



クロストーク ross Talk

連携組織活性化情報

Vol. 47
2013.11

CONTENTS

TOPICS

情報連絡員上半期 ヒアリング調査報告

どうも、おじゃまします

やだぱん 代表 **藤原 幸彦** 氏

組合運営Q&A **代表理事を総会で
選出することについて**

Good Communication ~最高のおもてなしを~

第3回 『サービス接遇』は企業戦略Ⅲ

情報連絡員上半期ヒアリング調査報告

島根県中小企業団体中央会では、毎月情報連絡員の皆様より、県内における各業界についての情報を頂いておりますが、各情報連絡員の生の声を直接収集しその詳細を調査するために、情報連絡員の皆様に上半期景況動向・下半期景況予測についてヒアリング調査を行いました。

1 業界における景況について

1 製造業

◎醤油製造業

出荷量が3~5%減少し、10年前と比較すると30%は減少しており、他の調味料が増え選択肢が広がったためと思われる。脱脂大豆、丸大豆、小麦などの原材料価格が上昇している。JAS法の基準変更における設備更新が来年4月までに必要となってくる。

◎水産練製品製造業

収益については主原料が昨年より若干安くなったが、副資材（トレー、油、でんぷん、ガソリン、電気、重油）が値上がりしているため、全体ではマイナスとなっている。営業は県内外問わず行っており、一部では海外展開に取り組んでいる。

◎合板製造業

景況は若干上向いてきているが先行きは分からず、国産材の利用促進の動きはあるが、島根県は他県より弱いように感じる。

国産材の利用促進に繋がる木材利用ポイント制度が7月1日よりスタートした。国産の檜木・杉を50%以上利用しているものが対象となるが、合板業界は国産材だけではないので難しいだろう。

◎製材業

県産木材住宅支援事業については、例年より利用者が増え、売上、収益ともやや上向きとなっている。木材利用ポイントも効果が大きく、最大60万ポイントが与えられる。1ポイントは1円になるので、最大60万円、従来の県内に於ける木材住宅支援助成が30万円+石州瓦利用で10万円、合計100万円の助成になるので効果は大きい。

◎印刷業

売上については、収益になかなか結びつかず、要因として単価の低下、競争激化、原材料価格の上昇が考えられる。ある地区では価格競争が激しく、厳しい入札環境がある。なかには設備を所有していないにもかかわらず入札し、他社へ発注を出す県外企業等がいるため、業者の設備状況を把握する試みがなされつつある。

◎瓦製造業

売上を見ると1~3月は昨対100%を越え、4~6月は昨対100%を割った。5月に価格改定を行った影響がある。継続した取組として、北海道・関東への営業活動、東日本大震災後の屋根復旧に対応する為の情報収集と支援活動、瓦離れ対策等を実施している。

◎生コンクリート製造業

売上・収益については、例年4~6月で落ちるが、今年は昨年度並みで推移している。出荷数量を地域別に見ると、雲南では尾道線等大型工事が終了したため昨対68%、出雲地区では斐伊川河川敷の工事があったが5月で終了し昨対97%となった。その他の地区では好調に推移しており、全体で見ると昨対101%となった。

◎鉄鋼製造業

鉄鋼業界は増益。仕事量は上向きだが単価が低い。鋳物業界は前年比売上・収益共にマイナス（1月~7月）となっており、全国的な傾向で、生産量、売上ともに前年比マイナスであった。機械工も生産量は増えているが単価が厳しい。鉄骨は横ばい若干プラスとなった。

2 非製造業

◎小売業：石油製品

価格競争、低燃費車の普及による需要減のため、売上・収益ともに減少傾向である。県東部は異業種（ホームセンター等）の参入により価格競争が激化している。そのために東部は売上、収益の落ち込みが西部よりも激しく、来年以降も厳しさが増す見通しである。

地下タンクに関する規制の強化の影響で、期限が迫っていた企業では地下タンクを更新して対応した。しかし、後継者がいないなど投資しても採算性が難しいところは規制強化をきっかけに廃業を決めた企業もある。

