

令和5年度
那覇市産業DX促進支援事業
成果報告書
－本編－

2024年3月

NTTコミュニケーションズ株式会社

目次

1. 業務概要

1.1.業務の目的	p. 3
1.2.業務の全体像	p. 4
1.3.実施スケジュール	p. 5
1.4.実施スケジュール	p. 6

2. 業務の実施結果

2.1.市内事業者へのアンケート等調査業務及び課題整理	p. 8-p.106
2.1.1.アンケート調査実施概要	p. 8-p.12
2.1.2.アンケート調査質問項目	p.13
2.1.3.アンケート調査単純集計結果	p.14-p.37
2.1.4.アンケート調査仮説	p.38-p.40
2.1.5.アンケート調査クロス集計結果	p.41-p.96
2.1.6.ヒアリング調査実施概要	p.97
2.1.7.ヒアリング調査質問項目	p.98
2.1.8.ヒアリング調査実施結果	p.99-p.106
2.2.伴走支援業務	p.108-p.139
2.2.1.伴走支援業務概要	p.108-p.112
2.2.2.伴走支援業務詳細	p.113-p.139
2.3.広報活動	p.141-p.144
2.3.1.セミナーの実施	p.141-p.143
2.3.2.ブログによる情報発信	p.144

3. 考察

3.1.市内事業者へのアンケート等調査業務及び課題整理	p.146-p.148
3.1.1.アンケート調査の回答結果の傾向	p.146
3.1.2.調査から得られた示唆	p.147-p.148
3.2.伴走支援業務	p.149
3.2.1.伴走支援から得られた示唆	p.149

4. 提言

4.1.今後の施策案の提言	p.151
4.2.施策ごとのターゲット案	p.152

1.1.本業務の目的

【本事業の背景】

- 新型コロナウイルス感染拡大を契機に、地域社会においては大きな変化が見られ、その代表的な取組がデジタルトランスフォーメーションの進行であるといわれている。
- デジタルトランスフォーメーションの広がりは今後も継続しており、コロナからの回復に向けて地域事業者においては、様々に試行錯誤、模索を続けているなかで、地域事業者のニューノーマル社会に対応した事業再構築や新たな事業への挑戦、近年の社会課題である人手不足への対応等にも対応した生産性の向上等が求められている。

【本事業の目的】

- 本事業においては、上記の取組や支援が必要とされる地域事業者への那覇市としての支援のあり方を定めることを目的にアンケート及びヒアリング等を実施し、現状把握に加えてデジタルトランスフォーメーションの必要性について分析した。
- また、DXの促進が必要と考えられる業種を2業種選定し、事業者のDXを伴走支援するとともに、伴走支援から得られたDX推進ナレッジを業界団体等を通じて同業種の事業者にも水平展開することを目的として本業務を実施した。

1.2.業務の全体像

本業務では、市内事業者へのアンケート等調査業務及び課題整理、伴走支援業務及び広報活動の3業務を実施した。

業務の全体像

業務名	業務内容	概要	実施期間	実施結果
市内事業者へのアンケート等調査業務及び課題整理	アンケート調査	市内事業者のデジタル化に向けた現状やニーズを把握するために、市内事業者約11,400社以上に対してアンケート調査を実施した。	2023年8月～ 2023年11月	アンケートの結果、従業員規模によって問題が異なり、従業員5人以下では「デジタル化の意欲がない」、「意欲はあるものの進んでいない」、6人以上300人以下では、「意欲はあるものの進んでいない」、「単体のツール導入に留まり、全体最適に至っていない」、「ビジネスモデル・顧客体験の変革が進んでいない」ことが確認された。
	ヒアリング調査	デジタル化が進まない理由やデジタル化の取組の具体的な内容等を把握するために、アンケートに回答した事業者のうち25社に対してヒアリングを実施した。	2023年11月～ 2024年3月	ヒアリングの結果、「間接業務へのシステム導入」、「自社サービスへのシステム導入」、「既存システム間をつなぐ手作業の削減」、「デジタルを通じた事業のあり方の変容」を実施したい事業者が多いことが確認された。
	調査結果を踏まえた施策検討	各種調査結果を踏まえて、市内事業者の課題や今後那覇市が実施する施策を検討した。	2024年1月～ 2024年3月	アンケート及びヒアリング調査を踏まえ、ITリテラシーの向上及び事業者間の連携促進の支援を検討した。
伴走支援業務	飲食業に対する支援	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を踏まえて、飲食業の3社及び介護業の2社を対象事業者として選定し、伴走支援を実施した。	2023年8月～ 2024年3月	5社の事業者（飲食業の3社及び介護業の2社）に対して伴走支援を実施した結果、4社の事業者において、業務課題を解決するための新規のソリューションの導入が決定した。
	介護業に対する支援			
広報活動	中小企業向けDXセミナー	企業の業務改善に対する関心・意欲を喚起するための中小企業向けセミナーを実施した。	2023年12月	オンラインで開催し、市内事業者から68人が参加した。
	成果報告会	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。	2024年3月	対面・オンラインのハイブリッドで開催し、市内事業者から82人（対面30人、オンライン52人）が参加した。
	ブログ	ブログ上で中小企業向けDXセミナー及び成果報告会の広報活動を実施した。	2023年11月～ 2024年3月	4件のブログ記事を発信した。

1.3.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。

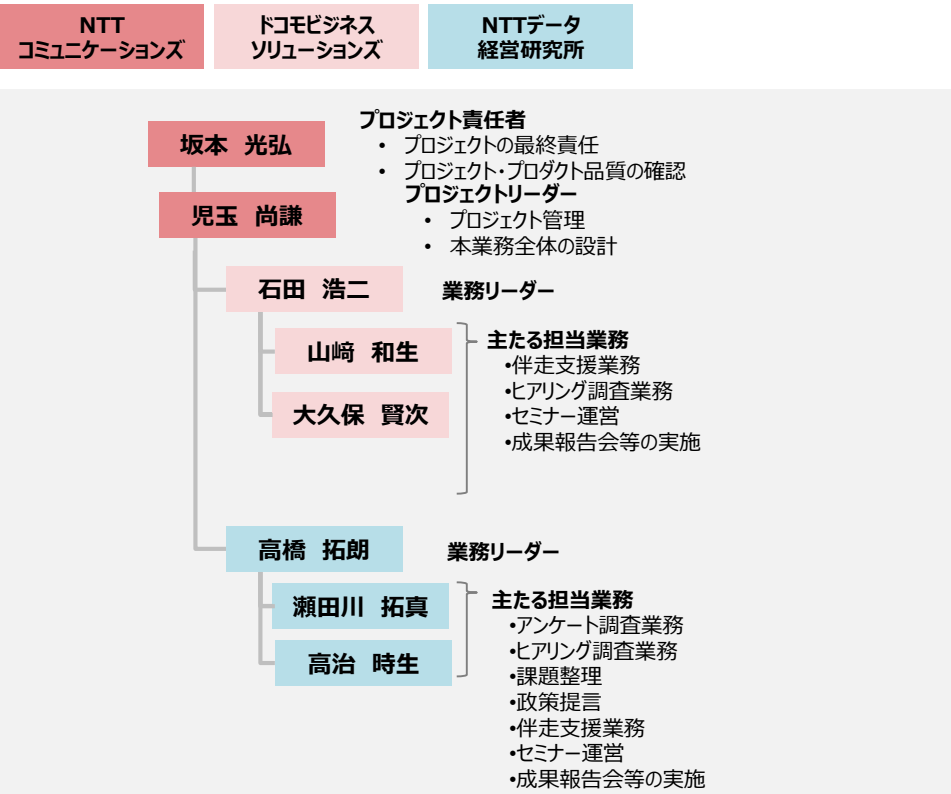
業務の実施スケジュール

実施事項	2023年					2024年		
	8月	9月	10月	11月	12月	1月	2月	3月
市内事業者へのアンケート調査業務及び課題整理								
① 既存調査結果等の整理								
② 郵送先リスト作成								
③ 調査仮説設定								
④ 調査票作成								
⑤ フィージビリティ調査								
⑥ 調査票修正								
⑧ アンケート実施								
⑨ アンケート集計								
⑩ ヒアリング調査設計								
⑪ ヒアリング調査実施								
⑫ 調査結果等の分析・課題抽出								
伴走支援の実施								
① 既存調査結果を踏まえた伴走支援対象業種の検討								
② 業界団体等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対象業務の選定								
④ 各種調査（ヒアリング、現場観察等）の実施								
④ 対象業務に対して導入するソリューションのリストアップ								
⑤ 伴走支援対象事業者との協議を通じたソリューション選定								
⑥ ソリューションの評価								
⑦ 伴走支援結果の評価								
広報活動の実施								
① 中小企業向けセミナーの企画								
② 中小企業向けセミナーに向けた集客								
③ 中小企業向けセミナーの開催								
④ 成果報告会の企画								
⑤ 成果報告会に向けた集客								
⑥ 成果報告会の開催								
⑦ 成果報告書執筆								

1.4.実施体制

本業務は、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

※ドコモビジネスソリューションズは、NTTコミュニケーションズからの代理権限証書に基づき、NTTコミュニケーションズとともに業務を遂行した。

目次

1. 業務概要	
1.1.業務の目的	p. 3
1.2.業務の全体像	p. 4
1.3.実施スケジュール	p. 5
1.4.実施スケジュール	p. 6
2. 業務の実施結果	
2.1.市内事業者へのアンケート等調査業務及び課題整理	p. 8-p.106
2.1.1.アンケート調査実施概要	p. 8-p.12
2.1.2.アンケート調査質問項目	p.13
2.1.3.アンケート調査単純集計結果	p.14-p.37
2.1.4.アンケート調査仮説	p.38-p.40
2.1.5.アンケート調査クロス集計結果	p.41-p.96
2.1.6.ヒアリング調査実施概要	p.97
2.1.7.ヒアリング調査質問項目	p.98
2.1.8.ヒアリング調査実施結果	p.99-p.106
2.2.伴走支援業務	p.108-p.139
2.2.1.伴走支援業務概要	p.108-p.112
2.2.2.伴走支援業務詳細	p.113-p.139
2.3.広報活動	p.141-p.144
2.3.1.セミナーの実施	p.141-p.143
2.3.2.ブログによる情報発信	p.144
3. 考察	
3.1.市内事業者へのアンケート等調査業務及び課題整理	p.146-p.148
3.1.1.アンケート調査の回答結果の傾向	p.146
3.1.2.調査から得られた示唆	p.147-p.148
3.2.伴走支援業務	p.149
3.2.1.伴走支援から得られた示唆	p.149
4. 提言	
4.1.今後の施策案の提言	p.151
4.2.施策ごとのターゲット案	p.152

2. 1.市内事業者へのアンケート等調査業務及び課題整理

2.1.1.アンケート調査実施概要（実施要領）

アンケート調査は那覇市内に事業所を持つ事業者11,400社に対して実施した。

アンケート調査実施要領

調査目的	市内事業者のIT化やDX化に向けたニーズや現状等を把握するとともに、取組が遅れているなど事業者等における課題を整理すると共に、市内事業者の業種や中心市街地などの地域を一体的・効率的に支援するため、特定の業種・地域等の共通課題を抽出する。						
調査テーマ	以下の2つのテーマについて調査を実施した ・ 那覇市として実施するDX支援内容の検討（那覇市内に事業所を持つ事業者） ・ 市産業のDXを推進するエコシステム形成に向けた取組の検討（那覇市内に事業所をもつIT事業者）						
調査対象	東京商工リサーチ 企業情報データベースから抽出した那覇市内に事業所のある事業者11,400社						
調査期間	2023年10月10日（火）～2023年10月27日（金）						
調査方法	調査票を郵送で送付し、郵送及びWEBフォームで回答を回収した。						
回収状況	発送件数 11,400件	回答件数 1,536件 (13.4%)	<table><tr><th>郵送</th><th>WEBフォーム</th></tr><tr><td>323 (2.8%)</td><td>1,213 (10.6%)</td></tr></table>	郵送	WEBフォーム	323 (2.8%)	1,213 (10.6%)
郵送	WEBフォーム						
323 (2.8%)	1,213 (10.6%)						

2.1.1. アンケート調査実施概要（質問項目）

効果的な調査を実施するために、調査結果の利用用途を想定したうえで、質問項目を設定した。

質問項目			
調査結果の利用用途	調査対象	調査目的	質問項目
那覇市として実施するDX支援内容の検討	那覇市内に事業所をもつ事業者（以下「市内事業者」）	DXの実施に向けた支援を必要とする事業者像の把握	・「DX」という言葉に対する理解度 ・当面の経営方針 ・デジタル技術の活用意欲 ・デジタル化の活用状況 ・デジタル化を進めるうえでの相談相手 ・デジタル化を進めるうえで必要な予算の規模感
		DXの実施に向けた支援が有効な業務の把握	・当面の経営方針（再掲） ・デジタル化の活用状況（再掲） ・デジタル化に期待する効果 ・デジタル化を進めるうえで必要な経費の調達方法
		IT事業者への情報共有	・現在取引があるIT事業者等に満足している点 ・現在取引があるIT事業者等に不満な点
市産業のDXを推進するエコシステム形成に向けた取組の検討	那覇市内に事業所をもつIT事業者（以下「IT事業者」）	DX推進に向けて市内IT事業者等の関与を促すための示唆の抽出	・市内IT事業者の当面の経営方針 ・市内IT事業者の事業課題 ・市内IT事業者の取引先 ・市内IT事業者の顧客との取引の経緯 ・市内IT事業者が提供するサービス内容 ・市内IT事業者の取引における課題 ・市内IT事業者が今後取引を拡大したい業種及び所在地

2.1.1. アンケート調査実施概要（調査仮説 1/3）

調査目的を達成するため、テーマごとに仮説を立案したうえで、クロス集計を実施し、仮説の真偽を検証した。

調査仮説 1/3

調査目的	調査テーマ	調査仮説
DXの実施に向けた支援を必要とする事業者像の把握	1. 「DX」という言葉に対する理解度	DXの概念を知らないために、デジタルを活用することで事業の在り方を変革できるという認識を持っていない事業者が大半である。
	2. 当面の経営方針	小規模な事業者は現状維持を目指している。また、中小企業は人手不足に苦慮していることから、業務の効率化を目指している。
	3. デジタル技術の活用意欲	従業員規模の大きい企業ほど、デジタル技術を積極的に活用しようとしている。
	4.5.6. デジタル化の活用状況	【4. 既に実施したデジタル化施策】 従業員規模を問わずコミュニケーションツールの導入は進んでいる。 従業員規模が大きい企業ほど多くのデジタル化施策を実施している。
		【5. 現在進めているデジタル化施策】 アナログの業務をデジタルに置き換える施策に取り組んでいる。
		【6. 今後取り組みたいデジタル化施策】 いずれの規模の業種の事業者も業務効率化を目指しており、ビジネスモデル等の変革に取り組もうとしている事業者は少ない。
	7. デジタル化を進めるうえでの相談相手	小規模業者は同業者に相談している。 中小企業は出入りのIT事業者、銀行に相談している。
	8. デジタル化を進めるうえで必要な予算の規模	従業員規模が大きい事業者ほど予算規模が大きい。 需要が回復している観光関連の業種の事業者は、他に比べて予算規模が大きい。

2.1.1. アンケート調査実施概要（調査仮説 2/3）

調査目的を達成するため、テーマごとに仮説を立案したうえで、クロス集計を実施し、仮説の真偽を検証した。

調査仮説 2/3

調査目的	調査テーマ	調査仮説
DXの実施に向けた 支援が有効な業務 の把握	2. 当面の事業方針（再掲）	小規模な事業者は現状維持を目指している。また、中小企業は人手不足に苦慮していることから、業務の効率化を目指している。
	4.5.6 デジタル化の取組状況（再掲）	【4. 既に実施したデジタル化施策】 従業員規模を問わずコミュニケーションツールの導入は進んでいる。 従業員規模が大きい企業ほど多くのデジタル化施策を実施している。 【5. 現在進めているデジタル化施策】 アナログの業務をデジタルに置き換える施策に取り組んでいる。 【6. 今後取り組みたいデジタル化施策】 いずれの規模。業種の事業者も業務効率化を目指しており、ビジネスモデル等の変革に取り組もうとしている事業者は少ない。
	9. デジタル化に期待する効果	従業員規模や業種を問わず、いずれの事業者も業務効率の向上に期待している
	10. デジタル化を進めるうえで必要な経費の調達方法	補助金等の外部の資金を利用してシステム導入しようとしている事業者が最も多い 費用がかからない範囲でDXに取り組みたいと考えている事業者が大半である
IT事業者への情報共有	11. 現在取引があるIT事業者等に満足している点	ソリューション導入の手軽さに対して満足している 県外のITベンダーに対しては、技術力に対して満足している
	12. 現在取引があるIT事業者等に不満な点	売上の一部を吸い上げられ続ける構造（利用にかかる費用が高い）である

2.1.1. アンケート調査実施概要（調査仮説 3/3）

調査目的を達成するため、テーマごとに仮説を立案したうえで、クロス集計を実施し、仮説の真偽を検証した。

調査仮説 3/3

調査目的	調査テーマ	調査仮説
DX推進に向けて市内IT事業者等の関与を促すための示唆の抽出	13. 市内IT事業者の当面の経営方針	他地域に比べて市内IT事業者の利益率は低いことから、売上・利益率の向上を目指している。
	14. 市内IT事業者の事業課題	技術者の確保に苦戦している。
	15. 市内IT事業者の営業能力	市内IT事業者は、利益確保のために2次請け等から、エンドユーザーとの直接取引に転換しようとしている。

2.1.2. アンケート調査質問項目（再掲）

効果的な調査を実施するために、調査結果の利用用途を想定したうえで、質問項目を設定した。

質問項目			
調査結果の利用用途	調査対象	調査目的	質問項目
那覇市として実施するDX支援内容の検討	那覇市内に事業所をもつ事業者（以下「市内事業者」）	DXの実施に向けた支援を必要とする事業者像の把握	・「DX」という言葉に対する理解度 ・当面の経営方針 ・デジタル技術の活用意欲 ・デジタル化の活用状況 ・デジタル化を進めるうえでの相談相手 ・デジタル化を進めるうえで必要な予算の規模感
		DXの実施に向けた支援が有効な業務の把握	・当面の事業方針（再掲） ・デジタル化の取組状況（再掲） ・デジタル化に期待する効果 ・デジタル化を進めるうえで必要な経費の調達方法
		IT事業者への情報共有	・現在取引があるIT事業者等に満足している点 ・現在取引があるIT事業者等に不満な点
市産業のDXを推進するエコシステム形成に向けた取組の検討	那覇市内に事業所をもつIT事業者（以下「IT事業者」）	DX推進に向けて市内IT事業者等の関与を促すための示唆の抽出	・市内IT事業者の当面の経営方針 ・市内IT事業者の事業課題 ・市内IT事業者の取引先 ・市内IT事業者の顧客との取引の経緯 ・市内IT事業者が提供するサービス内容 ・市内IT事業者の取引における課題 ・市内IT事業者が今後取引を拡大したい業種及び所在地

2.1.3. アンケート調査単純集計結果（市内事業者向け）

Q 1 貴社名および従業員数をご記載ください。
(n=1417／FA)

個社情報に該当するため割愛

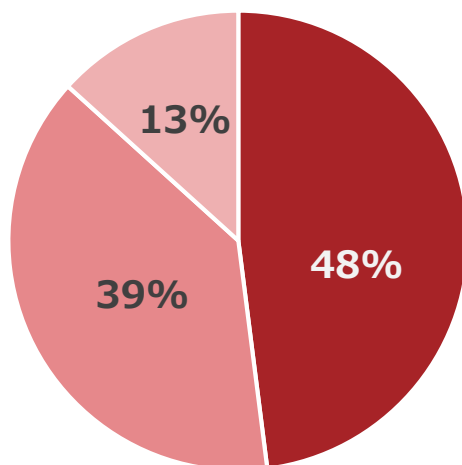
Q 2 ご回答者様のお名前、役職、部署、連絡先について
ご記載ください。(n=1417／FA)

個人情報に該当するため割愛

2.1.3.アンケート調査単純集計結果（市内事業者向け）

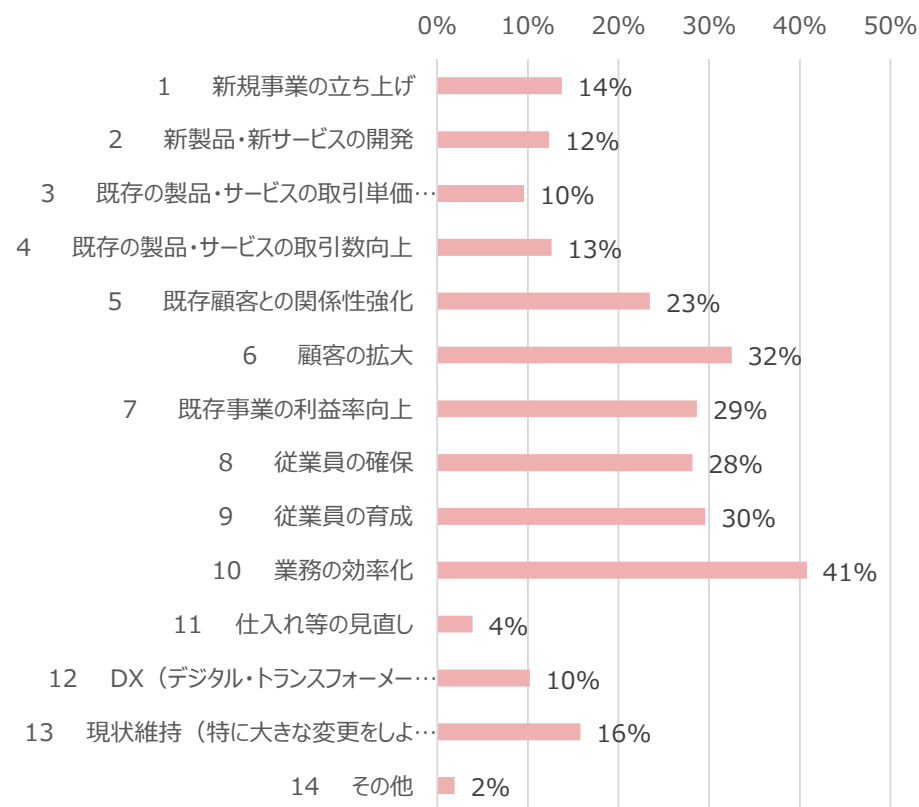
- 過半数の事業者が、DXという言葉の意味を理解していない。
- 今後の経営方針は、「業務の効率化」を重視する事業者が最多。次点で、「顧客の拡大」であった。

Q3 「DX（デジタル・トランスフォーメーション）」という言葉の定義を知っていますか。
(n=1417/SA)



- 1 言葉の意味を理解している
- 2 言葉を聞いたことはあるがよくわからない
- 3 言葉を聞いたことがない

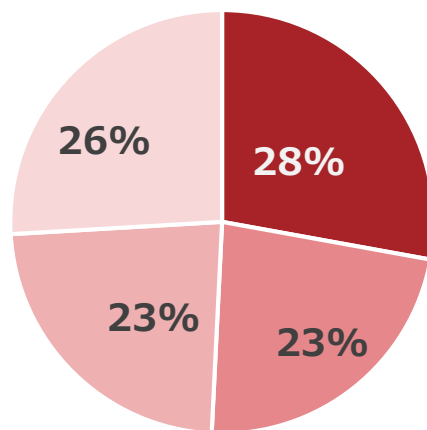
Q4 今後どのようなことを重視して、事業を展開する予定ですか。(n=1410/MA)



2.1.3.アンケート調査単純集計結果（市内事業者向け）

- 「すでにデジタル技術を活用した取組を行っている」事業者が最も多く、次点で「デジタル技術を活用する予定は無い」事業者が多かった。
- 「業務の削減・業務効率化」に期待する事業者が最多。次点で「従業員の満足度向上・労働環境の改善」であった。

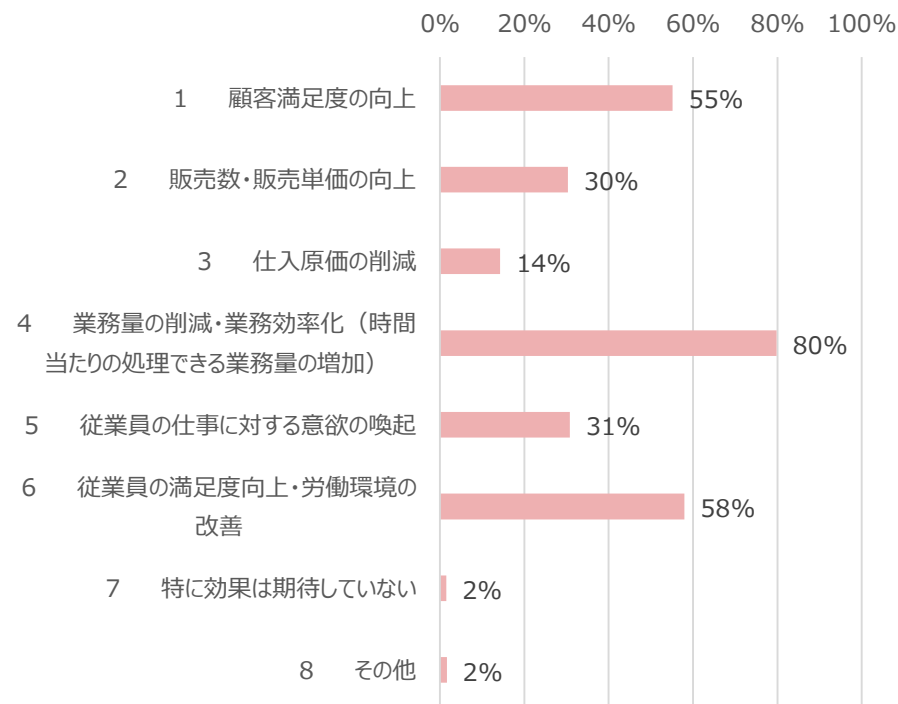
Q5 Q4で回答いただいた「今後の事業で重視すること」の実現に向け、デジタル技術（ICT）を活用していますか。（n=1404／SA）



- 1 すでにデジタル技術を活用した取組を行っている
- 2 今後の取り組みに向けて情報収集している
- 3 取り組みたいと考えているが着手できていない
- 4 デジタル技術を活用する予定は無い

Q6 デジタル技術（ICT）の活用にあたってどのような効果を期待していますか。

（n=1046／MA）

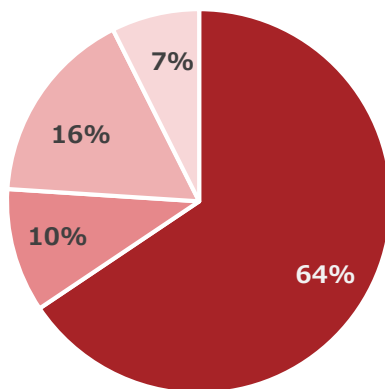


2.1.3.アンケート調査単純集計結果（市内事業者向け）

コミュニケーションツールの導入及び情報システムによる業務管理は「既に実施した」事業者が最も多かった。

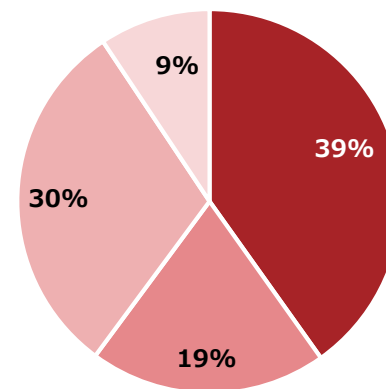
Q7 下記のデジタル技術（ICT）を活用した取組について、「既に実施した」、「現在進めている」、「今後取り組みたい」、「取組む予定はない」の中から該当する状況を1つ選んでください。（n=1053／SA）

コミュニケーションツールの導入（zoomなどのweb会議システムやLINEなどのチャットツール）



■ 既に実施した ■ 現在進めている ■ 今後取り組みたい ■ 取組む予定はない

情報システムによる業務管理（在庫管理、売上管理、勤怠管理など）



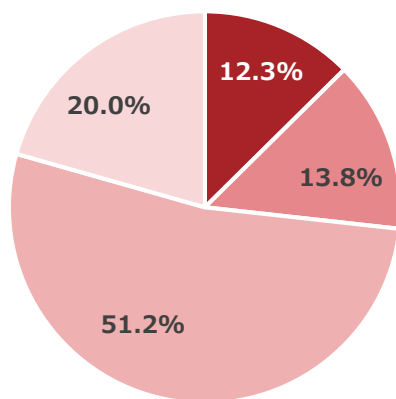
■ 既に実施した ■ 現在進めている ■ 今後取り組みたい ■ 取組む予定はない

2.1.3.アンケート調査単純集計結果（市内事業者向け）

PC上の作業の自動化は、半数以上の事業者が「今後取り組みたい」と回答した一方、ロボットによる作業の自動化は「取り組む予定はない」事業者が65%であった。

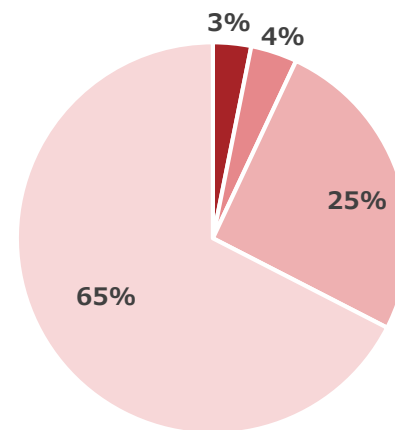
Q7 下記のデジタル技術（ICT）を活用した取組について、「既に実施した」、「現在進めている」、「今後取り組みたい」、「取り組む予定はない」の中から該当する状況を1つ選んでください。（n=1053／SA）

PC上の作業の自動化（RPAなど）



■ 既に実施した ■ 現在進めている ■ 今後取り組みたい ■ 取り組む予定はない

ロボットによる作業の自動化



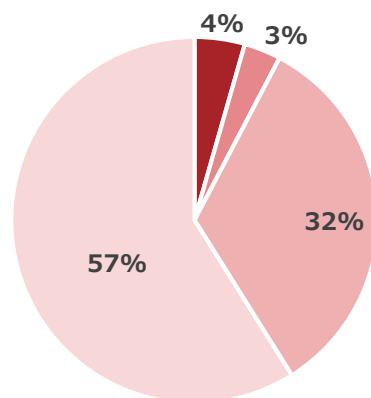
■ 既に実施した ■ 現在進めている ■ 今後取り組みたい ■ 取り組む予定はない

2.1.3. アンケート調査単純集計結果（市内事業者向け）

チャットボットによる顧客問い合わせ対応及びECサイトを通じた販売は、半数以上の事業者が「取り組む予定はない」と回答した。

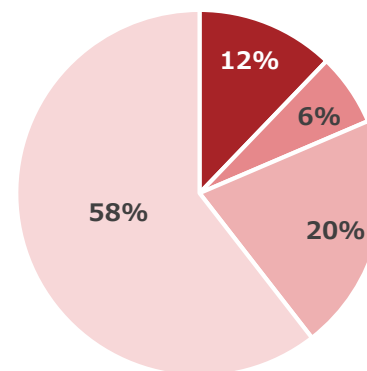
Q7 下記のデジタル技術（ICT）を活用した取組について、「既に実施した」、「現在進めている」、「今後取り組みたい」、「取り組む予定はない」の中から該当する状況を1つ選んでください。（n=1053／SA）

チャットボットによる顧客問い合わせ対応



■ 既に実施した ■ 現在進めている ■ 今後取り組みたい ■ 取り組む予定はない

ECサイトを通じた販売



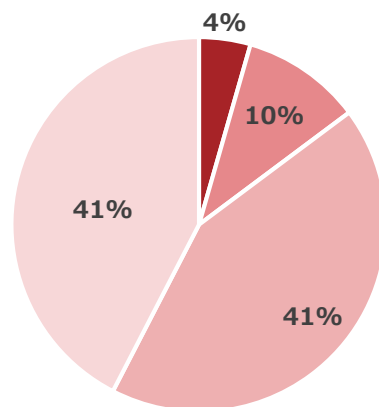
■ 既に実施した ■ 現在進めている ■ 今後取り組みたい ■ 取り組む予定はない

2.1.3. アンケート調査単純集計結果（市内事業者向け）

- ビジネスモデルの変革や顧客体験の変革は、「今後取り組みたい」事業者と「取り組む予定は無い」事業者がそれぞれ41%で最も多かった。
- 上記以外の取組みについては、半数以上の事業者が「取り組む予定はない」と回答した。

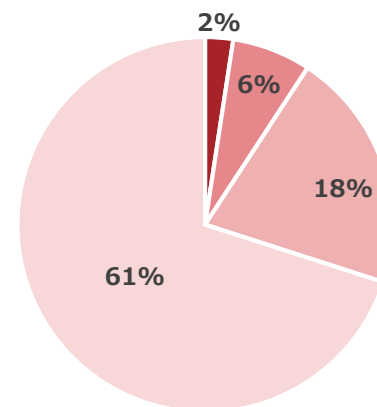
Q7 下記のデジタル技術（ICT）を活用した取組について、「既に実施した」、「現在進めている」、「今後取り組みたい」、「取り組む予定はない」の中から該当する状況を1つ選んでください。（n=1053／SA）

ビジネスモデルの変革や顧客体験の変革



■ 既に実施した ■ 現在進めている ■ 今後取り組みたい ■ 取り組む予定はない

上記以外の取組み



■ 既に実施した ■ 現在進めている ■ 今後取り組みたい ■ 取り組む予定はない

2.1.3. アンケート調査単純集計結果（市内事業者向け）

既に実施したと回答した「Q7 デジタル技術を活用した取り組み」における「上記以外の取り組み」の内容は、以下のとおりであった。

Q8「Q7 デジタル技術を活用した取り組み」で回答していただいた「上記以外の取り組み」について、実施した施策内容を具体的に記載してください。（n=23／FA）

回答内容
自動チェックインチェックアウト機の設置
NFTの発行
写真管理システム、積算システム等の導入
AIによる演出プランのプログラミング(スクリプト・コード)作成
機器のデジタル化や設計・計算ソフトの活用で業務の効率化
作業効率の向上等働き方改革の実施
タレントマネジメントシステム導入
LINE公式アカウントボット化
各種発行書類の電子化
クラウド型の介護ソフトとサーバーとの連携。書類を電子化する等。
スマホ連動による室内の無人カメラシステム
顧客出欠管理
WEBカメラや機器台帳システムの導入
ドローンによる業務の効率化
SNS広告と連動した分析
人流データ活用による調査
従業員の名刺やスケジュール管理などアプリで管理しています
RPAによる自動メール配信
GPTを利用した資料作成や講座展開
マーケティング広告
Slackやkintoneを活用した顧客と協調しての事業管理
セルフオーダーシステム導入
ワークフローシステム導入

2.1.3.アンケート調査単純集計結果（市内事業者向け）

現在進めていると回答した「Q7 デジタル技術を活用した取り組み」における「上記以外の取組み」の内容は、以下のとおりであった。

Q9「Q7 デジタル技術を活用した取り組み」で回答していただいた「上記以外の取組み」について、現在進めている施策内容を具体的に記載してください。（n=59／FA）

回答内容
P C の自動シャットダウンによる残業時間の抑制
新規コンテンツ制作事業の拡大
AIの活用、メタバースへの参入
予約管理システム及び顧客管理システムの導入
事業承継の情報収集
機械の自動化等
人材育成
生産性向上
すべてオンラインで作業ができるようにする
設計において3次元地形データを用い、設計作業の効率化
WEBカメラや機器台帳システム導入等
HP等による商品紹介
観光客の問合せ情報の記録・分析システムの開発
AIを導入したバックオフィスの効率化
オンラインで体質のアドバイスをこなっている。今後は講義などもする予定です。
仕入れ先拡大・在庫管理・Eコマース
法人内にてグーグルドライブのフォームを利用しセントラルキッチンへの食事注文及び食事配送先を集計し売上を即時に計算するシステムを構築
不動産鑑定評価に当たっての各種調査におけるG I Sの活用による作業効率化
予約システムのAI化、海外からの顧客の取り込み
インバウンド等々と語源の通訳システム

回答内容
お客様宛の送付物のデジタル化
オーダーエントリーシステム、Youtubeでの琉球舞踊配信
属人化したデータの共有化
本社主導で進行中
ホームページの活用、ジェラートマシンの販売
会議、データーの共有などをzoom/Cloudを利用している
pos管理システムのアップデートとクラウド化を補助金を利用して出来るよう申請準備を進めている
ホームページのリニューアル
遠隔臨場による遠隔監視
WEB販売の拡大
電子帳簿保存法に対応するシステム提案、自社内導入済み（対応中）。
SFA/CRM等の自社内でのシステム開発し、利用継続中。
ICTを利用した現場管理
経理 会計入力のデジタル化
医療機関との連携
電帳法に対応ソフトシステム導入。経理業務までの連動。
セキュリティ強化として、EDRやCASBの導入を行いネットを常に安全に安心して利用できるよう整備しています。
また労働時間削減のため現場の事務作業を円滑化するアプリ開発等に取り組んでいます。
商品の資材管理、原価計算

2.1.3.アンケート調査単純集計結果（市内事業者向け）

今後取り組みたいと回答した「Q7 デジタル技術を活用した取り組み」における「上記以外の取組み」の内容は、以下のとおりであった。

Q10「Q7 デジタル技術を活用した取り組み」で回答していただいた「上記以外の取組み」について、今後取り組みたい施策内容を具体的に記載してください。（n=153／FA）

回答内容
取り組みについては本部マター
顧客管理の高度化
増員を行わず効率的に進めていけるシステムの構築
オンライン帳票の提出
書類のデータ化
新規問合せの電話対応やチャット対応を自動化する
建築設計のBIMの導入
物流の自動化
ICT建設機械での現場施工の効率化
生成AIを活用した業務改善の取組など
契約商談においても、ペーパーレス化が進みデジタル化対応に移行しつつあるから。
業務作業の効率化
BIMを活かしたファシリティマネジメント
防災DX、条件不利地域を支援するためのDX
あまりよく分からない、これから勉強していきます。
業務フローの改善・効率化 バックオフィス支援に関するシステム導入 ペーパーレス化
BIMの活用
他社とのレセプト交換
オンライン決済の導入
分院におけるデジタル化の推進
作業効率化
チャットGPTを活用したい。
電子契約の導入

回答内容
イベント入場者管理、入退場システム、デジタルチケット販売など
遠隔監視システムの開発
現在、DX推進、デジタル化を確立する取り組みを進めております。
ルーティンワークの一部をデジタル技術を活用して委任したい
現場、図面、計算モデルとの整合性の確認ができる情報技術。建設中及び建設後の建物に構造体に関する情報が表示される等の情報技術（例えば新たに開口を設けることができる壁かその場合どのような処理が必要かを誰もがわかる）。将来そういうものがあれば使いたい。
模索中
まだ模索中です
人事管理や、グループワーク等
具体的なプランは無い
自動化した販売店をつくりたい。
社会貢献活動
必要に応じて生じてきた問題の解決策、効率化に
発信 配信 顧客管理
顧客情報管理システム構築
顧客管理データベースシステムの補強
AI活用
なにから手を付けてよいかわからない
従業員の一元管理、顧客満足度アンケートの取り組み
顧客と写真などの共有
介護記録の簡素化
基幹システムのクラウド化 レベニューマネジメントシステムの自動化 グループウェアの導入

2.1.3.アンケート調査単純集計結果（市内事業者向け）

今後取り組みたいと回答した「Q7 デジタル技術を活用した取り組み」における「上記以外の取組み」の内容は、以下のとおりであった。

Q10「Q7 デジタル技術を活用した取り組み」で回答していただいた「上記以外の取組み」について、今後取り組みたい施策内容を具体的に記載してください。（n=153／FA）

回答内容
業務に使用する技術の蓄積と利用
POSデータを活用し、在庫管理、仕入管理などを自動で行いたい。
情報共有の推進、リモートで出来ることを増やしていきたい
資料作りにAIを活用する
マーケットの動向
分野横断的に検討する予定です
WEB配信による生徒指導
顧客（営業先）調べ
人事管理システム
仕事の効率的
現在開発した「おきなわCompass」アプリのマネタイズ化
よくわからない
電話対応時間の短縮 予約システムの簡素化
高齢化社会の中で高齢者の雇用や営業力などの再活用を目的としたITの活用
自動チェックイン
蓄積したデータの活用
売上等を自動的にデータ(数字)で出るようにして、経営の方針を数値的に決定できるようにしていきたいです。
予約管理
ライブオフィス見学会 セミナーと見学を通して、自社の働く場と働き方をプレゼン
AI技術による調査 業務効率化
BIM /CIMを活用しての施工フローの作成。近隣住民への説明資料としての活用。

回答内容
事務経理作業のクラウド化
映像コンテンツのアンドロイドTV上での展開
不用作業の排除
幅広い言語対応（ベトナム、ネパール、タガログ、インドネシア等）で監理ができる取り組みと各母国語での書類作成が網羅できるシステム
契約書のオンライン化、経費精算のデジタル化
全般
職員の退勤管理、会議など
商品情報や顧客情報等の紐付け
売り上げ上がるものであればなんでも
デジタル体験を保育現場に活かす。デジタル絵本や映像等
メタバースに取り組みたい。
見守りセンサーや排泄感知センサー導入
沖縄県内の観光業やサービス業における、損害保険分野におけるエンベデッドインシュアランスの展開、または取引先代理店の業務改善に向けた代理店システムの改善など、本社業務部と連携して進める。
アウトソーシング
業務の効率化
インターネット販売
顧客管理
本社で検討しています
知識がないが、今後もデジタルを活用したより良い施策があれば検討していきたい。
BIMによる成果品の完全化
オンラインセミナー配信等

2.1.3.アンケート調査単純集計結果（市内事業者向け）

今後取り組みたいと回答した「Q7 デジタル技術を活用した取り組み」における「上記以外の取組み」の内容は、以下のとおりであった。

Q10「Q7 デジタル技術を活用した取り組み」で回答していただいた「上記以外の取組み」について、今後取り組みたい施策内容を具体的に記載してください。（n=153／FA）

回答内容
現場でのiPadの活用
システム採用検討からだが、現場調査後のデータ入力の反映をスピーディーに行いたい。
書類等の電子化
どのように活用すればよいかの模索中
AIを事業に活かせないかの検討をはじめている
ホームページを活用して何らかの取り組みをしていきたい。（受託作業の獲得に向けてなど）
作業効率化の際にどのハード、ソフトを使うべきか選択できるようになりたい。教育コンテンツのマネタイズをどのようにすべきか。
マーケティングファネルを用いた顧客の進捗管理 デジタルを活用した宣伝活動
電子承認、ワークフロー
仕事の効率を高めていきたい
顧客へのアンケート調査等を行い、満足度向上や店舗改善に活かしたい。
顧客の購買動機を調べたい
VR技術を利用した遠隔地の営業
実施中でもあるが、chatgptの利用でプログラミング作成や文章制作をさらに向上していく。
スケジュールによる出退勤・勤務管理
AIの活用
物流システムの導入とAIによる自動判定
コミュニケーションツールとしての認知と教育
業務内でのAI活用
人手不足の解除、業務改善向上の為、レジシステムを導入したい

回答内容
chatGPT等
業務効率の改善
不登校の子どもへの学習支援事業としてネットを活用した取組
データ分析、顧客の行動分析
よくわからない
取引先企業に対するデジタル化支援
AIによる電話対応
様々な業界とのコラボ
顧客のニーズのより早く、深く知ることが出来る
人事管理システム
どういう事が出来るか知りたい
・インボイス制度に伴う、事務効率化 ・飲酒チェック義務化に伴う、事務共有・効率化 ・顧客管理 ・経理事務効率化
顧客の販売データ管理など
AIを駆使した自動発注・顧客管理
味覚、触感をデジタルで表現する
業務原価管理におけるデータベース化
電子帳簿保存法に準じた業務の取組
障がいのある方の新たな作業に繋げることはないか？ 考える
契約メーカーに任せている
時間外労働の削減に向けた取り組み
経費のキャッシュレス化（電子化）
遠隔による現場管理
電子請求
環境モニターやドローンなどによる、工数削減や仕事の質の充実化

2.1.3.アンケート調査単純集計結果（市内事業者向け）

今後取り組みたいと回答した「Q7 デジタル技術を活用した取り組み」における「上記以外の取組み」の内容は、以下のとおりであった。

Q10「Q7 デジタル技術を活用した取り組み」で回答していただいた「上記以外の取組み」について、今後取り組みたい施策内容を具体的に記載してください。（n=153／FA）

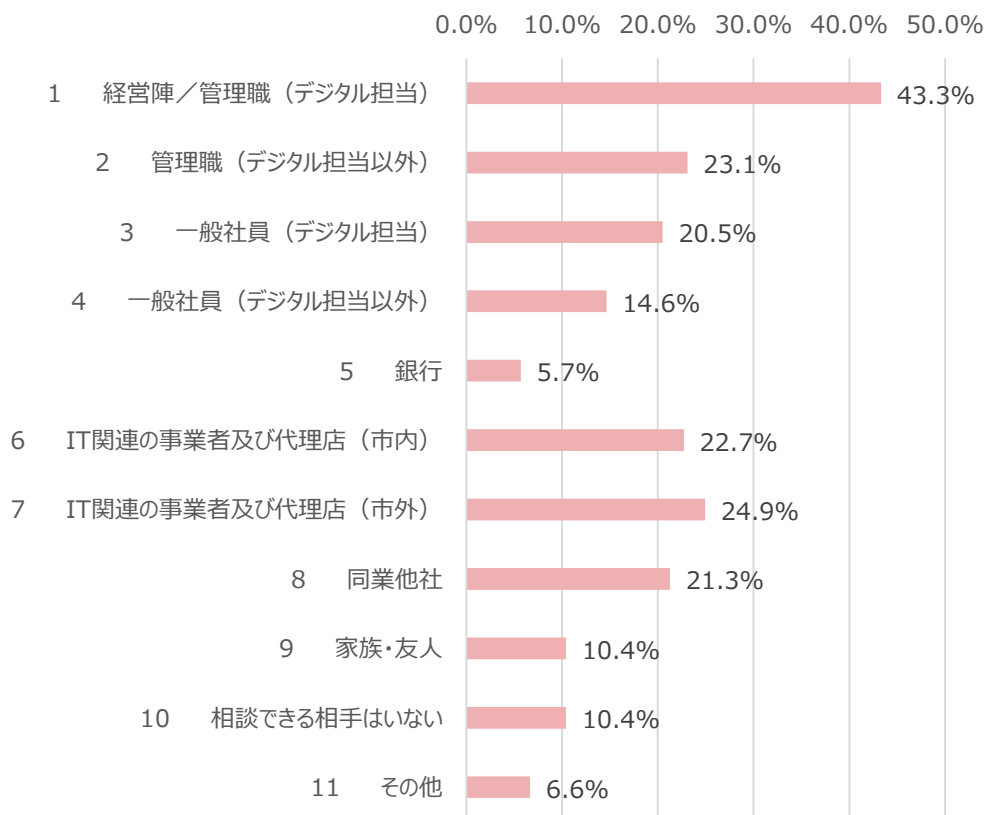
回答内容
AIによる業務自動化
もっとタスク管理ツールを利用し業務の漏れや効率化を図る
ロジのオートメーション化
電子帳簿保存法
sns活用
社内判断の証跡のデジタル化 従業員からの人事や経費生産等に関するお問い合わせのナレッジ化、ロボット化
ITガバナンス
交通費や経費などの自動精算
デジタル技術を活用した、注文、受発注体制の構築
社内ネットワークの強化
過去の取引関係の書類の電子化
過去の取引関係の書類の電子化
弊社は総合建設業ですが、今年の4月より新規事業として福祉事業部を立ち上げ、来年4月に向け、グループホームの準備をしている段階です。グループホームの運営が始まれば、ぜひデジタル技術を活かしつつ利用者とコミュニケーション等が取ればよいと考えています。又、本業の建設業に置いても、見積書や現場状況等を報告する資料等、専用のアプリを使って書類作成をしたり、請求書代行サービス等を使用して従業員の業務簡素化が出来ればより好ましいと思っています。
便利に！時代に合った！
振込作業の自動化
システム導入し業務効率化の取り組み
アプリの開発や活用

