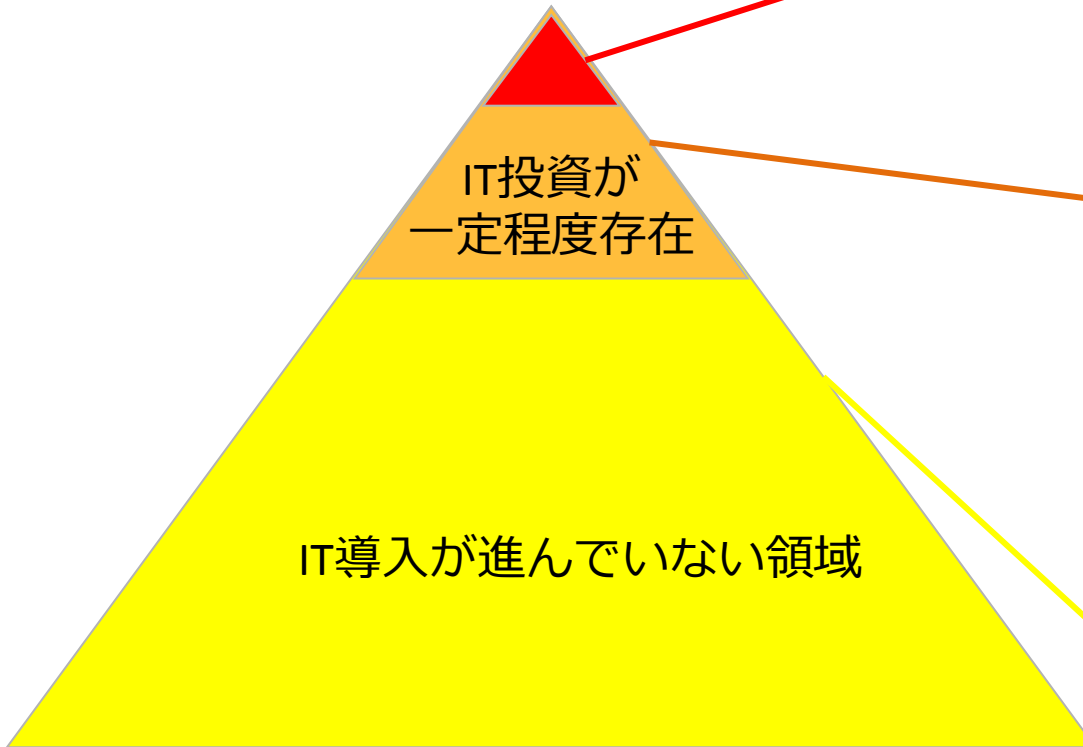


中小企業・小規模事業者の IT利用の状況及び課題について

平成29年3月
中小企業庁

企業規模ごとのIT利用の状況と主な課題のイメージ



ITを事業部門でも十分に利活用し、収益につながっているトップ層。
第四次産業革命の対応が課題であり、**IoT、人工知能のツール化が必要。**

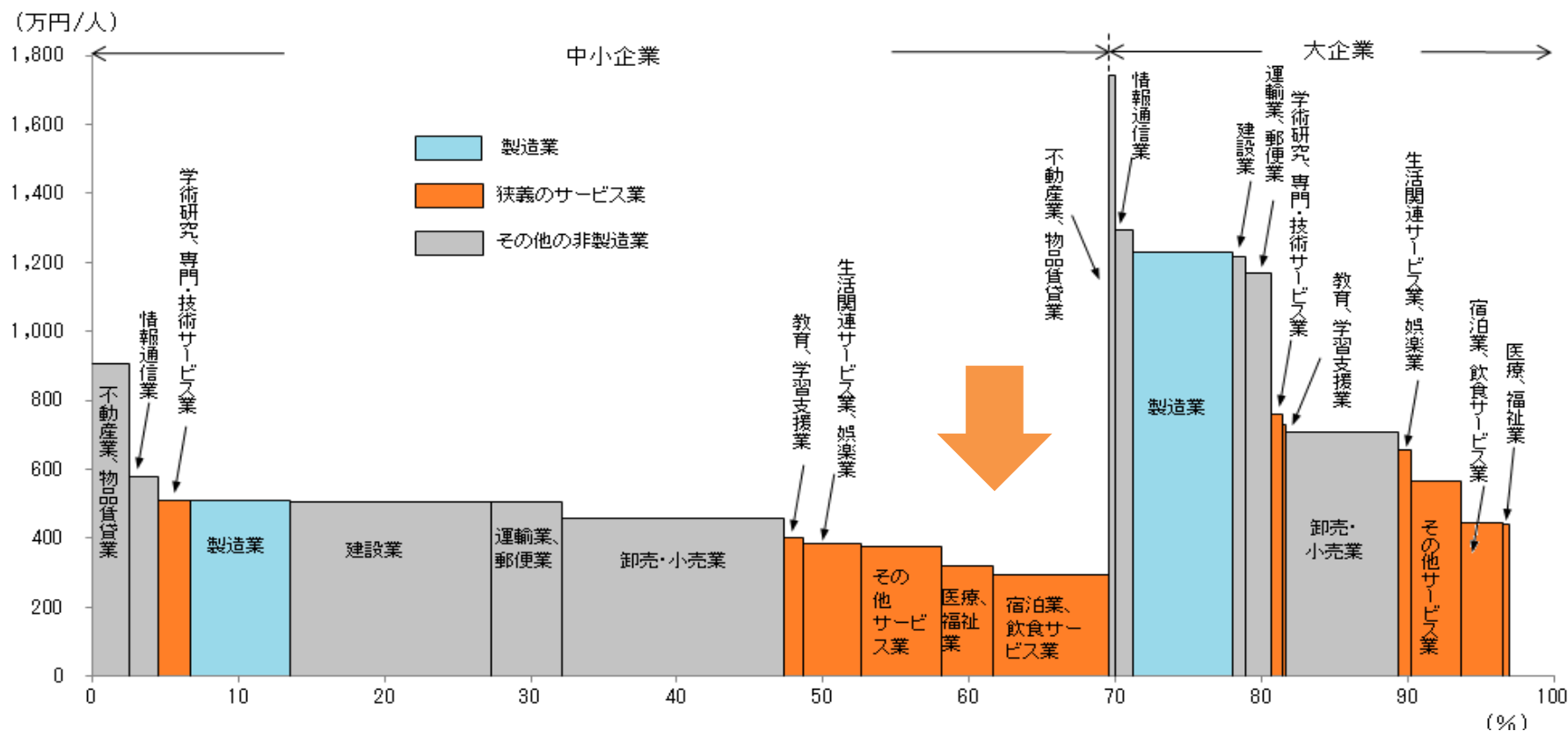
企業組織が大きめであり、オンプレミス型を中心にITシステムを整備。クラウド型にも関心。
BPRを詳細に実施するとともに、IT人材の確保やCIOの育成が課題に。ITコーディネーターが得意とする分野。

企業組織が大きくなり、パソコンそのものを使っていない場合もある。
「IT導入が進んでいない」というよりも、むしろ、「合うサービスがなかった」状態ではないか。
簡便なクラウドシステムに合わせて、業務を見直す形で、簡易なBPRを実施。
効果的なシステムの導入の見える化、支援機関とIT事業者との連携関係の構築に課題。

