

生産性向上・人材投資事例集

平成30年2月21日
財務省関東財務局

はじめに

少子高齢化の進む我が国が、今後とも持続的な経済成長を成し遂げるためには、1人当たりの労働生産性を向上させることが重要とされています。特に、サービス産業（第3次産業）は我が国経済活動（GDP）の約7割を占める一方、諸外国と比べ生産性が低い業種が多く、生産性向上が大きな課題と指摘されています。

そこで、財務省関東財務局では、人手不足感が強まっている現下の経済情勢にも鑑み、地域の各企業等の生産性向上・人材確保に資するべく、生産性向上・人材投資に係る企業等の取組みを収集し、事例集として公表することに致しました。

財務省財務局では、経済調査の業務において企業ヒアリング等を行っています。そうした業務に併せ、平成29年8月以降、593社（団体）に対し、生産性向上・人材投資に係る取組みについてヒアリングを行いました。この中で、公表のご了解を頂いた、他企業等にも参考になると思われる28の取組みについて、以下の整理でとりまとめています。

- 取組みの効果に着目し、以下の3つの項目毎に整理。
 - Ⅰ コスト削減に効果的な取組み（「効率性の向上に資する取組み」）
 - Ⅱ 売上増に効果的な取組み（「付加価値の向上に資する取組み」）
 - Ⅲ 人材の確保に効果的な取組み（「人材の確保に資する取組み」）
- 各取組事例について、取組内容とその効果等が容易に把握できるよう、取組みの背景とその内容、効果、成功のポイントを簡潔に記載。

また、各企業等の取組みが成功した理由等を探るべく、一部の企業等に対し、当局若手等職員が各企業の取組みのユーザーである若手社員等にヒアリングを行いました。各企業の若手社員等から伺った声についても、「取組みに係る同社若手社員等の声」として掲載しました。

さらに、取組みが緒に就いたばかりであり、現状、取組みの効果等が定量的に確認できないものの、各企業等にとって参考になると思われる取組みについても、その概要を「[参考]その他の取組事例」として、37事例を掲載しています。

なお、掲載した事例の中には、複数の効果等を有する事例も多くありますが、整理の都合上、1つの項目に分類しています。また、今回掲載した65事例以外にも、内容的に同様な取組みや注目すべき取組みが多く見受けられましたが、紙面の都合上、掲載を割愛しています。

本事例集が、地域における各企業等の生産性向上・人材投資に係る取組み推進の一助となることで、地域の活性化に貢献できれば幸いです。

最後に、お忙しい中、ヒアリング等にご協力いただきました各企業等の皆様をはじめ、本事例集作成にご協力頂きました皆様に、この場を借りて御礼申し上げます。

平成30年2月
財務省関東財務局

Contents

I. 効率性向上に資する取組事例

- 1. 業務見直し等** 1 頁
- 異業種の視点で「やめる仕事」を発見し、効率性向上
 - I Eに基づく取組みで業務改善
 - 「ろくじろう（チーム単位の6時間労働制）」で意識改革
 - 学生インターンシップの活用で業務改善
- 2. 業務の平準化・標準化・見える化** 3 頁
- 新サービス提供を通じて業務平準化を図り効率性向上
 - マニュアルで業務標準化・見える化を図り効率性向上
 - 1人3役化と業務習熟度の見える化等で効率性向上
 - 経験と慣習に依存していた作業の見える化で、ムダ・ムラ・ムリを排除
- 3. IT等の活用** 5 頁
- ITを活用した稼働状況の可視化により効率性向上
 - 自動管理システム等の導入で効率性向上

II. 付加価値向上に資する取組事例

- 1. IT等の活用** 6 頁
- ITの活用で情報の共有・活用等を図ることで売上増加
 - スケジュールのデータ管理化で稼働率向上
 - TV会議システムの導入で商機拡大
 - ITの活用と質の高い情報の共有で生産性向上
- 2. 新価値創造等** 8 頁
- 顧客を1/3に絞る一方で3倍のサービスを実施し、付加価値向上
 - 女性目線で売上増加
- 3. 商圏拡大等** 9 頁
- 組合を通じた統一ブランド共同利用と異業種連携で販路拡大
 - 再来店率を高めて売上増加

Contents

Ⅲ. 人材の確保に資する取組事例

1. 研修・教育等	10頁
○ モデリングによる短期間の技の習得と育成プロセスの明確化で人材定着	
○ 「湯治休暇制度」で休暇取得促進と人材育成を両立	
2. 柔軟な働き方・勤務環境整備等	11頁
○ キャリアパスの見える化で離職率減少	
○ セレクト勤務で時間外労働時間を削減し、従業員満足度向上	
○ 運用改善とメイクアップリ等のツールの導入でテレワーク促進	
○ システム整備で効率化し、担い手不足に対応	
3. 長時間労働是正・休暇取得促進	13頁
○ 全社ルール策定及び固定電話廃止等を通じて時間外労働削減	
○ 朝型勤務の奨励等で時間外労働時間削減等、働き方を見直し	
○ 「一人三役」と見える化による応援体制整備で休暇取得促進	
○ 休暇取得に伴う環境整備等で休暇取得促進・離職率減少	
[参考] その他の取組事例	15頁
・ 体系の見直し等	
・ 本部集中化	
・ 柔軟な応援体制	
・ アウトソーシングと連携	
・ プロセス改善	
・ IT等の活用	
・ 勤務環境・イメージ向上	
・ 外国人の活用	

I 効率性向上に資する取組事例

「異業種の視点で「やめる仕事」を発見し、効率性向上」 株式会社一の湯

所在地：神奈川県足柄下郡箱根町 業種：宿泊業（旅館） 従業員数：114名

▶背景・取組内容

経営が苦しく借金もあった時、圧倒的な人件費を抑える「マネジメント」が必要と感じた。

そこで、“人時生産性（（売上高一仕入高）／労働時間数）改善”を目標に掲げ、海外の異業種の視点をもって「やめる仕事の発見」と「省力化できる取組み」に努め、各部屋での食事や布団敷サービス、冷蔵庫での飲み物販売等を廃止するとともに、下足番をなくす、案内表示を増やすなどの取組みを実施。

▶効果

やめる仕事の発見等で総労働時間を削減した結果、人時生産性は計測当初の1,400円程度が、5,000円程度に改善。

やめる仕事の発見等で捻出された時間を接客サービスに活用することで、客室稼働率80%以上という高い水準を維持。



【省力化できる取組み（下足番をなくす）】

▶成功のポイント

「やめる仕事の発見」にあたっては、業界の固定観念等を打破することが重要。業界の固定観念を捨てることに抵抗も多かったが、トップから強いメッセージを発信し、従業員等の理解を獲得したこと。

