支援機関×ITコーデ ユーザー満足度向上!

~支援機関のITC活用~

CASE 1 商工会議所

- ○SNSを効果的に利用して商店街を活性化。今後はITコーディネータにも期待 一宮崎県・宮崎商工会議所一
- ○**経営支援に生かそうと職員がITコーディネータの資格を取得** ー鳥取県・米子商工会議所一
- ○情報センターを有しシステムの開発・運用も。中小企業のIT化の頼れる窓口 一大阪府・北大阪商工会議所/ITC 若松敏幸氏/株式会社アクセスー

CASE 2 財団·商工会連合会·団体中央会

- ○関連機関が一体となって中小企業を支援する画期的な「チームえびす」を推進 ー愛媛県・財団法人えひめ産業振興財団/ITC吉田喜久男氏・藤田茂俊氏/株式会社高須賀製作所ー
- ○経営指導員と専門家が地元の中小企業を親身に支援。汎用性のあるITコーディネータに期待 一富山県・富山県商工会連合会/ITC 吉田誠氏―
- ○ITコーディネータはITの専門家であると同時に、知的資産経営の専門家としても最適 ー富山県・富山県中小企業団体中央会/ITC 宇田川静夫氏/株式会社アイペックー

CASE 3 金融機関

- ○まずは経営改善への"気づき"による経営者の意識改革が大切 ー福井県・敦賀信用金庫/ITC 横屋俊一氏/キコー綜合株式会社ー
- ○支援機関と専門家のコンビネーションを大事にしていきたい
 - 一福井県·小浜信用金庫/ITC 栃川昌文氏/吉田桶樽商店一
- ○地元の中小企業を独自のネットワークで支援し続ける 一東京都・東京東信用金庫/ITC廣木秀之氏/三成運輸株式会社ー
- ○企業のニーズに合わせてフレキシブルにITコーディネータを活用
 - ー福岡県・株式会社FFGビジネスコンサルティング/ ITC 栗脇昭博氏ー



ある支援機関の方は「10年前と比べてユーザー企業の課題は、広く・深く・ 多様化している。これまでと同じ支援では支援しきれない」「ユーザーニー ズに応えるためには職員も変わらなくてはいけないが、職員のスキルアップ だけで支援するには、人も時間も足りないし限界がある」

では、どうやって広く・深く・多様化しているユーザーニーズに応えて行けばいいのでしょうか。

今回の特集は"支援機関×ITコーディネータでユーザー満足度向上! ~支援機関のITC活用~"と題しまして、ユーザーの課題解決のため、支援機関とITコーディネータのタッグで成果をあげている支援機関にスポットを当てて、ご紹介します。

ケース取材では、支援機関としての取り組み、ユーザー支援現場の課題、 そして地域活性への熱い思いと、それを支える IT コーディネータや専門家 の活用についてお聞きしています。

また、支援機関と一緒にユーザー支援をしている IT コーディネータの活動状況やその思い、そして支援機関×IT コーディネータを活用し課題を解決しているユーザーの生の声もお聞きしました。

この特集は、ユーザー支援・地域活性に取り組んでいる支援機関の方、地域で活動している IT コーディネータの方、課題を抱えている、あるいは課題が無いと思っているうちに事業機会を見逃してしまっているユーザーの方、全国各地で同じ思い・課題を持っていらっしゃる皆様に、明日の活動のヒント、新しい気づき、次に進む勇気を持っていただける内容になっていると思います。

支援内容がどんなに広く・大きく・深くなっても、支援機関はユーザーの 一番身近な相談所として有り続ける。そして、そこには専門家としての IT コーディネータの活動が大きな支えになっています。

ユーザー満足の笑顔の横には、支援機関×ITコーディネータの活動がありました。

IT コーディネータ協会事務局 山川元博

CASE1 商工会議所

SNSを効果的に利用して商店街を活性化。今後はITコーディネータにも期待

-宮崎県・宮崎商工会議所-

宮崎商工会議所は昭和4年2月23日 に設立されたという長い歴史を持つ 商工会議所だ。しかし、その伝統を 生かしながらも、SNSなどの新しい メディアを活用し、新たな事業展開 を試みている商工会議所でもある。

この新しい事業を仕掛けているの が、広域振興部の杉田剛氏だ。

「人もいない、金もない、時間もない。そんなケースでSNSをうまく利用できないかと考えたのです」

杉田氏が広域振興部に就任してまず取り組んだのが、宮崎市中心部の商店街「M-Town」の活性化だった。この商店街には以前からホームページはあったが、店舗情報を頻繁に更新するには手間や費用がかかるため運営は効率が悪かった。そこでツイッターを使って、ショップ自らが情報を発信できるようにホームページをリニューアルした。Googleマップも導入し、店舗の上でつぶやきがポップアップ表示されるようにした。

「宮崎県はテレビ局や新聞社の数が少なく、情報を発信するメディアが多くない。だから情報を発信することに飢えているのです」(杉田氏) M-Townには300ほどの店舗があ

るが、若い店主が多いためツイッターの導入には積極的だった。SNSならではの手軽さと即時性を利用して、割引サービスなど客が喜びそうな情報を発信し、中には10%以上も売上を伸ばした店もある。

杉田氏がIT関連の専門家と交流を持つようになったのは、Web制作会社とのつながりから。オフ会に参加するなどネットワークの幅を広げた。

昨年はこのネットワークを活用し、「みやざき納涼花火大会」のインターネット中継も行った。ネット中継自体は3年前に行っていたが、SNSを導入することで、新しい価値の提供を行った。ツイッターやフェイスブック、ブログなどで情報を発信する人を支援するため、Wi-Fi環境と電源供給する特設会場を設置したのだ。コンセプトは「今年の花火大会はみんなで生中継しよう」。狙いは大成功し、ネット中継は4,700名以上が視聴した。

ITコーディネータの 力を見せてほしい

このように宮崎商工会議所では、 地域の振興のためにSNSをはじめと するITの導入に積極的だ。しかし、 杉田氏はこうも付け加える。

「SNSとかITとかは手段に過ぎません。キーワードは"プラットフォーム"を作り、入って来やすいような場を設ける。そして、それが効果的、かつ効率的に運営できる仕組みを作ることが我々の役割です」

そのためにはリスクが伴うこともあるが、それを背負うのも自分たちの役目だという。宮崎商工会議所にはITコーディネータも1名在籍している。現在は主に所内でシステムの担当をしている小川誠司氏だ

「杉田が攻めなら、僕が守り。内部の調整や理論的な支えを行っています。また経理担当でもあるので、長期的視野に立ちITコーディネータのスキルを使って身の丈に合った情報化を進めていきたい」

宮崎商工会議所ではまだ外部の ITコーディネータを起用していないが、今後は積極的に連携していき たいという。

「ITコーディネータは可能性の固まりです。ITコーディネータが集まると、こんな凄いことができるというのをぜひ見たいです」(杉田氏)



