

IT経営マガジン

COMPASS

[コンパス]

中小企業のIT活用情報をわかりやすく紹介

Summer 2021 夏

特集

私たちは
人は何をしますか？



FOCUS

クラウドのメリット再チェック

- ・インストール型ソフトとの違いは？
- ・広がる！ オフィス電話の利便性

寄稿

- ・業務の具体例で考える「AIにできること」

インタビュー

- ・Webサイト活用の「勘違い」と対策

—DX時代の経営視点

compass:羅針盤(儀)=指針・方向性
<https://www.compass-it.jp/>

COMPASS [コンパス] 2021年夏号
令和3年6月20日発行

株式会社 リックテック 発行人:土岡正純 編集人:石原由美子 頒布価格:本体396円(税込)

COMPASS ONLINE

2021年7月からパワーアップします！
IT経営マガジン「COMPASS」 DX推進事業

デジタルを 学ぼう



① 中小企業が学んでおきたい
テーマ別コンテンツ

連載

動画解説

基礎知識

...

<https://www.compass-it.jp/>

<coming soon>

② AIを手軽に体感(主に製造業向け)

研修会も
開催可能

今あるデータは
使えるかな？

AIってどんな風に
できるの？

AI?

まずはやってみて
体感したい

不良品検知を
試してみたい



私たちは何をしますか？

——DX時代の経営視点

「ビジネスは人と会ってこそ」——この“教え”は正しくもあり間違っている。

デジタル化を進めながら「会わなくても実現可能になったこと」は止め、「会ってこそ生み出せる価値」の部分に注力するのがこれからの経営だ。

人とデジタルの新しい配置について考えてみよう。



DX(デジタルトランスフォーメーション)という言葉も少しずつ浸透し始めた。デジタルを前提に、顧客のニーズをとらえ、事業を最適な状態に再構築していく取り組みを指す。

中小規模企業においてもDXが叫ばれるようになった背景には、デジタル化が進み、

①業務用ITツールが使いやすく、データ連携しやすく進化し、利便性が向上したこと

②AIやIoTなど、これまでできなかった分野をカバーする技術が企業規模を問わず身近なものになってきたこと

③社会全体が変化し、顧客がデジタルを前提に企業を見るようになったこと

新しい技術は、「省力化」「効率化」の文脈で語られやすく、「AIに仕事を奪われる」といったセンセーショナルな報道もあり身構えてしまいが、それは誤解である。同じ業務内容は継続できないものの、人は新しい役割を担うのだ。

経営者には、自社事業でデ

CONTENTS

特集

1 私たち 人は何をしますか？

——DX時代の経営視点

3 寄稿 「AIができること」を業務の具体例からとらえよう
インテリジェントパーク 代表取締役 荒添美穂 氏

4 事例①

宮城県仙台市 人材派遣業 東洋ネクスト
心の変化を把握し離職を減らす 管理者も成長できるIT活用

6 事例②

山梨県甲府市 不動産業(賃貸仲介、賃貸物件管理) けやき総合管理
賃貸仲介業は無店舗になる!? データの統合管理でDXを推進



8 FOCUS 再チェック! クラウドのメリット

電話編

クラウドで電話はどう変わった?
——テレワーク時代のオフィス電話

10 会社への電話対応でお客さまに不便をかけていませんか?
テレワーク中でも会社の固定電話番号で発着信

12 業務システム編

基幹業務システム、インストール型とクラウド型の違いは?
トータルコストと利便性を比較する

14 インタビュー

サクセンオ 代表 小笠原富美子氏
Webサイト&ネットショップ
“よくある勘違い”から脱出する!

15 トピックス

ふくい産業支援センターがDXオープンラボを開設



「AIができること」を 業務の具体例からとらえよう

＜執筆＞ 荒添美穂氏 (ITコーディネータ)
有限会社インテリジェントパーク代表取締役

中小企業基盤整備機構九州本部 経営支援アドバイザー
システム監査人協会九州支部 副支部長
(一社) AI・IoT普及推進協会 九州支部長

Profile

理系の経済学部で数理統計予測やシミュレーションを学び、SIベンダーにてシステム構築を経験後、監査法人を経て、1991年、会社設立。



最新のITに何ができて、人は何をやるかをより理解するために、中小企業のデジタル経営支援実績が豊富で自社でもAIツール開発を行ったITコーディネータの荒添美穂氏に、AIの活用を身近な業務の視点で解説いただいた。(編集部)

DXの動き、デジタル手法としてのAIやRPAは、生活や経営を助けてくれる身近なものとなり、自社に合った選択と導入、

山梨県甲府市のけやき総合管理は、今後不動産賃貸仲介業においては、一気に加速するデジタル化で、書類を作成したり、対面で長時間接客する仕事は大幅に減るとみている。システム

宮城県仙台市の東洋ネクストでは、働き手の心の状況が可視化できるITツールを導入した結果、離職者が減少したと同時に、管理者の対応力にバラツキが大きいとわかった。

これまで見過ごされていたスキルに焦点をあて、高めれば、より働きやすく離職が少ない職場にできる。デジタル化できる仕事に管理者が多くの時間を取られていたから、機会を逃していたのだ。

「デジタルでスタッフの心のようがつかめてきたら、課題はむしろ管理者側にあると気づきました」

デジタル化による可視化や自動化で、作業的な業務は大幅に減る。反対に、人にしかできない職能やコミュニケーション力の向上に大きな期待がかかる。

過去の経験に固執しすぎず新しい役割に活かす、そして新たに求められる能力を面倒がらずに磨く、とマインドを切り替えられれば、働き手にとって、デジタル化は脅威どころか、成長し続ける喜びにつながる。

AIも人が育てる 最適な役割分担を

デジタル化による可視化や自動化で、作業的な業務は大幅に減る。反対に、人にしかできない職能やコミュニケーション力の向上に大きな期待がかかる。

過去の経験に固執しすぎず新しい役割に活かす、そして新たに求められる能力を面倒がらずに磨く、とマインドを切り替えられれば、働き手にとって、デジタル化は脅威どころか、成長し続ける喜びにつながる。

だからこそ、経営者は恐れず、デジタル事情にアンテナを張りたい。

例えば、「AIは遠くの世界のもの」と思っていないだろうか。自社でもAIツールを開発するITコーディネータの荒添美穂氏は、「AIは組織風土を変えるインパクトがあります。難しい

利活用を進める段階にきました。ここでは、DXの推進に期待されるAIについて、業務の具体例で考えてみましょう。自動化ツールにはRPAもあります。違いはどこにあるのでしょうか。