「IEに基づく取組みで業務改善」

株式会社サイゼリヤ

所在地：埼玉県吉川市 業種：飲食サービス業（イタリア料理店展開） 従業員数：11,174名（正・準社員）

▶背景・取組内容

外食産業は生産性が低いと言われているが、国際競争力のあるメーカー並みの生産性水準を達成したいと考えている。

そこで、接客・調理等全ての工程における「動作」を撮影し、秒刻みに作業を分解した上で、過去の事例や固定観念にとらわれず、ムダを発見・改善する取組み（インダストリアル・エンジニアリング（IE）に基づく取組み）を実施。



【厨房面積を半減】

▶効果

本取組みで厨房面積が半減、作業が効率化。また、客席の増加や土地狭小な都心部での小規模店舗設置が可能になった。

▶成功のポイント

社長直轄の業務改善推進部門を設置して取組みを推進。また、取組みの実施にあたり、専門コンサルタントによるムダ発見・改善の具体的実施方法等に係る研修を実施するとともに、「取組みの成果」を社員に共有し、士気を高めたこと。

I 効率性向上に資する取組事例

「『ろくじろう（チーム単位の6時間労働制）』で意識改革」 株式会社スタートトゥデイ

所在地：千葉県千葉市 業種：小売業（オンラインショップ運営） 従業員数：872名（グループ）

▶背景・取組内容

時間外労働が多いことから、これを減らすことが課題となっていた。

そこで、チーム単位で生産性を落とさず効率よく業務を処理することで、6時間勤務で帰宅（15時退社）できる制度（「ろくじろう」）を導入。

▶効果

年度により削減効果は異なるが、最も効果が出た年では1日平均労働時間が6時間台となった月もあった。現在は、時間短縮だけでなく生産性を確保しつつ時間になったら切り上げるという意識改革に繋がっている。



【チーム単位で「ろくじろう」】

▶成功のポイント

チーム単位で実施することで、皆で助け合って効率的に業務を遂行する意識が醸成されたこと。また、意識改革を第一優先に、部門にかかわらず会社全体で一斉に制度導入をしたこと。

▶取組みに係る同社若手社員等の声

「ろくじろう」導入により、仕事への意識改革の他、長々と会議をしないよう時間短縮をした会話を心掛けたり、幹部への説明資料を省略し口頭で説明するなど、仕事の仕方にも変化が及んだ。なお、「ろくじろう」で創出された時間は、自己啓発等のために使っている。

「学生インターンシップの活用で業務改善」

株式会社ミヨシ

所在地：東京都葛飾区 業種：製造業（樹脂加工） 従業員数：20名

▶背景・取組内容

社内の無駄を排除し業務改善を図る上で、社長という立場ではなかなか社員の「言いづらいこと」や「困っていること」を聞き出せない悩みがあった。

そこで、「肩書や社歴にとらわれない学生ならば、社員の本音を聞き出せるのでは？」と考え、インターンシップの学生を受入れて、学生の視点を活用した「業務改善」を実施。具体的には、学生に全社員のヒアリングを行ってもらい、非効率との意見があった課題等を抽出の上、改善策策定を依頼。学生が「社内会議が非効率」との課題を抽出した上で、①会議目的の明確化、②「議題」や「会議終了要件・時刻」の事前設定、③会議進行上の留意点、④書記の設置、等を規定した「会議運営マニュアル」を策定、これに基づく会議運営を提案。同提案を踏まえ、マニュアルによる会議効率化を実施するなどにより、業務を改善。

▶効果

従前1時間かかっていた会議がマニュアル導入で30分程度に縮減。さらに書記が会議中に議事と同時併行で議事録を作成する方法に改め、会議終了後の議事録作成事務を削減。これらの取組みを通じ、年間200時間分以上の人件費が削減される見込み。

▶成功のポイント

社内の職位・職歴にとらわれない「インターンシップの学生」を活用することで、社員から本音を聞き出せたこと。さらに、学生の提案をトップダウンで直ちに導入したこと。



【会議運営マニュアル等】

I 効率性向上に資する取組事例

「新サービス提供を通じて業務平準化を図り効率性向上」 株式会社喜久屋

所在地：東京都足立区 業種：生活関連サービス業（クリーニング業） 従業員数：220名

▶背景・取組内容

クリーニング業務は繁忙期と閑散期で最大14倍業務量が異なることから、最大値に合わせて人・設備を用意すると赤字になる。そこで、一定期間衣服を預かるサービスを提供することで、洗浄やプレスの時期をずらすことを可能にし、年間の業務量を平準化。



【衣類保管サービス】

▶効果

年間の業務の平準化により、5つの洗濯工場を3工場に減らすことが可能となり、工場稼働率をほぼ100%に改善。その結果、人件費等の固定費を抑制。

▶成功のポイント

「必要となる時まで衣類を保管する」という顧客ニーズに沿った新サービスを、業務平準化のツールとして活用できたこと。

「マニュアル（MUJIGRAM）で業務標準化・見える化を図り効率性向上」 株式会社良品計画

所在地：東京都豊島区 業種：小売業（専門店事業の運営等） 従業員数：16,195名（グループ）

▶背景・取組内容

順調に伸びていた事業が赤字に転落した際、業務改革の必要性を認識。

そこで、マニュアルに基づいて業務を実施できるように、商品の陳列方法といった店舗業務や本部業務に係る業務実施方法等を「マニュアル化」し、業務標準化・見える化を実施（「MUJIGRAM」を作成）。

▶効果

「マニュアル」に基づき業務を実施することで、「無駄な作業」がなくなり、定時退社率93.9%を達成。また、全ての店舗で同様のサービスを提供できることとなり、売上・営業利益ともに2006～2015年度の間に2倍に成長。



【マニュアル（MUJIGRAM）】

▶成功のポイント

現場社員等の意見に基づき随時更新し、現場の問題点等を速やかに反映することで、定期的に「マニュアル」を改善・進化。さらに、現場社員等がマニュアルに対する意見を出しやすくするため、アクションに対しては必ず回答し、また小さな提案でも改善の効果があるものは採用することで「意見提出に係る風土の醸成」に努めている。また、優良提案の表彰に加え、業務パソコンに改善要望提案フォーマットを定めるなど、簡易に現場から意見を出せる体制をつくったこと。

