

最小の人員で最大の成果を出す！ Withコロナ時代の企業の在り方・働き方

株式会社船井総合研究所
デジタルイノベーションラボ
上席コンサルタント 齊藤芳宜

デジタルイノベーションラボとは

船井総合研究所のデジタルイノベーションラボは、中小企業のデジタルシフトをサポートすることを目的で設立されました。

デジタルシフト待ったなしという状況下において、正しいサポートをすることを目指しています。業績アップに直結するデジタルマーケティング、デジタルトランスフォーメーションに関する支援を行っております。

1. 中小企業を取り巻く環境

- **GDP実質27.8%減（4～6月年率）戦後最大の下げ**
- **新型コロナ影響で倒産 500社超**
- **コロナ影響で解雇・雇い止め 全国で5万人超**
- **新型コロナ収束まで3～5年？**

1. 中小企業を取り巻く環境

- **コロナ倒産の多い業種：飲食、ホテル・旅館、小売り**
- **リモート対応できるか、リアル対応しかできないか**
- **まさに、「Digital or Die」**
- **遅れた業界でもDX化を進めていた会社はコロナの影響が少ない**

2. デジタル化の成功事例

- ① 格之進：「オンライン肉会」
- ② 鞆工房山本：「インスタLIVEでのランドセル選び」
- ③ 協同ファーム：「IoT遠隔監視」
- ④ 御素麺屋：「AI来客予測」
- ⑤ 船井総研：「オンラインセミナー・オンライン営業」

2. デジタル化の成功事例

① 格之進：「オンライン肉会」

- **オンライン肉会：TV会議システムを活用し、リアルタイムにお肉を美味しく焼く秘訣を伝授する取り組み**
- **格之進オンライン肉会の流れ**
 - **Facebookイベントへの参加表明**
 - **『格之進オンライン肉会セット』の購入**
 - **オンラインミーティングシステムの準備**
 - **みんなと一緒にお肉パーティー**
- **全く新しい顧客体験（CX）を提供**
- **効果：実店舗の閉鎖（家賃削減）、顧客満足度向上**

2. デジタル化の成功事例

② 鞆工房山本：「インスタLIVEでのランドセル選び」

- おうちで楽しむランドセル選び：InstagramのLIVE配信機能（インスタLIVE）を使って、ランドセルの知識を増やす取り組み
- 内容
 - リアルタイム工房見学 ※リアルでは多くは対応できなかった
 - インスタLIVE（お客様の質問に答える）
 - スタッフおすすめランドセルをご紹介
 - 「ランドセルができるまで」授業
- お客様とエンゲージが取れる貴重な機会
- オンラインで優れた顧客体験（CX）
- 効果：来店から購入までの所要時間が約1/2に（60→30分）

2. デジタル化の成功事例

③ 協同ファーム：「IoT遠隔監視」

- 1万頭の豚を飼育する養豚場の設備をIoTでつなぎ、遠隔監視する仕組み
- IoTで全ての設備が見える化
 - 豚舎などへIoTデバイスの設置
 - トラブル発生時にスマホへアラート
 - ダッシュボードによるリアルタイム運営
- 養豚場の設備データ、環境データを一元管理
- 効果：水道管破裂の復旧までの時間 約10時間→1時間
工サ残量の確認作業時間 毎日約2時間→30分
自動除糞装置の復旧までの時間 約3時間→30分

2. デジタル化の成功事例

④ 御素麺屋：「AI来客予測」

- **AIを活用した来客予測により、最適シフト管理や食材の発注量を最適化する仕組み**
- **取組内容**
 - **過去の客数データ、気象情報、イベント情報などをAIが学習**
 - **来客予測に応じたシフト管理の最適化**
 - **来客予測に応じた食材の発注**
- **来客予測数に応じた従業員のシフト管理を行い、来客30人につき従業員1人でシフトを組むよう仕組み化**
- **効果：有休の取得 0日→平均9.7日、食品廃棄ロスの削減**

2. デジタル化の成功事例

⑤ 船井総研：「オンラインセミナー・オンライン営業」

- Zoomを活用したWebセミナー集客から受注までの取り組み
- 新型コロナ対策セミナーの実施（37本、4100名）
- オンラインならではのメリット
 - 受講側：場所を問わない、気軽に参加できる
 - 講師側：何回も実施できる、講座中に質問にリアルタイム回答
 - リアルなニーズを確認できる
 - 商談を増やせる、受注率の高い人を充てる
- オンラインでも集客～受注まで完結できる
- 効果：数千万円の受注

