

# IT 二人三脚で経営革新! コーディネータ

## 活用事例集



### ●ITコーディネータとは?

### ●改革進行中の企業事例紹介

〈売るための仕組みづくり〉

**受注予測で「御用聞き」 商品を切らさず納品**——福井県・梅田和紙

〈社内の知恵を活かす〉

**技術ノウハウを蓄積し、営業強化とブランドカアップを!**——大阪府・昭和電機

〈Webで販路拡大〉

**特殊なバネ求める技術者に接近  
1年で100件超える新規受注!**——大阪府・東海バネ工業

〈町をあげての改革へ〉

**予約システムの成功をステップに  
「顧客の変化がわかる町」へ**——新潟県・湯沢町温泉旅館商業協同組合

〈自治体編〉

**開発コスト削減とシステム品質向上に貢献**——広島県 福山市

### ●公的支援活用ガイド

# ITコーディネータとは?

## —ITコーディネータの紹介と活用のご案内—



経済産業省推進資格である「ITコーディネータ」は、経営者の立場に立って経営とITの橋渡しを行い、真に経営に役立つIT化を支援するプロフェッショナル。

貴社の経営を改善しもっと儲かる会社にするために、ITの上手な使い方をナビゲートします。

「会社をもっと強くして厳しい社会を生き残る!」——こう決意して経営革新への一歩を踏み出そうとしたとき、今や欠かせない手段となったのがITです。

インターネットの普及やコンピューターの機能向上など、昨今のIT(情報技術)の進歩は目覚しく、ITを

すが、2004年12月現在、全国のITコーディネータは約6000人に達しました。感度の高い経営者は、すでにITコーディネータを活用して、経営革新に成功しています。

### 利用の入口はITコーディネータ

では、企業経営者はITコーディネータをどんな風に活用していけば良いのでしょうか。

結論から言うと、決まった型はありません。なぜなら、ITコーディネータは活動範囲が広く、企業の実情に応じて適切なコンサルティングを行えるからです。

「会社の課題点を認識して、ITを含めた戦略立案を行いたい」といった経営面からの相談、「ITを使った顧客の囲い込みを行いたい」という具体的なシステム活用相談、「市場の変化を受けて、経営改革を行うと共に、工場の生産管理から販売管理までを抜本的に見直したい」という総合的なコンサルティング、いずれもOKです。

すでにITコーディネータを活用している企業では、当初の依頼内容

とは違う部分に課題が発見されたり、改革プロセスを共有することで社員のモチベーションが向上したりと、活用効果に広がりが見られます。会社のことを一番ご存知なのは社長ご自身であることに間違いありませんが、第三者のアドバイザーを受けつつ自社を客観的に捉える機会を得ることで、経営力にもより一層磨きがかかると言えるでしょう。

次ページからは、ITコーディネータと出合い、ITを活用した経営革新に成果を上げている会社の事例(1自治体含む)を、中小企業のIT入門マガジン「COMPASS」よりピックアップしてご紹介します。

なお、各事例記事は掲載号の特集テーマおよびコーナー趣旨に沿って作成されたものであることをあらかじめ御了解ください。また、記載内容は掲載号制作時のものとっております。

