

サービス事業への適用事例の紹介

〔平成26年度補正 ものづくり・商業・サービス革新事業〕

本資料は、一次募集で採択された案件から特徴的なものを二次募集検討の参考として頂くよう作成したものです。

平成27年6月
北海道経済産業局
情報・サービス政策課

事業目的・概要

国内外のニーズに対応したサービスやものづくりの新事業を創出するため、認定支援機関やよろず支援拠点等と連携して、革新的なサービス開発や試作品の開発・設備投資を行う中小企業を支援します。

対象の事業類型は【革新的なサービスの創出】【ものづくりの革新】【共同した設備投資等による事業革新】の3種類あり、このうち【革新的なサービスの創出】に係る条件は、次のとおりです。

革新的なサービスの創出（補助率 2/3）

「中小サービス事業者の生産性向上のためのガイドライン」で示された方法（注）で行う革新的なサービスの創出等であり、3～5年計画で、「付加価値額」年率3%及び「経常利益」年率1%の向上を達成できる計画であること。

- (1) 一般型 補助上限額:1,000万円（設備投資が必要。また、設備投資以外に充てられる補助限度額は500万円）
- (2) コンパクト型 補助上限額: 700万円（設備投資を伴わない革新的サービスの開発）

（注1）平成27年2月4日、新たに「中小サービス事業者の生産性向上のためのガイドライン」（ガイドライン）が策定・公表されました。
【掲載HPアドレス】 <http://www.meti.go.jp/press/2014/02/20150204001/20150204001.html>

（注2）今回の補正予算事業で【革新的なサービスの創出】として応募する際には、**応募内容がガイドラインで示された次ページに掲げる10の方法のいずれかに該当していることを示すことが求められています。**

以下に紹介する各事例では、過去に採択された事例のうちガイドラインに該当していると思われるものを推測し、例示しています。

公募期間

二次公募:平成27年6月25日(木)～平成27年8月5日(水)

※提出先は、補助事業の主たる実施場所が北海道の場合、北海道中小企業団体中央会となります。

◆北海道中小企業団体中央会 <住所>札幌市中央区北1条西7丁目 プレスト1・7(3F)
<電話>011-241-9500

【参考】中小サービス事業者の生産性向上のためのガイドライン(具体的な手法)

付加価値の向上	1)新規顧客層への展開	<ul style="list-style-type: none"> ・ターゲットとする新たな顧客層を具体的に設定する(属性の詳細設定など) ・他社との違いに敏感な顧客層に対する情報提供の手法の工夫や将来の成長性がある顧客層への展開を検討する
	2)商圏の拡大	<ul style="list-style-type: none"> ・新たな商圏を具体的に設定する ・他社との違いをアピールできる情報提供の手法の工夫や成長性がある商圏への展開を検討する
	3)独自性・独創性の発揮	<ul style="list-style-type: none"> ・既存のサービス・商品とか異なる独自の価値を提供する(新規のコンセプトを打ち出す、異なる要素を組み込む、特定の要素に特化・深掘りする、新たな提供方法を考え出す等) ・自社が提供しているサービス・商品を客観的に把握・分析し、その優位性を伸ばし、欠点を改善する ・顧客視点で独自性・独創性を捉える
	4)ブランド力の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・コンセプトを明確に打ち出し、サービス・商品の内容や提供手段、顧客との接点をコンセプトに基づき一貫させる ・サービス・商品のバラつきをなくし、品質を安定化させる ・サービス・商品の品質を保証し、信頼性を向上する
	5)顧客満足度の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・十分なマーケティングに基づいて顧客のニーズや期待されるサービス水準を把握・分析する ・弛まぬ技術革新・経営革新の努力により新しいサービス・商品を創造し続ける ・サービスの品質を高い水準で維持し、内容や提供方法を均質化することで顧客の信頼を高める ・提供するサービス・商品の特性に応じてビジネスモデルを構築する(広範な顧客の満足度か、特定の顧客層の満足度か)
	6)価値や品質の見える化	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客が事前にサービスを比較し選択できる仕組みを構築する ・顧客に提供する情報の信頼性を高める(口コミサイトやサービスの認証制度等自社以外の仕組みを活用する場合)
	7)機能分化・連携	<ul style="list-style-type: none"> ・技術やノウハウなど自社の強みを知的財産として確保しつつ、社外のネットワークを構築する ・自社の経営資源の不足やその弱みを認識し、不足する経営資源を外部に求める ・自社がコア業務(付加価値を生む業務)に集中できる体制を実現し、連携体や顧客へメリットとして還元する
	8)IT利活用< I >	<ul style="list-style-type: none"> ・ITを活用し1)～7)に取り組む
効率の向上	9)サービス提供プロセスの改善	<ul style="list-style-type: none"> ・サービス提供プロセスを把握・分析し、作業や行程等の無駄・ロスの改善を通じた生産性の向上に繋げる ・業務フローを的確に把握し、そのボトルネックを明らかにすることで、品質のばらつきの無い安定したサービス提供を行う ・経営状態の把握、分析、伝達を行い、迅速で的確な経営判断を実現する ・社内の情報管理の徹底や個人情報の保護など事業の安定のためのリスク管理体制を確保する
	10)IT利活用< II >	<ul style="list-style-type: none"> ・ITを活用し、9)のサービス提供プロセスの改善に取り組む

