

# デジタルの力で現場を支える 働き方DX実践Tips集

サービス・卸・小売業編



# 働き方DXとは

本書では、「デジタル技術で実現する、時間や場所を有効に活用できる柔軟な働き方への変革」を「働き方DX」と表現しています。

現場のある業界においても、クラウドサービスやオンライン会議等のICTツールを導入し、リモートでの情報共有、移動時間の削減、柔軟な働き方等を推進することで、生産性向上、多様な人材の活躍等を可能にします。

また、働き方DXの普及により、「職場と仕事の分離」が進み、多様な働き方や暮らしが実現することで、地域活性化や地方の人材不足解消への効果も期待されています。



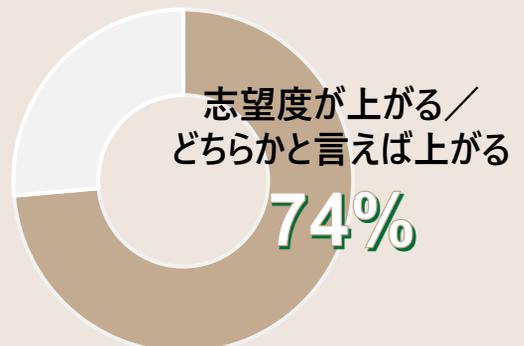
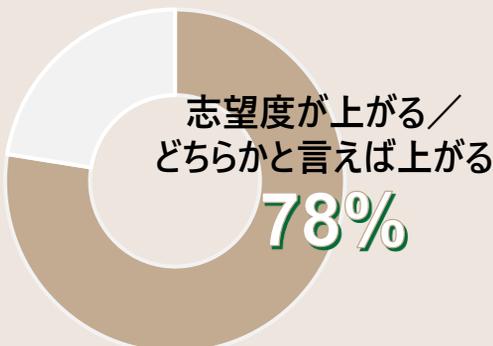
## なぜ、働き方DXが重要？

就職・転職希望者の約7割が、リモートワーク制度のある企業を選ぶ傾向にあります。多様な働き方が求められる時代、「選ばれる職場」になるためには、時間や場所を有効活用でき、柔軟に働ける環境の整備に向け、働き方DXの推進が重要です。



Q. 「リモート勤務」の制度がある企業は志望度が上がりますか？\*1

Q. 転職活動において、「フルリモート」や「居住地自由」の企業は志望度が上がりますか？\*2



\*1：株式会社学情、2027年3月卒業（修了）予定の大学生・大学院生を対象に実施した「リモート勤務」に関する調査(2025年)

\*2：株式会社学情、20代社会人を対象に実施した「住む場所・働き方」に関する調査(2023年)

# サービス・卸・小売業界で働き方DXがなぜ重要？

## 働き方DXを推進する意義

わが国が急激な人口減少・深刻な人手不足に直面する中、  
中小企業が生産性を高め、成長を目指すには、デジタル化は不可欠です。

間接業務などをデジタル化して業務プロセスを再構築することで、「本業(自社の強み)」に  
専念することが可能になります。これにより付加価値や生産性の向上が促進され、  
多様で柔軟な働き方の実現にも繋がります。

当所ではデジタル化の進め方に悩む中小企業等の経営者向けに  
冊子「デジタル化でつながる中小企業の未来」を作成したほか、  
商工会議所等の支援機関でもセミナーや相談会を実施しています。

本Tips集をはじめ、当所や支援機関の施策、国の支援策等もうまく活用し、  
デジタル化への一歩を進めていただけますと幸いです。



日本商工会議所  
The Japan Chamber of Commerce and Industry

(日本商工会議所 情報化推進部)

働き方DXを実践するためには、以下のような視点が重要です



### デジタル化を通じた 業務・経営改善

デジタル化は自社の課題を解決するための手段であり、単にデジタルツールを導入するだけでなく、付加価値・生産性向上等の業務・経営改善に繋げていくことが重要です。



### 経営トップの 強いリーダーシップ

中小企業の未来には、デジタル化は不可欠です。経営トップこそが今後を見据えてその重要性を理解し、明確な方針を全従業員に発信し続け、意識改革を促すことが重要です。



### 現場に即した 柔軟な取組推進

最初から業務全般を対象とする必要はなく、業務プロセスを細分化し、間接業務等の可能な範囲から取り組むことで、着実に働き方DXを実践することが可能となります。

# サービス・卸・小売業界における働き方DXの例

サービス・卸・小売業界における働き方DXとは、ICTやクラウドを活用し、サービス提供現場と管理等を行うオフィス間の遠隔での情報共有や、シフト編成や勤怠管理のクラウド化による連携といった業務負担軽減等を進め、人材確保や生産性向上、長時間労働の軽減等を実現する取組の事です。

