

**IT導入補助金2022**

令和元年度補正 サービス等生産性向上IT導入支援事業  
令和3年度補正 サービス等生産性向上IT導入支援事業

# 自動車整備業様 業務効率化のご提案

非対面型ビジネスモデルへの転換  
テレワーク環境の整備等

2022年5月

株式会社村山事務器



# コロナ感染拡大により発生する業務における事象

現在、多くの支援があるが自社でも  
仕事の生産性を向上しながらコロナ対策が必要

万が一代表者及び社員が濃厚接触者の対象になった場合

14日間(2週間)の自社自粛

自社自粛により発生する問題

顧客管理の場合

スタッフへの指示不能  
顧客サービスの低下  
準備不足による労働負担  
スタッフの労働意欲低下

陽性の場合  
更に長期化

最悪のシナリオ

財務会計の場合

売掛金回収計画の遅れ  
金融機関への対策遅延  
買掛金支払計画の不備



御社様の現在の業務に置換えて

**自動車の販売整備業を  
営む企業様の実情を  
検証してみました。**



# 自動車の販売整備業における業務の形態

お客様へのサービスに多くのスタッフが関わっております

一人のお客様に様々な業務で関わります



運営するスタッフ管理の難しさ



# 自動車の販売整備業における顧客管理とは？

快適なサービスで再来店頂く為に多くの準備を行っている

- 本日の予約状況はどのようになっているか？
- ご来店されるお客様は新規か常連客か？
- 一番混み合う時間帯にスタッフの体制は大丈夫か？
- お客様の嗜好を把握し、満足なサービス提供を行えるか？
- 万が一の事態を想定しながら臨んでいるか？



統括管理者の職務



各業務部門の指示采配が重要



# 接客業における問題点

## サービスを向上するための業務に負担を強いられている

- 毎日の予約状況を**各部門**で作成し、個別に管理している
- 過去の台帳もしくは**経験豊富なスタッフ**が新規か常連客かを判断
- 担当部門に確認しないと空き予約を把握できず**対応が遅れる**
- 各部門間の伝達が紙資料で、**何度も確認作業**にしている
- **トラブル**が発生した際には、スタッフ全体の動きに支障がでる



統括管理者の負担が大きい



業務に追われ本来のサービスが出来ない  
(本末転倒な状況)



# 更にコロナ感染拡大でスタッフへの負担が著しい

## 通常業務以外にコロナ対策をする仕事が増えました



※コロナウイルス対応 多言語ピクトグラムは(株)アクティバリュースからの提供です。  
ご利用希望の際は <https://talkappi.com/#covid-19> よりダウンロード下さい。

コロナ対策の負担によりサービスの低下は防がなければいけない課題



# 新型コロナウイルスでの企業がとるべき対策

## 1.テレワーク（リモートワーク）

企業における職種のうち、対面での対応が不要でパソコンなどを用いて1人で進められる業務に就く従業員に、テレワーク(リモートワーク)に従事してもらうことも有効です。

## 2.時差出勤

業種に応じて、出退勤時間を調整し時差出勤とすることで、通勤において電車や駅などの狭い場所で大勢の人が密集する場に立ち会うリスクを抑えられます。従業員数の多い職場においては時差出勤の実施で人員を調整し、職場内での密集を回避することも可能となります。

## 3.ソーシャルディスタンス

職場内で立ち会う従業員や来客に対しても、人との一定の距離をとる「ソーシャルディスタンス」の確保も急務となります。日ごろ仕事に就く執務スペースのみならず、エレベーターや会議室など不特定多数の人が接する場所についても、例外なくソーシャルディスタンスの確保に努めます。

## 4.タッチレス化

お客様のご来店や社員の出勤・退勤時に手が触れずに済むようタッチレス化の導入を図ることも有効です。店舗の場合は、ICなどでの非接触決済が可能なキャッシュレスサービスの導入も一案です。



# 弊社が取り組むシステムによるコロナ対策

新型コロナウイルス感染症による経済や消費への影響が拡大する中、企業においても感染予防・拡大防止の取り組み、そして新たな業態への挑戦などにより需要を回復させる取り組みが求められていますが、「他の企業がどんな対策をしているのか知りたい」「自社の取り組みが十分か不安」といった声を多くお聞きします。



