

拡がる信用金庫 連携事例

～地域活性の未来とITコーディネータの活動～

協会と提携した「IT活用サポート事業」で積極的に顧客を支援

— 西武信用金庫（東京都中野区） —

地方自治体の支援を得て、IT利活用セミナーを開催

— 島根中央信用金庫（島根県出雲市） —

IT利活用セミナーによって「地域の中小企業を元気にしていきたい!」

— しまね信用金庫（島根県松江市） —

「サポート室」の顧問としてITコーディネータがさまざまな面でアドバイス

— にいかわ信用金庫（富山県魚津市） —

顧客の信頼度を上げるためにITコーディネータを活用

— 沼津信用金庫（静岡県沼津市） —

職員のコンサル能力アップのためにITコーディネータを活用

— 福島信用金庫（福島県福島市） —

ビジネスフェアの会場で信用金庫の顧客とITコーディネータがマッチング

— 岐阜信用金庫（岐阜県岐阜市） —



ITコーディネータのビジネス創出を応援するITコーディネータ協会は、2013年9月信金中央金庫との業務連携発表、2013年12月西武信用金庫との包括的連携・協力協定締結を発表しました。

それ以前にも全国各地では信用金庫とITコーディネータの連携が進んでいましたが、個別の「点」の連携であり、なかなか大きな流れには至っていませんでした。

しかし、2013年を契機に各地の信用金庫と地元ITコーディネータの連携は、各連携が横展開する「点」から「線」への動きに変わってきます。そして2015年度、さらに地域を巻き込んだ「線」から「面」へとその連携は拡がり始めました。

今号の特集では、「拡がる信用金庫連携事例～地域活性の未来とITコーディネータの活動～」と題し、地域活性という共通の目標で拡がりを見せる信用金庫とITコーディネータの連携事例を7つご紹介します。

それぞれが地域性のある連携事例となっており、どのような場面で外部専門家のITコーディネータを活用されているのか、そのきっかけと活用内容、活用にあたっての課題、また今後期待することはなにか、をお聴きしています。

これから連携を考えておられる信用金庫、ITコーディネータの皆さんにとって、多くのヒントを与えてくれるのではないのでしょうか。

ITコーディネータ協会 事業促進部 山川 元博

拡がる信用金庫連携事例

～地域活性の未来とITコーディネータの活動～

協会と提携した「IT活用サポート事業」で積極的に顧客を支援

ー西武信用金庫（東京都中野区）ー

協会と包括的連携・協力協定 を結んだ初の個別金融機関

島しょ地域を除く東京都の全域、そして埼玉県・神奈川県の一部を営業エリアとする西武信用金庫。店舗数は本支店合わせて68、職員数は1,196人。預金は1兆6,244億円、貸出金は1兆1,738億円を誇る信用金庫だ（データは平成27年9月30日現在）。

西武信用金庫の特徴の1つが、顧客に対してITの有効活用を積極的に推進していることだ。

同金庫では、生産管理・営業力強化・新規顧客獲得など生産性や競争力の向上を目的としたIT活用の相談が近年増加しているという。

その対応として取り組んだのが、ITコーディネータとの連携により専門性を高めた支援メニュー「IT活用サポート事業」だ。

西武信用金庫とITコーディネータ協会は、平成25年12月に包括的連携・協力協定を締結。この協定は、同金庫各支店からIT活用サポート事業活用の依頼があったときに、あらかじめITコーディネータ協会より紹介を受け西武信用金庫の専門家データベースに登録している信用金庫専

任のITコーディネータを、顧客セミナー等における講師の派遣や取引先である中小企業の経営支援に活用するというものだ。

ITコーディネータ協会にとって、個別金融機関との提携はこれが全国で初めてのケースになった。

顧客管理に悩む ユーザーを支援

今回はこのIT活用サポート事業のメニューが活用された事例を紹介してみよう。

ユーザーは、西武信用金庫荻窪西口支店の取引先である「有限会社 カメラのさくらや」。東京都杉並区の荻窪駅近くに2つの店舗を構えるカメラ店である。

昭和46年に新宿に本店を置く「さくらや」から独立し、以後「荻窪カメラのさくらや」としてこの地で営業を続けている。取扱商品はカメラ、写真用品、AV機器、OA機器、パソコン周辺機器と幅広いが、顧客は機材にこだわりをもったアマチュアの写真家が多く、カメラもハイエンドのものがよく売れている。中古商品も取り扱っている。

代表取締役の田辺浩一氏は「量販店と違い、広く浅い知識ではなく、

深い写真の知識を持った店員が接客しているのが当店の大きな強みです。昔からのお客様も多く、そんな方々に鍛えられながら、さらに店員の知識や接客術が上がっていると思います」と店の特徴を語る。

カメラのさくらやではネット販売にも力を入れており、売上の4割を占めている。そして、ネットで価格や商品情報を確認し、店舗で購入する客も多いという。

そんなカメラのさくらやでは、以前から顧客情報の管理に頭を悩ませていた。顧客数は店舗とネットを合わせると約1万5,000人。それぞれを別のパッケージソフトに入力して情報の管理を行っていた。

しかし、データの入力にかなりの時間を取られることと、2つの情報が別々のデータのため連動していないことが大きなネックになっていた。

カメラのさくらやでは、顧客の年齢層が比較的高いこともあり、店からの新製品情報やセールのご案内は、EメールではなくDMを活用してかなりの効果を上げていた。

しかし、顧客データが一元化していないために、DMの送付にも手間がかかっていた。



西武信用金庫 荻窪西口支店
事業コーディネーター担当 中井隆之氏



有限会社 カメラのさくらや 代表取締役
田辺浩一氏



ITコーディネータ 用松節子氏

「カメラのさくらや」1号店のギャラリーにて

IT活用サポート事業を使って ITコーディネータを派遣

そんなときに、西武信用金庫の担当者から、IT活用サポート事業を紹介したチラシを渡された。

カメラのさくらやと西武信用金庫との付き合いは古く、先代が創業のときに融資を受けて以来。合併により名称は変わったが、「とても親身になってくれる」と田辺氏も信頼を寄せており、とても長い付き合いになっている。

荻窪西口支店の中井隆之氏からIT活用サポート事業のことを紹介された田辺氏は、当初、ITというとインターネットというイメージがあり、課題となっている顧客管理とは無縁だと思っていたという。

それでも一度相談に乗ってもらったらどうかと中井氏は提案し、ITコーディネータ協会へ連絡して専門家を派遣してもらった。

「確かに、支店から店へいく途中も、ITコーディネータの方と今回のケースは難しいかもしれないと話していました」(中井氏)

しかし、実際に田辺氏から問題点をヒアリングするうちに、新しいシステムを作ればきちんとした顧客管理が可能になることが分かってきた。

1回目は別のITコーディネータが相談を受けたが、そのあとを用松節子氏が引き継いだ。

その後、2回の相談を行う中で、店舗、ネットともファイルメーカーを使った1つのシステムで対応できるこ

とが分かってきた。そして、入力を担当するスタッフと、機能面のことなどで綿密な打ち合わせを重ねた。

「ITの活用では、実はこのような顧客管理がとても有用なのです。でも、好調なときはやる時間がなくて、後手に回りがち。悪くなったときでは遅すぎる。カメラのさくらやさんの場合は、このタイミングでやったのが良かったです」(用松氏)

顧客データの一元化はできたので、次はネットにつないで店舗間で情報を共有することも用松氏は提案していきたいという。

今後もITコーディネータの 支援を期待

カメラのさくらやの新システムが稼働して半年ほどになるが、現在は入力の手間は軽減し、DMを適切なタイミングで顧客に送ることもできている。今後はそのデータを、さらに積極的に販売促進に活用していきたいという。

