



誰でも始められるDX 新しい一歩を進めていくための組織の土台づくり

株式会社ワクフリ 高島 卓也



高島 卓也 Takuya Takashima X@wakufuriceo

株式会社wakufuri代表取締役

株式会社カクナル 取締役 一般社団法人IT顧問化協会 副理事

福岡県IT×女性活躍会議委員 信州ITバレー推進協議会

福岡県事業/九州県下の商工会議所及び商工会等 各機関の専門家

1983年長崎県波佐見町出身。使命は「社会の溝を埋め世の中を変革させる」。

九州の大手税理士法人や事業再生コンサル企業を経て、2014年に独立し、2017年に株式会社wakufuri設立。業務変革やDXの専門家として、多くの企業の変革に携わっている。2021年にはDX人材を育成する教育事業を開始。

また企業の人事組織DXを手掛ける株式会社カクナルへ社外取締役として就任、福岡県IT×女性活躍会議委員への就任、信州ITバレー推進協議会などの地域産業DXを面的に支援する機関への参画など活躍の場を広げている。

多くのDX関連のイベントやセミナーに登壇している他、Biz Hint、NHK「おはよう日本」、ダイヤモンドオンラインなど、メディアにも多数出演。

主な
関連書籍

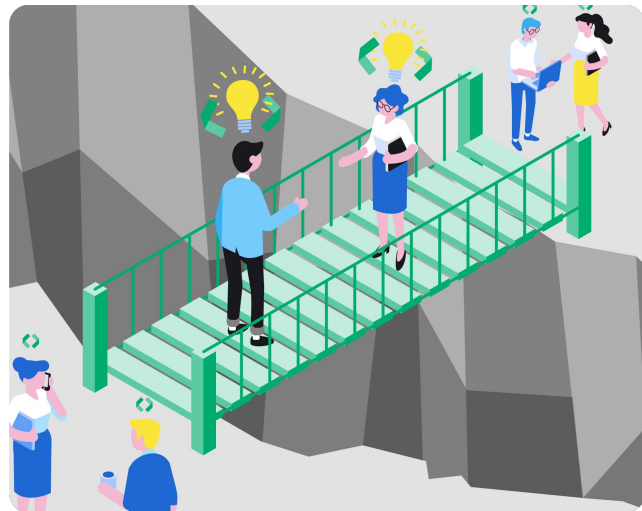


(左)「改訂版 できる税理士は知っている これならうまくいくクラウド会計」/第一法規株式会社

(中)「売上上がるバックオフィス最適マップ」/クロスメディア・パブリッシング(インプレス)

(右)「業務DX推進士認定公式テキスト」/クロスメディア・パブリッシング (インプレス)

