アシストプログラム
支援事例
10

独自の技術力と理念で障がい者の方々の生活をサポート

■担当コーディネーター　中小企業診断士　金　順玉
■担当ディレクター　中小企業診断士　臼井　一博

1

企業概要

当事業所は主に重度障がい者の方を対象とした車椅子の製造販売店である。通常、重度障がい者の方は既製の車椅子をそのまま使用することは出来ないため、それぞれ個人の状況に応じて、金属加工や電気的改造等のカスタマイズが必要となる。当事業所はその金属加工や電気的改造の技術に長けているが、一般的な車椅子販売業者はそれらの技術を苦手としていることから、当事業所は重度障がい者向け車いす販売の市場において稀有な存在となっている。

当事業所の経営者はアシストプログラム事業を利用する以前から、経営や組織運営についての知識習得に努め、その実践を行ってきているが、当事業所における組織運営の最大の特長はスタッフの経営への参画が挙げられる。具体的には、日常的な事項に留まらず、経営理念、経営目標数値、就業規則の内容等の重要事項についても、経営者を含めた全スタッフの合議制により決定している。これは他の一般的な中小企業ではあまり見られないことであり、そのため、当事業所のスタッフは皆、経営についての当事者意識を有しており、そのモチベーションは非常に高い。スタッフ一同もその策定に携わった経営理念の主要部分である「オンリーワンの物造りでお客様の『できる』を増やす」をモットーにスタッフ一同、日々業務に邁進している。

アシストプログラム利用の経緯

当事業所はこれまで既存顧客による口コミによって新規顧客の獲得に至っており、特に、例えばホームページ（以下、HPという）を開設する等の積極的なマーケティング活動を行っていなかった。しかし、既製の車椅子に装着することにより、障がい者の方の利便性をより向上させることのできるパーツ（以下、開発品という）を開発することとなり、その開発品の拡販を進めていくためには、HPを開設する等のマーケティング活動を行う必要が出てきた。ところが、当社はこれまで積極的なマーケティング活動を行ってこなかったこともあり、当分野についてのノウハウをあまり有していない状態にあった。加えて、開発品の拡販を踏まえた中期経営計画策定の必要性も感じるようになっていた。

このような状況の中、東村山市商工会の担当経営指導員から経営変革アシストプログラム事業の利用を勧められ、中期経営計画（＝企業変革プラン）の策定支援、マーケティング及び人材育成等に係る助言を得られることを期待して、当事業を活用するに至った。

車いす工房 輪

代表者名：浅見 一志
所 在 地：〒189-0022 東京都東村山市野口町2-18-5
従業員数：4名
創業年月：2007年8月
業　　種：車椅子製造販売業
U R L：http://koborin.com
支援期間：2015年5月～2015年11月

2

1. 理念でつながる、経営者とスタッフ達
2. 製作活動に真摯に日々没頭する経営者とスタッフ
3. 障がい者の生活の質を改善する車椅子

企業変革プランの策定過程と取り組む主な経営課題

企業変革プラン策定においては、当事業所のSWOT（自社の強み・弱み、事業環境上の機会・脅威）分析を行い、当事業所の目指していくべき方向性や取り組むべき経営課題を明確にした。経営課題としては、マーケティング活動の推進（HPの開設含む）、スタッフのスキルアップ、目標管理制度のブラッシュアップ等が挙げられた。それらについての具体的実行策とタイムスケジュールを落とし込んだ企業変革プランを４回目の支援で策定し、その後６回にわたって経営課題の支援を行った。

経営課題に対して支援した具体的内容

経営課題については、当プランに基づいて主に以下の３つの支援を行った。

（1）HP開設に係る支援
HPサイトの体系（サイト内の必要ページ、ページ内の構成等）についての案をディレクターが提示し、それについての協議を行った。また、文章表現のブラッシュアップやHP作成業者との打合せに向けての助言も行った。

（2）スタッフの育成支援
ディレクターからスタッフに対して、経営戦略（SWOT分析、成長戦略、競争戦略等）やマーケティング（STP、マーケティングミックス等）についての知識やノウハウについての教示を行い、スタッフの戦略的思考及びマーケティングスキルの向上を図った。加えて、スタッフのスキル向上のための教育上のポイントについて、経営者に対して助言を行った。

（3）目標管理制度のブラッシュアップ支援
当事業所では元々、目標管理制度を行っていたが、設定される目標項目の内容や目標レベル、様式について各スタッフそれぞれに一任されていたので、やや統一感に欠ける面も見られていた。そこで、目標項目の分類やその設定についての考え方についての助言、目標管理シート案の提示を行った。

支援の成果

開発品の拡販に向けての企業変革プランの策定を通じて、当事業所の今後の成長に向けての方向性やそれに向かっていくための実行策が明確化された。それにより、更なる成長に向けてのスタッフのモチベーションもより高まり、経営者及びスタッフの一丸体制がより強固なものとなった。

また、当支援中に理念型経営を推進している当事業所に相応しいイメージのHPも完成し、HP内に設けたブログについてもスタッフによる定期更新がなされ、顧客からも上々の評価を得ている。このHPの開設が新規顧客の獲得に今後大きな役割を果たしていくことが期待できる。加えて、今回の支援に際して行ったスタッフへの教育により、各スタッフにマーケティングマインドが醸成され、社内会議等において一段レベルの高い意見交換が成されるようになった。

課題と今後の取り組み

当事業所は優秀な経営者と経営理念に共感しているモチベーションの高いスタッフの存在、そして、他社の追随できない独自の技術力により、これまで順調に事業を展開してきた。そのような当事業所にとっても、開発品の開発及び拡販については新たな取り組みであり、これまでの事業のやり方の単なる延長ではなく、今回策定した企業変革プランを指針としながら、事業を進めていくことが成功への近道となる。今後も、ＨＰの継続的な改善、ブラッシュアップされた目標管理制度の適切な運用、スタッフへの継続的な教育等の取組みを行っていき、さらに、人材の採用、病院等施設の関係者とのさらなる関係強化等も行っていくことが求められる。

企業の声

今回、外部の専門家に支援に入って頂いたことにより、企業変革プランの策定を通じて、第三者的な視点からの分析や助言を頂くことができ、様々な気づきを得ることができました。また、私達にとって初めての試みであるHPの開設についても貴重な助言を頂いたこともあり、当事業所のイメージに合ったHPを完成させることができました。それ以外にもスタッフの教育や目標管理制度の改良等についてもサポートを頂き、本当に感謝いたしております。今後も企業変革プランに基づきながら、障がい者の方々の生活の質を高めていくサポート事業をさらに広げていきたいと考えております。

3