

平成20年度第2回制度金融運営協議会

日 時：平成20年9月16日(火)

13:30～15:00

場 所：青森県信用保証協会会議室

次 第

1 開 会

2 挨 拶

3 議 題

○青森県金融検討会議のフォローアップについて

(各金融機関からの取組状況報告)

- ・青森銀行
- ・みちのく銀行
- ・あおもり信用金庫
- ・東奥信用金庫
- ・八戸信用金庫
- ・下北信用金庫
- ・青森県信用組合

4 閉 会

平成 20 年度第 2 回制度金融運営協議会資料

1. 総合対策プランへの取組状況について

(1)不動産担保や個人保証に依存しない融資手法の利用促進

- ①青森銀行では、信用格付及び外部信用データベース機関の財務スコアリングを利用した無担保・第三者保証人を不要とする融資商品を発売して積極的に推進しております。
また、流動資産及び動産を担保とした融資についても同様に取り組んでおります。
今後も引き続き、中小企業のニーズにマッチングした融資商品の推進を図ってまいります。
- ②青森銀行では、技術力や将来性を的確に評価できる目利き能力に優れた人材の育成を目的に、本部融資トレーニー制度の実施、行外研修への積極的派遣、及び行内集合研修の実施等に取り組んでおります。

(2)リレーションシップバンキングのより一層の促進/県融資制度との連携強化

- ①青森銀行では、リレーションシップバンキングの促進を図るために、顧客接点機会の強化、顧客実態の把握によるソリューション営業の推進に取り組んでおります。
また、行内的には、専門性を要するサービスへの本部によるサポートの強化、スピーディーな資金対応を行うための営業店権限での融資制度の提供等に取り組んでおります。
- ②青森銀行では、一般的に顧客側と銀行側との融資に関する知識のギャップが存在することを踏まえ、個人や中小企業の経営者等への対応については、顧客の知識、経験及び財産の状況を把握し、顧客との認識のギャップを埋める為に十分な説明を行い、理解と納得を得るよう対応しております。
また、中小企業等の取引先は、業績の管理等について未熟な先も多く、試算表や資金繰り表の作成等の指導にも努めており、特に課題のある先については、財務上の問題点や経営改善の必要性について銀行と共通認識を持って取組みするよう対応しております。日頃より問題点・課題及び改善点について共通認識を持って取組むことにより、取引先の理解も得られやすく、また課題に対しての成果も期待されると考えております。
- ③責任共有制度の実施に伴い、金融機関の責任負担部分が発生していますが、融資スタンスは制度の実施前後において変更しておりません。今後も中小企業者の金融支援のために、信用保証制度の積極的な活用を考えております。

(3)再生支援策や再チャレンジ融資等の積極活用

①青森銀行では、平成15年4月に審査部内に企業支援室を設置し、事業再生支援に取り組んでおります。具体的には、企業経営者との面談を実施し、問題点・課題を共有するとともに、経営改善計画の策定に深く関わりながら、経営者と一体となって経営改善に取り組んでおります。

特に、企業の早期再生が必要な先に対しては、中小企業再生支援協議会等と連携し、金融支援等の抜本的な再生策を実施しております。再生ファクト[®]の活用につきましては、他行の活用状況や出口問題等をヒヤリングの上、引続き検討してまいります。

②また、再生支援関連の信用保証制度につきましては、現状利用実績はございません。引続き、中小企業再生支援協議会と連携しながら活用を検討してまいります。

2. 利用者の声を把握する取組（経営改善事例含む）の実施状況について

(1)利用者の声を把握する手法

「利用者満足度アンケート」を平成18年度から実施しております。

平成18年度（第1回）、平成19年度（第2回）は、個人4,000先（当行取引先及び電話帳からも作為抽出）を対象とし回答率約50%、法人については当行取引先300先余を対象とし回答率約80%の結果となっております。

平成20年度（第3回）は、当行取引の個人のみを対象とし2,000先に対して実施し、回答率約40%の結果となっております。

(2)把握した内容（結果）

顧客対応や窓口対応等のCS関連項目から、商品・サービスやハード面等の幅広い分野に渡る意見・要望等が寄せられております。

(3)利用者の声を踏まえた経営改善事例

①ATM増設希望に対しましては、外部（セブン銀行等）との提携により利便性の向上に努めております。

②偽造・盗難キャッシュカード問題に対しましては、不正払出防止策（ATM暗証番号入力ボタンの配列変更機能追加等）や生体認証機能付「あおぎんICキャッシュカード」の取扱い等により対応しております。

③女性向けローンの要望に対しましては、住宅ローンに安全・安心を付加する女性向け優遇プランの取扱いを開始しております。

以上

1. 総合対策プランの取組状況

① 不動産担保や個人保証に依存しない融資手法の利用促進

○ 商工サポートローンの積極的推進

20年5月1日から9月30日まで推進キャンペーン実施中

20年度	実行件数	実行額
20年8月31日現在	75	276,930

(単位：千円)

○ SDB（信用金庫データベース）スコアリングモデルを活用した信用保証協会との提携商品「ビッククイック」の推進

20年度	実行件数	実行額
20年8月31日現在	5	83,000

(単位：千円)

○ ABL手法の「設備担保信用補完制度」（あおしんMEサポート）の取扱い

② リレーションバンキングのより一層の促進／県融資制度との連携

○ 市町村制度資金の積極的活用

青森市中小企業一般事業資金

20年度	実行件数	実行額
20年8月31日現在	19	124,900

(単位：千円)

