

経営支援事例集

～IT利活用編～

2022.3 発行



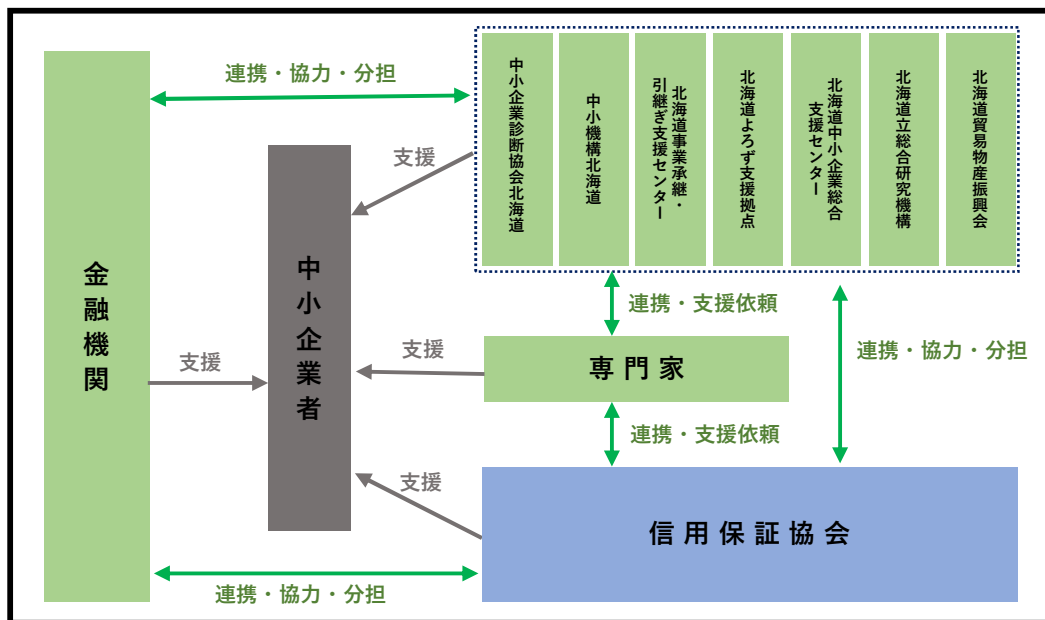
Hokkaido Guarantee

北海道信用保証協会

経営支援事例集の作成にあたり

新型コロナウイルス感染症（以下：コロナ）の感染拡大から2年を経過した現在においても未だ終息の目途は立たず、コロナの影響を受けている事業者は依然として多い状態が続く中、コロナによる社会変容への対応が求められている事業者に対する経営支援がますます必要となっています。

当協会では、経営支援を強化し、専門家派遣や保証付融資利用等の局面において、金融機関や各支援機関と連携・協力・分担したうえで、事業者のいわば「世話焼き隊」として「プッシュ型経営支援」を展開しており、経営支援のうち約8割が「プッシュ型経営支援」によるもので非常に高い割合となっています。



令和3年2月に「プッシュ型経営支援に向けた経営支援事例集」を発行しましたが、今般のコロナによってあらゆる分野でデジタル化が加速しており、安価で高機能な利便性の高いITツールが気軽に導入できるようになった背景を踏まえ、今回はITの導入に取り組む事業者にスポットをあてた事例集を作成しました。IT導入による様々な取り組み内容や成果について参考にしていただければ幸いに存じます。

今後においても経営支援を必要としている事業者への幅広い情報発信に努め、多様なニーズに対応した実効性の高い経営支援を引続き展開して参ります。

目次

販売力強化事例

- 01 H P の作成 . . . P 03
- 02 H P のリニューアルとネット販売の開始 . . . P 04
- 03 E C サイトの構築とクラウドファンディングの活用 . . . P 05
- 04 S N S を活用した販売戦略 . . . P 06
- 05 海外展開に向けた I T 利活用 . . . P 07

業務効率化事例

- 06 アクセス分析と S E O 対策 . . . P 08
- 07 オンライン営業の導入 . . . P 09
- 08 在庫管理ツールの構築 . . . P 10
- 09 Y o u T u b e を活用した人材募集 . . . P 11
- 10 情報セキュリティの見直し . . . P 12
- 11 小規模持続化補助金の活用 . . . P 13

