

企業を育て地域を伸ばす商工会議所



HANAMAKI CHAMBER OF COMMERCE & INDUSTRY



発行 / 花巻商工会議所

〒 025-0075 岩手県花巻市花城町 10-27

Tel 0198-23-3381 Fax 0198-23-2324

E-mail:hcci@hanamaki-cci.or.jp

印刷：(株)富士印刷 定価：1部70円

(購読料は会費に含まれています)



コロナ禍でも効果を上げる！ ～チラシ・DMの作り方セミナーを開催～

11月24日(火)、ホテルグランシェール花巻を会場に、チラシ・DMの作り方セミナーが開催され、当所会員等17名が参加しました。本セミナーは、制度改正に伴う専門家等派遣事業の一環として開催され、「コロナ禍でも効果を上げる！チラシ・DMの作り方セミナー」と題し、おぐま式POP塾 代表 小熊憲之氏を講師にお迎えし講演いただきました。

本セミナーでは、「どうやってお客様の役に立つ情報を発信するか」という点において、チラシでもDMでも各種SNSでも基本的な作り方は同じであるとした上で、デザイン性よりも誰(ターゲット)に何(商品やサービス)をわかりやすく伝えるかが重要であると話されました。チラシやPOPの作成手順として、講師の小熊氏は「まずは売り場の商品を試し、よく知ってほしい。商品を知ることによって良さがわかり、チラシも作成しやすくなる」と述べ、実際に作成されたチラシを活用しながら具体的に解説されました。

今月のトピックス

主な記事

◆ 今月のトピックス	P 1
◆ 会議所のお知らせ	P 2
◆ 会議所のお知らせ	P 3
◆ 花巻市のお知らせ	P 4
◆ 会議所の動き	P 5
◆ 会議所の動き	P 6
◆ 会議所の動き	P 7
◆ 会議所の動き	P 8
◆ 会議所の動き・お知らせ	P 9
◆ 情報発信版	P 10
◆ ご案内・お知らせ	P 11
◆ 会員の広場	P 12

会議所からのお知らせ

～年末年始行事の【中止】に関するお知らせ～

例年開催しておりました下記記事につきましては、新型コロナウイルス感染症の拡大防止と参加者および関係者の皆様の健康・安全面を考慮した結果、誠に残念ではございますが、開催を中止とさせていただきます。

2020年12月中旬開催予定 【叙勲・褒章等受章祝賀会】

2021年1月4日開催予定 【令和3年新年交賀会】

2021年1月8日開催予定 【金融経済講演会】

皆様には大変ご迷惑をお掛けいたしますが何卒ご理解を賜りますようお願い申し上げます。

令和2年

12月号

12月1日
発行

No.638

花巻商工会議所
花巻商工会議所大迫支所
花巻商工会議所石鳥谷支所
花巻商工会議所東和支所

〒 025-0075 花巻市花城町 10-27
〒 028-3203 花巻市大迫町大迫 3-203
〒 028-3101 花巻市石鳥谷町好地 6-10-3
〒 028-0114 花巻市東和町土沢 8-60
花巻市東和総合支所内1階

TEL0198-23-3381
TEL0198-48-3230
TEL0198-45-4488
TEL0198-42-3155

新型コロナウイルス感染症に関する各種支援策のご案内

☆持続化給付金申請サポートを実施しております☆

花巻商工会議所では、持続化給付金の申請サポートを下記の通り実施しております。まだ申請されていない事業者で、給付対象となる方は、是非一度ご相談ください。今年の12月までに対象月（前年同月と比較して50%以上減少した月）が発生した事業所は申請ができますので、お気軽に当相談窓口をご利用ください。（申請サポートは週1回（毎週水曜日）となります。）

相談日：毎週水曜日（令和3年1月13日（水）まで。但し12月30日を除く）

※申請期限は、令和3年1月15日です。

時間：午前9時～午後4時

場所：花巻商工会議所

相談料：無料（注 完全予約制ですので、事前のご予約をお願いします。）

問合せ・予約：花巻商工会議所 電話番号 0198-23-3381

詳細は、花巻商工会議所ホームページをご確認ください。

花巻商工会議所ホームページ <https://hanamaki-cci.or.jp/> 持続化給付金ホームページ <https://jizokuka-kyufu.go.jp/>

☆感染症対策等を行った経費に対して上限10万円の補助金があります☆

岩手県では、事業者の皆さまが取り組む、新型コロナウイルス感染症対策や飲食店における業態転換（テイクアウトや宅配、移動販売）の経費を補助します。お客様や従業員の皆様が安心して来店し営業を続けられるよう、補助事業を活用した感染症対策の実施をご検討ください。（対象期間・申請締切日が延長となりました。）

