

(システム・取組概要)

ECサイトにおける新車販売フロー（概要）



取組の具体的効果

(効果)

- ・いつでもアクセスでき、店舗に来店せずに気軽に何でも質問できる環境を整えることで、来店への抵抗や不安を軽減した。
- ・営業の精鋭が動画で商材の特徴、保証、手続きなどを説明するコンテンツを制作。WEBで動画を見てあらかじめ車選びをしてから来店するユーザーが増えることで、営業スタッフの商談時間の削減につながった。
- ・過去のデータから人気があるグレード、人気のカラーなどを選定して仕入れておく（在庫を抱える）ことで、通常2か月程度かかる注文から納車までの期間を10日～1週間に短縮した。
- ・ベテラン営業スタッフの説明動画や、チャットボットと通じた多くのユーザーとの会話履歴を社内共有することで、経験の浅い営業職の育成に役立っている。

(ビジネスモデル・今後の展開)

ECと既存販売車両のどちらの売り方がより消費者に求められるのか中長期的に評価を行い、商品ラインナップだけではなく、価値の再定義を行う。

★取組成功のポイント

- ・アンケートで顕在化した「実店舗への来店が面倒」というユーザーの意見を受け、いつでも気軽に相談できるAIスタッフを実現したこと
- ・経験豊富なベテラン営業スタッフのノウハウを動画コンテンツやAIチャットボットに活用したこと
- ・WEBで車選びをしてから店舗で気になる点を確認し購入の最終判断をしていただく、バーチャル店舗（EC）とリアル店舗の組み合わせ商談モデルを構築したこと

今後の課題

ユーザー行動 / 心理分析を販売、サービスにフィードバックし顧客の新規獲得とCS（顧客満足度）向上を図る。

データ活用によるPDCAで 地域とつながる戦略実践

株式会社エブライ

- 所在地 広島県
 - 従業員数：4617人
 - 資本金：3000万円
 - 事業内容：スーパーマーケット事業 業務スーパーFC地方エリア本部（広島県・岡山県・鳥取県・島根県）
- <https://www.super-every.co.jp/>

