

## DX 推進が生産性も顧客満足度も向上させ好循環を生み出す！DX プロ人材のアドバイスが社内の意識改革に繋がった（株式会社 ABC）

静岡市では、デジタル技術を活用して業務変革を目指す市内中小企業を支援する「中小企業等 DX 支援事業（以下、本事業）」を実施いたしました。本事業は、株式会社ビザスクがマッチングする各企業の事業領域・課題に最適な社外プロ人材が伴走支援することで、参加企業にとって実行可能かつ持続可能な取り組みを目指すものです。

今回は株式会社 ABC の取り組みについて、本事業の中心メンバーである経営管理部の川嶋江見様はじめ、DX 推進チームの皆様インタビューしました。



DX 推進チーム

Q 事業内容を教えてください。

当社は、静岡県内を中心に 34 店舗のパチンコホールを経営しています。



外観写真

Q 本事業に参加された経緯を教えてください。

信頼している金融機関様から紹介していただきました。DXに精通しているプロの方にサポートしていただきながら、当社のDX戦略自体をアップデートするために参加を決めました。

Q DXの目的を教えてください。

生産性向上。

RPAやAIなどを用いてバックオフィス業務を改善し、従業員がお客様と接する時間を増やすことで、生産性及び顧客満足度の向上を実現させることです。

Q エキスパートの決め手を教えてください。

DXに精通しており、当社の現状を把握した上でDX認定制度の申請やバックオフィスの生産性向上について、アドバイスをしていただけの方だと思い決めました。

Q 本事業における取り組み内容を教えてください。

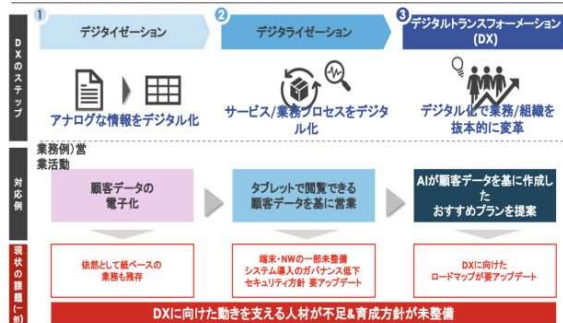
情報を集約することで各業務の課題を認識し、エキスパートと共に仮説検証を行いました。具体的には国が定めるDX認定制度の申請や長期IT戦略、DXにおけるセキュリティー対策に関する様々なアドバイスをいただきました。

また、バックオフィス業務では部分的に採用していた施策を全社で統一し、一貫したDX促進に取り組みました。

#### エグゼクティブサマリー

項目	内容
DXに取り組む必要性	<b>DXは付加価値向上を実現するための打ち手</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 年々遊技参加人口が減少している背景の中で、生産性向上による付加価値向上を実現するために、DXは有効な打ち手となりうる</li> </ul>
改革のコンセプト	<b>継続的な改革のために“笑顔”を創るための『楽しいDX』をコンセプトに推進</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 現状を変えることには不安がつきまとうため、トップダウンでやられる形では改革は長続きしない</li> <li>• “つまらない無駄に感じない業務を減らす”ことで前向きな変化を生み出すために、“笑顔”を創るための『楽しいDX』をコンセプトとしてDXを推進していく</li> </ul>
具体的な取組	<b>一部施策は実施済み、今後更に展開を推進</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• TRPA導入、LINE WORKS導入、直近では「サーバークラウド化推進」など、一部施策は段階的に実行を開始済み</li> <li>• 効果が見込める分野は、更に広範囲に展開を進める</li> </ul>
更なる推進のための基盤構築	<b>経営管理部はマネジメント、現場が実行を担う環境構築が必要</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 経営管理部は、基礎知識/ベンダーマネジメントを管轄することで、外部パートナーとの連携、及びDXの社内浸透を担う</li> <li>• その他の部門は、経営管理部に対して定期的な課題の相談を行う環境を構築することで、継続的に業務改善ができる状態を目指す</li> <li>• DX成功の重要な要素である外部パートナーとの連携体制構築も併せて推進していく必要がある</li> </ul>

#### 検討を進める中で見えてきた課題



専門家との議論資料①

Q エキスパートの支援による新たな気付きや成果をお聞かせください。

以前はDXとは”大きな目標を立てて実現するもの”と考えていましたが、今回の支援を通して、一見すると成果がわかりにくい小さな改善の積み重ねが結果的にDX推進に繋がると気付かされました。

また、エキスパートの考えや助言を経営陣に伝えることで上層部の意識改革に繋がり、今回新たに立案した事業計画では初めてDXに関する項目を取り入れることができました。

エキスパートは「やりたくない仕事や無駄な仕事を削って楽しいDXにしましょう」と、従業員を大切に  
する当社の文化をしっかりと理解しDX方針を提案してくださいました。そのため、現場と意見交換を行  
いながらDXを推進するという新たな視点を得ることができた点もよかったです。

#### DXのキーワード

笑顔を作るための  
『楽しい』DX

||

つまらない/無駄/嫌いな業務を  
減らすためのDX

専門家との議論資料②

Q 今後の展望を教えてください。

DXを推進することで生産性向上を図り、接客対応や接客レベル向上に振り向けることで、事業や収益性  
の向上につなげ、それをDX投資や推進に結び付けることで更なる好循環を生み出していきたいです。  
そのために、まずは国が定めるDX認定を取得し、新たな人材の確保やAI活用などにより近代的な対応  
に繋がりたいと考えています。

また、今以上にDX推進の意識を高め、従業員がDXに関する業務改善案や意見を積極的に出し合い、会  
社がそれらを支援していくような環境を目指したいと考えています。