

# 産業情報いわて

VOL. 122

月刊 2012年9月号

【支援企業紹介】



# 小野食品株式会社

## 食を通じ、<sup>(P2)</sup> 三陸の復興を伝えていくのが使命



平成23年度

### サービス利用満足度 調査結果 <sup>(P4)</sup>

### 中小企業総合展 JISMEE 2012 <sup>(P6)</sup>

### いわて知的財産権 セミナー2012 <sup>(P7)</sup>

設備貸与制度のご案内 <sup>(P8)</sup>

### チャレンジ・ショップ 出展者募集のお知らせ <sup>(P8)</sup>



- ① 比較的津波被害が少なかった第2工場が昨年6月から稼働して同社を支えた。
- ② 生産量は震災前と比較して約85%まで回復しているが、9月前には震災前を超える生産量に到達する予定だ。
- ③ 従業員も徐々に復帰。小野社長は事業を見直し、今までより少ない人員で震災前と同じ生産と販売を目指している。
- ④ 新設の第1工場2階にはコールセンター。通販システムは顧客が通販の変更や中止を自由に行えるよう独自に構築。
- ⑤ 顧客の声は社内全員で共有している。
- ⑥ 水海地区の本社工場。
- ⑦ 利用者が1万人をゆうに超える通販サイト「海のごちそう頒布会」と、バラエティに富んだ頒布会用の商品パック。

発信!  
いわての  
力こぶ

# 食を通じ、三陸の復興を伝えていくのが使命

釜石市で創業して25年。三陸の新鮮な魚をていねいな調理で加工、ワンランク上の冷凍食品として全国に届けてきた小野食品株式会社。昨年の震災で3つの工場すべてが被災するも不屈の精神で事業を継続、今年6月には新工場も完成した。「一度も諦めたことはなかった」と振り返る小野社長は、誰よりも三陸の可能性を信じている。

## 地域復興の起爆剤になろう! 震災で気づいた本当の「使命」

「6月には新工場が完成し、夏から新たな生産ラインが動き出しました。来春には2工場のフル稼働が実現できるでしょう」。

三陸の魚を独自の味付けで調理、冷凍処理した加工食品を製造する釜石市の小野食品株式会社。あの東日本大震災から1年3ヶ月、経営者の小野昭男さんは数々の困難を乗り越え、再び事業を軌道に乗せた。

昨年3月11日。同社のある水海地区には19mもの津波が押し寄せた。2つの工場は甚大な被害を受け、2月に完成したばかりの大槌事業所は瓦礫と化したのである。しかし小野社長に絶望はなかった。

「震災が起こったのは東京出張のとき。すぐ釜石に戻ることもできず、ブログにメールアドレスを公表したところ数多くの励ましのメールが届きました。こういうお客さまがいてくださるなら、規模が小さくとも必ず再建できる。よし、やるぞと」。

どんな規模で、どんなステップで再建を進めるか。そのため行うべきことは…東京に足止めされている間に小野社長は逐一を書き出した。そして思ったという。「自分が生かされているのはこのためだった」と。

「三陸の美味しいものを全国に届けるといビジネスを通じ、地元から情報発信をすることこそが地域復興の起爆剤になる。震災後、それが私に与えられたミッション(使命)だと気づいたのです」。

## 消費者ニーズを掴んだ商品展開 通信販売を柱にビジネス再構築

実は震災前から、小野食品では一般消費者に向けた通信販売に注目していた。きっかけは、海外の安価な商品流入にともない外食産業などからの受注が減少していたこと。大手消費者団体との取り引きも、価格が高いと打ち切られた経緯もあった。

「だったら自分たちで売ろう」。消費者団体との取り引きで得たノウハウ、そしていわて産業振興センターの総合支援事業なども利用し、同社は商品開発と販路開拓を行った。そして生まれたのが、サバの味噌煮やサンマのみぞれ煮など素材を吟味した本格志向の冷凍食品。2005年に会社敷地ではじめて販売会は評判を呼び、2年後には市内の体育館を借りて開催するほどに拡大した。確信を得た小野社長は自社の通信販売サイトを構築、全国展開に乗り出していったのである。

