

サービス分野

サービス分野（国内の現状、課題、将来像、取組事例）

日本標準産業分類を基準とし区別しております。

現状

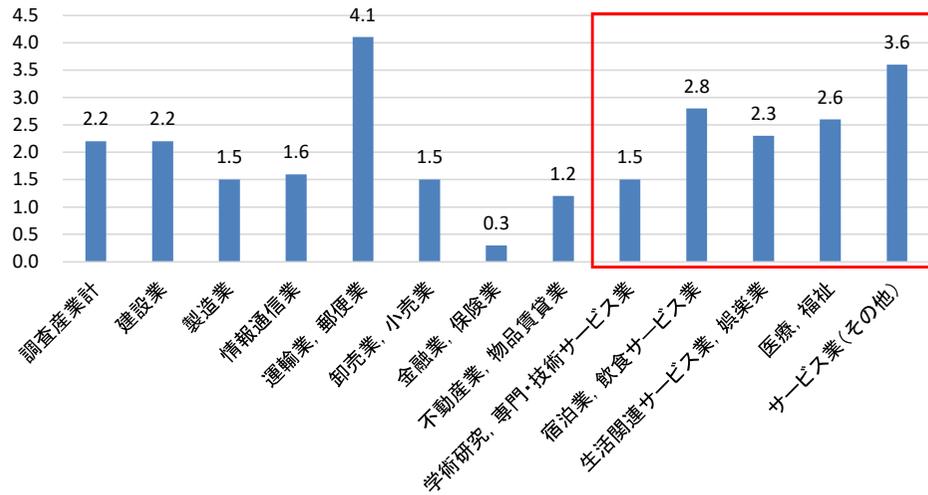
- 「働き方改革」による年始有給休暇の年5日間取得義務
- 時間外労働の上限規制や割増賃金率の引き上げ等での労働環境見直し

※「農林水産省 等」参照

課題

- 労働時間短縮によって、さらなる業務効率化が求められる
- 就業率の低下、人手不足

各産業における欠員率（令和3年8月）



※「厚生労働省 等」参照

国内の取組事例

スマートフォンを活用した省人化

IoT

概要

（飲食店）

- スマートフォンアプリで混雑時間を案内し、予約したテイクアウト商品を並ばずに提供。
- 店舗側は予約がつまってきたタイミングでスマートフォンアプリが待ち時間を自動で調整。（業務過多を防止）



（その他）

- 店舗共通のデバイスを用いて、動画コンテンツ等を用いた教育、接客研修を実施。また、非対面・非接触のコミュニケーションが推奨される中で、場所や時間の制約を受けずに社員が業務習得、マネジメントができる機会を実現



※「プレスリリース」参照

将来像

デジタル技術を活用し、顧客価値を創出

日本におけるサービス業はGDP、雇用の7割を占める主要産業である。九州地域においても同様にサービス業は主要産業となっており、地域経済活性化と付加価値の向上を継続していく必要がある。（デジタル技術活用例）

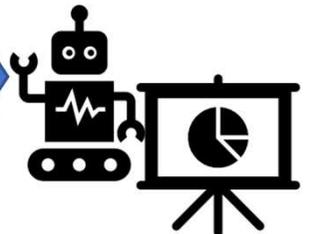
- ・ 「バックオフィスの自動化」による業務過多の抑制
- ・ 自動化(データ化)できたことによるデータ活用(マーケティング)
- ・ 接客効率/人件費削減のためのロボット導入等

社内DX化/デジタル化

◎業務管理システム



ロボット、データ分析等による価値創出



※「令和2年版 情報通信白書」参照

県外取組事例

県外の取組事例を紹介します。

(1) 遠隔接客サービスを活用したサービス業のDX

IoT



遠隔接客サービス「RURA」を開発し、リモート接客を可能にした

事業者：タイムリープ株式会社（東京都千代田区）
立ち位置：ベンダー

取組概要：

インターネットを通じて店舗の接客を遠隔地から行うことができる、遠隔接客サービス「RURA」（ルーラ）の開発・提供。対応スタッフが画面に表示される対面接客やアバターを通しての接客などを選択できるほか、少人数で多拠点の接客ができる点が大きな特長。