中小企業の現状と直面する課題：規模別・業種別労働生産性の水準

- 中小企業の労働生産性は、全ての業種において大企業を下回る水準。また、サービス業の生産性が低い傾向。

労働生産性（縦軸）と従業員構成比（横軸）



（資料）財務省「平成26年度法人企業統計年報」総務省「平成26年経済センサス-基礎調査」再編加工

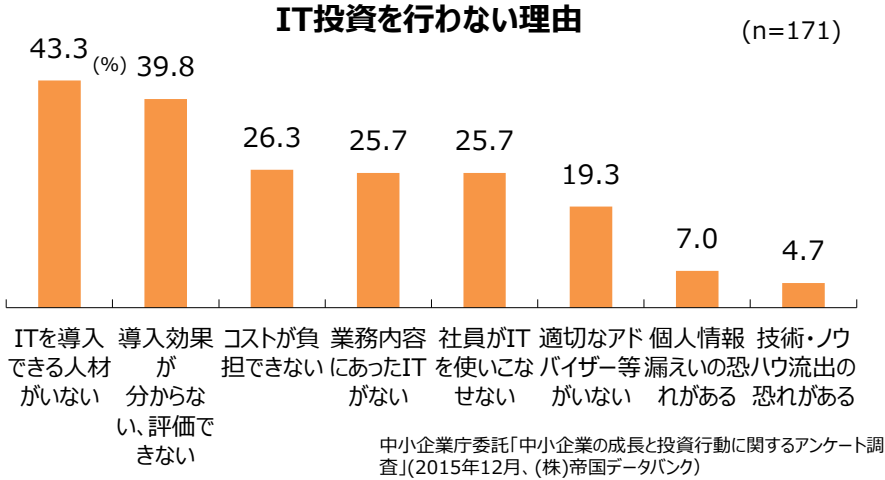
（注）1.労働生産性=付加価値額/総従業員数 2.付加価値額=営業利益+役員給与+役員賞与+従業員給与+従業員賞与+動産・不動産賃借料+租税公課 3.従業員数=役員数+従業員数 4.ここでいう中小企業は、中小企業基本法上の定義による。5.法人企業統計年報の集計結果に金融・保険業が含まれていないため、従業員構成比の合計は100%にならない。

中小企業の現状と直面する課題：IT投資の遅れ（業種別）

- 中小企業では、6割弱の会社がITを使っているが、そのうち3分の2が給与、経理業務の内部管理業務向けに導入。収益に直結する、調達、販売、受発注管理などでは、ITを使っている企業のうちでも3分の1程度に留まっている。
- ①収益に直結し、導入が容易なITシステムを、②どのように導入を進められるかが課題となっている。

単位 (%)	一般オフィスシステム (ワード、エクセル等)	電子メール	給与、経理業務の パッケージソフト	調達、生産、販売、 会計などの基幹業務 統合ソフト (ERP等)	電子文書 (注文・請求書)での商 取引や受発注情報 管理 (EDI)	グループ ウェア (スケジュール・業務情報 共有やコミュニケーション)
全体	55.9	54.1	40.3	21.5	18.5	12.2
製造業	58.6	61.8	44.1	23.9	23.1	12.3
飲食業	35.7	34.8	33.2	11.6	9.1	8.5
飲食以外の小売業	46.1	44.1	30.1	22.8	18.0	9.6
卸売業	58.1	58.9	39.6	29.9	27.1	13.3
建設業	58.0	60.6	35.8	16.7	17.0	8.0
運輸業	51.2	42.3	41.8	20.4	15.7	9.6
医療法人として行う医療業	45.1	32.7	40.7	14.2	9.7	4.4
上記以外の医療業	52.6	31.6	31.6	31.6	21.1	15.8
社会福祉法人として行う福祉業	67.7	46.2	55.9	29.0	11.8	10.8
上記以外の福祉業	62.7	47.1	39.2	21.6	15.7	16.7
宿泊業	59.7	60.2	47.7	27.8	12.5	6.3
その他サービス業	65.8	63.0	42.3	19.9	18.5	21.7

(出典) 中小企業・小規模事業者の経営課題に関するアンケート調査
(全国中小企業取引振興協会 (2016))



IT投資の効果の例

- <会計> 会計業務に係るITツールを導入し、会計処理時間が月18時間削減。
- <建設> 受発注管理、適切な人材配置等に係るITツールを導入し、発注ミスがなくなる等の業務効率化を通じて、営業利益が30%アップ。
- <宿泊> 予約台帳管理や社内情報共有等に係るITツールを導入し、顧客からの要望を迅速に社内に共有することで、多彩かつ高品質なサービスの提供を実現。これにより、営業利益が40%アップ。

クラウドサービスの利点

- サーバーなどの設備を自ら保有することが不要。技術者の常駐も不要。
導入が比較的容易。
- 初期導入コストが低い（月額数千円～、オンプレ型なら導入で数千万円）。
失敗しても撤退が可能。
- データ連携によっては、予約情報から売上データを生成でき、日々の決算が可能に。
→経営者に「経営を考える時間」が与えられる。
→日々の売上高を見ているうちに、「経営者」に脱皮する。
- 企業間連携のツールとしては、クラウドの方がやりやすい。

クラウドサービスの課題

- 個別のサービスが、中小企業の生産性を向上しうるのか、見える化の枠組みがない。
（特に、中小企業支援機関からの要望がある。）
- セキュリティの実装の状況や事業の継続性に関する考え方が開示されていない。
- クラウド事業者は、規模が小さい場合もあり、販路開拓に課題あり。
一方で中小企業支援機関との連携の事例もある。

スマートSME（中小企業）のイメージ

- ITを使いこなして、経営の見える化を実現し、経営の眼を持ち、「稼ぐ力」を伸ばす会社を「スマートSME」と呼んではどうか。
- 主なイメージとしては、以下の様な企業が該当するのではないかと。
 - ① 予約サイトや決済サービスなどの顧客満足度を高め、収益力を高めている企業。
 - ② 予約サイトやPOSレジのデータから、日々の売上の推移を自動で生成。夜中や月末の入力の手間を省くことができ、売上高の推移を見ながら、自らの経営を見直し、収益力を伸ばすに至った企業。
 - ③ 客先のニーズを踏まえ、高度な生産管理を行い、収益力を高めている企業。

