

# サービス産業における生産性向上について

関東経済産業局  
流通・サービス産業課  
平成30年2月

- **日本の生産性の現状**
- **サービス等生産性向上IT導入支援事業**

# 日本の生産性の「低さ」についての指摘

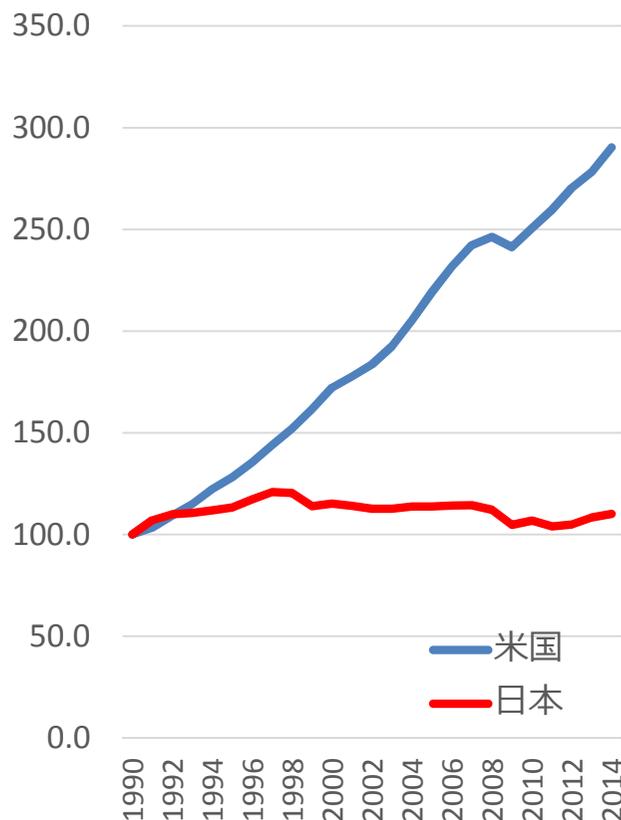
- 生産性本部（OECD統計より計算）によれば、日本の労働生産性は、OECD加盟国35カ国中22位。アトキンソンをはじめ有識者の一部も、他の統計を用いて同様の指摘。
- サービス分野での直近の労働生産性の伸び率を見ると、OECD統計によれば、我が国の生産性の伸びは米国には劣るが、英独には比肩。

1人当たり労働生産性(2015年)

順位	国名	実質労働生産性※
3	米国	121,187
7	フランス	100,202
10	イタリア	97,516
12	ドイツ	95,921
17	カナダ	88,518
18	英国	86,490
22	日本	74,315
OECD平均		89,386

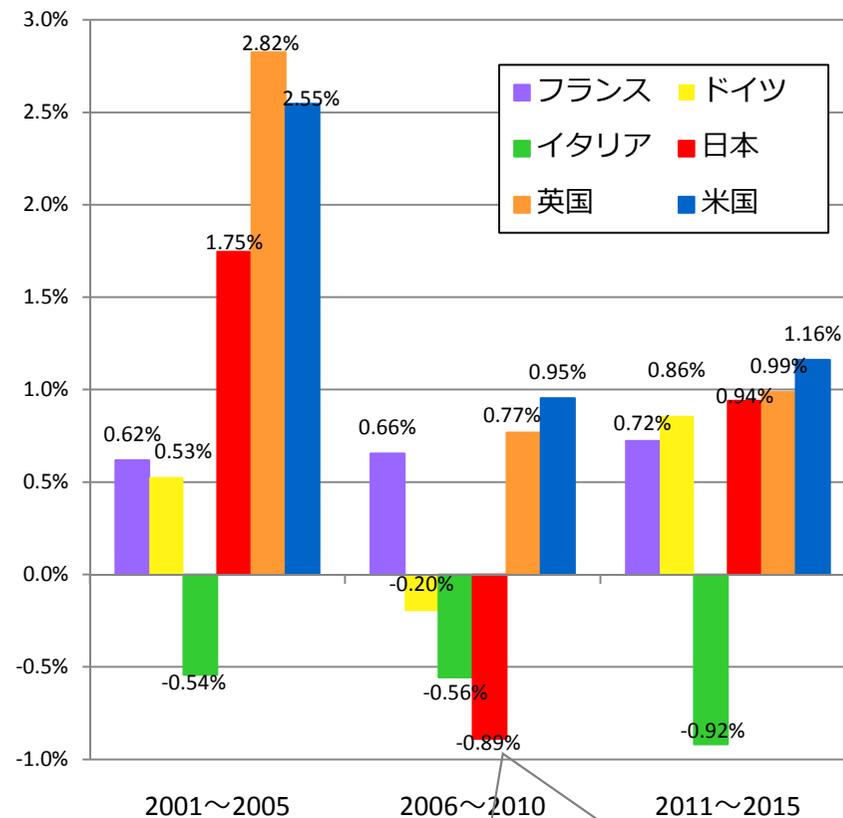
※単位は、購買力平価換算USドル  
 出典：日本生産性本部「労働生産性の国際比較国際比較 2016年版」

日米の生産性水準比較（90年 = 100）



※1 一人あたり総生産（ドル、購買力調整済）  
 出典：デービッド＝アトキンソン(2016)「新・所得倍増論」  
 世界銀行、アメリカ商務省統計局データより作成

