

# IT 二人三脚で経営革新! ITコーディネーター

## 活用事例集 vol.7

- 「IT経営」の担い手、  
ITコーディネーター
- 最適なIT導入を指南し  
経営改革を支援



- 〈サービス業①〉 **事業拡大に必要なデータとは** — 千葉県・オオクシ(理美容業)
- 〈サービス業②〉 **新サービス開発とデータ活用** — 三重県・ホンダオート三重(自動車ディーラー)
- 〈サービス業③〉 **顧客対応のスピード化** — 沖縄県・大宮工機(建設機械レンタル業)
- 〈サービス業④〉 **ホームページによる稼働率向上** — 茨城県・水戸プリンスホテル(宿泊業)
- 〈農業〉 **リピート率を高める仕組み** — 熊本県・コッコファーム(農業・食品製造業)
- 〈流通業〉 **取引先と連携したシステム活用** — 愛知県・八幡ねじ(ネジ製造販売業)
- 〈製造販売業〉 **製造工程を明らかに** — 京都府・織彦(西陣織製造販売)
- 〈建設業①〉 **技術とサービスの品質向上** — 石川県・玉家建設(住宅建設業)
- 〈建設業②〉 **事業の多角化と信頼獲得** — 青森県・小坂工務店(総合建設業)
- 〈建設業③〉 **売上アップへのIT活用** — 福島県・古山鉄筋工業所(鉄筋工事業)
- 〈自治体編①〉 **情報システムの最適化** — 宮城県
- 〈自治体編②〉 **ITの適正発注を実現** — 埼玉県志木市

## ITコーディネータが活躍するプロジェクト(例)

①経済産業省推進事業にて  
ITコーディネータは経済産業省が推進するIT経営応援隊・地域イノベーションパートナーシップ(平成22年現在)における経営者研修会講師、セミナー講師、個別相談の専門家等で活躍している。

これらの行事に参加すれば、実際の様子を体験することができる。

②中小企業向け支援策にて  
「中小企業応援センター」(平成22年度の場合)などの中小企業向け支援制度において、専門家として活躍している。かならずしもITの課題が表にでていなくても、相談が可能である。

③支援機関の専門家派遣制度  
都道府県等の中小企業支援センターや商工会議所、商工会などの支援機関では、ITや経営に関する専門家としてITCが活動しているケースがある(各支援機関により事情が異なる)。

④ITCを実際に活用した経営者に相談  
最近増えているのが、実際にITCを活用した経営者から紹介を受けるケースだ。本誌事例はもちろんITCの活動事例に掲載されていたり、近くにITCを知る経営者がいたら、率直なところを尋ね、紹介してもらってもよいだろう。

ITコーディネータ協会でも、ITCの事例情報、プロフィール情報の紹介や、相談窓口業務を行っている。

## ITコーディネータ協会からのメッセージ



ITコーディネータ協会  
事務局 久保寺良之

経済産業省が実施している「中小企業IT経営力大賞2010」では、優秀賞受賞企業の半数にITコーディネータ(ITC)が関与しており、活動の成果が現れています。

最近では、企業への支援に加え、自治体、医療、農業など支援分野が広がっており、ITCが共通で身につけている「プロセスガイドライン」がお役にたっていると感じています。これからも地域の活性化の支援活動に取り組んでいきます。

企業経営者の皆様には、ITの上手な活用により経営効果を高める「IT経営」に踏み出して欲しいと思っています。

ITCと一緒にIT経営の実現を目指していきましょう。

## ITコーディネータの活用に関するご相談は ITコーディネータ協会へ URL: <http://www.itc.or.jp/>

### ITコーディネータ協会からのメッセージ

会社の経営改善が必要と感じたら、ITコーディネータの活用を!

ユーザーのために、コーディネータの立場になってお話しするのがITコーディネータです

ITコーディネータの活用で御社の経営を飛躍させましょう!

会社の未来のためにITコーディネータと夢を語りませんか?

高橋真治 元永亜子 中塚一雄 山川元博

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。

ITCのご活用については、ITコーディネータ協会のホームページからお近くのITCを探することができますので、どうぞご利用ください。ITCは全国190以上に上る届出組織を作っています。これらの組織も窓口となって、皆様をサポートします。

また、ITコーディネータ協会でもご相談を承ります。



特定非営利活動法人  
**ITコーディネータ協会(ITCA)**  
電話:03-5733-8380

本冊子に掲載されたITコーディネータ活用事例は中小企業のIT入門マガジン「COMPASS」(発行:リックテレコム)のもとに制作しました。

「COMPASS」は、協賛企業のご協力により、年4回(1月、4月、7月、10月)発行しており、ITコーディネータの活用事例、公的支援制度、経営改革を目的としたIT活用の方法などを、イラスト・図解を用いながらわかりやすく解説しています。

中小企業経営者(情報関連ご担当者)の皆様は1社につき1冊まで無料で読みいただけます。ご登録はCOMPASSのWebサイトにて  
URL: <http://www.compass-it.jp/>

## 経営とITに精通する専門家のご紹介

# ITの新潮流も意識し、最適導入を支援

# よりよい経営の実現へ

# ITコーディネータがお手伝いします!



「今の業務、もっと効率化する方法はないだろうか」「ホームページ活用はもちろん、クラウドやツイッターなど、時代についていくにはどうすればよいだろう」「ITを使うと正しくスピーディに仕事ができそうだが、ITの専門家が社内にはいない…」このような経営とITに関する課題はどの企業にもあることでしょう。

IT技術の進歩は目覚しく、上手に取り入れていけば経営に効果を上げることができます。ただ会社が一社一社異なるようにITの選び方や導入の仕方も経営のあり方によって変わってきます。多数ある選択肢の中から自社にピッタリあった導入方法を見つけるに

は、専門家の活用が有効です。企業がよりよいIT活用を進めて経営力を上げる「IT経営」をサポートする専門家がITコーディネータです。

**経営者の立場で最適導入をサポート**

ITコーディネータ(以下ITC)は、経営とITの両方を理解し、効果的なIT導入を支援します。経営に精通しているの、いきなりITから入るのではなく、経営者の思いをじっくり聞き、それを実現する手立てを経営者の立場に立って考えます。ITCは経営戦略策定からIT導入、サービス活用まで一貫したプロセスを学んでおり、どの段階からでもしっかりとサポートを行うことができるのです。

最近では、クラウド/SaaS(Software as a Service)といった、ITを「所せす利用する」風潮が高まってきています。独自システムを構築する形だけでなく、サービスを選んで組み合わせるIT導入の方法

も増えてくるでしょう。

このような場合も、「独自システムの構築とクラウド利用のどちらがよいか」「どんなサービスを組み合わせるのが自社にとって最適か」など、各種相談に応じられるのがITCです。

地域で頼れる相談相手として、ITCの活用をご検討ください。

**特徴1**  
経営者の立場で話ができる

これまで、システムの専門家は経営面まではカバーしないことが多く、経営者の思いを十分に反映できないケースもありました。ITコーディネータは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。

**特徴2**  
成功のプロセスを知っている

ITコーディネータは、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ビジネスモデルの構築や儲かるIT化戦略の実現・推進をサポートします。

**特徴3**  
経済産業省推進の資格

ITコーディネータは政府の「IT新改革戦略」を支える重要な人材として、経済産業省が推進する資格です。毎年、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コーディネータはこんな人材です**

サービス業①

事業拡大に必要なデータとは

千葉県千葉市・理美容業 オオクシの場合  
多店舗展開で夢と誇りを持てる業界に  
顧客の再来店率向上にITを活用

対前年比売上は6年連続で10%以上アップ。売上額は4年間で2倍の5億円近くに。千葉県を拠点に理容室・美容室を経営するオオクシは、店舗数を着々と増やし業績を伸ばし続けている。

しかし、大串哲史社長が1店の理容室を引き継いだ当時、会社は厳しい状況に置かれていた。

「備品が壊れても修理ができず自分たちで直したり、若い従業員を採用して必死に指導したり」と、工夫しながらなんとか営業を続けた。しかし、従業員には毎晩



代表取締役社長 大串哲史氏

会社概要

株式会社オオクシ

千葉県千葉市稲毛区稲毛3-5-8  
設立：1982年  
従業員数：90人  
事業内容：理容室、美容室の運営。「ヘアサロンオオクシ」「カットオンリークラブ」など。トレーニングセンターを併設し、技術的な講習会から接客マナー、経営学までを研修している。  
URL：http://ohkushi.co.jp/



店舗風景

コンビニでは常識のPOSがない

若い従業員の熱意が顧客に伝わったのか、引き継いだ理容室の業績は回復し、美容室の経営にも踏み

のように「将来は多店舗展開する」と夢を語ったという。大串社長自身も、学生時代の友人に「床屋のおやじになるのか」と言われたことがあり、この業界で生きる人々が、もっと夢と誇りを持てるようにしたいとの一心で、仕事に没頭した。

出すことに。多店舗展開に際し大串社長は仕組み作りを行い、IT面ではPOSレジシステムを求めた。

「以前、コンビニエンスストアでアルバイトをした際に単品単位で緻密な管理をするPOSに驚いたのですが、この業界はレジを持たない店もあるくらい真逆の世界。まず売上と顧客管理だけでもシステムを入れたのです」

大串社長は当時をこう振り返る。その後、経営の勉強を重ねる過程で、理美容室においては一度来店した顧客が再来店する率を高めることが経営

の要であると判断。POSレジと連動して、各店舗、さらに美容師ごとに顧客の再来店率(リ

再来店率は80% データは指導のために

しかし、美容室は技術者の世界。データで管理されることには当然反発が予想される。また店長や先輩など序列があるなかで、詳細なデータを取り過ぎると混乱を招きかねない。事実、店長より若い従業員の方が再来店率が高いという現象も起きたそう。

システムを定着させ、効果を上げるにはポイントがあると大串社長は打ち明ける。

「導入には順番がありますし、どんなデータを共有するかの選別も必要です。粗探しをするのが目的ではありませんから」

オオクシでは、皆が力をつけ、

ターン率)をデータとして取得できるようにした。



ビューティーコミュニケーションシステム 代表取締役 鈴木陵太郎氏

目標達成するためにデータを取ると周知した。達成率の低い従業員を責めるのではなく、どんな顧客に対するどの業務に課題があるのかを発見する。そして弱い部分は

指導して一緒に目標達成率を高めようというスタンスを取っている。指導項目はカットの方法から接客までかなり細かく分けており、何を研修すればよいか具体的にわかるようになっていく。