対象	中小企業者又は法人・個人事業主で、来店型の店舗を県内に有する事業者 ・飲食業・小売業・サービス業 他 ※中小企業者を構成員とする団体も可
補助額	補助対象経費について、10万円を上限に実費（実際に支払った金額）を補助します。
補助対象経費	感染症対策に要した経費で令和2年4月～令和3年1月31日の間に購入・支払いを行ったもの ※具体的な補助対象経費は当所ホームページをご覧ください。
補助対象期間	令和2年4月～令和3年1月31日 ※令和2年4月1日以降で交付決定前に着手した経費も支払いの確認ができれば対象とします。
申請期限	令和3年2月10日（水）まで
申請方法	申請書類を郵送により、「店舗・事業所が所在する各商工会議所・商工会」へ提出してください。

※申請様式や提出書類等詳細については、当所ホームページをご確認お願い致します。

花巻商工会議所ホームページ <https://hanamaki-cci.or.jp/>

☆ご利用ください！小規模事業者持続化補助金☆

小規模事業者の方が、経営計画に基づいて実施する販路開拓等の取り組みに対し50万円を上限に補助金（補助率2/3）が受けられます。また、ガイドライン等に沿った感染防止対策の投資に対して、新たに定額補助・補助上限50万円の別枠（事業再開枠）が上乘せされます。詳細についてはホームページをご確認ください。

（令和元年度補正予算 日本商工会議所 小規模事業者持続化補助金

ホームページ <https://r1.jizokukahojokin.info/>）

	第4回小規模事業者持続化補助金（一般型）
対象	小規模事業者等
補助上限	原則50万円
補助率	2/3
申込期限	令和3年2月5日（金）当日消印有効

☆花巻商工会議所 LINE 公式アカウントで随時情報発信しております☆

花巻商工会議所では、LINE公式アカウントおよび飲食店特設サイト「Qube（食うべ）」を活用し、市民の皆様に向けてテイクアウト情報やイベント情報、タイムセール、キャンペーン情報を発信しております。まだ登録していない方は、ぜひ花巻商工会議所 LINE 公式アカウントとお友達になっていただければと思います！



☆花巻市では国の家賃支援給付金の申請サポートを実施しております☆

国（経済産業省）が、売上の減少に直面する事業者への事業継続を下支えするために地代・家賃（賃料）の負担を軽減する給付金を支給する家賃支援給付金の申請が7月14日（火）よりスタートしています。花巻市では、ご自身でオンラインでの申請を行うことが困難な方のために、申請サポート会場を独自に開設しております。

設置日	12月開設日 1日（火）、3日（木）、8日（火）、10日（木）、15日（火）、17日（木）、22日（火）、24日（木）
開設時間	午前9時30分から午後4時30分まで（90分×4コマ）完全予約制
設置場所	花巻市定住交流センター（なはんプラザ）3階 ギャラリー
予約先	申請補助シートに記入の上、下記の連絡先にて予約を行ってください。 0198-41-3539（花巻市商工観光部商工労政課商業係） ※申請補助シートは、花巻市ホームページよりダウンロードいただけます。

家賃支援給付金の申請サポート会場については、花巻市ホームページ（<https://www.city.hanamaki.iwate.jp/>）をご確認ください。

家賃支援給付金の概要については、家賃支援給付金（<https://yachin-shien.go.jp/>）をご確認ください。

☆【第2弾】がんばれ花巻！対象のお店で最大20パーセント戻ってくるキャンペーンが12月1日から始まります！☆

12月1日より、花巻市内の対象店舗で「PayPay」で決済した場合に支払額の最大20パーセントのPayPayボーナス（ポイント）を還元するキャンペーン第2弾が実施されます。

第2弾 PayPay ボーナス（ポイント）を還元するキャンペーン概要

期間	令和2年12月1日（火曜）午前0時から令和3年3月31日（水曜）午後11時59分
内容	本キャンペーン開催期間中に対象店舗でPayPayで支払うと、決済金額の最大20パーセントのPayPayボーナス（ポイント）を付与（PayPay1アカウントにつき1決済あたりの付与上限：6,000円相当、期間中の付与合計上限：50,000円相当）します。
対象店舗	市内PayPay加盟店のうち、市とPayPayが対象店舗として指定した市内に本社または本店を有する中小法人もしくは市内に事業所を有する個人事業主となります。
事業者の皆様へ	「PayPay」未加盟店舗で、キャンペーン対象店舗として新たに登録を希望する事業者は、PayPay株式会社の審査を終え、市が対象店舗として認定する必要があります。 新規加盟のお申し込みは、PayPay株式会社 080-4199-0942（平日：午前10時から午後6時まで）にご連絡ください。

詳しくは、花巻市ホームページ（<https://www.city.hanamaki.iwate.jp/>）をご確認ください。

☆いわてGoToEat キャンペーンについてのお知らせ☆

いわてGoToEat キャンペーンは、新型コロナウイルス感染症予防対策に取り組みながら頑張っている飲食店を応援することで、食材を供給する農林漁業者を応援する取り組みです！現在、キャンペーンに加盟店として登録いただける飲食店を募集しております。詳細の確認、お申込みにつきましては、いわてGoToEat キャンペーンホームページをご覧ください。また、11月1日よりプレミアム食事券の販売がスタートしております。是非多くの皆様にご利用いただきますようご案内いたします。

