

デジタルが変える！ あなたのお店や事業のあたりまえ

～「新しい生活様式」「三密対策」から考える～



(株)にぎわい研究所 代表取締役 中小企業診断士 村上知也

何変わりました？ 変えました？

巣ごもり消費で買ったもの

3

モニター、キーボード、タッチパッド、
スピーカー、作業マット、モニター台



デスクトップパソコン



カメラとマイク



有線LANを使うための
装置とケーブル



私にとっての仕事の変化

4

【話す仕事】

リアルセミナーは全部中止

→ オンラインセミナーに（移動がなくなった）

→ ただし事前の設備準備、検証にかなり手間どる



【書く仕事】

今までどおりホームページから依頼が来て執筆

→ 仕事の仕方は変わっていないが量が少し増えた



【打ち合わせ】

リアルもやりつつ、ちょっとした確認、今までチャットや、メールや
電話で確認が大変だったものがオンライン打ち合わせに
なるとスムーズ（30分以内のオンライン打ち合わせ急増）



【コンサルティング】

訪問してコンサルティング

→ 電話相談 → … ITの内容を電話で伝えるのは苦しい

→ オンライン相談 → 増えた（有料のものも）



オンラインで支払ってもらう機会が増えた

5

□ Square <https://squareup.com/jp/ja>

対面では持ち運びできる
モバイル型クレジットカードリーダー



手数料 3.25%~
入金最短翌日

Square請求書

<https://squareup.com/jp/ja/invoices>

<https://www.youtube.com/watch?v=TTxsAmAbFfA>

請求書 #000001	2018年7月14日
請求先	株式会社 株式会社
請求先 住所	〒100-0001 東京都千代田区千代田 1-1-1
ご利用ありがとうございます。	
任意の金額	¥100
小計	¥100
合計	¥100

今まで、初めてのお客様とオンライン相談は積極的にやってこなかった。しかし今回はお客様からオンラインで相談したいと連絡が増えた。打ち合わせがかわってその場でクレカ払いの請求書を送ることで、支払いも早く、スムーズになった。(後日請求書払より早い！)

©2020 株式会社 株式会社

Square eギフトカード ミライの優待券

6

お店に直接足を運ぶのは難しいけれど、何らかのカタチで応援したいと考えるお客さまがご利用できる手段



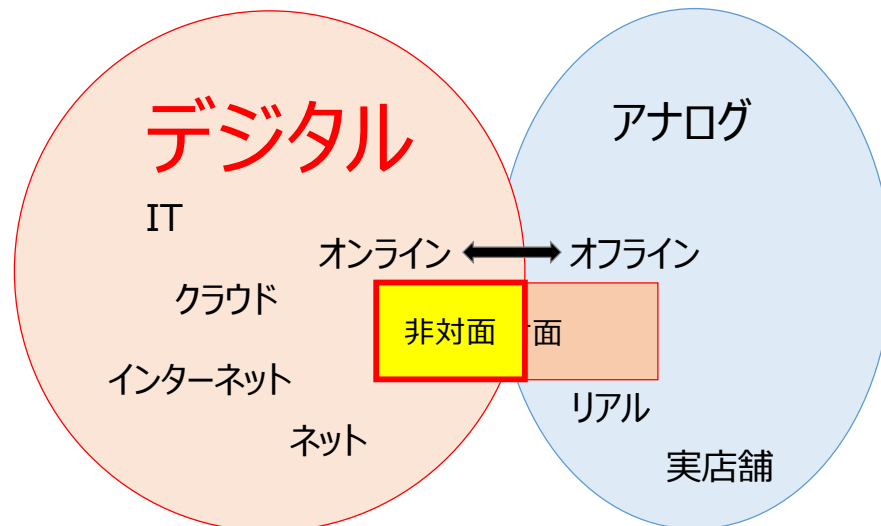
- ミライの優待券を自店で管理は大変
- クラウドファンディングを立ち上げるのもちょっと大掛かり



©2020 株式会社 株式会社

言葉って難しい...

7



©2020 株式会社 株式会社

目次

8

- 00-10分 • 何変わりました？ 変えました？
- 10-20分 • 小規模企業のデジタル・IT活用の現状
- 20-30分 • お客さまとの接点の変化
- 30-40分 • 消費者向けのEC

【5分休憩】

- 45-55分 • モバイルオーダー～飲食店の変化
- キャッシュレス・レジ・会計
- ここからアプリ
- 55-65分 • 事業者間のEC
- 65-75分 • テレワーク

75-80分 • まとめ

質問タイム

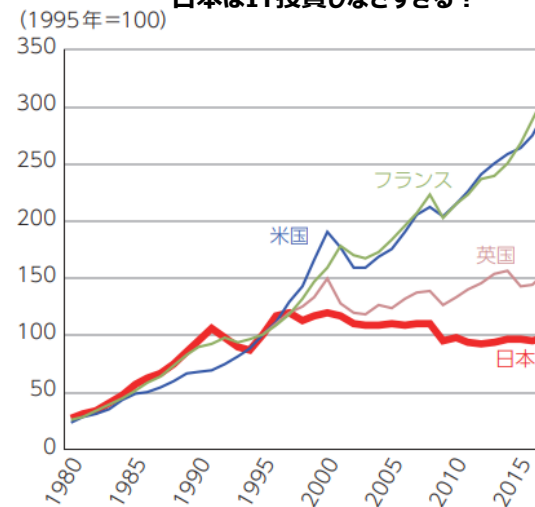
©2020 株式会社 株式会社

小規模企業のデジタル・IT活用の状況

日本のデジタル・IT活用の現状

10

日本はIT投資しなすぎる！



©2020 興にきわい研究所

(出典) OECD Stat を基に作成

令和元年
情報通信白書

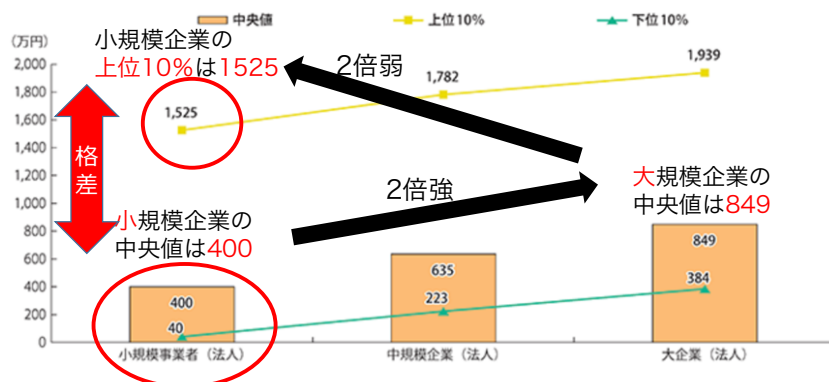
小規模でも高生産性企業は存在する

11

小規模企業は労働生産性が大企業の半分以下（非製造業）

しかし、小規模企業でも大企業を上回る生産性を発揮している例もある

第1-3-2図 企業規模別の労働生産性（非製造業）



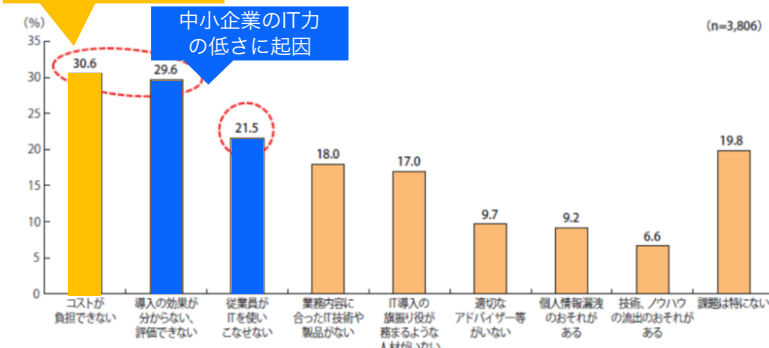
(C) 2015~ 興にきわい研究所

出典 小規模企業白書 2018年版

デジタル・IT導入の課題

12

【図表1】 安価なサービスは増えている！ どのようにする際の課題



資料：三菱UFJリサーチ&コンサルティング（株）「人手不足対応に向けた生産性向上の取組に関する調査」（2017年12月）
 (注) 1. 複数回答のため、合計は必ずしも100%にならない。
 2. 「その他」の回答は表示していない。