○ 定期的に経営者との面談・ヒアリングの実施

③ 再生支援策や再チャレンジ融資等の積極活用

○ 企業経営改善支援の専門部署により支援活動を展開

○ 中小企業再生支援協議会との連携検討

2. 利用者の声を把握する取組の実施状況

① 利用者の声を把握する方法

○ 利用者満足度アンケート調査（「あおしんの通信簿」）

② 把握した内容（結果）

○ ホームページに掲載（「お客様アンケート調査結果について」）

③ 利用者の声を踏まえた経営改善事例

○ 現在のところ、実績がございません

1. 総合対策プランへの取組状況について

【金融機関の対応】

- (1) 不動産担保や個人保証に依存しない融資手法の利用促進
 - ①平成16年7月無担保商品「事業者サポート資金」の取扱いを開始。
 - ②平成16年7月無担保商品「とうしんパワーアップローン」の取扱いを開始。
 - *青森県信用保証協会との提携ローン
 - ③商工会議所提携ローンとして、平成18年11月無担保商品「事業者サポート資金500」、「パワーアップ3000」の取扱いを開始。
 - *弘前商工会議所と提携、会員利用特典として金利優遇
 - *「パワーアップ3000」は青森県信用保証協会保証
 - ④平成19年3月中小企業金融公庫と連携して「CLO 融資商品」を発売。
 - ⑤平成19年4月信金中央金庫と設備担保を利用した信用補完制度、名称「しんきんMEサポート」を契約。
 - ⑥目利き能力の向上を目的に関係業界団体が主催する研修等への参加。
- (2) リレーションシップバンキングのより一層の促進/県融資制度との連携強化
 - ①金融検査マニュアルを踏まえた適切な融資実行。
 - ②青森県信用保証協会との連携により定期的な説明会及び勉強会の実施。
 - ③定性情報を取入れた企業格付制度の取組み。
- (3) 再生支援策や再チャレンジ融資等の積極活用
 - ①青森県中小企業再生支援協議会との連携協力
 - ②再チャレンジ融資については政府系金融機関との連携による取組み。
 - *国民生活金融公庫による研修会等の実施

2. 利用者の声を把握する取組（経営改善事例含む）の実施状況について

- (1)利用者の声を把握する手法
 - ①再生支援先への定期的訪問による経営者とのヒアリング
 - *必要時には再訪によりフォローアップする。
- (2)把握した内容（結果）
 - ①問題点、改善、要望等を再訪時に結果ヒアリングしフォローアップする。
 - ②公認会計士との経営相談の実施。
- (3)利用者の声を踏まえた経営改善事例
 - ①経営改善計画書の作成と実行

以上

平成20年9月16日

青森県商工政策課

商工金融グループ御中

八戸信用金庫

審査部 田村 光男

平成20年度第2回制度金融運営協議会

(1) 総合対策プランへの取組状況について

1、不動産担保や個人保証に依存しない融資手法の利用促進

① 無担保・第三者保証不要の融資、流動資産を担保として活用する融資、全国規模の信用データベースを活用した効率的な融資等の積極的な推進。

- ・ 当金庫は、中小企業に対し不動産担保・個人保証の依存しない融資制度として、最速ローン・事業者コンパクトローン・無担保事業者ローン・企業活性化ローンの制度融資で資金供給をしております。加えて動産を担保として活用する融資として、平成8月20日よりトラック等の車両を担保とした「はちしん営業車両担保ローン」の取扱いを開始し、5つの融資制度を推進しております。

② 企業の定量的財務データではなく、技術評価等の定性データをもとに信用力をはかる能力の向上

- ・ 当金庫では、中小企業の信用力を検証する「目利き能力」の向上は、各種会議や「目利き力養成講座」への派遣での対応のほか、貸出審査トレーニーを実施し、レベルの向上を図っております。(対象は、新任営業店長と今年度は旧十和田信金の全支店長)

2、リレーションシップバンキングのより一層の推進/県融資制度との連携強化

① 大企業向けとは異なる中小企業向け融資の特性を踏まえたリレーションシップバンキングの更なる推進。

- ・ 当金庫は売上規模の小さい零細企業に対しては、財務諸表による企業格付スコアリングのよらない、企業訪問による実態把握を重視した商品(事業者コンパクトローン、300万円以内)を小口融資として多くの件数を取扱い、推進しております。

② 融資全体の流れや審査のポイント等について中小企業に対してわかりやすく説明。

- ・ 当金庫では、融資申込み時の契約に関し内容説明のうえ契約書の写しを顧客へ渡しているほか、契約書にないメリット・デメリットについては多様な取引形態別に「与信取引に関する顧客への重要事項説明書」を作成しており、それを渡し、最良のシナリオのものだけでなく、最悪のシナリオを想定した場合のことも含め説明し、説明書は、持ち帰りしていただくようにしております。

③ 責任共有制度の導入に伴い、金融機関の融資スタンスを変更しない。

- ・ 当金庫は、制度の導入による融資スタンスは、特に変更しておらず積極推進方針で対応しております。

3、再生支援や再チャレンジ融資等の積極活用

① 中小企業再生支援協議会との連携協力強化及び再生ファンド機能の活用の検討。

- ・ 当金庫は、平成20年5月18日合併時に、企業再生支援の強化を目的に4名の業務精通者を配置しております。

また、「中小企業診断協会青森支部」と業務委託契約を締結し、中小企業との経営相談会等開催することとしています。

なお、旧十和田信金において、中小企業再生支援協議会と連携しての再生支援に協力をいただいております。

② 再生支援関連の信用保証制度の活用。

- ・ 政府も中小企業対策で検討していることであると思われるが、再生支援先企業と再生を協議すると、売上の減少によるキャッシュフロー不足などにより、業況回復や財務改善されるまでの長期運転資金が必要な支援先に対しての保証協会制度の指導や保証承諾の拡大を望みたいとおもいます、1金融機関だけの再生支援先への資金提供は、あまりにも負担が重過ぎて、対応に苦慮しているのが現状であります。