広域振興部 杉田 剛氏



総務部経理課 小川誠司氏



M-Townのホームページ 「MTown.info」 http://www.m-town.info/

〈支援機関概要〉

宮崎商工会議所

宮崎県宮崎市錦町1-10 宮崎グリーンスフィア壱番館(KITEN)7階

http://www.miyazaki-cci.jp/

設立: 昭和4年2月23日

CASE1 商工会議所

経営支援に生かそうと職員がITコーディネータの資格を取得

-鳥取県・米子商工会議所-

鳥取県米子市は、県の西部に位置し人口15万人を擁する鳥取第2位の都市である。江戸時代初期から商業都市として発展し、"山陰の大阪"とも呼ばれていた。現在も鉄道ではJR山陰本線と境線・伯備線の結節点に当たり、国道や山陰道・米子道で岡山市・鳥取市・松江市などと結ばれているほか、米子空港からはソウル、境港からは航路でロシアのウラジオストクとも結ばれるなど、山陰一の交通の要所となっている。

そんな商業都市、米子市にある米 子商工会議所は、明治24年設立とい う長い歴史を誇る商工会議所。しか し、近年、同所が抱えている問題は、 他の地方都市と同様に経営が悪化し ている企業が多いことだ。健康食品 の通販で売上を伸ばしている地元企 業も数社あるが、全般的には業績が 伸び悩んでいるところが多い。

米子商工会議所の但馬清美氏は、 企業の経営支援の担当だ。

「融資を斡旋する仕事が多いです ね。あと、返済猶予の件で金融機関 へ相談することも多い。それ以外の 課題も多岐にわたっている」

経営支援一課 課長 但馬清美氏



中小企業支援ネットワーク強化事業サポートアドバイザー 由木 隆氏

12年ぶりに企業支援の現場に戻った但馬氏は、会員企業の経営課題は"広く、深く"なっており、職員だけでは十分に対応することが難しくなっていると感じたという。

専門家との連携で企業を支援し続けたい

米子商工会議所では国の中小企業 支援ネットワーク強化事業や県の支 援ネットワーク事業の窓口になって いるため、さまざまな経営相談にも 対応している。

これらの支援事業では、専門家派 遣にITコーディネータを活用する ケースもある。ある事務機器の卸業 者は、当初、グループウェアの導入 を希望していたが、面談をすると、 まずは今後の経営方針を決めること が先決だとITコーディネータから 提案された。IT化はそれからだと。

この企業へはITコーディネータが3回派遣され、経営戦略が立てられた。その後、ITコーディネータと民民契約が交わされ、現在はITの導入を進めているという。

但馬氏はITコーディネータの資

 由木隆氏に取得を勧められたからだ。由木氏は1年前にITCの資格を取得しており、常日頃より但馬氏と一緒に経営相談を行っている。

「IT=パソコンというイメージしかなく最初は乗り気ではなかったのですが、テキストを見たら経営戦略の項目があり、いつも商工会議所の業務でやっている経営支援に使えると思った。またぜひ使いたいとも考えました。だから資格を取ろうと思いました」

商工会議所としては、今後も地域の活性化のためにさまざまな施策を実行していくという。今年の11月に「第13回国際マンガサミット」が米子市で開催されるが、マンガをキーワードにした街興しもその1つだ。隣の境港市は水木しげる氏のマンガをフィーチャーし、年間300万人の観光客を集めているという例もある。

今後、但馬氏が個人的に力を入れていきたいことは、ITコーディネータのケース研修で学んだ経営戦略のノウハウを現場で実践していくことだ。支援機関はプロジェクトマネージャの役割。いろいろな分野の専門家と連携し、地元企業を支援したいと考えている。

地域を元気にするには、まずは個々の店が元気になる必要がある。 それにはこまめな支援活動が必要だ。そして何よりも継続して支援していくことが重要だという。

「経営支援には終わりがありませ んから」

〈支援機関概要〉

米子商工会議所 鳥取県米子市加茂町 2-204

http://www.yonago.net/

設立:明治24年10月5日

CASE1 商工会議所

情報センターを有しシステムの開発・運用も。中小企業のIT化の頼れる窓口

-大阪府・北大阪商工会議所/ITC 若松敏幸氏/株式会社アクセス-

北大阪商工会議所は、昭和23年に設立され、大阪府東北部の枚方市・寝屋川市・交野市を管内にしている商工会議所である。高度経済成長期より都市開発が進み、管内はベッドタウンとしての性格も強くなってきた。一方で、京阪間最大の多機能都市として成長していき、多くの中小企業が存在する地域でもある。

同所が他の商工会議所と大きく違うところは、「北大阪商工会議所情報センター」という独自のIT関連事業を展開している点だ。

北大阪商工会議所がITの事業を 開始したのは古く、会員企業の共同 利用のための地域情報センターを目 指して、昭和46年2月、全国初の商 工会議所直営の電子計算機共同利用 センターを開設したのが始まりだ。 翌年の昭和47年には、同センターが 開発した新聞販売店共同販売管理システムが通産大臣表彰を受ける。国鉄(現JR)が開発した「みどりの窓口」のシステムなどと同時に受賞するという快挙だった。

その後同センターは規模を拡大 し、官民問わずに業務システムの開 発・運用や、データ処理サービスの 提供を行い、ITベンダーのような 事業を展開している。

ホームページの相談に 経営目線で対応

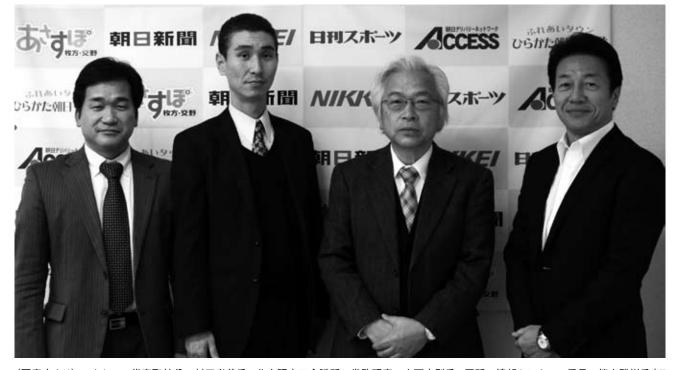
しかし、情報センターは決してシステムの開発・運用だけを行っているわけではない。個人事業主や中小企業の会員のために、身近なところから始めるIT化の手助けも積極的に行っている。

その1つが「ITセミナー」だ。企

業の経営戦略にとってITを経営に どう活用するのか、役立つIT利用 は何かを切り口に「企業スキルアッ プセミナー」や「就労支援セミナー」 「ホームページ作成セミナー」など、 各種セミナーを開催している。最近 は、フェイスブックなどSNSを有効に 活用するためのセミナーも企画した。

さらにIT初心者のために、簡単にホームページの作成ができる「Pokekan」(ポケカン)というCMSも用意している。また、同センターでは枚方市の地域ポータルサイト「まいぷれ」も運営しており、手軽に情報を発信できるメディアとして好評を博している。

同センターは会員への相談窓口を 3箇所開設しているが、最近は自社 のホームページについての相談が増 えてきているという。



(写真右より) アクセス 代表取締役 村田孝義氏、北大阪商工会議所 常務理事 山下安則氏、同所 情報センター 係長 端山雅樹氏(IT コーディネータ挑戦中)、ITコーディネータ 若松敏幸氏

「すでにホームページは開設しているが、アクセス数がなかなか増えない。もっと見てもらえるようにするにはどうしからよいかという相談が圧倒的に多いですね」(常務理事・山下安則氏)

このような案件は通常、ベンダーへ相談するケースが多いが、情報センターというIT関連の窓口があり、また経営に絡んだ視点で相談できることから、多くの会員はまずは北大阪商工会議所へ相談をするという。

