

山形商工会議所経営発達支援事業 令和4年度、令和5年度 実績報告

重点事業分

1. 事業計画策定支援（および計画策定後の実施支援）

（経営支援基幹システム「BIZミル」活用）

- ・ 支援内容およびその経緯をBIZミルに蓄積し一元管理とすることで、組織内での情報共有が図られ、指導員個人に頼らない支援につなげることを目的に導入している。
- ・ 策定計画や支援履歴などの情報が共有されることで、支援事例としての活用により以下のようなノウハウの集積と向上が図られた。
 - ・ 支援履歴を確認することで、事業所が会議所に求める支援の傾向を分析、対応できる。
 - ・ 担当者が変わっても過去に策定した計画を参考に、経営方針などが容易に見直しできる。
 - ・ 経営分析の際に暦年の財務状況がすぐに確認できるため、今年度の決算予測ができる。
 - ・ 補助金報告時の売上増加や利益率改善など直近データ入力のみで比較可能となる。
- ・ 経営分析表の提示や事業計画書作成により、支援段階ごとに取り組みの成果が「見える化」され、事業者にとっても分かりやすく実感のある支援のもとで事業計画策定および計画実施への取り組みを促すことができた。
- ・ 補助金申請の際等に財務諸表や経営内容をヒアリングする事により、経営分析状況表など（財務・SWOT分析等の結果、ローカルベンチマーク）を作成。データを「見える化」し、分かりやすい資料を事業者に提示することで、課題抽出から事業計画策定への取り組みを促すことができた。

【BIZミルへの登録内容】

経営状況調査内容・経営分析（財務・SWOT）・事業計画策定等の支援の経過・フォローアップ（事業実施状況、決算書等による売上等推移確認）、成果情報（売上・利益率等の増減や定性的成果）

【令和4年度実績】

内 容	成 果 等	備 考
経営状況分析	【指標】分析件数 目標：260件 実績：169件	
事業計画策定	【指標】策定件数 目標：195件 実績：140件	【策定実績内訳】 ・事業計画策定：114件 ・創業計画策定：26件
計画実施支援	【指標】売上増加 目標：40件 実績：20件 【指標】利益率向上 目標：40件 実績：14件	

【令和5年度実績】

内 容	成 果 等	備 考
経営状況分析	【指標】分析件数 目標：260件 実績：180件	
事業計画策定	【指標】策定件数 目標：195件 実績：151件	【策定実績内訳】 ・事業計画策定：121件 ・創業計画策定：30件
計画実施支援	【指標】売上増加 目標：40件 実績：24件 【指標】利益率向上 目標：40件 実績：10件	

【支援案件詳細】＜策定件数：109件＞その他、経営相談での計画策定件数が42件

- ・小規模事業者持続化補助金：29件
- ・マル経融資：33件
- ・事業再構築補助金：2件
- ・ものづくり補助金：1件
- ・経営力向上計画：0件
- ・先端設備導入計画：2件
- ・ビジネスマッチ東北2023：3件
- ・自社商品のアンケート調査事業：5件
- ・事業譲渡支援：1件
- ・特定創業支援等事業創業支援：3件
- ・やまチャレ創業審査会：10件
- ・創業者経営計画策定：20件

令和4年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により、多くの事業者が自社の事業についての見直しや新たな取り組みを検討するところとなったが、本事業期間においては比較検証の段階に至らなかったケースも多く、またコロナ禍の影響により策定計画において目標とした値までの成果が得られなかったケースも多く見受けられた。

令和5年度は、5月に新型コロナウイルスが感染症法で5類に移行し、それにより経済正常化が大幅に進み、賃上げや価格転嫁が加速する中で事業の刷新や自社商品の販売方法、また販路の見直しを含め新たな事業所支援に対応する為、商談力向上セミナーや展示会への出展支援を行った。

【課 題】

事業計画策定・実施による支援経過や成果（売上高増加・利益率改善等）の確認や、支援引継ぎに際してなど利用できないケースも見受けられる。すべての経営指導員がBIZミル活用を前提として、支援経緯や成果の状況を常に「見える化」・共有することによりメリットへと繋がる。

計画策定に関しては、上記のように補助金申請やマル経融資を目的としたものが多くを占めており、本来の経営状況分析をもとに事業計画を策定・実施している事業所数は極少であるのが実

