

ユーザー企業の経営者に 仕事を頼みたくなる ITコーディネーターと

リピート依頼する理由とは？

CASE 1 「何でも話せる包容力と真意をつかむ力」

石川県金沢市・会宝産業 近藤 典彦社長 × ITC横屋 俊一氏

CASE 2 「依頼に全力で応え、期待以上の提案ができる力」

福島県只見町・湯ら里 目黒 仁也総支配人 小林 晋副支配人 × ITC山口 康雄氏

CASE 3 「経営者の意図を理解しジャッジする力」

広島県呉市・スタジオ アイ 相川 敏郎社長 × ITC児玉 学氏

新しいビジネスモデルと一緒に模索する

1 地域の情報発信基地を作る

熊本県菊池市・コココファーム 松岡 義博会長 × ITC中尾 克代氏

2 支援制度の上手な活用を指南

沖縄県西原町・沖縄美健 本村 周一社長 × ITC兼次 日出男氏

聞く は？

耳を傾ける、人間力を備える、共感する

ITコーディネータ協会は、ITコーディネータの持つスキルをどのように中小企業ユーザの経営改革に役立てるか、全国のITコーディネータと共に、一社でも多くの企業経営者から「ITコーディネータに仕事を頼みたい」という依頼が届くようにと努力しています。

これまでの機関誌の特集も、「厳しい環境下、連携の力で中小企業を支援する（第6号）」「地域の活性化に向けたITコーディネータの多様な取り組み（第7号）」「顧客への道（第8号）」「つながるITコーディネータ（第9号）」と一貫して、ITコーディネータの側から、どうやって市場の顧客に到達するかの方法論や施策連携について取り組み事例を集めてきました。

今回の特集は、思い切って視点を変えました。つまりITコーディネータの側から「ITコーディネータの価値をどうやってお客様に分かってもらうか」とアプローチするのではなく、そもそもお客様たちは、どのようにITコーディネータと出会い、なぜITコーディネータに仕事を頼む決断をしたのか、というテーマです。

企業経営者にとって経営課題の相談とは、経営の真髄の手の内を明かし、自分の弱点を教えることから始まります。生半可な覚悟では頼めないはずです。ITコーディネータを信じて仕事として依頼しようと決断くださるために、経営者の方は何を考えるのでしょうか？ そうした決断をしてもらうためには、ITコーディネータには何が必要なのでしょう。

実際にITコーディネータを活用して成果をあげてこられた経営者の方々に、決断のもっとも深いところで何を考えられたのか、ITコーディネータに対する迷いや疑いも含めて率直に語っていただきました。

ユーザー企業の経営者に聞く 仕事を頼みたくなるITコーディネータとは？

新商品ができると、精力的に販促・営業をかけ、市場に浸透させていく。一時はたくさんの客がやってくるが、ビジネスの本当の勝負はその後にある。

購入した商品に魅力を感じ満足してくれたかどうか一つまり、リピート率やその後の購入量の伸びが、商品の本当の価値を示しているといえる。

ITコーディネータ（以下ITC）のビジネスも同じだ。自分自身の営業活動、雑誌やWebなどの広報支援を背景に、公的機関が提供する経営者研修会やセミナー、個別訪問、金

融機関からの紹介などを通じ、ITCは顧客である企業経営者と出会い、仕事の機会を得る。

しかし、その制度が終わると同時に疎遠になるITCもいれば、制度を飛び越して個別契約を結ぶITCもいる。

もちろん一定の成果が出てプロジェクトが完了したり、時期や費用など企業側の問題で止まる場合もあるが、企業経営者がさらに仕事を頼みたくなるITCには、相応の「商品価値」があるに違いない。

それは何なのだろうか。

そこで今回は、ITCを継続活用し

ている企業の経営者に、その理由を直接インタビューした。どんな場面で「この人にもっと仕事を頼みたい」と感じたのか、どんな能力に専門家としての価値を見い出したのかを探っていく。