## 目的

- 多様な人材の採用拡大
- 業務効率化・生産性向上
- 長時間労働の軽減
- 従業員満足度の向上
- 物品管理の最適化
- BCP対策

など



## 働き方DX実践例

- 店舗来店客への端末を通じた接客や、ECサイト来店客へのオンライン接客により、接客業務にリモートワークを導入
- チャットボットによる顧客対応を導入することで、問い合わせの24時間体制を実現
- AIによる需要予測を活用することで、在庫管理の最適化と廃棄ロスを削減
- クラウド型人材管理システムを導入することで、スタッフのシフト調整や勤怠管理を効率化



NEXT

次のページから、具体的な取組のステップやポイントをご紹介します

# INDEX

---

<b>1. 働き方DX実践のポイント</b>	
1-1. 業種特性を踏まえた働き方DX実践のステップとポイント	6
1-2. 働き方DX実践の経営判断・企業文化醸成のポイント	7
1-3. 働き方DXの推進体制構築にあたってのポイント	8
1-4. 働き方DX実践にあたっての労務・人事制度改定のポイント	9
1-5. 業種特性にマッチしたICTツールやセキュリティ対策のポイント	12
1-6. 働き方DX実践後の検証・改善のポイント	13
<b>2. 働き方DXの実践事例</b>	
2-1. 事例① 株式会社ヌボー生花店	14
2-2. 事例② 株式会社つばさ公益社	15
<b>3. 参考</b>	
3-1. 業種特性にマッチするICTツールの紹介	16
3-2. 働き方DX実践の支援メニュー	17

# 働き方DX実践のステップ（一例）



サービス・卸・小売業界の現場を支えるため、全員が同じ働き方をするのではなく、業務内容や役割に応じて現場勤務とリモートワークを柔軟に組み合わせる環境整備が重要です。ICTの活用や業務のデジタル化を進めつつ、個々の状況に合わせて最適な働き方を選択できる体制を整えることが、円滑な働き方DX実践のポイントとなります。

## 働き方DX実践のポイント① 経営判断・企業文化の醸成

Q

まず、何から手をつければいいですか？



A

働き方DX推進のためのICTツール活用は、目的ではなく、働き方を改善し業務を効率化したり、人手不足等の経営課題を解決したりするための手段です。まずは、経営トップが「何のためにICTツールを導入するのか」といった導入目的やメリットを従業員に対し明確に伝えることで、社内の理解を深めることが大切です。特にサービス・卸・小売業界では現場中心の働き方が多いため、丁寧な説明と合意形成がポイントになります。

Q

現場作業が中心で、リモートワークに向かない業務が多い場合は、どうすればいいですか？



A

サービス・卸・小売業界では、店舗での接客や商品管理、配達・仕分けなど現場作業が多いため、「リモートワークは難しい」と考えられがちです。しかし、売上や在庫の管理、受発注業務、顧客対応、事務処理、データ分析など、デジタルツールを活用することでリモートで対応できる業務も増えています。現場で直接対応が必要な業務と、オンラインで完結できる業務を明確に分けることで、リモートワークの選択肢が広がります。

### 接客業務にリモートワークを導入

小売業界における  
働き方DX実践例



@店舗

店舗への来店客に  
端末を通じて接客



@ECサイト

ECサイトへの来場客  
にオンライン接客



@自宅/オフィス



どこからでも接客が可能となり、  
多様な働き方を実現

## 働き方DX実践時のポイント② 推進体制の構築

Q

社内の推進体制は、どのように構築すればいいですか？



A

働き方DX実践の検討にあたっては、経営トップのリーダーシップのもと、部門や担当の枠を超えた推進体制の構築が必要です。会社の規模や組織体制に関わらず、経営層や実務担当者が連携し、全社的なプロジェクトチームやワーキンググループを結成することから始めます。

