二人三脚で経営革新!

ITコーディネータ 活用事例集 vol.10

ホームページ、タブレット・スマホ、業務システム

全国に広がる多彩な支援事例

ITコーディネータとは

特定非営利活動法人
ITコーディネータ協会（ITCA）

ITコーディネータは次のような特長を持っています

① 経営者の立場で話ができる	経営者の立場に立って、経営戦略に沿ったIT化をナビゲートします
② 成功のプロセスを知っている	経営戦略策定からシステム導入・運用まで一貫した「ITコーディネータプロセス」を習得しています。このプロセスに沿って、各企業の実情に合わせたサポートをします
③ 経済産業省推進の資格	経済産業省が推進する資格です。毎年の資格更新を義務づけており、常にサービス品質が保持されることで、高い信頼性を確保しています

ITコーディネータ協会（ITCA）は、経済産業省をはじめとした関連機関との連携のもと、ITコーディネータの資格認定、普及・啓発、実践活動支援、継続的な育成支援などを推進しています。
ITコーディネータ協会のホームページからお近くのITCを探すことができますので、どうぞご利用ください。
ITCは全国200以上にのぼる届出組織を作っており、これらの組織も窓口となって、皆様をサポートします。

ITCA ITCoordinators Association
特定非営利活動法人 ITコーディネータ協会
〒113-0021 東京都文京区本駒込2-28-8 文京グリーンコート センターオフィス9F
お問い合わせ先 TEL 03-6912-1081 URL http://www.itc.or.jp

頒布価格315円（税込）

静岡県浜松市・紳士服オーダー　**鈴木洋服店**の場合

ホームページで何を伝えるか

その情報は、顧客が価値を感じるか？足を運んでもらえる店への挑戦

緑深く天竜川やダム湖がきらめく国道152号線を北へ。自然豊かな浜松市天竜区に店舗を構える鈴木洋服店は、紳士服オーダーの専門店だ。林業で栄えた地域の人々の仕事服を担ってきた。現在は三代目店主・鈴木貴氏が店を支える。

鈴木洋服店　店長　**鈴木貴氏**

紳士服市場は量販店の台頭やイージーオーダーの普及により大きく変化し、顧客の意識も変わってきている。今では同業者よりも既製服販売店が競合相手だ。

鈴木店長は「自分に合った服を求めるお客様がいなくなることはないとしても、人の行き来が多い街中に店舗を移そうかと悩んだ時期がありました」と打ち明ける。

考え抜いた末、「良いサービスを提供してわざわざ足を運んでもらえる店にしよう」と決意した。

天竜川が形作る景観が美しい場所に店を構える

来店客とはじっくりと話をし、着用目的や好みを把握し生地選びを行う。ボタンの位置、ウエストの絞り位置、襟のラインなどを相談し、活動的な職種であれば動きやすいゆとりを設けるなど、着心地よく満足感が高い「自分にピッタリの一着」を提供している。

最近力を入れているのはウェディングスーツ。結婚式の後は、上着の丈を詰めるだけでなく、目的に応じてリメイクできるのが強みだ。

顧客がほしい情報は別のところにある!?

鈴木店長が、こうした自社の特徴を多くの顧客に知らせるために使ったのがホームページである。

ITコーディネータ和田喜充氏のアドバイスのもと、低価格でホームページの制作・公開ができるJimdoを利用（当時は「みんなのビジネスオンライン」）して2013年にリニューアルした。

鈴木店長と和田氏との出会いは、和田氏らが地域で自主開催している「北遠ブログ村」にさかのぼる。隣接市である磐田市の「ブログ村」活動を知った現・天竜商工会の仙田昇氏の尽力で始まったものだ。

鈴木店長は、ホームページを開設しネット販売を試みたが足踏み状態となり、ブログで少しずつ情報発信をしていたところだった。

和田氏は以前のホームページの課題として「完成品の写真を多用している点」を指摘した。「注文服を知らない人にとって、きれいな服が並んでいても既製品と同じに見えます。服を作るプロセスこそ