3. デジタル化の課題

- 全体最適の視点で相談できる人がいない
- システムやデータが連携していない（バラバラ）
- デジタル化を推進する中心人物がいない
- 目的が曖昧なまま進めてしまう（失敗につながる）

これらの課題をクリアする必要がある

4. デジタル化の目的

- ① **人時生産性の向上（粗利÷総労働時間）**
いかに少ない労働時間で最大の粗利を稼ぐか

- ② **リアルタイム経営（＝即時業績管理）**
「今」の経営状況がスマホでひと目でわかる

- ③ **データドリブン経営**
勘や経験ではなく、データに基づいて経営判断を行う

5. デジタル化の設計図 (DXジャーニーマップ)



<土地家屋調査士向け>

KGI	<ul style="list-style-type: none"> ✓ 担当一人当たりの単月売上 ✓ 担当一人当たりの残業時間 ✓ 人時生産性 ✓ 担当一人当たりの単月処理件数 ✓ 商圏内案件別シェア
------------	--



KPI	<ul style="list-style-type: none"> 一般 <ul style="list-style-type: none"> 仮測量件数 (不動産会社経由) 敷地調査件数 (ハウスメーカー経由) 現場あたり稼働時間 (仮測量) 現場あたり稼働時間 (敷地調査) 管理 <ul style="list-style-type: none"> 業務遅延率/業務依頼率/請求・未請求数管理 	<ul style="list-style-type: none"> 作図枚数 業務依頼率 作図処理時間 	<ul style="list-style-type: none"> 打ち合わせ回数 ※いかに一度で決めるか 	<ul style="list-style-type: none"> 立会調整回数 ※いかに一度で決めるか 	<ul style="list-style-type: none"> 立会回数 ※いかに一度で決めるか ※遠方の方を遅れなく進めるか 	<ul style="list-style-type: none"> 登記申請件数 登記申請業務処理時間 	<ul style="list-style-type: none"> 成果品作成件数 成果品作成処理時間 	<ul style="list-style-type: none"> 客先別受託率 担当者別売上/件数 業務別作業処理時間
------------	---	---	--	---	---	--	--	--