## ITコーディネータはこんな時に役立ちます! <活用例>



### 「漠然とした悩みを整理したい」

<経営相談の依頼>  
自社でITをどう使えばよいのか、まだ「思い」が漠然としていた

**(効果例)** →ITを活用した他社の事例を聞き、情報を得ながら経営分析を行った。経営者の「思い」が言葉となって整理され、やるべきことが見えてきた

### 「自社の戦略を練りたい」

<戦略立案>  
中・長期的な経営戦略を立案し、必要な情報投資を行う手助けをしてほしい

**(効果例)** →自社の強み・弱みを分析。社員も参加して会社の進むべき方向を描く。どの部分をIT化すればよいか明確になり、IT化の計画書が作成できた(その後、具体的なIT化へ)

### 「社内の風通しを良くしたい」

<情報共有>  
営業担当者の得た情報が個人の中にしか蓄積されない。有効活用する方法はないか

**(効果例)** →営業情報をデータベース化して蓄積。この情報を多角的に分析できる仕組みを構築した。受注予測の精度が上がったのと同時に、市場環境がいち早く掴めるようになった

### 「売上を伸ばす仕組みを作りたい」

<販売促進>  
ITを使えばもっと商品が売れると思うがどうすればよいかわからない

**(効果例)** →既存顧客の購買履歴をデータベース化。リピータの注文を先まわりして御用聞きを行い、顧客の心をつかむことに成功



### 「ホームページを戦略的に使いたい」

<販路拡大>  
インターネットで新しい顧客を見つけたい。また、他社に遅れたくない

**(効果例)** →自社におけるホームページの役割づけを行い、目的に合ったWeb作成力を習得。新規顧客の獲得をみる

### 「ITベンダーと上手に接したい」

<IT化の折衝>  
ベンダーへの依頼方法がわからない。見積りをもらっても適切かどうかわからない

**(効果例)** →ベンダーに見積り依頼するためのシステム提案依頼書(RFP)を作成。また、客観的なアドバイスを受け最適なシステムを選択できた結果、コスト削減にも成功した

### 「組合・商店街の企業の思いを一つにしたい」

<地域の発展>  
(観光地や商業地において)1社だけの改革でなく、町ぐるみの活性化を目指したい

**(効果例)** →関係者を集めて勉強会や戦略立案を行う。小さな成果を積み重ね、参加企業の心一つ一つの目標に集結させていく

### 「特別な理由はないけれど…」

<高度化>  
それほど切迫した悩みはないし、IT化もすっかり行ってきたが…

**(効果例)** →今まで発見できなかった新たな課題に気付き、より儲かるIT化を実現することができた



## ITコーディネータおよびITコーディネータ協会

ITコーディネータ資格は、通商産業省(現:経済産業省)が1999年に開始した「戦略的情報化投資活性化支援事業」の一環として創設されました。経営者の立場に立って経営とITを結びつけ、新たなビジネスモデルを実現するために有効なIT投資の促進を支援するプロフェッショナルとして、その活動が期待されています。すでに、全国のITコーディネータ組織を中心とした活動によって、各地で経営改革成功事例が生まれています。

ITコーディネータの資格認定を行っているのは、NPO法人として2001年に設立された「ITコーディネータ協会」(ITCA)です。

ITコーディネータ協会は、経済産業省を始めとした関連機関との連携のもと、ITコーディネータの普及・啓蒙、実践活動支援、継続的な育成支援などを推進しています。

特定非営利活動法人 ITコーディネータ協会  
<http://www.itc.or.jp/>

例えば家を建てる場合、施工会社にすべてを任せてしまおうのではなく、設計士に相談することです。さらに快適に上手に取り入れれば、競争から一歩抜き出ることも可能になります。しかし、このITについて経営者の皆さんがすべてを把握するのは難しいことと思います。そこで活用していただきたいのが「ITコーディネータ」です。

### 経営とITの橋渡し

### 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「e-Japan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。

### 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、システムの専門家を経営面まではカバーしないうちが多々、経営者の思いもありませんでした。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。

ITコーディネータはこんな人材です

売るための  
仕組みづくり

# 受注予測で「御用聞き」 商品を切らず納品

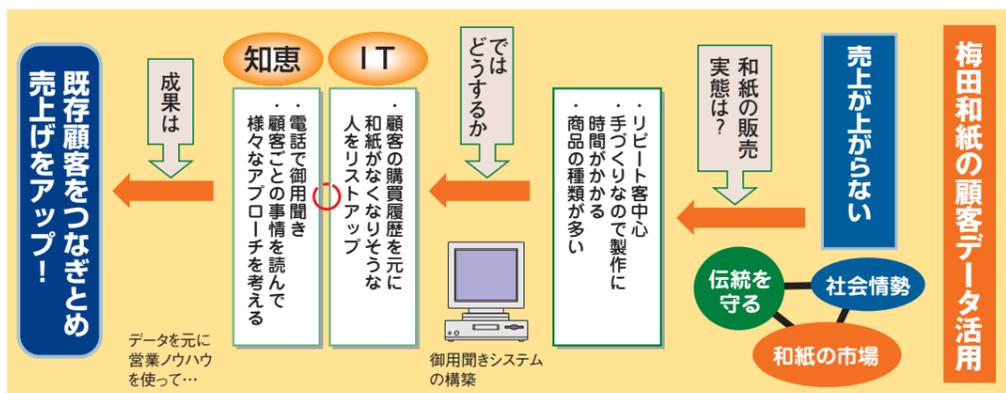


伝統工芸として国家に指定された福井県今立地方の「越前和紙」。この地で和紙の伝統を守りつづける梅田和紙株式会社社長の梅田修二社長は、「認定はうれしいが、ある意味、滅び行く産業ということではないか」と危機感を募らせるようになった。実際、売上は伸びておらず、商売をたたむ業者も出てきていた。

書道用紙や包装、はがき・名刺など、和紙の用途は広い。また、書家は自分の作品に合う和紙を求め、漉き具合や大きさ・厚みなど細かい指定をしてくる。用途や要望に細やかに対応し、「できないと言ったことはない」という徹底した仕事ぶりは、時には利益を圧迫することもあった。「和紙の売上を高めるにはどうしたらよieldろうか」2001年のITSSP事業に参加した梅田社長はITコーディネータの先織久恒氏に相談そこで見えてきたのは、手漉き和紙の顧客は、大半が書家などのリピーターであるということだった。

顧客に便利がられ  
離れていかないように  
ガンプを煮てチリを取り、漉いて乾燥という手作業工程を踏む手漉き和紙は、受注から製造完了まで2週間以上の日数がかかる。商品が切れてから注文をもらっているのは顧客を待たせることになってしまう。

これなら顧客に便利がられ、リピート率が高まるはずだ。顧客の満足度が高まれば次の顧客を紹介してくれるかもしれない。また、先行受注



梅田和紙株式会社  
梅田修二社長

## 梅田和紙の顧客データ活用

**和紙の販売**  
・リピート客中心  
・手づくりなので製作に時間がかかる  
・商品の種類が多い

**IT**  
・顧客の購買履歴を元に和紙がなくなりそうなる人をリストアップ  
・電話で御用聞き  
・顧客ごとの事情を読んで様々なアプローチを考える

**知恵**  
・電話で御用聞き  
・顧客ごとの事情を読んで様々なアプローチを考える

御用聞きシステムには、顧客がつ、どんな和紙を、どのくらい購入したかというデータを保管する。このデータを元にコンピューターが購入サイクルを自動計算し、該当する顧客をリストアップするのだ。例えば、1月、4月、7月に同じ枚数を購入している顧客がいる場合、次の購入予定である10月の一カ月前にリスト化されるといった具合だ。梅田社長はこの情報を見て、「そろそろ和紙がなくなるころではありませんか」と電話をかけ、早期の受注を促す動きをとる。