(参考) 中小企業支援機関との連携により、面的な導入を進めている事例

- 中小企業支援機関との連携により、ITの導入を促進している事例が存在。
- 金融機関、自治体、商工会議所などにおいて、先行的に進んでいる。



※ 北国新聞より引用



【提携先】

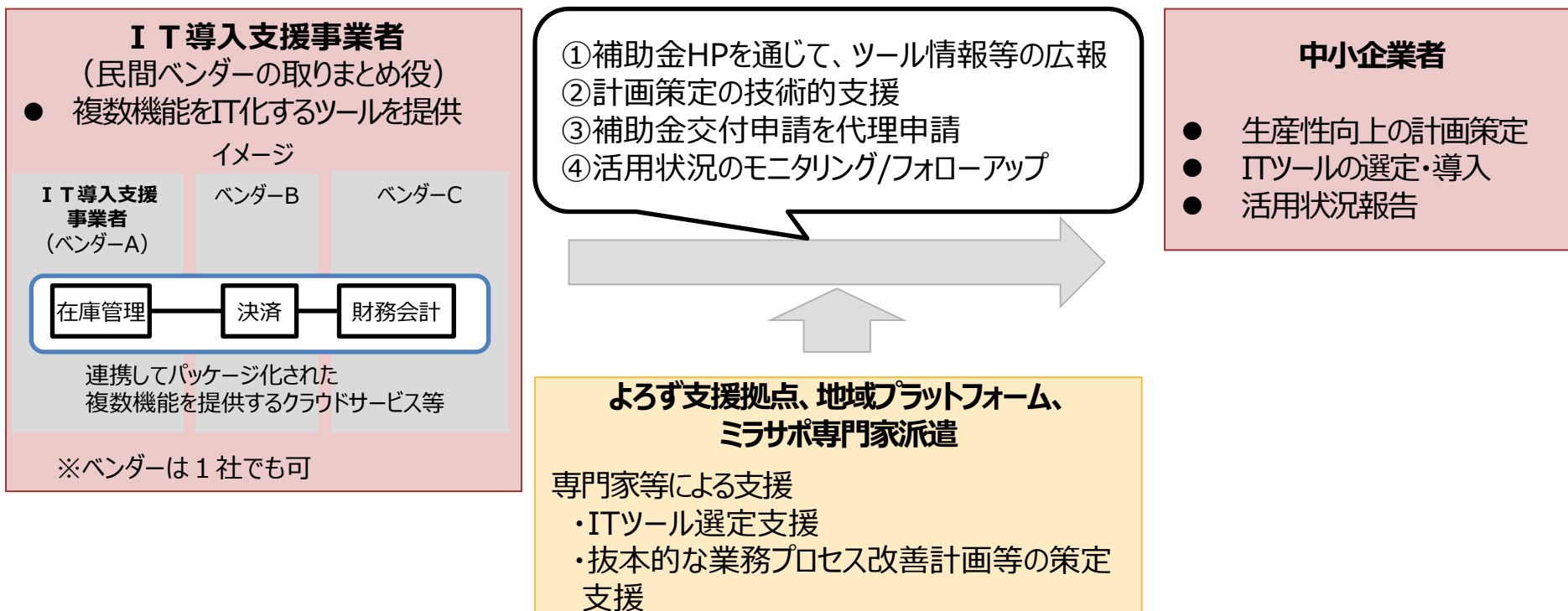
- 2016年6月 北九州市、松浦商工会議所（長崎県）
- 2016年8月 北九州市に加え、北九州銀行、みずほ銀行（北九州支店）とも包括提携契約を締結
- 2016年9月 宮崎商工会議所（宮崎県）



IT導入支援の方向性

サービス等生産性向上IT導入支援事業（IT導入補助金）

- 中小企業者が経営強化法の事業分野別指針に沿うような生産性向上に係る計画を策定し、ITツールを導入する際の経費を補助（補助率：2/3）
- 従来の手法を見直し、新たに民間ベンダーの活力を最大限利用することで、サービス業を中心に抜本的なIT導入を実現
- 中小企業者の生産性向上に配慮した事業スキーム
 - 中小企業が事業計画を策定する際、専門家等による支援
 - 交付申請はIT導入支援事業者（民間ベンダーの取りまとめ役）が代理申請



IT導入補助金の実施状況（一次）

1）IT導入支援事業者

一次公募：平成28年12月19日～平成29年1月17日

登録件数：654件（内訳 法人：620件、コンソーシアム：34件）

【営業エリア】「全国」と回答：417件

【取り扱い業種】

飲食・サービス：351件	宿泊：232件	卸・小売：433件	運輸：266件
医療：288件	保育：191件	介護：273件	その他：360件

【セキュリティ対策】

ISO/IEC 27001(ISMS適合性評価制度)	：171件
プライバシーマーク	：197件
その他	：86件

【補助事業者の事業計画策定支援を直接行うか】

行う	：386件
行わない	：268件

IT導入補助金の実施状況（一次）

2）補助事業者

一次公募：平成29年1月27日～平成29年2月28日

採択件数：7511件

【所在地都道府県別】

所在地	件数	所在地	件数
北海道	321	滋賀県	63
青森県	53	京都府	181
岩手県	60	大阪府	628
宮城県	105	兵庫県	269
秋田県	20	奈良県	90
山形県	45	和歌山県	62
福島県	66	鳥取県	40
茨城県	104	島根県	43
栃木県	99	岡山県	167
群馬県	105	広島県	212
埼玉県	235	山口県	59
千葉県	231	徳島県	48
東京都	1238	香川県	218
神奈川県	342	愛媛県	73
新潟県	101	高知県	43
富山県	89	福岡県	310
石川県	135	佐賀県	41
福井県	39	長崎県	53
山梨県	39	熊本県	80
長野県	165	大分県	54
岐阜県	149	宮崎県	54
静岡県	238	鹿児島県	104
愛知県	437	沖縄県	91
三重県	112	計	7511

【補助事業者業種】

業種	件数
飲食・サービス	725
宿泊	81
卸・小売	1319
運輸	195
医療	1036
介護	246
保育	74
その他	3835

【ITにより実現したい効果】

1）フロント業務

内容	件数	比率
新規顧客獲得	5,245	50.9%
ホームページ機能の強化	2,059	20.0%
外国人対応（取引先・顧客）	530	5.1%
その他	1,287	12.5%
特になし	1,182	11.5%

2）ミドル業務

内容	件数	比率
業務効率の向上	6,592	34.3%
勤務時間短縮	3,171	16.5%
原価管理・業務管理の見える化	3,152	16.4%
顧客情報の管理	2,925	15.2%
営業情報の集約・共有	1,533	8.0%
受発注の簡素化	1,378	7.2%
その他	360	1.9%
特になし	107	0.6%

3）バックオフィス業務

内容	件数	比率
会計業務の効率化	3,863	41.6%
在庫管理・債権管理の見える化	2,238	24.1%
その他	824	8.9%
特になし	2,351	25.3%

IT導入補助金から見たこと

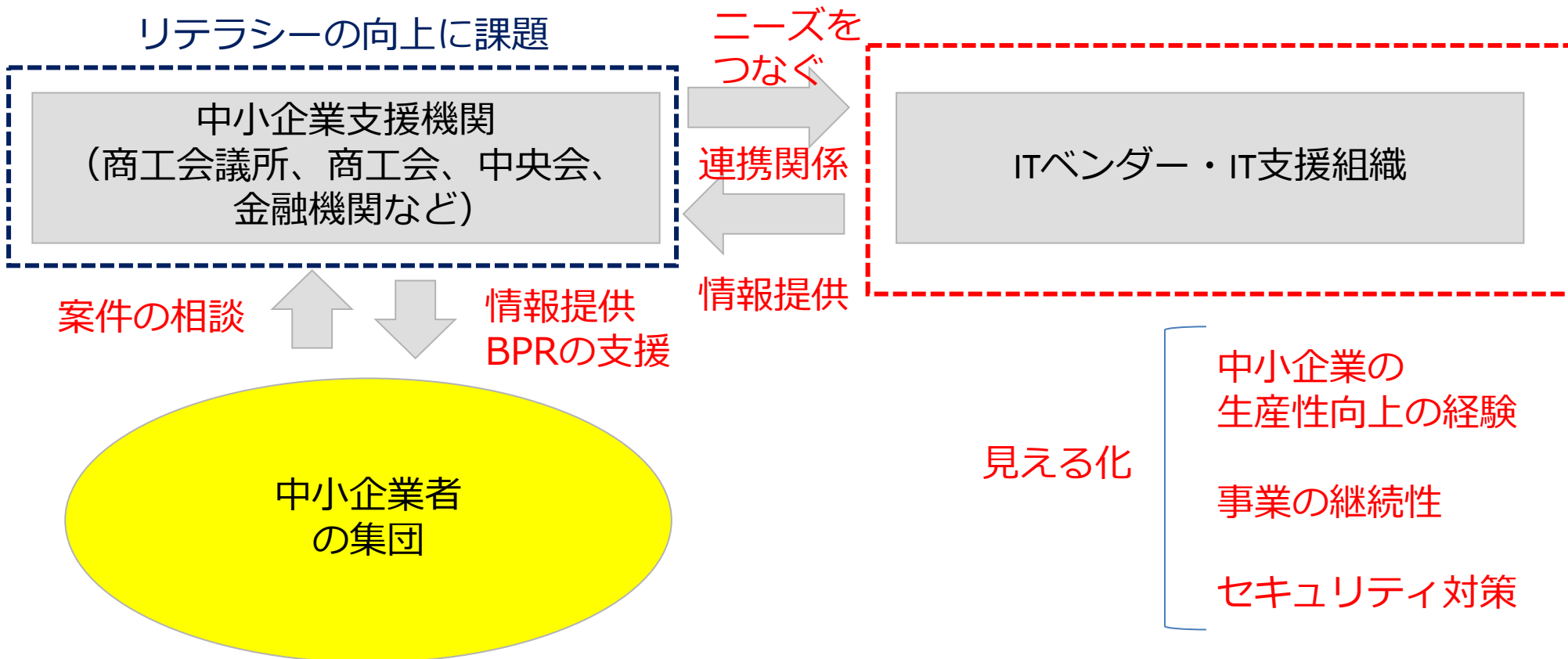
- 経済産業省では、平成28年度第二次補正予算において、100億円のIT導入補助金を要求。
- クラウドを含めたITツール、1社100万円が上限。クラウド事業者等がユーザーとなる中小企業の申請書を束ねた形で、補助金申請。