サービス産業※の労働生産性の伸び（年平均）

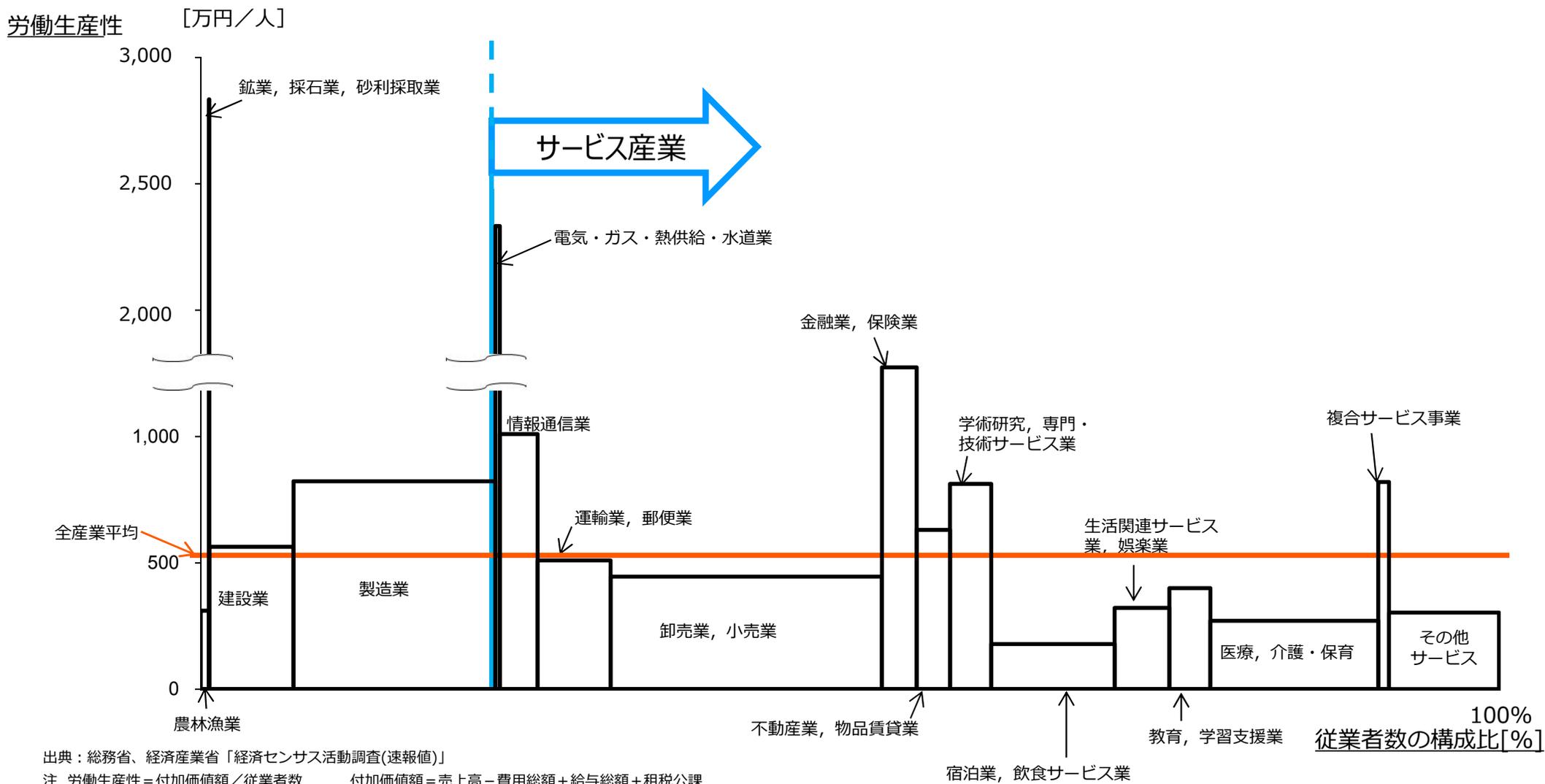


日本のサービス生産性の伸びは、貿易黒字の伸びに引っ張られる傾向が大きかった。

出典：OECD Statより作成  
 ※：“Business sector services excluding real estate”より引用。  
 また、G7のうちカナダは当該期間のデータが存在しないため除外。

# 我が国サービス産業の業種別生産性①

- サービス産業は様々な業種を含んでおり、生産性も業種による違いが大きい。
- 情報通信、金融保険、不動産、学術研究専門技術等は製造業よりも高い。雇用の大きな宿泊・飲食サービス、医療・介護・保育は低い。他方、運輸、卸売・小売は、全産業平均とほぼ同じ。

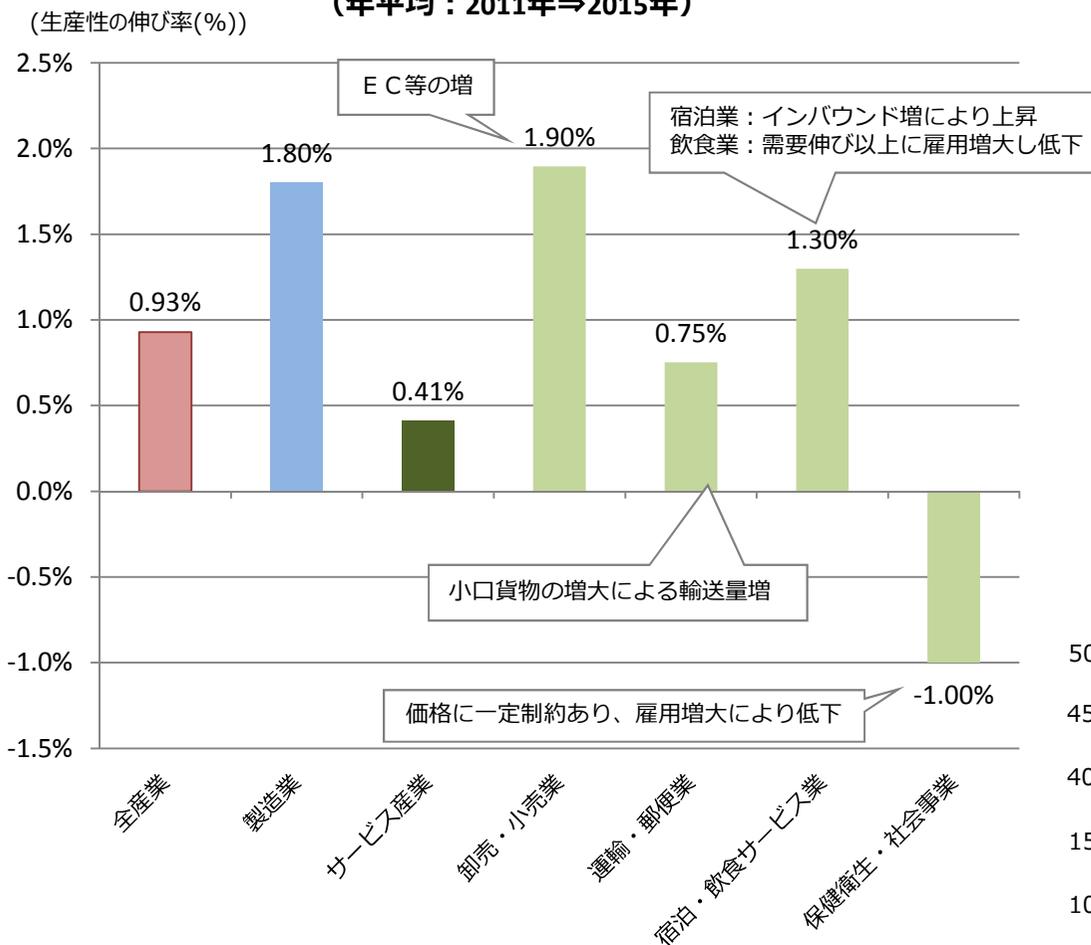


# 我が国サービス産業の業種別生産性②

- 業種別に労働生産性の推移をみると、卸売・小売、宿泊業・飲食業は製造業並に向上している。運輸・郵便業も全産業平均と同レベルで向上。保健衛生・社会事業サービス（医療・介護・保育等）の労働生産性が低下している。

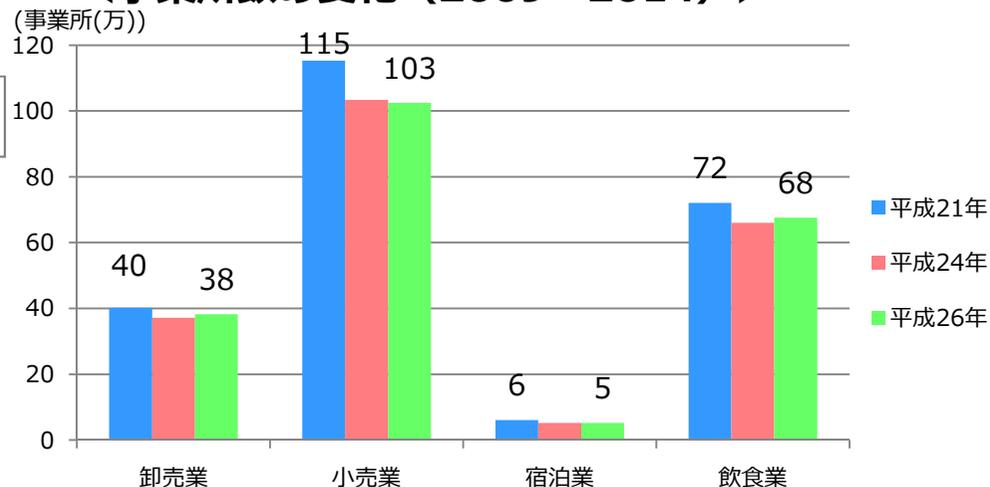
## 主な業種別の労働生産性の伸び

(年平均：2011年⇒2015年)