平成26年度補正
 中小企業・小規模事業者ものづくり・商業・サービス革新事業
 革新的サービス採択例

介護	訪問サービス事業者向け業務省力化・効率化システムの開発
<ul style="list-style-type: none"> システム設計・開発を行う事業者の取組。 スマートフォンやタブレットを利活用し、訪問介護サービスにおける入退室の事業所報告、実施記録簿の作成等の業務の効率化を図るとともに、個人情報保護等のセキュリティを向上させる事業。 <p>補助対象経費:システム開発、機械装置の導入 ガイドライン:サービス提供プロセスの改善、IT利活用<Ⅱ></p>	

医療	外来患者をターゲットとしたクラウドによる病院待ち時間短縮サービス
<ul style="list-style-type: none"> システム開発、運用・保守を主とするIT事業者の取組。 クラウドによる院外からの問診入力により、患者の病院にいる時間の短縮を図ることで、インフルエンザ等の空気感染の恐れがある病気に罹患した患者との接触時間短縮を図る。 <p>補助対象経費:システム開発費(人件費) ガイドライン:新規顧客層への展開、顧客満足度の向上</p>	

観光	ビーコンを使用したスマートフォン向け観光情報提供サービスの提供
<ul style="list-style-type: none"> システム開発を主とするIT事業者の取組。 ビーコン端末を店内設置し、来店客のスマートフォンに対して店舗紹介、多言語対応メニュー、クーポンなどの情報を提供し、自動的にプッシュ通信するサービスの開発。 <p>補助対象経費:システム開発、機械装置の導入 ガイドライン:IT利活用<Ⅰ></p>	

観光	タブレット端末を活用した観光客向け「おもてなしシステム」事業
<ul style="list-style-type: none"> 鮮魚、冷凍食品の小売を行っている事業者の取組。 海外からの観光客向けに、自社の物販店・飲食店にタブレット端末を活用した免税店レジシステム、多言語対応セルフオーダーシステムを導入し、「おもてなしシステム」の構築を図る事業。 <p>補助対象経費:機械装置の導入 ガイドライン:新規顧客層への展開、IT利活用<Ⅰ></p>	

平成26年度補正
 中小企業・小規模事業者ものづくり・商業・サービス革新事業
 革新的サービス採択例

観光	旅館に宿泊する外国人に対応した多言語Q&Aサービス
<ul style="list-style-type: none"> • ホームページ制作や同時通訳システムを開発する事業者の取組。 • 近年のインバウンド受入需要拡大に対応するため、タブレット端末を介してオペレーターとの直接対話により、通訳を超え、質問の回答までを提供するシステムを開発する事業。 <p>補助対象経費: システム開発、機械装置の導入 ガイドライン: 新規顧客層への展開、顧客満足度の向上、IT利活用< I ></p>	

観光	海外・国内事業者向け「絵はがき投函」アプリ企画
<ul style="list-style-type: none"> • システム開発を主とするIT事業者の取組。 • スマートフォンで撮った写真を、旅行先から「絵はがき」として発送するアプリの開発。 • たとえ海外からでも国内料金で発送できるほか、GPS機能を活用し、現在地情報を「絵はがき」に表記できる。 <p>補助対象経費: システム開発費(人件費)、外注加工費 ガイドライン: 独自性・独創性の発揮、IT利活用< I ></p>	

小売	ポイントシステム連動型POSシステムの開発
<ul style="list-style-type: none"> • システム開発を主とするIT事業者の取組。 • POSレジとポイントシステムの二重入力を解消し、安価に全国共通ポイントサービスを付加できるシステムとして開発し、顧客満足度の向上を図る事業。 <p>補助対象経費: システム開発費(人件費) ガイドライン: 顧客満足度の向上</p>	