田辺氏はITコーディネータについて、「顧客管理で困っていることを話すと、問題点を分析し、すぐに具体的な解決策を提案してくれた。とても助かった」と高く評価している。

また中井氏も「最初はITコーディ



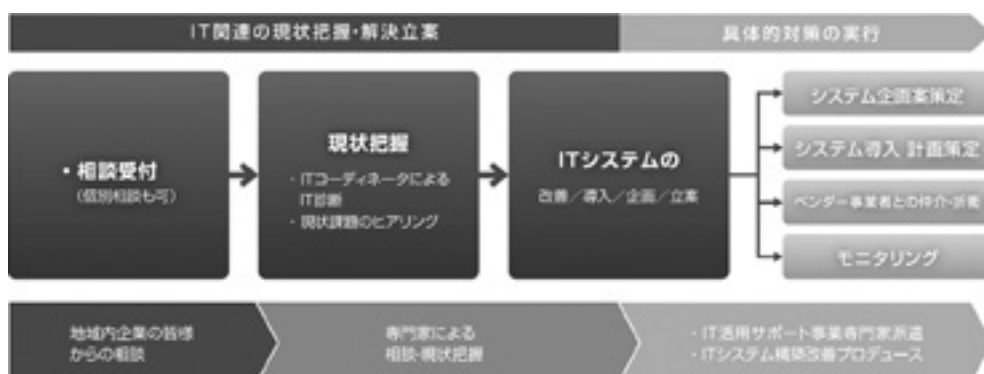
ネータというと、ホームページを作ったり、使いやすく改良をしてくれる専門家という印象で、顧客管理の問題に対応できるというイメージはありませんでした。今回の事例で、顧客管理に困っている他のお客様にも勧められます」と語る。

今回のITコーディネータの支援は、3回の相談まで無料で行われた。西武信用金庫の取引先は時間とお金をかけることを敬遠するという。その意味では、無料で、しかも適切なアドバイスをしてもらえるこのサービスは魅力的だ。

今回の事例だが、無料相談が終わったあとは、カメラのさくらやとITコーディネータは個別に契約を結んでいる。

「お客様が専門家と話すと問題点が具体化する。これは職員ではできない。魅力的な顧客サービスとして、今後も大いに活用していきたい」(中井氏)。

そして中井氏は「これからも経営面に役立つアドバイスをお願いします」とITコーディネータに期待を寄せている。



〈金庫概要〉

西武信用金庫
東京都中野区中野2-29-10
<http://www.seibushinkin.jp/>
金融機関コード：1341

ITコーディネータ

株式会社 ITC 総合研究所 用松節子氏
<http://www.itc-ri.jp/>

西武信用金庫「IT活用サポート事業」の支援スキーム(チラシより)

拡がる信用金庫連携事例

～地域活性の未来とITコーディネータの活動～

地方自治体の支援を得て、IT利活用セミナーを開催

ー島根中央信用金庫（島根県出雲市）ー

「平成の大遷宮」では 手厚いもてなしを実施

島根県出雲市に本店を置く島根中央信用金庫は昭和23年の創業。営業エリアは、出雲市、大田市、松江市、江津市、浜田市、安来市など島根県を広くカバーしており、鳥取県の米子市や境港市、広島県の三次市、安芸高田市などの一部も含まれている。

平成27年3月末現在の預金残高は1,681億円、貸出金高は1,037億円となっている。店舗数は24、役職員数は260名。

取引先の特徴だが、中小、零細の建設業、土木業、サービス業などの企業が多く、他の地域と違って製造業はあまり多くない。また、出雲市には年間200万人もの参拝客でに

ぎわう「出雲大社」があり、観光業関係の企業・店舗も多い。

出雲大社関連では、同金庫は2013年5月にとり行われた出雲大社「平成の大遷宮」に合わせて、年金受給者を対象としたいわゆる「年金旅行」や「年金友の会」の客の誘致を積極的に行い、1万2,000人もの集客に成功している。この観光客の誘致では、取引先の宿泊施設や土産物、特産品のカタログを作成したり、到着地に職員が出向いていくなど、手厚いもてなしが実施された。

「地域振興支援課」では 3名の職員で顧客をサポート

島根中央信用金庫では、他の信用金庫と同じく顧客のサポートにも力を入れている。

その1つが取引先の販路拡大のた

めに開催するビジネスマッチングだ。

2年に1回、島根県・鳥取県の6つの信用金庫が中心になって開催される「山陰しんきんビジネスフェア」は、その中でも規模は大きく、平成26年10月に出雲ドームで開かれた第4回では、関西や山陽エリアからもバイヤーを招き、合計139社が参加した。そして合同商談会では、162件が成立にいたっている。

また、同金庫では顧客の経営改善への指導にも注力している。

特に本店に設けられた「融資部地域振興支援課」は、3名の職員で取引先のサポートにあたっている。業務としては、支店の担当者と一緒に顧客先を訪問し、経営計画や細かいアクションプランの策定などを行い、経営改善を支援するというものだ。23の営業店すべてをこの3名が担当している。

県と包括協定を結び 「IT利活用セミナー」を開催

島根中央信用金庫では、平成26年にIT関連の支援サービスに大きな転機が訪れた。

それは島根県との共催による「IT利活用セミナー」の開催だった。

島根県とは前年の平成25年3月に「産業振興等に関する包括協定」を締結していた。これは島根県と島根中央信用金庫・しまね信用金庫・日本海信用金庫の県内3つの信用金庫および信金中央金庫が、島根県内の産業の振興を図るために相互の緊密な連携と協力を行うとする趣旨の協定だ。そして、この包括協定提携を契機として、情報・意見交換や共同での事業実施などにより、県内産業を支える各分野で連携・協力を深める狙いがあった。



島根中央信用金庫 融資部
副部長 川合敏正氏



島根中央信用金庫 融資部
地域振興支援課 小川英二氏



島根中央信用金庫 融資部
地域振興支援課 小村英夫氏



出雲市役所 経済環境部 産業
振興課 課長補佐 三上幹孝氏



出雲市役所 経済環境部 産業
振興課 主事 遠藤祐介氏



ITコーディネータ 濱崎利彦氏



IT利活用セミナーはこの包括協定の一環として、島根県と県内3信用金庫、そしてITコーディネータ協会が合同で開催したイベントだ。

第1回は平成26年11月から12月にかけて県内3箇所で開催された。セミナーのタイトルは「Web、SNS、クラウド、タブレットの有効活用! ちょっとの頑張りが大きな革新へ!」。明治大学の岡田浩一教授による講演や、「ITCしまね」に所属するITコーディネータによるレクチャー、そして金庫の職員やITコーディネータによる相談会が開かれた。

島根中央信用金庫の取引先を招いた第1回のセミナーには、約30名の参加者があった。

第2回のセミナーは パネルディスカッション形式に

このセミナーを開催する前は、島根中央信用金庫ではIT関連の相談があった場合、「ミラサポ」や島根県のアドバイザー派遣事業など無料で専門家を派遣できる制度を利用してきた。

しかし、IT化に関する悩みを抱えている企業は多いが、実際に相談に来るところは少なかったという。

「セミナーという形だとお客様も参加しやすいと思います。相談会も会場内で開いていますので」と融資部の副部長 川合敏正氏は言う。

相談会ではホームページの開設をしたいという顧客が圧倒的に多かった。また、会場に来た出席者へのアンケートによると、「ITをうまく活用したいのだけど、よく分からない」「ITを活用して売上を上げたい」という答えが多かったという。

