

# 飯伊 産業経済動向

No.457 2017/4  
(29. 5. 25 発行)



http:// www. iidashinkin. co. jp  
〒395-0044 飯田市本町1-2  
TEL 0265-53-5811 FAX 0265-53-1132

## 飯伊地区主要経済指標

主要指標		実数		前月比		前年同月比	
手形交換高 (飯田手形交換所扱)	枚数	3,188	枚	△	22.4 %	△	5.1 %
	金額	3,500,980	千円	△	30.3 %	△	2.4 %
うち不渡発生状況	枚数	0	枚	(前月 0 枚)		(前年同月 0 枚)	
	金額	0	千円	(前月 0 千円)		(前年同月 0 千円)	
倒産件数 (負債額1千万円以上)	県内	10	件	(前月 8 件)		(前年同月 7 件)	
	飯伊	2	件	(前月 2 件)		(前年同月 1 件)	
住宅着工戸数 (飯田市、下伊那郡 総数)(3月)		69	戸		64.3 %		35.3 %
有効求人倍率(パートを含む実数) (ハローワーク飯田管内)(3月)		1.47	倍	(前月 1.48 倍)		(前年同月 1.27 倍)	
自動車新規登録台数 (松本事務所管内)	新車	1,878	台	△	53.3 %	△	5.7 %
	中古車	717	台	△	18.9 %		2.4 %
軽自動車新規登録台数 (長野県自動車協会)(3月)	新車	6,635	台		55.4 %		1.7 %
	中古車	1,118	台		51.1 %		11.7 %
中央道利用台数 (飯田インター分)	入	111,056	台	△	5.1 %		1.7 %
	出	111,496	台	△	5.5 %		0.9 %
中央道利用台数 (松川インター分)	入	73,508	台	△	3.4 %		4.1 %
	出	71,593	台	△	3.1 %		5.4 %
中央道利用台数 (園原インター分)	入	16,556	台		23.4 %	△	6.8 %
	出	19,070	台		34.9 %	△	8.9 %
中央道利用台数 (飯田山本インター分)	入	40,671	台		1.1 %	△	3.0 %
	出	42,528	台		5.4 %		0.7 %
信用保証協会 新規保証件数 (飯田支店管内)		127	件	△	52.3 %	△	3.8 %
信用保証協会 代位弁済件数 (飯田支店管内)		7	件	(前月 18 件)		(前年同月 11 件)	
高速バス乗車人数	飯田～新宿	24,732	人	△	17.4 %	△	1.9 %
	飯田～名古屋	17,300	人	△	12.1 %		15.6 %
	飯田～長野	9,870	人	△	3.1 %	△	0.9 %
市内循環バス乗車人数	左回り	3,409	人	△	8.7 %	△	2.5 %
	右回り	3,336	人	△	11.6 %	△	2.9 %

◆ 本誌内容は飯田信用金庫ホームページ (http://www. iidashinkin. co. jp) に全文掲載しています ◆

本誌は、当相談所が信頼できると考えるデータに基づき作成されておりますが、データ、記述の正確性、完全性を保証するものではありません。御利用に当たってはご自身の判断によってください。

しんきんは環境にやさしい取り組みを地元のみなさまとともに進めています。



100%植物性インキ  
[リチウム]100% を使用しました。

再生紙を  
使用しています

# 概況

## 製造業

4月の製造業の業況判断指数(DI)は、プラス13.8で、前月から24.1ポイント下降。翌月予測はプラス22.2で、前月から0.8ポイント上昇している。

電気、精密機械器具の販売の前月比は、横ばい～やや増加。一部に前年比も増加しており、景況感が好転した業者も見られた。半導体、液晶製造装置向け部品の受注、販売は、前月比、前年比ともやや増加～増加。「客先によっては更に受注が増加」などの声が聞かれ、景況感が好転した業者が少なくない。産業機器や医療機器等部品の受注の前月比は、業者により増減分かれ、景況感も分かれる。建築用金属製品の売上は、前月比、前年比とも減少、「年度初めのこの業界は良くない」など景況感も悪化との声。自動車向け部品の販売は、前月比減少～やや減少、前年比は、業者により増減分かれる。一部に景況感が悪化した業者も。小型電磁機器の生産は、前月比やや減少～横ばい。前年比はやや増加との声も。先行き生産の増加を見込む声も聞かれ、こうした業者では景況感も好転している。FA関連モーターでは、受注は「産業機械向け、車載向けともに微増で推移」しており、景況感も好転との声。光学機器の受注、販売は、前月比横ばい～やや増加、一部に景況感が好転した業者も見られた。電気、電子製品では、受注、販売とも前月比増加、景況感も好転との声。

## 地場産業

半生菓子、菓子原料等の売上の前月比は、横ばい～やや増加。しかし、「人手不足、人件費アップと言われているが、消費に直接つながっていないように思える」など、景況感の好転には至っていない。水引製品の受注の前月比は、横ばい～やや増加。販売は、一部に増加した業者も見られたが、こうした業者からも「新たな引合などが少なく静かな状況」との声が聞かれ、総じて景況感に動きは見られない。漬物の販売は、前月比概ね横ばいも、前年比やや減少、「ここ数年、製品価格が上昇傾向にあったが、ここにきて再び下落圧力を感じている」との声が寄せられた。

## 建設業

4月の建設業の景況DIは、マイナス38.5で、前月から25.2ポイント下降。翌月予測DIも、マイナス7.7で、前月より1.4ポイント下降している。

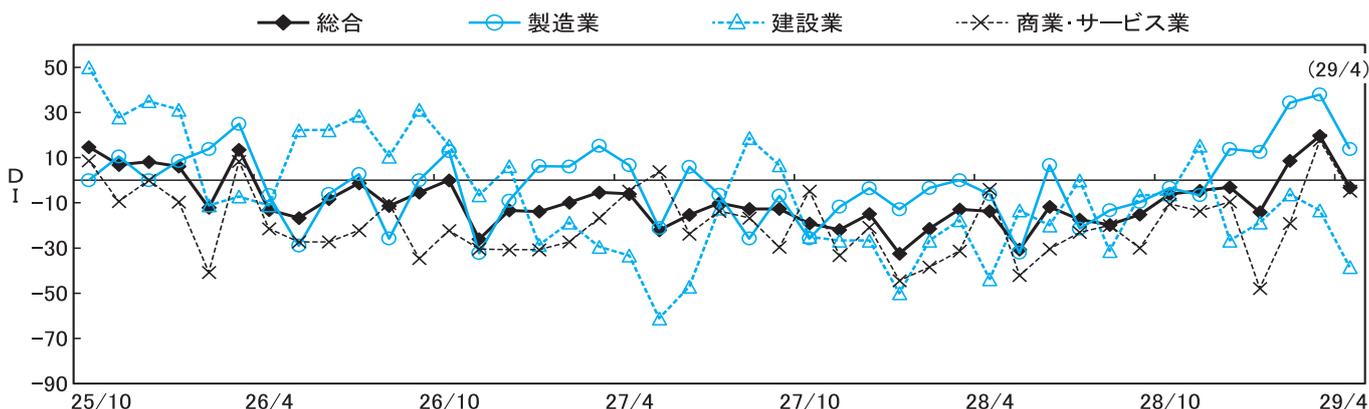
当地区における、当月の県、市町村発注工事の入札額合計は、約3.1億円で、前月比は88%減少、前年比も33%減少(4月15日調査時点。電設工事、他地域業者落札分などを含む)。当月の調査先企業の受注残高の前月比は、「大型受注ができた」などやや増加との声も複数あるが、こうした業者でも「年度末が終わり、例年通り発注は低調な時期。発注が待たれるのと平準化が望まれるが、発注量は少ない状態で、4～6月にかけてさらに激減すると思う」などの声が聞かれ、景況感も好転していない。

