

株式会社武蔵野

DX戦略 2025

デジタルを活用して仕事のやり方を変え、業績アップに繋げる



株式会社 武蔵野

1. 経営ビジョンとビジネスモデルの方向性

データ活用とデジタル技術の影響

顧客ターゲティングの高度化、サービスの効率化・高付加価値化、業務効率化などの機会がある一方、競争激化やセキュリティリスクも認識しています。

DX推進に向けた経営ビジョン

「バックヤードはデジタルで業務の効率化、人との接点はアナログで、お客様満足と従業員満足を実現する」という基本方針を掲げています。

ビジネスモデルの方向性

データ主導型経営への転換と組織全体の変革を目指し、最新のAI技術やデータ分析を活用していきます。

2. DX戦略の策定

1

Phase1 (～2022年)

IT活用による業務効率化、ITインフラ整備を実施しました。

2

Phase2 (～2024年)

生産性向上、事業拡大に伴うシステム入替を実施しました。

3

Phase3 短期課題 (～2025年)

DX人材育成、データ連携/集約/分析基盤構築に取り組みます。

生成AIを用いて生産性向上、生成AI環境構築を目指します。

4

Phase4 長期課題 (～2027年)

データと最新技術で顧客中心の課題解決を実現し、

部門を超えた協力体制でサービス提供を拡大します。

2-1. データ活用戦略



データ蓄積

Google BigQueryを活用してデータを効率的に蓄積しています。



データ可視化

Googleルッカースタジオを使用してデータを視覚的に表現しています。



データ共有

Googleサイトを通じて組織全体でデータを共有しています。



AI活用

Google Cloud上でのRAG構築を行っています。



iPad配布

2013年全従業員へDXインフラとして配布。

これらのツールを活用し、データドリブンな意思決定を促進しています。

2-2. ITシステム環境整備の進捗

1

2019年

GoogleCloudによるデータ分析基盤構築

2

2020年

全社でGoogleルッカー活用開始

3

2021年

基幹システム IBM i(AS/400)廃止プロジェクト開始

4

2023年

ダスキン事業部、経営サポート事業部の基幹システム切替え完了

5

2024年

生成AI(Gemini)活用開始、RAGシステム構築

3. ダスキンの RFIDタグ導入による業務効率化

導入背景

- 労働力不足の深刻化
- 従来の検品・検数作業の非効率性が課題
- 数え間違いによる誤差対応

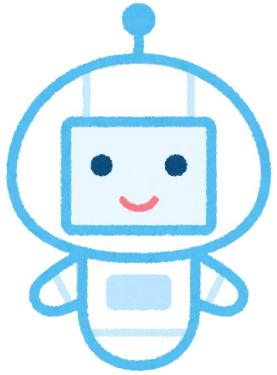
主な効果

- 作業時間80～90%削減
- 人材の有効活用
- 業務の信頼性向上
- 在庫管理の効率化

ダスキン本部は2024年7月1日から、レンタルマット・モップに独自開発のRFIDタグを導入しました。

武蔵野もダスキン事業部基幹システムを本部システムに切り替えた事により、RFID対応システムを即座に使用でき、効率化につなげることができております。

4. RAGを活用した業務改善事例



生成AIのデメリットを解決するRAG（検索拡張生成）の導入

生成AI

情報源：学習済みのデータ、ビッグデータ(WEB)

