

利用者等の評価に関するアンケート調査結果の概要(21年度)

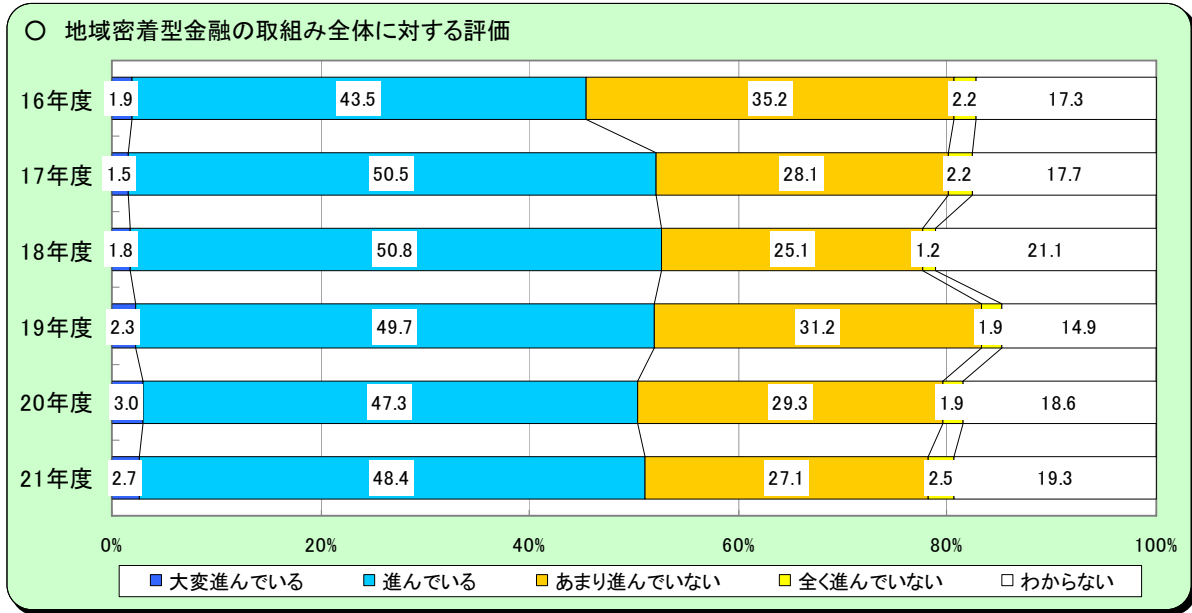
I. 調査実施方法

平成22年2月から3月にかけて、全国の財務局において、各地域の利用者等(商工関係者 336名、消費者等 181名、商工会議所・商工会の経営指導員(中小企業診断士等)等 558名の合計 1,075名)を対象に、聴き取り調査を実施した。

(注) 各回のアンケート調査における調査対象者及び対象者数は、同一でない。

II. 調査結果の概要

設問1 地域金融機関(地方銀行・第二地方銀行・信用金庫・信用組合)の地域密着型金融に関する取組みをどのように評価しますか。



過年度調査と同様、積極的評価(51.1%:「大進んでいる」及び「進んでいる」の合計)が消極的評価(29.6%:「全く進んでいない」及び「あまり進んでいない」の合計)を上回っている。

前年度調査との比較では、積極的評価は増加(+0.8%ポイント)しており、消極的評価は減少(▲1.6%ポイント)している。

【積極的評価(51.1%)の主な理由】

- 金融機関の取組み姿勢が明確になってきており、幅広い分野で意識的に取り組んでいる。
- 金融機関によってバラツキはあるが、経営改善の取組みや担保に依存しない商品開発など、総じて進展が見られる。
- 金融機関の職員が取引先を頻繁に訪問し、相談にのってくれる。

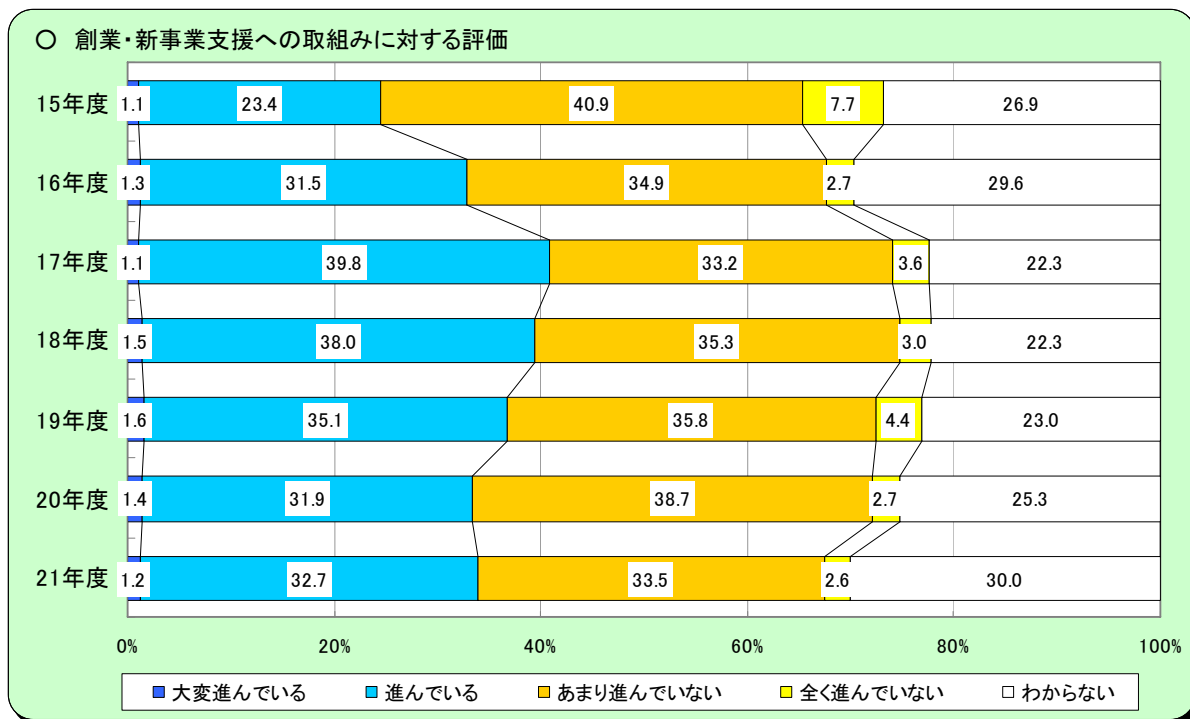
【消極的評価(29.6%)の主な理由】

- 金融機関の人員削減等で顧客との接点が減っている。人事異動の引継ぎが不十分なケースもある。
- 依然として不動産担保や保証協会保証付融資が中心となっている。返済能力だけでなく、取引先の持続的な成長や地域経済の活性化につながる取組みをして欲しい。
- 金融機関の利益ばかりが優先されがちで、業績の良い企業と悪い企業とで対応の差が大きい。

設問2 地域金融機関が行っている地域密着型金融に関する取組みについて、どのように評価しますか。

(1) 創業・新事業支援への取組み

新たな会社を設立しようとする方や、新しい事業を展開しようとする方に対する、専門的な助言や様々な商品・サービスの提供などの取組みに対する評価について質問。



19年度以降の調査と同様、消極的評価(36.1%)が積極的評価(33.9%)を上回っている。前年度調査との比較では、消極的評価は減少(▲5.3%ポイント)しており、積極的評価は増加(+0.6%ポイント)している。

