

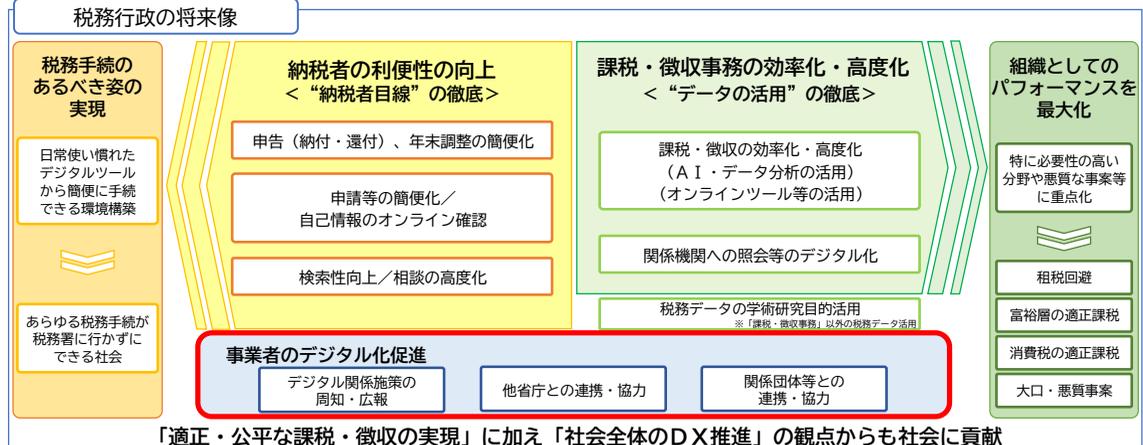
デジタル・トランスフォーメーション(DX) ～国税の現状と将来像～



令和6年10月16日
姫路税務署 松本 智香子

姫路税務署長の松本と申します。
これから、国税組織におけるデジタル・トランスフォーメーション（DX）に係る取組等についてご説明いたします。

- ◆ 税務手続のデジタル化や業務におけるデータの活用など、税務行政のデジタル・トランスフォーメーション（デジタルを活用した、国税に関する手続や業務の在り方の抜本的な見直し）に取り組みます。
- ◆ 事業者の業務のデジタル化を促進することにより、税務を起点とした社会全体のDXを推進します。
 - ➡ 国税庁は、「適正・公平な課税・徴収の実現」に加え「社会全体のDX推進」の観点からも社会に貢献します。



「適正・公平な課税・徴収の実現」に加え「社会全体のDX推進」の観点からも社会に貢献

- * 納税者情報の取扱いや情報セキュリティの確保にも万全を期す。
- * デジタルに不慣れな方も含めたあらゆる納税者に対して効率的で使い勝手の良いサービスを提供することを目指す。
- * 将来像実現に向けて、「内部事務のセンター化」やシステムの高度化、人材育成等のインフラ整備にも取り組む。

本年8月8日、姫路納税協会主催の「事業者のDX化推進協議会」において、当署の総務課長から、このスライドの「税務行政のデジタル・トランスフォーメーション-税務行政の将来像2023-」について簡単に説明させていただき、ソリマチ(株)さまにプロモーションをしていただきました。

その柱の1つである事業者のデジタル化は、今後も益々加速していくこととなります。今日は、事業者のデジタル化について、少し踏み込んでお話をさせていただければと考えております。

