

ISICO PRESS

P.02 巻頭特集

もっと便利に、もっと効率的に
デジタル化設備が経営強化の強い味方に

(株)ふくべ鍛冶 / (株)青郊

P.06 チャンスをつかみミライをひらく

(株)成宏電機 / (有)エステフーズヤチ

P.10 フロム・ユーザーズ

(資)あらや

P.12

TOPICS

ISICOの補助金を活用して導入した
受注管理システムを使い、包丁研ぎ
のオンラインでの注文の増加に対応
するふくべ鍛冶(能登町)。詳しくは
巻頭特集をご覧ください。
表紙撮影 / 黒川博司

特 集

デジタル化設備が
経営強化の
強い味方に

自社の課題を解決し、強みを伸ばすための有力な手段の一つがAIやIoT、RPA、クラウドサービス等の戦略的な活用だ。とはいえ経営資源の少ない中小企業では、導入がままならないケースも多い。そこで、こうしたITツールを導入する際、経費の一部を補助するのがISICOのデジタル化設備導入支援事業だ。同事業に採択され、業務の効率化や事業拡大につながっている2社の取り組みを紹介する。

FUKUBE KAJI
<https://fukubekaji.jp>

受注管理システムを導入
効率化が進み、ミスも削減



作業スペースの一角に設置された受注管理システム。店に届いた包丁をタブレットで撮影し、データを保存、共有する



利用者から送られてきた包丁を、職人が最適な工程で修理し、新品同様の切れ味に復活させる。

(株)ふくべ鍛冶

鳳珠郡能登町字宇出津新23
TEL. 0768-62-0785

代表者……干場 健太郎 創業……1908年7月
資本金……950万円 従業員数……16名(パート・アルバイト含む)
事業内容……刃物の製造、販売、修理など

二次元コードを読み込めば、包丁が店に到着した日などの情報が瞬時に受注管理システムに反映される。

包丁の修理を
ネットで受け付け

ふくべ鍛冶が2018年に始めた包丁研ぎをオンラインで受け付け、宅配するサービス「ポチスバ」が好評を得ている。利用方法はこうだ。まず利用者がインターネット上で注文すると、ふくべ鍛冶から専用ボックスが送られてくる。これに包丁を入れてポストに投函すると、届いた包丁の状態を職人が1本

1本見極めた上で丁寧に修理。修理が終わると、利用者の元へ切れ味がよみがえった包丁が返送されてくる。

サービス開始以降、首都圏を中心に全国各地から注文が相次いでいる。自社のECサイトに加え、2019年からは大手食品通販会社オイシックスと業務提携し、同社が展開するサービスの利用者からも多くの注文が寄せられる。その結果、今では月に数百件以上を受注し、経営の新たな柱に育っている。



手書きの台帳で管理 件数が増えると手間に

注文が順調に増える一方で、頭を悩ませていたのが受注管理だ。ふくべ鍛冶ではポチスパの開始以降、受注管理に手書きの台帳を使っていた。注文が入ると利用者の名前や受注日を記入し、お礼と確認を兼ねたメールの送付、包丁の受け取り、修理、検品、包丁の送付、発送メールの送付といった一連の流れについて、手書きで日付を記入し、進捗状況をチェックしていた。

「1件の受注に対して、何度も台帳を見返す必要があった。月に10件や20件なら問題ないが、100件を超えた頃から負担が増えてきた」。そう話すのは受注管理を担当する干場由佳取締役だ。

また、修理前の状態を記録すると同時に、取り違えを防ぐため、包丁の写真を撮影する際は、受注管理に携わる社員がスマートフォンで撮影し、LINE上で到着日ごとにアルバムにまとめ、検品などの際はさかのぼって確認していた。しかし、送られてきたものと違う包丁を返送してしまうミスもあった。

二次元コードを活用 操作はタッチパネルで

こうした現状を何とかしたいと同社では昨年春、ISICOのデジタル化設備導入支援事業の採択を受け、受注管理システムを開発し、運用を開始した。

このシステムでは受注後、利用者の情報をECサイトなどからCSVファイルで取り込むと、自動的に受注者リストが作成され、包丁のやり取りに必要な伝票類に加え、専用ボックスに貼付する二次元コードが発行される。これが便利で、例えば、包丁が送られてきた際は二次元コードをスマホに読ませるだけで、該当する利用者の欄に一瞬で日付が記入される。手書きの作業や台帳から注文者の名前を探す手間はほとんどなくなった。