推進体制（一例）：会社にリモートワークを導入する際の、各部門\*の役割



リモートワーク導入に向けた全社的な方針策定や推進体制の構築を担います。経営層の意向を反映しながら、各部門が協力できる体制を構築します

リモートワーク環境のICTインフラ整備、セキュリティ対策の設計・運用を担当します。顧客情報や財務情報等の機密情報が多いため、セキュリティ対策は重要です

リモートワークに関する就業規則や運用ルールの整備等を担当します。サービス・卸・小売業界特有の規制やルールを確認するとともに、柔軟な労務管理体制の整備を行います

リモートワーク対象業務や職員を特定し、リモートワーク対象業務範囲の検討を行います。その際、業務を細かく分類し、リモートワーク対象業務を明確にすることが重要です

\*会社によっては、部門が分かれておらず、兼務や外注がある場合も想定されます

## 働き方DX実践のポイント③ 労務・人事制度改定

# Q

リモートワークを導入する際、  
留意すべき法令等がありますか？



# A

労働基準法上の労働者については、リモートワークを行う場合においても下記の労働基準関係法令が適用されます。

【労働基準関係法令】

- 労働基準法
- 最低賃金法
- 労働安全衛生法
- 労働者災害補償保険法 など

※テレワークにおける労務管理に関するガイドラインも公表されておりますので、ご参考にしてください

テレワークにおける  
労務管理に関する資料



- テレワークの適切な導入及び  
実施の推進のためのガイドライン  
(厚生労働省)



- テレワークモデル就業規則  
(厚生労働省)



- テレワークの導入・運用ガイドブック  
(株式会社NTTデータ経営研究所)



## 働き方DX実践のポイント③ 労務・人事制度改定

Q

リモートワーク導入時の労務・人事関連規程の見直しは、どのようにすればいいですか？

A

リモートワーク導入時は、勤務条件や費用負担、評価基準、賃金計算を明確化し、就業規則を改定します。健康管理のためのルールやコミュニケーションルール等も整備し、従業員に分かりやすく周知することが重要です。以下の見直しポイントもご参考にしてください。



### 労務管理の見直し

#### 労働時間の管理

- ✓ 始業・終業時刻や休憩時間を記録する仕組みを整え、長時間労働や過重労働の防止策を講じます

#### 業務成果の可視化

- ✓ 成果物や納期を明確にし、進捗や成果を適宜確認します。評価基準を明確化し、定期的なフィードバックを行います

#### 安全衛生への配慮

- ✓ リモートワークでは、コミュニケーション不足により孤独感等が生じやすいため、定期的に健康状態を確認します

#### ルールの明確化

- ✓ 就業規則に勤務条件や費用負担、セキュリティ対策等を記載し、従業員に分かりやすく周知します

#### 賃金制度の見直し

- ✓ 賃金計算方法や支給条件を見直すとともに、通信費や設備の負担ルール等も整備します

#### キャリアとスキル支援

- ✓ リモートワークでも成長が阻害されないよう、オンライン研修や資格支援を取り入れ、柔軟なキャリアパスを用意します

### 人事制度の見直し

労務・人事制度の改定のほかに重要なのが、コミュニケーションルールの策定です。対面からリモート環境に変わること、コミュニケーション不足が課題となるため、「定期的なコミュニケーション機会の設定」や「面談の対面での実施」等のルールを設けましょう。特に新入社員や転職者には、対面での交流機会を意識的に増やし、不安を軽減する配慮が必要です。



## 【ご参考】

# テレワークに関する人事・労務制度改定に関する相談窓口

## テレワーク・ワンストップ・サポート事業のご案内

厚生労働省・総務省では、テレワークを導入しようとする企業等に対し労務管理やICT活用をワンストップで相談できる窓口（テレワーク相談センター）を設置し、次の取組を実施しています。テレワーク導入に関する人事・労務制度の見直しについて不明点・気になる点等がありましたら、お気軽にテレワーク相談センターへご連絡ください。

- テレワーク相談センターでのワンストップ相談対応（無料・電話やメールでの随時受付）
- テレワークマネージャーによるコンサルティングの実施（3回まで無料）
- テレワーク総合ポータルサイトの運営