■経営課題・解決の方向性

（当初の課題）

地域ごとの特性や顧客のニーズに応じて店舗ごとの戦略策定が必要であった。

（解決の方向性）

POSレジデータ以外に、アプリ利用ログや顧客の行動ログ等様々なデータを活用して、地域ごとのオリジナリティある戦略策定と実践のPDCAを加速する。

■経営課題解決に向けたデジタル技術活用の取組

（取組の体制・ベンダーの活用状況、役割分担）

- ・グループ会社がシステム開発・運用を担当

（取組の経過）

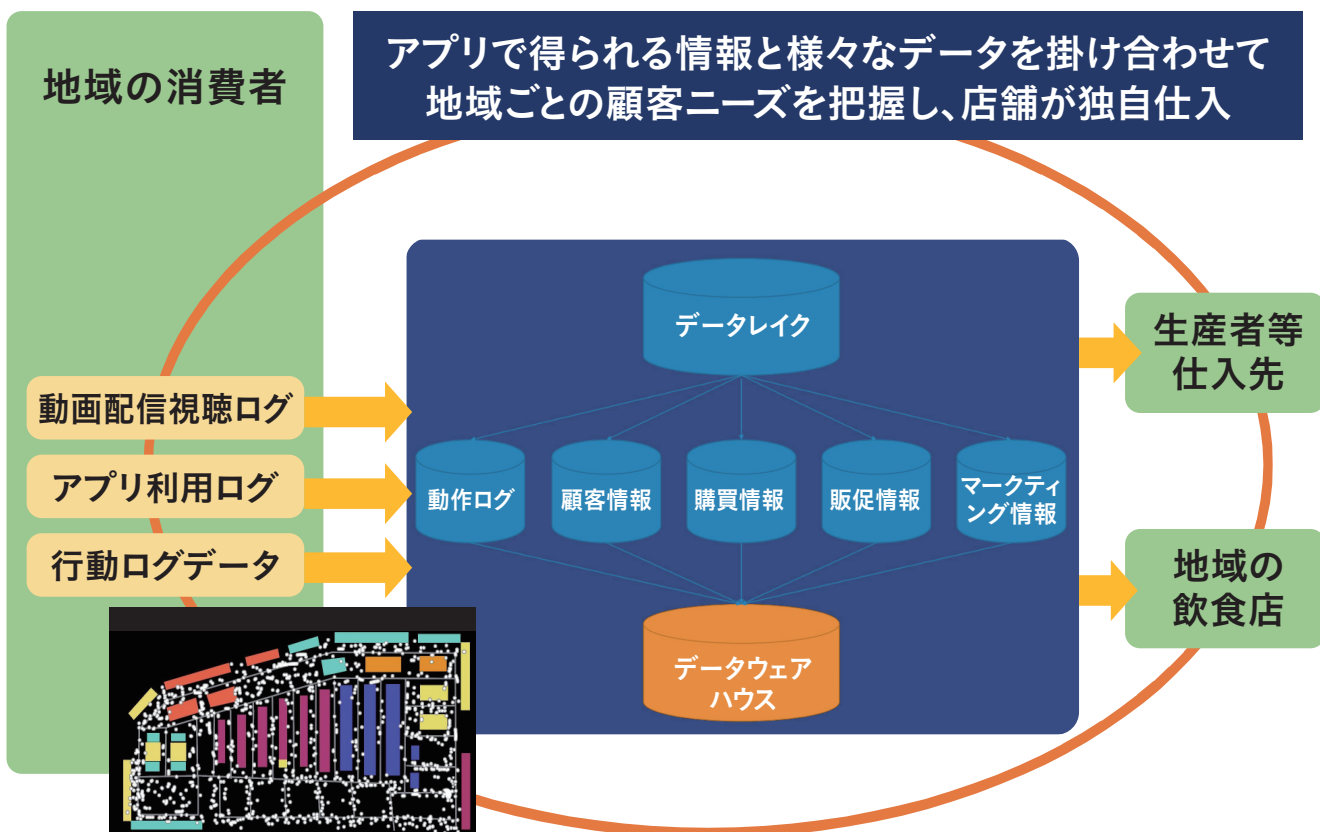
2020年10月 アプリリリース
動画配信チャンネル開設

（導入技術・データの活用方法）

アプリや動画配信等顧客対応と対応データの活用・分析を通じたCS（顧客満足度）向上



(システム・取組概要)



※データレイク：「データの湖」という意味。多種多様なデータを本来のフォーマットのまま保管する広大な領域のこと。

※データウェアハウス：「データの倉庫」という意味。利用者により定義範囲は異なるが、一般に時系列に整理された大量の統合業務データ、もしくはその管理システムを指す。

取組の具体的効果

(効果)

- ・アプリやSNS等のツールで販売情報を提供することで、顧客の反応など利用ログが習得できるようになった。
- ・アプリのGPSを利用者の行動ログ（位置情報）から、地域ごとの顧客の行動特性を把握し、ニーズに合った仕入や販売戦略策定につなげている。

(DXの定着と改善)

- ・地域の農家から仕入れた野菜等を、地域の飲食店に届ける等地域に密着した取組を進めている。
- ・キャッシュレスの比率を向上させ、スマートフォンネイティブでない世帯への、チラシにかわる情報提供策を検討することで、顧客とのつながりをより深めていく。

★取組成功のポイント

- ・データ分析を分析で終わらせず、各部門で経営戦略や施策につなげていること
- ・地域ごとの特性や顧客ニーズを把握し、各店舗が独自性をもって仕入や販売戦略策定を工夫していること

今後の課題

地域の良さを生かした、地域と共存する店舗づくりをすすめる。

ブロックチェーンを活用して 青果物の事故品流通拡大抑止

株式会社ベジテック

- 所在地（本社）神奈川県（事業拠点）東京都 埼玉県他
 - 従業員数：453人
 - 資本金：4億3750万円
 - 事業内容：青果物の加工、仲卸
- <https://www.vegetech.co.jp/>

