

高崎商工会議所の経営支援とIT活用支援

平成30年3月30日(金) 13:30
高崎商工会議所・経営支援課
係長・中小企業診断士 梅澤史明



高い縁
崎い起
まの
ち

The lucky town Takasaki
Takasaki Business Encouragement Campaign 2018



takasaki
city





アジェンダ

1. 高崎商工会議所にてIT活用支援を進めることができた背景
2. 高崎商工会議所のIT活用支援の取り組みについて
3. 高崎商工会議所のビジョンと販路開拓支援の取り組みについて
4. IT活用支援の事例とIT活用支援を更に進めるために必要なこと



1. 高崎商工会議所にてIT活用支援を進めることができた背景



(1) 支援環境の変化

(2) 自己紹介

(3) 高崎商工会議所での支援の流れ



(1) 支援環境の変化

- ▼「パソコン研修」や「ホームページ作成サービス」、「ビジネス情報化フェア」等、IT活用支援を進める下地があった
- ▼ビジョンで提言した「販路開拓支援」を通じて、支援企業との関係性が密接になった
- ▼補助金等の申請支援を通じて、支援企業の強みや弱み、そして課題を認識できるようになった
- ▼経産省や日商等の関係機関の積極的な情報発信により、ビジョンで提言した「情報をつなぐ役割」が行い易くなった



(2) 自己紹介

- 平成13年4月 大学卒業後、都内の情報システム会社に就職し、大手企業のCRMやSFA推進プロジェクトを経験
- 平成17年4月 プロジェクトの成功と失敗から大学院にて組織文化や経営革新要因等について研究
- 平成19年4月 高崎商工会議所に入所し、最初に担当した仕事が「IT経営キャラバン隊」
- 平成21年11月 中小企業診断士に登録
- 平成24年3月 高崎商工会議所「ビジョン策定プロジェクト」に参加
- 平成24年4月 「中小企業支援ネットワークアドバイザー」にて幅広い相談に対応



(3) 高崎商工会議所での支援の流れ

	平成13年度～	平成19年度～	平成23年度～	平成26年度～
計画等の認定	地域ベンチャー支援センター	地域力連携 応援センター	ネットワーク強化 ビジョン策定	群馬県中小企業支援・シルクカントリープラットフォーム 組織変更 経営革新等支援機関の認定 創業支援事業計画(支援事業者)の認定 経営発達支援計画の認定
		職員が講師となったパソコン研修		委託パソコン教室
	●Goo地域	ホームページ作成支援	●Yahoo!ココ	●BMテンポ
			電子証明書取得支援・電子入札支援	
情報化支援		●IT経営キャラバン隊	ビジネス情報化フェア	プラITセミナー
				小規模事業者持続化補助金
販路開拓支援			高崎えびす講市	
				高崎バル
				首都圏物産展 首都圏商談会
				県内商業施設での物産展