情である。事業者は目の前の目的（売上向上・販路拡大）に注力しており、よって支援も一過性のもので終わるケースが多い。（国としては、それら補助金等の申請手続きの一環でのみ行った計画策定支援については、支援実績として見なしていない）

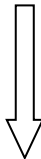
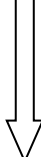
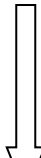
【令和6年度に向けた見直し】

伴走支援にあたり支援する事業者の定量・定性的情報や、策定した計画の進捗状況を一連の流れのもとで確認・把握することがその先のフォローアップ支援における重要な材料となり、あわせて経営指導員間での情報共有を図るためにも各人が確実に活用していくことが求められる。従来のマル経等支援においても活用できるシステムでもあり、本システムへの情報蓄積が将来の資産ともなりえるため、定期的な確認と意識付けを継続して行っていく。

成果の有無にかかわらず、事業者からは自社（自社事業）を見つめなおす良い機会になったとの声も寄せられている。引き続き事業計画策定の有用性について啓発を図り計画策定への取り組みを促していく。また、計画の実施にあたり定期的な進捗状況の確認を行い、計画との差異や課題が発生した際は専門家派遣の活用も含め解決のフォローに努めていく。

【令和6年度実施計画】

【支援フロー】 ※経営指導員13名に対し、7ライセンス（BIZミル同時利用可能数）を取得し臨む

経営状況調査分析 （簡易分析） 【目標：260件】  経営状況詳細分析 	事業計画策定に取り組む事業者の掘り起こし（意識付け）として、ヒアリングシート（経営状況調査シート）を利用して、業績（売上・利益）、景況感、経営課題、販売促進など定型の設問により<u>経営状況調査分析表（簡易分析結果）</u>を提示。詳細な経営状況分析、事業計画策定へと促していく。 [アプローチ] ・経営（事業）計画策定セミナー参加事業者 ・アンケート調査により策定支援ニーズのあった事業者 ・金融・補助金申請などの支援対象事業者 ・創業時からの継続支援事業者 <u>経営状況詳細分析表</u> 財務分析、SWOT分析により、定量・定性両面を分析。<u>事業計画策定の下地として活用を図る。</u> [その他 活用を図る出力帳票] ・ローカルベンチマーク（金融機関への融資資料として有効） ・財務状況分析表（決算データにより1期分の簡易定量分析）
事業計画策定 【目標：195件】 	経営状況詳細分析の結果を踏まえ、新たに取り組む事業内容（新商品・サービス）について、①事業の確立性の検証（新規性・実現性・採算性・社会性）、②事業課題と対策（事業戦略/課題ごとの行動計画）、③数値計画（売上・利益）の点からヒアリングを行いながら事業計画へと落とし込む。 （事業者自身による自主的な計画策定への取り組みについては中小機構が提供する計画作成アプリの活用なども紹介。作成したデータはBIZミルの事業者データへ紐づけして管理することが可能）
計画実施支援 （フォローアップ）	定期的な計画実施支援（進捗状況確認・フォローアップ）を行いながら、実績との差異分析や修正プランの提案を行うなどし、目標とする売上や利益率向上を目指す。 支援経過についてはBIZミルへ入力、一元管理され共有。

【当所としての効果】

- ・統一されたアンケート様式のフォームによるヒアリングにより、個々の経営指導員のスキルに左右されることなく事業者の現状（簡易分析）や支援ニーズをデータベース化することができ、スムーズな支援着手へと結びつけられる。

- ・事業者情報（財務・非財務）および支援経過やそのノウハウが共有されることで、属人化されることなく、組織として継続した一定レベルの支援が可能となる。

- ・経営指導員ごとの支援実績はもとより、組織としての支援種別毎（施策毎）支援実績が数値・グラフ等で統計化され常に確認できるため、支援目標に向かい支援を行うことができる。

【小規模事業者への効果】

- ・何からどう着手したらよいかわからない事業者に対し、支援段階ごとの区切りで視覚的にも把握しやすいフォーマット（経営状況分析・事業計画）を提示し支援を行うことで、事業者自身が状況を整理しながら計画策定および計画実施に取り組むことができる。

- ・事業者情報（財務・非財務）および支援経過がシステムに蓄積されることで、担当経営指導員が変更となった場合においても、事業者はこれまでの経過を踏まえた途切れなくロスのない支援を受けることができる。

- ・成果目標（売上・利益率向上）を明確にして伴走支援することで、事業計画策定・実施が自社の発展に効果的であることへの理解が深められ、一層の自主的な取り組みへと繋げていくことが期待できる。

