

藤枝商工会議所 経営発達支援計画評価検討委員会 会議録

会 議 名	第9回 経営発達支援計画評価検討委員会
日 時	令和6年11月6日(水) 10時00分～11時00分
場 所	藤枝商工会議所 2階 第2研修室
出 席 者 (敬称略)	委 員 藤枝商工会議所副会頭 江崎晴城、静岡産業大学情報学部教授 田口敏行、 藤枝市産業振興部長 紅林豊、オオタキ経営 大滝綾乃 専務理事 杉浦 衛 常務理事 秋田弘武 事 務 局 小野和紀、青島秀斗、曾根健一
議 題	(1)令和5年度 経営発達支援事業の報告について (2)令和5年度 経営発達支援事業の講評 (3)令和6年度 経営発達支援事業の計画案について
内 容	司会・開会：藤枝中小企業相談所 所長 小野和紀 挨拶・座長：江崎晴城委員長 (1) 令和5年度 経営発達支援事業の報告について 曾根職員が経営発達支援計画について説明した後、令和5年度行った事業を以下項目に基づき説明。 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 ①藤枝市管内景況調査 ②地域の経済動向分析 2. 需要動向調査に関すること ①販路コーディネーターによる百貨店・EC等向けの商品需要調査 ②首都圏における BtoC 商品調査 3. 経営状況の分析に関すること ①小規模事業者の経営分析 4. 事業計画の策定支援 ①事業計画策定支援 5. 事業計画策定後の実施支援 ①事業計画のフォローアップ 6. 新たな需要の開拓支援 ①展示会・商談会の出展支援 ② SNS 等による WEB マーケティング支援 ③ EC サイトの開設・運用支援 ④藤枝おみや商品のテストマーケティング (2) 令和5年度 経営発達支援事業の講評 ■田口先生 田口先生：最新の技術、例えば AI や Canva などに積極的に取り組むことは高い効果を得られると考えます。生成 AI 活用講座について、具体的にどのような内容なのか教えてほしい。 曾根：事業者向けに行ったセミナーでは、Excel 講座と併せて、生成 AI の活用法を講義した。具体的には、ChatGPT に Excel 関数について質問する方法を紹介し、スクリーンショットを使って具体例を示した。これにより、データ構築や関数利用を支援し、Excel での自社データ管理の基礎を学ぶものとなった。 田口先生：新しいツールの使用は重要だが、

業務フローのどこで生成 AI を活用できるかがポイント。中小企業でも、Canva のようなツールはチラシ作りなどで役立つとを感じるが、どこでどのように使えばよいかを支援することが今後求められる。
DX 支援が中小企業にとって非常に重要と感じる。特に業務フローの中で、どこで DX 化を図るべきかは大きな課題。例えば、会計ソフトの導入や Excel からパッケージ版ソフトへの移行など、細やかなアドバイスや事例紹介が必要だと感じる。

小野：藤枝市と協力し、企業の調査を行う中で、DX に対する質問もしたが、何から始めればよいか悩んでいる企業が多いのが現状。その課題に対して、我々もどう支援していくべきか検討をしている。

田口先生：一気に全体を変えるのは難しいので、まずは勤怠管理のデジタル化や発注作業のアプリ化など、小さな部分からの着手が重要。
中小企業に対するアドバイスとして、これらの小さな成功体験を積み重ねていくことが効果的と考える。標準的なツールを少しずつ使いこなすことも良い。自社用にカスタマイズするのではなく、標準化されたパッケージ版を活用することでコストを抑えることもできる。

■紅林部長

Instagram 広告について、具体的に ABCD の広告の成果について説明してほしい。
結果的にどちらの画面（パターン）を採用したのかも教えてほしい。

曾根：例えば A 事業所の場合、A/B テストを行い、クリック単価が低い方の広告がよりパフォーマンスが良いと判断した。年代や性別による傾向を踏まえ、2 回目の広告では写真をギフト向けに変更するなどの調整を行い、次の段階に進めた。

青島：プロジェクト終了後に B 事業所と話した際、広告からの購入はなかったが改めて商品に対するターゲットの見直しが必要だと気があった。家庭で長時間光らせる用途が少なく、飲食店などが適していると再認識したことで、ターゲットの修正が必要だという結論に至りました。

