



支援機関連携DX意識改革事業 における取組紹介

2025年2月17日(月) 於)NINNO

長岡商工会議所

アジェンダ

1. 支援機関の概要
2. 本事業における取組み紹介
3. 今後の方針

1. 支援機関の概要

【会員概要】

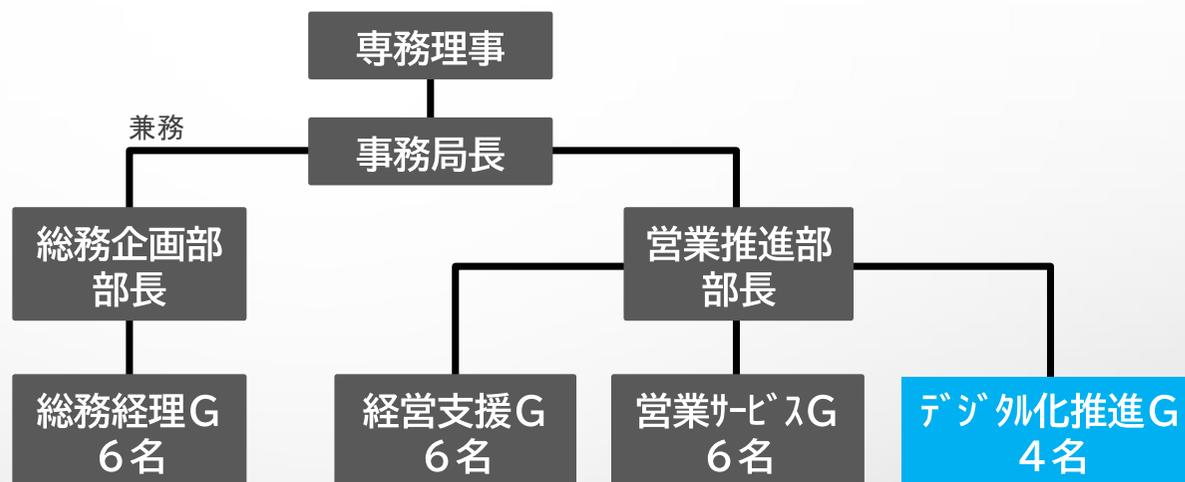
長岡商工会議所管内
(旧長岡市内)の事業者数

9,170件 (H26)
うち小規模事業者数 6,707件
※全体の73.1%

会員数

2,647件 (R7.1/20時点)
組織率28.5%

【事務局機構】 専務理事1名、職員25名



【デジタル化推進グループを新設】

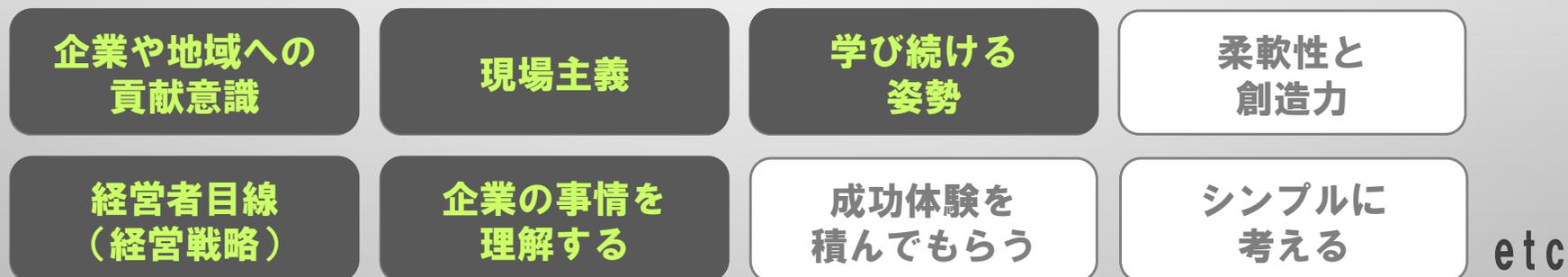
- 令和6年4月に、会員企業のデジタル化・DX支援 並びに 情報発信力強化、及び 所内業務の生産効率向上を図るため「デジタル化推進グループ」を新設。
 - 人員は正社員3名、パート1名の4名。
 - 専属的に取り組みやすいことが専門チームのメリット。
- (●デジタル化、DX支援以外の業務もあります。)