回答内容
職場環境の整備
ECサイトの向上
顧客管理システムや販売促進のデジタル化
在庫管理、人事労務管理、教育研修システム
勤怠管理・人事評価・人材育成管理
市場調査

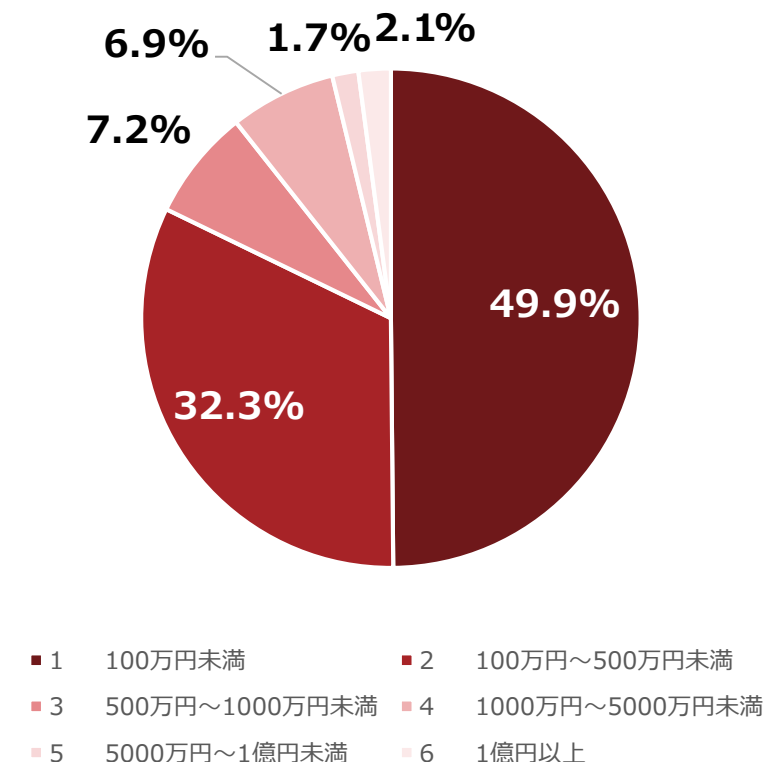
2.1.3.アンケート調査単純集計結果（市内事業者向け）

- 社内の相談相手は「経営陣／管理職（デジタル担当）」が最多。社外の相談相手は「IT関連の事業者及び代理店（市外）」が最多。
- デジタル技術への今後5年間の投資額は、100万円未満の事業者がおよそ5割で最多。次点で100～500万円未満であった。

Q11 デジタル技術（ICT技術）の活用を進めるうえでだれに相談していますか(n=1039／MA)



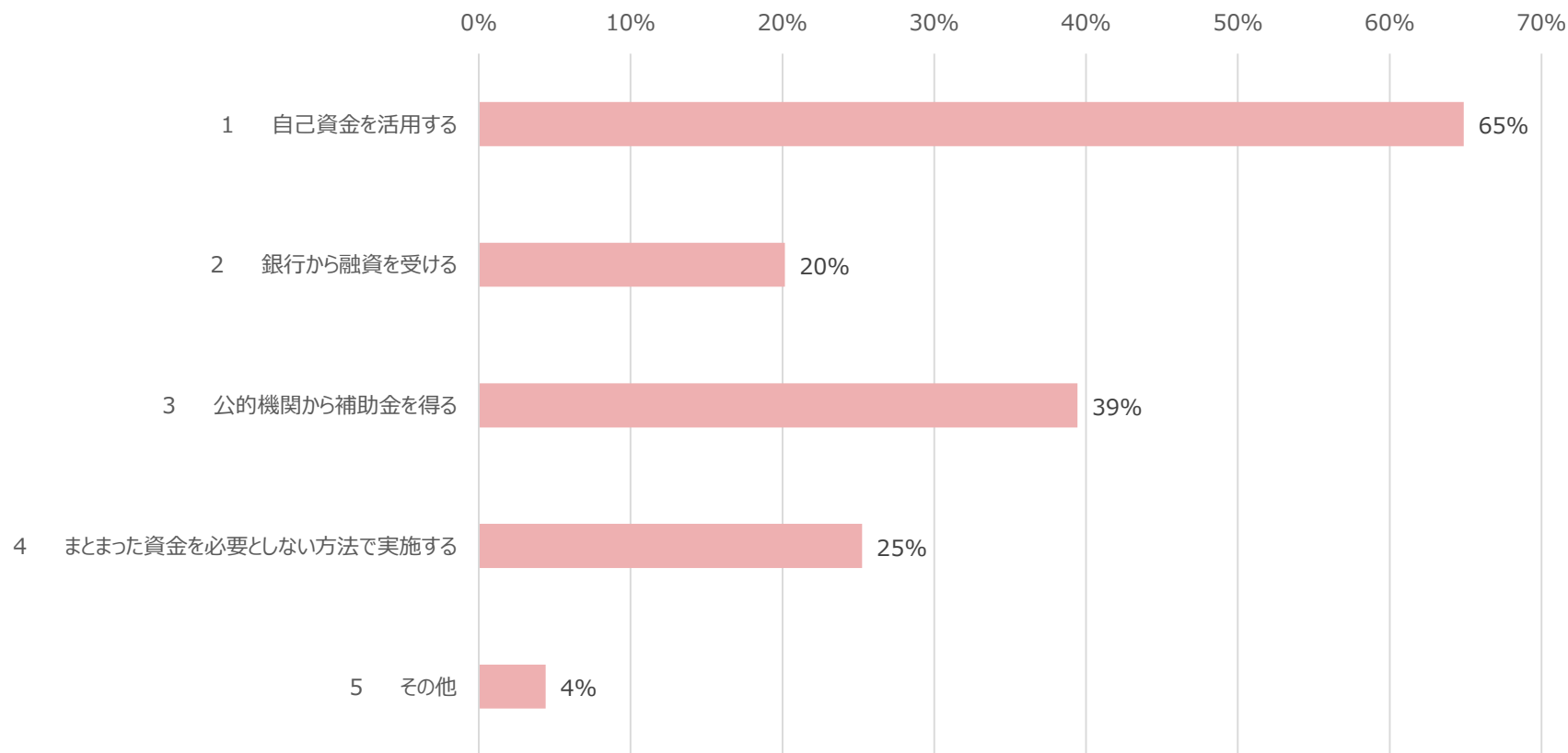
Q12 デジタル技術（ICT）の活用を進めるうえで、今後5年間で新たにどの程度投資する予定ですか。(n=1005／SA)



2.1.3. アンケート調査単純集計結果（市内事業者向け）

デジタル技術の活用に向けた予算確保の方法は、自己資金を活用する事業者が最多。公的機関から補助金を得る事業者が次点であった。

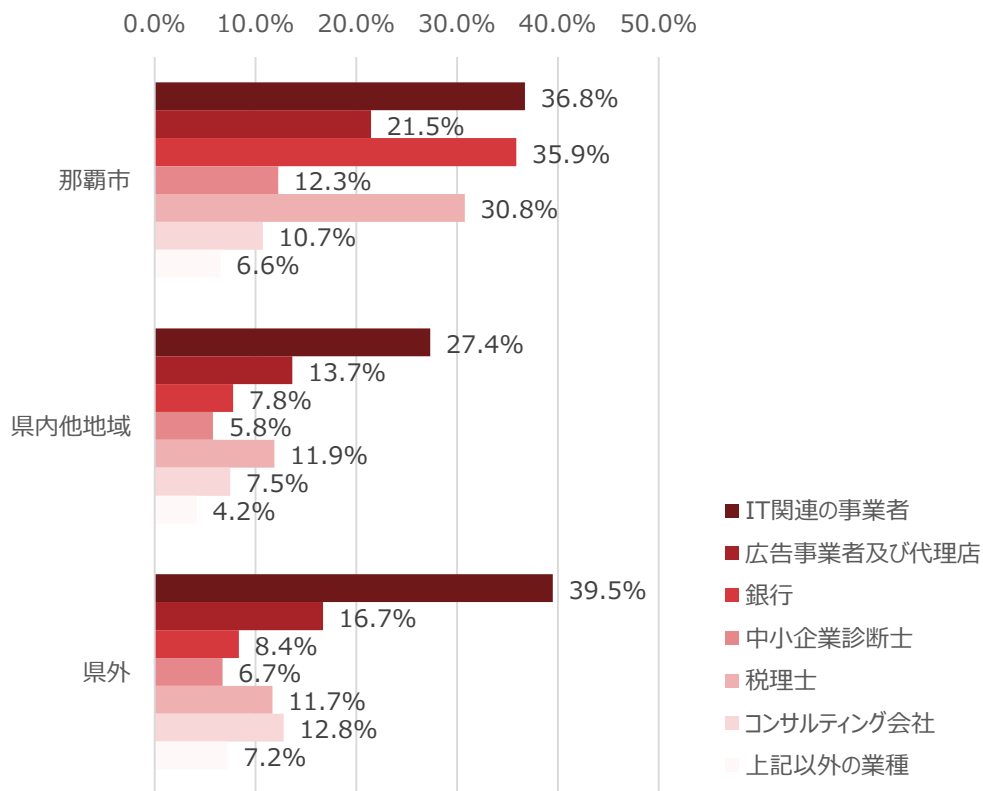
Q13 デジタル技術（ICT）の活用を進めるうえでどのように予算を確保する予定ですか。
(n=1022/MA)



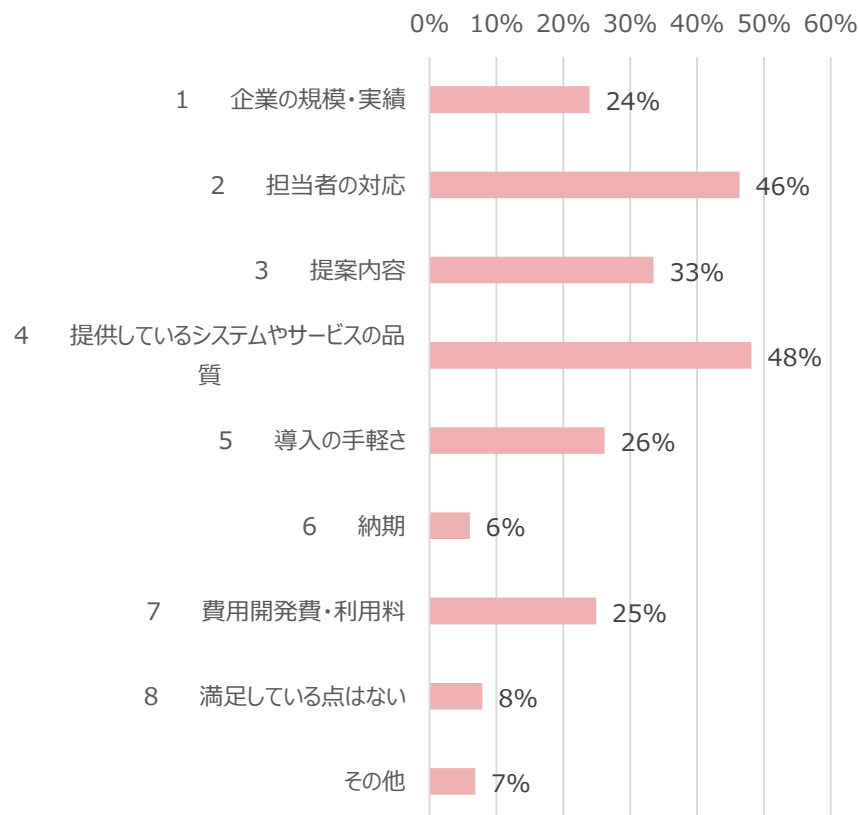
2.1.3.アンケート調査単純集計結果（市内事業者向け）

- デジタル技術の購入先は、県外IT関連の事業者が最多。次点で那覇市内のIT関連事業者、次いで那覇市内の銀行であった。
- 現在取引のあるIT事業者に満足している点は、「提供しているシステムやサービスの品質」が最多。次点で「担当者の対応」であった。

Q14 デジタル技術（ICT）の活用を進めるにあたり、どのような事業者から情報システムやサービスを購入していますか。（n=1053／SA）



Q16 システムやサービスを購入している相手（事業者等）のどのような点に満足していますか。（n=1012／MA）

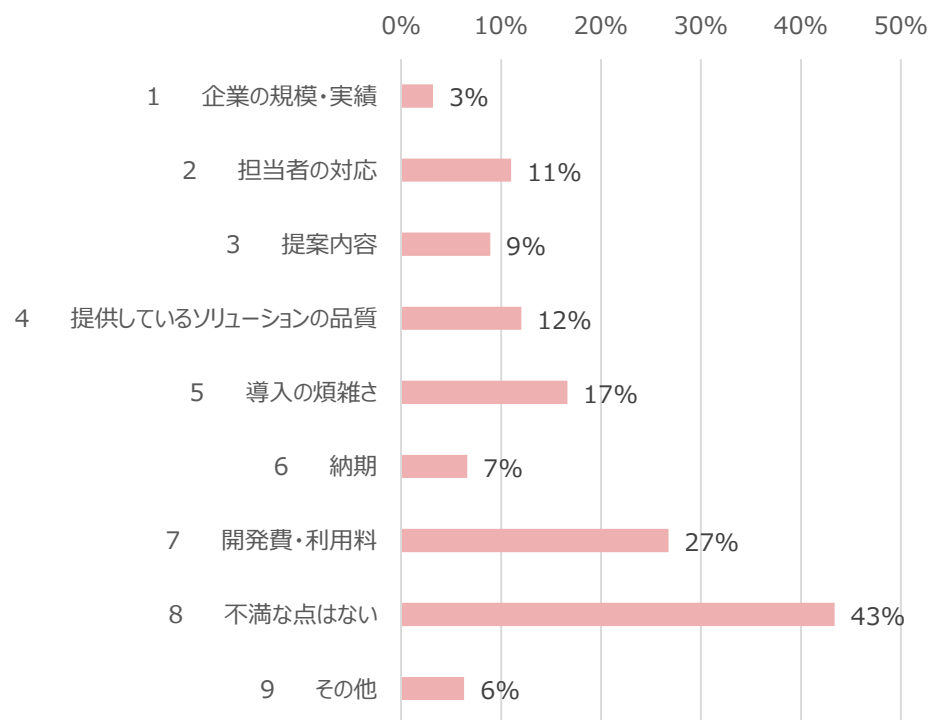


2.1.3. アンケート調査単純集計結果（市内事業者向け）

現在取引のあるIT事業者に不満な点は、「不満な点はない」が最多。「開発費・利用料」が次点であった。

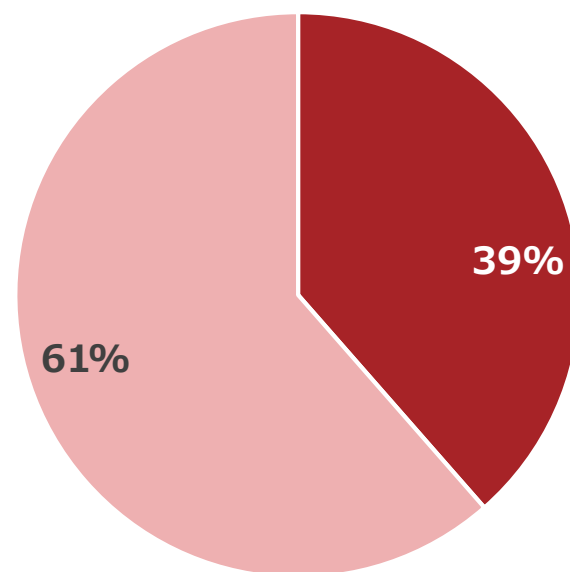
Q17 システムやサービスを購入している相手（事業者等）にどのような不満がありますか。

(n=998/MA)



Q18 今後、本市が実施するセミナーや成果報告会の案内を希望しますか。

(n=1310/SA)



■ 1 希望する ■ 2 希望しない

2.1.3. アンケート調査単純集計結果（IT事業者向け）

Q 1 貴社名および従業員数をご記載ください。
(n=78/FA)

個社情報に該当するため割愛

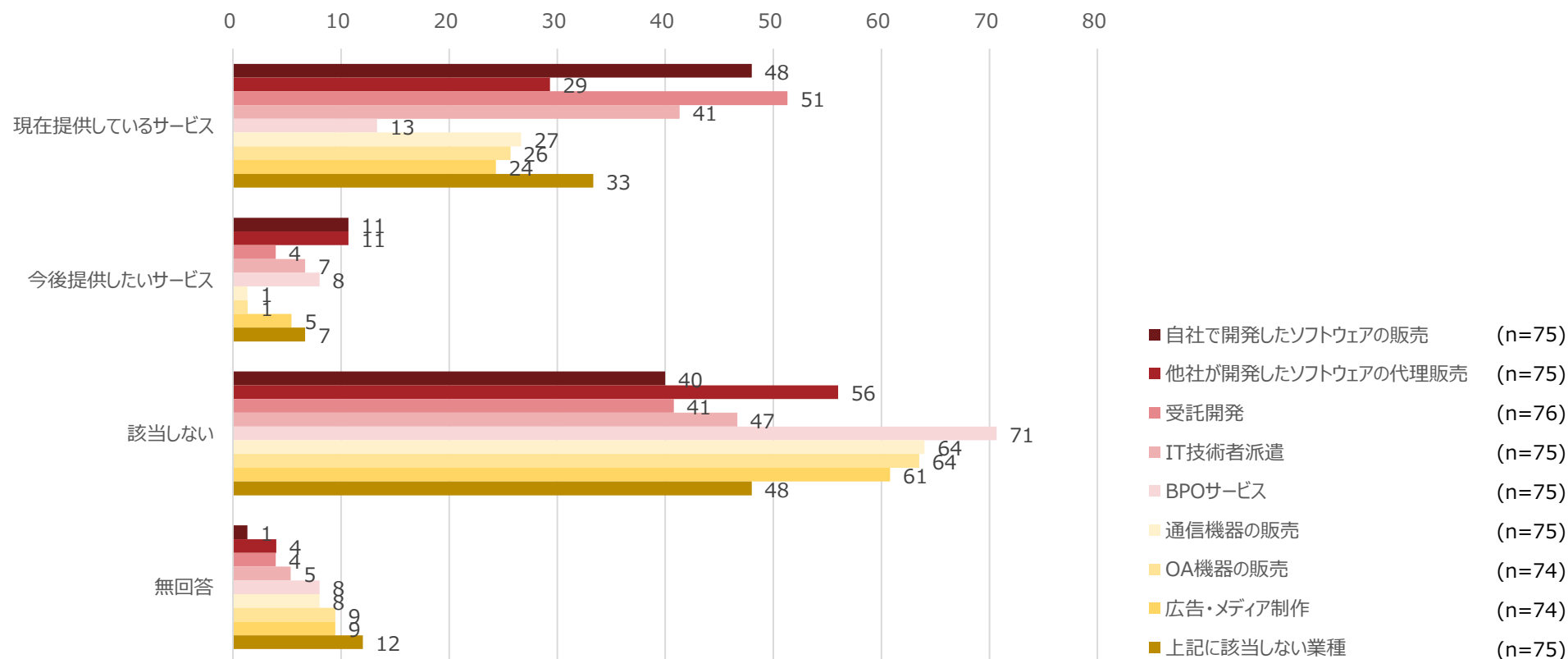
Q 2 ご回答者様のお名前、役職、部署、連絡先について
ご記載ください。(n=78/FA)

個人情報に該当するため割愛

2.1.3.アンケート調査単純集計結果（IT事業者向け）

- 現在提供しているサービスは「受託開発」が最多。次点で「自社で開発したソフトウェアの販売」であった。
- 今後提供したいサービスは、「自社で開発したソフトウェアの販売」及び「他社が開発したソフトウェアの代理販売」が最多であった。

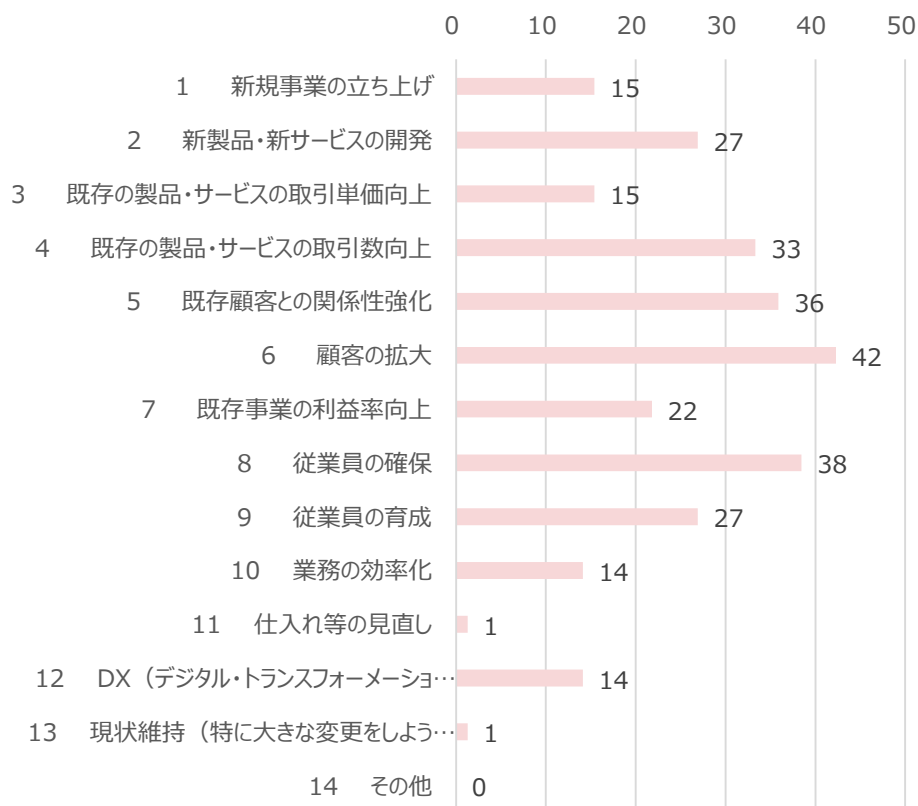
Q3 貴社が現在提供しているサービス及び今後提供したいサービスについて、該当するものをすべて選んでください。（n=78／MA）



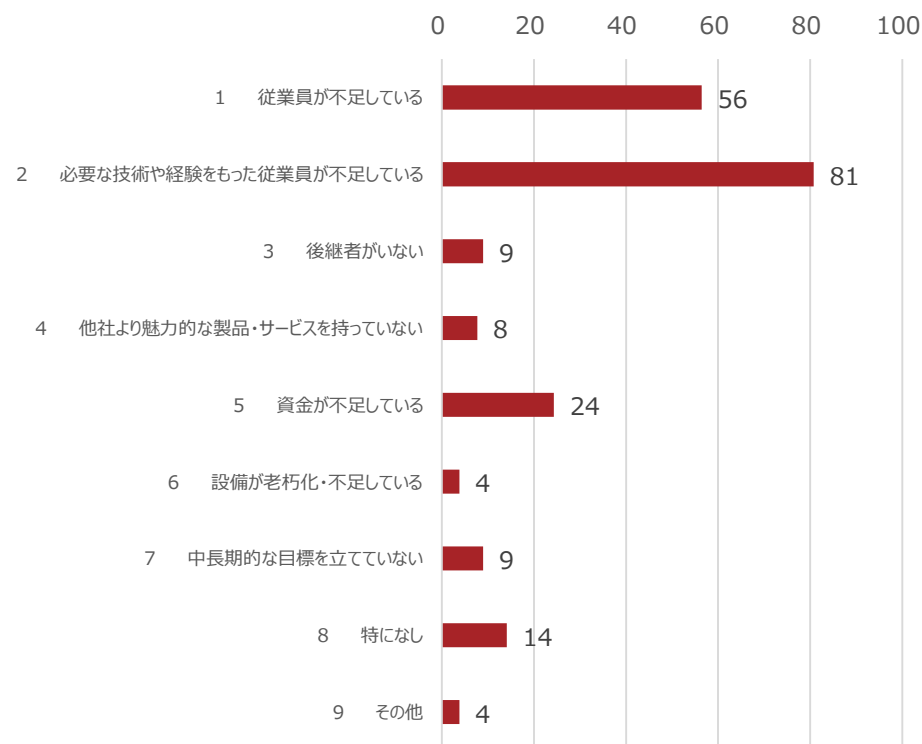
2.1.3.アンケート調査単純集計結果（IT事業者向け）

- 「顧客の拡大」を今後重視する事業者が最多。次点で従業員の確保であった。
- 現在抱えている課題は、「必要な技術や経験をもった従業員が不足している」と回答した事業者が最多。次点で従業員の不足であった。

Q4 今後どのようなことを重視して、事業を展開する予定ですか。（n=78/MA）



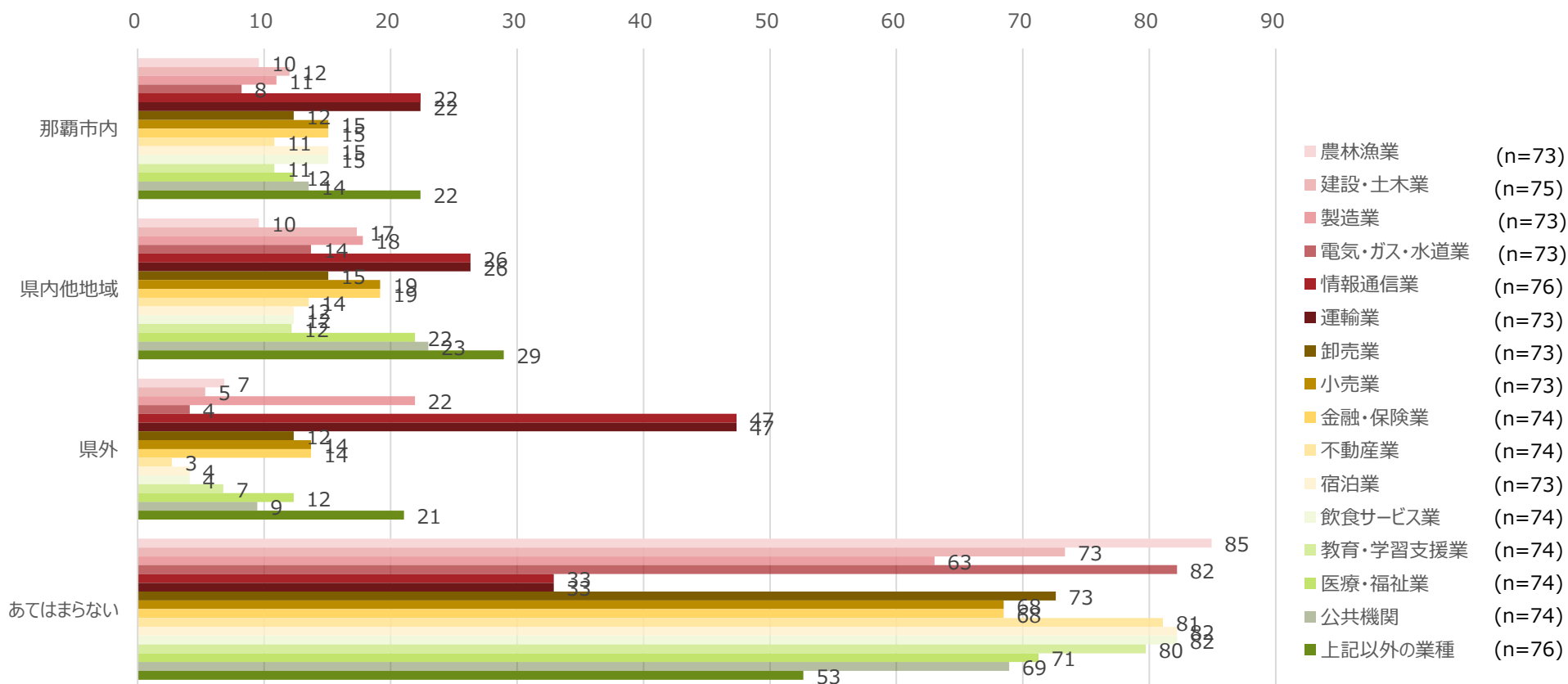
Q5 Q4で回答いただいた「今後事業を進めるうえで重視すること」の実現にあたり、現在どのような課題を抱えていますか。（n=78/MA）



2.1.3.アンケート調査単純集計結果（IT事業者向け）

県外の情報通信業及び運輸業と主に取引を行う事業者の割合が最も高かった。

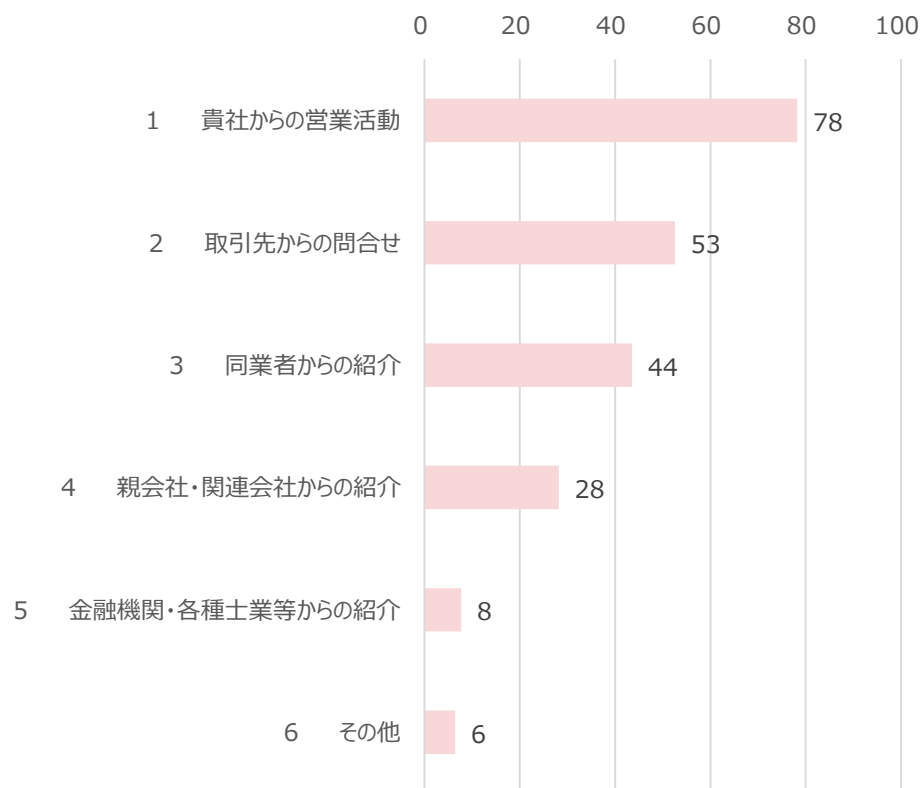
Q6 貴社の主要な取引先の業種及びその所在地はどこですか。特に取引金額が多い業種及びその所在地について、該当するものを上位3つまで選んでください。



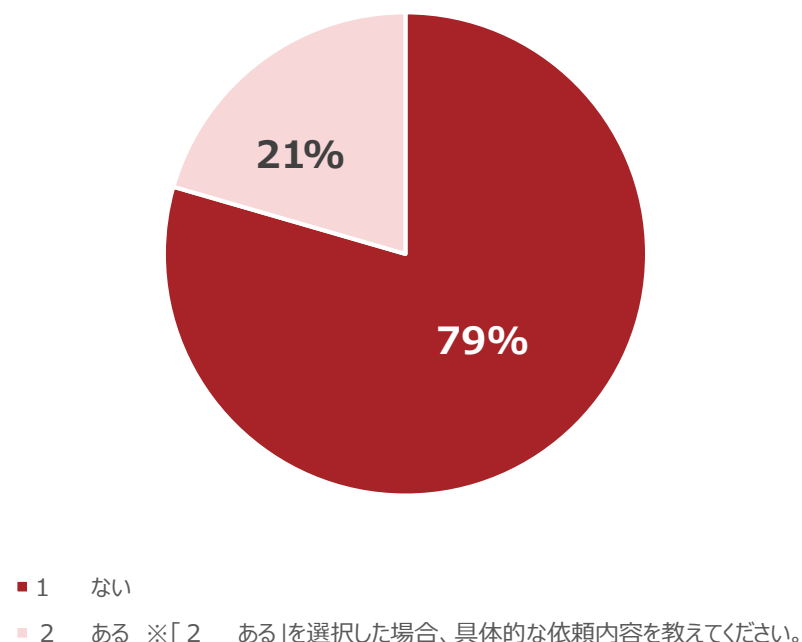
2.1.3.アンケート調査単純集計結果（IT事業者向け）

- 取引先との取引開始の経緯は、自社からの営業活動が最多。次点で取引先からの問い合わせであった。
- 顧客の依頼のうち、顧客の事業やサービスを抜本的に変革するようなものは、約 2 割であった。

Q7 貴社の主な取引先について、取引を開始したきっかけは何ですか。(n=78/MA)



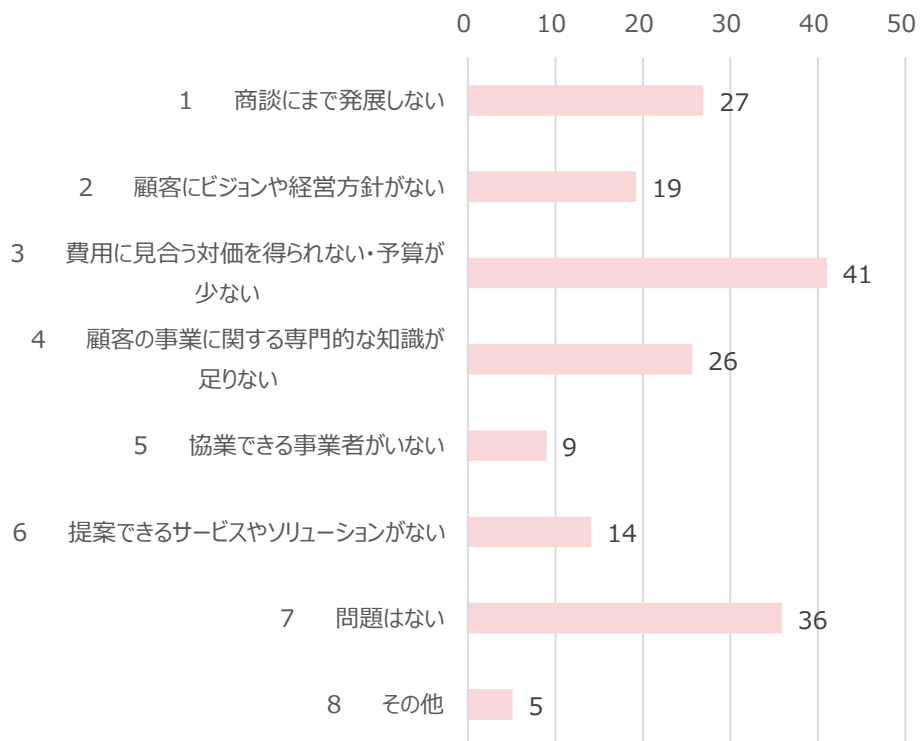
Q8 顧客からの依頼の中で、顧客の事業やサービスを抜本的に変えるようなものがありますか。(n=78/SA)



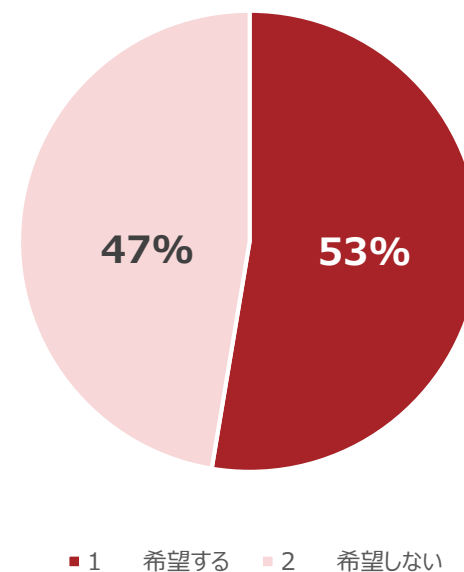
2.1.3. アンケート調査単純集計結果（IT事業者向け）

顧客からのDXに関する相談に対応する際最も問題になるのは、「費用に見合う対価を得られない・予算が少ない」ことであった。

Q9 顧客からのDXに関する相談に対応する際、問題になることはありますか。(n=78/MA)



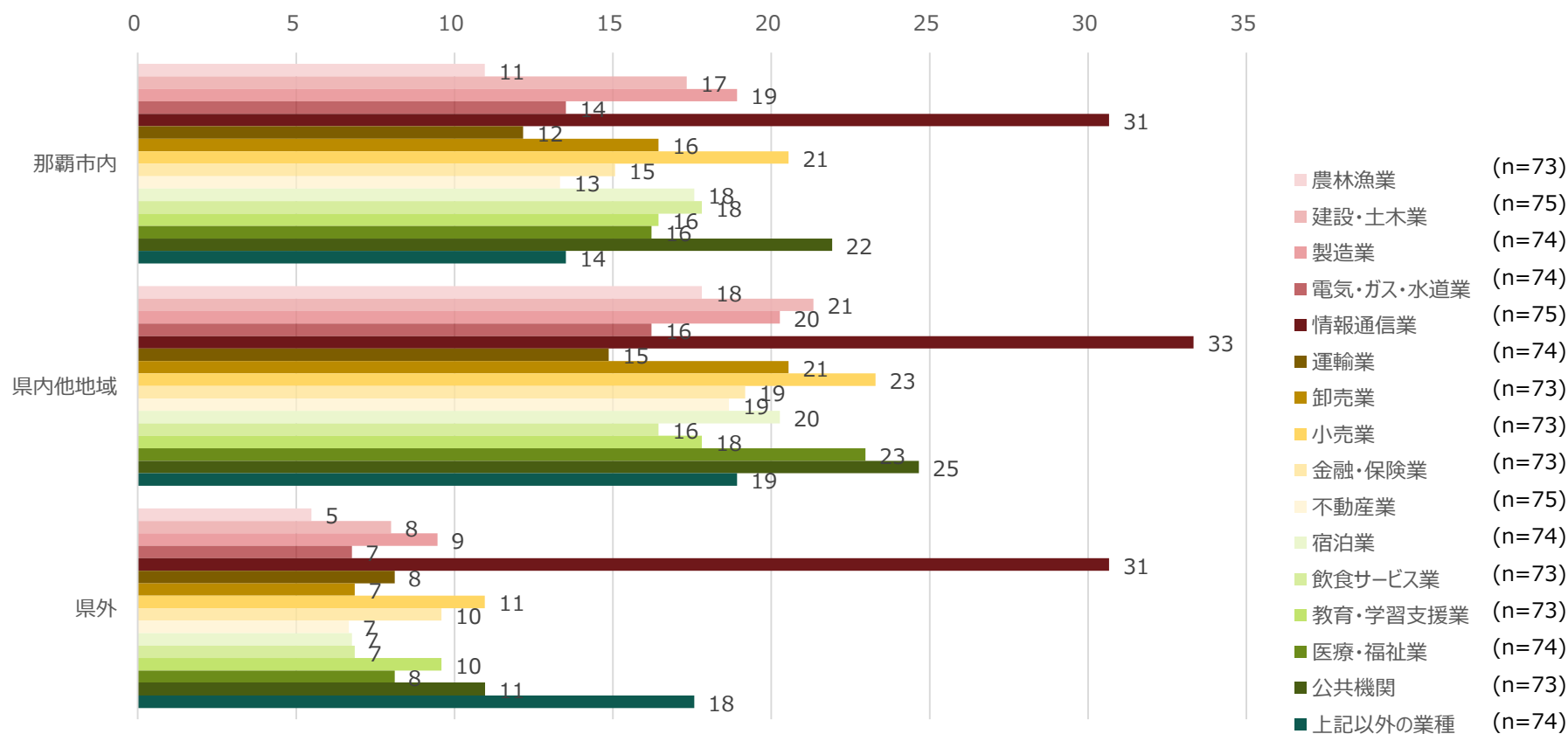
Q11 今後、本市が実施するセミナーや成果報告会の案内を希望しますか。(n=76/SA)



2.1.3. アンケート調査単純集計結果（IT事業者向け）

今後取引を拡大したい業種は、県内他地域の情報通信業が最多。次点で那覇市内及び県外の情報通信業であった。

Q10 今後、貴社が取引を拡大したい業種及びその所在地について、当てはまる欄をすべて選んでください（n=75/MA）。



2.1.4. アンケート調査仮説（再掲 1/3）

調査目的を達成するため、テーマごとに仮説を立案したうえで、クロス集計を実施し、仮説の真偽を検証した。

調査仮説 1/3

調査目的	調査テーマ	調査仮説
DXの実施に向けた支援を必要とする事業者像の把握	1. 「DX」という言葉に対する理解度	DXの概念を知らないために、デジタルを活用することで事業の在り方を変革できるという認識を持っていない事業者が大半である。
	2. 当面の経営方針	小規模な事業者は現状維持を目指している。また、中小企業は人手不足に苦慮していることから、業務の効率化を目指している。
	3. デジタル技術の活用意欲	従業員規模の大きい企業ほど、デジタル技術を積極的に活用しようとしている。
	4.5.6. デジタル化の活用状況	【4. 既に実施した施策】 従業員規模を問わずコミュニケーションツールの導入は進んでいる。 従業員規模が大きい企業ほど多くのデジタル化施策を実施している。
		【5. 現在進めている施策】 アナログの業務をデジタルに置き換える施策に取り組んでいる。
		【6. 今後取り組みたい施策】 いずれの規模の業種の事業者も業務効率化を目指しており、ビジネスモデル等の変革に取り組もうとしている事業者は少ない。
	7. デジタル化を進めるうえでの相談相手	小規模業者は同業者に相談している。 中小企業は出入りのIT事業者、銀行に相談している。
	8. デジタル化を進めるうえで必要な予算の規模	従業員規模が大きい事業者ほど予算規模が大きい。 需要が回復している観光関連の業種の事業者は、他に比べて予算規模が大きい。

2.1.4. アンケート調査仮説（再掲 2/3）

調査目的を達成するため、テーマごとに仮説を立案したうえで、クロス集計を実施し、仮説の真偽を検証した。

調査仮説 2/3

調査目的	調査テーマ	調査仮説
DXの実施に向けた 支援が有効な業務 の把握	2. 当面の事業方針（再掲）	小規模な事業者は現状維持を目指している。また、中小企業は人手不足に苦慮していることから、業務の効率化を目指している。
	4.5.6 デジタル化の取組状況（再掲）	【4. 既に実施したデジタル化施策】 従業員規模を問わずコミュニケーションツールの導入は進んでいる。従業員規模が大きい企業ほど多くのデジタル化施策を実施している。 【5. 現在進めているデジタル化施策】 アナログの業務をデジタルに置き換える施策に取り組んでいる。 【6. 今後取り組みたいデジタル化施策】 いずれの規模。業種の事業者も業務効率化を目指しており、ビジネスモデル等の変革に取り組もうとしている事業者は少ない。
	9. デジタル化に期待する効果	従業員規模や業種を問わず、いずれの事業者も業務効率の向上に期待している
	10. デジタル化を進めるうえで必要な経費の調達方法	補助金等の外部の資金を利用してシステム導入しようとしている事業者が最も多い 費用がかからない範囲でDXに取り組みたいと考えている事業者が大半である
IT事業者への情報 共有	11. 現在取引があるIT事業者等に満足している点	ソリューション導入の手軽さに対して満足している 県外のITベンダーに対しては、技術力に対して満足している
	12. 現在取引があるIT事業者等に不満な点	売上の一部を吸い上げられ続ける構造（利用にかかる費用が高い）である

2.1.4.アンケート調査仮説（再掲 3/3）

調査目的を達成するため、テーマごとに仮説を立案したうえで、クロス集計を実施し、仮説の真偽を検証した。

調査仮説 3/3

調査目的	調査テーマ	調査仮説
DX推進に向けて市内IT事業者等の関与を促すための示唆の抽出	13. 市内IT事業者の当面の経営方針	他地域に比べて市内IT事業者の利益率は低いことから、売上・利益率の向上を目指している。
	14. 市内IT事業者の事業課題	技術者の確保に苦戦している。
	15. 市内IT事業者の営業能力	市内IT事業者は、利益確保のために2次請け等から、エンドユーザーとの直接取引に転換しようとしている。

2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

- ・ 「1.DXという言葉に対する理解度」を確認するため、以下の検証を実施した。
- ・ 従業員規模の大きい事業者ほど、「DX」という言葉を理解している割合が高く、従業員300人以上の事業者では9割以上が理解していることが確認された。

仮説

- ・ DXの概念を知らないために、デジタルを活用することで事業の在り方を変革できるという認識を持っていない事業者が大半である。
- ・ ※過去の調査結果から、「知っている」が3割程度、「聞いたことはあるが、詳しくはわからない」が4割程度、「聞いたことがない」が3割程度

検証方法

- 1-1.従業員別のDXの理解度をクロス集計
（Q1「貴社の従業員数」及びQ3「DXという言葉に対する理解度」をクロス集計）
- 1-2.業種別のDXの理解度をクロス集計
（各事業者の業種データ及びQ3「DXという言葉に対する理解度」をクロス集計）

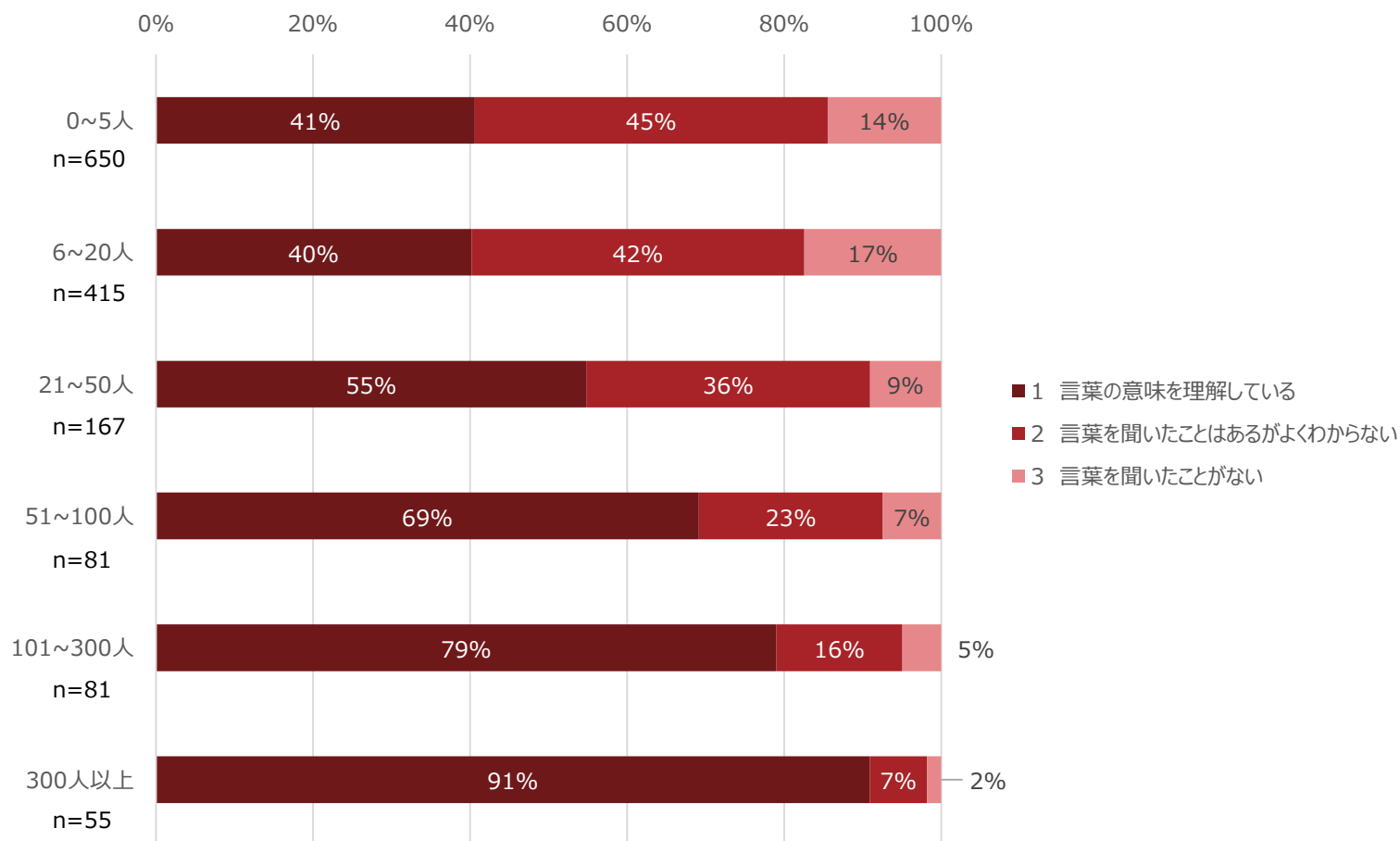
検証結果

- ✓ 従業員規模の大きい事業者ほど、「DX」という言葉を理解している割合が高く、従業員300人以上の事業者では9割以上が理解している。
- ✓ 業種別にみると「教育、学習支援業」がDXという言葉の割合を理解している割合が最も高く、次点で複合サービス業が高い。（n数が5以上の業種のうち）
- ✓ DXという言葉の意味を理解している割合が最も低い業種は「不動産業、物品賃貸業」で、次点で「医療、福祉」及び「農業、林業」が低い（n数が5以上の業種のうち）

