

令和6年度
那覇市産業DX促進支援事業
成果報告書
－本編－

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	
1.1.事業の目的	p. 3
1.2.事業の方針	p. 4
1.3.事業の全体像	p. 5
1.4.実施スケジュール	p. 6
1.5.実施体制	p. 7
2.ワークショップの開催	
2.1.ワークショップの実施要領	p. 8
2.2.ワークショップの内容	p. 9
2.3.ワークショップの実施結果	p.12
3.伴走支援の実施	
3.1.伴走支援業務概要	p.16
3.2.伴走支援業務詳細	p.21
4.成果報告会の開催	
4.1.成果報告会の実施内容	p.67
4.2.成果報告会の実施結果	p.68-69

【本事業の目的】

- 新型コロナウイルス感染拡大を契機に、社会においては大きな変化が見られ、大企業を中心としてデジタルトランスフォーメーション（以下、「DX」という。）に関する取組みが急速に進展したが、中小・小規模事業者が大宗を占める地域経済においては、DXに関する十分な情報や理解が不足しているというのが現状である。
- しかしながら、コロナ禍を経たニューノーマル社会への適応、人手不足という喫緊の課題に対する効果的な処方箋の一つは DX化の取組を促進することであり、こうした取組みを通じた事業者の経営基盤強化、収益拡大、生産性向上に資することを目的として実施した。

【本事業の必要性】

- 島嶼県である沖縄の中小・小規模事業者は、県外と比べ多種多様な企業との交流が少ないことなどから、最新のデジタルソリューション等に関する情報等も得にくく、当該デジタルソリューション等の導入の遅れが域内生産性にも顕著に現れていると考えられる。
- また、地域事業者においては、DX等のデジタルソリューション等に関する知識・知見も弱いことに加え、導入に消極的な側面も多く見られる。コロナ禍からの回復期に入り、今後益々観光客や修学旅行等の増加が見込まれるなかで、その需要を地域が充分に取り込むためにもDX化は有効な手段であることから、DXに対する取組みが遅れている事業者等に対しては、那覇市から積極的にアプローチを行いながら、維持・存続、成長を後押しする必要がある。

1.2. 事業の方針

- 23年度事業にて市内事業者のおよそ7割が「デジタル化入門群」、およそ3割が「デジタル化中級者群」であることが判明した。
- 取組の段階を底上げすることを目指し、各事業者群の取組が進まない理由を踏まえて、デジタル化入門群向けにはワークショップを通じたデジタルツールを試す機会を提供する、デジタル化中級者群には伴走支援を通じた業務課題整理やITベンダーとのマッチング促進を実施した。

23年度の調査結果を踏まえた本事業の方針

		デジタル化入門群		デジタル化中級者群	
明らかに なったこと 23年度の事業で	DXの成熟度	①デジタル活用に対する意欲が低い	②関心はあるが進んでいない	③単体のシステム利用に留まる	④システムへの不満はなく、事業変革に進みたい
	対象	市内事業者の27%が該当	・市内事業者の42%が該当	・市内事業者の23%が該当	・市内事業者の8%が該当
	事業者が取組みたいこと	・デジタルの活用意欲はないが、業務改善はしたい	・間接業務へのシステム導入 ・自社サービスのデジタル化	・既存システム間をつなぐ手作業の削減	・ITを通じたビジネスモデルの変革 ・事業者横断的な問題解決
	取組が進まない理由	・デジタルに対する心理的抵抗感 ・無償／低コストで利用可能なITツールを把握していないため、デジタル活用が進まない	・昨年度の募集実績から、伴走支援の募集には手挙げがない ・ITツールに対する不慣れさ、億劫さによって、やり方を伝えただけでは自発的に取組みが進まない	・業務プロセス全体を踏まえて、ソリューションの仕様を決めることができない ・仕様検討の段階からITベンダーに外注できるほどの資金的な余裕がない	・個社の取組だけでは、同業他社やサプライチェーン上の取引相手を巻き込むことができない
	支援方針	✓ ハンズオン型ワークショップを通じた、「お試し」機会の提供 ✓ 利用ハードルの低いソリューションの導入の促進		✓ 伴走型の支援を通じた、業務課題整理やITベンダーとのマッチング促進	

1.3.事業の全体像

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

1. 事業概要

1.4.実施スケジュール

以下のスケジュールで各種業務を実施した。

業務の実施スケジュール

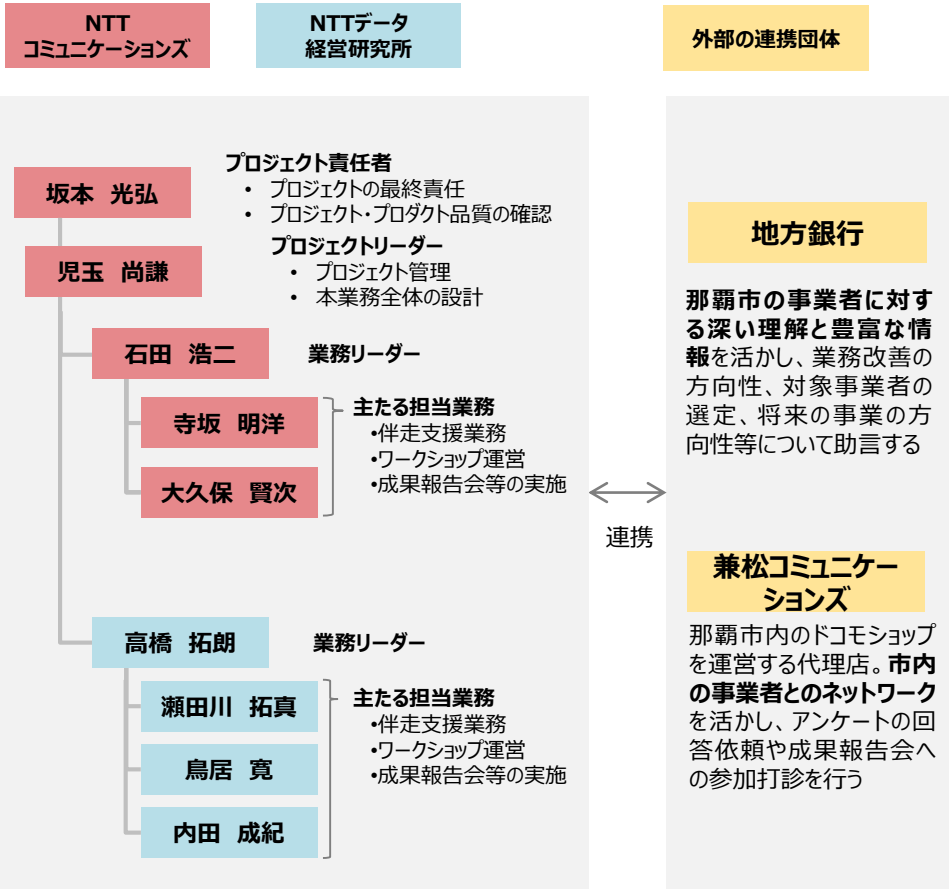
実施事項	2024年度									
	7月	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月	
伴走支援の実施										
① 伴走支援対象業種の検討										
② 業界団体、地銀へのヒアリングを通じた伴走支援対象事業者の選定										
③ 伴走支援対象事業者との協議を通じた支援テーマ選定										
④ ヒアリング、現場観察等の調査を踏まえた課題整理										
⑤ ソリューションのリストアップ・選定										
⑥ ソリューションの導入・運用支援										
⑦ 伴走支援結果の評価										
ワークショップの開催										
① カリキュラムの協議										
② 募集対象・募集方法の検討										
③ 広報用フライヤー等の作成										
④ 参加者募集（公募＋メーリスによる一斉周知＋個別打診）										
⑤ ワークショップ資料作成										
⑥ ワークショップ開催										
⑦ 事後アンケート										
成果報告会等の実施										
① 成果報告会の企画										
② 業界団体、弊社の販売代理店、セミナー案内メールを通じた集客										
③ 業界団体に対する成果報告会の開催										
④ 市内中小企業に対する成果報告会の開催										
⑤ 成果報告会で紹介したソリューションのカタログ化										

1. 事業概要

1.5.実施体制

本事業は、NTTコミュニケーションズとNTTデータ経営研究所が支援を行った。

業務実施体制



会社概要

社名	エヌ・ティ・ティ・コミュニケーションズ株式会社 九州支社
代表	丸岡 亨
設立	1999年7月
資本金	2,309億円
常勤従業員数	約9,000人
本社	東京都千代田区大手町2-3-1 大手町プレイスウエストタワー
本業務に関連する事業内容	ソリューション事業、及びそれに関する事業等

社名	株式会社エヌ・ティ・ティデータ経営研究所
代表	山口 重樹
設立	1991年 4 月
資本金	4 億5,000万円
常勤従業員数	423名
本社	東京都千代田区平河町 2 丁目 7 番 9 号 JA共済ビル 9・10階
本業務に関連する事業内容	- 各種調査・分析 - 官公庁、地方公共団体に対する政策形成支援 - DX支援に係る実証支援、人材育成支援

2. ワークショップの開催

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.ワークショップの内容（第1回）

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。

テーマ 零細・中小企業における改善のユースケース紹介

プログラム

アジェンダ	発表事項	内容	時間
1. あいさつ	那覇市担当者からのあいさつ	・ 事業概要の説明	10分
2. 実施概要説明	ワークショップのプログラム説明	・ 3日間のプログラムを説明する ・ 零細企業や中小企業の現状やワークショップのテーマについて	15分
3. 改善事例ユースケースの紹介	機器入替による事例	・ 使っている設備を変えるだけで業務が変わる事例紹介	20分
		顧客管理 / 業務効率化 共通 ・ 固定電話→IP電話 ・ FAX→データ送信機能付きFAX	
	有料サービスを利用した事例	・ 安価で手軽なサービスで業務が変わる事例紹介 ・ 紹介したツールを2日目で触ってもらう	30分
		Aコース：顧客管理 ・ カイクラ ・ みえる通訳 ・ Zoho CRM	
	無料のツールを利用した事例	・ 無料ツールで業務が変わる事例紹介 ・ 紹介した事例を3日目でハンズオンする	30分
Aコース：顧客管理 ・ スプレッドシートを活用したCRM		Bコース：業務効率化 ・ Google formを活用した勤怠管理表	
4. まとめ	アンケート回答依頼	—	5分

2. ワークショップの開催

2.2.ワークショップの内容（第2回）

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。

テーマ ITツール体験会

プログラム

アジェンダ	発表事項	内容		時間
1. 実施概要説明	ワークショップのプログラム説明	• 2日目のプログラムを説明する		5分
2. ワーク	ツールの説明	• 1 日目に紹介したツールの概要		15分
	ITツールの体験	• 5 テーブルに分かれて実際にツールを一通り触る • デモ機を使って機能を体験		25分× 3
		Aコース：顧客管理 • カイクラ • みえる通訳 • Zoho CRM	Bコース：業務効率化 • Notion • Air SHIFT • クラウドワークス	
3. まとめ	第2回のポイント解説	—		5分

2.2.ワークショップの内容（第3回）

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。

テーマ

無料ツールを活用したハンズオン研修

プログラム

アジェンダ	発表事項	内容		時間
1. 実施概要説明	ワークショップのプログラム説明	3日目のプログラムを説明する		5分
2. ワーク	ハンズオンでの無料ツールの活用研修	- 無料ツールの紹介 - 自身でPCを操作してシートを作成してもらう		90分
		Aコース：顧客管理 ・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	Bコース：業務効率化 ・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	
3. まとめ	伴走支援事業について	伴走支援事業についての説明		10分
	アンケート	アンケートの回答依頼		5分

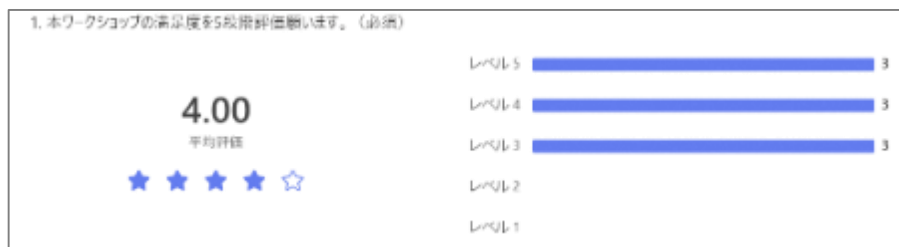
2. ワークショップの開催

2.3.ワークショップの実施結果（第1回 | Aコース）

Aコースの第1回目は、10社の事業者が参加し、平均満足度は5点中4.0点であった。

第1回 Aコースの集客・事後アンケート結果

- 参加事業者：10社
- アンケート回答者数：9社（回答率：90%）



3. 本ワークショップをうけて、上記以外で改善したい業務や気になるITツールはありますか？

販売管理（奉行シリーズ、弥生会計）のような起票請求ツールの簡易化

やはり紙での管理、かつ、保管などを一元化して仕組みを改善改良したい

電子黒板が最近気になっています。

メール以外でデータのやり取りをするには、どのようなツールがあるのか知りたいです。

ファックス機の効率化のように日常業務内での効率化できるような仕組みに興味があります。

4. ご感想・ご要望等、自由記述欄

初歩としての説明としては良いと思います。

カイクラ、ゾーホーなど新しい学びがあって参加して良かったです。

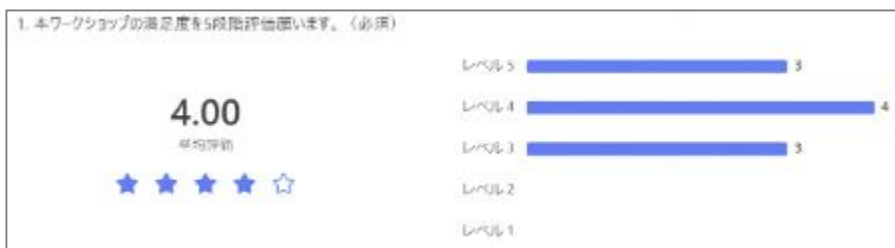
身近な利用例をあげていただいたことで、イメージが掴みやすくてとても分かりやすかったです。このような機会を開催していただきありがとうございました。

2.3.ワークショップの実施結果（第1回 | Bコース）

Bコースの第1回目は、13社の事業者が参加し、平均満足度は5点中4.0点であった。

第1回 Bコースの集客・事後アンケート結果

- 参加事業者：13社
- アンケート回答者数：10社（回答率：76%）



3. 本ワークショップをうけて、上記以外で改善したい業務や気になるITツールはありますか？

とても良かったです。ありがとうございます。notionに興味を持ちました。

グループウェア、Zoho等で全て対応したいと考えてましたが、どのようなツールがありますか？

NotionとAirシフト

注文書、請書、請求書の一元管理。領収書の保存方法（年度ごと種別ごとですぐ検索できるように改善したい）

MoneyForward(請求書発行等)



4. ご感想・ご要望等、自由記述欄

PDFのタイトルをつける作業が多くあり、対応に困っています。

現在使用している勤怠管理ツールについて不満あるので、勉強になりました。

27日実際に試すツールわかれれば事前に教えて欲しいです。

受講したことでデジタル化のハードルが下がり、今後取り組んでいこうと思えるような内容でした。

社の業務量及び従業員数（2名）から考えますとデジタル化は未だ先のように思いますが、デジタルツールについて学習させていただきたく参加しています。研修の中で先生がおっしゃっていた、何をしたいのか言語化することが大切ということから始めたいと思います。デジタルについて無知ですが、引き続きお願いいたします。

2.3.ワークショップの実施結果（第2回）

第2回は、Aコースには9社の事業者が参加し、Bコースには14社の事業者が参加した。

第2回 A・Bコースの集客結果

- ・ 参加事業者（Aコース）：9社
- ・ 参加事業者（Bコース）：14社

※アンケートの実施はなし

電話等のコミュニケーションを一元化するツール“カイクラ”の紹介風景



リアルタイムに通訳者をマッチングするツール“みえる通訳”のお試し風景



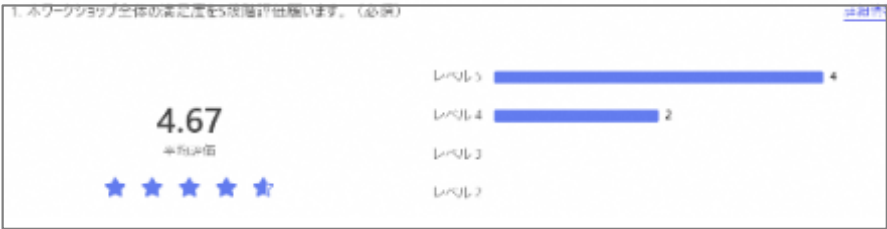
2. ワークショップの開催

2.3.ワークショップの実施結果（第3回）

- 第3回目はAコースには6社の事業者が参加し、Bコースには8社の事業者が参加した。
- 満足度は5点中4.67点であり、非常に高い水準であった。

第3回 A・Bコースの集客・事後アンケート結果

- 参加事業者（Aコース）：6社
- 参加事業者（Bコース）：8社
- アンケート回答者数：6社（回答率：46%）



満足度	次年度の伴走支援に関心がありますか？	事業者名	業界団体名	御社の抱える業務課題があれば記入願います。	ご感想・ご要望等、自由記述欄（任意）
5	はい	有限会社拓商	沖縄県霊柩葬祭業協同組合	社員のDX化を図りたい 新しいものを導入しても拒否反応を示す社員がいる	伴走支援に興味があります。 何か情報あればほしいと思います。
5	はい	株式会社不動産ステーション沖縄	沖縄県宅建業協会	デジタル化、DX化全般	宜しくお願いします。
4	はい	インテリアEYE	いいえ	退勤管理表・月工事現場表・月次売上経費表・総合見積書表	ありがとうございました。 実践するにはまだ少しハードルが高いので検討していきたいと思います。
5	いいえ	無回答	無回答	無回答	わかりやすかったです。
5	いいえ	無回答	無回答	無回答	実際にツールをさわるきっかけになり、勉強になりました
4	はい	株式会社クラシコ	無回答	無回答	企業のデジタル化を目指していますが、なかなか疎くてついていけない状況ですが、 会社全体で共有できるタスク管理を行いたいと思っています 今回はありがとうございました

