



どんなサポートが必要か把握する 取引先のITに関する課題は このように引き出そう！

木内清章 産業能率大学講師

取引先にはITに関するどんな課題があるか、それをどんなトークで引き出していくか紹介する。



1 売上と管理に分けてITの課題を整理しよう

取 引先のIT支援には様々な形があるが、極めて初歩的な段階なら、「経理帳簿などを紙の台帳からエクセル管理へ移行する支援」、一方レベルの高いIT支援となれば、「商品の販売履歴をデータベース化して消費者の動向調査などのマーケティングに活用できるシステムの導入支援」などが挙げられる。

ここで理解してほしいのは、前者のIT支援は遅れていて、後者のほうがよいという問題ではないということ。そもそも業種ごとにIT化の進捗度は異なるし、取引先ごとに社員のPCスキルなどITレベルは異なるからだ。金融機関の担当者にとって大切なのは、取引先のIT化の動機が自社の「経営課題」

とリンクしているかどうかを確認することである。ITブームに乗って不要不急な取組みや背伸びしすぎた投資に走らないようサポートすることが大切なのである。

IT化は経営課題を解決する手段の1つ

では、ここでいう経営課題とは何だろうか。それは、⑦売上の増強、④管理面の効率化——に絞られる。前述した紙の台帳からデータ管理へ移行する作業は④管理面の効率化だし、マーケティングに活

用できるシステムの導入支援は⑦売上の増強につながることに分かるだろう。

例えば「受注が減少しているから、遠隔地からの注文を受けていきたい」と言うなら売上の増強が課題なので、それに資する提案を行う。この場合、遠隔地から注文を受けるためのシステムにこだわる必要はない。別の売上増強手段があれば、それを提案するのもよい。

IT化ニーズがあるか把握したい場合「IT化についてどのようにお考えですか？」といった質問を改めて投げかける必要はない。ありふれた会話の中から一般的な経営課題を拾っていき、その課題を解決する1つの方法としてIT支援を考えていこう。

以下では、そうした経営課題に関する声かけから、取引先のIT化ニーズをキャッチする方法を紹介したい。

2 ITに関する課題把握のため活用したいアプローチトーク

現 在では、多くの取引先がホームページ（HP）をもっているだろう。定型的なサイトを作ってくれる外部業者も多いため、単にHPを開設するというだけでは容易に実現できる。

しかし、そのHPがうまく活用されていないと考えると、取引先は多いと思う。HPをうまく活用できれば売上増強につながるだけに、取引先にはHPについて聞いて、どんな点に課題を感じているのか把握していこう。

トーク1 他社のホームページと比べて改善したいと考えている点はありますか



具体的には、本トークのように他社のHPと比べてみて、どこに改善余地があるのか考えてもらおうと、課題を引き出しやすい。

HPは自社の商品等をPRする場である。担当者が実際に支援を行う際には、素直にされてしまうHPにならないために「利用者・消費者に対して、どのようなメッセージを伝えていきたいか」を取引先に明確にしておこう。

「HPを自社の技術をPRする場」として「商品を受注するツール」として「取引先自身がHPの狙いを明確にしたうえで担当者が外部のIT事業者を紹介すること」で、支援効果は大きくなるだろう。

Point HPで外部に何を発信していきたいのかが明確にして支援につなげる

2 売上面の課題発掘②

トーク2 ネット販売について感じていますか



コロナ禍が続く中、ネット販売に取り組み企業は飛躍的に増えた。引き続き売上維持のための手段として、ネット販売に力を入れる取引先は多いはずだ。

そのため、「売上不振」という悩みが聞かれれば、ネット販売について触れることができるだろう。そこから一歩踏み込み、ネット販売でどんな悩みを抱えているか聞いてみたい。

Point HPで外部に何を発信していきたいのかが明確にして支援につなげる

課題としては、まず「そもそもネット販売にどう着手していけばよいか分からない」というものが挙げられる。この場合、取引先と同業種の他社がどのような仕掛けを作っているか、受注の仕組みや配送ルートをどう確保しているのかなど、参考となる事例を紹介しよう。

また「すでに取り組んでいるが売上が伸びない」という声も多いはずだ。この場合、購入者・利用者の感想や要望などの情報収集ができていないか、同業他社と比べて注文を受ける体制面で不足しているところはないかといった点を話し合う。経営者はネット販売の仕組みを作れば自然と数字がついてくるという認識をもつこともあるので、改めて体制面を見直したい。

Point 利用者の感想の把握や、受注体制面で課題はないか一緒に確認を