

令和4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

2023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	4
1.1 事業の背景と目的	4
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	9
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「令和3年度事業」という。）より当該システムを用いて専門家派遣事業の運用を開始した。

令和4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。）では、「中小企業119」の保守運用に加え、制度変更及び令和3年度事業の調査に基づいて、システムの機能改修を行った。加えて、令和3年度事業と同様に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。

- 本事業における現行システム改修により、専門家派遣システムのユーザー負担（特に支援報告内容の入力）は、令和3年度事業と比較して軽減された
- 一方で、従事証明に必要な電子メールや、専門家と事業者間で締結が必要となる契約書など、メールや紙で実施している業務の負荷が高いという声が多く、当該業務を現行システム上で行える機能実装の検討が必要であることがわかった
- 過去に依頼経験のない専門家を派遣可能機関が選ぶ際の判断材料とできるよう、本事業において専門家の評価機能を実装したが、評価に加えて専門家の公募制度があることが望ましいという意見があった
- 上記の検証結果と合わせ、次年度では本事業と同様に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の運用を開始した。

本事業では、令和2年度事業及び令和3年度事業で構築した現行システムの保守運用に加えて、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ヒアリング調査等を踏まえて検討しながら、更なる改修を進め、システムの効率化を図った。

1.2 事業の内容と実施方法

令和3年度事業のヒアリング調査で受けていた運用面・システム面での改善要望を踏まえ、本事業でシステムの保守運用・改修を実施した。主な改修内容は以下のとおりである（※印の機能は令和5年度から本格運用予定である）。

【専門家向け改修内容】

- スマートフォンだけでなくパソコンから支援報告内容を入力できる機能を実装
- 支払調書送付停止に伴い、専門家への年間謝金支払額の表示機能を実装
- 支援実施時に提出が必要となる別添書類の提出を電子化（※）
- 派遣可能機関及び事業者による専門家評価機能を実装（※）

【派遣可能機関向け改修内容】

- 派遣申請可能日を5営業日以降から3営業日以降に短縮するための機能を実装
- 専門家検索時の検索結果表示アルゴリズムを修正
- 派遣可能機関及び事業者による専門家評価機能を実装（※）

上記の改修内容を踏まえて、令和3年度事業のシステムと、本事業で改修を実施したシステムを比較し、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

令和3年度事業のシステムと比較して、本事業で実施した改修によりどの程度ユーザビリティが向上したかに加え、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

現行システムの機能改修後に、専門家複数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。

- 現行システムの運用が開始された令和3年度から継続して現行システムを利用しており、かつ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、令和3年度事業のシステムと本事業で改修を実施した後の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>

- 支援時に提出が必要となる別添について、令和4年度までは書類の画像提出を行っていたが、令和5年度から現行システム上の入力で完結するようになることで、支援前後の負担が軽減されることが見込まれる
 - 現行システムでは、支援前及び支援後に提出する別添は、記載済の紙を撮影した写真をシステム上にアップロードする形式を取っており、アップロード作業に手間がかかっていた
 - 本事業において、上記別添をシステム上で入力可能とする改修を行ったことにより、令和5年度以降は別添提出の負担が軽減されることが見込まれる

<支援後>

- スマートフォンだけでなく、パソコンからも支援報告内容の入力を行えるようになったため、支援報告時の負担が軽減された
 - 令和3年度事業のシステムでは、支援報告の入力方法がスマートフォンに限定されており、長文を入力する際の負担が大きかった

- ・ スマートフォンからの入力が高しいため、一度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、現行システムにて提出を行う専門家も存在した
- ・ 本事業において、パソコンから直接支援報告ができるようになったことにより、支援報告時の負担が軽減されたという声があった

<その他>

- 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、令和5年度から派遣可能機関に表示されるようになることで、新規派遣依頼の増加が見込まれる
- ・ 過去システムから現行システムに移行する際に、過去の支援実績や専門家に対する各機関からの評価機能を削減したため、令和3年度は新規の派遣可能機関から依頼が減少したという声があった
- ・ 本事業において、派遣可能機関及び事業者による専門家評価機能の実装を行ったため、令和5年以降は新規の派遣可能機関からの依頼が増加することが見込まれる

【現行システムで更に改善すべき点】

<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あるとよい
- ・ 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
- ・ そのため、チェックアウト前にも何かしらのリマインドがあると、チェックアウト忘れが減るのではないかと

<案件管理画面について>

- 各支援案件に対して、専門家側でフラグやメモを記載できる機能があるとよい
- ・ 支援対象となる事業者ごとに支援回数が異なるため、次回の支援の有無や次回の支援予定内容などを案件管理画面上でフラグ・メモとして残せると、より効率的に支援が行えるのではないかと