【成果目標】

実施内容	成果指標	成果目標	備 考
・ 経営状況分析	分析件数	260 件	経営指導員一人あたり 20 件×13 名
・ 事業計画策定	策定件数	195 件	経営指導員一人あたり 15 件×13 名
・ 計画実施支援 (フォローアップ等)	売上増加	75 社	支援した事業分野における一定の売上高増加
	利益率増加	65 社	利益率 1%以上の増加

また、計画実施内容によっては、売上・利益率以外にも以下のような指標等について成果確認を行う。（前年度同様）

- 来店客数の増加
- 客単価の増加
- 販売数量の増加
- その他、数値には表れない定性的効果

（財務諸表等による事業所全体での売上・利益等の確認だけではなく、実際に支援した取り組み部分についてもヒアリングを行い、成果の検証と改善に結び付けていく）

2. 新たな需要の開拓に寄与する事業

【令和4年度実施】

（ア）DX（デジタルトランスフォーメーション）を活用した販路拡大セミナー

①開催日時：

【第1回】令和4年11月29日（火）14：00～16：30 会場：山形グランドホテル

【第2回】令和4年12月13日（火）14：00～16：30 会場：山形グランドホテル

②開催カリキュラムの内容：

【第1回】・中小企業の現状

- ・DXとは
- ・働き方改革とDXの関係
- ・身近なDX導入
- ・DX導入の流れ
- ・事例紹介
- ・デジタル化に活用できる補助金等の支援施策

【第2回】・デジタル化に活用できる補助金等の支援施策

- ・DXを実現するために～デジタル化による土台づくり～
- ・自社にとって有益なツールを選定する～現状分析と戦略策定～
- ・販売促進に役立つデジタルツール
- ・業務効率化に役立つデジタルツール
- ・中小企業のIT活用事例
- ・中小企業におけるデジタル化

③講師：

【2回共通】(株)エイチ・エーエル 所属講師 安藤昌明氏（中小企業診断士）

④開催回数：2回

⑤受講者人数：

【第1回】10名（セミナー参加数として）

【第2回】9名（セミナー参加数として）

⑥セミナー開催の成果（アウトカム）：

セミナー参加者が自社のDXへの取組に対して必要と感じている。しかし多種多様なITツール（AI、IT、IoTなど）が在る中で何を用い、どのように取り入れ、誰が対応するかが分からないといった効果的な導入方法を模索している事業者が多くアンケートQ5から読み取れた。また、セミナー後の個別相談会において関心のあるツールや自社における導入計画などを相談する良い機会となり、後日個別に打合せするなど双方に良い成果に繋がった。

○フォローアップが十分にできなかった場合や数値目標未達成の理由：

2回のセミナーでの個別相談事業所へ後日確認した際には、先述した個別打合せについて目標の5者以上が相談を行っている模様である。導入可否は未確認。

○次年度以降同様の事業を行っていく場合の改善点：

セミナー内容に関しては、受講者アンケートの結果からも評価は高くニーズにマッチしたものであった。セミナー内容を社内で実行いただけるよう経営指導員が対象事業所に対し伴走支援を継続し行っていく。

(イ) 自社商品のアンケート調査によるブランド化・ブラッシュアップ事業

①開催日時：

- ・令和5年1月19日（木） 11：00～20：30（3事業者）
- ・令和5年1月20日（金） 11：00～16：00（2事業者）

②開催場所：フレキシブルオフィス「Wework」池袋

③アンケート調査事業者数：5事業者（うち小規模事業者3事業者）

④アンケート調査数：5事業者合計382名

⑤成果等（アウトカム）：

交付申請書に記載の商品のブラッシュアップ後の売上10%増加に関しては、受領したアンケート調査結果を後日個別に事業所へ訪問し説明、ブラッシュアップへの方向性を検討する。

⑥フォローアップ等の取組状況：

アンケート調査報告書を用い改めて事業者へ訪問。調査分析・事業計画の見直しを図り、販売促進方法の検討等にも務める。専門家と打ち合わせ、支援の方向を定め伴走型支援を実施する。

○次年度以降同様の事業を行っていく場合の改善点：

アンケート調査開催に関しては、事業者選定時からコロナウイルス感染症が拡大し試食という自社商品の提供・周知の販路拡大を行えない中開催する事自体が評価は高く事業者ニーズにマッチしたものであった。開催日時を早くするなど検討し、調査結果を基に商品ブラッシュアップ社内体制構築など経営指導員が対象事業所に対し伴走支援を行えるよう改善する。