▶取組に係る同社若手社員等の声

マニュアルは、生産性向上のため現状のやり方を常に改善していくことに意義があると考え、経営陣と、より働きやすい職場を作りたいスタッフの思いが噛み合った結果、うまく両立した仕組みとして成功していると感じている。

I 効率性向上に資する取組事例

「1人3役化と業務習熟度の見える化等で効率性向上」

あぶらや燈千

所在地：長野県下高井郡山ノ内町 業種：宿泊業（旅館） 従業員数：50名

▶背景・取組内容

インバウンド需要の増加などから顧客ニーズが多様化したため、従来以上に効率的・弾力的に業務運営する必要が生じた。そこで、以下の取組みを実施。

- 1人の従業員が①仲居係、②フロント係、③予約係の3つの係を担える「1人3役化」を推進。
- 1人3役化推進のため、各係の業務を洗い出した上で、業務毎に従業員の業務習熟度を評価。32業務・5段階評価の「業務レベル表」を作成し、業務習熟度を「見える化」。
- 1人3役化に伴いシフト編成が複雑化。そこで、予約数に基づき時間帯毎に必要な人員を検証・分析し、その結果に基づき「標準人数」を定め、標準人数に基づき機械的にシフト編成できるように改善。

【業務レベル表】

▶効果

「1人3役化」と「見える化」で各係の相互応援が可能となり業務運営に必要な人員が明確化、またシフト編成業務改善で「人員のムダの洗出し」と「3役を担う人員のフル活用」が可能となったことから、年間1,188時間の労働時間を削減。なお、捻出された人件費により、更なるサービス向上を図るための人員を増やした。さらに、機械的にシフト編成できるよう業務改善した結果、1人であったシフト編成者の増員が可能となり、複雑化で時間がかかっていたシフト編成が早期に確定。従業員の休暇取得促進に繋がった。

▶成功のポイント

「業務レベル表」により習熟度が低い業務が明確となったことで、同業務を重点フォローする等、オーダーメイドで教育を実施し、個々のスキルを標準化できたこと。

「経験と慣習に依存していた作業の見える化で、ムダ・ムラ・ムリを排除」

アクシアルリテイリング株式会社

所在地：新潟県長岡市 業種：小売業（スーパー等の持株会社） 従業員数：2,434名（グループ）

▶背景・取組内容

ディスカウンターの進出で競争が激化する中、経験と慣習に依存している現場作業を「見える化」して生産性を向上しないと生き残れないとの危機感を抱いた。そこで、以下の取組みを実施。

- 経験と慣習に依存していた現場作業を分析・検証し、現場作業を「見える化」。
- その上で、作業に各個人の勤務時間を割り当てた「作業割当表」を作成することで、現場のムダ・ムラ・ムリを排除。

【作業割当表】

▶効果

ムダ等の排除により作業効率化が図られたことで、傘下のスーパーマーケットの(株)原信では、時間外労働時間が月平均5時間削減。

▶成功のポイント

作業割当表をもとに日々の状況を各個人が振り返り、作業内容の改善と作業割当表の精度向上に繋げるサイクルを回し続けることで、ムダ・ムラ・ムリを排除できたこと。

▶取組みに係る同社若手社員等の声

「作業割当表」導入に加え、作業を習得するための訓練によりマルチタスク（部門横断作業）が可能となり、計画的に休暇を取得しやすくなった。また、作業割当に必要なことから導入された、各人の技能の習得度をチェックする「技能検定制度」が社員のやる気と能力向上に繋がっている。

I 効率性向上に資する取組事例

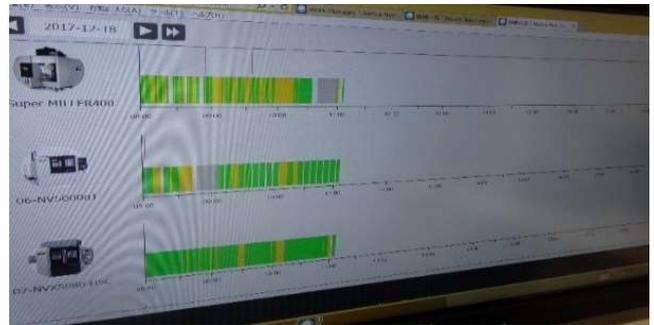
「ITを活用した稼働状況の可視化により効率性向上」 株式会社三友製作所

所在地：茨城県常陸太田市 業種：製造業（医療用関連機器の製造等） 従業員数：190名

▶背景・取組内容

遠隔地にある工場については、生産管理者等が電話で現地作業員に状況確認していたが、電話確認であるため具体的データによる稼働状況を十分に捉えきれないなど、非効率な状況にあった。

そこで、生産設備をネットワークに接続し、稼働状況を可視化することで、設備の稼働を効率化。



【稼働状況を可視化した管理用PC】

▶効果

各工場の稼働率が管理用PCで明確となり、各工場への業務振り分けがスムーズになった結果、稼働率が60%から80%超に改善。

また、ネットワーク接続により、稼働データの蓄積・分析が可能となり、生産現場の問題点把握・改善にも役立っている。

▶成功のポイント

本取組みは若手社員からの提案を採用したもの。生産効率を上げるための提案を若手社員が積極的に行えるよう社長自ら機運を盛り上げるとともに、若手社員が自ら考えて積極的な業務改善を行えるよう、多少の失敗は大目に見るようにしていること。

「自動管理システム等の導入で効率性向上」

株式会社ひびき

所在地：埼玉県川越市 業種：飲食サービス業（やきとり製造販売） 従業員数：47名

▶背景・取組内容

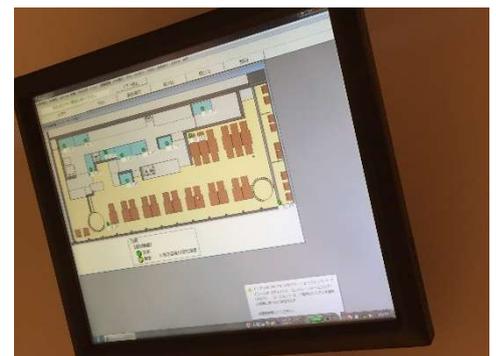
勉強会への参加を通じて飲食・サービス業の人手不足が問題になってくるとの認識を得たこと等から、以下の取組みを実施。

- ・ 1日3回（開店前、営業中、閉店後）の店内の冷蔵・冷凍庫や店内気温を自動で管理記録するシステムを導入し、温度管理作業を削減。
- ・ 攻めの営業手段として、生産地・加工日等の履歴を顧客がスマホで読み取れるシステムを導入。