2.1.5. アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

1-1. 従業員数別のDXに対する理解度

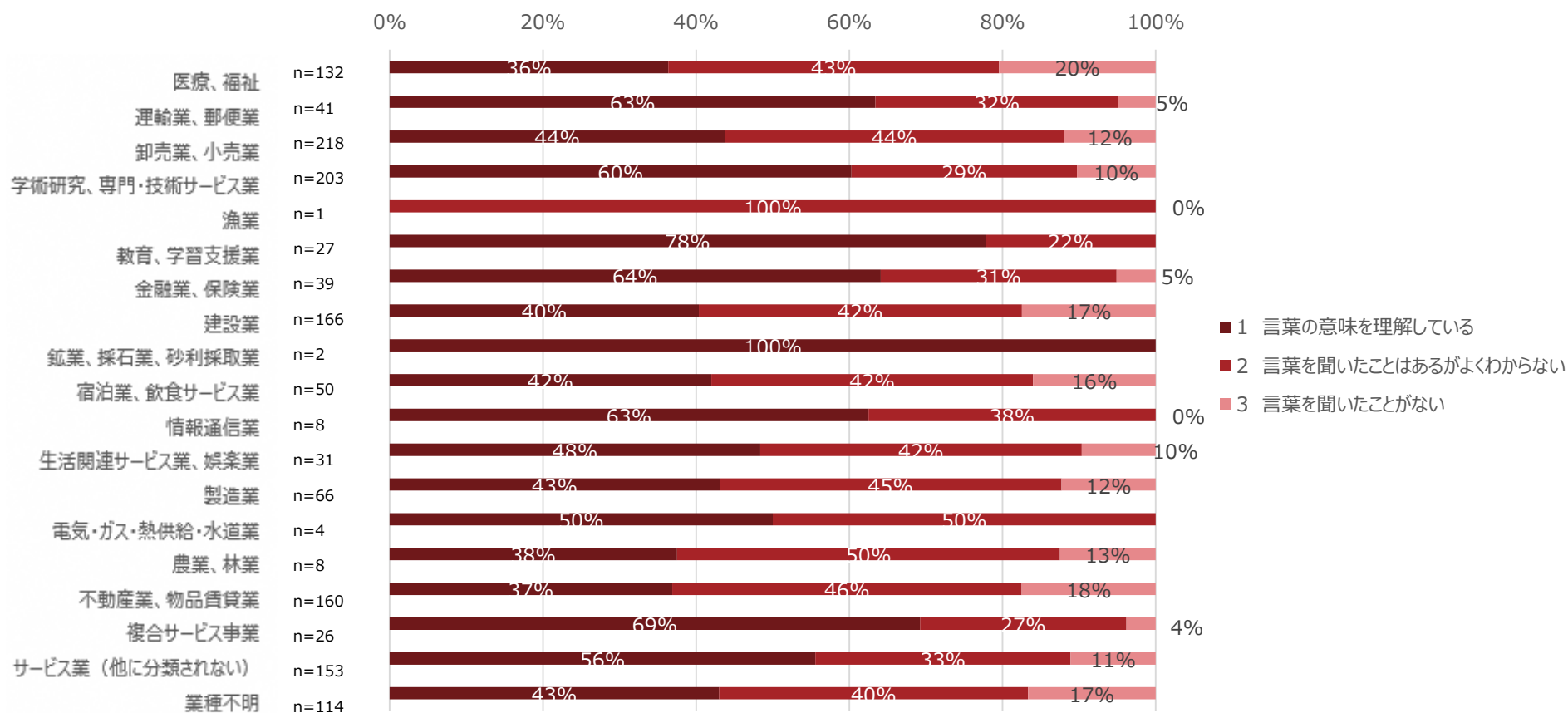
従業員規模の大きい事業者ほど、「DX」という言葉を理解している割合が高く、従業員300人以上の事業者では9割以上が理解している。



2.1.5. アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

1-2. 業種別のDXに対する理解度

- 「教育、学習支援業」がDXという言葉の割合を理解している割合が最も高く、次点で複合サービス事業が高い。（n数が5以上の業種のうち）
- DXという言葉の意味を理解している割合が最も低い業種は「不動産業、物品賃貸業」で、次点で「医療、福祉」及び「農業、林業」が低い。（n数が5以上の業種のうち）



2.1.5. アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

- 「2.当面の経営方針」を確認するため、以下の検証を実施した。
- 従業員数が少ないほど、「現状維持」を重視する企業が多く、従業員5人以下の小規模業者では25%に上ることが確認された。

仮説

- 小規模な事業者は現状維持を目指している。また、中小企業は人手不足に苦慮していることから、業務の効率化を目指している。

検証方法

- 2-1. 従業員別の経営方針を集計
（Q1「貴社の従業員数」及びQ4「今後経営活動で重視する点」をクロス集計）
- 2-2. 業種別の経営方針を集計
（各事業者の業種データ及びQ4「今後経営活動で重視する点」をクロス集計）

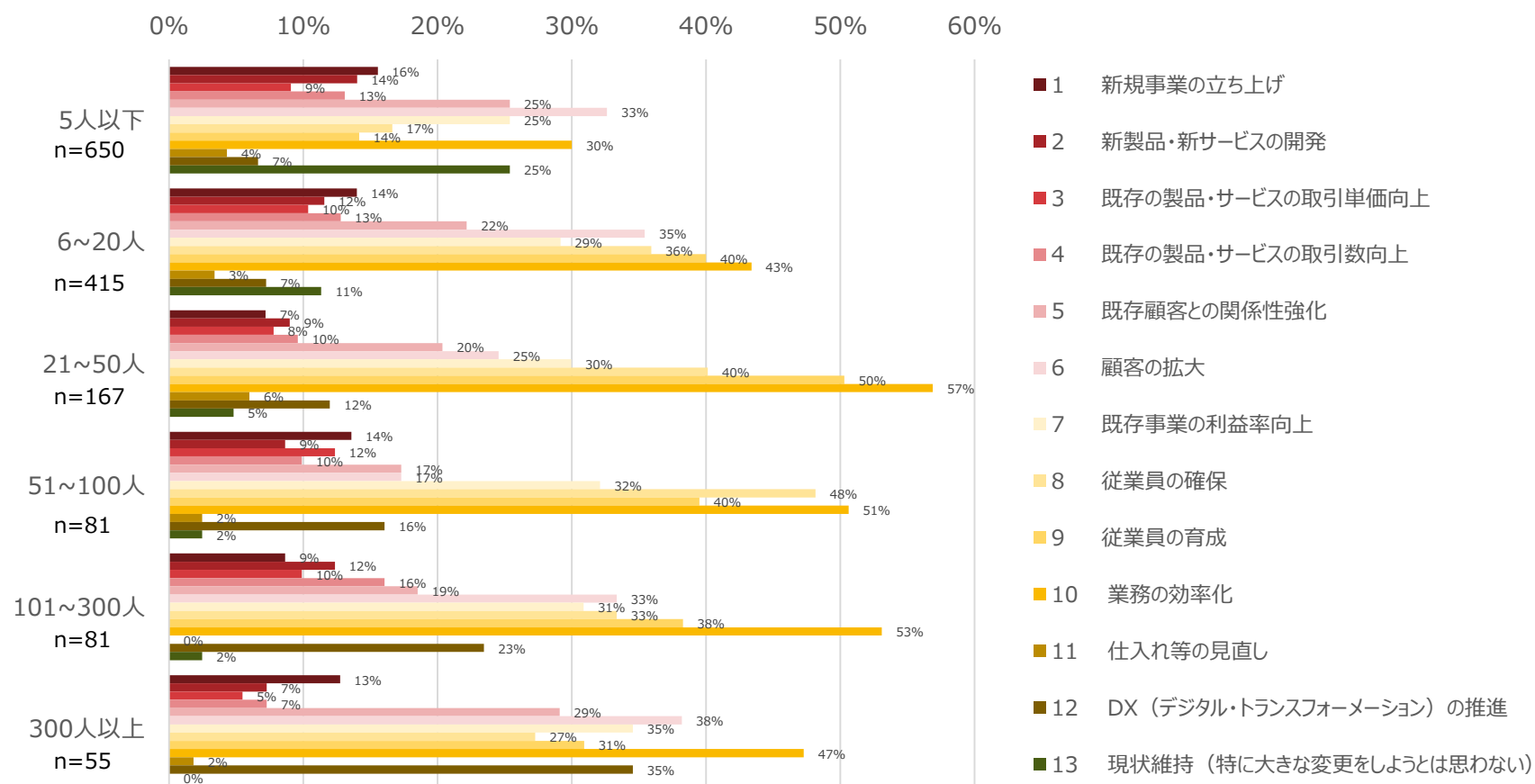
検証結果

- ✓ 従業員数が少ないほど、「現状維持」を重視する企業が多く、従業員5人以下の小規模業者では25%に上る。
- ✓ 「業務の効率化」は企業規模を問わず重視されており、従業員6人以上300人以下の中小企業では4割以上に上る。
- ✓ 「従業員の確保」を重視する事業者は約3割存在する一方、「業務の効率化」や「顧客の拡大」を下回る。

2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

2-1.従業員数別の経営方針

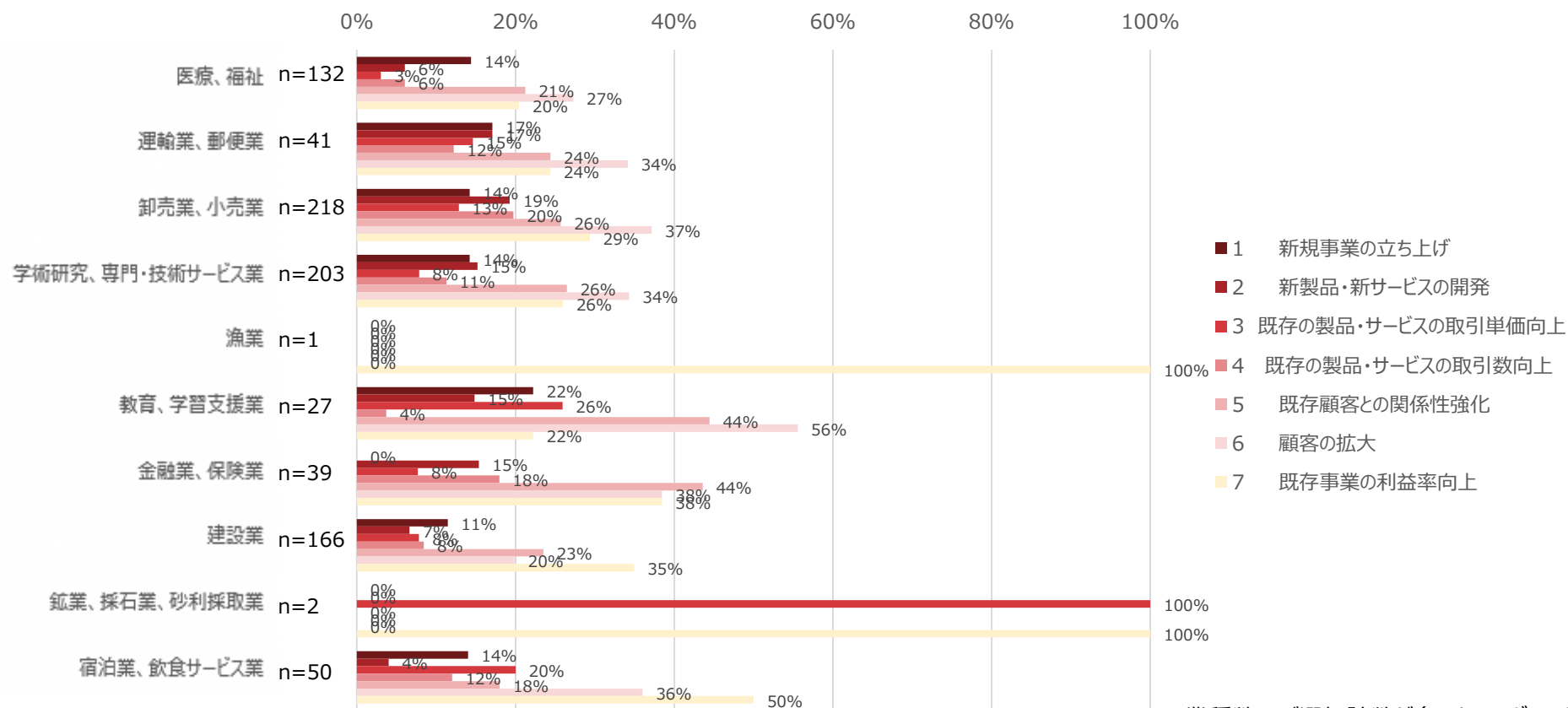
- 従業員数が少ないほど、「現状維持」を重視する企業が多い。
- 「業務の効率化」は企業規模を問わず重視されている。



2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け 業種別の経営方針 1/4）

2-2.業種別の経営方針

- 「顧客の拡大」は業種を問わず重視されている。
- 宿泊業、飲食サービス業では「既存事業の利益率向上」が最も重視されている。

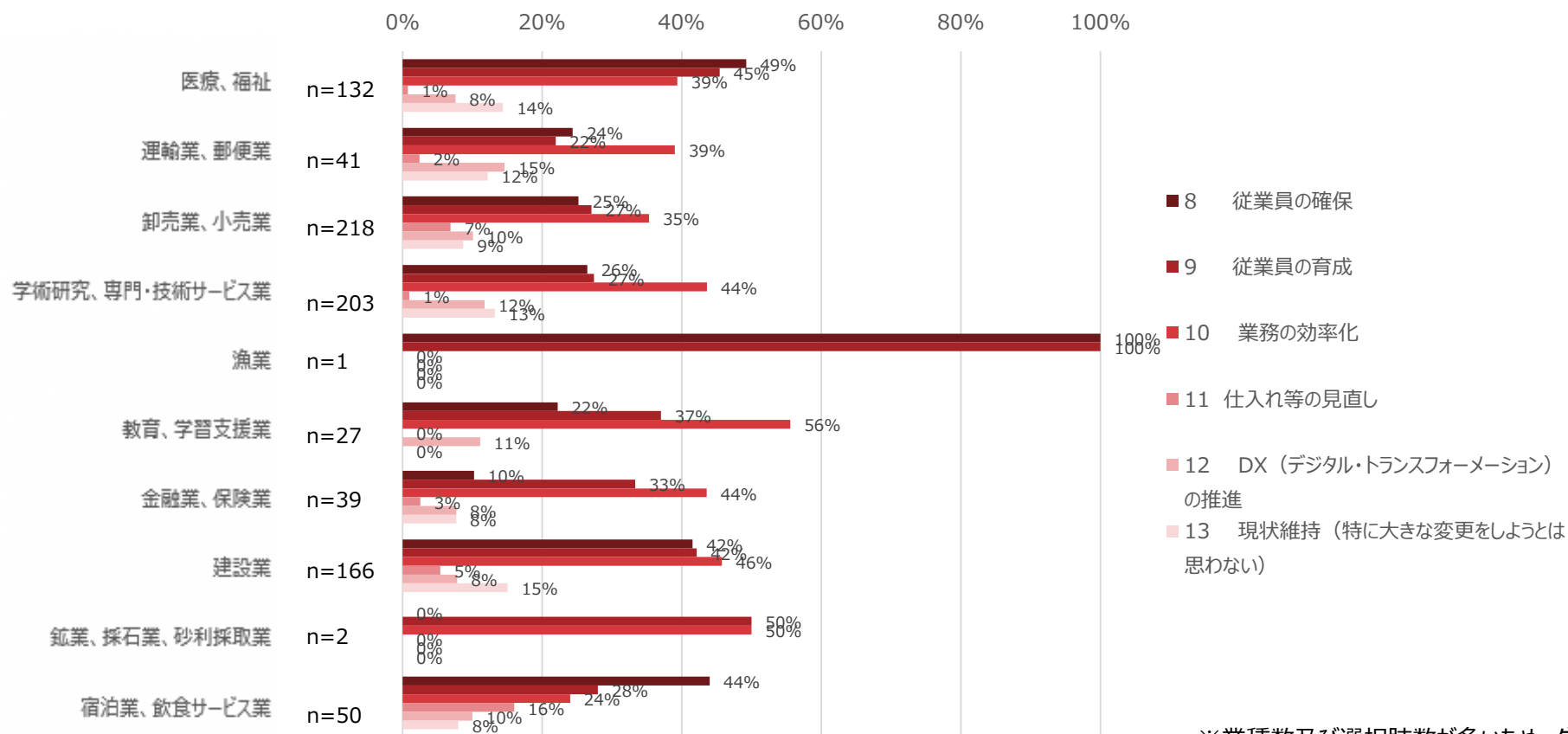


※業種数及び選択肢数が多いため、グラフを4つに分割

2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け 業種別の経営方針 2/4）

2-2.業種別の経営方針

- 「業務の効率化」は業種を問わず重視されている。
- 医療、福祉及び宿泊業、飲食サービス業においては、「従業員の確保」を重視する事業者の割合が高い。

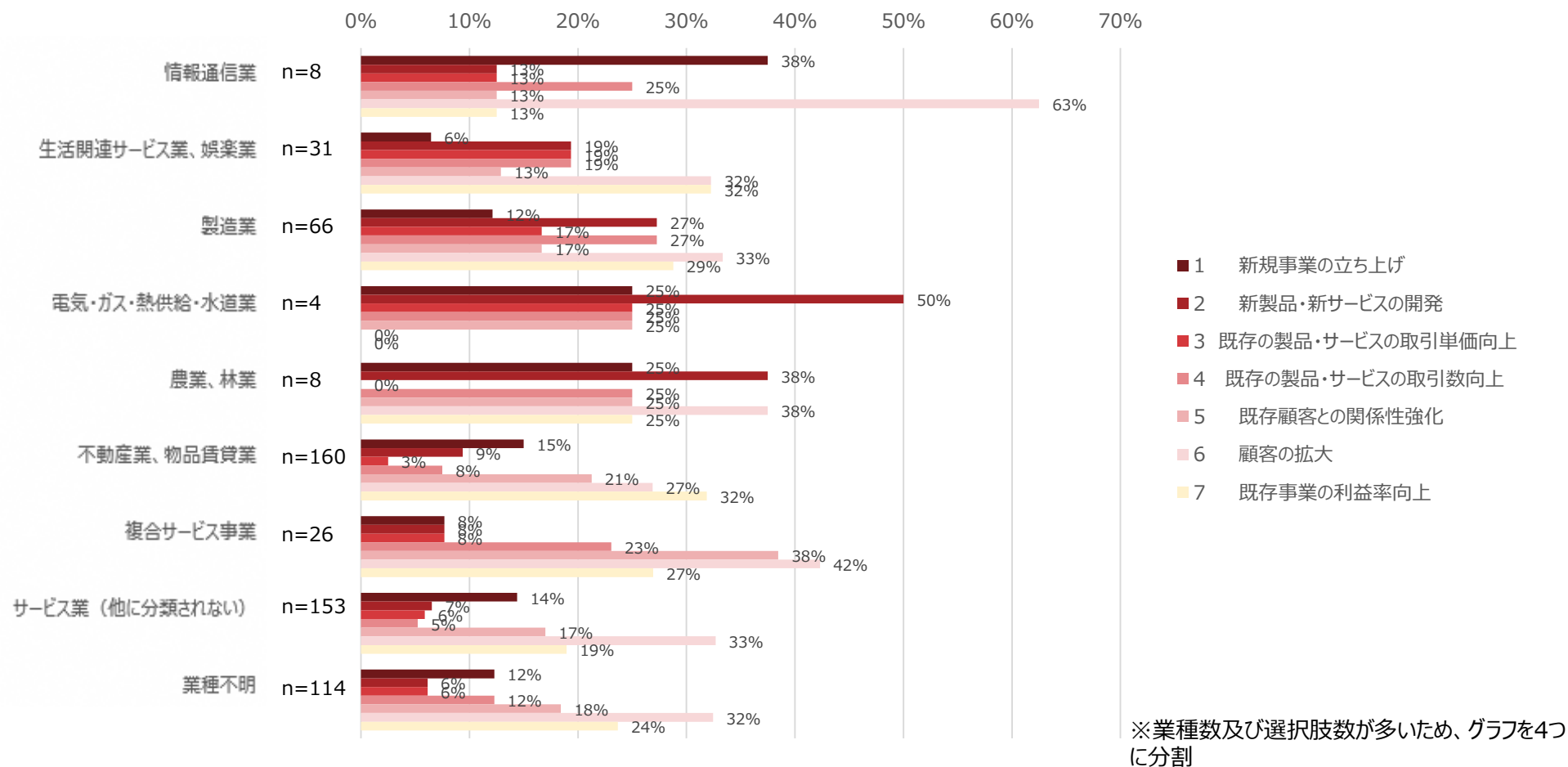


※業種数及び選択肢数が多いため、グラフを4つに分割

2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け 業種別の経営方針 3/4）

2-2.業種別の経営方針

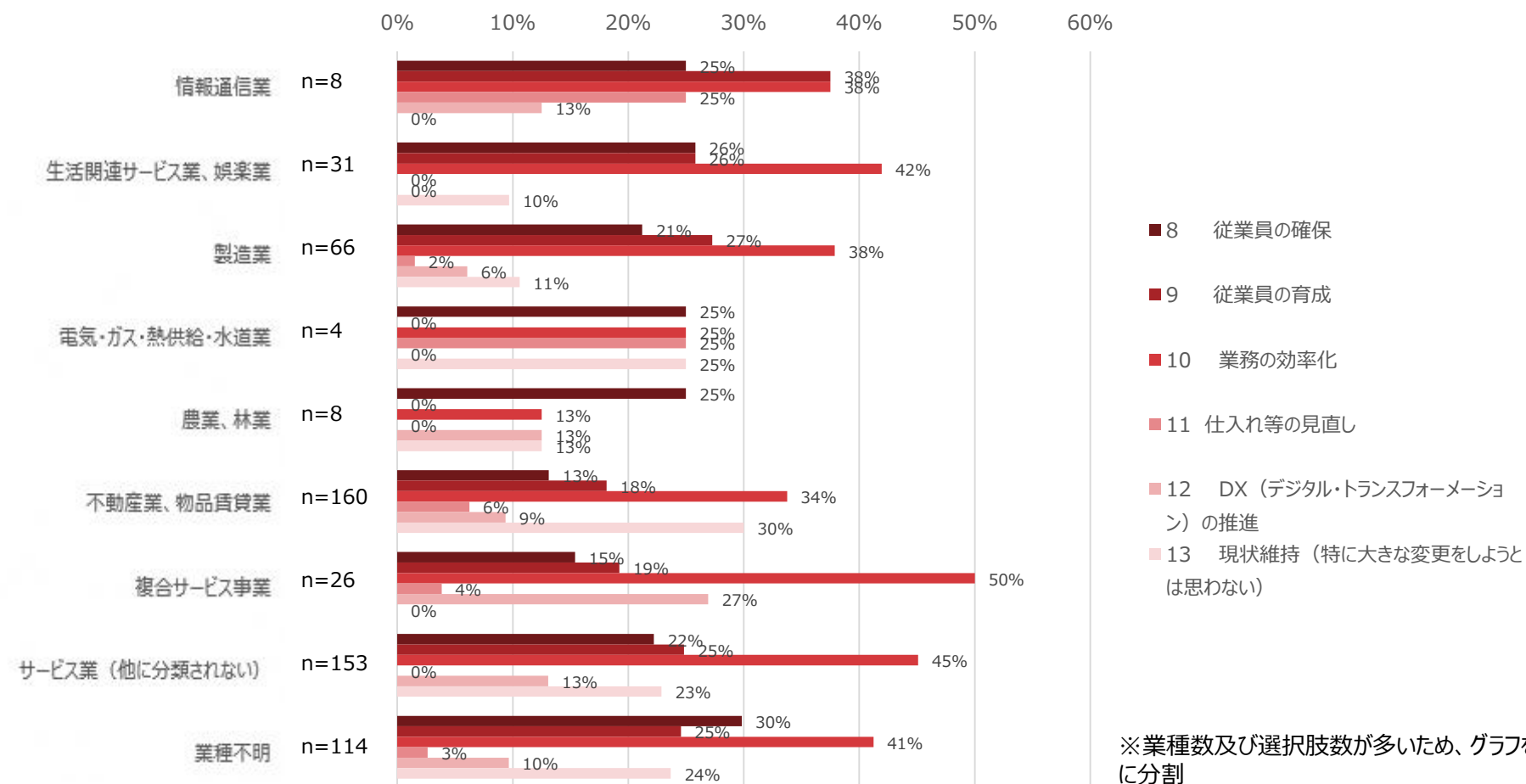
- 「顧客の拡大」は業種を問わず重視されている。
- 生活関連サービス業、娯楽業においては、「既存事業の利益率向上」を重視する事業者の割合が高い。



2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け 業種別の経営方針 4/4）

2-2.業種別の経営方針

「業務の効率化」は業種を問わず重視されている。



2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

- ・ 「3.デジタル技術の活用意欲」を確認するため、以下の検証を実施した。
- ・ 従業員数が多い企業ほど、「すでにデジタル技術を活用した取組を行っている」割合が大きいことが確認された。

仮説

- ・ 従業員規模の大きい企業ほど、デジタル技術を積極的に活用しようとしている。

検証方法

- 3-1.従業員数別のデジタル技術の活用状況を集計
（Q1「貴社の従業員数」及びQ5「今後の経営活動で重視することの実現に向けたデジタル技術の活用状況」をクロス集計）
- 3-2.業種別のデジタル技術の活用状況を集計
（各事業者の業種データ及びQ5「今後の経営活動で重視することの実現に向けたデジタル技術の活用状況」をクロス集計）

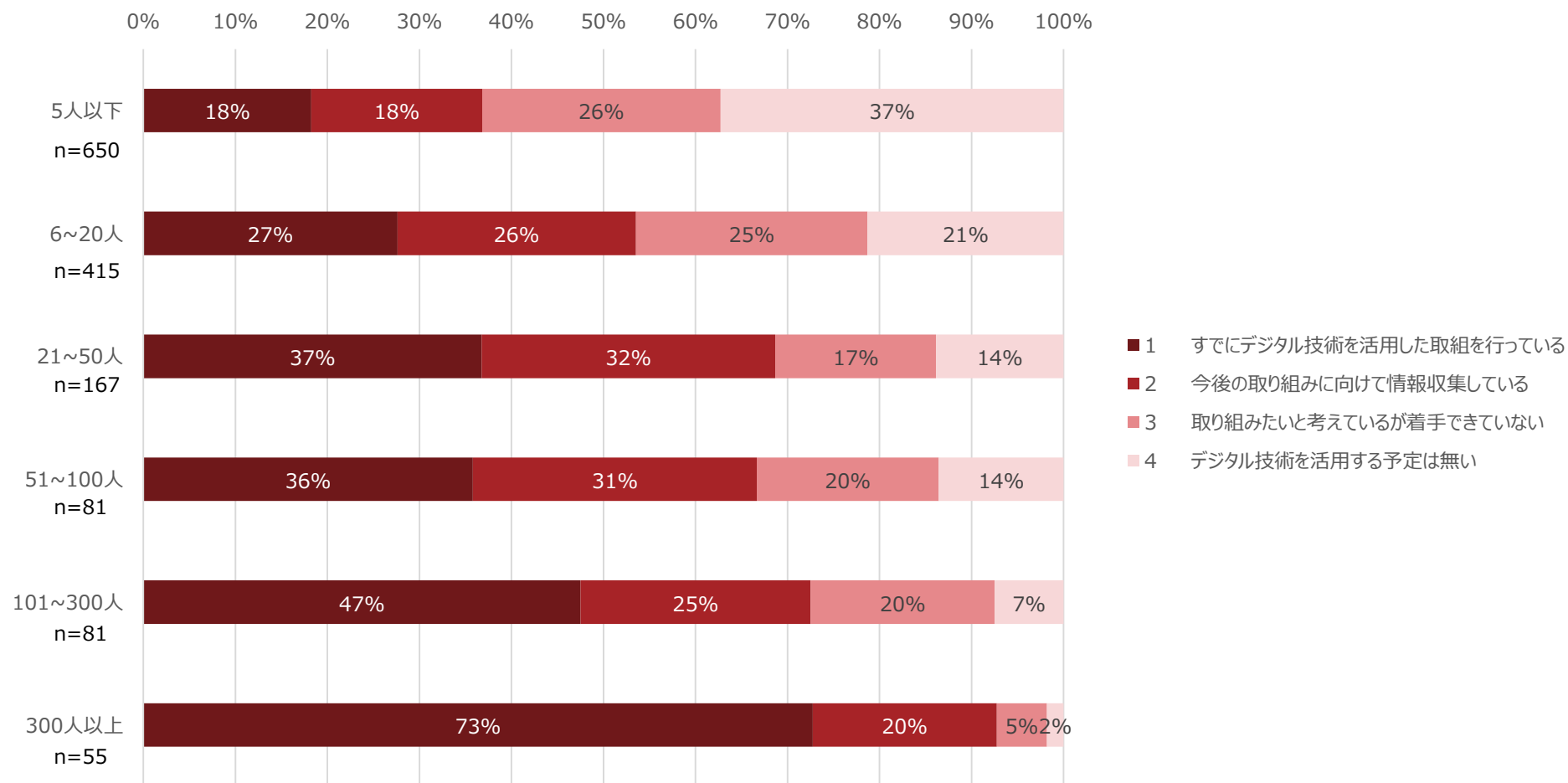
検証結果

- ✓ 従業員数が多い企業ほど、「すでにデジタル技術を活用した取組を行っている」割合が大きい。
- ✓ 従業員数が少ない企業ほど、「デジタル技術を活用する予定はない」割合が大きい。

2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

3-1.従業員数別のデジタル技術の活用意欲

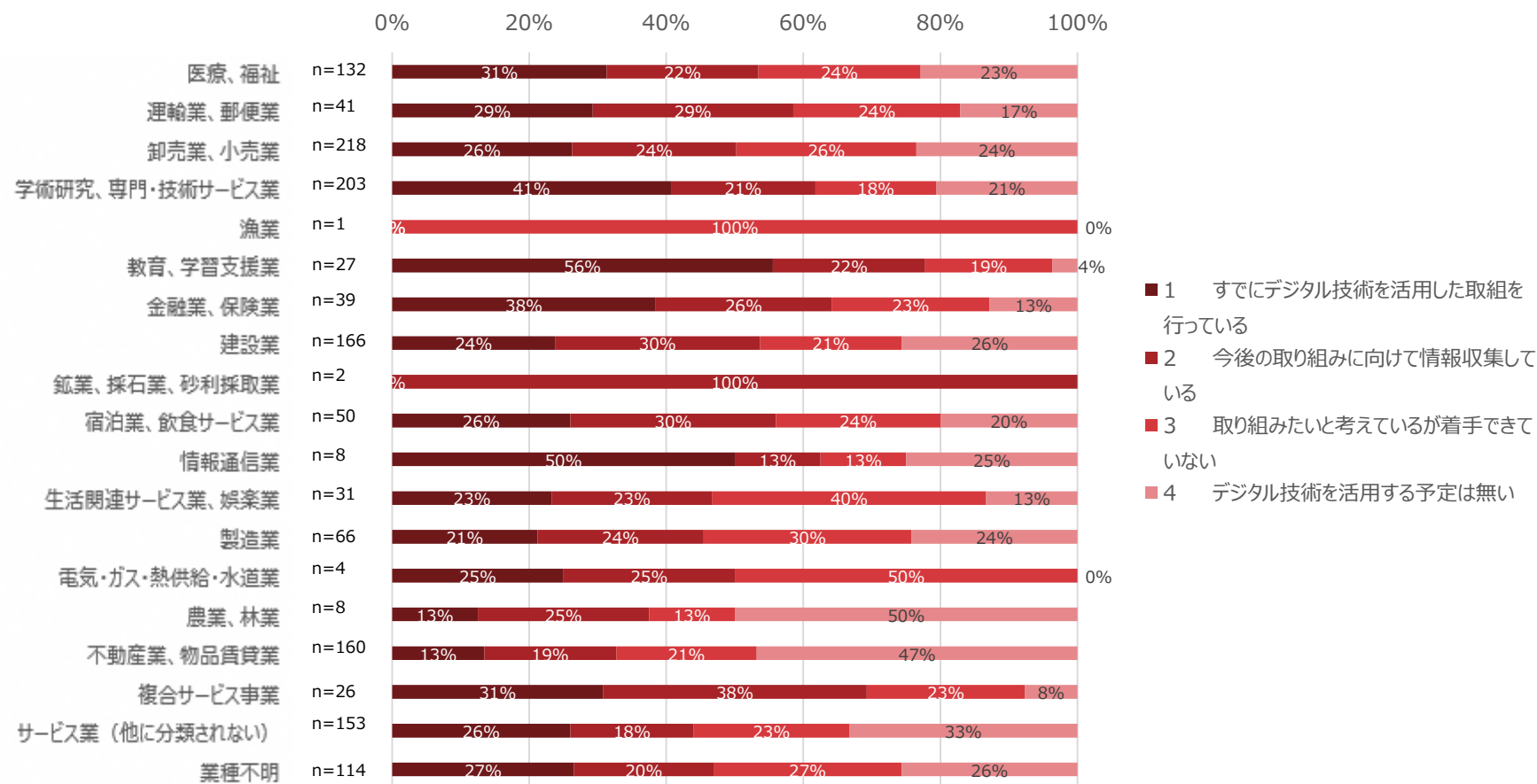
- 概ね、従業員数が多い企業ほど、「すでにデジタル技術を活用した取組を行っている」割合が高い。
- 一方で、従業員数が少ない企業ほど、「デジタル技術を活用する予定はない」割合が高い。



2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

3-2.業種別のデジタル技術の活用意欲

- 「既にデジタル技術を活用した取組を行っている」事業者の割合は「教育、学習支援業」が最も高い。（n数が5以上の業種のうち）
- 「デジタル技術を活用する予定は無い」事業者の割合は、「農業、林業」が最も高い。（n数が5以上の業種のうち）



2.1.5. アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

- ・ 「4. 課題解決に向けて既に実施したデジタル化施策」を確認するため、以下の検証を実施した。
- ・ 従業員規模・業種を問わず、「コミュニケーションツールの導入」を既に実施した割合が最も高いことが確認された。

仮説

- ・ 従業員規模を問わずコミュニケーションツールの導入は進んでいる。
- ・ 従業員規模が大きい企業ほど多くのデジタル化施策を実施している。

検証方法

- 4-1. 従業員数別の既に実施したデジタル化施策を集計
（Q1「貴社の従業員数」及びQ7「既に実施したデジタル化施策」をクロス集計）
- 4-2. 業種別の既に実施したデジタル化施策を集計
（各事業者の業種データ及びQ7「既に実施したデジタル化施策」をクロス集計）
- 4-3. DXという言葉の理解度別の既に実施したデジタル化施策を集計
（Q3「DXという言葉の理解度」及びQ7「既に実施したデジタル化施策」をクロス集計）

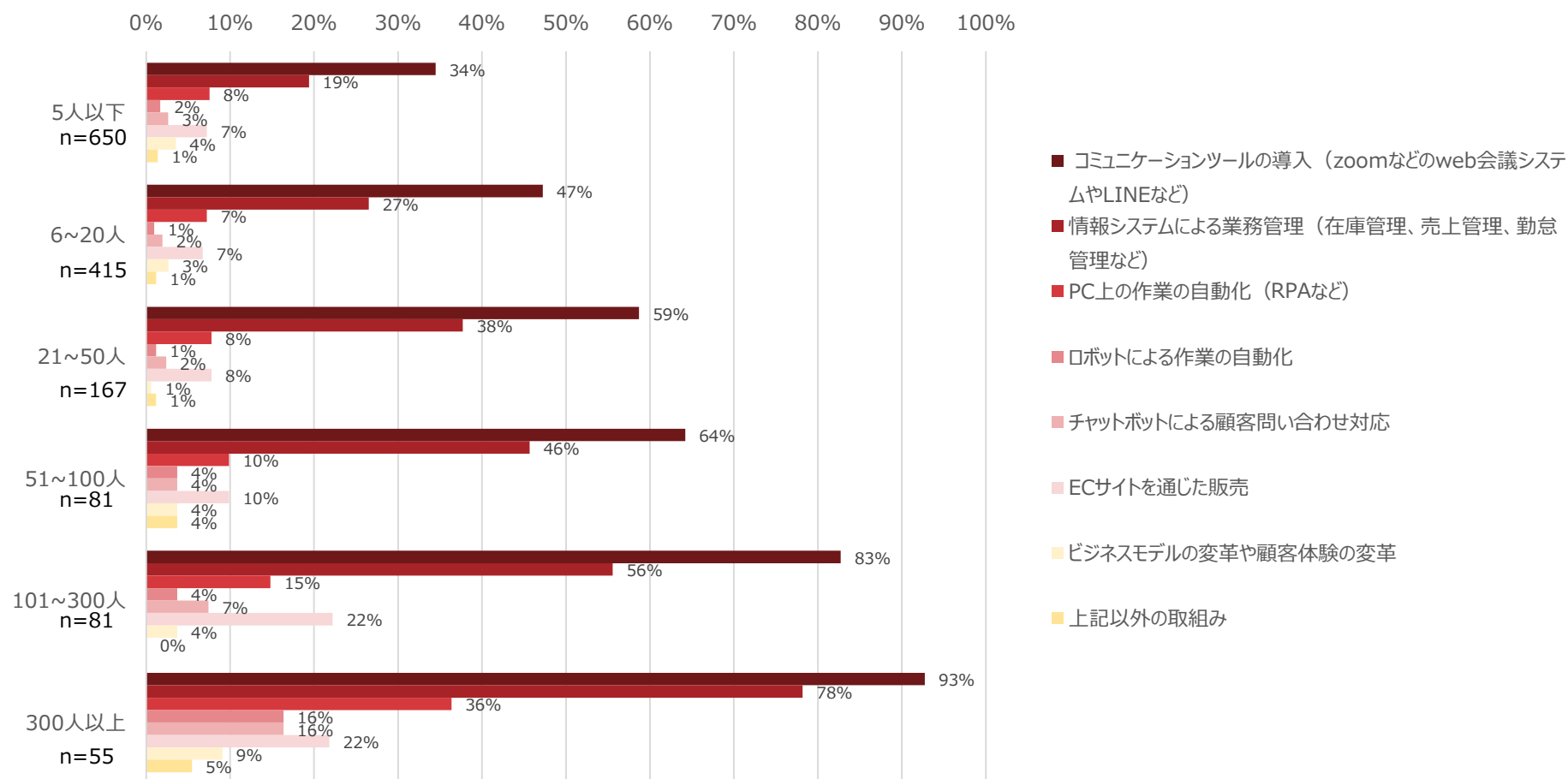
検証結果

- ✓ 従業員規模・業種を問わず、「コミュニケーションツールの導入」を既に実施した割合が最も高い。
- ✓ 従業員規模が小さくなるほど、各デジタル施策を既に実施した割合が低くなり、従業員5人以下の小規模業者が最も少ない。

2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

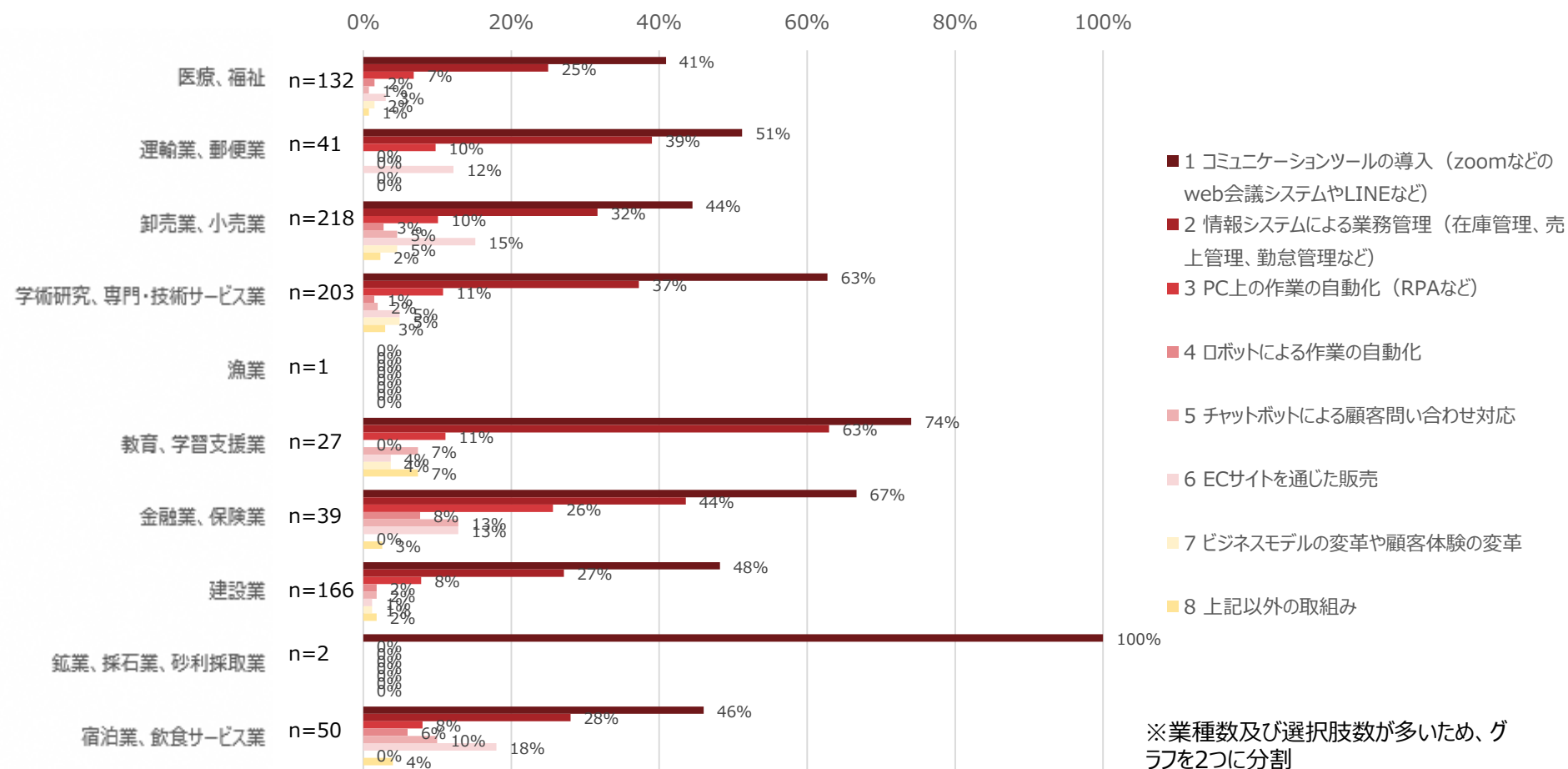
4-1.従業員数別の既に実施したデジタル化施策

- 従業員規模を問わず、「コミュニケーションツールの導入」を既に実施した割合が最も高い。
- 従業員規模が大きくなるほど、各デジタル施策を既に実施した割合が高くなる。