【RPA／ロボットが業務プロセスをオートメーション化する】

エクセルの自動計算マクロは、指定した動作を行ってくれますが、これを「1台のパソコンの複数ソフトの操作に適用できるイメージ」がRPAといえます。

エクセルの自動計算では、明らかにおかしい数値が入っていても設定どおりに実行します。同じように、言われた通りのプロセスを実行するのがRPAです。

事前のデータチェックや例外の検知と設定などが必要となるわけです。

【AI／人工「知能」】

考察や判断まで行えるのがAIです。「人工的な知能を持つ」と感情を理解するメカ」と定義する方もいます。

初期のブーム時は学びレベルが弱く、一般の生活や経営に浸透するには至りませんでした。今は、ディープラーニングやメタ

く考えず、『ここに作業補助や秘書、情報提供者がいたら便利』と感じるところに活用のヒントを見出しましょう(左ページの寄稿参照)と指摘する。

実際、AIを利用するにも、何を判断／予測させたか、学習させるための材料をどのように入手するか、業務目的に沿って人工知能を育てるのは人である。

本特集では、DXに取り組む2つの企業が新しいITツールとの出会いに何を期待し、人の役割をどう再配置しているのかを紹介する。

AIも「試してみる時代」に

「異常検知やモノの識別にAIが使えると聞いたけれど、実際にどんな風に行うのだろう」

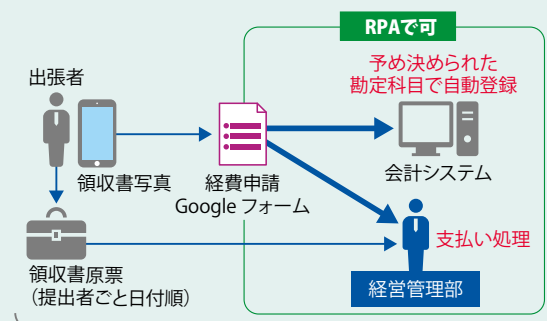
工場などへの本格的なAI導入前に、今あるデータで何がどのくらいできるのか、AIの作り方を簡単に・具体的に試せるツール「MANUFACIA-CPU」(開発：クロスコンパス)が登場しました。

本誌では、7月より「MANUFACIA-CPU」を販売し、「AIの体感とモデルづくり」を支援する予定です。

詳しくは本誌Webへ



AIとRPAの領域——出張業務における考え方の例



AIならさらにできること

- 第一段階: 経費申請内容に合致しそうな勘定科目一覧を入力補助／申請承認と科目設定
- 第二段階: 関連情報と対比した経費申請承認補助や、出張手配
- 第三段階: 出張時に有効な情報の事前提示など

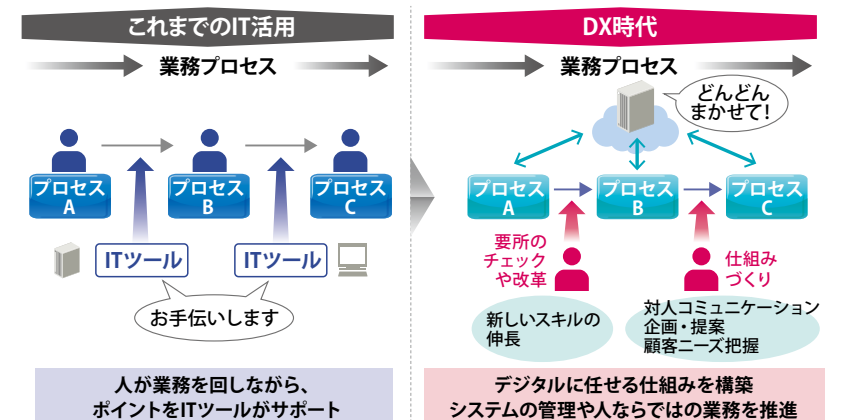
- 第一段階: 出張のサポート「業務で考えてみましょう。出張の経費申請を受けて、支払い通知や決められた勘定項目で会計システムに登録する業務なら、RPAが代行できます。
- 第二段階: AIを使うと右図のように処理範囲が判断を伴うところまで広げられる可能性があります。
- 第三段階: 出張業務の補助資

料や訪問時のキーパーソン情報、業務上留意点情報などの提供

出張以外の業務でも同じ考え方で、業務上の判断や処理をサポートしてもらえたら便利です。

4～5年前にはまだ柔軟で段階的な導入が可能なAIツールが見つからず、当社でも自社開発を行いました(※WinWinシリーズ／データ統合、情報共有、経費精算、予約、需要予測他)。

業務を見渡して、仕事のできる作業補助者や秘書や情報提供者がいればいいのに...と思えるところはありますか。ここが、AI登用のヒントになります。





代表取締役社長 佐藤章央氏(写真右)
営業本部マネージャー 葛岡憂輔氏(左)



「離職を減らし長く働いてもらえるよう、スタッフとの対話には力を入れてきました。しかし人数が増えると物理的な限界もあります…」

宮城県仙台市の東洋ネクストは人材派遣会社。「多様な働き方を先取り」するユニークな形態が事業の特徴だ。限られた時間や曜日単位の就労を希望するスタッフのシフトを組み、派遣先のニーズに応えている。

例えば毎日営業する飲食店が1名のスタッフを求めているとき、一人が30日間働くわけにはいかないが、同社では平日午前中のみ、平日を週3日、土日働けるといった様々な就労形態のス

心のコンディショニングツールで可視化

業種にかかわらず、働き手の離職は悩みの種だ。欠員が出た現場の対応はもちろん、新たな採用、教育など時間もお金もかかるし、働く側も悩みや不満を抱えたまま退職し成長の機会を失うことになる。毎日顔を合わせるオフィス勤務以上に、店舗などの現場に分かれる業態は「辞めたい」と言われて初めて問題に気づくことも多々ある。

東洋ネクストのスタッフは定着率が高いほうだが、スタッフに適

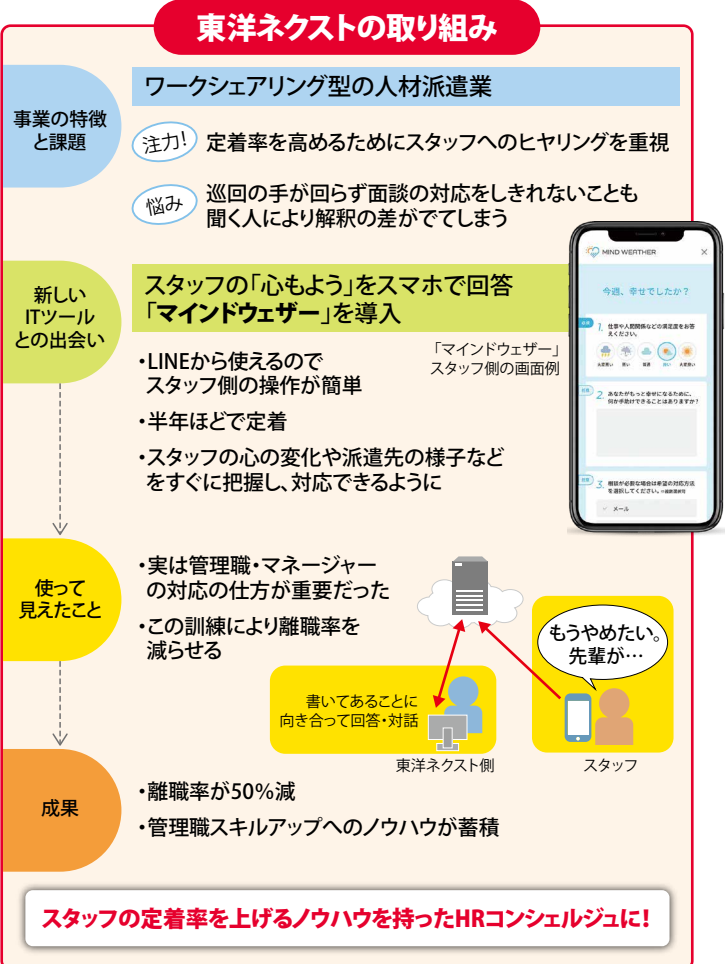
う」を可視化するクラウドサービス。スタッフはLINEを通じてサービサイトへ接続し、今日の「心の天気」を回答したり、困りごとやサポートしてほしいことなどを書き込める。

推進担当となった営業本部マネージャーの葛岡憂輔氏は、導入に抵抗を感じていたスタッフに活用意義を説明し続けたという。「利用が進み始めると、不満が書き込まれ内容が荒れたことも