▶効果

冷蔵・冷凍庫や店内気温の温度管理作業がなくなり、172時間/月の労働時間を削減。

また、加工履歴を明らかにしたことで品質向上・安全性向上が裏付けされ、過去5年間の売上げが2倍に増加。



【温度管理システム】

▶成功のポイント

あれこれ考えるより、まずは「トライアンドエラー」を重ねることを優先し、意味がないとわかったら止めればよいという考えで、取組みに挑戦したこと。

▶取組みに係る同社若手社員等の声

温度管理システムの導入等は、作業時間の短縮のみならず、誤記などの事務ミス減少にも繋がっている。

II 付加価値向上に資する取組事例

「ITの活用で情報の共有・活用等を図ることで売上増加」 株式会社陣屋

所在地：神奈川県秦野市 業種：宿泊業（旅館） 従業員数：40名（グループ）

▶背景・取組内容

存続の危機に直面し、短時間での売上アップと経費削減が求められていた。

そこで、以下の取組みを実施。

- 予約・接客・会計・経営・マーケティング等、全ての業務情報を集約・一元管理するシステムを導入。個人で所有していた顧客情報や営業情報、宿泊客の現在の状況等を、全スタッフがタブレットで瞬時に共有。共有した情報を活用して「〇〇様いらっしゃいませ」とお出迎えするなど、「細やかなおもてなし」を実現。
- 温泉の温度・水位・入浴者数を自動測定するシステムの導入等を通じ、業務を効率化（空いた時間は接客時間として活用）。
- 週休3日制を導入（営業日は常にフルメンバーで対応）。



【陣屋システム】

▶効果

共有化された情報を活用して「細やかなおもてなし」を実施することで、売上高が92%増加。一方で、人件費は20%削減。また、離職率も33%から4%に改善。

▶成功のポイント

情報端末をただ導入するだけではなく、従業員の意識改革等のソフト面の対策も重要。紙の予定表の廃止等、ITを活用しないと仕事にならない業務環境を構築したり、メディア等に積極的な露出・情報公開を進めることで従業員の自信と誇りを高めるなど、IT活用を浸透させる取組みを促進したこと。

「スケジュールのデータ管理化で稼働率向上」 株式会社清水クレーン工業

所在地：山梨県韮崎市 業種：建設業（クレーン荷役） 従業員数：42名

▶背景・取組内容

重機車両のスケジュール管理の事務負担が大きく不満の声があったこと、また帰社しなければスケジュールが確認できず現場で迅速な対応ができないことから、稼働率が低いとの問題があった。

そこで、重機車両のスケジュールをデータ化し、現場でタブレットによりリアルタイムで管理できるようにシステム化。

▶効果

事務効率化及びタイムリーな稼働状況管理により重機車両の稼働率が向上し、月商が約3割アップ。

2017年8月						
日	月	火	水	木	金	土
30	31	1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9

【データ化された車両スケジュール】

▶成功のポイント

新卒者の採用を積極的に行い人材の若返りを図り、タブレット等の新しいツールを活用するといった雰囲気生まれるなど、事務改善に前向きな社内風土が醸成されたこと。

II 付加価値向上に資する取組事例

「TV会議システムの導入で商機拡大」

株式会社東京スター銀行

所在地：東京都港区 業種：金融業（銀行） 従業員数：1,703名

▶背景・取組内容

同行では、一部店舗にしかローン担当を配置していないため、ローン相談希望の顧客は、最寄りの店舗にローン担当がいなければ、別の店舗に足を運ぶ必要があった。

また、相続や信託の専門スタッフも数名で地方店含め全店を担当していたため、スピーディーな顧客対応が難しかった。

そこで、顧客本位の業務運営実践の一環として、全店の相談ブース内にTV会議用端末を設置。本部のローン担当及び相続や信託の専門スタッフが当該端末を通して顧客と面談することで、どの店舗でもスピーディーに専門的な相談ができる体制を構築。



【TV会議システムを活用した相談】

▶効果

2017年7月にTV会議システム導入開始（2017年10月末全店導入完了）以降、同システムを活用したローン・相続等の相談が順調に増加し、導入前後を比較すると、相談のため来店した顧客が実際にローン申込みした割合が約1割上昇。さらに、過去、ローン商品の成約がほとんどなかったローン担当が不在の店舗でも、既に9割以上の店舗で成約に至った。

▶成功のポイント

顧客のことを良く知る担当行員もTV会議での相談に同席することで、商品・サービスの説明だけでなく、提案が真に顧客の背景やニーズにマッチしているかをしっかりフォローアップすることができ、顧客に安心感を与え、TV会議システムを通じた相談態勢の実効性を高めた。

「ITの活用と質の高い情報の共有で生産性向上」

株式会社やさしい手

所在地：東京都目黒区 業種：福祉（介護） 従業員数：5,388名（非常勤を含む）

▶背景・取組内容

居宅介護サービス事業は生産性が低く賃金も低かったため、IT技術を活用した業務管理システムを導入し、以下の取組みを実施。

- 働ける時間や派遣場所への移動時間等を勘案し、システムが自動で派遣場所を割り振り、直行直帰の訪問介護員に連絡。ユーザーの要望や要介護の状態に適した人材を迅速かつ臨機応変に手配。
- モバイル端末で訪問介護記録入力を可能にするとともに、介護記録をリアルタイムで情報共有。徹底したペーパーレス化により事務的作業の効率化を推進。
- 介護記録入力に関し、①報告実績に応じて教育・指示等を行うことで記載情報量を増加、②責任者がこまめに指示を出すことで情報の質を向上、③報告判断基準表の作成を通じてケアマネージャーに優先して報告すべき事項を明確化することで、質の高い情報の共有を実現。



【システムイメージ】

▶効果

システム導入による人材配置の自動化やリアルタイムでの情報共有に加え、入力される情報の質向上等を図ることで、3ヶ月労働生産性（全体売上／総労働時間）を15%改善（モデル事業所での調査結果）。次の訪問先までの移動時間や待ち時間が短縮されて効率的に働けることから、訪問介護員（非常勤）自身の収入アップも図られている。

