



愛知労働局

働き方改革応援レシピ ～IT編～

1. ハンディ端末で業務の効率化を
2. IT活用で教育にイノベーションを
3. 業務情報を共有しましょう
4. 運行状況を見える化します
5. デジタルはシフト作成の強い味方です
6. 労働時間を「見える化」しよう
7. 製麺機もIT化の時代です
8. 顧客情報を管理しよう
9. 見積りもセルフサービスです
10. 労働者の適性を把握しよう



愛知労働局

働き方改革応援レシピ ～IT編～

11. ラベルプリンター導入で時短しよう
12. 離れていても、会議はできます
13. 電子タグを導入し、在庫管理を効率化
14. 3D活用で設備の設計を効率化しよう
15. VRで自社製品をアピールしよう
16. クラウド活用で移動時間も有効活用
17. クラウドでリアルタイム更新の実現
18. 販売管理により生産性向上を目指そう
19. 2次元から3次元の時代へ
20. 介護現場と記録業務の一体化



愛知労働局

働き方改革応援レシピ ～IT編～

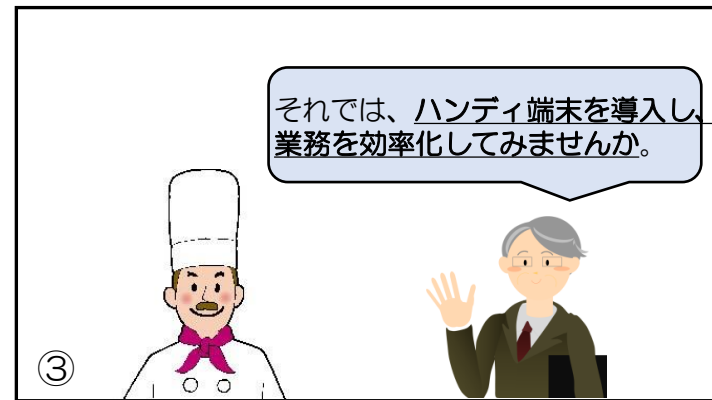
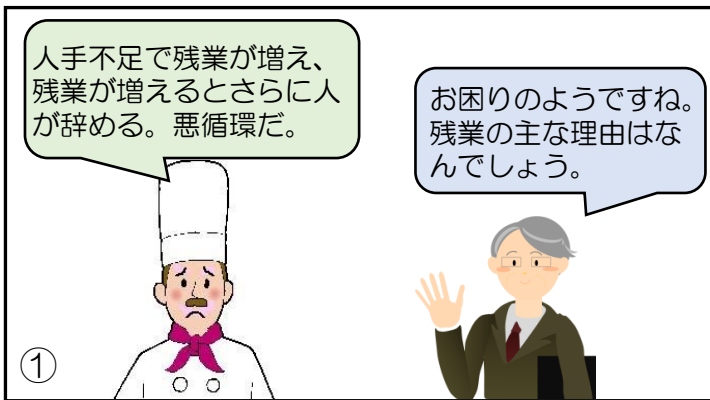
21. その定型業務 R P A で自動化できます！
22. くまさん先生で登降園を管理
23. タブレットで建設現場の生産性を高めよう
24. スマートグラスで遠隔からの作業サポート
25. 名刺管理で人脈の可視化
26. I T を活用した直行直帰の実現！
27. 人事評価も R P A にお任せ
28. モバイルプリンターにより現場で即印刷
29. A I チャットボットで社内 Q A の自動化
30. 音声 A I で議事録自動作成



愛知労働局

働き方改革応援レシピ ～IT編～

31. 予約管理システムで出荷作業の効率化
32. 素早い徘徊キャッチで介護負担の軽減
33. 旅館に定休日の設定を！

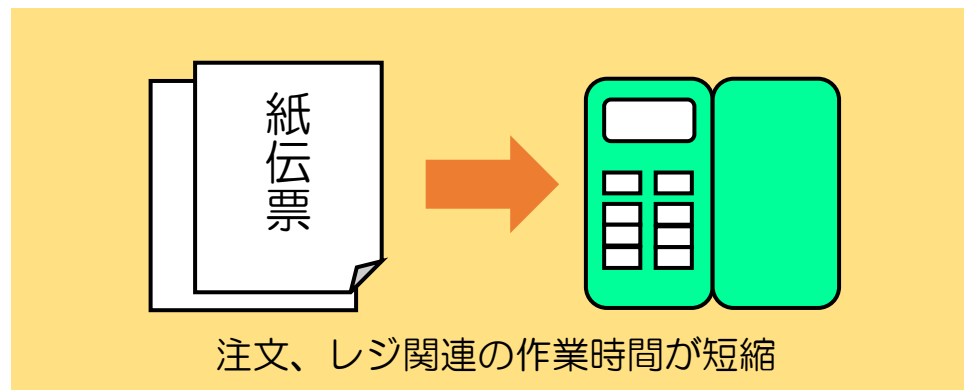


取組事例紹介

業種：飲食店 従業員数：15名

従来まで、注文を受けた際は紙伝票に記入していたことから、記入誤り等のミスがあり、業務効率が悪かった事業主が注文専用のハンディ端末を導入し、ホールと厨房のやり取りを迅速化することにより残業削減に取り組んだ。

- 機械化によって厨房への注文内容の早期反映や、人的ミス削減につながり、お客様からの評価が上昇し、売上アップにもつながった。
- 各労働者の業務負担が減ったことで、時間外労働が減少し、36協定の上限も見直した。





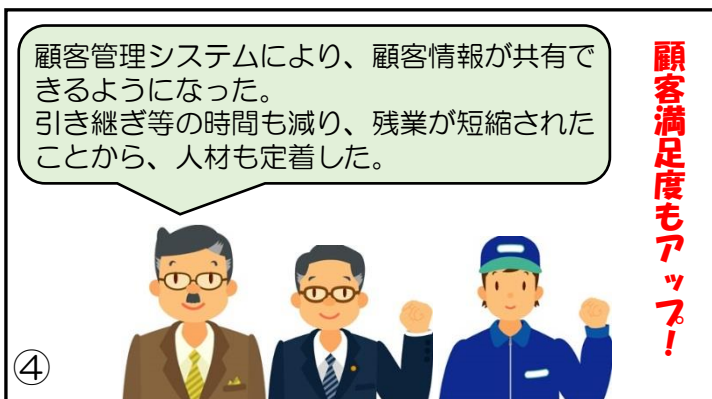
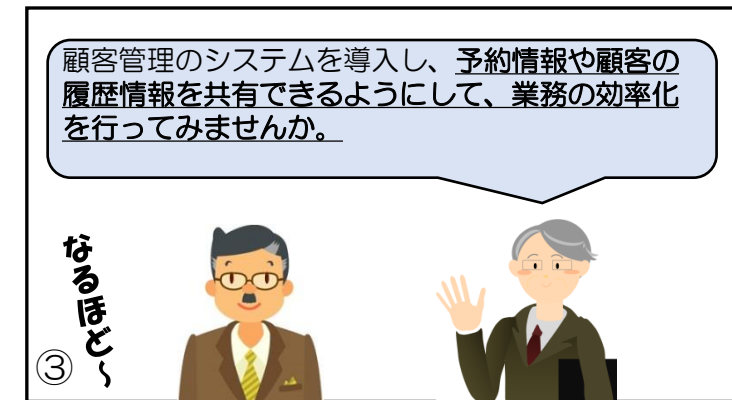
取組事例紹介

業種：飲食店 従業員数：50名 店舗：7店舗

ITを活用することで、各店舗でバラバラだった作業工程を標準化すると同時に、従業員の教育システムも導入することで会社全体の業務を効率化することに成功。

- 全店で作業を標準化
- 新人の教育期間を短縮

- 各店で統一できていなかった作業工程を標準化することで、個人によるバラツキの均一化が図られ、また、全体の業務効率も上がり、営業利益率が1%改善。
- 従来1か月かかっていた新人教育が25日程度に改善され、教育係の負担が減った。
- 収益が改善したことにより労働者の賃金を引き上げ、従業員満足度が向上した。
- 教育負担等が減り、残業時間が短縮されたことから、36協定の上限を見直した。



取組事例紹介

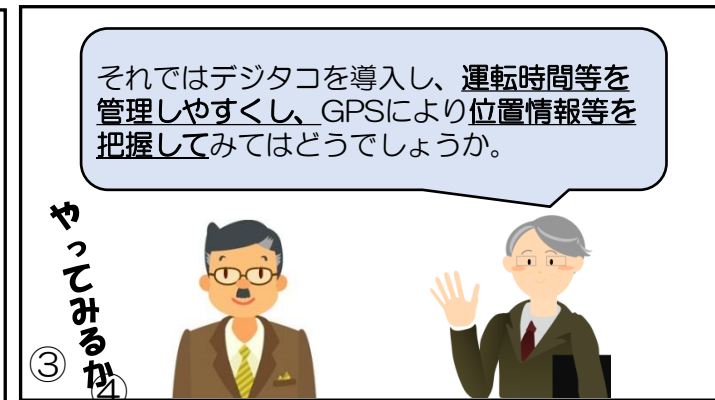
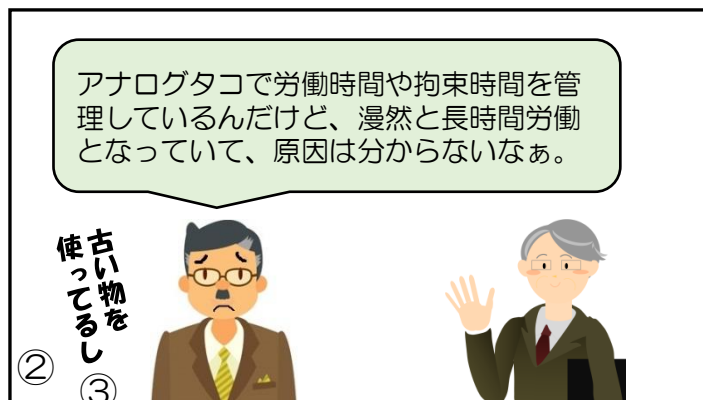
業種：旅館業 従業員数：100名

従業員の経験や記憶を頼りにした手書きの予約台帳による宿泊者情報の管理に限界を感じていたため、顧客管理システムを導入し、業務の効率化に取り組んだ。

○顧客管理システムでは、予約状況、家族構成、アレルギー有無等を管理し、情報系端末で労働者ごとに共有できるようにした。

- リピート顧客の好みはベテラン労働者しか分からなかったため、ベテラン労働者の負担が大きくなっていましたが、システムで顧客の情報を共有することで、誰でも対応ができる体制となった。
- 顧客管理システムにより、顧客の食の好みや傾向を集計することが出来たことから、顧客の好みにあった新メニューを発売し、顧客満足度の向上につながった。
- 収益が改善したことにより労働者の賃金を引き上げることが可能となり、従業員満足度が向上した。
- 各労働者の業務負担が減り、残業時間が短縮されたことから、36協定の上限を見直した。





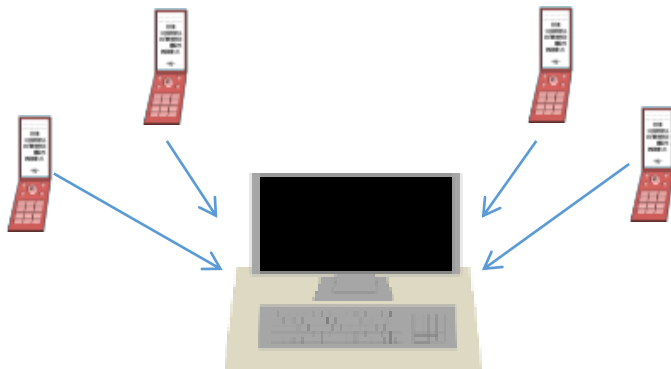
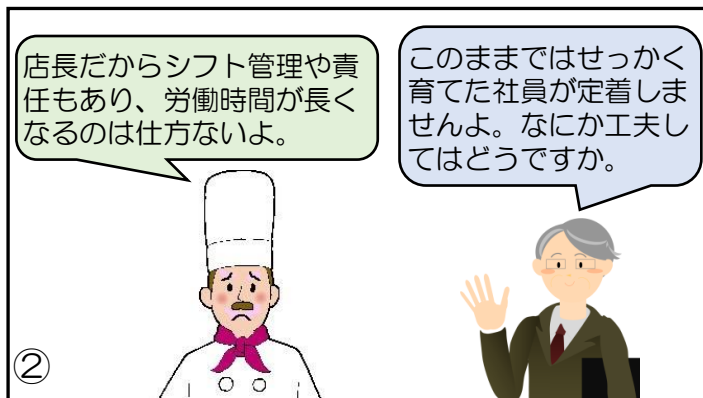
取組事例紹介

