Local Area News

経営者向け講習会を開催

群馬県蒟蒻原料商工業（協）

群馬県蒟蒻原料商工業協同組合（小山淳旨理事長、組合員23人）では、1月29日、高崎市・イノウエビルにおいて講習会を開催した。

有限会社オフィスキュー代表取締役でファイナンシャルプランナーの小澤伸雄氏を講師に迎え、「経営者のためのライフプランとお金のよみかき」をテーマに講演を行った。

小澤氏はまず、今日の日本では個々でライフプランを考える必要があり、そのために社会制度・税制を知り、お金に対する知識や活用方法を学ぶことができる賢い消費者になるべきであると述べた。

次いで、今後の人生における結婚・子供の誕生等のイベントを考慮し、ライフプラン表を作成することが大切であるとし、「必要な時に必要なお金がない」といった事態を招かないよう、今のうちから将来にわたってのお金の収支を考えるべきであると説明した。

また、事業承継では財産をどのように残すかという問題があるが、そのことよりも「生きる力」や「稼ぐ力」等の考え方やノウハウを残すことの方が大切であると語った。

その後、参加者は3つの班に分かれ、キャッシュフローゲームを行った。

キャッシュフローゲームの様子

若手商業者向け研修会を実施

群馬県商店街（振）連合会

群馬県商店街振興組合連合会（今川守会長、会員14組合）では、1月29日、太田市・太田商工会議所において、太田地域の若手商業者を対象に、「三方よしの『まちゼミ』で図る個店の活性化」をテーマに講習会を開催した。講師は、岡崎まちゼミの会代表松井洋一郎氏。

松井洋一郎 氏

得する街のゼミナールを称する「まちゼミ」とは、店主が講師となって、プロならではの専門知識や情報などを、受講者となったお客様に無料で教えるオリジナルのミニ講座。受講者との会話から次の講座のヒントを得られるなど、まちゼミはマーケティングの役割も担っていると説明した。

また、まちゼミは、受講者にお店の特徴や店主の人となりを知ってもらうことで、お店のファンに、そしてお客様になってもらうことが目的であり、そのためには講座に自店の特徴を盛り込むことや受講者へのアフターケアが大きなポイントになると述べた。

最後に松井氏は、失敗を恐れずチャレンジするというスタンスを継続しつつ、太田の街の特性に合った取り組みで、お客様・商店・地域の絶妙なバランスによる「三方よし」を作っていってもらいたいと締めくくった。

クレーム対策について学ぶ

群馬県クリーニング生活衛生（同）

群馬県クリーニング生活衛生同業組合（根岸睦男理事長、組合員146人）では、1月31日、前橋市・群馬県生涯学習センターにおいて、弁護士の岩崎茂雄氏を講師に「クリーニング業界におけるクレーム対策」、次いで税理士の齋藤仁志氏を講師に「改正消費税とマイナンバー制度について」の講習会を開催した。

岩崎茂雄 氏

岩崎氏はまず、クレーム対応で大切なことは、はじめから、クレームを不当なものであると決めつけずに、クレームの内容を正確に聴取するとともに、十分調査・確認を行い、責任の所在を明確化することであると主張。

次に、クレームを、①「正当クレームと判断される場合」、②「不当クレームと判断される場合」、③「正当・不当いずれか判断できない場合」の3つに分け、それぞれのケースについて、具体的な対応方法について解説を行った。

最後に、クリーニング業界において、クレームを解決するためには、顧客に対していかに説得力のある説明ができるかにかかっていると指摘した上で、衣料品や洗浄剤の最新情報の勉強・従業員教育を図るような研修制度の一層の充実を訴えた。

齋藤仁志 氏

次いで、齋藤氏は、消費税率引き上げの背景や国の財政状況、更に最近の軽減税率の議論等について説明。そこで、現在、消費税が国の税収の中で最も大きな比率を占め、社会保障制度充実の安定的な財源として期待されていることについて語った。また、それに伴い、政府が進める消費税転嫁対策の概要についての解説も行った。

最後に、マイナンバー制度についても触れ、①マイナンバーの導入の目的と利用範囲、②制度の概要、③制度の安全性、④番号を取得・利用する際の注意点、⑤管理方法、⑥罰則の概要についてそれぞれ説明を行った。

新春講演会を開催
前橋市一般廃棄物処理事業（協）

前橋市一般廃棄物処理事業協同組合（横澤義夫理事長、組合員32人）は、2月2日、前橋市・前橋テルサにおいて、新春講演会を開催した。

行政書士高橋環境法務事務所長の高橋利行氏が「一般廃棄物収集運搬処理業界の動向」をテーマに講演を行った。

髙橋利行 氏

髙橋氏は、①人口・世帯数の減少、②処理料金の下落・排出量の減少、③事業系ごみ処理の厳格化、④人材の確保と育成、⑤コンプライアンスという5つのキーワードから業界の今後を解説した。

特にコンプライアンスについて、不正な処理事例が報道されたこともあり、注目が集まっていることを説明。自社がコンプライアンスを遵守しているとアピールすることが、他社との差別化を図るチャンスとなる旨を指摘した。

廃棄物処理の国内市場は短期拡大・長期縮小が予想され、競争の激化や業界再編の動きも出てくると解説。そうした中では、オンリーワンを目指しつつ、同業者・異業種・地域と協調や連携していくことが重要であると締めくくった。

