

並んで歩む相手が、  
いれば。



前橋市と、業務改善。

業務改善は、  
決してひとりで進めるものではありません。

変えたいと思っても、  
ひとりでは踏み出せない。  
そんな声に前橋市は向き合ってきました。  
この事例集は、  
「並んで歩み、挑む」ことを選んだ企業の  
記録です。

## CONTENTS

プラスチック製品製造業 富士化学株式会社	1
飲食店 有限会社蕎麦仙人	3
食料品製造業 有限会社ゼンフーズ	5
電気機械器具製造業 エヌシステム株式会社	7
フラワーギフト・生花インターネット小売業 株式会社花助	9
情報サービス業（受託開発ソフトウェア等） 有限会社アゼット	11
鉄鋼業 久保田鑄工株式会社	13

御用聞き



まえばしの補助金



## 受け継ぐ勇氣。 変える覚悟。



——業務改善に取り組もうと考えたきっかけを教えてください。

専務：先代である社長が築き上げた会社を、次の時代へ確実につないでいく。その責任を明確に意識したことが出発点でした。現状維持ではなく、事業環境に合わせて組織を進化させる必要性を強く感じる一方で、具体的な進め方には迷いもありました。そうした中で前橋市のコーディネーターと話す機会があり、会社の課題や展望を整理することで、取り組むべき方向が見え始めました。

——品質マニュアル改定を選んだ背景を教えてください。

専務：品質マニュアルは、会社の運営方針や判断基準を支える“羅針盤”であり屋台骨だと考えています。ISOの取得は済んでいましたが、当時は「資格として持てば十分」という発想で、そこから脱却し、形式的ではなく実用的で、社内にも根付く品質マニュアルに整え直したいと考えたのです。経営者のトップダウンも大切ですが、部門で意思決定し組織として運営していく必要性を感じ始めていたこともあり、温めていた複数のプランの中でも、まず取り組むべき課題だと思いました。



——コーディネーターとの連携はいかがでしたか。

専務：改善の方向性について抱えていた迷いが、段階的に整理されていく実感がありました。課題の優先順位や進め方を一緒に検討したことで、取り組みの輪郭が明確になりました。

——IoT化との関係について教えてください。

専務：社内では以前からIoT化を進めてきましたが、そこに社内ルールや品質基準を現在の業務に合わせて再整理する必要がありました。品質マニュアルの改定が加わったことで、技術的な取り組みと組織的な基盤整備が揃いました。共通認識が整い、未来への挑戦に向けた大きな種まきになりました。また、このとき業務改善の一環として整理した文書や判断基準が、将来のAI活用を進めるうえでの土台になっていたと感じています。

——今回の取り組みを社長としてどう受け止めていますか。

社長：専務が会社のことを考えて動いてくれていることは、大変心強く、感謝しています。私自身現場に立ちながらも、時代に合わせた変化は必要だと考えており、その方向性を共有できていることに安心しています。

社長が大切に守ってきたものと、専務が未来に向けて整えようとするもの。その思いの方向は違っていても、互いの考えを尊重し合う姿勢が、改善を前向きに進める力になっていました。「これまでを大切にしながら、次の時代へつないでいく」という二人の気持ちがか重なったとき、会社の基盤づくりは自然と進み、迷いなく形になっていったのだと思います。こうした思いを土台に、今回の改善ではどのような取り組みが行われたのか——次のページで、そのポイントを整理してご紹介します。

お話を伺ったのは

企業名	富士化学株式会社
代表者名	代表取締役 黒澤忠之、専務取締役 黒澤慎
創業年月日	昭和48年3月14日
業種	プラスチック製品製造業
従業員	140名



# こんな「困った」が、ありました。

部署で  
手順書や管理方法の様式が  
バラバラ・・・  
情報を探すのに、  
時間がかかる・・・

タブレットで検索できる  
仕組みを作りたいけど、  
文書の管理が統一されていないから、  
システム構築できない

マニュアルが  
ひとつの部門に偏っていて、  
「自分の仕事に合っていない」という  
違和感を感じながら  
仕事している・・・

仕事が属人化している…



## コーディネーターと歩んだ、改善活動のステップ

### ステップ1

複数業界に通用する上位ルールへ  
品質マニュアルを再設計

コーディネーターが製造現場をヒアリングし、  
社内の改善チームとともに各部門の言い方や仕事の違いを整理。  
品質マニュアルが両部門に同じように適用できるよう  
範囲と書きぶりを揃えた。

効果 /

これまで部門間で必要だった  
「この文章はうちの仕事にどう当てはめるか？」という  
すり合わせがなくなり、同じ土台でマニュアルを使えるように。  
ISO審査での説明が簡潔になり、  
部門間のねじれや「自分ごと化しにくい」違和感を  
抑制できるようになった。



### ステップ2

文書管理体系の再設計

コーディネーターが現場を回り、  
帳票や文書の管理方法が部門ごとに違う点を見出し、整理。  
文書を「全社共通のルール」と「製品ごとのルール」に分け、  
管理の番号ルールと検索しやすい仕組みを整えた。

必要な文書がすぐ見つかり、  
手順の抜け漏れや旧版の誤使用が減少。  
取り扱う製品が増えても同じ仕組みで整理でき、  
現場が迷わない“文書の道筋”が定着した。



必要な文書に  
すぐアクセスできるように!