小売	ITを活用した免税対応機器導入によるインバウンド対応事業
<ul style="list-style-type: none"> • 観光案内、特産品販売及び旅行事業を行う事業者の取組。 • 道の駅において消費税免税制度に対応した機器(POS機器)を導入し、インバウンドを含めた顧客満足度向上を図る事業。 <p>補助対象経費: 機械装置の導入 ガイドライン: 新規顧客層への展開、顧客満足度の向上、IT利活用< I >、サービス提供プロセスの改善</p>	

平成26年度補正
 中小企業・小規模事業者ものづくり・商業・サービス革新事業
 革新的サービス採択例

小売

スマートフォンとビーコンを用いた地域活性化サービスの開発

- システム開発、コンテンツ配信を主とするIT事業者の取組。
- ビーコンを活用したスマートフォン向けアプリケーションを開発し、その運営で得られた集客・分析情報を商店街に提供するサービス。
- 本データの活用により、地域商店街を活性化させ、地方創生に繋げていく。

補助対象経費: システム開発費(人件費)
 ガイドライン: 独自性・独創性の発揮、新規顧客層への展開

飲食

ラーメンスープの製造効率を向上させる保温調理容器の開発

- 国内外へ進出しているラーメン店の取組。
- ラーメンスープの製造には多大な時間とコストがかかるため、保温調理容器を開発し、熱量を使わずに調理する工程を作業に加え、スープの製造効率を向上させる事業。

補助対象経費: 機械装置の開発、機械装置の導入等
 ガイドライン: 独自性・独創性の発揮、サービス提供プロセスの改善

食品

北海道小麦原料を使用したロングライフ生パン粉製品量産化事業

- パン粉の製造販売を行っている事業者の取組。
- 生パン粉の賞味期限を6倍に延ばすため、不活性ガスである窒素ガスの充填包装機を導入し、コストダウン及び量産化を図る。

補助対象経費: 機械装置の導入
 ガイドライン: 商圏の拡大、サービス提供プロセスの改善

食品

十勝でしか味わうことの出来ないベーカリー& 饅頭開発事業

- 宿泊施設を運営する事業者の取組。
- 近年の「地産地消」「健康志向」の消費者の増加に着目し、地元である十勝産の小麦や小豆を使用し、オリジナルのパンと温泉饅頭を製造販売する事業。

補助対象経費: 機械装置の導入
 ガイドライン: 独自性・独創性の発揮、ブランド力の強化

**平成26年度補正
中小企業・小規模事業者ものづくり・商業・サービス革新事業
革新的サービス採択例**

卸売

クラウドを活用した機能性食品等、高付加価値食材の流通卸売、サービス業

- 人材育成、雇用創出を目的とするコンサルティング会社の取組。
- 各種認証制度に裏打ちされた高付加価値食品を、安心・安全な食材を求める消費者やバイヤー向けに提供するための会員サイトを構築し、会費収入ビジネスを展開。

補助対象経費: 人件費、機械装置の導入

ガイドライン: 新規顧客層への展開、価値や商品の見える化、IT活用< I >

運送

国内製品の価値を高める低温運送の監視システムの構築

- ITの利活用による受発注・納品等のシステム開発を行う事業者の取組。
- 温度管理が必要な配達物の配送全行程において、温度記録デバイスを一緒に発送することにより、配達物の温度記録を可視化し、発送主や受取主に配達物が低温で配達されたことを確認できるサービスを提供する事業。

補助対象経費: システム開発、機械装置の導入

ガイドライン: 価値や品質の見える化、IT利活用< I >

建設

鉄筋コンクリート住宅建築普及のための軽量強化プラスチック型枠パネルの開発

- 建築設計を主とする事業者の取組。
- 最新の三次元プリンターを導入し、顧客ニーズに合った高品質な鉄筋コンクリート住宅用の建築躯体を、安価に提供するシステムを開発する。

補助対象経費: 機械装置の導入、開発に係る人件費

ガイドライン: ブランド力の強化、顧客満足度の向上

その他

国際線の受入体制強化に向けた新システムの導入・フライトインフォメーションのIT化事業

- 空港旅客ターミナルビルを運営する事業者の取組。
- 海外からの乗入需要の増加に対応し、共同チェックインシステム(CUTEシステム)を導入するとともに、フライトインフォメーション表示をフラップ式からIT化へ移行することで、新就航受入数の拡大とインバウンド客に対する多言語対応表示等の利便性向上を図る事業。

補助対象経費: 機械装置の導入

ガイドライン: 新規顧客層への展開、顧客満足度の向上

本資料に関するお問合せ先

北海道経済産業局 地域経済部 情報・サービス政策課

☎011-709-2311 (内線)2558・2559

〒060-0808 札幌市北区北8条西2丁目(札幌第1合同庁舎)