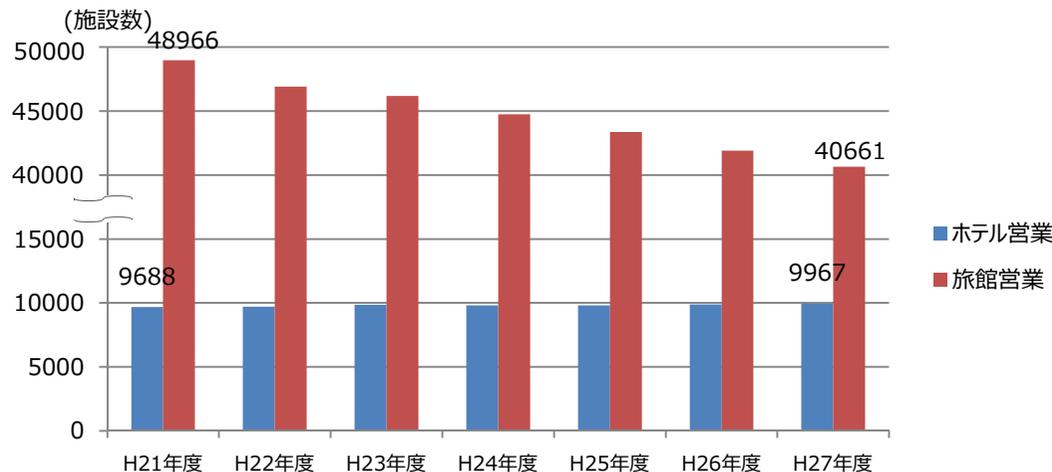


## 主な業種の動向

<事業所数の変化(2009~2014)>



- 特に宿泊業では、同期間においてホテル営業は微増(約9,700→9,900)、旅館営業が大きく減少(約49,000→40,000)



(出典) 経済センサス、衛生行政報告例

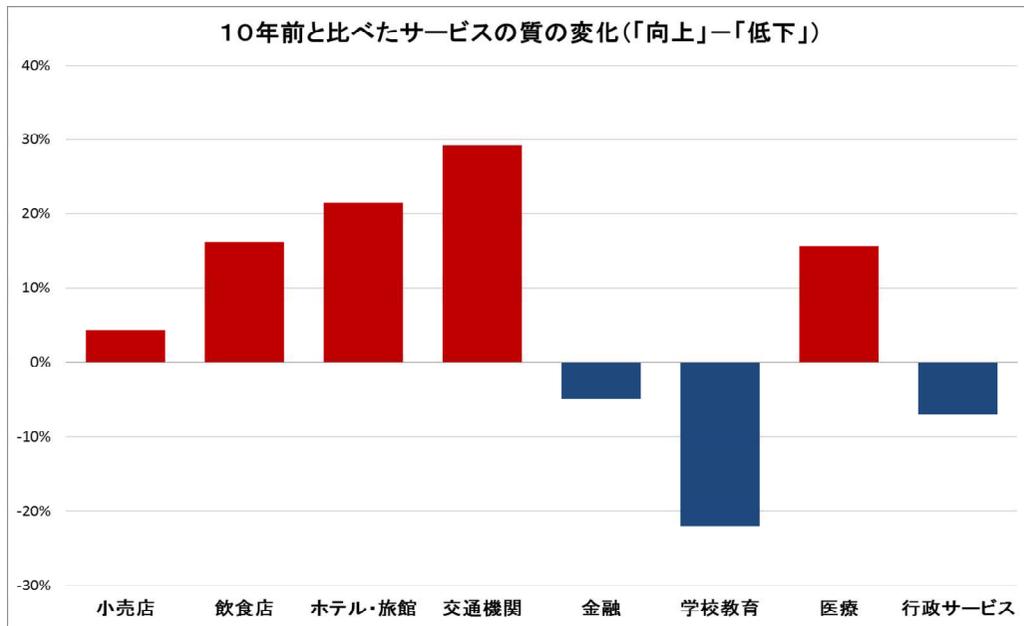
(出典) 日本生産性本部「生産性統計」より作成。5か年の生産性伸び率を幾何平均したもの。  
サービス産業：電気・ガス・水道、卸売・小売業、運輸・郵便業、宿泊・飲食サービス業、情報通信業、金融・保険業、専門・業務支援サービス業、教育、保健衛生・社会事業、その他のサービス業により構成

# サービスの質の評価について

- サービス産業の労働生産性の計測において、サービスの質の評価を別途考慮する必要がある。例えば、サービス価格が公定されているケースにおいて、質の向上があったとしても生産性の計測上は十分には反映されない。
- 日米サービス品質比較では、ほとんどのサービスで日本人、米国人とも日本のサービス品質が高いとの評価。他方、実際のサービス価格は日本の方が低いケースが多い。

## 消費者のサービスの質の評価

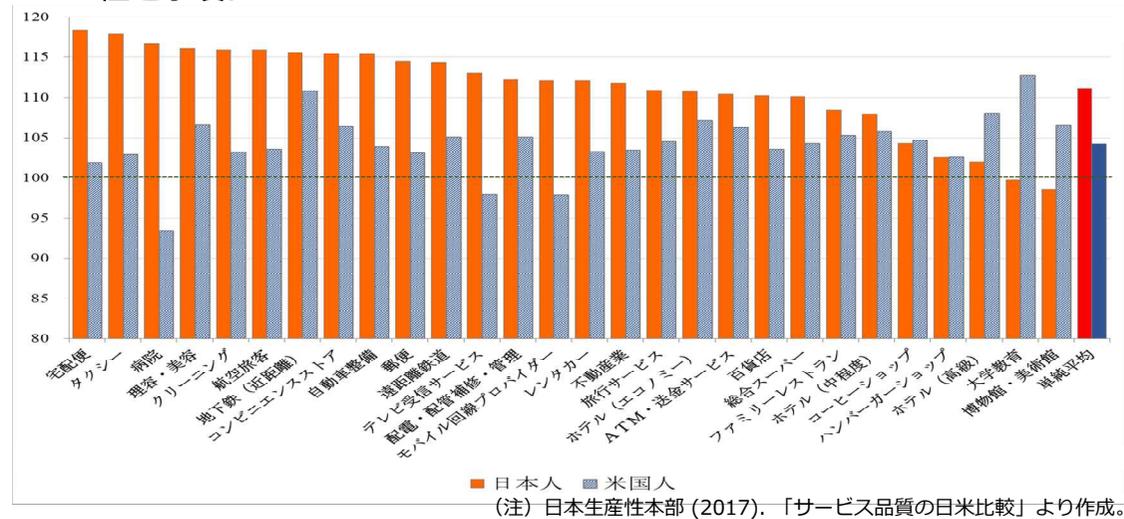
- 運輸サービス、飲食・宿泊サービス、医療サービス、小売サービスなどの質は向上していると評価している消費者が多い。
- しかし、こうしたサービスの質の向上は、物価指数などの統計には必ずしも反映されていないため、サービスの生産性上昇率は過小評価されている可能性。



(出典) 森川正之 (2017), 「市場サービスの質・価格と家計内サービス生産」, RIETI Discussion Paper, 17-J-006.