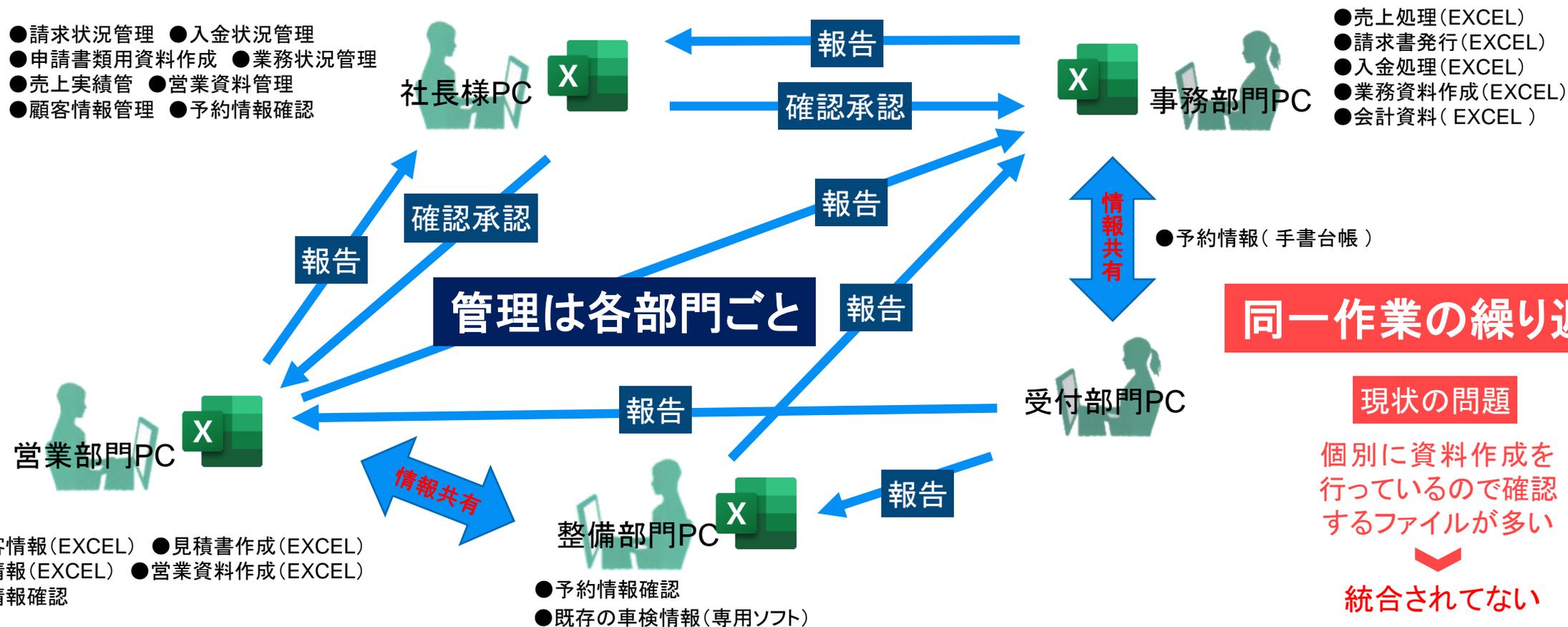
弊社はその様な声をお聞きし、システムを支援する事業者としてユーザー様と同じ視点に立って対応策に取り組みました。ユーザー様の置かれた環境から強み・弱みを認識、分析し、把握した経営課題や需要に合った「ITツール」のご提案で業務効率化・売上アップといった経営力の向上・強化、そして新型コロナウイルスがもたらした「ニューノーマルにおけるビジネスモデル」の構築に尽力致したいと思えます。



# 現在の顧客管理フローチャート

## それぞれの部門ごとにEXCELファイルで作成と管理

確かにパソコンを駆使しているが…。



現在の煩雑な情報伝達を改善する為には

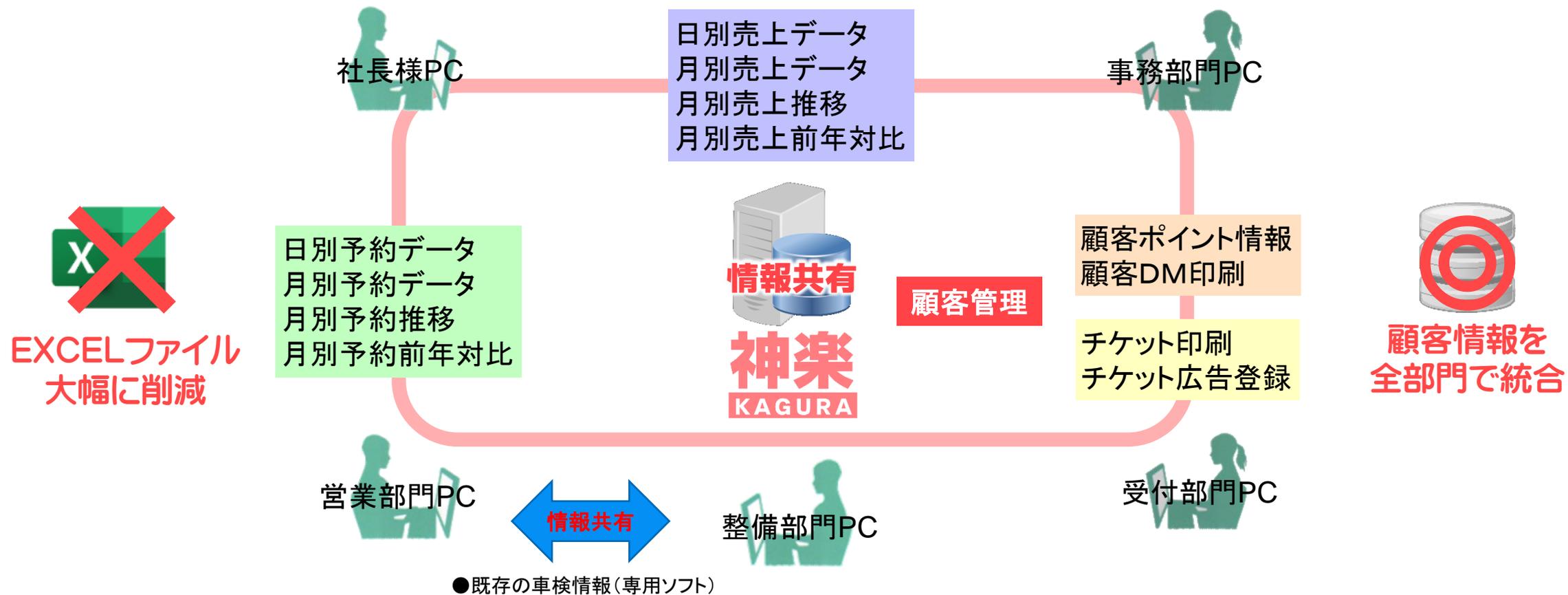
各部門に共通する  
**「顧客管理」**のデータを  
まずは統合しましょう！