(出典)：2018年版中小企業白書（中小企業庁）

(C) 2015~ 興にきわい研究所

デジタルやITに興味が無いなんて言わないで

13

ITはすでに『読み書きそろばん』

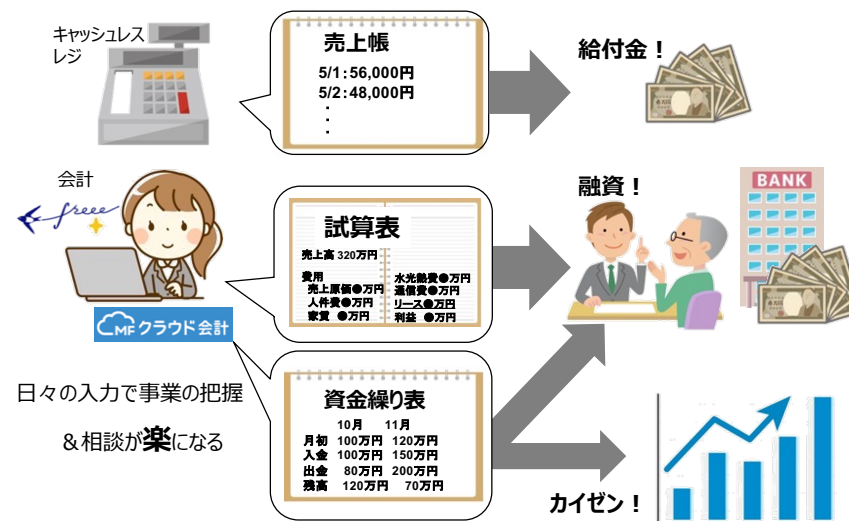


難しいことはできなくてもいい
でもスマホが使える、パソコンソフトに入力できる！
といった基本的な力はこれからも向上させていきたい！

(C) 2015~ 興にきわい研究所

ITをもともと使ってきた事業者は 資金繰りも早くに手当できた。

14



©2020 興にきわい研究所

国でもITの活用度合いを増やしている

15

売上50%の中小企業に200万

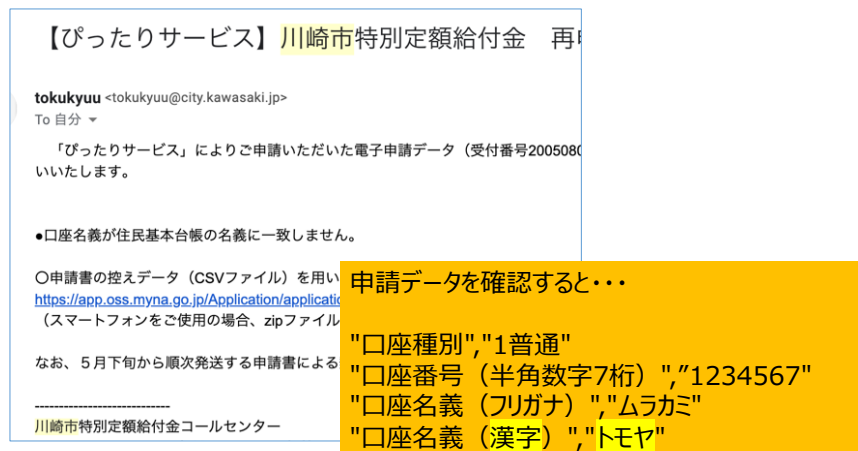
国民全員に10万円



IT使っても慎重さが欠けるとこうなる・・・

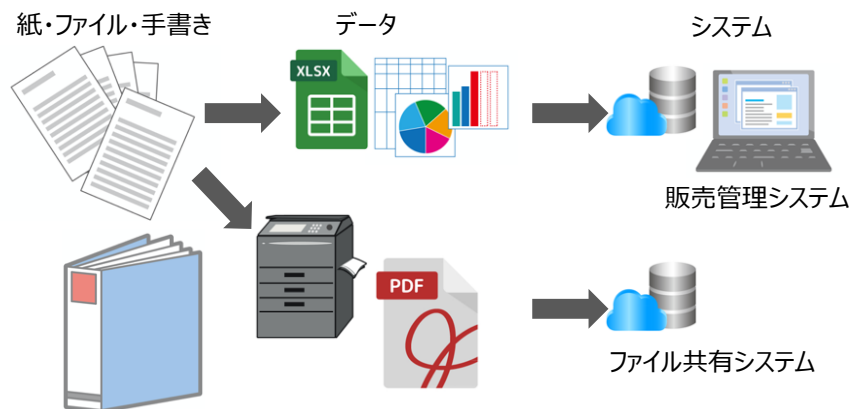
16

10万円の 特別定額給付金を初日に申請したものの、10日後に申請不備のメールが・・・



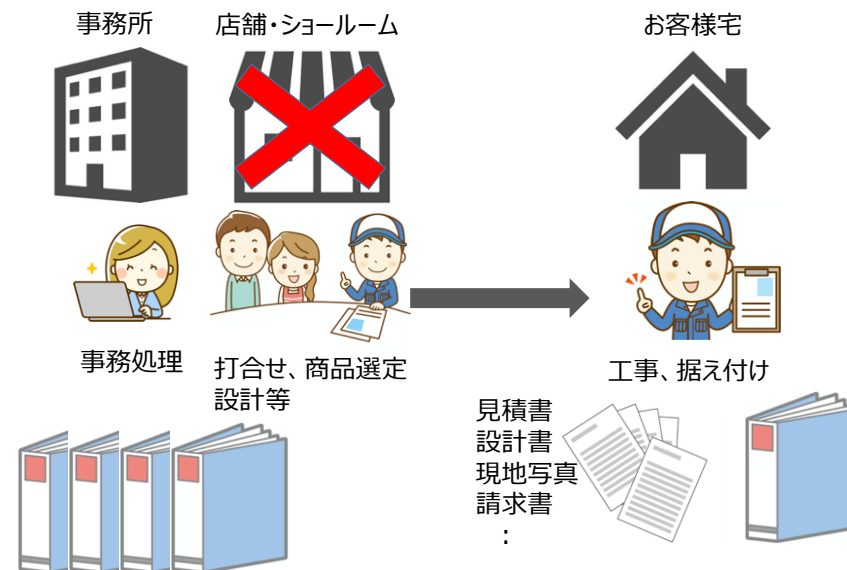
©2020 興にきわい研究所

まずは手書きの紙を減らしてデータで仕事を！ 17

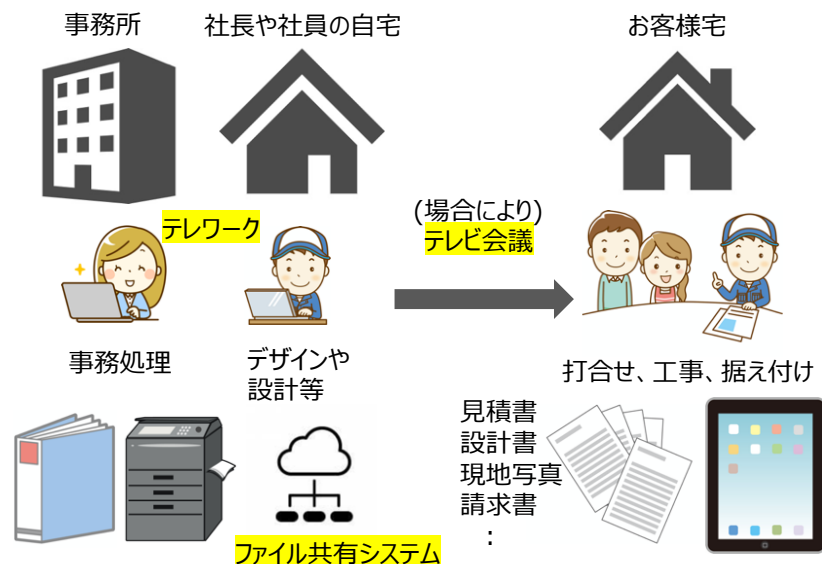


©2020 株式会社 研究

【事例】インテリア内装業 18



【事例】インテリア内装業 19



【事例】使ったシステム代金 まずは無料 20

テレビ会議

zoom

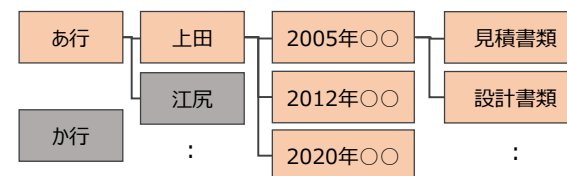
1:1であれば無料
複数人でも40分の
時間制限内は無料

ファイル共有システム

Google One

100GB
年間 2,500円
15GBまで無料

紙書類をスキャンして整理してフォルダ化、インターネットで共有



ただし
ノートパソコン
タブレットで購入
→テレワーク助成金利用

©2020 株式会社 研究

マイナンバーカードで還元

21

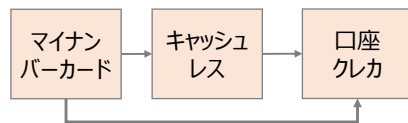


2020年9月から
キャッシュレスの還元店舗で
お買い物すると

25%還元



マイナンバーカードと口座の紐付け



ユーザ登録は7月予定

©2020 株式会社きんぎょ研究所

お客様との接点はどう変わる？

お客さまとの接点はどのように変わっていくか？

23

年代	名称	概念	実店舗	オンライン