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を創出すること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

3.1. 伴走支援業務概要（①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

3.1. 伴走支援業務概要（②伴走支援対象企業の募集～④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后に個別に応募	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

3.1. 伴走支援業務概要（⑤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がない。	- 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 - 人生の節目ごとのタイミング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spread sheet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担になっている。	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く。	- 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

3.1. 伴走支援業務概要（⑤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時間で輸送。	始業前・始業後の点呼を無人で実施できるように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に評価 - 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）

3.2.伴走支援業務詳細（あらがき貸衣裳 | 支援内容の概要）

- 貸衣裳業を経営するあらがき貸衣裳に対し、デジタルツールを活用した顧客のかかわり方の再検討の支援を実施した。
- 当初は間接業務の効率化を検討していたが、伴走支援を行う過程で、今まで築いてきた顧客との深いかかわり方を維持するためにツールを活用することが課題だと再認識した。
- 伴走支援の結果、ツールの運用目的の再認識と社内での運用方法のすり合わせを行った。

あらがき貸衣裳に対する伴走支援の概要

事業者名	有限会社あらがき		
従業員数	1人		
事業概要	成人式や卒業式、結婚式用の衣装のレンタルを行う「あらがき貸衣装」を経営		
伴走支援テーマ	デジタルツールを活用した顧客に対する関わり方の再検討		
伴走支援結果	- 検討の中で、先代が築いてきた顧客粘着性を維持するために業務システムを活用することが課題であると再認識 - 店舗で接客を行う店長とともにシミュレーションを実施することで合意を得るとともに運用方法を確認した		
伴走支援の実施経緯	#	打合せ事項	打合せ結果
	第1回	伴走支援するテーマの確認	業務上抱える問題をヒアリングしたうえで、属人化した経営からデータに基づいた経営への転換を経営伴走支援のテーマとして決定
	第2回	現状の確認	貸衣裳業ならではの収益構造や、地域に根付いた経営の利点を生かすため、間接業務の効率化が課題であることが明らかになった
	第3回	課題のすり合わせ	一つは顧客データ整備に基づく業務効率化とマーケティング（営業）強化、もう一つは商品管理の効率化がテーマの骨子と整理した
	第4回	課題の再認識	運用方法を検討する中で、単なる効率化ではなくシステムの使い方を顧客とより深い関係を築くために利用することが課題であると再認識
	第5回	運用シミュレーション	店長と共に店舗でシミュレーションを行い、実現性と運用イメージを確認した

3.2. 伴走支援業務詳細（あらがき貸衣裳 | 課題設定）

- 社内情報が紙管理もしくは記録がされておらず、事業継承のタイミングで各種管理をデジタル化することでデータに基づいた経営に転換したいと相談を受けた。
- 経営方針のヒアリングや店舗での現状の管理業務の確認を通じて、顧客粘着性を維持するために接客業務は自動化せず間接業務の効率化に焦点を当てるべきと認識した。

ご相談内容



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。過去の取引記録を探すのも大変。

話を整理すると・・・

■ 背景

- これまで家族経営で営んできたが、先代社長からの事業継承を機に、属人化した顧客台帳や営業ノウハウから脱却しデータに基づいた経営に転換したい。
- コロナ禍の赤字から黒字転換を果たしたものの、紙ベースの売上管理をしてきたため何がよくて何が悪いのかもはっきりとは分からず、それ以上の改善に繋がらない。

■ 現状の情報管理

- 会計、顧客管理、商品管理を含む全ての業務が紙ベースで運用されている。

■ 取り組みたいこと

- 各種管理をデジタル化することにより、業務の効率を上げたりマーケティング等に活かし売上を向上させたい。

“当初の”課題整理

今後の経営方針や現場の業務で発生している負荷のヒアリングを通じて、注文情報等の電子管理と衣装返却時の接客品質向上の2つのテーマについて支援を行った。

支援テーマ①

顧客情報、注文情報のデジタル化

問題

- 注文情報が紙ベースのため、DMでの営業など、2次利用ができない
- リピート時の割引サービスを提供しているが、適用可否の確認に時間と手間がかっている。

原因

- 注文情報が紙ベース。
- 顧客情報の記録がない。

課題

- 注文情報、顧客情報を電子化し、営業活動に使えるようにする。

支援テーマ②

衣装の商品管理のデジタル化

問題

- 衣装に付いている紙のタグで商品を管理しており、タグが外れてしまうと情報が分からなくなってしまう。
- 貸出、返却情報を確認するために都度衣装を確認しなければならない。

原因

- 貸出・返却の管理が物理タグの情報に依存している。

課題

- 衣装ごとの貸出・返却の管理を電子化し、手続きを効率化する。

3.2. 伴走支援業務詳細（あらがき貸衣裳 | 検討を通じた経営方針の再認識）

- ・ 間接業務の効率化を検討する過程で、同社の営業戦略を踏まえた課題認識のブラッシュアップを行った。
- ・ 今まで築いてきた顧客との深い関係性を維持し人生の節目を彩るような役割でありたいという思いから、デジタル化の目的を「顧客との接点を豊かにする」ことに軌道修正
- ・ 実際のロールプレイを通じ、実現性の確認と社内での認識合わせを行った。

検討過程を通じた課題認識のブラッシュアップ

前頁のとおり業務管理の効率化を中心に考えるも、同時に同社の営業の在り方を構想する過程で、以下のような変革のポイントを見出した。

- ポイント ① これまで地域密着で営業をしてきた蓄積を活かし、今後も引き続き長期間にわたり**深いつながりを築けるような顧客との関係**でありたい。
- ポイント ② 同社は、単に衣装を貸すだけの商売に留まらず、**人生の節目を彩るような役割を果たす企業**でありたいと考えている。**今後の営業戦略**についてもこの想いに基づいて方向づけていきたい。
- ポイント ③ 上記については、**他社との差別化戦略を考えても有益なポジショニングである**と整理した。

取組の方向性

単に業務を効率化するのではなく、**デジタル化を、顧客との接点（特に対面での接点）をより豊かにするものと軌道修正**を行った。

具体的な取組

- ・ 顧客が来店した際のコミュニケーションの充実
- ・ 人生の節目ごとのタイミングを得た案内状等の送付による営業活動

検討過程を通じた社内の認識合わせ

机上の検討で得た構想は、実際にロールプレイすることで、意図通りの効果を果たすものか検証し、「きつとうまくいくはず」という確証を得るに至った。

- ・ ディスカッションの中で構想を膨らました。
- ・ 既に構築を始めていたKintoneによる顧客管理システムを見ながら、情報の過不足をチェックした。
- ・ 顧客管理システムを見ながら、構想が本当に意図通り実施できるものかを、実店舗で店長とともにロールプレイしながら検証した。
- ・ この過程を通じ、先代の経営者から経営を引き継ぎ店舗での接客を守り続けてきた店長と、システムの導入を進めてきた企画部長の想いが一致した。



3.2. 伴走支援業務詳細（あらがき貸衣裳 | 解決策）

- 再設定した支援テーマに基づき、衣装貸出・返却時の顧客管理業務のシステム化により接客の時間や内容を充実させることができる運用方法、顧客との深い関わりを維持する営業活動への活用を見出した。
- 本取り組みを通じ、デジタル化を行うことで顧客とのコミュニケーションを豊かにするための基礎を構築した。

解決策の概要

システムの利用の仕方の見直しを課題と再認識した。
これによって、顧客とのコミュニケーションの仕方が大きく変わり、事業継承したあとも先代が行ってきたような顧客との深いつながりを維持することが可能になる。

期待される効果

- システムによって業務が単純に効率化されるのみではなく、顧客との接点を重視した活用の仕方によって顧客とのコミュニケーションがより豊かな時間になる。

支援テーマの再設定

顧客に対する関わり方の再検討

問題

- 接客時、スタッフが顧客と深いコミュニケーションをとることができない。
- 顧客に対して営業活動を行いたい、こういったタイミングでアプローチを行うべきか分からない。

原因

- 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。

課題

- kintoneで作成したシステムの利用の仕方を見直す。

課題認識の
ブラッシュアップ

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

- 衣装の貸出・返却時の顧客管理業務のシステム化により、顧客との会話の時間や内容を充実させる。

人生の節目ごとのタイミングを得た案内状等の送付による営業活動

- 衣装貸出の利用機会がありそうなタイミングをシステムで把握することで、案内状の送付などの営業活動に活用する。

具体的な取組

■ 従来の問題点と取組後に期待される効果

作業内容	従来	変更後
衣装返却時の接客	- 顧客の情報が分からないため、顧客との会話が充実しない - 作業に手間がかかってしまい顧客とのコミュニケーションの時間が十分に取れない	- 顧客情報をあらかじめ把握しておくことができ、接客時の顧客とのコミュニケーションが濃密になる - 業務が効率化されることによって顧客と会話する時間が増える
営業活動	- 顧客に対する営業活動を行うべきタイミングが分からない - 顧客満足度が高い場合に紹介につながることは把握しているが、どの点が満足度につながっているのか分からない。	- 利用機会のあるイベントのタイミングを把握し、それに合わせた案内状の送付を行うことができる - 情報を蓄積する仕組みをつくることで、何が利益の増加につながるかの分析に繋げることができる

3.2. 伴走支援業務詳細（あらがき貸衣装 | 検討のポイント）

- ・ 検討の過程を通じて本当の目指す姿の再認識と解決の方向性の再設定を行いながらシステムの活用方法を見出した。
- ・ 同社では、今後も丁寧な接客を可能にするためのデジタル化を目指す。

伴走支援者のコメント



株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所
地域未来デザインユニット
シニアマネージャー
高橋 拓朗

【伴走支援の意図】

- ・ あらがき貸衣装様では、私たちが関与する前から顧客管理システムを作り始めていました。その中で私たちの役割は、次の2点であると認識しました。
 - ① デジタル化の真の意図を探り直し、言語化を補助する
 - ② それぞれ違う役割を担ってきた社員の方全員が、納得してのってこれるような変革のストーリーにする
- ・ 単に業務を効率化するのではなく、先代経営者が行ってきた、地域に愛される老舗ならではの「顧客に寄り添った接客」を代替わりした後でも実践できるような取組を意識し支援しました。



検討のポイント

- ✓ もともと業務効率化を目指していたが、現状の把握や真因の特定を通じて、「顧客の人生の節目に寄り添いたい」という本当の**目指す姿を再認識し、解決の方向性を再設定**した。

あらがき貸衣装 ご担当者様のコメント



有限会社あらがき
企画部長
倉岡 遊正様

● 伴走支援に対する感想

- ・ とにかくのデジタル化の提案ではなく、弊社の大事にしているお客様に喜んでいただけるような深いコミュニケーションができるようなデジタル化の提案をいただけたことが嬉しかったです。

● 今後の改善の見通し

- ・ 今回の伴走支援をもとに単なるデジタル化ではなく、他社との競合優位性を持てるようなお客様との接点を増やし、丁寧な接客を可能にするためのデジタル化を目指します。

3.2. 伴走支援業務詳細（碧 | 支援内容の概要）

- 鉄板焼きレストランを経営する碧に対して、顧客データを活用した新規顧客の獲得方法を確立するための支援を実施した。
- 伴走支援の結果、接客中の会話を通じて収集した情報をGoogle formに蓄積して営業課題を分析するサイクルを構築した。

碧に対する伴走支援の概要

事業者名	株式会社碧		
従業員数	100人		
事業概要	- レストラン経営による飲食事業（鉄板焼ステーキレストラン 碧、しゃぶしゃぶ 紺） - テーブルごとに担当の従業員が付くことで丁寧な接客を提供しているため、比較的フォーマルな用途での利用客が多い		
伴走支援テーマ	顧客データの獲得・活用による新規顧客獲得方法の確立		
伴走支援結果	- 接客中の会話を通じて収集した情報をGoogle formに蓄積して営業課題を分析するサイクルを構築 - 試験的に本店でデータ収集・分析を実施し、新規の集客施策としてInstagramを開設することを決定した		
伴走支援の実施経緯	#	打合せ事項	打合せ結果
	第1回	伴走支援するテーマの確認	業務上抱える問題をヒアリングしたうえで、優先度を踏まえて売上記録の利活用を伴走支援のテーマとして決定
	第2回	現状の確認	POSに記録されているデータの構造やアナログで管理している顧客情報を確認し、マーケティングを行ううえで必要なデータが欠損していることが明らかになった
	第3回	課題のすり合わせ	データを蓄積・分析したうえで集客施策を実施するまでのシナリオを立てること、データ取得にあたっての具体的な方法を合意した
	第4回	フィジビリティテストの振り返り	実店舗で実施したテストの結果を踏まえて営業課題をディスカッションし、合意した
	第5回	集客施策の提案	集客施策として新規にInstagramを活用することを合意した

3.2. 伴走支援業務詳細（碧 | 課題設定）

- ・ 売上データを活用して新規顧客を集客するためのマーケティングを実施したいという相談を受けた。
- ・ ヒアリングやデータの確認を通じて、データの収集から分析・施策実施までのシナリオがないため、マーケティングに必要なデータが欠損していたり、データを蓄積する方法がアナログであったり、様々な問題を抱えていることが明らかになった。

ご相談内容



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。

話を整理すると・・・

■ データ活用の目的

- ・ さらなる経営の改善に向けて、既存のお客様の満足度を維持しつつ新規のお客様を獲得したい。
- ・ 経理担当の目線では、POSの売上データなどマーケティングに使えるようなデータがあるため、有効活用できないか考えたい。

■ 現状の顧客管理

- ・ POSシステムで売上データは管理できているものの、大部分のお客様はデータを記録することができていない。
- ・ 一部の常連様については、“お客様ノート”にお好みやアレルギーをメモし、従業員間で共有している。
- ・ また、インバウンドのお客様について、来客数のカウントはしているが、そのデータを活用するには至っていない。

課題整理

支援終了後にもマーケティングをするうえで十分な顧客のデータを収集・蓄積し、新規顧客獲得に向けた取組を継続的に続けられる方法を確立することを課題とした。

支援テーマ

顧客データの獲得・活用による新規顧客獲得方法の確立

問題

- ・ POSにデータは蓄積されているものの、お客様の属性を記録できていないため、マーケティングに活かせる形式になっていない。
- ・ 会計時にお客様の属性データを入力できるようにPOSのフォームを追加しようとすると個別の開発になるため、時間と費用がかかる。
→実績がない中で、大がかりになるほど稟議が下りないため、取組が停滞するリスクが大きい

原因

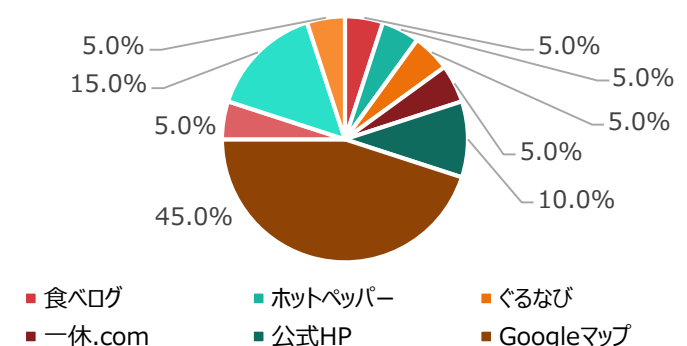
- ・ どのようにデータを取得・蓄積し、それをどのように活用するかという全体を貫くストーリーがないことが原因。
- ・ 特にゴールとなる施策のイメージやその施策を導出するために求められる情報を洗い出したうえで、データを取得していないことが、マーケティングに必要なデータが揃っていない真因になっている。

課題

- ・ なにかしらデータを取得して、それをどう活用するか、というアプローチから脱却し、先に施策案と施策を選ぶうえで必要な分析イメージを固めることでゴールから逆算したアプローチをする。
- ・ その実現に向けて、データ取得～施策実施までの全体を貫くストーリーを設計する。

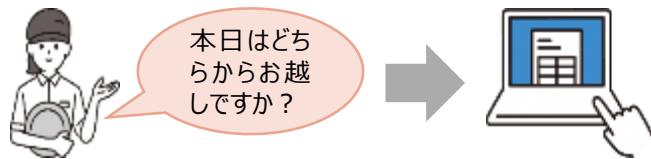
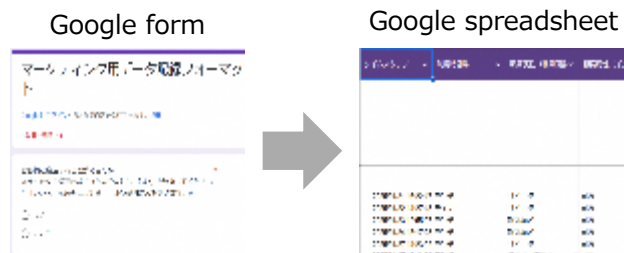
3.2. 伴走支援業務詳細（碧 | 必要なデータ起点のアプローチ）