# 顧客管理の業務改善フローチャート

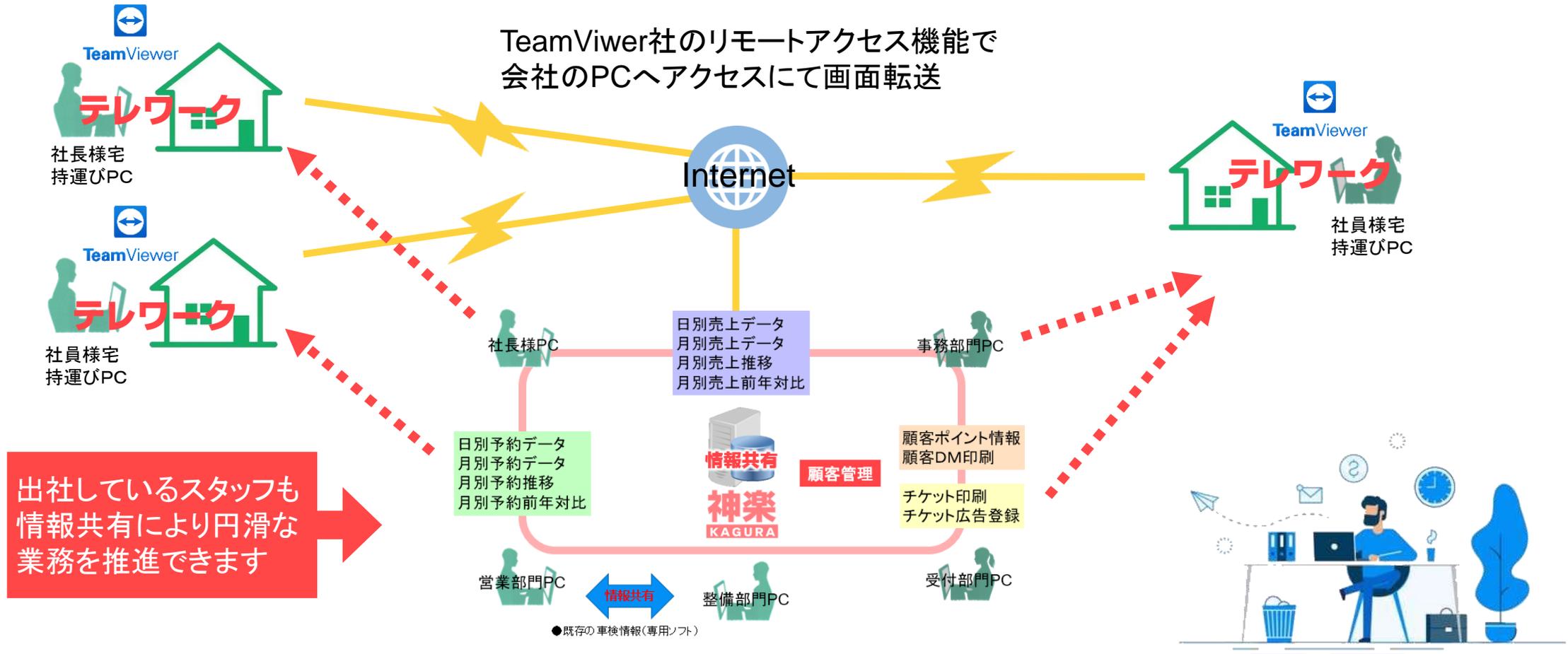
## 共有するデータと個別管理データを分けて業務の煩雑を改善

### 1度のデータ入力で情報共有が可能



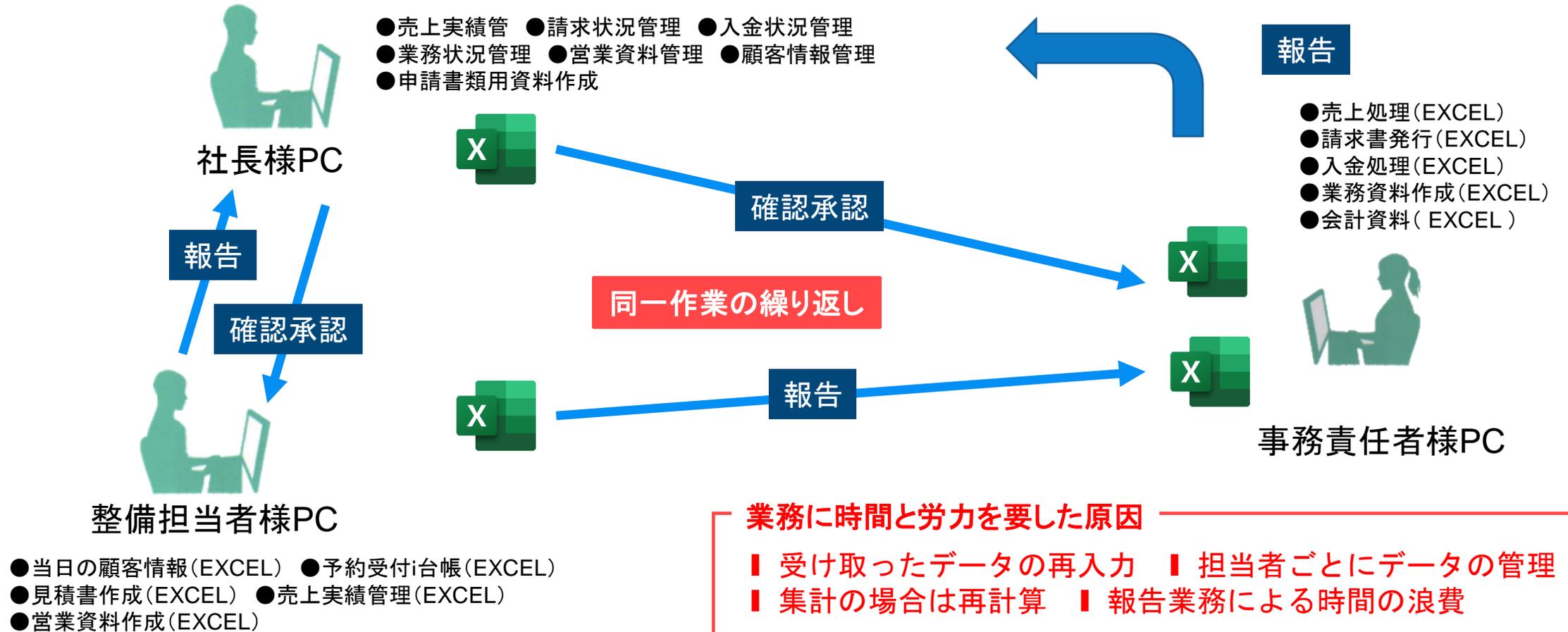
# 感染した場合でも業務を止めないソリューション対策

## コロナウイルス感染拡大の際のテレワークが可能



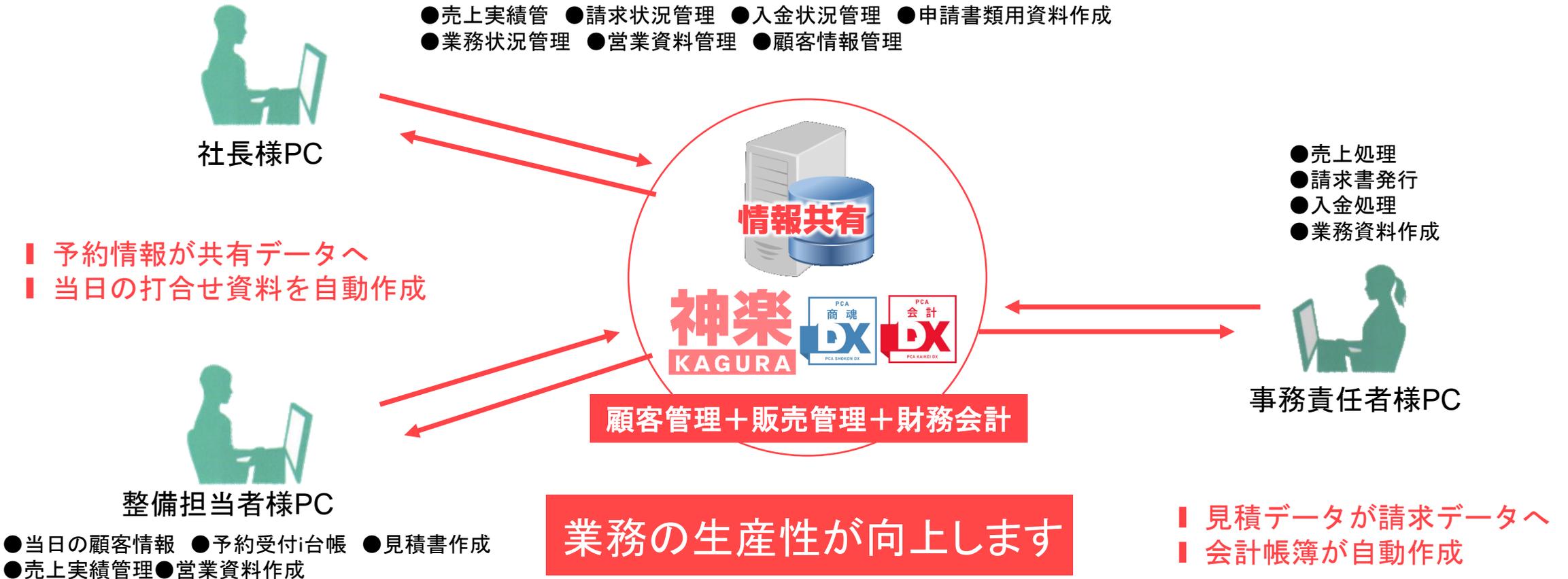
# 現在の顧客管理 + 販売管理 + 財務会計業務フローチャート

## それぞれの業務ごとにEXCELファイルで作成と管理



# 現在の顧客管理 + 販売管理 + 財務会計業務フローチャート

## 1度の入力でデータの情報共有が可能



# 顧客管理で毎日の煩雑な業務を統制

予約管理      売上管理      顧客管理      販促機能

予約管理	売上管理	顧客管理	販促機能
予約新規受付	売上実績入力	顧客新規登録	チケット印刷条件設定
予約修正削除	売上実績修正削除	顧客修正削除	チケット広告登録
予約実績入力	日別売上台帳	顧客登録台帳	チケット・テスト印刷
日別予約台帳	月別売上台帳	顧客ポイント設定	
月別予約台帳	日別顧客売上台帳	顧客ポイント台帳	
日別顧客予約台帳	月別顧客売上台帳	顧客DM印刷	
月別顧客予約台帳	月別売上推移表		
月別予約推移表	月別売上対前年比		
月別予約対前年比			
予約実績表			

デジタル広告管理  
※オプション機能

分かりやすい4機能で簡単操作！

「神楽」の終了(x)



# 顧客管理システム 予約受付メニュー画面

事前の予約入力で当日の予約をスタッフが情報共有

新規受付の登録画面

予約新規受付

予約番号 1905 予約番号発番

予約日付 2018年10月21日

予約時刻 17:30:00

顧客番号 S006201 上様

顧客名 森 伸二

