

よろず支援拠点

～中小企業支援の現状と

ITコーディネータの活動を紹介～

自分たちの課題をクリアしていかないと何も言える立場じゃない

— 福井県よろず支援拠点、有限会社アンドウ（小浜市） —

よろずは“総合診療科”。じっくり聞き、分析し、治療方法を見つけます

— 大阪府よろず支援拠点、株式会社グローバル・アイ（大阪市西区） —

制限のない相談回数のメリットを生かし、じっくりと支援

— 愛媛県よろず支援拠点、株式会社ウィルビー（松山市） —

国を挙げて中小企業・小規模事業者の支援に取り組んでいきたい

— 中小機構 よろず支援拠点全国本部、茨城県よろず支援拠点 —

中小企業・小規模事業者のための経営相談所「よろず支援拠点」をご存じですか？「各種の中小企業支援施策」活用されていますか？

よろず支援拠点が中小企業支援施策として平成26年6月からスタートして約1年。

各都道府県にある「よろず支援拠点」はどのようなユーザー支援を行っているのでしょうか。

前号の特集では中小企業支援施策のひとつとして「ミラサポ」を取材いたしました。

今号では中小企業支援施策の中でも「よろず支援拠点」に注目し、全国本部である中小企業基盤整備機構様と、実際に支援を行っているコーディネーターに中小企業支援への思いを伺いました。

3つの特集記事では、福井、大阪、愛媛各地のユーザーに対し、ITコーディネーターでもあり、よろず支援拠点のコーディネーター・サブコーディネーターが実際にどのような支援活動をしているのか、お話を伺いました。

現在すでに中小企業施策を通じたユーザー支援を行っているITコーディネーターの皆さま、支援活動に携わっている支援機関の方々にぜひお読みいただき、より良いユーザー支援と中小企業支援施策活用の参考にしていただければ幸いです。

実際に取材で各支援拠点でのお話を伺うと「よろず」の名前の通り、様々なご相談内容がある事を実感いたしました。また、各地の拠点ごとに特色があり、それぞれ各コーディネーター・サブコーディネーターの得意技が活かされている事もよくわかりました。

この特集記事が中小企業支援施策としての「よろず支援拠点」活用の参考となっただけであれば幸いです。

ITコーディネータ協会 事業促進部 中村 路子

よろず支援拠点 ～中小企業支援の現状とITコーディネータの活動を紹介～

自分たちの課題をクリアしていかないと何も言える立場じゃない

ー福井県よろず支援拠点、有限会社アンドウ（小浜市）ー

サテライト拠点で 県内全域をカバー

福井県のよろず支援拠点は、ITコーディネータがよろず支援拠点の「コーディネーター」を務めている拠点の1つだ。

今回は福井県西部にある小浜市で、よろず支援拠点のコーディネーター、サブコーディネーター、そして支援を受けたユーザー企業を取材した。

福井県よろず支援拠点の特徴の1つは、広い県内をわずかなスタッフでカバーするために敦賀市、越前市、小浜市、大野市などに「サテライト拠点」（移動相談会）を設け、その相談に多くの時間を費やしていることだ。場所は商工会議所、信用金庫などの支援機関が多い。取材の日も、小浜商工会議所で相談所が開設されていた。

「まずは経営者の方が、どうしたら満足できるかということを考えました。それはお互いがウィンウィンの関係になれることです。それには経営者と太いパイプを持っている支援機関と手を組むのが一番いいと思

いました」と福井県よろず支援拠点のコーディネーターを務める先織久恒氏は語る。

相談内容によっても違うが、1回の来訪で済むケースは少ない。何度も足を運んでもらえるので支援機関としても顧客とのつながりを厚くすることができ、サテライト拠点の相談会の開催は歓迎されているという。

また、福井県よろず支援拠点では女性のための起業塾「ふくい女性のための起業支援セミナー」も定期的に開催している。この起業塾は越前市で開催されているが、敦賀市や大野市などからも来場者があり、毎回25～32人が受講しているという。そして、その中から個別に相談に来る人も多く、セミナーを受けた女性の相談数を合算すると100回近くになる。

専門分野を生かした 充実したスタッフ陣

福井県よろず支援拠点の相談内容で多いのは、何といてもいかに売上を増やすかについて。全体の6割に達するという。その次に多いのは

2割ほどを占める創業に関すること。残りの十数パーセントは、その他もろもろの相談になる。

これらの相談に対応するのは、コーディネーターの先織氏と3人のサブコーディネーターたちだ。ITコーディネータでもあり、経営戦略・経営改善計画・経営革新計画の立案、ホームページの開設支援を得意とする宇田川静夫氏、食品の商品開発支援や商品の撮影テクニックなどの支援で実績を持つ藤田順一氏、そして、大手商社出身でふくい産業支援センター経営管理コース講師も務める酒井恒了氏の3人がサブコーディネーターとして活躍している。

