



Dayori

2024
1
No. 211

特集
業務効率化特集

生活衛生だより

Dayori

2024
No. 211



業務効率化 特集

調査結果

データでみる 物価高騰・人手不足が深刻化する中、
生衛業者に求められる「業務効率化」の取組み

経営アドバイス

(株)アテナソリューション 立石裕明氏
資金繰りの把握が「業務効率化」への第一歩
小規模事業者がどんぶり勘定から脱却するためには

トピックス

生衛業の経営工夫事例

せいえい三つ星レポート「キラリ」と輝く経営事例

飲食業 手打蕎麦 ごろう (東京都)

宿泊業 石金 (岐阜県)

Interview

厚生労働省 健康・生活衛生局 生活衛生課 経営環境専門官 山口己智一氏

「デジタル化により、新しい価値提供の可能性を」
～令和5年度生活衛生関係営業のデジタル化推進・支援体制構築事業について～

生活衛生だより 第211号 令和6年1月1日発行(季刊)
発行所…株式会社 日本政策金融公庫 国民生活事業本部 生活衛生融資部
〒100-0004 東京都千代田区大手町1-9-4 大手町フィナンシャルシティイノースタワ
TEL. 03-3270-1653 FAX. 03-3270-7650 https://www.jfc.go.jp/
・本誌掲載の記事・写真・イラストなどの無断転用・転載はご断りしませ

Government Educational Loans
国の教育ローン



ナビダイヤル 0570-008656
03-5321-8656

詳しくはWebで! 国の教育ローン 検索

受付時間 月～金 9:00-19:00
(土日祝日、年末年始を除く。)

当融資制度の他にも、他機関の教育ローン、奨学金など様々な制度・商品があります。
事前に比較・検討したうえで、計画的にご利用ください。

JFC 日本政策金融公庫
国民生活事業

新年のご挨拶

日本政策金融公庫 常務取締役
生活衛生部門長 佐々木 裕介



令和6年の新春を迎え、謹んで新年のご挨拶を申し上げます。

昨年を顧みますと、新型コロナウイルスが5類感染症に移行したことで、街に人が戻り、インバウンド旅行者数がコロナ前の水準に回復するなど、我々が待ち望んだ「日常」が戻りつつあることを実感できる年となりました。物価高・人手不足など、克服すべき課題はまだ多くございますが、コロナ禍と比べれば、前向きにご商売に取り組める環境が整いつつあるものと存じます。

新たな年は、こうした景気回復の動きが全国各地、そして各階層へ浸透することを願うとともに、生活衛生関係営業を営む皆様方におかれましては、これまで通りの衛生管理と、たゆまぬ営業努力によって、業界振興・地域活性化の牽引役として、ますますご活躍されますことをご期待申し上げます。

私ども日本政策金融公庫におきましては、事業者の皆様からのご融資、条件変更などのご相談に対し、引き続き、きめ細やかに対応していくことはもちろんのこと、創業や事業承継のご支援にも積極的に取り組んでまいります。

また、経営工夫事例を掲載した『生活衛生だより』の発行や各分野の専門家を講師に招いた『課題解決セミナー』の開催など、経営に役立つ情報発信にもより一層力を入れ、前向きにご商売を展開される方々のバックアップにも、これまで以上に努めてまいりますので、変わらぬご支援を賜りますようお願い申し上げます。

結びに、本年が皆様方にとって実り多く、そして何より商売繁盛の一年となりますことを祈念いたしまして、私からの年頭のご挨拶とさせていただきます。

データでみる

物価高騰・人手不足が深刻化する中、 生衛業者に求められる「業務効率化」 の取組み

生衛業者は、物価高騰に加え、人手不足も深刻となるなど、依然として厳しい状況にあります。

日本公庫が四半期ごとに実施している「生活衛生関係営業の景気動向等調査結果（2023年7～9月期）」では、主な経営上の問題点を、「仕入価格・人件費等の上昇を価格に転嫁困難」と回答した企業割合が54.6%と、2004年の調査開始以来、2番目に高い値となりました（図表1）。また、「従業員の確保難」と回答した企業割合も22.5%と、増加傾向にあります。

また、日本公庫が実施した「生活衛生関係営業の価格動向に関するアンケート調査結果（2023年）」によると、仕入価格が前年に比べて「上昇した」と回答した企業割合は82.7%にのぼった一方で、販売価格を前年に比べて「引き上げた」と回答した企業割合は55.2%にとどまっています。さらに、販売価格を引き上げた企業の利益の動向について、「利益不変または利益減少」と回答した企業割合は81.0%と、8割超を占めました（図表2）。