◎サービス業：自動車整備

借入が少ない個人企業の経営状況に比べ社員を抱える企業は厳しさが増している感がある。個人企業では若年

労働者が不足していると思われる。過去に後継者不在を理由にした廃業はあったが、今年度は経営不振による廃業があった。

◎サービス業：ビルメンテナンス

10年間参加していなかった施設管理の入札に今年度は参加し、県内主要地区での施設管理を3年間受け持つこととなった。

愛媛県の最低制限価格についての事例を県に提示したところ、今年度より要領に盛り込まれることとなった。

これによりダンピングやアウトサイダーの影響を受けにくくなると思われる。

◎総合工事業

公共工事の予算（平成24年度補正+平成25年）が約1,075

億と増加（対前年16.7%増：921億円）。島根県の公共工事の動向は、4、5月の請負金額は前年度に比べて増加し、6、7月は前年度より減少している。

◎電気工事業

官庁工事は以前と比べると小規模の発注は出るが、県の大規模な発注は数が少なくなった。省エネについては売電目的に取り組む企業がある。民間は省エネ意識が高いところは取り組んでいる。ソーラーパネルの需要が追

いついていない。

◎運輸業

復興需要の影響により、中古特殊車輛の価格が上がっている。新車を購入するほどの定期的な仕事量は無く、突発的な仕事が出て先行きが不透明なため増車に踏み切れない。燃料の高騰が続き、平成21年から平成25年で40.5円の差がある。今年は6月までは受注額が下がる傾向だったが、7月から上がってきている。

2 下半期予測

◎菓子製造業

大遷宮効果と東京での販路拡大に期待しており、売上はアップするのではないかと考えている。

◎醤油製造業

プラス要因は無く、マイナス要因の方が大きい（増税、人口減少、原材料・重油価格の値上がり）。

◎合板製造業

昨年も後半から徐々に業績が伸び出したので、今年も同じ動きではないだろうか。TPPに関してはアメリカ産OSB（配向性ストランドボード）などの関税撤廃となると厳しいだろう。

◎家具製造業

増税によるかけ込み、木材ポイントの利用、檜木の新品目により売上は昨年と比べ増えるだろう。中国産製品は値段が上昇しており、円安傾向になり価格に転嫁しなければならぬため、売上は鈍るだろう。

