

平成29年度

第2回

函館市中小企業振興審議会委員による意見交換会

議 事 録

平成29年10月4日（水）午後2時

函館市役所8階大会議室

函館市中小企業振興審議会委員による意見交換会 出席者名簿

(9名 順不同 敬称略)

氏 名	所 属 機 関	役 職
高橋 泰助	一般社団法人北海道中小企業家同友会函館支部	支部長
八木橋 正典	日本労働組合総連合会 北海道連合会函館地区連合会	事務局長
村瀬 充	函館機械金属造船工業協同組合連合会	会長
三浦 理	函館市亀田商工会	会長
角田 美知江	函館大学	専任講師
吉村 健太郎	函館特産食品工業協同組合	副理事長
山田 留里子	函館湯の川温泉旅館協同組合	理事
山本 富靖	北海道中小企業団体中央会道南支部	支部長
銭谷 加奈	公募委員	

午後 2 時 開 会

谷口部長 函館の各企業においては、人手不足が叫ばれている状況である。事業者の中で、対応に大変苦慮していると伺っており、外国人の技能実習生を活用するといった企業も出てきていると聞いている。そうした中で、生産性の向上は、それに対応する手立ての一つであると考えており、本日は、先般実施した「ITを活用した生産性向上に向けた取り組みに関するアンケート」の結果を説明するほか、各委員からは既に取り組んでいる事例の紹介や意見をいただきたい。できるものは、来年度の事業に生かしていきたいと思う。

柏課長 本日の進行については、まず、「ITを活用した生産性向上に向けた取り組みに関するアンケート」の調査結果について、配布資料に基づき市から説明したのち、各委員からご質問、ご意見をいただきたい。その後、事前に生産性向上に関するご意見をいただいている山田委員、角田委員、銭谷委員から、この場で改めて、取り組み事例のご紹介やご意見をいただき、これらを踏まえて、意見交換をさせていただきたい。

なお、本日の意見交換は公開での実施となるため、後日、会議録の概要をホームページ上で公表することを、ご了承願いたい。それでは、これ以降の進行については、経済部の次長が行う。

成澤次長 最初に、今回実施したアンケートの件について、経済企画課の熊谷から説明を行う。

熊谷主査 「ITを活用した生産性向上に向けた取り組みに関するアンケート」の調査結果については、表題の取り組みの実態を把握するために、市が商工会議所の協力を得て実施したものである。期間については、7月26日～8月31日までの調査期間で実施をした。調査対象は、函館商工会議所の会員のうち1,516事業所であり、FAXで調査票を送り、FAXまたはオンラインで回答を受け付けた。回答数は、全体で185件となっており、回答率は12.2%となっている。

回答企業の属性については、業種別では、建設業と製造業の2業種で半数近くを占めている。また、従業員数が5人以下の事業所と6人から20人の事業

所を合わせると回答数の半数以上を占めており、比較的小規模の従業員数の事業所からの回答が多かった。回答事業所の資本金の規模では、1千万円未満または個人事業者の方、および資本金が1千万円以上5千万円未満の事業所が回答数の約8割を占めており、総じて小規模事業者の回答が多い結果となった。

調査結果の概要としては、まず、「IT導入による生産性向上への関心について」という設問では、全体の59%が「関心がある」との回答であった。また、「関心がない」が24%、「どちらともいえない」が17%を占めていた。この設問を従業員や資本金別でも集計したところ、規模が大きい事業所ほど「関心がある」と回答した事業所が多かったことから、今後は小規模の事業所に対しても、関心を引き付けていくための方策が必要ではないかと考えられる。

2番目の「ITの導入による生産性向上における重要性の認識について」という設問では、全体で約8割の事業所が「重要である」と回答した一方で、業種別では建設業、製造業、運輸・郵送業、小売業において、約2～4割の事業者から「分からない」という回答があった。これらの事業所では、重要性を認識する判断材料や情報の不足が背景にあると推定される。

3番目の「IT導入における課題について」という設問では、選択肢における回答数が多かった順に「費用負担が過大」というものが52事業所、「社員のIT活用能力不足」が43事業所、「費用対効果が不明」が41事業所であった。上位を占めた選択肢の内容からみて、費用面の課題を挙げる事業所が多いということが判明した。