「このような相談では、ホームページで何を訴えたいのかをきちんと分析するようにアドバイスしています。自分たちがこれまでどんな商売をしてきたのか、そして何が強みで、どこが弱みかを知ることが大切だと」(山下氏)

所内でも ITコーディネータを増やす

情報センターで対応できない案件

は専門家に依頼する。ITコーディネータの若松敏幸氏もその一人だ。 若松氏への相談は、主にWebを使った販売管理システム構築の案件が多いという。新規に開業する個人事業主からの依頼も増えている。

「まずは、基本的な経営計画から相談に乗ります。それからITの話をする。ITコーディネータの専門的な知識を活用するのは重要だが、まずは企業が何を求めているかをしっかりと把握することが重要です」(若松氏)

専門家にITコーディネータを起 用する理由は、このように経営の戦

略をしっかりと アドバイスでき る点だという。

「ITの専門家 はたくさんい る。しかし、ま ずは経営をどう 改善したらよい かというアドバイスが第一で、それからITの活用法を考える必要がある。ITコーディネータはそれができる」(山下氏)

北大阪商工会議所では、ITに関連したさまざまな経営相談にさらに充実した体制で対応しなければならないと考えており、情報センターの職員2名がITコーディネータの資格に挑戦中だ。

今後はSNSを使った新しい商売の 形も模索、提案していくという。グローバルなITでローカルの商いを 支援していく。それが北大阪商工会 議所だ。

〈支援機関概要〉

北大阪商工会議所

(枚方本所) 大阪府枚方市大垣内町2丁目12番27号

http://www.kitaosaka-cci.go.jp/

設立: 昭和23年4月17日

- ITコーディネータ -

若松経営情報研究所 若松敏幸 http://www.wakamatu.jp/

ユーザーインタビュー

「新聞購読者のユーザー情報を有効に活用」 アクセス(大阪府枚方市)

― 北大阪商工会議所とは古いお付き合いなのでしょうか? 村田孝義社長(以下、村田)■当社は朝日新聞の販売店なのです が、昭和47年の新聞販売店共同販売管理システムのころからの 付き合いですから、かれこれ40年になります。新聞購読者のユー ザー情報(実績、家族情報など)が商工会議所にデータベースと してあるので、いつも有効に活用させてもらっています。

----どのようなことを相談されたのでしょうか?

村田■2002年のことですが、顧客サービスを充実させるために、 クレジットカードと連動したサービスを開始したいと思い相談し ました。そこで、ITコーディネータの若松さんを専門家として紹 介されました。

――そのサービスは無事に完成したのでしょうか?

村田■結構難産でした。私は早く実現しようと焦っていたのですが、若松さんからはまずはうちの強み、弱みは何かというのをしっかりと分析しようと言われました。急がずにゆっくりとやっていこうと。だから、構想を固めていくだけで1年かかりました。

――思い通りのサービスになったのでしょうか?

村田■クレジットカードではなく専用のカードに変更し、それを 提示すれば店舗で割引を受けられるという仕組みにしたのです。 協賛店も最初は100店くらいでしたが、現在は900店を超えま した。

――新聞の販売促進にもつながりましたか?

村田■元々は継続購読者のためのサービスと位置付けていましたが、おかげさまで新規のお客様も増えました。

-ITコーディネータの若松氏はどんな方でしたか?

村田■会うまでは一般論を語る方かと思っていましたが、我々の業界のことをしっかりと理解し、それに即したアドバイスを的確にしてくれる素晴らしい先生でした。

――他の経営者へのアドバイスがあれば。

村田■経営者はときに表面だけしか見ていないことが多い。専門 家などに相談し、問題点の深さに早く気づいてほしいですね。



ふれあいタウン「ひらかた朝日くらぶ」 のサービス全体図

株式会社アクセス

大阪府枚方市東田宮 1丁目 11-33 http://www.access-town.com/

事業内容: 枚方市・八幡市・京田辺市・生駒市の朝日新聞 のデリバリー

CASE2 財団・商工会連合会・団体中央会

関連機関が一体となって中小企業を支援する画期的な「チームえびす」を推進

一愛媛県・財団法人えひめ産業振興財団/ITC吉田喜久男氏・藤田茂俊氏/株式会社高須賀製作所一

財団法人えひめ産業振興財団は、 愛媛県の中小企業を支援する機関と して、愛媛県産業技術振興財団、愛 媛県中小企業振興公社、愛媛県産業 情報センターの3つの財団法人の統 合により平成13年4月に誕生。愛媛 県内の中小企業やベンチャー企業の 多様なニーズに応じて、技術、情報、 資金、人材、経営ノウハウなどさま ざまな面から総合的に支援できる中 核組織として位置付けられている。

「キャッチフレーズは"前向き企 業の応援団"です」と語るのは同財 団の産業振興部新事業支援課の徳永 泰伸氏。

新事業支援課は、病院の総合窓口 のように、どんな専門医に診てもら えばいいかを最初に判断する部署 だ。例えば、助成金のウエイトが高 いものはその専門の窓口へ、技術的 な問題は愛媛県産業技術研究所など へそれぞれ案内する。

「相談のほとんどは、根本の原因 が別にあるのです。現状がきちんと 見えておらず、思い込みだけで判断 しているケースが多い | (徳永氏)

相談に来た企業には、内容に応じ て中小企業診断士、税理士、弁護士、 ITコーディネータなどの専門家を派 遣することになるが、その案件の多 くで、まずはこのように原点に戻り、 ビジネスプロセスをもう一度整理し てみることを提案しているという。

愛媛県の支援機関が ―体となった「チームえびす|

愛媛県では平成20年6月に「チー ムえびす」が発足した。"えびす" とは、「えひめビジネスサポート ネットワーク」(Ehime Business Support Network) の頭文字から 取った名称だ。

平成20年度の地域力連携拠点事業 では、愛媛県としてバラバラに動く のではなく、県として統一感を持っ ていこうという動きになった。以前 から支援機関同士(商工会議所、商 工会連合会など)では緩やかなネッ トワークはあったが、そのネット ワークを強化し11拠点で連携するこ とになったのだ。そして、さらに充 実したものにするために各地の商工 会、愛媛大学、伊予銀行などの金融 機関、農協や漁協、愛媛県産業技術 研究所、発明協会などをパートナー 機関として加えた。

連携することにより、それぞれの 得意、強みを生かして支援に当たれ るようになった。そして、どこの窓 口に行っても、ネットワークを通し て専門家に相談できる。もし、相談 した窓口で支援が難しいケースは、 対応できる機関を探し紹介してもら えるのだ。

えひめ産業振興財団では、この ネットワークの一括窓口、世話役と して、支援機関との調整や専門家派 遣の手配などを行っている。

「支援機関では、すべて自らの機 関で対応しなくてはならないと思い がちだが、企業のためを考えるとそ うではない。自分のところで対応で きない案件は、連携して当たること が企業のためになる。それには日々 連絡を取り合い、事例も公開するな ど、情報の共有が何よりも重要なの です | (徳永氏)

このチームえびすの取り組みは愛

媛県だけのもので、"えひめ モデル"として全国的にも 注目されている。

情報を共有できるのが ITコーディネータ

産業振興部の徳永氏は ITコーディネータでもあ る。えひめ産業振興財団に は、徳永氏のほかにもう1名 ITコーディネータの資格を 持っている職員がおり、さ らに非常勤の2名の職員もIT コーディネータだ。主に新 規創業やIT化の支援を担当



