

# 商工会議所のデジタル化・DXに向けた アクションプラン 概要版

2025年4月17日  
日本商工会議所

# はじめに

- 人手不足が深刻化する中、中小企業のデジタル化・DXは一定程度進展。それを推進する**商工会議所自身も**、職員数の減少や業務の増加・多様化が進む中、会員企業等のニーズに合った適切なサービス・支援を提供し、政策提言活動等を継続していくために、**デジタル化・DXが不可欠**。
- 日本商工会議所では、小林会頭のリーダーシップのもと、2024年8月にCDO(チーフ・デジタル・オフィサー)を設置するとともに、「商工会議所データ利活用に関する検討会」において、**商工会議所にとって必要なデジタル化・DXの取組**を検討。12月に「アクションプラン(中間とりまとめ)」を全国の商工会議所に提示し、意見照会・意向調査を行った。その後、検討会の下の作業WG等において、より具体的な議論を行い、本アクションプランを策定した。
- **商工会議所**は、会員や地域の実態を把握し、そのニーズに合わせた、政策提言や効果的・効率的な事業・サービスを実施することが重要である。
- そのため、各地商工会議所は、優先的に進めるべき事項として、「**会員企業とのコミュニケーション強化【会員データ管理】**」、「**会員企業の実態把握【アンケート調査】**」、「**経営支援の効率化・質の向上**」、「**事務局業務の生産性向上**」のための**デジタル化・DXを、段階的かつ積極的に進める**ものとする。
- **日商**は、各地商工会議所の取組を**強力に後押し**し、また、適切な政策提言や事業・サービスを実施するため、必要な予算を投じ、システム開発等環境整備を推進する。
- 上記の日商および各地商工会議所の取組について、日商は、各地商工会議所の協力を得つつ、定期的にフォローアップ(評価)・見直しを行い、必要な改善・対応を継続する。

## 【参考】中間とりまとめに対する商工会議所からの主な意見

- 2024年12月の「アクションプラン(中間とりまとめ)」に対し、意見照会や作業WG等において、以下のような意見があった

### <期待の声>

- 今回のプランは、理想を掲げるという点で非常に有意義で素晴らしいものだと思う。ぜひ積極的に推進いただきたい。
- WEB入会は、これまでアプローチできていなかった入会希望者も取り込めるので、会員増強のメリットが大きい。WEBと対面を組み合わせることが重要。
- アンケートのWEB化に伴い、会員事業者へメールでの回答依頼が可能になると同時に、各地商工会議所がアンケート調査結果を活用しやすくなることにも期待している。
- 経営指導員の支援ノウハウや支援事例を共有できると良い。市販の経営指標データ等は相当なコストがかかる。生成AIなどを活用することでも、必要なデータを参照できる。
- 全国515商工会議所のスケールメリットを生かしたボリュームディスカウントによる、デジタルツール等の廉価販売、契約が可能になることを期待している。
- 各地商工会議所役職員の意識の差もデジタル化の障害になっていると考えられるため、役職員向けの研修会等、必要性を説明する機会も併せて必要である。

### <懸念の声>

- 各地商工会議所が自所内データの利活用を推進するために、継続的なデータ管理・更新に対しての支援も必要ではないか。
- システム利用料の負担の在り方については、小規模な商工会議所の財政状況も考慮しつつ、慎重に進められたい。費用を捻出できる商工会議所と捻出できない商工会議所間の格差が開く可能性が懸念される。

【参考】中間とりまとめを受け、商工会議所の約95%が、2025年度事業計画・予算等に、デジタル化・DXの取組を盛り込む予定、あるいは検討中(2025年3月現在・回答370か所中)

# 目標

## デジタル化・DXにより目指すべき価値向上

### 【会員企業にとっての価値向上】

- 自社(者)の経営課題・ニーズに合ったサービス・支援策を活用できる
- 自社(者)の意見が商工会議所の政策提言・要望に反映され、実現する
- 簡便に、かつ、リモートでも商工会議所のサービス・支援策等にアクセスできる

