

# 日本列島 組合探検隊



## ◆新製品・新技術・新サービスの開発 組合員が販売する家電製品を長期間無償で修理します！

～福島県電機商工組合（福島県）～

### ◆背景と目的

家庭用電化製品の小売市場における家電量販店の成長が目覚ましく、メーカーの家電量販店への販売依存度が高くなる中、大手家電量販店間の激しい低価格競争により、地域家電小売店の業界活動に与える影響が深刻化している。そこで、きめ細かなサービスを信条とする地域家電小売店が「安い保証料」で、消費者に販売した家電製品に対して長期間（5年～8年）の無償修理という「安心」を提供するため、「長期保証制度」を平成19年6月より実施した。

### ◆事業・活動の内容

長期保証制度は、すでに家電量販店をはじめメーカー、通信販売業者等のホームページ上において実施されていることから、制度実施にあたっては、家電量販店と比較して安い保証料を設定するとともに、取扱件数、修理の発生率、修理単価設定等について検討し、システムを構築した。しかしながら、事業実施後、それらの妥当性や修理の査定、クレームに対する具体的な対応等々、システム全体の研究を行う必要性が生じたことから、平成20年度に福島県中小企業団体中央会の支援事業（組合等新事業プラン策定支援事業）を受け、長期保証制度に関するビジョンの策定を行った。

### ◆成果

当該事業の実施により、組合員は、量販店の保証制度に対抗できたほか、非組合員と営業の差別化を図ることができたため、組合員の脱会に歯止めをかけている。

また、組合員は、家電メーカー各社の修理センターに対し1組合員企業ではなく組合で交渉をすることが可能となったため、以前よりも有利な条件で修理することができるようになってきた。

なお、「長期保証制度」は、組合組織で実施するのは全国で当組合が初めてのケースということから、全国の同業種の組合より注目を集めており、モデルの事業として今後期待されることである。



長期保証制度のパフレット

### 【組合の概要】

所在地：郡山市備前館 2-30-2

電話：024-922-3869

設立：昭和35年12月 組合員：355名

URL：<http://www.chuokai-fukushima.or.jp/f-den/>

## ◆事業の国際的展開 SOHOワーカーのスキル向上に努めながら、ホームページ制作などの事業を展開

～AISOHO企業組合（山形県）～

### ◆背景と目的

主に女性の就労支援を目的に、平成13年度に山形県の緊急雇用推進事業で立ち上がった組織が母体となっており、IT関連の諸事業を受託し実施していたが、任意団体では顧客との契約時や在宅ワーカーへの支払などの際、信用面での不安があったため、平成16年に企業組合を設立した。

### ◆事業・活動の内容

働く能力がありながら、結婚退職や子育て、再就職準備中などの理由で働けない人を在宅ワーカーとして組織して、ホームページ制作、情報処理サービス、音声起こしなどのIT関連事業を展開している。

設立当初から、顧客の要望に応じて雑多な業務を受託してきたが、今期からは事務所移転を機に戦略的な業務展開に方針転換し、ホームページ制作に力を入れている。

顧客の満足度を高めるためには、ワーカーのスキルのばらつきをなくすことが重要な課題であると認識し、組合独自の登録試験を義務付けている。また仕事を委託する際には、より高度なスキルチェックのテストも実施している。役員・ワーカーの連絡やコミュニケーションの徹底のために、メールやSNSを有効に活用している。

### ◆成果

受注競争や価格競争の激しい市場であるが、組合独自の登録試験や、実践的なスキルチェックのテストにより、ワーカーのスキルを一定水準に高めることに成功しており、顧客満足度の向上につながっている。

企業組合を設立したことにより、社会的な信用度の向上と事業の安定につながり、組合員もパソコンのスキルを活用して今後も仕事ができる環境が整った。家庭や他の活動との両立も可能で、少ないながら役員報酬も得られるようになった。



### 【組合の概要】

所在地：山形市城西町5-29-19

電話：023-646-3274

設立：平成16年12月 組合員：4名

URL：<http://www.aisoho.jp/soho>