産業振興部新事業支援課 課長 サブマネージャー 越智 豊氏 德永泰伸氏





中小企業支援ネットワーク強化事 業アドバイザー 吉田喜久男氏

してる越智豊氏もその一人。

「ITコーディネータの資格を取ろうと思ったきっかけは、職員の西川氏からのアドバイスでした。中小企業の支援を行うのに、プロセスガイドラインなどのツールが役立つと思いました」

中小企業支援ネットワーク強化事業アドバイザーとして、週3回ほど同財団に常駐している独立系のITコーディネータの吉田喜久男氏は「10年前に財団に専門家として登録させていただきました。当初はITコーディネータはメインフレームの仕事など、大企業向けの専門職だと思われていましたが、現在は中小企業のための専門家というイメージに変わってきました。IT以外の相談

も多いですね」

ITコーディネータは、ITという 名前が付いているのでITの専門家 だというイメージで思われてしまう が、ITコーディネータの持ってい るメソッドが企業支援にあたるプ ラットフォームになっている。さら に、プロセスガイドラインがしっか りとしているので、共通言語でみん な話ができる点が良いと徳永氏は言う。

りとしているので、共通言語 な話ができる点が良いと徳永 う。 「専門家には 職人肌の方が多 い。自分なりの ノウハウがあ

る。一方、ITコー

ディネータはお

互いのノウハウ

や支援ツールをみんなで共有している。だから、信用度も高い。自分がITコーディネータになったのも、そんな方々と共通言語や文法で話ができれば、支援に対してもより重層的に取り組めると思ったからです」

今後も専門家たちがお互いの得意 分野を十分に生かし、中小企業を "オールえひめ"で盛り上げていき たいという。

〈支援機関概要〉

財団法人 えひめ産業振興財団 愛媛県松山市久米窪田町337-1 テクノプラザ愛媛内 http://www.ehime-iinet.or.jp/

設立: 平成13年4月

·ITコーディネータ

株式会社トゥビー 代表取締役 吉田喜久男 http://www.to-be-ehime.com/

ユーザーインタビュー

「いざというときに備えてBCP策定を相談」 高須賀製作所(愛媛県松山市)

――まずは会社の業務内容をお聞かせください。

高須賀征二郎社長(以下、高須賀)■金属製品製造業になります。 創業62年の会社で従業員は120名ほどいます。さまざまな種類 の機械を揃えており、金属の一次加工には定評があります。おか げさまで、業界内では高い信頼をいただいています。

---財団とはどのようなお付き合いなのでしょうか?

高須賀■異業種交流会やセミナーなど、財団の方がいつもいろい るな提案をしてくれています。

——どういうきっかけでBCP (事業継続計画) 策定の相談をされたのですか?

高須賀■最初はBCPって何のことか全然分からなかった。東日本大震災のあとのことですが、財団のパンフレットにBCPのことが掲載されていて知りました。それまでは地震に備えて耐震補強などは考えていましたが、リスク管理に関しては特に取り組んでいませんでした。

しかし、いざというときにきちんと対応できるようにしていき たかったので、各部署の幹部が出席する責任者会議でBCP策定 のことを提案してみたのです。私はいいと思うことがあると、い つも積極的に取り入れるようにしているのです。

----財団の越智さん、そして藤田さんというふたりのITコーディネータが講師になったのですが、教え方はどうでしたか?

高須賀■我々のレベルに合わせてくれて、とても分かりやすかったです。あと、リスクを洗い出すという課題をいただいたのですが、それをやることによって社員の意識がずいぶん変わってきたと思います。

社内報で従業員の近況をレポートするなど、もともとうちの会社はコミュニケーションがとても円滑に行われていると思うのですが、先生方がそれをうまく生かして、情報や問題を共有することの重要性を支援していただきました。

---財団への提案があれば。

高須賀■中小企業の経営者というのは、とかく内ばかり見て閉じ

こもりがちです。ですから、今回のBCPの件でも事例のビデオを 見せるなど、興味を持ってくれるような方法でアプローチをし、 支援をされてはいかがでしょうか。

株式会社高須賀製作所

愛媛県松山市空港通4丁目3番35号

http://www.takasuka.co.jp/

事業内容:シャーリング加工、プレス部品、形鋼材の成型加工、精密板金加工、金型制作、ヘラ絞り(スピニング加工)、その他機械加工及び溶接等金属製品に関する一切

ITコーディネータ

ITC 愛媛 藤田茂俊 http://itc-ehime.org/



▲今回のBCP策定に参加された従業員の皆さんとITコーディネータの藤田茂俊氏(前列中央)。前列左が代表取締役の高須賀征二郎氏

CASE2 財団・商工会連合会・団体中央会

経営指導員と専門家が地元の中小企業を親身に支援。汎用性のあるITコーディネータに期待

-富山県·富山県商工会連合会/ITC吉田誠氏-

富山県商工会連合会には富山市南 商工会、富山市北商工会、高岡市商 工会など地区ごとに13の商工会があ り、約12,000名の会員を擁している。 業種としては小売業、建設業が多い。

連合会では、どこの商工会でも同じ支援のサービスを受けられるようにするユニバーサルサービスの実現を目指している。Aの商工会に行ったら、Bが行っているサービスが受けられないということがないようにマネジメントを行っているのだ。

商工会は小規模事業者のインタフェースという役割を果たしている。そこで対応できる案件は、各商工会にいる「経営指導員」が対応を行う。地域によって方法は若干異なるが、商工会では「行きます、聞きます、提案します」をスローガンとした巡回指導を基本にしている。

さらに高度で専門的なものは、連合会で相談を受けて職員が対応する ことになる。それでも対応できない 案件についてはITコーディネータ、 弁護士、公認会計士、税理士、司法 書士、行政書士、一級建築士などの 専門家を派遣する。現在、専門家と して富山県商工会連合会に登録され ているのは100数名。その中には3名 のITコーディネータがいる。

富山県商工会連合会が抱えている 大きな課題は、近年、財務が悪化し ている会員が多いことだ。大型店の 進出や消費者の購買力の低下などが 原因で売上が下がる場合が多いが、 その中には本来対応しておかなくて はいけない問題に向かい合っていな いケースも多いという。

やるべきなのに対応ができていない課題の1つがIT化だと、広域指導課の本多光一氏は指摘する。

「勘と度胸に頼る経営から、統計的、科学的な経営への脱皮が何よりも必要です。ITを導入していないので、売上が落ちていることが分析できていない。そして、CRM(顧客管理)もしっかりと行われていない。大手ではできているのに、中小では

できていない。逆にいえば、まだノ ビしろがある」

経営が成熟していないところは、 まずは現状分析が先決だという。強 み、弱みをはっきりとすることから 始め、その後で問題や課題を深く掘 り下げていくことが必要だ。

経営者は欲張りなので 相談は幅広い

ITコーディネータはそれらの課題 に幅広く対応できるので、専門家と して派遣するケースも多種多様だ。

「規模が小さければ小さいほど、専門家の支援を嫌がる会社が多い。なぜなら、何でも聞きたがるからです。欲張りなんです。税理士が行っても経営の話や社会保険のことを聞きたがる。つまり、問題が整理されていなくて、混乱した状態だからなのです。何から手をつけていいか分からない経営者が本当に多い。だから汎用性のあるITコーディネータに対応をお願いするケースが増えているのです」(本多氏)