【積極的評価(33.9%)の主な理由】

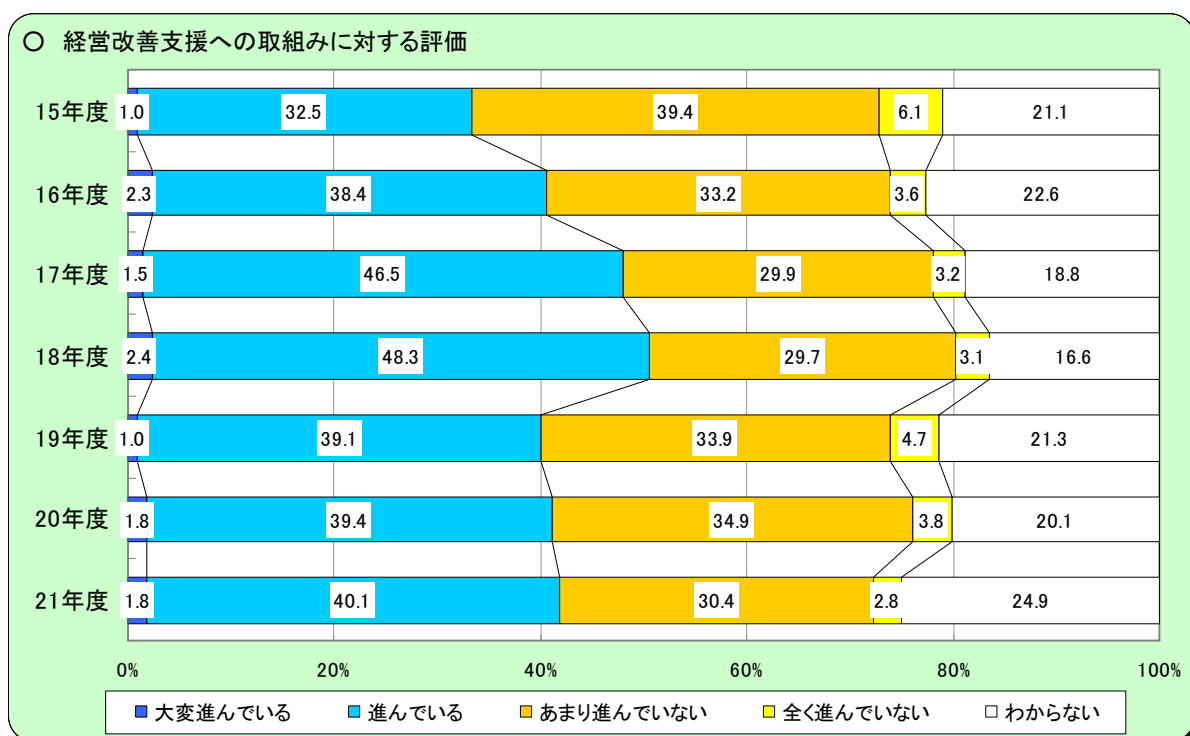
- 地域力連携拠点事業をはじめ、産学官との連携を図りながら創業・新事業支援に積極的に取り組んでいる。
- 専門家による相談、独自の創業融資、ビジネスマッチングなど、創業・新事業支援の機能強化が見られる。
- 新規開業者の経営計画・資金計画策定への関与のほか、資金需要にも応じるなど、積極的に取り組んでいる。

【消極的評価(36.1%)の主な理由】

- 創業・新事業支援はリスクが高く、手間もかかるため、政府系金融機関や制度融資の利用が多い。民間金融機関では、セミナー等の開催を除き、具体的な取組みをあまり聞かない。
- 金融機関に取引先の事業内容を評価できる人材が不足している。経営者の事業意欲や事業計画よりも、自己資金や担保提供等の状況が重視される傾向にある。
- 相談から融資実行までに時間がかかるなど、資金需要にタイムリーに対応しているとは言い難い。

(2) 経営改善支援への取組み

取引先のさらなる成長や持続的な経営を支援するための専門的な助言や様々な商品・サービスの提供などの取組みに対する評価について質問。



16年度以降の調査と同様、積極的評価(41.9%)が消極的評価(33.2%)を上回っている。前年度調査との比較では、積極的評価は増加(+0.7%ポイント)しており、消極的評価は減少(▲5.5%ポイント)している。

【積極的評価(41.9%)の主な理由】

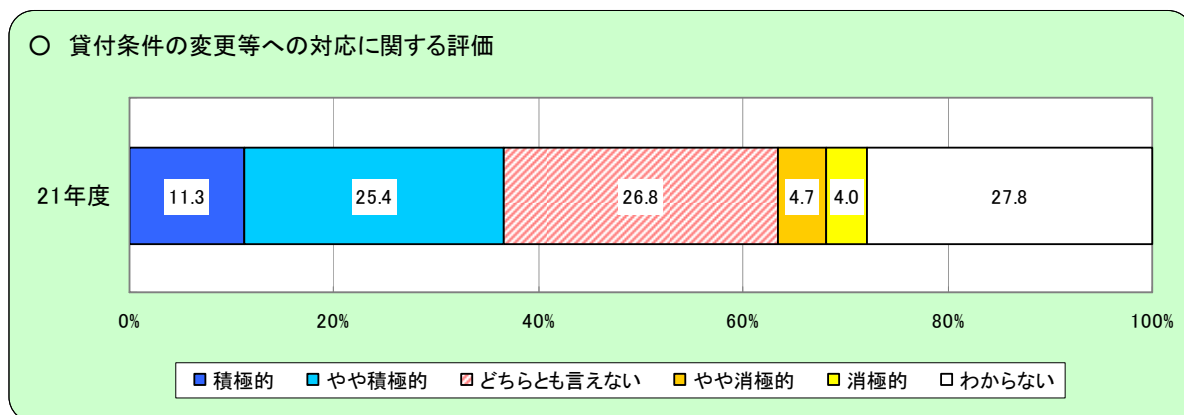
- 中小企業診断士等を配置し、取引先に財務面・経営管理面の助言を行うなど、積極的に取り組んでいる。
- 売上げが伸び悩む中小企業を支援するため、商談会の開催等によるビジネスマッチングに取り組んでいる。
- 地域力連携拠点事業等を通じて、公的機関や商工団体等と連携しながら経営改善支援に取り組んでいる。

【消極的評価(33.2%)の主な理由】

- 貸付条件の変更等には応じているが、経営内容まで立ち入って指導しているようには思えない。
- ビジネスマッチング等の取組みは進んでいるようだが、個別企業の経営改善支援まで手が回っていない印象。企業の経営者が求める具体的な経営改善策の提案がない。
- 店舗の縮小・合理化によるマンパワー不足で、積極的な取組みができる状況となっていない。融資実行後のフォローアップも不十分。

