



事例から学ぶ!

品川区内中小企業の ICT活用事例集



挑みつづける、変わらぬ意志で。



東京商工会議所 品川支部

目次

はじめに	3
本書の見方	4

個性を活かし挑戦するIT活用事例

●思いを形に—小規模事業者の挑戦

事例1 中華そば 多賀野	6
人気ラーメン店がコロナ禍に挑んだこと	
事例2 学びの場提供 探究横丁	7
子どもも大人も学び合う、第三の場づくり	

●強みの伸ばしどころ

事例3 製造業 小野電機製作所	8
宇宙からスポーツまで多様な装置製造を 生産管理と予実管理でスムーズにこなす	
事例4 牛乳宅配業 とごしぎんざの牛乳屋(ナルセ商店)	10
地域に「健康」を届ける 顧客管理や配達ルート確認にITが活躍	
事例5 製造業 エ・モーションシステム	12
顧客の利便性と原価把握に焦点 必要最小限のIT化でバランスの良い経営を	

●新規事業開発と推進

事例6 レンタルトラックサービス ハーツ	14
個人向けレンタルトラックサービスに挑戦 クラウド型データベースが業務を支える	
事例7 印刷・クリエイティブ業 いなみつ	16
利益の見える化で現場の行動に変化 デジタルコンテンツ事業にも挑戦	

寄稿 小規模事業者におけるデジタル導入のポイント	18
--------------------------	----

はじめに

品川区は明治期など古くから、ものづくり企業が集積する地域として発展し、京浜工業地帯発祥の地として、高い技術力を有する多くの企業が規模の大小を問わず地域に根差して活動を行ってきました。電気、機械、物流などインフラに携わる企業の成長に合わせ、それらの企業を支える情報サービス業も同様に発展を遂げてきました。区内には、ソフトウェアの受託開発や情報人材派遣事業（SES）、業務効率化ツール開発の分野で、昭和の高度経済成長期に創業した企業も集積しています。

一方で、再開発が進む五反田・大崎地域を中心に、ITベンチャーやスタートアップといった企業の進出も増加し、現在では製造業とIT企業が融合する、他地域にはない特色を持ったエリアとして発展しています。昨今の人材不足や原材料価格の高騰などにより、区内の中小・小規模事業者を取り巻く環境は、より一層厳しくなっています。このような状況を乗り越えるためには、企業規模や業種特性などに関わらずICTの有効活用により業務効率化や生産性の向上を図る必要があります。

そこで、本事例集では品川区内の様々な業種から、中小・小規模事業者で特色あるICT利活用に取り組む7つの事例を取り上げ、受発注や顧客管理など、多くの事業者にとって参考となるポイントを紹介しています。各事例では、ICT利活用に至った「課題状況」や「選択したITツール」、「活用のポイント・成果」とともに、業務など改善フローを図表化するなど、理解の促進につながるようまとめています。

長年に亘り影響を受けたコロナ禍を経て、リモートワークやオンライン会議などに取り組む企業も増えてきましたが、中小・小規模事業者のICT利活用は、今後さらに裾野を広げ、活用の度合いを一層深めていかなければなりません。今回取り上げた事例は、できるだけ身近な事例、すぐにでも始められるような取り組み事例を集めました。是非参考にさせていただきたいと思います。

本事例集が、皆様の今後ますますの事業のご発展の一助となりましたら幸いです。

東京商工会議所 品川支部
会長

武田健三



品川区・生産性向上推進事業 ワーキンググループ

- | | |
|--------|--|
| 座長 | 林 知之 (東京システムハウス株式会社 代表取締役社長) |
| 委員 | 石井 雄二 (株式会社ドルフィンスルー 代表取締役) |
| 委員 | 太田 貴之 (株式会社エー・アール・シー 代表取締役) |
| 委員 | 中村 岳人 (株式会社ハイウェイ COO) |
| 委員 | 森 善隆 (コグラフ株式会社 代表取締役) |
| 委員 | 小原 良太郎 (アディッシュ株式会社 執行役員 経営戦略本部長) |
| オブザーバー | 小川 和朗 (品川区 地域振興部 商業・ものづくり課 産業連携推進係 係長) |

本書の見方

掲載事例の解説・経営への役立て方

本事例集は、品川区内の中小・小規模事業者7社に取材を行い、経営方針と課題、IT活用についてまとめたものです。再開発も進み、交通至便な立地でありつつ、住宅や生活に密着した商店街が立ち並び「暮らす街」でもある品川区では、産業も多彩です。

本事例集では、品川区内の様々な業種の中小・小規模事業者のIT活用について紹介しています。

各事例は、経営の特色に基づき3つのテーマに分類しました。

1)「思いを形に—小規模事業者の挑戦—」

事業コンセプトの実現へ、必要な部分にITを活用

2)「強みの伸ばしどころ」

自社の特徴・強みを活かす基盤としてITを活用

3)「新規事業開発と推進」

新規事業を開発し、一体化したIT活用を推進

各社がどのような経営方針に基づき、何を実現し、どのような課題を解決するためにIT活用を推進したのか、判断プロセスと手段を中心に記載しました。事例紹介の最後には「まとめ」として活用のポイントも掲載しています。

皆様の自社の取り組み状況も、ぜひチェックして下さい。



また、各事例には次のような特徴もあります。

●研究開発に貢献する製造業

品川区に工場を構える製造業は、交通至便な地の利を活かし、研究開発や受注生産、「一点もの」を手掛けるという特徴を持つところも多々見受けられ

ます。

そうした事業者はITの利活用により「一つ一つの受注を正確に、適正な利益を得ながら成し遂げる」ことを強化しています。「小野電機製作所」、「エ・モーションシステム」におけるITシステムはここに重点を置き、発注者との信頼関係構築の下支えをしているといえます。

●「目指す世界」へ前進するサービス産業

「多賀野」と「探究横丁」は、ともに実現したいことに向かって歩み続けており、事業規模に合わせたITの利活用に工夫が感じられます。

また、「ナルセ商店(とごしぎんざの牛乳屋)」は牛乳配達という昔ながらの事業をITで強化、「ハーツ」は個人向けビジネスを開発し、細かい受注対応を自社制作したITで乗り越えています。

●事業承継とIT導入

事業承継のタイミングはIT導入の良い機会でもあります。「いなみつ」は現場の改善に合わせて作業時間を把握するシステムを活用、「小野電機製作所」では、新しい経営のあり方の実現に向けて、生産管理システムで業務を“見える化”しています。

掲載事例を様々な角度からも参考にできるよう、右ページに早見表をつけました。こちらもご活用ください。

ITはあくまでもツールです。会社の経営方針、投資のバランス、解消したい課題などに沿って選んで使いこなし、経営効果を導きましょう。

7社の取り組み事例が皆様の次の一歩につながれば幸いです。

最後になりましたが、快く取材にご対応くださった事例7社の皆さまに心より感謝申し上げます。

事例集を10倍活用!