【令和5年度実施】

(ア) 「売れる」商品の秘訣&展示会に役立つ商談力向上セミナー

①開催日時：令和5年8月24日（木） 14：00～17：00

②開催カリキュラム内容：

- 1 「魅せる」商品とは？
- 2 商品のファンの育て方
- 3 需要動向をとらえる
- 4 商談準備・商談中・商談後に必要な対応とは
- 5 ワークショップ

③講師：(株)エイチ・エーエル提携講師 菊地 亮太 氏：essentia代表 ／中小企業診断士、経営革新プロデューサー

④開催回数：1回

⑤受講者人数：10人（うち小規模事業者 9人）

⑥セミナー開催の成果（アウトカム）：セミナー受講事業者における、 「ビジネスマッチ東北2023」への出展に取り組む小規模事業者3者

○次年度以降同様の事業を行っていく場合の改善点：

セミナー内容に関しては、受講者アンケートの結果からも評価は高くニーズにマッチしたものであった。周知に関しては、日時の検討や周知方法の種類を増やす等検討する。また、展示会に出展いただけるように経営指導員の伴走支援を継続して行っていく。

(イ) 「ビジネスマッチ東北2023」展示会への出展支援

①日時：令和5年11月8日（水） 10：00～17：00

②開催場所：仙台市「夢メッセみやぎ」

③出展者事業者数：3事業者（うち小規模事業者3者）

事業所名：①株式会社サンカ

出展内容：ドライフラワー製品

事業所名：②株式会社Moment

出展内容：山形シフォンケーキ、最上義光珈琲

事業所名：③株式会社セルクル

出展内容：冷凍PIZZA、ゆきちから小麦使用の生パスタ

④来場者数：6, 072名

⑤成果等（アウトカム）：【成約状況等】

- ・(株)サンカ：会場で出展者とのマッチングにより、宿泊業者との継続取引契約が成約。
- ・(株)Moment：バイヤー数社から引き合いがあり、工場のHACCP認証後に成約予定
- ・(株)セルクル：バイヤー1件成約、土産品専門店交渉中1件、山形フェア引き合い1件

⑥フォローアップ等の取組状況：

展示会出展の準備段階から支援している経営指導員が継続的に伴走支援に取り組む。経営状況の把握や販路開拓、これからの事業展開について相談対応している。

⑦次年度以降同様の事業を行う場合の改善点：

上記、「商談力向上セミナー」から商談会へ誘導しての出展数を増加出来るようにセミナー後のフォローを手厚く行う。また、持続化補助金活用時に事業者の新商品開発に対する意欲や販路開拓・拡大についての情報を蓄積していく事により、出展者を増やしていく。



(株)Moment 展示ブース



(株)サンカ 展示ブース



(株)セルクル 展示ブース



会場全体風景

【令和6年度実施計画】

①開催時期：令和6年11月14日（木）10：00～17：00

②開催内容：・展示会名／ビジネスマッチ東北2024

昨年度に引き続き、出展事業者を募りビジネスマッチ東北2024への伴走支援を行う。

(ウ) 自社商品のアンケート調査によるブランド化・ブラッシュアップ事業

①開催日時：

- ・令和5年12月6日（水）11：00～20：30（小規模事業者3者）
- ・令和5年12月7日（木）11：00～16：00（小規模事業者2者）

②開催場所：フレキシブルオフィス「Wework」池袋

③アンケート調査事業者数：5事業者（うち小規模事業者 5事業者）

【12月6日（水）】11：00～16：00 【12月7日（木）】11：00～16：00

・事業所① kitchen-菜縁

・事業所④ 肉そば鳥中華ざぶん

調査商品 肉そば焼売

調査商品 菓子工場ざらめの「蕎麦茶ぷりん」

・事業所② (株)クラウドワイド

・事業所⑤ さとみの漬物講座（企）

調査商品 塩トマトゼリー

調査商品 魔法のしょうゆ

・事業所③ (株)開沼清十郎

調査商品 はちみつボディバーム他

④アンケート調査数：5事業者合計205件

⑤成果等（アウトカム）：

アンケート調査事業後の売上10%増加に関しては、受領したアンケート調査報告書の内容を事業所に訪問し説明した。これから支援の方向性を定め実施するため未達成。

⑥フォローアップ等の取組状況：

アンケート調査報告書を用い改めて事業者へ訪問。事業所と調査報告について項目を確認しながらこれからの事業計画の見直しを図り、販売促進方法の検討等を行った。持続化補助金の活用など支援の方向性を定め伴走支援を実施する。