◎印刷業

原材料である紙の値上げの影響が出てくるのではないかとと思われる。

◎瓦製造業

石州瓦の助成制度は今年で最後と思われるので前年並みには持っていきたい。出荷については平成23年の水準が目標である。

◎生コンクリート製造業

売上・収益ともに少し落ち込むのではないかとと思われる。また、年末には西部地区の豪雨災害の復旧工事が出てくるのではないかとと思われる。

◎小売業：共同店舗

北海道で野菜が採れないため野菜の高騰が予想される。季節商品（うなぎ、さんま等）の価格も値上がりしており、プラスとなる要因が見あたらない。

◎小売業：石油製品

東部の価格競争が少し落ち着いてきたので上半期ほどは厳しくないが、全体的に良くはならないだろう。下降具合がなだらかになる程度ではないだろうか。

従来行われてきた大手元売りによる余剰品の正規ルート外の卸売りに対し、7月に公正取引委員会が初めて優越的地位の濫用を認めた。今後の動きを注視したい。

◎総合工事業

先行きは分からないが、民需も雲南市役所、総合体育館、大田市立病院等が予定されており、多少は良くなるのではと期待感をもっている。

◎運輸業

荷物は増えているが車輛が足りていない。恒常的な車輛不足だろう。燃料価格の影響に事業所が耐えられるか懸念される。

3 その他トピックス（アベノミクス、増税、等）

◎菓子製造業

菓子博が1ヶ月間で80万人の入場者を集め、ブースを出展したが、思ったほど成果はなかった。菓子博よりも大遷宮の効果が多少あるように思う。

◎家具製造業

消費税のかけ込み需要は、今のところ、影響は無いが、家具関係の催事が前倒しになっているので影響は今後出てくるだろう。

◎印刷業

アベノミクスの影響なのか製紙メーカーが価格を上げてきている。大手製紙メーカーが増収だったにも関わらず円安を理由に値上げを要求している。

◎生コンクリート製造業

増税については資材価格の上昇が予想されるため、生コン価格を上げて対応しなければならぬだろう。

工場の集約化により移動距離が長くなっており、燃料価格の高騰の影響によって輸送コストが増している。

◎小売業：石油製品

増税後の買い控えが懸念される。環境税の増税の話が

出ているが、自社の経営を圧迫する懸念があるため反対したい。

◎サービス業：ビルメンテナンス

アベノミクスに関しては人件費アップの直接的影響が出てくるのではないかとと思われる。

◎総合工事業

8月下旬の豪雨災害で津和野の復旧に80億の予算がついた。江津・邑南町でも対策が見込まれている。県の設計単価については、15年ぶりに上がった。

◎電気工事業

夏季は猛暑のため空調の故障が多く、修理の需要が多かった。そのため部品・人手が足りなかった。

◎運輸業

平成20年には燃料高騰に対する助成制度があったが、今は具体的な話はでていない。

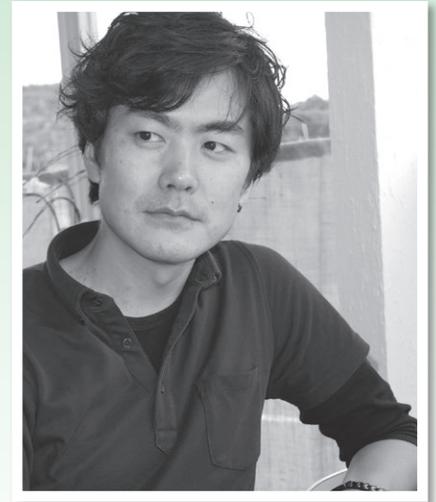
7、8月の豪雨は事業所では影響は無かったが、高速道路しか経路が無く迂回したため、経費が掛かった。



やだばん 代表

藤原 幸彦氏

- ふじはら さちひこ
- 所在地 / 松江市
- 業 種 / パン製造・小売業



島根県で活躍されている人物にスポットをあてるシリーズ企画です。
今回はやだばん 代表 藤原幸彦氏にお話を伺いました。
藤原さんは飲食関係の仕事に約15年従事され経験を積まれた後、今年の8月より市内にて野菜の販売やパンの製造販売を事業とした「やだばん」を創業されました。産直事業者と連携し、積極的に地元食材の活用に取り組んでおられ、安心・安全な食の提供に努められています。

—創業の経緯についてお話しをお聞かせください。

私は飲食関係の仕事に今まで携わってきましたが、前職の飲食店で地元の食材を使ったメニューを提供した際に多くの生産者の方々とお付き合いをさせていただき、生産者と消費者間の流通に特化した取組をしたいと思ったのが創業のきっかけです。

専業農家の方は外部と関わるのが苦手な人も多いため、良い物を作っているのに販路が開拓できず、その一方で地元食材の旬の品があるにも関わらず県外から材料を使う飲食店が多くあるのが現状です。また、以前から生産者の方とお話をしていたのですが、傷や形など品質に影響のない理由によって市場に流通できない規格外品のロスを減らしたいという思いがあり、みすみす捨てるよりは何か有効活用ができないかと考えていました。

私自身も以前から流通業に取り組んでみたいという思いがありましたので、生産者と消費者を繋ぐコーディネートの役割を自分の得意な分野でやってみようと思い、今年4月に前の職場を退職し、創業に向けて動き始めました。

幸いにも市内で機材が備え付けの物件が見つかり、そこで事業を始めたいと知人に相談したところ、創業に関する補助事業と中央会のお話を聞き、相談に伺いました。その際に国の創業補助金をご紹介頂き申請をしたところ採択をいただくことができ、8月に店舗をオープンすることができました。



—御社についてお話しをお聞かせ下さい。

弊社では創業時の理念である地元食材の優勢流通を目的

に、生産者と市場で連携した野菜の販売を行っています。出雲市平田町や松江市本庄町の個人農家の方と直接やり取りをさせていただき、不足した品物を地元市場から供給してもらうことで、季節に逆らわない、その季節にしか採れない地元食材をお客様に提供することができます。

また、地元食材を食べていただく手段として、地元の人をターゲットにパンの製造販売を行っており、小麦粉をパンの性質によって使い分けるなど工夫をして、食べ飽きないシンプルなパンを目指し取り組んでいます。これからも地元の食材をもっと活用したここでしか食べられないパンを作っていきたいです。