このセミナーには、ITコーディネータの濱崎利彦氏が講師として参加している。

それまで島根中央信用金庫は、ITコーディネータとの付き合いはなかった。

「このセミナーで初めてITコーディネータのことを知りました。資格を聞いても、当初はホームページの開設やネット販売の専門家だと思っていました」と川合氏は語る。

しかし、その後、相談会などでのITコーディネータの働きぶりを見て、経営改善計画、アクションプランの策定ができる専門家というイメージが変わったという。

そして、1年後の平成27年11月には、やはり島根県、ITコーディネータ協会との共催による第2回のIT利活用セミナーも開催された。

第1回は座学中心だったが、第2回はパネルディスカッション形式にして事例を紹介することをメインにした。

「セミナーには金庫の職員さんも参加しています。しかし、事例がイメージできないと、職員の方々もどうやって顧客に説明していいのか分からない。なので、第2回は実際にIT活用を実践している経営者4名に自社の事例を紹介してもらうことにしました」と濱崎氏は言う。

このパネルディスカッション形式はIT関連のセミナーとしては画期的なもので、出席者からも好評だったという。

出雲市も セミナーの開催を支援

この第2回のセミナーには出雲市が「後援」として加わっている。

出雲市役所 経済環境部産業振興課 課長補佐の三上幹孝氏は、「我々の仕事は、地元の企業が元気になってくれるようお手伝いをする。金融機関が企業のためにこのようなイベントを開催してくれるというのは、市としてもありがたい。できるだけ多

くの企業にこのセミナーをアピールしたい」と語る。

また、セミナーに参加した産業振興課 主事の遠藤祐介氏も「なるべく多く、そして幅広い業種に参加してもらいたいですね。そして、ITを積極的に利活用していただきたい」とこのイベントに期待を寄せている。

第2回のセミナーの前には、島根中央信用金庫の職員向けに、ITコーディネータを講師に招いた勉強会も開催された。セミナーの趣旨を顧客に理解してもらえるようにするには、まずは職員自らが内容を把握しておく必要があるからだ。

「ITコーディネータから学ぶことはとても多いです。いろいろなことを教わって、職員の能力を向上させたいですね。お客様の問題をきちんとキャッチすることは、とても重要なことですから」（川合氏）

地域振興支援課の小川英二氏も「ITの問題に悩んでいるお客様には、ITコーディネータの活用を提案したい」と語り、やはり地域振興支援課の小村英夫氏も「私の担当している企業は29社ほどあるが、半分はホームページを持っていない。ITコーディネータの活用によってIT化を推進していきたい」と、今後もITコーディネータには期待しているという。

濱崎氏も「島根県はもっと輝ける。県外から来た人から『島根県は宝の山、もったいない』とも言われている。我々もさらに意識し、もっと発信する必要がある。これからも金庫の方と一緒に、地元の企業を支援していきたい」と語る。

〈金庫概要〉

島根中央信用金庫
島根県出雲市今市町252-1
<http://www.shinkin.co.jp/shimachu/>
金融機関コード: 1712

ITコーディネータ

ビー・アイ・サポート株式会社 濱崎利彦氏
<http://bi-support.jp/>

拡がる信用金庫連携事例

～地域活性の未来とITコーディネータの活動～

IT利活用セミナーによって「地域の中小企業を元気にしていきたい！」

—しまね信用金庫（島根県松江市）—

経営支援や地域の活性化のために「地域貢献部」を設立

島根県には「しまね信用金庫」「日本海信用金庫」そして「島根中央信用金庫」の3つの信用金庫があるが、しまね信用金庫は島根県の県庁所在地である松江市に本店が置かれている。

創業は大正13年、常勤役職員数は128人、店舗数は13。預金残高は830億8,600万円、貸出金残高は498億3,200万円となっている（データは平成27年3月末現在）。営業エリアは、島根県全域と鳥取県米子市（旧淀江町を除く）、境港市と広範囲におよんでいる。

取引先には小売業、卸業の企業が多いが、島根県らしく宍道湖の“しみ”関連の顧客もあるという。

しまね信用金庫は、地元の中小企業への支援に特に力を入れているが、その具体的な取り組みとして、平成24年7月に「地域貢献部」が発足した。

従来、取引先の経営支援や、地域のイベント参加やボランティア活動、環境問題への取り組みといった地域貢献・社会貢献活動については、各営業店や本部各部が担当していた。しかし、これらが独立した活動

となっていたため、組織横断的に担当するための専門部署として地域貢献部が設立された。

地域貢献部課長の山崎幸市氏は、「ミニバスケットボール大会を開催したり、講演会を開いたり、地域の方と触れ合う機会が増えました」と言う。

IT利活用セミナーの開催で 増えるIT関連の相談に対応

そんな中で地元の中小企業の経営者と接することも増え、相談を受けることも多くなった。全体としては販路開拓や売上アップといった課題が圧倒的に多いが、最近はホームページの活用などITについての相談も増えてきたという。

顧客からIT関連の相談があった時に、専門的な内容に関しては、相談する専門家が分からず、「しまね産業振興財団」等の連携機関に取り次ぎ、そこから専門家を派遣いただくこともあった。

そんな増えるIT関連の相談に対応するために開催されたのが、前の島根中央信用金庫のページでも紹介した「IT利活用セミナー」だった。

第1回のセミナーは平成26年11月に開催されたが、しまね信用金庫にとってはIT関連のイベントはこれが

初めてだった。参加者は製造業の企業経営者からフリーのイラストレーターまでと幅は広く、創業を考えている人も来場した。

そして、セミナーの後の相談会には3名が参加し、ITコーディネータが個別に対応した。

ITコーディネータの多々納健一氏は、飲食店の経営者を担当。フェイスブックは開設しているものの、その活用方法を教えてほしいという相談だった。

職員向けにも IT関連の研修会を開催

その後、しまね信用金庫では、多々納氏を講師に招いて職員向けの研修会も独自に開催した。

研修会の内容は経営のIT化に関する基礎的な知識が多かったが、「それまでは各職員が経営とITに関する課題意識が低かったです。この研修では、知識を学ぶことができたとともに、職員の意識も変わっていった」と山崎氏は言う。

そして、ITコーディネータに関しては「第1回のIT利活用セミナーまでは存在さえも知りませんでした。最初はわざわざ来ていただいて申し訳ないと思っていましたが、実際に何



しまね信用金庫 地域貢献部 課長 山崎幸市氏



島根県 商工労働部 産業振興課 情報産業振興室 企画員 岩田 衛氏



信金中央金庫 中国支店 鳥取・島根県分室 所長 小林弘幸氏



度かお会いしているうちに、フランクでささいなことでも相談できる専門家の方だという印象に変わりました」と語る。

さらに、無料の相談会を開催するなど、ITコーディネータが積極的に中小企業の支援をしている姿勢も高く評価しているという。

島根県も中小企業の支援のためにセミナーの開催をサポート

IT活用セミナーには、島根県も3つの信用金庫と共催という形で参加している。

セミナーを信用金庫と一緒に開催する意義を、島根県の情報産業振興室の岩田氏は以下のように語る。

「島根県は中小企業が多いですが、県としてはITを活用したサービス創出の向上を推進しています。今回のIT活用セミナーは、企業がIT活用により経営改善を進める上でとても有益だと思います」

さらに岩田氏は「中小企業のIT活用の啓発には、信用金庫の協力は欠かすことができません。そして、ITコーディネータはITの専門的な知識だけでなく経営に対するスキルもあ

るので、この2つが一緒になってやることに意義があると思います。今後もこの枠組みを続け、セミナーの回数も増やしてほしいですね。そして、今回の島根県での取り組みが、日本全国へ広がっていけばいいで