これらの調査結果からは、厳しい経営環境が続く中、多くの生衛業者が収益確保に苦慮している実情が伺えます。

加えて、「生活衛生関係営業の雇用動向に関するアンケート調査結果（2022年）」によると、1年前と比べた非正社員の賃金水準について、「上昇」と回答した企業の割合は49.4%と、前年調査（2021年）を11.7ポイント上回り、2015年の調査開始以来、最も高い割合となりました（図表3）。

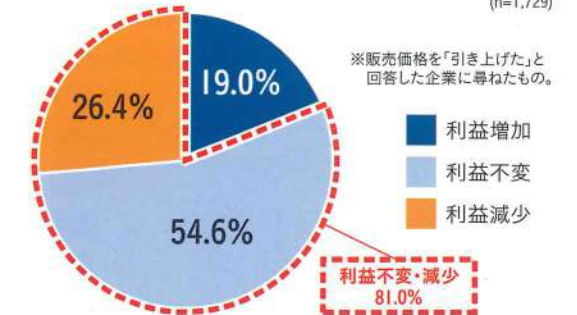
物価高騰や人手不足、人件費の上昇といった課題を乗り越えていくためには、販売価格の引き上げと併せて、「業務効率化」による省力化やコストの低減に向けた取組みが重要です。そこで本号では、業務効率化を行う上でのポイントなどを、専門家のアドバイスや企業事例を交えて、ご紹介していきます。

図表1 主な経営上の問題点の推移（複数回答（2つ以内））



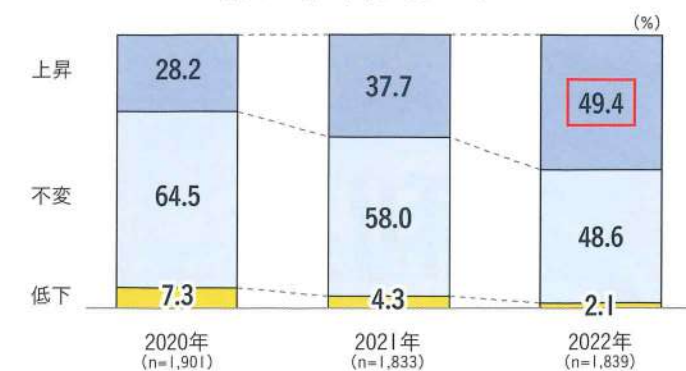
出典：「生活衛生関係営業の景気動向等調査結果（2023年7～9月期）」（日本政策金融公庫）

図表2 販売価格を引き上げた企業の利益の動向（n=1,729）



出典：「生活衛生関係営業の価格動向に関するアンケート調査結果（2023年）」（日本政策金融公庫）

図表3 非正社員の賃金水準



出典：「生活衛生関係営業の雇用動向に関するアンケート調査結果（2022年）」（日本政策金融公庫）

経営アドバイス

資金繰りの把握が
「業務効率化」への第一歩小規模事業者がどんぶり勘定から
脱却するためには(株)アテナソリューション 代表取締役
(一社)小規模企業経営支援協会 代表理事たて いし ひろ あき
立石 裕明

中小企業・小規模事業者及び支援者への講演、研修、塾（経営塾、創業塾）、コンサルティングを全国各地で実施。元ホテル経営者として、その経験則を活かした、伴走型支援を心がけている。

2012年より、小規模企業振興基本法制定プロジェクトに参画。10年以上経済産業省、中小企業庁の政策ブレーンとして、補助金、中小企業・小規模企業白書等々、数多くの案件に関与している。

著書：「どんぶり勘定だからこそ、あなたの会社はこれから伸びる！」（きこ書房）



はじめに

私は淡路島の旅館の息子に生まれ、20代半ばに若くして父親から事業を引き継ぎ、20年以上経営者人生を歩みました。その間、阪神・淡路大震災にて被災し、事業再生を余儀なくされました。被災後は株式上場を目指しましたが、失敗し、2011年には倒産、という経験もしました。

その後、失敗経験を話してほしいとの声をいただき、10年以上にわたり、全国各地で約1,200回以上の講演、研修を行っています。さらには現場に赴き、経営者の思いを聴き、経営改善に向けた個別相談対応も行っています。