「コンピューターは計算機活用は人間らしい」  
もちろん、顧客は100%データ

## ITコーディネータ紹介



先織 久恒氏  
NPO福井県情報化支援協会  
理事長

福井県武生市を拠点とし、地域企業のIT化を支援する先織氏は、システム開発やコンサルティングへの豊富な経験を持ち、現在はITコーディネータのインストラクターとしても活躍している。当初、梅田社長の依頼は「ホームページで和紙が売れないか」というものだった。しかし、原点に戻って現状を分析した結果、リピーターが多いことや和紙の材質の良さはWebでは伝えきれないことが見えてきた。そこでホームページによる販売よりも「今いるお客さんを逃さないようにすることが大事」と提案。梅田社長の悩みに見事に応えた。今後はさらにシステムの改善やノウハウの蓄積を支援していく予定だ。

お問い合わせ  
NPO法人福井県情報化支援協会 (ITC福井)  
住所: 福井県福井市大宮6-14-40  
電話 (0778) 23-5155 (株) コスモタウン気付

## 梅田和紙株式会社

本社: 福井県今立郡今立町大滝30-2  
電話 (0778) 43-0459  
創業: 大正12年  
従業員: 17名 (伝統工芸士2名)  
業種: 越前和紙製造 (手漉き和紙、機械漉き和紙)  
「越前和紙の里」と呼ばれる今立は、約80軒の製紙関係工場が集中する日本一の和紙の産地であり、越前和紙は伝統工芸品として、国から認定を受けている。梅田和紙では、名刺、はがきから書道用紙、芸術作品用特注用紙まで、様々な和紙を製造しており、この和紙を愛用する芸術家も多い。方式は手漉きと機械漉きの2種類。



福井県・和紙製造  
梅田和紙の場合

(「COMPASS」2003年秋号)

社内の知恵を活かす

# 技術ノウハウを蓄積し、営業強化とブランドカマアップを!

大阪府風力機械メーカー  
昭和電機の場合

「厳しい競争に勝ち抜くためのキーワードはスピード」——昭和電機の柏木武久社長の経営方針は明確だ。同社は各種工業機械に組み込む電動送風機や集じん機など、風力機械のトップメーカー。地場産業中心と言われる業界にあつて全国10ヶ所に営業所を持ち、精力的に事業を展開している。

低価格競争を避けるための策として柏木社長が着目したのは「最近の顧客はどんどん気が短くなっている」ということだった。問合せ対応も、納期も、常に最短時間を求められる。しかし逆に他社に真似できないようなITド力を持てれば、



営業推進グループ長  
栗山隆史氏



代表取締役社長  
柏木武久氏

納期も、常に最短時間を求められる。しかし逆に他社に真似できないようなITド力を持てれば、



大きな差別化要因になる。こうして掲げられた「最適スピードの実現」という目標をクリアするためのツールがITであった。

## 社内の知恵を結集し 営業を効率化

同社は大阪府でもいち早くコンピュータを導入したIT活用先進企業であるが、2001年の制度開始後早々にITコーディネータ(ITC)を採用したITC活用先進企業でも

ある。コンサルティング担当となつた岩佐修二氏と森下勉氏は、営業推進グループ長の栗山隆史氏を現場リーダーとしたプロジェクトチームとデスクカッションを重ね、目標の設定とプランづくりを進めた。

顧客へのスピード対応という視点から浮き彫りになった第一の課題は、顧客からの技術的な問い合わせに対する応答の速度だった。特注品の依頼や各種機械への組み込みの可否など、技術部門に聞かないと答えられ

**会社概要**  
**昭和電機株式会社**  
本社：大阪府大東市 新田北町1番25号  
電話：072(871)1061  
創業：1950年  
社員数：147名  
URL：http://www.showadenki.co.jp/  
事業内容：電動送風機を中核に、ファン・プロア、集じん機、業務用環境機器など、風力技術に関する総合メーカー。日本全国に営業拠点を配置している。海外からの評価も高い。



ない専門的な質問も多々ある。その都度確認をとるため時間がかかり、また応答する技術部門側の作業が滞る一因ともなっていたのだ。

「それならば頻度の高い質問と回答内容をまとめ、営業部門がいつでも参照できるようにしたらどうか」——このような発想から、2002年7月、新しい仕組みである「is工房(イズコウボウ)」が創り出された。「is」は「いろいろ・そうなん

の頭文字からの命名だ。過去にやり取りされたQ&Aをデータベースに整理し、営業部門の各種相談窓口として使えるようにしたものである。

「is工房」の構築にあたっては、栗山氏が社内から収集した質問内容を21のカテゴリーに分類、キーワードでも検索できるようにした。そしてデータベースにない質問は専任の担当者2名配置し対応していった結果、社員から「業務に役立つ」との評価を得、営業部門だけでなく技術部門の利用者も増えていった。「社内には共に成長していく「共育」という風土があるが、これに合ったシステム」(ITC森下氏)でもあったのだ。導入後は営業担当者の回答がスピーディになったのはもちろん、正しい知識を吸収できることで「顧客への回答の品質が向上した」(柏木社長)という効果も表れた。

