

カ) 課題解決に向け導入及び活用したもの

1. プロセス

- 自社の成長に直結するデジタル活用を行うためには、自社に最適なデジタルツールを見つけ出すことが重要ですが、ベストを追い求めて時間をかけすぎるのではなく、現実的で納得できる選択をして素早く歩みだすことが大切と考えています。
- その大切な選択のために、これまでの支援ノウハウを体系化したツールをフル活用して、短時間で事業者が腹落ちするデジタル活用計画を策定しました。

大切な選択をするための準備のステップ

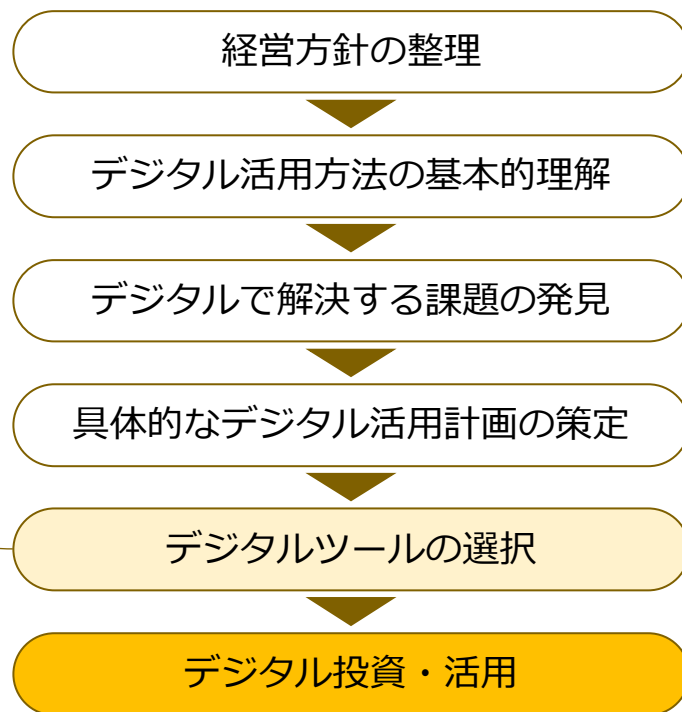
最も重要なステップ

情報を収集して納得できる選択をする

- インターネット検索*
- 展示会訪問
- ITベンダーから話を聞く
- 専門家に助言を求める など



*例) ここからアプリ <https://ittools.smrj.go.jp/>
ITreview <https://www.itreview.jp/>



ありたい姿整理シート



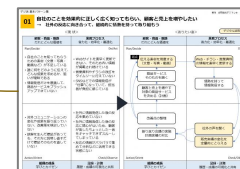
デジタル5つの活かし方



デジトレ診断



デジ活 基本パターン集



デジ活 スキル定義



カ) 課題解決に向け導入及び活用したもの

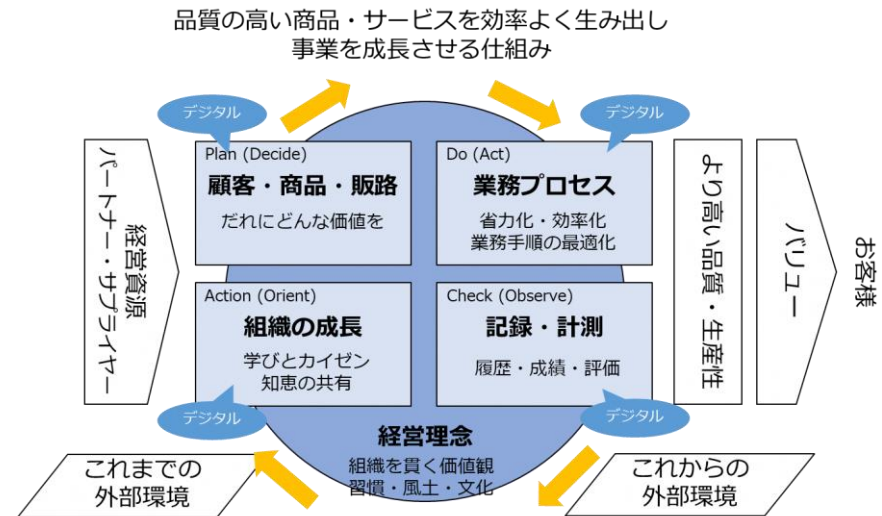
2. ありがたい姿整理シート

- 経営課題の可視化の方法として「ありがたい姿整理シート」を活用しました。
- 自社の強みと課題を、「これまでの成果（例：お客様からの評価）」と「少し先に予想される変化（例：お客様の変化）」の視点から整理し、「ありがたい姿」を導き出しました。
- ありがたい姿を実現するために必ずすべき事項をPDCAの視点で整理しました。（大玉転がしモデル）
- 単にデジタルツールを導入するだけでなく、記録されたデータの活用や、社員が持つ暗黙知やノウハウの形式知化と社内流通、業務手順の整理統合、ルールや働き方の見直しなど、事業の成長に直結するデジタル技術の活用の方向性を明らかにしました。

