

リレバン・レポート'08

～地域金融における相互信頼関係の構築に向けて～

平成21年2月

青 森 県

「リレバン・レポート'08」の発行にあたって

現在、県内経済は、個人消費が低迷し、また、企業の景況感も悪化しており、厳しい状況が続いています。加えて、金融情勢も大きな変化を見せており、県内中小企業は、運転資金の確保に苦慮しているところです。

こうした中、県では、平成20年1月に「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」を策定し、県内中小企業者の金融円滑化に取り組んできました。

今年度は、「総合対策プラン」の進捗状況を制度金融運営協議会でフォローしながら進めてきたところですが、取組の更なる加速化を図るため、県内中小企業者と県内金融機関の融資担当者へのアンケート調査に基づく新たな評価システムを導入することとし、今回、その結果を取りまとめた「リレバン・レポート'08」を発行する運びとなりました。

当レポートが、今後のリレーションシップバンキングの効率的な推進方向を提示する「羅針盤」となり、県内中小企業金融円滑化の一助となれば幸いです。

最後になりましたが、アンケート調査に御協力いただいた中小企業者や金融機関の融資担当者の皆様及び調査票の取りまとめに御尽力いただいた商工団体、金融機関を始め関係各位に御礼申し上げます、発行にあたっての御挨拶といたします。

平成21年2月

青森県商工労働部長 九戸 眞樹

(参考)リレバンとは

リレーションシップバンキング(=地域密着型金融)の略

(relationship banking)

地域密着型金融とは、「金融機関が顧客との間で親密な関係を長く維持することにより顧客に関する情報を蓄積し、この情報を基に貸出金等の金融サービスの提供を行うことで展開するビジネスモデル(平成15年3月27日金融審議会報告)」である。

その本質は・・・

- 長期的な取引関係により得られた情報を基に、質の高い対面交渉等を通じて、早い時点で経営改善に取り組むとともに、中小企業金融における貸出機能を強化することにより、金融機関自身の収益向上を図ること。
- ×地域貢献の名の下にコストを無視した取組を金融機関に求める。

目 次

I アンケート調査の概要	1
1 調査時期	
2 サンプルプロフィール	
II 中小企業者の資金調達の現状	2
1 メインバンクの選定理由	
2 メインバンクとの今後の取引	
3 メインバンク以外をあまり利用しない理由	
4 融資を断られたことの有無、その理由	
5 資金調達の相談先	
III 中小企業者と金融機関の意識のギャップ	8
1 金融機関の選定理由	
2 融資にあたって中小企業者が説明すること・中小企業者に説明してほしいこと	
3 中小企業者ができること・中小企業者に望むこと	
4 金融機関ができること・金融機関に望むこと	
IV 中小企業者の金融機関に対する満足度	12
1 総合満足度	
2 個別項目満足度	
3 総合満足度と個別項目満足度の相関分析	
V 「相互信頼」関係の構築へ向けて	16
1 アンケート調査から見た現在の中小企業者と金融機関の関係	
2 中小企業者と金融機関の取組による理想的な関係	
3 今後の取組スケジュール	

I アンケート調査の概要

1 調査時期

- (1) 中小企業者 平成20年12月24日～平成21年1月28日
(2) 金融機関担当者 平成20年12月24日～平成21年1月23日

2 サンプルプロフィール

(1) 中小企業者

総回収数 1785 有効サンプル数 1467

(有効サンプル内訳)

- 業種別 建設業410、製造業146、卸小売業576、サービス業251、その他84
○従業員数別 「20名以下」1,294、「～50名」113、「～100名」42、「101名以上」18

(2) 金融機関融資担当者

総回収数 540 有効サンプル数 540

(有効サンプル内訳)

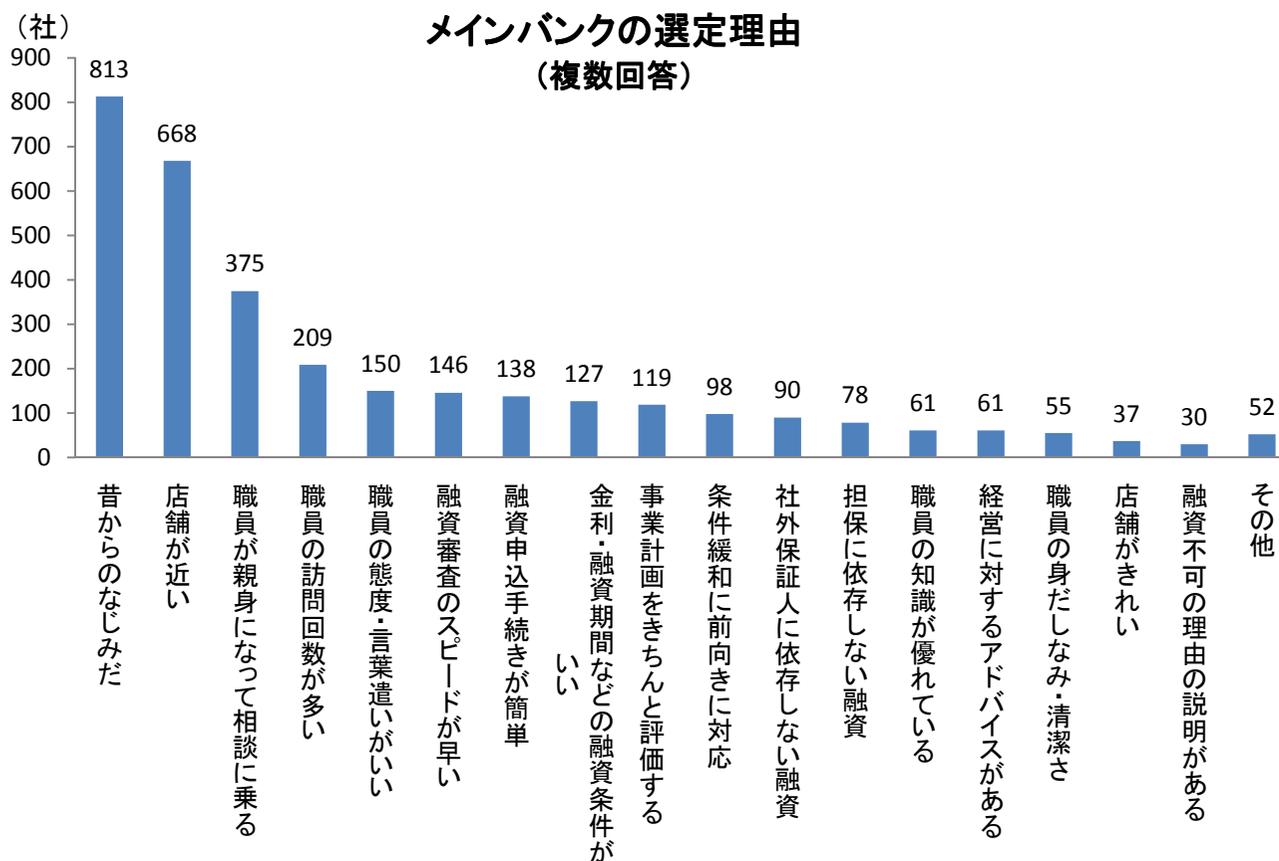
- 組織別 銀行320、信金・信組220
(県内本店所在金融機関)

