

利用者等の評価に関するアンケート調査結果の概要(20年度)

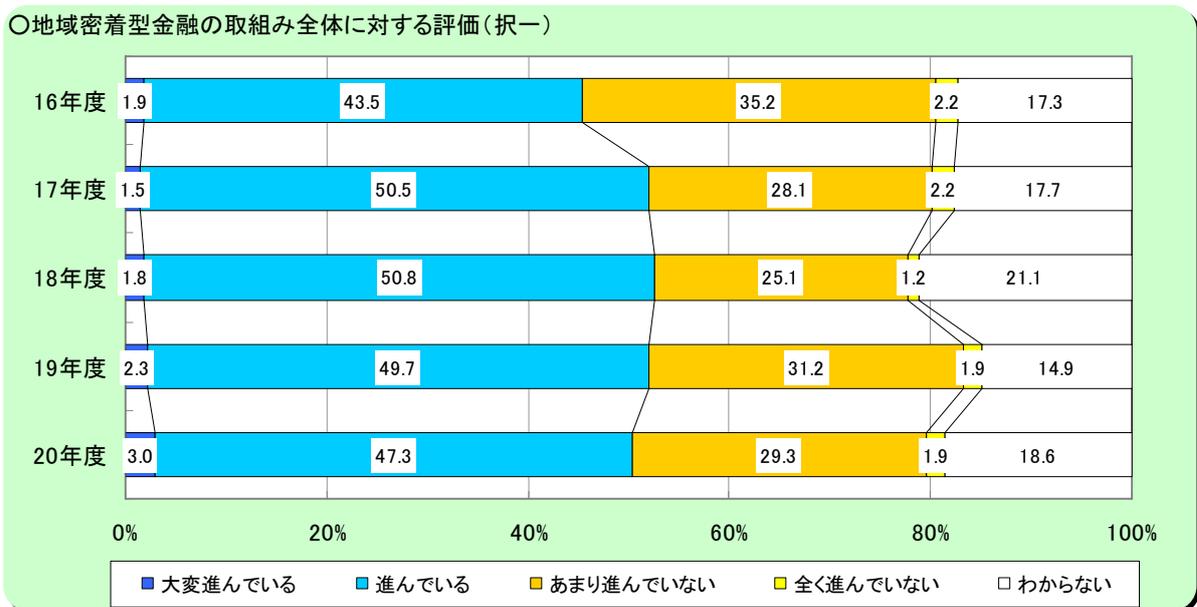
I. 調査実施方法

平成 21 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 333 名、消費者等 183 名、商工会議所の経営指導員(中小企業診断士等)等 540 名の合計 1,056 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(50.3%:「大変進んでいる」及び「進んでいる」の合計)が消極的評価(31.2%:「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、消極的評価は減少(▲1.9%ポイント)しているものの、積極的評価も減少(▲1.7%ポイント)している。

【積極的評価(50.3%)の主な理由】

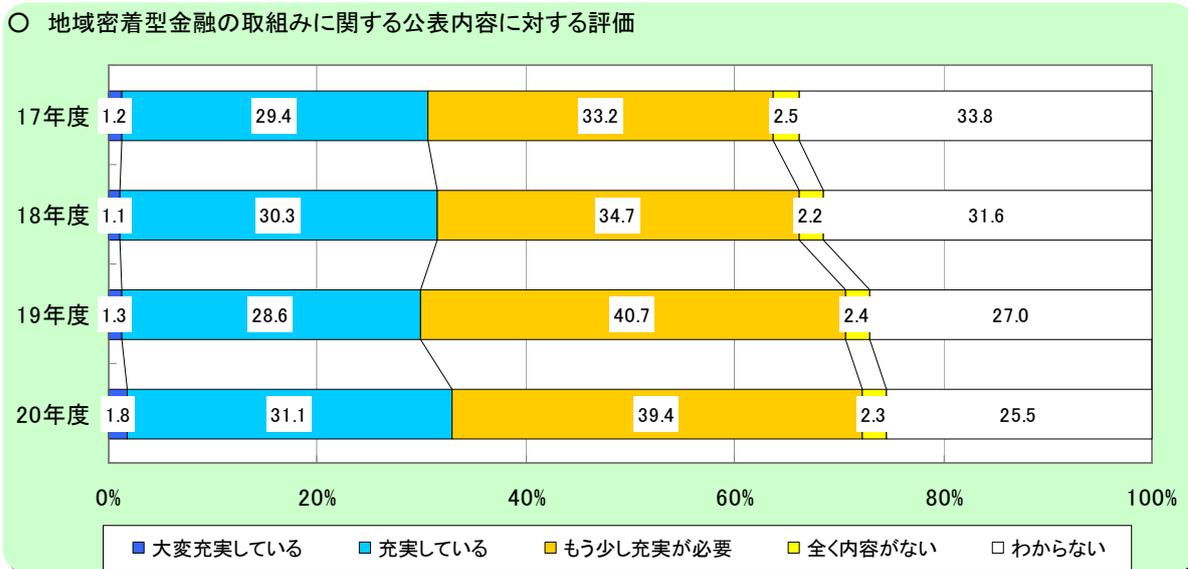
- 取組みが普及・浸透してきている。
- 金融機関ごとにバラツキはあるが、総体的に見ると進んでいる。全体としてはある程度進んでいる。
- 金融機関が取引先を訪問する頻度が増えていると感じる。頻繁に来て相談にのってくれる。
- 昔に比べ、融資の際に担保を準備しなければならないという場面は減ってきたように感じる。企業の成長を視野に入れて融資しているようだ。
- 中小企業等の支援に積極的に取り組んでいる。日頃から経営に関する相談に応じてくれる。