この実務を担っているのが別会社としてあるビューティーコミュニケーションシステム社の鈴木陵太郎社長である。鈴木社長は長年にわたりオオクシの従業員として成長を支えてきた。

「データやお客様からのアンケートに基づき分析検証し、問題点が発見されると店舗を訪問して改善までを行います。自分も美容師として現場にいましたので具体的なアドバイスができます」

鈴木社長は自身の役割をこのように語る。上司でないことがむしろ話しやすさに通じ、現場で一緒に汗をかきパートナーとして、従業員のスキル向上に寄与している。このようなデータ収集と運用・指導のサイクルが一貫して回ることによって、顧客の再来店率は上昇。現在は会社全体の平均が80%を超え、業績向上を導いている。

サポーター紹介



ITコーディネータ 野村真実氏  
日本IT経営センター有限責任事業組合 千葉IT経営支援LLP理事長

大手ITベンダーにて金融関係のシステムや企画分野で活躍後、独立。拠点は千葉県に置きながらも、金融機関とITコーディネータの連携支援などを通じ、全国で頼りにされる存在である。

2008年の関東IT経営応援隊事業を通じてオオクシのセキュリティ診断を行い、大串社長の経営姿勢や、システムの活用などに共感。「オオクシさんの場合はむしろ時代が来てきた印象。クラウド型システムも流行だからではなく、複数店舗の情報素早く入手する目的から導きだされています」と分析する。

最近では、内部文書の管理を通じて経営戦略の再整理を支援。大串社長は「野村さんは優秀な方。私の話をじっくり聞いて、内容を整理してくれます。そろそろ社内にも盲点が出る時期で、外部チェックをお願いしたいと思っていましたが見つからずいました。良い人に出会えました」と話す。経営者の思いを傾聴し言語化できる力が、信頼される大きな要因になっているようだ。

本システムは数年前にASP型に移行した。以前は店舗ごとの情報収集・整理に時間を要したが、現在はインターネットを通じて情報リアルタイムで収集。分析までのスピードがアップした。

データの活用は経営者の判断がベース

これだけ正確なデータが取れているのなら、給与体系も業績連動型なのでは?と想像するが、そうではないのだという。

「私は理念とフィロソフィーを共有できる人、会社全体を考えた能力を使える人を求めるので、単純な売上連動給与体系にはしません」と大串社長。売上と給与が連

動すれば、従業員は売上ばかりを気にするようになる。それは求める人材像とは異なるのだ。

どんな指標を持って経営数値を扱うかは経営者の考え方が如実に表れる部分だ。オオクシのIT活用からは、単に「見える化」すれば良いのではなく、経営方針に即したデータの取り扱いが大切であることが学べる。

現在は、増えてきた内部文書を取捨選択して余分なものをそぎ落とす作業を進中中。セキュリティ面で指導を受けたITコーディネータ野村真実氏の協力も得て進めている。また、求人とブランディングのためにホームページの活用にも力を入れていくとのことだ。

サービス業②

新サービス開発とデータ活用

「独自能力」を磨いて選ばれる会社へ  
顧客本位のデータ活用が新サービスを生む

三重県津市・自動車ディーラー ホンダオート三重（ホンダカーズ三重中）の場合

ホンダオート三重（ホンダカーズ三重中）の財産は「グラフ」の中にあり、そして「グラフ」から生み出される。  
新車販売の絶対数・利益率は減少傾向にあり、自動車ディーラーは苦戦を強いられている。しかし、三重県津市に本社を構える同社は、売上総利益を着実に上昇させている。経営基盤は年を追うごとに強化されているのだ。

「お客様本位で、他社にない独自能力を発揮しようと常に考えています。それには蓄積したデータ

が何より大切なのです」  
創業者である林口朋一社長は経営方針をこのように語る。  
データの中でも新車の販売台数などはホンダ本社のシステムに蓄積されているが、林口社長はそれに加え営業情報や顧客動向など、様々な数値を長年にわたり蓄積してきた。これらをグラフ化し分析・共有することにより新しい策を打ち出してきたのだ。

その一例が店舗の営業時間。ホンダオート三重は、年中無休・午後8時までの営業と業界では珍しい存在だ。これは、顧客の事故発生が日曜日と月曜日、また夕刻6時過ぎに多いというデータから導き出したものだ（従業員は練られた勤務

シフトによってきちんと休みが取れる体制がある）。顧客の利便性が高まれば、来店数も増える。  
また、新車販売における売上総利益率が下降傾向にあるのを見て、中古車販売や板金・修理サービスの拡充に力を注いだ。その結果、新車販売が低下しても打撃を受けない収益構造にできた。

データ活用といっても初めは手書きからスタートし、試行錯誤しながら進めてきたという。「高度なシステムを作ることより、何の推移が見たいか、つまりどんなグラフが欲しいかが大切です」と林口社長。仮説があるからこそ、データを使いこなせるのだ。

社長と顧問が毎日  
従業員の日報にコメント

社内のデータは「三重中DB」



代表取締役社長 林口朋一氏

**会社概要** Honda Cars 三重中  
**株式会社ホンダオート三重**  
 (ホンダカーズ三重中)  
 三重県津市藤方 1680-1  
 設立：1977年  
 従業員数：90名  
 事業内容：自動車ディーラー（新車・中古車販売、整備サービス等）  
 URL：http://www.hondacars-mienaka.co.jp/

顧客の緊急事態に駆けつける！  
従業員の携帯電話に同報メール

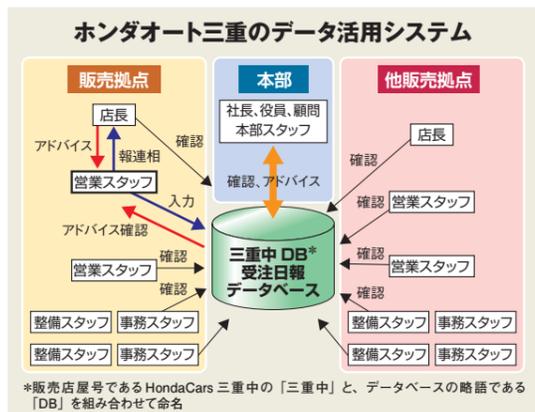
同社には「安心ネットワークシステム」という地域限定ロードサービスがある。これは県内の指定地域内で顧客が事故や故障などに遭遇した場合に、同社の従業員が30分以内に到着することを指すサービスだ。  
出勤依頼があると従業員の携帯電話へ一斉にメールを送信し、近くにいる従業員が現場に駆けつける仕組みを構築している。こうした会社には親しみを覚えるもの。こう

ます」と話している。  
従業員側の受け止め方はどうか。取締役兼サービス部長の稲垣利幸氏は「以前は月末まで会社の状況がわかりませんでした。毎日の動きが確認でき、また激励をもらえるのはやる気につながっています。サービス分野の売上はこの仕組みにかなり伸びています」と話す。情報の共有や双方向のコミュニケーションがモチベーションアップにつながっているようだ。

困った時に迅速に対応してくれた会社には親しみを覚えるもの。こう



写真左から 経営顧問 岸上美勝氏  
 経営顧問 鈴木健次氏  
 取締役・サービス部長 稲垣利幸氏  
 専務取締役 林口浩久氏



販促物やパンフレット類は社内で制作。コストを抑え、タイムリーに情報を提供している

**サポーター紹介**

ITコーディネータ 中小企業診断士 井上俊一氏  
 井上経営コンサルタント事務所 所長

金融機関に30余年勤務した後、銀行系シンクタンクの取締役として、経営管理業務に従事。退職後、自身の事務所を立ち上げコンサルタント業務を行っている。親しみやすくソフトな語り口と広い視野での分析力が魅力だ。経営戦略、情報インフラ構築、業務システムの導入まで一貫した支援が可能である。  
 ホンダオート三重については、「業界として、『初代フィット』が好調で売上高がピークを迎えたあと、どんな手を打つかが勝負でした。新車販売だけでなく、サービス面の充実を図り複合的にビジネス展開を進めたことが利益アップにつながったといえます」と分析する。  
 同社は業務に応じて進めてきた多様なデータ活用を、ある程度統合整理すべき時期に近づいている。「次の段階」への飛躍に、井上氏が活躍する場面が増えそうだ。

ただ、顧客情報を取り扱う場面ではセキュリティへの配慮も欠かせない。林口浩久専務取締役は「メール本文に個人情報が入れず、ワンタイムURLを発行してクリックすることで内容を閲覧できるようにしました。従業員の携帯電話に情報は残しませんし、サーバー上の情報も後で削除されます」と、対策内容を説明する。  
 最近では、IT経営力大賞への応募をきっかけにITコーディネーター井上俊一氏との縁ができた。「すでに良いシステムが構築されていますので、情報活用の観点からシステムの効率性を高めるためのアドバイスをできれば」と井上氏。培ってきた情報活用のノウハウがさらに磨かれることだろう。



サービス業③

顧客対応のスピード化

沖縄県南風原町・建設機械レンタル業 大宮工機の場合  
時機をとらえて「等身大のIT」を導入  
ICタグを使ったレンタル機器管理も実現

建築現場では、ショベル機械や電動工具、簡易トイレまで、工事の時期だけ必要なモノが活躍している。こうした機器の大半はレンタル会社からの貸し出し品だ。沖縄県の大宮工機も建設機械レンタル業を営む会社の一つ。8年前に二代目経営者となった宮城靖一社長は「以前は建設会社が機械を所有していましたが、使いたい時だけ借りる方が資産管理や保管



代表取締役 宮城靖一氏(写真左)  
専務取締役 宮城光秀氏(右)

会社概要  
有限会社大宮工機

沖縄県南風原町字宮平631  
設立：1987年  
従業員数：23名  
事業内容：建設機械レンタル  
濁水処理設備企画製造・レンタル  
<http://www.ohmiyakouki.com/>



戦術商品である濁水処理設備

手作業での業務管理からお金をかけないIT化へ

一つの工事現場では進捗に応じ

が必要な点でトータルコストが下がるため、レンタルが主流になりました」と業界の事情を説明する。同社は、300品目に及ぶ機械・用具を幅広く保有し(個数は数万点になる)、顧客のニーズに応える傍ら、沖縄県の赤土等流失防止条例に対応した濁水処理設備を自社開発。これは同社の戦略商品となっている。