Ⅱ 中小企業者の資金調達の現状

1 メインバンクの選定理由

○複数の金融機関の比較で選んでいるというわけではない(積極的理由は少ない)

○メインバンクとはコミュニケーションが濃密だという傾向が見られる

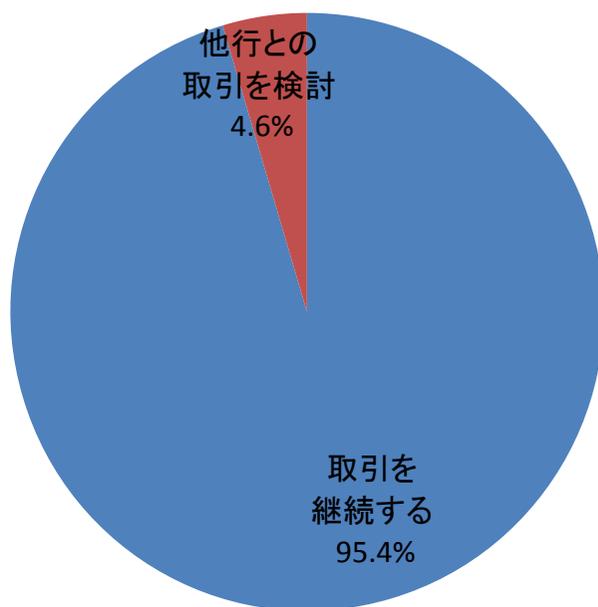


2 メインバンクとの今後の取引

○大多数が継続すると考えている

○積極的な理由でメインバンクを選定していない場合は、今後の状況次第で変更もあり得ると考えている

メインバンクとの今後の取引

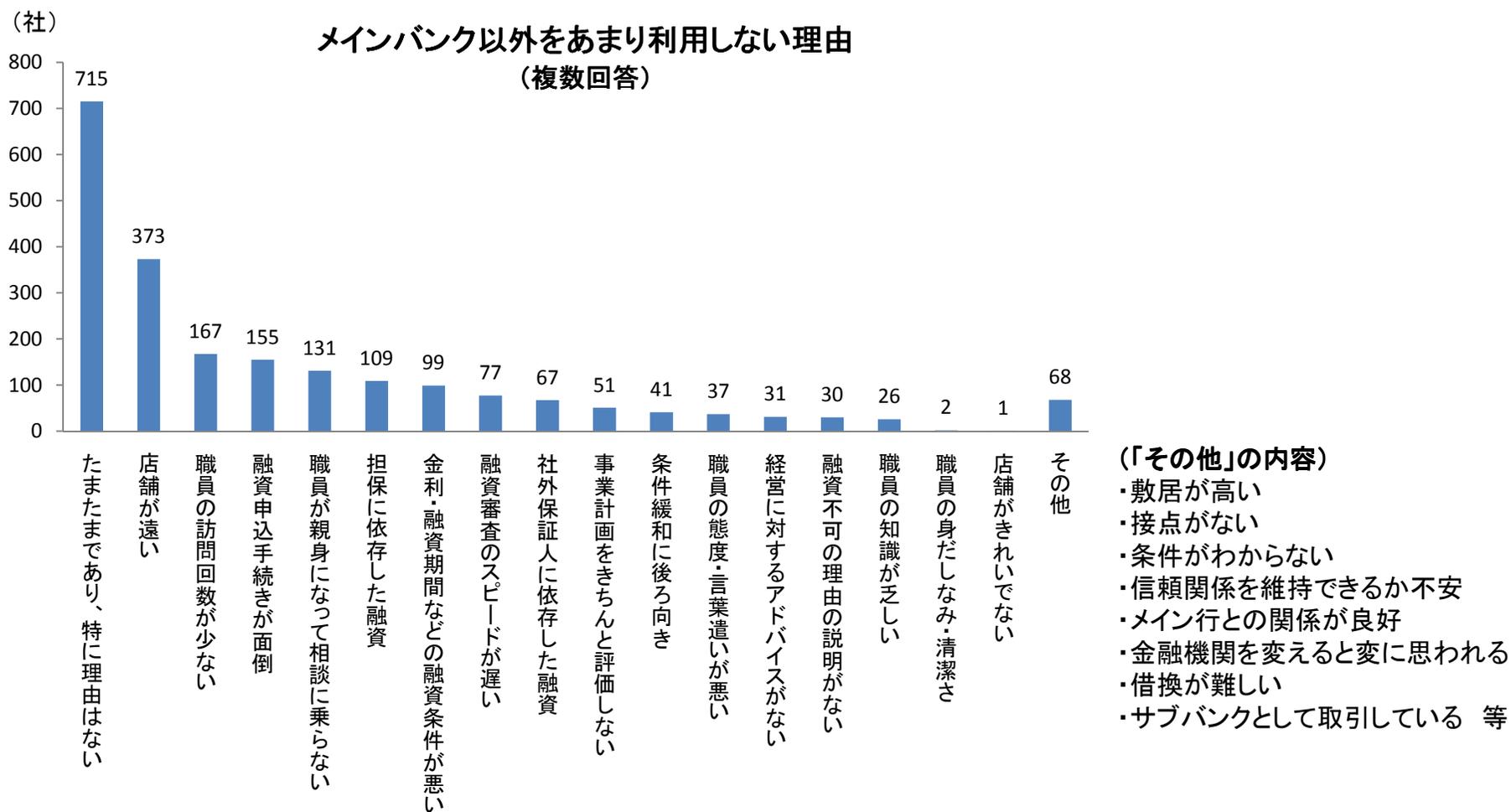


(他行との取引を検討する理由)

- ・融資の条件も多様化しており、よりよい条件を求めていきたい
- ・職員の対応が悪くなった
- ・事業資金の融資に前向きでなくなった
- ・複数行と取引しておきたい
- ・複数行と取引して自社の評価を聞きたい
- ・より企画力・指導力のあるところと取引したい
- ・他の会社の例を見ると信頼を置けない 等

