那覇市　経済観光部　商工農水課　産業政策グループ　御中

令和６年度
那覇市産業DX促進支援事業
成果報告書
－概要版－

2025年３月26日

NTTコミュニケーションズ株式会社

目次

1.事業概要 p.3
2.ワークショップの開催 p.4-p.5
2.1.ワークショップの実施要領 p.4
2.2.ワークショップの実施結果 p.5
3.伴走支援の実施 p.6-p.10
3.1.伴走支援業務概要 p.6
3.2.支援対象とする業種の選定 p.7
3.3.支援対象事業者の選定 p.8
3.4.伴走支援の実施 p.9-p.10
4.成果報告会の実施 p.11

1.事業概要

本事業では、市内事業者のDXの取組の段階を底上げすることを目的として、DX入門群に向けたワークショップの開催、比較的独自にもDXの取組を進めてきた事業者を対象とした伴走支援の実施、伴走支援を通じて得た知見を展開するための成果報告会の実施の３つの業務を実施した。

業務の全体像

業務	ねらい	業務概要	実施結果	実施日／期間
ワークショップの開催	DX入門群の事業者のリテラシー向上を目指して実施	市内事業者のデジタル化の取組のきっかけをつくるため、無償やまとまった費用の必要のないツールの導入事例紹介・体験会を開催。	市内事業者の関心が強い、業務効率化・顧客接点強化の２つのコースで、３回ずつのワークショップを実施。 合計6回のワークショップを通じて、延べ60社、ユニーク数で20社が参加した。	第1回：2024年11月13日 第2回：2024年11月27日 第3回：2024年12月10日
伴走支援の実施	市内事業者におけるDX推進のモデルケースを複数パターン創出することを目指して実施	人手不足が顕著であることや知見を横展開しやすいこと、DX推進に対する意欲が高いことを踏まえて、６つの業種を選定。合計８社の事業者に対して伴走支援を実施した。	8社に対する伴走支援の結果、以下の成果を創出するに至った。 • 競争優位の確立に資する取組:2件 • ツール導入により効率化した取組:3件 • 既存ツールの効果的な利用方法を検討した取組:3件	2024年9月から2025年3月まで
成果報告会の実施	DX推進事例の横展開による市内事業者のDXの段階底上げするため実施	本事業で得られた業務課題解決の事例及び知見を周知するため、成果報告会を実施した。	• 市内事業者を中心として86人（現地参加35人、オンライン参加51人）が参加した。 • また、成果報告会で紹介したソリューションを市内事業者に広く周知するため、カタログとしてまとめた。	2025年3月19日

2.1.ワークショップの実施要領

- 実践を通じて各テーマに沿ったハードルの低いITツールの価値・使い方を伝えることで、参加企業の自発的な取組を喚起することを目指してワークショップを企画した。
- ターゲットする中小・零細企業が関心をもつ「売上拡大」と「業務効率化」の２つのテーマで3回ずつワークショップを開催した。