ありがたい姿整理シート 作例

経営理念	現在地（これまでの成果）	少し先に予想される変化（5年程度先）	
デザインされた景観を創り、地域の暮らしを豊かにする	お客様からの評価	<ul style="list-style-type: none"> デザイン性、調達力、施工のスピードを設計事務所から評価されている 個人向け米国60年代風のガーデン資材が人気 	お客様の変化 <ul style="list-style-type: none"> 環境に配慮した新資材の調達、メンテナンス性の高い資材・工法の採用、自然エネルギー設備 郊外型レジャー施設
	自社の競争力	<ul style="list-style-type: none"> デザインに応じた施工の工夫や資材提案、コストダウンが可能な技術力 	競合他社の変化 <ul style="list-style-type: none"> 廃業や業態転換する同業者も今後増える
	スタッフの力	<ul style="list-style-type: none"> 50歳を超えるベテラン3名、30歳と25歳の若手 個人向け案件は専務、パート1名 副社長（妻）がパート1名と一緒に総務経理 	スタッフの変化 <ul style="list-style-type: none"> 労働力の確保 外注作業員の高齢化 新卒・中途の採用
ありがたい姿	その未来を実現するための必達目標	デジタルを活かすポイント	優先順位
公共部門のスリム化と質の向上による競争力をさらに強化 「余力」を捻出し、新しい取り組みに積極取り組み ・新素材 ・新工法 ・個人向け事業	P 顧客商品販路 <ul style="list-style-type: none"> 新素材や新工法に関する情報収集、試験やトレーニングができる土地の確保 設計事務所とより一体的に動ける体制面の整備 	つながる力 87 設計事務所との情報共有、まずは当社情報の開示	2
	D 業務プロセス <ul style="list-style-type: none"> コスト削減、体質のスリム化、省力化のための投資 現場の負担を抑える施工計画の策定 外注作業員の確保 	回転力 41、54 従業員満足度の計測	3
	C 記録計測 <ul style="list-style-type: none"> 施工状況の可視化による管理最適化 資材・道具の使用実績の記録 スタッフの健康管理 	回転力 42、43、50 基礎体力 34 機材や備品の管理、点検を統一 備品の紛失防止	1
	A 組織の成長 <ul style="list-style-type: none"> 新素材や新工法に関するスキル育成、多能工化 権限移譲して責任持って仕事ができる環境を整える 	体幹力 2、4、10、13-15 誰でも機材等の管理、点検をできるように 現場のメンバー中心に機材や備品の管理、保守点検の カイゼン	1

大玉転がしモデル 経営の在り方とデジタル活用の視点



カ) 課題解決に向け導入及び活用したもの

3. 書籍「中小ビジネスを伸ばす デジタル5つの活かし方」

- デジタルの活用方法について理解を深める教材として本書籍を活用しました（事業者に各一冊を提供）。
- この書籍により、中小企業が「デジタル」という便利な道具を経営にフル活用するための方法・視点として、いま世の中にあるデジタル技術をどう活かせば経営の力とできるのかを整理したフレームワーク「デジタルー5つの活かし方」を紹介しました。
- 中小企業がこれまで実践してきた100以上のIT活用の実例からエッセンスを抽出しており、具体的な事例やケースの解説もあるため、支援の過程で適宜引用して事業者の理解をサポートしました。



内容	第1章 目の前にあるデジタル 第2章 答えは中小ビジネスの現場にあった 第3章 デジタルー5つの活かし方 第4章 デジタル経営をはじめよう
想定読者	すべての中小ビジネスの経営者 中小ビジネスの現場で奮闘するリーダー 中小ビジネスを支える行政・支援機関職員 中小ビジネスを支える士業・コンサルタント
著者	堀 明人、飯村 和浩、坂本 ゆみか、倉田 一範 (合同会社デジトレのメンバーによる共同執筆)

カ) 課題解決に向け導入及び活用したもの

4. デジトレ診断

- 経営課題を解決するデジタル技術等を選定するために、現時点で自社はどこまでデジタル技術を活用できているのかを自己診断ツール「デジトレ診断」により定量化しました。
- デジトレ診断は、実際の中小企業等のデジタル活用の事例を分析して整理体系化したもので、情報システムなどデジタルツールの環境整備の状況と、システムやデータを活かすための組織としての習慣化の現状を、独自の指標である「5つのデジタル力」と「20の強化ポイント」で定量化しました。
- デジトレ診断の設問は、模範的な取り組みを集めたベストプラクティス集となっており、設問に回答しながら模範とすべきデジタル活用の取り組みや視点を学び取ることで、デジタル活用のテーマの選定や優先順位付けをサポートしました。