○次年度以降同様の事業を行っていく場合の改善点：

アンケート調査結果を基に商品のブラッシュアップに活用する。その為の経営指導員や専門家を派遣し伴走支援を行えるよう、内部の支援体制強化を図る等の改善をする。



3. 経営指導員等の支援能力向上

【令和4年度実績】

伴走型支援にあたっての経営指導員のノウハウ、資質向上。また職員全員に対して研修を行い、組織全体で小規模事業者をバックアップする体制を構築すべく以下の研修を実施した。

【経営指導員等の支援能力向上等】

（ア）経営支援基幹システム「BIZミル活用」研修

①実施時期：令和5年1月13日（金）14：00～16：00

②実施場所：山形商工会議所5階会議室

③実施目的：

BIZミルの経営状況分析および事業計画策定ツールとしての活用、また支援状況の見える化や組織内での支援ノウハウ共有と資質向上への活用、支援成果としてのアウトカムを把握していく点から、全ての経営指導員・補助員によるシステム活用を図るべく研修を実施する。

④実施内容：

BIZミルの開発企業である㈱エイチ・エーエルに講師派遣を依頼。受講する経営指導員それぞれにPC1台を配置し、経営分析から事業計画策定、計画策定後支援等についての入力・活用方法について操作を交え実施した。また、経営改善普及事業と計絵発達支援事業の違い等を理解し、支援に取り組む姿勢も学んだ。

⑤講師：㈱エイチ・エーエル 情報企画事業部 田村嘉康氏

⑥参加者名：令和4年度補助対象職員等・中小企業等経営改善支援員対象 6名

⑦研修実施でもたらされた個社への効果

受講した補助員・支援員は今年度新規採用職員及び補助員等を対象とし、初めてBIZミルを操作する職員のみであり、活用への理解が深められた。履修した内容に基づきBIZミルを活用することで、支援履歴によりその対象事業者を主に担当している経営指導員が不在の際でも支援・フォローに対応できる。

特定の経営指導員に依存することのない事業者にとってもロスのない支援を実施することが可能となった。また、蓄積された支援履歴は特に支援経験の浅い職員にとってノウハウ習得にも繋がった。

○研修受講後の取組状況：

BIZミルの活用により、事業者・当所双方にとって支援の「見える化」を図り、ノウハウ共有と資質向上でも利用する点、また支援成果としてアウトカムの成果を把握していく点から、全経営指導員のシステムの活用推進を図った。

○数値目標の達成状況：

研修の実施によりBIZミルの活用意義は全経営指導員において認識を共有できている。ただ実際の活用度合いには各経営指導員においてバラツキがある。

○次年度以降同様の事業を行う場合の改善点：

本システムを基本に、支援情報およびノウハウの共有を行う点、またアウトカムの成果についても把握するものである点について再度意識付けを行い、より効果的な活用へ向けて推進する。

(イ)「経営指導員等の資質向上」研修

①実施時期：令和5年1月31日（火） 14：00 ～ 16：00

②実施場所：山形商工会議所 5階会議室

③実施目的：

支援力向上は、事業者より多く相談にあがってくるテーマや国の施策において刻一刻と変化していく。その変化に対応し支援を行う当商工会議所の経営指導員が不足しやすい知識・ノウハウを一早く習得することを目的として行う。

④実施内容：

伴走型支援を行うにあたり求められる経営支援スキル（経営状況分析・事業計画策定、販路開拓、IT活用、事業承継など）について、その基本となる知識やノウハウ等の習得と目的とした研修を実施し、事業者への効果的な支援へと結びつける。

今回の研修では、経営力再構築伴走支援が中小企業に対し必要で支援者が理解し対応する必要性を理解。

経営環境の変化に対応するためには、自社の自己変革を高める必要性を認識していても、様々な障壁により経営者単独での対応は困難である。故に、第三者（商工会議所等）は経営者に寄り添い支援をする必要がある。

「傾聴と対話」により事業の「総点検」現状確認を行い経営課題の真因を気づかせ、深い納得感（腹落ち）を事業者に与えることが自走化への動機付けとなり、経営者が経営課題へ「能動的」に取り組んでもらうことに繋がる。

