

防府市中小企業DX事例集

本事例集の目的

デジタル技術の進展など中小企業を取り巻く環境が目まぐるしく変化している中、中小企業者が競争力を維持・強化するためには、デジタル化への対応が強く求められるようになっていきます。

防府市においては、市内事業者のDX（デジタル・トランスフォーメーション）の取組を支援するため、やまぐちDX推進拠点Y-BASEや防府市中小企業サポートセンター（コネクト22）での相談対応、デジタル技術の導入に係る経費の助成等を行っております。

この度、更なるDX推進のため、DXを検討されている中小企業者へ取組の参考やきっかけとなるような事例集を作成しました。

この事例集では、令和3年～4年度に実施した「防府市中小企業DX推進補助金」を活用し、DXに取組んだ市内30事業者の取組みを紹介しています。

紹介している事例についての詳細は防府市商工振興課へ、DXに関する相談はY-BASEまでお問い合わせください。

飲食業

事例 1

課題

予約管理体制の改善

電話予約対応に追われる時間が多く、接客や調理にかけられる時間が削られたり予約を取りこぼすことがある

取組

自動予約・予約管理システム（テーブルチェック）の導入

- ・ネット予約の促進
- ・席配置の自動化により、ミスマッチの防止、席稼働率の向上を図る

成果

項目	成果
予約取りこぼし	20件/月→0件
電話対応による人件費	50%削減
営業時間以外での予約獲得数	月間0件→月間40件

販売業

事例 2

課題

個人に依存しない店舗運営でサービスの均一化

- ・精算時の誤入力、お釣りの渡し間違い
- ・販売商品の管理
- ・キャッシュレス決済への対応
- ・レジ操作が煩雑（覚えづらい・違算が発生）
- ・業務が担当者やスタッフ個人の経験や勘に依存

取組

ラベルプリンター、ハンドスキャナー、自動釣銭機付きレジスターの導入

成果

項目	成果
売上	3%UP
原価	12.7%UP

ECサポート事業

事例 3

課題

現地集合型Web会議の運営

- ・画面の見えにくさ
- ・双方向のコミュニケーションの難しさ
- ・開催者・参加者の事前準備

取組

複合機、インタラクティブホワイトボードの導入

- ・誤解のない、理解が進みやすい、講義を目指す

成果

項目	成果
会議の無駄な時間の短縮	質問が5分×3人=15分/会議→0分/会議
資料の紙面共有	会議の間でも複合機、インタラクティブホワイトボードを使ってプリントできる。
資料画面の共有	画面上に書き込むなど、双方向コミュニケーションの質が上がる。
貸し会議室	売上予測 5,000円/1時間、240万円/年

歯科医業

事例 4

課題

技工物の納期短縮、自費率の向上

- ・歯科技工物のうち被せ（冠）を院外で製作しており、納期が長く、患者の利便性が悪い
- ・自費率も5%と低い

取組

歯科用CAD/CAMシステムの導入

- ・技工物製作の質の向上、作業時間の短縮
- ・クラウドを利用して納期の短縮を図る

成果

項目	成果
自費率	200%向上
技工物（被せ）の納期	50%短縮
技工時間	半日→最短で40分
技工士の産業時間	50%短縮
再製作率（精密な技工物）	1/4

木工業

事例 5

課題

5軸NCルーターを使用した木材加工の生産効率の改善
・発注元のデータを自社で対応可能なデータに訂正して対応しており、加工手間数が増大している
・設計データを一元的に管理し、顧客提案等につなげていないため、顧客提案力の向上等の対応ができておらず、高付加価値化につなげていない

取組

CAD・CAMソフト（Easy WOOD）の導入
・5軸NCルーターの性能を最大限に活用して作業効率の向上、設計ミスの防止

成果

項目	成果
売上高	158%
付加価値額	168%

小売業

事例 6

課題

在庫管理・顧客管理の改善
・ECサイトと実店舗の商品在庫数がシステム上連携していないことが原因で、正確な在庫数が把握できておらず、機会損失がある
・顧客情報は紙媒体で管理しており、アフターフォロー（定期的なDMの送付・新商品やイベントの案内等）が行えてない