(2)-1 地域金融機関における中小企業に対する貸付条件の変更等への対応

中小企業金融円滑化法の施行を踏まえた、民間金融機関の貸付条件の変更等への対応に関する評価について質問。



積極的評価(36.7%)が消極的評価(8.7%)を上回っている。

【積極的評価(36.7%)の主な理由】

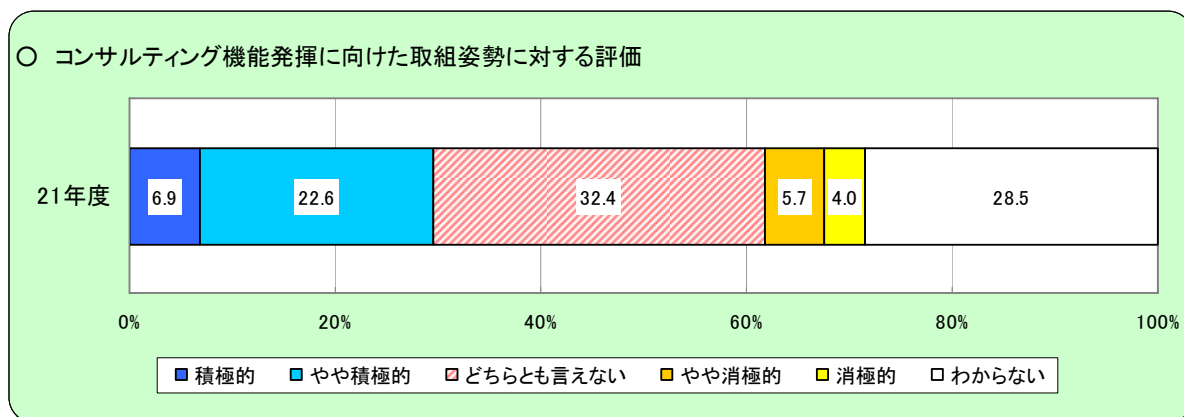
- 資金繰りが厳しいときに、借換制度を利用した返済期限の延長や返済金額の軽減に応じるなど、貸付条件の変更の相談に柔軟に対応している。
- これまでも柔軟に対応してきたようだが、特に中小企業金融円滑化法施行後は積極的に関与していかこうとする姿勢が伺える。債務者からも相談しやすくなったようだ。
- 金融機関から積極的に返済金額の軽減等を提案してもらっている。従前は電話でのやりとりが多かったが、最近は訪問回数が増えるなど、丁寧な対応となっている。

【消極的評価(8.7%)の主な理由】

- 金利の設定方法や今後の格付・貸付への影響等を質問しても、はっきりと答えてくれない。
- 貸付条件の変更等の相談には応じているが、形式的な面は否めず、個別企業の状況を把握して具体的な提案を行うという姿勢は見られない。
- 貸付条件の変更を相談しても、審査期間が長いなど、対応が鈍いと感じる。

(2)-2 地域金融機関における中小企業に対するコンサルティング機能（経営相談・経営指導等）の発揮に向けた姿勢

中小企業に対するコンサルティング機能の発揮に向けた取組姿勢に対する評価について質問。



積極的評価（29.5%）が消極的評価（9.7%）を上回っている。

【積極的評価（29.5%）の主な理由】

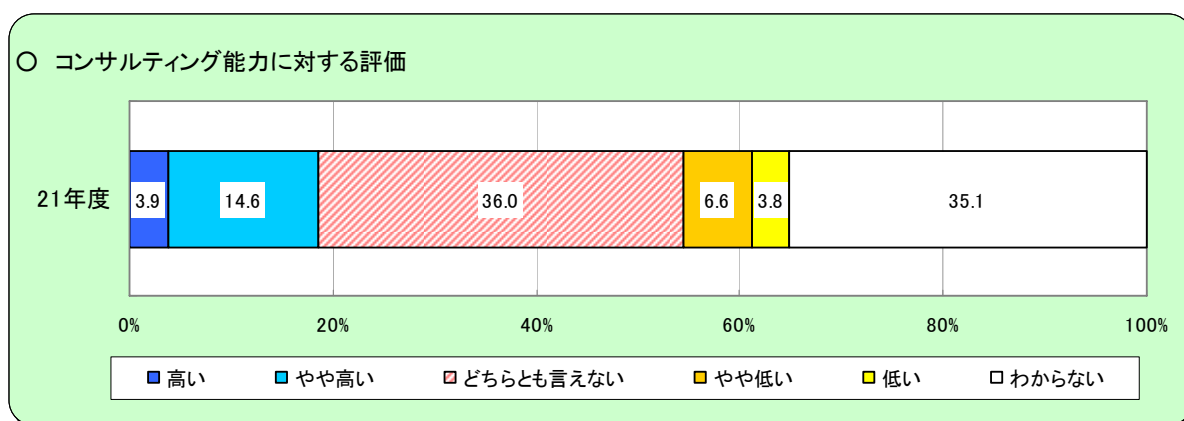
- 中小企業診断士の育成や専門部署・相談窓口の設置等、コンサルティング機能の発揮に向けた体制整備を行っている。資格取得を人事評価に反映させている例もある。
- 財務状況や資金繰り等について、様々な角度から提案や指導を受けている。
- 外部専門家の紹介や専門家と連携した中小企業支援の取組み等を積極的に行っている。

【消極的評価（9.7%）の主な理由】

- 金融機関に決算書を毎年提出しているが、分析結果等のフィードバックがない。
- コンサルティング機能を十分に発揮できる人材やノウハウがあるとは思えない。
- 金融機関からアプローチを受けたことがなく、どのようにコンサルティング機能を発揮しているのか見えてこない。

(2)-3 地域金融機関における中小企業に対するコンサルティング能力

中小企業に対するコンサルティング能力そのものの評価について質問。



積極的評価(18.5%:「高い」及び「やや高い」の合計)が消極的評価(10.4%:「低い」及び「やや低い」の合計)を上回っている。

【積極的評価(18.5%)の主な理由】

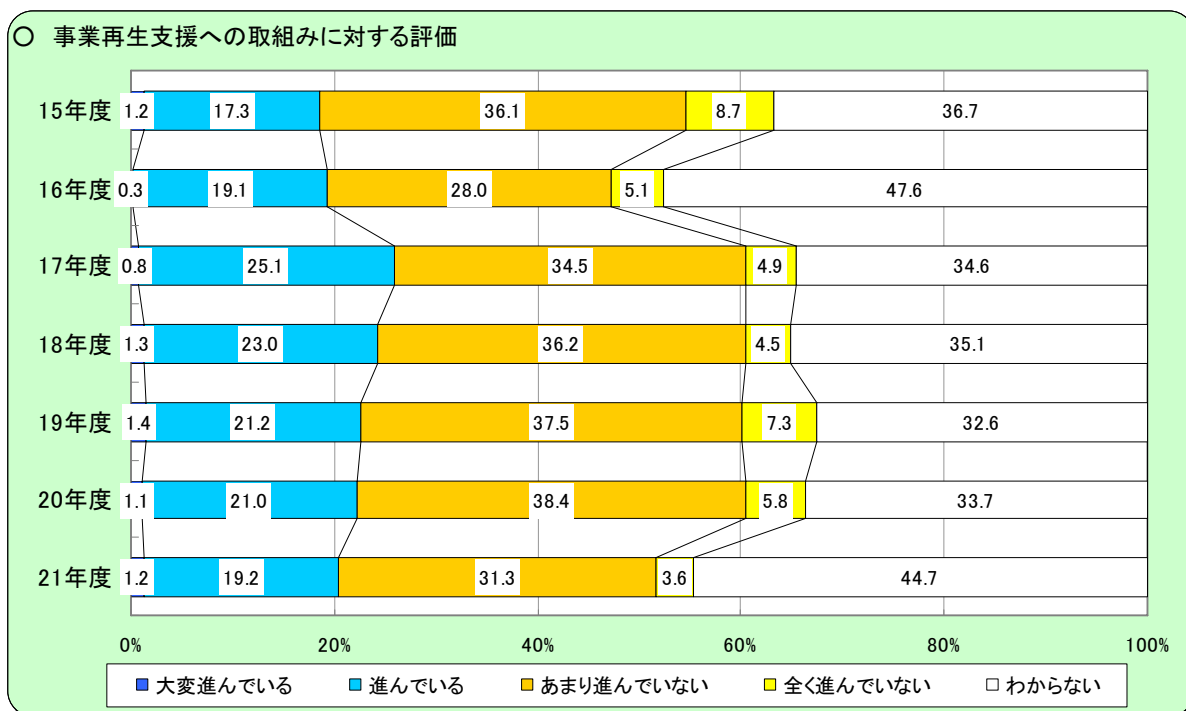
- 財務面のアドバイスでは能力を発揮しており、金融機関の指導・助言を受けながら経営計画を策定している。
- 中小企業診断士等の有資格者の育成や営業店への配置等を行っている。
- 外部機関や専門家も活用し、積極的に経営改善支援に取り組んでいる。

