

# 観音寺商工会議所

## 平成 30 年度 経営発達支援事業 報告書

(平成 30 年 4 月 1 日～平成 31 年 3 月 31 日)

平成30年3月に経済産業省より経営発達支援計画の認定を受け、管内小規模事業者の持続的発展に資するため、平成30年4月より経営発達支援事業の取組みを開始しました。

本事業の1年間の実施内容とそれに対する評価および本事業がより効果的なものとなるよう次年度に向けての改善策を次の通り報告します。

各取組みにおいては以下の基準を設定し評価を行いました。

<評価基準>

A	目標を達成することができた。(100%以上)
B	目標を概ね達成することができた。(80~99%)
C	目標を半分程度しか達成できていない。(30~79%)
D	目標達成をほとんど達成できてない。(30%未満)
E	未実施であった。

# I. 経営発達支援事業の内容

## 1. 地域経済動向調査に関すること【指針③】

[実施内容・評価]

### ①他機関による調査結果の分析

他機関による調査結果を収集し分析を行う計画であったが、実施できなかった。

	目標	実績	達成率	評価
分析回数	2回	0回	0%	E

### ②管内事業者動向調査

事業者の経営状況と課題を把握するため、アンケート調査および分析を行った。売上高を増加させるため、事業者はどのような意識を持ち、実際にどのような取組みを行っているのか、どの程度効果が出ているのかなど調査し、報告書としてまとめたうえで当所会報にて情報提供を行った。アンケート用紙は郵送およびFAX、直接回収にて収集した。

	目標	実績	達成率	評価
アンケート回収数	300者	194者	65%	C

### ③管内小規模事業者実態調査

アンケート調査の結果を受け、多くの事業者が意欲を持っている営業活動についての実態と課題を把握するためにヒアリング調査を行い、報告書としてまとめたうえで当初ホームページにて情報提供を行った。

	目標	実績	達成率	評価
アンケート回収数	30者	48者	160%	A

[反省・改善策]

「①他機関による調査結果の分析」については、スケジュールリングと役割分担を行い、計画的に実施しなければならない。

「②管内事業者動向調査」については、事業者へアンケート用紙を送付し、FAX等で収集したが、目標回収数を達成できなかった。直接回収の目標数を各職員別に割り振ったり、各種会合の際にアンケート調査を行ったりすることにより改善を図っていきたい。

「③管内小規模事業者実態調査」については、目標数を上回ったことは評価できるが、質問項目から事業者の課題をあぶり出すまでには至っていない。支援担当職員のヒアリング力を高めるため、職員間で情報共有とヒアリングのシミュレーションを行いたい。

## 2. 経営状況の分析に関すること【指針①】

## 3. 事業計画策定支援に関すること【指針②】

[実施内容・評価]

### ①経営分析・事業計画策定の周知・啓蒙活動

経営分析・経営計画の必要性を啓蒙するため、パンフレットの作成を作成し会報を通じて配布を行った。

	目標	実績	達成率	評価
パンフレット配布数	300者	687者	229%	A

### ②経営分析・事業計画策定セミナーの実施

経営分析・経営計画に関するセミナーを開催した。参加した事業者を事例としてワークを行い、経営分析から事業計画策定までを実際に体感できる内容であった。セミナー受講がきっかけとなり、その後の継続支援にもつながっている。

	目標	実績	達成率	評価
セミナー受講者数	15者	11者	73%	C

### ③経営分析・事業計画策定支援

セミナーに参加した企業や各種補助金の相談をきっかけに経営分析および事業計画作成の支援を行った。

	目標	実績	達成率	評価
経営分析支援件数	20者	21者	105%	A
事業計画策定支援件数	16者	20者	125%	A

[反省・改善策]

経営分析・事業計画策定の支援件数については概ね満足できる結果であったが、セミナー受講者数が目標未達であり、パンフレットの配布がセミナーの受講につながっていないと考えられる。周知啓蒙パンフレットは会報を通じて配布するだけでなく、窓口相談や巡回支援、各種会合の際に手渡して内容の説明を行うとともに、セミナー受講候補者リストを作成して直接勧奨を行うことが有効であると考えられる。

経営分析支援のうち、ローカルベンチマークを活用したものは9者であり、他は支援担当職員の裁量による分析を実施していた。的確かつ効率的な分析を行うためには、今後はローカルベンチマークの活用率を推奨しなければなりません。

#### 4. 事業計画策定後の実施支援に関すること【指針②】

[実施内容・評価]

①定期的な進捗状況確認

②アクションプラン実施支援

事業計画を策定した事業者に対して、定期的に進捗状況を確認し、必要に応じてアクションプランの実行支援や計画の修正等を行った。

	目標	実績	達成率	評価
支援事業者数	27者	26者	96%	B
延べ支援回数	86回	264回	306%	A

(参考データ) 経営分析・事業計画等策定支援

財務状況を把握している支援事業者数	18者
内 売上高増加事業者数(5%以上)	10者
内 売上総利益増加事業者数(5%以上)	8者
創業計画策定支援事業者数	6者

