

DX推進が人手不足を解決 補助金・助成金の活用がポイント

ささき税務会計事務所

最近DXという言葉をよく耳にする機会が増えているのではないのでしょうか。取引先などから「わが社もDX化を推進している」などと聞くと、「自社も急いでDXを進めない」と、焦ってしまうかと思えます。しかし、DXを理解しないで闇雲に設備投資を行なうことはかえって自社の経営状況を悪化させることにつながりかねません。まず「DXとは何か」「DXの必要性」「DXを推進する上で活用すべき制度」等を理解することが重要となります。これらを理解したうえで是非自社のDX化を進めていただければと思います。

1. DXとは何か

DXとは「デジタルトランスフォーメーション」の略称であり、「デジタルによる変革」を表す言葉で、2004年にスウェーデンのウメオ大学教授エリック・ストルターマン氏によって発表されました。エリック・ストルターマン氏はDXを「ITの浸透が人々の生活をあらゆる面でよりよい方向に変化させる」と定義しています。また、日本においては2018年に経済産業省が「デジタルトランスフォーメーション(DX)を推進するためのガイドライン」にて、「企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること」と定義しています。

日本の定義をわかりやすく言い換えると、「デジタル技術を駆使して、企業活動を革新し、企業競争で生き残る」ということとなります。昨今のデジタル技術の進化に伴い、あらゆる業種において、これまでにない新しい製品やサービス、ビジネスモデルを展開する企業が続々と登場しており、従前まで大きな権益を保っていた企業も、競争力の維持・強化を図る必要が出てきています。そのために求められるのがDXを進めていく

ことなのです。このコロナ禍で、テレワークを国が推進したことで、web会議、ビジネスチャットなどを導入された中小企業は増えたかと思えます。しかし、これらは単なるIT化、デジタル化にすぎません。社内に限らず世界中どこにいても社員同士がつながり、データを共有できる仕組みの構築など、根本的な変革を行なうことがDXとなります。

もう少しわかりやすく「本の販売」でDXを考えてみます。従来まで紙の書籍で販売されていたものが、文章や画像をデータ化した電子書籍をダウンロードする販売方法に変わったのが「IT化、デジタル化」です。一方で、ユーザーの電子書籍の購入傾向を分析して他の書籍をレコメンドしたり、定額で電子書籍が読み放題といったサブスクリプション形式のサービスを開発したりという変化は、「IT、デジタル技術を活用してサービス自体を変えたDX」と言えます。IT化、デジタル化はあくまで手段であり、ワークスタイルやライフスタイルの変革、市場開拓、新たな価値を創造することがDXです。

2. レジャー施設におけるDXの必要性

多くの業界・企業がコロナウイルスの影響で業績が悪化していますが、レジャー施設においては、その影響が特に大きいと思われるかもしれません。景気によって集客が左右される業界ではありますが、コロナ禍においては、人の移動自体が制限されたことで、集客型が主流のレジャー業界におけるビジネスモデルが大きく影響を被り、業績悪化へとつながりました。また、感染拡大防止の観点から、営業停止、営業時間の短縮を行なった結果、人員削減を余儀なくされた企業も少なくないのではないのでしょうか。しかし、緊急事態宣言が解除され、通常営業ができる状況になっても削減した人員を再確保できないケースが増えています。

もとより、レジャー業界は人材不足が問題となっており、今回のコロナウイルスが終息したとて、人材不足問題は続くものと思慮されます。今後はいかに人材不足のなか

で店舗運営を行なっていくかが重要となり、その解決策の一つが「DX」となります。

DXを推進するうえでは設備投資が必要となりますので、資金面を気にされる企業様も少なくないと思います。もちろん設備投資の内容によっては多額の費用が発生するものもありますが、少額で行なえるものもあります。また、DX関連の設備投資を行なう際は後述で詳しく説明しますが、「補助金・助成金」を活用することも可能です。DXは国・自治体が推進することを後押ししているため、多くの補助金・助成金があります。是非それらを上手く活用し、自社のDXを推進していただければ幸いです。

3. 業態別DX導入イメージ

では、レジャー施設では具体的にはどのようなDXが導入されているのでしょうか。業態別にDXの一例を説明いたします。

(1) アミューズメント

— キャッシュレス対応のゲーム機

近時、キャッシュレス対応のゲーム機が増えてきています。ゲームを遊ぶ上で100円玉がいらなくなるというのは、どういった効果があるのでしょうか。その効果を何点かお話しします。