「私はネット通販に関する相談と創業の支援が多いです。“よろず”ということでもまさにいろいろな相談があるのですが、『できません』とは言えません。ですから、弱い分野は自分なりに勉強しています」（宇田川氏）

「もともと僕は2006年から食を中心としたブログをやっていて、今でもいろいろなお店を回っているんです。その中にはものすごくいい技術を持っていたり、まじめに良いものを作っているものの、なぜか売上が伸びないという店も多いのです。そういうところを応援したいという気持ちがあって、この仕事をやろうと思いました」（藤田氏）

酒井氏は取材には同席できなかったが、先織氏は「大手商社で培ったノウハウがあるので、販路開拓に関する支援は全部お願いしています」と全幅の信頼を寄せている。

そして、福井県よろず支援拠点の責任者であるコーディネーターの先織氏自身は「相談件数が多くなってくると、企業同士のマッチングもで



左から福井県よろず支援拠点のサブコーディネーター 藤田順一氏、宇田川静夫氏、有限会社アンドウの馬淵保生社長、コーディネーターの先織久恒氏

きるようになりました。今日も午前中にやっていたんですが、コラボさせることで話が大きくなって成果も大きくなる可能性が出てきます。そして、もっと大きくさせるためにテレビ・新聞などのマスコミへのアプローチなど、ストーリーもしっかりと考えています」とよろず支援拠点の可能性について強い期待を寄せている。

この4人のコーディネーター、サブコーディネーターはいずれも会社の経営者でもある。他県には企業や機関に属してこのよろず支援拠点の仕事をしている人もいるが、「サラリーマンでは苦労は分からない」と言う社長も多いという。全員が経営者である福井県よろず支援拠点のメンバーは、これまでも倒産の危機などの試練を乗り越えた者ばかりだ。経営者の立場で一緒に悩めることが、経営者のスタッフを集めたメリットであり強みになっている。

よろずを使って LEDライトの販促支援

福井県よろず支援拠点が手がけたユニークな事例がある。それは「LEDライト」の販促促進に関する支援だ。

元々小浜市で洋品店を営んでいた有限会社アンドウの馬淵保生社長は、5年ほど前に知人から電池式のコンパクトなLEDライトの販売について相談を持ちかけられた。パソコンに強い馬淵氏は、自分で通販サイトを作りそこでLEDライトを販売してみた。すると、予想を超える反響があった。

それを何とかビジネスに結びつけようと思った馬淵氏は、「中小企業支援ネットワーク強化事業」のサービスを利用して、先織氏に専門家として相談に乗ってもらった。4年前の2011年のことだ。

その後、福井県の「EC専門家派遣事業」のサービスを利用し、先織氏

はターゲットを絞った販売戦略を細かくアドバイス。その結果として月60万円の売上が月100万円までアップした。そして、昨年6月からはよろず支援拠点で相談を受けることになる。

「昨年の春にEC専門家派遣事業支援が終わったあとに、急に売上が落ちていないかと気になっていました。6月によろずが始まったときに、いいサービスができたからいくらでも支援しますよと馬淵社長に提案したのです」(先織氏)

よろずの支援を受けてからはさらに売上が伸び、現在は月200万円を目標にするまでになっている。

「自分でやるにはやはり限界があります。このよろず支援拠点のサービスは、いろいろなアドバイスを無料でしてくれるのでめっちゃ助かってます。前から先織さんと知り合っていて本当に良かったと思っています」(馬淵氏)

現在は福井県在住のあるアーティストの「復活計画」にもこのよろずのサービスを使い、先織氏などからアドバイスを受けているという。

アーティストの支援というのはかなり珍しいケースのように思えるが、「よろず支援拠点は頑張ろうとしている中小企業・小規模事業者を応援するサービスなので、やる気がある企業の相談ならどんなものでも乗ろうと思っています」と先織氏は言う。

体力的にはきついが 結果を考えると乗り切れる

福井県よろず支援拠点の平成26年度の相談件数は、1098件という目標がある。このような支援サービスに目標値が設定されていることに対して、先織氏は以下のように語る。

「事業で苦しんでいる、悩んでいる企業に頑張ってもらうには、自分たちも苦しめないといけないし、何よりも自分たちの課題をクリアしていか



コードレスのLEDライト「かがや」(シェードは別売り)

ないと何も言える立場じゃないですからね。企業に頑張れ頑張れと言って、いざ自分達は目標件数を下げてくださいなんて言えないですよ」

相談の中には、1時間のうち50分間ずっと相手の話を聞くだけというケースもあったという。それも事前に申し込まれた相談内容とは全然違うことを。しかし、相談者からは「話したらスッキリした。問題点も分かった」と感謝された。これもよろず支援拠点ならではの良い点だと先織氏は言う。

一方で、相談件数は1日あたり約6.5件をこなしており、体力的にはきついこともあるという。

「専門家と一緒に相談に乗っていると、夜中にもなるときもあります。それでもその後の結果を想像すると、へでもないです」(先織氏)