3 メインバンク以外をあまり利用しない理由

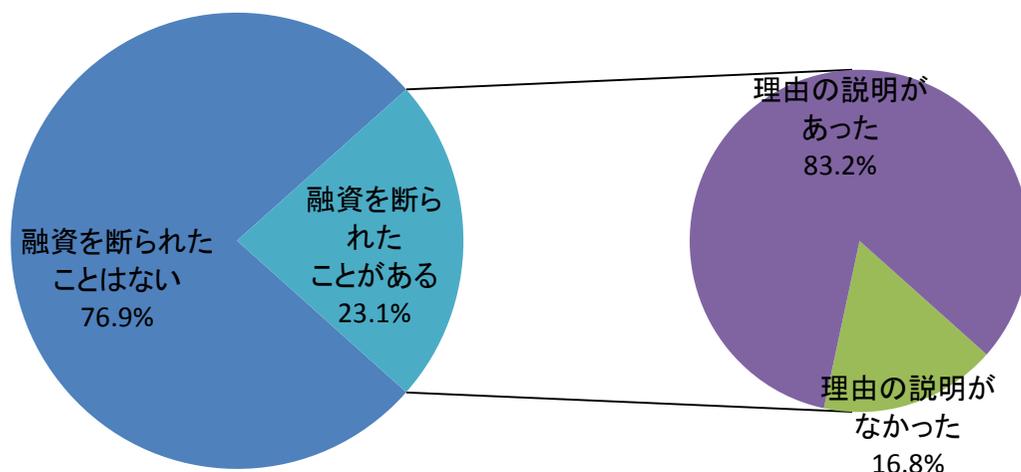
○複数の金融機関の比較で選んでいるというわけではない(積極的理由は少ない)



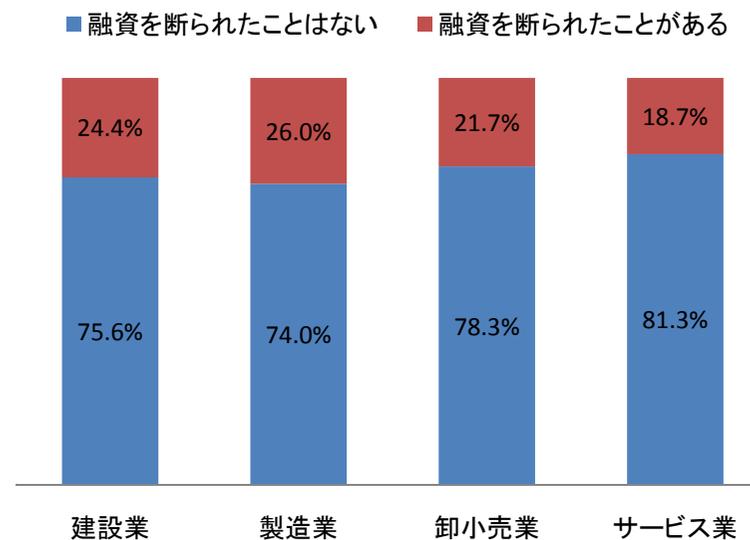
4 融資を断られたことの有無、その理由

- 約4分の1の中小企業者が融資を断られたことがある
- 業種別では、建設業・製造業がやや割合が高い

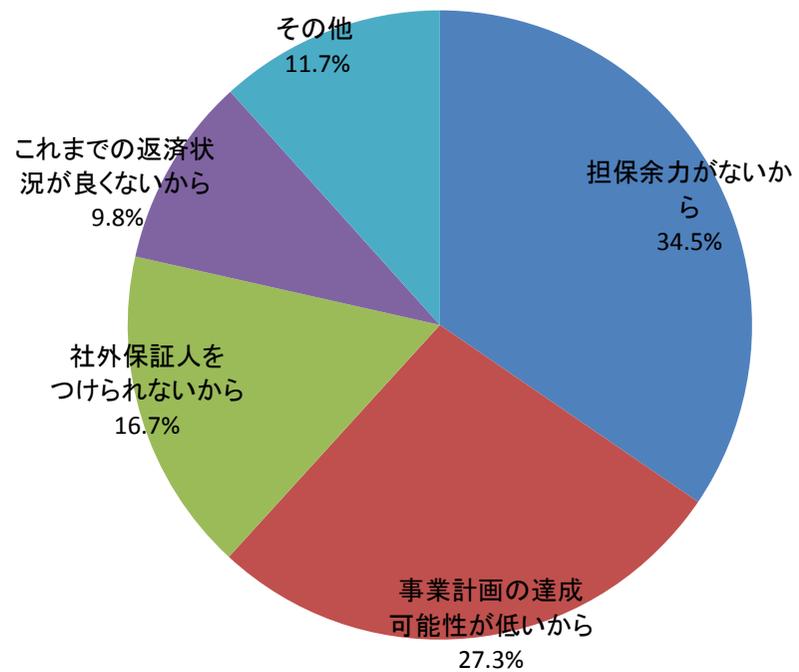
融資を断られたことがあるか
(ある場合、理由の説明があったか)



業種別状況



融資不可の理由



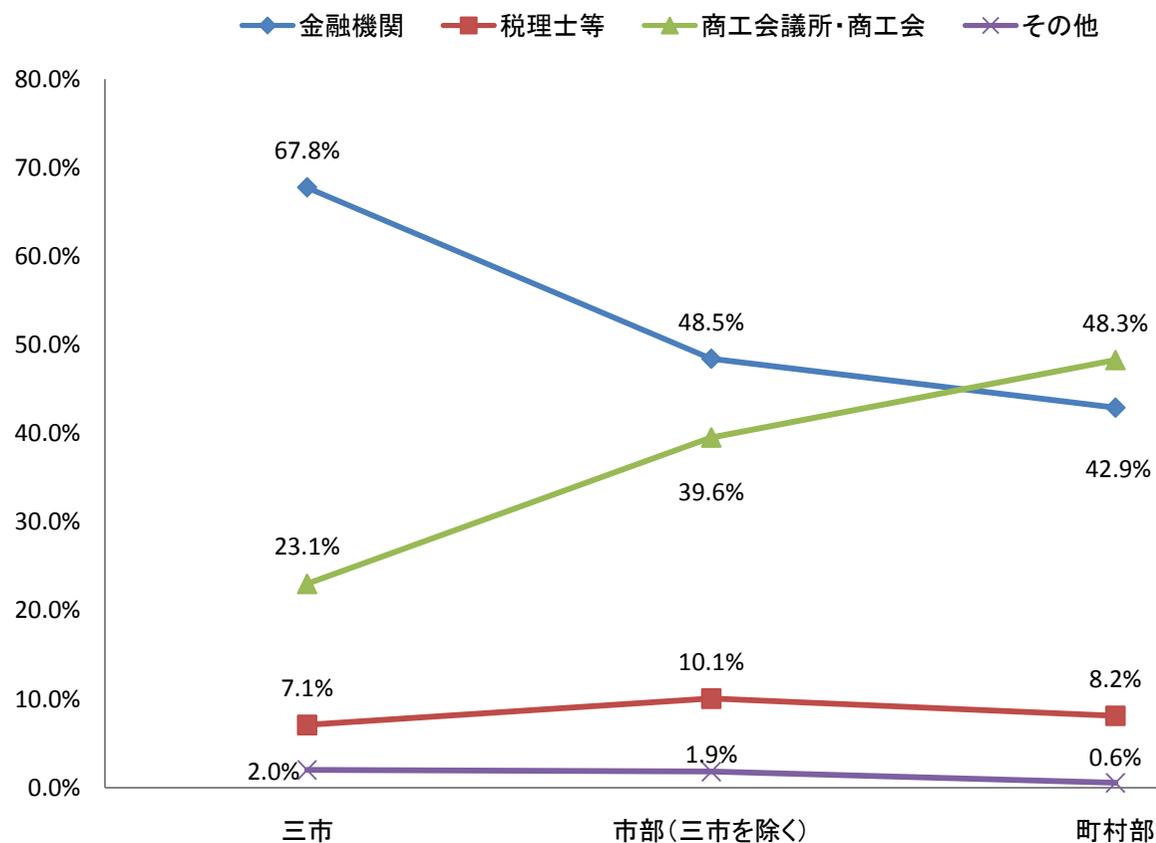
(「その他」の内容)