③ 政府系金融機関による再チャレンジ支援の充実。

- ・ 当金庫では、事業を営もうとする再チャレンジの案件はほとんどなく、再チャレンジ融資の活用ができないのが現状であります。

(2) 利用者の声を把握する取組

① 利用者の声を把握する手法

- ・ アンケート調査

実施先数 1,150件 回答数1,127件 回収率98.0%

- ・ 把握した内容

別紙H・P

- ・ 利用者の声を踏まえた経営改善事例

別紙H・P



HACHINOHE SHINKIN BANK

HOME



「お客さま満足度」アンケート調査結果について

平成20年9月
八戸信用金庫

「お客さま満足度」アンケート調査結果について

八戸信用金庫ではこの度、お客様へのサービス向上の実現を目指して、「お客さま満足度」調査を実施させていただきました。

皆様からいただきました、アンケート結果につきましては、今後の経営諸施策の参考とさせていただきます、さらに「お客さま満足度」を向上させて参りたいと考えておりますので、今後ともご意見・ご要望等をお聞かせいただけるようよろしくお願い申し上げます。

ご協力いただきましたお客さまには心より御礼申し上げます。

1. お客さま満足度調査概要

(1)目的

地元金融機関として地域の特性や利用者ニーズを的確に把握し経営に反映させ、より質の高いサービスを提供していくことを目的に実施しました。

(2)調査対象及び方法

個人・法人を問わず、来店されたお客さまに対する「店頭調査」及び渉外担当者が訪問しているお客さまへの「訪問調査」という形で実施しました。

(3)実施期間

平成20年3月10日(月)～平成20年3月21日(金)

(4)調査内容

当金庫営業店の環境・設備・職員の対応、商品・サービスの充実度合い等について調査しました。

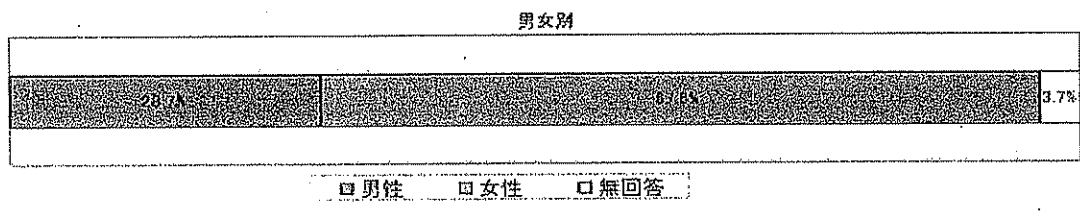
(5)調査対象先数及び回答者数

調査対象先数 1,150 先

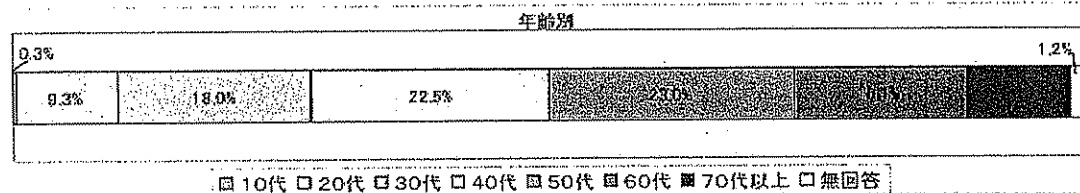
アンケート回答総数 1,127 先 回答率98.0%

I.【アンケート回答状況】

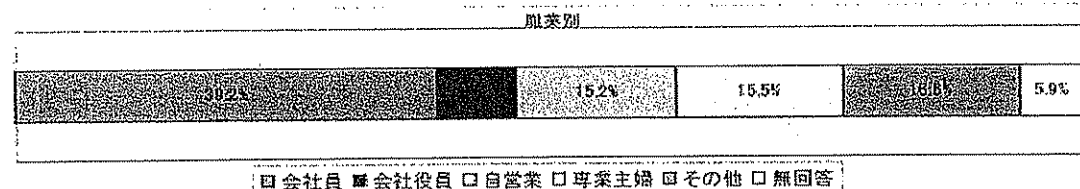
1. 男女別



2. 年齢別



3. 職業別

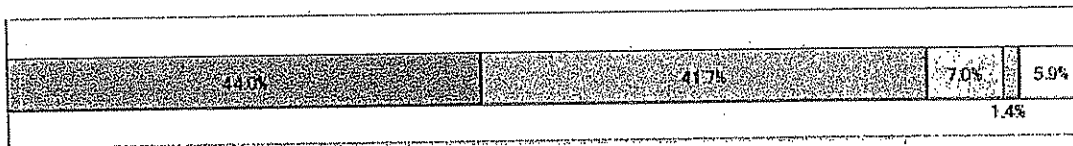


| TOP |

II. 【アンケート集計結果】

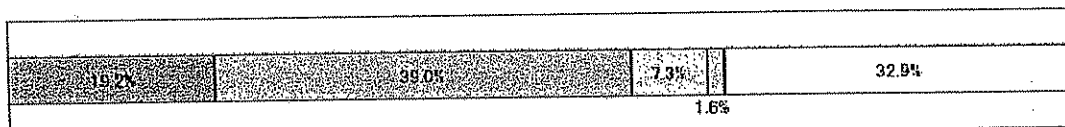
Q1. 当金庫の商品やサービスの満足度をお伺いします。

①「預金商品について」



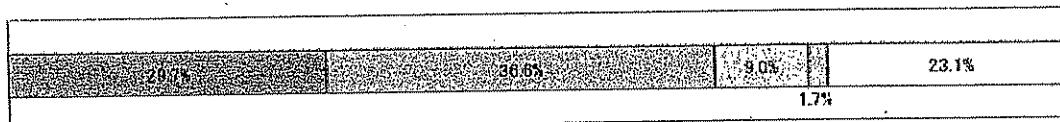
満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

②「国債・投資信託・保険について」



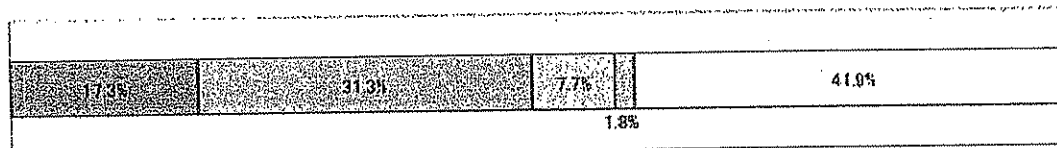
満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