店長や経理担当の見立てをもとに営業上どのような課題がありそうか、仮説を立てて、その仮説を裏付けるための分析イメージを先に立てることで、必要なデータを漏れなく洗い出すことができる。

手順	検討の内容	検討のポイント	検討例／検討結果										
1.営業課題の仮説構築	経理担当・店長の所感をもとに課題仮説を立てる	仮説は無理に絞らずに考えられる伸びしろを全て洗い出す	仮説例) インバウンド需要が拡大するなかで、外国人のお客様をもっと呼び込めるのではないかな？										
2.分析結果のイメージ検討	- 最終的にどのような分析を行うことで営業上の課題を抽出できそうか、仮説を立てる - 仮説を簡単なグラフなどに描き起こす	- 最終的にどのような分析を行うことで営業上の課題を抽出できそうか、仮説を立てる。 - 仮説を簡単なグラフなどに描き起こす。	イメージ例) Googleマップの口コミを見て来店する人が大半を占める  <table><caption>イメージ例) Googleマップの口コミを見て来店する人が大半を占める</caption><thead><tr><th>要因</th><th>割合</th></tr></thead><tbody><tr><td>Googleマップ</td><td>45.0%</td></tr><tr><td>食べログ</td><td>15.0%</td></tr><tr><td>公式HP</td><td>10.0%</td></tr><tr><td>その他 (ぐるなび, ホットペッパー, 一休.com)</td><td>各 5.0%</td></tr></tbody></table>	要因	割合	Googleマップ	45.0%	食べログ	15.0%	公式HP	10.0%	その他 (ぐるなび, ホットペッパー, 一休.com)	各 5.0%
要因	割合												
Googleマップ	45.0%												
食べログ	15.0%												
公式HP	10.0%												
その他 (ぐるなび, ホットペッパー, 一休.com)	各 5.0%												
3.必要なデータの抽出	1の分析結果を得るために必要なデータを洗い出す	まずは必要なデータをすべて書き出し、その上で現実的に取れるものに絞る	- 来客人数/1組 - 新規/リピーター/常連様の別 - 利用時間帯 - インバウンド/国内の別 - 来沖の目的 - 来店のきっかけとなった媒体										

3.2. 伴走支援業務詳細（碧 | 必要なデータ起点のアプローチ）

- 店舗の雰囲気やお客様が接客に期待することを踏まえて、お客様にヒアリングする方法を設定。（今回のケースではアンケートにするとお客様から違和感を持たれる可能性があるため会話を通しておうかがいする方法を採用）
- また、データの保管方法は必ずしもPOSでなくとも分析上問題ないことから、無料で利用可能なGoogle formを採用。

手順	検討の内容	検討のポイント	検討例／検討結果
4. データ取得方法の検討	お客様からどのように必要なデータを取得するか検討する	お客様の満足度・店としての品格を棄損せずに、自然な接客の流れでデータを取得する（データ取得率100%は目指さない）	① お客様との会話のなかで、従業員の判断で必要事項を質問（状況やお客様によっては無理に質問しない） ② 会計後、会話した内容をもとに従業員がデータを入力 
5. データ保管方法の検討	接客の結果得られたデータを分析可能な形式で保管する方法を検討する	データを保管することのみのために新たなデータベースを購入したり、既存のPOSを回収したりするのは採算が合わない。（決済が下りづらい）そのことを踏まえて、クイックに検証するため無料のツールでデータを保管することを重視する。	① お客様との会話を通じて得られたデータをGoogle formで作成したアンケートに入力 ② Google formと自動連携したspreadsheet上でデータを集計・分析 

3.2. 伴走支援業務詳細（碧 | 解決策）

- データ収集の検証の結果、実際にお客様との会話を通じてデータ収集・分析を実施した結果、リピーターとなるお客様は口コミ経由で来店に至っていることが分かり、リピーターのお客様の知人・友人に効果的にアプローチできるInstagramによる集客を強化することを決めた。
- 本取組を通じて、伴走支援がなくともデータを収集・分析し、施策を実施するサイクルを自力で回すための基礎をつくることができた。

解決策の概要

- 実際にお客様との会話を通じてデータ収集・分析を実施した結果、リピーターとなるお客様は口コミ経由で来店に至っていることが分かった。
- それを踏まえ、リピーターのお客様と嗜好性が近いと考えられるリピーターのお客様の知人・友人を“見込みリピーター”として捉え、その方達に効果的にアプローチできるInstagram経由での集客を強化する。

データ収集の検証結果

- 取組の有効性やデータ取得方法の妥当性を検証するため、碧東町本店でデータ収集のテストを実施。
- その結果、2週間のテスト期間を通じて来店したお客様の約6割のデータを収集することができた。
- 従業員が忙しいディナーの時間帯は入力率が下がり、6割という結果になったが、分析には十分なサンプル数を得られた。

分析結果

- 新規利用のお客様が来店するきっかけは、口コミ・通りがかったの来店がほとんどであることから、SNSやWEB上での集客に伸びしろがある。
- リピーターのお客様は知人・友人の口コミ経由で碧を知った傾向が強いことから、現在のリピーターの知人・友人の方に知ってもらうことができれば、新たなリピーターを獲得できる可能性が高い。

対策

- リピーターの方と食や店選びに対する嗜好性が近い方は、潜在的なリピーターであると捉え、リピーターの方の知人・友人にアプローチする。
- アプローチする方法として、お客様からそのフォロワーに碧を発信してもらうことができるInstagramを採用。投稿時に紐づけができる碧公式アカウントを開設するとともに、写真を投稿したくなる魅せ方や促しをする。

期待される効果

- 本取組を通じて、お客様の属性や来店経路等のデータを分析可能な形式で蓄積し、さらなる集客につなげるための課題設定に活用するサイクルの基礎をつくることができた。
- 利用するツールを無償のものに限定することで、社内の決済不要でクイックに検証することができた。

定性的効果

作業内容	従来	変更後
お客様データの記録	常連様の情報のみお客様ノートに手書きで記載しているため分析できない	全てのお客様を対象に営業課題の分析が可能な形式で記録
データの分析	売上やインバウンドのお客様の来客数を見て、担当が経験をもとに解釈	数値をもとに属性ごとの売上や新規／リピーターの流入経路が分析可能
施策の実施	各店舗の店長が各自の判断で実施	分析結果を根拠に効果的な施策を店舗間で足並みをそろえて実施

改善に要するコスト

ツール	費用	補足
Google form	無償	Googleのアカウントがあれば利用可能
spreadsheet	無償	Googleのアカウントがあれば利用可能
Instagram	無償	広告を出稿する場合は費用が必要

3.2. 伴走支援業務詳細（碧 | 検討のポイント）

- 同社の強みであるホスピタリティと会話の技術を活かしてデータを収集することで、現場のスタッフにとってストレスなくスムーズな検証を行うことができた。
- 同社では今回の取組をきっかけにして、今後もDXの範囲を広げる見通しである。

伴走支援者のコメント



株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所
地域未来デザインユニット
シニアコンサルタント
瀬田川 拓真

【伴走支援の意図】

- 実際に利用客として店舗に訪問した結果、担当になった従業員の方が、自然な流れで様々な話題を振っていただいていることに気づき、この接客スキル・ホスピタリティを活かしつつ、お客様から深い情報を聞くことができないか検討した。
- また、接客を通じてデータを集めてそれを分析したうえで施策を打つ、というサイクルは単発で実施しても効果が薄いため、そのサイクルを自力で回せるようにデータの取得・蓄積から分析までの仕組みを作ることを重視した。

検討のポイント

- ✓ 素早く実績をつくることで全社的な取組に拡大することを目指し、取組をクイックに始められるように無償ツールの利用や1店舗での期間限定の検証等の工夫を施した。
- ✓ お客様へのヒアリングが接客品質や満足度を棄損しないように、従業員のホスピタリティの高さに裏打ちされた会話技術を活かしたデータ取得の方法を採用した。なお、お客様へのアンケート等の手法はリスクが大きいため見送った。

碧 ご担当者様のコメント



株式会社碧
経理課 課長
田盛 恭祐様

● 本取組に対する所感

- 弊社の強みであるお客様との会話からデータ収集・集計を行うことでスタッフのオペレーションを大きく変更することなく実施することができ、感覚でしかなかった部分が数値化できたことで力を入れるべきポイントの可視化ができた。

● 今後のデジタル化の見通し

- 今回使用したGoogle formの汎用性が高く、他事案にも活用できるのではないかと感じた。
- また、DX化することでの効率化も体感できたので今後も範囲を広げていくことを検討していく。

3.2.伴走支援業務詳細（マエダ電気工事 | 支援内容の概要）

- 電気工事や電設の保守を請け負うマエダ電気工事においては、主業務に集中できるように議事録作成作業の自動化に向けた支援を実施した。
- デモ会議等を通じて、Google AI Studioを活用して録音データの文字起こしから要約まで自動化する方法を確立した。

マエダ電気工事に対する伴走支援の概要

事業者名	マエダ電気工事株式会社		
従業員数	43人		
事業概要	- 電気工事サービス業 - 高圧受変電設備保守管理サービス		
伴走支援テーマ	生成AIを活用した議事録作成の自動化		
伴走支援結果	生成AI（Google AI Studio）を活用して、録音データを文字起こしして要約する工程まで自動化することができた		
伴走支援の実施経緯	#	打合せ事項	打合せ結果
	第1回	伴走支援するテーマの確認	議事録作成の業務負担が大きく、主業務に割く時間を圧迫していることを把握
	第2回	現状の確認	現場担当者にヒアリングを実施し、議事録作成にあたって打合せ後に録音を聞き直していることが原因であることを把握
	第3回	解決策の方向性のすり合わせ	会議時に録音可能な環境であることを踏まえて、生成AIにより文字起こしから要約までの工程を自動化することを合意
	第4回	フィジビリティテストの振り返り	デモ会議を実施して、録音時の注意点や発言時に工夫すべき点を洗い出した
	第5回	実務への実装に向けた手順確認	実務で誰でも利用できるように手順書を作成。担当者に実践してもらい、手順及び効果を確認した。

3.2. 伴走支援業務詳細（マエダ電気工事 | 課題設定）

- ・ 主業務に集中できるように副次的な業務の負荷を下げたいという相談を受けた。
- ・ ヒアリングを通じて特に議事録作成に多くの時間を割いていることが分かり、その自動化に向けた支援を実施することを合意した。

ご相談内容



主業務に時間を割けるよう、印刷物の削減や議事録作成等の副業務の負担を軽くしたい。

話を整理すると・・・

- 取組みの目的
 - ・ 副業務の時間を削減して、主業務に時間を十分に割けるようにする。
- 現状の副業務の作業負担
 - ・ 中規模程度の単価の工事が多いため、案件数が多く、売り上げの6割を占める公共案件では定例会や議事録作成が求められる。
 - ・ 議事録作成が必要な公共案件は最低でも同時に4件あり、そのそれぞれについて週に2～3時間の作業時間を要する。
- デジタル化の方針
 - ・ 生成AIを使用した簡単な議事録作成方法を検証する。

課題整理

経営方針や現場の業務で発生している負荷等のヒアリングを通じて、「生成AIを活用した議事録作成の自動化」をテーマに支援を行った。

支援テーマ

生成AIを活用した議事録作成の自動化

問題

コア業務ではない議事録の作成に時間がかかることがスタッフの負担になっている。議事録作成が必要な公共案件は最低でも同時に4件あり、そのそれぞれについて週に2～3時間の作業時間を要する。

原因

会議後に録音した音声を聞きなおしながら議事録を作成しているため、過剰に作業時間がかかっている。

課題

生成AIを使用することで、クリアな音声データがあれば議事録自動で作成可能。これを可能にする録音媒体及び文字起こしツール、使用する生成AIを選定する。

3.2. 伴走支援業務詳細（マエダ電気工事 | 解決策）

- 自動で文字起こしすることを前提に、各種工夫を施したうえで会議を録音。
- 録音データをGoogle AI Studioにアップロードして、文字起こし・要約のための命令文を入力することで議事録を自動的に生成できることを確認した。

解決策の概要

Google AI Studioでは、音声ファイルをアップロードすることで文字起こしから議事録の作成まで一貫して実施することが可能になった。また、入力するプロンプトを変えることで、様々な議事録フォーマットにあわせて議事録を出力することが可能。

Google AI Studioを使用した議事録の自動作成

録音

文字起こし

要約

スマホで会議音声を録音する

【注意点】

- 会議内で発言をかぶせないようにする
- マイクの置き場所を工夫する
- 会議冒頭に日時・場所や会議名、参加者名を発言する



Google AI Studioで音声ファイルの文字起こし・要点まとめを実行する

- 会議終了後、PCで音声ファイルをGoogle AI Studioにアップロードする。
- 文字起こしのプロンプトを入力して文字起こしを作成し、議事録作成のプロンプトを入力して、会議ごとの出力項目に沿って要点をまとめたテキストを出力
- Wordファイルにコピー＆ペーストし、全体の形を整える



期待される効果

今回の解決策を実施することにより、以下の効果が見込める。

定量的効果

作業内容	従来の所要時間	変更後の所要時間
会議時のメモ		0分
会議後の議事録作成	2~3時間／会議1回分	15分／会議1回分

定性的効果

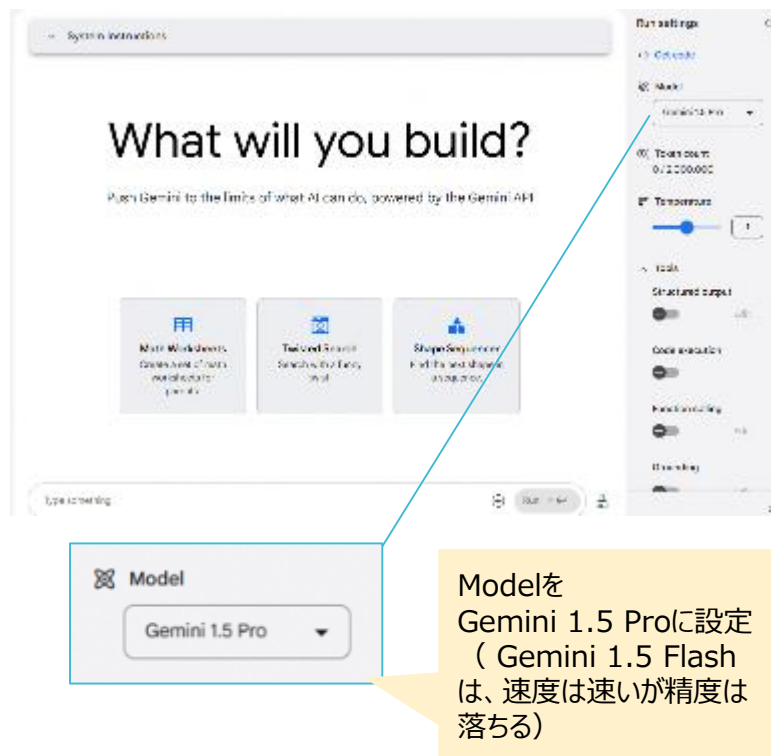
- 会議の参加者が議論に集中できるようになる
- 職員が専門業務以外に時間を取られなくなる
- 議事録作成をきっかけに、スタッフが生成AIを業務で利用できるようになる

改善に要するコスト

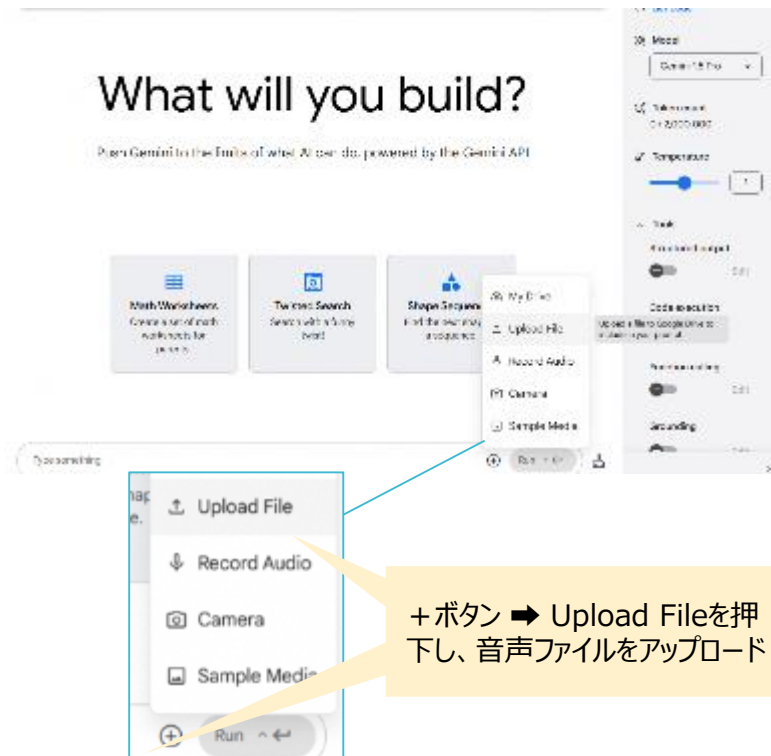
機器／ツール	費用	補足
スマートフォン	-	既存のスマホを使用するため追加費用はかからない
Google AI Studio	無料	無料アカウントで十分な機能を備えている