支援人材としてスキルセットとマインドセット

【スキルセット】



【マインドセット】



2. 本事業における取組み紹介

D X支援推進P Jにおける目標と取組み

■目標（ありたい姿）

担当者レベル

課題抽出するヒアリング能力と、
課題を整理して解決方法の選択と提案、
もしくは 的確な専門指導につなげる
コンサルティング能力を習得する。

■目標（ありたい姿）

組織体制レベル

- 1 支援業務のプロセスの標準化と案件が見える化する仕組みを構築する。（属人化の回避）**
- 2 担当者の異動による所内のDX支援レベルを低下させずに、継続支援が行われるように人材育成体制を構築する。**
- 3 企業の様々な課題／ニーズに対して、所内各分野を的確に機能させる連携体制を構築する。**

■本年度の取組み

①

DX・デジタル化支援に関する**基礎知識**の習得

②

企業への
ヒアリング手法習得講座

③

企業支援スキル習得
ケース研修

④

DX**実践研修**

A社：プラント設備業（従20名）
B社：生花店（従4名）

※「支援体制の輪を拡大したい！」→ ①②③は中越地区商工会議所や長岡信用金庫にも声掛けしました。

得られた効果【担当者レベル】

本プログラムによる順序立てた教育と実践研修により、知識の定着を図りながら論理的にヒアリングと考察を繰り返し、DX支援のセオリーについて理解を深めることができた。

①

DX・デジタル化
支援に関する
基礎知識
の習得

デジタルありきではない、
DXの本質（思考のベース）

クラウドサービスの知識
やカテゴリーへの理解

得られた効果【担当者レベル】

②

企業への
ヒアリング
手法習得講座

「あるべき姿」を引き出す
対話の基本プロセス

DX人材としての
マインドセットとスキルセット

課題設定、提案
の概念スキル

1 支援機関の概要

2 取組み紹介

3 今後の方針

③

企業支援
スキル習得
ケース研修

現状への理解と課題抽出、
提案までの **一連の流れ**

課題ごとの **K P I** の設定と
ゴール (K G I) の設定

得られた効果【担当者レベル】

④

DX 実践研修

A社
プラント設備業
(従20名)

B社
生花店
(従4名)