4番目の「IT導入による生産性向上への取り組みについて」という設問だが、全体の64%の事業者が何らかの取り組みを行っているという回答が得られた。

業種別、資本金別のクロス集計を行ったところ、全てのカテゴリで取り組んでいるという選択肢を選んだ事業所の方が多かったが、従業員別の集計においては、従業員が5人以下の事業所の回答率は22%で、このカテゴリでは取り組んでいないという回答の方が多かった。今後は小規模の事業者へのIT導入の取り組みの支援の必要性がうかがえる。

5番目の「IT導入による生産性向上に既に取り組んでいる分野と今後取り組みたい分野について」という設問では、集計結果の上位の回答に着目すると、順位に違いはあるが、ともに「顧客満足度の向上」、「顧客取引情報の活用による営業力強化」といった選択肢の回答が含まれていた。回答数が最も多かつ

たものについては、既に取り組んでいる分野で、「業務プロセスの合理化」,
「意思決定の迅速化」との回答が多く、今後取り組みたいものについては、「新規顧客の開拓」という選択肢が多数を占めた。

この設問において、既に取り組んでいる分野を答えた事業所に対して、さらに細かく再質問する形で、この中で期待した効果が表れている分野について尋ねると、「業務プロセスの合理化」や「コスト削減」、「在庫の圧縮」ということで主に経費節減に資する取り組みへの回答が多いことが判明した。

次に、「導入している、または導入したいハードウェア、ソフトウェア、サービスについて」尋ねた。導入しているものについては、順にパソコンが104事業所、市販ソフトが72事業所、ホームページが71事業所という回答結果であった。同じ選択肢に対し、導入したいものも尋ねたところ、順位が変わり、タブレット端末は28事業所で一番多く、次いで、クラウドサービスは20事業所となった。タブレット端末とクラウドサービスについて、業種別でみると、卸売業や宿泊業で導入したいという意見が多いことが判明した。

I T導入による生産性向上のために、市や商工会議所に望む支援策を尋ねた結果では、回答が多い順に、補助金が74事業所、セミナーや研修会が58事業所、人材育成の支援が42事業所であった。これを業種別で多い順をみると、情報通信業は補助金、運輸・郵送業はセミナーや研修会、小売業は人材育成の支援について希望する事業所の比率が高いということが分かった。

最後に、「新しいI Tへの関心等」を尋ねたところ、ドローンを「導入済み」と回答した事業所が一番多かった。「導入済み」か「検討中」で多かったのが、A Iで、最も関心が多かったのは、ロボットとI o Tだった。「導入済み」、「検討中」、「興味がある」の中で、全ての合算で一番多かったのが、ドローンであった。業種別の内訳では、建設業と製造業が全体の回答数の半数を占めていたので、これらの業務に関連性の深い回答が多かったと考えている。

成澤次長 担当者からのアンケート結果に関する説明に対し、ご質問やご意見はあるかないようであれば、続いて生産性向上に関する事例紹介と意見交換に入りたいと思う。事前に生産性向上に関するご意見をいただいていた、3名の委員に伺いたいと思う。最初に、山田委員から生産性向上に関する取り組み事例について経緯や取り組み内容について教えていただきたいと思う。

山田委員 旅館業では、過重労働や人手不足が大きな問題となっている。弊社の事例を紹介するとホテルといっても複数の部門があり、セールス部門とサービス部門とサポート部門の3つに大きく分かれている。

セールス部門は、事前に予約を受注したり、売店等で販売を取り扱う部門のことをいう。サービス部門は直接お客様と接するフロントや、宴会レストラン、調理。サポート部門は、仕入れや施設管理、総務経理等、ホテルで働いているスタッフのバックアップ。

その中で、互いの部署がどのような仕事をしているか、曖昧なところがたくさんあったので、まずはそれぞれの部署が行う日、週、月単位の業務を全て洗い出し、その上で、予約の業務を他の部門でサポートできないか等の検討を行った。

弊社では、売店担当の従業員は、朝6時45分に来て、7時からチェックアウトの10時頃まで営業をするのだが、お客様がチェックアウトしてから休憩に入り、15時45分から夜の部の開店準備をするという作業になっていた。そのため、一番長くいる従業員は、拘束時間が10時間くらいにおよんでいた。

そこで、仕入れ部門は料理の食材や物品を業者が納入する午前中が一番ハードで、納品が終わった午後から少し余裕がでるので、セールス部門をサポートするために売店に15時30分について開店準備をしている。

たった15分の手伝いであっても、全体の日数分だけ売店業務が軽減することを考えると、労働時間の大幅な圧縮につながるので、全部門で仕事の洗い出しを行い、どのように組み合わせることができるかということを考えつつ、限られた人数で、どういう組み合わせで売り上げを保っていくかを考えながら仕事をしている。