よろず支援拠点の目標は、行列ができる相談所になることだと先織氏は言う。実際は予約制なので行列はできないが、第一希望に添えない客も出始めており、福井県よろず支援拠点にも行列はできつつあるようだ。

〈拠点概要〉

福井県よろず支援拠点
福井県坂井市丸岡町熊堂第3号7-1-16
<http://www.yorozu-fukui.jp/>

〈ユーザー概要〉

有限会社アンドウ
福井県小浜市小浜玉前41
<http://honoka-brand.jp/>

よろず支援拠点 ～中小企業支援の現状とITコーディネータの活動を紹介～

よろずは“総合診療科”。じっくり聞き、分析し、治療方法を見つけます

—大阪府よろず支援拠点、株式会社グローバル・アイ(大阪市西区)—

専門家のサポートで 企業の悩みに対応

よろず支援拠点の相談とは、実際に行われているのだろうか。

大阪府よろず支援拠点のオフィスがある公益財団の会議室で、実際に相談を受けているユーザー企業を取材させてもらった。

支援を受けているのは、大阪市西区にある株式会社グローバル・アイという企業。グローバル・アイは、医療機関で培われた料理レシピを院外の弁当事業者に電子配信し、弁当という形で生活者に提供するというビジネスモデルを作り上げている。

「グローバル・アイは“グローバル”と“ローカル”の造語なのですが、世界的な視点で地域に密着した社会貢献をしたいというのが企業理念として込められています。そして、アイはITのI、目配りのEYE、愛を込めてのAIなど、いろいろな想いが入っています」と語るのは、3人の社員とともに相談にやってきた代表取締役の田崎和弘氏。

主に販路の拡大についての相談の

ために、昨年7月から定期的に大阪府よろず支援拠点を訪れている。

この日の相談に対応したのは、コーディネーターの北口祐規子氏とサブコーディネーターの森憲二郎氏。森氏は中小企業診断士であり、コンビニエンスストアのスーパーバイザーとしての経験も持つ販路拡大の案件のスペシャリストだ。

まずは、前回の相談の際に出された宿題とその評価からスタートした。

田崎氏は事業パートナーの候補リストを作成。そこには商品名、事業者名、提携のタイミング、販売方法などが書かれていた。よく整理されたリストで森氏の評価も高かったが、課題や責任者の名前を書くことができる欄を追加するなど、リストのさらなる“見える化”をアドバイスした。

次に提出されたのが「作成シート」と呼ばれるもの。こちらには企業概要、アプローチの仕方、スケジュールなど、事業パートナーについての細かい分析の進め方が記載されていた。

「すごくいいものができましたね。お疲れさまでした」と森氏はやはり

このシートを高く評価した。そして北口氏は「Plan - Do - Check”までできるとさらにいいですね」という提案をした。さらに、事業パートナーの選定の仕方については、「おいしいところだけで判断するのではなく、しっかりと見極めてウインウインの関係になれるところを選んだほうがいいですね」というアドバイスをした。

このように宿題の評価、課題の整理、そしてアドバイスを、約1時間という相談時間の中で手際よく進めていった。

よろずの良さは 信頼できるスタッフがいること

よろず支援拠点を利用しようと思ったきっかけを田崎氏に聞いてみた。

「販路の拡大について、森さんのようなスペシャリストに相談したかったのです。そして、食品関係のノウハウをきちんと高めたい、BtoCにも強くなりたい。また、北口氏は以前からお付き合いがあるのですが、ITコーディネータということで、ITもしっかりと活用したい。あと、どこかで業務の展開をきちんと整理し、社員のベクトルを一方的に向けたいという思いもありました。よろず支援拠点はこのようなさまざまなことに対応してくれる、まさにかゆいところに手が届くサービスだと思います」

女性が来やすくするために 女性スタッフを多く起用

大阪府よろず支援拠点の特徴の1つが、女性のスタッフが多いことだ。女性のニーズに対応するために、コーディネーターの北口氏のほかに、サブコーディネーターに3人



大阪府よろず支援拠点 コーディネーター 北口祐規子氏



株式会社グローバル・アイ 代表取締役 田崎和弘氏

の女性が登用されている。

既存の支援機関には男性の年長スタッフが多い。しかし、個人商店の店主や創業を目指している人には女性も多く、そこへ相談するには敷居が高くなっていると北口氏は指摘する。

「拠点の事務局とも相談して女性スタッフを多くしています。その結果、こちらがアピールしなくても、女性の方だったり女性をターゲットとするアパレル系やサロンなんかの経営者が気軽に来ていただけるようになったと思います。女性の場合、どこに相談すればいいのかわからないケースが多いです」

そして、支援機関に相談しても、すぐに売上や利益などの数字のことを言われることも多く、またちょっとした悩みを相談しようと思って訪ねても、女性だと門前払いに近い感じで断わられてしまうケースもあるという。