成果



- ～整理が未来を拓く。新しいチャンスに挑戦できる会社へ～
- ・社長、専務が目指していた組織の羅針盤となり得る「品質マニュアル」が完成。
- ・マニュアルをシンプル設計ですっきりと整理し、社員に読んでもらえるものに。
- ・システム化への準備も整えることができ、現在はタブレットを導入済み。
- ・情報を探すために保管庫まで行っていた時間がゼロに、タイムロスをなくし生産性UP。  
現在取り扱っていない業界からの依頼にもスムーズに対応できる体制が整い、新規事業に挑戦しやすくなりました。

上質を守りながら、  
日々の負担を減らす  
店づくり。

蕎麦仙人  
soba sennin

——業務改善に取り組もうと考えたきっかけを教えてください。

社長：人手不足の状況でも、従業員に無理をさせずにお店をきちんと回したい——その思いが大きかったです。  
お客さまに喜んでいただけるよう、新しいメニューの開発も続けていますが、品物が増えるほど配膳の手間が増え、どうしても負担が大きくなってしまっていました。  
合理化したい気持ちはあるものの、「蕎麦仙人」としての「高級感」や「世界観」は崩したくない。そのバランスに悩んでいました。

——コーディネーターと話すなかで、何か変化はありましたか？

社長：「合理化」ではなく「働く人の動きやすさを上げる」という視点を提案していただいたことが大きかったです。  
世界観を守りながらも、従業員の負担を減らす方向で考えてよいのだと気づきました。  
動線の見直しや配置の工夫など、具体的な改善のイメージが湧きましたね。

——そばそのものへのこだわりについても伺えますか？

社長：現在使っている蕎麦粉は、北海道の農家さんのご縁で知ったものです。  
初めて畑を訪れたとき、そばが育つ環境の美しさに驚きました。  
きれいな空気と水の中で、宝石のように大切に育てられているのを見て、「この蕎麦をお客さまに届けたい」と強く思いました。だからこそ、店としての品質や雰囲気には妥協しなかったのです。

——改善活動を経て、どんな変化を感じますか？

社長：動線が整理され、配膳時のミスも減ったと思います。何より、従業員が「動きやすくなった」と言ってくれたことがうれしかったですね。

——今後の展望についても教えてください。

社長：世の中のコストが上がる中で、売上をどう伸ばしていくかは課題だと思っています。ただ、その先にあるのは“お客さまにもっと喜んでもらいたい”という気持ちです。お客さまの時間が“特別なひととき”になるよう、これからも工夫していきたいです。

改善がスムーズに進んだ背景には、社長の“お客さまへのまっすぐな思い”と、“従業員が働きやすい環境にしたい”という気持ちが自然に重なったことがあります。  
店の世界観を守りながら、日々の業務の負担を減らす——その両立を丁寧に考えた結果、無理のない形で改善が形になっていきました。  
次のページでは、この取り組みが具体的にどのような改善につながったのか、動線整理・配膳オペレーションの工夫・スキルマップの活用という3つのポイントから整理します。

お話を伺ったのは——  
企業名 有限会社蕎麦仙人  
代表者名 取締役 鹿沼隼人  
創業年月日 平成8年1月1日  
業種 飲食業・製麺製造業

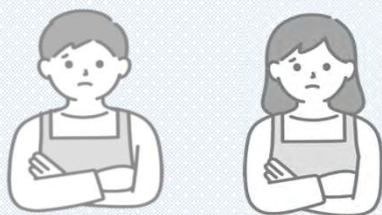


# こんな「困った」が、ありました。

パントリーの設備配置が悪くて動線が複雑。ピーク時には3人の人員が必要で、従業員の負担が大きい。

メニューが多いため、配膳エラーがでる…

配膳、下げ膳、洗い場、珈琲出し…それぞれでやり方が違って、時間にバラつきがある…



## コーディネーターと歩んだ、改善活動のステップ

### ステップ1

現場を見て、動線を変える。  
店内改装と補助金活用

コーディネーターが営業日の従業員の動きを一日ビデオで測定。映像を分析し、社長とともに効率的な動線を予測し、コーディネーター主導で新しいレイアウトをデザイン。レイアウト変更で必要になる棚の導入に向けて、設備投資に使える補助金を提案し、申請にも伴走。

効果 /

結果、小規模事業者持続化補助金の採択を実現。店内改装によるレイアウト変更で、作業動線は42.4%短くなった。



### ステップ2

ばらつきをゼロに。  
誰でも迷わない配膳パターンの作成

現場に入り、全メニューを確認。

効果 /

メニューごとの配膳パターンを一覧化し、標準化に成功。



### ステップ3

格上のサービスを提供するために。  
スキルマップの作成

業務について、どのようなスキルが必要か、など従業員のスキル習熟度の違いを把握。コーディネーターが、スキルマップを作成し、各人のスキルを見える化。また、ベテランのノウハウを集めた教育資料も作成し活用。