以下の1～4の手順でGoogle AI Studioを操作することで議事録を生成することができる。

1. 使用する生成AIのModel設定



2. 音声ファイルをアップロード

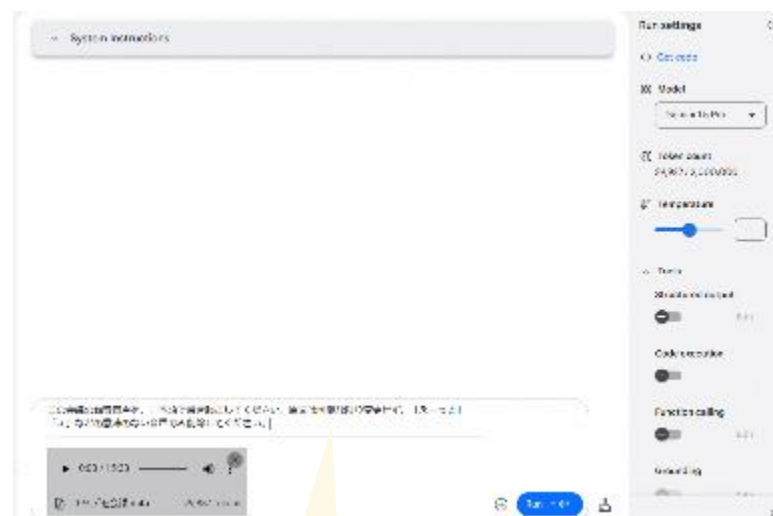


3. 伴走支援の実施

3.2. 伴走支援業務詳細（マエダ電気工事 | 議事録自動生成の手順 2/2）

（前ページのつづき）

3. 文字起こしプロンプトを入力



音声ファイルがチャット欄に添付されたら、下記のプロンプトを入力し、Runボタンを押下する
【プロンプト】
この会議の録音音声を、日本語で書き起こしてください。原文は可能な限り変更せず、「えーっと」「え」などの意味のない音声のみ削除してください。

4. 議事録作成プロンプトを入力



文字起こし結果が表示されたら、以下のプロンプトを入力し、Runボタンを押下する
【プロンプト】
以上の会議音声の書き起こしを基に、電気工事会社の議事録として整理してください。議事録には、会議概要、決定事項、議題ごとのまとめなどを含めてください。音声から分からなかった情報は空欄とすること。議事録は明確で簡潔にまとめ、読みやすい形式で提供してください。

3.2. 伴走支援業務詳細（マエダ電気工事 | 検討のポイント）

- ITツールの理解度を問わず誰でも操作できることを重視して、ツールを選定した。
- その結果、Google AI Studioという生成AIを同社にとって初めて利用することになったが、非常に簡便かつ議事録以外にも様々な用途で使えることを実感できる機会となった。

伴走支援者のコメント



株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所
地域未来デザインユニット
シニアコンサルタント
瀬田川 拓真

【伴走支援の意図】

- ITに不慣れな職員でも実行できるように、技術的な知識を必要としない議事録作成方法を検討した。
- 他の顧客から議事録の作成を求められるすべての企業に横展開できるよう、無償のツールを使用し、専門知識がなくても実施可能な手法を確立することを念頭に検討。



検討のポイント

- ✓ 文字起こしツールや生成AIが複数ある中で、性能や使いやすさ、費用等を比較して評価した
- ✓ ITツールを導入する際は、利用者のITリテラシーや業務環境を踏まえて、利用者になじみやすい方法を考えた

マエダ電気工事 ご担当者様のコメント



マエダ電気工事株式会社
総務部
新里 律子 様

● 伴走支援に対する感想

- 業務を実施する上で、会議後に録音を聴きながら議事録を作成することは当たり前のことであると思っていたが、今回の支援事業で生成AIによって業務で使用可能なレベルの議事録が自動作成できることを知り、衝撃を受けた。生成AIの有効性についての情報がなく、自分たちだけでは取り組めていなかった。
- 議事録の自動作成が生成AIを活用するきっかけとなって、現在ではさまざまな調べものや資料作成の際にも生成AIを活用している。

● 今後の改善の見通し

- 自社におけるDXの課題を考える際、DXについて知らないことが多いため、何をどう変えたいのかを自分たちでは把握できない。今後もDXを進めるにあたって、広くアンテナを張って情報収集をしていきたい。社内だけでは知見が広がらないため、積極的にセミナー等にも参加したい。

3.2.伴走支援業務詳細（拓商 | 支援内容の概要）

- 会員制で葬儀・法事サービスを提供する拓商においては、会員からの問合せ対応に追われ、スタッフが予定どおりに仕事を進められないことが問題となっていた。
- そこで、接客の属人化を解消し、問合せ対応や営業活動をセンター化できる“カイクラ”の導入を提言し、試験利用による効果検証を実施した。

拓商に対する伴走支援の概要

事業者名	有限会社拓商		
従業員数	40人		
事業概要	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（冠婚葬祭業、葬儀事業、搬送事業、法事事業、生花サービス、式典事業）		
伴走支援テーマ	ITツールを活用した接客の属人化解消		
伴走支援結果	顧客からの問合せのセンター化・SMSによるアプローチ効率化を実現する“カイクラ”を試験導入し、効果検証を実施した		
伴走支援の実施経緯	#	打合せ事項	打合せ結果
	第1回	伴走支援するテーマの確認	拠点ごとのスタッフの稼働状況の可視化や既存顧客との接点不足が問題点として挙げた
	第2回	現状の確認・テーマ選定	各問題点の影響度の大きさ、緊急度の高さをヒアリングし、既存顧客との接点不足をITツールを活用して解消することを支援の方針として設定した
	第3回	課題のすり合わせ	顧客からの問合せ対応に追われ、予定通りに顧客へのアプローチができていないことが顧客接点不足の原因であると分析し、顧客対応における属人化を解消することを課題として設定した
	第4回	フィジビリティテストの実施	接客の属人化を解消するうえで“カイクラ”というツールが有効であることを提言。ITベンダー同席のうえでトライアル用の機器を設置し、効果検証を行った。

3.2. 伴走支援業務詳細（拓商 | 課題設定）

- ・ 会員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不足により十分にできていないという相談を受けた。
- ・ ヒアリング等を通じて、人手不足の原因が顧客からの問合せ対応に追われ、予定通りに業務遂行できていないことであると特定。それを踏まえて、ITツールを活用して接客のセンター化を図ることで、営業担当者の時間を創出することを目指し、支援を行った。

ご相談内容



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

話を整理すると・・・

■ 取組みの目的

すべての会員の方の法事に先回りして提案することで、会員満足度を上げるとともに営業機会の損失を抑える

■ 現状抱える問題

- ・ すべての法事は葬儀を起点にしているため、提案のタイミングが事前にある程度決まっている。
- ・ 一方で、営業に充てることができる従業員の人数は限られているため、実際にアプローチできる方の数は限られている。
- ・ アフターフォローは会員満足度にも関わるため改善したい。

■ デジタル化の方針

- ・ 葬儀という特性上、効率化だけを追求することはできない。
- ・ 会員満足度と営業効率の向上が両立する形でデジタル化を推進したい。

課題整理

葬儀に対する顧客の期待を念頭に置きながら、人手不足による顧客との接点不足を解消するため、ITツールを活用して接客の属人化を解消することとした。

支援テーマ

ITツールを活用した接客の属人化解消

問題

人手不足に起因した会員との接点不足
例) 法事にあたっての先回りの提案

原因

- ・ およそ1万人の会員に対して、アフターサポート部の人員は8人。
- ・ 営業の仕方としては、顧客管理ツールとして導入しているき kintone 上で葬儀の日からの経過日を確認して、3回忌や13回忌などの法事を控える会員を抽出して電話で案内している。
- ・ 会員の検索及び電話による対応に多くの時間を要するため、営業に対して手が回りきらない状態になっている。
- ・ 一方で、人手を確保しようとしても採用も難しい状況であるため、現状の人員でフォローが行き届くようにする必要がある。

課題

属人化している会員からの電話対応及び法事の案内を集約してセンター化することで、会員満足度と生産性を同時に向上させる

3.2. 伴走支援業務詳細（拓商 | 解決策）

- 顧客対応の属人化を解消し、問合せ対応や営業のセンター化を実現するため、様々なコミュニケーションツールにおけるやり取りを一元化できるカイクラの導入を検証した。
- カイクラを導入することでスタッフの時間的猶予をつくることが期待できるとともに人の手を介さずに法事の案内が可能になるため、効率化と営業範囲の拡大を同時に実現することができる見込み。

解決策の概要

顧客対応の属人化を解消するため、様々なコミュニケーションツールにおけるやり取りを一元化できるカイクラの導入を検証。この改善により会員満足度を損なわずに電話対応や法事の案内の生産性の向上を図る。

解決策

カイクラの導入による電話対応・法事の案内のセンター化

- カイクラは、固定電話やSMS、メールなどを使った様々なコミュニケーションを一元化できるプラットフォーム。
- 着信時には、電話番号を参照して会員情報やこれまでの取引履歴を表示させたうえで対応できるため、専任の担当以外が問合せ対応できる。
- 同ツールを導入することで、顧客接点の属人化を解消し、業務効率を向上させることができる

▽顧客情報の画面イメージ

期待される効果

カイクラを導入することで、電話対応においては属人化が解消され、スタッフの時間的猶予をつくることが期待できる。また、法事の案内においては、人の手を介さずに案内可能になるため網羅性が向上する見込み。

定性的効果

作業内容	従来	変更後
電話対応	会員からの電話に対して専任の担当がすべて対応していたため、他作業が滞りする	基本的に電話受付担当が対応することで、他スタッフは予定通りの業務遂行が可能になる
法事の案内	電話対応や他業務に圧迫されて、すべての会員に先回りして案内することができない	カイクラのSMS配信機能を活用することで、営業を介さずに網羅的に案内できるようになる

※定量的効果については現在無料トライアルにて検証中

改善に要するコスト

ツール	費用	補足
カイクラ導入費	無償	- トライアルの30日間は無償 - 本格導入時は、月額5.1万円～、初期費用33.1万円～ ※回線数、オプションによって変動

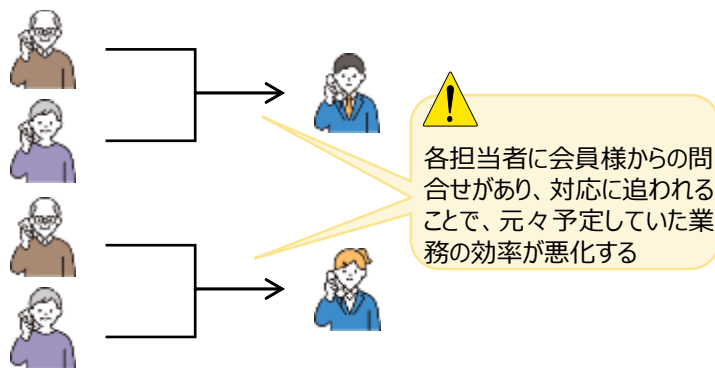
3.2. 伴走支援業務詳細（拓商 | ソリューション導入による効果）

- 改善前は、会員ごとに担当者が固定されていたため、問合せ対応等により業務時間が圧迫されていた。
- カイクラを導入することで、電話対応においては担当者以外でも問合せ履歴を見て対応できるため、電話受付担当にセンター化することができるようになる。また、法事の案内においてはSMSによって一斉送信が可能になるため、網羅的な案内が可能になる。

改善前に発生していた問題

会員の担当が1人の従業員に固定されていることで、電話対応によって他業務へ割く時間が圧迫される、網羅的に法事の案内ができないなどの問題が発生していた。

電話対応

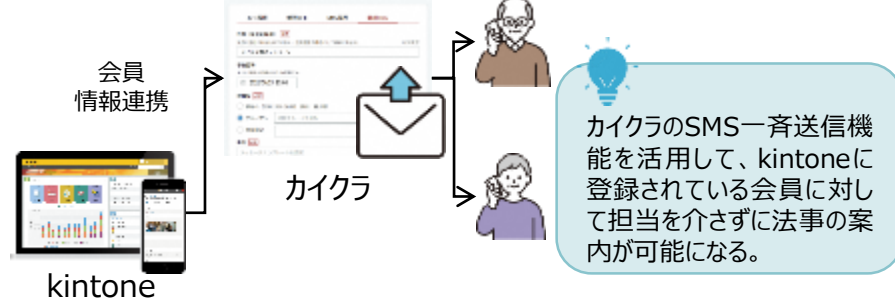


法事の案内



解決策実施後の業務の在り方

カイクラの導入によって電話対応・法事の案内の属人化を解消し、集約できるようになる。この改善によって、顧客満足度を維持しつつ、営業効率・営業の網羅性を上げることができる。



3.2. 伴走支援業務詳細（拓商 | 検討のポイント）

- ・ 事業の特徴を踏まえて、デジタル化と相性のよいと考えられるバックオフィスの業務領域を優先的に支援した。
- ・ また、単にデジタルツールの導入を推進するだけではなく、関係者にとってのメリットを具体的に洗い出したことで、関係者からの協力を受けることができる状態にできた。

伴走支援者のコメント



株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所
地域未来デザインユニット
シニアコンサルタント
瀬田川 拓真

【伴走支援の意図】

- ・ 伴走支援を開始するにあたっていくつかテーマの候補があったが、お客様のご葬儀に責任をもつという非常に繊細な事業であることを踏まえて、お客様側から見た際に効率化されている、と感じられないようなテーマを選定した。
- ・ 対策の検討にあたっても同様に、単にお客様との接点を効率化するのではなく、会員満足度を棄損しないような業務体制を先に検討したうえでツールの最適な使い方を検討した。



検討のポイント

- ✓ 効率化することで失われるものがないか慎重に見極めたうえで、人が担う業務範囲・デジタルツールが担う業務範囲の棲み分けを行う
- ✓ 先にツールを決めるのではなく、望ましい業務フロー・担当を決めたうえでツールとその使い方を考える

拓商 ご担当者様のコメント



有限会社拓商
取締役副社長
親泊 元隆様

- 本取組に対する所感
 - ・ 今後の事務員の負担減につながることを期待しています。
 - ・ 負担が直接減るので、当事者はこれまでになく真剣に業者の説明に耳を傾けています。今後が楽しみです。
- 今後のデジタル化の見通し
 - ・ 県や国の伴走支援を利用したことから導入に向けて進めることが出来ました。
 - ・ 今後も出来るところからデジタル化を進めて生産性を向上させたいと考えています。

3.2.伴走支援業務詳細（リンクス | 支援内容の概要）

- ・ 宿泊型の介護施設を運営するリンクスにおいては、施設責任者が毎月のシフト作成にあてる時間を削減できるよう、シフト作成ツールを提供するベンダーとのマッチング支援をテーマとして支援を行った。
- ・ ヒアリング等を通じて、ツールの選定要件を設定したうえで、10種類以上のシフト作成ツールを評価した結果、最有力候補として挙げたSHIFTEEの効果を検証した。

リンクスに対する伴走支援の概要

事業者名	株式会社リンクス	
従業員数	148人	
事業概要	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	
伴走支援テーマ	シフト作成ツールとのマッチング支援	
伴走支援結果	・ ヒアリング等を通じてツールの選定要件を設定し、10種類以上のシフト作成ツールを評価 ・ 評価結果を踏まえてSHIFTEEというシフト作成ツールの効果検証を実施した	
伴走支援の実施経緯	#	打合せ事項
	打合せ結果	
	第1回	伴走支援するテーマの確認
	第2回	現状の確認・テーマ選定
	第3回	課題のすり合わせ
	第4回	ツールの調査結果の報告
	第5回	フィジビリティテストの実施
経営方針及び業務上抱える問題を確認		
現場担当者へのヒアリングを通じて、シフト作成に大きな業務負荷を感じていることを確認。それを踏まえてシフト作成の効率化支援することを合意。		
シフト作成の効率化にあたって、シフト自動生成ツールが有効であることを踏まえ、ツールの選定及びベンダーとのマッチング支援を行うことを合意。		
現場担当者へのヒアリング結果を踏まえて、ツール選定にあたっての要件を設定。シフト作成ツールの評価結果を踏まえて、SHIFTEEを最有力候補とした。		
SHIFTEEのトライアルを利用して、ツールの効果を検証した。		

3.2. 伴走支援業務詳細（リンクス | 課題設定）

- ・ 事業拡大にあたって従業員が働き続けられる環境づくりをしたいという相談を受けた。施設管理者にヒアリングを実施した結果、特に毎月のシフト作成に膨大な時間を要していることが明らかになった。
- ・ シフト作成するうえで考慮している条件をヒアリングしたうえで、それら条件をシフトに反映できるツールを提供しているITベンダーとのマッチングを支援した。

ご相談内容



事業拡大にあたって、従業員が働き続けられる環境づくりをしたい。

話を整理すると・・・

- 取組みの目的
 - ・ 施設管理者に過剰な負荷がかかる状態を解消したい。
- 管理者にとって負担となっている作業
 - ・ 入社手続き・雇用契約にはSmartHRを使用しているが、勤怠管理やシフト作成はアナログで実施している。
 - ・ シフト作成は、条件設定が多いだけでなく、従業員の要望にできるだけ寄り添うため、何度も組みなおしながら作成している。合計作業時間は24時間程度である。
- デジタル化の方針
 - ・ 従業員の要望に寄り添えるシフトの自動作成