今回は、全国各地で私が、小規模事業者、特に生衛業者の実情から学んだことを中心に、お伝えいたします。

私の知る限り、多くの小規模事業者は「どんぶり勘定」です。特に生衛業者の方は、その傾向が強いように思います。飲食店経営者に「原価率は？」と尋ねると、「だいたい3割から4割くらい」と答える方が多いのが現状です。よし悪しはさておき、正



確な原価率を把握していないのです。しかし、これは決して否定的に言っているわけではありません。どんぶり勘定でも、何十年の間お店を経営できているのは、経営努力があつてのことなのです。

一方で、利益を上げることができていない経営者には、以下のような方が多いのも事実です。

- ・経営状況を数字で語るができない。
- ・売上、利益、借入額などを把握していない。
- ・会計に関する書類が整理されていない。

もし、皆さんが業務を効率化したいと考えていて、かつ上記の内容に当てはまるものがあれば、一歩だけ踏み出してほしいと思います。それは、今よりも、ほんの少しでも、以下のことを行っていただきたいということです。

- ・他人に任せて、把握していなかった書類を自分で見直してみる。
- ・日々の売上や支払を管理する。
- ・本気になって原価率を把握する。

このようなことができると、お店はより良い方向に変わっていきます。どんぶり勘定だからこそ、伸び代はたくさんあるのです。

阪神・淡路大震災で学んだ、
「資金繰りと命銭（経営者給料）」

経営力とは、苦しい時を乗り越えていく力です。その乗り越え方、そして業務効率化の第一歩として、資金繰りについてお話しします。

私自身の人生を振り返ってみると、事業承継から阪神・淡路大震災までは、それほど大きな試練はなかったように思います。それは、私の経営能力によるものではなく、大きな景気の波に乗ることができていたからです。経営能力の有無に関わらず、景気が追い風のときは儲かり、向かい風のときは儲からないということは、私の経験則と小規模事業者の生の声から深く理解できます。

しかし、それまでの状況も阪神・淡路大震災により一変し、その日からすべての売上がなくなりました。いつ売上が立つのか想像すらできない状況下でも、人件費、水道光熱費などの支払いはしなければなりません。ただひたすら、手持ちの資金が減っていく。資金繰りの大切さが痛いほどわかりました。

小規模事業者にとって、究極の経営困難は「資金繰り」の悪化です。そのため、日頃から資金繰り表を作成し、資金繰りを把握することは大変重要です。また、自分と家族の給料「命銭（経営者給料）」という概念についても、多くの経営者に理解していただきたいと思っています。

簡単「命銭（経営者給料）」資金繰り表

資金繰りを簡単に整理することができる資金繰り表のひな型を作成しましたので、ご紹介します（図表）。重視したのは、会計の知識のない方でも、簡

図表 簡単「命銭(経営者給料)」資金繰り表

		1月	2月	3月	4月	5月	6月
	①預金残高	¥10,000,000	¥10,520,000				
	②昨年度売上(実績)	¥3,000,000					
	③売上予測	¥2,000,000					
収入	④現金売上	¥1,500,000					
	⑤売掛金回収	¥820,000					
	⑥雑収入	¥0					
	⑦事業主借	¥0					
収入計		¥2,320,000					
支出	⑧現金仕入れ	¥20,000					
	⑨買掛金支払	¥380,000					
	⑩命銭 役員報酬(経営者給料)	¥300,000					
	⑪従業員給与	¥750,000					
	⑫賞与	¥0					
	⑬地代家賃	¥100,000					
	⑭リース料	¥20,000					
	⑮その他経費	¥0					
	⑯支払利息	¥0					
	⑰社会保険料	¥90,000					
返済	⑱税金	¥0					
	⑲〇〇銀行	¥40,000					
	⑲△△銀行	¥0					
	⑳経営者への返済	¥100,000					
支出・返済計		¥1,800,000					
月末残高		¥10,520,000					
収支		¥520,000					

※ご使用になられる際には、中小企業庁「ミラサポ plus」ホームページ (<https://mirasapo-plus.go.jp/information/9083/>) からダウンロードください。

単に作成できるようにすることです。そのために、減価償却費等の難しい言葉は極力使わず、お小遣い帳感覚で作れるようにしてあります。

ここでは、「⑩命銭(経営者給料)」について詳しくご説明します。

ホテル経営者時代に、ふと「経営者の労働時間はどれくらいだろう」と考えました。母親に、「労働時間はどれくらい？」と尋ねると、当然のように、「朝起きたら仕事、終わったら寝る。その間が労働時間」と。「それなら、いつ休むの？」と聞くと、「今、座って休んでいる」と。