- ・赤字決算だから
- ・売上が減少しているから
- ・高齢だから
- ・後継者がいないから
- ・保証協会が承諾しないから
- ・業界動向が不透明だから
- ・借入残高が多いから 等

5 資金調達の相談先

- 市部では、金融機関に直接相談する割合が高い
- 町村部では、商工会が金融機関を上回っている
- 税理士・公認会計士も一定の割合を担っている

資金調達の相談先



(「その他」の内容)

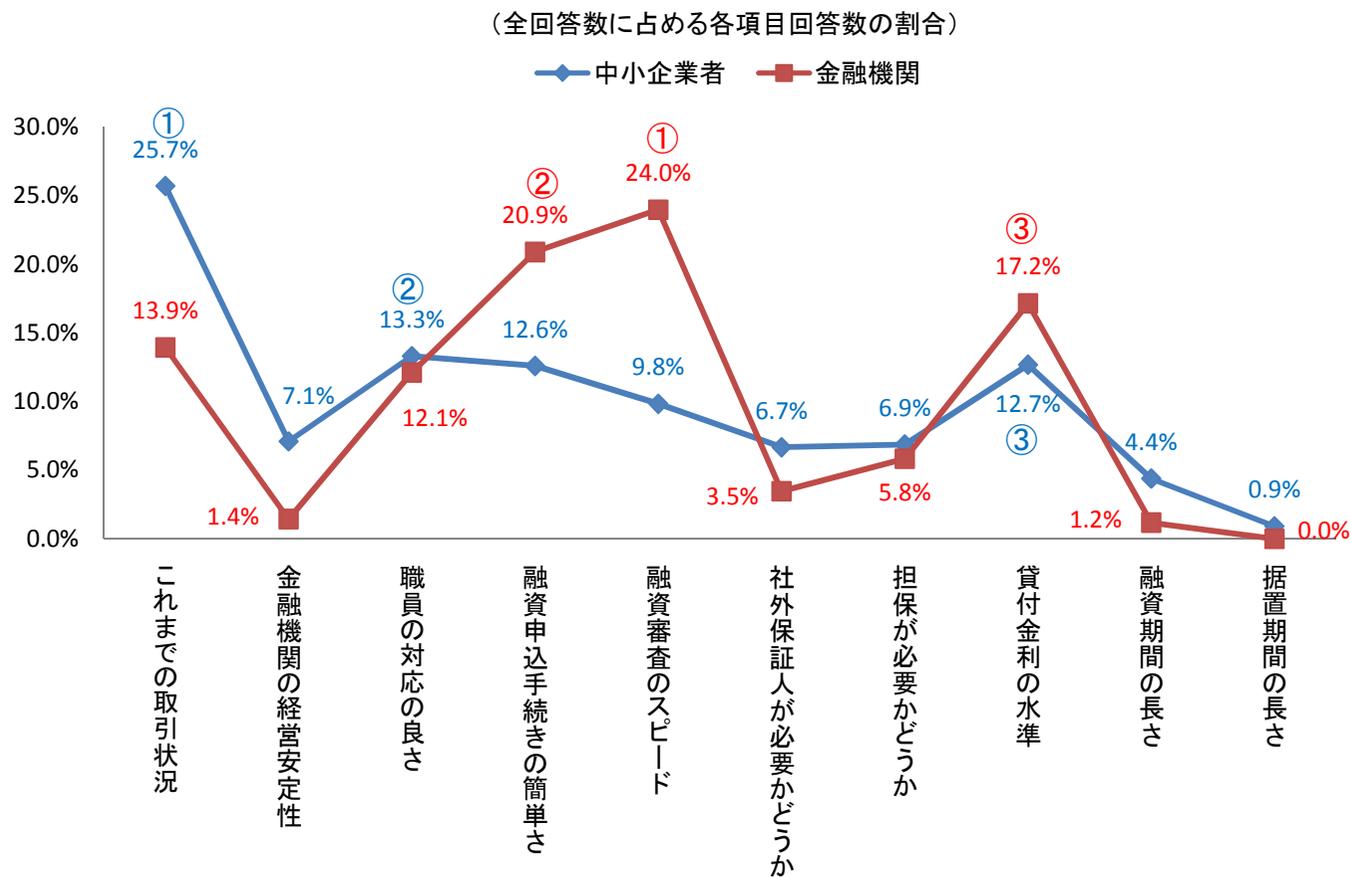
本社、親会社、所属組合、
友人・知人 等

Ⅲ 中小企業者と金融機関の意識のギャップ

1 金融機関の選定理由

○中小企業者は、融資に関する項目よりもこれまでの取引状況を重視している

○金融機関は、審査のスピード、手続きの簡単さが求められているという意識が高い