Case

01

HP作成に向けたアドバイスを実施
ターゲットに響くHPが完成

事業者DATA

リハビリ特化型デイサービスを運営。
地域での知名度が徐々に上昇し固定利用者を一定数確保。更なる利用者を増やすべく、
利用希望者とケアマネージャーに響くHPの作成が課題。

依頼内容

- ✓HP作成に必要なコンテンツや留意点が知りたい。
- ✓記憶に残る印象的なコンテンツを掲載したい。
- ✓認知度向上により利用者を増加させたい。



支援成果

- 💡作成ポイントと留意点が理解でき、外部の制作会社を利用して理想のHPが完成した。
- 💡「リハビリ効果」や「利用者の声」は信頼感や安心感を与える項目であり、評判が良いコンテンツとなった。
- 💡HPを見たとの多数の問い合わせがあり、利用者が増加した。



専門家のアドバイス



《中小企業診断士》

HPの目的、コンテンツの検討などを中心にアドバイスを行いました。HP作成前から既に口コミ等により、利用者が増えている状況でしたが、今回のHP作成によってターゲットへの訴求が行いやすくなったと思います。HPから継続的に情報を発信することで「活きたサイト」として維持していくことを期待しています。

事業者の声



専門家には自身の漠然とした想いやイメージを汲み取っていただき、専門家から提供いただいた様々なアイデアを融合することにより、理想としていたHPを完成することができました。効果的なアドバイスをいただきとても有意義な時間でした。ありがとうございました。

Case

02

HPのリニューアルとネット販売を開始
認知度が高まり受注が増加

事業者DATA

業歴50年の食肉加工・製造業。

近年は、ふるさと納税の返礼品が好調で増収増益。商品認知度を更に高めるためにHPのリニューアルが課題。同時に予てからの夢であったネット販売を開始する。

依頼内容

- ✓現状のHP管理システムは自由度が低く、問題点を洗い出したい。
- ✓商品イメージが伝わるHPにリニューアルしたい。
- ✓ネット販売を開始するにあたり留意点が知りたい。



支援成果

- ！問題点を列挙することで課題を把握でき、解決に向けた改善策などの方向性を見出せた。
- ！トップページの社名を販売用ブランドに変更した結果、商品イメージが伝わりやすいHPになった。
- ！留意点を理解後、金融機関が運営するショッピングサービスに出店。出店後、宣伝をしていないにもかかわらず受注につながった。

専門家のアドバイス



《中小企業診断士・情報処理技術者》

効果的なHPのレイアウト、閲覧数の向上策など、HPの利便性や魅力を向上させるアドバイスを中心に行いました。また、取扱商品は品質で差別化できる強みを十分に有しているため、HPの動線を更に整えることでネット販売はまだ伸びる余地があると思います。

事業者の声



HPのリニューアルを基礎から一緒に考えてくださり、とても親身な専門家でした。アドバイスのとおり、今後も自社の取り組み内容を情報発信し続けます。将来的にはアクセス解析などができるHPに全面リニューアルができるようになりたいです。

Case

03

ECサイトを構築し事業拡大
商品開発に向けクラウドファンディングを活用

事業者DATA

地域で有名なケーキ店。
店頭販売からネット販売に比重を置きたいと考えており、HPのリニューアルとECサイトの構築が課題。また、クラウドファンディングの活用を考えている。

依頼内容

- ✓HPを自身で作成したので、専門家の意見を聞きたい。
- ✓費用対効果が高いECサイトを構築したい。
- ✓クラウドファンディングを活用したい。



支援成果

- 💡代表者の想いと他店との差別化など必要なコンテンツのアドバイスを受け、HPの見やすさが向上した。
- 💡大手ショッピングサイトと独自ECサイトの利点などを比較し、費用対効果が高い独自ECサイトを外部の制作会社を利用して構築した。
- 💡支援者から共感を得るためのタイトルや内容のアドバイスを受け、希望額以上の支援を募ることができた。

専門家のアドバイス



《情報処理技術者・WEB解析士》

代表者は目指すべき目標を明確にお持ちになっていたため、とても支援しやすかったです。代表者の想いの強さから薄利多売や価格競争に陥りやすいショップサイトとないように、顧客を大切にすることに重点を置いたHPとECサイト作りを提案しました。

事業者の声



説明が簡潔でわかりやすかったです。専門家の人脈で販売先候補を紹介してもらうなど親身になって相談に乗っていただきました。当店の商品は賞味期間が長く、ECサイトによる非対面販売に向いていることから、今後の事業の柱となるように成長させていきたいと思えます。

