

仙台市業務効率化支援事業補助金 補助事業計画書

(業務効率化サポート枠)

1. 申請者の概要

(ふりがな) 名称(商号または屋号)	株式会社〇〇		
資本金額 (個人事業者は記載不要)	〇〇〇〇,〇〇〇円	業種・業態	宿泊業
常時雇用する従業員数 (パート・アルバイト含む)	18 人	設立・開業 年月日(和暦)	令和元年 6 月 1 日
取扱商品・サービス	旅館の経営		

2. 補助事業の計画

【記入の際の留意点】

- ・採択された補助事業は、申請者の名称、補助事業名を事業団 web サイト等で公表します。
- ・事業内で導入、活用する IT ツール等について、新規導入に関わるものか、既存のツール等の拡充に関わるものか、わかるように記載してください。
- ・見込まれる効果や目標について、数値等を用い、定量的に表現してください。

補助事業名 (40 字以内)	宿泊予約管理・顧客データ活用による業務効率化と人材定着強化事業
現状の課題	<p>当館は仙台市近郊にある 10 室を運営する小規模旅館です。周辺の同業者よりも高めの価格設定をしておりますが、それには理由があります。お客様にプライベート感を大切にしたお部屋をご提供するとともに、地元の食材にこだわったお食事をお楽しみいただけるだけでなく、心のこもった接客で特別なひとときをお届けすることを目指し「少人数・高付加価値の接客」のサービスを提供しています。一方で、人的対応を前提とした従来型の業務運営が続いており、業務負担の増加や収益性の低下といった問題が顕在化しています。</p> <p>近年は、以下のような問題が事業運営に影響を及ぼしています。</p> <p>1. 予約管理の非効率化</p> <p>⇒現在、旅行代理店への依存が強いため、直接予約の仕組みが十分に整備されておらず、電話・FAX・メールによる手作業管理が多く、月約 40 時間の事務工数が発生しており予約業務が煩雑で非効率な状況となっている。さらに、代理店への手数料が発生することで収益性が低下しており、顧客データを直接収集することも難しい状態となっている。</p>

2. リピーター戦略のデータ活用不足

⇒直接予約比率が高いリピーターを重視しているものの、顧客情報が紙や複数のファイルに分散しており、宿泊履歴や要望を十分に活用できていないため、効率的かつ効果的なマーケティングやリピーター向けのサービス提供がタイムリーにおこなえていない状態となっている。

3. ベテラン従業員への依存

⇒ベテラン従業員の経験や接客力に頼りすぎる経営スタイルは、接客品質がベテラン従業員の経験に依存しており、人員の入れ替わりや世代交代に伴いサービスの質の低下を招くリスクがある。また、効率的な教育の実施およびマニュアル化が不足しているため、新人教育に時間を要し、業務の属人化が顕著となり接客サービスの低下が懸念される。

4. IT システム導入の遅れ

⇒小規模経営ゆえに、IT システムやデジタルツールの活用が不十分であると思われる。特に予約管理、顧客データ管理、マーケティング支援のデジタル化が遅れると、業務の効率化が妨げられる。

これらの問題を解決し、効率的で持続可能な事業運営を目指すためには、以下の課題に対応する必要がある。

① 顧客データの活用と直接予約の推進

⇒デジタル技術を活用し、予約・顧客管理業務を省力化・自動化することで、事務工数を削減する必要がある。

⇒直接予約比率を高め、代理店手数料への依存を低減することで、安定した収益構造を構築する必要がある。

② ベテラン従業員への依存解消とサービス品質の標準化

⇒ベテラン従業員の経験に依存した接客スタイルは、退職や休暇でリスクが高まり、サービス品質が安定しない可能性があるため、接客・業務手順をマニュアル化・デジタル化し、誰でも一定水準のサービスを提供できる体制を整える必要がある。