まず初めに、なぜ国税当局が事業者のデジタル化を進めるのか、と疑問に思っておられる方も多いのではないかと考えております。

なぜ国税当局が事業者のデジタル化を進めようとしているのか、その理由は2つあります。

1つ目は、国として現在デジタル化を進めていること、政府の一員である国税庁としても、社会全体のデジタル化推進の一翼を担っていくということです。

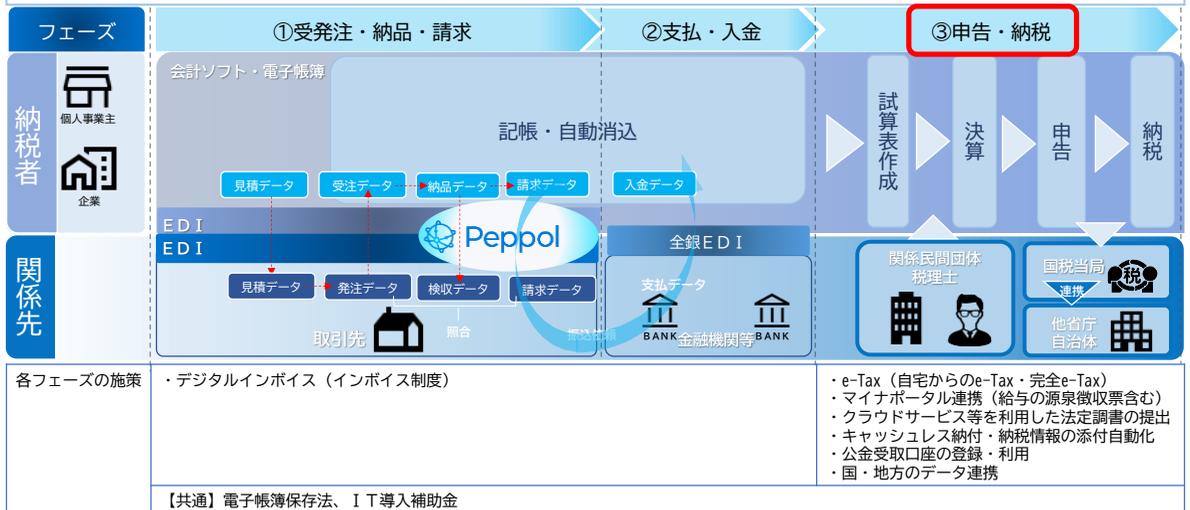
2つ目は、事業者のデジタル化が進むと結果として税務行政のデジタル化がより強固なものとなるからです。

次のスライドに移ります。

事業者の業務のデジタル化（概念図）

IV 事業者のデジタル化促進

税務手続のデジタル化と併せて、経済取引や業務もデジタル化することにより、事業者が日頃行う事務処理の一貫したデジタル処理が可能となり、単純誤りの防止による正確性の向上や事務の効率化による生産性の向上等といったメリットを享受できるものと考えられます。



（その他事業者のデジタル化促進のための施策）

・マイページで自己情報の確認、タックスアンサー・チャットボット、年末調整の電子化、マイナンバーカード取得促進

こちらは、事業者の業務の一連の流れをイメージ化したものです。

国税当局は、これまで③の申告・納税、いわゆるe-Tax、キャッシュレス納付のフェーズを中心にデジタル化を進めてきました。事業者の方にとっては、最終局面、いわば川下の部分です。

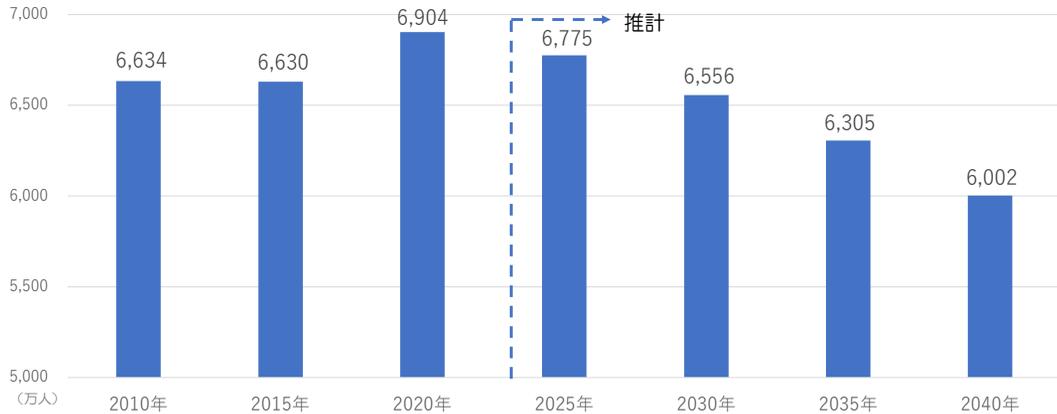
しかしながら、その前段階としては、受発注、納品、請求、入出金という一連の取引、いわば川上の部分が存在し、当然のことながら、川上と川下は一連の流れでつながっております。