て頻繁にレンタル品の注文や引取りが発生する。大宮工機は1日に60件近くの現場と取引を行っており、従業員の8割は納品業務に従事する。ところが十数年前までは事務処理を手作業で行っていた。貸し出し状況をすぐに把握することができず、また月末は請求書発行のため残業続きたったという。宮城靖一社長はITの活用を考えた。しかし、残念ながら当時は「レンタル業向けのソフトを見たり、利用している企業の話を知りたたりもしました。でも恐らく使っていないはず、ソフトに使われる」のではないかと思ったのです。業務の流れに合わせるためにカスタマイズすると数百万円かかることも、躊躇させる一因だった。「自社に適切なITを探して業

務改善をしたい」と宮城靖一社長の思いを理解し、IT導入を推進したのが専務であり実弟の宮城光秀氏だった。営業畑の社長に対し、専務は経理面から経営を支えていた。そこでまず会計ソフトを導入し、次にデータベース「ACCESS」を用いた請求書発行システムを自ら構築。機能を追加し、従業員の意見を取り入れながら、業務の基本システムとしていった(現在、データベースは「SQL Server」)。

次に課題となったのは、本社の顧客対応強化だった。注文のほとんどは現場監督の携帯電話から入ってくる。「お得意様」には名前を聞かずとも誰なのかを理解して対応したいが、どうしても担当者によってばらつきが出てしまう。宮城専務は「ここを補完するた

めに、電話番号と顧客データを紐づけるCTIの仕組みが欲しい」と考えた。ところが調べてみると専用システムはそれなりの価格であり、別の方法を考えることに。沖縄県中小企業家同友会の仲間からの助言で、電話番号をパソコンにデータ出力する装置を見つけ出し、既存システムとの連携を実現した。

も出せる。「以前は、3回の転記作業がありました。今では電話を切るころには伝票が出力されるほどのスピードになりました」(宮城専務)とのことだ。

ICタグによる管理で機械稼働率の向上へ

現在は、電話がかかるとその番号に連動して顧客や工事現場のデータが画面表示され、それを見ながら対応できるようになった。その場で受注内容を入力し、伝票

そして、2008年に入ってから、個々のレンタル商品の動きをデータ上で正確に捉えられるよう、ICタグを使った管理システムに取り組んだ。沖縄県産業振興公社が実施している「IT活用経営戦略支援事業」で平良弘氏や兼次日出男氏らの支援を受け、さらにIT経営応援隊の事業も活用。

システムの発想は以前からあったが、現物の商品一つずつにどうやってデータ番号を持たせるかが課題だった。例えば番号をバーコード化して貼り付けても過酷な現場では剥がれてしまう。今回、東京の展示会で水に強く、強度も高い条件に

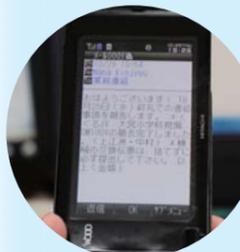


2009年に導入したICタグによるレンタル機械管理システム。



文書管理システムも導入し、各種文書をデータ管理している。

市販のツールを上手に活用



顧客先へ納品に向かう社員には携帯電話を支給。ミーティング情報や連絡事項を携帯電話のメールに一斉配信し、コミュニケーションを深めている。さらにKDDIの「GPS MAP」を活用。従業員が帰社する前に所在地を通知し、立ち寄り箇所がある場合は本社から連絡するようにしている。

サポーター紹介



ITコーディネータ  
平良弘氏  
株式会社インフォスタッフ  
代表取締役  
<http://www.info-sf.co.jp/>

独立系ITコーディネータとして活躍。公社の支援事業を入口に、沖縄IT経営応援隊のRFP作成支援事業やIT経営成熟度診断などの各種メニューを組み合わせ、大宮工機の新しい取り組みをサポート。事業には同社から6名の従業員が参加。宮城社長と宮城専務はレンタル機械の管理を「やりたい気持ちはあるがまだ無理だろう」と思っていたが、従業員自身が研修を通じて「是非やりたい」との思いを持ち、活動が加速したようだ。

宮城社長は、「専門家の方に入っていたと社内だけで話合っているのは内容が違ってきます。客観的な目で見られますし、社長一人が話す会議になりませんから」という。宮城専務も「ITを活用すると便利だということに皆が気づいてくれて共有できたのは大きい」と振り返る。

平良氏は同社が適正費用でITを使いこなそうとする姿勢を高く評価。ICタグの展示会にも同行するなど、新システム導入を支えた。「中核商品である濁水処理設備を全国へ販売することをはじめ、ビジネス拡大のチャンスがまだまだあります」と期待している。

支援機関紹介



財団法人  
沖縄県産業振興公社  
経営支援部 部長  
城間敏光氏  
<http://www.okinawa-ric.or.jp/>

沖縄県産業振興公社では、「IT活用経営戦略支援事業」を実施している。大宮工機は平成20年度の同制度を利用した。本事業は県内企業3社に対し中小企業診断士及びITコーディネータを講師に集合研修を5回、企業への専門派遣を10回実施して、ITの戦略的活用を支援するという密度の濃い事業である。「年度末には成果発表の場を設け必ず事例を公表します。成功事例を広めるとともに新たな参加企業の意欲を高める場になっています」と経営支援部部長の城間敏光氏は話す。大宮工機は前年度の事例発表会が縁で事業を知ったようだ。

同社に対して城間氏は「建設業界が厳しくなる中、生き残りを図り先に先駆けてITを活用し使い方を工夫されています」と評価する。

沖縄県産業振興公社では、Web活用支援にも力を入れている。ネットショップの再構築などネット販売力の強化やスキルアップのメニューも設けられ、県内企業を支援している。

合うICタグを見つけ、これを機械に取り付けて商品管理を行うことにしたのだ。納品と返却の際にタグを読み取り、商品の状況をデータに登録していく。本システムでレンタル状況を集

計し、「機械の最適在庫を割り出し、稼働率を上げていきたい」と宮城靖一社長は意気込む。大宮工機は、社長と専務の明確な役割分担によって等身大のIT導入を実践している。

### サービス業④

### ホームページによる稼働率向上

# ホテルの接客はインターネットから信頼を獲得できる情報発信を続ける！

茨城県水戸市・宿泊業 水戸プリンスホテルの場合



さくら川に面し、水戸駅からも近い好立地の水戸プリンスホテル



ホームページは必見 URL: http://www.mito-prince.co.jp/



フロントスタッフ

茨城県の県庁所在地水戸市。駅前には大手チェーンを筆頭にビジネスホテルが軒を連ねる。競争の激しさは一目瞭然である。駅から徒歩3分、リバーサイドに建つ水戸プリンスホテル（有会社プリンス）は、系列には属さず、外観からしても、ごく普通の地元ビジネスホテルだ。出張需要が減り稼働率低下に悩むビジネスホテルが増えている中、水戸プリンスホテルは堅調に売上を維持しているという。



常務取締役 杉山勉氏

### 朝食、お風呂の強みを視覚的にもアピール

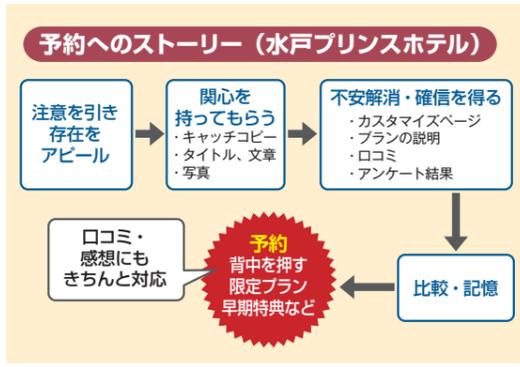
実は同ホテルも5、6年前は競争激化をどう乗り越え、稼働率向上と売上回復をいかに図るかに頭を悩ませていた。父が経営するホテルに常務として着任した杉山勉氏は、宿泊予約がWebへシフトしつつあることを感じ、急に空き室が出てもチラシなどをつくることなくアピールできる機動性に可能性を感じた。しかし、近くにWebのノウハウを教えてくれる人はいない。そ

こで地元のネット担当者が集まりマーケティングノウハウを学ぶ場である「どっこいばらき」を設立。全国からネットマーケティングの第一人者を呼んで勉強し、Web活用を進めていった。自社の強みを分析してみると、手作りの朝食、大浴場や貸し切り風呂、手ごろな価格などの特徴があった。これを写真などもふんだんに使ってわかりやすく伝えた。現在は宿泊予約の半分以上はネット経由だ。インターネットによる宿泊予約といえば、「楽天トラベル」や「じゃらん」といった大手サイトが知られているが、水戸プリンスホテルは楽天トラベルからの宿泊売上が前年比22.4%に伸びており、宿泊予約実績が県内第一位になったこともある。「水戸にくるときは定宿に」とい

### 数値だけに目が行くと本質を忘れる

リピート客があるのも強みだ。予約獲得にあたっては、ホテルの存在を知ってもらう→関心を持ってもらう→判断への確信の場（口コミや詳細説明）→比較→アクションという流れを重視。しかし杉山常務は、ネット活用はテクニックではないという。

「インターネットはお客様から信頼と評判を得る情報発信の場だと思います。具体的な方法は、ブログもメールマガジンもツイッターも、またWebサイトの工夫



### Column

#### Twitterについて

ツイッターとは、140文字以内の投稿（「つぶやき」）によって人々がつながり合えるインターネットの新しいコミュニケーションツール。水戸プリンスホテルでは、ツイッターの活用にも挑戦。発信するのは「お客様にありがとうと言ってももらえる情報」なのだそう。ツイッターでセールを告知する企業もあるが、同ホテルでは、これからホテルに向かう顧客に交通情報やお天気の情報、また近所で開催されるお祭りや行事などを「つぶやいて」いる。

「ホテルは接客が仕事。接客が今はインターネットから始まっている」というだけのことです」杉山常務はWebサイトの内容やメールマガジンの文章そのものが接客の一つであると位置づけ、顧客視点を最優先している。その一例は、宿泊プランのネーミングにも表れている。平日は8割がビジネス客だが、ツインの部

#### サポーター紹介

ITコーディネータ  
ITコーディネータ茨城  
http://www.itc-ibaraki.com/



葛貫社四郎氏(左) 鹿子幡庸雄氏(右)