1990年代	クリック&モルタル マウス レンガ	別々 お店でしか買わない ネットでしか買わない		
2000年代	O2O (Online to Offline)	オンラインから お店に連れてくる		
2010年代	オムニチャネル あらゆる	どちらでも気にせず 購入できる		
最近	OMO (Online Merges Offline) マージ 併合	オンライン主体で 会員情報など 使ってお店でも 購入できる		

©2020 株式会社きんぎょ研究所

ユニクロで考えると



24

名称	実店舗	デジタル オンライン
クリック&モルタル マウス レンガ		
O2O (Online to Offline)		
オムニチャネル あらゆる		
OMO (Online Merges Offline) マージ		

別々

融合

並列

併合

店舗で買うけど、ネットで売ってない
ネットはネット専門の会社のもの

スマホやガラケーにクーポンが
来て、お店においでよ！と言われる

ネットでも、お店でも
どちらでも買える

ネットでも買える
お店で買うときはアプリで買うと
お得だからアプリでセルフレジで買う
もちろんキャッシュレス

ネットと実店舗の両方の
購買データが蓄積される

本年度の補助金は 「非対面型ビジネスモデルへの転換」を優遇

25

- ・ 小規模事業者持続化補助金
- ・ ものづくり補助金
- ・ IT導入補助金 等

補助率が上がるなどの優遇措置がある分野

甲 サプライチェーンの毀損への対応
乙 **非対面型ビジネスモデルへの転換**
丙 **テレワーク環境の整備**

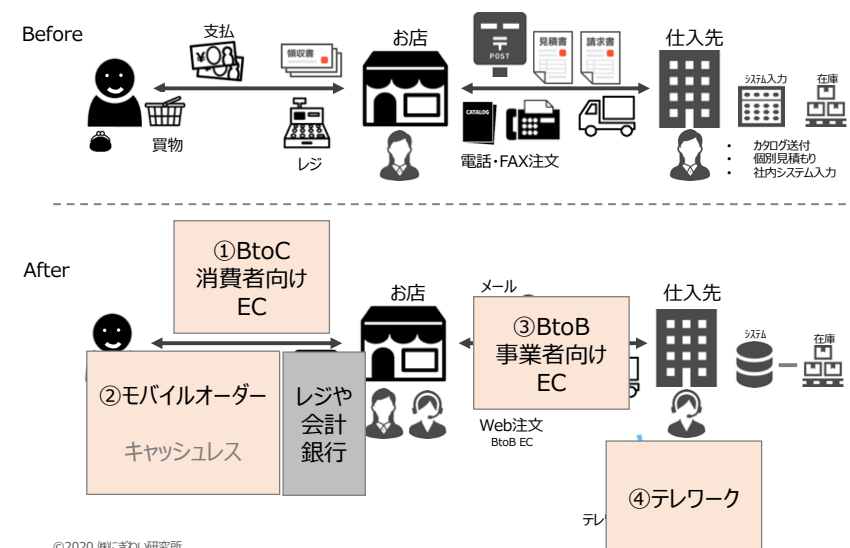
IT導入補助金なら 最大 **3/4** 補助

600万円IT導入したら450万円補助

©2020 側にきわい研究所

非対面になる！？

26



©2020 側にきわい研究所

EC立ち上げのポイント (BtoC EC)

BASE

28

BASEなら無料！

月額無料 決済あたり6.6% + 40円



初期費用・月額費用0円！ネットショップの作成から運営まで、すべて無料！商品登録数は無制限。

すべての決済方法共通

3.6% + ¥40

※決済手数料は送料にもかかります。別途サービス利用料3%[※]がかかります。

BASEかんたん決済



クレジットカード・銀行振込・コンビニ・後払い・キャリア決済、5つの決済が面倒な手続きなしですぐにご利用いただけます！



(C) 2018 側にきわい研究所

toi toi toi !