取組

POSレジシステムの導入
・ECサイトと店舗のデータ連携
・顧客管理の一元化

成果

項目	成果
実店舗の売上	135%UP
ECサイトの売上	106%UP

小売業（衣料品等）

事例 7

課題

経費管理業務の改善

・本社経理集中体制で運営し、各店舗での経理は営業社員が手作業で管理しているため、違算が発生しやすく、またチェック業務が煩雑

取組

経費精算ソフト「楽楽精算」の導入

- ・作業効率、正確性の向上
- ・データを活用した販促活動の有効性向上

成果

項目	成果
経費の集計期間	30%削減

経費の効率的運用が可能に
集計期間の削減分で営業活動

小売業（家具、雑貨）

事例 8

課題

顧客管理の改善

- ・顧客の購入情報や年齢情報など把握できておらず、細やかな分析・情報発信や施策立案まで行えていない

取組

UPLINK購入による自社アプリ開発

- ・顧客データの一元管理
- ・データを活用しターゲットを絞った効果的な情報発信

成果

項目	成果
部門売上高アップ	5%アップ
広告宣伝費	5%削減

運輸・倉庫業

事例 9

課題

受発注オーダー管理体制の改善

- ・受発注オーダーが電子化されておらず多重入力や確認作業に時間がかかっている
- ・目視確認のため出荷ミスリスクが高い

取組

自動車メーカー・オーダー受注システムの導入

- ・データ変換、専用プリンターや順序付けピッキングシステムと連携して入力作業の省略、ピッキング作業の効率化、正確性の向上

成果

項目	成果
作業時間	52%削減
誤処理の頻度	なくなった

食料品製造業

事例 10

課題

商品ラベル管理の改善

- ・ラベルの印字～納品作業を外注しており、ラベルの在庫管理や発注業務の煩雑化、ラベル廃棄ロスの発生、ラベルの貼り間違いリスクが高い

取組

「高機能ラベルプリンタ」の導入

- ・ラベル印字の作業を完全内製化し、製造の都度ラベルを印字して個包装に張り付けする作業に改善することで、作業時間やラベルコストの削減を図る

成果

項目	備考
作業時間	85%の生産性向上
ラベルコスト	55%経費削減

自動車販売・整備業

事例11

課題

社員の高齢化による生産性の低下

- ・1人の社員に依存している体制であったため、その社員の高齢化により、他の社員の仕事量が増加し生産性が低下している

取組

検査車両撮影システムの導入

- ・検査工程の短縮により作業時間の削減を図る
- #### スキャンシステムの導入
- ・リコール作業や、コンピューターのアップデート作業の内製化により作業効率の向上を図る

成果

項目	成果
検査時間	15%削減
リコール作業時間	83%削減
整備売上	20%増

総合土木建築工事業

事例12

課題

原価管理の改善

- ・資材の仕入を感覚や関係性に頼っており、高単価での仕入れや過剰在庫が発生している
- ・工期短縮への意識が低いため工期が長期化し、原価が高騰している

取組

原価管理システムの導入（ドット原価NEO LT）

- ・日報管理、売上、売掛管理、原価集計、データ分析、収支見込管理等が可能
- ・最新、最適な原価管理により情報を一元管理し、情報の共有をすることで、原価削減を図る

成果

項目	成果
売上	5%増
売上総利益	10%増

飲食業・製造業

事例13

課題

ECサイトの認知と販路拡大

- ・ 飲食業に依存せず、製造業と2本柱となる経営を目指すにあたり、製造部門において認知度の向上と販路拡大が課題

取組

ホームページの製作（Jet CMS）

- ・ SEO対策が実施可能
- ・ ホームページのCMS化により更新頻度の向上
- ・ 広告を活用しアクセス数の増加を図る

成果

項目	成果
サイト閲覧数	82%増
注文数	30%増

卸売業（製鉄）

事例14

課題

- ・ 対面営業活動の限界（新規顧客の拡大）
- ・ 新規事業の業務拡大、認知度向上

取組

特設サイトの創設（新規事業）

顧客管理台帳を電子化し、効率的な営業を行う

- ・ お問い合わせフォームから得られた顧客管理台帳を電子化し、メール配信システムを活用して効率的な営業を行う

成果

項目	成果
客数見込	20%増
売上	24%増

課題

商品の認知度向上

- ・ブランディング戦略を主軸に低予算で認知度を向上させ、販路開拓していく必要がある

取組

Shopifyを活用した自社ECサイトの製作

- ・ECサイトで自動集計されるデータを経営の効率化やWebマーケティングに活用
- ・大手ショッピングサイトへの出品で販路拡大

成果

項目	成果
EC売上	100万円/月
アクセス数	20,000件/月
平均客単価	1.5～2倍

課題

お客様への提案力不足

- ・既存のソフトウェアで作製した3Dパース（建築のイメージ）図面では、画質の悪さなどにより、完成イメージをうまく伝えることができず、好印象を与えることができていない

