

OKa-Bizが取り組む 中小企業の「売上アップ」支援

秋元 祥治¹

¹ 岡崎ビジネスサポートセンターOKa-Biz センター長
(〒444-8601 愛知県岡崎市康生通西4-71 図書館交流プラザ・りぶら2F)
E-mail:info@oka-biz.net

岡崎市では市内商工業の活性化を図るため、補助金の交付やセミナーの開催などの支援を行ってきたが、バブル崩壊、リーマンショックなどを要因とした長期にわたる景気の後退もあり、活性化への糸口が見いだせない状況であった。平成24年に市内経営者へのアンケート調査を行ったところ、ほぼすべての事業者が売上向上への課題を抱えており、さらに、課題を抱える事業者のうち約30%はどこにも相談できていないことを把握した。これを受け、富士市産業支援センターf-Biz（センター長：小出宗昭氏）をモデルとして、平成25年10月、商工会議所と連携して岡崎ビジネスサポートセンターOKa-Bizを開設し、事業者の相談機会の充実と支援機能の強化を図ることとした。

Key Words : 中小企業, 経営相談, 売り上げアップ

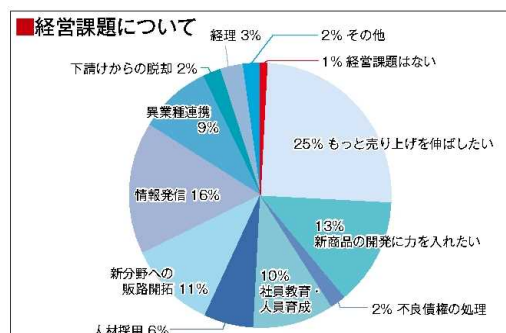
1. OKa-Bizの概要

岡崎市では市内商工業の活性化を図るため、補助金の交付やセミナーの開催などの支援を行ってきたが、バブル崩壊、リーマンショックなどを要因とした長期にわたる景気の後退もあり、活性化への糸口が見いだせない状況であった。平成24年に市内経営者へのアンケート調査を行ったところ、ほぼすべての事業者が売上向上への課題を抱えており（図-1）、さらに、課題を抱える事業者のうち約30%はどこにも相談できていないことを把握した（図-2）。これを受け、富士市産業支援センターf-Biz（センター長：小出宗昭氏）をモデルとして、平成25年10月、商工会議所と連携して岡崎ビジネスサポートセンターOKa-Bizを開設し、事業者の相談機会の充実と支援機能の強化を図ることとした。

OKa-Bizのミッションを図-3に示す。「きく」「みつめる」「ささえる」をテーマに、中小企業等の売上アップに特化したサポートを提供している。堅実に努力する岡崎の個人や企業に光を当て、より輝けるよう応援する産業支援拠点である。

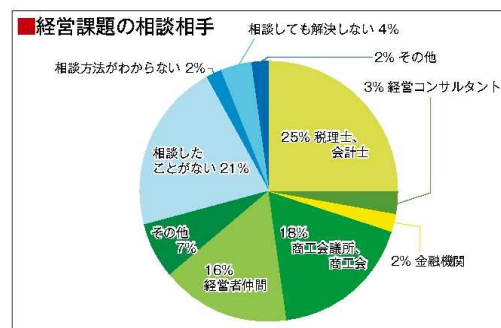
体制は次の通りである。

- ビジネスコーディネーター：週4日×常時3名
- 岡崎市派遣コーディネーター：4名
- 岡崎商工会議所派遣ビジネスコーディネーター：2名



H24岡崎市商工労政課SBCB事業アンケート調査より

図-1 岡崎市内経営者の経営課題



H24岡崎市商工労政課SBCB事業アンケート調査より

図-2 岡崎市内経営者の経営課題の相談相手

- ITアドバイザー：毎週2.5日×3名交代制
- デザインアドバイザー：週2日×2名担当曜日制
- 企画広報コーディネーター：常時3名

● 岡崎信用金庫派遣スタッフ：週2日×1名

相談日時は、週4日（毎週火・木・金・土曜日10:00～16:30：予約制），場所は、図書館交流プラザ・りぶら2階である。

2. Oka-Bizの実績

開設から3年間の相談件数は、1年目が1,404件、2年目が1,959件、3年目が2,206件と順調に実績を伸ばしている（図-4）。全国47か所のよろず支援拠点（H26.6開設）の1年間の平均値は1,650件であり、OKa-Bizはその約1.3倍にあたる件数で、都道府県単位の相談所と比較しても突出した相談件数を誇っている。

