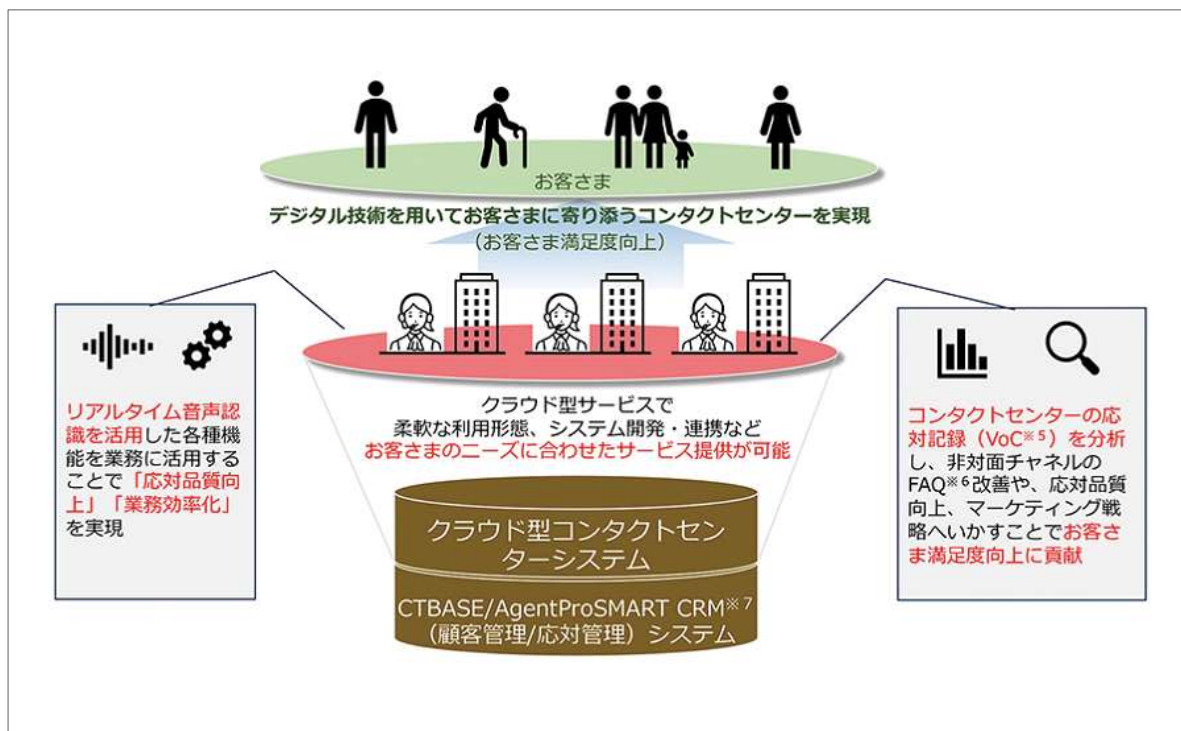
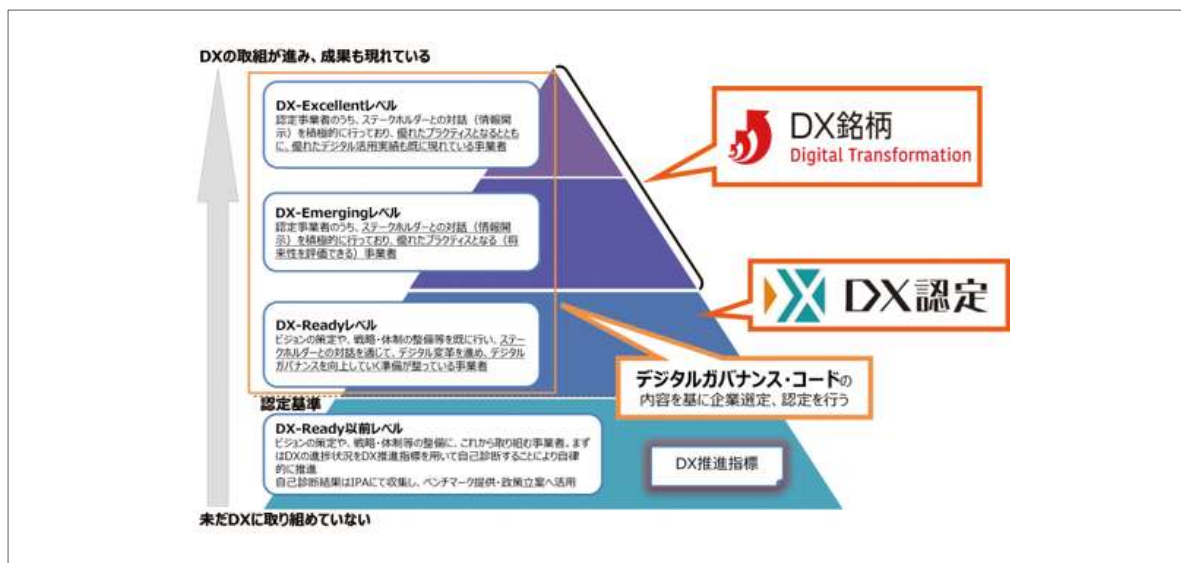


図表4-6-10 ▶コンタクトセンターのイメージ



出所：NTTビジネスソリューションズ「新たなコンタクトセンターシステム導入によるお客さま利便性の向上～株式会社山陰合同銀行様への導入～」(2024年11月8日)

図表4-6-11 ▶DX認定制度について



出所：経済産業省「DX銘柄2024」選定に向けた調査の実施について」(2023年9月29日)

を巻き込むべきか」といった基本的なDX推進の計画づくりにも迷いを抱えていた。

こうした状況を打開するため、昭栄精機は地域のDX支援ネットワーク「山梨DX推進支援コミュニティ」²⁹に参加し、NTT東日本山梨支店、山梨中央銀行、NTT DXパー

トナーからなる伴走型の支援を受けることを決断した。この取り組みは、企業のDX推進における困難を克服するための具体的な解決策を提供するものであった。まず初めに、昭栄精機の経営幹部と支援チームは、同社の長期目標を再定義し、それを全従業員に共有するための基盤づくりを行っ

29 前出「やまなしDXエンジン」参照。無料で会員登録ができ、DXの悩み相談から、個社コンサルティング支援、ソリューションの導入支援を受けられる。<https://yamanashi-dx.jp/>