■経営課題・解決の方向性

（当初の課題）

海外では食品トレーサビリティの取組が進んでいるが、国内の農産物流通においては注文もFAXが中心で、生産・流通の一貫したデジタル化が困難な状況である。

（解決の方向性）

青果物の事故品流通拡大抑止をテーマに、ブロックチェーン（分散型台帳）技術を活用したトレーサビリティプラットフォームの実証を行い、効果を検証した。

■経営課題解決に向けたデジタル技術活用の取組

（取組の体制・ベンダーの活用状況、役割分担）

- ・社外の協力機関と一緒にプロジェクトチームを設置し、生産者、流通事業者の協力を得て実施

ブロックチェーンを活用した食品トレーサビリティPF活用のメリット及び課題

	メリット	課題
【農家・集荷者】 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者に情報の提供が可能 ・ 自身の農産物がどこでどの様に売られているか把握できる ・ 回収発生時のコスト削減 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報入力への負担が大きい ・ ロット単位の管理が困難 ・ （特に輸入品の場合）入力できる情報が限定される
【仲卸・卸】 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 回収発生時のコスト削減 ・ 商流の特定が容易 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報入力への負担が大きい
【小売】 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 消費者に情報の提供が可能 ・ 回収発生時のコスト削減 ・ 商流の特定が容易 ・ 消費者からの信頼性が向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 情報入力への負担が大きい ・ 店頭でのロット単位の管理が困難
【消費者】 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 商品の生産や流通等に関する情報を入手可能 ・ 問題がある商品が流通しても、被害発生可能性が減少 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 食の安全・安心が価格転嫁されることに否定的