業種：貨物運送業 従業員数：50名

トラック運転者について、運行経路や手待ち時間が管理されておらず、漫然と長時間労働となっていたため、運行管理システムを導入し、業務の効率化を図った。

- トラックにデジタコを積載し、各労働者の運転時間・拘束時間を一元管理できるようにして、業務量の把握を行った。
- トラックにGPSを積載し、トラックの現在位置を把握するようにした。

- 業務量を把握したことで、労働者ごとの運行経路の見直し等を行い、業務負担の平準化が可能となった。
- 急な集荷依頼に対しても、GPSでトラックの現在位置を把握し、集荷場所の近くにいるドライバーを集荷場所に派遣することが可能となり、業務の効率化が可能となった。
- 業務負担平準化及び効率化により、残業時間が短縮された。



取組事例紹介

業種：小売 従業員数：100名 店舗：5店舗

従来まで、労働者ごとの勤務希望を紙で店長に提出させている方法で勤務シフトを作成していたが、紙を一枚一枚確認することは煩雑であり、店長の負担が大きかった。

<勤怠管理システムの導入※>

- 勤務シフトの希望を携帯電話から入力可能にして、自宅からでもシフト入力を可能とした。
- システム上では、各労働者のシフト希望状況がわかることから、事前のシフトの調整を可能とした。

- ・従来は、アルバイトが作成した勤務希望を店長が集約し、そこからシフトを組んでいたが、集約作業がなくなったことで、店長のシフト表作成に割く時間が軽減された。
- ・また、アルバイトからみても、シフト申請のために店舗まで行く手間が省け、急な予定が入った場合には、スマートフォンで変更することもでき、利便性が高くなった。

①

中途採用し、支店に配置した社員がまた退職してしまった。

お困りですね。その理由は分かりますか。

中途採用
社員がまた退職

②

原因は分からないけど、本社より支店の方が長時間労働の傾向にあるかな。残業を減らすにも、タイムカードが支店にあって、労働時間の把握が本社ではすぐにはできないんだ・・・。

③

それでは、クラウド型のタイムカードを導入し、支店にいる労働者の出退勤時間を本社で把握できるようにしてみたらどうでしょう。

そんなことが
できるのか

リアルタイムに
わかりますよ

④

クラウド型のタイムカードを導入し、日々の労働時間をリアルタイムで把握し、適宜本社から支店に指導を行ったところ、長時間労働が改善された。

長時間労働も改善し、従業員満足度もアップ!



取組事例紹介

業種：製造業 支店数：5支店 従業員数：40名

超過勤務の縮減を行う一環として、全労働者の出退勤状況の把握、残業時間の見える化を図ることが必要と考え、労働時間の可視化に取り組んだ。

↓

<クラウド型タイムカードの導入>
ICカード型のタイムカードを導入し、全支店の労働者の出退勤時間、残業時間をクラウドにより、本部のパソコンで瞬時に把握できるようにした。

↓

- ・月の途中でも、各人の残業時間を把握することで、月の見込み残業時間を推定することができるようになり、長時間労働となりそうな労働者のフォローを行うことで労働時間が削減された。
- ・本部で労働時間が分かることで、残業手当の計算が効率的に行えるようになった。
- ・残業時間が短縮されたことで、36協定の上限を見直した。



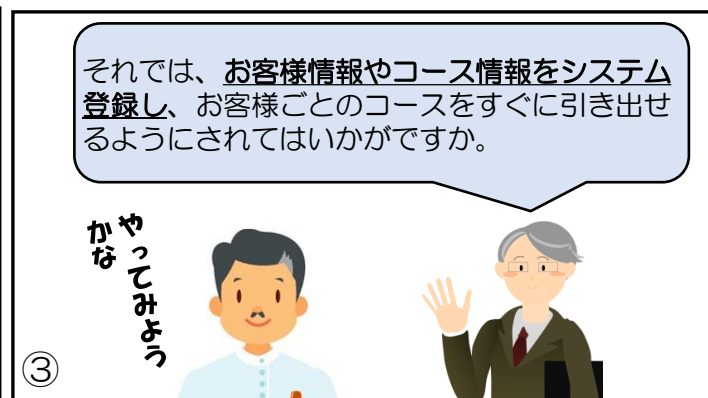
- 従来は配合や混ぜ作業が手作業だったが、機械で処理されるようになり、量産化に成功した。
- 製造コストを削減することで、賃金を引き上げることができ、価格競争にも対抗できるようになった。
- 生産性が向上したことに伴い、残業時間が短縮され、36協定の上限を見直した。

取組事例紹介

業種：飲食業 従業員数：94名

他店との価格競争や原材料の高騰に対し、製造過程の機械化を進め、質の高い麺の量産や経験の浅い従業員でも効率的に麺を製造できる仕組みに取り組んだ。



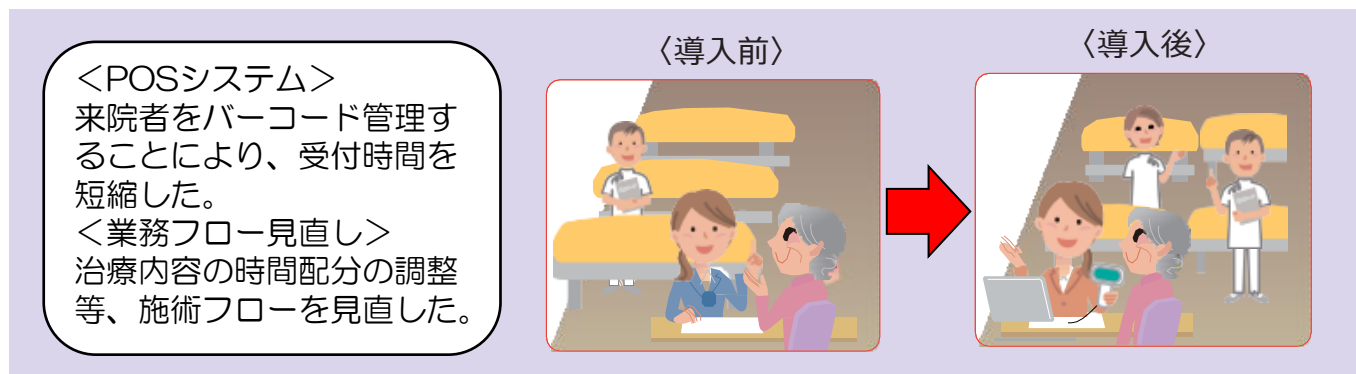


取組事例紹介

業種：接骨院 従業員数：5名

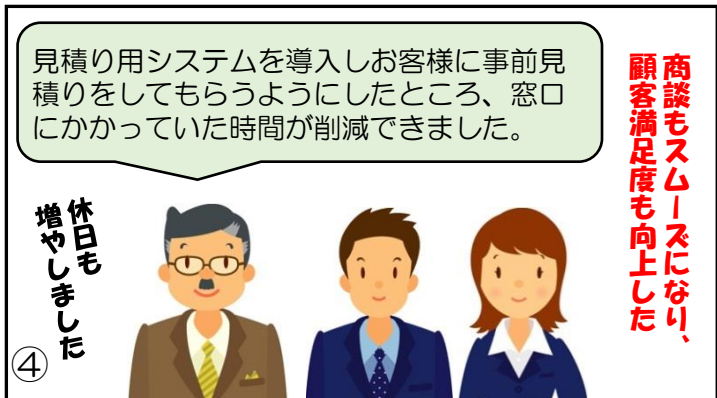
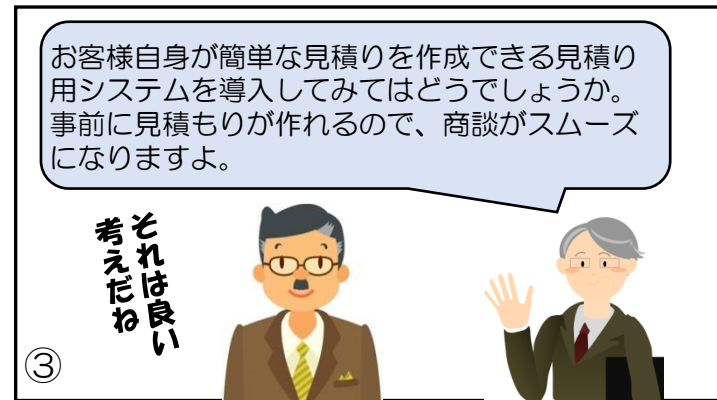
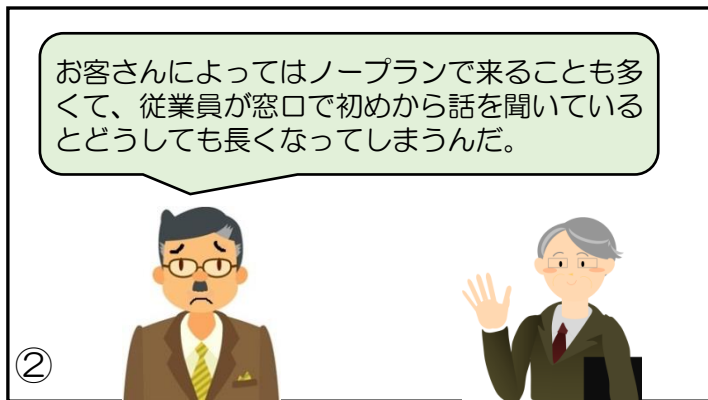
来院者の受付・清算や施術に時間がかかっており、また、有資格者数の制約により、来院者を待たせてしまうことがたびたびあったことから、助成金を活用して外部コンサルタントによる業務フローの見直しとPOSシステムの導入を行った。

- コンサルタントによる「業務フローの見直し」、「POSシステムの導入」を行うことで、業務の効率化と来院者数の増加につながり、売上げの向上となった。
- 生産性が向上したことに伴い、残業時間が短縮され、36協定の上限を見直した。



