

IT 二人三脚で経営革新! コーディネーター

活用事例集 vol.8

- ネット活用による販路拡大から
基幹業務システム構築サポートまで
- 最適なIT導入を指南し
経営改革を支援



〈宿 泊 業〉	小規模旅館が予約の一元管理にクラウド活用 —— 福島県・湯ら里(宿泊)
〈小 売 業①〉	多様な販売履歴をクラウドで管理・分析 —— 兵庫県・鍵庄(海苔製造販売)
〈小 売 業②〉	農家への経営支援サービスを開発 —— 大分県・みらい蔵(農業資材販売)
〈小 売 業③〉	人的対応とデータ活用で独自商品を通販 —— 沖縄県・沖縄美健(健康食品製造販売)
〈小 売 業④〉	売上アップを支える情報共有の仕組み —— 愛知県・丸一精肉(精肉卸小売)
〈製 造 業①〉	正確な生産情報をスピーディに現場へ —— 東京都・梶フエルト工業(フエルト加工)
〈製 造 業②〉	支援機関への相談で最適システムを導入 —— 愛媛県・エヒメセラム(製造)
〈医 療〉	ITで技術者の「助け合い」を推進 —— 千葉県・協和デンタル・ラボラトリー(歯科技工)
〈運 送 業〉	ドライバーに働きやすさを提供するIT —— 千葉県・菱木運送(運送)
〈コンサル&ITサービス編〉	相談からシステム運用まで一気通貫サポート —— 東京都・オアシス
〈支 援 機 関 編〉	基幹システムのリニューアルに成功 —— 富山県・富山県総合情報センター
〈自 治 体 編〉	費用削減と職員の意識改革に貢献 —— 広島県福山市

経営とITに精通する専門家のご紹介

ネット活用による販路拡大から 基幹業務システム構築サポートまで ITコーディネータがお手伝いします！



——ITコーディネータ資格制度改革の狙いを教えてください。

高橋 IT/C資格制度のスタートから11年を経て、ITを利用する企業の経営課題は従来からのビジネス拡大やコスト削減、業務効率化に加えて販路や市場の拡大、商品・サービスの高付加価値化、新たな収益源の確立など多岐にわたるようになりました。また、ITも大きく進化・発展し、クラウドコンピューティングやスマートフォンなどが日常生活でも便利に使われるようになっていきます。このような時代の変化を捉えて、中小企業の経営課題を真に理解し、新たなITの潮流を積極的に活用して経営改革を支援できるIT/Cを質・量ともに増強していこうと考えました。

——チャレンジしやすく実践的な継続学習が実現できるようになったそうですね。

高橋 試験合格とともに資格認定の必須要件となっているケース研修の内容を改定しました。具体的には、従来の「15日間の集合研修」から「6日間の集合研修と8時間程度のeラーニング（個人学習）」に変更しています。日数は減っても中身の濃い

資格制度改革と、 支援体制のさらなる充実へ

ITコーディネータ協会専務理事 **高橋 明良氏**
(敬称略)

カリキュラムを用意しており、eラーニング・集合研修・インストラクターによる個別指導を組み合わせた学習サイクルをスムーズに回していくためのラーニングマネジメントシステムを整備し、受講者同士の交流の場となるSNSも開設しています。また、資格取得後の継続学習を強化する「フォローアップ研修」を導入しており、IT/Cが実践力を早期に身につけ、3年をめどに自立できることを意図しています。

フォローアップ研修では、中小企業支援を志向するIT/Cに特化したコースと、企業内でスキルを生かす方のコースを分け、専門性を磨けるようにしました。

——量の増強についてはいかがでしょう。

高橋 2010年策定の中期計画で掲げた「IT/C1万人」に向けて、今後3年間で2500名のIT/Cを輩出していく計画です。

IT/Cをさらに質・量ともに拡充し、多くの企業を支援してお役に立ちたいと考えています。

リーマンショックから円高、東日本大震災と、企業を取り巻く環境は厳しくなっていますが、強みを生かした新しい取り組みやITの活用によって活路を開くことができます。

「Webサイトで売上を上げる方法を知りたい」「販売促進に、Facebookを活用してみたい」「クラウドやスマートフォンの良い選択方法は？」など、経営とITに関する疑問や悩みを持つ方は多いことと思います。そもそも、現在の経営課題がITで解決できるのかもわかりにくいかもしれません。

クラウドやソーシャルメディア、モバイルなど、ITは進化を続けており、最近では初期段階で大きな投資をせずともITのメ



リットを経営にもたやすことができますようにになりました。

では、自社の経営課題は、どんなIT製品・サービスを組み合わせ、使いこなせば解決できるのか——そのときに相談相手として活用して欲しい専門家が、ITコーディネータです。

最適なITの選択を 経営者の立場で支援

ITコーディネータ（以下IT/C）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ため、企業ごとの経営課題や経営者の悩みをじっくり聞き、それを実現する方法をサポートします。

IT/C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いるのが特徴です。2012年度からは資格制度を改定し、より実践的な人材育成と量的拡大に努めています（詳細は左ページのインタビューをご参照ください）。

ITを持たずに使うクラウドコンピューティングの時代は、どん

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。

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かった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つて、経営戦略に沿ったIT化をナビゲートします。

なサービスを選んで組み合わせるかが重要になります。また、特に小規模企業においては「とにかくWebだけは何とかなしたい」というニーズもあるでしょう。企業の置かれた状況に即した支援ができるのもIT/Cならではの強みです。地域における頼れる相談相手として、IT/Cの活用をご検討ください。

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

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以上にのぼ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冊まで無料でお読みいただけます。ご登録はCOMPASSのWebサイトにて
URL: <http://www.compass-it.jp/>

URL: <http://www.itc.or.jp/>



ITCとともにビジネスを創造するサイト「ITC-Biz」
<http://www.itc-biz.jp/>



フクジコンサルタント ITコーディネータ 山口康雄氏(左) <http://www.fukujinn.com/>

季の郷・湯ら里 目黒仁也 総支配人(右から二人目) 小林晋 副支配人(左から二人目)

ノクマインシステム 代表取締役 小山暢久氏(右) <http://www.nocomine.com>

湯ら里の事例は、総支配人・副支配人の改革意欲と行動力、地元密着型ITベンダーのユーザー本位のサービス、ユーザーニーズを把握し両者を仲立ちしたITコーディネータの活躍、という3者それぞれの動きが有機的に組み合わされたところに特徴がある。欲しい機能を載せつつ費用面で無理がないシステムを利用できたことは、同業者にも大いに参考になるだろう(システムの基盤部分は他企業でも利用可能)。

実は、ノクマインシステムの小山社長は、自身が宿泊業に携わった経験を持ち、そのときの実感からエージェント対応やフロントシステムの必要性を理解していた。湯ら里から難しい要求が出て「NOと言わずに次回までに解決してくれる」(小林氏)という親身な対応をしている。小山社長は「使う立場にいたので要望がよく理解できます。クラウド型を提案したのは変化に応じたシステムが提供できるからです」と話す。

そして、湯ら里の背中を押したITCの山口氏は、セミナーをきっかけに目黒総支配人の信頼を得た。関わりを深めるなかで、「この人はホームページにとどまらずもっと何でも相談できる」(目黒総支配人)と感じたそうだ。それに応え、山口氏も条件を満たすベンダー探しに力を注ぎ、システム稼働へと導いた。

またということもある。湯ら里のように20部屋の小規模な宿では、配分を間違えると売り逃しを出す危険がある。システムを構築して解決するにしても、高価なものは導入できない。

そこでITC山口氏は条件に沿ったベンダーを調べ、宿泊業向けのクラウドサービスを提供している県内のノクマインシステムを見つけた。そして、宿泊予約から顧客管理までを統合的に行うクラウドシステムを稼働させることに

なった。同社の基本システムを使いつつ、カスタマイズも行っている。利用料金は月々数万円なので、負担にならない金額だという。

ノクマインシステムの小山暢久社長は、内容を次のように解説する。「提供可能な部屋数全体をクラウド上のデータベースで管理し、すべてのエージェントのサイトに示します。どこかで予約が入るとデータベースから引き落とし、他のエージェントの在庫も減らすというものです」

最初に振り分けをしないため機会損失が少なくなるのだ。フロントで電話受付した分も同システムに入力し、一元管理する。システム内では部屋割りもできる。

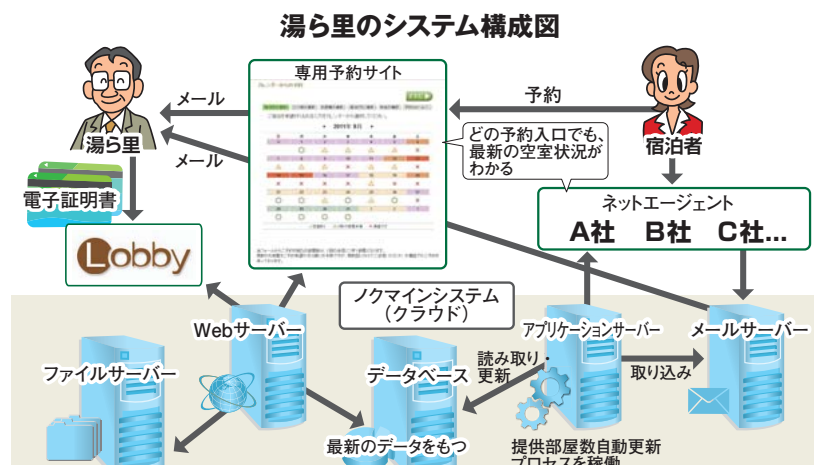
同時に、顧客が入力した情報はデータベースに登録され、年齢や居住地など多様な項目から分析可能となった。フロント業務は正確さと効率が上が、今では他部門の手伝いに動けるほどになってきた。

ITC山口氏はクラウド活用のポイントについて、「業界共通の部分は既存サービスを使い、独自の部分はカスタマイズするのが良い選択です」とアドバイスする。

大地震後に威力を発揮 昨年並みの稼働率に回復

2011年3月11日、東日本大地震、そして原発問題が発生。只見町はどちらの被害も受けていないが、福島県ということで敬遠される面もあった。宴会も含め千人以上のキャンセルがあったという。そこで威力を発揮したのがホームページである。湯ら里では只見の様子を発信し続けた。すると新

規顧客が増え始め、2割程度だったネット予約が半数にまで上昇。稼働率は前年並みに回復してきた。「情報管理の大切さをひしひしと感じています。システムを入れておいてよかった。さらに活用して、公共の宿NO.1を目指します」厳しい経済環境も果敢に乗り切っていく。目黒総支配人からその決意が伝わってきた。



宿泊業

ホームページ、クラウド

福島県只見町・旅館 湯ら里の場合

小規模旅館の新規顧客開拓策は？ 宿泊予約の三元管理にクラウド活用

旅館のフロント業務は多忙だ。宿泊客への対応、Webやメール、電話予約の受付、ときにはキャンセルの受付、部屋割りなどなど。この、「旅館にはやむを得ない光景」を、福島県只見町の温泉旅館・湯ら里は変えた。