すね」と言う。

しまね信用金庫の山崎氏は「今後県との協力体制を密にしていきたい」と語る。

中小企業の“見える化”にはITの活用が有効

今回のIT活用セミナーは、信用金庫の中央金融機関である信金中央金庫の中国支店が後援という形でクレジットされている。

信金中央金庫はこのセミナーでは、各信用金庫と会場や日程の調整を行うなど裏方として動いたが、その中心となったのが中国支店 鳥取・島根県分室の小林弘幸氏と小野洋樹氏の2人だった。

所長の小林氏は「1つの信用金庫で何かを始めるのは大変。今回は3つの金庫が共同で開催したことに意義がある」と言い、小野氏も「信金中央金庫は業界ネットワークを活用して信用金庫を支援することが役割だと考えています。今後も金庫のニーズを把握して、支援していきたい」と語る。

一方、ITコーディネータの多々納氏は、しまね信用金庫の取り組みを

どう見ているのだろうか。

「中小企業にとっては“見える化”や“情報の共有”など経営資源を活用し、経営力を強くすることが大きな課題になっています。その中では資金の問題も生じてくるので、金融機関の協力が必要となります。そんな企業にとって、一番親身になってくれるのが信用金庫。金庫がIT経営に対してこのような取り組みをするのは、とても意義があると思います」

さらに「このような状況になるとは、2007年にITコーディネータになったときにはまったく想像していませんでした。そのときは信用金庫は縁遠い存在だと思っていました」と多々納氏は語る。そして、今後も中小企業の支援は、小さいことからコツコツと積み上げていきたいという。

山崎氏も「各企業が現状分析をするうえで、“見える化”は本当に必要なことだと思います。それにはITの活用は有効だと実感しています」と語る。

さらに、ITコーディネータを招いたセミナーなどを、今後も積極的に増やしていきたいという。そして、ITの活用によって地域の中小企業を元気にしていきたい。成功事例も増やしていきたいという。

最後に冗談交じりで山崎氏はこう語っている。

「当地は、良い技術を持っておられたり、良い商品を作っておられたりする企業が多くあるのですが、引込み思案の人が多く、それによって広域にPRできていない気がする。ITの活用でその県民性がカバーできればいいですね」

〈金庫概要〉

しまね信用金庫
島根県松江市御手船場町557-4
<http://www.shimane-shinkin.co.jp/>
金融機関コード：1710

ITコーディネータ

.iz-comIT 経営相談所 多々納健一氏
<http://www.iz-com.jp/>



信金中央金庫 中国支店 鳥取・島根県分室
副調査役 小野洋樹氏



ITコーディネータ 多々納健一氏

拡がる信用金庫連携事例

～地域活性の未来とITコーディネータの活動～

「サポート室」の顧問としてITコーディネータがさまざまな面でアドバイス

ーにいかわ信用金庫（富山県魚津市）ー

地元を大切に 中小企業に寄り添う金庫に

北陸新幹線の黒部宇奈月温泉駅から、富山地方鉄道に乗り換えて約20分。電鉄魚津駅にほど近い場所ににいかわ信用金庫の本店がある。

同金庫の営業エリアは、魚津市、滑川市を中心に、東は朝日町、西は旧山田村を除く富山市までと、富山県の約半分の地区におよんでいる。職員数は202人、店舗数は14。預金積金残高は1,763億2,900万円、貸出金残高は678億5,400万円となっている（データは平成27年3月末現在）。

取引先の業種は多岐にわたっているが、この地方では昔から漁業が盛んで、海産物関係の企業が多いほか、水がきれいで量も豊富にあるため、水を使うアルミ加工や電機部品などの製造業も盛んだ。また、北陸新幹線の開業によって、不動産関係の企業も好調だという。ただし、地域全体の景気は依然として力強さに欠けている。

また、朝日町の10%減をはじめとしてこの地区は人口減少率が高く、経営者の年齢層も高くなっている。若い経営者の取り込みなど、世代交代への対策も重要な課題になってい

るという。

理事長の小林茂太氏は「今後も地元を大切に、中小企業に寄り添った信用金庫でありたい」と語る。

顧客サービス強化のために 「サポート室」を開設

ここ数年、にいかわ信用金庫を取り巻く状況は大きく変わってきた。

以前は競合する金融機関は少なかったが、最近は他県から金融機関が進出し、競争が激しくなっているという。

金利で競うのではなく、同金庫では、顧客により手厚い支援を行うなどサービス面での強化に乗り出した。

その1つになるのが、2014年9月に開設された「サポート室」だ。そして、このサポート室の顧問に就任したのが、ITコーディネータの梶野達也氏だった。

梶野氏と同金庫の付き合いは2008年からになる。当時、「IT経営応援隊」に参加していた梶野氏は、中小企業の経営者に研修会に参加してもらうためには、まずは金融機関の協力が必要だと考えていた。

そのためには、信用金庫の支店長に、研修会が有用であることを知ってもらう必要があった。そこで梶野

氏は、IT経営応援隊の予算枠から、支店長研修を開催するために費用を割いてほしいと地元の窓口機関を通して経済産業省へ嘆願した。

そして、この支店長向けの研修会は、富山県の3つの金融機関で実現した。そのうちの1つがにいかわ信用金庫だった。

まずは職員の意識を 変えることが必要

この研修会では支店長にSWOT分析や経営戦略の立て方などを指導したが、その中で梶野氏はあることに気づいた。

「金利で他の金融機関に負けるのが辛いという意見が多く出てきたのです。本当は金利の問題ではない。支店長にそのことに気づいて欲しいと思いました」と梶野氏は語る。

さらに「若い経営者はドライになったという声もよく聞きました。しかし、ドライになったわけではなく、価値観が変わってきたのです。足繁く訪問してくれるのではなく、何をしてくれるかを求めている。それが分かっていない」と感じたという。

まずは職員の意識を変えていかなければ、信用金庫の未来はないと思ったと梶野氏は言う。



にいかわ信用金庫 理事長 小林茂太氏



にいかわ信用金庫 業務部 サポート室 次長 小竹淳一氏



にいかわ信用金庫 業務部 サポート室 課長 青森一哉氏



1月に開催された「補助金活用セミナー」の様相

そんなときに、サポート室の顧問就任の要請が前理事長からあった。

「これまでの顧問としての仕事の中では、ITの話は一切していません。金庫の経営戦略に関することだけで、どちらかというと経営コンサルタントというイメージに近いかもしれません。ただし、私の持っている資格はITコーディネータだけです」(梶野氏)

顧問としては基本的に月に1回、定例会議に出席してアドバイスを行い、その他は重要な案件があるときにその都度出席するという形になっている。

梶野氏についてサポート室の小竹淳一氏は、「金庫としては肩書きは関係ありません。梶野さんは金庫の問題を的確に指導してくれる人というイメージです。厳しく指摘されることもあります。本音でしゃべってくれるところが他の専門家と違います」と語る。

スタートは年間計画と 年次目標を立てることから

サポート室はゼロからのスタートであり、スタッフも顧客サポートの経験がない者ばかりだった。

そこで、梶野氏からのアドバイスもあり、まずはいつ、何をするのかと

いう年間計画と年次目標を立てた。

例えば「補助金・助成金等の活用」「販売促進セミナー」「マイナンバー制度対応」「セキュリティセミナー」「省エネ対策によるコスト削減」「税務研修」といったセミナー、研修会を毎月開催することだ。これらは顧客を招待するケースもあるし、13の営業店のサポート担当者向けの研修会であることもある。またそれをミックスしたものもある。講師には中小企業診断士やITコーディネータを招いた。