民需の住宅着工戸数(3月)の住宅着工戸数は69戸。前月比64%増加、前年比も35%増加している。当月の調査先業者の受注残高の前月比は、概ね横ばいで、景況感に動きは見られない。

## 商業・サービス業

4月の商業・サービス業の景況DIは、マイナス4.8と、前月より22.4ポイント下降。翌月予測DIも、0.0で、前月より5.6ポイント下降している。食料品の売上は、前月比概ね横ばいの様子。前年比は業者により増減分かれる。製菓、製菓用品卸の売上は、前月比やや減少も、景況感の悪化には至らないとの声。家事用品卸の売上は、前月比、前年比ともやや減少との声が寄せられた。家電の売上は、前月比、前年比とも増加。OA機器の売上は、前月比減少という。衣料品の売上は、前月比、前年比とも業者により増減分かれる。娯楽用品では、前月比横ばいも、前年比やや増加との声。土産物関連の売上は、前月比やや増加。景況感が好転した業者も見られた。松本自動車検査登録事務所管内の自動車新規登録台数は、新車は前月比53%減少、前年比も6%減少。3月の県全体の軽自動車新規登録台数は、新車は、前月比55%増加、前年比も2%増加。自動車販売、整備の売上は、前月比、前年比とも減少との声が寄せられた。市内料理店の売上は、「市議選もあり、良くなかった」など前月比減少、前年比も減少との声。昼神温泉の売上は、前月比やや増加、景況感も好転との声が聞かれた。「花桃の見学バスツアーが何台かあり、立ち寄りが多かった」「今年は花の開花が遅れ、当月の動きはあまり好調とは言えなかった。後半に動きが出たが、昨年より減少」などの声。タクシーの売上は、前月比、前年比ともやや減少との声。

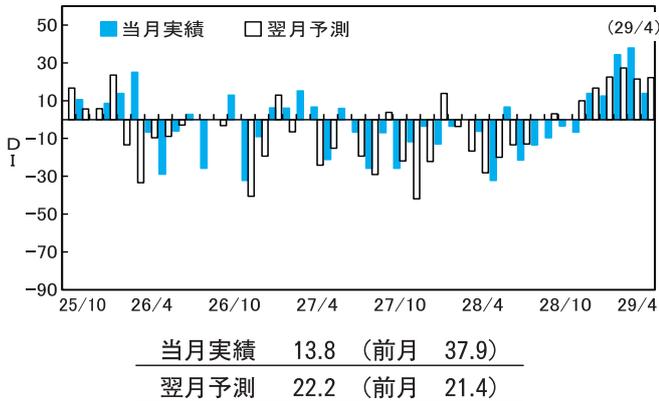
飯伊地区景況DI (本誌調査)



# 製造業

## 地区内製造業の景況判断指数

### 飯伊地区景況DI（製造業）



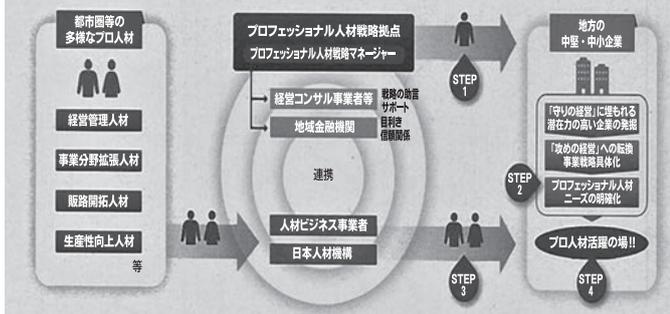
当月の製造業の業況判断指数（DI）は、プラス13.8で、前月から24.1ポイント下降。翌月予測もプラス22.2で、前月から0.8ポイント上昇している。

「地域企業が、潜在的な力を開花させ、成長することにより、地域経済に新たな付加価値を創出し、地方への新たなひとの流れを生み出す」ことを目的とした、内閣府の「プロフェッショナル人材事業」では、全国46道府県に置かれた「プロフェッショナル人材戦略拠点」の「プロフェッショナル人材戦略マネージャー」をはじめとした拠点スタッフが、相談、セミナー等で発掘した地方企業に対し個別にアプローチし、経営者と経営課題について議論した上で、人材の活用に本気になった企業を民間人材ビジネス会社に取り次ぐこととなっている。

### 事業スキーム

本事業は以下の4つのステップから成り立っています。

- STEP1** 地域企業に対して、自社の潜在的な成長力への気づきを喚起し、「攻めの経営」に向けた転身を促進
- STEP2** 「攻めの経営」を実践できるプロフェッショナル人材の活用について、経営者の意欲を喚起
- STEP3** プロフェッショナル人材の採用に本気になった企業を、民間人材ビジネス事業者へ取り繋ぎ
- STEP4** 当該企業の経営課題の解決や、成長戦略の実現等に向けたフォローアップ



平成27年に開始した「長野県プロフェッショナル人材戦略拠点（〒380-0838 長野市県町584（一社）長野経営者協会内 TEL 026-238-2623 E-Mail office@nagano-pro.com）」では、平成29年4月30日までに542社の訪問、相談を行い、226社、439案件について人材ビジネス事業者に取り次いでいる。