③「融資・ローン商品について」



満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

④「ファームバンキング・インターネットバンキングについて」



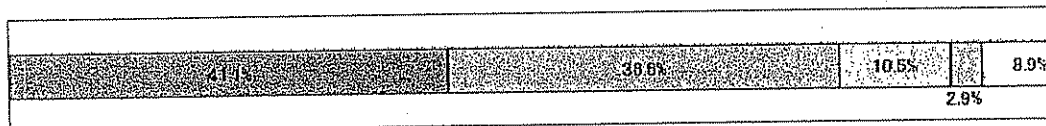
満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

⑤「ホームページについて」



満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

⑥「粗品について」



満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

預金商品と粗品以外のサービスについては、無回答数が多く周知度の低い結果となりました。今後は、これらについて周知とニーズ覚醒に努めてまいります。

Q2. 職員のお客さまに対する対応についての満足度をお伺いします。

①「渉外担当者の訪問頻度」



満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

②「お客さまとの約束を厳守する」



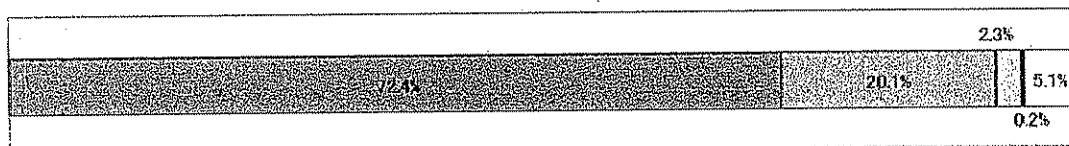
満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

③「説明が正確で適切な商品を提供できる」



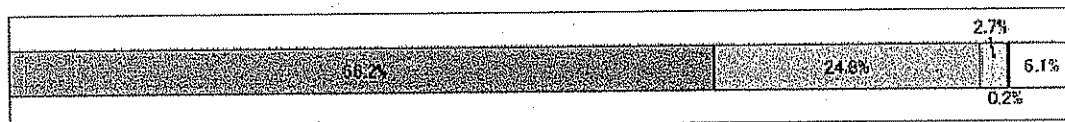
満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

④「態度・言葉づかい・身だしなみが整っている」



満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

⑤「事務処理が正確である」



満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

全体的に高い評価を頂きました。今後も、職員研修等で個々のスキルアップを図り、より多くのお客さまに満足していただけるよう努力してまいります。

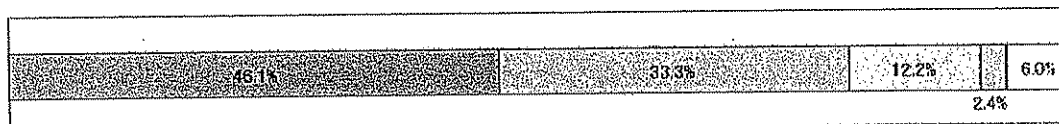
Q3. 店舗・キャッシュコーナーについての満足度をお伺いします。

①「店舗・キャッシュコーナーがある場所」



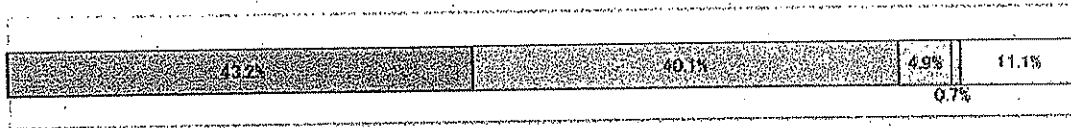
満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

②「営業時間帯」



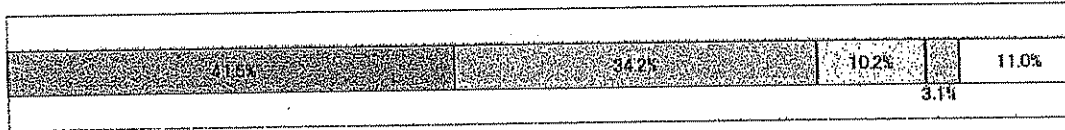
満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

③「パンフレット類の配置」



満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

④「ATMの利便性(振込操作など)」

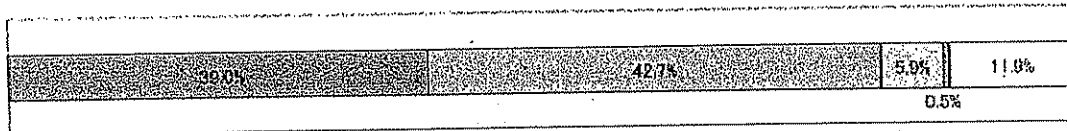


満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

「店舗・キャッシュコーナーのある場所」に関する不満が多い結果となりました。今後も、稼働率等の調査を実施し検討してまいります。

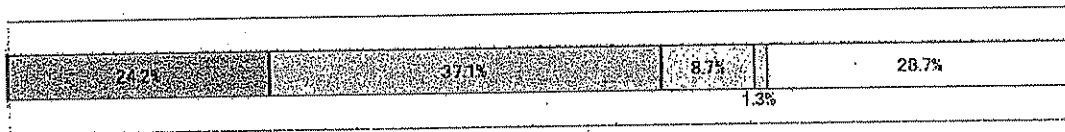
Q4. 当金庫がおこなってまいりました、情報提供についての満足度をお伺いします。

①「預金商品の情報」



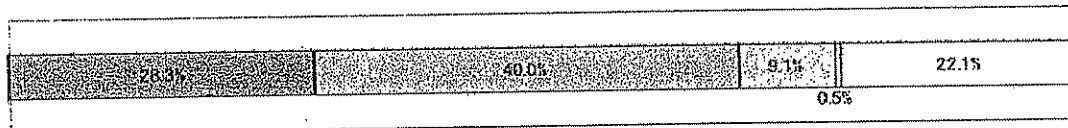
満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