2. 高崎商工会議所のIT活用支援 の取り組みについて



(1) 職員が講師となったパソコン研修

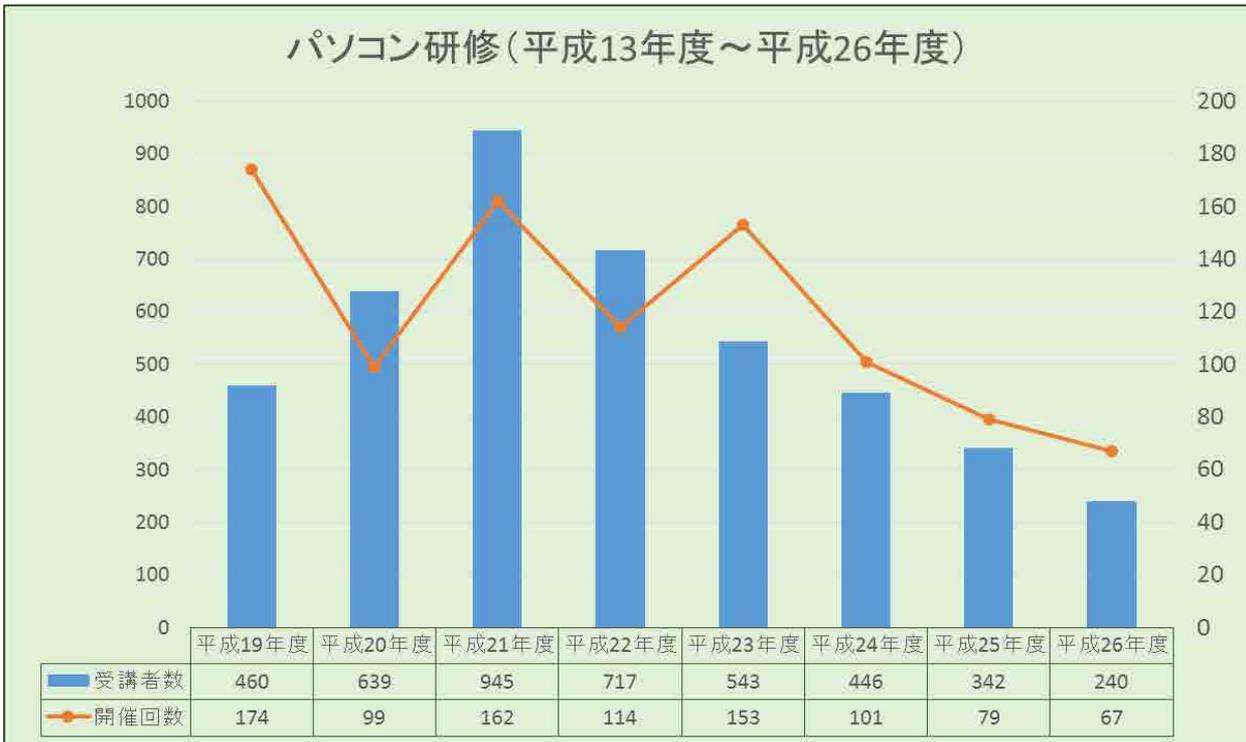
(2) ホームページ作成サービス

(3) ビジネス情報化フェア



(1) 職員が講師となったパソコン研修

当所では平成13年から平成27年2月まで14年間にわたり、会議所ビル内に常設したパソコン研修室にて、職員が講師・助手となった「パソコン研修」を実施。「いつでも、気軽に、安く」をキャッチフレーズにWordやExcelだけでなく、会計ソフトや個別演習を取り入れるなど、14年間累計で2,210回の開催で、15,001名の受講があった。



高崎商工会議所の「パソコン研修」5月の開催が 500回突破

Windows7
Excel 2010
Excel 2016
Access 2010

500回突破記念
パソコン

● 受講申し込み ● TEL: 027-252-3550

申込用紙

※申込用紙は、パソコン研修室の受付で配布いたします。

研修メニュー

Word入門、Excel入門、ハガキ作成
ホームページ作成、カメラ撮影・編集
弥生会計、会計王、タブレット入門、
電子入札、ネットショップ、個別演習



(2) ホームページ作成サービス

平成13年度より「goo地域」を活用した会員事業所の無料ホームページ作成サービスを開始。「goo地域」の廃止に伴い、平成24年度からは「Yahooロコ」に変更。現在は、大阪商工会議所が運営する「BMテンポ(年間3千円)」にてサービスを提供。ポータルサイト「たかさきわいわいひろば」を設けることにより、個別事業者のページへの誘導を図っている。



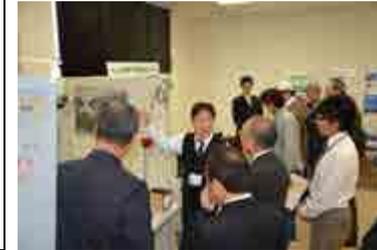
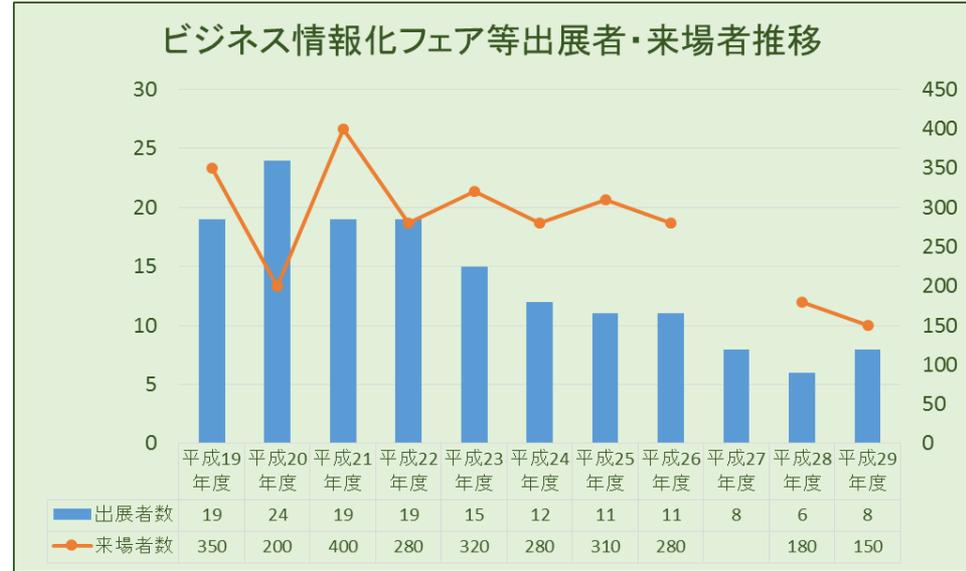
事業者のページへ誘導
ポータルサイトから個別





(3) ビジネス情報化フェア (IT経営キャラバン隊)

管内事業者の情報化の推進と、地元情報関連企業とのマッチングを目的に、平成19年に「IT経営キャラバン隊 in たかさき」を初開催。翌年度以降も名称を「ビジネス情報化フェア」に変更し、現在も継続実施。地元情報関連企業の製品展示や「楽天市場」、「ツイッター」、「SEO対策」、「ぐるなび」、「Yahoo」、「Amazon」、「アリババ」等の実践セミナーを開催。