Case

04

SNSを活用した販売戦略のアドバイス

コロナ禍による減収分をネット販売にて挽回

事業者DATA

農作物の生産、販売業。

主力商品はメディアに採り上げられるなどブランドが確立。商品の受注方法はFAXと電話、メールとなっており、HP上のネット販売機能を有効活用できておらず、SNSを活用した効果的な販売方法が課題。

依頼内容

- ✓各SNSの使い分けなど留意点を知りたい。
- ✓SNSとネット販売を活用し、一般個人向けの販路を開拓したい。
- ✓アンケート等で収集した顧客データを有効活用したい。



支援成果

- ！各SNSの使い分けと更新頻度の重要性を理解したことで定期的な更新が奏功し、各SNSの登録者数が増加した。
- ！SNSを通じてHP上のネット販売機能へ誘導することで一般個人向けの販売が拡大できた。
- ！RFM分析により顧客別のプロモーション方法が明らかになった。

※RFM分析

…R(直近いつ)F(頻度)M(購入金額)の指標を用いてグループ分けする顧客分析方法



専門家のアドバイス



《中小企業診断士・情報処理技術者》

WEBマーケティングの効果は更新頻度に比例します。経営資源は限られてますが、もう少し更新頻度を高めてもらおうと更に効果が上がるポテンシャルを十分に持っています。今後もSNSを有効に活用することで売上増加につなげてもらいたいです。

事業者の声



コロナ禍により減収の一途を辿っていましたが、SNSを活用してネット販売に誘導したことにより、売上が挽回できました。SNSの発信を地道に継続していくことが長期的な視点で信頼を得ることにつながると考え、今後も定期的な情報発信に努め、引続きネット販売の拡大を行い、一人でも多くのお客様に自社商品を届けたいです。

Case

05

海外展開に向けたIT利活用のアドバイス
取扱商品が国内外へ販路拡大

事業者DATA

地元食材を利用した食料品製造・販売業。
海外で行われた食関連の展示会に出展し、高評価を得たことから海外展開を検討している。将来的には越境E Cサイトを構築したいが、まずはHPを活用した展開が課題。

依頼内容

- ✓ 海外向けのHPを作成する上での留意点が知りたい。
- ✓ 販売を伸ばすためにHP上の戦略が知りたい。
- ✓ 越境E Cサイトの構築に向けてアドバイスがほしい。

※ 越境E C
…国内から海外へ向けて販売するE Cサイト

支援成果



！ターゲットとする国のニーズを汲み取った外国語サイトにするようアドバイスを受け、理解を深めた。



！視覚的イメージを強化するため、コンテンツやレイアウトの見直しを行った。



！留意点や成功事例等のアドバイスを受けた後、日本食輸出支援プラットフォームを活用し、外部の制作会社を利用して越境E Cサイトを構築した。

専門家のアドバイス



《ITコーディネーター》

3年間にわたり指導しましたが、経営資源が限られている中で地元食材を世界に発信しようとする取り組みは、北海道の将来としても非常に大切です。今後も取扱商品の付加価値アップを狙ったPRコンテンツの支援を継続的に行っていく予定です。

事業者の声



海外展開という明確な方向性はあったものの、何から始めれば良いのかわからずいたため、専門家から進め方を聞くことができて良かったです。3年間の指導において、様々なノウハウを教えていただきました。海外からの受注も増えてきており、今後もPR活動を継続し、販路拡大を進めていきたいです。

Case

06

HPのアクセス数の分析を実施 顧客の動向や今後の対応が明確化

事業者DATA

業歴100年の販促品販売業。

道内外に多数の取引先を有している。数年前に外部の制作会社に委託しHPをリニューアルしたが、アクセス数を向上させることが課題。

依頼内容

- ✓アクセス分析について知りたい。
- ✓アクセス分析を行い、アクセス数を向上させたい。
- ✓SEO対策を行うためのポイントが知りたい。

※SEO対策

…検索サイト上で検索結果が上位に表示されるようにする対策



支援成果

- ! アクセス分析のポイントなどアドバイスを受け、理解を深めた。
- ! アクセス数の多いコンテンツを拡充して検索流入の増加を図った。また、SNSを利用した流入を確保するため情報発信を行った。
- ! SEO対策の一環として、定期的にブログや写真の更新を行うことが重要であることを理解した。