経営に役立たせる! 早見表

注)本事例集の中で重点を置いて記載した内容を分類しています。
「★」のないものが実施されていないわけではありません。

	思いを形に 一小規模事業者の挑戦		強みの伸ばしどころ			新規事業開発と推進	
	P6 多賀野	P7 探究横丁	P8 小野電機製作所	P10 ナルセ商店	P12 エ・モーション システム	P14 ハーツ	P16 いなみつ
ITが役立つ 経営課題から探す							
顧客の利便性・ サービスの魅力を 向上させたい	★	★		★	★	★	
損益を正確に把握して 改善したい			★		★		★
業務のスピード化・ 効率化を図りたい	★	★	★	★	★	★	★
ITツールや システムから探す							
店舗で活用	★						
コミュニケーション、 情報共有		★					
顧客管理 (BtoC)				★		★	
位置情報把握				★		★	
生産管理			★				★
基幹業務			★		★		
自社開発					★	★	★

人気ラーメン店がコロナ禍に挑んだこと



看板メニューの中華そば

営業は11時30分から14時30分のわずか3時間、他の時間は麺の手打ちや数種類の煮干しをブレンドしたスープづくりなど仕込みに丹精を込める——東急池上線・荏原中延駅近くのラーメン店・多賀野は、地元で愛されラーメン通も足を運ぶ人気店である。

安心して「行列」してもらうために 順番待ちシステムを導入

2020年からのコロナ禍では、飲食店に厳しい要望が出された。同社は一度休業し、冷凍したラーメンのテイクアウトを行いつつ、店舗に求められるあらゆる対策を施した。ただ一つ頭を悩ませたのが「行列ができること」である。人気の証である行列も、密を作らないことや近隣への配慮から歓迎できなくなったからだ。

夫婦で店を切り盛りする高野多賀子氏は、次のように振り返る。

「クリニックなどでは、受付順に番号が発行され、待合室の混雑が緩和されていました。同じような仕組みを作れないかとインターネットを使ってITツールを必死に探し、金額と機能のバランスで導入を決めたのが『Airウェイト』(リクルート)でした」



店内カウンター前にタブレットを設置。Airウェイトの画面から順番待ち登録を行う。顧客には受付番号とQRコードを記載した用紙が出力される。QRコードから待ち状況を確認できる

中華そば 多賀野

プロフィール

中華そば 多賀野

- 住所 品川区中延2丁目15-10
- 設立 1996年
- 従業員 1名
- 事業内容 飲食店(中華そば)
- URL <https://taganosoba.jimdofree.com/>



キーワード

行列への対応

店に来た顧客が人数を入力して画面をタッチすると、順番待ちの用紙が発行される。そこには受付番号とQRコードが記載されており、スマートフォンなどへの呼び出しも行える。

店内では時間が近づいた4、5人を順番に案内し、受付時に購入した食券を出してもらう。システム導入により行列がなくなり、近隣の高齢者も店舗に足を運びやすくなったという。

活気あるラーメン店が顧客との接点にITを介すと人間味が薄れたりはしないのか。実は逆だったと高野氏は言う。

「Airウェイトは店内のカウンター近くに配置しています。仕組みの説明をしたり、高齢者の方には呼び出し目安時間を手書きしたり、待ち時間に歩ける近隣の商店街をご紹介したり、お客様の顔を見てコミュニケーションが取れるのです」

ITツールの導入も運用も、中心にいるのは顧客なのである。月額利用料金は顧客への呼び出し機能を含めて1万円。行列を誘導する業務がなくなり、IT活用の効果は充分に出ているとのことだ。

原材料や電気ガス料金の高騰も進むなか、リーズナブルな価格の中華そばも、いずれは価格改定に踏み切る時期がくるだろう。その際も顧客の納得感を大切にしていく方針だ。

IT活用のポイント

店の前での行列は人気の証。しかし、環境の変化から順番待ち受付のクラウドサービス(Airウェイト)を導入。IT活用の経験は少ないが、「顧客のために必要」と自力で探して導入に至った。

子どもも大人も学びあう、第三の場づくり



代表 佐藤健友氏

クラゲの研究にプログラミング…。興味のあることを探究する子どもと大人が集う。「正しい探究学習で皆の人生を豊かに」——をコンセプトとして2022年4月に設立された探究横丁は、代表の佐藤健友氏が小学校教諭時代に理科の授業で実践した探究学習の手ごたえが基盤になっている。

「誰とどこで何をしようと自由。アウトプットを認めてくれる人がいて自信が付き、自己肯定感が上がる。学校以外に好きなことで夢中になれる空間を作りたいと探究横丁をオープンしました」

参加するメンバーはみんな対等。大人が子どもから学ぶ「逆転授業」も実施中だ。

分類でいえば「塾」になるが、自由な発想で学びつながる「第三の場所」づくりといえる。

オンラインの探究横丁を推進 どんなツールが目的に合うか？

現在、会員数は子どもと大人を合わせて50名弱。ネット上でも交流できるよう、LINEのオープンチャットを使用していたが、テーマごとのスレッド

子どもも大人も対等に、「好きなことを好きなだけ、とことんやり続け」探究心を伸ばす



発見したことをつぶやいたり意見交換を行う「Discord」(ディスコード)の画面例。参加は実名。事前に面談がある

学びの場提供 探究横丁合同会社

プロフィール

探究横丁合同会社

- 住所 品川区南品川2-14-14 みのやビル2F
- 設立 2022年
- 従業員数 2名
- 事業内容 学びつながる場の提供
- URL <https://tankyuuyokochou.com/>

キーワード 探究学習 コミュニケーションツール

管理ができないなどいくつか課題があった。

そこで新たなツールとして選んだのが「Discord」(ディスコード)である。チャットや音声通話、画面共有などができるコミュニケーションツールであり、柔軟な運用ができる。

現在は、「探究横丁オンライン」として、例えば、メンバー間で気軽に情報や学びを書き込み交流する場、交流会のアーカイブなど情報共有、やりたいことを応援し子どもも大人も議論できる場、など様々な交流がある。参加原則は、「認め合う」「挑戦し合う」「失敗を笑いに変え合う」である。

佐藤代表は「コミュニケーションツールとしては最適だと思います。最初は投稿が少なかったのですが、『雑談』というタイトルを『つぶやき』に変えたら盛り上がり始めました。運営側のネーミングも大事ですね」と現在の活用状況を話してくれた。

社内の業務では、分散した情報を整理できる「Notion」(ノーション)を利用。「打ち合わせ内容をホワイトボードのように共有できたり、税務や会計などの情報を一つの入口にまとめられたり、便利でストレスが減りました」(佐藤代表)とのことである。

ITツールの力もうまく活用しつつ、探究横丁のコンセプトへの賛同者を増やし、活動を広げていく。

成果

- ネット上で発見を共有したりアドバイスを送ったり交流を深められた
- 目的やテーマごとの管理がしやすい
- 探究心を伸ばすことに貢献している

宇宙からスポーツまで多様な装置製造を生産管理と予実管理でスムーズにこなす

製造業 株式会社小野電機製作所

分野も内容も一つずつ異なる研究開発における装置製造の世界。並行する生産工程をスムーズに進め、一つひとつの仕事で適正利益を確保していくために、システムに何を求めたのか？