ワークショップの実施要領

タイトル	Aコース スマートな顧客管理で売上を伸ばす！１からはじめるデジタル化		Bコース 業務効率化で時間を生み出す！１からはじめるデジタル化	
ねらい	中小・零細企業の関心が強い集客や売上改善や業務効率化による人手不足対応をユースケースにすることで、デジタルが経営にもたらす恩恵とその具体的な方法に対する理解を促し、自発的な取組を喚起する			
プログラムを通じて与えたい気づき	• テクノロジーを利用することで参加者が当たり前だと考えていた負担や制約を解消できること • ツールを導入して業務改善をするためには、使い方を覚えるだけでなく、それらを使いこなすためのリテラシーが必要であること • ツール導入にはまとまった費用が必要だと思い込んでいたものが、工夫次第で無償ツールでも代替可能であるということ			
プログラムの概要	学習・実践に充てる時間を十分に確保するためプログラムは３回構成とした。 初回ではデジタル化の効果を実感してもらい、期待を高めるため、中小・零細企業におけるITツールを利用した改善のユースケースを解説した。 2回目は、ツールを利用する意欲を喚起することを目指し、簡便なITツールを操作してもらい、その効果を体験してもらった。 3回目では参加者がすぐに利用可能な無料ツールを利用した業務改善ツールの自作方法を実際の作業を通じて解説した。			
開催日時	第一回：11/13(水)　10:00～12:00 第二回：11/27(水)　10:00～12:00 第三回：12/10(火)　10:00～12:00		第一回：11/13(水)　14:00～16:00 第二回：11/27(水)　14:00～16:00 第三回：12/10(火)　14:00～16:00	
開催場所	那覇市IT創造館		那覇市IT創造館	
ターゲット企業	那覇市に本社を置く零細・中小企業		那覇市に本社を置く零細・中小企業	
改善のユースケース	• 顧客管理 • 売上管理 • 勤怠管理 • 営業チャネル増加 • 働き方改善		• 顧客管理 • 勤怠管理 • 業務のアウトソーシング • スケジュール管理 • 働き方改善	
紹介するツール	• カイクラ • みえる通訳 • Zoho CRM • dXインターネットFAX	• Google form（勤怠管理） • スプレッドシート(CRM・売上管理)	• Notion • Air　SHIFT • クラウドワークス • dXインターネットFAX	• Google form（勤怠管理） • スプレッドシート(CRM・売上管理)
ハンズオンで作成するツール	スプレッドシートを活用した顧客管理データベース（CRM） Google formを活用した勤怠管理ツール		スプレッドシートを活用した顧客管理データベース（CRM） Google formを活用した勤怠管理ツール	

2.2.ワークショップの実施結果

- ２コース・各３回のワークショップを通じて、各回10人前後、延べ20の事業者がワークショップに参加した。
- ワークショップでは、零細・中小事業者のDXに対する取組意欲の喚起から、利用ハードルが低いツールを活用したデジタル化の取組を実施する段階に至るまでに必要なノウハウを実践を通じて伝えた。

ワークショップの実施結果

	実施のねらい	実施内容	参加事業者数	満足度
第一回	零細・中小事業者のDXに対する取組意欲の喚起	ターゲットである零細・中小事業者のDXに対する取組意欲を喚起するため、同規模の事業者が無償や非常に安価な費用でデジタルツールを導入し、業務課題を解決した事例を解説した。	Aコース：10人 Bコース：13人	4.0／5.0
第二回	デジタルツールの利用にあたっての心理的ハードルの低減	デジタルツールの利用にあたっての心理的なハードルを下げることを目的に、比較的簡便なITツールを操作してもらい、その操作方法や効果を体験できる機会を提供した。	Aコース：９人 Bコース：14人	－ ※アンケート実施無
第三回	自社における具体的な行動を示すことによる行動の喚起	参加者が実際に改善活動を行えるように、すぐに利用可能な無料ツールのハンズオンを通じて、業務改善ツール（顧客管理をするデータベース／勤怠管理ツール）の自作方法を解説した。	Aコース：６人 Bコース：８人	4.67／5.0

3.1.伴走支援業務概要

- 市内事業者におけるDX推進のモデルケースを複数パターン創出することを目指してDXに対して意欲的かつ波及効果が見込める６業種、８事業者を選定して伴走支援を実施した。
- 伴走支援の結果、競争優位の確立に資する取組、ツール導入により効率化した取組、既存ツールの効果的な利用方法を検討した取組におけるモデルケースを創出することができた。