取組

ソフトウェア「LUMION」の導入

- ・完成イメージを動画で表現
- ・既存CADソフトとの連携により効率的な設計環境を構築
- ・動画の作品事例を発信してくことで営業を強化

成果

項目	成果
売上	100%増
成約率	5倍

飲食業

事例17

課題

POSデータの有効活用

- ・ 経理、労務管理等の効率化
- ・ 感覚での仕入れによる過剰在庫

取組

高機能クラウドPOSレジ（スマレジ）の導入

- ・ 業務の効率化
- ・ データを活用した能動的経営

成果

項目	成果
バック業務時間	40%削減
食品ロス	25%削減

製造業

事例18

課題

社内情報を分散管理していることで業務が非効率
顧客データを活用した効果的な営業活動

取組

クラウドシステムの構築

- ・ Webページから工程管理、社内管理まで一元管理
- ・ 業務時間の削減、作業工程の最適化
- ・ 効果的な営業活動

成果

項目	成果
注文ページ更新作業時間	66%削減
作業マニュアル検索時間	80%削減

美容業

事例19

課題

情報発信力

- ・現在のHPでは細かい設定やSEO対策が不十分のため、認知度が低い
- ・ECサイトがないため顧客の購買機会損失

取組

HPの作成

- ・新規顧客・公式ライン問合せ専用への誘導

ECサイトの作成

- ・店販強化 公式ラインへの誘導
- ・顧客管理、分析データの有効活用

成果

項目	成果
技術売上	2.5%増
その他経費	3.3%減
営業利益	3.5%増

建設業

事例20

課題

労働環境の整備

- ・短い時間で今までと同様の結果が求められており、既存のシステムからの脱却が求められている

省力化

- ・測量設計業務などの少人数化を実現し、煩雑なデータ管理のシームレス化が必要

取組

測量機器（快測ナビAdvソフト）の導入

- ・測量業務の省力化

3D図面作成ソフト（SiTECH 3D）の導入

- ・設計との照合を容易にし、品質向上、工期短縮

成果

項目	成果
快測ナビ	複数人→1人で測量可能
SiTECH 3D	平面図形2次元データのみによる検討（技術者の経験値） →3Dデータを活用した完成予想CGにより現場の見える化

小売業

事例21

課題

顧客管理の改善

- ・ オフライン管理のため、出先で顧客情報が確認できない
- ・ 顧客の詳細情報の不足
- ・ アフターフォローは受身体制

取組

顧客管理システム（salesforce）の導入

- ・ オンラインで顧客情報の共有
- ・ データを活用し経営分析や営業活動

成果

項目	成果
失注の追いかけ	1～2/週
特別企画	1～2/月

サービス業

事例22

課題

顧客情報や業務の進捗状況などが業務ごとに管理されているため、共有化ができておらず、事務が非効率

取組

顧客管理システムの構築

- ・ 情報を効率よく共有することで事務の効率化
- ・ データを活用した効果的な営業活動

成果

項目	成果
顧客情報検索	5～10分 ⇒10～20秒
顧客情報登録	1～5分 ⇒1～3秒

動物病院

事例23

課題

スムーズな情報共有とデータ管理

- ・紙カルテでの管理のため、複数人でのデータ共有ができない
- ・作業区定数が多くなり、業務効率が悪く、顧客の待ち時間や診療時間が増加している

取組

次世代型動物医療プラットフォーム（VRAINERS）の導入

受付、診療、調剤、会計をクラウド上で一括管理することで、業務の効率化を図り、1日あたりの診療件数の増加、顧客の平均滞在時間短縮させる。

成果

項目	成果
診療件数	15%増/日
平均滞在時間	25%減

建具工事業

事例24

課題

販売管理の改善

- ・見積、発注、売上、請求データの蓄積や連携がなされていないため、データ入力業務が多重になり、余分な工数が発生している
- ・顧客情報が独立しておりデータ連携ができていない

