

「サービス等生産性向上 I T 導入支援事業」(I T 導入補助金) に係る 制度の概要等について

国土交通省自動車局旅客課より、以下のとおり制度の概要等について取り急ぎの情報共有がありましたので、お知らせいたします。

経済産業省の平成 2 9 年度の補正予算(5 0 0 億円) である、「サービス等生産性向上 I T 導入支援事業」(I T 導入補助金) に係る制度の概要等について取り急ぎ情報共有いたします。

経産省は、運輸部門でも積極的に活用を図っていきたい意向であり、額もさることながら制度的にもかなり使い勝手のよい助成金であると思っておりますので、多くの事業者積極的に活用をしていただけることを期待するところです。

I T ツールを登録し事業者からの相談対応・申請代理等を担う「 I T 導入支援事業者」の募集は 3 / 2 8 (水) から開始する予定で、今後のスケジュールは近々に公表される見込みであると伺っておりますが、ざくっと聞いた感じだと、

- 1 次募集：4 月中旬頃から 6 月に掛けて
- 2 次募集：6 ~ 8 月初くらいまで
- 3 次募集：秋頃

といったことを想定しているとのことです。

(I T 支援事業者の登録や I T ツールの登録は随時(秋頃まで) 受け付けるような想定。)

詳細は以下のウェブサイト随時更新

<https://www.it-hojo.jp>

「(参考配布用) 2 9 補正サービス等生産性向上 I T 導入支援事業について.pdf」のファイルは、直近で経産省が外部講演で配布している資料とのことであり、1 6 ~ 2 1 ページの 2 9 年度補正事業のスキームが記載されております。

まだ、今後のスケジュール等固まっていない部分もありますが、今後逐次情報提供させていただきます。

合せて、運輸部門(他の分野も含む) で登録・活用されている I T ツールの事例のファイルも経産省からいただきましたのでご参照下さいませ。(エクセルファイル)

【制度概要】

- ・ 補助の対象となる I T ツールの要件は、
フロント業務
 - ① 予約 ② コミュニケーション ③ 販売・店頭 ④ 決済
 - ミドル業務
 - ⑤ 顧客管理 ⑥ 人事シフト ⑦ 受発注 ⑧ 原価・業務管理

バックオフィス業務

⑨ 財務管理 ⑩ 給与

の10個の「コア機能」から2つ以上を組み合わせたパッケージである「ITツール」が対象。

- ・ これらのITツールは「IT導入支援事業者」が補助金のサイトにツールを登録しないと活用できない。
- ・ ある事業者が導入を検討しているツールについて補助金の活用を考えていても、そのツールのベンダーが登録を行わないと使えない。(ただし支援事業者の登録やITツールの登録は随時(秋頃まで)受け付ける予定。
なお、ツールの開発費用は補助対象外。)
- ・ 補助対象経費は、ソフトウェア、クラウド利用費や導入関連経費(導入後1年間のHP開設・運営費用など)でいわゆるハードウェアは対象外。
- ・ 上限は50万円(補助率1/2)
- ・ 支援事業者は、中小の事業者からIT導入に係る相談を受け付け、適切なアドバイスや情報提供をしつつ、補助金の代理申請を行う。(効果のフォローアップも行う。)
- ・ 中小事業者(資本金3億or従業員数300人以下)は法人だけでなく、個人事業主や社会福祉法人、NPO法人なども補助対象事業者となる。
- ・ 補助金申請の採択については、オンライン申請のため、入力事項を元にほぼ自動的に採点され、効果の高いものから採択。
- ・ 経産省において、事業者向けのブロック毎の説明会を6月頃に開催予定であるが、事業者団体などから会議・会合等の場で、本事業の説明をして欲しいという要望があれば、積極的にご相談に応じさせていただくとのこと。

なお、制度等に関するご質問・相談は、以下の経産省の担当者の宮田補佐にお問い合わせいただければ、何でもお答えさせていただくとのことでしたので、ご不明な点等は直接お問い合わせいただければと思います。

【担当者】

経済産業省商務情報政策局サービス政策課(併)教育サービス産業室
課長補佐 宮田 豪(みやた たけし)

TEL: 03-3580-3922

FAX: 03-3501-6613

Mail: miyata-takeshi@meti.go.jp

あと、当初の予定通り、3/30に中小企業等経営力強化法に基づき「旅客自動車運送事業分野に係る経営力向上に関する指針」(2/23の専務理事会において資料説明させていただいたものです。)を公布・施行いたしますので、この制度に基づく計画の策定とIT補助金の活用も合せて推進していただけるとありがたいです。

(分野別指針の件は、別メールにて追ってお知らせいたします。)

運輸		
ITツール名	コア機能	担当事業者
FX4クラウド	原価管理・業務管理/財務・会計管理	株式会社TKC
車楽Ver7	予約/人事シフト/原価管理・業務管理/財務・会計管理	株式会社内田洋行ITソリューションズ
タコグラフィチャート紙自動解析/運行管理システム	人事シフト/原価管理・業務管理/給与	ワイズ公共データシステム株式会社
トラックメイトPro3/S(スタンダード)スタンドアロンモデル	販売・店頭/顧客管理/原価管理・業務管理	株式会社タイガー
Pdrive	人事シフト/原価管理・業務管理	エコモット株式会社
DSBホームページ活用ソリューション	予約/コミュニケーション/販売・店頭/受発注	リコージャパン株式会社
トラックメイトPro3/S(スタンダード)2クライアントモデル	販売・店頭/顧客管理/原価管理・業務管理/コミュニケーション	株式会社タイガー
MJS中小企業向け業務パッケージ導入支援パック	販売・店頭/受発注/原価管理・業務管理/財務・会計管理/給与	株式会社ミロク情報サービス
勤怠ドライバー 運送業向け勤怠システム	人事シフト/給与/原価管理・業務管理/財務・会計管理	株式会社エイ・エス・エス
FX2+PX2+HP	原価管理・業務管理/財務・会計管理/人事シフト/給与/コミュニケーション/販売・店頭/決済/顧客管理	株式会社TKC
フレリックシールドキャリア	コミュニケーション/顧客管理	株式会社フレリックシールド
FX2+HP	原価管理・業務管理/財務・会計管理/コミュニケーション/販売・店頭/決済/顧客管理	株式会社TKC
e21まいスター+HP	原価管理・業務管理/財務・会計管理/給与/コミュニケーション/販売・店頭/決済/顧客管理	株式会社TKC
FX4クラウド+PX2	原価管理・業務管理/財務・会計管理/人事シフト/給与	株式会社TKC
MJS中小・中堅企業向けERP導入支援パック	コミュニケーション/販売・店頭/受発注/原価管理・業務管理/財務・会計管理/給与	株式会社ミロク情報サービス
Biz・SNIPER	コミュニケーション/販売・店頭/受発注	合同会社ケイ・ディー・エス
バリバリ勤怠 (PCA給与DXセット)	人事シフト/原価管理・業務管理/給与	株式会社ワークアシスト
クラウドサービス トラックメイトPro3/ASP標準モデル	販売・店頭/顧客管理/原価管理・業務管理	株式会社タイガー
Find-A Targetingプラン	販売・店頭/コミュニケーション	GMOソリューションパートナー株式会社

評価クラウド「コンピリダー」	人事ソフト/原価管理・業務管理/給与	株式会社あしたのチーム
バス運行管理システムSP	予約/原価管理・業務管理	株式会社ブロードリーフ
flam 運送業向け標準パッケージ	販売・店頭/顧客管理/受発注/原価管理・業務管理	株式会社ディケイド
T001配達くん+導入初期サポートセット	顧客管理/人事ソフト/原価管理・業務管理	大創システム株式会社
クラウド型貸切バス運行管理システム「バスキング」	予約/顧客管理/人事ソフト/原価管理・業務管理/財務・会計管理	株式会社キャブステーション
すごい!ネットショップ管理&おまかせ!WEB広告セット【1セット】	コミュニケーション/顧客管理/受発注/原価管理・業務管理/販売・店頭	GMOコマース株式会社
BEST67&BEST77 CMSをカスタマイズしてフロント業務とミドル業務の両方をカバーしました。予約管理、メルマガ配信、ブログ作成、クーポンやPOS、レジ機能と、顧客管理から工程管理・在庫管理や見積り・請求書発行などの受発注機能付きのホームページが構築されるクラウドバックアップサーバーシステム	予約/コミュニケーション/販売・店頭/決済/顧客管理/人事ソフト/受発注/原価管理・業務管理	バストプランナー合同会社
DDF201701	受発注/コミュニケーション	株式会社デジタル・ドリーム・フアクトリー
マネーフォワード導入フルコンサルパッケージ	原価管理・業務管理/財務・会計管理/給与	エージェント合同会社
代行レーター	コミュニケーション/顧客管理	株式会社アイホールディングス
RET運送業システム 一番星	原価管理・業務管理/給与	リコージャパン株式会社
成果保証型ホームページ制作サービス	コミュニケーション/販売・店頭/受発注	合同会社ケイ・ディー・エス
flam カスタマイズ対応可能基本パッケージ FIT	販売・店頭/顧客管理/受発注/原価管理・業務管理/コミュニケーション	株式会社ディケイド
SF.NS	予約/コミュニケーション/顧客管理/原価管理・業務管理	株式会社ブロードリーフ
会計・給与計算free (3名) 業務改善コンサルセット	顧客管理/受発注/原価管理・業務管理/財務・会計管理/給与	フリー株式会社
OBC給与奉行支援バック	コミュニケーション/給与	リコージャパン株式会社
ワードプレスで制作するホームページ	予約/販売・店頭/決済/顧客管理/受発注	株式会社アミック
ホームページ構築	予約/コミュニケーション/販売・店頭/顧客管理	日本システム株式会社
顧客案件管理システム	顧客管理/人事ソフト/給与	株式会社三好製作所
勤怠管理システム	人事ソフト/給与	株式会社三好製作所

Biz・SNIPER ネットシヨップ版	予約/決済/顧客管理/受発注/原価管理・業務管理/コミュニケーション	合同会社ケイ・ディー・エス
info-Logi倉庫管理	予約/販売・店頭/決済/顧客管理/人事シフト/受発注/原価管理・業務管理/コミュニケーション/財務・会計管理/給与	インフォポート合同会社
会計プロ一括管理IT活用コンサルパッケージ	コミュニケーション/販売・店頭/財務・会計管理	エージェント合同会社
応募者管理機能付きドライバー募集ホームページ	コミュニケーション/人事シフト/原価管理・業務管理	ロジ・コンビニエンス株式会社
Navisia運行支援システム	人事シフト/原価管理・業務管理	株式会社ナブアシスト
トラックメイトPro3/S Lightモデル	販売・店頭/顧客管理	株式会社タイガー
GMO集客アップカブセル 個店プラン年間契約パック	予約/コミュニケーション/販売・店頭/顧客管理	GMOソリューションパートナー株式会社
くじら_CTI01	コミュニケーション/顧客管理	株式会社九地良
conexi	予約/コミュニケーション/顧客管理	株式会社グラントゥー
NexuWebCTIシステム	予約/販売・店頭/顧客管理/人事シフト/原価管理・業務管理	合同会社ネクサスウェブ
MJS中小企業向け業務パッケージ導入支援パック（リモート操作付）	販売・店頭/受発注/原価管理・業務管理/財務・会計管理/給与/コミュニケーション	株式会社ミロク情報サービス

サービス等生産性向上 IT導入支援事業について

平成30年3月

経済産業省 商務・サービスG

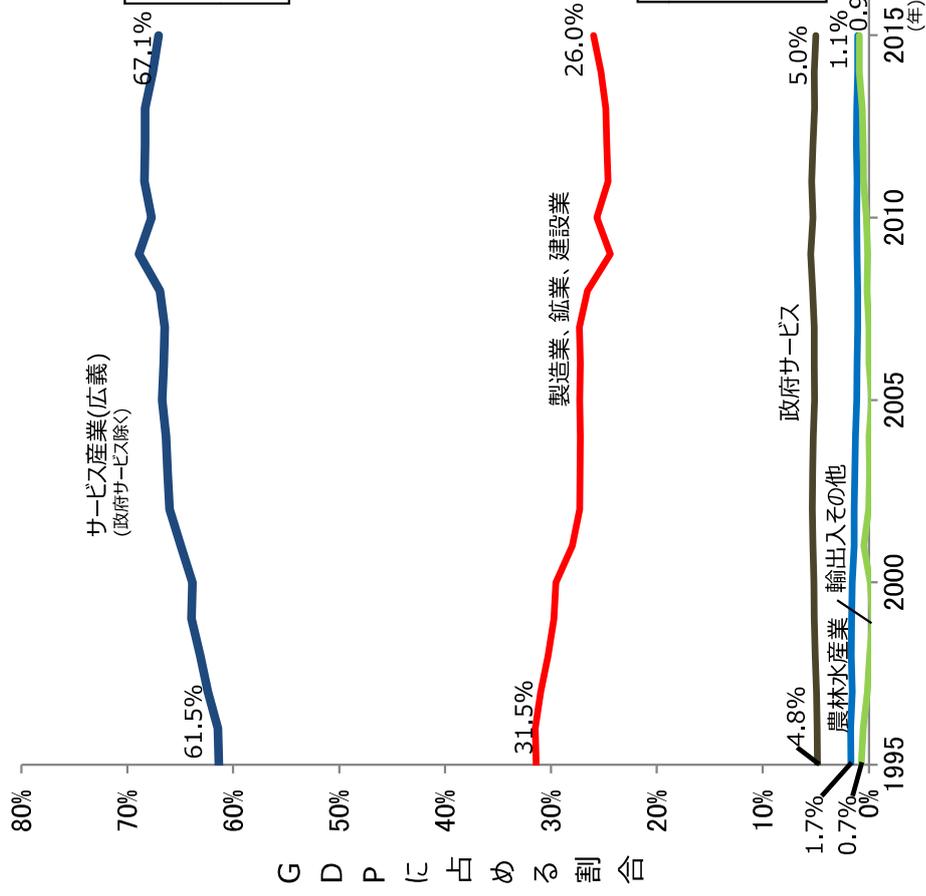
サービス政策課

政策の趣旨、背景

サービス産業の経済規模

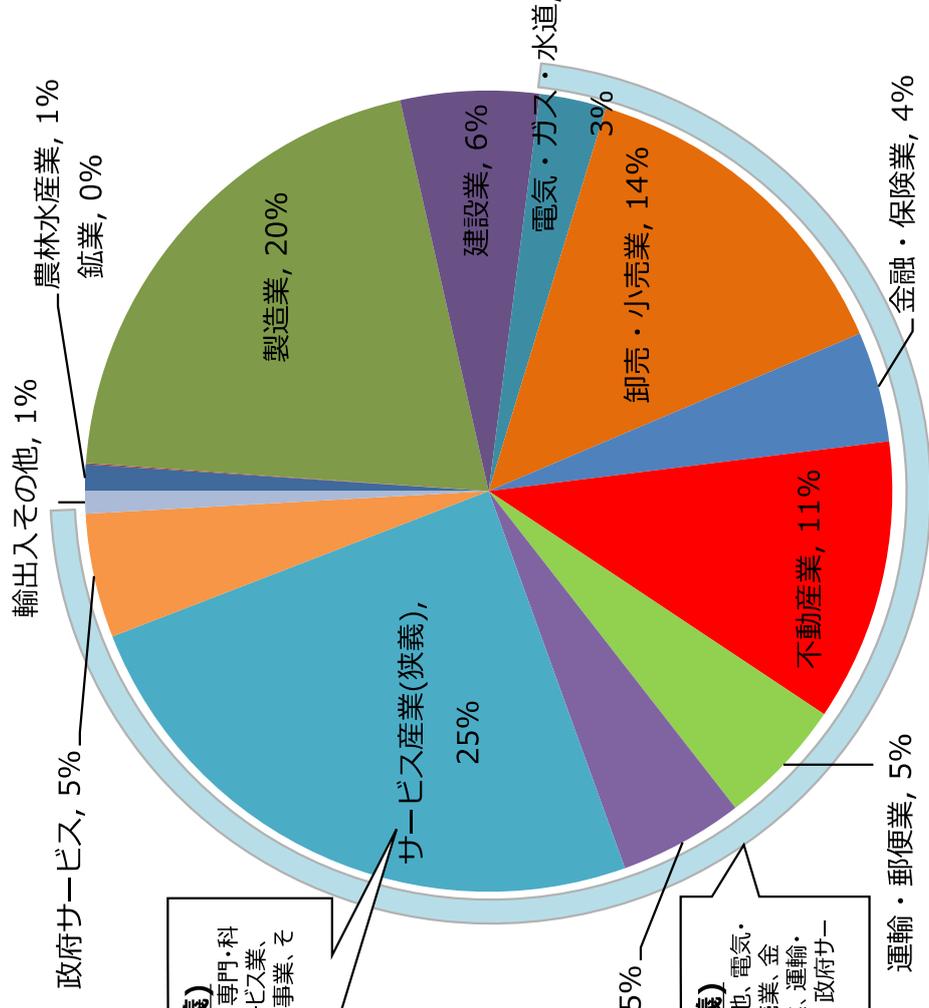
- サービス産業(広義)は、GDPベースで7割超(約380兆円)を占め、規模は拡大傾向。
- 多種多様な業種で構成。