【消極的評価(31.2%)の主な理由】

- 取組内容が見えてこない。利用者には必ずしも浸透しているとは言い難い。
- 組織の末端まで浸透していないのではないかと感じる。取組みが支店長、融資担当者の方針に大きく左右されているように感じる。
- 一人当たりの業務量の増加により、行員と顧客の接触回数が減少し顧客理解が低下している。
- 金融機関によって温度差はあるものの、依然として財務内容至上主義なところがある。取組みにバラツキがあり、取引先の実態把握も十分に行われていないように感じる。
- 金融機関は一生懸命取り組んでいるようだが、どのような成果が出ているか見えない。

設問2 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(41.7%)が積極的評価(32.9%)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(▲1.4%ポイント)し、積極的評価は増加(+3.0%ポイント)している。

【積極的評価(32.9%)の主な理由】

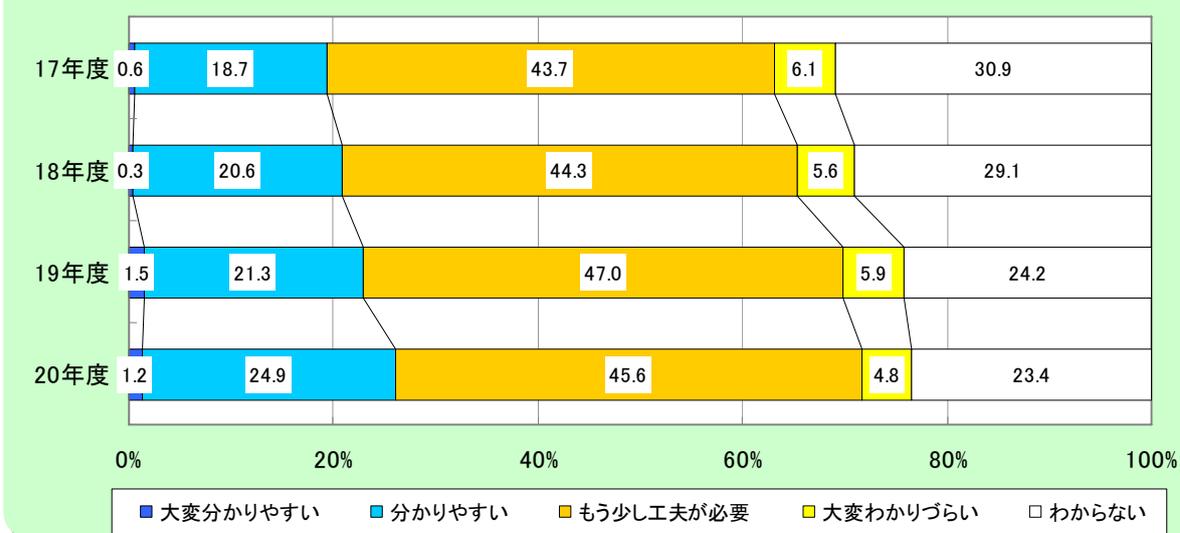
- 公表内容は多岐に亘っており、充実している。
- 数値目標に対する実績等がグラフ等で開示されており、情報公開が進んでいる。
- ホームページ等で分かりやすい開示に努めており、取組みぶりがよく窺える。

【消極的評価(41.7%)の主な理由】

- 公表内容は形式的で専門用語が多く、一般の人に分かりづらい。
- 公表に当たっては、具体的事例を掲載するなど工夫をしてほしい。
- とりあえず公表しているという感じで、積極的に何かを発信しているという意思が伝わらない。
- 金融機関によって公表内容の充実度合いにバラツキがみられる。

(2) 分かりやすさについて

○ 地域密着型金融の取組みに関する公表内容の分かりやすさ



過年度調査と同様、消極的評価(50.4%)が積極的評価(26.1%)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(▲2.5%ポイント)し、積極的評価は増加(+3.3%ポイント)している。

【積極的評価(26.1%)の主な理由】

- 図やグラフを活用するなど、分かりやすくなっている。
- イラストや表等に工夫が見られ、分かりやすく開示しようとする努力が窺える。
- 具体例が挙げられていて、分かりやすくなっている。