Mission



ワクを自由に、社会の溝を埋める。

社会にはいろんな溝がある。

上司と部下の溝、営業部と管理部の溝、地方と都会の溝、企業と技術進歩の溝...。
人と人、組織と組織の間にはどうしても溝が生まれてしまう。

また、個人の中にも溝はある。

やりたいけど、できないと思って進めない自分がいたり。

受け身でいたくないのに、主体的に動きにくい自分がいたり。

これらの溝は、ワク、つまり固定観念からくるものが大きい。

上司はこんな人だ、うちの社員はこんな人だ、あいつらはわかっていない。

そして…自分にはきっとこれはできない。

だけど、それはお互いの業務が見えてなかったり、最適化していなかったり。

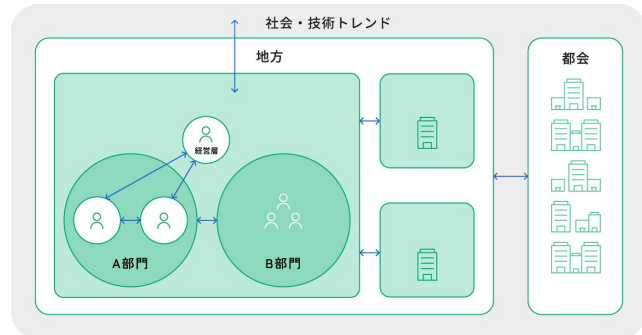
組織の中での役割分担がうまくいっていなかったりすることが多い。

業務が変われば、ワク(固定観念)が自由になる。

ワクが自由になると、組織の溝は埋まっていく。

そして、組織の溝が埋まった先には、社会の溝が埋まっていく未来があると信じている。

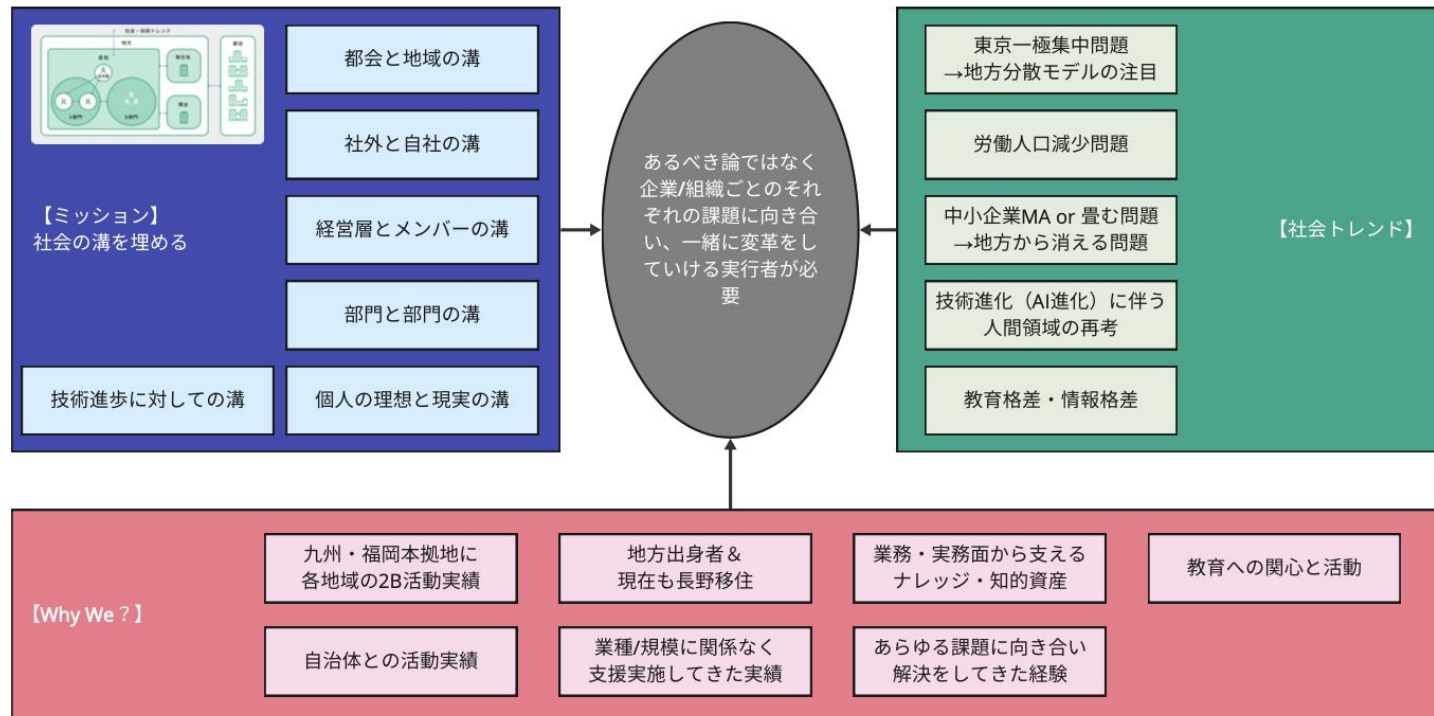
だから私たちは、いろんな組織の業務変革を支えるパートナーでありたい。



私達のアイデンティティ

【ワクフリの組織アイデンティティ】

ローカライズコンサルファーム

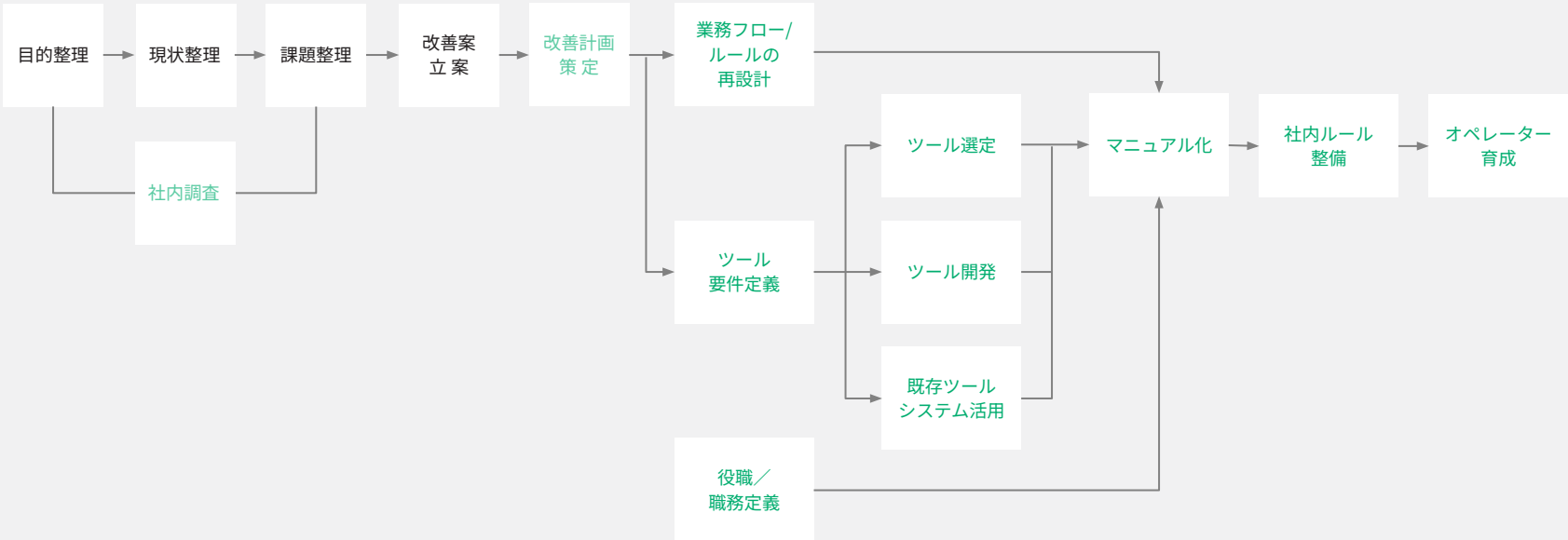


顧客のDXの将来的な内製化を目指して、下記領域でご支援しています

変革

変革準備

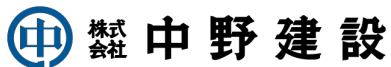
変革実行



DX人材育成

支援先一例

企業/組織変革支援