【消極的評価(10.4%)の主な理由】

- 企業の財務分析が中心であり、将来性を見極めた成長戦略等のアドバイスは不十分。
- 大手の金融機関はそれなりの能力を有するが、小さな金融機関ほど十分に対応できていない。
- コンサルティングを受けて良かったという話を聞かない。金融機関全体としてどのような取り組みが行われているのか分からない。

(3) 事業再生支援への取組み

経営が困難な状態に陥っている取引先の再生を支援するための専門的な助言や様々な商品・サービスの提供などの取組みに対する評価について質問。



過年度調査と同様、消極的評価(34.9%)が積極的評価(20.4%)を上回っている。

前年度調査との比較では、消極的評価は減少(▲9.3%ポイント)し、積極的評価も減少(▲1.7%ポイント)している。

【積極的評価(20.4%)の主な理由】

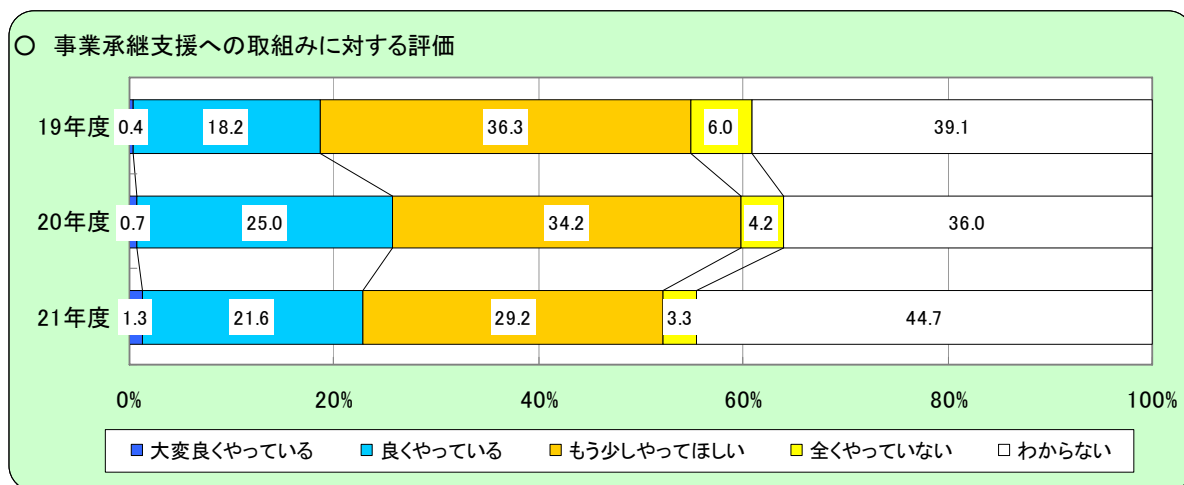
- 中小企業再生支援協議会等との連携や地域力連携拠点事業の活用により、地域産業の再生に積極的に取り組んでいる。
- 再生可能先に対しては積極的に取り組んでおり、大企業の事例が中心ではあるが、実績は上がっている様子である。
- 専門部署を設置し、外部機関との連携や人材育成・ノウハウ蓄積等に取り組んでいる。

【消極的評価(34.9%)の主な理由】

- 金融機関による具体的な事業再生の事例はあまり耳にしたことがなく、成果も見えてこない。
- 大企業への取組み成果は聞くが、中小企業への成果は分からない。業種によっても対応にバラツキがある。
- 民間金融機関は人手やノウハウが不足しており、支援対象企業の掘り起こしや事業再生に向けた対応が遅い。中小企業再生支援協議会等との連携がなければ難しい分野。

(4) 事業承継支援への取組み

後継者不足に悩む取引先に対する資金面の支援など事業承継に関する取組みに対する評価について質問。



過年度調査と同様、消極的評価(32.5%:「全くやっていない」及び「もう少しやってほしい」の合計)が積極的評価(22.9%:「大変良くやっている」及び「良くやっている」の合計)を上回っている。

前年度調査との比較では、消極的評価は減少(▲5.9%ポイント)し、積極的評価も減少(▲2.8%ポイント)している。

【積極的評価(22.9%)の主な理由】

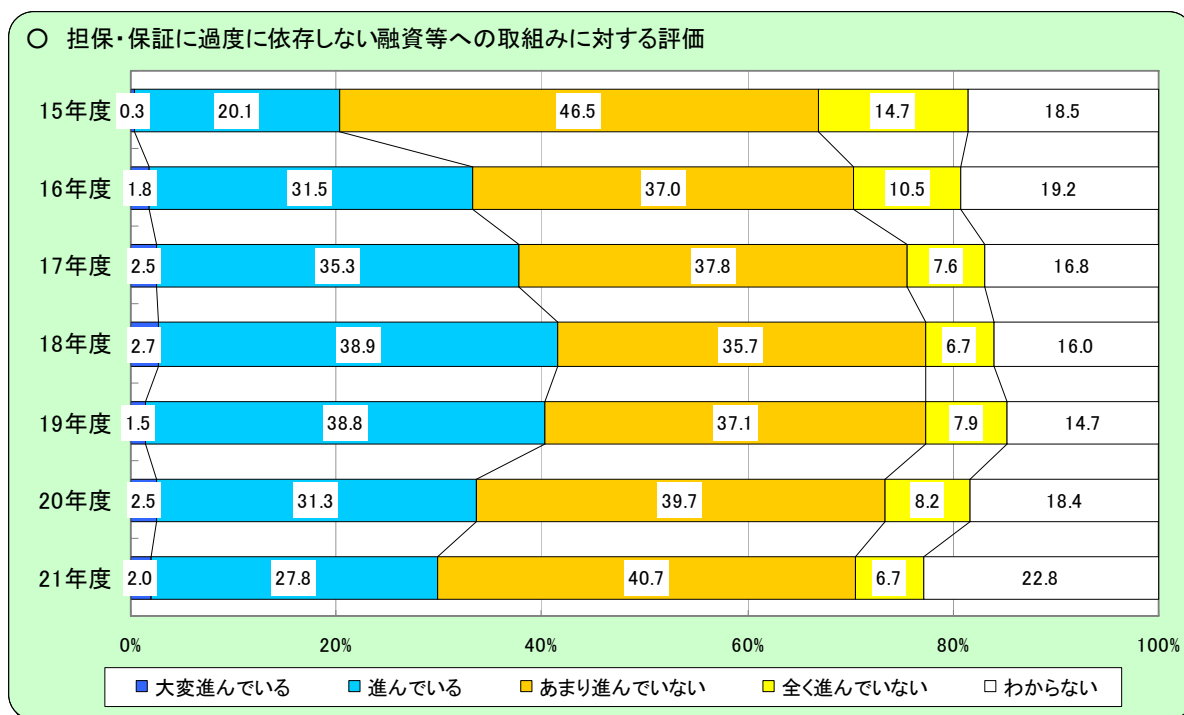
- 相談会や事業承継セミナーの開催など、積極的に取り組んでいる。
- 技術力はあるが後継者不在の企業に対し、M&Aによるマッチング支援を行うなど、積極的に取り組んでいる。事例も増えてきたのではないかと。
- 営業店の指導、M&A・マッチング支援の専門部署や相談窓口の設置等、体制整備に取り組んでいる。外部機関等との連携強化も積極的に進めている。