専門家のアドバイス



《情報処理技術者・WEB解析士》

HPは綺麗に整っていますが、ページビュー数が少なく、直帰率が高い傾向にありました。流入経路を確保することと合わせ、トップページに魅力があるコンテンツをおくことがポイントとなります。重要な点はアクセス分析の結果から、こういった目標を立て、何を改善し、次に何を活かすかです。

※ページビュー数…HP内で閲覧されたページのアクセス数

※直帰率…HPの最初のページを見て離脱する割合

事業者の声



今後はアクセス分析の結果から何の対策を行うかの目標を立て、実施、確認、改善というPDCAを回していき、魅力的なHPになるように努めていきます。アドバイスのとおり、社長ブログやSNSを月1回から週1回へ更新頻度を高めて、情報発信に努めます。

Case

07

コロナ禍に対応可能な営業を導入
状況に応じた営業が可能

事業者DATA

業歴45年のバッグ・身の回り品卸売業。

代表者は訪問営業のスタイルを貫いていたが、コロナ禍により状況は一変。これまでの営業スタイルから脱却したいが、ITに疎く、世の中の動きについていけないことが課題。

依頼内容

✓コロナ禍に対応した営業スタイルが知りたい。

✓新規取引先を確保したい。

✓在庫管理から発注までPCにて一元管理したい。



支援成果

💡オンラインを活用した営業のメリットや成功事例などのアドバイスを受け、導入した。

💡既存取引先との対応には基本オンラインを活用することで時間に余裕が生まれ、その時間を新規取引先確保に向けた営業につなげることができた。

💡効果的なアドバイスを受け、一元管理が可能となった。

専門家のアドバイス



《営業コンサルタント》

これまでの営業スタイルだと5年は続かないことを伝えたところ、即実践するなど、行動力ある代表者の熱意が印象的でした。オンラインを活用した新しい営業スタイル導入のきっかけになり良かったです。

事業者の声



古い考えに固執して営業の幅が広がらずに悩んでいたところ、専門家からアドバイスをいただき、時代の変化に対応できるノウハウを教えてもらいました。現在はオンライン営業の活用により時間に余裕が生まれたため、予てからの課題であった在庫管理に向け取り組んでいます。

Case

08

2年間の継続的な伴走支援を実施
在庫管理ツールが完成

事業者DATA

業歴40年の冷蔵冷凍設備販売業。

水産加工業者を中心とし、飲食店などにも販路を有している。倉庫保管の商品管理が不十分であるため、在庫過剰が頻繁に起きている。在庫管理は代表者一人で行っており、社内で共有されていないことが課題。

依頼内容

✓在庫管理ツールの作成にあたり留意点が知りたい。

✓倉庫保管スペースを確保したい。

✓在庫管理ツールの活用による社内共有体制を整えたい。

※赤札作戦(右記記載)

…在庫に「必要・不要・保留」の紙を貼り、倉庫内の整理品の量を明らかにする作業

支援成果

！精度を向上させるためには、管理対象とする在庫の絞り込みを行う必要があることのアドバイスを受け、在庫の優先順位を決めることができた。

！赤札作戦を従業員全員で実施したことにより、スペース確保と従業員の意識付けを図ることができた。

！専門家が提供したひな形に代表者のほかに金融機関の意見を取り入れ、従業員が一目でわかる在庫管理ツールが完成した。

専門家のアドバイス



《中小企業診断士・情報処理技術者》

これまでは適正在庫の維持ができていませんでしたが、今回完成したツールを活用し、在庫管理の精度を高めていただきたいと思います。また、代表者に属人化していた在庫管理が可視化できたため、今後は従業員が自覚をもって在庫管理を実施する意識付けとなることを期待しています。

事業者の声



各商品の在庫が可視化できたことにより、保管スペースの確保、コスト削減、従業員のモチベーションアップにつながり、予てからの悩みであった過剰在庫が解決しました。他にも課題はあるため、再度、専門家派遣を利用したいです。