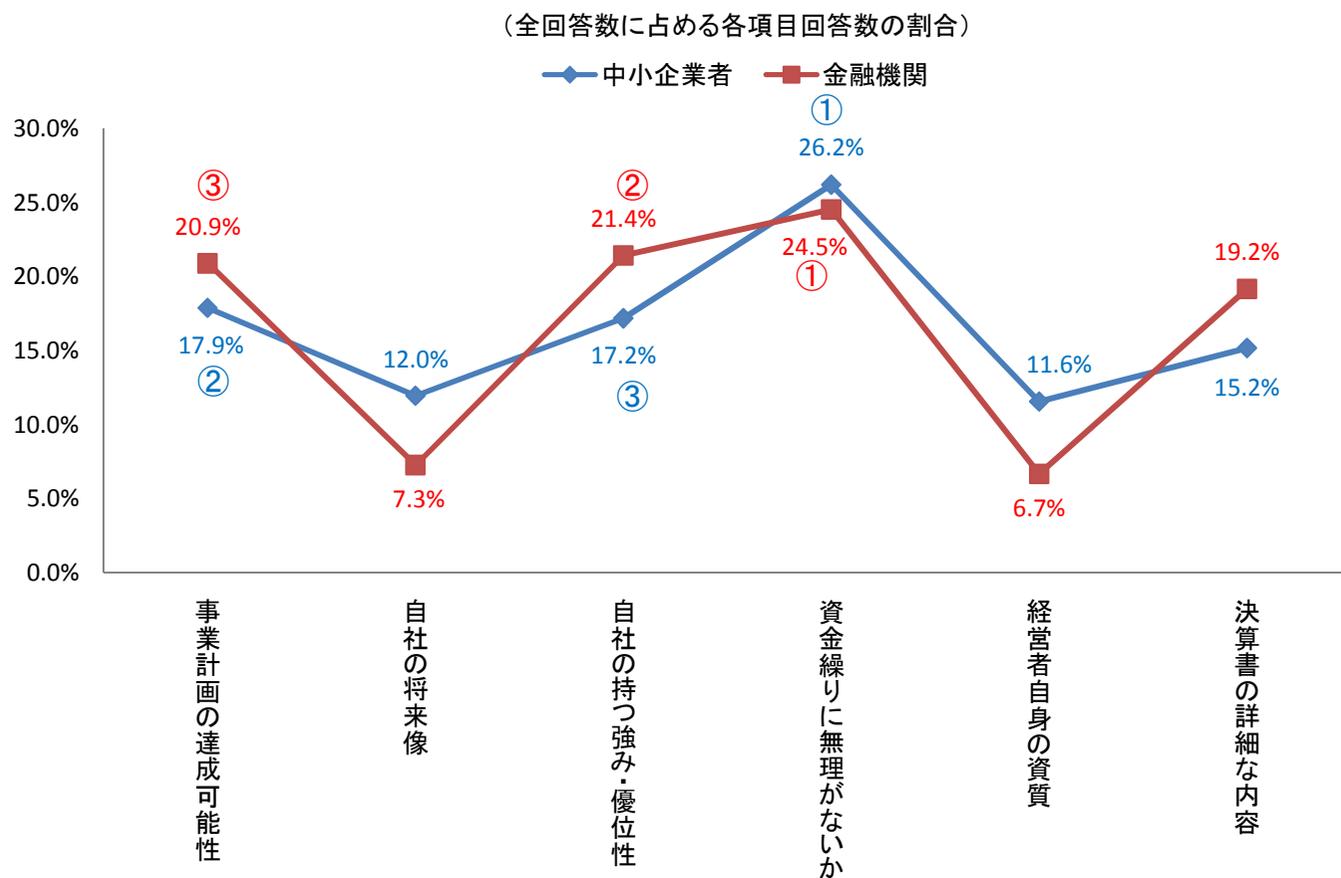


2 融資にあたって中小企業者が説明すること・中小企業者に説明してほしいこと

○上位3項目は一致している

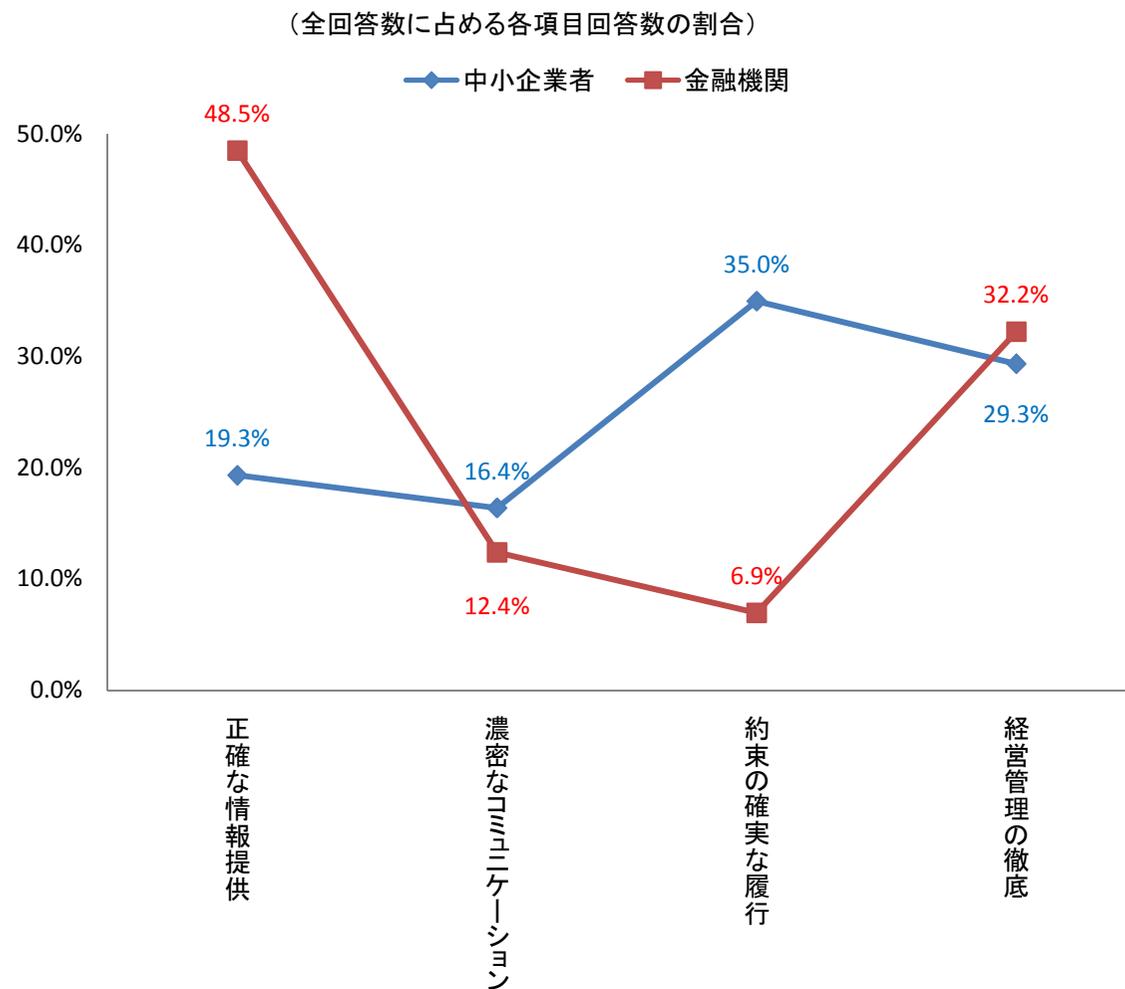
○金融機関は、決算書の詳細な内容の説明を求める意見が多い

○中小企業者は、経営者自身の資質や自社の将来像に重点を置くが、金融機関のニーズには必ずしも合致していない



3 中小企業者ができること・中小企業者に望むこと

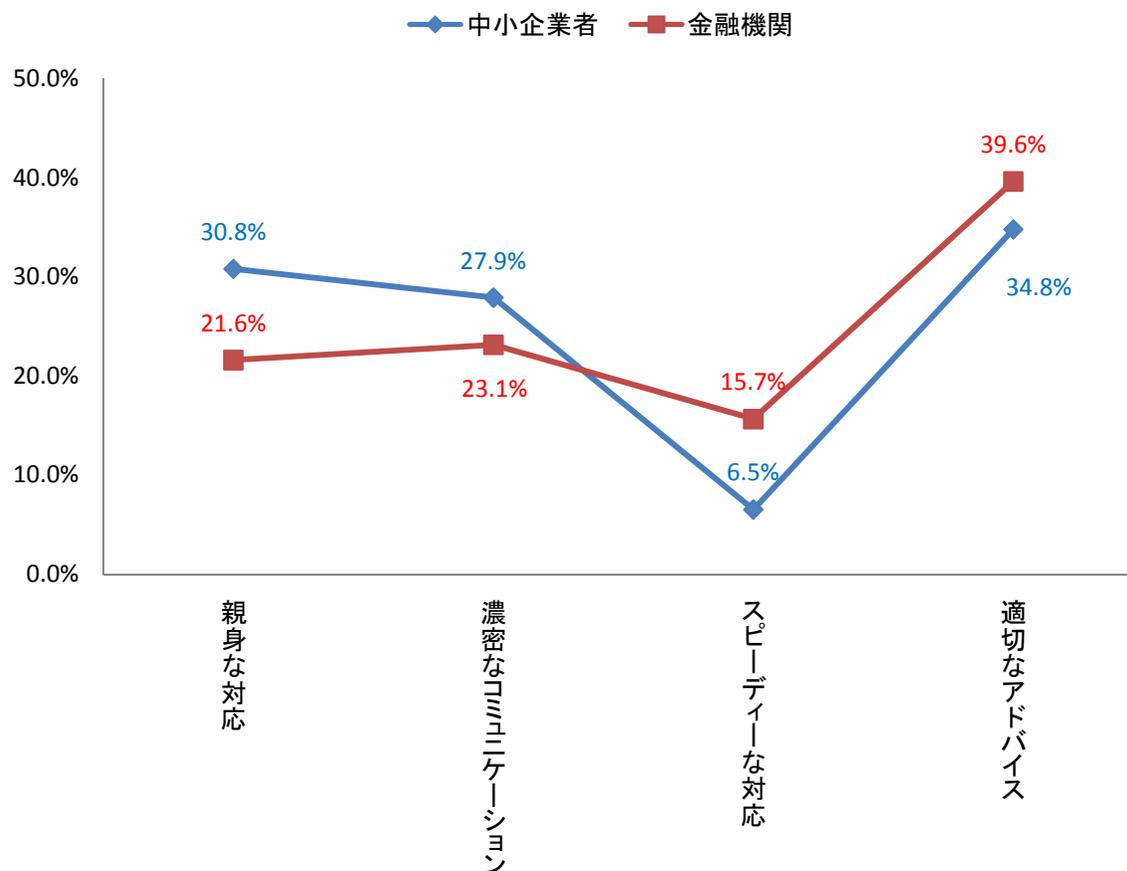
- 金融機関は、正確な情報提供を求める意見が非常に多い
- 中小企業者からは、回答が少ない



4 金融機関ができること・金融機関に望むこと