予約人数 6

備考 子供がまだ小さいのでファミリーカーをご利用

2018年10月21日予約状況

総予約数 5件 総予約人数 16名

	時刻	顧客番号	顧客名	人数
▶	17:00	UE	上様	3
	17:20	S001039	小田嶋 伸一	6
	17:30	S000921	安保 朗	2
	17:30	S011921	木村 邦樹	3
•	18:00	S021921	高橋 健一	2

登録(E)

閉じる(X)

お客様の情報等や  
引き継事項を記入

当日の予約を自動表示

毎日手作りしていたスタッフ打合せ資料は日別顧客予約台帳の印刷でOK

自分のスマホやフロアにあるPCで予約の確認も可能



# 顧客管理システム 予約受付メニュー画面

## 顧客満足度向上はスタッフの意識とシステムの変革が必要

毎日手作業で手間取っていたが

### スタッフの行動

最初からお客様をフルネームでお呼びする  
「事前情報を元に対応が可能」

お客様の嗜好を分かってる  
「履歴データから確認しサービス提供」

どのスタッフも同じく対応してくれる  
「リアルタイムの情報共有で即座に対応」

達成感 意識の向上



スタッフごとに接客が違っていたが

### お客様の心理

最初からお客様をフルネームでお呼びする  
「常連客として認められている。」

お客様の嗜好を分かってる  
「自分を特別扱いしてくれている。」

どのスタッフも同じく対応してくれる  
「安心してサービスを受けられる。」

満足度 評価の向上

顧客管理システムを導入する事により業務の生産性と顧客満足度が向上する



# 非接触で顧客管理を行いさらにはクーポンで集客プラン

## 来店時の情報発信と継続特典の持ち帰り



- 次回来店時に使えるクーポンを渡す。
- 初回来店時に次回予約日を設定してもらう。
- スタンプ/ポイントカードに2~3回の来店でもらえる特典を明記する。
- お友達を呼んでもらえるよう紹介特典
- 開催予定のイベントのご案内をしておく