デジトレ診断 の特徴

中小ビジネスの事例に基づいた診断体系



全国の様々な中小ビジネスのデジタル活用事例をもとに開発。

もれなく的確に、自社のデジタル活用のレベルを把握できます。

自社のデジタル活用度が数字でわかる



自社の現状に照らして設問に答えるだけ。

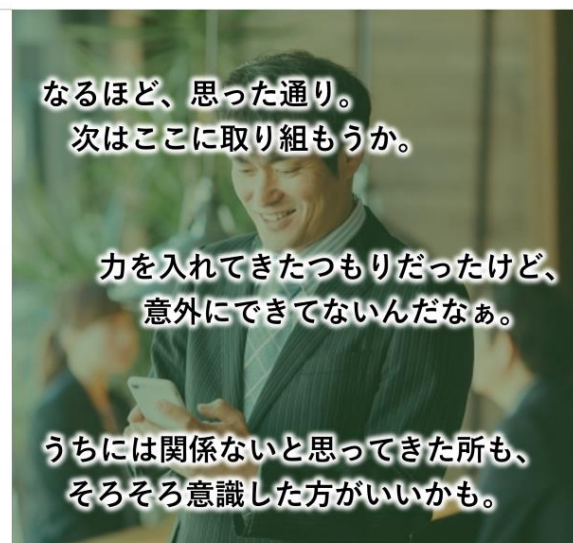
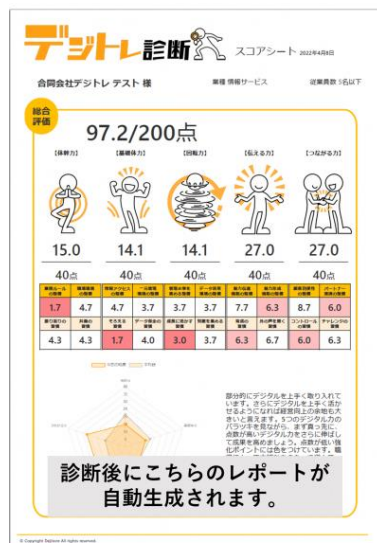
5つのデジタル力と20の強化ポイントでデジタル活用のレベルを示します。

デジタルの導入とその使いこなしを採点



デジタルは道具。使ってナンボです。

どんなデジタルを導入し、どう活用するか。習慣にしたい行動や考え方もチェックできます。



カ) 課題解決に向け導入及び活用したもの

5. デジ活 基本パターン集

- デジタル活用のテーマが決まったら、どのように具体的に取り組んでいくかを、「デジ活 基本パターン集」をひな形として活用して自社のデジタル化計画を作成しました。
- デジ活 基本パターン集は、中小企業の支援現場で、ITコンサルタントが実際にアドバイスしている取り組みを15種類のよくあるケース別に整理したものです。
- それぞれのケースについて、取り組みの全体像とToDoが整理され、実現ステップも明示されていますので、それらを参考にしながら自社におきかえてカスタマイズしました。
- 具体的に活用できるデジタルツールの例示もされていますので、どのような種類のデジタルツールの情報収集やお試し利用をすればよいのかが簡単にわかるようになっていきます。

1. 基本パターンを選ぶ

2. 全体像とToDoを学ぶ

3. ステップに沿って取り組む

どんなデジタル活用に取り組みたいですか？

- 売上拡大
 - 01 自社のことを効果的に正しく広く知ってもらい、顧客と売上を増やしたい
 - 02 ネットで顧客応対したり商品やサービスを販売できるようにしたい
- 人材採用・育成
 - 03 自社のことを効果的に正しく広く知ってもらい、自社に合う人材を採用したい
- 働き方の改善
 - 04 経験やコツを教え合い、互いに学び合って成長しあえる職場をつくりたい
 - 05 指示待ちや場当たりではなく、スタッフが自律的に動く組織をつくりたい
 - 06 仕事の進捗や課題を共有し、誰かが欠けても最低限のフォローはできるようにしたい
 - 07 場所による制約を減らして社員がどこからでも仕事が出来るようにしたい
 - 08 どのタスクが終わっていて、次に何をやるのかを誰もが確認できるようにしたい
- 省力化・効率化
 - 09 伝票や帳票の作成、会計や給与計算などの事務作業を自動化して効率化したい
 - 10 IoT技術を効果的に取り入れて、より高精度に現場を把握したい
 - 11 発注言や請求書など、顧客と取り交わす帳票類を電子化したい
- 経営のレベルアップ
 - 12 現場の状況を把握して、ヒト・モノ・カネの手配を最適化したい
 - 13 現場の状況やKPIを必要な切り口で分析し、経営改善につなげたい
 - 14 予約状況や稼働状況など、自社のデータを示して顧客の利便性を高めたい
 - 15 AI技術を効果的に取り入れて、仕事のレベルを高めたい

