

まちごとに総合相談室の設置を

城南支会
高橋 明憲

1. 多様化する商品・サービス

消費者の様々なニーズを受けて、多様な企業が生まれている。新しいライフスタイルのビジネスを提案する企業、技術革新で感動を与える企業、高齢者や女性の雇用の場を提供して新しい就業形態を目指す企業、地域に密着してきめ細かいコミュニティを提供する企業などである。更に、新会社法施行により、最低資本金制度の撤廃、取締役一人でも可という組織編成の柔軟化、商号調査や保管証明が不要という手続きの簡略化がはかられ、起業のハードルが低くなった。この結果、更に多様な企業が生まれることが予想される。

一方、これらの企業より商品、サービスを受ける消費者にあっては、消費生活相談に関わる件数が年を追うごとに増加の一途をたどっており、全国消費生活情報ネットワークシステム(PIO-NE T)によれば、ここ数年は2002年の87万件の倍以上になっている。その内訳(複数カウント)は、取引(95%)、契約・解約(86%)、販売方法(46%)、品質・機能・役務品質(4%)、安全衛生(1%)である。特に、訪問販売、通信販売、電話勧誘販売、インターネット販売が消費生活相談を増加させている。

2. 相談機関の現状

会社が成長するに従い、顧客の新たな獲得、販売拠点の拡大、新製品・新サービスの開発、新た

な採用や人材育成、生産の効率化、資金繰りや設備投資、広告宣伝、知的財産の獲得など様々な悩みが出ると共に迅速な意思決定が求められる。これらの経営課題に対する支援機関として、中小企業・ベンチャー総合支援センター、都道府県等中小企業支援センター、地域中小企業支援センターがあり、商工会議所では経営相談室が設けられ、多くの相談依頼に対応している。ただ、企業経営者にとっては、支援機関のロケーション、相談日、相談時間が限られているため、なかなか気楽に相談に行けない悩みがある。

一方、消費者にあっては、都道府県ごとの消費生活センターの相談窓口や食生活、住生活、情報通信、金融、福祉などの専門の相談機関が設けられているが、これらも企業経営者と同様に、ロケーション、相談日、相談時間の制約から気楽に相談と言うわけにはいかないのである。

3. 分散化の提案

トヨタ方式の根底を流れる哲学に、人間性尊重、諸行無常、共存共栄、現地現場がある。相談・助言においてもこの考え方が適用できる。即ち、従来の集中化から顧客に近いところに相談室を置くという分散化の考えを取り入れることである。これにより、相談の稠密化、即時性、内容の深堀化がはかられ、相談に対する質的向上を期待することができる。以下、提案について具体的に述べたい。

(1) 相談室の場所

多様な企業活動、法制度改正、活発な起業意欲が経営相談の増加をもたらし、きめ細やかな対応を要求する。経営相談だけでなく、消費者の生活相談も同じロケーションで行うことにより、それぞれについてシナジーが働く。つまり、相談員においては、企業に対してより消費者のニーズにあった商品、サービスのヒントを迅速に提供することができるようになり、消費者に対しては、企業の特長優れた商品・サービスを提案したり取引にあたってのきめ細かい留意事項を提供できるようになるわけである。そこで、相談者の利便性を高めるために、経営相談、消費生活相談を一体化した総合相談室をまちごとに設置することが望ましい。例えば、人通りの多い商店街や曜日・時間帯によっては学校の中などが考えられる。

(2) 総合相談の内容

経営者、消費者の相談内容については多岐にわたるが、主なものを挙げると表1ようになる。

経営者向けには、経営相談、技術相談、消費者向けには、消費生活相談、また、両者に共通なす

るものにはIT相談、まちづくり相談などが挙げられる。

(3) 総合相談室間の連携

もたらされた相談内容と対応策の情報はまちごとに設置される総合相談室の間で共有することが望ましい。勿論、個々の相談内容自体は秘密保持を徹底しなければならないが、そこから得られる共通の問題や解決策については相談者の同意を得て形式知化し、セミナーや研修で関心ある人々に伝えることも必要である。これにより、再発防止や新たな取り組みへのヒントが提供でき、企業活動や消費行動の質的向上に寄与することができる。

また、相談員としての中小企業診断士を含む士業の専門家と消費生活関係のコンサルタントとの間のコミュニケーションを通してお互いが切磋琢磨することにも役に立つ。

これからは、いろいろな相談室を統合して集中化から分散化へ発展させ、顧客の視点に立ってきめ細かい対応をすることが必要となる。当面、モデル事業として1ヵ所立ち上げることを提案する。

表1 総合相談の内容例

相談の酒類	対 象	相談の酒類
経営相談	企 業	創業・起業、経営革新、事業計画、財務会計、マーケティング、人材育成・組織体制、再生等への支援・助言
技術相談	企 業	品質・環境管理、産学連携、進連携、知的財産等への支援・助言
消費生活相談	消費者	電話情報サービス、オンラインサービス、ローン、衣食住などの商品一般、保険等の相談、援助
IT相談	共 通	情報システム導入、ホームページ・ブログ支援、電子商取引対応
まちづくり	共 通	イベント企画、ガイド作成、修景福祉関係等の支援・助言