(参考データ) 各種補助金申請支援

小規模事業者持続化補助金	19者
ものづくり補助金	2者
起業等スタートアップ支援補助金	1者
観音寺市創業補助金	4者

[反省・改善策]

延べ支援回数は目標を大きく上回っているものの支援事業者数が目標未達であった。個者の支援を充実させることも必要ではあるが、事業計画策定の周知啓蒙により支援事業者数を増加させなければならない。

支援1回あたりに要する時間が約2時間、その準備や書類作成に要する時間が約2時間であるとする、支援事業者1者につき年間約40時間かかっていることとなる。

財務状況を把握している事業者17者のうち1年間で売上高が5%以上増加した企業が10者(55.6%)あった。平成30年度に実施した事業者動向調査において、直近3年間で売上高が5%以上増加した事業者が34%であったことと比べると、個者支援が一定の結果に結びついていると言える。しかし、売上高は増加しているが売上総利益の増加に結びついていない事業者も存在する。財務状況を適切に把握し、売上高のみでなく売上総利益の改善に努める必要がある。

## 5. 需要動向調査に関すること【指針③】

### [実施内容・評価]

#### ①アンケート調査

新サービス開発のため、支援先事業者のアンケート調査実施支援を行った。顧客を対象に既存サービスの満足点が利用のきっかけを調査した。

#### ②モニター調査・テストマーケティング

アンケート調査をもとにテストマーケティングを計画していたが、事業者の都合により実施に至らない事業者もあった。

	目標	実績	達成率	評価
アンケート実施事業者数	2者	2者	100%	A
モニターテスト実施事業者数	2者	1者	50%	C

### [反省・改善策]

支援先事業者に対してマーケットインの視点の有効性を啓蒙していかなければならない。各支援担当者がアンケート調査やテストマーケティングを提案できるよう、支援担当職員会議による情報共有や学習を行う必要がある。

## 6. 新たな需要の開拓に寄与する事業に関すること【指針④】

### [実施内容・評価]

#### ①展示・商談会出展支援

既存支援先に展示・商談会やECを必要とする事業者がなかった実施できていない。

#### ②EC支援

EC用サイトの構築支援を実施した。

	目標	実績	達成率	評価
展示・商談会支援事業者数	2者	0者	0%	E
展示・商談会成約事業者数	2者	0者	0%	E
EC支援事業者数	2者	2者	100%	A
EC需要拡大事業者数	2者	0者	0%	D

### [反省・改善策]

展示・商談会等の積極的な周知による支援先の掘り起こし、ECによる需要拡大支援を行っていく必要がある。また、事業の成果を上げるためには、積極的に専門家の知見を活用し、成果を支援担当職員の能力不足を補う必要もある。

## Ⅱ. 地域経済の活性化に資する取組

### [実施内容]

#### ○ショップインショップ

商店街連合会がショップインショップ事業の一環として開催している「パンストリート事業」の運営支援を行った。本事業では、市内外より39店のパン屋が臨時店舗を出店するイベントであり、空き店舗活用や既存店舗のデッドスペース活用、創業機運醸成のために実施している。当日は約1万人の来場者で賑わった。

#### ○かんおんじ感動体験博覧会かんぱく

観音寺商工会議所青年部が中心となり、地域の商品・サービスや地域資源を活用した体験型プログラム「かんおんじ感動体験博覧会かんぱく」を開催した。14個の体験プログラムを企画し、126名の参加があった。

### [反省・改善策]

運営上の都合により2019年度は「かんおんじ感動体験博覧会かんぱく」の実施を行わないこととなった。

観音寺市におけるシティプロモーション活動やご当地アニメ、観光地（高屋神社等）が盛り上がりを見せており、これらの有効活用や連携に向けた取り組みも模索していかなければならない。

### Ⅲ. 経営発達支援事業の円滑な実施に向けた支援力向上のための取組

#### 1. 他の支援機関との連携を通じた支援ノウハウ等の情報交換に関すること

[実施内容]

県内の他の支援機関との関係は良好であり、各種会議等において情報交換を図っているほか、日常業務においても情報交換や相談等を行い、支援に活かしている。

金融機関との連携も図れており、専門家相談や各種補助金の紹介、メンバーズビジネスローンの活用、創業支援における連携等、金融機関と商工会議所が一体となった支援を行っている。

[反省・改善策]

支援機関や金融機関との関係は良好であるが、より密な連携体制を構築することが望ましい。特に創業者に対して複合的な支援を行えるよう、創業希望者やセミナー受講者を紹介してもらえよう働きかけを行っていかなければならない。

#### 2. 経営指導員の資質向上に関すること

[実施内容]

個人の支援内容を把握できるよう各自が支援カルテを作成。

支援情報の共有とスキルアップを目的として定期的に経営支援担当職員での会議を開催。日本商工会議所や中小企業大学校での研修にも職員を派遣し、研修終了後には職員間での情報共有を行っている。