Home About Category Contact



○集客の対策

1. 来店のお客様に伝えた
2. 知り合いネットワークにTwitterで寄付つきのお花の取組を流した

○その結果

母の日の
売上の20%が
ECからに！

フリマ	その他特定テーマ ハンドメイド	独自ショップ	ショッピングモール
mercari ヤフオク!	minne iichi Creema	BASE STORES JP COLOR ME shopify	amazon Rakuten YAHOO! JAPAN ショッピング

消費者として

職人として

無料から有料
独自路面店
集客手段は？

間借り
計画必須
広告必須

準備	売り方
1. 売上計画 2. 運営体制 3. ITスキル	1. どんな商品？ 2. どんな顧客？ 3. どう売る？

最終的には複数のサイトを作る必要性
複数ECの発注・在庫を連動させる仕組みの必要性

©2015- 株式会社 ぎわい研究所

Rakuten 50枚マスク

すべてのジャンル

替え 標準

- 価格が安い順
- 価格が高い順
- 新着順
- レビュー件数順
- レビュー評価順

50枚入

3層構造マスク White(白)

50枚入

3D立体型 X 50枚

立体型 不織布マスク

【PR】 【6/1発送】 【送料無料】 【お一人様2箱まで】 【即日発送】 マスク 50枚 使い捨てマスク...

1,780円 送料無料

35.6円/枚 (50枚)

17ポイント(1個)

★★★★★ 4.19 (235件)

翌日配達 プレミアム

【即納】 マスク 在庫あり 50枚 1箱 AA 訳あり 大人用 女性 男女兼用 立体型 プリーツ...

1,000円 送料無料

20円/枚 (50枚)

10ポイント(1個)

★★★★★ 4.32 (50件)

プレミアム 39ショップ(送料無料ライン対応)

【24時間限定！ポイント10倍】 立体型 マスク 在庫あり マスク 50枚 3層構造 99%カット...

3,380円 送料無料

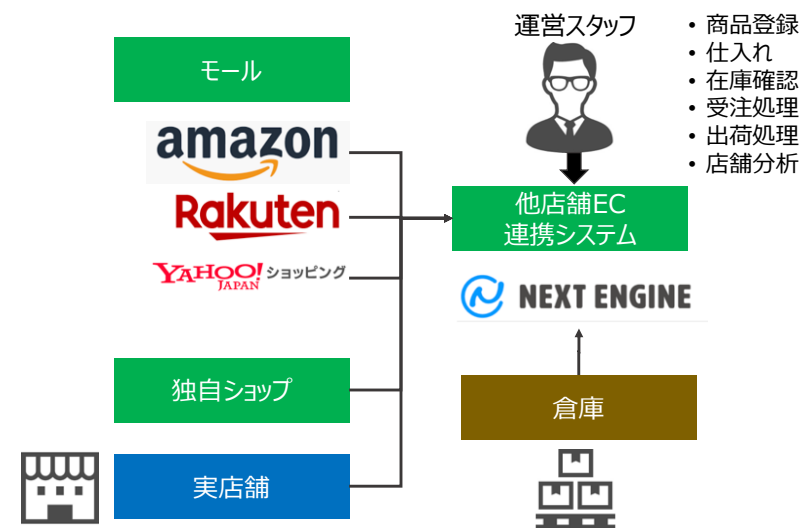
67.6円/枚 (50枚)

330ポイント(1倍+9倍UP)

★★★★★ 3.64 (203件)

