

令和3年度経済産業省デジタルプラットフォーム構築事業
(専門家派遣システムの改修、保守運用、調査事業)
調査報告書

2022年3月

株式会社サイシード

目次

0. エグゼクティブサマリー	3
1. 事業概要	3
1.1 事業の背景と目的	3
1.2 事業の内容と実施方法	4
2. 検証事項	6
2.1 ヒアリング調査によるユーザビリティの検証	6
2.1.1 専門家向けヒアリング	6
2.1.2 派遣可能機関向けヒアリング	8
2.2 データの分析・検証	9
2.2.1 分析・検証結果のサマリ	9
2.2.2 提案	10
2.2.3 次年度以降の目標	10

0. エグゼクティブサマリー

中小企業庁では、中小企業・小規模事業者の経営支援を目的として、平成25年7月より中小企業・小規模事業者向けの総合支援ポータルサイトである「ミラサポ」を構築・運用し、当該サイト上で専門家派遣事業における専門家の登録及び派遣の申請受付等を行ってきた。

ミラサポ上で多数の専門家派遣が行われてきた一方で、派遣申請等の一部において郵送による手続が存在しており、専門家、事務局ともに多大な処理コストが生じていた。また、専門家による報告手続や、報告に伴う事業者、派遣可能機関の作業が複雑なために、支援が円滑に行われないケースも見受けられていた。

上記の課題を踏まえ、令和2年度経済産業省デジタルプラットフォーム構築事業（専門家派遣システム構築に係る実証事業）（以下「令和2年度事業」という。）にて業務フローの電子化や新しい技術の適用による効率化の可能性を調査し、新たに専門家の登録及び派遣の申請受付等を行うシステム「中小企業119」を構築し、令和3年度経済産業省デジタルプラットフォーム構築事業（専門家派遣システムの改修、保守運用、調査事業）（以下「本事業」という。）より当該システムを用いて専門家派遣事業を運用した。また、システム構築に伴い、ヒアリングによるユーザビリティの検証を実施した。

以下に本事業に伴う検証結果と次年度に向けた提案・目標のサマリーを示す。

- 「中小企業119」により、専門家派遣システムのユーザー負担（特に委嘱状、就任承諾書や領収書の送付）は、「ミラサポ」と比較して軽減された
- 一方で、「中小企業119」では専門家がスマートフォンを使用して支援報告を行う形式に変更となったが、スマートフォンでの長文入力に戸惑うユーザーも多く、スマートフォン以外の入力手段の実装も検討が必要であることがわかった
- 派遣可能機関が過去に依頼経験のない専門家を選ぶ際の判断材料として、専門家の評価制度を再度導入すべきという意見があった
- 上記の検証結果と合わせ、次年度では多様な方法でユーザーニーズの収集を行い、新システムの機能改修や新機能追加を実施することを目標とする

1. 事業概要

1.1 事業の背景と目的

中小企業庁では、中小企業・小規模事業者の経営支援を目的として、平成25年7月より中小企業・小規模事業者向けの総合支援ポータルサイトである「ミラサポ」（以下「過去システム」という。）を構築・運用し、当該サイト上で専門家派遣事業における専門家の登録及び派遣の申請受付等を行ってきた。

過去システム上で多数の専門家派遣が行われてきた一方で、領収書をはじめとした各種書類の郵送作業や、専門家の従事証明の一部に写真が必要となるなどのアナログなフローが多く存在していた。そのため、専門家の報告作業や事務局の確認作業に多大な人的・時間的コストが生じていた。また、専門家による報告手続や、報告に伴う事業者、派遣可能機関の作業が複雑なために、支援が円滑に行われないケースも見受けられていた。

上記の課題を踏まえ、令和2年度事業にて、業務フローの電子化や新しい技術の適用による効率化の可能性を調査し、新たに専門家の登録及び派遣の申請受付等を行うシステム「中小企業119」（以下「現行システム」という。）を構築し、令和3年度事業より当該システムを用いて専門家派遣事業を運用することとした。