主要業種の我が国GDPに占める割合の経年変化



出典：内閣府「国民経済計算」
注：2008SNAベース

各業種のGDPに占める割合(2015)



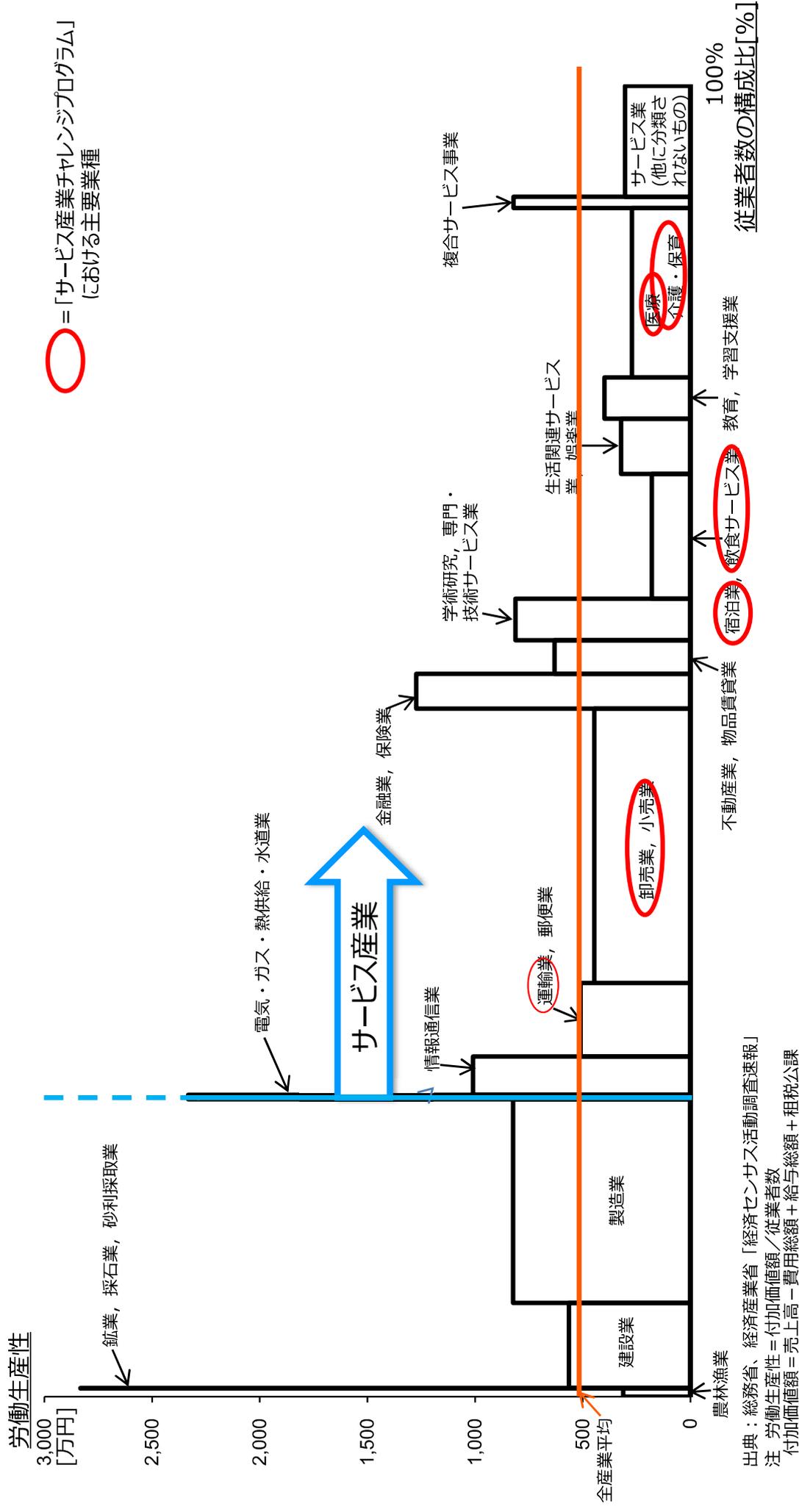
サービス産業(狭義)
宿泊・飲食サービス業、専門・科学技術、業務支援サービス業、教育、保健衛生・社会事業、その他のサービス

サービス産業(広義)
狭義のサービス産業の他、電気・ガス・水道、卸売・小売業、金融・保険業、不動産業、運輸・郵便業、情報通信業、政府サービス

出典：内閣府「国民経済計算」
注：2008SNAベース

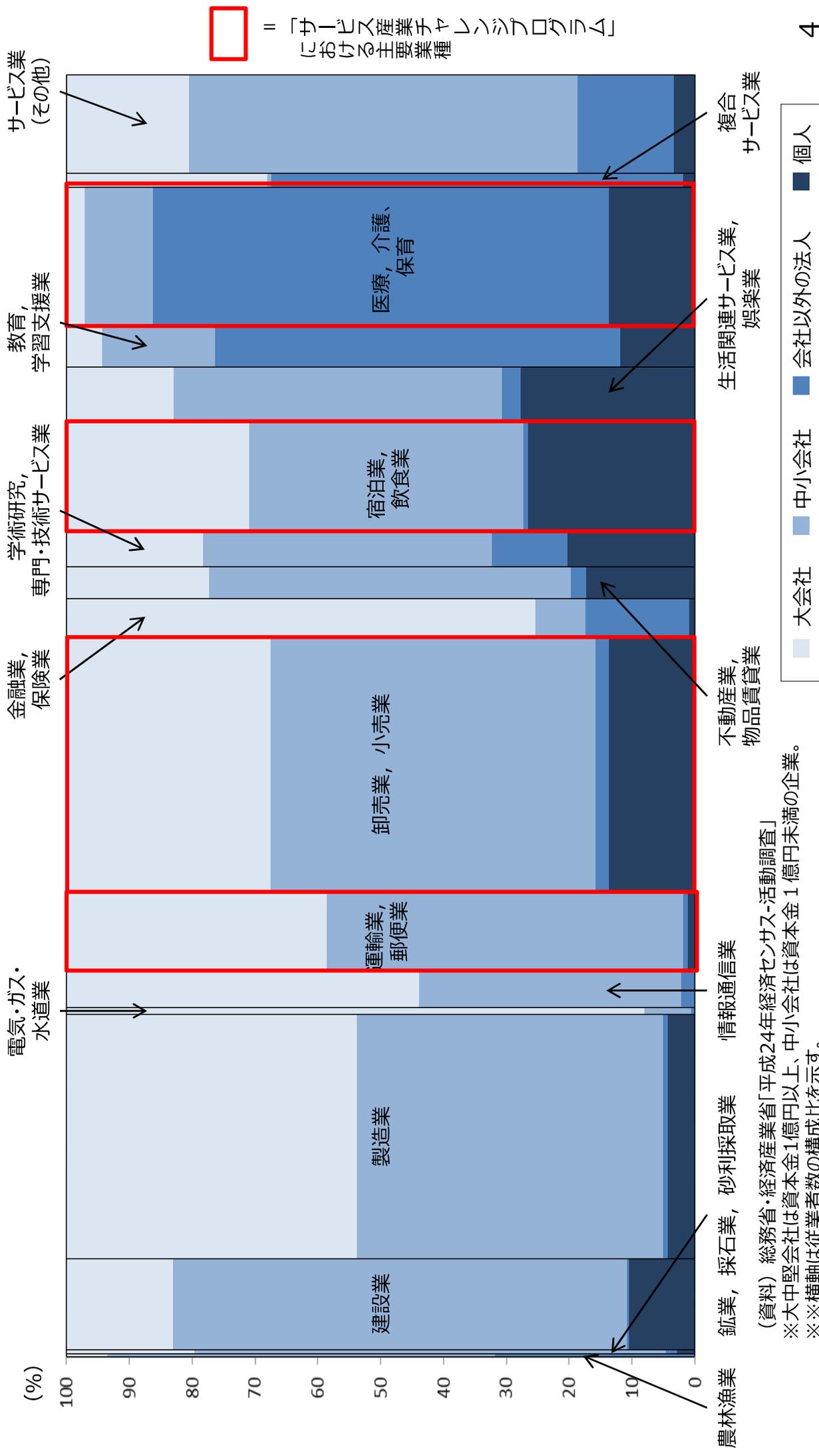
業種別の労働生産水準(2016年)

- 卸・小売、運輸・郵便、宿泊・飲食、医療・福祉などのサービス産業は、製造業に比べて労働生産性が低い。



業種別・規模別の従業者数

● 労働生産性の低いサービス業では、中小企業、個人企業の割合が高い。



安倍総理スピーチ

- 平成27年3月2日、安倍総理は、都内で開催された日本生産性本部主催「生産性運動60周年記念パーティー」に出席。「サービス生産性革命」について言及。



我が国の経済が持続的な成長を続けていくために必要な残るピースは何か。それはサービス産業です。

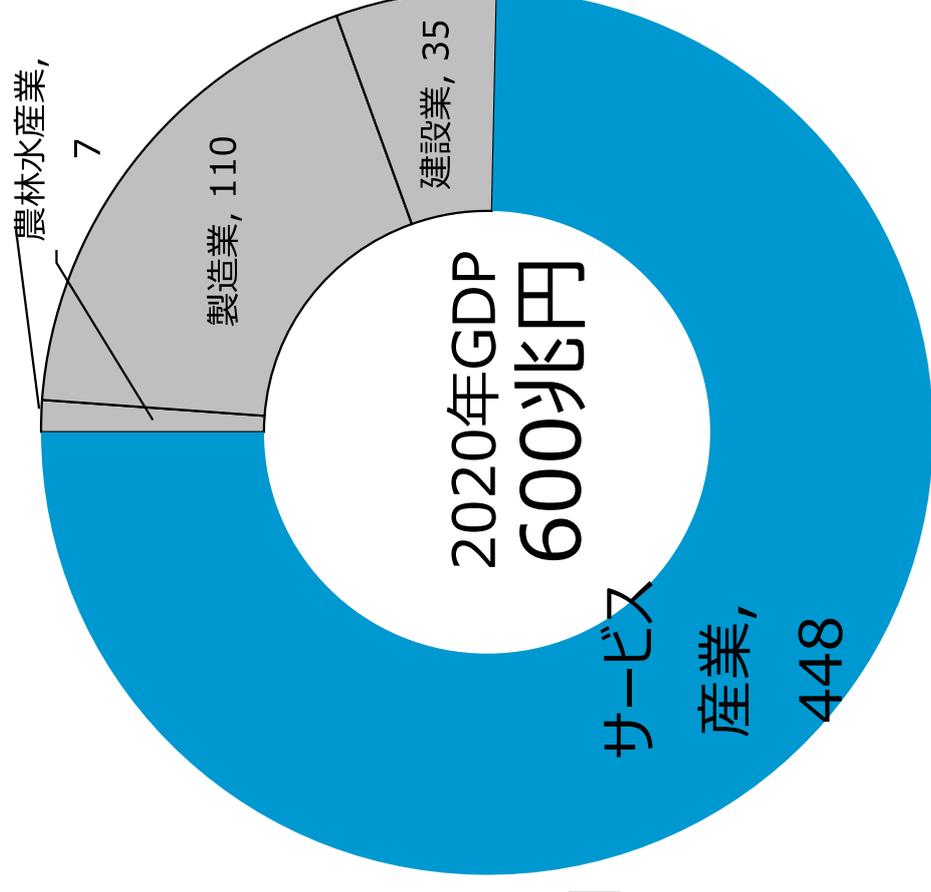
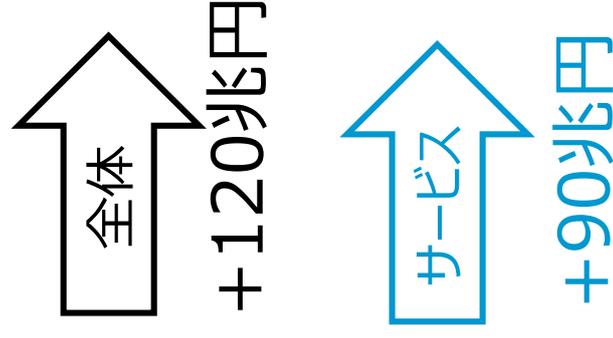
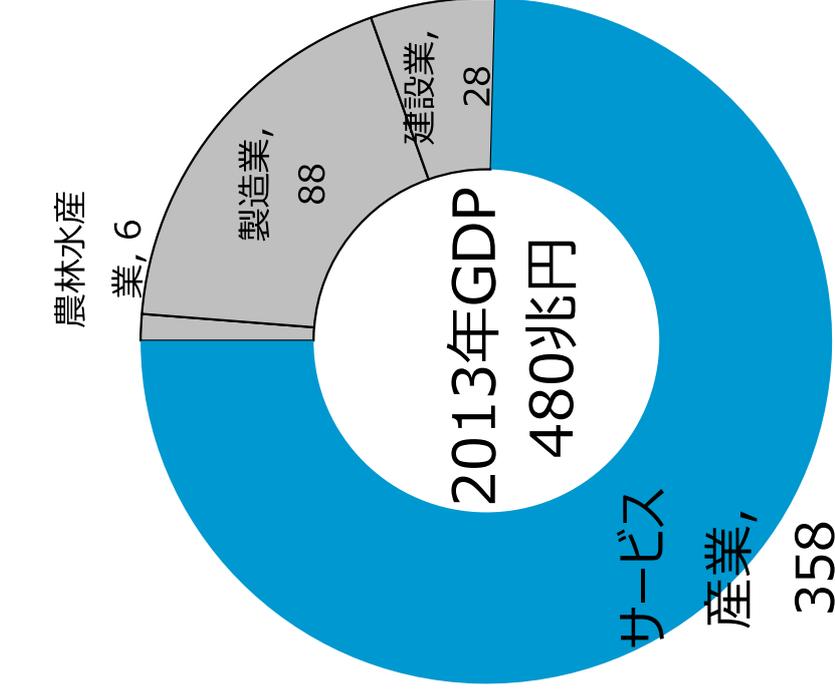
(中略)

時は熟しました。私は昨年6月に策定した、「**日本再興戦略**」に、**サービス産業の生産性向上を経済成長の切り札の一つと位置付けました。**

サービス産業は、地域雇用の過半を支えており、**地方創生の鍵も握っています。**だからこそ、私は、昨年末に取りまとめた「まち・ひと・しごと創生総合戦略」においても、サービス産業の生産性向上を主軸の一つと位置付けたのであります。**今こそ、「サービス生産性革命」を起こす時であります。**