離職率の低下、業務効率の向上、残業時間の削減に向けて、各部署で連携しながら業務を行うという改善を図っている。大きな変革はできないが、15分20分の単位でそれぞれ異なる部署の仕事を組み合わせながら、仕事をマルチ化している。

成澤次長 人手不足の状況において、限られた人数でいかに業務を効率的に行うかということについて、一日の業務の洗い出しを行うという紹介をいただいた。業務プロセスの徹底的な見直しにより、そのような合理的手法を生み出しているということだと思う。

続いて、角田委員と銭谷委員からも生産性向上に関して意見をいただいていたのでご発言いただきたい。

角田委員　まず、ITを活用した生産性の向上をテーマにした発言を打診された時に、非常に困惑した。そもそも生産性の向上というものを他の委員の方が、どのようにお考えになっているのかということが疑問であった。

学術的に言う生産性の向上は大きく分けて2つあり、1つは目に見えるものであり、もう1つは目に見えないものである。

見えるものは既に承知のとおりなので説明するまでもないかもしれないが、1人当たりの生産量が増えることだ。1人の人がたくさん作ると生産性が高いということになり、今まで1時間に10個しか作れなかったものを、20個作ることになると生産性が向上したという話になると思う。

もう1つは、付加価値を上げることである。例えば1時間に10個同じものを作ったとしても、高く売れるようになったものを作ると生産性が向上したと言う。そこで生産性を向上させるためにどうすれば良いのかという話をいただいた時に、誰が、いつ、どこで生産性を高めるのかによって全然違うのではないかと思った。

例えば、私は製造業出身なので、ついライン生産を重視してしまう。ラインを短くして生産性を上げるとスピードが上がるのではないかとか、一人の職人ないしは従業員の技術や能力が上がるにつれ生産性も上がるのではないかとこのことを念頭に置いている。新しく入った人間にどこまで技術の向上を目指す教育をしていくのかといったソフト面を重視している。

または、ITの導入によりいかに一人の作業を、どう軽減し、その人が集中できる環境を実現できるか等、さまざまな施策があるのだと思う。

前置きが長くなってしまったが、ITを用いた生産性向上という話になると、そもそも「ITとは何か」という話になると思う。企業にはさまざまな業種があり、物を作る企業もあればサービスを提供する企業もあると思うし、それ以外の業務を手がける企業もある。それぞれの企業で生産性向上の意味合いが異なる。先ほど話があったホテル業の事例では、コミュニケーションによって業務効率の向上を目指す話ではないかと聴いていたが、部門ごとに双方向で情報交換することによって、人手の足りない状況下で、例え短時間であっても、仕事を軽減して売上げを増やそうという取り組みであると思う。

今回、回答いただいた企業は、それぞれが様々な問題を抱えているが、共通の課題は人材の不足であり、それを補うためにITを駆使して、生産性を向上できるのかという点では、それはどちらにも当てはまることだと思う。

もちろん情報機器での簡単な事例を言えば、LINEアプリ一つを挙げても、従業員同士でコミュニケーションが図られて生産性が向上する可能性もある。小さなものからドローン等の大きなものに至るまで活用することで活用の可能性が広がる。私事だがドローンの免許が取りたくて初心者向けの講習を受けたのだが、活用の仕方次第では、建築業のように人が現場に行かなくてもドローンを飛ばすことで写真を撮影できるのは非常に便利だと思う。だが、そのドローンを他の業種で使えるかということとそういう訳でもない。

したがって、自分たちの企業における生産性というものを客観的に分析した上で、考えて行く必要があるのではないかと思う。ITとは何であるかも同時に考えて行かないといけない。

ITを情報技術と捉えると簡単に聞こえるが、使うものによっては無料のものから高額なものまであるので、自分たちに必要なものは何であるのか、また何を使えば自分たちの目的を果たせるかということを考えるべきかと思う。その中で、我々が求めるITとはどのようなものであるのか、というところから考えるのが良いのかと思う。

一方で、中小企業だと大きな企業はシングルタスクを極めていけば良いが、中小企業になるとマルチタスクという、1人の人間が一つの仕事ではなく、多くの役割を果たさなければならなくなる上に、ITを活用するとなればITを使える人間も必要になってくるし、さらにはマルチタスクのタスクが増えて疲弊してしまうという問題になる。