②「投資商品の情報」



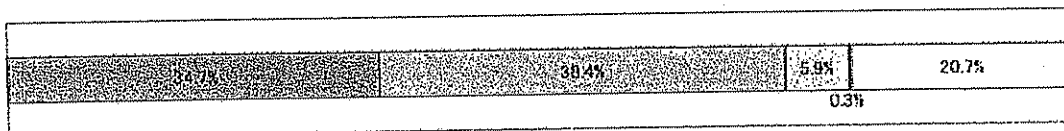
満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

③「業界動向や地域についての情報」



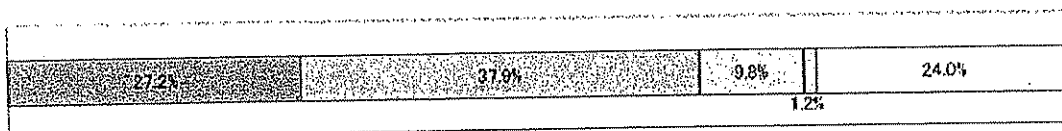
満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

④「当金庫の経営内容に関する情報」



満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

⑤「相続・資産運用・年金に関する情報」



満足している やや満足している やや不満である 不満である 無回答

「相続・資産運用・年金に関する情報」のご要望が多い結果となりました。職員の知識力向上に努め、お客さまへ豊富で適切な情報を提供できるよう努めてまいります。

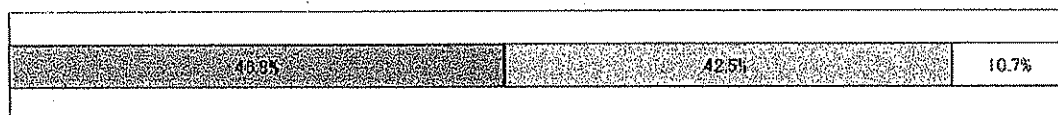
Q5. 当金庫がお客さまに提供しております、下記の情報・サービスをご存知かどうかお伺いします。

①「ディスクロージャー誌について」



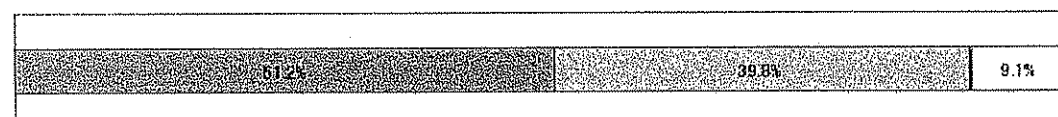
知っている 知らない 無回答

②「ホームページについて」



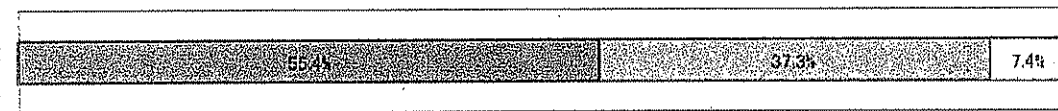
知っている 知らない 無回答

③「はちしんローンプラザ(土・日曜日営業)について」



知っている 知らない 無回答

④「年金相談会について」



知っている 知らない 無回答

⑤「年金友の会湯治旅行について」



知っている 知らない 無回答

相対的に周知度が低い結果となりました。店頭・渉外による告知、新聞広告等により改善を図ってまいります。

Q6. 当金庫との今後のお取引についてどうお考えかお伺いします。



増やしたい 現状維持 縮小したい わからない 無回答

6割以上のお客さまが「現状維持」のお考えでした。当金庫との取引拡大を望んでいただけるよう、今後も努力してまいります。

Q7. 八戸信用金庫に対する総合的な印象についてお伺いします。

a「経営が健全で安定している」



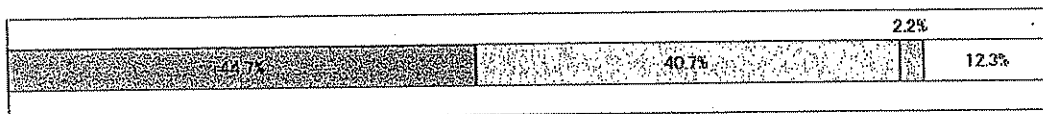
そう思う どちらとも言えない そうは思わない 無回答

b 「地域に密着している」



そう思う どちらとも言えない そうは思わない 無回答

c 「金融商品・サービスが充実している」



そう思う どちらとも言えない そうは思わない 無回答

d 「資産運用などの相談業務が充実している」



そう思う どちらとも言えない そうは思わない 無回答

e 「職員の対応が親切・熱心である」



そう思う どちらとも言えない そうは思わない 無回答

「資産運用などの相談業務が充実している」において、当金庫の印象が薄い結果となりました。まずは、職員の知識と意識の向上に努め相談業務の充実を図り、地域金融機関としての役割を果たしてまいります。

[TOP]

平成19年度中に取組みました改善項目について

平成18年度(平成19年3月28日から平成19年4月10日)に実施した「お客さま満足度」向上に向けたアンケート調査で、お客さまからお寄せいただいた「ご意見・ご要望」を踏まえ、当金庫が平成19年度に取組みいたしました主な改善項目は以下の通りです。

①アンケート調査により改善した項目

要望項目	改善した項目
○店舗設備改善の取組みについて	平成19年10月に廿三日町支店、平成20年3月に本店と湊支店の駐車場を拡張整備いたしました。
○ATM増設に向けた取組みについて	利用者数、立地条件等の折合いが付かず増設には至りませんでした。平成19年7月にATMコーナー15ヶ所の機種変更と、流通・信販系カード会社のATM返済(入金)の取扱い開始により利便性の向上を図りました。
○当金庫のホームページ周知度向上への取組みについて	お客さまニーズにお応えできるように、各種ローンの仮審査申込みができるようになりました。また、パンフレット・新聞広告等にインターネットでも各種サービスの閲覧ができる旨を表示し、周知度向上を図りました。