これを求人職種別に392案件について見ると、採用、出向等で人材のマッチングが成約した件数は39件で、設計、生産技術にかかるエンジニアの求人、成約が最

も多くなっている。当地域でも松川町の製造業で1件成約となっている。

### 【求人職種別マッチング進捗状況】

求人職種	総案件数	取消数	進捗状況（件数=求人数）										翌月までの進捗（前月までの進捗）						
			案件受領		求人作成		求人選		求職者の紹介		面接調査		不採用		内定		成約	出向成約	その他成約
			案件受領	サードパーティ受領	求人作成	求人選	求職者の紹介	面接調査	不採用	内定	成約	出向成約	その他成約						
1: 営業・販売・セールス	56	11	45	45	41	40	38	9	5						(4)				
2: 海外展開	9	4	5	5	5	5	5								(2)				
3: 新製品開発・商品企画	10	2	8	8	8	8	6	1							(1)				
4: 技術開発・研究開発	5	0	5	5	5	5	2												
5: 生産管理・工場運営・品質管理	53	11	42	42	37	26	25	5	2	2	1				(2)	(1)			
6: 物流・購買	3	1	2	2	2	1	1	1											
7: 経理・財務	29	15	14	14	14	13	13	7	3	1	1				(4)				
8: 人事	1	1	0																
9: 法務	2	1	1	1	1	1	1												
10: 総務	4	4	0													(1)		(1)	
11: 広報・マーケティング	2	1	1	1												(1)			
12: 経営企画	16	4	12	12	8	7	7	3								(6)			
13: クリエイティブ (Web・デザイナー・編集など)	4	0	4	4	3	3	3									(1)			
14: システムエンジニア・ITエンジニア	17	3	14	14	12	8	8	1	1	1						(1)			
15: エンジニア(設計・生産技術)	94	15	79	79	70	51	47	8	4	2	2					(12)			
16: その他	87	6	81	81	71	70	68	2	2	1						(3)			
合計	392	79	313	313	277	238	227	39	17	7	4				(31)	(1)	(1)		

(図表：内閣府、長野県プロフェッショナル人材戦略拠点)

### 機械加工製造業

電気、精密機械器具の販売の前月比は、横ばい～やや増加。一部に前年比も増加しており、景況感が好転した業者も見られた。先行きも生産の増加を見込む声が多い。原材料、資材価格や製品価格に大きな動きはなかった様子。雇用面で、「新卒複数名入社」との声が聞かれたほか、「不足」との声も。設備面では、先行き積極的な声は複数ある。

半導体、液晶製造装置向け部品の受注、販売は、前月比、前年比ともやや増加～増加。「客先によっては更に受注が増加」などの声が聞かれ、景況感も好転している業者が少なくない。先行きも生産の増加を見込む声がある。こうした中、雇用面では「やや不足。補充を予定している」「複数名必要」など、不足感を指摘する声は複数聞かれた。また、設備面でも「複数台必要としている」「実施済み。今後も予定」など積極的な声が多い。原材料、資材価格が前月に比べて上昇している一方、製品単価に大きな動きは見られない。

産業機器や医療機器等部品の受注の前月比は、業者により増減分かれる。「極端な受注増。外注等の対策中」「産業機器関連は好調」「ロボット向け受注拡大。増産対応に厳しいものがある」「一部製品は安定した動き」「ロボット関連が忙しい。各社忙しい様子」などの声が聞かれた一方、「棚卸の関係もあって4月分のスタートが遅れた」などの声も聞かれ、景況感も分かれる。雇用面では、「新規学卒複数名」「1名増員」などの声も聞かれたが、現状維持との声が多い。設備面では、「複数台入荷予定」「少額だが設備増設」「改善、改良を検討中」などの声がある。原材料、資材価格に関し、大きな動きはなかったとの声が多いが、「ガソリン代」などやや上昇との声も複数寄せられた。当月製品価格がやや上昇したとの声も複数寄せられた

ほか、「製品によっては価格交渉する」との声も。

**建築用金属製品**の売上は、前月比、前年比とも減少、「年度初めのこの業界は良くない」など景況感悪化との声が寄せられた。「手持工事量は減少している。6月頃に多少動きが出て、本格化するのは8月頃から。また、発注が遅れている」という。当月、原材料、資材価格が上昇しており、「今後も上昇」との声。雇用面、設備面で積極的な声が聞かれた。

**自動車向け部品**の販売は、前月比減少～やや減少、前年比は、業者により増減分かれる。一部に景況感が悪化した業者も見られた。原材料、資材価格は、当月大きな動きはなかった様子も、前年に比べると上昇との声のほか、「輸送業者が各社値上げ傾向にあり、材料費等も値上げが予想される」との声が寄せられた。雇用面で「新聞の求人広告にも反応がない」という。

**小型電磁機器**の生産は、前月比やや減少～横ばい。前年比はやや増加との声も。先行き生産の増加を見込む声も聞かれ、こうした業者では景況感も好転している。原材料、資材価格は、先行き上昇するとの見方が多い。雇用面、設備面では現状維持との声が多い。

**FA関連モーター**では、受注は「産業機械向け、車載向けともに微増で推移」しており、景況感も好転との声が寄せられた。先行きもこうした基調が続く見込みという。

**光学機器**の受注、販売は、前月比横ばい～やや増加、前年比は業者により増減分かれ、一部に景況感が好転した業者も見られた。「業界全般については何とも言えない」「当社は新規品対応が必要」などの声。先行きに大きな動きは見込まれていないという。原材料、資材価格がやや上昇、今後もこうした傾向が続く見込みとの声は多い。雇用面で「人集めは難しい」との声。一部に設備面でも先行き積極的な声が聞かれた。

**電気、電子製品**では、受注、販売とも前月比増加、景況感も好転との声が寄せられた。雇用面で「開発要員不足が慢性化している。外注先をネットで募集し、数社から応募があったが、帯に短し襷に長しの感」との声が寄せられた。

## 地場産業

**半生菓子、菓子原料等**の売上の前月比は、横ばい～やや増加。「ゴールデンウィークについては予定通りの受注があった。予算も予定通り」「稼働日が昨年より1日少なかったが、何とか前年対比をクリア」「何とか頑張っているという感」などの声が聞かれたが、「人手不足、人件費アップと言われているが、消費に直接つながっていないように思える」などの声が聞かれ、景況感の好転には至っていない。当月、原材料、資材価格や製品価格に大きな動きはなかった様子。雇用面で、「人手不足。良い方向で対策」「若干不足」などの声。設備面では「実施中」「年内に計画」などの声が聞かれた。

**水引製品**の受注の前月比は、横ばい～やや増加。「5月中旬から盆用品の入荷が始まる。6月上旬から納品していくが、売上増となるかどうか」などの声が聞かれ、こうしたことから多くの業者で在庫の増加が見込まれている。販売は、一部に増加した業者も見られたが、こうした業者からも「新たな引合などが少なく静かな状況」との声が聞かれ、総じて景況感に動きは見られない。「小さな見積だったが実を結び、期待したほどではないにしろ数点出荷できた」「多種多様な製品を広く投入し、水引の良さを広める活動も必要ではないか。発想を転換し、用途の拡大を図る努力が必

