

令和5年度 沖縄型産業中核人材育成事業
顧客体験価値の創出により新たなビジネスモデルと地域DXをリードする人材の育成プログラム

DX推進人材の育成プログラム実施報告

2024年2月2日（金）
第4回実行委員会にて報告概要

内容

1. 本事業の目指す人材像
2. 登録された受講生の状況
3. カリキュラムの特徴
4. 価値定義の流れと活用するテンプレート
5. 実施状況
6. 自治体/地元産業界での改善検討
7. 県外企業アドバイザーからの課題
8. 人材育成の効果確認結果
9. 最後に

1. 本事業の目指す人材像

DX実現の1つの重要な要素となる**体験価値を向上させる技術を習得して、具体的なソリューションを提案する活動を推進するリーダーシップを発揮する**中核人材を育成する

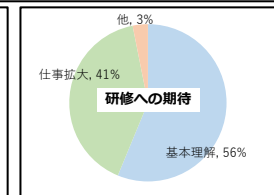
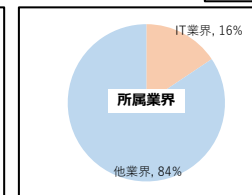
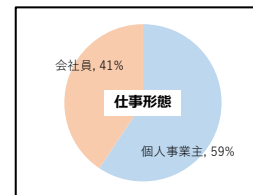
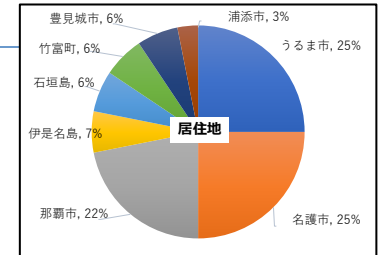
- ① 現状業務の中でより顧客観点で**現状業務の価値改善を提案する**
- ② 現状業務の価値改善成果を活用して、**事業強化及び発展・進化を提案する**
- ③ 顧客体験価値を起点とした**地域発信型ビジネスモデルを創出する**
- ④ 地元立脚の新たな価値の創出を地域で担い、**地元主導でDXを実践する**

チームの中で色々な意見をまとめて、顧客価値向上の推進をリードする人材を育成する

2. 登録された受講生の状況

◆ 受講者数推移： 32名

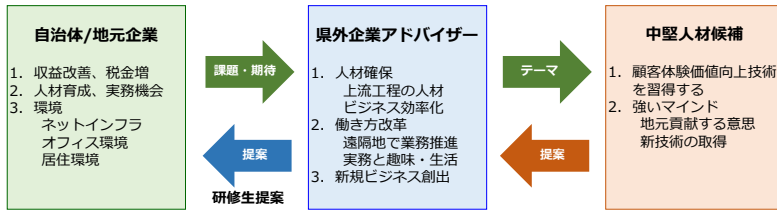
個人事業主、IT業界以外の職種、異なる居住地で
・多様な経験を持つ参加者で、
・グループワークでの課題検討を実施した



3. カリキュラムの特徴 1/2

◆ 県外企業のマネージャー/リーダー社員をアドバイザーとして参画して貰い、より実践的な実ビジネスの疑似体験を研修の中で提供する（課題テーマを受けて、ソリューションを提案する）

1. 体験価値の抽出と定義の基本を習得する（共通テーマと研修生による身近なUX改善造り）
2. 顧客立場の企業社員を直接会話して、地域活性化の提案造りを体験する
企業社員から自治体/地元企業の課題・期待をテーマとして提示され、そのソリューションを提案する



3. カリキュラムの特徴 2/2

◆ 現在の講座は、顧客体験価値定義の手法を学ぶ「基礎技術編」の「基礎手法の応用」です
今回のグループワークによる地元の自治体ネタ、及び産業界ネタの改善提案も大切な結果です。