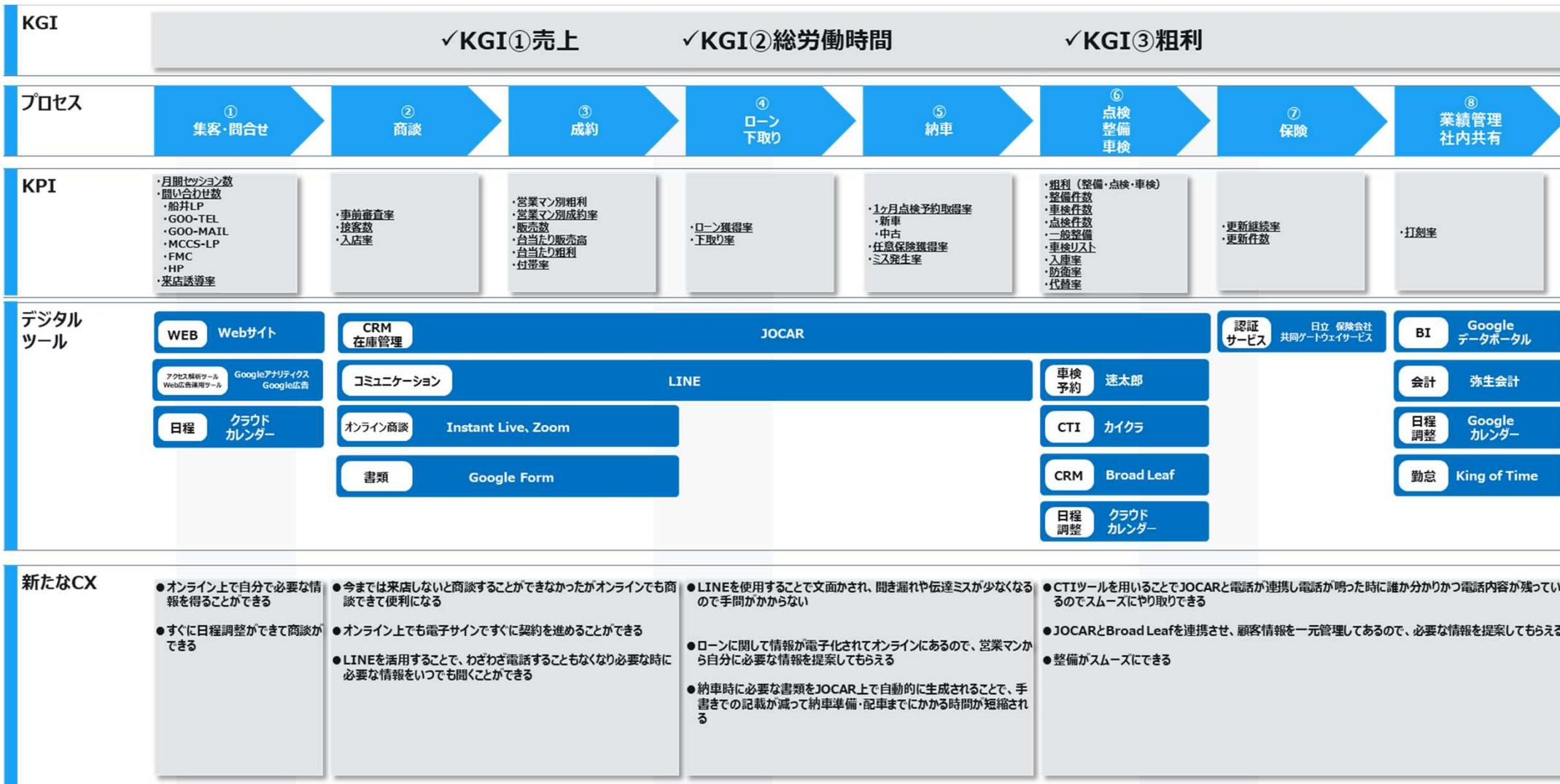


新たなCX	<ul style="list-style-type: none"> クラウド上で受発注ができ、「測量をお願いしたいとき」にお願いできる 依頼が来た段階でカレンダーから測量を入れる日程を自動で返信 → 依頼に対して即時対応できる環境を目指す (即レス・省人化) 	<ul style="list-style-type: none"> 図面を即座に出すためにもリモート作図部隊を構築し、当日納品を実現し、速やかな不動産売買に寄与する 経験の浅いスタッフ、未経験のスタッフでも現地と事務所をつなぎ、オペレータ機能を活かし、確実な測量成果、精度の高い測量成果を提供できる 現場を録画することもでき、オンライン営業にも対応できる商材が入手できる 	<ul style="list-style-type: none"> 過去の実績から理想的な計画図を短時間での作成ができる 対象エリアの測量図を一元管理でき、事務所に頼めば周辺の図面が入手できる → 基準点や地積測量図のプラットフォーム (事務所の法務局化) 	<ul style="list-style-type: none"> 遠隔での打ち合わせにも対応出来、支店を超えた形で、即座に情報共有、修正など意見交換ができる 在宅勤務等が進む中で、専門家による講習などをオンデマンド、LIVE配信などで受けることができ、従業員教育もできる 	<ul style="list-style-type: none"> 遠方の地権者でも移動せずに対応することができる為、コスト面・体力面の削減につながる → ゆくゆくは空き家問題解決にもつながる 日程調整ができない、立会ができないなどで不動産取引が延期することがなくなり、円滑な不動産取引につながる → 相続問題、空き家問題の解決にもつながっていく 2次元の図面だけではわかりづらい現地の様子を3次元で確認することもでき、財産を明確にする意味合いで動画の納品を行い明確な財産管理が可能になる 	<ul style="list-style-type: none"> クラウド上で完結させ、時間的コスト (手間や郵送受け取りなど) の削減ができる 書類紛失・盗難・改ざんなどのリスクも回避でき、安心して不動産取引を実現できる 	<ul style="list-style-type: none"> 事務所で行うべき業務が完了次第、納品ができるので、スムーズに不動産取引が実現できる リモート作図部隊による成果品の作成で即座に成果品が手に入る 	<ul style="list-style-type: none"> 請求待ちや完了報告待ち等の「待ち時間」がなくなり、安定的な不動産取引を実現できる 自動で出力されるため、金額ミス、計上漏れをなくすることができる
--------------	--	---	---	---	--	---	--	---

5. デジタル化の設計図 (DXジャーニーマップ)