GDP600兆円に向けて

- GDP600兆円の実現に向け、IoT・BigData・AIを駆使することにより、GDPの75%（4分の3）を占めるサービス産業の生産性を飛躍的に向上させ、世界に冠たるサービス産業群を創出する。
- サービス産業を、自動車産業に匹敵する外貨獲得産業として、国際競争力を抜本的に強化し、世界の成長市場を一気に取り込む。





I. Society 5.0に向けた戦略分野

我が国の強みに政策資源を集中投資

(i) モノづくりの強さ

- ①モノづくりの現場がある
- ②データ取得に必要不可欠なセンサー、デバイス等の強み
- ③職人などモノづくりの強み

(ii) 社会課題の先進性・大きさ

高齢化に伴う労働人口減少、環境・エネルギー問題など、社会課題に新たなニーズが潜在

(iii) リアルデータの取得・活用可能性

実世界のリアルデータを大量に蓄積
例：国民皆保険に基づく健康・医療情報、工場設備の稼働データ等

1. 健康寿命の延伸

- 【データ活用基盤の構築】**
- ・現在バラバラになっている健康・医療・介護データを個人個人が生涯にわたって一元的に把握できる仕組みの構築(2020年度から本格稼働)
- 【保険者・経営者による「個人の行動変容の本格化」】**
- ・保険者に対する予防インセンティブ強化(後期高齢者支援金の加算・減算率の引き上げ(+0.23%-0.048%)->[-0.10%])等
 - ・各保険者の取組状況(加入者の健康状態・医療費・健康への投資状況等)の見える化(成績表)と経営者への通知。健康経営による生産性の向上。
- 【遠隔診療、AI開発・実用化】**
- ・かかりつけ医等による対面診療と組み合わせた効果的・効率的な遠隔診療の促進(次期診療報酬改定において位置付け)
 - ・AI開発・実用化の促進(AI開発用のクラウド環境の整備・認証等)
 - ・AIを用いた医師の診療的的確な支援(次期以降の診療報酬改定等での位置付けを目指す)
- 【自立支援に向けた科学的介護の実現】**
- ・データ収集・分析のデータベース構築【2020年度の本格運用開始を目指す】
 - ・効果のある自立支援の促進(次期介護報酬改定において位置付け)
 - ・介護ロボット等の導入促進(次期介護報酬改定において位置付け、人員・設備基準見直し)
- 【革新的な再生医療等製品等の創出促進、医療・介護の国際展開の推進】**

2. 移動革命の実現

- 【世界に先駆けた実証】**
- ・トラックの隊列走行の実現(【2020年に高速道路(新東名)で後続無人での隊列走行を実現、2022年に商業化を目指す。】)
 - ・地域における無人自動走行による移動サービスの実現(【2020年の実現を目指し、全国10箇所以上の地域で公道実証】)
 - ・小型無人機(ドローン)による荷物運送の実現(【2020年代に都市部での本格化に向け、補助者を配置しない目視外飛行に係る機体や操縦者等の要件の明確化】)
 - ・安全運転サポート車の制度整備・普及促進(先進安全技術の基準策定等)
- 【データの戦略的収集・活用、協調領域の拡大】**
- ・高精度三次元地図作成(25cm単位)に向けた仕様・仕組の策定【来年度中】
 - ・5Gの実現・自動走行等への活用(【2020年までにサービス開始】)
 - ・サイバー攻撃対応の車載セキュリティの強化【安全性評価の仕組み等の工程策定】
- 【国際的な制度間競争を見据えた制度整備】**
- ・高度な自動走行(レベル3以上)に向けた、政府全体の制度整備の方針策定(「システムによる運転」に係る安全基準、道路交通法等ルール、責任関係等)

3. サプライチェーンの次世代化

- Connected Industries: IoT等によって様々なものをネットワーク化し、顧客や社会の課題解決に資する新たな付加価値を生み出す産業社会
- 【データ連携の制度整備】**
- ・「スマート保安」(IoTデータを活用した異常の事前予知)に対応する保安規制の高度化
 - ・複数事業者が連携した省エネのための法制度整備
- 【データ連携の先進事例創出・展開】**
- ・国内外の複数企業のデータ連携の実証、国際標準化
 - ・「すり合わせ」のデジタル化に向けたモデル構築(まずは自動車・自動車部品から開始)

4. 快適なインフラ・まちづくり

- 【インフラ整備・維持管理の生産性向上】**
- ・「i-Construction」の対象拡大(橋梁・トンネル等へ、中小事業者・自治体へ)、公共工事の3次元データのオープン化(利活用ルール策定)
 - 【2025年までに建設現場の生産性2割向上】
 - ・インフラ点検・災害対応ロボットの開発促進(ロボットの利用場面に応じた要求性能の設定等)

5. FinTech

- 【オープン・イノベーション/キャッシュレス化の推進、チャレンジの加速】**
- ・銀行によるオープンAPI(※)の推進
 - ・クレジットカードデータの利用に係るAPI(※)連携
- ※APIとは、金融機関やクレジットカード会社のシステムに接続するための仕様のこと。APIを通じた連携により、FinTech事業者は金融機関やクレジットカード会社と安全に連携してサービスを提供できる。
- ・新たな決済サービスの創出(電子記録債権の発生・譲渡に対するブロックチェーン技術の活用を通じて中小企業の資金調達の円滑化・低コスト化等)
 - ・FinTech実証実験ハブ(仮称)を通じたチャレンジの容易化
 - ・海外当局との協力枠組拡大、フィンテック・サミットの開催

II. Society 5.0に向けた横割課題

A: 価値の源泉の創出

1. データ活用基盤・制度構築

【公共データのオープン化】

- 「官民データ活用推進戦略会議」を司令塔とした2020年までの集中実施・民間ニーズが主導する「官民クラウドデータ」の創設、重点分野(※)の設定(※電子行政、健康・医療、介護、観光、金融、農業、ものづくり、インフラ・防災・減災等、移住)
 - 地方自治体と民間企業等との調整・仲介機能の創設
 - 登記所の地図データ、気象・政府衛星・海洋データの開放
- ##### 【社会のデータ流通促進、知財・標準の強化】
- データの利用権限を明確化する企業間の契約ガイドラインの展開
 - 安心してデータを流通させるための法制度整備 (データ不正取得禁止、知財ADR創設等)、情報通信基盤としての5Gの整備
 - パーソナルデータの実証事業、情報銀行・データ取引市場の制度整備
 - 工業標準化機構と拡大するための法制度整備 自民の標準化の連帯(政府CSOの権限等)

2. 教育・人材力の抜本強化

【IT力強化集中緊急プラン】の策定】

- IT人材需給を把握する仕組みの構築、ITスキル標準の全面改定
- 学科ごとの縦割り構造を打破する工学教育改革
- 文系・理系を問わず数理・データサイエンス教育を全学的に推進
- 企業の課題や実データを用いた実践的の教育の促進に向けた「官民コンソーシアム」の形成
- 個人に着目した「学び直し」支援
- 小学校でのプログラミング教育に向けた産業界と教育現場が連携した楽しみながら学べる教材の開発と教育人材の育成・確保

【高度外国人材の更なる呼び込み】

- 【生産性の高い働き方の実現】
- 職務や能力等の内容の明確化とそれに基づく公正な評価の推進

3. インバネーション・ベンチャーを生み出す好循環システム

【学】の中核機能強化】

- 大学の産学官連携の取組見える化(実績評価)運営費交付金の重点配分/周知の連動
 - 新たな産官学連携の集中管理体制構築(経営トップ配下/部局横断/専門人材)
 - 大学の土地利用や大学への株式寄付の活発化
- ##### 【強い分野への集中投資・ベンチャー支援】
- 世界トップレベルの大学・研究開発法人の研究拠点へのリソースの集中投下
 - ビッグデータ対応のクラウド/エッジ等情報通信基盤の強化(大学と共同研究する企業による活用促進)
 - 政府調達における研究開発型ベンチャーの活用

B: 価値の最大化を後押しする仕組み

1. 規制の「サンドボックス」の創設

規制当局

制度改革に必要なデータ等が証明されなければ、規制改革に踏み切ることができない。



インバネーションの成果による付加価値創出を目指す事業者

規制の存在のために試行錯誤できず、制度改革に必要なデータ等を取ることができない。

- 参加者や期間を限定して、実証内容とリスクを説明した上での参加の同意を前提に、「まずやってみる」ことを許容する枠組みの創設

- こうした取組の実行に当たり、関係省庁との間で、効果的な調整権限を発揮でき、インバネーションの社会実装による成長戦略を政府横断的に強力に推進する一元的な体制を構築

2. 規制改革・行政手続簡素化・IT化の一体的推進

【事業者目線の行政手続コストの20%削減】

重点9分野で推進 (①営業の許可・認可、②社会保険、③国税、④地方税、⑤補助金、⑥調査・統計に対する協力、⑦従業員の労務管理、⑧商業登記等、⑨従業員からの請求に基づく各種証明書類の発)

【デジタル時代の公共サービス】

- 法人設立デジタル・ワンストップ化(行政機関に出向くことなく、全ての手続をオンラインで完結)、貿易手続の全体最適、裁判の迅速化・効率化を実現するための裁判所のIT化、クラウドサインを活用した政府調達・申請手続等の革新 (実証)

【技術革新に合わせた行政手続改革】

- ベンチャー支援ワンストップ申請システム構築など

3. 「稼ぐ力」の強化(経営者の大胆な投資と再編の決断を後押し)

～コーポレートガバナンス改革を形式から実質へ～

【企業と投資家の建設的対話の促進】

- スチュワードシップ・コードの改訂等を踏まえたフォローアップ (議決権行使結果の公表の充実等)
- 制度開示間の共通化、企業の経営戦略・ガバナンス情報等非財務情報に関する開示の充実、四半期開示の更なる見直し(業績予想の様式廃止、義務的開示の是非も含めた更なる効率化等)、対話型株主総会プロセスの実現(議決権行使プロセス全体の電子化等)

【経営システムの強化】

- 退任社長・CEOが就任する相談役・顧問に係る開示制度の創設

【事業再編の促進】

- 産業競争力強化法など事業再編関連制度の見直し

II. Society 5.0に向けた横割課題

B: 価値の最大化を後押しする仕組み

4. 公的サービス・資産の民間開放

【成長分野・成熟分野へのコンセッション拡大 (10年間でPPP/PFI事業規模21兆円)】

- ・更なるコンセッション推進に向けた法制度整備(コンセッション事業者による施設貸付円滑化、上下水道事業の先駆的取組の支援)
- ・北海道7空港でのコンセッション活用、空港国内線の保安区域内への旅客以外の者の入場
- ・コンセッションの新たな重点分野の設定(クルーズ船向け旅客ターミナル施設、MICE施設)

【推進体制の整備・運用のための施策】

- ・外部の中立的な専門機関の組成を含む、PFI事業推進に向けた組織の在り方検討(5原則: ①ガイドライン化されたルールの運用と遵守徹底、②入口から出口までのハンズオン支援の実施、③関係省庁との協議のワンストップ化、④PDCAサイクルの確立、⑤管理者と運営権者の間での調整・仲裁機能の確保)

5. 国家戦略特区の加速的推進

- ・完全自動走行ドローン実証実験の加速的推進、幅広い分野の「外国人材」受入れ促進

6. サイバーセキュリティ

- ・重要インフラの予兆・脅威情報等の集約・分析・共有の強化
- ・IoTシステムの設計・開発・運用におけるセキュリティ対策の国内基準整備、国際標準化、
- ・重要インフラ・産業基盤等の中核人材育成、実践的演習、若年層の発掘・育成
- ・政府調達品の製品・分野・要件の明確化、セキュリティ製品・サービスの認定制度

7. シェアリングエコノミー

- ・民間の自主的ルールの普及展開、民間・自治体からの相談に対するグレーゾーン解消制度の活用、自治体のモデル事例の創出、横展開

III. 地域経済好循環システムの構築

1. 中堅・中小企業・小規模事業者の革新/サービス産業の活性化・生産性向上

【IoT/ロボット/クラウド導入・高付加価値化】

- ・IT/ロボット導入の専門家による1万社支援
- ・生産性が低い分野の事業分野別指針策定
- ・サービス産業の高付加価値化のための「おもてなしスキルスタンダード(仮称)」策定

【資金・人材】

- ・地域金融機関や官民ファンド等による成長資金の供給、人材・ノウハウ提供などの経営支援
- ・5年程度の事業承継支援の集中実施(早期・計画的な事業承継診断(年間5万件)、承継と合わせた経営支援)
- ・サービス経営人材の育成プログラムの開発支援、中小企業・大学校の機能強化

【圏域全体の活性化】

- ・地域経済牽引事業者への集中支援(地域未来投資法、3年で2000社程度。)
- ・商店街の規模・ステージに合った支援策
- ・地域の革新的施策の提案募集・パッケージ支援

2. 攻めの農林水産業の展開

【多様なデータ一気に基づき農林水産業への転換】

- ・「農業データ連携基盤」の本年内立上げ(地図、気象等の公的情報、農家の営農情報などを糾合し、ビッグデータ化(ベンダー間の標準化等))
- ・AI・IoT・ロボット等の研究開発と現場での実証

【生産資材・流通加工構造改革】

- ・関連業界の再編の推進
- ・卸売市場法の抜本的な見直し

【輸出力強化】

- ・取組の着実な実行(2019年の輸出額1兆円)
- ・日本食品海外プロモーションセンター(JFOODO)による海外市場の開拓

【販路開拓と付加価値向上・経営力強化】

- ・国際水準GAP等の普及
- ・シ工(捕獲農産物の肉)の利活用促進(捕獲から処理加工まで繋がるモデル地区整備)
- ・経済界と連携、農業経営塾を20県程度で開講

【林業・水産業の成長産業化】

- ・森林管理等の集積・集約化等の仕組みの検討
- ・漁業の成長産業化等に必要が施策の検討

3. 観光・スポーツ・文化

【観光ビジョン実現プログラム2017実行】

- ・赤坂・京都迎賓館や桂離宮等公的施設、古民家等の歴史的資源(2020年までに200地域で展開)・文化財・国立公園・新たな観光資源の活用
- ・宿泊産業のビジネスモデルの変換の促進、民泊サービスへの対応、観光地経営の推進(2020年までに世界水準DMOを100組織形成)、都道府県別の旅行消費額統計調査の本格実施、観光経営人材の育成
- ・--休暇改革(「キッズウィーク(仮称)」の設定)

【スポーツ産業を通じた地域振興】

- ・多様な世界級競技場をスタジアム・アリーナの実現(2025年までに20カ所の実現を目指す)
- ・スポーツMBA創設(経営人材の育成・確保)
- ・女性や障害者等のスポーツ実施率の向上

【文化産業を通じた地域振興】

- ・文化GDPを拡大する「文化経済戦略」策定(持続的活用の観点からの文化財保護制度の見直し等)