<現状見えていること>

- ITツールの数が予想以上に多い。
- 中小企業・中小企業支援者側から見て、どのITツールが、中小企業の生産性向上に効果があるか分からないとの声がある。
- セキュリティへの対応はまちまち。
- 事業継続に係る情報（事業の終了を予定しているか否か、その場合のデータの取扱など）が開示されている場合はほとんどない。
- ベンダーとしても、中小企業が多い（8割超）。販路は脆弱（よくあるパターンとして、インターネット販売を行い、電話により相談対応）。

IT導入支援の枠組みのイメージ

- ITベンダー、IT支援組織による中小企業の生産性向上の実績の見える化
(利用者からフィードバックを受けるインセンティブを設けることで、より良いサービス提供を行うためのインセンティブ作り)
- ITベンダー、IT支援組織の事業の継続性やセキュリティ対策の見える化
- 中小企業支援機関との連携関係 (ITベンダーとの連携等によるBPRの支援を含む)

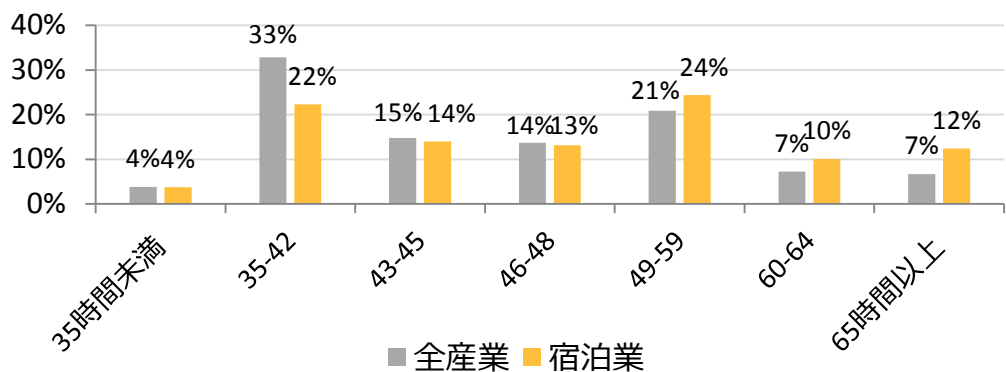


(参考) サービス分野の課題、対策、事例

宿泊分野：経営力向上に向けた課題

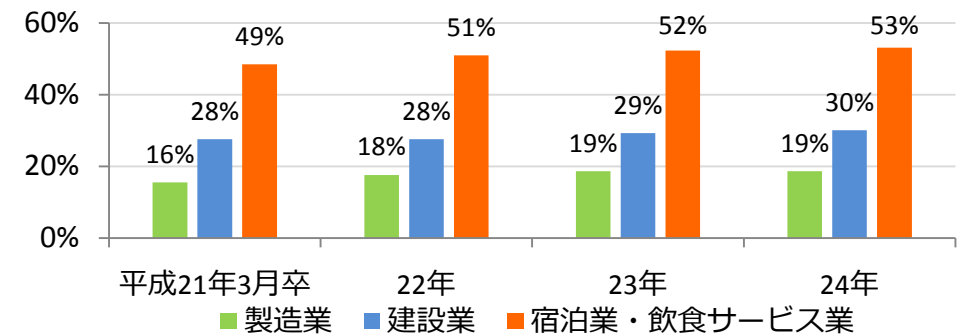
- 訪日外国人旅行者数が急増し、これに対応した受入体制の整備が急務
- 多大な資本を必要とする「資本集約型産業」であるため、需要量に応じた縮小・拡大が困難
- 労働時間が長く、賃金が低いことなどから、従業員の定着率が一般的に低い

正規就業者の週間就業時間の比較



資料：就業構造基本調査（平成24年）

大学卒業者の卒業3年後の離職率



資料：新規学卒者の離職状況に関する資料（平成27年）

【課題】

- インバウンドの取り込みに向けた受入体制の整備
- 付加価値向上の取組による適切な対価の確保
- 安定的な人材確保

宿泊分野：対策の方向性

- サービス提供に間接的に関わる業務を効率化し、サービスの品質や付加価値を向上することによって顧客満足度を向上

	具体的な取組の例
営業活動に関する事項	➢ サービスを提供するターゲット層の明確化 ➢ 商圈や競合環境を踏まえた独自の付加価値を生み出すサービスの工夫 ➢ I C Tを効果的に活用した割引サービスの実施、インターネット予約・注文の導入 ➢ 新しい旅行形態（エコツーリズム等）への対応 ➢ 訪日外国人旅行者に対する情報発信や受入体制の整備 ➢ 資本力及び経営能力等の経営上の特質の把握
コストの把握・効率化に関する事項	➢ 管理会計等の導入による自社の財務状況の把握 ➢ 売上状況を踏まえた仕入れの管理 ➢ 共同購入など、地域の旅館、運輸業や食品業との連携
マネジメントに関する事項	➢ 中長期的な経営計画の策定等を通じたマーケティング等の経営戦略の検討 ➢ 従業員の勤務管理のシステム化 ➢ 食中毒やレジオネラ症の発生等の防止を図るための衛生・品質管理の徹底
人材に関する事項	➢ 従業員の労働条件、作業環境及び健康管理の整備・改善 ➢ 消費者との信頼関係を高める人材を養成するスキームづくり ➢ 女性や高齢者等の多様な労働力の活用
I C T 投資・設備投資・省エネルギー投資に関する事項	➢ 受発注管理、顧客管理等のサービス提供に間接的に関わる業務の I C T 化 ➢ I C Tを活用したサービスの向上、情報発信方法の工夫 ➢ 和式トイレの改装、英語案内板の設置などインバウンド受入のための設備投資 ➢ 設備・機器の切替えによる労働環境や作業効率、エネルギー効率等の改善

赤字：IT導入による効果が期待できる取組

宿泊分野：事例（株式会社陣屋 神奈川県）

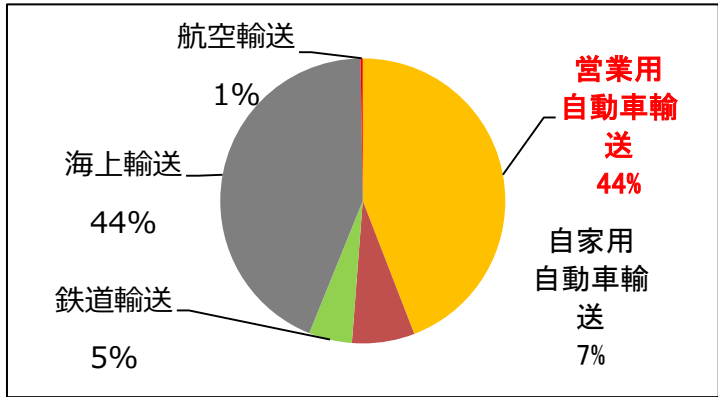
- 一時期は倒産危機にも陥ったことのある鶴巻温泉にある陣屋は、手書きの予約台帳をスタッフ全員に配っていたが、予約から会計管理、また、顧客の情報やスタッフ間での情報をタブレットで共有可能とするITツール「陣屋コネクト」を導入。導入後3年間で売上35%アップ