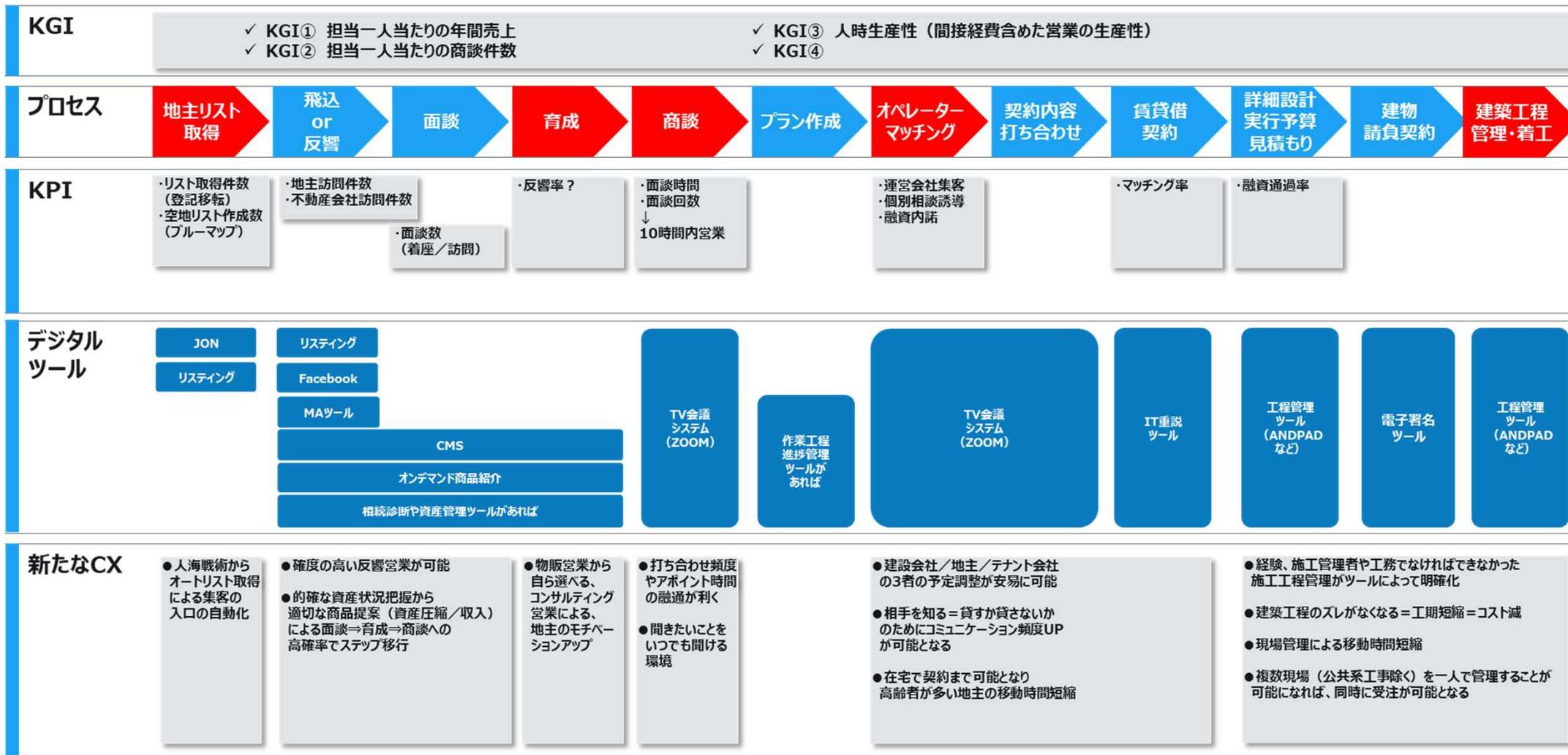


<自動車販売会社向け>



5. デジタル化の設計図 (DXジャーニーマップ)