本事業では、令和2年度事業で構築した現行システムを運用しつつ、ヒアリング調査等により、利用者が専門家派遣事業を活用しやすいシステムの在り方を検討しながら、更なる改修を進め、効率化を図った。

1.2 事業の内容と実施方法

過去システムで受けていた運用面・システム面での改善要望を踏まえ、新たに専門家の登録及び派遣の申請受付等を行うために、令和2年度に現行システムを構築した。

過去システムからのシステム上の変更点は下記のとおり。

【事業者にとっての変更点】

- 相談先となる派遣可能機関の検索を容易にするため、専門家派遣事業のホームページ上に掲載する派遣可能機関の検索UIを改善
- 事業者による報告について、事業者自身でのシステム登録及び事業者によるシステム上での従事証明の登録作業を廃止し、所定の書式を用いたメールでの従事証明へ変更

【派遣可能機関にとっての変更点】

- 経営相談時の派遣可能機関担当者・事業者2者の写真撮影・登録を廃止
- システム上での派遣日程変更機能を実装

【専門家にとっての変更点】

- 専門家派遣事業のホームページから事業者向け専門家検索機能を廃止
- パソコンをベースとして実施していた専門家登録申請、派遣予定案件の確認、支援報告作業を、スマートフォンのLINEアプリで実施する形に変更
- スマートフォンのGPS機能を利用した支援開始/終了時刻・場所の記録機能を実装
- 委嘱状・就任承諾書や派遣実施時の領収書の送付など、過去システムでは郵送で行っていた作業を電子化（画像アップロード等）

上記の変更点を踏まえて、令和３年度から運用を開始した現行システムと過去システムを比較し、どの程度ユーザビリティが改善されたかを、ヒアリング調査等により検証した。次項「2. 検証次項」にて、検証方法と検証結果を詳述する。

2. 検証事項

2.1 ヒアリング調査によるユーザビリティの検証

過去システムと比較して、現行システムによりどの程度業務が効率化されたかに加え、現行システム中で改善すべき点を検証するために、現行システムを利用している専門家、派遣可能機関に対してヒアリングを実施した。ヒアリング対象属性ごとのヒアリング実施体制及びヒアリング結果は以下のとおりである。

2.1.1 専門家向けヒアリング

現行システムの運用開始から約半年後に、専門家2名を対象としてヒアリング調査を実施した。対象者の属性は以下のとおりである。

- 過去システム及び現行システム上で一定の派遣実績がある
- 年齢層は40代～60代、日常的にパソコン、スマートフォン、LINEを使用している

過去システムでは、専門家はパソコンを利用して支援報告等を行っていたが、現行システムでは、スマートフォンのLINEアプリを使用して各種作業を行う形式に変更となった。本ヒアリングでは、過去システムと現行システムを比較してUI・機能面で効率化された点と、現行システムにおいて改善すべき点を検証した。

ヒアリングの結果は以下のとおりである。

【過去システムから効率化・改善された点】

<支援前>

- 委嘱状、就任承諾書や領収書の提出が電子化され、紙面の郵送が不要になった事により、支援前の負担が軽減された
 - 過去システムでは、委嘱状・就任承諾書や派遣実施時の領収書の送付などを郵送で行っていた

<支援時>

- チェックイン・チェックイン機能により、支援時間・支援場所の入力が楽になった
 - 過去システムでは、支援時間・支援場所を都度入力していた
 - 現行システムでは、LINEアプリ内のボタン選択により支援時刻が記録されることに加え、スマートフォンのGPS機能を利用して、支援場所が自動で記録されるため、事業者支援時の負担が軽減された

<支援後>

- 以前は郵送で通知されるまでわからなかった謝金額が、スマートフォン上で確認できるようになったことで、謝金管理が楽になった

【現行システムで更に改善すべき点】

＜UIについて＞

- 全体的に機能が複雑化になったため、支援コンテンツを充実してほしい
 - ・ チェックイン・チェックアウトや事業者によるサインなどの新しく追加された機能については、マニュアルがあっても機能の理解や操作に戸惑う専門家が一定数存在する

