

令和5年度三重県中小企業支援ネットワーク推進事業(個別事例研究会)

1. 支援先

業種： 建物サービス業(観光業関連中心)

従業員数： 98人(パート含む)

業務内容 観光に携わるサービス業務 年度更新条件の内務事務業務

2. 取組経緯

○伴走支援者(金融機関)との打ち合わせ(2022. 10. 25)

伴走支援者となる金融機関から、先代から事業を引き継いだものの、現状の課題の改善と今後どのようにしていけばいいのか悩んでいる企業があるので一緒にヒアリングして頂き解決策を考えてもらいたいとの申し出を受ける。

令和5年度三重県中小企業支援ネットワーク推進事業(個別事例研究会)

金融機関から打診(金融機関から聞き取り)

- 2022. 10. 25 ヒアリング (金融機関・コーディネーター訪問)
- 2022. 11. 15 ヒアリング (金融機関・コーディネーター訪問)(専門家派遣申込徴求)
- 2022. 12. 16 第一回目専門家派遣
(CN、金融機関が行ったヒアリングにいつそう踏み込んだ聞き取り)
- 2023. 1. 17 第二回目専門家派遣
(聞き取りした事由を整理し問題点となっている箇所を助言)
- 2023. 2. 9 第三回目専門家派遣
(今後すべきことを提案。その上でできること、できないことの確認)
(できないことの解決策を検討、助言)
- 2023. 2. 22 最終報告会
(診断報告書に基づき説明、その際、課題・提案内容・行動計画)
(だれがするのか? を確認)

令和5年度三重県中小企業支援ネットワーク推進事業(個別事例研究会)

(同社の情報)

同社は、8社との取引があり、「仕事の質が高い・約束を守る愚直な職務姿勢」などを理由に評価を受けている。それ故、取引先から、よりいっそうの業務依頼を受けるが同社も人材不足から対応できない状況である。

また、現在、年度更新条件の内務事務の補助業務を行っているが将来的になくなることが予想され、売上が減少する見込みである。なお、先の観光に携わるサービス業務とこの内務事務の補助業務とのパート採用が異なるため、これらの職員をサービス業に移行することはできない。

(伴走支援者である金融機関の思い)

求人募集を行っても集まらない状況から、人材確保が困難で早々に事業拡大は厳しいと考える。代表者が社長職を先代より引き継いだものの現場に時間を取られることが多く、社長が本来すべき職務ができていないので今回のヒアリングで問題点を見つけて改善策の提案してほしい。

今後、コロナ融資の返済も始まってくるので、収益効率を上昇させるように助言願いたい。

令和5年度三重県中小企業支援ネットワーク推進事業(個別事例研究会)

○ヒアリングで聞き取りしたこと(2022. 10. 25)

- 各所の担当者がきめ細かい対応をしてもらっていることから安心して任せれる。
(7社のうち、6社は任せっきりとなっている)(内務事務業務除く)
- 人手不足を理由に代表本人も1取引先の現場に一日中張り付く機会が多い。
(7社のうち、1社に張り付いている)(内務事務業務除く)
- 終了となる年度更新条件の内務事務業務に代わる新事業を検討したい。
- 各々の取引先で同社の扱いが異なり、不満を抱えている。
(7社のうち、収益性が悪いと思われる取引先がある)

※他の取引先と比べ単価が安いにも関わらず、当初契約より要望事項が増えている。
その点を交渉するも単価の値上げには応じてもらえない。

令和5年度三重県中小企業支援ネットワーク推進事業(個別事例研究会)

○改善策の検討(2022.11.15)(金融機関とコーディネーターで検討)

- ・今後、人件費の引上げや経費面の増加が予想されることから、今のうちに足元を固めておくことに注力すべきである。
- ・従業員、パートの高齢化に伴い収益力も劣る可能性が十二分にあるので、代表には危機感を持ってもらい早々に収益力の改善を行ってもらわなければならない。
- ・新事業も検討しているとのことであるが、計画を持って開始しないと改善の妨げとなってしまう。

○専門家派遣の検討(2022.11.15)

(金融機関とコーディネーターで検討し先方に提案)

- ・前回訪問時にヒアリングした内容から、今後問題となるであろう事由を考慮し、伴走支援者となる金融機関からは、専門家派遣の紹介は同社にとってためになるのではないかと考えているが、社長の意向はどうかを確認する。
- その上で、「専門家派遣依頼書」を徴求する。

令和5年度三重県中小企業支援ネットワーク推進事業(個別事例研究会)

(経営支援内容)

取引先別採算管理(不採算になっている受注先の洗出しと今後の対応策の検討)と年度更新条件の内務事務業務のような事業モデルを同社で確立するための施策。

○専門家派遣の流れ(2022. 12. 16~2023. 2. 22)

- ・最長4回の面談で、最終日、専門家から診断報告書(支援方針書)を受取、企業、伴走支援者、コーディネーターが説明を受ける。その中で、同社の抱える経営課題を共有し改善に向けた提案内容と行動計画を策定(確認)する。
- ・その後、伴走支援者は、計画の進捗状況をモニタリングし課題解決に向け寄り添って解決に努める。

○高橋専門家(中小企業診断士)からの説明

専門家派遣を終えての感想

代表者の声

- ・組織課題や実態把握の指導により、理解できて勉強になった。
- ・責任業務を任せられる職員を育成し、全体を見渡せるマネジメント業務が如何に大事かを改めて理解できた。

伴走支援者の声

- ・専門分野の分析により、金融機関では難しいアドバイスをして頂き、顧客から大変喜んで頂いた。
- ・金融機関では相談に乗りにくい財務面以外の経営に関する指導もして頂いたことから、いっそうの関係が構築できた。