単なるPRではなく 予約機能のあるWebを

福島県只見町は奥会津の自然あふれる町。鉄道ファンに人気の只見線やブナの森でも知られる。小高い丘の上に建つ旅館・湯ら里は、深沢温泉の町営施設として1996年に創業。今は第三セクターにて運営されている。

10年前まで、観光業は好景気に恵まれていたが、経済環境の変化に伴い観光客は減り始めた。

総支配人・目黒仁也氏はビジネス

環境を次のように説明する。

「新規顧客の獲得が急務になりました。数年前から、新たな戦略を作りたい、ホームページから予約を取りたいと考えていました」

2010年、目黒総支配人は、ある人に電話をかける。

電話の相手はITコーディネータ (ITC) 山口康雄氏。2年前

会社概要

季の郷・湯ら里

福島県南会津郡只見町大字長浜字上平50

業種：温泉旅館

和室17室、洋室6室

大風呂・露天風呂、日帰り温泉施設

交通案内：JR只見線只見駅

東京方面からは、

東武線、鬼怒川温泉経由会津田島駅

URL：<http://www.yurari.co.jp>



フロントの様子。パソコンからクラウド上の予約システムや部屋割り状況を見ることが出来る。電話予約分はここから入力する。

Web活用セミナーを聴講し、「ホームページのリニューアルはこの人に相談しよう」と、交換した名刺をずっと持ち続けていたそうだ。

予約対応、顧客属性の把握など、Webサイトを通じて湯ら里が実施したいことを率直に話した。誰でも更新しやすくなりリアルタイムで情報を提供できること、宿泊予約

売り逃しを出さない 仕組みはできるのか？

相談はWebサイトにとどまらなかった。小林晋副支配人は次のように振り返る。

「実は、なるべく空室を出さない予約システムや顧客データベースも欲しかったのです。途中からはこうした課題もお話するようになりました」

インターネットの普及で、宿泊予約の受付に大手ネットエージェントを利用する機会が増えた。しかし、エージェントごとに空室を割り当てねばならず、あるエージェントのサイトでは満室(予約不可)、別のサイトでは空室のま



小売業①

クラウド、
データー元化

兵庫県明石市・海苔製造販売業

鍵庄の場合

繁忙期の大量受注にどう対応するか？
混乱を経て、省力化と売上拡大を実現

日本を代表する海苔の産地、兵庫県明石。海流が交差する地形から、しっかりとした海苔が育ちパリッとした食感と口どけの良さが特徴だ。兵庫県明石市に本社を構える鍵庄は、一番摘みの海苔に特化し、高級海苔シリーズ「明石の恵」や海苔を用いた加工製品を販売している。

お中元・お歳暮、贈答品としての需要が特に高く、贈られた側が鍵庄の海苔を気に入り次は贈り主

になる、という好循環も生まれているそうだ。

繁忙期は人海戦術
ITで解決できる…はずだが

10年ほど前、母である入江恵子社長から研究開発を託され入社した入江雅仁取締役は、社内の情報活用やWebサイトなど、IT関連の仕事も担うようになった。

「お歳暮の時期など忙しくなる」と社員総出で受注処理を行っていました。また、社内にはWeb販売に詳しい人材がおり、自社ショップもショッピングモールの店舗も当然売れていませんでした」

入江取締役は当

会社概要

株式会社 鍵庄

兵庫県明石市大久保町江井島1640-1
設立：1985年（創業：1977年）
従業員数：56名
事業内容：海苔および海苔関連商品の製造販売、受託加工
URL：http://www.kagisho.co.jp/



本社に併設されている店舗の風景



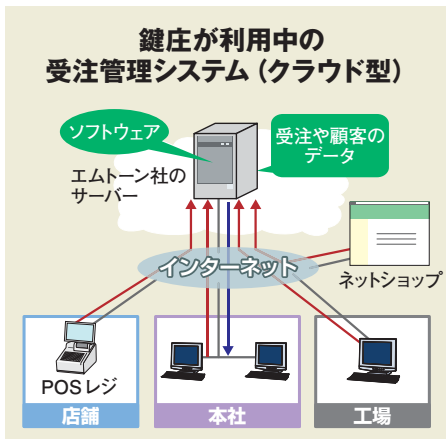
取締役 入江雅仁氏
手に持っているのは主力商品である「明石の恵」

コーディネータの資格も取得。もう一度、鍵庄のクラウドシステムの構築に取り組んだ。

同システムのポイントの一つは「一元化」だった。鍵庄は販売ルートとして、店舗、電話等の通信販売、インターネットショップを持つので、情報はチャネルごとにバラバラに保存されている。

「ネットショップ、POSレジが別々のシステムでは本当の顧客の購買履歴データが取れません。3つの入口を一元化して情報をつなげるべき、とお話しました」

システム改良後、鍵庄では一人の顧客に対し、店舗や通信販売などすべてのチャネルからの販売実績が一元的にわかるようになった。



鍵庄のホームページ
海苔を使ったお弁当コンテストなど企画が豊富。こちらもエムトーンがサポートしている。

時をこのように説明する。

そこです、人海戦術では限界に近づいていた社内業務のシステム化を図った。相談先に選んだのは、入江社長が地域コミュニティで知り合ったエムトーンの永田祥造氏だ。入江社長は、IT経営を実践し成果を上げている先輩経営者がエムトーンをIT化のパートナーにしていることから、迷わず仕事を依頼したという。

システムはエムトーンの提案で、サーバーを運営しソフトを提供するクラウド型とした。鍵庄側は初期投資が必要なく月額料金制でシステムを利用できる。今でこそクラウドの考え方が浸透しているが、8年ほど前としては先進的だ。

顧客からの注文をデータ登録し、納品書や請求書の発行が容易に行えるようになった。導入後は

スムーズな業務で、人海戦術から解放される…はずだった。

「失敗」を乗り越え
データの一元化へ

システム導入後、社内を訪れたのは、「混乱」だった。

「効率化したはずが今までより処理が遅くなったり、不慣れでミスが発生しお客様からクレームが届いたり。社内からは「逆に悪くなったやないか」と厳しい声も出ました」（入江取締役）

なぜだったのだろうか。システムの機能は整っており通常の利用では問題なかった。しかし、お歳暮などで一人の顧客が多数の注文をする1対多のケースや、店舗で先に支払いをして送り状を出力するが商品は後で発送す

サポーター紹介



ITコーディネータ
株式会社エムトーン
代表取締役 永田祥造氏
http://www.m-tone.co.jp/

ITベンダー企業を営み、神戸を中心に地域企業を対象とした事業を展開。ITを複雑でわかりにくいものにしていない、顧客に喜んでほしいとの考えを持つ。強烈な個性で存在感を放っている（ホームページ参照のこと）。

中小企業のIT活用は初期投資を必要としないクラウド型がふさわしいと提唱してはや10年。クラウド型はベンダーにとって苦しい面もあるが、このスタイルを貫いている。Webサイト運営についても以前からコンテンツマネジメントシステム（CMS）が主流になると予測した目利きだ。入江取締役は「ユーザーの言うことを何でもそのまま聞くのではなく、一番良いと思う方向を示してくれます。美学がありますね」と評する。

今回の受発注管理は、初回システムには課題があったものの、できる限りのケアをし、次の繁忙期までに要件に合ったシステムを開発。鍵庄の発展を下支えた。

永田氏は地域のコミュニティを通じて経営者と出会い、お互いの人となりやわかる状態でシステムを受注している。地域におけるITベンダーとユーザー企業のあり方としても参考になることが多い。

さらに、「現時点の売上がすぐに把握でき、チャネル別の売上分析もできます」と入江取締役はシステム導入のメリットを話す。鍵庄ではデータ分析により売れ筋商品や顧客の状況を把握し、顧客との関係を強化することができた。

2004年のシステム完成からバージョンアップは10回を重ねたが、これも月額利用料金に含まれているそうだ。このあたりはクラウド型ならではといえる。

売上比率報酬型で
Webサイトの運営も委託

もう一つのWebサイトについては、エムトーンに売上比率報酬

型でサイトの運営を依頼した。海苔を使ったお弁当コンテストの開催や検索エンジン対策などによって販売を伸ばし、Webでの売上実績は5年前の5・2倍となった。ユーザー企業とITベンダーがともに伸びるスタイルが奏功しているといえる。

こうした業務改革や販促活動の推進の結果、鍵庄の2009年売上高は2004年比で1・6倍を示した。担当者一人当たりの伝票処理数も約2倍となり、効率化を果たした。

「今後はデータに基づき攻めのマーケティング活動を進めたい」と、入江取締役は力強く語った。



サポーター紹介



ITコーディネータ

中尾克代氏
アイティ経営研究所
facebook:
http://www.facebook.com/katsuyo.nakao
ブログ:
http://katsuyo-nakao.blogspot.com/

熊本を拠点に九州で活動している IT コーディネータ。ISO 品質・環境・ISMS の支援事業、プライバシーマーク審査員などの経験があり、IT に限らず企業に必要な支援を柔軟に行える強みを持つ。

みらい蔵に関しては、会社の将来を決める人材育成面を担っている。従業員一人ずつと面談し、業務への思いや展望をじっくり聴くことから始めている。「それぞれの業務を何のために行うか、1年後はどうなっていきたいのかなどを確認しています。社長の思いを実務レベルに展開し、最終的には後継者育成につなげられればと思います」と中尾氏は言う。

実はみらい蔵では、これまでに何人かの専門家に会っていたが今回のように深い仕事を依頼したことはなかったという。中尾氏はなぜ、選ばれたのか。山村恵美子社長はその理由を次のように説明する。

「一歩踏みこんだ話をしたときに反応が悪いとそこで止まってしまう。中尾さんは“返り”が良く、この人に、とすぐに決めました。もちろん、ノウハウを持っていること、痒いところに手が届くところ、そして物事を前向きに考え進められるところも魅力です」

豪快でビジネスセンスのある山村恵美子社長と互角に対峙できる中尾氏もまた、実力派の IT コーディネータといえる。

「自分がお店に出たら売上が伸びる自信があるものの、社長業をやり始めるとそうはいきません。ならばレジでお客様に提案すべき商品リストが上がってくると便利ですし、かつては手書きでやっていた利益率や商品回転率の計算も IT を使えばすぐできます」