＜POSシステム＞
来院者をバーコード管理することにより、受付時間を短縮した。
＜業務フロー見直し＞
治療内容の時間配分の調整等、施術フローを見直した。

受付・精算時間が約1/2に短縮、施術作業に要する時間が平均9%短縮、来院者数が16%増加



取組事例紹介

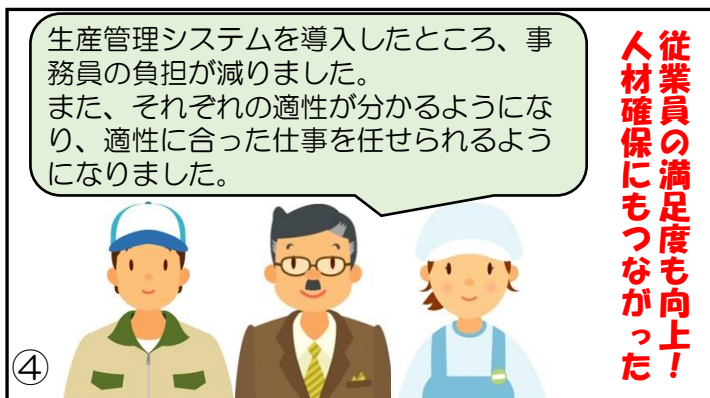
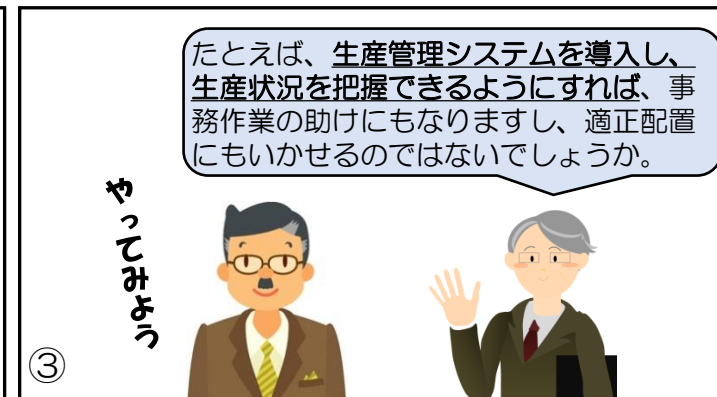
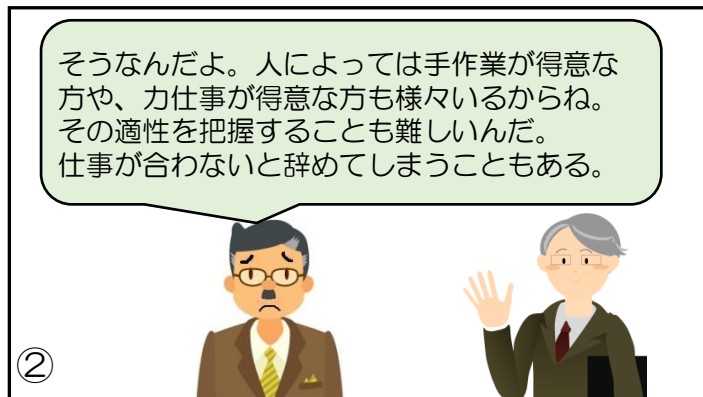
業種：葬祭業 従業員数：11名

顧客先を訪問したり、顧客に来店してもらったりして、要望を1つ1つ確認しながらすべての見積りを作成するのは、時間がかかる状況であったことから、助成金を活用してホームページ用見積りシステムを導入した。

- ・ホームページ用見積りシステム導入後は、顧客が自分で見積書を作成した上で詳細な商談に入ることが多くなったため、成約率も向上し、結果として賃金引き上げにもつながった。
- ・ホームページ用見積りシステムにより、商談日程の事前調整が可能となり、また、商談が少ない日を定休日と定めることができ、所定休日数を増やすことにつながった。



＜ホームページ用見積りシステム＞
○従来は店舗で顧客からの話を聞きながら、見積りを作成していたが、顧客が自宅のパソコンから簡単な操作で見積りが作成できるようになった。



取組事例紹介

業種：障害者福祉事業 従業員数：21名

就労継続支援事業における施設利用者に対し、多様な作業機会を確保するための事業が自動車部品、電気部品、紙製品等徐々に拡大しており、その管理が複雑であったことから、システムを導入し※効率化を図った。

(導入前)

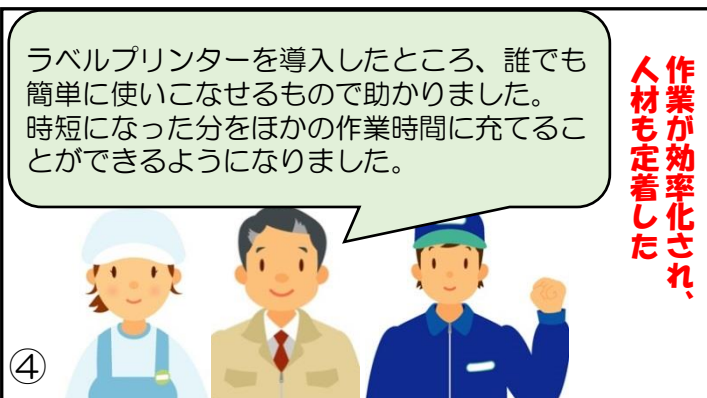
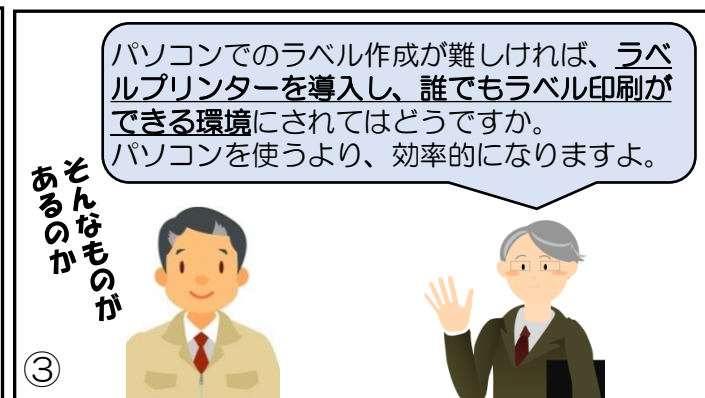
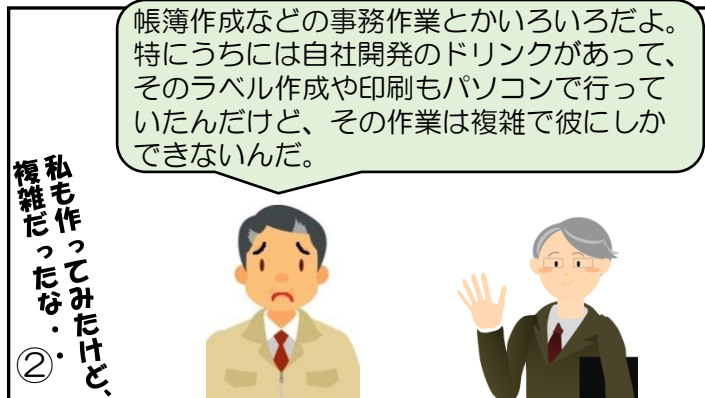
(導入後)



原価管理・生産管理の作業時間が75%短縮

- 管理時間に要する作業時間が減り、残業時間が短縮したことから、36協定の上限を見直した。
- 労働者の生産状況が客観的に把握できるようになったことから、各人の向き不向きの仕事分かるようになり、適正配置につながれた。
- その結果、労働者の生産性も向上し、賃金を引き上げることができた。

～時短・生産性を向上させる工夫～



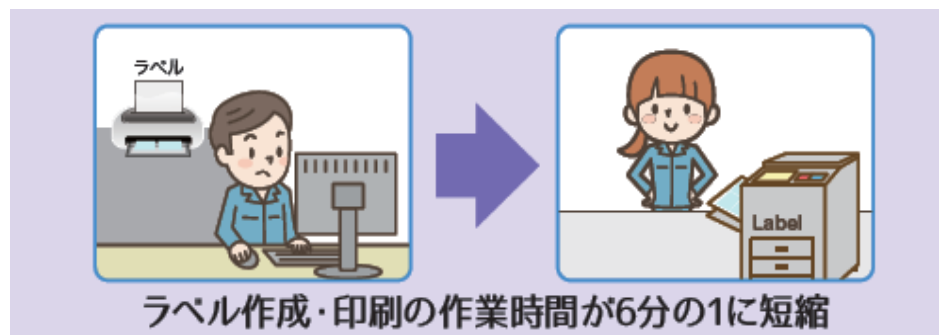
取組事例紹介

業種：飲料品小売業 従業員数：12名

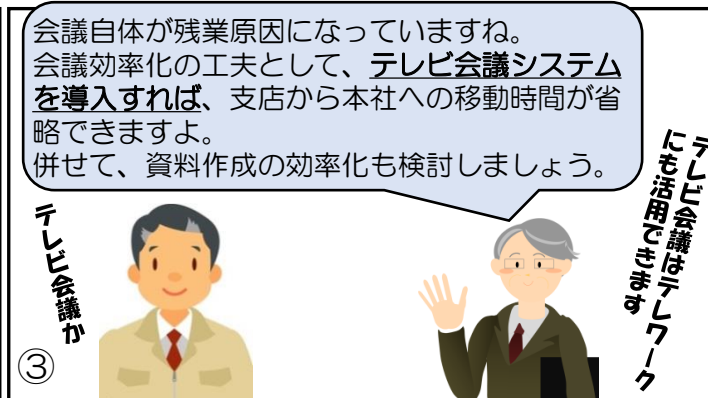
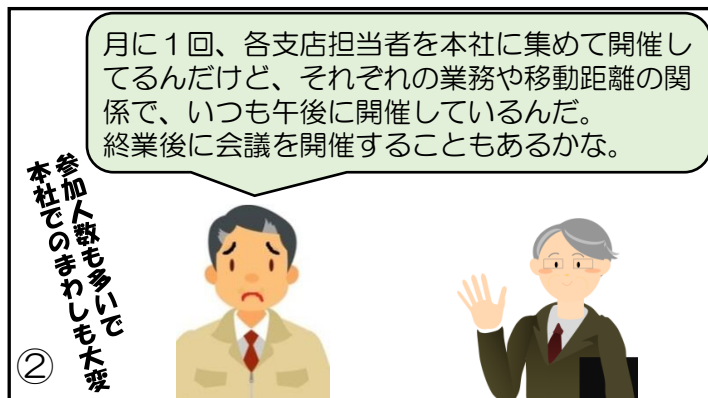
店舗オリジナル商品のドリンクに貼るラベル作成・印刷業務は、パソコンの操作が煩雑のため、手順の分かる従業員に限られ、業務効率が悪かったことから、ラベルプリンター導入により業務の効率化に取り組んだ。

(導入前)

(導入後)



- 以前はパソコンでラベルのデザインやレイアウトの作成・印刷をスキルのある担当者が付きっきりで作業していたが、ラベルプリンターの導入により、誰でも簡易な操作で作業が可能となった。
- ラベルプリンター導入により、業務効率が改善し、長時間労働が解消した。



取組事例紹介

業種：製造業 従業員数：70名

会議のたびに各支店や工場から本社に従業員が集まる必要があり、また、本社で事前に会議資料を大量に印刷しなければならなかったことから、業務の効率化に取り組んだ。

<テレビ会議システムの導入>

- 各支店の打ち合わせ室にWEB会議用のテレビ及びシステムを設置することで、担当者は本社に集まらずに、会議に参加することを可能とした。
- テレビ会議システムに併せてテレワークを導入した。

<会議資料印刷の省略>

- 会議資料を事前にデータ配布し、会議に参加する際は、資料を印刷せずにモバイルPC等を持ち込ませるようにした。

- ・以前は、支店から本社への移動時間の関係で午後からしか会議を開催できず、その結果として残業が発生することもあったが、移動時間が削減された。
- ・会議資料データを事前配布することにより、印刷に要する時間及びコストが減少した。

～時短・生産性を向上させる工夫～

①

どこの人手不足みたいで、うちも人が集まらない。何か業務を効率化できないだろうか。

業務で効率が悪いと感じるものはありませんか。

レジの入員も足りないよ

②

在庫管理が難しいと感じるなあ。いまは従業員が手で数えて棚卸しをしているから、数え間違いも多く、無駄な発注も時々あるんだよ。無駄な発注が減れば利益も確保できるはずなのに。

過剰な発注は廃棄ロスにつながる

③

それでは、商品に従来のバーコードではなく、電子タグ[◇]を導入されてはどうでしょうか。電子タグは、商品の在庫管理を一括して行えたり、レジ操作も簡略化されることから、業務効率化が行えます。

一緒にセルフレジも導入しましょう

そんなものがあるのか

④

電子タグを導入したところ、今まで時間がかかっていた棚卸しの時間が減少したため、レジ担当者の業務が軽減され、時間外労働が短縮された。

棚卸し業務が効率化され、ミスも減った!

