

## 地域金融機関の地域密着型金融の取組み等に対する利用者等の評価に関する アンケート調査結果等の概要

### I. 調査目的等

金融庁では、「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」に基づき、地域金融機関における地域密着型金融の取組みに関する利用者等の評価を把握するための調査を年 1 回実施し、その結果を公表するとともに、爾後の監督対応に活用することとしています。

このため、平成 26 年 5 月から 6 月にかけて、全国の財務局等において、各地域の利用者等を対象に、聴き取りによるアンケート調査を実施し、その結果を以下のとおり取りまとめました。

利用者等：中小企業者 483 名、商工会議所・商工会の経営相談員等 462 名、消費生活センター職員等 94 名の計 1,039 名

### II. 地域密着型金融の取組み等に対する評価に関するアンケート調査結果の概要

#### 1. 地域金融機関の取組みに対する御意見等

本調査においては、地域金融機関における地域密着型金融の取組みに関し、評価できる点と、不十分な点の両面から御意見をいただきました。主な意見は以下のとおりです。

##### (1) 顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮 (○：評価できる点、▲：不十分な点)

###### <日常的な関係強化の姿勢>

- 営業店担当者が週一回程度来訪し、資金面だけではなく、補助金に関する情報提供や事業計画の作成助言、専門家派遣の紹介など様々な相談に乗ってくれる。
- 国の補助金や自治体の特別融資などの申込書の書き方や事業計画の内容について、指導してくれる。
- 若手経営者の勉強会や、商工会議所の青年部の会合に頻繁に参加することにより、地域とのコミュニケーションを図っている。
- ▲ 転勤により担当者が変更となる度に、会社の概要から説明する必要があり、信頼関係の構築にも時間がかかる。

###### <創業・新事業に向けた取組み>

- 創業や経営支援など、テーマに沿った担当部署や連携センターを設置しており、事業者にとって利用しやすい体制を整備している。
- 創業支援にかかる企業ヒアリングや事業計画の策定支援に積極的に取り組んでおり、数値だけではなく、リスク等についても分析してもらい、計画の質を高めることができた。
- ▲ 金融機関によっては、創業に関する相談に対して、相談当初に事業計画が無いと対応しない場合がある。
- ▲ 新規開業者への融資に関しては、政府系金融機関と比較して慎重であり、融資を見送ることが多いが、その際には融資を見送った判断基準等も明示してほしい。

### <ビジネスマッチング>

- 近隣の地場企業同士の交流会やコラボ産学官への参加を仲介してもらうなど、積極的な支援に取り組んでいる。
- ビジネスマッチングに関する専門部署を設け、販路拡大支援等に幅広く取り組んでいる。
- 異業種の交流会や商談会の開催等、ビジネスマッチングを行う場を提供しており、顧客企業の販路開拓に向けた積極的な支援姿勢が見られた。
- ▲ 積極的にマッチング情報の提供を行う金融機関がある一方で、十分とはいえない金融機関もあり、金融機関間での格差が拡大しつつある。
- ▲ 会場を設置して行うビジネスマッチングより、個別案件に応じた紹介をしてほしい。

### <海外進出支援>

- 中小企業の海外進出を支援するための担当部署を設けるなど、トップライン支援のメニューの多様化を図っている。
- 将来的な海外進出の検討にあたって、現地の駐在員事務所を紹介してもらい、市場調査やビジネスマッチング等について、アドバイスを受けた。
- ▲ 地域金融機関では、海外展開に関する情報や人材などが不足しているため、専門家と連携を図るなど、海外進出支援における体制を整備してほしい。

### <目利き能力>

- 若い経営者の資質と経営意欲を的確に評価しての取組みは評価できる。
- 支店担当者が顧客企業ごとにヒアリングシートを作成する取組みは、顧客企業の実態把握につながるだけでなく、経営上の問題点なども明確になり、担当者の目利き力向上にもつながる。
- ▲ 地域金融機関には、中小企業が気づいていないことを引き出し、最適なソリューションを提示することを求める。
- ▲ 提供を受ける情報等は一般論的なものが多く、未だライフステージや各業種の特徴、支援先の経営実態を踏まえたものとなっていない。