効果 /

不足しているスキルはOJTにて教育できるように。



### 成果

～ひとが育つ仕組みで、サービスを底上げ～

- ・従業員の稼働率が上がり、厨房に従事する人数は3人から2人に減らすことができた。
- ・従業員からは「配膳しやすくなり、動きやすくなった」と好評を得ている。

改善を経て、さらにお客様へのサービスを拡充しようと、新メニューだけではなく、贈答用の新商品の開発にも着手されています。





生産量と笑顔は3割増、  
残業は10割減。



——今回、改善を進めようと考えた背景を教えてください。

社長：改善そのものは、これまでも関心があり、5Sにも取り組んでいました。ただ、現場の従業員から「工場が狭く感じる」「在庫が多くて作業しづらい」といった声がかかるようになり、私自身も同じ課題を強く感じていました。

当社は受注生産と主要品目の2本立てで製造しているため、在庫の入出がどうしても多くなります。在庫の把握が難しく、動線も複雑で、従業員の負担が大きくなり、いつしか1時間の残業が当たり前になっていました。

このままでは現場の生産性に限界があると考え、コーディネーターに相談しました。

——外部支援を取り入れた狙いは、また、従業員の反応はいかがでしたか。

社長：在庫・動線・手順——課題が絡み合っていて、従業員の“本音”が見えづらい部分がありました。現場で我慢していることがあっても気づけていなかったかもしれない。コーディネーターが入ってくれて、従業員の生の声を丁寧に拾い、整理して、具体策に落とし込むことができました。反発もなく、従業員から提案が出る場面もありました。

——実施した改善について教えてください。

社長：レイアウト見直し、動線整理、手順書の整備、在庫棚の配置変更などの方法で、毎日のムダを一つずつ減らすことに徹しました。バラついていたやり方は標準作業にまとめ、指導や教育がしやすくなりました。在庫は場所とルールを決めて見える化し、今では「どこに何があるか」がすぐ分かります。

——成果はいかがでしたか。

社長：生産量は基本3割アップ、品目によっては2倍になりました。体制に余裕が生まれ、従業員は15名から20名に。手順書に基づく教育で、新しく入った人も早く戦力化できています。

——会社の歴史や、製品づくりへの思いについて教えてください。

社長：父の代はアメリカドッグ一本でしたが、私は取引先の要望に応えながら品目を増やし多品種化が進みました。OEMが7~8割ですが、最近は自社製品や従業員の提案から商品開発が進むこともあります。期待に応えることが当社の強みと喜びです。今後も需要に応えつつ、自社製品の開発も精力的に取り組み、安定した生産と品質向上を両立させたいと思っています。

お話を伺ったのは——

企業名	有限会社ゼンフーズ
代表者名	代表取締役 渡辺慎一
創業年月日	平成12年10月1日
業種	食料品製造業
従業員	22名

社長がもともと抱いていた問題意識と、現場の声、そこに外部支援の視点が加わったことで、改善活動は無理のないかたちで前へ進みました。

在庫の整理、動線の見直し、標準作業づくりという3つの取り組みが結びつき、生産性向上と組織づくりの両方で大きな成果が生まれています。次のページでは、これからの改善がどのように実現したのか、具体的なポイントを整理してご紹介します。



# こんな「困った」が、ありました。

取引先からの要請で、  
多品種・短納期。  
現場は常に多忙で  
毎日1時間の残業が  
当たり前…

どこにある？  
在庫探して作業が止まる…  
在庫の並べ方に  
ルールがないから  
探すのに時間がかかる…

製品の多さが強み！  
でも在庫管理が難しい…  
主力商品が欠品したら  
急いで製造するために  
急な残業…

ひとつひとつ手作業で  
丁寧に作っているが、  
忙しさのなかで  
新人教育の時間が  
確保できない



## コーディネーターと歩んだ、改善活動のステップ

### ステップ1

工場内のレイアウト変更。  
25.7%の短縮が生んだ、働きやすさ改革

コーディネーターが、工場に入り  
準備から製造まで工程すべてをビデオ測定。  
従業員の動きとモノの流れを細部まで分析。  
動線が重なり、入り口で人が滞留する問題を発見。  
効率的な動線を考え抜いて、レイアウト設計・提案\*

効果/  
レイアウト変更に必要な設備投資には、  
補助金活用を提案。  
申請書の作成から提出まで伴走！採択を実現\*  
運搬動線は脅威の25.7%短縮\*

活用した補助金  
前橋市設備投資支援補助金



### ステップ2

倉庫内のレイアウト変更  
探す手間ゼロ、出し入れラクラク“口の字型収納”

入庫・出庫の動線を整理し、在庫に“住所”を設定。  
頻繁に出荷する商品は中央、  
少ないものは壁側の“口の字型収納”で、効率アップ!