# ニューノーマルにおけるビジネスモデル

接触を避けた様々なコロナ対策で業務遂行



非接触  
非対面

顧客管理 + 販売管理 + 財務会計



非接触  
非対面

Internet



テレワーク支援リモートサービス



リモート保守サービスシステム



非接触  
非対面

Internet



# 販売管理システムをリモートワークにて遠隔業務

自宅で待機しながら販売管理業務を遂行

予算実績管理

債権明細表(クレジット)

売上順位表

順位	得意先	売上	構成%	売上累計	構成%	粗利益	構成%	粗利益率
1	(0002)今井百貨店	3,321,782	22.0	13,321,782	22.0	3,908,652	24.5	3.5
2	(0012)もみじデパート	0,895,250	18.0	24,207,032	40.0	2,780,606	17.4	6.6
3	(0028)かめだデパート	4,741,267	7.8	28,948,298	47.8	1,141,477	7.2	7.6
4	(0025)株式会社 小林マーケット	3,864,410	6.1	32,612,709	53.9			8.6
5	(0014)株式会社 藤田 東					1,603	57.3	9.0
6	(0013)阿部商事株式会社					395	60.1	9.5
7	(0005)株式会社 A B C					319	62.4	9.5
8	(0015)株式会社 藤田 大					635	85.1	10.3
9	(0001)五越株式会社					667	67.1	10.6
10	(0017)株式会社 藤田 北					067	70.1	11.0
11	(0018)株式会社 藤田					369	72.1	
12	(0007)株式会社 総					929	74.1	
13	(0009)高橋物産株式					457	76.1	
14	(0004)マークマ					225	78.1	
15	(0020)株式会社 久					311	80.1	
16	(0030)株式会社 Y					163	81.1	
17	(0006)株式会社 エ					571	83.1	
18	(0018)株式会社 藤田					291	85.1	
19	(0022)株式会社 渡辺産					755	87.1	
20	(0026)佐々木販売株式	0,505	1.8	53,716,258	88.8			13.7

PCA 商魂DX  
PCA SHOKUN DX

会社と同じ感覚で  
業務を行えます



リモートワーク



TeamViewer



Internet



# 財務会計システムをリモートワークにて遠隔業務

自宅で待機しながら財務会計業務を遂行

**損益分岐点計算書**

**キャッシュ・フロー**

**手形期日管理帳票**

**PCA 会計DX**

**PCA 会計DX**



満期日付	手形番号	取引先	種別
2014/ 8/20	BOE008400	もみじデパート	【日】
2014/ 8/30	ROG0012455	かめたデパート	【日】
2014/ 7/20	Q010035401	もみじデパート	【日】
2014/ 7/31	QIE0034551	今井百貨店	【月】
2014/ 7/31	RIE0034504	かめたデパート	【月】
2014/ 8/20	BDE008554	もみじデパート	【日】
2014/ 8/20	ORG001284	もみじデパート	【日】

会社と同じ感覚で  
業務を行えます



リモートワーク



TeamViewer

Internet



# システムで業務情報の一元化とコロナ対策

## 業務の効率を上げ顧客へのサービス向上を目指す

- 予約状況はリアルタイムにPCや端末上から確認が可能
- 新規もしくは常連客の判断し、提供するサービスの振り分け可能
- 直前に予約が入っても紙資料の印刷が不要、確認だけで業務遂行
- お客様の来店情報を過去の履歴から引用し、顧客情報の共有化
- 社長や財務会計担当者が出社自粛でも業務止めないリモートワーク
- コロナ感染対象者が出て少ないスタッフでもリモートワークで指示可能



全スタッフが情報を共有し円滑な業務

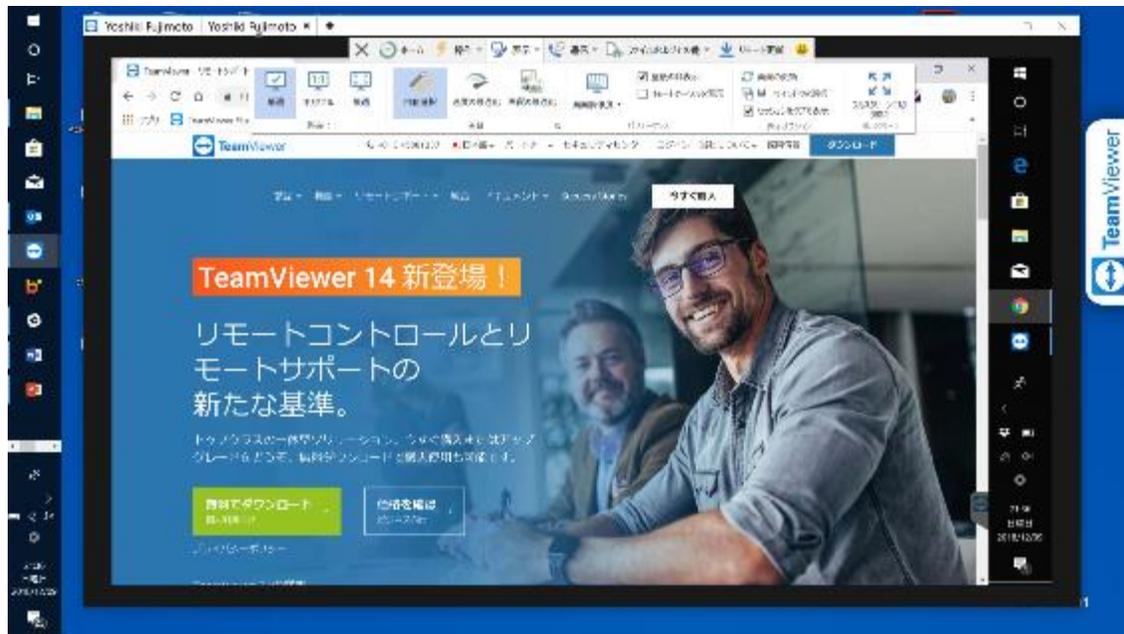


仕事の生産性とサービスの向上  
(顧客満足度が上がり再来店)

