

リポート
弥彦村商工会
カスタマーハラスメント
対策セミナー内容

弥彦村商工会が開催したカスタマーハラスメント対策セミナーにて新潟県よろず支援拠点の五十嵐コーディネーターが講師を務め、カスタマーハラスメントに対する対策の必要性和基本的な考え方、クレームとカスタマーハラスメントの違い、よくあるカスタマーハラスメントの対応方法について弁護士の視点からお伝えしました。



弥彦村商工会のご担当者にお話を聞きました

以前よりセミナー講師を依頼することが多く、今回も自然によろず支援拠点をお願いしていました。実務に落とし込むにあたり難しさを感じた受講者もいたようですが、受講アンケートでは分かりやすかったと高評価でした。引き続き職員で情報共有を図りながら対応し、必要に応じて無料法律相談などの支援につなげたいと考えております。

リポート
支援機関との
連携強化を図る
連携フォーラムを開催



新潟県よろず支援拠点では、支援機関の皆様と顔の見える関係を築き、連携を深めるため、6月第2週に県内4ヶ所とオンラインで連携フォーラムを開催し、支援機関担当者

73名にご参加いただきました。当日は、拠点の活動内容の説明に加え、価格転嫁や経営改善、商品開発、販売促進などの支援事例を共有。課題解決のプロセスや連携のポイントについても紹介しました。笹川チーフコーディネーターからは「困ったとき、いえ、困る前にぜひよろず支援拠点へ」と呼びかけがあり、現場での積極的な活用を促しました。名刺交換や情報交換の時間も設けられ、活発な意見交換が行われる場面が見られるなど、新たな相談につながるきっかけとなったようです。今後も支援機関の皆様と連携し、地域企業の課題解決に取り組んでいきます。支援先でお困りの際は、ぜひお気軽にご相談ください。

支援機関の
皆様へ

新潟県よろず支援拠点では、金融機関・支援機関の皆様と連携して、各種セミナーや個別相談会を開催し、事業者の皆様を支援する取組みを行っております。ご希望のテーマに合わせて開催方法や内容の調整も可能です。ぜひお気軽にお問い合わせください。



お問い合わせ
フォーム

経営のお困りごとは
「よろず」にお任せください！

よろず支援拠点は国が全国に設置した中小企業・小規模事業者のための経営相談所です。事業、経営に関するあらゆる分野のお困りごと、お悩みを無料で何度でもご相談いただけます。まずはお気軽にお問い合わせください。

相談無料 事前予約制 WEB相談OK

《ご相談までの流れ》

① お電話もしくはメールにてご連絡
② 申込書、留意事項を送付
HPのご相談申し込みフォーム
からもお申込できます

③ 事務局からご連絡

④ 相談日程と場所の調整

⑤ ご相談

⑥ ご相談の課題解決まで
チームで支援いたします

「よろず通信」ご覧いただきありがとうございます。今回は、事業者の成果事例をご紹介します。今回も、事業者の成果の皆様の前向きな、チャレンジする姿勢に学ばせていただいています。取材にご協力いただいた皆様に感謝申し上げます。ありがとうございます。よろず支援拠点では、今年度も新たなコーディネーターに加え、支援機関の皆様と一層連携しながら、よりニーズに沿った支援に取り組んでまいります。「改善したい」と思い立った日を相談日に、是非お気軽にご相談ください。



チーフ笹川のワンポイント

新潟県よろず支援拠点 TEL.025-246-0058
公益財団法人 いがた産業創造機構(NICO)内 新潟県新潟市中央区万代島5番1号 万代島ビル10階
| 開設時間 | 9:00~17:30 (土日祝・年末年始は休業)

FAX.025-246-0033
E-MAIL. info@niigata-yorozu.go.jp

最新情報はこちらから！



あなたの思いに寄り添い全力でご支援します！

事例をレポート！
「よろず」の
ご支援
Report!