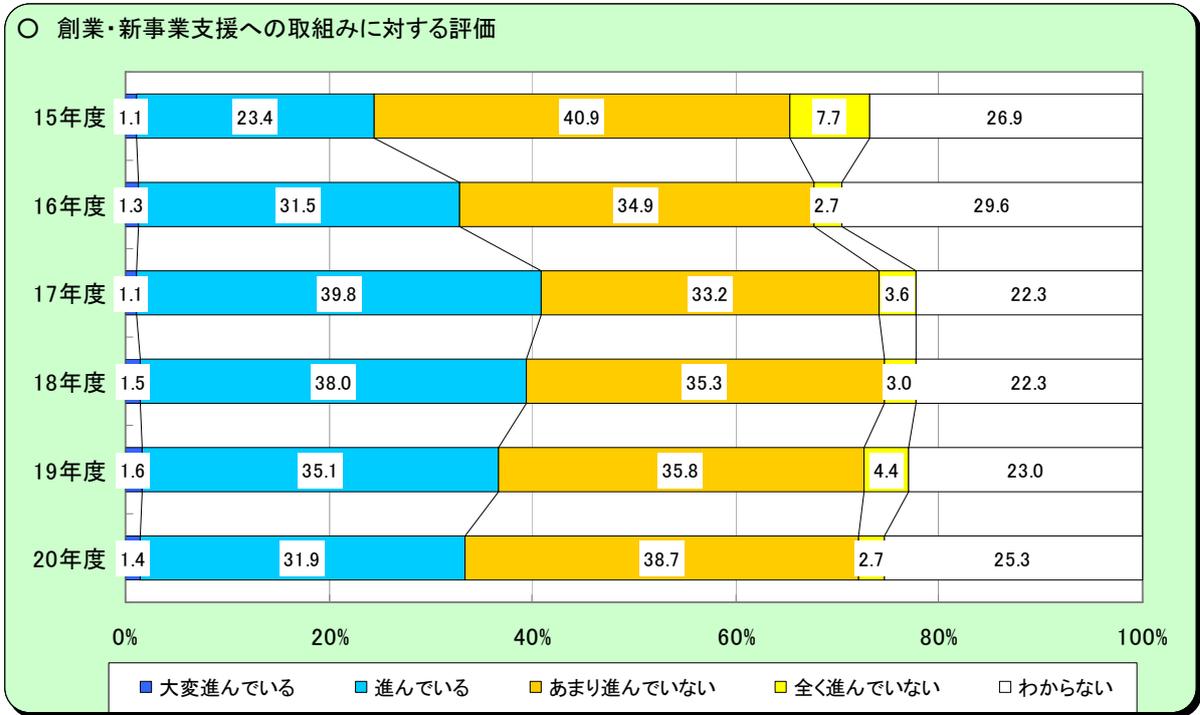
【消極的評価(50.4%)の主な理由】

- グラフや図表を活用し、視覚的に分かりやすく開示する必要がある。
- 専門用語が多いほか、内容が抽象的で分かりにくい。
- ホームページにおける掲載箇所が分かりにくい。
- 何に一番力を入れてやっており、その対応状況はどうかといったメリハリをつけて、簡潔な内容にして欲しい。
- 業種別の取組み事例等の参考案件を具体的に紹介するなどの工夫が必要ではないか。

