

地域密着型金融に関する取組み状況

平成 23 年 10 月
西中国信用金庫

当金庫は、「地域社会発展への貢献」を経営理念としており、また協同組織金融機関としての役割を果たすべく、平成 17 年 4 月より継続して地域密着型金融の推進を図り、中小企業の支援と地域経済の活性化に積極的に取り組んでいます。

今般、地域密着型金融の取組み状況を取りまとめましたので、お知らせいたします。

今後も、地域密着型金融を推進する担い手として、お取引先の事業再生や経営改善支援の強化、中小企業金融の円滑化等への取組みを積極的に推進するとともに、地域経済の活性化に寄与し、地域の再生・繁栄に貢献してまいります。

記

地域密着型金融の取組み状況

1. 地域密着型金融の取組みを推進するための態勢整備の状況
2. 顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮
3. 地域の面的再生への積極的な参画
4. 地域や利用者に対する積極的な情報発信

以上

1. 地域密着型金融の取組みを推進するための態勢整備の状況

(1) 本部による営業店支援態勢の構築

<p>■取組み内容</p> <p>お取引先企業の経営改善計画書の策定支援・進捗管理を通じて一層の経営支援強化に取り組むため、本部による営業店支援態勢の構築として、以下の取組みを実施し、営業店と本部が情報を共有し、一体となってお取引先企業の経営改善に向けた取組みを行うこととしています。</p> <p>○経営改善計画書の取扱方法・管理方法の周知徹底</p> <p>＜本部関与案件の場合＞</p> <p>○融資管理部経営相談グループによる経営改善計画書の検証</p> <p>○本部および営業店の双方向による経営改善計画書策定後の進捗状況管理</p>
<p>■成果・実績</p> <p>お取引先企業の経営改善計画書の策定を支援することにより、早期に経営者の意識変革の醸成と経営改善の目標設定が明確となり、経営改善に向けた取組みへのスピード化が図られています。</p>
<p>■評価および今後の課題</p> <p>お取引先企業と経営改善で向き合うことができ、一定の成果が上がっているものと評価しております。</p> <p>今後も、取引先企業へ適切なアドバイスが行えるよう職員のレベルアップを図ってまいります。</p>

(2) 専門知識・ノウハウの蓄積及び活用を図るための人材育成・情報共有態勢の構築

<p>■取組み内容</p> <p>若手職員・中堅職員を中心としたキャリア形成の一環として、毎年初めに研修計画を立案し、「目利き力」「コンサルティング力」の養成を目的に下記講座への派遣を実施しました。</p> <p>○中国地区信用金庫協会主催</p> <p>F P養成講座、企業再生支援講座、目利き研修講座</p> <p>○山口県信用金庫協会</p> <p>融資審査能力養成講座、渉外担当者訓練講座</p>												
<p>■成果・実績</p> <table><tr><td>・ F P養成講座</td><td>受講者 6名</td><td>・ 企業再生支援講座</td><td>受講者 6名</td></tr><tr><td>・ 目利き研修講座</td><td>受講者 9名</td><td>・ 融資審査能力養成講座</td><td>受講者 7名</td></tr><tr><td>・ 渉外担当者訓練講座</td><td>受講者 6名</td><td></td><td></td></tr></table>	・ F P養成講座	受講者 6名	・ 企業再生支援講座	受講者 6名	・ 目利き研修講座	受講者 9名	・ 融資審査能力養成講座	受講者 7名	・ 渉外担当者訓練講座	受講者 6名		
・ F P養成講座	受講者 6名	・ 企業再生支援講座	受講者 6名									
・ 目利き研修講座	受講者 9名	・ 融資審査能力養成講座	受講者 7名									
・ 渉外担当者訓練講座	受講者 6名											
<p>■評価および今後の課題</p> <p>研修派遣職員は、研修終了後に研修報告および受講報告会を実施しており、その内容から「目利き力」「コンサルティング力」の重要性と知識の習得が窺え、中小企業支援のための能力向上に繋がったと評価しております。</p> <p>今後も継続して「目利き力」「コンサルティング力」の養成を推進し、職員全体のレベルアップを図ってまいります。</p>												

2. 顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮

(1) 関係機関と連携した経営改善につながるサービスの提供

<p>■取組み内容</p> <p>中小企業に対する新たなビジネスチャンスの提供と経営相談会による経営課題の克服に向け、昨年に引き続き、第4回山口県しんきん合同ビジネスフェアを山口県下4信用金庫合同で開催しました。</p> <p>【開催名】 第4回山口県しんきん合同ビジネスフェア2011</p> <p>【開催日】 平成23年3月16日(水)</p> <p>【開催場所】 山口県スポーツ文化センター</p> <p>【開催内容】</p> <ul style="list-style-type: none">○山口県内218社による企業展示コーナーへの出展○バイヤー企業44社による個別商談会の実施○中小企業経営支援機関・団体・企業8社による経営相談会の実施○高校生を対象とした「金融に関する勉強会」の実施
<p>■成果・実績</p> <p>一般来場者数 約2,800人</p> <p>①企業展示コーナー 商談件数 284件 ⇒当日商談成約数 18件(成約率 6.3%)</p> <p>②個別商談会 商談件数 222件 ⇒当日商談成約数 8件(成約率 3.6%)</p> <p>③経営なんでも相談会 相談件数 19件</p>
<p>■評価および今後の課題</p> <p>参加者を対象としたアンケートでは、58%から94%の方々より好評価をいただき、一定の成果を上げたものと評価しております。</p> <p>今後も、開催内容についてマンネリ化することのないよう、新しい試み等を検討していくことにより参加者の満足度の向上を図ってまいります。</p>