システム導入の結果、客単価のアップや在庫削減の効果が出了。

**土壌分析ビジネスを開始
情報提供が付加価値に**

しかし同社はこれで終わらずに、農家を支援する次のビジネス

に着手した。

それは土壌分析サービス。

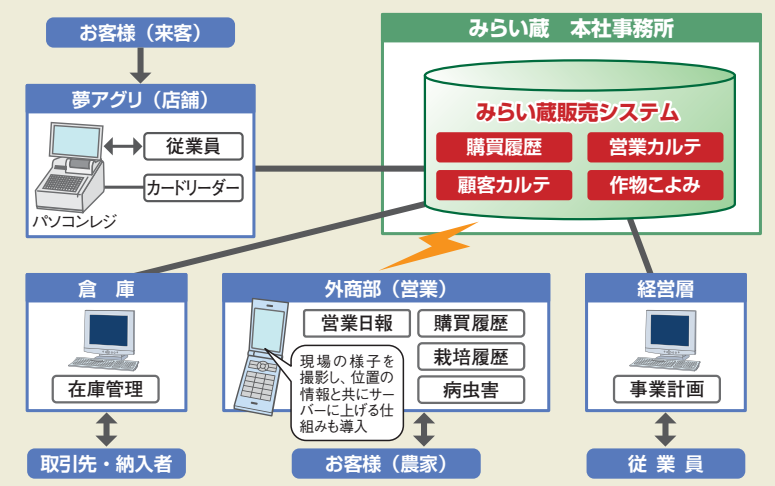
「農家に営業に回っているうちに、肥料や農薬などを経験と勘だけで使っていて良いのか、と感じました。もっと土を知り、土壌分析をして収益性向上のお手伝いをしてはどうかと思ったのです」

一念発起した幸次会長は、農芸化学の勉強にまい進。社内に分析室を作ってしまった。そして、農家の土を分析し、肥料設計などのアドバイスを提供する新ビジネスをスタートさせた。ここから、みらい蔵と農家の関係は売り手と買



2011年3月14日、中小企業IT経営力大賞審査委員会奨励賞受賞について、大分県の広瀬勝貞知事（写真左）に報告（写真提供：中尾克代氏）

みらい蔵 新販売システム概要図



「情報提供が付加価値となり、小売販売にも良い影響を与えています。さらに顧客の栽培履歴を管理した作物こよみの作成など、農家の経営支援に踏み込んでいます」

土壌分析ビジネスも、顧客カルテデータベースなど、IT の活用があつてこそ実現できた。IT のメリットを強く実感した恵美子社長は、営業担当者 iPad を持たせ、営業先でカタログを見られるように

する準備も進めているそうだ。

現在は、社内の人材育成にも力を入れている。IT コーディネータ中尾克代氏の協力を得て、「社長の思いを社内に浸透させ実践につなげる」（中尾氏）取り組みを行っている。

農業生産法人の設立も計画しているという山村恵美子社長は、経営者が天職と見える。現状に満足することなく、みらい蔵を成長させ続けるだろう。

会社概要

株式会社 みらい蔵

大分県豊後大野市犬飼町大寒1700
設立：1997年（創業：1953年）
従業員数：16名
事業内容：農業資材の小売販売・訪問販売、作物および土壌の分析等
URL：http://mirai-zou.co.jp/



店舗内の様子



代表取締役社長 山村恵美子氏（写真左）
代表取締役会長 山村幸次氏（右）

「これを買ってしませんか」

レジで顧客に提案

みらい蔵の顧客は農家である。店舗「夢アグリ」では肥料から小物まで約2万点を取り扱っている。IT 活用に着眼したのは、顧客の利便性を高めることがきっかけだった。

その迫力と人を包み込む笑顔に多くの人は圧倒される。ここに至るまでは波乱万丈だったというが、すべては経営者になるための肥やし。そんな「すごい」経営者が、大分県・みらい蔵の山村恵美子社長だ。

**パート職員から社長へ
会長との絶妙な役割分担**

政治家となった父から家業を継ぎ、米の販売店を農業資材の小売へ転換したのが現会長である山村

幸次氏だ。

当初は妹の恵美子氏をパート職員として雇ったのだが、みるみるうちに実績を上げ、社員を引っ張る存在になった。顧客の心をつかむ力、ビジネスへの嗅覚、データに基づいた冷静な判断は同社の経営を強くした。

「最初はいつ辞めてもらおうかと思っていたのに、経営は彼女に

任せた方が良いと思い始めました。私は経営より技術系が好きですし。下廻上ですね」

山村幸次会長は笑いながら社長交代のいきさつを振り返る。

こうして社長・山村恵美子氏が経営手腕をふるい、会長・山村幸次氏が新商品開発や技術面を担当するという、妹一兄の役割分担が出来上がった。

農家は税務申告の際に購入した資材の記録を提出する必要がある。過去に何を買ったか尋ねてくる顧客があり、恵美子社長はサードで顧客の購買履歴を手計算して渡していた。POS のデータを顧客別に集計できれば、多くの顧客に同様のサービスができる。

また、レジでの購買履歴の参照によって、買い忘れたと思われる商品があれば「一声かける」こともできる。データに基づく細かいサービスで、選ばれる店舗を目指したのだ。

2009年には、従来からのレジシステムをリニューアル（平成21年度大分県IT環境整備事業の認定を受ける）。新販売管理システムには様々な機能を盛り込んだ。社長自ら指揮をとった。

小売業②

販売管理、
営業管理

農家の経営を支援する臨床医に！ ITが社長の思いを具現化した

大分県・農業資材販売

みらい蔵の場合



小売業③

顧客関係強化、
販売管理

沖縄県・健康食品製造販売

沖縄美健の場合

顧客の反応を直接知りたいたい！
人的対応とデータが通販を支える

1億円だった売上が2億円になり、翌年は4億円、そして6億円に。順風満帆に見える企業の経営者が、突然、こう宣言した。

「売上は3億円に減らす。3年間赤字にする」

発言の主は沖縄県で健康食品を販売する沖縄美健の本村周一社長。周囲は唖然とし、「おかしくなっってしまったのでは」と心配する人もいたという。いったいなぜか。

経営分析して明確になった
将来への危機感

本村社長は「沖縄にかかわるビジネスがしたい」とウコンの販売代理業に携わっていた。訪問販売を軌道に乗せた後、1998年に法人化。その後、沖縄プーとテレビの健康食品プー



代表取締役 本村周一氏

会社概要

株式会社 沖縄美健

沖縄県島尻郡東浜95-6

設立：1998年

従業員数：11名

事業内容：健康・自然食品の小売（通販）、卸売

URL：http://www.okinawanikonikogenkijima.jp/



社内の様子

感じた。

「手を打たなければならない…」

そのとき脳裏によぎったのは、健康食品の通信販売で成長しているある企業のビジネスモデルだった。卸売業では、良い物を提供しても顧客がどう感じているか直接反応を見ることができない。「自分たちの力でお客さんを作り、良い関係を築いて売上を上げたい」

——この本村社長の思いが業態の

転換と冒頭の決意を促した。

末長く顧客とつながる
電話では会話を重視

現在は、3種類のウコンをブレンドした「チャンプルーウコン」「フコイダン」などを主力商品に、全国の顧客へ通信販売を行っている。新聞や折込チラシから電話でサンプル申し込みを受け、購入へ導くスタイルだ。健康食品のため、定期購入者を増やすことができ、これが会社の基盤を支える。

通信販売では一人ひとりの顧客への細かいフォローが勝負になるが、沖縄美健では「温もりのある対応」を心がけている。当初からスタッフが一人ひとりに手書きの手紙を書いていたそうだ（現在は顧客が増えたため、場合により、



手書きしたものを印刷している。

また、顧客と直接ビジネスを進めるには顧客情報を蓄積するデータベースは不可欠であり、スタート時から活用。広告への反応や継続率、支払い状況などをデータ分析しながら確認している。また、データから購入実績が高い顧客を選び、誕生日のプレゼントを贈るなどの対応もしているという。こうした心づかいも顧客をひきつけている一因だ。

さらに、電話対応にも工夫がある。

ITの活用で顧客とのコンタクト履歴はすべて保存。電話があった時に参照している。こうしたシステムでは、その顧客の名前、住所に加え「前回何を購入したか」を表示するものが多いが、沖縄美健では、「前回何を話したか」「どのような対応したか」が真っ先に表示される。これを見ながらスタッフは顧客とお孫さんのことなど世間話をする時間も長い。これは、経営理念である「わたくしたちは今日の仕事を通してお客様と周りの方々に最大限の『にこにこ』と『元気』をお届けします」に則るものであるという。従業員全員が理

念に従って顧客との関係作りを進めているのが同社の強みである。

経営革新支援法に承認され
新規事業への取り組みも

3年ほど前からは、経済産業省の事業であるIT経営成熟度診断を受けたのをきっかけに、ITコーディネータ兼次日出男氏との交流が続いている。

新事業として沖縄のヘルシーメニューを試食できるカフェを企画し、兼次氏の支援により平成22年度の沖縄県経営革新支援法の承認を受けることができた。

沖縄美健の経営について兼次氏は、「アナログな対応力の高さと



◀チャンプルーウコンのWebサイト
「チャンプルーウコン」で検索可



▲フコイダン

サポーター紹介



ITコーディネータ
中小企業診断士
かねし 兼次日出男氏
兼次経営情報オフィス

沖縄県産業振興公社に勤務していた経験を生かし、ITはもちろん経営診断、経営革新、企業再生などの支援を行っている。

IT経営成熟度診断で同社を訪問後、沖縄IT経営力大賞、中小企業IT経営力大賞への応募をサポートし、「うちのような企業が応募してよいのか」と躊躇する本村社長の背中を押した。また、新事業の推進にあたっては、沖縄県経営革新支援法を紹介した。

支援を通じて、「可能性を感じさせる会社であり、私自身が気づかされることも多いです」と兼次氏は沖縄美健を評している。

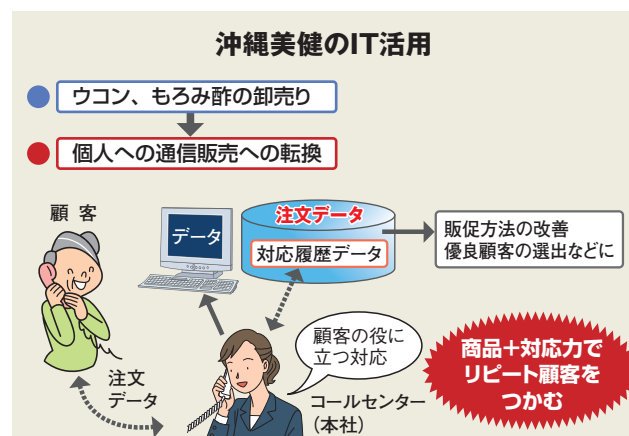
本村社長は兼次氏について、「気さくな方で、支援制度をはじめプラス情報をいっぱい持っているのがありがたい。また、経営者はやりたいという想いは強いもののどう整理してどこから手を付ければよいかわからないものです。客観的に外部から見ていただけると何をすべきかが明確になります」と話す。

互いに敬意を持ち合える、良好な関係が築かれているようだ。

その背景にあるデータ分析が強みです。培ったノウハウは新しいビジネスでも生かされるでしょう」と分析する。

「私が理念に基づいた経営をと言いつつ、最初は反発や拒否もありましたが、お客様からの声やスタッフ自身の気づきを生み出した。理念に沿って仕事をするとお客様に喜ばれる——この実感が出てきたからは、厳しい状況下にあるながらも徐々に希望が持てました」と本村社長は笑顔で話す。