茨城地区で積極的に活動しているITコーディネータ。水戸プリンスホテルとは平成20年度の関東IT経営応援隊で経営者研修会を縁に出会い、個別支援メニューにて同社を訪問。従業員から活発な意見を聞き出し、改めて現状を分析し経営戦略を整理した。杉山常務は、「第三者に入っていたのはスタッフにとっても納得性が高い。私が言うよりも客観的に発言していただくのわかりやすい、自らが決めた目標であれば主体的に動けます」と振り返る。杉山常務が日々の業務を牽引しているが、スタッフ自身が考えて動けると、主体性が高まる。葛貫氏は、「楽天トラベルでの宿泊者からの感想に、ていねいに対応する姿勢は顧客に好評です。この場が従業員の方の教育にもなっているようで、うまく機能しています」と評している。

屋は家族旅行の顧客向けにも販売する。その際「春の旅行プラン」などありきたりでなく「お子様連れ旅行応援！家族でゆったり大きいお部屋！床に寝転べる洋室◇お子様添い寝無料」などと、小さな子ども連れでも大丈夫なのだ、と顧客側が泊まる様子をイメージできるわかりやすいプラン名をつけている。また、楽天トラベルなどでは宿泊者の感想を掲載する欄があるが、ホテルにマイナスになりそうな投稿もそのまま掲載し、一つずつ丁寧に回答をしている。この姿勢が、顧客が宿を選定する際の判断材料にもなっている。

平成20年には、関東IT経営応援隊の経営者研修会に参加。翌年には個別支援を受け、ITコーディネータの鹿子幡庸雄氏、葛貫社四郎氏の協力のもと、社内スタンプが自由に意見を出し合い、経営企画書を作成した。鹿子幡氏は、「スタッフの方も遠慮なくディスカッションすることによって情報共有が進んだのは大きかったと思います」と振り返る。杉山常務が現在力を入れているのは水戸市内のホテルが共同で出すメールマガジンである。観光地としての水戸をもっとアピールし、来訪者を増やしていこうという試みだ。

#### 会社概要

有限会社プリンス  
(ホテル名 水戸プリンスホテル)

茨城県水戸市桜川2-2-11  
設立: 1990年  
従業員数: 44名  
事業内容: ホテル業  
http://www.mito-prince.co.jp/

農業  
リピート率を  
高める仕組み

熊本県菊池市 農業・食品製造業 コッコファームの場合

「産みたてのあったかい卵を届けたい」  
情報の発信基地としてファンを増やす

熊本県の中北部に位置する菊池市。ここに、朝取り卵で人気のコッコファームがある。卵を食べてみると、臭みがなく深い味わいだ。創業者の松岡義博社長は、実は一度農業から離れている。「将来の展望が描けない」と家を飛び出し納得の行く職を探し歩き、東京にも出た。しかし感じたのは都会の冷たさだった。仕事上の怪我を機にもう一度自己を見つめ直し

た。「自分は都会の人間ではないな」と思いました。過疎化し不便だけれど、田舎の自然や人間関係が宝に見えてきたのです。故郷に戻り関心したのは、取りたての温かい卵をかけたご飯の幸せな思い出だった。「自分は、あったかい卵を届ける仕事をする」——こうして40年前、400羽の養鶏からスタートしたのがコッコファームなのだ。松岡社長のビジネスの

原点は、今も変わっていない。年間47万人が来訪  
リピート率60%  
コッコファームは6万5千平方メートルの敷地を有し、養鶏場、卵や自社製品の直売店、オムライスが看板のレストラン、卵の殻と鶏ふんを利用して栽培する観光バナナ園などを建設。年間のべ47万人が訪れ、3キロ詰め朝取り卵の箱が次々売れていく。そして顧客のリピート率は60%に達している。

コッコファームへ来てもらう」との発想で、各種設備を整えてきた。「特色のある物販、そこに行く価値があることが大切」と松岡社長は強調する。オリジナル商品も充実し、訪問の楽しさを増やした。そして、顧客との重要な仲立ちになるのが情報である。コッコファームでは、ホームページはもちろん、直接顧客に配布する情報誌を毎月、従業員自らが作成するなど情報発信に力を入れている。一方で、POSレジや会員カードを導入して、顧客の動向を把握するようにしている。200円払って加入するカード会員はすでに1万7000人もいるそうだ。



代表取締役社長 松岡義博氏  
社団法人日本農業法人協会の会長も務める

会社概要

農業生産法人 有限会社コッコファーム

熊本県菊池市下河原2818  
設立：1995年（創業1968年）  
従業員数：120名



事業内容：  
鶏卵の製造、  
食品製造販売、飲食業  
URL：  
http://cocco-farm.co.jp

ホームページでは、CMで流れるテーマ曲の動画も見られる

初めは卵の行商から始めたという松岡社長は、相場に左右される農業の不安定さを克服すべく店舗による直接販売へ踏み切った。地方発送も行ってはいたが、壊れやすい卵は梱包などに時間がかかり効率的とはいえなかった。そこで、「全国から菊池市のコ

「購買データで  
仮説を確かめる」  
こうした情報活用の基盤となる

ITシステムを担当するのは、マルチメディア課課長の中庄司秀一氏である。松岡社長の考え方を理解し、それを現場の状況に即して具体化できる力を買われている。同社のデータ活用について、中庄司氏は次のように説明する。「POSデータといっても、実



マルチメディア課 課長  
中庄司秀一氏  
現場を知り経営者の意図を理解できる人材として、自社に必要なITを選択・活用

は、販売動向を分析して商品開発する使い方とは少々異なります。私もが想定するファンになっていただきたいお客様と商品がかみ合っているかどうかを照合することが多いです。仮説を検証する手段としてのデータ活用だ。松岡社長は自社のビジネスを、「ある意味自分勝手であり、独自の案を仕掛けてお客様に本当に喜んで欲しいと考えています」と表現する。単純に顧客の言うとおりにするのはなく、需要の創出に力点を置いているのだ。現在の主要顧客層は50代〜60代。ドライブの途中に立ち寄り、近所の人や孫の分までまとめ買いしてくれる人だ。事実、多い人は3キロ入りを20箱も購入して

いくという。「代表買い」をし、高い購入実績のある顧客はもはやパートナーのようなもの。「一緒に経営を支えてもらうメンバーになってほしい」（松岡社長）とも考えている。会員制度はコッコファームのファン作り、そしてファンが誰かを特定してさらに自社の想いを伝えるために機能しているのだ。

ただ、顧客情報を扱うので情報セキュリティは必須となる。この点は、地元のITコーディネーター中尾克代氏のサポートを受けながら、知識を深め、対策を進めているところだという。

次  
の課題は  
情報の管理面  
同社は従業員の3分の1が55歳以上であるため、ITの活用においては、「使いこなせるものであ

2011年には各施設を1カ所に統合したマルチメディアセンターを建設予定。どんな場となるのか。それはコッコファームを訪れ、直接確かめてほしい。



平坦な土地ではなくいわゆる「中山間地」にある。この起伏が来訪者には自然に親しめる場所という付加価値を提供している。敷地内には無料休憩所などもある



2010年3月には菊池市の福村三男市長（写真中央）に、中小企業IT経営力大賞ITコーディネータ協会会長賞受賞を報告。写真はその時のもの

サポーター紹介



ITコーディネータ  
中尾克代氏  
熊本ソフトウェア株式会社  
http://www.kmt-ics.co.jp/

周囲の人を元気にさせるエネルギッシュなITコーディネータ。2009年のセイブ・クリーンに引き続き、中小企業IT経営力大賞優秀賞を熊本県内から輩出した。ISO品質・環境・ISMSの支援業務やプライバシーマーク審査員などを行い、現在は独立系ITコーディネータとして広く活躍している。

コッコファームとは、菊池市の行政改革委員として松岡社長と席を並べたことがきっかけ。セキュリティ面を中心にアドバイスし、「知識を少しずつ増やしていく際の翻訳者になっていただいています」と中庄司氏はいう。1つの方法を押しかねない姿勢に好感を持っているそうだ。中尾氏は「標準的なあり方をまずきちんとお伝えし、コッコファームとして必要なものを選んでいただけるようになっています」という。地域へ人を呼び込もうというコッコファームのビジネスに共感し、ITコーディネータとして全国への情報発信の基点となることも期待されている。

松岡社長は、「地元から貴重な人材が得られました。当社の今後を考えると“会うべくして会った”というところかもしれません」と笑顔で語る。2011年開設のマルチメディアセンターについても協力を得ていきたいとのことだ。



流通業

取引先と連携したシステム活用

愛知県北名古屋市・ネジ製造販売業 八幡ねじの場合

# ネジ業界の電子受発注推進へ 自社システムをクラウド化し、EDIを！

ホームセンターのDIYコーナーなどで見かける小分けにされた多種多様なネジ。初めてこのスタイルでの販売を始めたのが、愛知県北名古屋市にある。工業用ねじ専門メーカーとして創業し、1975年、DIY商品の販売を開始した。現在の在庫登録商品数は15万に及ぶ。

同社は自動車・機械業界からの厳しい要求にこたえるため「製品品質」の維持向上を図り、取引先企業の信頼を構築してきた。そして、DIY業界向けには多品種小

会社概要

株式会社八幡ねじ

愛知県北名古屋市山之腰天神東18  
創業：1946年(設立1953年)  
従業員数：245名(グループ計984名)  
事業内容：ネジ製品および機械加工部品の製造販売。タイと上海に製造・販売の現地法人を持つ。  
URL: <http://www.yht.co.jp/>



ホームセンターなどで見かけるネジ商品

口物流をミスなくコストを抑えて実現する「出荷品質」に注力。お得意先・お取引先、自社、社会が共に幸せにという「三方善」の精神を基本理念に掲げる鈴木建吾社長は、この「製品品質」と「出荷品質」を重視し、ITの活用を進めてきた。

出荷ミスを出さない自動仕分け「フローシステム」、ネジの種類・個数を自動検品する「セルシステム」などITを駆使したシカケ・仕組みを構築しミスゼロを実現できた。

一連の取り組みが評価され、中小企業IT経営力大賞が創設された年(2008)の経済産業大

臣賞を受賞したのである。

## 自社の合理化経験を 取引先にも広めたい

その後も八幡ねじの改善活動は止まることなく進んでいる。現場からの改善案が頻繁に出るようになり、物流部分では、1年前に比べて2000万円のコストダウンを実現したこともあったという。

ITシステムについても、経営力大賞を受賞した2008年春の時点で、すでに次の「物流改革プラン」へと歩を進めていた。

これは、八幡ねじが持つ受発注、生産、在庫、出荷などを統合化したシステム(YaCS)を、広く他社にも提供しているというものだ。特にコンピューターによる自動受発注(以下EDI)は受発注業務を円滑に進めるための