設問3 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聴取。



前年度調査と同様、消極的評価(41.4%)が積極的評価(33.3%)を上回っている。

前年度調査との比較では、消極的評価は増加(+1.2%ポイント)しており、積極的評価は減少(▲3.4%ポイント)している。

【積極的評価(33.3%)の主な理由】

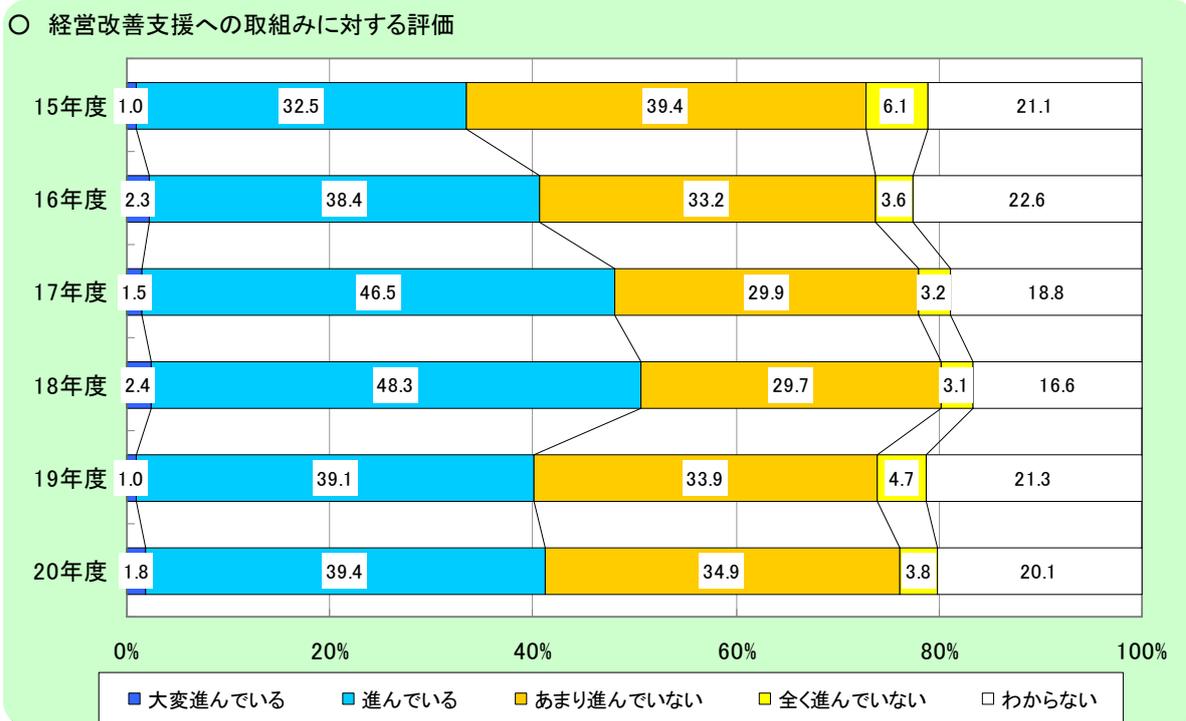
- 経営相談・支援機能強化への取組みが積極的であり、柔軟な対応をしている。
- 外部機関との連携を図りながら支援体制の構築に努めている。産学官の連携強化により支援機能が充実してきている。
- 専用の融資制度や創業支援のための投資ファンドを設けるなど具体的な融資支援が見られる。創業・新事業の支援融資の実績があがっている。

【消極的評価(41.4%)の主な理由】

- 創業・新事業支援の取組みについては、あまり聞かない。具体的な成果が見えてこない。
- 創業・新事業への融資については、政府系金融機関や制度融資が多く、民間金融機関のプロパー融資は少ない。相談にはのっているようであるが、融資実行まで結びついていないようである。
- 新規事業の将来性を見極め等の評価機能が十分ではない。事業性の評価よりも債権保全が優先されているように思われる。

(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聴取。



16年度以降の調査と同様、積極的評価(41.2%)が消極的評価(38.7%)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(+1.1%ポイント)しているものの、消極的評価も増加(+0.1%ポイント)している。

【積極的評価(41.2%)の主な理由】

- 熱心に企業の経営改善に取り組んでいる。積極的に支援しようという姿勢が伺われる。
- ビジネスフェアや商談会・交流会を通じて、積極的に支援を行っている。
- 外部専門家と協調した改善計画への適切な助言等が行われている。商工会議所、商工会と連携し、情報提供及び企業の経営支援を行っている。
- 経営改善支援担当者を派遣し、経営改善計画の作成を手伝うなど積極的である。経営に関する様々な情報や具体的な提案を提供してくれる。