DX人材育成



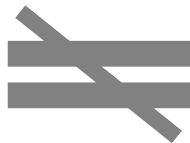
地方創生/自治体支援



DXとは何か？

DXとは何か

DX



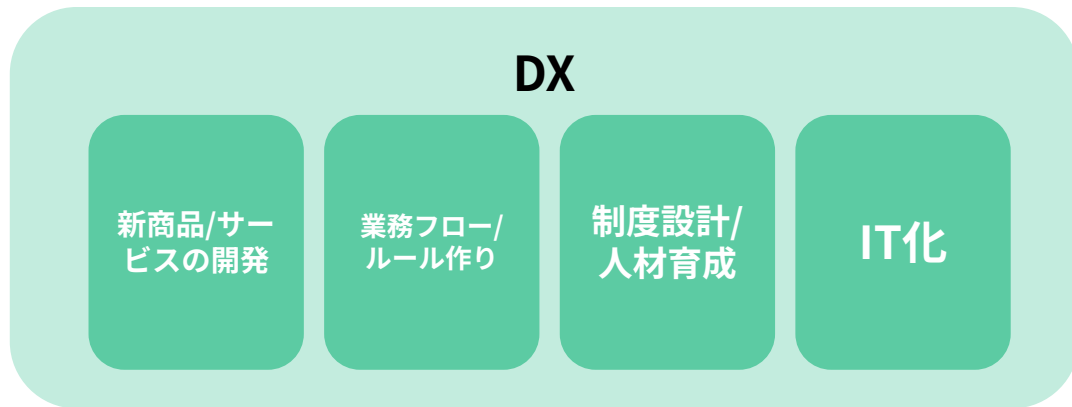
IT化

DXとは何か

IT化：生産性向上や効率化

DX：社会・組織・企業の改革（プロジェクト）

IT化とDXは異なるものです。あくまでDXは改革（プロジェクト）の**結果や目標**でありIT化も内包しています。



**DXとは組織全体で目指すべき目標を持ち、
課題を解決していくためのプロジェクト**

**目標に対してできることは
デジタル化だけじゃない**

事例紹介

日若屋のDXチャレンジ_概要

会社概要

社名：有限会社日若屋 所在地：福岡県筑後市 事業：飲食業

組織体制：家族経営で高齢化が進んでいる



なぜDXに取り組むことになったのか？

創業90余年と長きにわたって地元筑後の顔として飲食業を営んできた老舗飲食店。先代の時代までは飲食、配達、宴会、仕出し、慶弔といった内容を求められるままに真摯にやっていたれば売上も上がり事業も拡大していき、人も集まり組織も大きくなった。しかし現在はコロナの影響で主力であった宴会、仕出し、慶弔の売上は減少、雇用の維持もできず、人員の削減も余儀なくされた。コロナが去った現在、客足は少し戻りつつあるが大きくなりすぎた事業を支えるための人員の確保も厳しく、また先代の時代から務めてくれている古参メンバーの高齢化も進んでおり若返り化も必須だが若手を受け入れていく組織体制も構築されていなかった。これまでの経営方針では未来がないと感じた社長はDXに取り組むためにワクフリに相談をすることを決意した。

