

顧客データ等利活用モデル創出事業

募 集 要 項

○申請受付期間

2019 年 4 月 19 日（金） ～ 2019 年 6 月 7 日（金）

○申請方法

郵送による申請書類の提出

- ※ 簡易書留、一般書留、レターパックプラス（赤色）のいずれかの方法で提出してください。
- ※ 申請受付期間中の消印による提出のみ有効です。

○申請書入手方法

下記 URL の本事業の WEB ページからダウンロードしてください。

◆顧客データ等利活用モデル創出事業 事業ページ

<http://www.tokyo-kosha.or.jp/support/servicekaizen/model.html>

○問い合わせ先

担 当



公益財団
法人

東京都中小企業振興公社

事業戦略部 経営戦略課 新事業創出係

住 所 〒101-0024 東京都千代田区神田和泉町 1-13 住友商事神田和泉町ビル 9 階

T E L 03-5822-7234

E-mail senryaku@tokyo-kosha.or.jp

目次

1	事業目的	1
2	事業内容	1
3	支援対象となる取組み	3
4	申請資格	4
5	申請書の作成及び提出	6
6	支援者対象者の決定	7
7	スケジュール	8
8	支援決定後の注意事項	8
9	本事業の申請に関して提出された情報の取扱いについて	9
10	申請に必要な書類	10

1 事業目的

顧客データ等利活用モデル創出事業（以下「本事業」という。）は、顧客データ等を活用して顧客満足度の向上、新規顧客の開拓、サービスの改善等に取り組む中小サービス事業者等を支援することにより、サービス産業におけるデータ活用を促進し、同産業の生産性向上を図ることを目的としています。

2 事業内容

本事業では、支援を決定した都内中小サービス事業者（以下「支援対象者」という。）が実施する顧客データ等の活用による生産性向上に向けた取組みに対し、データ活用の基礎知識を習得するためのワークショップの開催、及び、専門家による現地診断・助言を実施し、顧客データ等の収集・分析から課題解決に向けた対応策の実行までを支援します。加えて、データの収集・分析支援ツールの導入等が必要な場合、それらに要する経費の一部を助成します。

(1) ワークショップ

顧客データ等を活用していくにあたって必要となるデータの分析手法を始めとした基礎知識の習得を目的とするセミナーを開催します。

(2) 専門家による現地診断・助言（専門家派遣）

情報技術やサービスマーケティング等の専門家を支援対象者に派遣し、顧客データ等の活用による生産性向上に向けた取組みに関する現地診断や実行支援を行います。

ア 派遣回数：最大10回

実施内容は次のとおりです。

(ア) 事前診断（最初の2～3回において実施）

生産性向上に向けた経営課題を調査・検討し、支援計画を策定します。併せて、データ収集・分析に必要な支援ツール等の導入の必要性を検討します。

(イ) 実行支援

事前診断実施の後、顧客データ等の収集・分析方法に関する助言、課題解決に向けた対応策の実行を支援します。

イ 派遣期間：2019年8月1日から2020年7月31日まで

(3) データの収集及び分析支援ツールの導入等に対する助成

顧客データ等の収集・分析作業において、データの収集・分析支援ツールの導入等が必要な場合、それらに要する経費の一部を助成します。なお、助成金の申請は必須ではありません。