これらのセミナー、研修会を通じて、職員の意識は大きく変わったという。

「営業店にいるときは、取引先を訪問した際は『資金需要はないですか』というところから切り出していたが、今はお客様の話をしっかりと聞き、経営者が気づいていないことを引き出すようになった」(サポート室課長 青森一哉氏)

会議・研修会の準備や「にいサポ」という月刊紙の作成・発行を担当しているサポート室事務担当の佐々木俊一氏も「お客様のことを以前にも増して真剣に考えるようになった」と意識の変化を実感しているという。

そして「ミラサポ」による支援を全営業店の職員が経験するなど、座学だけではなく、訪問によるサポートの経験を数多く積ませるという目標も立てた。

小林理事長も「我々も一段ステップアップし、お客様である中小企業との関係を発展させなければいけま

せん」と顧客サポートの重要性を強調している。

今後もITコーディネータには 大きな期待を

さらに、国や県の補助事業の最新情報をすぐに伝えるなど、顧客への情報発信も常に行っている。

「お客様の元を訪問する際は、クリアファイル一式に資料を入れて渡しています。『何かあったときは、にいかわ信用金庫のクリアファイルをご覧ください。ぜひ保管しておいてく



ださい』とひと言添えるようにしています」(小竹氏)

現在、補助金申請を予定している企業は13店舗で計165件もあるという。昨年の今頃は全体で10件ほど。1年で発掘力が飛躍的に伸びた。

小竹氏は梶野氏について以下のようにも語っている。

「目先にとらわれず可能性を拡げる、とても頭が柔らかい方です。我々にも気づかせてくれることがすごく多いです。今後もさまざまな面でアドバイスをしていただきたいと思っています。そして、ITコーディネータとしての専門的な知識もレクチャーしてほしいです」と期待を寄せている。

〈金庫概要〉

にいかわ信用金庫
富山県魚津市双葉町6-5
<http://www.shinkin.co.jp/niikawa/>
金融機関コード：1405

ITコーディネータ

GF 経営研究所 梶野達也氏
<http://ameblo.jp/gfkeiei/>



にいかわ信用金庫 業務部 サポート室 事務担当 佐々木俊一氏



ITコーディネータ 梶野達也氏

～地域活性の未来とITコーディネータの活動～

顧客の信頼度を上げるためにITコーディネータを活用

ー沼津信用金庫（静岡県沼津市）ー

ビジネスマッチングに注力する 静岡県東部の信用金庫

沼津信用金庫は、静岡県東部に位置する人口約20万人の沼津市に本店を構えている。

営業エリアは沼津市を中心に、裾野市、御殿場市、三島市、富士市、伊豆の国市、伊豆市の一部、清水町、長泉町、小山町、函南町、箱根町で、店舗は本店のほかに7市町村に29の支店がある。職員数は約400名。

平成26年度末の預金残高は4,619億円、貸付金残高は2,117億円。富士山が世界文化遺産に登録されたのを機に発売された「富士山世界文化遺産登録記念定期預金」などの定期預金により個人預金が順調に伸びており、対前期末比5.23%の増加となっている。貸出残高は、不動産関連融資や医療・介護福祉関連事業など成長分野への資金援助を推進したが、事業者向けの貸出金需要は低調に推移したことから、対前期末比0.84%増にとどまった。

沼津市は古くから商業が盛んな場所、新鮮な魚介類が味わえる沼津港を有し、伊豆方面への入口にもなっているため観光業も盛んだ。また、周辺では以前からネジを製造す

る企業が多く、現在も信用金庫では製造業がメインの顧客になっている。

ただし、沼津市は人口減少率が全国で10指に入り、企業の数も減ってきている。静岡県全体で言えることだが、首都圏に近いこともあり、若い世代に流出が近年目立っているという。

そこで、ここ数年、沼津信用金庫は「相談センター」を基点とした金融仲介機能の拡充と深化、そして世代を担う勤労者・若年層との関係強化に向けた「職域サポート制度」の制定などを行い、顧客の囲い込みに注力してきた。

その中でも注目されるのが、「ビジネスマッチング」だ。

商談会の開催と ガイドブックの発行

沼津信用金庫のビジネスマッチングの取り組みは大きく2つある。1つは「富士山麓ビジネス商談会」というイベントの開催。そしてもう1つが「ビジネスマッチングガイドブック」の発行だ。

富士山麓ビジネス商談会は毎年、沼津信用金庫の主催で開催され、昨年10月には第6回が開かれた。こちらの商談会は通常のビジネスフェア

と異なり、全国の大手企業、中堅企業から発注企業（バイヤー）を集め、当日、受注をしたい地元の企業と個別面談をするという仕組みだ。発注案件は事前に具体的にパンフレットに記載されているので、当日会場にやって来た企業との相談はスムーズに進み、成約率も高くなっている。

平成26年度の富士山麓ビジネス商談会には218社が参加し、商談件数は353件、成約件数は19件にのぼっている。

一方のビジネスマッチングガイドブックは毎年発行され、2016年度版で9冊目となる。

通常この手のガイドブックは企業の概要や連絡先が掲載される程度だが、こちらには「受注」「発注」「連携」など希望する案件が具体的に記載され、「主要設備」「資格・認証等」など企業の詳細な情報も分かりやすく掲載されている。また、このガイドブックには営業エリア内であれば、金庫と付き合いがなくても載せることができる。2015年度版には536社が掲載された。

初回のマッチングに関しては、ガイドブック付属の「個別商談申込書」を沼津信用金庫の本・支店に提出し、金庫が面談の調整を行うという仕組



沼津信用金庫 経営支援部 部長 大木 勲氏



沼津信用金庫 経営支援部 経営支援課 係長 田村昌歳氏



ITコーディネータ 岸本圭史氏



みになっている。

このビジネスマッチングガイドブックを通じた件数だが、平成26年度は92件の相談があり、うち23件が成約までつながっている。

経営支援部の大木勲部長はこれらのビジネスマッチングのサービスに対して「このような課題解決型のサービスは、当金庫がもっとも力を入れているものです。沼津信用金庫と関係を持てば、自社にとってメリットがあるとの印象を、常にお客様に示しておきたいと思っています」と語る。

IT関係の相談には「ミラサポ」を活用

一方で、「このようなビジネスマッチングはこれまで数多くやってきましたが、例えばホームページの開設や販売促進のためのアドバイスなど、個別の相談に対してはあまり手をつけていませんでした。しかし、特に製造業、小売業を中心にニーズはかなりあります。今後はこちらのほうにも力を入れていきたい」と大木部長は言う。

沼津信用金庫ではここ数年、顧客から自社のホームページを開設したいという相談が増えてきた。特に製造業関連の企業では、自分たちが持っている技術を広くアピールし、売上を伸ばしたいと思っているところが多いという。また、ホームページは持っているが、もっと良くしたい、もっと有効に活用したいという相談も増えてきた。

そんな顧客からの相談には「ミラサポ」で対応してきた。そして、IT関連の専門家として派遣されたのがITコーディネータだった。

沼津信用金庫を担当することになったITコーディネータの岸本圭史氏は、2014年7月に支援機関の「静岡県東部地域技術振興協議会 東部地域イノベーションセンター」を通じて同金庫を紹介された。

ミラサポを担当している経営支援部経営支援課の田村昌歳係長は、ITコーディネータの最初の印象を以下のように語る。

「ITコーディネータってどんな仕事をされる方なのか、最初はよく分かりませんでした。IT関連の専門家というイメージしかなかったです」

例えば相談時間が2時間あると、パソコンだけをいじって専門用語で説明をして、「はい終わりました」とさっさと終了するというイメージだったという。

しかし、その印象もすぐに変わった。「お客様の話をしっかりと聞いて、いねいに説明をする。話をするのが長い専門家だという印象を持ちました」(田村氏)

