

4月20日(月)、秋田市のホテルメトロポリタンにおいて、西村康稔内閣府副大臣を囲む地域経済に関する懇談会が開催され、本会の藤澤正義会長のほか、本県経済団体の代表が出席し、地域における最近の経済情勢をテーマに意見交換を行いました。

この懇談会は、これまで甘利明内閣府特命担当大臣や西村副大臣等が出席し、同様の懇談会を平成25年4月より全国40カ所で開催しているもので、地域の経済や産業の実情、とりわけ中小企業の業況等を把握し、今後の経済財政政策に生かすことを目的に開催されています。

懇談会の席上、本会藤澤会長からは、本会情報連絡員報告より本県の中小企業・小規模事業者の概況を説明し、地方創生に向けては、比較的自由度が高く設計された地方創生交付金の恒久化や規模の拡大、地方の特色とやる気を活かした活性化策と抜本的な少子化対策の実現等について意見を述べました。

また、中小企業・小規模事業者対策として、「ものづくり・商業・サービス革新事業」の継続や、円滑な事業継承の促進、さらには資源豊富な本県をエネルギー特区として活性化していくこと等を要望しました。

会議を総括して、西村副大臣は「地方の厳しい状況がひしひしと伝わる懇談だったが、各団体がそれぞれの立場で懸命に挑戦しており、国としても様々な形で後押しを進めていきたい」と述べられ、地方の生の声を今後の国の政策に生かしていただくことを確約していただき、大変意義深い懇談会となりました。



【挨拶をする西村康稔副大臣】



【懇談会の様子(左：本会藤澤会長)】

本会では、会員組合の共同事業が将来にわたり健全に発展するよう、平成26年度も会員組合及び組合員企業に対し課題解決に向けた各種支援事業を実施し、このうち、組合事業運営の強化に向けた「組合活力向上事業・研修会」や青年部の育成強化を目的とした「青年部研究会事業」を計18組合で実施しました。

本号では、実施事業の内容及び事業実施による成果の一部をご紹介します。

I 組合活力向上事業・研修会(実施組合：計14組合)

『秋田県産日本酒の商品力向上と流通拡大に関する研究』

～秋田県酒造協同組合(小玉真一郎理事長)～

【背景・課題】

全国的に普通酒の需要が減少している一方で、秋田県内で製造される日本酒は普通酒が大きなシェアを占めており、純米酒・吟醸酒等の特定名称酒へのシフトや商品力・ブランド力の更なる向上が課題となっています。



【事業内容】

先進的な取組を行っている酒蔵等を招き、首都圏への販売戦略や酒蔵ツーリズム、輸出等の取組内容について研修を行った他、酒販店や飲食店等を招き、各酒蔵の商品に対する個別アドバイスも実施しました。

【事業実施による成果】

普通酒を含む本県全体の移出数量が前年割れしている中で、特定名称酒の課税移出数量は伸びを示しており、特定名称酒へのシフトの推進に貢献することが出来ました。また、個別アドバイス等を通じ、首都圏の大手酒販店との取引が始まった酒蔵もあり、流通の拡大にも繋がりました。

『地域で選ばれる介護施設を目指して』

～大館ケアサポート企業組合(宮崎恵峰理事長)～

【背景・課題】

地域に同業施設が増え、夜間の宿泊サービスを休止した頃から利用者数が減少し、なかなか回復できない状況が続いていました。このため、地域で選ばれる介護施設となり稼働率アップに繋げるための取り組みや職員の資質向上による利用者に対するサービスの向上が課題となっています。



【事業内容】

施設のサービス内容を見直し、デイサービス本来の目的である生活リハビリのための機能訓練を充実させるとともに、PRチラシを作成し、地域のケアマネージャーを繰り返し訪問する等、営業活動に注力しました。また、職員に対し接遇やマナーの重要性を説き、その改善に努めました。

【事業実施による成果】

本事業を通じた営業活動の結果、ケアマネージャーからの問い合わせも増え、利用者の増加に繋がりました。また、利用者に対する職員の態度や言葉遣いにも改善が見られ、機能訓練の充実により成果が現れる等、利用者とその家族から今まで以上に満足が得られるようになりました。

『新規顧客獲得に必要な飛び込み営業のスキルを学ぶ』

～日本ミルクネットワーク協同組合(鈴木嘉久理事長)～

【背景・課題】

牛乳の宅配契約では毎月数%の契約解除が発生している一方で再契約は非常に難しく、新規顧客の安定的な開拓が必要となっております。また、牛乳宅配事業の従事者はパートやアルバイトが多いため、専門的な営業知識が乏しく、営業スキルが未熟であることが課題となっています。



【事業内容】

牛乳宅配事業者における新規顧客の獲得は、基本的に飛び込み営業が多いため、飛び込み営業の効果的な手法について、訪問の事前準備から契約成立までのトーク技術や行動、心構えを学びました。また、講師と一緒に秋田市内の住宅を訪問し、実際の現場で飛び込み営業を実践しました。

【事業実施による成果】

営業する際のポジティブな心構えや訪問先でインターフォンを鳴らし玄関ドアを開けてもらうまでの台詞や行動を具体的に習得することができました。また、今回の研修内容を積極的に取り入れ、他の従業員にも波及させていくことで、新規契約件数の増加を図っていくための仕組みを作ることができました。

II 青年部研究会事業(実施組合：計4組合)

『顧客満足向上・顧客獲得に繋げるためのホスピタリティの研究』

～秋田家電事業協同組合 青年部会(青山克実会長)～

【背景・課題】

地域家電販売店として生き残っていくためには、プライスリーダーである家電量販店には出来ないサービスや顧客満足を模索し、実践しながら営業力の強化を図っていくことが、地域家電販売店の課題となっています。



【事業内容】

異業種である百貨店やホテルで提供されるホスピタリティ(おもてなし)の具体的内容について研修し、1対1で行うお客様との対面販売こそが、一見非効率に見えますが真のホスピタリティであり、家電量販店に対抗できる唯一の手段であることを学びました。

更に、地域家電販売店に求められているお客様の期待や要望を想定し、「傾聴」や「笑顔」についても実習しました。

【事業実施による成果】

ホスピタリティの重要性を認識した上で、お客様の信頼を得るために「傾聴」や「笑顔」を意識的に行うようになりました。今後も、様々な異業種の事例から顧客満足の向上や顧客獲得に繋げるためのヒントを得ることで、営業力の強化に活かし家電量販店との差別化を図っていくこととしています。