＜チェックイン・チェックアウト機能について＞

- チェックアウトに関しても、チェックインと同様にリマインド機能が欲しい
 - ・ 支援開始10分前にリマインドが来るため、チェックインを忘れるケースは少ないが、チェックアウトはリマインドが無いため、支援終了後にチェックアウトを忘れる事がある

＜案件管理画面について＞

- 報告済の案件画面だけでなく、派遣予定の案件や報告書未提出の案件画面にも検索機能やソート機能があると望ましい
 - ・ 案件数が多い専門家からは、派遣予定・報告書未提出の案件についても、事業者名による検索・絞り込みができると望ましいという意見があった
- 現在は、支援依頼が来るたびに普段利用しているスケジュールアプリに予定を手入力しているので、スケジュールアプリに支援予定が自動で連携できると、スケジュール管理が行いやすい

＜支援報告について＞

- スマートフォンだけでなく、パソコンからも支援報告を行えるようにしてほしい
 - ・ スマートフォン上での長文入力が難しいため、パソコンで記載した支援報告をメールやクラウドサービスを用いてスマートフォンに転送した上で現行システムに提出を行っている
 - ・ パソコンから直接支援報告ができるようになると、スマホ転送の手間が省ける
- チェックアウト前でも支援報告が記入できるようにしてほしい
 - ・ 過去システムでは、支援中にリアルタイムで報告書を記入し、事業者・派遣可能機関確認後にそのまま提出していた
 - ・ 現行システムでは、チェックアウトを行わないと報告書の記載ができないため、現行システム外（Word等）上で報告書を記載し、それを後から現行システムに転記している
 - ・ チェックアウトしないと報告書の項目を見る事ができないため、支援前に報告書の記載項目を確認できるようにしてほしい
- 報告書を記入する際にテンプレートがあると、より短時間で支援報告が行える

- 中小企業デジタル化応援隊事業は、報告書記入用のテンプレートが充実しており、現行システムでも同様のテンプレートがあるとありがたい
- 支援報告時に入力した交通費の入力に時間がかかっているため、専門家側で入力するのは交通経路のみとしてほしい
 - 専門家が支援報告時に交通費の入力を行っているが、入力に時間がかかる上、交通費計算時に使用するツールや交通経路の違いから、事務局が交通費を再度計算・修正するケースが多いため、専門家の入力項目は交通経路のみとし、交通費計算は事務局側で実施してほしい
- 委嘱状や領収書だけでなく、現在画像等で提出している各種様式もシステム上での入力で完結させてほしい
 - 現行システムでは、記載済の画像を支援報告時にアップロードする形式で別添・様式を提出している

＜派遣可能機関・事務局への連絡方法について＞

- トラブル時や支援内容がイレギュラーな場合に、LINEやチャットで事務局へ連絡・申請が行えると、コミュニケーションコストの軽減に繋がる

＜その他＞

- 新規の派遣依頼を増やすために、過去の支援実績や他の派遣可能機関・事業者からの評価を派遣可能機関向けに表示してほしい
 - 過去システムでは、過去の支援実績や専門家に対する各機関からの評価に基づいて、新規の派遣可能機関から依頼が来ていた
 - 現行システムは上記の機能無くなってしまったため、新規の派遣可能機関から依頼が来なくなった