をくみ上げる計画の第一ステップであった。

「まずは営業担当者の質問の蓄積で顧客の状況を把握することから始めたが、その回りには流通・販売企業、その先にはまだ顔の見えていない顧客がいる」(ITC岩佐氏)という認識のもと、運用が軌道に乗った2003年8月、流通業者にこのデータベースを公開。そして同年12月には、風力機器の質問に答える一般向けWebサイト「風力(カゼ)のis工房」をオープンしたのである。

「風力のis工房」では「is工房」のQ&Aから情報をアレンジして約100件公開。「アース付きのダクトホースを接続するには」といった具体的な「Q」が並ぶ。これ以外の質問もWebから依頼できるほか、会員登録すると過去の質問内容が一覧できる「マイページ」というサービスまで利用可能だ。

## ITコーディネータ紹介

岩佐修二氏  
連絡先  
(株)イットアップ  
http://www.itup.co.jp/

森下 勉氏  
連絡先  
(有)ソトム経営研究所

2001年から昭和電機のコンサルティングを担当。3ヶ月かけてじっくりとディスカッションを行い経営戦略を明確にした。今回の「風力のis工房」は当初からの明確な目標設定とスケジュール管理による成果である。

昭和電機は以前からITの導入に積極的であったが、栗山氏は「ITコーディネータの活用でベンダーとの折衝が楽になった。経営方針を的確に翻訳してもらえるので過剰投資を防ぐことができた」とその活動を評価している。

しかし、「is工房」のプロジェクトはここが終点ではなく、当初から「顧客のつぶやき、ささやき」(柏木社長)を聞く、つまり潜在ニーズ

**Webで風力に関するQ&Aを公開**  
**「風力(カゼ)のis工房」** http://www.is-koubou.com/

このデータベースの公開は、第一ステップ:社内、第二ステップ:流通・販売関連、第三ステップ:一般向けという3つの段階が当初から計画されていた。第三ステップとなるこのWebサイトは、新規顧客からの「昭和電機への入口」としての期待がかかっている。

送風機なら昭和電機、というブランド力も。時間はかかるだろうが柏木社長は「Webは世界に対して公開するもの。時間はかかるだろうが送風機なら昭和電機、というブランド力も。時間はかかるだろうが柏木社長は「Webは世界に対して公開するもの。時間はかかるだろうが送風機なら昭和電機、というブランド力も。時間はかかるだろうが柏木社長は」

(「COMPASS」2004年冬号)

町をあげての改革へ

予約システムの成功をステップに「顧客の変化がわかる町」へ

東京駅から上越新幹線で90分弱。越後湯沢の大きな駅舎を出ると、目の前には山々を背景に温泉旅館や飲食店が連なる情緒ある街並み広がる。ここ新潟県南魚沼郡湯沢町はスキーのメッカとしても知られる温泉地だ。

都心からのアクセスが良く四季折々に観光ポイント持つ湯沢町は、全国各地でシャッター通り化する温泉街



湯沢町のさらなる活性化に向け、地域づくりに取り組む湯沢町温泉旅館商業協同組合理事長、松泉閣花月代表取締役富井松一氏(写真右)と、「ホテルに比べ旅館はWeb予約に遅れている。ここを整備することで競合する宿泊産業と肩を並べられる」と湯沢町のIT化を推進する湯沢ビューホテルいせんの井口智裕専務取締役



が増えつつある中、変わらぬにぎわいを続けている。しかし、旅館の経営者たちは、近年顧客構造が変化しているのを敏感に察知し、改革の必要性を感じていた。

「お客様の行動範囲が広がり、町をトータルで楽しむようになった。宿泊した旅館のサービスが良いたけでなく顧客の嗜好に町全体で応えることが求められている」——旅館「松泉閣花月」代表取締役湯沢町温泉旅館商業協同組合理事長を務める富

井松一氏は、その変化を旅の楽しみ方への転換ととらえる。今後湯沢のリピーターを増やすカギとなるのは複合型観光需要に対応できる「町全体のレベルアップ」と認識し、地域全体で顧客を知る仕組みを作れないかと考えたのだ。そこで、2003年6月から半年間、組合が主体となりITSSP事業の経営者交流会を開催。「湯沢町の強みとはなんだろう」「ITの活用で顧客の姿をつかむことができるのではないかなど、忙しい仕事の合間をぬって集まった経営者が、ITコーディネータ(ITC)のサポートのもと真剣な議論を戦わせた。この過程で「顧客の年齢層や行動パターンなどを町全体で収集しその変化について行く」という計画案が作られ、大筋の合意が得られるまでになってきた。しかし、いざITの活用となると



**湯沢町** 新潟県南魚沼郡湯沢町  
総合案内: <http://www.yuzawaonsen.gr.jp/>

新幹線で新潟駅から1時間、東京駅から90分という湯沢町は川端康成の小説「雪国」の舞台としても知られる。18のスキー場を持ち、温泉、自然、各種スポーツ施設と年間を通じ豊富な観光メニューを有する。町では、訪れた客に少しでも湯沢を楽しんでもらおうと、相合傘ができる布製の高級雨傘の貸与やわかりやすいインフォメーション表示など、様々な工夫を凝らしている。