岸本氏も「私も以前は画面を見せて結果だけを知らせる時期がありました。けど、そうすると経営者の顔色あまり良くない。なので、経営者がどこを向いているのか。どんな問題を抱えているのか。しっかりとヒアリングして問題を共有することが重要だと思うようになりました」と語る。

そして、最初はホームページの開設の相談だったのが、別のほうに注力したほうが良いと提案したケースもあった。例えば自社で所有しているトランクルームをホームページで宣伝したいという相談では、近場にあるトランクルームはホームページでの宣伝よりも、手まきのチラシを作って配布したほうが良いと提案し、チラシ

のデザイン業者を紹介したのだ。

岸本氏が沼津信用金庫で担当したミラサポの件数は8社。延べ14回の訪問を行っている。

今後はITが生かせる分野にも活用の場を広げていきたい

沼津信用金庫では、今後も顧客サービスの充実のためにITコーディネータを活用していきたいと考えている。

特に自社の製品・サービスを広く宣伝して売上を伸ばそうと思っている企業からの相談には、ITコーディネータの派遣が有用だという。結果がホームページの開設でなくても、顧客にとっての効果的な発信の仕方を親身に指導してくれるからだ。

さらに現状は販促関係の案件のみだが、今後はITを生かせる分野にも広げていきたいという。

「企業にとって業務の効率化というのは大きな課題です。特に販売管理、在庫管理の問題はとても大きい。管理面での効率化は今後、ますます重要になります」(大木氏)

またITコーディネータの活用は、顧客の信頼度を上げるのにも有用だと沼津信用金庫では考えられている。

「これまでは営業店の職員がITについての相談を受けても対応できなかった。それが、『ITコーディネータに連絡を取ってみます』と答えることができれば、金庫への信頼度もアップする」(田村氏)

今後はITコーディネータを活用していることのメリットを、本部から営業店の職員へ、職員から顧客へ周知させることが課題だという。

〈金庫概要〉

沼津信用金庫
静岡県沼津市大手町5-6-16
<http://www.numashin.co.jp/>
金融機関コード: 1505

ITコーディネータ

岸本圭史氏
<http://kspc-biz.com/>

拡がる信用金庫連携事例

～地域活性の未来とITコーディネータの活動～

職員のコンサル能力アップのためにITコーディネータを活用

ー福島信用金庫（福島県福島市）ー

営業エリアは 福島県の県北地区

福島信用金庫は、福島県の県庁所在地である福島市に本店があり、営業エリアは福島市、伊達市などの県北地区といわれる地域。エリア内の人口は約40万人になる。

取引先の特徴だが、製造業、建設業、不動産業など業種のバランスは取れているが、その中でも鋳物関係や電子機器、電子部品関係の企業が多い。また、福島市は昔から商業の街であり、小売業やサービス業関連の顧客も多い。

このエリアは2011年の東日本大震災による直接的な被害は少なかったが、福島第一原子力発電所の事故による風評被害は、この地域にも深刻な影響をもたらし、現在も農作物の売上は震災前の水準まで戻っていないという。

また、福島信用金庫の顧客でもある観光業関連の企業や店舗も、東京からの団体客が伸び悩んでおり、震災前の7割程度の売上にとどまっている。

一方で、原発事故による除染サービスが依然として好調を保っており、最近では介護施設・福祉関係の企業も

増えてきている。

平成26年度末の預金積金合計は、前期末比171億円増加の3,625億円。貸出金合計は前期末比64億円増加の1,537億円となっている。

震災後は原発事故による賠償金が多く支給されており、預金は全国平均より伸びているが、一方で企業は金余り的な状況にあるため融資のほうはあまり伸びていない。このあたりは福島県ならではの特徴であろう。

以前から人材育成に 積極的に取り組む

福島信用金庫の特徴の1つが、人材育成に積極的な点だ。

職員のキャリア形成を支援することで、顧客のさまざまなニーズに応えることができる専門力を持った人材を育成することが狙いだ。

現在は、支店長クラスを中心に16名の中小企業診断士がいるほか、1級FP技能士や宅地建物取引主任者、証券アナリストなどの資格を持った職員も多い。また、サービス介助士が10名もいるというのも大きな特徴である。

そして、福島信用金庫が最近特に力を入れているのが、「経営改善」のコンサルティング能力の向上だ。

取引先の企業再生に関しては、優先課題のためこれまでも多くの実績を積んできたが、今後は経営改善という点にも目を向けなければいけないと考え、それに対応できる職員を育てることが急務になっている。

常務理事の渡辺恒幸氏は「経営改善では、どの分野が儲かっているのか、儲かっていないのか、まずはその分析が必要です。それができる職員を養成したいと思っています。そして、利益率の改善、仕入先の見直し、売上アップなどのアドバイスができるようにしたいです」と語る。

コンサル能力のアップを目指し 新たな研修会を開催

そこで福島信用金庫では、職員のコンサル能力のアップを目指した研修会を一昨年度からスタートさせた。

同金庫が実施しているコンサルティング能力向上講座は、「基礎コース」と「ステップアップコース」の2つ。

「基礎コース」は平成26年7月から開始したもので、基礎的な知識や事例を中心にコンサルティングの基本を習得し、さらに支援企業を設定しコンサルティングの実践を体験するというもの。平成26年度は各店から選出された1期生14名を対象に3回



福島信用金庫 常務理事 総合企画部長
渡辺恒幸氏



福島信用金庫 常勤理事 営業推進部長
佐々木孝光氏



福島信用金庫 営業推進部 相談統括課長
齋藤 修氏



1月のコンサルティング能力向上講座。この日は発表会が開催された

開催され、平成27年度は2期生11名を対象に7回開催された。

「ステップアップコース」は、基礎コースを終了した受講者を対象として、自主性を持って企業支援ができる能力を養うためのコース。こちらも平成27年度は7回開催され、基礎コースを終了した1期生が受講した。

今年度新たに開催されたステップアップコースの具体的内容だが、まずは受講者が各自支援先を1社指定する。7回のうち2回は企業訪問の進捗状況の発表と、それに対する講師からのコメントという報告会形式になっている。そして4回は、問題点や具体的な指導を講師から受けるというマンツーマン形式になっている。最後の1回は、それらの成果を役員や受講者全員が集まった場で報告する発表会の場になっている。

さらにステップアップコースでは、講師とともに「ミラサポ」を使った訪問が各社1回ずつ行われ、企業の状況によっては複数回の訪問も行われた。

このようにステップアップコースは、各自が目標と計画を立案し、継続的な企業支援ができる能力を養成するものになっている。

このコンサルティング能力向上講座

の講師を担当したのが、ITコーディネータの結城幸次氏と山口康雄氏だ。

コンサル能力向上講座を通して 職員の意識が変わった

福島信用金庫とふたりのITコーディネータとの出会いだが、5年ほど前に同金庫本店の隣にある「ふくしん総合相談センター」において、補助金申請のアドバイザーとして起用されたことが最初だった。

このふたりをアドバイザーに採用したことについて渡辺氏は「そのときはITコーディネータだから頼んだのではなく、結城さんは中小企業診断士として、山口さんもやはり経営士として、地元でいろいろな活動をしていてとても評判が良かったのでお願いしたのです」と語る。

このコンサルティング能力向上講座でも、企業のIT化の課題に特化したものではなく、経営改善全般に対応したものになっている。

ただし、「経営相談の中で、ソリューションの1つとしてITのことが出てくることは多い」とITコーディネータの結城氏は言う。そして、このIT化のこともそうだが、コンサルティング能力向上講座における経営改善の指導に関しては、ITコーディネータのツールが活用されていると語る。