【消極的評価(32.5%)の主な理由】

- 相談会やセミナーなどは開催しているが、金融機関から働きかけて積極的に取り組んでいる事例は、あまり聞かない。
- 会計・税務等の専門知識が必要であり、公的機関等との連携がなければ、金融機関単独での取組みには限界がある。
- 事業の将来性等を理由に廃業を選ぶ企業経営者も多い。金融機関も啓蒙はしているが、事業承継に向けた企業側の意欲や取組み姿勢が弱い場合には、助言しにくい。

(5) 担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み

不動産担保や個人保証に過度に依存しない融資商品・サービスの提供や資金調達手法の多様化などの取組みに対する評価について質問。



過年度調査と同様、消極的評価(47.4%)が積極的評価(29.8%)を上回っている。

前年度調査との比較では、消極的評価は減少(▲0.5%ポイント)し、積極的評価も減少(▲4.0%ポイント)している。

【積極的評価(29.8%)の主な理由】

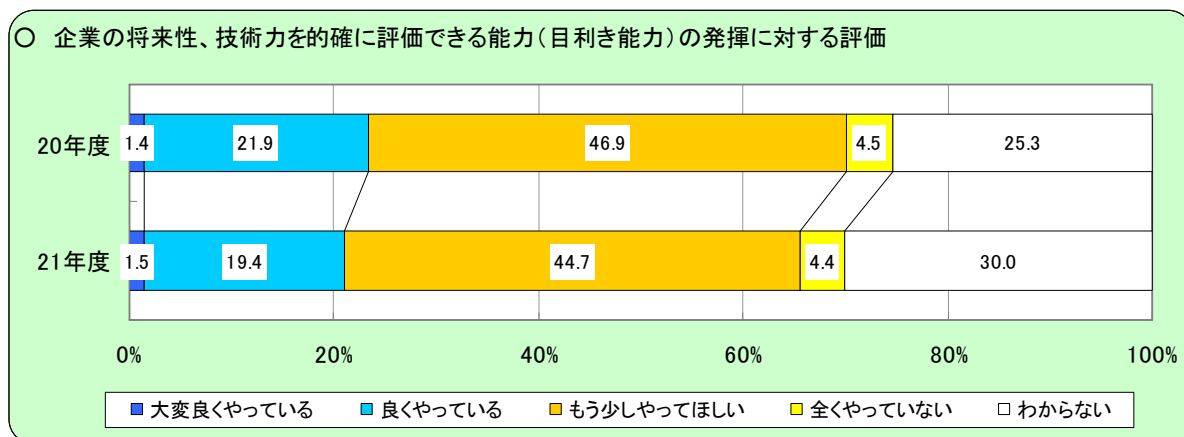
- ABL やコベナンツ、知的財産担保融資など新たな商品へシフトしている。
- きめ細かな審査を行っている。
- 担保がないと貸さない、という姿勢は見受けられない。

【消極的評価(47.4%)の主な理由】

- 担保・保証は相変わらず求められている。
- 信用保証協会の保証付融資ばかりが実行されている。
- きめ細かい審査をしていない。

(6) 企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力の発揮

企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力(いわゆる「目利き」能力)の発揮に対する評価について質問。



前年度と同様、消極的評価(49.1%)が積極的評価(20.9%)を上回っている。

前年度調査との比較では、消極的評価は減少(▲2.3%ポイント)し、積極的評価も減少(▲2.4%ポイント)している。

【積極的評価(20.9%)の主な理由】

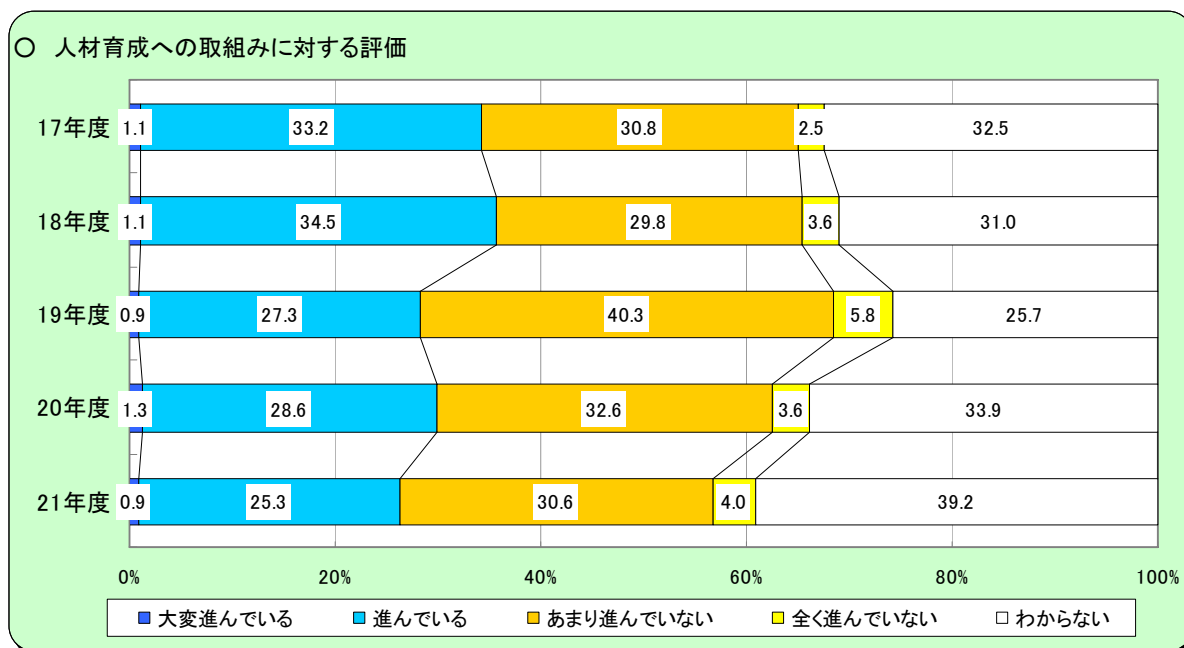
- 事業所の技術、将来性、社長の人柄、長年の付き合い、会社の実績等を評価してくれている。
- 技術力を見る目はまだまだとの感はあるが、努力はしている。
- 以前に比べ専門性の高い能力を持った部署、人材を有しており、担当者の業界に対する知識も向上している。