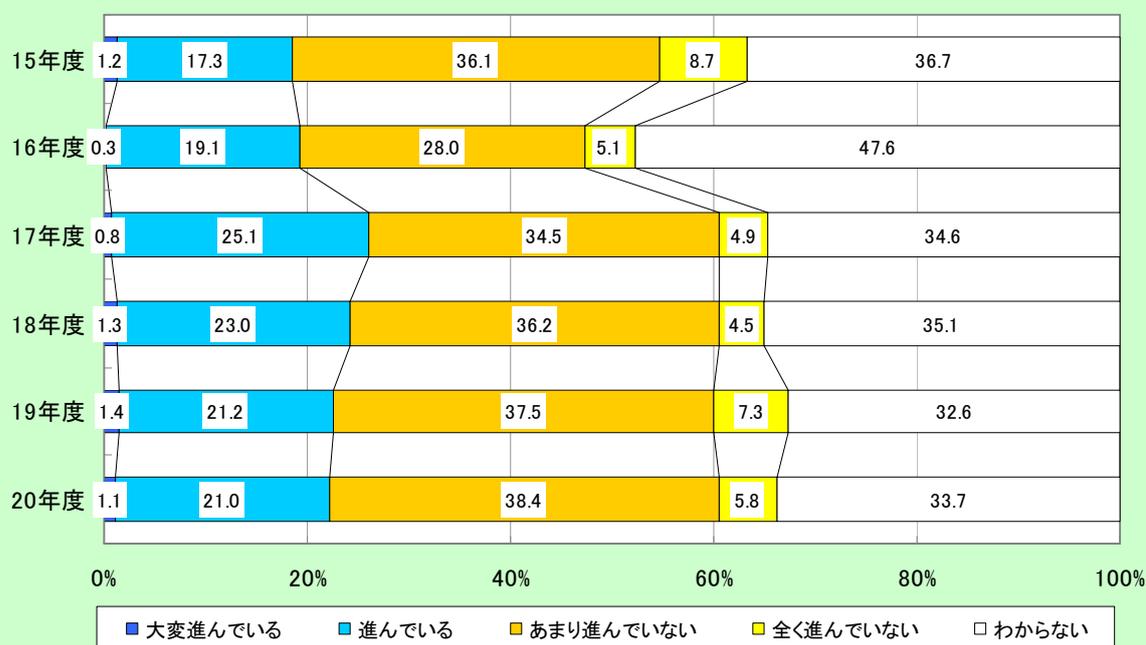
【消極的評価(38.7%)の主な理由】

- 積極的に取り組んでいるという実感はない。金融機関は受身にならず積極的に支援すべき。
- 問題点は指摘してくれるが、具体的な経営改善支援にまで至っていない。実際にランクアップや改善が図られた事業者は少ないように感じる。
- ビジネスマッチングフェア等の開催は承知しているが、個別企業への支援はあまり進んでいない。対象企業が多い中、部分的な取組みとなっている。
- 金融機関も店舗統廃合や人員削減で厳しい業務環境となっており、専門スタッフや時間が不足しており、取り組みたくてもできない状況なのではないか。商工団体、専門家等との連携が必要。

(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聴取。

○ 事業再生への取組みに対する評価



過年度調査と同様、消極的評価(44.2%)が積極的評価(22.1%)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(▲0.6%ポイント)しているものの、積極的評価も減少(▲0.5%ポイント)している。

【積極的評価(22.1%)の主な理由】

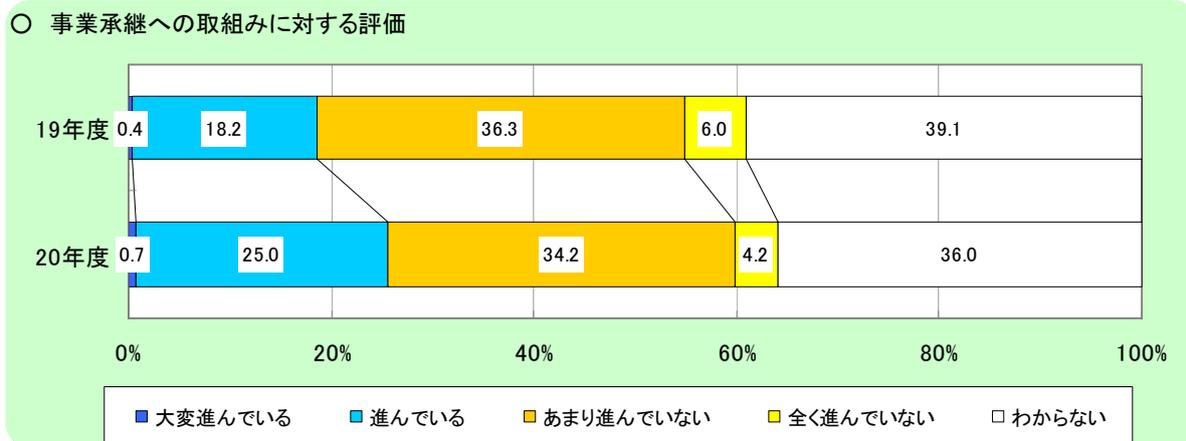
- 中小企業再生支援協議会との連携により、地域産業の再生に積極的に取り組んでいる。外部専門機関との連携を強化して取り組んでいる。
- 再生可能先に対しては積極的に取り組んでいる。厳しい経営環境の中で、僅かではあるが進んできていると思う。
- 中小企業診断士の資格を持つ職員を配置するなど積極的に取り組んでいる。資格取得を奨励するなど全社的なスキルアップを図っている。

【消極的評価(44.2%)の主な理由】

- 債務の切捨てなどはできても、それが抜本的な本業の改善に繋がっているという話を聞かない。
- 景気が悪くなっており、再生についてはあまり進んでいない。再生したくてもできない状況にもあるのではないか
- 事業再生の取組みは比較的規模の大きい企業が対象とされており、零細企業に対する取組みは遅れているのではないか。
- 事業再生に関する知識やノウハウを持った人材がいなと思うし、支援する体力にも限界があると思われる。

(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聴取。



前年度調査と同様、消極的評価(38.4%)が積極的評価(25.7%)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(▲3.9%ポイント)し、積極的評価は増加(+7.1%ポイント)している。

【積極的評価(25.7%)の主な理由】

- 外部専門家との連携強化によるコンサルティング業務を実施している。外部機関との連携により幅広く対応している。
- 専門部署を設けたり、中小企業診断士の資格を持つ職員を配置するなど積極的に取り組んでいる。積極的に個別相談に対応している。
- セミナーや説明会等を開催し、事業承継の啓発を行っている。