(2) 創業・新事業支援

■取組み内容
創業・新事業支援に対応するため、お客さまに関する情報の収集および情報の蓄積に努め、資金面での支援を含めた金融サービスの提供を行いました。
■成果・実績
創業・新事業支援策として、山口県起業化支援資金、島根県創業者支援資金、下関市起業資金、山口県新事業展開資金の制度融資を利用し、19先へ134.5百万円の支援を行いました。
【実績】
○山口県起業化支援資金 11件 86百万円
○下関市起業資金 3件 6百万円
○山口県新事業展開資金 2件 6百万円
○島根県創業者支援資金 3件 35百万円
計19件 134百万円
■評価および今後の課題
創業・新事業支援への取組みにつきましては、每期着実に新規実績を計上しており、一定の成果が上がっているものと評価しております。
今後もお取引先の支援強化を継続、拡大していくために、お客さまのニーズの発掘と、きめ細かな情報収集に努め、更に充実した金融サービスのご提供に努めてまいります。

(3) 不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資への取組み

■取組み内容
担保・個人保証に過度に依存しない融資商品として、スコアリングモデルを利用した簡易かつ迅速な「にしん事業者スピードローン」等の推進に取り組んできましたが、平成23年度からは新商品「にしん事業者スピードローンネクスト」の推進により、継続的な対応を行っています。
■成果・実績
「にしん事業者スピードローンネクスト」は担保・個人保証に過度に依存しない、スコアリングモデルを利用した簡易・迅速な融資商品として利便性の高いものであると考えています。
■評価および今後の課題
既存商品の取扱実績が低調なこと等にも鑑み、平成23年度より新商品「にしん事業者スピードローンネクスト」の推進に取り組んでいます。
今後も、お客さまのニーズの発掘と情報収集に努め、不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資を継続的に推進していくとともに、企業の事業価値を見極め、経営課題を把握し、解決していく職員の目利き能力の向上に努めてまいります。

(4) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

■取組み内容
融資管理部内に、企業支援の専門部門として経営相談グループを配置し、対象先企業40社に対して経営改善に向けた支援業務を行いました。
■成果・実績
経営改善支援を行った結果、対象先企業のうち6先がランクアップいたしました。
■評価および今後の課題
対象先企業の指導状況のチェックおよび経営改善計画書の策定支援等を通じて経営相談・支援に取り組んだ結果、6先がランクアップとなり、成果は上がっているものと評価しております。 今後は、財務面だけではなく事業全体の再生手法が重要であることから、山口県中小企業再生支援協議会等の外部機関との連携を図ってまいります。また、専担者は、対象先企業へ直接訪問することにより、支援の機会を増やすとともに、専門知識の習得に努め、更なるスキルアップを図ってまいります。

3. 地域の面的再生への積極的な参画

(1) コミュニティ・ビジネスを行うNPO法人への支援

■取組み内容
医療・福祉をはじめとした社会生活の様々な分野においてNPO法人の活動が注目され、地域貢献への期待が高まっています。当金庫も地域全体の活性化を図るため、資金面での支援を推進しています。
■成果・実績
当金庫のNPO法人に対する与信先のすべてが介護支援事業を営んでおり、今後もその需要は高まっていくものと想定されることから、積極的な支援を推進しています。
22年度融資実績 合計1件 8百万円 23年3月末残高 合計4件 84百万円
■評価および今後の課題
毎期実績を計上しており、NPO法人へ対する資金面も含めた支援が図られているものと評価しています。
今後も新規事業者および既存のお取引先の業容拡大に関する情報収集も含め、事業計画の実現の可能性について、詳細な検証を行ってまいります。

4. 地域や利用者に対する積極的な情報発信

(1) 利用者満足度向上に向けた、「お客さまアンケート」の実施および調査結果報告書の公表（ホームページ）

■取組み内容
利用者満足度を重視した経営体制を確立するため、お客さまの意見や要望を把握し、これに適切に対応することを目的として「お客さまアンケート」を実施しました。
【調査対象】全62店舗 3,833名のお客さまを対象に実施
【調査機関】平成22年11月1日（月）から平成22年11月12日（金）までの9日間
【調査方法】「来店されたお客さまに協力を依頼する方式」と「得意先係がお客さまを訪問した際に協力を依頼する方式」に分けて実施
【調査内容】（下記10項目について調査を実施）
①店舗全体の雰囲気、②職員の挨拶、③窓口係の対応、④来店時の待ち時間 ⑤商品・リスク等の説明、⑥渉外担当者訪問時の印象、⑦渉外担当者の約束・時間の厳守 ⑧相談・質問に対するの対応、⑨ATMの利用時間、⑩当金庫に期待すること
■成果・実績
各営業店が「笑顔の挨拶運動」の継続的な実施や、アンケート調査結果を踏まえた改善策を実施し、お客さま満足度（CS）の向上が図られています。
■評価および今後の課題
前回のアンケート調査結果を踏まえ各営業店が改善策を実施した結果、今回のアンケート調査において9割以上のお客さまから支持を頂いていることから、お客さま満足度の向上が図られているものと評価しています。
また、アンケートのその他ご要望等につきましては、お客さま満足度向上を基本として検討していく予定としております。