

つやまビジネス通信

企業／経営者の役立ち情報

2017年7月

TSUYAMA
BIZ BUSINESS
SUPPORT
CENTER

つやまビジネス通信はつやま産業支援センターがお届けする情報誌です。

1. 買い物支援・見守りなどモデル事業 スタート
2. (連載)津山Bizオリジナル マーケティング教室
3. 中小企業向けの新しい顧客管理システムが完成
4. 機械要素技術展に出展
5. 耐震化工事に伴う駐車場の縮小について
6. 役に立つイベントのご案内（7～8月分）



異業種連携プラットフォーム 開催



6月30日、津山市総合福祉会館で「第7回異業種連携プラットフォーム」を開催しました。市内外の企業や支援機関など約90名もの参加があり、大盛況となりました。

今回は「せつかくなら全国で勝負をしようじゃないか」と題し、株式会社アスクラボの川嶋社長にご講演をいただきました。

また、市内企業などの取り組み事例の紹介や、これまでの異業種連携プラットフォームから生まれた製品事例の紹介も行われ、参加者は大きな感銘を受けていました。

恒例となりました交流会では、それぞれの企業が熱く語り合い、また新たな製品開発のヒントが生まれたのではないかと期待されます。

当センターでは、今後も当イベントを開催し、津山発の新しい製品の開発を後押ししていきます。まだご参加いただけていない企業におかれましては、次回是非ご参加ください。



創業・新事業支援セミナー＆個別相談会 開催



6月26日、津山信用金庫本店にて、同庫、日本政策金融公庫、岡山県信用保証協会、当センターが共催で「第3回 創業・新事業支援セミナー＆個別相談会」を開催しました。

今回は、作州地域の女性を対象としたセミナー等となっており、基調講演やパネルディスカッションも女性起業家の方々にご登壇いただきました。

当センターからは、リカレント教育を目的とした津山まちなかカレッジの取り組みについてご紹介しました。

買い物支援・見守りなどモデル事業 スタート

6月13日から阿波地域において、買い物支援や高齢者の見守り等に取り組むモデル事業を始めました。

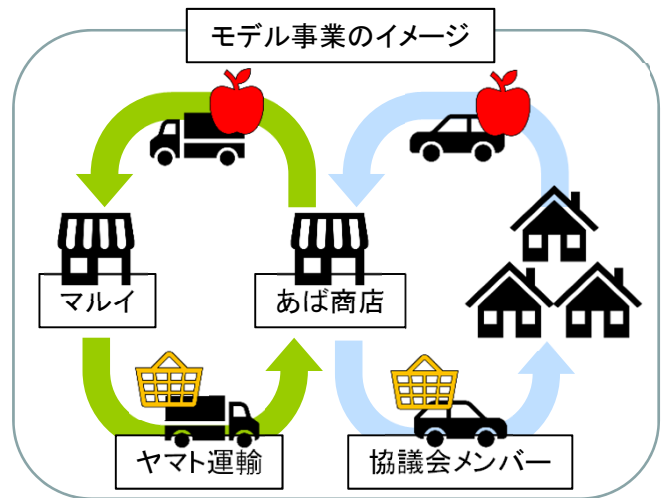
この事業は、当センターから「あば村運営協議会」に委託し、スーパー・マルイとヤマト運輸とが連携して行うものです。

同協議会等が運営する「あば商店」で注文を取りまとめ一括注文し、スーパー・マルイからの商品を、ヤマト運輸があば商店まで運搬。同協議会で各戸への配達を行い、高齢者の見守り等にもつなげていきます。

また、ヤマト運輸の帰り便を利用し、阿波地域の農産物や加工品などをスーパーに出荷する等の仕組みづくりにも取り組んでいきます。

スーパーがない地域や公共交通機関の少ない地域でも、市街地に近い利便性を実現できれば、今後の移住や定住にも大きく寄与することができます。

このモデル事業の効果を検証し、他の地域への展開も視野に入れながら、安心安全で快適な暮らしを支えることができる持続可能な地域づくりを目指していきます。



津山Biz オリジナル マーケティング教室

Tsuyama-Biz Marketing

No.31 見える顧客と見えない顧客

成長する企業と成長しない企業、その違いは何でしょうか。

大胆に定義するならば、顧客数が増え続ける企業が成長する企業、増えない企業が成長しない企業とすることができます。貴社の場合はどちらに属するのでしょうか。今回は顧客数が伸び悩む企業がどうすればよいか考えていきます。

