



はじめに

2020年の幕開けと共に、新型コロナウイルス感染症による影響は世界中に広まり、今なお私達が暮らす広島県においても、多くの方が不安な日々を過ごしています。

広島県では、このような苦しい状況の中でも、ニューノーマル時代を見据えた、非接触型の新たなビジネスモデルへの転換を図る県内中小企業を支援するため、令和2年度補正事業として「新たなビジネスモデル構築支援事業」を実施し、様々な業種から参加した企業の皆様とプロジェクトを行ってきました。

この事例集では、本事業の取組成果の一部を紹介し、ICTの導入やデジタルサービス実装におけるメリットはもちろん、投資費用やスケジュールの目安、今後の課題等、県内中小企業の皆様の参考となる多くの情報を掲載しています。

事例集作成にあたり、貴重な情報を公開して下さった企業の皆様に感謝申し上げると共に、この事例集が、県内中小企業の皆様にとって、新たなビジネスモデルへ転換する一助となれば幸いです。

令和3年10月
広島県商工労働局イノベーション推進チーム

Contents

目次

新たなビジネスモデル構築支援事業について	1P
新たなビジネスモデル構築支援事業(実装支援)事業総括	2~3P
新たなビジネスモデル構築支援事業(実装支援)／採択プロジェクト一覧	4~5P
プロジェクト成果事例紹介	6~27P
ベンダー企業紹介	28~40P

広島県
令和2年度
補正事業

新たなビジネスモデル構築支援事業について

事業の目的

本事業は、県内企業が「新しい生活様式」に対応したビジネスモデルの転換にあたって重要な要素となるICTを活用した中小企業向けデジタルサービスを創出・普及することを目的としています。

事業概要

県内中小企業向けの、ICTを提供する「デジタルサービス提供者」と、ICTの実装を希望する「モニター企業」を募集し、実装に係る経費の3/4について、上限150万円まで県から補助するものです。採択実績：デジタルサービス提供者(21社)、モニター企業(30社)

※募集は終了しました。

デジタルサービス提供者の役割

既存のデジタルサービスのカスタマイズや組み合わせ等により、県内中小企業向けのサービスを創出すること。

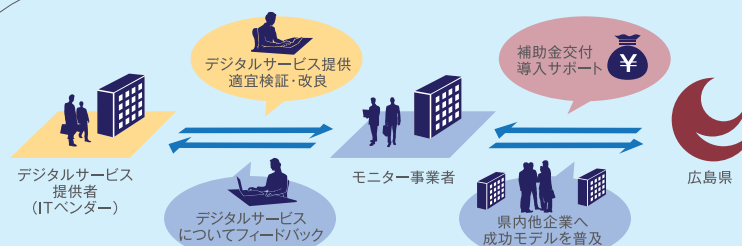
モニター企業の役割

デジタルサービスの有効性の検証や改善に繋げるため、モニターとして事業に参画し、「新しい生活様式」に対応したビジネスモデルの転換・普及に協力すること。

事業実施期間

令和3年4月~9月(プロジェクトによって事業期間は異なる)

事業スキーム



新たなビジネスモデル構築支援事業(実装支援)事業総括

事業総括

令和元年度に発生した新型コロナウイルス感染症の影響を受け、県内中小企業においても、新たな生活様式や消費者ニーズに適合するべく、非接触化の対応を求められたと共に、事業活動の制約による売上減少等により一層の生産性向上が必要な状況となった。このことから、新たなビジネスモデルへの転換を目的としたICTやデジタルサービスを導入する県内中小企業の支援を目的に、令和2年度補正事業として行ったものである。

実施にあたっては、まず県内中小企業が導入しやすい、比較的簡略化された低コストのシステムやサービスを提供するITベンダーと、それらの実装を希望する県内中小企業をモニターとして募集した。(採択結果は表1のとおり。)

実装プロジェクトに取り組んだ企業においては、非接触化だけでなく生産性向上にも着実な成果が見受けられたことから、本事例集の発行により、ニューノーマルに対応した新たなビジネスモデルへの転換を図る中小企業が増加することを期待したい。

なお、主なモニター企業の業種別取組内容については次のとおり。

※モニター企業の業種については、本取組の主体となる事業において分類している。また、複数の業種にまたがる事業については「その他」とし、導入した技術・サービスの内容毎にまとめた。

