

地域連携の情報武装コンシェルジュ

—連携情報データベースを診断士の知恵で実効性と利便性向上—

城北支会

岡田 資司

okada@mt-okada.com

1. 問題の提起

連携については、受発注などに関して、地方自治体などがコーディネートを行ったり、インターネット上で企業情報を公開したりしている。幾つかのパターンがあるが、いずれも課題を抱えている。

(1) 直接参加型

企業が集まるイベント性のコーディネート事業の場合は、参加企業の目的意識が強く、直接話すことで具体的な話ができるというメリットがある。一方、日時が限られ、成否が、参加企業数や、たまたま希望する相手が居るかどうかに拠ってしまう。

(2) コーディネータ型

地域の企業を巡回する行動型や、依頼を待つ「待ち型」があるが、コーディネータが企業をマッチングするものである。企業の情報を把握しているコーディネータが紹介するため、信頼度は高いが、情報の新鮮さや、一人が対応できる数に限りがあるという問題がある。

(3) インターネット公開型

企業情報を何らかの形で収集し、インターネット上に公開して自由に検索してもらう方法である。手軽に検索できるのは良いが、蓄積している情報の種類と検索方法の二面から、期待するほどの効果は出ていないことが多い。また、見えない相手からの接触には警戒感を持つ企業が少なくない。

2. 提言「DB化とコンシェルジュ活用」

(1) データベース化

企業情報や企業の得意分野等は、整理してデータベース化する必要がある。多くの情報を集めて、参照しやすくしてこそ、利用の可能性が高まる。課題は情報の更新と参照である。情報は鮮度が命であり、古くなると他の情報への信頼性も落ちてしまう。このため、最新の状態に保つ仕組みが重要である。

(2) コンシェルジュ

問題となるのが、インターネット等、コンピュータの利用習熟度である。一般にパソコンの普及率は上がっているが、特に零細企業においては、まだまだ活用されておらず、習熟度も低い状態にある。これを解決するために、利用者とデータベースの間に、コンシェルジュを置くことを提案する。利用者は、FAX や電話で依頼し、実際のコンピュータ操作（データベース更新や検索）は、コンシェルジュが行うというものである。

3. 実際の仕組み

(1) データベース設計

類型化した項目と自由コメントからなるデータベースを設計する。検索の基本となる類型化した項目の設計が、運用段階での実効性を左右するポイントとなる。

(2) 情報構築・更新

情報の更新は、企業巡回やイベントでの周知、DM による誘い等で、初期構築を行う。最新化するために、年に一度以上、DM 等で企業に情報の確認と更

新を促す。企業からの更新情報は、郵送や FAX を想定している。場合によっては、直接訪問を行うこともある。診断士が記述する自由コメントが、企業検索のポイントの一部となる。

(3) 企業検索

企業情報を求める側は、希望する条件を伝える。これは FAX や電話を想定している。対応するのはコンシェルジュであり、マッチする企業を選び出して、回答する。単純な項目検索であれば機械でできるが、間に人（専門家）が介在することによって、形式的な合致有無に関わらず、また、その他の情報（自由コメント等）も考慮しながら、適切な対象を選ぶことが可能となる。

4. 適用分野

まずは製造業における受発注から始める。受注を求める側の需要は根強いし、廃業の増大を考慮すると発注を求める側の需要も拡大すると考えられるためである。成功事例を作って企業の参加誘因を高めることが大切である。また、成功事例を早く作るためには、更なる分野の絞込みが必要とされるかもしれないが、それは今後の課題である。

受発注において成功したら、農商工や産学官などの連携にも乗り出したい。求める種類が多様であるために仕組みの構築が難しいが、連携に関する課題は受発注と同様であると考えられるためである。

5. 運用にあたっての課題

(1) 検索依頼する側の信頼性

インターネットに公開した場合には、いたずらや迷惑電話などの発生が懸念される。今回の仕組みについても、不特定多数の利用を可能とすると同様の問題が発生する。このため、利用する側（検索を依頼する側）も登録制として、身元保証の有る企業だけに教えるものとする。

(2) 新たな取引への懸念

多くの企業が、新しい企業と取引することを恐れる。中小企業にとっては、情報量に限りがあり、与信体制が充分ではなく、リスクに耐えられるほどの体力が無いためである。このため、零細企業ほど、人と人との繋がりの中での取引を行っており、まったく新しい企業との取引には及び腰である。これを解決するためには、支払いを保障する制度が必要であり、保険制度の適用等も考えなければならない。

6. 中小企業診断士の役割

コンピュータは、情報を早く大量に処理でき、時間の制約も無いが、形式的な対応しかできない（決まったことにしか対応できない）。情報活用の実効性と利便性を向上させるためには、人間が介在すべきであるが、その役割を専門家である中小企業診断士が担うことで、より高度で効果的な成果を挙げることができると考える。