現在、多くの飲食店の悩みとして、地元縛られ過ぎると県外の良い食材を見逃すことに繋がり、本当に美味しい物が作れなくなるジレンマがあります。バランスを保つのが非常に難しい問題ですが、その解決に向け、旬の物を美味しく食べられるシステムを構築していきたいと思っています。



—最後に一言よろしくお願ひします。

今後は生産者と消費者とのコミュニケーションを図るために食のイベントとして交流会を開催し、生産者、消費者、飲食店など皆さんをお繋ぎするために取り組んで行こうと思いますので、よろしくお願ひします。

—どうもありがとうございました。

このコーナーでは、組合運営で生じやすい
問題などをわかりやすく解説いたします。

Q & A 組合運営

第13回 代表理事を総会で選出することについて

Q

組合の役員（理事、監事）は総会で選任しますが、
代表理事の選任はなぜ理事会で行うのでしょうか？

A

中小企業等協同組合法第35条第3項は「役員は定款の定めるところにより総会において選挙する」と規定しています。役員とは理事と監事を指しますが、その就任の根拠は総会での選挙ということになり、これ以外のところで選出されることはありません。

そのほか組合には、組合を代表する代表理事という職制があります。この代表理事は法第36条の8によって会社法第362条3項の株式会社の代表取締役の規定が準用され、理事会の決議によって選任されることになっています。

では、この代表理事を総会で選任することができるのでしょうか。何も改めて理事会で代表理事を決めなくても、自分たちが直接出席している総会で決めてもよいのではないかと、いやむしろ、その方が組合員の総意にかなうのではないかとと思われるかも知れませんが、組合内部にいずれの事情があっても、代表理事を総会で選出することは許されません。

法が総会、理事、理事会、代表理事と職制を分化しているのはこれらの各部門に責任を持たせるためと、これら相互の機関同士で互いに牽制し合って組合業務を適正に遂行していくという趣旨からです。総会は理事を、理事会は代表理事を解任する権限を持っています。

理事について言えば、理事は理事会を構成して代表理事を選出し、代表理事の業務執行について監督する権利と義務があります。代表理事の不手際や失敗についても理事全員が連帯責任を負うことになっているのです。

いったん何か起これば、当然執行部の責任問題や賠償問題にまで発展する可能性を含んでいますので、この基本的な代表者の選出という過程はきちんと法に則って処理していくことが肝要ではないかと思われるます。

法がわざわざ株式会社の規定を準用しているのは、これに反する選出方法は到底許容できないという趣旨です。

代表取締役の選出は取締役会の専決事項であると言われていたのと同様に、代表理事の選出は理事会の専決事項なのです。

お・知・ら・せ

平成25年度 組合青年部島根県大会・女性部研修会のご案内

組合青年部島根県大会を島根県中小企業団体女性協議会との共催により、組合青年部県大会・女性部研修会とあわせて開催することと致しました。申込条件等特にございませんので、青年部・女性部のみならず、多数の皆様方のご参加をお待ちしております。

◎お問い合わせ・お申し込み先

島根県中小企業団体青年部連合会（担当：安達、松茂、青山）

島根県中小企業団体女性協議会（担当：徳永、恩田）

TEL：0852-21-4809/FAX：0852-26-5686

●開催時期：平成25年12月12日（木）

●会場：松江東急イン（松江市）

●記念講演：14：30～16：00

●講師：人材活性プロデューサー
元吉本興業プロデューサー
大谷 由里子氏

●テーマ：大谷流「ココロの元気」のつくり方
～吉本興業から学んだマネジメント術～

●記念式典：16：10～17：00

●交流会：17：10～18：30

※記念式典・記念講演は無料ですが、交流会のご参加につきましては、お一人、7,000円の会費をお願い致します。

Good Communication

～ 最高のおもてなしを～

PROFILE 大國ハートプランニング 代表
大國 千治



島根県出身。島根県庁での勤務を経て、財団法人厚生年金事業振興団、島根厚生年金会館（ウェルシティ島根）に転職、チーフパンケットアドバイザー、プライダルプランナーとして働く。2010年、ホテル武志山荘に移り副支配人を務め、2012年に大國ハートプランニングを起業。