「保育ママやベビーシッターのビジネスを考えたママたちに言われたのです。女性の相談員の方で良かったと。男の人だとベビーシッターの必要性を一から説明しないとイケない」と(北口氏)

大阪府よろず支援拠点へは双子用の自転車を開発した女性からの相談もあった。自分で試作品を開発していざ商品を製造する段階になって、どこで作ってもらえるかが分からない。また、女性一人で工場へ行っても、うまく交渉できる自信がないという悩みの相談だ。

いいアイデアを持っていても、それを商品化までこぎつけるノウハウを持っている女性は少ないという。

女性のスタッフが多い大阪府よろず支援拠点は、そんな女性たちの力強い味方になっている。

さらに大阪府よろず支援拠点では「よろず塾 ワークショップセミナー」というイベントを定期的で開催している。テーマは「『売れるお店』になるための店づくりを考える！」

「『知った人から売上げがアップする』プロモーション広報術」など、売上の向上につながるものが多い。

実践的なテーマでセミナーを開催することによって、経営者に有益な情報を提供するとともに、よろず支援拠点のことを

知ってもらい、気軽に個別相談にきてもらうことも目的にしている。

さらに、このセミナーはしばらく相談から足が遠のいた人にも効果的だという。

「一回相談に来ると、以降、定期的な相談につながる場合もありますが、リピートしてもらえない人が多いのも確かです。このようなセミナーは何カ月か間隔が開いた方にも気軽に来てもらえるいい機会になっているようです。直接お会いしてみると、『その後どうですか』という話もしやすくなります」(北口氏)

ITコーディネータは丸投げしない

大阪府よろず支援拠点のコーディネータの北口氏は、中小企業診断士とITコーディネータの資格を有している。ITコーディネータがよろずの仕事を担当する意義について聞いてみた。

「支援機関のIT相談会みたいなところへ行くと、どうしてもシステム構築や業者紹介の話になってしまうことが多いようです。もちろんそれでうまくいっているところもありますが、我々のところへはうまくいってない人が来られるのです。

もともとITコーディネータは、そういう方の相談に乗るのが大きな役割です。相談者の目線できちんと声を聞きながら、問題を整理してい



大阪府よろず支援拠点の相談会の様子。1時間、濃密な相談が行われた

く。私は中小企業診断士でもあるのですが、診断士にもIT関連に詳しい方はいますが疎い人が多いのも確かです。例えばITのことならミラサポの専門家派遣になるケースもありますが、それも丸投げしたらさっき言ったうまいかなかったケースと同じになりかねません。ITコーディネータなら、そんなことは絶対しません」

最後に、北口氏による支援拠点の良さを聞いてみた。

「私はよろずのことを“総合診療科”と言っています。どこが悪いのか分からない人や、痛いところがたくさんある方でも気軽に来られるようなクリニックです。そして、例えば頭が痛いから頭痛薬を出すのではなく、何で頭痛が起きているか、ひょっとしたら肩こりだったりするかもしれない。そのあたりをじっくり聞き、分析する。そして治療方法を見つけていく。よろず支援拠点はそんなクリニックだと思います」

〈拠点概要〉

大阪府よろず支援拠点
(公益財団法人 大阪産業振興機構内)
大阪市中央区本町橋2番5号 マイドームおおさか7階
<http://www.yorozu-osaka.jp/>

〈ユーザー概要〉

株式会社グローバル・アイ
大阪市西区立売堀4丁目7番24号 五葉阿波座ビル
<http://www.glocal-i.com/>

よろず支援拠点 ～中小企業支援の現状とITコーディネータの活動を紹介～

制限のない相談回数のメリットを生かし、じっくりと支援

—愛媛県よろず支援拠点、株式会社ウィルビー（松山市）—

実店舗は持たず ネットだけで商品を販売

まずは愛媛県よろず支援拠点によるユーザー事例をご紹介します。

愛媛県松山市にある株式会社ウィルビーは、「高橋商店」というネットショップを運営している会社だ。メインの商品は「やすまるだし」というティーバッグタイプの万能だし。原料にはかつおをベースに、さば・いわし・こんぶ・しいたけなどが使われ、合成保存料・人工甘味料は一切入っていない。どんな料理にも使えるが、中でも「だし巻卵」は絶品だという。

さらに「やすまるだし」は、だしとしてだけではなく、ティーバッグを破って中のだしを使うことも可能だ。焼き飯や焼きそばなどに、料理に振りかける調味料のような利用方法ができる点も大きなセールスポイントになっている。

「高橋商店というと老舗のようなイメージがあるかもしれませんが、

ウィルビーはつい5～6年前にできた新しい会社なんです。よく間違えられます」と語るのは、ウィルビーのWeb責任者であり販売統括の川本航輝氏。

同社では開業当時から店舗を持たず、ネット販売1本で行ってきた。店舗を運営することはある程度限られた人へのアプローチになってしまう。当時はティーバッグタイプのだしというのはあまり普及しておらず認知度も低かったので、それを全国に広めていくにはインターネットが一番だと考えたという。

