

## 第2章

# 中小企業の経営課題を抽出し 最適なシステムを提案

——株式会社テクノア 佐々木 静さん



佐竹 聡

東京都中小企業診断士協会城東支部

株式会社テクノアは、1981年に岐阜で創業した業務用システムパッケージソフトの開発・販売を行う会社である。開発拠点でもある岐阜に本社を構え、東京本部、大阪、九州支店に販売、サービス拠点を持っている。

同社は、主なパッケージソフトとして、個別受注生産／多品種少量生産に特化した生産管理システム「TECHS シリーズ」をはじめ、総合健診支援システムやアパレル向け商品デザインシステム、農産物直売所POSシステムなどの独創的なソフトを販売している。高い技術力と提案力で、中小企業のニーズに特化したシステム開発を40年にわたり行っている会社である。

同社のメイン製品となっている「TECHS シリーズ」で営業支援を行っている、TECHS 事業部ソリューションサービス部の課長代理で、入社9年目となる佐々木静さんにお話を伺った。



株式会社テクノアの佐々木静さん

### 1. お客様の経営課題に寄り添うために

#### (1) 経営課題の解決のためのITツール

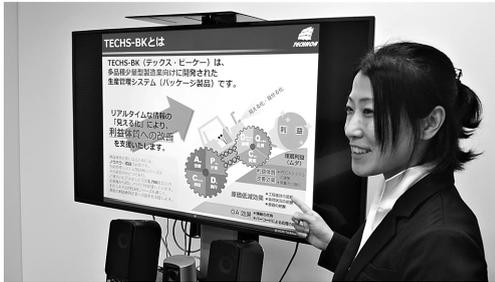
現在、佐々木さんが所属している部署は、生産管理システム「TECHS シリーズ」の営業支援を行う部署である。お客様の経営課題を抽出し、その課題を解決するために、どのようなシステムを導入すれば解決可能となるかを提案する。お客様は個別受注生産や多品種少量生産を行っているため、毎回作るものが違う会社の生産管理システムとなる。

同社は、単なるソフトウェアの開発、販売を目的としてではなく、お客様の課題解決のために立ち上げた会社である。よって、ソフトウェアをただ売るだけではなく、お使いいただき、その経営課題を解決してもらうことが会社としての重要なゴールとなっている。

経営課題の解決策を提案するためには、自社のシステムを理解しているだけでは難しい。そこで、同社は診断士資格取得を奨励している。佐々木さんは、その奨励制度を活用して、昨年診断士資格を取得した。資格取得後に、今の部署に異動したのである。

同じ部署には、佐々木さんのようにシステムを理解し、かつ経営課題にも知識がある担当者が所属している。ソフトウェアの提案は、経営課題の抽出から始める必要があるため、製品を販売する前にお客様の所へ何度も足を運ぶ必要があるという。多いときには4、5

回行くこともあるとのことだが、パッケージソフトであるため、同社のシステムでは、その経営課題解決が難しいと判断した場合には、製品の販売を断念することもあるという。



営業支援のプレゼンをする佐々木さん

## (2) コロナ禍の影響

今年のコロナ禍の影響により、取引先の中小企業でも、やはり売上が落ちてしまっているようだ。現在、同社では、営業機会を逃さないように積極的にリモート商談を実施している。また、既存のお客さまへ同社のソフトウェアをさらに活用してもらうためにWebセミナーの開催や活用動画を作成し、自社のWebサイトに多数アップしている。これは「既存のお客さまの顧客満足度を上げる」施策でもある。その結果、お客さまからの紹介も期待できるのだという。

佐々木さん本人は、コロナ禍の前は、週に何日も全国を飛び回っていたが、今は月に2回程度の出張となっており、「私はお客さまの所へ行って話すことが好きのため、今の状況は寂しいです」と言う。