先代の時代からの変化への対応が必要だった

先代の時代

人員豊富で
力があったため
複雑な業務も
滞りなくできていた

変化

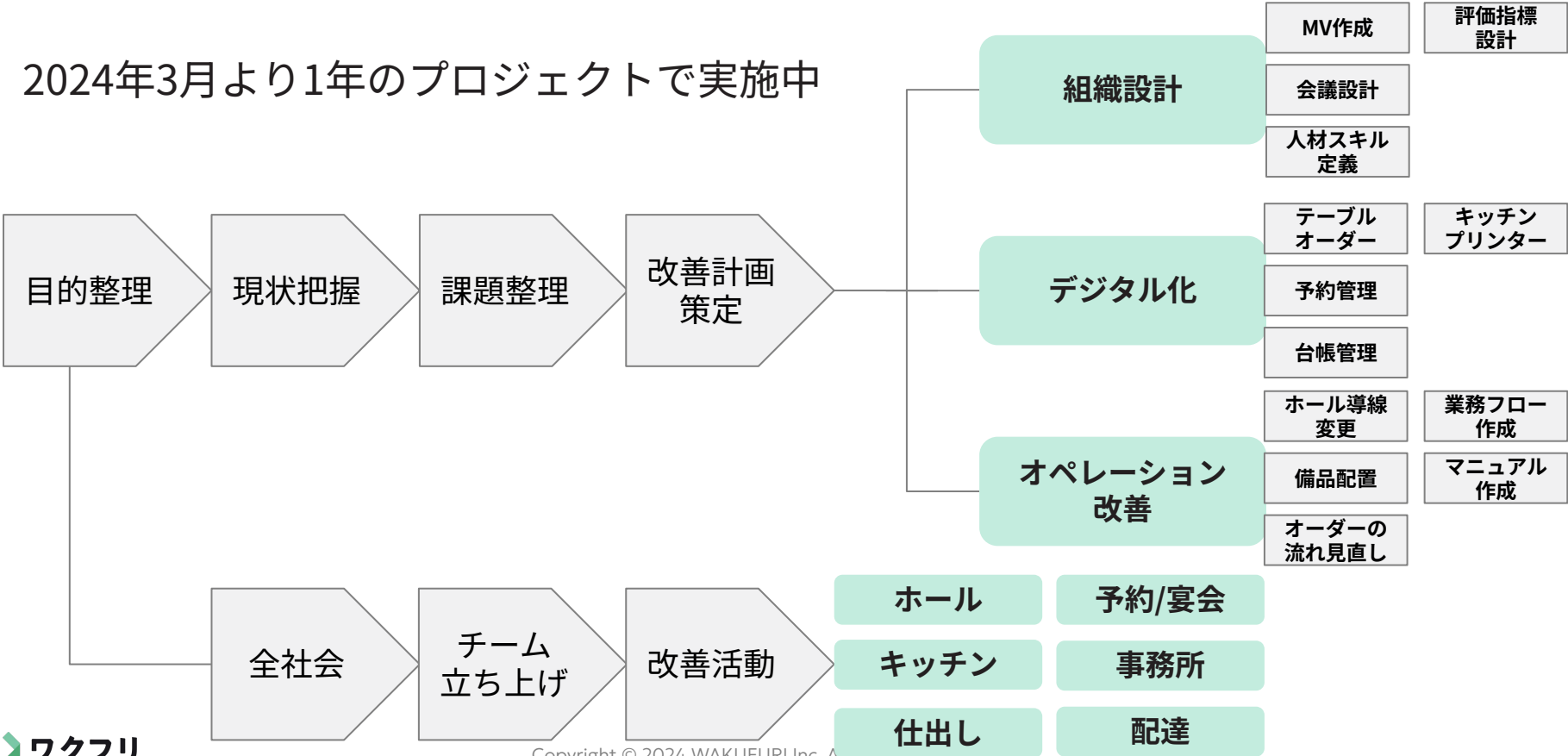
現在の状況

コロナ禍の影響もあり
以前ほどお客様がお店に
戻ってきていない

人員が減っており
今までと同じやり方を
続けていくことは難しい

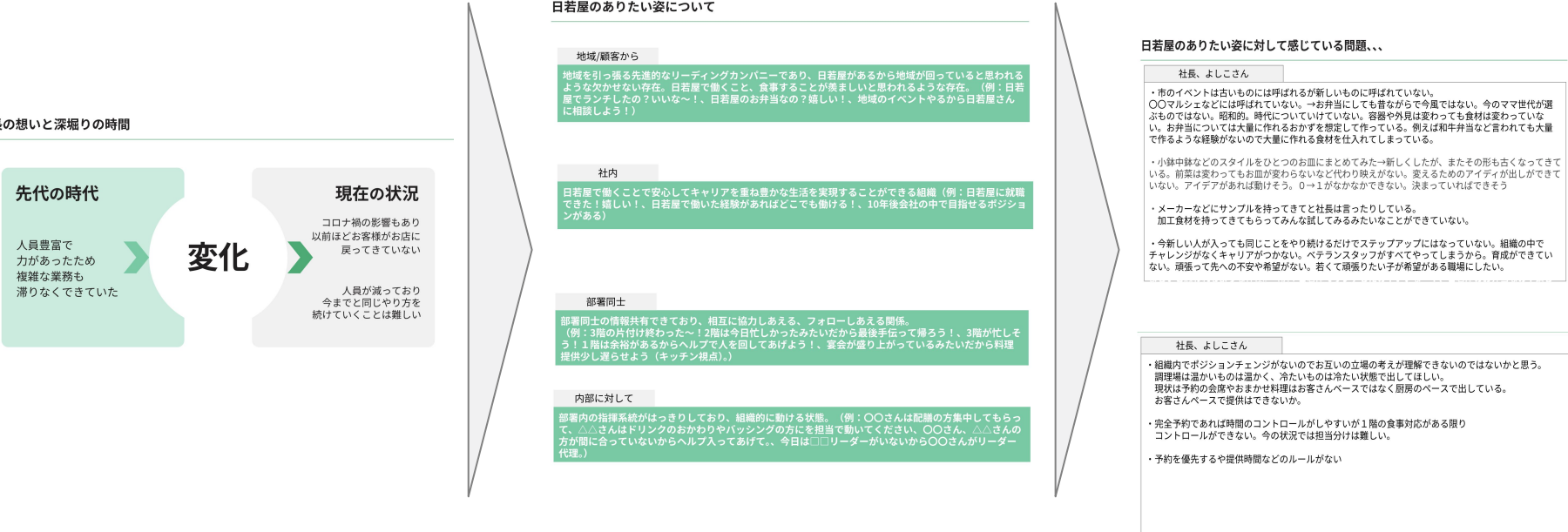
日若屋のDXチャレンジ_実施しているプロジェクト内容

2024年3月より1年のプロジェクトで実施中



日若屋のDXチャレンジ_全社会までに

社内のみんなに伝えるために社長と若女将が考えるありがたい姿や 感じている課題を何度も壁打ちし可視化していききました



日若屋のDXチャレンジ_全社会の準備

大女将「創業してはじめてこういった場を設けられ、、、本当によかった」



社長、若女将から想いや考えを話し、皆さんにディスカッションしてもらいました。ディスカッション後に皆さんが感じたことやどうしていきたいのか、社長たちへの質問や要望や想いなどを社長達に伝えてもらい、社長達が答えていく”対話の時間”となりました。

個人で考える
5分

グループで発表
グループで話し合い
15分

全体に発表
10分

Aグループ
Bグループ

Eグループ
Fグループ

Cグループ
Dグループ

Gグループ
Hグループ

日若屋のDXチャレンジ_全社会を経て

全体から改善活動への高い意欲が出たことから、現場ごとに改善活動のチームを設置し、改善を推進していくことになりました

チーム分け



Copyright © 2024 WAKUFURI Inc. All Rights Reserved.

話し合いのルールについて

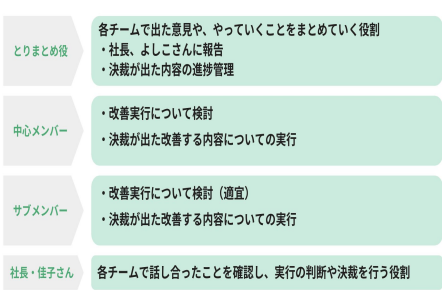
【ルール】

- 話し合った内容はノートに記載してください
- ノートは取りまとめ役の方が、その日に社長もしくは佳子さんに渡して、話した内容を伝えてください
- 参加する全員が積極的に意見をたくさん出し合うようにしてください