## テレワーク相談センターのご案内

労務管理・ICT活用の相談&コンサルをワンストップで対応！

メリット効果は？

どのようなプロセスで導入したらよいか？

人事評価、人材育成費用の取り扱いなど労務管理上の留意点は？

他社の導入事例を知りたい！



セキュリティの注意点は？

必要な機器やネットワークは？

労働時間管理や安全衛生の確保はどうしたらよいか？

対象業務や対象者を選定する際の留意点は？

## テレワーク相談センター

電話：**0120-861009**

相談対応時間：平日(月～金) 9:00～17:00（祝日、年末年始は除く）

## 働き方DX実践のポイント④ ツール導入・セキュリティ対策

# Q

働き方DX推進のためのICTツールは、  
どのようなものを選定すればいいでしょうか？



# A

サービス・卸・小売業界に適した働き方DXを推進するためのICTツールを選定する際には、以下のようなポイントを確認してください。

✓ **現場・事務所の双方で使いやすいか**

現場スタッフや事務担当等、誰でも簡単に操作できる直感的な画面表示や、スマートフォン・タブレット対応が望ましいです。

✓ **業務内容や業界特性に合致しているか**

シフト管理、受発注、在庫管理など業界特有の業務を効率化・自動化できるといった業界特有のニーズに対応できる機能があるか確認します。

✓ **セキュリティ対策が十分か**

顧客情報や財務情報等の機密情報を取り扱うため、アクセス管理やデータ暗号化等のセキュリティ機能が充実していることが重要です。

※テレワークにおけるセキュリティ対策に関するガイドラインが公表されておりますので、ご参考にしてください

セキュリティ対策  
に関するガイドライン



■ テレワークセキュリティガイドライン第5版  
(総務省)



■ 国民のためのサイバーセキュリティガイド  
(総務省)



■ 中小企業等担当者向けテレワーク  
セキュリティの手引き (チェックリスト)  
第3版 (総務省)



参考 (P.16) に、サービス・卸・小売業界にマッチするICTツールを紹介していますので、ご参照ください

## 働き方DX実践のポイント⑤ 実践後の検証・改善

Q

ある程度準備が整ったので、全社的に始めても問題ないですか？



A

ある程度の準備が整ったら、試験的に一部の部門等で導入してみましょう。トライアルで得られた課題や意見を踏まえ、機器や運用ルールを改善し、本格的な導入に活かすことが大切です。

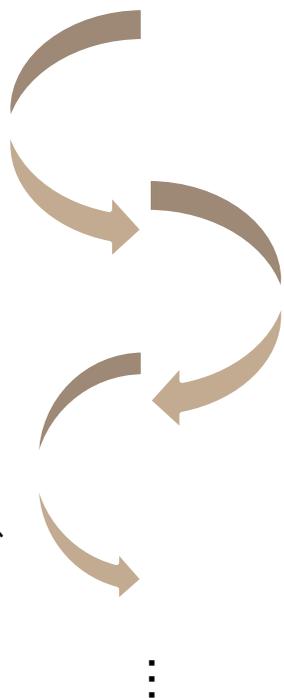
### 働き方DXのトライアル実践

準備が整ったら、特定の部門でICTツールを活用した働き方を試し、改善点を探りながら対象や日数を拡大しましょう

### 効果測定の実施

トライアル導入の結果を定量・定性の両面から評価し、本格導入に向けた改善点を洗い出しましょう

- 定量評価項目：固定費の削減幅、残業時間、顧客対応コスト、人材確保業務の処理件数（応募者数・採用者数）等
- 定性評価項目：従業員アンケートを通じて収集した働き方への満足度や、オンラインでのコミュニケーションの満足度、情報セキュリティ意識の徹底度等



### セキュリティ評価

外部からの模擬攻撃で弱点をチェックし、トラブル対応の計画を整えることで、テレワーク環境の安全性を高めましょう

## 強いトップの改革力が、人材確保と離職率低下を実現！



### 株式会社ヌボー生花店

本社所在地

長野県長野市北尾張部715-7

代表取締役社長

山崎 年起

従業員数

25名 (2025年8月現在)

事業内容

生花ギフト事業、空間装飾事業、ウエディング装飾事業、

葬祭装飾事業、グリーンレンタル事業、Café事業

URL

<https://nubow.co.jp/>

#### 働き方DX実践の目的・きっかけ

- 元々結婚・出産による女性従業員の退職が課題となっていた中、結婚で通勤困難となった従業員の退職申し出を契機にテレワークを導入
- 離職率低下や業務効率化、生産性向上を目指し、その成果を従業員の賃金に還元することを目的に実践を開始

#### 取組内容

- 現場以外で働く選択肢を増やすため、社内業務をクラウド化し、リモート対応可能な業務を集約させた、バックオフィス系業務の専門部署を新設
- クラウド型IP電話で場所を問わず受発信を可能にし、顧客対応履歴のデータ化や業務のデジタル化を進めて、現場とリモート業務の役割分担を明確化することで、従業員が自律的に業務を進められる環境を整備