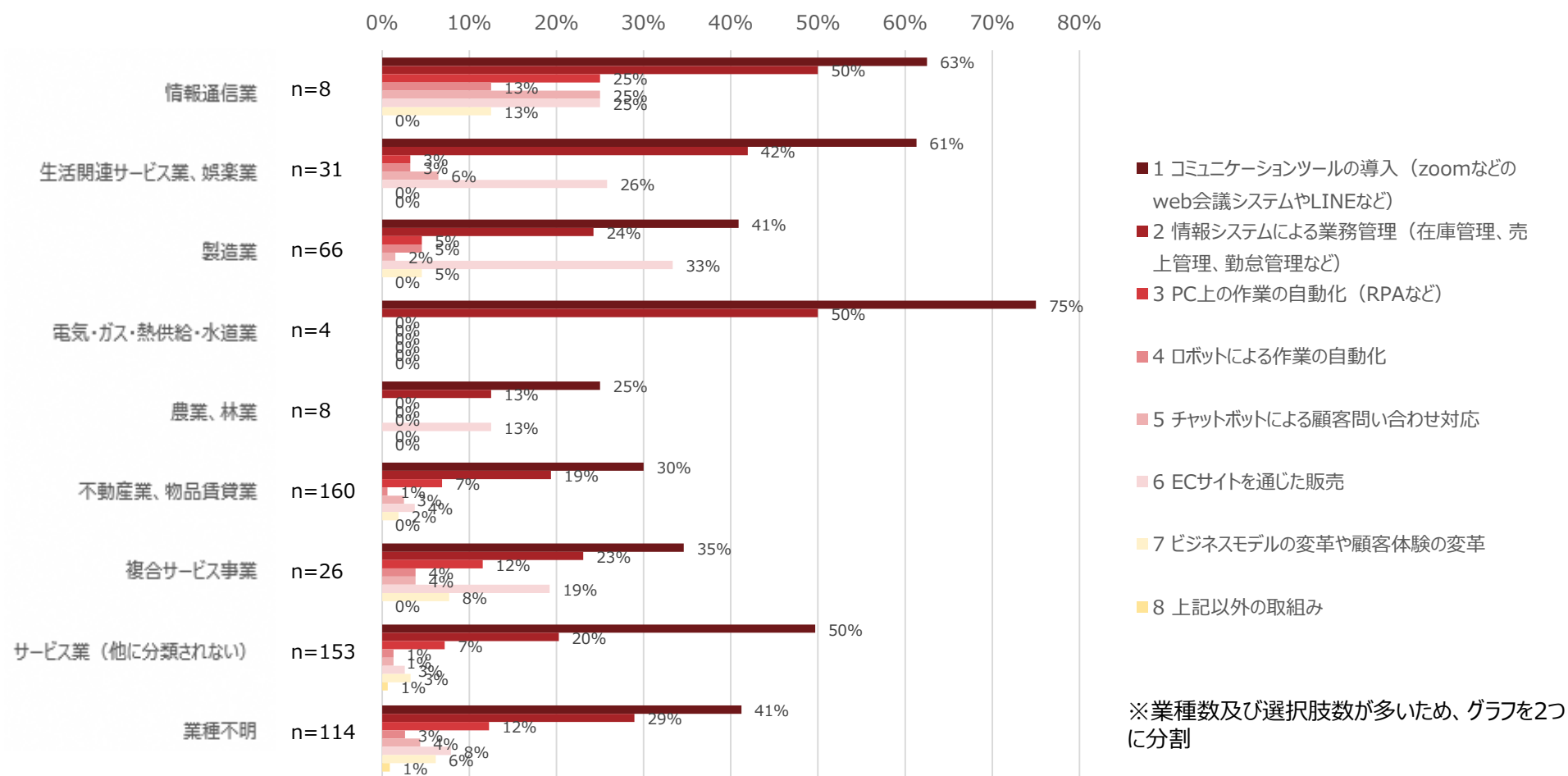
4-2.業種別の既に実施したデジタル化施策

業種を問わず、「コミュニケーションツールの導入」を既に実施した割合が最も高い。



4-2.業種別の既に実施したデジタル化施策

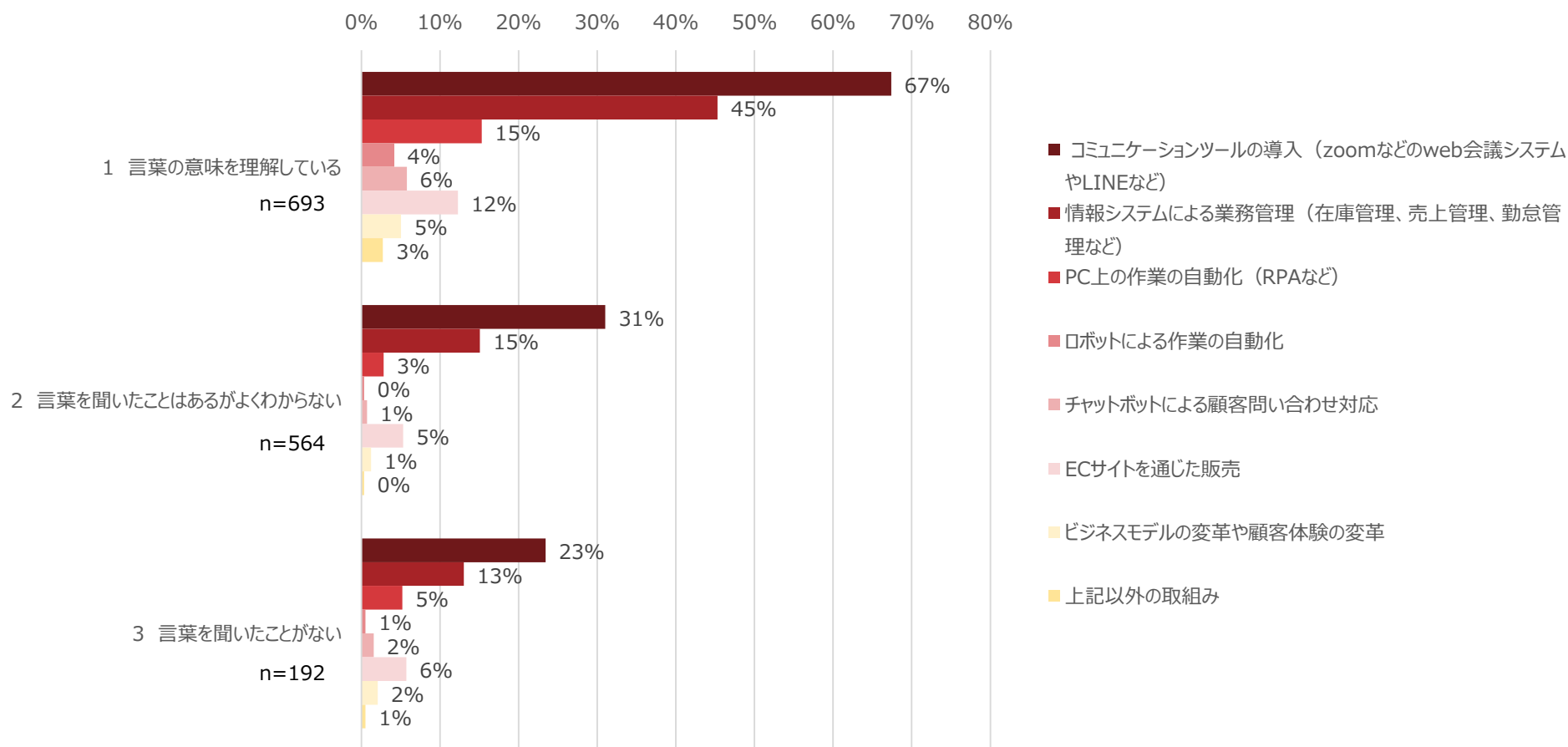
業種を問わず、「コミュニケーションツールの導入」を既に実施した割合が最も高い。



2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

4-3.DXという言葉の理解度別の既に実施したデジタル施策

「DX」という言葉を理解している事業者ほど、各デジタル施策を既に実施している割合が高い。



2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

- 「5. 課題解決に向けて現在進めているデジタル化施策」を確認するため、以下の検証を実施した。
- 「ビジネスモデルの変革や顧客体験の変革」を進めている事業者は、従業員300人以下の規模では10%以下に留まる一方、300人以上の事業者では25%に達することが確認された。

仮説

- アナログの業務をデジタルに置き換える施策に取り組んでいる。

検証方法

- 5-1.従業員数別の現在進めているデジタル化施策を集計
（Q1「貴社の従業員数」及びQ7「現在進めているデジタル化施策」をクロス集計）
- 5-2.業種別の現在進めているデジタル化施策を集計
（各事業者の業種データ及びQ7「現在進めているデジタル化施策」をクロス集計）

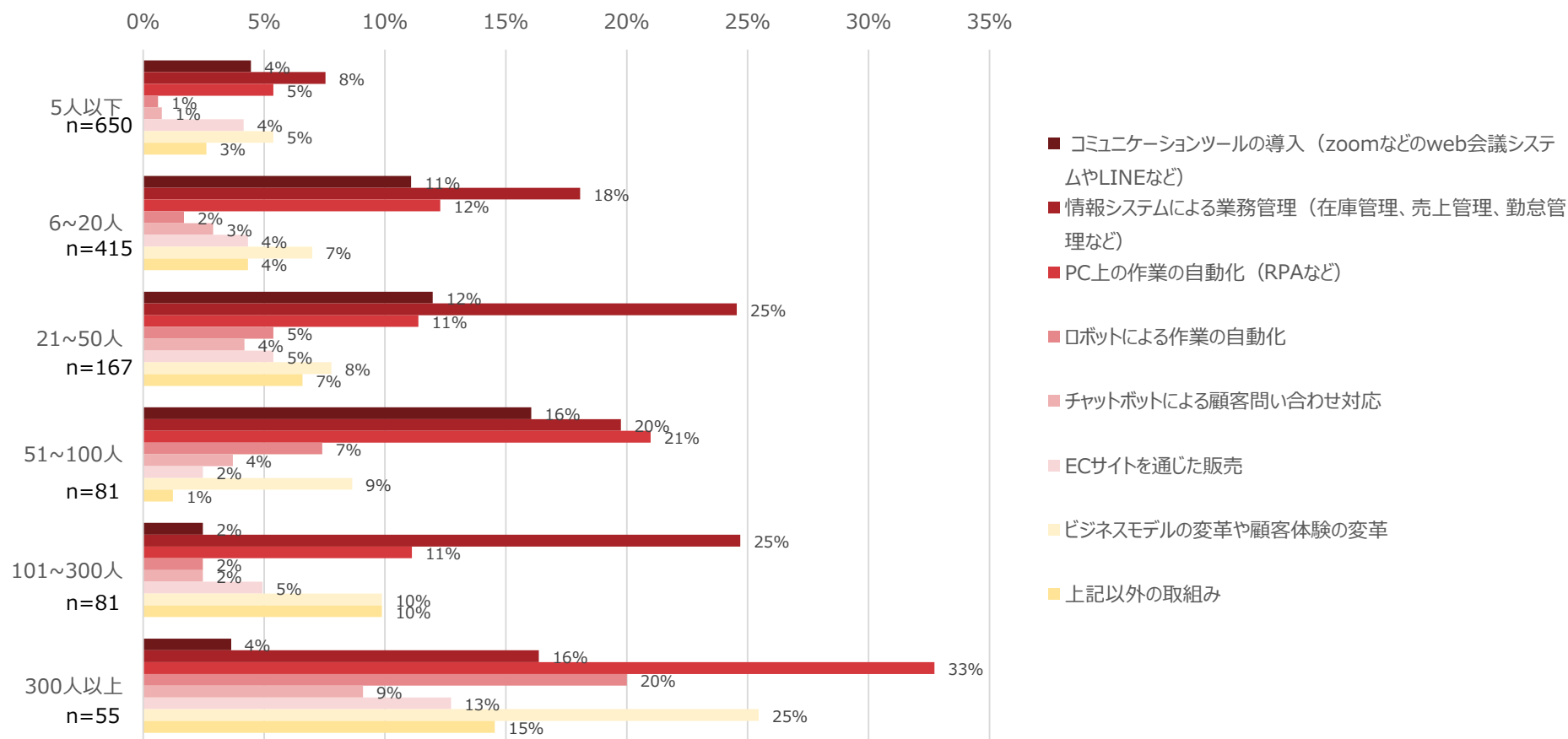
検証結果

- ✓ コミュニケーションツールの導入は100人以上の従業員規模の事業者では、「既に実施した」が80%以上を占めているため、「現在進めている」事業者は20%以下に留まっている。
- ✓ 「ビジネスモデルの変革や顧客体験の変革」を進めている事業者は、従業員300人以下の規模では10%以下に留まる一方、300人以上の事業者では25%に達する。

2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

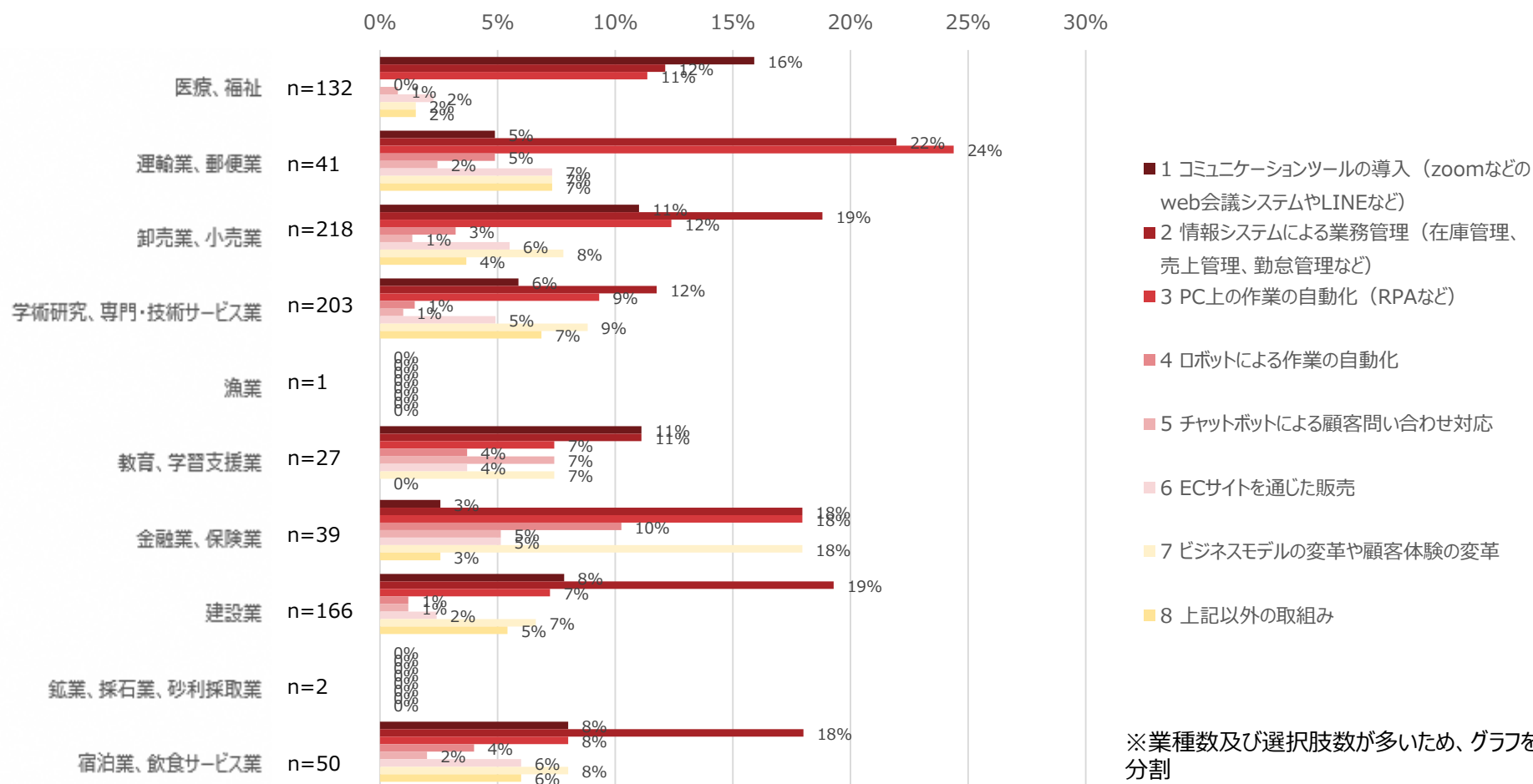
5-1.従業員数別の現在進めているデジタル化施策

- 300人までの従業員規模の事業者では、「情報システムによる業務管理」を進めている割合が最も高い。
- 300人以上の従業員規模の事業者では「PC上の作業の自動化」を進めている割合が最も高い。



5-2.業種別の現在進めているデジタル化施策

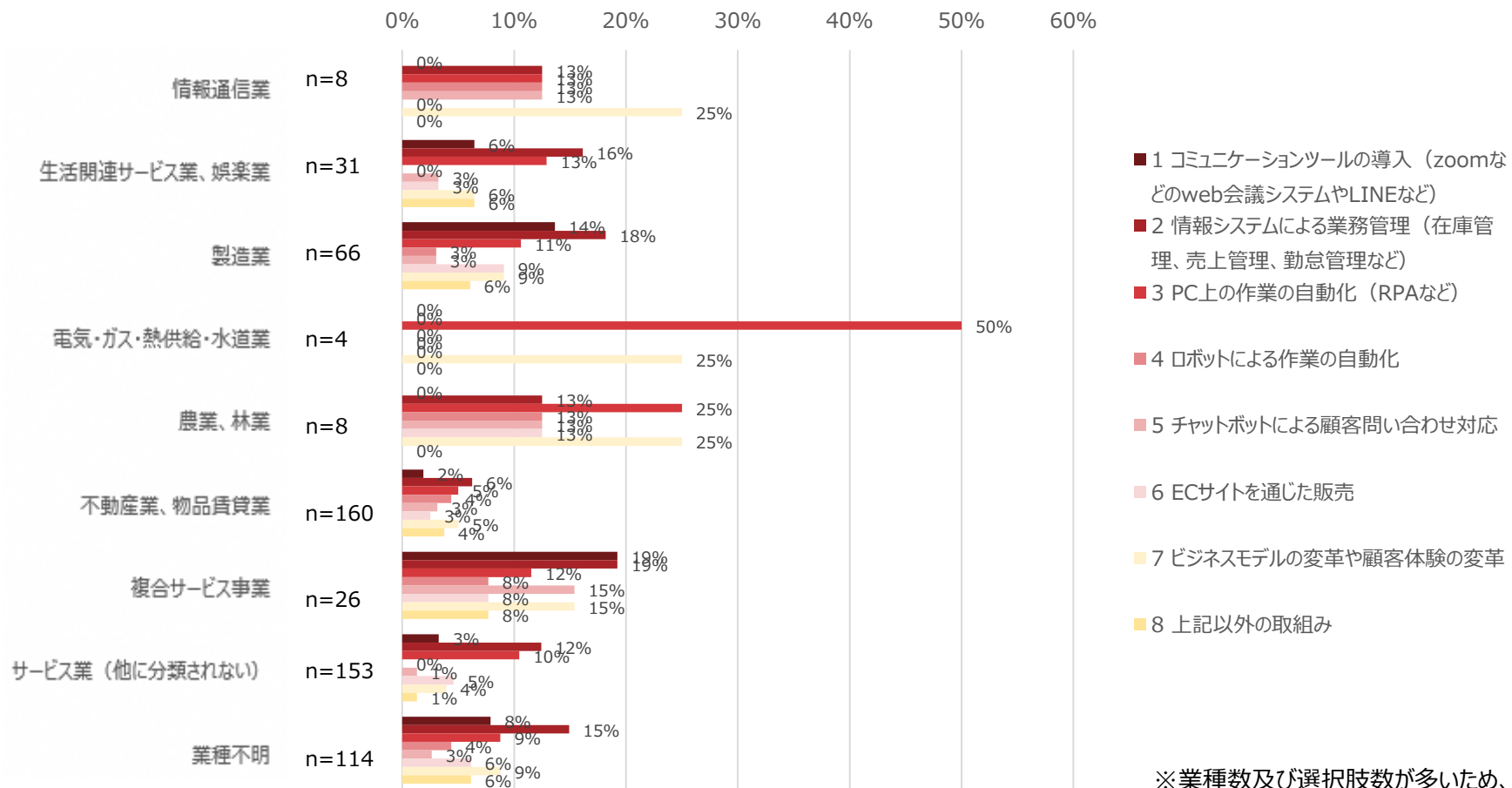
業種を問わず「情報システムによる業務管理」を進めている事業者が多い。



※業種数及び選択肢数が多いため、グラフを2つに分割

5-2.業種別の現在進めているデジタル化施策

業種を問わず「情報システムによる業務管理」を進めている事業者が多い。



※業種数及び選択肢数が多いため、グラフを2つに分割

2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

- 「6.課題解決に向けて今後取り組みたいデジタル化施策」を確認するため、以下の検証を実施した。
- 従業員規模別では、5人から300人までの従業員規模の事業者では、「PC上の作業の自動化」への意欲が最も高い。300人以上の従業員規模の事業者では「ビジネスモデルの変革や顧客体験の変革」への意欲が最も高いことが確認された。

仮説

- いずれの規模の業種の事業者も業務効率化を目指しており、ビジネスモデル等の変革に取り組もうとしている事業者は少ない。

検証方法

- 6-1.従業員数別の今後取り組みたいデジタル化施策を集計
（Q1「貴社の従業員数」及びQ7「今後取り組みたいデジタル化施策」をクロス集計）
- 6-2.業種別の今後取り組みたいデジタル化施策を集計
（各事業者の業種データ及びQ7「今後取り組みたいデジタル化施策」をクロス集計）
- 6-3.経営方針（新規事業の立ち上げ及び新製品・新サービスの開発）別の今後取り組みたいデジタル化施策を集計
（Q4「今後の経営で重視すること」及びQ7「今後取り組みたいデジタル化施策」をクロス集計）

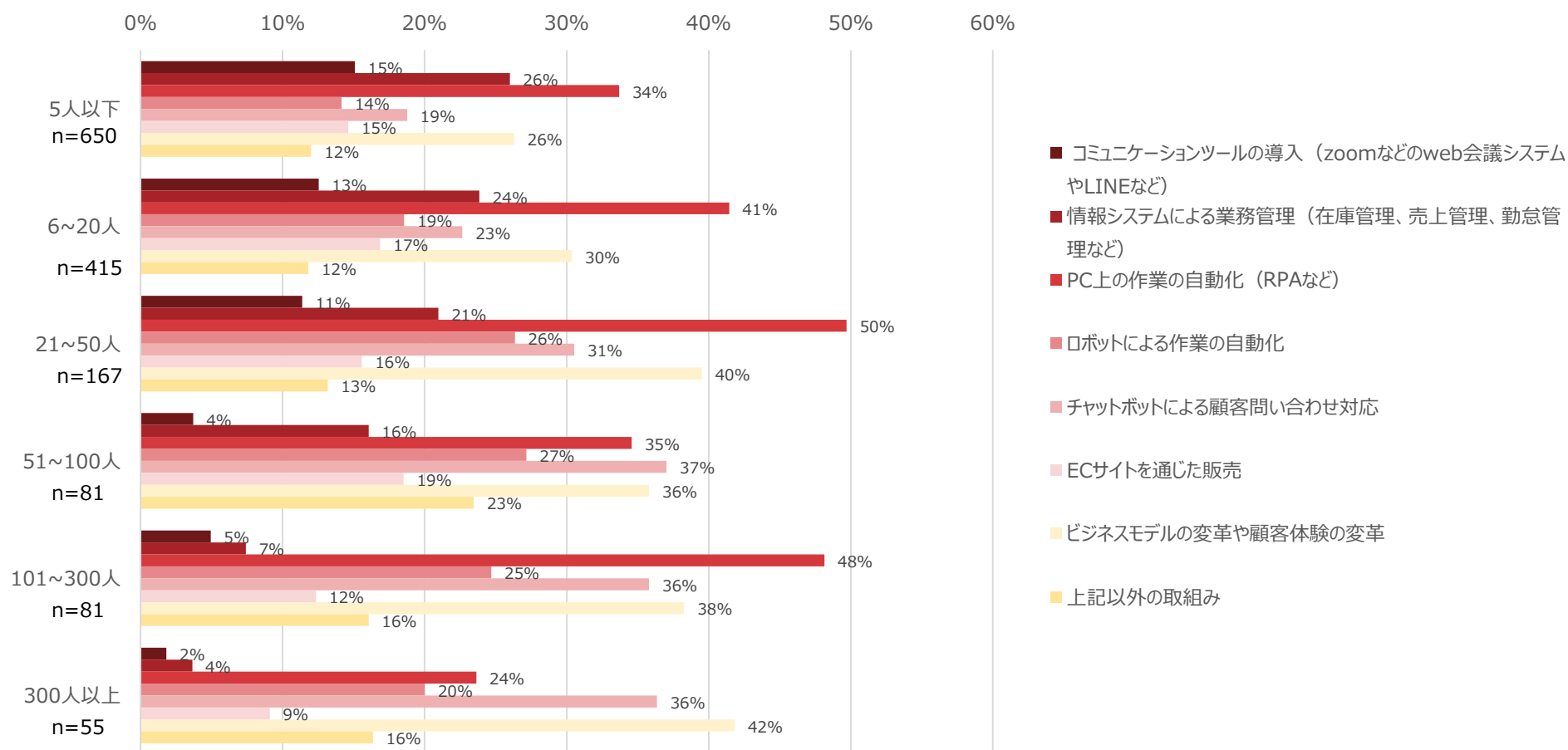
検証結果

- ✓ 従業員規模別では、5人から300人までの従業員規模の事業者では、「PC上の作業の自動化」への意欲が最も高い。300人以上の従業員規模の事業者では「ビジネスモデルの変革や顧客体験の変革」への意欲が最も高い。

2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

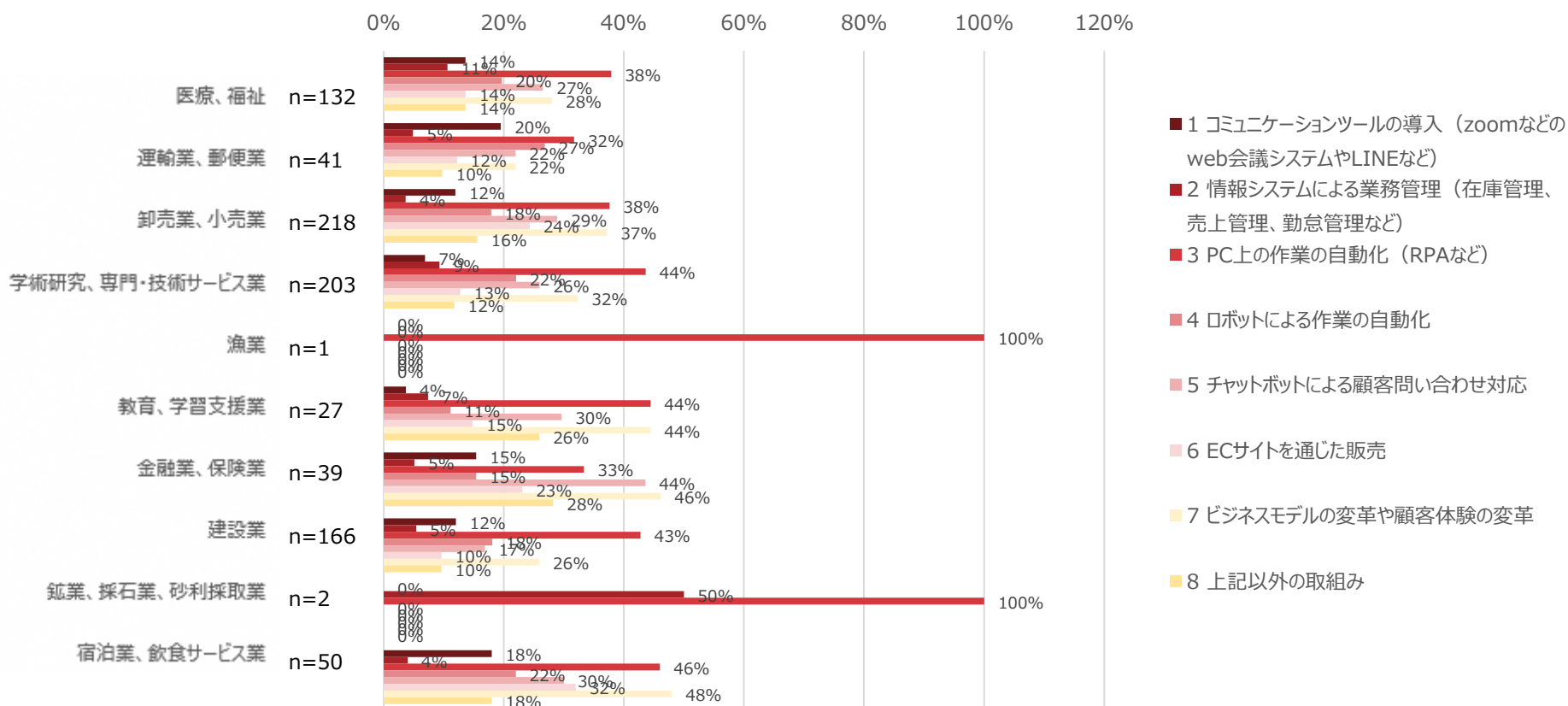
6-1.従業員数別の今後取り組みたいデジタル化施策

- 5人から300人までの従業員規模の事業者では、「PC上の作業の自動化」への意欲が最も高い。
- 300人以上の従業員規模の事業者では「ビジネスモデルの変革や顧客体験の変革」への意欲が最も高い。



6-2.業種別の今後取組みたいデジタル化施策

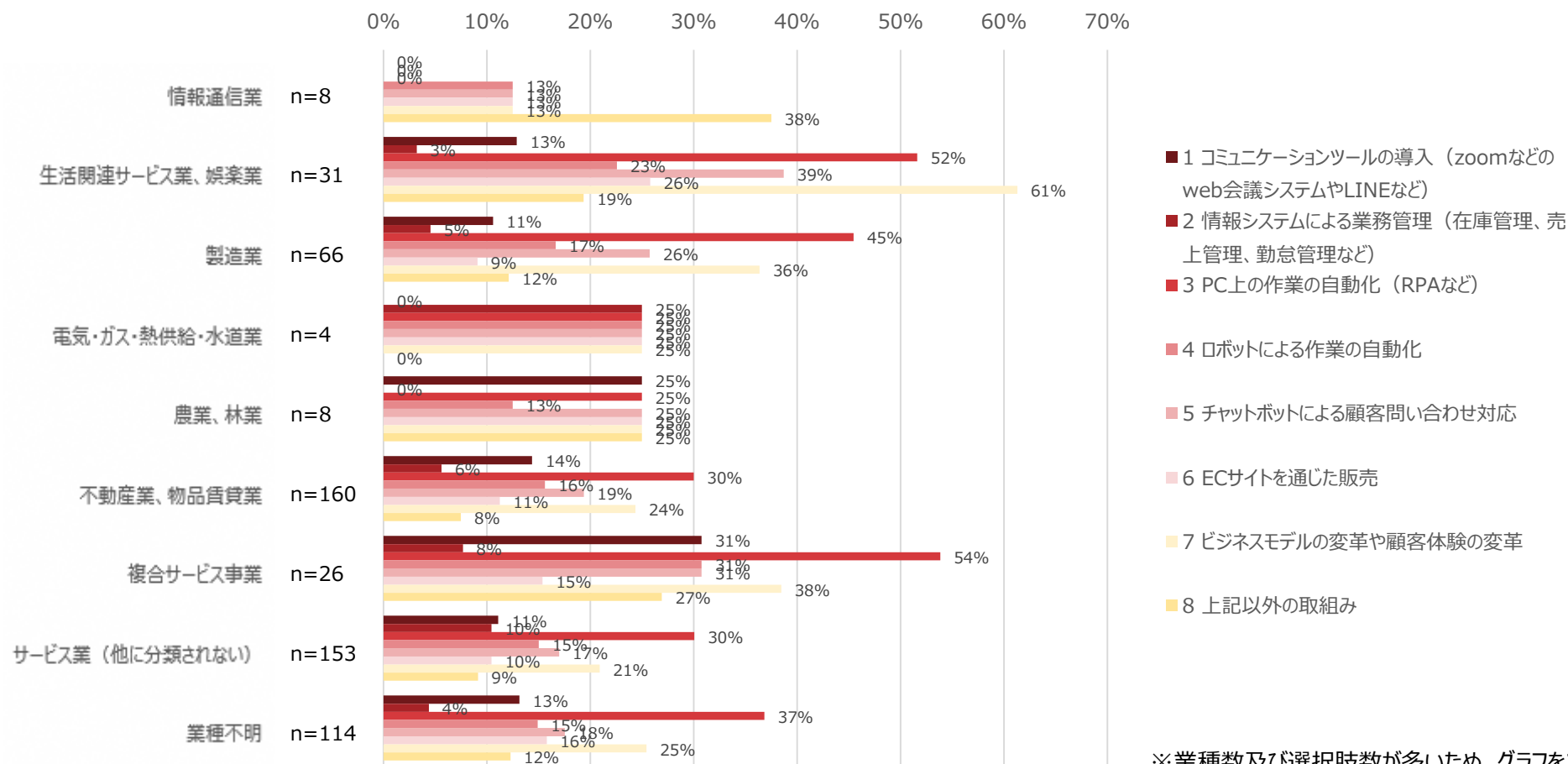
業種を問わず「PC上の作業の自動化」及び「ビジネスモデルの変革や顧客体験の変革」に今後取組みたい事業者が多い。



※業種数及び選択肢数が多いため、グラフを2つに分割

6-2.業種別の今後取り組みたいデジタル化施策

業種を問わず「PC上の作業の自動化」及び「ビジネスモデルの変革や顧客体験の変革」に今後取り組みたい事業者が多い。

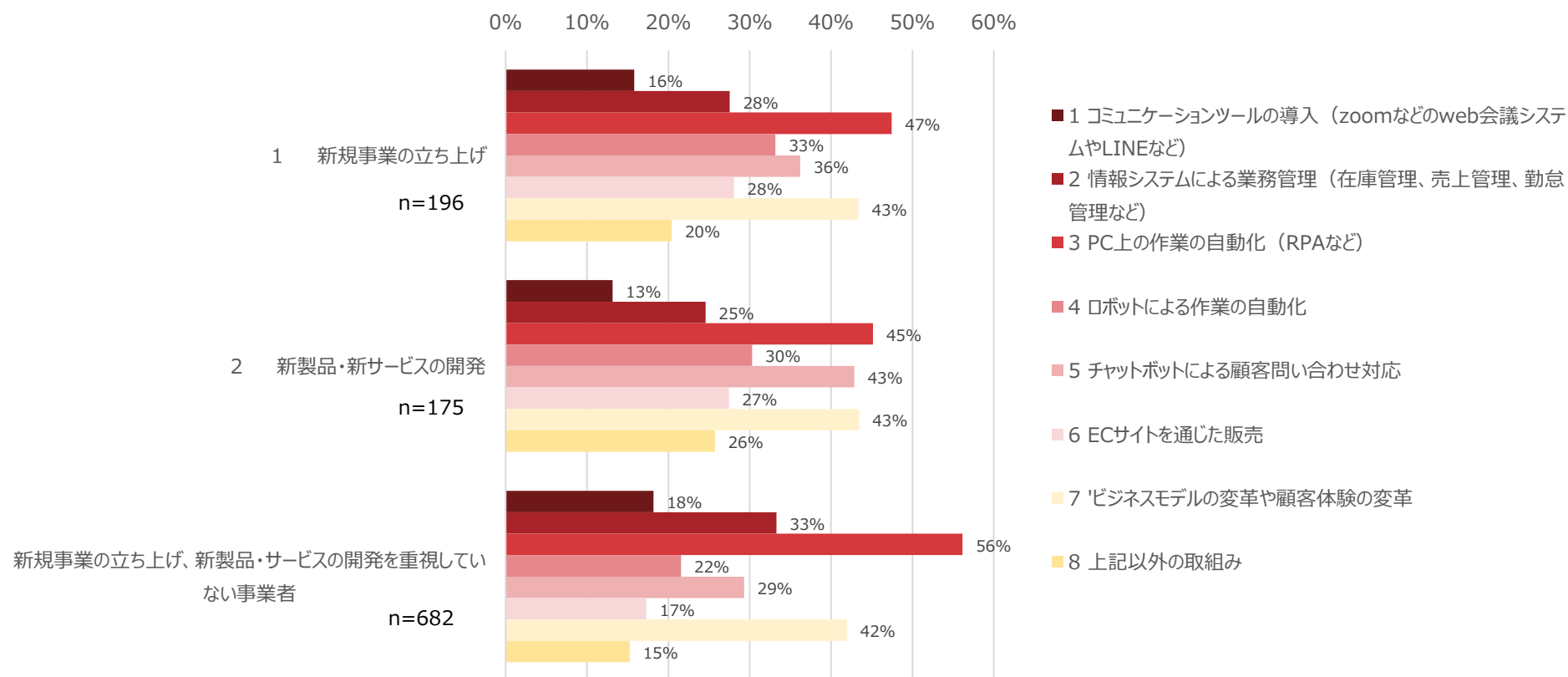


※業種数及び選択肢数が多いため、グラフを2つに分割

2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

6-3.経営方針別の今後取り組みたいデジタル化施策

経営方針として「新規事業の立ち上げ」や「新製品・新サービスの開発」を重視している事業者は、重視していない事業者「ビジネスモデルの変革や顧客体験の変革」を今後取り組みたい割合が同程度である。



2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

- ・ 「7. デジタル化を進めるうえでの相談相手」を確認するため、以下の検証を実施した。
- ・ 従業員数5人以下の事業者は同業他社や家族・友人に、従業員数6～50人の事業者は市内のIT事業者に、従業員数51人以上の事業者は市外のIT事業者に相談していたことが確認された。

仮説

- ・ 小規模業者は同業者に相談している。
- ・ 中小企業は出入りのIT事業者、銀行に相談している。

検証方法

- 7-1. 従業員数別のデジタル化を進めるうえでの相談相手を集計
（Q1「貴社の従業員数」及びQ8「デジタル技術を活用する上での相談相手」をクロス集計）
- 7-2. 業種別のデジタル化を進めるうえでの相談相手を集計を集計
（各事業者の業種データ及びQ8「デジタル技術を活用する上での相談相手」をクロス集計）

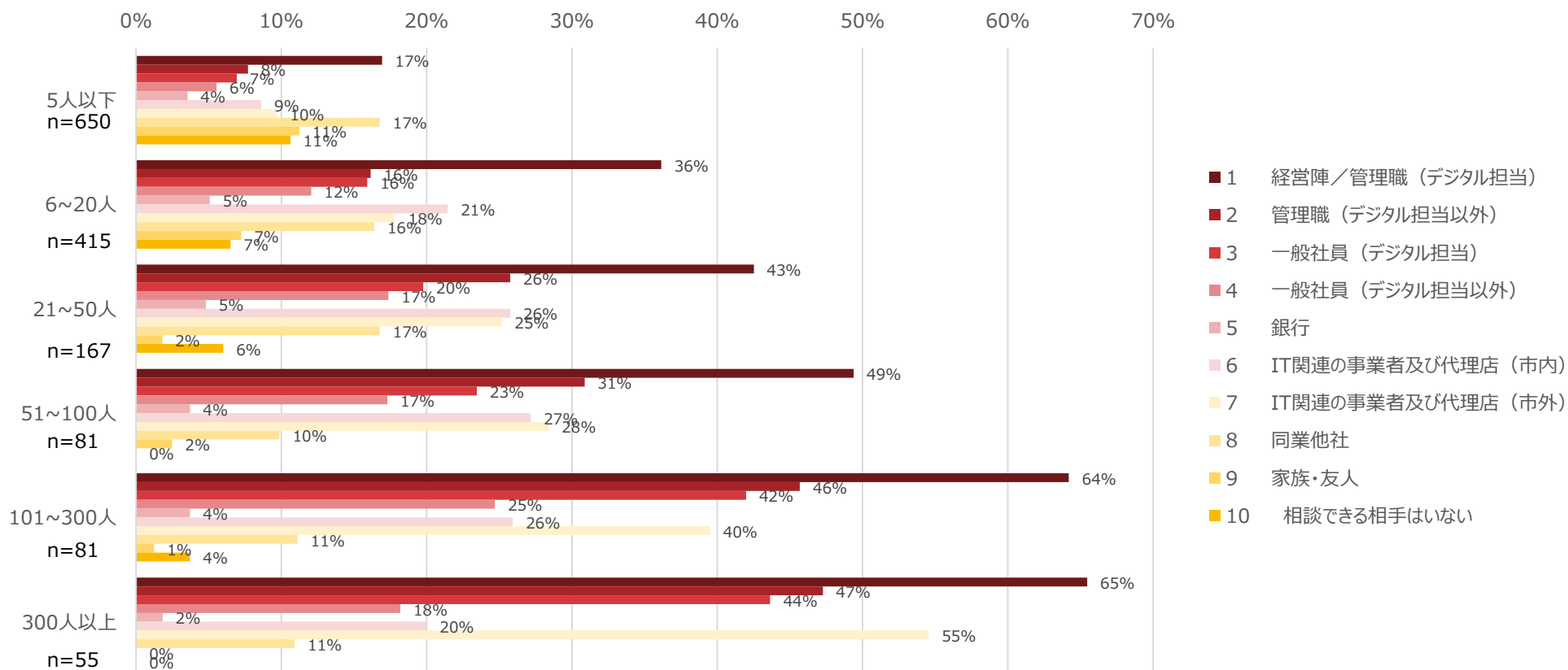
検証結果

- ✓ 従業員数5人以下の事業者は同業他社や家族・友人に、従業員数6～50人の事業者は市内のIT事業者に、従業員数51人以上の事業者は市外のIT事業者に相談していた。
- ✓ 業種ごとに大きな傾向差はみられなかったが、「宿泊・飲食サービス業」は同業に相談する割合が大きかった。

2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

7-1.従業員数別のデジタル化を進めるうえでの相談相手

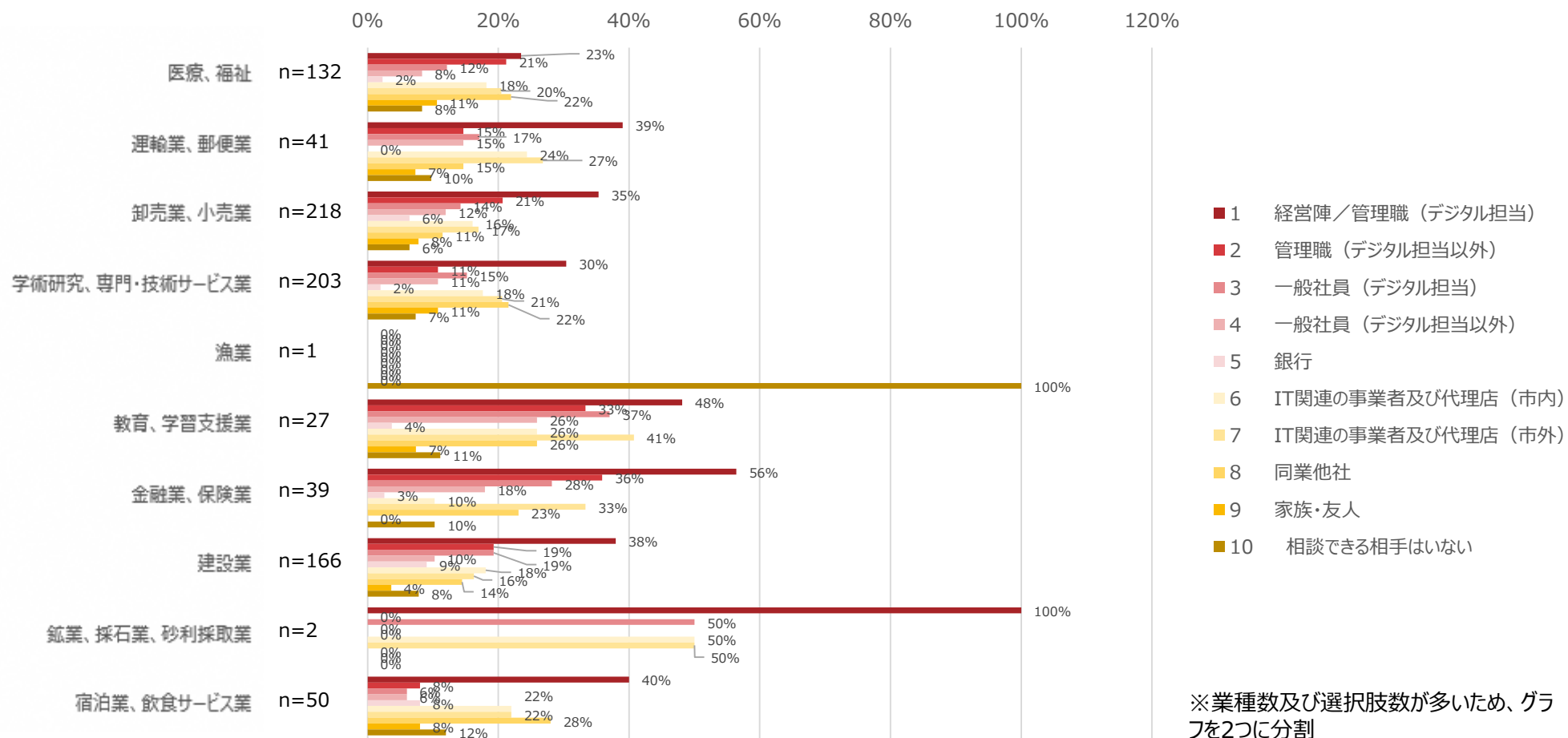
5人以下の事業者は同業他社や家族・友人に相談している割合が大きい。6人～50人の事業者は市外のIT関連の事業者
に相談している割合が大きい。51人以上の事業者は市外のIT関連の事業者に相談している割合が大きい。



2.1.5. アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け 業種別DXの相談相手 1/2）

7-2. 業種別のデジタル化を進めるうえでの相談相手

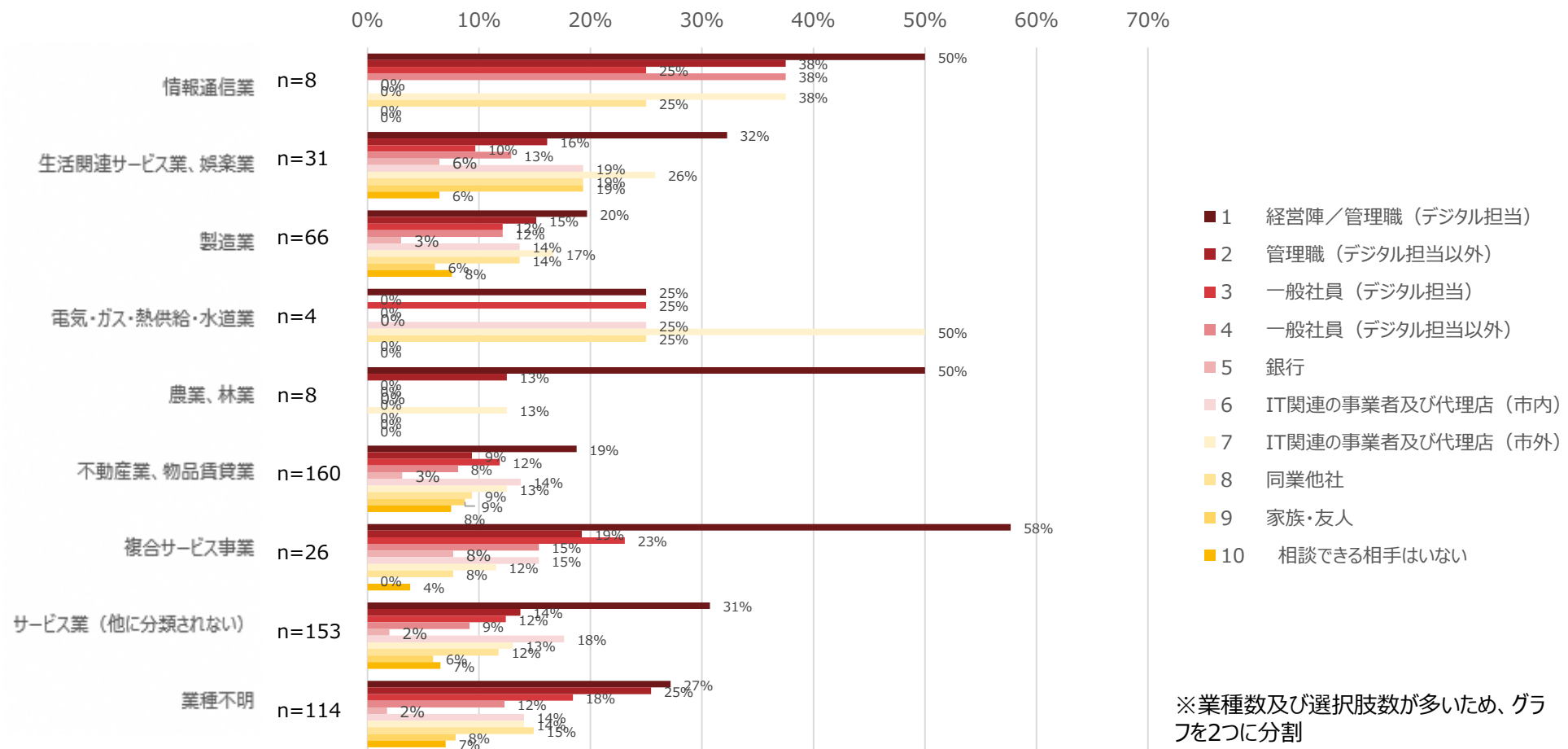
- 業種を問わず、「経営陣/管理職（デジタル担当）」に相談をしている事業者の割合が高い。
- 「宿泊業・飲食サービス業」は同業他社に対して相談している割合が特に大きい。



2.1.5. アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け 業種別DXの相談相手 2/2）

7-2. 業種別のデジタル化を進めるうえでの相談相手

業種を問わず、「経営陣/管理職（デジタル担当）」に相談をしている事業者の割合が高い。



2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

- ・ 「8. デジタル化を進めるうえで必要な予算の規模感」を確認するため、以下の検証を実施した。
- ・ 従業員数別では、従業員規模が大きい事業者ほど多くの予算を確保する予定であることが確認された。

仮説

- ・ 従業員規模が大きい事業者ほど予算規模が大きい。
- ・ 需要が回復している観光関連の業種の事業者は、他に比べて予算規模が大きい。

検証方法

8-1.従業員数別のデジタル化を進めるうえで必要な予算の規模感を集計
（Q1「貴社の従業員数」及びQ9「デジタル化を進める上で必要な予算の規模感」をクロス集計）

8-2.業種別のデジタル化を進めるうえで必要な予算の規模感を集計
（各事業者の業種データ及びQ9「デジタル化を進める上で必要な予算の規模感」をクロス集計）

8-3.経営方針別のデジタル化を進めるうえで必要な予算の規模感を集計
（Q4「今後経営を行う上で重視すること」及びQ9「デジタル化を進める上で必要な予算の規模感」をクロス集計）