皆さまの意見を聴くとそのような点が思い当たるので、ご自分の企業の労働環境と外側の自分達の企業を取り巻く環境や社会情勢を考えながら、自分たちは時間で生産性を上げるべきか、人で生産性を上げるべきか、あるいは売上で生産性を上げるべきかといった細かい部分にまで目を向けて対策を考えることが重要になってくると思う。

成澤次長

ITによる生産性向上への可能性はあるが、事業者によってその可能性は違って来るため、まずは自らの業務を徹底的に分析する必要があるのではないかという話であった。先ほどの山田委員のご発言にもあった、業務の洗い出しと

いうことにも通じてくると感じた。続いて、銭谷委員からお願いしたい。

銭谷委員　私が働いているところは全体の従業員数が多いので、分類としては大企業になると思うが、大企業でも中小企業でも共通していると思うことは、労働者の立場として、十分な休息を取らなければ疲弊してしまい、生産性を上げるどころか落ちていくばかりであるということだ。

私の職場も人が足りなく、1人当たりの仕事の負担が大きくなり、十分に休めなくなっている。接客している時間が長ければ、1時間休むべきところを実際には30分間しか休めなくなり、疲れが蓄積し、他の勤務の日にも悪影響がでているので、それを改善しなければならないと思う。

無駄なことに時間を割かずに大事なことを優先的にやると考えるならば、パソコンの使用は手書きよりも便利とも言えるが、皆が上手に活用できる訳ではなく、全ての従業員やお客様までもIT化に対応している訳でもないことと思う。

私の職場では、会議の内容をパソコンで入力して印刷するのではなく、手書きの連絡ノートの使用に変更したところ、アナログであるが、従業員の記憶に残るようになり、ミスが減った。パソコンでメモをしていたときよりも、手書きのノート連絡のほうが、上手く伝わるようになったと感じている。アナログの良さもあると思うし、無駄な時間を省いて有意義な時間が増えると生産性が上がることに繋がると思う。短い時間で仕事を終わらせることが出来て、休み時間が削られなければ、個々のモチベーションも上がると思う。

また、電子マネーが広がっており、電子マネーでの金銭授受に要する時間は短くなっているかもしれないが、使いこなせない人もおり、必ずしも多く電子マネーの事前入金がある訳ではないので、現金取引よりもかえって時間がかかっている場合もあると思う。

スーパーでも自動のレジが増えてきているが、「お金はこちらでお願いします。」と促されても、お年寄りはどうしたらいいのか分からなくて、それを従業員が説明している様子を見ると、これであれば、その場でスタッフが会計をやった方が早いだろうなと思ってしまう。システムの導入後、間もないからかもしれないが、そのような光景を頻繁に目にとると、アナログの良さも生産性向上に関係しているのではないかと思う。

成澤次長　　今の事例のご紹介は、システムが導入された直後においては、現場でよく発生するジレンマなのではないかと思う。パソコンやITが便利なのは分かっているが、使いこなせなければ余計に手間がかかってしまうことだと思う。まず3人の委員から話を聞いたところであるが、これまでの話でご質問等があれば聞きたい。各委員ご自身の取り組みについての発言でもよろしいかと思う。

三浦委員　　個人事業者や事業所は今、激しい競争にさらされている。その助け船のような感覚のものが、パソコンやITであるという気がした。したがって、私が会長を務める亀田商工会の会員に対しては、「ITを事業所で上手く使うことを考えた人たちだけが生き残る時代が来るかもしれない。」と時々言っている。

本日の会への出席に際し、亀田商工会の職員に対し、「会員事業者はどうなっているか。」と尋ねたところ、パソコンやインターネットはほとんどの事業所で設置しているようだ。市役所がいうITとはロボット等のことだと思うが、そういったものを導入する会員はまだおらず、コストも要するものであるので、そう簡単には手は出せないが、非常に興味はある。「ITに関心を持って、この時代を皆で生き抜いていこう。」と語り合っている。

角田先生の話は、専門的で少し難解だと感じたが、ご指摘のとおりだと思う。事業所は世代交代が進んでいて、どこかへ行く時にもネットを使って地図を見ているが、これはITを自然に使いこなしているという一例だと思う。

市役所がIT導入を推奨するというのは歓迎すべき事だと思う。他の委員の方の意見は素晴らしいが、一般の事業者はそこまでの意識には達していないと思うので、いかに関心を持ってもらうかということ考えた方が良い。ITを使えばどのようなことが出来るのかを教えたり、具体的な使い方を教えると事業者も分かると思う。