勇気を持って決断し、信じる道を歩んでいる人のすがすがしさが伝わってきた。



小売業④

販売管理、
営業管理

愛知県半田市・精肉卸小売業

丸一精肉の場合

小売店舗は現場のスタッフが主役！ 売上アップを支える情報共有の仕組み

スーパーに行くと、ケースに並べられたパックの肉とは別に、小売店がコーナー店舗を設け肉を計り売りしている光景を目にする。

愛知県半田市の丸一精肉はこうした直営店を愛知県を中心に約50店持ち、小売と卸の両方に対応している企業だ。卸から加工まで製

販一貫システムを取れるのが強みである。

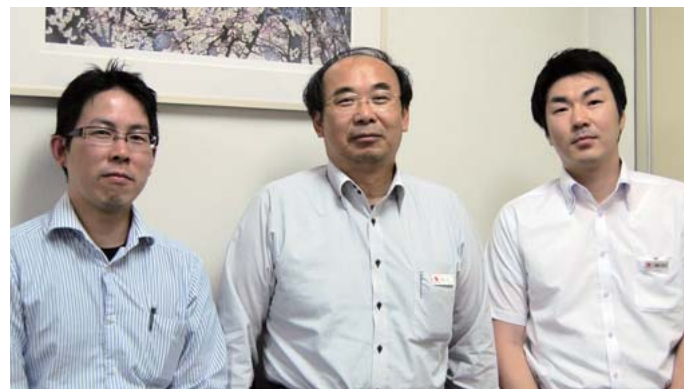
店舗管理をどうする？ 勤怠管理からIT活用

小売店舗は、店長をはじめとする現場スタッフの動きが売上に大きな影響を与える。

「肉の切り方一つでも、技術があれば味がよくなったり廃棄ロスが減ったりします。店舗のデイスプレイや品揃えはもちろんです」

丸一精肉の三代目社長・初山孝夫氏は説明する。それには売上増につながる創意工夫の時間の捻出、本部からのノウハウ提供、そして勤怠管理など店舗と本部の連絡を効率的に進める仕組みが必要だ。これらは店舗が増え始めた10年前から続く課題である。

初山社長は夫人の初山正子氏と



代表取締役社長 初山孝夫氏（写真中央）
営業部第二課 課長補佐 細川慎吾氏（右） 同課 係長 花木智広氏（左）

ともに、当時からIT活用に取り組んできた。いくつかのシステムを試した後、電話会社から提案された店舗間の勤怠管理・受発注管理のシステムを使い始めた。

途中、何度かシステムを入れ替えたものの基幹業務を司るMSシステム（Meat & Service Management System）を中核に、売上数値の集計や通知、発注管理などを行ってきた。牛肉の団体識別番号への対応もこのシステムで行っている。

「ずいぶん投資をしました。高いお金を払ったのに使い勝手が悪かったこともありましたが、ただ、システムを何度か変えても、求めるものは変わっていません」

初山社長の考えは首尾一貫している。そして、「システムはPierOne Do! Check! Action



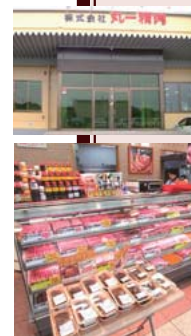
新しい技術の導入にも積極的。社長の手にはiPad2が。アンドロイド端末も含め、社内システムでのタブレット導入を検討中

訣があります。店舗作り、商品の陳列が上手なところの写真を撮り、他の店舗で参考にしてもらっています」

生鮮食料品は売り切るまでの時間が限られており、消費者の嗜好も変動する。店舗が利益を上げ続けるには、現場の対応力のカギであり、システムはそのための材料を提供するのだ。

もちろん売上数値も毎日集計され、店舗間でデータ共有が図られ

会社概要
株式会社 丸一精肉
プロセスセンター：愛知県半田市平井町6-4-1
創業：大正13年
従業員数：225名
事業内容：牛肉、豚肉の卸売、小売、加工販売
URL：http://www.maruichi-seiniku.com/



を回していくことが肝心。時代や人にシステムを変化対応させることを怠ると今までの投資も無駄になりますから」とつけ加えた。

店舗それぞれが利益を上げ会社として一体感を持つために、情報システムは不可欠なのである。

インターネット基盤で 豊かな情報活用へ前進

3年ほど前からは、さらにシステムをリニューアルし、店舗にはノートパソコンを配置。セキュリティを確保したインターネット通信回線（IP-VPN）によるネットワークを組んだ。リアルタイムの通信や画像など容量の大きいデータのやり取りも容易になった。

ているが、データの扱い方に丸一精肉らしい経営方針がある。

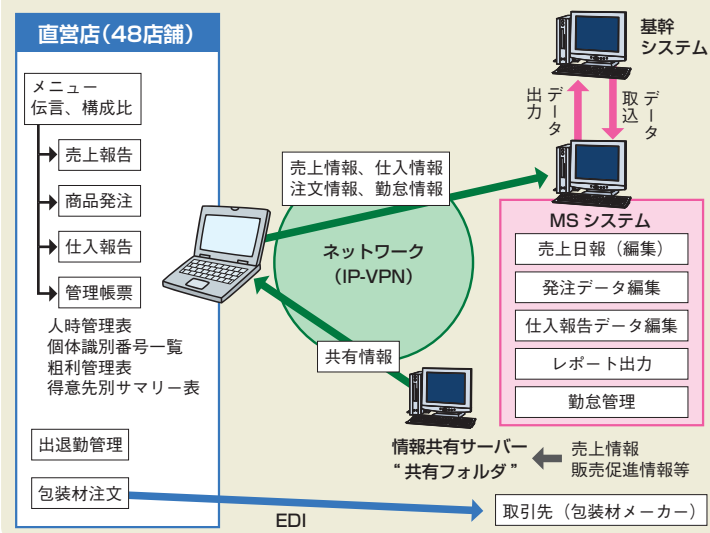
仕入や売上の数値は、毎日現場の各店長がまず手書きで粗利管理表に記載し、その後、パソコンに入力しているそうだ。

「パソコンを見ているだけでは頭に残りません。書くことで意識に植えつけられるのです」と初山社長。結果を出す秘訣の一つは、データを自分のものとし、次の行動を促す仕組みにあるようだ。

「経営にマジックなどないです。大事なのは変化対応。売れるものを売れるところで売れるだけ売ることではないでしょうか」

丸一精肉は変化に対応できる現場づくりにITの力を用いているのだ。

図 丸一精肉のシステム概念図



有限会社KRシステムズ
黒木慶光氏

数値を手書きする！ アナログだから良い

では、店舗経営にシステムはどのように活用されているのだろうか。店舗支援を行っている営業部第二課課長補佐の細川慎吾氏は小売店舗らしい例を挙げる。

「売れている店舗には秘

サポーター紹介



ITコーディネータ
西日本電信電話株式会社
名古屋支店 第一法人営業部
主査 高橋亮一氏

大手通信企業に勤務しながら、ITコーディネータの資格を取得。ベンダー側の人材として、会社の経営方針を理解して、システムの要求を整理した。

通信事業者という特性から直接中小企業へのシステム提供を行うことはあまり多くないが、インターネットの普及により基盤となる通信回線やセキュリティ面は不可欠である。

これらを踏まえつつ、地域のITベンダーからユーザーの要望と得意領域や技術の合う会社を選び、連携を図っている。その際の見極めにもITコーディネータのスキルが生かされているといえる。

製造業①

生産管理、タブレット

東京都墨田区・フェルト加工業

梶フェルト工業の場合

正確な生産情報をスピーディーに現場へ 図面情報は、誰でも使えるiPadで

大正時代から続く東京都墨田区の製造業。その響きから先人観を持って会うと、一瞬、驚く。きれいな茶色に染めた髪とピアス。梶フェルト工業の梶朋史社長は、元ミュージシャンなのだそう。父の後を継ぎ社長になった15年前、会社は大きな転機を迎えた。



代表取締役 梶朋史氏

それまでは主にフェルトの原反生産を行っていたが、使用する重油が近隣の住宅地に影響を与え始めた。そこで工場を建て直さず、原反を仕入れて指定の型に加工する加工業へと転換を図った。発注は1個から百万個単位まで多様。主に工業製品のパッキン材、クッション材などで使われている。

いち早く 受注と生産管理をIT化

梶社長が入社した20数年前、取引は電話か口頭で行われていた。「『いつものを1本ちょうだい』と言われても私にはわかりません。コンピュータで生産管理や受注管理をしたいと思います」
ここから梶社長自らによるシステム構築が始まった。基幹業務のパッケージソフトを核に、パソコ

ン用データベースソフト「ACCES」でシステムを作りこんだ。受注を入力すると加工伝票が発行され、作業が終わると実績を入力する流れができた。その際に原材料の在庫を引き落とし在庫管理も同時に行う。

またFAXの受注伝票もすべてデータ保管しており、日付から検索することも容易である。

システムの内製化は、使いにくいところがあれば直したり、新しいデータ活用を追加できるのも魅力だという。

ただ、梶社長が一人で進めてきたことは、使いやすさを追求できた反面、社長以外の人がシステムを修正しにくい面もある。そこでITコーディネータ（ITC）の廣木秀之氏にシステム分析を依頼した。



工場にはiPadを配備。設計図などの生産情報を無線LAN経由で閲覧している。最新の情報を間違いなく活用できるようになった。iPadなら、パソコンが苦手な従業員でも扱いやすいという

「私は情報を見るならiPhoneで十分だと思っていましたが、パソコンをあまり使わない現場にはiPadが合うのです」と梶社長。

現在、同社の工場にはiPadが置かれている。仕様書や図面を

社長がどこにいても 会社の情報をチェック可

これを契機に廣木氏は同社のサポートを続けることとなり、Webサイトのリニューアル、VPN（拠点間をセキュリティを保ってネットワーク化する）によるリモートアクセスの導入を推進した。

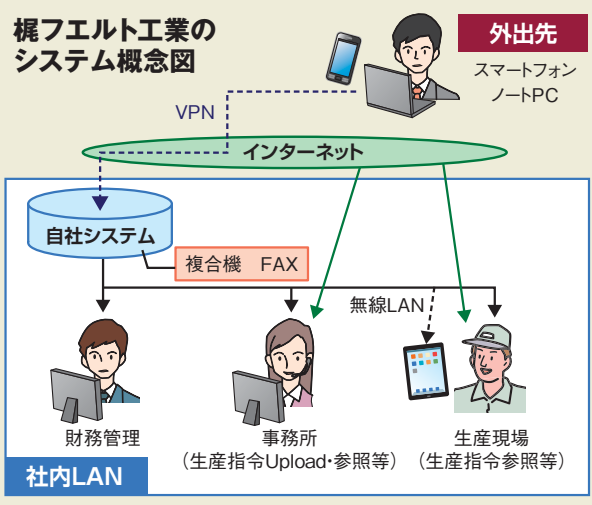
前者のWebサイトでは、リーマンショック後の景気後退を受け、会社内部的なサイトを販売目的に作り変えた。

取引先がある程度固定しているため、これまでは営業担当者がいなくても商売に影響はなかったが、今

社内サーバーに保管し、現場ではiPadを通じてデータを閲覧する仕組みを構築した。複雑な図版も拡大できるので細部まで見やすいという。

また、受注後に図面変更などがあると、以前は新しい図面と古い図面を取り違えてしまうこともあったが、現在は最新情報のみをアップしているので、こうした問題が解消された。