課題整理

経営方針や現場の業務で発生している負荷等のヒアリングを通じて、「シフト作成ツールとのマッチング」をテーマに支援を行った。

支援テーマ

シフト作成ツールとのマッチング

問題

手作業でのシフト作成は、条件設定が多く手戻りが多い。やり直しも含めて、シフト作成作業に24時間程度かかっている。

原因

- ① **個人の要望に細かく答える必要があるため**
夜勤の割り当ては月ごと、従業員ごとの希望を考慮したり、休日出勤が可能な人に休日出勤を多めに入れたり、外部の医師に訪問診療に来る日は人員を手厚くする等、考慮すべき事項が多い。
- ② **組み合わせを考慮する必要があるため**
新人／経年等のパワーバランスを考慮する必要もある。
- ③ **不測の事態に対応する必要があるため**
退職等で欠員が出る時期には、希望通りでないシフトに対応可能かを従業員に確認することにも手間がかかる。
- ④ **日によって必要人数が異なるため**
外部医師の訪問日程には人手を厚くする対応が必要である。

課題

従業員の要望を細やかに反映しつつ、手戻り少なくシフトを作成できるツールの選定

3.2. 伴走支援業務詳細（リンクス | 解決策）

- ・ シフト作成にあたっての諸条件を確認し、それらを要件としてシフト作成ツールの評価を行った。
- ・ その結果、SHIFTEEというシフト作成ツールが最有力であることが明らかになり、トライアルを通じて効果を検証した。

解決策の概要

シフト作成のポイントをヒアリングし、シフト作成ツール10種類をピックアップして比較検討を行った。リンクスと相談して優先順位をつけ、SHIFTEEとのマッチングをはかった。

観点	SHIFTEE導入によって実現可能なこと
SmartHRとの連携可否	エクセル出力可能であるため、給与管理システムとの連携が容易
	SmartHRと連携できる唯一のツールである。社員番号やスタッフ情報、入社日やメアド、電話番号等が連携できる
シフト作成機能、（夜勤対応含む）	有効シフト設定によって、従業員の休日出勤／夜勤の対応可否を反映したシフト作成が可能
	シフトのサイクル設定によって連続夜勤を避けることができる
	特定のスタッフが被らないようにする設定により、パワーバランスを反映できる
	希望からはずれたシフトが作成された際、当該箇所に警告表示が出るため、従業員の意向に沿ったシフト作成を支援してもらえる
	日毎の特記事項をコメントで追記可能であるため、外部医師の訪問日程を可視化し、それに合わせてシフトを手動調整することができる
	従業員への希望休提出期限のリマインド機能やヘルプ依頼機能があるため、調整に時間がかかる従業員とのやり取りがツール上で完結
トライアル	トライアルは1か月間、自動作成機能付きで実施可能である
サポート体制	導入前後のサポート体制が整備されているため、初期設定や事業者のニーズにあわせた設定を相談できる

期待される効果

今回の解決策を実施することにより、以下の効果が見込める。

定量的効果

作業内容	従来 の 所要時間	変更後の 所要時間
希望休の設定	15分×8名（シフトを作成する管理者数）	0分
シフト作成	24時間×8名（シフトを作成する管理者数）	1時間

定性的効果

- ・ リマインド機能やコメント機能により、従業員への希望提出の声かけや希望にあわないシフトの可否の確認が可能になった。これにより、個別確認の時間が短縮された。

改善に要するコスト

ツール	費用	補足
SHIFTEE	500円／社員1名。 基本料金50,000円。 AI自動作成設定費用100,000円。	社員数により割引あり。 無料でトライアル可能。初期設定サポート付き。

3.2. 伴走支援業務詳細（リンクス | ツールの評価観点とその設定意図）

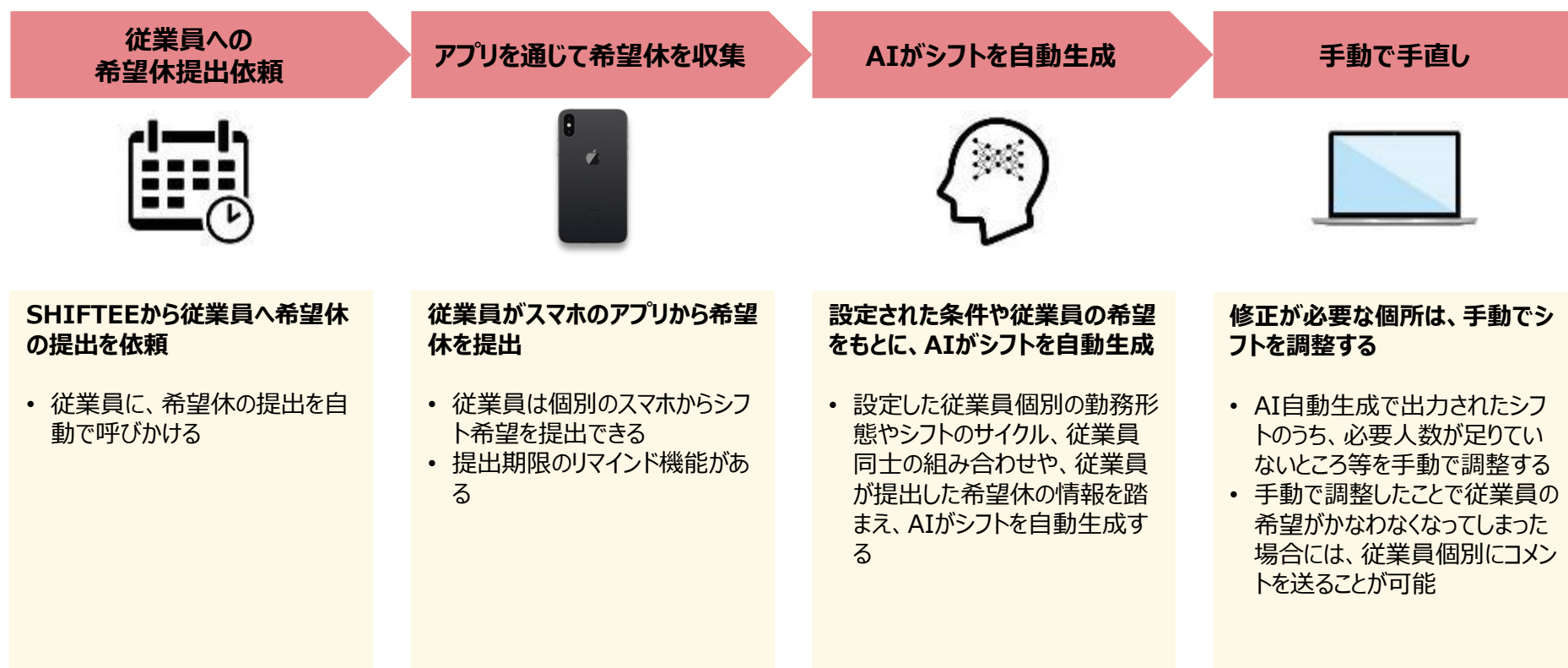
リンクスの要望及びリンクスが既に採用しているツール、宿泊型介護施設事業の特性を踏まえ、以下の10個の観点を設定し、シフト作成ツール10種類を比較した結果、SHIFTEEというシフト作成ツールの導入に向けてトライアルを実施することが決まった。

シフト生成ツールの選定観点

大観点	小観点	観点の設定意図
SmartHRとの連携可否	—	リンクスは既に入社手続きや雇用契約にSmartHRを使用している。ツール間でデータ連携ができれば、社員リストに変動があった際等にデータの書き換えが1度で済む。
シフト作成機能	自動生成機能の内容	管理者の負担を軽くするために、リンクスが求めるシフト作成の条件設定を叶え、自動でシフトを作成する機能を備えている必要がある。
	スタッフの希望シフト収集機能の内容	現状、スタッフの希望の収集や、それに沿うシフトが作成できない際の調整が手間になっている。スタッフの希望収集や希望提出のリマインド、希望に沿えない場合の調整のやり取りをツール上で実施できることが必要である。
夜勤対応	変形労働時間制への対応	介護事業者のシフトパターンに対応できる必要がある。
	連続夜勤の回避	連続夜勤のシフトが組まれないよう、シフト作成のルールをカスタマイズできることが必要である。
介護事業者導入実績	—	シフトパターンが特殊であることから、介護事業者への導入実績があるとよい。
費用	初期費用	初期費用をなるべく抑えられるとよい。
	ランニングコスト	事業拡大を見据え、ランニングコストがなるべく抑えられるとよい。
トライアル	—	条件設定が細かいこともあり、はじめから本格導入することは心理的ハードルが高いため、トライアル期間が設けられていることが望ましい。
導入前後のサポート体制	—	条件設定が細かいことや、今後事業を拡大していくことを踏まえ、ITベンダーにツールの設定等のサポート体制があることが重要である。

3.2. 伴走支援業務詳細（リンクス | SHIFTEEによるシフト作成の流れ）

SHIFTEEでは、従業員へのシフト提出依頼からシフトの作成までを自動で実施できる。AIによるシフト自動作成で条件が満たされていない箇所のみ、手動での手直しが必要である。



3.2. 伴走支援業務詳細（リンクス | 検討のポイント）

- シフト作成ツールは一度導入すると変更することが難しいことから、机上の評価結果だけでなく、実際に試験利用して業務になじむことや、ツールを使いこなすためのサポート体制が充実していることを重視して選定を行った。
- トライアルに対してはリンクス担当者も手応えを感じており、本格導入に向けた課題を洗い出すことができた。

伴走支援者のコメント



株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所
地域未来デザインユニット
シニアコンサルタント
瀬田川 拓真

【伴走支援の意図】

- ITベンダーにサポート体制があり、ツール導入後も支援してもらえる環境があるかどうかを重視した。
- シフト作成の条件を緩くしたり、スタッフに負担を転嫁することによってツールを導入するのではなく、従業員の意向に寄り添うことができるツールを優先的に検討した。



検討のポイント

- ✓ 導入するツールの候補を複数挙げて、企業の意向や求める条件に合うかどうかを観点別に比較し、優先順位を可視化した
- ✓ トライアル期間があるツールを選定し、企業が求める条件を満たすかどうかを検証することで、ツール導入あたっての具体的な課題が見えてきた
- ✓ サポート体制を用意しているITベンダーのツールを導入することで、導入後に企業のツール利用を支援してもらえる環境を整えた

リンクス ご担当者様のコメント



株式会社リンクス
代表取締役社長
與那城 将 様

● 伴走支援に対する感想

- 対面の面談にて、シフト作成における現場の課題を聴取した上で、複数のシステム会社の中からリンクスの業務に合ったシフト作成会社（シフティー）の提案をしていただきました。
- トライアルをしたことで、ツールを設定・使用してみでの感想・課題を会議で共有し、現場の要望に対してシステムを調整する機会を設けていただきました。会議の中では、伴走支援者から気になる点についてアドバイス頂き、円滑にシフティーの担当者と関わりあえました。また、導入後のミスマッチが無いように配慮してもらったり、導入した後のフォローアップの確認をしてもらったりと、導入を検討する上での不安を取り除いていただき、大変安心した関わり合いが行えました。

● 今後の改善の見通し

- 機能面や費用面を他のツールと比較検討した上で、本格導入の最終判断をする。
- ツールを導入する場合にも、いきなり全施設に導入するのではなく、1施設でシフト自動作成の完成度を上げる方法を検証した上で、段階的に他の施設にも導入していくことを検討したい。

3.2. 伴走支援業務詳細（新垣通商 | 支援内容の概要）

- 台湾や香港を中心とした海外向けの卸売事業を行う新垣通商においては、顧客数拡大を支える受発注管理システムの構築をテーマとして支援を実施した。
- 営業担当が個別に発注依頼に対応している体制を改め、顧客側で発注まで完結できるよう既存の受注管理システムを拡張したECサイトを開設することを提案した。

新垣通商に対する伴走支援の概要

事業者名	株式会社新垣通商		
従業員数	12人		
事業概要	- 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 - 沖縄県産品を集約して海外に展開する地域商社としての機能をもつ		
伴走支援テーマ	顧客数拡大を支える受発注管理システムの構築		
伴走支援結果	既存の受注管理システムの機能を拡張したECサイトを開設することで、営業を介さず顧客側で発注まで完結する仕組みをつくる		
伴走支援の実施経緯	#	打合せ事項	打合せ結果
	第1回	伴走支援するテーマの確認	顧客からの問合せ窓口が複数存在するため問合せの見逃しが頻発していること、今後小売を含めて顧客数を拡大していく方針であることを確認した
	第2回	現状の確認・課題のすり合わせ	今後の事業方針を踏まえて、単に窓口を絞るのではなく、営業を介さずとも顧客側で商品の発注まで完結できる業務体制に変更することを課題として設定した
	第3回	解決策の提案	既存の受注管理用データベースを拡張し、顧客側で商品の確認・発注ができるECサイトを開設することを提案した
	第4回	資金調達手段等の確認	本格開発に向けて、ITベンダーを含めて、費用感や資金調達手段の認識をすり合わせした

3.2. 伴走支援業務詳細（新垣通商 | 課題設定）

- 顧客からの問合せを受け付ける窓口が複数あるため、確認が漏れたり遅れたりするケースが発生しているため、ビジネスチャンスを逃している。今後の事業拡大にあたって懸念しているという相談を受けた。
- 表面的な解決策としては窓口を絞ることだが、将来的に小売業を拡大し顧客数が増えることを踏まえると営業担当が個別に発注に応じる体制自体が問題であると考えられるため、顧客側で発注まで完結できる受発注管理システムを構築することにした。

ご相談内容



顧客からの問合せをメールや電話、LINE など様々な窓口から受けつけている。確認が漏れたり遅れたりするケースが発生しているため、ビジネスチャンスを逃している。今後の事業拡大にあたって懸念している。

話を整理すると・・・

- 今後の事業方針
 - 香港にある関連会社との連携を強化して、小売事業を拡大する想定。
 - 小売を含めると顧客の数が一気に増えることになるため、これまでの卸売に特化した顧客からの発注受付体制から脱却する必要がある。
- 現状の顧客からの問合せ受付方法
 - 顧客からの要望に応じた結果、発注受付窓口がメール、電話、LINE、wechatなど様々なツールに分かれている。
 - そのため営業担当の確認が漏れてしまい、お客様からの提案要請やアップセルの機会を逃すケースがある。

課題整理

ヒアリングを通じて、下記のテーマについて支援を行った。

支援テーマ

顧客数拡大を支える受発注管理システムの構築

問題

- 問合せの対応漏れによって、顧客からの提案要請やアップセルの機会など、ビジネスチャンスを逃している。
- 現状でも一定の機会損失があるが、今後小売を拡大した場合、現在の問合せ受付体制では耐えきることができない。

原因

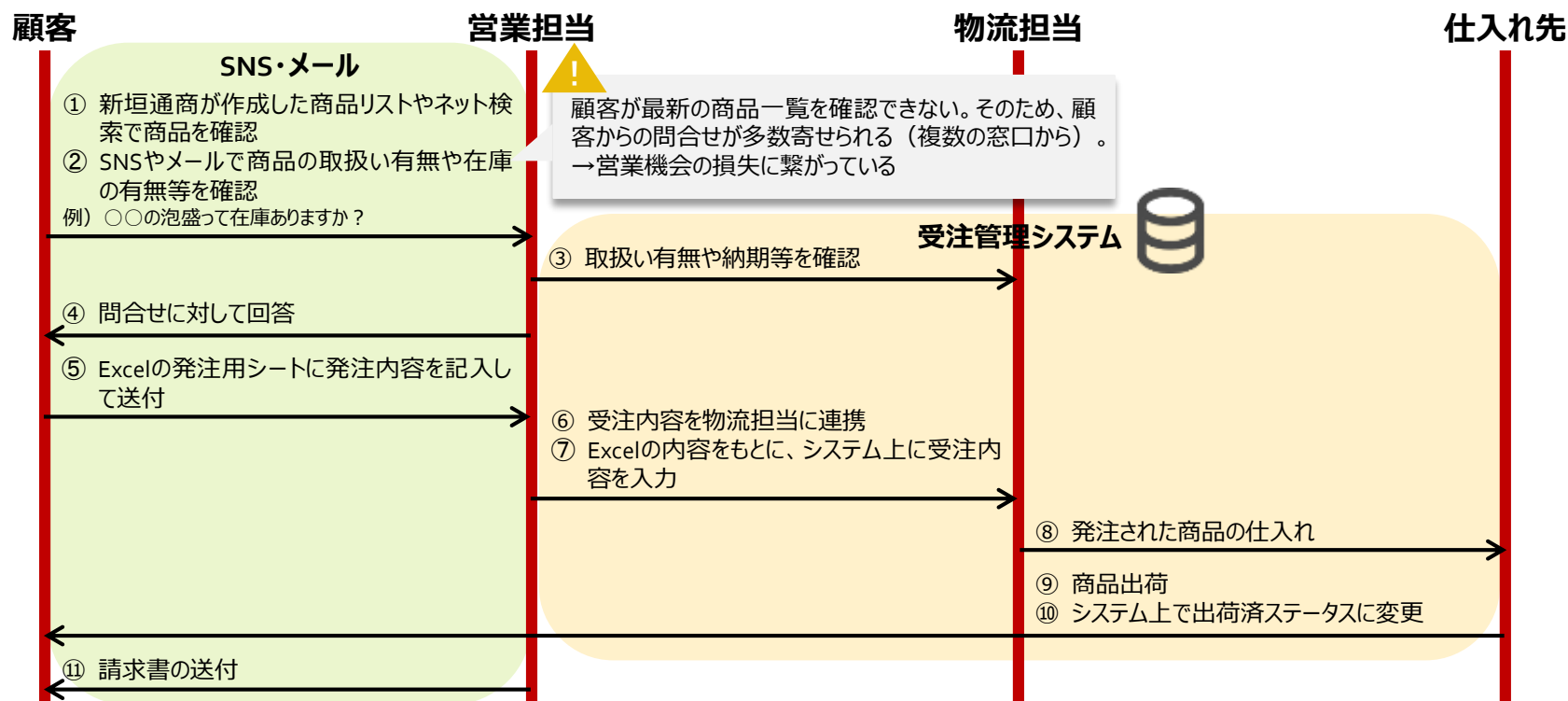
- 表面的な原因は、窓口がいくつもあること。そのため、窓口を限定することで対応漏れは大幅に削減できると思われる。
- しかし、小売業を拡大し、アカウント数が大幅に増えることを想定すると、窓口で直接問合せをもらって営業担当が個別に対応するという体制自体に無理が生じる。
- そのため、法人相手の卸売を念頭に置いた発注受付体制から脱却し、不特定多数からの発注に対応できる体制にデザインし直す必要がある。