震災後、ビジネスモデルの転換を迫られたときも通販事業は力を発揮。さらに今年4月に一般食品の放射性物質基準値の上限が引き下げられ、給食事業が大幅に落ち込む中、その重要性はさらに増したという。

「新工場の完成で、コールセンターの設置と通販システムの構築を実現しました。その上で課題だったピッキングの場所と人員は、ヤマト運輸が協力を申し出てくれた。当社は生産に特化して、顧客とのコミュニケーションも図れるようになりました」。

ヤマト運輸にとどまらず、東京の百貨店などとのビジネスの萌芽も出始めている。なにより小野社長が嬉しいのは、同じ三陸で通販事業に参入する動きがあることだ。

明治の大津波、そして太平洋戦争の艦砲射撃。釜石の町はこれまでに2度壊滅している。「だから今度は私たちが立て直す番。次の世代に渡せるような釜石にします」。力強く、小野社長は言い切った。

我が社の  
力こぶ  
はコレ!

## 事業を軌道に乗せ、釜石の復興モデルになる

地元の生産者に信頼され、頼られる企業であることは私はもちろん従業員の誇り。それに通販事業が拡大することで震災からの復興モデルができ、三陸の他の企業も取り組むようになる。そんな共感の輪が広がっていくのが願いですね。

小野昭男代表取締役



会社名 小野食品株式会社  
所在地 岩手県釜石市両石町4-24-7  
電話番号 0193-23-4675  
代表者 小野昭男  
創業 昭和63年7月  
従業員 65名(平成24年7月31日現在)  
業種 調理冷凍食品の製造、販売(冷凍食品焼魚・煮魚、レトルト食品、チルド食品)  
URL <http://www.onofoods.com/>

【支援企業紹介】釜石市  
小野食品株式会社



# 特集 平成23年度 サービス利用満足度調査結果

## 調査目的

センターが提供したサービスへの満足度及びその理由等の調査を行い、その結果をサービス内容・方法の検討に資することにより、センターのサービス内容の充実及び質の向上を図ることを目的とする。

## 調査概要

- (1)実施時期 平成24年7月13日～7月27日
- (2)対象者 平成23年度内に当センターの提供するサービスをご利用頂いた企業・個人等(計1,659)
- (3)項目 サービス利用の満足度(5段階)及びその理由、センターに対する要望・意見
- (4)昨年度からの変更点 現在の事業構成に合うようにし、事業毎、チーム毎に評価を行えるよう改善
- (5)その他 次の事業については、既にアンケートを実施済み(※下記についての満足理由は調査していない)  
 総合支援事業…北いわて産業支援事業(交流会及び展示会出展支援)  
 取引市場開拓支援事業…商談会、ソフトウェア開発業務取引支援事業(交流会及び展示会支援)  
 新事業・新分野進出支援事業…新事業成果発表会開催事業、中小企業等試験販売支援事業、いわて農工商連携推進事業、[旧・岩手県産業貿易振興協会所管]物産販路開拓事業(食の大商談会)

## 調査結果

総合満足度 **3.97** (昨年度 3.99) ※中期経営計画における目標値4.00

回答率 **60.9%** [1,011/1,659] (昨年度 57.1%[887/1,553])

※満足度算出方法 満足(ウエイト：5)から不満(ウエイト：1)までの回答の加重平均により算出

事業名	満足度	対象数	回答率
総合支援事業	4.16	416/1,659(25.1%)	202/416(48.6%)
取引市場開拓支援事業	3.59	621/1,659(37.4%)	394/621(63.4%)
設備貸与等事業	4.68	68/1,659(4.1%)	50/68(73.5%)
新事業・新分野進出支援事業	4.15	525/1,659(31.6%)	348/525(66.3%)
研究開発支援事業	4.47	29/1,659(1.7%)	17/29(58.6%)

18年度～22年度の事業全体総合満足度、回答率(括弧内)