また、包丁を写真に撮る際も二次元コードを端に写し込むことで、自動的に注文者と紐付けられ、サーバー上に保存されるようになっている。

タッチパネルですべての操作をできるようにしたのも工夫の一つ。そのため、20代から70代までの誰もが使いやすいシステムに仕上がった。

導入効果はてきめんで、受注管理に要する時間は半減した。これまで2件あった包丁の取り違えもなくなった。

受注管理システムの導入後、社内ではデジタル活用の機運が高まり、ビジネスチャットアプリ「slack」も導入した。スマホを通じて、業務連絡はもちろん、利用者から届いたお礼の手紙なども共有し、社員のモチベーションアップにつなげている。また、包丁の修理のこつを動画で撮影し、いつでも見られるようにするなど、人材育成にも役立てている。



干場健太郎社長（左）と妻の由佳取締役。2020年1月に事業承継し、昨年10月に法人化した。

副業人材が販路開拓 製造部門もシステム化へ

同社では、ポチスパ事業の成長スピードをさらに速くしようと、副業人材を活用して販路拡大に取り組んでいる。副業人材は首都圏の大手企業に訪問してオンラインで干場社長とつなぎ、多くの商談を進めている。県内では、新たにコープいしかわとの連携が進み、10月から県内全域にちらしを配布する。

干場健太郎社長は並行して作業スペースの拡充、職人の増員なども進め、「月に1,500件は対応できる体制が整った。ポチスパを会社全体の売り上げの5割まで伸ばしたい」と当面の目標を掲げるほか、「ゆくゆくはポチスパを海外へフランチャイズ展開し、加盟企業にも受注管理システムを活用してもらいたい」とビジョンを描く。

来年1月には、包丁のオーダーメイドなどを手がける製造部門でも、ISICOのデジタル化設備導入支援事業を活用して受注管理システムを導入する予定だ。これにより生産計画の見える化、業務の効率化につなげたい考えで、干場社長はデジタル技術を有効に取り入れながら、会社の成長に向けてギアを上げる。



ふくべ鍛冶の職人の皆さん。

Seikou Co., Ltd
http://www.seikou.co.jp

いつでもどこからでも
電気窯の遠隔操作が可能に



温度計監視
カメラ

監視カメラ(右上)で温度計を撮影。新設した制御盤から電気信号を送り、ワイヤーで電気窯の上ぶたを開閉する。遠隔操作時は上ぶたを引っ張る秒数で開閉度合いが決まるようになっていて、細かく制御するため、0.1秒単位で指定できるようにした。



せいこう
(株)青郊

能美市佐野町口-25
TEL. 0761-57-2078

代表者……北野 啓太 創業……大正時代初期
資本金……1,000万円 従業員数……30名(パート・アルバイト含む)
事業内容……九谷焼の製造・販売、九谷焼の加飾によるインテリア・工業製品等の企画・販売

鮮やかな発色に定評 手描きの風合いを再現

「九谷焼を日常的に使ってもらい、もっと身近に感じてほしい」。そんな思いから、九谷焼を手頃な価格で提供するため、青郊が40年前に取り組み始めたのが転写シートを使った上絵付けである。従来のように手描きするのではなく、スクリーン印刷によって転写シート上に上絵を描き、これを器に貼り付け、焼成して仕上げる方法だ。

同社では転写に適した和絵の具とその調合について、独自に研究開発し、鮮やかな発色を実現。印刷と聞くと平板な仕上がりをイメージするが、厚みを持たせて印刷し、九谷焼の上絵の特徴の一つである絵の具の盛りを表現している。また、印刷時の版を工夫して同じ色の中にも微妙な濃淡を付け、手描きの風合いをしっかりと再

電気窯の上ぶたの開閉
状況を確認するための
監視カメラ。双方向の音
声のやりとりも可能だ。



現しているのもこだわりだ。

人気の豆皿をはじめ、商品ラインアップは約650点に上る。確かな技術力が評価され、有名キャラクターの絵柄を使ったOEMも数多く手掛けている。

電気窯の夜間の調整が 大きな負担に

青郊は産地でも一番の生産量を誇り、窯場では、14機の電気窯が毎日稼働している。焼成温度は最高で900℃。焼き上がるまでに約6時間必要、同じくらいの時間を掛けてゆっくりと冷ます。