【いわてGoToEat キャンペーンの概要】

販売価格	1セット4,000円で販売
購入限度額	1購入あたり1人5セット20,000円（額面計25,000円分）まで（プレミアム率25%）
冊子販売期間	令和3年1月31日（日）まで（完売終了）
使用期間	令和3年3月31日（水）まで
市内での販売場所	<ul style="list-style-type: none"> ・やまや花巻店 ・マックスバリュ花巻店 ・キクコーストア花巻不動産 ・道の駅とうわ / 東和温泉 ・いわて生協コープあうる（12/6より） ・TSUTAYA 花巻店 ・マックスバリュ石鳥谷店 ・キクコーストア石鳥谷店 ・道の駅はなまき西南



【お問い合わせ先】 いわてGoToEat キャンペーン事務局

TEL019-624-5050 FAX019-601-3176 専用HP <https://www.iwate-gotoeat.jp>

新型コロナウイルス感染症経済対策 中小企業者・小規模事業者が対象の令和3年度固定資産税の軽減について

概要

新型コロナウイルス感染症の影響で、事業収入が減少している中小企業者または小規模事業者（※1）が保有する事業用家屋（※2）と償却資産の**令和3年度の固定資産税が軽減**されます。

※1 次のいずれかに該当する事業者

個人事業主の場合…常時使用する従業員の数が1,000人以下

法人事業者の場合…①資本金の額または出資金の額が1億円以下の法人

②資本または出資を有しない法人のうち、常時使用する従業員の数が1,000人以下の法人（大企業の子会社を除く）

※2 減価償却額や減価償却費が法人税や所得税の損金または必要経費に算入されている家屋

注意 土地や居宅などの事業用以外の家屋は軽減の対象ではありません。

要件・軽減率

令和2年2月から10月までの任意の連続する3ヶ月間の事業収入の合計（①）が、前年の同期間の合計（②）と比べて次の減少率となっていること。

減少率が30%以上50%未満…事業用家屋と償却資産に対する令和3年度の固定資産税の「2分の1を減額」

（申告書の「事業収入割合」では、50%超70%以下となります。）

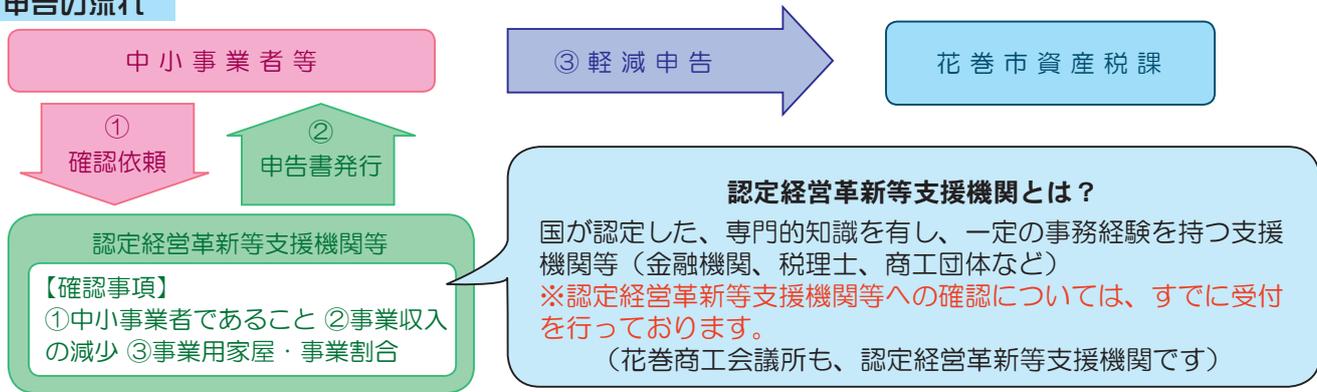
減少率が50%以上…事業用家屋と償却資産に対する令和3年度の固定資産税の「全額を減額」

（申告書の「事業収入割合」では、50%以下となります。）

※減少率とは、今年は昨年と比べてどれ位減少したかを表します。：減少率 = 1 - (① ÷ ②) (%)

事業収入割合とは、今年は昨年と比べてどの程度になったのかを表します。：事業収入割合 = ① ÷ ② (%)

申告の流れ



資産税課への申告期間

令和3年1月4日（月）から2月1日（月）まで

（受付時間 午前8時30分から午後5時15分まで 土日祝日を除く）

忘れずに申告期間中に申告してください。

ウイルス感染防止のため、郵送での申告をお願いします。（郵送は当日消印有効です。）

その他

○ 軽減の申告の際は、同時に償却資産の申告もお願いします。

○ 国で開設している固定資産税などの軽減についての問い合わせ窓口

☎ 0570-077322（受付時間 午前9時30分から午後5時まで 土日祝日を除く）

○ 申告書の様式や記入例、必要書類、認定経営革新等支援機関等の詳細については、花巻市ホームページをご覧ください。

花巻市 コロナ 固定資産税軽減

検索



<https://www.city.hanamaki.iwate.jp/kurashi/zeikin/1012056.html>



40事業所、203人が表彰

～第70回永年勤続優良従業員表彰式～

第70回永年勤続優良従業員表彰式が、11月25日（水）にホテルグランシェール花巻で開催されました。40事業所から203名が推薦され、高橋会頭から表彰状と記念品が授与されました。今年の表彰式は、新型コロナウイルス感染症拡大に伴う状況を鑑み、受賞者は各事業所から1～2名の出席としました。表彰式終了後、来賓、被表彰者、事業主の方など参加者全員で記念撮影が行われ、功績を称え受賞を祝いました。被表彰者は、以下の方々です。