町内15の温泉旅館のうち、ほとんどの旅館がRoomBankを活用した宿泊予約に対応、前日でも各ホームページから予約が可能になった。

新潟県 湯沢町温泉旅館 商業協同組合の場合

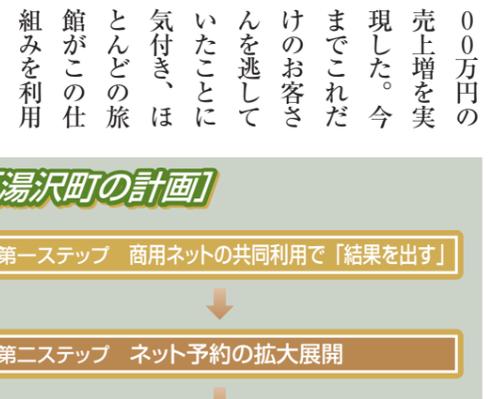
は難しい——そこで、意識改革への第一歩としてITCの坂下知司氏が提案したのは「お金をかけずにIT活用を始め、小さくてもよいから成功を実感する。その上で次のステップに向かう」というものだった。

まずは旅館業の要である宿泊予約に焦点を絞りWebからの予約をしやすい仕組みを考えた。

旅行代理店による宿泊予約サイトもたくさんあるが、急な予約への対応や特徴ある部屋の販売には自社Webをもっと活用できると便利だ。

そこで目をつけたのが初期投資が不要な商用ネット予約サービス「RoomBank」だった。RoomBankは、空室在庫を複数の旅行代理店サイトと自社Webサイトで共有できる仕組み。ここに空室を登録しておけば、自社Webからでも加盟代理店のWebからでも顧客からの予約が入ると旅館側にメールで連絡が送られてくるというものだ。

湯沢ビューホテルいせんの井口智裕専務取締役は「部屋数は少ないが特徴のある部屋などを自社Webで自由に売れるようになったのは大きい」と説明する。また利用料金が成約1名につき100円(自社Webで利用した場合)と投資額が低いこともメリットだという。



**顧客データベースの活用でさらに魅力ある町づくりへ**

**【第一ステップの成果】**

- 多くの旅館で客層が広がり、特に直前予約が増えた
- 予想以上の成果にIT化への意欲が高まる

ITコーディネータ紹介



これまでも各分野の専門家の意見を聞き業務改善を行ってきたという富井理事長らと共に、湯沢町の経営改革を推進してきたITCの坂下知司氏(写真中央)、岡田氏(写真右)、水谷哲也氏(写真左)。2003年6月からのITSSP事業経営者交流会では、旅館組合各経営者の現状分析支援から始まり、組合員の合意を形成しながらIT化を進めるべくサポートをしている。同10月以降はIT推進アドバイザー派遣制度を利用し宿泊予約システム整備や今後のアクションプランを検討。この実績を踏まえ、今後は町を上げての「顧客を知る仕組み」の構築に務める。ITコーディネータ実務研究会 URL: <http://www.c303.net/> メール: [info@c303.net](mailto:info@c303.net)

新たな予約システムが稼働してから2ヶ月、ネットを通じた組合旅館の予約数はこれまでの月3000件程度から月9000件以上に大幅に増加。わずか9万円程度の手数料で月1000万円の売上増でIT化への意欲が高まる

旅館組合が活性化し、町の改革がスタート!!

直接予約を入れてくれるお客様が増えたぞ!!

ITで役立つ

コストもかからなかつた

次はお客様のことを知る仕組みを考えよう!

電話予約や旅行代理店経由の予約数に比べればまだ少ないものの、この成果は参加者がIT化の効果を実感し、さらなるIT活用を考えるきっかけになった。今後は、全旅館の空室状況が一目でわかる仕組みや町全体の宿泊客の特性をつかむ仕組みなども考えていきたいという。

一気に大掛かりな改革を行うのではなく、IT化の成果を実感し合意を得て次のステップへ。この第一ステップは確実に前進した。ITC岡田氏は「理事長が組合員に働きかけ、ベンダー主導ではなく利用者主導で進めてきた結果」と評価する。

大きな成果は小さな成果から——第一歩を歩み出した湯沢町の本当の改革はこれから始まる。

(「COMPASS」2004年春号)

# 特殊なバネ求める技術者に接近

## 1年で100件超える新規受注!

大阪府・金属バネ製造業  
東海バネ工業の場合

板厚0.33ミリ・外径3ミリの皿バネと聞いて、どんなものか想像できるだろうか?  
これは2004年に打ち上げられる赤外線天文観測衛星の望遠鏡に使われる皿の形をした超極小バネ。「どんなバネでも1個から創る」高い技術力をもつ東海バネ工業(大阪府大阪市)が、国立大学の研究プロジェクトに納品した製品だ。