3. 高崎商工会議所のビジョンと 販路開拓支援の取り組みについて

- (1) 所内ビジョン策定プロジェクト
- (2) 関係性を構築する販路開拓支援
- (3) 経営発達支援事業
- (4) 機構改革と補助金申請支援



当所の会員数推移

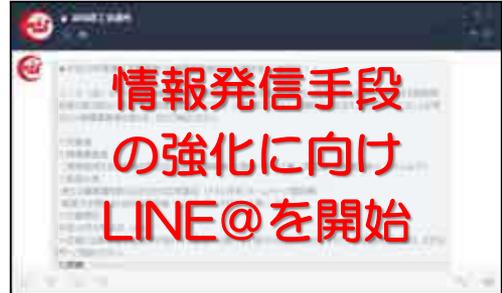
当所では、平成24年まで脱会数が入会数を大幅に上回り、会員数の減少が著しかった。また、平成22年2月に「変わる中小企業、変わるか支援人材」が公表され、事業内容の見直しや意識の変革が求められていた。





(1) 所内ビジョン策定プロジェクト

会員数の減少が著しい中、平成24年に若手職員10名による高崎商工会議所「ビジョン策定プロジェクト」を発足。ビジョンの策定とともに事業内容や組織の見直し等、5つの改善案を提案する。





(2) 関係性を構築する販路開拓支援

平成25年度補正「広域展示販売・商談会事業」の採択を受け、管内事業者の首都圏需要の拡大に向け「東京駅」、「新宿駅」、「ららぽーとTOKYO-BAY」にて販売会を開催。

バイヤーセミナー

商品選定のプロを招いたセミナーを開催し、ヒット商品の傾向や商品選定のポイント等を知っていただく



個別相談会

実際の商品を首都圏のトップバイヤーに見ていただき、改善点や販売チャネル等のアドバイスをいただく




当所の低価格ホームページサービス
(3千円/年)を活用した
ホームページ作成支援



商品PRに必要な
チラシやPOP、
商談で用いる名刺等
の販促物作成支援

販売戦略の立案やバイヤーとの商談に向けた取引条件やPRポイント等の整理を支援



整理した内容をバイヤー向けの商品カタログとして作成し、首都圏のバイヤーへ配布



物産展の開催

東京駅、新宿駅、ららぽーとTOKYO-BAYでの販売会を実施



商談会の開催

11月17日にホテルメトロポリタンエドモントにてバイヤー56名を招いた商談会を開催。



物産展並びに商談会での首都圏消費者・バイヤーの評価を受けて、商品の改善点や更なる販路開拓を支援

小規模事業者持続化補助金等の申請を支援

平成26年度補正
申請支援数
13社(内採択数
12社)

平成27年度補正
申請支援数8社
(内採択数5社)

平成28年度補正
申請支援数20社
(内採択数15社)



(2) 関係性を構築する販路開拓支援

平成28年度補正「広域展示販売・商談会事業」でも4度目の採択を受け、ギフトショーへの出展やバイヤー商談会「たかさきセレクトフェア」を拡大するなど商談機能を強化。

過去3度の物産展並びに商談会での首都圏消費者・バイヤーの評価を受けて、商品の改善点やネットショップの開設等を提案

小規模事業者持続化補助金等の申請を支援

平成26年度補正
申請支援数
13社(内採択数
12社)

平成27年度補正
申請支援数8社
(内採択数5社)

平成28年度補正
申請支援数20社
(内採択数15社)



インバウンドをターゲットにした「ビジネス英会話講座」や「越境ECセミナー」等を開催



商品PRに必要なチラシやPOPの作成、出店者間のコラボレーション商品の開発等を支援



販売戦略の立案やバイヤーとの商談に向けた取引条件やPRポイント等の整理を支援

整理した内容をバイヤー向けの商品カタログとして作成し、当所のホームページでも公開



物産展の開催

7月29日(土)、30日(日)の2日間、首都圏で最も国内外からの観光客が集う浅草「まるごとにっぽん」で、「まるごとたかさきフェア」を開催。



ギフト・ショー

9月6～8日の3日間、東京インターナショナルギフト・ショーへ出展し、商談並びに商品カタログを配布



商談会の開催

10月26日にホテルメトロポリタンエドモントにてバイヤー98名を招いた商談会を開催



本事業の結果を踏まえ、更なる支援を継続



(3) 経営発達支援事業

平成26年6月の小規模事業者支援法の改正を受けて、商工会及び商工会議所に作成が求められた「経営発達支援計画」の策定にいち早く取り組み、伴走型支援の取り組みとして第1号認定を受け、様々な発達支援事業を実施。