### <経営改善・事業再生に向けた取組み>

- 新規事業融資の支援も積極的に取り組んでおり、資金繰りの厳しい顧客企業に対しては単独もしくは支援協議会等と連携し、条件緩和等に応じている。
- 経営改善・事業再生が必要な企業に対して、信用保証協会と連携して専門家派遣等を行っており、担当者も同席参加し、共に改善策の検討、実行まで支援している。
- ▲ 企業の経営力向上のサポートに向けて、金融機関内部で経営指導できる人材を育てていくことを期待する。
- ▲ 行員の派遣やコンサルティング会社の活用により、経営改善に取り組もうとするが、現場の把握が不十分なため、コンサルティング機能を十分発揮できていない。
- ▲ 単なる資金融資に留まらず、顧客企業の経営目標の実現などにつながる支援が期待されるが、それを可能にする金融機関の体制づくりや各行員のスキルアップが必要である。

<事業承継に向けた取組み>

- 事業承継問題等、各種の疑問に対し、本部の専門部署の行員が同席した上で様々なアドバイスを受けている。
- ▲ 事業承継等に対しては、金融機関だけで支援を実施することは難しいので、行政や他機関と連携することが必要である。

<外部専門家・外部機関等との連携>

- 政府系金融機関や公的支援機関などと連携し、形式的ではなく、企業と共に問題を解決しようとする地元金融機関があり、大変評価できる。
- 小規模事業所に対して、関係省庁の補助制度や金融制度などについて商工会議所の職員と連携し、かつお互いに研修や情報交換をしながら地元企業の育成に取り組んでいる。
- ▲ 営業担当者が顧客企業の製品や業界に詳しくなく自分自身で判断できない場合があるため、外部機関の専門家など、相談できる先を多くもつことが必要である。
- ▲ 外部専門家との連携姿勢は見られるが、金融機関も適切な専門家の選定に苦労しているようなので、その際には商工会議所等に照会する等、つなぎ役をさらに発揮してほしい。

(2) 地域の面的再生への積極的な参画 (○：評価できる点、▲：不十分な点)

- 地域金融機関が旅行会社と連携して行う温泉街活性化の取組みや、社会貢献の一環として、営業店の会議室を地域住民が利用できるよう開放する事例が見られる。
- ▲ 地域金融機関を行政等の審議委員に加えるなど、金融機関が地域と密着して取り組んでいく仕組みを地域全体で考える必要がある。

(3) 地域や利用者に対する積極的な情報発信 (○：評価できる点、▲：不十分な点)

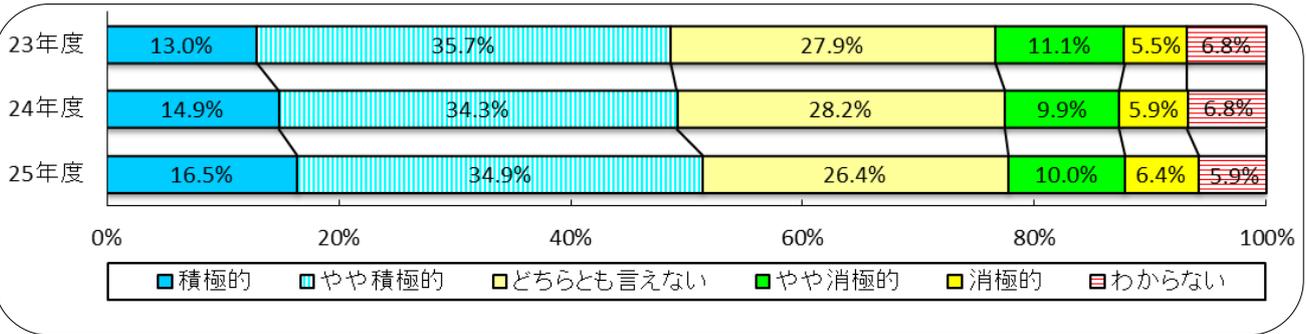
- 各支店内において、金融機関のコンサルティング機能を気軽に利用してほしいとアナウンスするなど、能動的な窓口対応に取り組んでいる。
- 事業相談や交流会の設定、及び金融経済教育等の側面支援については浸透してきており、HPを通じた情報発信についても一定評価できる。
- 四半期ごとの景気動向調査レポートを、独自に発信している金融機関がある。
- ▲ 地域や他県の成功・成長企業の具体的事例等の情報提供を希望する。
- ▲ HPやチラシにおいて、文章や用語が一般人には分かりにくいいため、文章を割愛しつつ、わかりやすい中身にする等の工夫が必要である。