会社概要

鈴木洋服店

静岡県浜松市天竜区横山町631-1

- 設立：1931年
- 従業員数：2名
- 事業内容：紳士服のオーダーメイド、お直し等
- URL：http://www.tailorsuzuki.jp/

鈴木洋服店のホームページリニューアル

〈以前のサイト〉
- ITに興味はあったがホームページは「作りっぱなし」になっていた
- 完成したスーツの写真を中心とした紹介

〈新しいサイト〉
- 完成までのプロセスを紹介。写真や動画も
- 訴求したいブライダル用途を探しやすく
- ブライダルや地名など検索用語を意識

効果
ホームページを見ての来店増
ブライダルスーツの人気上昇

〈和田喜充氏からのアドバイス〉
- 完成品だけの紹介では既製服と区別がつかないのでは？
- オーダーならではの特徴がある

➡作るプロセスを伝えて価値を感じてもらおう

鈴木洋服店のホームページ
http://www.tailorsuzuki.jp/
人気のブライダルスーツへの入口を見やすい位置に配置している

が訴求ポイントだと感じました」

鈴木店長にとって予想外の話だった。「型紙、仮縫いの様子などは仕事の途中経過ですから、見せられない。完成品の素晴らしさこそ見せるべきだと思っていました。でもそうではないとは…」

完成するまでのプロセスを丁寧に表現することこそ、「こうやって作るからピッタリの服ができる」と顧客が価値を感じる肝なのだ。

そこで、最近では、ノミを使ってボタンホールの穴をあける写真や動画をアップするなど、積極的に作業風景を開示している。さらにオーダーの標準価格を提示し、顧客に費用の不安を抱かせないようにした。

ブライダル分野での存在感を高めるために

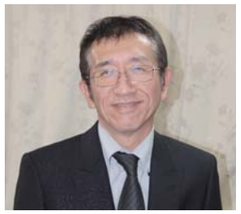
現在は、少しずつ情報を増やし、ブライダル目的の顧客なら関連コンテンツが探しやすいよう目的に応じた動線の改善を続けている。また、スマートフォンからの表示が見やすいコンテンツ構成にも気を配っている（Jimdoではスマートフォン用のサイトは自動生成される）。

サイトを見てオーダーに訪れる顧客は徐々に増えている。立地の問題もサイトで説明しており、「若い方はグーグルストリートビューをご覧になっているので違和感なく来ていただけます」と鈴木店長。訪問客がどんなキーワードで検索したかのチェックも怠らない。

「既存のお客様を大切にしていくのはもちろんのこと、地域にさらに愛され信頼される会社を作っていきます。ブライダルなら鈴木洋服店、と言われるのが目標です」

鈴木店長はサイトリニューアルの手ごたえを感じている。今後は顧客管理システムの活用も検討していきたいとのことだ。

支援機関紹介



天竜商工会
天竜支所
支所長　**仙田昇氏**

鈴木洋服店への専門家派遣に際し、派遣機関となったのが天竜商工会である。仙田氏は、ブログを通じてネット活用を学び合う「ブログ村」の活動を知り、天竜地区での開催を後押しした。