## サービス品質の日米比較

- 平均的には5~10%日本のサービスの生産性が過小評価されている可能性を示唆。



## (参考) 主要ホテルの国別宿泊費用(円)

	マンダリン オリエンタル	フォーシーズンズ	インターコンチネンタル
東京	55000	53000	32800
香港	59570	74865	41216
ニューヨーク	91508	93375	44820
ジュネーブ	101397	99382	47408
ロンドン	124979	105105	86759
パリ	137378	167671	57065

(出典) デービッド=アトキンソン(2017)「世界一訪れたい日本のつくりかた」

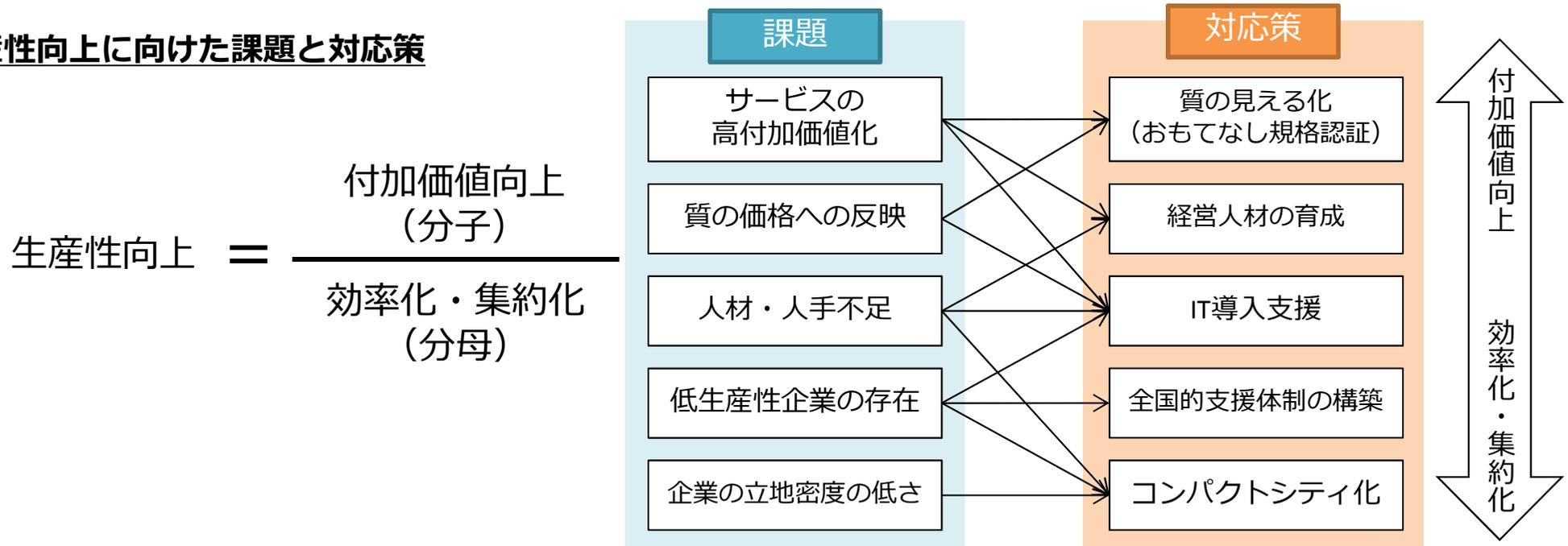
# サービス産業の生産性向上に向けた課題と対応策

- デフレが長引く中では、価格を抑えながら品質の向上を進めることで、競争が進んできた。
- サービス産業の生産性を抜本的に向上させるためには、供給構造の効率化、集約化（分母）はもちろん、付加価値向上（分子）にもアプローチしていくことが必要。

## サービス産業の生産性に関する日米有識者のコメント

- **バブル崩壊後の国内市場の伸び悩みのもとでサービス価格の引き上げが難しくなり、企業は競争激化のもとで価格を抑えつつも品質の向上に注力した。**日本では「サービスはただ」との観念も、そうした状況を固定化する要素になった可能性もある。**過去 20 年間を通じて、わが国サービスの品質は徐々に向上する一方、価格はむしろ低下した。**（日本総合研究所 山田久チーフエコノミスト）
- 小売や飲食、製造業などを中心に日本企業は、**1990年代からのデフレに対応して業務効率化をすすめ、利益を削ってでも低価格化を実現することで競争力強化につなげてきた。**そうすると、生産性向上を進めることで付加価値を拡大させてきた米国企業とは、労働生産性でも差が生じる。（米国コロンビア大学ヒュー・パトリック教授）

## 生産性向上に向けた課題と対応策



# 地域未来投資促進事業

## 平成28年度第2次補正予算案額 1001.3億円

中小企業庁 技術・経営革新課	03-3501-1816
商務情報政策局 サービス政策課	03-3580-3922
中小企業庁 経営支援課	03-3501-1763
中小企業庁 小規模企業振興課	03-3501-2036
通商政策局 経済連携課、アジア大洋州課	03-3501-1595、03-3501-1953
中小企業庁 商業課	03-3501-1929
地域経済産業G 中心市街地活性化室	03-3501-3754

### 事業の内容

#### 事業目的・概要

- 国際的な経済社会情勢の変化に対応し、足腰の強い経済を構築するために中小企業・小規模事業者の経営力向上を図ることが必要です。
- 地域における革新的ものづくりやIT導入に加え、海外展開加速化等の政策目標を踏まえ、先進的な観光開発や輸出拡大等を幅広く支援します。
- 具体的には、中小企業者等の革新的ものづくり・商業・サービスの開発や、中小企業等経営強化法に基づくIT導入の取組を支援します。
- 加えて、中堅・中小企業が、事業機会拡大が見込まれるTPP参加国やアジア地域において、市場開拓、共同実証等を行うこと等を支援します。

#### 成果目標

- IT等を活用した革新的ものづくり開発を支援し、事業終了後5年以内に事業化を達成した事業が半数を超えることを目指します。
- 中小企業者等に生産性向上のためのITを導入することで、経営力向上計画で定めた目標を達成することを目指します。
- 本事業で海外展開を目指す企業の海外市場獲得率が60%を超えることを目指します。

#### 条件（対象者、対象行為、補助率等）



### 事業イメージ

#### 事業の詳細

##### 1. 革新的ものづくり・商業・サービス開発支援事業

- 中小企業者等が第四次産業革命に向けて、IoT・ビッグデータ・AI・ロボットを活用する革新的ものづくり・商業・サービス開発を支援。  
(補助上限：3000万円、補助率：2/3)
- 中小企業者等のうち経営力向上に資する革新的ものづくり・商業・サービス開発を支援。  
(補助上限：1000万円・500万円、補助率：2/3)

※雇用・賃金を増やす計画に基づく取組については、補助上限を倍増

※最低賃金引上げの影響を受ける場合は補助上限を更に1.5倍(上記と併せ補助上限は3倍)

##### 2. 中小企業IT経営力向上支援事業

###### (1) サービス等生産性向上IT導入支援事業（補助率：2/3）

中小企業等経営強化法に沿って、経営力向上を支援するITシステムの導入等費用の一部について補助。

###### (2) 経営力向上・IT基盤整備支援事業（委託）

中小企業者等の業種の垣根を越えた企業間の電子データ連携に関する調査を行うとともに、ITを活用して経営力向上を図る取組事例を紹介する相談会等を開催。

###### (3) IT関連の専門家等派遣事業（委託）

中小企業者等における、ITを活用した経営戦略の策定からITの導入に至るまで、様々なステージの取り組みを支援するため、専門家の派遣を行う。(2年で1万社)