ところで、上絵の焼成は、電気窯のスイッチを入れて後は待つだけという、単純なものではない。窯に入っている商品の形や数、気温によって、内部の温度の上がり方や下がり方が大きく違うため、品質不良を引き起こさないためには、人の手で臨機応変にコントロールする必要がある。

しかも、同社の場合、契約電力の都合上、昼間



電気窯はスマホの操作で遠隔操作が可能。操作画面は分かりやすくシンプルに作りだ。

にすべての電気窯を動かさず、夜間も焼成しているため、日中はもちろん、真夜中でもこうした作業が求められる。

作業を一手に引き受ける北野真美恵取締役は「出掛けていても、いつも窯の様子が気になって落ち着かない。自宅は窯場のすぐ近くだが、夜間も何度も窯を確認に行かなければならず負担が大きかった」と話す。

スマホで温度の確認と上ぶたの開閉が可能に

こうした状況を改善しようと、同社がISICOのデジタル化設備導入支援事業の補助金を活用し、整備しているのが、電気窯用の監視カメラと

遠隔操作システムだ。

監視カメラは2種類あり、一つは電気窯に表示されているデジタル温度計を、もう一つは上ぶたの状態をその場にいらなくても確認できるよう設置している。

遠隔操作システムでは、電気窯の電源を入れたり、切ったりできるほか、上ぶたを指定した分だけ開閉し、内部の温度を調節したり、焼成時に転写シートから生じるガスを抜いたりすることが可能だ。スマートフォンやタブレットがあれば、いつでもどこからでも確認し、操作できる。

今年2月には計19台の監視カメラを設置したほか、電気窯7機に遠隔操作システムを導入し、実証試験を開始した。9月には、展示商談会に出展するため、北野取締役が一週間、東京へ出張したが、この際もホテルなどからの遠隔操作で電気窯をコントロールすることに成功した。実証試験の結果は上々で、北野取締役は「どこにいてもすぐに温度や上ぶたの状態をチェックできるので、外出時でも安心感があつた」と笑顔を見せる。

20年以上前から構想補助金の後押しで実現

実は今回導入したシステムの構想は、20年以上前から社内ですぐに持ち上がっていた。しかし、経

営資源が限られる中、人員の増強や電気窯の買い換えなどが優先され、なかなか導入に踏み切ることができなかった。

背中を押してくれたのがISICOの補助事業であり、北野取締役は「新たな取り組みに挑戦するきっかけを作ってもらえて、感謝している」と話す。

構想の実現には、システム開発を手掛けた朝日電機製作所(白山市)も大きな役割を果たした。

同社は青郊と九谷焼USBメモリを共同開発するなど、長年にわたって信頼関係を結び、九谷焼の製造工程についてもよく理解していた。そのため、青郊のニーズに寄り添ったシステムが完成した。

例えば、電気窯の上ぶたの開き具合を細かく制御できるようにしたものその一つ。また、長期の入院など、北野取締役が対応できない時に他の役員や社員が操作できるよう、誰もが使いやすいシンプルな操作画面にした。

年内には、すべての電気窯に遠隔操作システムが導入される予定だ。「4代続いた青郊窯のものづくりを後世に残していきたい。そのためには今までと同じやり方を続けるのではなく、新たな設備の導入などで負担を軽減し、若い人にとっても魅力的で働きやすい職場をつくっていきたい」。北野取締役はそう話し、九谷焼の未来を見据えた前向きなチャレンジにこれからも力を注ぐ。

「守るべきところは大切にしながら、変えるべきところは変えていきたい」と話す北野真美恵取締役。



焼成が終わって鮮やかな色に仕上がった箸置き。焼成開始から冷却が終わるまで、12時間以上を要する。

チャンスをつかみ
ミライをひらく

半導体製造装置に使
われる電気制御機器
を製造する様子。



CASE

01

(株)成宏電機

半導体製造装置向け機器の量産へ 勉強会を開催し、品質管理を強化

自動制御システムや電気制御機器を主力とする成宏電機。従来は、一つ一つ設計して製作する個別生産品を手がけてきたが、第二の事業の柱を求め、量産品の設計、製作に乗り出した。新たな挑戦にあたって同社では、ISICOの専門家派遣事業を活用して品質管理について学び、不良対策に役立てている。