資格：国家技能検定1級レストランサービス技能士、サービス接遇実務士、秘書実務士、国家技能検定2級フラワー装飾技能士、サービス介助士2級

第3回 『サービス接遇』は企業戦略Ⅲ

『最高の接客』は、相手を思いやる気持ちとともに、相応の所作を伴うことで心に残るものとなります。

今回は、お茶の出し方についての大きなポイントについてご説明いたします。日本の伝統文化でもあるお茶のお点前は奥が深く、様々な理にかなった所作が見られます。略式であれ、次のポイントを押さえておきますと安心して接客できます。

- ① 湯呑みはあらかじめ温めておく
- ② 茶葉の分量は1人2g程度。お茶をおいしく出すお湯の温度は70℃。約1分間急須で蒸らし、濃淡の差がないように各湯呑みに少しずつ廻し注ぎ、分量は7分目が適量
※美味しさの秘訣は最後の1滴まで注ぎ切る事です。
- ③ お盆の上に人数分のお茶の入った湯呑み・茶たくとふきんを用意する
※この時湯呑みは茶たくには載せません。お茶を出すまでの間に湯呑みに入ったお茶がこぼれることがあるからです。万が一こぼれてもすぐにふけるふきんを必ず用意します。
- ④ 入室するとき、部屋に入る前と入った時にお辞儀を忘れないようにする
※応対が丁寧に見えます。
- ⑤ 入室してからは胸より少し低い位置で盆を持つ
※お客様に出すお茶に息がかからないようにという配慮です。あまり低くならないように。
- ⑥ お辞儀の際に盆を少し横にずらす
※お辞儀をした際に特に長い髪の女性の場合、頭髮がお盆にかからないための所作です。
- ⑦ お盆はサイドテーブルかテーブルの下座に置いて湯

呑みの底をふきんで軽くふいてから茶たくにのせる
※これは、茶たくが湯呑の水滴で張り付かないようにするためです。

- ⑧ 上座から席次に沿ってお出しする
※基本はお客様の後方右手から出しますが、部屋の構造の問題やスペースがない場合は臨機応変に出してかまいません。書類などの邪魔にならない位置を考えて出します。
※湯呑みは両手で出しますが、右側のお客様には右手をメインにして左手をそえて、左側のお客様には左手をメインにして右手をそえて出します。出した後の手はゆっくりと戻すと美しい所作になります。
- ⑨ 湯呑みの絵柄はお客様の正面に向け、茶たくの木目は横に流れるように置く
※絵柄がわからないときは、釉薬などでできた景色のよいところが正面と判断しましょう。また、茶たくの美しい年輪をより引き立たせる置き方でもあります。
- ⑩ 退出の際お盆は表側が外向きになるように体側にぴったりとつけて持つ
※部屋を出るときと、出た後にもお辞儀を忘れないようにしましょう。
お茶出しは女性の仕事と思われがちですが、今は仕事においての男女の格差もなく、実際には男性だけの職場もあります。お茶は中国から伝来し、貴重なために帝や貴族社会の中でしか味わうことができませんでした。真心込めた美味しいお茶で、良い商談をなさってください。

大國ハートプランニングHP ▶ <http://www.ooguni-heart.jp/>

PRESENT!

アンケートにお答えいただくと
**抽選で2名様に
QUOカードをプレゼント!**

アンケートを回答していただいた方の中から、抽選で2名様にQUOカード（500円分）をプレゼントいたします。なおご当選者様の発表は商品の発送をもってかえさせていただきます。

CROSSTALK

本誌「CROSSTALK」では、中小企業の皆様にお役立ていただくため、様々な分野において広く情報を提供したいと考えております。できる限り皆様のご意見を反映させ、より良い紙面にするため、掲載してほしい情報などがございましたら、ぜひご連絡ください。

なお、次号は来年1月を予定しております。今後ともご愛読くださいますようよろしくお願い致します。

島根県中小企業団体中央会

〒690-0886 島根県松江市母衣町55番地4 商工会館4F

TEL (0852) 21-4809 / FAX (0852) 26-5686 [中央会URL] <http://www.crosstalk.or.jp/>