

## 第39回フォーラム 中小事業者の経営を改革する極意とは

日時：H30年4月12日（木）

18：00～19：30 講演



講師

中原 達男（なかはら たつお）氏

NECで約40年に渡りコンピュータSEとして、大企業向けのIT業務システム開発（販売物流・生産管理等）に携わりました。2011年に経営コンサルタント（中小企業診断士）として独立し、中小事業者の事業再生・経営革新・創業支援・補助金申請指導等を行っています。宮崎市出身で茨城県取手市在住の69歳。

## 概要

日本は少子高齢化・人口減少で経済環境は大きく変わりつつある。さらに、ICT・IoT・AIの技術革新が急速に進展しており、企業は時代の変化を先取りした経営革新が必要だ。日本国内320万の中小事業者のなかで経営改善を行わない会社は淘汰され、10年以内には1/3に減少すると言われている。そうした背景において講演者が支援を行った実体験から、生き残る為の企業の改革ヒントとなる経営改善事例をご紹介しますというのが、今回の講演の狙いである。

経営革新の事例として、街のパソコン教室における経営改革があった。顧客対象を個人から中小企業相手に変え、個人が帳票等を作成する方法の指導に限らず、企業の事務作業（帳票作成等）を請け負うことまで拡大した。結果として教室の稼働率が上がり、売上増となった。高齢化して町の顧客が減少する傾向にあった美容室を、「“おばあちゃん券”による割引サービス」や「経営者の高齢化により継続が困難な美容室の代行サービス」などを提案実行することで復活させたという例も紹介された。

講演の前半で2015年の世界各国のGDP（国内総生産）のグラフが紹介された。日本は中国に抜かれて久しいが、現在も世界第3位を維持している。米国、中国は抜きんでて1位、2位に位置するが、4位以降のドイツ、イギリス、フランス、インドと続く各国の差異は比較的小さい。日本のGDPは、バブルが弾けた1990年代前半から変化がない。増減が見られないのである。そうした状況から、日本の生産性は向上していないとも言える。関連して日本生産性本部が提供する資料を紐解くと、日本のGDPは世界第3位でも、就業者一人当たりのGDPで比較すると上位に現れない。日本は世界の21位という低い位置にある。講師が紹介した資料の世界上位15カ国に入らない例えば北欧のスウェーデンは一人当たりのGDPでは世界12位であり、オランダは世界で9位である。すなわち、世界第3位と誇る日本は、他国より長い時間働くだけで、生産性が低い。就業者一人当たり労働生産性上昇率でも、世界では22位と低迷している。働き方を変える中で、生産性を上げなければ多くの働く人が低賃金のまま購買力を失いかねない。活力のある商店街やあらゆる現場の生産性向上は、企業人として長年培ったノウハウを持つシニア層が社会貢献も兼ねて行うべき課題でもある。

経営革新を成功させる秘訣としては、満足が得られるウオントの提供が必要と言う。ウオントは、具体的な商品を臨む顧客の欲求を言う。一方ニーズは、商品が欲しくなる理由であり顧客の必要性を示す。顧客のニーズが分かれば、満足度の高いウオントを提供でき、そのニーズに対して的確な提案ができれば顧客満足度は向上するという。最近ニュースになる高齢者による自動車運転ミスは、高齢者がなかなか免許証を返納したくないという理由が一つとしてある。行動して生活したい、あるいは、生活するためにどうしても移動の手段が必要ということにある。したがって移動できるサービス提案が可能となれば、そのウオントを満たすことができる。ニーズを満たす改善提案ができれば、顧客満足度が上がりサービスを提供する機会

を多くできる。

昨年の10月に開催された前回のフォーラムの講師である日経BPの池松記者は、取材した中小企業の改善活動を通じた変化を眼のあたりにして、社長自ら先頭に立つことが最も鍵を握ると述べた。奇しくも今回の中原講師も同様な意見であり、講演の最後で支援先の社長の認識変化（意識改革ともいうべきか）が無ければ、経営改善の成果も覚束ないと述べた。会社の将来を明確にすべく短期・長期の企業の姿や理念を描き、確実にPDCAを実行するように、中小事業者のトップの背中を力強く押す支援を行うことが重要と語った。

(文責：フォーラム担当石川)

19:40~20:55 懇親会（別会場）

## 当日の概要

参加者：28名

### アンケートよりの抜粋

- 講演内容について
  - ・ 自省の好機になった
  - ・ 社長の認識させるのはコンサルタントの一番の仕事だ
  - ・ 社長が働くだけでは駄目だ