Case

09

YouTubeによる人材募集を実施
業務内容が可視化

事業者DATA

業歴45年の電気通信工事業。

きめ細かなサービスが口コミで広がり、問い合わせが殺到しているが、人員不足で機会損失を起こしている。即戦力かつ将来を担う人材を確保するための人材募集が課題。

依頼内容

- ✓ 新たな人材募集の手法を検討したい。
- ✓ 即戦力かつ将来を担う人材を確保したい。
- ✓ 従業員満足度を高めて定着率の向上を図りたい。

支援成果



！業務内容の可視化を図るため、YouTubeによる人材募集を開始した。



！YouTubeを見た求職者数人から応募があり、3名採用することができた。



！休暇取得率100%の実現など福利厚生面を充実させ、定着率の向上につながった。

専門家のアドバイス



《キャリアコンサルタント》

YouTubeによる業務内容の可視化は求職者が事前に業務内容を把握することができ、不安を払しょくさせることができます。費用はかかるものの効果的であることから、現在行っている自社HP、ハローワーク等のほか、YouTubeによる人材募集を提案しました。アドバイスした内容をすぐに行動に移していただいたことが印象的でした。

事業者の声



予てから募集方法に悩んでいましたが、アドバイスをもとに即実施したところ、既存の募集方法とYouTubeの融合により数件の問い合わせがあり、とても驚いています。採用した従業員は、早く一人前になれるように丁寧な育成をしています。今後は機会損失が減り、売上増加につながると 생각합니다。

Case

10

情報セキュリティの見直しを実施
経営方針見直しの第一歩

事業者DATA

海外製空調設備販売業。

アフターコロナに向けた経営方針の見直しとして、現状のPCを使用した受発注業務から、今後はiPhoneとiPadを使用した業務に変更する構想にある。変更するにあたり、情報セキュリティの見直しが課題。

依頼内容

- ✓メールアカウントが乗っ取られる被害が2回あり、メールサービスを変更したい。
- ✓不正アクセス探知用装置(5年リース100万円)を導入しているが、必要性に疑問があり、見直したい。
- ✓iPhoneとiPadのみのオフィス構想についてアドバイスがほしい。



支援成果

- ! Googleのサービスに変更し、AI技術を駆使した高性能なサービスが利用可能となった。
- ! セキュリティ対策アプリ(1端末年間1万円)を導入したため、既存装置の必要性がなくなり、経費が大幅に削減できた。
- ! 効果的である理由やリスク低減理由などのアドバイスを受け、目指すべき構想に向け前進した。

専門家のアドバイス



《中小企業診断士・上級アドミニストレーター》

情報セキュリティ対策は、費用対効果の評価が難しく対策が遅れがちですが、積極的にセキュリティ対策に取り組んでいます。また、iPhoneとiPadのみのオフィスにするという構想は、セキュリティの面からも良い構想です。

事業者の声



客観的立場から専門性の高いアドバイスを受けることができて大変参考になりました。メールサービス変更後は被害に合っておらず、セキュリティ対策アプリを導入したことにより経費削減につながっています。現在は、iPhoneとiPadのみのオフィスにする構想に向け準備中です。

Case

11

HPのリニューアルとECサイトを構築
申請内容が評価され補助金が採択

事業者DATA

業歴50年の食料品製造業。

コロナ禍でメインの法人取引が落ち込んだため、個人取引に注力するにあたり、HPリニューアルおよびECサイトの構築が課題。外注による制作を予定しているが、活用できる補助金を知りたい。

依頼内容

- ✓HPリニューアルおよびECサイトを構築する上でのポイントを知りたい。
- ✓活用できる補助金を知りたい。
- ✓補助金を申請するための伴走支援をお願いしたい。



支援成果

- 💡HPへの流入経路の重要性、ECサイトの仕組み、WEBマーケティングの考え方のアドバイスを受け、理解を深めた。
- 💡低感染リスク型の小規模持続化補助金の概要説明を受けた後、申請指導を受けた。
- 💡代表者が作成した申請書をブラッシュアップして応募した結果、補助金が採択された。



専門家のアドバイス



《情報処理技術者・WEB解析士》

代表者はITリテラシーを有していたため、PCからの補助金申請までスムーズに進めることができました。今後はECサイトの構築と合わせ、個人顧客の興味が湧くHP作りや伝えるべきコンテンツの絞り込み作業を行っていただきたいと思います。

事業者の声



補助金申請は初めてでしたが、伴走支援をしていただき無事に補助金が採択され、当初予定していた自己負担額を大幅に軽減することができました。現在は、ECサイトの構築に向け、外部の制作会社と打ち合わせを進めています。