⑤講師：㈱エイチ・エーエル 太田 敬治 氏

⑥参加者名：当所経営指導員・支援員 14名

⑦研修実施でもたらされた個社への効果

今回参加した職員がそれぞれの支援力向上「傾聴と対話」の必要性を再認識し、経営力再構築伴走支援の担い手としての意識が芽生えた研修となった。

また、「傾聴と対話」により事業の「総点検」現状確認を行い経営課題の真因を気づかせ、深い納得感（腹落ち）を事業者に与えることが自走化への動機付けとなり、経営者が経営課題へ「能動的」に取り組んでもらうことに繋がる。

○研修受講後の取組状況：

所内業務および事業者支援の場において、研修で学んだ考え方や手法を意識的に取り入れ、自身のコミュニケーションスキルの向上や効果的な事業者伴走支援に繋げている。

○数値目標の達成状況：

本研修の実施により、事業者支援の相談対応力、コミュニケーションスキル等についての習得が図られ、支援力の向上に繋がった。

○次年度以降同様の事業を行う場合の改善点：

職員への聴き取りにより研修テーマに関するニーズの抽出を行い、ノウハウや資質を高める内容の研修を企画実施する。

(ウ)「仕事を円滑に回すコミュニケーション力向上研修」研修

①実施時期：令和5年2月7日（火）※1回目、2回目とも同一内容

[第1グループ] 13：00 ～ 14：30

[第2グループ] 15：00 ～ 16：30

②実施場所：山形商工会議所 5階会議室

③実施目的：

伴走型支援を実施していくにあたり、経営指導員のノウハウ・資質向上を図るだけでなく、組織全体で小規模事業者支援をバックアップするとの観点から、効果的・効率的な支援体制へと改善を図り伴走型支援の余力を見出すことを狙いとして研修を実施する。

④実施内容：

様々な事業者より日々相談を受ける経営支援機関において、コミュニケーション能力は事業者に与える印象を大幅に変える要素の一つである。例え正論でもコミュニケーションが取れていないと理解を得られない。

本研修では、訊き方のコツである、「コトよりも相手自身を意識する」「想像力を働かせ、相手の気持ちを読み仮説を立てる」の2点を念頭に置き、日常の会話から「気持ち（背景）を察する」「仮説を立てる」「質問する」について説明いただいた。

相手を知るだけでなく自分を知ってもらうことで信頼関係が構築され、信頼関係が強固であるほど業務の効率化が図られ、相談業務のみならず日常生活、職員同士のコミュニケーションについても質が向上する。

⑤講師：(株)エイチ・エーエル 提携講師 津田 典子 氏

⑥参加者名：当所役職員 25名

〔第1グループ〕（13名）

〔第2グループ〕（12名）

⑦研修実施でもたらされた個社への効果

本研修の実施により、コミュニケーションスキル等についての習得が図られ、事業者支援の相談対応力、支援力の向上に繋がった。各自における現状を自身が振り返り見直すことで意識の向上が図られたとともに、個人の努力だけでは解決できない場合に組織力という観点もあることについて考える機会となった。

○研修受講後の取組状況：

所内業務および事業者支援の場において、研修で学んだ考え方や手法を意識的に取り入れ、職場内でのコミュニケーション向上や事業者への伴走支援に繋げている。

○数値目標の達成状況：

個々のコミュニケーションスキルの向上や支援機関の一員であることの意識づけにより、組織としての支援体制の強化へ結びつけることができた。

○次年度以降同様の事業を行う場合の改善点：

次年度も習熟度合いを把握するために、受講者より報告書作成及び提出を依頼し、理解度及び活用について可視化していく。

【令和5年度実績】

令和4年度に引き続き、伴走型支援にあたっての経営指導員のノウハウ、資質向上。また職員全員に対して研修を行い、組織全体で小規模事業者をバックアップする体制を構築すべく以下の研修を実施した。

（ア）「DX推進・IT活用」研修

①実施時期：令和5年10月18日（水） 13：30 ～ 16：30

②実施場所：山形商工会議所 5階会議室

③実施目的：

支援力向上は、事業者より多く相談が寄せられるテーマや国の施策が刻一刻と変化していくことから、その変化に対応した支援を行う当商工会議所経営指導員に知識・ノウハウを一早く習得させることを目的として行う。