<主な取組>

①食品小売業界（弁当販売店舗）

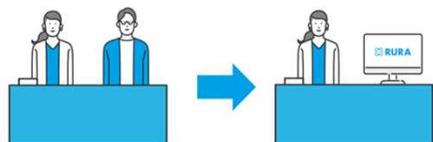
セルフ型レジと合わせて導入することで、無人販売を実現。RURAで声掛けをすることにより無人販売やセルフ型レジへの戸惑いを軽減するほか、常連客とのコミュニケーションや商品の説明などにも活用。

②冠婚葬祭業界（葬儀場）

家族葬向けの小規模式場にRURAを導入。ご葬儀がなくスタッフが不在の時でも、急な見学希望者に対応することを可能に。ランニングコストの削減と、機会損失の回避の両立を実現。

③観光業界（旅行会社窓口）

バス会社が提供する、観光バスツアーの案内・販売店舗の窓口でRURAを導入。ツアーの説明ができるスタッフが複数拠点に対して接客ができるようにすることで、効率的な店舗運営を実現。



取組を始めた背景：

少子化による労働人口の減少は社会課題として長らく指摘されているが、ここ数年、とりわけサービス業における人手不足は深刻であるという事実が複数の調査※で指摘されている。

そこで、接客の効率化と、人がやるからこそできる温かいコミュニケーションの両軸を実現するために、「遠隔から、少人数で複数の拠点の接客ができる」システム開発の取組みが開始された。

※ パーソル総合研究所・中央大学「労働市場の未来推計2030」

<https://rc.persol-group.co.jp/roudou2030/>

厚生労働省「労働経済動向調査」

<https://www.mhlw.go.jp/toukei/itiran/roudou/koyou/keizai/2002/dl/kekkagaiyo.pdf>

効果（成果）と今後の課題：

導入企業のとあるチェーン店では、各店舗の設備を整え、また本社に遠隔接客専用のセクションをつくることで3人で27店舗の受付対応を行うという業務の大幅な効率化を実現している。このように、本質的に店舗のDXを推進して効率的な経営を実現するには、「システムを導入したら完了」ではなく、体制やオペレーションを見直していくことが必要である。より多くの店舗の支援を実現できるように、システムの提供だけでなく、体制づくりから伴走していくことを重要視している。



※「タイムリープ株式会社 提供資料」参照

県内取組事例

宮崎県内の取組事例を紹介します。

(2) 農産物直売所のバックヤードオートメーション（店舗事務作業の省力化・効率化・リモート化）

クラウド

ICT



スマートワークが実現できるシステムを構築

事業者：株式会社クリエート（宮崎県東臼杵郡門川町）
立ち位置：ベンダー

取組概要：
農産物直売所の運営において、農産物の出品受付から販売登録～売上集計～預り金分配～入金データ作成など一連のバックヤード作業を定型で処理し、少人数でも店舗の運営ができる仕組みを構築。
さらに、外部システムと連携できるようなI/F(API)を構築し、他のPOSシステムや会計システムとのデータ連携を図ることにより、更なる利便性を追求する。

<主な取組>

- ① 農産物直売所に携わる方すべてが利便性を享受できる仕組みづくり。
- ② 自社システムだけでなく他社システムとも連携することで、より豊かなネットワークの構築。



取組を始めた背景：

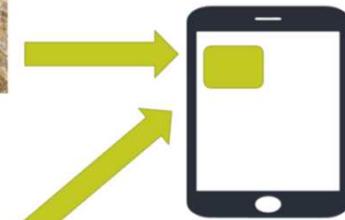
多くの農産物直売所において、売上データと出品データが連携しておらず、出品者（生産者）へ売上金（預り金）を分配する業務は手動で行っている。生産者と売上が増えるほど事務コストが増大し、生産農家への日次売上などの報告も追いつかずという状態に陥っていた。

効果（成果）と今後の課題：

システムを導入した店舗からは、事務作業時間の大幅な短縮（30%～50%）や各生産者の毎日の品出し作業の効率化が認められるとの報告を受けている。生産者数が増えるほど波及する効果も大きくなるため、費用対効果の曲線は指数関数的に増加する傾向がある。

また、他社システム連携に関しては「入荷業務」「販売業務」「精算業務」について実績があるが、今後は「会計業務」や「ECモール販売」との連携も実現して、農産物直売所の店舗運営を総合的に支援できるように取り組んでいく予定となっている。

ワンダーマルシェ



スマホアプリへ
パーソナルチェックアウト

2021年度のワンダーマルシェ
コンソーシアムにおける、AI
画像認識レジ（スキャナ）と
弊社EC直売所システムとの販
売データ連携実績
（北海道：ナンモダ百貨新冠
本店において稼働中）