- お互いの意見を尊重して人が言ったことを否定しない。一旦受け入れる姿勢を大切にしましょう！



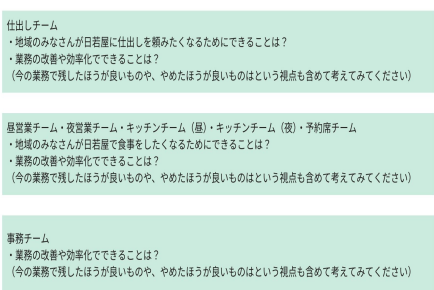
Copyright © 2024 WAKUFURI Inc. All Rights Reserved.

役割分担について



Copyright © 2024 WAKUFURI Inc. All Rights Reserved.

各チームで話をしてもらいたい内容



Copyright © 2024 WAKUFURI Inc. All Rights Reserved.

各チームの話し合いのスケジュール

話し合いについては火曜日に実施します。 チームによって実施する日程が違います。 こちらの表をみて自身が所属するチームが、いつ話し合いをするのが確認しておいてください。									
火曜 日	第1週		第2週		第3週		第4週		
	接客チーム 13:00		接客チーム 13:00		接客チーム 13:00		接客チーム 13:00		
	仕出し チーム 14:00	夜営業 チーム 14:00	仕出し チーム 14:00	夜営業 チーム 14:00	仕出し チーム 14:00	夜営業 チーム 14:00	仕出し チーム 14:00	夜営業 チーム 14:00	
	キッチン チーム 15:00 (昼)	キッチン チーム 15:00 (夜)	キッチン チーム 15:00 (昼)	キッチン チーム 15:00 (夜)	キッチン チーム 15:00 (昼)	キッチン チーム 15:00 (夜)	キッチン チーム 15:00 (昼)	キッチン チーム 15:00 (夜)	
	予約席 チーム 16:00	予約席 チーム 16:00	予約席 チーム 16:00	予約席 チーム 16:00	予約席 チーム 16:00	予約席 チーム 16:00	予約席 チーム 16:00	予約席 チーム 16:00	



Copyright © 2024 WAKUFURI Inc. All Rights Reserved.