「しかし、何も分からないところからのスタートでしたので、ネットショップの構築方法すら模索していました。また、いざ開店しても売上が思ったように伸びず、どうやらお客さんの目につくようなショップにしていくかということでも苦労しました」（川本氏）

川本氏の前職は銀行系のシステムを手がけるSEだが、分野がまったく違うこともあり、ネットショップ

に関してはあまり知識を持っていなかったという。

よろずの相談内容は システムの効率化

よろず支援拠点を使うきっかけは、煩雑になってきたネットショッピングの管理についての相談だった。

まずはウィルビーの社長、高橋泰征氏が松山商工会議所へ相談に行ったところ、商工会議所と連携の協定を結んでいたよろず支援拠点を紹介された。そして、商工会議所の経営相談のアドバイザーの仕事もしていた岡本陽氏が、よろず支援拠点のサービスを使って支援を行うことになった。

ウィルビーでは複数のネットショップを運営しているシステムと、伝票や請求書を発行しているシステム、そして顧客のデータを管理しているエクセルなど、複数のシステムが並行して運用されていた。しかし、それが年月が経つにつれてそれらが複雑になっていき、スムーズな業務ができなくなっていた。

相談は昨年7月から11月後半まで計10回行われた。最初の1、2回は社長から話を聞き、その後は実務担当の川本氏と時間をかけて話し合った。

具体的なアドバイスとしては、まずは運用フローを分析することから始めた。そして、今後必要とされるニーズ、機能面で求められる要素などを洗い出して、それが実現できるシステムをパッケージソフトで探した。

今回の案件はITコーディネータの知識が役に立ったと岡本氏は言う。

「私はIT系の会社の出身で、営業職やプロジェクトマネージャーなんかもやっていたのです。販売管理や生産管理のシステムには強いのです



愛媛県よろず支援拠点 サブコーディネーター
岡本 陽氏



株式会社ウィルビー 営業部 川本航輝氏

が、その経験に『ITCプロセスガイドライン』（PGL）など考え方を取り入れると、今回の案件にすんなりと当てはめることができたのです」

この岡本氏の仕事ぶりは川本氏も大きく評価している。

「お世辞は抜きで、親身になって相談に乗っていただきました。一緒になって導入に向けて進んでくれて本当にありがたく思っています。しかも、この相談が無料でできるっていうところが一番いいですね。私みたいに何回利用してもタダですからね」

よろず支援拠点は、どんなことができるのか最初はよく分からなかったが、今回活用してみて、もっと早くから利用しておけばよかったと川本氏は語る。

商工会議所など 支援機関と提携

愛媛県よろず支援拠点のオフィスは、公益財団法人えひめ産業振興財団内に設けられている。

相談の予約は電話やメール、フェイスブックなどで行っている。さらにいくつかの金融機関と連携しており、そちらを通した受付も行っている。

また、松山商工会議所をはじめ愛媛県のいくつかの商工会議所や銀行などに定期的に相談の場を設ける「サテライト拠点」も設けている。

愛媛県よろず支援拠点への相談が一番多いのが、やはり売上の改善に

ついてだ。次に多いのが経営改善や人材育成。そして、最近は事業承継も増えているという。

「非常に良い製品、サービスをお持ちなんですけど、それを販売していく力がまだまだ不足していたり、チャンスを生かせていないという印象があります。ひとつひとつの商品はすごいので、本当にもっと売りたいという感じです。そして、何とか売上を伸ばせるようにしたいという思いで、このよろずの仕事をしています」（岡本氏）

愛媛県よろず支援拠点には、コーディネーターが1名とサブコーディネーターが6名いる。IT全般に詳しい者だったり、人材育成を得意にする者、デザイン系の者、そしてカラーコーディネーターやフードコーディネーターの資格を持っている者など、さまざまな相談に対応できる体制になっている。

よろずはITCにとっても やりがいのある仕事

そして、この陣容の中に5人のITコーディネーターがいる。

ITコーディネーターがよろず支援拠点の仕事をするメリットについて、岡本氏は以下のように語る。

「ITコーディネーターとして、これまで学んだことをすべて実践できているっていうところですかね。ITコーディネーターの試験を受けて合格しても、実践する機会がないと学んだ知識というのはその瞬間から忘れていくものです。ユーザーの役に立って、しかも自



分でもいろいろな情報を取り入れてスキルをアップしていくっていうのは、ITコーディネーターとしてはとてもありがたいことですね」

よろずの仕事は愛媛県すべてをカバーしているため移動の距離も長く、仕事としては決して楽ではないという。しかし、自分の経験を生かすことができ、しかもそれがユーザーの役に立つ仕事でもあるので、とてもやりがいがあるという。

「よろず支援拠点の良さは、やはり“よろず”であることです。内容が限定されていないので、例えばウィルビーさんはITの導入なんですけど、うまくいったあとにはホームページを改善しようとか人材を育てようという話になっていく。そうすると、私たちは継続してお話をすることができます。また、ゆくゆくは会社を譲っていこうという話になったときでも、私たちはずっとお付き合いすることができるんです」（岡本氏）。