県外取組事例

県外の実践事例を紹介します。

(3) 障がい者の遠隔就労を可能に Gデザイン大賞の分身ロボットカフェ

ロボット



障害者就労支援の社会実装プロジェクトを発意し実現

事業者：株式会社オリィ研究所（東京都中央区）

立ち位置：ベンダー

取組概要：

「分身ロボットカフェ DAWN ver.β」は、筋萎縮性側索硬化症（ALS）や脊髄損傷などの重度障害や海外在住など、自分の身体を現場に運び働くことが困難な人が、分身となるロボットを遠隔操作し、接客を行う世界初のカフェで、2021年6月に日本橋に常設店をオープンした。

〈主な取組〉

ロボットを介した遠隔操作で障がい者らが飲食のサーブを行う

手のひらに乗る小型ロボット「OriHime」、物を運ぶことができる身長約120cmのロボット「OriHime-D」などのテクノロジーを駆使したプロダクト・UX・サービスデザインと、車椅子だけでなくストレッチャーも通行可能なバリアフリーな空間デザイン、遠隔就労人材紹介サービスなど社会と関わり続けるための仕組みのデザインを、カフェ空間に統合した新しい社会参加のためのプロトタイプデザインとなった。



取組を始めた背景：

「人は生きている限り、いつか外出困難になる。それは病気かもしれないし、社会情勢かもしれない。そのときに、自分らしく生きられるロールモデルが無い」という問題を提起したことから始まった。

効果（成果）と今後の課題：

障がい者など外出が困難な人達に対して、「働く」という選択肢を提供。



県内取組事例

宮崎県内の取組事例を紹介します。

(4) RPA/AI-OCR活用による業務自動化学業

RPA

OCR



RPA/AI-OCRを活用し、本社および店舗業務の統一と効率化を実現

事業者：宮崎トヨタ自動車株式会社（宮崎県宮崎市）

立ち位置：ユーザー

取組概要： ① 本社業務および店舗業務プロセスの可視化
② 選定業務の自動化

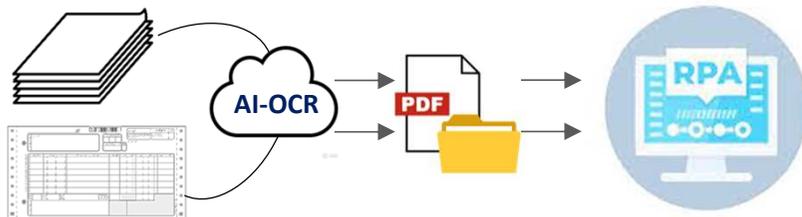
〈主な取組〉

① 業務プロセスの可視化

本社および店舗の業務を洗い出し、業務プロセスの可視化を行う事で業務効率化を図るとともに、自動化する業務を選定。

② 選定した業務の自動化構築（RPA/AI-OCR）

- ・ 自賠責処理業務の自動登録業務構築
- ・ 下取予定明細自動入力業務構築
- ・ JAF申込内容確認書自動入力業務構築
- ・ 部品在庫自動処理業務構築



取組を始めた背景：

宮崎トヨタグループの業務統一化を進めるうえで、業務可視化を行い、不要な業務の排除と、ルーティーンワークに対して作業自動化を導入することで業務効率化を図りたい。

効果（成果）と今後の課題：

【効果（成果）】

- ・ 4業務8本構築を行い、年間522時間の削減を実現。

【今後の展望と課題】

宮崎トヨタグループの業務統一化（2023年5月）の実施に伴い、今回対象業務の処理件数は大幅増加（4倍増）が見込まれます。総店舗数も45店舗となり、今回の補助事業対象業務も多店舗展開を計画しており、今後も更なる事業削減が見込まれます。

課題としては、利用店舗が大きく増えるにあたり、AI-OCRの読み取り数が増加する為、対象業務の選定に関しては、費用対効果の明確化を行った上で業務選定を行う必要がある。

県外取組事例

県外の取組事例を紹介します。

(5) 経験や勘に基づかないデータに基づく経営の変革の実現

AI

IoT



商いをアップデート（老舗飲食店がデジタルツールを実装した新しい店舗運営を行い、7年で売上5倍利益50倍に）

事業者：株式会社EBILAB（三重県伊勢市）
立ち位置：ベンダー（ユーザ発起）

取組概要：
経験や勘に頼ってきた経営を脱却するため、AIカメラによる人流や属性の把握に加え、POSデータやビッグデータなどを活用した分析・予測を行うことで、経験や勘に基づかないデータに基づく経営の変革を実現。