セルフレジも導入しました



◇：記録媒体であるICタグに登録された情報を無線電波によって接触することなく読み書きする仕組みのこと

取組事例紹介

業種：衣料品小売業 従業員数：50名

従来は一般的なバーコードにより商品を管理していたが、商品のレジ操作、在庫管理（棚卸し）に時間を要していたことから、電子タグを導入し、業務の効率化に取り組んだ。

<電子タグの導入>

- 電子タグを読み取る高出力のハンディターミナルを使用して、店内の商品を一括で読み取りができるようにした。
- セルフレジを導入し、電子タグにより一括で読み取ることで処理スピードをアップさせた。

- ・バーコードの運用に比べて棚卸し時間が1/10以下に削減され、労働生産性が向上した。
- ・セルフレジを導入したことにより、レジ担当の人手不足が解消するとともに、レジの行列が緩和されることで、販売機会の損失が低減した。
- ・電子タグにより、商品ごとの売上げ状況を把握できるようになったことから過剰な在庫が解消された。
- ・棚卸の際の残業が短縮され、36協定の上限を見直した。

～時短・生産性を向上させる工夫～

また、発注元企業から生産品目変更の指示があった。品目に応じて生産ラインも改修しなきゃならない・・・。

生産ラインの改修は大変なんですネ。

① 今回の改修は、大がかりなものではないと思う。

そうなんだよ。ラインには配管や配線、金型などの多様な部品が複雑に設置されているんだ。それに安全対策として防護柵も設けているから、外からは部品も見えないし、大変なんだ。

② ラインを何日も停めないで設計もできない

それでしたら、3Dスキャナを利用し、工場内の生産ラインを3Dモデル化してみたいかがでしょうか。3Dモデルでは部品ごとの結合状態も見られることから、生産ライン改修時の手間も軽減できるようになりますよ。

③ そんなことが出来るの!!

3Dスキャナにより、時間もかかりません!

生産ラインを3Dモデル化したところ、部品同士の結合状況などが立体的に把握できるようになり、生産ライン改修時の設計時間が大幅に削減できました。また、3Dモデル化した製造ラインの動きをアニメーションとして従業員研修に役立てています。

設備改修時間削減により、時間外労働も削減!

④

取組事例紹介

業種：製造業 従業員数：65名

近年、工場の生産ラインにはフレキシブル性が求められており、生産品目の変更などによる改修が多く発生していた。既存設備にはすでに様々な配線や配管等があり、また、安全柵も設けられていることから、変更するにしても、前後工程の設備状況把握が必要になり、設計者は何度も現場に入る必要があり、時間を要していた。

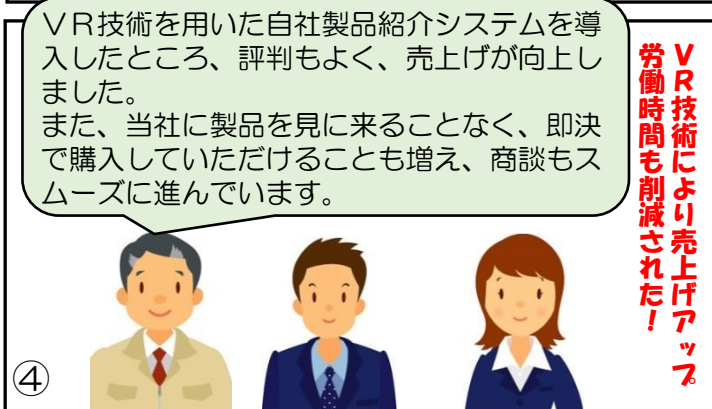
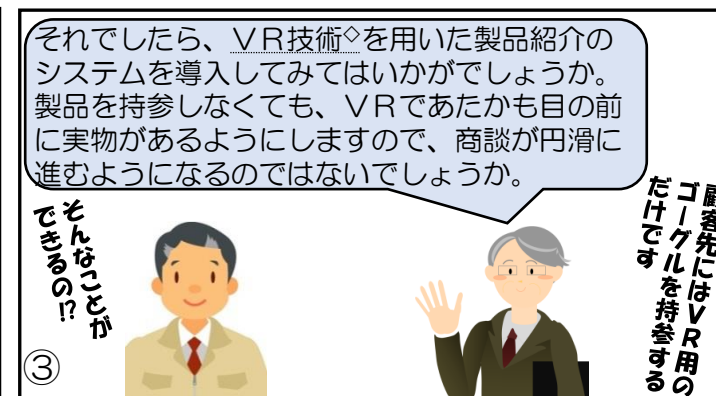
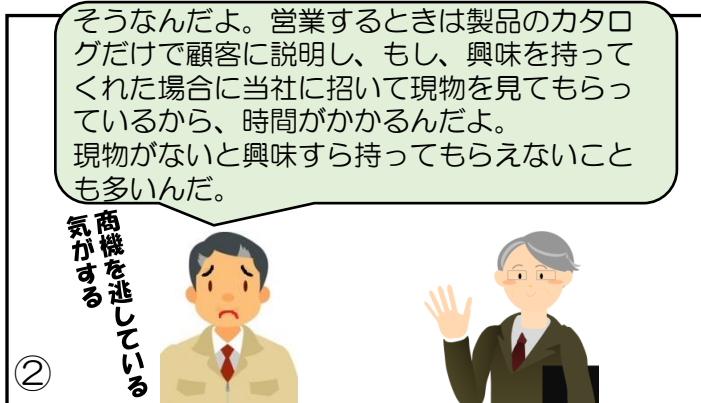
<3Dスキャナ導入による生産ラインの3Dモデル化>

- 各種の3次元計測機（3Dスキャナ）により、生産ライン上にある各部品（配管、配線、金型等）及び前後工程を計測し、3Dモデル化した。
- 3Dスキャンデータをデータ処理変換とCAD化技術により、多岐に渡る高度なシミュレーションを実現可能とした。

- ・安全柵の内部も部品同士がどのように結合されているかを確認できるようになり、また、3DモデルからCADによる設計も直接行えることから、設備改修時の設計時間が短縮された。
- ・また、生産ラインや製品搬出時の動きも3Dモデル化することにより、事前にアニメーションで確認できるようになったことから、突発的な時間外労働が減り、安全性の向上にもつながった。



生産ラインを3Dモデル化!



\diamond ：仮想現実。実物は目の前にないが、五感を含む感覚を刺激することによりあたかも実物が目の前にあるような環境を作り出す技術のこと。

取組事例紹介

業種：製造業 従業員数：80名

自社製品が大きいため、製品を持参せず、カタログだけで製品を紹介していた。そのため、その場で実物を紹介できないことから、商機を逃すことがあった。また、製品に興味を持ってもらえても、実物を見るためには当社に招く必要があり、商談から成約までの時間を要していた。

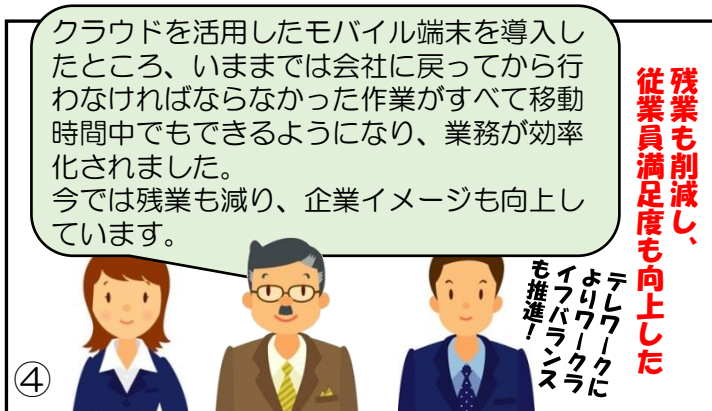
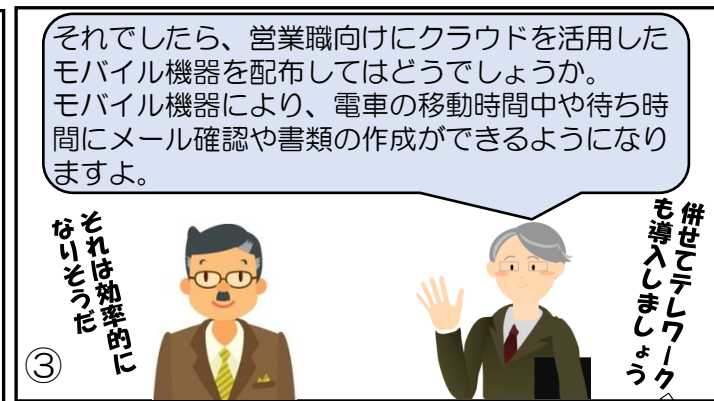
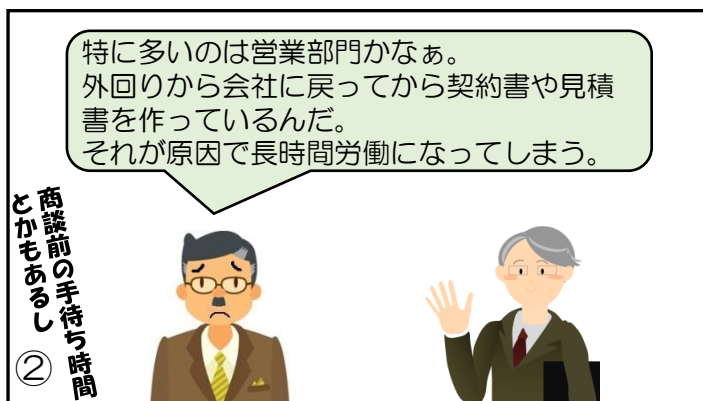
<VRによる商品紹介システムの導入>

- 自社製品を3次元計測機（3Dスキャナ）で読み取り、専用のヘッドセット（ゴーグル）を装着することでVRによる製品の紹介ができるようにした。
- OVRでは、製品が目の前にあるだけでなく、アニメーションにより、実際の駆動イメージや操作性が直感で分かるようにした。

- ・VRを用いた製品紹介は顧客からの評判も良く、売上げが向上したことから、従業員の賃金を引き上げることができ、人材確保につながった。
- ・従来は、実物を見せるため、顧客を会社に招く必要があったが、VRで実物と同様のものを紹介できることから、その場で契約を決めてくれる顧客が増え、労働時間の削減につながった。



VRにより
成約率アップ！



◇：ICT（モバイル機器等の情報通信技術）を活用した、場所や時間にとらわれない柔軟な働き方

取組事例紹介

業種：卸売り業 従業員数：200名

外回りにでた営業社員が帰社後に契約書や見積書作成業務を行う必要があり、その結果、長時間労働となっていたことから、クラウドを活用した業務の効率化に取り組んだ。

<クラウド型のファイル共有ツールの導入>

営業社員向けに共有ファイルやメールが確認できるタブレットやノートパソコンを支給し、どこからでもファイル・メール確認を可能とした。

<テレワークの導入>

テレワーク勤務希望者にモバイル機器を貸与し、そのモバイル機器で自宅（または自宅以外で従業員が希望し、会社が承認した場所）での勤務を可能とした。

注：テレワークを行う労働者にも、労働基準法等の労働関係法令が適用されますので、導入には労働時間の把握方法等の各種取扱いの整備が求められます。

- ・移動時間中や待ち時間等の隙間時間に書類作成が行えるようになったことから、業務が効率的になり、営業社員の長時間労働が解消した。
- ・取引先へのメール返信や見積書送信等のレスポンス速度が向上したことにより、商談の成約率が向上した。
- ・テレワークは育児や介護と仕事の両立の一助になり、ワーク・ライフ・バランスが推進された。



～時短・生産性を向上させる工夫～

①

大きな問題にはならなかったけど

うちは不動産営業をやっているんだけど、この前、従業員が顧客に紹介した物件が、実は売約済みのものでね。

それは大変でしたね。物件についてはどのような管理をされているのでしょうか。

②

大変な作業だよ

事務所にあるパソコンでうちが紹介できる物件を管理しているんだけど、そのデータは1日に1回事務職員が更新するようにしてるんだよ。だから、その日に売れたものまで管理が追い付かない。

③

それは便利だった

それでしたら、クラウドを活用した物件管理システムを導入してはどうでしょうか。物件の売買状況をリアルタイムで把握できますし、持ち歩く紙資料も減らすことができますよ。

事務職員のデータ更新作業も減ります

④

クラウド型の物件管理システムを導入したところ、どこでも物件の売買状況や価格状況をリアルタイムに把握できるようになり、顧客に、より良い物件を紹介できるようになりました。また、ペーパーレス化により、業務効率も向上しています。

売上げ向上、時間外労働削減!