効果/  
限られたスペースを有効活用し、先入先出が可能に。



### ステップ3

Excelで生産計画表・在庫管理表を作成。  
生産のムダをなくす

コーディネーター監修で、  
エクセルで簡単に管理できるツールを作成。  
主力製品の在庫数と平均出荷数から、  
生産計画を自動で立てられる仕組みに。

効果/  
在庫ゼロ前に生産できるので、  
急な残業や業務の波を防止できるように。

手順書と見本の作成で、  
品質も従業員教育もラクラク

主力商品(手包み餃子・春巻き)の  
作業手順書を作成して、誰でもみてつくれる仕組みに\*  
形や大きさをわかりやすくするための  
品質基準を示す外観見本の作成も提案。

効果/  
品質向上と教育のしやすさを両立\*

### ステップ4

～在庫も清掃もスマート化。効率が利益を生む～

- ・業務改善活動で生産過程はもちろん、在庫管理もスムーズに行えるようになり、毎日当たり前だった30分の残業をなくすことができた。
- ・原材料のキャベツをカットしたときの飛散が多く、掃除に手間取られていることも浮き彫りに。飛散防止スカートを追加し、原材料のコスト削減と掃除時間の削減に成功した。
- 結果として、現在は改善活動前よりも3割以上の生産性向上を実現し、現在は自社ブランドの開発にも力を入れ始めています。

成果





がんばる背中に

無理は、させない。

売上高は2倍以上、残業30%減。守られた品質と社員の時間。



——改善に取り組もうと思ったきっかけを教えてください。

社長：工場移転で面積が広がり、受注量が一気に増えました。取引先から依頼があると、どうにか応えてあげたいとつい頑張ってしまうところがあり、他社が断るような難しい案件でもオーダーメイドで対応してきました。取引先の要望にあわせて自分たちの仕事量を調整していたので、残業や徹夜が当たり前になってしまい、納期前は休日返上になることもありました。従業員から不満が出ていたわけではありませんが、納期に追われる表情を見て「このままではいけない」と思いました。

——どのような改善に取り組まれたのでしょうか。

社長：まず、生産計画のやり方をコーディネーターに指導してもらい、業務量と納期の見える化に取り組みました。これにより、取引先に当社の生産予定を説明しながら納期の交渉ができるようになったため、受注の無理がなくなりました。また、時間がかかっていた細かい部品調整については、製造部だけで抱え込まず、設計部にも協力してもらい、設計図に部品位置を追記する方法をコーディネーターと一緒に試行錯誤しました。このような取り組みの結果、残業がほぼなくなり、現場に余裕が生まれました。

——改善の成果について教えてください。

社長：取り組みは現在も続けていますが、効果ははっきり出ています。以前は納期前になると休日返上でしたが、今では有給取得率が70%を超えるまでに改善しました。生産体制が整ったことで業績も安定し、売上は2021年頃から比較すると**現在は2倍以上に伸びています。**

——コーディネーターとの連携で感じたことはありますか。

社長：第三者の視点で“工程の詰まり”を数値と現場行動に分解し、全社横断で共有する役割を担ってもらえたのが大きい。現場の体感値、設計の論点、営業の納期感——それぞれの言葉を“共通言語”に翻訳してくれたことで、部門間の合意形成が速くなり、改善が現場で動きました。

——今後の展望をお聞かせ願えますか。

社長：デジタル化をさらに進め、負担の小さい現場を実現します。従業員には、仕事をただこなすのではなく「いい仕事ができたと胸を張れる時間を増やしてほしい。私たちの製品は何も問題が起きないことが当たり前の、“100点が最低ライン”の世界です。だからこそ、誇りを持てる仕組みを整え続けます。

お話を伺ったのは――

企業名	エヌシステム株式会社
代表者名	代表取締役 渡邊三男
創業年月日	平成18年7月7日
業種	配電盤製造業及び販売
従業員	20名



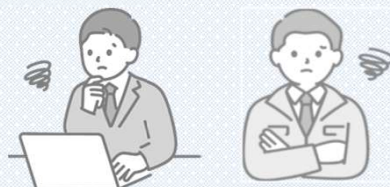
社長の「従業員を守りたい」という静かな思いと、現場の声、そして外部の視点が合わさり、改善は無理なく前へ進みました。工数の見える化、設計との連携強化、細部の手間を軽減する仕組みづくりは、働き方の改善だけでなく、生産性と品質の向上にもつながっています。次のページでは、これらの改善ポイントを「納期完治の再設計」「スキルマップの作成」「部品調整の効率化」をキーワードに整理します。

# こんな「困った」が、ありました。

他社では断るような  
難しい案件でもできる  
オーダーメイド対応が強み！  
でも、品質を守るための  
負担が大きくて  
突発的に徹夜作業…

部品の細かい調整に  
時間がかかる…

個人の作業スキルに  
大きな差…



## コーディネーターと歩んだ、業務改善のステップ

### ステップ1

品質を守りながら、従業員を守る体制づくり  
生産計画を作成し、納期管理を再設計

工程、工数を整理、ビデオ撮影で業務の流れを確認し、  
生産計画を作成。  
長期計画に工数を組み込んでいくなどの  
生産計画の運用方法もコーディネーターより指導。