最新機器の導入で、生産現場の利便性を高め、工期短縮を実現している。



後はWebサイトの活用、さらに営業担当者による直接営業によって売上を高めていくという。
後者のリモートアクセスは、梶社長が「寄り合いで温泉に行ったときも、社内の好きな場所に行っても」社内の情報を確認できるようにしたものだ（社内では無線LAN）。ITC廣木氏は、「当初はリーダーを変えたいというお話でしたが、変更するなら外からでも会社のパソコンに入れるようにしてはどうかとお話しました」と振り返る。梶社長はどこにいても業務をこなせるようになった。

しかし、どこにいても仕事ができる、仕事に追われる気持ちにならないだろうか。梶社長に尋ねると、「帰ってから溜まった仕事をするより、その場でどんどん片付けたほうが良いと思います」と、あっさりと言返された。

iPadの導入で 最新の画像を現場で活用

そしてスマートフォンの本格登場を受け、システムをiPhoneにも対応させた。さらに、iPadも導入。

サポーター紹介



ITコーディネータ
有限会社ITSシステム
代表取締役 廣木秀之氏
http://www.itsystem.net/

東京を拠点に首都圏を対象とした情報システム構築、保守、ITコンサルティング等を展開している。

梶フェルト工業が3年前に初めて中小企業IT経営力大賞に応募した際、書類作成支援で訪問したことをきっかけに、同社と直接契約を結んで支援を行っている。同社は3年連続でIT経営力大賞IT経営実践企業に認定された。

当初は梶社長が構築したACCESSによるシステムの解析を依頼された。社長が一人で取り組んできたため客観的なアドバイスを求められたからだ。

翌年はホームページのリニューアルに取り組んだが、リーマンショックを受け、販売要素の強いページへと素早く軌道修正を行った。廣木氏はシステムに詳しいので、深く具体的に提案できる強みがある。

梶社長は、「ある課題を解決すると次々問題がでてきますし、新しい技術も入ってきます。話が変化してもついてきてくれるのです」と感想を話す。経営者から見て、ITコーディネータの活躍の場は多いという。「ただし、紙でなければ嫌だとか、こだわりを捨てて、社長自身が状況を理解することが大切」とのことだ。

廣木氏の支援は継続中。「次」の展開が楽しみである。

会社概要

梶フェルト工業株式会社

東京都墨田区東向島5-41-10

創業：大正10年

従業員数：19名

事業内容：フェルト製品及び、他関連商品の加工・製造販売

URL：http://www.kajifelt.co.jp/



生産されている加工フェルトの例

製造業②

生産管理

愛媛県砥部町・製造業

エヒメセラムの場合

品質・納期・コスト、三拍子そろった会社に 支援機関への相談で最適システムを導入

碍子と書いて、ガイシと読む。電柱などに設置されている白い磁器で、電気を通さない絶縁体を指す。

焼き物の里・愛媛県砥部町で碍子を製造しているエヒメセラムは、元は砥部焼の食器を取り扱っていた。碍子事業の成長とともにこの分野に力を入れ、現在は電力会社用とコンデンサ用の碍子を手がけている。

品質で勝負するが コストも見逃せない

同社の製品は依頼に応じて製造する受注生産で、一つの製品ができるまで1ヶ月以上を要する。さらに、1回の発注が少量であることも多く、多品種少量生産型ビジネスである。

山本典男社長は市場環境について次のように説明する。

「電力関係で使われることもあり、何より品質第一です。コストだけみれば中国などで安く作れますが、品質に不安があるため採用されないのが現状です」

海外との価格競争

には、高い品質で勝っているのだ。ただ、そうはいっても品質にのみ頼っているわけにはいかない。質を守りつつ納期を厳守し、コスト面でも取引先の要望に応えることが、取引の継続・伸長につながる。この視点で見ると、社内には改善したい点があった。

「最終段階での不良品率を下げるのですが、製造工程には手作業が多くあり、どの段階で問題が生じたのか原因を追跡調査するのが難しい状況でした。各工程での記録をとっても手書きなので集計作業に時間がかかります。さらに、受注を予想してプールしている中間在庫も正確な数を把握する必要がありました」

山本社長は、「これはコンピューターに任せるしかない」と考え、ITの活用を指向。約10年前にシ

システムを導入した。
一度システムを作ったがリニューアルを決断
システム導入によって生産工程をデータ化する取り組みが動き始めた。しかし、残念なことに、依頼先のITベンダーに諸事情が発生し、システムが完全なものになる前にサポートを受けられなくなった。「どこかで区切りをつけ、システムをリニューアルしなければならぬ。しかし誰に相談すればよいのか」と思案していた山本社長に、近隣に住むITコーディネータが地域の支援機関である財団法人えひめ産業振興財団（以下、振興財団）を紹介した。

振興財団は、愛媛の中小企業応援センター事業の取りまとめ機関としても活動しており、この事業を使ってエヒメセラムを支援。早速、振興財団職員および「コーディネーター」を務める越智豊氏が同社を訪問し、山本社長から業務内容やシステムの課題などを詳しく聞いた。

「製造現場も見せていただき、

会社概要

エヒメセラム株式会社

愛媛県伊予郡砥部町大南562
設立：1947年
従業員数：40名
事業内容：碍子製造業
URL: <http://www.tobeyaki.org/kamamoto/002.htm>



取締役社長 山本典男氏

従業員の皆さんにもお話を聞きました。エヒメセラムさんの現状と課題を整理し、品質、納期、コスト、中間在庫の把握などポイントを抽出しました」

ITコーディネータの資格を持つ越智氏は、その手法も用いて課題を分析し、課題解決のため振興財団の専門家派遣制度を活用した。専門家は課題に対するアドバイスを行い、システムへの要件を具体化し成果物としてIT戦略企画書を作成した。

10年前より良いシステムが低価格で導入できた
2009年夏には新システム構築



碍子の製造風景(上)と碍子製品の例(下)

築に着手。ここで面白いことが起こった。

「システム構築の費用が10年前とほぼ同じ額でした。振興財団を利用した結果、良いシステムが早く、安くできたのです」

山本社長は笑顔で語る。

現在は、現場で各工程作業が終了するたびにカードに作業内容を記録。そのカードを本部に集め、データを入力している。システムにアクセスすれば、作業の進捗状況や中間在庫がすぐにわかり、作業の改善や顧客からの問い合わせ対応がスムーズになった。

完成品の合格率は目標の95%を超えて96%に上昇。また、数字が出ることで管理職のメンバーのやる気が高まり、それが社内全体に広がっているという。

「会社が生き残るには品質を守る体制が必要です。システムで、その一つを実現できました」と、山本社長は力強く語った。

支援機関紹介



財団法人えひめ産業振興財団
<http://www.ehime-iinet.or.jp/>

産業振興部新事業支援課
課長 徳永泰伸氏(写真左)
担当係長 西川昌祐氏(右)

えひめ産業振興財団は、地域内の5つの支援機関が合併してきたこともあり、多様な支援を展開。ITコーディネータ組織とのパイプが強く、「IT経営」の支援もきめ細かく行うことができる。

中小企業庁が実施している「中小企業応援センター事業」では、愛媛地域の取りまとめ機関となっており、各種支援情報を一元管理し、他の支援機関と連携してサポートを行っている。地域からの信頼も高く、相

談者が多数訪れ相談ブースが足りなくなるといいうれしい悲鳴が上がるほどだ。

産業振興部新事業支援課・課長の徳永泰伸氏は、「支援機関の役割は年々高まっています。最近には特に企業の経営課題が複雑化していますので、豊富な人材という強みを活かして支援できているのが特徴です」と話す。

財団内では、創業支援、ビジネスモデル開発支援、商品開発・販路開拓支援、経営革新支援と大きく4つのステップに分けて企業の成長をサポート。インキュベーションルームに入居していた企業が自立し、次は商品開発を支援、といったこともあるようだ。

同課の西川昌祐氏はITコーディネータの資格を持ち、企業へのヒヤリングでそのスキルを活かすとともに、支援側の人材育成にも余念がない。西川氏は、「ITコーディネータのプロセスが共通言語になり、意思疎通がうまくいっています」という。優秀な支援者がさらに増えれば、ますます地域の力となるだろう。

「『とりあえず話を聞きにいきましょう』と思われるような、選ばれる支援機関を目指したい」と徳永氏は決意を語った。

サポーター紹介



ITコーディネータ
越智コンサルティングオフィス
越智豊氏

愛媛県で活動するITコーディネータ。中小企業診断士の資格も持つ。コンサルタントとしての仕事を行う一方でえひめ産業振興財団にて専門家として活躍。新事業支援課での創業・起業のサポート実績が豊富である。中小企業応援センター事業では「コーディネーター」を務め、企業からITに関する相談が寄せられた際、訪問して現状や課題を聞き出し、適切な専門家を紹介する橋渡し役を担っている。

エヒメセラムでは、しっかりしたヒヤリングがシステム構築のポイントとなった。山本社長は、「現場を分析してもらったおかげで、これから行っていくことをきちんと整理できました」と評価している。

医療

生産計画

千葉県・歯科技工業 協和デンタル・ラボラトリーの場合

自社が力を発揮できるポジションは？ ITで技術者の「助け合い」を推進させる

歯科技工——お世話になってい

る人は多いが接することは少ない職種だ。模型を元に入れ歯や差し歯などの製作・加工を行う。主な取引先は歯科医院。業界の8割程度が1、2人の事業所である。

そのなかで、社員40人が勤務する会社が、千葉県松戸市の協和デンタル・ラボラトリーである。木村健二社長は業界の現状を見ながら自社がどのようなポジションをとるべきかを考え、インプラント技

工専門の会社へシフトしてきた。

「業界の7割くらいは健康保険が適用される範囲内の仕事です。しかし仕事量は多いものの、速く・安くが要求され単価が下がってきていました。付加価値が高く技術が活かせる分野がインプラント技工だったのです」

