



# 生産性 & 効率アップ必勝マニュアル

～マネジメント手法～



# N

## デジタル化への対応



- ◆ 私たちを取り巻くデジタル化の環境変化
- ◆ デジタル化とは何か
- ◆ デジタル化のメリット
- ◆ デジタル化を検討する
- ◆ デジタル化から DX へ

## 私たちを取り巻くデジタル化の環境変化

日本もデジタル庁が創設され、デジタル化が加速すると考えられます。  
IoT や AI、ビッグデータ、クラウドサービス、5G といった言葉を耳にする機会も増えてきました。  
いま、デジタル化の大きな波が来ています。



### Keyword

#### IoT

家電や車といったモノがインターネットにつながっていることです。例えば、これによって自動運転の実用化も進んでいます。

#### ビッグデータ

さまざまな種類の大量のデータを活用することで、いままでわからなかったことが見えるようになったりします。コロナ関連でもヒトの移動などさまざまなビッグデータが活用されました。

#### 5G

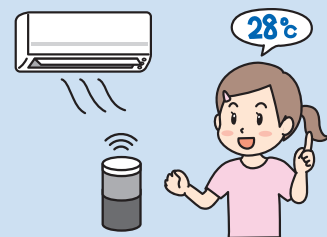
第5世代の移動通信システム

高速・大量のデータ通信により、離れた場所でのよりリアルなスポーツ観戦や遠隔医療など、今後さまざまな分野での活用が期待されています。

私たちの身のまわりでもデジタル化が進んでいます。

#### <デジタル化の例>

- ・外出先からエアコンが操作できる
- ・文字入力なくても音声で検索することができる
- ・家電が利用パターンを覚えて節電する



生活に身近な生活衛生営業もデジタル化と密接にかかわっています。

#### <生活衛生営業のデジタル化の例>

- ・キャッシュレス決済
- ・自動予約受付
- ・QRコードでの情報提供



# デジタル化とは何か

みなさんがデジタル化に取り組む場合、以下の2つができないかを考えてみてください。

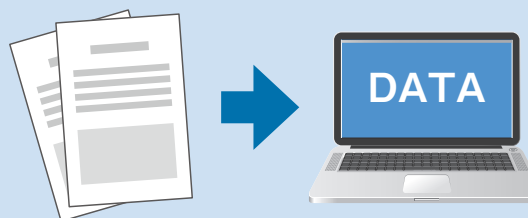
紙でのやりとりを減らす、データをデジタル化する、IT ツールをつかってヒトがやることを減らすといった視点です。



デジタル化の一つは、「アナログをデジタルにすること=紙をデータにすること」です。

## <紙をデータにする例>

- ・FAX をメールにする
- ・売上や受発注等を紙に記録せず、パソコンの表計算ソフトなどをつかって管理する
- ・カタログやパンフレット、チラシなどを紙媒体を使わず、データ化する



また、「ヒトがやっていたことをシステム等で行うこと」もデジタル化です。

## <ヒトがやっていたことをシステム等で行う例>

- ・固定客にお知らせを一斉に自動配信する
- ・オーダー受付をテーブルのタブレットから入力してもらう
- ・問合せ対応を chatbot にさせる



## Keyword

chatbot

対話 (chat) するロボット (bot) という意味で、問合せに自動対応したりするツールです。



お客様へのサービスはアナログ、つまり人によるハイタッチなサービスが重要なこともあります。  
総合的に判断しながら、デジタル化を進めてみてください。

## デジタル化のメリット

デジタル化することのメリットは何でしょうか。  
デジタル化のメリットを一言でいえば、生産性が向上するということです。



生産性は、投入資源分の産出成果で表されます。  
したがって、生産性を向上させるには、分母、つまり投入資源を削減するか、分子である産出成果を高めるかの2つの方向性があります。



- データでのやりとりを増やす
- 人がやる作業を減らす

- ★ミスが減る
- ★作業スピードがあがる
- ★人数を削減

$$\text{生産性} = \frac{\text{産出成果}}{\text{投入資源}}$$

より多くの顧客対応やサービス品質の向上などにより、業績や満足度の向上につながる。  
新しい顧客体験にもつながる。

人数や時間が削減でき、コストダウンにつながる。  
余剰時間や人を、より成果につながる業務に振りむけられる。



- デジタルツールをつかう

- ★顧客への情報提供頻度を増やす
- ★問合せなどに、すぐに回答する
- ★顧客データを活用して効果的な販促を実施する

# デジタル化を検討する

生活衛生営業でもデジタル化に対応できることはいろいろあります。



## 顧客対応面での活用

- キャッシュレス決済
- SNS やホームページによる情報発信
- QR コードやデジタルサイネージによる情報発信
- 会員登録による顧客情報管理や活用
- アプリでの予約受付
- タブレットからのオーダー入力
- Chatbot による問合せ対応