効果

受注に対して、当社の生産計画を説明しつつ  
取引先の希望を尊重しながら、納期の交渉ができるように。  
取引先との信頼関係を守りつつ、従業員も守る働き方へ改善できた。



### ステップ2

#### スキルマップの作成

コーディネーターが現場の作業の様子をビデオ測定。  
必要なスキルや、個人ごとのスキルのバラつきを徹底的に分析。  
身につけるべきスキルを「スキルマップ」で見える化した。



### ステップ3

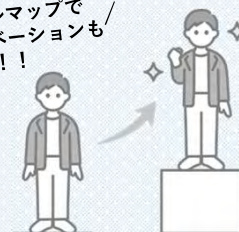
#### 現場と肩を並べて実現した部品調整の効率化

コーディネーターが工程を把握したうえで  
細かい部品調整をスムーズにするため、原寸図の出力を提案。  
実際にトライしてみて手間がかかると気づき、  
設計図に部品位置を追記する方法を現場と一緒に試行錯誤。  
現場に入り込み、社員と肩を並べてトライ&エラーした。

効果

部品調整にかかっていた時間が短縮され、生産性が向上。  
また、不良品率の低減にもつながった。

スキルマップで  
モチベーションも  
UP!!!



成果



- ～挑戦の裏側にあった、突発的な徹夜作業。設計と現場、肩を並べて挑んだ改善～
- ・仕事が長期的に見える化し、計画的に進められるようになったことで、納期遅れゼロを可能にしながら、残業をしなくてよい環境になり、さらに有給取得率は70%超になった。
- ・当社の売上も2倍以上と大きく増加し、従業員も増やすことができた。
- ・計画的に業務を進められるようになり、余裕が生まれたことで、大規模受注に備えて以前は断念していたISO9001の対応も開始し、ついに取得まで至りました。残業が大幅に減りながらも、売上は改善活動前の2倍以上という成果がでています。

思いを咲かせる力を  
技術でひろげていく。



——改善に取り組もうと思われたのは、どんな背景があったのでしょうか？

社長：ありがたいことに、全国からたくさんのご依頼をいただくようになりました。ただ、1件1件の依頼に丁寧に向き合うあまり、1件あたり1時間以上かかってしまう状況が続いていたんです。従業員は本当に頑張ってくれていましたが、その負担は大きく、“受けきれず断らざるを得ない案件”も出てしまっていました。お客様が誰かに花を贈る“特別な思い”を大切にしているからこそ、断るのは本当に心苦しくて。なんとかしないとイケないと感じていた矢先、コーディネーターに相談する機会がありました。

——特にどんな課題が大きかったのでしょうか？

社長：案件ごとに求められる内容が違うため、読み込み・判断・確認に時間がかかり、作業がどうしても属人的になっていました。また、注文時点でお客様の意図を汲み取る必要があり、「どういう贈り方をしたいのか？」「どんなイメージを持っているのか？」を毎回細かく聞き取る必要がありました。丁寧に向き合う姿勢そのものは大事にしたかったのですが、その結果として負担が大きくなりすぎていたんです。

——改善活動はどのように進みましたか？

社長：まずコーディネーターに現場を見てもらい、従業員一人ひとりの作業内容を細かく分析していただきました。そのプロセスで、従業員の側からも意見が自然と出るようになりました。改善が“やらされるもの”ではなく、“自分たちの仕事を良くするために必要なもの”として受け止められたのが大きかったと思います。

——1件1時間の作業が、15分へ短縮されたと伺いました。

社長：作業の流れを一つひとつ洗い直し、無理やムダを減らすだけでなく、注文時のシステムそのものを見直しました。お客様自身が、「どんな場面で、誰に、どんな気持ちで花を贈りたいのか」を自分で整理しながら入力して発注できる仕組みにしました。その結果、スタッフは最初の確認に時間をかけずに済み、丁寧さとクオリティを保ちながら、基本的には1件15分で対応できるようになりました。効率だけでなく、お客さまの満足度も上がったのは、とても嬉しい変化でした。

——今後どのような未来を目指しますか？

社長：これからはAIなどの技術も積極的に取り入れ、品質を落とすことなく、さらに受注件数を伸ばしていきたいと考えています。当社につながる全国各地の生花店が、より生き生きと咲き誇れるように。私たちが受注を広げることは、地域の花屋さんの仕事と誇りを支えることにもつながります。お客様の「花を贈りたい」という特別な気持ちを丁寧に受け止めること。そして、その思いを受け止めてくれる地域の花屋さんが元気でいること。その両方が満たされる未来を、現実のものにしていきたいです。

改善が進んだ背景には、社長の“贈る気持ちを丁寧に受け止めたい”という想いと、“現場の負担を減らしてより多くのお客さまに応えたい”という従業員の思いが自然と重なっていたことがあります。丁寧さを守りながらも効率を高める——その両立を真剣に考えた結果、1件1時間が15分へと、無理のない形で改善が実現しました。次のページで、どのようなプロセスを経たのか、ポイントを整理します。

.....