そうであれば、川下である申告、納税あるいは記帳、決算の部分のデジタル化だけでなく、経済取引や業務そのもの、すなわち、川上の部分である受発注・納品・請求フェーズや支払・入金フェーズについてもデジタル化が促進されることにより、事業者の方が日頃行う事務処理の一貫したデジタル処理が可能となり、その結果、単純誤りの防止による正確性の向上や事務の効率化による生産性の向上等といったメリットのほか、国税当局にとっても税務コンプライアンスの確保が期待されます。

そうしたことを踏まえ、国税庁では、税務手続のデジタル化にとどまらず、事業者の業務のデジタル化促進に向けた周知・広報を行っているものです。

中小企業にこそデジタル化による業務効率化が必要

避けられない未来で**労働力人口の減少**に伴い、**生産性向上が必須**
人員に余裕のない中小企業こそデジタル化による生産性向上が不可欠



独立行政法人 労働政策研究・研究機構「2023年度版 労働力需給の推計（速報）」

一方、デジタル化は大企業中心の話であり、中小企業には縁遠いと思われるかもしれませんが。

しかしながら、中小企業にこそこのデジタル化が必要であり、デジタル化を通じた業務の効率化が必要であると考えております。

日本の労働力人口は減り始めており、今後、更に加速度的に減っていくことが想定され、このことに最も影響を受けるのはおそらく大企業ではなく、中小企業だと言われています。

働き手が減っていく中で、従来と少なくとも同等、もしくはそれ以上の成果を出さないといけない。

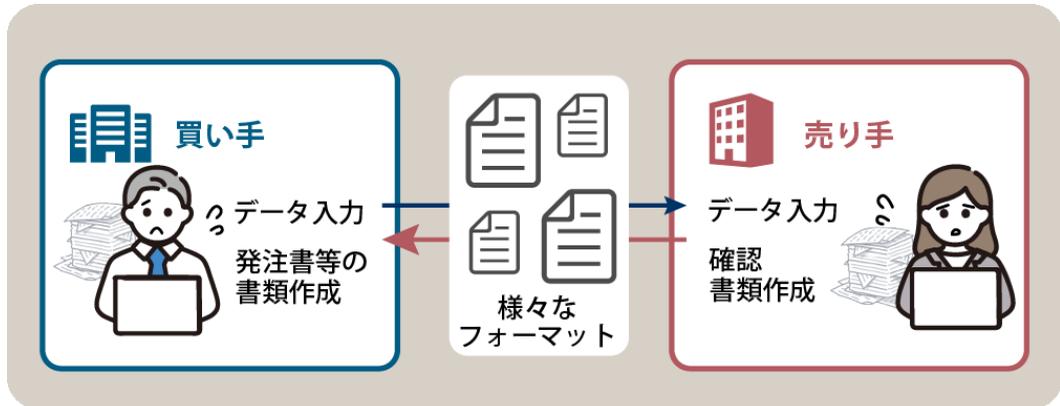
これを達成するのに何が必要かというと、明らかに生産性の向上です。

生産性を向上させるには色々と方法はありますが、中でもデジタル化による生産性の向上は必要不可欠であると考えます。

デジタル化による一貫した事務処理がなされていない場合

(デメリット)