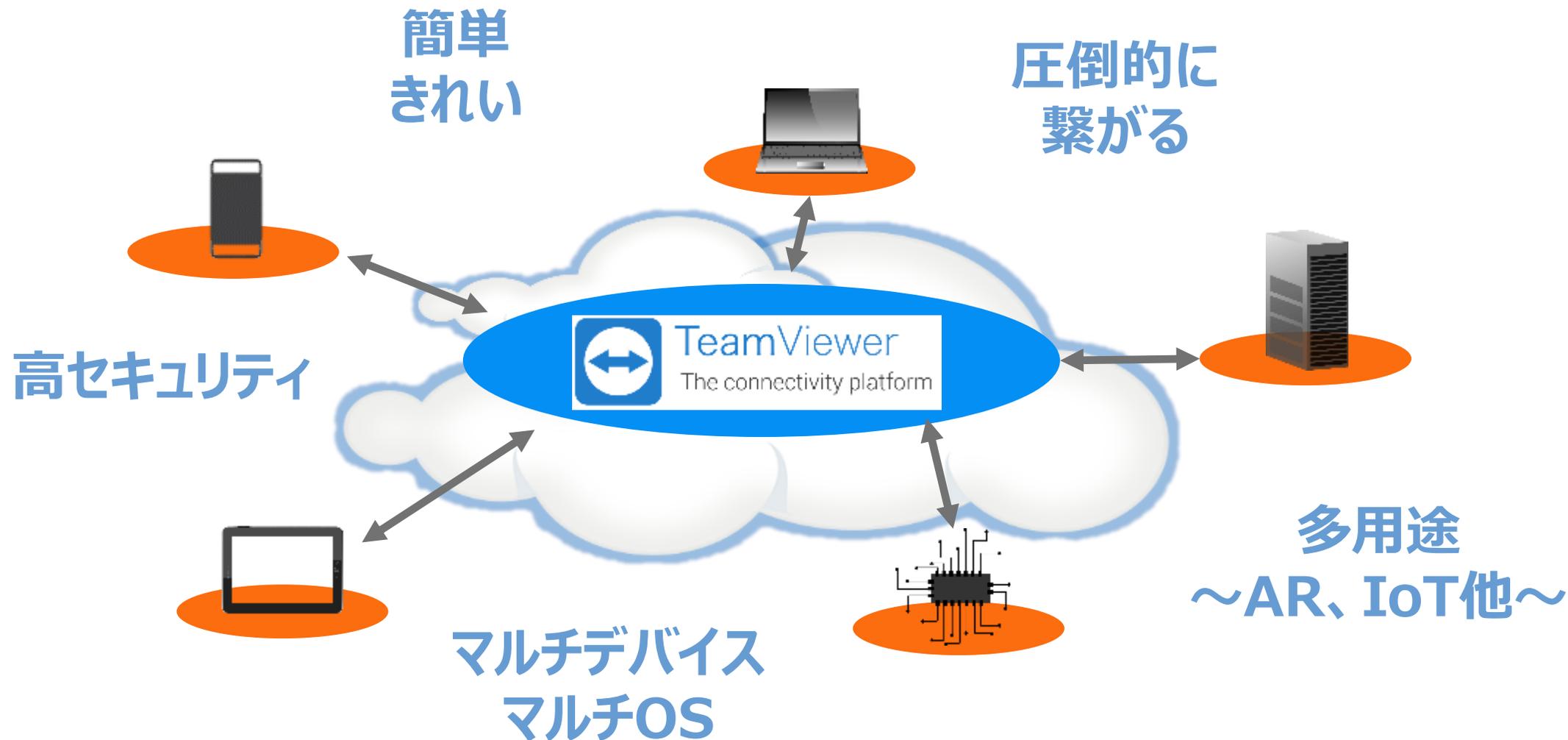


# TeamViewerによるリモートアクセスの特長

- ✓ 最高 4 Kの画質とスムーズな操作性を最適なバランスで決められる
- ✓ 分かり易くきめ細かなダッシュボードでユーザーの環境をつぶさに把握
- ✓ ファイル送受信の制御やセッション録画など、管理方針に応じて設定



# TeamViewerの特長



# TeamViewerが選ばれる理由 1

## 全世界で利用される世界最大級の接続プラットフォーム



世界で20億台以上の端末にインストールされ、常時4,000万の端末がオンラインで稼働しています。  
Fortune 500の90%の企業に利用されている安定したプラットフォームでサービスを提供しています。



# TeamViewerが選ばれる理由 2

## 世界最高基準のセキュリティとコンプライアンス

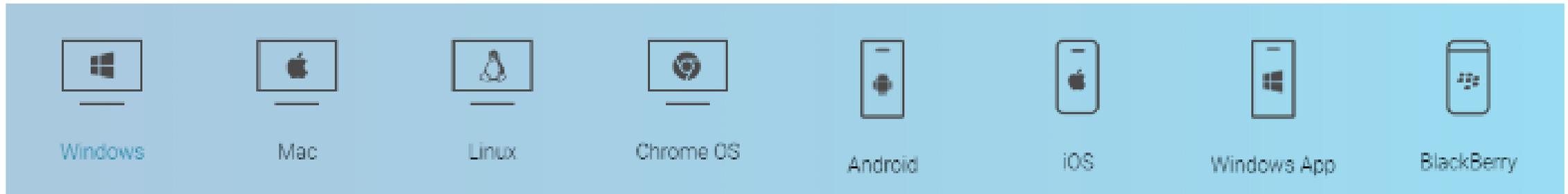


TeamViewerのトラフィックはRSA公開鍵/秘密鍵交換およびAES（256ビット）によるセッション暗号化を使用してセキュリティ保護されています。この秘密鍵は端末から外に出ることが一切ないため、第三者が解読することは不可能な仕組みになっています。TeamViewerは、最先端のテクノロジー、最高基準の規律により、最高レベルの安心をお客様に提供しています。