働き方改革が叫ばれる令和の時代に、この状況が良いとは到底言えません。しかし、多くの経営者は似たような現状だと思えます。朝から晩まで、休みの日でも仕事をして、頭から仕事から離れることはないのです。その他にも、消防団、PTA、交通安全、地域活動、神社仏閣行事などもやらなければなりません。これらはボランティア活動ではなく、地域で商売を行うには、不可欠なことなのです。

そうすると、どんなに短くても経営者の1日の労働

時間は10時間、休日はないため、ほぼ30日働いています。最低賃金時給1,000円として、日当10,000円、月給300,000円です。経営者の最低賃金としての命銭(経営者給料)は、300,000円なのです。

これは、あくまでも国が定める最低賃金を基にした考え方です。当然ですが、これより高い金額を目指してほしいと思っています。

また、「⑳経営者への返済」について、補足させていただきます。事業のお金と個人のお金は分けて管理しなければなりません。商売と家庭、個人と法人、お店と自宅をしっかりと区別できている経営者は少ないのです。しかし、基本的な考え方として、お店と個人のお金は別であるという認識を強く持ってください。

資金繰り表の作成と併せて 業務効率化に取り組もう

ここからは、資金繰り表を作成した後、どのように業務効率化を実現していくかをお話します。資金繰り表を作成することで、無駄や不足している点

7月	8月	9月	10月	11月	12月	合計
						¥20,520,000
						¥3,000,000
						¥2,000,000
						¥1,500,000
						¥820,000
						¥0
						¥0
						¥2,320,000
						¥20,000
						¥380,000
						¥300,000
						¥750,000
						¥0
						¥100,000
						¥20,000
						¥0
						¥0
						¥90,000
						¥0
						¥40,000
						¥0
						¥100,000
						¥1,800,000
						¥10,520,000
						¥520,000



資金繰り表の考え方

①預金残高	常に手元のお金の残高を把握しておくことがとても重要です。
②昨年度売上(実績) ③売上予測	売上予測が難しいため、資金繰り表を作れないという意見があります。そこで、月別の昨年度売上実績を明記し、昨年と比べて今どの程度なのかを考えることで、イメージが湧きやすくなります。
④現金売上～ ⑱税金	各項目の数値は書類やデータから抜粋していただきたいのですが、もしこれらの数値が把握できていない場合は、スマホに小遣い帳アプリ等をインストールし、入ってきたお金と使ったお金を入力していくようにしましょう。
⑲銀行への返済	返済予定表の消し込みに加え、返済額全体を把握するため、資金繰り表にも明記しておきましょう。
⑳経営者への返済	経営者への給料を、実際には経費の支払いに充てているケースは数多くあります。どの程度の金額を支払いに充てているか、しっかりと把握しましょう。



が把握できたかと思えます。そうしたら、無駄や不足の原因を追究して、問題となっている項目に対処しましょう。例えば、人件費が大きな負担となっていれば、効率的な人員配置を検討する、といった感じです。

多くの生衛業者の場合、在庫が過剰となっているケースがあります。そこで効果的なのが整理整頓と在庫管理です。店舗内を整理整頓し、過剰な在庫がないか、今一度確認してみましょう。



どんぶり勘定から抜け出すためには、日々の入出金にかかるデータを正確に把握することが重要ですが、経営者の時間は限られています。そこで、日々のデータ管理をPOSレジやクラウドツールといった「デジタル」に任せることで、会計等に係る手間を大幅に減らせるだけでなく、自動で正確な数値を記録することができるようになります。

ただし、デジタルツールを導入する際には、しっかりと目的を持って導入してください。

また、小規模事業者持続化補助金などの各種補助金の申請をきっかけに、経営計画書を作る過程で、どんぶり勘定を脱却し、経営改善が進んだ事例は数多くあります。資金繰り表を活用して、経営を見直すことができた暁には、補助金を活用することも視野に入れてみてください。