要」などの声が寄せられた。一部に原材料、資材価格が上昇しているとの報。設備面、雇用面で積極的な声も。

**漬物**の販売は、前月比概ね横ばいも、前年比やや減少、「ここ数年、製品価格が上昇傾向にあったが、ここにきて再び下落圧力を感じている」との声が寄せられた。原材料に関し「桜の開花も遅く、天候不順で、原料調達に影響が出ている」という。雇用面で積極的な声が聞かれた。

## その他製造業

**食品関連包材**の生産は前月比やや増加も、先行きは弱含みとの声が寄せられた。当月、原材料、資材価格や製品価格に大きな動きはなかったという。

**印刷、出版関連**の売上は、前月比、前年比とも減少、「先月良すぎた反動で大幅にダウン。糠喜びの感。もっとも今期累計は前年に比べ悪くはなく、今後の受注に期待したい」との声が寄せられた。「これからの時期、印刷業界は仕事が少なくなる。そうすると更に価格競争が激しくなるかもしれない」という。雇用面で「職種によって引き続き募集中」との声。設備面で積極的な声が聞かれた。

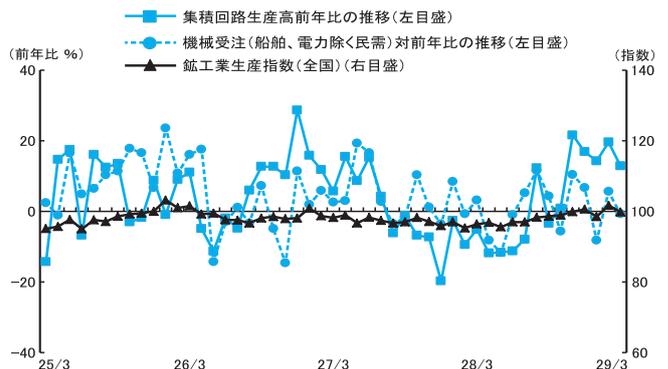
**衣料品**の販売は、前月比やや増加も、前年比やや減少、「百貨店の売上がさっぱり。次月のゴールデンウィークも天候が良ければ売上は伸びない。銀座シックスのような新たな商業施設との競合も厳しいのでは」「重衣料の受注が少ない。昨年までのブームだったスプリングコートも生産量が少ない。目新しい素材、アイテムもない」などの声が寄せられ、景況感も悪化している。こうした中、「外注に出せる仕事がない。また納期も短い」との声。当月、原材料、資材価格に大きな動きはなかった様子。人員不足が依然続いているが、「新卒、中途いずれでも採用は難しい」という。

**住宅機器、オフィス家具や店舗用什器など家具**の生産は、前月比やや減少、前年比はやや増加、「この結果は、昨年はこの4月から減速が始まり、そのまま今年の1月まで引きずることになったため。また、今年2、3月に急増し、それが当月多少ずれこんだ影響もある」といい、当月の景況感も悪化している。原材料、資材価格や製品価格に大きな動きはなかった様子。

### 【企業からのコメント】

- ★倒産した客先に売掛金がある。回収がどうなるか注視している。
- ★明るい情報もあるが、スケールが小さい。
- ★急激な受注増で前年比較が難しい。
- ★北海道の中堅正月飾り製造卸業者が倒産。

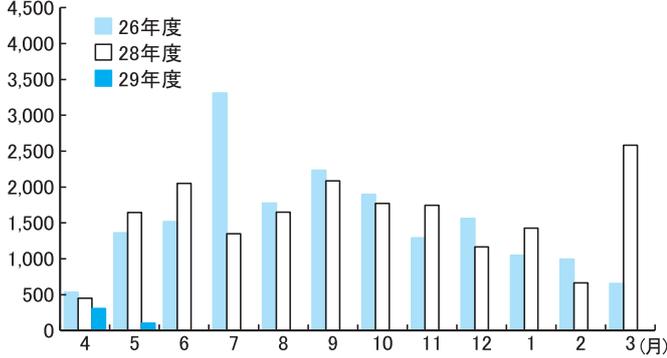
## 集積回路、機械受注・鋳工業生産指数の推移



# 建設業

## 月別入札額

(百万円) (飯伊地区における県・市町村発注工事)



(資料：新建新聞入札結果欄より抜粋)

当月景況DI	-38.5	(先月 -13.3)
翌月予測DI	-7.7	(先月 -6.3)

## 官公需

当地区における、当月の県、市町村発注工事の入札額合計は、約3.1億円で、前月比は88%減少、前年比も33%減少している(5月15日調査時点。電設工事、他地域業者落札分などを含む)。

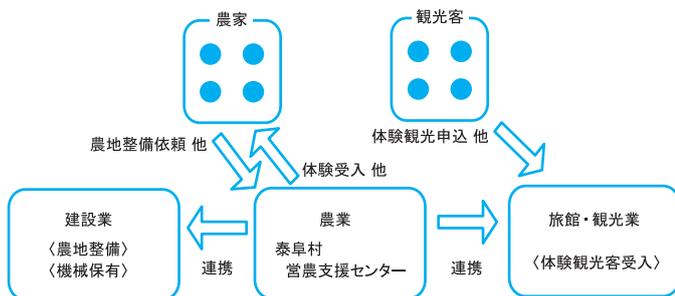
当月の調査先企業の受注残高の前月比は、「大型受注ができた」などやや増加との声も複数あるが、こうした業者でも「年度末が終わり、例年通り発注は低調な時期。発注が待たれるのと平準化が望まれるが、発注量は少ない状態で、4～6月にかけてさらに激減すると思う」「思っていたより補正が付かず、地方は大分カットされていて厳しい状況が明らかになりつつある」「建設業界の受注環境は厳しい。三遠南信自動車道関連が幾分発注になったが、県、市町村は殆ど発注なし。民間の大型工事もなく非常に厳しい状況」「残工事が数件あるほか、新年度発注待ち。県発注工事に対し、区割りの細分化など地元優先の提言をしている」などの声が聞かれ、景況感も好転していない。

先行きの見方は分かれ、増加を見込む声も複数ある一方で、やや減少するとの声も少なくない。

原材料、資材価格に大きな動きはなかった様子。工事単価も、「官庁発注単価は安定」など横ばいとの声が多い。

雇用面では「施工職募集中」「複数名増加。しかし技術者は不足しており求人続ける」「技術者募集中」「新入社員入社」などの声が聞かれた。

泰阜村では、域内農家の高齢化が進む中、泰阜村営農支援センターが中心となり、建設業が農地整備作業、必要な機械の保有などを担うとともに、農家への体験型観光客を受け入れる宿泊、観光施設の運営にも関わって、農業を中心とした各産業の連携が図られているという。



(資料：当所作成)