<経営支援担当者会議の内容>

開催日	内容	開催日	内容
9月21日	企業の現状分析	12月7日	マーケティング
10月29日	企業の売上分析	1月23日	消費税軽減税率対策
11月14日	支援事業者情報共有	3月20日	キャッシュレス決済対策

[反省・改善策]

各自が支援カルテを作成し、他の職員も閲覧できるようにはしているものの情報共有が図れていない。支援担当者会議において各自の支援内容を発表および相談し、支援能力の向上に務めなければならない。

## 総 括

発達支援計画を行う目的である小規模事業者の持続的発展という点を考えると、財務状況を把握している支援先のうち55.6%の事業者は1年間で売上高が5%以上増加（前年対比）しており、一定の結果を残すことができたと考えられる。しかし、数値目標設定項目（15項目）のうち目標を概ね達成できたもの（B評価以上）が7項目しかなかったことや未実施の項目があったことは大いに反省すべき点であり、以下の改善策の実施を徹底することで改善を図らなければならない。

今後、小規模事業者に対する支援件数を増加させるとともに、事業者の業績向上における一定の成果を上げるためには、「職員の支援能力と意欲の向上」と「支援に充てる時間の確保」が課題であると考えられる。

＜総括表＞

項目	実施内容	評価		改善策
I 経営発達支援事業 1. 地域経済動向調査に関すること	①他機関による調査結果の分析	分析回数	E	計画を立てて実施する。
	②管内事業者動向調査	アンケート回収数	C	
	③管内小規模事業者実施調査	アンケート回収数	A	
2. 経営状況の分析に関すること 3. 事業計画策定支援に関すること	①経営分析・事業計画策定の周知・啓蒙活動	パンフレット配布数	A	窓口相談、巡回相談、各種会合を通じて周知啓蒙を行う。 セミナー受講候補者リストを作成し、勧奨を行う。
	②経営分析・事業計画策定セミナーの実施	セミナー受講者数	C	
	③経営分析・事業計画策定支援	経営分析支援件数	A	
	③経営分析・事業計画策定支援	事業計画策定支援件数	A	
4. 事業計画策定後の実施支援に関すること	①定期的な進捗状況確認	支援事業者数	B	事業計画策定の周知啓蒙活動に注力する。
	②アクションプラン実施支援	延べ支援回数	A	
5. 需要動向調査に関すること	①アンケート調査	アンケート実施事業者数	A	支援担当者が提案を行えるよう情報共有と学習を行う。
	②モニター調査・テストマーケティング	モニターテスト実施事業者数	C	
6. 新たな需要の開拓に寄与する事業に関すること	①展示・商談会出展支援	支援事業者数	E	出展事業者の掘り起こしを行う。
		成約事業者数	E	
	②EC支援	支援事業者数	A	効果的なECサイトの構築支援を行う。
		需要拡大事業者数	D	
II 地域経済の活性化に資する取組み	パンストリートかんぱく	—	—	シティプロモーションやご当地アニメ等との連携を検討する。
III 支援力向上のための取組み 1. 他の支援機関との連携を通じた支援ノウハウ等の情報交換に関すること	金融機関、支援機関等との情報交換および連携	—	—	創業希望者やセミナー受講者を紹介してもらえよう働きかける。
2. 経営指導員の資質向上に関すること	支援カルテの作成 支援担当職員会議の開催	—	—	カルテを元に支援内容やノウハウを共有する。

## 経営発達支援事業に対する有識者の意見

経営発達支援事業の評価および見直しのため、委員会を開催し、有識者より意見をいただいた。

日 時	令和元年6月24日（月）13：00～14：30		
場 所	観音寺商工会議所		
出席者	（株）森の経営コンサルタント 代表取締役	森 昭博 氏	
	観音寺信用金庫 本店営業部長	樋笠 智博 氏	
	観音寺市 商工観光課	平山 秀一 氏	
	観音寺市 商工観光課	森 啓太郎 氏	

（有識者の主な意見）

- ・ 観音寺信用金庫において三豊観音寺地域の経済動向調査を四半期毎に実施しているの、ぜひ活用していただきたい。  
また、周知活動を行う際には観音寺信用金庫との連携も可能である。
- ・ 経営計画作成セミナーは参加者によってレベルにばらつきがある。グループワーク形式や個別ワーク形式にはそれぞれのメリットとデメリットがあり、運営内容に工夫が必要である。
- ・ 事業者が販路開拓を行う際、「観音寺フェア」との連携も可能である。
- ・ 日々の業務に追われ、緊急ではないが重要度が高い行動を取れていない事業者が多いと思われるが、それを月に1時間でも考えてみることは重要である。商工会議所職員がその時間を事業者に提案できれば、気づきを与えるきっかけになるのではないかと。
- ・ 職員の人材育成に関しては、ハードルを上げすぎず、まずは一緒に話をするだけでも価値があるということを確認することから始めてみてはどうか。