(表1)ITベンダー/モニター企業の採択結果 (単位:件)

	応募	採択	プロジェクト実績
ITベンダー	29	21	14※
モニター	—	—	30

※採択されたITベンダー21社中、14社に対してモニター企業から実装希望があった。

(表2)市町別モニター企業数 (単位:社)

市町	モニター企業
広島市	10
東広島市	5
安芸郡/海田町	2
三次市	2
三原市	2
呉市/庄原市/竹原市/廿日市市/尾道市/府中市/福山市/北広島町/安芸郡府中町	1

業種別に見るモニター企業の取組と成果

①介護・医療(遠隔コミュニケーション・情報共有・自動搬送ロボット活用)

介護・医療分野は、職員と利用者・患者との接触が避けられない業種であることから、コロナ禍における非接触化は非常に難しい課題であったと思われる。

その中で、福祉施設においては、自動搬送ロボットの活用により、職員と入居者の接触機会を低減させる取組や、情報共有遠隔診療システムの活用による外部の医師と職員・入居者の接触低減に取り組んだ結果、非接触化だけでなく、職員の負担軽減・生産性向上にも繋がる事が分かった。

また介護施設においては、利用者家族とのコミュニケーションを目的に、LINEアプリを活用した介護記録の共有に取り組んだ。上手く運用することができた施設においては、利用者家族の安心感や満足度向上につながったと共に、職員の作業(手紙や報告書の作成等)の削減につながったことから、デジタル活用による生産性向上という点でも成果を得られる結果となった。

②飲食業(モバイルオーダー)

飲食業においては、店員と顧客の非接触化や、テイクアウト注文に対応するためのモバイルオーダーシステム導入に取り組んだ。また、多言語化対応可能なシステムや、POSデータと連携させたマーケティング目的での導入も見られた。

導入後は顧客からの反応も良く売上単価が向上するという成果も見受けられた。また、スタッフの入れ替わりが激しく人手不足に悩む企業においては、システム導入によるホールスタッフ削減効果により、生産性向上にもつながった。

一方、モニター企業のUI改善の要望に対して、導入予定のシステムが対応できないケースも見受けられた。システム導入にあたっては、専門家を介したコーディネートサービスの利用も有効であると考えられる。

③宿泊業(混雑把握)

宿泊業のモニター(1社)においては、レストランや大浴場等の混雑回避が課題となっており、浴室の混雑状況可視化を目的にシステムを導入した。

元々客室数に対して大浴場が小さいため、宿泊客からクレームが発生していたものの、システム導入後は混雑時を避けて利用できるためクレームが発生しなくなった。これにより顧客満足度の向上だけでなく従業員の安心感にもつながるという成果があった。

④製造業・その他サービス業(技術者の遠隔指導)

製造業においては、技術者の指導時における非接触化(遠隔指導)や指導レベルの均一化を目的に、スマートグラスを活用した指導に取り組んだ。

本取組については遠隔指導だけでなく、外国人技術者への多言語対応にも活用が見込まれている点について、後継者不足に悩む現場において今後の参考になるものと考えられる。

また、製造業以外では、測量現場においてスマートグラスを活用した実験的な取組を行った。人間が立ち入る事の難しい現場において、MR(複合現実)を使った情報共有の可能性について探った取組であったが、現段階の技術では精度に課題が残る結果となった。

⑤製造業(EC活用)

モニターとして参加した2社は、いずれも製造業を主とする企業であるが、コロナ禍において対面販売の縮小を余儀なくされた事から販路の見直しに取り組むこととなり、ECを活用した直販戦略強化に取り組んだ。

いずれの企業も、本事業に参加する以前からAmazonに商品を出品しており、本取組において専任コンサルタントによる販売拡大に向けたデータ分析・SEO対策等を行うことにより、順調に売上を伸ばすことに成功した。

ECを活用した販路の拡大や、売上・顧客動向のデータを活用した戦略分析に取り組む事は、新たな販路の開拓だけでなく、マーケットの縮小を見据えたグローバル対応等にもつながる事から、ECの積極活用は重要な課題であると考えられる。

⑥フィットネス(遠隔指導)