相談者の
立場や事情に寄り添う

ヒアリングした情報をチームで整理して
課題抽出プロセスが形成された

フィードバック指導によりヒアリング
やクロージングの視点を養えた

1 支援機関の概要

2 取組み紹介

3 今後の方針

得られた効果【組織レベル】

個人に委ねていた支援スキルの標準化と、曖昧であった「問合せから相談対応まで」のプロセスの可視化に取り組み、デジタル化・DX支援の体制強化を推進した。

① 支援業務のプロセスの標準化と案件を見える化する仕組みを構築する。（属人化の回避）

取組内容

問題解決の
ワークフロー

A

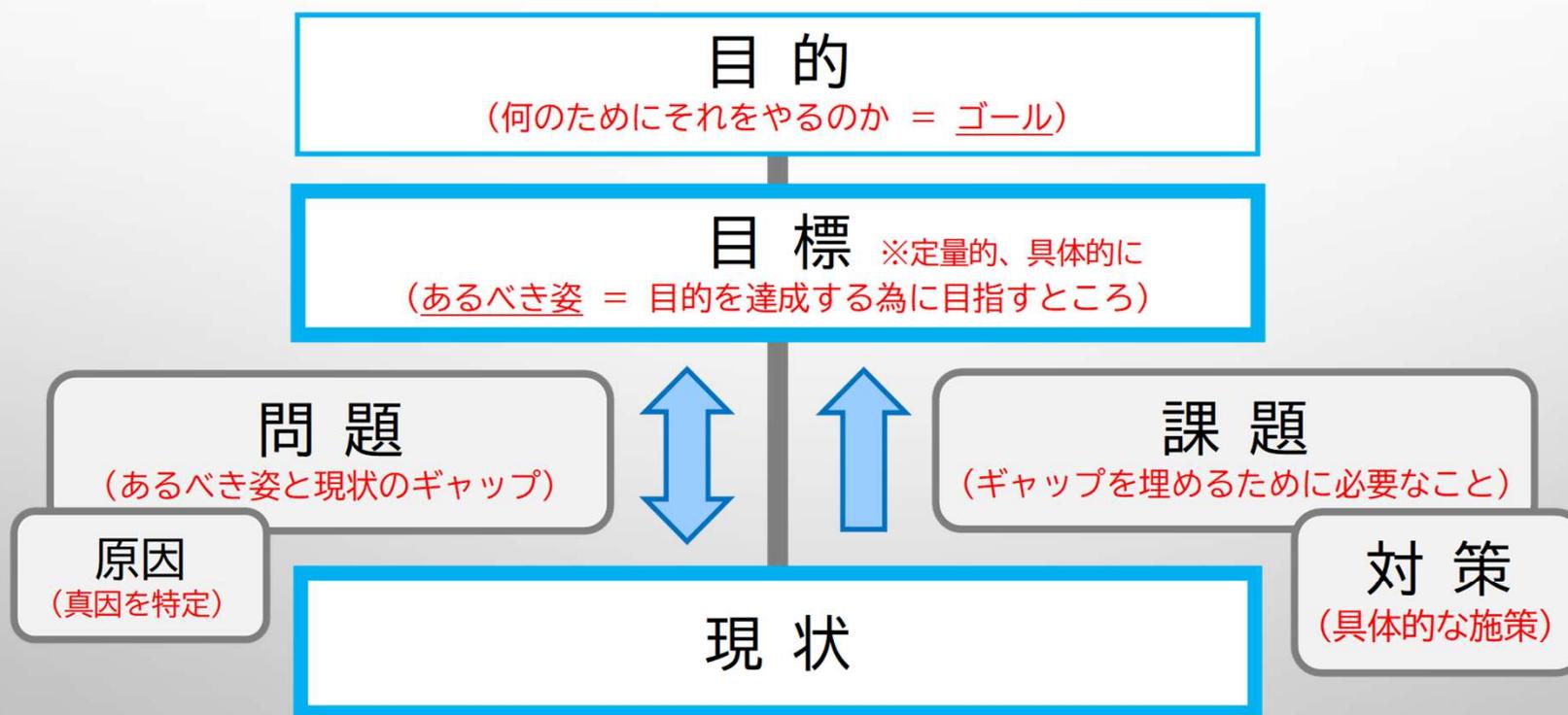
初回面談の
ヒアリング
シート

B

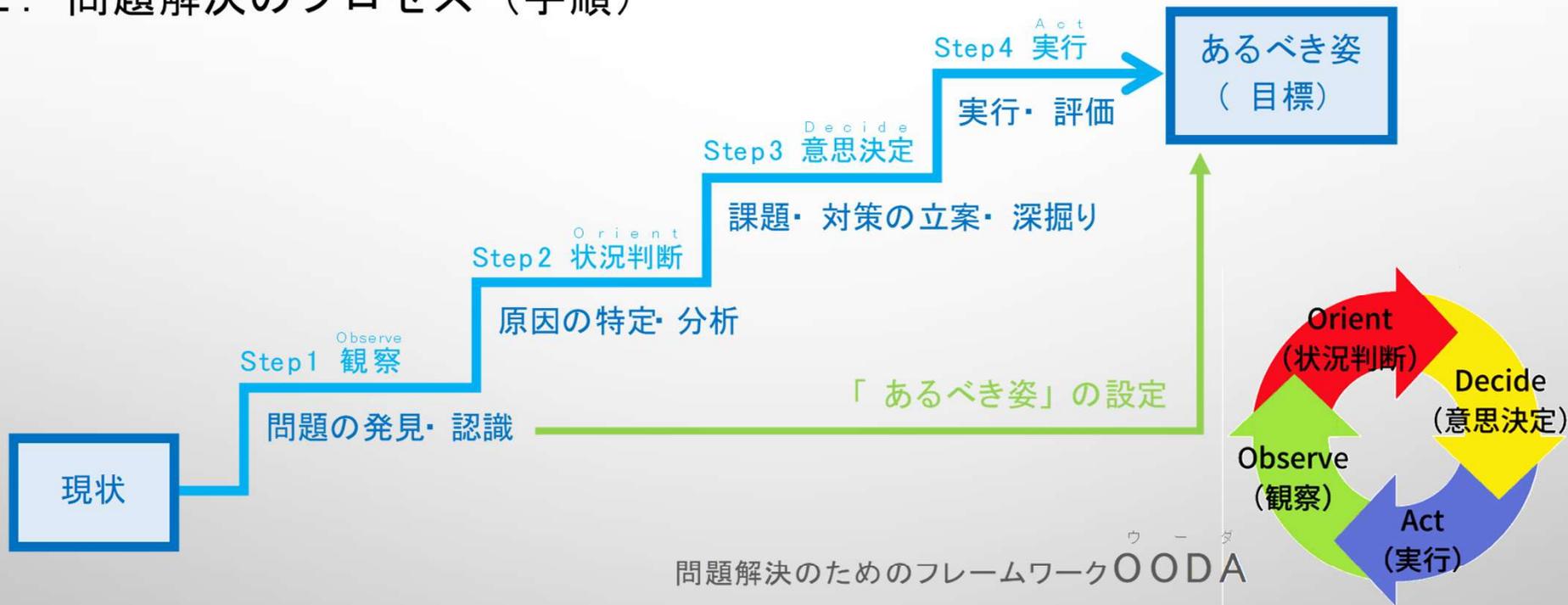
案件の
見える化
(R7年度)