カギとされているが、仕様の統一がなされていないなど、普及には様々な課題がある。鈴木社長は、「EDIはお客様のために役立つものです。私どもが改善をしてきた経験をベースに、八幡ねじだけでなく、一つの大きなグループとして合理化が進められるでしょう」と意図を語る。

ホームセンターなどの量販店は早くからEDIが進み、八幡ねじ内には自動的にデータが取り込めるようになっていく。しかし仕入れ先や関連商品の取引先などは対応が進んでいなかった。

この取り組みは「平成20年度中小企業IT経営革新支援事業」に採択。大阪ハンマーキャスター(大阪府東大阪市)、加藤螺子製作所(名古屋)とコンソーシアムを組み、ITコーディネータ(ITC)の高間正俊氏をアドバイザーにプロジェクトを進めた。

## 使いたい機能を選べる 便利なコード変換機能

では、八幡ねじが構築した基幹システムやEDIシステムを、ど



代表取締役社長 鈴木建吾氏(写真左)、システム統括部 部長 山田茂之氏(右)

うやって取引先が使えるようにしたのか。システム統括部部長の山田茂之氏は次のように説明する。「ベースのシステムは八幡ねじのものをクラウド化し、企業間連携に必要なシステムを付け加えました。また、企業によって利用ニーズが異なりますので、EDIのみでも基幹システムと両方でも柔軟に対応できるようにしました」

ただ、EDIでは企業ごとに商品コードが違うなどの課題がある。その点は「20年くらい前から

コード変換をするシステムを作っているのを利用しています」

(山田氏)とのこと。変換システムに登録のないデータが来たときだけ新規登録すればよく、手間がかからない。これは利用者に好評だという。利用料金については、システム利用範囲にもよるが、月額2000円前後のケースが多いそうだ(インターネットへの接続は別途必要)。

今回、コンソーシアムを組んだ2社のうち、大阪ハンマーキャスターはEDIのみを利用。加藤螺子製作所は本プロジェクトをきっかけに、ITC高間氏のアドバイザーを受けながら、IT化に一気に

取り組んだ。

「取引先のコード化から始めて基幹システムの導入を行い、SaaS型の会計システムも取り入れました。一貫した情報活用により月間50時間以上もの合理化を実現できています。取引先別の分析や在庫管理の精度向上などにも意欲的に取り組まれています」

高間氏はこう評価する。業界全体の生産性が高まればユーザーにメリットが還元され、まさに「三方善」。現在は70社がEDIシステムを利用しているそうだが、鈴木社長は、「ネジ業界に関わらず多くの企業に活用してもらえれば」と呼びかけている。

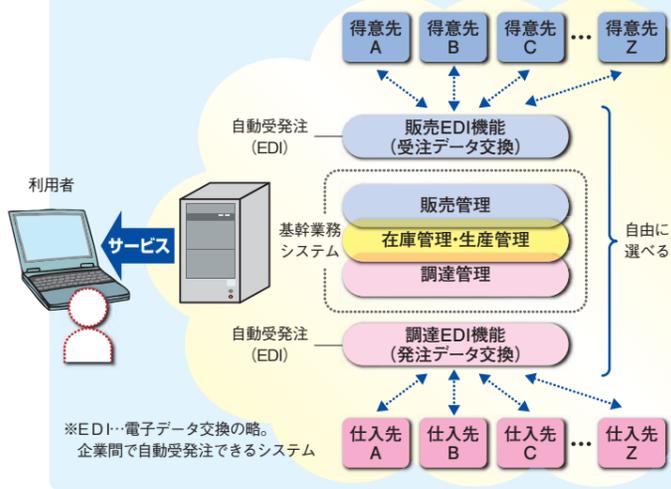
## 「物流改革プラン」のシステム概要

### 1 自動受発注(EDI)※

- ▶自動受発注(販売EDI機能・調達EDI機能)を簡単にローコストで!
- ▶品番が異なっても自動変換

### 2 基幹業務システム

- ▶販売管理、調達管理、在庫管理、生産管理など、使いたい機能のみも選べる
- ▶EDI機能と連動



## サポーター紹介



ITコーディネータ  
高間正俊氏  
株式会社名古屋コンサル21  
代表取締役  
<http://www.nc21.jp/>

ITコーディネータによるITコンサルタントファーム「名古屋コンサル21」を2007年に法人化。質の高いコンサルティングと付加価値の高いサービス提供を目指して活動中。

八幡ねじへは、IT経営力大賞の応募書類支援の際に訪問し、各種データがシームレスに連携していることを高く評価。優れたシステムを横展開することを提案したところ、鈴木社長の社会貢献への考え方と一致。プロジェクトへ取り組む契機となった。推進にあたっては、コンソーシアムの1社である加藤螺子のIT化支援を行い、物流改革システムの活用と同時にIT経営の推進を実現した。

山田氏は、「コンソーシアムの2社が運用に進むまで丁寧に支援していただきました。また、自社のシステムをクラウド化するのは初めての経験でしたので協力を得ながら進めました」と振り返る。

今後は、ITコーディネータのネットワークも上手に使って物流改革システムを普及する役割も期待されている。

製造販売業

製造工程を明らかに

京都府京都市・西陣織製造販売 織彦の場合  
製造工程のトレーサビリティで信頼を得る  
伝統産業の事業承継にも貢献

呉服の業界といえば、市場が縮小している厳しい業界と考えがちだ。しかし、「戦後の特需からの調整がうまくできなかったこと、モラルを逸脱した販売が横行したことによる消費者からの不信感が大きい」と京都府京都市・織彦の樋口恒樹社長は話す。

同社は西陣織のメーカーであり、取引先との連携で毎月50点ほどの商品を企画・販売している。呉服販売では売手の力が強く、強引な販売があっても生産地を偽るような売り方をしても、メーカー側がそれを抑えるのは難しかった。



代表取締役 樋口恒樹氏(写真中央)  
「トレーサビリティ導入プロジェクト」のメンバーである2社の経営者  
野崎織匠 代表取締役 野崎敬史氏(左)  
京都キモノ・サービス 専務取締役 柴田勝氏(右)

消費者が納得する販売へ  
すべてを明らかに！

各工程の職人が丹精こめて作った西陣織。価格が50万円ならば、それには相応の理由がある。実際

の製造に携わる匠の技を知り納得して選んでほしい——樋口社長は消費者への正しい情報発信が業界の健全化、そして市場拡大につながると思った。

そこで、西陣織や京友禅の各工程を担う8社に声をかけ、製造履

には秘伝の情報もあるので、データは自社管理し、公開したいものだけをWebサーバーにアップする方法に落ち着きました」と藤原氏は説明する。

8社は企業間の壁を取り除くため、最初にコードの統一を手掛けたという。

本システム完成後、出荷される商品には商品番号(タグ)がつけられ、本プロジェクトが運営するホームページ「はんなり京都市きもの博士」(http://kimono-kyoto.biz/)から、製造工程を見ることが出来る。携帯電話のQRコードにも対応して

いる。

トレーサビリティシステム構築後は、顧客からの信頼を高めることができ、新たな販売チャネルが見つかったという。また、過去のデータを参照できることで見積の作成もスピードアップした。

販売した着物や帯が親から子へ渡っても、商品番号によっていつでも商品の製造履歴を知ることができる。現在も、リメイクの仕事を手がけているが、今後は自社商品については企業側も履歴を参照しながら8社との連携でアフターケアやリフォームが行える。



商品についている商品番号。今後はICタグへの対応も検討中(左下)

基本データは自社管理  
公開したいものをアップ

プロジェクトの推進には専門家の

**会社概要**

**株式会社織彦**

京都府京都市上京区  
堀川通中立売上 206-303  
設立: 1978年  
従業員数: 2名  
事業内容: 西陣織製造販売・和装製品全般の加工と販売  
URL: http://kimono-kyoto.biz/



購入した着物類のトレーサビリティがわかるWebサイト  
「はんなり京都市きもの博士」  
http://kimono-kyoto.biz/

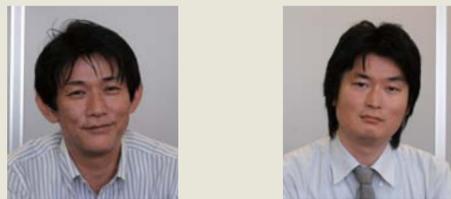


「この番号は着物や帯が使われている間はずっとサーバーに残します」と樋口社長は話す。トレーサビリティを通じて、消費者と長期にわたる関係を持続していく。本システムは、呉服業界に限定せず、今後、手仕事中心の業種に広く利用を呼びかけていくという。

「伝統産業が将来を見通したとき、一番必要なのはIT化ではないでしょうか。後を継ぐ人がそれを見てすぐ動けるなら、伝統は残せます」

樋口社長が尽力する西陣織のトレーサビリティは、生産者と消費者、生産者と後継者をつないでいる。

プロジェクトをサポートした支援機関  
京都府中小企業団体中央会



事務局次長 山口靖弘氏 企画調整課主任 木村好孝氏

中小企業団体中央会は、組合等の団体・組織を支援する機関。最近では、企業への支援まで踏み込んでいるケースがあり、京都でも「場合によっては組合の役員をされている企業等へも巡回をさせていただきます。私どもが対象とする700団体の先には8万社の企業がありますので、いかに情報を届けるかに課題意識を持っています」と事務局次長の山口靖弘氏は説明する。

織彦が8社と進めたトレーサビリティプロジェクトでは、同中央会が実施する「平成19年度京都ブランド・新分野開拓事業」を利用した。京都らしいもの・京都の技術を活用した新商品・サービスの開発を進める組織・プロジェクトが対象となり、費用の10分の6が補助される。

「すでに食の安心安全でトレーサビリティが注目されていましたが、高価な商品が消費者に渡る時にそのルーツを知らせるのも、非常に有効だと思います」(山口氏)と、この取り組みを評価する。また、企画調整課主任の木村好孝氏は、「繊維・染色は比較的縦割りになりやすい業種です。その常識を破って川上から川下まで連携し常識を破ったところが新しい」と話す。

中央会では、IT活用支援以外にも多様な支援を行っている。最近では京野菜販売協同組合が開発した京野菜スープなど、京都ならではのプロジェクトもあるようだ。

サポーター紹介



ITコーディネータ  
藤原正樹氏  
公立大学法人 宮城大学  
事業構想学部 教授  
http://www.myu.ac.jp/

ITベンダーに勤務し、京都を基盤に情報化支援を行っていた。2009年4月から宮城大学で教鞭をとり、「経営情報システム」を研究している(博士号を取得している)。

織彦の支援においては、これまで使っていたデータベースシステムを8社で使う情報公開用のシステムにする必要があった。その方策をメンバーの意見を聞きながら整理していった。

