経済産業省

平成29年度補正予算事業

サービス等生産性向上IT導入支援事業について

平成30年3月28日

近畿経済産業局
サービス産業室

商務・サービスG　サービス政策課
03-3580-3922

サービス等生産性向上IT導入支援事業費

平成29年度補正予算案額 500.0億円

事業の内容

事業目的・概要

- 足腰の強い経済を構築するためには、日本経済の屋台骨である中小企業・小規模事業者の生産性の向上を図ることが必要です。特に、我が国GDP及び地域経済の就業者の約7割を占めるサービス産業(卸小売、飲食、宿泊、運輸、医療、介護、保育等)等の生産性の底上げが非常に重要です。
- 生産性向上にはIT投資が有効ですが、①資金面、②ITリテラシー不足等により、浸透が遅れていると指摘されています。
- しかし、近年の技術進歩により、業種別の特性に応じた操作性・視認性・価格に優れたITツール（財務会計等の業務を抜本的に効率化するツールや、飲食業や小売業が直面する税率を含む会計処理の対応や商品管理などを効率的に行えるツール等）が登場し、様々な業種・業態における利用ポテンシャルが高まっています。
- こうしたITの導入支援にあたり、単なる導入支援のみではなく、 IT事業者と中小企業・小規模事業者間の情報の非対称性を是正するため、セキュリティにも配慮したITツール及びその提供事業者の成果を公開し、IT事業者間の競争を促すとともに、効果の高いツールの見える化、ノウハウの集約と横展開を行うプラットフォームの構築を通じて、中小企業・小規模事業者によるIT投資を加速化させ、我が国全体の生産性向上を実現します。

成果目標

- 本事業により、補助事業者の生産性を向上させ、サービス産業の生産性伸び率を2020年までに2.0%を実現することに貢献します。

条件（対象者、対象行為、補助率等）

国 →（定額補助）→ 民間団体等 →（補助(1/2)）→ 中小企業等

事業イメージ

- 中小企業等の生産性向上を実現するため、バックオフィス業務等の効率化や新たな顧客獲得等の付加価値向上（売上向上）に資するITの導入支援を行います（補助額：15万円～50万円、補助率：1/2）。
- 想定する主なITのイメージは、以下のとおりです。
  ① 簡易税務・会計処理
  ② POSマーケティング
  ③ 簡易決済
  ④ 在庫・仕入れ管理
  ⑤ 顧客情報管理・分析　等

（参考）ITの利用イメージ

- 導入支援にあたっては、

1）IT導入を経営改革に着実に繋げる観点から、申請時に生産性向上計画の作成・提出を求め、各社の成長戦略（事業課題、将来計画等）とIT等の導入設備の必要性について明確化します。

2）データ連携が可能なITツールの効果を最大限引き出すためのサポートや、事業終了後もフォローを行う体制を整備します。

3）ITツールを導入した成果（労働生産性の向上率等）について、国への報告を義務付けます。あわせて、こうした成果に基づき、ITツール及び当該ツールを提供したIT事業者の評価を行い、原則としてHP等で公開することとします。成果の評価に際しては、ローカルベンチマークの指標も活用し、また、業種毎の特性も加味することとします。

4）この他、おもてなし規格認証や、第三者による生産性向上計画の作成支援、セキュリティ対策への配慮等を盛り込むなど、サービス産業等の生産性向上施策等との連携を図ります。

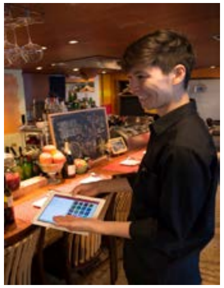
5）併せて、本事通じて得られた生産性向上の好事例やノウハウを集約して横展開を進業をめていくためのプラットフォームを構築し、全国の中小企業・小規模事業者に対して、広報・普及等を行います。

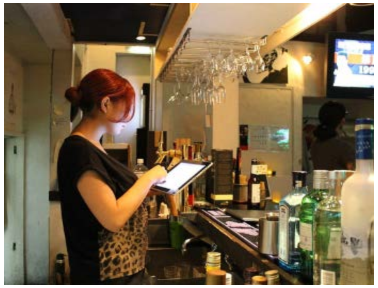
サービス等生産性向上IT導入支援事業の概要

- 中小企業等の生産性向上を実現するため、<u>**バックオフィス業務等の効率化や、新たな顧客獲得等の付加価値向上（売上向上）に資するITの導入支援**</u>を行います。