▶成功のポイント

システムの導入だけでなく、質の高い情報が集約するようソフト面の対応も実施したこと。

II 付加価値向上に資する取組事例

「顧客を1/3に絞る一方で3倍のサービスを実施し、付加価値向上」

株式会社ヤマグチ

所在地：東京都町田市 業種：小売業（電化製品等の販売） 従業員数：45名（パート等を含む）

▶背景・取組内容

大手量販店進出に伴い売上げが減少したことから、粗利率を伸ばす経営方針に転換。

そこで、以下の取組みを実施。

- 顧客を「累計購入金額」と「最終購入時期」で分類し、購入金額の低い顧客や5年以上購入期間がない顧客を顧客リストから削除。顧客数を従来の1/3に絞るとともに、営業エリアも限定。さらに、累計購入金額等で顧客を分類（9分割表）することで、営業活動を効率化。
- 1つの電球だけでも迅速に顧客に届け、電球取り換えも行うなど、従来の3倍のサービスを提供する一方で、「商品と一緒に安心を購入頂く」として、これまでより商品を1割高く売る「高売り」を実施。

	1年以内購入	2年～3年以内購入	3年以上未購入
お買上累計 1,000円以上	A 1 2,159名 20% ^ア ○	A 2 925名	A 3 211名
A	30.8% ○	13.2%	
お買上累計 300円～999円	B 1 994名	B 2 775名	B 3 286名
B	14.2%	11.1%	
お買上累計 200円以下	C 1 676名	C 2 696名	C 3 285名
C	9.6%	9.9%	
合計	3,829名 50% ^ア ○	2,396名	782名 15% ^ア ○
	54.6% ○	34.2%	11.2% ○

【9分割表】

▶効果

大手との安売り競争に陥ることなく、粗利率が25%から40%に上昇。

▶成功のポイント

経営方針の転換にあたっては、社員の意識を如何に変えるかがポイント。そこで、朝礼等の機会を捉え、社員一人一人に社の新たな経営方針を徹底的に伝え、新たな経営方針に対する理解を根付かせたこと。

「女性目線で売上増加」

株式会社ふらここ

所在地：東京都中央区 業種：製造業（ひな人形・五月人形製造販売） 従業員数：20名

▶背景・取組内容

職人が作りたいものを作り、それを販売するという従来のやり方に疑問を感じ、主な顧客である若い母親のニーズに応える新たなビジネスモデル（製販一体型・無店舗ネット販売）を構築したいと考えた。

そこで、以下の取組みを実施。

- 若い母親と共通の感覚を有する同世代の女性社員を中心とした組織体制を整備、商品開発等の責務ある業務に配属。
- 「女性目線」で現代風のデザインと丁寧な仕上げを実現すべく、最終仕上げと検品について、女性の感性を生かして自社で徹底実施。
- 子連れ出勤制度（自席の隣、キッズスペース等）の整備等を通じ、育児中の社員を支援。



【子連れ出勤制度の活用】

▶効果

女性社員の活躍を推進し「女性目線」という他社との差別化を図ることで、毎年の売上高が対前年比20%増加。また、自社による女性の感性を生かした最終仕上げ・検品により、返品率もほぼゼロとなっている。

▶成功のポイント

トップダウンではなく、社員が主体となって女性が活躍できる制度整備を進めたことで、社員が納得できる環境整備が図られたこと。

▶取組みに係る同社若手社員等の声

社員が主体となって制度整備を進めたため、制度を活用するにあたり、周囲の理解がある。結果、子供の急な傷病による早期退勤や子連れ出勤がしやすい雰囲気となっている。

II 付加価値向上に資する取組事例

「組合を通じた統一ブランド共同利用と異業種連携で販路拡大」

にいがた雪室ブランド事業協同組合

所在地：新潟県新潟市 業種：複合サービス事業（事業協同組合） 従業員数：1名

▶背景・取組内容

地方の中小企業では、販路拡大や商品開発に限界があることから、以下の取組みにより、販路拡大。

- ・ 地元中小企業で事業協同組合（「にいがた雪室ブランド事業協同組合」）を設立し、地元の特性である雪を活かした食材について、統一ブランド商標「越後雪室屋」を共同利用。
- ・ 異業種間で業界情報の共有や他社の統一ブランド商品も売り込むという面的展開を実施。また、異業種間の意見交換やコラボにより、新商品開発も実施。

▶効果

事業協同組合の参加企業の事業収入（統一ブランド商品に限る）は、約4倍に増加（2013→2016年）。

▶成功のポイント

「統一ブランド商品は、自社商品を売り込むきっかけづくりでしかない。参加企業全社が成功する。」とのこだわりの下、以下のルールにより、統一ブランドの質を落とさないよう目の行き届く範囲で組合を運営していること。

- ・ 1業種1社を目安とする。
- ・ 組合参加企業は30社程度までとする。



【越後雪室屋のビジネスモデル】

「再来店率を高めて売上増加」

株式会社オオクシ

所在地：千葉県千葉市 業種：生活関連サービス業（理美容業） 従業員数：208名

▶背景・取組内容

理美容院の店舗数・従業員数の増加で収益を圧迫していたが、業態の性質上、商圏が狭く新規来店客の大幅増加は見込めなかった。

そこで、リピート客を増やすことを目指すこととし、以下の取組みを実施。

- ・ POSレジを導入し、来店客・対応者・提供したサービス内容、運動会やお祭りなど地域の行事等をデータ化し、従業員が顧客一人一人に提供したサービス等を把握。
- ・ 同データを活用して、顧客のニーズを把握するとともに、サービス提供に係る課題等を抽出。
- ・ データ等を活用して、接客マニュアルを作成するとともに、同マニュアルを活用した研修を実施し、顧客毎のきめ細やかなサービスを提供できるよう店員のスキルを向上。

▶効果

顧客ニーズの把握と顧客毎のきめ細やかなサービス提供により、リピート率85%超を達成。年間売上高は15年連続2ケタアップ。

▶成功のポイント

漫画と映像（DVDとeラーニング）で作成した接客マニュアルを活用した研修を実施するとともに、各自が成長記録ノートを作成し自らの成長を「見える化」したことで、理美容師のモチベーションが上がり定着率が改善、顧客サービスが向上するという好循環が生まれたこと。



【接客マニュアル】

III 人材の確保に資する取組事例

「モデリングによる短期間の技の習得と育成プロセスの明確化で人材定着」 有限会社原田左官工業所

所在地：東京都文京区 業種：建設業（左官工事） 従業員数：46名

▶背景・取組内容

職人の高齢化が進み、若手職人の早期育成と人材の定着が課題となっていた。

そこで、以下の取組みを実施。

- 練習用の壁を設置して新入社員に早々に塗り壁を体験させるとともに、熟練職人の罎（コテ）で塗り上げていく技をDVDに収録し、DVDを用いて動きを真似ること（モデリング）を反復練習することで、短期間で業務を習得。
- 徒弟制度の下、従来、先輩に委ねられていた職人の育成について、「教え方」を標準化・確立すべく4年間で一人前の職人にする「育成プログラム」を策定。4年の見習期間終了後、家族も招待し盛大に祝う「年明け披露会」を開催。