## 2. 地域金融機関の取組みに対する評価

本調査においては、上記の御意見に加え、地域金融機関における地域密着型金融の取組みに対する評価をいただきました。

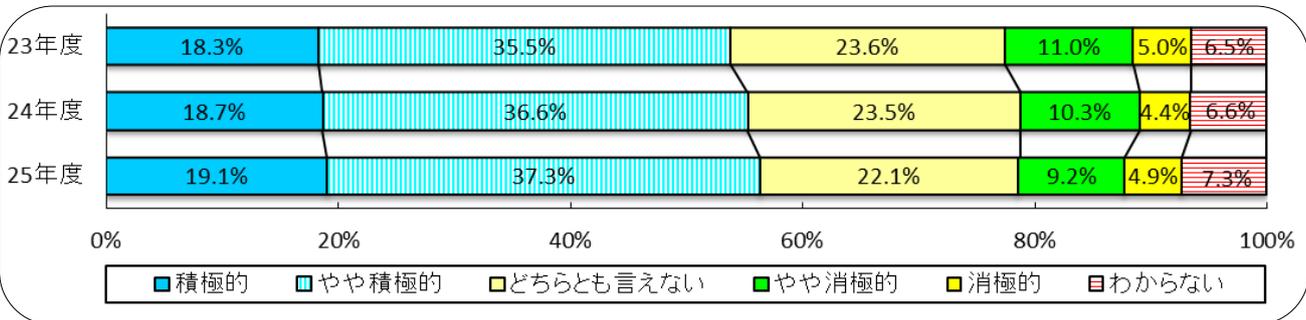
### 調査結果

#### (1) 地域密着型金融の取組み姿勢（全体評価）

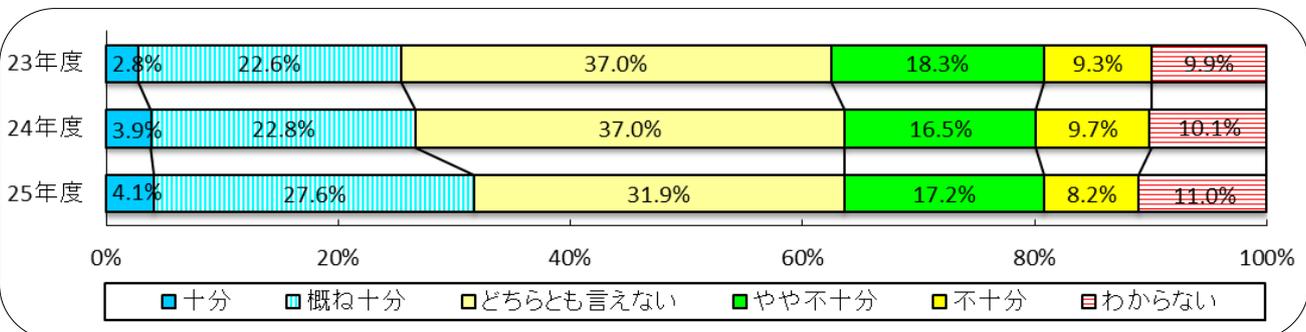


#### (2) 顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮

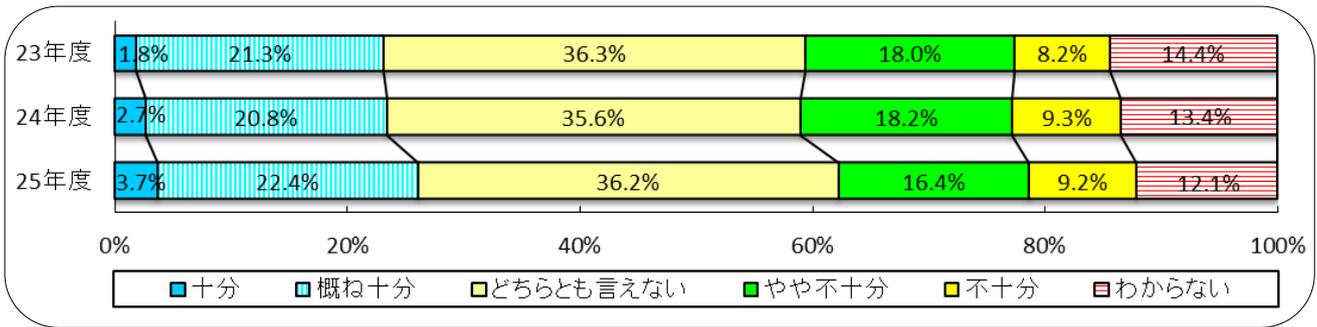
##### (i) 顧客企業との日常的・継続的な接触（顧客企業への訪問等）の姿勢



