



唐津市 DX イノベーションセンター  
成功事例紹介資料



☎0955-80-0543

〒847-0013 佐賀県唐津市南城内1番1号  
大手口センタービル3階

2024年9月30日 現在

# 01 生産性向上 DX を活用した組織づくり

## 株式会社サンエスライン

住 所：唐津市千代田町

業 種：卸小売業

従業員：17名



### ■ 企業概要と背景

サンエスラインは小売および卸売業を中心に事業展開しており、現在の売上は約8億円、従業員数は20名弱です。特に輸入業務に注力しており、国内外からの商品調達を行っています。業務の効率化とスピードを重視し、多様な商品ラインナップを提供することで、顧客のニーズに柔軟に対応しています。これまでの実績と市場に対する迅速な対応力が競争力の源泉です。

### ■ DX 相談の背景と課題

DXの推進を目指していましたが、どのツールが自社にとって適切か判断しにくい、また情報の統一が困難などの課題がありました。様々なデジタルツールの導入を試みましたが、システムが統一されていないため効果が限定的でした。単なるツール導入に留まらず、組織全体のDXを進めることが求められていました。



### ■ DX の目的と導入プロセス

DXの導入目的は、業務効率化や売上向上、セキュリティ強化などです。九州大学TLO補助金事業との連携により、DXマーク認証(※1)を取得するなどの支援を受け、デジタル環境の整備を進めました。また、セキュリティ研修や個人情報保護に関する教育を従業員に実施し、スキルの向上にも努めました。導入プロセスでは、まず現状の課題を洗い出し、その後、必要なツールやシステムを導入していく計画的なアプローチが取られました。

### ■ サポート企業

DX導入に際しては、株式会社フォーバルから技術支援やツール導入のサポートを受けました。また、経済産業省のDX認定においても全面的な支援を受け、DX認定取得に成功しました。導入後は、ノウハウを基に社内体制の強化や運用の改善が行われました。技術支援企業とのパートナーシップが、DX推進において大きな役割を果たしました。

### ■ 成果と効果

DX認定を受けたことで、顧客からの信頼が高まり、売上は約20%向上しました。また、業務のデジタル化により、一人当たりの生産性が向上し、労働力の削減にもつながっています。会議の議事録や業務進捗の可視化など、デジタルツールの活用が進み、業務の透明性も向上しました。これにより、社員が自発的に改善提案を行う風土が醸成され、さらなる効率化が期待されています。

### ■ 社内の変化

DX導入後、従業員のスキルが向上し、働き方にも変化が生じました。セキュリティ関連の社内研修も多く実施され、社員一人一人の個人情報の扱いについての理解が深まりました。また、リモートワーク環境の整備により、柔軟な働き方が可能となりました。これにより、社員のモチベーションも向上し、仕事への取り組み方が前向きに変わりました。従業員間のコミュニケーションも改善され、チームとしての連携が強化されています。

### ■ 成功要因と今後の展望

成功の要因は「失敗を恐れず挑戦し続ける姿勢」にあります。バッテリーボックスに立ち続けるような意識で、失敗を恐れず新しいことに挑戦してきたことが成功の鍵です。今後は守りを固めつつも、新たな市場への進出や事業の拡大を目指しています。市場変化に迅速に対応しつつ、社内外のリソースを活用しながら成長を図ります。特にデジタル技術の活用による新規事業の創出にも期待が寄せられています。

今後、さらなる成長を目指して守りと攻めのバランスを保ちつつ、持続可能な成長を実現していく考えです。将来的には、海外市場への輸出も視野に入れており、新しいビジネスチャンスの獲得を目指しています。地元企業との連携を強化し、地域経済への貢献も視野に入れた戦略を展開する予定です。また、社員教育にも積極的に投資し、人材の育成を通じて、長期的な競争力の強化を図ります。

DXマーク認証(※1)

「DXマーク認証制度」とは、国が策定した情報処理促進法及び個人情報保護法、不正競争防止法に則り中小企業のDX化を推し進めるべく、必要な対応項目を網羅し、認証する制度です。

# 02 脱アナログ! 店舗運営のデジタル化!

## Green Beach House

住 所：唐津市浜玉町

業 種：飲食業

従業員：15名



### ■ 企業概要と背景

グリーンビーチハウスは今年で14期目を迎えます。開業当初から「お客様に楽しんでもらえる空間づくり」を目指し、従来ある“プレハブ小屋スタイルの海の家”ではなく、野外イベントの開催やBBQスペース・キッズスペースを設けてマリンスポーツや海水浴を楽しむ客層以外の方々にも利用してもらえるよう工夫しています。また、外観にもこだわっており「ウッドデッキ」や「バンブルーフ」などお店に訪れる方々に非日常を感じてもらえるような仕掛けを店内の至るところに設置しています。元々前職でログハウスの建築に携わっていた事もあり、それらの経験を活かして自分で店舗設計・建築を手掛けています。