翌日配達 プレミアム

©2020 株式会社 ぎわい研究所

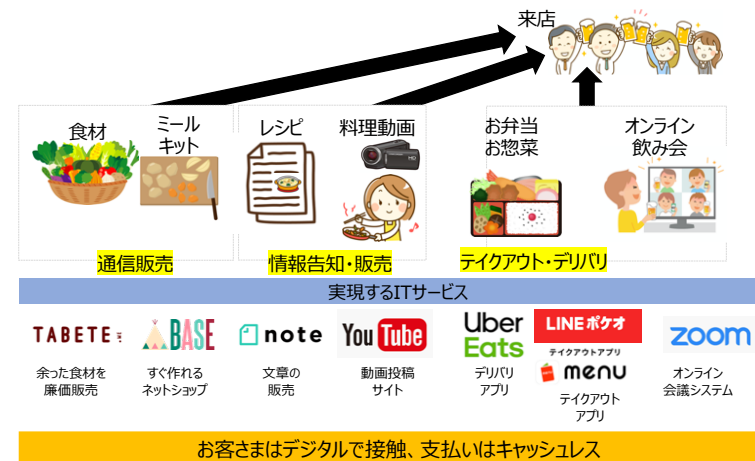


©2020 株式会社 ぎわい研究所

飲食業の変化 モバイルオーダーの導入が進む！？

飲食店はどこまでデジタルで売上は上がる？

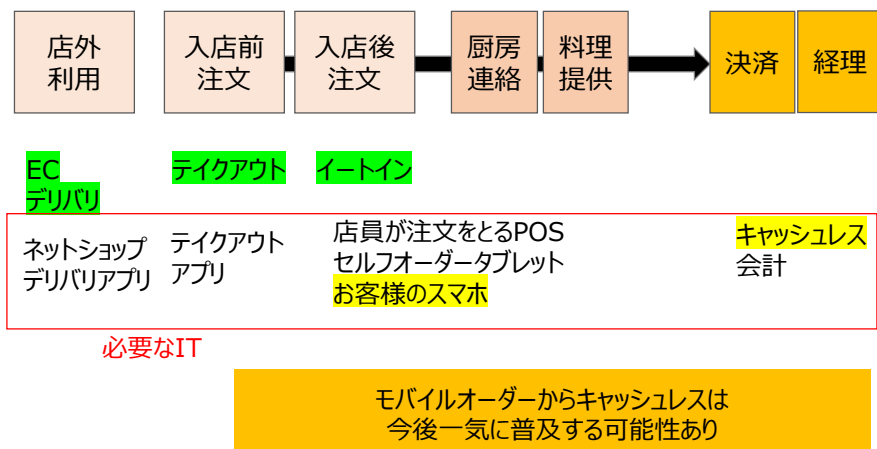
34



©2020 株式会社 研究

どこまでデジタル化していく！？

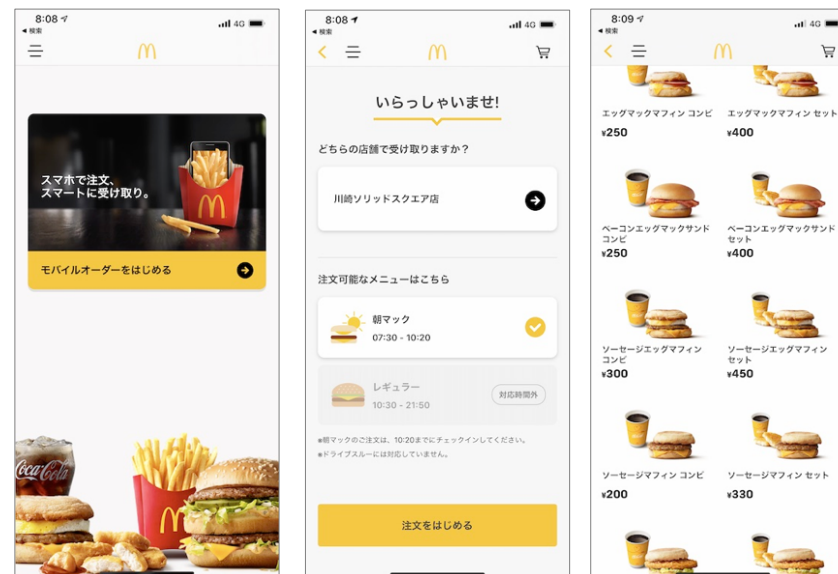
35



©2020 株式会社 研究

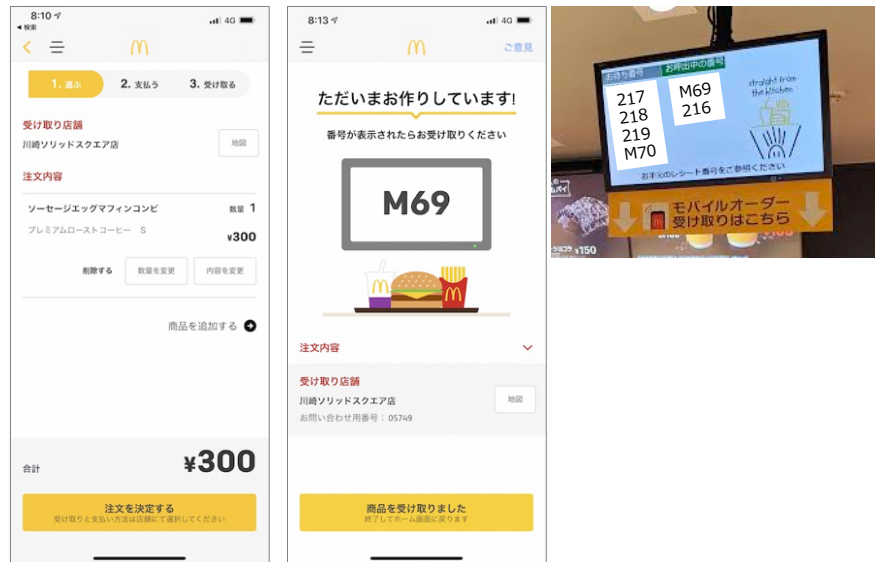
モバイルオーダー(マクドナルド)

36



モバイルオーダー(マクドナルド)

37



モバイルオーダーは普及する！？

38

一人で運営するラーメン屋さんには注文を取るのが大変



テイクアウトの注文と決済

39

利用料・手数料

入金

LINE ポケオ

売上金額の13%+50円
月額 5,000円の端末利用料

?

PICKS

10店舗未満は
無料

翌月末

テイクアウトアプリ
menu

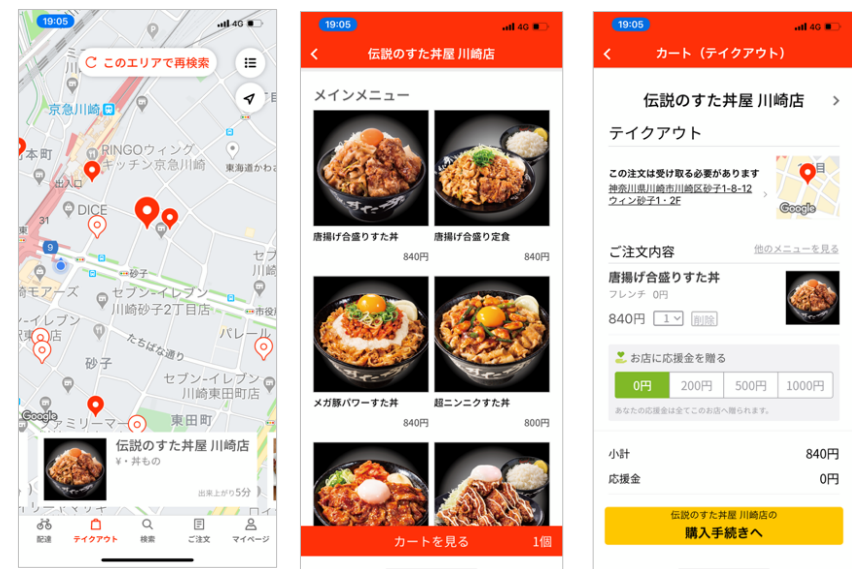
初期設定費/サービス利用料
無料 (2022年3月まで)

翌月末

©2020 株式会社 研究所

menuで すた丼を注文

40



menuで すた丼を注文 2

41



menuで すた丼を注文3

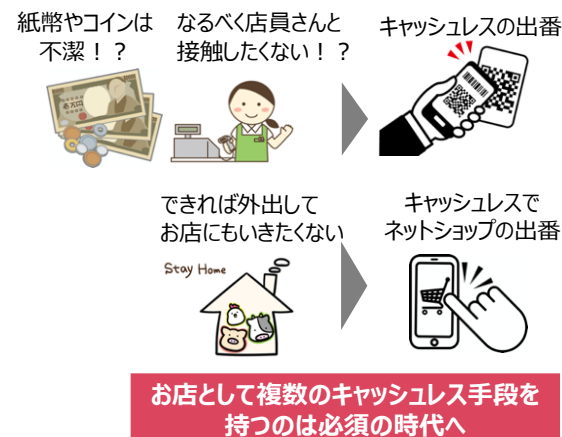
42



キャッシュレス、レジ、会計も変わる

キャッシュレス利用が増える！？

44



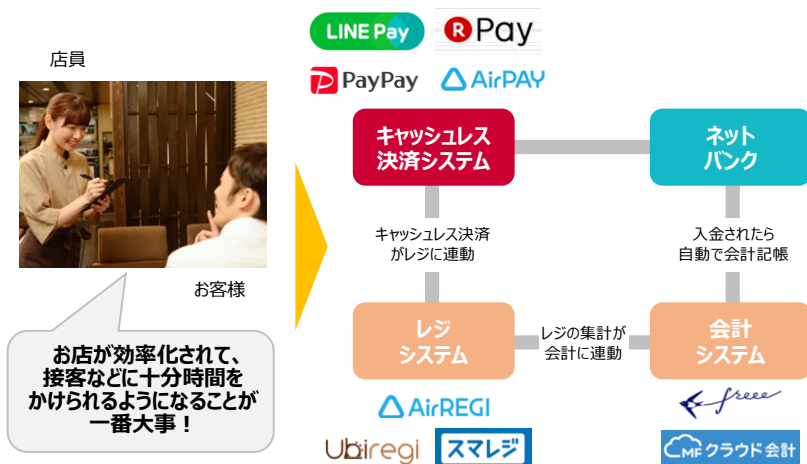
お店として複数のキャッシュレス手段を持つのは必須の時代へ

お客さまとの関係性

連携することで効率化を促進

45

キャッシュレス決済だけに注目するのではなく、色々連携してこそ効率化につながる



©2020 興にきわい研究所

お客さまがキャッシュレスにがっかりするのは

46

【キャッシュレス事業者】

- チャージする場所がなくて困った

【コロナ】

- 暗証番号ボタンが不衛生な気がしてさわりたくない
- マスクしているときに顔認証でキャッシュレスするのが面倒
- 店員にカードを渡さずに支払えるようにしたい

【お店】

- レシートを渡されるのが面倒
- レシートとは別に電子マネー明細が渡されるのが面倒
- レジとキャッシュレスを両方操作していて決済が遅い
- 読み取りQRコードをしまっていて出すの時間がかかる店がある
- 店員が操作がわからなくてあたふたしている
- 5千円以上じゃないとキャッシュレスはできないと言われた
- ランチではキャッシュレスはできないと言われた
- さらに、レジに行くまで気づかなかった
- キャッシュレスで割増金額を請求された

【お客さま】

- 決済手段言うのが面倒
- QR決済で金額入力が必要で面倒
- 子供を抱っこしたときに金額入力が面倒 (コードを読み取ってほしい)
- チャージ額が足りなくて慌てる
- 現金との併用ができない
- 1円足りなくても1000円チャージしないといけない
- スマホの充電が少ないときはハラハラする
- キャッシュレスは温かみが感じられない