まずは、一つのプロジェクトでITCを活用し、後に生じた課題に対しても同じITCを活用した3企業の経営者から、その実際を聞く。

続いて、ビジネスモデルの構築面でITCとのかかわりを深めている過程の企業2社にも、現在の様子を話してもらった。

リピート依頼する理由とは？

CASE1 何でも話せる包容力と真意をつかむ力

石川県金沢市・会宝産業 近藤 典彦社長 × ITC横屋 俊一氏

「ありがたいのは、単にコンピュータを知っているだけでなく、我々の業界のこと、全体像をよく理解したうえでアドバイスをいただけることです。兄弟みたいなお付き合いをさせてもらっています」

破顔一笑、ITC横屋俊一氏との関係についてこう話すのは、石川県金沢市・会宝産業の近藤典彦社長だ。横屋氏とのつきあいは9年ほどになる。同社は中小企業IT経営力大賞の初年度（2008）にITコーディネータ協会会長賞を受賞している。

会宝産業は自動車の中古部品を世界各国（現在65カ国）へ輸出しており、「自動車産業が動脈ならば我々は静脈産業」と称している。近藤社長が目指すのは、リサイクル業界の新しい産業構造の創造だ。そのため、業界の標準化モデルを目指す活動や、最近では、JIS規格に相当する中古部品の標準規格JRS（ジャパン・リユース・スタンダード）策定への取り組みなど、業界の健全な発展に尽力している。

リーマンショック後の一時的な

売上減も乗り越え、2010年は売上19億円、経常利益は1億円を超えた。車の買い替えサイクルの変化などにより、業界規模は縮小傾向にあるが、会宝産業の取り扱い数は増えている。リサイクルの世界も「引き取ってくれるならどこでもよい」ではなく、「ここに頼みたい」と選ばれる時代になった。「淘汰の中で生き残れるブランド力のある会社」なのである。

経営者の意図を理解し、システムに置き換えた

ITC横屋氏が会宝産業に足を運んだきっかけは、中古自動車の仕入れ情報と部品販売情報を一元管理する



会宝産業 近藤 典彦社長

「横屋さんの人間力、包容力が信頼関係を構築した」

「KRAシステム」の構築だった。世界のどこにいても会宝産業が扱う商品の情報を把握できるようにするため、サーバーにデータを一元化し、Webベースで情報を活用できると

いうものだ。

KRAシステムの構築プロセスにおいて、横屋氏は近藤社長の構想やシステム導入の意図を理解し、社内のIT担当者やITベンダーへ「通訳」する役割を担った。

この際、近藤社長は横屋氏にあるものを感じたという。システムが一定の完成をみた2006年秋当時、近藤社長は次のように語っている。

「専門家といえども、私が相手を疑ったら深い話はできなかったでしょう。今回成功できたのは、横屋さんと信頼関係が築けたからです」

近藤社長には、会宝産業の将来像が描かれており、理想を実現する過程でコンピュータシステムが必要と考えていた。社内のIT担当者はITのことをわかりやすく伝えることはできるが、従業員と経営者の関係では当然目線が異なり、社長の真意がすべて伝わることも限らなかった。意図するところをコンピュータシステムに置き換えることができたのが横屋氏だったのである。

しかし、単なる「通訳」ではなかったという。

「この人はすごく理解力があるな、話をすると返ってくるものがあるなと感じました。これなら何も隠すことなく“素”の部分を知って欲しいと思ったのです。全部話せれば気持ちさがすごく楽になりますし、世界も広がります」(近藤社長)