##### (ii) 顧客企業の事業価値を見極め経営課題を発見・把握する能力（いわゆる目利き能力）

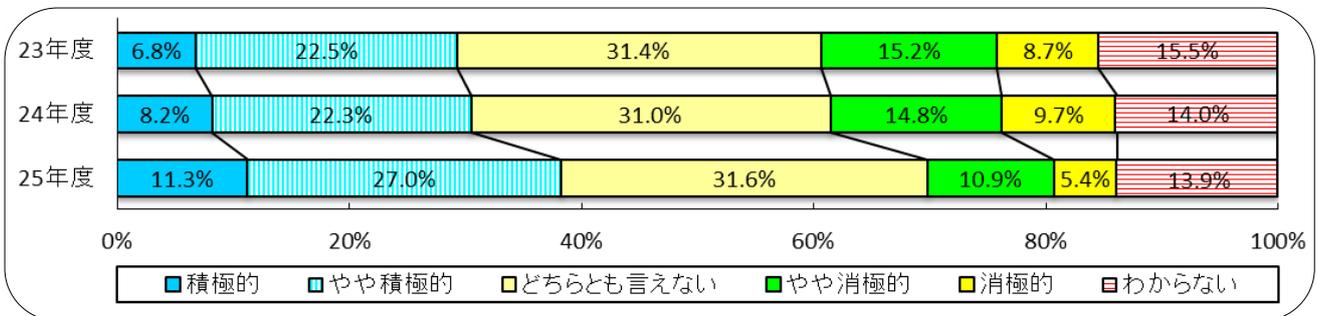


(iii) 顧客企業のライフステージや持続可能性等に応じた経営目標の実現や経営課題の解決を図るための方策（いわゆるソリューション）の提案力

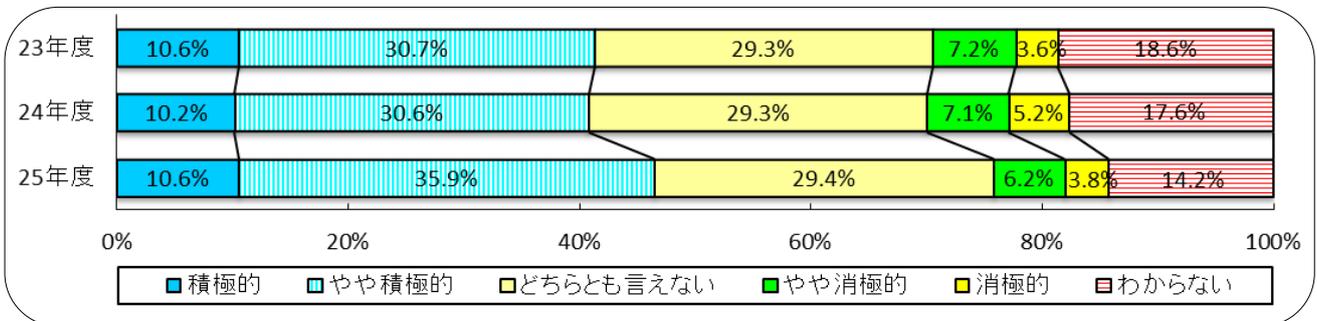


(iii - i) 顧客企業のライフステージの各類型における地域金融機関の取組み姿勢

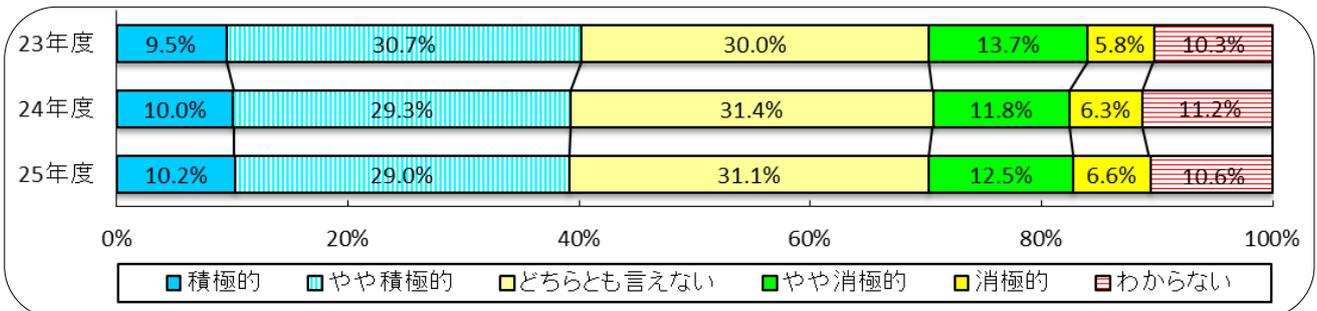
① 創業・新事業開拓支援