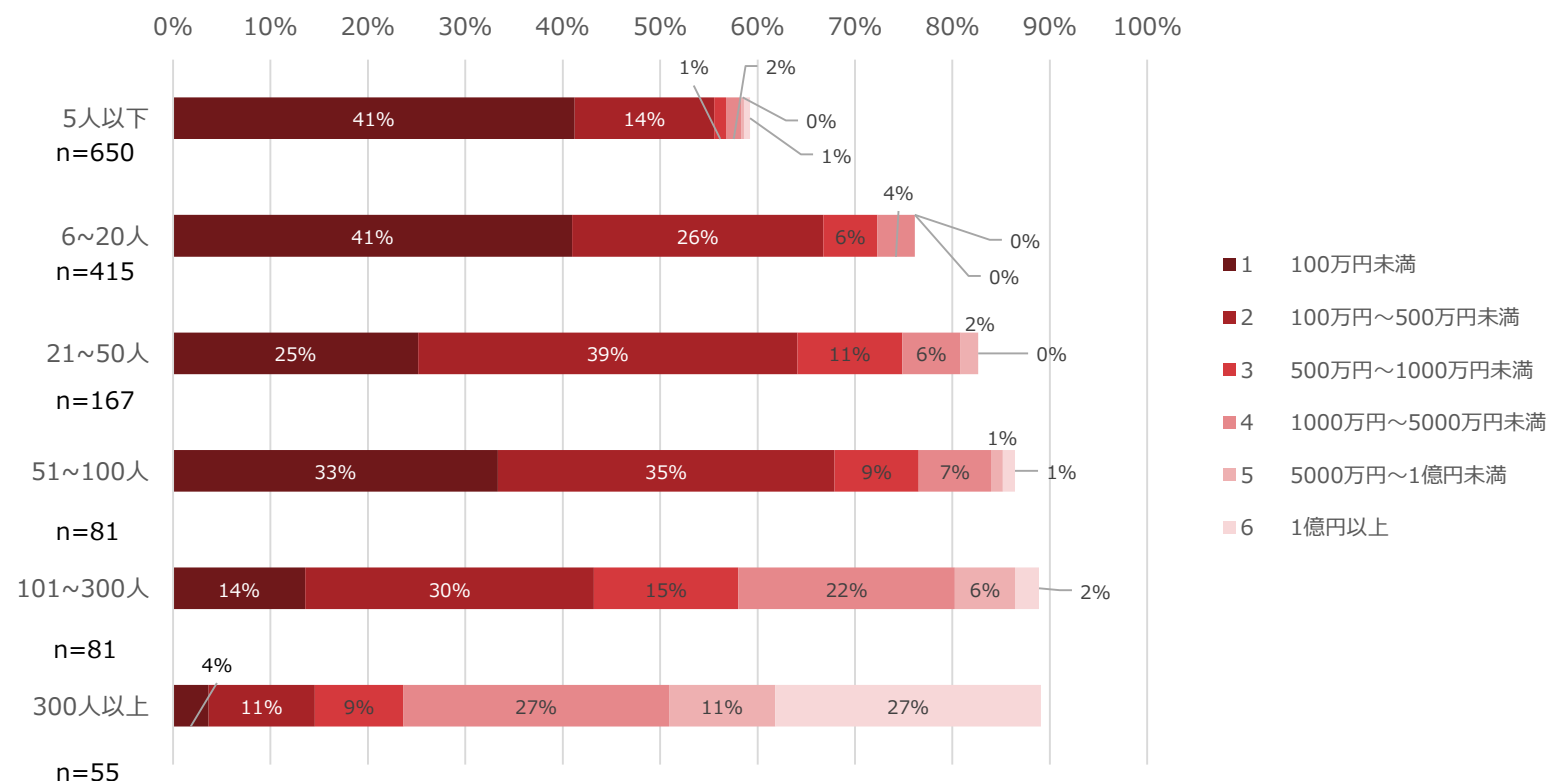
検証結果

- ✓ 従業員数別では、従業員規模が大きい事業者ほど多くの予算を確保する予定であることがわかった。
- ✓ 「金融・保険業」、「運輸・郵便業」、「卸売・小売業」が特に予算規模が大きい。
- ✓ 一方で、「医療・福祉」、「農林業」、「サービス業（他に分類されない）」は予算規模が小さい。

2.1.5. アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

8-1. 従業員数別のデジタル化を進めるうえで必要な予算の規模感

従業員規模が大きい事業者ほど多くの予算を確保する予定であることが確認された。

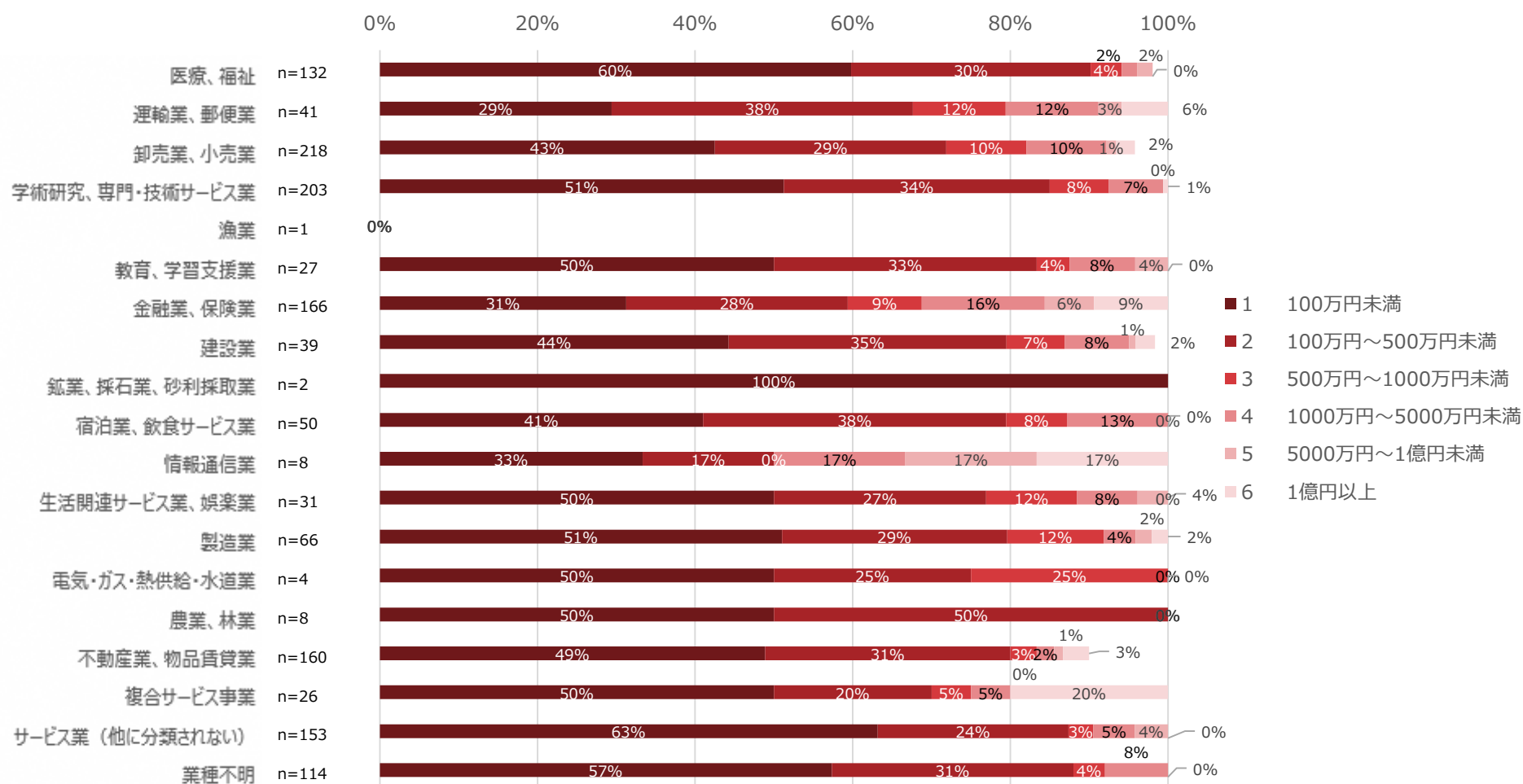


※ 1 未回答の事業者を分母に含んでいるため合計が100%を切っている

2.1.5. アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

8-2. 業種別のデジタル化を進めるうえで必要な予算の規模感

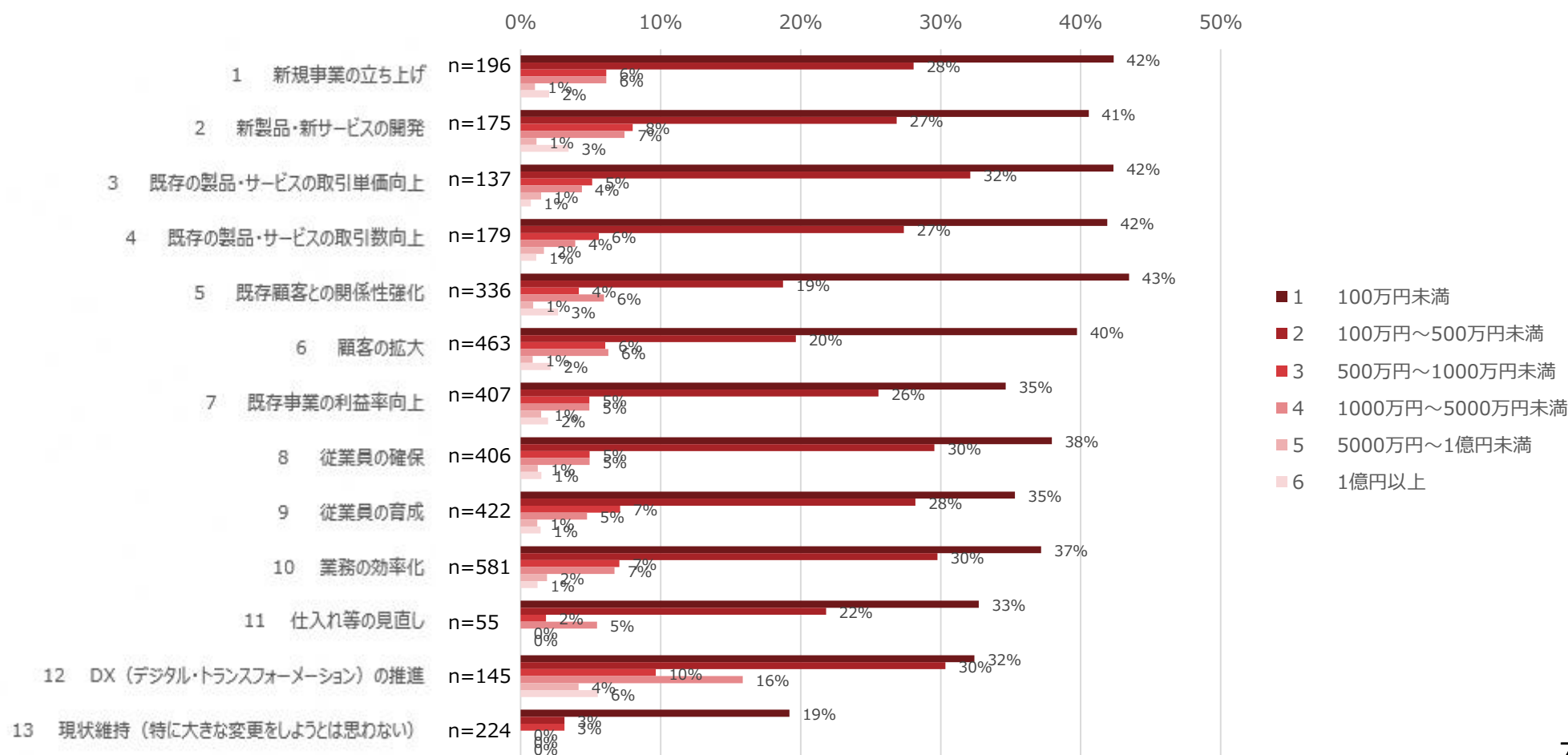
- 「金融・保険業」、「運輸・郵便業」、「卸売・小売業」が特に予算規模が大きい。
- 一方で、「医療・福祉」、「農林業」、「サービス業（他に分類されない）」は予算規模が小さい。



2.1.5. アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

8-3. 経営方針別のデジタル化を進めるうえで必要な予算の規模感

- いずれの経営方針をとる事業者においても予算100万円未満が最多。100～500万円未満が次点であった。
- また「DXの推進」を経営方針とする事業者においては、1000～5000万円未満が3番目であり、他と異なる傾向が見られた。



2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

- 「9. デジタル化に期待する効果」を確認するため、以下の検証を実施した。
- 従業員規模別では、いずれの従業員規模の事業者においても「業務量の削減・業務効率化」が最多であることが確認された。

仮説

- 従業員規模や業種を問わず、いずれの事業者も業務効率の向上に期待している

検証方法

- 9-1. 従業員数別のデジタル化に期待する効果を集計
（Q1「貴社の従業員数」及びQ6「デジタル技術を活用する上で期待する効果」をクロス集計）
- 9-2. 業種別のデジタル化に期待する効果を集計
（各事業者の業種データ及びQ6「デジタル技術を活用する上で期待する効果」をクロス集計）
- 9-3. DXという言葉の理解度別のデジタル化に期待する効果
（各事業者の業種データ及びQ6「デジタル技術を活用する上で期待する効果」をクロス集計）
- 9-4. デジタル化の取り組み状況別のデジタル化に期待する効果
（Q5「DXの取り組み状況」及びQ6「デジタル技術を活用する上で期待する効果」をクロス集計）

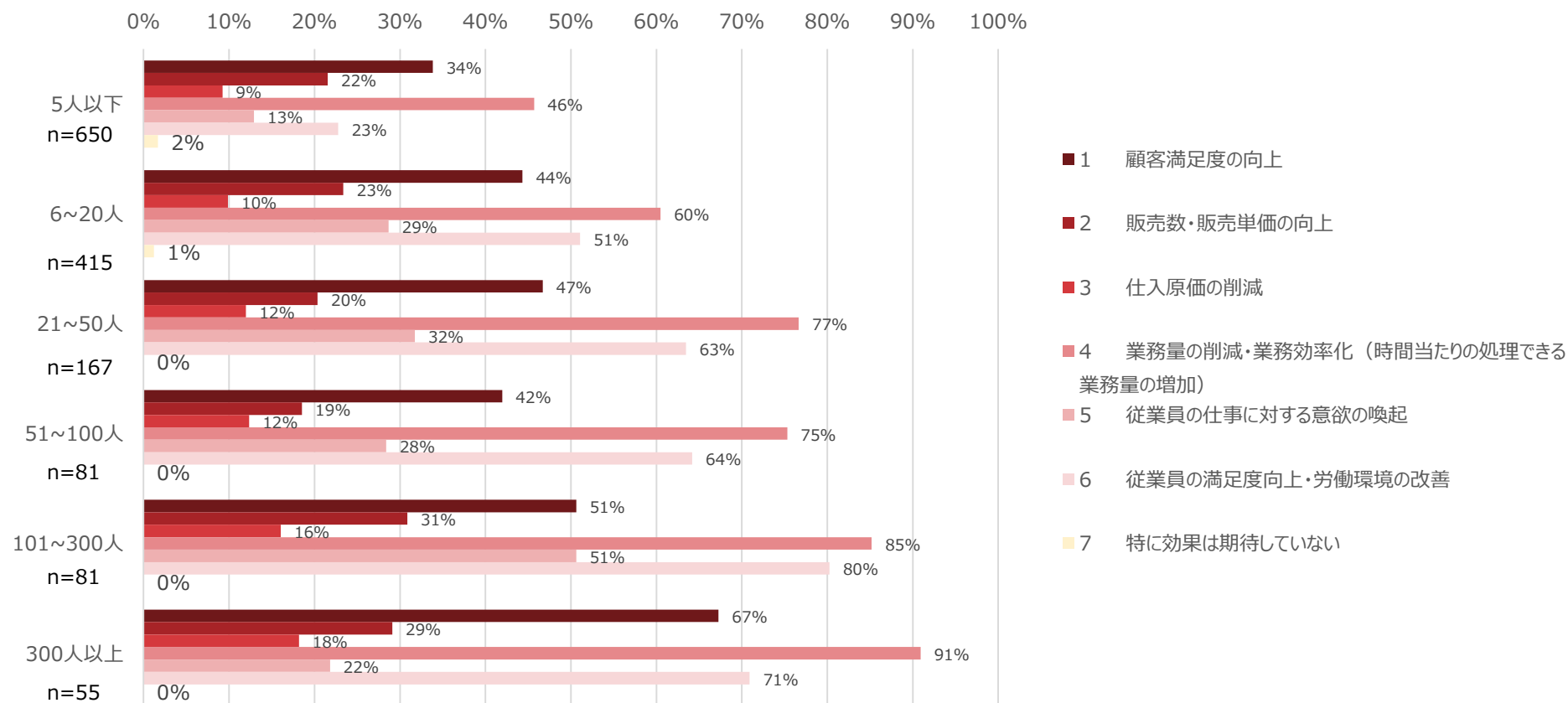
検証結果

- ✓ 従業員規模別では、いずれの従業員規模の事業者においても「業務の削減・業務効率化」が最多。
- ✓ DXという言葉の理解度が低い事業者においても、DXに「特に効果を期待していない」事業者の割合は1%と非常に低く、理解度が高い事業者と同程度である。

2.1.5. アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

9-1. 従業員数別の今後実施するデジタル化に期待する効果

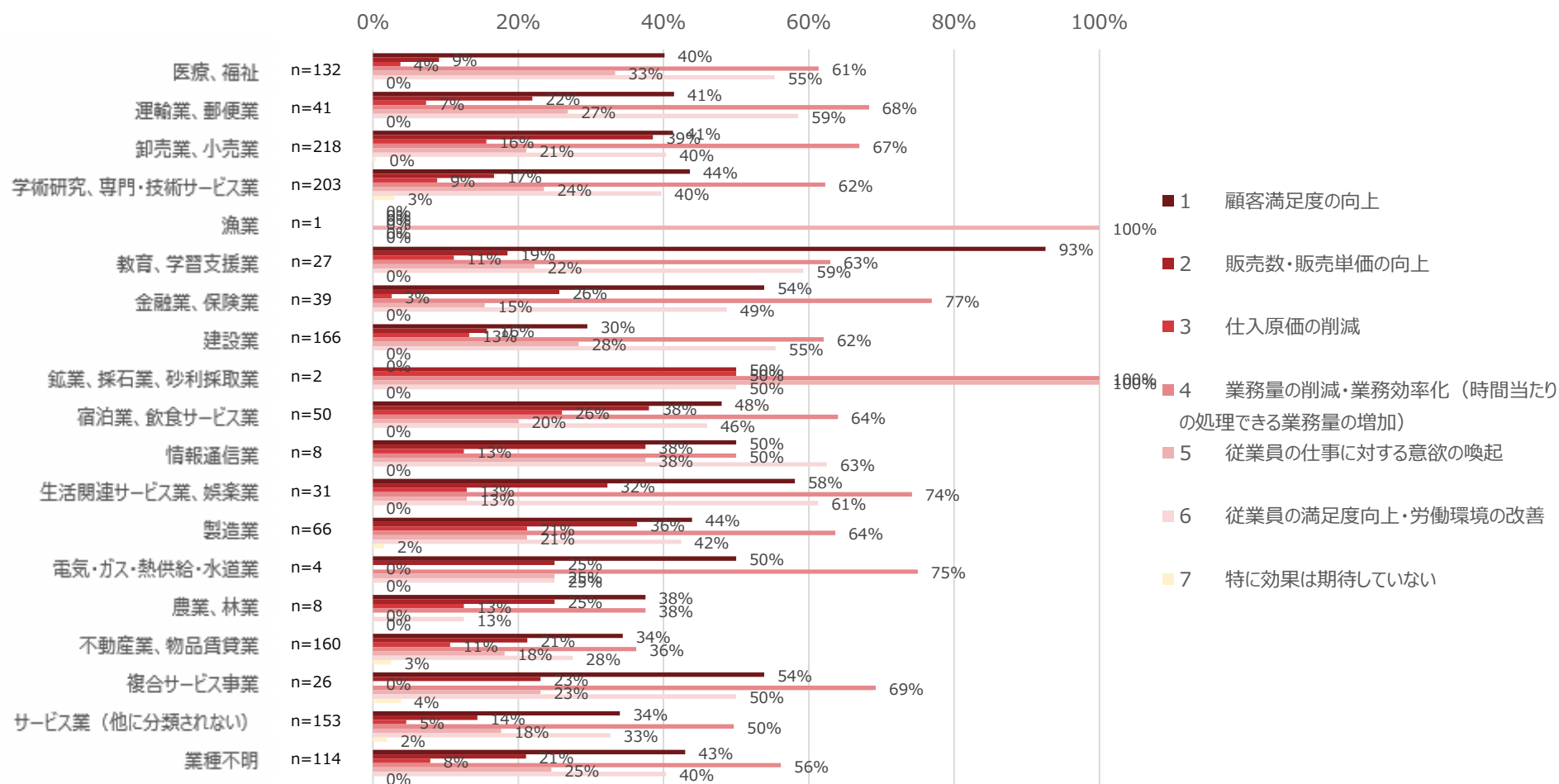
- いずれの従業員規模の事業者においても「業務量の削減・業務効率化」が最多、次点は5人以下の事業者においては「顧客満足度の向上」であった。
- それ以外においては「従業員の満足度向上・労働環境の改善」であった。



2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

9-2.業種別のデジタル化に期待する効果

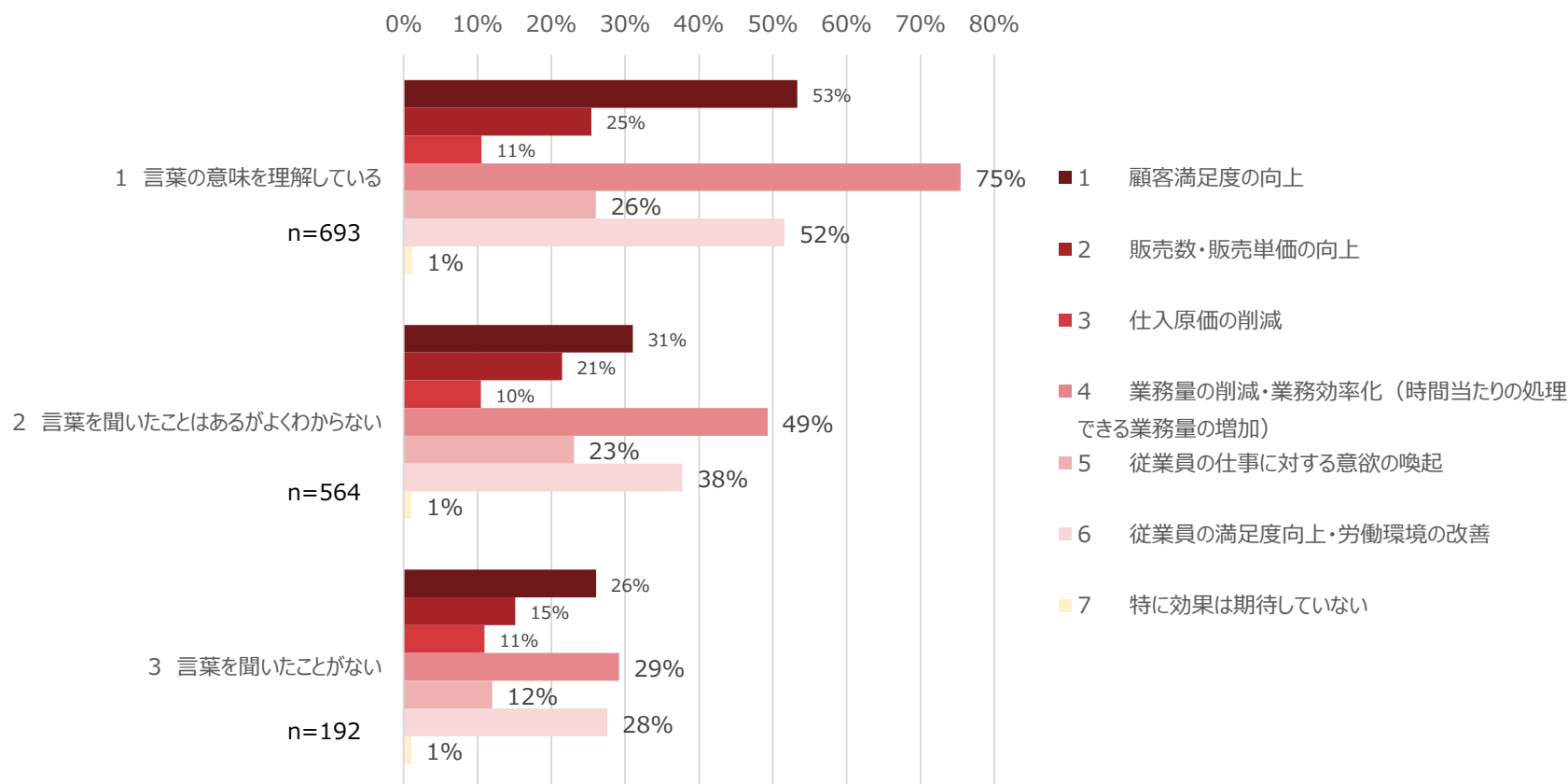
業種を問わず「業務量の削減・業務効率化」を重視する事業者が多い。



2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

9-3.DXという言葉の理解度別のデジタル化に期待する効果

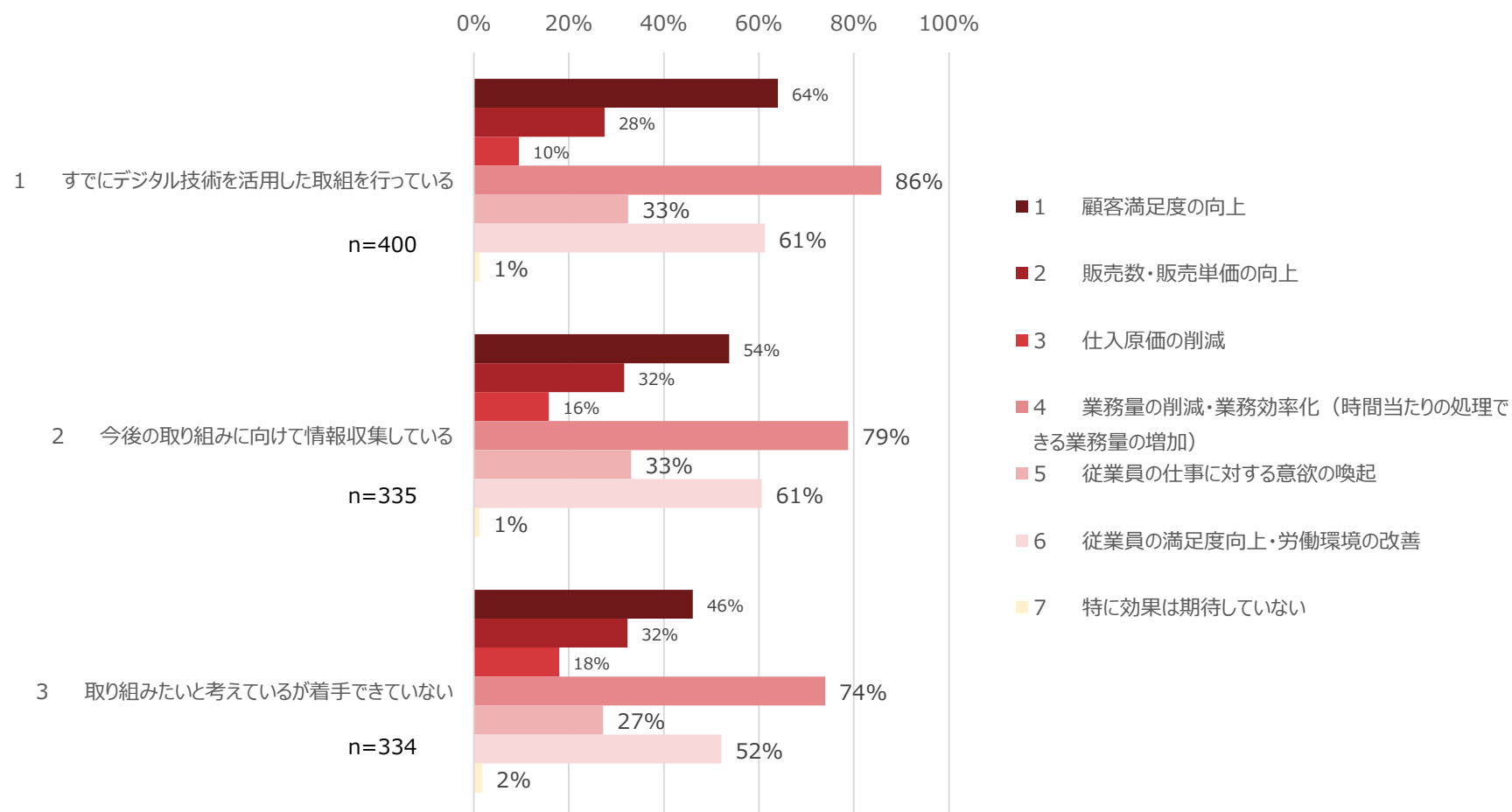
DXという言葉の理解度が低い事業者においても、DXに「特に効果を期待していない」事業者の割合は、理解度が高い事業者と同程度である。



2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

9-4.デジタル化の取り組み状況別のデジタル化に期待する効果

デジタル化への取り組み状況が異なる事業者間でも期待する効果に大きな差異はなかった。



2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

- ・ 「10. デジタル化を進めるうえで必要経費の調達方法」を確認するため、以下の検証を実施した。
- ・ 「まとまった資金を必要としない方法で実施する」事業者は25%であることが確認された。

仮説

- ・ 補助金等の外部の資金を利用してシステム導入しようとしている事業者が最も多い。
- ・ 費用がかからない範囲でデジタル化に取組みたいと考えている事業者が大半である。

検証方法

10-1. 従業員数別のデジタル化を進めるうえで必要な資金の獲得手段を集計
（Q1「貴社の従業員数」及びQ10「デジタル化を進める上で必要な予算の確保方法」をクロス集計）

10-2. 業種別のデジタル化を進める上うえで必要な資金の獲得手段を集計
（各事業者の業種データ及びQ10「デジタル化を進める上で必要な予算の確保方法」をクロス集計）

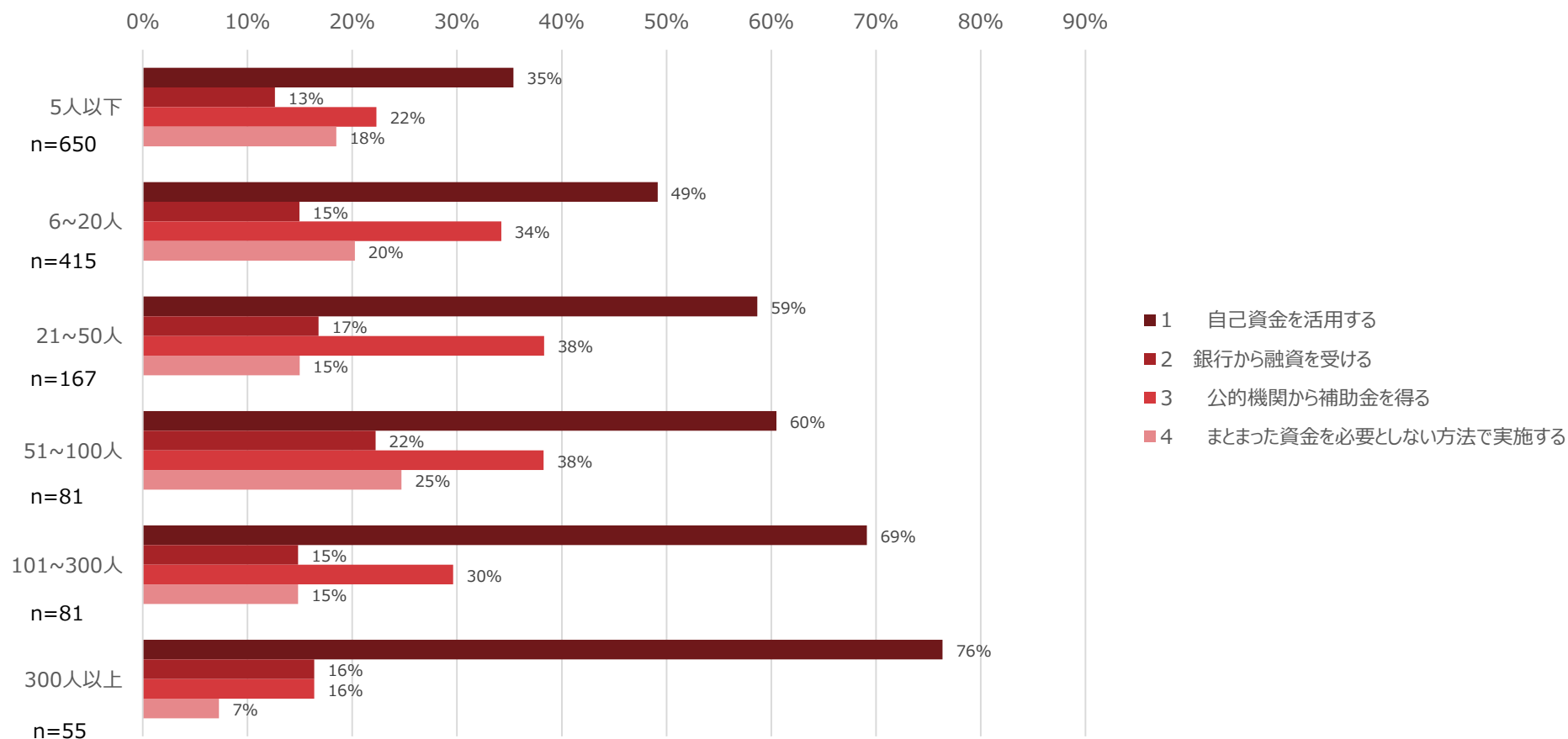
検証結果

- ✓ 従業員別では、従業員規模が大きい事業者ほど自己資金を活用する比率が大きく、従業員規模が300人未満の事業者は、自己資金の次点で公的期間から補助金を得ようとしていることが判明した。
- ✓ 業種を問わず自己資金を活用する事業者の割合が最も高い。（n数が5以上の事業者のうち）
- ✓ 「まとまった資金を必要としない方法で実施する」事業者は25%である。

2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

10-1.従業員数別のデジタル化を進めるうえで必要な資金獲得手段

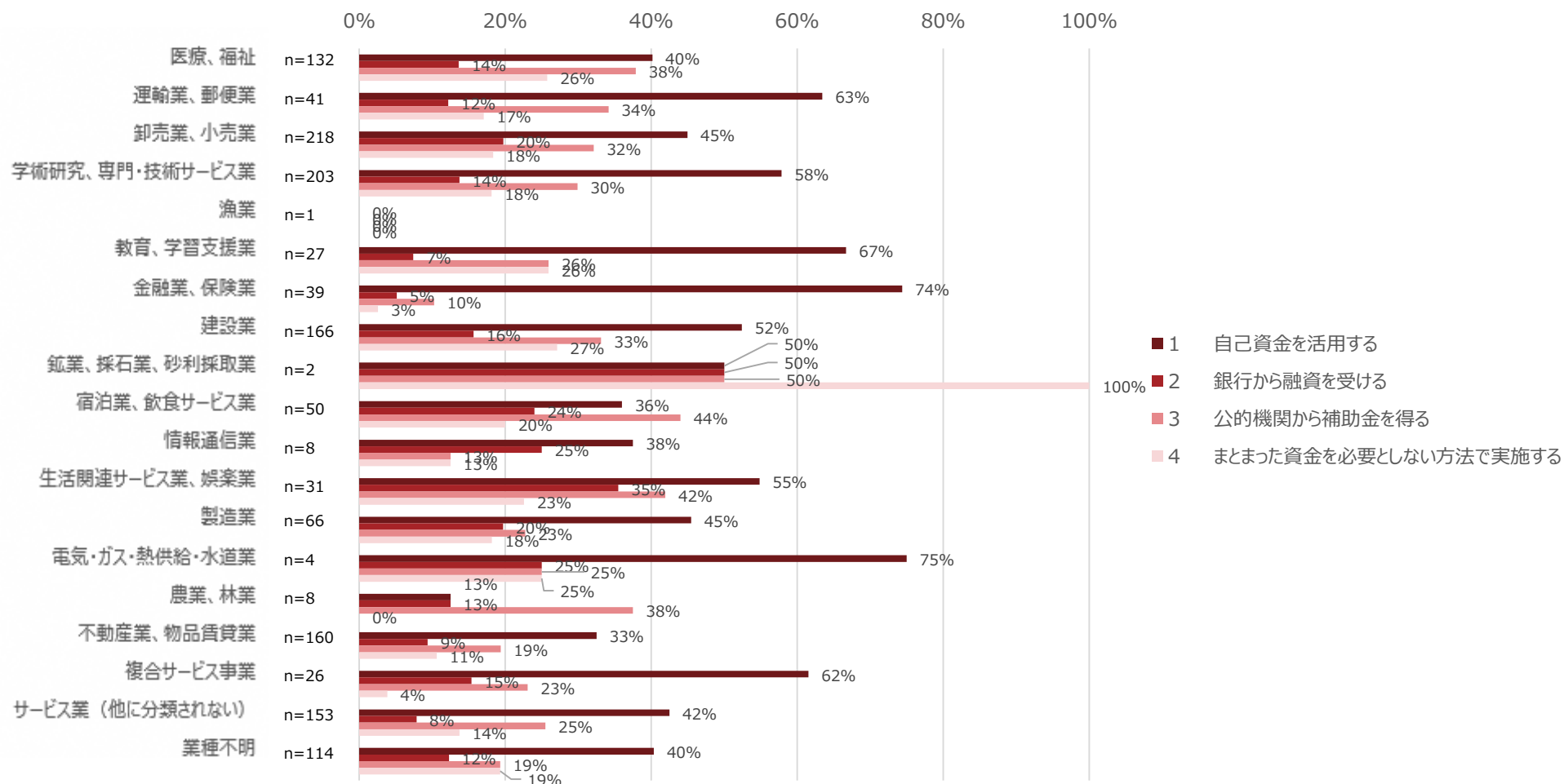
- 従業員規模が大きい事業者ほど自己資金を活用する比率が大きい。
- 従業員規模が300人未満の事業者は、自己資金の次点で公的機関から補助金を得ようとしている。



2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

10-2.業種別のデジタル化を進めるうえで必要な経費の調達方法

業種を問わず自己資金を活用する事業者の割合が最も高い。（n数が5以上の事業者のうち）



2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

- ・ 「11.現在取引があるIT事業者等満足している点」を確認するため、以下の検証を実施した。
- ・ 業種を問わず「担当者の対応」及び「提供しているシステムやサービスの品質を重視している事業者の割合が高いことが確認された。

仮説

- ・ ソリューション導入の手軽さに対して満足している。
- ・ 県外のITベンダーに対しては、技術力に対して満足している。

検証方法

- 11-1.従業員数別の現在取引があるIT事業者に満足している点を集計
(Q1「貴社の従業員数」及びQ12「現在取引のあるIT事業者に満足している点」をクロス集計)
- 11-2.業種別の現在取引のあるIT事業者に満足している点を集計
(各事業者の業種データ及びQ12「現在取引のあるIT事業者に満足している点」をクロス集計)

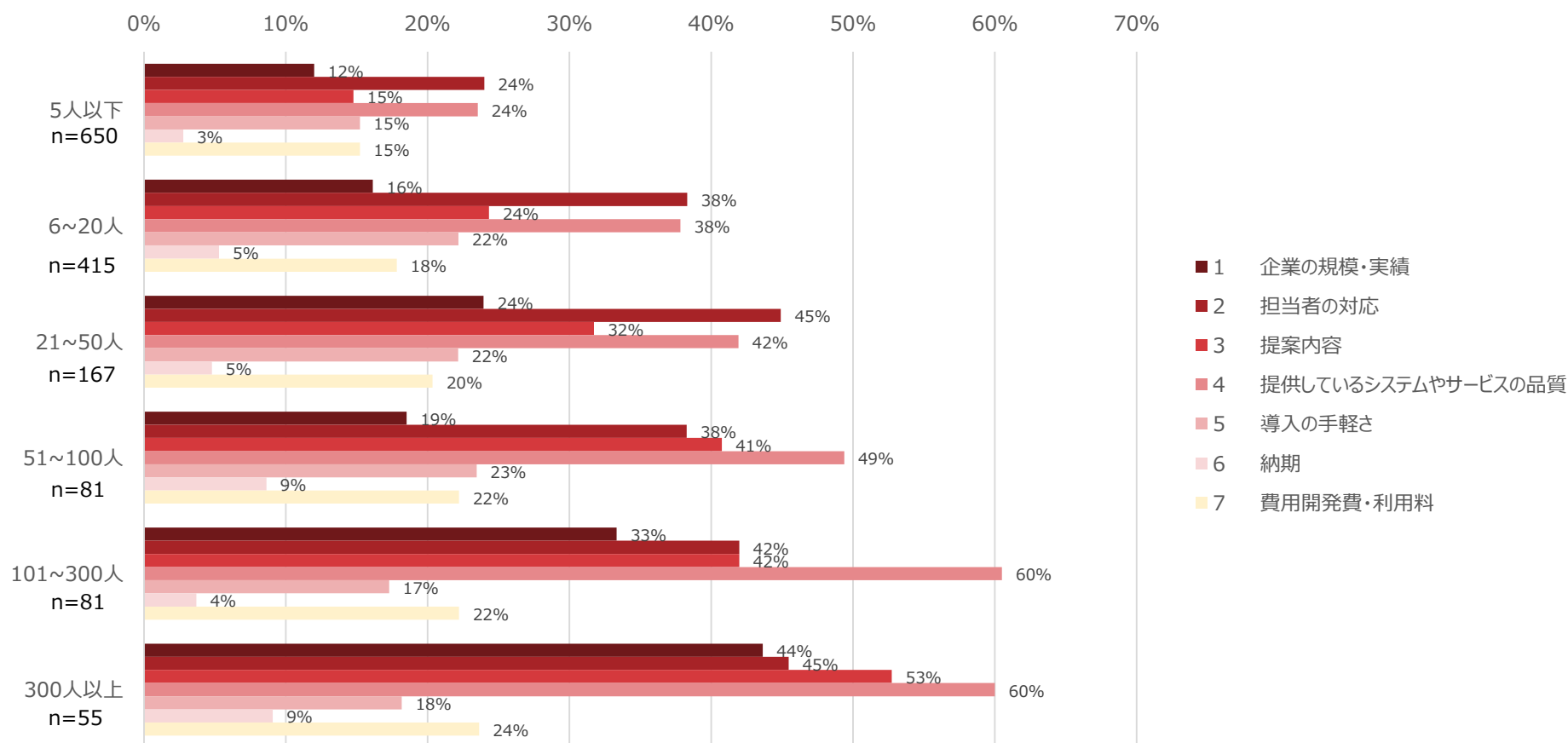
検証結果

- ✓ 従業員数別では、従業員数が少ない事業者は「担当者の対応」に対して満足しており、従業員が多い事業者は「提供しているシステムやサービスの品質」に対して満足している傾向があった。
- ✓ 業種を問わず「担当者の対応」及び「提供しているシステムやサービスの品質を重視している事業者の割合が高い。

2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

11-1.従業員数別の現在取引があるIT事業者に満足している点

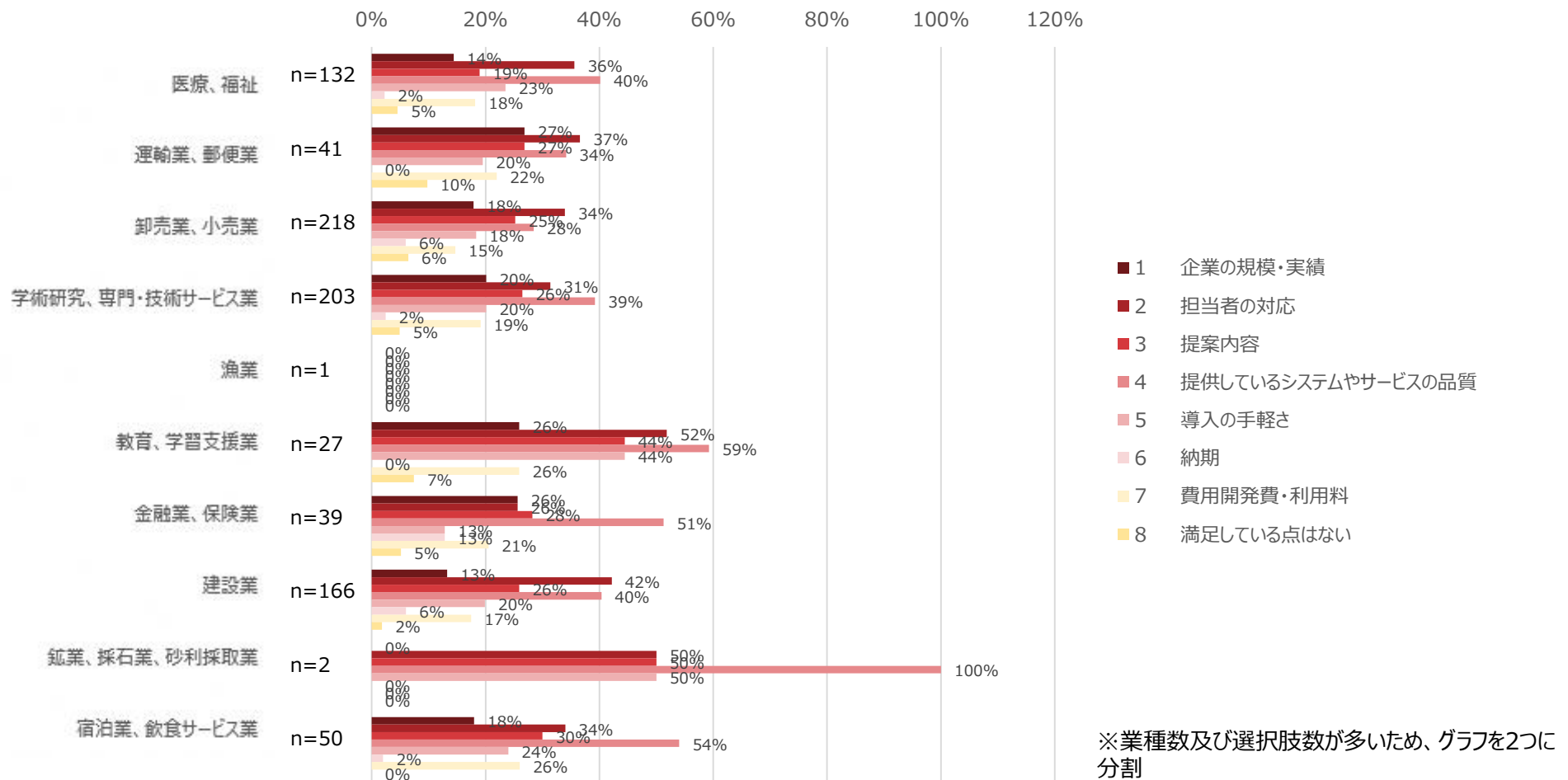
- 従業員数が少ない事業者は「担当者の対応」に対して満足している傾向があった。
- 従業員が多い事業者は「提供しているシステムやサービスの品質」に対して満足している傾向があった。



2.1.5. アンケート調査クロス集計結果(市内事業者向け 業種別IT事業者に満足している点 1/2)