コンサルティング能力向上講座が開始されて約1年半が経つが、山口氏はこの研修の狙いについて「最初

の1年は職員の意識を変えることが重要だと思いました。経営改革に受け身になっている職員に、気づいてもらうのが第一歩でした」と言う。そして「最初のころは、金庫の文化と、考え方の違いを感じました。仕方なく研修を受けている感じもあった」とも語っている。

しかし、顧客への訪問などを通して、講師とも気持ちが通じ合っている、そのうちに職員のほうから講師のスキルを盗むような前向きな姿勢に変わっていったという。

結城氏も「職員の中に、一緒に悩む連帯の意識が出てきたと思います。私と職員のこのような信頼関係が、今後、職員と顧客との信頼関係になっていけたらいいですね」と語る。

営業推進部長の佐々木孝光氏は「これまでは融資目標を達成することが営業の主体でした。しかし、この研修を通してお客様の悩みを聞き、いかに役に立てるかを優先に考えるようになりました」と語る。

営業推進部相談統括課長の齋藤修氏も、「どれが問題解決の優先順位なのかを分析できるようになった」と講座の成果には満足していると言う。

そして、渡辺氏は「今後もこのような研修を継続的にやって行く必要がある。ITコーディネータの資格を持っているふたりの先生は、特に販路拡大など売上アップに関しても詳しい。今後はその分野でも期待したい」と語る。



ITコーディネータ 結城幸次氏



ITコーディネータ 山口康雄氏

〈金庫概要〉

福島信用金庫
福島県福島市万世町1-5
<http://www.shinkin.co.jp/fshinkin/>
金融機関コード：1190

ITコーディネータ

有限会社 結城経営システム研究所 結城幸次氏
<http://y-keiei.com/>

ITコーディネータ

フクジコンサルティング株式会社 山口康雄氏
<http://www.fukujinn.com/>

拡がる信用金庫連携事例

～地域活性の未来とITコーディネータの活動～

ビジネスフェアの会場で信用金庫の顧客とITコーディネータがマッチング

ー岐阜信用金庫（岐阜県岐阜市）ー

IT関連の相談が急増し 「ミラサポ」などで対応

岐阜信用金庫はJR岐阜駅から徒歩約10分の場所に本店を構えている。

岐阜市はかつてアパレル産業が活況を呈し、この岐阜駅前には「前売り」という小さな卸売店が5,000店も軒を並べた時代があった。昭和40年代には全盛期を誇っていたアパレル産業は次第に衰退し、現在では駅前の店舗もごくわずかを残すまでになっている。

一方でここ数年、サービス業や医療・福祉・介護分野の企業が成長をみせ、さらに各務原市では航空宇宙関連の産業も盛んになってきた。

岐阜信用金庫の営業エリアは、岐阜市を中心とした岐阜県南部の美濃地方、名古屋市を含む愛知県の西部、そして長野県の一部となっており、営業店は岐阜県に61、愛知県に26となっている（平成27年6月末現在）。

平成27年3月末現在の預金残高は2兆2,044億円。対前年度から604億円の伸びとなっている。これは主に個人の預金が増えているためで、個人の預金は預金全体の78.8%を占める。一方、貸出金残高は1兆2,849

億円。対前年度では8億円増となっている。

岐阜信用金庫では、平成24年4月に主に自動車関連で進出した企業のために「海外事業サポートデスク」を開設。市場調査、販路拡大に協力し、現地企業をサポートを行っている。そして、平成25年7月には「成長戦略部」が発足。地元企業の成長支援、そしてビジネスマッチングなど、より積極的な顧客サービスを展開している。

同金庫では2年ほど前から、ホームページの作成をはじめとするIT関連の相談が急増した。特にタブレットについては、一時期、営業ツールとして取引先の間でブームになったこともあり、活用方法についての相談が増えたという。

岐阜信用金庫ではこれらのIT関連の相談には、「よろず支援拠点」「ミラサポ」といった支援サービスを使って対応し、外部専門家の派遣を行ってきた。また、タブレット活用術のセミナーなども開催し、顧客のニーズに应运えてきた。

これらのIT関連の専門家やセミナーの講師は、以前から付き合いのある「公益財団法人ソフトピアジャパン」（岐阜県大垣市）に派遣を依頼し

ていた。

ITコーディネータとの出会いは 昨年5月のビジネスフェア

岐阜信用金庫とITコーディネータとの出会いは、昨年5月に開催された「しんきんビジネスマッチング 第10回 ビジネスフェア2015」だった。

このイベントは東海地区の39の信用金庫などが主催するビジネスマッチングの催しで、企業展示会にはこの39の東海地区の信用金庫のほか、北陸・中国・四国、そして東北の信用金庫の取引先、約400社が出展し、商品、技術、サービス等を各ブースで展示した。会場では全国のバイヤー企業と商談できるコーナーや、出品者同士や来場者とフリーで商談できるコーナーも設けられた。

そして、ITコーディネータ協会も信用金庫の中央金融機関である信金中央金庫の協力により、会場内にブースを設置し4名のITコーディネータが相談の対応にあたった。もともと信金中央金庫とは、平成25年9月にITコーディネータを信用金庫に紹介する支援スキームを構築するための連携を結んでおり、ビジネスフェアでのブース設置もその活動の1つであった。



岐阜信用金庫 営業統括部 部長代理
西垣和也氏



岐阜信用金庫 営業統括部 副調査役
巻野裕司氏



信金中央金庫 中小企業支援部 ネットワーク
推進室 上席調査役 岡田 寛氏

このビジネスフェアには岐阜信用金庫の取引先40社も参加したが、その中の1つに中津川市に本社のある機械部品メーカーの鈴木工業株式会社があった。

鈴木工業は以前からホームページを活用し、自社製品を広くアピールしたいと考えており、たまたまビジネスフェアに参加していた同社の役員が会場に設けられていたITコーディネータ協会のブースを訪ねた。

ITコーディネータ協会のブースには信金中央金庫の岡田寛氏がいて、鈴木工業の取引金庫である岐阜信用金庫の職員を探して、一緒に協会のブースへ案内した。そして、ITコーディネータ協会のブースでは岐阜県で活動している山田和久氏が対応した。

鈴木工業の相談は、ホームページはすでに開設しているが、お客様から注文が取れる機能を追加したいというものだった。

ビジネスフェアの会場ではゆっくりと相談に対応できる時間がないこともあり、山田氏は後日、鈴木工業を訪ねることになった。

相談内容とその対応についての詳細は、次ページを参照していただきたい。

ITの課題は職員だけでは対応できない

このビジネスフェアでの鈴木工業とITコーディネータの出会いが、岐



阜信用金庫にとってITコーディネータを知るきっかけになった。

同金庫の営業統括部の巻野裕司氏は、4、5年前に「IT経営セミナー」に参加していたが、そのときの講師が山田氏だった。しかしそのときは、山田氏がITコーディネータだということはまだ知らなかった。