フィットネスジムにおける非接触化対応のため、トレーナーが遠隔指導するためのシステム実装に取り組んだ。

個室指導型のフィットネスジムにおいては、密になりがちな環境を敬遠し利用者がジム利用を控えるケースが見受けられる中、安心してフィットネスを利用して頂く事や、トレーナーの雇用維持を目的としてシステムを導入した。本取組により、利用者のパーソナルトレーニング利用回数が増加する等、一定の成果が得られたと考えられる。

また、集団指導型のフィットネスにおいては、テレワークで運動不足に陥りがちな職場向けの福利厚生メニューとして導入する試みが行われた。いずれのケースにおいても、ニューノーマル時代におけるフィットネスの新たなニーズを上手く捉えた事例となった。

⑦その他(クラウド活用)

自動車整備を主な業態とする企業において、所有する駐輪場の管理業務簡素化を図るため、クラウドサービスを活用した業務の削減に取り組んだ。具体的には、Sales Forceの導入により、顧客管理(申込・契約~請求等)業務の効率化及びペーパーレス化と同時に、Amazonコネクスト導入による電話のクラウド化に取り組んだものである。

限られた人員で新規業務に対応できた事や、外部委託費の削減を踏まえると、生産性向上という点で一定の成果があったと考えられる。また、電話や顧客管理システムをクラウド化する事により、テレワーク対応やBCP対策にも繋がる事から、業種を問わずニューノーマル時代の業務効率化という点で、クラウドサービスの活用は有効であると考えられる。

⑧その他(セルフ端末の非接触化)

スーパーマーケットと中規模病院において、利用者が安心して使用できる事を目的に、精算時に使用するセルフレジの非接触化に取り組んだ。

既存の端末にセンサーを実装する製品であり、比較的簡単に非接触化を実現できる事から、スーパーマーケットや病院といった不特定多数の利用者が使用する機器の非接触化という点では、導入しやすいシステムと考えられる。

⑨その他(チャットボット)

地域情報発信サイトにおける情報収集や利用者とのコミュニケーション向上を図るため、チャットボットを導入する取組を行った。

チャットボットは、ウェブ上のマーケティングやカスタマーサービスツールとして導入される事が多く、実店舗だけでなくオンライン店舗のサービス向上や顧客ニーズの収集という点において、非接触型ビジネスには有効なシステムと考えられる。

新たなビジネスモデル構築支援事業(実装支援)

採択プロジェクト一覧

本事業において、21社を採択し、30社のモニター事業者がプロジェクトに参加しました。

事例掲載プロジェクト一覧

No.	プロジェクト名	モニター企業	業種	ベンダー企業	掲載ページ
1	施設内自動搬送システムプロジェクト	医療法人社団岡崎医院	介護・医療	有限会社広島ビーエス	6P
2	介護情報共有システムとIoT技術の連携による介護現場における非接触ビジネスモデルの実現	社会福祉法人優輝福祉会	介護・医療	株式会社NORTH HAND GROUP	8P
3	介護記録家族LINE連携特設サイトにて紹介動画配信中■	株式会社エボカケアサービス	介護・医療	株式会社介護サプリ	10P
4	モバイルオーダーシステム特設サイトにて紹介動画配信中■	株式会社C&Eコーポレーション	飲食業	株式会社ヤノダ	12P
5	AIカメラソリューション活用による大浴場の混雑可視化プロジェクト	株式会社菊乃家	宿泊業	AWL株式会社	14P
6	スマートグラスを活用した技術者育成・検査技術ソリューション特設サイトにて紹介動画配信中■	株式会社ハマダ	製造業	田中電機工業株式会社	16P
7	測量現場におけるMR技術の活用	株式会社グランドデザインオフィス	その他・サービス業	株式会社神戸デジタル・ラボ	18P
8	電子商取引(EC)活用による販路開拓・ビジネス拡大支援プロジェクト	株式会社スピングルカンパニー	製造業(EC販売)	アマゾンジャパン合同会社	20P
9	トレーニングジム等で非接触を保ちつつ、遠隔で個人指導を受けるシステム	株式会社ハコジム	フィットネス業	株式会社システムフレンド	22P
10	駐輪場事業のクラウドを活用した顧客管理及び業務効率化	株式会社ハビセ	その他・サービス業	ロジカル・アーツ株式会社	24P
11	食品レジの会計機を非接触化する事により、コロナ禍における顧客満足度向上プロジェクト	株式会社トーエイ	小売業	知能技術株式会社	26P