日若屋のDXチャレンジ_チームでの改善活動

日若屋/各チームMTG案件まとめ ☆ 共有 ヘルプ

共有

75% 閲覧のみ

A1 対象チーム

	A	B	C	D	E	F	G	H
1	対象チーム	依頼内容	現在の担当者 (ボール持ち)	発生日	締切日	優先度	進捗	備考
2	①仕出し	お弁当の価格と内容の見直し/材料の見直し、販売価格の見直し	①仕出し	06/14	1/31	高	着手中	販売価格は検討済み、全体で統一できる箇所の見直し
3	①仕出し	お弁当の価格と内容の見直し/折り箱の大きさ	①仕出し	06/14	1/31	高	着手中	
4	①仕出し	お弁当の価格と内容の見直し/季節に応じたメニューを検討する	①仕出し	06/14	1/31	中	着手中	
6	①仕出し	老人のお客様のお弁当の品質管理→今後の受注の継続をどうするか？(現在5~6件)	①仕出し	06/14	02/28	低	保留(備考)	
7	①仕出し	盛り込みの人員配置とオペレーションの最適化	⑧経営	06/14	02/28	中	着手中	
8	①仕出し	ワンコインメニューの見直し/日替わりメニュー1種のみにする案	①仕出し	06/14	1/31	高	着手中	
9	⑦事務所	葬儀場からの注文FAXを複数枚コピーして共有している状況をどうにか出来ないか？	⑦事務所	06/14	02/28	低	未着手	
12	①仕出し	お弁当の価格と内容の見直し/今までのラインも残しつつ、新たなラインナップを導入する案	①仕出し	06/27	1/31	高	着手中	
15	⑨全体	将来的な人員不足への対策に関して	⑧経営	08/20	02/28	中	保留(備考)	
16	②昼ホール	レジの補助人員が必要→事務所の方に教えられていない状況	⑧経営	06/25	02/28	低	未着手	
18	②昼ホール	2階3階へのお客様の誘導→駐車場	②昼ホール	06/25	02/28	中	未着手	
20	②昼ホール	予約内容の打ち合わせ対応者が社員のみになるので困る	⑧経営	06/25	02/28	低	未着手	
23	②昼ホール	1F奥の部屋のコート掛けがない	⑧経営	06/25	11/30	中	未着手	
24	②昼ホール	1F奥の部屋の壁紙補修	⑧経営	06/25	保留	中	未着手	
25	②昼ホール	座布団のスペアが必要	⑧経営	06/25	11/30	中	着手中	
26	②昼ホール	客席の掃除方法を調整する→夜ホールとの連携	②昼ホール	06/25	02/28	中	着手中	囲炉裏席は、閉店時に椅子を外に出す。
27	②昼ホール	お酒の価格とグラスのマニュアルがない	②昼ホール	06/25	11/30	中	着手中	写真を撮る
28	②昼ホール	トイレの便座が冷たい→冬になるまでに対応したい	⑧経営	06/25	11/30	低	未着手	
32	②昼ホール	ランチメニューの内容の見直し/日替わりの数を限定数にする案	②昼ホール	07/03	11/30	中	未着手	
37	③夜ホール	お酒のキープ期間のルールの見直し	③夜ホール	06/14	11/30	中	着手中	新規の方へはアナウンス済み。メニューへの表記が未着手
38	③夜ホール	顧客情報の共有方法の仕組み導入	③夜ホール	06/14	11/30	中	着手中	お好み部屋情報と共に可視化してファイリング
39	③夜ホール	お手前業務の見える化	③夜ホール	06/14	11/30	中	着手中	佳子さんリストアップ→業務チェックリストに追加
40	④夜ホール	1F個室客室の照度の調整	⑧経営	06/14	12/31	低	保留(備考)	食をどうするか

日若屋のDXチャレンジ_MVの整理

社長と若女将と何度も何度も壁打ちし、MissionとValueを作っていました

関わるすべての人に愛され、100年先も日若屋が存在するために

Mission 人と人をつなぐセカンドキッチンに

Value (そうなるためには?)

1. 「相手のことを思いやり行動する」
2. 「常に主体性を持つ」
3. 「新しいものを受け入れる姿勢」
4. 「期待を超える」
5. 「プロ意識を持つ」

日若屋のDXチャレンジ_MVの展開 2024/11/252回目の全社会を実施

若女将「出来ない、慣れないに取り組むことをチャレンジしていきたい」



社長、若女将からMission、Valueの内容を自分の言葉で語ってもらいました。皆さんにその言葉の意味を話し合ってもらい、わからないところや感じたことを二人へ問いかけ、二人が回答しさらに理解を深めていく対話が生まれました。

グループワーク

今後の日若屋の方針や大事にしたいことを聞いて
感じたことならびに社長・佳子さんに聞きたいことを話し合ってください

【話し合っていたきたい内容の例】

- ・今までチームで取り組んできた内容は今日聞いた方針と、どう関係するんだろうか？
- ・「プロ意識を持つ」って夜ホールだと、どんな場面が想定されるんだろうか？
- ・今後の方針を考えると、こんな事もやってみても良いかもって思ったけど、社長の考えを聞いてみたい

