

総社商工会議所
「経営発達支援計画実施への外部評価」について

平成28年度実施事業に対し、下記の評価・意見をいただきました。
評価・意見を踏まえ、29年度事業を推進いたします。

【評価・意見】

① 専門家A

(評価できる点)

- ・専門分野の異なる多様な専門家の意見を集約しながらすすめることが可能である。
- ・単発の支援ではなく継続的支援が可能である。
- ・役割が分かれており専門家と経営指導員の協力により効率的に成り立つ制度である。
- ・経営指導員のフォローがしっかりと出来ており、伴走型支援が成立している。
- ・現状分析の支援に止まらず、対策まで踏み込んだ支援をしている。
- ・伴走型支援での会員企業の業績などにおける実績が高確率で生じている。
- ・会員企業、会議所、専門家の3者がディスカッションでき、全ての立場に当事者感が生じている。

(改善点)

- ・金融機関など外部連携が限定的である。
- ・専門家や経営指導員の人数にも限りがあり、会員企業全体の支援ができない。
- ・やや属人的な面も否めない。

② 専門家B

(評価できる点)

- ・会議所職員の支援先企業に対するコミットメントの強さ。
 - 専門家による支援に至る前に、独自にヒアリングシートを作成し専門家と情報共有している。
 - 専門家のアドバイスをきちんとまとめて支援先企業に提供している。
 - 専門家による支援後も細やかにアフターフォローをしている。
 - 職員の意識が高いため、結果的に専門家のモチベーションも上がる。
- ・専門家のコーディネーションに対するバランスの良さ。
 - 戦略、財務、商品開発、販売促進、創業などの各分野における専門家を、自組織（会議所）の理念や方針に沿って選定し、一定数に絞り込むことで効率的かつ効果的な支援が実現している。
- ・2016年度まで行われてきた「高支援」では、支援企業のほとんどが売上アップの成果を出している。
 - 上記取り組みでは参加企業のリピート率も高く、支援に対する満足度も高いと思われる。

(改善点)

- ・若手職員の支援力の向上
→現在、若手職員が増えてきているが、経営者が抱える問題を的確に聞き取り、専門家等と共有していく技術を身につけていくことが、本事業を効率的に運営していく上で欠かせない要件と考えられる。
- ・新たな専門家の開拓
→総社市は県内でも屈指のメーカー集積地であるため、製造業に強みを持つ（例えば生産管理や生産技術支援を得意とする）専門家を開拓することで、より地域性を反映した事業が実施できると考えられる。
言い換えれば、専門家の得意分野によって支援する業種が限られてしまう側面があることは否めない。

③ 専門家C

(評価できる点)

- ・決して企業を引っ張るのでも、無理やり後押しするのでもなく、企業の強みを引き出して目標設定し、その目標に向けて伴走（アシスト）するものである。
正にこの支援が暗闇の中でも目標（灯りの見える方向）に向かって、自らの力で歩いていくことができる。
- ・「強みの引き出し」、「弱みの克服」、「計画策定」、「計画実施サポートなどのステップが実現できている。総社商工会議所では、その効果も表れているものと感じている。
→「実計画実施進捗確認・評価」の部分についても専門家を入れてのサポートを積極的に実施する必要があると感じている。企業も、商工会議所職員、専門家も得るものが多いと考える。
- ・支援を受ける企業、支援をサポートする企業、専門家、そして会議所職員のスタンスが明確にでき上ってきている。支援をサポートする企業もノウハウの蓄積ができ、企業として成長ができている。
- ・総社商工会議所における「高支援制度」、「専門家相談制度」は正にこのスキームで成功を収めている。

(改善点)

- ・企業により温度差があるのも事実。私たち専門家の立場で企業のやる気を引き出す努力も必要である。
- ・支援の入口の部分でモチベーションアップも必要である。

④ 金融機関

- ・商工会議所が実施する「伴走型支援事業」は、小規模事業者に寄り添ったものであり金融機関が単独で取り組むことは難しい。特に専門家派遣制度は専門家と職員との連携した継続的な支援であり高く評価している。
- ・「伴走型支援事業」の周知が十分でないように感じる。この点において金融機関としても積極的に連携していきたい。

⑤ 総社市商工観光課

- ・高度専門家中小企業支援制度や専門家派遣制度などにより、経済社会の変動に大きく影響を受ける小規模事業者の持続的な発展のための、地域に密着した身近な支援機関として機能している。
- ・消費行動に関する調査等、各種調査活動を活発に行い地域の経済動向を的確に捉えており、今後の小規模事業者支援に活用することで、よりの確できめ細かな伴走型支援を期待できる。
- ・課題として、後継者不足の問題等により廃業する事業者もあるため、事業所のモチベーションを保ち継続的な発展を支援していくことが挙げられる。

⑥ 総社商工会議所正副会頭

- ・商工会議所が企業・地域にとっての「気軽な相談窓口」という役割を認識し事業展開していることへの評価が高く、特に各種相談日の設定や専門家と職員が一体となった「伴走型支援（継続性・連動性）」への評価は高い。
- ・職員と事業者との関係性も深まっており、新規会員の加入にもつながっているとの評価があった。
- ・28年度に取り組んだ「パンわーど総社プロジェクト」は、地元パン屋さんが参画し共に地域活性化を目指す事業であり、「Win Winの関係」を構築できる事業との評価が高く、今後への期待も大きい。
- ・29年度に実施する予定の「美容室に関する消費行動調査」に対しては、管内の美容室にとって有意義な調査となるよう、調査項目に対し熟慮するように、との指示があった。

以上