②顧客要望事項及びお客様の声カード(各店投票箱設置)記載事項により改善した項目

要望項目	改善した項目
○事務手続改善の取組みについて	要望の多い各種変更届の僚店受付については、一部受付できるようになりました。その他改善されていないものについては、今後も対応策を検討してまいります。
○職員事務レベル向上の取組みについて	当金庫が独自に開発した「はちしんベストサポートシステム」のバージョンアップに取り組んでまいりました。なお、平成20年度中にバージョンアップ化の予定で、事務処理の正確性とスピード化を図ってまいります。
○窓口対応のレベル向上の取組みについて	平成19年7月に㈱MSCより講師を招き、3日間に渡る窓口研修の実施により、窓口対応のスキルアップを図りました。

| TOP |

平成20年度に取り組んでまいります主な改善項目

平成19年度(平成20年3月10日から平成20年3月21日)に実施した「お客さま満足度」向上に向けたアンケート調査および顧客要望事項で、お客さまからお寄せいただいた「ご意見・ご要望」を踏まえ、当金庫が平成20年度に取り組んでまいります主な改善項目は以下の通りです。

①アンケート調査により改善する項目

お客さま要望項目	取組み方針
○職員のお客さまへの対応レベル向上の取組み	お客さま対応の基本を再確認させるために、営業店臨店調査及びお客さま対応研修の実施、外部研修への参加等を行い、満足いただける対応ができるようスキルアップを図ってまいります。
○ATM増設に向けた取組み	利用者数、立地条件等を調査したうえで、適正な配置を検討してまいります。
○資産運用等の相談業務の周知・浸透に向けた取組み	投資信託・国債・保険商品等の定期的な内部・外部研修の実施によりスキルアップを図り、窓口や渉外等で資産運用相談業務に取り組んでまいります。

②顧客要望事項及びお客様の声カード(各店投票箱設置)記載事項により改善した項目

お客さま要望項目	取組み方針
○店舗設備改善の取組み	店舗・駐車場の美化や整備等、お客さまの要望に応えるよう、計画的に対処してまいります。
○職員事務レベル向上の取組み	当金庫が独自に開発した「はちしんベストサポートシステム」の活用により、事務処理の正確性と、スピード化を図ってまいります。

| HOME | TOP |

Copyright(C)2001 Hachinohe Shinkin Bank All Rights Reserved.

第2回制度金融運営協議会説明資料

下 北 信 用 金 庫

平成20年9月16日(火)

平成20年9月16日

平成20年度第2回制度金融運営協議会 説明資料

下北信用金庫

(1) 総合対策プランへの取組状況について

① 不動産担保や個人保証に依存しない融資手法の利用促進

- イ. 無担保・第三者保証不要の融資、流動資産を担保として活用する融資、全国規模の信用データベースを活用した効率的な融資等の積極的な推進。
- ロ. 企業の定量的財務データではなく、技術評価等の定性データをもとに信用力をはかる能力（目利き能力）の向上。

(取組状況)

- ・ 平成20年7月1日（火）より「しもしん事業者地域活性化サポート資金」の取扱いをしている。
財務内容が良好な先については第三者保証人不要とするとともに、同一貸出先及び関係会社への貸出分を合算し5,000千円までは無担保扱い可能としている。
- ・ 流動資産を担保として活用する融資については、今後検討を進める。
- ・ スコアリングモデル型融資制度の開発に取組んでおる。
(全国規模の信用データベースを活用した効率的な融資)
- ・ 目利き能力の向上については、業界団体等の研修会やセミナーに職員を派遣し能力向上に努めている。

② リレーシップバンキングのより一層の促進／県制度融資との連携強化

- イ. 大企業向けとは異なる中小企業向け融資の特性を踏まえたリレーシップバンキングの更なる推進。
- ロ. 融資全体の流れや審査のポイント等について中小企業に対してわかりやすく説明。
- ハ. 責任共有制度の導入に伴い、金融機関の融資スタンスを変更しない。

(取組状況)

- ・ 原油・原材料価格の高騰や売上低迷等により業況悪化や資金繰りに苦しむ中小企業に対し、県の制度融資等積極的に推進している。
- ・ AP（アクションプログラム）推進担当者会議の席上、第1回制度金融運営協議会の資料を用い、青森県庁のホームページに「青森県における主な公的金融支援

策一覧表」が掲載されていることを説明し、顧客への説明に役立てさせているほか、与信取引に関する顧客への説明態勢に係る規程等に基づいて分かりやすく説明している。

- ・ 責任共有制度導入後も保証協会保証付融資を積極的に推進している。

③ 再生支援策や再チャレンジ融資等の積極活用

- イ. 中小企業再生支援協議会との連携協力の強化及び再生ファンド機能の活用の検討。
- ロ. 再生支援関連の信用保証制度の活用。
- ハ. 政府系金融機関による再チャレンジ支援の充実。

(取組状況)

- ・ 中小企業再生支援協議会に持ち込まれた案件の要請事項については、取引先企業の再生のため積極的に対応しているが、当金庫から持ち込みした案件はない。また、再生ファンド機能活用の実績はなし。
- ・ 「経営安定化サポート資金」等利用による積極的な支援に努めている。

(2) 利用者の声を把握する取組（経営改善事例含む）の実施状況について

① 利用者の声を把握する手法

- ・ 「お客様アンケート調査」の実施
(平成18年9月に第1回目、平成20年1月に第2回目を実施)
- ・ 「情報連絡票」による各営業店が得た情報の共有化

② 把握した内容（結果）

(融資に関する主な項目のみ記載)