しかも、ITコーディネータは着地点の1つとして必ずIT化につないでくれる。とりわけ小売業では、ただホームページを持っているだけ、会計のソフトを入れただけという、目的と手段が逆のところがほとんどだという。

商工会連合会に登録されているIT コーディネータの一人が吉田誠氏だ。

「商工会の相談は幅広いというのは確かですね。あと、経営が混乱しているところも何件かありました。 うかがったところはみんな、いろいろと課題を持っていました」

富山県商工会連合会は富山県全域をカバーしているので、遠隔地への



広域指導課 課長代理 本多光一氏



ITコーディネータ 吉田 誠氏

派遣も多い。また商店が多く、企業 というより家業というところがほと んで、相談の時間を取ってもらうこ とが何よりも大変だという。

「お客さんが来るとすぐに席を立たれるのです。だから、ぎゅっと絞り込んで、濃密なコンサルをする必要があります。あと、宿題を出すケースも多い」

吉田氏はITコーディネータの ツールを活用し、まずはその企業の 成熟度に合わせて目標設定を行うよ うにしているという。

「第一歩はここからというように、 その企業に合わせた分かりやすい指 導を心がけています。忙しくて課題 を先送りするところも多いので、見 てみないふりをせず、まずは一歩踏 み込んでもらえるように辛抱強くア ドバイスしています」

他の機関と違って商工会の支援で は経営指導員がこまめにフォローし てくれる点が良いと吉田氏は言う。

「私が1カ月後にしか来られないようなケースでは、毎週のように経営指導員が会員さんのところへ顔を出し『宿題ちゃんとやっている?』という具合に声をかけている。だから、きちんと宿題もやっていただける。お尻を叩く人がいないと、やらない

ですから」

吉田氏の仕事ぶりには連合会の本 多氏も信頼を寄せている。

「とても丁寧な仕事ぶりです。上から目線ではなく柔らかい物腰で対応してくれるので、会員からも好評です。だから、吉田さんへは1回で済むような案件ではなく、継続指導のものをお願いすることが多いですね。あと、教え方がうまいので、セミナーの講師もお願いしています」

今後は"指導"ではなく "支援"が必要

今後の連合会の課題の1つに経営 指導員のスキルアップがある。経営 課題が多様化しているため、アプローチの方法が幅広く、そして深く なっているからだ。

「今後の経営指導員は、税務指導、 金融指導などの"指導"ではなく"支援"が必要だという意見が中小企業

庁の研究では、 すのでは、 さのでは、 はのでは、 はのでは、 はのでは、 というでは、 といるでは、 (本多氏)

商工会では経営指導員が専門家に 必ず同行して相談に当たる。その専 門家の対応を見て、自分のスキルを アップさせ指導に役立てることが重 要になる。それができる指導員はど んどん進歩しているという。

富山県商工会連合会では、海外への販路拡大の支援についても今後検討していくという。バイヤーとのマッチングに向けて、その国ではどんな商慣習があり、どんな契約書が必要なのかという実務的な勉強会、セミナーの開催を予定している。

最後に本多氏にITコーディネー タへの要望を聞いてみた。

「ITコーディネータ個人への要望は特にありませんが、とかくITコーディネータはITだけと思っている方が多い。協会さんはそのイメージを払拭される取り組みをされてはいかがでしょうか?」

〈支援機関概要〉

富山県商工会連合会 富山県富山市赤江町1-7

http://www.shokoren-toyama.or.jp/

設立: 昭和36年8月22日

· IT コーディネータ -

株式会社よしだまこと事務所 代表取締役 吉田 誠 http://www.yoshidamakoto.co.jp/

column

商工会とは?

商工会は、商工会法に基づいて設立された特別法人で、商工業者によって自主的に運営され、地域の商工業の総合的な改善発達と社会一般の福祉の増進に資することを目的に活動している。現在、全国に1,719の商工会があり、商工会の会員等は、さまざまな業種の事業者等で、全国で約87万事業者等が加入している。加入している事業者の割合(組織率)は、全国平均で58.8%になるという(平成23年度商工会連合会実態調査より)。

商工会では、国・県・市町村の予算措置を受け、会員の金融・税務・労務・情報等あらゆる経営の身近な相談所として活動している。また、豊かで住みよいまちづくりを目的に、地元産業や地域活性化のための事業を幅広く実施。さらに、青年部・女性部が設置され、その行動力と創意工夫により地域社会に貢献している。もちろん小規模企業施策だけでなく、さまざまな中小企業向けの施策も実施している。

商工会には、経済産業大臣の定める資格を持つ「経営指導員」が常駐しており、経営・金融・税制・労働など経営全般にわたって、会員のさまざまなサポートを行っている。商工会事務所での相談や電話相談のほか、経営指導員が会員の事業所を直接訪問する巡回相談も行っている。

さらに、各都道府県には「商工会連合会」があり、広域的なテーマや専門的なテーマについて企業を支援している。また、その商工会連合会を全国的に統括する「全国商工会連合会」がある。

商工会の全国組織図

全国商工会連合会

都道府県商工会連合会(47カ所)

市町村商工会(1,719カ所)

会員事業者等(103万人) 青年部会員 46,344人、 女性部会員 113,420人を含む

平成23年4月現在

CASE2 財団・商工会連合会・団体中央会

ITコーディネータはITの専門家であると同時に、知的資産経営の専門家としても最適

-富山県・富山県中小企業団体中央会/ITC宇田川静夫氏/株式会社アイペックー

富山県中小企業団体中央会は、富山県内の事業協同組合、協業組合、商工組合、商店街振興組合、生活衛生同業組合という中小企業組合の組織、事業および経営の指導、その他組合の健全な発達を図るための事業を行い、併せて中小企業の振興を図るために必要な事業を行うことを目的に昭和31年に設立。組合の組織化をはじめ、その運営を支援する専門指導機関である。組合数440。合計すると、加入している企業は28,000社にのぼる。

「現在は組織化という活動だけではない。個別のやる気のある中小企業を支援しています」と語るのは工業振興課の米谷孝行氏。

現在中央会では、国の中小企業支援ネットワーク強化事業に支援機関として参加し、経営革新、地域資源活用、農商工等連携、事業再生・再チャレンジ、事業承継、ITを活用した経営力強化、知的資産経営などの相談を実施している。



工業振興課 課長 米谷孝行氏

気軽に来てもらえるように 場所を借りて相談会を開催

富山県中小企業団体中央会には工業だけでなく流通業や建設業の組合もある。平成20年度の地域力連携拠点事業のときは、幅広くこの事業に対応していくために一部の職員だけでなく中央会全体で取り組んだ。そのとりまとめ役として活躍していたのが米谷氏だ。

「地域力連携拠点事業では、相談会も開催しました。中央会は全県を対象にしていますが、事務所は一箇所しかないので、気軽に相談に来ていただけるように平成20年7月から富山市と高岡市にある会員組合の会場を借りて、週1回のペースで相談会を開いたのです」