##### 3. 需要開拓支援事業（中堅・中小等）

###### (1) 小規模事業者広域型販路開拓支援パッケージ事業

小規模事業者等に、アンテナショップなどの販路開拓等を図る場を提供する取組を支援。

###### (2) 海外展開戦略等支援事業

専門家によるアドバイス・情報提供の実施や、現地企業との共同実証の支援により、中堅・中小企業の海外市場獲得を推進。

###### (3) 観光資源等を活用した地域高度化計画の策定等支援事業

地域の観光産業の高度化を図るための先進事業や連携計画の策定等を支援

###### (4) 商店街・まちなか集客力向上支援事業

外国人観光客の消費を商店街・中心市街地に取り込むとともに、消費喚起に向けた機能向上、施設整備を促進

# 29年度補正サービス等生産性向上IT導入補助金のコンセプト（案）

- 中小サービス事業者のIT化を通じた生産性向上を、100万事業者規模で推進する。

## I 裾野も含めてIT化・効率化を加速

- ITツール及びIT事業者の成果を見える化。具体的には、ITツールを導入した中小事業者の労働生産性向上率等の結果を対外的に公表し、補助金HP等において掲載。効果の高いツール、それを提供するIT事業者が積極的に選ばれる環境を構築。
- あわせて、補助金HPのデザイン、コンテンツを抜本的に改善。ミラサポ等の中小企業支援サイト等とも情報連携し、全国の中小事業者にとって、さらに使い勝手の良いインターフェースを設計する。

## II 生産性向上に向けたソフト支援の充実

- 中小企業関係者等を巻きこみ、事前周知、フォローアップ体制も構築。全国大のソフト支援体制構築につなげる。

## III 重点分野への集中投資

- サービスIT補助金を効果的に活用し、特に生産性向上が緊急の課題である重点分野（重点7分野（①卸・小売、②宿泊、③飲食、④道路貨物運送、⑤医療、⑥介護、⑦保育）等）への集中投資を行う。

# 補助対象事業者、補助対象経費、交付申請期間について

## 補助対象事業者の要件

主にサービス業に従事する中小企業、小規模事業者（飲食、宿泊、小売・卸、運輸、医療、介護、保育等）が対象。製造業や建設業等も対象。

## 補助対象経費の整理

- ・事務局に登録されたサービスの導入費、クラウド等の利用費（初期導入費/利用料/保守費に係る1年分の経費）が対象。
- ・補助上限額は100万円（下限額は20万円）であり、補助率は2 / 3。
- ・ハード（タブレットやPC、Wi-Fi等）は補助対象外。ただし、パッケージを購入することによって無償でサービス、譲渡されるハードウェアは制約しない。

# 事業の実施方法について

- 事務局は、ITベンダーをとりまとめるIT導入支援事業者を公募。IT導入支援事業者は、構成員となるITベンダーとともに、提供するITツール、アプリ等を連携させ、事務局に登録。
- IT導入支援事業者は、中小サービス事業者等に代わって、事務局に交付申請書等を提出。事務局は、中小サービス等事業者に対して、直接交付決定や補助金を交付。

## <基本的な執行イメージ>

- ・連携するITベンダーを募集
- ・提供するアプリ等の連携、とりまとめ

パッケージ化



- ・代理申請
- ・提供するITツール、アプリ等の登録
- ・利用実績や導入効果等の報告

IT導入支援事業者  
(ITベンダーとりまとめ)

ITベンダー

ITベンダー

ITベンダー

補助事業  
事務局

- ・アプリ等の導入相談
- ・代理申請の依頼

- ・ITツール、アプリ等の情報提供、導入
- ・提供後のフォローアップ（利用方法のアドバイス、相談対応等）
- ・2020年度までの事業者情報の収集

- ・（必要に応じて）直接交付申請

中小サービス等  
事業者

- ・補助金交付決定等
- ・補助金の交付

一般社団法人  
サービスデザイン推進協議会  
(<https://www.it-hojo.jp/>)

## (参考) 実績の概要

- IT導入支援事業者が予め登録したITツールを活用して生産性向上を図る中小企業の経費の一部を補助（補助率：2/3）。
- 予算を100億円措置（全2回の公募）。採択件数は**14,301件**。地域や業種、申請額（20万円～100万円）等はバランス良く分布。

### <地域毎の採択件数>

所在地	採択数	所在地	採択数	所在地	採択数
北海道	516	石川県	216	岡山県	338
青森県	116	福井県	95	広島県	360
岩手県	116	山梨県	65	山口県	146
宮城県	213	長野県	267	徳島県	108
秋田県	44	岐阜県	262	香川県	341
山形県	93	静岡県	457	愛媛県	152
福島県	137	愛知県	873	高知県	74
茨城県	201	三重県	226	福岡県	562
栃木県	156	滋賀県	134	佐賀県	96
群馬県	238	京都府	347	長崎県	107
埼玉県	480	大阪府	1,239	熊本県	217
千葉県	429	兵庫県	569	大分県	125
東京都	2,280	奈良県	164	宮崎県	89
神奈川県	658	和歌山県	145	鹿児島県	209
新潟県	175	鳥取県	82	沖縄県	141
富山県	150	島根県	93	計	14,301

### <従業員数別採択件数>

従業員数	5名以下	6～50名	51～100名	101名以上
採択数	6,570	6,359	855	488

### <業種別の採択件数>

業種	採択数
飲食	1,586
宿泊	174
卸・小売	2,345
運輸	285
医療	1,505
介護	453
保育	139
その他（製造、建設等）	7,814