会員とは、「非常に便利だということは分かっているが、使い方が分からない。」と語り合っている。関心はあるが、使用するきっかけがないという会員もいるので、そのような場の提供をすれば取り組み始めると思う。

成澤次長　　冒頭に紹介したアンケートでも、「関心がある」と回答した事業者は非常に多かったが、より多くの事業者に関心を持ってもらうようにする取り組みが大事だと思う。市としても、事業者のさらなる意欲の醸成に向けて取り組んでいきたい。

八木橋委員 アンケートの回収率が12.2%というのは非常に低いのではないか。この程度の回収率であったという点をどのように分析されているのか。

柏課長 回収率に対する認識ということだが、市が回答への協力を依頼した1,516事業所のうち、185事業所からの回答であった。確かに、アンケート自体も細かいので、煩雑さはあったのかと思う。さらに、根本的にはITへの関心の薄さもあると思う。

高橋委員 国やさまざまなところからたくさんのアンケートの協力依頼がある。アンケートのために事務員を雇っているわけではない。アンケートに答えるためには、相応の時間を要してしまう。そのため10数%の回答率というのは、それなりの評価だと思う。時間に余裕があれば協力するが、全ての依頼を受けた事業所が人手不足の状況においてアンケートに答えるのは時間的にも難しいと思う。

柏課長 ちなみに、札幌商工会議所で実施したアンケートの回収率は約4割であったが、これは元々ITに関心ある方が対象として多かったからではないかと思われる。ちなみに東京で実施されたアンケートの回収率は約1割であった。

八木橋委員 タイトルにITとあるので、「ITのことをうちに聞かれても困る。」と思う事業所が多く、回答数が低かったとも考えられる。

山田委員 先ほど、角田委員がLINEアプリについて言及していたが、弊社の若いスタッフもLINEでシフト管理をしている。私たちは、お客様の動きに連動して1日中動くので、例えば到着が18時に予定されていたにも関わらず、急遽19時に変更されると、LINEアプリで他のスタッフに時間が変わったことを連絡する。若い人たちは皆スマートフォンを持っているので、急な時間の変更等の出来事にも対応できる。何年前前から若い人たちは職場のLINEグループをつくり、LINEアプリでやりとりをしながら業務管理をしている。

この他、お客様へ対しては、フロントにタブレットを置き、リアルタイムで函館山の状況をお見せする等して活用している。

成澤次長 タブレットを使って、お客様とコミュニケーションを図ることもあるとのこ

とであったが、外国人客へ対し、タブレットを使うことはあるのか。

山田委員 館内はインターネットの接続環境を整備しているので、検索もできるし、フロントに外国語が話せる従業員も配置している。

高橋委員 弊社は美容業を営んでいるが、最近、課題になっている点は、新規の顧客獲得がとても大変になっているということだ。世代的に20歳前後の人が主な顧客層であるが、その層が少子化の影響で急激に減少している。一方で同業者は増え、急激に経営を圧迫している。そこで我々が取り組んでいることと言えば、既存のホームページに加え、現在は社員がInstagramにヘアスタイルの写真を掲載している。もう一つの影響としては、今年リクルート社によるホットペッパーが函館に進出したが、それに加入しないと新規の顧客獲得に繋がらないということがある。費用がかかり負担があったが、弊社も導入してみた。一度加入すると止められないと聞いていたが、実際のところ、そんなに効果はなかったなと思う。

また、今はLINEアプリを使って既存の顧客にダイレクトメールを配信しているという点も興味深いと思った。さらに、ネット予約も取り入れており、現在では、3割の方はネットを通じての予約となっている。メニューによって作業時間が違って来るため時間やメニュー、担当者の組み合わせが結構大変だが、顧客からはネット予約の方が便利だという意見もあり、ネット予約を導入している。

先ほど、銭谷委員の発言を聞いて思ったのが、パソコン作業をすると早いと言われているが、その結果、無駄な資料や報告書がどんどん増える傾向にあるように感じている。手書きの方が効率が良いとの発言は、一理あるかもしれない。

成澤次長 予約のシステムだが、ホットペッパーの予約システムを使っているのか。

高橋委員 ポスレジに組み込まれた予約システムがベースになっている。他にも予約システムソフトがあり、こちらも優秀だが、ポスレジを取り入れた方が費用は安く済むので今はこちらのシステムを導入している。