相談は経営方針に関連したものが中心だった。現在やっている事業をこのままやっていても将来像が見えない。新しい分野への進出も検討しているが、ノウハウや経営資源を生



ITコーディネータ 宇田川 静夫氏

かしながらどういう方向へ進めばよいのか。そのような相談が多かったという。

この地域力連携拠点事業は中央会が個別に支援機関として参加していたが、平成22年度の中小企業応援センター事業、平成23年度の中小企業支援ネットワーク強化事業では、商工会議所、商工会連合会など5つの支援機関が一緒になってグループを作った。毎月会合を持ち、どんな専門家を派遣しているかなどの情報をお互いに交換し合っている。

経営者と課題を見つけ出す「伴走型支援」が必要

富山県中小企業団体中央会の米谷氏はITコーディネータでもある。富山県ITコーディネータ情報連絡会が開催した研修会に参加し、ITコーディネータの役割や使命を知ったという。そして、平成14年にITコーディネータの資格を取得した。

「中小企業支援ネットワーク強化 事業では、特にITを活用した経営 力強化、知的資産経営の分野の専門 家としてITコーディネータに役割 を担ってもらっています」

中央会の職員でITコーディネータは米谷氏一人だけなので、支援には外部のITコーディネータを専門家として派遣することになる。独立系のITコーディネータである宇田川静夫氏もその一人だ。

「中央会からの相談はとても幅広いですね。最初はITの相談でも、経営や人材育成につながっていくことが多い。だからそれに対応するために毎日が勉強。できないと言ったらそれで終わってしまうので、時間を

もらって必死に勉強するのです」

そのときは無我夢中で学ぶが、それは自分のスキルの幅を広げることにつながる。結果的には経営者に育ててもらったことになるという。今後も中央会をはじめとする支援機関と連携し、中小企業の経営課題を解決するために支援を続けていきたいと考えている。

「ITコーディネータはITの専門家であると同時に、知的資産経営という点からも専門家としては最適です。さらに、弁護士や税理士などのいわゆる士業の方は専門的なところしか対応できない。今後は課題の幅

がとても広くなるので、ITコーディネータの活躍の場が広がる。同時に、学ばなくてはいけないことがどんどん出ている。ITコーディネータの方には、日々研鑽に努めてほしい」(米谷氏)

これまでの支援は、特定の問題

ころから始まって、どうやって解決 していくかまで共に考えていくこと が必要となる。中央会の職員はコー ディネータであり企業と専門家のつ なぎ役でもある。すべてはできない が、自分の特徴を生かして、さらに 支援の幅を広げていきたいという。

〈支援機関概要〉

富山県中小企業団体中央会

富山県富山市総曲輪2-1-3 富山商工会議所ビル6階

http://www.chuokai-toyama.or.jp/

設立:昭和31年2月6日

– IT コーディネータ・

有限会社システムユニオン 取締役社長 宇田川 静夫 http://www.sys-uni.co.jp/

ユーザーインタビュー

「ITだけでなく経営のことも 適切なアドバイスをしていただけた」

アイペック(富山県富山市)

――まずはアイペックさんの会社概要をご説明ください。

吉岡裕一社長(以下、吉岡) ■昭和51年創立で、非破壊検査の事業からスタートし、その後計測・環境計量、診断調査などあらゆる構造物の調査、検査に関わる業務を開始し、現在では補修のコンサルタントや計測機器の販売なども行っています。

経営理念は「百年の大計 人と公」。高い技術力と開発力を生かして、総合診断会社としての地位を確立し、社員のやりがいを実現するとともに社会に貢献する企業を目指しています。

旧社名は富山検査。平成22年に社名をアイペックに変更しました。

——富山県中小企業団体中央会から支援を受けられたきっかけは?

吉岡■平成20年に経営戦略企画書の作成のために派遣を依頼しました。それ以前、私が社長に就任した平成16年のころから経営の見直しを行っていたのですが、具体的に中期経営計画を立てるに当たり、国の地域力連携拠点事業というのがあることを知り、中央会のほうへ相談したのです。

特に経営に行き詰まりを感じていたわけではなかったのですが、きちんとした形で計画を立てていなかったので支援をお願いしようと思いました。

——ITコーディネータの宇田川さんとはそれがきっかけで知り合ったのでしょうか?

吉岡■いいえ、平成16年に受けた経営者研修会に講師としてみえられていて、そのとき以来の付き合いになります。最初は宇田川さんにバランス・スコアカードの策定支援をお願いしました。

私は会社を何とかしようと意気込んでいたのですが、私の頭の中で考えているだけでなく、経営幹部との意思疎通が必要だと宇田川さんから指摘されました。

ですから、平成 20 年には宇田川さん、そして経営幹部と一緒に経営戦略企画書を策定することにしました。実は宇田川さんには平成18 年から人材育成計画のアドバイスもお願いしていました。社員の意識向上とコミュニケーション能力アップのために、管理者教育と一般社員教育に分けて実施していたのです。

——専門家としての宇田川さんにはどんな印象をお持ちですか?

吉岡■自分の思いをきちんと伝えられる方です。つまり、素直で 誠実な方なのです。何でも話せますね。それと、高校の教師をさ れていたという経歴があり、教え方がとても上手です。

もちろん、ITコーディネータとしての宇田川さんも素晴らしい と思います。ITだけでなく経営のことにも適切なアドバイスをし ていただけるので、厚い信頼を寄せています。

---支援を受けられた成果のほうは?

吉岡■合意形成された経営戦略企画書ができ上がり、今後の経営 戦略に反映できる知的資産経営の報告書も完成し、支援にはとて も満足しています。また、経営幹部の意識の変革ができ、積極的 に自分たちで考えるようになってきたという点も大きいですね。

株式会社アイペック

富山県富山市上野新町5番4号

http://www.ipec-com.jp/

事業内容: 非破壊検査、計測・環境計量、診断調査、補修 コンサルタント、計測機器レンタル・販売



▲アイペックの本社前で。写真右から2番目が代表取締役社長の吉 岡裕一氏、3番目が総務部長の高畑昌人氏

CASE3 金融機関

まずは経営改善への"気づき"による経営者の意識改革が大切

-福井県・敦賀信用金庫/ITC横屋俊一氏/キコー綜合株式会社-

地元に密着した信用金庫は、地元 企業が元気になることが第一の使命 だ。企業が活性化して融資が増える ことが、信用金庫の発展にもつなが る。それには経営者に経営改善、経 営改革の意識を持ってもらうことが 欠かせない。日本経済が長いトンネ ルの中にいる現在、単に「融資しま す」だけでは経営者は動かない。

福井県敦賀市の敦賀信用金庫では、国のIT経営応援隊事業を活用しいち早く経営者向けにセミナーを開催した。平成20年7月に開かれた「ふくいIT経営革新塾『やろっさ経営革新』」だ。このセミナーではIT経営革新に成功した会社の事例を紹介し、経営革新の重要性を説いた。

セミナー開催で中心となって動い たのが同金庫融資部の牧野巧氏だ。

「その当時、経営改善、経営改革 の中にITを活用しようとした考え は、まだ金融機関の中にはほどとん どなかったですね」

しかし、ITはあくまで道具であり、それ自体は戦略ではないと牧野氏は言う。IT化を成功させるためには、業務の仕組みを精査して、

ITをどこにどの程度活用できるのかを分析してから取り組まないと、本当に効果を発揮できるシステムは作れない。

このセミナーに参加し、専門家派 遣を依頼した経営者の一人にキコー 綜合の小森英宗会長がいた。敦賀信 用金庫とは30年近い取り引きがある 同社では、経営状態は良好だったが、 社員の「やる気、やりがい」を引き 出すことが課題だった。

