

# 富田林商工会

経験豊富な専門家による長期伴走支援で、企業が儲かる経営体質に変化！

富田林商工会は、富田林市、太子町、河南町、千早赤阪村を管内に持つ商工会であり、会員・非会員にかかわらず幅広い業種の中小企業の経営支援を行っている。ITを「効率化の道具」というより「経営分析や情報発信を行う手段」と捉え、企業が利益を伸ばし業績を改善するために活用できるよう支援している。『ひとつの夢を数値実績に変える経営支援を目指して』をモットーとする企業に寄り添った長期的なサポートは、企業からの信頼も厚く、相談のリピート数も年々増加し、相談予約が1か月待ちになることも多い。

## 支援の特徴

### 長期伴走支援で将来も見据えた課題解決

中小企業1社に対して年4回以上の個別相談事業を中心に展開している。そのため、企業から相談を受けた課題については、その解決のみを支援するのではなく、結果を確認し、PDCAサイクルによる根底からの改善や経営力向上に繋げる長期的なサポートを実施できる。

### 多様な支援内容で最適な経営改善を提案

商工会の専門家が、中小企業の現状や課題を多面的に把握し、日常的な販促から、収益力を高めるために高価格の商品やサービスでも売れる事業内容の検討、そのための資金確保のための金融相談までを総合的に支援している。その中で、ITに関しては、企業がITを継続して活用できるよう、SNS活用の環境整備支援や、営業名簿など営業資料をクラウドで管理する環境構築の指導、企業が収支計算を効率的に行える同商工会独自の集計システムの提供等を行っている。

## 基本方針

### 1. 公共性が高く、企業が成長できるIT導入支援

IT導入にあたっては、商工会として営利性のない立場でのアドバイスが可能であるため、企業の規模に応じた無理のない内容（可能な限り無料や低額で効率的な内容）を提案し、導入サポートを実施。導入だけでなく、継続的に活用できるよう、セミナー・勉強会等、知識の習得に向けた支援も同時に行っている。

### 2. 企業同士の連携強化

商工会の会員企業及び非会員の相談企業との広範なネットワークを活かし、地域内の企業が、個々の経営努力で成長するだけでなく、複数社連携による情報発信力の強化、サービス内容の拡充を図り、地域全体で成長することを目指している。

## IT導入に関する主な支援内容

### 1. 販路開拓・拡大

○「活動時間の制限により高単価化が不可欠な零細事業所にSNSで効率的な遠隔による営業接点を」

高単価集客＝「自社PRの情報発信」だけではなく、消費者理解が基本となるが、十分な説明出の来る環境を対面接点だけではなく、SNSを活用する事で遠隔での接点が可能となり効率性が向上する。支援機関として、人間関係を深めた上で事業理解を促す環境づくりを、専門家相談と併用し経営指導員が個別相談により、ツール構築から、撮影、画像加工、投稿内容考慮、送信内容の考慮、アクセス向上と様々な運用方法を伴走支援し、広告費を最低限に抑え、経営成長や改善を支援している。

#### 【支援事例1】リラクゼーションマッサージ業の場合

1. **現場の課題**：当業種は時間的制限から対応時間と営業時間が反比例する業態で、利益率の高さから広告費へ依存した集客をする事業所が多く、単純な情報発信では価格低下を余儀なくされ、広告費と人件費の負担増から利益額が低下した事を起因とし、価格競争となるライバルも多く、競争が激化する中で経営悪化に繋がっている場合が多い。

2. **支援の特徴**：時間的制限から1日8時間で月間稼働日数を22日とし、月50万円の売上を確保する場合、日額23,000円以上を確保する必要があるが、1時間に換算し2,900円としても、合間時間や希望が集中し空き時間が発生すると目標が達成出来ず、まして長時間予約が入りにくい傾向から低単価化しやすい事から、2時間以上の専門店とし客単価12,000円以上とすると、月間客数を42名確保すれば少数集客でも目標を達成しやすい。また長時間の接点により比較されやすい業種である為、施術内容の理解や関係構築を十分に伝達する事で継続性が増加する。特に、新規顧客は実施当初だけで維持がしやすい。販促費用を抑えた集客を支援する事で、資金力が低い創業者や低迷事業所の経営改善に繋がりがやすい。

3. **方向性と支援成果**：SNSの環境構築の前に、高単価を消費者の理解を得られるメニュー内容にする事や、その伝達方法として消費者の意識変化である営業7段階を用いた営業パターンを指導する。また、大勢との接点が1日で取れる展示会での訪問営業を活用し、PDCAサイクルによりパターンを煮詰める機会を効率的に作り、営業経験による意識改革も同時に行うよう支援を行った。