プロジェクトの後半では、システム完成後を見据えてマニュアルの準備や説明会の準備など、定着させるために必要なアクションを洗い出し、道筋を示した。

樋口社長は「我々にとってITははるか遠くの世界ですから、進む方向を教示してくれるのはありがたい。システムのイメージ図などは書くことができませんので、先生と役割分担ができてプロジェクトが前に進んだという印象です」と指摘する。システム利用者と専門家との良いチームワークができたようだ。

建設業①

技術とサービスの品質向上

石川県金沢市・建設業 玉家建設の場合

「お抱え大工」として顧客と生涯のお付き合い  
建築デザインはもちろん、すべてに一流を

加賀百万石前田家の城下町である石川県金沢市は、歴史と文化を感じる町だ。その金沢で（現在は富山も）4000棟近い住宅を建設し、美しい街づくりに尽力しているのが玉家建設である。

シンプル&リッチで  
一貫した家作り

同社の家は「シンプル&リッチ」がコンセプト。顧客の生活スタイルに合わせてデザインする家は一

つとして同じものはない。にもかかわらず、「日本人らしい豊かさや気品」といえる共通の雰囲気を感じさせている。神亮一社長がことうしたコンセプトを打ち出したのは創業5年を過ぎたころだった。

「アメリカの住宅視察に行つて衝撃を受けました。緑豊かで街並みがきれいで、ホームドラマに出てくるような家があるわけです。日本の家とは雲泥の差があるな」と社長は一念発起。家づくりは

どうあるべきかを真剣に考え始めた。それを積み上げた結果、到達したのが「シンプル&リッチ」だったのである。「シンプルなデザインは使い易く住み易い。リッチは贅沢することではなく心の豊かさです。これを極めていくと居心地が良くなると思っています」

同社は年間100棟に絞って事業を行っている。モノづくり、組織体、顧客との関係を勘案して定めたそうだ。100棟は決して多い数ではないが、同じ地域内で家が建ち続けていけば、街並みは自然に整っていく。

建てた後に始まる  
顧客との深い関係

玉家建設のもう一つの特徴は、家を建てた顧客とそ

の後も長期的に関係を持続することだ。

「響倶楽部」という会員制度を作り、アフターメンテナンス、さらに家族向け各種イベントの開催、会報誌の発行などを無料でやっている。売上を伴わないこの部門に7人も従業員を配属している。「ホームドクターのようにずっと家を見させて欲しい、お抱え大工でありたいとの精神からです」社長は意図を説明する。

アフターメンテナンスの良さは評判となり、紹介による受注が増え始めた。親、子と2代で依頼するケースもあるという。

明確なコンセプト、デザイン力（品質）、建てた後の顧客との関係づくり——これらが玉家建設の魅力を作り出している。ただ、こうした話は「アフター

**会社概要**

**株式会社玉家建設**

石川県金沢市入江 3-29  
設立：昭和42年  
従業員数：100人  
事業内容：建設業・総合工事業 石川県と富山県においてオリジナル木造注文住宅の設計施工を行う。社員として大工職の採用もしている。  
URL：http://www.tamayakk.com/




代表取締役社長 神 亮一氏

メンテナンスをすれば売上が上がる」という損得勘定に着地しやすい。社長の想いはあくまでも街並みづくりや顧客のよりよい住環境づくりにある。

重複作業を排除  
顧客カルテも作りたい

そして、2007年からは本格的なIT活用に着手した。業務内

の重複作業を「掃することや、社長が病院のカルテから、顧客情報を集約する仕組みを発想したことなどがきっかけだった。

プロジェクトの責任者となった取締役の木村豊氏は、社内の担当者やITコーディネータ（ITC）中田和裕氏らとともに、同業者のシステムを見学。「机の上に何もないペーパレスのオフィスに衝撃を受けました。早速中田さんにお手伝いいただいて、皆で業務システムの設計図を作り上げていきました」と木村氏は振り返る。現状の業務プロセスを整理して、顧客のためになる仕事の流れを検討したという。

システムの概要についてITC中田氏は次のように説明する。

「社長から『お客様のためのなり従業員も共に喜べるシステム』とのテーマをいただきました。そこで大切にしていく部分と合理化する部分を精査したうえで、営業設計、見積、発注、施工、そして響倶楽部へとデータが一気通貫すること、さらに顧客カルテとしてお客様ごとに様々な情報を活用で



取締役 管理本部長 木村 豊氏

**サポーター紹介**



ITコーディネータ  
中田和裕氏  
中田IT経営研究所  
http://blogs.yahoo.co.jp/ringokeiei/

石川県に拠点をおくITコーディネータ。本事例では玉家建設がIT導入の先進企業を見学する段階から参加することができ、木村氏らのプロジェクトをサポートする磐石な体制が取れた。実際の構築においては、社長の意図を汲みながら、現状の課題を解決するシステムを検討。ITベンダー選びの段階では、評価シートをつくり同社の適正な選定を支援した。「社長からのテーマが明確だったため、プロジェクトの途中で立ち返るよりどころとなりました。単なる効率化に走ることもなく、それほど横道にそれなかつたと思います」と当時を振り返る。

プロジェクトリーダーの木村氏は、「私はITの専門ではないので、中田さんがなければここまでいかなかったと実感しています。システムを作り上げるときは、評価シートをもらったのが一番ありがたかった」と感想を述べている。

社長からの信頼は厚く、この支援が一段落した後、玉家建設の関連会社のサポートも行った。

きることを主眼に進めました」

システムが定着するまでは多少時間もかかったが、二重入力がなくなったり、基幹システム上に登録される作業のアラートがグループウェアから連絡されたりと、情報共有がスムーズになった。

この結果、工期が早まる効果が出たほか、「響倶楽部の担当者からはお客様と接する際に必要な情報が入手できる」と評価の声が上がっているという。同社はあらかじめ棟数を定めたビジネスのため売上は横ばいだが、経常利益率は着実に上昇している。

実は社長は「パソコンは見ると嫌いなタイプとのこと。それ

でも自社にITが必要だと判断し、大きな投資を実行した。「中小企業でも、質の面で大企業と勝負できる体制をつくりたい。一流になるには自分が嫌いですべきことがあるのです」

今後、住宅建設の総数は減っていくことが予想される。しかし、今、玉家建設で家を建てた人が同社の姿勢に満足し、リフォームや家族の独立で次の顧客になれば、ビジネスとしても好循環が生まれるだろう。社長は次のように締めくくった。

「お客様のお役に立ちたいという想いがあれば、その心根でお客様とつながっていくのは可能です」



響倶楽部の会報  
社員である匠の紹介も



建設業②  
事業の多角化と  
信頼獲得

青森県三沢市・総合建設業 小坂工務店の場合

ITの活用は事業継続につながる！  
工事進行基準システムで月次決算体制へ

「感謝の心」は青森県三沢市・小坂工務店の基本理念だ。「100年続く会社には必ず感謝というキーワードがあります。お客様を大切にし、従業員間も『ありがとう』と言える関係。これをベースに事業を継続し、三代目経営者を生むことが私の仕事です」小坂仁志社長は会社を100年以上継続させるという目標を持っている。同社の創業者は宮大工から事業を興した小坂良治・現会長。2008年に創業50年を迎え、経営をバトントッチした。

業務内容は多岐にわたる。総合建設業を中核としつつ、賃貸物件仲介「アパマンショップ」や携帯電話ショップの運営など、関連領域の事業を地元密着で広げている。建築後のフォロー体制やマンション管理が評価されてリピート発注があつたり、携帯電話ショップで磨かれた接客力が社内建設部門にも波及するなど、相乗効果をもたらしているという。

顧客に喜ばれる会社として事業を続けるために、小坂社長が約8年前に着目したのが文書管理システムだった。なぜ事業継続と文書管理が結びつくのか？ 小坂社長はその理由を次のように話す。「経営を引き継ぐ前に業務内容を把握しようと文書チェックを始めたのがきっかけです。その際、スキヤナーでデータ化し分類整理するのが一番効率的でした。中小企業は誰か一人がいなくなると業務が止まる場合がありますが、データ化された業務書類はすぐ取り出せるので若手の教材としても利用でき、業務の継続に役立ちます」もちろん情報の活用によつ

て顧客へのスピーディな対応も実現できる。また、グループウェアでお知らせ事項や文書の共有もネットワークでつなぎ本社で情報を一元管理。文書システムもグループウェアも市販のソフトを利用し、サーバーやネットワークは小坂社長が自ら導入を進めてきた。

従業員が自ら意見を出し  
新システムの構築へ

業界内でも先進的なIT活用をしている小坂工務店だが、2008年に日本政策金融公庫青森支店中小企業事業の勧めでソフトアカデミーあおもりが開催したIT経営支援隊の経営者研修会に足を運んだ。その後、財団法人21あおもり産業総合支援センター主催のIT経営成熟度診断(地域力連携携



代表取締役 小坂仁志氏

会社概要

株式会社小坂工務店

青森県三沢市南町4-31-3469  
設立：1958年  
従業員数：39名  
事業内容：総合建設業、不動産仲介・販売・賃貸業、携帯電話販売業  
<http://www.kosakag.co.jp/>



同社は従業員の約半数が女性である



ホームページでも積極的に情報発信。基地局の建設を機に始めた携帯電話ショップは、表彰を受けるほどの好実績を上げている。

点事業)、東北IT経営支援隊の訪問コンサルティング事業、同財団の専門家派遣事業などを用いてITコーディネータ・澤田徳寿氏のサポートを受けた。「トップダウンでIT化を進めてきたためある種のマンネリ感もあり、客観的な診断が受けられるのは良い」と考えたからだそうだ。

このシステムの狙いは、長期にわたる工事の進行状況と予算を現状把握すること。「3年かかる工事の収支が3年後にわかるのではなく、毎月棚卸しをして月次決算をしたい」という小坂社長は、今後建設業界ではこの考え方が主流になると見ている。いち早い導入で金融機関からの信用がさらに上がると期待している。

行のもと、意図をよく理解したうえで入力しやすいさや写真の扱いなど積極的に意見を出したという。2009年6月に第一回導入、12月にはシステムが完成した。今後、データが蓄積されれば工事実績のデータベースとなる。「過去の工事内容がすぐ調べられ、最終的には会社存続への基盤システムになるでしょう」と小坂社長。この「宝の山」をどう生かすかが次のテーマとなる。