出典：2020年3月8日 日経新聞
「がっかりだよ……キャッシュレス決済」
©2020 興にきわい研究所

お客さまにがっかりされないためには

47

【がっかり】

- 読み取りQRコードをしまっていて出すの時間がかかる店がある
- 店員が操作がわからなくてあたふたしている

【すっきり】

- 常に使えるように準備しておく
- 操作練習をしておく
- 世の中が変わるのを待つ
- キャッシュレス支払いの場合、経費の紙レシート保存が不要になる予定



- レシートを渡されるのが面倒

- レシートとは別に電子マネー明細が渡されるのが面倒
- レジとキャッシュレスを両方操作していて決済が遅い

- レジとキャッシュレスの連動
- スピードアップ！明細渡す場合は1枚に！



- キャッシュレスで割増金額を請求された
- 5千円以上じゃないとキャッシュレスはできない
- ランチではキャッシュレスはできないと言われた
- さらに、レジに行くまで気づかなかった

- 基本的にはNG。ルールを守ってごう。

- 告知物はお客さまにわかりやすく！



©2020 興にきわい研究所

レジで現金を数えるのは大変

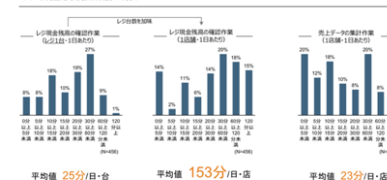
48

現金・キャッシュレス決済に関するアンケート調査分析

2月8日 中間報告書

「レジ現金残高の確認作業に、最も時間が費やされている。」

レジで現金を数える業務の現状



レジ締めは
大変

48分

1日の平均
現金業務時間

80分

32分

両替
釣り銭
銀行入金

(参考)その他の現金関連業務にかかる作業時間

レジで現金を数える業務の現状



(出典) キャッシュレス化推進に向けた
国内外の現状 野村総合研究所 平成29年

タブレットレジの例

49

メリット

- 使い慣れた端末
- 持ち運び可能
- クラウドデータにどこからでもアクセス
- 決済機能、会計システムとの連動が充実

デメリット

- スピードがメカレジより遅い
- タブレット操作への慣れが必要
- 複雑な商品登録が難しい
- 盗難の恐れ

商品名	Airレジ	スマレジ	ユビレジ
URL	https://airregi.jp/	https://smaregi.jp/	https://ubiregi.com/
価格	無料 (周辺機器は有料)	無料から (複数店舗管理では 4,000円/月～) (周辺機器別途)	無料から (ポイント、売上共有機能 など 5,600円/月～) (周辺機器別途)
特徴	個別プランは無しで、ソフトウェアは ずっと無料	飲食向け、アパレル向けといった 業種別のプラン がある	独自にカスタマイズ して もらうことも可能

クラウド会計の比較

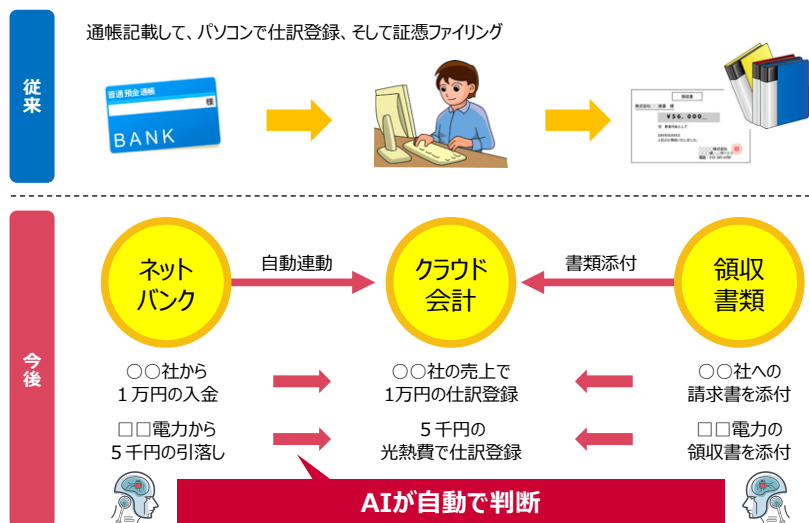
50

	free	MFクラウド会計
基本費用 (月額)	1,980円 (個人事業1人まで) 2,380円 (法人3人まで)	2,900円 (個人事業5人まで) 3,900円 (法人5人まで)
機能の 特徴	- 会計知識が少なくても簡単 - 給与計算は、人事労務Freeeが別途必要	- MFクラウドシリーズの複数のツールを組み合わせることで、連携した会計システム構築可能 - 給与・マイナンバー管理まで
利用規模	- 社長自ら経理処理をしているスタートアップ企業に - システム機能が会計は一体化していて、少人数に向いている	- 規模が大きくなってきた会社で経理担当者がある場合 - システム機能が別れていて担当者が複数の場合に向いている

©2020 株式会社ぎわい研究所

金融機関連動の自動仕訳で効率化

51



©2020 株式会社ぎわい研究所

会計システムが自動で仕訳登録

52

日付	相手先	金額	勘定科目	品目
2018-06-30	NTTグループカード APPEAR.IN PERSONAL PRO	-1,126	通信費 課対仕入8%	インターネット関連 費 x 1回目は認識せず教え たら2回目から自動
2018-06-30	NTTグループカード マネーオワード	-500	通信費 課対仕入8%	インターネット関連 費 x
2018-07-05	NTTグループカード ソフトバンクM (06月分)	-19,973	通信費 課対仕入8%	電話代 x 通信費、電話代と 自動で認識
2018-07-10	NTTグループカード SQ*Square 株式会社	-4,980	消耗品費 課対仕入8%	取引先・品目・部門・メモ 自動で、消耗品費と 類推 → 正解

©2015- 株式会社ぎわい研究所

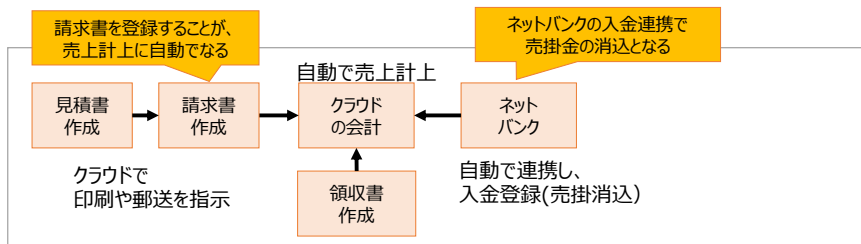
見積書・請求書の発送までしてくれる

53

Before



After



©2015 興にぎわい研究所

スマホでの活用も可能

54

- 日々の仕事の中で、レシートや領収書の写真を撮ることで、迅速に会計システムへの登録ができる。
- スマホで確定申告まで可能



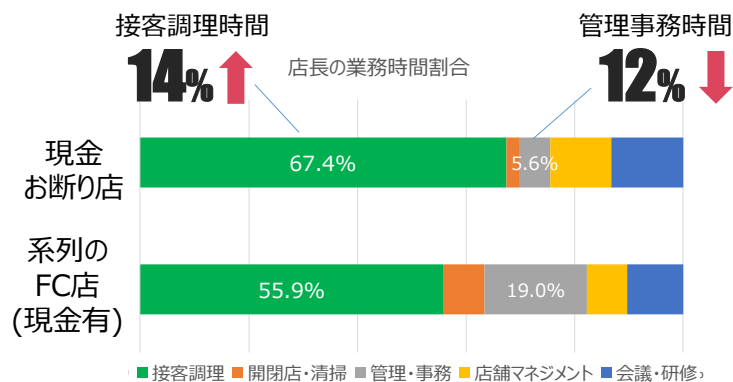
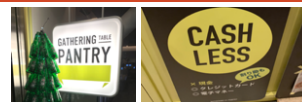
©2020 興にぎわい研究所