キーワード

適正見積 工程管理 勤怠管理 事業承継

プロフィール

株式会社 小野電機製作所

- 住所 品川区平塚2-4-17
- 創業 1938年
- 従業員数 24名
- 事業内容 研究用ロボット・装置の受託開発、精密部品加工、自社製品開発
- URL <https://ono-denki.com/>



代表取締役 小野美未彦氏（写真右）
取締役・営業部長 小野真徳氏（左）

例えば、大学の研究室がロボット開発に際しアーム部分の装置開発を依頼したいとき。求めている装置のイメージを聞き、設計、機械加工、組立まで一貫して対応する心強いパートナーとなるのが、創業から85年を超えた小野電機製作所である。

工場には複合加工機やマシニングセンタ/NCフライス、3次元測定器や3Dプリンター等を備える。最新の機械設備と社員の技・ノウハウを融合させ、様々な「未知の案件」に挑戦している。依頼元は大学や研究所、大手企業の研究部門などであり、直接取

引を行っている。打ち合わせや試作の確認などで訪問を受けることも多く、全国各地から訪問しやすい品川区という立地が生きているという。

「分野は宇宙、医療・介護、建設、スポーツ、VRと幅広くご相談をいただいています。多様な分野でレベルの高い開発に挑戦できることから、好奇心旺盛な社員が集まってくれています」

事業の様子をこう語るのは、3代目の小野美未彦社長である。

宇宙分野では国立研究開発法人宇宙航空研究開発機構（JAXA）による不整地の惑星を走行できる探索ロボット「けなげ」や超小型三軸姿勢制御モジュール、ユニークなところでは、筑波大学から受託したバレーボール日本代表選手のアタック練習用のロボットにも携わった。

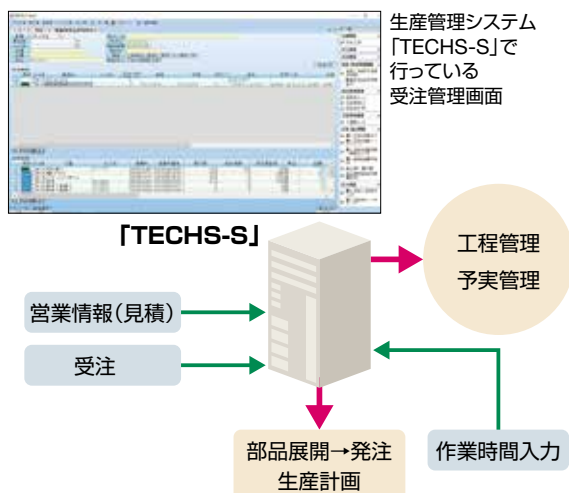
こうした実績と技術力、一貫体制を信頼した研究機関から、次々と依頼がくるようになった。

しかし、小野社長は数年前までは悩みがあり、ある時点で会社を畳むことも考えていたという。

取引先から厚い信頼を得ている一方で、経営の後継者が決まっていなかったからである。

事情を知った子息の小野真徳氏が事業承継を決

生産管理で実現したこと





現場では作業の内容を
バーコードで読み取り、
時間を記録する

意。2020年5月に小野電機製作所に入社し、現在は取締役・営業部長として3年後の経営者交代を目指しているところだ。新体制への移行が見えた今は、IT活用による経営力強化を推進する絶好のタイミングでもあった。

複雑な生産管理と見積をサポート 精度を高める予実管理

「研究開発分野の設計・製造」は、どうしても職人技に頼りがちになる。現場では複数のプロジェクトが並行し、必要な部品の仕入れも都度必要だ。

そこで、数年前に導入した生産管理システム「TECHSS」(テクノア社)を現状に即して使いこなすことを考えた。受発注、生産管理、工程管理を統合管理し、個々の受注内容が見える化するのである。

引き合いがあると見積をTECHSS上で作成。部品の代金、そして図面をもとにした工数を計算し、顧客へ見積書を発行する。受注後は作業指示書を作成。部品の購入先、使用する機械、外注作業が発生する場合はその予定も入力し、工程を明らかにする。このデータを元に毎朝、行うべき業務を確認しており、作業はスムーズに進むようになった。

製造現場では、作業指示書に示された作業の開始時と終了時に、バーコードで作業内容を読み取り、端末から作業時間の実績を記録する。

システムに計画と実績の両方を記録する理由について小野取締役は、次のように説明する。

「私どものような個別受注型の取引では、工程の進捗と同時に、最終的に原価割れしていないかどうかの把握が大切です。作業時間の予実確認によって、

製造現場が自ら業務プロセスを振り返ることができ、また次回に類似商品の依頼をいただいた際は見積の精度を高められるのです」

システムに登録した連携先には画面から部品の発注を行える点も便利で、メールを書く作業がなくなり、発注漏れを防ぐことができたという。

使い続けるために、 データの取得に注力する

ただ、ITを導入しても、現場で入力を忘れたり、データが正確に記録されないことは多々ある。

その点については、「予実管理の結果をフィードバックし、データを取る意味を感じてもらっています。同時に、細かい入力にこだわりすぎないバランスにも留意しています」と小野取締役は指摘する。

小野社長はこの取り組みを次のように評価する。

「私や父の時代は大雑把な管理でした。案件・部品ごとにきちんと利益を得られたか振り返ることができると、社員のモチベーションになり、人事評価にも活用できます。一点ものだからこそ、ITが生きています」

システム費用は初期に約700万円、毎月のランニングコストは3万円強とのこと。「このシステムを入れていなければ、現場は回らなかった状態」(小野社長)であり、有用な投資であった。

このほか、勤怠管理をデジタル化(アマノビジネスソリューションズ「クラウザ」)し、出退勤のタイムカードをタブレットで記録するようにした。同社は出退勤の時間を3つのグループに分けているが、それぞれの残業計算も自動で行えるようになった。

最後に、ITシステムを定着させるためのポイントを尋ねると、小野取締役は次のように話してくれた。

「利用する社員の皆さんの理解を得ることが大きい。いきなり変えるより、まずは数名、社内の協力者を探して増やしていくのがよいと思います」

課題・状況

- 一点ものの装置製造で高い評価を受けているが職人技になりがち
- 工程管理が複雑
- 事業承継を迎え、データの整理が必要

選んだIT

- 生産管理システム「TECHS-S」で受注内容、作業工数・予実、プロセスを管理
- 取引先への部品等の発注にも対応

活用のポイント・成果

- 工程を把握しやすく、仕事を回しやすくなった
- 類似見積の参考にできる
- 必要なデータを確実に入力するよう留意した

地域に「健康」を届ける 顧客管理や配達ルート確認にITが活躍

牛乳宅配業 とごしぎんざの牛乳屋（有限会社ナルセ商店）

屋外で情報を扱う業務では、タブレットなどモバイル機器でのIT活用が有効だ。牛乳の定期配達においては、本部での業務管理に加え、現地での情報確認に役立てられている。

キーワード

顧客管理 配達支援 地図情報
業務効率化 販売促進 業界向けシステム

プロフィール

有限会社ナルセ商店

- 住所 品川区豊町1-4-11
- 創業 1968年
- 従業員数 20名
- 事業内容 牛乳および関連商品の宅配・店舗販売
- URL <https://milk-togoshiginza.com/>