ありました。その時は、これは仕事でありネットの匿名掲示板とは違うとききちんと説明しました。会社が意見を受けとめ対応することが理解された数か月後からは、一定のラインを保つようになりました」

離職率が半減！ 重要な管理者のスキル

管理者は「マインドウェザー」



心の変化を把握し離職を減らす 管理者も成長できるIT活用

宮城県仙台市 人材派遣業 **東洋ネクスト**

会社概要
東洋ネクスト株式会社
〒980-0811
宮城県仙台市青葉区一番町2-4-1
読売仙台一番町ビル10F
●電話番号：022-226-8973
(FAX 022-226-8974)
●従業員数：220名(パート・アルバイト・派遣含む)

「スタッフがどんな一日を過ごし何に課題を抱えているか、業務面でのミスマッチはないかと聞くことが、離職抑制につながるのです」

しかし、管理者によってスタッフの言葉を受けとめる態度にばらつきがあり、また、管理者一人が100名近いスタッフを受け持つため面談機会を逃すなど、課題も生じていた。

「デジタルでスタッフの心が可視化でき、離職の理由を知って適切な対応ができればどんなに良いかと考えていた2020年夏に『マインドウェザー』を知りました。ここからITツールを活用したマネジメントに舵を切ったのです」

「マインドウェザー」は洋服のお直し業を営むビック・ママが開発した、スタッフの「心もよ

の管理画面からスタッフ一人ひとりのコンディショニングを一括把握し、対応が必要な時はアナログの力をかける。

この取り組みを続け、同社の離職率は50%減少したという。

その過程で見えてきたのは、マネージャーのスキル、管理者の在り方だった。

「上がってきた声に対するレスポンスが『こんなんでできていない』と気づいたのです」と佐藤社長は打ち明ける。

例えば、書き込まれた内容を見て書いた人に怒ってしまわずに、「事」に向かい合えるか。どう声をかければモチベーションが上がり笑顔で働いてもらえるのか。素早く適切なレスポンスを返せるかなど。

洋服のお直し会社が「マインドウェザー」を開発したわけ

「マインドウェザー」を生み出したのは、宮城県の洋服お直しビック・ママ。



ビック・ママ 守井嘉朗社長

「辞表が出てからスタッフの状況変化に気づいた」苦い経験をもとに、離職率を減らすための新しいコミュニケーション方法を模索したのがきっかけだ。

心理学博士ヤップ氏の監修のもと開発。専用アプリを使わずLINEから回答(匿名での提案もあり)ができる手軽さも特徴だ。管理側はスタッフの心理状況や変化をPC等から一元把握し、適切な対応を促せる。

社内活用で成果を上げたことから、エンゲージメント向上を図りたい多様な業種・業態に向けてサービスを提供している。

<https://mind-weather.com/>

離職の多さ＝マネジメント層の弱さでもあるのだ。しかしながら、このノウハウは見過ごされがちだった。

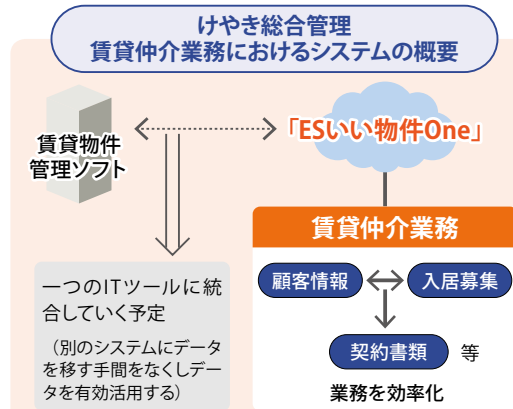
東洋ネクストでは、こうした課題解決の実績をもとに「HRコンシェルジュ」の事業展開も模索している。

葛岡氏は「マインドウェザー」のデータから管理者それぞれの対応力を分析すれば、より効果的な研修も提供できます」と指摘する。

「東北は30年後に人口が30%減少するといわれています。だからこそ、人事機能は大変重要です。採用・教育・定着面で地域に貢献していきたい」と、佐藤社長は力を込め、今後の展開を語った。

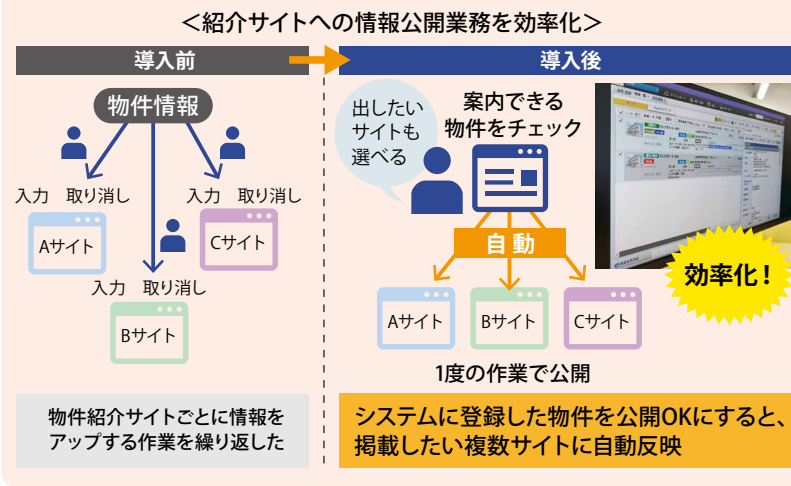


エイブルネットワーク甲府店
店長 小川達也氏



今はシステムに登録してあれば1度の操作で数社のサイトに情報を公開できます」
店内では物件情報もタブレットで提示し、紙を減らす工夫もしている。また、VRを使った内見サービスなども提供中だ。
導入後は、サイトへの物件公開作業時間が3割短縮、残業時間の削減など効率化を図れた。捻出した時間は、賃貸物件管理

業務に投下していく。
今は、先に使っていた賃貸物件管理システムの内容を新システムに統合中だ。完了すると賃貸仲介から物件管理まで情報が連携する。
自社管理物件に入居した顧客については仲介時の情報を紐づけられるので、入居後のサービスを強化して、物件オーナーの満足度をさらに高める計画だ。



代表取締役社長 谷隆仁氏



店内はカフェのような雰囲気です。来店顧客にはタブレットから情報を入力してもらう

「3年計画のDX推進を一気に前倒しました」
山梨県甲府市を中心に不動産業を営む、けやき総合管理の谷隆仁社長は、今、スケジュールを書き換え、精力的にデジタル化を進めている。同社は賃貸物件の仲介業（一般顧客対象）と賃貸物件管理業（物件オーナーが顧客）を主要事業とし、5店舗を構える。

事務作業を最小に 顧客には利便性を

けやき総合管理では、2019年秋、ペーパーレスと業務効率化を目指し、賃貸物件仲介業務（募集、広告、契約、顧客管理など）をカバーするITツール「ESいい物件One」（提供…いい生活）を導入した（IT導入補助金を活用）。

顧客側の情報収集はネットにシフトしているが、物件を決めた後は、たくさん書類に記入し押印するスタイルは変わらずだった。
「マンパワーに頼っていたら、働き方も変わります。システムを使って工数を減らし、FA

賃貸仲介業においては、デジタル改革関連法にともなう宅地建物取引業法の改正により、2022年から賃貸仲介における契約書や重要事項説明書等の電子化・押印廃止が認められ、大きな節目を迎える。オンライン化で不動産業界のDXを加速できるチャンスだ。

