

1. 支援先

業種： 小売業

従業員数： 16人

経緯：主に婦人服・婦人雑貨販売で4店舗を経営。コロナ禍に顧客の消費行動が落ち込み、売上高が減少。代表者がゼロゼロ融資等の返済開始に不安を抱えており、売上高向上のため、財務改善・収益力向上に向けた経営アドバイスの要望があったことから、金融機関が提案。

返済開始： 令和4年5月

2. 経営課題の洗い出し

支援先からの要望：強みを活かした経営に磨きをかけつつ、業績改善に向け、専門家派遣等を活用して、自身が気付かない点をアドバイスしてほしい。

財務状況：ゼロゼロ融資等の返済開始にあたり、据置期間が終了すると資金繰りが苦しくなるのではないかとこの不安があった。

課題：①コロナ禍以降の消費行動の変化による来店客数の減少
②物価高、コロナ禍に起因する客単価の停滞
③従業員の賃金上昇による収益の圧迫

⇒ 課題解決に向け、専門家派遣(売上拡大、施策活用アドバイス)を実施

3. 専門家派遣

1回目：経営課題の洗い出し

- ・コロナ以降での顧客の消費意欲の減退による来店客数の減少
- ・値上げによる単価上昇と、外出自粛・物価高による1人当たりの買い上げ点数の減少

2回目：課題解決に向けての分析と議論

- ・来店客数減少への対策
- ・来店客1人当たりの買上点数の増加策

3回目：経営改善診断書に基づき議論

- ・外部環境分析や市場環境分析等の様々な分析を用いて窮境原因を推定
- ・分析に基づき、専門家よりアクションプランを提案

4回目：最終報告会、行動計画実施スケジュールの確認

- ・店舗毎の収益計画を確認し、実施スケジュールの優先順位を確認

4. 支援方針の策定①

専門家からの提案:

① ナチュラル志向関連商品の販売

⇒ 客単価の増加に向け、オーガニック食品等の販売を複数店舗へ展開

② 店舗別ライフスタイルの提案

⇒ シニア向けライフスタイルの提案、他店舗とのコラボ販売、店舗オリジナル商品の販売

③ イベントの開催、SNS・DMの強化

⇒ 新商品提案やイベント内容の発信、SNSフォロワー数の強化

④ 業務効率化と人材育成

⇒ 役割分担・権限移譲での販売強化とPOSレジ導入による業務効率化

伴走支援者: 金融機関支店担当者

(進捗管理、資金繰り支援)

4. 支援方針の策定②

行動計画:

- ① ナチュラル志向関連商品の販売
 - ・複数店舗においてオーガニック商品や健康食品の販売を展開
- ② 店舗別ライフスタイルの提案
 - ・シニア会員組織、シニア向け宅配サービス、通院用ポーチ、スイーツ販売、シニア向け移動販売
- ③ イベントの開催、SNS・DMの強化
 - ・女性向けお悩み相談会、優良顧客限定の招待イベントを開催
 - ・SNSにおいて目的設定→発信→結果検証→改善のサイクル構築
- ④ 業務効率化と人材育成
 - ・スタッフへの権限移譲による業務効率化モチベーション向上、経営者のコンサルタント業の拡大、POSの導入による販売強化

5. 取組経過

事業内容:

- ・商品仕入を従業員に一定程度任せることにより、業務効率化と同時に従業員のモチベーションアップへの取り組みを開始。
- ・強みである接客力を最大限に活かし、シニア層の顧客を獲得拡大している。
- ・オーガニック食品を各店舗に拡大させている。

財務内容:

- ・1点買いから複数点買いへ販促をシフトすることで、客単価が回復してきている。
- ・固定費の見直し・削減により、収益が改善した。

代表者の声

- ・経営をしていると相談相手となる方がいない。今後「こうしていきたい」というイメージはあっても中々具体的な行動に結びつかず、実現できなかった。この事業を通してコーディネーターや伴走支援者、専門家の方に対し、口に出して相談することで、何をすべきかが具体化されて、行動に移すことができたため、ありがたかった。

伴走支援者の声

- ・コーディネーターや専門家との面談を通して、社長の経営に対する思いや考え方を、より深掘りすることができてよかった。今後も引き続き支援に取り組んでいく。