宇宙を舞台にした国家プロジェクトと同社がコラボレーションをするきっかけとなったのは、Webサイト





取締役  
夏目直一氏



代表取締役社長  
渡辺良機氏

**会社概要**

**東海バネ工業株式会社**

本社: 大阪市福島区鷺洲3丁目7-27  
創業: 1944年  
社員数: 70名  
URL: <http://www.tokaibane.com>

事業内容: 金属バネの設計・製造・販売  
コイルバネ、皿バネ、板バネ、竹の子バネ等、大型から小型までフルオーダーメイドでの生産体制をとる

トだった。  
東海バネ工業は30数年にわたり優良納税法人の認定を受けているなど安定した経営を続けている企業だ。

廉価な規格品ではなく、他社に真似できない技術を売るとい性質上、これまでの経営戦略は新規顧客より既存顧客、大幅な売上増よりも原価削減を中心に、たゆ

まめ業務改革とITの活用で利益を上げてきた。  
ところが2002年7月、佐伯祐

司氏、岡田修一氏という2名のITコーディネータ(ITC)との出会いを機に、さらなる経営革新に動き出すこととなる。その実行プランの一つが「売上増を目指し新市場を開拓する。その手段としてWebを使う」というものだった。  
経営倒れの懸念から消極的だった新規顧客開拓が、本当にWebで

きるのか? 疑問の声も上がったが、Webマーケティングを実践中であ

る佐伯氏の体験談を聞き、渡辺良機社長、夏目直一取締役からの経営陣は決意を固める。専任の担当者を置きWebを戦略的に活用する方針を打ち出した。同年10月のことである。  
この決断からわずか1年。東海バネ工業はWebを入り口に、名古屋大学、東京工業大学大学院をはじめとする研究機関、高級服飾ブランドなどから合計100件以上、金額に

して3千万円の新規受注を獲得した。今まではたどり着くことができなかった技術者や企業へと、Webが橋渡しをしたのである。

### Webだから伝えられる技術力の高さを

では、成果を上げられた理由はどこにあるのか。  
責任者に任命された渡辺秀治WebマーケティングGr.リーダーがまず手がけたのは、Webサイトのリニューアルだった。「受注に結びつける」というサイトの目的を明確にするため、問い合わせ入口のボタンをWebトップページに配置。過

去の納入事例や製品特徴、社員の執筆による「ばねの話」など、技術的な情報を積極的に発信したほか、定期的な更新も心がけた。  
つまり、バネについての専門的にかつ親切な情報を見せることで、バネを求める人々を集めようというのだ。しかし、技術が売り物の会社にとつて、技術情報の開示には葛藤が

つきものだ。経営陣はここで「Webでいくからには情報を積極的に見せよう」と「タブー破り」に踏み切った。ITC岡田氏は「方向を定めたら徹底する経営陣の実行力は同社の強み」とこの決断を評価している。さらに、集客力を上げる方策として、来訪者がどんなルートをたどってきたのかを分析



Webによる新規案件獲得の立役者であるWebマーケティングGr.の渡辺秀治リーダー(右)と真鍋正次氏(左)。

▲東海バネ工業のWebサイト  
2003年の1年間でユニークアクセス数は3万人に達した

▶社員がバネに関するトピックスを紹介するなど情報が豊富

「バネ」や「ばね」という用語で検索してきた人が多く、この画面に広告を出すなど対応を進めた。現在、検索サイトの「Google」の

「アクセロログ分析」(バネ)や「ばね」という用語で検索してきた人が多く、この画面に広告を出すなど対応を進めた。現在、検索サイトの「Google」の

また、手段はWebでも、やっていることはコミュニケーションとらえたのが良かったのではないかと分析している。  
Webという大きな武器を手にした東海バネ工業が次に目指すのは「世界を相手にした取引」。バネのふるさと」といわれるドイツにオリジナ

**ITコーディネータ紹介**



佐伯祐司氏  
連絡先  
協同組合ITアシスト  
<http://www.it-assist.jp/>



岡田修一氏  
連絡先  
岡田修一業務設計事務所

経営系の佐伯氏と情報系の岡田氏は担当分野も性格も対照的な名コンビ。夏目取締役が「ITCのアドバイスがなければWebに着目することはなかっただろう」という通り、IT活用に長けた同社をさらに前進させるコンサルティングを行っている。また、外部アドバイザーが入ることで「やるべきことが明確になりスケジュールが守られ」(真鍋氏)、会議が常に建設的に進められるようになったという。  
Web活用については約300万円の投資で大きな成果を上げ、投資効果の点でも注目を集めている。その他、在庫削減、情報共有化の面でも成果が見られている。

(「COMPASS」2004年冬号)



中国経済産業局産業部情報政策課長末崎豊氏(右)と同係長岡崎修一氏は日頃から中国地方のITコーディネータとの協力体制を築いている

中国経済産業局産業部情報政策課は2003年8月、中国地域ITコーディネータ連絡会(ITC中国)との共催で、自治体・ITコーディネータ交流会を実施した。これは福山市の成功を他の自治体にも紹介し、ITコーディネータ(ITC)活用を希望する自治体とITCとの出会いの場を提供しようというものだ。

産業部情報政策課の岡崎修一係長は、まず自治体ニーズ調査を実施。「回答があった自治体のうち、約50%が交流会に興味を示した」のを受けて、交流会の実現に踏み切ったそうだ。

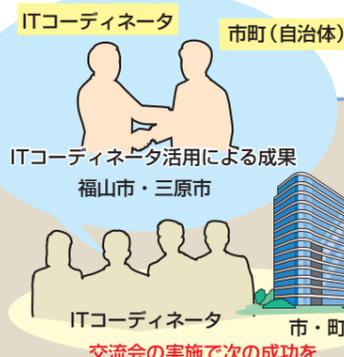
当日は中国地域15市町(鳥取市、

末崎豊情報政策課長は「地域に密着したITCの活動を頼もしく思う。ただ、市町村は全国で300あまりしかない。ITCには地方自治体での実績をベースに、最終的には地域の中小企業の活性化を支援してほしい」と、ITCへの期待を語っている。