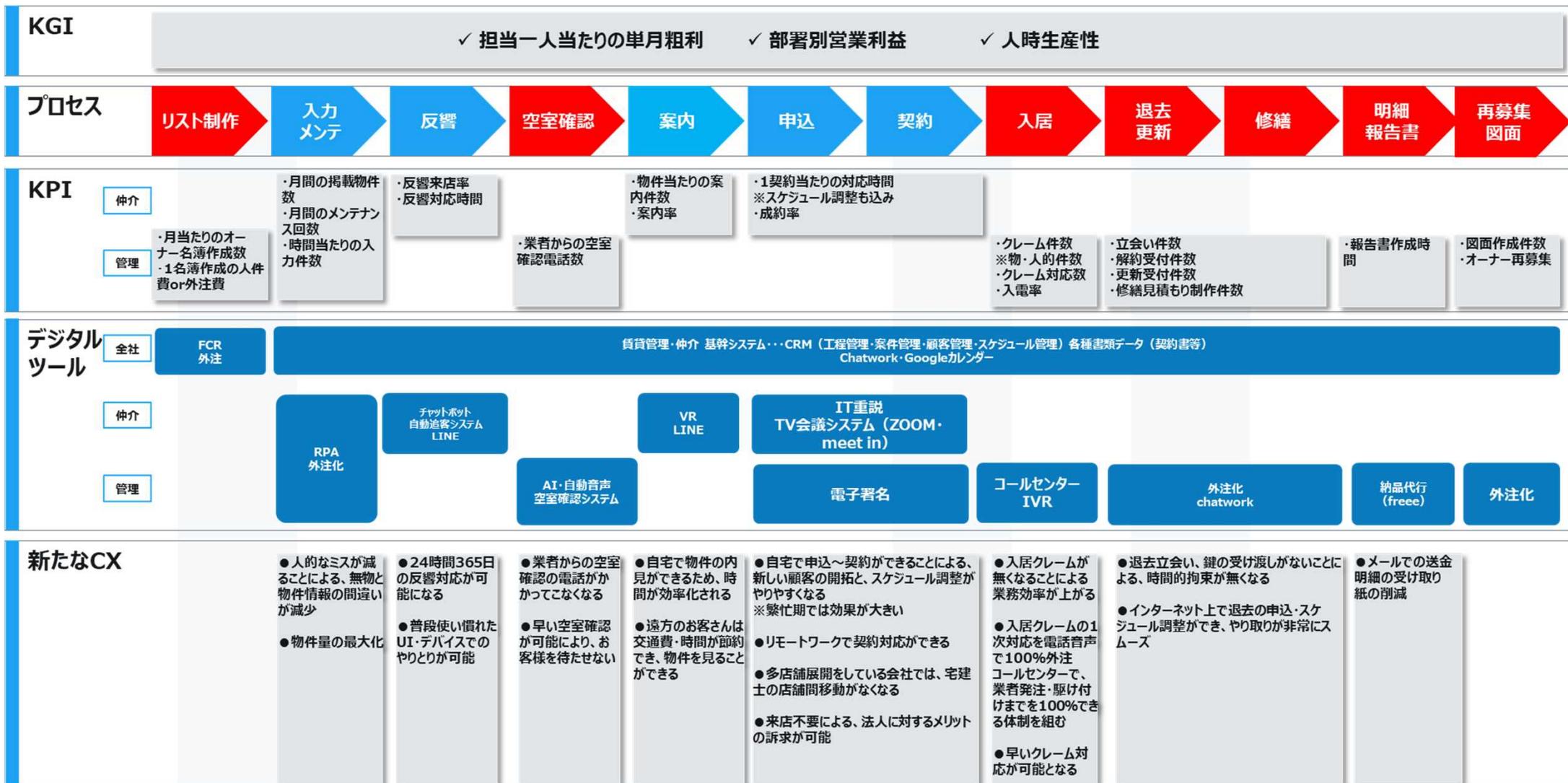
<建設会社向け>



5. デジタル化の設計図 (DXジャーニーマップ)



