

令和7年度

おきなわ IT センサス
報告書

令和8年3月

沖縄県 商工労働部

(調査機関:一般財団法人 沖縄ITイノベーション戦略センター)

目次

第1章 調査概要	1
1. 調査概要	1
2. 情報通信産業の分類	2
3. 調査結果	4
4. 企業数、雇用者数、売上高	5
第2章 前年度調査との比較	6
1. 業種別	6
2. 県内企業・立地企業別	7
第3章 雇用者数および売上高の分析	8
1. 1社当たりの雇用者数および売上高	8
2. 雇用者1人当たりの売上高	10
第4章 地域分布	11
第5章 実態調査	12
1. 雇用者数の動向	12
2. 売上高の動向	14
3. 生成 AI 等の先端技術による企業や業界の影響	16
4. 人材の過不足	29
5. 他事業者と連携した共同受注への関心	32
6. 海外人材採用への関心	35
付録1 旧分類による企業数と雇用者数の推移	42
1. 企業数の推移	42
2. 雇用者数の推移	42
3. 売上高の推移	42
4. 立地企業の推移	43
付録2 データ表	44
1. 集積状況	44
2. 1社当たり雇用者数	45
3. 1社当たり売上高	46
4. 雇用者1人当たり売上高	47
5. 経年変化	48
6. 地域分布	51
付録3 実態調査 業種別グラフ	52
1. 雇用者数の動向	52
2. 売上高の動向	54
3. 生成 AI 等の先端技術による企業や業界の影響	56
4. 人材の過不足	59
5. 他事業者と連携した共同受注への関心	60
6. 海外人材採用への関心	61
付録4 調査票	64

第1章 調査概要

1. 調査概要

1.1. 調査目的

本調査は、本県の情報通信産業の高度化に向けて、情報通信関連企業の集積状況や現状を経年的に把握・分析するとともに、情報通信産業の各種振興施策の立案等に活用することを目的とする。

1.2. 調査期間

令和7年7月11日～8月29日

1.3. 調査対象

令和7年4月1日時点で沖縄県内に立地する情報通信関連企業

1.4. 調査方法

- 調査票及び電話による調査
- 信用調査企業や営業支援サービス企業等が提供するデータによる調査

1.5. 調査項目

各企業の令和6年度末(令和7年3月末)現在の雇用者数及び売上高等に関する項目

(調査母数 n=899)

調査項目	回答数	回答率
雇用者数	743 件	82.6%
売上高	627 件	69.7%
実態調査(雇用者数および売上高の増減要因、従業員の過不足感等の調査)	279 件	31.0%

1.6. 推計方法

(1) 雇用者数

回答のあった雇用者数(実測値)¹を基に、立地企業²/県内企業別、業種分類別(中分類)、資本金規模別の違いを考慮した上で、1事業所あたりの雇用者基準値(中央値)を算出し、これを基に推計する

(2) 売上高

回答のあった企業の売上高(実測値)を基に、立地企業/県内企業別、業種分類別(中分類)、資本金規模別の違いを考慮した上で、雇用者1人当たり売上高基準値(中央値)を算出し、これを基に推計する。

¹ 用語説明：実測値は実際に回答があった数値、推計値は実測値を基に推計された数値。

² 立地企業とは、県外に本社をもつ企業で、県内に子会社、支社、事業所等を設立している企業をいう。

2. 情報通信産業の分類

2.1. 沖縄県の情報通信産業の分類

令和4年7月に策定した「おきなわ Smart 産業ビジョン」において、今後、全産業でデジタル化や DX の取組が推進されることにより、県内でも情報システムの内製化や情報系部門の設置を進める企業は増えていくと見込まれることから、情報通信関連企業とデジタルサービスを提供する非 IT 企業とを区別すると共に、情報通信産業振興の観点からも支援すべき業種の範囲を整理した。

本報告書においては、新分類(6大分類17中分類)による結果及び分析を示す。

大分類 (旧分類・新分類共通)	旧分類による中分類 (～令和3年)	新分類による中分類 (令和4年～)
1 コールセンター	① コールセンター業(専業)	① コールセンター業(専業)
	② 企業内コールセンター (インハウスコールセンター)	※除外
2 情報サービス	③ データ入力・BPO 業	② データ入力業・BPO 業
	④ GIS 業	③ GIS 業(入力業務等)
	⑤ Web 広告業 等 ※Web 広告業・Web マーケティング業・Web 監視サービス業	④ Web 広告・監視サービス等 (1) Web 広告業 (2) Web マーケティング業 (3) Web 監視サービス業
	(新設)	⑤ データベースサービス業
3 コンテンツ制作	⑥ Web サイト制作業	⑥ Web サイト・Web コンテンツ制作業
	⑦ コンテンツ制作業 ※Web 以外のコンテンツ制作(映像・音声・TV 番組、ゲーム)	⑦ その他のコンテンツ制作業 ※但し、IT 技術によらない映像・音声コンテンツ制作、番組制作、情報媒体制作は除外
4 ソフトウェア開発	⑧ ソフトウェア開発業 ※SI 業、情報システム開発業、受託開発ソフトウェア業	⑧ 業務ソフトウェア業 (1) SI 業 (2) 情報システム開発業 (3) 受託開発ソフトウェア業
		⑨ パッケージソフトウェア・ASP 業
		⑩ 組込ソフトウェア業
		⑪ テスティング業
5 通信・IT インフラ	⑨ 通信キャリア業	⑫ 通信キャリア業
	⑩ インターネットプロバイダー業	⑬ インターネットプロバイダー業(ISP, IX)
	⑪ データセンター業	⑭ データセンター業
	⑫ ハウジング/ホスティング業	⑮ ハウジング・ホスティング業
6 その他	⑬ その他 ※情報機器製造・販売業、教育サービス・人材育成、コンサル業 等	⑯ セキュリティ関連サービス
		⑰ 情報通信関連サービス等 (1) 情報機器製造・販売業 (2) 教育サービス・人材育成 (3) コンサル業 等 (4) その他 インターネットを活用した事業
	⑭ 放送業	※除外

2.2. 沖縄県の情報通信産業と他の産業分類との比較

沖縄振興特別措置法における「情報通信産業」の定義は、「情報記録物製造業」、「電気通信業」、「映画・放送番組制作業」、「放送業」、「ソフトウェア業」、「情報処理・提供サービス業」及び「インターネット付随サービス業」とされており、「コールセンター」や「BPO」は「情報通信技術利用事業」として「情報通信産業」とは区別されている。

また、「情報記録物製造業」、「映画・放送番組制作業」、「放送業」については沖縄振興特別措置法や総務省の定義では「情報通信産業」、日本標準産業分類上では「情報通信業」に含まれるが、新分類には含まないものとした。

沖縄県の情報通信産業(R4～)		沖縄振興特別措置法 (情報通信産業)	日本標準産業分類 (情報通信業)	総務省 (情報通信産業)
大分類	中分類			
1.コールセンター	①コールセンター業(専業)	(対象外)	コールセンター業(R9294)	—
		※情報通信技術利用事業に分類	その他の産業	—
2.情報サービス	②データ入力業・BPO業	情報処理・提供サービス業	情報サービス業(G39)	情報サービス業
		インターネット付随サービス業 ※BPOは情報通信技術利用事業に分類	インターネット付随サービス業(G40) 各BPO事業者が属する産業	インターネット付随サービス業 —
	③GIS業(入力業務等)	情報処理・提供サービス業	土木建築サービス業(L742)	—
			情報サービス業(G39)	情報サービス業
	④Web広告・監視サービス等	インターネット付随サービス業	インターネット付随サービス業(G40)	インターネット付随サービス業
広告業(L73)			情報通信関連サービス	
⑤データベースサービス業	情報処理・提供サービス業	情報提供サービス業(G3922)	情報サービス業	
3.コンテンツ制作	⑥Webサイト・Webコンテンツ制作業	ソフトウェア業	ソフトウェア業(G391)	ソフトウェア業
			デザイン業(L726)	—
	⑦その他のコンテンツ制作業	映画・放送番組制作業、情報記録物製造業	映像・音声・文字情報制作業(G41)	映像・音声・文字情報制作業
デザイン業(L726) 情報記録物製造業(E3296)			映像・音声・文字情報制作業 情報記録物製造業	
4.ソフトウェア開発	⑧業務ソフトウェア業	ソフトウェア業 インターネット付随サービス業	ソフトウェア業(G391)	ソフトウェア業 インターネット付随サービス業
	⑨パッケージソフトウェア・ASP業		インターネット付随サービス業(G40)	
	⑩組み込みソフトウェア業		その他の技術サービス業(L7499)	
	⑪テスト業			
5.通信・ITインフラ	⑫通信キャリア業	電気通信業	通信業(G37)	通信業
	⑬インターネットプロバイダー業			
	⑭データセンター業			
	⑮ハウジング・ホスティング業	電気通信業	通信業(G37)	通信業
6.その他	⑯セキュリティ関連サービス	インターネット付随サービス業	インターネット付随サービス業(G40)	インターネット付随サービス業
	—	放送業	放送業(G38)	放送業

2.3 おきなわ Smart 産業ビジョンにおける KGI・KPI

令和4年7月に策定した「おきなわ Smart 産業ビジョン」において、経済センサスから取得する労働生産性を KGI(重要目標達成指標)とし、本調査から得られる以下の4項目を KPI(重要業績評価指標)として設定している。

- ①企業数(うち立地企業数)
- ②雇用者数
- ③産業全体の売上高
- ④従業者 1 人当たりの売上額

3. 調査結果

令和7年度調査結果(新分類・令和7年3月末日現在)

- 企業数…899 社
- 雇用者数…36,004 人(推計値を含む)
- 売上高…4,749 億円(推計値を含む)

業種	企業数(社)	雇用者数		売上高		
		合計(人)	1社当たり雇用者数(人)	合計(億円)	1社当たり売上高(億円)	1人当たり売上高(万円)
1 コールセンター(専門)	38	11,046	291	572	15.1	518
2 情報サービス	128	8,736	68	618	4.8	707
3 コンテンツ制作	171	1,855	11	215	1.3	1,159
4 ソフトウェア開発	371	10,117	27	1,167	3.1	1,154
5 通信・IT インフラ	32	1,644	51	1,644	51.4	10,000
6 その他	159	2,606	16	533	3.4	2,045
全体	899	36,004	40	4,749	5.3	1,319

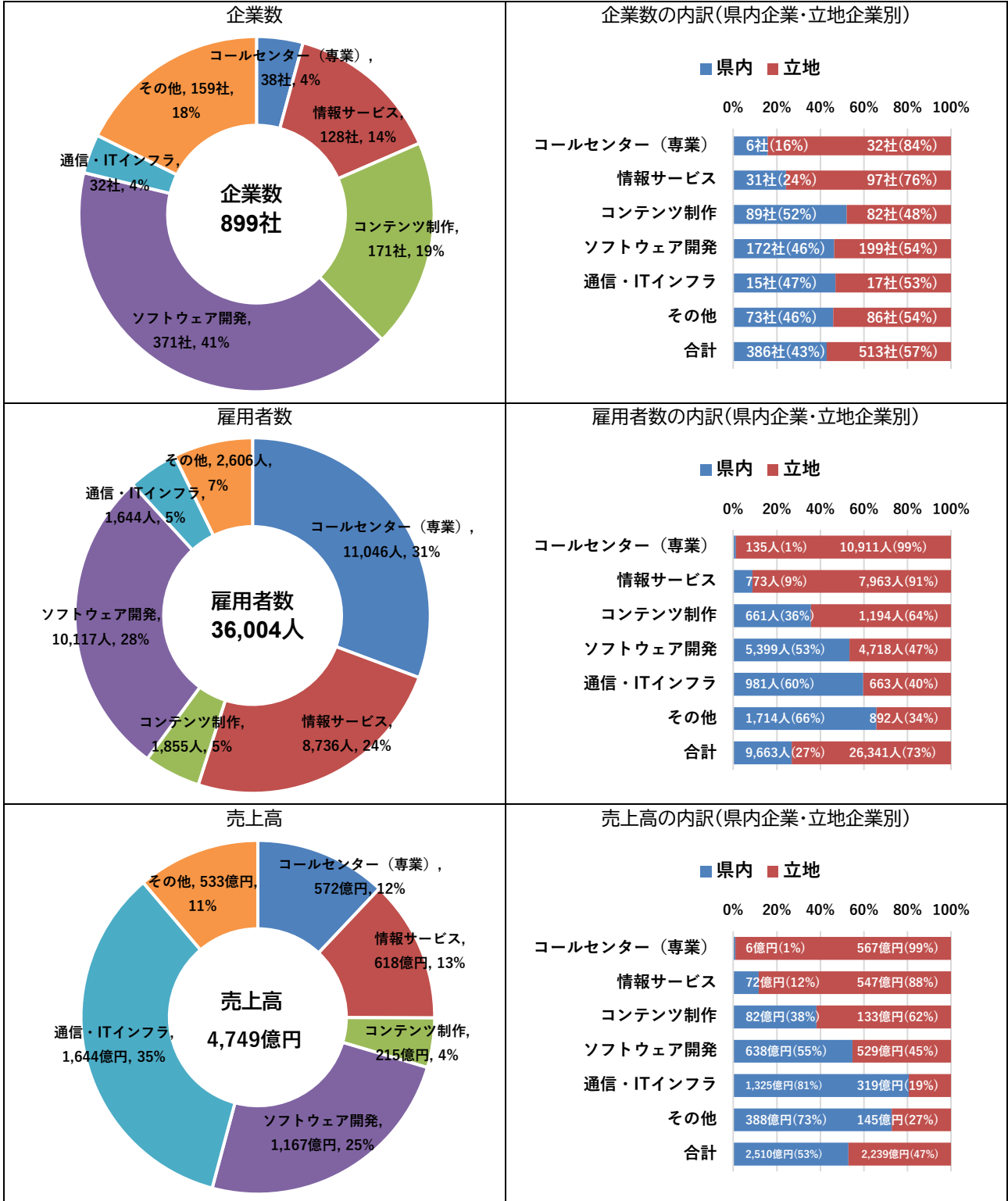
※全体(合計)は四捨五入の関係上、各列の合計と一致しない場合がある。

4. 企業数、雇用者数、売上高

令和7年3月末時点の調査結果は、企業数 899 社、雇用者数 36,004 人、売上高 4,749 億円となった。

企業数の約 60%をコンテンツ制作とソフトウェア開発が占め、雇用者数の約 55%をコールセンターと情報サービスが占める。また、売上高の約 60%を通信・ITインフラとソフトウェア開発が占める。

企業数と雇用者数では、立地企業が県内企業を上回るが、売上高は県内企業(53%)と立地企業(47%)でほぼ同等である。



※雇用者数と売上高は推計値を含む

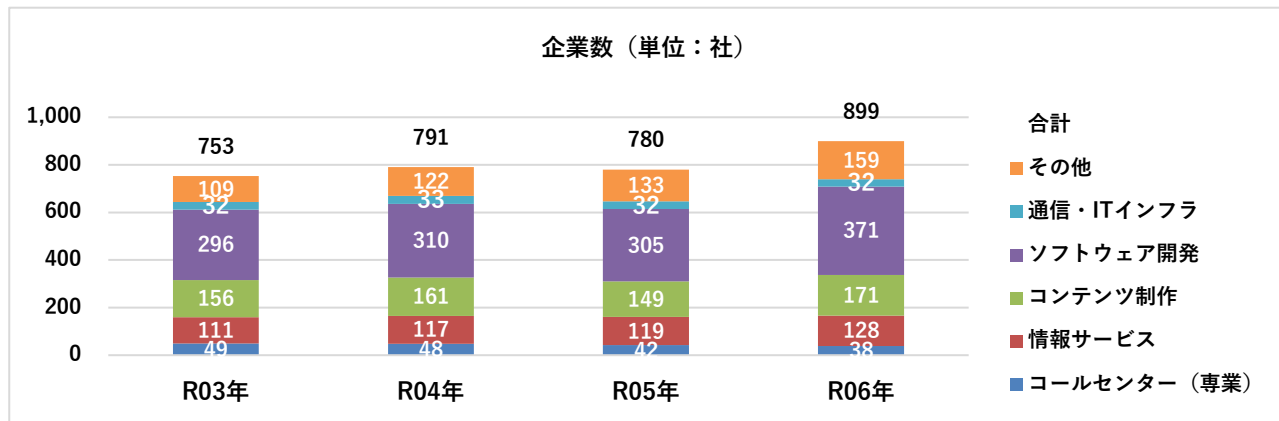
※売上高の内訳グラフの合計は四捨五入の関係上、円グラフの合計と一致しない場合がある。

第2章 前年度調査との比較

1. 業種別

1.1. 企業数

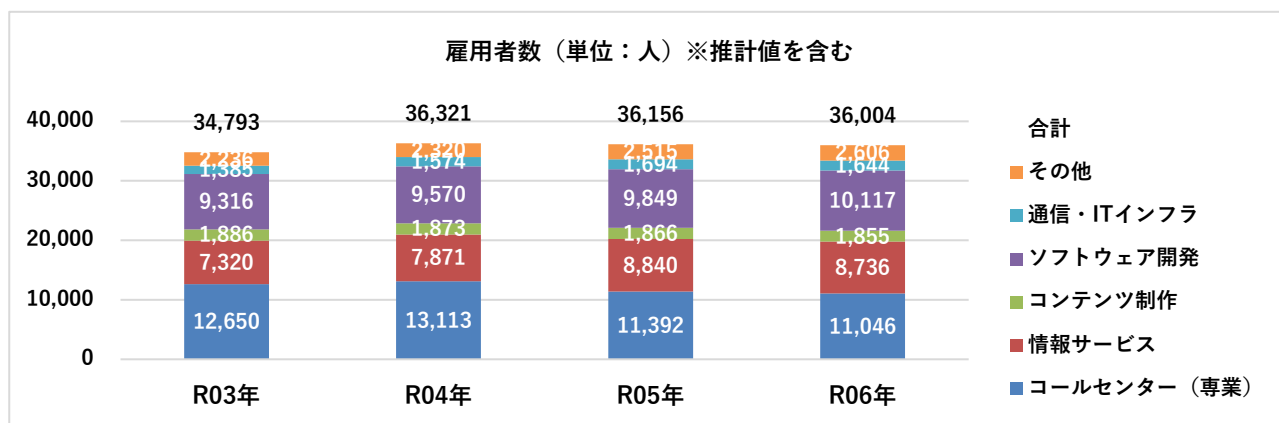
企業数は、780社から899社へと119社増加している。増加した主な要因については、今回から、調査精度の向上を目的として民間信用調査機関のデータを活用し、網羅的な調査を行ったため、従来の調査手法では十分に反映されていなかった企業が新たに追加したことにある。



1.2. 雇用者数

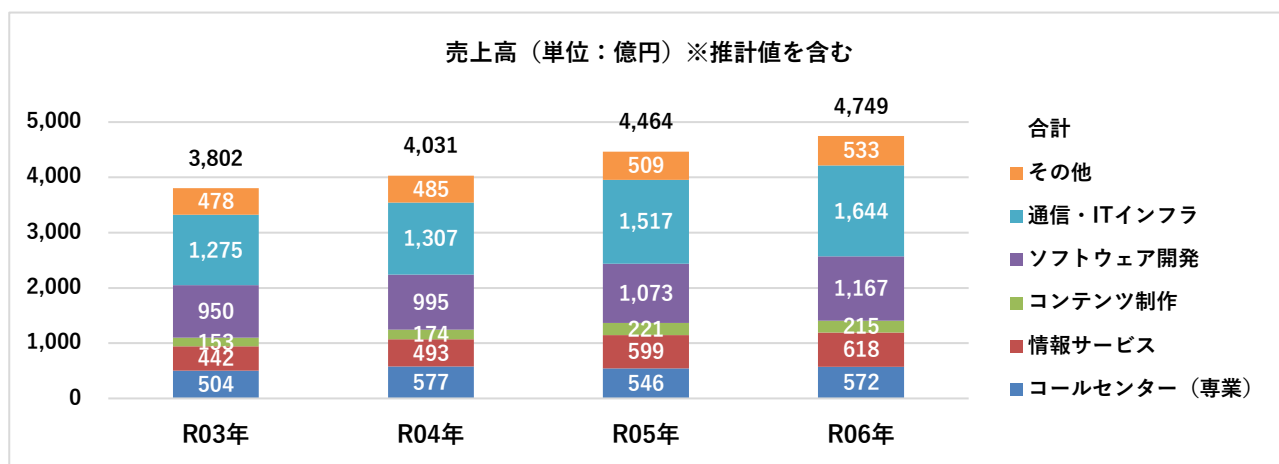
雇用者数は、36,156人から36,004人へと152人減少している。

ソフトウェア開発は増加している一方、コールセンター、情報サービス、コンテンツ制作等で減少がみられる。



1.3. 売上高

売上高は、4,464億円から4,749億円へと285億円増加しており、ソフトウェア開発と通信・ITインフラで増加の幅が大きい。

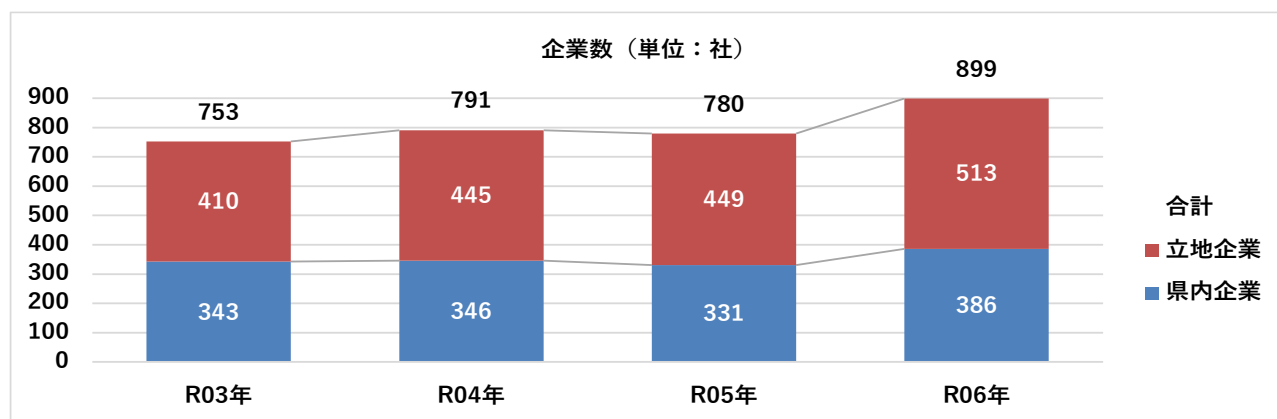


※各業種および合計は万円単位から億円単位に換算する際に四捨五入しているため、各業種の合計は合計欄と一致しない場合がある。

2. 県内企業・立地企業別

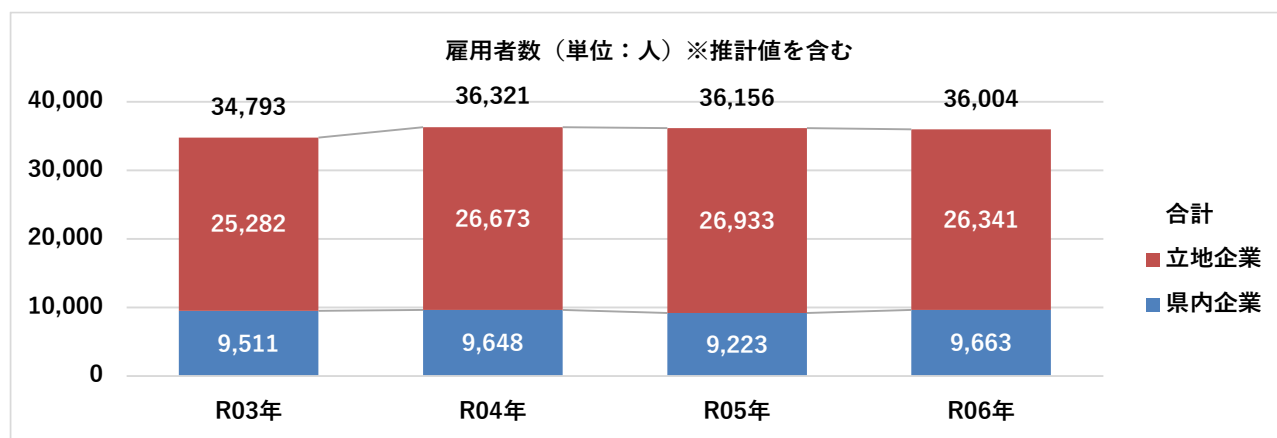
2.1. 企業数

全体の企業数は、780社から899社へと119社増加している。内訳では、県内企業が331社から386社へと55社増加し、立地企業も449社から513社へと64社増加している。



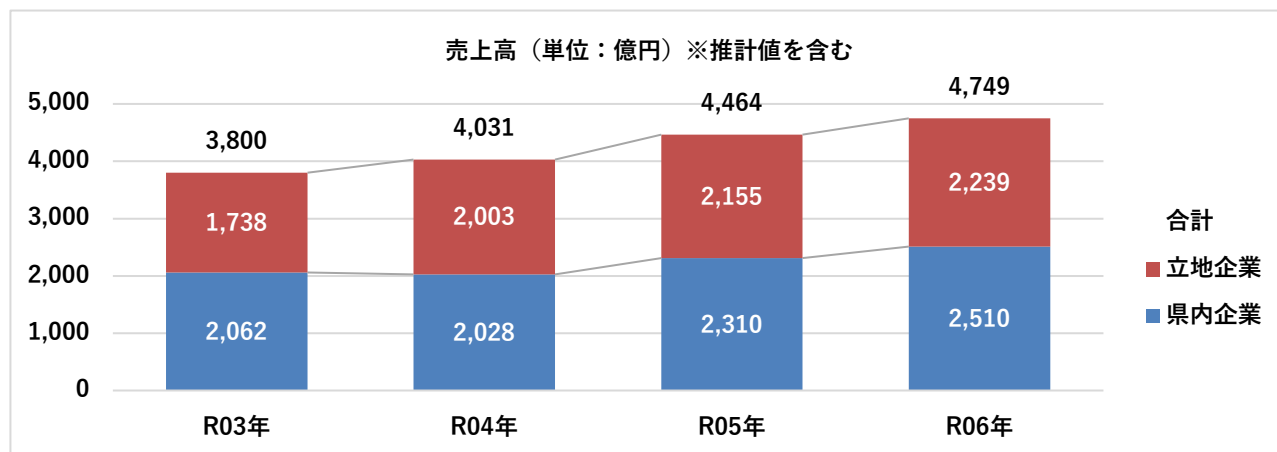
2.2. 雇用者数

全体の雇用者数は、36,156人から36,004人へと152人減少している。県内企業の雇用者数は、9,223人から9,663人へと440人増加しているが、一方で、立地企業の雇用者数は、26,933人から26,341人へと592人減少している。



2.3. 売上高

全体の売上高は、4,464億円から4,749億円へと285億円増加している。県内企業の売上高は、2,310億円から2,510億円へと200億円増加しており、立地企業の売上高も、2,155億円から2,239億円へと84億円増加している。



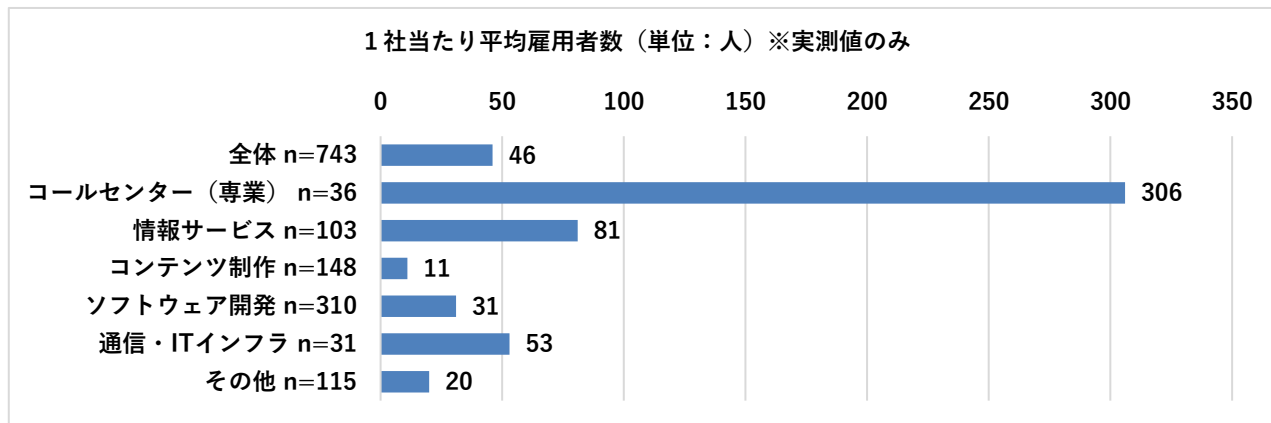
第3章 雇用者数および売上高の分析

1. 1社当たりの雇用者数および売上高

1.1. 1社当たり雇用者数

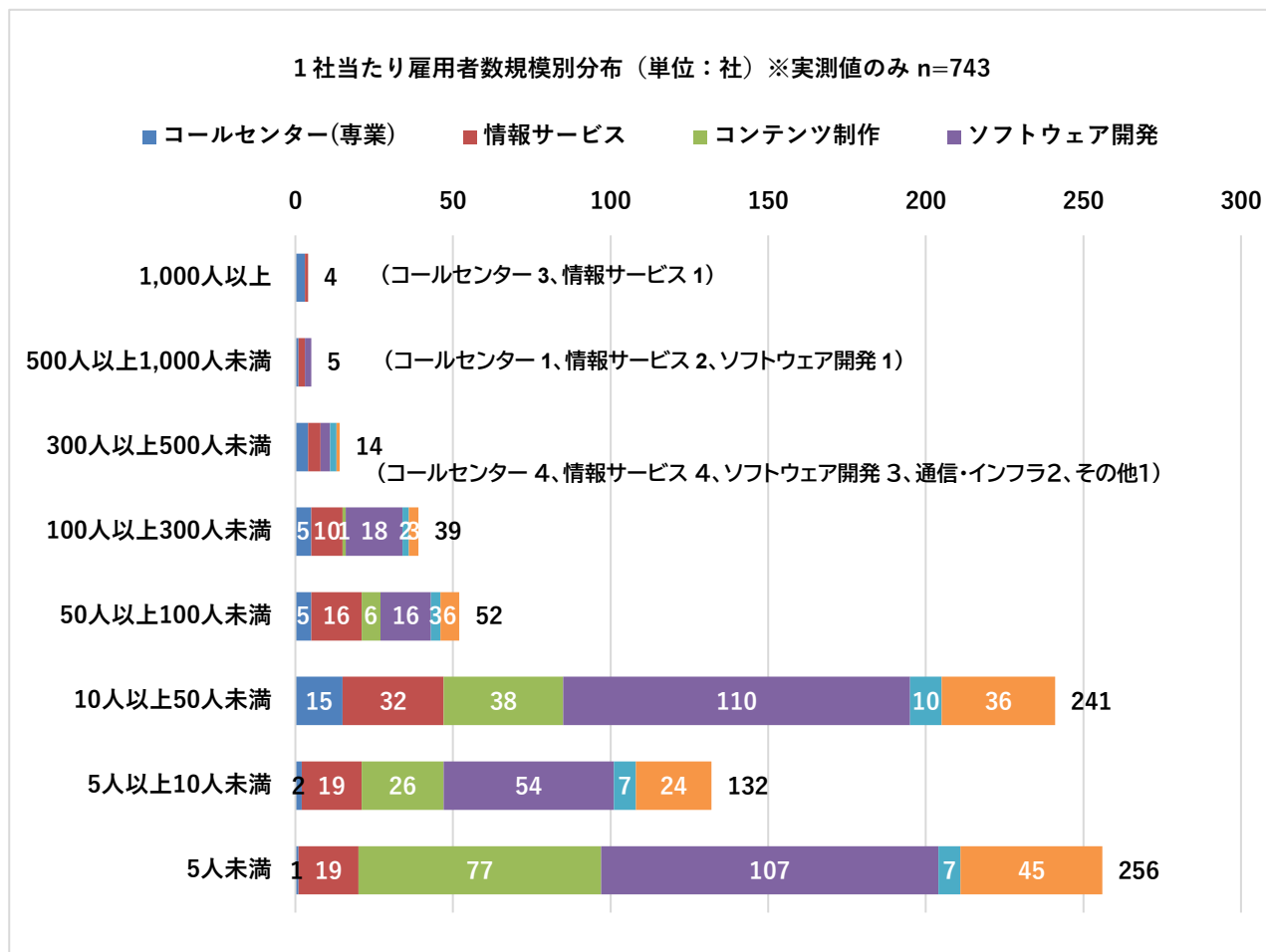
(1) 業種別

1社当たりの平均雇用者数は、コールセンターが306人と突出しており、同業種の雇用吸収力の高さを表している。



(2) 雇用者数規模別分布

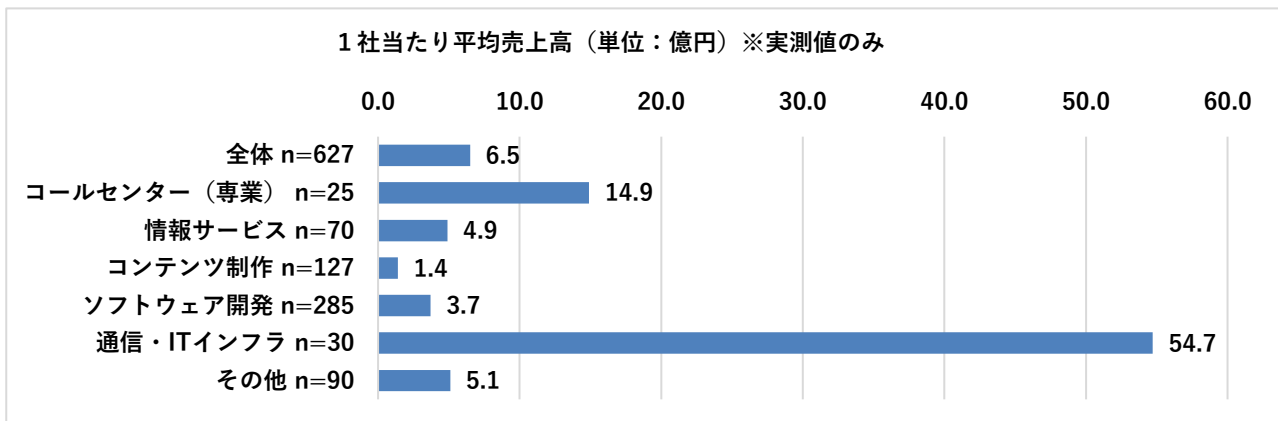
雇用者数規模別の分布では、50人未満の企業が629社と全体の約85%を占めている。本県の情報通信産業は50人未満の中小企業が主体であり、小規模な企業が多いことが読み取れる。



1.2. 1社当たり売上高業種別

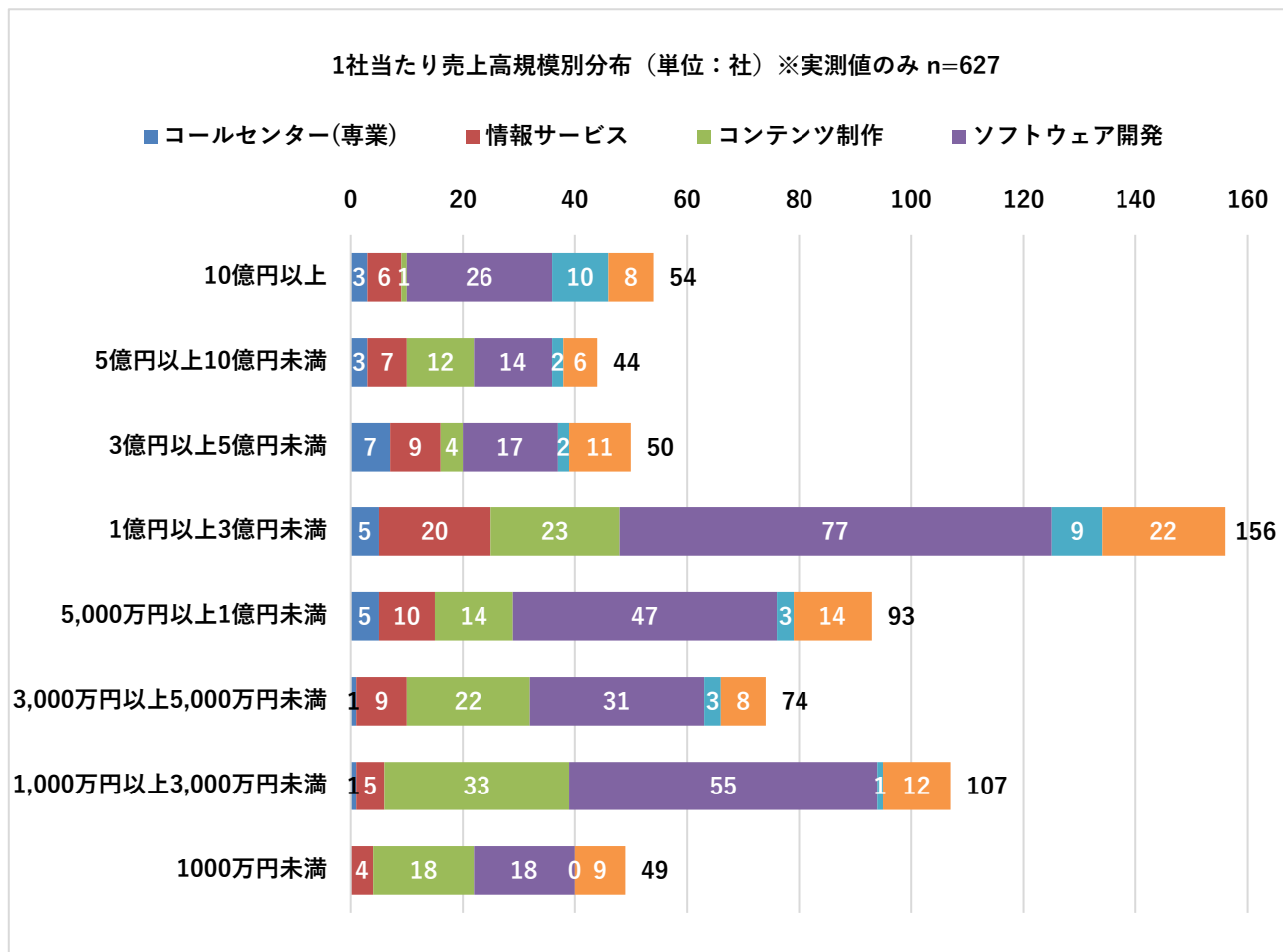
(1) 業種別

1社当たりの平均売上高は、通信・IT インフラが 54.7 億円で突出している。これは大手通信キャリアが平均値を押し上げていることによる。次いで、コールセンターが 14.9 億円と高い。