<主な取組>

- ① **AIカメラを活用した人流把握・属性把握**
AIカメラにより、店外や周辺の人流や店内の属性データにより把握。
- ② **POSデータやビッグデータの活用**
POSデータや気象データなどを有効に活用するため、APIによる連携を実施。
- ③ **BIツールなどを活用したデータ分析・需要予測**

BIツール「Touch point BI」によるデータ分析、AIによる需要予測等を行うことで、経験や勘に基づかない経営の変革を実現し、データに基づく人員の配置、在庫管理、棚卸しのタイミングなどを実現。



※AIカメラによる人流・属性把握



※BIツールによるデータ分析、需要予測

取組を始めた背景：

約150年間、伊勢という観光地の飲食店として時代とともに変化しながら商売を展開。しかし2012年までは、そろばんと手切りの食券。紙の台帳や感覚での経営、デジタルとは無縁の運用を行う必要があったことから、様々なIoTツールを活用し、運営／経営の意思決定に必要なデータの可視化からスタート。

効果（成果）と今後の課題：

売上高、客単価などが上昇するとともに、食品ロス削減による環境への配慮、者印の福利厚生充実など、幅広い効果が出ている。今後も、更なる精度向上のため、アルゴリズムの更新等を行っていくとともに、成功体験の横展開も継続予定。



※「EBILABパンフレット」参照

県外取組事例

宮崎県外の取組事例を紹介します。

(6) 外部人材のマッチングによる行政支援

クラウド



外部人材を活用した行政支援の実行

事業者：株式会社Another works（東京都港区）

立ち位置：人材マッチング

取組概要：

自社クラウドである「複業クラウド」を通じてマッチングした複業人材と行政職員による行政活動に対する経済効果の算出

〈主な取組〉

①複業人材の力で「イカキング」の経済効果を算出

複業クラウド上で公募し、採用された「イカキング経済効果算出アドバイザー」の活躍により、石川県能登町に設置された「イカキング」の経済効果算出を行った。



取組を始めた背景：

イカキング設置が決まった当初は建設費等をめぐって、行政予算の無駄遣いを指摘する声も大きく、当モニュメントがどの程度の経済効果を町にもたらすのか試算する必要があった。

効果（成果）：

1. 複業人材を活用し、算出された経済効果は6億円。建設費の22倍。当モニュメント設置による経済効果を定量化することができた。
2. 調査発表は多くのメディアに取り上げられ、SNS上でも大きな反響を生むことに成功した。

▼メディア掲載一部抜粋

読売新聞
「イカキング」の経済効果6億円、建設費の22倍 コロナ交付金「無駄遣い」の批判も
<https://www.yomiuri.co.jp/national/20220829-OYT1T50168/>

中日新聞
【石川】イカキング効果巨大？ 能登町独自算出
<https://www.chunichi.co.jp/article/535499>

日本経済新聞
「イカキング」経済効果6億円 能登町、建設費巡り賛否
<https://www.nikkei.com/article/DGXZQOC253D70V20C22A800000/>

北國新聞
「イカキング」宣伝効果18億円、経済効果6億円 批判の声がプラスに能登町「予想以上」
<https://www.hokkoku.co.jp/articles/-/338547>

ITmedia ビジネスオンライン
批判にめげず「イカキング」を大化けさせた製作者の意地とプライド
https://www.itmedia.co.jp/business/articles/2210/08/news021_4.html

県外取組事例

宮崎県外の取組事例を紹介します。

(7) クラウドを活用した業務改善

クラウド



クラウドを活用した一元的なデータ管理の実現

事業者：株式会社キャップドュージャパン（熊本県熊本市）

立ち位置：ベンダー

取組概要：

トマト生産農家の販売工程における一元的なデータ管理を実現するためにkintoneの導入を行った。

〈主な取組〉

① kintoneの導入による販売管理システムの構築

既に導入されているシステム等のデータ連携をkintoneで一元的に管理できるようにすることで、綿密な生産計画・出荷計画の実現に取り組んだ。導入したkintoneでは、商品マスタ、取引先マスタ、注文管理、注文管理と連動した売上管理を行っている。