顧客が伸び続ける企業は、商品力が強く、固定客を維持しながら新規客を確保しています。一方で伸びない企業は①固定客がなく流動客に依存している、あるいは②固定客の依存度が高く新規客が少ない、のいずれかに分類されます。

①の場合は基本的な商品やサービスの力が弱いと言わざるをえませんので、処方箋としてはそこを根本から見直すことが必要です。課題が明確なため、経営者にとっても取り組みやすい状況と言えます。

少し厄介なのは②のケースです。固定客がいるので、一定の商品力はあるわけですが、何かが障害となって顧客の増加までは至っていないのです。多くの場合その原因は商品やサービスのレベルが中途半端で新たな客を呼び寄せるほどの魅力がないということです。例えば小さな料亭のように最初から常連客だけでやっていきたいなら別ですが、成長を目指すならそこをどうにか解消しなくてはなりません。

ところが経営者としては目の前の顧客が満足しているわけですから、自分の商品が悪いはずはないと考えがちです。そのため、問題の解決を先送りしたり、製品の知名度が低いのが問題と考えて広告や展示会などに多額のお金を使うこととなります。しかし商品自体の魅力が不足した状況では、いくらお金をかけて広告しても一時的な効果にとどまり、またすぐに現状に戻ることでしょう。こうした状況からいち早く脱却することが必要です。

【ポイント】 会社を成長させるには固定客に加え新規顧客数を増やしていくことが必要。そのためには目の前の顧客の声だけでなく、「見えない顧客」の声を積極的に取りに行くことが大切。

顧客の数を増やすにはいつも来てくれる「見える客」の声だけでなく、一度は買ったがリピートしなかった客などの「見えない客」あるいは「去っていった客」の本音を拾う努力が必要です。どうしてその方々が再度足を運んでくれないのかを知れば、そこに貴社の商品で大きく改良できる余地が潜んでいるからです。

ほとんどの場合、貴社の商品に満足しなかった顧客は文句も何も言わずに去っていくため、問題点は気づかれることなく放置されてしまいます。その結果リピート率が低迷し会社も成長できないが続くのです。だから耳は痛くても改善余地をそうした顧客に教えてもらうしかありません。

「見えない顧客」の声を聞くにはいくつか方法があります。一般的なのは購入後にアンケートやヒアリングを行うことです。商品改良に役立てたい旨説明すれば顧客は協力的になり、案外本音を聞かせてくれます。こうして課題を確認した上で、評判が良い競合の商品や店舗などと比較していくと、自社が改善をしなくてはならない部分が客観的に見えてきます。顧客の声を反映して改善していくのはとても有効です。なお、アンケートでは悪い点だけでなく、良かったことも聞くようにしましょう。その良い部分が改善できれば貴社の製品の強みを磨くことができます。（小坂 幸彦）

中小企業向けの新しい顧客管理システムが完成



クラウド型でシンプル・低価格・使いやすい顧客管理システム「PROフィール」をアスクラボ（株）と当センターとで共同開発しました。

大きな特長は、顧客別の宿題やリクエストをボタン一つで簡単に把握でき、組織的な顧客対応が格段に行いやすくなったことから、導入によって顧客の満足度が大きく高まることが期待されます。

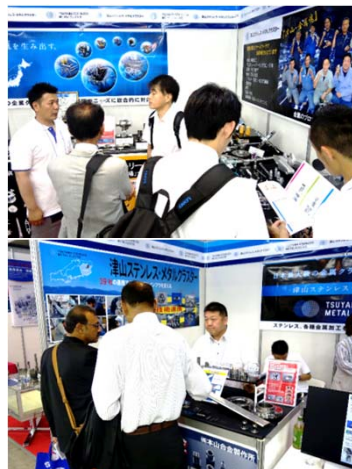
またデータベースでありながら、Excelに近い使い勝手の良さも特筆もので、社内の情報共有や過去の取引記録の参照などが容易にできるため、営業やカスタマーサービス等の効率が大きく改善されます。システム管理の専任担当者は不要で、導入したその日から社員全員で利用開始できるのも魅力です。