取締役
成瀬雄一氏

早朝、正確には日付が変わった真夜中に、とごしぎんざの牛乳屋（ナルセ商店）では、契約家庭への配達業務が始まる。明治の特約店として歴史のある「牛乳配達」業務だが、現在は週に2回ほど、専用のボックスへ保冷剤とともに商品を届ける。近隣のタワーマンション在住者との契約も増えているという。

「牛乳配達は“健康配達”に変化しました。カルシウム取得、血圧対応など機能性表示食品が増え、健康志向のお客様に長く続けていただいています」

同社取締役の成瀬雄一氏は最近のビジネス状況をこのように説明する。

生活様式や食習慣は変わり、コンビニなどいつでも食品を買える場所はできて、自宅まで届けてくれる便利さは価値がある。

ただ、単価が高額ではないため、配達費用、特に人件費との兼ね合いが大切だ。同社では新規顧客の獲得、定期顧客への魅力的な商品の案内、効率的な事務処理および配達などに注力している。

新規顧客開拓については、個別訪問が難しい昨今、ホームページやSNSなどネットでの告知と同時に、都内最長の商店街・戸越銀座商店街に実店舗を構える点が信用につながっている。また、月2回、配達時にチラシを入れ、定期品以外の商品も販売している。

顧客の契約内容に沿って 当日の配達ルートを出力

配達業務や事務作業の効率化を図る目的で導入

商店街もIT活用

<戸越銀座商店街>

ナルセ商店が店舗を構える戸越銀座商店街は、積極的にITを活用している。

AIカメラによる来街者カウント、集計数値や連絡事項を加盟店と共有する「回覧板アプリ」を実施。さらに、顧客向けには「公式LINE」やイベント予定などを伝える「まちカレンダー」を提供中である。

ナルセ商店でもこれらのツールをさらに活用していく予定である。

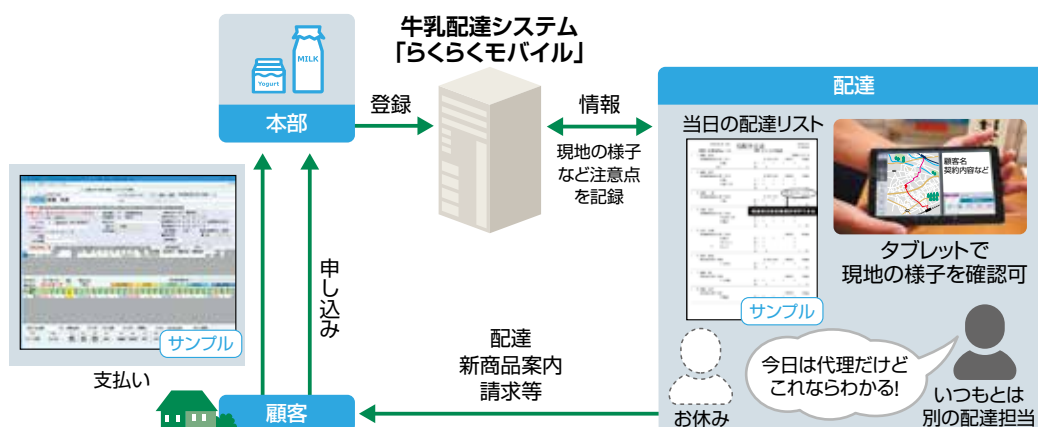


商店街公式LINEから



▲明治の特約店として地域内数百件の顧客に配達
▲低温を保持する専用のボックスを提供

配達リスト、注意事項、販売履歴、入金状況を1つのシステムで管理



し、「もはやシステムなしでは仕事が回らない存在」
となっているのが、牛乳配達支援システム「らくらく
モバイル」(さくらヴァン社)である。

近年は業界・業種特有の業務フローにフィットする
IT ツールが多数提供されている。「らくらくモバ
イル」は牛乳配達業務で必要となる顧客管理や配達
管理、現場での情報活用などをサポートしているの
が特徴だ。

まずは基本データとして、定期配送契約顧客の情
報と契約内容をシステムに登録。配達する曜日にな
ると、契約顧客と商品のデータから、ピッキングリス
ト、および配達予定リストが作成される。事前に変
更やお休みなどの連絡が入った場合は「変更一覧」
に表示され、見落としを防げるようになっている。

顧客への配達ルートごとに担当者が決まってお
り、慣れればスムーズに配達できる。ただ、困るのは
病気などで別のスタッフに変わるときである。届け
先の場所や入口がわからず時間を要したり、留意事
項の見落としなど問題が生じやすくなる。

「らくらくモバイル」では、配達先の情報をタブ
レットに表示し、地図上でわかりやすく表示。さらに
担当者が記録した注意事項の確認もできるので、タ
ブレットを持参すれば慌てずに対応可能になった。

毎月の請求書発行や 入金確認も効率アップ

事務処理に関して、特に効果を感じたのは毎月の
請求と入金管理だった。

支払いの方法は現金、コンビニ払い、銀行口座引
き落としなどがあり、顧客が選んだ方法をシステ
ムに登録する。現金の顧客は集金を行うが、キャッ
シュレスの場合はシステムから専用の伝票をプリン
トでき、後日入金の有無を決済代行サービスのサイ
ト上で確認すればよいので、事務処理を効率化する
ことができた。

さらに「チラシに掲載した商品を購入された場合
もデータベースに記録が残るので、次にお勧めする
際に参考にできる」(成瀬取締役)とのことだ。

顧客ごとの売上や入金状況、配達の段取り、全体
の売上など、必要な情報を一元管理できる仕組みが
整い、バックヤードの業務を円滑に進められるよう
になった。

店舗周辺の地域に定期購入してくれる顧客がいる
ことは大きな強みである。社内業務の効率化を進め
つつ、さらにたくさんの地域顧客と関係を深め、健
康増進に貢献することが同社の願いである。

課題・状況

- 配達を正しく効率的に行いたい
- 担当者が変わっても確実に配達できるようにしたい
- 入金確認などのバックヤード業務の効率化を図りたい

選んだIT

- 牛乳配達店向けシステム「らくらくモバイル」を導入
- 出発前にリストを印字し、確実な配達
- 届け先の周辺環境や注意点などを地図上にメモとして登録し、現地ではタブレットでチェック可能に

活用のポイント・成果

- もはやシステムがない状況は考えられない
- 急な担当変更でも間違いなく配達を行える
- 購買履歴を参考にして、商品を勧められる

顧客の利便性と原価把握に焦点 必要最小限のIT化でバランスの良い経営を

製造業 エ・モーションシステム株式会社

デジタル化においてはシステム内容・費用と効果のバランスが大切だ。事業内容に照らし合わせて優先されるIT活用分野を抽出し、メリハリのある取り組みを展開している。

キーワード

受注ごとの情報管理
発注部品のデータベース化
受注型製造 顧客との関係強化

プロフィール

エ・モーションシステム株式会社

- 住所 品川区西五反田5-21-3
- 設立 2002年
- 従業員数 13名
- 事業内容 装置・機械等エンジニアリング事業、計測事業
- URL <https://www.e-motionsystem.com/>