IV. 海外の成長市場の取り込み

インフラシステム輸出

- ・主要産業・分野の戦略策定
- ・経済連携交渉等
- ・TPP協定の発効
- ・日EU・EPA、RCEP、日中韓FTA等交渉推進、投資関連協定推進

データ流通・利活用にかがる国際的共通認識・ルールの形成

- ・情報の自由な流通促進
- ・デジタル貿易ルール形成

中堅・中小企業の海外展開支援

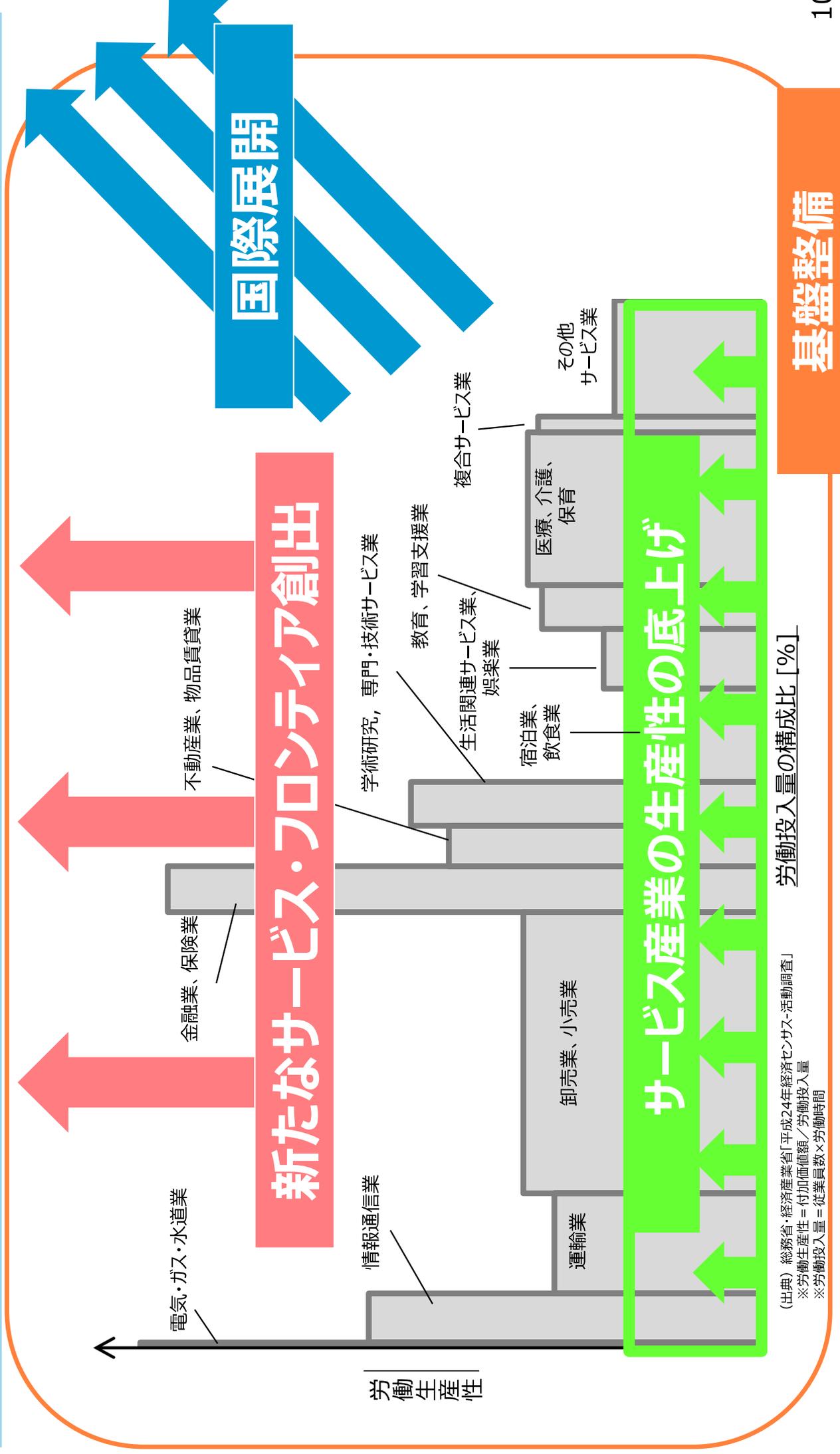
- ・新輸出大国コンソーシアム、サービス産業海外展開、安全対策・法務務務相談

日本の魅力を活かす施策

- ・対内直接投資誘致強化、クールジャパン推進、グリーンで魅力ある「日本型IR」整備推進、2025年国際博覧会誘致

サービス産業の生産性向上に向けた政策の方向性

- サービス産業の90兆円拡大に向け、①IoT,FinTech等を活用した生産性の底上げ、②新たなサービス・フロンティア市場の創出、③国際展開の3本柱に加え、その**基盤整備**を進める。



新しい経済政策パッケージについて

新しい経済政策パッケージ（平成29年12月8日閣議決定）

第3章 生産性革命

1. 中小企業・小規模事業者等の生産性革命

（1）中小企業・小規模事業者の投資促進と賃上げの環境の整備

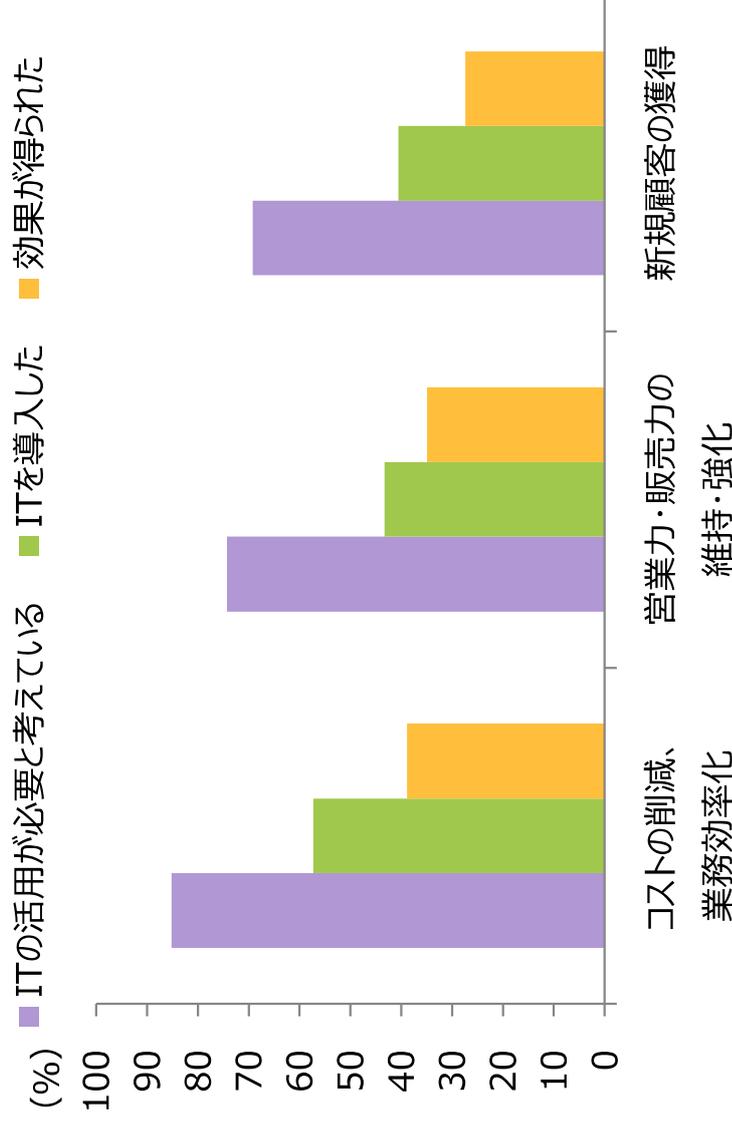
生産性向上に必要なIT・クラウド導入を、強力に支援する。また、ITツール、IT事業者の実績等の「見える化」や、身近な支援機関による経営改善支援等、地域での支援体制（プラットフォーム）を構築する。これらの取組により、3年間で全中小企業・小規模事業者の約3割に当たる約100万社のITツール導入促進を目指す。



29補正・IT補助金の概要

中小企業の現状と直面する課題：中小企業のIT化の概況

- IT化を意識している中小企業は7割程度。
- IT化にチャレンジしている中小企業は半数程度。
- IT化が成功した中小企業は3割程度。 (※)ホームページの開設、電子メール・SNS・ブログの利用、インターネットバンキング等



(中小企業の経営課題TOP3)

資料：中小企業庁委託「ITの活用に関するアンケート調査」(平成24年11月、三菱UFJリサーチ&コンサルティング(株))

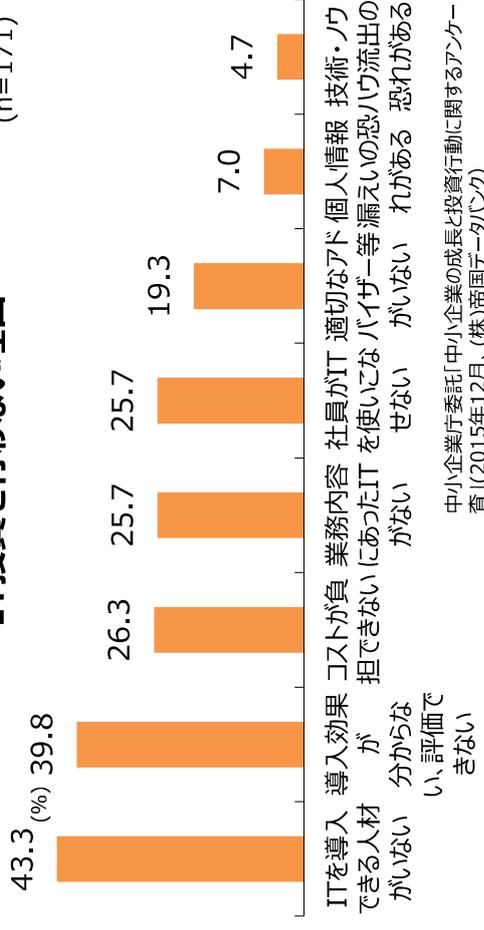
中小企業の現状と直面する課題：IT投資の遅れ（業種別）

- 中小企業では、約半数の企業がオフィスシステムや電子メールや電子システムや電子メールや、給与、経理業務の内部管理業務向けには導入が進んでいるが、収益に直結する、調達、販売、受発注管理などでは、1～2割の企業による導入に留まっている。
- 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 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投資を行わない理由 (n=171)



中小企業庁委託「中小企業の成長と投資行動に関するアンケート調査」(2015年12月、(株)帝国データバンク)

IT投資の効果の例

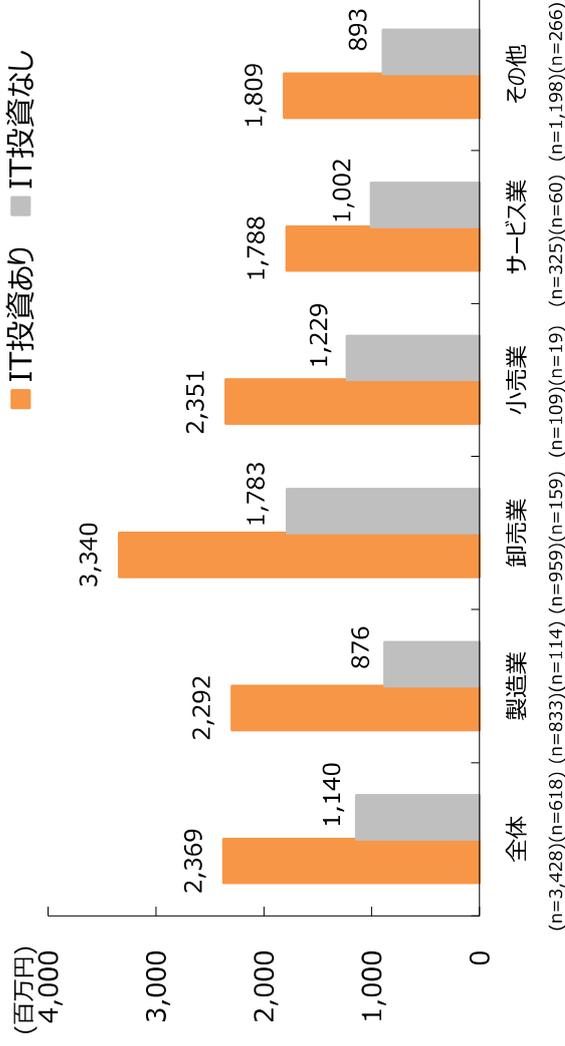
- <会計> 会計業務に係るITツールを導入し、会計処理時間が月18時間削減。
- <建設> 受発注管理、適切な人材配置等に係るITツールを導入し、発注ミスがなくなる等の業務効率化を通じて、営業利益が30%アップ。
- <宿泊> 予約台帳管理や社内情報共有等に係るITツールを導入し、顧客からの要望を迅速に社内共有することで、多彩かつ高品質なサービスの提供を実現。これにより、営業利益が40%アップ。

中小企業の可能性：高収益企業の取り組み（IT投資）

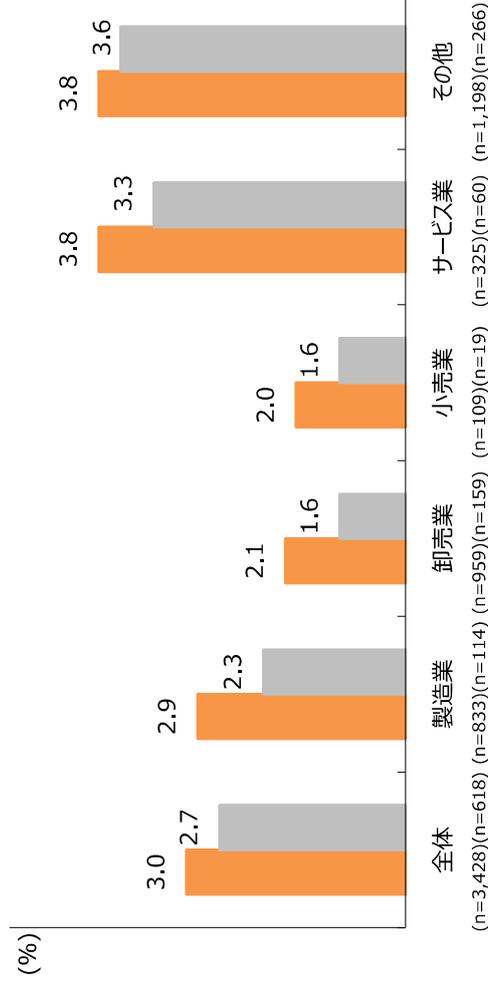
- IT投資を積極的に行う中小企業の方が、売上高・売上高経常利益率の水準が高い。

業種別に見たIT投資と業務実績の関係

① 売上高



② 売上高経常利益率



資料：中小企業庁委託「中小企業の成長と投資行動に関するアンケート調査」(2015年12月、(株)帝国データバンク)

サービス等生産性向上IT導入支援事業費

平成29年度補正予算案額 500.0億円

事業の内容

事業目的・概要

- 足腰の強い経済を構築するためには、日本経済の屋台骨である中小企業・小規模事業者の生産性の向上を図ることが必要です。特に、我が国GDP及び地域経済の就業者の約7割を占めるサービス産業(卸小売、飲食、宿泊、運輸、医療、介護、保育等)等の生産性の底上げが非常に重要です。
- 生産性向上にはIT投資が有効ですが、①資金面、②ITリテラシー不足等により、浸透が遅れていると指摘されています。
- しかし、近年の技術進歩により、業種別の特性に応じた操作性・視認性・価格に優れたITツール（財務会計等の業務を抜本的に効率化するツールや、飲食業や小売業が直面する税率を含む会計処理の対応や商品管理などを効率的に行えるツール等）が登場し、様々な業種・業態における利用ポテンシャルが高まっています。
- こうしたITの導入支援にあたり、単なる導入支援のみではなく、IT事業者と中小企業・小規模事業者間の情報の非対称性を是正するため、セキリティにも配慮したITツール及びその提供事業者の成果を公開し、IT事業者間の競争を促すとともに、効果の高いツールの見える化、ノウハウの集約と横展開を行うプラットフォームの構築を通じて、中小企業・小規模事業者によるIT投資を加速化させ、我が国全体の生産性向上を実現します。