イ. 融資商品の充実度合い

「満足」30%、「どちらともいえない」65%、「不満」5%

ロ. 融資相談についての印象

「相談にのってくれる・相談できる」70%、「特に感じない」27%

「相談しづらい」3%

ハ. 融資申込みに際して望まれること

「書類の簡素化」34%、「様々なアドバイス」28%、「迅速な回答」22%

「特になし」16%

ニ. 当金庫に対して、どのような地域貢献活動を望まれるか

「積極的な融資取組み」23%、「情報の提供」15%、「地域経済・景気動向

の分析・公表」11%、「地域開発プロジェクトへの参加・推進」8%、「会議室等施設の利用・開放」4%、「祭り等地域行事への参加・協力」4%、「その他（含むボランティア）」28%

③ 利用者の声を踏まえた経営改善事例

融資申込みの際に望まれている「様々なアドバイス」、「迅速な回答」について改善に努めることにしている。

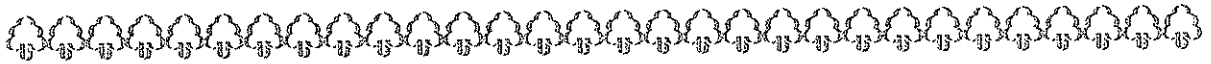
以 上

しもしん

景況レポート

No.67

平成20年4月～6月期景況 平成20年7月～9月期予想



特別調査

★ 正規社員の採用状況等について

概況

今期（平成20年4月～6月期）の地域経済（むつ市、下北郡、上北郡横浜町）は、国内的には「景気回復は足踏み状態にあるが、このところ一部に弱い動きがみられる」とされるなか、当地区では経済諸活動が稼働期に入り、前期（平成20年1月～3月期）に比べた総合判断指数（DI・「増加」－「減少」企業割合）では、業況・収益ともに前期のマイナス幅を縮小させ、売上額はマイナスからプラスに転じた動きとなっています。前年同期に比べた動きでは、売上額はプラス幅を縮小し、業況・収益ともにマイナス幅を拡大した動きとなっています。

業種別には、業況判断を前期と比べた動きで見ると、製造業では経済諸活動が稼働期入りし、個人需要の増加から、小売業では新入学・就職や地域の行事等季節的な需要から、サービス業でも観光・行楽シーズン入りによる個人需要があったことから、前期のマイナス幅を縮小させています。不動産業では季節的な需要から賃貸契約が増加し、また分譲地の売買等により、前期のマイナスからプラスに転じた動きとなっています。

なお、卸売業では稼働期入りし、個人需要が増加となったものの、仕入価格の上昇や経費の増加等により、建設業でも原発工事、港湾工事等はあったものの、材料価格の高騰等の影響を受け、前期に比べ横這いの動きとなっています。

来期（平成20年7月～9月期）の見通しは、地区内経済諸活動が稼働最盛期入りし、個人消費が上向くと見通しから、総合判断指数では、業況は今期のマイナス幅を縮小し、地区内経済は上昇傾向で推移すると見方をしています。

農・漁業では、稲作は5月下旬、6月上旬の低温の影響から、生育が平年より数日遅れており、野菜では大根、キャベツ、トマト、キュウリ等の出荷量が増加し、価格は昨年より安価に推移しました。

湾内のホタテ漁は、他地区のホタテとの競争の激化による単価の低下が懸念されます。一方、北通り地区のコンブ漁は、磯焼け等の環境状況が改善されておらず、また、冬場の海水温が高かったため、生育状況が悪く、不漁が心配されます。イカ漁は来期、近海、前沖漁ともに本格的な操業となり好漁が期待されますが、燃料費の高騰の影響が深刻化しており、厳しい状況が予想されます。

来期は稼働最盛期に入りますが、依然原油価格や原材料価格は高騰しており、各企業の経費増や、食料品、生活必需品等の値上げによる個人生活への影響が懸念されます。

青森県金融検討会議

総合対策プランへの取組状況について

課題の解決に向けた金融機関の対応策（取組状況）

1. 不動産担保や個人保証に依存しない融資手法の利用促進

- ・ 無担保・第三者保証不要の融資、流動資産を担保として活用する融資、全国規模の信用データベースを活用した効率的な融資等の積極的な推進。
- ・ 企業の定量的財務データではなく、技術評価等の定性データをもとに信用力をはかる能力（目利き能力）の向上。

- ・ 無担保・第三者保証不要の融資については、従来より取組をしておりますが、今年度も、全国規模の信用データベースを活用した効率的な融資の推進を図り、スコアリング方式を取り入れた特別融資制度として、にんにく生産業者に対し「にんにく物語」を平成20年6月16日に発売し、三沢市の市政50周年を記念した「三沢シティ50」を平成20年8月11日に取扱開始しております。また、上北町支店開設50周年を記念した商品を開発中であり、地域特性に応じた商品開発により利用促進をしております。

- ・ 不動産担保や保証人に過度に依存しない融資として、従来より取組んできた標準的財務データを基準としたスコアリング型融資は、長期に亘る景気低迷により、財務内容が悪化している県内中小企業者にあたっては、対象となる先が限られてきております。取引先との親密な関係を築き、悪化要因を的確に見極め、支援が可能かどうかを判断する目利き能力の向上はますます重要になっております。
- ・ 目利き能力の向上を図るため、上部団体及び、各種外部研修への計画的な参加また、通信教育の励行をし、スキルアップに努めております。

2. リレーションシップバンキングのより一層の促進／県融資制度との連携強化

- ・ 大企業向けとは異なる中小企業向け融資の特性を踏まえたリレーションシップバンキングの更なる推進。
- ・ 融資全体の流れや審査のポイント等について中小企業に対してわかりやすく説明。
- ・ 責任共有制度の導入に伴い、金融機関のスタンスを変更しない。

- ・ 1、にて申し上げたとおり、中小企業向け融資の特性を踏まえたリレーショナルシップバンキングの更なる推進をする意味からも、無担保・第三者保証不要の融資の開発をしております。
- ・ 説明義務の中で、融資全体の流れや審査のポイント等について中小企業者に対してわかりやすく説明をしております。
- ・ 責任共有制度の導入後も当組合としてのスタンスには、変わりなく、保証協会付融資については、積極的に推進しております。
 なお、今年度も全店キャンペーン（4月～8月）を実施し、協会付融資の利用推進を図っております。