生産性の向上への対応というよりは、顧客や世の中の動きに対応したという側面が強い。IT化を面倒に感じていては機会を損失してしまう。

成澤次長 時代に合った経営が求められているという話であった。食品加工業界ではいかがか。

吉村委員 弊社の事業所では、ITを活用して仕入、在庫、販売に至る管理を行っていて、他社でもこれらの部分においてはITを導入していると思う。ただ、弊社の場合、工場内でのIT化は遅れており、基本的には女性社員の手作業に頼っている。機械の設定や管理には人件費がかかるし、アドバイスをしてくれる会社との接点がないこともIT化が進まない一因である。

2020年でWindows 7のサポートが終了するが、これは5年から10年で根幹のシステムが変わってしまうので、費用がかかることに対しては、手の打ちようがないのかもしれない。

いずれにしても、ITとは何なのかという認識が各位によって違うのだと思う。

成澤次長 ITといっても、事務系と工場の現場では、導入できるものに違いがあると思う。

ところで、冒頭にご紹介したアンケート結果の概要では、市や商工会議所に求める支援策に関するものがあつたが、その中にセミナーや研修会の実施を求める意見があつた。先般、ITを使ったセミナーを開催したところだが、こういうものを継続して開催することで、人々が関心を持つきっかけをつくりたいと思っている。

開催する時間帯は日中とすべきか、それとも勤務時間後の夕方以降とすべきか、皆さんの経験からのご意見をいただきたい。

高橋委員 社員からは、「勤務後の仕事は大変だ。」との意見がある。各メーカーも日中の空いている時間や朝の時間帯に研修を行うようになってきている。時間外にセミナーを開催しても集まりにくいのではないか。

山本委員 開催時間はいつでも良いと思うが、全体のことを考えると勤務時間内の方が良いと思う。業務命令で行くと会社は時間外手当の対応をすることになるので、日中の時間に実施する方が良いと思う。

社員を日中の業務から外してまで研修に出席させるほどの魅力がある内容か

ということも大事だが、セミナーのタイトルだけ見ても内容が分かりにくいものが多く、そうすると若い人も参加したいと申し出にくく、上司も行くように指示できない。企業としては、若い人たちを学びの場に参加させたい気持ちはあるが、それが良い内容であるのか大いに気になるところだ。

成澤次長 研修は、開催時間と内容が大切であるとの発言であった。他のご意見等はいかがか。

谷口部長 冒頭のアンケート結果の回答数は少なかったが、ITに関心がある人の数は多いということが分かった。関心はあるが、何をどうしていいのかわからないというのが実態であると思う。

先般開催したセミナーでは、参加者を集めることが大変であったが、きっかけづくりは、根気よく提供していくしかないと思う。多くの方に出席いただきたいので、セミナーの内容を改善していき、同じ業界の取り組み事例を聞いて身近に感じていただけるものを実施する等、セミナーの内容についてももう少し詳しく情報発信していければと思う。

また、来年、できればこちらから現場に出向いて業務の課題や要望を聴き、提案を行う等、市としてはそういった部分に力を入れていきたいと思う。

村瀬委員 セミナーの内容に具体性がないと参加しないという事業者はいることと思う。また、講師を派遣するとなれば費用がかかると思うが、市は関連する予算を組んでいるのか。アドバイザーの制度についてはアンケートの回答数が少ないものの、銀行も実施していて、現場で指導を行ってくれるので、それをもっと周知してはどうか。行政と金融機関がうまく連携できればいいと思うし、取り組みを浸透させるには、いかに周知するかが大事だと思う。

セミナーは一般的な内容になりがちなので、現場に即した情報が得られる個別指導も有効であると思う。我々も参加するのだが、同業者を集めて講習会やセミナーを開いたり、共通の悩みをもっている事業者が月1回集まって、現場指導を受ける機会に参加することがあるが、効果がある取り組みだと感じている。

いずれにしても、もっと情報発信をしていかなければいけないと感じている。

平井部長 アンケートの結果を見ると、比較的大きな企業の方が回答率が高い。経済センサスによると、市内の事業所は、従業員が4人以下の事業所が全体の6～7割に達しているにも関わらず、今回のアンケート結果では、従業員が5人以下の事業所の回答率は22%と非常に低かった。恐らく、小規模の事業所は、アンケートのタイトルにITとついていないため、自分たちには関係ないと思ったのかもしれない。