<不動産会社向け>



5. デジタル化の設計図（DXジャーニーマップ）

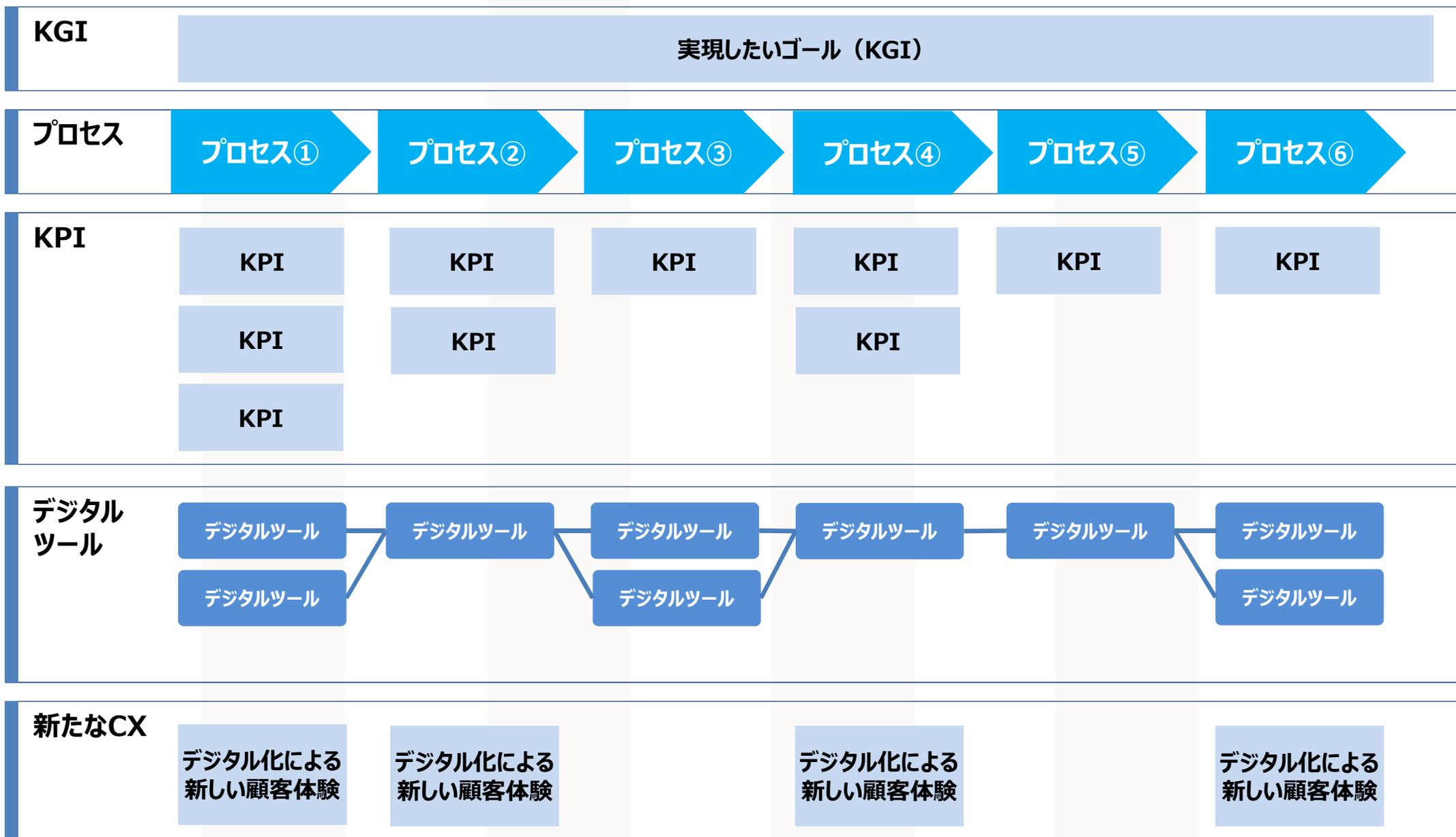
● DXジャーニーとは

- 業務プロセスに沿って、導入すべきデジタルツールと追うべきKPIを整理したもの（= **デジタルシフトの設計図**）

● DXジャーニー作成の注意点

- ① 全体最適で設計する
- ② プロセス毎にKPIを設定し、目的達成（KGI）につなげる

5. デジタル化の設計図 (DXジャーニーマップ)



6. DXジャーニーマップの作成手順



① 業務プロセスとデジタルツールの整理

業務プロセス	ツールのカテゴリ	ツールに求めること	現状のツール	船井推奨ツール	その他推奨ツール	取るべきKPI
測量依頼	CMS	自社で編集できること	なし	Wordpress		月間測量件数 (仮測量)
	clowd calendar	相手に日程を選んでもらえること	なし	clowdカレンダー	Googleカレンダー	月間測量件数 (仮測量)
事前課	● 業務プロセスを洗い出す (ざっくりと)					
現地測						
作図	● 各プロセスで導入すべきデジタルツールをピックアップする					
顧客打						
立会課						
立会	● 業績アップにつながるKPIを設定する					
書類押						
登記申請	登記ねっと	クラウド上であること	登記ねっと	登記ねっと		月間登記件数
成果品作成	CAD	遠隔で操作できるか	BLUE TREND or アイサン	Team viewer		立会完了から納品までの期間 (7日以内)
	データ共有システム	クラウド上であること	社内ネットワーク	BOX		立会完了から納品までの期間 (7日以内)
納品請求	会計ソフト	CRMと連携していること	弥生会計・2in1など	freee		未請求件数/未入金件数