(2) 売上高規模別分布

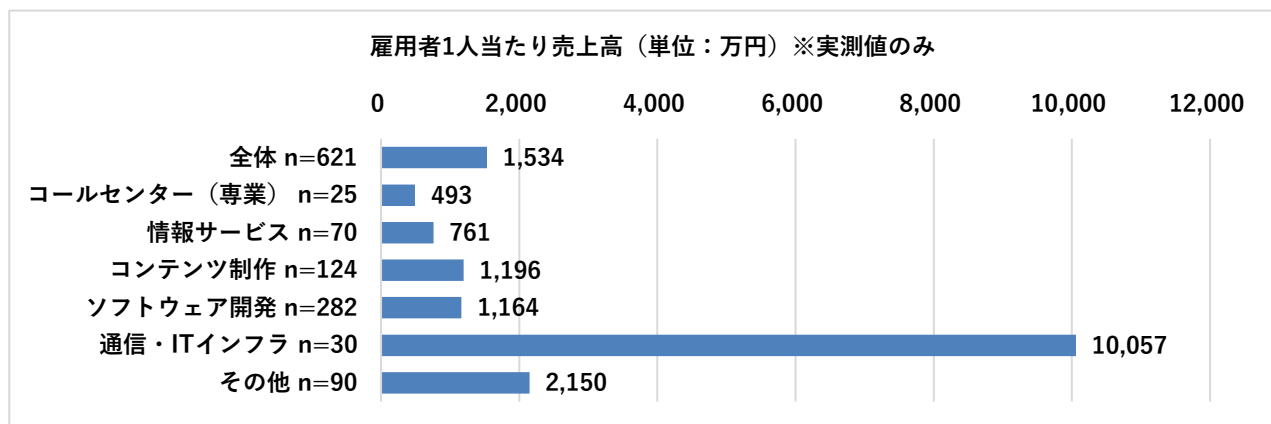
売上高規模別の分布では、1億円以上3億円未満の企業数が最も多いが、1億円未満の企業を合算すると 323 社となり、全体の 52%を占める。



2. 雇用者1人当たりの売上高

(1) 業種別

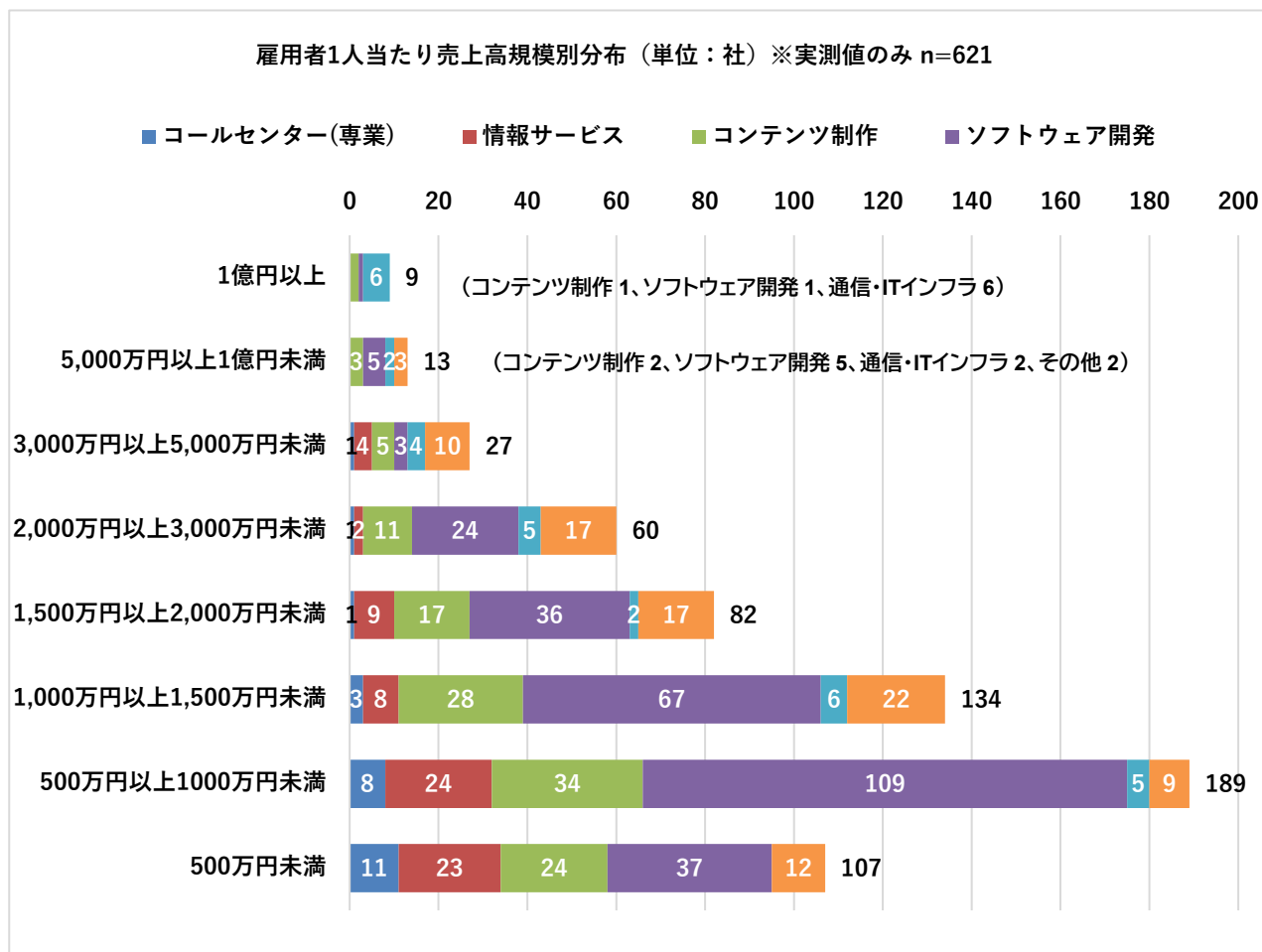
雇用者1人当たりの売上高では、通信・ITインフラが10,057万円と非常に高い。これは大手通信キャリアが平均値を大きく上げているためである。



(2) 売上高規模別分布

雇用者1人当たりの売上高規模別分布は、500万円以上1,000万円未満が最も多い。

また、雇用者1人当たりの売上高1,000万円未満の企業は296社であり、全体の約48%を占める。

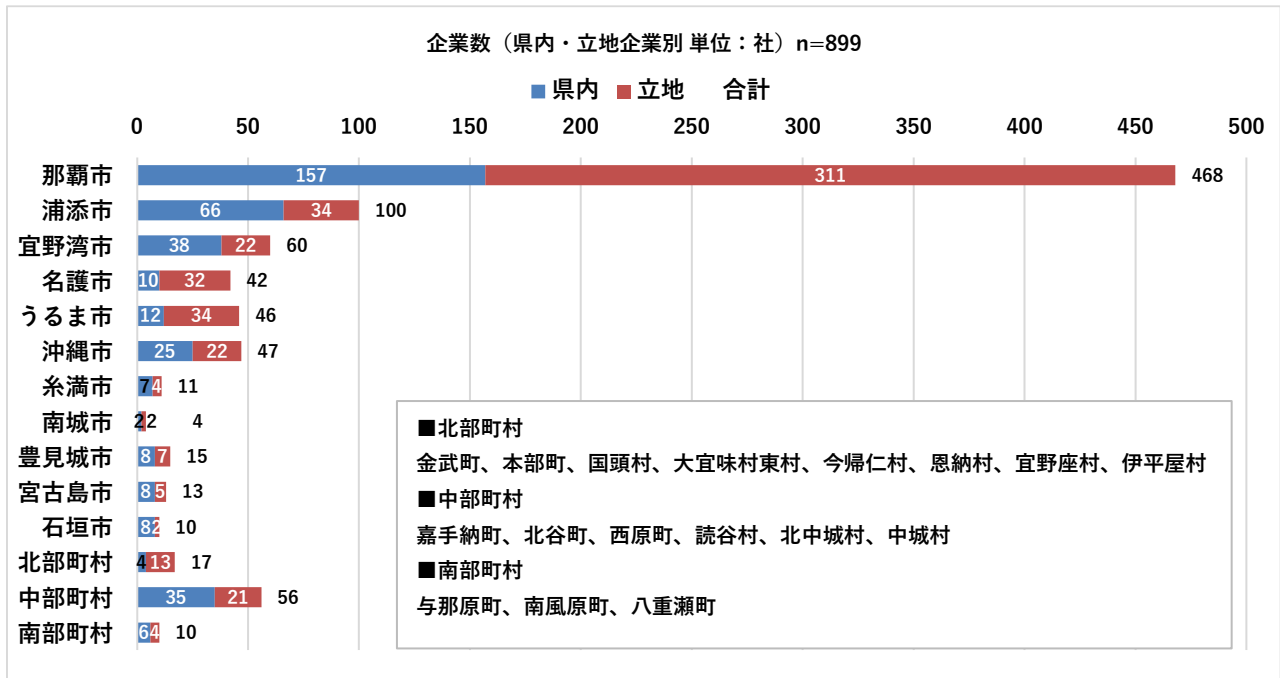


第4章 地域分布

1.1. 県内企業・立地企業別

本社所在地における地域(市及び各地区町村)別の集積状況を見ると、那覇市に全体の約 52%にあたる 468 社が集中している。

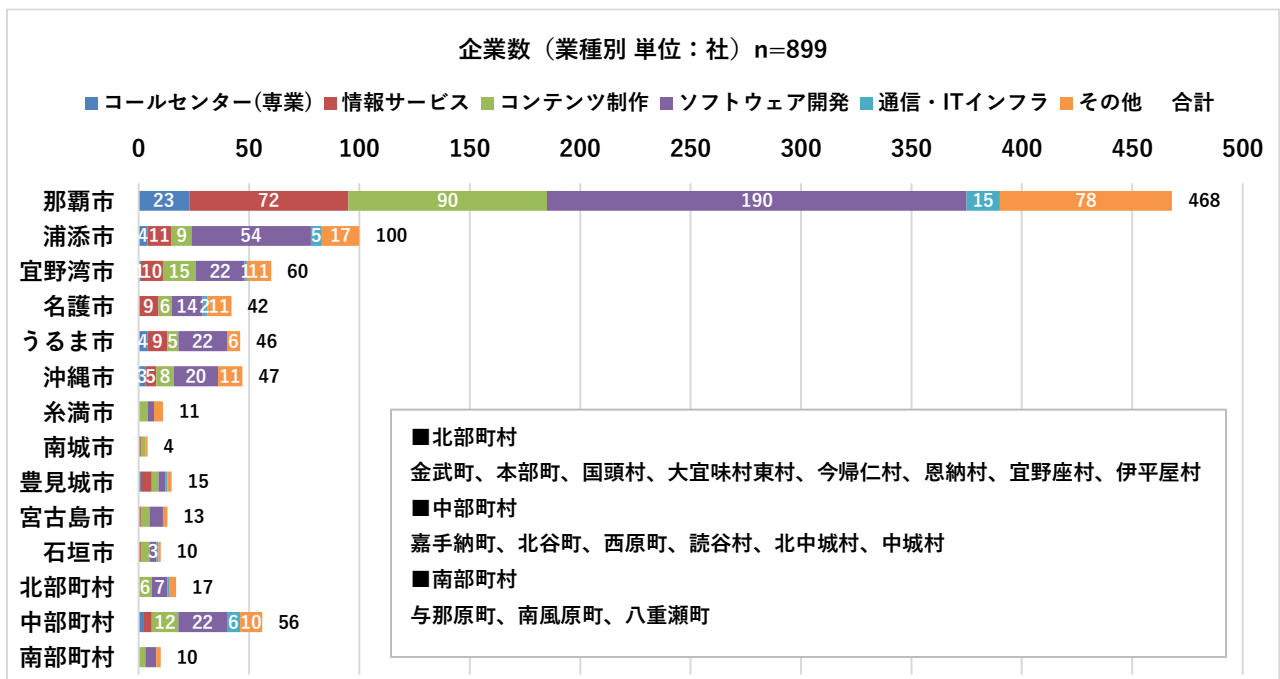
立地企業数が県内企業数を上回っている地域は、那覇市、名護市、うるま市、沖縄市、北部町村である。



※詳細データは 49 ページを参照。

1.2. 業種別

沖縄県内の IT 企業は、那覇市を中心とした中南部に集中しており、北部や離島の企業は少数となっている。



※詳細データは 49 ページを参照。

第5章 実態調査

雇用者数や売上高に関するアンケートを実施し、企業からの回答を基に以下のとおり分析を行った。

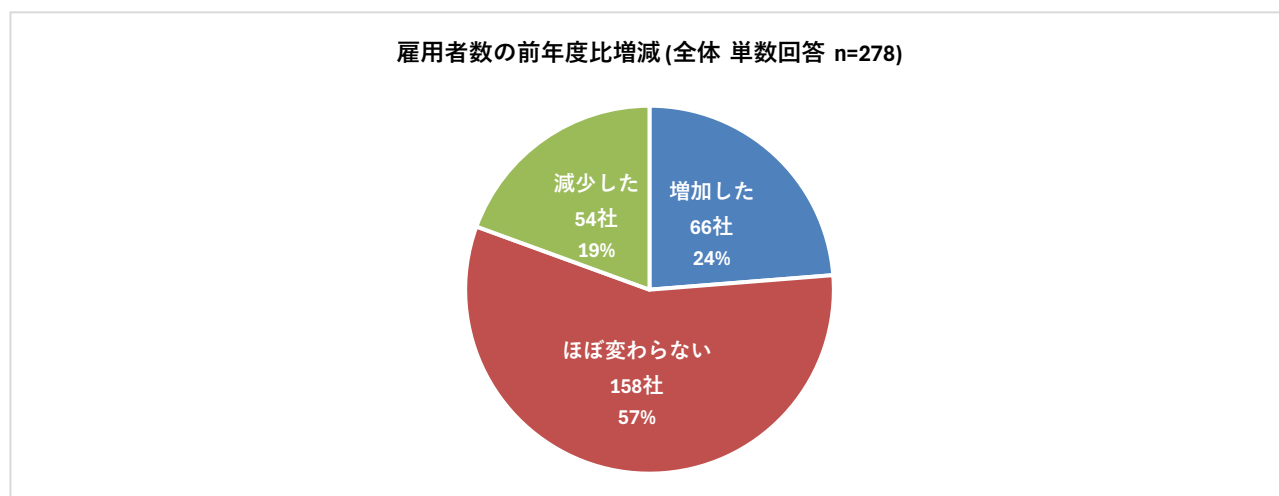
1. 雇用者数の動向

1.1. 雇用者数の増減

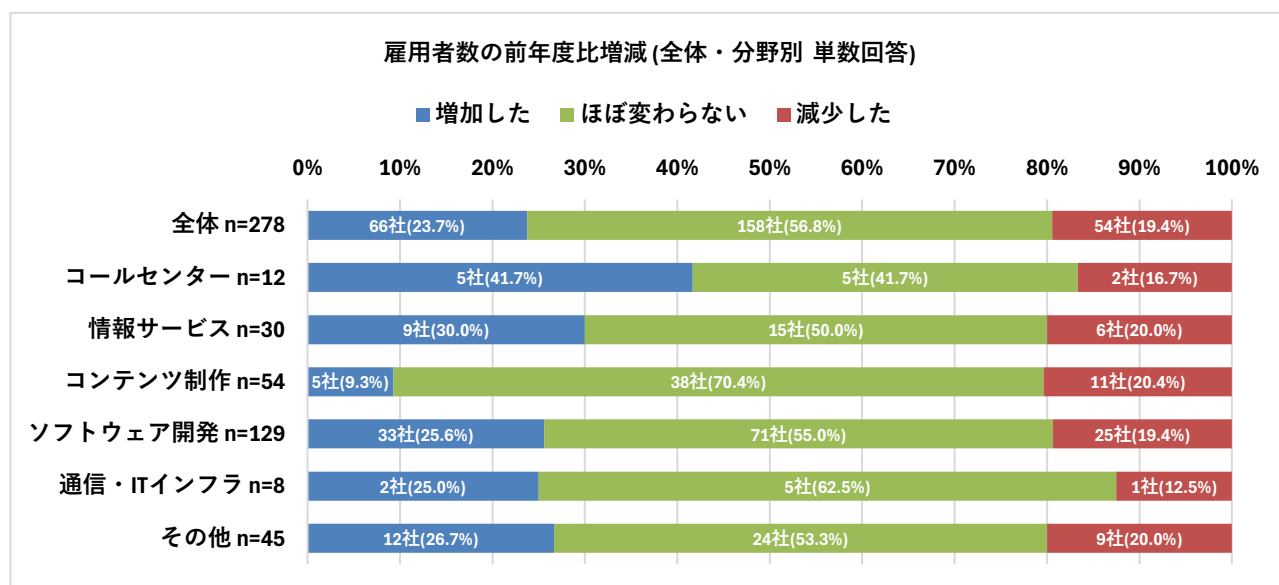
雇用者数の増減については、全体の過半数(57%)が「ほぼ変わらない」と回答しており、雇用が安定的な企業が多い。また、おおよそ4社に1社(24%)が「増加した」と回答しており、企業の業績拡大や事業の成長を反映していると考えられる。

一方、「減少した」と回答した企業はおおよそ5社に1社(19%)の割合となっている。

この結果から、本県の情報通信関連産業の半数では雇用が安定しているとみられ、「増加した」と回答した企業が「減少した」と回答した企業を上回っており、雇用を拡大している企業も一定数みられる。



分野別に見ると、コールセンター、情報サービス、ソフトウェア開発、通信・IT インフラ、その他で雇用者数が「増加した」との回答が多く、アウトソーシングやソフトウェア開発、デジタル化や IT 基盤整備の需要増を反映していると考えられる。一方、コンテンツ制作分野では雇用者数が「増加した」という回答が比較的少ない。



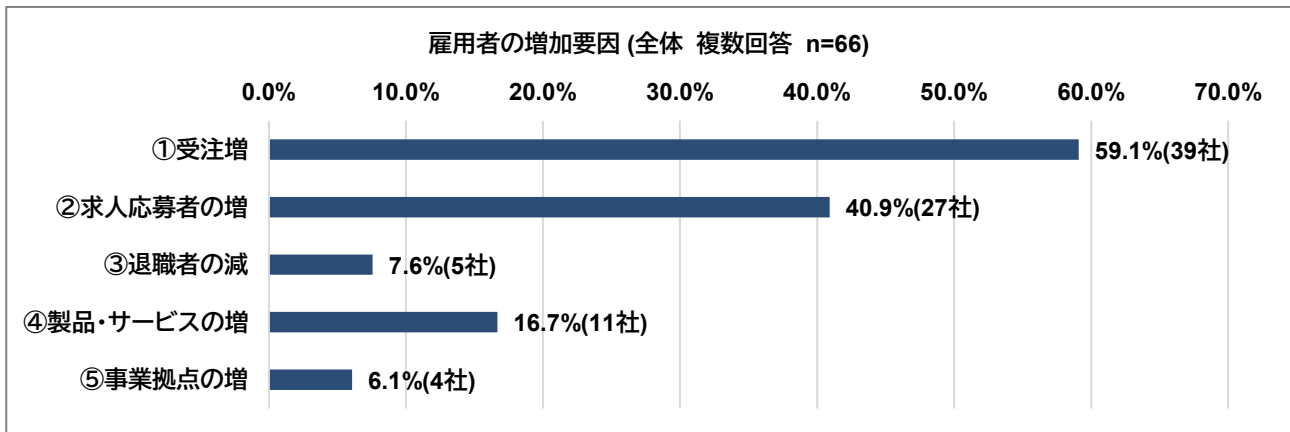
1.2. 雇用者数の増加要因

雇用者数の増加要因は、「①受注増」と回答した企業が 59.1%となっており、市場の活発な需要に伴う業務量の増加が人員拡充を牽引している状況がうかがえる。

次に、「求人応募者の増」と回答した企業が 40.9%と高く、一部の企業では、人材確保の状況に改善がみられる。続いて「製品・サービスの増」と回答した企業が 16.7%で、事業拡大や新規展開に伴う人員需要もみられる。比較的少数の要因として、「退職者の減」が 7.6%、「事業拠点の増」が 6.1%となっている。

この結果から、回答企業の雇用者の増加について以下の特徴が読み取れる。

- 受注増(業績好調)と応募者増(採用環境の改善)が、従業員増加要因の両輪となっている。
- 製品やサービスの拡充による人員需要も一定数存在しており、成長意欲のある企業が見られる。
- 退職者の減少や拠点の増加による影響は限定的である。



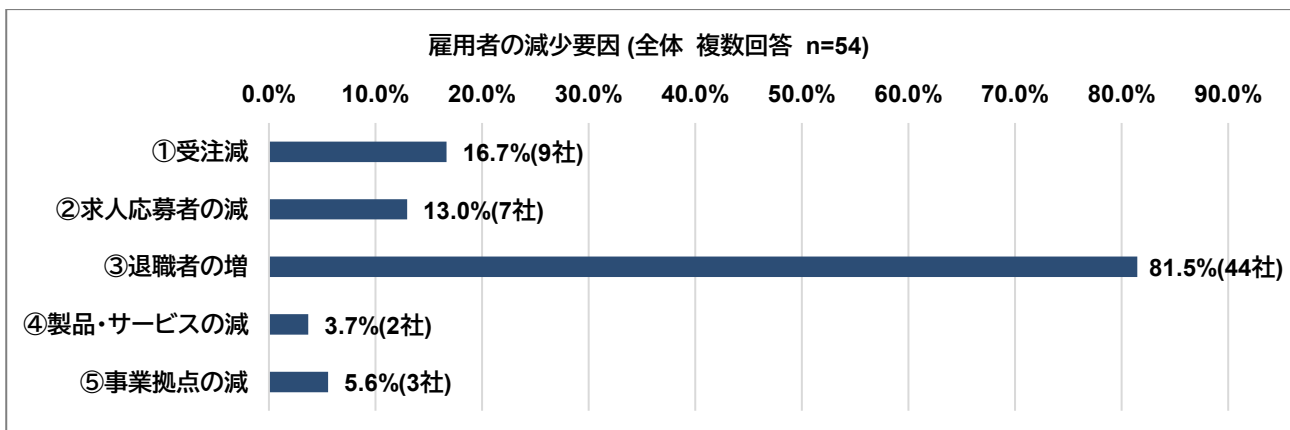
1.3. 雇用者数の減少要因

雇用者数の減少要因は、「③退職者の増」と回答した企業が 81.5%で非常に高い割合を示しており、人材流出が雇用者数減少の主たる要因となっていることを明確に示している。

次いで主な要因として「①受注減」が 16.7%、「②求人応募者の減」が 13.0%であり、事業環境の変化と人材確保の困難さも雇用者数減少に影響を与えていることが読み取れる。その他の要因は極めて少数となっている。

この結果から、回答企業の雇用者数の減少については以下の特徴が読み取れる。

- 雇用者数の減少は退職者数の増加による影響が非常に大きいと見られ、人材の定着が大きな課題となっている。
- 求人応募者の減(採用市場の厳しさ)と受注減(事業環境の変化)も雇用者数の減少に一定の影響を与えているが、退職者数の増加と比べると影響は限定的である。
- 事業縮小や組織再編による減少は少なく、企業側の要因よりも、労働市場の状況が雇用者数の主な減少要因となっていると考えられる。



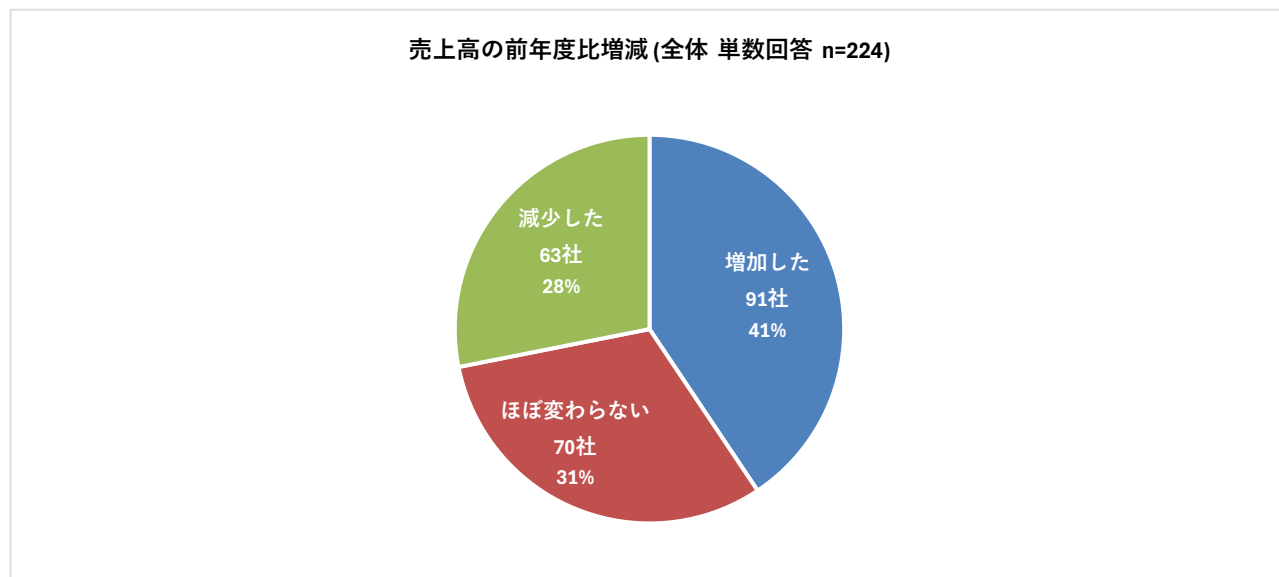
2. 売上高の動向

2.1. 売上高の増減

売上高の増減では、「増加した」と回答した企業が41%で、全体の約半数の企業で売上高が増加しており、事業拡大の傾向が見られる。また「ほぼ変わらない」が31%となっており、約3分の1の企業で売上高が安定的に維持されている。一方で「減少した」は28%と約4社に1社の割合となっている。

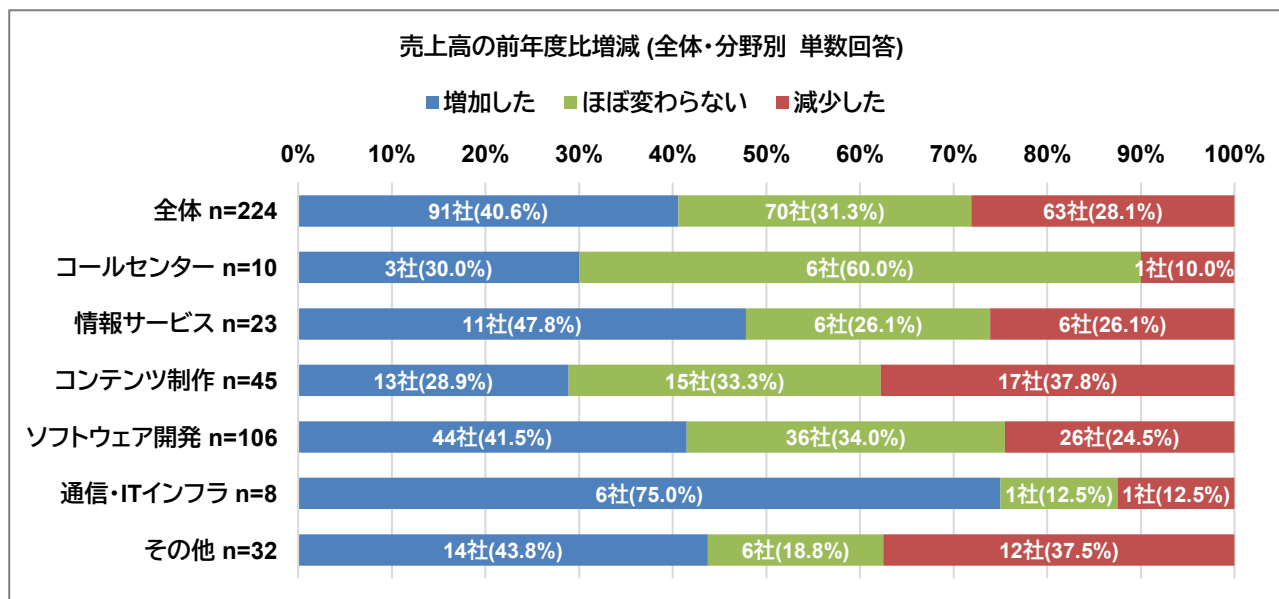
この結果から、回答企業の売上高の増減について以下の特徴が読み取れる。

- ・ 「増加した」が「減少した」を大きく上回っており、業界全体として業績の拡大傾向がみられる。
- ・ 「増加した」と「ほぼ変わらない」の合計は72%で、多くの企業で売上高が維持・拡大している。
- ・ 減少企業は相対的に少数であり、業界全体としては好調な事業環境にあるとみられる。



分野別に見ると、通信・IT インフラ、情報サービス、ソフトウェア開発、コールセンターで売上高が「増加した」との回答が多く、雇用者の増加回答の傾向と一致している。これは、アウトソーシングや DX 需要の高まりを反映していると考えられる。

一方、コンテンツ制作分野とその他では売上高が「減少した」という回答の多さが顕著であり、これは、業界構造の変化や競争激化の影響と考えられる。



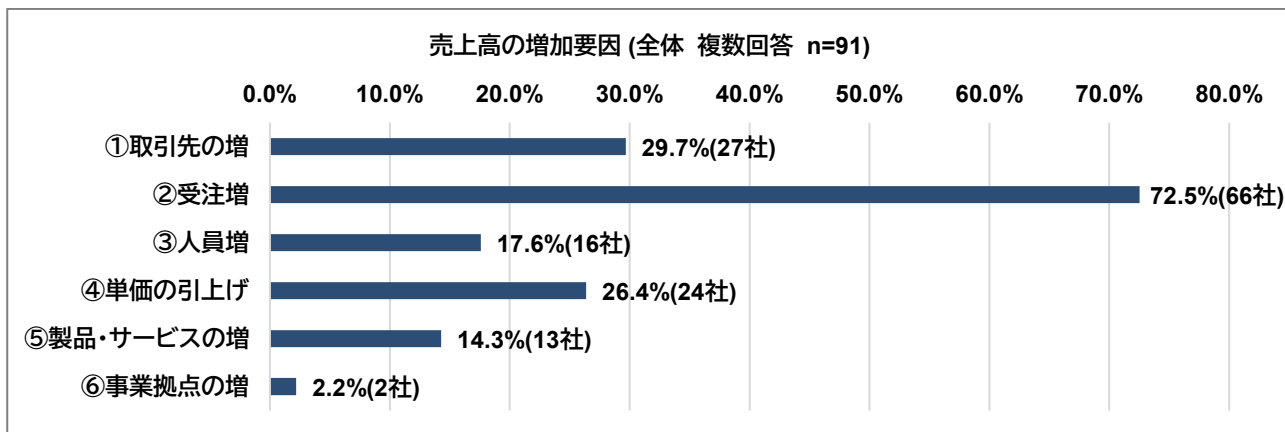
2.2. 売上高の増加要因

売上高の増加要因として、「②受注増」と回答した企業が、72.5%と高い割合を示している。これは、市場の需要が非常に強いことを示している。次いで「①取引先の増」が 29.7%となっており、新規顧客の開拓や事業領域の拡大がなされた企業が一定数いることが読み取れる。

また、「④単価の引上げ」「③人員増」「⑤製品・サービスの増」の3つの理由が続いており、最も少ない要因は「⑥事業拠点の増」である。

この結果から、回答企業の売上高の増加について以下の特徴が読み取れる。

- 需要の増加(受注増)が売上増加の主たる要因となっている。
- 単価の引上げを挙げた企業が全体の約 1/4 に上っている。
- 他に製品・サービスの増(商品開発)、人員増(人材投資)が売上増に寄与している。



2.3. 売上高の減少要因

売上高の減少要因として、「②受注減」が 65.1%と高い割合を示している。受注減を要因として売上高が減少した企業については、事業環境の変化や市場需要の減少が背景にあると考えられる。

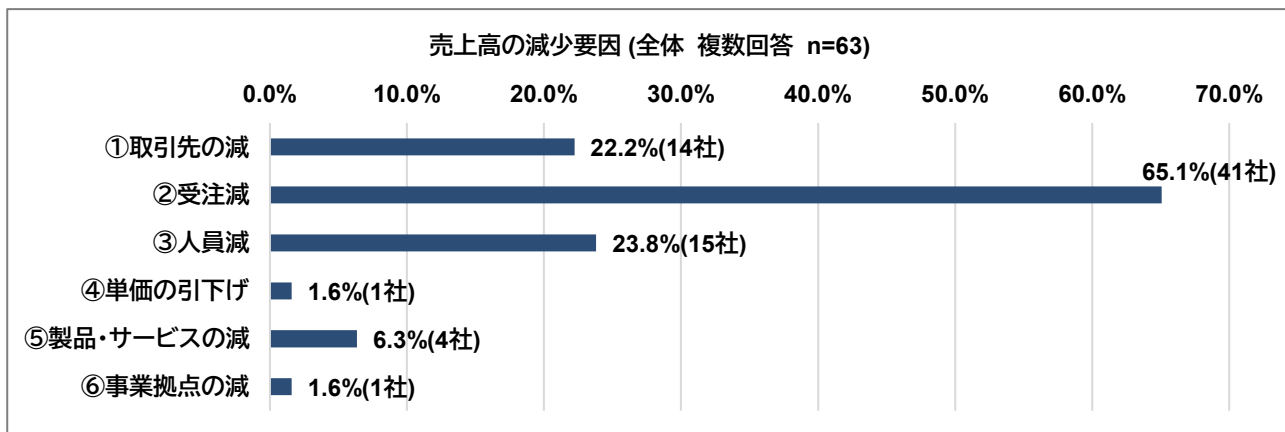
次いで「③人員減」が 23.8%であり、人材の確保・維持の課題も売上に影響を与えていることが読み取れる。

その他の要因として「⑤製品・サービスの減」「①取引先の減」が続き、最も少ない要因は「④単価の引下げ」「⑥事業拠点の減」となっている。

この結果から、回答企業の売上高の減少について以下の特徴が読み取れる。

- 売上減少は主として受注減(市場需要の減少)と考えている企業が多い。
- 人員減も売上減少の要因となっており、人材確保と事業展開の関連性が示されている。
- 単価引下げ(価格競争)や拠点減(事業縮小)による影響は限定的である。

従って、売上高の減少は主として市場環境の変化と人材確保の課題によってもたらされており、企業の内部要因よりも外部要因の影響が大きいことが読み取れる。

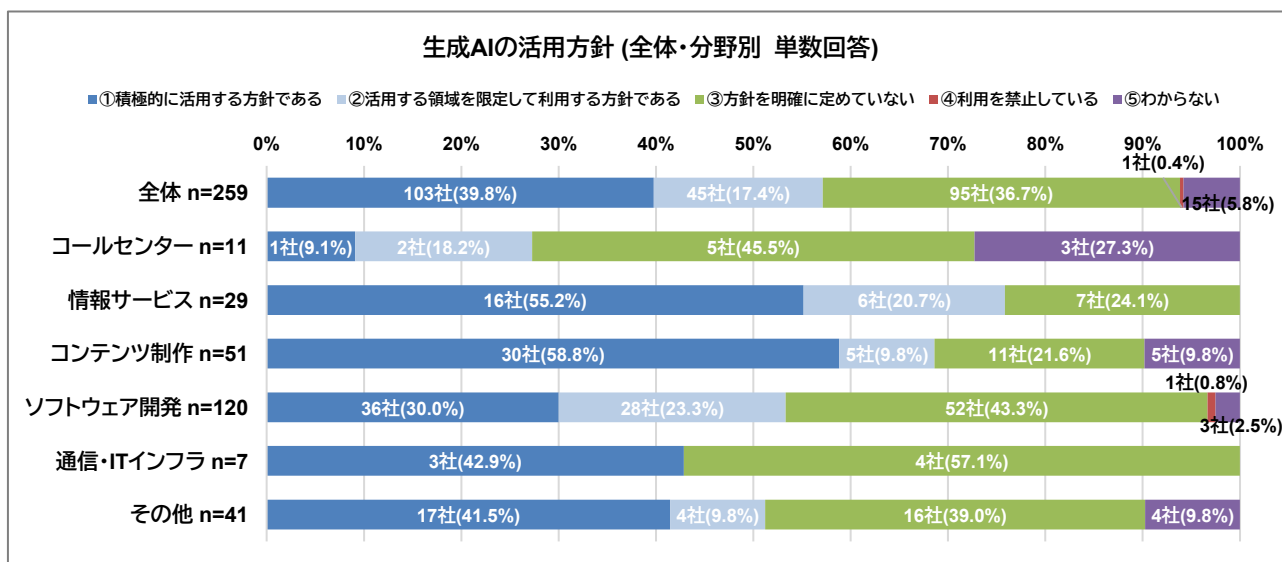


3. 生成 AI 等の先端技術による企業や業界の影響

3.1. 生成 AI の活用方針

(1) 全体傾向

全体としては、既に多くの企業で生成 AI を活用する意向があることがうかがえる。一方で、方針を明確に定めていないとする企業も一定数存在しており、現在は活用に向けた過渡期の状態にあるといえる。利用を禁止している企業は全体でわずか 0.4% に留まっており、生成 AI 活用は導入を検討する段階から、どのようなガバナンスの下で実務に活用するか検討する段階へ移行していると考えられる。