最後に

どんぶり勘定から脱却して経営を安定化した方々を数多く見てきました。皆さん、「意識を変えて、当たり前のことをした」とおっしゃいます。

「意識を変えて」業務効率化や経営改善に取り組み、経営と生活の安定を目指していただきたいと、切に願います。



トピックス

生衛業の経営工夫事例

物価高騰や人手不足などの影響が続く中、生衛業の皆さまは様々な取り組みを行っています。今回は、日本公庫が四半期ごとに実施している「生活衛生関係営業の景気動向等調査結果（2023年1～3月期、4～6月期、7～9月期）」から、各業種の経営工夫事例をご紹介します。

業種	都道府県	経営工夫事例
そば・うどん店	宮城県	モバイルオーダー、セルフレジのシステムを導入したことで、コロナの感染防止や業務の効率化、従業員不足を補う効果があった。
中華料理店	新潟県	物価の上昇に伴い、原価計算を表にして整理し、値上げに踏み切った。
すし店	秋田県	キャッシュレス化に取り組んでおり、クレジットカード払いを可能にした。
料理店	福岡県	インバウンド向けに、外国語版メニュー表の刷新や特別メニューの開発を行い、客単価アップに取り組んでいる。
喫茶店	島根県	メニューの改定と焙煎教室の開催によって、安定した固定客が確保できている。
社交業	鳥取県	コロナ禍の影響や仕入価格の高騰もあり、料金体系を見直した。また、珍しい日本酒の地酒を取り揃え、オプションとして別料金で提供している。
その他飲食店	京都府	モバイルオーダーシステムを導入し、スタッフ不足に対応している。
食肉販売業	北海道	HPを改善し、取扱商品やサービス内容をわかりやすく紹介したところ、電話などで「HPを見た」との反応があり、商談につながった。
食鳥肉販売業	広島県	原料を自社で加工することで、加工にかかる費用を削減している。
氷雪販売業	富山県	光熱費やガソリン代が高騰しているため、配達ルートの効率化やこまめな節電に取り組んでいる。
理容業	香川県	サロンのPOSシステムを刷新したところ、電話があると同時にPOSシステムに顧客の名前が出るようになったため、電話対応にける時間が短縮できた。
美容業	香川県	県の補助金を利用し、店内の電球類を全てLEDに交換した。ワット数は4分の1程になり、電気代の削減につながった。
映画館	長崎県	対面のチケット販売による業務負担を削減するため、自動券売機を設置した。
ホテル・旅館業	京都府	人員不足を補うため、より効率的なオペレーション体制を整えるとともに、マルチタスク化の推進に努めている。
公衆浴場業	石川県	若者のキャッシュレス払い需要が増えているため、キャッシュレス化を実施した。
クリーニング業	岡山県	今までは無料で行っていた毛玉取りやボタン付けなどのサービスを、有料オプション化して売上の増加を図った。



店主の太田和彦氏

東京都 青梅市

手打蕎麦 ごろう

アナログ経営からの脱却
POSレジの導入を機にデジタル化を推進する
手打蕎麦屋

東京都西部に位置する青梅市の御岳は、雄大な山々や、美しい多摩川の流れなどの自然美を楽しめる御岳渓谷が人気の観光スポット。その渓谷を一望できる店舗で、手打ちの十割蕎麦と地元食材を使った前菜や天ぷらを堪能できるのが、『手打蕎麦 ごろう』です。観光客に愛されてきた同店では、業務効率化に POSレジが大活躍。導入前と比較して、会計や売上集計の手間が大幅に削減されたほか、POSレジと連携した会計ソフトも併せて導入し、経理業務を効率化しました。現在では、専用のソフトを導入して、スタッフの勤怠管理も効率化しています。アナログ経営から脱却したデジタル化の取組みについて、店主の太田和彦氏にお話を伺いました。

店舗情報

取材店舗／手打蕎麦 ごろう
住所／東京都青梅市御岳本町 266
電話／0428-74-9419

POSレジの導入で大幅に業務を効率化

2012年に開業してからはしばらくはレジすらなく、手書きの伝票を使い、会計も電卓で行っていました。1日の売上を集計する際には、現金と伝票を突き合わせる、まさにアナログ経営でした。

そんな当店が、2018年に POSレジを導入したきっかけは、キャッシュレス決済の対応に迫られたためです。当時、青梅・御岳エリアは、日本の自然を感じたいという外国人観光客が増えており、キャッシュレス決済を希望する声もどんどん強くなっていました。そこで、地元の商工会議所に相談したところ、POSレジを紹介されたのです。