これらの課題に対応することで、業務負担の軽減（効率化）とサービス品質の維持・向上を両立し、持続可能な事業運営を実現する。

【現状の説明】

冒頭に簡単に事業の概要（何を行っており、どういう状況に置かれているか）を簡単に記載してください。

【具体的な問題の特定】

自社が直面している具体的な問題（目標の達成や理想の状況を実現するために克服しなければならないことや、解決すべきこと）を記載してください。

【課題の明確化】

問題を解決するために取組むべきこと、実現したい目標と現状の間に生じた差異を埋めるためにやるべきことを記載してください。

補助事業の内容
(何をどのように実施するか等、具体的に記載。)

顧客管理・予約業務の属人化と業務負荷を解消し、販促効率とサービス品質を同時に向上させるために下記のデジタル化ツールを導入する。

① 顧客データの活用と直接予約の推進

- ・予約・顧客管理業務の業務効率化
 - ※宿泊予約管理システム「(ツール名)」の導入【新規導入】
 - ※Web サイトのリニューアル【拡充】
 - ※管理用タブレットを導入【新規導入】
- ⇒自社管理の予約システムを導入し、直接予約のシステムを確立する。
空き状況や販売プランなどはリニューアルした web サイトでも表示できるように連携させる。また予約受付管理についても従業員専用タブレットを導入し、事務室だけでなく、どこからでもアクセスし、受付管理できるようにし事務効率の向上を図る。
- ・顧客データ活用による販促業務の効率化
 - ※顧客管理システム (CRM)「(ツール名)」の導入【新規導入】
- ⇒CRM を利用し顧客の予約歴やアンケート結果、滞在中の要望など記録・分析し結果を基にリピーター向けの特別オファーや季節ごとのキャンペーンをメール等で配信することにより販促業務の効率化を図る。

② ベテラン従業員への依存解消とサービス品質の標準化

- ・人材育成・接客品質の標準化
 - ※マニュアル化および教育ツールのデジタル化「(ツール名)」【新規導入】
- ⇒業務手順・接客対応等を動画やオンラインマニュアル化し、新人や若手従業員の教育に活用することにより新人教育の質向上および期間を短縮する。また、eラーニング機能を活用することで、従業員が自己学習できる環境の整備を図る。

- ※AI を活用した顧客対応支援「(ツール名)」【新規導入】
- ⇒チャットボットを導入し、簡単な問い合わせ (チェックイン時間やアクセス情報など) を 24 時間対応可能とし宿泊者のよくある質問を AI で分析し、現場での接客業務効率を向上させる。

これらのデジタル化技術の導入により、業務効率化と顧客満足度の向上を両立し、効率的かつ持続可能な事業運営を実現する。

- ・導入するツール名、ハードウェア名等を記載してください。
- ・導入するツールやハードウェアに関して、それぞれ【新規導入】【拡充】が分かるように記載してください。
- ・課題に対応した事業内容、解決策になっているか意識して記載してください。
- ・単なる IT ツール導入ではなく、現状課題の解決に不可欠な取組みであることを記載してください。
- ・画像や実施内容の図を用いて説明してもかまいません。

補助事業の実施により見込まれる効果・目標業務効率化の詳細等について記載)

業務効率化および顧客満足度向上により見込まれる効果は、下記のとおりとなります。

① 顧客データの活用と直接予約の推進

- ・予約および顧客管理業務のデジタル化により、事務作業時間を月 40 時間から 15 時間へ削減 (▲25 時間/月、年間 300 時間)
- ・直接予約比率の向上
⇒顧客との直接的な接点が増え、信頼関係を構築しやすくなることにより直接予約比率を中期的目標として現状の 15%から 35%へと増加させる。長期目標として 50%を目指す。
- ・リピーター率の向上 (CRM 活用による個別対応の成果)
⇒顧客ニーズに基づいたサービス改善が可能になり、満足度と再利用率の向上によりリピーター率を 3 年以内に現状の 10%から 30%へと増加させる。
- ・代理店手数料削減による利益率向上
⇒直接予約比率およびリピーター率の向上により旅行代理店依存からの脱却を実現させるとともに、ブランド力が強化されることにより利益率を 3 年以内に 15%向上させる。