A 問題解決のワークフロー

1. 目的／目標／問題／課題の違い



2. 問題解決のプロセス（手順）



B 初回面談のヒアリングシート

デジタル化・DX支援 初回面談ヒアリングシート

NO	必須/任意	質問	選択肢	ご回答欄 対象となる選択肢を コピーして下さい。	備考
	必須	会社名			
	必須	会社所在地			
	必須	担当者「姓」			
	必須	担当者「名」			
	必須	メールアドレス			
	必須	電話番号			
会社情報					
1	任意	会社名・所属部署			
2	必須	役職	会社代表者 経営層/役員 部長職 その他		
3	必須	従業員数	1~20 21~50 51~100 101~300 301~500 501~		
4	必須	全従業員数に占める営業・製造部門の割合を 教えてください	1割未満 1割以上・5割未満 5割以上		
■					
6	必須	事業所の拠点数			
IT活用状況					
7	必須	PCの利用割合	<input type="checkbox"/> ほぼ全社員 <input type="checkbox"/> 2,3名に1台程度 <input type="checkbox"/> 各部署・事業所に1台程度 <input type="checkbox"/> 未定		

1 支援機関の概要

2 取組み紹介

3 今後の方針

取組内容

問題解決の
ワークフロー

初回面談の
ヒアリング
シート

案件の
見える化
(R7年度)



得られた効果

**俯瞰して
状況把握**する
視点を
身につけた。

質問項目を
共通化したことで
情報の評価が
し易くなった。

相談者との
意思疎通が円滑
になった。

得られた効果【組織レベル】

- 2 担当者の異動による所内のDX支援レベルを低下させずに、継続支援が行われるように**人材育成体制を構築**する。

取組内容

基礎知識の
習得

(指導員、補助員)

