企業経営にプラス(plus)するワンポイント情報誌

あきた商工Biz plus

秋田県商工会連合会報
Akita Prefectural Federation of Societies of Commerce and Industry

10 2020 October Vol.561

事業者、商工会が一丸となって新型コロナに打ち勝とう！
お客様とのつながりを意識した、効果的な情報発信をしよう！

お客様とのコミュニケーションを深める「五の宮の湯」の藤原支配人（右）

新型コロナウイルス感染症（以下「新型コロナ」という。）の発生により、対面販売の制限や感染症対策の徹底を余儀なくされています。その影響は多方面にわたり、とりわけ、お客様との関係性のあり方については、新型コロナとの共存を前提とした立て直しが迫られています。

以前と比べてコミュニケーションが取りにくいことに加え、店舗等への来客数が減少することで、既存のお客様の確保だけでなく新規のお客様を獲得することも困難になっています。

こうした中、現状の壁を乗り越え、事業を続けていくには、お客様とのコミュニケーションを維持し、商品・サービスの魅力を理解してもらえる人達を巻き込むことが重要です。そのためには、固定客や支援者を確保し、新しいお客様を獲得するための効果的な情報発信を継続的に行っていくことが必要です。

県連合会と県内21商工会は、お客様とのつながりを意識した効果的な情報発信に取り組む事業者を支援していきます。

新型コロナをきっかけとしたお客様との関係性の変化を捉え、効果的な情報発信を行いましょう!

新型コロナにより、新しい生活様式が始まったことで事業者とお客様との関係性が変化しています。こうした中で持続的な経営を行っていくためには、お客様とのつながりを重視した対策を講じていくことが必要です。関係性を深め、広げるために有効な情報発信はとても重要です。従来からある手紙や電話に加え、SNSやブログ、注目度が高まっているクラウドファンディングなどを効果的に活用していくことがポイントとなります。既存のお客様を確保し、新しいお客様を獲得していくため、積極的に情報発信を行いましょう。

お客様との関係性の変化に対応した工夫のある情報発信をしよう！

新型コロナによりお客様との関係性が変化している今をチャンスと捉え、工夫のある情報発信を行い固定客や支援者を確保していくことが重要です。

お客様との関係性の変化	対 応 策
●先行きの見えない不安感や外出自粛等により、お客様の来店機会が減少	●日頃からお店の魅力を伝え、お客様と接点を多く持つことで固定客や支援者を確保し、来店機会を増やす
●対面販売の制限により、お客様と直接交流する機会が減少	●商品・サービス等の魅力を継続して発信することで、お客様とのつながりを保ち、交流する機会を増やす
●集団感染対策の観点から、イベント等による集客が難しい状況	●密集した空間を作らないように、インターネット上の口コミ等を活用して、多くの人に情報を拡散する
●感染症対策の意識が高まったことにより、お客様のニーズが大きく変化	●SNS等によりお客様とのコミュニケーションを充実させ、お客様が求める商品・サービスの開発や情報発信を行う

既存のお客様や新規のお客様に合わせた効果的な情報発信に取り組もう！

既存のお客様を確保し新しいお客様を増やしていくため、お客様の状況等に応じて、個別に働きかけることができる手紙・電話やタイムリーな情報を発信できるSNS・ブログを適切に活用するほか、多くの人を巻き込み支援者を募集できるクラウドファンデングを積極的に活用することも必要です。

手紙・電話

特徴	注意点	効果
●お客様を特定し、個別に働きかけることができる。 ●丁寧なやり取りにより、お客様の詳細な情報が得られる。	●時間やコスト（送料・通信料）、手間がかかる。 ●対象を明確にしたうえで、個人情報の取り扱いにも注意する。	●既存のお客様を中心に、好みに合った商品・サービスの情報を届けることで、つながりを深めることができる。

SNS・ブログ

特徴	注意点	効果
●お客様と手軽にコミュニケーションが取れる。 ●情報を発信するだけでなく、口コミの効果が期待できる。	●こまめな情報発信を継続しなければならない。 ●商品・サービスごとに画像や動画の活用が必要になる。	●商品・サービスの宣伝等、知ってもらいたいタイムリーな情報を、一度に多くの人に向けて発信できる。

クラウドファンディング

特徴	注意点	効果
●新しい魅力的な企画について、詳しい情報を発信できる。 ●自分の企画・取組の支援者を募集できる。	●企画案の発信により、アイデアが盗まれる可能性がある。 ●多くの人を巻き込む企画と、詳細な計画が必要になる。	●一人では対応できない地域の課題解決に向けた企画を考え、地域を巻き込み、多くの支援を集めることができる。

◆クラウドファンディングとは？

クラウドファンディングとは、クラウド（一般大衆）とファンディング（資金調達）を組み合わせた造語です。新しい企画を練り上げ、インターネットを使ってその情報を発信することで、アイデアに賛同する大勢の支援者を募り、資金を集める仕組みです。

メリット

- **情報発信による認知度向上**
  インターネットや新聞で周知することで、宣伝効果がある。
- **資金調達**
  金融機関の融資とは異なり、実績が無くても資金を集めることができる。
- **支援者の確保、見える化**
  深い信頼関係を築き、応援してくれる人を確保できる。
- **事業の事前検証**
  新しい事業が世の中に受け入れられるのか、事前に確認できる。

◆多くの支援者を集めるポイントは？

- ▶地域の課題解決に向けた企画を考え、地元事業者を巻き込んだ取組を行う
- ▶これまでの経緯・背景等を踏まえた企画を検討し、目的や内容を明確にして熱意を伝える
- ▶分かりやすい画像や動画を活用し、SNS等と連携した周知活動を行う