## 2. 創業社長の経営理念に賛同

### (1) 大学卒業後に芝居の道に

実は、佐々木さんは理系でありながら大学卒業後は舞台役者を目指していた。そのため、芝居の稽古や公演に合わせ、いくつもの仕事を体験していたという。しかし、30歳を前に芝居の世界から会社員として働く道を選んだのである。

大学では、数理情報の学科でアルゴリズムなどを学んでいたため、ソフトウェアに関する仕事に就きたいと考えていた。また、芝居をしていたことから人前で話すことは得意であった。その2つの条件で仕事を探していたところ、ソフトウェア会社のインストラクター職で募集をかけていた同社を見つけ、応募したのである。

### (2) 創業社長の人柄に引かれて

佐々木さんは、社長面接で創業社長と出会ったとき、最初は「岐阜の豪快なおじさんだ」と思ったという。

今の社長は、2代目である。佐々木さんが入社したときには、まだ、先代の創業社長の時代であった。1回目の入社面接からその創業社長が対応されたのだが、「8割は創業社長が話していました」と佐々木さん。ただ、経営者本人から会社への思いを直接聞いたことで同社に興味を持った。また、同時に創業社長の人柄にも引かれ、入社を決断したのだという。

現在、同社の採用者確保は順調だ。これは、会社の代表者が入社希望者に対して会社の経営理念を直接話す取組みを、現在の2代目社長も継続していることが要因のようだ。

### (3) 会社の経営理念

テクノアの経営理念は、「IT 文明の進歩を先取りしてソフト文化を作り社会貢献を目指す」というものである。入社後に岐阜で2ヵ月間の研修が実施され、そこで創業社長の経営理念をしっかりと教え込まれた。

「IT (ソフトウェア) を使ってその会社の経営課題をどう解決すべきなのかを考えることが重要」と、創業社長からいつも言われていたという。「この経営理念は、とても気に入っています」と佐々木さんは語ってくれた。

創業社長は診断士資格取得を勧め、中堅社員となった4年目のときに、上長との面談で「自己研鑽をしたほうが良い」とアドバイスをされていた。そして、翌年に先輩社

員が診断士試験に合格したことがきっかけとなり、診断士試験の勉強を始めたのである。

お客様の経営課題を抽出し、その課題を解決するプロセスで、中小企業診断士の知識がまさに役立っているという。

### 3. 診断士資格を社外・社内ともに活用

#### (1) お客様とSWOT分析のワークショップ

診断士資格を取得してから、東京都中小企業診断士協会城東支部に所属。社外で中小企業診断士としてさまざまな経験を積むことにより、提案の幅が広がっているという。

支部で出会った生産管理を得意とする先輩診断士から、原価管理のKPIを設定するために「TECHS」を使って、そのKPI用データの収集でお客様とコラボできないかという相談をもらった。そこで佐々木さんは、同社製品を紹介するセミナーだけでなく、お客様の役に立つ企画を検討していた営業担当に働きかけたのである。

その結果、営業担当と一緒にお客様向けにSWOT分析を使って、経営課題のためのKPIを導くワークショップの企画を共同で実施することになった。お客様とのワークショップは初めての経験だったが、その先輩診断士に教えてもらいながら、お客様とSWOT分析を実施したところ、大変好評だったという。



好評だったお客様とのワークショップ

#### (2) 中小企業診断士ブログ「先義後利」

2019年12月から、同社ホームページで社外向けに連載している診断士ブログに佐々木さ

さんも参加している。

ブログ名「先義後利」は、中小企業診断士の実務補習の配付資料に書かれていた「義を先にして利を後にする者は栄える」から引用したものである。同社のシステムを使うことで、生産性向上と原価低減のPDCAサイクルが可能となり、その結果、売上、利益を高めさせていただく。「お客様の喜びが大きいほど、当社も喜びが得られ、存続できることを目指す」会社の理念とも一致している。