インプラントは骨の中にチタンを埋め込む技法であり、周囲の歯に負担をかけないのが特徴だ。ただ高い技術が必要とされるため通

常の入れ歯より費用がかかる。健康保険適用外であり、この方法が

選ばれるのは数%という。

しかし歯科技工士が腕をみがき、インプラント技工のプロフェッショナルとなれば、事業は伸びていく。それが木村社長の戦略だった。

CAD/CAMをいち早く導入 信頼の高さから仕事が増加

技工士である社員は学会や各種



インプラント技工物等の製作現場



会社概要 有限会社 協和デンタル・ラボラトリー

千葉県松戸市新松戸3-260-1
設立：1987年
従業員数：40名
事業内容：歯科技工（インプラント、義歯、審美等）



代表取締役 木村健二氏

ただ、仕事量の増加に伴い、「職人の世界」である社内にも、一定の仕組みが必要になった。

歯科技工士であり、ITや経営企画も担当する上嶋瀬美奈氏は次のように説明する。

「製作の予定や順番などは特に明確なものがなく、それぞれの感覚で行っていました。量が増えて管理が難しくなり、生産計画システムの導入を検討し始めました」

この構想は千葉県が実施してい



た平成20年度「サービス産業生産性向上モデル事業」に採択された。あるべき姿に向かって進み出したが、途中で足踏みしてしまう…。

「理想像は描けたものの、我々はITに詳しくなく、社内で議論しているうちに時間が経ってしまいました。『期限までにできそうにありません』と謝りに行ったのです」

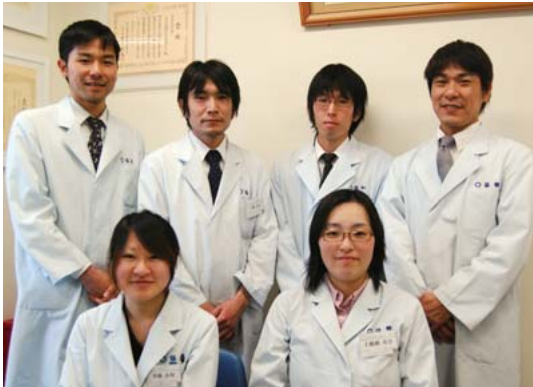
理想の生産計画システムへITコーディネータが支援
ITコーディネータが支援
対応策としてITコーディネータの活用を勧められ、千葉県で実績のある鬼澤健八氏が急遽、同社の支援に入った。

「期限も迫っていたため週1回ペースで訪問。業務フローや会社の概要を聞き、適切なソフトの候補を示すなど、IT環境の整備を進めていきました」と鬼澤氏。

生産計画のソフトは大手企業向けの高価なものが多いが、手頃なものが見つかった。

「受注製作ですので、素材も製作方法も1品ごとに変わりますし、試適のために仮納品して、戻ってから再進行する工程もあります。これらを明らかにし、納期別、担当者別などで見られる仕組みを運用しています」

上嶋瀬氏は、システム活用の様子进行こう語る。誰が何を行っているのか、納期が守れそうかがわかる

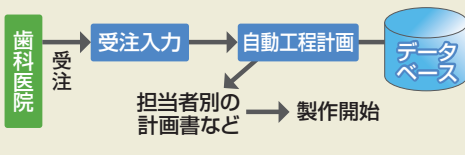


IT経営推進のリーダー 上嶋瀬美奈氏（写真前列右）と生産計画システムを進めた「補綴チーム」のメンバー

協和デンタル・ラボラトリーのIT活用

- インプラント技工物製作にいち早くCAD/CAMを導入
- 取り扱い量が増え「生産計画をIT化」する必要性

千葉県の平成20年度「サービス産業生産性向上モデル事業」に採択される
しかし、思うように進まない…。
ITコーディネータ鬼澤氏の支援を受け無事導入へ



サポーター紹介



ITコーディネータ
鬼澤健八氏
おにざわIT経営支援オフィス
千葉県IT経営支援LLP
理事・事務局長

千葉県を中心に企業のIT経営成功事例を輩出し続けているITコーディネータ。県内の支援機関からも、頼れる専門家として依頼が多い。社員の意見をまとめるなど、改革を進められる場作りにも定評がある。

協和デンタル・ラボラトリーへは、事業の期限までにシステム導入を間に合わせるために急遽派遣されたのだが、その後も月1回のペースで訪問し、支援を続けている。「ITを進めるには専門家の方がおられて、IT導入には順序があるということを初めて先生に教わりました」と上嶋瀬氏は振り返る。

2年間の歩みは、「ソフトを入れて、担当者の方々と実情に合わせた仕組みを作っていました。まずCAD/CAMのチームに導入し、徐々に広がっている段階です」（鬼澤氏）とのことである。上嶋瀬氏の海外勤務に関する仕組み等も鬼澤氏がサポートした。

木村社長は、「歯科技工業界以外の方から客観的に見ていただき、外に目を向けられたのは大変良かった。私は「いい人」と付き合っていると次が広がっていると思っています。鬼澤先生と出会って中小企業IT経営力大賞に応募する機会を得たり、良い方向に進んでいます」と話している。

り、余裕のある人が手伝いに回るなど人の配置にも柔軟性が出た。リーダーの計画立案業務は50%削減されたという。木村社長は日ごろから「ITは管理されるためではなく助け合うために使う」と話しているそうだが、それが実現されつつある。

技術が評価されれば 海外への展開も視野に

ところがこの4月から、生産計画システムの中心人物だった上嶋瀬氏がアメリカに居を移すことになった。木村社長は「これでシステムも終末か…」と思ったが、今はインターネットが整備されてい

る。アメリカから社内リモートアクセスし、業務を続けられるようにした。今は逆に、英語力を高めて帰国してもらうことに期待しているという。

今後の展望について木村社長は次のように語る。

「新人たちが将来展望を持てるよう世界に通用する技術集団を目指します。まずは日本中に良いものを提供し、価値を認めてくれる人がいればアジア新興国も対象にしていきたいと思います」

顧客から選ばれ、社員が誇りを持って働ける会社であり続けることが、協和デンタル・ラボラトリーの願いだ。

運送業

労務管理

千葉県匝瑳市・運送業

菱木運送の場合

法令は負担に思わず味方につける！ ドライバーに働きやすさを提供するITとは？

顧客の要望を汲み 経営を成り立たせる配車

在庫は抑え必要ときに必要なだけ仕入れる。顧客の要望にはできるだけ早く応える。IT時代に求められる経営のスピード感はずます上昇している。

ただ情報が瞬時に世界を駆け巡っても、商品という「モノ」は瞬時には移動しない。企業がスピード化を図るほどに物流への要望は高くなり、運送会社は対応を求められる。



代表取締役社長 菱木博一氏

千葉県で運送業を営む菱木運送の菱木博一社長は、業界の状況をこのように説明する。

同社は50台のトラックを所有し、取引先の依頼に応じて指定先への運送を行っている。ルートは絞られているものの、いつ、どのくらい、どこへ運ぶかが判明するのは直前だ。決定してから配車に取り掛かるのでは間に合わないこともある。かといってトラックの準備

台数が多すぎれば経営が成り立たない。

そこで菱木社長は、顧客や配送先の情報から需要を予測し、事前に受注の見当をつけている。さらに荷降ろし後、トラックが近隣の荷受先に寄るなど、帰りの空車回送を減らす工夫もしているという。こうした経営手腕で、先代から経営を引き継いだ10年前に比べ、売上高は倍になった。

厳しく難しい労働時間管理 リスクにどう対処するか

しかし、トラック運送にはもう一つ、業界ならではの難題があった。ドライバーの労働時間管理である。「二刻も早く荷物を届ける」使命感やコスト要求から、現場のドライバーはつい無理をして過酷な勤務状況に陥りやすい。これが、事

会社概要

菱木運送株式会社

本社：千葉県匝瑳市小高208
営業所：千葉県八街市八街127-3
設立：1971年
従業員数：58名
事業内容：運送業
URL：http://www.hishiki-unso.co.jp/

保有するトラックは50台にのぼる

定められているなど、複雑だ。

一人で仕事をしているドライバーに「法令に従うと次はいつ、どれくらい休憩すればいいか」を正確に把握してもらうのは至難の技。あらかじめ指導は受けていても気づかないうちに規定の運転時間を超過してしまうこともある。同社もわずか1分の違いで違反を指摘された経験があった。

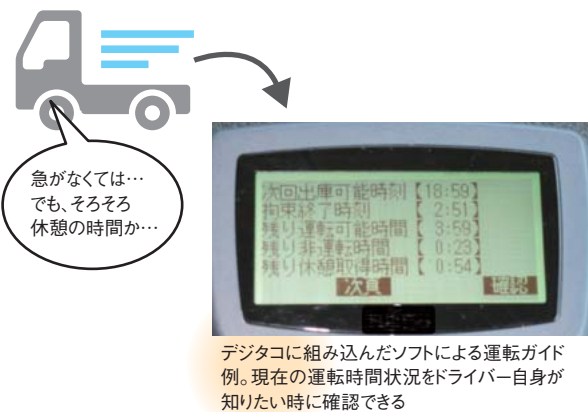
守る大切さはわかるが、徹底する方法が見出せないジレンマ。

菱木社長は悩んだ末、「本音も建前もなく法令は守る。ドライバーに責任を転嫁することなく負担をできるだけ減らす環境づくりをする」と腹をくくった。

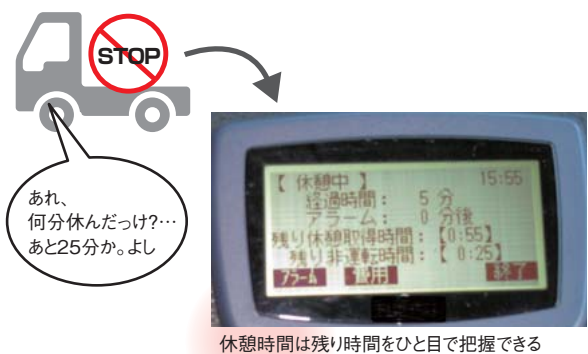
運転時間と法令を照らし合わせ 車載器からお知らせを出す

考え付いたのは運転記録のための車載器「デジタルタコグラフ」（デジタコ）にソフトを組み込み、法令基準を守るための案内を表示することだった。

運転時間の経過に応じて、必要な休憩時間はあと何分か、業務終了時には、次の出庫可能な時刻は



デジタコに組み込んだソフトによる運転ガイド例。現在の運転時間状況をドライバー自身が知りたい時に確認できる



休憩時間は残り時間をひと目で把握できる

何時かなどが法令に則って計算され自動表示される。ドライバーはこれを見て、自分の運転スケジュールを調整すれば法令が守れるというわけだ。

「違反したときに警告するのではなく、こうしたら守れると情報提供する」（菱木社長）のが最大の特徴だ。今までにない発想にメーカーが手間取ったこともあり、構築に4年の歳月を要したが、2010年、ついに完成をみた（特許を取得）。

導入後の一番の変化は、事故がほぼゼロになったこと。「法令を守ることによって安全運転が

実現できたのです。ドライバーが早く走ろうと焦らなくなった結果、運転の効率が上がりました。本部の運行管理業務が軽減され、互いがストレスを感じるようなや

推薦者からのコメント



ITコーディネータ
株式会社浅井コンサルティングオフィス
浅井鉄夫氏

菱木運送に丁寧なヒヤリングを行い、中小企業IT経営力大賞への応募支援を行ったのが浅井鉄夫氏である。

NPOちば経営応援隊の理事長を務め、千葉県を拠点に、企業へのコンサルティングを展開している。

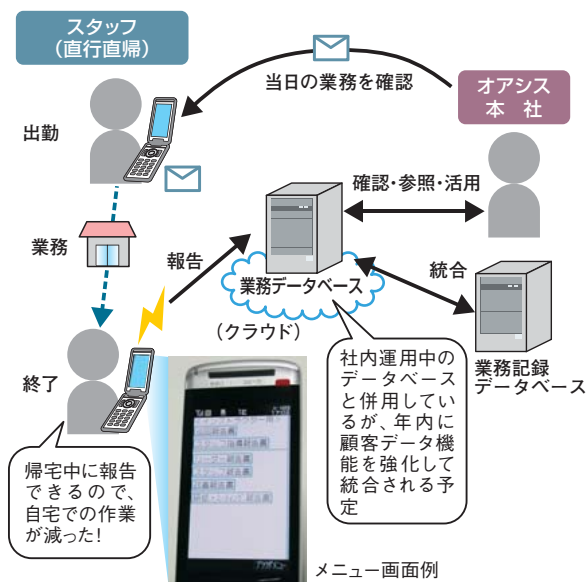
勤務時間に関する複雑な法令運用をどう守るかの課題を、菱木社長はデジタコへのソフトウェア組み込みで解決した。このプロセスを、浅井氏は「運送会社は日報処理の機械化、つまり結果の管理までは行っているが、安全・法令遵守運転を事前に支援するための活用は新しい発想」と高く評価している。