「当初は市販のソフトを探しましたが、受注生産の当社には不要な機能もありました。必要最小限のデータ管理を行い、限られた人数で継続的な運営を行っています」

社内のIT活用についてこう語るのは、エ・モーションシステムの代表取締役・大貫康治氏である。

同社は、JISが定めた日本の計量基準で角度を測る計測器を自社商品として展開しつつ、依頼に応じて主に開発段階で使用される装置や機械のエンジニアリング事業を展開している。競合が少ない独自の技術分野であり、一つひとつの受注で確実に利益を

積み重ねる経営が求められている。

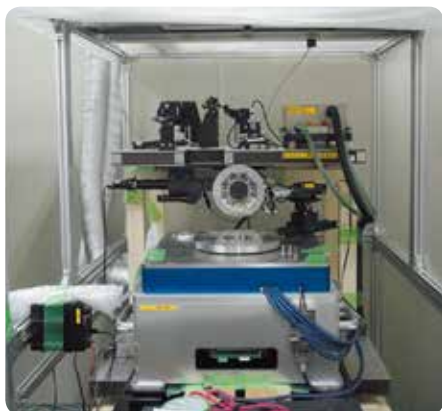
顧客への素早い対応を支える オーダーごとの情報管理

ITを活用したい業務分野はあるものの市販のITツールがフィットしなかった同社では、社内のエンジニアがシステムを構築した。社内に置いたサーバーで運用している。

その一つが、受注品ごとの情報管理である。引き合いの段階から案件管理を行い、受注するとオーダー番号を発行。以降はこの番号をキーに、営業段階での書類、仕様や設計図面など各種書類、さらに完成品の写真も多数撮影して保存する。情報をオーダー番号からすぐに見つけられるようにした。

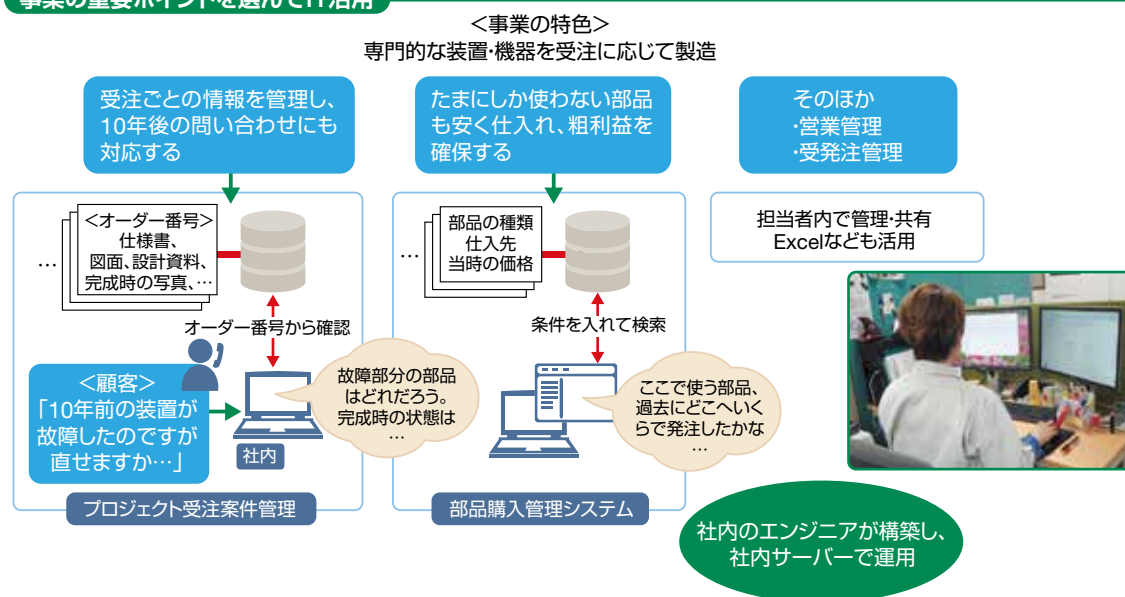
なぜなら同社の製品は10年、20年と使用されるため、「担当者が入れ替わったとしても故障などにはできるかぎり対応したい」(大貫社長)からだ。

従来はバインダーで書類を管理していたが、必要なモノをすぐに見つけられなかった。現物は手元にないので完成時の写真は大事なデータなのである。オーダー番号ごとにデジタルで一元管理してから、問い合わせに迅速に対応できるようになった。



戦略的基盤技術高度化支援事業(サポイン事業)を利用した研究開発実績も豊富

事業の重要ポイントを選んでIT活用



過去の部品はどこからいくらで？ 適切な仕入れにデータを活用

もう一つ、主要なシステムとなっているのが、過去に使用した部品を検索できる部品購入管理システムである。

一点ものの受注生産では、適正な見積と利益の確保が欠かせない。原価の多くを占める部品をできるだけ安く仕入れるために、過去の仕入実績が参考になるが、紙の発注伝票から探すのは至難の業。そこで検索システムの構築に至った。

過去の受注に関し、使用した部品名と購入メーカー、部品番号、単価をデータベースに蓄積。プロジェクト名などから、ブラウザーを使用した検索を行いデータを抽出できるようにした。過去のプロジェクトがどのような原価構成だったかも一目瞭然であり、次の見積作成の参考にもなるという。

一方で、購買や請求書の管理、納期管理などは特

別なシステムは使用せず、スタッフ2名で表計算ソフトExcelなどを使って管理している。

今、気になっている分野は部品の在庫管理だという。現在は棚卸の際に現物をチェックしているのみであるが、仕入れ後に余った部品（仕入れが10個単位だが6個しか使用せず4個保管してる場合等）も現物とデータを一致させ、適切に管理していく仕組みを考えたいとのことだ。

また、電子帳簿保存法など、法令改正への対応も進めているところだ。顧客はほぼ大手企業なので、すでに取引関係は電子化されている。仕入れについては方式が様々だが、紙と電子を混ぜると管理が複雑になるので、PDF化してサーバーで管理することを想定しているそうだ。

このように、エ・モーションシステムではデジタル化すべき分野を整理して優先順位をつけ、バランス感をもってIT活用を推進。独自の存在感を高めている。

課題・状況

- 一点ものの受注生産では、適正見積と利益確保に際し、原価管理(部品の仕入値)が重要となる
- 問い合わせや故障時に迅速な対応ができるよう、情報を活用し体制を整えたい

選んだIT

- 市販のITツールは事業内容にフィットしなかったため、社内スタッフが開発
- 受注品ごとに詳細情報を一元管理するシステムと過去の使用部品を検索できるシステムなどを構築

活用のポイント・成果

- 顧客からの修理問合せにも、すぐに状況を確認し対応できるようになった
- 部品ごとに最適な仕入れ先を素早く見つけられるようになった
- まずは必要最小限のデジタル化で効果を得ている

個人向けレンタルトラックサービスに挑戦 クラウド型データベースが業務を支える

レンタルトラックサービス 株式会社 ハーツ

個人向け運送サービスの展開にあたり、取引情報の迅速・正確な処理が課題となった。一般的な運送業向けソフトは使えないため、汎用的なデータベースで「作っていく」ことにした。