営業は直行直帰が多くなかなか社内のコミュニケーションが取りにくいものですが、このシステムがあればリアルタイムで情報を社内共有することができるので、中小企業であってもテレワークがぐっと現実的になります。このほかにも使える機能が満載のシステムです。現在利用モニターを募集中です。ご関心ある企業は是非当センターまでお問い合わせ下さい。

機械要素技術展に出展

6月21日から23日まで、東京ビックサイトで行われた「第21回機械要素技術展」に津山ステンレス・メタルクラスターが出展しました。

機械要素技術展（M-Tech）は、軸受、ベアリング、ねじ、ばねなどの機械要素や、金属、樹脂に関する加工技術を一堂に集めた専門技術展です。毎年、設計・開発、製造・生産技術部門を中心とした製造業ユーザーが多数来場し、出展企業と商談を行っています。



日本国内だけではなく、海外からの参加もあり、今期の来場者は8.8万人にもものぼった国内最大級の専門展です。

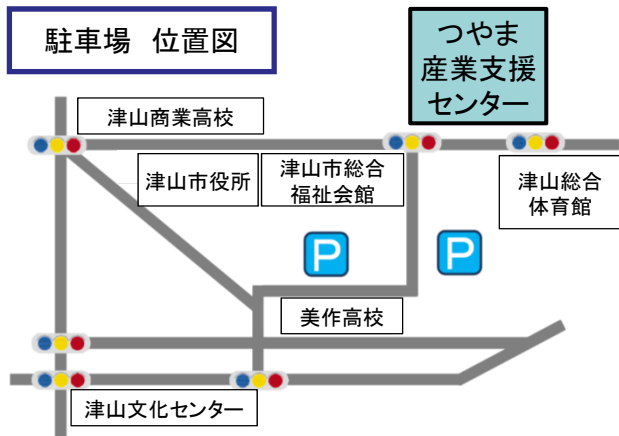
津山ステンレス・メタルクラスターのブースにも多くの方に訪れていただき、103件もの名刺交換やブース商談があり、展示会終了後も複数の見積り依頼がある等、新たな販路開拓・受注拡大に大いに期待されます。

今後も大型展示会に出展する等、市内企業・賛助会員企業の販路開拓を継続して支援していきます。

当センターでは、販路開拓のサポートとして、個別の企業ごとでの展示会出展も支援しています（市内企業対象）。展示会等への出展をご検討の際は、当センター事務局まで是非ご相談ください。

耐震化工事に伴う駐車場の縮小について

駐車場 位置図



今年7月から翌年1月まで、津山市役所東庁舎の耐震化工事が行われます。

この工事に伴い、上記期間中、東庁舎裏側の駐車可能スペースが縮小されますので、ご注意ください。

東庁舎で会議などが行われる場合、駐車場の不足が予想されますので、お車でお越しの際は、あらかじめ本庁舎駐車場または衆楽公園前駐車場をご利用くださいますようお願いいたします。

ご不便・ご迷惑をおかけしますが、ご理解とご協力をお願いいたします。

よろず支援拠点のご案内

お問合せ・相談お申し込み先
岡山県よろず支援拠点
TEL086-286-9667

津山商工会議所

月曜日 13時～20時
水曜日 9時～17時
会場：津山商工会議所

作州津山商工会

毎月第2水曜日 9時～17時
会場：【偶数月】作州津山商工会本部会館
【奇数月】作州津山商工会久米支所会館

役に立つイベント等のご案内(7～8月分)