6. DXジャーニーマップの作成手順

② デジタルツールのコスト試算

デジタルツール	商品URL	用途	コスト	ライセンス数	初期費用	概算費用合計 (月間)	概算費用合計 (年間)	従業員数	1人当たり概算費用 (月間)	1人当たり概算費用 (年間)
kintone	https://ki	CRM	¥1,500	10	¥350,000	¥15,000	¥180,000			
BOX	https://w	データ共有	¥1,800	10	¥0	¥18,000	¥216,000			
chatwork	https://ad	コミュニケーション	¥400	10	¥0	¥4,000	¥48,000			
CAD (
LINE@										
meet										.760
free										
cloud										
Googl										
Googl										
KING										
crewD										
RPA導										

- 実績があり安価なものを選ぶ
- 自社のITリテラシーに合ったものを選ぶ
- 初期費用と月額費用を分ける
- システム連携に必要なAPI連携、RPA費用も入れる

6. DXジャーニーマップの作成手順

③ デジタルツールの接続確認

プロセス	ツール		ツール	何で接続するか	連携させるデータ項目	備考
測量依頼	CMS	⇒	clowd calendar	?	月間測量件数 (仮測量)	
			clowd calendar	⇔	Googleカレンダー	API?

- ツールとツールが接続できるのかメーカーに確認する (API接続、RPAで接続など)
- 一方向なのか双方向なのか確認する (⇒/⇔)
- 連携させるデータ項目はKPIで取るべきデータ

成果品作成	CAD		BOX	RPA?	立会完了から納品までの期間 (7日以内)	
納品請求	会計ソフト	⇔	CRM	API	未請求件数/未入金件数	
業績管理	BIツール	⇔	CRM	API	人時生産性 担当者別月間測量件数 (仮測量) 担当者別月間測量件数 (確定測量) 月間労働時間 (担当者別) 月間売上 (事務所全体) 月間売上 (担当者別) 月間売上 (取引先別)	

6. DXジャーニーマップの作成手順

④ 投資回収シミュレーション

人時生産性について			
現状の人時生産性	¥4,500		※人時生産性 = 粗利（売上総利益）÷ 総労働時間
2年後の人時生産性（目標）	¥8,357	（自動計算）	※現状の人時生産性 × 粗利額の増加（9行） ÷ 総労働時間の削減（10行）

- 人時生産性をベースにシミュレーション
- 事業計画と整合性を取る
- デジタル投資額を予算化する
（売上高の2%程度が目安） ※業種によっては粗利の2%

投資回収について			
2年間の粗利増加額	¥108,000,000	（自動計算）	※2年後の年間粗利額（22行） - 現状の年間粗利額（21行）
2年間のデジタル投資額	¥12,275,200		
差額	¥95,724,800	（自動計算）	
デジタル投資率について			
2年後の1人当たり年間売上高	¥24,000,000		
2年後の1人当たり年間デジタル投資額	¥533,760		
デジタル投資率	2.22%	（自動計算）	※目標は2%