### ■ DX 相談の背景と課題

更なる店内業務の効率化を目指して唐津市DXイノベーションセンターに相談しました。元々エアレジを導入していましたが、それ以外にどんなデジタルツールがあるのか?自分たちと同じ規模感のお店で使えるものについて色々アドバイスを頂きました。後は、そもそもの「DX」の考え方について知識を得るためにセミナー・研修にも参加させて頂き、データを活用した店舗運営の重要性について学びました。

### ■ DX の目的と導入プロセス

DXの主な目的は業務効率化と売上拡大の2点です。これらの目的に沿って、予約システムの見直しやWEBサイトのリニューアル、ECサイトの新設、Instagramの活用など様々な施策を実施しました。また、インバウンド需要に対応するためにQRコード決済やクレジットカード決済によるキャッシュレス化を推進しています。加えて、Googleビジネスプロフィール(※2)の設定をあらためて見直しました。各種オンラインメディア(SNS/HP)へのリンク設置なども行い、Google検索でお店を探している方に対して提供する情報量を拡充させました。その結果、一定の効果や反響を得ることが出来ましたが、これらの取り組みを日々の店舗業務を行いながら片手間では行う事が難しかったため、デジタル専用の人材を採用。これにより店舗業務を行いながらデジタル的な施策を回せるようになりました。

### ■ 成果と効果

デジタルに関する取組とコロナ禍の収束も相まって2023年の売上は昨対比120%増となりました。デジタル人材の採用以降より注力しているInstagramに関してはフォロワー数が700~800名増となり一定の手ごたえを感じています。また、定性的な変化としてアルバイト・パートタイマー含む従業員のリテラシーも徐々にですが向上しはじめています。店内のオペレーションが手書きからデジタルに置き換わっていった事による効用だと感じています。キッチンとホールとの連携も以前よりスムーズになり、繁忙期でも円滑に店舗を回せるようになりました。

### ■ 成功要因と今後の展望

デジタルに関する取組で重視したのは、ツールの機能の把握・操作性の簡便さ・サポート面の3点です。これらの情報を収集するにあたっては唐津市DXイノベーションセンターから適時アドバイスを頂きました。第3者からの客観的な視点による意見を取り入れながら進めてきたのが1つの要因だと考えています。今後は、既存の取組の改善を図っていきながら新たな取組にも着手しつつ売上を1.5倍にすることを目標としています。

Googleビジネスプロフィール(※2)

Google検索やGoogleマップで検索された時に表示されるビジネス情報をオーナーが自身で管理したり、情報の発信ができるツールです。



## 03 DXによる売上拡大！ 新規顧客獲得手法の確立

### 株式会社一番館

住 所：唐津市呉服町

業 種：小売業

従業員：6名



#### ■ 企業概要と背景

創業75年の歴史を持つ当社は、伝統工芸「唐津焼」を販売する会社で、現在は2代目の社長が6名の社員と共に、長年培ってきた伝統を守りながらも時代に即した革新を目指し日々奮闘しています。唐津焼の魅力を全国に届けるべく、ECサイトの活用にも注力していますが、思うような成果が得られないという課題に直面していました。

#### ■ DX相談の背景と課題

ECサイトの売り上げがこの20年で伸び悩んでおり、さらにはコロナ禍による影響で人手不足が深刻化。デジタル技術を活用して、これらの課題を解決し、事業の拡大と効率化を図る必要がありました。そのため、唐津市DXイノベーションセンターへDXの相談を行い、具体的な改善策の検討に入りました。



#### ■ DXの目的と導入プロセス

曖昧だった数値目標を可視化することにより、社員一人ひとりが目指すべきゴールが明確になり、具体的な行動指針が定まりました。これにより、業務のモチベーションが高まり、経営の方向性もブレずに進めるようになりました。

#### ■ 成果と効果

SNS施策の成功によって、インスタグラムのフォロワーが4000人から4500人へと増加し、売上も昨年比120%の成長を記録しました。これにより、経営の安定化と更なる成長の足掛かりが築かれました。

#### ■ 社内の変化

これまで外部に依頼していたSNS運用を自社スタッフで行うように切り替え、定例会の開催を通じてスキルアップを図りました。これにより、社員がより積極的に業務に関わるようになり、職場の一体感も強まりました。

#### ■ 成功要因と今後の展望

数値の可視化によって経営意識が向上し、具体的な売上目標を設定することで社員全員の意識が変わりました。今後は越境ECの強化や、唐津焼のブランディングを推進し、海外市場への進出を目指します。また、地域社会や社員と共に成長し、より価値ある商品とサービスを提供することで、顧客や取引先の期待に応えていきます。

さらに、地域との連携も強化し、唐津焼という地域資源を最大限に活用することで、地元経済への貢献も視野に入れています。観光需要の回復を見据えたインバウンド対応や、イベント開催などを通じて唐津焼の魅力を国内外に発信していくことが目標です。これにより、地域全体の活性化にもつながることを期待しています。