<支援報告について>

- 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

<事業者とのやり取りについて>

- 事業者との契約書の締結をシステム上で行えるようにしてほしい

- 現在事業者と紙媒体で契約書を取り交わしているが、郵送での締結作業、派遣可能機関への連携や電子データ化等の負荷が大きいため、現行システム上で契約を提携できるようにしてほしい
- 事業者への請求書の送付・支払の督促をシステム上でできるようにしてほしい
 - 現在は事業者への請求書の送付や振り込み依頼を専門家自身が実施しており、振り込まれない場合の督促処理も専門家が実施している
 - 上述の作業を現行システム上で行えるようになると、よりスムーズに支援後の請求処理が行えるのではないかと

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、弊社によるヒアリング調査に加え、事務局によるヒアリング調査結果を基にヒアリング結果をまとめた。対象機関の属性は以下のとおりである。

- 現行システムの運用が開始された令和3年度から継続して現行システムを利用しており、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>

- 派遣申請可能日が5営業日以降から3営業日以降に短縮されたことにより、より柔軟に支援日程を調整できるようになった

<支援後>

- スマートフォンだけでなく、パソコンからも支援報告内容の入力を行えるようになったため、支援報告時の負担が軽減されたという専門家からの声が多かった

【現行システムで更に改善すべき点】

<案件登録時>

- 派遣申請可能日を3営業日以降から翌日以降に短縮してほしい
 - 専門家と事業者との日程調整が急を要する場合や、事業者が早めの支援を望む場合があるため、翌日以降で派遣申請が可能になるとよい
- 検索機能で適切な専門家を探すのが難しいケースがあるため、専門家の公募機能があるとよい
 - キーワードで検索しても適切な専門家がヒットしない場合があるため、事業者の相談内容を専門家に公開し、専門家が各支援に対して立候補するような制度・機能があれば、専門家を探しやすくなるのではないかと
- 専門家のプロフィールを事業者が閲覧できるようにしてほしい
 - 事業者から支援の相談があった場合、支援機関側で専門家の検索・選択をしているが、事業者目線だとどのような経歴の専門家が来るのかわからないという

不安があり、多くの事業者は支援機関に専門家の経歴・人柄等のプロフィールを確認している

- 他の事業だと、専門家の一覧や評価、住所、会社概要等のプロフィールを事業者が閲覧できる機能があるため、現行システムでも専門家のプロフィールを事業者が閲覧できる機能があるとよいのではないか

＜支援報告時＞

- 支援報告内容の修正時に電話やメールなどの手段で行っている手続きを、現行システム上で完結できるようにしてほしい
 - 位置情報のずれなどで支援報告内容を修正する必要がある場合に、事務局からメールでの修正報告を依頼されることがあるため、全てをシステム上で完結できるようにしてほしい
 - 事業者が従事証明をメールで行う際に、事業者への説明に手間がかかっているため、事業者も派遣可能機関と同様に現行システム上で従事証明を行えるとよいのではないか

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、令和3年度事業のシステムと比較して改善された事がわかった。

- スマートフォンだけでなく、パソコンからも支援報告内容の入力を行える機能を実装したことにより、専門家の支援報告負担が低減したと考えられる
- 派遣可能機関及び事業者による専門家評価機能を実装したことにより、専門家にとっては新規の派遣可能機関からの支援依頼増加が期待されるとともに、派遣可能機関にとっても専門家を指名する際の判断材料が増加すると考えられる
- 別添の電子化により、専門家の事務処理負担が低減すると考えられる

2.2.2 提案

- 支援報告内容の修正時に電話やメールなどの手段で行っている手続きを、現行システム上で完結すべきである
 - 事業者及び派遣可能機関の負担を低減するために、従事証明メールや支援報告内容の修正に伴う電話・メールなどのやり取りを、現行システム上でできるようにすることが望ましい
- 専門家が支援案件に公募できる機能を実装すべきである

- 現状、支援機関が新規の専門家を開拓する機会は限られており、検索結果から新規の専門家が選択されるケースも少ないと考えられる
 - これまでに派遣実績がないテーマの支援相談依頼が派遣可能機関に来た場合に、専門家に公募をかけたうえ、応募してきた専門家の中から支援機関が専門家を選べるスキームがあると良い
- **専門家と事業者のやりとりをシステム内で完結できるようにすべきである**
 - 専門家及び事業者の負荷を低減するために、現在紙ベースで行われている契約書の締結作業や、支援実施後の請求書の送付及び督促作業を、現行システム上で行えるような機能を実装すべきである
- **専門家のプロフィールを事業者が閲覧できる機能を実装すべきである**
 - 事業者の不安を取り除くと同時に派遣可能機関の負担を低減するために、事業者が派遣可能機関経由で行っている専門家のプロフィール確認を、事業者自身で行えるような機能を実装すべきである

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