# TeamViewerが選ばれる理由 3

## マルチOS、マルチプラットフォームに対応



WindowsやMacOS、Linuxはもちろん、AndroidやiOSなどのモバイルOSにも対応しています。リモートアクセスすることも、リモートアクセスされることも、さまざまなOS、さまざまな種類の端末で利用でき、OSレス端末からのアクセスには、Google Chrome拡張機能でモジュールインストール無しで利用可能です。

(iOSデバイスへのアクセスの場合、画面共有のみとなります。)



# TeamViewerメインプロダクト ライセンス価格表

ライセンスプラン	ビジネス プラン	プレミアム プラン	コーポレート プラン	エンタープライズ
ライセンス形態	年間サブスクリプション	年間サブスクリプション	年間サブスクリプション	年間サブスクリプション
利用期間	1年間	1年間	1年間	1年間
最大利用ユーザー数	1ユーザー	最大50ユーザー	最大200ユーザー	契約数に準ずる
同時接続回線数	1チャンネル	1チャンネル（追加可能）	3チャンネル（追加可能）	ユーザー数と同数
アクセス元の利用可能端末数	3	無制限	無制限	契約数に準ずる
アクセス先の利用可能端末数	無制限	無制限	無制限	契約数に準ずる
TeamViewer会議参加最大人数	5名	15名	30名	契約数に準ずる
モバイルデバイスへの接続	オプション追加により可能	オプション追加により可能	オプション追加により可能	含まれる
標準価格（税別）	60,000円	120,000円	240,000円	個別見積り

追加オプション	モバイルデバイスサポート	アドオンチャンネル
ライセンス形態と利用期間	メインプロダクトに準拠	メインプロダクトに準拠
必要な数量	所有する同時接続回線数と同数	プレミアム、コーポレートでの不足分
標準単価（税別）	36,000円	72,000円



# TeamViewerをITサポート（社内外）

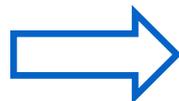
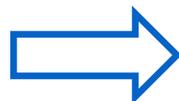
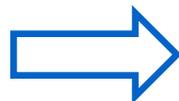


## 業務上の課題

内容が伝わらず非効率

エンジニアのオンサイトが頻繁

エキスパートの人数が限られている



## TeamViewer利用による解決

画面共有や直接操作によりサポートを効率化  
時間短縮やサポートレベル向上に寄与

一次切り分けのレベルが向上  
リモートサポートでの解決率向上でオンサイト率低下

複数人同時アクセスにより  
エキスパートへの画面共有で直接指示可能  
教育の質が向上

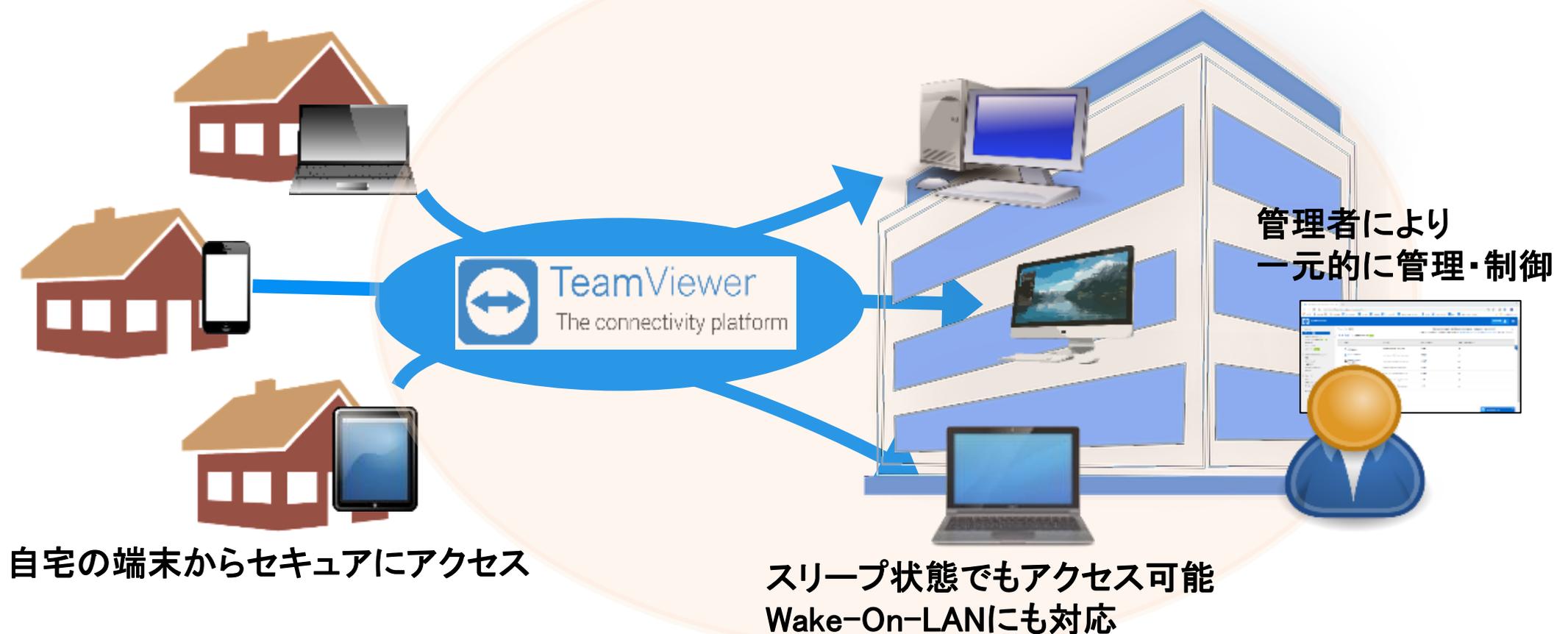
## TeamViewer利用のメリット

- 最小限のライセンスで最大限の効果が発揮できる
- ワンタイムサポートでも継続サポートでも柔軟に対応可能
- アクセス制御によりユーザーにとって安心なサービスを提供できる