また次のステップとして、顧客のニーズに応じた商品開発や顧客満足度の向上に取り組んでいく予定です。また、デジタル技術を駆使した効率化や、AIを活用したマーケティング施策の導入も検討しています。これにより、社員の働きがいを高めつつ、持続可能なビジネスモデルの確立を目指します。社内の理解力・習熟度向上にも引き続き力を入れ、社員一人ひとりが成長できる環境を整えることで、今後も地域をリードする企業としての役割を果たしていきます。

これからは「唐津焼」という伝統の枠を超え、現代的なデザインや技術との融合を進め、次世代の市場に向けた新たな価値創造に挑戦していきます。例えば、若手アーティストとのコラボレーションや、AIを活用した需要予測を行い、よりお客様の趣味趣向に合わせた商品展開を目指します。これにより、唐津焼の新しいファン層を開拓し、国内外でのブランド価値の向上を図るとともに、地方創生の一翼を担う企業としての存在感を高めていきます。地域文化を次世代へと継承しながら、デジタルの力で伝統を未来へ繋ぐ挑戦は続きます。



## 04 「店舗DX」攻めの 店舗経営を目指して

### 株式会社家具の丸正

住 所：唐津市山田

業 種：卸小売業

従業員：15名



#### ■ 企業概要と背景

家具の丸正は「半日過ごせるテーマパーク」をモットーに家具・インテリア・雑貨などを取り扱う小売業を営んでおります。店舗に来て下さったお客様が「ワクワクするような」「宝探しに来ているような」感覚になって頂けるお店作りを目指しています。元々唐津市朝日町に店舗を構えていましたが、令和6年4月27日に唐津市山田に新店舗をグランドオープンしました。

情報やモノが多種多様に溢れているこういった時代だからこそ、お客様のご要望に合わせた丁寧な接客を心がけており、「誰にも教えたくない、家具屋さん」というのが最高の誉め言葉です。

#### ■ DX相談の背景と課題

創業してから店舗運営にかかわる全ての情報を手書き書類（紙台帳）で管理していました。それにより顧客からの問合せ対応の遅延やオーダーミス、在庫の欠品など様々な課題を抱えていました。

保管スペースも限界を迎えておりBCP（事業継続計画）の観点からもデジタル化は急務だと考え、店舗のリニューアルに合わせてデジタル化を決意。「何から始めたらいいのかわからない」「DXとはそもそも何なのか？」など、基礎的な部分も含めて唐津市DXイノベーションセンターに相談する事になりました。



#### ■ DXの目的と導入プロセス

DXを学ぶにつれてデジタルを活用した「攻めの店舗」を目指したいと考えようになりました。顧客が来店するのをただ待つのではなく、顧客の購入履歴等の情報をもとに購買意欲・来店動機を促すような情報配信を店舗から発信していくようなイメージです。

そういった観点でも情報資産のデジタル化は急務でしたので、現状の情報資産の棚卸・可視化を行い、まずは、売上情報と顧客情報のデジタル化を行う事となりました。

#### ■ サポート企業

唐津市DXイノベーションセンターにご紹介頂いた株式会社フォーバル様に店舗DXに必要なシステム選定・導入含めたコンサルティングをお願いしています。

現状分析→課題把握→解決策立案を基に作成したRM（計画書）に沿って二人三脚で進めています。

現在は、タブレットPOS導入により売上情報が顧客情報と紐づいた形で可視化できるようになったため、それらのデータ分析含め「攻めの店舗」の基盤固めを行っています。

#### ■ 成果と効果

顕著な例として、スタッフ1人当たりが同時に持てる新築案件数が2～2.5倍になりました。これは本来意図した目的ではなかったのですが社内の情報資産をデジタル化した事による一つの効用だと考えています。紙台帳ベースの管理では先ず実現不可能な事でした。新築案件を担当するスタッフは4名程度おり、売上/利益に大きく貢献しています。

また、顧客からの問合せ対応時間の短縮により、案件の成約率が全体的に向上してきています。これも1つのデジタル化の効用で顧客満足度向上によるものと捉えています。

#### ■ 社内の変化

正直な話、相談当初はDXに対して否定的・懐疑的なスタッフもいて一筋縄に行く雰囲気ではありませんでした。

ただ、そういった反応を示したスタッフも徐々にポジティブに捉えて興味・関心を示してくれるようになり、積極的に協力してくれるメンバーも若手を中心に増えてきた事が一番嬉しいです。

#### ■ 成功要因と今後の展望

まだまだ成功と呼べる形にはなっていませんが、店舗DXに向けた取組の成果は着実に始めているので、後は、これをいかに維持継続・改善していくかだと考えています。

今後は、可視化した情報をもとに顧客に対する情報配信を行い、攻めの店舗の実現に向けた取組を実施していきます。