IT導入のイメージ

- ①簡易税務・会計処理、②POSマーケティング、③簡易決済、④在庫・仕入管理、⑤顧客情報管理・分析、等、各業種における各業務プロセスを効率的、効果的に運用することが可能となる<u>**ITツール、アプリ等をパッケージ化**</u>。





・顧客1人1人に応じたきめ細やかな接客サービスが実施可能に。

・業務効率化を通じて、顧客のニーズにあわせた新たなサービスの開発、提案が可能に。

補助上限・下限、補助率（29年度予定）

補助率	１／２以内
補助上限額・下限額	上限額：５０万円　下限額：１５万円

補助対象事業者の要件（28年度補正実績）

主に**サービス業に従事する中小企業、小規模事業者（飲食、宿泊、小売・卸、運輸、医療、介護、保育等）**が対象。**製造業や建設業等も対象**。

事業実施方法（28年度補正実績）

- 事務局は、**ITベンダーをとりまとめるIT導入支援事業者**を公募。IT導入支援事業者は、構成員となるITベンダーとともに、**提供するITツール、アプリ等を連携させ、事務局に登録**。
- IT導入支援事業者は、**中小サービス事業者等に代わって、事務局に交付申請書等を提出**。事務局は、中小サービス等事業者に対して、直接交付決定や補助金を交付。

執行／手続の流れ（イメージ）

- 事務局は、**ITベンダーをとりまとめるIT導入支援事業者を公募。** IT導入支援事業者は、構成員となるITベンダーとともに、**提供するITツール、アプリ等を連携させ、事務局に登録。**
- IT導入支援事業者は、**中小サービス事業者等に代わって、事務局に交付申請書等を提出。** 事務局は、中小サービス等事業者に対して、直接交付決定や補助金を交付。

＜基本的な執行イメージ＞

・連携するITベンダーを募集
・提供するアプリ等の連携、とりまとめ

パッケージ化

ITベンダー
ITベンダー
ITベンダー

IT導入支援事業者
（ITベンダーとりまとめ）

・代理申請
・提供するITツール、アプリ等の登録
・利用実績や導入効果等の報告

補助事業
事務局
（公募中）

補助金HP

・IT導入支援事業者の実績、ツールの効果等を公表

・アプリ等の導入相談
・代理申請の依頼

・ITツール、アプリ等の情報提供、導入
・提供後のフォローアップ（利用方法のアドバイス、相談対応等）
・2022年度までの事業者情報の収集

・補助金交付決定等
・補助金の交付

中小サービス等
事業者

ITツールに求められる機能（イメージ）

- 中小企業の抜本的な生産性を実現するため、**単体機能ではなく複数機能**を有したITツール等のサービス導入を支援。**パッケージの登録は随時受付、随時採択。**
- 生産性向上に資する機能を**「コア機能」**として位置付け、**「コア機能」を2つ以上組み合わせた“パッケージ”を補助対象とする**。

＜コア機能の組み合わせのイメージ＞

フロント	**予約** 店舗予約、時間予約、宿泊予約、求車等	**コミュニケーション** カルテ、出欠、メルマガ等	**販売・店頭** EC、翻訳、コミュニケーション、オーダーエントリー等	**決済** クーポン、POS、モバイルレジ等
ミドル	**顧客管理** 顧客分析、分析、マーケティング等	**人事シフト** シフト管理、運行管理、プログラム管理等	**受発注** EDI、翻訳、電子的受注・発注、制約処理、納品等	**原価、業務管理** 原価管理、見積、業務計画策定、施設管理等
バックオフィス	**財務管理** 会計管理、債務管理、ファシリティ管理等	**給与** 給与管理等		

⇒ **補助対象となる“パッケージ”**

「コア機能」を最低2つ組み合わせることが要件（機能単体では補助対象とならない）。

（※）既にフロントまたはミドルの機能を導入済みの事業者向けのパッケージにおいては、該当する機能を外したパッケージ構成であっても登録可能。
（※）汎用の表計算ソフト、データベースソフトのように広範なコア機能をカバーできるが、特化したコア機能を発揮しないものについては、単体導入不可。
（※）予約、人事シフト、受発注、会計頭の複数のコア機能を有する多機能型統合ソフト、サービスを単体で導入する場合は、上記機能の組み合わせ要件を満たしていれば登録可。