- 金融機関は、アドバイスや情報提供に意欲的に取り組む意向を示しているほか、親身な対応や濃密なコミュニケーションなど全般に意識が高い
- 中小企業者からは、回答が少ないが、金融機関はもっと中小企業者の実態を理解すべきだというトーンの見解が多い

(全回答数に占める各項目回答数の割合)



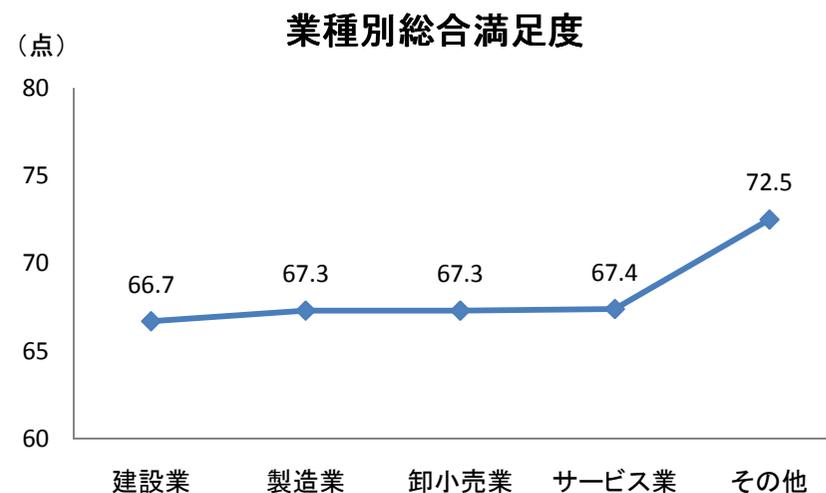
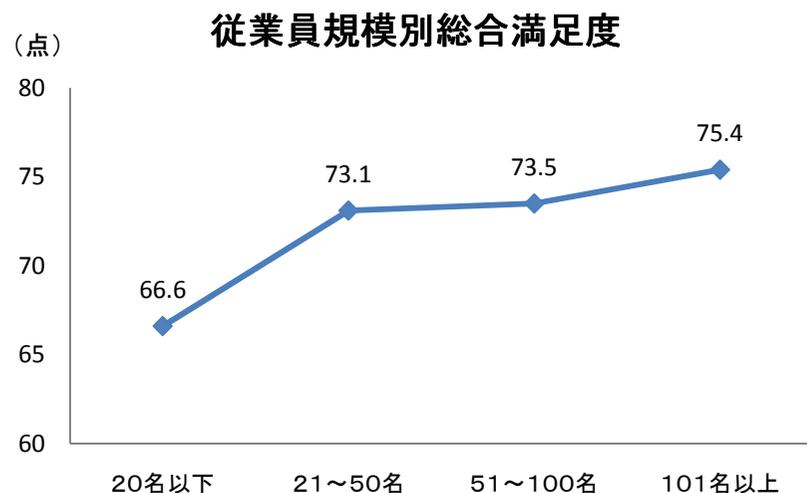
IV 中小企業者の金融機関に対する満足度

1 総合満足度

中小企業者の金融機関に対する総合満足度

67.4点

- 満足度調査で一般的に及第水準と言われる80点を大きく下回り、厳しい結果
- 従業員20名以下の小規模企業の満足度が特に低い状況
- 業種別には、大きな特徴は見られない(「その他」を除く)