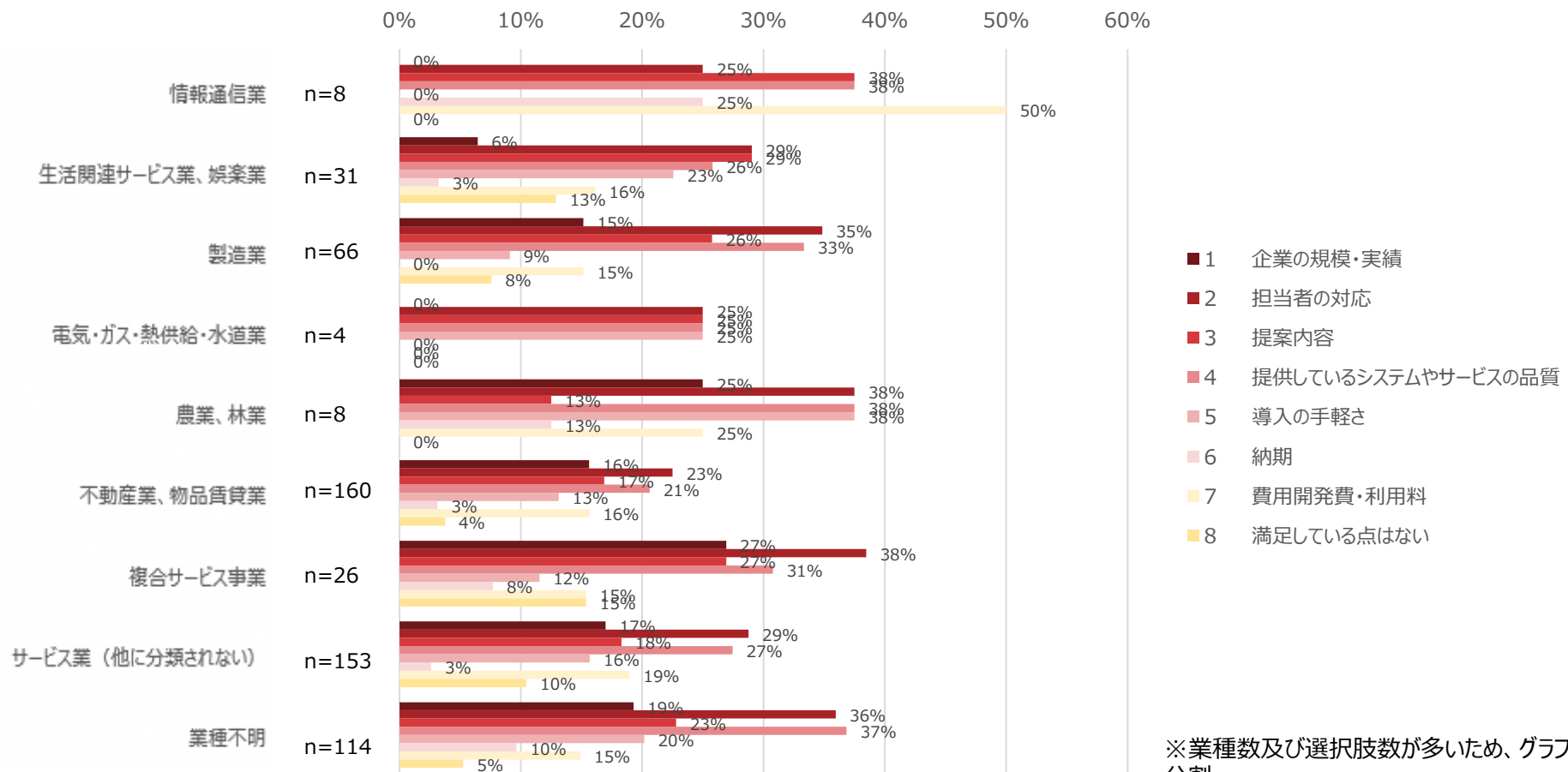
11-2. 業種別の現在取引のあるIT事業者に満足している点

業種を問わず「担当者の対応」及び「導入の手軽さ」を重視している事業者の割合が高い。



11-2.業種別の現在取引のあるIT事業者に満足している点

業種を問わず「担当者の対応」及び「導入の手軽さ」を重視している事業者の割合が高い。



※業種数及び選択肢数が多いため、グラフを2つに分割

2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

- ・ 「12. 現在取引があるIT事業者等に不満な点」を確認するため、以下の検証を実施した。
- ・ 「開発費・利用料」に不満を感じている事業者は27%であり、「不満な点はない」に次ぐ2番目であることが確認された。

仮説

- ・ 売上の一部を吸い上げられ続ける構造（利用にかかる費用が高い）である。

検証方法

12-1.従業員数別の現在取引のあるIT事業者に不満な点を集計
(Q1「貴社の従業員数」及びQ13「現在取引のあるIT事業者に不満な点」をクロス集計)

12-2.業種別の現在取引のあるIT事業者に不満な点を集計
(各事業者の業種データ及びQ13「現在取引のあるIT事業者に不満な点」をクロス集計)

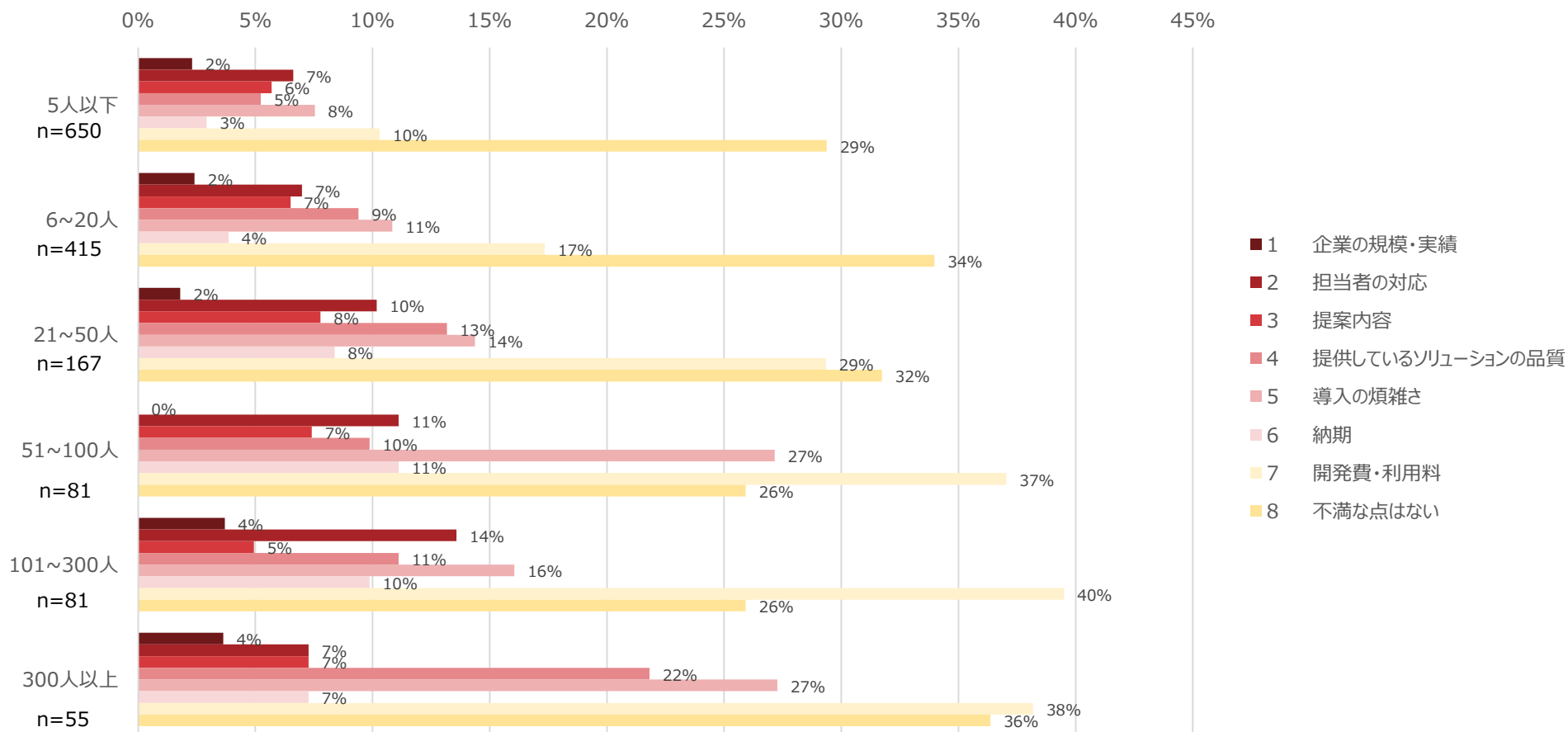
検証結果

- ✓ 「開発費・利用料」に不満を感じている事業者は27%であり、「不満な点はない」に次ぐ2番目であった。

2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け）

12-1.従業員数別の現在取引のあるIT事業者に不満な点

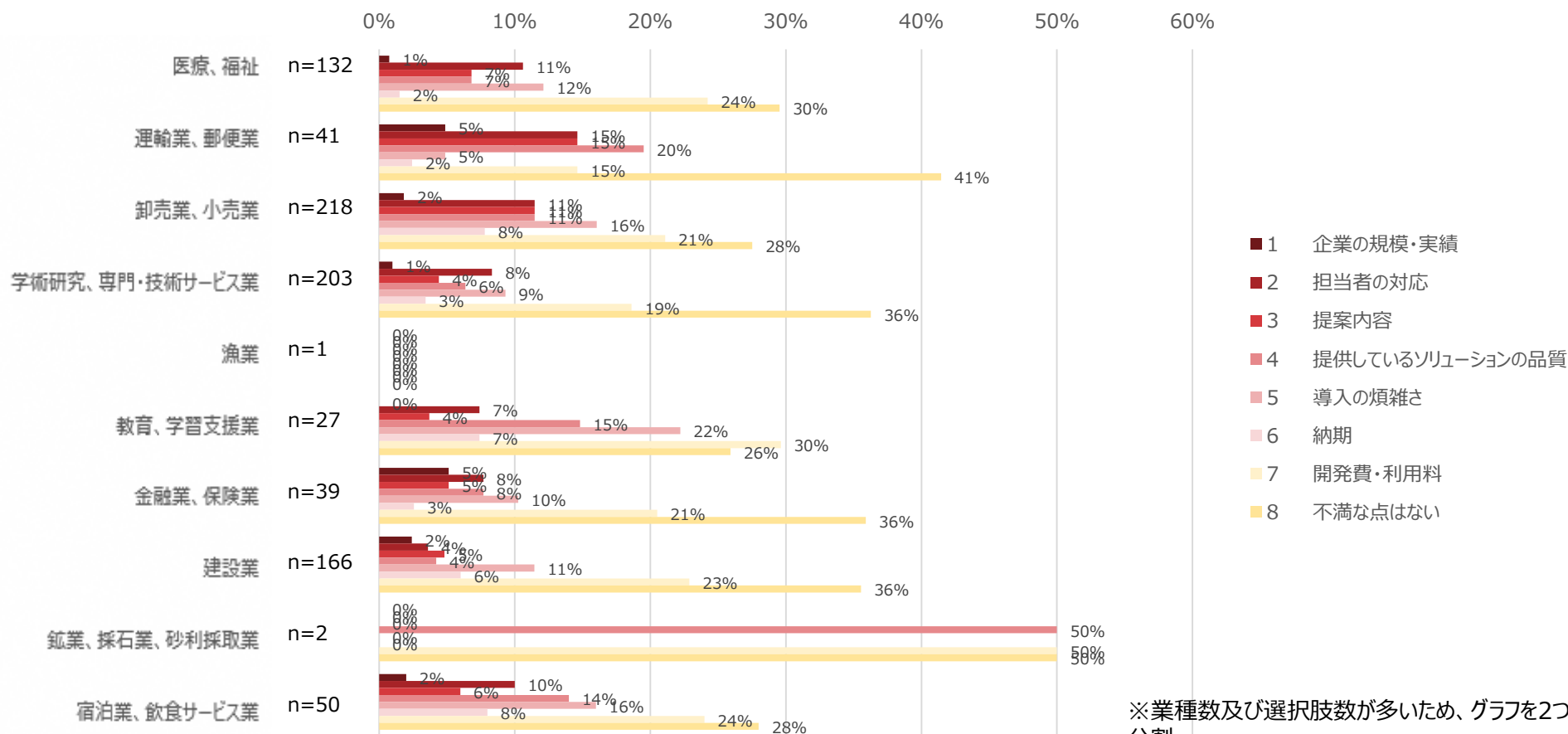
- 従業員規模50名以下の事業者は「不満な点はない」が最多。
- 51名以上の事業者は「開発費・利用料」が最多であった。



2.1.5. アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け 業種別IT事業者に不満な点 1/2）

12-2. 業種別の現在取引のあるIT事業者に不満な点

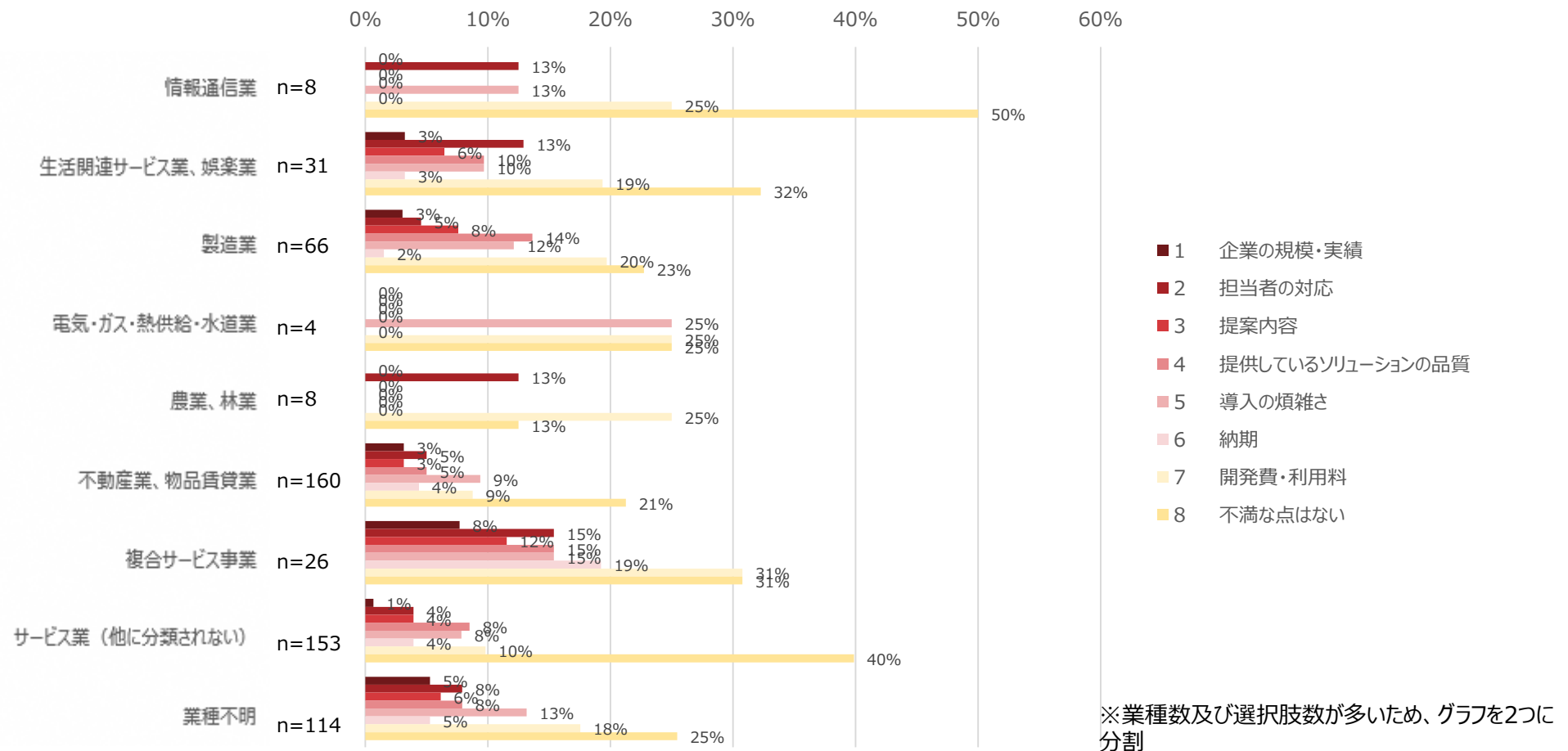
「運輸業、郵便業」や「教育、学習支援業」では提供しているソリューションの品質に不満を持っている事業者が20%以上存在する。



2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（市内事業者向け 業種別IT事業者に不満な点 2/2）

12-2.業種別の現在取引のあるIT事業者に不満な点

複合サービス事業では、「開発費・利用料」及び「納期」に不満を持っている事業者が約20%存在する。



2.1.5. アンケート調査クロス集計結果（IT事業者向け）

- ・ 「13. 市内IT事業者の当面の経営方針」を確認するため、以下の検証を実施した。
- ・ 県外IT事業者と取引を行っているIT事業者は、県外IT事業者と取引を行っていない事業者と比較して「既存事業の利益率向上」を重視する割合が高いことが確認された。

仮説

- ・ 他地域に比べて市内IT事業者の利益率は低いことから、売上・利益率の向上を目指している。

検証方法

13-1. 主要な取引先の業種・所在地ごとの経営方針を集計
（Q6「主要な取引先の業種と所在地」及びQ4「今後経営上で重視すること」をクロス集計）

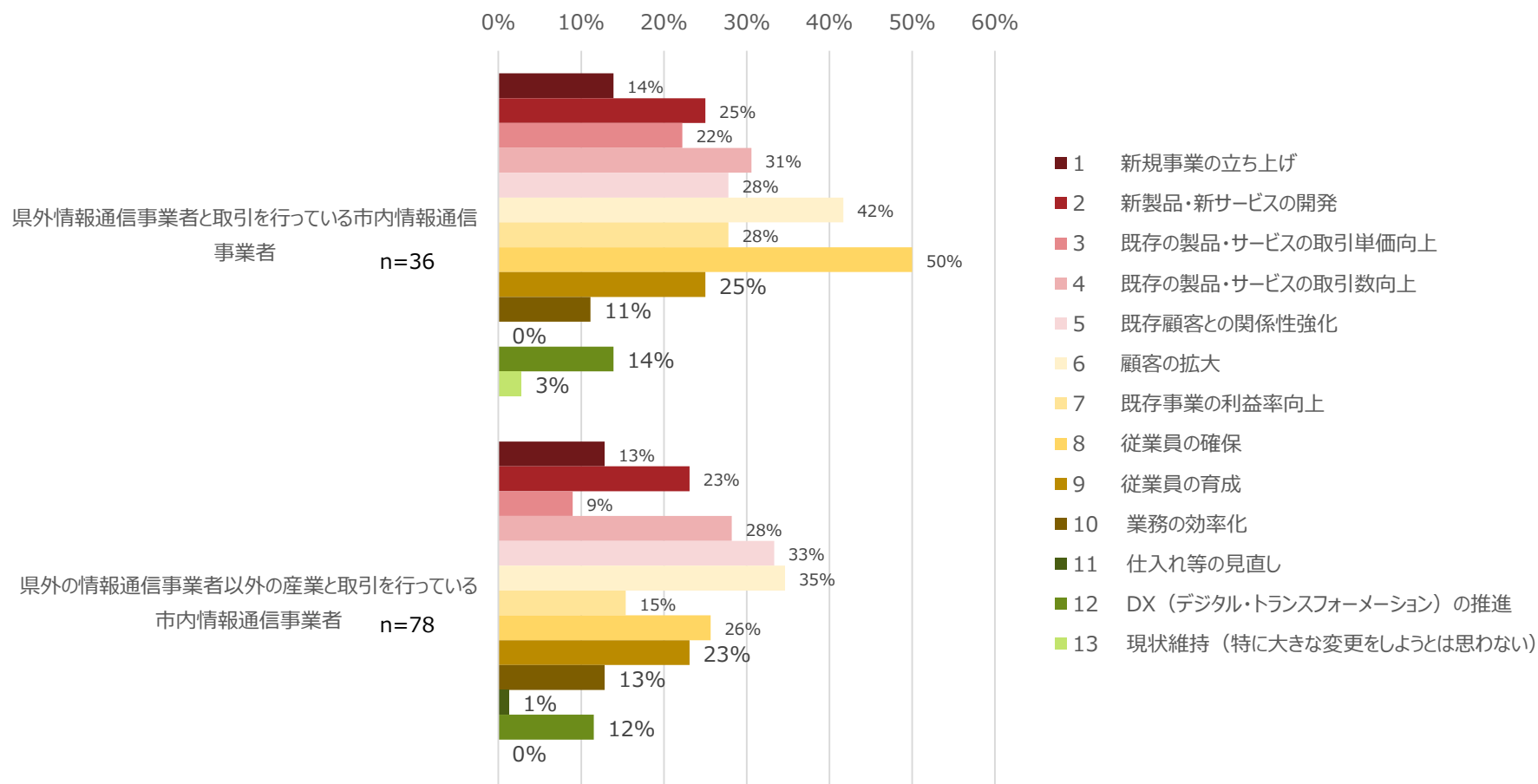
検証結果

- ✓ 県外IT事業者と取引を行っているIT事業者は、県外IT事業者と取引を行っていない事業者と比較して「既存事業の利益率向上」を重視する割合が高い。

2.1.5. アンケート調査クロス集計結果（IT事業者向け）

13-1. 主要な取引先の業種・所在地ごとの経営方針

県外IT事業者と取引を行っているIT事業者は、県外IT事業者と取引を行っていない事業者と比較して「既存事業の利益率向上」を重視する割合が高い。



2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（IT事業者向け）

- ・ 「14.市内IT事業者の事業課題」を確認するため、以下の検証を実施した。
- ・ 「必要な技術や経験を持った従業員が不足している」事業者が最も多く、次点で「従業員が不足している」事業者が多いことが確認された。

仮説

- ・ 技術者の確保に苦戦している

検証方法

14-1. 主要な取引先の業種・所在地ごとの事業課題を集計
（Q6「主要な取引先の業種と所在地」及びQ5「経営上の課題」をクロス集計）

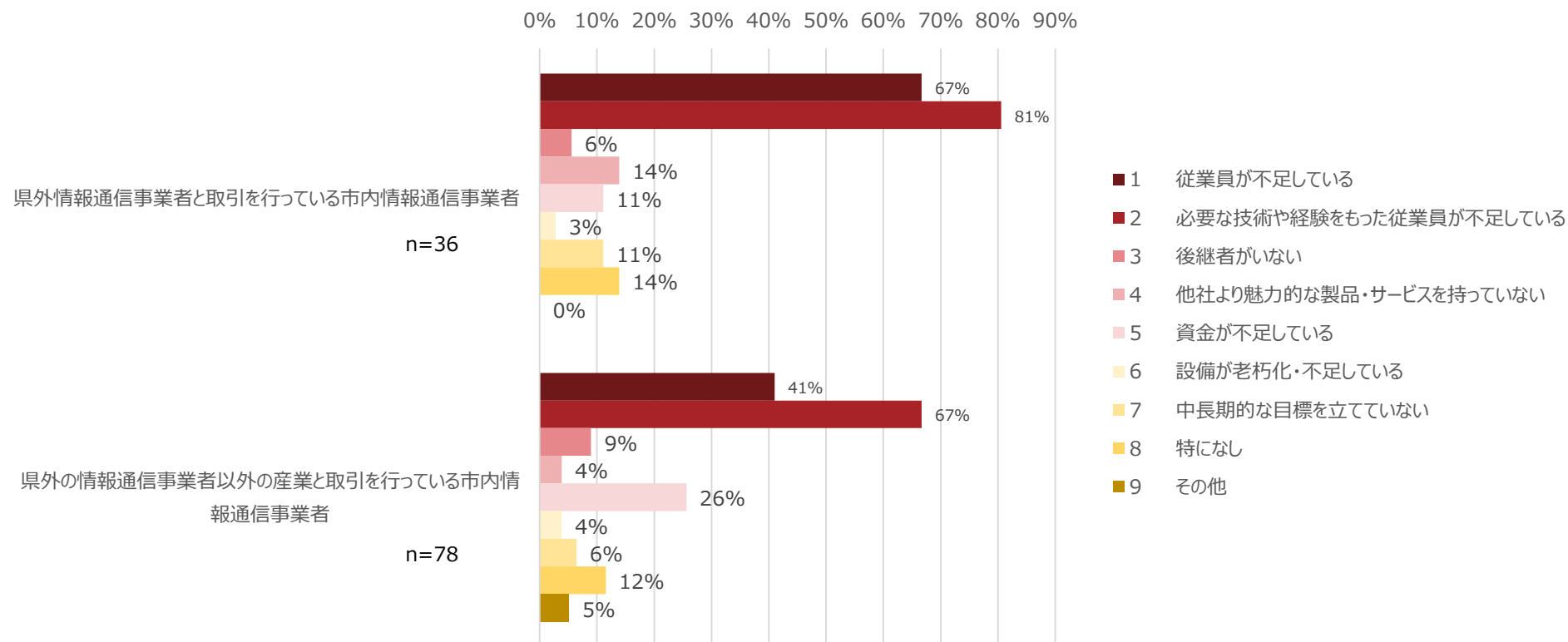
検証結果

- ✓ 「必要な技術や経験を持った従業員が不足している」事業者が最も多く、次点で「従業員が不足している」事業者が多かった
- ✓ 県外IT事業者と取引を行っている事業者は、取引を行っていない事業者と比べて「従業員が不足している」、「必要な技術や経験をもった従業員が不足している」割合が高い。

2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（IT事業者向け）

14-1.主要な取引先の業種・所在地ごとの事業課題

県外IT事業者と取引を行っているIT事業者は、県外IT事業者と取引を行っていない事業者と比較して「既存事業の利益率向上」を重視する割合が高い。



2.1.5.アンケート調査クロス集計結果（IT事業者向け）

- ・ 「15.市内IT事業者の営業能力」を確認するため、以下の検証を実施した。
- ・ 現在業務委託を中心に行っている事業者が今後提供したいサービスの割合は、「自社で開発したソフトウェアの販売」が最も高く、次点で「他社が開発したソフトウェアの代理販売」が高いことが確認された。

仮説

- ・ 市内IT事業者は、利益確保のために2次請け等から、エンドユーザーとの直接取引に転換しようとしている。

検証方法

15-1.現在提供するサービスごとの今後提供したいサービスを集計
（Q3「現在提供しているサービス（受託開発、IT技術者派遣、BPOサービス）」とQ3「今後提供したいサービス」をクロス集計）

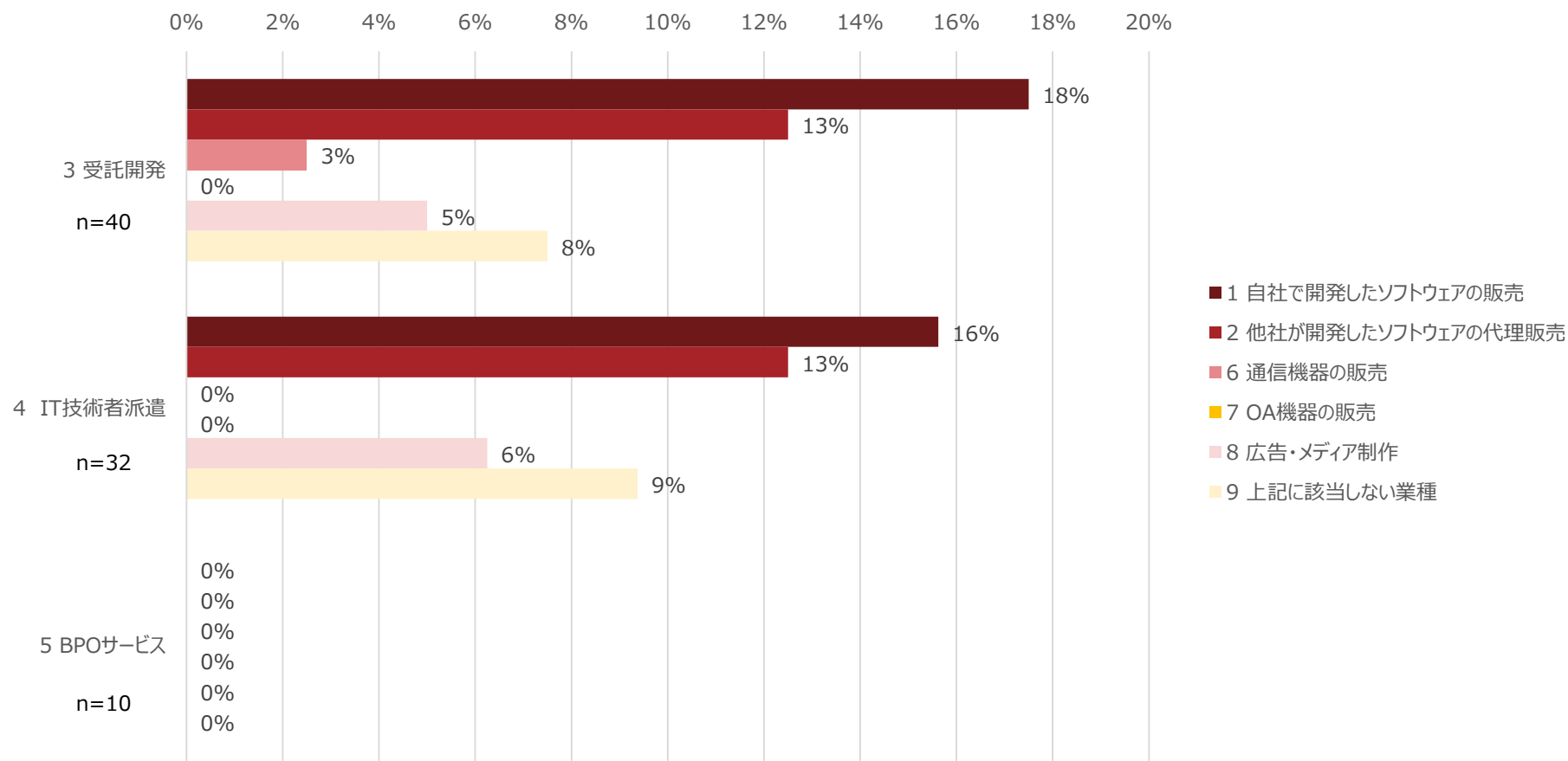
検証結果

- ✓ 現在業務委託を中心に行っている事業者が今後提供したいサービスの割合は、「自社で開発したソフトウェアの販売」が最も高く、次点で「他社が開発したソフトウェアの代理販売」が高かった。

2.1.5. アンケート調査クロス集計結果（IT事業者向け）

15-1. 現在提供しているサービスごとの今後提供したいサービス

現在業務委託を中心に行っている事業者が今後提供したいサービスの割合は、「自社で開発したソフトウェアの販売」が最も高く、次点で「他社が開発したソフトウェアの代理販売」が高かった。



2.1.6.ヒアリング調査実施概要

ヒアリング調査は、アンケート調査で確認した事象の背景にある要因や、デジタル化の取組の具体的な内容等を把握するため、アンケート調査に回答した事業者のうち25社に対して実施した。

ヒアリング調査実施要領

調査目的	市産業の底上げに向けて、どの段階にある事業者に対して、どのような支援を提供すべきか、示唆を得るため、ヒアリング調査を実施した。
調査テーマ	調査テーマは以下の4つに設定した。 - 事業者の基礎情報 - 事業者が取り組みたい内容 - デジタル化が進まない理由 - 市内IT事業者の課題
調査対象	アンケートに回答のあった事業者の内、以下の条件に当てはまる事業者25社を対象に調査を実施した。 - 市内事業者 22社 ➤ 那覇市内に本社をもつこと ➤ デジタル化に対して意欲があること (アンケート調査の Q.5『「今後の事業で重視すること」の実現に向け、デジタル技術（ICT）を活用していますか』に対して、すでにデジタル技術を活用している／今後の取組に向けて情報収集している／取り組みたいと考えているが着手できていない と回答した事業者) ➤ 従業員数300人以下であること - 市内IT事業者 3社 ➤ 市内に事業者をもつIT事業者
調査期間	2023年12月4日（月）～2024年3月5日（火）
調査方法	対面または電話またはWEB形式

2.1.7.ヒアリング調査質問項目

ヒアリング調査では、市内事業者に対して、経営方針及びデジタル化にあたっての阻害要因の把握を行った。

質問項目

調査結果の利用用途	調査対象	調査テーマ	質問項目
那覇市として実施するDX支援内容の検討	那覇市内に事業所をもつ事業者（以下「市内事業者」）	事業者の基礎情報	・ 事業概要 ・ 従業員数
		事業者が取り組みたい内容	・ 今後の経営方針 ・ デジタルを活用するねらい ・ 具体的に取り組みたいこと ・ デジタル化の状況
		デジタル化が進まない理由	・ デジタル化を進めるうえでの課題 ・ デジタル化に取り組めていない理由
市産業のDXを推進するエコシステム形成に向けた取組の検討	那覇市内に事業所をもつIT事業者（以下「市内IT事業者」）	事業者の基礎情報	・ 事業概要 ・ 従業員数 ・ 現在の主要顧客
		事業上の課題	・ 今後の経営方針 ・ 事業上の課題

2.1.8.ヒアリング調査実施結果（対象企業 1/2）

市内事業者22社及び市内IT事業者3社に対してヒアリング調査を実施した。

対象企業一覧 1/2

カテゴリ	回答事業者	ヒアリング 実施形式	業種	従業員規模	事業概要	回答者の役職
市 内 事 業 者	A社	対面	建設業	101～300人	総合建設コンサルタント事業を運営	総務責任者
	B社	対面	宿泊業	101～300人	県内に数か所ある宿泊施設・宴会施設の運営	総務担当と人事担当を兼任
	C社	オンライン	小売業	101～300人	県内でスーパーマーケットを運営	DX推進課長
	D社	対面	流通・卸売業	101～300人	県内の食品、服、その他地産品を県外に卸売する商社を運営	リテール事業部次長
	E社	対面	印刷業	5人以下	自社で工場をもち、印刷業・出版業を運営	同社代表。デジタル化の担当者はおらず、代表自身が推進している。
	F社	対面	物品賃貸業	6～20人	OA機器及びレンタカーのリース業を運営	総務部長
	G社	対面	建設業	21～50人	土木工事、舗装工事業を運営	事業推進室長。採用、育成、デジタル化を管理している。
	H社	電話	サービス業	6～20人	沖縄県内の公共インフラの調査・設計を行う建設コンサルタント	技術部担当
	I社	電話	建設業	21～50人	土木工事・土木解体を施工	経理課担当
	J社	電話	建設業	6～20人	法人向けの業務用エアコン設置	経理・庶務担当
	K社	電話	建設業	21～50人	外壁塗装工事を施工	総務担当
	L社	電話	製造業	6～20人	病院及び介護施設に入院用品を提供	事業開発部長

2.1.8.ヒアリング調査実施結果（対象企業 2/2）

市内事業者22社及び市内IT事業者3社に対してヒアリング調査を実施した。

対象企業一覧 2/2

カテゴリ	回答事業者	ヒアリング 実施形式	業種	従業員規模	事業概要	回答者の役職
市 内 事 業 者	M社	電話	不動産業	21～50人	賃貸マンション、駐車場、店舗等を幅広く扱う	総務部担当
	N社	電話	建設業	51～100人	空港、道路、駐車場等の工事を施工	総務部担当
	O社	電話	建設業	6～20人	内装工事を施工	事務
	P社	電話	建設業	100～300人	電気通信工事、電気工事、土木工事を施工	企画総務部
	Q社	電話	サービス業	6～20人	児童福祉施設を運営	理事
	R社	電話	建設業	6～20人	土木工事や電気工事を施工	経理部担当
	S社	電話	金融業	6～20人	不動産投資を行う投資銀行	事務
	T社	電話	交通・運輸業	51～100人	那覇周辺のタクシーサービスを提供	事務
	U社	電話	保健業	21～50人	損害保険代理業	サポートチーム
	V社	電話	建設業	5人以下	解体工事、リフォームを施工	経理部担当
市 内 IT 事 業 者	a社	対面	IT業	6～20人	POSレジ等のソフトウェアの開発・販売	営業部の取締役
	b社	オンライン	IT業	21～50人	不動産業等のシステムの受託開発	システム開発部係長
	c社	オンライン	IT業	1～5人	土木建設用のソフトウェアの開発・販売	沖縄事務所長

2.1.8.ヒアリング調査実施結果（事業者が取組みたい内容 回答結果 1/2）

ヒアリングの結果、事業者が取組みたい内容は、以下 4 つであることが確認された。

- ① 間接業務へのシステム導入
- ② 自社サービスへのシステム導入
- ③ 既存のシステムの間をつなぐ手作業の軽減
- ④ デジタルを通じた事業の在り方の変容（次頁に続く）

①間接業務へのシステム導入

社名	回答内容
B社	電話対応を自動対応化に取り組んでいる。
C社	勤怠のクラウド管理に取り組んでいる。県内外の従業員の勤怠管理の手間を大きく削減できた。
E社	積算のロジックを明文化・数式化することで、見積作成作業の属人化を解消に取り組んでいる。
I社	勤怠管理をすべて手入力しており、これを自動化したい。
J社	メール対応や日程調整等の日々の雑務をAI等のツールを使用して自動対応したい。
L社	営業部門の案件・顧客管理及多岐にわたる案件の情報を一元管理することで、営業の手間を減らしたい。
O社	内装工事の顧客情報、担当者、所在地、施工段階等の情報をホワイトボードで管理していたものをアプリ上で一元管理するツールを導入した。
P社	決裁文書を電子化したい。
U社	Excel上で各社員がバラバラに管理している顧客データをシステムで一元的に管理したい。

②自社サービスへのシステム導入

社名	回答内容
A社	BIM（3Dモデルや2次元図面など図面に加えて発注書や見積書、申請書類などの書類を一元的に管理できるソフト）を導入し、建築設計に関わるあらゆる工程をデータ化し、ペーパーレスで管理している。
C社	セルフレジを導入し、必要な従業員数を減らせた。（以前は派遣社員を雇っていたが、その必要がなくなった）
H社	設計業務について、現状CADオペレーターが描き起こしている作業を、ツールを導入することで自動化したい。
M社	内見の際に、顧客の携帯とzoomをつなぐことでオンラインで内見できる体制をつくること。オンラインで契約を行うデジタル契約も導入したい。
N社	VRを使用することで、建設した施設の完成像を顧客がイメージしやすくしたい。
Q社	児童の登校管理をしたい。

2.1.8.ヒアリング調査実施結果（事業者が取組みたい内容 回答結果 2/2）

ヒアリングの結果、事業者が取組みたい内容は、以下 4 つであることが確認された。

- ① 間接業務へのシステム導入
- ② 自社サービスへのシステム導入
- ③ 既存のシステムの間をつなぐ手作業の軽減
- ④ デジタルを通じた事業の在り方の変容

③既存のシステムの間をつなぐ手作業の軽減

社名	回答内容
F社	会計処理や顧客管理、レンタカーの貸し出し管理など、個別の業務のデジタル化は実施済だが、各システム及び作業が分断されており、システム間をつなぐ作業に人工を必要としている。その状況を踏まえて、経営管理に売上データを利用するために、会計システムとリース管理システムを連携させようとしている。
G社	社内ポータルと勤怠管理システムを導入し、現場からスマホで業務日報を記録できるようにした。以前は手書きの日報を現場ごとに集めて総務がデータ化していたが、同仕組みを導入したことでその必要がなくなった。
H社	給与計算業務と会計業務にSaaS系のシステムを導入したが、システム同士が連携に対応しておらず、転記作業を手作業で行っているため、その工程を自動化したい。
J社	システム間の連携や勤怠管理も自動化できていないため、将来的には自動化したい。
K社	現状複数のシステムを利用している。各システムが個々で動いており、連携が取れていないため、システムを連携させることで、それぞれを繋ぐ手作業を自動化したい。

④デジタルを通じた事業のあり方の変容

社名	回答内容
B社	最適な価格で宿泊者を確保するために、宿泊者のデータを詳細に分析できる予約管理システム及び公開されている競合他社の宿泊価格を把握できるソフトを採用しており、その実績をもとにマーケティング担当が部屋タイプごとの価格設定をしている。
C社	POSレジの記録から商品の販売記録を詳細に分析できるツールを導入した。
D社	県営業計画作成が営業マンのセンスに依存しており、その属人化した状態をSalesforceを導入して商品カテゴリや支店間の売上の差を可視化することでより妥当な戦略を立てられるようにしたい。

2.1.8.ヒアリング調査実施結果（デジタル化が進まない理由 回答結果 1/3）

ヒアリングの結果、デジタル化が進まない背景には、以下の6つの理由があると確認された。

- ① デジタルに対する従業員の抵抗感が大きい
- ② 具体的なソリューションがわからない
- ③ ソリューション導入のための費用を捻出できない
- ④ 社内外に頼れる相談相手がいない
- ⑤ システムを全体最適化するノウハウがない
- ⑥ 個社の取組では解決できないという理由があることが確認された。

（次頁に続く）

① デジタルに対する従業員の抵抗感が大きい

社名	回答内容
A社	年配社員になればなるほど、活用がうまくいっていない。
D社	デジタル化を進めるうえで課題となるのは、技術やリテラシーの問題よりもデジタルへの抵抗感を緩和すること。
F社	デジタル化を進めるうえでの最大の課題は従業員の改善意識を醸成することである。
G社	社長交代のタイミングで会社の変革が始まったため、単にデジタル化だけでなく一連の新たな施策に対して従業員から不満が出た。
I社	高齢の社員が多く、システムやデジタル機器に拒否反応を持つ社員の割合が多いため、導入に至っていない。
O社	高齢の社員が多くデジタルに対する抵抗感があるため、システムを導入したものの、使用率が低い。
R社	従業員の抵抗が大きい。今までの作業の方法に慣れ親しんでいるため、急に業務の流れを変更することが難しい。
U社	現状の業務フローを変更することに対する抵抗感を持っている。
V社	高齢の従業員がデジタル技術に対して抵抗感を持っている。

② 具体的なソリューションがわからない

社名	回答内容
J社	構想に留まっており、具体的に検討していない。
P社	電子システムを導入した経験がなかったため、必要な機能や導入方法などがわからず、最適なシステムを選ぶことができなかった。
Q社	デジタル化に取り組みたいと考えている一方、業務が忙しい上、保育施設のデジタル化事例を把握できていないため取組が進んでいない。
R社 (再掲)	具体的なソリューションを把握できていない。
T社	具体的にどのようなソリューションがあるのかを把握できていない。

2.1.8.ヒアリング調査実施結果（デジタル化が進まない理由 回答結果 2/3）

ヒアリングの結果、デジタル化が進まない背景には、以下の6つの理由があると確認された。

- ① デジタルに対する従業員の抵抗感が大きい
- ② 具体的なソリューションがわからない
- ③ ソリューション導入のための費用を捻出できない
- ④ 社内外に頼れる相談相手がいない
- ⑤ システムを全体最適化するノウハウがない
- ⑥ 個社の取組では解決できないという理由があることが確認された。

（次頁に続く）

③ソリューション導入のための費用を捻出できない

社名	回答内容
A社	新しいシステムを導入するとなると社内だけでなく、協力会社にも導入する必要があり、費用は各社負担となるためシステム導入がスムーズにいかないことが課題である。
B社	従業員の半数がデジタル化の取組に対して拒否反応を示しており、その対応に苦勞している。抵抗の理由は、以前まで慣れたやり方を変えられることに対する抵抗感。
E社	デジタルプリンタは、5.6年サイクルで買い替えが必要であり、継続的なキャッシュアウトを必要とするため導入ハードルが高い。また、見積作成を自動化するソフトもあるが、コスト削減のためにExcelをつかって自前で作成している。
H社	設計の自動化ツール、システム間をつなぐRPAツールともに初期投資分の費用を捻出できない。
S社	案件単位で業務を行っており、各案件に共通する業務フローが存在しない。そのため、初期投資にかかる費用に対して効果が見込めず、着手に至っていない。
V社	新たに教育や使用法のガイドラインを定めるコストが負担である。

④社内外に頼れる相談相手がいない

社名	回答内容
M社	一部の従業員の知識・意欲に頼って取組を進めていたが、担当者が休職したため進まなくなった

2.1.8.ヒアリング調査実施結果（デジタル化が進まない理由 回答結果 3/3）

ヒアリングの結果、デジタル化が進まない背景には、以下の6つの理由があると確認された。

- ① デジタルに対する従業員の抵抗感が大きい
- ② 具体的なソリューションがわからない
- ③ ソリューション導入のための費用を捻出できない
- ④ 社内外に頼れる相談相手がいない
- ⑤ システムを全体最適化するノウハウがない
- ⑥ 個社の取組では解決できないという理由があることが確認された。

⑤システムを全体最適化するノウハウがない

社名	回答内容
C社	セルフレジを導入した際は大規模店から導入したが、そこでトラブルが多発し、対応に追われた。そのプロジェクトの経験からデジタル化を進めるうえでは、中規模店舗で試行したうえで大規模店舗・小規模店舗に横展開することが有効だと感じている。

⑥個社の取組では解決できない

社名	回答内容
B社	社内のデジタル化だけでなく、社外の関係者が関わる業務のデジタル化にも苦労している。例えば、旅行代理店からはFAXで旅行客リストが送付されており、それをPCに打ち直す作業がある。また、修学旅行の入札についてもExcelと電話管理であり、非常に非効率。旅行代理店側ではデータで管理しているため、一度も紙や画像データに変換せずにやり取りするようにしたい。
C社	社内よりもお客様からの理解や納得を得ることが難しい。レジをフルセルフ化した際にも「使いづらい」という声が挙がった。
D社	社内のデジタル化だけではアナログ業務のデジタルへの置き換えに終始するため、DXの実現のためには、社内のデジタル化に加えて取引先のデジタル化が必要。量販店などには発注書・注文書をデジタル化してもらおう対応をしている。一方で、小規模の事業者は手書きの注文書・発注書をAI-OCRなどで読み込んでもらいたいと考えているが、まだ対応してもらっていない。

2.1.8.ヒアリング調査実施結果（市内IT事業者の課題 回答結果）

ヒアリングの結果、IT事業者の課題は、以下の2つであると確認された。

- ① ITエンジニアの不足
- ② 市内事業者との取引において、工数・費用に見合う対価を得られない

①ITエンジニアの不足

社名	回答内容
a社	人手不足から案件を断らざるを得ない状況。 技術者の確保に苦戦しており、すぐに4～5名の技術者がほしい。コロナ以前はハローワークに求人を出せば数名から応募があったが、現在は応募がまったくない。 人材紹介サービスなども検討しているが、費用感が合わないため手詰まりの状態である。
b社	技術者が不足しているため、新規の開発案件を受注できない。他社からの技術者派遣なども利用しているが、それでも限界があるため、利益率の高い案件や受注額の大きい案件を見送らざるを得ない状態である。
c社	沖縄の土木建設市場が小さいことや、同業者が少ないことに起因して、従業員の確保に苦戦しており、受注できる案件でも見送っている状況である。

②市内事業者との取引において、
工数・費用に見合う対価を得られない

社名	回答内容
a社	交通費などの費用がかからず、保守のコストも安く済むため市内事業者との取引を伸ばしたいが、県外の顧客に比べて、顧客の予算規模が小さいため、利益率が低く、手を広げづらい。
b社	市内事業者の小規模な事業者向けにビジネスをしているが、要件定義や保守など、目に見えないサービスに対して、対価が必要な意識が薄い。そのため、売値を下げざるを得ず、利益率が低い。
c社	土木建設業向けの分析ソフトを販売しているが、沖縄県内においては、高度な分析を必要とする事業者が少ないため、他地域と同水準の利益をあげられない。