生成内容：創造的なコンテンツ、質問への回答など

強み：多様なコンテンツの生成、創造性の高い応答

弱点：ハルシネーション（幻覚）と呼ばれる**誤った**

情報の生成、機密情報や個人情報の取り扱い

RAG

情報源：**社内データベース** + 学習済みデータ

生成内容：正確で事実に基づいた回答

強み：**機密情報を使うことができる**

弱み：知識ベースの質に依存

RAGの仕組み

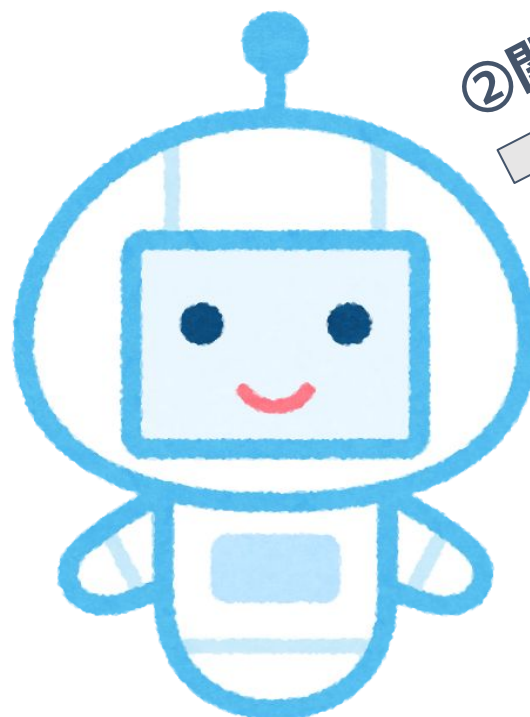
お客様の声を盛り込んだチラシ案を作って。



①質問



チャットGPTや
Geminiじゃないよ～



RAG

②関連する内容を検索

③検索データを返す

④質問+結果データ

⑤回答の生成

⑥生成された回答

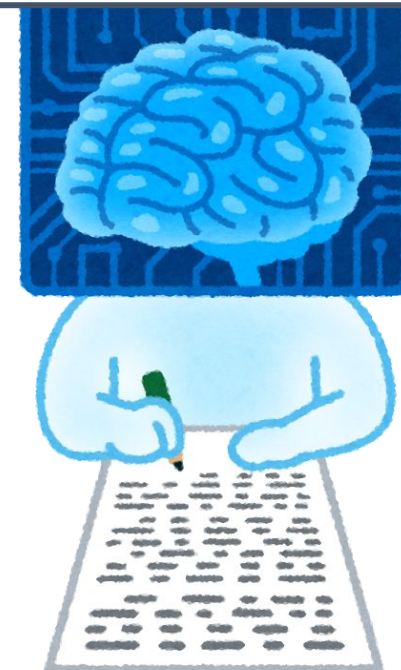


キャッチコピー・・・
お客様の声・・・
キャンペーン情報・・・



社内データ

チャットGPT Gemini



RAG活用事例①:お掃除オペレーションマニュアルの改善

改善前

ダスキン本部PCでしか開けず、現場で探せず、情報量が多く、探すのに時間がかかっていた。

改善後

現場でiPadでも検索でき、知りたい情報がすぐにわかり、参考資料の元ページまで参照できます。

効果

検索時間短縮、現場検索出来ることで、マニュアル通りの作業が確実にできサービス向上に繋がりました。

RAG活用事例②:お客様アンケートの活用改善

改善前

全て手作業でチェックし、内容分析に時間がかかっていました。

改善後

RAGに取り込み、喜ばれている声、改善の声など知りたい情報をすぐに取り出せるようになりました。

効果

アンケート分析時間短縮だけでなく、メルマガやチラシのたたき台作成時間も短縮されました。

RAG活用事例③:ビジネスルートコース整理の改善

改善前

効率の良いルートが見つけれず、コース修正ができていませんでした。

改善後

RAGに効率的なルートを提案してもらい、1件1件の移動時間が短縮されました。

効果

移動時間が90%に減少、コース修正時間が大幅に短縮されました。

RAG活用事例④:床材確認の改善

改善前