# 利用例：テレワーク

既存の環境をそのまま、初期投資なしで実現可能。  
TOKYO2020に短期間のテレワーク導入に対応済み。



# TeamViewerを活用したテレワークの実現

## 代表的なテレワーク実施のソリューションとその課題

仮想デスクトップ (VDI)	小規模導入では非常にコスト高 導入までに時間がかかる	⇒
DaaS (Desktop as a Service)	アプリケーション改修が必要 ベンダーロックされる	⇒
RDP ターミナルサービス 仮想アプリケーション	VPN接続 利用者数によるパフォーマンス劣化 アプリ配信サーバに大きく依存	⇒

## TeamViewer利用による解決

サーバ・ストレージなど高価なシステムは不要 端末も現在のものをそのまま利用可能
現在の環境にリモートアクセスするだけなので、 アプリケーションの改修は不要
VPN接続不要でセキュアに利用可能 世界最大規模のプラットフォームにより 安定した利用が可能

## TeamViewer利用のメリット

- 今の環境をそのまま利用し、簡単に導入可能
- 使いたい時期だけ限定して利用可能
- 規模を問わず低コストで導入可能
- 監視ツールや資産管理などを同時利用可能
- マルチOS、マルチデバイスに対応
- 接続性、安全性に優れ、レポート機能も充実

# コロナ対策用「ITツール」(顧客管理・販売管理・財務会計・テレワーク)

ソフトウェア及びオプション価格一覧表

No.	ITツール管理コード	ITツール名	カテゴリー	助成金価格	備考
1	Kagu0001	顧客管理システム「神楽」	単体ソフトウェア	1,200,000	自社製品
	Kagu0001	顧客管理システム「神楽」追加1ライセンス	追加ライセンス	600,000	自社製品
2	PCA0001	PCA商魂DX システムB	単体ソフトウェア	270,000	PCA製品
3	PCA0003	PCA商魂DX EasyNetwork	単体ソフトウェア	400,000	PCA製品
4	PCA0004	PCA会計DX システムB	単体ソフトウェア	270,000	PCA製品
5	PCA0005	PCA会計DX EasyNetwork	単体ソフトウェア	400,000	PCA製品
6	Telework01	テレワーク支援 TeamViewer リモートサービス premium	オプション 機能拡張	120,000	TeamViewer Pty Ltd
7	Telework02	テレワーク支援 TeamViewer リモートサービス Business	オプション 機能拡張	60,000	TeamViewer Pty Ltd

役務等価格一覧表

No.	ITツール管理コード	ITツール名	カテゴリー	助成金価格	備考
1	Consul001	導入前コンサルタント (2時間)	役務 導入コンサルティング	50,000	
2	Consul002	運用のコンサルタント (2時間)	役務 導入コンサルティング	50,000	
3	Consul004	顧客管理運用のコンサルタント (1時間)	役務 導入コンサルティング	50,000	
4	Setup001	設置設定及び環境構築作業 (5時間)	役務 導入設定、マニュアル作成、導入研修	300,000	
5	Setup002	オペレーション環境の設定作業 (1時間)	役務 導入設定、マニュアル作成、導入研修	50,000	
6	Setup003	オペレーションご指導業務 (2時間×3回)	役務 導入設定、マニュアル作成、導入研修	300,000	
7	Setup004	バックアップ、セキュリティー指導 (1時間)	役務 導入設定、マニュアル作成、導入研修	50,000	
8	Setup005	顧客管理システム操作説明 (2時間)	役務 導入設定、マニュアル作成、導入研修	200,000	



# コロナ対策用「ITツール」(顧客管理・販売管理・財務会計・テレワーク)

役務等価格一覧表

No.	ITツール管理コード	ITツール名	カテゴリ	助成金価格	備考
9	PCA1001	PCAソフトの訪問指導パッケージ	役務 導入設定、マニュアル作成、導入研修	150,000	PCAパッケージ製品
10	PCA1002	PCAソフトの訪問指導パッケージ (個別キット)	役務 導入設定、マニュアル作成、導入研修	50,000	PCAパッケージ製品
11	PCA2001	PSS会員制度 (PCA商魂DX システムB PSS1年)	役務 保守・サポート	45,000	PCA年間保守契約
12	PCA2003	PSS会員制度 (PCA商魂DX EasyNetwork PSS1年)	役務 保守・サポート	79,000	PCA年間保守契約
13	PCA2004	PSS会員制度 (PCA会計DX システムB PSS1年)	役務 保守・サポート	45,000	PCA年間保守契約
14	PCA2005	PSS会員制度 (PCA会計DX EasyNetwork PSS1年)	役務 保守・サポート	79,000	PCA年間保守契約

ハードウェアレンタル価格一覧表

No.	ITツール管理コード	ITツール名	カテゴリ	助成金価格	備考
1	hard0001	タワー型サーバー (Windows Server 2019 Standard)	ハードウェアレンタル	25,000	月額レンタル料金
2	hard0002	デスクトップ型 P C	ハードウェアレンタル	9,000	月額レンタル料金
3	Hard0003	21.5インチ ディスプレイ	ハードウェアレンタル	1,500	月額レンタル料金
4	Hard0004	23.8インチ ディスプレイ	ハードウェアレンタル	2,500	月額レンタル料金
5	Hard0005	27.0インチ ディスプレイ	ハードウェアレンタル	3,000	月額レンタル料金
6	Hard0006	ノート型 P C (タブレット型)	ハードウェアレンタル	17,000	月額レンタル料金
7	Hard0007	ノート型 P C	ハードウェアレンタル	12,000	月額レンタル料金
8	Hard0008	入力用タブレット	ハードウェアレンタル	2,500	月額レンタル料金
9	Hard0009	レシートプリンター	ハードウェアレンタル	5,000	月額レンタル料金
10	hard0010	バーコードリーダー	ハードウェアレンタル	1,500	月額レンタル料金



# Thank You !