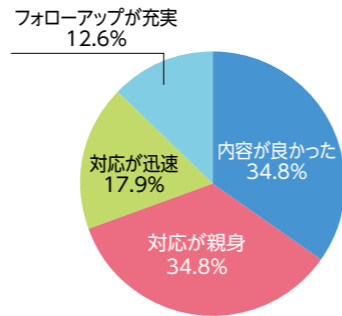
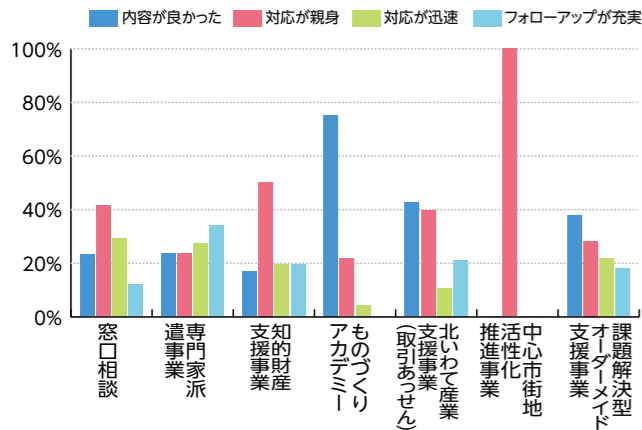
18年度	19年度	20年度	21年度	22年度
4.02	3.97	3.91	3.96	3.99

## 満足・やや満足の理由割合

※グループ名は24年度のもの

### 【総合支援チーム(産業支援グループ)】

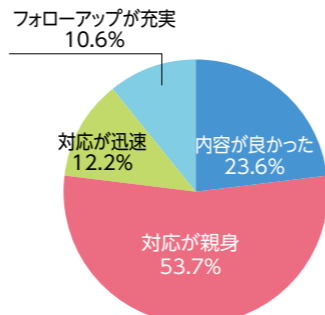
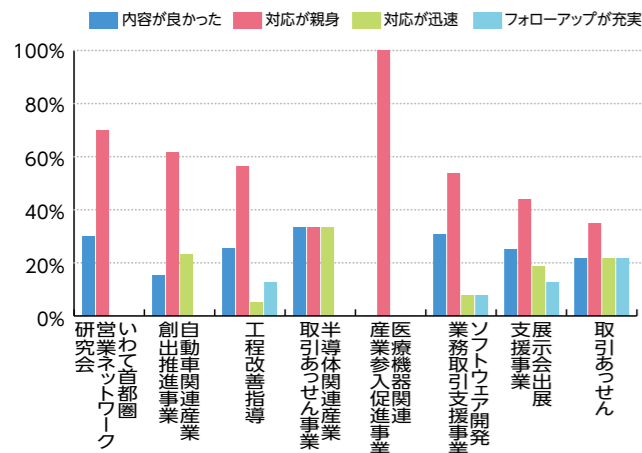
事業名	総合支援事業
満足度	4.18



	内容が良かった	対応が親身	対応が迅速	フォローアップが充実
総合支援事業 合計	34.8%	34.8%	17.9%	12.6%
窓口相談	23.0%	41.4%	25.3%	10.3%
専門家派遣事業	23.5%	23.5%	23.5%	29.4%
知的財産支援事業	16.7%	50.0%	16.7%	16.7%
ものづくりアカデミー	75.0%	21.4%	3.6%	0.0%
北いわて産業支援事業(取引あっせん)	42.4%	39.4%	9.1%	18.2%
中心市街地活性化推進事業	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
課題解決型オーダーメイド支援事業	37.5%	28.1%	18.8%	15.6%

### 【取引支援チーム(ものづくり振興グループ)】

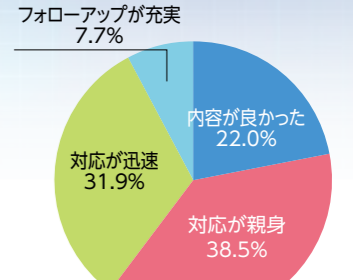
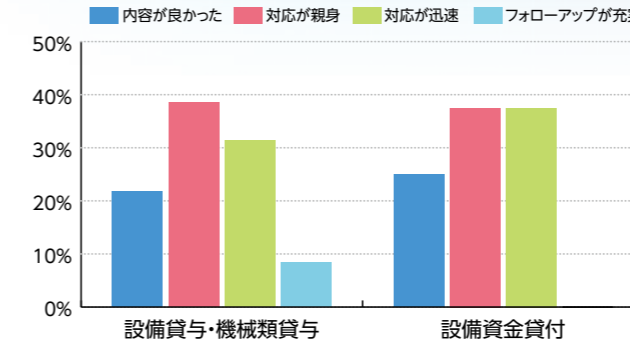
事業名	取引市場開拓支援事業
満足度	3.59