運送分野：経営力向上に向けた課題

- 国内貨物輸送の4割強を担う重要な産業
- 平成2年の規制緩和後、事業者数は1.6倍に増大
- 貨物自動車運送事業者の約99%が中小企業者

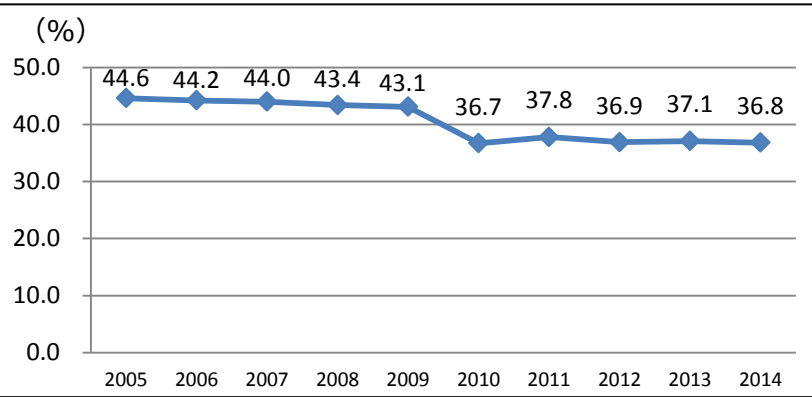
■ 貨物輸送量の比較（トンキロベース）



■ 荷待ち時間の発生状況

- 1時間以上の荷待ち時間がある割合： **55.1%**
 - 2時間以上の荷待ち時間がある割合： **28.7%**
 - 3時間以上の荷待ち時間がある割合： **15.1%**
- ※ 1運行当たり

■ 積載効率の推移



【課題】

- 労働時間の長時間化
- 多頻度小口化による運送効率の低下

運送分野：対策の方向性

- 従業員や貨物自動車の投入量当たりの収益を改善
- 荷主等との取引環境の改善、事業の共同化やITの利活用による輸送の効率化、事業活動に有用な知識又は技能を有する人材の育成等

	経営力向上に関する取組内容（一部抜粋）		
	小規模	中規模	中堅
人に関する事項	➤ 教育、研修制度の充実	➤ 教育、研修制度の充実 ➤ 運転免許等の資格の取得支援制度の充実	➤ 教育、研修制度の充実 ➤ 運転免許等の資格の取得支援制度の充実
財務管理に関する事項	➤ コストの見える化 ➤ P D C Aサイクルの徹底 ➤ 適正運賃・料金の収受	➤ コストの見える化 ➤ P D C Aサイクルの徹底 ➤ 業務の実施方法の標準化 ➤ 適正運賃・料金の収受	➤ コストの見える化 ➤ P D C Aサイクルの徹底 ➤ 業務の実施方法の標準化 ➤ 適正運賃・料金の収受
営業活動に関する事項	➤ 荷役作業の効率化 ➤ 他の貨物自動車運送事業者との共同輸配送の実施	➤ 荷役作業の効率化 ➤ 他の貨物自動車運送事業者との共同輸配送の実施	➤ 荷役作業の効率化 ➤ 他の貨物自動車運送事業者との共同輸配送の実施、自社内での車両管理の効率化
ITの利活用に関する事項	➤ 求荷・求車システムの活用	➤ 求荷・求車システムの活用 ➤ 配車管理システムの構築	➤ 求荷・求車システムの活用 ➤ 配車管理システムの構築
省エネルギーの推進に関する事項	➤ エネルギー使用量の見える化	➤ エネルギー使用量の見える化 ➤ エコドライブの推進	➤ エネルギー使用量の見える化 ➤ エコドライブの推進

赤字：IT導入による効果が期待できる取組

運送分野：事例（えびの興産株式会社 大阪府）

- えびの興産はクラウドを利用し、請求、備車、車両、乗務員管理を可能とするITツール「トラックメイト Pro3」を導入。
- 手作業による集計がリアルタイムで経営指標を把握でき、労働時間削減

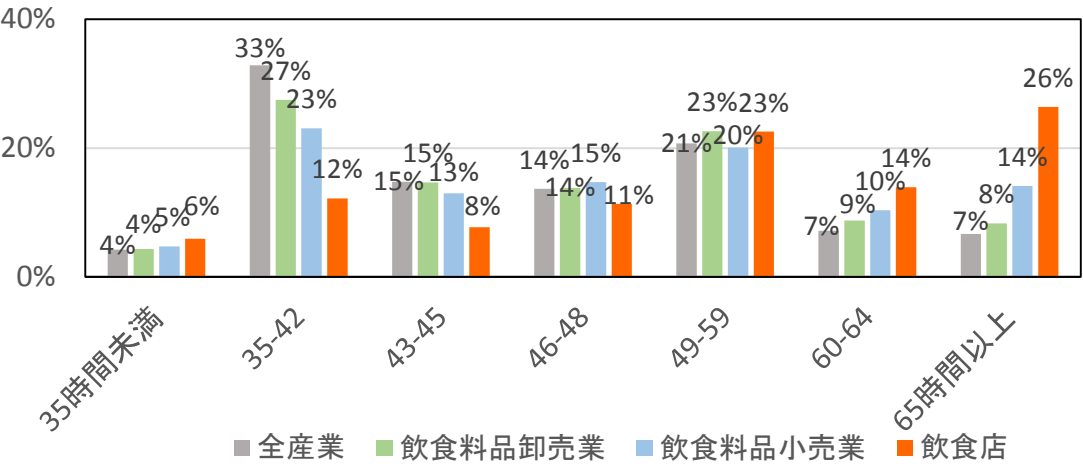


車両管理	備車管理	乗務員管理	販売・売上・請求管理	運賃の請求	労働時間削減
車両費、保険料、燃料費、修繕費 など車両に係る経費を車両単位で 管理することにより見える化	協力会社との配車融通	運転状況を管理、評価 により配車、給与管理	荷主への売上請求・売掛残高管理を月次、 年次の推移から請求すべき荷主先と新規の荷 主開拓の方向性を検討		他のシステムとの連携により生 産性を向上

飲食分野：経営力向上に向けた課題

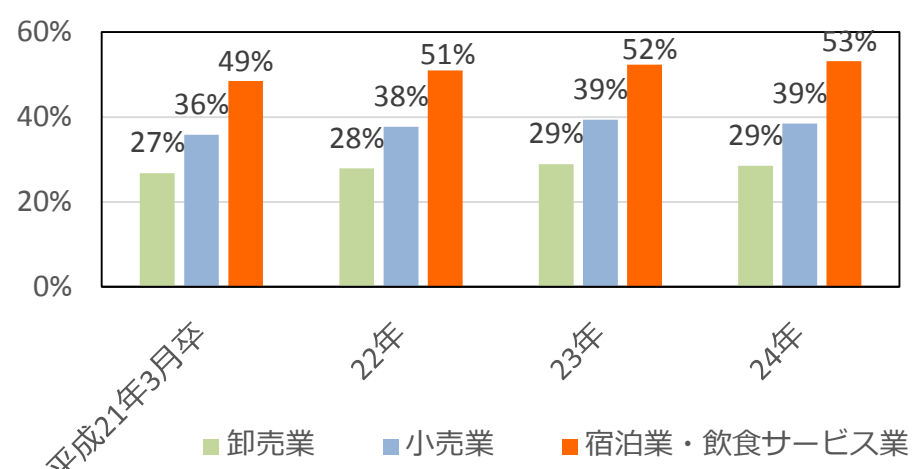
- 調理や盛り付けなどの人手を要する工程が多く、他産業と比べて労働集約性が高い。また、他産業からの参入が容易であるとともに、世帯構造の変化、少子高齢化、消費者のライフスタイルの変化、食の志向の多様化等により、業態の多様化が進展。
- 労働時間が長く、賃金が低いことなどから、従業員の定着率が一般的に低い。