「顧客側の情報収集はネットにシフトしているが、物件を決めた後は、たくさん書類に記入し押印するスタイルは変わらずだった。
「マンパワーに頼っていたら、働き方も変わります。システムを使って工数を減らし、FA

最新インタビュー

2022年、不動産DXで人の役割はどう変わるのか

(文中敬称略)

——顧客情報から物件管理までデジタルデータを統合管理した後に実現する姿とは？

谷 賃貸仲介においては、紙や対面接客の縛りがなくなります。いただいた顧客情報を反映し印鑑レスのデジタル契約書が作成されますので、お客様が希望されれば来店なしでネット上で重要事項説明も行えます。となると、「無店舗化」も現実味を帯びてきます。

費用が抑えられれば仲介手数料を下げられるので、価格競争が生まれるでしょう。先手を打ってお客様の利便性を高め、競争優位を確保していきます。

——デジタル化で既存の業務がなくなると、社員の方の仕事内容はどうなりますか。

谷 賃貸仲介事業に関しては、より豊かな情報を発信したり、ホームステージングなど住み方の提案に

シフトするでしょう。賃貸物件管理事業では、人脈を広げ物件オーナーのことをよく理解し、提案する力が勝負になります。

——働き手にも変化が必要なのですね。

谷 実績がある人ほどこれまでの成功体験に縛られがちですが、もう「モーレツ社員」の時代ではありません。お客様が求めるものに沿ってマインドを変えられるかどうか。

「守られた業界」でもあった賃貸仲介業界は、変化にともない店舗の在り方が問われています。会社の新しいスキーム作りを急ピッチで進めつつ、人材育成にも力を注いでいきます。



2021年6月現在の最新動向を、谷社長にネット経由で取材

賃貸仲介業は無店舗化も？ データの統合管理でDXを推進

山梨県甲府市 不動産業 **けやき総合管理**

会社概要

株式会社けやき総合管理

山梨県甲府市国母 5-9-19

●設立：2008年

●従業員数：20人

●事業内容：不動産業・主に賃貸物件管理（オーナー向け）、賃貸仲介業

●URL <https://www.keyaki-s.com/>



甲府本社店舗

タリ化は顧客にも利便性を提供できる。
不動産業界のITツールは様々提供されているが、拡張性があること、常に改良を重ねていくITベンダー側の姿勢から、このツールを選択したという。

注力したい業務に 時間を投下できる！

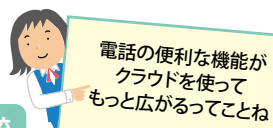
導入後の現場の様子を、賃貸仲介業の甲府店長を務める小川達也氏は次のように話す。

「来店されたお客様にはタブレットから情報を入力いただき、内見記録など顧客管理もできるようになりました。また、物件情報をネットの紹介サイトにアップするのは手作業でしたが、

Xや電話の利用もできるだけ抑えたいと考えました」
谷社長は業界の常識を時代に即して変えようと挑んだ。デジ

テレワーク時代の顧客対応からみた比較

	従来型PBX／ ビジネスフォン	クラウドPBX型サービス *各社のサービスによって できることは変わる
代表番号への電話に 応答できる場所	配線されている建物内	対応端末が使える場所すべて
電話主装置の有無	設置場所および費用が必要	設置不要
オフィス内の配線	専用の配線が必要	LANを活用
テレワーク者の 外線着信や電話転送	できない	可能
テレワーク時の 社員間電話	スマートフォンなど別サービ スを利用	内線扱いで通話が可能
テレワーク者の 外線発信	自分のスマートフォン等から	固定電話番号での発信が可能
ポイント	- これまでの使いやすさを 変えなくてよい安心感 - 電話専用線の場合は音声 品質の安定	- 顧客へのスピード対応（折り 返しの削減）を実現 - 働き方改革推進 - 使い方によって通信コストを 削減できる



「電話は別枠」から
統合的なICTシステムに

メールや画像・映像などイン
ターネット上でデータをやり取
りする際は、IPという共通の
手順（プロトコル）を用いている。
だ。ここに貢献するのがクラウ
ドなのである。
それでは、「クラウド時代のオ
フィス電話」は何が変わるのだ
ろうか。

別系統だった音声Ⅱ電話も
IP化され、技術の進歩やネッ
トワークの大容量化（光化）など
によって、通話品質が向上した。
今では、電話も一連のICT
システムとして統合管理できる。
オフィス内ではパソコンと同
じLAN配線やWiFiで電
話端末（有線・無線）を使える。
さらにクラウド型PBXやアプ
リケーションとの連携で、より便
利な活用ができるようになった。

**クラウド管理で
柔軟性がアップ**

クラウドPBX型の電話サー
ビスとは、ビジネスフォンやP
BXで実現している各種の電話
機能をクラウド上のサーバー（S
IPサーバー）で実現し、ネット
経由で提供する仕組みである。
オフィスなどに設置した内線
電話端末は、社内設置した主
装置（PBX）ではなく、クラウ
ド上のサーバーによって制御さ
れるのだ。目に見える装置がな
くなる違いは大きい。

① ネット環境があれば、場所を
問わずにオフィスの電話機能
を利用できる。在宅勤務中も
代表電話を受けられたり、電
話の転送や内線が使える。
② ささまざまな端末を電話に利用
できる。パソコンやスマホ・タ
ブレット（モバイル端末）での
内線通話や電話帳の共有な
ど、使い勝手を向上させるア
プリなども用意されている。
③ 主装置の運用管理にかかる負
荷・コストを削減できる（管理
の手間が不要）。物理的に社内

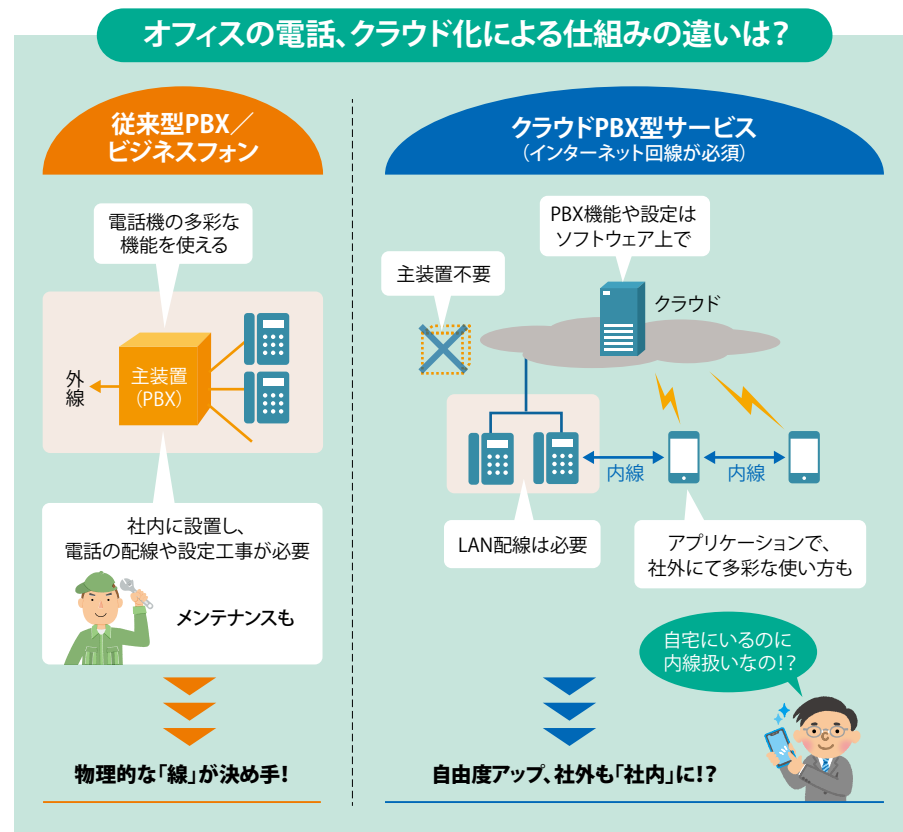
の設置スペースも削減できる。
④ 社内の電話配線は不要（LAN
でOK）。複数拠点の電話
機能を一元管理でき、拠点間
の内線通話はネット経由で行
うことになるので、通話料の
削減が期待できる。
固定・モバイルという区別を
超えて、オフィス電話の機動力
が上がり、コスト削減が期待で
きる。