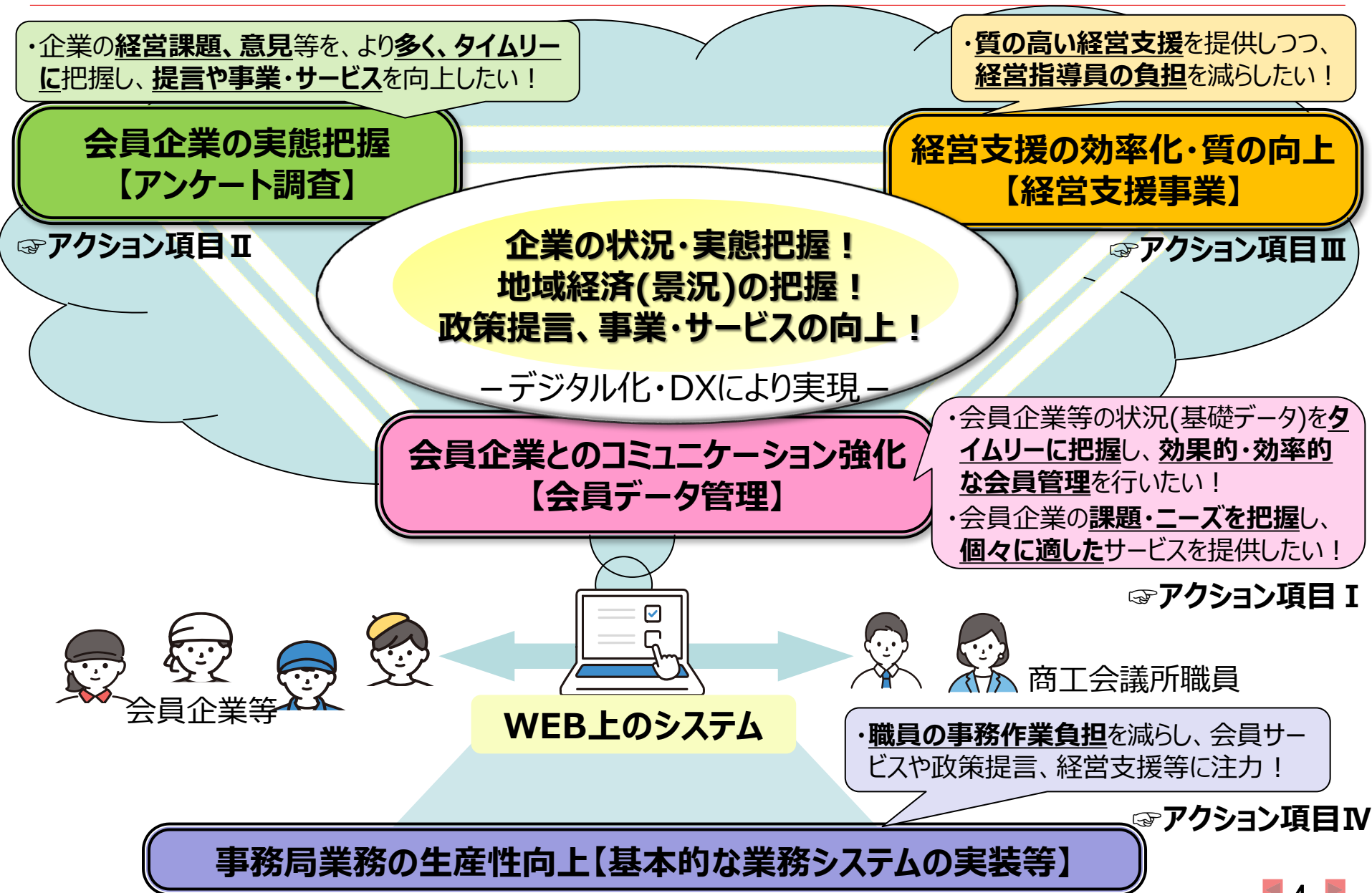
### 【商工会議所にとっての価値向上】

- 管内の会員企業等の状況や経営課題、意見等をタイムリーに把握し、サービス・支援策や政策提言活動、その他事業活動に反映できる
- 行政への政策提言・提案能力を向上できる
- 会員企業等のニーズに合ったサービス・支援策を提供し、活用してもらい、満足度を向上できる
- 業務の効率化・事務負担軽減（デジタルツール・システムの利用コストを上回る負担軽減効果を目指す）