	内容が良かった	対応が親身	対応が迅速	フォローアップが充実
取引市場開拓支援事業 合計	23.6%	53.7%	12.2%	10.6%
いわて首都圏営業ネットワーク研究会	30.0%	70.0%	0.0%	0.0%
自動車関連産業創出推進事業	15.4%	61.5%	23.1%	0.0%
工程改善指導	25.6%	56.4%	5.1%	12.8%
半導体関連産業取引あっせん事業	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
医療機器関連産業参入促進事業	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
ソフトウェア開発業務取引支援事業	30.8%	53.8%	7.7%	7.7%
展示会出展支援事業	25.0%	43.8%	18.8%	12.5%
取引あっせん	21.7%	34.8%	21.7%	21.7%

### 【総務・金融グループ】

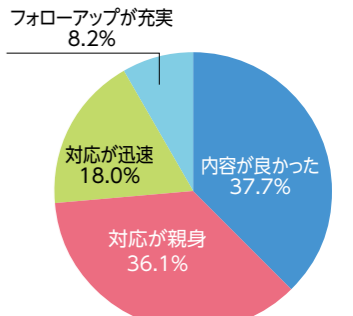
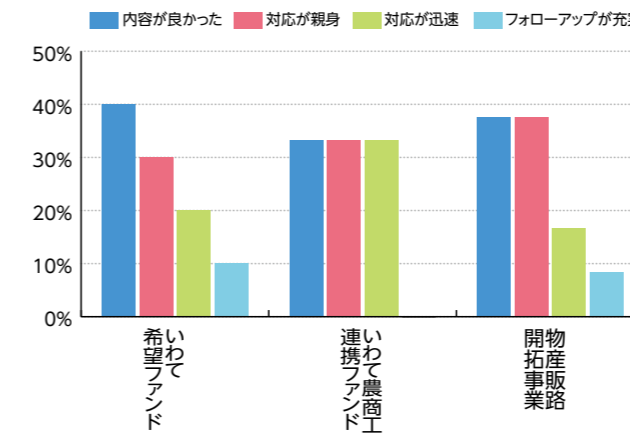
事業名	設備貸与等事業
満足度	4.68



	内容が良かった	対応が親身	対応が迅速	フォローアップが充実
設備貸与等事業 合計	22.0%	38.5%	31.9%	7.7%
設備貸与・機械類貸与	21.7%	38.6%	31.3%	8.4%
設備資金貸付	25.0%	37.5%	37.5%	0.0%

### 【新事業創出チーム(産業支援グループ)】

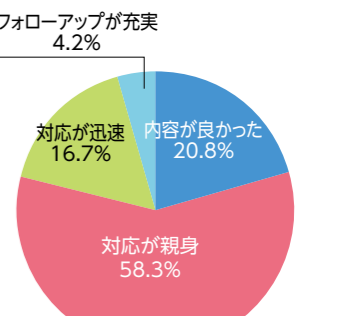
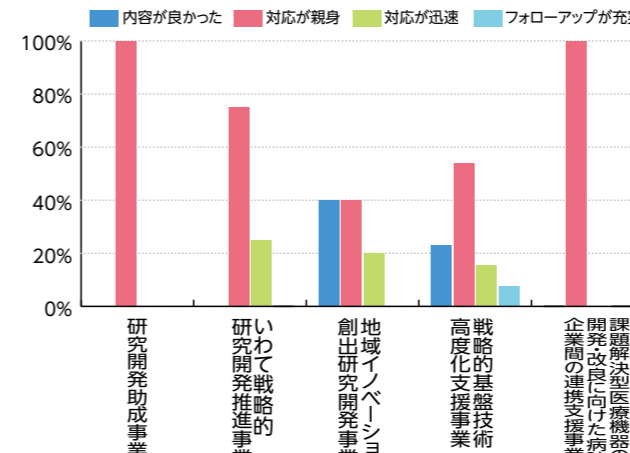
事業名	新事業・新分野進出支援事業
満足度	4.15