正規就業者の週間就業時間の比較



資料：就業構造基本調査（平成24年）

大学卒業者の卒業3年後の離職率



資料：新規学卒者の離職状況に関する資料（平成27年）

【課題】

- 安定的な労働力の確保
- 付加価値向上の取組による適正な対価の確保
- 安全性の向上と品質管理の徹底への対応の促進

飲食分野：対策の方向性

- バックヤード業務を効率化するとともに、顧客満足度を向上するためにサービスの品質や付加価値を向上

	経営力向上に関する取組内容（一部抜粋）
営業活動に関する事項	➢ 商品・サービスを提供するターゲット層の明確化 ➢ マーケティングや商品・サービス開発、販路拡大等による顧客価値の向上、新規需要の創出 ➢ 商圈や競合環境を踏まえた独自の付加価値を生み出す商品・サービスの工夫 ➢ 国産食材の活用による商品・サービスの高付加価値化 ➢ 消費者への情報発信方法の工夫 ➢ I C Tを効果的に活用した顧客サービスの提供
コストの把握・削減に関する事項	➢ 商品・サービスごとの食材のロスの把握と抑制 ➢ 変動要因を加味した販売予測 ➢ サプライチェーンの各段階間の物流の効率化 ➢ セントラルキッチンへの導入や食品メーカーとの提携による店舗内における調理労働の単純化・効率化
マネジメントに関する事項	➢ 中長期的な経営計画の策定等を通じた店舗展開等の経営戦略の検討 ➢ 作業工程の標準化及びマニュアル化 ➢ 従業員の能力を最大限活用するための適切な人事・労務管理 ➢ HACCP等の導入による科学的な衛生・品質管理
人材に関する事項	➢ 従業員の労働条件、労働環境等の整備・改善 ➢ 消費者の信頼を高める情報提供やコミュニケーションの強化を図る人材の育成 ➢ 女性や高齢者等の多様な労働力の活用
I T 投資・設備投資・省エネルギー投資に関する事項	➢ P O Sシステムやオーダー・エントリー・システムの導入 ➢ バックヤード業務の I C T化 ➢ 労働環境や作業効率、エネルギー効率等の改善を図るための設備・機器の切替え

赤字：IT導入による効果が期待できる取組

飲食分野：事例（株式会社宮崎本店 三重県）

- 販売管理、蔵内(生産)管理による基幹業務と酒税申告業務の連携、オンラインショップの構築、工数管理を含めた原価算出まで、酒造業務の効率化を実現

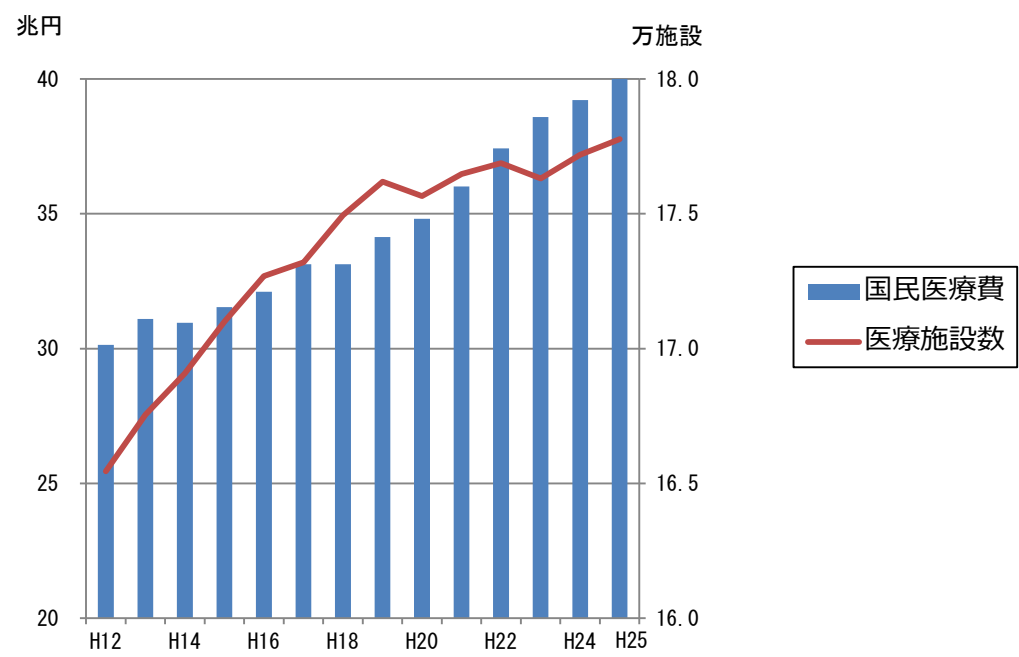


エスカレーション型ソリューション



医療分野：経営力向上に向けた課題

- 高齢化が進む中で、国民医療費は増大（平成25年度：約40兆円）
- 医療等従事者の勤務環境への配慮が必要



【課題】

- 医療等従事者の勤務環境の改善等を通じた人材確保
- ICTの活用等を通じたコスト削減

医療分野：対策の方向性

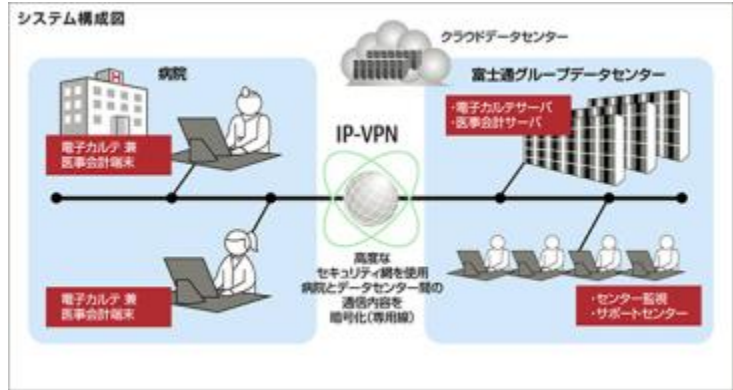
- 他の医療機関等との機能分化・業務連携等を通じて、医療サービスの質を確保、向上

	経営力向上に関する取組内容（一部抜粋）
人材に関する事項	➢ 働き方の希望に応じた人事配置 ➢ 離職率の引下げ、勤続年数の長期化、定着率の引上げ ➢ 医療勤務環境改善支援センターの利用 ➢ 離職した看護職員の積極採用、ワークシェア制度の導入 ➢ 研修への参加機会の確保 ➢ 高度専門職の仕事の棚卸し
コストの把握・効率化に関する事項	➢ 近隣の医療機関と連携した共同購入 ➢ バックオフィス業務のICTツールの利活用等
ICT投資・設備投資・省エネルギー投資に関する事項	➢ 電子カルテ等のICTの利活用 ➢ 地域にある他の病院等とのデータ共有 ➢ 臨床研究データベース構築への協力 ➢ ICT人材の確保、セキュリティ対策の実施

