

河南桃生商工会

事業者支援の現状と取組内容

- 河南桃生商工会の事業者支援の取組は、税務・労務・金融等の基礎的な支援のほか、現在は主に国からの認定を受けた経営発達支援計画に基づく伴走型の支援を行っている。
- (1) 経営状況を把握し、経営課題を抽出、明確化するための経営分析を行い、事業計画の策定につなげる。
- (2) 中小企業庁の小規模事業者持続化補助金や石巻市創業支援補助制度等の支援事業を提案し、計画書の策定支援並びに策定後の支援を行う。
- (3) 宮城県商工会連合会のサポーターングリーダー（中小企業診断士等）や専門家派遣事業であるエキスパートバンクを活用した専門家派遣を行い、高度な問題にも対応。
- (4) 宮城県事業承継ネットワークと連携した、月1回の事業承継相談会やセミナーの実施。
- (5) 株日本政策金融公庫石巻支店と連携した、月1回の定期相談会の実施。
- (6) 地域経済動向調査や需要動向調査等のアンケート調査に基づく事業者へのフィードバックの実施。
- (7) 新たな需要の開拓に寄与する事業として、販路拡大を支援する。
- (8) 会員向けの商工会報の制作と巡回訪問による配付、各種施策等はHPやLINEにより情報発信。
- (9) 各種講習会やセミナーの実施。
- (10) 会員事業所の福利厚生とリスクマネジメントのための共済事業普及推進。

支援実施の際のポイント

会報を手渡しで配布するなど、普段から身近な相談相手としてコミュニケーションをとり、困りごとを吸い上げられる関係性を構築することが重要。

オンライン対応を進める部分と対面コミュニケーションを維持する部分をバランスよく組み合わせ、必要情報が会員事業者に行き渡るよう配慮することや事業所の目線に立った対応が重要。

地域経済動向調査や需要動向調査等は、フィードバックを行うことで、より有効な商品開発や改良、また、調査内容を踏まえた実効性の高い中長期的な事業計画の策定につなげることが重要。

経営分析については、会員・非会員にかかわらず地域小規模事業者を対象として、窓口相談時だけでなく巡回訪問も通じて、対象事業者の掘り起こしを行い、経営に対する経営分析の必要性、重要性を認識してもらうことが重要。

事業計画の策定に関しては、経営分析を実施した事業者を主な対象とし事業計画策定の意義、自社の経営状況や強み弱みを活かした事業計画の作成方法、中長期的な事業の見通しを踏まえた事業計画の考え方など、計画策定の必要性を普及啓発することが重要。

新たな需要の開拓に寄与する事業に関しては、物産展・出展時のFCPシート作成支援や、チラシ等の作成支援、アンケート調査シートの作成支援を通して、いかに販路拡大につなげるかが重要。

支援の進め方

- 巡回・窓口相談の際に、傾聴と対話を通じ、事業所にあった各種提案を行う。
- 経営指導員は事業者の相談をそのまま受け止めるのではなく、事業者と傾聴と対話を通じて別の課題や本当の課題が何なのか、別のアプローチが必要ではないかを考えながら対応し、提案をする。
- 案件が専門的・高度化している場合や事業者の意欲が高い場合は、宮城県商工会連合会サポーターングリーダーやエキスパートバンク等の専門家派遣事業を活用することで、課題解決に導いたり、実行性の高い中長期的な事業計画の策定を支援する。
- 専門家を活用する場合でも、経営指導員が面談に同席し、事後のフォローも行っている。
- エキスパートバンク等専門家の支援回数が決まっている場合は、その中で課題解決または具体的な方向性を見出すよう支援にあたる。

支援実施の際のポイント

事業所の状況を熟知している経営指導員が最初から最後まで相談者に寄り添い、伴走型で支援することで、腹落ち後に、安心してスムーズな自走化への移行を後押しできることがポイント。

専門化支援に同席することで、専門家の前で構えてしまい相談内容を上手く伝えられない事業者が相談したい方向性に会話を促すなど事業者が自身の意図やニーズを明確に伝えることができるよう支援している。フォローが手厚いという評価の声も頂いている。

経営指導員が専門家等と同席することでスキルアップにもつながり、経営指導員が対応できる支援の幅が広がっている。

相談を受けてから専門家の活用も含め、課題解決を行うまでの一連の方法が確立されていること、相談者に寄り添った対応を行う一方で、数多くの相談に効率的に対応できるようなスキームを確立していることが重要。

支援実施に係る実施体制

- 支援の実施内容や進捗状況の共有のため、月1回商工会の経営指導員と県の商工会連合会職員とで経営支援会議を実施するほか、他地域の商工会との定期的な情報共有会議も設定している。
- 商工会内部で企業ごとに相談指導カルテを残し、職員内において情報を共有している。
- 相談内容は税務・労務の基礎的な支援は、記帳専任職員、税務から財務分析に至り経営計画の策定支援にあたる経営指導員と事業所の課題解決は全て関連があることから、事務所職員内のグループ支援を図っている。
- エキスパートバンクには中小企業診断士や経営・労務・税務・従業員マナーの専門家などが登録されており、必要に応じて活用している。エキスパートバンクの専門家は基本的に対面支援で相談者に寄り添ってくれる姿勢である。一方、連携先によっては基本的にオンライン対応という機関もあり、環境が整っていない事業所に対しては、商工会にオンライン会場を設置する等対応にあたっている。
- 直近の事例では、建設関係の事業承継案件、農業関係の資金繰りと販路開拓、製造業の労務改善・事業承継の相談といった幅広い分野においてエキスパートバンクの専門家活用があった。

支援実施の際のポイント

専門家を活用する際に、相談者の現状と課題、専門家の得意分野と支援方法を経営指導員が把握していることが重要。

また、事業者との相談内容や課題、ニーズを経営指導員が的確に捉え、専門家に情報提供することが重要。

経営指導員が専門家と同席することで、職員のスキルアップにもつなげ、提案の幅を広げることが重要。

事業所ごとの支援に関するデータを蓄積していることで職員の異動があっても、支援の質が低下しないようにすることが重要。

専門家を活用した際、カルテに専門家のハードスキルだけでなくソフトスキルに関する情報も、他の支援の活用の参考となるよう集積することが重要。