「他地域から顧客を呼べる店があればあるほど地域は活性化します。補助制度を活用していただきながら支援を続けていきたい」と話す。

仙田氏は自身の趣味であるカラオケステージ用の衣装をオーダー。結婚式などでも使える生地を選んだ納得の一着である（写真はそのジャケットを着用中）。

サポーター紹介

ITコーディネータ
ジョイプランツ
代表　**和田喜充氏**

静岡県西部・愛知県東部を中心にコンサルティング活動を展開。ネットやモバイルなど身近でありながら使い方次第で効果を高められるツールの活用支援を得意とする。

地域の人々がネットを通じた情報発信について学べる「ブログ村」活動を10年以上にわたり行っている。

鈴木洋服店の支援においては、店側が発信している情報とユーザーが価値を感じる情報とのズレを指摘し、同社の特色が伝わりやすいサイト作りをナビゲートした。

鈴木店長は「ブログ村でお互いの顔が見えていたので、スムーズに支援を受けられました。細かいところを変えるだけでも効果が出たのには驚きました」と笑顔で話す。

地道な地域活動が根をおろし、また1社、地域の企業を前進させた。（写真は鈴木洋服店でオーダーしたスーツを着用）

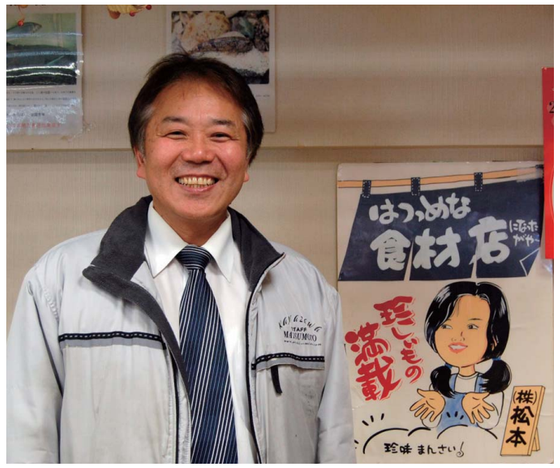
掲載「COMPASS」2015年冬号

人材育成とモバイル活用

食材提案ができる人材を増やす！蓄積したノウハウをタブレットで活用

石川県金沢市・食材卸業　**松本**の場合

多様な食文化が育まれ、食に対する意識が高い加賀百万石の城下町・金沢。江戸時代の文献には、ハレの日には現在の価値換算で10万円レベルの食事を楽しむ市民の様子が記録されているという。舌の肥えた人々を満足させる料亭・飲食店や旅館が集まる金沢を支える食材卸会社が、金沢の台所・近江町市場に社屋を構える松本である。



代表取締役社長　松本信之氏

食材流通の在り方は？提案力で勝負

生クチコ、このわた、ツルモ、鴨肉…。普段の食卓ではあまり目にしない「料亭食材」をはじめ、プロの料理人が満足する食材を約1万点扱う。取引先の平均料理単価は1万円以上のレベルだ。二代目社長の松本信之氏は、ビジネスの状況を次のように説明する。

「以前に比べ物流が発達し、誰でも仕入れができるようになりましたので、卸売業も差別化が重要です。お客様に頼まれた食材を納める時代から独自の食材を提案する時代になったと認識しています」

同社からしか仕入れられない生クチコなどはその典型だ。松本社長は幅広い食材、その調理法やメニュー例などの豊富な知識で信頼を獲得し、事業を伸ばしてきた。

この強みは反面、経営課題でもあった。提案営業ができるのは松本社長だけだったからだ。

「商売は人に依存します。商品知識も営業力も。自分だけが知っている知識をどう社員に伝えて人材のレベルを上げるかを考えてきました」と打ち明ける。

会社概要

株式会社 松本

石川県金沢市下近江町17

- 設立：1976年（創業：1958年）
- 従業員数：10名
- 事業内容：珍味・総合食品の卸売り、淡水魚養殖・天然魚の販売、インターネットによる通信販売
- URL：http://matumoto.co.jp/

店舗でも直接食材の購入ができる

旧知であった中小企業診断士・ITコーディネータの遠田幹雄氏の協力も仰ぎながら、社員教育に力を注いできた。社員一人ひとりと面談し年間目標を決め、目標達成のプロセスを通じて力を伸ばしている。

松本社長が蓄積してきた食材提案の知識を共有する点では、とくにITが役立っている。

社内ブログに食材紹介 タブレットで顧客に案内

同社では、毎日のように食材の勉強会や営業のロールプレイを行っており、その際の松本社長の説明を担当者が社内用のブログ（WordPressを利用。パスワードを設定し、社外には非公開）に登録する。食材名、季節、行事などのキーワードを指定して、あとで探しやすいようにした。

例えば、「のどぐろ」のページを開くと、「フライもよいが高級感を出すなら天ぷらです」と解説があり、のどぐろの実物や調理例の写真が出てくる。

昨年からは営業担当者のパソコンをタブレット（Windows）に変更。客先でタブレットからこのサイトを開き、顧客が求める商材をその場で検索し、内容を参照するスタイルにした。食材のことを完璧に覚えていなくとも、一緒に画面を見ながら（読みながら）説明できるのがタブレットならではの利点だ。

拡大縮小が容易なので、調理例の写真を臨場感を持って伝えられる。「いかにお客様とコミュニケーションを図っていくかを考えるうえで、ビジュアルはインパクトが大きい」と松本社長は言う。

入社3年目となる営業担当の堀理恵氏は、「例えば、〝春の御膳〟という項目をタップすればいろいろな食材や調理例が出てきますので、読みながらお客様とお話しすると納得してくださいます。私自身も仕事が身についてきました」と利用の様子を笑顔で語る。