相談内容別の割合を図-5に示す。販路開拓、情報発信、新商品・新サービスといった売上アップに関する相談が83%となり、中小企業の最大の課題である「売上アップ」に対するサポートが継続して提供できているといえる。特に新商品・新サービスの相談は18.9%であり、多くの新商品や新サービスがOKa-Bizのサポートにより生まれている。全体の相談件数が増加したことにより創業相談の割合が下がっているが、創業件数は同程度を維持している。

業種別の割合を図-6に示す。中小零細の商店の利用が多く、業種別では「小売卸売」「サービス」「飲食・宿泊」で60%近くを占めています。「建設」・「建築」や「福祉医療」の相談件数が、年々増加しており、相談の17.5%となっている。OKa-Bizは、利用対象を、商工業者だけに限定しておらず、「農林水産」「情報通信」など、幅広い業種の方に利用されている。

相談件数の増加に合わせ、リピート率が高い水準で維持されている（1年目：73%→2年目：82%→3年目：88%）。これは、新規の相談者を取り込みつつも、既存の相談者にも「役に立つ経営相談所」と判断され、何度も利用されている現状だと考えられる。また、新規相談者の8割近くが口コミからの相談であり、上記のリピーター割合と同様、相談者の期待を上回っていることを表す数字だと考える（1年目：77%→2年目：77%→3年目：79%）。新聞、テレビ、雑誌などのメディアにおいて、ほぼ毎日OKa-Biz関連の記事等が掲載されている。うち半分以上が相談者（企業等）の記事であり、広告費換算金額では4億2801万640円と、中小企業の情報発信、販路開拓に貢献し、成果を上げていることの表れである。

相談の1/3以上を女性相談者が占めており、また、創業相談については、半数が女性からの相談である。これは、女性相談員や女性スタッフを積極的に配置するなど、女性が相談しやすい環境づくりが支持された

OKa-Bizのミッション

「さく」「みつめる」「ささえる」をテーマに、中小企業等の売上アップに特化したサポートを提供します。OKa-Bizは、堅実に努力する岡崎の個人や企業に光を当て、より輝けるよう応援する産業支援拠点です。「さく」「みつめる」「ささえる」をテーマに、あなたのチャレンジをサポートします。