管内事業者ニーズの把握

「持続的な経営のサポート体制づくり」に向けて、管内事業者約7,500社を対象にしたアンケート調査を実施。経営課題を抽出。



県内大型商業施設にてたかさき物産展を開催

小規模事業者の販路開拓を支援するため、昨年はいオンモール太田にて、本年はスマーク伊勢崎にて販売会を開催。



WEBセミナーの配信

店舗や事務所を留守にできない小規模事業者の方に向け、WEBセミナーを配信。



経営指導員の資質向上

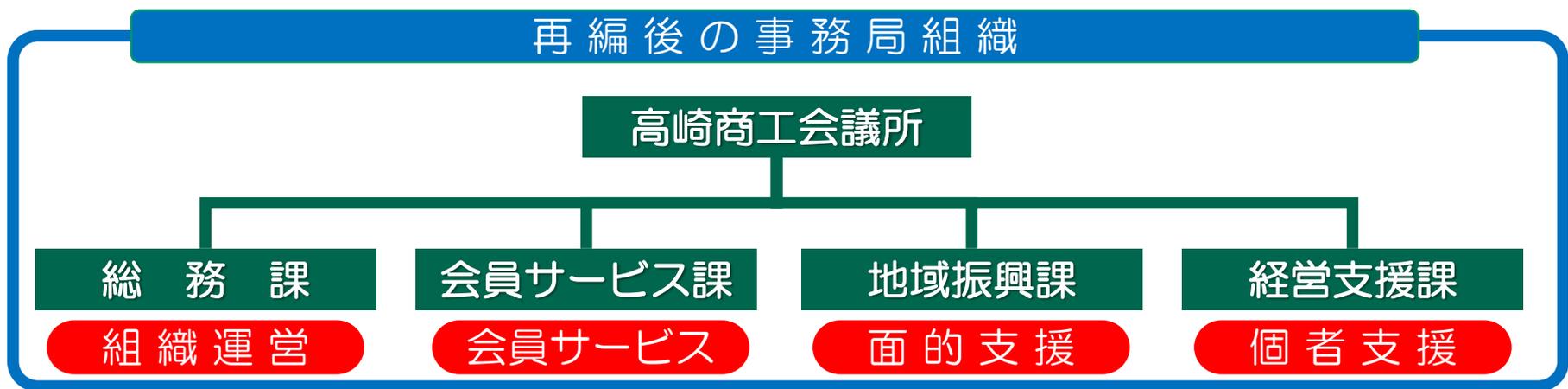
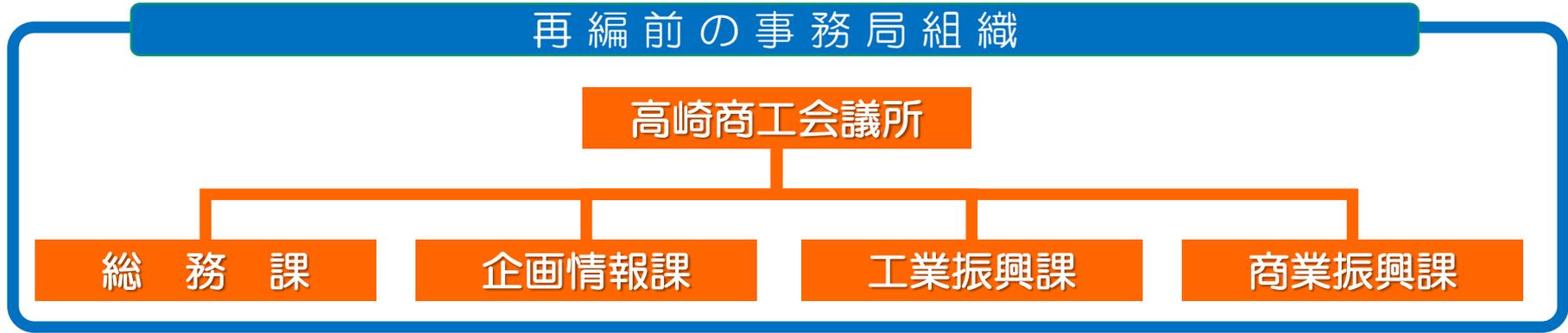
連携支援機関や県西部の商工団体で「西毛地区小規模事業者等支援連携会議」を組織し、定例会議にて小規模事業者の経営課題の共有と支援施策の情報交換を行うことで支援力の向上を図っている。