この方法をアドバイスした遠田氏は、「ブログを書くだけでよいので仕組みは簡単です。大事なのは毎日続けること。蓄積するほど効果が表れてきます」と解説する。

営業担当者の目標設定は、若手社員は顧客へのプレゼンテーションの数、10年選手以上は納品数で行っているそうだ。

多彩な食材提案にITは必須 フードプロデュースも強化

Windowsタブレットは、オフィスにいるときはキーボードを接続して事務処理用のパソコンとして活用できる長所がある。今は、社内外の業務を1台でこなせるようになった（社内ではWi-Fi経由でインターネット接続）。

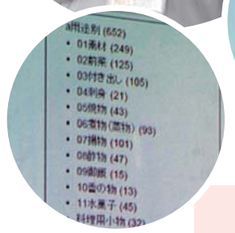
その他、販売管理システムやグループウェアによる日報の共有などにITを活用。また、全国に食材を通信販売するネットショップも2000年から運営している。

「ITがなかったらビジネスは進みません。絶対必要。そして、社員が働いているときに楽しくなかったら会社は良くなりません。そのために『勉強せえよ』と言っています」と言う松本社長は、人材育成の取り組みに手ごたえを感じている。今後は、商品開発支援などフードプロデュース業にもさらに力を入れていく構えだ。

タブレットと食材活用データベース（社内ブログ型）を活用して顧客への提案を行っている堀理恵氏。
社内にいるときは、キーボードを接続し、パソコンとして利用する

訪問時、商談するときの画面例

コンテンツの調理例（パソコンの画面の一部）



コンテンツは食材や用途別、シーン別などのカテゴリーに整理されている（パソコンの画面の一部）

<松本のIT活用>

- 食材を販売するネットショップの運営「おいしい店ドットコム」 http://oishi-mise.com/
- グループウェアの活用（会議内容や日報の共有）
- 販売管理　など

サポーター紹介

遠田幹雄氏
株式会社ドモドモコーポレーション 代表取締役
中小企業診断士 ITコーディネータ
http://dm2.co.jp/

北陸を中心に活動。地域企業の経営コンサルティングを行う傍らWeb活用をはじめとするIT経営関連セミナーの講師としても活躍。

セミナーやブログ、SNSでは「どもどもの遠田」として「ダジャレを連発し周囲を和ませるプロ」として人気だ。

「年商1億円の会社を10億円にする黒子」をポリシーに、中小規模企業の支援を行っている。

松本へのITや経営に関するサポートは10年以上になる。ネットショップの立ち上げやグループウェア、食材データベースの支援などその時々のIT課題に対応しつつ同社の成長を支援している。「経営課題は5、6年で変化してきますが、共通するテーマは"人"です」と言う通り、人材育成支援は継続的なテーマである。

松本社長は、「当社の課題を把握したうえで、解決策の相談には適切に応えてもらっています」と感想を話している。

掲載「COMPASS」2015年春号

金融機関との連携支援

IT企業からメーカーへ第二創業
信用金庫との良好な関係が改革を後押し

東京都渋谷区・スマートフォン関連小物製造　エージーリミテッドの場合

スマートフォンが芝生に――進化したテクノロジーの裏側にホッとする芝生の緑を演出するスマートフォンケース「シバフル」。仕掛け人は東京・原宿にオフィスを構えるAGリミテッドである。

創業当時、同社はスマートフォン向けアプリケーションを開発するIT企業だった。

代々木公園の芝生を手元に――スマートフォンケース「シバフル」
名前や企業名などのレーザー加工商品（右）も人気。同シリーズのネームタグ、コースター、ブックカバーなども。
（写真提供AGリミテッド）

飯野健一社長は事業転換を決意した「第二創業」の理由を次のように振り返る。

「スマホのアプリは画面の中でピコピコ動くだけ。画面から外に飛び出し、スマホケースのメーカーとして人を笑顔にできないかと考えたのです」

オフィスの近くに代々木公園があり、「この気持ちよさを持ち歩けたらどんなにいいだろう」との思いから、「シバフル」の発想が固まった。要素技術を調べ町工場を回り、素材を静電植毛する方法を開発したという。

商品完成後はプロモーション活動を通じて動画メディアやテレビ番組で紹介され人気が上昇。月に数千個の出荷ができるまでになった。芝の面に企業ロゴや名前などを「レーザー芝刈り機」で名入れした商品も好評である。