式辞を述べる高橋会頭

40年表彰代表の
伊藤利信氏（株アイオー精密）

会場の様子

各勤続年数ごとの表彰者数

	40年	30年	20年	10年	5年	計
男子	5人	14人	55人	30人	41人	145人
女子	0人	6人	18人	22人	12人	58人
計	5人	20人	73人	52人	53人	203人

永年勤続優良表彰

〔勤続40年以上男子〕	代表 株アイオー精密	伊藤 利信 様
〔勤続30年以上男子〕	代表 株伊藤組	小川 由直 様
〔勤続30年以上女子〕	代表 (公財) 総合花巻病院	熊谷 良子 様
〔勤続20年以上男子〕	代表 株中央コーポレーション	菊池 利隆 様
〔勤続20年以上女子〕	代表 株アトム物産	藤井 教子 様
〔勤続10年以上男子〕	代表 花巻温泉株	伊藤 忠治 様
〔勤続10年以上女子〕	代表 銀河フーズ株	吉田 里菜子 様
〔勤続5年以上男子〕	代表 高源精麦株	佐藤 翔梧 様
〔勤続5年以上女子〕	代表 株OSK	小原 好美 様

日本商工会議所会頭・花巻商工会議所会頭連名表彰

(順不同・敬称略)

《40年以上勤続 男子》

(株)アイオー精密

伊藤利信

(株)泉商店

久保田益二

(株)ヒラガ

川村 薫

(株)文化タクシー

新井 一

(株)マルカン

浅沼光国

《30年以上勤続 男子》

(株)阿部電設

畠山克之

(株)阿部電設

阿部有詩

(株)泉商店

八重樫彰承

(株)伊藤組

小川由直

小原陽一

(株)エーデルワイン

伊藤恭浩

(株)大沢温泉

照井征雄

(株)協和製作所

菅原隆司

高橋昭広

東北資材工業(株)

中村秀勝

岩清水昭彦

花巻ガス(株)

高橋博美

(株)松田製作所

高橋秀司

市原 睦

《30年以上勤続 女子》

(株)伊藤組

高田清子

(株)協和製作所

古谷百合子

(株)佐賀建設

小田島浅子

(公財) 総合花巻病院

高橋礼子

熊谷良子

(株)TERUI

藤原 昌子

東北六県商工会議所連合会長・花巻商工会議所会頭連名表彰

(順不同・敬称略)

《20年以上勤続 男子》

(株)アイオー精密

小原健一

齊藤雄二

石田 剛

菊池喜美和

新城賢治

菅原一也

石崎 裕

及川直樹

小笠原祥友

佐々木裕之

佐藤 歩

白畑幸輝

菅原誠也

多田 大

八重樫良至

五内川 剛

藤原琢軌

阿部義則

象坪良哉

吉田賢徳

佐藤正章

小田島一雄

川崎 勉

宇部輝彦

小野寺賢一

竹澤忠司

小原宏紀

畠山克巳

菊池 茂

日下信治

作山昌彦

太田俊彦

柿沼茂治

旭エンジニアリング(株)

阿部智靖

平賀恭央

(株)伊藤組

西澤芳光

阿部賢治

及川 寛

原田匡樹

岩手コンポスト(株)

佐々木洋次

(株)大沢温泉

小原 誠

川村 秀行

(株)サンクリーン

瀬川勝利

石川正弘

藤根昭彦

(株) 中央コーポレーション

齋藤 弘

菊池利隆

高橋義樹

(有) デナップ岩手

小原良治

(株) TERUI	《20年以上勤続 女子》	中島真理子	(株)協和製作所
大島正太郎	(株)アイオー精密	川村朋子	高橋悦子
(株)東和町総合サービス公社	小川多鶴子	鹿糠悦子	(株)星光舎
菊池正実	及川雅美	旭エンジニアリング(株)	小林和子
丹内利雄	佐藤こずえ	高橋牧子	(株)TERUI
花巻ガス(株)	千葉亜弥	(株)アトム物産	箱崎光子
菊池優	阿部志津子	藤井教子	(株)ヒラガ
今野智行	小原友紀子	(株)エーデルワイン	大坂秀子
平賀直之	佐藤智里	川村草風子	(株)松田製作所
			高橋香織

岩手県商工会議所連合会長・花巻商工会議所会頭連名表彰 (順不同・敬称略)