デジタルが前提となった時代、
働き方改革、顧客対応強化、
ニューノーマルといったキー
ワードを考慮すれば、ICTと
してトータルに構築・運用・管
理しやすいクラウド型PBX
サービスは大きなメリットを得
られるだろう。

業務効率向上に寄与すること
は当然必須だが、自社のICT
全体の中で電話コミュニケーション
の位置づけや重要度を改
めて考えてみて、コストや運用
管理の面で必要以上の負荷がか
からない仕組みを選ぶ手もある。
導入前に、これまでの電話の
使い方を例にトータルコストを
計算しておきたい。

FOCUS
再チェック
クラウドのメリット
電話編

—テレワーク時代のオフィス電話 クラウドで電話はどう変わった？



在宅やサテライトオフィス、
外出先など、場所を問わず仕事
ができるテレワークが推進され
ている。コロナ禍対応もあり、
今や社員全員がオフィスにいる
とは限らなくなり、課題として
浮上したのが「会社あての電話

対応」なのである。
実はクラウドの普及に伴い、
オフィスの電話サービスも進化
している。従来型との違いや導
入ポイントを紹介しよう。
これまで主流だったオフィス
の電話方式は、主装置（PBX）

と多機能電話機を用いて外線着
信・発信と内線無料通話を利用
するものだ。外線が入ると社内
にいる担当者へ転送することも
容易だ。しかし、一歩社外に出
ると、「オフィスの固定電話網」
からはずれてしまう。
* 連携できる場合もあるが通常は大きなコ
ストがかかる

とはいえ、今は携帯電話が普
及。会社契約の端末を利用すれ
ば外にいても電話対応できるが、
携帯電話利用料・通話料がオ
フィスの電話と別に発生してし
まう。通信会社のサービスで「グ
ループ内通話無料」などを利用
すれば社員間通話はコストを抑
えることは可能だ。

しかし、顧客側は固定電話番
号とケータイ番号の両方を覚え
ておかねばならない。貸与せず
社員個人の私用電話を仕事に使
う場合は、顧客の電話番号管理
や公私区分などセキュリティ上
の課題も生じさせてしまう。

テレワークが推進される今、
もう少し電話の使い勝手を良く
し、顧客の利便性を確保しつつ
社内の業務効率を上げたいもの

NTT東日本の電話サービスでビジネスチャンス拡大!

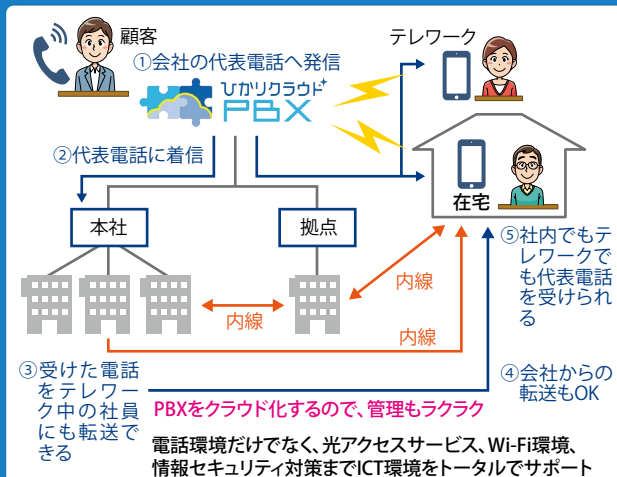
社外にいても
内線対応

「ひかりクラウドPBX(まるくオフィス対応)」

Point

- ・スマートフォンによる内線通話で通信コスト削減
- ・社外でも会社の電話番号で発信着信可能
- ・多拠点間の通話も内線扱いに

*2

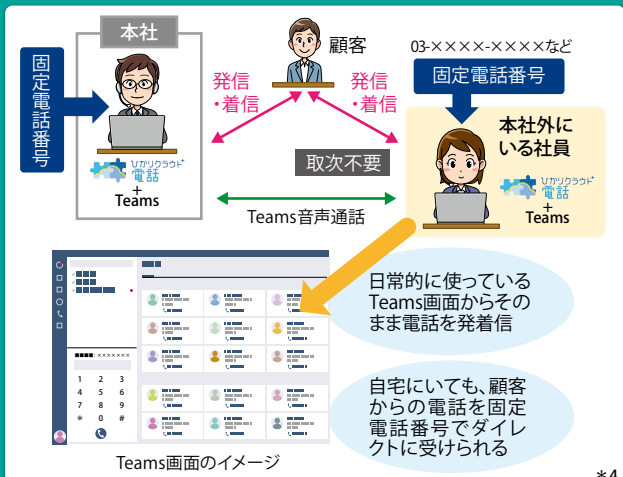
電話機を使わず
固定番号で発信

「ひかりクラウド電話 for Microsoft Teams」

Point

- ・パソコン・スマートフォンで「Microsoft Teams」から固定電話番号で発信着信できる
- ・業務ツールの集約で効率アップ
- ・社内に主装置・電話配線不要でフリーアドレス化も

*3



*4

- *1 「ひかりクラウドPBX(まるくオフィス対応)」、「ひかりクラウド電話 for Microsoft Teams」は、「フレッツ光クロス」「フレッツ光ライトプラス」「フレッツ光ライト」ではご利用いただけません。
- *2 ・外線・内線利用にしたいスマートフォンに専用アプリのインストールが必要です。
・外線通話を利用される場合には、ひかり電話オフィスA(エース)またはひかり電話オフィスタイプの契約が必要です。
- *3 ・機能制限(発信不可番号、利用できない機能)があります。
・2021年4月26日首都圏(東京・神奈川・千葉・埼玉)より順次提供開始しています。
・なお、提供エリアであっても、NTT東日本およびお客さま設備の状況などにより一部サービスをご利用いただけない場合がございます。
- *4 Microsoft Teamsに設定した固定電話番号はビジネスフォンでは利用できません。

企業個々の要望を適える コンサルティング力が魅力

先を見据えて「電話コミュニケーション

を

実現

する

ため

に

着

信

さ

せ

る

設

定

も

可

能

な

と

す

べ

き

ま

す

べ

き

ま

す

べ

き

ま

す

べ

き

ま

す

べ

き

ま

す

べ

き

ま

す

べ

き

ま

す

べ

き

ま

す

べ

き

ま

す

べ

き

ま

す

べ

お問い合わせ先



TEL : 0120-765-000

受付時間: 9:00~17:00 年中無休(年末年始を除きます)

【ひかりクラウドPBX】

URL : <https://business.ntt-east.co.jp/service/pbx/>

【ひかりクラウド電話】

URL : https://business.ntt-east.co.jp/service/cloud_denwa/

K21-00581 [2106-2206]