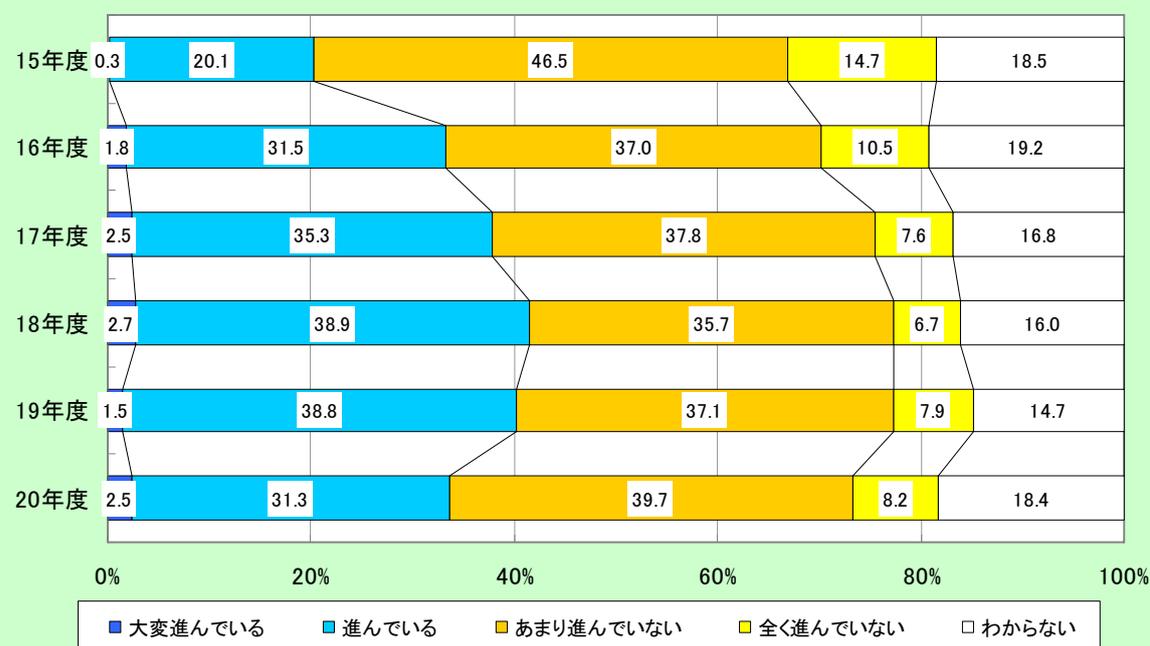
【消極的評価(38.4%)の主な理由】

- 専門的な分野であり、金融機関の取組みはあまり聞かない。金融機関にできることも少なく、具体的な取組みまでは至っていないのではないかと。
- 専門的な知識を有する職員が不足している。ノウハウが不足している。積極的に取り組むことができる態勢整備が整っていない印象を受ける。
- 企業経営者は事業承継問題への危機感が薄く、金融機関としても積極的に入りづらい面があると思う。承継よりも廃業を目指す企業が多く、金融機関としても積極的に活動するような状況にない。

(5) 担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み

不動産担保や保証人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聴取。

○ 担保・保証に過度に依存しない融資等への取組みに対する評価



過年度調査と同様、消極的評価(47.9%)が積極的評価(33.8%)を上回っている。

前年度調査との比較では、消極的評価は増加(+2.9%ポイント)し、積極的評価は減少(▲6.5%ポイント)している。

【積極的評価(33.8%)の主な理由】

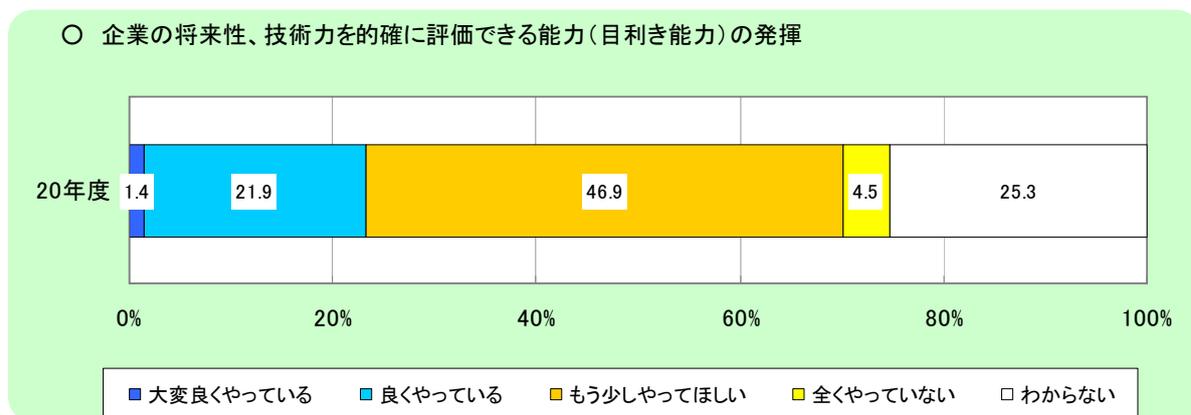
- 無担保融資への取組み姿勢が見られるようになったと感じる。以前に比べれば、担保・保証のことを言わなくなった。
- 無担保・無保証の融資商品の開発が進み内容も充実してきている。取扱商品の拡充や既存商品の見直しをするなど積極的に取り組んでいる。
- 事業計画書等で将来性を判断して融資審査が行われている。技術力等を含め将来性を細かく見てもらうようになった。