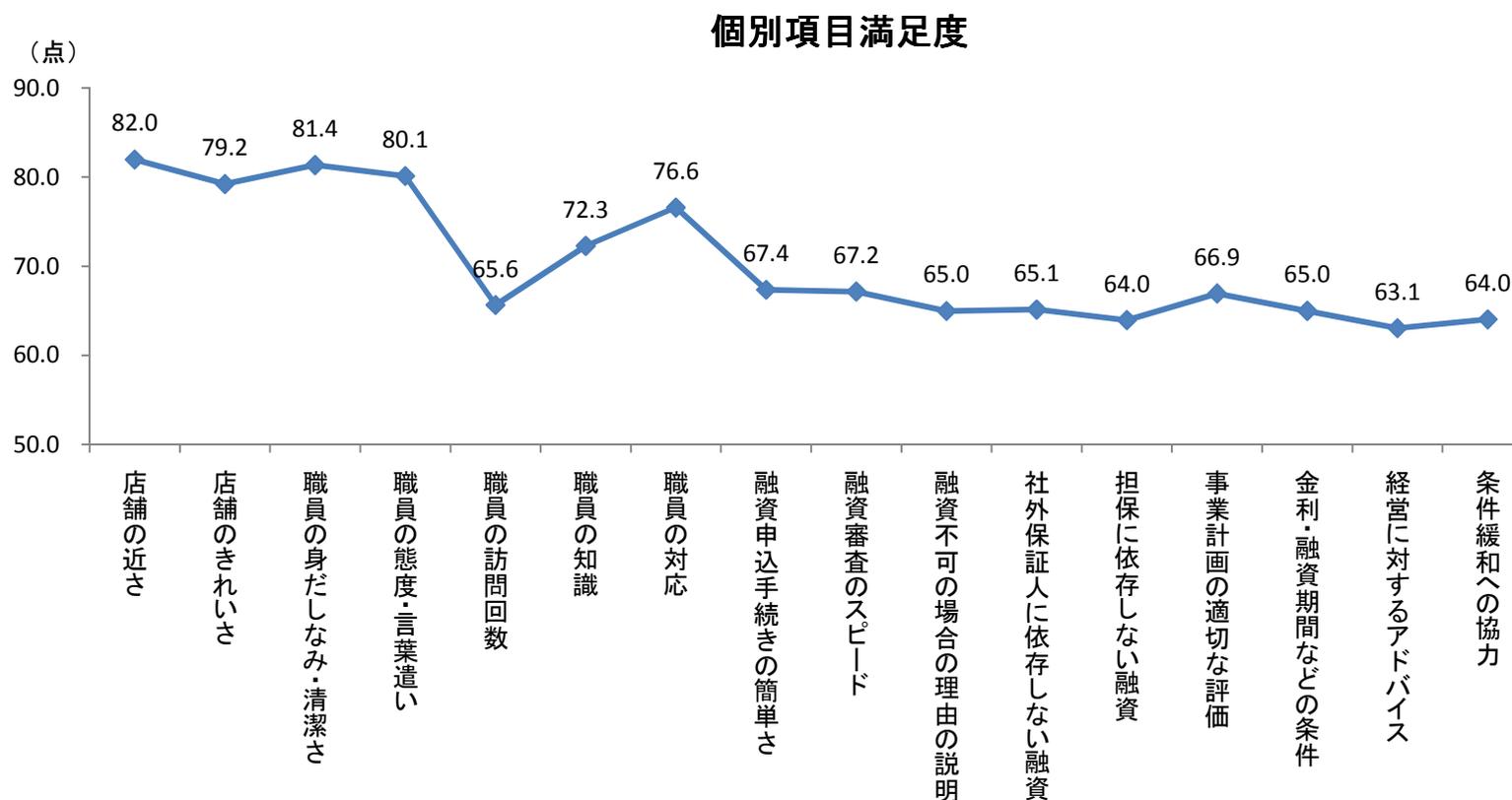


2 個別項目満足度

○店舗や職員に関する項目の満足度は高い

○融資に関する項目の満足度は押し並べて低水準

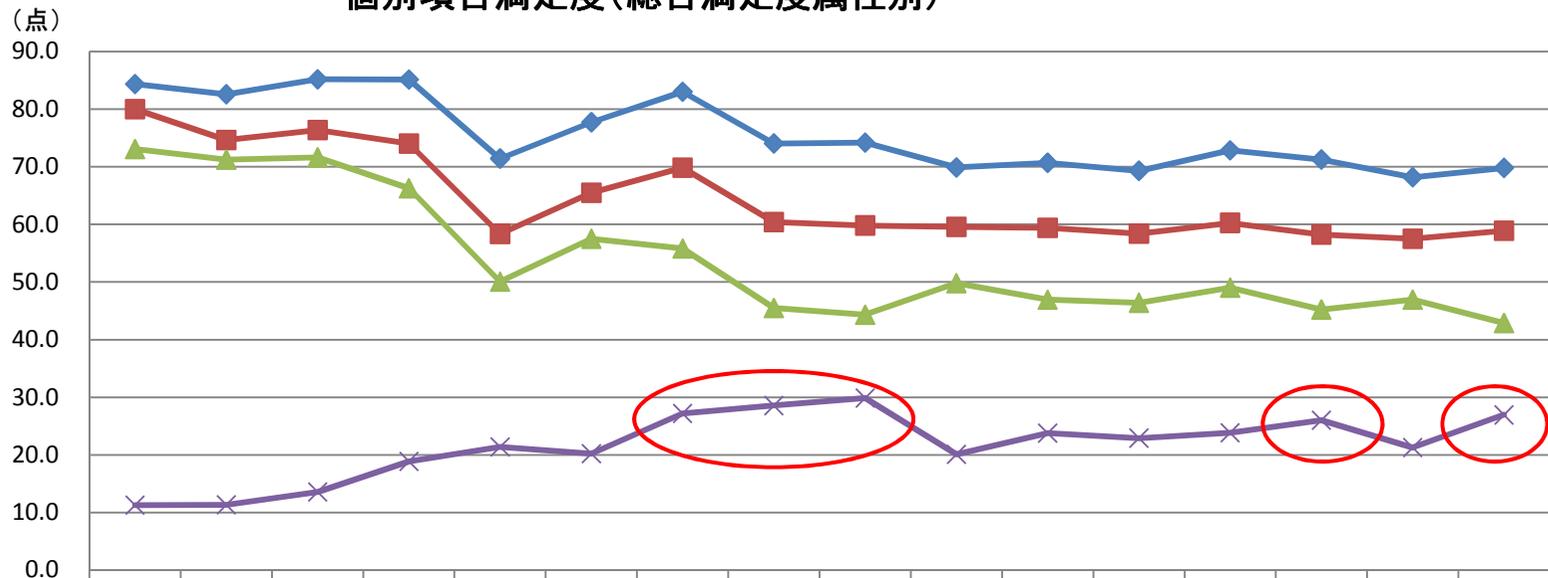
※業種別には、大きな特徴は見られなかった



○満足層と不満足層の乖離が大きい項目が、総合満足度において、両者を分けるポイントとなっている

※満足層：Q13(総合満足度)において「大変満足」「かなり満足」「まあ満足」と回答した者
 ※中間層：Q13(総合満足度)において「普通」と回答した者
 ※不満足層：Q13(総合満足度)において「大変不満」「かなり不満」「やや不満」と回答した者

個別項目満足度(総合満足度属性別)