<PR>

こう。

る

ICT

の

パ

ー

ト

ナ

ー

に

し

て

い

く

は

、

非

常

に

有

効

な

サ

ー

ビ

ス

ダ

。

「

ど

う

い

う

ふ

う

に

活

用

す

べ

き

ま

す

べ

き

ま

す

べ

き

ま

す

べ

き

ま

す

べ

き

ま

す

べ

き

ま

す

べ

会社への電話対応でお客様に不便をかけていませんか? テレワーク中でも会社の固定電話番号で発信

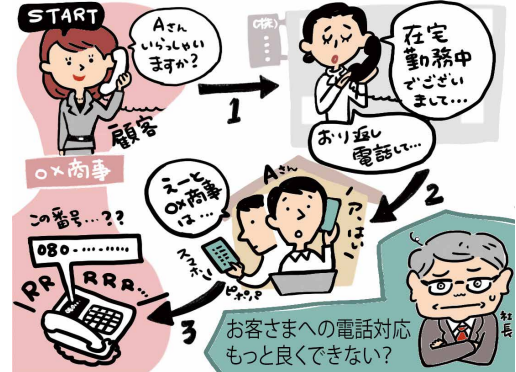
新型コロナウイルス感染症の影響もあり、導入が広がるテレワーク。在宅でも業務をこなせる環境が整いつつあるが、会社の電話への対応で気がかりな点はないだろうか。

顧客は、会社の代表番号や部署番号に電話をかけるので「会社あての電話対応のために出社しなければならぬ」「テレワーク中の社員あての電話は折り返しとなり、取次に手間がかかる」「受けられない電話が増えて顧客や取引先に迷惑をかけてしまう」——こうした課題に直面している企業も多いはずだ。

その解決策として紹介したいのが、NTT東日本が提供するクラウドを活用した2種類のビジネス向け電話サービス「ひかりクラウドPBX(まるくオフィス対応)」と「ひかりクラウド電話 for Microsoft Teams」である。

在宅中もスマホで 内線・外線が利用可能

「ひかりクラウドPBX(まるくオフィス対応)」は、内線・外線の発信信をはじめとした各種電話機能をクラウド上のサーバーから提供するサービス。専用アプリをインストールしたスマートフォンやパソコンを内線端末として利用できることが大きなポイント(オフィス用電



<電話対応でお客様に不便をかけていませんか>

- ・社内で受けた電話を一度切って、社員のスマートフォン等に掛け直し折り返ししてもらう時間ロス
- ・個人端末からの電話で不審がられることも
- ・個人のスマートフォン等に顧客の情報が残ってしまう

電話も「クラウド」がカギ!

設備にかかる保守管理費や通話コストの削減に寄与する。既設のビジネスフォンとの併用・連携もOKだ

「Teams」上で 固定番号の発信信に対応

「ひかりクラウド電話 for Microsoft Teams」は、マイクロソフト社のコラボレーションツール「Microsoft Teams」で、固定電話番号を使った発信信を可能にするサービスだ。携帯電話番号からの発信信は、公私区分の点で課題が残るが、固定電話番号であれば顧客も安心だ。

※Microsoft Teamsに設定した固定電話番号はビジネスフォンで利用できません。現在ご利用いただいているオフィスの電話番号を本サービスに移行するか、新たな固定電話番号の取得が必要です。

※Microsoft Teamsは、米国のMicrosoft Corporationの米国およびその他の国における登録商標、または商標です。

パソコンやスマートフォンの

【 奉行シリーズで比較! 】

クラウド型

VS

インストール型
(オンプレミス型)



- 運用はプロにお任せ
- 利用料形式
- 自動的にバージョンアップ
- 「慣れ」が必要



- 自社内にサーバーを置いて設定・運用
- 初期にまとまった費用が発生
- バージョンアップは社内を実施
- 使い勝手は変わらず安心

① コストは? (ソフトウェアの費用+人件費+運用管理費)

クラウド		インストール型システム (オンプレミス)	
メリット	デメリット	メリット	デメリット
◎ 低コストから始められる ◎ 費用対効果が高い	◎ 継続的に利用料がかかる	◎ ランニングコストを抑えられる (保守料のみ)	◎ 移行時にかかるソフトウェア費用が高め ◎ バージョンアップの都度、コストがかかる

＜比較しよう＞

例 例えばOBCの「勘定奉行8 Bシステム」をご利用のお客様が、2ライセンスでそれぞれ5年間使用した場合を比較すると

	ソフトウェア費用	人件費	システム管理費	トータルコスト
勘定奉行11	117万円	243.8万円	193万円	553.8万円
勘定奉行クラウド	48万円	20.7万円	0円	68.7万円

485.1万円もコストダウン!

② システムの運用管理は?

	クラウド	インストール型システム (オンプレミス)
サーバーの運用管理	不要	必要
プログラムの更新作業	自動	手動
データバックアップ	自動	手動
セキュリティ対策	不要	必要
バージョンアップ	不要	必要

③ 業務の利便性は?

	クラウド	インストール型システム (オンプレミス)
複数名での使用	ライセンスを追加するだけで複数名利用が可能	サーバーやネットワーク構築などが必要
社外からのアクセス テレワーク対応	インターネット環境のみでどこからでもアクセスできる	VPNやリモートデスクトップ サーバーが必要
専門家とのデータ共有	リアルタイムにデータ共有が可能	メールや紙などでデータのやり取りが必要

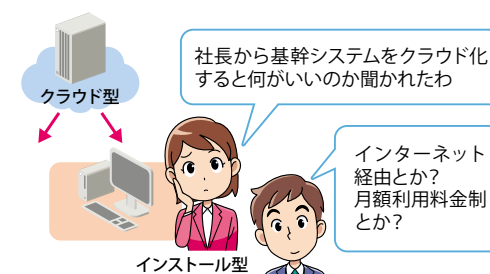
よって、人件費や運用管理費はクラウド型に圧倒的なコストメリットがある。

「勘定奉行」において、5年間2アカウントの使用を想定すると、「勘定奉行クラウド」のほうが大幅にコストダウンできる(図参照)。クラウド活用で大きなコスト削減が見込めるのだ。

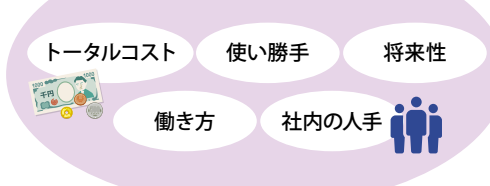
② 働きやすさと
効率性を広げる

業務の利便性については、イ

クラウド時代



どこが違うのか
経営判断に役立つ
比較をしたい



OBCの会計ソフト勘定奉行シリーズで
クラウド型 と インストール型 を比べてみたら…?