ア 助成対象

支援対象者が実施する生産性向上を図るべく行うデータ収集・分析を伴う作業。

イ 助成対象期間

2019年11月1日から2020年10月31日まで

※ データ収集及び分析支援ツール等導入助成を受ける場合は、助成対象期間終了まで専門家派遣の期間を延長することができます。ただし、派遣回数は増えません。

※ 対象期間外に係る費用は助成対象となりません。

ウ 助成率

助成対象と認められる経費の1/2。

エ 助成限度額

100万円。

オ 助成対象経費

データ収集・分析を行うために必要な、サービスの利用、ソフトウェア・機器等の購入に要する費用。

(ア) データ収集及び分析サービス利用費

動線解析、通行量調査、アンケート調査等の外注・委託費

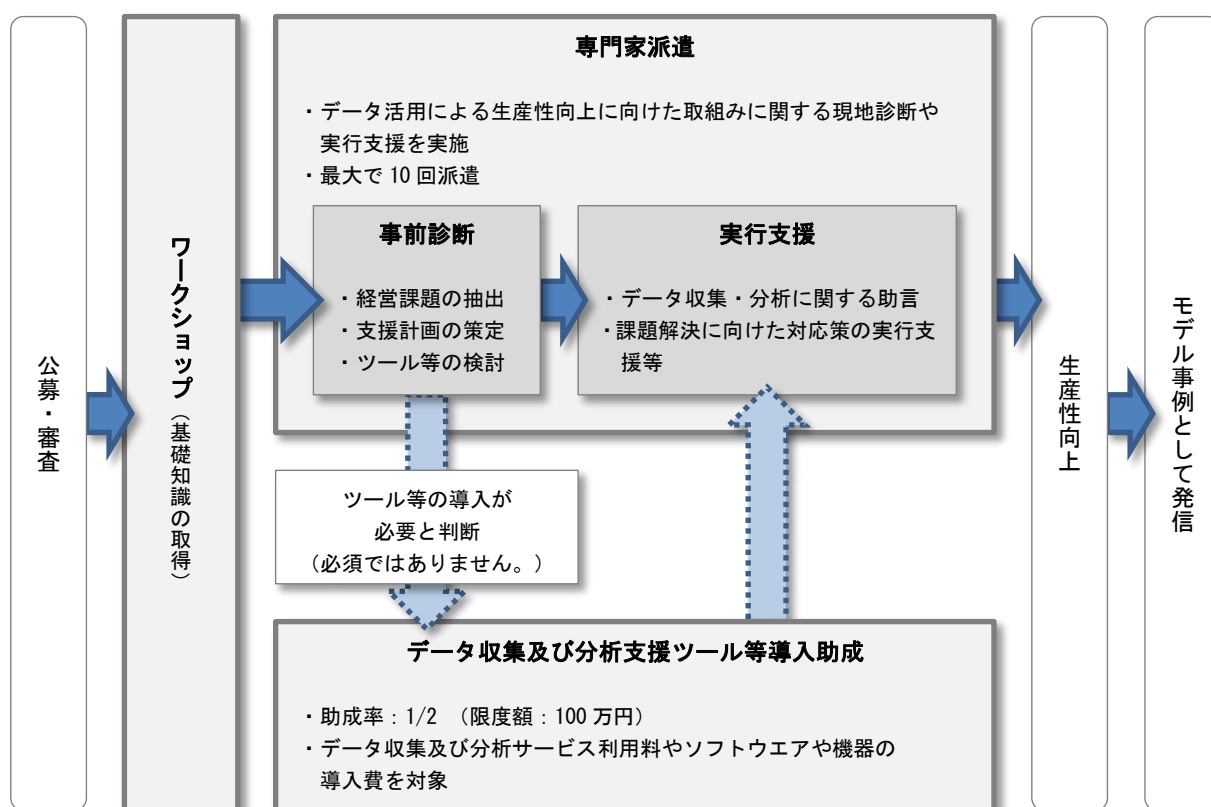
(イ) ソフトウェア・機器導入費

POS（販売時点情報管理）、CRM（顧客関係管理）、360° カメラ等の導入費

カ 助成対象者の決定方法

支援対象者が支援決定後に提出する申請書類に基づき、取組み内容と経費の整合性、価格の妥当性及び費用対効果を審査し、助成対象者を決定します。

キ 事業イメージ



3 支援対象となる取組み

本事業では、都内中小サービス事業者等が実施する、顧客データ等の活用による生産性向上に向けた取組みを支援対象としています。

【取組み例】

(1) 顧客ニーズ分析による商品・メニューの再検討

顧客アンケートを実施して、顧客ニーズと注文数や利益率とを分析することで、各商品・メニューの絞り込みや値段設定及び新メニューを検討し、客単価アップを図る。

(2) POSの導入による効率的な在庫管理の実施

POS（ポス、「Point Of Sales」の略称。）システムを導入し、客単価・販売数量・販売日時を把握することで、品揃えや仕入れ量を改善し、利益率の向上を図る。