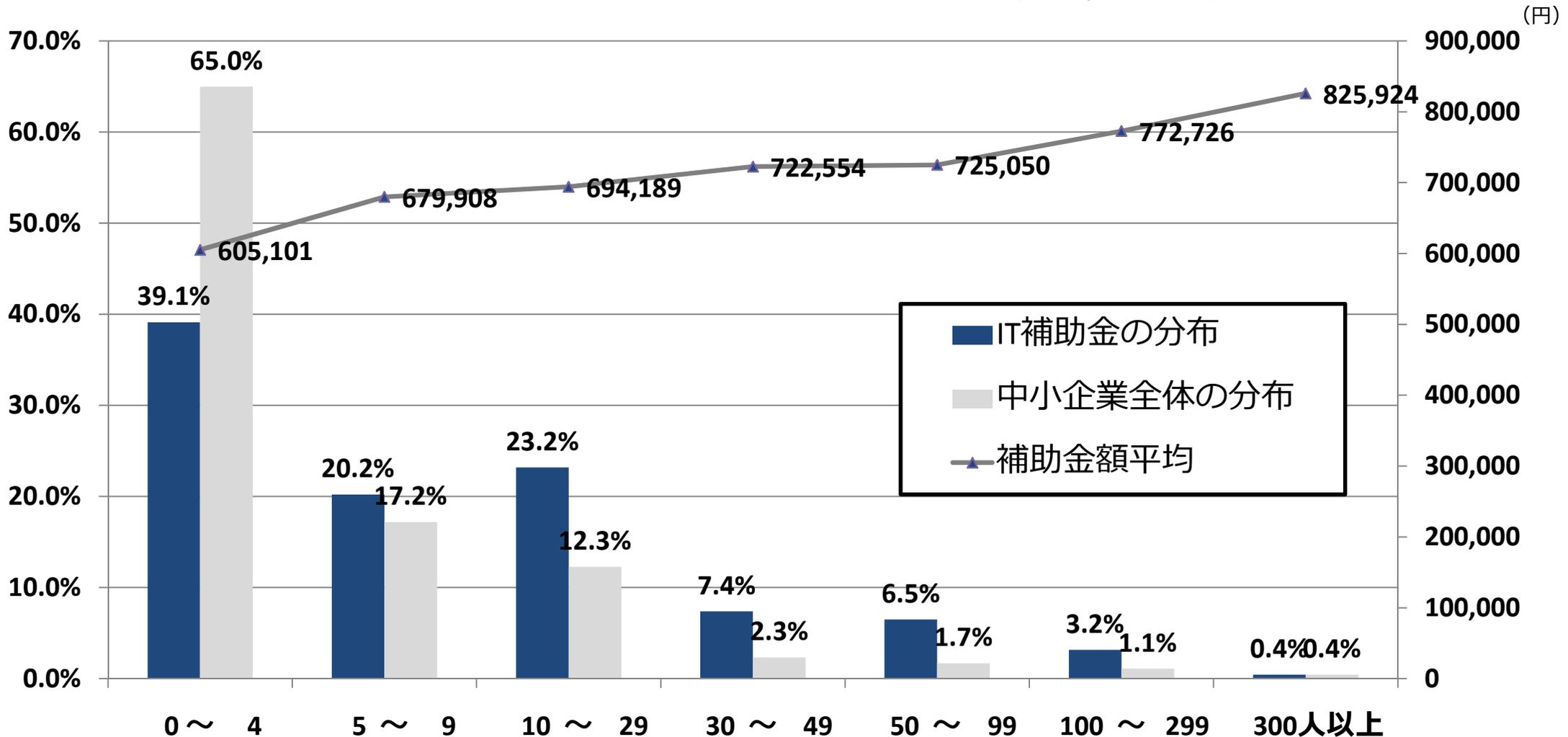
### <交付額規模毎の採択件数>

補助金額	採択数
20～29万円	1,991
30～39万円	1,345
40～49万円	1,696
50～59万円	820
60～69万円	1,074
70～79万円	2,670
80～89万円	460
90～100万円	4,245

# IT導入補助金採択企業の分布

- 採択企業の規模別分布は、実際の企業分布と比べ、5人未満の企業の比率が小さく、数十人規模の企業の比率が高い結果となった。

※採択企業14928件についてのもの



# 参考資料

IT利活用による生産性向上のイメージについて

# 飲食分野における課題とIT利活用のイメージ

- 飲食分野においては、①「高い労働集約性」という業種特性の中で、雇用を維持しつつ、**サービス品質を向上**、②**バックヤード業務の効率化等を通じた営業利益率の向上**などが求められている。
- このため、ITを活用し、各業務において取得できる情報（顧客情報等）を収集し、共通化・分析。これにより、サービスの改善（きめ細かい顧客サービス、業務の効率化等）を実現。

## 注文受付

- ・客の注文情報を、素早く・正確にキッチンにあるインターフェースへ送信。レジシステムと連動。



## POSデータ入力



## レジ（決済）

- ・レジ会計を素早く処理。スマホやクレジット決済を簡単に実現。



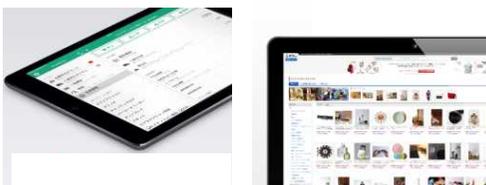
## 会計

- ・レジ記録（販売状況）等と連動し、**適正在庫**をアドバイス。  
・タブレットで簡単に**在庫状況確認**。



## 仕入れ・在庫管理

- ・バックヤードでもレジ記録（販売状況）等と連動し、**適正在庫**をアドバイス。  
・タブレットで簡単に**在庫状況確認**。



## 情報の収集・分析

- ・各種業務の情報を統合し、分析。サービスの改善に活かす。



## サービスの改善（→注文受付へ）

- ・顧客1人1人に応じた接客サービスの実施。  
・富裕層向けオーダー受付サービス等の新たなサービスを実施。



顧客のニーズに応じた商品を提案

# 飲食分野のIT利活用事例 株式会社フォースター

- 売上・空席等をリアルタイムで把握するIT投資を実施。
- これにより、顧客へのきめ細かい接客サービス、テーブル状況を従業員が瞬時に把握でき、遅滞のないサービスを提供。
- また、顧客・注文情報の収集・分析に基づく新たな商品開発を実現するなど、PDCAを回している。

## 企業概要

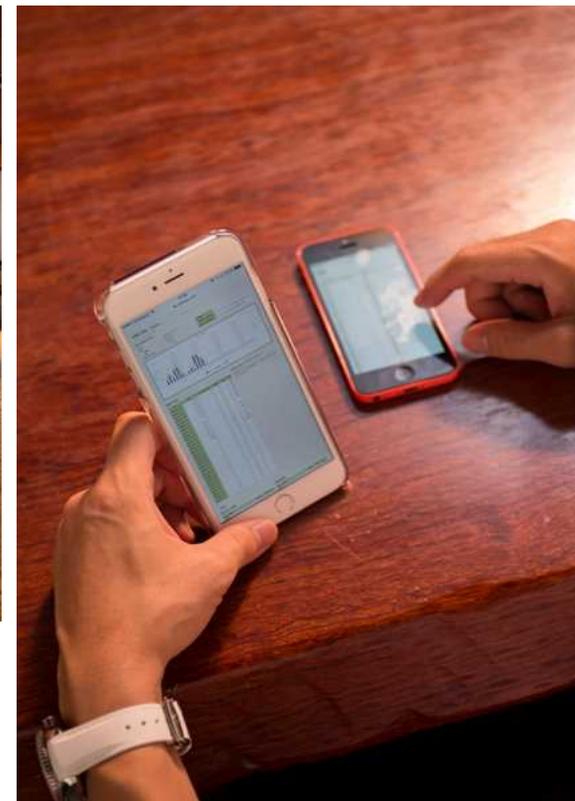
株式会社 フォースター  
業種：飲食業

## 投資内容

- ・レジ業務と併せた顧客情報収集を行うタブレット・レジアプリケーションを導入。
- ・従業員各自が注文状況・顧客情報等を確認するためのタブレット・アプリケーションを導入。
- ・月額契約、月数万円程度。

## ITを活用したサービス等の内容

- ・タブレットを用いて従業員1人1人が顧客情報に基づくきめ細かい接客サービスを実現。
- ・店内の空席状況（配膳、注文等）を従業員各自がタブレットで瞬時に把握し、注文に対して漏れなく遅滞なく対応するサービスを実現。
- ・顧客・注文情報を収集・分析し、売れ筋商品の把握や当該分析に基づく新たな商品を開発。



レジ機能を持つタブレット・アプリケーションの他、従業員各自もタブレット端末を導入。

# 宿泊分野における課題とIT活用のイメージ

- 宿泊分野においては、①「資本集約型産業」であり**多大な資本（イニシャルコスト）**を必要とする点、②対人サービスであり**従業員の資質**がサービスの質を左右することなどが課題。
- したがって、IT等を用いた**ノンコア業務（バックオフィス）の効率化とコア業務（フロントオフィス）への注力**を行い、お客様と接する時間を増やし、**付加価値・稼働率を向上させることが重要**である。

宿泊予約

・宿泊履歴等から**過去のお客様の趣向や特徴**をフロントやキッチンと共有し、ニーズに合わせた**高品質サービス**を提供。



チェックイン



接客

・**多言語アプリ等**の利用で接客の支援。



会計

・**事前決済によるノンストップサービス**。会計と顧客情報管理の連動。



顧客情報管理

・ITの活用により**バックオフィス業務の省力化**や**稼働率と業務量を連動**させ、精度の高いマネジメント管理を行う。



売上分析



勤怠管理



サービスの改善（→PR→宿泊予約へ）

・顧客1人1人に**応じた接客サービス**の実施。  
・宿泊履歴等から顧客の**好み**を分析、適切なメニュー提供の実現する等の**新たなサービス**を実施。

# 宿泊分野のIT利活用事例 群馬県水上温泉郷 谷川温泉やど莞山 -KANZAN-

- 各従業員が関連データや多言語対応システム等を活用できるようIT投資を実施。
- かゆいところに手が届く「きめ細かな接客サービス」を実現。

## 企業情報

谷川温泉 やど莞山 (かんざん)  
所在地 群馬県水上温泉郷  
事業内容 旅館  
総部屋数 6部屋 (25名)