課題

不特定多数からの発注に対応可能な受注管理システムの構築

3.2. 伴走支援業務詳細（新垣通商 | 現状の発注受付体制）

改善前は、顧客からの問合せを個別に営業担当が確認していたため、確認漏れや対応遅れなどの人的ミスが発生しやすい業務環境であった。



3. 伴走支援の実施

3.2.伴走支援業務詳細（新垣通商 | 解決策）

- 既存の受注管理システムを拡張したECサイトを新たに開設することで、営業を介さずに顧客が発注可能な体制を構築することを検討した。
- ECサイトを導入することで、営業機会の損失を抑制するとともに、不特定多数の顧客に対応することができるようになる見込みである。

解決策の概要

既存の受注管理システムを拡張したECサイトを新たに開設することで、営業を介さずに顧客が発注可能な体制を構築することを検討した。

解決策

受注管理システムに連動したECサイトの開設

- 在庫管理や仕入れ管理の領域で利用していた、受注管理システムの機能を拡張して、ECサイト機能を新たに追加することを検討。
- ECサイトでは、既存の受注管理システムに登録されている在庫情報や納期、売値を顧客向けに表示することができ、営業担当を介さずに発注を受け付けることができる。
- この改善によって、顧客からの問合せ対応を受注管理システムに集約することができるようになるため、ビジネスチャンスを逃すことなく、不特定多数からの発注に対応可能になる。

期待される効果

ECサイトを導入することで、営業機会の損失を抑制するとともに、不特定多数の顧客に対応することができるようになる見込み。

定量的効果

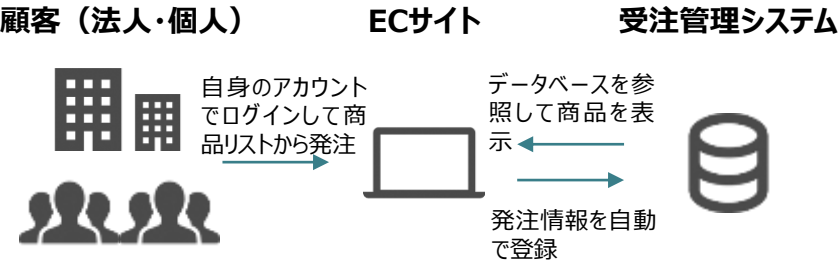
作業内容	従来	ECサイト導入後
1人の営業が担当する顧客数	10社程度が上限	上限なし（営業の役割が変わる）
発注受付までの所要時間	1～2日	発注直後

定性的効果

- 営業の対応不要で発注の受付をできるようになるため、問合せの見落としというミスが起こる工程自体がなくなる
- 上記の結果として、売上機会の損失が発生しなくなる

改善に要するコスト

ツール	費用	補足
ECサイト（個別開発）	およそ100万円	費用については沖縄県の補助金などの利用も視野に入れている



3.2. 伴走支援業務詳細（新垣通商 | 検討のポイント）

- ・ 顕在化問題をそのまま受け取って原因を考えるのではなく、今後の事業方針等を踏まえて課題を設定することが重要。
- ・ また、ツールから検討するのではなく、あるべき業務体制を先に検討したうえで、その体制になじみやすいツールを検討することで、導入後に本来見込んでいた真価を発揮することができる。

伴走支援者のコメント



株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所
地域未来デザインユニット
シニアコンサルタント
瀬田川 拓真

【伴走支援の意図】

- ・ 事業拡大に直結する取組にすることを意識して、顕在化している問題だけでなく、今後の事業方針を踏まえて目指す状態を設定したうえで課題を分析した。
- ・ ソリューション選定にあたっては、ツールの導入費の安さだけでなく、後続の作業のしやすさや管理の手間の少なさを考慮し、既に導入されているツールを最大限生かすことを重視した。



検討のポイント

- ✓ 顕在化している問題だけでなく、事業や組織として目指す方向性や将来的な変化を織り込んで解決策の方針を決める
- ✓ ツール検討にあたっては、ツール自体の良し悪しだけでなく、その前後に繋がる業務に円滑につながるか、という点を重視することで、実務になじみやすいツールを選定できる

新垣通商 ご担当者様のコメント



株式会社新垣通商
知念 浩司様

- 本取組に対する所感
 - ・ D Xを勉強するいい機会になりました。
- 今後のデジタル化の見通し
 - ・ ECサイトを導入する事により、効率良く受注、発注ができ、労務費削減、利益向上が期待できる。

3.2.伴走支援業務詳細（ロジカルサポート | 支援内容の概要）

- ・ 情報が膨大な紙台帳での管理となっており、監査の時は紙管理されている書庫から該当の台帳を1枚ずつ探しており、非常に稼働がかかっていた。 管理項目が多く、煩雑になるため、時折トラブルが発生していた。
- ・ 導入済みのBSSシステムにて、改善効果が高い「社員台帳」「車両台帳」情報に絞り、データ管理のルールを作り上げた。

ロジカルサポートに対する伴走支援の概要

事業者名	株式会社ロジカルサポート
従業員数	140人
事業概要	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、配送センターから大型スーパー・飲食店・コンビニエンスストアの間を24時間365時間運行し、生活に必要な物資を輸送。
伴走支援テーマ	紙管理簿情報（一部エクセル管理情報）データの一元管理化
伴走支援結果	紙やエクセルで管理していた社員台帳・車両台帳の情報をBSSシステムに移行しデータ管理する運用ルールを決定。

伴走支援の実施経緯	#	打合せ事項	打合せ結果
	第1回	伴走支援するテーマの確認	4つの課題、（①部品管理②運行管理のデジタル化③ドライバーの確保（雇用）④無人点呼）をヒアリングし、業界全体の課題である④をテーマに選定
	第2回	伴走支援するテーマの確認	④について、BSS導入が社内決定したが、無人点呼機能だけでなく、現状膨大な量の紙の台帳やエクセルで管理されている社員情報や車両情報などのデータ一元管理ができていないことから、紙情報のデータ管理を支援テーマに選定。
	第3回	現状の確認・課題のすり合わせ	BSSでデータ管理できる6つの項目について現状の運用フロー・発生稼働をヒアリング
	第4回	現状の確認・課題のすり合わせ	
	第5回	解決策の提案	・ 6項目について改善効果の大きさを評価 ・ 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することを提案
	第6回	解決策の提案	・ 運用ルール・登録する小項目について認識のすり合わせを実施、

3.2. 伴走支援業務詳細（ロジカルサポート | 課題設定）

- 膨大な紙台帳での管理に課題を事業者は感じていた。
- 始業前無人点呼機能があるSOLのBSS（Business Support System）にデータ管理機能があり、データの一元管理を事業者は実施したいが、どこから手を付けて良いのかわからない状況で、既存SOLを使いこなせていないでいた。

ご相談内容



始業前・始業後の点呼を無人で実施できるように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。

話を整理すると・・・

■ 背景

- BSSを導入したが、無人点呼機能しか使えていない。
- 社員台帳や車両台帳、そのほか事故記録なども紙管理or一部管理者のエクセル管理している
- 台帳情報更新する際も、都度紙を印刷してファイリングしている。

■ 取り組みたいこと

- 紙管理・一部エクセル管理している台帳のデータを一元化して、現場の運行管理者や本部の車両管理者もいつでもデータの確認・更新ができるようにして、監査時の作業も簡易化したい。

課題整理

ヒアリングを通じて、下記のテーマについて支援を行った。

支援テーマ

紙管理簿情報（一部エクセル管理情報）データの一元管理化

問題

- 監査の時は紙管理されている書庫から該当の台帳を1枚ずつ探しており、非常に稼働がかかっている。
- 車両/法定点検後などの車両台帳更新するときも都度紙印刷しており、管理コストがかかっている。
- 現場運行管理者が台帳情報を確認したいときは都度電話をしている。
- 管理項目が多く、煩雑になるため、時折トラブルが発生（3か月点検で車が見つからないなど）

原因

- 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かった。
- また、紙管理運用（一部エクセル管理）に慣れてしまっており、既存の管理方法から脱却できていない。

課題

- 膨大な管理簿情報の中で、どれをデータ管理するか、どれを紙管理簿として残すかの優先度付け
- 運用ルール決め
- データの一元管理方法の検討

3.2. 伴走支援業務詳細（ロジカルサポート | 解決策）

- 導入済みのBSSシステムにて改善効果の高い「社員台帳」「車両台帳」情報に絞り、データ管理の運用ルールを提案。
- 膨大な登録項目の中で、「監査で必要な項目」「その他日常業務で必要な項目」でフラグ付けし、登録項目を意識合わせした。

解決策の概要

導入済みのBSSシステムにて
「社員台帳」「車両台帳」情報に絞り、データ管理

- 「社員台帳」「車両台帳」「出勤退勤簿」「診断記録」「事故記録」「指導記録」と計6つが主にBSSに移行できる情報になるが、中でも効果が見えやすい「社員台帳」「車両台帳」を1stステップとしてBSSで管理することに決定。
- 社員台帳で全76項目、車両台帳で全147項目がBSSに登録できるが、
★監査で必要な項目★その他日常業務で必要な項目を選定。
結果社員台帳で40項目、車両台帳で25項目をBSSに登録することに決定。（参考スライド参照）
- 免許更新や3か月点検など、いままで管理者が管理していた業務も「お知らせ機能」で漏れることなくアナウンスできるように設計。結果、お知らせ機能54項目中13項目を機能ONとすることに決定。（参考スライド参照）



期待される効果

作業内容	従来の所要時間	変更後（運用時）の所要時間
社員台帳更新・管理業務	年30時間 (年1回×90件×20分)	年6時間 (月1×12か月×3件×10分)
車両台帳更新・管理業務	年30時間 (年1回×80件×20分)	年2時間 (月1×12か月×1件×10分)
監査時の必要書類準備	監査時期によるが 8～30時間	ゼロ

※一番最初に既存情報をまとめて一括アップロードする作業だけ人的稼働は発生する。

定性的効果

- 管理簿作成・管理の属人化解消、資産（人・車両）の見える化
- 情報精度が向上することで、監査時の職員の心理的負担軽減
- お知らせ機能によるタスク漏れ・トラブルリスク軽減

改善に要するコスト

ツール	費用（税抜）	補足
BSS (Business Support System) 	●初期費用 220,880円 ●月額費用 9,000円 ※1拠点で利用の場合 ※2拠点になれば上記の約2倍	無人点呼目的で既に導入済みのシステムだったため追加費用発生せず。

3. 伴走支援の実施

3.2. 伴走支援業務詳細（ロジカルサポート | 車両台帳BSS登録項目）

- 社員台帳のBSS登録項目（40項目/76項目）

項番	名称	UP可	DL可	BSS必須項目	監査時に必要	その他理由で必要	登録要否
1	No.	●	●				
2	ホストコード	●	●				
3	社員名	●	●	○	○		○○
4	フリガナ	●	●		○		○
5	社員ID	●	●	○		○	○○
6	血液型	●	●				
7	生年月日	●	●		○		○
8	メールアドレス	●	●				
9	電話番号	●	●			○	○
10	緊急連絡先1	●	●			○	○
11	緊急連絡先2	●	●				
12	郵便番号	●	●		○		○
13	都道府県	●	●		○		○
14	市区町村	●	●		○		○
15	以降の住所	●	●		○		○
16	グループ会社名	●	●	○			○
17	会社名	●	●	○	○		○○
18	営業所名	●	●	○	○		○○
19	部署	●	●				
20	役職	●	●				
21	ステータス	●	●	○			○
22	雇入年月日	●	●		○		○
23	雇用形態	●	●		○		○
24	有給取得日数	●	●				
25	有給消化日数	●	●				
26	残有給日数	●	●				
27	適用開始年月日	●	●		○		○
28	適用終了年月日	●	●		○		○
29	資格名	●	●			○	○
30	資格者証番号	●	●			○	○
31	資格交付年月日	●	●			○	○
32	資格期限日	●	●			○	○
33	扶養人数	●	●				
34	配偶者有無	●	●				
35	最終学歴	●	●			○	○
36	健康保険番号	●	●				
37	健康保険加入年月日	●	●				
38	厚生年金保険番号	●	●				
39	厚生年金保険加入年月日	●	●				
40	雇用保険番号	●	●				
41	雇用保険加入年月日	●	●				
42	労災保険番号	●	●				
43	労災保険加入年月日	●	●				
44	健康に関する特記事項	●	●				
45	職種区分	●	●				
46	基本情報備考	●	●				
47	所属情報備考	●	●				
48	職種情報備考	●	●				
49	資格情報備考	●	●				
50	保険関連情報備考	●	●				

項番	名称	UP可	DL可	BSS必須項目	監査時に必要	その他理由で必要	登録要否
51	緊急連絡先1(氏名)	●	●			○	○
52	緊急連絡先1(フリガナ)	●	●			○	○
53	緊急連絡先1(住所)	●	●			○	○
54	緊急連絡先1(続柄)	●	●			○	○
55	緊急連絡先2(氏名)	●	●				
56	緊急連絡先2(フリガナ)	●	●				
57	緊急連絡先2(住所)	●	●				
58	緊急連絡先2(続柄)	●	●				
59	家族構成(氏名)	●	●				
60	家族構成(フリガナ)	●	●				
61	家族構成(続柄)	●	●				
62	家族構成(生年月日)	●	●				
63	家族構成(備考)	●	●				
64	職務履歴(年月)	●	●		○		○
65	職務履歴(社名)	●	●		○		○
66	職務履歴(部署)	●	●		○		○
67	職務履歴(役職)	●	●		○		○
68	職務履歴(備考)	●	●		○		○
69	運転免許証(初任診断日)	●	●		○		○
70	運転免許証(運転免許証番号)	●	●		○		○
71	運転免許証(初回免許交付年月日)	●	●		○		○
72	運転免許証(免許交付年月日)	●	●		○		○
73	運転免許証(有効期限)	●	●		○		○
74	運転免許証(条件)	●	●		○		○
75	運転免許証(種類)	●	●		○		○
76	最終健診受診日	●	●		○		○