- ・ 取引先毎にフォーマットが異なり、業務が煩雑
- ・ 転記ミス、入力ミス、書類の紛失等トラブルが発生



当該スライドと次のスライドでは、事業者の業務全体をデジタル化して一貫した事務処理ができていない場合とできた場合のメリット・デメリットをまとめています。

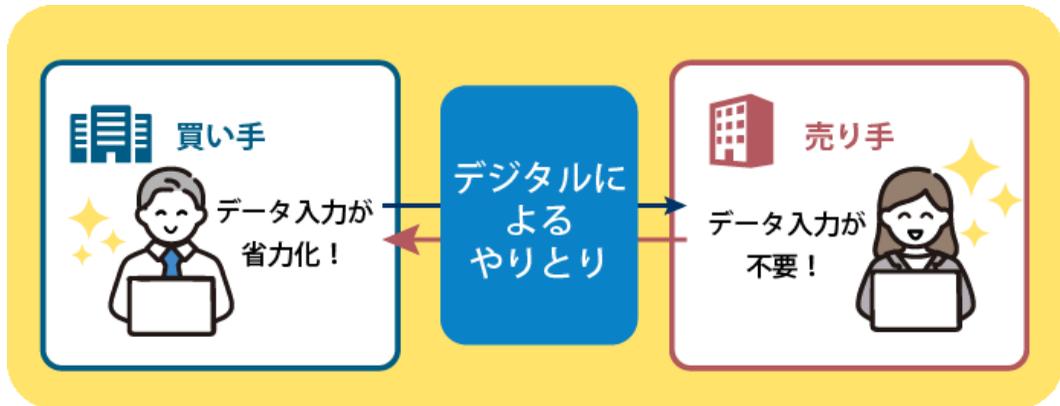
まずはできていない場合です。記載のとおり、売り手、買い手それぞれの側で入力が必要になるなど、業務が煩雑になり、ミスや書類の紛失等トラブルが想定されます。

次のスライドに移ります。

デジタル化による一貫した事務処理が実現した場合

(メリット)

- ・ 手作業が減って、煩雑な業務から解放
- ・ 本来やるべき業務に集中して売上アップ
- ・ ミスが減って業務がスピードアップ
- ・ 書類の保存コストが減少



一方、デジタル化による一貫した事務処理が実現した場合です。売り手買い手双方でデータのやりとりをすることにより、手作業が減り、ミスも少なくなる。ペーパレス化も進む。こうしたバックヤードの作業にとられる時間が減少し、営業活動など本来業務に時間をあてることが可能となります。

次のスライドは、川上部分の中核をなす受発注の部分のデジタル化について説明したものです。

受発注のデジタル化

- 1 受発注システムとは、BtoBの受発注に関する業務をWebやシステム上で行えるようにするもの。販売管理システムとも呼ばれる。
- 2 受発注システムを導入することで、アナログで行っていた受発注業務を、システム上で行うことが可能となり、**請求時の仕入金額の確認や棚卸などの入力作業を効率化**することができる。
- 3 受発注システムの種類には、業界特化型のシステムもあり、発注側である卸業者などが同じシステムを利用することで、**業界特有の情報なども取引先と共有**できる。
- 4 さらに、納品書や請求書のやり取りもシステム上で完結するので、紙や電話で処理していた**受注伝票の処理が不要**になる。
- 5 ペーパーレス化だけでなく、**伝票の紛失リスク軽減**にもつながり、その利便性から決算の早期化を実現し接客時間の増加による売上増も期待できる。

出典は経理コンパスです。受発注システム、販売管理システムとも呼ばれますが、こうしたシステムを用いることにより、請求時の仕入金額の確認や棚卸などの入力作業を効率化することが可能になります。

また、業界特化型のシステムもあり、発注側も同じシステムを利用することで、業界特有の情報なども取引先と共有できるようになります。さらに、システム上で受発注を処理することで、受注伝票の処理が不要になり、ペーパーレス化が進むほか、伝票の紛失リスク軽減にもつながります。

次のスライドから4つのスライドを使って、受発注システムを用いない場合の課題と導入した場合の効果を少し丁寧に整理していきます。

受発注に関する課題

- ① **手書き**で文字が読みにくく、**FAX**の文字が潰れてしまうケースもあった。
また、発注リストの商品名が正式名称ではないことも多く、発注内容の取りまとめや確認作業に**手間と時間**がかかり、受注処理に**経験と慣れ**が必要だった。(飲食業A)
- ② 必要な商品の社内発注をメールで受け取り、**一度印刷**してから**エクセル**にまとめて管理していたが、商品名や数量の書き方が発注者によって異なり、**電話での確認作業**や**発注ミス**が発生していた。
また、商品の在庫状況がわからず、**欠品**が発生していた。(サービス業B)
- ③ **膨大な注文書**を3~4人のスタッフがシフト制で担当し、**多大な時間**がかかるほか、**入力ミス**などヒューマンエラーが起きやすかった。
また、過去の発注書を**紙で保管**しており、受発注履歴を探すのに**手間**がかかっていた。(卸売業C)