成果目標

- 本事業により、補助事業者の生産性を向上させ、サービス産業の生産性伸び率を2020年までに2.0%を実現することに貢献します。

条件（対象者、対象行為、補助率等）



事業イメージ

- 中小企業等の生産性向上を実現するため、バックオフィス業務等の効率化や新たな顧客獲得等の付加価値向上（売上向上）に資するITの導入支援を行います（補助額：15万円～50万円、補助率：1/2）。
 - 想定する主なITのイメージは、以下のとおりです。
 - ① 簡易税務・会計処理
 - ② POSマーケティング
 - ③ 簡易決済
 - ④ 在庫・仕入れ管理
 - ⑤ 顧客情報管理・分析 等
- (参考) ITの利用イメージ
-
- 導入支援にあたっては、
 - 1) IT導入を経営改革に着実に繋げる観点から、申請時に生産性向上計画の作成・提出を求め、各社の成長戦略（事業課題、将来計画等）とIT等の導入設備の必要性について明確化します。
 - 2) データ連携が可能なITツールの効果を最大限引き出すためのサポートや、事業終了後もフォローを行う体制を整備します。
 - 3) ITツールを導入した成果（労働生産性の向上率等）について、国への報告を義務付けます。あわせて、こうした成果に基づき、ITツール及び当該ツールを提供したIT事業者の評価を行い、原則としてHP等で公開することとします。成果の評価に際しては、ローカルベンチマークの指標も活用し、また、業種毎の特性も加味することとします。
 - 4) この他、おもてなし規格認証や、第三者による生産性向上計画の作成支援、セキリティ対策への配慮等を盛り込むなど、サービス産業等の生産性向上施策等との連携を図ります。
 - 5) 併せて、本事業を通じて得られた生産性向上の好事例やノウハウを集約して横展開を進めていくためのプラットフォームを構築し、全国の中小企業・小規模事業者に対して、広報・普及等を行います。

サービス等生産性向上IT導入支援事業（29補正）の概要

- 中小企業等の生産性向上を実現するため、業務効率化や売上向上に資する簡易的なITツール（ソフトウェア、アプリ、サービス等）の導入を支援。
- IT事業者による代理申請や導入後のフォローアップ等を通じて、中小企業側の煩雑な手続を解消しつつ、着実な生産性向上を促す。

1. 補助対象事業者

中小企業、小規模事業者（飲食、宿泊、小売・卸、運輸、医療、介護、保育等のサービス業の他、製造業や建設業等も対象）

2. 補助対象ツール

補助金HPに公開されているITツール（ソフトウェア、サービス等）が対象（ハードは対象外）。相談対応等のサポート費用やクラウドサービス利用料等を含む。

3. 補助額、補助率

補助額（上限）	補助額（下限）	補助率
50万円	15万円	1/2

4. 29補正予算の主なポイント

- ▶ ITツールの導入成果を事前にコミットさせ、IT補助金のHP等で公表。効果の高いITツール、優秀なIT事業者を見える化し、競争を促進。
- ▶ ロカベン指標の活用を通じて、導入効果等を中小事業者にフィードバックし、意識向上を図る。
- ▶ 金融機関、中小企業支援機関等との連携体制を全国で構築。IT利用に係る情報発信や案件発掘、優良事例の横展開等を実施。

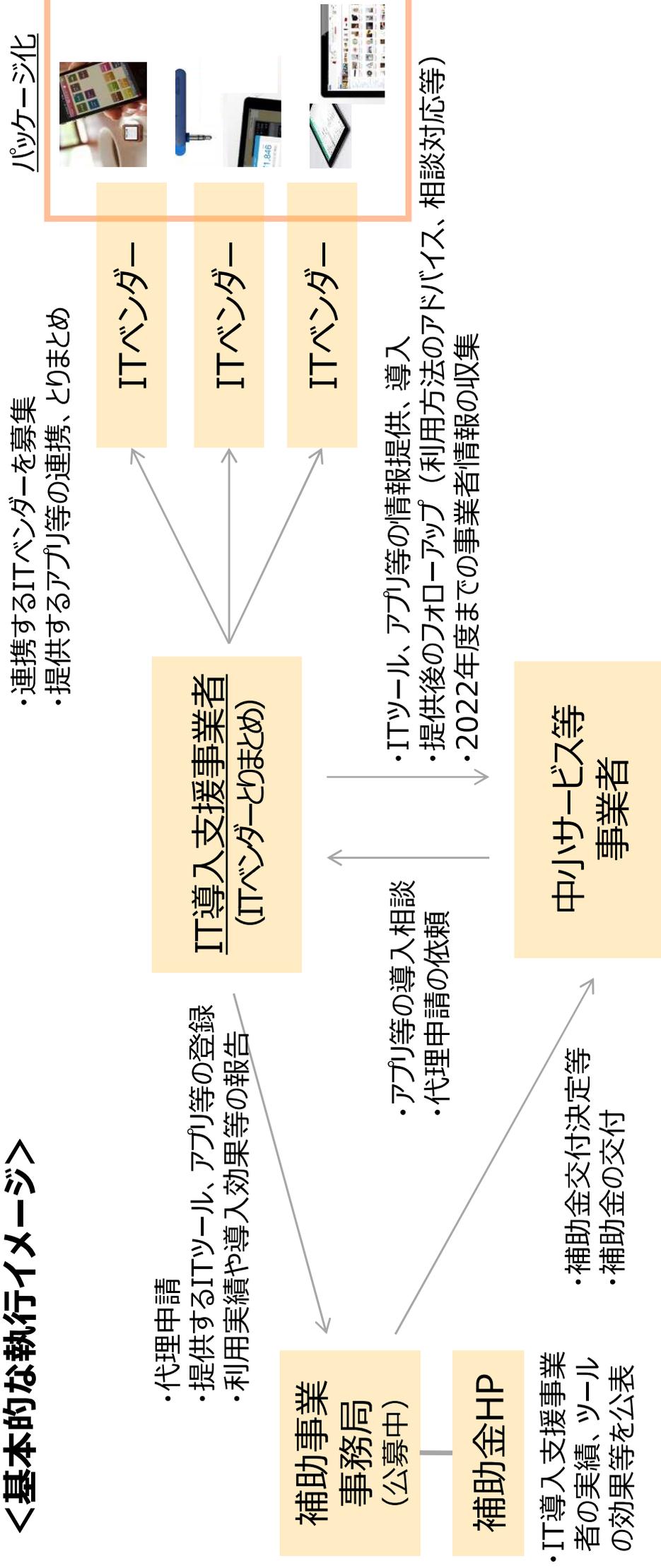
5. 今後のスケジュール（予定）

- ▶ 3月 HPの立ち上げ (<https://www.it-hojo.jp/>)
IT導入支援事業者、ITツール登録開始
順次、全国での説明会を実施
- ▶ 4月 補助事業者の公募開始（数回実施予定）

執行／手続の流れ（イメージ）

- 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。

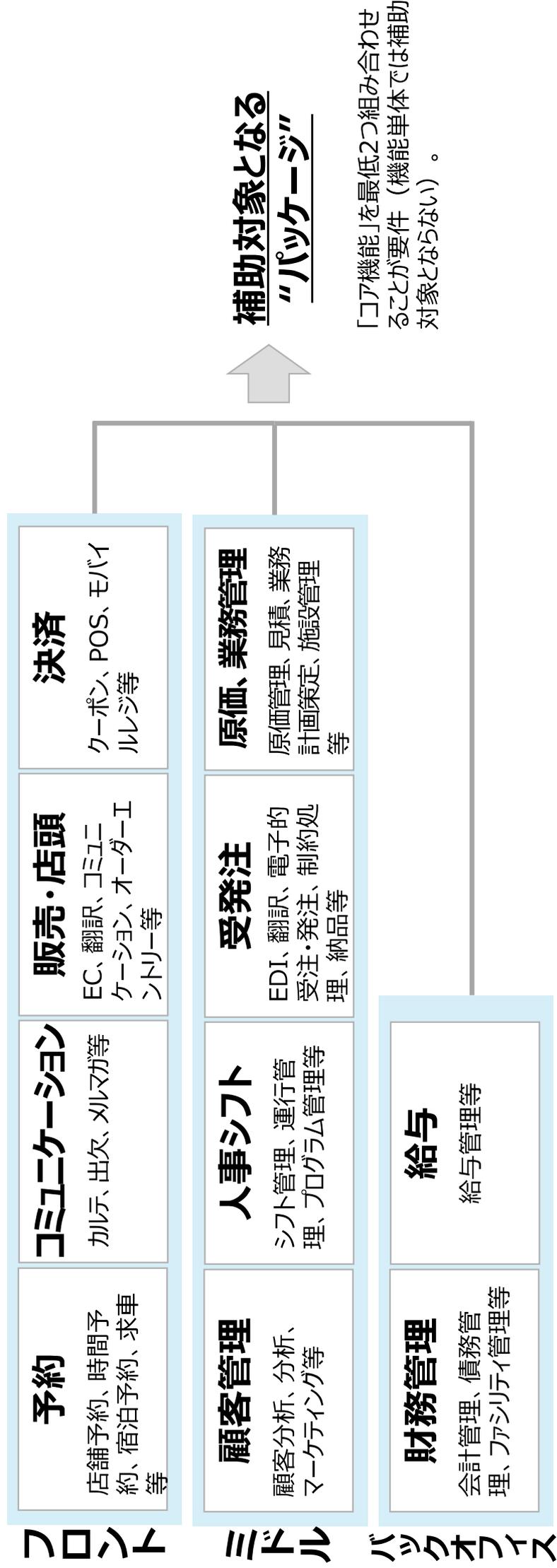
<基本的な執行イメージ>



ITツールに求められる機能（イメージ）

- 中小企業の抜本的な生産性を実現するため、単体機能ではなく複数機能を有したITツール等のサービス導入を支援。パッケージの登録は随時受付、随時採択。
- 生産性向上に資する機能を「コア機能」として位置付け、「コア機能」を2つ以上組み合わせた“パッケージ”を補助対象とする。

＜コア機能の組み合わせのイメージ＞



(※) 既にフロントまたはミドルの機能を導入済みの方の事業者向けのパッケージにおいては、該当する機能を外したパッケージ構成であっても登録可能。

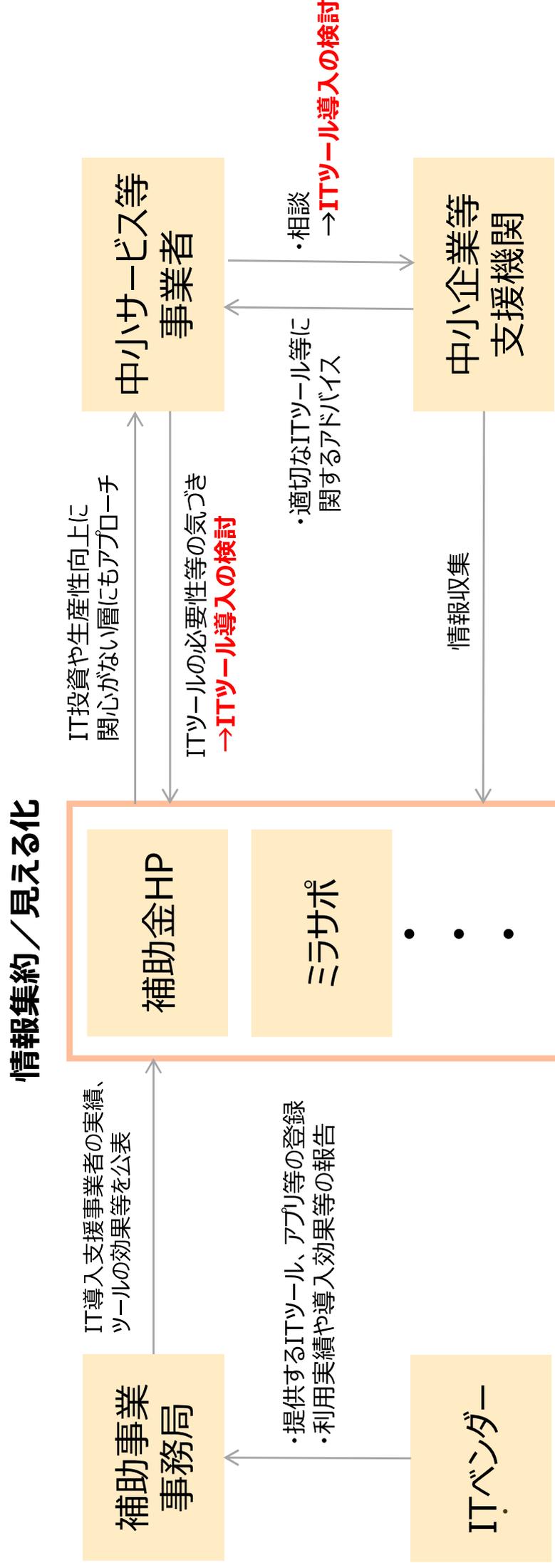
(※) 汎用の表計算ソフト、データベースソフトのように広範なコア機能をカバーできるが、特化したコア機能を発揮しないものについては、単体導入不可。

(※) 予約、人事シフト、受発注、会計頭の複数のコア機能を有する多機能型統合ソフト、サービスを単体で導入する場合は、上記機能の組み合わせ要件を満たしていれば登録可。

IT導入支援事業者／ITツールの成果等の公表について（イメージ）

- IT事業者やツールの機能や評価等を、補助金HPやミラサポ等に掲載。情報の集約化・見える化を通じて、中小事業者による自発的な導入検討を促す。
- また、支援機関等が当該HP等を参照することで、適切なITツールを中小事業者等へ提案することが可能となる等、支援機関等のコンサル力の底上げを期待。

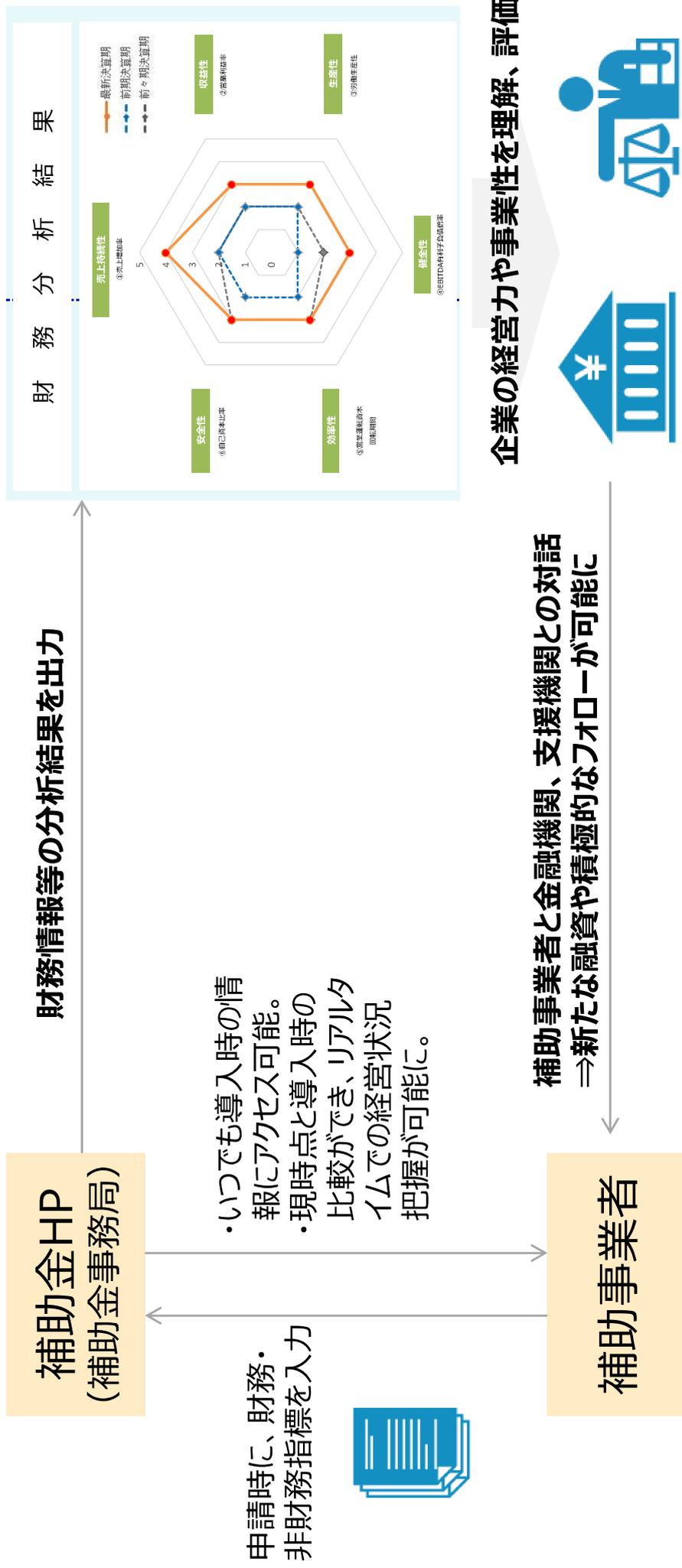
<イメージ>



ローカルベンチマーク（ロカベン）を通じた中小事業者等へのフィードバック

- 補助金申請時に、ロカベンの財務・非財務指標のを入力を求め、事業者の経営状況を把握。導入時との比較がいつでも可能な設計とする。
- ロカベン指標に基づく財務情報の分析結果等の出力機能を実装。金融機関や支援機関等との対話のきっかけを創出するとともに、自社の経営の見つめ直しを促す。