入社して9年。お客様にさまざまなことを教えていただき仕事の楽しさを実感したご恩を返すため、中小製造業のお役に立つにはと考える、診断士資格を志した。システムをきっかけにお客様の現場と経営をつなぎ、中小製造業の方々にもっと元気になってもらうことを、ブログでも日々提案しているという。

#### (3) プロジェクトのリーダーとして

中小企業診断士になってからは、社内的な取組みも始めた。今年になって、社内で人事、組織改革のコンテストに応募するプロジェクトが始動している。

佐々木さんは、2019年に所属の東京都中小企業診断士協会城東支部で、内閣府主催の「地方創生☆政策アイデアコンテスト」において見事、最優秀賞である地方創生担当大臣賞（大学生以上一般の部）を受賞している。

そのときの経験を生かし、社内でもまとめ役のリーダーを務めている。プロジェクトでは、一般社員と一緒に「うちの経営理念や人材育成、知的資産はどうなっているのだろうか」という問いかけに対して、中小企業診断士で身につけた理論をフル活用して答えているという。

#### (4) 経営者と一般社員とのパイプ役

佐々木さんは企業内診断士として、社内向けに個人的な活動も開始しようとしている。

佐々木さんが入社した当時は、社員数は今ほど多くなかった。また、社員は創業社長と日々接して直接話を聞いたため、日常的に経

営理念が浸透しやすい環境であったという。

会社では、その創業社長の意思の源である同社の経営理念をしっかりと研修で伝えている。しかしながら、現在は正社員が300名を超えるまでに増えているため、どうしても日々の業務に埋もれてしまう人や、漫然と仕事をしてしまう人が出てくるのではないかと佐々木さんは危惧している。そのため、経営理念を一般社員に落とし込むために、経営者と一般社員の橋渡しをする役目をしていきたいという。

佐々木さんは「私の会社の経営理念は、創業社長の思いがあふれていて、一言で表しにくいのです。それをしっかりと説明する人が必要なのかもしれないと、中小企業診断士になってから特に感じています」と力強く語ってくれた。

図表 社内と社外における診断士活動の概念図



#### 4. 社内に中小企業診断士を増やしたい

社内には、佐々木さんが診断士資格を取得する前に2名の中小企業診断士がいた。2019年に佐々木さんが診断士資格を取得したタイミングで、一気に4名もの中小企業診断士が増えたという。

診断士資格の奨励制度をさらに推進するため、会社は制度のインセンティブをアップした。このように会社の方針がより明確になったことで、挑戦する社員が増えたのだ。

「中小企業診断士を取得すると世界が広がって楽しいです。やはり日々仕事を楽しくすることを目指したいのです。私の社内外での業務を見てもらい、中小企業診断士を目指したいと思う社員をもっと増やしていきたい」と佐々木さんは言う。

また、「うちの会社は、中小企業支援として具体的に経営改善に使えるITツールを提供できることが強みです。これは、中小企業診断士としても強みになるはずですよ」と佐々木さんは語る。今の会社に所属していることで、多様な機会に恵まれ、日々成長できるという。そのため、この会社に入って良かったと最近になってからも感じる人が多いそうだ。

最後に「やはり私は現場が好きなのです」と佐々木さんは語ってくれた。社外ではお客様と本社、社内では経営者と一般社員、その両方の橋渡し役を常に「現場」で実践している。終始その一貫した理念が佐々木さんのパワーの源であると感じた取材であった。

#### 佐々木 静

(ささき しずか)

東京理科大学理学部応用数学科卒。大学卒業後は演劇活動に打ち込む。2012年株式会社テクノアに入社。生産管理パッケージソフトの導入を通じた中小製造業支援を契機に、2019年中小企業診断士登録。



#### 佐竹 聡

(さたけ さとし)

大学卒業後に電機メーカーでSEを経験後、エンターテインメント業界に転職。その後独立し、エスエス&パートナーズを設立。独立後は、さまざまな業界のコンサルティング、執筆、講師などに携わっている。