## 投資内容

- ・宿泊接客業務をサポートするためのアプリケーション・タブレット・Wi-Fi環境を導入。



## ITを活用したサービス等の内容①

- ・顧客と会話しながら、近隣の観光情報や帰路の渋滞情報をきめ細かくお伝え。
- ・外国人には多言語対応アプリを用いてコミュニケーション。

## ITを活用したサービス等の内容②

- ・過去の宿泊履歴から、顧客個々の好みやアレルギーなどを確認。
- ・提供する料理等へ当該データ分析を反映。

# 小売・流通分野における課題とIT利活用のイメージ

- 小売・流通分野においては、ITツール（FinTech等）を積極的に活用することにより、システムを一括してパッケージ化し、**新たなサービス提供**（データマーケティング等に基づく）や**業務効率化**が重要。

## 受発注・納品

- ・受発注のオートメーション化により、ミスをはじめとしたコストを削減。



## 在庫管理

- ・ECサイトと店舗の在庫を一元管理。



## 販売／決済

- ・注文の管理もタブレット等で簡単操作。  
・設備の省エネ、省電力化等も促進。



## 分析・新規顧客開拓

- ・顧客データの一元管理によって新規顧客の開拓をサポート。



## 会計処理

- ・銀行口座やクレジットカード、レジやECサイトなどから会計情報を自動で取得して仕訳登録。



## サービスの改善

- ・新技術の活用によるサービスの付加価値向上。



AIの活用による  
新サービス

# 小売・流通分野のIT利活用事例 有限会社スーパーまるまつ

- POSシステムとポイントカードを活用し、顧客の嗜好や、気象情報と購買情報の関連性を分析。
- 顧客の囲い込み、ダイレクトマーケティングに成功。顧客に合った高品質の商品を提供。

## 企業概要

有限会社 スーパーまるまつ

業種：小売業（福岡県柳川町 スーパーマーケット）

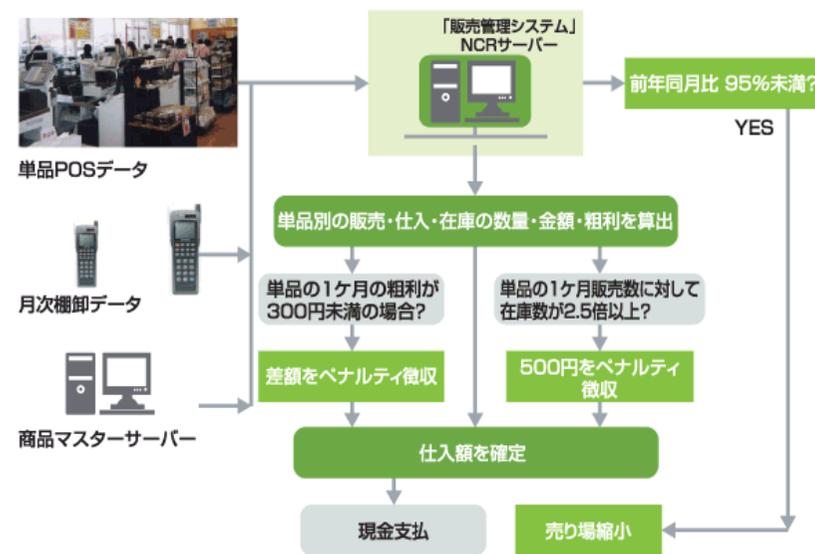
従業員：6名

## 投資内容

- ・自社顧客情報分析ツールを利用して、顧客情報を把握・活用。

## ITを活用したサービス等の内容

- ・ POSシステムとポイントカードを活用し、購買情報、顧客層などを分析し、抽象的な「顧客」から「個客」の嗜好が見える化。
- ・ 購買情報と気象情報とリンクさせることで、需要予測の精度を向上させ、廃棄率を減少・品切れなしを訴求。
- ・ ポイントカードで顧客を囲い込むとともに、ダイレクトマーケティングにより、顧客に合った高品質商品を提供するなど、サービスを向上させている。



<データ分析に基づいた販売戦略を実施のイメージ>

# 医療分野における課題とIT利活用のイメージ

- 医療分野においては、単に労働生産性という物差しで経営力向上は測れないが、**収益性・安全性・機能性**の3つの評価軸から医療サービスの質の担保・向上に努めることが重要。
- 医療分野におけるIT化では、①医療会計や審査支払機関に提出するレセプト（診療報酬明細書）の処理などの**事務管理系のIT**、②電子カルテ、オーダリング（診療医が端末に入力して薬剤や検査など各部門に依頼を伝達）などの**診療支援系のIT**等の導入が推進されている。

## 予約

・事前予約と当日の混雑案内により、院内での**待ち時間を削減**。



## 診療

・**電子カルテ**での情報共有により、より高い診療を実施。



## 各部門への伝達

・**オーダリング**によって、薬剤や関連部門へ依頼。



## 診療記録

・**電子カルテ**により院内での情報共有に加え、患者への情報公開も実施。



## 会計処理

・レセプトの**処理を省力化**させ、医療会計や審査支払機関への**申請を簡素化**。



## サービスの改善（→予約へ）

・顧客1人1人に応じた医療サービスの実施。  
・電子カルテ等のITを活用し、より迅速かつ的確な診療を実現する等、新たなサービスを実施。

# 医療分野のIT利活用事例 医療法人鉄蕉会 亀田メディカルセンター

- 医療情報共有ネットワークの構築により地域全体で高いレベルの医療を提供。

## 企業情報

医療法人鉄蕉会 亀田メディカルセンター

所在地 千葉県

事業内容 医療

拠点数 関東近郊 10 箇所

## 投資内容

- ・診断結果や経過を記録管理する**電子カルテシステム**を採用。

## ITを活用したサービスの内容

- ・千葉県南部の基幹病院として、外来診療から急性期の治療（入院）、回復期のリハビリテーション病院まで、電子カルテや県内他施設との医療情報共有ネットワークなどのIT活用を含め、高度で充実した医療サービスを提供している。



## 具体的なサービスの内容①

- ・電子カルテシステムによる情報共有でチーム医療を支えている。
- ・また、南房総をモデル地域とする医療情報共有ネットワークを構築し、参加医療機関が相互にカルテを参照・記載できる。



## 具体的なサービスの内容②

- ・電子カルテシステムの運用により、患者は病室の端末から食事の選択や自身のカルテを閲覧（自宅PCからも可能）できる。

# 保育分野における課題とIT利活用のイメージ

- 保育分野においては、主に①保育士の**事務作業の負担軽減**や、②**質の高いサービス**（園児への安心・安全なサービス、保護者との円滑なコミュニケーション等）の提供、③**効率的な労務管理等のマネジメント管理**が課題。
- 具体的には、保育計画の作成、日誌の作成、園児の成長・健康記録、保護者への連絡、登園・降園時間記録、労務管理などをITで支援することが重要。