売上が伸びているが故の悩み
生産や在庫管理をどうするか

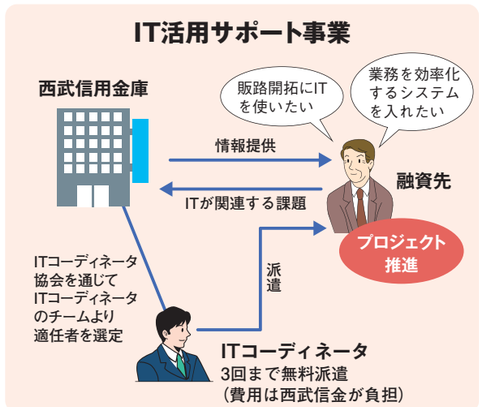
歓迎すべき売上増は、同時に相応な事業運営体制を求めた。

「受注と紐づいた在庫管理や資材管理、迅速な納期回答ができるシステムが必要になりました。Excelでの管理が限界に近づいていたのです」と飯野社長は話す。

この悩みを、融資を受けている西武信用金庫原宿支店の菊村光氏に話したところ、同金庫が提供している「IT活用サポート事業」を紹介された。

西武信用金庫の同事業は、連携しているITコーディネータ協会を通じて課題に適した専門家を選び3回まで無料で派遣するものだ。融資先企業の経営支援活動を主軸に据える西武信用金庫ならではのサービスである。

エージーリミテッドは、2014年春にITコーディネータ・用松節子氏のコンサルティングを受けることとなった。



会社概要

エージーリミテッド

＜原宿アトリエ＞
〒150-0001　東京都渋谷区神宮前3-25-18
THE SHARE 214

- 従業員数：5名
- 設立：2008年
- 事業内容：製造業、小売業、受託開発ソフトウェア業
- URL：http://agltd.jp/

代表取締役　飯野健一氏
「シバフル」に名入れをする「レーザー芝刈り機」、「ShibaCAL」の前で

ITコーディネータの支援で業務の流れを整理

用松氏がまず行ったのは、業務フローの把握だった。原材料の発注、製造（植毛）、在庫品の管理、さらに名入れなどの加工の流れを、人と情報の二面から整理。データが連動する部分を明確にした。例えば、植毛のステータスに移ると原材料が引き落とされ、植毛中の商品個数が増える。これらがシステム上で連動すれば、データの正確さも保たれる。

「例えば：iPhone5用の製品でも、芝の色の違いやレーザー芝刈り機で文字を入れるなど枝分かれしていきます。こうした現状を踏まえた商品マスターの持ち方なども議論しました」と用松氏は説明する。

この整理に基づきデータベースソフト「FileMaker」を使ってシステムを構築。一つの工程修了を入力するとステータスの変更やデータの更新が行われ、在庫状況を正しく把握できるようになった。

販売量がさらに増えた現在は、生産管理システムとの連動が必要になり、クラウド型の生産管理システムに移行した。成長に合わせてシステムも進化させているが「業務分析をしたことが基礎になっています。良いタイミングで整理ができてよかった」と飯野氏は笑顔で話す。

今後は海外展開を進め売上の20％を海外にしたいとのこと。並行して新商品の開発も行っており、また新しい消費者の「笑顔」を生むことだろう。

サポーター紹介

ITコーディネータ
用松節子氏

株式会社ITC総合研究所
http://www.itc-ri.jp

自称「庶民派ITコーディネータ」。

Webサイト構築支援から生産管理システムまで中小企業の現場で求められるIT活用のコンサルティングを行っている。「FileMaker」については3年前からグループで研究しており、構築支援まで踏み込んだ支援が可能だ。

西武信用金庫の「IT活用サポート事業」においては数名のITコーディネータとチームを組んでいる。それぞれが得意分野を支援する一方でメンバー内で情報共有を行い研鑽に努めている。

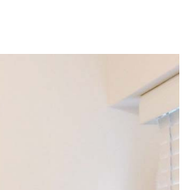
飯野社長は「柔軟かつ論理的でバランスに優れた方。良い機会をいただき業務の流れを整理できました」と話している。

中小企業の課題解決に踏み込む金融機関

西武信用金庫

http://www.seibushinkin.jp/

［本誌3ページの落合理事長のインタビューも参照してください］



原宿支店
支店長　田村康彦氏

AGリミテッドにITコーディネータを派遣（無料で3回）した西武信用金庫は、マッチングや人脈拡大、販路拡大をはじめ経営者の悩みを解決する支援を、業務の一環として行っている（ITコーデイネータの派遣は「IT活用サポート事業」）。