経営者が「もっと話したい」「深く話したい」と感じるような聞く力が、互いの信頼関係を強くするのだ。近藤社長はこれを「人間力や包容力」と表現する。

システムの運用支援や 従業員の理解を深める部分にも

2010年に入り、ITC横屋氏は、再度会宝産業への支援を深めた。今度はシステムの運用・改善サポートだ。

KRAシステムは活用が進むにつれ、動作の重さや障害発生などが見受けられるようになっていた。今後、

全国の取引先に利用を広める計画があるため、改良しておく必要があった。ただ、ITベンダーに手直しを頼もうとすると費用が発生し、その内容が不明瞭に感じられたという。

追加費用は本当に必要なのか(ITベンダー側に全く問題はないのか)、何を基準に高い・安いを判断すればよいのか、IT業界には基準がないと近藤社長は顔を曇らせる。

「するとITベンダーさんに不信感が生じてきて迷いが出てきたのです。しかし、他のベンダーさんは知らないからどう声をかければよいかわかりません。そこで、横屋さんに相談したのです」

ITベンダーに要望を伝え、互いにとってメリットのある道を探り、KRAシステムをスケールアップする。これが次のプロジェクトとなったのだ。

横屋氏は毎月1回の定例会に参加。会宝産業の従業員とITベンダーが意見を交わす場をサポートしている。

「互いのコミュニケーションギャップがありますからお互いを理解するためにこうしたミーティングはとても大事です。特に運用管理はユーザーさんの側にもやるべきことがありますから、その意識を高める必要があります」(横屋氏)

さらに、現場のメンバーが主導する新しいITプロジェクトも立ち上がり、ITに対する理解を深めてもらっているところだという。ITC横屋氏は、「実はこのような場面にもITCの仕事は豊富にあると思っています。システムは運用して成果が出て

〈会社概要〉

会宝産業株式会社
石川県金沢市東蚊爪町1丁目25番地
<http://www.kaiho.co.jp/>

事業内容：使用済自動車の引取・解体・破砕前処理など。
中古車・中古自動車部品の輸出版売



ITコーディネータ 横屋 俊一氏
株式会社ナレッジ21 <http://www.knowledge21.jp>

初めて意味があるわけですから、使いこなす支援にも目を向けていきたいものです」と語る。

運用面でもスムーズな支援ができるのは、近藤社長が描いているビジョンをよく理解しているからだ。

「横屋さんと出会えたことは会宝産業の推進力にもなっていると思います。全国のITCの中で本当にお客さんの親身になれる人がどのくらいいるのかわかりませんが、私はラッキーだと思っています。うちにとってはITCはなくてはならない存在です」

最後に近藤社長は、とてもありがたく、そしてとても重い言葉を贈ってくれた。

ユーザー企業の経営者に聞く 仕事を頼みたくなるITコーディネータとは？

リピート依頼する理由とは？

CASE2 依頼に全力で応え、期待以上の提案ができる力

福島県只見町・湯ら里 目黒 仁也総支配人 小林 晋副支配人 × ITC山口 康雄氏

「ホームページのことで相談したいのですが…」—ITC山口康雄氏のもとに、ある日、一本の電話が入った。その相手は2年近く前、講師を務めたセミナーに足を運んでくれた福島県只見町「湯ら里（ゆらり）」の総支配人・目黒仁也氏だった。その時は名刺交換をした程度だったが、時を経て仕事の依頼を受けた。

これが業界でも先端をいくクラウドシステム導入への入口になるとは、お互いに想像だにしていなかった。

ホームページを変えたい 「この人なら相談できる」

福島県只見町は、鉄道ファンに人気のローカル線・只見線が通る町。のんびり走る列車に象徴される穏やかな時間、そして四季折々の自然の

息吹は町の資源の一つだ。

小高い丘の上に建つ「湯ら里」は第三セクターで運営されている温泉旅館である。館内は大自然を背景にゆったりできる造りとなっており、森林浴と温泉浴が同時に楽しめるのも魅力だ。

湯ら里のITの課題はどのあたりにあったのだろうか。

「危機感がありました」—目黒総支配人は、当時の様子を説明する。「業界はアナログ的な営業戦略が続いていますが、新たな戦略を作らないといけません。ホームページにしても、直接宿泊予約を取れるようにしなければと考えたのです」