3. 伴走支援の実施

3.2. 伴走支援業務詳細（ロジカルサポート | 車両台帳BSS登録項目）

- 車両台帳のBSS登録項目（25項目/147項目）

項目	名称	UP可	DL可	BSS必須項目	監査時に必要	その他理由で必要	登録要否	項目	名称	UP可	DL可	BSS必須項目	監査時に必要	その他理由で必要	登録要否
1No.		●	●					63対人賠償保険：保険証券番号	●	●					
2ホストコード		●	●					64対人賠償保険：保険付保年月日	●	●					
3グループ会社名		●	●					65対人賠償保険：保険終了年月日	●	●					
4会社名		●	●	○	○		○	66対人賠償保険：保険金額	●	●					
5営業所名		●	●	○	○		○	67対物賠償保険：保険会社名	●	●		○			○
6使用開始日		●	●					68対物賠償保険：保険の内容	●	●					
7使用終了日		●	●					69対物賠償保険：担当人名	●	●					
8車両コード		●	●	○		○	○	70対物賠償保険：TEL	●	●					
9車両名		●	●	○		○	○	71対物賠償保険：保険証券番号	●	●					
10ステータス		●	●	○		○	○	72対物賠償保険：保険付保年月日	●	●					
11総走行距離(km)		●	●			○	○	73対物賠償保険：保険終了年月日	●	●					
12最終運行年月日		●	●					74対物賠償保険：保険金額	●	●					
13基本情報：備考		●	●					75車両保険：保険会社名	●	●					
14交付日		●	●					76車両保険：保険の内容	●	●					
15車両区分		●	●		○		○	77車両保険：担当人名	●	●					
16保険年月日/交付年月日		●	●		○		○	78車両保険：TEL	●	●					
17引当金年月		●	●		○		○	79車両保険：保険証券番号	●	●					
18種別		●	●					80車両保険：保険付保年月日	●	●					
19用途		●	●					81車両保険：保険終了年月日	●	●					
20二乗用・事業用		●	●					82車両保険：保険金額	●	●					
21車体の形状		●	●					83人車損害保険：保険会社名	●	●					
22車名		●	●					84人車損害保険：保険の内容	●	●					
23乗車定員(人)		●	●		○		○	85人車損害保険：担当人名	●	●					
24乗車定員2(人)		●	●					86人車損害保険：TEL	●	●					
25乗車定員3(人)		●	●					87人車損害保険：保険証券番号	●	●					
26最大積載量(kg)		●	●		○		○	88人車損害保険：保険付保年月日	●	●					
27最大積載量2(kg)		●	●					89人車損害保険：保険終了年月日	●	●					
28最大積載量3(kg)		●	●					90人車損害保険：保険金額	●	●					
29自重(kg)		●	●					91人車損害保険：保険会社名	●	●					
30全長(kg)		●	●		○		○	92人車損害保険：保険の内容	●	●					
31車高(kg)		●	●					93人車損害保険：担当人名	●	●					
32全幅(kg)		●	●					94人車損害保険：TEL	●	●					
33全幅2(kg)		●	●					95人車損害保険：保険証券番号	●	●					
34全幅3(kg)		●	●		○		○	96人車損害保険：保険付保年月日	●	●					
35全幅4(kg)		●	●					97人車損害保険：保険終了年月日	●	●					
36全幅5(kg)		●	●					98人車損害保険：保険金額	●	●					
37全幅6(kg)		●	●					99人車損害保険：保険会社名	●	●					
38全幅7(kg)		●	●					100人車損害保険：保険の内容	●	●					
39全幅8(kg)		●	●					101人車損害保険：担当人名	●	●					
40全幅9(kg)		●	●					102人車損害保険：TEL	●	●					
41型式		●	●		○		○	103人車損害保険：保険証券番号	●	●					
42運転機形式		●	●					104人車損害保険：保険付保年月日	●	●					
43排気量又は定格出力(kw/l)		●	●					105人車損害保険：保険終了年月日	●	●					
44燃料の種類		●	●					106人車損害保険：保険金額	●	●					
45型式指定		●	●					107人車損害保険：保険会社名	●	●					
46燃料区分		●	●					108人車損害保険：保険の内容	●	●					
47所有者		●	●		○		○	109人車損害保険：担当人名	●	●					
48所有者		●	●		○		○	110人車損害保険：TEL	●	●					
49無効期		●	●					111人車損害保険：保険証券番号	●	●					
50車両保険：備考		●	●					112人車損害保険：保険付保年月日	●	●					
51車両保険：保険会社名		●	●		○		○	113人車損害保険：保険終了年月日	●	●					
52車両保険：保険金額		●	●					114人車損害保険：保険金額	●	●					
53車両保険：担当人名		●	●					115人車損害保険：保険会社名	●	●					
54車両保険：TEL		●	●					116人車損害保険：保険の内容	●	●					
55車両保険：保険証券番号		●	●					117人車損害保険：担当人名	●	●					
56車両保険：保険付保年月日		●	●					118人車損害保険：TEL	●	●					
57車両保険：保険終了年月日		●	●					119人車損害保険：保険証券番号	●	●					
58車両保険：保険金額		●	●					120人車損害保険：保険付保年月日	●	●					
59対人賠償保険：保険会社名		●	●		○		○	121人車損害保険：保険終了年月日	●	●					
60対人賠償保険：保険の内容		●	●					122人車損害保険：保険金額	●	●					
61対人賠償保険：担当人名		●	●					123人車損害保険：保険会社名	●	●					
62対人賠償保険：TEL		●	●					124人車損害保険：保険の内容	●	●					

3. 伴走支援の実施

3.2. 伴走支援業務詳細（ロジカルサポート | 車両台帳BSS登録項目）

- BSSお知らせ機能 1 __○がついている項目をONにする。

社員台帳	ON/OFF	
初任診断未実施アラート		初任診断が未実施の場合にお知らせします。
免許更新事前お知らせ	○	免許更新期限のN日前にお知らせします。
統括運行管理者一般講習事前お知らせ	○	統括運行管理者の一般講習受講期限のN日前にお知らせします
運行管理者一般講習事前お知らせ	○	運行管理者の一般講習受講期限のN日前にお知らせします。
運行管理者不足事前お知らせ	○	運行管理者数に対する保有車両数上限のN台前にお知らせします。
運行管理者不足アラート	○	保有車両数に対し運行管理者数が少ない場合にお知らせします。
整備管理者不足アラート	○	保有車両数に対し整備管理者数が少ない場合にお知らせします。
指導記録(初任者)アラート		指導(初任者)に未出席の場合にお知らせします。
指導記録(一般)アラート		N月を起算として1年以内に指導(一般)に未出席の場合にお知らせします。
指導記録(高齢者)アラート		指導(高齢者)に未出席の場合にお知らせします。
指導記録(事故惹起)アラート		指導(事故惹起)に未出席の場合にお知らせします。
指導記録(法定12項目)アラート		4月から1年以内に指導(法定12項目)に未出席の場合にお知らせします。
有給消化アラート		有給消化日数が5日未満の場合に付与年月のN日前にお知らせします。
車両台帳		
3ヵ月点検日事前お知らせ	○	3ヵ月点検日のN日前にお知らせします。
車検日事前お知らせ	○	車検日のN日前にお知らせします。
オイル交換時期のお知らせ(距離)		オイル交換サイクル(距離)に達した場合にお知らせします。
オイル交換時期のお知らせ(期間)		オイル交換サイクル(期間)のN日前にお知らせします。
エレメント交換時期のお知らせ(距離)		エレメント交換サイクル(距離)に達した場合にお知らせします。
エレメント交換時期のお知らせ(期間)		エレメント交換サイクル(期間)のN日前にお知らせします。
タイヤ交換時期のお知らせ(距離)		タイヤ交換サイクル(距離)に達した場合にお知らせします。
タイヤ交換時期のお知らせ(期間)		タイヤ交換サイクル(期間)のN日前にお知らせします。
バッテリー交換時期のお知らせ(距離)		バッテリー交換サイクル(距離)に達した場合にお知らせします。
バッテリー交換時期のお知らせ(期間)		バッテリー交換サイクル(期間)のN日前にお知らせします。
保険満了日事前お知らせ		保険満了日のN日前にお知らせします。
車両装備品点検事前お知らせ		車両装備品点検日のN日前にお知らせします。
出勤簿		
出勤打刻未実施アラート		退勤打刻時、前回の出勤打刻が実施されていない場合にお知らせします。
退勤打刻未実施アラート		出勤打刻時、前回の退勤打刻が実施されていない場合にお知らせします。

3. 伴走支援の実施

3.2. 伴走支援業務詳細（ロジカルサポート | 車両台帳BSS登録項目）

- BSSお知らせ機能 2 __○がついている項目をONにする。

点呼簿			
	休憩時間不足アラート		業務前点呼実施時、前回の業務後点呼からN時間経過していない場合にお知らせします。
	業務前点呼未実施アラート	○	業務後点呼もしくは中間点呼をしたとき、業務前点呼が実施されていない場合にお知らせします。
	業務後点呼未実施アラート	○	業務前点呼もしくは中間点呼をしたとき、業務後点呼が実施されていない場合にお知らせします。
	中間点呼未実施アラート		業務前と業務後点呼がTELの場合で、中間点呼が未実施の場合にお知らせします。
	点呼者未出勤アラート		点呼実施時刻に点呼者が出勤していない場合にお知らせします。
	点呼予定未実施アラート		点呼予定時刻に点呼が未実施の場合、N分後にお知らせします。
	最高血圧下限未満のお知らせ		最高血圧がN(mmHg)未満の場合にお知らせします。
	最高血圧上限超過のお知らせ	○	最高血圧がN(mmHg)超過の場合にお知らせします。
	最低血圧下限未満のお知らせ		最低血圧がN(mmHg)未満の場合にお知らせします。
	最低血圧上限超過のお知らせ	○	最低血圧がN(mmHg)超過の場合にお知らせします。
改善基準			
	月間労働時間オーバー事前お知らせ		月間の労働時間上限のN時間前にお知らせします。
	月間時間外労働時間オーバー事前お知らせ		月間の時間外労働時間上限のN時間前にお知らせします。
	年間労働時間オーバー事前お知らせ		年間の労働時間上限のN時間前にお知らせします。
	年間時間外労働時間オーバー事前お知らせ		年間の時間外労働時間上限のN時間前にお知らせします。
	月別拘束時間オーバー事前お知らせ		月間拘束時間のN時間前にお知らせします。
	年間拘束時間オーバー事前お知らせ		年間拘束時間のN時間前にお知らせします。
	320時間オーバー月数事前お知らせ		指定した月になった場合に320時間オーバー月数のお知らせをします。
診断管理			
	適齢診断事前お知らせ	○	適齢診断受講期限のN日前にお知らせします。
	適性診断未実施アラート		適性診断の実施実績日が未入力の場合にお知らせします。
	健康診断事前お知らせ		健康診断予定日のN日前にお知らせします。
	健康診断未実施アラート		健康診断の受診実績日が未入力の場合にお知らせします。
	健康診断時期経過アラート		前回の健康診断からN日経過時にお知らせします。
	健康診断夜間作業超過アラート		最後の診断日より6か月の間にN回、22:00を超えた作業日があればお知らせします。
車両メンテ			
	車両メンテナンス事前お知らせ		車両メンテナンス予定日のN日前にお知らせします。
	車両メンテナンス未実施アラート		車両メンテナンスの実績日が未入力の場合にお知らせします。
事故記録			
	事故報告PDF不備アラート		死亡・重傷ありの人身事故で、事故記録作成日からN日超過後、事故報告書PDFファイルが未登録の場合にお知らせします。
指導記録			
	指導予定		N(ヶ月)以内の指導予定をお知らせします。

3.2. 伴走支援業務詳細（ロジカルサポート | 検討のポイント）

- データ管理を目的にするのではなく、その先の目的（課題解決）から逆算して運用ルールを決定。
- 運送業界ではこのような紙管理の課題は他事業者でも多くあるため、本事例が他事業者の参考になるように業界団体を通じて展開していく予定。

伴走支援者のコメント



NTTコミュニケーションズ株式会社
九州支社
主査
大久保 賢次

【伴走支援の意図】

法令改正により、4月より始業前の無人点呼が可能になる予定であり、そういった意味で運送業界ではBSSを検討する事業者が今後増えてくると想定。ロジカルサポート様ではいち早くBSSを導入し始業前無人点呼のシステム検証をしている。しかし、台帳管理についてはいまだ苦戦を強いられていた。同じ課題を持つ事業者が多いからこそ、どんな目的意識を持ち、何の項目をBSSに登録したか、の情報が他運送会社が知りたい一番の情報と考え、伴走支援をおこなった。

検討のポイント

- ✓ データの一元管理を目的にするのではなく、その先の目的を見据えて、あくまで手段としてデータの一元管理を検討することが重要。定量的な管理稼働削減も重要だが、現場ドライバーのタスク漏れやトラブル防止など、定性面での効果も期待した検討を行った。

ロジカルサポート様 ご担当者様のコメント

- ✓ 来年度は、運転手100名、車両90台を超える計画であり、これまで通りのアナログ管理では担当者の負荷は増すばかりで管理しきれない状況になると考えていた。
- ✓ 基本的な台帳管理・予定管理のDX化により、法に則った上での管理者の負荷軽減を図ると共に、できた余剰パワーを会社の財産（人・車両）の見える化、BSSのデータに基づいた生産性向上の施策立案につなげていきたい。

（例）

- ・運行管理者不足通知など普段管理しきれなかったルールも、車を増やすときに意識できるようになるので効果が期待できる。
- ・車の台数が多いためほぼ毎日なにかしたら点検がある。いつどの車がつかえないのか配車担当は把握しないといけなく、トラブルが起きがちだったが、お知らせ機能によりそういったトラブルも未然に防げるのではないかと感じている。

- ✓ また、さらには、これからの経営課題の1つである「健康経営」についても、BSSを活用した施策立案を考えている。

3.2.伴走支援業務詳細（沖縄急送 | 支援内容の概要）

- 貨物の輸送と倉庫での保管を行う沖縄急送では、勤務条件を管理者が管理する業務の負担が問題となっていた。
- 漠然と稼働がかかると認識されていた社内の勤怠管理フローを可視化、勤怠管理に不足している要件の整理を支援した。

沖縄急送に対する伴走支援の概要

事業者名	株式会社沖縄急送		
従業員数	225人		
事業概要	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		
伴走支援テーマ	勤怠管理の省力化		
伴走支援結果	社内の勤怠管理フローの整理と可視化を行い、勤怠管理に不足している要件を確認した。		
伴走支援の実施経緯	#	打合せ事項	打合せ結果
	第1回	伴走支援するテーマの確認	部下の勤怠管理を手作業で行っており、管理者の業務負担が大きいことが課題であると確認した
	第2回	現状の確認・テーマ選定	静脈認証の打刻を行っており、システムで打刻時間を管理しているにも関わらず手作業が多くなっていることを認識した
	第3回	課題のすり合わせ	現状の勤怠管理の業務を担当者、管理者、総務からヒアリングを行い、打刻システムに不足している勤怠管理に必要な機能を整理した
	第4回	導入方法の実施	まずは既存のシステム事業者での対応を優先し、対応が難しい場合は他社ツールの導入を行うことをすり合わせした

3.2. 伴走支援業務詳細（沖縄急送 | 課題設定）

- ・ 昨年紙のタイムカードを廃止し静脈認証の打刻システムを導入したにも関わらず、業務が効率化されていないと相談を受けた。
- ・ 従業員、管理者、総務それぞれの業務ヒアリングを通じて、打刻はシステム化されているものの勤務時間を管理するための申請・承認や残業時間の管理がシステム化されていないことが原因であると整理。

ご相談内容



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。

話を整理すると・・・

■ 背景

- ・ 昨年、紙のタイムカードで行っていた打刻をやめ、静脈認証の打刻システムを導入。

■ 現状の勤怠管理

- ・ 打刻時間と実際の勤務時間のずれを手作業で管理者が修正している。
- ・ 残業時間が法定時間を超えないようモニタリングする目的で、手作業で管理者が部下の勤務時間を日々集計し確認している。

■ 取り組みたいこと

- ・ 現在手作業で行っている勤怠管理を自動化し、残業時間の多い社員をアラートで表示できるようにしたい。

課題整理

システムを入れたにも関わらず多くの手作業が残っていることを問題と捉え、まずは現在の業務でどこが手作業になっているのか、なぜタイムカードシステムがあるにも関わらず手作業が残っているのかを整理した。

支援テーマ

勤怠管理の省力化

問題

静脈認証のタイムカードを導入し、勤務時間の電子管理を行っているにも関わらず、以下のような多くの手作業が残っている。

- ・ 管理者が打刻時間の修正を手作業で行っている。
- ・ 管理者が勤務時間をExcelに手作業で毎日集計している。
- ・ 年次休暇の情報反映を総務課が手作業で行っている。

原因

- ・ 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。
- ・ 残業時間や年次休暇の申請・承認が紙ベースになっている。

課題

- ・ 現行システムへの不足している勤怠管理機能の追加を検討する。
- ・ 勤怠管理機能のあるシステム導入を検討する。

3.2. 伴走支援業務詳細（沖縄急送 | 解決策）

- ・ 昨年システムを導入した同社の背景を踏まえ、まずは既存システムへの機能追加の検討を優先し、並行して勤怠管理ツールの新規導入を検討した。
- ・ 勤怠管理のシステム化により、業務が効率化されたり労働時間が適正に管理されるだけでなく紙申請から電子申請へ移行することによってデータ保管の方法や申請場所の制約がなくなるといった効果も見込める。

解決策の概要

勤怠管理に関する業務フローを書き起こして整理することで、同じ図を見ながら担当者と検討を行うことができた。

今後、実験やデモを踏まえた上での本格導入を目指している。

業務フローの整理

以下の情報をもとに、業務フロー図を書き起こした。

- ・ 従業員、管理者、総務担当者からのヒアリング
- ・ 紙の残業時間や年休の申請書
- ・ 管理者が手作業で管理している勤務時間のExcelファイル
- ・ 現行のタイムカードシステムの画面や機能

要件の整理

- ・ 現行の業務フロー図から、望ましい業務フロー図を書き起こした。
- ・ 上記の二つのフローのギャップを課題と捉え、システムに必要な要件を書き出した。

導入検討

求める要件への対応可否や費用を踏まえ以下の2通りの検討を実施

① 既存システムへの機能追加

既存のシステムベンダーへ機能追加の対応可否を相談し、見積を依頼

② 併せて勤怠管理ツールの導入検討

人事労務システムとの連携も踏まえ、要件を満たすシステムをピックアップしデモなどを経て導入検討を行う

期待される効果

今回の解決策を実施することにより、以下の効果が見込める。

※ 1月あたり

定量的効果

作業内容	担当者	従来	導入後
システム上の勤務時間の修正作業	管理者 社員	5分×部下20名×20日 (管理者)	5分×20日 (部下)
部課の残業時間数の管理	管理者	5分×部下20名×20日	作成不要
残業時間の入力確認	総務	3分×225名	不要 (アラートのあるもののみ確認)
年次休暇のシステム入力	総務 社員	3分×100日分 (総務)	3分 (社員)