ダスキン本部端末にログインして調べる必要があり、パソコンでしか確認できませんでした。

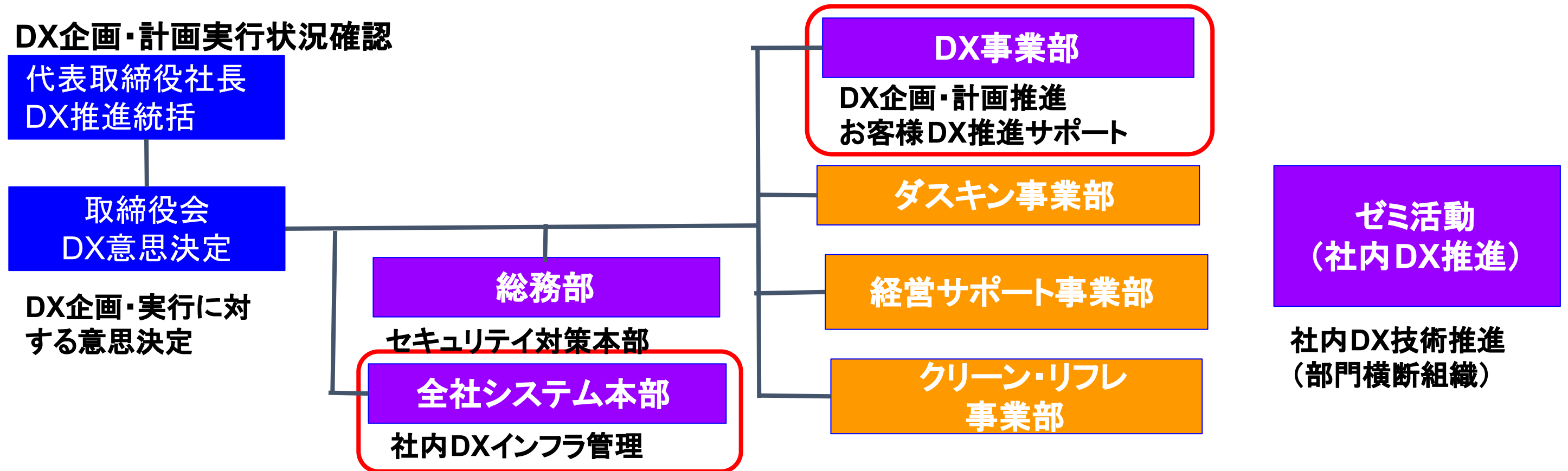
改善後

RAGで確認でき、新人でも単語がわからなくても調べられるようになりました。

今後の展望

床材から適切な薬剤の確認や、床清掃見積作成に活用していく予定です。

5. DX推進のための組織体制



2019年6月1日付で、DXの推進を強化するため、社長直轄の経営企画部（現DX事業部）を2名で新設。各部門から人材を集結し全社でのDX推進に取り組んでいます。

6. デジタル人材の育成・確保

社内推進チームによる勉強会

社長・幹部向けZoho勉強会、Gemini勉強会を実施しています。

全従業員による生成AI活用

2025年までに全従業員が生成AIを活用できるようになることを目指しています。

ITパスポート取得推奨

全社員のITパスポート取得を推奨し、試験合格時には費用を支給します。

具体的な数値目標

ITパスポート取得者：社員数300人を目標としています。

7. DX戦略の達成状況評価

毎月の評価

- ゼミ長会議で BIツール活用状況を共有
- 部門長会議で DX関連成果物を発表

年次評価

- 経営計画発表会で DX推進状況を共有
- DX大会でデジタル技術活用事例を発表

これらの定期的な評価を通じて、DX戦略の進捗を確認し、必要に応じて戦略の見直しを行います。

8. ステークホルダーとの対話と情報発信

当社のDX推進状況を透明性をもって共有するため、以下の取り組みを行っています：

- 経営計画書の公開
- DXに関する方針の明確化
- 生成AIへの取り組みについての発表（政策勉強会にて）

これらの情報発信を通じて、ステークホルダーの理解と支持を得ながら DX戦略を推進していきます。

9. サイバーセキュリティ対策

1

セキュリティ対策本部設置

総務部内に専門チームを配置

2

社員教育の実施

経営計画書解説動画を活用

3

方針への明記

DXに関する方針に情報セキュリティを明記

4

定期的な監査

第三者によるPMS監査の実施

リスク管理表を用いて継続的にセキュリティリスクを管理し、DX推進の基盤となる強固なセキュリティ体制を構築します。



株式会社 武蔵野