

水郷地帯へのカフェ開店を通して自己実現を図る シニア女性への創業支援

支援の ポイント

- ①支援先と支援者がコンセプトからメニュー、店づくりに繋ぐ創業ストーリーを共有
- ②専門家の実務的かつ具体的な支援
- ③創業者の自発的な取組みの誘発と創業者の思いを大切にしたい自己実現支援

支援の経緯

近江八幡商工会議所では、滋賀県の補助を受けながら毎年創業塾を開催している。水郷と古き商家の町並みが美しい近江八幡市には、年間300万人を超える観光客が訪れる。近江八幡観光物産協会のホームページによれば「近江八幡市における観光は、観光客のための観光ではなく、市民を中心としたまちづくりの結果として生まれるもの」と規定している。こうした環境をチャンスと捉え、創業塾も毎年20名以上の卒業生を輩出する。

支援先は、当商工会議所の創業塾の女性卒業生である。公務員を定年退職し、かねてから水郷地帯にカフェを創業する夢があった。創業塾を受講し、開業までの心構えや店舗コンセプトづくり、事業計画策定等での自分自身の甘い考え方に気づきがあった。そこで、開業準備と具体的な進め方について相談するため、改めて当商工会議所へ相談に訪れた。

対応した川島指導員は、水郷巡りの船着き場近辺に出店予定地を所有していること、自己資金を有し借入の必要がないこと、商売経験のない元公務員でシニア女性の創業であることから、専門性の高い実践的な支援の必要性を感じ、当所を巡回する西居アドバイザーに支援を求めた。西居アドバイザーは、地元出身者で専門家との豊富なネットワークを持っていることから、今回の創業支援には適任と判断された。

支援のプロセス

西居アドバイザーは、独立開業の準備と心構えについて、まず開業の目的・意志・動機を再確認した。支援先の創業者は、紅茶について本格的に学び、ティークリエイターの認定を受けている。そのため、当初、物販中心の紅茶専門店を目指していた。その上で、中小企業庁発行の冊子「夢を実現する創業」の独立開業チェックリストを活用し、十分な点、不十分な点を明確化して自覚を促した。その結果、水郷地帯という立地条件に合ったコンセプトやメニューづくり、店舗設計等の甘さが明確になった。特に、国内第1号の重要文化的景観に選定された「近江八幡の水郷」の一角に立地することは、コンセプトづくりに大きな影響を与える。

そこで西居アドバイザーと川島指導員は、飲食店の経営者経験が豊富で、フードコーディネーターとして店づくり（ハード、什器・備品等）やメニューづくりのアドバイスができる実務家を専門家派遣することにした。専門家は西居アドバイザーの人的ネットワークの中から選定した飲食店支援のプロである。



重要文化的景観第1号に選定された「近江八幡の水郷」の一角に立地する店舗

専門家は、水郷巡りの観光客がメインターゲットになる立地特性上、紅茶専門店では、利用ニーズにギャップがあることを指摘した。その上で川島指導員は、近江八幡水郷地帯への観光客について、近江八幡観光物産協会から情報提供を受けた。そこでターゲットの捉え方としては、水郷地帯への訪問客を分析し、水郷巡りの観光客の他、景勝地の写真撮影や絵を描くことを趣味とする層に分類できることが分かった。年代的には、元氣な中高年が中心であり、春秋に観光客が集中していた。利用者視点で考えると、水郷巡りや屋外での撮影、スケッチの合間にちょっと一休みできる空間がニーズとして大きい。

■支援先と支援者が創業ストーリーを共有

支援先と支援者3名が一緒になって検討した結果、専門性の高い紅茶中心のメニューではなく、コーヒー、紅茶やフレッシュジュース等の嗜好性の低いメニューにすることにした。ただ、支援先が持つ紅茶に対する知識ノウハウを活かすため、創業者の手作り紅茶クッキーも販売することになった。一方、風光明媚な水郷地帯にマッチした店舗とするため、ログハウス風の店舗を計画していた。そこで店舗コンセプトは、「木のぬくもりと癒しの音楽がホッとする空間」となった。創業者のご主人はクラシック音楽鑑賞が趣味である。このように、支援先の動機付けに繋がるよう、支援者側が一方的に指導するのではなく、支援先の意向やニーズを聴き取り、外部情報を収集分析し、ストーリーを描きながら支援先と支援者が一体となって取り組んだ。

■専門家の実務的かつ具体的な支援

店舗コンセプトが明確になり、専門家は、店舗図面をもとにカフェ営業と菓子製造業の厨房設備、店内装飾、什器・備品についてアドバイスした。とりわけ、使用する食器については、創業者は当初高級ブランド食器を使用する予定であったが、専門家が食器卸会社を紹介し、コンセプトに合った食器を使用することができた。創業者はパッチワークが趣味であることから、店内壁面にパッチワークを飾り、店内装飾とすることにした。

■創業者の自発的な取組みの誘発と創業者の思いを大切にしたい自己実現支援

ゴールデンウィークの平成24年5月5日を開店日と定め、地元メディアのCATV、FM放送に西居アドバイザーと川島指導員が情報提供した。アドバイザーはCATV会社の出身である。更に、当商工会議所では、会報でオープン告知をするとともに、ホームページで企業情報として発信した。一方、創業者は、自前でオープン告知用手作りチラシやDMハガキを作成した。近隣の水郷巡り船着き場や農産物直売所で直接配布した。当店の利用者には、水郷巡りの乗船券の割引を受けられる仕組みも確立した。その結果、支援者の支援と創業者の意欲的・自発的な取組みにより、創業月は予想を上回る売上を計上した。

屋号の「カフェテラス えん」には所在地の「丸山町」、人の「縁」、楽園の「園」の創業者の3つの思いが込められている。カフェ経営の傍ら、民生委員、福祉推進員の社会的要職を務める創業者は、単に営利目的の創業ではなく、地域密着し良き市民として、人々に憩いの場を提供することにより、第二の人生の自己実現を図ろうとしている。今回の支援には、こうしたシニア女性の自己実現支援の側面も有しているといえる。

フォローアップ活動

今後のフォローアップは、季節的な繁閑の差を平準化することにある。具体的には季節メニューの開発や物販強化（菓子、手芸品）、手芸や菓子作り教室の開催等である。定期的に巡回訪問する中で支援する。

OJTについて

■支援先の気づきや実行を促す支援プロセス

今回の支援では、当初の創業者の方向性に立地環境とのズレがあった。一方的な指導をするのではなく、地道に情報収集し、相互に話し合い、提案して納得感の高い支援を行った。アドバイザー、専門家の同じ目線に立った実践的な支援は、商売経験のない女性創業者にとって即実行しやすい支援となった。こうした支援プロセスは、指導員にとって、従来の企業支援と異なるアプローチであり、大きな学びがあった。

■アドバイザーと専門家の円滑な意思疎通

初期対応におけるアドバイザーの的確な聴き取りによる課題設定が、的確な専門家選定に結び付いた。支援過程でのアドバイザーと専門家の円滑な意思疎通は効果的な支援方法に結び付き、創業者の動機付けに繋がった。専門家との意思疎通の取り方は指導員にとって参考になった。



にこやかな表情の指導員、創業者、アドバイザー（左から）