01 自社のことを効果的に正しく広く知ってもらい、顧客と売上を増やしたい
→ 社外の反応に向き合って、継続的に情熱を持って取り組もう

＜現状＞

顧客・商品・価格	業務プロセス	顧客・商品・価格	業務プロセス
Plan/Decide	省力化・効率化・最適化	Plan/Decide	省力化・効率化・最適化
自社のことを知らず ためな素材（文章・写真・ 動画など）が不足している ・誰に何をどのように伝えて、 どんな成果を望めるか、狙い が明確である ・情報発信だけを想定して、 商品サービスをブラッシュ アップできていない	・Webサイトを最早更新で きない、そのための情報 が廃棄されている ・営業資料やチラシの改訂を タイムリーに行えていない ・SNSなどの情報発信が 「仕事」になっていて、担当 者が負担に感じている	伝える素材を用意する (文章・写真・動画) Web・チラシ・営業資料 の情報量を最早更新する 商品サービス そのものを磨く 顧客と売上を増やす 今後の商品サービス を決める。(計画)	情報を持って 情報発信する Web・チラシ・営業資料 の情報量を最早更新する 顧客と売上を増やす 今後の商品サービス を決める。(計画)
・対外コミュニケーションの 変化や成果を振り返ってい ない、改善策を検討してい ない ・経験を生んだ記憶があっ ても、その方に現れ直すだ けで記憶のものを直してい ない	・社外に情報発信した後の反 応を測っていない ・社外に情報発信した後の反 応に結びかないため、顧客 が帰ったと思ったら一番 キヤッチでさすスルーし てしまっている ・反応の情報がバラバラで集 めて分析などに活用でき ない	改善点の整理 振り返り会議の実施 計画実績の対比	社外の声を聞く 販売実績の変化を 定量的にとらえる
組織の成長 学びとカイゼン	Check/Observe 記録・計測 履歴・成果の可視化と共有	組織の成長 学びとカイゼン	Check/Observe 記録・計測 履歴・成果の可視化と共有

01 自社のことを効果的に正しく広く知ってもらい、顧客と売上を増やしたい
→ 社外の反応に向き合って、継続的に情熱を持って取り組もう

＜実現ステップ＞

- 素材を用意する

自社の魅力を伝える素材（文章・写真・動画）を用意する。どんな素材が効果的なのかは実行する前には判断できないもの。作りながら考える。作っては直す、というス（イテラティブ）になる。最初に費用をかけすぎないのがコツ。
- 常に更新する

ス（イテラティブ）で取り組むことから、自ずと情報は更新し続けることになる。自社で更新できる方がいい。デザイン性の高いチラシやWebサイトの基本デザインは外注しつつも、お知らせの更新や写真の差し替えなどは設備の家に自社で対応できるとスタッフが良い。
- 楽しめる人を担当にする

Web/SNS活用ではネットにたくさんの「定額」を張って自社にたどり着いてもらうことが大切。家賃で発信しないし、数を打てない。相手にも伝わらない。無理は続かないし効果もない。好きで楽しめるタイプのスタッフに担当してもらうことがシンプルだが肝心。
- 振り返りを必ず行う

振り返りを必ず行う、ことが重要。Googleアナリティクスのような定量情報に加えて、お客様の声やスタッフの気持といった定性情報も大切。小さな情報やミスリードに注目し、その再発を防止するように改善していきたい。

簡単なものは自社で作成できると良い。例えば「WordPress」も「Wordpress」や「Joomla」も「CMS」も活用する。少し難解なものは基本的な操作はできるようなものになる。ぜひトライしたい。

*CMS: Content Management System

SNSでも新しい機能が次々に登場する。それをまよめるのは若い世代に多いだろう。自社でそういう世代がなければバイトを雇って担当してもらう方法もある。

カ) 課題解決に向け導入及び活用したもの

6. デジ活スキル定義

- 中小企業がデジタル技術を上手く活用するためには、経営者の方針に加えて、現場で具現化する人材の力も必要です。デジタル化計画の実行段階でこういった人材が必要になるのか。現有人材の活用に、社外人材の手配を含めた実行体制の検討に際して、本スキル定義を活用しました。
- 本スキル定義は、中小企業のデジタル活用を支援するITコーディネータが集まって制作されたもので、中小企業においてデジタル活用を推進する人材に求められるスキルを体系的に定義し、情報発信ツールの活用やデジタルツールのお試し利用など、中小企業のDXに役立つ55種類のスキルを明らかにしています。

