

地域密着型金融に関する取組み状況

平成 25 年 1 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
5. 継続的に推進している成長マネーの供給

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っています。</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>○コンサルティング機能の一層の発揮を進めるための経営改善支援部会を設置、お取引先企業の課題を協議し、改善に向けたソリューションを集中的に検討・実行</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、お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) 外部機関・外部専門家との連携態勢の構築

<p>■取組み内容</p> <p>コンサルティング機能の発揮に際し、当金庫における人材・ノウハウ不足の補完として外部機関・外部専門家等との連携強化に取り組んでいます。</p>
<p>■成果・実績</p> <p>外部機関との連携は、中小企業再生支援協議会・中小企業支援ネットワーク強化事業・建設業アドバイザリー事業の三者が中心となっています。中でも、中小企業再生支援協議会・中小企業支援ネットワーク強化事業は、専門家派遣が3回まで無料であり、その取組み易さからお取引先企業も積極的に相談していただく傾向にあり、専門家による経営指導により経営者の経営改善に向けた意識改革に繋がっています。</p> <p>また、外部機関の専門家派遣時に職員が同行することで、経営改善・経営支援のノウハウを学ぶことができ、職員のスキル向上に繋がっています。</p> <p>【中小企業再生支援協議会・中小企業支援ネットワーク強化事業利用実績】</p> <p>平成23年度利用実績 8先</p> <p>平成24年9月末利用実績 25先</p>
<p>■評価および今後の課題</p> <p>当金庫のコンサルティングにおける人材・ノウハウ不足の補完、また、専門家によるコンサルティング実行によりお取引先企業の意識改革が図られたものと評価しております。</p>

(3) 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、年初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ています。</p> <p>また、管理職向けに、外部講師招聘による地域密着型金融推進講座を開催し、課題解決型金融の推進態勢を構築しています。</p> <p>○中国地区信用金庫協会主催 FP養成講座、企業再生支援講座、目利き研修講座、融資渉外実践講座 事業所融資開拓講座</p> <p>○山口県信用金庫協会主催 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> <p>お取引先企業との相互信頼関係に立脚した双方向のコミュニケーションを基本に、ニーズを的確に把握・分析し、課題解決に役立つ商品・サービスの提案、支援活動が行えるよう、能力向上が図られたものと考えています。</p>
<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もの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地域活性化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、第5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5回山口県しんきん合同ビジネスフェア2012</p> <p>【開催日】 平成24年5月10日(木)</p> <p>【開催場所】 海峽メッセ下関</p> <p>【開催内容】</p> <ul style="list-style-type: none">○山口県内160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15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3,100人</p> <p>①企業展示コーナー 商談件数 227件 ⇒当日商談成約数 37件(成約率 16.3%)</p> <p>②個別商談会 商談件数 210件 ⇒当日商談成約数 4件(成約率 1.9%)</p> <p>③経営なんでも相談会 相談件数 40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、85%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) 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融資商品の推進に取り組んでいます。具体的な取扱商品として、「にしん事業者スピードローンネクスト」を主体に中小企業に適した融資手法として推進を図っています。
■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。
【実績】
にしん事業者スピードローンネクスト
平成23年度融資実績 73件 256百万円
平成24年3月末残高 71件 218百万円
その他の商品
平成23年度融資実績 1件 3百万円
平成24年3月末残高 35件 24百万円
■評価および今後の課題
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については、每期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。

(3) 顧客企業のライフステージ等に応じた各種支援等に関する積極的な取組み

■取組み内容
コンサルティング対象先のライフステージに応じたソリューションや取組方針の策定により、お取引先企業の課題解決の促進に取り組んでいます。
■成果・実績
お取引先企業の事業の方向性を示すことで、再建のスピードが加速されるものと考えています。
■評価および今後の課題
お取引先企業の事業の方向性が明確になることで、課題解決が促進されるものと評価しております。
ソリューションの提案にあたっては、お取引先企業との十分な意思疎通が必要であり、また、外部機関との連携も検討してまいります。

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、積極的な対応を推進しています。
平成23年度融資実績 合計3件 28百万円
平成24年3月末残高 合計5件 95百万円
■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おります。
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 3,709名のお客さまを対象に実施
【調査機関】平成23年11月1日（火）から平成23年11月11日（金）までの8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おります。
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。

5. 継続的に推進している成長マネーの供給

(1) 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、ニーズの発掘ときめ細かな情報収集に努め、資金面での支援を含めた金融サービスの提供を行っています。
■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、山口県新事業展開資金の制度融資を利用し、14先へ86百万円の支援を行いました。
【平成23年度実績】
○山口県起業化支援資金 12件 62百万円
○山口県新事業展開資金 1件 18百万円
○島根県創業者支援資金 1件 5百万円
計14件 86百万円
■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、お取引先企業の支援強化を継続、拡大していくために、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。