グループで議論する

15分

社長への質問

15分

再度グループで議論

15分



ワクフリ

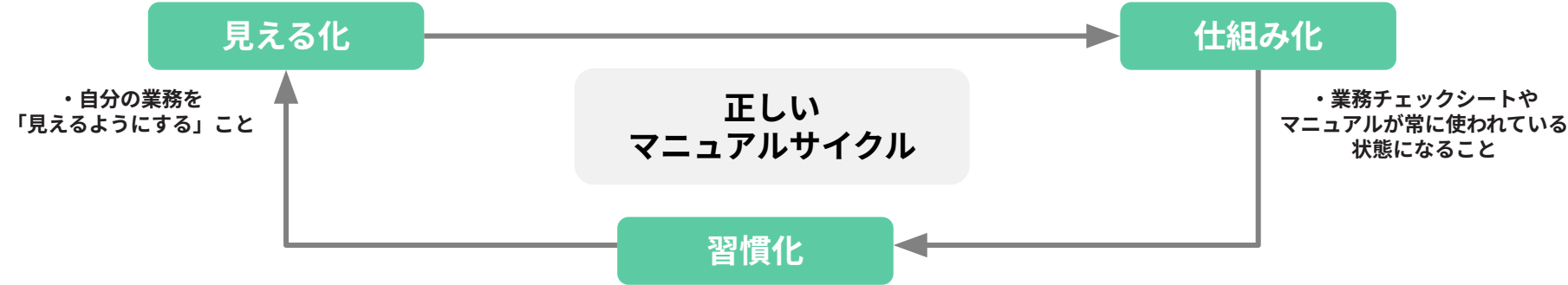
日若屋の未来の姿をみんなで想像し考える会



ワクフリ

その他の進捗_オペレーションの改善／業務チェックシート・マニュアルの作成

分類	場所 どこ？	作業項目 何を？	使用する物 何で？	作業内容 どのように？	頻度 いつ？	／ 月	／ 火	／ 水	／ 木	／ 金	／ 土	／ 日
確認	事務所	予約表の確認	予約表		毎日							
電源	配電盤室	ホール照明ON		ホール全エリアの照明の点灯	毎日							
電源	配電盤室	ホールエアコンON		温度設定	毎日							
セット	キッチン	アルコール除菌水入替		使用中のアルコール除菌水を未使用のアルコール除菌水と入れ替える	週2／初日&金							
セット	ドリンクコーナー	コーヒーメーカー		電源を入れて(温める)にする	毎日							
セット	ドリンクコーナー	酒かんつけ器		電源を入れて(温める)にする	毎日							
セット	ドリンクコーナー	電気ケトル		水を供給し、電源を入れ、ポット3本分を準備する。 ※予約が入っている時は、予約件数分を準備 ※4人で1本が基本	毎日							
電源	「片男波」と「佐渡嶽」	奥の部屋エアコンON		温度設定	毎日							
掃除	「春日野」から「八角」まで	堀ごたつ内の掃除機かけ	掃除機	掃除機をかける	週1							
掃除	「春日野」から「八角」まで	掃き掃除	部屋ぼうき	部屋ぼうきで、土禁エリアを掃く	毎日							
掃除	「春日野」から「八角」まで	壁の埃・蜘蛛の巣落とし	部屋ぼうき	部屋ぼうきで、土禁エリアの壁や天井の埃と蜘蛛の巣を除去する	毎日							
掃除	「春日野」から「八角」まで	水拭き	雑巾、バケツ	床、格子戸、照明の傘、窓サッシ	毎日							
掃除	チャラシ台	水拭き	雑巾、バケツ		毎日							
セット	入り口	のれん		お店の入口にのれんを掛ける	毎日							
セット	入り口	看板		看板を「準備中」にして出す	毎日							
掃除	入り口階段窓	水拭き	雑巾、バケツ		毎日							
電源	入り口	自動ドア		自動ドア電源を入れる	毎日							