中国経済産業局が市町とITCの交流会開催

倉敷市、岡山県久世町、山口市、福山市、三原市、新見市、府中市、竹原市、三次市、庄原市、東広島市、呉市、広島県江田島町、広島県海田町の18名の担当者、ITC中国(代表幹事、鳥取県幹事、岡山県幹事、広島県幹事、山口県幹事、および、各県ITC)の19名が参加。福山市と同じくITCを活用中の三原市の事例も紹介された。

交流会は「ITCへの報酬はいくらか」といった実際的な部分にまで話がおよび、すでに3市ほどでITCの導入が検討されているという。



ITコーディネータ紹介 中山章氏



システムエンジニアの豊富な経験を元に、独立系のITコーディネータとして活躍。2001年から福山市の情報化を支援し、現在は業務委託契約を結んでいる。同市では、特に情報化資源調達部分を担当。民間企業以上に透明性が要求されるなか、責任感あふれる仕事振りで情報化コスト削減やシステム運用改善に大きく貢献し市民の期待に応えている。

「福山市にはITコーディネータへのご理解、またITCプロセスの実践の場を提供していただき感謝している」とその姿勢は謙虚だ。

連絡先  
中国地域ITコーディネータ連絡会 (ITC中国)  
http://www.it-coordinator.jp/shibu/itc-chugoku/index.htm  
広島ITコーディネータ協同組合  
http://www.h-itc.org/

お問い合わせ先  
特定非営利活動法人  
ITコーディネータ協会 (ITCA)  
住所：東京都港区芝公園1-8-21芝公園 リッジビル7F  
電話：03-5733-8380  
Eメール：info-pr@itc.or.jp  
公式ホームページ：http://www.itc.or.jp/

(「COMPASS」2003年秋号)

ITコーディネータ活用記

自治体編

開発コスト削減とシステム品質向上に貢献 — 広島県福山市

ITによる経営革新を支援するITコーディネータは、企業のみならず地方自治体でも活用されている。そこではどのような成果が生まれているのだろうか。その実態をレポートする。



福山市市長室情報政策課 小島泰造課長

行政のIT化においても、企業と同様、コストを意識した最適なシステム導入が必要。このような考えのもと、ITコーディネータを採用し、大きな成果をあげる地方自治体が登場している。

先駆的な自治体の一つが広島県の東部に位置する福山市である。

1992年からメインフレームを中心とした電算処理システムを構築してきた福山市は、職員を5年以内のサイクルで人事異動させていることもあり、専門のシステムエンジニアを配置しにくい状況にあった。一方、ベンダーは1社独占体制であるため競争原理が働かなくなり、議会から「システム改造やメンテナンスにかかる費用がベンダーの言いなりではないか」という指摘も出ていた。

そこで、「民間に学べ」と白羽の矢を立てたのがITコーディネータだったのである。

「今や、自治体もコストを下げつつ



福山市市長室情報政策課 徳永典子次長

2000年、まずは民間SIの管理職OBを嘱託職員として採用し、2001年から、同市出身で独立系のITコーディネータとして活躍する中山章氏が担当する主な業務は、各部課の業務システム導入/更新における提案依頼書(RFP)の作成や業者提案総合評価の支援、また、メインフレームのメンテナンス・改良に際しての見積り評価など。今すぐ対応が必要な局面ばかりだ。

システムエンジニアの経験が豊富

福山市プロフィール

人口：407,456人  
予算規模：2,874億円  
市職員数：4,015人  
(2003年4月現在)

2003年に沼隈郡内海町、芦品郡新市町と合併。

福山市のITコーディネータ活用

- 1992年度  
メインフレームを中心としたレガシーシステムでバックオフィスの電算処理を行う。
- 2000年度  
ベンダー1社に任せる問題や社内SEの専門家がいない問題が...
- 2001年度  
民間SI出身の管理者を非常勤嘱託職員として採用
- 2002年度  
中山章氏を非常勤嘱託職員として採用。週1日、支援を受ける
- 2003年度  
市町村合併に伴い業務が増大。契約を業務委託に変更し、週2日程度、合併に関わる見積り評価、プロジェクト管理を主体に支援を受ける
- 業務委託を継続、現在に至る

情報化資源調達に

顕著なコスト削減効果

中山氏がコンサルティングを行うこととなった。

中山氏が担当する主な業務は、各部課の業務システム導入/更新における提案依頼書(RFP)の作成や業者提案総合評価の支援、また、メインフレームのメンテナンス・改良に際しての見積り評価など。今すぐ対応が必要な局面ばかりだ。

システムエンジニアの経験が豊富

現在、ITコーディネータは全国で6000人にのぼっており、各地域で、中小企業の経営改革を支援しています。ITコーディネータの活動状況や成果はテレビ、新聞・雑誌などで報道されているほか、ITコーディネータの育成・認定機関であるITコーディネータ協会より、適宜お知らせしております。