(2) 分野別傾向

1) コールセンター

「③方針を明確に定めていない」とする回答が中心であり、「①積極的に活用する」とする回答は少数にとどまっている。また、「⑤わからない」とする回答も一定数見られ、分野内では活用方針が定まっていない状況がうかがえる。

2) 情報サービス

「①積極的に活用する」とする回答が中心で、「②活用領域を限定する」とする回答も一定数存在する。「③方針を明確に定めていない」や「⑤わからない」は他分野と比べ少なく、活用に向けた方向性が具体化しつつあることがうかがえる。

3) コンテンツ制作

「①積極的に活用する」が多数を占める一方で、「③方針を明確に定めていない」とする回答も一定数見られる。分野全体としては積極姿勢が目立つものの、活用方針の成熟度にはばらつきがみられる。

4) ソフトウェア開発

「①積極的に活用する」「②活用領域を限定する」「③方針を明確に定めていない」がいずれも一定数存在している。活用に前向きな回答が多い一方で、方針の定まり方には分野内で幅が見られる。また、一部で利用を禁止している企業も確認された。

5) 通信・IT インフラ

「③方針を明確に定めていない」とする回答が中心で、「①積極的に活用する」とする回答は一部にとどまっている。分野内では、活用方針の検討段階にある回答が多い構成となっている。

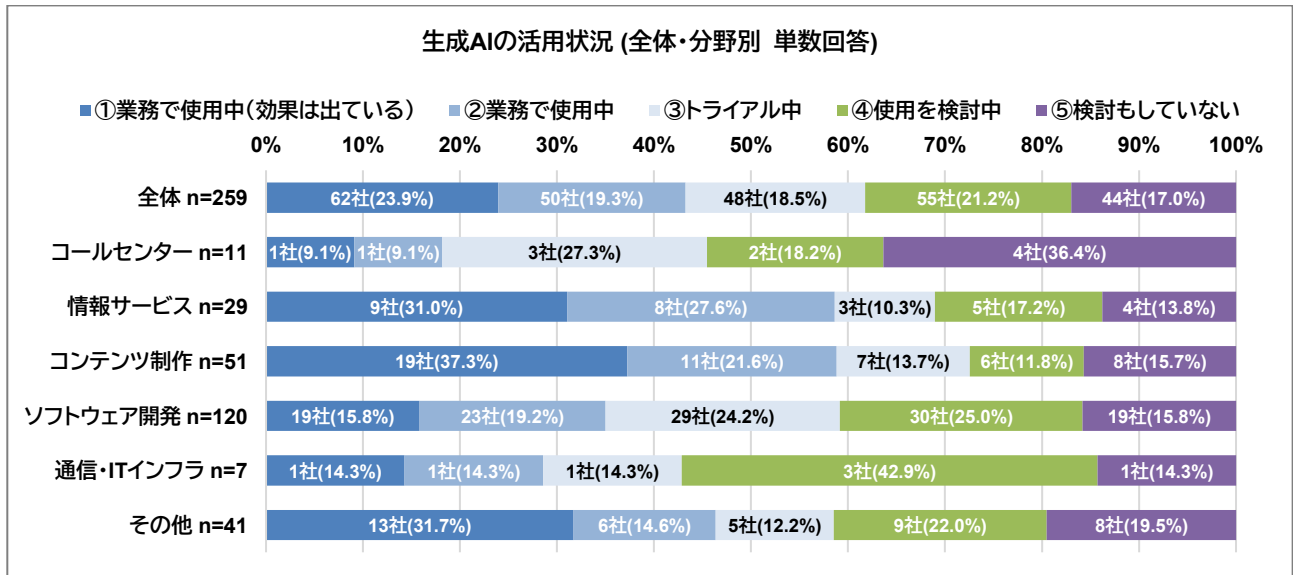
6) その他

「①積極的に活用する」と「③方針を明確に定めていない」が併存している。「②活用領域を限定する」や「⑤わからない」も一定数見られ、分野横断的な性格を反映した混在型の構成となっている。

3.2. 生成 AI の活用状況

(1) 全体傾向

全体の約6割の企業で生成 AI を業務に使用中またはトライアル中となっており、実務レベルでの導入が進展していることがうかがえる。一方で、効果が明確に出ている層はまだ限定的で、多くの企業で効果の検証を進めている段階あるいは具体的な成果の把握に至っていない状況にあると考えられる。



(2) 分業別傾向

1) コールセンター

「⑤検討もしていない」とする回答が比較的多く、「②業務で使用」は少数にとどまっている。一方で、「③トライアル中」や「④使用を検討中」も見られ、分野内では活用に向けた検討段階の企業と、導入に慎重な企業が併存しているとみられる。

2) 情報サービス

「①業務で使用(効果は出ている)」「②業務で使用」が中心であり、既に活用段階に入っている回答が多い。「⑤検討もしていない」は少数で、活用が一定程度進んでいる分野である。

3) コンテンツ制作

「①業務で使用(効果は出ている)」が比較的多く、実務への適合性の高さがうかがえる。一方で、「⑤検討もしていない」も一定数存在しており、高い効果を実感して活用を進める層と、未着手の層に分かれている。

4) ソフトウェア開発

「②業務で使用」「③トライアル中」「④使用を検討中」がいずれも一定数存在している。幅広い企業で試行、検討が行われているが、具体的な効果の把握や本格運用については、現在進行形で検証が進んでいる段階であると推察される。

5) 通信・IT インフラ

「④使用を検討中」が中心で、「②業務で使用」や「③トライアル中」は少数にとどまっている。分野内では、活用は主に検討段階にある回答が多い構成となっている。

6) その他

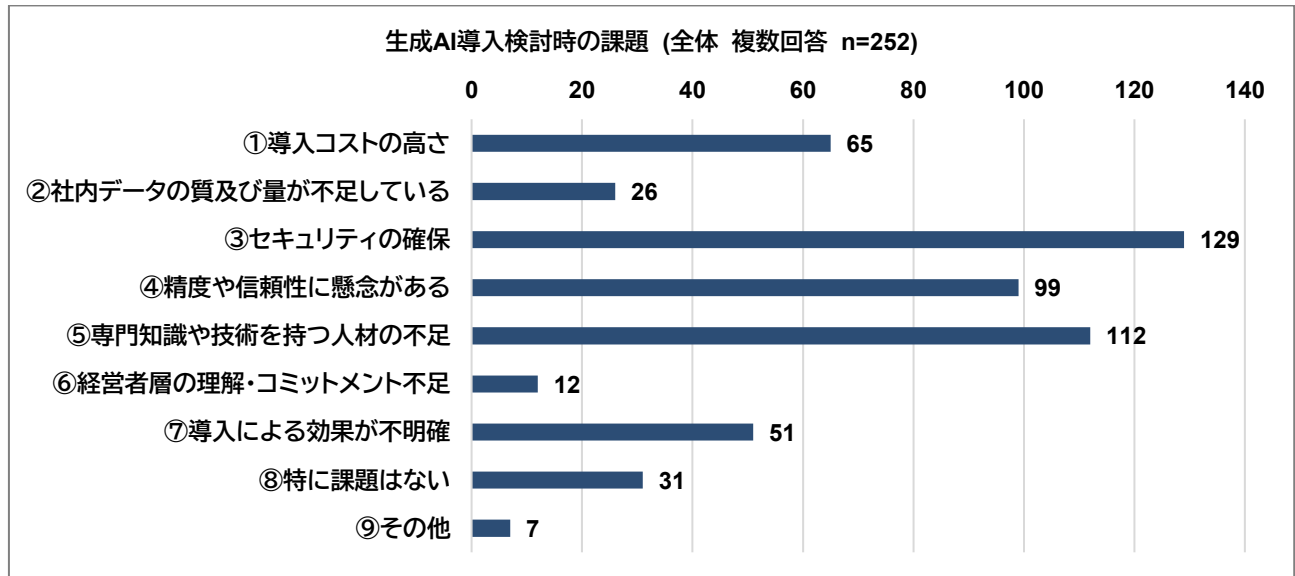
「①業務で使用(効果は出ている)」が一定数見られる一方、「④使用を検討中」や「⑤検討もしていない」も併存している。分野横断的な業種が含まれる性格を反映し、活用段階が分散した構成となっている。

3.3. 生成 AI 導入検討時の課題

(1) 全体傾向

普及の阻害要因としては、セキュリティ／精度・信頼性／人材不足が横断的な主要課題となっている。経営者の理解不足は主要なボトルネックではなく、現場・実務レベルの問題が中心と見られる。

また、「効果が不明確」という声も一定数あり、投資対効果を言語化・可視化できていない段階にある組織が多いと見られる。



(2) 分野別傾向 (業種別のグラフは付録掲載)

1) コールセンター

セキュリティと精度・信頼性への懸念が中心となっており、対人サービスとしての品質維持と安全性への関心が高い。また、導入コストや専門人材の不足なども課題となっている。

2) 情報サービス

セキュリティと精度への懸念が中心となっており、信頼性と安全性の担保が主な課題となっていることが分かる。また、導入コストの高さや専門人材の不足も上位に挙がっており、実運用に向けたリソースの確保も課題となっている。

3) コンテンツ制作

セキュリティ、精度・信頼性、人材不足への懸念が中心となっている。一方で、「特に課題はない」とする回答も一定数あり、他分野と比較して心理的ハードルは低い傾向にある。

4) ソフトウェア開発

セキュリティ、精度・信頼性、人材不足への懸念が中心となっている。そのほか、導入コストの高さや導入による効果が不明確である点も課題として認識されている。先行して試行・検討が進んでいることから、実務上の課題や具体的なメリットが明確になっており、現実的な投資対効果への懸念も表面化しつつあると推察される。

5) 通信・IT インフラ

セキュリティ、人材不足への懸念が中心である。導入コストの高さを挙げる回答が0件であり、コスト面よりも安全性や安定性を優先する傾向にあることがわかる。

6) その他

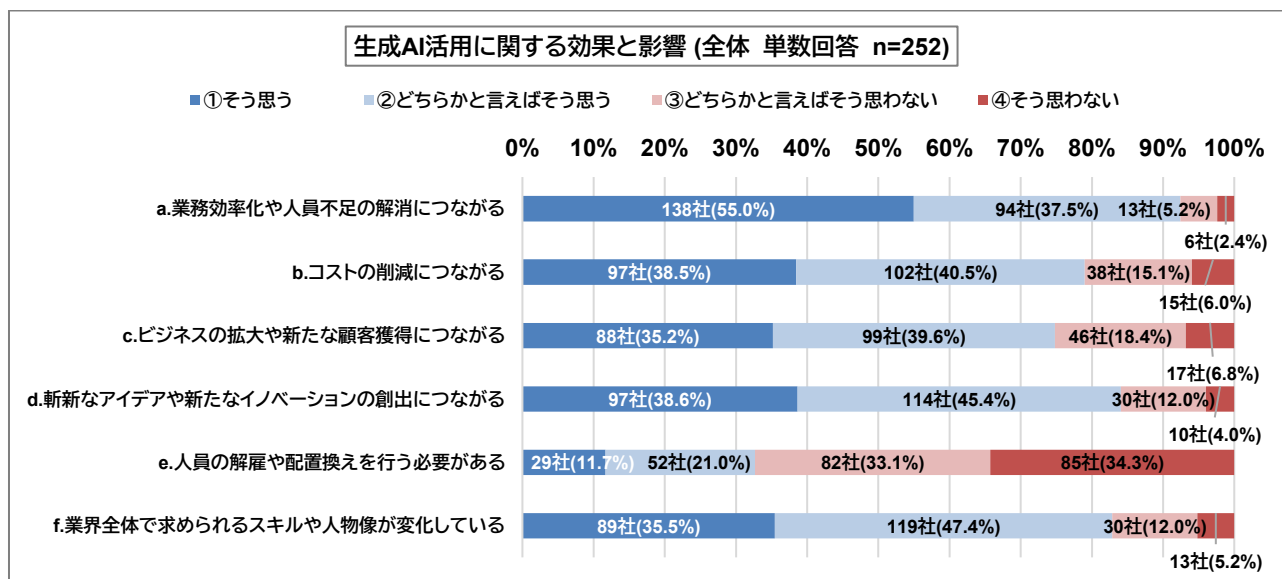
セキュリティの確保が最も課題と認識されており、次いで専門人材の不足、精度・信頼性への懸念が挙げられている。業種を問わず、安全性の担保と活用人材の不足が共通の課題となっている状況がうかがえる。

3.4. 生成 AI 活用に関する効果と影響

(1) 全体傾向

生成 AI は、「業務効率化」「コスト削減」だけでなく、「仕事の質や構造を変える技術」として広く認識されている。特に、業務効率化や人手不足対応、イノベーション創出、スキル変化については、肯定的な認識が示されている。

一方で、生成 AI の活用が直接的な人員削減につながるという見方は限定的であり、現時点では、生成 AI は雇用を代替する手段より、既存業務の効率化や高度化を図る手段として捉えられていることがうかがえる。すなわち、生成 AI は人を減らす技術ではなく、仕事のあり方と人的資本の質的变化を促す技術として受け止められている。



(2) 効果・影響別の整理

a. 業務効率化・人員不足解消

見解が最も一致している項目であり、肯定的な回答が計 92.5%に達している。生成 AI は業務効率化や人員不足の課題を解決する有力な手段として広く期待されている。

b. コスト削減

肯定的な回答は約 79%と高い水準にあるが、業務効率化への期待と比較すると慎重な見方が含まれる。導入費用や運用コストを考慮し、現在進行形で検証が行われている段階であると推察される。

c. ビジネス拡大・顧客獲得

肯定的な回答は約 74.8%に留まっており、可能性は感じつつも、直接的な収益機会の創出については未知数と捉える傾向にある。

d. イノベーション・新アイデア創出

肯定的な回答が計 84.0%に達しており、創造的な業務への寄与に対しても前向きな評価がなされている。生成 AI を単なる作業補助ではなく、発想を刺激し価値創造を支援するツールとして期待する傾向がみられる。

e. 人員の解雇・配置換え

否定的な見解が約 67.4%を占めている。現時点において、生成 AI の活用が直ちに人員削減や組織再編に直結するという認識は、多くの企業において共有されていない状況にある。

f. 求められるスキル・人物像の変化

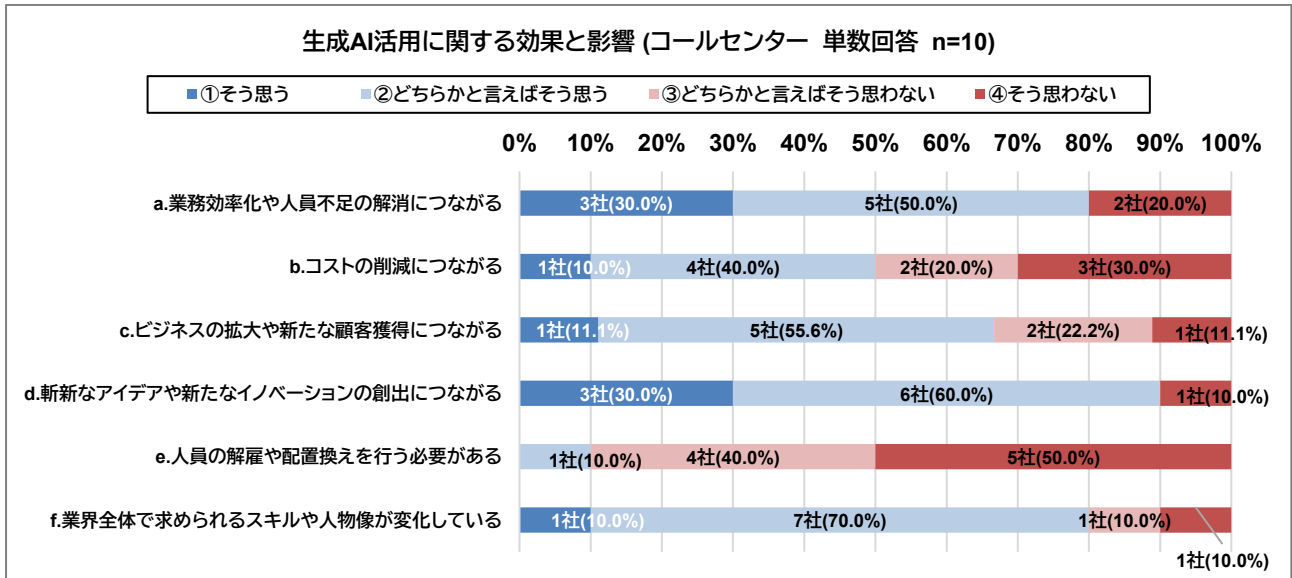
肯定的な回答が計 82.9%に及んでいる。AI 導入に伴う業務プロセスの変革に合わせ、人材に求められる能力の再定義が必要になるという認識が浸透しつつある。

(3) 分野別傾向（業種別のグラフは付録掲載）

1) コールセンター

コールセンター分野では、業務効率化・人手不足対応、新たなアイデアやイノベーションの創出への寄与といった項目で肯定的な回答がみられる。また、ビジネス拡大や新たな顧客獲得への寄与に対しても、肯定的な回答が一定数確認できる。

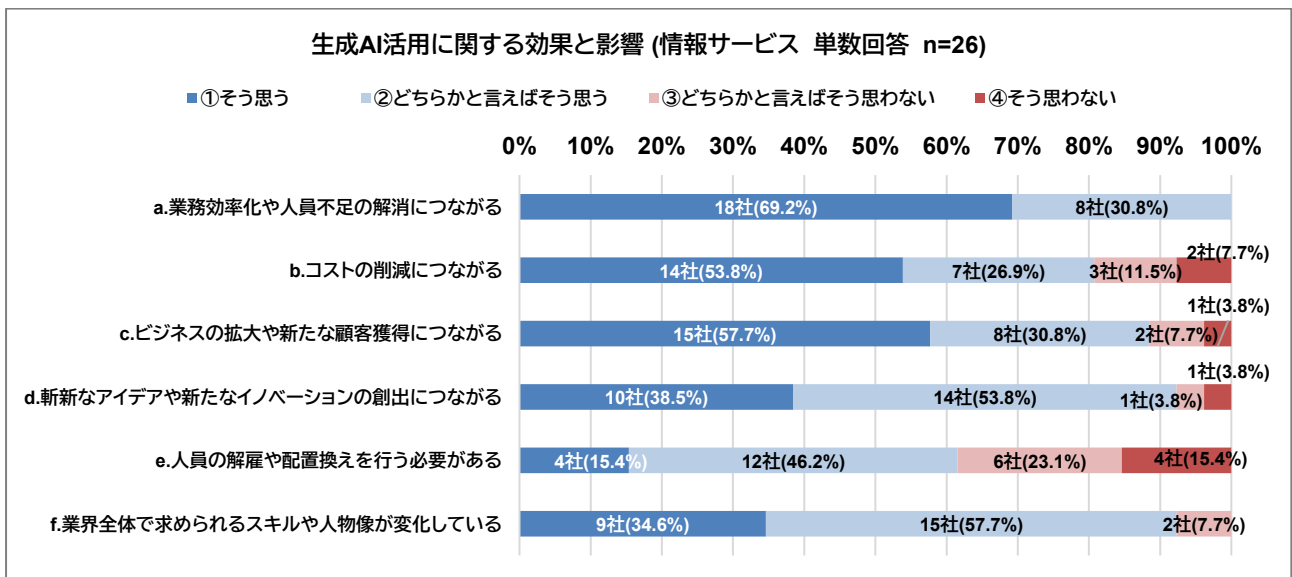
コスト削減については評価が分かれており、肯定・否定の回答が混在している。人員の解雇や配置換えが必要であるとの認識は他分野と比較して少なく、否定的な回答が目立つ一方で、求められるスキル・人物像が変化しているとする回答もみられる。



2) 情報サービス

情報サービス分野では、業務効率化・人手不足対応、コスト削減、ビジネス拡大といった項目で肯定的な回答が多くみられる。また、斬新なアイデアや新たなイノベーションの創出への寄与についても、肯定的な回答が一定数確認できる。

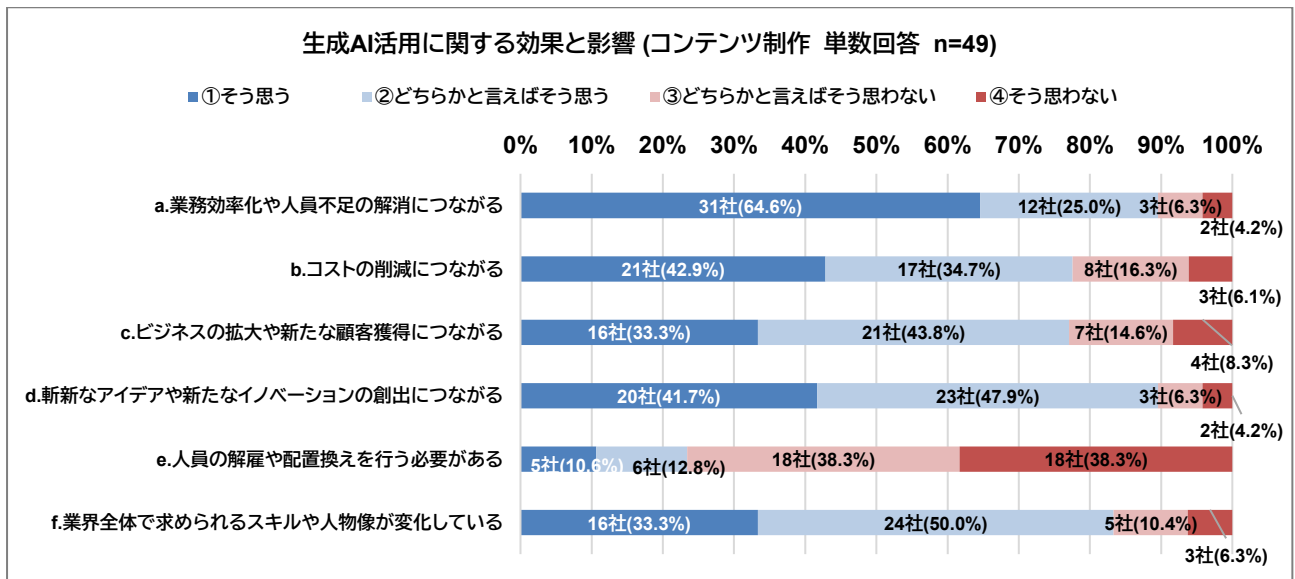
一方で、人員の解雇や配置換えを行う必要があるとする認識については、他分野と比較して肯定的な回答が多く、本分野では他分野よりも技術革新に伴う人員体制や業務プロセスの再編をより現実的な課題として捉えている状況がうかがえる。求められるスキル・人物像が変化しているとする回答も比較的多く、人材に求められる役割の変容についても一定の共通認識がみられる。



3) コンテンツ制作

コンテンツ制作分野では、業務効率化・人手不足対応について肯定的な回答がみられる。また、コスト削減やビジネス拡大、新たなイノベーション等の創出への寄与についても、肯定的な回答が一定数確認できる。

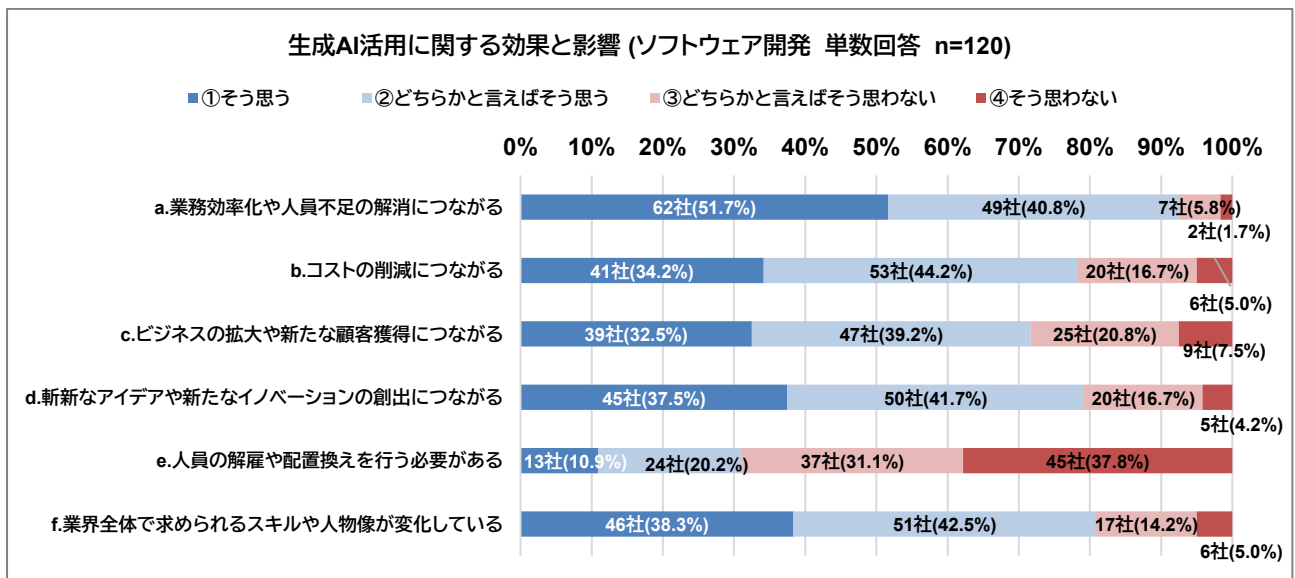
人員の解雇や配置換えの必要性については、否定的な回答が多い一方で、求められるスキルや人物像が変化しているとする回答もみられる。



4) ソフトウェア開発

ソフトウェア開発分野では、業務効率化・人手不足対応について肯定的な回答が多くみられる。また、コスト削減、ビジネス拡大、新たなイノベーション等の創出への寄与についても、肯定的な回答が一定数確認できる。

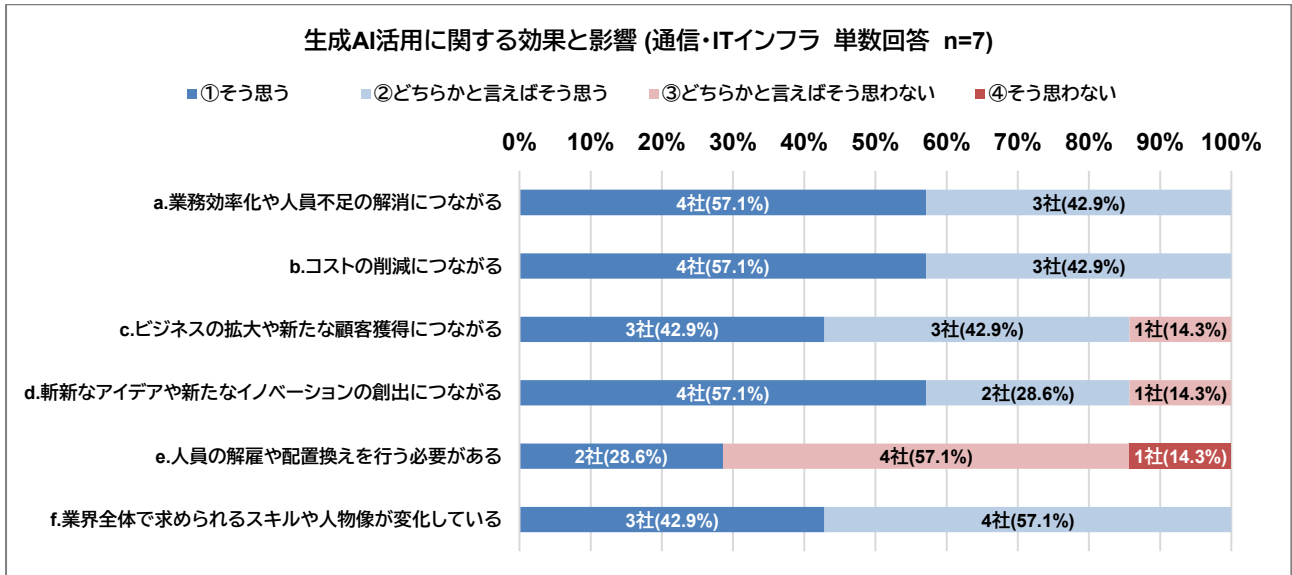
人員の解雇や配置換えの必要性については、否定的な回答が多い一方で、求められるスキルや人物像が変化しているとする回答もみられる。



5) 通信・IT インフラ

通信・IT インフラ分野では、業務効率化・人手不足対応、コスト削減、新たなアイデア・イノベーションへの寄与といった項目で肯定的な回答が多くみられる。ビジネスの拡大や新たな顧客獲得への寄与についても、肯定的な回答が一定数確認できる。

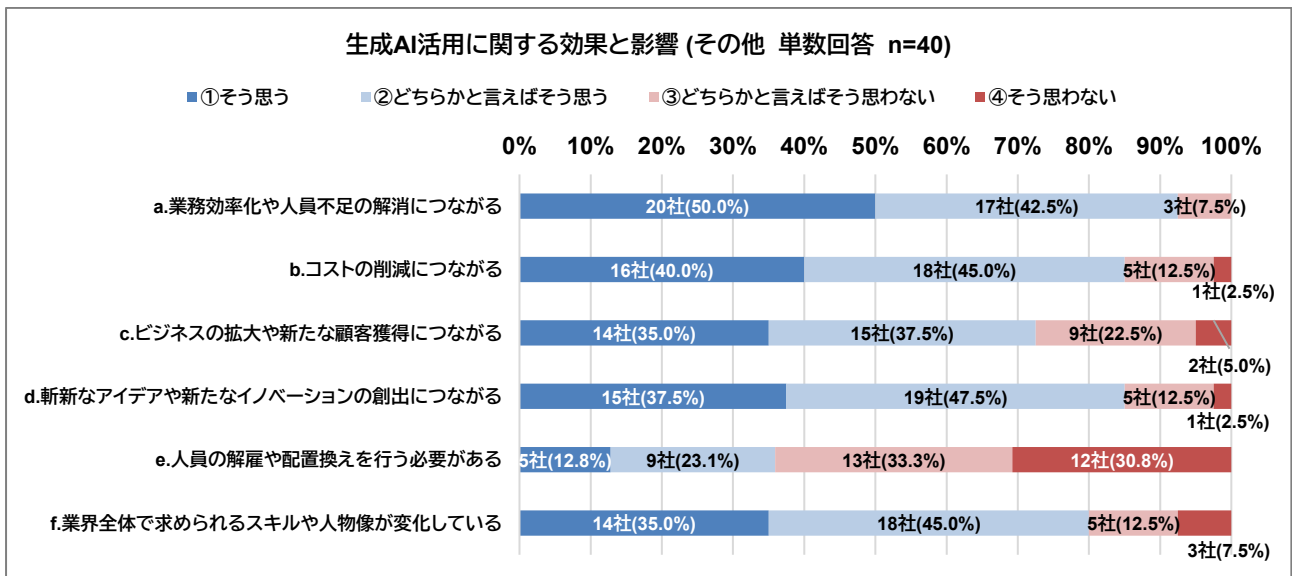
人員の解雇や配置換えの必要性については、否定的な回答が多い一方で、求められるスキルや人物像が変化しているとする回答も多くみられる。



6) その他

その他分野では、業務効率化・人手不足対応について肯定的な回答がみられる。コスト削減やビジネス拡大、新たなイノベーション等の創出への寄与についても、肯定的な回答が一定数確認できる。

人員の解雇や配置換えの必要性については、否定的な回答が多い一方で、求められるスキルや人物像が変化しているとする回答もみられる。

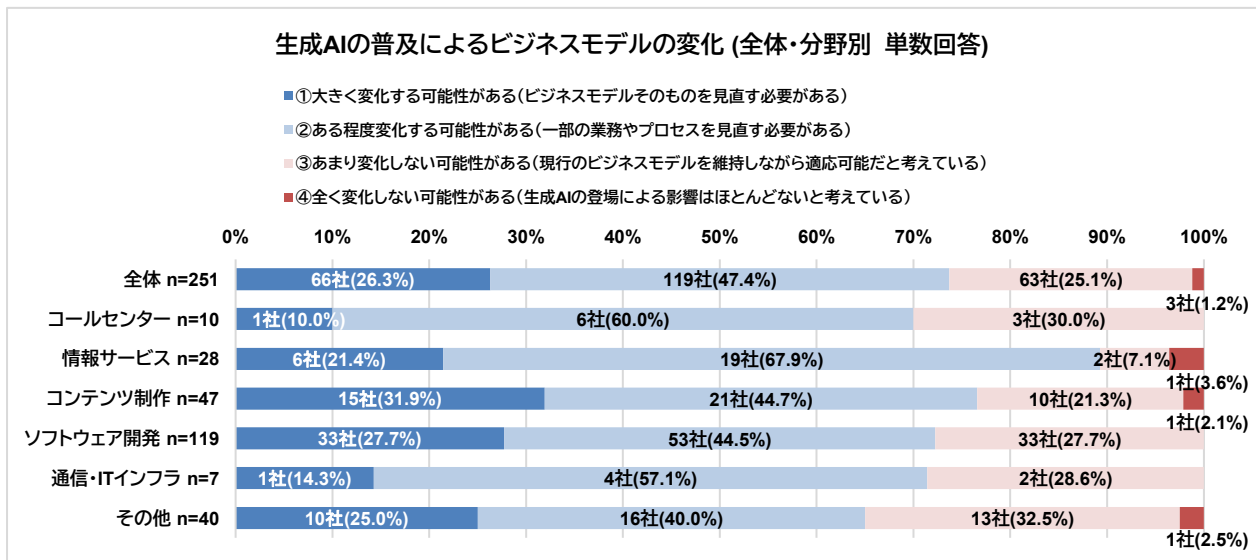


3.5. 生成 AI の普及による今後 5 年のビジネスモデルの変化

(1) 全体傾向

全体としては、「②ある程度変化する可能性がある(47.4%)」が最も多く、次いで「①大きく変化する可能性がある(26.3%)」、「③あまり変化しない可能性がある(25.1%)」が並び構成となっている。一方で、「④全く変化しない可能性がある(1.2%)」とする回答はごく少数にとどまっており、生成 AI の普及が自社ビジネスに何らかの影響を与える可能性があるという認識は、分野を問わず広く共有されていることが確認できる。

このことから、生成 AI による「変化の有無」を問う段階をすでに超え、変化の大きさをどう見るかという段階にあると考えられる。



(2) 分野別傾向

1) コールセンター

「②ある程度変化する可能性がある(60.4%)」が中心である一方、「①大きく変化する(10.0%)」、「③あまり変化しない(30.0%)」も一定数見られ、複数の認識が併存している。

2) 情報サービス

「②ある程度変化する可能性がある(67.9%)」が多数を占め、「①大きく変化する可能性がある(21.4%)」も一定数存在する一方、「③変化しない(7.1%)」とする回答は少数にとどまっている。

3) コンテンツ制作

「②ある程度変化する可能性がある(44.7%)」を中心に、「①大きく変化する(31.9%)」、「③あまり変化しない(21.3%)」が一定数存在し、認識が分散している。

4) ソフトウェア開発

「②ある程度変化する可能性がある(44.7%)」が最多である点は他分野と共通しているが、「①大きく変化する可能性がある(27.7%)」と「③あまり変化しない可能性がある(27.7%)」がほぼ同割合となっている点が特徴的である。

5) 通信・IT インフラ

「②ある程度変化する可能性がある(57.1%)」が中心である一方、「①大きく変化する(14.3%)」、「③あまり変化しない(28.6%)」も一定数見られ、複数の認識が併存している。

6) その他

「②ある程度変化する可能性がある(40.0%)」を中心に、「①大きく変化する(25.0%)」「③あまり変化しない(32.5%)」が一定数存在し、少数ながら「④全く変化しない(2.5%)」も含まれている。分野横断的な業種が含まれる性格を反映し、様々な認識が混在している。