(3) CRMの導入による顧客情報の適切管理の実施

CRM（シーアールエム、「Customer Relationship Management」の略称。）システムを導入し、売り上げや受注実績等の顧客に関する情報を一元化して顧客の特徴分析することで、各顧客に対する最適なアプローチを検討し、業務の効率化を図る。

(4) 顧客動線分析による最適レイアウトの検討

店舗内にカメラやセンサーを設置して、来店者の来店時間や回遊ルート、各エリアの滞在時間等を計測することで、什器や商品の最適レイアウトを検討し、売り上げアップを図る。

4 申請資格

支援申請に当たっては、次の(1)～(4)までの要件を全て満たす必要があります。

- (1) 主たる事業がサービス産業に属する中小企業者に該当する者（注1、注2、注3）、又は、当該中小企業者が複数企業で構成される中小企業グループ（注4）

【注1】サービス産業

本事業におけるサービス産業とは次の表に掲げる業種とします。

大分類コード	業 種 名
F	電気・ガス・熱供給・水道業
G	情報通信業
H	運輸業、郵便業
I	卸売業、小売業
J	金融業、保険業
K	不動産業、物品賃貸業
L	学術研究、専門・技術サービス業
M	宿泊業、飲食サービス業
N	生活関連サービス業、娯楽業
O	教育、学習支援業
P	医療、福祉
Q	複合サービス事業
R	サービス業（他に分類されないもの）

【注2】複数事業を行っている場合の主たる事業

主たる事業の分類については、日本標準産業分類一般原則第6項「事業所の分類に際しての産業の決定方法」に基づきます（原則として、収入額又は販売額の一番多い事業とします）。

【注3】中小企業者

以下に該当する事業者で、大企業が実質的に経営に参画（※）していない者。

業 種	資本金の額 及び 従業員数
運輸業、その他の業種	3億円以下 又は 300人以下
卸売業	1億円以下 又は 100人以下
小売業	5,000万円以下 又は 50人以下
サービス業（ソフトウェア業、情報処理サービス業）	3億円以下 又は 300人以下
サービス業（旅館業）	5,000万円以下 又は 200人以下
サービス業（上記以外）	5,000万円以下 又は 100人以下

※ 「大企業」とは、前記中小企業者に該当する以外の者で、事業を営む者。ただし、次に該当する者は除く。

ア 中小企業投資育成株式会社

イ 投資事業有限責任組合

※ 「大企業が実質的に経営に参画」とは、次に掲げる事項に該当する場合をいう。

ア 大企業が単独で、発行済株式総数又は出資総額の2分の1以上を、所有又は出資している。

- イ 大企業が複数で、発行済株式総数又は出資総額の3分の2以上を、所有又は出資している。
- ウ 役員総数の2分の1以上を、大企業の役員又は職員が兼務している。
- エ その他大企業が実質的に経営に参画していると考えられる。

【注4】複数企業で構成される中小企業グループ（共同申請）

申請要件を満たす東京都内の複数の中小企業者で構成するグループをいい、次の要件を全て満たすこと。

- ア グループ構成企業のすべてが中小企業者である。
- イ グループ構成企業内において、役職員の兼務、及び、資本の出資関係がない。
- ウ 次の(ア)～(ウ)の内容が可能なグループの代表企業を設定している。
 - (ア) グループを代表して申請書を提出できる。
 - (イ) 助成事業の運営・管理に関する責任を負える。
 - (ウ) 交付決定後にグループ構成企業と共同事業の実施に係る契約を締結できる。

(2) 次のア～イのいずれかに該当する者

- ア 東京都内事業所で実質的に1年以上事業を行っている者
- イ 東京都内で創業し、引き続く事業期間が1年に満たない者
- ※ 基準日：2019年4月1日
- ※ 支援の成果を活用して都内で引き続き事業を営む予定であること。
- ※ 「実質的に事業を行っている」とは、都内所在を証するために申請書に添付する登記簿謄本や開業届に記載された所在地において、単に建物があることだけではなく、客観的にみて都内に根づく形で事業活動が行われていることを指します。申請書、WEBサイト、名刺、看板や表札、電話等連絡時の状況、事業実態や従業員の雇用状況等から総合的に判断します。