営業セミナーを開催
高崎共同食事（協）

高崎共同食事協同組合（永崎雅信理事長、組合員70人）では、2月2日、高崎市・組合事務所において、職員を対象に営業セミナーを開催した。講師は、大学で営業

Local Area News

の授業を持ちつつ、営業コンサルタント活動で活躍する、営業サポート・コンサルティング株式会社代表取締役の菊原智明氏。

研修は、講義スタイルを基本としつつ、講師による一方的な情報提供に留まらず、受講者一人ひとりが考えながら、お互いに意見交換をしながら進んだ。

営業の基本編では、見た目の重要性を強調し、身なり、持ち物については、ビジネスでは、「オシャレ」ではなく、「身だしなみ」という視点が求められると説明した。さらに、使用機会が増えつつあるメールのマナーや文字化けが起こるシステム上の注意点について解説した。

後半では、お客様の心をつかむ営業トークの組み立て方について学び、お客様から信頼を得るための、挨拶トークの作成やお客様の警戒心を解くための共感トークの作成の演習を行った。

菊原氏は、自身の営業経験やトップセールスの事例を紹介し、その上で「トーク設計図」の作成を勧めた。作成のポイントとして、良いトークは再利用し、悪いトークは修正することで、接客する度にトークの質が高まると述べた。また、初対面の時、警戒心を解くことに注力することの重要性を強調した。

対話形式で進められた研修

「怒りのコントロール」を学ぶ
群馬県室内装飾事業（協）

群馬県室内装飾事業協同組合（久保田清理事長、組合員120人）では、2月5日、渋川市・塚越屋七兵衛において講習会を開催した。

株式会社ラポール企画代表取締役の大小原利信氏を講師に迎え、「心の健康のために～怒りのコントロール～」をテーマに講演を行った。

はじめに、大小原氏は、ストレスの根底には怒りがあると指摘し、その怒りの構造を知り、怒りを克服することができれば、ストレスを大きく軽減できると語った。

次いで、怒りをコントロールする方法に「6秒ルール」を挙げ、怒りが頂点に達するまでの6秒間を上手く制御することで理性的な対応が可能になるとし、具体的な対処法の例として、①深呼吸、②その場から離れる、③筋弛緩法等を挙げた。

最後に、怒りは何の解決にもつながらず、経営者自身が、言葉や動作で共感を伝える「OKメッセージ」を発することで職場環境は大きく変わっていくと締めくくった。

総合電子療法講習会を開催
自然総合療術業（協）

自然総合療術業協同組合（小林利光理事長、組合員113人）では、2月14日、渋川市・養正会館において、一般社団法人全国療術師協会副理事長の蔵内健寿氏を講師に迎え、講習会を開催した。

蔵内氏はまず、生物は体から微量な電気が発生し、その様々な反応や変化を起こす性質を利用しているのが現代医学だと述べ、その性質を利用して体の衰えや病気の治癒力を高め、更には予防や健康増進に役立たせる方法の一つが「電子療法」であると説明した。

次いで、体の変調の予防や効果的な施術を行うには、体温維持のための適度な運動や、ストレスを溜めない正しい衣・食生活を指導する必要があると解説。また、体内のバランスを維持する上で、冷えの原因、万病の元にもなる砂糖

の摂取量に特に注意する必要があると強調した。

最後に蔵内氏は、療術による施術は、患者の痛みを取り除くことが第一ではあるが、生活習慣の改善と健康増進の手助けをすることによって、根本的な解決を導き、効果的な療法を行えると理解して施術に臨んでもらいたいと呼びかけた。

蔵内健寿 氏

イメージ戦略について学ぶ

四万温泉旅館（協）

四万温泉旅館協同組合（関良則理事長、組合員33人）では、2月15日、吾妻郡中之条町・一般社団法人四万温泉協会において、「伝統温泉地のイメージ戦略」をテーマに講習会を開催した。講師は、有限会社デザイン・ゲン代表取締役の戸塚佳江氏。

戸塚佳江 氏

まず戸塚氏は、ブランドのスタイルが多種多様になり、表現が複雑化してきていると述べた。

次いで、ブランディングを行うメリットとして、①付加価値を生み出すことで価格を高く設定することが可能になること、②購入の反復（リピーター）、③組織内での方向性（意識）の統一などを挙げた。

また、ブランディングのポイントについては、①確かな商品・価値ある商品であることを伝えること、②競合するブランドとの明確な差別化、③関心を高め購入を促進させることの3点であると説明した。

最後に戸塚氏は、ブランディングは、温泉地としての地域の魅力を発信するものであるため、観光関連に従事する人たちだけでなく、地域全体で取り組むことが重要であり、ここ四万が他の温泉地からも羨ましがられるような温泉地になることを期待していると語った。

地域のブランド化を図る

商店街（振）高崎中部名店街

商店街振興組合高崎中部名店街（西澤彰理事長、組合員74人）では、2月18日、高崎市・あすなろにおいて講習会を開催した。

共愛学園前橋国際大学教授の兼本雅章氏を講師に迎え、「商店街の活性化～今と未来を考える～」をテーマに講演した。

まず兼本氏が、「地域ブランド化」とは、地域発の商品・サービスのブランド化と地域イメージのブランド化により、好循環を生み出し、地域外の資金・人材を呼び込むという持続的な地域経済の活性化を図ることであると説明した。

次に、商店街を一斉に盛り立てることは非常に難しく、1ヵ所から周りに派生させていく方法でアプローチしていくべきだと語った。講演後には、共愛学園前橋国際大学の4年生伊藤浩士氏による商店街についての研究発表を行う他、4班に分かれてのグループワークも行った。

グループワークの後、兼本氏は、商店街が活性化していくには、「若者」・「人情」・「発信に若者を使う」をキーワードとし、商店街のブランド化につながる活動に取り組むことが重要であると締めくくった。

グループワークで意見を交わす参加者