さく 「売上を伸ばしたい」「新しいことをしたい」と思い立った時点で相談をお願いします。業種に関係なく、あらゆる事業の相談にお応えします。

みつめる 「売上が伸びない」課題や強みは自分では分かりづらいもの、あなたにしっかりと向き合い、課題や強みを見つけ、何をしたらいいかを明らかにします。

ささえる 相談を聞くだけでは終わらせません。皆さんと同じ目線で、親身に、前向きな解決策を一緒に考え、あなたのチャレンジをサポートし続けます。

図-3 OKa-Bizのミッション

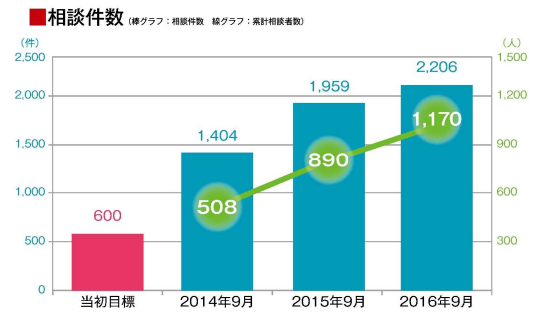


図-4 相談件数の推移

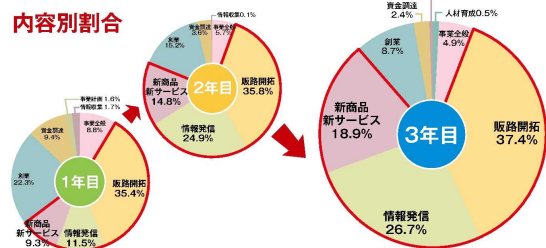


図-5 相談内容

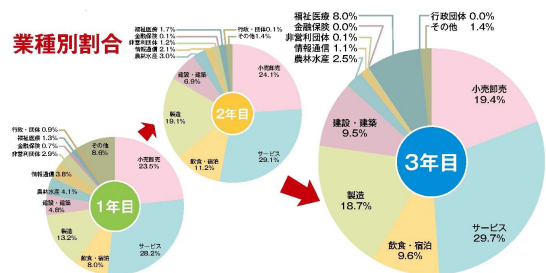


図-6 相談業種

結果だと考える。その結果、平成27年6月には、内閣府から「女性のチャレンジ支援賞」を受賞した。

3. 成果の事例

(1) 初のBtoC商品を機に大手教育出版社とのコラボへ

相談事業者のトリイ株式会社は、昭和23年設立で、化学染料の卸売商社である。創業時より繊維工場を主な取引先として展開していたが、繊維業界の倒産、廃

業などに伴い売上はピークから減少傾向になり、取引先の業績に左右されない新規事業を立ち上げたいという相談内容であった。

OKa-Bizのサポートとして、ターゲット設定（同社初のBtoC商品の開発）、情報発信（ターゲットに訴求するための情報発信、ネットショップの開設、メディア発信、ブログ運営など）をおこなった。

サポートの結果、花を好きな色に染められる「自由研究キット」として、切り花染色用商品「フラワーパレット」が開発された。2014年夏に同商品を同封した「夏休みの自由研究キット」を販売開始し、新たな販売チャネルとしてYahoo!ショッピングを開設・販売開始した。ネットショップで販売中の同商品に目を留めた大手教育出版社から1万セットの受注に成功した。また、2015年に向けて商品をリニューアルし、「1日のできる自由研究切り花染色キット」を販売したところ、新たな販路開拓に成功し、東急ハンズ（新宿店、博多店など）やヨドバシカメラ、Amazon.comへの出店となった。なお、新商品は、Amazon.comの実験・科学カテゴリにてランキング1位を獲得した（図-7）。

以上、成果をまとめると、①売上は120%アップ、②販路開拓として、小売店は東急ハンズ、ヨドバシカメラなど大手小売店での販売開始、EコマースはYahoo!ショッピング、Amazon（ランキング1位獲得）に出店、③メディア掲載として、日経MJ、中部経済新聞、東海愛知新聞、日本農業新聞、愛三時報、Yahoo!ニュース、ハフィントンポストの記事が挙げられる。

(2) 「オカザえもん米」で若い顧客層をゲット

相談事業者の(株)六名米穀店は、平成14年9月設立で、家族経営（従業員4名）で米の小売・卸売をされている。相談内容は、ライフスタイルの変化からの消費者の米離れの危機感があるため新たな販路を開拓できないか、量販店やネットショップの台頭による売り上げ減少や価格競争におされない新商品を開発したいというものであった。

OKa-Bizのサポートとして、実施した内容は次の通りである。

- ① 強みの明確化：「お米マイスター」の資格を持つ信頼できる目利き
- ② 新商品開発：岡崎産米とご当地キャラオカザえもんのコラボ商品である「オカザえもん米」の開発
- ③ ターゲットの設定：お土産購入層に向けたギフト展開
- ④ 情報発信支援：メディアへのプレスリリース、ビジネスブログ運営、ホームページの作成

サポートの結果、NHK「おはよう東海」、東海愛知新聞、岡崎経済新聞など多数のメディアに掲載され、



2014年夏



大手教育出版社の教材に採用され1万セット受注



新商品が Amazon で1位を獲得

図-7 OKa-Biz サポートにより開発された新商品



オカザえもん米



ギフトショップ店との新商品開発に向けた議論



メディアへの掲載



図-8 OKa-Biz サポートによる成果

「オカザえもん米」から店舗を知った顧客が来店したり、ネットやテレビを見て、これまでない若い顧客層（20～30代）の来客が増加したり、駅中のコンビニ、観光客向けホテル・飲食店へお土産として販路を開拓したりしている（図-8）。

(3) 相談者の声

①店舗経営からまちづくりまで、夢を受け止めてくれ、形にするためのサポートの場所（ブティック中屋 天野めぐみさん）

2014年、OKa-Bizが開設されたばかりの頃に初めて訪れ、義母が経営するブティックのことを相談させてい

ただきました。以来、籠田商店街の会長、そして、籠田公園を管理する「かもめ組」の一員として携わる籠田公園のさまざまなプロジェクトについてもご相談しています。OKa-Bizは、私の思いを整理し、カタチにしてくれる場所。ここへ来ると、それまでぼんやりしていた思いが明確になるだけでなく、さまざまな人とつながりながら、実現へ向けてぐっと大きく動き出すのを感じます。相談員の皆さんが真剣に、そして柔軟に話を聞いてくださるからこそ、思いきったことができるのだと思います。しかも、こんな機会が無料だなんて。本当にありがたいことです。