【モデリング収録風景】

▶効果

従前、実際に現場で罎を持ち壁塗りを行えるようになるまで10年以上かかっていたが、モデリングの導入等で早期に行えるようになったことなどから、若手の離職率が40%から5%に減少、定着率が向上。

▶成功のポイント

早々に塗り壁を体験させるとともに、モデリングで早期に基本動作を習得することで、新入社員が「仕事の面白さ・醍醐味」を実感したこと。教育プログラムにより、技術習得までのプロセスが明確となり、モチベーションの維持向上に繋がったこと。

「「湯治休暇制度」で休暇取得促進と人材育成を両立」 株式会社温泉道場

所在地：埼玉県比企郡ときがわ町 業種：サービス業（温浴施設運営等） 従業員数：202名（うち正社員30名）

▶背景・取組内容

温浴施設・宿泊施設を運営する中、「サービス業は長期休暇が取りづらい」といった状況を改善する必要があった。また、社員が各地のリゾートホテル・観光地等の優れたサービスを学ぶ機会を付与したかった。

そこで、社員が「県外」に「3日連続」の宿泊旅行をする場合、事後にレポートを提出することを条件として、3日間の湯治休暇を付与し、旅行補助金（上限3万円）を支給する制度を導入（「湯治休暇制度」）。



【観光地の取組みを参考にレトロ感UP】

▶効果

湯治休暇取得率は100%。各社員はリゾートホテルへの宿泊や国内外観光地訪問を通じて優れたサービス・取組みを体験。旅先で様々な「気づき」を得て成長するとともに、「気づき」をレポートにまとめて社内に還元することで、施設の雰囲気作りや提供サービス・接客レベルの向上に貢献、売上増に寄与。

また、湯治休暇の導入により、連続休暇が取れるように、互いにフォロー（柔軟な応援）しあう意識が向上、有給休暇や長期休暇が取得しやすい職場環境の醸成に繋がっている。

▶成功のポイント

社長以下経営陣が「社員には自由に大胆かつクリエイティブな発想・アイデアを持ってもらうことが大切」との考えを共有し、本制度をトップダウンで強力に推進したこと。

III 人材の確保に資する取組事例

「運用改善とメイクアプリ等のツールの導入でテレワーク促進」

株式会社資生堂

所在地：東京都中央区 業種：製造業（化粧品） 従業員数：約46,000名（グループ）

▶背景・取組内容

ダイバーシティを進める中、効率的・効果的な働き方を実現するため、1人ひとりにあったワーキングスタイルをより一層整備する必要があった。

そこで、導入済のテレワークに関し、更なる利用促進のため、以下の取組みを実施。

- ・ 週2回までとの回数制限を撤廃。
- ・ 会議もテレワーク（オンライン）で実施している中、画面上で自動的にメイクを施し、顔以外の部分をぼかすことで自室空間が映らないようする自動メイクアプリ「TeleBeauty（テレビューティー）」を開発。



【自動メイクアプリ】

▶効果

運用改善とメイクアプリ導入等によりテレワーク導入部署は約3倍、利用者は約4倍に増加。

▶成功のポイント

上司がテレワークを推奨するとともに、積極的に活用することで、活用しやすい環境づくりを行ったこと。また、「TeleBeauty（テレビューティー）」に加え、社内SNSなど、シームレスなコミュニケーションを実現するITツールの導入と活用を進めたこと。

▶取組みに係る同社若手社員等の声

運用改善等により、午前中は子どもを保育園まで送り届けた後テレワークをし、午後から出社というような、自分の生活スタイルに応じた活用がしやすくなり、ワークライフバランスがさらに充実した。

「システム整備で効率化し、担い手不足に対応」

有限会社エフ・エフ・ヒライデ

所在地：栃木県宇都宮市 業種：農業（生花の生産・販売等） 従業員数：17名

▶背景・取組内容

農業生産者が減少する中、農業の生産性向上を図ることで担い手不足に対応する必要があった。

そこで、温室の温度・湿度・日射を測定し、必要に応じて遮光や保温等を自動的に行うとともに、温室の状況がスマホにリアルタイムに通知されるシステムを導入。

▶効果

システム導入で生産が効率化することで、一般の花き農家の1/3の人員で対応可能となった。

また、生育データが蓄積され、球根植え付け時に出荷日の把握が可能となったことで大量発注にも対応できるようになり、システム導入で生じた人的余力を販促活動に投入したこともあり、売上げが3.7倍に増加。

▶成功のポイント

ITを活用したこと。その前提として、異業種も含めて様々な人と関わることで経営感覚を磨くとともに、海外に出向いて生産技術を学ぶなど、「井の中の蛙」にならないようにしていること。



【システム整備で効率化した温室】

Ⅲ 人材の確保に資する取組事例

「全社ルール策定及び固定電話廃止等を通じて時間外労働削減」

日本航空株式会社

所在地：東京都品川区 業種：運輸業（空運業） 従業員数：32,753名（グループ）

▶背景・取組内容

長時間労働を抑制し「誰でも活躍できる生産性の高い職場」を目指して、以下の取組みを実施。

- 固定電話を廃止し、社員に内線ができるスマホを配布。ノートPCに置き換えオフィスのWi-Fi環境を整備しフリーアドレス化した結果、場所にとらわれることなく働けるよう座席を自由化。
- 「18時30分以降の電話・メール禁止。17時30分以降の会議禁止。時間外労働はオフィス内の特定エリアに移動して実施。20時までは完全退社。」といった全社ルールを策定。



【フリーアドレス化により座席が自由化された職場】

▶効果

取組実施以降、1人あたり約2時間/日の時間外労働を削減。ある部署では社員満足度が、取組実施前の72.2%から98.8%に上昇。

▶成功のポイント

専任部署を設置し「働き方改革」の具体的実施をサポートするとともに、先行部署での取組内容を体験者が自ら語るワークショップを開催し、他部署への水平展開と社員の意識改革を推進したこと。

「朝型勤務の奨励等で時間外労働時間削減等、働き方を見直し」

伊藤忠商事株式会社

所在地：東京都港区 業種：卸売業（大手総合商社） 従業員数：4,381名

▶背景・取組内容

育児・介護等で時間に制約のある社員への対応は勿論、「多残業体質改善、業務効率化、社員の健康、お客様対応の徹底」を背景に、以下の取組みを実施し「朝型勤務」を奨励。

- 20時以降の時間外労働を原則禁止、22時以降の深夜勤務を禁止。
- 朝勤務に対し、深夜勤務と同等の割増賃金を支給。
- 8時前始業社員への軽食無料配布。
- 社内会合等は1次会10時で終える「110運動」を徹底。