最近のITツールは「クラウド」型で提供されるものが増加してきた。

コロナ禍で注目されたネット会議などは、離れた場所でも使いやすいクラウドが前提だが、会計や販売管理など基幹業務系のシステムはだいぶ前から、サーバーやパソコンにインストールする形(オンプレミス型)で購入・利用してきている。これをクラウド化するとどのようなメリット・デメリットがあるのだろうか。違いを正しく理解して、自社の事情に合う形を選びたい。

基幹業務系ITツールを幅広く提供するオービックビジネスコンサルティング(OBC)では、会計業務分野のツールとして、クラウド型では「勘定奉行クラウド」、インストール型では「勘定奉行11」を提供している。

この比較をベースに、基幹業務システムにおけるクラウド型とインストール型の違いを見ていこう。

クラウド型なら
多くの作業をお任せ

クラウド型のシステムの特徴は、インストールをしない。ソフトウェアの管理をインターネット上に安全に管理されたクラウドに任せることによって、インストール作業やそのためのサーバーなどの機材、運用管理が不要になることだ。

また、法令改正対応やバージョンアップはクラウド上で適宜行われるので対応作業もない。

その代わり、従来のインストール型からソフトウェアの使い勝手が変わるので、習得に少し時間が必要となる。もちろんパソコンからインターネットに接続する環境は必須である。

ここでは、①トータルコスト、②業務の利便性の2点を深掘りしてみよう。

① コストは運用管理や
人件費も計算に

コスト比較の際は、5年を目安に、「ソフトウェアの費用」+「人件費」+「システム管理費」のトータルコストを計算したい。

ソフトウェア費用は、クラウド型の場合は年間利用料×5+初期費用、インストール型の場合は購入費+年間保守費用×5となる。

人件費は、サーバーの運用管理やバックアップ、バージョンアップ等の作業に社内スタッフが要する時間が該当する。クラウド型においてはこれがほとんど発生しない一方で、インストール型はサーバーが社内にあるため人が対応する作業が必要だ。さらに、サーバーの保守やバックアップ環境、セキュリティ対策など管理費用もかかる。

基幹業務システム、インストール型とクラウド型の違いは?
トータルコストと利便性を比較する

お問い合わせ先

**株式会社オービック
ビジネスコンサルタント**

● 相談窓口

0120-121-250

奉行クラウド 検索

インストール型は利用者・場所が固定されている場合に便利だ。

一方、クラウド型は、ネット環境があれば複数名での利用やテレワーク(在宅や拠点などからの作業)に対応できるので、働き方改革や業務の効率化を推進できる。

また、税理士や社会保険労務士など、社外の専門家とリアルタイムでデータを共有でき、やり取りがスピードアップする。

このようにクラウド型ならではの特徴を生かすと、会社の生産性向上を図れるだろう。

OBCでは、詳しい比較資料を公開しているので、ぜひアクセスして、自社に合う形で基幹業務システムを選択していこう。

専門家 Interview

Webサイト&ネットショップ 「よくある勘違い」から脱出する!

合同会社サクセシオ 代表
小笠原富美子氏

中小企業診断士、ITコーディネータ



<プロフィール>

IT企業でコンサルSE分野に携わり、1995年、ITコンサルタントとして独立。ホームページなどWeb集客の相談が増え、延べ6000件を支援。経営視点を重視したWeb集客に取り組んでいる。公的機関における支援実績は2年間で1300件・220事業所を数える。

デジタル化が加速しWebサイト活用にこれまで以上の期待が寄せられている。しかし「成果につながらない」と悩む声も多く耳にする。多数のWeb集客を支援している小笠原富美子氏に、企業が陥りやすい点を聞いた。(編集部)

(文中敬称略)

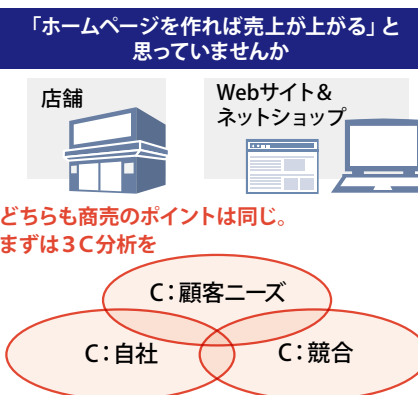
「コロナ禍でWeb活用ニーズはさらに高まった印象です。」

小笠原 これまでも売上増を目的としたWebサイト構築のご相談は頻繁にありましたが、コロナ禍においては、ネットショップの開設計画が高まりました。特に飲食店では、テイクアウトやレトルト品の販売などで来店者数の減少を補う挑戦が続きました。

小規模事業者であれば、「小規模事業者持続化補助金」が利用できる、費用面でもサポートがあります。

「ネット販売は簡単にできるものではないのか。」

小笠原 今は「BASE」(<https://thebase.in/>)や「STORES」



(<https://stores.jp/>)に代表される、初期費用・月額固定費ゼロ、売上に応じて費用を支払うサービスがあり、自作しやすくなりました。――「自分でやる」ことが大事なのですか。

小笠原 店舗で陳列を変えたり値札を付け替えるのと同じです。サイトでもお客様の動向を見やすく対応したい。誰かに値札を変えてもらうのではなく、自社で更新できるかどうかは大事なポイントです。

実は、Webサイト活用においては、他にも「勘違い」で商機を逃しているものがない例がたくさんあるのです。

――「勘違い」とはどのようなことですか。

小笠原 多いのは「Webサイト、ネットショップを作りさえすれば集客できる」という勘違い。店舗を構えたからといって売上は上がりませんよね。ご相談の8割が該当します。

「集客できないのは制作会社やホームページが悪い」という責任転嫁もしがちです。誰に何を売る

ためのお店なのか、十分吟味できているでしょうか。

――つまり、サイトデザインなどの前に事業戦略が必要ということでしょうか。

小笠原 そうです。お客様が何を求めているかを考え、自社ができることとの接点を見出すのが出発点です。

経営でよくいわれる3C分析――Customer(市場・顧客)、Company(自社)、Competitor(競合)にしっかり取り組んでからサイト制作を進めてほしいものです。

戦略の相談には、専門家や各種公的機関も、うまく活用ください。

――Webサイトという魔法はない。企業側も努力し学ぶ姿勢が必要なのですね。

小笠原 コンサルの役割も「作る」ときのご相談に加え、サイトの運用フェーズでも一緒にデータ分析を行い、対応を考えるノウハウを共有することが、継続的な売上向上に欠かせないと実感しています。私自身、この部分の支援をとっても大事にしています。

支援機関

「ふくいDXオープンラボ」開設 「ふくい産業支援センター」

公益財団法人ふくい産業支援センターは、2021年6月14日より、同センター内に「ふくいDXオープンラボ」を開設。

同センターでは、IoTやAI分野でラボ事業を展開しており、ベンチャー企業の育成などは継続して行う傍らで、「多くの中小企業がDXの一步を踏み出せるよう、敷居を低くした相談しやすい場づくりを目指す」(新産業支援部 大木哲郎氏)。

DXは改革ステップの積み重ねであり、企業側の行動変容が欠かせないからだ。

ラボでは、職員がいつでも相談に応じられる体制を整え、月6回は専門家(ITコーディネータ)による個別相談を実施。

参考となる取り組み事例を輩出

<相談、サポート>

無料IT相談窓口	簡易な相談に応じられるスタッフが常駐。さらに月6回は専門家による無料相談を実施
DX専門家派遣	IT・デジタル技術を活用した業務改善やビジネス変革に取り組む企業に、実践的なアドバイスを行う。IT専門家を3回まで無料で派遣(上限50社)
DXアドバイザーによる年間を通したモデル企業の創出	県内数社を対象にDXアドバイザーが年間を通して支援を行い、モデル企業を創出する

<補助金>

IoT、AI、ロボット等導入促進事業補助金	初めて活用する企業を対象に、費用の1/2以内で補助。AIとロボットの1000万円まで補助が可能
5G実証事業補助金	5G通信環境を活用した新しい製品(ソフトウェアを含む)やサービスの開発・実証を行う事業に対して費用の1/2以内、1000万円上限で補助
IT導入支援事業補助金	国が実施する「IT導入補助金」に採択された企業に対し、自社で支払う費用の一部をさらに補助する