(3) 次のア～イのいずれかに該当する者

- ア 法人の場合
都内に登記しており、登記簿謄本（履歴事項全部証明書）及び都税事務所発行の納税証明書（未決算により提出できない場合を除く）により、都内所在等が確認できること。
- イ 個人事業者の場合
都内税務署等に提出した個人事業の開業・廃業等届出書の写し（税務署受付印のあるもの）及び都税事務所発行の納税証明書（未決算又は事業税が非課税につき提出できないものを除く）により、都内所在等が確認できること。

(4) 次のア～コの全てに該当する者

- ア 同一テーマ・内容で、公社・国・都道府県・区市町村等から助成を受けない者
 - ※ ただし、「データ収集・分析支援ツール等導入助成」を受けない者、他の助成制度と明確に区分できる者はこれに限りません。
- イ 「東京都暴力団排除条例」に規定する暴力団関係者又は遊興娯楽業のうち風俗関連業、ギャンブル業、賭博業等、公社が支援先として適切ではないと判断する業態のものではない者
- ウ 過去5年以内に刑事法令による罰則の適用を受けていない者（法人にあってはその代表者に

についても同様)

- エ 過去に公社・国・都道府県・区市町村等から助成を受け、不正等の事故を起こしていない者
- オ 事業税等を滞納していない者
- カ 東京都及び公社に対する賃料・使用料等の債務の支払いが滞っていない者
- キ 民事再生法又は会社更生法による申し立て等、支援対象事業の継続性について不確実な状況が存在していない者
- ク 支援を受けるに当たり関係法令を順守し、必要な許認可を取得している者
- ケ 支援終了後、受けた支援の内容及び成果について事例集の掲載等に応じられる者
- コ その他、公社が支援先として適切でないと判断することのない者

5 申請書の作成及び提出

(1) 申請書の入手及び作成

申請書は公社WEBサイトの本事業の事業ページよりダウンロードして作成してください。

※ 事業ページURL : <http://www.tokyo-kosha.or.jp/support/servicekaizen/model.html>

(2) 提出方法

①「10 申請に必要な書類」記載の書類一式の郵送と、②申請書データの送付をもって申請受付となります。

ア 申請書類の郵送

簡易書留、一般書留、レターパックプラス（赤色）のいずれかによる方法とし、申請期間中の消印によるものの提出のみ受付いたします。

※ 送付先

公益財団法人 東京都中小企業振興公社 事業戦略部経営戦略課 新事業創出係
住所 〒101-0024 東京都千代田区神田和泉町1-13 住友商事神田和泉町ビル 9階

※ 封筒には、「データ利活用促進支援 申請書 在中」と朱記してください。

イ 申請書データの送付

郵送した申請書と同じ内容のWordデータをE-mailに添付して提出してください。

※ 送付先E-mailアドレス

senryaku@tokyo-kosha.or.jp

※ 件名は、「データ利活用促進支援 申請書データ」とし、本文に「申請事業名、連絡担当者氏名」を記載してください。

(3) 申請受付期間

2019年4月19日（金）～6月7日（金）

(4) 申請に関する主な留意事項

ア 申請書類提出後の加筆、修正等はありません。

イ 書類の到着状況は、個別には回答いたしかねます。郵便追跡サービスで各自ご確認ください。

ウ 必要に応じて、公社から追加資料の提出及び説明を求めることがあります。

- エ 提出いただいた申請書及び関係書類は、採択の可否に関わらず返却しません。
- オ 申請書類の提出等、応募に係る経費は、申請者の負担となります。

6 支援者対象者の決定

(1) 審査方法

申請書類に基づき、一次審査（書類審査）を行います。一次審査を通過した申請者に対し、現地確認及び二次審査（面接審査）を行い、支援対象者を決定します。各審査の日程等については、別途お知らせします。