① キャッシュレス化による顧客満足度向上

コロナ禍ですますますキャッシュレスの需要は高まっており、非接触のニーズにも応えることができます。

② 柔軟な価格設定が可能に

100円単位であったプレイ料金を変更することが可能となり、店舗形態や立地、また顧客ターゲットに合わせた適正な対価やサービスの設定が可能に。

③ 従業員の負担軽減

両替機のトラブルや硬貨の集金作業にまつわる店舗従業員の作業負担を軽減し、人的リソースをこれまで以上にお客さまへのサービスへ割り振ることができる。また、店舗における従業員数の削減も可能に。キャッシュレス化という、「IT、デジタル化」を図ったことにより、顧客満足度の向上、人



PROFILE

ささき税務会計事務所 所長 佐々木康貴 氏

税理士／ファイナンシャルプランナー 1971年生まれ。24歳で会計事務所に入所し、13年勤務した後に東京・青山に開業。20年以上にわたり、さまざまな店舗等の経営・経理をサポートしてきた経験・実績から包括的なアドバイスを展開。近年は、補助金・助成金の申請サポートや中小企業のDX化にも力を入れている。主な著書(共著)として「社長の節税と資産づくりがまるごと分かる本」(あさ出版)。 <https://sasaki-taxoffice.com>



【キャッシュレス】(PRIZE SPOT PALO)



【配膳ロボット】(コート・ダジュール)



【無人化システム】(スペーススクリエイト自遊空間)

的リソースの最適化などの「変革」をもたらすことができます。まさに「DX」と言えるでしょう。

(2) カラオケ

— 配膳ロボット

飲食チェーンでは最近増えている配膳ロボットですが、ついにカラオケ店でも導入する企業がでてきました。では、カラオケ店が配膳ロボットを導入すると、どういった効果があるのでしょうか。

① 顧客満足度の向上

カラオケで飲食物の注文を行なうと、歌唱中にスタッフの方が配膳にくるケースが多いと思います。どうしても少し気まずい思いをするかと思いますが、ロボットが配膳を行なってくれることで、その気まずさから解放され満足度が向上したとの意見が多く上がっています。

② 従業員の負担軽減

配膳作業をロボットが行なってくれることで、調理等の人が依存せざるを得ない業務に集中することができます。結果、負担も軽減しますし、店舗に置くスタッフ数も削減することが可能になります。ゲームセンターのDX推進と同様、顧客満足度の向上、人的リソースの最適化が図れています。また、これまで長年いわれていた「歌唱中の配膳の気まずさ」を解消することができ、**「新たな価値の創造」**といえます。

(3) 複合カフェ

— 無人化システムの導入

お客さまが、会員登録から入退室、精算と

いった一連の手続きを非対面で行なえる複合カフェが出てきています。また、単に無人化になるだけではなく、リモートでの接客も導入しています。その効果をお話いたします。

① 顧客満足度の向上

人による対応がなくなることで、会員登録や入退室における精算による待ち時間が減少されるといわれています。また、非対面、非接触となることで、コロナウイルス感染防止にもつながります。無人化となることで不安なのは、問い合わせです。通常であれば、不明点があった際は、受付のスタッフさんにお聞きすればよいですが、無人化店舗には受付がいません。そこで導入されたのが、「リモート接客」です。店内にモニターを設置し、そのモニター越しに接客を行なうことを可能としています。知識の豊富なスタッフに対応させることで、質の高い案内を可能としています。また、リモート接客の内容を記録していくことで、改善点等を発見し、サービス力を向上させています。

顧客の満足度の向上についてまとめると、『待ち時間が減少』、『安定的で質の高い接客を受けられる』、『コロナ感染リスクの低減』となります。

② 店舗運営の効率化

無人化、リモート接客を導入することで、最小限のスタッフで店舗運営が可能となります。無人化、リモート接客という、「IT、デジタル化」を図ったことにより、顧客満足度の向上、店舗運営の効率化などの「変