キーワード

新規事業開発 個人向けサービス
受注データの活用 データベース
Webサイト ネット広告

プロフィール

株式会社 ハーツ

- 住所 品川区南大井5-12-3
- 設立 1995年
- 従業員数 15名
- 事業内容 運転手付レンタルトラック、羽田空港・東京駅トラック貸切運搬サービス、その他
- URL <https://rentora.com/>



代表取締役 山口裕詮氏(写真右)、
IT マーケティング部部長 池澤康之氏(左)

「実家から家具を持ち出したい。自分の車には入らないしトラックは持っていない。さてどうするか…」

個人が自家用車に乗せられない量・大きさのモノをちょっと運びたいときに、30分からの時間単位で依頼できるのがハーツの「レントラ便」である。トラックの運転だけでなくドライバーによる荷積み・荷下ろしまで依頼できる。「レントラ」とはレンタルトラックからつけたサービス名で、同社のホーム

ページから申し込みが可能である。

なぜ、このような事業を開発したのか。代表取締役の山口裕詮氏は危機が招いた挑戦だと打ち明ける。

「売上の7割を占めていた特定法人向けの仕事がなくなり、痛い思いをしました。一社の取引状況が経営に大きな影響を与えないよう、個人向けの時間制サービスに行きついたのです」

「物流二法」が1990年に制定され、物流業界の規制緩和によって自由に運賃を決め、届け出できるようになったこともこの事業を後押しした。

現在は、個人はもとより法人からの依頼、さらに福利厚生や会員制サービスにて利用できるメニューとしても採用されている。また、駅や空港に到着した団体旅行者の荷物をホテルまで運ぶサービスを「東京ポーターサービス」として商品化している。

受注データを一元管理し 配送伝票にも、請求にも活用

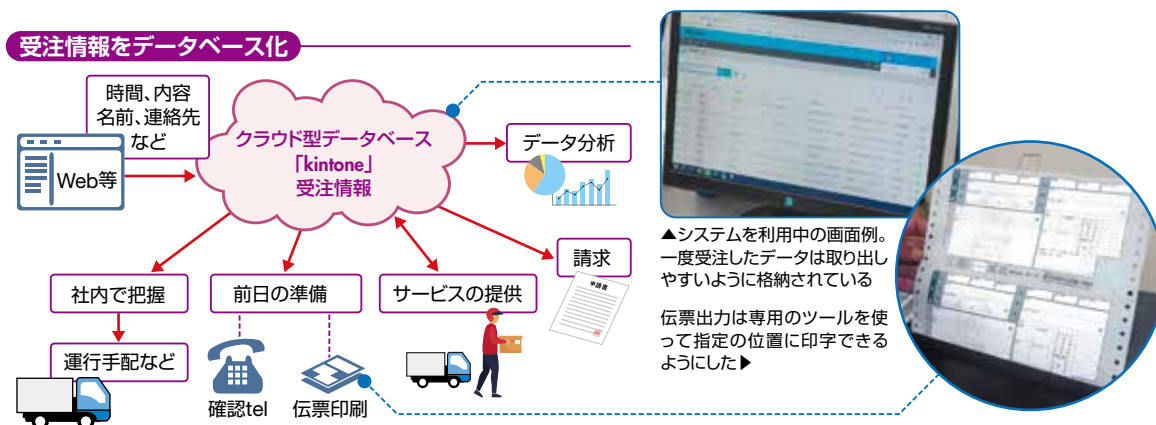
Webからの依頼内容はメールで社内に届く。当初はこのデータを一件ずつ必要な帳票にコピーしていた。しかし、データは受注の記録、当日の配送計画、



レントラ便の
ホームページ



運行管理はGoogleマップ
への位置情報マッピング
で行っている



伝票への出力、終了の記録、請求、マーケティングへの活用…などなど、何度も用いる。受注数が増えるに従い、効率化が強く求められるようになった。

「少ない人数で効率を上げていくのは企業の命題」（山口社長）と捉え、ITツールの導入を模索した。

同社は時間制という独自のビジネスモデルを構築しており既存の運送業向けITツールではカバーできない事情があった。RPA（パソコン上の操作を自動化するロボット）も検討しつつ、最終的にはクラウド型のデータベースツール「kintone」（サイボウズ）を活用して社内にてシステムを構築。配達時に使用する複写式の伝票への出力は、システムと連携できるトヨクモ社のツールを使用している。

「データをきちんと一か所に保管し、様々な用途で必要に応じて活用できることを重視しました」

ITマーケティング部・部長の池澤康之氏はITツール選定の意図をこのように説明する。

池澤氏は、ネットマーケティングから業務のITまで、新しい技術をキャッチアップしながら、事業の特性を踏まえて活用を推進している。

システム導入後は、kintoneのデータを、業務プロセスごとに必要な形式で活用できるようになった。例えば翌日の配達伝票を準備する際は、一人3時間程度の業務時間が30分～1時間に短縮できた。二つ

のサービスを合わせ月額利用料金は1万5000円ほどであり、「かなりお得」と感じているという。

欠かせないネットマーケティング動向を踏まえて常に改良

顧客開拓の主戦場はネットであり、ネットを入口にした法人商談も多い。検索エンジンへの対策やリスティング広告出稿をはじめ、LINEなど新しいサービスにも敏感に対応、山口社長自ら仮説と検証を繰り返している。

「成約数を見据えてアクセスを上げるための方策、予算に応じた出稿など、動きをとらえて判断します」と山口社長。最近はブログでの執筆材料に生成AIサービス「ChatGPT」を活用することもあるという。

池澤氏は「ChatGPTのように普通の会話で情報を得られるツールが普及すると、検索のあり方も変わってくるでしょう。レントラ便の名前を知らなくても、やりたいことを文章で書いてくれば、弊社のサービスが候補として出てくる可能性があります。AIは数か月で進化しますので、中小企業だからと放置していると、あっという間に追い抜かれるでしょう」とスピード感を重視する。

現在はレントラ便のホームページをリニューアル中とのこと。こちらも完成が楽しみだ。

課題・状況

- 大口取引先との契約がなくなり、個人向けサービスに挑戦
- サービス完了までに、取引にかかわる同じ情報を何度も扱っている
- 業務の効率化を図りたい

選んだIT

- 運送業界向けのツールは時間単位のビジネスには未対応
- クラウド型データベースツール「kintone」を使って開発
- 指定の伝票に出力させるツールも導入

活用のポイント・成果

- サービス前日の事務処理作業時間が1/3以下に。他の業務に時間を使えるようになった
- データを分析し、効果的な広告出稿などPR戦略に役立てている

利益の見える化で現場の行動に変化 デジタルコンテンツ事業にも挑戦

印刷・クリエイティブ業 株式会社いなみつ

現場の作業効率を高めるためには、機械のレイアウト検討などと共に人の動き方の改善も必要だ。作業時間のデータを根拠に、一人ひとりの意識改革が進んでいる。

キーワード

赤字体質からの脱却 生産性向上
作業時間の見える化 案件ごとの収支管理
生産管理システム 新規事業

プロフィール

株式会社いなみつ

- 住所 品川区東品川1-17-2(製造ユニット部門は江東区森下)
- 設立 1981年(創業1970年)
- 従業員数 40名
- 事業内容 印刷・製本、各種コンテンツクリエイティブ
- URL <https://www.inamitsu.co.jp/>

