

## さいたま市内の中小企業 DX 化支援の取り組み

中小企業が抱える大きな課題は、「労働力不足の解消」と「生産性の向上」。

NTT 東日本グループは、12000 社の会員企業を持つさいたま商工会議所と連携し、会員及び会議所自体を DX 化することによって経済成長を支える基盤の強化に貢献しました。

その課題解決のポイントは、「リテラシー」と「経済合理性」

「NTT 東日本と会議所間での BPO 契約を締結させていただきまして、会員さまのコンサル活動及び、会議所自体の DX 推進に向けた常駐支援を実施いたしました。」

取り組みの体制としては、さいたま市・さいたま商工会議所・NTT 東日本埼玉支店の連携協定に基づき、DX ツールの開発・提供および中小企業コンサル支援を NTT 東日本が担当。

地域の中小企業が導入しやすい DX-PKG ツールの提供は、NTT グループ内外のアセットを活用して構築しました。

「毎月 100 枚を超える現金精算書を手入力ですシステムにいれたりですとか、これが月 50 時間かかっていまして。RPA による自動化で作業させることによって、90%ほど稼働を削減することができまして、今は非常に生産性が高まったと感じております。」

導入課題の解決ポイントである「リテラシー」と「経済合理性」をクリアするにあたり、コンサル支援として「身の丈 IT 支援」を実施。リテラシー不足による導入不安を低減するために、相談窓口の一元化、コンサルの無料実施、アフターフォロー、サポートの充実。

また、経済合理性の観点から、廉価な DX ツールのシェアモデルを構築しました。

「中小企業の皆さまにニーズが高いのが、OCR・RPA・IT サポート・クラウドストレージサービスです。会員さまに受け入れられる価格設定をめざし、NTT 東日本のビジネス開発本部や関連ベンダーの協力のもとシェアリングモデルを構築し(経済合理性の問題を)解決できました。さいたま商工会議所さまの会員約 1 万 2000 人というスケールメリットをうまく活かした仕組みだったと思います。また NTT 東日本の人材を活用した業務代行支援を提供することで(リテラシーの問題を)解決しました。」

「リテラシー」と「経済合理性」への意識と、NTT 東日本グループ各社が持つ DX サービスや、幅広いベンダーリレーションの活用によって、会議所さまがイメージする DX-PKG サービスを実現しました。

「NTT 東日本社員に常駐いただけたこと、DX 化にかかる知識の習得ができたことが、まず一番大きいと思っております。DX パッケージサービス こちらの普及につきましては、まだまだ課題が多くあるものの、企業の持続的発展に向けた基盤を作ることができました。」

「NTT 東日本の持つヒト・スキル・アセットを評価いただけましたことを非常にうれしく思います。会議所さまへの支援を通じて我々もさらなるスキルアップを図り、さいたま商工会議所さまに地域密着パートナーとして NTT 東日本をさらに評価いただけるよう努めていきたいです。」

NTT 東日本は、現在もさいたま商工会議所の会員である中小企業 12000 社にアプローチしています。課題である、人的稼働、リモート支援、ダブルワーク等を活用したリソース創出等の解決、さらに導入過程で見つかったセキュリティ・バックオフィスサポートニーズ に応えるために、DX-PKG の更なる拡充を進めています。

また今後の展開としては、地域企業を抱える他の商工会議所等へ、本モデルの水平展開を目指します。

NTT 東日本グループは、「事業」=「サステナビリティ」という観点から、お客様に寄り添い、全ての事業者が欠けることなく共に創り出す地域循環型社会を実現し、日本経済の新しい価値を創出します。