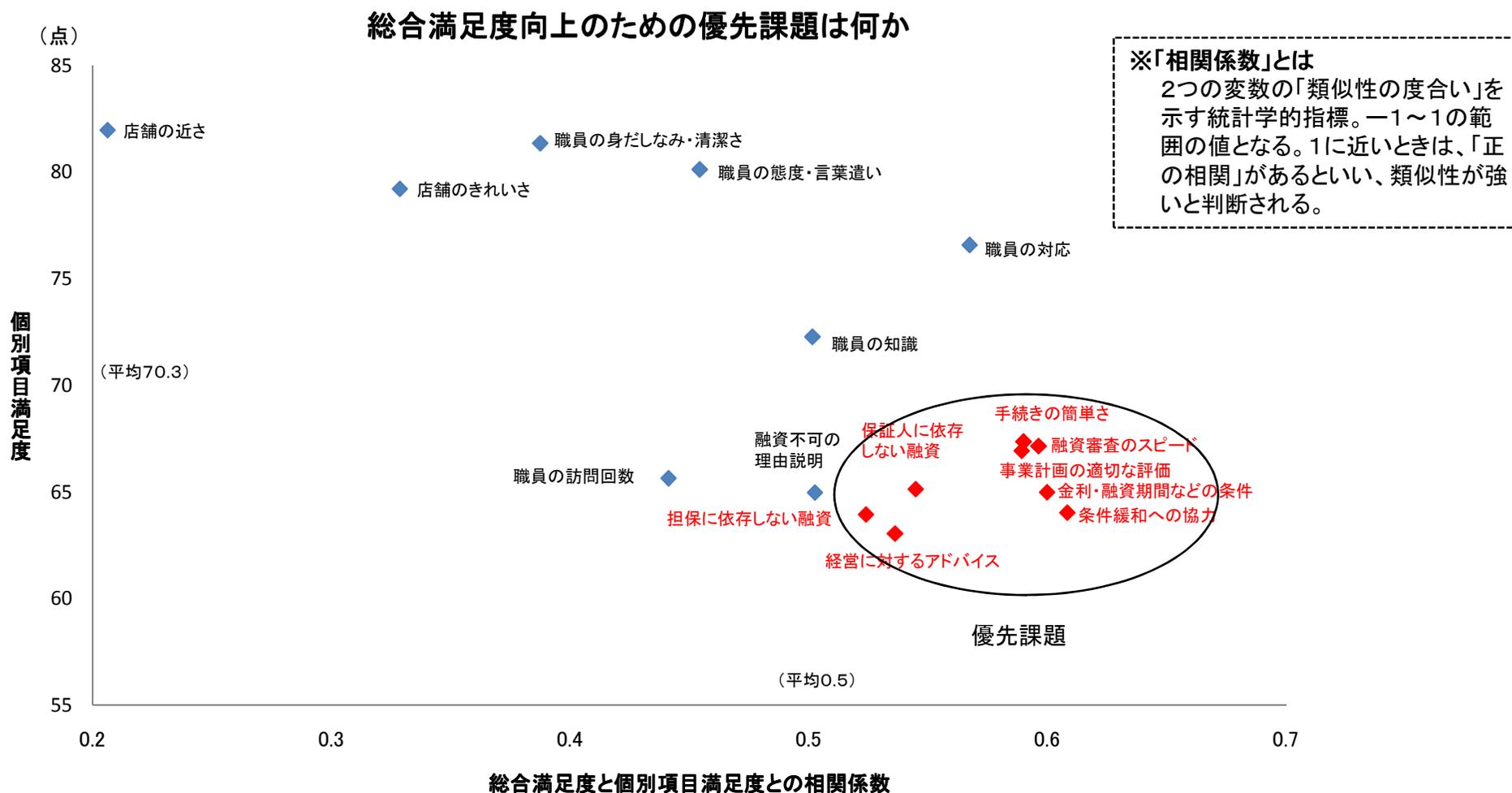


	店舗の近さ	店舗のきれいさ	職員の身だしなみ・清潔さ	職員の態度・言葉遣い	職員の訪問回数	職員の知識	職員の対応	融資申込手続きの簡単さ	融資審査のスピード	融資不可の場合の理由の説明	社外保証人に依存しない融資	担保に依存しない融資	事業計画の適切な評価	金利・融資期間などの条件	経営に対するアドバイス	条件緩和への協力
◆ 満足層	84.3	82.6	85.2	85.1	71.4	77.7	83.0	74.0	74.2	69.9	70.7	69.3	72.8	71.2	68.2	69.8
■ 中間層	80.0	74.6	76.4	74.0	58.3	65.5	69.8	60.4	59.8	59.5	59.4	58.4	60.3	58.2	57.5	58.9
▲ 不満足層	73.1	71.2	71.6	66.3	50.1	57.5	55.8	45.5	44.3	49.8	46.9	46.4	49.0	45.2	46.9	42.9
✕ 乖離 (満足層 - 不満足層)	11.3	11.3	13.5	18.8	21.4	20.2	27.2	28.5	29.9	20.1	23.7	22.9	23.8	26.0	21.2	26.9

3 総合満足度と個別項目満足度との相関分析

○高相関・低満足度の項目が優先課題

○優先課題の解決は、金融機関の努力だけでは困難



V 「相互信頼」関係の構築へ向けて

1 アンケート調査結果から見た現在の中小企業者と金融機関の関係

現在、両者は相互理解が不足している。
それは、普段、両者が中小企業者の経営状況に関する正確な情報を共有できていないことに起因している。

中小企業者

金融機関

■あまり訪問もしないのに中小企業の実態がわかっているのか

○融資の審査に時間がかかりすぎる

○事業計画を評価して判断してほしい

○担保や保証人がないと融資しないし、金利も高い



■普段の情報提供がほとんどないから実態が把握できないし、アドバイスもできない

○切羽詰まってからの相談ばかりで、経営状況が厳しいので審査に時間がかかる

○自社に都合のいい情報で作られた事業計画は達成困難だろう

○リスクをカバーするためには、担保や保証人を徴求せざるを得ないが、無理なら金利を高くしないと貸せない

貸し渋りだ！

2 中小企業者と金融機関の取組による理想的な関係



相互理解不足解消の鍵は、普段から、中小企業者の経営状況に関する正確な情報を積極的に共有することである。

中小企業者

- 普段からの積極的な経営情報の開示
- 中期的な視野に立った経営管理の徹底
- 早めの相談でゆとりを持った資金調達
- 実現可能性の高い事業計画



相互信頼

金融機関

- 企業訪問等による積極的な情報蓄積
- 経営に関するアドバイスや情報提供
- 情報蓄積による短時間審査
- 事業計画を評価した上での融資判断

「相互信頼」を軸として、中小企業者に関する情報を蓄積

その情報を基に融資等の金融サービスを提供

リレーションシップバンキング本来の姿

3 今後の取組スケジュール