（導入技術・データの活用方法）

個々の農産物へのコード付与によるサプライチェーンの合理化

（セキュリティ対策）

ブロックチェーンは一度入力された情報について改ざんされる可能性が非常に低く、耐改ざん性の部分では非常に高いセキュリティが確保されていると言える。

（取組の経過）

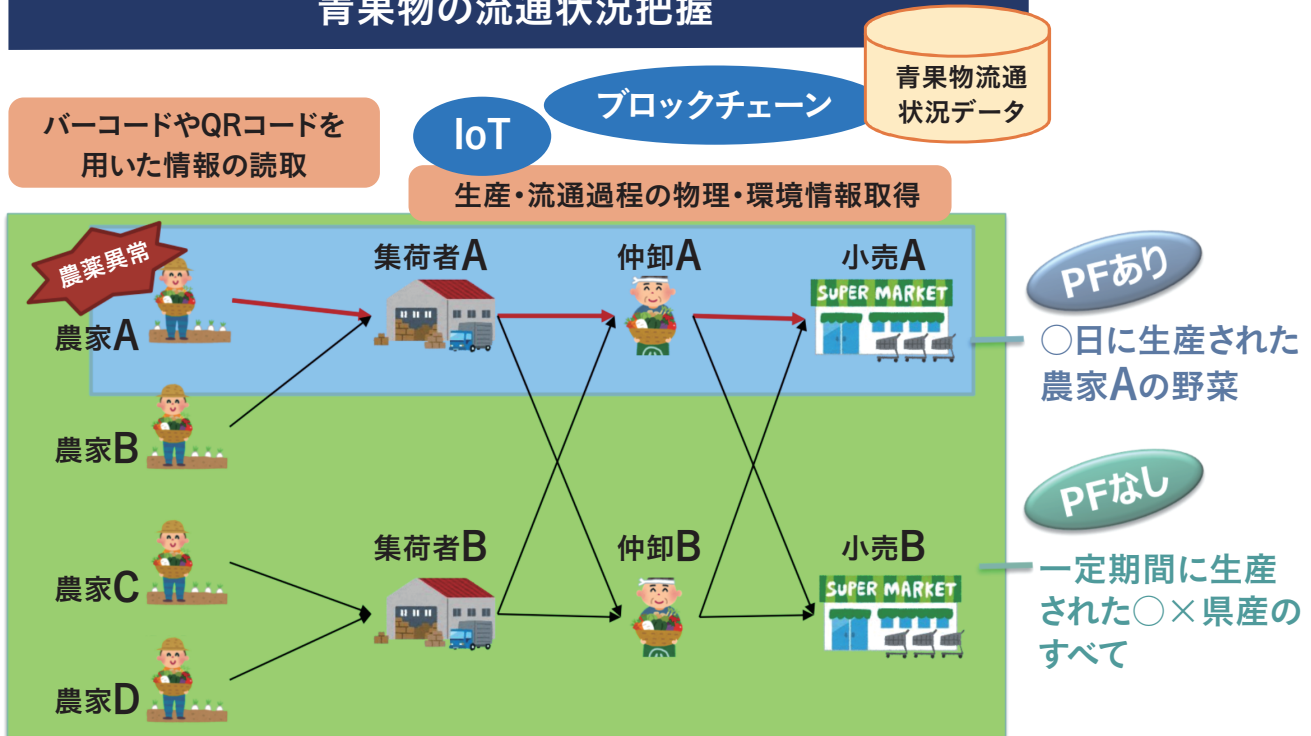
2018年 農林水産省食品通合理化促進事業等事業

2019年、2020年と継続実施中

※ブロックチェーン（分散型台帳）分散型ネットワークを構成する複数のコンピューターに、暗号技術を組み合わせ、取引情報などのデータを同期して記録する手法。

(システム・取組概要)

青果物の流通状況把握



※PF (トレーサビリティプラットフォーム)

取組の具体的効果

(DX定着・継続運用の工夫)

- ・実証結果を踏まえ、トレーサビリティプラットフォームのメリットを伝えていくことで生産者、流通事業者の理解と協力を得て取組を継続していきたい。

(例) 消費者からのクレームが入った場合、スピーディな共有等「このロットは出荷停止にしてください」と一斉に通知することで二次被害を抑えられる

(取組の具体的効果)

- ・ブロックチェーン技術を活用したトレーサビリティプラットフォームを活用すると、健康被害発生の可能性のある商品が流通した場合、事故品流通拡大抑止効果（作業時間・回収量）が得られることが確認できた。回収の範囲の特定が可能となり→ 回収に要する作業時間を1/3～1/7に短縮
回収対象品の量を約1/180に削減

★取組成功のポイント

- ・具体的なテーマで実証を行い、効果をデータで示していること

今後の課題

生産者と消費者双方がメリットを受けられるように、デジタル技術活用等によるサプライチェーンの合理化を目指す。

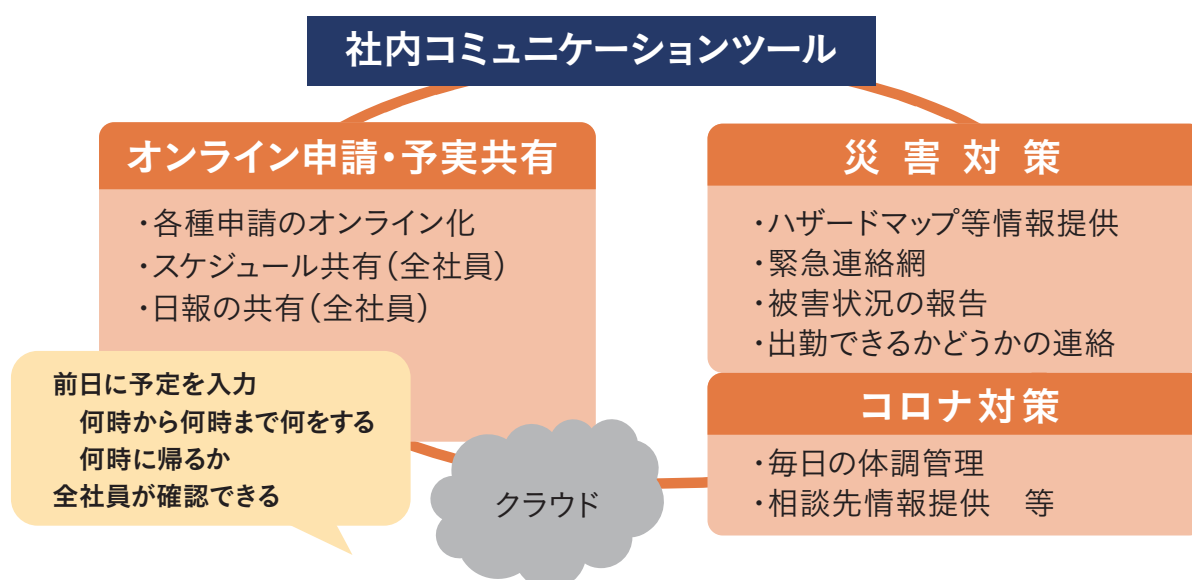
社内コミュニケーションツール活用事例 情報共有で事業継続(BCP)