各種セミナーに積極的に参加し常に経営革新を意識している小森氏は、「経営戦略企画書を幹部と一緒に作成しました。そのときの手段としてSWOT分析を行い、会社の強み、弱みをしっかりと把握することができました。そして、会社に働く人が"ブランド"ということが分かりました」と言う。

ITは会社が変わることへの 入口の1つ

同社に専門家として派遣されたのが、ITコーディネータの横屋俊一氏。敦賀信用金庫が開いた相談会で、10人の専門家の中からキコー綜合と

マッチングした。

「最初はIT化の相談だったが、ITだけにとらわれるのではなく、まず会社をどう変えていくかの分析が肝心だった。そのプロセスの中で、真の課題は社員のモチベーションを向上させることだと分かった。だから無理にITに投資する必要はない。真の課題解決のためのIT活用として、無償で利用できるスカイドライブの導入などを提案をした」

スカイドライブの導入により、キコー綜合ではタイムラグのない日報管理を行うことができ、コミュニケーションも円滑になった。

このような相談は一度だけでは効果がない。だから翌年も相談を受けてもうらうように要請したという。

敦賀信用金庫では今後もITコーディネータなどの専門家とともに、 地元の企業の経営改善、経営改革に 尽力していくという。

「これからの時代、経営者には危機感をしっかりと持って、自社のことをきちんと見つめてほしい。その気づきを与えることが重要なのです」(牧野氏)



(写真左より) キコー綜合株式会社 取締役会長 小森英宗氏、敦賀信用金庫 融資部 牧野 巧氏、ITコーディネータ 横屋俊一氏

〈支援機関概要〉

敦賀信用金庫 福井県敦賀市本町1丁目11番7号

http://www.tsurushin.co.jp/

営業地区:敦賀市・三方郡・三方上中郡

ユーザー

キコー綜合株式会社 福井県敦賀市昭和町2丁目16-3 http://www.kiko-e.co.in/

事業内容:建設資材・産業機械・化学製品・物流機器・OA、 オフィス用機器・各種工具の販売及び付帯工事

ITコーディネーター

株式会社ナレッジ 21 代表取締役 横屋俊一 http://www.knowledge21.jp/

CASE3 金融機関

支援機関と専門家のコンビネーションを大事にしていきたい

-福井県・小浜信用金庫/ITC 栃川昌文氏/吉田桶樽商店-

敦賀信用金庫と同様に、ITコーディネータなどの専門家を派遣し地元企業の経営支援を積極的に行っているのが、同じ福井県にある小浜信用金庫だ。

同金庫融資部の経営支援担当である森下友靖氏は「経営を支援する 『はましん経営アカデミー』を以前から行っていましたが、中心はセミナーの開催で、それだけで終わっていました。それを平成20年度の地域力連携拠点事業のころから、セミナーを開くだけでなく、問題点を具体的に解決していくという活動に変えていきました」と語る。

地方の中小企業は経営者が筆頭職 人というところが多い。しかも筆頭 会計士であり筆頭営業マンでもあ り、すべてを一人で抱えている。

小浜市で古くから贈答やお土産用 化粧樽(食品包装用樽)の製造・販 売をしている吉田桶樽商店もその1 つ。仕入や在庫の管理は社長の頭の 中だけにあり、データに基づいた生 産管理を行っていなかった。業績は 徐々に悪化してゆき、売上はピーク 時の1/3~1/4にまで減った。 吉田桶樽商店は現状を打破すべく、小浜信用金庫が開催するセミナーやビジネスフェアに夫婦で積極的に参加した。さらに、国の支援制度を利用してITコーディネータの栃川昌文氏に相談をお願いした。

「生産管理の方法を相談されたが、 まずはご主人の頭にある数字を書き 出すことから始めた」(栃川氏)

ITと聞くだけで拒否反応を示していた代表の吉田嘉男氏も、栃川氏の分かりやすい指導のもと、徐々にデータの整理を始めていった。そして「データを分析することによって、材料の仕入や在庫管理も計画的にできるようになった」という。

「課題が1つ1つクリアになり、何をすれば良いのかが分かっていきました」(吉田近氏)

ITコーディネータは 今後も幅広いニーズが

吉田桶樽商店ではさらにビジネス チャンスを広げるべく、栃川氏の指 導のもと、ホームページも開設した。

小浜信用金庫の大同氏は「長い間 お付き合いさせていただいていま

> すが、ホームペー ジができたことに

よって、商品を自信を持って営業で きるようになった。良い意味でのプ ライドを持てるようになった」と同 店の変化に感心している。

「業績の向上だけでなく、吉田桶樽商店と小浜信用金庫の取引関係がさらに円滑になっていくためにも、今回の支援で得た『生産・出荷・売上・在庫管理シート』や『ホームページ』について、"作って終わり"とならないよう、今後も継続して利活用していくことが経営の課題解決を進めていくことにはより重要になる」(森下氏)森下氏はITコーディネータの今

森下氏はITコーディネータの今 後の活躍にも期待をしている。 「ITは道具であって、まずは何を 解決したいかを見つけることが優先

解決したいかを見つけることが優先されるというITコーディネータの方の話を聞いて、まさにその通りだと思いました。ツールをいっぱい持っているのは強みですが、それ以上にお客様に課題を見つけることの重要性を分かっていただくようなコンサルティングをされているところが素晴らしいですね。これからも幅広いニーズがあると思います」

今後も地元のお客様のために、支 援機関と専門家のコンビネーション を大事にしていきたいという。



(写真後列右より) 小浜信用金庫 融資部 副部長 森下友靖氏、同信用金庫 駅通り 支店長 大同博司氏、ITコーディネータ 栃川昌文氏 (写真前列右より) 吉田桶樽商店 吉田 近氏、同店 代表 吉田嘉男氏

〈支援機関概要〉

小浜信用金庫 福井県小浜市大手町9-20 http://www.shinkin.co.jp/obama/

営業地区:小浜市・若狭町・おおい町・高浜町・京都府舞鶴市

ユーザー

吉田桶樽商店 福井県小浜市小浜日吉51-1 http://www.oketaru-y.jp/

業務内容: 木製化粧樽製造・販売

– ITコーディネータ

株式会社 ビジネス・アイ 代表取締役 栃川昌文 http://www.uesaka.ne.jp/cio/

CASE3 金融機関

地元の中小企業を独自のネットワークで支援し続ける

-東京都·東京東信用金庫/ITC廣木秀之氏/三成運輸株式会社-

東京都墨田区に本店を置く東京東 信用金庫は「ひがしん」という名称で 親しまれており、東京都東部に多くの 顧客がいる地元密着の信用金庫だ。

信用金庫では日本初となる国立大学(東京海洋大学)との提携や、ビジネスフェアの開催、産学官連携活動など、独自の活動を積極的に行っているのが同金庫の大きな特徴だ。

その中でも特にユニークなのが「ラパン」という若手経営者の会。通常、このような組織は会員同士の親睦が中心となるが、ラパンでは定期的に実用的なセミナーを開催し、経営者に有益な情報を提供している。本芸工工などから1つを選方法で行われる。一回目は座学、三回目は現場見学、三回目は自分たちで実践という極めて実用的なものだ。IT関連のセミナーではITコーディネータも講師にもなっている。