金融機関紹介



株式会社 日本政策金融公庫  
青森支店 中小企業事業  
中小企業事業統轄 上條信弥氏(写真左)  
融資課長 池添誠氏(右)

小坂工務店が経営者研修会に参加するきっかけを作ったのが日本政策金融公庫青森支店である。同支店は50歳までの経営者(次世代含む)による「青話会」を形成し、定期的に勉強会を開催している。ITコーディネータ澤田氏からIT経営支援隊の主旨を聞き、「単なる電算化ではなく、経営全体を捉えてその中でITを活用するという内容が政策金融機関としての支援方針に合っており、千載一遇のチャンスだと思いました。また、澤田さんの熱意に心が動いた面もあります」と中小企業事業統轄の上條信弥氏は振り返る。

次の世代の経営者を育成することは優良な取引先の拡大につながる。IT化によって経営数値が明確になったり従業員間の情報共有が進むことが期待できるという。融資課長の池添誠氏は、「デフレ傾向で売上が伸びないなか、地域全体の底上げが必要になっています。自社の経営状況を把握できない企業は置いていかれる事態になりかねません。IT経営支援隊の研修会のような内容は今後も案内していきたい」と、より一層の地域支援へ決意を語った。

支援機関紹介



財団法人  
21あおもり産業総合支援センター  
産業振興部 主事 太田朗史氏(写真左)  
地域力連携拠点事業 応援コーディネーター  
山本進氏(右)  
<http://www.21aomori.or.jp/>

経営者研修会の後、IT経営成熟度診断、さらに専門家派遣事業という二つの事業で小坂工務店の工事進行基準システムの構築をサポートしたのが、財団法人21あおもり産業総合支援センターである。同センターは平成21年度地域力連携拠点事業の実施機関にもなっており、応援コーディネーターの山本進氏が企業の個別相談を入口に、適切な支援メニューを案内している。

小坂社長は、「新しい取り組みには何かと障害があるものです。それをくじけずに引っ張ってくれるのは公的機関の支援ならではのメリットです」と話している。

サポーター紹介



ITコーディネータ  
澤田徳寿氏  
ITCあおもり  
<http://www.7-dj.com/itc-aomori/>

青森県内企業のIT経営推進に向け、関係機関に積極的に働きかけて地域連携の基盤作りを行っているITコーディネータ。今回は、ソフトアカデミーあおもり、日本政策金融公庫青森支店、21あおもり産業総合支援センターそれぞれの連携により、小坂社長の信頼を得て、段階を踏んだサポートを実現した。

小坂工務店のIT活用は社長主導で進んでいたが、今回はボトムアップを目指し、あえて社長が同席せず、従業員が自ら意見を出して進めるようにした。小坂社長は上がってきた案をチェックする役割に専念。「我々はITの素人ですから、やりたいことがあっても『こうの方が良い』という解決策が出てこないことありません。意見をうまく引き出してもらい、システム導入の先生役に任せてもらいました」と感想を話す。工事進行基準システムを通じて、従業員の力をさらに伸ばせたことも支援の大きな成果だ。



建設業③  
売上アップへのIT活用

福島県国見町・鉄筋工業所 古山鉄筋工業所の場合

# 公共工事の減少にどう立ち向かうか？ ITの使い方次第で受注は増やせる！

あらゆる建築物の躯体づくりに欠かせない工事の1つに鉄筋工がある。大量の鉄筋を使って基礎構造を組み上げていくその作業は、現場職人の高度な技術に支えられている。

福島県北部の国見町にある古山鉄筋工業所は、鉄筋工事一筋55年の古山哲雄社長をはじめとしたベテラン職人の技術で、同業者がで

きない特殊工事にも対応できることを強みに成長を遂げてきた。

しかしながら、公共工事の減少や原材料の高騰など建設業を取り巻く環境は急激に悪化してきた。

そこで2005年からIT活用による種々の課題解決に着手。パソコンに詳しい古山吉浩専務がシステム化を積極的に推し進めた。

## 図面の電子化とともに 見積作成を大幅効率化

まず第一は、CADシステムおよび自動積算システムの導入だ。

CADはゼネコンなど元請会社から紙で受け取っていた図面を電子化し社内共有することを目的に、現場で使いやすいように部分拡大や注意事項の書き込みなどデータの加工も行えるようにした。「CADで作成された図面はよくカラーが使われており、紙でもらうとモノクロで見にくくなるケースが多々ありました。今はCADデータそのものをカラープリンターで出力できるので、図面の確認ミスなども格段に減っています」と古山専務は言う。

さらに、このCADシステムと連携した自動積算システムが大きい



な効果をもたらしている。元請会社からの案件発注は、まず見積依頼からスタートする。その際には1案件で300枚もの図面が届く。その仕様に沿って設計を行い、鉄筋使用量に応じたコストを算出する。

こうした一連の作業を手動で行うと膨大な時間・コストがかかるが、システム化によって負荷が大幅に軽減された。例えば10階建て程度のマンションの鉄筋工事を見積る場合、従来は約4日を要していたが、今は5時間程度で完了できるようになったという。

短期間で見積書の作成・提出が可能になれば多くの見積を提出することができ、その結果、受注件数の拡大につなげられる。スピード感のある会社として元請会社側の信頼も向上し、さらに依頼件数

**会社概要**  
**有限会社古山鉄筋工業所**  
福島県伊達郡国見町大字藤田字アラ田 10-1  
設立：1972年（法人化は1995年）  
従業員数：13名  
事業内容：鉄筋工業に加えて、2008年に  
とび・土工事業の県知事許可を取得。  
URL：http://web.me.com/furuyama.tekkin



専務取締役 古山吉浩氏

アップも見込める。このような好循環は明確な数字で表れた。2005年と2007年を比較すると、月間の見積件数が4倍、受注件数が8倍、そして年間売上高も約2倍になっている。古山専務は、「大規模な公共工事が激減している今の市場では、小規模な案件を複数同時にこなしていくことが収益確保のポイントですが、積算システムの導入によってそれが実現できています」と話している。

## 初期投資ゼロで現場管理 携帯のテレビ電話機能を活用

受注が増えると、次は複数の工事が重なった場合の現場管理をど

うするかが課題となった。同社は、これを現場の職人が所有する携帯電話の活用で解決した。標準サービスで提供されているテレビ電話機能を使って、作業の進捗確認を行うようにしたのだ。

そもそもWebカメラの利用を考えていたが、道路建設などの現場ではインターネット回線を確保できない場所もあり、他の方法を模索していた。「そうした折り、若い職人が休憩時間に携帯電話のテレビ電話で遊んでいたのを見て、『これは使える』と思ったのです」（古山専務）。

1日の作業が終わると、現場から工事状況を写しながら報告を行

協力会社も含めた人員配置は携帯電話のメールを利用して指示している。福島県は面積が広く、県内の工事現場と行って行き来には時間や費用を要することが多い。この点でもコスト削減に貢献している。

## オフィスの移転を機に ペーパーレス化も積極推進

2008年にはホームページ開設にも取り組んだ。地元の商工会が主催したホームページ活用セミナーに古山専務の奥様である古山智子氏が参加。講師を務めたITコーディネータの山口康雄氏からの支援も受けて、自力でホームページを立ち上げた。「新規顧客開拓が狙いですが、業界の特性を考えると難しいことも認識しています。山口さんのアドバイスもあり、検索サイトからのヒット率を高めアクセス数を増やす策として、会社の紹介だけでなく写真や動画を使った趣味のページも取り込みました」（古山専務）。



これをきっかけに、山口氏にはシステム構築・活用の支援も依頼しているという。

2009年夏に本社オフィスも現在地に移転した際には、IT機器の利用環境を整備。さらにペーパーレス化にも取り組み、複合機により図面・見積書・加工帳などをスキャンしてデータベース化する作業を進めている。

「まず触ってみると、やりたいことがわかってくる」と言う古山専務の頭の中では、業務効率化に向けたさらなる動画の活用など、システム拡張のアイデアが広がっている。日頃の興味や発想がITの上手な活用、そして経営や業務の改革に結びつくのである。

## サポーター紹介



ITコーディネータ  
山口康雄氏  
フクジンコンサルタント 代表取締役  
http://www.fukujinn.com/

福島県を中心に活動するITコーディネータ。大手ベンダーで勤務の後、独立。Web活用や生産管理システムを得意とするが、最近では農業分野のIT化支援にも力を注いでいる。毎年、IT経営力大賞認定企業を複数輩出している。

古山鉄筋工業所とは、中小企業IT経営力大賞2009の審査における現地調査で知り合い、ホームページ活用セミナーでの再会を機に親交を深めた。「IT化に対して構えてしまう経営者が多く中で、同社の取り組みは、遊び感覚的な自然体で、日頃の興味を業務のプラス効果に結びつけることができた好例」と評価。今後は、「鉄筋工事といえば古山」と認知されるようなブランド力の強化などもサポートしていく意向だ。

う。事務所では進捗を確認したうえで翌日の必要人員をチェック。映像と会話の併せ技で、現場に足を運ばなくても状況がよく把握できそう。

また、本田氏は3月にいったん契約満了となったが、ITアドバイザーの継続設置が決まり、5月から再び情報政策課に常駐することになった。

計画に盛り込まれた施策の中でポイントになっているのは、システムの調達および開発に新たな基準を設けたことだ。具体的には、「宮城県情報システム調達ガイドライン」および「宮城県情報システム開発標準書」を作成し、情報システム所管課でシステム導入を進める際には、事業構想・予算要求・予算執行の3段階で審査・承認を受ける仕組みに変



宮城県 企画部情報政策課 システム最適化推進班班長 高橋道宏氏(写真左) 同 主査 仁木 尚氏(右)

常駐期間がすでに2年半近くとなった本田氏は広く顔を知られるようになり、情報政策課に相談に訪れる各課の担当者からの信頼感も確実に高まっている。「本田氏が研修などで席を空けることも少なくなかったので、所在を真っ先に聞かれることもよく

**ITアドバイザーは不可欠な存在 システム統廃合の推進にも期待**

そのために、職員向けのスキルアップ研修にも力が入れられている。実は、その講師役も本田氏の重要な任務のひとつ。業務分析手法やRFPの作り方など、多種多様なテーマで研修を実施している。