《10年以上勤続 男子》	(株)エーデルワイン	(株)中央コーポレーション	《10年以上勤続 女子》
(株)アイオー精密	佐々木俊洋	神山星弥	(株)アイオー精密
小菅恵	女鹿将瑛	佐々木涼平	伊藤節子
梅原健彌	(株)大沢温泉	ニューデジタルケーブル(株)花巻ケーブルテレビ	佐藤みゆき
寺島和久	菊池義見	八重樫恒紀	(株)いいね
佐々木健一	銀河フーズ(株)	花巻温泉(株)	八重樫美枝
下向雄一	近藤光	伊藤忠治	(株)今弘商店
小笠原均	伊藤淳	金澤政美	駒込直美
中西竜也	三和薬肥(株)	八重樫春彦	(株)大沢温泉
旭エンジニアリング(株)	浅沼秀	(株)文化タクシー	佐藤智恵子
坂下一実	(株)新鉛温泉	高橋金雄	照井歩美
伊藤運輸(有)	佐藤文俊	瀧澤靖	山本イソ
畠山智明	(有)菅重建設	北東金属(株)	齋藤清美
(株)今弘商店	田村和憲	菅原良泰	銀河フーズ(株)
佐々木視行	高橋行雄	瀬川弘美	吉田里菜子
佐々木治			

(株)星光舎

小野寺由紀子
佐藤智子
佐々木明美
瀬川美津子

(有)デナップ岩手

森田 唯
(株)東和町総合サービス公社
石川原絵美
ニューデジタルケーブル(株)花巻ケーブルテレビ
金子春香

花巻温泉(株)

伊藤千秋
田中奈緒子
藤正建設(株)
清水絵理香

(株)文化タクシー

鎌田仁美
北東金属(株)
佐々木麻紀
(株)松田製作所
松田真希子

花巻商工会議所会頭表彰

(順不同・敬称略)

《5年以上勤続 男子》

(株)アイオー精密

澤田 翔
吉田 司
菊池 伸
佐々木恒典
鈴木 誠
平野貴大
小原広大
齊藤友希
菅原広秋
高橋幸宏
南 勝也
大向淳渡
菊池哲也
小堀洋輔
作山博紀
杉村武彦

千田 平
菊池 修人
昆 恭輔
佐藤祐希
藤井壱帆
藤原竜二
小笠原政明
小原 伸
井上真聡
隈元浩貴
玉山祐樹
藤原慎介
伊藤剛広
今野将大
佐々木直樹
多田孝洋
柿木洋平

(株)エーデルワイン

藤原春樹
高源精麦(株)
佐藤翔梧
(株)高文商店
小菅睦美
佐々木祐弥

(有)デナップ岩手

薄衣航大
(株)東和町総合サービス公社
佐藤広光
(株)花巻生コン
高島 実
(株)花巻生コン
武田雄尊

《5年以上勤続 女子》

(株)アイオー精密

高橋真実

菊池紗耶香
金谷江美子
千葉春奈
(株)アトム物産
矢作恵美
菱川幸江
(株)いいね
藤根明美
(株)泉商店
鈴木彩有里
(株)OSK
小原好美
銀河フーズ(株)
影田久保裕子
(有)デナップ岩手
堀切広美
新高電気(株)
増原成美

アルテ

マルカン
桜台店

営業時間/AM 9:30~PM 10:00
花巻市桜台1丁目12-12 TEL.0198-23-1111

エムズ書店
tel.0198-23-0660
エムズデポ
tel.0198-41-1000
トイエムズ
tel.0198-41-1003
ティーエス花巻
tel.0198-41-6600

M's
EXPO

エムズエクスポ 盛岡店

盛岡市みたけ3-36-1

・書籍コーナー
tel.019-648-7100
・文具コーナー
tel.019-648-6666
・ミュージックコーナー
tel.019-648-6100
・ドトールコーヒーショップ
tel.019-646-5585

営業時間
9:00~24:00(年中無休)

アクサ生命

経営者ご自身と 会社を守るがん保険

アクサの
治療保障の
がん保険 **マイセラピー**

ガン治療保険(無解約払いもどし金型)

特長 1 ガンの主な治療方法、
手術・放射線治療・化学療法(抗がん剤治療)を
入院しなくても保障します。

「手術」「放射線治療」は上皮内ガンも保障します。

特長 2 **一時金*1・先進医療*2・入院*3の特約を
プラスすると、保障の幅がひろがります。**

*1 ガン・上皮内新生物一時金特約(ただし、ご契約から
90日間は保障されません。)

*2 ガン先進医療給付特約(12) *3 ガン入院給付特約

●**一時金の特約は最高2,000万円までご契約可能!**

(「一時金1回のみ支払特則」を付加した場合で、
ガンと診断確定されたとき)

アクサ生命は、商工会議所と協力し、会員事業所の各種ニーズ
(弔慰金・見舞金制度、退職金制度、リスク対策や事業承継な
ど)を共済制度/福祉制度でサポートしています。