〈拠点概要〉

愛媛県よろず支援拠点
愛媛県松山市久米窪田町337-1 テクノプラザ愛媛
E-mail : yorozu@ehime-iinet.or.jp

〈ユーザー概要〉

株式会社ウィルビー
愛媛県松山市来住町1210-1
<http://shop-takahashi.jp>



ティーバッグタイプの万能だし「やすまるだし」

よろず支援拠点 ～中小企業支援の現状とITコーディネータの活動を紹介～

国を挙げて中小企業・小規模事業者の支援に取り組んでいきたい

— 中小機構 よろず支援拠点全国本部、茨城県よろず支援拠点 —

昨年6月に中小企業・小規模事業者を支援するために「よろず支援拠点」がスタートしました。この新しい支援システムの現状や今後の課題などを、よろず支援拠点の全国本部が設置されている中小機構の矢部厚氏、ITコーディネータで茨城県よろず支援拠点のコーディネーターを務める宮田貞夫氏にうかがいました。ITコーディネータ協会の山川、中村（以下ITCA）も加わり、座談会形式でお届けします（敬称略）。

全国本部として 47拠点をサポート

ITCA■まずは組織のご紹介をお願いしますでしょうか。

矢部■私どもの「中小企業基盤整備機構」（中小機構）は経済産業省が所管の独立行政法人です。中小機構は

これまで中小企業施策の総合的な実施機関として中小企業のための起業・経営強化・事業拡大・ファンド事業・小規模企業共済制度の普及などさまざまな支援を行っています。現在、中小機構は全国都道府県に設置された47か所のよろず支援拠点をバックアップするよろず支援拠点全国本部を運営しております。

ITCA■宮田さんも現在のお仕事の内容をご紹介いただけますか。

宮田■私は元々ITと経営のコンサルタントをやっており、ITコーディネータの資格も取っています。完全にフリーでやることもありますし、いろいろな機関に属して支援することもあります。

去年からは茨城県よろず支援拠点のコーディネーターとして活動しています。また、週1回は大学で講義

もしています。

よろず支援拠点とは

ITCA■よろず支援拠点についてご紹介ください。

矢部■よろず支援拠点とは、平成26年度の国の新政策「中小企業・小規模事業者ワンストップ総合支援事業」としてスタートした、中小企業・小規模事業者の経営相談所です。26年6月より都道府県に1か所ずつ設置され、全国各地の事業者から相談を受けております。

その名のとおり、中小企業・小規模事業者が抱えるさまざまな課題に対し、企業支援の実績が豊富なコーディネーターが中心となってアドバイスをを行い、特に多くの事業者の課題である売上の拡大や資金繰りなど



中小機構 経営支援部 審議役 矢部 厚氏



茨城県よろず支援拠点 コーディネーター 宮田貞夫氏

の経営改善に力を入れるようにしております。

ITCA■他にも支援機関がありますが、その中でよろず支援拠点の特徴は何でしょうか。

矢部■よろず支援拠点のミッションは、大きく分けて3つあります。1つは困難な経営相談に対しての総合的・先進的アドバイス、2つめは各支援機関等とチームを編成しての支援、そして3つめは相談内容に応じて支援機関・専門家を紹介するなど適切な支援者につなぐワンストップサービスです。

相談件数は まだまだ伸びる!

ITCA■これまでのよろず支援拠点の利用状況は？

矢部■昨年6月から12月までは述べ58,000件の相談に対応、来訪相談者が25,000件にのぼっております。全国385万の中小企業・小規模事業者にもっとよろず支援拠点を知っていただきご利用いただけるよう、さらに周知活動を行っていきます。

よろず支援拠点が目指しているところの1つに、行列のできる相談所を作りたいという思いがあります。よろず支援拠点に相談に行けば丁寧に対応してくれ、元気が出る、新しい提案がある、課題解決への道筋が見えるなどという評判が広まれば、おのずと行列ができてくるのかなと思います。数も質も大事です。

宮田■数と質で言えば、質が良くなると数も多くなっていくと思うのです。けど、反対に質を高めようとじっとしていたりすると、なかなか来訪者は増えないのです。茨城県よろず支援拠点では、出張相談所など外に出てどんどん数を増やすという方法で取り組んでいます。

支援機関と 連携して支援

ITCA■これまでは商工会議所のよ

うな支援機関が支援を求めている方の間に入って活動されてきました。このよろず支援拠点はこのような支援機関の活動とかぶったりすることはないのでしょうか。

矢部■全国に385万の中小企業・小規模事業者がいますが、すべての企業が課題を持たれていると思うのです。支援機関単独では十分にさまざまな経営課題に対応しきれてないことがあると思います。支援ツールはたくさんあったほうが良いと考えます。国を挙げて中小企業・小規模事業者を支援していこうということなのです。