ちょうどその頃、会津の旅館・ホテル関係者で構成される「会津温泉Nリーグ」の勉強会で、ネット販売

の講習会を開催した。そのときの講師がITC山口氏だった。山口氏は会津柳津の旅館「滝のや」でも講演や支援の実績があり、その縁で声がかかったのだという。

目黒総支配人は、講演の内容がわかりやすく、同じ業界の事例紹介もあったことから「ホームページの相談をするならこの人に」と心に決めた。ところが原油高騰による経費削減対応が急務となり、ホームページ対策は後回しになってしまった。そのため、少しブランクがあったのだそう。

「もっと深い話ができそう」 相談の途中で実感

支援を依頼した後は、現場の責任者である小林晋副支配人が具体的にリニューアルを進めていった。小林副支配人は次のように振り返る。

「当初は、現在のサイトを診断していただいて、少しでもお客様の目を引き予約につながるように変えたいとお話していました。ところが途中からここで終わらないような感覚が生まれてきたのです」

ITC山口氏は湯ら里の要望を聞き、現在のサイトの長所短所などをわかりやすく整理した。その上で、自分が感じたことを話したり、提案を加えたりと、湯ら里に役立つことをアドバイスしたという。

「この方は、単にホームページを作る人ではない。長くお付き合いしたいしもう一歩進んだこともお願いできるのではないか。何度か足を運んでくださるうちにそう感じました」

小林副支配人は実感を話す。

リアルタイムに宿の情報を発信でき、只見の象徴であるブナをイメー



季の郷 湯ら里 取締役総支配人・目黒 仁也氏(写真中央) 同 副支配人 小林 晋氏(左)
ITコーディネータ 山口 康雄氏(右)
フクジンコンサルティング <http://www.fukujinn.com/>

〈会社概要〉

季の郷 湯ら里

福島県会津郡只見町大字長浜字上平 50

<http://www.yurari.co.jp>

事業内容：宿泊(20室)、温泉、宴会場、レストラン・売店

電車利用の場合は只見線只見駅、会津鉄道会津田島駅より送迎あり

ジした新しいホームページは無事完成。もちろん宿泊予約もできる。しかし、ここで終了にはならず、湯ら里は次の課題についてもITC山口氏に語り始めた。

分散する客室在庫一元管理する方法はないか

その取り組みとは、空き部屋の在庫管理、そして顧客データベースの構築である。

大手宿泊予約サイトを利用する場合、一般にはサイトごとに予約を受ける部屋数を割り当てるが、日によってあるサイトでは満室、別のサイトでは空き室豊富ということも起こりうる。自社サイトも含め空き室在庫を一元管理し、予約が入るたびに在庫を引き落としていくようなシステムが欲しかった。

ITC山口氏はこれを引き受けてくれる県内ベンダーを探し、ユーザーの負担が少ないクラウド型での運用を実現した。合わせて宿泊顧客の



リニューアルしたホームページ

データも一元管理し、傾向分析や層別の販促施策に役立てている。

予想以上の良いシステムが手に入った。

目黒総支配人は、「本当に親身になって提案してくださったおかげだと思います」と笑顔で語る。山口氏は現在もシステム運用サポートという位置づけで湯ら里との契約が続いている。

しっかりと顧客の話に耳を傾け、解決策を探して期待以上の提案ができる力、そして「人柄」(目黒総支配人)が決めた手になったといえる。「お客様が求めるところを入口に、一緒に考えて答えを出していこうとして

います。『こんなことはできませんか』と言われて調べることも多く、お客様に育てられている面があります」と山口氏はあくまでも謙虚だ。

「顧客の土俵でじっくり話を聞く」と口でいうのは簡単だが、本当に相手が意図することを受け止めるスキルは誰もが持っているものではない。山口氏は一つひとつの仕事の積み重ねの中で、その力を磨いてきたのだろう。