ご支援事例

原価管理の見直しと
製造工程の改善

佐渡精密株式会社

担当コーディネーター

木村泰博・白井 仁

個別原価計算の考え方で作業工程も改善

航空機、宇宙関連、医療機械、産業機械、半導体分野など精密金属加工を手掛ける佐渡精密。多くの課題を相談する中、最初のアドバイスは部品ごとの個別原価管理の考え方だった。「部門別採算制では気づかない部分が明確になりました。これまで作業時間はざっくりした本人申告でしたがスマホの生産集計システムに変更し、個々の生産性の違いを検証。違いの原因を突き止めて効率改善を図れた」と末武社長。毎月の自主研究

会ではスタッフの意識にも変化が見られ「最初は嫌がっていたメンバーがいつの間にか個別原価の話をも自分からするようになった姿にはグッときました」と笹原さん。アドバイスをきっかけにIoTで工場の稼働の可視化などDX化も進んだ。現在は製造部門のフロントローディングを試験中。また、学校の校舎を活用した社屋は動線改善が困難なため「今後は“人に選ばれる工場、人を選ばない工場”を目指しています」。

ご相談の
きっかけ

以前から関わりのあったいがた産業創造機構の勧めで、成長志向企業を対象にしたよろず支援拠点の伴走支援事業に参加。2021年9月から月1回のペースで具体的な課題を相談。

支援の
ポイント

部品の個別原価管理について、ビデオ撮影した作業風景を見ながら意見交換を実施し、具体的な改善策を検討。次期リーダーの自主研究会にコーディネーターが加わり、納期だけでなく利益を考えるものづくりへと意識改革にもつながった。5Sの実施、展示会出展のシミュレーションなど、多岐にわたる課題に触れ、アドバイスから気付いたことに対して情報収集、参考になる企業への訪問やシステムの構築など経営革新課を中心に独自の開発が進められている。



代表取締役社長の末武和典さん(左)と経営革新部・経営革新課課長の笹原 真さん(右)



管理できていなかった在庫を集めたコーナー。誰でも発注の前に余剰在庫を確認できる仕組み



ムダ、非効率、危険箇所が風景化しないよう毎日15分間の5S活動を実施し、内容を貼り出している



フロントローディングを目指し、工場内を再現したシミュレーションを実施

相談者の声

自分たちでは気づかない視点を教えていただきました。それをベースに進むべき方向性が決まり、個別原価管理の見える化に向かっていきました。個別原価について、社員は自分が扱う製品に置き換えて数字を見た時、頭を抱えるスタッフもいましたが、自ら原価を意識していくことはとても効果が大きかったです。それが作業改善を取り組むきっかけになり、無駄なことも気づけました。毎月のコーディネーターの訪問が目標になり継続して進められたと思います。



佐渡精密株式会社
新潟県佐渡市沢根23番地1
TEL.0259-52-6115(代表)

2023.08 - NIIGATA

通信
よろず
vol.11

| 企画・制作・発行 | 新潟県よろず支援拠点

事例をレポート!

よろずのご支援

Report!

ご支援事例

02 Report!

販促ツールの改善と制作コスト削減

株式会社草野商店

担当コーディネーター

笹川一郎・本間大輔
佐藤麻記子

チラシを社内制作に切り替えてコスト削減

ガス、水道、電気など住宅設備の販売、施工を手がける草野商店。「小千谷市から連絡をいただいて相談会に参加しました。笹川チーフに会社のことを丁寧に聞いていただいて課題に気づくことができました」と山田さん。毎年春秋に開催する設備機器の展示会の告知チラシの改善に取り組むことになり佐藤コーディネーターが対応。折込チラシ、DMハガキのほか、営業用のニュースレターなど販促ツールの内容を見直し、既存のソフトで自主制作するアドバイスを実施。チラシの

デザインが改良され、ネット印刷でコストも削減できた。「私たちがよく理解してもらい、無理強いをしない改善策がありがたかった」と草野さん。草野商店は今年で創業115周年を迎えた。「時代の変化やお客様の世代交代もありますが、困った時に頼りにしていただける会社として、地道に知ってもらふ努力と自分たちで考えて形にしていける会社であり続けたい」と山田さん。お客様へ感謝を伝える特別な企画を計画し、これからも地域の暮らしを支える企業として意欲的だ。

ご相談のきっかけ

小千谷市とよろず支援拠点で共同開催した経営相談会に参加。当初は具体的な経営課題はなかったが、相談会でのヒアリングをきっかけに課題を発見し、宣伝に関する具体的な相談に発展した。

支援のポイント

長い間、地域で親しまれ、お客様との距離感を大切にしている草野商店。販促ツールにも手書き文字やスタッフの似顔絵など草野商店らしい親しみやすさが表現されていて、その部分を残しながら、お客様の視点を意識した記載内容に改訂。チラシやDMハガキは使い慣れた文書ソフトで印刷データ作成のアドバイスをを行い、思い描いたチラシを自作。ネット印刷を活用することで、宣伝コストを今までの10分の1以下にすることができた。