写真はFreeeのマニュアルサイトから引用

【事例】現金お断りの店での店長の業務時間割合の変化

55

- やるべきことに時間を掛けられる
- 効率化、安心感、高付加価値化、そして生産性の向上



出典 実験開始から2年で分かった！キャッシュレス化で店舗運営コストはどれだけ下がるのか？ DiamondChainStoreOnline
©2020 興にぎわい研究所

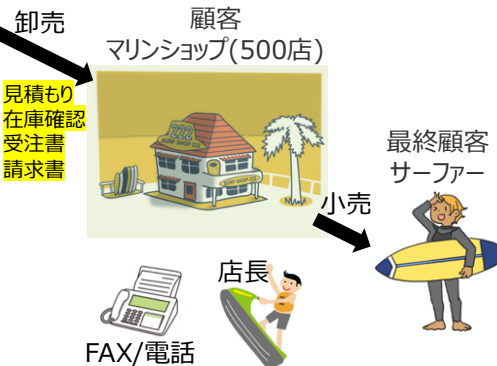
卸売、製造業などでの事業者間のEC活用 (BtoB EC)



マリン、ダイビング用品の
卸・製造販売

ここからアプリの事例動画

<https://www.youtube.com/watch?v=v0-GROE3cbo>



<https://bcart.jp/>

1. 『価格』の管理

内容	販売価格 (単価 × 入数)	注文数
基本価格	10点入りセット	
品番: n0016w0001	参考上代: 30,000円	

価格表示が変化

- 会員のみ公開
- 非会員には... 300,000円 (30,000円 × 10点)
- 通常会員には... 210,000円 (21,000円 × 10点)
- 特別価格会員には...

2.『販路』の管理



©2020 興にきわい研究所

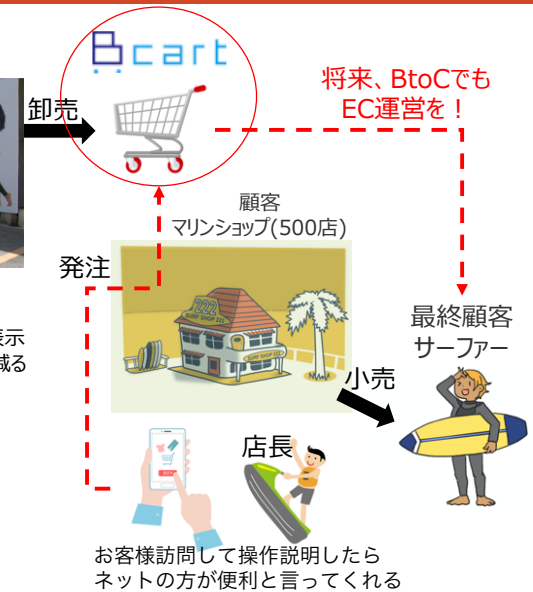
マリン、ダイビング用品の
卸・製造販売



電話対応 → 減る
FAXからの注文転記 → 減る
見積もり → お客様ごと価格で自動表示
在庫確認 → 売れたら在庫数自動で減る
受注書 → 自動で処理
請求書 → 自動で処理
カードなら即決済
振込なら入金確認

空いた時間で新しい
商品企画・営業・イベントを

©2020 興にきわい研究所

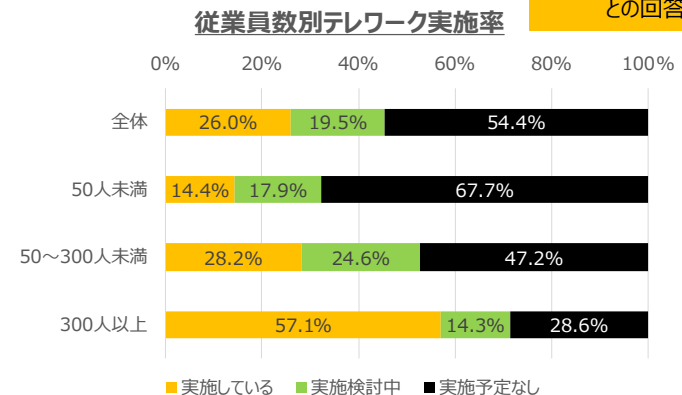


テレワーク

直近のテレワークの導入状況

直近のテレワークの状況を確認しても、
中小企業は思った以上に普及していない。

従業員の状況
4/4厚生労働省LINEアンケート
「仕事はテレワークにしている」
との回答が5.6%



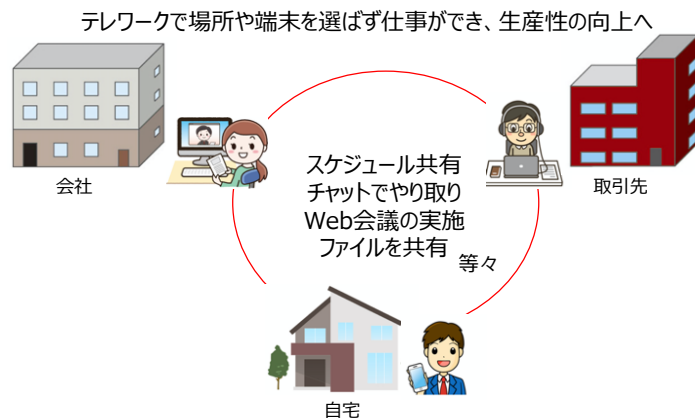
(出典)「新型コロナウイルス感染症への対応について」東京商工会議所2020/4/8

テレワークとは

65

テレワークは、離れた場所(テレ) で働く(ワーク) という造語

直近では在宅勤務の意味合いで使われることも多いが、
本来は自宅で働くだけでなく、**職場に縛られず働ける**という意味

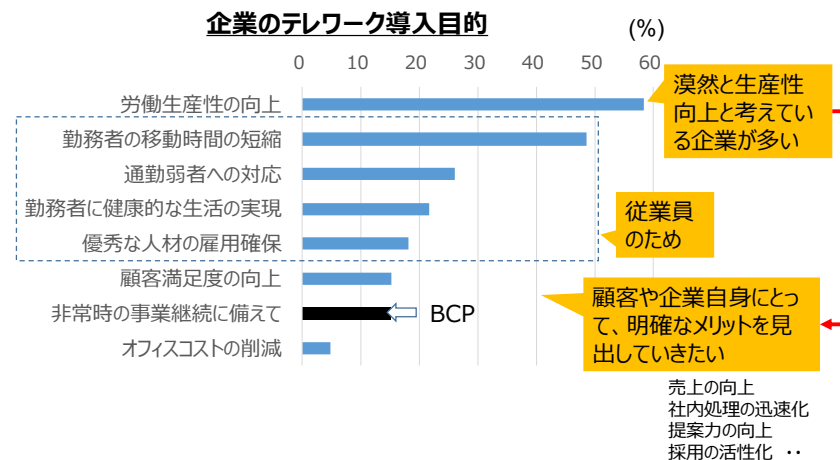


テレワークの導入目的

66

従業員の福利厚生としてのイメージが強い

顧客のため、自社の効率アップのためといった直接的なメリットを見出していきたい



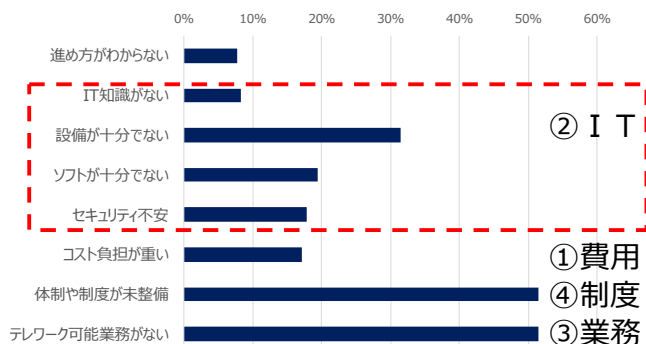
(出典)「新型コロナウイルス感染症への対応について」東京商工会議所2020/4/8