目的、目標、
現状、問題点、
課題の
抽出シート

C

課題の
合意形成から
提案までの
簡易フロー

D

C 目的、目標、現状、問題点、課題の抽出シート

実践研修

B社：生花店

課題抽出表

テーマ	現状	問題	課題	対策	優先
スタッフ間の情報共有	<ul style="list-style-type: none"> 個人LINEを利用し、シフトに応じてLINEグループ作成し、出勤するスタッフ間のみで情報共有している 毎回新しいグループを作るため、以前の情報が引き継がれない 	<ul style="list-style-type: none"> 職員に引継ぎが行えていない 個人のLINEで仕事の情報共有しており、プライベートを分けられていない 情報の整理が出来ておらず、引き継ぐ際にもれが出ることもある 	<ul style="list-style-type: none"> 職員で情報共有をする 	<ul style="list-style-type: none"> 仕事とプライベートを分けられる情報共有システムを使う 	1
スケジュール管理	<ul style="list-style-type: none"> 手書きカレンダーで出勤日を管理し、各自が写真で確認している 施工、注文表、は表で管理し、シフト、レッスン、客に見せる用のカレンダーがある 	<ul style="list-style-type: none"> 複数のカレンダーや表に転記しているため転記ミスが起こっている 職員に納品スケジュールを伝える時間が長 	<ul style="list-style-type: none"> 複数の表を一つにまとめる 	<ul style="list-style-type: none"> 複数ある表をまとめて一つの管理表を作成する。 外出先などでもスケジュール管理を行える仕組み作り 	1
受注管理	<ul style="list-style-type: none"> 受注方法はFAX、メール、TEL、インスタDM、来店 注文はM4の注文書に書いている 各個人で受けた依頼を職員で情報共有できていない 常連は毎年注文しているが、注文を忘れる事があり、お店から連絡して欲しいとの依頼がある 日程表には、配達、来店、スケジュールの欄があり、その日の仕事に記載されている 	<ul style="list-style-type: none"> 複数の受注方法があり、受注内容が混在している 受注内容の把握が難しい 	<ul style="list-style-type: none"> 複数ある受注内容を一つにまとめる 職員で情報共有をする 	<ul style="list-style-type: none"> 一つの受注表にまとめる 	1
SNS (インスタ)	<ul style="list-style-type: none"> 個人インスタのDM(清水代表)に注文依頼が来る インスタ更新は清水代表が行っている 投稿内容は主にアレンジで定期的な投稿は行っていない 	<ul style="list-style-type: none"> DMの受注と投稿を一人でやっている 一人に業務が偏っている 	<ul style="list-style-type: none"> 一人が注文を受けず、複数人が把握、確認できる体制をつくり業務分散をする 全員でインスタの運用をする 	<ul style="list-style-type: none"> インスタグラムの投稿はルールを決め、職員が分担して行う 	1
顧客管理 (管理名簿)	<ul style="list-style-type: none"> 顧客管理システムが無いため、過去の購入履歴を調べることが難しい 紙の注文書に顧客情報が書いてあり、時系列でファイリングされている 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客名簿を使った販売促進ができていない 過去の受注内容をまとめておらず、非効率 	<ul style="list-style-type: none"> 販売促進に顧客名簿を活用する 過去の受注内容をまとめて商品作りの参考資料にする 	<ul style="list-style-type: none"> 電子化して、検索をかけられるようにする 顧客名簿に過去の購入履歴を紐づける 	2
写真の管理	<ul style="list-style-type: none"> スマホで撮影した花の施工、アレンジの写真をLINEアルバムに保存している スマホの機種替え時に写真の移行に失敗した 日付順で管理していない 費用がわからない範囲でドロップボックスを使用していた(現在は利用していない) 	<ul style="list-style-type: none"> 写真の共有ができていない 顧客データと写真が紐づけられていない 	<ul style="list-style-type: none"> 写真を全員で見れる状態にする 写真を参考にして商品を作る状態にする 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客データと写真の紐づけをする 写真が消えないシステムを使う 	2
売上管理	<ul style="list-style-type: none"> スクエアを利用して、現金、クレジットを管理している 現金は数日に一度集計し、Excel表に入力 クレジットは顧客に結び付いており、Excel表に抽出できる ペイペイや売掛金等は表に手で入力している(スクエアの表に追加で入力する事は難しい) 会計士に半年に一度Excel表を提出している 	<ul style="list-style-type: none"> 転記をすることで作業が一つ増えている 転記ミスが起こる可能性がある 	<ul style="list-style-type: none"> 会計ソフトを活用する。 	<ul style="list-style-type: none"> AirREGI+スクエアの使える機能を把握する。 会計システムの検討をする。(会計システムが無い場合) 	3
パソコンの利用	<ul style="list-style-type: none"> 送り状、メッセージカードは1台のパソコンで作成している。 パソコンが古い。 	<ul style="list-style-type: none"> メッセージカードを作る再、一人ずつPC操作するため、印刷に時間がかかる。 		<ul style="list-style-type: none"> パソコンの台数を増やす。 新しいPCに買い替えてスペックをあげる 	3

