

特集1 経営相談窓口の働き方

---

## 第1章 新しい経営相談のカタチ

**志摩 晃司 / 南村 恵三**  
中小企業診断士

新型コロナウイルス感染症の影響を受ける中小企業・小規模事業者（以下、相談者）の経営課題に対して、昨年、全国の中小企業診断士をはじめとした各種専門家が、電話またはオンラインによる相談を時限的に実施しました。

本章では、経営相談窓口の業務概要について紹介します。

### 1 「経営相談体制強化事業」とは

経営相談窓口業務は、令和2年度補正予算による中小企業庁の「経営相談体制強化事業」として、新型コロナウイルス感染症の影響を受ける相談者の経営課題に関する相談を受けることを目的としています。

令和2年4月15日に中小企業庁により当該事業の公募があり、同年5月25日に採択事業者として、株式会社プロデューサー・ハウスと株式会社タスクール Plus の2社が採択されました。

具体的には、セーフティネット保証4号・5号、危機関連保証、新型コロナウイルス感染症特別貸付、生産性革命推進事業、持続化給付金、家賃支援給付金等の国の施策をもとに、相談者の経営相談にあたるというものでした。

両社は、それぞれ独自性のある経営相談窓口を

企画提案しました。

両社の共通点は、事業期間中、全国から業種を問わず、相談者は無料で何回でも経営相談が受けられることです。

相違点は、プロデューサー・ハウスでは、全国140名超の中小企業診断士が自宅で電話で対応し、相談者は予約なしに即時的に経営相談を受けられるというものです。一方、タスクール Plus は、100名ほどの体制で、中小企業診断士、税理士、社会保険労務士、弁護士等が全国の複数拠点の事務所に集合し、相談者は予約をしてオンラインで相談が受けられるという特徴があります。

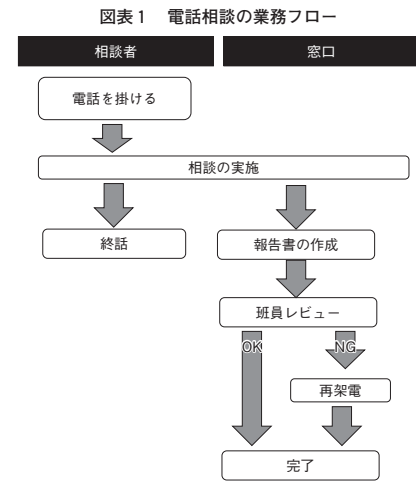
### 2 電話とオンラインの相談業務の流れ

#### (1) プロデューサー・ハウス（電話相談）

電話相談の最大の特徴は予約なしに、相談者が相談したいと思った時に、いつでも気軽に経営相談が受けられるということです。

図表1に電話相談の業務フローを示します。相談者からの入電時にチケット番号が発番され、入電以降はその番号で管理されます。そして、入電から終電までが相談時間となります。

相談員は相談者からヒアリングし、経営課題に関して公正で適切な助言をします。相談内容によ



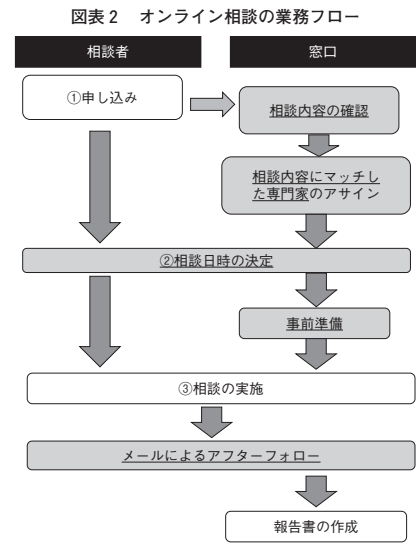
っては、相談員は電話をいったん切り、調査後に折り返し架電する場合も、この相談時間には含まれません。電話相談の内容は日ごとに中小企業庁に提出するため、終話後はチケット番号ごとに報告書を作成します。その後、複数の相談員で当該内容をレビューします。レビューの結果、より良く、公正な助言をするうえで案内がさらに必要だと判断された場合は、相談員は相談者に再架電を行います。

それらが完了するまでの時間を、報告書作成時間としています。また、再架電の必要はないと判断された場合でも、レビュー結果を踏まえて報告書を精緻化する時間も当該時間に含まれます。

電話相談は、予約の必要はないため、日ごと時間帯別の入電件数は非常に読みづらいものでした。相談員の負荷の平準化に関しては、かなり高度な運用を強いられました。

#### (2) タスクール Plus（オンライン相談）

オンライン相談の利点は、表現力の高さです。Zoom や Google MEET といった WEB 会議ツールを活用し、Face To Face のコミュニケーションはもちろんのこと、画面共有機能で該当サイト



を表示しながら申し込み方法をアドバイスしたり、相談者が作成した申請書類を表示しながら添削などができるのが、最大の利点です。

オンライン相談の業務フローを、図表2に示します。

流れは、①申し込み、②日程決定、③相談……と電話相談と違いますが、申し込み時に相談内容をフォームに記入していただくため、内容に合った専門家のアサインや、事前にある程度、調査をしたうえで相談に臨むことができます。図表2で色づけされている箇所はオンライン経営相談独自の工程です。2回目以降は、相談員の指定も可能であるため、リピートも多くみられました。

一方、申し込みから相談まで数日かかることもあり、火急の相談には向いていません。相談者側の IT リテラシーや最低限の通信環境が必要で、PC や通信の不具合によるトラブルも多く見られました。それに対して、電話相談は即時性があり、環境トラブルはありません。それぞれ一長一短があり、用件に応じて使い分けることが賢明だと思います。