株式会社ミヤハラ

- 所在地 (本社) 山口県 (事業拠点) 大分県
 - 従業員数: 50人
 - 資本金: 1200万円
 - 事業内容: 電子部品製造装置、各種自動化・省力化機械、半導体製造装置の設計・製作・組立
- <http://k-miyahara.co.jp/>

(取組の経過)

2020年 社内コミュニケーションツール (クラウドサービス) 全社員に導入
日報、災害対応ツール、体調管理ツール等をノンコードで社内開発



(取組の具体的内容と効果)

- ・スケジュールおよび日報の全社員共有により、残業時間が大幅削減した。
- ・台風等の災害時に緊急連絡、被害状況の把握、出勤できるかどうかの確認に役立った。
- ・「国土強靱化貢献団体認証 (レジリエンス認証)」取得につながった。

★取組成功のポイント

- ・全社員の作業予定と実績を確認できるフラットな情報共有ルールを導入したこと

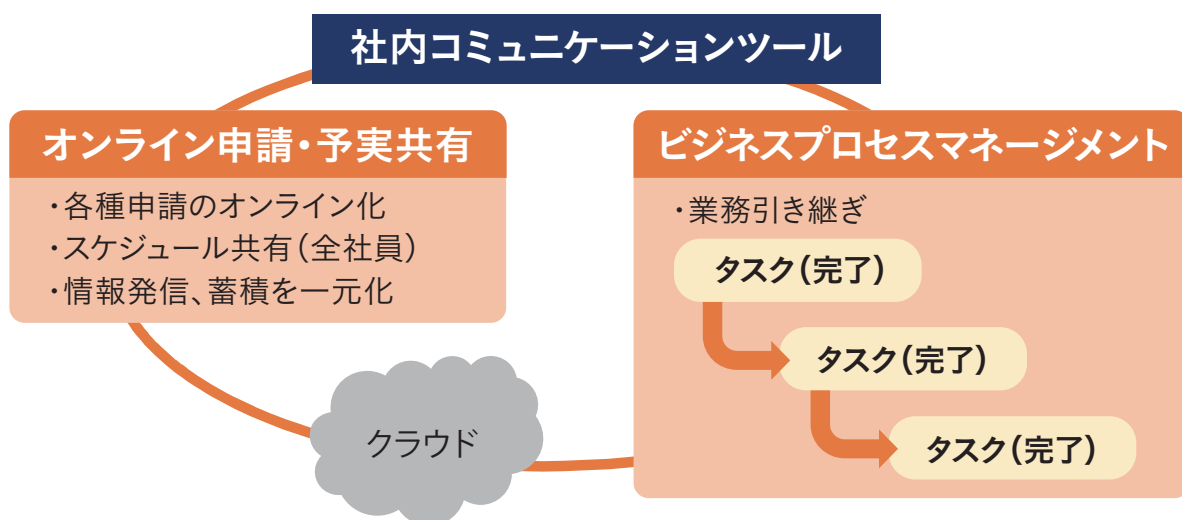
社内コミュニケーションツール活用事例 ビジネスプロセスマネージメント(BPM)