②ベテラン従業員への依存解消とサービス品質の標準化

- ・オンラインマニュアルや e ラーニングの活用
⇒新人や若手従業員のスキル向上が促進され、サービス品質の安定化により従業員満足度が向上し 10%の離職率低減を図る。
- ・教育環境の改善と業務負担軽減
⇒接客の質を一定水準以上に保ちながら、労働負担の軽減を図ることにより新人の教育期間を 30%~40%短縮。
- ・接客力の底上げ
⇒教育の標準化による教育コスト削減と育成期間の短縮を図り、接客品質を均一化することで、顧客満足度スコア (NPS) を現状 48 ポイントから 5~10 ポイント向上させる。

これらの取組により、短期的には業務の効率化とコスト削減を実現し、長期的には顧客基盤の強化および収益の安定化につなげることが期待される。

業務効率化によって生まれた時間的な余力は、従業員教育やサービス品質の向上、さらには将来的な賃上げの原資として活用することを目指す。

これにより、地域に根ざした魅力ある経営体制を確立し、継続的な競争優位性の向上が期待される。

- ・本事業実施にあたり得られる効果について数値等を用いて、定量的に記載してください。(時間・人数・金額・率等)
- ・現状 (Before)、見込まれる効果 (After) を対比して記載してください。

実施スケジュール
※12月30日まで
に支払が完了
する 必要があります。

【実施スケジュール】

- 4月
 - ・プロジェクトキックオフ（認識、方向性の共有）
 - ・宿泊予約管理システム、CRM、eラーニングツール、AIチャットボットの選定検討。
- 5月
 - ・宿泊予約管理システム、CRM、eラーニングツール、AIチャットボットの最終選定。
 - ・ベンダー・サービスプロバイダーとの契約締結。
 - ・Webサイトリニューアルの要件定義とデザイン方針の決定。
 - ・現行業務フローの確認とデジタル化対象業務の洗い出し。
- 6月
 - ・宿泊予約管理システムのインストールと初期設定。
 - ・CRMシステムのデータ移行作業（顧客情報の登録）。
 - ・Webサイトリニューアルのデザイン制作とシステム開発着手。
 - ・eラーニングシステムのコンテンツ企画・収録開始。
 - ・AIチャットボットのFAQデータ作成とシナリオ設計開始。
- 7月
 - ・宿泊予約管理システムの試験運用。
 - ・CRM機能テストと従業員向け使用説明会開催。
 - ・Webサイトの完成および内部テスト実施。
 - ・eラーニングコンテンツの初期版完成と社内での試用。
 - ・AIチャットボットの初期学習データ投入とテスト運用開始。
- 8月
 - ・各システムでフィードバックを基に改善作業を実施。
 - ・Webサイトの本稼働準備（予約システムとの連携確認）。
 - ・eラーニングを正式リリースし、トレーニングを開始。
 - ・AIチャットボットの応答精度向上と追加FAQデータの投入。
- 9月
 - ・宿泊予約管理システムおよびCRMのフル稼働開始。
 - ・リニューアルWebサイトの公開（宣伝活動を開始）。
 - ・eラーニングシステムの活用状況をモニタリング。
 - ・AIチャットボットの運用開始とモニタリング体制の構築。
- 10月
 - ・システム導入による予約件数や直販比率の効果測定。
 - ・リピーター率や顧客満足度スコアの初期データ収集。
 - ・従業員満足度や教育成果の評価。
 - ・必要な改善作業の洗い出しと次期運用計画の作成。