※ ITベンダー 1社につきモニター 1社のプロジェクトを掲載しています。事業期間等の事情により、掲載のないプロジェクトがあります。

特設サイトインタビュー動画掲載

特設サイトにて、3社のインタビュー動画を掲載しています。

URL: <https://hiroshima-ict-pj.jp/>
こちらからアクセスできます



株式会社ハマダ × 田中電機工業株式会社

スマートグラスを活用した技術者育成ソリューション

https://youtu.be/bqvsP2ai7_8



株式会社エボカケアサービス × 株式会社介護サプリ

介護施設における家族連携コミュニケーションシステム

<https://youtu.be/p43Oo1KJPHU>



株式会社C&Eコーポレーション × 株式会社ヤノダ

小規模飲食店向けモバイルオーダーシステム

<https://youtu.be/CHm0GeajBu4>



その他のプロジェクト一覧

プロジェクト名	モニター企業	業種	ベンダー企業
スマートグラスを活用した技術者育成・検査技術向上ソリューション	株式会社ニホンケミカル	製造業	田中電機工業株式会社
スマートグラスと3D空間を活用した非接触型作業支援システム	テクノス三原株式会社	製造業	株式会社神戸デジタル・ラボ
介護施設におけるLINEアプリを使った家族連携コミュニケーションシステム	有限会社めぐみ	介護・医療	株式会社介護サプリ
	社会福祉法人正仁会なごみの郷	介護・医療	
	株式会社広島福祉サービス	介護・医療	
	医療法人社団住吉医院	介護・医療	
地域包括ケアシステムにおける非接触ビジネスモデル	ジョイフル・ファミリー株式会社	介護・医療	株式会社NORTH HAND GROUP
	医療法人社団の場会	介護・医療	
	社会福祉法人光誠会	介護・医療	
小規模飲食店向けモバイルオーダーシステム	株式会社Sakkuru	飲食業	株式会社ヤノダ
	株式会社エイチケイフーズ	飲食業	
既存タッチパネル精算機の非接触化	医療法人社団博愛会木阪病院	介護・医療	知能技術株式会社
飲食、小売、理容店向けモバイルPOSシステム	株式会社プライドフーズ	飲食業	ポスタス株式会社
トレーニングジムにおける非接触の遠隔指導	株式会社広島元気いっぱいプロジェクト	フィットネス業	株式会社システムフレンド
	株式会社Hint	その他・サービス業	
電子商取引(EC)活用による販路開拓・ビジネス拡大支援	オオアサ電子株式会社	製造業(EC販売)	アマゾンジャパン合同会社
イートイン、テイクアウト対応モバイルオーダーシステム	株式会社徳川	飲食業	Greedy Cat Japan株式会社
	株式会社真心デイズ	飲食業	
チャットボットを活用したWEBでの情報収集	ためま株式会社	その他・サービス業	メディアリンク株式会社
オフィスの電話対応「ゼロ」プロジェクト〜着信電話をメールやチャットに通知します〜	—	—	メディアリンク株式会社
特許を持つ動画コマースサービスや顧客が関心を持った商品の可視化システム	—	—	パロニム株式会社
アバター(ユーザーの分身キャラクター)を活用したデジタル展示会等、仮想(バーチャル)空間で商品をリアルで分かり易く、紹介するデジタルサービス	—	—	株式会社ビーライズ
自社課題解決のための「伴走型オンライン営業支援システム」	—	—	ベルフェイス株式会社
モバイルオーダーシステムと顧客データベース等を連携させたマーケティングの自動化システム	—	—	株式会社LBB
センサー等を活用した混雑状況可視化システム	—	—	株式会社海岸線
AI機能付き配膳ロボット	—	—	株式会社アルファクス・フード・システム
AI機能付き医療用配送ロボット	—	—	株式会社アルファクス・フード・システム
飲食店向けセルフオーダー、レジ、決済システム	—	—	株式会社アルファクス・フード・システム
データを活用した棚卸作業軽減、自動発注システム等による三密回避システム	—	—	株式会社アルファクス・フード・システム
業種ごとにカスタマイズされたECサイトやオンライン会議等を組み合わせた遠隔営業支援ツール	—	—	ベタビット株式会社

※モニター企業との実装プロジェクトを行った企業を掲載しています。事業期間等の事情により、掲載のない企業があります。