【消極的評価(47.9%)の主な理由】

- 全体的に浸透した取組みとはなっていない。保全重視の姿勢は変わらず、あまり進んでいない。まだまだ担保や保証人が重視されているという印象。
- 保証協会付の融資については積極的に行っているが、無担保・無保証のプロパー融資はあまり進んでいない。
- 企業実態の把握が十分でない。企業の価値を見抜く目はまだまだ成長過程にある。

(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聴取。



消極的評価(51.4%)が積極的評価(23.3%)を上回っている。

【積極的評価(23.3%)の主な理由】

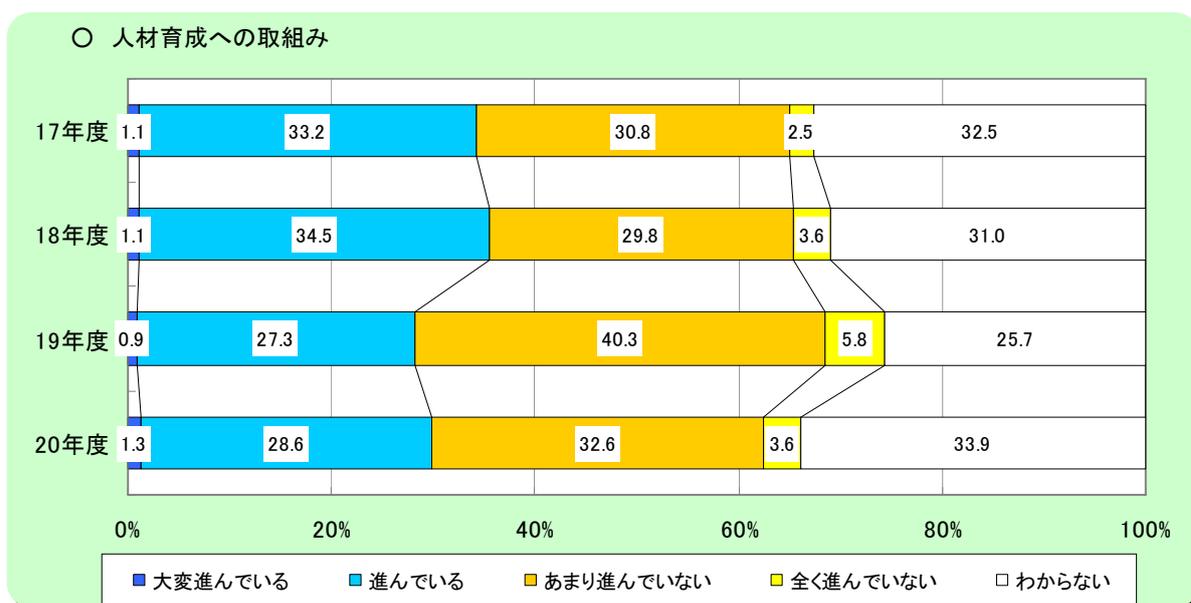
- 評価しようとする姿勢は感じられ、積極的に取り組んでいる。企業全体を総合的にみて評価する能力をもっている。
- 目利き機能向上に向けた研修や関連資格の取得に取り組んでいる。
- 財務内容だけでなく、融資先の取引先企業の実態を見て評価している。
- 融資先の状況をよく調査しており、融資先の状況を的確に評価している。取引先企業との接点強化により実態把握に努めている。

【消極的評価(51.4%)の主な理由】

- 人材育成には力を入れているようだが、能力の発揮はまだこれからと感じる。
- 企業の全体的な価値を評価できる人材はまだ足りない。的確な判断能力を養うためには更なる取組みが必要。
- 決算書等の定量面を重視するきらいがあるので、もう少し定性的な部分まで見て判断してほしい。
- 目利き能力の発揮に向けた取組み姿勢は見られるが、企業の将来性や技術力の判断は、そもそも難しい面がある。
- 企業を訪問する余裕がなくなってきているように感じる。取引先企業の訪問など情報収集が不十分。

(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聴取。



前年度調査と同様、消極的評価(36.2%)が積極的評価(29.9%)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(▲9.9%ポイント)し、積極的評価は増加(+1.7%ポイント)している。