また、アンケートの回答数に対し、ITの活用に関心があると答えた事業所数がとても少ないので、関心のない事業者が多いという現実も認識しなければいけないと思う。

小規模な事業所においてなぜ関心が低いかというと、角田委員がおっしゃるとおり、マルチタスクの従業員が多く、IT導入まで手が回らないケースが多いからであると思う。

事業者には有益な取り組みを行いたいですが、企業によって何が有益であるかは千差万別であり、セミナーを開催しても人が集まりにくいのは、「それは大企業向けのものだろう。」と感じているからではないだろうか。

今回のアンケートに回答してきた事業者は、ある程度IT化を行ってきたところであると認識しているが、だからこそ、我々がもう少し現場を知り、事業者が何を求めているか把握しなければいけないし、その上で村瀬委員がおっしゃっていた個別的な指導にも市が取り組んでいかなければいけないと感じた。

高橋委員 今回のアンケートのタイトルを見たときに、市はITを活用すれば企業の生産性が高くなるだろうという前提に立っていると思えるが、そういった市の真意が上手く伝わっていないのかもしれない。どのような事例があるので、どうすれば生産性が上がるか分かるような事例を紹介すべきであったかもしれない。

山本委員 事例を紹介するよりも、膨大な作業に追われている事例を取り上げて、それをITを使って代替できないかを議論するという流れのほうが上手くいくのかなと思う。

村瀬委員 本来、ITありきの生産性向上ではないと思う。生産性を上げるために、何が必要かを考える中で、ITという言葉が出てくる方が良かった。ITの活用を前提とした議論では課題解決に結びつかない。目的を見誤らず、問題の本質

を押さえた結果として、ITと結びつけるならよいが、ITの活用が先行していることに無理があると思う。

三浦委員 当商工会でも、市の出前講座を利用し、何度かセミナーをやっているが、既に新幹線と環状線をテーマにしたセミナーは十分開催した。だが、ITというのはこれからの時代ニーズに沿ったものであると思うし、皆さんにITへの関心を持っていただく方法を考えていかなければならない。ITの活用が大切だということは皆が納得する点であるが、どのように導入していくべきかが分からないのだと思う。その点では企業の後継者や社員を対象にした出前講座を市で開催してもらえたら良いと思うので、実現してほしい。

成澤次長 市としても積極的に取り組んでいきたい。

山田委員 今回の議題は、前回の人手不足の議題と関連性があるものなのか。

成澤次長 国もITを使った生産性の向上を掲げているが、市としても、水産加工業からホテル・旅館業に至るまで人手に頼らざるを得ない実情があることを踏まえ、何らかの手段により、市内の主要産業である水産加工業や観光関連産業等の生産性を少しでも高めることができているところである。

市内には公立はこだて未来大学もあり、人工知能の研究者もいるので、行政と大学の連携による生産性向上のための事業を模索し、その予算化を検討しているの、みなさんのご意見を参考に出来ればと思う。

山田委員 ささまざまな業種の先進事例を踏まえて、提案していただけた方が良かった。

成澤次長 先ほどから話を聴いていて、小規模な事業所でITを導入するといっても何を導入していいかわからない場合があり、山田委員のご発言どおり、具体的な導入事例や成功事例を示していくと確かに分かりやすいと思う。

山本委員 山田委員がおっしゃるとおり、LINEアプリでシフト管理をすることも十分なITの活用事例であると思う。こういった小さな事例の積み重ねが契機になっていく。大変良いことを取り組まれていると感じた。

角田委員　　まず、皆さんの話を聴いていると、高橋委員の同友会を始め、多くの現場で既にITを導入していると思うし、市としてはITをより良く活用する手法に関する議題とすべきだったのではないか。

以前、私は食品製造業で生産管理や商品化に携わってきたが、人手が足りない状況でも大量生産し、生産性を上げようと取り組んできた。私が勤務していた会社では、まず、人の管理を自動化するために、ソフトを使って、シフトを作ることから始めた。

もちろん、それ以前に他の部分で自動化を行った。例えば、受発注の自動化では、電話対応の事務員が10人から3人に減る等、人材や業務の削減による業務の見直しも行った。

発注業務では、伝票整理のほか、生産計画も自動化されると、それに連動して、製造指示が出てくるので、あるラインを担当する責任者がそれを見てシフト配置を考えることができ、業務量に応じ、熟練者を含めた配置を考えることが出来るようになった。

また、私がいた会社ではITの活用により受注が来た時点で、生産計画を立てられるので、不足分の労働力の派遣を受けることが容易になった。さらに、発注量も自動化されているので、その計算部分には人間が介入しないのでミスは比較的少なく、その点はメリットである。