「地元の中小企業の皆さんに元気になってもらい、活性化することが、融資の取り引きの増加にもつながるのです」(石毛弘之氏)

同金庫では「首都圏東部地区 中

小企業応援センター事業」も展開している。これは経済産業省施策の平成23年度中小企業支援ネットワーク強化事業の一環として行っているもので、連携協定を結んでいる大学をはじめ、ITCイースト東京のITコーディネータやすみだ中小企業センターなど、さまざまな支援ネットワークを有効に活用し、後方支援センターとしての使命を果たしている。

運送業を営む三成運輸の遠藤成 丈社長は「我々の業種は受け身なの で、まずは会社としての存在価値を 高め、地元の方々に認知してもらい たい。そのためにはきちんとした ホームページが必要」と考え、この 制度を利用してホームページのリ ニューアルを同金庫に相談した。も ともとホームページはあったが「見 にくい上に、社長の意図やビジョン が反映されていなかった」(同社・ 高城英彰氏)という。

独自の予算を組んででも 中小企業を支援

専門家として派遣されたのは、ラ パンのセミナーで講師も務めたIT コーディネータの廣木秀之氏。「企画だけで半年かけました。まずは、直感的に分かりやすいホームページにして、問い合わせがしやすい作りにしました」という。リニューアル後は問い合わせが増え、仕事の依頼だけでなく、求人の件数も増加した。

「ITの分野は、まずは廣木さんに相談する。そして、ケースに応じて専門家と同行するなどして具体的に対応してもらっている」と東京東信用金庫で経営相談を担当する三國屋崇氏は、廣木氏に信頼を寄せている。

同金庫では、ラパン加入の企業を映像で紹介する取り組みも行っている。活発に活動している企業を5分ほどの動画にまとめ、店舗のテレビで流してる。この映像を見てビジネスマッチングを実現したケースもある。今後はホームページでも見られるようにしたいという。

「国の支援事業がどうなるか分からないが、たとえなくなったとしても、うちが独自の予算を組んで中小企業を支援し続けます」(石毛氏)

地元の中小企業にとっては、これ ほど心強い支援機関は他にない。



(写真左より) 三成運輸 総務課長 高城英彰氏、同社 取締役社 長 遠藤成丈氏、東京東信用金庫 地域支援部 部長 石毛弘之氏、同金庫 地域支援部 コーディネーター 三國屋崇氏、ITコーディネータ 廣木秀之氏

〈支援機関概要〉

東京東信用金庫 (本部) 東京都墨田区両国4-35-9 http://www.higashin.co.jp/ ohen@higashin.co.jp

営業地区:東京23区、埼玉県と千葉県の一部

店舗数:68店舗12出張所

フーザー

三成運輸株式会社 東京都江戸川区西小岩5-18-1 http://www.sanseiunyu.co.jp/

事業内容:企業様書類配送、OA機器、家電、鋼材関連、建 築機材、コンビニエンス配送等、倉庫保管業務、雑貨配送等

- IT コーディネータ・

有限会社 LT システム 代表取締役 廣木秀之 http://www.ltsystem.net/

CASE3 金融機関

企業のニーズに合わせてフレキシブルにITコーディネータを活用

-福岡県・株式会社 FFG ビジネスコンサルティング/ITC 栗脇昭博氏-

2008年に福岡銀行、熊本ファミリー銀行、親和銀行という地銀3行が統合し「ふくおかフィナンシャルグループ」(FFG)が誕生した。FFGビジネスコンサルティングは、この3行の主要営業基盤である福岡県・熊本県・長崎県を中心とした広域なネットワークを背景に、取引先の事業展開のサポートや経営に有益な情報の提供など、付加価値の高いサービスを行っている金融系のコンサルティング会社だ。

同社で一番新しい部署となるコンサルティング部は2010年4月に誕生。現在は14名の社員で構成され、事業戦略の策定、企業再生・改善、事業計画作成の支援など、事業コンサルティングを中心にあらゆる範囲のコンサルティングを行っている。証券会社やコンサルタント会社、ホテルなどから経験豊富で有能な人材が集まっており、その経歴を活かして案件に対応しているという。

コンサルティング部の業務の約8 割を占めるのが"経営改善"だ。「経 営改善のコンサルでは、IT化を推 進するニーズがとても高い。会社の 資産をはじめとしてさまざまな情報 をいち早く集約するには、やはり IT化が欠かせません。また、すで にIT化されている企業でも、さら にバージョンアップさせる必要があ ります」(浦崎真也氏)

パソコンなどに入っているデータを経営情報に加工する枠組みを持っていない、また経営に活用することもやっていない企業がかなり多い口ともやっていない企業がかなりません。 財務だけでなく、生産ンコスでも同様だ。「我々のエーがスでも、お客様のすべての二ずが々にないと思っているのですが、だはでは、お客岐にわたっており、基本をはではできないこともある。基本はなので財務の分析はといいとないことが多い。ITはその中でもさまざまな面で関わってくる要素です」(長秀俊氏)

幅広い顧客ニーズに 対応するワンストップ型

幅広く顧客ニーズに対応するため 外部専門家とのアライアンスを重視 している。コンサルティング部の発

> 足時点から財務分 析や税務、事業分 析の専門家などに

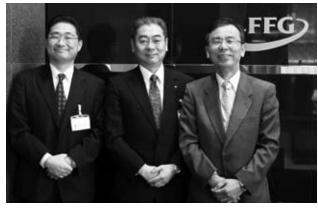
よる外部ネットワークを作った。そ の中にITコーディネータもいる。

同社と親密なパートナーシップを 組んでいるITコーディネータの栗 脇昭博氏は「私に来る案件というの は、純粋にITというよりも、経営 戦略に関係するものや、その中間的 なものが多い。まさにITコーディ ネータが得意とする分野だと思いま す」と語る。

栗脇氏が依頼された中には"ファシリテーション"のような案件もある。ある企業から、さらに業績を良くするためにどうしたらよいかという相談があった。関連会社の統合、生産工程の効率化とともに、栗脇氏が提案したのがコミュニケーションの活性化だった。

金融機関ではサポートしきれない 顧客の課題を解決するために設立さ れた同社は、コンサルの幅を広げる ために、今後もこのような優良企業 の案件にもサポートできる力を培っ ていく必要があると考えている。

もともと3行のお客様へのサービス提供が目的なので、コンサルの費用も市場よりは低く設定されている。「お客様に元気になっていただきたいというのが第一。ぜひ、我々を活用してほしいですね」(長氏)。



FFGビジネスコンサルティング コンサルティング部 副部長 長 秀俊氏(写真中央)、シニアマネージャー 浦崎真也氏(左)、ITコーディネータ 栗脇昭博氏(右)

〈支援機関概要〉

株式会社FFGビジネスコンサルティング

■ソリューション部・コンサルティング部・総務部

福岡県福岡市中央区天神二丁目13番1号(福岡銀行本店ビル) http://www.ffgbc.com/

事業内容:法人会員組織の運営・企画・管理、ビジネスマッチング商談会開催、セミナー・研修、IT化支援、コンサルティング、FFG調査月報編集・発行、受託調査

– ITコーディネータ・

ITCパートナーズ 代表 栗脇昭博 akikuri@itc-partners.jp