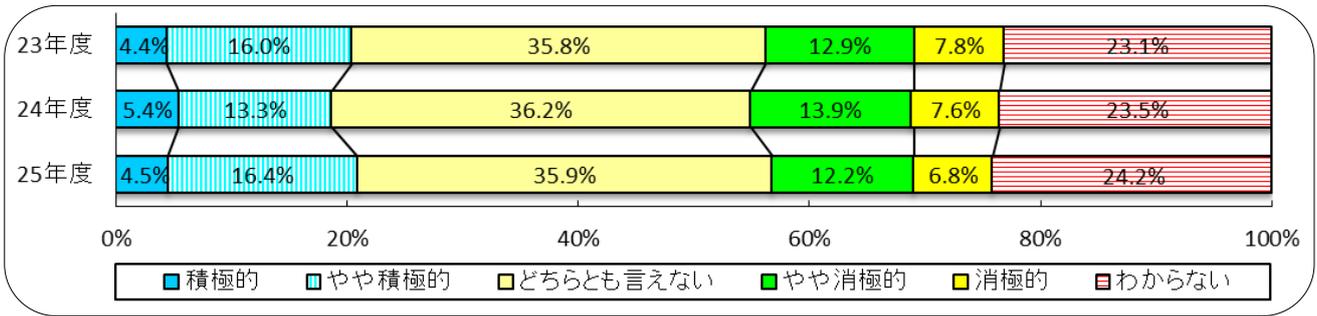
② 成長段階にある取引先支援



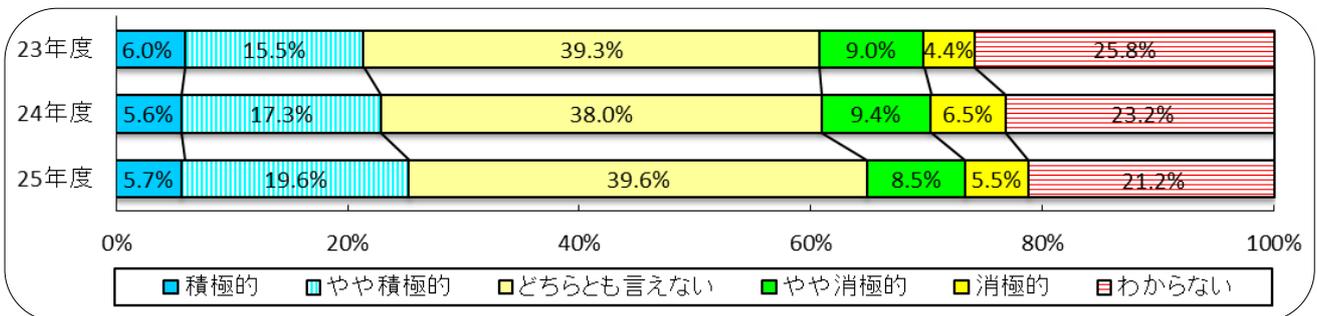
③ 経営改善支援



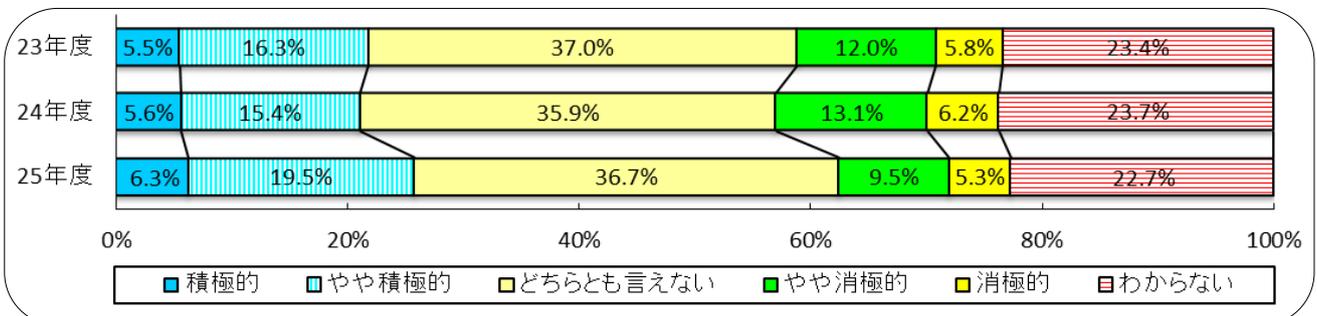
④事業再生・業種転換支援



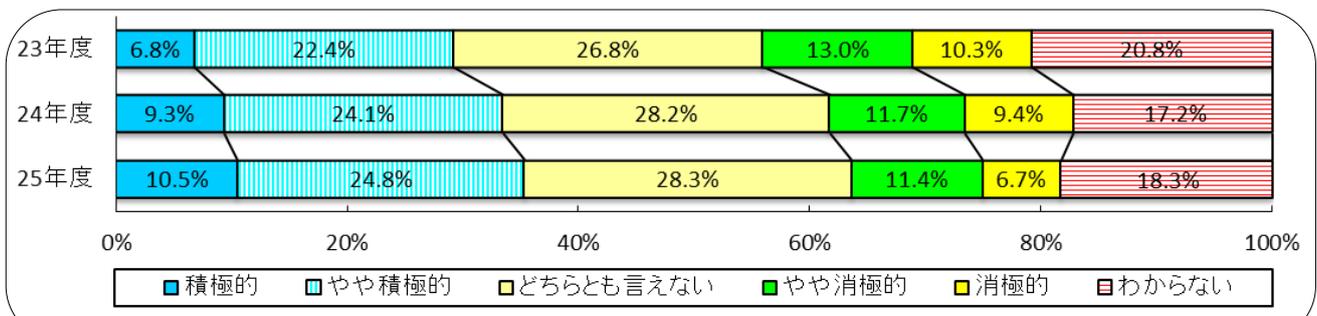
⑤事業承継支援



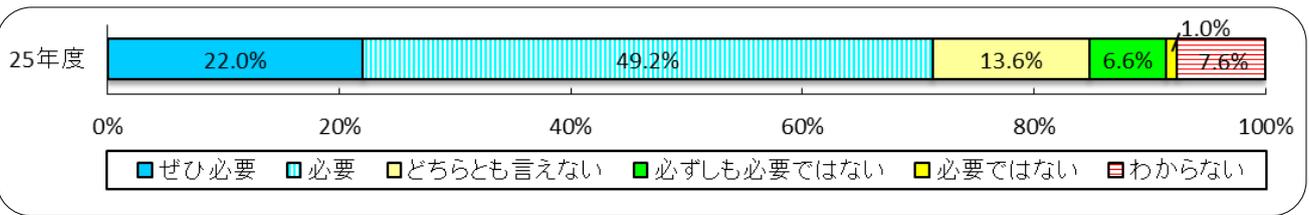
(iv) ソリューション実行後のモニタリングの姿勢



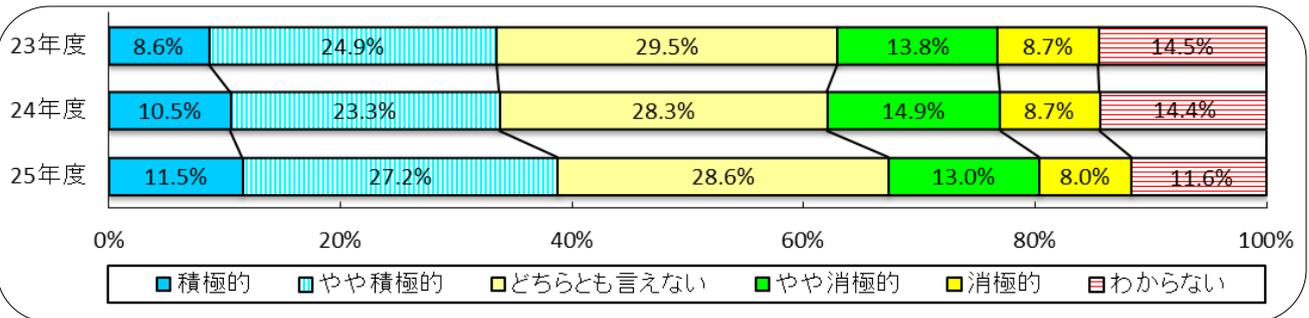
(v) 外部専門家・外部機関等との連携姿勢