【消極的評価(49.1%)の主な理由】

- 目利き能力の向上のためには職員に専門知識が必要。将来性、技術力等を評価できる目利き能力はほとんどないと思う。
- 金融機関の職員は、財務諸表ばかり見ている、企業の将来性や技術力を見極めようという姿勢はあまり見られない。
- 中小企業への訪問頻度が少なく、定性面の実態を把握できていない。金融機関にとって、不可欠なものであり、人材育成とともに更に強化すべき。

(7) 人材育成への取組み

企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力(いわゆる「目利き」能力)や、経営支援、事業再生支援の能力向上など、人材育成への取組みに対する評価について質問。



19年度以降の調査と同様、消極的評価(34.6%)が積極的評価(26.2%)を上回っている。前年度調査との比較では、消極的評価は減少(▲1.6%ポイント)し、積極的評価も減少(▲3.7%ポイント)している。

【積極的評価(26.2%)の主な理由】

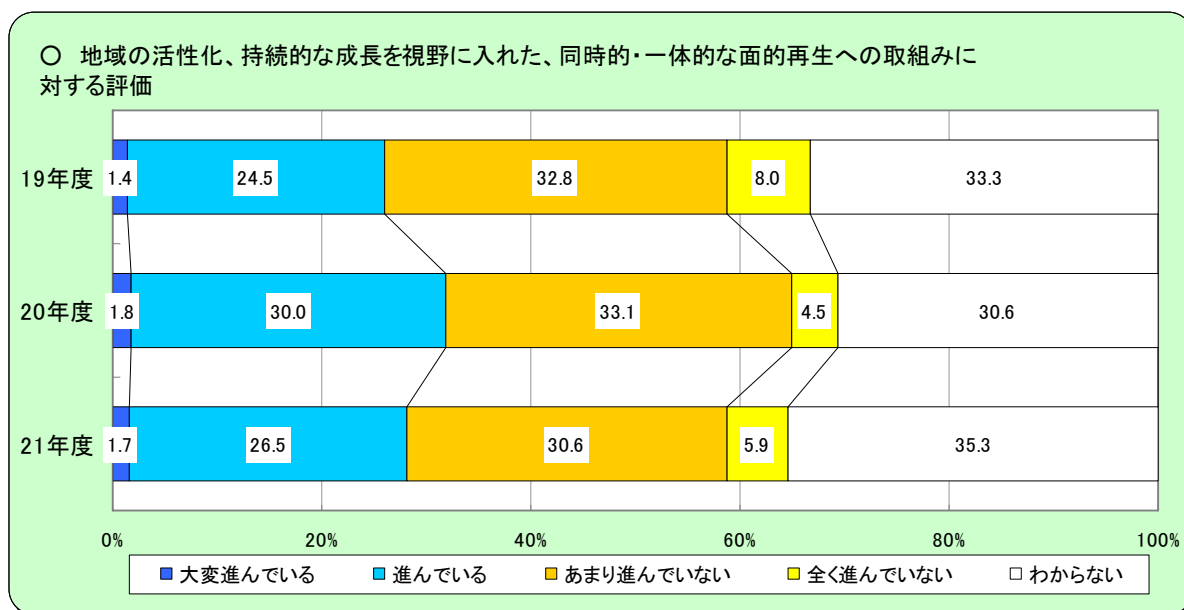
- 中小企業診断士やファイナンシャルプランナー(FP)等の資格取得の取組みは進んでいる。
- 定例的・体系的な研修の実施を中心に、レベルアップに努めている。
- 担当者が交代しても支障なく的確に対応しており、着実に人材育成がなされているとの印象。

【消極的評価(34.6%)の主な理由】

- 支店レベルでは通常業務で手一杯で、人材育成に取り組む程の余裕がないのではないかと。
- 資格を取得しても形だけで実際の業務に活かせておらず、もっと現場の経験を積んで実態面で判断できるようになって欲しい。
- 経営や財務会計などの知識は蓄えていると思うが、専門的な技術力の評価など多角的な視点から総合的に経営判断できる人材の育成ができていない。

(8) 地域全体の活性化、持続的な成長を視野に入れた、同時的・一体的な面的再生への取組み

資金供給者としての役割にとどまらない地域の面的再生への取組みに対する評価について質問。



過年度調査と同様、消極的評価(36.5%)が積極的評価(28.2%)を上回っている。

前年度調査との比較では、消極的評価は減少(▲1.1%ポイント)し、積極的評価も減少(▲3.6%ポイント)している。

【積極的評価(28.2%)の主な理由】

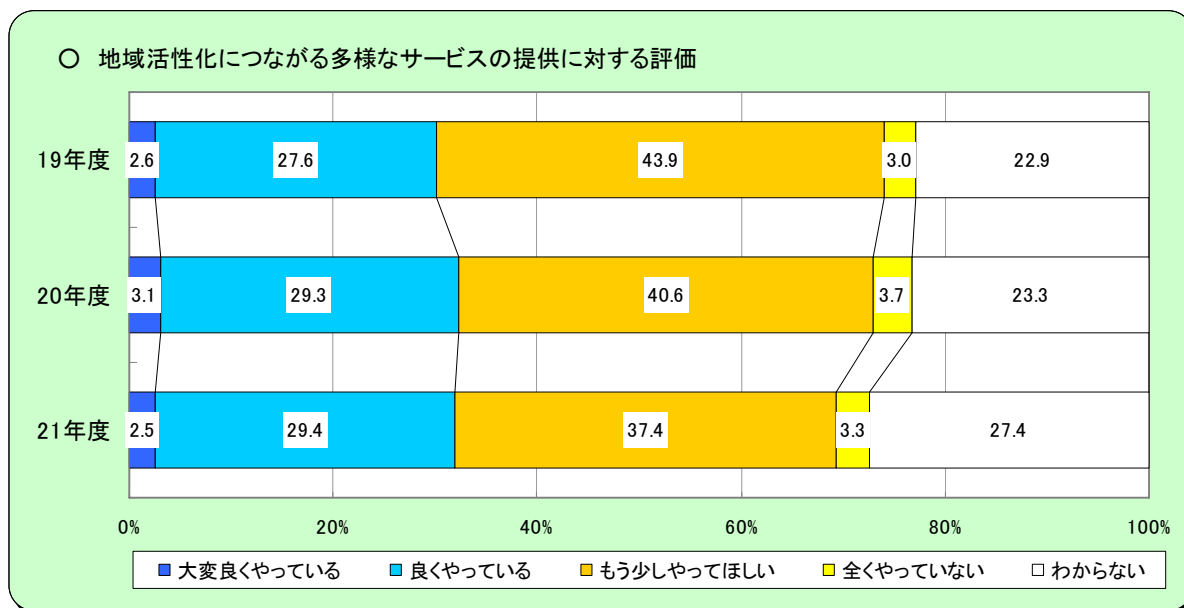
- 支援機関や産官学との連携により、地域経済全体の活性化や地場産業の育成に向け、企業の経営支援や人材育成に注力している。
- 地域再開発、中心市街地活性化等の地域プロジェクトへの参画など、地域の活性化に取り組んでいる。
- 最近の農商工連携の取組みは市民にも見える形になってきている。