お話を伺ったのは——

企業名	株式会社花助
代表者名	代表取締役 小林新一
創業年月日	平成23年8月1日
業種	全国フラワーコンシェルジュサービス インターネット販売、生花小売販売
従業員	8名



# こんな「困った」が、ありました。

受発注のやり取りは  
1件で約1時間!  
時間がかかる原因が見えない!

お客様のイメージ通りに  
仕上げるために  
デザインや品質など  
細かい確認が何度も必要…

問い合わせが来た内容を  
引き継ぐのが難しい…



コーディネーターと歩んだ、業務改善のステップ

## ステップ1

現状を知ることが、改善の第一歩!

経営者と現場の声を徹底的に書き出し、  
コーディネーター主導で、特性要因図で整理  
また、3ヶ月分の注文記録を調査。  
業務のボトルネックを抽出した。  
そのうえで、「改善できる部分」「ソフトの問題」  
「ビジネスモデル上避けられない要因」の3つに分類。



効果/  
改善のターゲットを明確化。  
全員で方針を共有し、重点的に取り組む体制を構築できた。

## ステップ2

電話1回以下+チャットでスピード革命!

コーディネーターが現場をビデオ分析して、  
業務フロー図を作成。  
記録調査から「確認電話は1回以下」を目標に設定することに。  
問い合わせの引継ぎの課題にはチャット導入を提案。

効果/  
業務フロー図を何度も現場と一緒に修正し、  
着実に1件あたりの処理時間を減らすことに成功\*



## ステップ3

システム改修には補助金を活用!

注文時にお客様の細やかな意図を把握しにくいという課題を  
洗い出し、  
お客様自身がフラワーギフトをデザインする仕組みへ発想転換。  
補助金を活用して注文システムを改修。

効果/  
確認作業が減り、業務効率が大幅に向上。  
品質を保ったまま受注件数が増加。  
従業員の負担軽減と、満足度の高い注文体験を実現できた。



～時間を生み、思いを咲かせる改善～

- ・受注1件あたりの処理時間が1時間から15分へ短縮できた。
- ・改善活動を経て利益率もあげることができた。

改善を進めるなかで、だれがどんな仕事を抱えているのか見えにくいことが問題だとわかりました。そこで夕方ミーティングを導入し、業務を共有。その時点での作業の偏りを従業員全員で調整し、全体的な残業も減らすことに成功しました。改善を経て生まれた時間で、受注件数を伸ばすことに成功しています。お客様の「だれかを思う気持ち」を全国へ。挑戦が満開の花として咲きほころうとしています。

成果



# 有限会社アゼット

## 社員をおもう気持ちだが、業務改善を突き動かす。

——業務改善に取り組むきっかけを教えてください。

社長：きっかけは、コロナ禍で人の入れ替わりが多くなったことでした。そこにちょうど取引先からの依頼が増え、もともと人手が足りていない中で業務量が急に重なってしまって…。「これ以上どうすればいいのか」と考えあぐねていたとき、コーディネーターさんに相談しました。私は、たとえ“この会社で成長し羽ばたいていく”形になっても、ITの世界に挑戦したい人を育てたいという気持ちがあります。そのため、未経験でも“やる気があれば”雇ってきました。ただその結果、仕事が多いと“できる人ばかりが業務を抱える”状況になり、未経験者はスキルが上がらず、モチベーションも下がっていくという悪循環に陥っていました。

——業務改善の目標はどのように設定したのですか？

社長：私が最初に考えたのは、生産性の数字よりも“社員の気持ち上がる仕組み”を作ることでした。従業員が自分の成長を実感できるように、そして「自分の仕事が会社の数字にどうつながっているのか」が見えるようにしたいと思ったんです。コーディネーターさんと一緒に進める中で、「自分の働きが会社の成果としてどう反映されるかが見える化される仕組み」、「未経験者でも成長過程が実感できる環境」を整えていきました。改善後は、社員の表情が明らかに変わり、瞳の輝きが戻ってきたと感じます。売上が上がったのは、正直“思わぬ副産物”でした。

——コーディネーターとの改善活動を通じて、どんな変化がありましたか？

社長：外から見ないと気づけなかった課題を整理してもらい、未経験者が学びながら働ける仕組みが整ったことで、会社全体の雰囲気が変わりました。また、社員のモチベーションが上がることで、自然と仕事の質も高まり、その積み重ねが売上にもつながったのだと思います。

——社長ご自身の価値観や、社員への思いをもう少し聞かせてください。

社長：私は前社長からこの会社を引き継いでから、必死で会社を運営してきました。小さな息子を育てながら、信用を積み重ねることの難しさを痛感しながら…そんな中で、織田取締役という心強い仲間と出会い、全力で会社に向き合ってきました。だからこそ社員には、「たくさん経験して、自分の人生を豊かにしてほしい。」と強く思っています。きれいなプログラムを書くだけではなく、“使う人が心地いいと感じるように”思いやりを持って作れるエンジニアに育ててほしい。それが私の願いです。

——今後の展望をお聞かせください。

社長：従業員の気持ちを高める取り組みはこれからも続けたいです。そのうえで、生産性をさらに2割向上させるという目標を掲げています。そして、未来を担う若い人たちに「前橋にはアゼットという選択肢がある」ということをもって知ってもらえるよう、会社の未来をひらいていきたいです。