販売促進へ新たな道具を持った湯ら里は、山口氏の継続支援を受けながら、只見町全体の認知度向上にも邁進していく予定だ。

リピート依頼する理由とは？

CASE3 経営者の意図を理解しジャッジする力

広島県呉市・スタジオ アイ 相川 敏郎社長 × ITC児玉 学氏

“困ったときの児玉頼み” — 広島県呉市・スタジオアイの相川敏郎社長は、ITC児玉学氏を称してこのように言う。

同社は、かつては結婚式場の婚礼写真を手がけていた。下請け型ではあ

るが安定したビジネスだったという。

下請け型から自立型へ ビジネスモデルを変える

しかし、相川社長は経営の勉強にセミナーなどに足を運ぶうち、この

あり方に問題意識を抱くようになった。さらに、「2002年をピークに婚礼は減少し10年で半減すると聞きました。これがなくなったら何をすればよいか。心臓がバクバクしました」と当時を笑って振り返る。

ユーザー企業の経営者に聞く 仕事を頼みたくなるITコーディネータとは？



スタジオ アイ 相川 敏郎社長(写真左) ITコーディネータ児玉 学氏(右)
株式会社ファインサポート <http://fine-support.org/>

生き残るためにはビジネスモデルの転換が急務だったのだ。

相川社長は家族など一般を対象にした写真館への進出を考えた。かつては技術力が決め手であった写真ビジネスも、衣装・美容・写真を統合し接客を重視する新しい形態が生まれつつあった。「立派な写真を記念に1枚」だけでなく「かわいい子どもの写真を気軽に数枚」という潜在ニーズがあったのだ。

この潮流を意識しながらノウハウを蓄積し、ついに1998年に写真館の第一号店をオープン。多店舗展開を目指した。

同時に写真業界にもデジタル化の

波が押し寄せ、当時まだ高価だった機材を購入し、準備を進めたという。

デジタル化への対応が 企業の命運を決める

そして2002年、スタジオアイは大きな転機を迎えた。

大手ショッピングモールへの出店が決まり、店舗を従来のアナログ方式で運営するかデジタル化に踏み切るか決断を迫られたのである。

このとき声をかけた相談相手が、ITC児玉学氏だった。

児玉氏は、当時のITSSP事業ですでに同社を何度か訪問していた。「親身になって相談にのってくれることがわかっていました。間違いのないという確信ですね」と相川社長はその理由を話す。

児玉氏は、ITCプロセスに従って経営戦略からIT戦略までの計画を立案。「デジタル化するしかない、という結論になりました。社長ご自身はすでに考えをまとめられていたようですが、その決断を固める役割

だったと思います」

実現においては、先行してデジタル化した他地域の写真館を参考に、スタジオアイに合わせて写真システムやコンピュータシステムをアレンジ。無事、期限までにシステムが完成した。

「自分たちだけでは無理だったでしょう。スタジオアイにとって最もローコストで良いものを作る仕組みを客観的に見ていただきました。機材の選定から環境設定まで、ジャッジをお願いできたことが大きかった」

相川社長はこのように述懐する。

問題意識が高く 次々とプロジェクトが進行

スタジオアイと児玉氏との信頼関係は深まり、その後も様々な課題解決を二人三脚で進めている。

店舗間のネットワーク化、情報共有の仕組み、ERPの導入、勤怠管理…などなど。いつも「どうすればもっと良くなるか」と考えている相川社長からは次々と課題や要望が寄せられるという。

最近では、店舗での作業工程管理と会計を連動させるシステム構築を行った。将来の店舗数拡大を想定し、また顧客接点を中心にシステムを組むべきとの考えから、オリジナルのシステムを構築したそうだ。

