

地方の零細企業の経営戦略

1130417 大石 美里

高知工科大学マネジメント学部

1 概要

日本全体で見ても零細企業の倒産は高い水準で推移しており、少子高齢化や人口流出が多い地方において零細企業の今後の在り方は喫緊の課題である。高知県の山間部に位置する田野町は四国で最も面積の小さい自治体である。A 商会は、その田野町で 4 5 年前からプロパンガス販売・電気製品販売を行っている。

本調査研究では、A 商会が今までどのような戦略で経営していたかを分析し、それを例に地方零細企業の衰退のメカニズムを探り、衰退せず生き残る戦略を立案することが本論文である。

2 目的

少子高齢化の進む地方において、零細企業の今後の戦略を、A 商会を例に、A 商会の経営分析を行い、今後倒産しないような戦略を提案する。

3 研究方法

研究方法は、事例として取り上げるビジネスのこれまでの戦略を把握、そして現状把握を行い、分析し、最後にこれをもとに考察を行う。

4 現在の A 商会が抱える問題

業務内容はプロパンガスの供給（配管、検針）をメインに電気製品販売（修理）を行っている。今から 30 年前はガス部門の顧客数 520 件だったのが現在は 328 件となっており、約 140 件減少している。減少の要因として考えられるのは、①顧客の高齢化と②オール電化住宅の普及である。高齢化に伴う減少の理由は、i) 亡くなりガスを使わなくなる。ii) 町外(県外)に住む家族と暮らすようになるである。①の場合は自然現

象であるから止めることは難しいが②の場合はプロパンガスの安全性を伝えることで食い止めることは可能だと考える。電気販売部門においては、大型量販店の増加やインターネット販売の増加、2011 年 7 月の T V のデジタル化移行に伴い減少している。

5 現在の戦略

店の名前が「A 商会」と言い、“カテゴリーに捉われずなんでもする”という意味を込めて商会と付けたのでその理念を元に商品説明、配達、設置、修理、貸出を行っている。移動手段に面倒を感じすぐに大型量販店に買いに行けない人の為に電話 1 本でパンフレットを持って商品説明に行くようにしている。大型量販店や他店で購入した商品の修理にも応じている。大型量販店で購入した場合、修理が必要になるとメーカーに修理を出すので時間と費用が掛かるが、自店では直せるものはすぐ直すのでお客さんから支持を得ている。

6 ニーズ調査と課題の確認

9 月 15 日に田野町ふれあいセンターで行われたガス器具売り出しイベント時に来場者 30 人にアンケート調査を実施。質問は、年代、性別、職業、家族構成、アフターフォロー満足度、接客態度による 6 項目。アンケート調査を通してわかったことは、顧客の高齢化、そして高齢者の単身世帯が多いということである。課題となるのは、若い世代の顧客確保や高齢化に伴うサービスをどれほど展開できるかだと考えられる。顧客の高齢化ということは、長い目で見れば顧客減少に繋がるということである。顧客減少の推測できる影響は、収入が減ることである。収入が少なくなれば最悪の場合、倒産ということにもなりかねない。そうならないために今まで築いてきた顧客との繋がりを元に今の事業以外に御用聞きのようなサービスを始めることで高齢化対策となるのではな

いかと考える。

実際にお客さんとコミュニケーションをとっているA商会の方に普段のお客さんとの会話からお客さんが何を求めているかをヒアリング。すると、草木の代行業、電気製品の掃除、生活の足となる送迎業、買い物代行業、出会いの場提供などが挙げられた。それらを元にお客さんにヒアリング調査を実施。

その結果、年配者からは送迎や買い物代行

若い人からは人口流出対策として出会いの場となるようなイベント開催の協力が挙げられた。

7 地方における零細企業衰退のメカニズム

売り上げ不振→経営危機→廃業・転業・閉店。マイケルポーターの5要素論、SWOT分析を行い強み弱みを明確にする。強み部分を活かす方法と弱み部分をカバーする方法を見つける。そしてニーズ調査からわかっている町の人が望むことに対してマイケルポーターの5要素論を用いて考察する。

8 結論

ガス部門においては顧客減少を阻止するためにも改めてプロパンガスの安全性を伝え、製品やサービスの機能や品質そのもので差をつける製品差別化を図る。電気部門においては値段では大型量販店に勝つことは難しいのでアフターサービスなど補助的なサービスを付加することで違いを出すサービス差別化を図る。そして、今まで顧客と築いてきた繋がりを元にガス電気事業以外のサービスを展開しても需要はありそうだ。

【参考文献】

高知工科大学マネジメント学部編「地域活性化のためのビジネス方法論」2010年

【謝辞】

本研究に関して、那須教授には大変有益なアドバイスを頂きました。記して感謝の意を表します。