また、上記例の月間顧客維持数42名に対し、SNSの活用を1ツールに絞る事で、効率的に特化した能力が向上しやすく、事例業種の中には創業者や相談以前は客単価3,000円未満の事業所が、経営指導後、数ヶ月で高単価化を実現するなど、早期の導入成果を実現している。

## ○「直接接点と連動したオンライン支援グループを形成し、継続的で効率的な連携支援を実施」

支援機関として個々の相談では出来ない連携した集客力を構築する為に、自主的なイベントの開催や連携事業の構築を指導する必要性があるが、その際に、日常業務に追われる零細事業所でも交渉機会の効率化を図り、連携知識の向上を目的とした各交流会や展示会毎で、オンライン支援グループを構築している。その上で、営業手段、連携イメージをグループに提供する事で、効率的に知識向上の機会を設けている。一方、それと併用し個別支援を実施し、より具体的な指導を行う事で、企業連携が実現している。

### 【支援事例2】自主性連携イベントの開催

#### 1. 現場の課題

小規模事業者が時間的制限から高単価を目指す方向性で支援を進めるにあたり、直接接点による事業説明の機会としてイベントなどを企画するが、1社では集客力が低く、連携した事業展開を提案しているが、その際に、下記の課題がある。

①事業所毎で顧客単価の相違からイベントの来場ターゲットが絞りきれず目的を達成しにくい。イベントの趣旨が高単価事業所では、その場の売上よりも、価格価値の説明と関係構築により既存事業へ誘導する営業交渉を行う事が目的となり1社の対応時間は30分以上が不可欠である。一方、低単価を希望する事業所は対応時間を5分以内とし多数の来場者接点の必要性がある事で、接点目的の違いにおいて実施内容を変える必要性がある。

②一般出展ではライバルが多く比較され、成果を上げにくい。地域イベントへ出展した場合、ベテランのライバルも多く、新規事業での高単価化を図るには、経験不足から自社PRが不十分となり成果を上げにくい。また、公共イベントでは、一般募集を公平に行う必要性がありライバルも増加する。

③資金力が少なく、自分に合う連携先を見つける必要性がある。資金力が低い創業間もない事業所は広告費が限られており、ライバルとなる大手チェーン店や既存店に広告力で勝つ事が難しい事から、広告費を低額に抑え少数でも着実に接点を取る目的を持つ事業所同士が連携出来る、自分に合う交渉先を選択する必要性がある。

#### 2. 支援の方向性

課題である単価やニーズを同調させた連携を図る為、交流会や展示会を活用するが、事業所は未経験である場合が多く、その前に着実な連携先の選別と営業手法を指導する必要性があった。また、高単価イベントは、商品価値を理解せず消費行動を消費者が取る可能性は低く、イベントの内容として、一つのイベントが4時間の場合、十分な交渉時間として30分以上は説明や関係構築、聞き取りを行う必要性があり、時間的制限から最大接点数が8人となると、連携した各事業所が1社あたり10名を集客できれば、5社が連携しただけで50名の来場が見込まれ、広告費をかけず既存のSNSからの集客でも十分な成果が見込める事業が実施出来る。なお、連携による成果として1社あたり1000名のSNSのフォロワーがいる場合、5000名に情報発信が出来るなど5倍の情報発信となり、低資金でもイベント成果を上げる実現性が向上するなど、支援機関として実践的な連携イメージを事例として伝える指導が必要となる。

#### 3. 方向性と支援成果

交流会や展示会など事業所連携に際し、連携する事業所同士が接点を取るオンライングループを構築し、当日だけではなく、事前、事後にも遠隔接点の機会を与えると共に、グループ化した事で支援機関より効率的に開催イメージや活用手法の指導を実施する事に成功した。また伴走支援として個別相談により具体的な連携企画書の作成方法、DM営業内容考慮、チラシ作成、掲示物作成など実践的な指導を行うと共に、事後営業の名簿作成や連絡手法、営業ツールの構築など着実な連携に向けた支援を継続して実施した事が、交流会において新しい連携事業が自主的に導入され、多くの高単価顧客との接点となっている。

## 2. 事務環境の効率化

収支計算の効率化を図るため、同商工会独自のシステムを無償で提供している。また、クラウド管理による記帳を連動させ、経理事務の効率化を支援している。



富田林商工会

【住所】大阪府富田林市粟ヶ池町2969番地の5

【電話】0721-25-1101

【FAX】0721-25-9009

【URL】<https://www.tonshow.or.jp/>