そこから私自身も POSレジについて調べ、複数の機種を比較検討したうえで、現在の POSレジを導入しました。決め手は、ランニングコストが不要であることです。キャッシュドロー（現金を入れる引き出

し)などを買い揃えたため、初期費用は数万円かかりましたが、その後の経費は全くかかりません。そのため、当店のような小規模飲食店でも、「まずは導入してみよう」と挑戦することができました。

実際に導入したところ、キャッシュレス決済に対応できるようになったのはもちろんのこと、会計や売上集計にかかっていた時間を大幅に削減できました。おつりも自動で計算されますし、手書きの伝票や電卓を使う必要がなくなったので、30分近くかかっていた一日の売上集計作業も5分で終わるようになったのです。「機械は苦手…」と、当初は難色を示していたスタッフも、実際に使ってみると操作が簡単であることに驚き、最終的にスタッフ全員が「これは便利だ!」と納得しました。

様々な業務でデジタル化を進めて
時間と労力を削減

POSレジの導入に加え、業務のデジタル化に役立つソフトを取り入れて、業務の一層の効率化を進めています。

まず、POSレジと連携可能な会計ソフトを導入しました。この会計ソフトは、POSレジで集計される日々の売上などを元に簡単に帳簿を作成することができます。会計ソフトの導入により、確定申告の準備に要していた時間と労力を大幅に削減することができました。以前は確定申告の時期になると、何日もかけて閉店後に必死でデータを入力していましたが、今は2日もあれば完了します。また、この会計ソフトには、レシートを撮影すると日付や品名、金額を読み取って項目ごとに仕分けをする機能も付いているため、仕入れにかかった費用の記帳時間の短縮につながります。まだ、試しに使ってみた程度ですが、こうした新機能もどんどん活用していきたいです。

また、POSレジに加え、勤怠管理ソフトも活用しています。シフト管理だけでなく、タブレットで出勤時間・退勤時間を管理できるタイムカードの機能が付いています。スタッフの給与計算も簡単に行うことができるので、経理事務の効率化につながっています。

今後の展望について

私のような小規模飲食店の店主は、一人で仕込みから片付け、経理まで行っているケースが珍しくありません。しかし、当然ながら身体は一つです。あまり無理をすると、気力や体力がもたなくなる恐れがあります。だからこそ、大事なのがデジタル化です。デジタル化によって業務を効率化し、店主はもっと楽をすべきなのではないでしょうか。それは怠けることとは異なります。言ってみれば店主自身の働き方改革で、そ



1/大きな窓から御岳渓谷を一望できる客席
2/前菜、天ぷら、十割蕎麦、デザートをコース仕立てで提供
前菜と天ぷらには地元青梅で採れる季節の食材を使用
3/タブレットを用いる POSレジは、小型で場所を取らないのも長所

れが長く商売を続けていくことにもつながるのではないのでしょうか。

当店も、自分なりにデジタル化を進めてきましたが、まだまだ勉強不足だと思っています。最近では、経営者向けの講習会に参加して、デジタル化について情報収集しています。今後も日々進化するデジタル化ツールをチェックし、小規模飲食店でも有効に活用できるものは積極的に取り入れていきたいです。



永瀬洋平専務取締役

岐阜県 岐阜市

株式会社 長良川観光ホテル石金

予約管理のデジタル化で時短を実現 様々な業務効率化により「おもてなし力」アップ

日本三大清流の一つに数えられる長良川の河畔にあり、金華山や岐阜城を間近に望む岐阜県岐阜市の温泉旅館『石金』。約80年の歴史と風情ある木造建築の旅館で、夏のシーズンには「長良川の鵜飼」を目の前で鑑賞することができます。そんな『石金』では、長年使ってきた手書きの予約台帳を廃止し、宿泊予約システムを導入しました。また、離れた場所においても指示・連絡を円滑に行うことができるトランシーバーを活用し、業務効率化と「おもてなし力」アップに取り組んでいます。そのポイントや効果について、専務取締役の永瀬洋平氏にお話を伺いました。