【軽食の無料配布】

▶効果

朝型勤務へのシフトにより、制度導入後3年で、20時以降退館者が約30%から約5%に減少（うち22時以降0%）、8時以前入館者が約20%から約45%に増加。結果として時間外労働時間削減にも繋がった（1人あたり時間外労働時間：約15%減少）。

▶成功のポイント

「朝型勤務」奨励について、社長から強いメッセージを発信するとともに、軽食無料配布や割増賃金等の“インセンティブ”を付与したことに加え、著名な外部講師を招いての朝のセミナー開催などを通して施策を継続的に進化させることでリバウンド対策をしたこと。

▶取組みに係る同社若手社員等の声

社長から強いメッセージが継続的に出されたことで、“会社としての本気度”がよく伝わり、朝型勤務が進んだと思う。

III 人材の確保に資する取組事例

「一人三役」と見える化による応援体制整備で休暇取得促進

三州製菓株式会社

所在地：埼玉県春日部市 業種：製造業（高級米菓等の製造販売） 従業員数：243名（パート等を含む）

▶背景・取組内容

女性社員が大半を占める中、育児や介護等による急な早退や欠勤に対応する必要があった。

そこで、一人の社員が担当業務以外に2つの業務を覚え、互いに仕事をフォローしあう取組み（「一人三役」）を実施。加えて、社員が代替できる業務とそのスキルを社内に掲示して「見える化」。

▶効果

休暇が取得し易くなり、年休取得率は80%超（28年度）を達成（対前年度比+8%）。

また、「一人三役」が女性活躍を後押ししており、女性の感性・視点を生かした商品がヒットする等の効果をもたらしている。

▶成功のポイント

社員が代替できる業務とそのスキルを社内に掲示することで、人手が必要な時に誰に頼めばよいか一目でわかるようにした。さらに、活躍した社員を表彰することで、助け合いの風土を社内に根付かせたこと。

▶取組みに係る同社若手社員等の声

社長が「子育て応援」を公言する中、「一人三役」で急ぎの仕事も別の社員に任せられ、安心して休める。また、代替できる業務とスキルが社内に掲示されるので、スキルアップへのモチベーションが高まる。さらに、他の仕事を覚えることで、社員間のコミュニケーションが深まったり、自らの業務改善に役立っている。

業務の範囲・内容		担当		代行担当者（1）							
電話応対	担当	担当	代行	担当	代行	担当	代行	担当	代行	担当	代行
担当業務以外に担当する業務		担当	代行	担当	代行	担当	代行	担当	代行	担当	代行
ランク	職位	基準内容									
1	新人	研修・教育段階にある									
2	見習	指導下であり、部分的に実務を行える									
3	補佐	業務のほとんどを習得して、一時的に代行できる									
4	担当	責任を持って、業務を遂行できる									
5	支人	高度・難点なく、つねに円滑に業務を遂行できる									
6	達人	つねに手本となる水準の熟練度で仕事ができる									

【一人三役に係る基準等】

「休暇取得に伴う環境整備等で休暇取得促進・離職率減少」

特定非営利活動法人ハートフル

所在地：群馬県高崎市 業種：福祉（介護） 従業員数：80名

▶背景・取組内容

給与面で同業大手のような待遇ができないこともあって離職者が多数発生していた。そこで、休暇を取りやすい職場にすることで人材定着を図ることを目的に、以下の取組みを実施。

- ・ 誕生日休暇や子供・孫の学校行事に参加できる「チャイルド休暇」など、独自の有給休暇を設定。
- ・ 休んだ人の仕事を代行すると「ポイント」が付与され、一定数ポイントがたまると商品券がもらえる制度を導入。休む人・代わりに仕事をする人双方の心の負担を軽減することにより、休暇を取得しやすい環境を整備。



【代行ポイントカード】

▶効果

本取組み等を通じ、有給休暇取得率が13%上昇（誕生日休暇等はほぼ100%の取得率）。休暇制度の充実と休暇を取得しやすい環境整備等により、年間20名以上の離職者が約6割減少。

▶成功のポイント

「仕事代行でポイント付与」の取組みで仕事を代行する人のメリットも明確になったことや、職員が幅広く業務を覚え、いつ誰が休んでも業務を回せる応援体制を敷くことで、休暇制度の活用が進んだ。

▶取組みに係る同社若手社員等の声

介護業界は休暇が取得しづらいのが一般的だが、施策に対する理解が職員に浸透しており、職場全体で各種休暇が取得しやすい雰囲気。ここまで休暇の融通が利くのは当法人くらいではないか。

[参考] その他の取組事例①

<体系の見直し等>

- 営業社員は受注が見込めそうな拠点に重点的に配置する一方で、職人は関東地区内でシェアすることで、業務効率化を図っている。（建設業・茨城県）
- 「クロスファンクショナルチーム」を立ち上げ、採用や調達業務をグループ全体で横断的に実施。調達等を集中・共同化することで、効率化を図っている。（飲食サービス業・東京都）
- 顧客1社につき営業から納入まで社員1人が専属で全ての事務を対応していたが、そのうち見積もりや契約等は専門部署で分担するよう見直しを行い、業務効率化を図る。（卸売業・東京都）

<本部集中化>

- 各営業所で受けていた取引先からの各種問い合わせを本社コールセンターで一括して受け付け、本社コールセンターから業務状況等を踏まえて全国の営業所に振り分けることで、業務平準化と従業員が休暇を取りやすい環境整備を図っている。（製造業・新潟県）
- 店舗毎に行っていた正社員やアルバイトの募集業務を本部に集中させることで、店舗業務を絞り込み、現場の業務の効率化を図っている。（飲食サービス業・東京都）
- 代理店・委託先からの質問を、営業部門ではなくグループ本社のコールセンターで対応する体制に改めることで、営業部門が本業に専念できるようになり、業務効率化が図られている。（金融業・東京都）

<柔軟な応援体制>

- 社員への研修や現場実習、現場ジョブローテーションを通じ、管理部門の社員についても繁忙期や緊急時に応援できる現場をあらかじめ決めていく。この取組みにより、緊急時等において直ぐに対応できる体制が整備され、生産ラインの稼働率維持・向上が図られている。（製造業・長野県）
- 社員やアルバイトをグループ企業内で相互に応援・派遣しあう制度を導入し、グループ内で業務平準化を図っている。（飲食サービス業・東京都）
- 自社物流施設に人材派遣会社の事務所を置き、施設内のユーザー企業の繁忙期に応じて人員派遣を弾力的に調整できるような取組みを始めている。（不動産業（物流施設提供）・東京都）