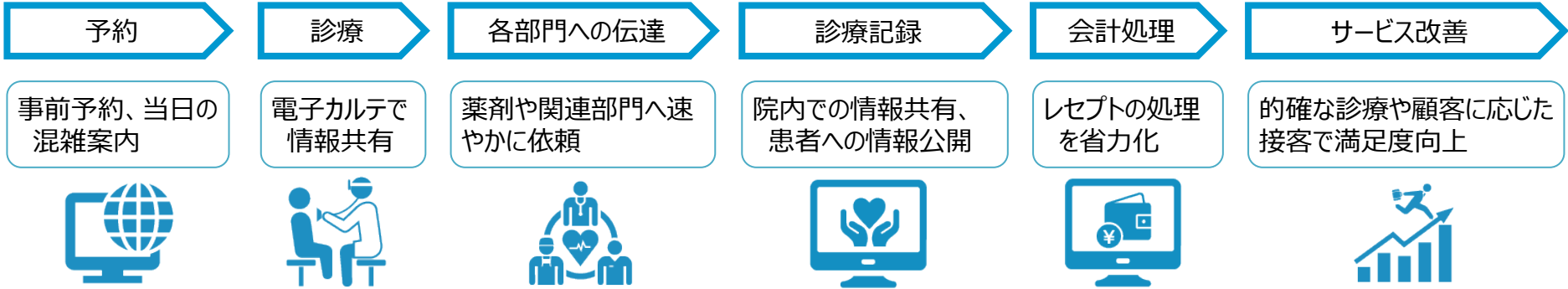
赤字：IT導入による効果が期待できる取組

医療分野：事例（医療法人愛生会病院 北海道）

- 地域に根ざした医療看護を目指す医療法人愛生会病院は、予約管理、診療記録管理、レセプト処理、医師・看護師・薬剤師間での情報共有を可能とするクラウドサービスを導入し、カルテ作成時間の短縮（導入前の半分以下）、検査後の画像提供の迅速化による医療の質の向上、医事会計効率化による会計窓口の待ち時間短縮等を実現。



ヘルスケアソリューションHOPE Cloud Chart



介護分野：経営力向上に向けた課題

● 高齢化が進む中で、介護需要が増加

① 65歳以上被保険者の増加

	2000年4月末		2015年10月末	
第1号 被保険者数	2,165万人	⇒	3,346万人	1.55 倍

② 要介護（要支援）認定者の増加

	2000年4月末		2015年10月末	
認定者数	218万人	⇒	618万人	2.83 倍

③ サービス利用者の増加

	2000年4月 末		2015年10月 末	
在宅サービス利用者数	97万人	⇒	389万人	4.00 倍
施設サービス利用者数	52万人	⇒	90万人	1.74 倍
地域密着型サービス利用者 数	—		41万人	
計	149万人	⇒	520万人	3.49 倍

（出典：介護保険事業状況報告）

【課題】

➤ 質の高い人材を継続的に確保

➤ 経営を効率化・安定化

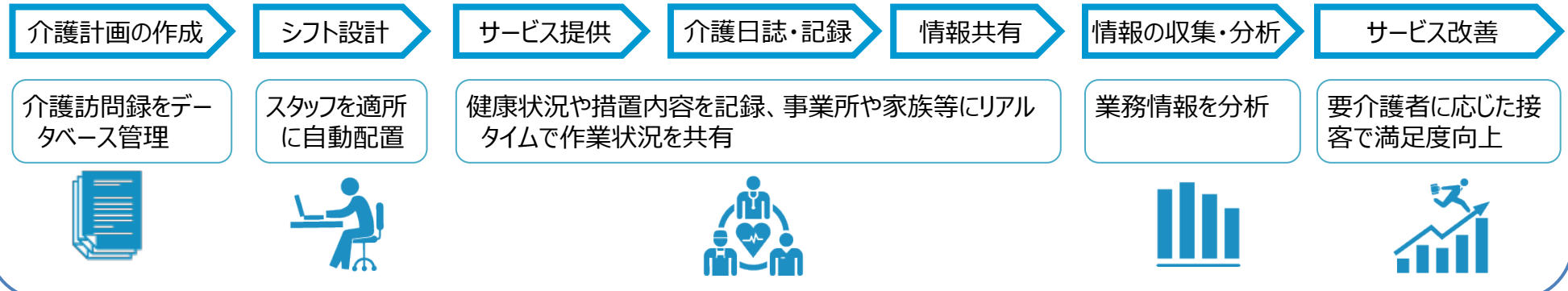
介護分野：事例（株式会社ケアサークル恵愛 東京都）

- 訪問介護、居宅介護支援、グループホーム、家政婦紹介と複数事業を行う同社は、各部門間の情報共有を課題としていたが、部門間のシームレスな連携を実現するITツール「メルタス」を導入。
- 情報交換、介護データの共有、必要な時間、場所での活用を実現し、顧客である利用者へ提供するサービスの質が大幅に改善。



介護分野：事例（社会福祉法人貞徳会特別養護老人ホーム川名山荘 愛知県）

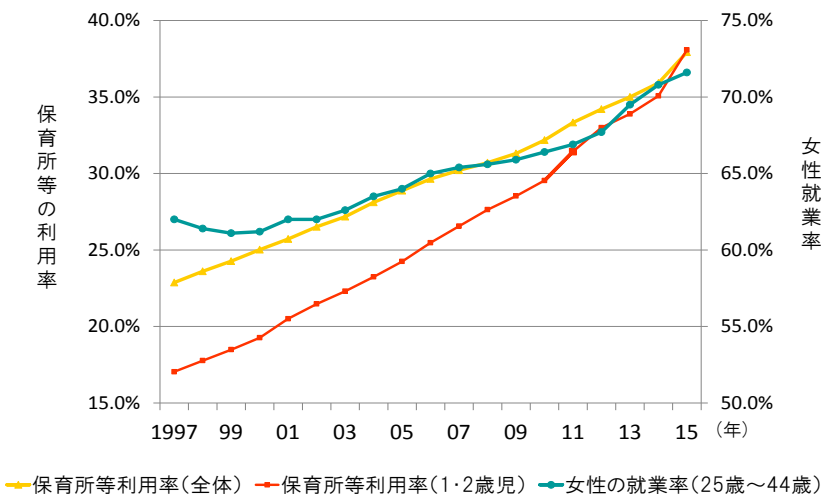
- 閑静な住宅街の一等地にある川名山荘は、タブレットで簡単に介護記録、事業日報の作成を可能とするITツール「高齢者介護システム絆」及び「総合記録シート」を導入して労働環境を改善・イメージアップをすることで職員採用を強化



保育分野：経営力向上に向けた課題

- 「子ども・子育て支援新制度」の施行により、全ての子ども・子育て家庭を対象に、保育、幼児教育、地域の子ども・子育て支援の質・量を拡充
- 女性の就業が進み、保育所等の利用率が上昇
- 「待機児童解消加速化プラン」に基づき、平成29年度末までに50万人分の保育の受け皿整備