児玉氏は、「これだけ果敢にチャレンジを続ける企業はあまりないでしょう」と話す。

社内ではSEを採用した際にも人選や指導を依頼したという相川社長は、ITC児玉氏の知識の確かさ、判断の適切さに信頼をおいている。

最終的に経営判断を下すのは経営者。果敢に決断しようとするからこそ、その裏づけや専門分野の適否判断補完に、専門家の力を求めるのだろう。

成長意欲・改革意欲の高い会社には、ITCの活躍の場が豊富に存在している。

〈会社概要〉

株式会社スタジオ アイ
広島県呉市三条3丁目3-5
<http://www.fossette.jp/>

事業内容：写真館の運営(多店舗展開) 店舗名は、フォセット

新しいビジネスモデルと一緒に模索する

1 地域の情報発信基地を作る

熊本県菊池市・コッコファーム 松岡 義博会長 × ITC中尾 克代氏

2011年1月15日、熊本県菊池市にコッコファームの「たまご庵」がオープンした。同社は、創業者の松岡義博会長が「産みだてのあったかいたまごを直接お客様へお渡ししたい」と起業し、地元で愛され多くのリピーターを持つまでに成長した企業だ。

一見、普通の商業施設だが
インキュベーションオフィスも

たまご庵の1Fはたまご料理を中心とした落ち着いた雰囲気のレストラン、さらに地域の農産物を販売する物産館があり、連日賑わいを見せている。

しかし、ここは単に道の駅の機能を持たせた商業施設ではない。本社オフィスに加えホール、会議室、そしてインキュベーションオフィスを備えた「地域から全国への情報発信基地」なのである。

このインキュベーションオフィスの1室に、ITC中尾克代氏が入居している。

数年前、菊池市の行政改革委員会では中尾氏と席を並べた松岡会長は、「地域から知識の深い貴重な人材が得られた」と中尾氏を高く評価した。早速、情報セキュリティ面でのアドバイスを受けた、中小企業IT経営力大賞応募の支援を仰いだりと（2010年にITコーディネータ協会会長賞を受賞）、交流がスタートした。

〈会社概要〉

株式会社 コッコファーム
熊本県菊池市森北 1077 番地
<http://www.cocco-farm.co.jp/>

事業内容：自社生産の卵、お肉、加工品を直売店「物産館」、産地直送で販売。健康関連商品の開発と販売。
人材育成のための教育事業



コッコファーム 松岡 義博会長(写真中央) 同社 企画室課長 中庄司 秀一氏(右)
ITコーディネータ中尾 克代氏(左)
アイティ経営研究所 facebook: <http://www.facebook.com/katsuyo.nakao>
ブログ: <http://katsuyo-nakao.blogspot.com/>

農業とITのビジネスに期待
専門家どうして切磋琢磨を

約10年の構想を経て誕生したたまご庵において、松岡会長はインキュベーションオフィスに特に強い思いがある。

「ここには専門性を持つ方に集まってもらい、発想や悩みを自由に話す場にしてほしい。そして、新しいビジネスを創造し、情報発信してくれることを望んでいます。中でもITはキーワード。今後、農業とITの結びつきには無限の可能性あります」

IT分野に足場を置く中尾氏への期待は高く、「先手必勝ですから審査もなしで入居してもらいました」とのことだ。地域活性化や地域からの情報発信という大きな構想において、主要プレイヤーの一人に位置づけられているのだ。

さらに、直接コッコファームに関

わる部分でも、現場業務の効率化支援、女性管理職の相談役など、様々な活躍場面が想定されるという。

ITC中尾氏自身も松岡会長の意図をよく理解しており、早速「6次産業化のアドバイスや、facebookやTwitter等のソーシャルメディア活用などを提案したい」と抱負を語る。

会長の意を汲んでインキュベーションオフィスをマネジメントする企画室課長の中庄司秀一氏は、「中尾さんは、現在支援されている最新事例なども差し支えない範囲でタイムリーに教えてください。情報量は以前の10倍くらいになりました。コッコファームというたまご屋さん、トコトコ走り続けていられるのは、中尾さんの存在が大きいです」と穏やかに語る。