SDGsの取り組みが受注の呼び水に

成宏電機が第二の事業の柱として力を注ぐのは、半導体製造装置に使われる電気制御機器の設計、製作である。

取引が始まったのは2020年10月にさかのぼる。きっかけとなったのは、同社が力を入れるSDGsの取り組みだった。同社では、地中熱を活用した空調システムを導入するほか、太陽光発電や風力発電、リチウム電池を組み合わせ、エネルギーの“自産自消”を実現。また、夏梅大輔社長の母校である金沢工業大学と共同で、再生可能エネルギーの地産地消モデルを研究開発していた。こうした取り組みや成果を対外的に発信し続けていたところ、高い世界シェアを誇る大手半導体製造装置メーカーの目に留まり、取引を持ちかけられたのだ。

当時、同社では、自動車業界向けの金属加工装置に使われる電気制御機器や搬送装置が、売り上げの約80%を占めていたが、新型コロナウイルスの影響で受注が減少していた。折しも、一つのビジネス領域への過度な依存を改め、今後成長を見込める分野として半導体産業への参入を模索していたこともあり、夏梅社長は装置メーカーからの申し出を二つ返事で引き受けた。

契約書の内容を 弁護士が無料でチェック

取引開始を前に、まず必要だったのが取引基本契約書の締結だ。これは継続的な商取引に共通する基本的な取り決めを定める契約書である。同社ではこれまでもこうした契約書を結ぶケースはあった



専門家による品質管理の社内勉強会。4カ月で8回と集中的に開催し、理解を深めた。

が、今回の契約書はより詳細で厳格な内容が記載されていた。

そこで、夏梅社長はISICOが運営する「石川県よろず支援拠点」に相談し、弁護士からアドバイスを受けた。夏梅社長は「今の常識と照らし合わせて問題がないか、私たちに不利になる内容がないかを確認してもらった。結果的に変更が必要な箇所はなく、安心して契約できた」と話す。

その後、まずは電気制御機器の設計業務から取引が始まり、2021年7月からは製作も任せてくれるよう申し入れた。発注前に提出を求められたのが、ビジネスリスクや品質リスクなどを申告するチェックシートである。ビジネスリスクこそ高評価だったが、品質管理などに関しては是正、改善に取り組む条件付きで何とか及第点を得た。

夏梅社長は「これまでも大手メーカーと取引し、品質には自信を持っていました。しかし、量産品では評価されず、ショックだった」と肩を落とす。

不良の原因を見える化 頻度の高いものから対策

さらに、最初の生産品に対しては、取引先から想像以上に厳しい指摘が30項目以上にわたって寄せられた。

「作業者は取引先が提供するサンプル写真を見ながら配線などを行うが、少しでもいいものを作りたいという意識が強く、アレンジを加えることもあった。しかし、量産品の場合、たとえそれが改善のためであっても許されず、あらためて難しさを感じた。また、従来の仕事を通じて、不具合が見つかったとその場で直せばいいという甘い考えが社員にまん延していた」(夏梅社長)。

このままでは量産品の生産に対応できないと考えた夏梅社長はISICOに相談し、専門家による品質管理の社内勉強会を2021年の9月から12月にかけて、8回にわたって開催。社員に品質管理の重要



エネルギーの“自産自消”を進め、昨年度はいしかわ企業研究者表彰優秀賞を受賞した。写真左は、実証試験用の制御盤。



性を再認識させると同時に、継続的な改善に向けてPDCAをしっかりと回していける組織づくり、問題発生時に原因を解析して改善する手法などについて理解を深めた。

例えば、過去の不良について統計を取り、その原因をグラフや数値で見える化した上で、頻度の高いものから対策を施していく取り組みも、勉強会をきっかけに取り入れた手法で、効果を上げている。

