

平成28年度専門家派遣事例

支援課題：海外展開

平成29年2月

目次

都道府県	支援元機関名		ページ
	企業名	支援テーマ	
滋賀県	滋賀県商工会議所連合会等支援ネットワーク / 大津商工会議所		1
	株式会社 スピードワゴン	可視化しにくかった自社サービス内容の「見える化」支援	
鳥取県	鳥取県中小企業支援プラットフォーム / 鳥取県中部商工会産業支援センター		2
	有限会社 岩湯旅館	老舗温泉旅館のITを活用した販売強化支援	

支援体制

専門家

松井 敬樹 氏

支援

企業

株式会社 スピードワゴン

支援依頼

地域

滋賀県商工会議所連合会等
支援ネットワーク

相談

構成

大津商工会議所

業種：学術研究、専門・技術サービス業
従業員：4人
資本金：600万円
創業：平成13年10月
住所：大津市末広町2-24
企業概要：EC運営サイト制作

支援概要

支援の経緯

本企業は、ECサイトの受発注や在庫管理などの運営システム開発を15年にわたり手掛けている。システムは形の見えないサービスのため、本企業の業務内容を分かりやすく知らせることが難しい一方で、取引先を増加させるためには自社のサービス内容を言語化・図式化しPRできるようにする必要があった。このサービス内容の言語化・図式化が自社では困難であったことから、当機関に相談があった。

派遣元機関による経営課題の特定とアプローチ

本企業にヒアリングしたところ、これまでシステムの導入実績が豊富にあるとともに、自社内で完結してシステムを構築できる組織体制があり、それが本企業の強みであることがわかった。サービス内容のPRにあたっては、自社の強みのほか、システム構築から導入までの業務フロー、導入前後での費用対効果の比較を明示するとともに、きめ細かい顧客対応が可能であることを訴求ポイントとすることが効果的と判断したが、当機関には、当該支援に適任の専門家がなかったことから、業務プロセスの図式化や販促支援の専門家である本専門家に依頼した。

専門家による具体的な支援内容

まず、これまでのシステム導入実績を一覧にして、業務別にシステムをカテゴリ化した。その結果、本企業の得意分野は、EC運動業務管理システム、物通管理システム、不動産系ASPシステム、コールセンター稼働分析システムの4カテゴリであることが判明した。そこで、業務プロセスを図式化するため、情報、モノ、カネの流れの結びつきを中心にヒアリングし、4カテゴリそれぞれ1枚の業務プロセスシートにまとめるようアドバイスした。

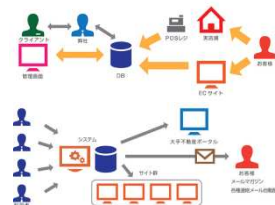
加えて、サービス内容のヒアリングにより、ECサイト制作のノウハウを生かして、国内ECのみに参入している取引先に対して、海外ECの新規展開サポートを行えることが判明し、経営革新認定を目指すようアドバイスをした。

成果

自社のサービス内容を図式化した業務プロセスシートを作成することができた。さらに、当該シートを元に自社のHPにて情報発信を行った。また、自社の定款の表現や内容を変更して、今後の方向性を内外に示すこともできた。

そのほか、発展的な成果として、経営革新認定を受けることができ、海外ECサイトの運営サポート事業が本格的に稼働するとともに、現在では、本企業が独自に、特徴ある地域産品を品揃えし海外EC事業に乗り出すまでに発展した。

業務プロセスシート写真



専門家の声

氏名：松井 敬樹
保有資格：WEBコンテンツ制作コンサルタント
専門分野：販売促進



専門家の声：今後の展開、戦略で、強みを生かし、継続的にどのような価値を提供するのかという観点で支援を行った。そして、第三者も理解できるよう、明文化するようアドバイス。最終的には、行政書士と連携して企業価値、理念を盛り込んだ画期的な定款を作成できた。

事業者の声

自社のPRという抽象的な相談を発端に、経営指導員の方や専門家の方から多方面にわたるアドバイスを得ることができました。当初の相談内容から派生して、自社が取組むべき課題の優先順位を付けられたことが非常に有効だったと思います。経営方針が定まったことで「何を」「いつ」「誰が」「どのように」というアクションプランへの落とし込みができました。