ア 一次審査（書類審査）

申請書類により、以下の視点で審査を行います。必要に応じて、申請事業者を訪問し、今回の取組内容や事業活動、経営状況等について確認させていただく場合があります。

(ア) 資格審査

申請資格を満たしていること

(イ) 財務審査

支援事業に取り組むための財務基盤が健全であること

(ウ) 内容審査

A 支援を受ける必要性

- a 経営課題が明確であるか、認識しているか
- b 収集可能なデータが一定数存在しているか又は収集可能かどうか

B 生産性向上の実現可能性

- a サービス改善や新規顧客開拓への意欲があるか
改善に取り組んだ実績等
- b 実施体制は構築されているか
責任者の存在等

C 支援効果

- a 事業継続や売上拡大につながる取組であるか
効率の向上、顧客満足度の向上、新規顧客開拓、顧客生涯価値の最大化等
- b 他の事業者の参考となる取組であるか、社会的意義はあるか

イ 現状確認

申請者の事業所を訪問し、経営課題及び本事業で実施する顧客データ等の活用方針について、現場で現状を確認させていただきます。

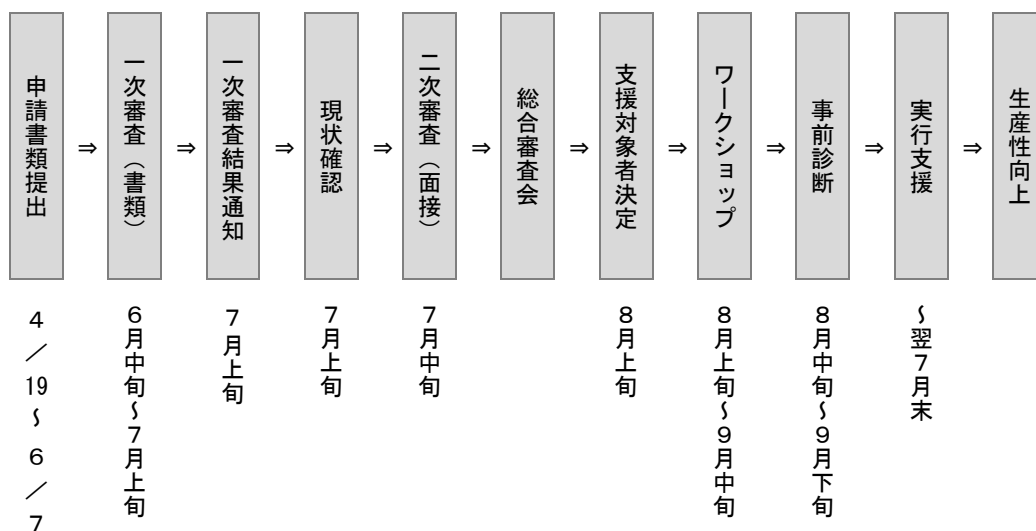
ウ 二次審査（面接審査）

ア・イを踏まえて、面接形式によりア-（ウ）と同様の内容審査を行い、総合的な観点から支援対象者を決定します。

(2) 審査結果

- ア 審査結果は、書面にてお知らせします。審査は非公開で行い、審査及びその結果に関する個別のお問い合わせにはお答え致しかねますことを予めご了承ください。
- イ 支援対象者として決定された場合、事業者名が公表されます。

7 スケジュール



※ 助成金の申請は事前診断と合わせて実施します。

※ 助成金に採択された場合は、実行支援の期限が2ヶ月延長されます。

8 支援決定後の注意事項

(1) 支援を受けた内容の中間報告・最終報告について

支援決定した日の属する年度の終了後、速やかに中間報告書を、支援終了後には最終報告書を提出していただきます。

(2) 成果の公表

支援終了後、支援による成果を各種媒体で公表させていただく場合があります。

(3) 支援の中止

支援事業者が、次のいずれかに該当した場合、支援を中止する場合があります。

- ア 支援対象事業者が支援の受け入れを拒否したとき。
- イ 支援事業者が会社更生に基づく手続き、民事再生法に基づく手続き又は破産法に基づく手続き若しくはこれに準ずる手続き等を開始したとき。
- ウ その他、専門家との協議により、支援の継続が困難であると認められたとき。

