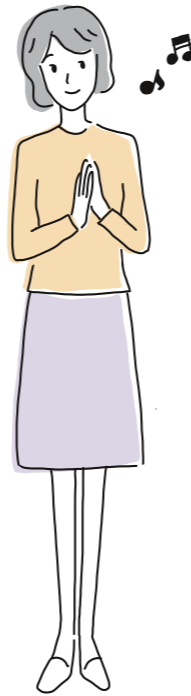
入退室管理、成績管理、カリキュラム作成、指導報告書作成、集金管理機能、顧客管理などが揃っており、塾の規模や形態に合わせたシステムが選べます。

2 オンラインスクール

Zoomなどによるフロー型のリアルタイムでの学習だけでなく、コンテンツを録画しこれを販売する、ストック型のオンラインスクール(Udemy、Teachable、Thinkific)を運営することが可能です。

3 WEB集客

オンライン広告、自社WEBサイトやブログの開設、SNS(Twitter、Instagram、Facebook)などがあります。



Case Study このような事例も・・・

事例その1

統一した入塾説明の対応

きっかけ・・・

多店舗展開の塾では、入会面談時に各講師が説明をしていたが、説明不足や漏れにより、入会後すぐに退塾するケースがあった。保護者に当塾の仕組みや授業の中身をうまく伝えることが難しかった。

導入した結果

説明時にタブレットを導入。授業風景の映像などを見てもらい、入塾についての説明も漏れないように伝えられるようにした。全ての講師が同じ説明を行えるようになり、入会面談時での説明不足による短期間での退塾が減少した。授業風景の写真や映像を見もらうことで、何倍も効果的に保護者様に伝わるようになった。



事例その2

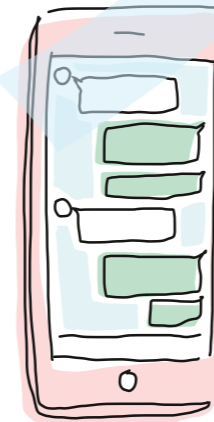
LINE公式アカウントで連絡作業を効率よく！

きっかけ・・・

ある絵画教室では、生徒さんへの連絡の際に電話番号やメールアドレスを確認して、連絡をしていた。コロナウィルスの影響で、連絡の量が増えて時間が取られるようになっていた。また、絵の描き方のポイントなどを動画投稿していたが、更新の告知や、閲覧者とのやり取りについて良い方法がないかと考えていた。

導入した結果

LINE公式アカウントを開設することで、生徒たちに一斉に連絡することが可能に。動画投稿では、オフライン向け(通学する生徒用)と、オンライン向け(ネット上でのコンテンツやイベントの案内用)の2種類を活用した。オフラインでは連絡時間の短縮、オンラインでは一斉メッセージ配信でイベントの告知をしている。新規応募者とのやりとりもLINEチャットで行っており、今後はオンラインサロンなどの展開も検討している。



8. 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

新型コロナウイルスが収束しても、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ける必要があります。



Service

RPAに任せるといふ発想

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。

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

その結果、適時に勤怠入力を行う社員が増加した。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・・・

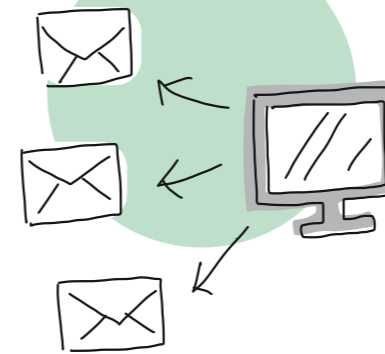
案件管理のための入力作業が10ステップ以上あり、案件ごとに入金や上司の承認作業が必要なため、非常に煩雑で時間がかっていた。特に業務が月末に集中し、担当者の業務時間を非常に圧迫していた。

導入した結果

案件管理情報をRPA化。

- 担当者が案件を受注
- 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
- 仕入れ業務・売上計上・支払い手続きを行う
- 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。



9. 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。

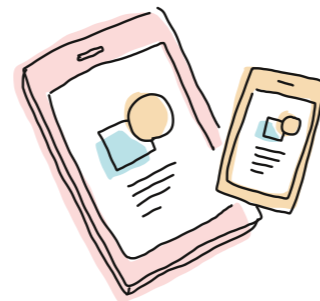
- Googleドライブ
- Microsoft OneDrive
- Dropbox
- box など



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
- キントーン など

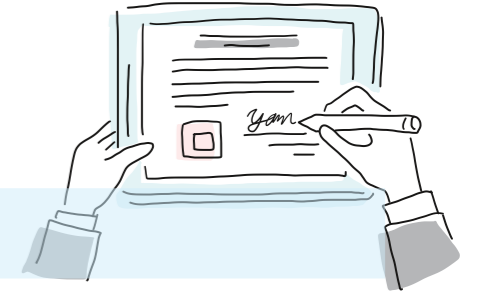


3 電子印鑑、電子署名

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

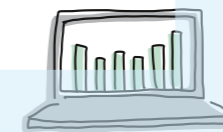


4 クラウド型会計ソフト

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 文章作成AI

Catchyや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、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

- Catchy、ChatGPT
- Midjourney、AI素材.com