店舗情報

取材店舗 / 石金 (いしきん)
住所 / 岐阜県岐阜市長良112
電話 / 058-231-8156

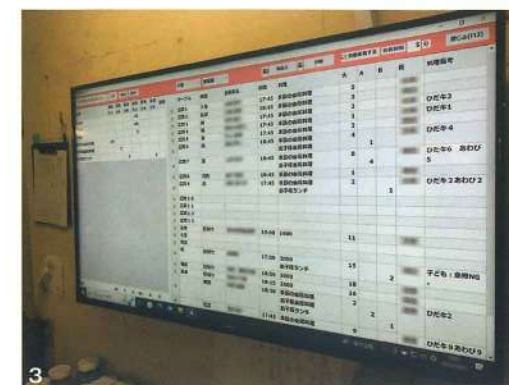
宿泊予約システムの導入により、おもてなし時間を創出

2018年に手書きの予約台帳を廃止し、宿泊予約システムを導入しました。それまでは予約があった都度、スタッフが宿泊日時や人数などの情報を手作業で台帳に転記していたため、聞き間違いや伝達ミスが発生していたほか、部屋割りの作成なども含め、台帳の作成に毎日30分ほど要していました。その点、宿泊予約システムはインターネットからの予約情報を自動で整理、管理できるため、予約ミスやトラブルを防げるようになっただけでなく、紙への転記にかかる作業が不要となるなど、業務の効率化につながりました。

さらに、2022年には調理場に大型のモニターを設置しました。モニターは宿泊予約システムと連動しており、お客さまに提供する料理や食数等がリアルタイムで表示されるようになっていました。これまでは、食数



- 1 / 歴史と風情ある木造建築の旅館「石金」
- 2 / 鵜飼を鑑賞できる「3階眺望客室」など、様々なタイプの部屋を用意
- 3 / 宿泊予約システムと連動し、お客さまに提供する料理をリアルタイムで表示
- 4 / トランシーバーでスタッフ間の連携を効率化



等を調理場に知らせるために、予約台帳から調理場のホワイトボードへ転記していましたが、モニターを導入することで、その作業自体をなくすことができました。

こうして短縮できた作業時間は、お客さまへのおもてなしの時間に充て、顧客満足度の向上につながっています。スタッフからも「事務作業が減った分、お客さまと接する時間が増えた」と大変好評です。

トランシーバーやセンサー付きカメラの導入により、スムーズなおもてなしを実現

これまでは、離れた場所にいるスタッフへの指示や連絡に、時間を要することが頻繁にありました。当館は3階建てなのですが、1階のフロント係から特定のスタッフに指示を出したくても、そのスタッフが2階や3階にいるとなかなか見つけることができず、館内放送を使って業務連絡をしていました。

この問題を解決したのがトランシーバーです。スタッフ一人一人がトランシーバーを携帯することで、離れた場所においても、指示や連絡を円滑に行うことができるようになりました。例えば、食事の提供時には、調理場から部屋の近くまで料理を運ぶ調理補助係と、客室でお客さまに料理を提供する接客係の連携がとて重要ですが、トランシーバーにより、迅速な料理の提供に加え、お互いの待ち時間の短縮など、係間の連携強化に大いに役立っています。

また、駐車場への入庫をフロントへ通知するセン

サー付きのカメラも設置しました。これにより、車で来館されるお客さまの出迎のための待ち時間を無くすことができただけでなく、チェックイン等フロント業務の準備も以前より万全にできるようになり、お客さまからも喜ばれています。

「部屋食」のオプション化が増益の原動力に

2年ほど前、「部屋食」のオプション化に踏み切りました。これまでは、すべての客室で部屋食を提供していましたが、その長年のスタイルを思い切って刷新したのです。具体的には、日本旅館の文化でもある部屋食を完全には無くさず、オプションとしてプラス料金をいただくようにしました。大広間での食事を基本とし、部屋食のサービスに要していた人手を減らすことができました。これまでの業務の効率化による「おもてなし力」アップの効果もあり、顧客満足度を下げることなく、増益を実現できています。

今後の展望について

スタッフ一人一人が、自分の仕事に集中できる環境を構築できるよう、無駄な作業を洗い出し、解決できる糸口を探っていきます。また、業務マニュアルの動画版を作成するなど、スタッフのサービス能力の均質化と更なる向上を図っていきます。

Interview

厚生労働省にインタビューしました！

厚生労働省 健康・生活衛生局
生活衛生課 経営環境専門官

山口 己智一 氏

デジタル化の動きが広がる中、厚生労働省は、「生活衛生関係営業のデジタル化推進・支援体制構築事業」を推進し、生活衛生関係業者（以下、「生衛業者」という。）のデジタル化を支援しています。今年で2年目となる本事業では、経営指導員・経営特別相談員等（以下、「地域相談員」という。）への研修会や生衛業者向けの講習会・個別相談会を実施しています。本事業の目的や支援策について、厚生労働省 健康・生活衛生局 生活衛生課の山口氏にお話を伺いました。