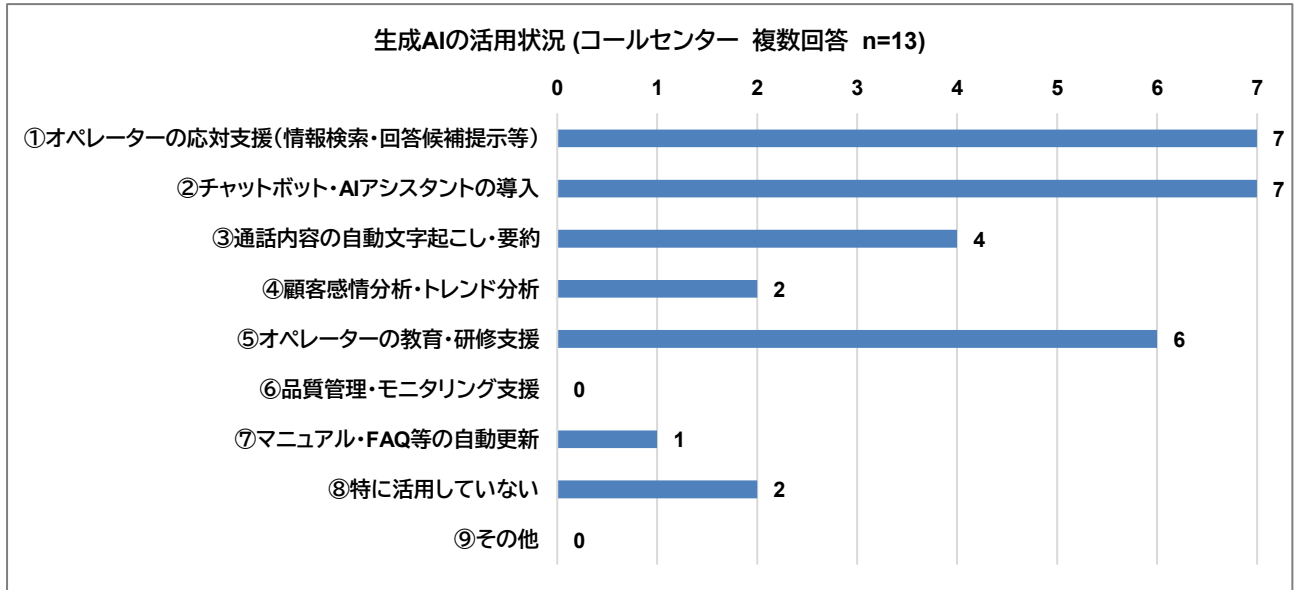
3.6. 分野別の生成 AI 活用状況と効果

1) コールセンター

コールセンター分野における生成 AI 活用は、「①オペレーターの応対支援(7件)」や「②チャットボット・AI アシスタントの導入(7件)」など、顧客対応の現場業務に近い領域を中心に行われていることが確認できる。また、「⑤オペレーターの教育・研修支援(6件)」といった人材育成分野でも一定の活用が見られる。

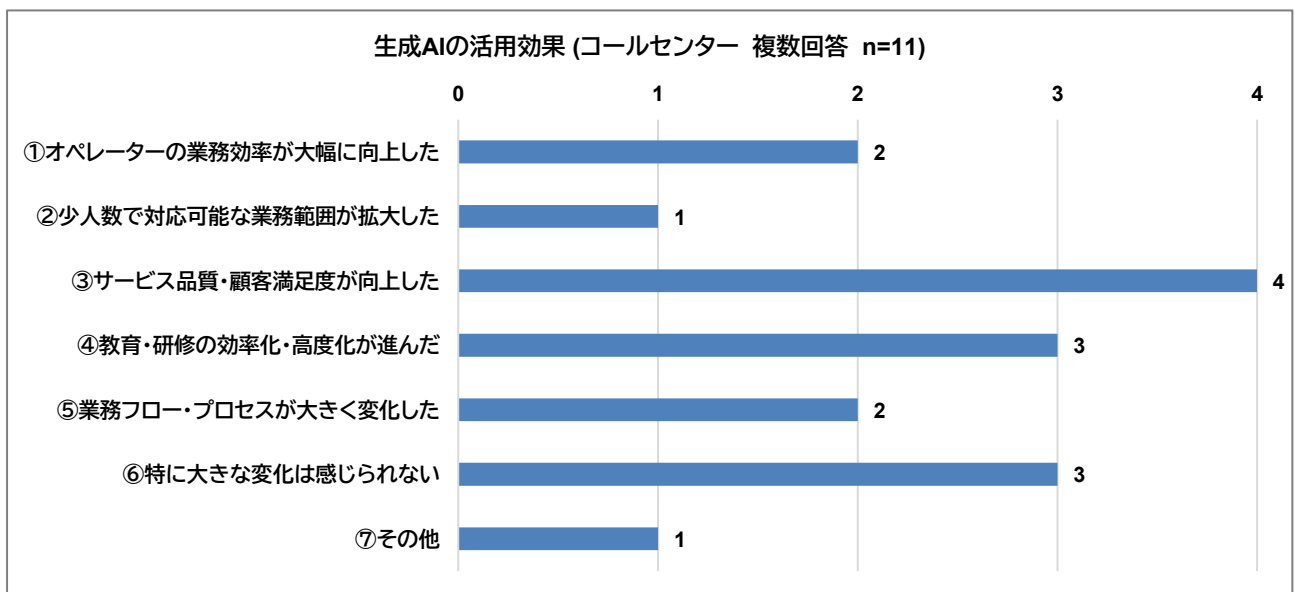
一方で、「⑥品質管理・モニタリング支援(0件)」や「⑦マニュアル・FAQ 等の自動更新(1件)」、「④顧客感情分析・トレンド分析(2件)」といった業務全体の管理や分析に関わる活用は限定的であり、「⑧特に活用していない(2件)」とする回答も一定数存在している。

コールセンター分野における生成 AI 活用は、業務全体の統制や高度分析ではなく、現場対応や人の作業を補助する用途を中心に進んでいる段階にあると考えられる。



生成 AI 活用による効果は、「③サービス品質・顧客満足度の向上(4件)」や「④教育・研修の効率化・高度化(3件)」を挙げる回答が一定数見られることが確認できる。また、「①オペレーターの業務効率の向上(2件)」や「⑤業務フロー・プロセスの変化(2件)」といった効果を実感している回答も存在している。

一方で、「⑥特に大きな変化は感じられない(3件)」とする回答も一定数含まれており、生成 AI 導入による効果の現れ方にはばらつきがある。

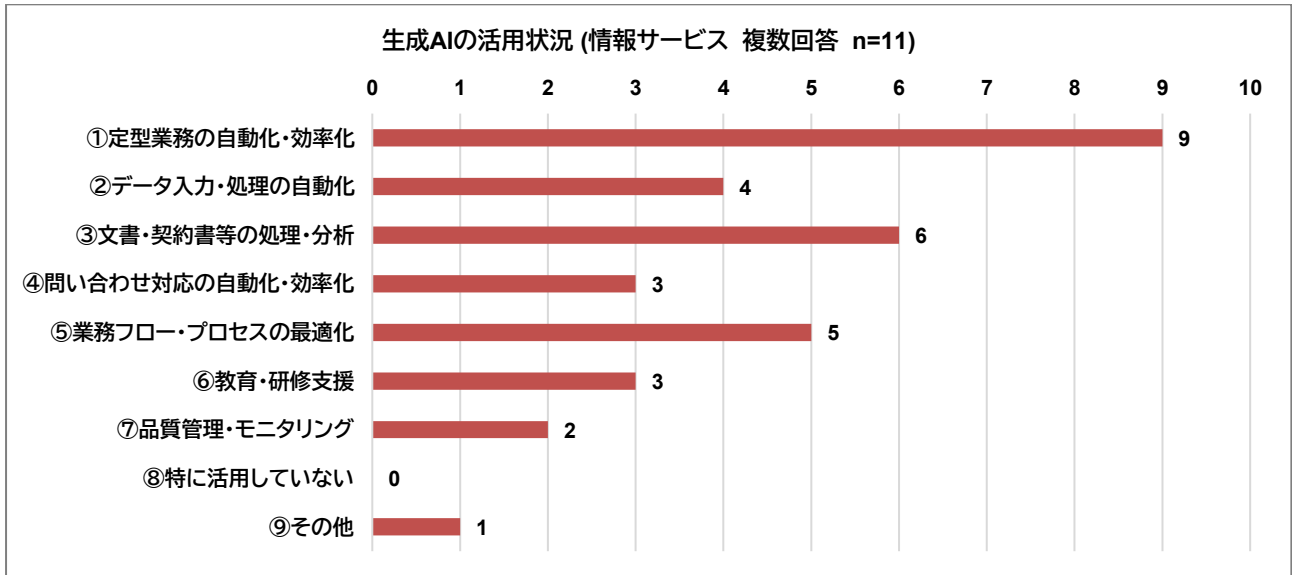


2) 情報サービス(BPO 業務)

BPO 分野における生成 AI 活用は、「①定型業務の自動化・効率化(9件)」を中心に幅広い業務領域で実施されていることが確認できる。

「③文書・契約書等の処理・分析(6件)」や「⑤業務フロー・プロセスの最適化(5件)」など、個別作業にとどまらず複数の業務工程で活用が進んでおり、生成 AI の活用が限定的な試行段階を超え、定型業務を中心に実務へ広く組み込まれつつある。

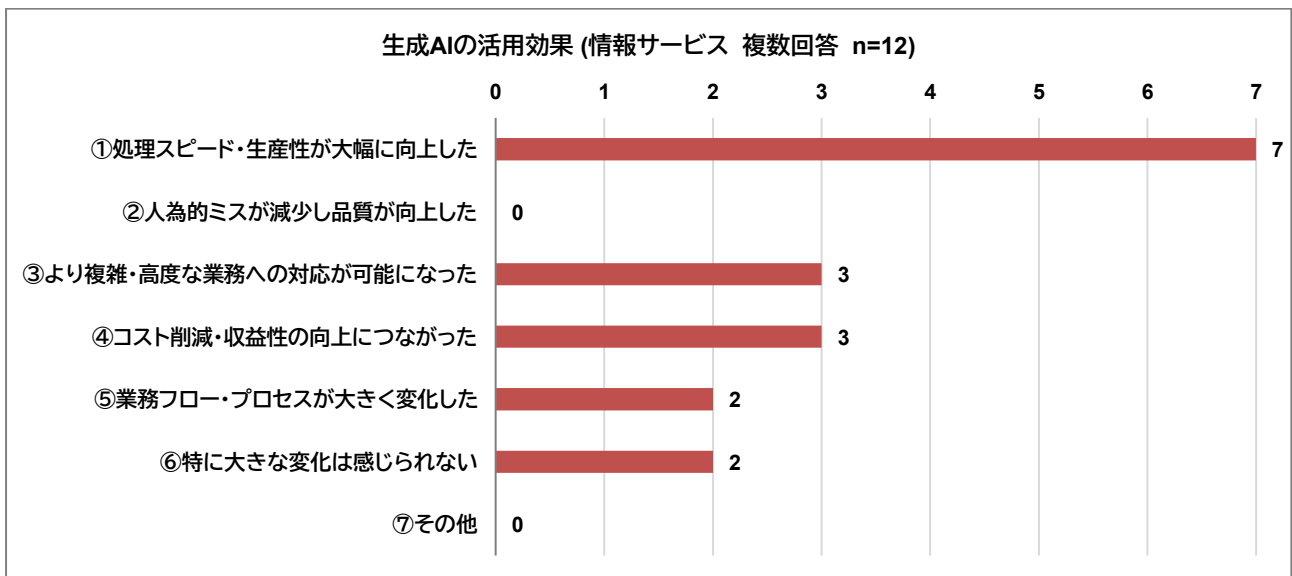
一方で、「⑦品質管理・モニタリング(2件)」や「④問い合わせ対応の自動化・効率化(3件)」、「⑥教育・研修支援(3件)」などの活用は相対的に少なく、活用の重点には分野内で差がある。



BPO 分野における生成 AI 活用の効果は、「①処理スピードや生産性が大幅に向上した(7件)」との回答が中心であり、品質改善よりも業務処理の速度や量が効果として認識されていることが伺える。

また、「③より複雑・高度な業務への対応(3件)」や、「④コスト削減・収益性向上(3件)」を挙げる回答も一定数見られる。

一方で、「②人為的ミスが減少し品質が向上した(0件)」と実感している回答は見られず、「⑥特に大きな変化は感じられない(2件)」とする回答も一定数存在している。

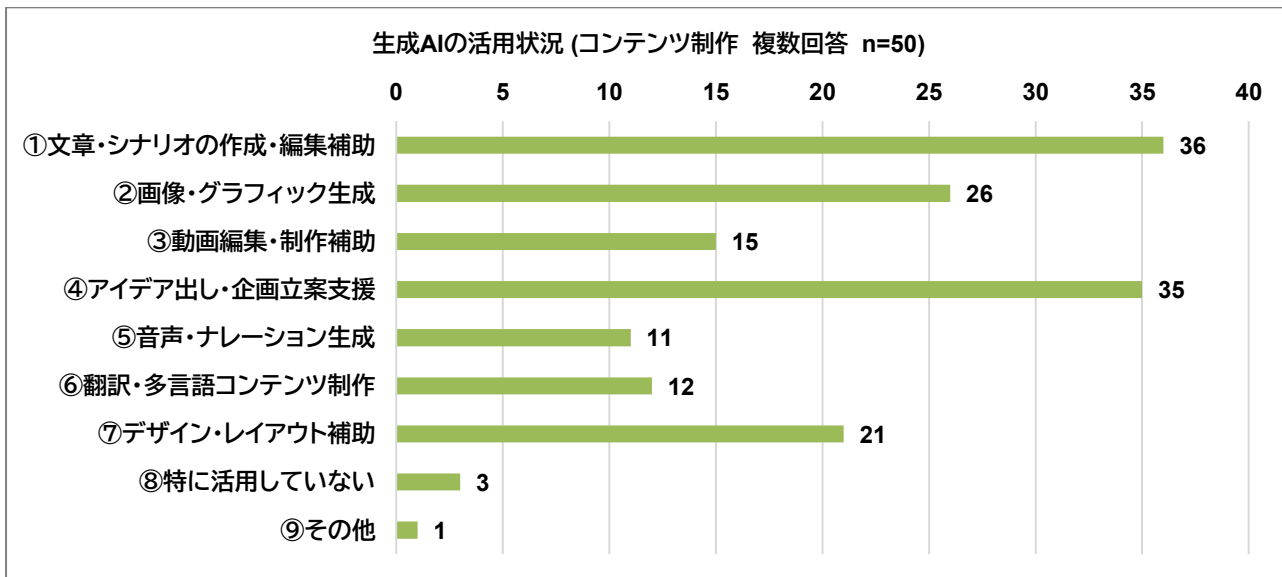


3) コンテンツ制作

コンテンツ制作分野における生成 AI 活用は、「①文章・シナリオの作成・編集補助(36 件)」や「④アイデア出し・企画立案支援(35 件)」が多く、企画・制作工程の中核部分を中心に広く行われていることが確認できる。

併せて、「②画像・グラフィック生成(26 件)」や「⑦デザイン・レイアウト補助(21 件)」など、複数の制作工程で活用が進んでおり、生成 AI の活用が制作工程の一部にとどまらず、複数の工程にわたって実務的に組み込まれている状況にあることを示している。

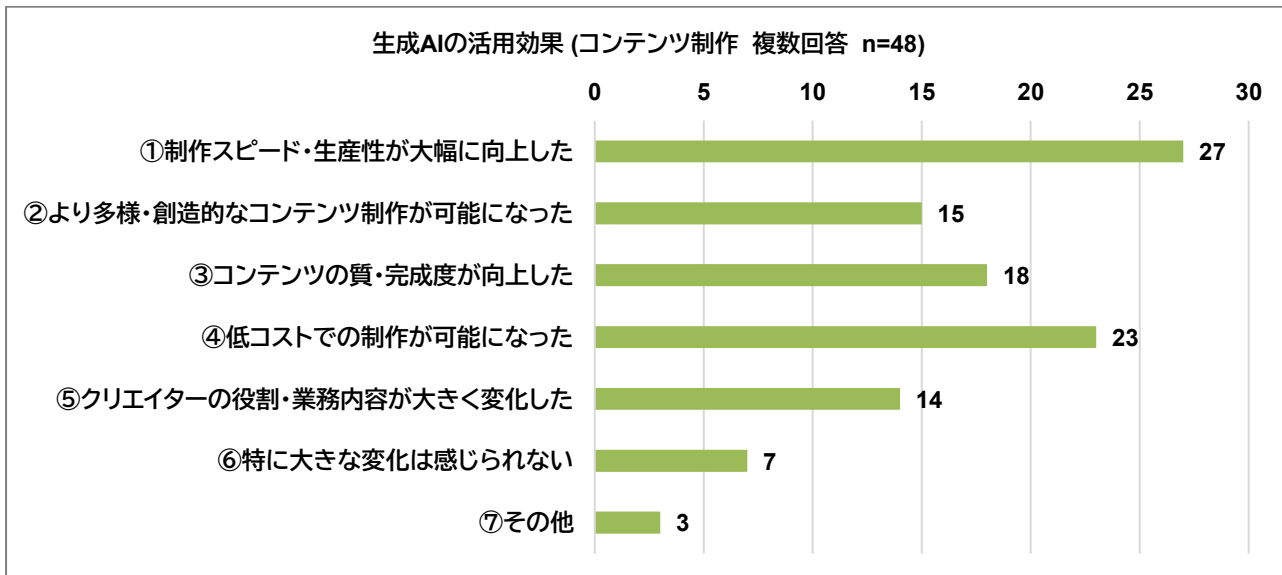
一方で、「③動画制作・制作補助(15 件)」や「⑤音声・ナレーション生成(11 件)」、「⑥翻訳・多言語コンテンツ制作(12 件)」などの活用は相対的に限定的であり、「⑧特に活用していない(3件)」とする回答も少数ながら存在している。



コンテンツ制作分野における生成 AI 活用の効果は、「①制作スピード・生産性の向上(27 件)」や「④低コストでの制作(23 件)」といった回答が多く見られる。

また、「③コンテンツの質・完成度の向上(18 件)」や、「②より多様・創造的な制作が可能になった(15 件)」とする回答も一定数存在している。加えて、制作効率やコスト面だけでなく、「⑤クリエイターの役割・業務内容の変化(14 件)」を挙げる回答も見られる。

一方で、「⑥特に大きな変化は感じられない(7件)」とする回答も一定数含まれており、効果実感の程度にはばらつきがある。

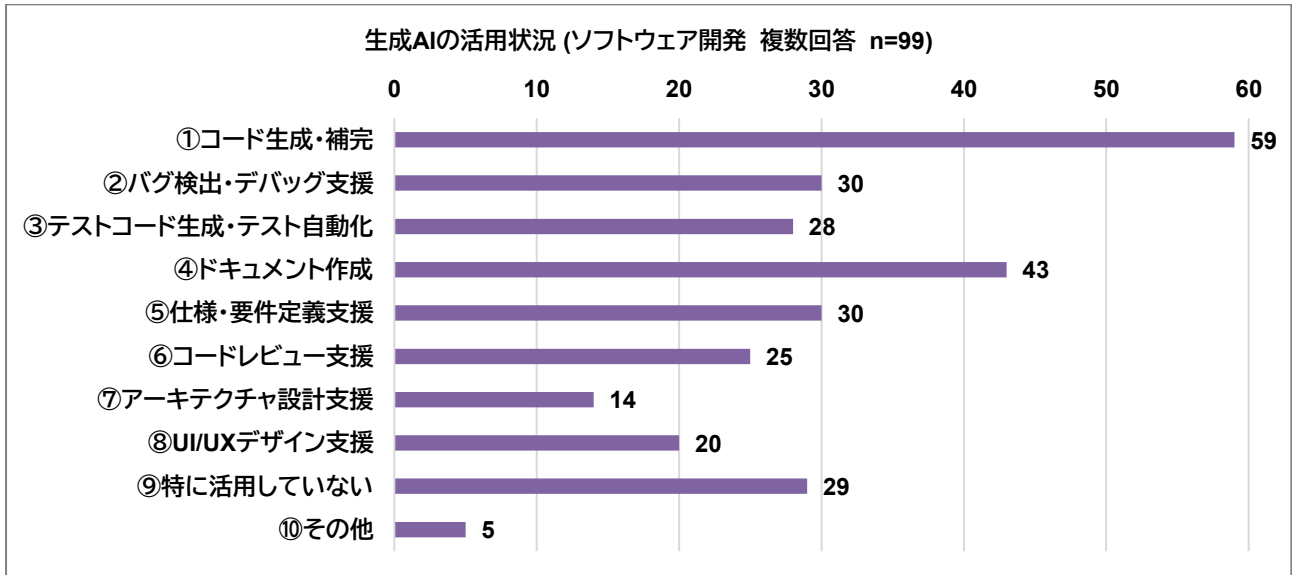


4) ソフトウェア開発

ソフトウェア開発分野における生成 AI 活用は、「①コード生成・補完(59 件)」や「④ドキュメント作成(43 件)」など、開発作業の実装・記述工程を中心に行われていることが確認できる。

また、「②バグ検出・デバッグ支援(30 件)」、「③テストコード生成・テスト自動化(28 件)」、「⑤仕様・要件定義支援(30 件)」など、開発プロセスの複数工程で活用が見られる。

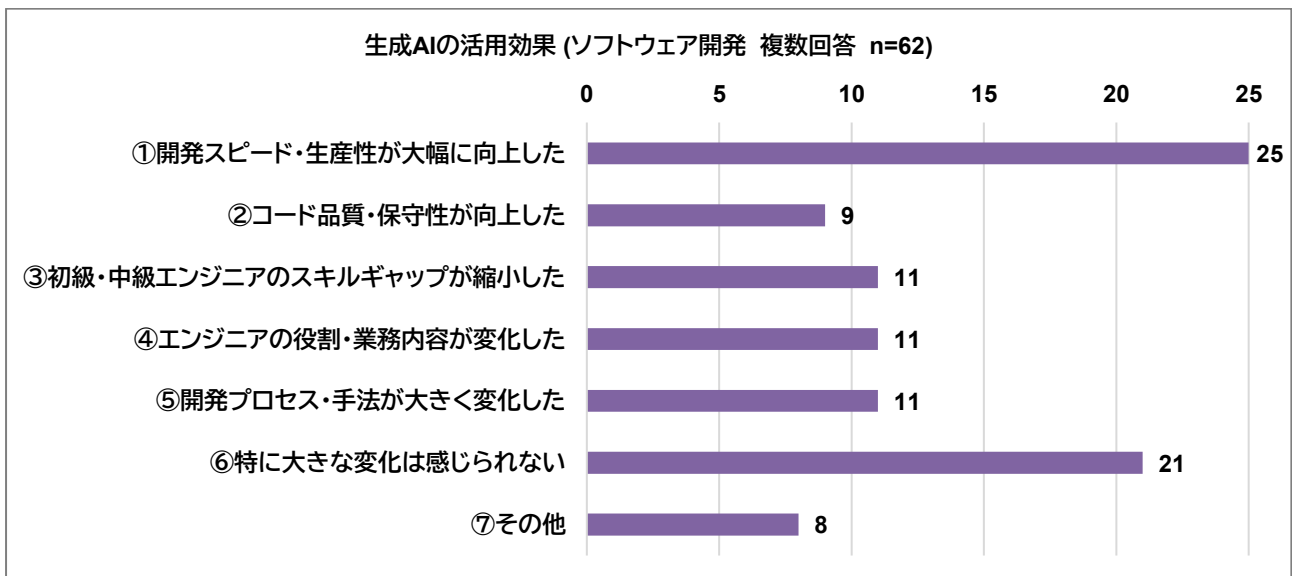
一方で、「⑦アーキテクチャ設計支援(14 件)」や「⑧UI/UX デザイン支援(20 件)」といった上流・設計寄りの工程での活用は相対的に少なく、「⑨特に活用していない(29 件)」とする回答も一定数存在しており、生成 AI の活用が開発工程の一部において実務的に進んでいる一方、活用範囲や進展度にはばらつきがある。



ソフトウェア開発分野における生成 AI 活用の効果は、「①開発スピード・生産性の向上(25 件)」を実感している回答が最も多い。

一方で、「③初級・中級エンジニアのスキルギャップの縮小(11 件)」や「④エンジニアの役割・業務内容の変化(11 件)」、「⑤開発プロセス・手法の変化(11 件)」を挙げる回答も一定数存在しており、認識は一様ではない。

また、「⑥特に大きな変化は感じられない(21 件)」とする回答も比較的多く、効果の現れ方にはばらつきがある。

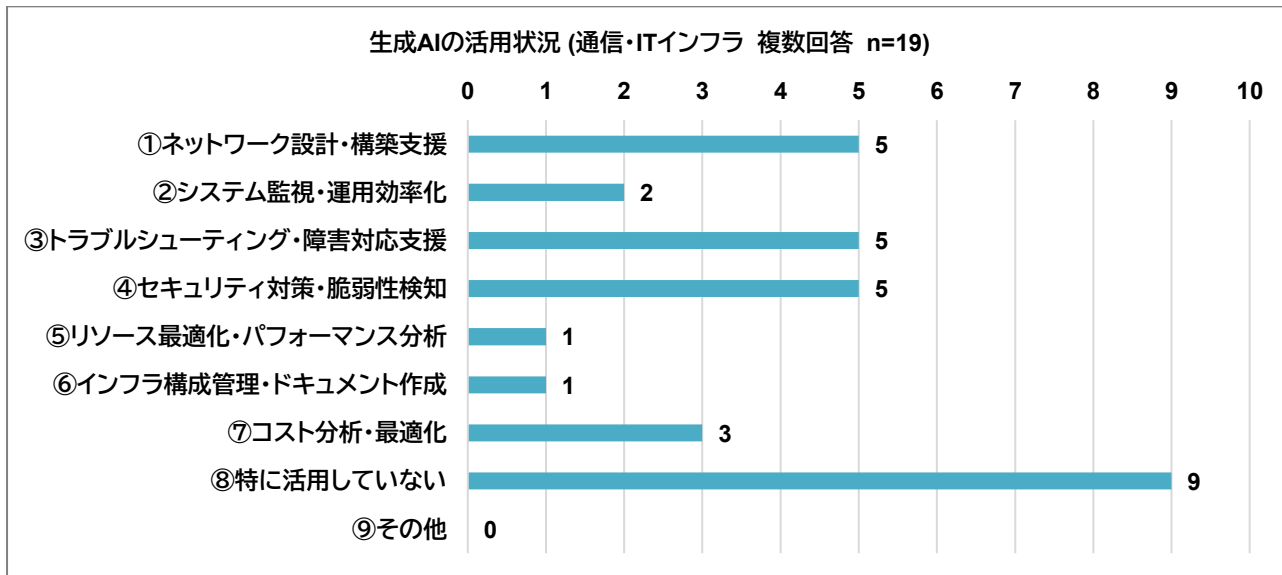


5) 通信・IT インフラ

通信・IT インフラ分野における生成 AI 活用は、「①ネットワーク設計・構築支援(5件)」、「③トラブルシューティング・障害対応支援(5件)」、「④セキュリティ対策・脆弱性検知(5件)」といった個別の業務領域で一部行われていることが確認できる。

一方で、「⑧特に活用していない(9件)」とする回答も比較的多く、活用の有無が分かれている。

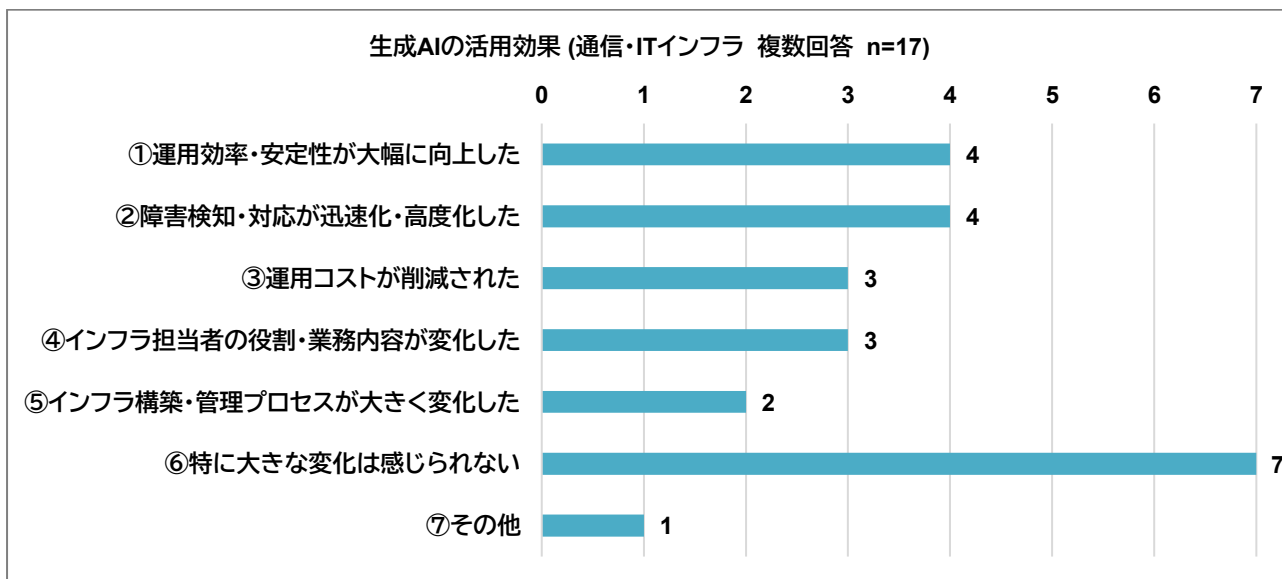
また、「⑤リソース最適化・パフォーマンス分析(1件)」や「⑥インフラ構成管理・ドキュメント作成(1件)」、「②システム監視・運用効率化(2件)」といった領域での活用は限定的であり、活用範囲は全体には広がっておらず、特定の業務領域に限られている。



通信・IT インフラ分野における生成 AI 活用の効果は、「①運用効率・安定性の向上(4件)」や「②障害検知・対応の迅速化・高度化(4件)」を挙げる回答が一定数見られる。

また、「③運用コスト削減(3件)」や「④インフラ担当者の役割変化(3件)」、「⑤インフラ構築・管理プロセスの変化(2件)」を挙げる回答も存在している。

一方で、「⑥特に大きな変化は感じられない(7件)」とする回答も多く、生成 AI 活用による効果の実感には差がある。生成 AI の効果が一部の業務で具体的に認識されている一方、全体としては限定的なものにとどまっている。

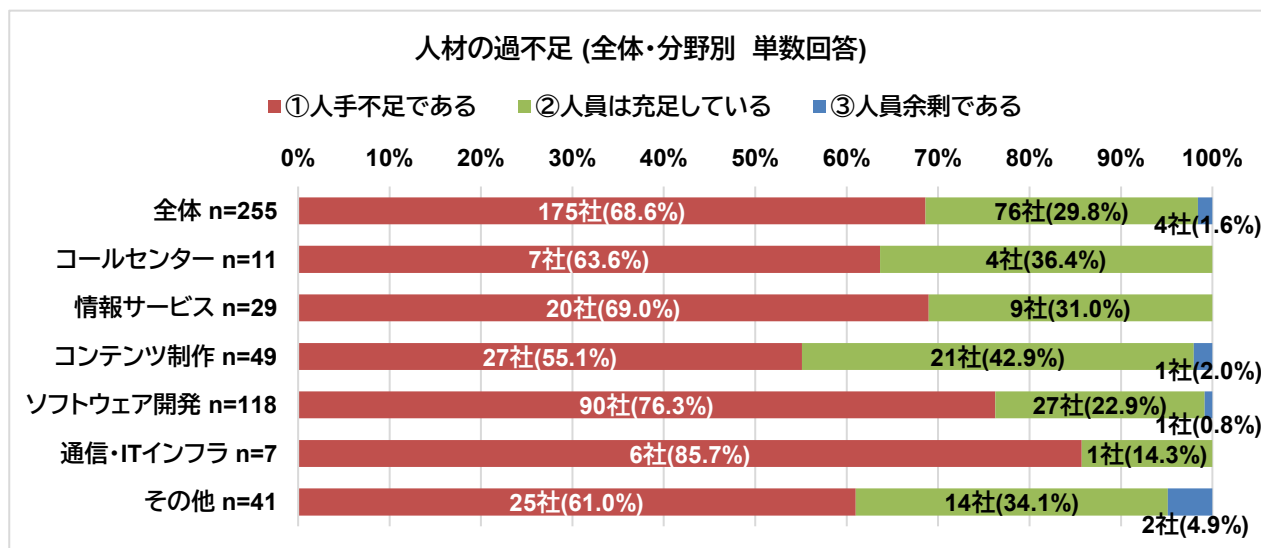


4. 人材の過不足

4.1. 人材の過不足感

(1) 全体傾向

全体では、「①人手不足である」とする回答が多数を占めている。一方で、「②人員は充足している」とする回答も一定数存在するものの、その割合は人手不足と比べて小さく、「③人員余剰である」とする回答は極めて少数にとどまっている。



(2) 分野別の傾向

分野を問わず人手不足であるとの認識が多数を占めている。

1) コールセンター

人手不足と充足が併存しており、「②充足している」とする回答は少数である。「③人員余剰である」とする回答は見られない。

2) 情報サービス

人手不足と充足が併存しており、「②充足している」とする回答は少数である。「③人員余剰である」とする回答は見られない。

3) コンテンツ制作

人手不足がみられるものの、「②充足している」とする回答も一定数存在し、少数ながら「③人員余剰である」との回答も含まれている。

4) ソフトウェア開発

人手不足とする回答が多数を占め、充足・余剰はいずれも限定的である。少数ながら「③人員余剰である」との回答も含まれている。

5) 通信・ITインフラ

人手不足とする回答が多数を占め、「②充足している」とする回答は少数である。「③人員余剰である」とする回答は見られない。

6) その他

人手不足とする回答が多数を占め、充足・余剰はいずれも限定的である。少数ながら「③人員余剰である」との回答も含まれている。

4.2. 人材の確保、育成について優先度の高い取組

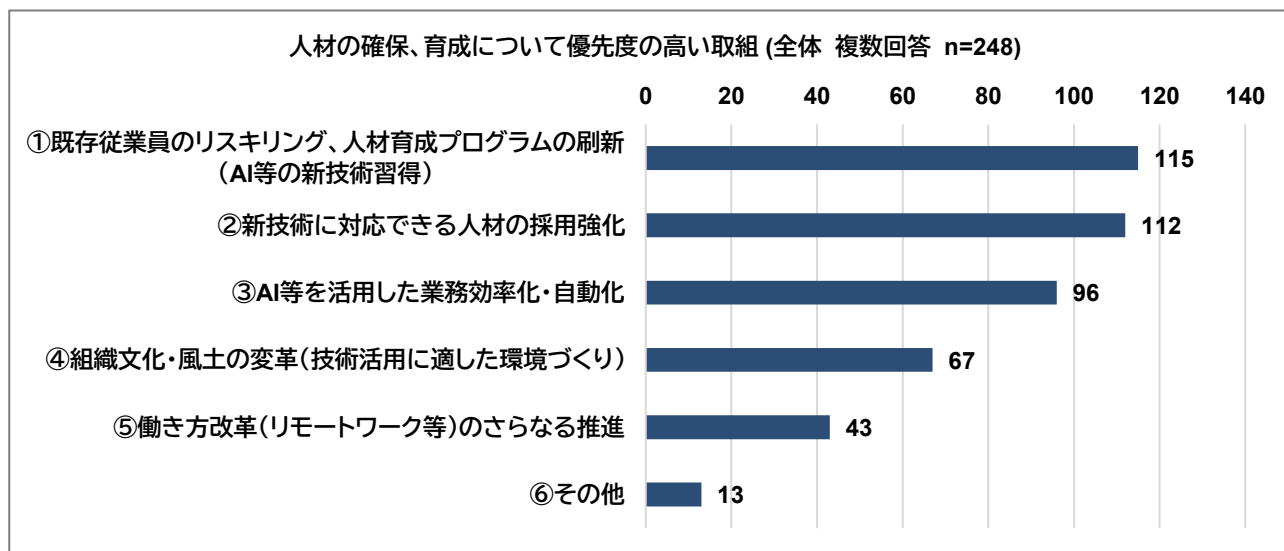
(1) 全体傾向

全体では、優先度の高い取組が大きく3つに分かれている。

- 能力の刷新と底上げ(リスキリング・人材育成)
- 人数の獲得(新技術人材の採用強化)
- 作業の置換・省力化(AI等による効率化・自動化)

この3つが、他の選択肢(組織文化、働き方の改革)よりも多く選ばれている。

一方で、組織文化や働き方改革はゼロではないが相対的に少数で、全体としては「実務に直結する取組(育成・採用・自動化)」が「環境づくり(文化・働き方)」よりも優先されている状況が読み取れる。



(2) 分野別傾向 (業種別のグラフは付録掲載)

1) コールセンター(n=10)

「①既存従業員のリスキリング、人材育成プログラムの刷新(6件)」と「③AI等を活用した業務効率化・自動化(5件)」が優先事項の上位を占めている。一方で、「②新技術に対応できる人材の採用強化(2件)」や「④組織文化・風土の変革(0件)」、「⑤働き方改革の更なる推進(3件)」などは相対的に低く、全体として、環境整備よりも、スキル習得や作業効率の向上といった直接的な能力強化に重点が置かれている。

2) 情報サービス(n=28)

半数の企業(14社)で「①既存従業員のリスキリング、人材育成プログラムの刷新(14件)」と「③AI等を活用した業務効率化・自動化(14件)」が優先事項として認識されている。「②新技術に対応できる人材の採用強化(10件)」や「④組織文化・風土の変革(8件)」、「⑤働き方改革のさらなる推進(9件)」についても一定の関心が示されており、幅広い領域での取組が並行している状況がうかがえる。

3) コンテンツ制作(n=45)