(v-i) 外部専門家、外部機関等の専門人材の育成、確保、組織化

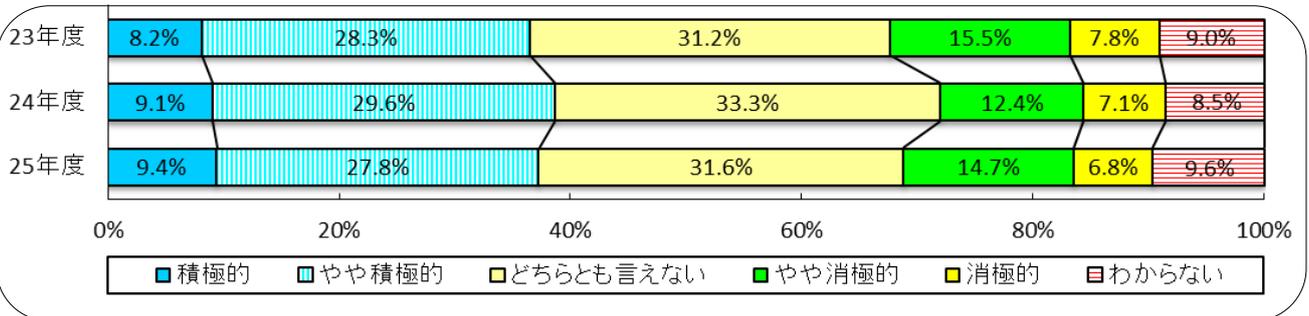


(3) 地域の面的再生への積極的な参画

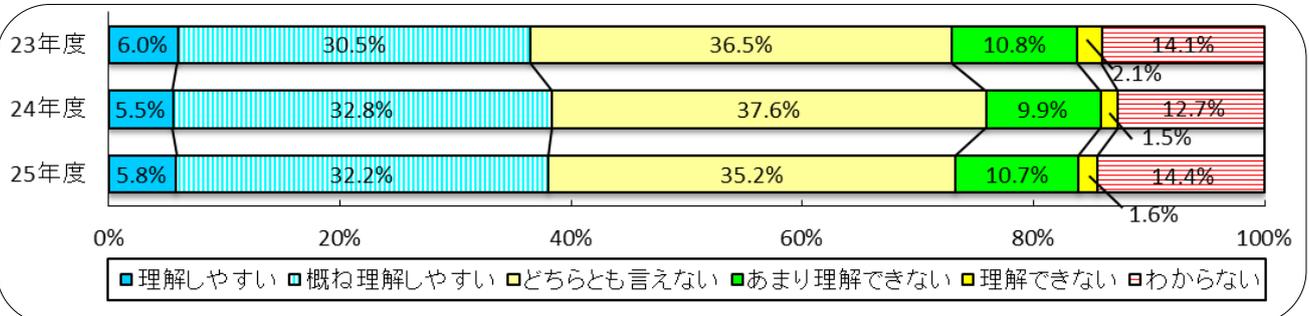


(4) 地域や利用者に対する積極的な情報発信

(i) 地域や利用者に対する情報発信の姿勢



(ii) 情報発信の内容



### 3. 当局の施策に対する評価

本調査においては、地域金融機関に対する評価に加え、当局が取り組んでいる地域密着型金融の促進に関する施策（注）に対しても、評価できる点と、不十分な点の両面からご意見をいただきました。主な意見は以下のとおりです。