【消極的評価(36.5%)の主な理由】

- 地域金融機関との連携だけでなく、地方公共団体の計画的で継続的な取組みとの連携が必要であるが、この面で十分でない点がある。
- 地域経済活性化について取組みはしているのだろうが、具体的な事例が見えてこない。
- 金融機関自体が経済の低迷などで収益が伸び悩んでおり、金銭的・人間的にも地域活性化に割く資源は限られている。

(9) 地域活性化につながる多様なサービスの提供

事業性貸出にとどまらない多様な金融サービスの提供への取組みに対する評価について質問。



過年度調査と同様、消極的評価(40.7%)が積極的評価(31.9%)を上回っている。

前年度調査との比較では、消極的評価は減少(▲3.6%ポイント)し、積極的評価も減少(▲0.5%ポイント)している。

【積極的評価(31.9%)の主な理由】

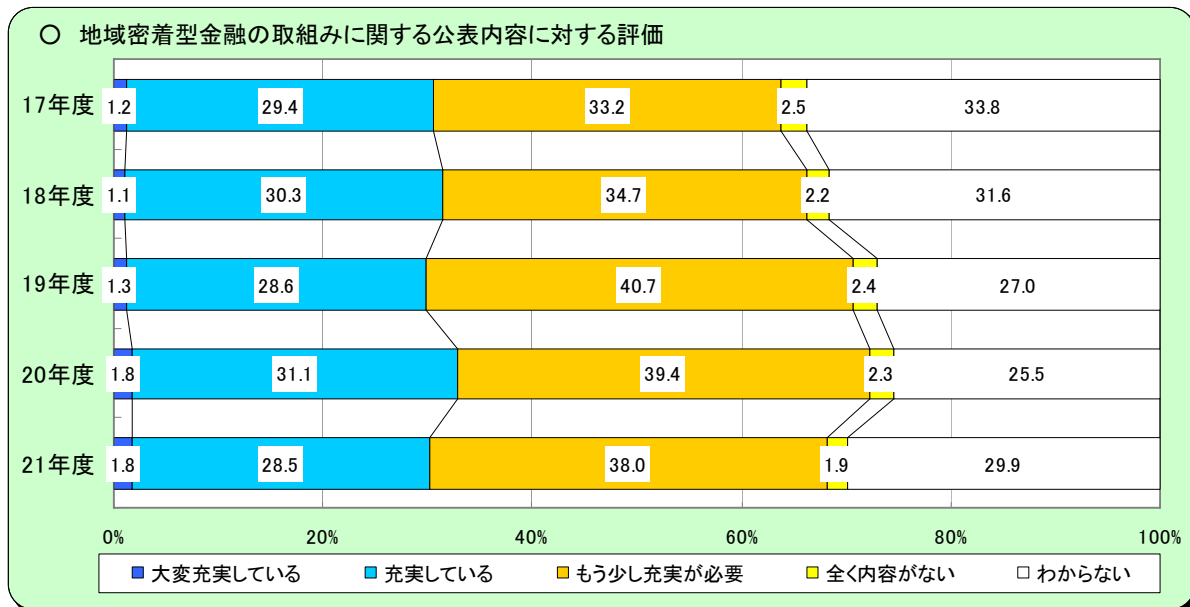
- 地域活性化のため、地域の様々なイベントに金融機関が参加している。
- 県外や海外とのビジネスマッチングを行っている。
- 学生を対象とした金銭教育やパンフレット作成等により幅広い世代が金融知識を身につけられるよう尽力している。

【消極的評価(40.7%)の主な理由】

- 現状の取組みは不十分。地元や住民のニーズを的確に把握し、地域活性化に直結する新しいサービスの提供をお願いしたい。
- 地方公共団体、商工団体との連携が必要。金融機関だけでは地域活性化は困難。
- ビジネスマッチングなどいろいろな取組みは見られるものの、もっと積極的に取り組んで欲しい。

設問3 地域金融機関は、地域密着型金融に関する取組みを地域の利用者に評価してもらうため、その実績等をホームページ、店頭等で公表していますが、どのように評価しますか。

(1) 内容について



過年度調査と同様、消極的評価(39.9%:「全く内容がない」及び「もう少し充実が必要」の合計)が積極的評価(30.3%:「大変充実している」及び「充実している」の合計)を上回っている。

前年度調査との比較では、消極的評価は減少(▲1.8%ポイント)し、積極的評価も減少(▲2.6%ポイント)している。

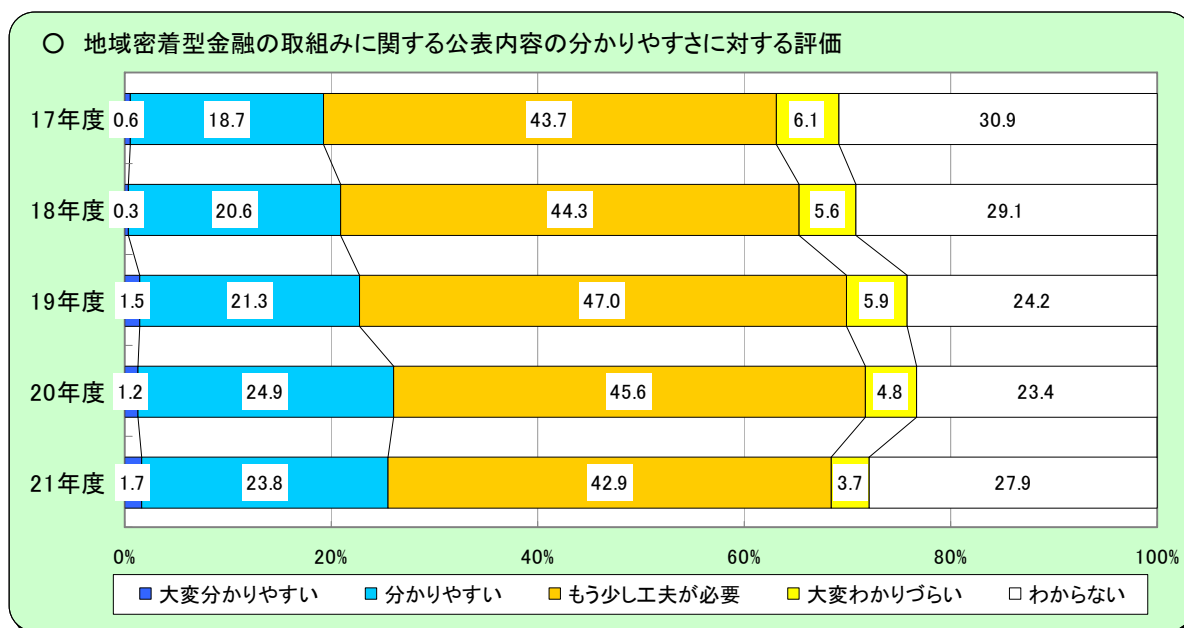
【積極的評価(30.3%)の主な理由】

- 公表内容も多岐にわたっており、充実している。
- ホームページ上で多くの情報が掲載されているが、利用者の認知度が気になるところ。
- 活動内容が分かりやすくまとめられている。