品質管理力が認められ 別のメーカーからも受注

勉強会の開催後、社員の意識や品質管理レベルは着実に向上し、同社では取引先からの厳しい要求に応えながら、今年の9月初めまでに40台の電気制御機器を納入した。

思いがけない出来事もあった。このメーカーと取引しているのなら品質は確かに違いないと、別の半導体製造装置メーカーからも、開発設計から量産設計・量産製作の依頼が寄せられたのだ。

5G(第5世代移動通信システム)やIoT(モノのインターネット)、AI(人工知能)などの普及に伴って、半導体市場は活況が続いている。同社でも、既にこれら2社との間で、2025年までの生産計画が決定している。夏梅社長は今後、半導体関連の売り上げを30%まで引き上げると同時に、品質管理も新たな強みとしながら3本目の経営の柱を育て、会社を成長させていきたいと意欲を見せている。

(株)成宏電機

小松市今江町2-216 TEL. 0761-24-5281

代表者 夏梅 大輔

設立 1977年8月

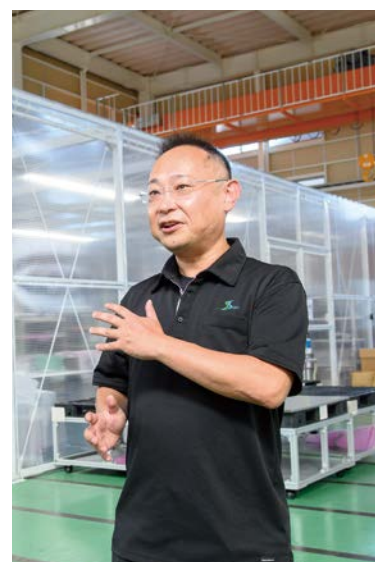
資本金 3,000万円

従業員数 43名

事業内容 自動制御システム、電気制御機器
などの設計、製作

<http://www.seiko-elec.co.jp>

事業の第2の柱づくりを進める夏梅大輔社長。背後に見えるのは半導体製造装置向けに整備したクリーンブース。



チャンスをつかみ
ミライをひらく

エステフーズヤチの3代目となる谷内孝行社長。5年前に事業承継し、飽きの来ない味の豆腐づくりと移動販売に注力する。



移動販売用の冷蔵車。現在5台保有しており、毎日4台が奥能登や金沢の住宅地を走り回っている。

CASE

02

(有)エステフーズヤチ

豆腐の移動販売が成長エンジンに 業務の標準化へ、専門家が助言

豆腐製造のエステフーズヤチは近年、移動販売に力を入れ、売り上げを伸ばしている。今年に入り、従来の奥能登に加え、金沢やその近郊でも移動販売を開始。販売エリアの拡大や生産量の増加に伴い、製造現場への負担が増えていることから、ISICOの専門家派遣事業を活用して、業務の標準化にも着手した。

1軒1軒を訪問 念願の金沢へも進出

同社では、能登の海を思わせるブルーを基調に、「さいはての谷内のおとうふ」と荷台に大きくペイントした冷蔵車を毎日4台、稼働させている。

基本は1軒1軒を地道に訪問して販売するスタイルだ。なじみの美容室などには、近隣から客が集まってくれることもある。今ではリピート購入してくれる訪問先が1,300軒以上に増えた。

移動販売に回るエリアは珠洲市、輪島市、七尾市、能登町、穴水町で、今年1月からは金沢市、8月からはかほく市、津幡町、内灘町でも冷蔵車を走らせている。

金沢での販売は谷内孝行社長の念願だった。「奥能登に比べればハードルは高い」と苦笑いする

が、「根気よく回することで、応援してくれる人が少しずつ増えてきた」と手応えを話す。

売上構成比はここ4、5年で大きく変化した。以前はスーパーへの卸売りが主力で、移動販売の売り上げは10～15%に過ぎなかった。しかし、今では卸売り以上に移動販売の伸びが著しく、売り上げに占める割合も約60%まで高まり、会社の成長を牽引している。

移動販売は会社の アイデンティティー

谷内社長は、移動販売を「うちのアイデンティティー」と位置付ける。そもそも同社では、谷内社長の祖父が創業した1960年頃からバイクに積んだ木箱に水を張って豆腐を浮かべ、行商に出ていた。やがてスーパーが台頭すると卸売りがメインの販路になっ