アクサ生命保険株式会社

盛岡支社 花巻営業所

〒025-0075 花巻市花城町10-27 花巻商工会議所会館2階

TEL 0198-24-0419

がんに負けて、
人生を歩むために。

●お引受けには所定の条件があります。本商品をご検討の際には「重要
事項説明書(契約概要・注意喚起情報・その他重要なお知らせ)」ご契約
のしおり・約款」を必ずご覧ください。

AXA-A1-2005-0727/9F7

花巻の未来に繋げる！

～プレミアムパーティー2020開催～

11月15日(日)、当青年部主催のプレミアムパーティー2020が花巻温泉ホテル紅葉館にて開催されました。男性10名、女性9名が参加しました。本パーティーは、少子高齢化・晩婚化が大きな社会問題となる中で、花巻市に縁のある男女の出会いの場を提供し、問題解決に寄与するため企画されました。本年度もNPO法人おせっ会のサポートの下、花巻農業協同組合の共催にて開催されました。参加者は、当初緊張の面持ちでしたが、クイズ大会やランチタイムでの時間を過ごす中で次

第に緊張も解け、青年部メンバーの盛り上げ等もあり、成功裏に終えることが出来ました。



パーティーの様子

○事業内容/クボタ農業機械、農業関連機械販売・整備、農業用資材、農業用施設、冷暖房・給排水等設備機器、衛生設備機器、自動販売機、自動車販売・車検整備(指定民間車検工場)、各種設備の設計施工

株式会社 みちのくクボタ

お米を食べて、
元氣な笑顔。

本社/花巻市東宮野目 13-9 ☎0198-23-5321(代) URL <http://www.michinoku-kubota.co.jp>



知って得する ビジネスマナー

「傾聴力をつける」

人財育成コンサルタント

美月 あきこ

私の会社では、通信販売会社・電話オペレーター部門のコンサルティング業務を行っています。その部門にはクレームだけを担当するグループがあり、メンバーは「オペレーターとしてのキャリア年数」と「感情労働[注1]耐性」「クレーム対応実績」で選抜され、エキスパートがそろっています。その業務では、お客さまの許可を得て会話が録音されているため、オンラインでの勉強会用に音声データを共有させていただきました。商品に関する苦情のため詳細は伏せますが、苦情を申し入れる側にも、冷静かつ客観的なコメントと、その際の「聞く姿勢」は交渉に大いに役立つことを確信しました。

クレーム対応の定石として、担当はお客さまの話に相づちを打ちながら、一切遮らずに一通り聞きます。通常は、お客さま側に何らかのネガティブ要素が認知されてクレームという苦情行動に出るため、感情的な主張が一方的に続くものです。よく大声で怒鳴る感情的なやりとりを見掛けたことはありませんか。しかし、今回のケースではお客さまから担当者に対し冷静な口調で質問が繰り返されたので、最初から会話のキャッチボールがなされていました。担当者もお客さまの話に耳を傾け、質問に対して誠意をもって回答したため、お互いが解決に向けた冷静な話し合いができたのです。担当者のみならず顧客側の「傾聴力」により早期に問題が解決し、最後は世間話で盛り上がり、和やかな雰囲気ですべて終了しました。

傾聴力は、ビジネスシーンで非常に意味のある能力です。コミュニケーションに長けている人は、一見すると話し上手のようですが、実は聞き上手であることが多いのです。

スピーチ教室に通った経験のある方ならお分かりの通り、話し上手になるためには、熟練が必要です。しかし、傾聴力は、少し意識をして練習を重ねれば習慣化していき、自然と身に付きます。人間は話を聞いて共感してもらいたい生き物です。傾聴力のある人のところには、自分の話を聞いてもらいたくて人が集まります。話を聞くことを繰り返していくうちに、より一層聞き上手に。一度傾聴力を身に付ければ、実践で伸びていくのです。

それでは、具体的に、傾聴力を身に付けるポイントをご紹介します。ポイントは、四つです。一つ目は、「相手の目を見てほほ笑むこと」。二つ目は、「体をやや前傾させ、メモを取ること」。三つ目は、「多様な相づちとうなずき、そして的確なタイミングで質問も入れること」。四つ目は、「話題に応じて、(声の)表情豊かに反応すること」です。音声のみでのやり取りの場合は、特に三つ目と四つ目が重要です。

「あなたの話に興味を持っています」ということを伝えましょう。話を聞きながら適宜メモを取る姿に、自分の話を聞いてもらっていると知った相手は、うれしくなります。そしてますます聞いてもらいたくなり、話をしてくれます。

この手法は、コロナ禍でのオンライン会議でも活用できます。試しにマイクをオフにして、少し大げさにうなずきながら、カメラをしっかりと見て、メモを取りながら先方の話を聞いてみてください。あなたを信頼して、止めどなく話を続けてくれるはずですよ。