その他の進捗 IT化の促進

タブレット等でお客様が自身で注文できるような環境を構築します。
その他にも現在利用しているシステムを有効活用して、業務効率化を目指します。

お客様



注文

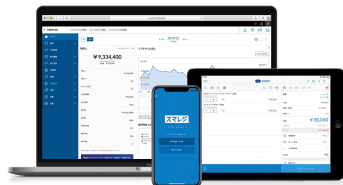


キッチン



お客様が席からタブレット等を使って注文
お客様での対応が難しい場合は仲居さん側で注文処理

提供・会計



席毎の注文データで会計処理

調理

ホール

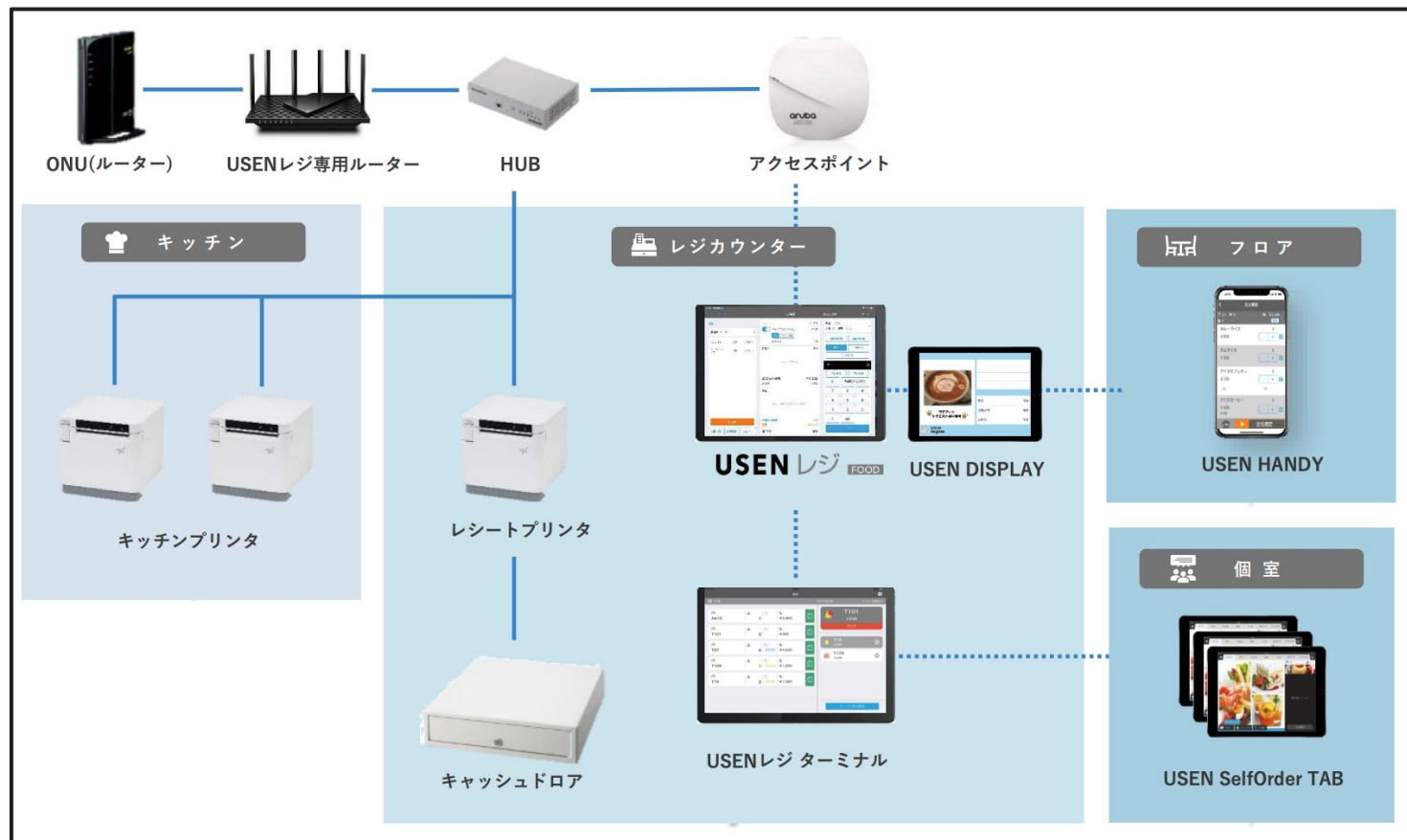


お客様の注文は
キッチンプリンターで出力

その他の進捗_IT化の促進：導入予定のシステム



その他の進捗_IT化の促進：システムの仕組み



その他の進捗_今後のスケジュール

	11月	12月	1月	2月
IT化の促進		システム導入 機材設置 レクチャー	レクチャー	全体運用
	テストは一部の方を対象に実施します。		テスト	マニュアル作成
オペレーションの改善	業務チェックシート作成		業務チェックシート運用開始	
		業務チェックシート編集		業務マニュアル作成
				運用開始
備考	上記は現段階での目安となります。			

日若屋のDXチャレンジ_今後の展望

事業変革

これまでの事業を見直し、
時代にあわせた事業の進化

- 多角化しているサービスの
見直し
- 店舗外（海外含む）で
売上を作れる事業づくり
- ブランドの新規開発

組織変革

誰もが働くことで成長し
豊かになれる組織づくり

- 人材の育成強化
- 各人の役割の明確化によ
る評価方法の見直し
- 最適な人員配置の設計

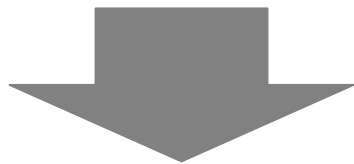
業務変革

事業/業務に集中できる
環境づくり

- デジタル化の促進
- オペレーション/ルール
の構築・改修
- マニュアルの整備

まとめ

- DXはデジタルやITの知識が豊富な人材だけが進めるものではない
- 組織全体で意識や認識を揃え、全員で取り組むための土台が重要
- DXは「デジタルの力」よりも「人の力」で進めていくことが鍵



**誰でもDXは始められますし
誰かがやるものではなく自身も含めた
全員で取り組むものです**



ワクフリ