ITコーディネータ検討のための詳細情報は――

ITコーディネータ協会のホームページ「経営者のためのITコーディネータ活用術」をご覧ください



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

ITコーディネータ協会からのメッセージ

特定非営利活動法人ITコーディネータ協会はITコーディネータの資格認定、育成、普及促進などの活動を行っています。

多田知佐子: 会社経営を見直すなら、まずはITコーディネータ協会までお気軽にご連絡ください

松下正夫: 全国6000名のITコーディネータの中に、あなたをサポートするパートナーがいます

森茂美: アドバイザー派遣制度など、公的機関の支援制度を活用してお気軽にITコーディネータに相談することもできます

特定非営利活動法人 ITコーディネータ協会 (ITCA)  
住所: 東京都港区芝公園1-8-21芝公園 リッジビル7F 電話: 03-5733-8380

中小企業のIT入門マガジン「COMPASS」のご案内



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)より抜粋したものです。  
「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冊まで無料でお読みいただけます。ご登録はCOMPASSのWebサイトにて  
URL: <http://www.telecomi.biz/compass.htm>

「ITコーディネータに相談したいが、どうしても直接仕事を依頼することができない。その前にまずは一度試してみたい、また、誰に頼めばよいかわからない」という場合は公的な制度を利用すると便利だ。



③

ITコーディネータなど 専門家に頼みたいときは?

●IT推進アドバイザー派遣制度

中小企業基盤整備機構が実施している派遣制度。ITに関する課題を持つ企業を対象に、適切な専門家を選定し、派遣費用の3分の2を補助する。ITコーディネータなどの派遣費用を一人当たり1日15000円で利用できる。本制度の申し込みは、特定非営利活動法人ITコーディネータ協会でも受け付けている。

●都道府県等中小企業支援センターにおける専門家派遣制度

各都道府県および政令指定都市に設置されている中小企業支援センターで実施している制度。企業の課題に応じて、ITコーディネータなどの適切な専門家を選定し、派遣費用の3分の2を補助する。派遣費用や利用規則などは地域により若干の違いがある。

我が社もやってみよう! というときに

便利で役立つ

IT関連「中小企業向け公的支援制度」

利用すると“トク”する「公的支援制度」はこんなにある!

②導入資金、なんとかならないか?

補助金や有利な融資制度を使おう!

- ・IT活用型経営革新モデル事業
- ・中小商業ビジネスモデル支援事業
- ・IT貸付制度
- ・ITコーディネータ IT活用型経営革新ローン
- ・中小企業経営革新支援法に基づく支援など



①情報を得たい きっかけが欲しい!

セミナーや研修会に顔を出そう!

- ・経済産業省が推進するITSSP事業(参加無料)
- ・IT経営応援隊など



③ITコーディネータなど、専門家に頼みたいときは?

専門家派遣費用の補助が受けられる!

- ・IT推進アドバイザー派遣制度
- ・各都道府県等中小企業支援センター専門家派遣制度



①情報を得たい、きっかけが欲しい!

「他社とはどんな風にITを活用しているのか」「関連情報や知識を入手したい」「他社の動きやIT技術の現状など、関連情報を的確に把握することは、正しい判断や考えの整理に役立つ。それにはセミナーや研修会、展示会などへの参加が近道だ。」

●ITSSP事業

経済産業省が推進してきた「戦略的情報化投資活性化支援事業」。各地域の中小企業関係団体、商工会議所、ITコーディネータ組織等が実施機関になり、共通プログラムを基盤に研修会や個別コンサルティングを開催。  
URL: <http://www.iissp.jp/>

●IT経営応援隊

2004年6月にスタートした経済産業省が推進する中小企業経営支援プロジェクト。中小企業支援に携わる公共団体、ITベンダー、商工団体、ITコーディネータなどが集い、地域連携を深めながら活動を行う。セミナーや講演会の開催、「IT経営教科書」の発行などが計画されている。  
URL: <http://www.ritouentai.jp/>

②導入資金、なんとかならないか?

「IT活用の有効性はわかるが、資金が気になる...」経営革新に真剣に取り組む中小企業に対しては、公的な支援制度や各種融資制度がある。これらを上手に活用してみよう。

●IT活用型経営革新モデル事業

ITを活用して経営革新を行う企業のうち、地域のモデルになりうるような計画を立案している企業に対し、補助金を支給する制度。補助は対象となる費用の2分の1。例年、4月頃に募集が行われる。  
URL: <http://www.chushomei.go.jp/it/>

●中小商業ビジネスモデル支援事業

中小商業者が共同して行う新たな資金の貸付が中小企業金融公庫、商工組合中央金庫、国民生活金融公庫などで行われている。中小企業金融公庫の「IT活用促進資金」では、ITが組みこまれた設備機器なども対象になる。

●ITコーディネータ IT活用型経営革新ローン

低金利無担保型のIT投資向けローン。IPA(情報処理推進機構)の一般債務保証制度を利用したもので、融資申請前にITコーディネータが保証人となる。

●中小企業経営革新支援法に基づく支援

3～5年間で付加価値額を9～15%進展させる目標で新たな事業活動に挑戦する企業に対し、販路開拓や商品開発等の経費補助、政府系金融機関による設備資金や運転資金の低利融資、課税の特例等による支援を行うもの。

●IT貸付制度

情報技術の普及に関連した事業環境変化に対する情報化投資に必要な

ビジネスモデルの開発調査、実証実験のうち、モデル性や熟度の高いものに補助金を支給する制度。補助は対象となる費用の2分の1。例年4月頃に募集が行われる。  
URL: <http://www.chushomei.go.jp/shogyo/>