革」をもたらすことができます。

4. DXを推進する上で活用すべき制度

レジャー施設におけるDXについて少しイメージがわいたでしょうか。「自社だとこんなことが出来るのではないかな」などのアイデアが生まれたら幸いです。ただ、DXを始めるうえでネックとなるのが「費用」です。設備投資を行なうことが前提となりますので、どうしても「お金」がかかります。しかし、日本にはDXを行なううえで活用できる「補助金・助成金」が多く存在します。是非「補助金・助成金」を上手く活用し、費用を抑えながらDXを推進していただければと思います。

ここからは、レジャー施設におけるDXの推進に活用できる補助金についてご紹介していきます。紹介する補助金は2021年の情報となります。

(1) 持続化補助金(図表1)

持続化補助金は、小規模事業者が行なう販路開拓や生産性向上の取組みに要する経費の一部を支援する制度です。「一般型」と「低感染リスク型ビジネス枠」の2つに分かれており、補助上限額、補助率、支援する取組内容も違っています。一般型は小規模事業者の販路開拓や生産性向上を支援するものとなっており、低感染リスク型ビジネス枠は感染リスクの低いビジネスやサービス、生産プロセスの導入等に関する取組みを支援するものとなっています。どちらもDXを推進するうえでは活用できる補助

図表1 持続化補助金について

小規模事業者持続化補助金(一般型)

販路開拓や生産性向上を支援	
補助上限額	50万円(ただし、一定の基準を満たす企業は100万円) 補助率 2/3
従業員数	商業・サービス業(宿泊・娯楽業除く):常時使用する従業員数 5名以下 サービス業のうち宿泊業・娯楽業:常時使用する従業員数 20名以下 製造業その他:常時使用する従業員数 20名以下

小規模事業者持続化補助金(低感染リスク型ビジネス枠)

ポストコロナ社会に対応したビジネスモデルの転換のための取り組みや感染防止対策費の一部を支援	
補助上限額	100万円 補助率 3/4
対象企業	小規模事業者(従業員数の制限あり)
従業員数	商業・サービス業(宿泊・娯楽業除く):常時使用する従業員数 5名以下 サービス業のうち宿泊業・娯楽業:常時使用する従業員数 20名以下 製造業その他:常時使用する従業員数 20名以下

図表2 IT導入補助金

サービス等生産性向上IT導入支援事業補助金

生産性向上や業務効率化、働き方改革などを行うにあたり、その課題を解決するためのITツール導入に必要な経費の一部を補助	
補助上限金額	A型:30万円~150万円未満 B型:150万円~450万円以下 C型:30万円~450万円以下 D型:30万円~150万円以下
補助率	1/2(A型、B型) 2/3(C型、D型)
対象企業	中小企業及び小規模事業者(業種、組織形態ごとに、資本金・従業員数の条件あり)

図表3 中小企業デジタル化応援隊事業

第II期中小企業デジタル化応援隊

中小企業・小規模事業者が、デジタル化・IT活用を行う取組で、専門家のサポートを必要とした際、その費用の一部を補助	
補助金額	最大3,500円/時間(税込) (例)5,000円/時間(税込)のサポートを受けた場合であれば、1,500円/時間(税込)の支拂で済む ただし、中小企業等の実費負担が最低500円/時間(税込)であることが要件
対象企業	中小企業及び小規模事業者(業種、組織形態ごとに、資本金・従業員数の条件あり)

金かと思えます。また、この補助金は常時使用する従業員数によって利用できる企業が制限されていますが、レジャー施設は娯楽業に含まれるため、他業種に比べ申請しやすくなっています。

(2)IT導入補助金(図表2)

IT導入補助金も持続化補助金と同様、A型、B型の通常枠とC型、D型の低感染リスク型ビジネス枠に分かれています。通常枠は生産性の向上に資するITツールの導入が補助対象で、低感染リスク型ビジネスはコロナの状況に対応したビジネスモデルへの転換に向けて、生産性の向上とともに業務上での対人接触の機会を減らす非対面化に取り組む企業を支援するものとなっています。DXを進めるうえで第一段階となる業務のデジタル化や、その先の全社的なプロセスのデジタル化に活用することができます。

(3)中小企業デジタル化応援隊事業(図表3)

DXを推進するうえでは、ITに詳しい専門家のサポートが必要かと思えますが、その費用負担が課題となることも多いかと思えます。中小企業デジタル化応援隊事業ではフリーランスや兼業・副業人材を含めたIT専門家を「第II期中小企業デジタル化応援隊」として選定し、選定されたIT専門家の支援に対して謝金の一部を事務局が支払うことで、中小企業・小規模事業者の負担を軽減してくれます。