2.1.2 派遣可能機関向けヒアリング

派遣可能機関に対しては、アンケートフォームを用いてヒアリング調査を実施した。対象機関の属性は以下のとおりである。

- 過去システム運用開始当初からシステムを利用している
- 年間のべ数十～百件程度の派遣を行っている

ヒアリングの結果は以下のとおりである。

【過去システムから効率化・改善された点】

＜案件登録時＞

- 過去システムと比較して、経営相談時の写真提出が不要になったことに加え、案件登録時の入力内容が少なくなったため、案件登録の負荷が軽減された

＜支援時＞

- 事業者によるシステム作業の廃止により、事業者支援時の負担が軽減された

- 過去システムでは、事業者のユーザー登録に加え、事業者自身が支援の開始時刻・終了時刻等を入力していた
- 事業者のITリテラシーが高くない場合、事業者のシステム作業を専門家や派遣可能機関が支援しているケースがあった
- 現行システムでは、事業者向けシステムが廃止されたため、上記の課題が解決された

【現行システムで更に改善すべき点】

＜UIについて＞

- 全体的に機能が複雑になったため、支援コンテンツを充実してほしい

＜案件登録について＞

- 過去の支援実績や他の派遣可能機関・事業者からの評価が現行システムでは閲覧できないため、新規に専門家を選ぶ際の判断材料が少なくなった
 - 過去システムでは、新規で専門家を選ぶ場合は過去の支援実績や評価を参考にしていたが、現行システムでは上記機能が無くなったため、過去に依頼経験がない専門家を選びづらくなった
- 専門家の居住地で専門家を検索する事ができなくなったため、事業者・派遣可能機関の所在地付近に居住する専門家が呼びづらくなった
 - 地域密着型の専門家を中心に派遣していたが、現行システムでは居住地検索ができないため、都度専門家の居住地を確認する必要がある

2.2 データの分析・検証

2.2.1 分析・検証結果のサマリ

ヒアリング調査によるユーザビリティの検証を行った結果、以下の点に関しては、過去システムと比較して改善された事がわかった。

- ボタン操作（チェックイン・チェックアウト機能）による自動打刻・位置情報記録機能より、専門家の支援報告負担が低減した
- 事業者のシステム操作を廃止したことにより、事業者だけでなく、事業者のシステム操作を支援した派遣可能機関、専門家の負担も低減された
- 各種書類（委嘱状、就任承諾書、領収書等）の電子化により、現行システムと比較して郵送費及び処理時間が削減された

2.2.2 提案

- 専門家が支援報告の入力をする際に、スマートフォンだけでなくパソコンからの入力をできる方法を用意すべきである
 - ・ 現行システムを設計した段階は、音声入力やBluetoothキーボードの活用を提案する予定だったが、運用開始後にパソコンで入力したいという強い要望が多かったため
- 派遣可能機関が過去に依頼経験のない専門家を選ぶ際の判断材料として、専門家の評価制度を再度導入すべきである
 - ・ 過去システムで存在した過去の支援実績の閲覧機能や専門家の評価制度が、現行システムには引き継がれなかった
 - ・ そのため、専門家が新規の派遣可能機関から指名される機会や、派遣可能機関が新規の専門家を選択するための判断材料が減少した
- 画像形式で専門家がアップロードしている各種別添・様式を、システム上で直接入力・提出できるようにするべきである
 - ・ 現行システムでは、記載済の別添・様式の写真をスマートフォンで撮影した上で、その画像を中小企業119にアップロードする事により提出する形式となっている
 - ・ 上記フローの場合、書類の印刷・記載・撮影というアナログフローが発生するため、システム上で完結できる形にするのが望ましい

2.2.3 次年度以降の目標

- 運用開始後もユーザーニーズを拾い上げながら機能改修・追加に努める
 - ・ ヒアリング調査によるユーザビリティの検証を行った際に、端末の操作方法やユーザーが戸惑う場所など、開発者目線では気づかなかった部分を把握することができた
 - ・ 次年度事業でも、本事業同様定期的なヒアリングを実施する事により、ユーザーのニーズに即したシステム改修・追加を行っていく
- 多様な方法でユーザーニーズの収集を行い、開発やサポートに活かす
 - ・ ヒアリングだけでなく、新システムで導入したFAQ検索システムの検索履歴や、コールセンターへの問合せ内容など、様々な方法でユーザーニーズを把握し、適宜機能改修・追加やユーザーサポートに活かしていく