社員の皆さんもアットホーム! 中心となって宣伝に取り組むのは草野律子さん(前左)と山田佳子さん(前右)



キッチン、お風呂、トイレなど水回りの設備工事ははじめ、地域の快適な暮らしをサポートしている



春と秋に開催する「快適な暮らし展」。設備機器の展示会の枠を超え、地域のお祭りのような催しになっている



手書きのチラシが親しみやすさを感じさせる。草野商店らしさを残しながらカラー印刷に変更した

相談者の声

最初は会社の課題もはっきりしていなかったのに、とても丁寧なヒアリングで明確な課題に気づけたことは本当に感動でした。よろず支援拠点の制度はぜひ多くの人に知ってもらいたいです。経営相談という「これではダメ」「こうしなきゃダメ」と言われて相談を重ねる度に頭の中に「？」が浮かんでしまうイメージでしたが、よろず支援拠点では会社のことを汲み取っていただいて、私たちらしい無理のない改善策に導いてもらえたのが良かったです。これからも相談したいと思っています。



株式会社草野商店
新潟県小千谷市三仏生3547-1
TEL.0258-83-2336

新任

コーディネーターのご紹介

令和7年度から新たに加わったコーディネーター2名をご紹介します!



魅力の伝え方を共に考え
業績向上と
ファンづくりを
サポートいたします。

田中 聡子

Satoko Tanaka

得意分野

- ☒ 創業
- ☒ 経営改善
- ☒ 食の商品開発
- ☒ 展示会支援

保有資格

中小企業診断士、一級販売士

趣味・特技

趣味は旅行。出張のついでに近隣を巡ることもあります。JALの「どこかにマイル」は10回くらい利用しています。特技はどこでも寝られること(笑)。宿が変わってもぐっすり。時差ボケもしたことがありません。

自己紹介

三越本店及び商品本部を中心に販売、バイイング、ブランディング、商品開発などを17年間経験した後独立。「また来たるお店づくり」「ずっと続く事業づくり」をコンセプトにした経営戦略、マーケティング、販売力・接客力強化の支援や研修を行っています。また、中小企業支援センターなどでの創業・経営相談経験を活かし創業支援にも力を入れています。

相談者へ向けてのメッセージ

「良いもの」「美味しいもの」「こだわっているもの」でも売れるとは限りません。一方で、バイヤーやお客様に欲しい商品を質問すると、そんな答えが返ってくることもしばしば。なぜこのようなギャップが発生するのでしょうか? どうしたら、「ちゃんと売れ」で「ちゃんと儲かる」ようになるのでしょうか? 答えの見つけにくい時代ですが、小さなヒントをつなぎ合わせ、あなたの事業のファンづくりと一緒に考えましょう。



持ち味(強み)を活かして
イキイキと
事業を継続できるよう
サポートします。

宮澤 奈緒子

Naoko Miyazawa

得意分野

- ☒ 経営改善
- ☒ 販売促進
- ☒ 創業
- ☒ 組織開発

保有資格

中小企業診断士

趣味・特技

趣味は旅行、ウォーキング(散歩)、料理、観葉植物、ダイエット???
特技はシフォンケーキづくり。
200個以上!それも丸型でつくれます。

自己紹介

公的経営支援機関である商工会で小規模事業者支援に約20年従事しました。踏み込んだ個社支援を行うため在職時に中小企業診断士を取得。新潟県内は上中下越の転勤経験あり。2021年に起業後は、組織開発・人材開発に活かす自己肯定感(メンタルトレーニング)を伝える企業研修・セミナー講師としても全国で活動中です。

相談者へ向けてのメッセージ

事業者の持ち味(強み)を活かしてイキイキと事業を継続できるように「親しみやすい」「相談しやすい」「わかりやすい」この3つを心がけ、サポートしています。10年後、地域になくはない価値ある企業やお店、人が増えているように。事業者がその持ち味を活かし、いきいきと輝いて事業を継続できるように。経営者も働く人も充足感を持って企業活動に参加し、利用する顧客も取引先も、その企業と取引できることに満足を得られる社会を実現したいと願い、取り組んでいます。

新潟県よろず支援拠点では、令和7年度、総勢28名のコーディネーターが経営に関するあらゆるご相談に対応しています。これまで以上に多様な分野で、皆さまの課題解決や新たな挑戦を全力でサポートします。

コーディネーター紹介はこちらから

