

郡山商工会議所

事業者支援の現状と取組内容

- 中小規模事業者を対象とした経営改善普及事業が基本であり、固有の課題に関する相談や国等の施策の内容、申請に係る相談に対して事業者に分かりやすく説明する役割を担っている。他方で、確定申告のやり方が分からず困っている事業者への記帳支援に係る相談も多い。
- 商工会議所では経営指導員が話を聞き、相談内容等に応じてよろず支援拠点や事業承継センターの専門家につないでいる。
- 地域の産業の特色により、特定の業種等でグループを分けることが難しいため、複数事業者で形成したグループの支援に比べ、個社に対する支援が多い。
- 「制度改正等の課題解決環境整備事業」や「事業環境変化対応型支援事業」を活用して、働き方改革などのテーマごとに広く参加者を募るセミナーを実施している。
- 業界にはこだわらず、産業振興・地域の魅力発信を目的とした「こおりやま産業博」（展示会）を市内の商工会と協力して開催している。展示会開催に伴い、参加者向けにマーケティングの基礎知識に関する勉強会の開催や会場での出展準備の支援を実施している。
- 後継者問題は地域の課題として認識しており、独自の取組として事業承継マッチングを開催したが、経営者が辞める前に余裕を持って相談に来るケースが少なく、活用する事業者が非常に少なかった。現在はテーマを絞って講座を開催しているが、支援方法については模索中である。

支援実施の際の
ポイント

セミナー等の開催を通じ、事業者に自社の課題に対する気付きを与える環境を提供することが重要。

こうしたセミナー等への事業者の参加を促すために、経営支援機関は会員等への声かけや案内を行う等の地道な取組が重要。

支援の進め方

- 窓口を訪れる事業者は自分なりの課題感を持っているが、実際は自身が認識しているものと別の課題が潜んでいることも多い。例えば、融資の紹介を希望する事業者に対し、業績が芳しくない根本原因を窓口対応において特定し、事業者が気付いていない潜在的な課題への認識を促している。
- こうした事業者の本質的な課題を特定する支援に加え、商工会議所の窓口相談の利用機会がない事業者には、課題解決の一助としてテーマごとのセミナー開催等による情報発信や個社ごとの支援を行っている。事業者の課題に合わせて参加を促し、セミナー等に参加していただくことが窓口相談にもつながり、支援の幅が広がる。
- 本質的な課題に気付いてもらうよう促した上で専門家による課題解決支援に進めるようにしている。
- 窓口対応として課題解決支援から入るケースとしては、後継者が決まっている事業者向けの事業承継講座等、対象を絞った講座の開催や中小企業診断士とのマッチング（100件/年）を行っている。また、補助金や事業への申請のサポートを行っている。

支援実施の際の
ポイント

事業者自身が課題を認識できていない場合もあるため、相談員が伴走型で本質的な課題を特定することが支援のポイント。

根本原因に対してアプローチすることで、商工会議所の活用につなげることが重要。

相談対応の質を上げ、事業者が認識できていない課題等への気付きを与えることで、商工会議所への加入のメリットを高めていくことも重要。

セミナーを契機に、事業者に気付きを促し、個別支援につなげる仕組みは有効と考えられる。

支援実施に係る実施体制

- 担当を明確に決めているものではないが、結果的に窓口で最初に相談を受けた経営指導員がそのまま担当になっており、各事業者の状況を共有する機会はほぼないため、支援が属人化してしまっている場合もあると認識している。
- 事業者の情報や支援の進め方は、経営指導員同士のコミュニケーションの場において共有し、対話を通じて情報交換を行っている。
- 経営指導員の支援状況を俯瞰的に確認できる機会がなく、各経営指導員の担当事業者数の偏りが確認できるツールを入れることができればと思っている。
- 外部との連携では、中小企業診断士、税理士、社会保険労務士、弁護士と連携している。
- 各専門家との連携によって弁護士と特許相談会を月1回行っている。また、最近ではSNSマーケティングの相談に対応できる専門家など、トレンドに合わせた専門家をリストアップしている。例えば、経営指導員自らSNSマーケティングに関するセミナーに参加して話を聞き、専門家の新規開拓も行っている。
- 事業者の関心や時流に合わせた専門家の開拓を進めているが、声掛けするのはそのうちの3分の1ほどになっている。また、声をかける専門家が経営指導員と専門家の関係性に影響されやすく、属人的な配置になってしまう傾向がある。
- 窓口相談を受ける中で専門的な知識が必要であれば専門家を紹介するほか、経営指導員自身が専門家にアドバイスを求めることもある。またセミナーの際には、よろず支援拠点の専門家に来てもらうこともある。
- 専門家以外の外部機関との連携として、市内の12の商工会と連携し、展示会の実行委員会を組織している。また、12の商工会とは月1回定例会を開き、情報交換を行っている。

支援実施の際のポイント

事業者単位の担当制は、信頼関係を構築しやすい一方、事業者や支援状況に関する情報が各担当に集約されるため、各事業者の支援記録作成等による情報の共有が必要。

支援の質を担保するためにも経営指導員の業務負荷、担当案件数の見直し等を行い、効率的な支援の仕組み作りの検討も必要。

事業者の課題が多様化しているため、常に新しい分野に対応可能な専門家の発掘と外部機関との連携も重要。



産業振興・地域の魅力発信を目的とした「こおりやま産業博」の開催



「こおりやま産業博」参加者向けのマーケティングの基礎知識に関する勉強会の開催