6. DXジャーニーマップの作成手順

⑤ 業績管理BI

BIを活用したリアルタイム経営の実現



7. デジタル化で忘れてはいけない2つの視点



① 粗利を上げる

② 総労働時間を減らす

8. 人時生産性を1.5倍にする考え方

$$\frac{\text{粗利}}{\text{総労働時間}} = \frac{1.2}{0.8} = 1.5 \text{ 倍}$$

9. 粗利向上に効くデジタルツール3選

① MA（マーケティングオートメーション）：アポ率

② オンライン商談ツール：商談数

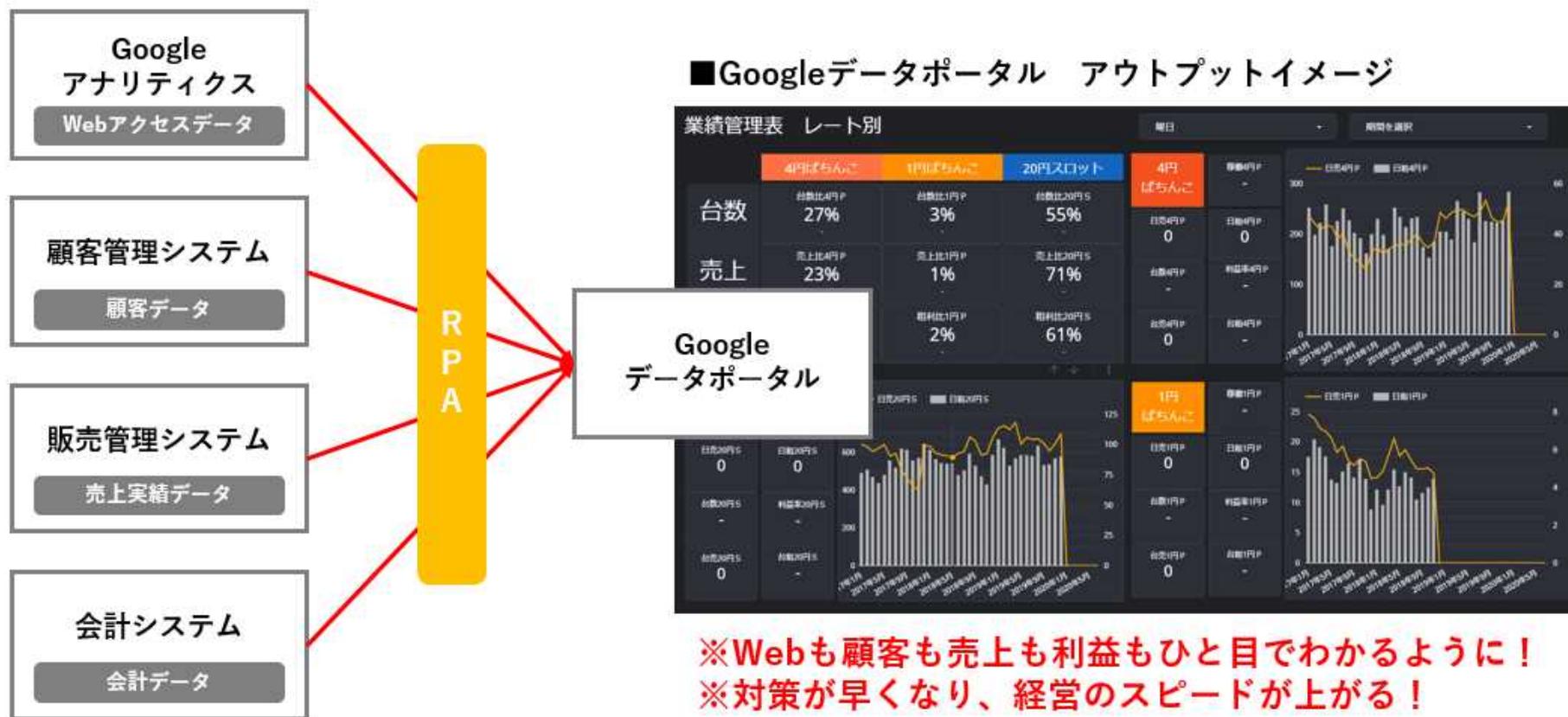
③ SFA（営業支援システム）：成約率

10. 労働時間削減に効くデジタルツール5選

- ① TV会議
- ② 日程調整アプリ
- ③ RPA（業務自動化）
- ④ ワークフロー（電子稟議）
- ⑤ リモートアクセス

1 1. リアルタイム経営を実現する2つのデジタルツール

- ① RPA（データ自動連携）
- ② BI（データ可視化・分析）



1 2. デジタルツールを導入する際の注意点

- クラウドであること
- データ連携可能であること
- 目的を明確にすること
 - ① 人時生産性の向上（粗利÷総労働時間）
 - ・ いかにか少ない労働時間で最大の粗利を稼ぐか
 - ② リアルタイム経営（＝即時業績管理）
 - ・ 「今」の経営状況がスマホでひと目でわかる
 - ③ データドリブン経営
 - ・ 勘や経験ではなく、データに基づいて経営判断を行う

13. 正しいデジタル化のステップ

STEP①：DXジャーニーの作成

※全体最適の視点が必須

STEP②：経営課題に応じた優先順位付け

※何をやるかではなく、何からやるかが大事

STEP③：デジタルツールの導入および効果検証

※CDO（Chief Digital Officer）の機能が必要

- デジタル活用で最小の人員で最大の効果を出す仕組み
- オンライン・リモート対応型のビジネスモデルへ
- デジタル化の壁を乗り越える
- DXの最初の一歩は「DXジャーニーマップ」
- 人時生産性の向上、リアルタイム経営の実現