目次

1. 業務概要	
1.1.業務の目的	p. 3
1.2.業務の全体像	p. 4
1.3.実施スケジュール	p. 5
1.4.実施スケジュール	p. 6
2. 業務の実施結果	
2.1.市内事業者へのアンケート等調査業務及び課題整理	p. 8-p.106
2.1.1.アンケート調査実施概要	p. 8-p.12
2.1.2.アンケート調査質問項目	p.13
2.1.3.アンケート調査単純集計結果	p.14-p.37
2.1.4.アンケート調査仮説	p.38-p.40
2.1.5.アンケート調査クロス集計結果	p.41-p.96
2.1.6.ヒアリング調査実施概要	p.97
2.1.7.ヒアリング調査質問項目	p.98
2.1.8.ヒアリング調査実施結果	p.99-p.106
2.2.伴走支援業務	p.108-p.139
2.2.1.伴走支援業務概要	p.108-p.112
2.2.2.伴走支援業務詳細	p.113-p.139
2.3.広報活動	p.141-p.144
2.3.1.セミナーの実施	p.141-p.143
2.3.2.ブログによる情報発信	p.144
3. 考察	
3.1.市内事業者へのアンケート等調査業務及び課題整理	p.146-p.148
3.1.1.アンケート調査の回答結果の傾向	p.146
3.1.2.調査から得られた示唆	p.147-p.148
3.2.伴走支援業務	p.149
3.2.1.伴走支援から得られた示唆	p.149
4. 提言	
4.1.今後の施策案の提言	p.151
4.2.施策ごとのターゲット案	p.152

2.2.1.伴走支援業務概要

- ・業種ごとにDXを進めるための知見を得ることを目的に、業種及び事業者（5社）を選定して伴走支援を実施した。
- ・支援を通じて、支援対象事業者の困りごとの原因を特定し、対策となるソリューションを提案した結果、4社が新たにソリューションを導入することになった。

伴走支援業務の概要

項目	内容
目的	業種ごとにDXを進めるための知見を得るため、個社の取組に対する伴走支援を実施した。
実施事項	以下のプロセスで業務を実施した。 ① 支援対象とする業界の選定 : 飲食業、介護業、小売業（まちぐるー）を支援対象業種に設定した ② 業界団体等への協力打診 : 業界団体や地方銀行等に対して、事業者の紹介を依頼した 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した ④ 支援対象事業者の選定 : 事業への協力意向が得られた5社を支援対象として選定した 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・提案を実施した
支援対象業種・支援対象事業者	・本業務の所与の条件を踏まえて、初年度の事例としてのインパクトが大きいことや改善効果を期待できること等を重視し、飲食業、介護業、小売業を支援対象業種に設定した。 ・業界団体や地方銀行等から紹介してもらった候補事業者に対するヒアリング結果を踏まえ、飲食業の3社、介護業の2社を支援対象事業者として選定した。
実施方法	・4～5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	支援を実施した5社のうち、4社が新たにデジタルソリューションを導入することになった。

2.2.1. 伴走支援業務概要（①支援対象とする業界の選定 1/2）

本業務の所与の条件を踏まえて、伴走支援対象業種の選定基準として、以下 4 つを設定した。

- ① 初年度の事例としてのインパクト
- ② 改善効果への期待
- ③ 適時性
- ④ 労働集約型産業であること

評価基準の考え方

本業務の所与の条件	選定基準
本業務の目的 （仕様書より） ・ 人材不足への対応や生産性の向上につなげること ・ DXに対する事業者の取り組み意欲が促進されること ・ DXが働き方改革や地域事業者の魅力向上につながる	① 初年度の事例としてのインパクト ② 改善効果への期待（難易度面での実現性を含む）
本業務が置かれている条件 ・ 今年度を0年度とし、2024年度以降も実施する可能性がある ・ コロナ禍からの回復の兆しがある中で、観光にかかわる業界の人手不足が特に深刻になっている	③ 適時性（コロナ後の人材不足）
既存調査の結果 ・ 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と推察される。 ・ ①人材育成等の余力不足→②商品・サービスのイノベーションが停滞→③資金繰り難という悪循環構造にあると推察される。	④ 労働集約型産業であること

2.2.1. 伴走支援業務概要（①支援対象とする業界の選定 2/2）

選定基準に基づき、飲食業、小売業、医療・福祉業を本年度の伴走支援対象候補に設定した。

支援対象業種評価

業種名	総合評価					備考
	選定基準① 初年度の事例 としてのインパクト	選定基準② 改善効果への期待	選定基準③ 適時性	選定基準④ 労働集約型産業 であること		
飲食業	◎	○	○	◎	◎	県内資本の中小事業者 を対象とする
医療・福祉業	◎	○	○	◎	◎	介護事業者を対象とす る
小売業	◎	○	○	◎	◎	県内資本の中小事業者 を対象とする
宿泊業	○	○	○	◎	○	
運輸業	×	○	○	◎	×	
卸売業	×	○	○	◎	×	
教育業	◎	×	—	—	×	
情報通信業	◎	○	×	×	×	

- ・評価基準1：実現可能なソリューションが存在する業種は◎、存在するが市内の状況などから実現可能性が低い業種は○、存在しない場合は×とした。
- ・評価基準2：業界団体（県単位）が存在すれば○、存在しなければ×とした。
- ・評価基準3：那覇市内中小企業実態調査の現在取り組んでいるデジタル化の項目において、全13項目のうち5項目以上全体平均を下回っている業種は○、4つ以下は×とした。
- ・評価基準4：那覇市内中小企業実態調査の「営業・サービス・販売」領域の労働人材が不足している事業者割合において、4割以上は◎、3割以上は○、3割以下は×とした。
- ・総合評価：選定基準1から4において二つ以上◎評価がある業種は◎、×評価がない業種は○、一つでも×評価がある業種は×とした。

2.2.1.伴走支援業務概要（②業界団体等への協力打診～④伴走支援対象の選定）

- 業界団体や通町会、地方銀行等から紹介してもらった事業者に対するデジタル活用の意向や本事業への参画意向等のヒアリング結果を踏まえて、飲食業の3社及び介護業の2社を支援対象とした。
- なお、小売業については、業務繁忙を理由に本事業への参画意向を得られなかったことから、支援を見送った。

支援対象事業者の選定経緯

支援対象とする業界	業界団体への協力打診	候補事業者に対するヒアリング	伴走支援対象の選定
飲食業	沖縄県飲食共同組合那覇支部に対して、参加事業者の推薦・募集を依頼した。	- 候補に挙げた3社に対してヒアリングを実施した。 - その結果、3社とも課題に対するデジタルの活用意向が強いこと、本事業への参画意向があることを確認した。	デジタル活用の意向及び本事業への参画意向があることを踏まえて、 (株)BRIDGES、花弁当、(株)極上牛グループ の3社を支援対象として選定した。
介護業	介護業界においては業界団体とコンタクトが取れなかったため、地方銀行に対して事業者の紹介を依頼するとともにNTTコミュニケーションズ経由で事業者を探索した。	- 候補に挙げた3社に対してヒアリングを実施した。 - その結果、3社のうち2社は課題に対するデジタルの活用意向が強いこと、本事業への参画意向があることを確認した。	デジタル活用の意向及び本事業への参画意向があることを踏まえて、 (株)リンクス、医療法人おもと会 の2社を支援対象として選定した。
小売業	通町会総会及び那覇市国際通り商店街振興組合連合会に対して協力を打診した。	- 通町会から紹介してもらった小売系事業者2社に対してヒアリングを実施した - その結果、いずれも業務繁忙のため、本事業に参画することは難しいという回答を得た。	ヒアリングした事業者2社から、本事業への参画意向を得られなかったため 支援を見送った。

2.2.1.伴走支援業務概要（⑤伴走支援の実施）

5社の事業者が抱える困りごとに対して、ヒアリングや現場観察等の調査を通じてその原因を特定し、解決策となるデジタルツールを提案した。提案を受けた事業者5社の内、4社は解決策の導入に至った。

伴走支援実施結果の一覧

業種	事業者名	事業者の概要	事業者の困りごと	困りごとの原因	解決策
飲食業	(株)BRIDGES	居酒屋及びステーキハウスを経営	システム間のデータ連携ができておらず、手作業で転記する必要があるため、毎月の会計作業の負荷が大きい。	ヒアリングを通じて、以下2つの原因を特定した。 ・POSと会計システムのデータが形式が異なる ・勤怠システムと給与計算システムのデータの形式が異なる	・POSと会計システムを繋ぐデータ変換ツールの導入を提案した。（導入可否は検討中） ・給与計算システムと同じ形式で稼働を管理できる勤怠管理システムを導入することを合意した。
	栴弁当	店頭及び宅配による弁当販売事業を運営	顧客からの電話対応の度に調理作業が中断するため、作業効率が悪い。	調査を通じて、以下2つの原因を特定した。 ・電話件数が多いこと、対応時間が長いことに起因して、電話対応にかかる時間が長い ・電話対応後にも伝票起票や注文確認メール送付等の対応が必要	電話による問合せ件数を減らすため、WEB問合せフォームの導入及びLINE経由の注文を促進することを合意した。
	(株)極上牛グループ	焼肉店を経営	新規顧客を獲得するために口コミやインターネット上での露出を強化したい。	同社がこれまで顧客を獲得してきた経緯から、来店した顧客がSNS等で発信したくなる体験を提供することが成功のカギになると特定した。	口コミを喚起するためにホログラムの看板を提案したが、費用を捻出できず、導入見送りとなった。
介護業	(株)リンクス	住宅型有料老人ホーム（3施設）と訪問介護事業を運営	現場で行われる会議議事録の作成作業の負担が大きい。役員会議では議事録を自動で作成しているが、そのノウハウを現場に落とし込めていない。	現場観察を通じて、経営会議と現場の会議では、前提条件（参加者のITリテラシーや録音環境）が異なることが明らかになった。それを踏まえて、職員が確実に実行できる簡便な議事録作成方法を検討した。	録音機器や文字起こしツール等を比較し、会議室用集音マイクで録音したデータを文字起こしツール「notta」でテキスト化し、chat-GPTで要約する議事録作成方法を導入することを合意した。
	医療法人おもと会	病院3施設、在宅総合ケアセンター及び老人ホーム8施設を運営	介護の現場において、急遽他の職員のサポートが必要になった際の連絡手段がない。	ヒアリングを通じて、以下の原因を特定した。 ・全室個室の構造のため、他の職員の所在がわかりづらい ・配備されているPHSでは全体周知できない ・インカム導入を検討しているものの、類似商材がいくつもあるため、比較検討できない	・1対Nのコミュニケーションを取りやすくするためにインカムを導入することを合意した。 ・実証を通じて、インカムに求められる機能や周辺機器の仕様を決定した。

2.2.2.伴走支援業務詳細（株式会社BRIDGES | 伴走支援の概要）

- ・ 会計システムへのデータ転記作業にかかる負荷の削減をテーマにして伴走支援を実施した。
- ・ その結果、データ変換ツールの導入及び勤怠管理システムの刷新によって、データ転記にかかる作業を大幅に削減できる見込みである。

株式会社BRIDGESに対する伴走支援の概要

事業者名	株式会社BRIDGES		
従業員数	80人		
事業概要	株式会社BRIDGESとして居酒屋を経営するとともに、関連会社の88インターナショナルでステーキハウス2店舗を経営		
伴走支援テーマ	会計システムへのデータ転記作業にかかる負荷の削減		
伴走支援結果	データ変換ツールの導入及び勤怠管理システムの刷新によって、データ転記にかかる作業を大幅に削減できる見込み		
伴走支援の実施経緯	打合せ実施日	打合せ内容	打合せ結果
	2023年9月29日	業務課題の確認	業務上の課題並びにそれらの優先順位を確認した
	2023年10月24日	伴走支援テーマのディスカッション	会計システムへのデータ転記作業にかかる負荷低減をテーマにすることを合意した
	2023年12月1日	システム及び会計作業にかかる業務内容の全体像のヒアリング	データの転記作業が発生している原因を特定した
	2024年1月19日	データ転記作業の削減に向けた対策の提案	データの型を変換するツールの導入及び勤怠管理システムの刷新を対策として実施することを合意した
	2024年2月20日	データ変換ツールの要件検討	データ変換ツールの開発委託に向けて、開発ベンダー同席のうえでツールに求められる機能を合意した

2.2.2. 伴走支援業務詳細（株式会社BRIDGES | 課題設定）

- データの転記作業を手作業で行っているため、会計作業の負担が大きいという相談を受けた。
- ヒアリング等を通じて、相談事項の原因を分析し、以下の支援テーマを定めた。
 - 支援テーマ1 POSから会計システムへのデータ転記作業の負担軽減
 - 支援テーマ2 勤怠システムから給与計算システムへのデータ転記作業の負担軽減

ご相談内容

ご担当者様からご相談いただいた内容は以下のとおり



システム間のデータ連携ができておらず、手作業で転記している。
月次の損益計算書の作成に2週間かかっており、負担が大きい。

話を整理すると・・・

■ バックオフィス業務で利用しているのは、主に以下のシステム

- ・ POSレジ
- ・ 勤怠管理システム
- ・ 給与計算システム
- ・ 会計システム
- ・ 給与明細通知システム

すべて
クラウドサービス
を利用しています

■ 上記システム間でデータの連携ができず、手作業でデータ転記を行っている（同時に、データも加工している）

■ 主に一人の会計担当者が半月かけ転記作業をしている

■ 現状、手作業によるミスはないものの（最終的に数字の帳尻を合わせる過程で修正できている）、誤入力の潜在的リスクあり

課題整理

作業内容の確認や現在利用しているシステムの機能の確認などを通じ、根本的な原因として二つの問題があることを特定

支援テーマ1

POSから会計システムへのデータ転記作業の負担軽減

問題

POSのデータ（売上等）を会計システムに反映する際、手作業で金額を集計したうえで入力作業を行っており、負荷が大きい

原因

店舗別／商品別の売上を会計システムに登録したいが、POSの仕様上、自動連携できるのは決済手段別の売上データのみ

課題

POSから取り出したデータの加工を自動化

支援テーマ2

勤怠システムから給与計算システムへのデータ転記作業の負担軽減

問題

勤怠管理システムから給与計算システムへの労働時間の転記を手作業で実施しているため、負荷が大きい

原因

勤怠管理システムからは総労働時間しか出力できないものの、給与計算には残業時間（深夜加算などを含む）等の計算が必要

課題

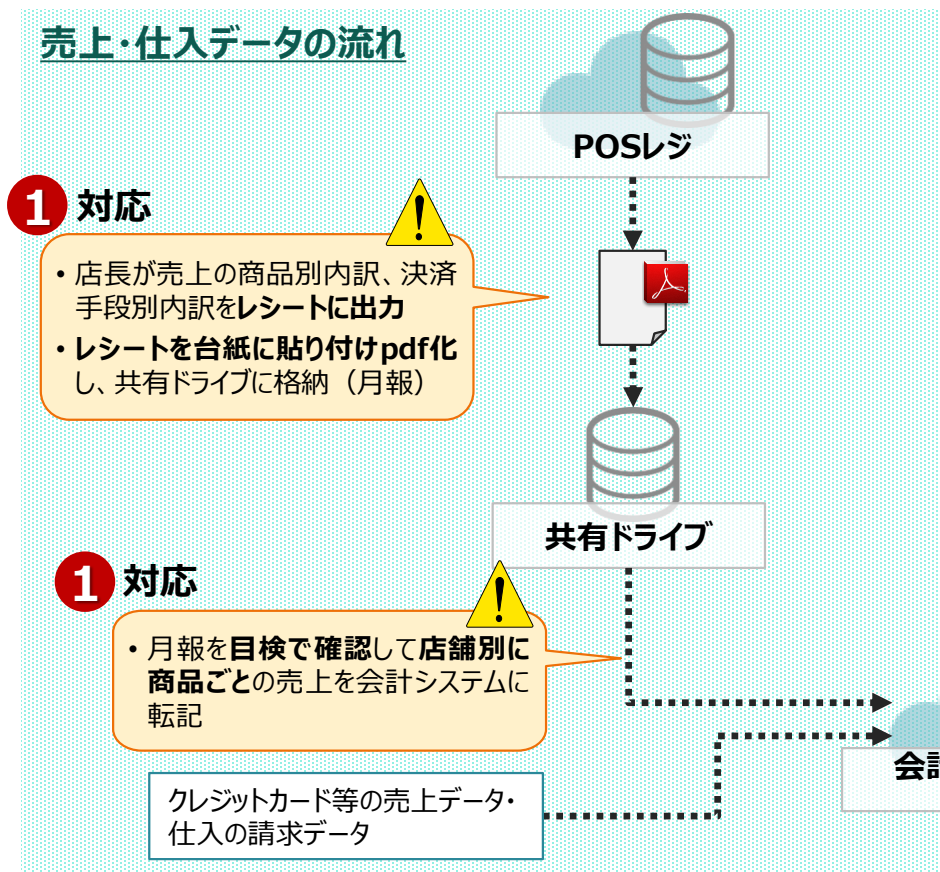
データ加工作業の削減

2.2.2. 伴走支援業務詳細（株式会社BRIDGES | 問題の分析）

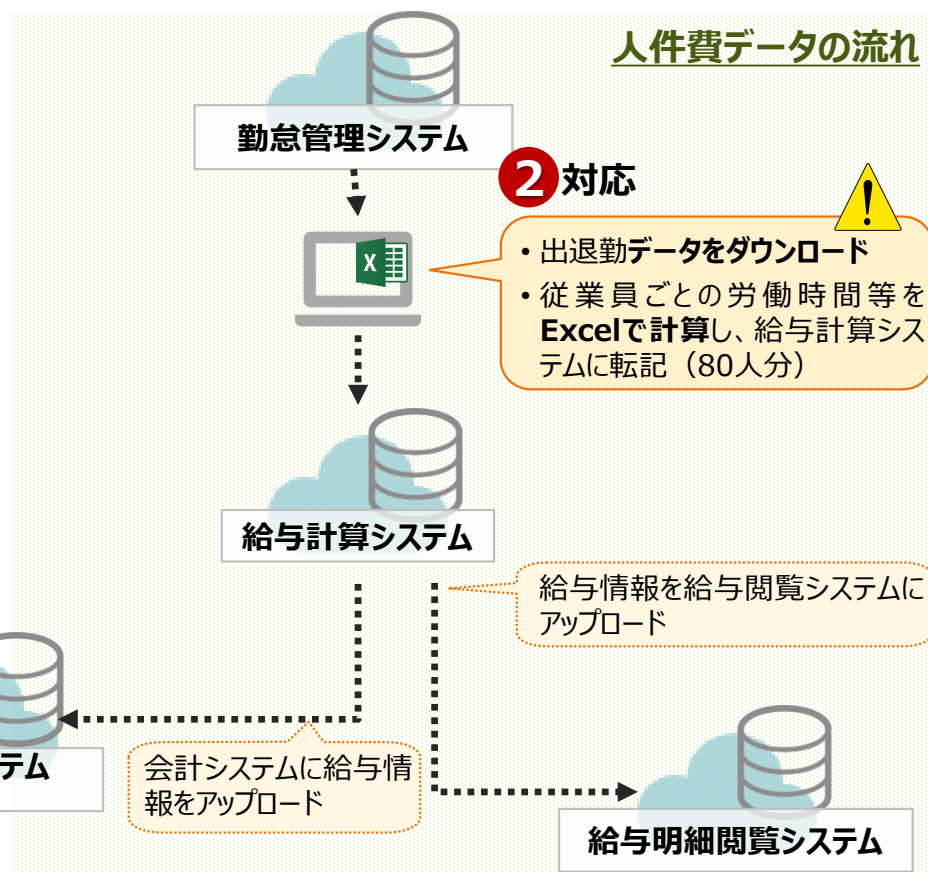
- ・ バックオフィス業務では、主に6つのシステムを使用しており、システム間のデータを手動で転記している。
- ・ データの転記作業が発生しているのはPOSレジから会計システムへのデータ移行、勤怠打刻システムから給与システムへのデータ移行 の2つの工程。

バックオフィス業務で利用しているシステムとデータの流れ

売上・仕入データの流れ



人件費データの流れ



2.2.2. 伴走支援業務詳細（株式会社BRIDGES | ①対応の詳細）

POSレジ内に保存されている商品別の売上及び決済手段別の売上を会計システムに転記する必要がある（会計システムに備わっているAPI機能では、商品別の売上を取り込むことができない）

データ変換が発生する工程		変換前のデータ	変換後のデータ
1 対応	POSレジから共有ドライブへの保存	月次の店舗ごとの商品別・決済手段別の売上データが出力された レシート（紙媒体）	店舗ごとの商品別・決済手段別の売上データが出力されたレシートの pdfデータ
	共有ドライブから会計システム転記	店舗ごとの商品別・決済手段別の売上データが出力されたレシートの pdfデータ	pdfをもとにソフトに入力された店舗ごとの 商品別売上データ

商品別の売上

商品の区分は5種類

日計レポート 部門別
 店舗名：XX
 営業日付：XX年XX月XX日
 担当者：XX

日計レポート 部門別
 店舗名：XX
 営業日付：XX年XX月XX日
 担当者：XX

 フード : 〇〇点
 ドリンク : 〇〇点
 お通し : 〇〇点
 インハウス : 〇〇点
 テイクアウト : 〇〇点

決済手段別の売上

決済手段の区分は約30種類

日計レポート 部門別
 店舗名：XX
 営業日付：XX年XX月XX日
 担当者：XX

 クレジット : 〇〇点
 VISA : 〇〇点
 JCB : 〇〇点
 Master : 〇〇点
 ...

商品別／決済手段の売上

会計システムには、商品区分ごとの売上、決済手段別の売上を取り込む必要があります。

合計：		
売上高[food]	課税売上10%	フード 読谷店
売上高 [Beverage]	課税売上10%	ドリンク 読谷店
売上高[food]	課税売上8%（軽）	持ち帰り 読谷店

2.2.2. 伴走支援業務詳細（株式会社BRIDGES | ②対応の詳細）

勤怠管理システムに保管されている総労働時間のデータを日中労働時間と深夜残業時間に分解したうえで、給与計算システムに入力する必要があった。



勤怠管理システム内のデータの型

勤怠管理システム内には総労働時間が記録されている。

従業員ID	労働時間	休憩時間
AAA	100	10
BBB	90	8
CCC	110	12
DDD	50	5
EEE	80	8
FFF	100	8
GGG	90	8
HHH	100	9

給与計算システム内のデータの型

勤怠管理システムのデータを給与計算システムに転記する際は、総労働時間を日中労働時間・深夜残業時間に分解して入力する必要がある。

従業員ID	日中労働時間	深夜残業時間	休憩時間
AAA	90	10	10
BBB	85	5	8
CCC	100	10	12
DDD	50	0	5
EEE	80	0	8
FFF	75	25	8
GGG	80	10	8
HHH	90	10	9

2.2.2. 伴走支援業務詳細（株式会社BRIDGES | 解決策）

- データの転記作業を削減するための解決策として、データ変換ツールの導入と勤怠管理システムの刷新を提案した。
- 上記を実施することで、会計作業にかかる時間を月間21.5時間程度削減できる見込みである。

解決策の概要

各課題に対して、以下の解決策を提案した。

解決策 1

データ変換ツールの導入によるPOSレジと会計システム間のデータ転記作業削除

- POSレジと会計システムの間にデータのフォーマットを変換するツールを導入。POSレジから「商品別売上」、「決済手段別売上」を抽出して、会計システムのフォーマットに変換する作業を自動化する。
- POSレジに入力されたデータを人の手を介することなく会計システムに転記することで、作業時間・人的ミスのリスクを大幅に減らすことができる。

解決策 2

勤怠管理システムの刷新による給与計算システムへの転記作業削除

- 勤怠管理システムを給与計算システムと共通のID・フォーマットで従業員の稼働記録を管理できる他のツールに変更。
- 勤怠管理システムからダウンロードした稼働記録を給与計算システムにそのままアップロードすることができるため、Excel等による計算が不要になる。

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

- 担当者の作業時間が月間21.5時間(1,290分)削減される見込み。

作業内容	従来の時間	変更後の時間
POSレジからのレシート出力	250分/月	0
会計システムへのデータ入力	750分/月	60分/月 ※確認・修正のみ
稼働データの転記	360分/月	10分/月

定性的効果

- 会計処理における作業ミスの抑制（リスク低減）
- 担当者の交代が容易になる
- 稼働に余裕が生まれ、他の業務改善に割く時間が創出される

改善に要するコスト

ツール	費用	補足
データ変換ツール	50～100万円	個別見積のため、他のケースでは価格が異なる
勤怠タイムレコーダー	8,800円/月額	既存ツールよりもコストダウンする

2.2.2. 伴走支援業務詳細（株式会社BRIDGES | 改善後の作業内容）

「POSレジから会計システムへのデータ移行をデータ変換ツールで自動化」、「勤怠管理システムの刷新により給与計算システムへのデータ移行作業の削除」の2つを行うことで、会計作業にかかる作業負担を低減できる。

バックオフィス業務で利用しているシステムとデータの流れ

売上・仕入データの流れ

以下の処理を自動で行っている。

1. POSレジ内に保存されているすべてのデータをダウンロード
2. 全データの中から、会計システムへの入力に求められるデータ項目（取引発生日、商品区分、税区分等）を抽出
3. 会計システムの入力フォーマットに合わせて、各データ項目の型を変換。
4. 会計システムにアップロード

クレジットカード等の売上データ・仕入の請求データ



人件費データの流れ

勤怠管理システム

1. 従業員が稼働記録を入力
2. タイムレコーダーから、稼働記録を一括ダウンロード
3. 2でダウンロードした稼働記録を給与計算システムに一括アップロード

給与計算システム

給与明細閲覧システム

会計システム

凡例： データ(情報) の流れ

2.2.2.伴走支援業務詳細（花弁当 | 伴走支援の概要）

- ・ 電話対応の負荷軽減をテーマにして伴走支援を実施した。
- ・ その結果、電話に一本化されていた問合せ窓口を、法人向けのWEB問合せフォームと個人向けのLINEに分けることで、電話による問合せへの対応負荷を大きく削減できる見込みである。

花弁当に対する伴走支援の概要

事業者名	花弁当（個人事業）		
従業員数	10人		
事業概要	店頭及び宅配による弁当販売事業		
伴走支援テーマ	電話対応の負荷軽減		
伴走支援結果	電話に一本化されていた問合せ窓口を、法人向けのWEB問合せフォームと個人向けのLINEに分けることで、電話による問合せへの対応負荷を大きく削減できる見込み		
伴走支援の実施経緯	打合せ実施日	打合せ内容	打合せ結果
	2023年10月2日	業務課題の確認	電話対応の度に調理作業が中断するため、作業に集中できていないことを確認した
	2023年10月24日	・ 伴走支援テーマのディスカッション ・ 現場観察	電話対応の負荷軽減をテーマとすることを合意したうえで、電話対応にかかる作業内容を把握した
	2023年12月1日	問合せ記録の分析結果の報告	法人と個人で対応に要する時間や注文内容が大きく異なることを踏まえて、問合せ窓口を分けることを合意した
	2024年1月23日	電話対応の負荷軽減に向けた対策の合意	法人向けには問合せ用WEBフォームを新設し、個人向けにはLINE経由の問合せを促進する施策を実施することを合意した

2.2.2. 伴走支援業務詳細（花卉当 | 課題設定）

- 電話対応の度に調理作業が中断するため、作業に集中できないという相談を受けた。
- 電話対応の負荷の原因を分析し、以下の課題を設定した。
 - 電話以外の注文窓口の設置
 - 問合せ内容を自動で記録・メールするツールの導入

ご相談内容

ご担当者様からご相談いただいたのは以下のとおり



電話対応の度に調理作業が中断するため、作業に集中できない

話を整理すると・・・

- 一日に数十件の問合せがある。内容は以下のとおり。
 - 個人の小口顧客からの注文
 - 法人の大口顧客からの問合せ・注文
 - 取引業者からの連絡
 - 営業電話
- 電話対応の際に会話の内容のメモをとったうえで、その内容をメールで顧客に再送している。調理作業担当者 5～6 人のうち、1 人は電話対応の度に作業が中断。
- 顧客からの問合せ対応の負荷を減らすためLINE公式アカウントを導入したが、注文全体の数%程度の利用に留まっている。理由は以下のとおり。
 - 存在が認知されていない
 - 記載項目が多く利便性が低い
- 会社の方針としては大口顧客との取引をより増やしたい一方、実態としては、電話対応に従業員の稼働を充てる必要があるため、改善を行う余力がない状態。

ほとんどが
電話によるもの

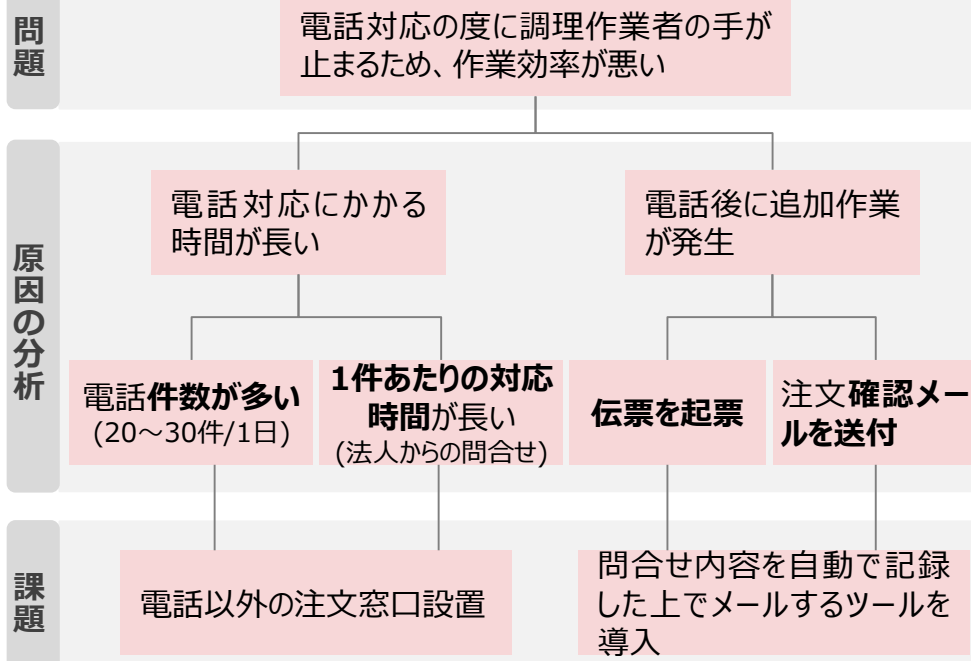
課題整理

電話対応の負荷が大きい原因を分析し、課題を以下の二つに設定

- 電話以外の注文窓口の設置
- 問合せ内容を自動で記録・メールするツールの導入

支援テーマ

電話対応の負担軽減



2.2.2. 伴走支援業務詳細（概弁当 | メニュー体系）

複雑なメニューの要望に柔軟に対応できることが強み。（通常の組み合わせだけでも1,260通り）

特注弁当メニュー

★品庫食材への変更+216円
豚肉と鶏肉のみ対応可能

特注弁当

それぞれの御弁当から
メインを番号でお選び下さい

折箱入り

① おきなわ紅豚の西京焼き☆
海老のチリソース

② ローストビーフ☆
海老のチリソース

もぎ
萌木

一、九四四円

☆低温真空調理

④ サバの塩焼焼き

③ ★豚肉のしょうが焼き

② ★アブリグリルチキン

① おきなわ紅豚と豆腐煮當の
照り焼きハンバーグ

折箱入り

かえ
楓

一、二九六円

折箱入り

① ★豚肉のしょうが焼き
サーモンの塩焼焼き

② グルテンの香草ピカタ
ハーブ・グリル・チキン

③ 紅豚ハンバーグ
★豚肉のしょうが焼き

あやめ
苜蓿

一、四〇四円

☆常物なし

③ おきなわ紅豚のチリソース☆
サーモンの塩焼焼き

② ★アブリグリルチキン

① おきなわ紅豚のチリソース☆
サーモンの塩焼焼き

折箱入り

なでしこ
撫子

一、〇八〇円

※十二ヶ月

すずらん
鈴蘭

九〇〇円

※メインは鈴蘭の
①～⑤の中から
お選び下さい

大 八五〇円
中 六五〇円
小 六五〇円

たんぽぽ
蒲公英

紅豚ハッピー
日吉井

八五〇円

① 鶏豆腐と紅豚と
照り焼きハンバーグ

② ★アブリグリルチキン

③ 焼の塩焼焼き

④ ★鶏の生煮焼き

⑤ グルテンピカタ

● 御予約は、3日前までにお願いします
● 一様額に付き、5個以上のご注文でお願いします
● 名入り製牛乳1枚11円 御茶1枚5円

● ごはん 白米 or 喜米 大盛り+100円
● 糠のせ (大) 648円 (小) 432円
● お茶129円 緑茶紙パック さんびん茶パック

特注弁当

: 21種類



ごはん

: 5 種類

トッピング

: 3種類



ドリンク

: 4種類



組み合わせ合計

: 1,260 通り

2.2.2. 伴走支援業務詳細（花卉当 | 問題の分析）

現場観察や問合せ記録分析の結果、問合せ対応の負荷が大きい原因を、**電話対応にかかる時間が長いこと**と**電話後の作業負荷が大きいこと**の2つに分類し、それぞれの要因を分析した。

- 電話対応時の負荷は、問合せ件数の多さ（主に個人客）と対応時間の長さ（主に法人客）要因
- 電話対応後の伝票起票作業と顧客へのメール送付も作業時間増大の要因

電話対応にかかる負荷

問合せを記録して分析した結果、個人顧客と法人顧客で問合せの特徴が異なることを確認

- 個人顧客： 対応時間が短い一方、**件数が多い**
- 法人顧客： 件数が少ない一方、**対応時間が長い**

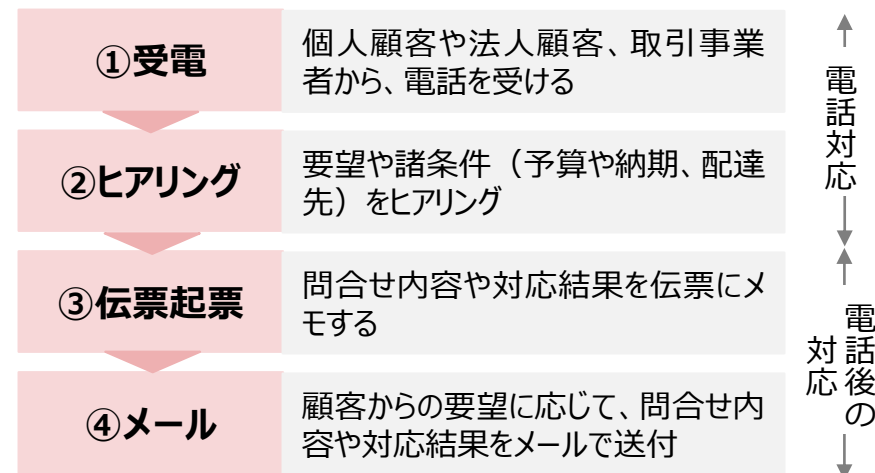
問合せ記録の分析

	個人顧客	法人顧客
平均問合せ数	20～30件	～10件
内LINE経由	2～3件	ほとんどなし
平均対応時間	およそ1分	およそ10分

電話対応後の作業負荷

問合せ対応を行った後、対応結果等を**伝票**や**メール**に記入し直している

問合せ対応の手順



2.2.2. 伴走支援業務詳細（花卉当 | 事業上の強みと今後の戦略）

- 同社の強みは、個人客からの継続的に注文が入ること及び複雑かつ大口の注文に応えられること。
- 既存の小口取引を維持しつつ、同時に大口顧客向けのマーケティングを強化することで、ゆるやかに事業の中心をずらしつつ拡大を図ることを提案した。

取引内容から導いた事業上の強み

- 取引内容を分析し、同社の顧客を属性や発注量・単価等の違いから、要求が単純な顧客と複雑な顧客に分類可能。
- 上記の2種類の顧客と取引があることから、**地域の個人客から継続的に注文が入ること及び複雑かつ大口の注文に応えられること**が事業上の強みであるといえる。

取引内容の分析

	要求が単純な顧客	要求が複雑な顧客
顧客の属性	主に周辺地域に住む個人	主に那覇市内の法人
弁当の用途	個人消費	事業上の関係者に提供する
注文内容	主に日替り弁当	主に特注弁当
発注量／注文1回あたり	1～5食程度	最大でおよそ700食
発注額／注文1回あたり	1,000～5,000円程度	数万～数十万円程度
売上に占める割合	3割程度	4～5割程度

事業上の強みを踏まえた戦略

- これまでメニューを増やしながら顧客を拡大してきた経緯があるため、容易にメニューを絞ることはできない。
- そこで、将来的には期待利益の大きい大口顧客との取引を拡大することを念頭に置いて、既存の個人客との取引を維持しつつ、法人顧客へのマーケティングを強化することを戦略の方向性とした。

経営者の意向

より利益が出やすい事業体質にしたい。

戦略の方向性

一般的には…

選択と集中を基本方針として、大口の注文を増やすことを念頭に置いて、法人顧客から人気の商品に絞こむ。

現実的には…

- これまでメニューを増やしながら様々な顧客のニーズに応えてきた経緯があるため、**安易にメニューを絞れない**。
- コロナ禍を経験し、売り上げのポートフォリオを維持することの重要性を認識。この点でも、一方に舵を切ることは難しい

→現状を維持しながらの拡大策を検討

2.2.2. 伴走支援業務詳細（花弁当 | 解決策）

- 電話対応の負荷を軽減するための解決策として、注文フォームの新設及びLINEの利用促進を提案した。
- 上記を実施することで、電話対応にかかる時間を従来の3割程度まで削減でき、本丸である調理業務に集中できるようになる見込みである。

解決策の概要

特注弁当は主に法人顧客から、日替わり弁当は主に個人顧客から注文されていることを踏まえ、法人及び個人のニーズに合わせた注文窓口を設置した。

法人向けの注文フォームの新設

- 月2,000円で利用可能なオンライン注文フォームサービス「SuguForm」を導入し、**法人顧客によるオンラインフォームの利用を促進する。**
- この施策により、問い合わせ対応の**大幅な時間削減**が見込まれる。
- また、同サービスの機能を利用し注文内容を顧客に自動で返信することで、**メールで電話の内容を送信する作業も不要になる。**
- 併せて、今後**注文フォームへの移行推進策**を打っていくことを検討中。

個人向けの注文フォームとしてLINEの利用促進

- LINE公式アカウントの設定を見直すことで、**手間なく注文できるフォーマットを作成。**
- LINE経由での注文に対して、下記のようなインセンティブを設定。（実施する内容は検討中）
 - 一品サービス
 - 一定金額の値引き

期待される効果

電話等での顧客対応時間を3割程度まで削減することで、本丸の調理業務も効率化できると見込まれる。

定量的効果

作業内容	従来の時間	変更後の時間
顧客対応	2時間30分	40分
電話対応	2時間	30分
メール対応	30分	10分

定性的効果

顧客対応の負荷が減ることで、弁当づくりの作業に集中できるようになり、業務効率が向上する見込み。

改善に要するコスト

機器／ツール	費用	補足
suguform	1,500円／月額	無料版でトライアル可能
LINE公式アカウント	—	無料で利用可能

2.2.2. 伴走支援業務詳細（花卉当 | 解決策の詳細）

- SuguFormは、専門知識不要でフォームを作成可能。
- 加えて、自動返信機能も備えているため、これまでメールで電話内容を顧客へ送付していた作業が不要になる。

オンライン フォーム 作成機能

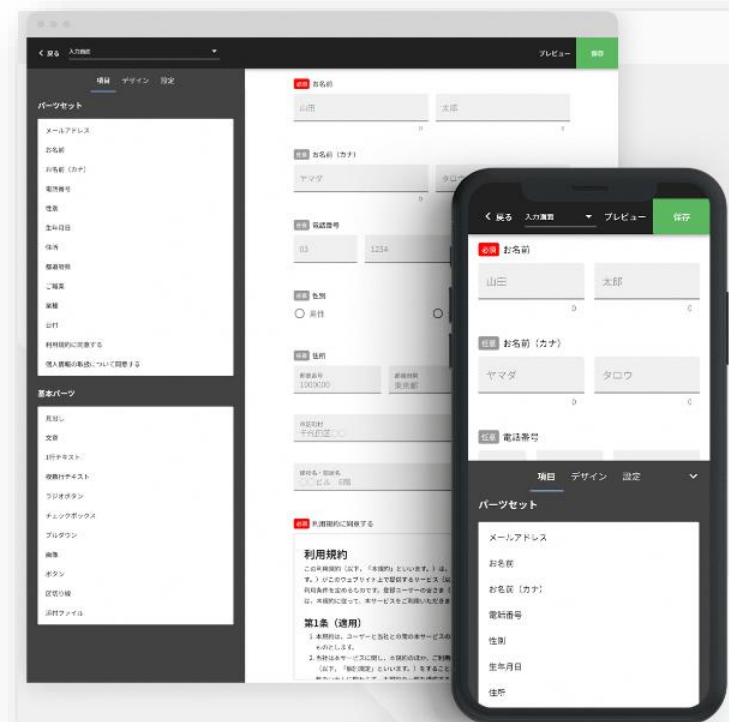
- **専門知識不要**で、問い合わせ、アンケート、注文、応募フォームを作成可能。
- フォーム作成数、項目設置数、回答データ保存数に制限がないため、用途に応じてフォームを細かく調整することが可能

自動返信機能

- 自動返信機能により、フォーム回答者に**自動でメールを送付することが可能**。

価格

- 回答データ保存期間1カ月、注文者とのやりとり月30回、回答データのCSV出力不可等の制限がある**フリープランもあり**。
- 機能制限のない**プレミアムプランは、月額2,000円**。



SuguFormの画面イメージ

2.2.2. 伴走支援業務詳細（株式会社リンクス | 伴走支援の概要）

- 現場における会議議事録作成作業の負担軽減をテーマにして伴走支援を実施した。
- その結果、自動で議事録を作成するノウハウを確立した。同ノウハウを現場に浸透させることで、議事録作成にかかる負荷を大きく削減できる見込みである。

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	135人		
事業概要	・ 住宅型有料老人ホーム（3施設）の運営 ・ 訪問看護事業		
伴走支援テーマ	現場における会議議事録作成作業の負担軽減		
伴走支援結果	自動で議事録を作成するノウハウ（集音マイクで録音した音声データを文字起こしツール「notta」でテキスト化し、chat-GPTで要約する）を現場に浸透させることで、議事録作成にかかる負荷を大きく削減できる見込み。		
伴走支援の実施経緯	打合せ実施日	打合せ内容	打合せ結果
	2023年10月2日	業務課題の確認	議事録作成の負荷が大きいこと、関係者とのコミュニケーションの負荷が大きいこと、電話対応の負荷が大きいことを確認した
	2023年10月24日	伴走支援テーマのディスカッション	改善時のインパクトが大きいこと、事業期間内に解決することが現実的であることを踏まえて、議事録作成の負荷軽減をテーマにすることを合意した
	2023年12月1日	会議の録音及び各種検証	現場の会議内容を複数の機器で録音した。（その後、文字起こしツールや要約の仕方について検証を行った）
	2024年2月29日	議事録の自動作成方法の提案	現場に周知する議事録作成方法を合意した（集音マイクで録音した音声データを文字起こしツール「notta」でテキスト化し、chat-GPTで要約する）

2.2.2. 伴走支援業務詳細（株式会社リンクス | 課題設定）

- ・ 看護・介護の現場における議事録作成にかかる負荷が大きいという相談を受けた。
- ・ 議事録作成を自動化するため、現場での会議環境に最適な録音機器や議事録作成ツールの選定を課題として設定して、支援を実施した。

ご相談内容

ご担当者様からご相談いただいた内容は以下のとおり



看護と介護の両業務において、週に何度も会議をしている。
事業の性質上、会議内容を記録しておく必要があるが、議事録の作成が大きな負荷になっている。

話をまとめると・・・

■ 事業方針

今後、事業を急拡大する予定。看護師や介護士の確保のために、働きやすさの向上、専門業務に集中できる環境づくりが求められる。

■ デジタル化検討の前提条件

- ・ すでに役員会議では議事録を自動的に作成している。そこで得たノウハウを活用して現場の議事録作成も自動化することを望んでいる。
- ・ 一方で、現場の職員は多忙なうえに、最近導入した新たな電子カルテシステムへの対応で負担が増しているため、安易に議事録作成の方法を変更すると現場が混乱する恐れがある。

■ デジタル化の検討方針

現場の職員が着実に実行できる、簡単な議事録作成方法を検証した。

課題整理

経営方針や現場の業務で発生している負荷、これまでの取組等のヒアリングを通じて、現場における会議議事録作成作業の負担軽減をテーマとした。

支援テーマ

現場における会議議事録作成作業の負担軽減

問題

- ・ 現場で日常的に行われている会議の議事録作成が、職員にとって負担になっている
- ・ 経営会議では、すでに議事録を半自動的に作成するノウハウがあるが、現場に落としこむことはできていない

原因

経営会議と現場での会議では、前提条件（参加者のITリテラシーや録音環境）が異なるため、経営会議で得たノウハウをそのまま現場に落とし込むことはできない

経営会議と現場の会議の前提条件の違い

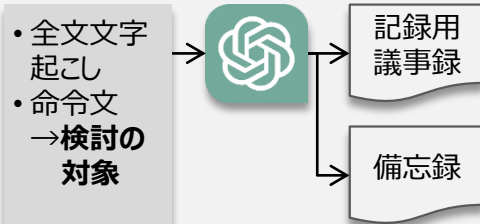
	経営会議	現場の会議
会議環境	会議室	⇒ ノイズが多い開けた空間
参加者の特徴	ITリテラシーが高い	⇒ ITには不慣れ
話し方	結論を簡潔に話す	⇒ 会話がベース
必要な記録	要点のまとめ	⇒ 備忘録と詳細な記録

課題

現場での会議環境に最適な録音媒体及び議事録作成ツールの選定

2.2.2. 伴走支援業務詳細（株式会社リンクス | 検証の全体像）

- ・ 議事録作成のプロセスを3つ（①録音→②文字起こし→③要約）に分解し、ツールの比較や利用方法の検討を行った。
- ・ 検討の結果、スマホで録音したデータをnotta（自動文字起こしツール）で文字起こしを行い、chat-GPTに命令を与えて要約することで、自動で目的に応じた議事録を作成できることが確認できた。

プロセス	①録音	②文字起こし	③要約
検証目的	録音機器による音声品質の差分評価	文字起こしツールの精度検証	chat-GPTを“うまく使う方法”の検討
検証方法	集音マイクとPC、スマートフォンの3つで会議を録音し、各録音データを自動文字起こししたうえで、読み比べて集音の精度を確認した。 ① 集音マイク ② PC ③ スマホ 	録音データをnottaで文字起こししたものとWEB会議ツールの文字起こし機能で文字起こししたものと、人力で聞き取って文字起こししたものとで読み比べて、文字起こしの精度を確認した。 ①notta ② WEB会議ツールの文字起こし機能 ③人力 	文字起こしデータをchat-GPTに入力して、用途の異なる2種類の会議議事録を作成した。 GPTへの入力 要約ツール (chat-GPT) アウトプット 
検討結果	録音精度、使い勝手、費用の観点から同社の利用環境では、スマホが最適と判断。	既存ツールであり、かつ人と同等の精度で文字起こし可能なnottaが最適と判断。	命令文を使い分けることで用途に応じた議事録をつくることができた。

2.2.2. 伴走支援業務詳細（株式会社リンクス | 会議録音手法の検証結果）

- PCによる録音データにはノイズが多く、文字起こししても文章として成立しなかった。
- 集音マイクから集音した録音データは、ノイズが少なく、開けた場所でも音声を漏らさず正確に拾うことができた。一方で、スマホのマイクから集音した録音データでも、十分な精度で文字起こしできることを確認。
- 録音精度、使い勝手のよさ、追加費用が不要なことから、同社の環境では、スマホが最適と判断。