「ビジネスフェアで、初めてIT関係の課題の解決にはITコーディネータの活用が有用だということを知りました」と巻野氏は言う。

顧客のサービス強化の意味でも、専門性を持って取引先の課題を解決することは岐阜信用金庫の重要な方策になっている。

「ITの課題は金庫の職員だけでは対応できないので、ITコーディネータの存在はとてありがたいです」（巻野氏）。

さらに、営業統括部の西垣和也部長代理は「金庫の取引先である中小企業にとっては、販路開拓・拡大が大きな課題の1つです。その支援は金庫にとっても重要になっています。

この点でもITコーディネータには期待しています」と語る。

今回の鈴木工業のような成功事例ができたので、岐阜信用金庫では今後は顧客に積極的に支援を案内していきたいという。

「さらにITコーディネータを招いたセミナーなども開催し、それが個別の相談につながればいいですね」と西垣氏は言う。

今後は他の金庫にも横展開していきたい

ビジネスフェアでは主に百貨店など全国のバイヤー企業を紹介するビジネスマッチングで裏方として動いていた信金中央金庫の岡田氏は、「このケースは信用金庫とITコーディネータのマッチングがきれいにはまった事例。業界のネットワークなどを通じて全国の信用金庫に紹介していきたい」と語る。また、信金中央金庫名古屋支店の岡山勝太氏も「このような事例ができたので、東海地区の金庫に横展開していきたい」と言う。

ITコーディネータと信用金庫との出会いの機会は徐々に増えてきているが、今回のようにビジネスフェアというイベントで信用金庫の顧客が直接ITコーディネータを訪ねるというケースはとても珍しい。しかも、その出会いが成功事例につながったというのは奇跡的ともいえる。

今回のようなケースは、信用金庫がITコーディネータの活用を目を向け始めた第一歩であるが、今後はこのような事例が増えていきそうだ。



信金中央金庫 名古屋支店 調査役 岡山勝太氏



ITコーディネータ 山田和久氏

新製品の開発のために「企画開発室」を設置した鈴木工業

さて、昨年5月に開催された「しんきんビジネスマッチング 第10回 ビジネスフェア2015」で岐阜信用金庫の職員と一緒にITコーディネータ協会のブースを訪ね、その後、ITコーディネータの山田氏の支援を受けることになった鈴木工業株式会社の事例を紹介してみたい。

鈴木工業は、1938年に「鈴木工業木工所」として岐阜県中津川市に創業。その後、金属加工がメインとなり、現在はOA機器部品、コールドチェーン機器部品、住宅用基礎鋼製型枠、家電機器部品、そして、コンテナ関連・農業用栽培設備関連の自社製品を製造している。

2011年7年に就任した現在の代表取締役 鈴木正樹氏は、3年前に「企

画開発室」を発足させた。この部署は当初、職場の環境を変える目的でスタートしたが、その後は新商品の開発を行うようになった。

鈴木社長は「この業界は競争が激しい。今後は自由に動けて、自由に発想できる部署が必要だと思ったのです。また若い世代への橋渡しにもなってもらった」と企画開発室設立の狙いを語る。

当初、新製品の販路はネット販売を考えていた

企画開発室のメンバーは多賀雅彦氏、町野泰洋氏、田中精一氏の3名。この3人によって、やがて2つの新製品が生み出された。

最初に開発されたのが「スゴ技バイNDER」という事務用品。これはオフィスや工場、学校の壁や黒板・ホワイトボードに設置するものだが、

通常のバイNDERと違い、用紙を片手でさっと差し込むことができ、さらに片手で簡単に引き抜くことができるというすぐれもの。しかも、LED照明が付いているため、室内の間接照明や夜間照明にも使用することができる。

次に開発したのが、「WARM TECH SPOON」という製品。熱伝導の良い炭素繊維を世界で初めて使用したという、アイスクリーム専用のスプーンだ。このスプーンは手の温もりが素材に伝わり、凍ったアイスクリームに差すと少しだけ溶け始め、食べやすい状態にしてくれるという画期的な製品だ。

しかし、ここで問題が起こった。両製品とも自信作であったが、鈴木工業としてはその販売方法のノウハウを持ち合わせていなかったのだ。

バイNDERのほうは2014年4月にバイヤーが集まる文具展に出品したのだが、初めての展覧会で慣れないことが多く、しっかりと製品をアピールできなかった。商談にもまったくつながらなかった。

そこで、鈴木工業では自社のホームページを使い、一般消費者へ向けて直接製品を販売することを考え始めた。

ITCのアドバイスによってターゲットを明確化

そんなときに開催されたのが、このビジネスフェアだった。

このビジネスフェアの出展のために会場を訪れていた鈴木工業の役員が、ITコーディネータ協会のブースを訪れた。ネット販売を開始するために、どのようにホームページに買い物カゴを設置したらよいかを相談するためだった。

ITコーディネータ協会のブースで対応したのが、岐阜県瑞穂市を拠点とするITコーディネータの山田和久氏だった。

山田氏はビジネスフェアの2日後に、中津川市にある鈴木工業を訪



鈴木工業株式会社 代表取締役 鈴木正樹氏



鈴木工業株式会社 企画開発室 リーダー 多賀雅彦氏



鈴木工業株式会社 企画開発室 リーダー 町野泰洋氏



鈴木工業株式会社 企画開発室 リーダー 田中精一氏



岐阜信用金庫 中津川支店 支店長 吉田賢一氏(後列左端)、ITコーディネータの山田和久氏(後列右端)を交えて

間。そこで、企画開発室の多賀氏から、現在の課題と要望のヒアリングを行った。

当初はホームページで製品を販売したいという相談だと思っていた山田氏は、鈴木工業から話を聞くうちに本題は別にあることに気づいた。

「ホームページで一般消費者向けに販売することを考えるより、展示会でバイヤーに製品をどのようにアピールするかに注力したほうがいいと思いました。ターゲットを明確にすることがまずは先決だと考えました」(山田氏)

バイヤーに興味を持ってもらい、そこから消費者に売ってもらうほうを優先しようという考えだ。そのためには出展する展示会も文具専門のものではなく、ギフトショーにしたほうがよいとアドバイスした。特に力を入れているスプーンのほうは、プレゼントとしての需要が高いと考えていたからだ。

そして、2015年9月のギフトショー(20万人の集客)に出展する方向へ転換した。結果としては、出展ブースから人があふれるくらいの大盛況になった。

山田氏の支援は「ミラサポ」を使って行われた。訪問には鈴木工業の

取引先である岐阜信用金庫中津川支店の吉田賢一氏も同行した。

最初はITの相談でも 実は違うところに課題が

アドバイスを受けた多賀氏は山田氏の印象を「最初はホームページの専門家だと思ったが、話しているうちに販路のアドバイスをしていただける専門家というイメージに変わっていきました」と言う。そして、山田氏の助言により、製品のターゲットを明確にすることができて本当に良かったと語る。

鈴木工業では、2007年にいちごのハウスを建設し、農業にも本格的に参入している。スプーンに続く新製品は、このハウスで収穫されたいちごを加工した「乾燥いちご」を考えている。まだ試作品の段階だが、2016年2月に開催の「第81回東京インターナショナル・ギフト・ショー」にはこの新しい商品も出品した。

鈴木社長は「新商品の開発は5年計画で行っています。3年経って商品は揃ってきた。これからは販路を拡大する段階に入っていきます。うちは製品を作るのは得意だが、売るのは素人。そこをぜひITコーディネータの山田さんにアドバイスしていただ

きたいと思っています」と語る。

山田氏は今回のような事例はよくあることだという。「相談してみるとIT関連のことではなく、販路や人の動きなど、優先課題は別にあることが多い」と語る。

今回のケースのように、ITコーディネータによる信用金庫の顧客への支援は、今後ますます増えそうだ。



「スゴ技バインダー」(パンフレットより)



アイスクリーム専用スプーン「WARM TECH SPOON」

〈金庫概要〉

岐阜信用金庫
岐阜県岐阜市神田町6-11
<http://www.gifushin.com/>
金融機関コード: 1530

ITコーディネータ

ワイズオフィス 山田和久氏
<http://www.wise-office.com/>