## 民需

当地区の3月の住宅着工戸数は69戸。前月比64%増加、前年比も35%増加している。

当月の調査先業者の受注残高の前月比は、概ね横ばい。「新築受注なし。リフォームのみ」「民間の大型工事が少ない」などの声が寄せられたが、景況感に動きは見られない。

雇用面では、「補充予定。今後もその都度補充していく」「現状問題ないが、新規採用を検討」など積極的な声が複数聞かれた。

一部の業者から、資材価格上昇との声。工事単価もやや上昇しているとの声が聞かれた。

## 建設資材

塗料等建設資材の売上は、前月比概ね横ばい、前年比はやや減少しているものの、景況感の悪化には至らないとの声が聞かれた。当月仕入価格や販売価格に大きな動きはなかったという。

鋼材の売上は、前月比、前年比とも減少、「荷動きは悪化しており、4月ということも考慮しても今までになく悪い状況。先行きも明るさは見えず低迷状態が続く」との声が寄せられた。「特に建設建築系が悪い。取引先からも一般鋼材に関しては全体に低調ないし悪化しているとの声が聞かれる」という。鋼材価格に関し、「一般鋼材は動きが悪く値上げしきれない状況。二次製品、ステンレス、非鉄、特殊鋼、建材などでは軒並み値上げの動きがあり、6月までに値上がりするのではないか」との声が寄せられた。

生コンの売上は、前月比減少、前年比は業者によって増減分かれる。「前年比では増加。しかし、地元業者の手持工事がなく先行きは不安。国交省関連工事の第一期工事が終わり、次の発注を期待」「4月の主な出荷は、飯田市立病院や老人介護施設に関わるもので、生コン出荷に繋がる工事が少なく、前月比、前年比とも低迷。リニア関連工事の出荷は前月とほぼ同量。来月以降も横ばいで低調な状況が続くと予想」などの声が寄せられた。

骨材等の売上は、前月比減少、前年比は業者によって増減分かれる。「建設工事が少ない。前月に比べ相当少ない」「依然低迷している。前月、当社としてはまあまあだったが、今月は期待したほどではなかった。聞くとところでは、案件が遅れていて夏までこのまま低迷するのはとの見解が多い。リニア関連工事や三遠南信自動車道工事が間近に控えているが、現状は厳しい」などの声が寄せられた。

### 【企業からのコメント】

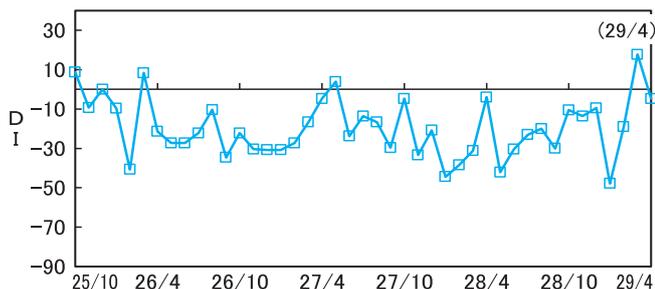
- ★業界全体としては、工事がなく厳しい状況。
- ★若手にシフト。設備も検討している。
- ★「借入が中々減らない」「材料代など支払が先行して入金までは資金繰りが厳しい」

### 住宅建築確認申請受付状況 (※本誌調査による概数)

4月	○下伊那地方事務所分
	新築 10件 (前年 7件)
	増築 0件 (前年 2件)
	○飯田市役所分
	新築 25件 (前年 27件)
	増築 2件 (前年 1件)
	※指定確認検査機関分を含む

# 商業・サービス業

商業・サービス業DI



当月景況DI	-4.8	(先月 17.6)
翌月予測DI	0.0	(先月 5.6)

## 商業

食品の売上は、前月比概ね横ばいの様子、前年比は業者により増減分かれる。景況感が好転した業者は見られない。「前年比では買上げ点数、客数とも増加」「近隣店舗の休業や日曜日が前年より1日多いことから前年比増加」との声や、「消費者の価格志向が若干強まっている」「一般消費は必要最小限しか売れない。嗜好性の高いもの、特に酒類の売上がここ数か月前年割れ」などの声。「野菜が高値のまま」など仕入価格がやや上昇との声が複数寄せられた。

### 【青果卸売市場】

売上は、前月比やや増加、前年比はやや減少。野菜は、「昨年に比べ気温が低めで推移し、地元産の山菜類、筍、アスパラガス、大根、胡瓜などの入荷量が増えず価格は高め。野菜全体では入荷量3%減で、価格は前年並み」という。

果実は、「晩橘類は全体的に入荷量も多く、味も良いことから売行きは良かったが、イチゴは入荷量25%減。果実全体では入荷量15%増の価格は17%安」との声。

製菓、製菓用品卸の売上は、前月比やや減少も、景況感の悪化には至らないとの声。

家事用品卸の売上は、前月比、前年比ともやや減少との声が寄せられた。「家庭紙で値上げが発表されてから、メーカー品の欠品が多くなった。全ての紙製品というわけでもないだろうが、少しずつ値上がりするだろう。卸としては値上げを客先に受け入れてもらうことが難しい」との声。

家電の売上は、前月比、前年比とも増加。「冷蔵庫が動いた」「産業用太陽光発電、LED照明の案件があり前年比大きく増加」「制御機器の納入が依然好調な製造業種もあるが、利益の確保が難しくなっている」「家電店向けは、店主の高齢化等で販売力が低下し、売上が中々伸びない」などの声が寄せられた。

OA機器の売上は、前月比減少。「年度末、年度初めの需要が一段落したが、大型案件も少なく厳しかったと思う」「県内官公需は、北の方が活発だったと聞く。南部はこれからに期待」などの声が聞かれた。

衣料品の売上は、前月比、前年比とも業者により増減分かれる。「隣接道路通行止めの影響で売上が落ちた」「前月比増加は、前月持越しの売上を計上したため。顧客の業種を問わずあまり大きな変化はないように思う」「メーカーによっては一部仕入価格が下がった」などの声が寄せられた。

娯楽用品では、「前月比横ばいも、前年比やや増加」との声が聞かれた。

土産物関連の売上は、前月比やや増加。景況感が好転した業者も見られた。仕入価格がやや上昇しているとの声が聞かれた。

松本自動車検査登録事務所管内の自動車新規登録台数は、新車は前月比53%減少、前年比も6%減少。中古車は、前月比19%減少も、前年比は2%増加した。3月の県全体の軽自動車新規登録台数は、新車は、前