[注1] 感情労働(社会学者・ホックシールド)による概念を基につくられた心的尺度を指します。

美月 あきこ/みづき・あきこ

人財育成コンサルタント・All About「ビジネスマナー」ガイド。大学卒業後、国際線キャビンアテンダント(CA)として17年間勤務。2004年に起業。CA経験者約5600人を母集団に持つ「CA-STYLE」を主宰。企業の顧客満足度調査やマーケティング調査などによって得た顧客の期待と知覚品質についてのデータをはじめ、信頼性や共感性などサービス品質における6つの次元と収束性から顧客満足度を数値化し、CA経験者の感性を付加するサービスを提供する。著書に『ファーストクラスに乗る人のシンプルな習慣』(祥伝社)、『たった1分でうちとけ、30分以上会話がつづく話し方』(ダイヤモンド社)など。

花巻商工会議所のテレビ・ラジオ番組 放送予定日 12月版

●花巻ケーブルテレビ 11ch

『C・C・Iアワー』

◆放送日 12/21(月)～12/25(金)8:55、20:55
12/26(土)～12/27(日)8:55、18:55

●えふえむ花巻 78.7MHZ

フラワープラス

◆放送日 毎週月曜日

「商工会議所情報室」

◆放送時間 月曜日 13:05

『笑っていい友 in 花巻』

◆放送日 隔週金曜日
◆再放送日 土曜日 13:05～13:52
◆放送時間 12:00～12:20
◆放送枠 「フラワープラス」内

出演

◎12/11(金) レストラン マグノリア 取締役マネージャー 山口 裕治さん
◎12/25(金) ソーベースカフェ 代表取締役 高橋惣兵衛さん

12月の定例相談日

<日本政策金融公庫盛岡支店>

中小企業事業定例相談日

- ◇ 日時 12月4日(金) 午後1時～3時
※ 偶数月のみ開催
◆ 場所 花巻商工会議所

国民生活事業定例相談日

- ◇ 日時 12月10日(木) 午後1時～3時
◆ 場所 花巻商工会議所

【限度額】 【金利】

- ・普通貸付 4,800万円 2.06%～2.45%(11月2日現在)
資金用途、返済期間、担保の有無などによって異なる利率が適用されます。
- ・経営改善貸付 2,000万円 1.21%(11月2日現在)
※相談希望の方は事前予約をお願いします。

岩手県信用保証協会相談日

- ◇ 日時 12月 1日(火) 午前10時～午後4時
12月 8日(火) 午前10時～午後4時
12月15日(火) 午前10時～午後4時
☆ 場所 花巻商工会議所 3階304号室

法律・経営無料相談会

- 日時 12月22日(火) 午後1時30分～4時30分
場所 なはんプラザ
相談員 法律 弁護士 細井 洋 氏
経営 中小企業診断士 土岐徹朗 氏
創業に関する相談にもご利用いただけます！
※事前予約が必要です。
(連絡先) 花巻商工会議所 電話 23-3381

LOBO(早期景気観測)調査結果

トピックス①

新型コロナウイルスによる経営への影響

同一労働同一賃金への対応状況

影響が続く企業は61.5%と高止まりの状況が続く

同一労賃に対応した企業は約半数にとどまる

□新型コロナウイルスによる経営への影響について「影響が続いている」は61.5%と2020年9月調査から1.4ポイント増加し、「経済活動の停滞が長期化すると影響が出る懸念がある」と合わせて90.9%となった。

□同一労働同一賃金の対応状況については、「対象になりそうな社員がいる」が13.2%となった。このうち、対応状況については「既に必要な対応は終えた」が18.1%、「具体的な対応に取り組んでいる最中」が27.7%、「具体的な対応が決まり、今後取り組む予定」が6.2%で、対応済・対応中を合わせて52.0%となった。また、「具体的な対応に関する検討をしている最中」が41.8%と最も多かった。

□新型コロナウイルスによる経営への影響が続いている企業は2カ月ぶりに増加し、依然として6割超と高止まりの状態が続く。また、同一労働同一賃金に対応できている企業は約半数の52.0%にとどまり、検討中の企業が41.8%とのことから、就業規則や賃金規定の見直しをはじめとした対応に苦慮している状況がうかがえる。