	内容が良かった	対応が親身	対応が迅速	フォローアップが充実
新事業・新分野進出支援事業 合計	37.7%	36.1%	18.0%	8.2%
いわて希望ファンド	40.0%	30.0%	20.0%	10.0%
いわて農工商連携ファンド	33.3%	33.3%	33.3%	0.0%
物産販路開拓事業	37.5%	37.5%	16.7%	8.3%

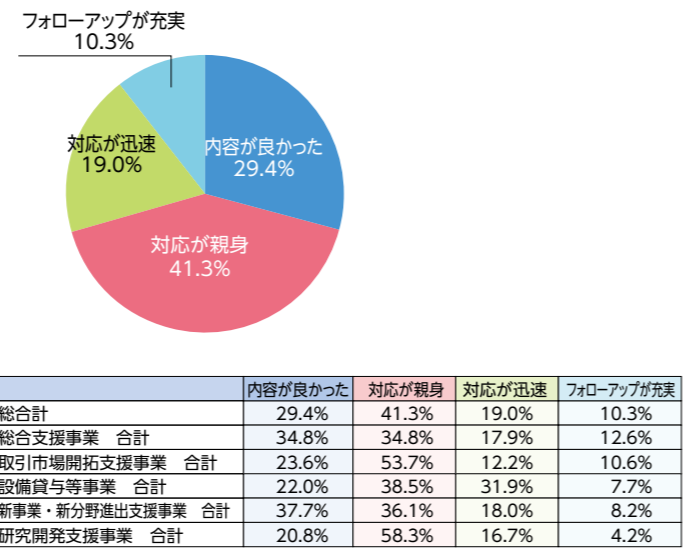
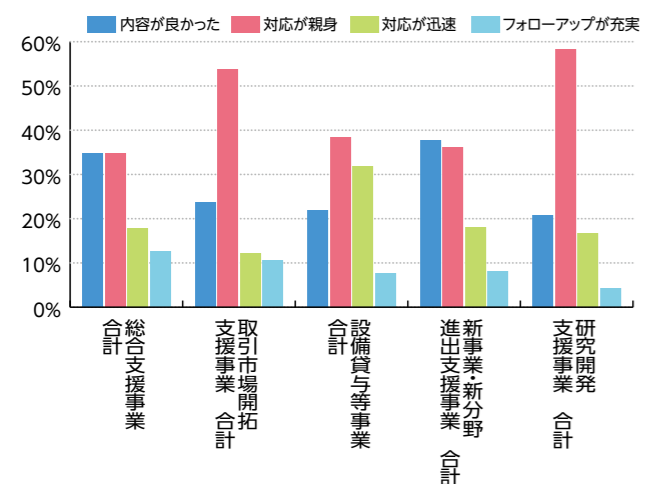
### 【研究開発チーム(ものづくり振興グループ)】

事業名	研究開発支援事業
満足度	4.47



	内容が良かった	対応が親身	対応が迅速	フォローアップが充実
研究開発支援事業 合計	20.8%	58.3%	16.7%	4.2%
研究開発助成事業	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%
いわて戦略的研究開発推進事業	0.0%	75.0%	25.0%	0.0%
地域イノベーション創出研究開発事業	40.0%	40.0%	20.0%	0.0%
戦略的基盤技術高度化支援事業	23.1%	53.8%	15.4%	7.7%
課題解決型医療機器の開発・改良に向けた病院・企業間の連携支援事業	0.0%	100.0%	0.0%	0.0%

【全体】	事業名	全体
	満足度	3.97



**分析結果**

全体の満足度は、昨年度の3.99から0.02ポイント減少し、3.97となり、中期計画において目標としている4.00を達成することはできなかった。この要因として、主に、顧客数の多い商談会の満足度の低調が挙げられ、これまでの調査で、4点台を記録したことはなく、毎年3点台前半から中盤を推移している。また、回答率に関して、上昇傾向にはあるものの、60.8%と決して高いわけではないため、上半期、下半期に分け、調査をタイムリーに行うことや、各事業で調査を行う際、本調査項目を必ず入れるなど、調査対象数、回答数の拡大に向けた改善が必要である。