日付	イベント名等	概要	時間	会場	※	
7月	19	岡山県知財総合支援窓口 津山サテライト窓口	中小企業の知的財産(知財)の悩みや課題に対応します。	10:00～15:00	津山市役所 東庁舎	①
	26 ┆ 27	3次元CADを活用した製品設計技術研修 (CATIA編)【全2回】	3次元CADを使用した業務に従事する方、若しくはこれから従事しようとする方を対象に、短期間で実践的なCAD活用法を習得する研修を開催します。	9:30～16:30	中国職業能力 開発大学校	②
	26 ┆ 28	実践機械製図(2次元標準化編)	機械図面に基づき、システム環境の設定や2次元CADデータの図形処理及び図面出力までの実務作業に関する技能・技術を課題を通して習得します。	9:30～16:30	ポリテクセン ター岡山	③
	28	日本から世界に発信する家具 世界の定番を目指して	創業89年を向けるマルニ木工。「100年経っても『世界の定番』として認められる木工家具を作り続ける」ことを目指し現在は世界28か国で展開中。そのモノづくりのきっかけ、世界を代表するデザイナーたちとの出会い、世界最大級の国際家具見本市ミラノサローネに参加するまでの過程や、今年出展9年目を迎えた成果や手ごたえを具体的に解説します。	15:30～17:00	津山市役所 東庁舎	④
8月	1	高専プラザ・津山商工会議所 合同産学連携交流会	津山高専技術交流プラザ・津山商工会議所合同の産学連携交流会を開催いたします。今回はNTT株式会社的小林充住取締役常務をお呼びし、2020に向けてのNTTグループの取り組みについてお話いただきます。その後、懇親会もご用意しております。是非、ご参加ください。	17:50～20:30	津山国際ホテル 桜華の間	④
	2	岡山県知財総合支援窓口 津山サテライト窓口	中小企業の知的財産(知財)の悩みや課題に対応します。	10:00～15:00	つやま産業 支援センター	①
	2 ┆ 5	NC旋盤実践加工技術研修 (プログラム～加工編)【全4回】	製造業関係の機械加工に欠かせないNC旋盤のプログラミング、段取りから加工までを習得したい方、またはこれから従事しようとする方を対象に研修を開催します。	9:30～16:30	中国職業能力 開発大学校	②
	3	事業承継シンポジウム & 個別相談会	本シンポジウムでは、会社の強みや様々な課題を抽出・整理し、計画的に取り組みを進めることで会社のさらなる発展につなげるためのヒントをお伝えします。	13:30～17:30	つやま産業 支援センター	⑤
	16	岡山県知財総合支援窓口 津山サテライト窓口	中小企業の知的財産(知財)の悩みや課題に対応します。	10:00～15:00	津山市役所 東庁舎	①
	19 ┆ 5	難削材加工技術者育成研修【全5回】	難削材加工の効率化、難削材加工における収益性向上のための現場改善マネジメント、難削材切削の基本戦略と問題解決を5回に分けて解説いたします。	9:00～16:00	津山高専 他	⑥
	20 ┆ 26	林業インターンシップ参加者募集!! 【7日間林業体験セミナー】	「岡山県の林業」、「林業の今後の課題」、「林業機械全般」等についての講義、その他各種森林作業現場、木材市場、バイオマス発電集積場等の現場視察、また作図や森林レクリエーション等の体験を予定しております。是非ご参加ください。	9:00～16:00	津山圏域雇用 労働センター 他	⑥
30 ┆ 5	経営者のための採用戦略セミナー 【全3回】	このセミナーでは採用から育成までを視野に3回のセミナーを通じて人材採用、育成におけるプロセスの再確認を目的とし、選り選ばれる関係構築について理解を深めます。	13:00～16:00	津山圏域雇用 労働センター	⑥	

※お問い合わせ先



①岡山県知財総合支援窓口
③ポリテクセンター岡山
⑤岡山県産業振興財団

TEL086-286-9711
TEL086-246-2530
TEL086-286-9626

②岡山県産業振興財団
④つやま産業支援センター
⑥津山市地域雇用創造協議会

TEL086-286-9661
TEL0868-24-0740
TEL0868-24-3633

発行元・
お問い合わせ先

つやま産業支援センター 事務局(津山市産業経済部みらい産業課)

津山市山北663 津山市役所東庁舎1階 TEL 0868-24-0740 E-mail: info@tsuyama-biz.jp