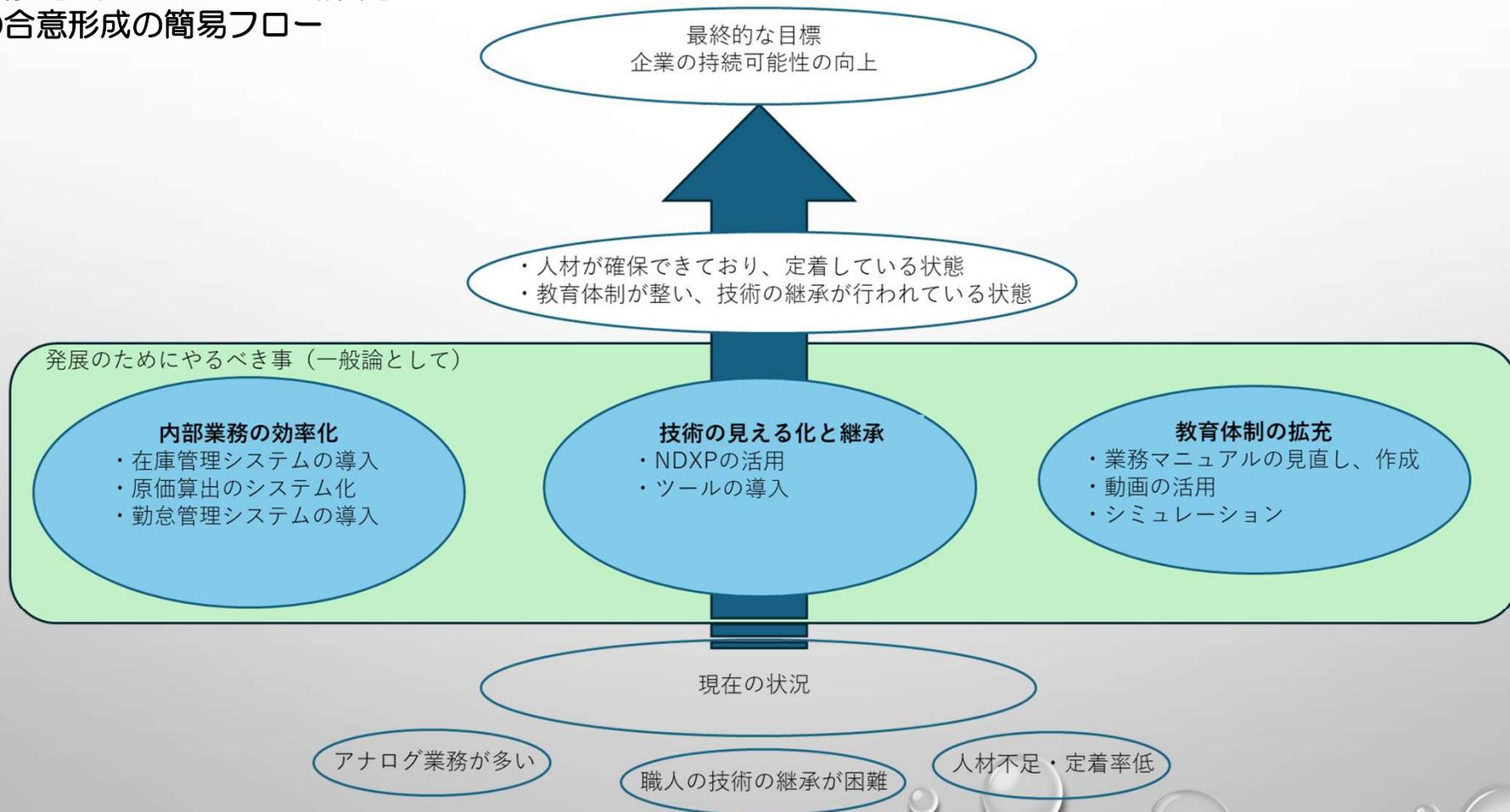
1 支援機関の概要

2 取組み紹介

3 今後の方針

D 課題の合意形成から提案までの簡易フロー

実践研修【A社：プラント設備業】
課題の合意形成の簡易フロー



取組内容

基礎知識の
習得

目的、目標、
現状、問題点、
課題の
抽出シート

課題の
合意形成から
提案までの
簡易フロー



得られた効果

情報を整理し、
課題を抽出
する体制構築。

経営環境や
課題の背景を
深く理解できる
ようになった。

支援の方向性
やソリューション
提案の**思考が**
論理的になった。

③ 企業の様々な課題／ニーズに対して、
所内各分野を的確に機能させる連携体制を構築する。

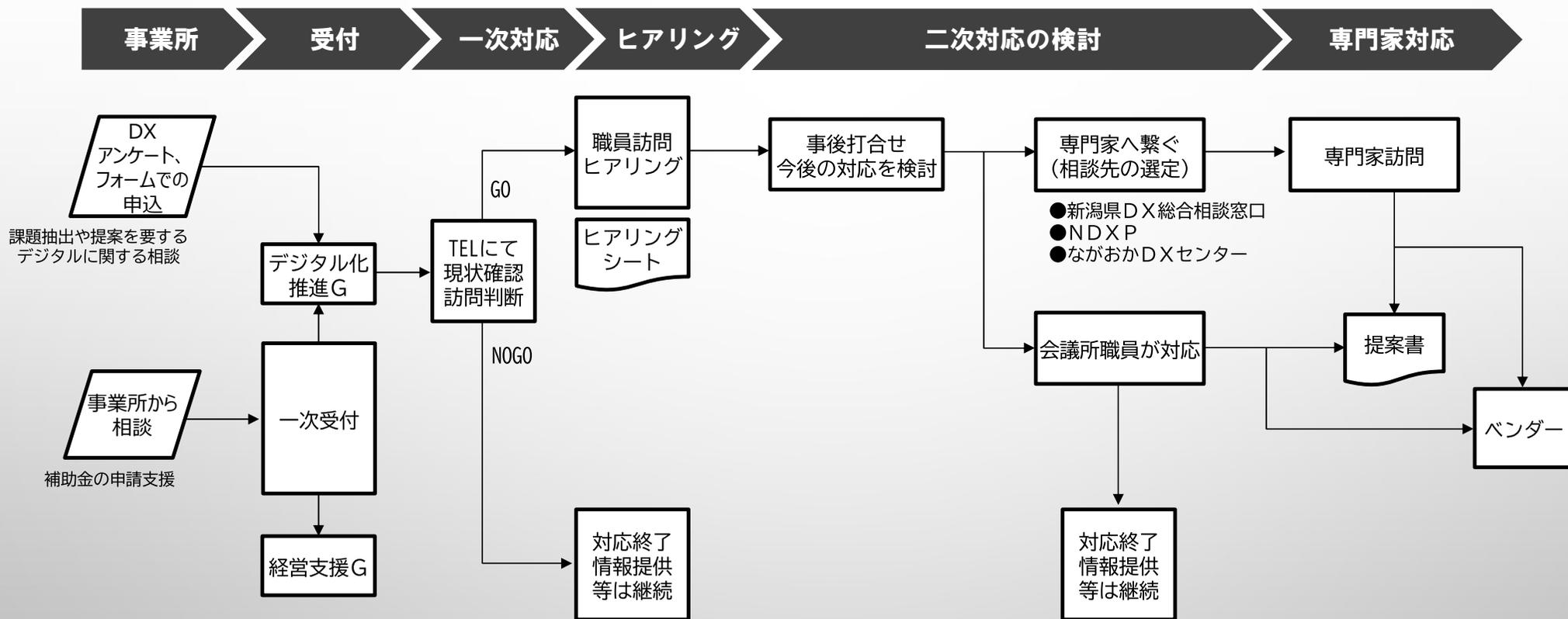
取組内容

支援プロセス
のフロー



支援機関との
連携体制を
構築

E 支援プロセスのフロー



問合せがあった場合、一次受付にてデジタル化推進G、経営支援Gに振り分ける。

デジタル化推進Gより事業者にてTELにて相談内容を聞き取る。その後実訪するか、一旦対応終了か判断する。

内部で情報共有し、今後の対応を検討

案件に応じて専門家を選定し情報共有する

専門家の訪問の際はできる限り帯同訪問する

取組内容

支援プロセス
のフロー

支援機関との
連携体制を
構築



得られた効果

仕事の采配

「誰が」、
「どの業務を」
が明確になった。

経験の浅い職員でも、
**相談対応の
ステップ**を
理解できるよう
になった。

各機関の支援体制や
強みを理解し、
より**多様なニーズ
に対応**できるよう
になった。

3. 支援上の課題と今後の方針

支援上の課題（企業）

日頃の相談対応（案件発掘含む）や今回のDX支援推進PJから得られた問題と課題感。