改善活動は、社長の「人を大切にする」という一貫した思いを軸に進められました。社員の成長を支える仕組みを整えたことで、会社の空気が落ち着き、働く人の意欲や仕事の質にも前向きな変化が生まれています。今回の取り組みのポイントは、特別な仕組みを導入したわけではなく、課題を丁寧に見つめ直し、必要な部分から一つずつ整えていったことにあります。

次のページでは、実際にどのような改善に取り組み、どの工夫が効果につながったのかをまとめています。

お話を伺ったのは	—————
企業名	有限会社アゼット
代表者名	代表取締役 大河原康史、取締役 織田浩三
創業年月日	平成17年
業種	WEBシステム構築
従業員	17名



# こんな「困った」が、ありました。

人の入れ替わりが多く、  
業務の定着が難しい…

若手を育てたいけれど  
スキル差が大きくて、  
スキルが育たない…

日々の業務をこなすのに  
精一杯。  
モチベーションが  
上がらない…



## コーディネーターと歩んだ、業務改善のステップ

### ステップ1

定着のカギは、目標・教育・評価+学びの場づくり  
伴走で人事コンサル

社員定着のため、  
コーディネーターは会社目標（売上20%UPなど）から  
個人目標に落とし込む方法をレクチャー。  
さらに個人目標について、  
面談などを活用した期中管理や評価方法をレクチャー。  
組織としての評価管理の方法を提示した。

効果

面談で目標を共有し、Eラーニング導入を提案。  
学びの機会を確保し、モチベーションUPにつなげることができた。



### ステップ2

人材定着と挑戦を両立！  
評価制度の作成と補助金申請のサポート

コーディネーターは人事評価の経験を活かし、  
個人評価の基準案を複数提示。  
さらに、人材課題の解決に向けて専門サービスや外部リソースを紹介。  
社の現状を踏まえ、人事評価シートをオーダーメイドで作成し行動指針も  
策定。

さらに

人材定着と新分野進出を支援するため、  
事業再構築補助金の申請準備もサポート。



### 成果

- ～「つくる」だけでなく、「未来を描く」企業へ～
- ・個人目標を数値で評価できるようになり、従業員自身がどのくらい会社に貢献できているか見える化できた。
- ・能力やモチベーションUPが、結果的に売上の増加や、利益率の向上につながった。
- ・更なる一歩を踏み出すために、まず社是や企業理念の策定からサポートがはじまった改善活動。技術に打ち込んできた企業が、未来への指針をもつことで、次のステージへ進む準備を整えました。今後は、さらなる飛躍に向けてともに未来を描く仲間を増やし、技術で世界を変えていきます。



## 鉄の声を聞く。 見える化で拓く鑄物の未来。



——業務改善に踏み出したきっかけを教えてください。

社長：現場作業に入的过程中で、「現場の声や負担を拾い切れていない」と感じる場面が増えていました。とくに大きかったのは在庫管理の課題です。大手ベンダーに相談し既成の在庫管理システムも検討しましたが、鑄物製造の特性とは合わなかった。鑄物は“溶かした鉄の状態”によって良品率が変わる世界で、良品率が安定しないことがネックになります。そのため、“作った数”と“出せる数”の間には必ず差が生まれ、そこを既製品のシステムに当てはめるのが難しかったのです。「どうにかしたいが、自社だけでは突破口が見えない」と悩んでいたとき、コーディネーターさんに相談しました。

——相談後、どのように改善を進めていきましたか。

社長：パッケージに合わせるのではなく、出来高を軸にしたエクセル管理をコーディネーターさんから提案いただきました。当社は主要品目と受注品を合わせて500~1000種類ありますが、そこに対しても一緒にトライ&エラーを繰り返しながら、最適な形を探しているところです。「外に相談しなければ、自分の発想は閉じこもったままだったかもしれない」と今でも思います。

——改善によってどんな変化が生まれていますか。

社長：いちばん大きいのは、主要品目の予測在庫が見えるようになったことです。さらに、良品率・不良品率のデータが蓄積できるようになり、生産計画が立てやすくなりました。以前は、目分量や経験に頼って判断していた部分が多かったのですが、“数字に基づいて生産できるようになった”のは大きな一歩です。

——技術継承の部分でも課題があるとお聞きしました。

社長：鑄物製造は“鉄が生きている”仕事です。熱の状態で表情が変わるので、やってみないと分からないことも多い。いわゆる言語化しにくい職人技が随所にあります。そのため、技術教育も難しさがあります。今後は、“文章だけに頼らない”マニュアルや、映像・動画を使った教育手法をコーディネーターさんと検討しているところです。

——今後の展望を教えてください。

社長：私は4代目として、先代たちが守ってきた会社と技術を、未来につないでいく責任を感じています。今後は“自社で完結できる企業”を目指し、加工のノウハウをもつ会社とタッグを組むことも視野に入れています。鑄物は、まるで生きもの。熱を加えると想像していない変化を見せることがあります。それはまるで“魔法のような瞬間”で、この魅力を若い世代にも知ってほしい。「自分の手でつくる面白さ」を伝えながら、次世代の採用にも力を入れていきたいと考えています。