取組事例紹介

業種：不動産仲介業 従業員数：70名

物件の管理を事務所のパソコンで行っていたが、物件の成約状況を担当者が手入力で更新する必要があり、リアルタイムに管理されていなかった。また、営業職がオープンハウス等で現地説明を行う際、パソコンから紙資料を印刷し、持参する必要があったことから、業務が煩雑となっていた。

<クラウド型の物件管理システムの導入>

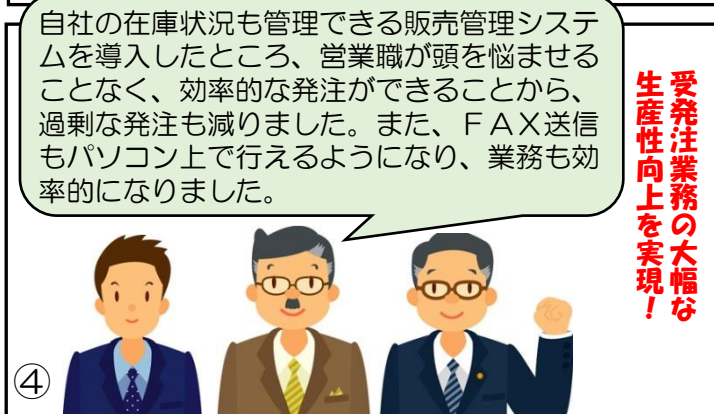
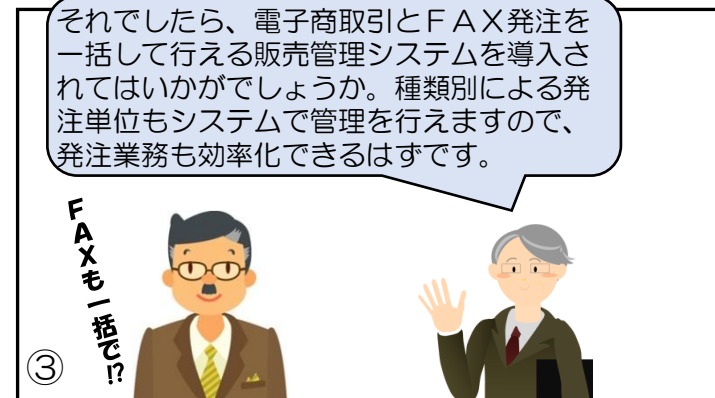
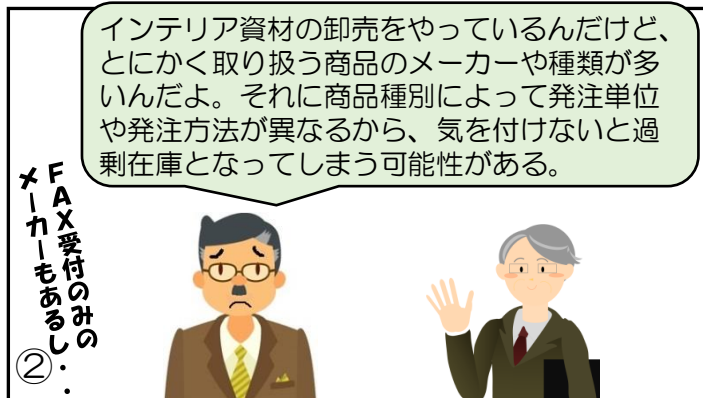
○ 入力された情報がリアルタイムで更新されるクラウド型の物件管理システムを構築した。

- ・ 価格情報など最新の物件情報をリアルタイムに共有できるため、売却済みの物件を紹介してしまうなどのトラブルが減少し、成約率が向上した。
- ・ 物件の紙資料を持ち歩く必要もなく、出先で資料作成ができるので、残業時間が減少した。これにより、36協定の上限を引き下げた。



所属
オフィス

出先でも最新
情報を紹介可能!



取組事例紹介

業種：インテリア卸売業 従業員数：90名

インテリア業界特有の問題として、取得商品数やメーカー（職人含む）が多岐に渡っていること、また、壁紙・床材・カーテンなどの商品種別により発注単位が異なっていることが、効率的な受発注を妨げ、長時間労働の温床となっていた。

＜受発注管理システムの導入＞
 ○企業のニーズを整理し、ニーズに応じたシステムの構築（ニーズの例）
 ・倉庫の在庫状況と発注の単位数から最適な発注個数が算出できる。
 ・PC上の操作でFAX送信を可能とする。

・受発注業務が大幅に効率化されたことで、長時間労働が解消し、36協定の上限を引き上げた。
 ・顧客ごとの発注状況を管理できるようになったことで、適切な時期に営業をかけることができるようになり、商談の成約率が向上した。

①

最近、製品がどんどん小型化、複雑化しているから、設計が大変だよ。設計開発部署のみんなが長時間労働だ・・・。

設計で大変なことはなんですか。

なんとなく
ならないものか

②

うちは2DCADで設計をしているんだけど、設計図から試作品を製作する場合、図面の読み取り、加工方法の検討などの工程が多くあり、時間がかかるんだ。設計書が出来れば、すぐに製造開始というわけにはいかないんだよ。

設計書が読みにくいと
やり直しも多くてお

③

それでは、2Dではなく3DCADを導入してはどうでしょうか。3DCADでは立体的なモデルを作成するので、製造者も直感的に設計を読み取ることが可能となり、作業効率が良くなるはずですよ。

そうじゃないかと
思いますか

④

助成金を活用し、3DCADを導入したところ、設計図の読み取りが容易になり、試作機の製造がスムーズになりました。また、3Dモデル上で部品干渉も確認できることから、試作段階での手戻りが減りました。

業務効率が改善し、
長時間労働が解消した

◇：コンピュータを使って設計・デザインすること。2D→平面で考える。3D→立体的に考える。

取組事例紹介

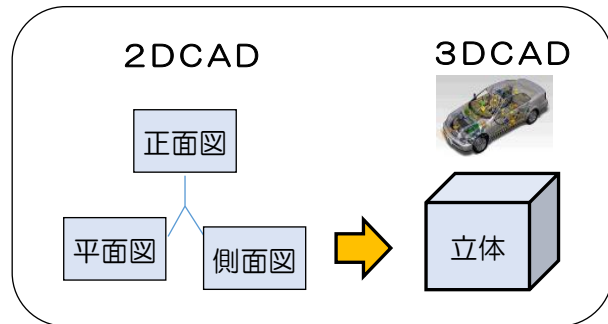
業種：製造業 従業員数：22名

従来は2DCADを使用し、製図を行っていたが、試作機を作る際、試作機の製造者が図面を読み取り、加工方法の検討、加工データの作成を経てから、試作品の加工に入るというように、いくつもの工程があり、時間がかかっていた。

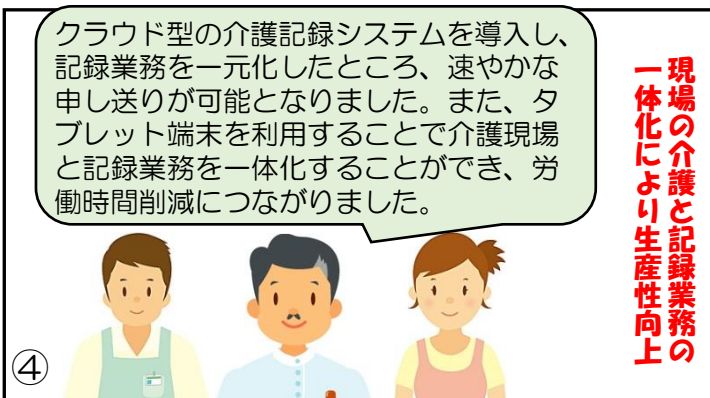
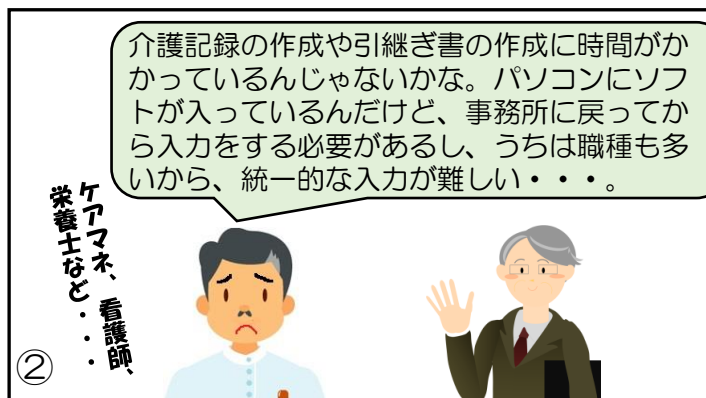
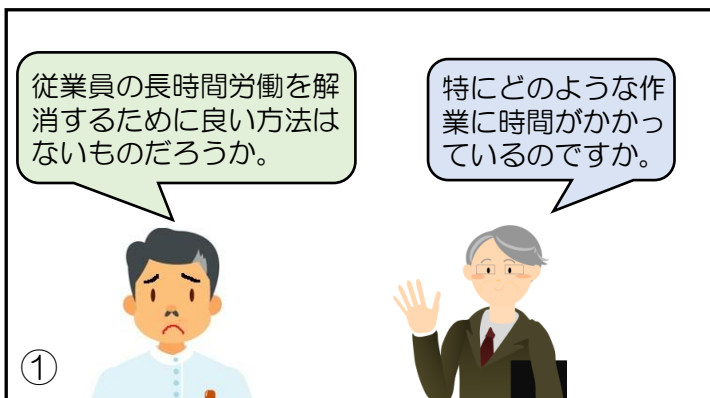
<3DCADシステムの導入>

- 立体的な設計図が作成可能な3DCADを導入した。
- 試作機の製造を行うため、3DCADデータと連携が可能な3Dプリンターを導入した。

- ・3DCADでは立体的なモデルのデータを作成するため、体積・表面積・質量・重心等の情報を算出することが可能となり、部品同士が干渉しないか検証できることから、開発終盤での手戻りが減少した。
- ・3Dプリンターにより3DCADのデータから造型機で試作機を完成できるようになった。
- ・結果として、長時間労働が解消し、36協定の上限を見直した。



3DCADにより、
立体的な設計図が作成可能！



取組事例紹介

業種：介護業 従業員数：75名

施設には介護記録ソフトが導入されているが、パソコンがある事務所に戻って入力する手間があった。また、ケアマネージャー、介護職員、看護師、栄養士などがそれぞれに別の記録を作成していたため、職員間での記録を共有できる仕組みが必要と感じていた。

<クラウドを活用した介護記録システムの導入>

- 介護記録システムはチェックリストに入力する形式となっており、誰でも直感的な操作で統一的な入力が可能となった。
- クラウドにより記録のリアルタイム閲覧可能となった。

・新システム導入により、記録作成業務、引継ぎに要する時間が短縮され、残業時間が削減された。これにより、36協定の上限を引き下げた。

・チェックリスト形式で個々の利用者のケア内容を確認できることから、ケア自体の確認漏れを防ぐようになり、利用者の満足度が向上した。



～時短・生産性を向上させる工夫～

①

うちはインターネット販売をやっているんだけど、その売上げ管理や配送の手配などを任せていた従業員に突然退職されちゃってね。困ったなあ・・・。

それは大変ですね。退職理由はどのようなものでしたか。

期待していたのに

②

彼に任せていた作業はほとんどパソコンを使うものなんだ。マニュアル化していて、そこまで複雑な作業ではないと思うんだけど、なにしろ扱うデータ量が多くて、1日中その作業を行わなければならないんだ。彼はそのことが辛かったようだ。

いわゆる定型業務というものです。

ロボプロセス自動化の導入は、作業の負担を減らすのに効果的だ。

③

AIを活用し、業務を効率化・自動化するRPA◇をご存知ですか。パソコン操作によって行う定型業務のほとんどをRPAにより自動化することが可能です。RPAを導入し、従業員の負担を減らしてみませんか。

自動化により、人手不足の解決も目指せます。

そんなことが出来るのか！

④

RPAを導入したところ、RPAはパソコンで行う大量のデータ入力・転記・印刷作業などのほとんどを自動で行ってくれることから、業務の自動化に成功し、労働時間を削減できました。また、浮いた時間で新商品の開発を行っています。