「デジタル化により、新しい価値提供の可能性を」

Q 本事業を実施する背景と目的を教えてください。

長引くコロナ禍による影響や足元の物価高騰などの厳しい環境が続く中、生衛業者は生産性を上げることが急務となっている反面、他業種と比べてデジタル化が遅れているのが現状です。現場において人手不足がますます深刻化する中、「目の前の業務に精一杯で、新たなチャレンジをすることができない」といった声もあります。本事業は、こうした課題をデジタルの活用により解決することを目的としています。

本事業の名称は、「DX（デジタル・トランスフォーメーション）」ではなく、あえて「デジタル化」と表現していますが、これは「DX」以前に、まずは店舗のさまざまな業務を「デジタル化」により効率化し、ゆとりや余力を確保して欲しいという思いがあるからです。ゆとりや余力を確保して初めて、新しい価値を生み出すための思考が生まれ、これまでの店舗運営では思い付かなかった商品やサービスの可能性が見えてくると考えています。

Q 今年度実施している支援策のポイントを教えてください。

生活衛生業界にデジタル化をより浸透させるためには、各地域の特性や店舗事情を理解している、各都道府県の生活衛生営業指導センターに在籍する地域相談員が、デジタル化支援のスキルを習得し、生衛業者に還元していくことが重要だと考えています。

そこで、地域相談員に対する研修では、「店舗の事前調査→現状分析・課題抽出→取組計画策定→デジタルツール導入→デジタル化定着」までの一連の流れを体感することで、店舗運営を全体最適の視点で俯瞰し、デジタルを活用して課題の解決までどのように組み立てるかを学べるようにしました。

また、生衛業者向けの講習会・個別相談会では、「相談先が分からない」といった生衛業者からの声を受け、デジタル化に係る相談窓口を各会場に設置し、専門家による相談体制を整備しています。各会場ではベンダー各社による展示も行い、店舗で活用できるさまざまなデジタルツールをその場で確認し、導入の検討もできるようにしました。

令和5年度「生活衛生関係営業のデジタル化推進・支援体制構築事業」の概要

① 地域相談員に対する研修

生衛業者に対して、デジタル化支援の相談・指導を行うため、経営課題の明確化や課題改善施策の策定方法を習得するもの。IT導入補助金の活用のための申請の流れや留意点等も学ぶことができる。

② 生衛業者向け講習会・個別相談会

デジタル化の必要性やデジタル化に成功した企業事例を学んでいただくもの。各会場にはベンダー各社によるデジタルツールの展示のほか、デジタル化に係る個別相談窓口を設置している。



「生衛業デジタル化講習会 2023 in 三重」の（左）会場内の様子と（右）チラシ

Q 本事業を実施した効果を教えてください。

地域相談員に対する研修には、全国の生活衛生営業指導センターから推薦を受けた地域相談員など、200名以上に参加いただきました。研修を通して、参加者の「デジタル化」に対する意識の変革が図られており、生衛業者のデジタル化推進に向けた支援体制も充実してきています。また、生衛業者向けの講習会・個別相談会には幅広い年代にわたる、約280名もの生衛業者に参加いただきました。参加者からは、「デジタルツールの導入を具体的に検討する契機になった」、「個別相談会をきっかけに、デジタル導入に踏み切り、業務を大幅に効率化できた」といった声をいただきました。

Q 今後実施予定の施策を教えてください。

令和5年度補正予算において必要な経費を計上しており、引き続き、生衛業者の事業の効率化・高付加価値化等を図るため、①「デジ

タル化推進の手引き」や「生活衛生関係営業 業者取組事例集」などを活用した、生衛業者に対する個別相談・講習等、②経営指導員や経営特別相談員に対する研修・スーパーバイズを通じた、地域における生衛業者のデジタル化支援体制の構築、③個別相談等の事例を踏まえた手引き・事例集等の改訂を実施予定です。

厚生労働省では、今後も生衛業界のデジタル化を支援する取組みを進めてまいります。生衛業者の方も、この機会にぜひデジタル化に取り組んでみてください。



生活衛生関係営業のデジタル化推進の手引き・事例等（2022年度版）詳細は厚生労働省のホームページ（https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/kenkou/seikatsu-eisei33/index_00010.html）をご覧ください。