	<p>【実施体制】</p> <p>プロジェクト責任者：常務取締役</p> <ul style="list-style-type: none"> ・全体の進行管理、予算管理、ベンダーとの調整。 <p>システム導入担当：外部ベンダーおよび IT 担当者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各デジタルツールの導入、運用支援、技術サポート。 <p>業務プロセス改革担当：部門責任者</p> <ul style="list-style-type: none"> ・業務効率化のためのプロセス見直しとマニュアル化指導。 <p>従業員教育担当：教育リーダー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・各種コンテンツ素案の作成、従業員への教育実施。 <p>効果測定担当：データ分析担当者</p> <div style="border: 1px dashed red; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・【スケジュール】と【実施体制】を記載してください。 ・【スケジュール】には期間と実施内容を明確に記載してください。 ・【実施体制】には事業を実施する責任者、担当者等を記載し、それぞれの役割を記載してください。 </div>
<p>補助事業実施の際に求める支援（円滑な事業実施や、効果を高めるために、事務局にどういった助言やサポートを求めるかを記載。）</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・予約管理システムについては、現在の管理方法から移行の計画は立てているものの、現行の業務への落とし込み不安もあるため、スムーズに移行できるように、助言を受けたい。 ・顧客データ収集・分析の効率化を目的とした最適な運用手法について助言を受けたい。 ・接客スキルや業務手順のマニュアル化および e ラーニング内容を立案する際の支援をお願いしたい。 ・導入後の効果測定指標（KPI）設定支援および業務改善の追加提案や中長期的な DX 推進に関する継続的な伴走支援をお願いしたい。 <div style="border: 1px dashed red; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> ・事業の効果を最大化させるために、どのようなサポート（相談）が必要か記載してください。 ・事業実施に際し、不足している部分や懸念している部分を記載することで、マイナス評価することはありません。 </div>

※欄が足りない場合は適宜追加してください。

3. 収支予算書

・見積書等と整合性がとれているか確認してください。
 ・積算内訳欄には、単価と数量を詳細に記載してください。

i 収入 (単位：円)

区分	金額
本補助金	¥500,000
自己資金	¥399,6000
その他 ()	¥0
合計	¥899,600

ii 支出 (単位：円)

経費区分 ※交付要綱 別表の区分	新規/ 拡充	積算内訳 (単価×数量) ※導入、利用するツール・サービス名がある場 合は記載	事業実施に 要する経費 (税込)	補助対象経 費 (税抜)
クラウドサー ビス利用費	新規	宿泊予約管理システム「〇〇〇〇」 1年分 (¥12,000/月×12か月)	¥158,400	¥144,000
外注費	新規	宿泊予約管理システム「〇〇〇〇」 初期設定一式	¥110,000	¥100,000
Web サイト構 築・改修費	拡充	Web サイトリニューアル 一式 (予約システムとの連携を含む)	¥308,000	¥280,000
設備・機器 等導入費	新規	タブレット「×××」 3台 (¥66,000/1台×3台)	¥217,800	¥198,000
クラウドサー ビス利用費	新規	顧客管理システム (CRM)「〇〇〇〇」 1年分 (¥3,500/月×12か月)	¥46,200	¥42,000
クラウドサー ビス利用費	新規	マニュアル化、教育ツール「〇〇〇」 1年分 (¥4,800/月×12か月)	¥63,360	¥57,600
クラウドサー ビス利用費	新規	AI チャットボット「〇〇〇」 1年分 (¥6,500/月×12か月)	¥85,800	¥78,000
補助金対象経費合計				¥899,600

※補助率を選択してください。(該当の□をクリックまたは✓を記入してください。)

A.補助率 1/2 での申請

(1) 設備・機器等導入費にかかる交付申請額 (設備・機器等導入費の小計×1/2・上限 200,000 円)	
(2) 設備・機器等導入費以外の費用にかかる交付申請額 (設備・機器等導入費以外の費用の小計×1/2)	

B.補助率 2/3 (賃上げ優遇措置該当) での申請

(1) 設備・機器等導入費にかかる交付申請額 (設備・機器等導入費の小計×2/3・上限 200,000 円)	¥132,000
(2) 設備・機器等導入費以外の費用にかかる交付申請額 (設備・機器等導入費以外の費用の小計×2/3)	¥467,733

A、B どちらか一方の合計額

㊥補助金交付申請額合計 (1) + (2) (上限 500,000 円、1,000 円未満切り捨て)	¥500,000
---	----------

事前相談日	令和 8 年 4 月 30 日	事前相談対応者	仙台 太郎
-------	-----------------	---------	-------

- ・ 専門家との相談（打ち合わせ）を実施した日付、対応した専門家を記載してください。
- ・ 複数回相談（打ち合わせ）を実施された方は、初回の日付を記載してください。

※「補助金事業計画書」を作成のうえ事前相談前に提示いただき相談を受けてください。