月比55%増加、前年比も2%増加。中古車は、前月比51%増加、前年比も12%増加した。

自動車販売、整備の売上は、「新車台数は前年より減少。中古車は2割程度増加したが、利益はそれほど伸びない。低年式の中古車が多く、台当たり売上、利益ともに下がった影響と思われる」など前月比、前年比とも減少との声が寄せられた。「ここ数年低迷中の二輪車の動きが少し上向きに感じた」との声も。「整備士が辞めたという話をよく耳にする。人手不足から他業種に転職するのか、同業他社に転職するのか定かでないが、賃金を含めて労働環境に配慮する必要がある。そのためにも利益を生む経営が不可欠で、安売り競争では雇用が維持できない時代になってきているのでは」との声が寄せられた。

## サービス業

市内料理店の売上は、「市議選もあり、良くなかった」など前月比減少、「昨年はお練りまつりで良かったので、昨年には及ばず一昨年並み。それにしては全体としてあまり良い話は聞かない」など前年比も減少との声が寄せられた。先行きに関し、「連休も天気が良すぎるのと良くない。今年はどうか」との声。「材料は上がっているが、売価は変えられない」という。

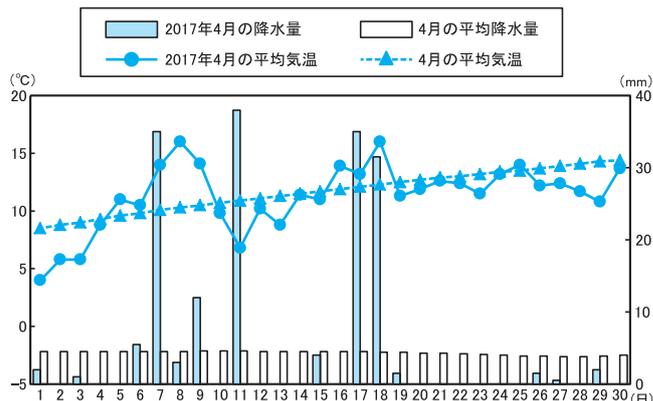
屋神温泉の売上は、前月比やや増加、景況感も好転との声が聞かれた。「新年度に入り、花、星に期待したが、気温が上がらず開花が遅かった。その分、花桃が連休まで持ちそう」「花桃の見学バスツアーが何台もあり、立ち寄りが多かった」「今年は花の開花が遅れ、当月の動きはあまり好調とは言えなかった。後半に動きが出たが、昨年より減少」「星空ナイトツアーが始まった。土日は入っても平日の予約が少なく、例年の4月と違う感」「星空ナイトツアー開始と共に入込が増えたが、スタッフが依然足りない」「やはり星に依存している感。また、今年のゴールデンウィークは花の開花と重なり混雑が予想される」などの声が寄せられた。一部に設備面で積極的な声がある。

タクシーの売上は、前月比、前年比ともやや減少、「夜間需要が相変わらず低迷している。タクシー事業としては上向き感がない。また、各社人員の状況も厳しいのではないかと。タクシー事業だけでは先行きが厳しく、どこから売上を上げるのかで存続が決まってくるのではないかと」の声が寄せられた。燃料価格が前年に比べ高騰している様子も、「LPGは高値で落ち着いている。今後も若干落ち着いてくるだろう」という。

### 【企業からのコメント】

- ★地域の大型倒産の影響があった。
- ★売上の減少と人材不足の対策を各社真剣に考えないと、業界の存続自体が危ぶまれるのではないかと。企業の枠を超えて提供できるサービスを共に考えていく必要があると思う。個人的な見解だが、業界全体で大きくまとまっていく選択も考慮する必要があるのでは。

飯田の気温と降水量



## 流れ雲の目（17）

### カスタマーサティスファクション（CS）とは

飯田信用金庫 経営相談所  
専門アドバイザー 小泉 敏郎

カスタマーサティスファクション（CS）、顧客満足が叫ばれて久しいが、本当に顧客満足ができている企業はどれ程あるだろうか。会社の社是、経営方針あるいは理念やヴィジョンには必ずといっていいほど「CS」という文言が書かれている。しかし、経営者だけでなくその企業の従業員まで、本来の意味、目的をシッカリ理解できているのか、あるいは理解した上で実務に反映されているのだろうか。

先日ある大型店でズボンを買った、レジでアルバイトの高校生ぐらいの女子店員がそのズボンを丸めて袋に詰めようとした。アルバイトの女子店員の横に中年の女性店員が居たが、そのやり取りをただ黙って見ただけだった。私は我慢できずに、「ズボンは畳んで入れるものだろう」と言ってしまった。本来であれば、その女性店員は私に対して、「申し訳ありません、アルバイトの店員のため大変失礼いたしました」と頭を下げ、アルバイトの店員に、「ズボンはこのように畳むのよ」と自らが模範を示すべきであると思う。然るにその女性店員は見て見ぬ振りをして何も言わない。女性店員の胸のバッチには、『いつも明るく笑顔でお客様に対応』と書いてある。女性店員は実に嫌な感じで私を睨み付けている。

私はその女性店員に、「胸に書いてあるのは何だ、その対応、その顔は笑顔か」と言ってしまった。いくらお客様に笑顔で対応と店が言っても、その店員の態度次第でその店全体の評判を落とすことは必至である。

ある客先に訪問した時、受付のカウンターで従業員が声を揃えて「いらっしゃいませ」と言った。しかし、顔には微笑みの一つもない。挨拶してくれるのは良いが心に響かない挨拶であった。儀礼的に、仕方なく、義務的に機械的な挨拶なら、しないほうが良いのではないか。

お客様に好印象を与えるのは、何も金太郎飴のような一律な挨拶だけではないはずだ。

客先の要求は日夜目まぐるしく変化するものであり、たとえその時に満足したとしても更にその先の要求に繋がってくる。際限のない客先の要求にすべて満足するように付き合っていけるものなのか。その要求が理不尽なものか正当なものかにもよるが、自社では到底対応できないものにはハッキリとお断りしなければならない場合も当然あるはずだ。

営業担当者が軽い気持ちで上司に相談もせず独断で安請け合いをして自社に持ち帰り、社内での検討の結果否決された場合。あるいは逆に営業担当者が上司に相談も無く断ってしまったが、検討してみると社内で対応が充分可能なことが判明した場合等、後にその客先との関係が当然悪くなることになる。一度客先との関係を壊してしまうと、その修復には膨大なエネルギー、努力と手間がかかってしまう。

製造業とサービス業を比べてみれば明らかだろうが、業種によっても顧客の要求や満足は当然大きく違って来る。一般的に客先の主な要求項目は品質、価格、納期（Q、C、D）であるが、これは最低守られるべき必要条件である。そこにサービスなり独自の客先に対して魅力ある項目が加われば言うことはない。最近は通信販売が急速に拡大している、増してパソコンやスマホの場合には相手の顔も見ないで済むし、話す必要もない。しかし通常の企業や商店、飲食店の場合、必ずお客様と対面し、そこに会話が存在する。いくらQ、C、Dができていても、対応する人間次第で印象は大きく変わり、満足度は違って来る。対応時の挨拶、話し方、言葉使い、服装、髪型など挙げれば切りがないし、お客の性格やその日の気分でも受ける印象は変わり、当然のことながら満足度合いは変わってくるものである。必要項目Q、C、Dができていても、競合の激しい世界では中々売上向上は望めない、増してやQ、C、Dのどれか一つにでも不満足なことがあれば、企業として生き残ることすら難しくなるかもしれない。