RPAにより、労働時間も削減！精神的ストレスからも解放！

RPAにより、入力ミスも激減！

◇：「Robotic Process Automation」の略。設定した処理内容（シナリオ）に従って定型業務を自動処理し、業務生産性を高める仕組みのこと。

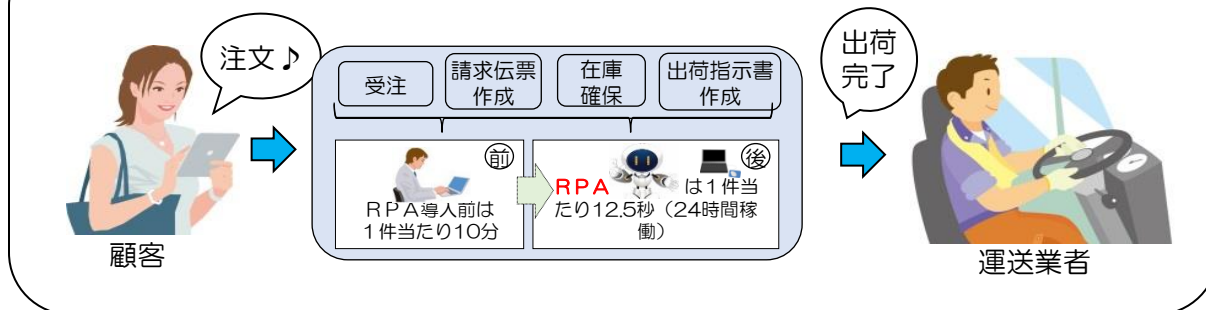
取組事例紹介

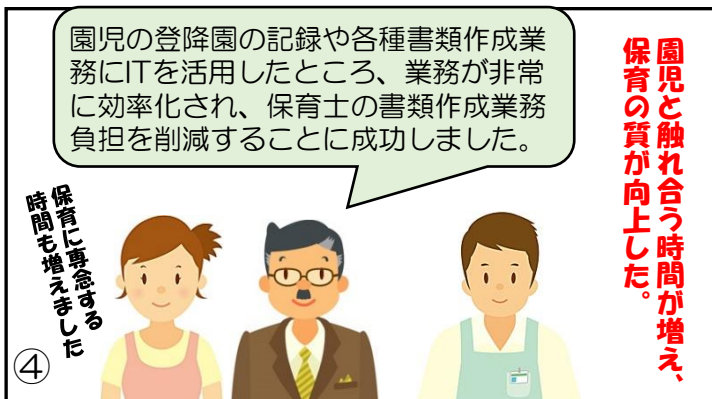
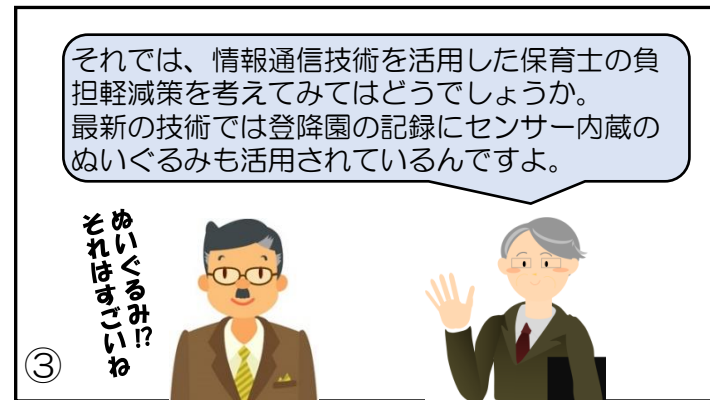
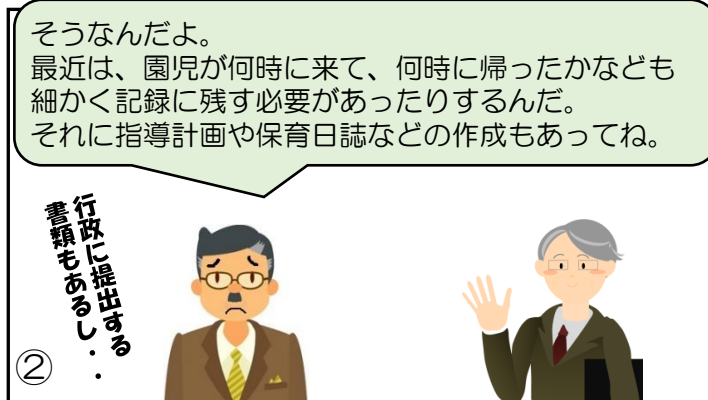
業種：インターネット小売業 従業員数：50名

インターネット販売を行っているが、顧客から注文を受けた際は、請求伝票作成・在庫確保・配送業者の手配などの作業を行う必要があり、大量のデータを取り扱わなければならないことから、担当者が長時間労働となっていた。また、手入力による入力誤りが問題となっていた。

- ・RPA導入により、受発注業務が自動化され、担当者の長時間労働が解消されるとともに、浮いた時間で新規商品開発などの付加価値を創出することで売上げが向上した。また、長時間労働解消により、36協定の上限を引き下げた。
- ・RPAはルールに基づいた作業を機械的に行うことから、RPA導入前に発生していた入力誤りなどもなくなった。また、RPAは24時間いつでも対応できるため、顧客へのレスポンス速度が向上し、顧客満足度が向上した。

<RPAを活用した受発注システムの導入>





取組事例紹介

業種：保育園 従業員数：20名

園児の指導計画や保育日誌、登降園時間の記録、行政へ提出する様々な書類の作成など、保育士が実際に子どもと接する以外に行わなければならない周辺業務が多く、その結果として労働者の長時間労働が発生していた。

< 情報通信技術を活用した業務効率化の促進 >

- ・ 顔認証カメラとサーモセンサーを内蔵したぬいぐるみを導入し、園児の登降園の管理や体調チェック等の記録を自動化した。
- ・ 指導計画、保育日誌、引継書を作成、管理できるシステムを導入した。

- ・ 保育士の書類作成業務が短縮され、労働時間が削減されたことから、36協定の上限を引き下げた。
- ・ 浮いた時間で園児と触れ合う時間が増えたことにより、保育の質が向上し、保護者からの評判も上々であった。
- ・ 園児の日々の健康状態を蓄積することで、流行病等に対応できるようになった。



顔認証カメラとサーモセンサーを内蔵したくまさん先生が、登降園の管理や園児の体調チェック!

～時短・生産性を向上させる工夫～

工事現場の監督をやっているんだけど、監督はやるのが多すぎて、くたくただ。会社からは残業を減らせと言われるけど、人員増員などのフォローもない。

それは大変ですね。監督業務はやることが多いのですね。

長時間労働だ

①

そりゃたくさんあるよ。日中は現場に出て、関係請負人や職人らとの連絡調整や、現場の巡視などを行わなければならないんだ。それにその日の作業が終わった後に、現場事務所で当日の日報や工程管理などの書類を作成するから、その時間分がまるまる残業時間だよ。

作業員の安全を守るためにだけでも大切なことだから

②

日報などの書類作成業務を減らすために、工事現場にタブレット端末を導入してはいかがでしょうか。現場で必要な情報すべてをタブレットに集約することで、事務所での書類作成時間を削減することが目指せます！

それはいいー

耐塵、耐衝撃、防水のタブレットを導入しよう！

③

タブレットを導入し、現場で必要な情報を集約したところ、日報を作成する手間が省けました。また、図面や工程などの記録を常に持ち運べることから、事務所に戻る手間もなくなりました。

タブレットに慣れたら紙には戻れない

タブレット導入により、工事現場による記録業務が軽減！

④

安全第一

カメラ付きタブレット

書類をタブレットに置き換え

取組事例紹介

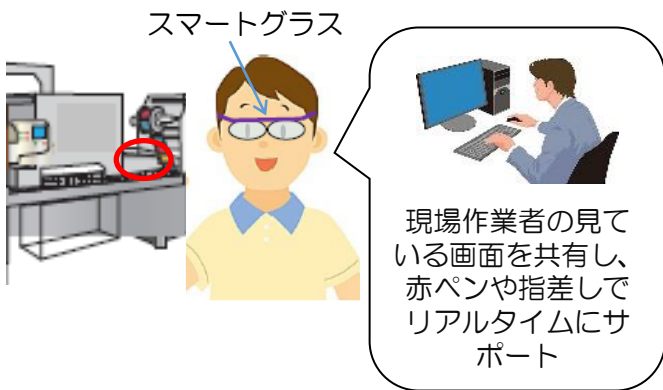
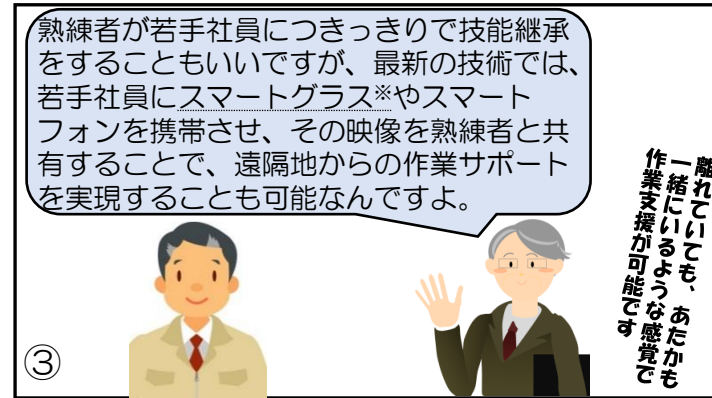
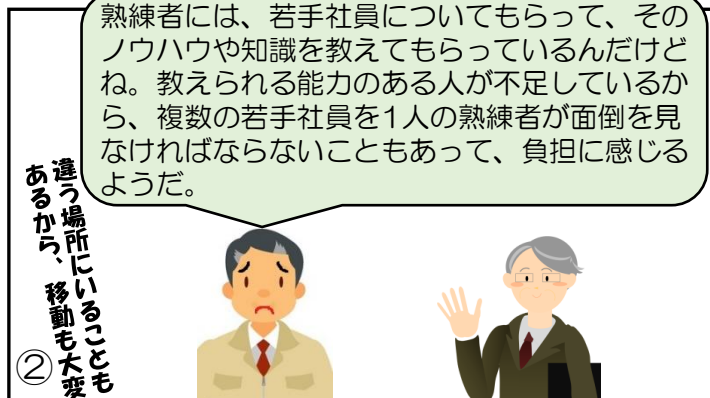
業種：建設業 従業員数：75名

工事現場における監督の業務は、図面や仕様書からの進捗状況の確認、現場に搬入された生コンクリートの試験結果の記録、施工状況の記録撮影、気温や風速の記録、作業員の安全を守る業務など多岐にわたっており、結果として現場監督労働者が長時間労働となっていた。

- <工事現場へのタブレット導入>
- 防塵・耐衝撃・防水のタブレットを導入し、どのような状況でも使用できるようにした。
 - カメラ付きのタブレットを採用し、施工状況等を撮影することで、記録作成を簡略化した。

- ・タブレット端末を導入したことで、現場監督の記録作成業務が省略された。その結果、長時間労働が解消され、36協定の上限を引き下げた。
- ・タブレットには現場に関するすべての情報が集約されていることから、現場監督は各作業員に対し、適切な指示を迅速に行えるようになった。

～時短・生産性を向上させる工夫～



取組事例紹介

業種：製造業 従業員数：40名

熟練者が不足しており、ノウハウが共有できていない。熟練者1名に対し、若手社員が複数名、また、熟練者は複数の工場に渡って、ノウハウを伝える必要があり、熟練者の負担が大きい状況である。

- <現場作業支援システムの導入>
- 現場作業者にスマートグラスを装着させ、その映像を現場作業者と事務所にいる熟練者とで共有し、遠隔でも音声や画面上の赤ペン指示、作業員への資料提示により、現地にいるかのように作業現場の支援を可能とする。
 - スマートグラス上で、必要な作業を手順ごとに表示し、作業員は表示された手順に沿った作業を可能とする。