こちらも出典は経理コンパスです。まず課題の整理です。様々な業種の方のコメントをまとめたものです。

1つ目として、手書きの発注書をFAXで送ってもらう場合、読みにくく、文字が潰れてしまうケースがあります。発注内容の取りまとめや確認作業に手間と時間がかかり、受注処理に経験と慣れが必要とされます。

2つ目として、メールで発注書を受け取る場合、一度印刷してからエクセルにまとめて管理することとなります。また、記載の仕方が統一されていない場合、発注書の内容を電話で確認する作業が生じたり発注ミスが発生します。こうした場合には、商品の在庫状況がリアルタイムでわからないため、欠品が発生することもあります。

3つ目として、膨大な注文書の処理に時間がかかるほか、入力ミスなどヒューマンエラーが起きやすくなることが指摘されています。また、発注書を紙で保管しているので、履歴を探すのに手間がかかります。

受発注に関する課題

- ④ 約300種類ある発注商品をエクセル上で探しにくく、発注ミスが起きていた。
また、新商品追加ごとにメンテナンスに手間がかかり、エクセルに詳しい人しか作業できなかった。(小売業D)
- ⑤ 以前使用していたシステムでは、自社の業種に対応しておらず、一度エクセル上で仕入費用を算出し、システムに再入力する必要があった。
また、一度に複数の商品を大きな単位で仕入れており、価格帯も商品ごとに大きく異なることから、エクセルの入力だけで3日かかっていた。(卸売業E)
- ⑥ システム同士が連動しておらず、複数のシステムにそれぞれ入力する必要があったため、運用コストがかかっていたほか、システム間の在庫数の不一致など、人為的ミスや不便な点があった。(製造卸業F)

4つ目として、商品をエクセルで管理すると探しにくく、発注ミスが起きたり、メンテナンスに手間がかかり、エクセルに詳しい人しか作業できないことも指摘されています。

5つ目として、システムが自分の業態にあっていないため、エクセル上で仕入費用を算出し、システムに再入力する必要があったとの指摘があります。その結果、エクセルの入力だけで3日かかっていたとのことです。

最後のコメントですが、システム同士が連動しておらず、複数のシステムにそれぞれ入力する必要があったため、運用コストがかかっていたほか、人為的ミスがあったとの指摘です。

共通するキーワードは、手作業、時間がかかる、ミスということだと思います。手書きの場合はもちろん、メールやエクセルを使っている場合、自社単独でシステム化をしている場合も、程度の差はあれ、印刷や再入力などにより、同様のことが生じています。

受発注システム導入による効果

- ① FAX受注による印刷や通信費が削減された。
また、受発注業務が一本化されわかりやすくなり、毎月150時間かかっていた受発注業務の時間が半減した。(飲食業A)
- ② 商品検索をキーワードで検索可能になり、発注が容易になった。また、商品の集計、棚卸作業が不要になり、商品管理にかかる業務が削減された。(サービス業B)
- ③ FAX受信の確認とシステム転記作業がなくなり、受発注業務を月200時間削減できた。また、ペーパーレス化で書類の管理コストを削減できた。また、発注履歴の参照がデータで容易になり、発注予測が立てやすくなった。(卸売業C)
- ④ 商品に詳しくない新人やエクセル作業に不慣れなひとでも使いやすく、業務の属人化を解消した。
また、店舗ごとに商品の表示・非表示を設定でき、発注フォームの作成が容易になった。(小売業D)