3. 再生支援策や再生チャレンジ融資等の積極活用

- ・ 中小企業再生支援協議会との連携協力の強化及び再生ファンド機能の活用の検討。
- ・ 再生支援関連の信用保証制度の活用。
- ・ 政府系金融機関による再チャレンジ支援の充実
- ・ 中小企業再生支援協議会との連携については、再生計画の決定実績が1先あり、今後も連携協力して行きたいと考えております。
- ・ 再生支援については、当組合で従来から行っている対象企業先に対する支援の取組を継続しております。
 また、再生支援関連の信用保証制度、政府系金融機関によるチャレンジ支援を織り交ぜながら、検討・活用して行きたいと考えております。

利用者の声を把握する取組（経営改善事例含む）の実施状況について

- ① 利用者の声を把握する手法
- ② 把握した内容（結果）
- ③ 利用者の声を踏まえた経営改善事例

① 利用者の声を把握する手法

当組合をご利用いただいているお客様が、満足していただけるよう直接お客様にお聞ききするため、毎年1月に利用者満足調査を実施しております。

② 把握した内容（結果）

その中で、金融商品（当組合独自の特別支援制度等）についての項目を設け、満足度を調査した結果は、

満足 23.7%、やや満足 13.6%、普通 55.1%となっており、全体の 92.4%を占めております。

また、不満 1.4%、やや不満 6.2%と全体の約 7%が満足していないとの結果となりました。

③ 利用者の声を踏まえた経営改善事例

当組合の商品に対する満足度は、年々アップしておりますが、今後とも、当組合の商品を十分に理解していただけるよう努めるとともに、お客様のニーズに合わせた商品の開発をして参ります。

平成20年1月 青森県金融検討会議 報告書 概要 (1/2)
 ~ 今後の県内中小企業金融円滑化に向けた総合対策プラン ~

県内中小企業を取り巻く金融環境の現状

①県内金融機関の中小企業に対する貸出金残高の減少

○県内金融機関の中小企業に対する貸出金残高の総額は年々減少の一途。

- ・ 2 地方銀行の合計 H14年度末：19,430億円 → H18年度末：17,569億円 (▲1,861億円、▲9.6%)
- ・ 5 信金・1 信組の合計 H14年度末：3,620億円 → H18年度末：3,089億円 (▲531億円、▲14.7%)
- ・ 3 政府系の合計 H14年度末：3,119億円 → H18年度末：2,780億円 (▲339億円、▲10.9%)

【借入側の状況】

- 改善しない収益性の悪化
経営上の問題点として「収益性の悪化」を挙げる企業の割合が38%~39%前後で推移。
- 下落傾向が続く地価
平成10年に比べて現在の県内地価公示平均価格は4割前後減少し、企業の不動産担保価値が大きく減少。
- 伸び悩み設備投資
平成10年に比べて現在の県内企業の設備投資実績は約2/3に減少。

【貸出側の状況】

- 金融機関の貸出態度
企業側からみて、金融機関の貸出態度が厳しいと感じている割合は一定程度存在。

②県単特別保証融資制度の利用減少

○県単特別保証融資制度の利用残高は、平成13年度以降減少。

- ・ 県制度融資の残高 H13年度末：1,502億円 → H18年度末：647億円 (▲855億円、▲57.0%)

【平成10年度以降の金融システム不安対策に関わる要因】

- 平成10年度以降これまでに借換枠を含め2,000億円を超える利用がなされたことに伴う一服感。
- 「県内金融機関の中小企業に対する貸出金残高の減少」と同様な借入側/貸出側の状況が引き続いている。

【制度上の要因】

- 制度の認知度が低い。
- 制度の内容が複雑化しており、利用しづらい。

③中小企業金融制度等の変化

○金融行政の変化

平成15年、金融庁が、リレーションシップバンキング（地域密着型金融）の推進を、地域金融機関の融資手法の基本方向とした。

○新しい融資手法の発展

売掛債権や在庫といった流動資産を担保として活用する融資や、金融機関が企業に貸付けた貸出債権を裏付けとした証券を発行し、投資家がそれを購入するローン担保証券等のいわゆる市場型間接金融といった新たな融資手法が発展している。

○企業の再生支援へのニーズ拡大

厳しい経済情勢等を背景に、本県企業の再生支援に対するニーズは高い。

○貸金業におけるグレーゾーン金利の撤廃

平成18年12月、貸金業規制法の改正が行われ、いわゆるグレーゾーン金利を撤廃。これまで貸金業者に依存していた一部の小規模企業の資金調達環境は厳しさを増すとの見方もあり、事業再生や再チャレンジ融資等へのニーズが今後一層高まっていく可能性あり。

○公的信用保証制度における責任共有制度の実施

平成19年10月、信用保証協会と金融機関とが適切な責任共有を図る責任共有制度が導入。

○政府系金融機関改革

平成20年10月、中小公庫及び国民公庫は、農林漁業金融公庫及び国際協力銀行とともに日本政策金融公庫として統合。また、商工中金は株主を政府等に限定した特殊会社に移行後、おおむね5~7年後を目途に完全民営化。

○ゆうちょ銀行の発足

平成19年10月、ゆうちょ銀行が発足。将来的にはゆうちょ銀行の中小企業向け融資参入の可能性あり。

今後の課題

①不動産担保や個人保証に依存しない融資手法の利用促進

②リレーションシップバンキングのより一層の促進/県融資制度との連携強化

③再生支援策や再チャレンジ融資等の積極活用

④県融資制度の大括り化・簡素化等による使い勝手の向上/県融資制度の更なる周知徹底

平成20年1月 青森県金融検討会議 報告書 概要 (2/2)
 ~ 今後の県内中小企業金融円滑化に向けた総合対策プラン ~