輪島市内にある工場では、毎日深夜1時半頃から豆腐やその加工品の製造がスタートする。



「おとうふデザート」はパンナコッタ風のスイーツ。ISICOの活性化ファンド事業の支援を受けて開発した。



エステフーズヤチが製造する豆腐とその加工品。写真はその一部で30種を超える商品をラインアップする。

たが、それでも行商は止めなかった。父の代ではバイクが車に代わり、谷内社長も子どもの頃には助手席に乗り込み、手伝いをした。

昔ながらの売り方に今、あらためて力を入れたきっかけは、谷内社長がスーパーで感じた悔しい思いだった。

同社では、複数の銘柄をブレンドした国産大豆や揚浜式製塩法で作られたにがりを使うほか、製造時には温度や時間の管理に細心の注意を払い、何度食べても飽きない味を追求している。とはいえ、スーパーでは同じ値段で並んでいても外国産大豆の豆腐を買う客が大勢いる。

「お客様は大豆の産地を見比べたりはせず、毎週食べている豆腐を無意識に手に取っている。もっとうちの豆腐を食べてもらうには、認知度を上げるしかない」。そう考えた谷内社長が注力したのが移動販売だった。しかし、製造の仕事と掛け持ちをしながら一人で回るのは限度がある。そこで谷内社長は新たに採用した社員にノウハウを伝授して販売を任せ、徐々に冷蔵車の台数も増やしていった。

新開発のスイーツが 新規客への間口広げる

ところで、絹豆腐や木綿豆腐、油揚げ、がんもどきなど、冷蔵車に並ぶラインアップは30種類以上になるが、中でも変わり種として客の購買意欲を刺激しているのが「おとうふデザート」だ。これは「おぼろ豆腐にジャムを付けて食べている」という女性客の声をヒントに、2016年度のISICOの活性化ファンド事業の支援を受け、開発した。

豆乳と大豆粉、ココナッツオイルを混ぜ合わせた大豆クリームをベースにしたパンナコッタ風のスイーツで、プレーン味、ブルーベリー味、イチゴ味を展開する。同社としては「おからドーナツ」に続く、第2弾スイーツだ。

「移動販売で新規客の開拓に回る際、冷蔵庫におかずや材料があれば、豆腐は買ってもらえない。し

かし、おやつだったら食べてみようかなとなることが多い。ちょっとした手土産にも便利で、新規客への間口を広げることにつながっている」(谷内社長)。

属人化している業務を マニュアル化

移動販売の売り上げが伸びると、新たな課題も見えてきた。その一つが豆腐の増産に対応するための生産性向上であり、谷内社長はISICOの専門家派遣事業を活用して、現場の改善に着手している。

手始めとして昨年度はまず3S活動(整理・整頓・清掃)に取り組み、効率的に働ける現場の下地を作った。

今年度のテーマは業務の標準化による属人化の解消だ。例えば、現在、おぼろ豆腐を作るための機械を扱えるのは社内に谷内社長しかいない。しかし、これではけがや病気で谷内社長が出勤できなければ、おぼろ豆腐は欠品となってしまう。そこで属人化している業務をマニュアル化して、誰もができるようにするのが狙いだ。温度やにがりの量、豆乳の濃さなど、感覚を頼りに微調整を求められる要素は、一緒にやってみて感覚をつかんでもらう考えだ。

「祖父が60年前に開拓してくれたお客様が今でも豆腐を買ってくれて、今の私を支えてくれている。自分もできる限りのことをやって、将来の家族や従業員を支えたい」。谷内社長は作業の標準化によって製造に充てていた時間を移動販売による顧客開拓に振り向け、一層の売り上げアップを狙っている。

(有)エステフーズヤチ

輪島市町野町栗蔵169 TEL. 0768-32-0251

代表者 谷内 孝行
設立 1987年5月
資本金 500万円
従業員数 15名 (パート含む)
事業内容 豆腐、油揚げなどの製造、販売

<https://www.yachi-otoufu.com>

専門家の助言を受け組織整備と人材育成 客単価のアップへ、サービスの質高める

山代温泉の老舗旅館あらや滔々庵^{とうとうあん}では昨年度から、ISICOの専門家派遣事業を活用し、サービスレベルや労働生産性の向上を目指して人材育成に取り組んでいる。コロナ禍による休業などを乗り越え、客足が戻りつつある今、2024年春の北陸新幹線敦賀開業を見据えて底上げを図る考えで、成果も着々と出始めている。