デジタル化やDXに対する
**関心が低い、
手が回らない**面が伺える。

デジタル化やDXの意義を
**「単に手段を変えること」
と捉えられている**場合が多い。

企業側

**自走で取り組める経営資源や
相談相手があればいいが、**
会員の多くは小規模事業者であり、
経営資源に余裕がない場合がある。

大小問わず費用が
かかるイメージがある。
「現状できていればOK」
に収まる面が見える。

**経営者の「X」への理解
承継者の「X」への理解**

支援上の課題（長岡商工会議所）

マネタイズではないが
「成果の可視化」が必要。
成果は**定量的なものに限らず**、
“情報”や“気づき”を得ることで
お客様の欲求が満たされる
場合も多い。

人手不足が社会的な課題の
なかで、業務改善などの
支援件数を増やす
ことも重要。

支援者側
（会議所）

潜在ニーズ
の掘り起こし

業務プロセスを可視化して、相談者自らが現状と問題点、課題を
認識し、**「あるべき姿」をイメージできる**ことが大切。
ここまでやらないと、「意欲的に取り組んでもらう＝継続する力」
につなげるのは難しい。
一方で、この支援作業には**時間と労力がかかる**。

今後の活動

更なる支援体制の強化に向けて下記の活動に取り組んでいきたい。

令和7年度 当所事業 (予定)	デジタル化・DX相談窓口 アナログや電子化状態の 底上げを重点的に、 デジタル化・DXによる 課題解決に取り組む	デジタル化・DXサポートナビ ヒアリングシートと AIチャットボットで 相談の初期対応の 効率化と標準化を進める	デジタル化・DX応援プログラム 講座を年間プログラムとして体系化し、 目的や課題、基礎から実践知識、 各フェーズに対応して提供する