補助対象経費（28年度補正実績）

- 事務局に登録された**サービスの導入費、クラウド等の利用費（初期導入費／利用料／保守費に係る1年分の経費）が対象**。

- **ハード（タブレットやPC、Wi-Fi等）は補助対象外**。ただし、パッケージを購入することによって無償でサービス、譲渡されるハードウェアは制約しない。

採択実績（28年度補正実績）

- 予算100億円を措置（全2回の公募）。採択件数は14,301件。
- 28年度は補助率2/3以内、補助金額20～100万円であった。

<従業員数別採択件数>

従業員数	5名以下	6～50名	51～100名	101名以上
採択数	6,570	6,359	855	488

<業種別の採択件数>

業種	採択数
飲食	1,586
宿泊	174
卸・小売	2,345
運輸	285
医療	1,505
介護	453
保育	139
その他（製造、建設等）	7,814

IT導入事例１（平成28年度補正採択事業者の実績）

【飲食業の事例】

- 会計ソフトの導入により、税理士との業務連携が容易になり、経理業務が効率化。
- POS導入により、日ごとの売上や経費の確認・分析が可能に。

IT導入の概要と効果

- 飲食店が会計ソフトとPOSを導入。
- 税理士と同じ会計ソフトを導入したことで、税理士との業務連携が容易になり、経理業務が効率化した。
- また、POS導入により、日ごとに売上や経費の確認・分析が可能となり、従業員と売れ筋メニューの共有をこまめに行うことができるように。
- 税理士から補助金情報とソフトの存在を教えてもらった。

IT導入事例２（平成28年度補正採択事業者の実績）

【小売業の事例】

- POS導入により、顧客管理が効率化。注文受付時の待ち時間が減り、顧客満足が向上。
- 顧客分析が容易になり、ターゲットを絞った広報も可能に。

IT導入の概要と効果

- 飲料販売店がPOSを導入。
- 従来のエクセルで顧客情報や購入履歴を管理していたため、顧客の検索に時間を要した。システム導入により、簡単操作で顧客情報を瞬時に確認可能に。
- 電話で注文があった顧客を待たせる時間が減り、顧客満足が向上。
- 一定金額購入実績のある顧客の絞り込みが可能になり、DM送付などの宣伝費の削減にも繋がった。→効果的な広報が可能に。

IT導入事例３（平成28年度補正採択事業者の実績）

【民間教育業の事例】

- 顧客管理のためにITシステムを導入。
- 従来のエクセル管理に比べて、顧客検索のスピードが向上。
- 顔と名前と顧客情報を把握した上での接客が求められるなかで、IT導入により顧客満足向上と、同社のおもてなしの向上につながった。

導入のきっかけ

・顧客のプロフィールや受講履歴を表計算ソフトで管理していたが、講座数を増やすうちに管理の限界を感じていた。
・普段から付き合いのあったIT企業に、顧客管理の効率化を相談した。
・たまたまIT導入補助金の申請時期と重なり、IT企業から補助金活用を提案された。

導入の効果

・顧客情報を調べるための作業時間が減り、社員のストレスが大幅に減った。
・今後は、見やすくなった顧客情報を基に新しい講座づくりやマーケティングに活用したい。

IT導入事例４（平成28年度補正採択事業者の実績）

【税理士事務所の事例】

- 顧客との経理データのやり取りの効率化のためにITシステムを導入。
- 顧客とのデータの整合を取りやすくなり、入力ミスを減らすことができた。
- 税務申告するためのソフトとも連携でき、データ移行がスムーズに。

導入のきっかけ

・クラウド会計で顧客との経理データの共有化を行いたいと考えていた。
・ミラサポで補助金の存在を知り、これまで付き合いのあったIT企業に連絡した。

導入の効果

・従来は、顧客と自社での経理データを同期させる作業が繁雑で、税理士と顧客が同時に入力してしまうと、マスタ情報が分からなくなり、逆に手間がかかる状況だった。
・ＩＴ導入で効率化して浮いた時間を、顧客への提案を考える時間に充てることができるようになった。

IT導入事例５（平成28年度補正採択事業者の実績）

【美容業の事例】

- 顧客のカルテ情報を電子化することで、紙のカルテに比べて、探して目を通す時間の短縮ができた。
- 空いた時間で顧客分析を行い、追加オプションの提案などもスムーズに行うことができるようになり、客単価増につながった。

導入のきっかけ

・毎朝、一日分の顧客のカルテを確認することに時間がかかっていた。
・美容業向けの顧客管理システムの存在は前から知っていたが、商工会議所経由でＩＴ補助金の存在を知り、ＩＴ企業に相談。

導入の効果

・手作業でのカルテの検索、確認時間が短縮され、電子化されているため隙間時間に顧客情報を随時確認できるようになった。
・手間が減った分、トリートメントやヘッドスパなどの追加オプションの提案を考える時間に充てることができ、客単価増につながった。
・顧客情報をすぐに確認できるため、顧客への提案漏れが減り、売上確保につながる。