(4) 支援決定の取消し

支援事業者が、次のいずれかに該当した場合、支援決定を取消し、不正の内容、申請者及びこれに協力した関係者等の公表をする場合があります。

- ア 申請内容と異なる事実が認められたとき。
- イ 偽り、隠匿その他不正の手段により支援を受けたとき、又は受けようとしたとき。
- ウ 東京都暴力団条例に規定する暴力団関係者であると判明したとき。
- エ その他、公社が支援事業者として不適切と判断したとき。

9 本事業の申請に関して提出された情報の取扱いについて

(1) 利用目的

提出された情報は当該事業の事務連絡や運営管理・統計分析のみに使用します。(6-(2)-イの場合は除く)ただし、経営支援・技術支援等各種事業案内やアンケート調査依頼等を行う場合があります。

※ アンケート調査等を辞退される方は、本事業担当者までご連絡ください。

(2) 第三者への提供(原則として行いませんが、次のア～ウにより行政機関へ提供する場合があります。)

ア 目的

(ア) 当公社からの行政機関への事業報告

(イ) 行政機関からの各種事業案内、アンケート調査依頼等

イ 項目:氏名、連絡先等、申請書記載内容

ウ 手段:電子データ、プリントアウトした用紙

※ 上記「ア 目的」の「(ア)」を辞退される方は、当該事業担当者までご連絡ください。

◆ 個人情報「個人情報の保護に関する要綱」に基づき管理しております。

当要綱は、(公財)東京都中小企業振興公社ホームページ(<http://www.tokyo-kosha.or.jp>)より閲覧及びダウンロードすることができますので併せてご参照ください。

10 申請に必要な書類

申請にあたっては、注意事項をご確認の上、下表記載の該当する全ての書類をご番号順に並べて提出ください。未提出書類がある場合は、書類不備として審査されます。なお、提出書類は、採択結果の如何に関わらず返却いたしません。

注意事項	・ 両面印刷しないこと。(確定申告書の写しを除く。) ・ クリップ留めで提出すること。(ステーブル留め、ファイリングは不可。) ・ 白黒コピーで判別できるものであること。(審査にあたり白黒コピーを取ります。) ・ 中小企業グループにより共同で支援を受ける場合、No. (5) ～ (8) について参加企業全社分を提出すること。
------	--

No.	提出書類		部数
(1)	提出書類確認票 兼 送付状【様式指定】		原本 1 部
(2)	申請前確認書【指定様式】		原本 1 部
(3)	支援申請書【指定様式】		原本 1 部 写し 2 部
(4)	補足説明資料 売場の写真、メニューや料金表、販促チラシ等、支援対象の内容が分かる資料		3 部
(5)	確定申告書の写し（直近 2 期分）		写し 各期 1 部
	法人	個人事業者	
	ア 電子申告の受信通知 電子申告以外で申告した場合は、 申告書に税務署の受付印があること	ア 電子申告の受信通知 電子申告以外で申告した場合は、 申告書に税務署の受付印があること	
	イ 確定申告書（別表 1 ～ 16）	イ 収支内訳書 又は 青色申告決算書 （貸借対照表を含む）	
	ウ 貸借対照表		
	エ 損益計算書		
	オ 販売費及び一般管理費明細表		
カ 製造原価報告書 （未作成の場合、省略可）			
キ 株主資本等変動計算書			
ク 勘定科目内訳書			
■ 未決算企業の場合 代表者の直近の「所得税納税証明書（その 2）」（税務署発行）			
(6)	履歴事項全部証明書		1 部
	法人	個人事業者	
	発行後 3 か月以内の 履歴事項全部証明書（原本）	開業届（写し）	
(7)	納税証明書（直近分）		原本 1 部
	法人	個人事業者	
	ア 「法人事業税」の納税証明書 （都税事務所発行）	■ 事業税が課税対象の場合 ア 「個人事業税」の納税証明書 （都税事務所発行）	
	イ 「法人住民税」の納税証明書 （都税事務所発行）	イ 「代表者」の住民税納税証明書 （区市町村発行）	
	■ 未決算企業 又は 個人事業税が非課税の場合 ア 代表者の直近の「所得税納税証明書（その 3）」（税務署発行） イ 代表者の直近の「住民税納税証明書」（区市町村発行）		
(8)	会社案内 社歴（経歴）書 [会社案内でも可]		3 部