曾根：C 事業所の場合も、プロジェクトを通じてネット販売の売上が前年度より落ちていることが分かり、その要因を究明し、要因に対しての再検討をおこなった。広告戦略だけでなく、事業の基本方針にも変化があった。

紅林部長：ChatGPT や Canva の活用が職員の支援能力向上に役立っているということで、新しいツールを使用して、どのように会員と接するかについて、具体的な事例を教えてほしい。

曾根：Canva 活用講座では、事業所も参加し、例えば飲食店向けにメニューを見直すサポートを行っている。今まで業者に頼んでいたがコストがかかるため、Canva の使い方を教え、自社でのメニュー作成を試みてもらいました。写真を使って仮メニューを作成し、業務効率の向上にもつながっています。また、Zoom と Canva

のホワイトボード機能を併用し、会話内容を可視化して事業者と効果的に対話することもあります。このような支援が、業務効率化に貢献しているケースもある。

■大滝中小企業診断士

昨年度の事業に関しては、多岐にわたる支援が行われており、さまざまな取り組みが実施されている印象を受ける。その中で特に感じるのは、リアルとECの両面に対応する難しさ。たとえば、リアルの業務が忙しくなるとEC対応が後回しになってしまうこともあり、継続的に取り組める環境整備が急務。そのためには、ITを扱える人材の育成や、安定的に支えていける体制づくりが必要だと感じている。

■秋田常務

経営発達支援計画は経営課題の解決を通じ、伴走型支援で事業者の成長を支えるもの。各事業者への会議所としての支援体制を定着させるために、今後の展開をどう考えているか。

曾根：計画の中心には「傾聴と対話」があり、事業者と話を積み重ね、後輩と一緒に支援するスタイル。

青島：まずは、信頼関係の構築を重視し、困っている理由をよく聞いた上で、キャッシュフローを確認する。実際はわずかな単価アップで目標に達成できることもある。実際の支援では、手書きのデータをExcelに移し、ピボットテーブルでデータ分析、時間ごとの売上を把握した上で、効率的なアプローチが取れるよう支援した。このように事業者ごと個別支援の中で支援を進めていく必要があると感じている。

曾根：「傾聴と対話」は国や中小企業庁の方針とも一致している。中小企業庁の考え方を基に、事業者の課題解決に向けた支援に努める。また、今後も職員がデジタルツールを活用して成長し、支援能力を高めていけるよう計画を進めていきます。

■杉浦専務

ここ数年、特に中小企業庁でも「傾聴と対話」を重視する方針が掲げられている。かつての経営支援は、税申告や会場のお客様対応といった単発の業務が主だったが、今は事業者と対話し、課題を見つけて解決する姿勢が求められている。伴走型事業も、モデルケースとして、他の会員にも展開できるよう進めている。特に、当会の職員は平均年齢が30代前半で、まだ経験が浅いが、デジタル・ITの力を活用し、知識を高めつつ支援していけるように考えている。この計画もあと1年残っており、今後も指導をいただきながら進めていきたい。

■江崎副会頭

DXに取り組む際に、事業者が気付きを得る部分がまだ不十分だと感じる。現場では『気づき』の部分がなかなか生まれないことが多い。特に、事業者の方々が『困っている』と明確に感じていない場合は、従来の延長線上でやり方を続けてしまいがち。たとえば、売上が落ちているのに、どうDXで改善

すればいいかわからないまま放置されるケースも見受けられる。また、どのような手法を導入すべきかわからない状況で、誰も具体的なアドバイスができないという場合もある。だからこそ、支援者が寄り添って支援し、事業者に『気づき』を得てもらうような取り組みが大切となる。そのためには、ただ話を聞くのではなく、対話を通してどの部分でDXの効果を発揮できるのか一緒に見つけ出す必要がある。こうして得られた気づきをどう展開していくのか、それが改善に結びつくかを確認し、さらに成功事例として横展開していくことも重要。DXの導入は単なるシステムの導入にとどまらず、事業全体の改善と発展に繋がるものなので、一つひとつ丁寧に支援して欲しい。

以上