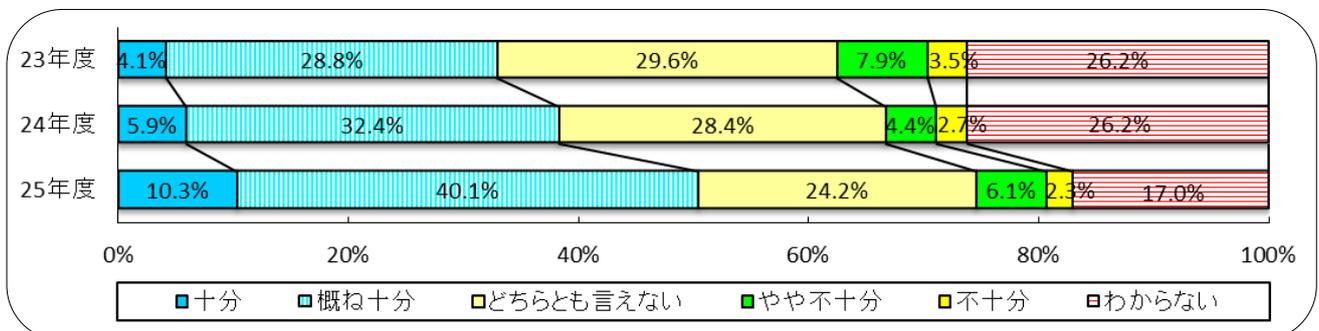
（注）当局の施策

- ・地域金融機関が自らの地域密着型金融の取組みを説明し、地域関係者が議論・評価する会議（シンポジウム）の開催
- ・特に先進的な取組みや、広く実践されることが望ましい取組みを行っている地域金融機関に対する顕彰の実施
- ・新規融資や経営改善・事業再生支援等にかかる金融機関の先進的な取組みや広く実践されることが望ましい取組みを取りまとめた参考事例集の公表 等

#### （1）自由評価の結果 （○：評価できる点、▲：不十分な点）

- シンポジウムでの紹介事例は具体的で非常に分かりやすかった。また、日頃接触することがない金融機関トップから話を直に伺えるのは、大変貴重な機会である。
- 参考事例集の作成・公表は、経営改善・事業再生支援等のノウハウに乏しい金融機関に対する動機付け、環境整備のために有効な取組みと評価できる。
- シンポジウムには毎回参加しており、管外金融機関の取組みは目新しい点が多く、参考になる。
- ▲ 参考事例集といった有用な情報が広く周知されていない部分もあるので、広報の仕方をさらに工夫してほしい。
- ▲ シンポジウム開催の広報活動をもっと積極的に行ってほしい。
- ▲ 金融機関にとっては分かりやすい事例集かと思うが、一般市民にも理解できるよう、簡単なダイジェストのようなものがあればよい。

#### （2）選択評価の結果



以上