リテラシー の向上	相談対応に伴う自学と 専門家派遣への随行 (継続)	講座受講	動画視聴 (NDXPほか) 令和7年1月に NDXPにサポーター加入しました
支援スキル アップ	業務プロセス可視化の際、業務フローを活用する (縦軸：関係者・関係部署、横軸：業務プロセス)	費用対効果を示す (定量的な効果、業務負担軽減 etc)	
案件発信 案件発掘	相談企業へのインタビューの標準化 (WEBアンケート方式)	インタビュー結果を情報発信 (会報、WEB、ブログ)	

1 支援機関の概要

2 取り組み紹介

3 今後の方針

デジタル化・DXの支援機関として、
長岡商工会議所の“ありたい姿”

知ろうとする力

伴走する力

つなぐ力

未来を引き出す力

意欲を喚起する力

発信する力

**デジタル化やDXのことを
気軽に相談できる 身近なパートナー**

掘り起こす力

包容力

ウェルカムな力

学ぶ力

番外です

本P Jを進める中で様々な繋がりや機会と気づきをいただき、下記に取り組みました。

① AI活用勉強会を実施

補助金の申請支援業務をサンプルに、支援レベル向上と業務効率化のための生成AI活用について勉強会を実施した。

参加者25名：中越地区商工会議所（長岡、柏崎、小千谷、十日町）、長岡信用金庫

② 相談対応（実地）を実施

継続中

本P Jの講師（専門家）から既存の相談案件について対応いただいた。企業支援はもとより、ヒアリングから課題整理、提案までのスキルをリアルに学ぶ機会となった。

③ 課題のP J化

継続中

DX実地研修で対応した設備業A社の課題「技術の継承と教育」を、社会的な課題として捉え、モデル事業（仕組みづくり）として他の支援機関と連携してP J対応することとした。

沢山の学びの機会と繋がりをいただいた
支援者・運営スタッフの皆様に
感謝申し上げますm(_ _)m

ありがとうございました。