顧客体験価値定義の手法を学ぶ 基礎技術編				実践的課題の解決提案を作る (応用実践編)	
8/26	個人ワーク	9/23	9/29	グループワーク	11/10
① 基礎手法の得得 (共通テーマにて)		② 基礎手法の応用 (身近なUXを検討)			
共通テーマを使用して、顧客体験価値の抽出及び定義、その確認方法を学ぶ		研修生が考える身近な体験価値の改善テーマをグループで討議して、①で体得した基礎手法を活用して、身近なUXを具体化する			
第4回 WS2 テーマ1 身近なUX	第5回 WS3 テーマ2 身近なUX	第7回 WS5 テーマ3 身近なUX	第8回 WS6 テーマ4 身近なUX	第9回 WS7 テーマ5 身近なUX	第10回 WS8 テーマ6 身近なUX
第11回 WS9 テーマ7 身近なUX	第12回 WS10 テーマ8 身近なUX	第13回 WS11 テーマ9 身近なUX	第14回 WS12 テーマ10 身近なUX	第15回 WS13 テーマ11 身近なUX	第16回 WS14 テーマ12 身近なUX
③ 実ビジネスの疑似体験 (提供された課題解決の提案)		④ 実ビジネスの疑似体験 (提供された課題解決の提案)			
県外企業アドバイザーからの実践的な課題の解決提案を / この課題は、企業観念、地元観念、②の成果を参考にして提供される		県外企業アドバイザーからの実践的な課題の解決提案を / この課題は、企業観念、地元観念、②の成果を参考にして提供される			
3つのワークショップでより実践的な体験の中で、実用的な課題解決の手法を習得する ①基本技術を学ぶ ⇒ ②自分達で決めた課題を解決する ⇒ ③実ビジネスの疑似体験 (県外企業アドバイザーから直接課題を受け、内容を確認しながら、解決方法を提案する)					

4. 価値定義の流れと活用するテンプレート

1. お困りごと/諦めていること

2. 行動に着目して現状とあるべき姿を記載する

3. ユーザーが求めることをユーザー定義として記載する

4. ユーザー定義の達成度合いを品質要求として記載する

5. 体験価値の改善状況をバリューストーリーとして整理して利用シナリオ観点で確認する

5. 実施結果

講座開始： 2023年8月26日
講座終了： 2024年1月21日
計78時間

#	講座タイプ	回数と時間
1	ハイブリット 対面とリモート混在	6回、42時間
2	リモート	12回、36時間

実施済	#	講座タイプ	回数と時間
	1	ハイブリット 対面とリモート混在	6回、42時間
	2	リモート	12回、36時間
研修生体験価値定義の手法を学ぶ	1	ハイブリット 対面とリモート混在	6回、42時間
研修生体験価値定義の手法を学ぶ	2	リモート	12回、36時間
課題テーマの解決提案を作る	1	ハイブリット 対面とリモート混在	6回、42時間
課題テーマの解決提案を作る	2	リモート	12回、36時間
報告	1	ハイブリット 対面とリモート混在	6回、42時間
報告	2	リモート	12回、36時間

6. 自治体/地元産業界での改善検討：課題解決できるUX仕様を定義する Gpワーク

前提条件	観光客が本道に滞在し観光消費を増やすために
どんな人	日本観光客(シニア客・利用客) 4人家族(職(男)高(女)・夫・妻・子供)はじめて 2泊3日の旅程(石垣島)
目標	インフラや観光サービスに満足し、思い出に残る観光体験を創出し、観光客の滞在満足度を向上させる。観光客の滞在満足度を向上させる。
期待	本道に滞在し観光消費を増やす。観光客の滞在満足度を向上させる。
困りごと	観光客の滞在満足度を向上させる。観光客の滞在満足度を向上させる。

Aグループ

前提条件	観光客が本道に滞在し観光消費を増やすために
どんな人	観光客(ワーケーション、産別拡大推進、DMO(観光地づくり法人))
目標	観光客の滞在満足度を向上させる。観光客の滞在満足度を向上させる。
期待	観光客の滞在満足度を向上させる。観光客の滞在満足度を向上させる。
困りごと	観光客の滞在満足度を向上させる。観光客の滞在満足度を向上させる。

Bグループ

前提条件	観光客が本道に滞在し観光消費を増やすために
どんな人	観光客(ワーケーション、産別拡大推進、DMO(観光地づくり法人))
目標	観光客の滞在満足度を向上させる。観光客の滞在満足度を向上させる。
期待	観光客の滞在満足度を向上させる。観光客の滞在満足度を向上させる。
困りごと	観光客の滞在満足度を向上させる。観光客の滞在満足度を向上させる。

Cグループ

7. 実ビジネスの疑似体験：県外企業アドバイザーからの課題：グループ①

前提条件	観光客が本道に滞在し観光消費を増やすために
どんな人	観光客(ワーケーション、産別拡大推進、DMO(観光地づくり法人))
目標	観光客の滞在満足度を向上させる。観光客の滞在満足度を向上させる。
期待	観光客の滞在満足度を向上させる。観光客の滞在満足度を向上させる。
困りごと	観光客の滞在満足度を向上させる。観光客の滞在満足度を向上させる。

関係人口に注目

- ワーケーションについて調べた結果、注目される理由の一つが「関係人口」の創出に寄与することが期待できるから
- 「関係人口」とは、移住した「定住人口」でもなく、観光に来た「交流人口」でもない、地域と多様な関わりを持つ人々を指す言葉です。
- 国主導で各自治体が「関係人口」を増やす施策が実施されている

県外企業アドバイザーから提示された課題 (2023.11.19)