世の中広いもので、優良企業の中には結構いい値段で取引ができ、高収益の企業が沢山ある。それはお客様に製品の品質や技術、スピード対応を含めたその企業独自のサービス、価格以上の満足を提供できているからではないだろうか。人間の顔が千差万別のように、企業毎にそのサービス内容は異なり、それがその会社のノウハウ、企業秘密なのであろう。

**顧客満足（必要条件）＋アルファ（十分条件）＝顧客感動**

優良企業にはその企業独自のプラスアルファが必ずある。繁盛する店は価格や味だけでなく何かお客様を引き寄せるノウハウがあるものだ。どんな会社にも現在ここまで存続してきた、あるいは存続できた理由があるはずだ。その企業なりの生き残りノウハウが必ずある。

減速経済の中、これからも会社や店を存続していくには、やはりお客様に感動を与えることではないか。社長以下全従業員がお客様に、『どうしたら感動を与えられるか、何が相手に感動を生むのか』を考えること、また自社の強み弱みを十分に認識し、強みは更に拡大し、弱みは改善するといった行動を早急に進めることである。

『色白は七難隠す』と昔の人は言った。色の白いことが昔は美人の第一条件であった様だ。

何か良い特徴があれば、少しの難点は覆い隠されると言う事だと思う。

特技や特徴を更に伸ばすほうが、弱点を改善するより手っ取り早く効果も出ると言うことではないだろうか。

皆様の会社のCSとは何ですか、貴社の特徴は何ですか、社長以下全社員が認識できていますか。もしも出来ていない様なら早急に対応が大事ではありませんか。

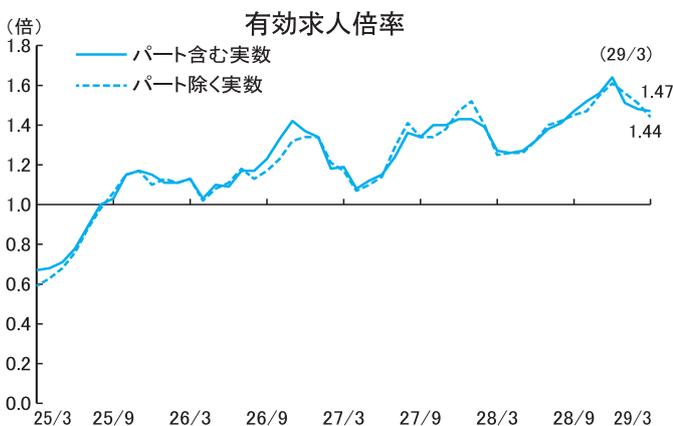
皆様の会社の独自の特徴を更に拡大させてお客様に感動を与え、ひいては明日への成長へと結びつけて下さい。

飯田信用金庫では、2名の専門アドバイザーによる継続的な事業支援を行っています。

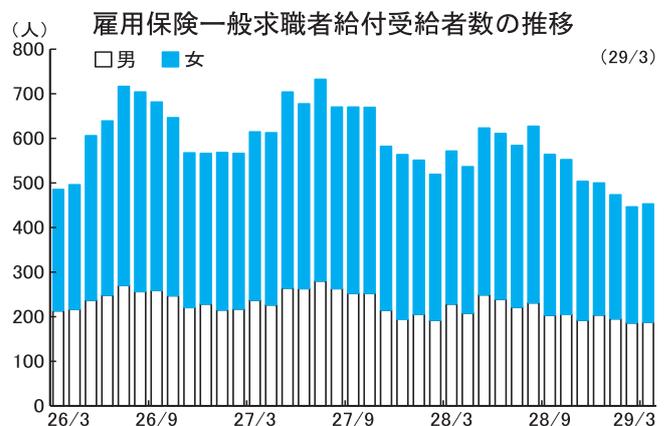
今回執筆を担当する当金庫専門アドバイザー 小泉 敏郎 は、工場、営業、企画など製造業の各部門を経験し、取締役、社長として経営にも携わった経験を基に、皆様の工場等を拝見し、お話を伺った上で、多角的な視点から、皆様の課題の解決に向けた取組のお手伝いをさせていただきます。

ご用命は、飯田信用金庫 経営相談所（飯田市本町1-2 飯田信用金庫4階 TEL 0265-53-5811 FAX 0265-53-1132）まで お気軽にお申し付けください。

**雇用の状況**



3月の月間有効求人倍率は、パートを含む実数で1.47倍と、前月から0.01ポイント下降。パートを除く実数も1.44倍で、前月から0.07ポイント下降している。



3月の雇用保険一般求職者給付の受給者数は前月に比べ、男性は1人増加、女性も6人増加しており、全体では453人と前月から7人増加している。

(資料：ハローワーク飯田)

## 「第9回 三遠南信しんきんサミット

### 『三遠南信地域に関するアンケート』調査結果」にみる特徴

#### ～ 個人編（その3）三遠南信の3地域 相互のイメージは予想どおり？ ～

本アンケートでは、三遠南信3地域の住民・事業従事者を対象に、3地域相互の認識や興味・関心を伺うことに徹底した。今後の3地域間のますますの交流を図る上で、現状認識を明らかにしておくことが重要と考えたからである。

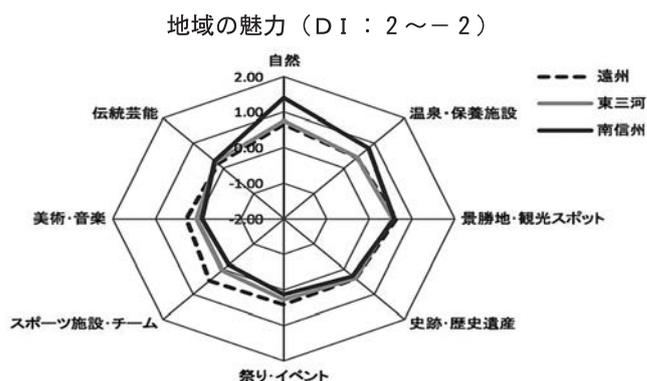
#### 1. 自然・温泉は南信州地域、音楽・スポーツは遠州地域

他の2地域についての回答を「とてもそう思う」を2、「ややそう思う」を1、「どちらともいえない」を0、「やや違う」を-1、「違う」を-2で集計した。

その中で、まずそれぞれの地域の魅力の項目として右グラフの通り「自然」「温泉・保養施設」「景勝地・観光スポット」「史跡・歴史遺産」「祭り・イベント」「スポーツ施設・チーム」「美術・音楽」「伝統芸能」とした。