一方、当該スライドでは、受発注システムを導入した場合の効果を整理していません。

1つ目として、印刷や通信費が削減されたこと、受発注業務が一本化されたこと、受発注業務の時間が半減したことが挙げられています。

2つ目として、キーワード検索により発注が容易になったこと、商品管理にかかる業務が削減されたことが挙げられています。

3つ目として、受発注業務が月200時間削減されたこと、書類の管理コストが削減されたこと、発注予測が立てやすくなったことが挙げられています。

4つ目として、業務の属人化が解消されたこと、発注フォームの作成が容易になったことが挙げられています。

受発注システム導入による効果

- ⑤ 計算作業がシステム上で完結するので、**作業量が10分の1**にまで縮小した。
人為的ミスもなくなり**管理精度が向上**した。また、**データの紐づけ**により、物件状態が把握できるようになったことから、**適正な在庫水準の維持**が可能となり、**機会損失を軽減**できた。(卸売業E)
- ⑥ 販売管理システムとBtoB ECの連携により、**多重入力が不要**になり、人為的ミスが減少した。
数時間ごとに入る**注文対応の負荷も軽減**した。また、発注担当者の番号を容易に確認できるようになった。データを活用することで**社員の意識に変化**が生まれた。(製造卸業F)

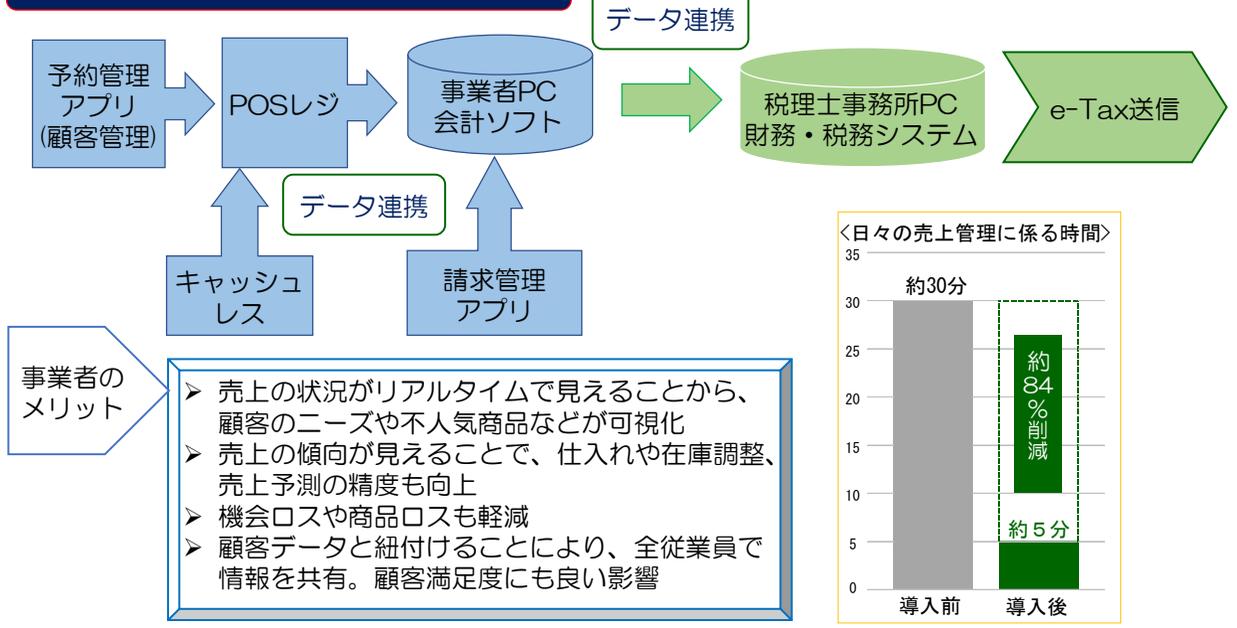
5つ目として、作業量が10分の1まで縮小したこと、管理精度が向上したこと、データの紐づけにより、適正な在庫水準の維持が可能となり、機会損失を軽減できたことが挙げられています。

最後のコメントとして、システムの連携により、多重入力が不要になり、人為的ミスが減少したこと、注文対応の負荷が軽減したこと、社員の意識が変化したことが挙げられています。