AGリミテッドの担当支店である原宿支店の田村康彦支店長は、日常の支援活動を次のように説明する。

「普段から経営者の方との関係を密にして交流会へのお誘い、補助金のご案内、専門家の派遣などを行っています。原宿は特に若い経営者の方が多く、ビジネスモデルの新しさを伸ばしていきたいと思っています」

若手経営者の会である西武ニューリーダーズクラブ（SNL21）が毎年開催する交流会では、千人を超える経営者が参加。経営者同士の交流が積極的に行われる。

「金融機関はひたすら数字を追いかけている堅いイメージがありますが、経営者の方の身近な存在であるよう、若い職員とともにご支援していきます」と田村支店長。

飯野社長が西武信用金庫の融資を受け始めてからまだ1年少々だが、在庫管理の悩みを話したことがシステム化のきっかけとなった。「担当者の方は、何か新しい情報があると電話をくださいますし、私も新しい取り組みをした際はお知らせしています」（飯野社長）と良好な関係を築いている。

支援サービスが充実した金融機関と上手に付き合うことも、経営者の仕事の一つといえる。

掲載「COMPASS」2015年夏号

ITコーディネータ連携
金融機関からのメッセージ

融資先の業績を上げ 自らの業績も上げる信用金庫

西武信用金庫 落合 寛司理事長に聞く

ITコーディネータ協会は平成25年12月6日、地域の活性化と産業の振興を図るため相互に協力し、地域社会の発展に寄与することを目的に、西武信用金庫と包括的連携・協力協定を締結しました。

――業績は右肩上がり、格付けも上昇。その理由は？

落合 おかげさまで、預金残高、貸出金残高、収益がプラスで推移する一方、不良債権は残高・比率ともに減少しています。延滞率も0・07％という低い数値となっています。この成果は、コンサルティング機能を発揮した課題解決型の提案活動によって、お客さまが経営改善に成功し元気になっておられるという何よりの証しです。

――まず自ら変革し、「お客さま支援センター」という課題解決型の提案活動により融資先企業の業績を上げたのですね。

落合 創業・起業から事業拡大、販路開拓、事業承継といった分野で、ビジネスマッチングやイベント・セミナー、約3万人の専門家と連携したコンサルティングなどを提供しています。

2013年12月にはITコーディネータ協会と中小企業支援に関する包括的協定を締結しました。それまでも個々に連携はしていましたが、企業経営に戦略的なIT活用がますます必要不可欠となる中で、「メインメニューにすべき」と判断しました。「IT活用サポート事業」というメニューを設け、IT分野の課題解決が必要なときは、ITコーディネータの方を派遣しています。

――ITコーディネータ個人ではなく、ITコーディネータ協会と提携した意味はどこにありますか。

落合 医者の専門分野が多様であるのと同様、ITの専門家にも得意分野があります。満足のいく結果を得るには、「この分野なら、あのITコーディネータが良いのではないか」と、プロの目で「専門家を選ぶ際のコーディネート」をしてもらうことが大切です。いずれは、職員自身が判断できるよう、実証を積んでいきたいと思います。

この2年間で200件ほどの派遣実績を挙げました。とはいえ融資先は3万社ありますので、まだまだ少ない。もっともっとご活用いただけるよう力を入れていきます。

――IT活用の重要性をどのように捉えていますか。

落合 日本の中小企業にとって大きな課題は、販路拡大と経営の合理化・効率化の2つです。

製造業を中心に大手企業の下請けを続けてきた企業は、自力で売上を確保するためにホームページの活用などを通じた販路開拓への取り組みが欠かせません。

また、経営の合理化・効率化を図るには、企業の体力・体質を長期的な視点で分析できる貸借対照表の分析が求められます。日々の経理データを分析・活用したいものです。

いまやITなくして経営はできない時代になっています。「私には関係ない」と興味すら持たないようでは、経営改善は成し遂げられません。必要な道具として活用し、経営効果を上げてほしいと願っています。

もはやITなくして経営改革はできない

プロフィール

西武信用金庫

創立：1969年6月30日
本店所在地：東京都中野区中野2-29-10
営業地区：東京都、埼玉県、神奈川県の一部
店舗数：本支店67、ATMコーナー 36 計103
職員数：1134名（2015年3月末現在）

掲載「COMPASS」2015年夏号（インタビューはCOMPASS編集部）