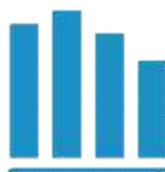
## 保育計画の作成

・データベースで管理している園児の状況、保育記録から**適正な保育計画を作成**。



## 保育スタッフのシフト設計

・保育計画や園児の預かり時間を踏まえ、保育スタッフの**シフトを設計**。



## 保育サービスの提供

・タブレット端末等を用いて、その日の園児の健康状況や、関わり内容（食事、運動、その日の様子等）について記録。  
・各スタッフにリアルタイムで保育状況を共有。突発事象にも即対応。



## 保護者等への情報共有

・園児の健康状況等について、登録されたメール等により、**即時に情報共有**。



## 情報の収集・分析

・各種業務の情報を統合し、分析。サービスの改善に活かす。



## サービスの改善（→保育計画の作成へ）

・それぞれの園児に応じた、保育サービスの提案・実施。

# 保育分野のIT利活用事例 株式会社マミーズファミリー

- 子どもの罹患歴やアレルギー等の健康情報を一元的に管理し、個々の状態に合わせた保育サービスを提供。急病や怪我の際にも、スタッフが当該情報を通して、適切な対処方法を確認・実行。
- あわせて、保育士のスキル等を数値化し、適切な体制を整備。

## 企業概要

株式会社 株式会社マミーズファミリー  
業種：保育サービス

## 投資内容

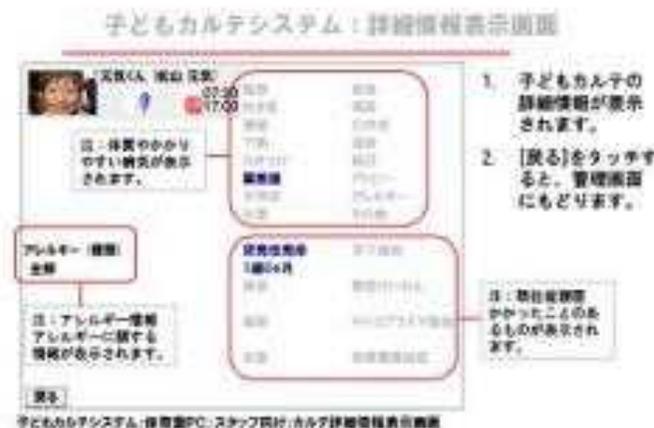
- ・ITを活用した、子どもの健康情報を一元管理するシステムや人材の適正配置システムの開発。



保育サービスの全体像イメージ

## ITを活用したサービス等の内容

- ・罹患歴やアレルギーなどのデータとその対応方法を提供する「子どもカルテシステム」により、投薬や戸外活動、食事制限等、日々変動する健康情報を一元管理。
- ・急病や怪我の際には、管理情報に基づき、適切な対処方法を確認・実行できる体制を整備。
- ・保育士のスキル等を数値化し、適切な体制を整備。



「子どもカルテシステム」画面例

# 運送分野における課題とIT利活用のイメージ

- 運送分野においては、①**帰り荷の確保**、②**積合せの徹底**、③**時間の効率的な活用**等が課題。
- そのような課題を解消するため、ITを活用し、**システム上で情報をマッチング**することにより、**事業を共同化し、輸送方法の効率化**を図ることが重要。

## 情報の登録

- ・荷物情報をシステム上に登録。良く使うデータは、セットデータ（ひな形）として登録可能。



## 情報の検索

- ・全国のどこにどのような荷物や車両があるのか検索。地域や都道府県単位で情報を絞り込むことも可能。



## 成約処理

- ・当事者間で詳細な条件を確認・調整した後、システム上で成約処理を実施。



## 掲示板の活用

- ・長いスパンの仕事や他の物流関連業務の情報交換等に活用。また、**重大災害や大雪、大雨等による道路状況等、情報提供の場**として活用。



## 請求内容の確認

- ・支払や請求の内訳もシステム上で確認可能。



## 運賃の精算

- ・システム上で確認した請求書をもとに運賃の精算を実施。



## サービスの改善（→情報の登録へ）

- ・同業他社との人脈が広がり、次回以降の運送にも活用。



# 運送分野のIT活用事例 仁和運送株式会社

- 求荷求車システム「WebKIT」を利用して、荷物を依頼する側と車両を利用したい運送事業者側が、それぞれ情報登録を行い、条件が合致すれば成約。
- 帰り荷の確保等、輸送方法の効率化に寄与。

## 企業概要

株式会社 仁知運送株式会社  
業種：運輸業

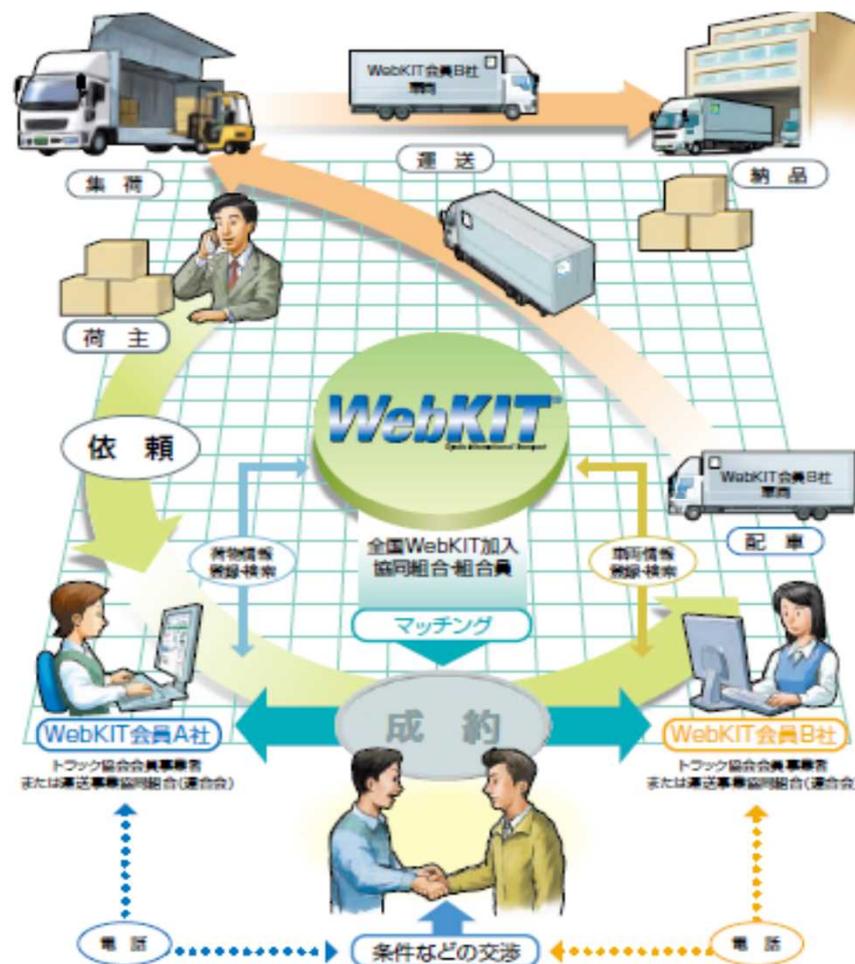
## 投資内容

- ・求荷求車システム「WebKIT」の活用。
- ・本社のみならず、各営業所（3箇所）もシステム上への登録を実施。

## ITを活用したサービス等の内容

- ・日本全国の車両・荷物の動向をリアルタイムに把握し、経営資源を共有・補完しあうことで、仕事や車両をお互いに融通。
- ・遠隔地の事業者等、同業他社との人脈が広がり、幅広い情報を活用。
- ・配車担当者の運賃市況、配車組み等のスキル向上。
- ・WebKITの活用により、取扱い売上げが増加。

## <WebKITの仕組み>



(出典) 日本貨物運送協同組合連合会HPより