事例紹介

新型コロナによる危機を乗り越えるため、クラウドファンディングの活用に成功した鹿角市の温泉宿「五の宮の湯」の取組を紹介します。

【取組経緯】 新型コロナの影響で、宿泊の予約等が見込めず経営を維持していくことが難しくなった。しかし、20年以上もの間、地域で愛されてきた温泉宿を守りたいとの思いから、クラウドファンディングへの挑戦に踏み切った。

【取組内容】 温泉宿を経営の危機から守る企画を考えた。支援者に対しては、支援金額に応じて入浴券や宿泊券を贈呈する特典を設けるなどの工夫を行った。その結果、多くの支援者を募ることができ、目標の金額を大きく上回ることができた。

ポイント

- ●多くの人に知ってもらうため、**SNSやチラシを活用した宣伝活動**を行った。
- ●支援者に感謝を伝えるため、**豊富な特典を設けた。**
- ●地域に根差し、運営してきた**温泉宿を守りたいという熱い思い**があった。

秋田発のクラウドファンディング

地域で新しい取組に挑戦する事業者を応援するサービスが活用されています。

「FAN AKITA（ファンあきた）」

秋田県に関わる「新しいことを始めようとしているプロジェクト」や「地域課題の解決を目指すプロジェクト」に共感し、挑戦する事業者を応援するクラウドファンディングサービス。
※秋田魁新報社や秋田銀行等が連携して実施。

新型コロナに関する各種支援策については県連合会ホームページをご覧ください
http://www.skr-akita.or.jp/

令和2年度　戦略・施策・事業評価結果は「概ね順調」

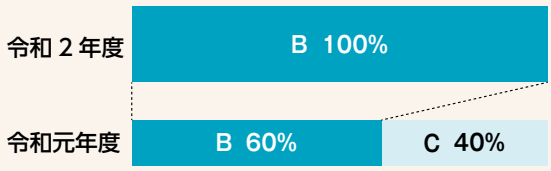
県連合会と県内21商工会が一体となって取り組む全国初の戦略・施策・事業評価制度に基づき、商工会創生プランの取組について点検を行いました。評価は、商工会創生プランに掲げる戦略、施策、事業の令和元年度の取組実績について必要性・有効性・効率性の3つの観点から一定の基準に照らして自ら実施するもので、その結果は全体として「概ね順調」と判定されました。なお、評価の詳細は、県連合会と県内21商工会のホームページに公開しています。

この評価結果を踏まえて、次期の商工会創生プラン策定や今後の取組につなげていきます。

■県連合会の評価結果

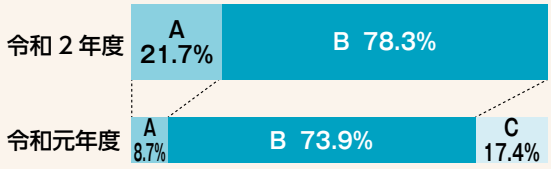
戦略評価	5戦略	A（順調）	0戦略	B（概ね順調）	5戦略	C（一部未達成）	0戦略

昨年度においてC評価だった2つの戦略「育て・挑戦を支える商工会」と「事業者が主役の商工会」は、個社支援の強化や青年部・女性部の中期活動ビジョンが実施されたことなどによりB評価となりました。個社支援は、巡回相談の質的向上により経営課題の早期発見や具体策の提案に結びつき成果を上げています。



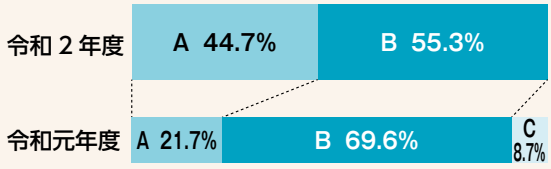
施策評価	23施策	A（順調）	5施策	B（概ね順調）	18施策	C（一部未達成）	0施策

23の施策のうち、A評価は昨年度より3施策増加し5施策となりました。「事業者の経営力向上に向けたICT活用促進」施策は、ICT体験フェアを初めて開催し182名の来場者があったほか、ICT導入計画策定144件、県ICT補助金活用33件となり、ICT導入による販路拡大と生産性向上につながっています。



事業評価	47事業	A（順調）	21事業	B（概ね順調）	26事業	C（改善が必要）	0事業

新たに追加した「消費税・軽減税率導入対策事業」と「労働力確保推進事業（人手不足対策推進事業）」を含めた合計47の事業のうち、A評価は約45%となりました。「労働力確保推進事業」では、約4,900社を対象に「人手不足等に関する実態調査」を実施し、人手不足対策研究会において今後の対策案を取りまとめました。



■評価結果の活用

評価結果は、商工会創生プランの推進方策に反映させるほか、次年度事業の企画・立案や次期の商工会創生プラン策定等に活用します。

広告

万が一の時に備え、従業員やご家族を守ります

貯蓄 商工貯蓄共済 保障 融資 3つの特徴

どちらも月々2,000円から

あなたも家族もまるごと守る! 頼れる補償の
商工会の福祉共済
全国商工会会員福祉共済

VEGETABLE OIL INK ※この紙は再生紙を使用しています。

発行所／秋田県商工会連合会　〒010-0923 秋田市旭北錦町1番47号秋田県商工会館内　電話／018-863-8491㈹
購読料／1部10円（会費に含む）毎月1日発行　発行日／令和2年10月1日
（昭和45年12月3日第3種郵便物認可）