トピックス②

2020年度の設備投資の動向

設備投資実施企業は前年比横ばいの4割超

目的は既存設備の維持・更新が首位

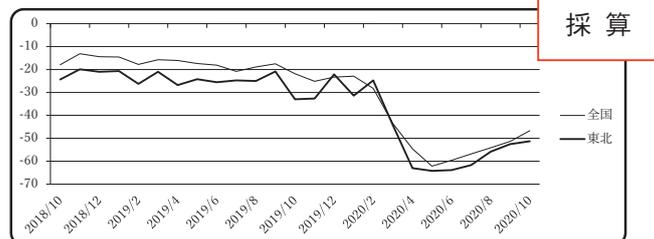
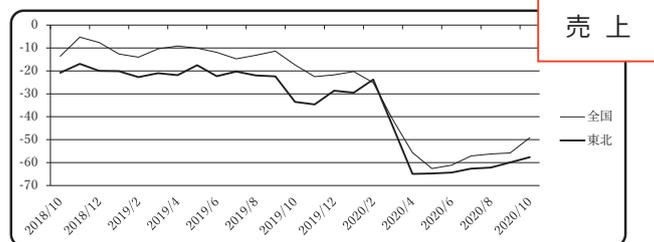
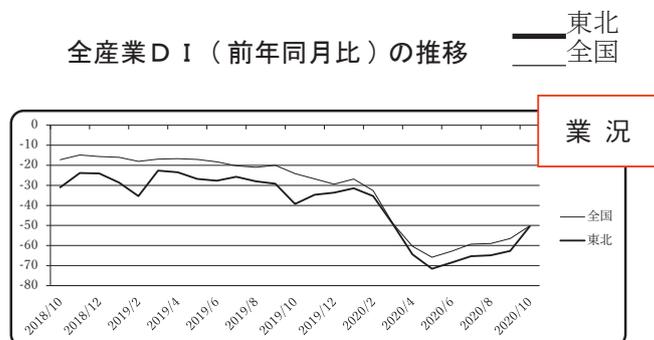
□2020年度に設備投資を「行う(予定含む)」企業は41.6%と、2019年10月調査からほぼ横ばいとなった。「見送る(予定含む)」は32.6%と、2.4ポイント増加。「現時点では未定」は25.8%と、2.9ポイント減少となった。なお、設備投資の規模としては、「規模を縮小して実施予定」と回答した企業が40.9%と最も多かった。

□設備投資の目的の上位3項目は「既存設備の維持・定期更新」が46.0%で最も多かった。次いで「省力化・合

理化」が40.3%、「能力増強」が31.9%となった。また、「新型コロナウイルス感染防止対策」は17.9%との結果になった。

□2020年度の設備投資予定は、実施予定と回答した企業の割合はほぼ横ばいだったものの、投資規模は縮小傾向にあることが読み取れる。企業からは、新型コロナウイルスの影響により、先行きが見通せないという不安の声が多く寄せられ、設備投資は既存設備の維持・定期更新や感染防止対策に留まるといった結果となった。

全産業DI(前年同月比)の推移



※ 全国の商工会議所が毎月調査し、結果を日商でまとめています。

会員さんこんにちは 208

菓子工房アストラ

代表 田野千佳子さん
(花巻市石鳥谷町北寺林2-12-20)



父の友人である鎌田勇さんより『菓子工房アストラ』を受け継ぎ、今年の春から開業しました。

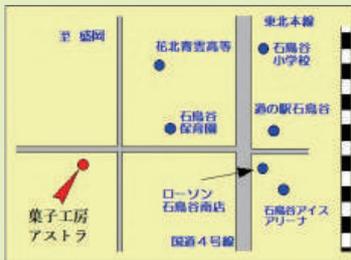
【人気メニュー】

- ◇ 串団子 (しょうゆ) 70円
(あんこ) 100円
- ◇ きりせんしょ 100円
- ◇ ロールケーキ 300円 (2個入り)
825円 (1/2本)
1,650円 (1本)

「上台産直センターどりーむ」や「母ちゃんハウスだあすこ」にて販売しております。お立寄りの際はご購入求め下さい。その他、冠婚葬祭用にも対応しておりますので、お気軽にお問合せ下さい。

事業を引き継ぎしてまだ日が浅く、未熟ではありますが、地域に愛されるお店として営業してまいりますので、これから、どうぞ宜しくお願いいたします。

【TEL】0198-45-5629



12・1月の主な行事予定

【12月】

- 9 (水) 大迫 九の市感謝祭
- 10 (木) 地域共通クーポン券加盟店募集説明会
(申請サポートあり)
- 23 (水) 常議員会・議員懇談会
- 25 (金) 東和 ちょこっと市

【1月】

- 4 (月) 花巻商工会議所役員・議員等 新年交賀会

※ 新型コロナウイルス感染症の影響を鑑みて参加者規模の縮小と感染症対策を万全に対処した上での開催と致します。

- 25 (月) 岩手県知事を囲む懇談会

あしがき

ついに花巻でもコロナの感染者が出てしまいました。ついにこの時が来てしまったかと…日頃から自分なりに意識して、マスクの着用や手洗いをしてきましたけど、いつ自分の身に起こるか分からないので、注意して行動したいと思います。

1年前のあしがきを振り返ってみると、韓国へ海外旅行に行っていました。現実的に今は難しいですが、いつか行けることを期待して、目に見えないものに怯えながらも、今は身体を第一に過ごしたいと思います！ stay safe！

年末年始の業務について

令和2年12月29日(火)から令和3年1月3日(日)まで、通常業務は休ませていただきます。

会員の皆さまには良いお年をお迎え下さいますようお願い申し上げます。

花巻商工会議所 役職員一同

経済産業大臣認可 / 全日本葬祭業協同組合連合会 加盟



安心・親切
成島葬祭

桜台 ☎(0198)22-0909

桜台セレモニーホール
家族葬ホール花水記

花巻市桜台2-2-22

花巻市桜台2-2-12

仏壇・供物・神棚

(有)成島仏具店

末広町 ☎(0198)23-3619

☎(0198)22-0909

☎(0198)22-0909