<イメージ>



(※) ローカルベンチマーク：企業の経営状態の把握、「健康診断」を行うツールとして、企業の経営者等や金融機関・支援機関等が、企業の状態を把握し、双方が同じ目線で対話を行うための基本的な枠組みであり、事業性評価の「入口」として活用されることが期待されるもの。

28補正・IT補助金の実績

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

事業の内容

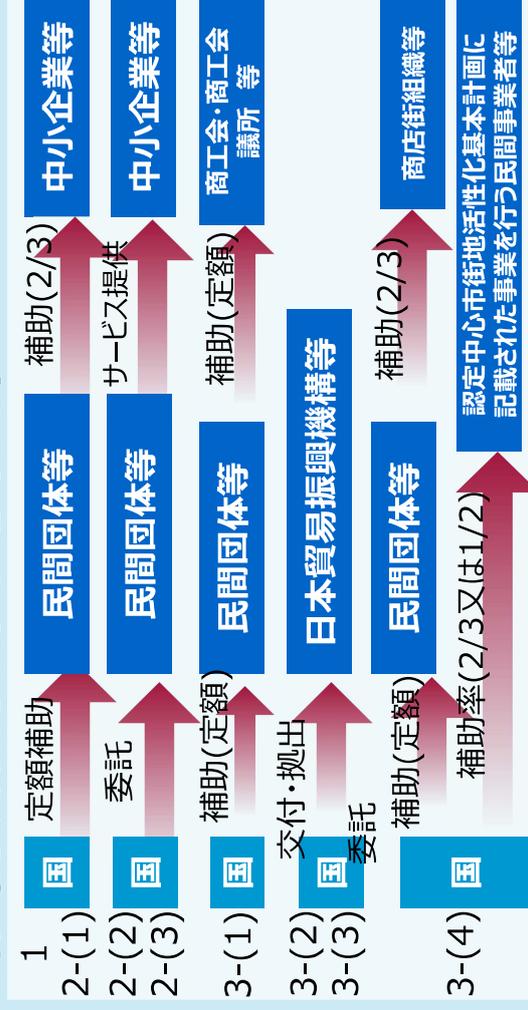
事業目的・概要

- 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

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

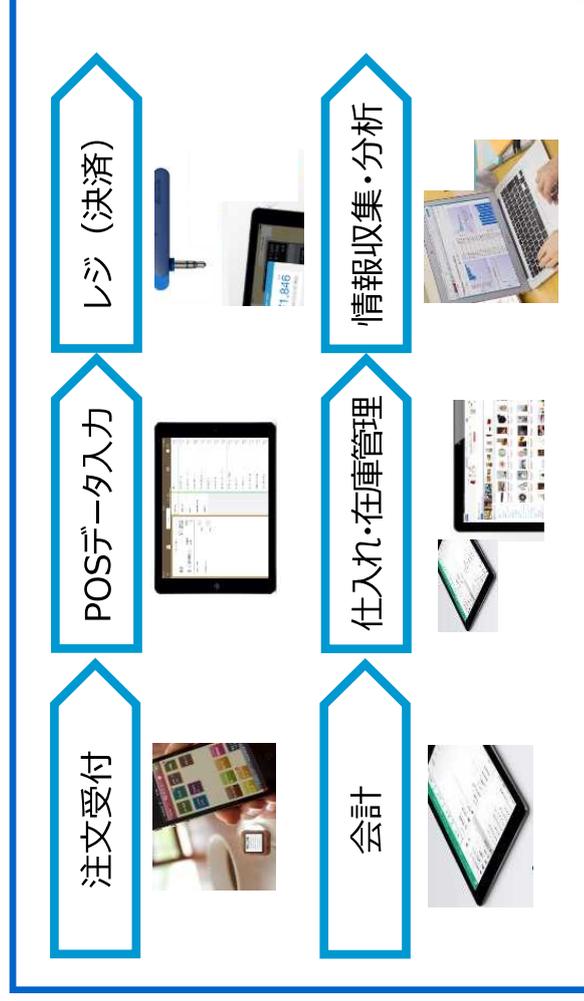
事業イメージ

サービス等生産性向上IT導入支援事業の概要（予算額：100.0億円）

- 中小企業等の経営力を向上させ、地域における未来投資を促進するため、中小企業等の生産性向上に係る関連施策とも連携しつつ、**バックオフィス業務等の効率化**や**新たな顧客獲得等の付加価値向上**に資するITツール、アプリ等の導入を支援し、生産性向上を図る。
- ITツール、アプリ等をパッケージ化し、事業効果を高めるとともに、**効率的、効果的な利用方法のレクチャーや相談対応**等も実施。

<事業イメージ>

各業種における各業務プロセスを効率的、効果的に運用することが可能となるITツール、アプリ等をパッケージ化。



- ・顧客1人1人に応じたきめ細やかな接客サービスが実施可能に。
- ・業務効率化を通じて、顧客のニーズにあわせた新たなサービスの開発、提案が可能に。

<公募等の実績>

【1次公募】

- ・IT導入支援事業：12月19日～1月17日
- ・ITツール：随時受付
- ・中小企業者等：1月27日～2月28日
- ・採択結果の公表：3月10日

【2次公募】

- ・IT導入支援事業：2月10日～5月31日
- ・ITツール：随時受付
- ・中小企業者等：3月31日～6月30日
- ・採択結果の公表：8月4日

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

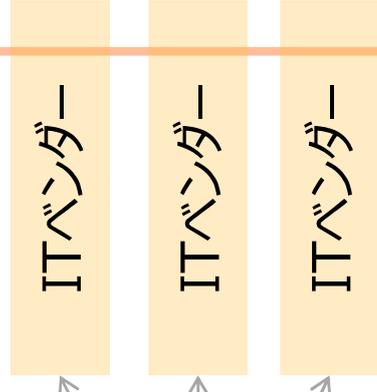
● 事務局は、ITベンダーをとりまとめるIT導入支援事業者を公募。IT導入支援事業者は、構成員となるITベンダーとともに、提供するITツール、アプリ等を連携させ、事務局に登録。

● 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

補助事業
事務局

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

- ・アプリ等の導入相談
- ・代理申請の依頼

・(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

- ・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

(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

(参考) 事例の紹介① (1次公募交付決定案件)

飲食

- ・事業者名
A事業者 (東京都)

・事業概要

麻布十番において、自然派ワインと肉のビストロレストランを経営。地域に密着したサービスとリーズナブルな値段のビストロ料理を提供。

- ・導入するITツール、期待する効果

PC及びスマートデバイスを用い、予約管理 (顧客管理含む)、インターネット予約、会計機能 (POSレジ機能)、顧客分析機能をオールインワンで提供するシステム (RESUMO) を導入。

業務効率を上げ、ダブルブッキングなどの機会ロスを防ぐとともに、インターネット予約により、24時間365日の予約を可能にし、売上向上を実現。

小売・卸

- ・事業者名
B事業者 (福岡県)

・事業概要

水産加工食品原料の卸売り及び販売、蒲鉾製造販売行メーカー。主に九州県内を中心に事業展開。えそ、いとより鯛等の近海産の魚を原料として、製造・販売。

- ・導入するITツール、期待する効果

出荷や受注の効率化、配送状況等のステータス管理、分析機能、売掛管理機能等により、通販事業等において更なる効率化や生産性の向上を実現。

こうした業務効率化、生産性向上を通じて、外国人新規顧客の獲得も並行的に実現。

(参考) 事例の紹介② (1次公募交付決定案件)

宿泊

- 事業者名
有限会社C (岐阜県)

事業概要

岐阜県下呂温泉の旅館。おしゃれでアットホームな雰囲気醸成し、特に女性に人気の湯宿として経営。

- 導入するITツール、期待する効果
宿泊予約、売上、顧客管理機能を持つツールを導入。具体的には、顧客情報を、個人・法人を分けて詳細に登録、CD (顧客コード) や名前等から簡潔かつ迅速に検索することが可能。

また、宿泊予約については、予約台帳に書き込むように、様々な顧客からの要望等を入力することが可能となり、ブックイングを防ぐだけでなく、顧客に寄り添ったサービスの提案が可能となる。

運輸

- 事業者名
D株式会社 (兵庫県)

事業概要

貨物運送自動車運送事業 (一般区域貨物自動車運送業、自動車運送取扱業)

- 導入するITツール、期待する効果
運輸業向けシステム事務処理、車両管理システム「車楽」を導入。

売上だけでなく、車両 (運転者) の稼働情報、経費情報の登録・分析が運行 (運転日報) 毎に可能となる。さらに、車両や運転者の収支実績把握や投資分析も可能。

また、請求情報から請求明細情報、伝票 (日報) 情報へと、検索することが可能。請求書管理、実績把握も確かつ迅速に行うことが出来る。

(参考) 事例の紹介③ (1次公募交付決定案件)

医療

- ・事業者名
医療法人E (千葉県)

・事業概要

千葉県市原市において、歯科医院を運営。地域住民のお口の健康のための治療を提供。

- ・導入するITツール、期待する効果

歯科医院向け院内業務統合システムを導入。
主要な機能として、予約・受付管理、処置情報
の登録・管理、会計・レセプトの管理、介護診療、
その他機能を一体的に導入し、抜本的な業務効率化を実現。

また、補綴管理日からの経過日数や、保険ルーラーのチェック、歯周治療の進捗状況、処置によっては必要となる前回算定時期などの摘要コメントなどを自在に入力・削除することが可能であり、非常に簡単に扱うことができる。

介護

- ・事業者名
株式会社F (鹿児島)

・事業概要

鹿児島県薩摩川内市で高齢者通所介護事業を実施。日帰り通院や自宅への訪問を通じて、食事、入浴などの生活上の支援や機能訓練を実施。

- ・導入するITツール、期待する効果

簡単に運用でき、実業務の流れにそった効率のよい運用が可能な通所介護事業所向けシステムを導入。将来を見据えた料金形態で、時代や環境変化にも素早く対応。

具体的には、施設利用者の基本情報の管理から、通所スケジュールの管理、予定・実績の管理や送迎車の管理が可能。また、タブレットの活用により、スタッフ同士のコミュニケーションの円滑化や確実
でスピーディーな請求作業を実現。

(参考) 事例の紹介④ (1次公募交付決定案件)

保育

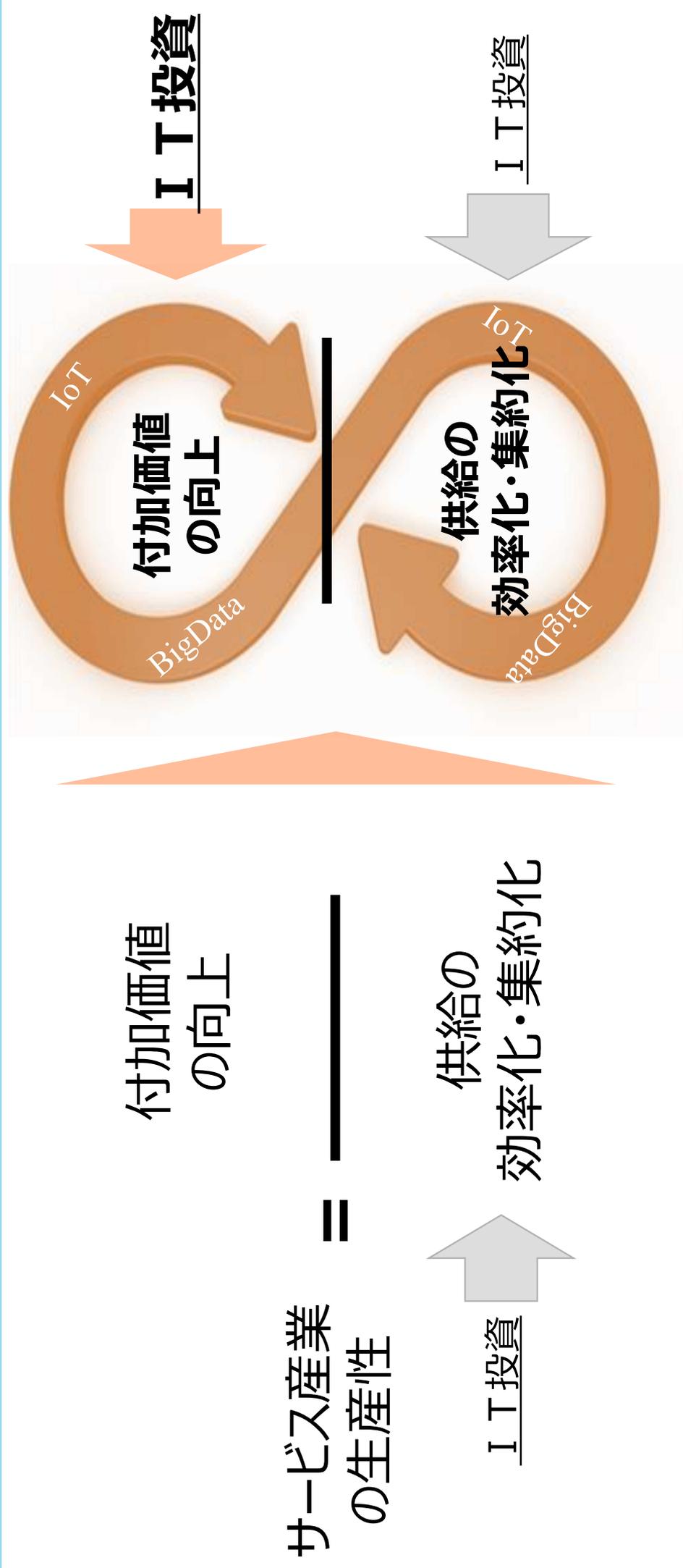
- 事業者名
株式会社G (東京都)
- 事業概要
都内5地域にて、小規模保育園を運営。第二の我が家のような場を提供するとともに、地域の保護者に頼りにされる保育園。
- 導入するITツール、期待する効果
自社の業績管理体制を構築するため、会計システムを導入。
また部門別 (各拠点ごと) の業績管理をすることにより生産性の向上効果を最大限に引き出す経営判断を可能とする。
- さらに、HPの機能強化を通じて、現在の保育事業の内容だけではなく、代表者の講演活動等の保育関連のPRが可能となるページも拡充。講演収入により、保育以外の収益を増加させ、より安定した経営を実現。

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

サービス産業の生産性向上に向けたIT投資の意義

- サービス産業の生産性向上には、分子の増大（付加価値の向上）と分母の低減（供給の効率化・集約化）が重要な要素。
- これからのIT投資は、供給の効率化・集約化（分母）のみならず、付加価値の向上（分子）の側面にも着目して行われるべき。



これまでのIT投資
(供給の効率化・省力化に着目)

これからのIT投資
(付加価値の向上にも着目)