当南信州地域は「豊かな自然」「温泉、保養施設が魅力的」という点で、他の2地域を上回った。特に「自然」への評価は他の2地域に差をつけている。遠州地域は、「美術・音楽など魅力ある文化的施設がある」「スポーツ施設・チームなどが魅力的」で他を上回っているほか、「祭り、イベントに面白いものがある」でも他よりやや上回った。「楽器の街浜松」や「ジュピロ磐田」といったものが支えていると考えられ、遠州地域は総体にバランスが良い、といえる。

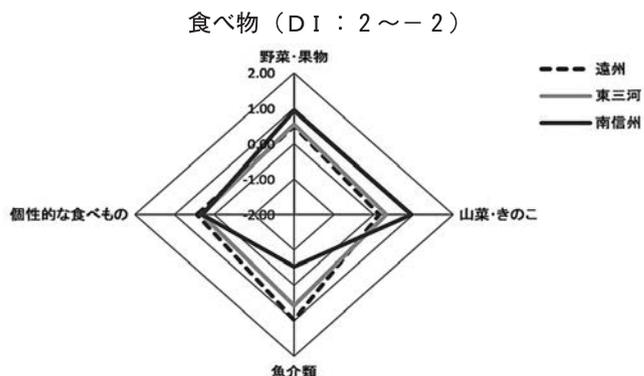
これに対し「伝統芸能」「景勝地・観光スポット」「史跡・歴史遺産」の項目では殆ど差がつかなかった。3地域は似通った風土のもとで伝統芸能などに共通するものがあるといわれている、また3地域の歴史的交流に基づく史跡・歴史遺産はそれぞれに豊富であるが、一方で個々の調査票を拝見すると、他の地域のことがよく判っていない、正確な情報が得られていないことから来る回答と言えなくもない。三遠南信の他地域をもっと知る、他地域に情報発信をすることが必要ともいえる状況である。



#### 2. 「野菜・果物」で南信州地域が他を上回る

地域の魅力のひとつであり、観光資源ともなる「食べ物」は、南信州地域は「野菜・果物」「山菜・きのこ」の項で他地域を上回った。他の2地域の農業産出額は全国有数の規模であり、南信州地域の農業産出額を大きく上回っているが。

「魚介類」は、海に面した遠州・東三河地域で遠州地域が上回っている。「個性的な食べ物」では3地域で差がつかなかった。

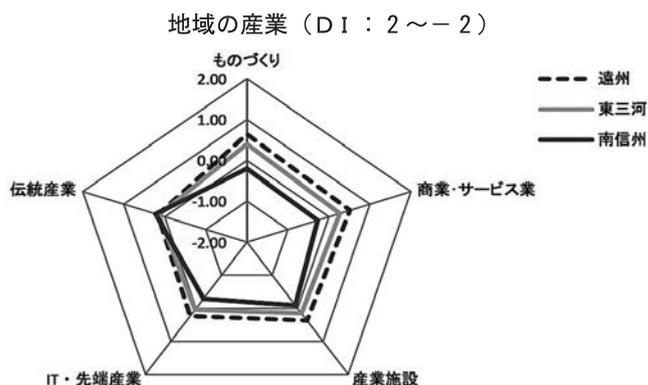


### 3. 「ものづくり」では他地域と差 ～南信州地域～

地域の産業に関する項目を「ものづくり」「商業・サービス業」「産業施設」「IT・先端産業」「伝統産業」でみた。

当地域はものづくりについて、一定の強み、特色をもっているとの自負があるところではあるが、結果は（他の2地域の評価は）低いものとなった。ここでも遠州地域は各項目バランスが取れた状態となっている。「伝統産業」では南信州地域が他よりやや上回っているように見えるものの、3地域で差がつかなかった。

本アンケートの調査対象は3地域の住民であるが、一般住民というより各信用金庫取引先の企業経営者、経営幹部、経済界で活躍している方の回答が多く含まれるとみられる。そのため、「プロの目」による地域評価、という面があるといえる。このことを踏まえ今後の自地域の産業振興、産業の活性化に取り組む必要があるだろう。

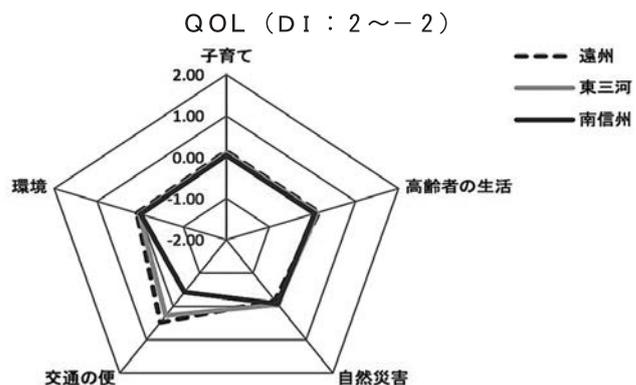


### 4. QOLでは3地域差がつかず

アンケートの項目の中から「子育て」「高齢者の生活」「自然災害」「交通の便」「環境」のキーワードを「生活の質」としてみた。

これらは、「交通の便」を除いて3地域で差がつかなかった。当地域は「環境」の取組みでは先進的であるとの認識であるが、他地域からの評価は高くない。確かに、遠州地域、東三河地域の状況がどうであるかは簡単に判断できないことである。

自地域へ人を呼び込むこと、定住を促進することは、現在全国的に一番の課題となっているが、地域の魅力を発信していくことは一筋縄ではないといえる。



### 5. 最後に

当地域が「野菜・果物」「温泉」で他の2地域を上回ったのは、単に統計的な数値（農業産出額や観光地入込客数）ではなく、「自然」など当地域の風土と一体になってのイメージによるのではと考える。三遠南信地域の今後の交流を考えると、経済規模では大きな差がある遠州・東三河地域とどのように交流するか、また情報発信に取り組むか。

アンケートの自由記入には、「このアンケートで南信州地域に様々な特産物があることが判り、観光に行きたいと思った」（東三河30代男性）、「お互いPRが必要」（南信州20代女性）、「新たに県境を跨いだ姉妹都市のような関係を」（東三河20代男性）、「三遠南信地域全体での積極的な取組み、三遠南信地域全体での経済活動の推進」（東三河50代男性）といったものがある。参考になるのではないだろうか。

本アンケート報告書は、飯田信用金庫HP (<http://www.iidashinkin.co.jp/region/sanen/>) に掲載しています。

(飯田信用金庫 総合企画部 リニア対策室 加藤 修平)