集音マイクを利用した場合の文字起こし結果（抜粋）

患者さんから相談員とか事務さんにちょっと声かけて手伝ってくように話をするので、その要請が来たらヘルプに入ってほしいな。

その要請が来たらヘルプに入ってほしいな。で、多分午前中が多いはず。10時前くらいでお願いします

多分その事前の情報が入ってくるので多分私達がどういう情報が漏れますよねっていうのは今後考えていかなきゃいけないと思っていますところ。

どうしてできなかったんですかね発言があったんですよ。

どういうふうに使えるのか、向こうに私が意見を言って向こうが作るのか、ちょっと相談しましょう。



スマホを利用した場合の文字起こし結果（抜粋）

患者さんから相談員とか事務さんにちょっと声かけて手伝ってくように話をするので、その要請が来たらヘルプに入ってほしいな。

要請が来たらヘルプに入ってほしいな。多分午前中が多いはず。**10人前**くらいでちょっと提供をお願いします。

多分その事前の情報が入ってくるので多分私達がどういう情報が漏れますよねっていうのは難しいことも考えていかなきゃいけない。**ご苦労を持っていますところ**です。

どうしても**レジ前で来ないから**できなかったんですかね発言があったんですよ。

というふうに使えるのか、**持つとうに私が判**を言って向こうが作るのか、ちょっと相談しましょう。

※赤文字：集音マイクを利用した文字起こしとの差分箇所

2.2.2. 伴走支援業務詳細（株式会社リンクス | 文字起こしツールの検証結果）

- WEB会議ツールの文字起こし機能を使った場合、文章として成立しなかった。
- nottaで文字起こした場合、フィラー（言葉の間を埋める意味のない語句）が含まれているものの、意味としては手動で文字起こしたものと同等の文章を生成することができた。



nottaで文字起こし結果（抜粋）

患者さんから相談員とか事務さんにちょっと声掛けして手伝っていくように話をするので、その要請が来たらヘルプに入ってほしいな。で、多分午前中が多いはず。10時前くらいをお願いします。

もし足りなくて回れないと思ったら、相談員事務管理者にまず声変えてくださいねって言っているの、それが来たらお願いします。

はい。はい。あとちょっと片付けも全体的にしなきゃいけないところがあるので、そこもまた協力してねってところが現実ちょっと指摘の中に入ってたので、うん、そこはお願いしますよねって思いです。はい、大丈夫です。

今までの情報収集が営業さんから来てる情報をそのまま受けてっていう形だけどこっちが何かこれ聞いてあれ聞いてとか、なんかこう落ちがあったりとかっていうところがやっぱり不備があったりとかっていうところも、ちょっとどこまで入り込んでいくのかっていうところをちょっと考えていかなきゃいけないかなっていう話があったので、多分その事前の情報が入ってくるので多分私達がどういう情報が漏れますよねっていうのは今後考えていかなきゃいけないと思っていますところ。

※赤文字：フィラー（言葉の間を埋める意味のない語句）



手動で文字起こした結果（抜粋）

患者さんから相談員とか事務さんにちょっと声掛けして手伝っていくように話をするので、その要請が来たらヘルプに入ってほしいな。で、たぶん午前中が多いはず。10時前くらいをお願いします。

もし足りなくて回れないと思ったら、相談員事務管理者にまず声かけてくださいねって言っているの、それが来たらお願いします。

あとちょっと片付けも全体的にしなきゃいけないところがあるので、そこもまた協力してねってところが指摘の中に入っていたので、そこはお願いしますって思いです。

入居の話からする？ 続いての入居で、今まで情報収集が営業さんからきている情報をそのまま受けてっていう形だけど、「これ聞いて」「あれ聞いて」とかなにか抜け落ちてたり、不備があったりっていうところも、ちょっとどこまで入り込んでいくのかっていうところをちょっと考えていかなきゃいけないかなっていう話があったので、多分事前に情報はいってくるので、多分わたしたちがどういう情報が漏れなければいいのか、は今後考えていかなければいけないと思っていますところ。

2.2.2. 伴走支援業務詳細（株式会社リンクス | 会議要約手法の検証結果）

nottaで生成した会議のメモをchat-GPTにコピーしたうえで、用途に応じたプロンプト（命令文）を与えることで、議事録の詳細度やまとめる観点を調節することができることを確認した。

chat-GPTに与えるプロンプト（例）

記録用議事録

#依頼
あなたは議事録作成担当です。以下の「会議メモ」の校正してスペルミスの修正及びフィラーを削除して成文化してください

#情報
##会議メモ
(nottaで文字起こした会議の全文メモを貼り付け)

備忘録用議事録

#依頼
あなたは議事録作成担当です。以下の「会議メモ」をインプットに「出力」のフォーマットに合わせて議事録を作成してください

#情報
##会議メモ
(nottaで文字起こした会議の全文メモを貼り付け)

#出力
会議アジェンダ
サマリ :
ToDo :
1. ToDo1 (担当者、期日)
2. ToDo2 (担当者、期日)

- ※ #は見出しを意味し、#、##など連ねて使用可能
※ #の個数が少ないほど大きな見出しを意味する

出力される議事録

詳細な全文議事録が生成される。

患者さんから相談員や事務の方に声かけして手伝ってくれるようにお願いする話がありました。その要請があれば、ヘルプに入ってほしいです。

〜〜

会議の重要な点を抜粋した議事録が生成される。

会議アジェンダ :

- ・ 患者さんからの要請や情報収集に関する課題の議論
- ・ 〜

サマリ :

- ・ 迅速な情報共有のため相談員も新規入居者の情報を確認できる方法を検討する
- ・ 〜

ToDo :

1. 相談員も新規の情報をサーバーで見れないか確認する
2. 〜

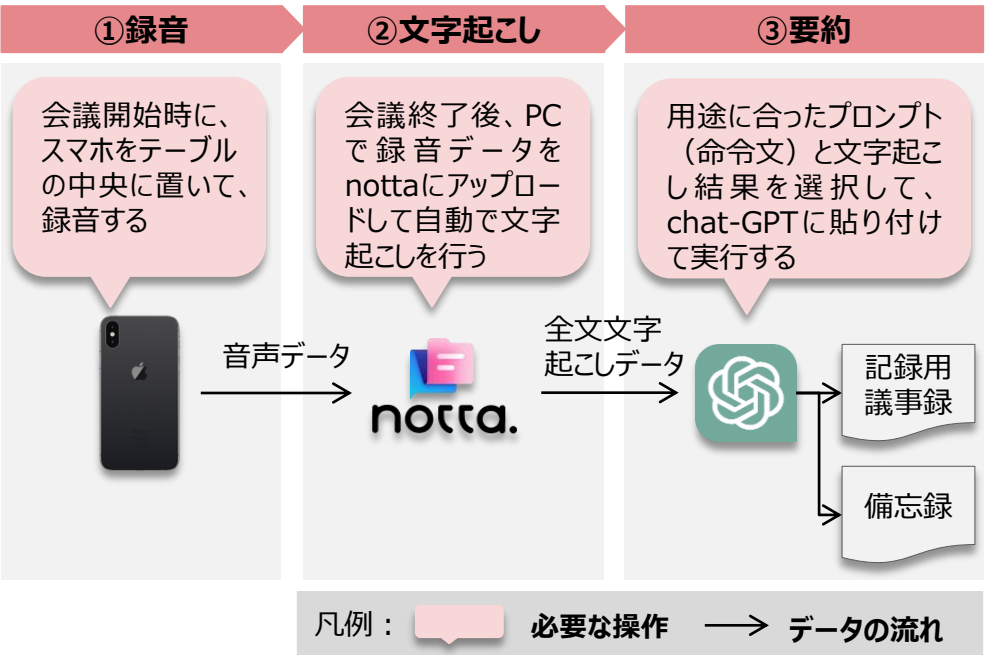
2.2.2. 伴走支援業務詳細（株式会社リンクス | 解決策）

スマホで録音した音声データを自動文字起こしツール「notta」でテキスト化したうえで、chat-GPTで要約することで議事録を作成できる。その方法を現場に浸透させることで負担を解消できる見込み。

解決策の概要

- 各種検証の結果、スマホを使って録音した会議の音声データをnottaで文字起こしたうえで、chat-GPTでその文字起こしデータを要約することで、手間なく議事録を作成できることを確認した。
- 上記の議事録作成方法をマニュアルにまとめたうえで、現場に浸透させることで、職員の業務負担を削減する。

議事録作成手順のまとめ



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	従来の時間	変更後の時間
会議時のメモ	20～30分／会議1回	0分
会議後の議事録作成	10分	3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

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	－	業務用スマホを使用するため追加費用はない
notta	6,210円／月額	月120分までであれば無料で利用可能
chat-GPT	－	無料アカウントで十分な機能を備えている

2.2.2. 伴走支援業務詳細（医療法人おもと会 | 伴走支援の概要）

- 職員のコミュニケーションの負担軽減をテーマにして伴走支援を実施した。
- その結果、1 対Nのコミュニケーションを取りやすくするためにインカムを導入することを合意した。また、実証を通じて、インカムに求められる機能や周辺機器の仕様を決定した。

医療法人おもと会に対する伴走支援の概要

事業者名	医療法人おもと会		
従業員数	1,300人		
事業概要	• 医療事業において、総合病院 2 施設、クリニック 1 施設を運営 • 福祉事業において、在宅総合ケアセンター及び老人ホームを合計 8 施設運営		
伴走支援テーマ	職員間のコミュニケーションの負担軽減		
伴走支援結果	1 対Nのコミュニケーションを取りやすくするためにインカムを導入することを合意。また、実証を通じて、インカムに求められる機能や周辺機器の仕様を決定した。		
伴走支援の実施経緯	打合せ実施日	打合せ内容	打合せ結果
	2023年12月27日	業務課題の確認及び伴走支援テーマのディスカッション	各種業務課題を確認したうえで、優先順位がもっとも高い職員間のコミュニケーションの負担軽減を支援テーマにすることを合意した
	2024年1月19日	解決策の提案	1対Nの連絡を取りやすくする手段としてインカムを検証することを合意。また、使い勝手、費用の低さを踏まえてインカムの仕様はスマホアプリ型とすることを合意した。
	2024年2月13日 ～2月26日	インカムの試験利用の実施	インカムの有用性やスマホの通信方法（SIM／無線LAN）、周辺機器（イヤホン、マイク）の仕様を検証した。
	2024年2月27日	検証結果の報告	検証結果を踏まえて、インカムの本格導入及びその仕様の詳細（スマホはSIMあり、イヤホン・マイクは無線）を提案した。

2.2.2. 伴走支援業務詳細（医療法人おもと会 | 課題設定）

- ・ 介護の現場において、急遽他の職員のサポートが必要になった際の連絡手段がないという相談を受けた。
- ・ ヒアリングを通じて、職員間のコミュニケーションにおける問題を特定した。
 - PHSが配備されているが一人一人に紐づけがされていない。
 - 全室個室という建物構造の特長から職員の所在が見えにくい
 - PHSは1対1通話しかできない

ご相談内容

ご担当者様からご相談いただいた内容は以下のとおり。



現場職員

フロア内のどこかにいるAさんと
連絡とりたいが、
コミュニケーションがとりづらい。
PHSはあるが、職員ごとの紐づけが
されていないため、使いづらい。



現場職員

全室個室だから、
職員がどこにいるのかわからない。



管理者

リアルタイムで周知事項を全体に伝
える手段がない。

課題整理

現場の業務で発生している負荷、これまでの取組等のヒアリングを通じて、現場における、職員間コミュニケーションの負担軽減を支援のテーマとした。

支援テーマ

職員間コミュニケーションの負担軽減

問題

- ・ 現場にいる職員と会話するためには、今だれがどのPHSを使っているか、そしてそのPHSの番号は何かを確認する手間が発生している。面倒な時は、直接院内を回って担当者を探す手間が発生している。
- ・ インカムツール導入を検討しているものの、類似商材がいくつもあるため、比較検討できない。

原因

- ・ PHSが配備されているが一人一人に紐づけがされていない。
- ・ 全室個室という建物構造の特長から職員の所在が見えにくい
- ・ PHSは1対1通話しかできない

課題

- ・ シンプルで使いやすい、1対N通話ができるインカムツールの選定したうえで、職員間コミュニケーションの負担軽減に取り組む。

2.2.2. 伴走支援業務詳細（医療法人おもと会 | 問題の分析）

- PHSが1人1台なく、連絡が不便。
- PHSの場合は1対1通話しかできないため、適時で全体周知ができない。
- 場合によっては、施設内の担当者を自力で探したうえで会話をしている。

1対1コミュニケーション（報連相）

PHS通話



問題

PHS通話は職員の負担が大きい

ナースコール

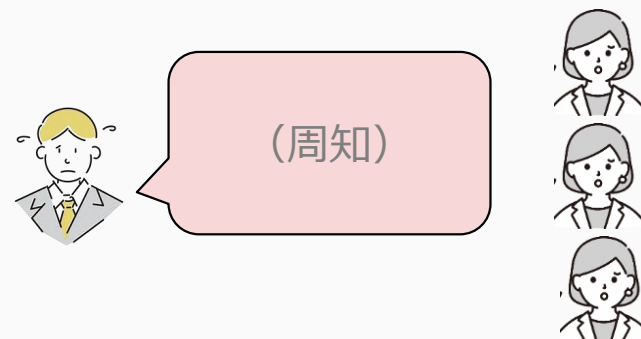


問題

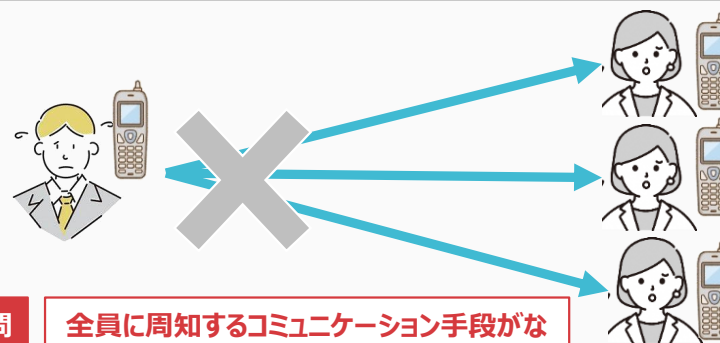
緊急時の協力依頼の際に、だれにつながるか、誰が来るかわからない

1対Nコミュニケーション（周知）

MTG中



MTG外



問題

全員に周知するコミュニケーション手段がないため、全体周知ができません

上記コミュニケーションが煩わしい場合、直接施設内で職員を探したうえで、会話している。

2. 2. 2. 伴走支援業務
2.2.2. 伴走支援業務詳細（医療法人おもと会 | 解決策）

スマホ型インカムソリューションアプリの検証を実施した。

解決策の概要

職員一人一台PHSとは別にスマートフォンを持ったうえで、介助中の急なヘルプ要請や、簡易的な報連相をBuddycomでリアルタイムでコミュニケーションを実施した。

Buddycomとは？

トランシーバーやインカムに代わり
音声や映像を1:Nリアルタイムに配信できるコミュニケーションアプリ
シンプルで直感的操作が可能な点も大きな強み



多接続
グループ数、ユーザ数は**無制限**

相互通話
会話権限の取り合いが生じない
電話のように相互通話することも可能

PTTボタンで簡単発話
1プッシュで発話開始

期待される効果

今回の解決策を実施することにより、以下の課題解決が見込める。

定量的効果	● 簡易コミュニケーションの大幅時間削減		
	作業内容	従来の時間	変更後の時間
	・PHS利用者 及び番号確認・発信	5分	▶ 0分
定性的効果	・院内を回って 対面で会話	5分	▶ 0分
	● 業務の途中中断が軽減される。 ● 全職員への簡易的な周知が容易になる。		
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	機種毎	業務用スマホを使えば追加費用はない。
	Buddycom Enterprise プラン	12,000円／年額	映像配信機能以外利用可能。
	周辺機器 イヤホンマイク	10,000円/台前後	有線タイプ・無線タイプなど豊富なバリエーションがある。

2.2.2. 伴走支援業務詳細（医療法人おもと会 | 解決策の詳細）

音声通話以外にも、業務効率化に貢献する様々な機能を搭載している。

ライブキャスト



● 機能

現場の状況をライブ映像で共有しながら、話すことができる。映像でも遅延することなく共有することに強みがある。

● メリット

音声や画像だけでは伝えにくい情報でも、映像を見せながら会話することで、正確な情報共有を実現する。

チャット



● 機能

文字や画像でのコミュニケーションや、話した内容の聞き直しはもちろん、文字で送った内容の読み上げ、音声のテキスト化に対応している。また、音声と文字は設定した言語に翻訳することも可能。

● メリット

聞き逃したことを後でも確認できます。多国籍な現場でも円滑なコミュニケーションを実現。

マップ通話



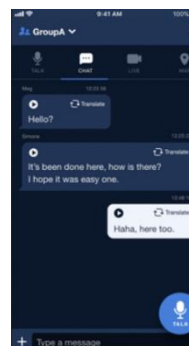
● 機能

ユーザーの位置情報の確認、MAP上の指定した範囲にいるユーザーとの会話ができる。

● メリット

緊急時に現場に近いユーザーとのみ話したい、同じエリア内で情報を共有し、連携を図りたいといったニーズに応えられる。

翻訳機能



● 機能

自分の話した内容が、相手の言語に合わせて翻訳され、相手に音声と文字で届く。

● メリット

同じ言語を話せない人同士でもスムーズなコミュニケーションが可能。

2.2.2. 伴走支援業務詳細（医療法人おもと会 | 実証の内容）

以下の要領で実証を行った。

【実証概要】

期間：2/14～2/26 モバイル通信7日間・Wi-Fi通信6日間

場所：特別養護老人ホーム おもと園

利用者数：14名

周辺機器：3種類（トグルイヤホンマイク・4ボタンコントロールマイク・PTT専用タイピンマイク）

デバイス：F-41A（OS:Android）

検証目的

インカムの有用性確認

通信品質の確認

周辺機器の比較検討

検証方法

職員間同士の簡易コミュニケーションおよび報連相で活用できるか検証



モバイル通信とWi-Fi通信を比較して、個室や浴室などでも問題なく使えるか検証



3パターンの周辺機器を日替わりで使用しやすいものを比較検討



検討結果

有用性があることを確認
※ただし使用頻度が少ない
（利用者の声）

- ・今までは探したり、ナースコールで呼んだりしていたが、インカムを導入することで相勤者に協力依頼しやすい。
- ・インカムだと名指しで依頼できるのでお互い動きやすい。また、すぐに応援に行けない時には「あと〇分で行ける。」など具体的に伝えられるので、来るのか来ないのか不安がない。

モバイル通信のほうが
品質が高い結果になった
（利用者の声）

- ・今回使用した中では通信不良になることはなかったので良かったと思う。

有線タイプは介護現場では
不適だと判明した
（利用者の声）

- ・イヤホンを装着すると片耳を塞ぐことになる為、利用者・職員との日常会話が聴きづらくなった。
- ・コードが作業の邪魔になった。

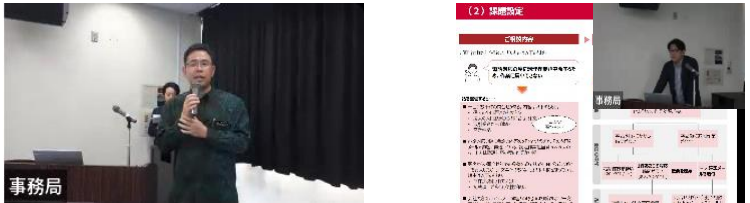
目次

1. 業務概要	
1.1.業務の目的	p. 3
1.2.業務の全体像	p. 4
1.3.実施スケジュール	p. 5
1.4.実施スケジュール	p. 6
2. 業務の実施結果	
2.1.市内事業者へのアンケート等調査業務及び課題整理	p. 8-p.106
2.1.1.アンケート調査実施概要	p. 8-p.12
2.1.2.アンケート調査質問項目	p.13
2.1.3.アンケート調査単純集計結果	p.14-p.37
2.1.4.アンケート調査仮説	p.38-p.40
2.1.5.アンケート調査クロス集計結果	p.41-p.96
2.1.6.ヒアリング調査実施概要	p.97
2.1.7.ヒアリング調査質問項目	p.98
2.1.8.ヒアリング調査実施結果	p.99-p.106
2.2.伴走支援業務	p.108-p.139
2.2.1.伴走支援業務概要	p.108-p.112
2.2.2.伴走支援業務詳細	p.113-p.139
2.3.広報活動	p.141-p.144
2.3.1.セミナーの実施	p.141-p.143
2.3.2.ブログによる情報発信	p.144
3. 考察	
3.1.市内事業者へのアンケート等調査業務及び課題整理	p.146-p.148
3.1.1.アンケート調査の回答結果の傾向	p.146
3.1.2.調査から得られた示唆	p.147-p.148
3.2.伴走支援業務	p.149
3.2.1.伴走支援から得られた示唆	p.149
4. 提言	
4.1.今後の施策案の提言	p.151
4.2.施策ごとのターゲット案	p.152

2.3.1.セミナーの実施

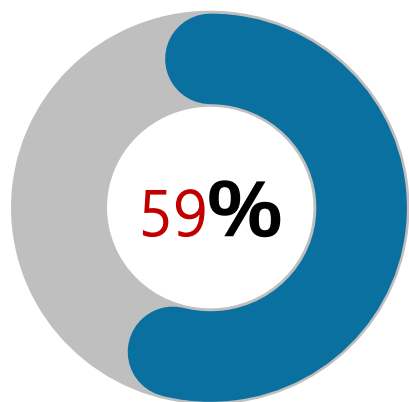
- ・ 本事業の伴走支援業務で得られた課題解決事例・デジタルを活用した知見を周知する成果報告会を実施した。
- ・ また、本事業の伴走支援対象が2業種であったことを踏まえ、それ以外の事業者にもDXに関心をもってもらうための入り口となる中小事業者向けDXセミナーを実施した。

セミナーの実施要領

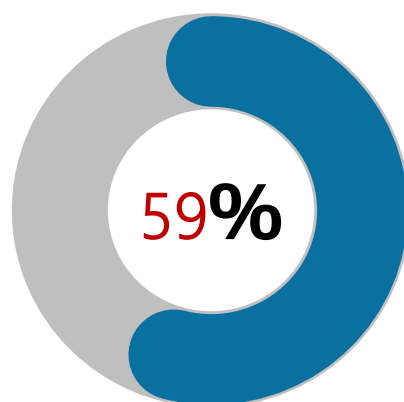
	中小事業者向けDXセミナー	成果報告会
目的	市内事業者の業務改善に対する関心・意欲の喚起。	本事業の伴走支援業務で得られた業務課題解決の事例及び事例を通じて得られた知見の周知。
実施日	2023年12月8日（金）	2024年3月21日（木）
実施会場	Zoomを利用したオンライン形式	IT創造館（Zoomで現地映像を配信するハイブリッド形式）
参加者	68人	82人（現地参加30人、オンライン参加52人）
内容	以下4つのプログラムを実施した。 ・ 全国のDX事例紹介 ・ LINE WORKS導入事例の紹介 ・ インボイス攻略セミナー ・ 人材採用力強化向上セミナー	以下3つのプログラムを実施した ・ 調査業務の成果報告 ・ 伴走支援業務の成果報告 ・ 那覇市からの今後の方針説明
満足度	・ 全国のDX事例紹介：3.64pt ・ LINE WORKS導入による効率化事例の紹介：4.19pt ・ 楽しくわかりやすいインボイス攻略セミナー：4.00pt ・ 人材採用力強化向上セミナー：3.69pt ※満足度調査は5段階評価で実施	・ 調査業務の成果報告：3.97pt ・ DX伴走支援業務の成果報告：4.09pt ※満足度調査は5段階評価で実施
実施風景	 <全国のDX事例紹介>	 <副市長あいさつ> <調査結果の報告>

2.3.1.セミナーの実施（アンケート結果__中小事業者向けDXセミナー）

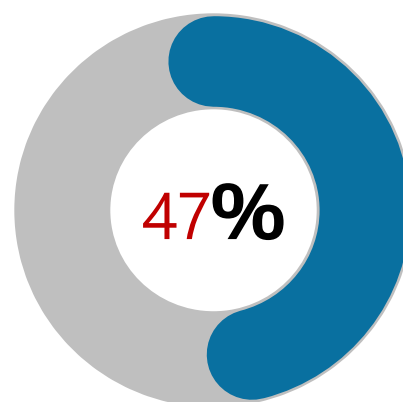
（1）特に興味関心が高い講演 ※事前アンケート（有効回答76件）



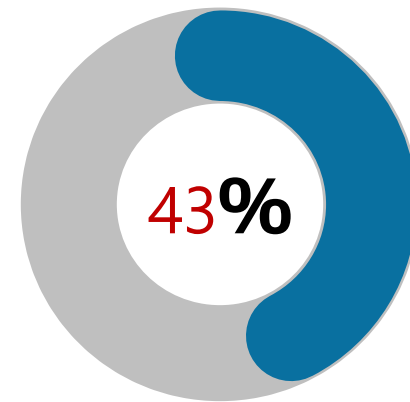
● 全国DX事例紹介



● LINE WORKS



● インボイス攻略セミナー

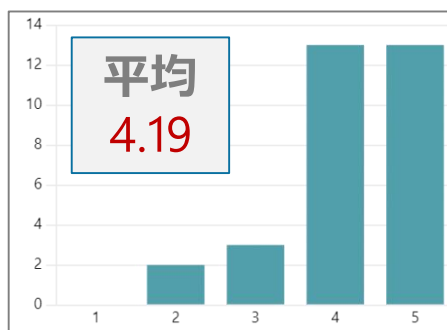


● 人材採用力強化

（2）講演満足度 ※5段階評価（有効回答39件）



● 全国DX事例紹介



● LINE WORKS



● インボイス攻略セミナー



● 人材採用力強化

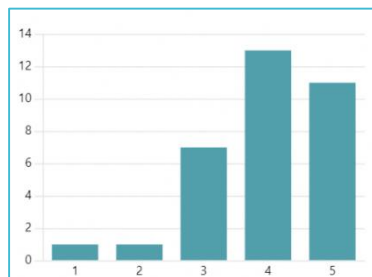
（3）フリー記述 一部抜粋（有効回答9件）

- ・途中からしか聞いていなかったが、もう一度聞きたい内容であった。
- ・今後のDX事例紹介の要望としては、一次産業（農業・漁業業界等）の事例が知りたいです。

2.3.1.セミナーの実施（アンケート結果_成果報告会）

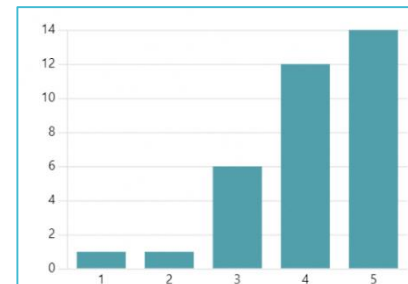
（１）満足度 ※5段階評価（有効回答35件）

平均
3.97



● 調査業務の成果報告

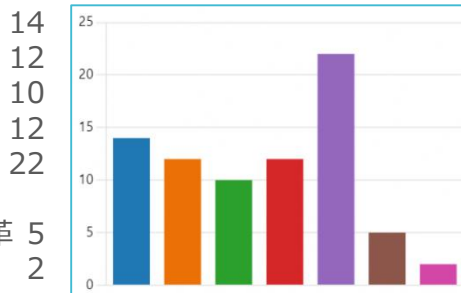
平均
4.09



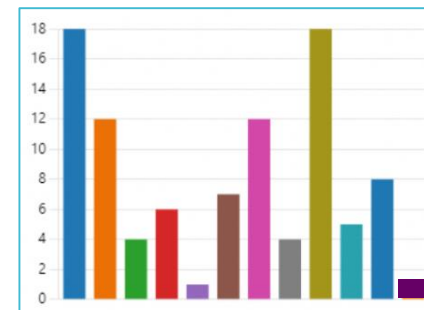
● 伴走支援業務の成果報告

（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 ※複数回答（有効回答35件）

- 意欲醸成
- 従業員の抵抗感解消
- 資金的制約の打開
- 優良な相談先の確保
- 業務ごとに分断されたシステムの全体最適化
- 顧客体験変化に繋がるレベルの変革
- その他

（３）自社のDXを促進するために那覇市に求める施策
※複数回答（有効回答35件）

- 低コスト・低負担でデジタル化に取り組んだ事例の展開
- 業員の啓発手法の周知
- ハンズオン型ワークショップの開催
- 優良な提案者を選定して周知
- 相談1回で課題解決する相談会開催
- ITベンダーとのマッチング会の開催
- 題整理方法を学ぶ研修の開催
- 個社に対する伴走支援及びその取組を通じて得られたナレッジの展開
- 先進事例の周知
- 市内企業でのIT部門の共同保有
- 提案依頼のPF化(事業者が投稿した課題に対してベンダーから提案を募る仕組み)
- その他



（４）フリー記述 一部抜粋（有効回答17件）

- ・今回の伴走支援先の今後も含め、継続的な情報共有が有ればありがたいです。
- ・デジタル活用だけでなく、それを業務効率化、課題解決に繋げる取組み発表が聞けて参考になりました。ありがとうございます。
- ・人手不足が続いている看護・介護関係に特化した講演開催で、デジタルに変革できるであろう事例が知りたい。

2.3.2.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開設した。

noteを活用したブログ



[ログイン](#)
[会員登録](#)

[ホーム](#)
[記事](#)
[マガジン](#)
[スキ](#)
[月別](#)



...

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「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。

4 フォロー 3 フォロワー

[+ フォロー](#)





【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...

こんにちは、那覇市__DXお役立ちコラムです。 標題の件について、成果報告会のご案内をい...

 那覇市__DXお役立ちコ...
1か月前

 2 



【開催模様】2023年企業のお悩み解決セミナーについて

こんにちは、こんにちは、那覇市__DXお役立ちコラムです。 ご案内させていただきました通り、12月8日那覇市主催、「企業のお悩み解決オ...



2023年『企業のお悩み解決』オンラインセミナー〈無料〉の開催について

こんにちは、那覇市__DXお役立ちコラムです。 オンラインセミナーのご案内をいたします。 オンラインセミナーのテーマは、昨今、興味関...

目次

1. 業務概要	
1.1.業務の目的	p. 3
1.2.業務の全体像	p. 4
1.3.実施スケジュール	p. 5
1.4.実施スケジュール	p. 6
2. 業務の実施結果	
2.1.市内事業者へのアンケート等調査業務及び課題整理	p. 8-p.106
2.1.1.アンケート調査実施概要	p. 8-p.12
2.1.2.アンケート調査質問項目	p.13
2.1.3.アンケート調査単純集計結果	p.14-p.37
2.1.4.アンケート調査仮説	p.38-p.40
2.1.5.アンケート調査クロス集計結果	p.41-p.96
2.1.6.ヒアリング調査実施概要	p.97
2.1.7.ヒアリング調査質問項目	p.98
2.1.8.ヒアリング調査実施結果	p.99-p.106
2.2.伴走支援業務	p.108-p.139
2.2.1.伴走支援業務概要	p.108-p.112
2.2.2.伴走支援業務詳細	p.113-p.139
2.3.広報活動	p.141-p.144
2.3.1.セミナーの実施	p.141-p.143
2.3.2.ブログによる情報発信	p.144
3. 考察	
3.1.市内事業者へのアンケート等調査業務及び課題整理	p.146-p.148
3.1.1.アンケート調査の回答結果の傾向	p.146
3.1.2.調査から得られた示唆	p.147-p.148
3.2.伴走支援業務	p.149
3.2.1.伴走支援から得られた示唆	p.149
4. 提言	
4.1.今後の施策案の提言	p.151
4.2.施策ごとのターゲット案	p.152

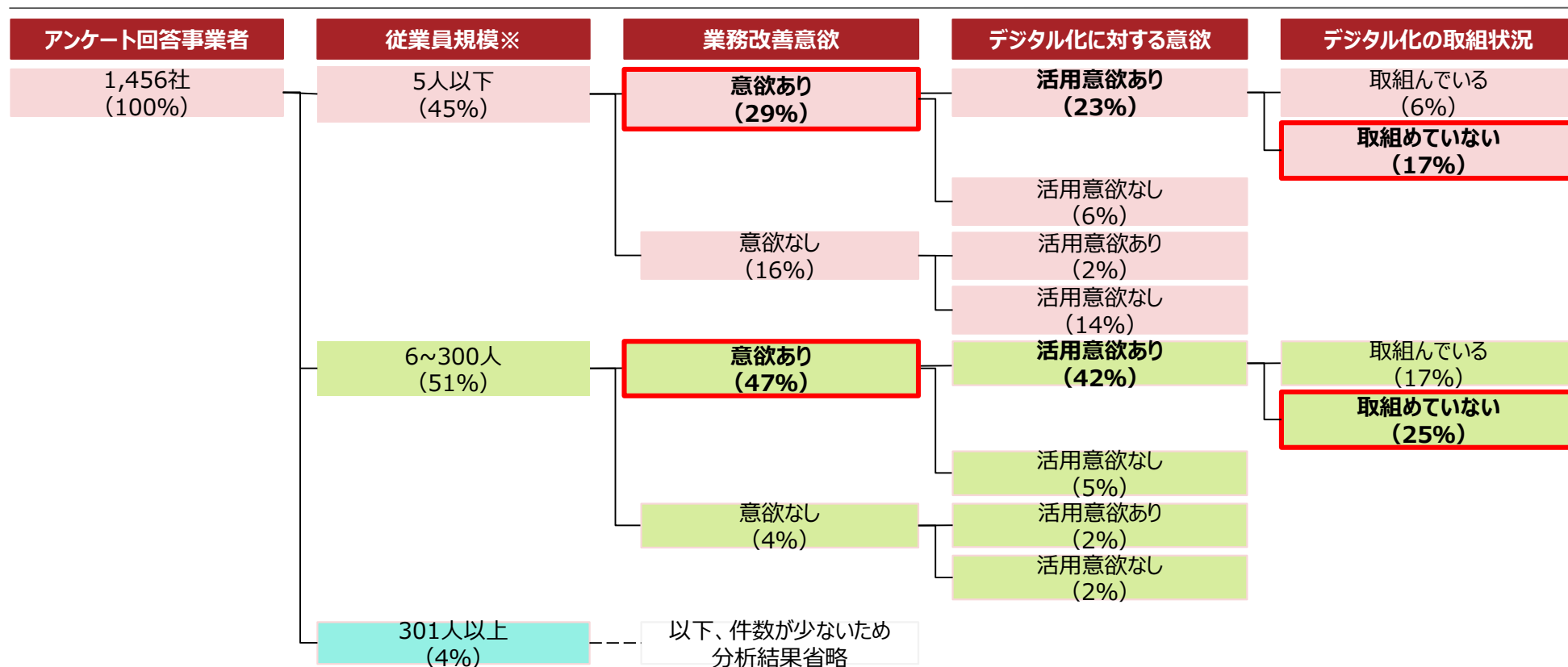
3.1.市内事業者へのアンケート等調査業務及び課題整理

3.1.1.アンケート調査の回答結果の傾向

従業員規模ごとに業務改善意欲、デジタル化に対する意欲、デジタル化の取組状況を分析した結果、以下の二つの傾向を確認した。

- ① 5人以下の事業者と6～300人の事業者では、業務改善意欲・デジタル化に対する意欲が大きく異なる。
- ② 5人以下の事業者と6～300人の事業者は、いずれもデジタル化に取り組めていない事業者の方が多い。

従業員規模別のデジタル化の現状分析結果



※ アンケートを分析した結果、従業員規模が、ア) 5人以下、イ) 6～300人、ウ) 301人以上で回答傾向が異なることが確認されたため、同基準で分類した。

3.1.2.調査結果から得られた示唆（1/2）

デジタル化への取組状況に関する調査結果から、市内事業者のDXを促進するためには、以下6つの課題を解決する必要があると考えられる。

- | | |
|--------------------|-------------------|
| ① デジタルに対する意欲の喚起 | ② 技術的な知識の向上 |
| ③ 資金獲得に関するリテラシーの向上 | ④ ベンダーマネジメント能力の向上 |
| ⑤ 業務課題を整理するスキルの向上 | ⑥ 事業者間の連携促進 |

デジタル化への取組状況に関する調査結果から得られた示唆

整理の観点	今年度の実施結果	得られた示唆
デジタル化の現状	- デジタル化の状況は、従業員数5人以下の事業者、従業員数6～300人の事業者、従業員数301人以上の事業者において傾向が異なっていた。（300人以下の事業者は件数が少ない） - 従業員数5人以下の事業者においては、デジタル化に対する意欲が低いこと、デジタル化の取組を実行できていないことが確認された。 - 従業員数6～300人の事業者においては、デジタル化の取組を実行できていないことが確認された。	市内事業者のDXの取組を進めるためには、以下の課題を解決する必要があると考えられる。 ① デジタルに対する意欲の喚起（主に従業員数5人以下の事業者） ② 技術的な知識の向上（従業員数300人以下の事業者） ③ 資金獲得に関するリテラシーの向上（従業員数300人以下の事業者） ④ ベンダーマネジメント能力の向上（主に6～300人の事業者） ⑤ 業務課題を整理するスキルの向上（主に6～300人の事業者） ⑥ 事業者間の連携促進（主に6～300人の事業者）
事業者が今後取組みたいこと	事業者の取組みたいこととして、以下の4つが確認された。 ➢ 間接業務へのシステム導入 ➢ 自社サービスへのシステム導入 ➢ 既存のシステム間をつなぐ手作業の削減 ➢ デジタルを通じた事業のあり方の変容	
取組が進まない理由	取組が進まない理由として、以下の6つが確認された。 ➢ デジタルに対する従業員の抵抗感が大きい ➢ 具体的なソリューションがわからない ➢ ソリューション導入のための費用を捻出できない ➢ 社内外に頼れる相談相手がいない ➢ システムを全体最適化するノウハウがない ➢ 個社の取組では解決できない	

3.1.2. 調査結果から得られた示唆 (2/2)

市内IT事業者との関係に関する調査結果から、市内事業者と市内IT事業者のマッチングを促進するためには、以下 2 つの支援が効果的であると考えられる。

- 相談会を通じた要件検討
- ITベンダーとのマッチング会の開催

市内IT事業者との関係に関する調査結果から得られた示唆

整理の観点	今年度の実施結果	得られた示唆
市内事業者におけるITシステムの外注事情	・ アンケートから、今後5年間で市内事業者がデジタル化にける予算は、以下のとおりであるが確認された。 ➤ 従業員数5人以下 100万円未満が最多（約41%） 100～500万円が次点（約15%） ➤ 従業員数6～300人 100万円未満が最多（約33%） 100～500万円が次点（約30%） ・ ヒアリングから、市内事業者が導入するITシステムの多くは安価なクラウド型のサービスであることが確認された。	発注者側である市内事業者と、DXの支援役である市内IT事業者のマッチングを促進するには、市内IT事業者にとって、市内事業者の開発案件がより魅力的（確実に利益が出る、営業の手間がかからない等）なものになる必要がある。具体的な支援としては、以下のようなものが考えられる。 ➤ 相談会を通じた要件検討 ・ 要件定義の工程は、市内事業者にとって費用が増大する要因であるとともにIT事業者の利益を圧迫する要因でもある。 ・ システム等の要件を検討する集合型の相談会を実施することで、IT事業者への発注ハードルを下げる可以考虑。 ➤ ITベンダーとのマッチング会の開催 ・ 市内事業者の予算規模はシステム開発するうえで大きいものではないため、IT事業者にとって利益を確保しづらい。 ・ そのため、マッチング会等を通じて、IT事業者にとっての営業効率を上げることが市内事業者とのマッチングを促進するうえでの鍵になる。
市内IT事業者の課題	・ アンケートから、顧客の拡大を目指していることが確認された。 ・ アンケート及びヒアリングから、市内事業者との取引拡大にあたっての懸念は、市内事業者の予算規模が大きいいため、費用に見合う対価を得られないことであることが確認された。 ・ 費用に見合う対価を得られないことの要因は、以下のとおり。 ➤ 発注者側のITに対する理解が浅いため、要件定義に向けたヒアリング等に多くの工数がかかる ➤ 上記ヒアリング等にも費用が発生することに対して、顧客からの理解を得られないこと。	

3.2.1.伴走支援から得られた示唆

今年度の伴走支援を通じて、今後の市内事業者への支援に向けて以下2つの示唆を得た。

- 困りごとを抱える**業務(タスク) 領域ごとに支援対象を募集・選定するべき**
- 支援事業者数を拡大するため、**個社支援だけでなく、面的な支援も実施するべき**

伴走支援から得られた示唆

業種	事業者名	困りごとを抱える業務領域	事業者の困りごと	解決に要した時間	今年を支援を通じて得た示唆
飲食業	(株)BRIDGES	管理部門における会計業務	システム間のデータ連携ができておらず、手作業で転記する必要がある。そのため、毎月の会計作業の負荷が大きい。	およそ30時間 ・打合せ 10時間 ・打合せに向けた準備 20時間	今年度の伴走支援を通じて、今後の支援対象の選定方法や支援の仕方について、以下の示唆を得た。 ➤ 困りごとを抱える業務領域ごとに支援対象を募集・選定するべき ・今年度は業種ごとに支援対象事業者を募集・選定したが、事業者が抱えていた困りごとはその業界特有のものではなく、他業種の事業者にも共通するものであった。 ・上記を踏まえ、今後支援する対象を選定する際は、困りごとを抱える業務領域ごとに募集・選定することで、多くの事業者への横展開を見込むことができると考えられる。 ➤ 支援事業者数を拡大するため、個社支援だけでなく、面的な支援も実施するべき ・4社の事業者を支援するにあたって、およそ100時間分の工数を要した。 ・市産業のデジタル化を広く促すうえでは、個社への伴走支援だけでは受け入れできる事業者数に限界があるため、市内事業者が共通で抱える困りごとの解消とをテーマにした集合研修等の面的な支援も実施するべきと考えられる。
	栴弁当	顧客からの問合せ対応業務	顧客からの電話対応の度に調理作業が中断するため、作業効率が悪い。	およそ19時間 ・打合せ 4時間 ・打合せに向けた準備 15時間	
介護業	(株)リンクス	議事録作成業務	介護の現場において、急遽他の職員のサポートが必要になった際の連絡手段がない。	およそ24時間 ・打合せ 4時間 ・打合せに向けた準備 20時間	
	医療法人おもと会	従業員間のコミュニケーション	現場で行われる会議議事録の作成作業の負担が大きい。	およそ27時間 ・打合せ・実証 9時間 ・打合せ・実証に向けた準備 18時間	

目次

1. 業務概要	
1.1.業務の目的	p. 3
1.2.業務の全体像	p. 4
1.3.実施スケジュール	p. 5
1.4.実施スケジュール	p. 6
2. 業務の実施結果	
2.1.市内事業者へのアンケート等調査業務及び課題整理	p. 8-p.106
2.1.1.アンケート調査実施概要	p. 8-p.12
2.1.2.アンケート調査質問項目	p.13
2.1.3.アンケート調査単純集計結果	p.14-p.37
2.1.4.アンケート調査仮説	p.38-p.40
2.1.5.アンケート調査クロス集計結果	p.41-p.96
2.1.6.ヒアリング調査実施概要	p.97
2.1.7.ヒアリング調査質問項目	p.98
2.1.8.ヒアリング調査実施結果	p.99-p.106
2.2.伴走支援業務	p.108-p.139
2.2.1.伴走支援業務概要	p.108-p.112
2.2.2.伴走支援業務詳細	p.113-p.139
2.3.広報活動	p.141-p.144
2.3.1.セミナーの実施	p.141-p.143
2.3.2.ブログによる情報発信	p.144
3. 考察	
3.1.市内事業者へのアンケート等調査業務及び課題整理	p.146-p.148
3.1.1.アンケート調査の回答結果の傾向	p.146
3.1.2.調査から得られた示唆	p.147-p.148
3.2.伴走支援業務	p.149
3.2.1.伴走支援から得られた示唆	p.149
4. 提言	
4.1.今後の施策案の提言	p.151
4.2.施策ごとのターゲット案	p.152

4.1.今後の施策案の提言

- デジタルを通じて市産業を底上げするには、各事業者の取組に対する意向及びDXが進まない理由を踏まえて、ITリテラシーの向上やナレッジの共有、事業間の連携促進が必要。
- ただし、DXの取組が進まない原因を安易に「従業員のITリテラシー不足」として片づけることなく、リテラシーとして求められる知識の解像度を上げ支援することも重要。

デジタルを通じた市産業の底上げに向けた提言

事業者が取組みたいこと	取組が進まない理由	貴市に望まれる支援の方向性	
		支援テーマ	施策案
● 間接業務へのITシステム導入 ● 自社サービスへのITシステム導入 ● 既存システム間をつなぐ手作業の削減 ● デジタルを通じた事業のあり方の変容	デジタルに対する従業員の抵抗感が大きい	ITリテラシー向上	意欲喚起 ・ 従業員の啓発手法の周知 ・ ワークショップ型セミナーによるハンズオン支援
	具体的なソリューションがわからない		技術的知識 ・ デジタル人材の育成研修の開催 ・ 業務領域ごとのソリューション情報の共有 ・ 業界団体等を通じた課題解決事例の横展開
	ソリューション導入のための費用を捻出できない		資金獲得 ・ 資金調達の方法の周知 ・ クラウド等安価なサービスの認知拡大・利用促進
	社内外に頼れる相談相手がない	ナレッジの共有	ベンダーマネジメント ・ 優良な提案者の選定・周知 ・ ITベンダーとのマッチング会の開催
	システムを全体最適化するノウハウがない		業務課題の整理 ・ 課題整理・解決のための相談会の実施 ・ 個社に対する伴走支援及びその取組を通じて得られたナレッジの展開
	個社では解決できない (関係者や同業者を巻き込んだ取組が必要)	事業者間の連携促進	・ 市内事業者でのIT部門の共同保有 ・ 相談・提案依頼のプラットフォーム化(事業者が投稿した課題とベンダーからの提案をマッチングする仕組み)

4.2. 施策ごとのターゲット案

- ・ 支援の効果を高めるため、施策ごとにターゲットを設定することが重要。
- ・ 従業員規模によって事業者のデジタル化の段階が異なることを踏まえて、以下のようにターゲットを設定することを推奨する。
 - ITリテラシーの向上 : 300人以下の事業者
 - ナレッジの共有 : 6～300人の事業者
 - 事業者間の連携促進 : 6～300人の事業者

施策ごとのターゲットの整理

支援テーマ		ターゲット				施策案	支援にあたっての ポイント
		デジタルに対する意欲が低い	関心はあるが進んでいない	単体のシステム利用に留まる	変革のステップに進みたい		
		主に5人以下の事業者	300人以下の事業者	主に6～300人の事業者	主に6～300人の事業者		
ITリテラシー向上	意欲喚起	◎	◎			・ 従業員の啓発手法の周知 ・ ワークショップ型セミナーによるハンズオン支援	関心がない事業者よりも関心があるが進んでいない事業者に注力する
	技術的知識		◎			・ デジタル人材の育成研修の開催 ・ 業務領域ごとのソリューション情報の共有 ・ 業界団体等を通じた課題解決事例の展開	比較的利用ハードルの低いツールを実際に利用する段階までフォローする
	資金獲得		◎			・ 資金調達の方法の周知 ・ 安価なサービスの認知拡大・利用促進	明らかな情報格差によって選択肢が狭まっている状態を打開する
ナレッジの共有	ベンダーマネジメント		◎	◎		・ 優良な提案者の選定・周知 ・ ITベンダーとのマッチング会の開催	現地で小回りの利いた支援ができる市内ITベンダーからの協力を得る
	業務課題の整理			◎		・ 課題整理・解決のための相談会の実施 ・ 個社に対する伴走支援及びその取組を通じて得られたナレッジの展開	個社支援のみでは限界があるため、集合型の研修と組み合わせで支援する
事業者間の連携促進				◎	◎	・ 市内事業者でのIT部門の共同保有 ・ 相談・提案依頼のプラットフォーム化	那覇市の企業を中心として県レベルで取組む／県や国に支援を求める

凡例： ◎ メインターゲット ○ サブターゲット

あなたと世界を変えていく。