飲食分野における課題とIT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カード決済を簡単に実現。



会計

- レジ記録（販売状況）等と連動し、適正在庫をアドバース。
- 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、適正在庫をアドバース。
- 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。



飲食分野のIT活用事例 株式会社フオースター

- 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を、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

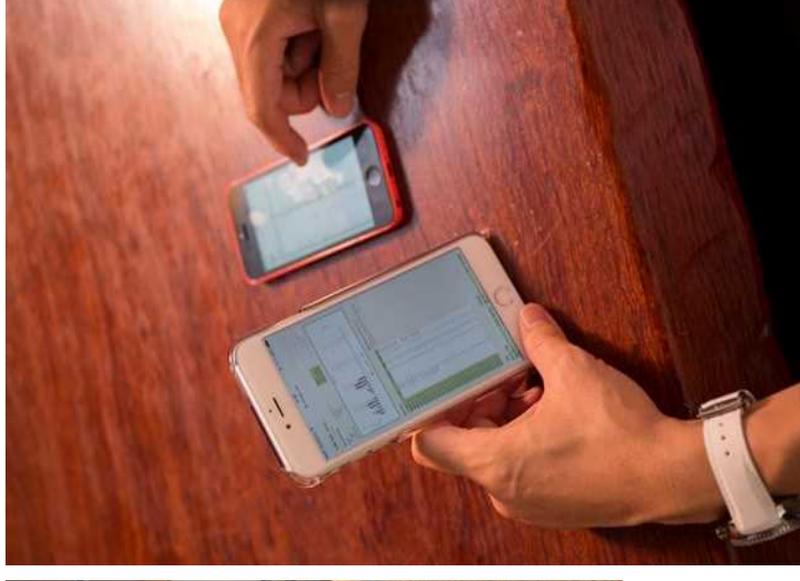
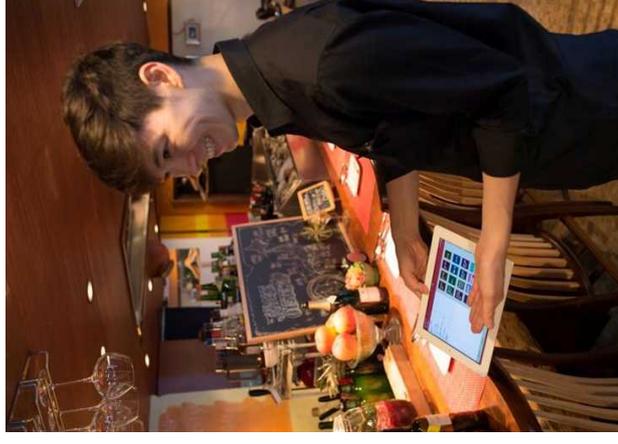
株式会社 フオースター
業種：飲食業

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（インシヤルコスト）**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

チェックイン

接客

会計

・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。

・**多言語アプリ**等の利用で接客の支援。

・**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

売上分析

勤怠管理

サービスの改善（→PR→宿泊予約へ）

・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。

・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・WiFi 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。



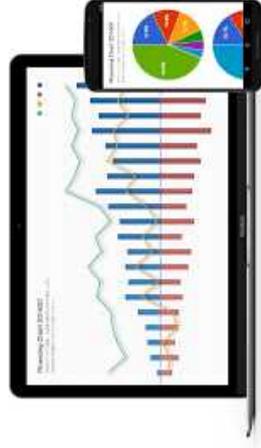
販売／決済

- ・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活用事例 有限会社スーパーまるまっ

- 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。
- 顧客の困い込み、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

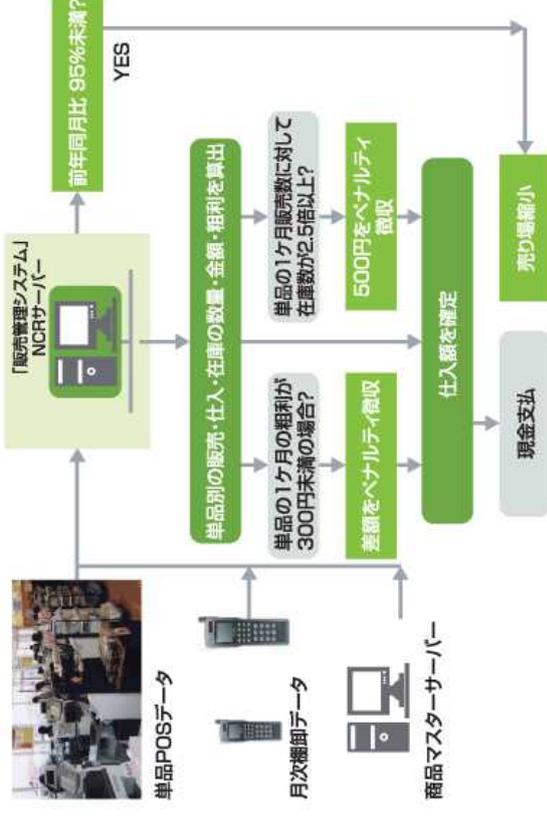
有限会社 スーパーまるまっ
業種：小売業（福岡県柳川町 スーパーマーケット）
従業員：6名

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」の嗜好を見える化。
- ・ 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。

介護分野における課題とIT活用のイメージ

- 介護分野においては、介護現場における人手不足の恒常化によるサービスの質の低下や、業務負担の過多による**介護離れ**等の課題解決が求められている。
- ITを活用し、映像センサーやマットセンサーといった「見守りITシステム」の導入により、夜間等の巡視業務の軽減や、**ケア記録の電子化**により、情報共有の円滑化、業務の効率化等が実現できる。

介護計画・ケアプランの作成

- ・データベースで管理している要介護者の**健康状況**、**介護訪問録**から**適正な介護計画・ケアプラン**を作成。



介護スタッフのシフト設計

- ・介護計画・ケアプランに基づき、介護スタッフのノウハウ等の情報から、**スタッフを適所に自動配置**。



介護サービスの提供

- ・**タブレット端末等**を用いて、その日の要介護者の健康状況や、措置内容について**記録**。
- ・事業所にリアルタイムで**作業状況を共有**。突発事象にも即対応。



介護日誌・記録

家族等への情報共有

- ・要介護者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（→介護計画・ケアプランの作成へ）

- ・それぞれの要介護者に応じた、介護サービスの**提案・実施**。
- ・事務処理の軽減を通じて要介護者とのコミュニケーションを密にし、より**体かつ適切なケアプランの提示等**、新たなサービスを**実施**。

介護分野のIT活用事例 有限会社イトーフアーマシー

- 介護作業の「見える化」を行うとともに、これをベースに、スタッフが誰でも簡易に介護記録・評価が行えるシステムを導入。
- これにより、書類整備等の事務処理時間の削減・残業ゼロを実現。作業負担の軽減により、社内研修やミーティングが自発的に行われ、新たなサービスの立案、サービスの質の向上へと波及。

企業概要

有限会社イトーフアーマシー

業種：介護業

投資内容

- ・介護記録・評価を、携帯等の手元の端末を通じて行えるシステムを導入。
- ・情報データベースを構築。個々の利用者にあったサービスの提供や、スタッフだけでなく、利用者の家族等への共有も可能とし、満足度を向上。

ITを活用したサービス等の内容

- ・介護の現場で作業の「していない」を携帯電話等の端末で入力。介護履歴と介護評価を反映し、「理に合ったケア」を実現。
- ・書類整備等の事務処理時間の削減（180万円／月のコスト削減）、残業ゼロを実現。
- ・業務効率化により、社員のモチベーションが向上。社内研修・ミーティングが自発的に開催され、新たなサービスの立案等につながる。



介護スタッフが、個々に携帯等の端末を所持し、介護記録等を入力。事務所での介護記録作業が軽減。

保育分野における課題とIT利用のイメージ

- 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。

保育日誌・記録

保護者等への情報共有

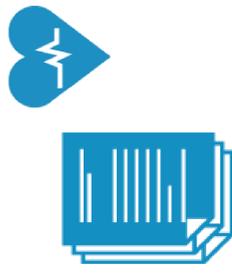
園児の健康状況等について、登録されたメール等により、**即時に情報共有**。

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

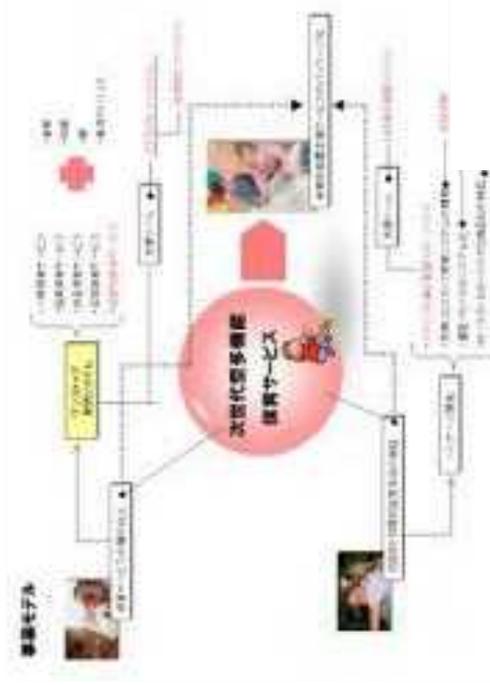
- 子どもの罹患歴やアレルギー等の健康情報を一元的に管理し、個々の状態に合わせた保育サービスを提供。急病や怪我の際にも、スタッフが当該情報を通して、適切な対処方法を確認・実行。
- あわせて、保育士のスキル等を数値化し、適切な体制を整備。

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示する「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活用のイメージ

- 運送分野においては、①帰りの確保、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 仁和運送株式会社
業種：運輸業

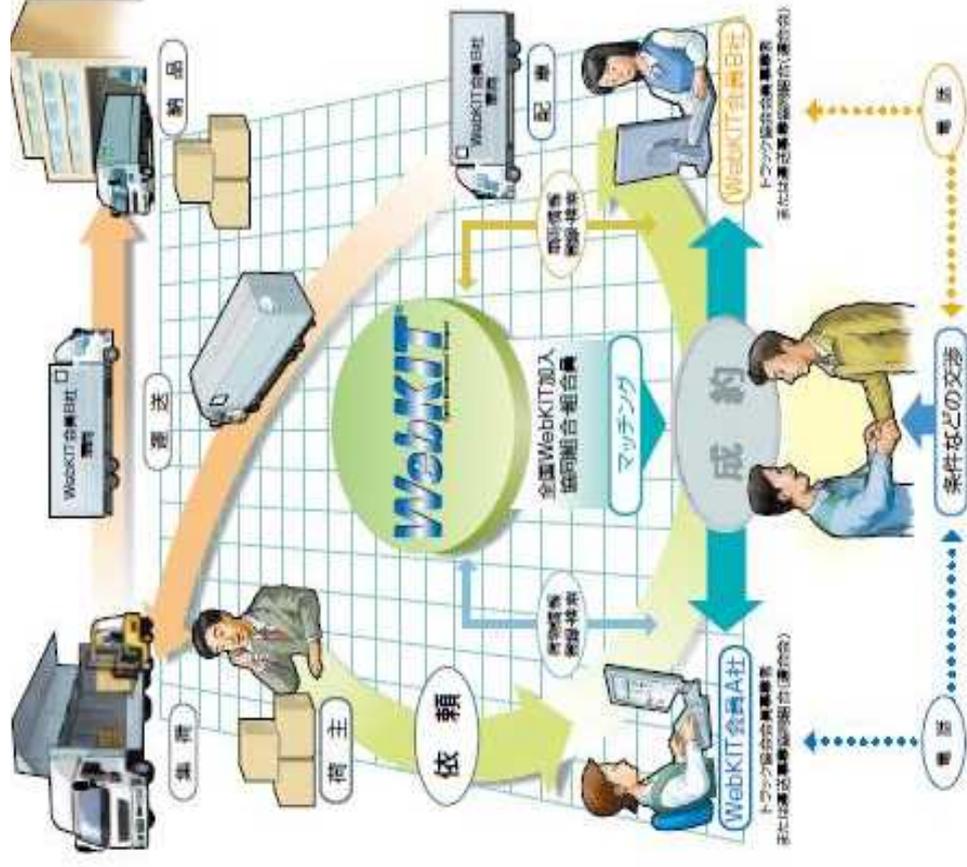
投資内容

- ・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

「中小サービス等生産性戦略プラットフォーム」について

「中小サービス等生産性戦略プラットフォーム」について

1. 方向性

- 中小サービス等事業者のIT化等を通じた生産性向上を3年間の政策集中期間において100万社規模で推進するための関連政策及び民間活動の連携推進体制を構築。

※2/15（木）に開催された第3回生産性向上国民運動推進協議会（ヘッド：安倍総理）において、協議会の実行部隊として、本プラットフォームの発足について報告。



2. 具体的アプローチ

（1）全国規模での事業者アプローチによる案件発掘・組成支援

- IT補助金による直接支援（29年度補正500億円：約13万社）に加え、関係府省庁の施策や産業界における取組とも連携し、全国規模で事業者にアプローチし、成功事例等の情報共有とモデル事例の発掘・組成支援を行う。
- 重点分野（10分野等）における業界団体の生産性向上活動との連携強化
- 商工会議所、商工会、青年会議所、士業団体等と協働した情報共有及びモデル事例の発掘・組成支援（メディア発信、セミナー・地域勉強会（年1000回以上開催）のフル活用）
- 金融機関における生産性向上支援との連携
- 地方経済産業局等を通じた地方公共団体、地域金融機関、地方経済団体等との協働
- 日本生産性本部等と協力した標準的な支援手法の策定・展開

(2) ITの徹底活用

- 中小サービス等事業者において、IT化を通じた生産性向上の多様な事例の「見える化」を通じて、業務プロセス全体の見直しとIT化の推進をセットとした生産性向上活動を全国津々浦々の中小サービス等企業に広げる。
- ① ITツールの見える化（効果の高いITツール及びそれを提供するIT事業者）
- ② ITツールの導入（バックオフィス効率化、電子商取引化、受発注管理効率化、予約・顧客管理等の推進）
- ③ これらを通じた業務プロセスの改善支援

プラットフォームの概要図



(参考) おもてなし規格認証について

「サービス品質の見える化」の政策上の位置づけ

- 「日本再興戦略」改訂 2015に盛り込まれたサービス産業の活性化・生産性の向上を受けた施策として、**サービス品質の「見える化」**を実施する。

安倍総理スピーチ

(平成27年3月2日 於：日本生産性本部60周年パーティ)

(抜粋)

世の中に、質の高いサービスを評価し、リスペクトするための物差しを作っていないか
なければなりません。…消費者が安心して様々なサービスの提供を受けられるよう、**サービス品質を「見える化」する仕組み**も広げていきます。

(引用：首相官邸HP)



安倍総理のご発言

(平成28年3月4日 未来投資に向けた官民対話)

(抜粋)