伴走支援業務の概要

項目	内容
目的	市内事業者におけるDX推進のモデルケース創出を目指して実施した。 なお、DX推進におけるモデルは単一ではないことから、複数パターンのモデルケースを創出できるよう事業者を選定した。
実施事項	以下のプロセスで業務を実施した。（次頁以降に詳細記載） ① 支援対象とする業種の選定　：本事業の所与の条件及び23年度事業で得た示唆を踏まえ、対象業種を設定 ② 伴走候補事業者の募集　：業界団体や地方銀行等を経由して伴走支援候補事業者を募集 ③ 候補事業者に対するヒアリング　：候補に挙がった事業者に対して、事業への参画意向等をヒアリング ④ 支援対象事業者の選定　：事業への協力意向が得られた８社を支援対象として選定し ⑤ 伴走支援の実施　：伴走支援を通じて、業務課題の整理やソリューションの評価・提案を実施
支援対象業種・支援対象事業者	• 本業務の所与の条件及び23年度事業で得た示唆を踏まえて、市経済における影響度が大きいこと、DXに対して意欲的であること、波及効果が狙えることを対象業種の条件として、飲食業、サービス業、卸売・小売業、建設業、運送業、医療・福祉を対象業種として設定した。 • 業界団体や地方銀行等からの紹介を募り、ヒアリングを実施したうえで異なる課題を抱える８社の事業者を伴走支援した。
実施方法	• ４～７回の打合せを通じて、支援対象事業者の困りごとを分析して、その原因を特定した。 • 困りごとの対策となるデジタルソリューションを比較して、最も適したものを事業者に提案した。
実施結果	• 競争優位の確立に資する取組　：2件 • ツール導入により効率化した取組　：3件 • 既存ツールの効果的な利用方法を検討した取組　：3件

3.2.支援対象とする業種の選定

本業務の所与の条件及び23年度事業で得た示唆を踏まえて、23年度事業からの継続である「飲食業」、「医療・福祉」並びにDXに対して意欲的かつ波及効果を期待できる「サービス業」、「卸売・小売業」、「建設業」、「運送業」の合計６業種を伴走支援対象として設定した。

伴走支援業種の選定経緯

本業務の所与の条件

■ **本業務の目的**
- 伴走支援を通じた業種ごとのDX推進ノウハウの確立
- 支援を通じて得たDX推進ノウハウの同業他社への水平展開による産業全体の底上げ

■ **那覇市の産業の現状**
- 市内総生産の9割を第三次産業が占める。
- 全国に比して労働生産性が低い。労働生産性が低くなりがちな労働集約型産業（飲食・宿泊、卸売・小売、運輸・倉庫等）が集積していることが原因。

■ **類似プロジェクトとの関係**
- 沖縄県が実施する「産業DX促進事業」では、製造業を中心に支援を実施している。

＋

23年度事業で得た示唆

■ **DXに対して意欲的な業種**
- 調査、伴走支援を通じて、飲食業、医療・福祉業においてはDXに対する意欲及びDXによる改善効果が高いことが分かった
- アンケート、ヒアリング調査を通じて、サービス業の事業者は、売上・利益拡大に向けてDXの意欲が高いこと、運送業・建設業の事業者は人手不足が特に深刻であり、その解消に向けてDXの意欲が高いことがわかった。

■ **波及効果を期待できる業種**
- 地域内の事業者との取引が盛んなため、商流を束ねる卸売機能をもつ事業者（卸売・小売業）のDXが進むことで、その事業者と取引をもつ多くの事業者のDXも連動して進むことが期待できる。

支援業種

「本業務の所与の条件」、「23年度事業で得た気づき」を踏まえて、23年事業で支援対象とした**「飲食業」**、**「医療・福祉」**に加えて、以下の事業者を支援対象とした。

- **サービス業**　：23年度の調査事業を通じて売上・利益拡大に向けてDXの意欲が高いことが明らかになったため選定
- **卸売・小売業**　：同業種のDXが進むことで取引のある地域内の事業者への波及効果を期待できるため選定
- **建設業**　：23年度の調査事業を通じて特に人手不足の解消に向けてDXの意欲が高いことが明らかになったため選定
- **運送業**　：23年度の調査事業を通じて特に人手不足の解消に向けてDXの意欲が高いことが明らかになったため選定

3.3.支援対象事業者の選定

- DX推進におけるモデルケースを複数パターン創出することを目指し、伴走支援対象業種の事業者に対してヒアリングを実施した。
- その結果、３つの異なる種別（競争優位の確立、ツールの導入による効率化、既存ツールの効果的な利用方法の確立）の課題をもつ８事業者を伴走支援対象として選定した。