次に満足・やや満足理由の割合を見てみると、全体で、職員の対応が親身であるといった回答が4割を超え、お客様に寄り添った支援を心がけていることが分かるが、一方で、フォローアップが充実の割合が1割と低く、事業終了後も継続的に支援を行うことや、定期的にお客様を訪問するなどの取組みが必要であると考えられる。

また、少数ではあるが不満・やや不満といった回答もあり、その内容として、事業についての不満だけでなく、電話対応についての不満もあった。

全体を通して、「今後とも宜しくお願いします」「今年も利用します」などといった声が非常に多く、当センターが提供する事業・サービスへの期待と関心の高まりが感じられる。

# 日本最大級の中小企業ビジネス・マッチングイベント 中小企業総合展 JISMEE 2012

開催日 **平成24年 10月10日(水)～12日(金)**  
10:00～18:00 (最終日は17:00まで)

開催場所 **東京ビッグサイト(東1・2・3ホール)**  
東京都江東区有明3-21-1

主催：独立行政法人中小企業基盤整備機構

**入場無料**

経営革新等に果敢に取り組む中小企業・ベンチャー企業が、自ら製造、開発した新製品、サービス、技術等を一堂に会し展示することにより、販路開拓、市場創出、業務提携といったビジネスマッチングを促進することを目的として開催します。

中小企業、ベンチャー企業あわせて約800小間の出展が予定されています。企業同士のマッチングの場となる当総合展への来場をご検討ください。

<http://www.smrj.go.jp/jismee2012/>

# いわて知的財産権セミナー2012

【主催】岩手県、日本弁理士会、(地独)岩手県工業技術センター、(一社)岩手県発明協会  
【協力】日本弁理士会東北支部、日本弁理士会知的財産支援センター

毎年好評いただいております「いわて知的財産権セミナー」を今年も開催致します。受講料は無料ですので、多数のご参加をお待ちしております。今年度は、下記のテーマで開催致します。

**お問合せ・お申し込みは**  
(地独)岩手県工業技術センター(知財総合支援窓口) 担当者/安保  
TEL 019-656-4114 FAX 019-636-0256  
HPアドレス <http://www.pref.iwate.jp/~kiri/chiteki/new-tizai.html>



## 盛岡セミナー【レベル】初級者～中級者

テーマ	講師	日時	会場	定員
中小企業における知的財産権に関するトラブル対策	弁理士 山本 寿武	11月2日(金) (時間は調整中)	盛岡市内 (調整中)	40名
東南アジアにおける知的財産法とその活用	弁理士 黒瀬 雅志	2月15日(金) (時間は調整中)	盛岡市内 (調整中)	40名

## 被災地セミナー【レベル】初級者

テーマ	講師	日時	会場	定員
新商品開発パッケージデザイン戦略	弁理士 橋本 京子	10月12日(金) (時間は調整中)	宮古地域振興センター 大会議室	40名

※詳細が決まりましたら、HPに掲載致します。

## 知財専門家等による無料相談予定日

岩手県知財総合支援窓口では、常設の相談窓口のほかに、以下の日程で弁理士等の知財専門家の駐在による相談日と、知財総合支援アドバイザーが県内各地に赴いて相談を受ける出張支援窓口を設けています。

9月以降の日程は、以下の通りです。

### ◆専門家駐在予定日

	会場：(一社)岩手県発明協会事務所			
	菅原弁理士 13:00～16:00	富沢弁理士 13:00～16:00	西澤弁理士 9:00～12:00	丸岡弁理士 9:00～15:00
9月	—	26日(水)	19日(水)	12日(水)
10月	10日(水)	17日(水)	24日(水)	31日(水)
11月	7日(水)	14日(水)	21日(水)	28日(水)
12月	5日(水)	12日(水)	19日(水)	26日(水)
1月	9日(水)	16日(水)	23日(水)	30日(水)
2月	6日(水)	13日(水)	20日(水)	27日(水)
3月	6日(水)	13日(水)	—	—

※赤字は13:00～16:00予定  
※電話予約が必要です。予約は駐在日の前々日までお願い致します。定員になり次第締め切りますので、あらかじめ予約状況をご確認の上、ご来場願います。