これまでのワーケーションに特化して何加筆を付して産別拡大を促進する

1) 県外企業の期待と課題である「人材育成、及び人材確保」を改善する仕組みを構築・運営して、2) 地域の雇用拡大を促進できる関係性を実現する(構築として、関係企業と構築)

参加する県外企業(参加者)が期待を実現(自己の成長、地域との繋がり、人の繋がり)する

地元は、県外企業(参加者)と繋がることで、業務継続、及び雇用拡大を促進して、収益を確保できる

ワーケーションの先行者(観光資源のみに頼り)に乗って、県外企業から参加者を呼び、評価を実施して、期待としての実績は出しているが、県外企業との関係による雇用拡大の成果は出ていない

関係人口に注目

1. 県外企業の期待と課題である「人材育成、及び人材確保」を改善する仕組みを構築・運営して、2. 地域の雇用拡大を促進できる関係性を実現する(構築として、関係企業と構築)

何を構築

DXマインドを育む中堅リーダー養成研修

企業にとっての魅力

- 中堅リーダーの育成の場である
- 地域で様々な人材に接することができる
- 人脈づくりなどのプロセスをからずらせる

魅力の提供

- 地元企業・住民との交流を通じて地域で生きた経験に触れられる
- 課題設定、各種参加者の役割、文化、世界自然遺産などの豊富な背景
- 高品質の地域社会を構築させている社会・経済構造を学べる

くくるんグループの提案の方向性

コワーキングスペース等を核に地域と交流し課題解決を図る

沖繩の魅力を存分に味わえる親子参加型のワーケーション

沖繩ちゃんぶる流<会社員向け>DX人材研修

7. 実ビジネスの疑似体験：県外企業アドバイザーからの課題：グループ②

1. 県外アドバイザーからの問題提示に対する対応

◆ どう受け止めたか

関係人口 観光客が本道に滞在し観光消費を増やすために

どんな人 観光客(ワーケーション、産別拡大推進、DMO(観光地づくり法人))

目標 観光客の滞在満足度を向上させる。観光客の滞在満足度を向上させる。

期待 観光客の滞在満足度を向上させる。観光客の滞在満足度を向上させる。

困りごと 観光客の滞在満足度を向上させる。観光客の滞在満足度を向上させる。

2. 課題解決状況の説明(利用シナリオ：ユーザー①コアな体験)

本人：おはね、朝早いので早起して早起したいんだけど、朝早く起きるとどうなるの？

対応：「朝早く起きると、本道に滞在し観光消費を増やすことができますよ。」

本人：「朝早く起きると、早起して早起したいんだけど、朝早く起きるとどうなるの？」

対応：「朝早く起きると、本道に滞在し観光消費を増やすことができますよ。」

本人：「朝早く起きると、早起して早起したいんだけど、朝早く起きるとどうなるの？」

対応：「朝早く起きると、本道に滞在し観光消費を増やすことができますよ。」

本人：「朝早く起きると、早起して早起したいんだけど、朝早く起きるとどうなるの？」

対応：「朝早く起きると、本道に滞在し観光消費を増やすことができますよ。」

本人：「朝早く起きると、早起して早起したいんだけど、朝早く起きるとどうなるの？」

対応：「朝早く起きると、本道に滞在し観光消費を増やすことができますよ。」

8. 人材育成の効果確認：研修前後の効果確認アンケート調査(平均)

◆ 下図に示されるように、

- 1) 技術・事業・経営観点においては、実用レベルの知識習得となった
- 2) プロジェクトマネジメント・リーダーシップでも、かなりの知識アップとなっている

■ 受講前 ■ 受講後

分野	受講前	受講後
技術	2.0	4.0
事業	2.0	4.1
経営	2.2	4.1
PMマネジメント	2.1	3.5
リーダーシップ	2.2	3.7

9. 最後に

- ◆ 本プログラムで、**DX推進の「ユーザー要求を抽出して定義する」手法を学び、実践する体験**をした
 - 1) 自分達で課題を造り対応方法を考える
 - 2) 県外企業アドバイザーから課題を提示して貰い、その解決方法を考える⇒まだ、自分だけで同じように**実践することができない、不安がある**という状況

- ◆ どんなことでも良いので、**身近なことを改善することから始める**

- ◆ 本プログラムで**知り合った仲間を大切に、関係を継続する工夫**をする
 - ① 色々な経験・知見を持った受講生仲間（グループワークで大きな成果を）
 - ② 本プログラムを運営した事務局（忍耐強く運営しました）
 - ③ 講師陣（受講生参加状況の臨機応変に対応を）

⇒ **身近な課題で繰り返し実践する経験を重ねる場を運営する**

END

お疲れ様でした！