- ・今までは、熟練者が現地に行って、作業員に指示を行っていたが、スマートグラスにより、熟練者は移動せずに作業員へのサポートができるようになったことから、熟練者の負担が減った。
- ・スマートグラスで日々の作業記録やタスク管理も可能となったことから、生産性が向上するとともに、労働時間が減少したことで、36協定の上限を引き下げた。

～時短・生産性を向上させる工夫～

営業職の業務効率が悪いと感じるなあ。の前も、同じ企業に対し、複数の営業職がアプローチをかけてしまって、迷惑を掛けたようだ。

営業職のアプローチや情報の共有はどのようにされていたのですか。

営業同士の情報共有を密にすすめてきた

名刺の管理はどうされていますか

特に決まったルールはないな。名刺についても個人任せにしているな。ファイルで管理を行っていると思うけど。

それぞれのやり方を尊重していただいただけ

名刺を個人ごとに管理させるなんてもったいないですよ！名刺を財産として、一元管理することで、社内の人脈を可視化しましょう。そうすることで、効率的な営業活動につながるのではないのでしょうか。

人脈の可視化が

名刺データを共有することで、社内の人脈が可視化でき、人脈を生かした営業活動が行えるようになりました。また、名刺ごとに訪問日時が記録できることから、同一企業に対し、重複した営業活動もなくなり、労働生産性が向上しました。

人脈の可視化により、営業活動の無駄がなくなった

取組事例紹介

業種：卸売業 従業員数：80名

営業担当者が個別に名刺を管理しており、また、営業活動の方法などを一任させていることから、各営業担当者がどのような人脈を持っているのか会社で把握できていない状況であった。また、営業活動においても、同一企業に対し、別の営業担当者同士が重複した営業を行ってしまうなどのトラブルも発生していた。

- <名刺管理システムの導入>
- 名刺をスキャナで取り込み、顧客データベースを構築し、社内の人脈を可視化する。
 - 顧客管理データベース上で、顧客の好みや傾向を共有することで、営業に生かす。
 - 顧客への訪問日時情報を共有し、営業活動の無駄を最小限にする。

名刺を手間なくデータ化し、共有することで、人脈の見える化！

- ・名刺情報を社内で可視化し、また、外出先で全員が常に最新の取引先情報を利用することができるようになったことで、効果的な営業活動が可能となった。
- ・アプローチした日時を共有できるようになったことから、同一企業に対し、重複した営業がなくなるとともに、無駄な営業活動がなくなったため、労働時間が削減され、36協定の上限を引き下げた。

～時短・生産性を向上させる工夫～

① 自身の仕事もあつた

半期に1回、部下の人事評価を行っているのですが、考えなきゃいけないことが想像以上に多くて、全く進んでいないんです。

人を評価することは非常に難しいですね。

②

そうですね。評価項目は各人の売上はもちろんですが、勤怠、貢献度など多岐に渡っているんです。それらをひとつひとつ、突き合わせてランク付けを行うのですが、悩ましい。

それらをひとまとまりにすると効率的になりそうですね。

本当にA評価をいつつけたい

③

A Iを活用し、業務を効率化・自動化するRPA◇をご存知ですか。RPAを活用することで、勤怠や売上などの様々なデータをあつという間に一つにまとめることが可能となります。評価者は一つのグラフを見るだけで最終的な評価が行えるようになるので、評価者の負担が減るのではないでしょうか。

そんなことができるの!?

④

RPAを導入したところ、RPAは様々な評価項目をそれぞれのシステムから抽出し、見やすいグラフにまとめることまで自動でやってくれることから、適切に、そしてスムーズに部下の人事評価を行えるようになりました。

客観的に評価される!

RPAにより、人事評価も簡単に! 精神的ストレスからも解放!

◇: 「Robotic Process Automation」の略。設定した処理内容(シナリオ)に従って定型業務を自動処理し、業務生産性を高める仕組みのこと。

取組事例紹介

業種: 製造業 従業員数: 80名

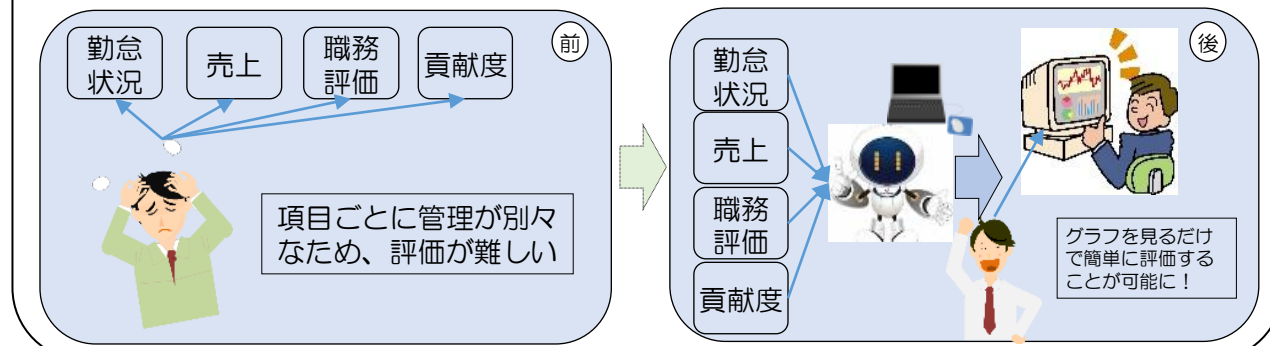
従業員の評価を行う際、その従業員の勤怠状況・売上・職務評価及び貢献度など様々な評価項目があり、また、それぞれが別の記録や帳簿で管理されていた。評価者はそれぞれの記録を突き合わせて各人の評価を行う必要があり、評価者の業務負担となっていた。

・RPAは様々な評価項目をひとつのグラフに分かりやすくまとめてくれることから、評価者はそのグラフを見るだけで、従業員の評価が行えるようになった。

その結果、評価者(管理監督者ではない)の労働時間が削減されたことにより、36協定の上限を引き下げた。

・RPAで作成したグラフは機械的に抽出されたものであることから、基準が明確になり、適正な評価につながった。

<RPAを活用した人事評価システムの導入>



～時短・生産性を向上させる工夫～

① ① ①
うちは住宅のガスなどの住宅設備機器の販売や点検等を行っているんだけど、設備の定期点検を担当している従業員の長時間労働が慢性的だなぁ。

② ② ②
設備点検では特にどのようなことが大変なのですか。

③ ③ ③
担当者は点検が終わったら、お客様に2枚複写の「定期点検調査票」を書いて渡すんだけど、手書きだから、記入漏れや文字が読みにくいことが多いんだ。作成した調査票は事務所に持ち帰って、システムに登録しないといけないから、結果的に長時間労働になってしまっているなぁ。

④ ④ ④
労働時間削減のためには手書きの書類を減らすことが重要です。最近では、十分な性能をもった超小型モバイルプリンタも販売されており、そのプリンタとタブレット端末（※）を組み合わせることで、業務の大幅な効率化も可能です。



④ ④ ④
モバイルプリンタとタブレット端末を導入したところ、今まで発生していた記入漏れやミスもなくなり、また、タブレットの入力内容もシステムに自動反映されるため、従業員の長時間労働が解消されました。

高品質プリントにより、お客様の信頼性向上も実現



取組事例紹介

業種：電気設備工事業 従業員数：80名

顧客宅を訪問し、住宅設備の点検後に定期点検調査票を作成するが、調査票は2枚複写の用紙で、それに手書きで記入することから、記入漏れやミスが多く発生していた。また、作成した調査票の内容を改めて、システムに入力する必要があるため、従業員が長時間労働になっていた。

<点検システムと連携したタブレット端末の導入>

- クラウド型の基幹システムを構築し、出先でもタブレット端末から、システムにアクセスできるようにした。
- 超小型のモバイルプリンタを導入し、タブレットへの入力情報（チェックボックス等）をそのままモバイルプリンタから印刷できるようにした。

- ・システム及びプリンタ導入の結果、調査票をすぐに印刷可能となるとともに、事務所に戻ってからのシステムへの入力作業がなくなった。その結果、労働時間が削減され、36協定の上限を引き下げた。
- ・印刷された調査票は従来の手書きによる記入漏れや書き直しもないことから、顧客に対しても円滑に交付できるため、顧客満足度が向上した。



最新のモバイルプリンタは重さ700グラム程度の超小型なものもあるんです！

～時短・生産性を向上させる工夫～

① 会社で労務部門を担当していますが、毎日のように従業員から問い合わせがあって対応に苦労しています。他にもやらないといけないことがあるのに……。

どのような問い合わせが多いのですか。

① 問い合わせには対応しないといけないし

② 年次有給休暇等の休暇制度に関することや、従業員の扶養追加や削除等の手続きに関することが多いと思います。現場にも就業規則や手続きマニュアルが置いてあるはずなんですが、ちゃんと読んでくれないんです。

マニュアルがあっても、それを読まない方も多いですね。

② みんな同じような質問ばかり

③ 各種問い合わせに対し、メッセージアプリなどで自動で回答する仕組みの「AIチャットボット◇」はご存知でしょうか。AIチャットボット導入により、今まで人の手で行っていた問い合わせへの回答も自動化され、労務部門の負担軽減が狙えるのではないのでしょうか。

それは試してみたい！

他の仕事を、負担軽減が、ましよう！

③

④ AIチャットボットを会社を導入してもらったところ、従来発生していたメール・電話問い合わせ対応が自動化され、労務部門の負担軽減になりました。問い合わせ記録も自動で作成されるため、その内容を精査することでよりよい制度作りを計画しています。

残業削減にも成功

AIチャットボットで負担軽減！

④

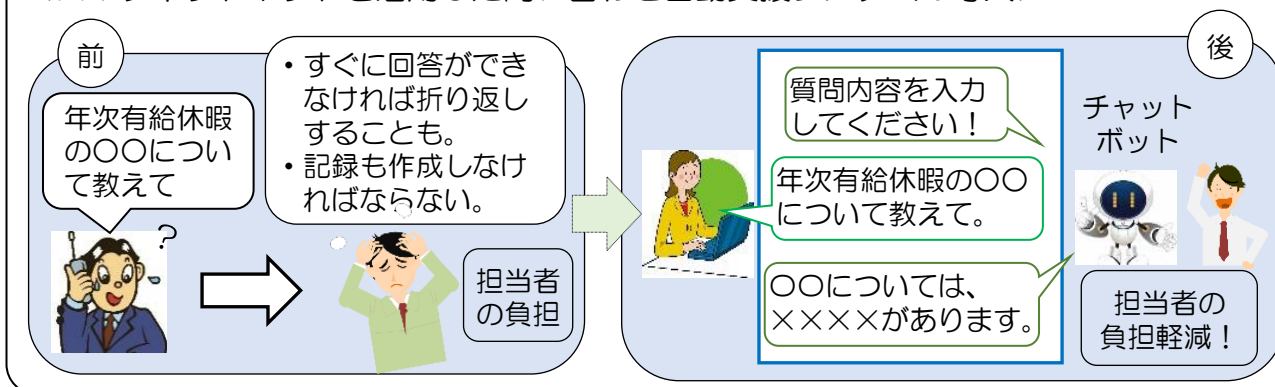
◇：チャットボットは「チャット」と「ロボット」を組み合わせた略称であり、ロボットを活用した自動会話プログラムのこと。チャットボットに学習機能や判断機能などのAIを付与したものを総称してAIチャットボットと呼ぶ。

取組事例紹介

業種：製造業 従業員数：120名

年次有給休暇等の各種休暇制度、社会保険の扶養追加（削除）手続き、福利厚生利用手続きなど、会社内には様々な手続きがあり、その利用手続きについて、従業員から様々な問い合わせがあり、その担当部署は対応に苦労していた。また、その制度を利用したい従業員にとっても、担当部署が忙しそうにしていることから、聞きづらい状況であった。