代表取締役社長
稲満信祐氏



ホームページにアクセスすると、漫画を使った動画で、事業の説明が始まった。コロナ禍の苦境を新規事業への挑戦ととらえ、印刷会社から「印刷も含めたコンテンツ・広告制作会社」へと変革。2023年秋、社名をイナミツ印刷から「いなみつ」に変更した同社の事業姿勢をわかりやすく表現したものだ。

実は、いなみつが直面した大きな危機は、コロナ禍が2回目である。

2003年から売上が下降を続けていた同社は財務状況も厳しくなっていた。そこで、2015年に代表取締役に就任した稲満信祐社長が改善プロジェクトを推進。改善による業績回復と「新しい視点で考え試してみる」姿勢・経験が、外部環境の大きな変

化を乗り越える挑戦につながったといえる。

では、どのような改善活動を行い、どの部分でITを活用したのだろうか。

すぐに振り返りができるよう 損益を把握するシステムを構築

「利益を出すには売上を上げるか原価を下げるかです。生産性の向上に力を入れました。同じやり方を続け、事業モデルそのものに疑問を抱かない体質となっていましたので、まずは客観的な事実を明らかにし、社員の同意を得ながら進めました」

稲満社長は当時をこのように振り返る。

改善の一例として、印刷・製本機械の最適配置が挙げられる。モノを動かす時間を最小限にするレイアウトや、見通しがよくスタッフ間の連携を取りやすい体制にして作業効率を向上させた。

印刷業の場合、受注ごとの採算を決める要素の一つが人件費である。その業務に何時間かかっているのかを知り、手待ち、運搬などの非有価作業時間をどれだけ減らせるかにも配慮。週次サイクルで損益を集計して改善活動を進めてきた。

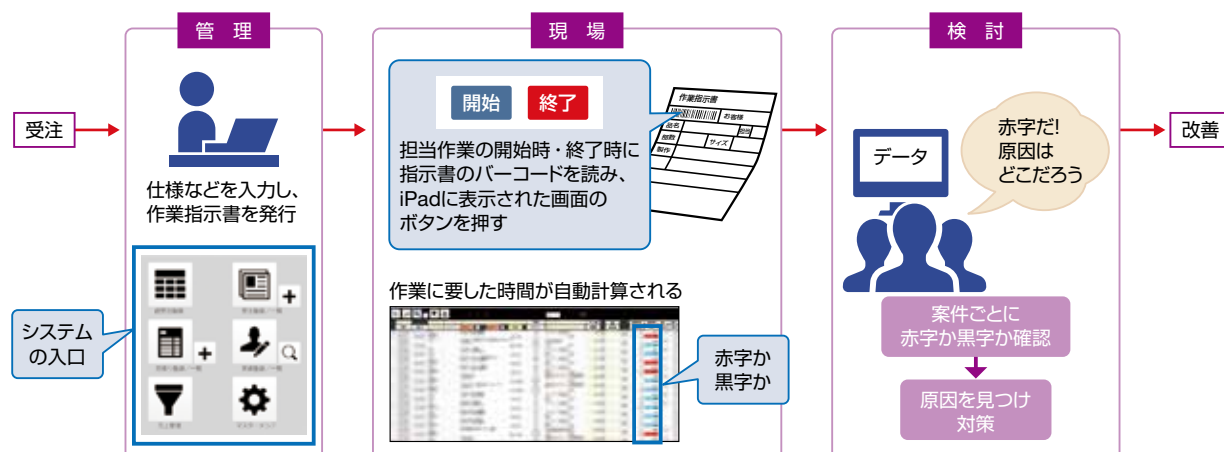
その際に現場の作業状況をデジタル化して共有し、改

現場にはWebカメラを設置。外出の多い社長が現場を確認したり、問題が生じたときに状況を振り返るために活用している



移動を少なくし、無駄なく次の作業を行えるレイアウトに変更。見通しよく動きやすい

案件ごとの収支を作業時間を加味して確認し、生産性向上のデータを得るシステム



善に役立ったのがITシステムである。業界向けのパッケージソフトは複数あるが、入力作業の負荷と欲しい数値との兼ね合いで使わない機能も多いため、自社開発した。

紙の仕様書+iPadで工程管理 トータルの作業時間を自動計算

受注が決まると、システムに部数や仕様などを入力し、バーコードを付与した作業指示書を発行する。

各作業工程には作業中の印刷物とともに作業指示書が到着。バーコードをiPadで読むと、前工程の情報が引き継がれており、自分の受け持つ工程の作業開始時と終了時に画面のボタンを押す手順である。

タイムカードのように工程ごとの作業時間が自動計算されるので、作業が完結すると、変動費と合わせ、損益がリアルタイムで算出される。

赤字と黒字も色分けして表示され、一目瞭然である。経営者はもちろんのこと、社員も受注ごとの損益を見ることができるので、担当した仕事が赤字であると「このような仕事のやり方でよいのか？」と自ら考え、対策を考える習慣がつく。一人ひとりが自分の価値を高めるためのシステムなのである。



いなみつの
ホームページ

いなみつでは、地元企業・セーフリーのWebカメラを設置しており、赤字案件やミスが発生したときなどに作業の状況を振り返ることができる。映像は、外出が多い稲満社長の現場確認ツールとしても役立っている。

現在は作業上の損益把握をメインにしているが、最終的には、社員のタイムカード打刻時間内（総労働時間）における有効稼働率を高めることが大事だと考えている。85%を目標に、経営陣の課題として取り組んでいるとのことだ。

「ITはツールですから、導入しただけでは解決しません。取得した客観的なデータをどう早く次の改善活動につなげるかが大事です。今後はオンデマンド印刷機による自動化を推進しつつ、印刷を担える特徴を活かしながら、新規事業を伸ばしていきます」

稲満社長は今後の方針を力強く語った。

課題・状況

- どんぶり勘定、下請け体質が抜かず業績低下
- 生産性向上へ現場改善を続ける
- 感覚ではなく数字をベースに進めたい

選んだIT

- 生産管理のシステムを自社開発（途中、紆余曲折あり）
- それぞれの作業にどのくらい時間がかかっているかを記録し、受注ごとに赤字か黒字かを把握できるようにした

活用のポイント・成果

- 作業時間がわかり赤字の業務は改善点を検討できるようになった
- 社員が主体的に取り組み、利益を意識して働けるようになった
- 新規事業に取り組む基盤ができた

小規模事業者における デジタル導入のポイント

デジタル化が進んでいます ～脅威をチャンスに！

コロナ禍で企業のデジタル化は大きく進みました。売上を上げるために、オンライン営業やネットショップを活用したり、効率を高めるために販売管理や在庫管理を行ったりといったデジタル活用も進んでいます。

特に安価に月額制で利用できるクラウドサービスを活用している事業者が増加しました。IT導入費用の一部を補助する「IT導入補助金」(令和6年も継続実施予定)を利用する事業者も見られます。

インボイス制度や電子帳簿保存法の改正対応で、デジタル化に取り組む必要が増えています。感染症の流行や各種法制度対応などをデジタル化を進める機会と捉えていきましょう。