(4) 機構改革と補助金申請支援

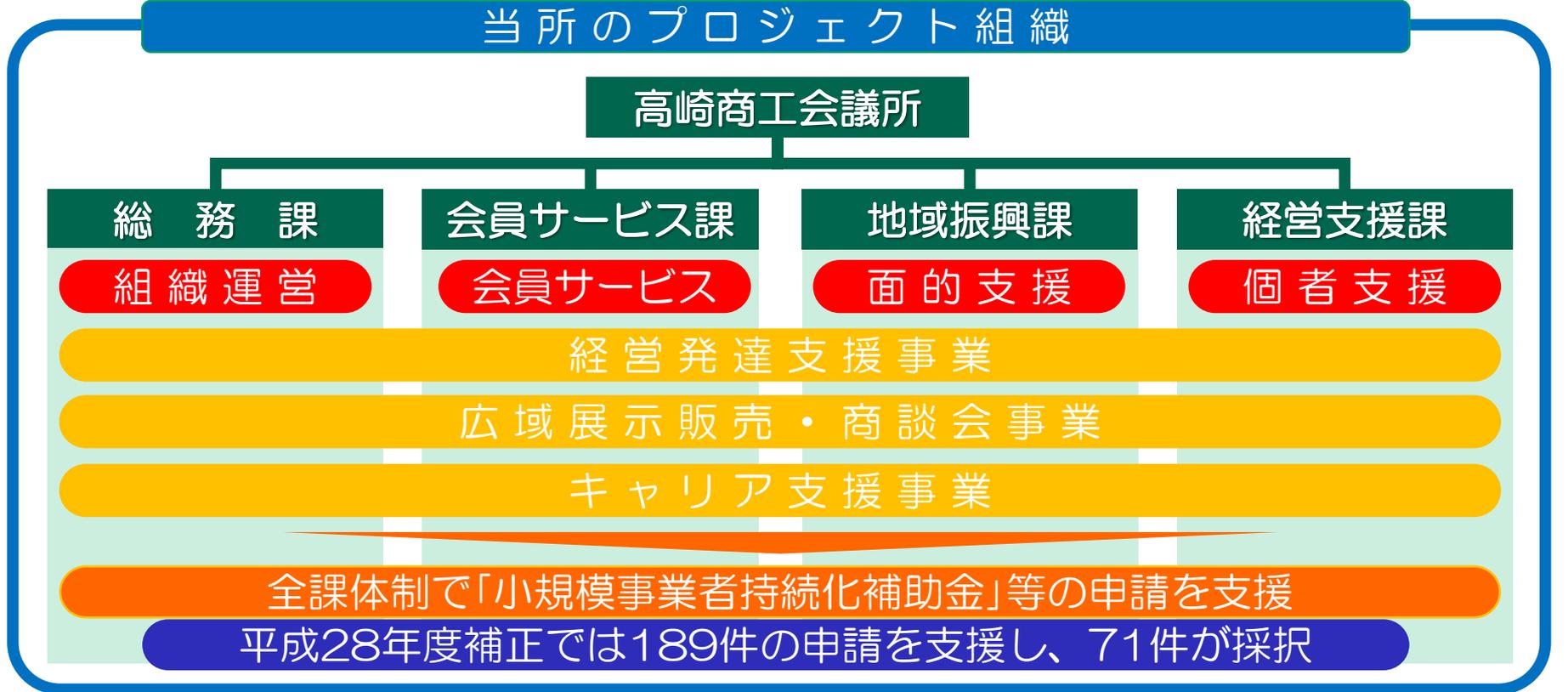
ビジョンでの提言、そして小規模支援法の改正に伴う管内事業者の経営発達支援に向けて、平成28年4月に事務局組織の再編を行う。個者支援を行う「経営支援課」と面的支援を行う「地域振興課」を明確化する。





(4) 機構改革と補助金申請支援

これまで紹介してきた「経営発達支援」、「広域展示販売・商談会」、そして「キャリア支援」を合わせた3事業は、事業期間が長く、出張等も多いため、若手職員の人材育成を兼ねて各課横断的なプロジェクトチームで対応。また、各事業を通じて総務課職員や若手職員が事業者との接点を増やすことにより、全課体制での「小規模事業者持続化補助金」等の申請支援につなげている。





4. IT活用支援の事例とIT活用支援を更に進めるために必要なこと



(1) (有)HAPPY ISLANDの支援事例

(2) (有)タンポポの支援事例

(3) IT活用支援を更に進めるために必要なこと



(1) (有)HAPPY ISLANDの支援事例

有限会社HAPPY ISLAND GGC 2店舗、Happy Burg 2店舗を展開



支援のきっかけ

平成23年3月に発生した東日本大震災、同年4月に発生した牛肉ユッケ食中毒事件、原発事故に伴う計画停電の影響により、売上がダウン。広告費を削減し、人材育成に注力したいとの相談がある。

当所のセミナーや情報化フェアに参加し、SNSの活用を始めるとともに、POSシステムと連動した顧客管理システムを導入。しかしながら、活用しきれていない状況にあった。

人材育成に関する助成金の活用を勧めるとともに、地域イベントへの出店とSNSでのPR、お客様が投稿する仕組みづくりを専門化とともに提案。

また、顧客データの分析・活用とDM回収率の分析等をアドバイス。





SNSを活用した末広がりのプロモーション

会社案内 Happy Island

『来た時よりも幸せに』
私達は、食文化を通じて
すべてのお客様に来た時よりも
幸せになって頂ける様
日々努力します。

詳細

✓ いいね! 5,756

リクルート

メディア掲載

5,756 いいね!

1万+

8

Follow on feedly

LINE 6

Twitter ツイート

G+1

Bookmark

Pocket

行い投稿やリンクの仕方を改善
ホームページのアクセス解析を



ミラサポ専門家派遣

Facebook QR code

「いいね!」&チェックイン
ソフトドリンク1杯無料!

チェックイン画面またはチェックインクーポンを
スタッフへみせてください

※他のサービス券・クレジット会計との併用はご遠慮ください。
※ご注文時に画面をみせて頂けると嬉しいです。

http://www.takasaki.or.jp/ggagame

お客様自らが投稿する仕組み
を構築し、全店舗内でPR

群馬県 高崎市 緑町 ステーキハンバーグの店G
G C高崎本店公式ページ.地産地消推進店。

いいね! 1,374件
松田 和也さん、他友達21人が「いいね!」
しました

2,502人がチェックインしました
吉田 大祐 and 11 other friends

ミラサポ専門家派遣

UserLocal LINE@ & LINE公式アカウント人気ランキング

LINE@名	2023/06	順位
GOC高崎本店	8,624	1位
GOC高崎本店	8,624	2位
GOC高崎本店	8,624	3位
GOC高崎本店	8,624	4位
GOC高崎本店	8,624	5位
GOC高崎本店	8,624	6位
GOC高崎本店	8,624	7位
GOC高崎本店	8,624	8位
GOC高崎本店	8,624	9位
GOC高崎本店	8,624	10位