株式会社アデリー

- 所在地 (本社) 山口県 (事業拠点) 東京都 大阪府 広島県
 - 従業員数: 277人
 - 資本金: 1億円
 - 事業内容: ギフト商品の企画・商品開発、カタログ制作、物流・販売
- <http://www.ad-e.co.jp/>

(取組の経過)

- 2018年 社内コミュニケーションツール (クラウドサービス) 全社員に導入
- 2019年 押印文書および作業完了報告をワークフローシステムに統合



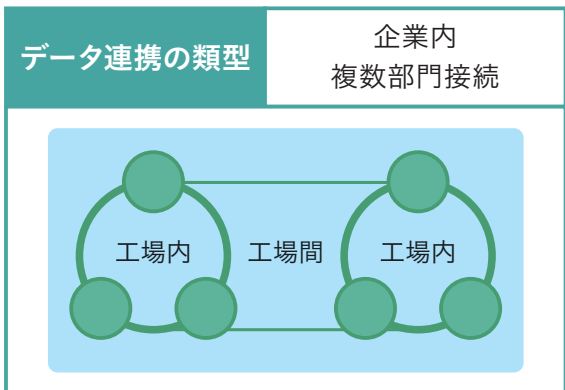
(取組の具体的内容と効果)

- ・スケジュールの共有により、社内会議の予定調整がすぐできるようになった。
- ・承認フローを作業フローにみたくてバトンを渡すように業務引き継ぎに活用し、進捗 (だれがバトンを持っているか、ボトルネックになっていないか) を見える化した。
- ・承認および作業管理用報告をシステム化することにより、後続作業の開始スピードが飛躍的に向上した。

★取組成功のポイント

- ・身近なデジタル化を推進しメリットを実感してもらうことで、今後のDX推進の機運を醸成していること

企業価値向上 (DX推進) テーマ	革新的な生産性向上
関連するDXの要素 (変革の対象)	工作機械監視業務の自動化
データ活用による 経営課題解決の方向性	工作機械稼働率の見える化、 自動化による工数削減



DXの進め方



- 経営計画においてDXビジョンを明確化し、経営トップがコミットメントする。
 - ・ビジネスとITシステムを一体的に捉え、デジタル技術による社会及び競争環境の変化が自社にもたらす影響（リスク・機会）を踏まえた経営ビジョンの策定を行う。
- デジタル化する業務の現状を図表や数値で見える化して把握し、企業価値向上の数値目標を設定する。
 - ・工作機械監視の所要工数が見える化し、自動化による削減工数目標を設定する。
- 課題解決の戦略（体制、人材、工程、手段、コスト）を立案する。
 - ・データを重要経営資産の一つとして位置付け、経営計画を実現できる変革シナリオとして戦略を策定する。
 - ・デジタル化に向けた合理的かつ合目的な予算配分を行う。
 - ・デジタル化推進体制の整備、キーマンの任命を行う。
- 対象業務プロセスおよびデータフローを整理し、データマネジメントルールを作成する。
 - ・工場内、工場間のデータ共有範囲、個人ごとのデータアクセス権限を検討する。
- 導入するデジタル技術の要件を定義する。
 - ・工作機械の稼働状況センシングとリアルタイム可視化を行う。
 - ・リモートアクセスを想定しクラウドサービスの利用を検討する。

導入前	短納期多品種少量生産で効率化が難しい。
デジタル技術導入	IoTセンサ、仮想環境シミュレーション AI活用した予知保全システム、スマートグラス、AR、5G
導入後	遠隔監視、リモート作業指示が可能にする。
効果	リモートワークが可能な業務が増え、ロス低減、利益率向上を図る。
- デジタル技術導入、運用人材の育成
 - ・IoT、AI等デジタル技術導入を通じて社内にデジタル人材を育成する。
- 設定した企業価値向上の目標達成状況の確認、評価
 - ・工作機械監視の自動化による工数削減効果を確認し、目標達成状況を評価する。
- さらなる企業価値向上を目指して課題抽出、戦略策定へ
(例) デジタル人材のスキル継承を行い継続運用を行う。
ボトムアップによる課題の抽出を行い、さらなる生産性向上を目指す。