具体的課題が見えている企業には、3回まで無料で専門家を派遣する「DX専門家派遣事業」を提供。

さらに、二歩を踏み出す企業には、IoT、AI、ロボット、5Gの活用プロジェクトに対する補助金や国が実施しているIT導入補助金採択企業への上乗せ支援もある。

こうした取り組みを多くの県内企業に伝え活用してもらうため、6月14日には、キックオフとなる「開設記念セミナー」を開催。

さらに商工会議所等地域支援機関との情報共有や連携を強化していくとのことだ。

お問い合わせ先
ふくい産業支援センター
URL: <https://www.fisc.jp/>

情報提供

『中小企業白書 2021』刊行

中小企業庁は『中小企業白書2021年版』を刊行した。

2020年2月以降、大きな変化をもたらした新型コロナウイルス感染症の影響、危機を乗り越えるために重要な取り組みとして、事業環境の変化を踏まえた事業の見直し、デジタル化、事業承継・M&Aに関する取り組み等を紹介している。

デジタル化に対する優先度を「高い」「やや高い」とする比率がコロナ禍前の45.6%から61.6%に増加しているなど、注目したいデータも掲載されている。

中小企業庁
<https://www.chusho.meti.go.jp/pamfile/hakusyo/>

補助金

「持続化補助金」に 特別枠

小規模事業者が、商工会・商工会議所等とともに経営計画を策定して取り組む販路開拓等の費用を補助する「小規模事業者持続化補助金」は、10月と2022年2月に予定している一般募集枠に加え、「低感染リスク型ビジネス枠」を設けている。

同枠は、ビジネスモデルの転換(対人接触機会の減少を対応とした新サービス構築など)や感染防止対策費を、上限100万円、補助率3/4にて補助する。

7月、9月、11月、2022年1月、3月に応募締め切りが設定されている。

中小機構
<https://seisansei.smrj.go.jp/>

COMPASSの Webサイトをご活用ください!

「COMPASS ONLINE」では、本誌情報はもちろん、電子ブック版やWebオリジナル記事、最新の情報をお届けします。

パスワードの登録にて、読者メール会員の方のみが見られるオリジナルコンテンツもスタートしています。7月からはさらにパワーアップ!



<https://www.compass-it.jp/>

読者アンケート、資料請求
された方からのご連絡を
Webサイトで受付中!

2021年8月20日まで

COMPASSサイトのトップページボタンからどうぞ

<https://www.compass-it.jp/questionnaires/>

図書カード
プレゼント

顧客満足度
調査
2020-2021
日経コンピュータ
ERP部門
日経コンピュータ
2020年9月3日号
顧客満足度調査 2020-2021
ERP部門 1位

パートナー
満足度調査
2021
日経コンピュータ
基幹系ソフト/サービス
日経コンピュータ
2021年2月18日号
パートナー満足度調査 2021
基幹系ソフト/サービス部門1位

テレ経理・テレ総務は 奉行クラウドに おまかせあれ！

さあ、クラウドに上がろう。

すべての業務とつながるひろがる

奉行クラウド
バックオフィス向けシェア No.1 業務クラウド

財務会計システム
勘定奉行クラウド

財務会計システム
勘定奉行クラウド

財務会計システム
勘定奉行クラウド

固定資産管理システム
固定資産奉行クラウド

申告業務システム
申告奉行クラウド

申告業務システム
申告奉行クラウド

総務・人事・労務業務システム
総務人事奉行クラウド

給与計算システム
給与奉行クラウド

年末調整・法定調書作成システム
法定調書奉行クラウド

販売管理システム
商奉行クラウド

仕入・在庫管理システム
蔵奉行クラウド

債権管理システム
債権奉行クラウド

奉行クラウドEdge
業務プロセスプラットフォーム

従業員向け働き方改革ソリューション

奉行 勤怠管理クラウド

奉行 給与明細電子化クラウド

奉行 年末調整申告書クラウド

奉行 メンタルヘルスケアクラウド

奉行 マイナンバークラウド

奉行 身上異動届出クラウド

奉行 人材情報化クラウド

奉行 人材育成クラウド

奉行 目標管理クラウド

奉行 証憑保管クラウド

奉行 労務管理電子化クラウド

奉行 キャッシュレスクラウド

株式会社
オービックビジネスコンサルタント

導入をご検討の
お客様専用ダイヤル
0120-121-250
10:00～12:00 / 13:00～17:00
※土・日・祝日除く

〈東京〉〈大阪〉〈名古屋〉〈札幌〉〈仙台〉
〈関東〉〈横浜〉〈静岡〉〈金沢〉〈広島〉〈福岡〉

奉行クラウド
検索

IT経営マガジン COMPASS

2021年夏号
第19巻2号
2021年6月20日発行(非売品)

- ◆発行人
土岡正純
- ◆編集人
石原由美子
- ◆企画・編集
大谷聖治
松森陽子
- ◆イラスト
朝倉千夏
金巻龍平
- ◆デザイン・制作
株式会社リッククリエイト
小幡一之
- ◆本文DTP制作・印刷・製本
壮光舎印刷株式会社
- ◆発行所
株式会社リックテレコム
〒113-0034
東京都文京区湯島3-7-7
- お問い合わせ、読者登録先
COMPASS編集企画室
TEL：03-3834-8059
URL：https://www.compass-it.jp/

本誌記事の無断転用・転載を
禁じます。

〔COMPASS〕
コンパスは羅針盤・指針を意味しています。
本誌をIT導入の指針としてご活用いただけ
ることを目指しています

支援情報

IT導入補助金2021について

通常型

〈A類型〉

- ・補助金申請額：30万～150万円未満
- ・一つ以上の業務分野のITツールを選択
- ・補助率：1/2以内

2次実施分は7月30日締切(次は9月中予定)

〈B類型〉

- ・補助金申請額：150万～450万円以下
- ・4つ以上の業務分野に属するITツールを選択
- ・補助率：1/2以内

低感染リスク型ビジネス枠

感染リスクにつながる対人接触の機会を低減するような、業務の非対面化に取り組む際のITツール活用が対象。ハードウェアのレンタル費用も対象。

〈C類型〉

- ・補助金申請額：30万～300万円未満、もしくは300万～450万円以下
- ・2つ以上の業務分野に属するITツールを選択
- ・補助率：2/3以内

〈D類型〉

- (テレワーク環境構築)
- ・補助金申請額：30万～150万円以下
- ・2つ以上の業務分野に属するITツールを選択
- ・補助率：2/3以内

2次実施分は7月30日締切(次は9月中予定)

IT導入補助金 HPでの告知 → <https://www.it-hojo.jp/>

詳細は、「COMPASS ONLINE」でも紹介する予定です。

〈ヒヤリング先募集中〉

2020年2月以降にIT導入補助金を活用した企業の方で、取材に応じてくださる方を募集しております。IT企業の方からのご推薦も歓迎します。

編集部まで
お気軽にご連絡ください。
compass@ric.co.jp

「COMPASS」について

「COMPASS」は中堅・中小企業向けに使いやすい
製品・サービスを提供している企業のご協力により
発行しております。

- 中小企業の方、1社1冊までは、無料でお読みいただけます(お手もとまでお届けします)。
- 発行は年4回の予定です(都合により若干変動します)。
- ※セミナー利用等におけるまとまった部数(有料)にも対応させていただきます。

- 読者登録のお申し込みは、下記Webサイトで受け付けております。
送付先変更、送付中止はEメール(compass@ric.co.jp)までどうぞ

<https://www.compass-it.jp/>

COMPASSのFacebookページで情報発信中。
「いいね!」をどうぞ!

<https://www.facebook.com/compassnetwork/>