#### 取組ステップとポイント

##### 01 経営判断・企業文化醸成

1

#### ビジョンの明確化と社内への浸透



テレワークやICTツール導入自体を目的とせず、「どのような会社を目指すのか」というビジョンを明確にし、社内で繰り返し伝えることで、全員の理解を深めることを最優先とした

##### 02 推進体制の構築

2

#### 強いリーダーシップの発揮



経営者や現場リーダーの本気の姿勢が成功の鍵と考えている。出社かリモートかといった枠を超え、理想の会社像を実現するため、活用可能な手法を柔軟に取り入れた

##### 04 働き方DX実施環境の整備

3

#### ICTツールの導入と業務改善



ICTツールの導入をゴールとせず、導入後も業務改善を続けた。ツールに合わせて業務のやり方を変え、一歩ずつ着実に成功を積み重ねることを意識した

#### 取組成果

- テレワーク導入を契機に働き方改革を進めた結果、離職率が30%から10%へ大幅に減少
- 産休・育休の定着による専門スタッフの育成等で生産性が向上し、平均給与が7年間で15%上昇
- デジタル化で顧客対応が向上し、既存店舗の売上が15%増加
- リモート環境整備により海外や県外の人材も活躍し、業務効率化と従業員満足度向上を実現

働き方DXに取り組む際は、「できる・できない」とらわれず、「まずはやってみる」という姿勢が重要です。環境変化に柔軟に対応し続けることで、従業員に前向きな姿勢が伝わり、予期せぬ事態にも対応できる力が身につきます。また、こうした前向きな姿勢は採用面でも好印象となり、良い人材に出会えるきっかけにも繋がります。失敗を恐れず、継続的に改善していくことが大切です。



代表取締役社長  
山崎 年起 氏

## 現場を巻き込んだDX実践が、ワークライフバランスの向上等を実現！



## 株式会社つばさ公益社

本社所在地  
代表取締役社長  
従業員数  
事業内容  
URL

長野県佐久市小田井906  
篠原 憲文  
約50名  
葬祭事業（直営12会館運営）  
<https://so-gi.com/company>

## 働き方DX実践の目的・きっかけ

- コロナ禍で事業継続の難しさを痛感したこと、従業員から柔軟な働き方を求める声が高まったことを契機に、BCP(事業継続計画)の強化と従業員のワークライフバランス向上を目的にテレワークを導入
- 特にサービス業である当社として、場所を選ばず業務遂行できる体制構築は急務と判断した

## 取組内容

- 業務内容に応じ、週に数日の在宅勤務を実施。電話対応、総務経理等一部の職種ではフルリモートワークも可能に
- ビデオ会議システムやクラウドツールを導入しコミュニケーション・情報共有を促進。ペーパーレス化の徹底でオフィス外でも円滑に業務が進む環境を整備
- 勤怠管理システムを導入し、客観的な業務開始・終了時刻の把握が可能に。労務管理の難しさにも成果を重視する評価制度へ移行することで対応

## 取組ステップとポイント

## 02 推進体制の構築

- 1 経営層による意思決定とプロジェクトチームの結成



経営層がテレワーク導入の必要性を明確にし、**全社的な推進を決定**。経営企画室が主導し、IT部門、総務部門、人事部門が連携する**横断的なプロジェクトチームを結成**

## 05 トライアル実践・検証

- 2 試験的な導入  
(パイロットプログラム)



一部業務で**短期間の試験導入を実施し、技術的・運用上の課題を抽出**。特に各部署から選出された「**テレワーク推進リーダー**」が現場の意見を吸い上げ、課題解決に貢献

## 04 働き方DX実施環境の整備

- 3 ICTツールの導入と非公式コミュニケーションの推進



ビデオ会議システム・クラウドツール等**必要ツールを導入しセキュリティ対策を強化**。対面コミュニケーション不足対策として、**毎日短時間のオンライン朝礼、雑談専用オンラインチャンネル設置等の意図的な非公式コミュニケーションの場を確保**