<アウトソーシングと連携>

- 従業員が行っていた休日の守衛や夜間工場の監視、生産設備の洗浄作業等をアウトソーシングすることで業務効率化を図り、長時間労働を抑制している。（製造業・長野県）
- 各店舗の店長が各々行っていたアルバイトの採用面接業務を人事会社にアウトソーシングすることで、店長業務を減らし、時間外労働削減を図っている。（飲食サービス業・東京都）
- 出張手配や経費の精算・給与計算等の経理業務等をアウトソーシングし、本業（営業）に人員を集中させることで生産性向上に取り組んでいる。（不動産業（物流施設提供）・東京都）

[参考] その他の取組事例②

<アウトソーシングと連携（続き）>

- 書類の保存を自前の倉庫からレンタル倉庫に変更し、必要な書類は倉庫業者に依頼して届けてもらうことで、書類を探す時間をなくす等、業務効率化を図っている。
(金融業・埼玉県)
- 競合他社とメール便を共同運行するほか、手形の仕分け管理や納税関連手続きの共同センターを設置し、手形・税公金業務を同センターに外注することで固定費を削減している。
(金融業・千葉県)

<プロセス改善>

- 設計等の間接部門ではアウトプットが見えにくく効率化が図りづらいことが多いが、設計等の事前検討を増やし試作品作成を減らすことで、開発方法の効率化を図っている。
(製造業・茨城県)
- 一人の作業者が製造工程（企画・生産・検査）の全てを行う生産方式を採用するとともに、作業者を囲むようにミニ設備を配置することで、移動時間の短縮と他の作業を同時並行で進めて待ち時間を短縮できるようにし、作業効率化を図っている。（製造業・東京都）
- 外部講師を年4回招聘し、社員に専門的な指導・教育を受けさせるとともに、現場作業の改善点を指摘してもらうことで、不良品の割合が大幅に改善し生産性向上が図られている。
(製造業・埼玉県)
- 料理の運搬・片付け等で、セルフの要素を取り入れることで従業員負担を軽減。本業に人員を集中させることで、質の高い商品提供とムダの排除に取り組んでいる。
(飲食サービス業・東京都)
- セミセルフレジの導入により、従業員の接客時間を削減するとともに、従業員の満足度向上を図っている。（小売業・茨城県、小売業・千葉県）

<IT等の活用>

- 「作業手順ナビゲーションシステム」を導入し、適切な作業手順を音や光で知らせるなど「作業手順の見える化」を行うことで、熟練工でなくとも一定レベルのスキルで効率的な作業遂行が可能となり、生産性向上が図られている。（製造業・茨城県）
- デジタルホワイトボードを導入し会議記録をデータ化することで、議事録作成作業を不要にし、業務効率化を図っている。（製造業・茨城県）
- クラウド会計ソフトを導入し、経理に係る事務負担を効率化。さらに、どんな場所でもリアルタイムで財務状況が把握できることから、経営判断の迅速化に繋がっている。さらに、社員の出退勤管理システム、マイナンバー管理システム、クラウド会計システムを連携させることで給与計算等作業を自動化し、生産性向上に取り組んでいく。
(サービス業・東京都)
- 物流施設入居企業が共通して利用できる「共同荷受システム」を導入することで、荷受業務を軽減することにより、トラック待機時間節減と荷捌きの効率化を図っている。
(不動産業（物流施設提供）・東京都)

[参考] その他の取組事例③

< IT等の活用（続き） >

- 窓口業務における各種申込手続をタブレット端末で行うことで、事務の所要時間が半分から1/3となり、顧客の利便性向上・事務処理の効率化に繋がっている。（金融業・茨城県）

< 勤務環境・イメージ向上 >

- インターンシップ制度を設け、1週間ほど泊り込みで来てもらい、社員と一緒に農業体験をさせることで、人材確保に繋がっている。（農業・山梨県）
- 技能を持った期間社員の募集にあたり、一時金や入社金を用意することで、応募者増加を図っている。（製造業・茨城県）
- 本社建替でブランド価値が向上することで、新規採用が容易になった。（製造業・栃木県）
- 1～2歳頃までの子供と一緒に出勤し、子供を抱きながら接客や事務にあたる「子連れ出勤」を実施することで、パート従業員の確保に繋がっている。（製造業・茨城県）
- 5日以上連続した休暇を取得した場合、3万円の奨励金を支給することとし、有給休暇取得促進を図っている。（製造業・栃木県）
- 同じ売上げであれば労働時間が短い支店を高く評価するといった“評価基準”を設け、労働時間短縮に向けた取組みを行っている。（建設業・栃木県）
- アルバイト店員に対し、勤務している店舗のみならず、本社の企画にも参画できる「従業員向けアプリ」を配信することで“会社への帰属意識”が高まるようにし、アルバイト店員の定着を図っている。（小売業・長野県）
- パートを準社員に格上げし、賃金を上昇させることで、定着率向上を図っている。また、定年の引上げ、平日のみの勤務者と休日を含む勤務者で給与に差をつけることで、人材確保に努めている。（小売業・群馬県）
- 女性のキャリアアップ推進のための勉強会の開催等を通じて女性管理職の増加を図ることで、お客様目線の提案を可能にし、集客率アップを図っている。（小売業・栃木県）
- 勤務シフトを200パターンから選べるよう多様化することで、早出出勤や遅出出勤など、家庭環境やライフスタイルに合わせた働き方を可能とし、時間外労働時間の減少に繋がっている。（小売業・茨城県）
- 施設内で働く人のために、託児所やカフェテリアなどの施設を整備することで、労働環境の整備を図ることとしている。（不動産業（物流施設提供）・東京都）

< 外国人の活用 >

- 作業マニュアルを外国人社員の母国語に翻訳しているほか、同じ出身国の先輩社員を指導者に任命するなど、外国人が働きやすい環境を整備することで、人材確保を進めている。（製造業・長野県）
- 他社と共同で東南アジアに日本語学校を開設し、人材の受け入れ体制を整えている。（建設業・神奈川県）

<お問い合わせ>

財務省関東財務局総務部総務課

〒330-9716

埼玉県さいたま市中央区新都心1番地1

さいたま新都心合同庁舎1号館

電話：048-600-1078

<http://kantou.mof.go.jp/>