お話を伺ったのは——  
企業名 久保田鑄工株式会社  
代表者名 代表取締役 久保田潤二  
創業年月日 昭和37年10月  
業種 鑄物  
従業員 17名

この改善活動は、鑄物の特性ゆえに難しかった在庫管理に真正面から取り組み、現場に合う仕組みを少しずつ整えた実直な取り組みでした。“数字で見えるようになったこと”は現場の判断を助け、技術の継承にもつながる大きな変化です。

次のページでは、実際に行った改善ポイント——在庫管理の見える化・データ蓄積を分かりやすくまとめています。鑄物製造ならではの課題と向き合うヒントとして、ぜひ続けてご覧ください。



# こんな「困った」が、ありました。

取り扱い品目が膨大。  
毎月の主要品目の生産は  
100品目越えと多品種…  
在庫管理がままならない!

必要な在庫を探すのに  
時間がかかりすぎる…

大手ベンダーから  
システムを進められたけど  
馴染まず使いづらい…



## コーディネーターと歩んだ、業務改善のステップ

### ステップ1

現場を見て、現場に合う仕組みを。  
会社に合わせたデジタル化で在庫探しゼロへ!

コーディネーターが工場内を視察し、  
レイアウト・在庫管理方法・進捗表による管理状況を確認。  
現場の実態を把握したうえで、  
当社に最適な在庫管理とエクセルでの管理方法を提案。



効果/  
大手ベンダーのシステムに比べ、費用が抑えられ  
当社の実情やニーズにあわせたオリジナルのシステムを作ることができた。

### ステップ2

データ分析+現場検証で、  
専用の在庫管理ルール構築をお手伝い

在庫管理の基本を指導し、社内に理解を浸透させた。  
そのうえで全品種リストと直近3か月の出荷実績を分析し、  
現状を把握。  
出荷頻度別に管理ランクを設定、  
ランクごとに識別方法を決める仕組みを提案。

効果/  
提案するだけでなく、  
内容が実際に運用可能かどうか、現場で検証。  
現場の実情にぴったり合うルールを考え、  
在庫管理が容易になった。



数年に  
一度製造のみの  
部品もある。  
職人技が光る。



### 成果

- ～仕組み+意識改革。5Sで現場を安全・効率化～
- ・生産品の良品率が把握できるようになり、生産数や在庫数の予測が可能になった。
- ・エクセルで管理できるようになり、在庫を確認するために現場へその都度行き、個数を確認しなくてよくなり、時間短縮につながりました。
- ・在庫管理の仕組み提案に加え、整理整頓・見える化・安全管理の重要性について3か月講習を実施。講習後、実際に工場内で5Sパトロールを行って、最初から最後まで現場改善をサポートしました。現在も引き続き、改善活動を行っており、日本が誇るべき職人の技術を守り、継承していくマニュアル作成について、コーディネーターとともに進めています。鉄の声を聞き、魅力を後世へー挑戦は今後も続いていきます。



業務改善に挑んだ企業のみなさんが、  
口をそろえて語ってくれた言葉があります。

「自分たちだけではできなかった。  
コーディネーターがいたから、  
満足いくまで改善に向き合えた」と。  
迷いや、不安や、  
「どこから手をつければいいのかわからない」という声は、  
決して弱さではありません。  
その一歩をともに考え、ともに歩くために、  
私たちの支援があります。  
いま抱えている悩みが、  
今回の企業と少しでも似ているなら——  
どうか、ひとりで抱え込まないでください。  
コーディネーターは最初の一歩から最後の一歩まで、  
必ずあなたの隣にいます。  
ともに、よりよい未来へ歩みましょう。

＼わたしたちが支援しました／



まずはご相談ください。御用聞き型業務改善サポート事業って、なにができるの？

補助金の活用相談

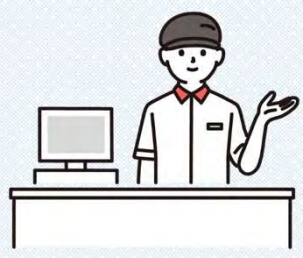


課題の整理



原材料ロスの最小化

見える化のサポート



飲食店も

作業手順の見える化



在庫まわりの見直し



現場をいっしょにみること



属人化の解消



建設業も

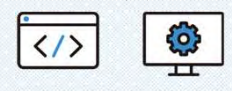


仕事の流れづくり



仕組みの整え

効果的な設備投資



仕事の棚卸



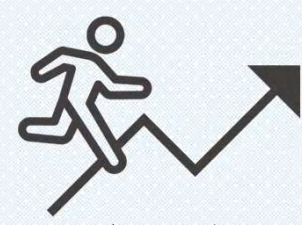
業種を問わず

製造業も



前橋市が伴走で

小売・卸売も



一緒に取り組みます。

費用は



です。

お問い合わせはこちら



前橋市役所産業政策課産業政策係  
前橋市役所本庁舎6階  
027-898-6983

御用聞き型業務改善サポート事業担当者まで