### ◆アドバイザーによる出張支援窓口の開設予定日

日程	会場
9/20(木)	岩手県釜石地区合同庁舎
10/25(木)	北上市基盤技術支援センター
11/22(木)	岩手県大船渡地区合同庁舎
12/20(木)	遠野商工会(遠野市町おこしセンター)
1/24(木)	岩手県二戸地区合同庁舎
2/21(木)	岩手県花巻地区合同庁舎
3/14(木)	八幡平市役所

※午前の部は9:00～12:00、午後の部は13:00～16:00で開催致します。  
※相談時間は一人約40分となっております。  
※電話予約が必要です。定員になり次第締め切りますので、あらかじめ予約状況をご確認の上、ご来場願います。

お問合せ 岩手県知財総合支援窓口 TEL 019-656-4114 FAX 019-636-0256  
E-mail [chizai-1@pref.iwate.jp](mailto:chizai-1@pref.iwate.jp) / [chizai-2@pref.iwate.jp](mailto:chizai-2@pref.iwate.jp)

# 設備貸与制度のご案内

この「設備貸与制度」は、岩手県内の中小企業の皆様が機械・設備を導入するときに、センターがそれを商社・メーカーから直接購入して低利で割賦販売またはリースをする公的制度です。

**長期** 5~10年  
**低利** 年利1.95%  
**無担保** 金融機関の借入枠とは別枠です



(※1、※2)以下のいずれか1つの条件を満たせば、  
**最長10年、1億円まで貸付可能です。**(リースは除く)

- (1) 経営革新計画の承認企業
- (2) 異分野連携新事業分野開拓計画の承認企業
- (3) ISO9000 / ISO14000の認証取得企業
- (4) 加工高に対する県内企業への外注比率が10%以上の企業
- (5) 県内企業5社以上へ下請発注している企業
- (6) 県内企業への下請発注額が年間1,000万円以上の企業
- (7) 申請する設備を設置することで(4)~(6)に該当する企業でも可

(※2)東日本大震災で設備または事業所が被災し、市町村等が発行する  
**罹災証明書等の発行を受けている中小企業**

**最長10年、措置期間2年利息1.85%で貸付可能です**

※一部、対象とならない業種、設備があります。センターにお問い合わせください。

区分	設備貸与(割賦販売)	リース
対象企業	県内に事業所・工場を有する中小企業(企業組合・協業組合含む)	従業員20人以下の県内小規模企業者(商業・サービス業は5人以下)
貸付期間	原則5年または7年※1	原則5年または7年
貸付限度額(消費税込)	100万円~8,000万円※2	100万円~8,000万円
対象設備	設備(建物を除く)	汎用設備(車輛を除く)
保証金	貸与額の10%(最終償還時に返済)	—
利息(貸与損料)リース料	年1.95%※2	5年=1.837% 7年=1.360%
連帯保証人	法人:代表者含み2人以上	個人1人以上

お問い合わせ

総務・金融グループ

☎019-631-3821 FAX019-631-3830  
<http://www.joho-iwate.or.jp/setsubi>

貴社の新商品を盛岡地区で試験販売し、手応えを確かめてみませんか？



## チャレンジ・ショップ 出展者募集のお知らせ

【主催】(財)いわて産業振興センター

期間 平成24年7月~平成25年2月末

※詳しい開始時期についてはお問い合わせ下さい

場所 イオンモール盛岡南「いわて活菜横丁・結いの市」内  
 チャレンジ・スペース

消費者ニーズや商品評価の  
 把握にご活用ください！



- 事業対象者
- 中小企業支援法第2条に規定する中小企業者
  - 岩手県内において創業しようとする個人及びグループ
  - 農林水産物及びその加工品の生産者等
  - その他、(財)いわて産業振興センターが適当と認める者

使用可能面積および1事業者あたりの出店限度日数

- 5m×3.2m、最長7日間まで調整します。

- 詳しくはホームページをご覧ください。

<http://www.joho-iwate.or.jp/challengeshop/>

お問い合わせ

- 空き日程の確認：社団法人遠野ふるさと公社(チャレンジ・スペース管理者) ☎019-631-3137
- チャレンジ・ショップ申込：(財)いわて産業振興センター産業支援グループ ☎019-631-3823