豊富な情報と深い知識、一つのことをきちんとやり遂げるパワー。こうした要素が、中尾氏の魅力と信用を形作っているようだ。

ユーザー企業の経営者に聞く 仕事を頼みたくなるITコーディネータとは？

新しいビジネスモデルと一緒に模索する

2 支援制度の上手な活用を指南

沖縄県西原町・沖縄美健 本村 周一社長 × ITC兼次 日出男氏

「沖縄」から連想される健康食品の一つがウコン。「せっかく沖縄に生まれたのだから沖縄に貢献できる仕事を」と、ウコンの卸売ビジネスをはじめた沖縄美健の本村周一社長は、取り扱ったもろみ酢の大ブームもあり、売上の急上昇を経験する。しかしその後、誰もが驚く大きな決断をした。

「3年間は赤字」と宣言し、卸売業から個人客相手の通販にシフトを始めたのだ。

儲かる仕事を手放すことに周囲は啞然としたが、直接顧客の反応がわかり、「理念が浸透している会社」を目指したいとの意思は固かった。春・秋・紫の3種のウコンを配合した粒状の食品「チャンブルーウコン」を開発して、通信販売事業を開始した。

IT経営成熟度診断で 社内を見直す機会ができた

当然、社内の仕事の仕方も変わる。会社の基盤を作り直しはじめたところ、ITC兼次日出男氏に出会った。

「きっかけはIT経営成熟度診断です。SWOT分析もやらせてもらって、沖縄美健さんの事業がわかってきました」と兼次氏。固定客を持ち大事にする様子、顧客データベースの有効活用などを見て、経営の確かさを確認したという。

そこで、尻込みする本村社長を



沖縄美健 本村 周一社長(写真左) ITCコーディネータ兼次 日出男氏(右)
兼次経営情報

励まし、沖縄IT経営大賞や、中小企業IT経営力大賞への応募支援を行った。

本村社長は、「当時、いろいろなことをやりたい思いは強いものの、どう整理すればよいか、何から手をつけて良いかがわかりませんでした。客観的にどこが強く、逆に弱いところはどこかがわかると、次の方向が見えてきました」と話す。外から客観的に分析してもらうことで、社内ですべきことが明確になったという。

新ビジネスを確かなものに 支援制度も有効活用

アイディアや事業意欲が抱負な本村社長は、次に沖縄の食文化を気軽に試せる「お試しカフェ」の構想を持った。カフェの食事は試食として無料で提供し、商品購入によって利益を上げようというビジネスモデルだ。内容をITC兼次氏に話したとこ

ろ、各種アドバイスに加え経営革新支援法の活用を紹介された(平成22年度承認)。書類作りの過程でもう一度ビジネスモデルを検討することができたという。

「支援制度はいろいろありますが、経営者には『面倒なのではないか』との頭があります。兼次さんからはプラス情報をたくさん教えていただけます」と本村社長は感想を話す。

公的支援制度などの知識も経営者のサポートに欠かせない要素なのだ。

兼次氏は、「社内のことは経営者の方が一番よくわかっています。私はお話いただいたことを整理して導く役割で、むしろ気づかされることが多いくらいです。沖縄美健さんは可能性を感じさせる会社。支援していて楽しいし、今後も楽しみです」

経営者と専門家が適度な距離感で敬意を持ち合える関係。これも一つのあり方である。

〈会社概要〉

株式会社沖縄美健
沖縄県中頭郡西原町棚原 235-1
<http://www.okinawanikonikogenkijima.jp/>

事業内容：健康・自然食品の小売
(通販)、卸売

「仕事を頼みたくなったITコーディネータ」について、各地の経営者の声を聞いた。改めてわかったのは、それぞれがITCの仕事を着実にこなしているということだ。

- ・経営者（企業）の立場に立つ
- ・思いをじっくり聞いて理解する
- ・それを課題解決につながるITシステムに導く

という取材から浮き上がってきた共通要素は、まさにITCの定義そのものだ。豊富な知識を披露するよりも、経営者の思いをしっかりと受け止めることが高く評価されており、ITCの役割自体に大きな価値があることを実感できる。