テレワークの課題～導入に向けてのポイント

67

導入に向けての課題は主に4つある。平時であれば、④制度→③業務→①補助金→②IT導入 のステップを踏むべきであるが、今回のような急激な変化対応のときには導入手順が変わることもあるだろう。

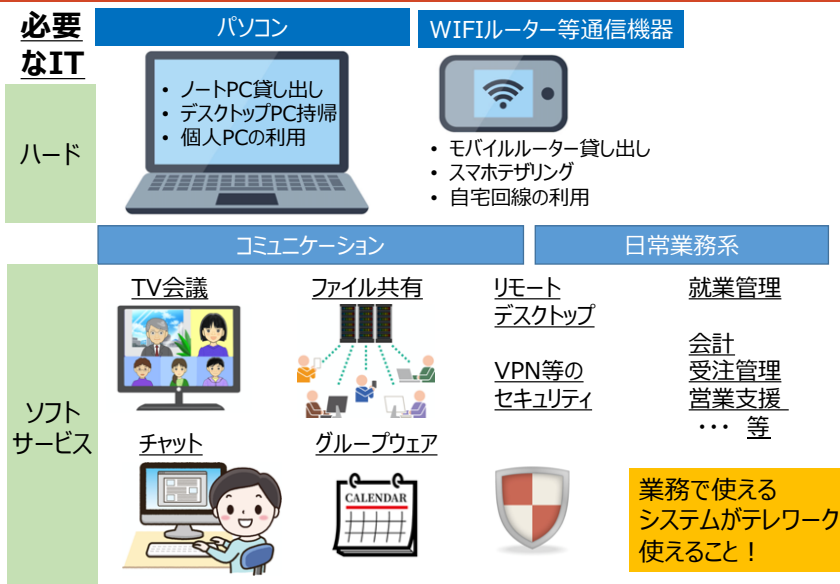
テレワーク推進の課題(対象：商業等)



(出典)「新型コロナウイルス感染症への対応について」東京商工会議所2020/4/8 を編集

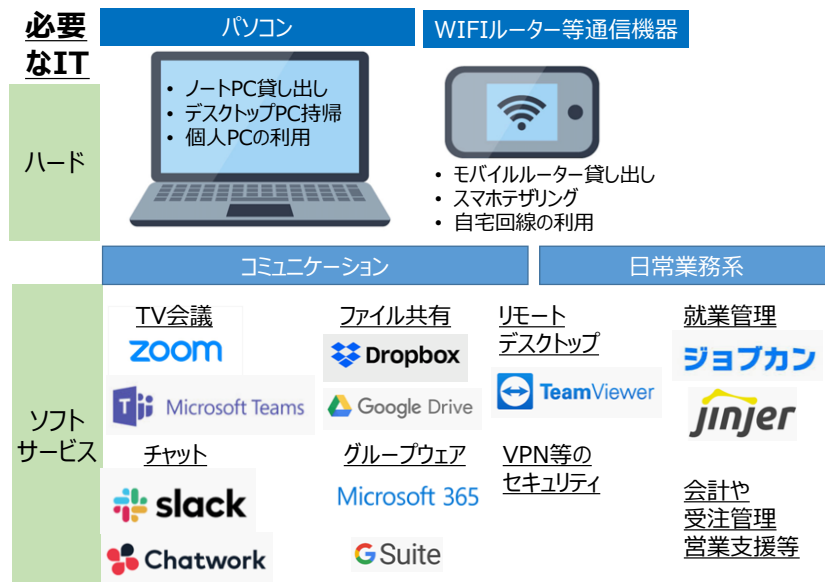
テレワークに必要なITの例

68



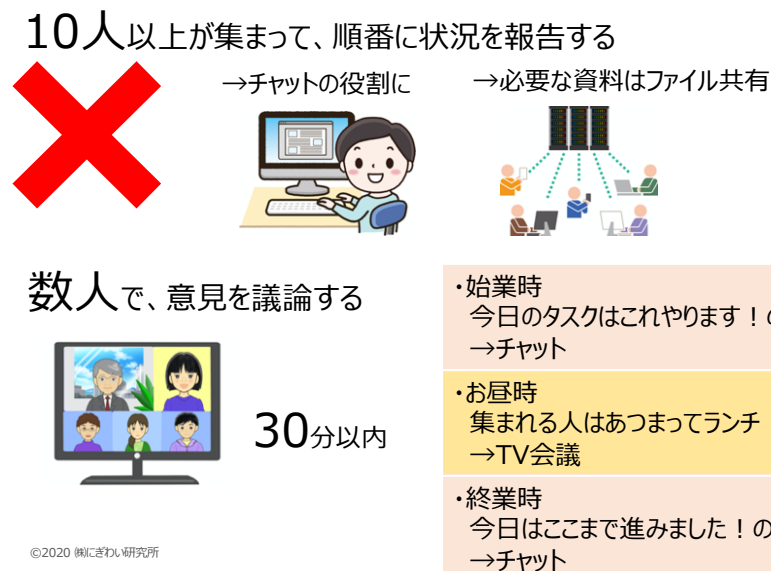
テレワークでよく使われるアプリ

69



テレワークにおけるTV会議

70



新型インフルエンザの頃からテレワーク

71

マイライフピー代表
加藤葉子さん
ファイナンシャルプランナー
大阪でシングルマザーの支援



【コロナ前】

- ・大阪では2009年に新型インフルエンザが流行
- ・小さいお子さんを抱え、外出へのリスク
- ・テレワークへと舵を切った
- ・打合せや面談はオンラインで依頼
- ・当時は、お客様もオンライン相談を忌避される方も多かったが、10年経って変わりつつある。

【コロナ後】

- ・リアル会場でのセミナーは減少した。
- ・2年ほど前からオンラインでのセミナーを開催
→自主セミナーの集客は拡大
→その結果、オンラインでのコンサルの受注拡大
- ・もともとほとんどの仕事を自宅でテレワークで行っているためマイナスの変化は少ない。

業務改善やシステムの活用は、少しずつでも継続的に取り組んでいくこと

まとめ

72

デジタルで効率化できる余地は小規模企業でもたくさんある！
非対面の割合を増やそう！

まずはスマホでできるシステム
無料でできるシステム
などでどんどん慣れていこう！
デジタルツールを使うことは、読み書きそろばんができること

お客様に便利を提供するのはお店の付加価値になる

ただし、大手競合店は当たり前に行っている
小さな店は小回りとお客さまとの関係性が勝負！
ちょっとしたデジタルとアナログの両面が必要に！