

ホームページ作成支援による顧客ニーズの 顕在化で低迷していた売上を大幅アップ

支援の
ポイント

- ①経営者の想いを聴き取り優先課題を設定して課題解決
- ②事業の特殊性を考慮してIT活用支援を提案し売上アップを実現
- ③HPの自社独自による改良・解析技術体得を実現支援
- ④外注業務の内製化に伴う設備資金需要にも即時対応

支援の経緯

支援企業は、昭和63年山形県米沢市で創業し、現在はプリント基板の補修(リワーク、リペア)を主事業にした会社である。創業当初は、基盤組み立てメーカーからのアSEMBラーであったが、利益率の低い下請け業務であり、遅かれ早かれ海外展開される事業であることから数年前に人員を大幅に削減し事業を転換してきた。その後、米沢市内で順調に売上を伸ばしてきたが、リーマンショック発生の影響により売上が激減し経営が悪化していた。

経営に危機感を抱いた代表者は同社の保有する技術を何とか市外、県外に広めて売上を回復したいという想いから取引先である米沢信用金庫に相談をした。相談を受けた本店長代理の柴田昌寛氏は支援企業の課題を聴き、売上回復という課題解決には支援企業を以前から熟知するネットワークアドバイザーの安孫子雅敏氏に支援を要請するしかないと考え、安孫子アドバイザーの巡回時に対応を依頼した。これを受けて安孫子アドバイザーの当事業での支援がスタートした。

支援のプロセス

安孫子アドバイザーは、代表者を良く知っていたが、支援に入るに当たり改めて想いを詳細にヒアリングした。また支援企業の保有する優れた経営資源を如何に活用するかを考えた。大きな経営課題として売上の減少に歯止めをかけること、安定した収益源の確保を行うこと、現在の事業の認知度アップを図り事業の拡大を図ることなどを掲げてその課題解決の道と一緒に探っていくことを代表者と決めた。

支援企業の事業はプリント基板の補修である。プリント基板製造取扱業者は、自社のプリント基板の欠点や弱みを第三者に知られることは嫌がる。反面、何かの瑕疵が見つかったときは早急に補修して対応を図ることも必要である。弱電機器業界にはプリント基板補修のニーズが間違いなく存在することは明白であるが、支援企業にとってこのニーズを如何にうまく取り入れて売上に繋げるかが大きな命題となっていた。

安孫子アドバイザーは自身の保有するネットワーク、売上拡大のためのノウハウを駆使して、支援企業の持つ強みを最大限に活かした支援を米沢信用金庫と共にこなしていくことを代表者に話し、一つずつ解決に向けて努力することの大切さをアドバイスした。



(左より、柴田代理、支援企業代表者、
安孫子アドバイザー、支援企業取締役)

安孫子アドバイザーは先ず、当事業のスタート以前から手がけていた首都圏で弱電企業や支援機関等が集まる勉強会での支援企業のプレゼン資料の作成を支援した。安孫子アドバイザーは山形大学国際事業化センターのリエイゾンアドバイザーを兼務しており、山形大学教授とのパイプを活用してのマッチング支援であった。

次の支援はIT関連の専門家派遣の実施によるHPの活性化である。これは支援企業にとって大きな転機となる効果的な支援となった。専門家が無料のHP作成サービスを支援企業に紹介し既存HPをこの新しいものに取り換えることを提案した。支援企業の取締役として入社してITに造詣が深い代表者の娘婿にHPの作成方法を指導し、3回の派遣で作成ノウハウをマスターさせた。その後、支援企業独自で内容を充実し、問い合わせ件数の増加を実現した。プリント基板補修ニーズのある企業が検索するとみられるマイナーなキーワードを組み入れたり支援企業のコアコンピタンスである独自接着技能をアピールすることにより、徐々に問い合わせが増加したのである。これにより売上金額が20%も大幅アップし黒字化、取引先の増加が実現できた。今までは市内企業中心であったが、北海道から九州まで大学関係や大手弱電企業の子会社などが新規取引先となっている。アクセス解析も自社で行っており、どのような企業がニーズを持っているか研究している。

HP活性化の成功によって問い合わせ、取引が急増したことにより、現有の業務の仕組みでは対応ができなくなってきたため、他社に委託していた業務を自社で取り込むため新規設備を導入することを検討する必要が出てきた。そのため安孫子アドバイザーと柴田代理がベア支援を行って、県制度融資の申請書作成支援及び米沢信用金庫による融資実行が行われた。現在では他社委託業務も自社での内製化が実現し、コストダウンの成果が表れてきている。

フォローアップ活動

支援企業の売上拡大のために柴田代理は定期的に支援企業を訪問し、代表者の悩みや課題を聴いている。必要があれば安孫子アドバイザーへ連絡を取りアドバイスを受けフォローアップを行っている。既存のプリント基板補修事業についても更なる販路拡大を目指して、中小機構の販路開拓支援策を活用することを計画している。今後も米沢信用金庫のフォローアップが継続されていく。

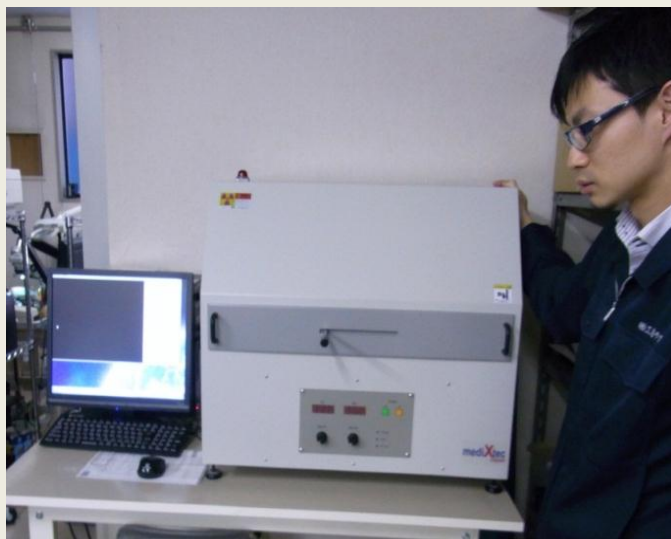
尚、別事業であるが、経営革新計画承認済の「和風インテリア寄せ植え」事業についても今後販路拡大支援を行っていく予定である。

OJTについて

安孫子アドバイザーは「企業、人を知らない」という信念の下、経営者の言葉から出てくる顕在化したニーズをただヒアリングするだけでなく、奥に潜んでいる潜在ニーズや悩みを聴きとり、それを経営者に気づかせる手法などを柴田代理にOJT指導した。

また柴田代理だけでなく、信金内にいる4名のネットワークアドバイザーに対しても企業情報を提供しながら顧客対応の必要性を説いている。

米沢信用金庫では、この企業経営者との不可欠な対話力を体得するため必ずアドバイザー及び専門家への帯同を行い、職員の経営支援能力向上を図っている。



新規導入された検査設備