

県内1500社に寄り添い

「よろず支援拠点」5年

中小企業庁が佐賀県に開設した「よろず支援拠点」が5年を経過した。売り上げ拡大やIT活用など中小企業・小規模事業者の悩みに応えるのが狙いで、相談した企業数が1500社を超えた。「先生はいない。サポートする人がいる」をモットーに、伴走型支援を続けている。利用者からは「売り上げ増につながった」「悩みを一緒に考えてくれる」などの声が上がっており、顧客満足度調査では、「満足」と答えた割合が4年連続で日本一となっている。

支援拠点は、佐賀市鍋島町の地域産業支援センター内に設けている。利用者の内訳は、サービス業が最も多く、製造業、小売業、飲食業が続く。「パッケージをおしゃれにしたい」「ネットショップを開設したい」など、事業者の要望を聞き、中小企業診断士、行政書士、グラフィックデザイナー、ウェブクリエイターなど、多様な領域で活躍する専門家が関わる。

インシシの油が原料の「ぼたん油化粧品」などを製造、販売する忠兼総本社の百田忠兼社長(34) 〓佐賀市〓は、4年ほど前から



よろず支援拠点のスタッフに、ウェブリニューアルの相談をする井上製麺(神崎市)の井上友美子さん(右)＝佐賀市鍋島町

中小企業庁開設 「満足度」4年連続日本一

支援を受けている。經理の基礎を学んだほか、新たな商品開発ではネーミングなども相談した。「自分だけでやっている」と、周りが見えなくなる。第三者からの助言は貴重」と振り返る。相談した当初より、売り上げが2千万円ほど伸びた。

井上製麺(神崎市)では、ウェブデザインを刷新するため、相談を重ねた。「企業イメージに近いもの」「スマホ対応できるように」。同社の井上友美子さん(28)は「一から丁寧に教えてもらい助かっている。一緒に考えてもらうパートナーという感じ」と語る。

相談回数に制限はなく、来訪相談者数は延べ1万4千人を超えた。全国の本部が実施する顧客満足度調査では、「満足」と答えた比率が17年度は79.9%、18年度は87.7%など高い評価を得ている。

鹿島や伊万里など県内7カ所にサテライトを開設しているほか、本年度からは有田商工会議所とインターネットによるテレビ会議システムも導入している。

アクセスしてきた人からの評価は高い一方、「知らずに活用できていない人がいる」ことが課題と分析する。県よろず支援拠点の今釜秀敏チーフ・コーディネーターは「相談者の目線に合わせて、一緒に取り組む姿勢で支援を続けてきた。経営の課題を抱えている人は、ぜひ活用してほしい」と話す。

(川崎久美子)