<AIチャットボットを活用した問い合わせ自動支援システムの導入>



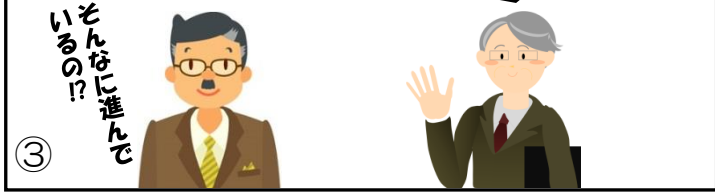
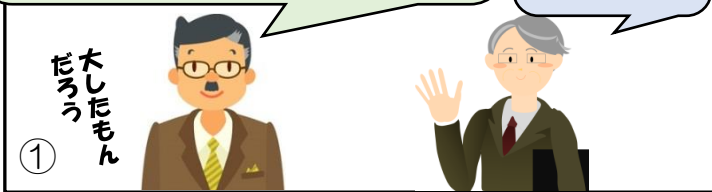
- AIチャットボットにより、従来発生していた担当従業員の問い合わせ対応等の業務がなくなった。その結果、担当部署の労働時間が削減され、36協定の上限を引き下げた。
- 従業員からの問い合わせ内容は自動的に集計されており、その問い合わせ内容や傾向を分析することで、労務管理上の問題点を洗い出すことができた。

働き方改革により、当社の社内会議を見直したところ、不要な会議だったり、参加しなくてもよい人を会議の参加対象としているといった無駄が見つかった。社内で検討して、会議をだいぶ省略化できたと思ってるよ。

それは素晴らしい取り組みですね。

でも、当然残った会議は会社にとっても重要なものだから、その議事内容を速やかに全社展開しなければならないんだ。会議はICレコーダーに録音して、そこから、担当者がテープ起こしを行うんだけど、早く作成してもらうためにはどうしても残業となってしまうんだ。

それでしたら、音声AIによる議事録自動作成ソフトを導入してみてはどうでしょうか。AIにより、発言者を聞き分けたり、話し出す前の「あー、えー」などを自動的に削除する機能もあるんですよ。



会議が終わったが、議事録も完成していきな

議事録作成業務が効率化され、長時間労働が解消した

取組事例紹介

業種：卸売業 従業員数：60名

長時間労働の要因を探ったところ、会議の議事録の作成に膨大な時間がかかっており、これにより長時間の時間外労働が行われている実態が認められた。

<音声AIによる議事録自動作成機器の導入>
 ○発言者を聞き分け、議事録内でも発言者の色分けを行う。
 ○声の特徴と学習機能から、議題内容とは関係のない声を識別し、自動的に削除を行う。

- ・議事録の作成にかかる労働時間が大幅に減り、残業時間が減少し、36協定の上限を引き下げた。
- ・従来より議事録が早く完成するため、議事録をよりスピーディーに社内展開できるようになった。



会議終了と同時に議事録完成!

職員による作業は、最終チェックだけ!

～時短・生産性を向上させる工夫～

商品の在庫は自社倉庫で保管しているんだ。
商品はいろんな業者に卸しているから、多くの運送業者がうちの倉庫に入出入りするようになる。

物流施設の入場門でトラックが列をなしているのを私も見たことがあります。

①
繁忙期だとトラックの数が多すぎる



そうなんだよ。

あの大行列は早く荷物を受け取りたいから、トラックが必要以上に早い時間帯に来てしまい、行列になっているんだ。

そして、うちの倉庫担当者もトラック運転手から提示された出荷伝票を確認してから、出荷する荷物を倉庫内から探すので、非常に効率が悪いようだ。

②
倉庫担当者の出荷作業もパニック状態



それでしたら、運送業者向けの予約管理システムを導入してみてはどうでしょうか。
予約に応じた荷の受け取り時間にトラックに来てもらうことで、倉庫担当者も事前に倉庫内作業の準備ができ、出荷作業時間の効率化が狙えますよ。

③
それならいいですね



運送業者にとっても手待ち時間の短縮になります

予約管理システムを導入し、すべての運送業者に利用してもらうようにしました。
その結果、倉庫担当者はトラックごとの予約状況に応じて、事前に倉庫内での準備が行えるようになり、出荷作業の大幅な効率化につながりました。
おかげで、労働時間も削減されました。

予約管理システムにより、労働時間削減に成功！



取組事例紹介

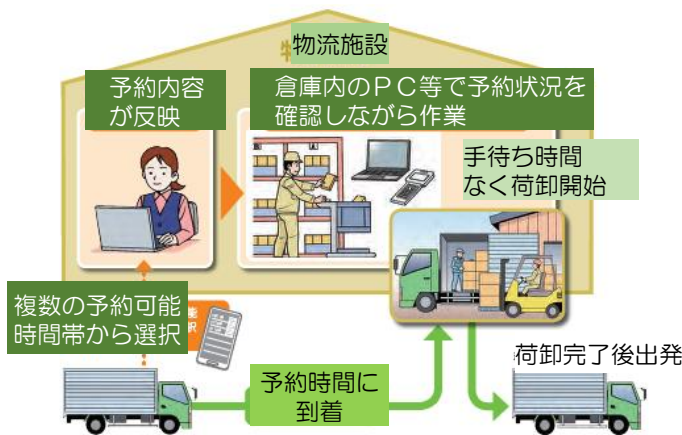
業種：卸売業 従業員数：55名

先に到着したトラックから順番に荷積み・荷卸しが行われる慣行のため、早い順番を取るために多くのトラックが必要以上に早く到着する状況であり、また、倉庫内作業もトラック運転手から出荷伝票を受け取ってから、出荷する荷の手配を行うため、非常に効率が悪く、結果的に倉庫内作業者の長時間労働が慢性化していた。

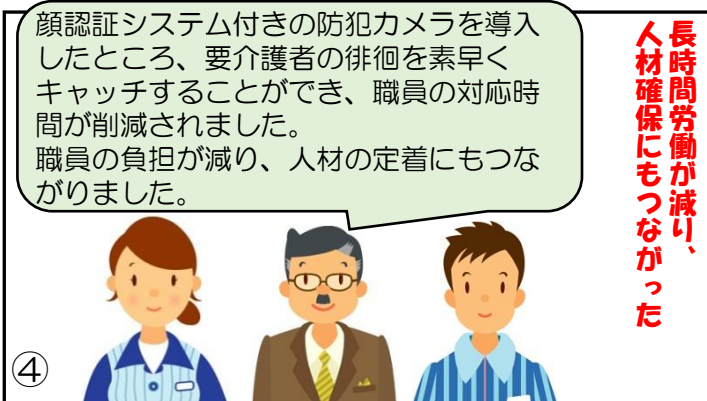
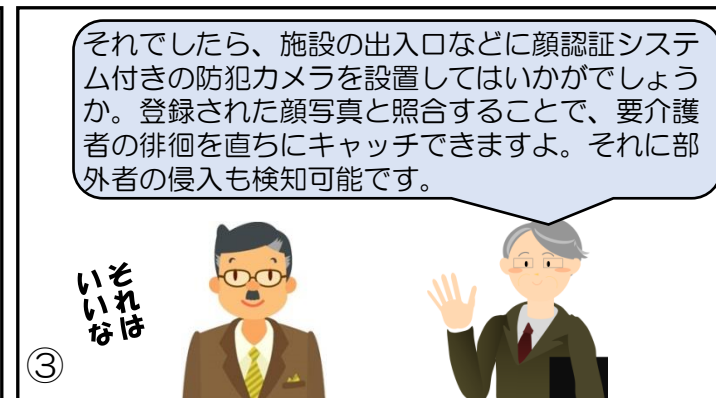
<運送業者向けの予約管理システム導入>

○予約管理システムにより、運送業者同士が競合しない時間帯を荷の受け取り時間に設定することで、手待ち時間なく、荷を受け取れるようにした。

- 倉庫内作業者は、予約状況に基づき、あらかじめ庫内作業の準備を進められるようになったため、荷受け作業の効率化につながった。その結果、労働時間が削減され、36協定の上限を引き下げた。
- 運送業者にとっても、予約した時間帯に到着すればすぐに荷を受け取れることから、手待ち時間の短縮につながった。



～時短・生産性を向上させる工夫～



長時間労働が減り、人材確保にもつながった

取組事例紹介

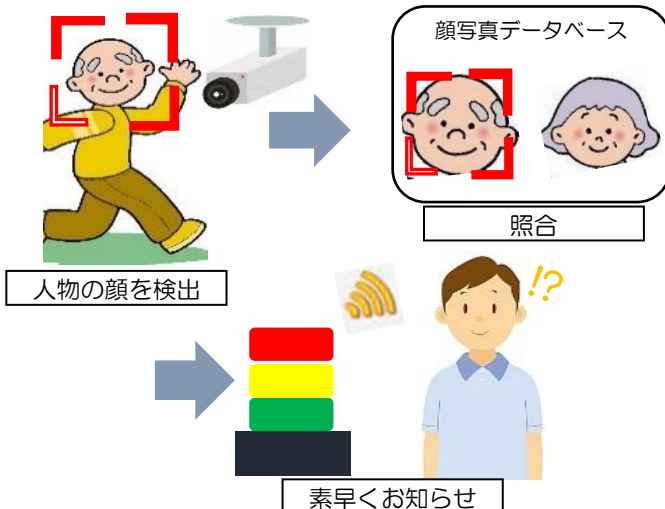
業種：介護業 従業員数：22名

介護施設の要介護者が徘徊することがときどきあり、その対応に膨大な時間がかかり、長時間労働の要因になっていたため、介護労働者の身体的・精神的負担の軽減に取り組んだ。

<顔認証システム付きの防犯カメラ導入>

- 顔画像でログ管理をするため、容易に個人を識別可能。
- 登録した顔写真の中で特定の人物が映った場合は表示灯でお知らせ。

- ・「顔認証システム付きの防犯カメラ」を導入したことで、要介護者の徘徊を素早くキャッチすることができ、介護従事者の負担が減るとともに、労働環境が改善され、介護従事者の健康維持、就業意欲の向上にもつながり離職率が低下した。
- ・介護従事者の負担が減ったことで、残業時間が短縮し、36協定の上限を見直した。



～時短・生産性を向上させる工夫～

① 旅館業を営んでいるけど、人材確保が難しい。何か対策はとれないものか。

今の若い人は休日を重視する傾向にあります。たとえば、稼働率が低い日に定休日を設けてみるというのはいかがでしょうか。

若いからって、思い切っちゃって、稼働率を下げよう。

② 定休日ねえ。週半ばの火～木曜日は確かに稼働率は低いかなあ。ただ、定休日を設けるといっても、予約やキャンセルの問い合わせは定休日でも対応してもらいたいな。

結局、シフトで出勤しなきゃいけない。

③ たとえば、予約管理システムの導入や、予約代行コールセンターに業務を委託するといった方法もありますよ。さらに予約受付に要していた時間を宿泊客へのおもてなし時間に回すことで、顧客満足度の向上につながるのではないのでしょうか。

なるほど。

④ 予約管理システムを導入し、さらに電話対応を予約代行コールセンターに委託するようにし、定休日を設けたところ、顧客からの苦情もありませんでした。定休日が設けられたことで、求職者へのアピールにつながっています。

予約代行コールセンターに電話対応の時間をまわす。

顧客満足度もアップ！

取組事例紹介

業種：旅館業 従業員数：40名

人手不足で、求人をいくら出しても応募がない中、求職者へのアピールと従業員の福利厚生のために定休日を設けられるよう改革に取り組んだ。

<定休日の設定に向け取り組んだこと>

- 客室稼働率について、過去5年間の実績を追ったところ、週半ばは客室稼働率が5割を切っていた。
- 予約状況管理システムを導入し、当旅館HP・各種宿泊予約サイトから予約ができるようにした。
- 電話対応については予約代行コールセンターに業務委託をした。

- ・取り組みの結果、水曜日を定休日に設定することができた。また、業務効率化に取り組んだことから、残業時間も減少し、36協定の上限を引き下げた。
- ・営業日を減らしたことで、売り上げが減少することが懸念されたが、予約受付業務が省略化されたことで、従業員は他の業務に専念することができ、顧客満足度が向上し、売り上げは従前の状態を維持した。
- ・旅館に定休日があることは求職者へのアピールとなり、人材確保につながった。



電話対応はコールセンターに委託！