## 実現に向けて

- 日本商工会議所は、必要な予算を投じ、本アクションプランの取組を進め、商工会議所が必要に応じ取り入れられるよう、周知・説明・研修を行う。随時、評価・見直しを行う。
- 各地商工会議所は、商工会議所の「デジタル化・DX」の取組を、事業計画・予算等に盛り込み、推進。今後さらに、本アクションプランを踏まえ、「デジタル化・DX」の取組を、段階的かつ積極的に進める。

# 目標の全体像



# 各アクション項目における日商および各地商工会議所の取組

## I. 会員企業とのコミュニケーション強化【会員データ管理】

	日商の取組	各地商工会議所の取組
オンラインでの入会申込受付 ※受付後の手続きは対面を併用	新規入会を促進するため、 <b><u>入会申込受付のWEBフォームのひな型</u></b> とその効果的な活用方法（ <b><u>業務フローモデル</u></b> ）を、各地商工会議所に提供、周知・説明する	日商が提供する入会申込受付のWEBフォーム等を自所HP内に設け、 <b><u>入会希望者をWEB上で随時受け付ける。</u></b> WEBフォームを通じ新規会員の <b><u>メールアドレスを把握</u></b> し、メール・オンラインでやり取りを行う
オンラインでの法定台帳更新(企業データ更新)	効率的な企業データ更新のため、まずは「 <b><u>i. 企業データ更新のWEBフォーム</u></b> 」とその効果的な活用方法（ <b><u>業務フローモデル</u></b> ）を、各地商工会議所に提供、周知・説明する	日商が提供する「 <b><u>i. 企業データ更新のWEBフォーム</u></b> 」等を活用し、企業データ <b><u>更新作業を効率化</u></b> する WEBフォームで企業の <b><u>メールアドレスを把握</u></b> し、メール・オンラインでのやり取りに徐々に移行する
会員企業と双方向で様々なやり取りが容易にでき業務効率化にも資する仕組み(事業所アカウント)	上記と並行して、商工会議所のニーズに対応した「 <b><u>ii. 事業所アカウントシステム</u></b> 」(会員企業と双方向で様々なやり取りが容易にでき業務効率化にも資するシステム)の開発・提供に向けた検討を進める。提供の際、システムの魅力を高めるため、 <b><u>事業所アカウントシステム利用企業に発信可能なコンテンツや好事例</u></b> を用意する	上記WEBフォーム等を通じ <b><u>企業のメールアドレスを収集・活用</u></b> しつつ、「 <b><u>ii. 事業所アカウントシステム</u></b> 」の活用を検討する（会員企業と双方向でどのようなやり取りができると効率的・効果的か、所内で検討する）



# 各アクション項目における日商および各地商工会議所の取組

## Ⅱ. 会員企業の実態把握【アンケート調査】

	日商の取組	各地商工会議所の取組
<p>テーマごとの単発調査(最低賃金・賃上げ、税制改正等)／LOBO(毎月の景況)調査</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各地商工会議所における<b>回答企業数拡大・調査の活用</b>を通じて、アンケート調査の<b>内容を一層充実</b>させ、<b>提言能力を高める</b></li> <li>・テーマごとの単発調査結果について、アンケート調査の<b>集計結果</b>（個票および集計・分析したグラフ）を、各地商工会議所が、<b>地域ごとに</b>（ブロック単位、都道府県単位、商工会議所単位で）、<b>WEB上で閲覧・活用</b>できるようにし、活用方法等を各地商工会議所に説明する</li> <li>・企業に対し、WEBでの依頼・回答が可能な仕組みを構築（<b>企業が直接WEB上で回答できる機能</b>を搭載）し、各地商工会議所に説明する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各ブロック、都道府県連合会、商工会議所<b>自身の政策提言や事業・サービス向上に活用可能なデータ</b>を得るため、地域内で、必要な<b>回答数を集める（増やす）</b> <div> <p>例：県の最低賃金の審議会のバックデータとするため、日商が行う最賃に関するアンケート調査について、県内で必要な回答数を集める</p> <p>例：「経営発達支援計画」における「地域の経済動向調査」のため、LOBO調査について、管内の小規模事業者から必要な回答数を集める</p> </div> </li> <li>・上記を踏まえ、メールアドレスを把握している企業に、より多く、<b>WEBでの回答依頼</b>を行う</li> <li>・自地域内の企業の<b>回答結果</b>を、政策提言や会員サービス、経営支援事業等に活用する</li> </ul>