など

## 業務・作業面での活用

- 会計や経費処理ソフトの活用
- スケジュール管理ソフトの活用
- 販売管理ソフトの活用
- 勤怠管理・シフト作成ソフトの活用
- インターネット販売アプリの活用
- 補助金申請や確定申告のデジタル化
- FAX ではなく、メール活用
- パソコンによるデータ化

など



## スケジュール管理



販売管理



ぜひ、デジタル化の取組を一步進めてみましょう。

## デジタル化から DX へ

今後、DX (Digital Transformation / デジタルトランスフォーメーション) が推進されます。



経済産業省は、DX を以下のように定義しています。

企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること

出典：デジタルトランスフォーメーションを推進するための ガイドライン (DX 推進ガイドライン) Ver. 1.0

単なる IT 化やデジタル化にとどまらず、データを活用して新しい価値を生み出すことが DX です。

すでにいくつかの自治体でもスマートシティ構想など DX の取組が始まっています。

### Keyword

#### スマートシティ

交通、物流、エネルギー、農業といった地域の機能やサービスを先進技術を活用して効率化や高度化し、快適性や利便性を高める街づくりのことです。

#### <例えば>

- 病気になった時、過去の病歴を踏まえた最適な病院が選ばれ、すぐに遠隔治療が受けられる
- 食事や行動データ、遺伝的要素からリスクの高い疾病と回避のためのアドバイスが提供される
- 薬は受診と同時に発送の手配が行われ、患者の手元にすぐに届く など ...

#### <生活衛生営業では>

- 顔認証で店舗の無人化や自動決済が進む
- 配達ロボットで自動的に行われる
- 気候や人口動態による需要予測でロス削減をする など ...



今後、こういった取組も増えてくると考えられます。  
みなさんも取組の一步を踏み出してみてください。

## デジタル化チェックリスト

- パソコン、Wi-Fi といったデジタル環境を整備しているか
- デジタル化を相談するビジネスパートナーがいるか
- デジタル化できそうなことを洗い出しているか
- 自社のデジタル化の目指す状態やそこへ向けた計画を立案しているか
- デジタル化のために計画的に予算を組んでいるか
- デジタル化を担う人材を育成しているか
- できる限り紙の書類や伝票、帳票などをなくすことに取り組んでいるか
- 電話や FAX をなるべく減らし、メールやチャット機能などを活用しているか
- 顧客管理や売上管理、シフト調整など、パソコンやソフトを活用しているか
- キャッシュレス決済やネット予約など、お客様とのやり取りをデジタル化しているか
- ホームページや SNS で販促しているか



生活衛生関係営業の生産性向上を図るための新ガイドライン・マニュアル策定に係る検証調査等一式事業  
「生活衛生関係営業の生産性向上を図るためのマニュアル（基礎編）」

## マニュアルの使い方

ガイドラインで課題を見える化し、2つのマニュアルを活用して、生産性の向上に取り組みましょう！

### マニュアル（基礎編）



#### 4領域 14テーマ

収益向上	A. 特長ある店舗・施設づくりで業績を改善しよう
	B. 費用を削減して収益性を高めよう
	C. ICTを活用して集客力を高めよう
顧客満足向上	D. お客様の満足度を高めよう
	E. 優良顧客を増やそう
	F. インバウンドのお客様を増やそう
	G. 従業員のスキルとやる気を高めよう
労働環境改善	H. 作業しやすいお店・職場にしよう
	I. 効率的に作業しよう
	J. 人的ミス（ヒューマンエラー）をなくそう
マネージメント手法	K. PDCAサイクルとOODAループ
	L. 目標の重要性
	M. BCPのポイント
	N. デジタル化への対応
付録	生産性向上を図るための事業計画を作成しよう

生活衛生関係営業者を支援する指導センターや生産性向上に取り組みたい組合・業者が活用する生産性向上ツールです。どの業種にも共通した課題とその取組方法を、イラスト等でわかりやすく開設しています。新たに4つのマネージメント手法も加わりました。

### ガイドライン



生活衛生関係営業者自身が悩みや問題を整理するためのツール。ガイドラインを活用することで、自店・自社の問題を見える化でき、生産性向上のために取り組むべき課題がわかります。

※A～Jの3領域10テーマに対応

### マニュアル（業種別編）



生活衛生関係営業者が、生産性向上に取り組むためのヒント集。業界動向や消費者動向、業界向けに経営改善のヒントや取組事例を、イラスト等でわかりやすく解説しています。新たにコロナ禍における取組のヒントも加わりました。

理容業、美容業、クリーニング店、興行場営業、公衆浴場業、旅館・ホテル業、食肉販売業、食鳥肉、氷雪販売業、すし業、そば・うどん店、中華料理店、飲食業、日本料理店、喫茶店営業、社交業