専門家の指導の下、定期的に社員研修を開催。この日は幹部社員が新企画などについて意見を交わした。

コロナ禍を跳ね返し 業績は回復基調に

あらや滔々庵は^{ゆばんがしら}大聖寺藩前田家から湯番頭の命を受けて以来、380年余りの歴史を刻んできた老舗旅館だ。源泉かけ流しの良質な温泉のほか、橋立漁港で水揚げされた海の幸、伝統の加賀野菜などをこだわりの器で提供する料理、山庭に面した落ち着いた客室、心尽くしのもてなしなどが評判で、多くのリピーターを集めている。

新型コロナウイルスの影響によって、休業を余儀なくされた時期もあったが、感染状況の落ち着きに加え、国や県の補助事業の後押しもあって客足は徐々に戻り、客単価も上昇。月によってはコロナ以前の売り上げを上回るなど、昨年度以降、業績は回復基調にある。

回復の足取りをさらに力強くしていくため、18代目の永井隆幸社長が課題の一つと考えていたのが、ソフト面の充実だ。そこで昨年度からISICOの専門



組織体制や指示系統の再整備に合わせて登用された7人の幹部社員。

家派遣事業を活用して宿泊施設を専門とするコンサルタントを定期的に東京から招き、サービスレベルや労働生産性の向上を目指した人材育成に取り組んでいる。

社員7人を幹部に登用 自律、自走できる組織に

取り組みの一つが組織体制や指示系統の再整備である。従来、あらや滔々庵の組織は中間管理職を設けず、社長と女将、若女将という経営陣がトップダウンで社員を指揮していた。社員数が増えてきたこともあり、今年からはこれを改め、接客、調理、フロント・事務の各部門の社員の中から7人を幹部に登用。幹部にある程度の権限を委譲して、組織の意思決定をスピードアップし、現場の問題に迅速に、自律的に対応できる体制に変更した。

組織変更には、現場の社員一人ひとりに積極的に旅館の運営に参画し、各自の成長につなげてもらいたいとの狙いもあった。

成果は少しずつ出始めている。例えば、夕食時に販売している自家製の梅シロップを使ったドリンクメ

ニューは社員のアイデアを具現化したものだ。もともと夏の朝食時に、寝起きの胃の働きをよくするためにお湯割りで提供していた梅シロップを活用したもので、宿泊客からも好評を得ている。

また、宿泊客の到着時に、既製品ではなく、調理場で料理人が手作りの菓子を月替わりで提供しているのも、宿泊客に喜んでほしいと考えた社員の発案だ。

情報共有の円滑化で フォローしやすく

社員間あるいは部署間の情報共有、連携の強化にも力を入れている。インカム^(※)の導入もその一例だ。あらや滔々庵では一人の客室係が二組の宿泊客を担当するのだが、力量が不足していると、一組の対応に時間がかかってしまい、もう一組への対応が疎かになることもあった。従来はこうした状況が周囲からは分からなかったが、インカムの導入によって情報をリアルタイムでやりとりできるようになり、手の空いている客室係がフォローに回れるようになった。

「インカムは日本旅館の風情にそぐわないのではと抵抗感もあったが、使ってみると便利でサービス向上に役立っている」と永井社長は話す。

また、かつては夕食時に担当した客室係が翌朝の見送りまで対応したが、多様な働き方を取り入れた結果、朝晩で違う客室係が付くケースも増えた。このとき、食べ物のアレルギー情報や翌日の予定などについて、しっかりと申し送りがされていなければ、宿泊客に迷惑をかけてしまうかもしれない。そのため、メモ紙だけでなくクラウドサービスを併用して情報共有できるように改善した。

整備が進むハードに 見合うソフトの提供を

これまでの取り組みを振り返り、永井社長は「社員の意識は確実に変わっている。サービスも高いレベルで平準化してきた」と評価する。



客室係による接客の様子。インカムを着け、他のスタッフとも情報を共有し、連携を図る。



漆塗りの柱や朱壁が美しい「御陣の間」。芸術家で美食家の北小路魯山人も好んで逗留した。

2024年春には北陸新幹線の敦賀開業が予定され、東京と加賀温泉郷は3時間ほどで結ばれる。コロナ後の反転攻勢を目指し、ハード整備に取り組む旅館も多く、あらや滔々庵でも、長年バーラウンジとして活用していた離れを特別室に改装した。