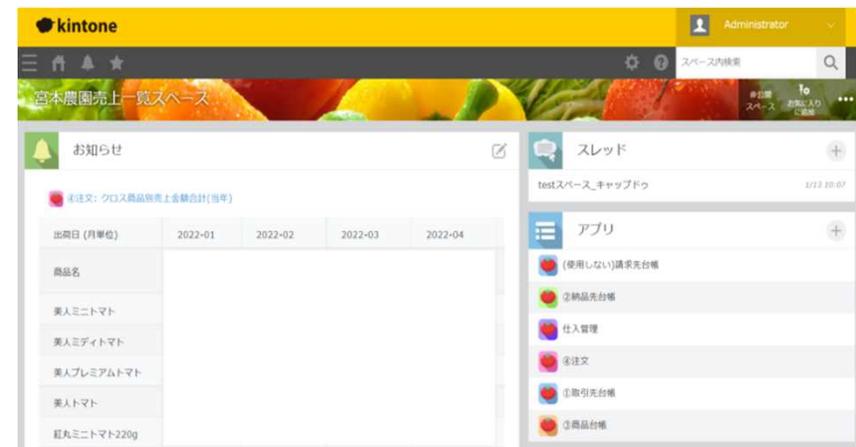


取組を始めた背景：

これまでのシステムでは、実際、使用していない注文管理画面で納品明細を作成しないと売上管理に反映されなかったり、会計ソフトとの連携がなかったり、手間がかかるという課題を抱えていた。

効果（成果）と今後の課題：

kintoneという基盤システムの構築に成功したため、さらなる現場作業のシステム化など新しいビジネスモデル構築への可能性がある



※第5回DXセミナーキャップドュージャパン講演資料『顧客毎に最適化されたクラウドサービスの導入』、キャップドュージャパンHP参照

県外取組事例

宮崎県外の取組事例を紹介します。

(8) データドリブン経営による組織変革の実現

アプリ



データ活用と人材育成による「データドリブン経営×現場主義」の実現

事業者：嘉穂無線ホールディングス株式会社（株式会社グッデイ）

立ち位置：ユーザー

取組概要：

非常に内向きで、現場の「経験と勘」による判断が定着していた組織を、データに基づく業務判断・意思決定を行うデータドリブンな組織へと変革させた。専用の分析用データベースを自前で構築し、高度な分析とデータの可視化を実現。同時に社内研修による従業員のITリテラシーを向上させる事で、現場のメンバーがIT技術を駆使し業務効率化を図ったり、データに基づく意思決定が行ったりできる様、意識・業務面での変革（DX化）を実現。

〈主な取り組み〉

①Google Workspaceを導入し、全社ペーパーレスを実現

- ・会議資料や業績資料を全てクラウド管理し、PCやタブレットに配信
- ・チャットでのコミュニケーションが浸透し、情報共有もスムーズに
- ・災害時もリアルタイムな情報共有を実現

②Tableau(BIツール)を活用したデータドリブン経営

- ・Excel作業からの脱却
- ・DWHを構築し、BIツールを活用する事でデータ収集・集計・分析を効率化
- ・データの可視化をする事で課題発見及び解決を促進

③データリテラシーの高い人材育成

- ・社内研修「GooDay Data Academy」の開催
- ・実務に基づいた教育カリキュラムを独自で用意
- ・Tableauだけでなく、基礎統計や簡単なプログラミング知識を習得

取組を始めた背景：

2008年当時グッデイの業績は低迷していたものの、中期的な経営方針が不明瞭で、経験と勘に頼った業務遂行や作業の属人化等多くの課題を抱えていた。その様な課題を解決する為、ITツールの積極導入を推進。Google Workspaceによる業務効率化、社内に蓄積されたデータの可視化・活用による改革により、効率的な経営を実現した。

効果（成果）と今後の課題：

ホームセンターグッデイで培ったデータ活用のノウハウを基にデータ活用事業カホエンタープライズを立ち上げる。企業の経営課題の発見・解決や経営判断のスピードアップをお手伝いしている。様々な企業様や教育機関にも導入中、今後も企業のデータ活用支援を展開。

クラウド型データ活用プラットフォーム

KOX

47,905

詳細を見る ▶

【KOX】は当社グループ会社が運営する、ホームセンター「GooDay」におけるDX化の取り組みから生まれた、データ活用プラットフォームです。様々な種類のデータを一元的に管理可能なデータベース（DWH）とデータ分析ツールが一体化したクラウドサービスです。