このように、先ほどのスライドで挙げられていた課題が受発注システム導入により解消されています。処理に要する時間の削減といった直接的な効果に加え、在庫の状況がリアルタイムで把握できることで機会損失を解消するなど、売上増にも貢献し得ること、社員の意識変化にも資することが挙げられています。

このように、受発注システムは、様々な面で事業者にメリットがあります。

デジタル化導入支援事例《飲食業》



このスライドは、飲食業を営む方が商工会議所のデジタル化導入支援を受け、受発注を含め川上から川下までデジタル化した例です。広島県にある竹原商工会議所の事務局長が作られた資料が出典となります。

この飲食業者は、タブレットにPOSレジアプリと予約管理アプリを入れ、そのデータを会計ソフトと連携する、また、請求管理アプリをパソコンにインストールし、先ほどの会計ソフトと連携することにより、仕入から売上、そしてキャッシュレスの入金まで一貫して管理が可能となります。具体的には、タブレット上のPOSレジで記録された個々の売上や請求データがパソコンにつながることで、日々の売上がパソコンで確認できるようになるとともに、パソコン上の会計ソフトで行われた日々の記帳など経理処理の確認が可能となります。こうしたデータは、税理士事務所のパソコンともデータ連携可能です。さらに、予約アプリの導入により顧客管理も可能となっています。

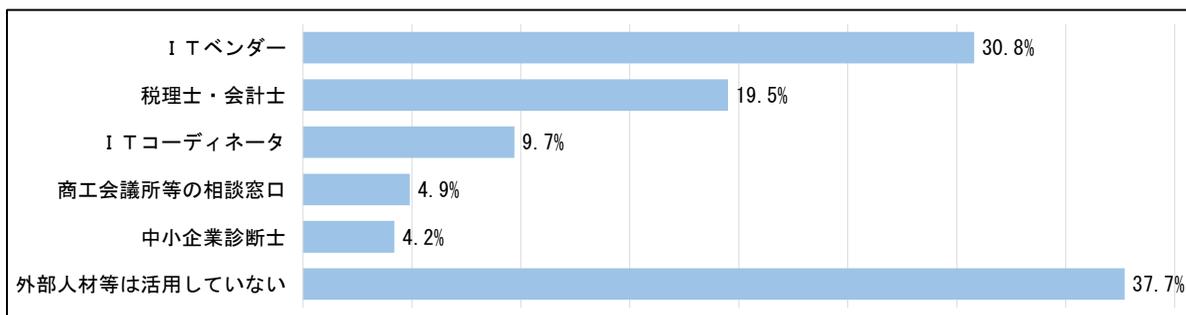
一連のシステムの導入により、この飲食業者は、スライドの下の囲みの4つの矢羽根の記載のメリットを享受できました。

1つ目は、顧客のニーズや不人気商品などが可視化されたこと、2つ目は、売上の傾向が見えることで、仕入れや在庫調整、売上予測の精度も向上したこと、3つ目は、機会ロスや商品ロスも軽減したこと、4つ目は、顧客データと紐付けることにより、全従業員で情報を共有できるようになり、顧客満足度にも良い影響を与えたということです。

スライド下段の右側に日々の売上管理にかかる時間の削減について図にしています。システム導入前は日々30分かけていたものが導入後はわずか5分ですむようになったということです。25分というわずかな時間かもしれませんが、これが日々積み重なっていくことを考えれば、8割以上の削減効果は大きいとも評価できるのではないのでしょうか。

では、こうしたデジタル化を誰が助言していくのか。次のスライドに移ります。

外部人材等の活用状況



デジタル化の助言を求めるに当たり、どのような外部人材を活用するか、東京商工会議所が調査したところ、スライドのとおり、ITベンダーがトップとなっています。これまでご説明してきた、会計や受発注に関するデジタル化に当たっては、ソフトやシステムを提供しているITベンダーと相談しながら進めている実態が把握できます。