宮田■現場の我々にしてみれば、支援機関と競争しているというわけではないです。彼らは彼らで非常に広い網をかけていて、その網で皆さんの相談に乗っているのです。我々はよろず支援拠点という看板はありますが、まだまだ広いネットワークは持っていないで、どちらかというスタッフそれぞれのネットワークで相談に来てもらうことが多いのです。でも、商工会でしたら茨城県全部の市町村に1つずつあって、困ったことがある方はみんなそこに行くのです。

ただ、商工会などが見つけたものでも、課題によってはよろず支援拠点对応することもあるのです。例えば、金融機関とどのような話をしていくかという事業再生のような案件です。このような案件は本当に時間が限られています。中小企業の経営者は倒産寸前に相談に来られるケースが多いですから。

矢部■商工会、商工会議所などの支援機関の中にも、何か困ったことがあったらよろずに行ってみたらとアドバイスするケースが多くなっているようです。

宮田■今までは「困ったね」で終わっていることが多かったと思うのです。でも今度は「よろずに行ったらどう」というケースが増えていくと

思いますね。

ITCA■最後の砦みたいなことですね。

気軽に相談でき 女性の来訪者も多い

ITCA■茨城県よろず支援拠点の状況をお聞かせください。具体的にはどのような相談が多いのでしょうか？

宮田■売り上げの拡大、新規創業、それから経営改善ですね。それが3本柱のように同じくらいの比率で相談があります。なぜ創業に関する相談が多いのかというと、創業セミナーや創業スクールをかなりの件数やっているので、その後の創業者の相談や支援が多くなってきたのだと思います。これは茨城県のよろず支援拠点の特色の1つだと思います。

ITCA■女性の相談件数というのはい多いのでしょうか？

宮田■茨城県の場合は、相談者は女性ばかりという印象があります。特に創業セミナーをやったあとの女性の支援というのが相当多いです。男性の創業支援というのは、なぜかあまりいないのです。

ITCA■これから手を上げようという方は女性が多いのですね。

宮田■そうですね。例えばサロンビジネスの相談で来られる女性が結構多いのです。男性が少ないというのは、最近の人手不足が原因だと思うのです。男性はいろいろなところで引っ張りだこになっているのですが、事務職の有効求人倍率が低いために女性の場合は意外と求人件数が少ないのです。事務職は0.3～0.4くらいで、技術職になると1以上になります。そうすると男性はわざわざ起業する必要がないのです。

女性の場合は、事務職にこだわる仕事が無くなってしまふケースが多いのです。再就職するのは大変だから、じゃあ何かビジネスやろうかという人が結構いるのです。それか

ら、いったん育児などで会社を辞めてしまったという人が仕事を始める場合も、事務職ではなかなか復帰できないので、それだったら何か自分でビジネスをやってみようとする例も多いですね。

ITCA■お話をうかがっていると、よろず支援拠点は活用される側の方にとっても相談しやすい場所、そして今までどこに相談したらいいのか分からなかった人でも気軽に相談できる場所になっていますよね。

宮田■潜在的なニーズを入れたら、我々だけでは全然足りない。でも、よろずができたことによって改善されたケースは、かなり多いのではないかと思います。

矢部■とくに商店街などの小規模事業者で年配の方というのは、相談する時間がない、窓口が分からない、そして中小企業政策にどんなものがあるのか分からないという方がたくさんいます。そういった方々にどう

やってよろずを利用していただくということも考えていく必要があると思います。

ITCA■そういったお話を聞いていると、よろず支援拠点は何年という単位じゃなく、ずっとやっていってほしいですね。

支援拠点の知名度アップが重要

ITCA■現在の活動をお話してください。

矢部■今年度立ち上げたばかりですので、まだまだ周知が必要です。全国本部では、全国のよろず支援拠点が支援した事例をHPで公開しております。よろず支援拠点に行けばこんな対応が受けられるというイメージを持ってもらい、事業者に最寄りのよろず支援拠点の門をたたいてほしいと思います。