女性就業率(25～44歳)と保育園等の利用率の推移



【課題】

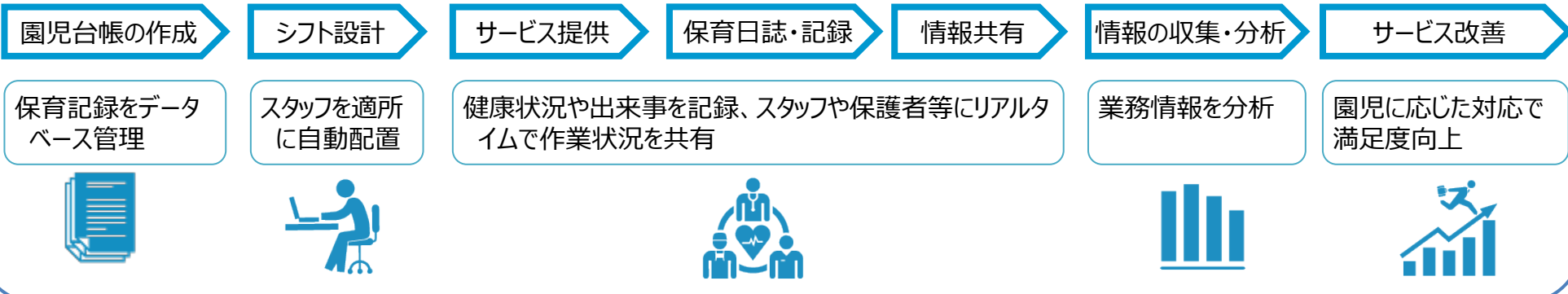
- 特に都市部における保育の受け皿の更なる確保
- 保育士等の確保方策・就業継続支援・処遇の改善
- 多様化する保育ニーズへの対応

保育分野：事例（社会福祉法人えがお保育園 埼玉県）

- 必要な書類を紙で管理する中で出勤簿と事務日誌等、重複している内容が多く無駄に時間がかかっていた同保育園は、ITシステム「WEL-KIDS」を導入。
- 保育業務、勤怠業務、事務業務や職員間、保護者との情報共有を可能とし、書類作成支援など作業の効率化を実現。
- これにより、無駄な残業の削減を実現（5日かかっていた業務が2時間半に削減）するとともに、「無駄な重複を省いて効率化する」という考えが浸透し、職員の意識改革も実現。



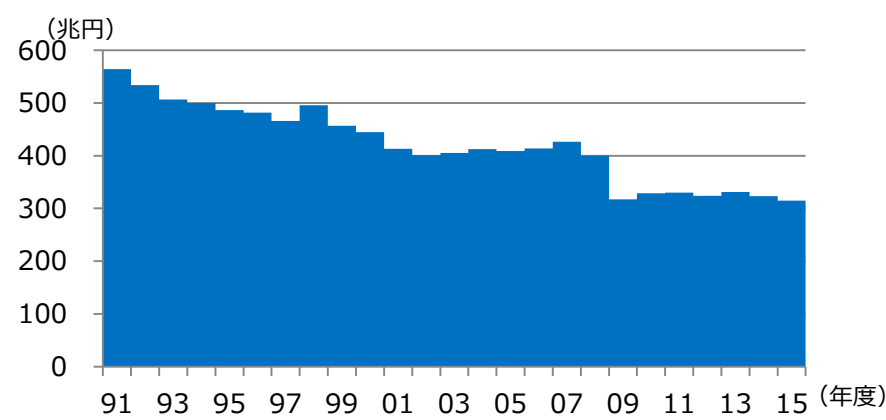
wel-kids



卸・小売分野：経営力向上に向けた課題

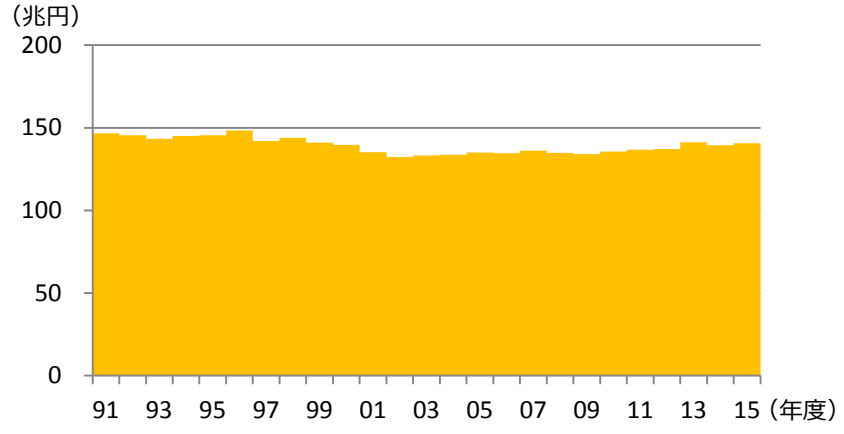
- 卸売業は、小売店の減少等による市場規模の縮小、有力卸売企業間による合併統合などによる寡占化の進展等により、厳しい経営環境に直面
- 小売業は、少子化等の影響により事業所数は大きく減少している一方で、SPA（製造小売）やEC（電子商取引）の進展など、プレーヤーが多様化
- 他方、訪日外国人需要の増加や海外展開の進展など新たな需要を取り込む動き

卸売業の販売額の推移



(出所) 経済産業省「商業販売動態統計」

小売業の販売額の推移



【課題】

- 卸売業における市場規模の縮小への対応
- 小売業における人手不足への対応や国内外の新たな需要の取り込み
- ITやデータ活用等の技術導入の促進

卸・小売分野：対策の方向性

- 付加価値を創出するために自社の強みである分野に経営資本を集中するとともに、IT等を活用して効率化

	経営力向上に関する取組内容（一部抜粋）		
	小規模（売上高 1 億円未満）	中規模（売上高 1 ～10億円）	中堅（売上高10億円以上）
経営状態の把握	➢ 店舗毎の損益管理 ➢ P D C A サイクルの徹底	➢ 店舗毎の予算策定と予実管理	➢ 店舗を支援する本部機能の強化
仕入活動及び経費管理に関する I T 及び施設の利用	➢ 事務作業のIT化 ➢ ボランタリーチェーン等のネットワークを活用したITの導入、情報収集、仕入交渉力の獲得	➢ IT又はロボットの活用による棚卸作業の効率化 ➢ 業務の外注化 ➢ POSやFSP等によるデータ分析 ➢ スマートホンアプリを用いた販促 ➢ 製造業における知見の活用	➢ 無人レジの導入 ➢ プロセスセンター、セントラルキッチン等の一括処理拠点の活用 ➢ 自動発注の導入 ➢ 規模を活かした仕入交渉（必要に応じてボランタリーチェーンを活用）
営業活動の強化	➢ 接客から得られる顧客の需要に関する情報に応じた品揃え及びきめ細やかな接客	➢ 出店・退店に関する戦略策定 ➢ 商圈の顧客ニーズ、購買履歴を踏まえた品揃え、売価設定及び販売促進	
人材育成の強化	➢ 地域の支援機関等との連携による研修 ➢ 経営理念の共有 ➢ マニュアルに記載された対応以外の適切な対応を可能とする教育	➢ 店長人材の育成 ➢ 店舗間での成功事例の共有 ➢ 人材育成、人事制度、採用・任用制度の構築 ➢ 現場からの意見の集約	

赤字：IT導入による効果が期待できる取組

卸・小売分野：事例（株式会社KURIYA 東京都）

- これまで電話や F A X で行っていた受発注を効率化するため、基幹システムSMILE BSと連携ができる受発注システムITツール「MOS」を導入
- 受発注データに紐付いた百貨店向けラベルの打ち出しも可能となり、また、販売管理の組み合わせで、業務生産性が約30～40%アップ



受発注

受発注のオート
メーション化



販売管理

注文、販売情報の
データベース管理

SMILE BS

料理家プロデュースによる食器製品の生産管理とデリバリー業務を販売管理システムで効率化

- ・ 株式会社KURIYAは、料理家の栗原はるみ氏らが代表を務める「株式会社ゆとりの空間」の子会社。
- ・ その主な業務は、栗原氏がプロデュースする生活雑貨ブランド「share with Kurihara harumi（シェアウィズ クリハラハルミ）」で展開するオリジナル食器の生産・販売・物流管理。