取組

販売管理システム（TKS-Cloud 8）の導入

- ・販売見積もり作成から売上・請求処理。販売売り上げ分析までの仕組みを構築することで、作業工数の削減など事務の効率化を図る
- ・蓄積データを経営分析等に活用

成果

項目	成果
実行予算管理業務	各66%削減/件
請求管理業務	
注文管理業務時間	

経営コンサルティング業

事例25

課題

業務の効率化

- ・顧客の戦略上の課題やタスク、顧客基本情報の管理が進んでおらず、非効率な業務管理となっている
- ・経営計画立案業務、経理業務、入金管理での効率化が進んでいない

取組

- ・会計ソフト「freee」の導入
 - ・顧客管理システムの導入とソフト連携
- 顧客ごとサービスごとの売り上げ等をまとめ経営数値の一元化を行うことで、作業工程の削減、サービスの最適化を図る

成果

項目	成果
売上	66%UP
経常利益	230%UP

卸売業（食品）

事例26

課題

- ・売上管理・在庫管理・人事管理・小口現金管理などの管理面及び実務面で非効率業務が発生している
- ・経営管理上も経営データへの吸上げ管理などの点で改善する必要がある

取組

- ・会計ソフト（freee）の導入
 - ・高機能なクラウドPOSレジ（スマレジ）導入
 - ・社内管理システムの導入とソフト連携
- 売上管理・在庫管理・人事管理・小口現金管理を一元化することで業務の効率化、情報の共有、経営に有益なデータ活用を図る

成果

項目	成果
売上	30%増
経常利益	1,000%増

食品製造業

事例27

課題

認知度の向上

・実店舗のみの販売のため、販売機会のロスが生じている

商品開発の強化

・顧客の購買データを有効に活用できていない

取組

・HP及びECサイトの導入

販路を拡大するとともに、販売データを活用して販売の効率化や顧客ニーズに沿った新商品開発につなげる

成果

SEO対策等によりアクセス数の向上をはかる

また魅力的なサイト運営・商品開発を行いコンバージョン率を高めていけるように、利用者の見を参考にしながらサイトの内容をブラッシュアップしていく

また、顧客の利用履歴などを蓄積し、新商品や売れ筋商品などの情報提供を行いリピート購入していただくように努める

広告看板業、卸売業

事例28

課題

事業の内製化

・デジタル化が不十分なところもあり、設備上の問題で外注に依頼することが多く、収益性の低下要因となっている。

認知度向上

・造花事業は立ち上げて間もないことや、広報・宣伝力が弱いため、認知度が低い

取組

ECサイト（Shopify）の導入

・オンラインショップを開設し、販路拡大及び認知度の向上を図る

・販売データを活用して販売管理の効率化を図る

成果

項目	成果
売上	240%増
粗利	222%増

建設業

事例29

課題

- ・売上シェアの分散、新規先の開拓
- ・人材確保（若手社員の登用、教育）
- ・採算管理（工事毎の採算を適格に把握する）
- ・管理業務の効率化による生産性向上

取組

原価管理システム（どっと原価NEOクラウド）の導入

- ・受注状況、採算状況、売掛、買掛金等の一括管理とデータ連携をすることで事務の効率化を図る

成果

項目	成果
人件費	約480千円削減/年

建築業

事例30

課題

- ・複数ソフト利用を利用しているため作業効率が悪い
- ・自社サーバが社外からのアクセス不可のため、現場での事務処理ができず作業効率が悪い
- ・見積・予算・発注がエクセル管理のため利益確保の見通しを立てることが難しい

取組

顧客管理システム（注文分譲クラウドDX）の導入

- ・顧客管理、原価管理、経理管理等を一元化することで業務の効率化を図る
- ・社内外からサーバへの接続可能な環境を構築することで作業効率の向上を図る

成果

項目	成果
経理業務	50%減

- ・社外からのサーバ接続が可能となり、打ち合わせに使用していた紙を印刷する時間と費用が削減できた