金融機関がお客様を連れてくるようなケースも増えており、例えば売

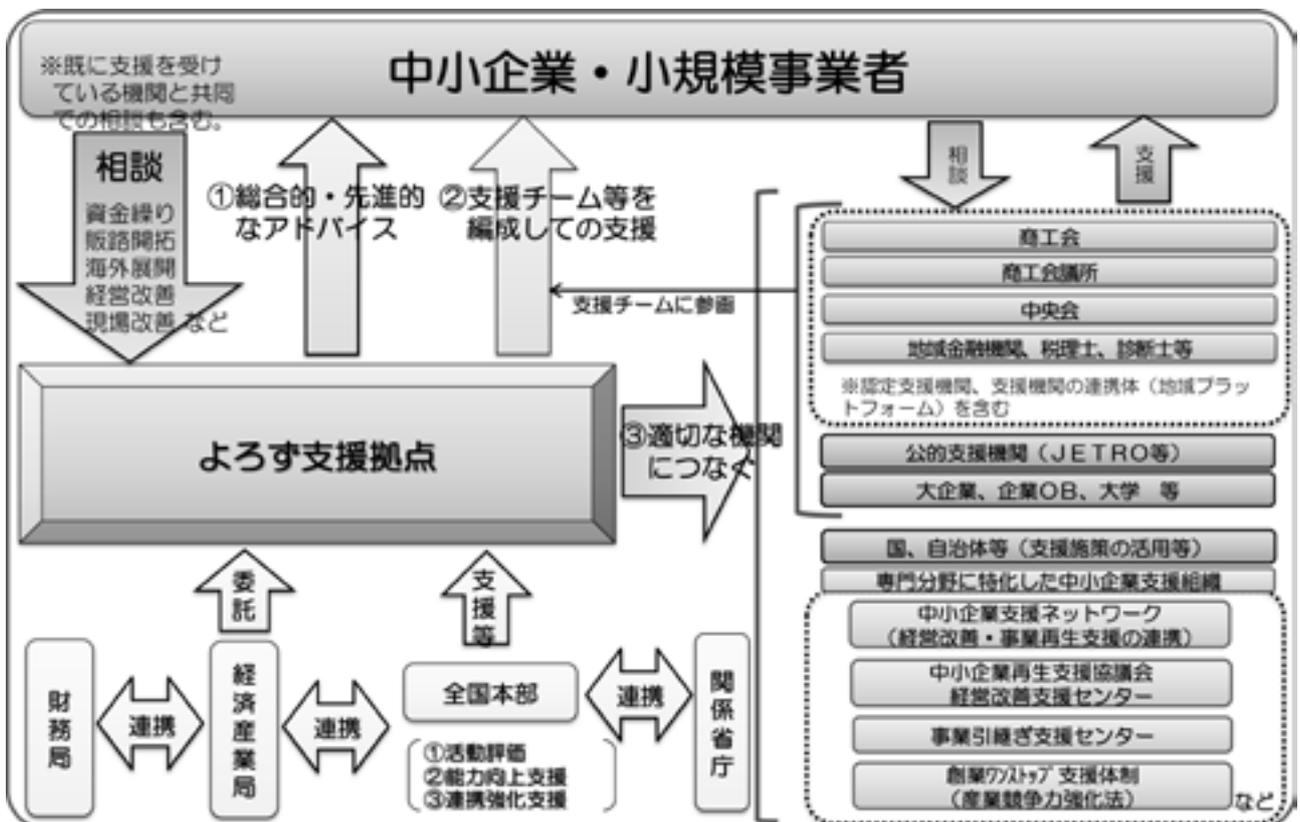
上拡大へのサポートと資金面でのサポートを両者一体となって事業者をサポートしております。

宮田■よろず支援拠点がスタートしてまだ半年ちょっとですが、最初の頃よりもかなり落ち着いてきた感があります。支援機関でも頭の中が整理できてきているように思います。よろずが競争者という感じではなくて、よろずは我々にできないことをやってくれるのだということが定着してきている感じはあります。

国を挙げて中小企業・小規模事業者を支援

ITCA■最後に、来年度の課題といえますか、改善していきたい部分や目標などをお聞かせください。

矢部■よろず全体の課題としては、引き続き相談に来る方を増やして、成果を出していくことだと思います。2年目になりますので成果がどんどん出てくると思います。



▲よろず支援拠点の支援体制のイメージ図

各拠点の皆さんは高いレベルで相談対応しているのですが、悩みを持っている方もいると思います。横のつながりでそれぞれの課題や悩み、解決方法を情報交換できるような環境を作っていきたいですね。

宮田■茨城県の話になりますが、今年度に引き続き来年度も接点作りと接点を広げていくことに取り組むたいと考えています。先日、中小企業庁の方からも、市町村と連携をすることでさらに広がるのではという提案がありました。例えば、自治体から直接紹介していただくとか、自治体でよろずのことを広報していただくとか。

それから我々が課題としているのは、相談件数が多いつくば市にサテライトオフィスを出すかどうかというのがあります。しかし、相談員や場所の確保といった問題があり、す



ぐに実現するのは難しいと思います。

もう1つは、今年度は個人プレーを最大限に生かしてきたと思うので、来年度は全体としての力をどうやって発揮していくかということも課題になりますね。

矢部■全国のよろず支援拠点、連携する支援機関の皆さまとともに、国を挙げて中小企業・小規模事業者のための支援に取り組んでいきたいと思っています。

〈組織概要〉

中小機構
東京都港区虎ノ門3-5-1 虎ノ門37森ビル
中小機構 <http://www.smrj.go.jp/>
よろず支援拠点全国本部
<http://www.smrj.go.jp/yorozu/>

〈拠点概要〉

茨城県よろず支援拠点
茨城県水戸市桜川2-2-35 茨城県産業会館9F
<http://www.iis-net.or.jp/venture/venture74.php>