伴走支援対象企業の一覧

業種	事業者名	応募経緯	抱えていた課題の種別
飲食業	株式会社碧	那覇市国際通県庁駅前商店街振興組合からの紹介	デジタルを活用した新たな競争優位の確立
医療・福祉	株式会社リンクス	昨年度事業からの継続	ツール導入による業務の効率化
サービス業	有限会社あらがき	昨年度事業の成果報告会後に個別に応募	デジタルを活用した新たな競争優位の確立
	有限会社拓商	今年度事業のワークショップ経由で個別に応募	ツール導入による業務の効率化
卸売・小売業	株式会社新垣通商	一般社団法人沖縄貿易協会からの紹介	既存ツールの効果的な利用方法の確立
建設業	マエダ電気工事株式会社	琉球銀行からの紹介	ツール導入による業務の効率化
運送業	株式会社ロジカルサポート	沖縄県トラック協会からの紹介	既存ツールの効果的な利用方法の確立
	株式会社沖縄急送	沖縄県トラック協会からの紹介	既存ツールの効果的な利用方法の確立

3.4.伴走支援の実施 1/2

８社の事業者が抱える問題に対して、ヒアリングや業務観察などの調査を通じてその原因を分析・特定し、解決策となるデジタルツールや新たな業務体制、運用方法を提案した。

伴走支援実施結果の一覧

課題の種別	事業者名	事業者の概要	事業者が抱える問題	困りごとの原因	解決策
デジタルを活用した新たな競争優位の確立	有限会社あらがき	成人式や卒業式等衣装のレンタルを行う「あらがき貸衣装」を経営。	業務が全て紙管理で、どの情報がどこにあるのか分からない。先代からの承継にあたって顧客基盤を引き継げない。	• 顧客情報をスタッフの記憶に頼っている • 利用機会のあるイベント（卒業式、成人式）がいつあるのかが分からない	• kintoneを活用した衣装貸出時における顧客とのコミュニケーションの充実 • 人生の節目ごとの時宜を得た案内状等の送付による営業活動の実施
	株式会社碧	鉄板焼きをはじめとした６軒のレストランを経営テーブルごとに担当が付くことで丁寧な接客を提供している。	POSレジを導入しており、売上をデータで管理する体制はある。それらの売上データを活かしたマーケティングをしたいが、やり方が分からない。	どのようなデータを取得・分析してマーケティングを行う、というシナリオがないことが真因。そのため、データの欠損や保管するソフトがない。	• 接客時に従業員がヒアリングすることでデータを取得し、Google formに回答することでデータを蓄積 • 蓄積したデータをspreadsheetで分析したうえで集客課題を設定
ツール導入による業務の効率化	株式会社リンクス	24時間看護師が常駐する老人ホームを運営平均介護度4.5の重度介護、医療ケアに特化している。	毎月のシフト作成に30時間近くかかっており、責任者にとって大きな業務負荷になっている。	従業員の希望に細かく寄り添う必要がある、ベテランと新人の組み合わせの制約など、非常に複雑な条件を踏まえて、シフトを作成する必要がある。	• シフト作成にあたって考慮する事項を細かくヒアリングして要件を定義 • 要件を踏まえて10種類以上のシフト生成ツールを比較・評価 • 評価の高かったツールを無料トライアルで効果検証
	有限会社拓商	葬儀・法事に係るすべての準備を手配可能なワンストップサービスを提供。	会員様の法事に先回りして提案したいが、営業に充てることができる人手が限られているため十分にできていない	電話対応が属人化しているため、予定どおりに業務遂行できない。また、法事の提案もすべて電話で行っているため効率が悪い。	• 顧客情報をデータベース化し、電話受付時にそれら情報を参照しながら対応できるようにするカイクラを導入 • カイクラ導入により、電話対応のセンター化・SMSによる法事提案が可能になる見通し
	マエダ電気工事株式会社	電気工事サービス業の事業者。公共・民間向けに電気工事・保守サービスを提供。	主業務に時間を割けるよう、議事録作成等の副業務の負担を軽くしたい。	会議終了後に録音を聞き直したうえで議事録を作成しているため、必要以上に時間がかかっている。	• 会議音声を録音したうえで、録音データをGoogle AI Studioにアップロード • 議事録を作成するようにプロンプト（命令文）を打つことで議事録作成作業を自動化