④実施内容：

伴走型支援を行うにあたり求められる経営支援スキル（経営状況分析・事業計画策定、販路開拓、IT活用、事業承継など）について、その基本となる知識やノウハウ等の習得を目的とした研修を実施し、事業者への効果的な支援へと結びつける。

今回の研修では、小規模事業者は自社においてDXへの取組を推進していく必要性は感じているものの、多種多様なITツール（AI、IT、IoTなど）がある中で何を扱い、どのように

取り入れ、誰が対応するかが分からないといった問題を抱えている。

経営指導員が課題解決に繋がるITツールを理解し、事業者のDX推進に繋がるよう、具体例を多く取り入れた研修内容とした。

⑤講 師：(株)エイチ・エーエル提携講師 富田 良治 氏

/中小企業診断士・ITストラテジスト

⑥参加者数：当所経営指導員・支援員 13名（対象14名）

⑦研修実施でもたらされた個社への効果

今回参加した職員がそれぞれの支援力向上「DX推進・IT活用」の必要性を再認識し、経営力再構築伴走支援の担い手としての意識が芽生えた研修となった。

○研修受講後の取組状況：

所内業務および事業者支援の場において、研修で学んだITツールや導入手法を意識的に取り入れ、利益率向上や業務効率化など具体的な導入実績を説明しながら事業者への伴走支援に繋がっている。

○数値目標の達成状況：

本研修の実施により、DX推進やIT活用につて事業者自身を持って相談対応出来るようになり相談内容の深みが増し、支援力の向上に繋がった。

○次年度以降同様の事業を行う場合の改善点：

職員への聴き取りにより研修テーマに関するニーズの抽出を行い、ノウハウや資質を高める内容の研修を企画実施する。



（イ）組織力強化・向上研修

「仕事の質と生産性を上げるためのコミュニケーション研修」

①実施時期：令和5年12月26日（火）※1回目、2回目とも同一内容

〔第1グループ〕 13：00 ～ 14：30

〔第2グループ〕 15：00 ～ 16：30

②実施場所：山形商工会議所 5階会議室

③実施目的：

伴走型支援を実施していくにあたり、経営指導員のノウハウ・資質向上を図るだけでなく、組織全体で小規模事業者支援をバックアップするとの観点から、効果的・効率的な支援体制へと改善を図り伴走型支援の余力を見出すことを狙いとして研修を実施する。

④実施内容：

前回開催した「仕事を円滑に回すコミュニケーション力向上研修」の振り返りと定着を目的にフォローアップの位置付けで開催した。

様々な事業者より日々相談を受ける経営支援機関において、コミュニケーション能力は事業者に与える印象を大幅に変える要素の一つである。例え正論でもコミュニケーションが取れていないと理解を得られない。

前回の研修で、訊き方のコツである、「コトよりも相手自身を意識する」「想像力を働かせ、相手の気持ちを読み仮説を立てる」の2点を念頭に置き、日常の会話から「気持ち（背景）を察する」「仮説を立てる」「質問する」について説明いただいた。

今回は前回の「アサーティブ」に加え、「8つの指標により、自分の傾向を客観的に捉える事」や、「相手の文化や傾向をくみ取り、お互いに理解しようとしてコミュニケーションを図る事」を学び、より建設的に相談業務を遂行する必要性を理解した。

⑤講 師：(株)エイチ・エーエル 提携講師 津田 典子 氏

⑥参加者数：当所役職員 24名

〔第1グループ〕（12名）

〔第2グループ〕（12名）

⑦研修実施でもたらされた個社への効果：

本研修の実施により、より一層のコミュニケーションスキル等についての習得及び定着が図られ、事業者支援の相談対応力、支援力の向上に繋がった。各自における現状を自身が振り返り、所内での浸透状況を見直すことで意識の向上が図られた。

個人の努力だけでは解決できない場合に組織力という観点もあることについて考える機会となった。

○研修受講後の取組状況：

所内業務および事業者支援の場において、研修で学んだ考え方や手法を意識的に取り入れ、職場内でのコミュニケーション向上や事業者への伴走支援に繋げている。

○数値目標の達成状況：

個々のコミュニケーションスキルの向上や支援機関の一員であることの意識づけにより、組織としての支援体制の強化に結びつけることができた。

○次年度以降同様の事業を行う場合の改善点：

次年度も習熟度合いを把握するために、受講者に報告書作成及び提出を求め、理解度及び活用について可視化していく。