「③AI等を活用した業務効率化・自動化(20件)」が最も優先度の高い取組となっており、次いで「①既存従業員のリスキリング、人材育成プログラムの刷新(18件)」、「②新技術に対応できる人材の採用強化(18件)」も同水準で重視されている。「④組織文化・風土の変革(13件)」への関心も他分野より高く、専門人材の確保と内部環境の整備を並行して進める傾向にあると思われる。

4) ソフトウェア開発(n=117)

「②新技術に対応できる人材の採用強化(62件)」と「①既存従業員のリスキリング、人材育成プログラムの刷新(60件)」が突出しており、人材の確保、育成を同等に重視している。「③AI等を活用した業務効率化・自動化(40件)」や「④組織文化・風土の変革(33件)」も続き、人材の確保、育成と内部環境の整備を並行して進

める傾向にあると思われる。

5) 通信・IT インフラ(n=6)

他分野とは対照的に、「④組織文化・風土の変革(5件)」が最優先事項として挙げられており、技術活用に適した環境づくりを重視する傾向にある。次いで「②新技術に対応できる人材の採用強化(3件)」が続き、リスキリングや業務効率化への優先度は相対的に低くなっている。

なお、母数が小さい点は留意を要する。

6) その他(n=42)

「②新技術に対応できる人材の採用強化(17件)」、「①既存従業員のリスキリング、人材育成プログラムの刷新(16件)」、「③AI等を活用した業務効率化・自動化(16件)」の3項目がほぼ同水準で上位に並んでいる。特定の施策に偏ることなく、人材の確保・育成から実務への適用まで、バランス良く取り組んでいる状況がうかがえる。

一方、「④組織文化・風土の変革(8件)」や「⑤働き方改革の更なる推進(3件)」への優先度は相対的に低く、環境整備よりも実務レベルでの対応が先行している傾向にあると思われる。

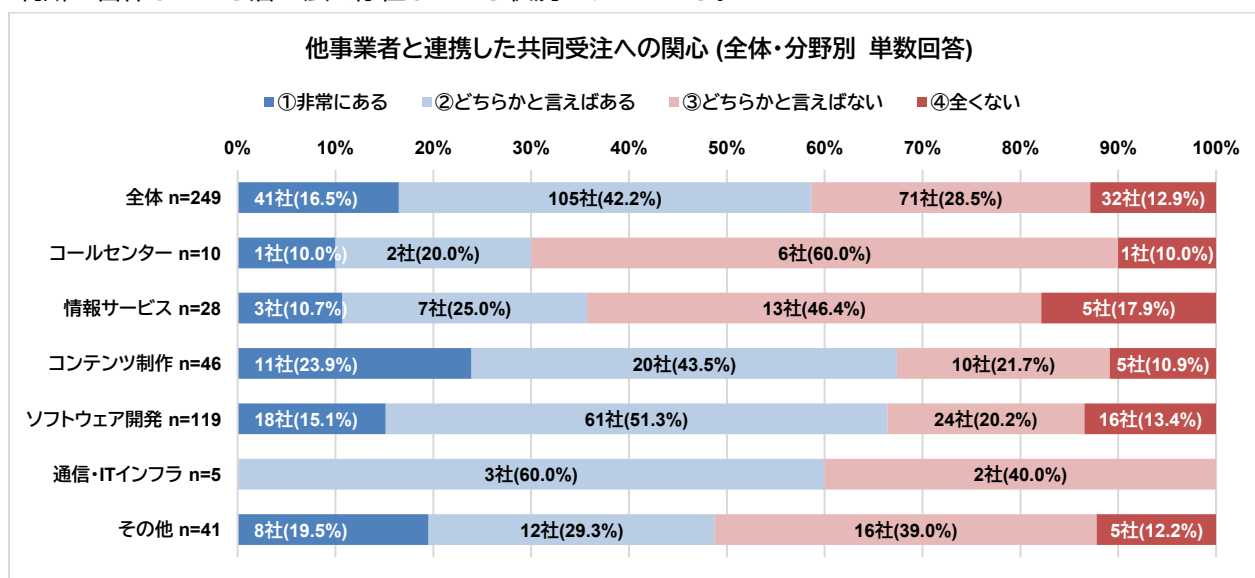
5. 他事業者と連携した共同受注への関心

5.1. 共同受注への関心

(1) 全体傾向

全体としては、「①非常にある(16.5%)」、「②どちらかと言えばある(42.2%)」を合わせた「関心あり(58.7%)」の回答が過半を占めており、共同受注に対して一定の関心が示されている。一方で、「③どちらかと言えばない(28.5%)」、「④全くない(12.9%)」とする回答も一定数存在しており、関心の度合いは一様ではない。

特に、「①非常にある」が突出して多いわけではなく、「②どちらかと言えばある」が中心となっている点特徴的である。このことから、共同受注に対して強い積極性を示す層に限られる一方、一定の関心を持ちつつも判断を留保している層が広く存在している状況がうかがえる。



(2) 分野別傾向

1) コールセンター(n=10)

分野内では「③どちらかと言えばない(60.0%)」が中心的な回答となっており、「①非常にある」、「②どちらかと言えばある」を合わせた肯定的な回答は少数に留まっている。このことから、分野全体として共同受注に対する関心は、他分野と比較して低い水準にあることがうかがえる。

2) 情報サービス(n=28)

コールセンターと同様に、肯定的な回答は少数に留まっており、分野全体として共同受注に対する関心は、他分野と比較して低い水準にあることがうかがえる。

3) コンテンツ制作(n=46)

「①非常にある(23.9%)」と「②どちらかと言えばある(43.5%)」を合わせた肯定的な回答が6割を超えている。特に「①非常にある」の割合が他分野よりも相対的に多く、共同受注に対する関心が高いことがうかがえる。

4) ソフトウェア開発(n=119)

「②どちらかと言えばある(51.3%)」が中心的な回答となっている。否定的な回答も一定数存在するものの、全体としては肯定派が過半数を占めており、業界として連携を前向きに捉える傾向にあると思われる。

5) 通信・ITインフラ(n=5)

「②どちらかと言えばある(60.0%)」と「③どちらかと言えばない(40.0%)」に回答が分かれている。回答が中間的な選択肢に集中している点特徴的である。なお、母数が小さい点については留意を要する。

6) その他(n=41)

「③どちらかと言えばない(39.0%)」が最多であるが、「①非常にある(19.5%)」と「②どちらかと言えばある

(29.3%)」を合わせた肯定的な回答も計 48.8%存在している。分野内で肯定的な意見と否定的な意見が混在しており、共同受注に対する関心の有無が分かれている状況にある。

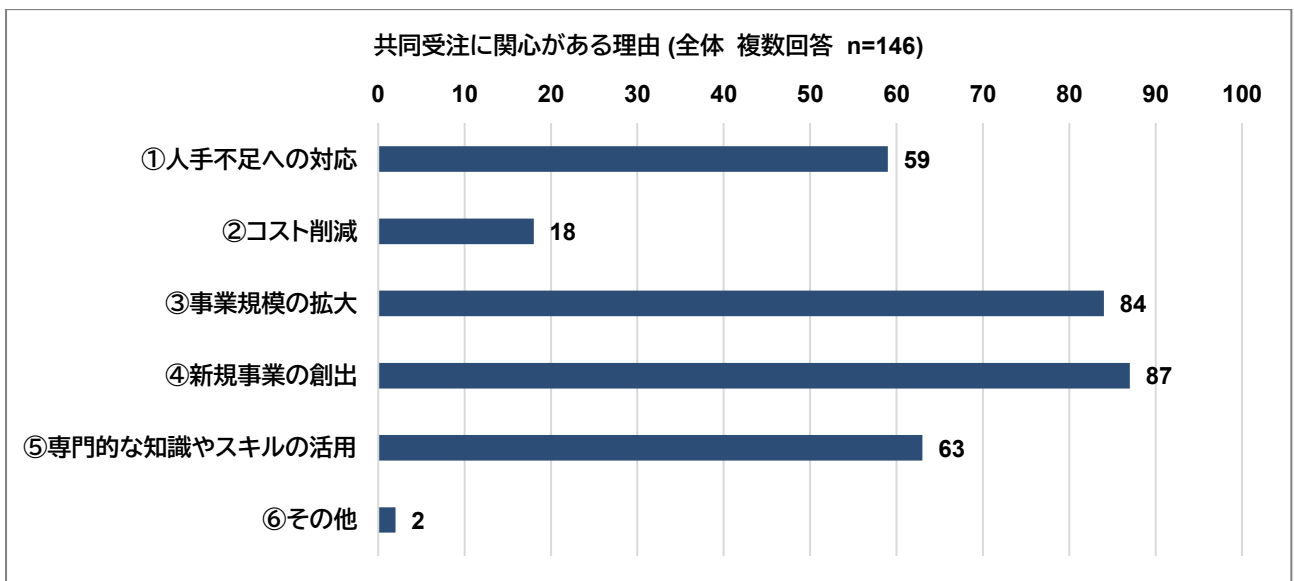
5.2. 共同受注に関心がある理由

(1) 全体傾向

前項の設問で、共同受注に関心が「①非常にある」、「②どちらかと言えばある」と回答した企業に対し、その理由について問う設問では、次の結果が得られた。

全体を見ると、共同受注への関心が、「②コスト削減(18件)」への対応というよりも、「③事業規模の拡大(84件)」や「④新規事業の創出(87件)」、「⑤専門的な知識やスキルの活用(63件)」といった前向きな事業展開を目的として形成されている。

多くの分野で、理由が一つに限定されず、複数の理由が重なって選ばれている。分野ごとに理由の組み合わせ方に違いはあるが、「③事業規模の拡大(84件)」、「④新規事業の創出(87件)」が中心になっている点は共通している。



(2) 分野別傾向 (業種別のグラフは付録掲載)

1) コールセンター(n=3)

「④新規事業の創出(2件)」が最多となっている。そのほか、「①人手不足への対応(1件)」や「②コスト削減(1件)」、「⑤専門的な知識やスキルの活用(1件)」なども挙げられており、関心の対象が多岐にわたっている。なお、母数が小さい点については留意を要する。

2) 情報サービス(n=10)

「③事業規模の拡大(6件)」と「④新規事業の創出(6件)」が多く挙げられている。次いで「⑤専門的な知識やスキルの活用(5件)」が続いており、他社との連携による事業展開や専門性の強化を主な目的とする傾向にあると考えられる。

3) コンテンツ制作(n=31)

「④新規事業の創出(19件)」が最も多く挙げられている。次いで「③事業規模の拡大(17件)」と「⑤専門的な知識やスキルの活用(17件)」、「①人手不足への対応(10件)」と続いており、他社との連携による事業展開や専門性の強化を目的とする傾向があると考えられる。

4) ソフトウェア開発(n=79)

「③事業規模の拡大(47件)」と「④新規事業の創出(46件)」が多く挙げられている。また、「①人手不足への対応(41件)」、「⑤専門的な知識やスキルの活用(31件)」も高く、リソース不足を他社との連携で補いつつ、成長機会の確保を目指す傾向にあると考えられる。

5) 通信・IT インフラ(n=3)

「③事業規模の拡大(2件)」と「④新規事業の創出(2件)」が中心的な回答項目となっている。そのほか、「①人手不足への対応(1件)」や「②コスト削減(1件)」も選択されている。なお、母数が小さい点は留意を要する。

6) その他(n=20)

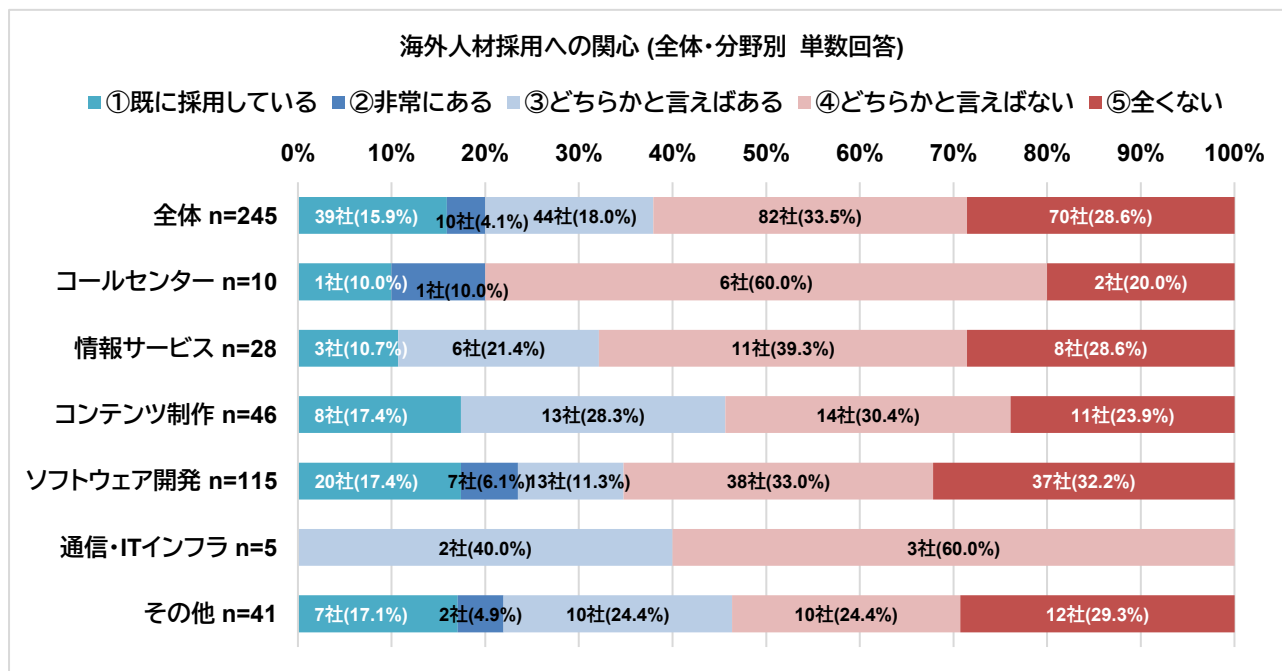
「④新規事業の創出(12件)」が最も多く挙げられている。次いで「③事業規模の拡大(11件)」と「⑤専門的な知識やスキルの活用(9件)」、「①人手不足への対応(4件)」と続いており、他社との連携による事業展開や専門性の強化を目的とする傾向があると考えられる。

6. 海外人材採用への関心

(1) 全体傾向

全体では「①既に採用している(15.9%)」と、関心がある層(「②非常にある」「③どちらかと言えばある」の計22.1%)を合わせると約4割となっている。

一方で、最も多い回答は「④どちらかと言えない(33.5%)」であり、「⑤全くない(28.6%)」と合わせた否定的な回答が6割を超えている。現状では、既に採用済み、あるいは前向きな関心を持つ企業も一定数存在するものの、全体としては慎重な姿勢を示す企業が多数派を占めている。



(2) 分野別傾向

1) コールセンター(n=10)

「④どちらかと言えない(60.0%)」が回答の中心となっており、「⑤全くない(20.0%)」と合わせると消極的な回答が8割を占めている。既に採用している企業や非常に関心がある企業も一部存在しているが、分野全体としては海外人材の活用には慎重な傾向にあると考えられる。

2) 情報サービス(n=28)

「④どちらかと言えない(39.3%)」と「⑤全くない(28.6%)」を合わせた消極的な回答が約7割を占めている。関心を持つ企業も一定数存在しているが、分野全体としては外国人材の活用には慎重な傾向にあると考えられる。

3) コンテンツ制作(n=46)

「①既に採用している(17.4%)」に加えて、関心があるとする回答(「②非常にある」と「③どちらかと言えばある」の計45.7%)が他分野と比べ高い水準にあり、比較的海外人材の活用に意欲的な傾向にあると考えられる。

4) ソフトウェア開発(n=115)

「①既に採用している(17.4%)」の割合はコンテンツ制作と並んで高い一方、消極的な回答(「④どちらかと言えない(33.0%)」と「⑤全くない(32.2%)」)も計6割を超えている。先行して活用を進める層が一定数存在する一方で、慎重なスタンスを持つ層も厚く、分野内での取組状況や関心の度合いに幅がある。

5) 通信・ITインフラ(n=5)

回答が「③どちらかと言えばある(40.0%)」と「④どちらかと言えない(60.0%)」の2項目に集中しており、全般的に慎重ながらも中立的な傾向にあると思われる。なお、母数が小さい点は留意を要する。

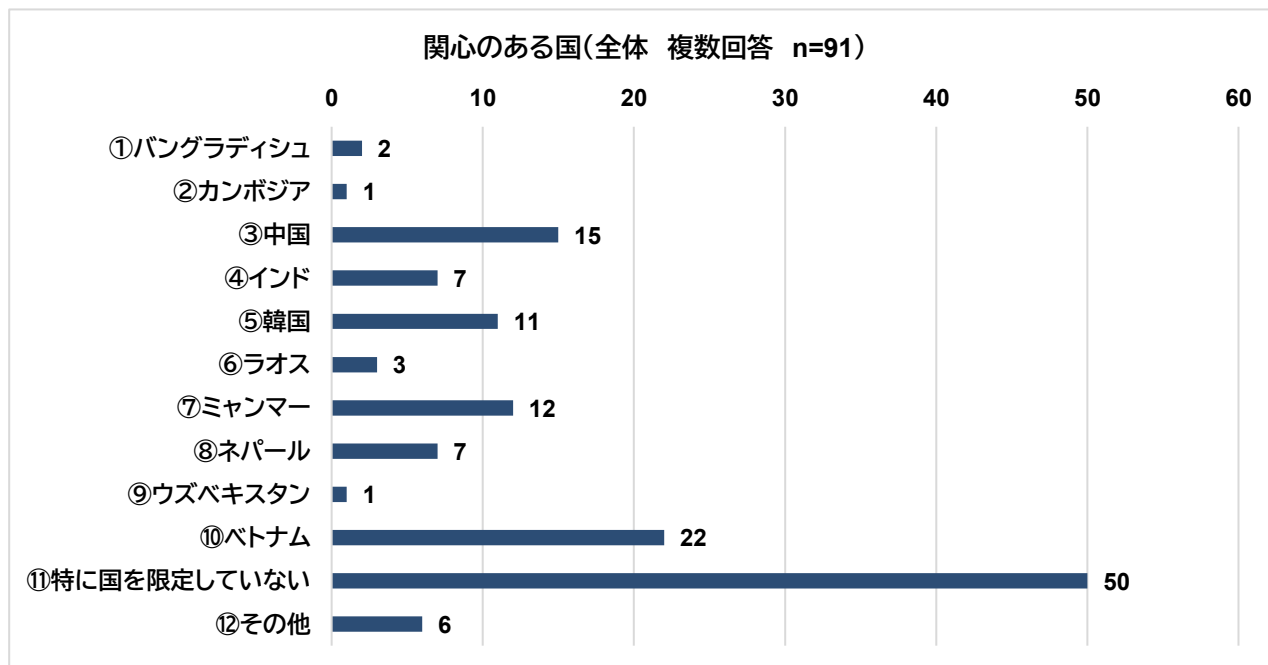
6) その他(n=41)

「①既に採用している(17.1%)」企業がソフトウェア開発等と同水準で存在する一方、消極的な回答(「④どちらかと言えない(24.4%)」および「⑤全くない(29.3%)」)も半数を超えている。先行して活用を進める層が一定数存在する一方で、慎重なスタンスを持つ層も厚く、分野内での取組状況や関心の度合いに広がりが見られる。

6.2. 関心のある国

(1) 全体傾向

前項の設問で、海外人材を「①既に採用している」または海外人材採用への関心が「②非常にある」、「③どちらかと言えばある」と回答した企業に対する設問では、次の結果が得られた。「⑩ベトナム」、「③中国」、「⑦ミャンマー」等に関心が集まっている一方で、「⑪特に国を限定していない」は 50 件となっており、具体的な候補国を絞り込む段階に至っていない企業も多数を占めている。



(2) 分野別傾向（業種別のグラフは付録掲載）

1) コールセンター(n=2)

海外人材の活用に関心を示した企業は少数に留まっているが、回答内訳としては「③中国」が1件、「⑪特に国を限定していない」が1件となり、特定の国に対する集中はみられない。

2) 情報サービス(n=9)

当該分野も海外人材の活用に関心を示した企業は少数に留まっているが、回答内訳としては「⑤韓国」が1件、「⑪特に国を限定していない」が7件、「⑫その他」が1件となり、特定の国に対する集中はみられない。

3) コンテンツ制作(n=20)

「⑪特に国を限定していない」が 11 件となり、全体としては特定の国に限定せず、広くグローバルに人材を求める傾向にあると考えられる。そのほかの回答では、「③中国(3件)」や「⑤韓国(2件)」といった近隣諸国のほか、「①バングラディシュ」、「⑦ミャンマー」、「⑧ネパール」、「⑩ベトナム」がそれぞれ1件ずつ挙げられている。

4) ソフトウェア開発(n=40)

「⑩ベトナム(17件)」と、「⑪特に国を限定していない(17件)」が最も多く挙げられている。次いで「⑦ミャンマー(10件)」、「③中国(7件)」、「④インド(7件)」、「⑤韓国(7件)」等が続いており、特定の国を念頭に置く企業と、国にこだわらず広く人材を求める企業が混在している。

5) 通信・IT インフラ(n=2)

当該分野も海外人材の活用に関心を示した企業は少数に留まっているが、具体的な回答内訳は「③中国」、「⑩ベトナム」、「⑪特に国を限定していない」がそれぞれ1件ずつ挙げられており、特定の国に対する集中はみられない。

6) その他(n=18)

「①特に国を限定していない」が13件となり、全体としては特定の国に限定せず、広くグローバルに人材を求める傾向にあると考えられる。そのほかの回答では、「③中国」が3件、「⑤韓国」、「⑥ラオス」、「⑦ミャンマー」、「⑧ネパール」がそれぞれ1件ずつ挙げられている。

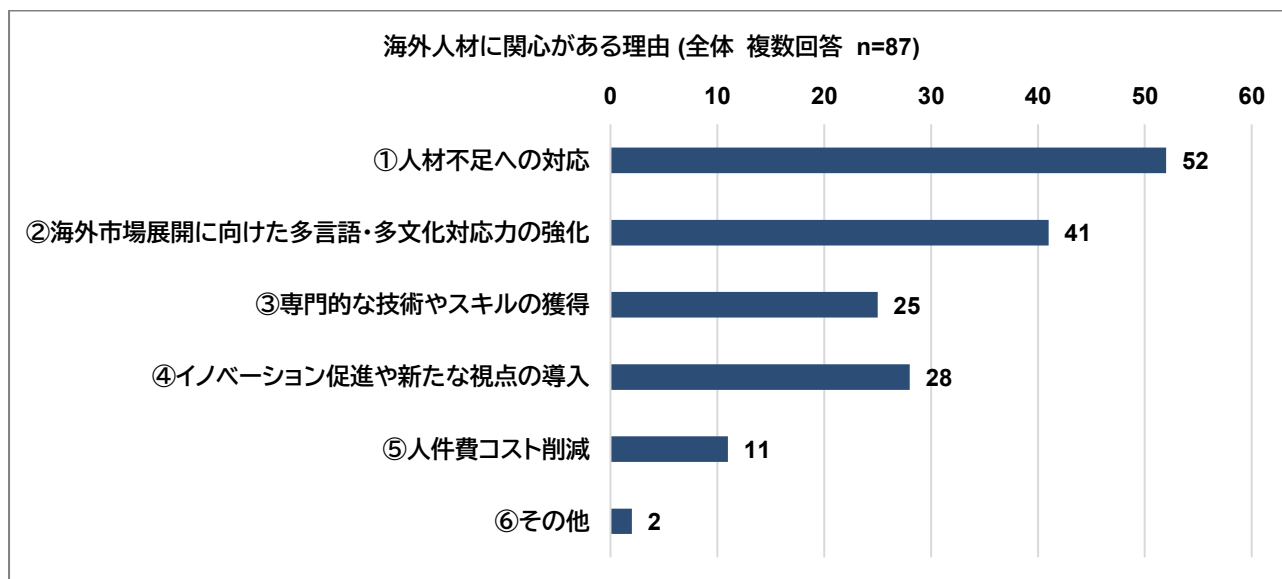
6.3. 海外人材に関心がある理由

(1) 全体傾向

「①人材不足への対応(52件)」が最も多く、海外人材が労働力確保の手段として期待されている状況がうかがえる。次いで「②海外市場展開に向けた多言語・多文化対応力の強化(41件)」が挙げられており、単なる欠員補充に留まらず、事業展開を見据えた戦略的な動機を持つ企業も多いことが確認できる。

これらに加えて、「③専門的な技術やスキルの獲得(25件)」、「④イノベーション促進や新たな視点の導入(28件)」が一定数選ばれており、理由は多岐に渡っている。

「⑤人件費コスト削減(11件)」を理由とする回答も存在するものの、全体としては主軸とはなっておらず、海外人材への関心は、人材確保や海外対応力強化といった観点を中心に形成されていると考えられる。



(2) 分野別傾向 (業種別のグラフは付録掲載)

1) コールセンター(n=2)

海外人材の活用に関心を示した企業は少数に留まっているが、回答内訳としては「①人手不足への対応」、「②海外市場展開に向けた多言語・多文化対応力の強化」、「③専門的な技術やスキルの獲得」がそれぞれ1件ずつ挙げられている。

2) 情報サービス(n=8)

当該分野も海外人材の活用に関心を示した企業は少数に留まっているが、回答内訳としては「①人材不足への対応(5件)」が最も多く、次いで「②海外市場展開に向けた多言語・多文化対応力の強化」、「③専門的な技術やスキルの習得」、「⑤人件費コスト削減」がそれぞれ1件挙げられている。

3) コンテンツ制作(n=20)

「②海外市場展開に向けた多言語・多文化対応力の強化(11件)」が最も多く、次いで「①人手不足への対応(7件)」、「④イノベーション促進や新たな視点の導入(6件)」、「③専門的な技術やスキルの獲得(4件)」が続いている。「⑤人件費コスト削減」は2件に留まっており、コスト面よりも事業展開に資する役割を期待する傾向にあると考えられる。

4) ソフトウェア開発(n=38)

「①人手不足への対応(29件)」が最も多く挙げられており、労働力の確保を主な目的とする傾向にあると考えられる。次いで「②海外市場展開に向けた多言語・多文化対応力の強化(16件)」、「③専門的な技術等の獲得(14件)」、「④イノベーション促進や新たな視点の導入(12件)」が続いている。

5) 通信・IT インフラ(n=2)

当該分野も海外人材の活用に関心を示した企業は少数に留まっているが、回答内訳としては「①人材不足への対応」、「②海外市場展開に向けた多言語・多文化対応力の強化」、「③イノベーション促進や新たな視点の導入」がそれぞれ1件挙げられている。

6) その他(n=18)

「②海外市場展開に向けた多言語・多文化対応力の強化(10件)」が最も多く、次いで「①人手不足への対応(9件)」、「④イノベーション促進や新たな視点の導入(8件)」と続いている。上位3項目の回答数が僅差で並んでいる。

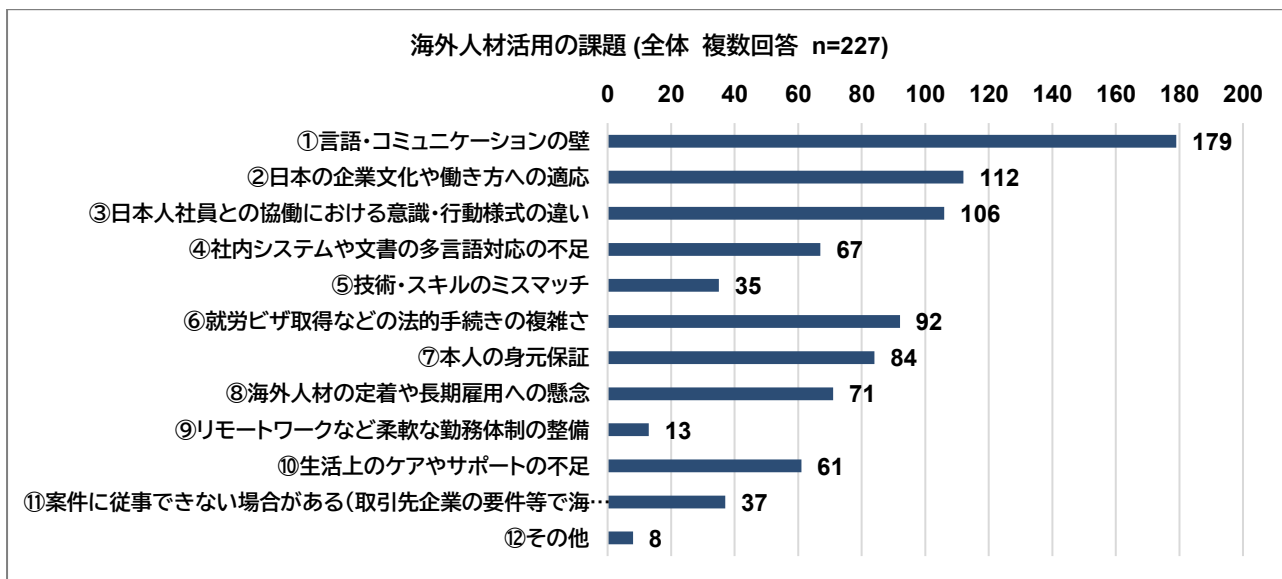
6.4. 海外人材活用の課題

(1) 全体傾向

「①言語・コミュニケーションの壁(179件)」を挙げる企業が突出して多く、意思疎通が最大の懸念事項となっている。次いで、「②日本の企業文化や働き方への適応(112件)」や「③日本人社員との協働における意識・行動様式の違い(106件)」が続いており、言語面のみならず、価値観や商習慣の相違に起因する課題を多くの企業が認識している。

実務面では「⑥就労ビザ取得等の法的手続きの複雑さ(92件)」や「⑦本人の身元保証(84件)」が上位に並ぶほか、「⑧定着や長期雇用への懸念(71件)」も一定数存在している。総じて、言語対応から法的手続き、採用後の定着支援に至るまで、企業側が直面するハードルは多岐に渡っている。

一方、「⑤技術・スキルのミスマッチ(35件)」は相対的に少なく、課題は外国人の技術そのものよりも、コミュニケーション・文化・制度・雇用管理といった前提条件に集中している。



※⑪案件に従事できない場合がある(取引先企業の要件等で海外人材の従事が認められない等)

(2) 分野別傾向 (業種別のグラフは付録掲載)

1) コールセンター(n=10)

「①言語・コミュニケーションの壁(10件)」が最も多く挙げられている。次いで「②日本の企業文化や働き方への適応(4件)」が続いており、言語面と文化面の双方が主要なハードルとなっている。

2) 情報サービス(n=23)

「①言語・コミュニケーションの壁(19件)」が最も多く挙げられている。次いで「③日本人社員との協働における意識・行動様式の違い(13件)」が続いており、言語面と文化面の双方が主要なハードルとなっている。また、「⑥就労ビザ取得などの法的手続きの煩雑さ(10件)」も多く挙げられており、実務面での課題も示されている。

3) コンテンツ制作(n=42)

「①言語・コミュニケーションの壁(33 件)」が最も多く挙げられている。次いで「②日本の企業文化や働き方への適応(22 件)」が続いており、言語面と文化面の双方が主要なハードルとなっている。

4) ソフトウェア開発(n=109)

「①言語・コミュニケーションの壁(84 件)」が最も多く挙げられている。次いで「②日本の企業文化や働き方への適応(57 件)」が続いており、言語面と文化面の双方が主要なハードルとなっている。当該分野では、「⑩案件に従事できない場合がある(27 件)」も比較的多くみられる。

5) 通信・IT インフラ(n=5)

「①言語・コミュニケーションの壁(4件)」が最も多く挙げられている。次いで「②日本の企業文化や働き方への適応」、「③日本人社員との協働における意識・行動様式の違い」等が3件ずつ挙げられており、課題が広範に渡っている。

6) その他(n=38)

「①言語・コミュニケーションの壁(29 件)」が最も多く挙げられている。次いで「②日本人社員との協働における意識・行動様式の違い」、「⑥就労ビザ取得などの法的手続きの煩雑さ」がそれぞれ 20 件ずつ挙げられており、言語面と文化面の双方が主要なハードルとなっている。

付録 1 旧分類による企業数と雇用者数の推移

1. 企業数の推移

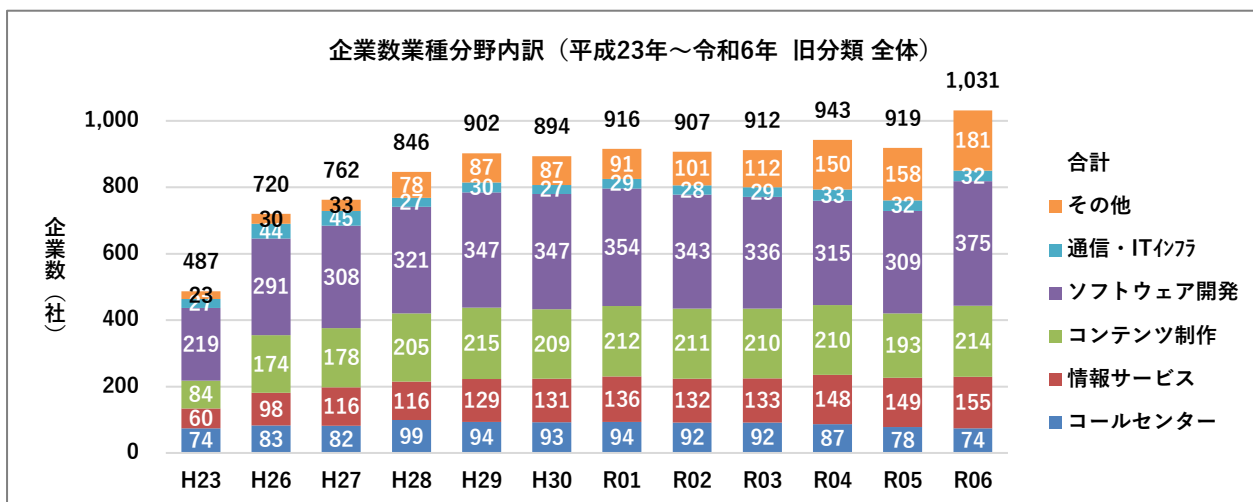
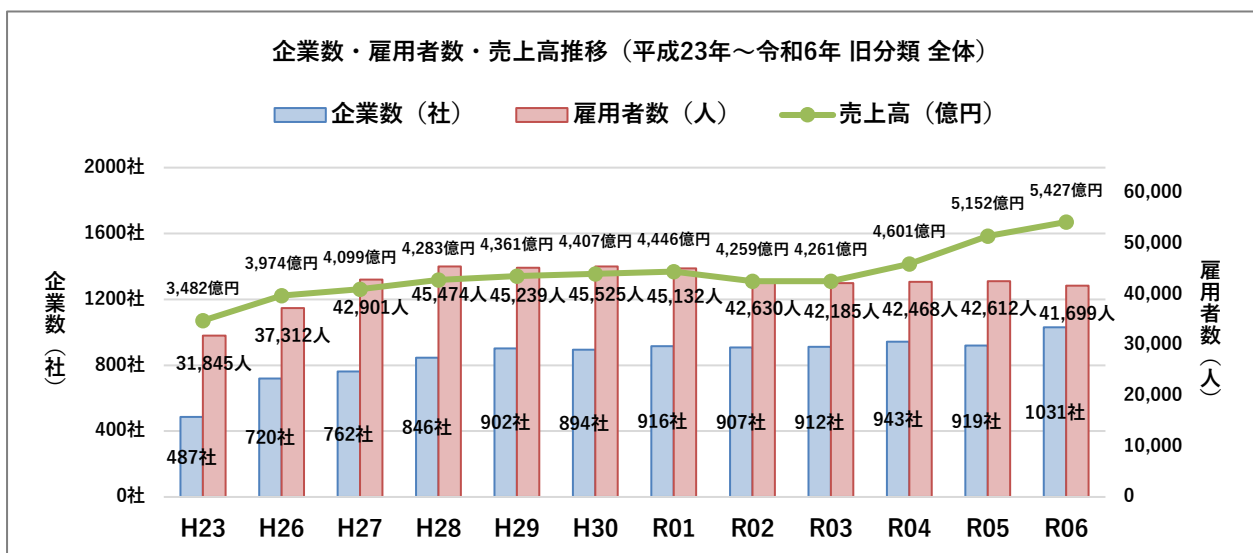
平成 23 年から令和 6 年にかけて、本県の情報通信関連企業は着実に増加している。
 平成 23 年の 487 社から、令和 6 年には 1,031 社となり、約 2.1 倍に増加している。
 特に平成 23 年から平成 29 年にかけての増加率が高く、その後は緩やかな増加傾向が続いている。

2. 雇用者数の推移

雇用者数は、平成 23 年の 31,845 人から増加傾向にあり、平成 28 年には 45,474 人とピークに達した。
 その後、平成 29 年以降は微減傾向が続き、令和 2 年には 42,630 人まで減少した。
 令和 3 年以降は緩やかな回復傾向にあったものの、令和 6 年には 41,699 人と減少傾向となっている。

3. 売上高の推移

売上高は平成 23 年の 3,482 億円から増加傾向にあり、令和元年に 4,446 億円でピークを記録した後、令和 2 年には 4,259 億円まで減少した。しかし、令和 3 年以降は再び増加を見せており、令和 6 年には 5,427 億円と過去最高を更新している。



※雇用者数は推計値を含む。(推計値の定義は、1 ページの「第1章 1.6.推計方法」を参照のこと)

※旧分類は、新分類では対象外としているインハウスのコールセンターや BPO、放送業および一部のコンテンツ制作事業者を含む。

(分類の詳細は、2 ページの「第1章 2.1.沖縄県の情報通信産業の分類」を参照のこと)