3.4.伴走支援の実施 2/2

（前ページのつづき）

伴走支援実施結果の一覧

課題の種別	事業者名	事業者の概要	事業者が抱える問題	困りごとの原因	解決策
既存ツールの効果的な利用方法の確立	株式会社新垣通商	台湾や香港を中心として海外の卸売事業者等向けに商品を販売。今後は、関連会社と連携して小売を強化する方針。	顧客からの問合せ窓口が複数あり、問合せの見落とし（＝営業機会の損失）が頻発している。	表面的な原因は、窓口がいくつもあることだが、小売を拡大することを踏まえると、人力で発注依頼等に対応していること自体に無理がある。	• 既存の商品の受注・発送管理用のデータベースを拡張して、販売用のECサイトを開設することを提案。 • ECサイトを開設することで、顧客対応に営業のマンパワーが必要なくなり、対応できる顧客の絶対数を大幅に引き上げることができる。（ECサイトの導入は事業者にて検討中）
	株式会社ロジカルサポート	冷蔵・冷凍・常温の３温度帯に対応した車両を保有し、配送センターから最終の届け先までの間を24時間365日で輸送。	始業前・始業後の点呼を無人で実施できるためにBSSを導入したが、点呼業務以外のメリットを活かしきれていない。監査の時に膨大な紙の社員台帳や車両台帳を探す必要があり、煩雑。	何をデータ化するか、エクセル管理するか、紙管理のままにするか、データにするならどう運用するかなど、どこから手を付けて良いかわからず社内で議論ができていない。	• BSSで管理可能かつまだ紙帳票で管理している６種類の情報を効果の大きさで評価 • 特に効果の大きい社員台帳・車両台帳の情報をBSSに移行するためのシナリオを設計したうえで、実行支援を行った
	株式会社沖縄急送	沖縄から本土に向けて、一般雑貨、冷凍・冷蔵貨物、引越に至るまであらゆる貨物に対応する複合一貫輸送と倉庫での保管を行う輸送サービスを提供。	静脈認証のタイムカードを導入したものの、残業時間の集計や確認など手作業で行っている作業が多くあり、管理者の業務負担が大きい。	導入した打刻システムには勤怠管理の機能がなく、別で管理する必要がある。また、残業時間や年次休暇の申請や承認が紙ベースになっている。	• 勤怠打刻から勤怠承認までの業務フロー図を描き起こし、関係者が同じものを見て議論可能な状態にし、関係者間で、既存の業務フローが抱える問題への認識をすり合わせた • そのうえで解決策として、既存システムへの機能追加もしくは勤怠管理ツールの新規導入を提案（ツール導入可否は事業者にて検討中）

4.成果報告会の実施

- 本事業の伴走支援業務で得られた課題解決事例・デジタルを活用した知見を周知する成果報告会を実施した。
- 対面とWEBのハイブリッド形式で開催し、市内事業者を中心として合計86人が参加した。

	DX事例報告会（成果報告会）　実施要領
目的	DX推進事例の横展開による市内事業者のDXの段階底上げを目的として実施した。
実施日	2025年3月19日（水）
実施会場	IT創造館（Zoomで現地映像を配信するハイブリッド形式）
参加者	参加者合計　：86人 現地参加　：35人 オンライン参加　：51人
内容	1. 那覇市産業DX促進支援事業の概要説明　：本事業の実施意図・期待する効果を説明 2. 伴走支援事業の成果報告　：伴走支援によって得られたDX推進の知見・ソリューションを解説 3. 事務連絡　：那覇市からの事務連絡及びアンケートの回答依頼
満足度	4.45/5.00

noteやフライヤーによる事前周知

事務局による事例の解説の様子

事業者による所感共有の様子

あなたと世界を変えていく。

docomo business