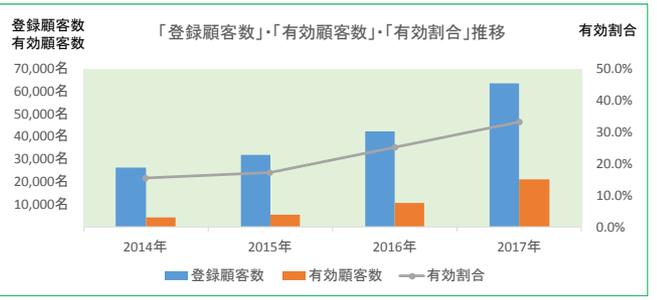


顧客データの蓄積とRFM分析を通じた集客の取り組み

全店舗にて会員登録を促進



カードを発行



No.	登録顧客数	有効顧客数	有効割合	
1	2014年10月31日	2013年11月1日～2014年10月31日	4,015名	15.3%
2	2015年10月31日	2014年11月1日～2015年10月31日	5,427名	17.1%
3	2016年10月31日	2015年11月1日～2016年10月31日	10,584名	25.0%
4	2017年10月31日	2016年11月1日～2017年10月31日	20,915名	33.1%

来店日、注文商品等の情報を蓄積



【顧客データ】63,207名
【有効顧客数】20,915名

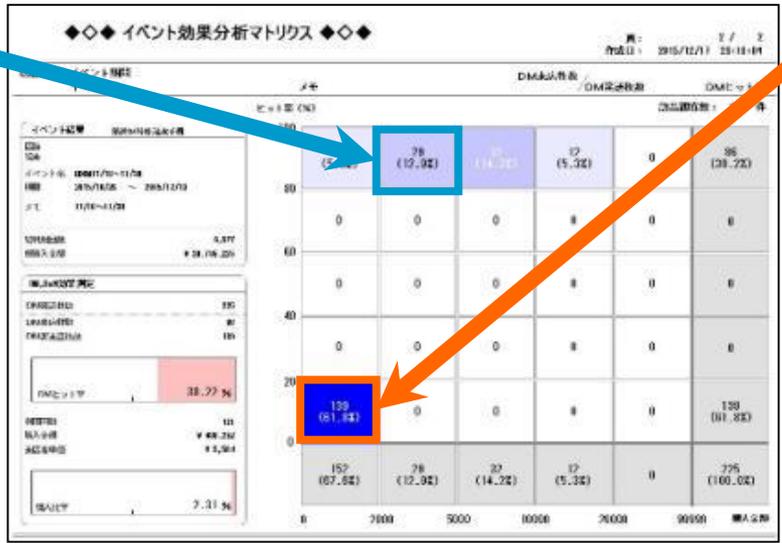
データの抽出条件
半年以内にポイントカードを使った方

さらなるDMの回収状況を分析し

DMで来店してくれた方
再来店を促すDMを送付



45%以上の高回収率



DMで来店してくれなかった方
再来店を促す封書を送付



22.5%の回収率





ビジネスフローと取り組みの成果

当社ホームページ

Google Analytics

Google Analyticsでアクセス解析を行い、更なる投稿へ活かしている。

店舗にて会員登録を促進

カードを発行

リライトカード(ポイントカード)の発行を前提とした会員登録により、顧客情報を取得し、データベース化。

売上増に向けた新たな取組み

【顧客データ】 63,207名
【有効顧客数】 20,915名

データの抽出条件
来店頻度の高い方が多く住むエリア

顧客データに基づいて配布エリアを選択して実施した折込チラシでは、以前と同様枚数の配布にもかかわらず、売上が1回目で**123%増加**、2回目で**135%増加**した

各店舗のフェイスブックページ

GGC 高崎本店 GGC 前橋店 ハッピーバーク

来店情報

顧客データベース

RFM分析⇒顧客セグメント

商品のリニューアル

ABC分析

セグメントにあったDM発送

お客様へフェイスブックページへの「いいね」や「チェックイン」、LINE への「友達登録」を促し、SNS を活用した情報の拡散を図っている(実行された方にはソフトドリンク1杯無料サービスを実施)。

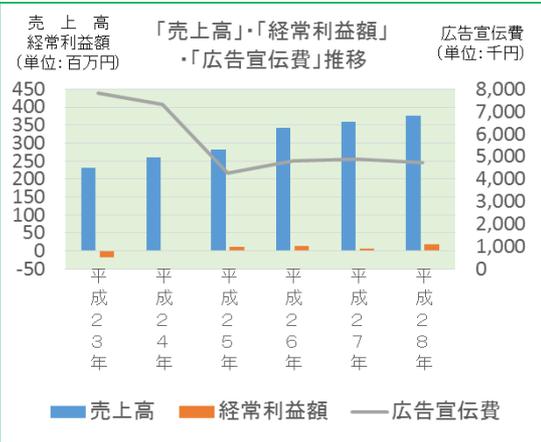
「いいね!」&「チェックイン」ソフトドリンク1杯無料!