4. 立地企業の推移

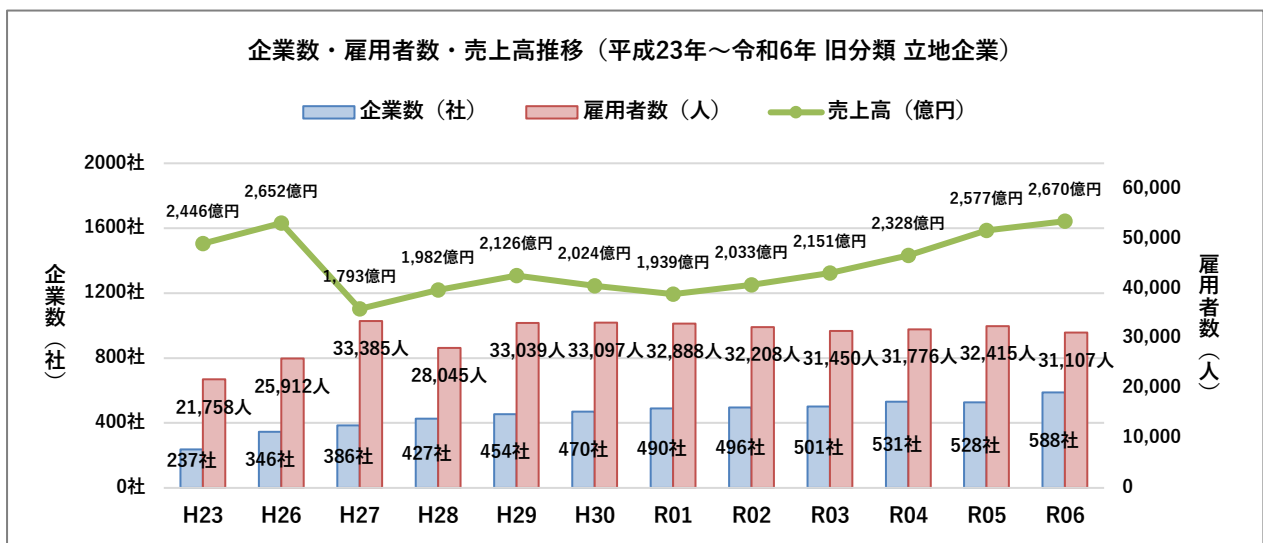
平成 23 年から令和 6 年までの旧分類立地企業における企業数、雇用者数、売上高の推移を示す。

企業数は、平成 23 年の 237 社から令和 6 年の 588 社まで着実に増加しており、約 2.5 倍になっている。特に平成 23 年から平成 30 年頃までの増加が顕著で、その後も緩やかな増加傾向が続いている。

雇用者数は、平成 23 年の 21,758 人から増加し、平成 27 年に 33,385 人でピークを迎えた後、若干の増減を繰り返しながら令和 6 年には 31,107 人となっている。

売上高は、平成 23 年の 2,446 億円から平成 26 年に 2,652 億円まで増加した後、平成 27 年には一旦減少しているものの、その後は徐々に回復し、平成 29 年から令和元年にかけて 2,000 億円台で推移した後、令和 3 年以降は増加傾向となり、令和 6 年には 2,670 億円と平成 26 年のピークを上回る水準に達している。

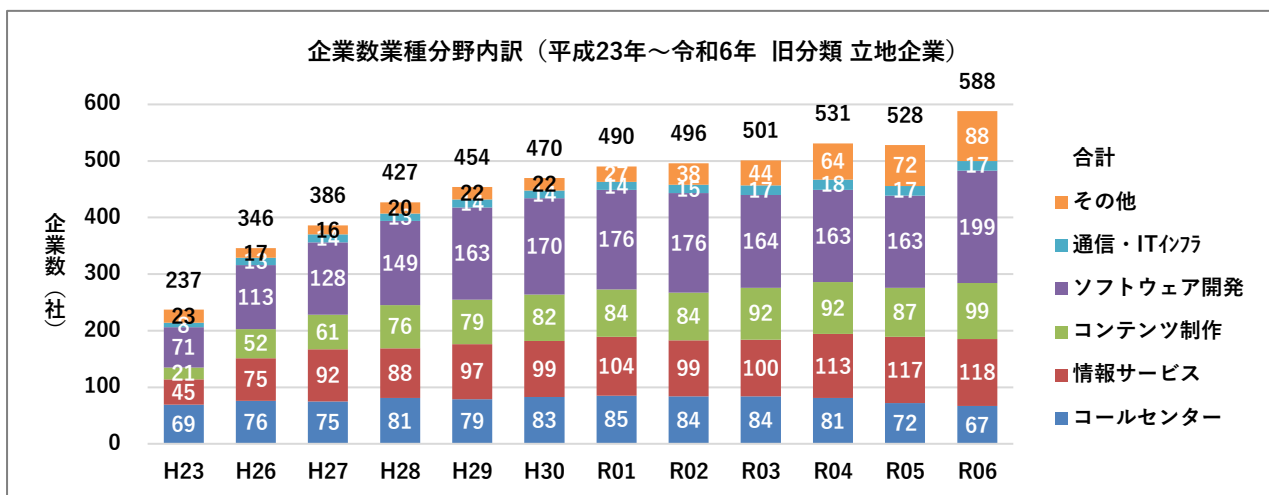
全体として、企業数は一貫して増加傾向にある一方、雇用者数と売上高は変動がありながらも近年は売上高の増加が見られる。



業種分野別に見ると、ソフトウェア開発が最も多く、令和 6 年時点で 199 社となっている。

コールセンターは 67 社、情報サービスは 118 社、コンテンツ制作は 99 社、通信・IT インフラは 17 社となっている。その他分野も 88 社と一定の規模を維持している。

平成 23 年から令和 6 年にかけての変化として、ソフトウェア開発は 71 社から 199 社へと大きく成長している。



付録2 データ表

1. 集積状況

1.1. 全体

※雇用者数と売上高は推計値を含む

業種	企業数(社)	雇用者数合計(人)	売上高合計(億円)
1 コールセンター(専門)	38	11,046	572
2 情報サービス	128	8,736	618
3 コンテンツ制作	171	1,855	215
4 ソフトウェア開発	371	10,117	1,167
5 通信・ITインフラ	32	1,644	1,644
6 その他	159	2,606	533
合計	899	36,004	4,749

1.2. 県内企業

※雇用者数と売上高は推計値を含む

業種	企業数(社)	雇用者数合計(人)	売上高合計(億円)
1 コールセンター(専門)	6	135	6
2 情報サービス	31	773	72
3 コンテンツ制作	89	661	82
4 ソフトウェア開発	172	5,399	638
5 通信・ITインフラ	15	981	1,325
6 その他	73	1,714	388
合計	386	9,663	2,510

1.3. 立地企業

※雇用者数と売上高は推計値を含む

業種	企業数(社)	雇用者数合計(人)	売上高合計(億円)
1 コールセンター(専門)	32	10,911	567
2 情報サービス	97	7,963	547
3 コンテンツ制作	82	1,194	133
4 ソフトウェア開発	199	4,718	529
5 通信・ITインフラ	17	663	319
6 その他	86	892	145
合計	513	26,341	2,239

2. 1 社当たり雇用者数

2.1. 業種別

※実測値のみ

業種	企業数(社)	雇用者数(人)	1社あたり雇用者数(人)
1 コールセンター(専業)	36	11,010	306
2 情報サービス	103	8,386	81
3 コンテンツ制作	148	1,680	11
4 ソフトウェア開発	310	9,484	31
5 通信・IT インフラ	31	1,636	53
6 その他	115	2,292	20
(全体)	743	34,488	46

2.2. 雇用者数規模別分布

単位:社 ※実測値のみ

分野	1 コール センター (専業)	2 情報 サービス	3 コンテンツ 制作	4 ソフトウェア 開発	5 通信・IT インフラ	6 その他	合計	割合
1,000人以上	3	1	0	0	0	0	4	1%
500人以上 1,000人未満	1	2	0	2	0	0	5	1%
300人以上 500人未満	4	4	0	3	2	1	14	2%
100人以上 300人未満	5	10	1	18	2	3	39	5%
50人以上 100人未満	5	16	6	16	3	6	52	7%
10人以上 50人未満	15	32	38	110	10	36	241	32%
5人以上 10人未満	2	19	26	54	7	24	132	18%
5人未満	1	19	77	107	7	45	256	34%
合計	36	103	148	310	31	115	743	100%

3. 1 社当たり売上高

3.1. 業種別

※実測値のみ

業種	企業数(社)	売上高(億円)	1社あたり売上高(億円)
1 コールセンター(専業)	25	373	14.9
2 情報サービス	70	343	4.9
3 コンテンツ制作	127	176	1.4
4 ソフトウェア開発	285	1,066	3.7
5 通信・IT インフラ	30	1,642	54.7
6 その他	90	462	5.1
(全体)	627	4,062	6.5

3.2. 売上高規模別分布

単位:社 ※実測値のみ

分野	1 コール センター (専業)	2 情報 サービス	3 コンテンツ 制作	4 ソフトウェア 開発	5 通信・ IT インフラ	6 その他	合計	割合
10 億円以上	3	6	1	26	10	8	54	9%
5 億円以上 10 億円未満	3	7	12	14	2	6	44	7%
3 億円以上 5 億円未満	7	9	4	17	2	11	50	8%
1 億円以上 3 億円未満	5	20	23	77	9	22	156	25%
5,000 万円以上 1 億円未満	5	10	14	47	3	14	93	15%
3,000 万円以上 5,000 万円未満	1	9	22	31	3	8	74	12%
1,000 万円以上 3,000 万円未満	1	5	33	55	1	12	107	17%
1000 万円未満	0	4	18	18	0	9	49	8%
合計	25	70	127	285	30	90	627	100%

4. 雇用者1人当たり売上高

4.1. 業種別

※実測値のみ

業種	企業数(社)	雇用者数(人)	売上高(万円)	雇用者1人当たり 売上高(万円)
1 コールセンター(専門)	25	7,552	3,725,428	493
2 情報サービス	70	4,503	3,427,189	761
3 コンテンツ制作	124	1,467	1,753,988	1,196
4 ソフトウェア開発	282	9,159	10,656,581	1,164
5 通信・IT インフラ	30	1,633	16,423,388	10,057
6 その他	90	2,149	4,619,504	2,150
(全体)	621	26,463	40,606,078	1,534

4.2. 売上高規模別分布

単位:社 ※実測値のみ

分野	1 コール センター (専門)	2 情報 サービス	3 コンテンツ 制作	4 ソフトウェア 開発	5 通信・ IT インフ ラ	6 その他	合計	割合
1 億円以上	0	0	2	1	6	0	9	1%
5,000 万円以上 1 億円未満	0	0	3	5	2	3	13	2%
3,000 万円以上 5,000 万円未満	1	4	5	3	4	10	27	4%
2,000 万円以上 3,000 万円未満	1	2	11	24	5	17	60	10%
1,500 万円以上 2,000 万円未満	1	9	17	36	2	17	82	13%
1,000 万円以上 1,500 万円未満	3	8	28	67	6	22	134	22%
500 万円以上 1000 万円未満	8	24	34	109	5	9	189	30%
500 万円未満	11	23	24	37	0	12	107	17%
合計	25	70	124	282	30	90	621	100%

5. 経年変化

5.1. 全体推移

※雇用者数と売上高は推計値を含む

項目	R03 年度	R04 年度	R05 年度	R06 年度
企業数(社)	753	791	780	899
雇用者数(人)	34,793	36,321	36,156	36,004
売上高(億円)	3,802	4,031	4,464	4,749

5.2. 企業数の推移

(1) 全体

単位:社

業種	R03 年度	R04 年度	R05 年度	R06 年度
1 コールセンター(専業)	49	48	42	38
2 情報サービス	111	117	119	128
3 コンテンツ制作	156	161	149	171
4 ソフトウェア開発	296	310	305	371
5 通信・IT インフラ	32	33	32	32
6 その他	109	122	133	159
合計	753	791	780	899

(2) 県内企業

単位:社

業種	R03 年度	R04 年度	R05 年度	R06 年度
1 コールセンター(専業)	6	5	5	6
2 情報サービス	28	29	26	31
3 コンテンツ制作	86	87	80	89
4 ソフトウェア開発	147	147	142	172
5 通信・IT インフラ	15	15	15	15
6 その他	61	63	63	73
合計	343	346	331	386

(3) 立地企業

単位:社

業種	R03 年度	R04 年度	R05 年度	R06 年度
1 コールセンター(専業)	43	43	37	32
2 情報サービス	83	88	93	97
3 コンテンツ制作	70	74	69	82
4 ソフトウェア開発	149	163	163	199
5 通信・IT インフラ	17	18	17	17
6 その他	48	59	70	86
合計	410	445	449	513

5.3. 雇用者数の推移

(1) 全体

単位:人 ※推計値を含む

業種	R03 年度	R04 年度	R05 年度	R06 年度
1 コールセンター(専業)	12,650	13,113	11,392	11,046
2 情報サービス	7,320	7,871	8,840	8,736
3 コンテンツ制作	1,886	1,873	1,866	1,855
4 ソフトウェア開発	9,316	9,570	9,849	10,117
5 通信・IT インフラ	1,385	1,574	1,694	1,644
6 その他	2,236	2,320	2,515	2,606
合計	34,793	36,321	36,156	36,004

(2) 県内企業

単位:人 ※推計値を含む

業種	R03 年度	R04 年度	R05 年度	R06 年度
1 コールセンター(専業)	124	127	84	135
2 情報サービス	861	804	699	773
3 コンテンツ制作	702	665	669	661
4 ソフトウェア開発	5,423	5,536	5,112	5,399
5 通信・IT インフラ	789	907	1,032	981
6 その他	1,612	1,609	1,627	1,714
合計	9,511	9,648	9,223	9,663

(3) 立地企業

単位:人 ※推計値を含む

業種	R03 年度	R04 年度	R05 年度	R06 年度
1 コールセンター(専業)	12,526	12,986	11,308	10,911
2 情報サービス	6,459	7,067	8,141	7,963
3 コンテンツ制作	1,184	1,208	1,197	1,194
4 ソフトウェア開発	3,893	4,034	4,737	4,718
5 通信・IT インフラ	596	667	662	663
6 その他	624	711	888	892
合計	25,282	26,673	26,933	26,341

5.4. 売上高の推移

(1) 全体

単位:億円 ※推計値を含む

業種	R03 年度	R04 年度	R05 年度	R06 年度
1 コールセンター(専業)	504	577	546	572
2 情報サービス	442	493	599	618
3 コンテンツ制作	153	174	221	215
4 ソフトウェア開発	950	995	1,073	1,167
5 通信・IT インフラ	1,275	1,306	1,517	1,644
6 その他	478	485	509	533
合計	3,802	4,031	4,464	4,749

※売上高は万円単位を億円単位に換算し四捨五入している。合計は万円合計から算出している。

※内訳の合計は端数処理の関係で一致しない場合がある。

(2) 県内企業

単位:億円 ※推計値を含む

業種	R03 年度	R04 年度	R05 年度	R06 年度
1 コールセンター(専業)	3	3	2	6
2 情報サービス	56	59	53	72
3 コンテンツ制作	56	57	58	82
4 ソフトウェア開発	533	573	568	638
5 通信・IT インフラ	1,041	961	1,269	1,325
6 その他	373	374	359	388
合計	2,062	2,028	2,310	2,510

※売上高は万円単位を億円単位に換算し四捨五入している。合計は万円合計から算出している。

※内訳の合計は端数処理の関係で一致しない場合がある。

(3) 立地企業

単位:億円 ※推計値を含む

業種	R03 年度	R04 年度	R05 年度	R06 年度
1 コールセンター(専業)	501	574	544	567
2 情報サービス	385	434	546	547
3 コンテンツ制作	97	117	163	133
4 ソフトウェア開発	417	422	505	529
5 通信・IT インフラ	233	345	248	319
6 その他	105	111	150	145
合計	1,740	2,003	2,155	2,239

※売上高は万円単位を億円単位に換算し四捨五入している。合計は万円合計から算出している。

※内訳の合計は端数処理の関係で一致しない場合がある。

6. 地域分布

6.1. 県内企業・立地企業別

単位:社

市町村	県内企業	立地企業	合計	割合
那覇市	157	311	468	52%
浦添市	66	34	100	11%
宜野湾市	38	22	60	7%
名護市	10	32	42	5%
うるま市	12	34	46	5%
沖縄市	25	22	47	5%
糸満市	7	4	11	1%
南城市	2	2	4	0%
豊見城市	8	7	15	2%
宮古島市	8	5	13	1%
石垣市	8	2	10	1%
北部町村	4	13	17	2%
中部町村	35	21	56	6%
南部町村	6	4	10	1%
合計	386	513	899	100%

6.2. 業種別

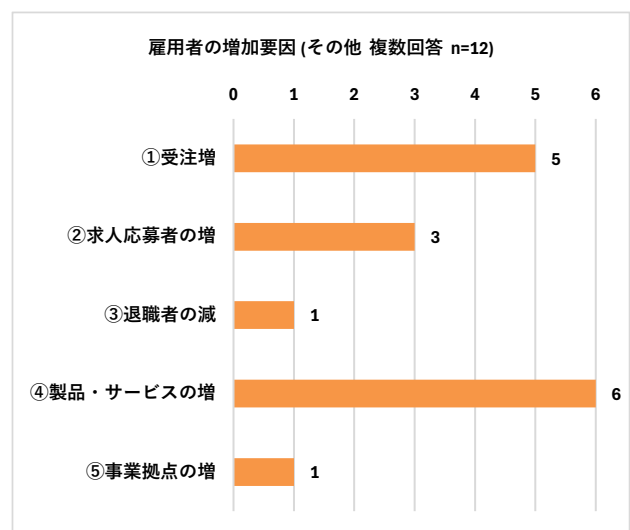
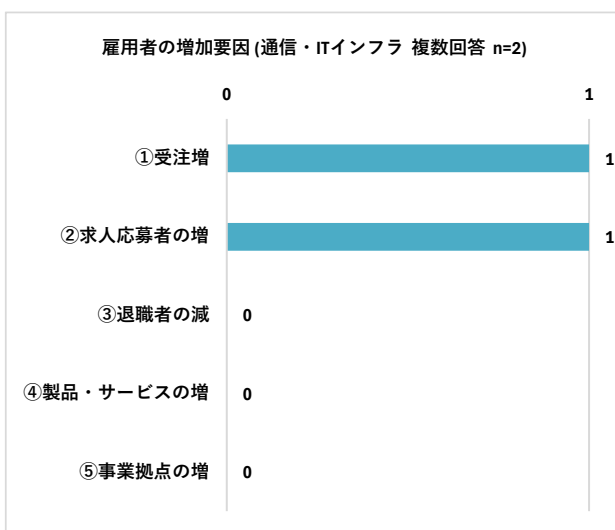
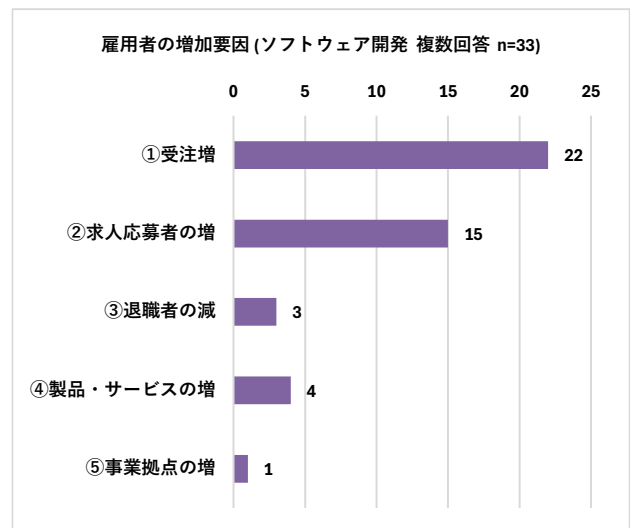
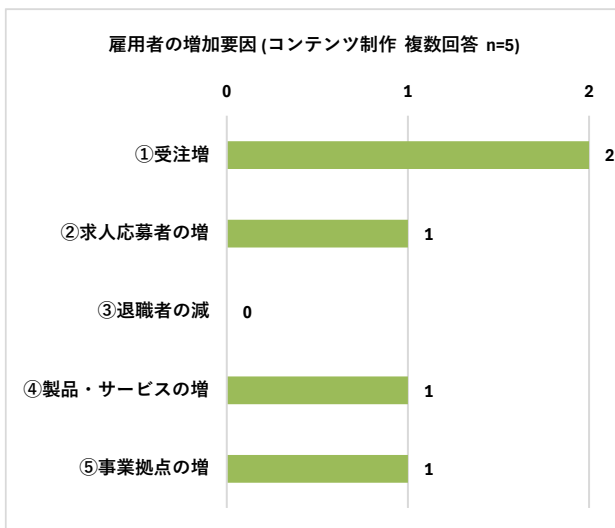
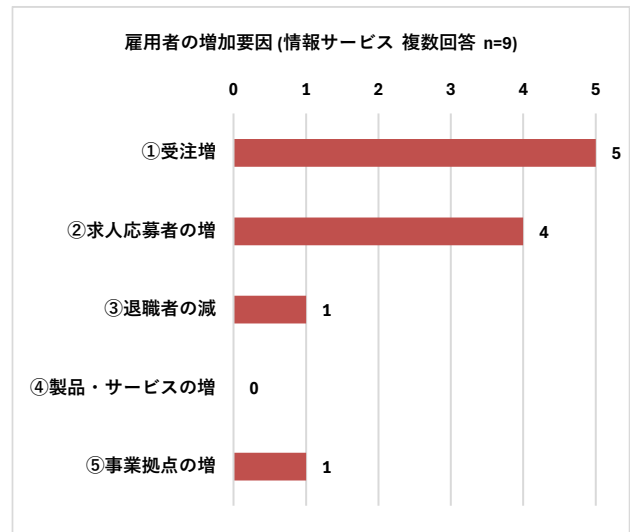
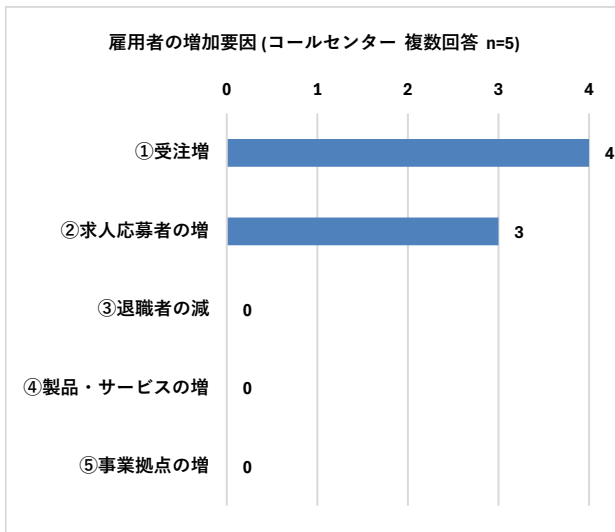
単位:社

市町村	1 コールセンター	2 情報サービス	3 コンテンツ制作	4 ソフトウェア開発	5 通信・ITインフラ	6 その他	合計
那覇市	23	72	90	190	15	78	468
浦添市	4	11	9	54	5	17	100
宜野湾市	1	10	15	22	1	11	60
名護市	0	9	6	14	2	11	42
うるま市	4	9	5	22	0	6	46
沖縄市	3	5	8	20	0	11	47
糸満市	0	0	4	3	0	4	11
南城市	0	1	2	0	0	1	4
豊見城市	1	5	3	3	1	2	15
宮古島市	0	1	4	6	0	2	13
石垣市	0	1	4	3	1	1	10
北部町村	0	0	6	7	1	3	17
中部町村	2	4	12	22	6	10	56
南部町村	0	0	3	5	0	2	10
合計	38	128	171	371	32	159	899

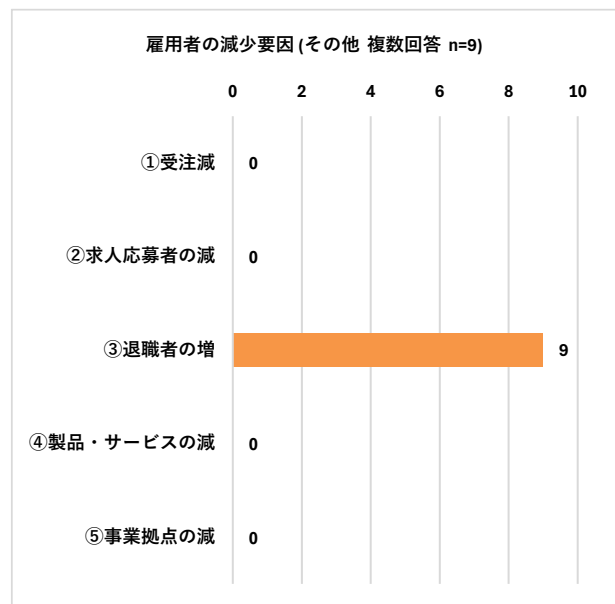
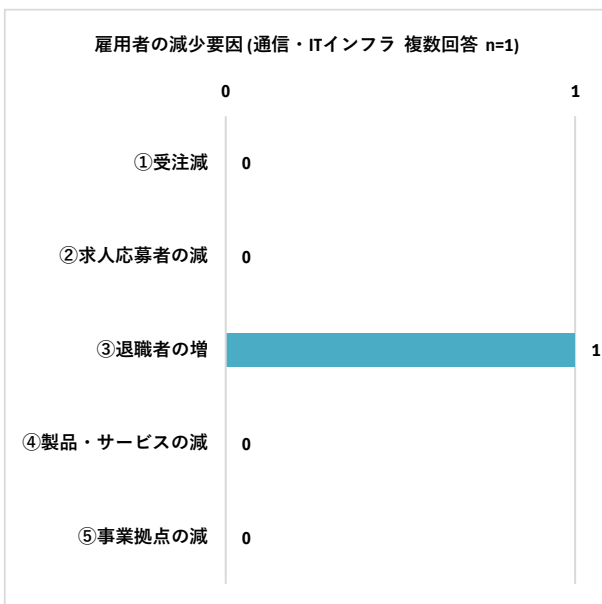
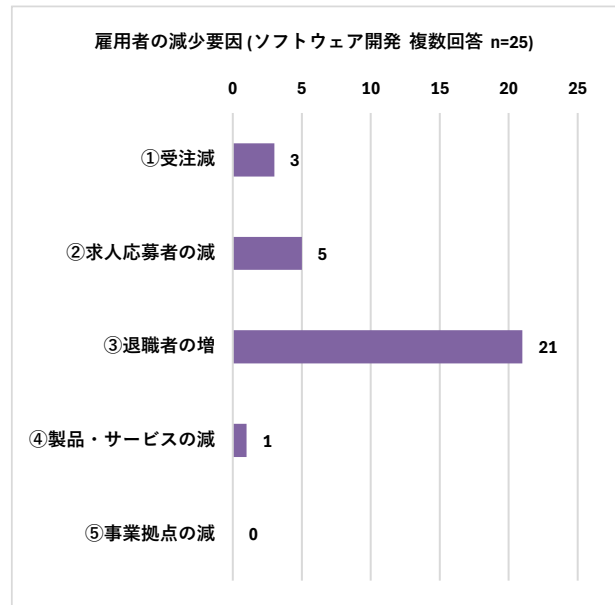
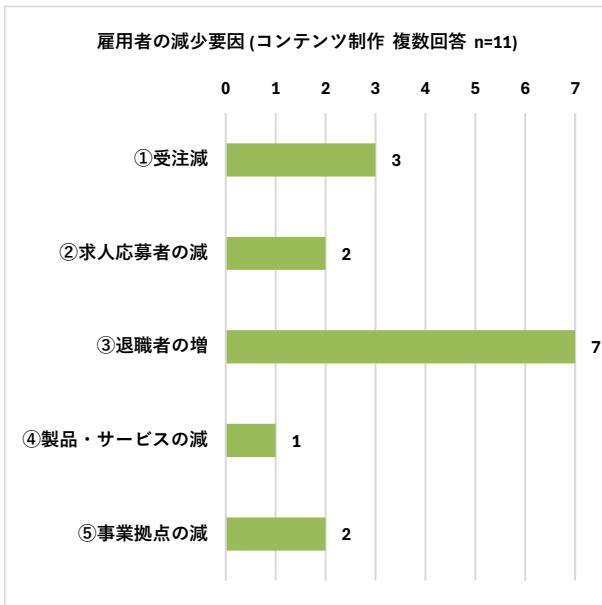
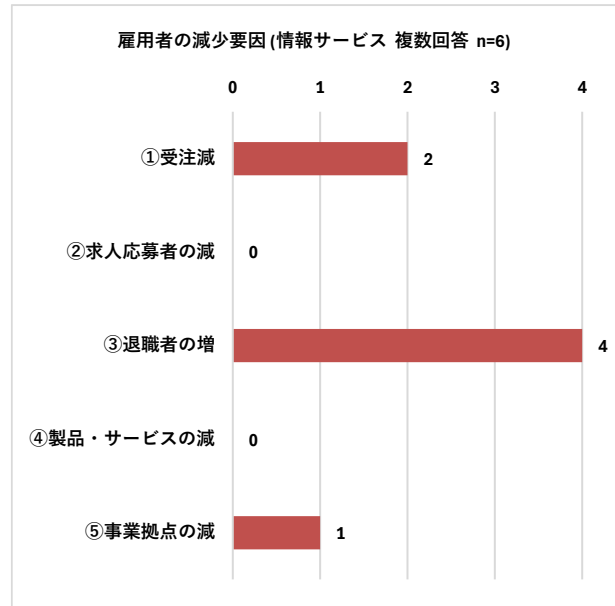
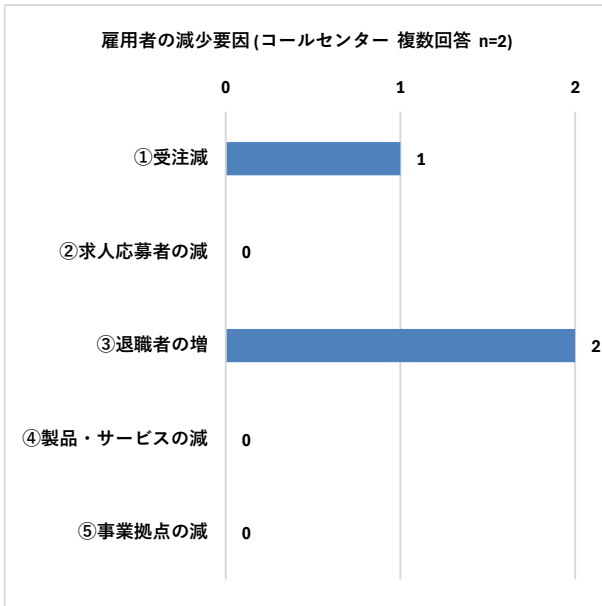
付録3 実態調査 業種別グラフ

1. 雇用者数の動向

1.1. 雇用者数の増加要因

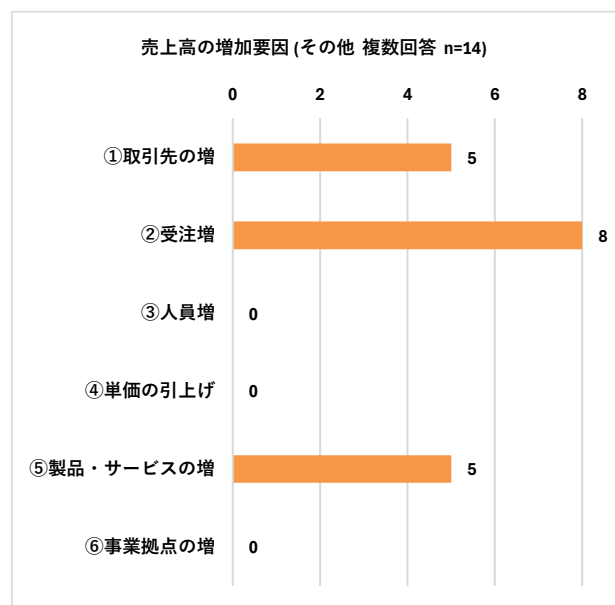
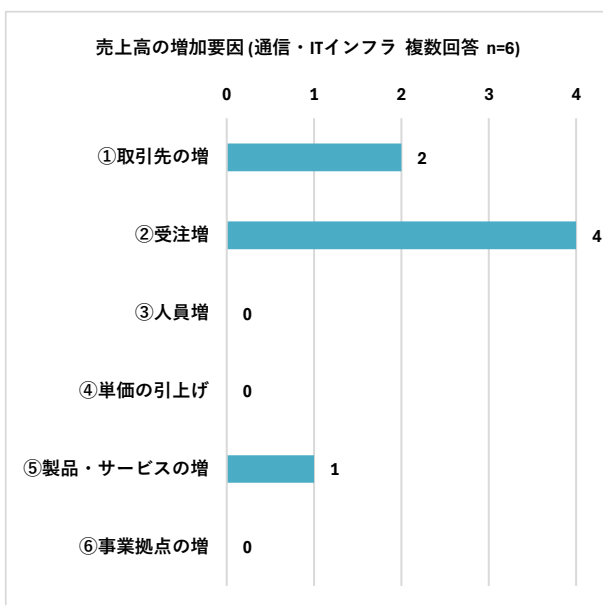
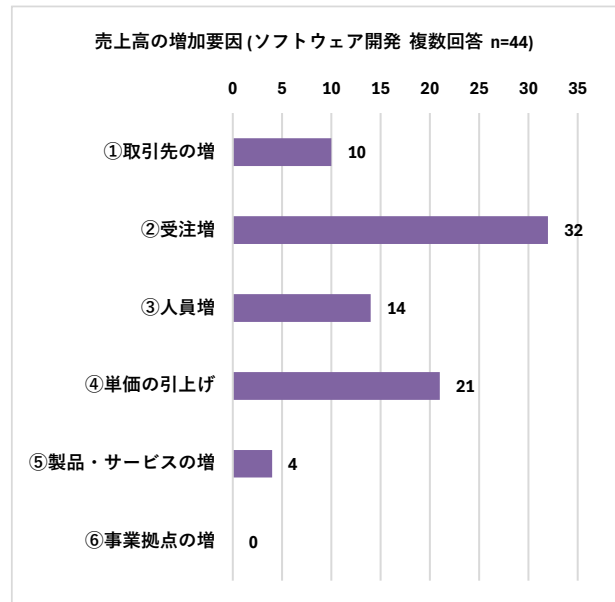
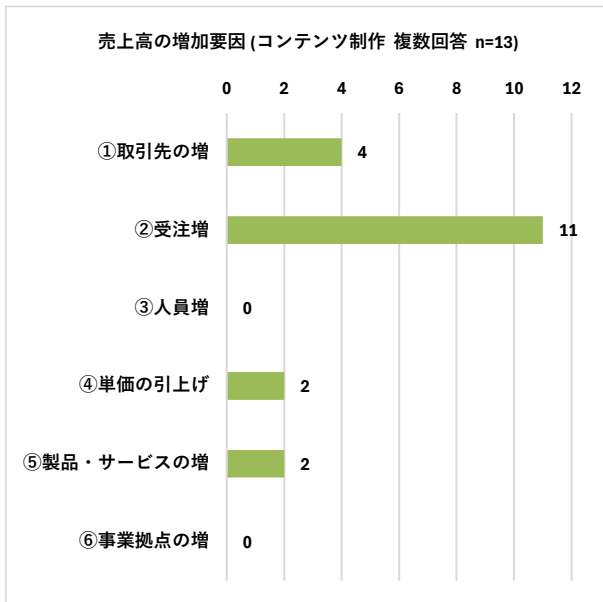
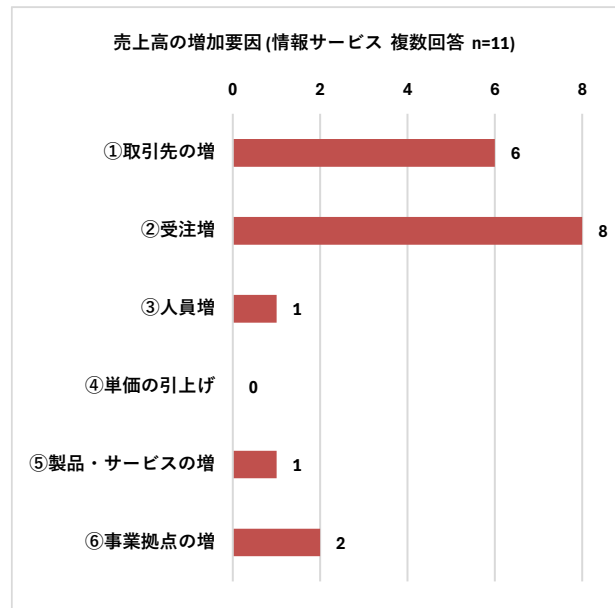
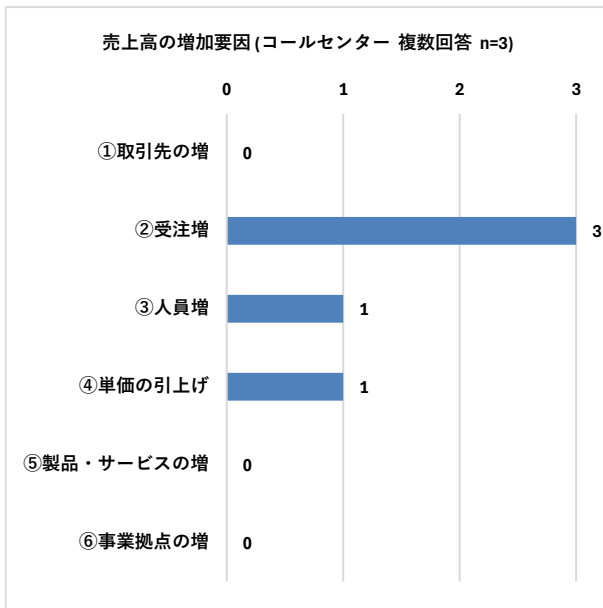