今後はまず、このシステムを同業他社に広く普及し、業界の課題を解決することが求められるという。「基幹業務など社内のIT活用にはまだ余地があるので、順を追って支援していきたい」と話している。

り取りがなくなったのも大きい」と菱木社長は笑顔で語る。ドライバーが自分の時間を持っているようになり、労働環境の整っている運送会社として求人面でも効果があった。また、デジタコの記録からスピードや運転方法を守っている従業員には手当てを支給するなど、モチベーションが上がる仕組みづくりも行っている。事故や営業停止の不安の前で、一番リスクが少ないのは法令を味方にする事だった。「法を守るためのIT活用」は菱木運送の企業価値を向上させた。

*菱木運送は厚生労働省の「平成23年度高年齢者雇用開発コンテスト」で厚生労働大臣表彰優秀賞を受賞しました。

オアシスが利用中の日報管理システム



客が増え、詳細な報告が上がるほどに作業が煩雑になっていった。また自宅で報告書を作成するスタッフの負担を減らしたいという思いもあった。しかし、どんな仕組みがふさわしいか、ITの技術を学んでいる時間はない。この悩みを野中氏に語ったところ、携帯電話を使った次のような

氏に相談を持ちかけた。マーケティング経験が豊富な野中氏は、オアシスの事業方針を理解したうえで、事業内容や対象とする顧客層が伝わるホームページを作成。ブログで情報発信を続けるようコンサルティングも行った。

一般に、フランチャイズの場合は本部のホームページに統一的に各店の情報を載せるものだが、オアシスはオリジナルのホームページを本部のページとリンクさせることが認められた。

すると、求人広告を出した際、

ホームページの内容を読み込んでから応募してくる人が増加。同社のコメントに共鳴する人材が集まりやすくなった。人材募集の面でもWebサイトが役立ったのである。

手書き・手作業の日報を改善する方法はないか?

澤社長はもう一つ、清掃に出向くスタッフの業務日報管理システムを改良したいと思っていた。

スタッフは業務が終了すると報告書を作成し、自宅からオアシス本社にFAXで送信する。本社はそれを一つひとつ読み、内容をデータベースに入力していく。顧客が増え、詳細な報告が上がるほどに作業が煩雑になっていった。また自宅で報告書を作成するスタッフの負担を減らしたいという思いもあった。しかし、どんな仕組みがふさわしいか、ITの技術を学んでいる時間はない。

サポーター紹介



ITコーディネータ
野中栄一氏
NART(ナーツ)代表
<http://www.narts.jp/>

関東地区で活躍するITコーディネータ。企業にてWebサイトの企画、システム開発、マーケティングなどに携った後、独立。地域の中小企業、商店街などへの支援を行っている。

野中氏は自身の幅広い経験を活かして、一括窓口でトータルサービスを提供しているのが特徴的だ。社外にシステムエンジニア、Webデザイナーなどの人材ネットワークを持っているため、さまざまな要望に対応できる。

オアシスにおいては、ホームページでは制作・ホスティング・更新まで、業務日報システムでも構築・運用まですべてを担っている。澤社長は「考えていることを取りとめなく話していると、『こういうことを実現したいのですね』と翻訳して提案を出してくれる。ITの依頼先が内容によって分かれていると、自分で考えを取りとめないと発注ができません。その必要がなくなるので大変ありがたい」と感想を話している。

澤社長が、野中氏に仕事を依頼したのは、友人の経営者からの紹介だ。一つひとつの仕事で目に見える成果を上げ信頼を積み重ねることが、また次の信頼へとつながっているようだ。

システムの提案を受けた。スタッフは、業務が終了すると仕事内容や顧客の要望(例えば触れてはいけない箇所)などを携帯電話の専用ページから入力。すると情報がインターネット上のサーバー(クラウド)に登録されるといふもの。蓄積されたデータは本部から活用することができる。

澤社長は早速導入を決定。クラウド型であるため利用料金は月額数万円とのこと。「人力でデータ入力していたときと比較すれば破格」という。「スタッフは帰宅途中の電車の中でも報告ができるので、自宅での報告書作成業務が減り、喜ばれている

と澤社長。従業員の働きやすさの向上は、良い人材の確保やさらなる質の向上にもつながるだろう。年内には、同システムを本部で運用していたデータベースと統合し、顧客別、スタッフ別、内容別などさまざまな観点でデータを活用できるシステムにしていく予定だ。

コンサルティングからシステム提案、構築、運用まで、すべて野中氏が窓口となって専門家に手配し、サービスを提供している。コンサルティング、システム構築、運用保守の役割を集約することで、経営者の思いを正しくスピーディに、ITシステムへ展開できているようだ。

ITコーディネータ活用記

〈東京都杉並区 オアシス〉

現場の情報を蓄積する手軽な方法は？ 相談からシステム運用まで一気通貫で依頼

現場で作業するスタッフの報告業務を簡素化し、情報を業務に役立てたい。でもその方法を調べている時間がない…。相談からシステム運用まですべて頼めるITコーディネータとの出会いで、方法を見出すことができた。



代表取締役
澤 智子氏

家庭を訪問して清掃サービスを提供する「お掃除ビジネス」が広まっている。顧客が必要ときに依頼しスポットで清掃してもらうものが主流だ。手軽に始められるビジネスである分、長く続けるには企業努力が必要とされる。競合も増え、価格競争に陥りがちだ。

近年のこうした業界の動きより早い時期に、そして一線を画するコンセプトで事業を展開しているのが東京都杉並区のオアシスである。

プロの家事サービスを顧客の要望に沿って提供

同社は、「ミニメイドサービス」の加盟店として1985年に開店。3人1組のスタッフが家庭を訪問し定期的に清掃を行うのが基本スタイル

ルだ。家事を機械的に代行するのではなく、「顧客の生活スタイルに沿ってキレイをキープすること」に主眼を置く。

顧客は、自身でも行き届いた掃除ができるが多忙などの理由で人に依頼したいというケースが多いのだそう。

ホームページ <http://www.oasis-co.com>



「掃除の仕上がりは良くて当たり前です。お客様が望むことを理解し、人に頼む煩わしさを感じさせないサービスを目指しています」と澤智子社長はコンセプトを説明する。清掃に入る前にヒヤリングを行い、顧客との信頼関係を築くとい

う。こうしたビジネス姿勢が意識の高い人や富裕層を中心に支持され、事業を伸ばしてきた。創業以来25年間休まず依頼を受けている顧客もあるという。

オアシスの事業は人材が生命線だ。スタッフによるサービスの差が生じないよう、社長の思いを丹念に伝え研修を徹底している。そして、採用時に思いを理解できる人を探すことも欠かせない。

業界が大きくなった近年は他社との違いを明確に伝えていく必要が生じてきた。澤社長はホームページの活用を考え、知り合いの経営者の紹介でITコーディネータの野中栄一

会社紹介

株式会社オアシス

東京都杉並区西荻北4-5-26

設立：1985年2月

従業員数：40名

事業内容：「ミニメイドサービス」東京本部加盟店。複数の店舗を持つ。3人1組2時間の定期清掃サービスを主力事業としている。

URL：<http://www.oasis-co.com/>

富山総合情報センターの基幹システムリニューアル

	2008年	2009年	2010年
会計システムの課題	リニューアルを検討	ITコーディネータの活用へ	リニューアルに成功
二重作業が発生し省力化に課題	ベンダーへの相談なども行うが、社内の合意が得られず頓挫	・9月からITCにサポートを依頼 ・現状分析を行い、他社のシステム利用動向などの説明も受ける ↓ 前向きに動き出す	・RFP(提案依頼書)を発行し複数ベンダーの提案を検討 ・新年度に間に合いリニューアル成功。当初の計画通りの運用に
手書き伝票を用いることによる正確性の課題			



富山総合情報センター
代表取締役常務 見崎透氏(写真右)
事業部 事業次長 西村仁志氏(左)

ITコーディネータ活用記 支援機関編

〈富山県総合情報センター〉

客観的な分析と助言で
基幹システムのリニューアルに成功

ITコーディネータの活動領域が広がり、市町村や県といった公共的な場所でそのスキルを発揮する動きが高まっているが、今回は公的機関の一つ、地域の支援機関での活用状況をレポートする。

ITの活用で経営革新を推進する経済産業省の地域イノベーションパートナーシップ（以前はIT経営応援隊）事業は各地域で独自の活動を展開しているが、富山県で実施される研修会などの事業を積極的に推進しているのが富山県総合情報センターである。地元のITコーディネータ組織であるITC富山と密接な連携を保ち、地域企業のIT経営推進に尽力している。

富山県総合情報センター（以下情報センター）は第三セクター方式による株式会社。所有するビルテナント・貸会議室運営やIT関連の研修を中心事業とする。同社が所有する情報ビル内には中小企業支援センター機能を持つ財団法人富山県新世紀産業機構も入居しており、情報センターは中小企業支援のうちITに関わる分野を担当している。

普段はITコーディネータ（以下ITC）と連携し地域の企業に支援サービスを提供する側なのだが、2010年の基幹システムリニューアルに際しては、「ITのユーザー」として県内のITCを活用する側の立場になった。

客観的な説明求め
ITCを活用

事業部次長の西村仁志氏と相談し考案したのがITコーディネータの活用だった。西村氏は県内のITCをよく知っており、活用意義も理解している。

「これまでのITCとお付き合い合いや地域の企業をサポートしていただいた実績を考え、最良の選択だと思いました。ベンダーさんの立場とも違い、第三者の目で見てもらえますから」と西村氏。早速、特定非常勤利活動法人ITC富山に話を持ちかけ、人材を紹介してもらうことにした。希望者が3名あり、その中から川上渉氏が選ばれた。

ITC川上氏は2009年9月からサポートを開始。情報センターに足を運び状況をヒアリングした。川上氏はその様子を次のように語る。「手作業が間に入る伝票の流れを変え、委託業務の処理で伝票を打ち直すような二重作業が発生していたのをストップすること、この2点が大きな変更点です。また職員の方から『一般企業ではどうしているのか』との質問もあり、スタンダー

会社紹介

株式会社富山県総合情報センター
富山県富山市高田527
設立：1989年
従業員数：6名
運営：富山県、独立行政法人中小企業基盤整備機構、関係市、民間企業の参加による第三セクター方式による運営
事業内容：テナント・貸会議室事業、研修事業、IT関連産業振興事業など
URL：http://www.toyama-tic.co.jp/