デジタル化について考えているものの、どこから始めていいかわからないと悩んでいる事業者の方も多いと思います。

ここでは、デジタル化のステップについて簡単に紹介します。

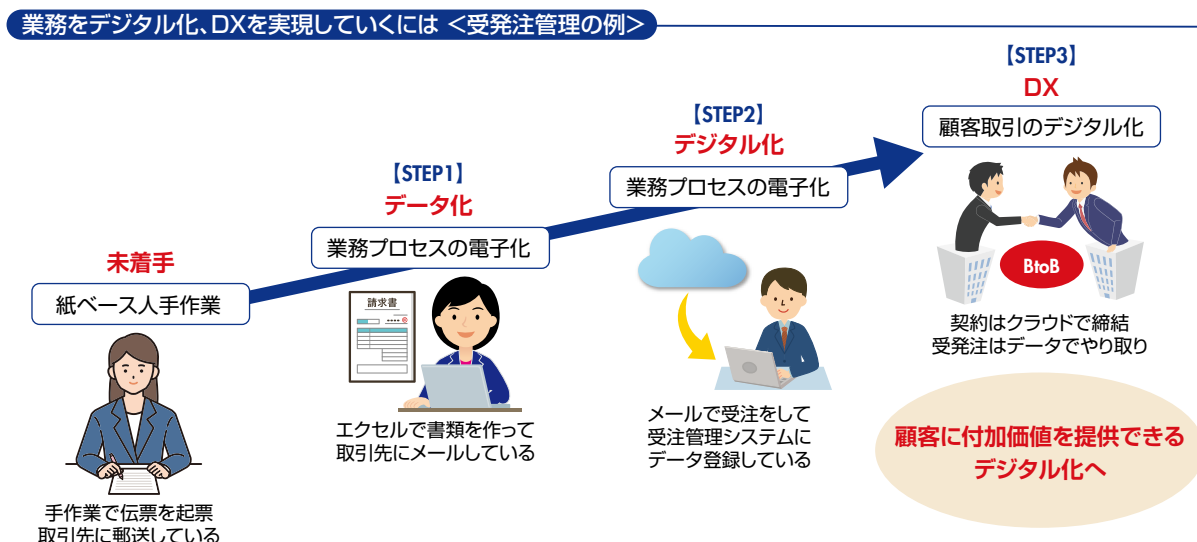
【STEP1】 紙を使う作業を減らしデータ化する ～やめることで効率化

現状の業務をそのままITシステムに置き換える

<著者プロフィール>

村上知也

(株)にぎわい研究所 代表取締役 中小企業診断士
IT企業に13年間勤務し、ITコンサルタントとして活躍。
企業のデジタル化支援や、Webマーケティングの支援を
中心に活動している。特に、小規模事業者向けに「なるべく
お金をかけずに行う」集客や、「非対面型ビジネスモデル
への転換」に伴うデジタル活用の支援に取り組んでいる。



のは難しいものですし、コストもかかりがちです。そこで最初に考えてほしいのは、不要なアナログ作業を減らし、業務の進め方を見直していくことです。手書きの書類、捺印、FAXや郵送、紙の通帳への記載、エクセルでの表計算など、今はしなくてもよい作業を行っていないでしょうか？

令和6年からは改正電子帳簿保存法における罰則規定が提供されますが、全てをデジタル化する法律ではありません。紙で業務を行っても構いません。しかし、電子取引だけは必ずデジタルで保管しなければなりません。電子取引とは、例えばAmazonで購入した商品の領収書をダウンロードしたり、請求書をPDFファイルのメールで受け取ったり、電気料金の明細をダウンロードした場合などです。そうすると多くの事業者は紙で行う業務とデジタルで行う業務が混在し、仕事が混乱する可能性が高くなります。いきなり全てをデジタル化するのは難しくても、積極的にデジタル化の割合を高めることは必須と言えるでしょう。

例えば紙の通帳をやめてネットバンクを利用すれば効率化が進みます。わざわざ銀行に出向いて通帳にプリントアウトして、帰社後に会計処理を行うというような二度手間をなくしていくところから始めましょう。

[STEP2] デジタルをつなげていくと さらに便利に

デジタル化しても部分的な導入であれば、思ったように効率化が進まないケースが多くなります。ネットバンクを使っている、会計システムと連動していなければ、社内で転記の手間は発生します。

一方で、ネットバンクと自社の会計システムを連動させると、日付や金額、相手先などは自動で登録されます。最近はAIが進化しているので、勘定科目やインボイスの税区分登録もほぼ自動で登録してくれます。他にもエクセルでの見積書や請求書作成を

止め、システムで作成すれば、会計システムと連動し、一層の効率化が進みます。

[STEP3] お客様も巻き込んでデジタル化すると DXが実現する

日本では、社内のデジタル化が進んでいる一方で、社外取引におけるデジタル化がほとんど進んでいないというデータがあります。例えば契約を結ぶ時には、契約書を印刷、捺印後に郵送し、相手方も捺印、印紙を貼って郵送するというやり取りです。お客様との契約がデジタル化できるとお互いのシステム上で確認してボタンを押すだけで契約処理が可能です。印紙も不要になります。両社が喜ぶ結果が得られるのは、お客様を巻き込んだデジタル化にあり、これこそがDXが実現した状態と言えます。

受発注の処理も同様で、お客様からの注文をFAXやメールで受けると、社内での転記作業が発生します。しかし受発注システム（BtoBネットショップ）を導入すると、お客様が入力した注文がそのまま処理され、受注処理、在庫管理、請求処理などが一度に片付きます。デジタルインボイスの普及も期待されており、受発注処理の進展は今後重大なテーマになるでしょう。

ただし、そう簡単に受発注のデジタル化は進みません。お客様が、「当社はFAXで注文したい！」という声は残るでしょう。そこで諦めるのではなく、お互いのメリットを説明し、徐々にデジタル取引を行うお客様を増やしていくことが重要です。

段階を踏んでアナログの紙業務を減らし、デジタル活用業務を増やし、お客様とのやり取りも含めてデジタル化が実現した際には、飛躍的に生産性が向上しているでしょう。

—了—

専門家に相談したい

専門家派遣制度 エキスパートバンク

無料

経営課題に対し、ITコンサルタントや中小企業診断士、税理士、社会保険労務士等の専門家を派遣いたします（最大3回）。事業計画に関するご相談はもちろん、IT導入に向けた相談やホームページのアクセス向上等、様々な課題に対応した専門家を派遣いたします。

専門家が窓口で常駐 ビジネスサポートデスク（東京南）

無料

経営課題の解決をサポートする専門家が常駐し、様々な相談に対応いたします。ITを活用した生産性向上、Web活用、事業承継対策、補助金・助成金活用等、企業経営に関する様々な課題解決のお手伝いをしております。

事例から学ぶ！

品川区内中小企業の ICT活用事例集

<東京都地域持続化支援事業（活性化事業）>

発行月 2024年1月
事業名 品川区・生産性向上推進事業
発行 東京商工会議所 品川支部
〒141-0033
東京都品川区西品川1-28-3
区立中小企業センター4階
電話：03-5498-6211
URL：<https://www.tokyo-cci.or.jp/shinagawa/>