【消極的評価(39.9%)の主な理由】

- 個々の具体的な取組みを掲載するなど、内容の充実に努めるべき。
- マスコミを利用するなど、積極的な広報活動が必要。
- 店頭ではあまり公表されていない。

(2) 分かりやすさについて



過年度調査と同様、消極的評価(46.6%:「大変わかりづらい」及び「もう少し工夫が必要」の合計)が積極的評価(25.5%:「大変分かりやすい」及び「分かりやすい」の合計)を上回っている。

前年度調査との比較では、消極的評価は減少(▲3.8%ポイント)し、積極的評価も減少(▲0.6%ポイント)している。

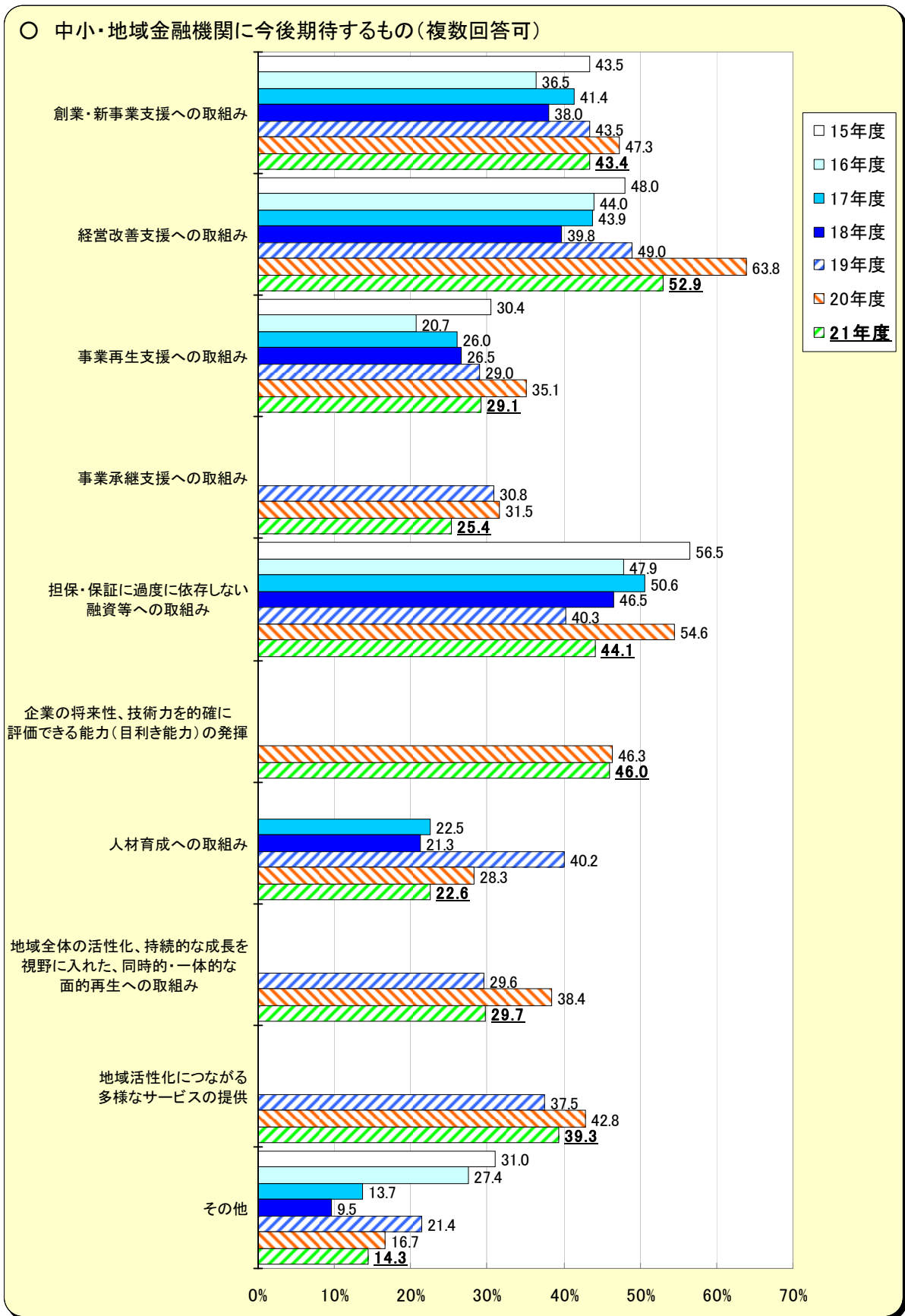
【積極的評価(25.5%)の主な理由】

- 図やグラフ等を活用し、分かりやすくなっている。
- 文字を大きくする等、見る人を意識した工夫がされており、分かりやすい。
- 取組みや目標・実績などが具体的に表示されており、分かりやすい。

【消極的評価(46.6%)の主な理由】

- 具体例を挙げるなど分かりやすくする工夫をし、利用者が興味を持てる内容にすべき。
- 広報活動が不足しており、気がつきにくいいため、周知方法を工夫すべき。
- 金融機関のホームページから、地域密着型金融に関する情報の掲載場所が分かりにくい。

設問4 中小・地域金融機関の地域密着型金融に関する取組みについて、今後期待するものは
 どれですか。(複数回答可)



地域金融機関に今後期待するものとして、最も回答の多かった項目は、

- ① 経営改善支援への取組み(52.9%)

であり、次いで

- ② 企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力の発揮(46.0%)
- ③ 担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み(44.1%)
- ④ 創業・新事業支援への取組み(43.4%)
- ⑤ 地域活性化につながる多様なサービスの提供(39.3%)

の順となっている。それぞれの項目に寄せられた主な意見は以下のとおり。

【経営改善支援への取組み】

- 複数の債務の一本化による返済額の軽減など資金繰りの改善を積極的に行って欲しい。
- 経営改善計画の策定を積極的に支援して欲しい。
- 取引先のニーズに応じた個別商談会や金融機関のネットワークを活用した広域なビジネスマッチングの開催を期待している。

【企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力の発揮】

- より多くの企業に足を運び、財務諸表に表れない技術力や企業の将来性等についての目利き能力を高めて欲しい。
- 実践的ノウハウを習得する研修を実施することにより、専門知識や企業の実務に精通し、企業経営者の経営姿勢を評価したり、アドバイスできるような人材育成に積極的に取り組んで欲しい。
- 経済団体や専門コンサルティング等、外部機関との連携により、専門的な視点から、企業の技術力等の評価を行って欲しい。

【担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み】

- 企業の技術力や将来性、経営者の計画性、計画実現性、実行力を適切に評価して欲しい。
- ABLや売掛債権担保融資等、多様な融資制度に積極的に取り組んで欲しい。
- 企業が倒産した場合、連帯保証人の責任が重過ぎるように感じるので、保証人徴求の要件を緩和して欲しい。

【創業・新事業支援への取組み】

- 創業者支援融資の創設や創業者への融資条件の緩和など資金面での支援を期待している。
- 商工団体や自治体との連携を強化し、中小企業の支援体制を充実してもらいたい。
- 新事業支援にあたっては、企業の将来性や経営者の経営姿勢などを総合的に判断のうえ行って欲しい。

【地域活性化につながる多様なサービスの提供】

- 勉強会や講演会を開催し、地元住民等への金融教育に力を入れて欲しい。
- 金融機関が持っている情報を提供して欲しい。
- ビジネスマッチングの機会を増やし、企業と企業の橋渡しをして欲しい。

(以上)