これらは文字で書くと簡単だが、実際には決まった型があるわけではない。「相手の立場に立っているつ

もり」「話をじっくり聞いているつもり」でも相手からはそう思われなこともある。このギャップが少ないほど優秀ということになる。

なかなか見えにくいスキルであるが、意識的に学び、身に付け、磨くことによって、「この人はわが社のことをわかってくれる」と感じてもらえる瞬間を作れるのだろう。会宝産業の近藤社長は「横屋さんなら全部話して大丈夫と思った」と言うが、経営者が心を開いてくれることはITCへの高い信頼の表れだ。

ただ、「聞くこと」「受け止めること」だけでは経営課題は解決しない。それをシステムに落とし込む際の手腕も評価ポイントだ。ITC山口氏の場合は、技術的なことも自ら調べ上げ、できることとできないことを整

理したうえで期待以上の提案を行った。ITC児玉氏も、どのような機材・ソフトにすべきかについての確かな選定ができた。顧客のために徹底して調べて要望に応えようとする姿勢、そして回答の適切さは、経営者に大きな満足感を与える。

そしてもう一つ、共通する要素は「常に研鑽し、顧客から学ぶ姿勢を持っている」ことである。支援をしながらも相手先企業から多くのことを吸収できる謙虚さが、経営者から慕われる下地になっている。

そしてどの取材先でも、ITCは自分の仕事に誇りを持ち喜びを感じていた。企業を支援するのが楽しい、役に立って会社が良くなるのがうれしい。この純粋な気持ちが相手に伝わっているのかもしれない。

ITコーディネータ協会事務局から 山川 元博

全国各地のITコーディネータの方にお会いすると「ITCとしての仕事が無い」「なかなかビジネスに繋がらない」「顧客と出会う機会が無い」という声をお聞きます。

片や「ITCを取得してビジネスに繋がった」「仕事の依頼が多く、一人ではこなせない」とおっしゃるITCの方もいらっしゃいます。

このギャップは何だろう？同じITCなのに、どうしてこのような違いが出るのだろうか？

今回の特集で、この疑問を率直に「ユーザー企業の経営者に聞く 仕事を頼みたくなるITコーディネータとは？」というタイトルにしてみました。

今回の特集では5つの事例をご紹介しましたが、経営者がITCを必要とする場面は限りなくあることがわかります。その場面場面にはITCに必要とされるスキルや経験やアドバイス内容も変わってきますが、しっかりとビジネスに結び付けているITCは、それ相応の大変な努力をされています。

ユーザー環境をユーザー以上に知り、多くの類似事例を研究し、ユーザーの期待以上に応えているのです。信頼されて仕事を頼まれるITCになるための努力をしています。

ここに登場していただいた経営者の言葉は、ITCへの信頼と称賛に満ちています。

ここまで経営者からの信頼を得ているITCの方々ですが、その関係に甘んじている方は一人もいらっしゃいません。

経営者とその支援者、立場をきちんと踏まえビジネスの立ち位置を間違えない、その姿勢がさらなる信頼を生むのだと思います。

取材を終えて、登場いただいた皆さんの笑顔が心に残っています。

信頼関係を構築し、一緒にビジネスを遂行していくパートナー。

会社の成果を、経営者と一緒に喜びを分かち合える。

この笑顔こそが、経営者からの信頼を得て、しっかりとビジネスに結び付けているITCの証だと確信しました。

ITCビジネスをしている方も、これからの方も、ITCビジネスに悩んでいる方も、今回の特集からITCビジネスに必要なものを読み取っていただければ幸いです。