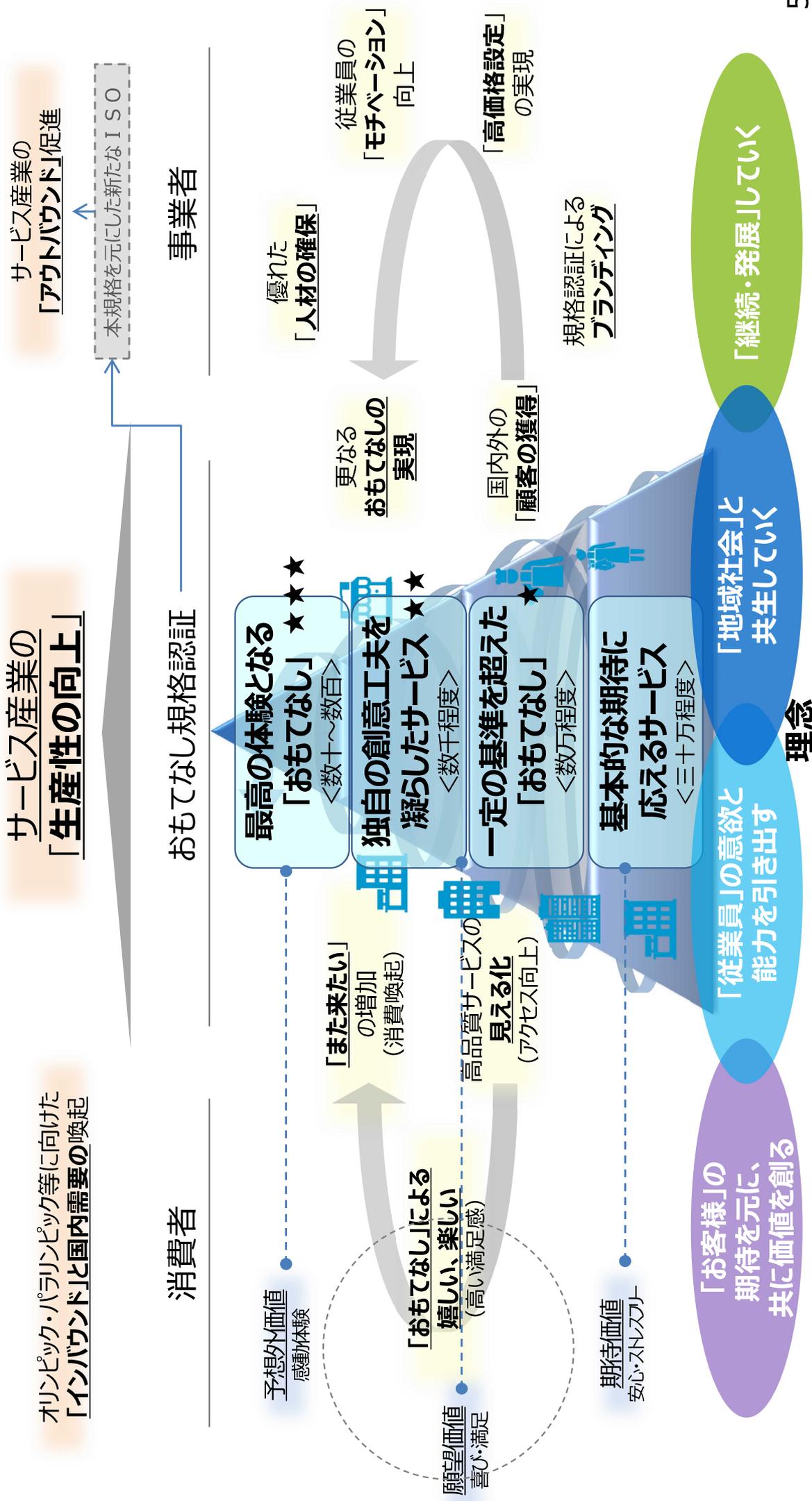
…サービス産業の生産性の伸びを2020年までに倍にすることを目指します。
2020年までに、全国1万社で生産性伸び率10%を達成します。サービス品質を『見える化』する『おもてなし規格』を作り、30万社による認証の取得を目指します。…

(引用：首相官邸HP)



おもてなし規格認証が目指す全体像

- お客様に対するサービスを、4つの理念に基づき認証で見える化し、消費者と事業者間の好循環を促す。
- これによりサービス産業の生産性向上と、インバウンド・アウトバウンドを促進する。



おもてなし規格認証2017の創設

● サービス事業者の品質を「見える化」することで、品質向上を図っていく

外国を旅行したとき、
現地の人や店員さんに笑顔で親切にされると
その国のことが一瞬で好きになります。
逆に、ブスツと無愛想にされると、
その国のことからずっと嫌いになる。
出会ったその人で、
その国の印象が決まってしまうことがあります。

日本を訪れる外国人の人たちに接するとの
私たち日本人は、その意味で

全員、日本代表なのだと思います。

メイド・イン・ジャパンの製品が世界に愛されてきたように
最高品質をつくってきた日本人のだから
メイド・イン・ジャパン品質のサービスやコミュニケーションを
提供できるはずです。

日本のおもてなしを、もともと世界に届けるために
「おもてなし規格認証2017」がスタートします。

OMOTENASHI
Japan service quality

おもてなし規格認証 2017 1月下旬スタート

紅認証—サービス向上の取組に意欲的なサービス提供者(無償)
金認証—顧客の期待を超えるサービス提供者
紺認証—独自の創意工夫が凝らされたサービス提供者
紫認証—顧客の期待を大きく超える「おもてなし」提供者

経済産業省

OMOTENASHI
Japan service quality

おもてなし規格認証 2017

★★★ 紫認証

顧客の期待を
大きく超える
「おもてなし」提供者

OMOTENASHI
Japan service quality

おもてなし規格認証 2017

★★ 紺認証

独自の創意工夫が
凝らされた
サービス提供者

OMOTENASHI
Japan service quality

おもてなし規格認証 2017

★ 金認証

顧客の期待を超える
サービス提供者

OMOTENASHI
Japan service quality

おもてなし規格認証 2017

紅認証

サービス向上の取組に
積極的なサービス事業者
(無償)

日本経済新聞 (平成29年1月1日掲載)
おもてなし規格認証新聞広告 (経済産業省)

認証要件について

- おもてなし規格認証の規格項目「30の項目」
- 紅認証ではセルフチェックを、金認証以上ではこの項目を基にした審査が行われる。

情報提供に関する取組

- ① インターネットを活用した情報発信・問い合わせ対応
- ② 初めてサービスを利用するお客さまに対して、わかりやすく案内・説明などを行うツールの整備（例：パンフレット・ウェブサイト・メニューブックなど）
- ③ 従業員同士や地域とのコミュニケーション・情報共有
- ④ 情報発信（例：チラシ、ウェブサイト、ウェブサイトを SNS※などの工夫 ※FacebookやTwitterなどのソーシャル・ネットワーキング・サービス

設備に関する取組

- ⑤ ICチップ内蔵クレジットカードに対応した決済端末の導入
- ⑥ 安定したサービスなどを提供できるようなマニュアルの整備
- ⑦ 店内外サイン（例：トイレ、非常口、看板など）についての外国語表記、または訪日外国人にもわかりやすいピクトグラム※などの活用
※何らかの情報を示すための視覚記号（サイン）。「絵文字」「絵単語」などと呼ばれる。
- ⑧ サービスを利用する上で、外国人が困りそうなことへの備え（例：独自の習慣や文化を知らないための不便やトラブルに備えた対応など）

職場などの環境改善に関する取組

- ⑨ お客さまや従業員の健康や働き方に配慮した取組（例：分煙もしくは禁煙対応や定期健康診断、テレワークなど）
- ⑩ 誰もがサービスを利用しやすいような工夫（例：ベビーカー連れの方や障がい者、高齢者などにも利用しやすい工夫）
- ⑪ 定期的な5S（整理・整頓・清掃・清潔・躰）の取組
- ⑫ お客さまや従業員の安全対策についての定期的な点検や、必要に応じた設備の見直し・投資

業務の改善に関する取組

- ⑬ ITを用いた適切な会計処理と、売上集計・仕入(原価)などの効率的な管理
- ⑭ バックオフィス業務(会計・税務、総務や倉庫管理など)を効率化する施策(もしくは効率化に向けた定期的な検討)
- ⑮ 接客レベル・サービスレベルについて定量的に把握し、改善に向けて検討・実施する仕組みづくり
- ⑯ サービス品質向上に向けた定期的な取組(従業員教育など)
- ⑰ 顧客満足度や地域への貢献を高めるためのPDCA(Plan・Do・Check・Actionという事業活動の「計画」「実施」「評価」「改善」サイクル)の仕組みの整備と、その運用
- ⑱ 従業員の意見を把握し、意見を反映させる仕組みづくりと、その運用(従業員アンケートなど)

ツールの導入・用意に関する取組

- ⑲ ITなどを活用した、より接客に集中できるような仕組みづくりと、その仕組みに基づきめ細やかなサービスを行える取組
(例: 接客用タブレット、顧客情報管理システムの導入など)
- ⑳ 外国語でのサービス内容表示や説明ツールなどの用意
- ㉑ 従業員が外国語での接客を行うための支援ツールの用意(例: 英会話マニュアル、指し会話集、アプリなど)
- ㉒ 外国語版近隣マップの用意(各地域で作成・共有しているものでも可)

顧客理解・対応に関する取組

- ㉓ 経営理念の策定、及び自社の強み・弱みを見極めた上での、想定する顧客(地域コミュニティ含む)に対する戦略づくり(知的資産経営)
- ㉔ お客さまや地域コミュニティの声を汲み取り、分析する仕組みづくり(例: アンケート実施や平時におけるコミュニケーションなど)
- ㉕ 自社がターゲットとする外国人のお客さまの文化などの理解、外国人のお客さまに対しての接客ポリシーの設置
- ㉖ 外国人のお客さまと必要最低限のコミュニケーションが取れるよう従業員教育
(例: 外国語会話フレーズの教育、No.21の導入ツール(アプリなど)の使い方指導を行っているなど)
- ㉗ 自社の顧客戦略や顧客ニーズ分析結果などを従業員に共有する仕組みづくりと、その運用

人材教育・育成に関する取組

- ㉘ 「心のバリアフリー」※に関する接客方針を整備し、従業員に浸透させる定期的な取組(指導・教育)
※施設整備だけでなく、高齢者、障がい者などの困難を自らの問題として認識することで心のバリアを取り除き、その社会参加に積極的に協力すること
- ㉙ 外国人のお客さまに対しての接客ポリシー(指針)を従業員が理解・徹底するための取組
- ㉚ 外国語によるメール・電話での問い合わせ対応

認証要件について

● 金認証以上ではミスターシヨッパーを導入、紺認証以上では人材要件も付加。

	規格項目取組実施要件	人材要件	独自要件
★★★ 紫認証	<p>30項目のうち24項目が該当 + a (認証機関による独自加点項目等)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・★ 認証、★ 認証と規格項目は同一。 ・認証機関からの推薦を受け、認証機関が審査を行う。 ・各項目について実施状況や経営者へのヒヤリング等厳密な審査が行われる。 ・サービス大賞候補企業としてのエントリーされる (予定) 	<p>資格取得者の配置と社員/スタッフ研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おもてなし研修/検定プログラムの認定 ・従業員数に対して一定の割合となる検定合格者と研修受講者の配置 (地域独自のおもてなし研修/検定プログラム認定と配置 (地域認証人材要件)) ・大企業の制度化された社内研修制度を審査し、資格者と見なす事も検討 	<p>独自取組の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務効率化、顧客満足の上につなげる独自取組の実施 ・独自の人材資格制度等の評価
★★ 紺認証	<p>30項目のうち21項目が該当 + a</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おもてなし規格認証制度としての標準 2.1 項目を認定機関が設定し、一定の平準化を行う。 ・(認証機関が独自に設定できる加点項目 (ローカル認証等) 設定、実施マスト項目設定が可能。+ aの部分) ・認証機関審査員による実地審査を実施する。 ・ミスターシヨッパーによるサービス品質確認も必須とする。 	<p>資格取得者の配置と社員/スタッフ研修の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おもてなし研修/検定プログラムの認定 ・従業員数に対して一定の割合となる検定合格者と研修受講者の配置 (地域独自のおもてなし研修/検定プログラム認定と配置 (地域認証人材要件)) 	無し
★ 金認証	<p>30項目のうち15項目が該当 + a</p> <ul style="list-style-type: none"> ・おもてなし規格認証制度としての標準 1.5 項目を認定機関が設定し、一定の平準化を行う。 ・(認証機関が独自に設定できる加点項目 (ローカル認証等) 設定、実施マスト項目設定が可能。+ aの部分) ・現地調査員による実地調査内容をもとに、認証機関審査員が審査を行う簡易審査制度を導入。 ・抜き打ちでのミスターシヨッパー派遣を行う。 	無し	無し
紅認証	<p>30項目のうち15項目が該当</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施項目に加え、実施する意思を示した項目をカウント対象とする。 ・自己申告内容に対して認定機関が一定の事業者登録内容の審査を実施する。 	無し	無し

おもてなし規格認証制度の認定機関が、経済産業省と協議の上、認証の平準化に向けた規格項目標準ガイドラインの設定や、スキルスタンダード等と連携した人材研修/検討プログラムの認定を行う。

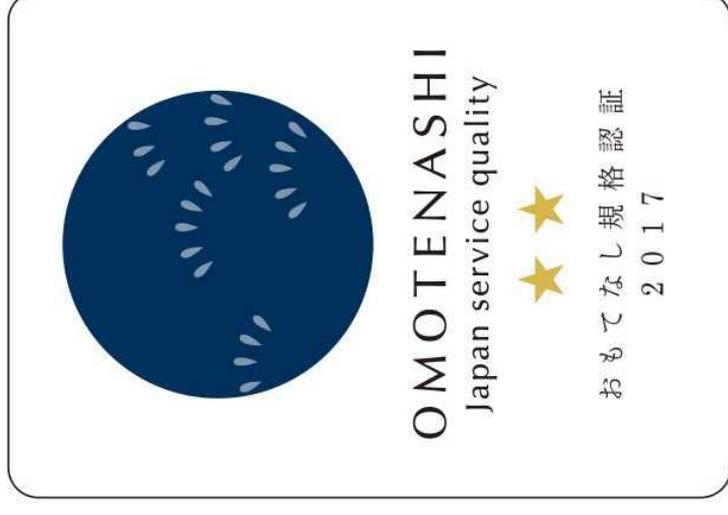
有償認証を行う★金認証、★★紺認証の違い

★ (金認証)



サービス事業経営者へのおもてなし規格項目実施状況の確認とそれによるサービス品質、経営品質向上への意識を持ち、経営に反映。

★★ (紺認証)



サービス事業経営者へのおもてなし規格項目の確認によるサービス品質、経営品質を重視する経営を確認するとともに、従業員への人材育成プログラムについて確認を行う。

おもてなし規格認証を取得した事業者への支援策【観光産業等生産性向上資金】

- おもてなし規格認証を取得した事業者に対して、日本政策金融公庫が低利融資での支援を実施。

対象者・要件

■ 対象者：

(1) 小売業、飲食サービス業及びサービス業のいずれかの事業を営む方であって、**「おもてなし規格認証」を取得した方**（紫認証、紺認証又は金認証を取得した方に限る。）

【貸付金利】**紫・紺認証：特別利率②（基準利率－0.65%）**（※1）

金認証：特別利率①（基準利率－0.4%）

※1：紫・紺認証を取得しており、財務に係る自己評価を実施を行う場合等に限る。

※2：基準利率(平成29年4月現在)：【中小企業事業】1.21%、【国民生活事業】1.71%

(2) 訪日外国人旅行者の消費需要の取り込みを図る方であって、次のいずれかに該当するもの

- ① 消費税法第8条第6項に基づき税務署長の許可を受けた輸出品販売場を営営するもの
- ② 消費税法施行令第18条の2第7項に基づき税務署長の承認を受けた承認免税手続事業者
- ③ 一定の要件を満たす補助金の交付を受けた商店街振興組合等（交付を受けた商店街振興組合等の地区において事業を営むものを含む。）
- ④ 免税手続カウンターが設置された特定商業施設内において事業を営むもの

【貸付金利】特別利率②（基準利率－0.65%）

事業スキーム

(株)日本政策金融公庫

融資（特別利率）

中小企業・小規模事業者

※日本政策金融公庫の審査を受けることが必要

融資概要

- 対象資金：設備資金及び運転資金
- 貸付限度額：
(中小企業事業) 直接貸付：7億2,000万円
うち特別利率の適用は2億7,000万円が限度
(国民生活事業) 直接貸付：7,200万円
- 貸付期間：設備資金：20年以内
(うち据置期間2年以内)
運転資金：7年以内
(うち据置期間2年以内)