専門家派遣支援を有効に使うためには、初回派遣支援日までに経営指導員の方と相談内容を詰めた上で、専門家の方と情報共有していただくとスムーズに話が進むと思います。

専門家プロフィールURL (プロフィールをご覧いただくにはミラサポへのログインが必要です。)

<https://specialist.mirasapo.jp/consul/pro/0031000000RxiwAAB>

支援体制

専門家

北山 祐一 氏

支援

地域

鳥取県中小企業支援プラットフォーム

機関

鳥取県中部商工会産業支援センター

相談

企業

有限会社 岩湯旅館

業種：宿泊業、飲食サービス業
 従業員：2人
 資本金：300万円
 創業：昭和27年1月
 住所：鳥取県東伯郡三朝町三朝942
 企業概要：旅館業

支援概要

支援の経緯

本企業は、鳥取県中部・三朝温泉の中心部に位置する江戸時代から続く老舗温泉旅館である。現在は、当初15室あった客室を改装し、8室と離れ1室の全9室を提供しているが、料金比較サイトやネットエージェントが普及したことにより競合旅館との価格比較が容易になった。そのため、顧客獲得のためには低価格商品の販売を余儀なくされており、利益率の低下を招いている状況であった。このような状況のなか、どうすれば競合旅館との競争に勝ち抜き、顧客数を増加させていけるのかわからなかったことから、当機関に相談があった。

派遣元機関による経営課題の特定とアプローチ

本企業をヒアリングしたところ、小規模旅館であるがゆえに、HPの専任担当者を置くことができず、代表者自身が通常業務の合間にHPによる情報発信、販売促進を行っている程度であることがわかった。そこで、まずは通常業務の業務負担を減らすために効率的な客室管理を行うことが必要であると判断した。加えて、楽天、じゃらんといったネットエージェントと連携を図ることでインターネット販売の強化を行い、経営改善を図ることが必要であると判断した。そこで旅館業に特化したIT活用の専門家で、且つ指導実績が豊富な本専門家に依頼した。

専門家による具体的な支援内容

インターネット販売における予約管理業務の効率化と提供客室数の最大化による稼働率向上のため、客室在庫コントロールシステムの導入を指導した。それに伴い適正価格での販売と利益確保のため、料金改定とシーズンリティー(季節の変化による価格変動)の導入を指導した。その後、国内主要宿泊予約サイトへの年間販売促進計画を策定し、季節に応じた新たな宿泊プランづくりを指導するとともに、インバウンドOTA(Online Travel Agent)の商品造成及び販売促進戦略を策定し、実施するよう指導した。

成果

客室在庫コントロールシステムの導入により、大幅な業務の効率化が図れたとともに、宿泊プランの見直し、価格の改定及びシーズンリティーの導入により適正価格での販売ができるようになった。そのため顧客の平均単価は対昨年比で約20%アップし、収益性の改善に寄与した。また、自社HPのベストレート保証や新たな宿泊プランの導入、自社HPを経由した予約システムの導入により、売上が対昨年比で約20%アップし、ネットエージェントの手数料削減に貢献している。さらに、インバウンドサイトへの参画によりインターネット上の露出が増加し、平日の客室稼働率アップに貢献している。



インバウンドOTAの参画とプラン作りを指導

専門家の声

氏名：北山 祐一
 専門分野：
 旅館業の販促支援
 ITを活用した経営力の強化
 専門家の声：
 中小旅館業のIT活用、販売促進を支援します。



事業者の声

ITを活用した経営の効率化や集客の必要性は認識していたものの、通常業務に追われ情報発信のみにとどまっていた。しかし、専門家の適切なアドバイスにより、遅れていたWEB戦略の構築や業務効率化に取り組むことができ、着実に新規顧客の開拓、売上の増加、収益性の改善につながっている。
 今後も引き続き、WEBを活用した販売促進、集客の指導をいただき、早期に集客手法を確立させ、経営を軌道に乗せていきたい。

専門家プロフィールURL (プロフィールをご覧いただくにはミラサポへのログインが必要です。)

<https://specialist.mirasapo.jp/consul/pro/003100000SPbXQAA1>