

小規模事業者のIT利活用支援事例① (高崎商工会議所)

高崎商工会議所（群馬県高崎市、原浩一郎会頭）では、会員事業所のITを利活用した販路の拡大、収益の向上等の支援に取り組んでおり、支援した会員事業所のうち2社が経済産業省による「攻めのIT経営中小企業百選」に選定されている。

「攻めのIT経営中小企業百選」に選定されている有限会社HAPPY ISLANDへの支援事例を中心に、高崎商工会議所の取組みについて以下に紹介する。

○有限会社HAPPY ISLANDの概要

代表取締役福島健司氏の父が昭和50年に高崎市内でドイツパブを創業、その後、ステーキ、ハンバーグを中心としたレストランに転換、平成15年に法人化。現在は高崎市、前橋市にグループ全体で4店舗展開。
従業員9名（正社員）総勢40名。資本金300万円。

○支援の経緯

平成23年3月の東日本大震災後の自粛ムード、その直後に起きた牛肉ユッケ中毒事件後の牛肉ばなれの影響で売上不振に見舞われたことから、経費をかけない売上げ拡大策を模索する中、高崎商工会議所のセミナー等にも積極的に参加。

○支援のプロセス

- ◆取締役福島展子氏は従来から商工会議所の主催するセミナーや、情報誌「商工たかさき」を積極的に活用。別機関が開催したIT活用に関するセミナーに参加したことをきっかけにソーシャル・ネットワーク・サービス（SNS）を活用した営業強化に取り組むこととし、高崎商工会議所を通じてセミナー講師であった専門家を派遣（ミラサポ専門家派遣）。専門家からは、講ずる対策の絞り込みと成果の検証、店舗からの情報発信だけでなく、お客様自らがSNSに投稿したくなるような仕組み作りを助言。

◆商工会議所は、地域イベントの紹介を行い、実態とネットを組み合わせた店舗PRを提案。また、既に導入していた電子システムを活用した顧客情報や売上実績に基づいたRFM分析やABC分析等の概念を紹介。これにより知名度のアップ、顧客情報や売上実績の分析に基づいたダイレクトメール（DM）の効果的な実施、メニューの見直しを行っている。

◆また、新会社を立ち上げて新たな店舗展開を目指していたことから、平成26年に創業補助金の申請を支援、平成27年に店舗資金のため小規模事業者持続化補助金の申請を支援。

○支援成果

◆地域イベントへの積極出店（イベントでの顧客を巻き込んだ情報発信）、効果的なDMやSNSによる情報発信、メニュー入れ替えの結果、売上高は6年前の1.35倍。広告宣伝費は約4割減。

◆売上データを基に店長も含めた対策会議の実施、LINEを活用した各スタッフの情報共有を進めることにより、更なる経営改善にスタッフ全員が関わる職場環境・雰囲気醸成されている。

○支援のポイント

◆ITを活用して積極的に経営改革に取り組む事業者に対して、取組みを後押しする提案や専門家派遣、補助金申請の支援等必要な協力を的確に実施している。

◆事業者の信頼を得た経営指導員がFacebook等を活用して状況把握、密に交流を行っており、事業者の依頼に寄り添ってきめ細かく対応している。

高崎商工会議所では、会員事業者のITを活用した地域内の顧客をターゲットとした販路拡大の支援には、今回の事例を一つのモデルとして、また、地域外の顧客への販路拡大には、同じく「攻めのIT経営中小企業百選」に選定された有限会社タンポポ（百貨店催事、物産展を活用した周知とホームページを連動させた集客）への支援事例を一つのモデルとして位置づけ、会員事業者のITを活用した生産性向上を後押しするとしている。