1.2. 雇用者数の減少要因

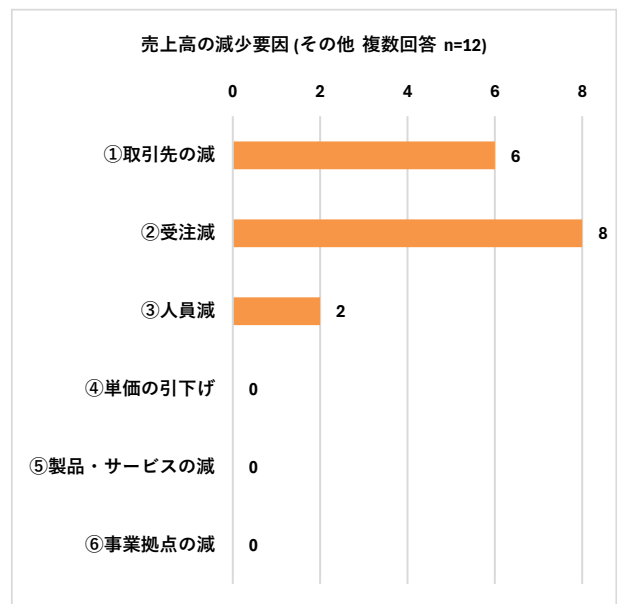
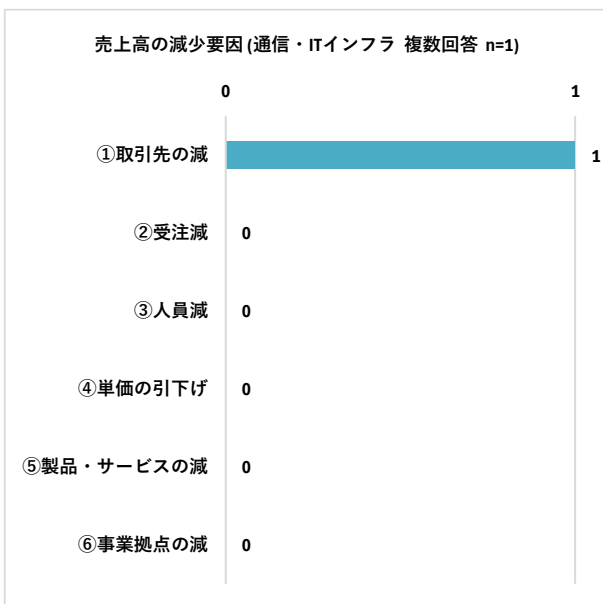
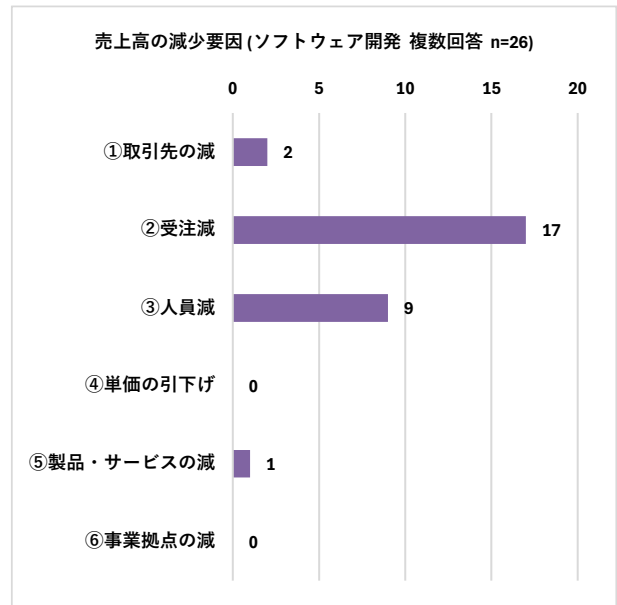
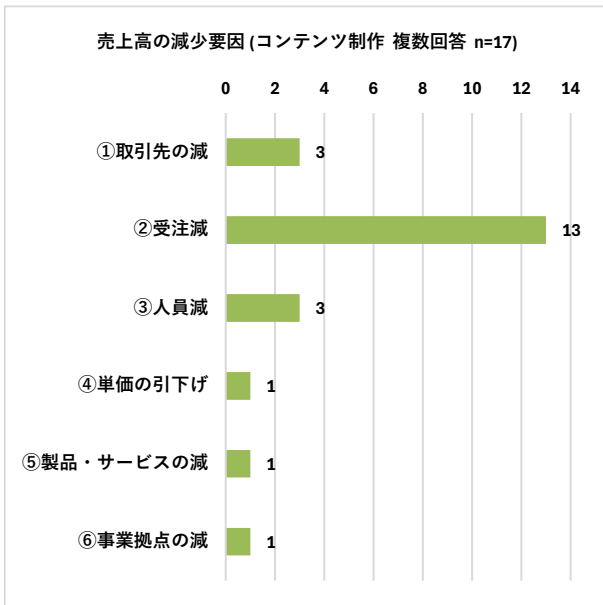
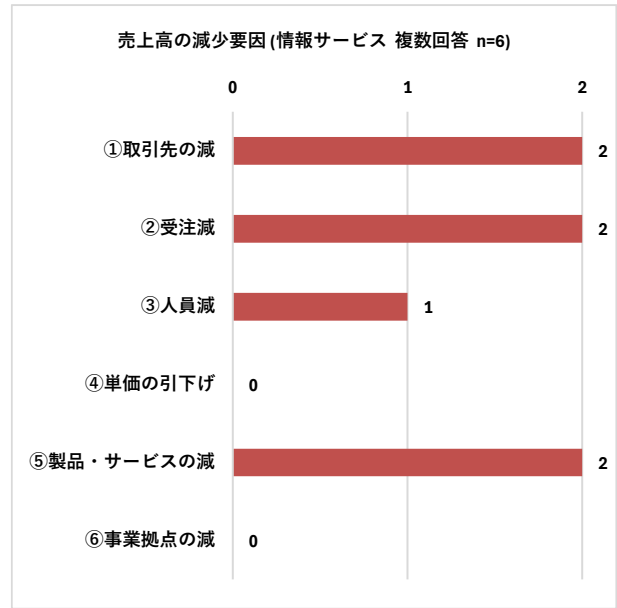
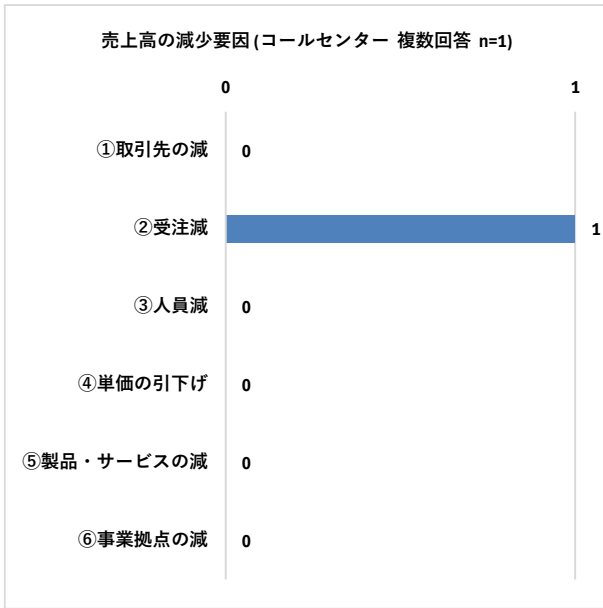


2. 売上高の動向

2.1. 売上高の増加要因

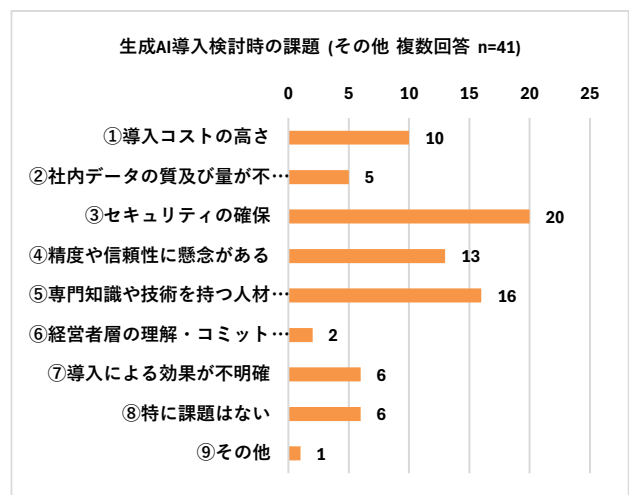
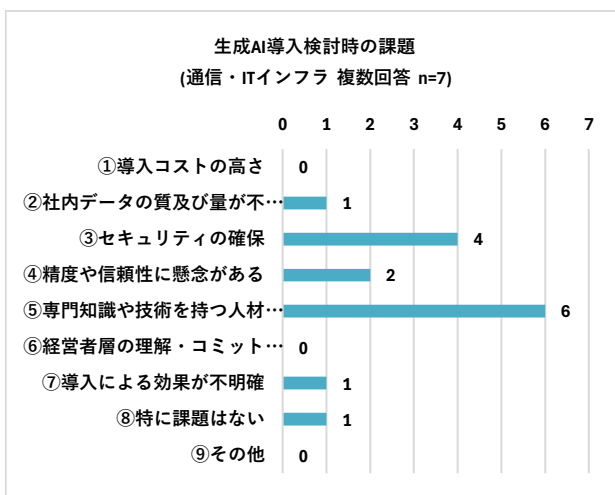
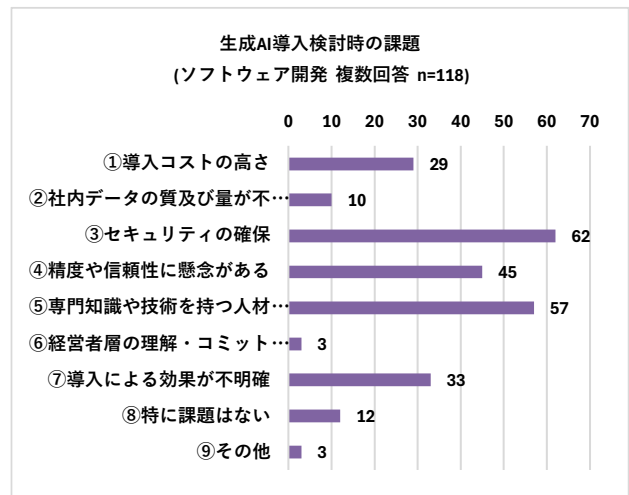
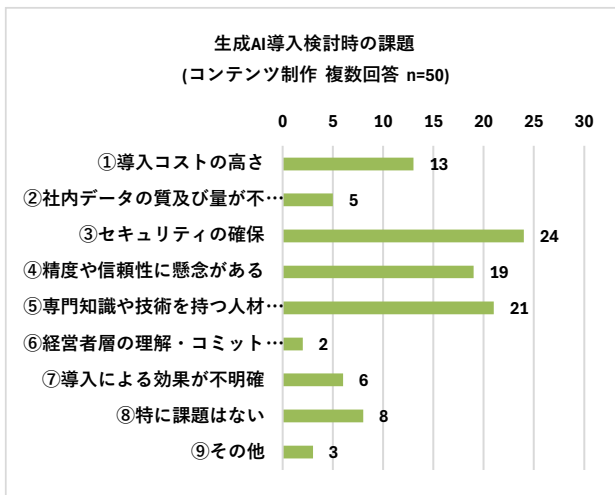
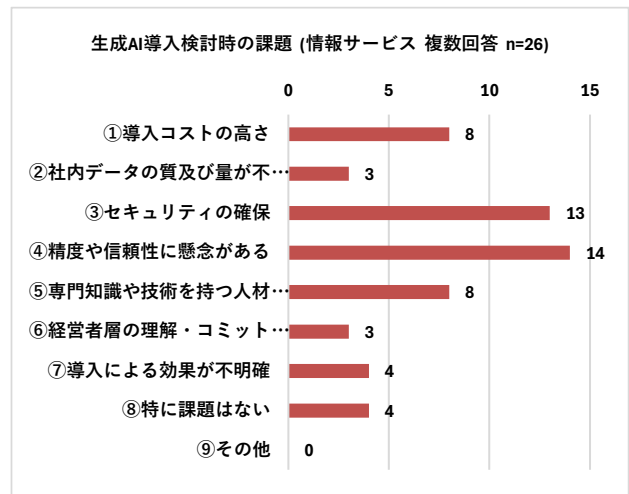
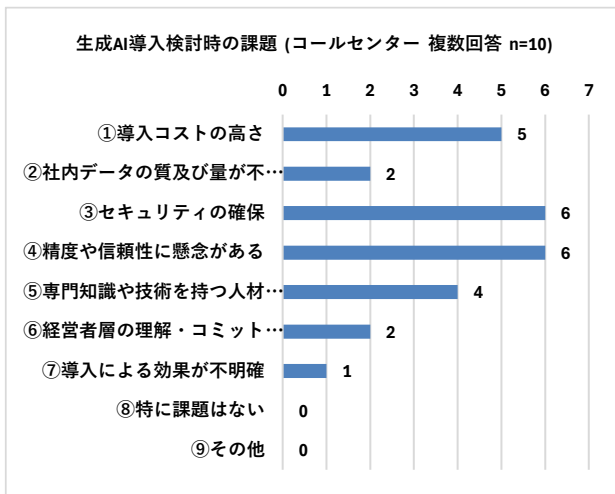


2.2. 売上高の減少要因



3. 生成 AI 等の先端技術による企業や業界の影響

3.1. 生成 AI 導入検討時の課題



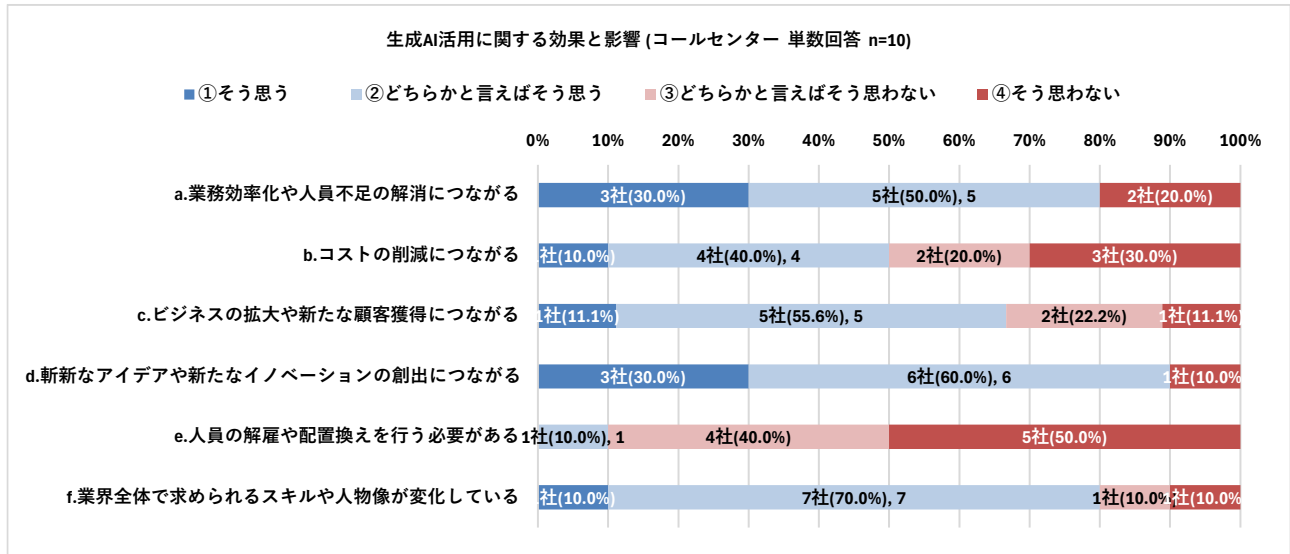
【項目】

- ①導入コストの高さ
- ②社内データの質及び量が不足している
- ③セキュリティの確保
- ④精度や信頼性に懸念がある
- ⑤専門知識や技術を持つ人材の不足
- ⑥経営者層の理解・コミットメント不足
- ⑦導入による効果が不明確
- ⑧特に課題はない
- ⑨その他

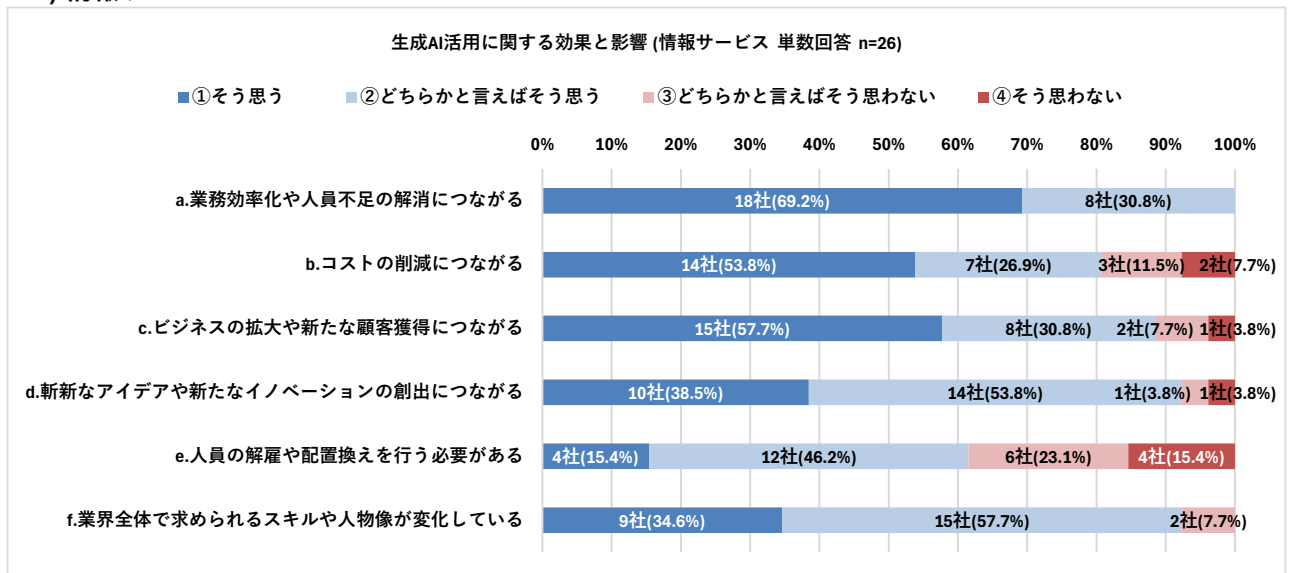
3.2. 生成 AI 活用に関する効果と影響

(1) 分野別傾向

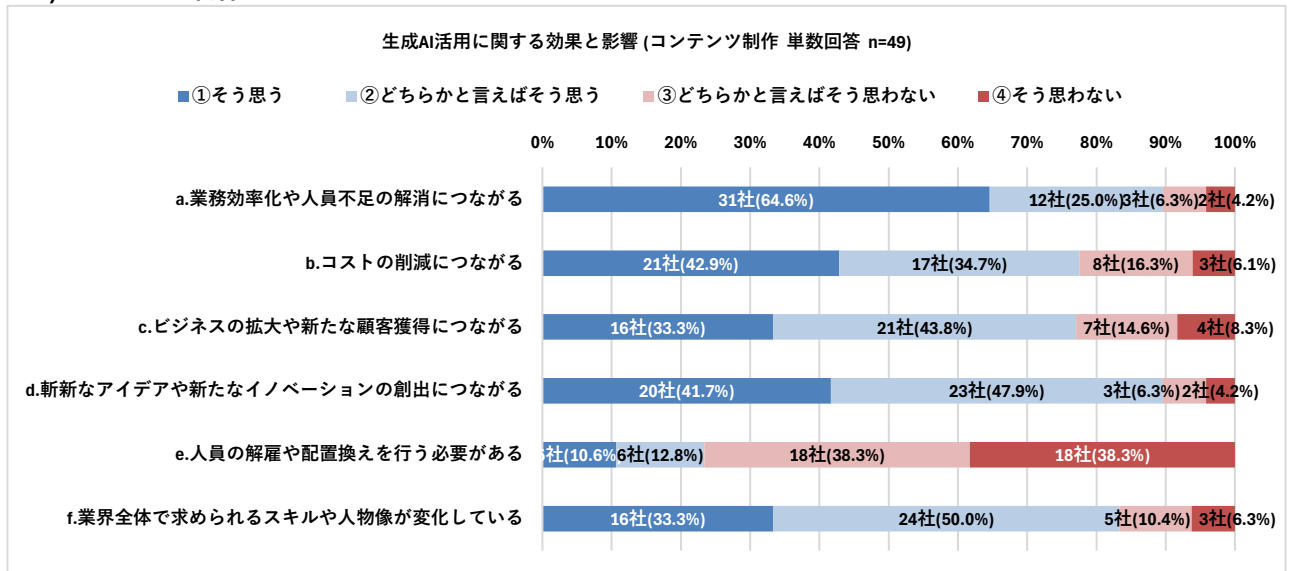
1) コールセンター



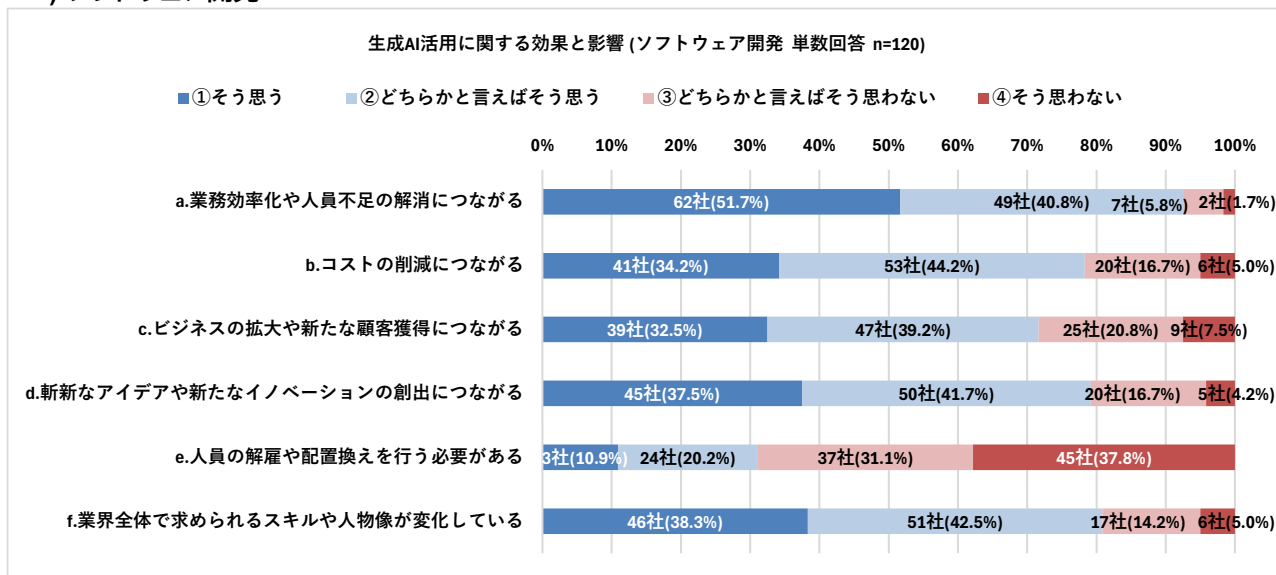
2) 情報サービス



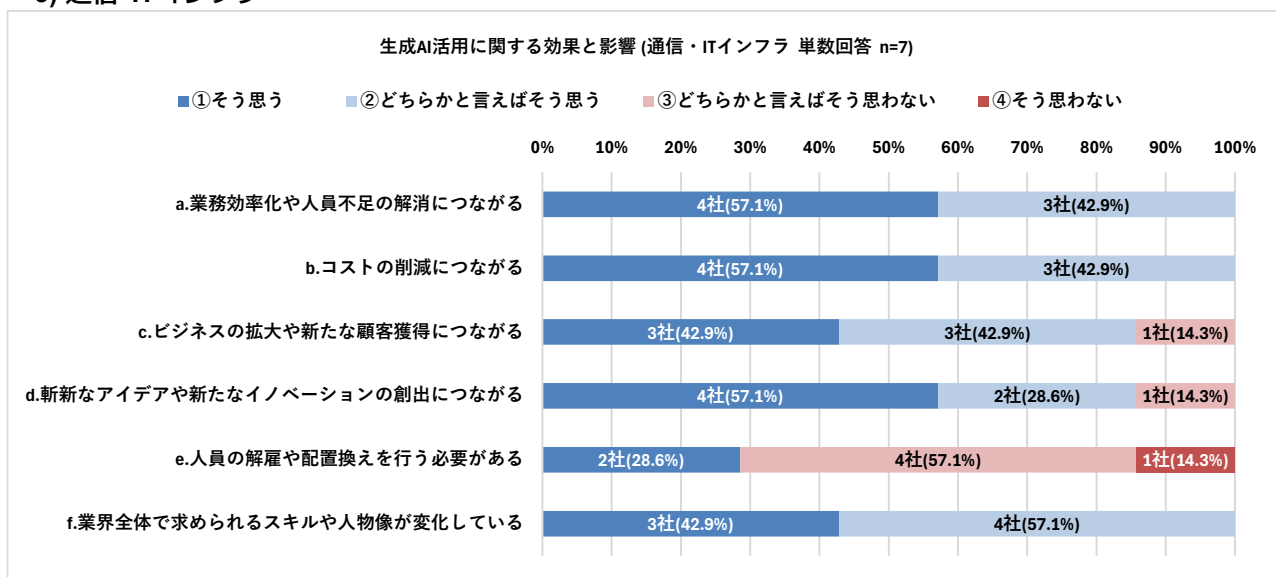
3) コンテンツ制作



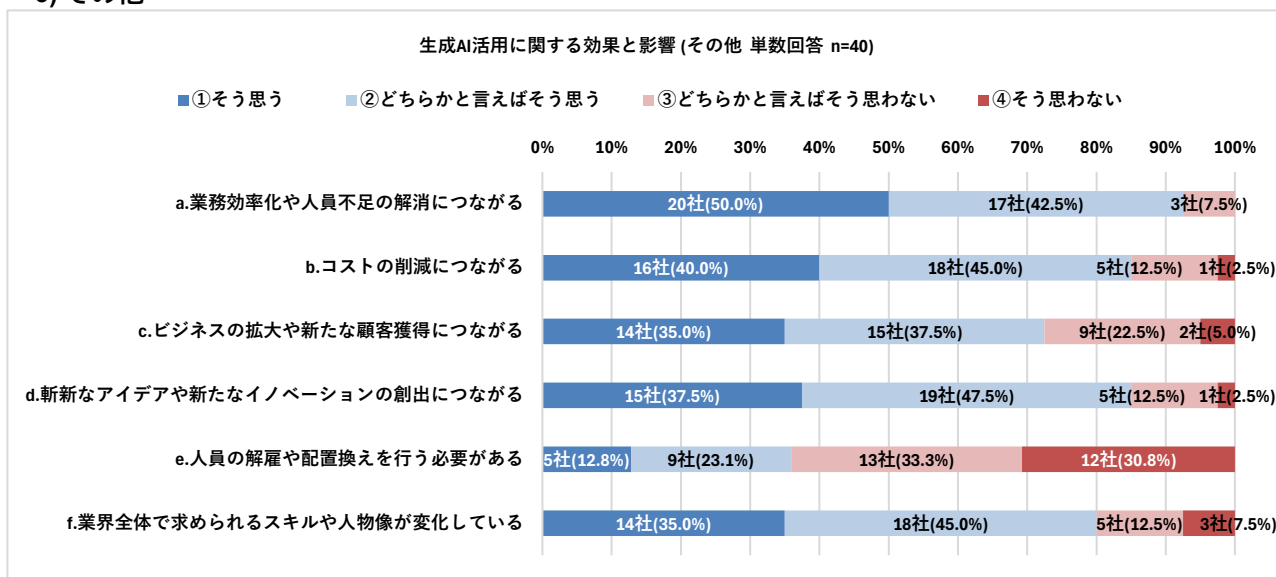
4) ソフトウェア開発



5) 通信・IT インフラ

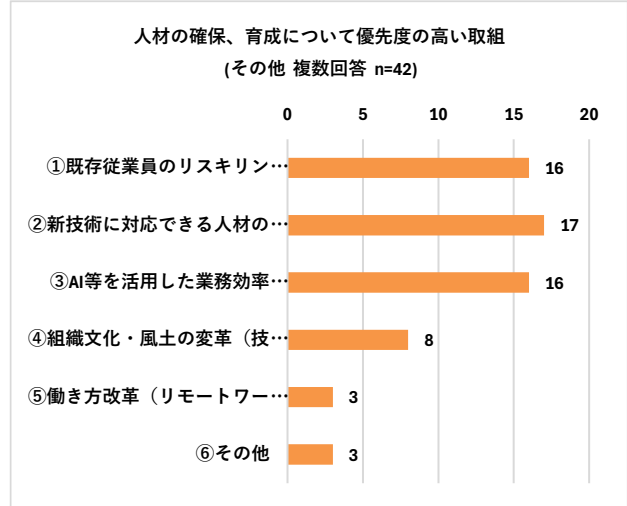
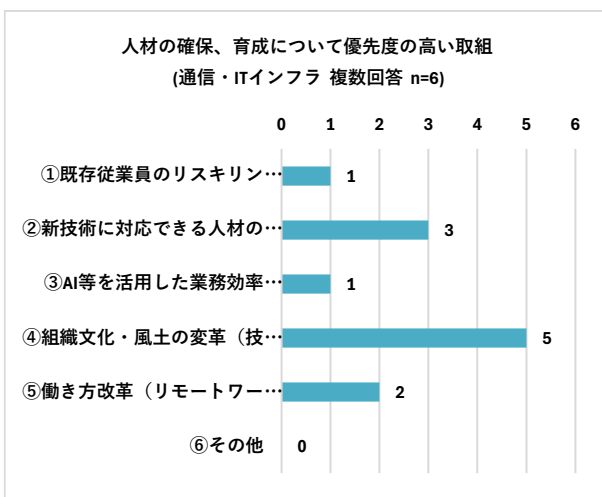
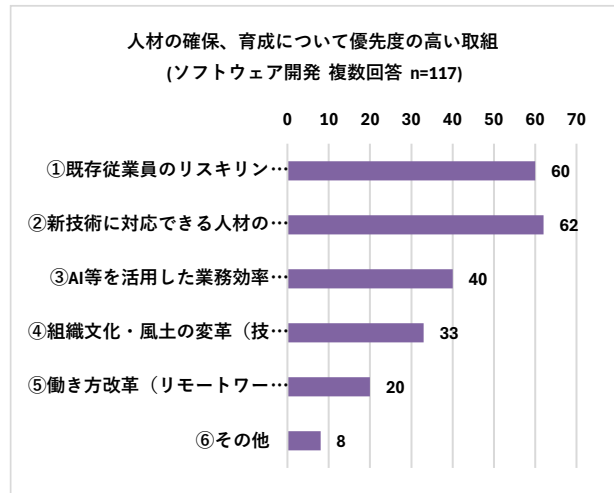
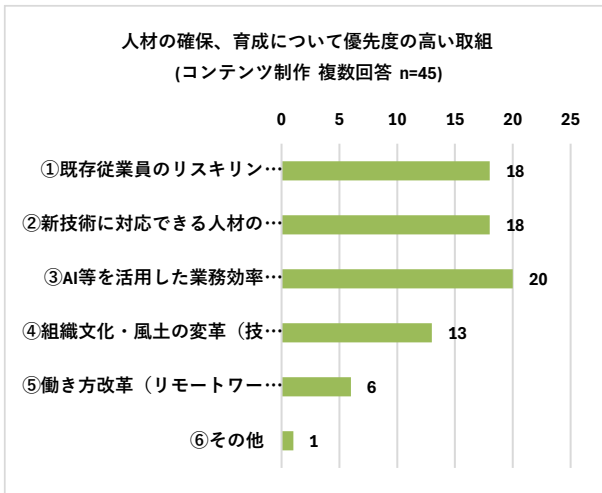
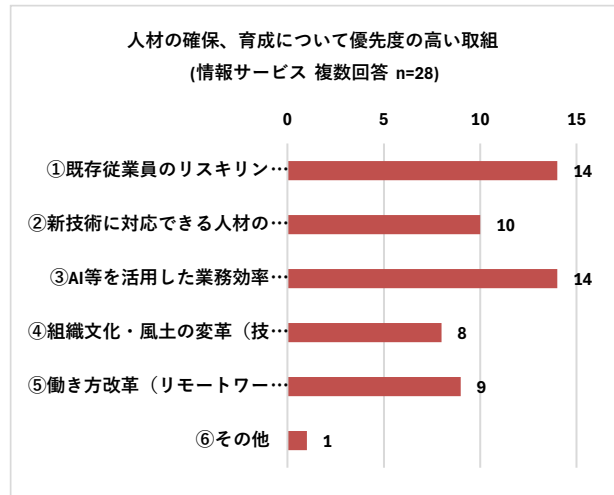
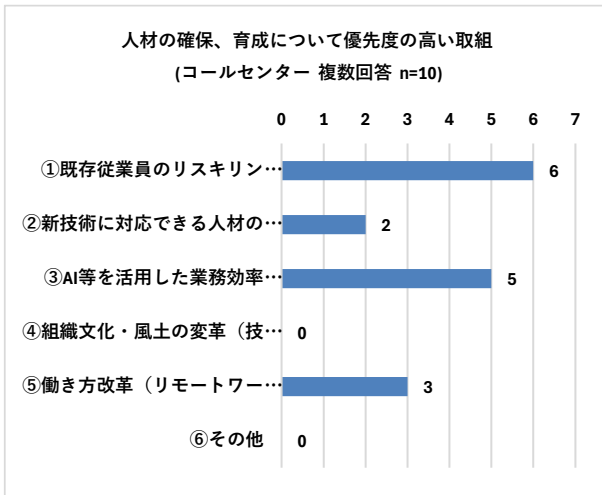