②伝統産業の商品開発にも、心強い相談相手（磯部ろうそく店 九代目磯部亮次さん）

江戸時代から300年にわたり、和ろうそくを作りつづけている当社。ウチのような伝統産業がOKa-Bizに相談に行ってもいいものだろうか、と実は若干のハードルを感じていました。ちょうどそんなとき、取引先である岡崎信用金庫さんに声をかけていただき、訪れることになったのです。1時間の相談のなかで、商品開発に活かせるようなヒントをたくさんいただくことができました。具体的に相談内容が決まっていなかったときや、自身で考えた企画をブラッシュアップしたいときなど、さまざまな角度から相談ができる。そんなふうに感じました。大手であれば企画に特化した部署があり、コストをかけることもできる。しかし、我々はそうもいきません。何かひとつ、新しいことを導入するだけでも大きなパワーを要します。そんな私たちにとって、本音でフランクに相談できる場所があるのはいいですね。最初の一步を踏み出すきっかけになればと、所属する「おかげさ匠の会」の仲間にも紹介して利用してもらっています。

③6次産業化への取り組み、「地元の宝」から新商品開発へ（株式会社オペレーター加藤 代表加藤健一さん）

農業生産法人を設立したのは、平成18年7月です。今年で設立10年を迎えますが、設立以前から我が家は先祖代々続く農家でした。現在の農業は昔のようにお米を作れば全て国が買ってくれるという時代ではなくなり、栽培したお米を少しでも付加価値をつけて販売することが求められる時代へ変化しています。しかし、自社には商品を開発したり、販売したりするノウハウがなく、困っていたときに市農務課の職員のかたからOKa-Bizのことを聞き、利用させていただきました。相談の中で私の地元にはすごい宝物があるんだということのを改めて発見させられました。それは六ツ美悠紀斎田で栽培している100年前のお米【萬歳】です。この

萬歳米の商品としての価値を最大限に活かすためのアドバイスをいただき、商品開発することができまし

た。今後はこの萬歳米を地元の宝とし、大切に販売し、地域の発展につながればともうれしく思います。これからも悩んだときにはOKa-Bizに相談しながら、事業展開を行っていきたいと思います。

④社内ベンチャーとしてソーシャルビジネスを事業化へ・組織作りも売上もパワーアップ（天使のプレゼント 責任者 後藤奈緒子さん）

天使のプレゼントは、スカイグラウンドの社内ベンチャーとして立ち上げた事業です。心身の安定と健康をたもつことを目的として個人向け癒しサービスを展開しています。なかなかすぐに上手くはいかないこともありますが、スタッフも増やす方向で進めています。

来春、スカイグラウンドの事務所兼、天使のプレゼントの拠点となる場所を建築決定しまして、そこでの展開をまたご相談に伺いたいと思っています。サポートしてもらい作成したリーフレットも好評で、またブログからの問い合わせもあり、PRに関してはオカビズさんのおかげでゼロを100にしてもらったような気持ちです。初めて相談に行ってから2年で売上、組織づくりともかなりパワーアップしました。お陰様で、何とか続けています。子育ての忙しさもあり気持ちもバタバタだったりしていますが、整理しながら少しずつ進めていきたいと思っています。また伺わせてください。

4. 今後について

4年目の新たな取り組みとして、週4日から週5日営業へすること、事業者のネットワーク構築のため、交流会や少人数制勉強会「ゼミ」を開催すること、サポート範囲を拡充するため、一人事、採用、育成に関わる「人のことまるごとサポート」、商品写真撮影サポートなど様々な相談の実施、キッズスペースの設置、りぶら内の託児サービスとの連携をしている。

もちろんここまでの成果に慢心せず、地域の中小事業者・起業家の売上アップにもっともっと貢献していけるよう、これからもより一層のチャレンジを重ねていこうと、気持ちを新たにしている。

参考文献

- [1] 岡崎ビジネスサポートセンター：活動報告書～開設から1年間の記録（2013年10月～2014年9月）、2015。
- [2] 岡崎ビジネスサポートセンター：活動報告書～開設2年目の記録（2014年10月～2015年9月）、2016。
- [3] 岡崎ビジネスサポートセンター：活動報告書～開設3年目の記録（2015年10月～2016年9月）、2017。

(2017.7.8 受付)