当社ではデータ分析を踏まえたDM 発送や商品リニューアルを実践している。そして、その結果を更に検証することで、更なるヒット率の向上やメニューの刷新に努めている。

ヒット率等の効果を検証

LINE

当社では、上記 SNS の活用、更には顧客データベースを活用したお客様とのリレーションシップの促進や商品リニューアルを図っていく中で、従業員のモチベーション向上と迅速な対応を促すため、お客様アンケートの結果やクレーム情報を LINE にて共有する仕組みを構築している。





(2) 有)タンポポの支援事例

有限会社タンポポ

牧場経営の傍ら、乳製品を製造・販売



支援のきっかけ

平成27年3月に実施した「たかさき物産フェスタ IN 東京駅」への出展をきっかけに、当社の販路開拓について支援。その後、「高崎わくわく発見フェスタ IN ららぽーとTOKYO-BAY」、「まるごとたかさきフェア IN 浅草」への出展を通じて継続的な販路開拓を支援。販路開拓支援を行う中で、物産展の来場者に対してリピート購入を促すショッピングサイトのスマートフォン・クレジット決済の対応について相談がある。

「小規模事業者持続化補助金」の申請を通じて、ショッピングサイトのリニューアルを提案するとともに、ホームページにて事前に物産展の出展案内を行い、写真等を交えて商品の良さをPRするようにアドバイスを行う。





ホームページ改善のポイント

「長坂牧場とは」のページにて、安心安全で高品質な牛乳へのこだわりを説明



「美味しい理由」のページにて、美味しさの秘訣を写真等で具体的に説明



「ヨーグルトができるまで」のページにて、作業工程を説明



クレジットカードを含め、様々な決済手段に対応するとともに、配送方法や送料、納期や返品等についてもわかりやすく記載

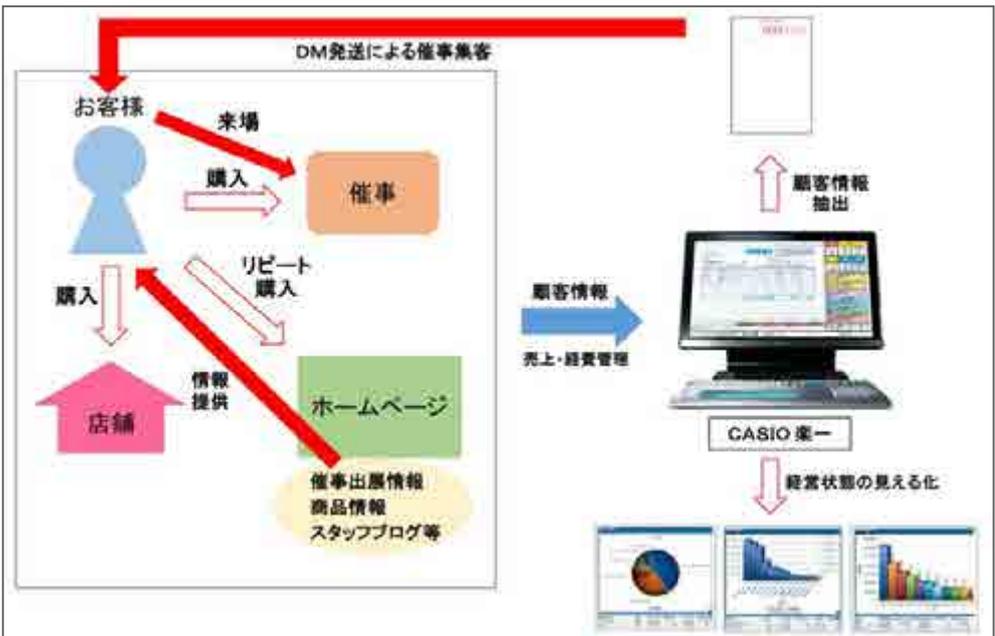


催事への出店情報を、事前にホームページにて告知





ビジネスフローと取り組みの成果



乳製品人気ベスト10
(H27.11.26 現在)

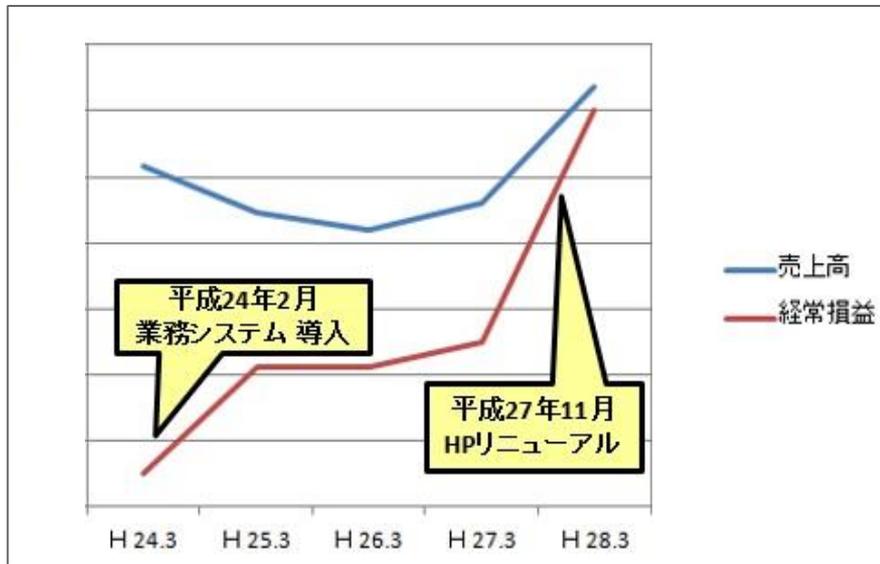
- 1位 グレー・デ・ロワ (ガトーラスク) 26.9%
- 2位 ハーゲンダッツ ポピュラーセット 11.1%
- 3位 グレー・デ・ロワ/リアンセット 6.1%
- 4位 ハーゲンダッツ アイスクリームスペシャルセット 5.0%
- 5位 JA高崎ハム 尾瀬・棲名セット 3.5%
- 6位 ハーゲンダッツ パーティーセット 3.3%
- 7位 JA高崎ハム パラエティセット 3.2%
- 8位 あるく工房 タンボ米飯のヨーグルトギフトセット 2.0%
- 9位 グレー・デ・ロワ ワムリエ 1.8%
- 9位 眞郷の梅干し 1.8%