**ITコーディネータ紹介**



株式会社クロスキャット 仙台支店・システム事業部

ITコーディネータ 本田 秀行氏

大手ソフトウェアベンダー勤務時代にさまざまなシステム構築を手がけた経験と知識を下地に、ITコーディネータ資格を取得して「IT経営コンサルタント」へとステップアップした。

宮城県のITアドバイザー業務においては、「コスト削減の指南役」が重要な任務の1つになっているが、相談や研修の際にはよく「値段を下げることを目的とするのではなく、適正な価格でシステム構築・運用をすべき」と話しているそうだ。「例えばベンダーからの見積りについて相談を受けた時は、まず『この項目の明細を提出してもらってください』というような交渉の仕方に関するアドバイスをしています。そうすることで、職員の方々も『何にいくらかかるのか』『値下げを求める余地はあるのか』といったコスト感覚が養われていくはずだ」とのことだ。

**ITコーディネータ活用記 自治体編**

**〈宮城県〉 5年間で維持管理経費2割減を目指す「情報システム最適化計画」を推進 庁内のアドバイザー役にITコーディネータを起用**

より効果的・効率的なIT投資を実現したい——。宮城県では、情報システムの全体最適化を推進する施策のひとつとして、県庁内のIT利活用をサポートする「ITアドバイザー」を設置。常駐して情報システム導入に関する幅広い任務をこなす役目を、1人のITコーディネータが担っている。

宮城県では、ITの有効活用により早くから取り組み、着実に成果をあげてきた。平成15年度に広域LANサービスを利用した基幹ネットワーク「みやぎハイパーウェブ」(県全域では全国初)、平成17年度には電子県庁の実現に向けて「宮城県電子県庁共通基幹システム」の運用を開始し、これらのインフラを生かした県民向けサービスの充実、庁内業務の効率化を進めてきた。

しかし、情報システムの企画・開発、調達・運用には少なからず課題も残っていた。宮城県・企画部情報政策課システム最適化推進班の高橋道宏班長は、「多数の情報システムの中には機能が重複していたり、導入効果の検討や事後検証が不十分なものがありました。また、職員のITスキル不足から特定ベンダーへの依存や継続的な随意契約なども見られました」と説明する。

**最適化計画の策定に向けて 民間のノウハウを活用**

「最適化計画の策定に向けて民間のノウハウを活用」

そのため宮城県では、平成19年度に、本県の所管するすべての情報システムを対象に効果的・効率的なIT

策定にあたっては、民間のノウハウを活用するために、その業務を外部委託するとともに、県庁内に常駐して種々の相談に対応してくれる「ITアドバイザー」を設置することとした。

委託先の選定は、公募型企画提案方式により行われ、国や自治体向けのITコンサルティングで多数の実績を持つ会社を選ばれた。そして、「ITアドバイザー」はITコーディネータ

**宮城県プロフィール**

人口：234万814人(2009年11月1日現在)  
面積：7285平方キロメートル  
特徴：東に太平洋を臨み、中央部には仙台平野となる。調和のとれた豊かな自然環境を有する。近年、自動車産業の立地が進んでいる。

「宮城県情報システム最適化計画」は平成21年2月16日に策定され、その具体的目標には、「既存情報システムの維持管理経費約24億円を平成25年度末までの5年間に20%削減する」ことが掲げられた。

同年4月には、効果的・効率的な情報システム開発を推進するため、「システム最適化推進班」が発足し、計画の実行フェーズがスタートした。

「宮城県情報システム最適化計画」は平成21年2月16日に策定され、その具体的目標には、「既存情報システムの維持管理経費約24億円を平成25年度末までの5年間に20%削減する」ことが掲げられた。

「宮城県情報システム最適化計画」は平成21年2月16日に策定され、その具体的目標には、「既存情報システムの維持管理経費約24億円を平成25年度末までの5年間に20%削減する」ことが掲げられた。

**システム導入時の手順を大幅改訂 職員向けスキル研修も強化**

志木市における武城氏の活動

- 平成20年ころ** 説明責任を果たせるIT調達や運用についてITコーディネータの活動を紹介——志木市では関連部署で検討し、次年度の予算を確保
- 平成21年度** 後期高齢者医療制度へのシステム対応を機に平成20年度にリプレースした基幹システムの保守・運用について、アドバイザーを務める  
→見積もりの内訳の精査、適正化、ITベンダーへの対応
- 平成22年度** 月一回の相談会への出席をベースにしたアドバイザー契約。追加検討事項があれば別枠で契約  
→市役所内の課ごとに発注するシステムについて仕様書や見積書を精査して職員にアドバイス



志木市役所のカッパ像の前で。  
(カッパ像は市内各所に置かれている)

志木市 企画部政策推進課  
課長 細田雄二氏(写真右)  
主幹 富澤則仁氏(左)

ITコーディネータ紹介



シュロス・システムコンサルティング  
http://www.schloss.jp/  
代表取締役 武城 文明氏

埼玉県を拠点に活動するITコーディネータ。平成16年より埼玉県庁ITアドバイザーに就任中。IT調達・内部統制・危機管理の意識改革を遂行。新ITアクションプランを策定。現在は市町村を含む自治体職員への指導助言も行っている。最近では、ITコーディネータ向けに自治体支援のサポートをしている。

志木市とは、武城氏自身がITコーディネータの役割について案内に出向いたことがきっかけで平成21年度から契約。「『適正なIT調達を行う県内モデルになるよう、一番に手を挙げて一緒にやってみよう』と呼びかけました。職員の皆さんがやりましようと言ってくれたことが何より素晴らしいと思います」と武城氏は当時を振り返る。

21年度の基幹業務運用・保守の支援では、企画立案を行う細田課長と情報システムを管理する富澤主幹の「二人三脚の間に入れてもらい」(武城氏)、「一つひとつの発注内容が具体的に見えるように洗い出していた。富澤氏は、「何かあったら武城さんにお話しできる安心感は大きいです」と笑顔で話した。

細田氏は「武城さんにITベンダーへのヒヤリングをしていただいた後は、工程表や工数などの資料も提出されるようになりました。意識の変化を実感しました」と評価する。

「必要があります。何が幾らでその根拠は何かと一つずつ論理だてて精査していきました」と業務内容を説明する。とくに作業工数に比例する費用については、作業に従事する専門家の種類、業務内容を細かくチェックした。

「ベンダーにどう接するか、提案業務に依って個別システムを発注している。武城氏は毎月1回の相談会にてこれらの個別システムにアドバイスを送っている。」

「もちろん、この作業は値切りを繰り返してITベンダーを苦しめるものではない。価値に見合った適正な発注を行うのが趣旨である。各課での発注にもITコーディネータがアドバイス基幹システムが一段落した翌22年度、この成果を受けて、志木市は情報化に関するアドバイザーとして武城氏と契約した。」

内容をどう見ればよいかなどについて意見をいただいています」と富澤氏は説明する。これを繰り返しているうちにITの選び方などが身につく、職員の意識も向上してきているという。さらに細田氏は「トレンドをわかりやすく教えてくれるので、話をしているだけでも勉強になります」と感想を話す。

ITコーディネータをうまく取り入れて、志木市ではITを適正発注する力を上げているのだ。今後は自治体システムのクラウド化など、大きな時代の流れにも乗っていく必要がある。その際も、気軽に相談できる専門家を持った志木市は適正費用にて市民サービスを高めていくことだろう。



▲志木市のホームページ http://www.city.shiki.lg.jp/  
モバイルサイトもありツイッター利用も

ITコーディネータ活用記 自治体編

〈埼玉県志木市〉

ITの適正な発注へ 職員の意識が高まった!

ITコーディネータの自治体における活動が加速してきた。都道府県での活用が広がる一方で、より身近な市町村での採用も進んでいる。今回は埼玉県志木市で保守・運用面でのアドバイスや職員のシステム発注支援を行っている事例を紹介する。

埼玉県志木市は東京都の副都心・池袋から私鉄で20分、住宅都市として開発が進んだ市である。人口約7万人で、今年市制施行40周年を迎えた。かつては川越から江戸へ船で物資を運ぶ(船運)河岸場を中心とした商業の町として栄えた。

志木市は安心・安全に生活できる街づくりを目指し「健康・医療・福祉都市構想」をスローガンに掲げている。情報化については「志木市電子市役所推進計画」が平成22年度まで実施されており、行政事務の効率化や市民サービスの向上にITを積極的に活用しようとしている。市役所内はもちろん、市内の学校や保育園をネットワークでつないでおり、情報共有を進めている。

後期高齢者医療制度で基幹システムのリプレース

市役所内の情報システムを担当する企画部・政策推進課は、ある政策の決定後、あわただしくなった。それは、平成20年4月からスタートした後期高齢者医療制度。75歳以上の高齢者が従来の医療保険制度とは独立した制度に加入することになり、これに対応したシステム構築が

埼玉県志木市プロフィール

- 面積：9.06平方キロメートル
- 人口：7万人
- 財政規模：178億3600万円  
(平成22年度一般会計当初予算)
- 市職員数：545人(平成22年4月現在)  
市の基本構想に定める「みんなが創る、みんなのふるさと、輝く志木市」の実現をめざし、市民一人ひとりが住んでよかったと思えるようまちづくりを推進。



急務となったのだ。

企画部政策推進課・課長の細田雄二氏は次のように説明する。「後期高齢者医療制度へは従来の基幹システムでは対応できず、新システムへの置き換えと同制度用のシステム作りが必要になりました」

「汎用コンピュータからオープン系に切り替え新システム構築を目指しました。ただ、通常は2年くらいかかることを1年以内で完成させる必要がありました」これはITベンダーにとってモレベルの高い要望だった。当初提案を受けた企業は7社だったが、最終応募したのは2社に留まったそう。

ITベンダーの努力もあって平成21年の2月には無事稼働。市民サービスへと活用されることとなった。その後も富澤氏は職員の要望を聞きながら細かい調整を行った。

チェックが弱くなる保守を専門家が精査する

「例えば法改正があつてシステムを改変する場合、保守の延長で修正するのかわからないシステムを載せるのかで費用が変わってきます。また一式で金額が出される見積りは、我々には判断できず、お任せとなりがちです。そこを専門家の目でみていただくことにしました」と富澤氏。

構築時の大きな費用には慎重になるものだが、その後の運用・保守費は相手企業が決まっていることもあり甘くなりがちだ。この部分においても適正な発注をしようというのだ。武城氏は「税金を使ってモノを買う以上、説明責任ができるようにす