今回ご紹介した補助金は全国の中小企

図表4 東京都

躍進的な事業推進のための設備投資支援事業

変化・変革に正面から向き合い、先端技術を活用して持続的発展を目指す中小企業者等が、更なる発展に向けた強化、デジタルトランスフォーメーションの推進、イノベーションの創出、後継者による新たな取組に必要となる機械設備の導入を支援	
助成限度額	競争力強化枠「中小企業者」(申請者区分A):1億円 競争力強化枠「小規模事業者」(申請者区分B):3千万円 DX推進枠(申請者区分C):1億円 イノベーション枠(申請者区分D):1億円 後継者チャレンジ(申請者区分):1億円 全ての申請者区分において、助成下限額100万円
補助率	申請者区分A:1/2 その他:2/3
対象者	東京都内に登記簿上の本店又は支店があり、2年以上事業を継続している中小企業

図表5 山口県防府市

防府市中小企業DX推進補助金

新型コロナウイルス感染症の影響下で、DXによる業務の変革や販路開拓等への取組を行う中小企業等に対して必要な経費の一部を補助	
補助金額	30万円~100万円
補助率	3/4
対象者	市内に事業所を有する法人または個人(法人については従業員数、資本金の制限あり)

図表6 兵庫県神戸市

神戸市中小企業DX推進支援補助制度

ビジネス環境の変化への対応が求められる市内中小企業のDX推進を支援する為、デジタル技術を活用した経営課題の解決や事業転換を行う事業者に対し、取組に係る経費の一部を補助	
補助上限金額	通常枠:100万円 DXモデル事業枠:250万円
補助率	通常枠、DXモデル事業枠、ともに1/2

業・小規模事業者が申請可能なものとなっています。

(4)都道府県、市区町村の補助金・助成金

DXを推進する補助金・助成金は都道府県、市区町村ごとに募集を行なっています。一部ですがご紹介いたします。

①東京都 躍進的な事業推進のための設備投資支援事業(図表4)

東京都が行なっている助成金です。4つの枠があり、この中のDX推進枠はその名の通り、DXを推進する費用の一部を都が負担してくれるものとなっています。助成限度額は1億円と非常に大きくなっており、採択を得るためには書類審査、面接審査に合格する必要があります。

②山口県防府市 防府市中小企業DX推進補助金(図表5)

補助金の名前に「DX」とある通り、商品・サービス、業務プロセス、組織運営にデジタル技術等を導入する取組を応援する補助金となっています。もちろん、単なるIT導入ではなく、売上や生産性の向上につながる必要があります。例えば、新たな販路開拓のためのECサイト構築やテレワークシステムの導入などが対象取組となります。中小企業にとってはDXを始めるにあたっては是非利用したい補助金かと思えます。

③兵庫県神戸市 神戸市中小企業DX推進支援補助制度(図表6)

神戸市で実施しているこちらの補助金も、

中小企業のDXを推進するものとなっています。今回ご紹介したものの以外にも都道府県、市区町村による独自の補助金・助成金は非常に多くあります。DX推進を行なおうと思った際は、まずご自身の都道府県、市区町村の補助金・助成金を調べてみてはいかがでしょうか。

DXを推進するうえでは、どうしても費用が発生します。補助金・助成金を上手く活用し、できるだけ少ない費用で進めることが重要になるかと思えます。ただ、補助金・助成金の申請は事業計画書等の作成が必要であり、慣れていない方ですと大変な労力となります。自社での作成が難しい場合は、税理士事務所等に依頼するのがよいかと思えます。また、DXの推進自体も専門家を活用し、進めていくのも選択肢の一つです。補助金・助成金申請もそうですが、DXの推進についてもなるべく自社の負担を少なくすることが成功の秘訣かと思われます。

弊所は、補助金だけでなくDXの推進についても支援を行なっておりますので、詳しく知りたい方はご連絡いただけますと幸いです。

今回『DXとは何か』『DXの導入イメージ』『DX推進に活用できる補助金』について簡単にご説明いたしました。DXの推進はレジャー業界で懸念されている「人手不足」を解決できる可能性があります。最初から大きなことを始めるのではなく、少しづつでもできることを始めてみてはいかがでしょうか。