ただ、季節によって原材料の品質維持期間が違うので、ある企業が使う原材料の良さを引き出すためには、人間の経験と勘が大切な場合もある。だから、ITは便利だが、万能ではないし、人の代わりにならなくもないが、ネットで注文を受けたとしても、お客さんの対応もお得意さんがネットで判別できるかというところは人の力に頼らざるを得なくなる。皆さんが言ったように労働力は人が一番で機械は二番である。

人と機械が上手く棲み分けができると、製造業で受発注に関わっている人を製造ラインへ充てることができ、そこで製造の人材不足を補うことができると思う。

やはり、人というのは機械以上にやれることがたくさんあるので、人と機械の棲み分けをした上でIT化を考えていくというのが重要で、その部分を今後、セミナーや勉強会で協議していただくと良いと思う。

私は、インストラクターとして様々な企業を訪問して、衛生管理の相談を受けて指導してきたが、例えば、保健所から衛生面における指導が入り、企業が

どのように対応したらよいか分からずに困って相談してきた場合、単に洗剤をつけて洗うようにとアドバイスするのではなく、誰がどうするか、どうやったら継続できるかを一緒に考えている。それが、先ほど村瀬委員が発言された個別の指導が必要になるということだと思う。

様々な業界で既にITを導入し、便利さも理解していると思うので、さらに活用するためにはどのようにすべきなのかを各業界で検討されるのが良いのかなと思う。

成澤次長 全てをITに置き換えることは出来ないで、最終的には人が大切だとのことだと思う。

八木橋委員 ITが良いと言うのはいいが、民間企業への押しつけになってはいけないと思う。たとえ、パソコンを一台購入するにしても安くはない。過剰にITを押しつけることが、労働者の働き方に良いのかなと言えれば疑問だ。

そういう意味で言えば、事業者がどのような部分で苦慮していて、それをITで補うとどのように解消できるのかという、問題の把握とそれに対する提案をする形が良いと思うので、まずは事業者が何を望んでいるかということ把握した方が良いのではないか。その方が、関心を持ってもらえるのではないか。

高橋委員 ITの発展によって消える業種が出てくるので、その業種が地域から無くなることでどのように対応していくかが、市の経済施策で見えてくると良いと思う。それを見据えた上でのIT化が地域の課題だと思う。

成澤次長 全てIT化で対応できるという訳ではないので、業務プロセスを見直していく中でITを使うと効率がどのように変わるかという業種ごとのメリットの精査が必要だと感じた。

村瀬委員 業務のどの部分にITを活用すべきなのか判断できる人材を育てることが大事だと思う。

成澤次長 否応なしにIT化せざるを得ない時代の流れがある一方で、ITの活用は、決して押しつけで推進するものではなく、まずは、活用のきっかけや関心を持

ってもらえるような取り組みが大事であるということだと思う。

銭谷委員 セミナーを開催する時間帯についてだが、私が過去に参加したセミナーのメモを見ると、朝に開催した勉強会の内容が一番記憶に残っていると思う。仕事が終わってから行った際に聞いた話は、身になってないと思う。

朝に勉強会に参加すると、その後に仕事に行っても、「よし頑張るぞ。」という気持ちになるし、参加していない同僚にすぐにシェアすることもできる。

また、参加した直後に業務に取りかかると、仕事の改善に繋げやすいと思うので、セミナーの開催時間帯については、朝が良いと思う。

さらに、先ほどの予約システムの話だが、美容室の従業員の人数が少ないために、ホットペッパーの予約のシステムに対応できていないところがある。

以前行ったことがある美容室では、予約が入ると、美容師が散髪中にも関わらず、予約確認のために何度も持ち場を離れてしまい、「自分がこちらの美容室にはもう来ることはないだろう。」と思ったことがある。

逆に、受付に予約を管理する専用のスタッフが配置されているお店だと、美容師が散髪に専念できているので、やはりサービスの質はお店の人数次第だと感じた。ネット予約システムの活用の仕方は、お店によって違うのだなと感じた。

成澤次長 本日各委員からいただいたご意見等を参考にさせていただきながら、ITによる生産性の向上に関する新年度の事業を考えていくこととしたい。

柏課長 意見交換会については、今後も開催するが、議題については、皆様のご要望を伺いながら決めていきたいと思う。

以上をもって、平成29年度第2回函館市中小企業振興審議会委員による意見交換会を終了したい。