システムリニューアルが
なかなか進まない…

情報センターでは、会社設立の1989年から同じ会計・給与のシステムを利用して来た。一連の作業の中で、手書きの伝票で決裁を取り、その後システムに入力する手順があり、課題になっていた。同じ数値を二度処理するため手間がかかるし、伝票とデータが本当に一致しているかどうかの確認業務が担当者の負担になっていた。

代表取締役常務の見崎透氏は次のように説明する。

「会計は不正や誤りの余地がないシステムにする必要があります。また、数年前には会社の経営が厳しくなることが予想されていたため、今から

省力化しておきたいと考えました」

そこで2008年に、翌年からの新システム移行を目指し準備を進めた。ITベンダーにも相談を持ちかけたという。

「ところが、頓挫してしまったのです」と見崎常務は話す。

当時利用していたシステムはリリースを更新した直後のためキャンセルが発生すること、そして何よりも、現場では今まで慣れ親しんだやり方をあえて変える必要性を感じなかったことが理由だ。

見崎常務は2009年度の切り替えを断念。何とか翌年度にはと思うものの、経営陣と現場の思いには距離がある。「強引に進めるのは良くない。やり方を変えよう」と決意した。

ITコーディネータ紹介



ITコーディネータ
川上渉氏
ITC富山 <http://itc-toyama.org/>
有限会社 オフィスケー

富山県で活動するITコーディネータ。やわらかい物腰が持ち味で、「皆さんの気持ちを盛り上げながら優しく進めていくのが得意」と言う。小回りの効く、スピーディーなサポートがモットーである。富山県総合情報センターの支援では、立候補した3名のITコーディネータの中から選ばれた。西村氏は「会計に詳しい方という条件を満たしており、今までの仕事を通じてどんな方かわかっていましたので、是非とお願ひしました」と振り返る。

支援においては、自身も会社を経営し会計システムを利用している体験を踏まえてシステム導入のメリットを丁寧に説き、担当者の同意を得ることができた。「複数のシステムを評価して決められたことも大変良かった。ITCに入ってもらったからこそできた」と見崎常務は評価している。

ドなやり方をお話ししました」改善点を明確にしてシステム要求仕様書（RFP）をまとめた。川上氏の訪問は全部で15回ほどだったが、費用の目安を確認するためにRFPを発行するITベンダーへ、事前に足を運んだという。

予定通りの導入に
目的の省力化も実現

2010年1月にはベンダーが決まり、見崎常務の希望どおり、新年度からの導入に間に合った。

実は、新しく導入したシステムは、頓挫した2008年の時に提案されたものと結果的にほとんど同じ内容になったという。では何が異なっているのか。今回は導入に至ったのか。それは情報センターのメンバーが主体になっ

て進められたことだった。川上氏は、新しいシステムが入ると今より何が楽になるかを丁寧に説明した。客観的に見てシステムはどうあるべきかを伝えることによって、リニューアルする意義が徐々に理解され、前向きな動きになったのだ。

「社内だけでやっていたら、年度内導入の目標は達成できなかったでしょう。強引に進めると第三者の立場で見てもらうのは違いますね」と見崎常務は目を細める。

基幹業務は省力化を実現し「オーパーワークの部分が無くなってきた」（西村氏）という。数字の正確性も確保した。2010年度の決算時にはその威力がさらに発揮されるはずだ。



▲株式会社富山県総合情報センターのホームページ
<http://www.toyama-tic.co.jp/>

選挙管理システムだった。同課主事の喜多村秀樹氏は、「選挙管理システムとは、選挙人の名簿や投票の有無などを管理するものです。まずこのシステムから導入し、次に福祉総合システムと段階的に広げていきます。オープンソースはその検証環境を作る際に費用がほとんどかからないことも利点の一つです」と説明する。今後、グループウェア、職員証基盤システムなどにも拡大したいとのことだ。

ただ、オープンソースは責任の所在が不明確になるとの懸念もある。福山市では実績のあるベンダーを選



福山市企画総務局企画部
情報政策課 課長 植村恭則氏(写真右)
同 システム担当 課長 佐藤泰造氏(中央)
同 同 主事 喜多村秀樹氏(左)

び、サポートも依頼しているという。また、「Hinemos」は以前の商用ツールで利用していた機能のすべてには対応していないので、その部分は他のツールで補っている。

現在、福山市では藤本氏をはじめ、坂本忠司氏、西村慎次郎氏の3名のITCが得意分野に応じた支援を行っている。

西村氏は、同市の「統合運用管理システム適用基準」の策定についても関与した。これは、庁内システムを分類し、個別に管理内容やレベルを設定するものだ。「例えば選挙管理システムなら期間中は絶対に止まることは許されないなど、用途ごとに求められるレベルがあります。これらを適用基準として明文化し、共有していただいています」（西村氏）とのことだ。

課長がITC資格を取得

自治体クラウドでは広域連携も

ホストコンピュータからオープン系システム、そしてオープンソースの利用へ、時代の流れを汲みながら適正費用のシステムを模索してきた福山市。その背景としてITCの特性を深く理解し、継続的に適所で

ITコーディネータ活用記 自治体編

〈広島県福山市〉

システムの統合運用管理にオープンソース利用 費用削減と職員の意識改革に貢献

ITコーディネータの積極活用により市町村合併に伴うシステム調達費用を削減し、市民への説明責任を果たしてきた広島県福山市。次なる策としてシステム運用管理の費用削減に取り組んでいる。

「システムの統合運用管理に商用ツールを利用していましたが、全庁展開に向け試算したところ、数千万円の投資が必要となることが判明しました。これは方針の転換が必要だと思いました」

2008年秋、広島県の東部に位置する福山市では、システム運用管理ツールのあり方について再検討を始めた。福山市企画総務局企画部情報政策課の佐藤泰造システム担当課長は、サーバー増強やライセンスにかかる費用と運用効率とのバランスに疑問を抱いたからだという。システム管理のためにさらに費用がかかるのは好ましくない。また、庁内のシステム構成上、商用ツールの機能をすべて使い切れてはなかった。

その解決策の一つとして、同市をサポートしているITコーディネータ（ITC）からオープンソースソフトウェア（OSS）仕様を無償で公開し、改良、再配布ができるソフトウェア）の活用が提案された。

提案受け、勉強会発足

1億5000万円の費用削減へ

福山市では、ITコーディネータ制度発足からほどなく、市町村合併

広島県福山市 プロフィール

人口：46万6000人
面積：518.11平方キロメートル（2010年10月1日現在）



広島県の東部に位置し、岡山県西部との経済交流も盛ん。「バラの町」として知られ、市制施行70周年には記念に明るいピンク色の「ローズふくやま」が誕生。さらに市制施行100周年に「100万本のばらのまち 福山」を実現するための行動計画「ばらのアクションプラン」が策定されている。毎年5月には「ばら花壇コンクール」を開催。



福山市 オープンソース活用への歩み

● 2008年10月	統合運用管理ツールとして商用ツールを継続利用した場合、ライセンス費用及び構築費用が高額となる。現在のIT環境における代替案を検討開始
● 2008年11月	アキュア・コンサルティングからオープンソース「Hinemos」を使った構築について提案を受ける。
● 2009年1月	ワーキンググループを立ち上げ、検討及び実機検証開始
● 2009年8月	商用ツールとHinemosの評価報告書
● 2009年9月	機能比較及び費用比較の結果、「Hinemos」の導入を決定
● 2009年10月	予算要求
● 2010年1月～	調達準備作業（調達仕様書作成等）
● 2010年4月	公告（調達開始）
● 2010年5月	業者決定及び構築開始
● 2010年9月	本番運用（選挙管理システム）
● 2011年1月	本番運用（福祉総合システム）

と経緯を説明する。

この提案を受け、情報政策課ではワーキンググループを設置。従来型との比較・評価を行い、2009年秋には予算要求を行った。決断の理由について佐藤氏は次のように話す。

「2011年から2014年まで運用した場合の試算では、オープンソースに置き換えると約1億5000万円の削減効果が出ます。これらを報告資料にまとめ、上司に熱く語りました」

試算の数値は、庁内でも高く評価された。2010年春から構築がスタートし、秋には本番運用が始まった。

システムごとに順次導入 適用基準の策定も

オープンソース活用の第一弾は、

活用してきた点は見逃せない。

自治体側はどのあたりに価値を見出したのだろうか。情報政策課長の植村恭則氏に尋ねると、「ITCを何かと頼りにしています。特にネットワーク等の専門知識や技術動向などは、我々は不得手な部分であり、技術的手法も合わせての分析や提案は非常に参考になります」との答えが返ってきた。ITCの役割を実感した植村課長は、自身も自費でITCの資格を取得したそう。

今後は現行の情報システム管理と並行し、自治体クラウドの推進やそ

れに伴う広域連携への対応も求められてくる。「迷った時は前に進む」という福山市情報政策課のメンバーは、クラウド活用の面でもより良い道を見出ししていくことだろう。

オープンソース導入の効果

1 費用削減

2010年度、2011年度の想定数字からシミュレーションすると、

1.5 億円の費用削減 が期待できる



2 職員の意識変化

システム調達においてコスト意識を根付かせる良い機会に



サポーター紹介



ITコーディネータ
アキュア・コンサルティング
<http://www.acua.co.jp/>



代表取締役
執行役員
植村恭則氏



中山章氏(写真左)
藤本勉氏(中央)
西村慎次郎氏(右)

アキュア・コンサルティングでは市町村合併にともなうシステム統合を支援するため、2002年から業務委託契約を受け、福山市の情報政策をサポート。当初予定されていたシステム統合コストを約1億円削減したことで、ITコーディネータの知名度を上げることに貢献した。

その後も情報化計画の策定など継続支援を行い現在に至っている。福山市の植村課長は「コンサル分野には評論家的な方もいらっしゃいますから、ITCについての予算要求のときには強く効果を問われます。私は資料を提示し、さらに職員の心のよりどころであることを熱く語ります」と力強く話す。

ITCの仕事は、目に見える効果に加え、職員の意識を高め安心感を提供することにもつながっているようだ。

オープンソースの導入では、短期間で意思決定が行われた。植村課長は「世の中にオープンソースの情報はあるものの、実際に動かすには不安もありました。細かく分析したうえで判断材料を出してくれたので、それが原動力になりました」と振り返る。ITC藤本氏は、「まずITCとして福山市のニーズをしっかりと把握し、専門家でないと感じにくい点を整理してお伝えしています」と日ごろの心がけを説明する。相手をよく知ることからすべてが始まるのだ。

ITCの価値がわかる自治体、自治体の特性を知り的確な提案のできるITCがお互いを尊重し、「結果」を出している。



<http://www.itc.or.jp/>

「ITコーディネータ活用事例集vol.8」

発行 2012年4月

特定非営利活動法人 **ITコーディネータ協会**

〒105-0011 東京都港区芝公園1-8-21 芝公園リッジビル8F

TEL 03-5733-8380 FAX 03-5733-8388