

# 令和6年度調査・研究事業

## “P/Lが変わる”中小商店のDX推進 概要

本調査研究は、「Shobai Lab.」が、中小商店のDX推進における課題とその解決の方向性を導くことを目的として実施した。データ分析に加え、実際に商店を訪問し、経営者へのヒアリングや支援事例をもとに、DXが進まない要因や成功のポイントを探った。

本調査研究において、DXを「**デジタル化を通じた経営改革**」と定義した。DXを難解なものとして捉えず、本質的な目的を見失わないため簡略化し、調査研究と事業者支援を進めた。

重要なのは、**DXにより事業全体の生産性を向上させ健全な経営を維持すること**である。中小商店がDX推進に必要な要素を客観的に捉え、それらを充足させた推進体制で臨むことが成功に繋がる方策となる。経営者の見識を高めることだけに焦点を当てるのではなく、外部リソースを上手く組み合わせ、相互に補完できるチームを作り、進めることが不可欠である。

中小商店のDXを成功させるには、**P/Lの改善に結びつく戦略が根底**に無ければならず、以下の4つの要素が必要である。



### 第1章 中小商店のDXの前提

中小商店は低生産性や資金・人材不足、高い開廃業率といった課題を抱えており、DXの導入が必要不可欠となっている。しかし、多くの事業者はDXの必要性を理解しながらも、経営リソース不足やITへの苦手意識から導入が進んでいない。

また一般的なDXの定義、目的、推進要素、社会的インパクトなどについての概要を紹介している。

### 第2章 中小商店のDXの現状

中小企業のDXの取組状況と中小商店の現状についてデータで確認した。中小商店でDXが進まない原因は「DXの重要性や効果の理解不足」「DXに対する経営資源の不足」「短期志向」「効率性・生産性向上の優先順位が低い（問題意識の欠如）」「実体のないデータというものに向き合う意識の低さ」「支援する側のDXに関する知識、意識の低さ」が考えられる。

また一般的なDXを成功させている中小企業の特徴を紹介している。

## 第3章 事例研究

### 1. 種苗店（小売業）の事例

農家や家庭菜園を営む顧客を対象に販売を行う老舗の種苗店では、3,000点以上の商品をアナログ管理していた。当初はPOSレジ導入だけの要望だったが、在庫や発注の管理に経営者が忙殺される状況に対して課題を設定した。事業者と共にITベンダーとPOSレジを選定するなど、事業者に寄り添った支援を行い、DX導入のきっかけを作った。

### 2. 道の駅「ファームサーカス」（小売業）の事例

農産物直売所を運営するファームサーカスでは、開店後2時間で欠品が発生し、レジ待ち時間も長く顧客満足度が低下していた。POSシステムを刷新し、自動釣銭機により現金管理業務を軽減し、販売情報を生産者にメールを自動配信する仕組みを構築して従業員の作業時間を大幅短縮した。また、生産者が自ら追加する業務フローに変更した結果、機会損失の削減、顧客満足度の向上、廃棄ロスの削減などの効果が得られた。

### 3. 株式会社御所坊（宿泊業）の事例

老舗温泉旅館の御所坊では、欧米からのインバウンド客の増加に対応するための業務効率化とサービスの高度化が課題であった。DX導入として、オンライン予約システム、セルフチェックイン、顔認証による顧客情報の共有、センターキッチンでの多品種少量の食事提供を可能にした。その結果、客単価向上（1泊30万円のプラン導入）、業務負担軽減、食材ロス削減が実現した。

## 第4章 考察・第5章 提言

### 1. 事業者への提言（要望）

DXを成功させるためには、事業者が4つの要素を意識し、適切な推進体制の構築が重要である。DXの目的を明確にし、専門家の支援を受けながら段階的に導入することで、効果的な経営改善が可能となる。特に、業務効率化や売上管理など即効性の高い分野から取り組み、導入後の運用体制を整備することで、持続的な成長と競争力の強化につながる。

### 2. ITベンダーへの提言（要望）

単なるシステム提供者ではなく、中小商店の経営課題を理解し、最適な解決策を提案することが求められる。導入後のサポート体制を強化し、運用マニュアルの充実や支援機関との連携を図ることで、DXの定着を促進する。

### 3. 支援機関への提言（要望）

支援機関は、中小商店のDX推進を伴走型で支援し、「商売の理解」「ITの理解」を深め、事業者とITベンダーの橋渡し役を果たすことが求められる。現場を訪問して業務フローを把握し、適切なシステム選定を支援することで、DXの実効性を高める。また、補助金や支援制度の情報提供を行い、事業者が負担を抑えてDXを推進できる環境を整備する。単なる相談窓口にとどまらず、事業者の成長を支援するパートナーとしての役割を強化することが重要である。