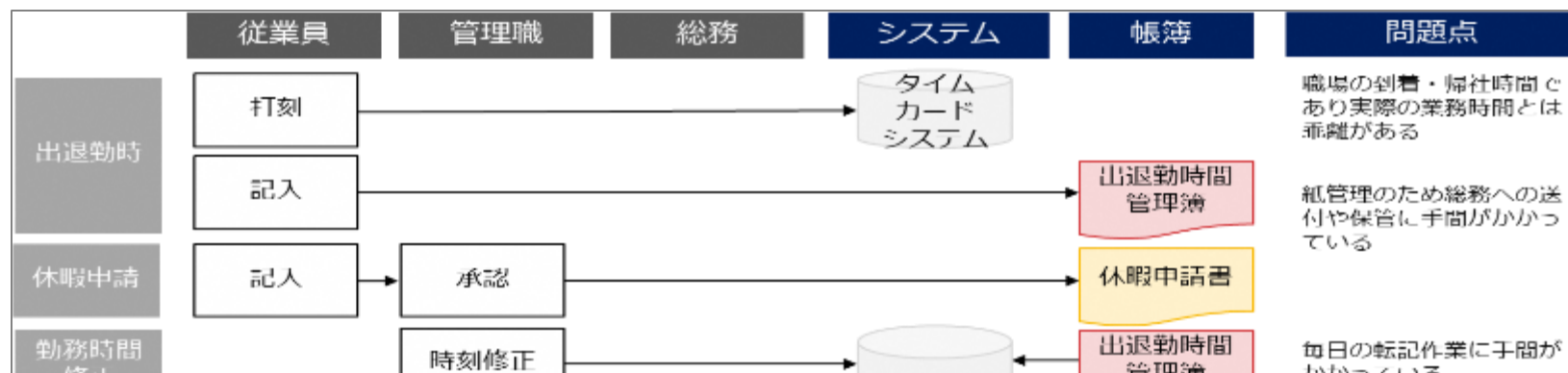
定性的効果

- ・ 紙ベースで保管している勤務時間・残業時間の記入表や年休申請の書類の保管場所が電子化により不要になる（証拠を5年間保管する法定義務に対する対応）
- ・ 残業の申請や年休の申請・承認を電子化することにより、将来的に毎日事務所へ出勤する必要がなくなる

3.2. 伴走支援業務詳細（沖縄急送 | 勤怠管理業務フローの整理）

フロー図を書き起こすことによって、どこがシステム化されていないか、それによってどういった手作業が発生しているか、またシステム化により誰のどの作業が減るかを可視化した。

■ 従来の勤怠管理の業務フロー（一部抜粋）



■ 望ましい勤怠管理の業務フロー（一部抜粋）



3.2. 伴走支援業務詳細（沖縄急送 | 検討のポイント）

- ・ 伴走支援を通じて、漠然と手間がかかっていると認識されていた業務を視覚的に整理することで社内で違った立場の方が横断的に関わる勤怠管理業務を議論するために下地を作ることができた。
- ・ 同社では引き続き要件や費用を踏まえた勤怠管理のデジタル化の検討を行う。

伴走支援者のコメント



株式会社エヌ・ティ・ティ・データ経営研究所
地域未来デザインユニット
シニアマネージャー
高橋 拓朗

【伴走支援の意図】

- ・ 社内の様々な立場の人が関わる業務であるため、まずは現状を書き起こし議論の下地を作ることが必要だと考えました。簡易な方法ではありませんが、現状の業務をヒアリングしながら業務フローを書き起こし、負担が生じている作業がどれか、その作業負担が生じる原因は何か、もし変革をするなら影響がどの範囲に及ぶかを可視化しました。
- ・ 新システムの導入是非については、今も社内で検討いただいているところですが、いずれの結論になるにせよ、社員の方々による検討で納得のいく解が出せると考えています。



検討のポイント

- ✓ 漠然と手間がかかっていると感じている業務に対して、業務フロー図で1つ1つの作業やデータの流れを書き起こすことによって、なぜ手間がかかっているのか、どの部分をシステム化すればそれが解決するのかを明確にした。

沖縄急送 ご担当者様のコメント



株式会社沖縄急送
総務部
本永 様

● 伴走支援に対する感想

- ・ 今回の取り組みを通じて、自社の勤怠管理の現状を改めて見直す機会となり、これまで見過ごしていた管理上の課題が明確になりました。
- ・ 特に、休暇や残業申請の手続きの煩雑さ、申請・承認の遅れ、データの一元管理の難しさなど、多くの課題を明確化することができました。

● 今後の改善の見通し

- ・ デジタル化への抵抗解消が今後の課題となります。業務フローの変更柔軟に対応できるよう、段階的な準備を進めるとともにシステムのアップデートや他システムの導入を検討し、業務効率の向上を図ります。

4. 成果報告会の開催

4.1. 成果報告会の内容

- ・ 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80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

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



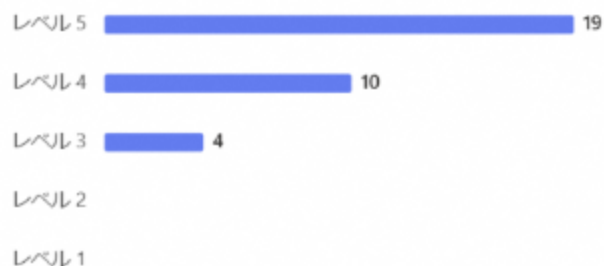
4. 成果報告会の開催

4.2.成果報告会の実施結果

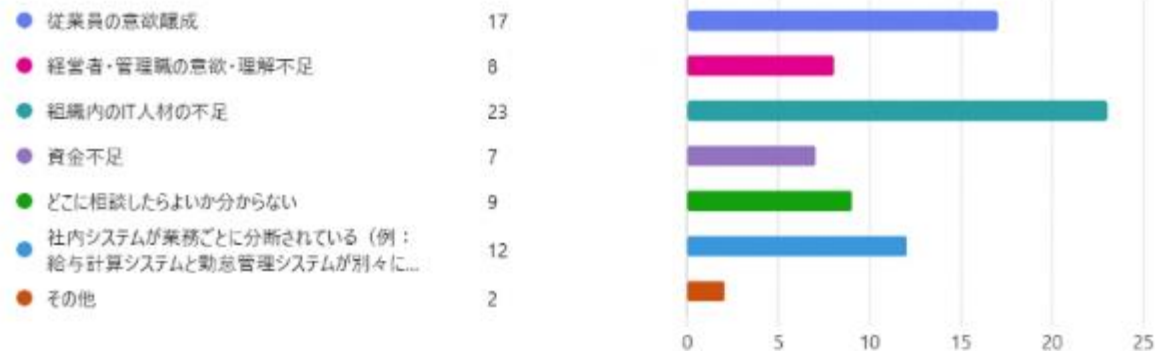
- ・参加者数86人に対して、アンケート回答数が37件（回答率：43%）であった。
- ・成果報告会の満足度は4.45/5.00と高い結果であった。

DXの事例報告会（成果報告会）のアンケート結果

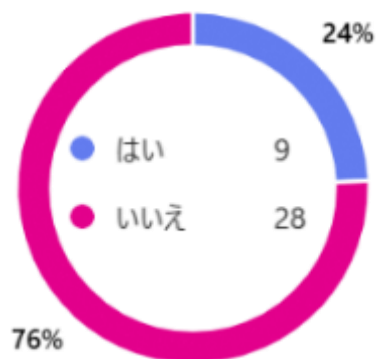
1. 満足度：4.45/5.00



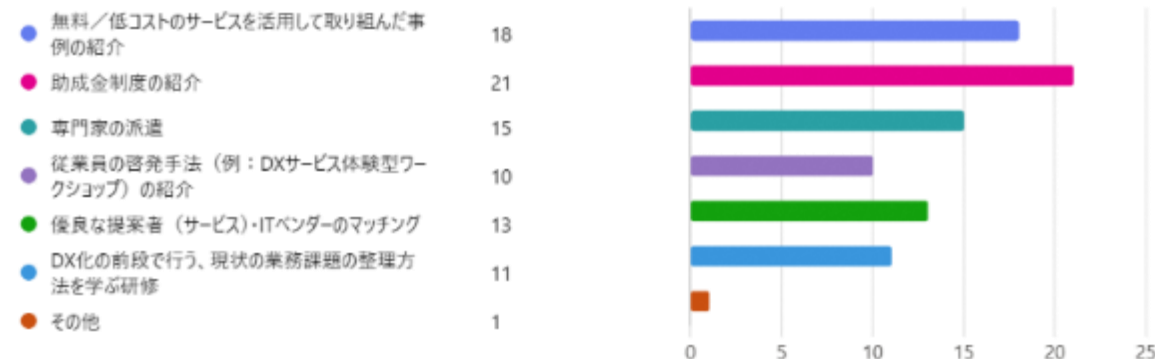
2. 自社のデジタル化を促進するために課題になっていることで最も近いものを選択してください



4. 次年度、DX化伴走支援に関心があるか



3. 自社のDXを促進するために那覇市に求める施策を選択してください。



4. 成果報告会の開催

4.2.成果報告会の実施結果

5.感想等、自由記述

ポイントや注意点などが明確になっており勉強になった。資料もとても分かりやすい。

- ・説明はとても勉強になる内容でした。ただ専門家の話が長がかったので、もう少し事業者の生の声も聞きたかった。
- ・色々なツールが知れて良かった！
- ・途中からオンラインに切り替えたが、たまに聞こえなくなることがあった。かなり暗かった。ライトつけたぐらいがオンラインは良かったです。
- ・一つ疑問。あらがき貸衣装さんですが、今年度、那覇市産業DX、沖縄DX人材養成講座、小規模事業者等デジタル化支援事業の3つの事業を利用していると思います。常盤木さんのセミナーでも登壇しているのを拝見しました。3つの事業の専門家の助言を聞きながら違う助言もあると思うがうまくDX出来たのか気になる。方向性が違いすぎると返ってうまくいかないこともあるかもと懸念している。

ISCO屋良 前花さん、お疲れ様でした。総合事務局に戻っても連携宜しく願います。

(有)拓商です。今回カイクラのトライアルをさせていただきました。今から試用運転となりますが使い勝手等を確認をしていきたいと思います。また今回の事例報告会に参加しているようなことを学ぶことができました。シフトの自動作成システムや、運行台帳など興味のある事例がいくつかありましたので参考にさせていただきます。

導入事例や成果報告会が継続されると自社の導入のアイデアとなると思います。

今回の報告会は、かなり参考になりました。社内の情報共有のためにも、本日の資料をいただければ幸いです よろしく願います

多様な業種の取り組みを聞くことができて大変勉強になりました。今後、このような機会があれば再度参加したいと思います。ありがとうございました。

NTT、高橋さん 瀬田川さん 大久保さん の報告 プレゼンがわかりやすく 一生懸命 伝えようとする姿勢に感動した。喋り方、内容ともに興味深かった。多岐にわたっての 業種に 細かく 丁寧に サポートする 姿勢は デジタル とは思えない ある意味、泥臭く人間味のある 優しさを感じる 最高のサービスであると 受けました。沖縄県内の 産業に 大きな 変革が NTT を通して起こることを期待しています

具体的な事例でとても参考になりました。ありがとうございました。

様々な事業様のお話をお伺いでき、その手法などとても学びになった。

他社の取り組みが自社の課題解決の参考になりました

業務とデータの全体を可視化したものがあると、当事者全体の理解が進むと思いました。

現状弊社の規模や業務内容から考えますと、個人的にはDXは少し先かなと思っています。一方で無料で使えるアプリの紹介は、デジタル化に向けての手がかりになりました。業務の改善を図るため何の目的で何のためにやっているのか問題点を洗い出し、課題の整理を進めたいと考えています。私自身デジタルに疎いため、大変参考になりました。貴重な事例報告会ありがとうございました。

4. 成果報告会の開催 補足：ソリューションカタログの作成

伴走支援を通じて導入を検討・支援したソリューションを市内事業者に広く周知するため、たソリューションカタログを作成した。

ソリューションカタログ（一部抜粋）

那覇市産業DX促進事業 ソリューションカタログ

目次

1. ソリューションカタログとは	p. 3
2. ソリューション	p. 4 - 8
①顧客との深い関わりを実現する“kintone”の使い方	p. 4
②Google Formsを活用した新規顧客獲得マーケティング	p. 5
③議事録作成を自動化する生成AIの活用方法	p. 6
④電話対応などの顧客接点の属人化を解消する“カイクラ”	p. 7
⑤運送業向け情報管理システム“BSS”	p. 8

2. ソリューション

④電話対応などの顧客接点の属人化を解消する“カイクラ”

こんな悩みをもつ事業者におすすめ

- 電話対応の顧客満足度を上げたい
- 過去の問い合わせ内容の確認に時間がかかる
- 担当者間の顧客引き継ぎをもっと楽にしたい

ソリューションの活用方法

カイクラの導入によって顧客とのやり取りが共有されるため、以前対応していた担当者でなくても対応が可能になる。

- 着信時には、電話番号を参照して会員情報やこれまでの取引履歴を表示させたうえで応対できるため、専任の担当以外が問合せ対応できる。
- 同ツールを導入することで、顧客接点の属人化を解消し、業務効率を向上させることができる

▼顧客情報の画面イメージ

悩みを解決するソリューションの概要

カイクラ

- 固定電話やSMS、メールなどを使った様々なコミュニケーションを一元化できるプラットフォーム
- 着信時に電話番号を参照して顧客情報や取引履歴を表示することができる

提供元/問合せ先	ツール	費用	導入費用
提供元：株式会社シンカ 問合せ先： https://kaikwa.cloud/jp/service/	カイクラ	無償	・トライアル ・本稼 円～※月額

・顧客情報や過去の情報を確認する時間がなくなり対応時間が短縮されることで、顧客満足度の向上につながる。

2. ソリューション

①顧客との深い関わりを実現する“kintone”の使い方

こんな悩みをもつ事業者におすすめ

- 業務が紙管理で、過去の取引記録を探すのが大変
- マーケティングに顧客情報を活用したい
- 担当者が変わってしまい、情報がどこにあるのか分からない

ソリューション概要

kintone

- プログラミングの知識がなくても、ノーコードで業務のシステム化や効率化を実現するアプリが作成可能

提供元/問合せ先	ツール	費用	導入費用
提供元：サイボウズ株式会社 問合せ先： https://kintone.cybozu.co.jp/	カイクラ	無償	・トライアルの30日間は無償 ・本稼導入時は、月額1,000円～/1ユーザー※最小契約数10ユーザー

ソリューションの活用方法

Kintoneではアプリやデータベースを担当者自ら作成可能であるため、顧客情報データベースの作成においても、自社独自のアプリアイテムや検索条件を付与することが可能になる。

①顧客とのコミュニケーション強化と属人化解消

- 顧客情報のデータベースに独自のアプリアイテムをあらかじめ設けておき、接客担当者が記録を残せるようにする。
- 顧客との接客時にデータベースを参照し、会話の材料や商品のおすすめの参考情報として活用する。

②営業活動への活用

- 顧客情報のデータベースに次回営業活動のタイミングを項目として設けておき、DM送付対象を抽出する際の検索条件として設定する。
- 顧客の属性をデータとして蓄積しておき、マーケティングのターゲット分析に活用する。

効果

- 顧客情報をあらかじめ把握しておくことができ、接客時の顧客とのコミュニケーションが濃密になる
- 業務が効率化されることによって顧客と会話する時間が増える
- 利用機会のあるイベントのタイミングを把握し、それに合わせた案内状の送付を行うことができる
- 情報を蓄積する仕組みをつくることで、何が利益の増加につながるかを分析に繋げることができる

4. 成果報告会の開催 補足：ブログによる情報発信

DXに関するノウハウや各種セミナーの告知の発信を目的として、noteを利用してブログを運営した。

noteを活用したブログ

note

🔍 キーワードやクリエイターで検索



那覇市_DXお役立ちコラム

DXのお役立ち情報を、サクッと読める分量で投稿していきます。是非気になるトピックを開いてみてください！
※本コラムの企画運営は令和5年度 及び令和6年度「那覇市産業DX促進支援事業」において那覇市から委託を受けて、NTTコミュニケーションズ株式会社が実施しています。

5 フォロー 6 フォロワー



フォロー



ホーム 記事 マガジン スキ 月別



【開催模様】那覇市 産業DX促進支援事業 市内事業者によるDXの事例報告会について

那覇市_DXお役立ちコラム 3日前



【ご案内】3月19日「那覇市 産業DX促進支援事業 市内事業者によるDXの事例報告会」開催について（無料）

那覇市_DXお役立ちコラム 1か月前



2024年『デジタルで企業のお悩み解決しませんか？』ワークショップの開催について（無料）

那覇市_DXお役立ちコラム 5か月前



【開催模様】那覇市 産業DX促進支援事業 成果報告会について

那覇市_DXお役立ちコラム 1年前



【ご案内】3月21日「那覇市 産業DX促進支援事業 成果報告会」開催について（無料）

那覇市_DXお役立ちコラム 1年前



【開催模様】2023年企業のお悩み解決セミナーについて

那覇市_DXお役立ちコラム 1年前



あなたと世界を変えていく。