# 各アクション項目における日商および各地商工会議所の取組

## Ⅲ. 経営支援の効率化・質の向上【経営支援事業】

	日商の取組	各地商工会議所の取組
カルテ入力省力化、カルテ管理を通じた業務効率化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生成AI等を活用したシステム開発により経営指導員の負担軽減と経営支援力向上を図る（経営カルテ入力作業の省力化やTOAS機能強化等）</li> <li>・全国各地で支援ノウハウや新機能の活用法等を学べる説明機会を増やす（TOAS活用キャラバン隊の全国行脚等）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・生成AI等の新機能を速やかに活用できるよう<b>クラウド版の業務管理システム</b>を導入する</li> <li>・説明会に出席して支援ノウハウや新機能の活用法等を学び経営支援業務に活かす</li> </ul>
経営支援に役立つデータ(事例等)の活用	<p>経営支援の効率化・質の向上のため、</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「<b>経営支援事例</b>」を収集し、各地商工会議所等に<b>WEB上で提供</b>するとともに、国への要望の参考資料として活用する</li> <li>・経営支援における基本的な所作(事業者へのアプローチ手法、経営・採算の可視化等)をまとめた「<b>経営支援ノウハウ</b>」を収集し、各地商工会議所等に<b>WEB上で提供</b>する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・相談対応する事業者の状況・課題に類似する「<b>経営支援事例データ</b>」を参照し、より効果的な支援に活かす</li> <li>・「<b>経営支援ノウハウ集(WEBページ)</b>」を、経営指導員等の育成の参考にする</li> </ul>



# 各アクション項目における日商および各地商工会議所の取組

## IV. 事務局業務の生産性向上【基本的な業務システムの実装等】

	日商の取組	各地商工会議所の取組
業務支援パッケージの提供	<b>基本的な商工会議所業務</b> とそれに必要な <b>最低限のデジタルツール</b> を、各地商工会議所に提示する (日商が提供するTOAS, GoogleWorkspace等を活用した、会員データ管理、バックオフィス業務、HP作成、生成AI活用等)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・自所の<b>業務を見直し</b>、デジタル化が必要な業務を洗い出す。</li> <li>・デジタルツールに関する<b>商工会議所職員向けの研修に参加</b>するなど、導入・活用を推進する</li> </ul>
生成AI活用・CCIスクエアの検索性向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・CCIスクエア上にある<b>各種規程類</b>や、全国の<b>商工会議所・日商のHPなど商工会議所業務の参考になるサイト</b>を生成AIに学習させ、各地商工会議所が回答が得られるようにする</li> <li>・CCIスクエア<b>新着情報(お知らせ)</b>をリニューアル、カテゴリを見直し、検索性を向上</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日商が提供する左記の<b>生成AIに質問</b>し、必要な情報を得る</li> <li>・CCIスクエアの新着情報を閲覧・検索し、自所業務に活用する</li> </ul>
商工会議所ごとの専用サイト[◆]	<b>各商工会議所と日商</b> が双方向で様々なやり取りが容易にでき業務効率化にも資する仕組み(※)を充実させる	<ul style="list-style-type: none"> <li>・左記サイトを活用し、<b>日商とのやり取り</b>を効率化する</li> </ul>
商工会議所職員同士での便利ツール等の共有[◆]	全国の <b>商工会議所の職員同士</b> が、会議所業務に共通して役立つツール(※)を共有できる <b>WEB上の場(サイト)</b> を提供する	<ul style="list-style-type: none"> <li>・(左記サイト提供後) <b>他の商工会議所と情報交換</b>し自所の業務に活用する</li> </ul>

※現状の商工会議所ごとの専用サイトでは、各商工会議所による、日商会議の出欠登録、自所役員の変更登録に対応

※クラウドサービス(GoogleWorkspace等)やノーコードアプリ(kintone等)で作成したツールなどを想定

# V. 取り組みスケジュール…決議後、各項目を実行、定期的に見直す