企業別乳製品人気ベスト6社
(H27.11.26 現在)

- 秋原田 ● 新高崎茶屋 ● ハーゲンダッツ 興
- JA高崎ハム ● 美タンポ ● 豊方ファーム

商工たかさき 平成28年2月号

【当社の目指すバリューチェーン】





小商圈向け販路開拓支援モデル(有HAPPY ISLAND)



GGC高崎本店



GGC前橋店



HappyBurg
高崎中泉店



HappyBurg
高崎倉賀野店



ポイントカードの発行
とRFM分析を通じた
DM等により、優良顧客
のリピート化を図る



チェック
インを促
すことで、
未広がり
のマーケ
ティング

新規顧客獲得
のサイクル



地域イベ
ントへの
出店情報
をSNS
を通じて
PR



SNSへの投稿
を促すことで、
未広がり
のマーケ
ティング

地域イベントにて限定
メニューを食べてもら
うことで、実店舗への
誘客を図る



潜在顧客の集まる地域
イベントへ出店するこ
とで、実店舗の存在を
認知してもらう

広域商圈向け販路開拓支援モデル(有タンポポ)



長坂牧場内工場
直営ショップ



群馬八幡駅前
直営ショップ



スズラン前橋店



高崎OPA店



ショッピングサイトの
購入履歴から催事出店
エリア近隣のお客様に
出店案内を事前に送付



購入履歴を
「楽一」へ蓄積

新規顧客獲得
のサイクル



催事への出店情
報を、事前に
ホームページに
て告知



当社ショッピングサ
イトを通じてリピート
購入を促す



各物産展にて当
社ショッピング
サイトへの誘客
を実施



潜在顧客の集まる全
国の物産展へ出店し、
試飲を通じて当社商
品のファンをつくる



(3) IT活用支援を更に進めるために必要なこと

- ▼ 地方の中小・小規模事業者は、国の施策やITの活用イメージが想像できていない
- ▼ そのため、国の施策情報やITの活用イメージを提供する支援者の存在が必要
- ▼ 支援者が国の施策やITに不馴れな場合には、情報が行き届かない可能性が高い
- ▼ ITツールは目的を達成するための手段であって、導入が目的ではない

身近な支援者が国の施策やITに関する知識を深め、様々な相談場面で情報提供を行っていくことが必要



3. IT活用支援を更に進めるために必要なこと

身近な支援者が国の施策やITに関する知識を深め、様々な相談場面で情報提供を行っていくことが必要

- ▼支援者は、自らITを活用し、中小・小規模事業者への導入イメージを構築する必要がある
- ▼支援者は、支援ネットワークを構築し、幅広く情報を収集し、相談できる体制を構築する必要がある
- ▼支援者は、ITの導入支援だけを考えるのではなく、課題の解決等の全体最適を考える必要がある
- ▼支援者は、中小・小規模事業者の抱える課題に対して、真摯に向き合い信頼関係を構築する必要がある



管内商工業者

所内パソコン教室（現在は外部委託）

低
↑
パソコンスキル
↓
高

フロントオフィス

お店のホームページを開発できる新サービス
特典
お店のホームページを開発した
&
当所の低価格ホームページサービス
(年間3千円)の活用

「はじめてWEB」等の低価格ホームページサービスを活用
ミラサポ専門家派遣

「小規模事業者持続化補助金」や「IT導入補助金」等を活用したホームページの作成支援
補助金の活用

「Google Analytics」等を活用したアクセス解析等を支援
ミラサポ専門家派遣

SNSの活用

「FaceBook」の活用を支援

「FaceBook」ページの活用を支援

「Instagram」ページの活用を支援

バックオフィス

会計ソフトの導入を支援
補助金の活用

クラウド会計の導入を支援
補助金の活用

勤怠管理システムの導入を支援
ミラサポ専門家派遣
補助金の活用

生産管理システムの導入を支援
ミラサポ専門家派遣
補助金の活用

その他

電子入札のPC環境の構築支援

社内ネットワークの構築支援
ミラサポ専門家派遣

Security
情報セキュリティ対策の支援
ミラサポ専門家派遣



販売戦略体系図



販売戦略体系図





高い縁
崎い起
まの
ち

The lucky town Takasaki
Takasaki Business Enticement Campaign 2013



ご清聴いただき、ありがとうございました。

高崎商工会議所

TEL 027-361-5171

FAX 027-362-3550

<http://www.takasakicci.or.jp/>
info@takasakicci.or.jp