こうした取り組みで狙っているのは客単価の一層のアップだ。永井社長は「たとえハード面で魅力が向上しても、それに見合ったサービスが提供できなければ、客単価は上げられない」と話し、引き続き、専門家のアドバイスを受けながら人材育成に力を注ぐ考えだ。

また、「宿泊客の満足度を上げ、リピーターを増やしていくには優秀な人材が不可欠であり、客単価を上げてしっかりと利益を確保し、給与にも反映していきたい」と永井社長は話し、新幹線の敦賀開業直後だけでなく、長期的に集客できる旅館づくりに余念がない。

※ インカム／ヘッドホンとマイクが一体化した無線機器。施設内で複数人とコミュニケーションが取れる。

宿泊客の満足度向上を目指し、専門家の派遣事業を活用してサービスに磨きをかける永井隆幸社長。



(資) あらや

加賀市山代温泉18-119
TEL. 0761-77-0010

代表者 永井 隆幸
創業 1639年(法人設立1962年)
資本金 2,000万円
従業員数 45名
事業内容 旅館業

<https://www.araya-totoan.com>

成熟した社会の中で差別化できる商品を作る

第3期Session石川事前説明会

県とISICOでは、県内中小企業者の商品企画力の向上を図り、他者と差別化され、販路までを見据えた商品の企画・開発支援事業「Session石川」を行っています。

8月24日には今年度「第3期Session石川」の事前説明会を地場産業振興センタ

ーで開催しました。これまで多様な企業の支援実績を持つ(有)セメントプロデュースデザイン(大阪市)の金谷勉社長を講師に迎え、事業説明のほか、これまでの受講者3社による事例発表を行いました。



中小企業に役立つ情報を

「2022年版中小企業白書・小規模企業白書」・「RESAS(地域経済分析システム)」説明会

県とISICOは9月9日に、石川県と中小企業庁の連携協定事業の一環として、「2022年版中小企業白書・小規模企業白書」・「RESAS(地域経済分析システム)」説明会を地場産業振興センターとオンラインで開催しました。

当日は西垣淳子副知事の開会挨拶の後、中小企業庁の担当者が、中小企業・小規模事業者の最新動向や企業が新たな挑戦を行うために必要な取り組みなど、2022年度版中小企業・小規模企業白書のポイントを解説したほか、地方創生のさまざまな取り組みを情報面から支援するために国が提供するRESASの仕組みや活用事例等を説明しました。



プロのカメラマンに学ぶ!

お店で発信!
iPhone/iPad撮影講座

ISICOでは毎年、ネットを活用して販路拡大に取り組む県内中小事業者を対象にセミナーを開催しており、7月と9月にはSNSに掲載する写真を撮る際に使えるテクニックを学ぶ「お店で発信! iPhone/iPad 撮影講座」を地場産業振興センターで開催しました。プロカメラマンである(有)ホリ写真館の堀光治社長を講師として招き、受講者は撮影する際のポイントや無料のアプリを使った加工方法などを学んだほか、自社の商品を撮影する実習も行いました。



編集後記

今回の巻頭特集はデジタル化設備導入支援事業の事例紹介です。

身近なデジタル化といえば、スマートフォンがそうですね。私はよくいろいろな店で買い物をするのでポイントカードがたまっていく一方だったのですが、最近はアプリでカードが表示できたり、バーコード決済できる店が増え、すっかり財布の中のカードや現金が減りました。コンビニなら財布を持たずに携帯だけで行くことも。

今回ご紹介した2社が導入したのもスマホを活用したシステムでした。そのうちスマホ1台だけで仕事からプライベートまで網羅できてしまいうそうですね(既にそうなっている人もいそうですね)。 (M)

公式 Facebook をご覧ください。

ISICOフェイスブックで取材企業の簡単な紹介をしております。よろしければ皆様「いいね!」をお願いいたします。

<https://www.facebook.com/isico.dgnet>