ITツールの導入には「IT導入補助金」(中小企業庁) を

中小企業・小規模事業者等の労働生産性の向上を目的として、
業務効率化やDX等に向けたITツール(ソフトウェア、アプリ、サービス等)の導入
を支援する補助金

補助対象事業者

中小企業・小規模事業者等

(飲食、宿泊、小売・卸、運輸、医療、介護、保育等のサービス業のほか、
製造業や建設業等も対象)

補助対象ツール

- ◆ 事前に事務局の審査を受け、補助金HPに公開(登録)されているITツール(ソフトウェア、サービス等)が対象。
- ◆ 相談対応等のサポート費用やクラウドサービス利用料等も補助対象に含む。

サービス等生産性向上
IT導入支援事業
事務局ポータルサイト



応募方法等の詳細は
こちらからご確認ください

また、デジタルの導入費用も気になるところかと思いますが、こうしたコスト面への手当として、IT導入に関する中小企業庁の各種補助金が用意されています。スライドではその概要を示しています。

IT導入補助金では、業務の効率化やDXの推進、セキュリティ対策のためのITツール等の導入費用を支援しています。補助対象事業者は、中小企業・小規模事業者等で、サービス業や製造業、建設業を含む幅広い業種が対象となります。

補助対象ツールは、事前に事務局の審査を受け、補助金HPに公開されているITツール(ソフトウェア、サービス等)です。相談対応等のサポート費用やクラウドサービス利用料も補助対象に含まれています。要件、補助額、補助率、補助対象経費等については、枠やタイプによって異なっております。

これを整理したものが次のスライドです。

IT導入補助金とは？

	通常枠	複数社連携 IT導入枠	インボイス枠 インボイス対応類型	電子取引類型	セキュリティ 対策推進枠
要件	業務効率化やDXの推進等に資するITツールの導入	複数の中小・小規模事業者が連携してITツール及びハードウェアを導入	インボイス制度に対応し、会計・受発注・決済の機能を有するITツール及びそのためのハードウェアを導入	発注者がインボイス制度に対応し、受発注機能を有するITツールを導入し、受注者が無料で利用	サイバーセキュリティお助け隊サービスを導入
補助上限	ITツールの業務領域が 1～3まで： 5万円～150万円 4以上： 150万円～450万円	①インボイス枠対象経費：同右 ②消費動向等分析経費： 50万円×グループ構成員数 ①+②合わせて3,000万円まで ③事務費・専門家費：200万円	ITツール： 1機能：～50万円 2機能以上：～350万円 PC・タブレット等：～10万円 レジ・券売機等：～20万円	～350万円	5万円～100万円
補助率	中小企業：1/2	①インボイス枠対象経費：同右 ②・③：2/3	～50万円以下：3/4 （小規模事業者：4/5） 50万円～350万円：2/3 ハードウェア購入費：1/2	中小企業：2/3 大企業：1/2	中小企業：1/2
対象経費	ソフトウェア購入費 クラウド利用料（最大2年分） 導入関連費	ソフトウェア購入費 クラウド利用料（最大2年分） 導入関連費 ハードウェア購入費	ソフトウェア購入費 クラウド利用料（最大2年分） 導入関連費 ハードウェア購入費	クラウド利用料 （最大2年分）	サイバーセキュリティ お助け隊サービス利用 料（最大2年分）

事業全体のDXに使っていただけるわけですが、特に税務に関連する部分のDX推進として、IT導入補助金2024では、昨年10月に開始されたインボイス制度を強力に支えるため、インボイスに特化した支援枠（インボイス枠）を新設されています。特に小規模事業者に対して一部高い補助率4/5を設定し、インボイス制度に対応したITツールの導入を支援しております。

なお、スライド記載の各枠の申請につきましては、本年は既に終了しておりますが、今後の予定などにつきましては、中小企業庁ホームページをご確認いただければ幸いです。

本日は、いくつかの数字や例を用いて事業者のDXの現状や展望についてご説明しました。

事業者のデジタル化の推進は短期間で一気に進める施策ではなく、優先度の高いところから、メリットについてご納得いただいたところから進めていただければ幸いです。