## 03 実践範囲・各種ルール決定

- 4 社内規程の改定と研修等の全社展開



サービス規程や情報セキュリティポリシー等**テレワークに対応した規程を整備**。また、全従業員への説明会に加え、ツールの使い方、セキュリティに関する研修を実施

## 取組成果

- 受注・顧客管理、企画、経理、広報等**ほぼ全ての非物理業務が緊急時も継続可能に(BCP強化)**
- 現場間移動の削減、属人業務の標準化、事務集約による接客・設営への専念等**生産性が向上**
- 柔軟な働き方が可能になり、**従業員満足度向上や育児・副業の両立、採用競争力強化(時短勤務希望者や海外在住者等の採用)を実現**

「業種柄、テレワークは無理だ」と諦める前に、まずは**業務を細分化し、「どこまでならリモートで可能か」を検討することから始めてみてください。完璧を目指さず、できることからスタートすることが重要です**。当社のサービス業という特性を乗り越えて導入できた経験から、**必ず道は開けると信じています**。



代表取締役社長  
篠原 憲文氏

## サービス・卸・小売業界にマッチするICTツール例

主な業務担当者

抱えるお悩み（例）

お悩みを解決するICTツール\*（例）



店頭スタッフ

セルフレジや  
キャッシュレス決済端末など  
新しいツールが増えて、  
操作方法やトラブル対応に  
戸惑うことが多い

### 業務手順共有ツール

- 業務マニュアルや手順書を写真や動画で簡単に作成・共有できるツール
- スタッフがスマホやPCでいつでも確認でき、業務習得や引き継ぎを効率化



店長・店舗管理者

複数店舗の売上や在庫、  
スタッフの状況を一括で  
把握したいが、  
リアルタイムで管理するのが  
難しい

### クラウド型POS・店舗管理システム

- 売上・在庫・スタッフ管理など店舗運営に必要なデータをクラウドで一元管理できるシステム
- 複数店舗でもリアルタイムで状況把握や分析が可能で、業務効率向上



営業担当者

訪問先での商談内容や  
顧客情報をすぐに記録したいが、紙や従来のアプリでは  
効率が悪く、音声入力  
や自動整理をしたい

### 営業支援・顧客管理ツール

- 顧客情報や商談履歴をクラウドで一元管理し、営業活動の進捗や成果を可視化できるツール
- スマホやPCからいつでも情報共有や自動整理、音声入力などが可能



事務担当者

リモートワークと出社が混在  
していて、勤怠データの収集  
や休暇管理、労務関連法  
の改正への対応が複雑

### クラウド型人事・労務管理システム

- 勤怠管理や休暇申請、人事情報などをクラウド上で一元管理できるシステム
- 労務関連法の改正やリモートワークにも柔軟に対応し、運用負荷やミスを削減



顧客対応者

メール、電話、チャット、  
SNSなど、多様な媒体から  
の問い合わせを一元管理  
したい

### オムニチャネル対応型顧客支援ツール

- メール、電話、チャット、SNSなど複数の顧客窓口を一元管理できるツール
- 問い合わせ履歴や対応状況を自動整理し、効率的な顧客対応が可能

\*（一社）日本テレワーク協会発行「テレワーク関連ツール一覧」にも掲載していますのでご参考にしてください  
（「テレワーク関連ツール一覧」は右記二次元コードよりご覧ください）



## 働き方DXに役立つ補助金・助成金\*



### 厚生労働省「人材確保等支援助成金（テレワークコース）」

人材確保等支援助成金（テレワークコース）は、適切な労務管理下におけるテレワークを制度として導入・実施することにより、労働者の人材確保や雇用管理改善等の観点から効果をあげた中小企業事業主に対して支給する助成金です。



### 厚生労働省「両立支援等助成金」

両立支援等助成金は、働き続けながら子育てや介護を行う労働者の雇用の継続を図るための就業環境整備に取り組む事業主に対して支給する助成金です。



### 厚生労働省「業務改善助成金」

業務改善助成金は、生産性向上に資する設備投資などを実施し業務改善を行うとともに、事業場内最低賃金を一定額以上引き上げる中小企業・小規模事業者に対し、その業務改善に要した経費の一部を助成するものです。



### 中小企業庁「デジタル化・AI導入補助金2026」

デジタル化・AI導入補助金（旧：IT導入補助金）は、中小企業・小規模事業者等の労働生産性の向上を目的として、業務効率化やDX等に向けたITツール（ソフトウェア、サービス等）の導入を支援する補助金です。



\*本Tips集作成時点（令和7年度）の内容であるため、補助金等を活用する場合は、最新の状況を確認してください