6) その他



4. 人材の過不足

4.1. 人材の確保、育成について優先度の高い取組

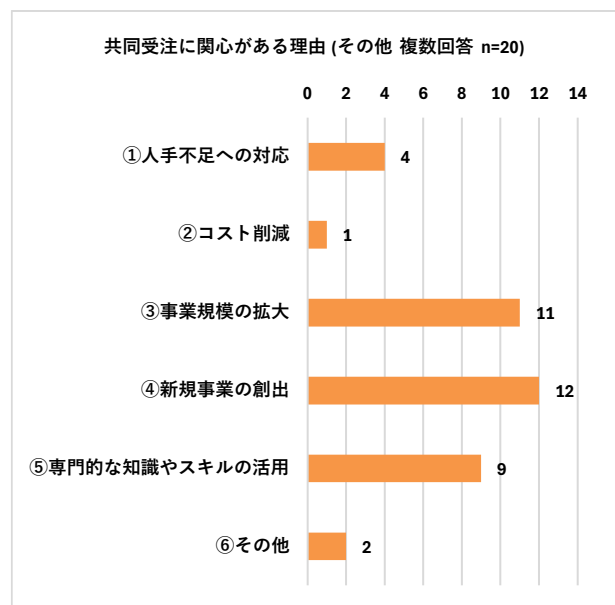
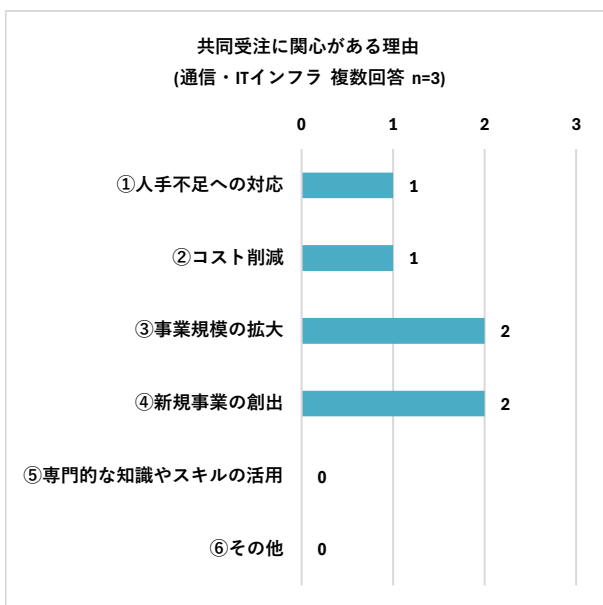
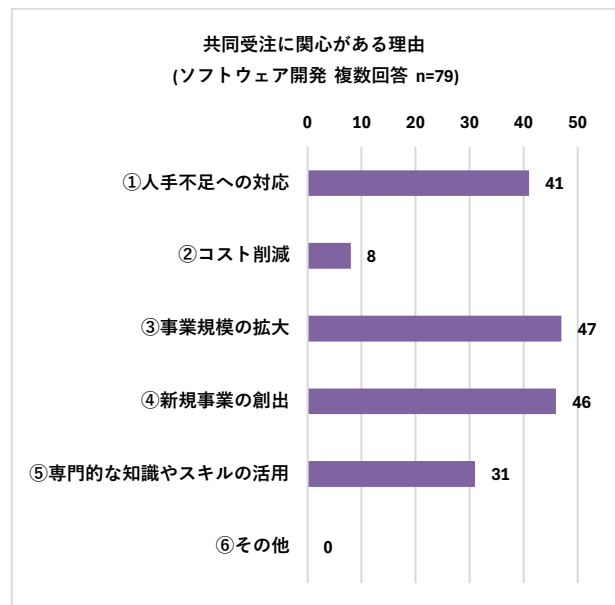
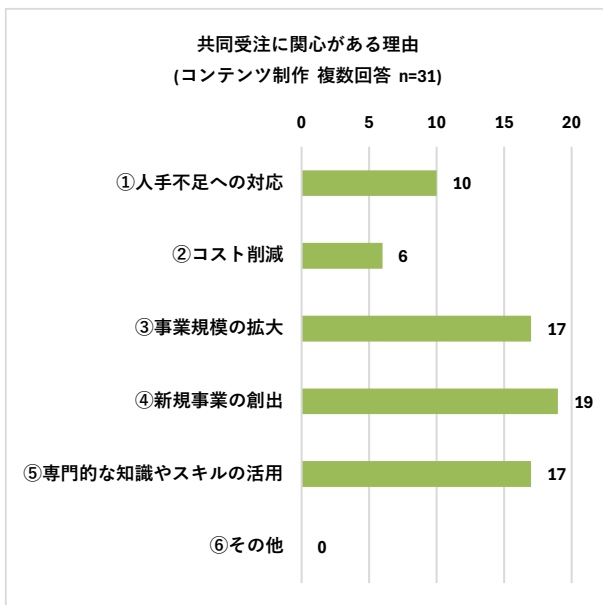
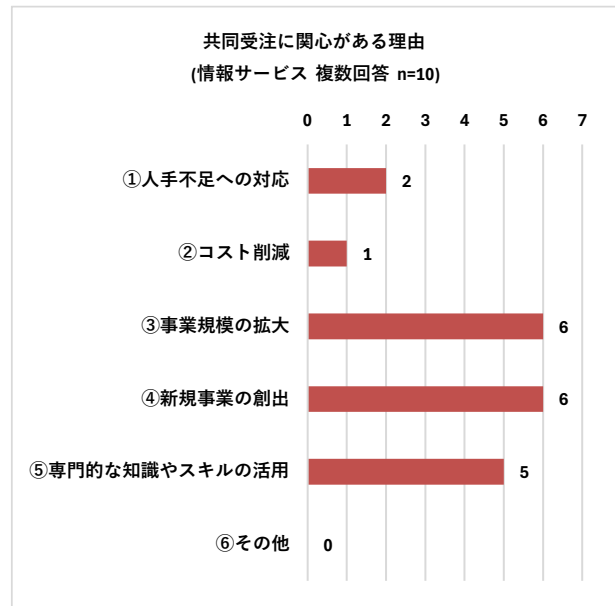
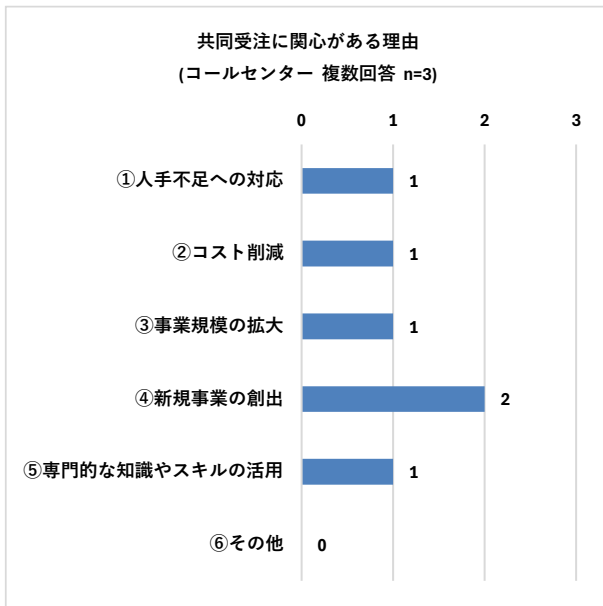


【項目】

- ①既存従業員のリスクリング、人材育成プログラムの刷新(AI等の新技術習得)
- ②新技術に対応できる人材の採用強化
- ③AI等を活用した業務効率化・自動化
- ④組織文化・風土の変革(技術活用に適した環境づくり)
- ⑤働き方改革(リモートワーク等)のさらなる推進
- ⑥その他

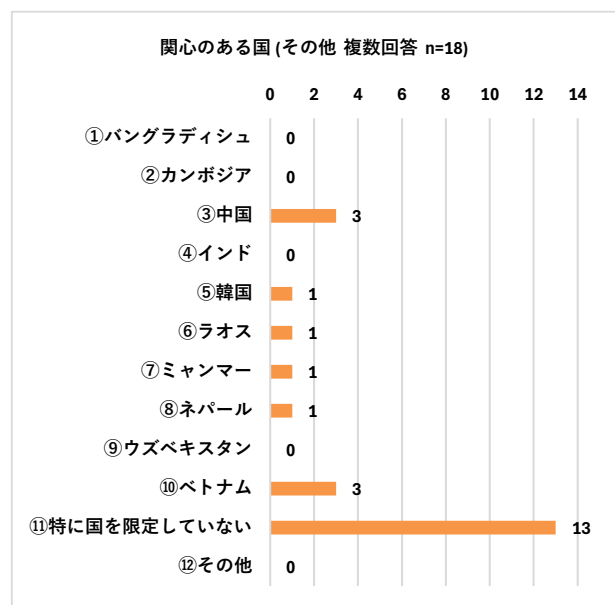
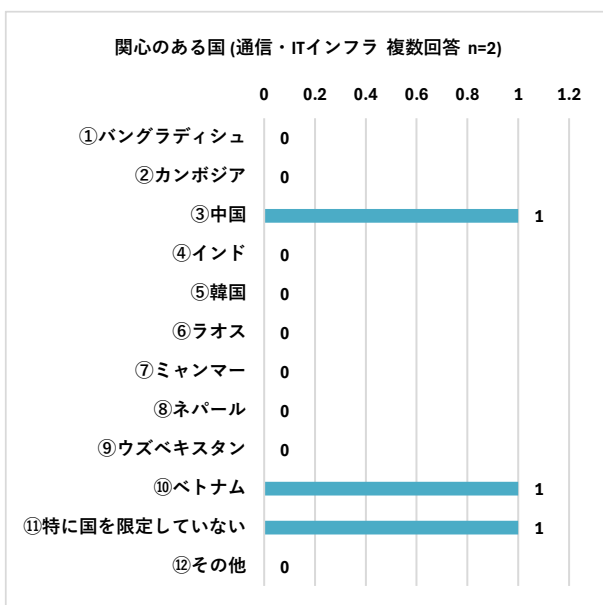
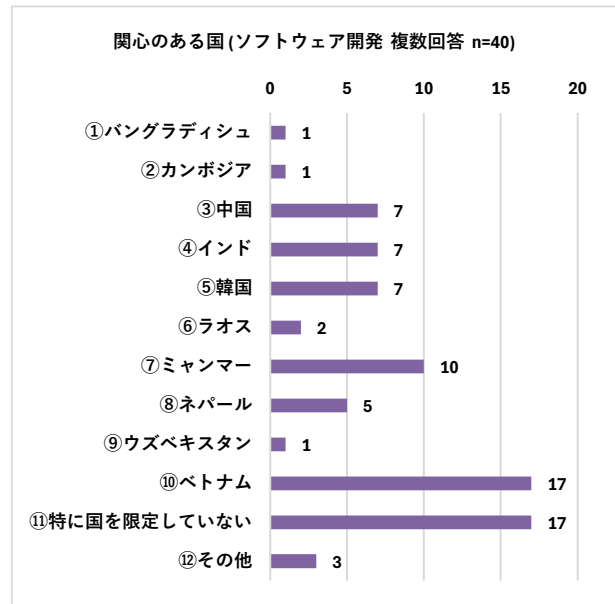
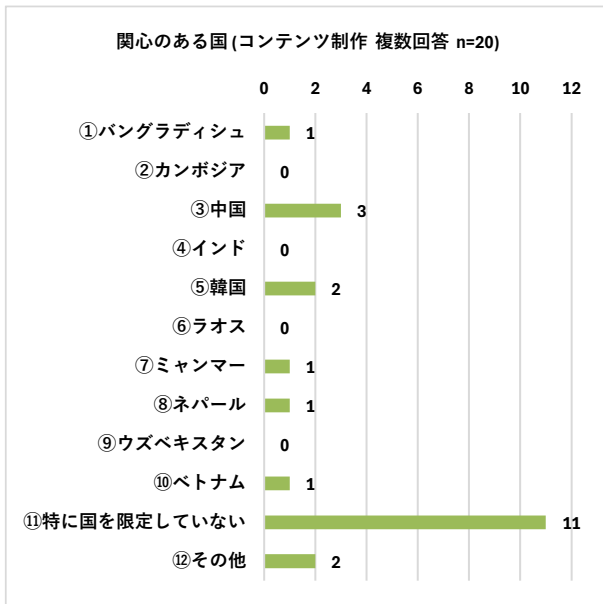
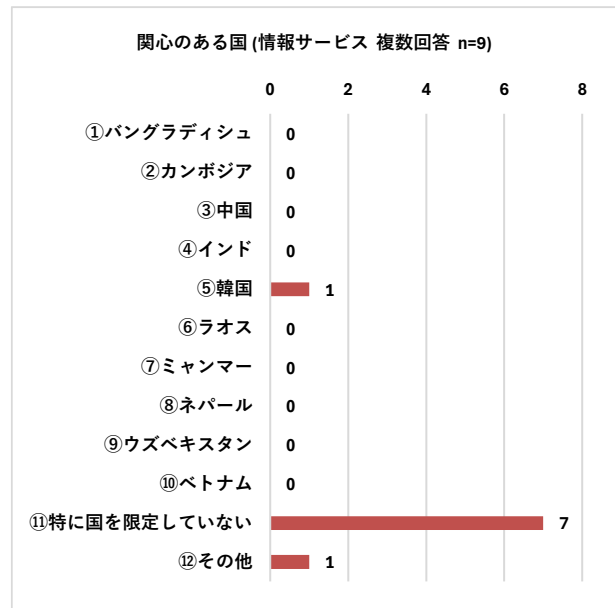
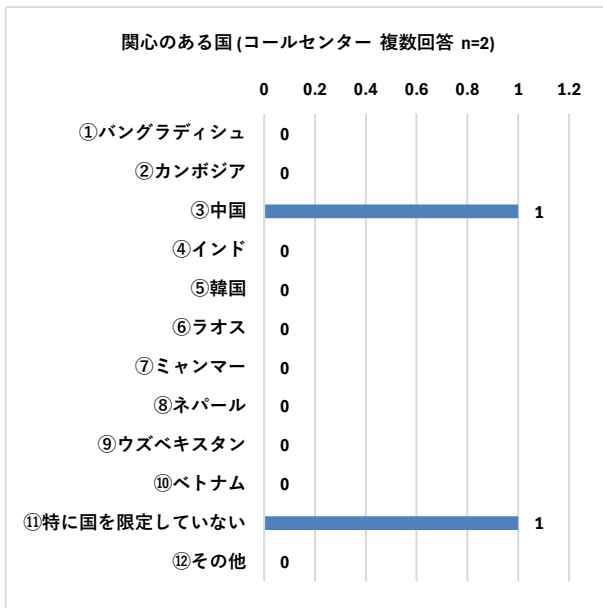
5. 他事業者と連携した共同受注への関心

5.1. 共同受注に関心がある理由

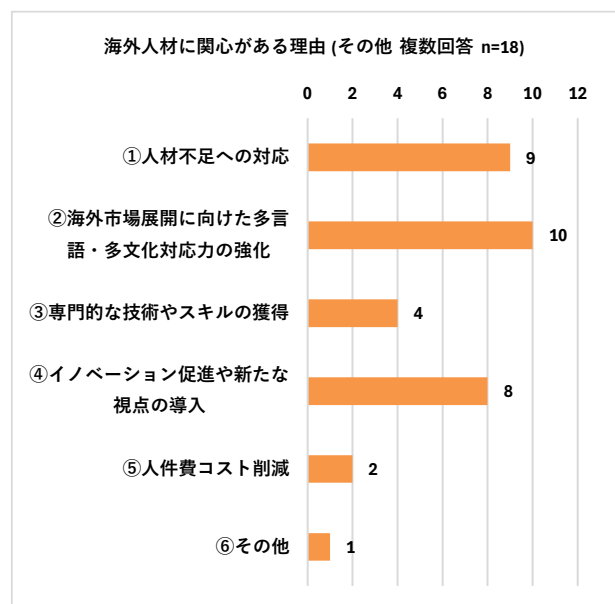
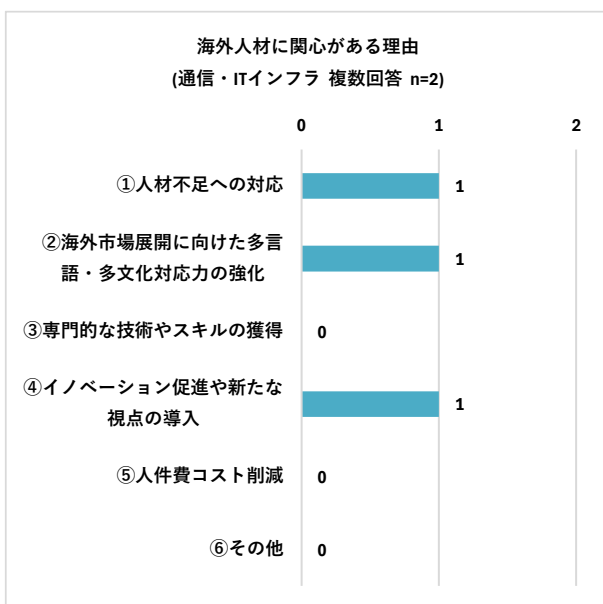
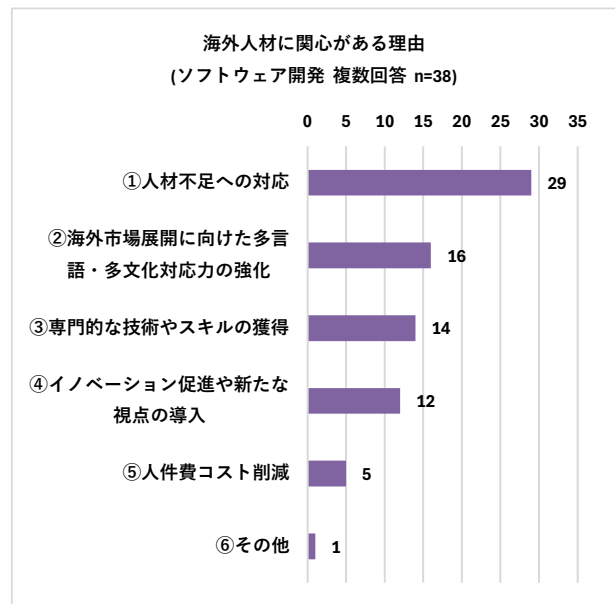
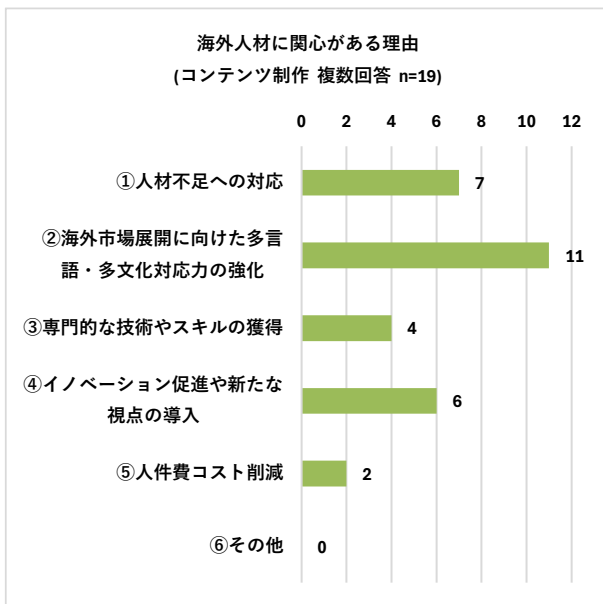
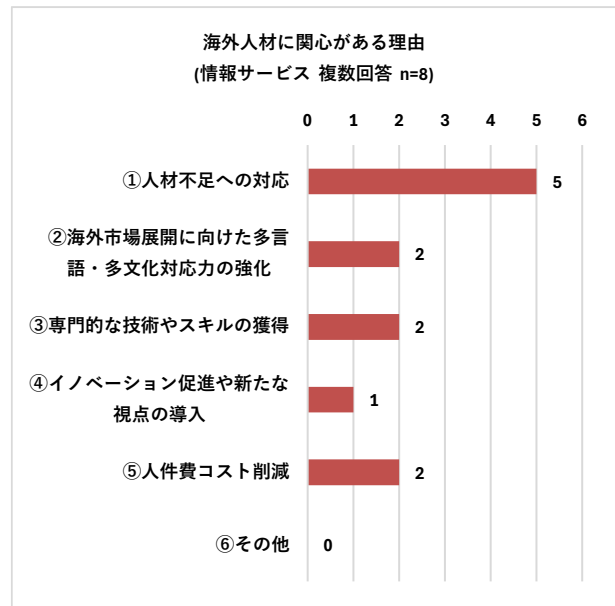
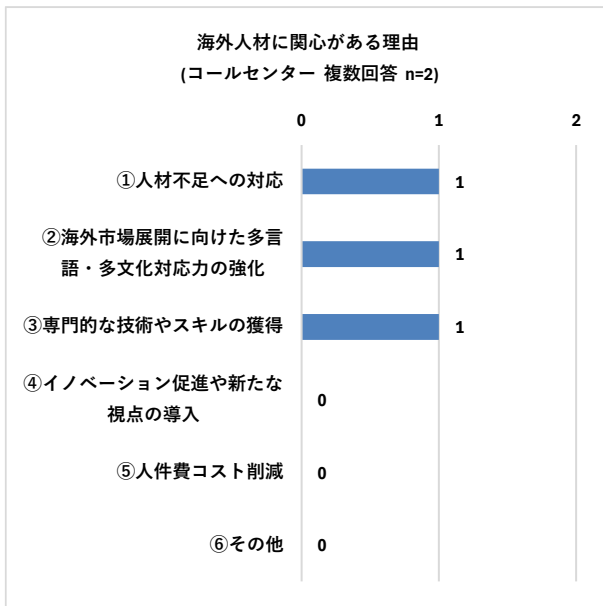


6. 海外人材採用への関心

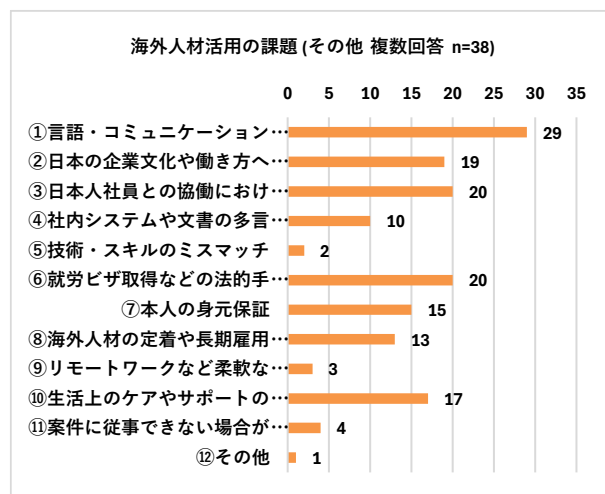
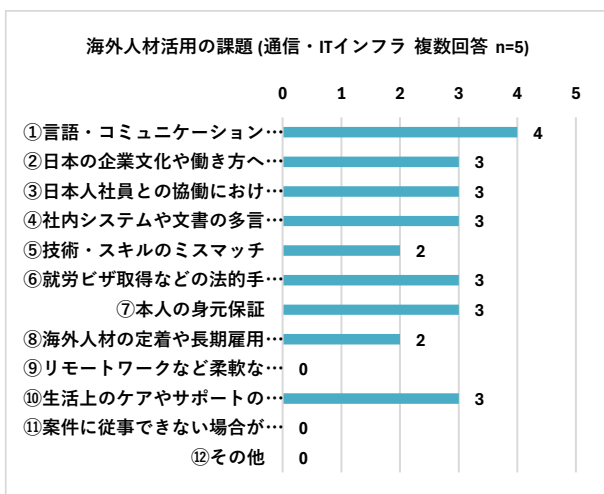
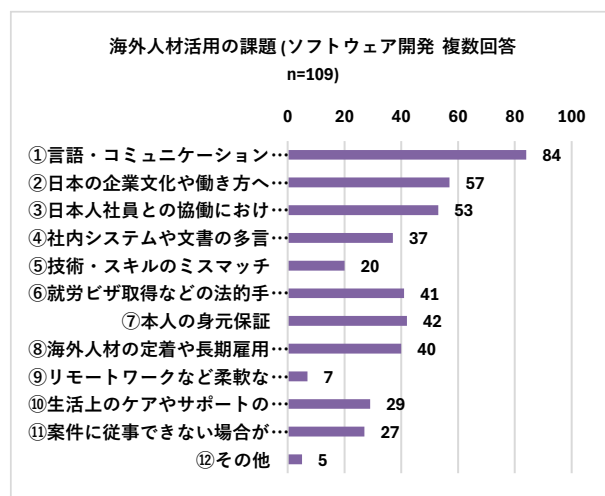
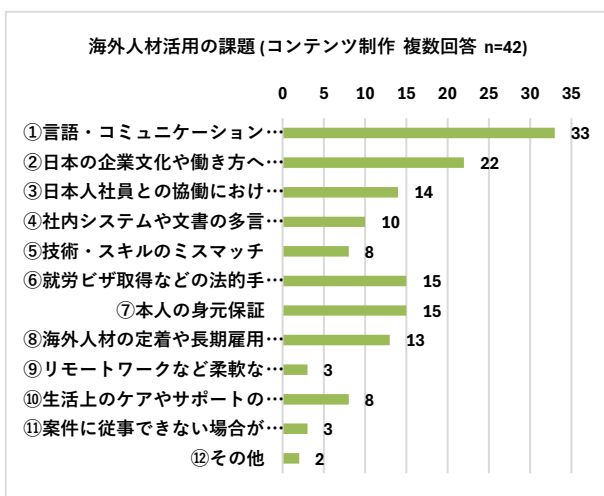
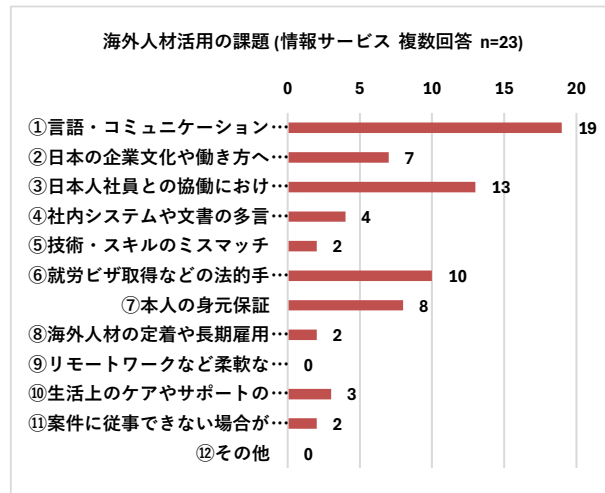
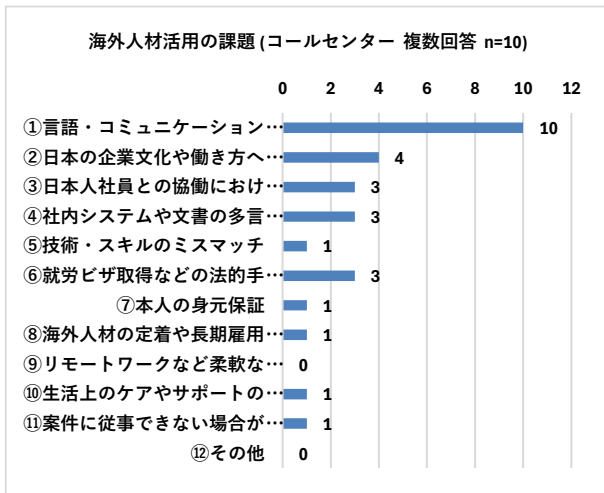
6.1. 関心のある国



6.2. 海外人材に関心がある理由



6.3. 海外人材活用の課題



【項目】

- ①言語・コミュニケーションの壁
- ②日本の企業文化や働き方への適応
- ③日本人社員との協働における意識・行動様式の違い
- ④社内システムや文書の多言語対応の不足
- ⑤技術・スキルのミスマッチ
- ⑥就労ビザ取得などの法的手続きの複雑さ
- ⑦本人の身元保証
- ⑧海外人材の定着や長期雇用への懸念
- ⑨リモートワークなど柔軟な勤務体制の整備
- ⑩生活上のケアやサポートの不足
- ⑪案件に従事できない場合がある(取引先企業の要件等で海外人材の従事が認められない等)
- ⑫その他

付録4 調査票

令和7年度 おきなわ IT センサス 回答用紙

【1】貴社の基本情報

令和7年3月末日時点の沖縄県内にある本社又は事業所についてご記入下さい。

令和7年3月末日時点で沖縄県内に本社又は事業所がない場合は、貴社について、以下設問のうち(1)~(4)、(6)にご記入下さい。

(1)貴社名			
(2)代表者名			
(3)ホームページ	□無 □有 URL()		
(4)本社所在地	都道府県		市区町村
(5)沖縄県内の本社又は代表となる事業所の住所			
(6)沖縄県内に本社又は事業所がない場合お答え下さい	<input type="checkbox"/> ①県内に本社又は事業所があったが撤退した <input type="checkbox"/> ②元々県内に本社または事業所はない 上記回答で①をお答えの場合、その理由をお答え下さい(複数回答可) <input type="checkbox"/> ①事業戦略の見直しにより、拠点再編を行ったため <input type="checkbox"/> ②人材の確保・定着が困難だったため <input type="checkbox"/> ③収益性や市場性の面で、継続が難しかったため <input type="checkbox"/> ④プロジェクトの完了など、県内での業務が終了したため <input type="checkbox"/> ⑤その他() ※以上に該当する場合、調査はこれで終了します。		
(7)資本金	□①1千万円未満 □②1千万円以上1億円未満 □③1億円以上10億円未満 □④10億円以上		
(8)会社設立年* ※西暦・和暦いずれも可	沖縄県内本社の企業は会社の設立年をご記入下さい。 沖縄県外本社の企業は沖縄県内の事業所の設立年をご記入下さい。		年
(9)県内事業所の 主業務・業種	※貴社の売上に占める割合が最も大きい業務を下記より1つだけ選択し、口内に✓をご記入下さい。		
	1.コールセンター	<input type="checkbox"/> ① コールセンター業(専業) <input type="checkbox"/> ※ コールセンター受託専門企業以外のコールセンター部門	
	2.情報サービス	<input type="checkbox"/> ②-1 データ入力業務 <input type="checkbox"/> ②-2 BPO 業務(専業) <input type="checkbox"/> ※BPO 受託専門企業以外の BPO 部門 <input type="checkbox"/> ③ GIS・地図入力・CAD 入力など地図や図面関係の入力業務 <input type="checkbox"/> ④-1 Web 広告業 <input type="checkbox"/> ④-2 Web マーケティング業 <input type="checkbox"/> ④-3 Web 監視サービス業 <input type="checkbox"/> ⑤ データベースサービス <input type="checkbox"/> その他()	
	3.コンテンツ制作	<input type="checkbox"/> ⑥-1 Web サイト制作(主にホームページ等のデザインなど) <input type="checkbox"/> ⑥-2 Web サイト制作(主にプログラムや UI の設計開発など) <input type="checkbox"/> ⑦-1 Web コンテンツ制作(Web で配信するコンテンツの制作) <input type="checkbox"/> ⑦-2 Web コンテンツ配信(コンテンツプロバイダーなど配信業務) <input type="checkbox"/> ⑦-3 ゲーム開発・制作 <input type="checkbox"/> その他()	
	4.ソフトウェア開発	<input type="checkbox"/> ⑧-1 業務ソフトウェア業(元請) <input type="checkbox"/> ⑧-2 業務ソフトウェア業(下請または開発センター) <input type="checkbox"/> ⑧-3 業務ソフトウェア業(人員派遣) <input type="checkbox"/> ⑨ パッケージソフトウェア・ASP 業 <input type="checkbox"/> ⑩ 組込ソフトウェア業 <input type="checkbox"/> ⑪ テスティングセンター業 <input type="checkbox"/> その他()	
	5.通信・ネットワーク	<input type="checkbox"/> ⑫ 通信キャリア業 <input type="checkbox"/> ⑬ インターネットプロバイダー業(ISP, IX) <input type="checkbox"/> ⑭ データセンター業 <input type="checkbox"/> ⑮ ハウジング/ホスティング業 <input type="checkbox"/> その他()	
	6.その他	<input type="checkbox"/> ⑯セキュリティ関連サービス <input type="checkbox"/> ⑰-1 情報機器製造・販売業 <input type="checkbox"/> ⑰-2 教育サービス・人材育成 <input type="checkbox"/> ⑰-3 コンサルタント業 等 <input type="checkbox"/> ⑰-4 その他 インターネットを活用した事業 <input type="checkbox"/> ⑰-5 その他()	
		□上記いずれにも当てはまらない()	

【4】事業所の情報 沖縄県内に複数の事業所がある場合ご記入下さい。

※各事業所の業種が【1】で記入されたものと異なる場合は「業種」欄にご記入下さい。

例:主となる業種は「コールセンター」だが、事業所によっては「BPO 業務」を主としている。→「業種」欄に「BPO」と記載

事業所				
<ul style="list-style-type: none"> 本社が沖縄県内にある企業は、沖縄県内の本社以外の事業所をご記入下さい。 本社が他の都道府県にある企業は、沖縄県内の代表となる事業所以外の事業所をご記入下さい。 				
その他の事業所①	事業所名			所在市町村
	開設年月	年 月	業種	
その他の事業所②	事業所名			所在市町村
	開設年月	年 月	業種	
その他の事業所③	事業所名			所在市町村
	開設年月	年 月	業種	
その他の事業所④	事業所名			所在市町村
	開設年月	年 月	業種	
その他の事業所⑤	事業所名			所在市町村
	開設年月	年 月	業種	

※県内事業所数が6件以上の場合は用紙をコピーしてお答えになるか、Web 回答をご利用下さい。

【5】業界実態調査 ※本項目は任意回答ですが、新たな企業支援施策の立案根拠としますので、ご協力をお願い申し上げます。

1. 生成 AI 等の先端技術による企業や業界の影響等について

(1) 貴社では生成 AI の活用方針が定まっていますか？

- ①積極的に活用する方針である ②活用する領域を限定して利用する方針である
③方針を明確に定めていない ④利用を禁止している ⑤わからない

(2) メールや議事録、資料作成等の補助など、業務における生成 AI の活用状況についてお答え下さい。

- ①業務で使用中(効果は出ている) ②業務で使用中 ③トライアル中
④使用を検討中 ⑤検討もしていない

(3) AI の導入を検討する際に課題になると感じるものについてお答えください。(複数選択可)

- ①導入コストの高さ ②社内データの質及び量が不足している ③セキュリティの確保
④精度や信頼性に懸念がある ⑤専門知識や技術を持つ人材の不足 ⑥経営者層の理解・コミットメント不足
⑦導入による効果が不明確 ⑧特に課題はない
⑨その他()

(4) 生成 AI 活用による効果・影響についてどのようにお考えですか？

項目	①そう思う	②どちらか と言えばそ う思う	③どちらか と言えばそ う思わない	④そう思わ ない
a.業務効率化や人員不足の解消につながる				
b.コストの削減につながる				
c.ビジネスの拡大や新たな顧客獲得につながる				
d.斬新なアイデアや新たなイノベーションの創 出につながる				
e.人員の解雇や配置換えを行う必要がある				
f.業界全体で求められるスキルや人物像が変化 している				

(5) 生成 AI の普及により、貴社のビジネスモデルが今後5年でどのように変化する可能性があるとお考えですか。

- ①大きく変化する可能性がある(ビジネスモデルそのものを見直す必要がある)
②ある程度変化する可能性がある(一部の業務やプロセスを見直す必要がある)
③あまり変化しない可能性がある(現行のビジネスモデルを維持しながら適応可能だと考えている)
④全く変化しない可能性がある(生成 AI の登場による影響はほとんどないと考えている)

(6) 各業種における生成 AI の活用状況等について、当てはまるものをお答えください。

[コールセンター向け]

Q1. コールセンター業務における生成 AI の活用状況について、実施しているものをお選びください(複数回答可)

- ①オペレーターの応対支援(情報検索・回答候補提示等)
②チャットボット・AI アシスタントの導入
③通話内容の自動文字起こし・要約
④顧客感情分析・トレンド分析
⑤オペレーターの教育・研修支援
⑥品質管理・モニタリング支援
⑦マニュアル・FAQ 等の自動更新
⑧その他()
⑨特に活用していない

Q2. コールセンター業務における AI 活用により、どのような変化を実感していますか(複数回答可)

- ①オペレーターの業務効率が大幅に向上した
- ②少人数で対応可能な業務範囲が拡大した
- ③サービス品質・顧客満足度が向上した
- ④教育・研修の効率化・高度化が進んだ
- ⑤業務フロー・プロセスが大きく変化した
- ⑥特に大きな変化は感じられない
- ⑦その他()

[BPO センター向け]

Q1. BPO 業務における生成 AI の活用状況について、実施しているものをお選びください(複数回答可)

- ①定型業務の自動化・効率化
- ②データ入力・処理の自動化
- ③文書・契約書等の処理・分析
- ④問い合わせ対応の自動化・効率化
- ⑤業務フロー・プロセスの最適化
- ⑥教育・研修支援
- ⑦品質管理・モニタリング
- ⑧その他()
- ⑨特に活用していない

Q2. BPO 業務における AI 活用により、どのような変化を実感していますか(複数回答可)

- ①処理スピード・生産性が大幅に向上した
- ②人為的ミスが減少し品質が向上した
- ③より複雑・高度な業務への対応が可能になった
- ④コスト削減・収益性の向上につながった
- ⑤業務フロー・プロセスが大きく変化した
- ⑥特に大きな変化は感じられない
- ⑦その他()

[コンテンツ制作向け]

Q1. コンテンツ制作業務における生成 AI の活用状況について、実施しているものをお選びください(複数回答可)

- ①文章・シナリオの作成・編集補助
- ②画像・グラフィック生成
- ③動画編集・制作補助
- ④アイデア出し・企画立案支援
- ⑤音声・ナレーション生成
- ⑥翻訳・多言語コンテンツ制作
- ⑦デザイン・レイアウト補助
- ⑧その他()
- ⑨特に活用していない

Q2. コンテンツ制作における AI 活用により、どのような変化を実感していますか(複数回答可)

- ①制作スピード・生産性が大幅に向上した
- ②より多様・創造的なコンテンツ制作が可能になった
- ③コンテンツの質・完成度が向上した
- ④低コストでの制作が可能になった
- ⑤クリエイターの役割・業務内容が大きく変化した
- ⑥特に大きな変化は感じられない
- ⑦その他()

[ソフトウェア開発向け]

Q1. ソフトウェア開発における生成 AI の活用状況について、実施しているものをお選びください(複数回答可)

- ①コード生成・補完
- ②バグ検出・デバッグ支援
- ③テストコード生成・テスト自動化
- ④ドキュメント作成
- ⑤仕様・要件定義支援
- ⑥コードレビュー支援
- ⑦アーキテクチャ設計支援
- ⑧UI/UX デザイン支援
- ⑨その他()
- ⑩特に活用していない

Q2. ソフトウェア開発における AI 活用により、どのような変化を実感していますか(複数回答可)

- ①開発スピード・生産性が大幅に向上した
- ②コード品質・保守性が向上した
- ③初級・中級エンジニアのスキルギャップが縮小した
- ④エンジニアの役割・業務内容が変化した
- ⑤開発プロセス・手法が大きく変化した
- ⑥特に大きな変化は感じられない
- ⑦その他()

[通信・IT インフラ向け]

Q1. 通信・IT インフラ分野における生成 AI の活用状況について、実施しているものをお選びください(複数回答可)

- ①ネットワーク設計・構築支援
- ②システム監視・運用効率化
- ③トラブルシューティング・障害対応支援
- ④セキュリティ対策・脆弱性検知
- ⑤リソース最適化・パフォーマンス分析
- ⑥インフラ構成管理・ドキュメント作成
- ⑦コスト分析・最適化
- ⑧その他()
- ⑨特に活用していない

Q2. 通信・IT インフラ分野における AI 活用により、どのような変化を実感していますか(複数回答可)

- ①運用効率・安定性が大幅に向上した
- ②障害検知・対応が迅速化・高度化した
- ③運用コストが削減された
- ④インフラ担当者の役割・業務内容が変化した
- ⑤インフラ構築・管理プロセスが大きく変化した
- ⑥特に大きな変化は感じられない
- ⑦その他()

【回答者】 *必須項目

ご回答者名*		部署名*	
電話番号*		メールアドレス*	

質問は以上です。ご協力ありがとうございました。

令和7年度 IT アイランド推進事業委託業務

おきなわITセンサス報告書

令和8年3月発行

沖縄県 商工労働部 ITイノベーション推進課

(調査機関:一般財団法人 沖縄ITイノベーション戦略センター)