【積極的評価(29.9%)の主な理由】

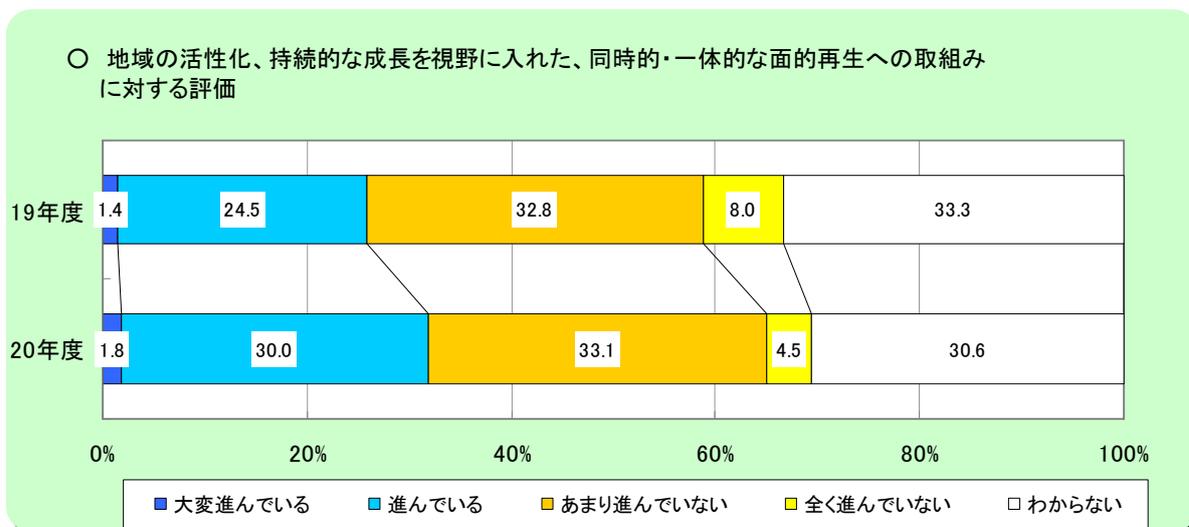
- 行員に対する各種研修や資格取得のための取組みは充実している。
- 以前に比べれば職員のレベルが上がってきており、地道な取組みの成果が出ていると思う。取引先企業をより理解しようとする意識が強くなってきている。
- 有用な人材を投入しなければ融資判断に齟齬をきたすこともあり、人材育成には積極的に取り組んでいる。

【消極的評価(36.2%)の主な理由】

- 人材の育成に取り組んでいるが、それが取引先との関係で活用できるまでになっているかというとなお不十分な状況。
- 金融機関毎、支店毎に担当者のレベルに差がある。
- 業務で多忙であり、人材育成を行うゆとりがないように感じる。

(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聴取。



前年度調査と同様、消極的評価(37.6%)が積極的評価(31.8%)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(▲3.2%ポイント)し、積極的評価は増加(+5.9%ポイント)している。

【積極的評価(31.8%)の主な理由】

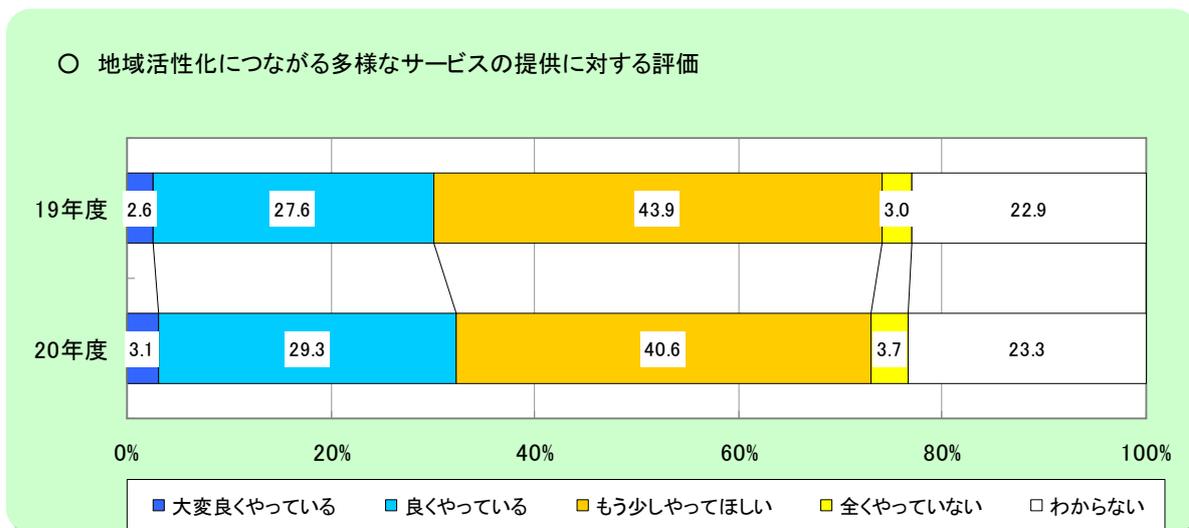
- 中心市街地活性化事業、地域開発プロジェクト等への参画により、地域の街づくりに取り組んでいる。
- 行政機関、商工団体、大学等と連携を図り、地域活性化を進めている。

【消極的評価(37.6%)の主な理由】

- 具体的な例を聞かない。
- 地域活性化のための研究会やセミナー等に金融機関の姿が見えない。

(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聴取。



前年度調査と同様、消極的評価(44.3%)が積極的評価(32.4%)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(▲2.6%ポイント)し、積極的評価は増加(+2.2%ポイント)している。

【積極的評価(32.4%)の主な理由】

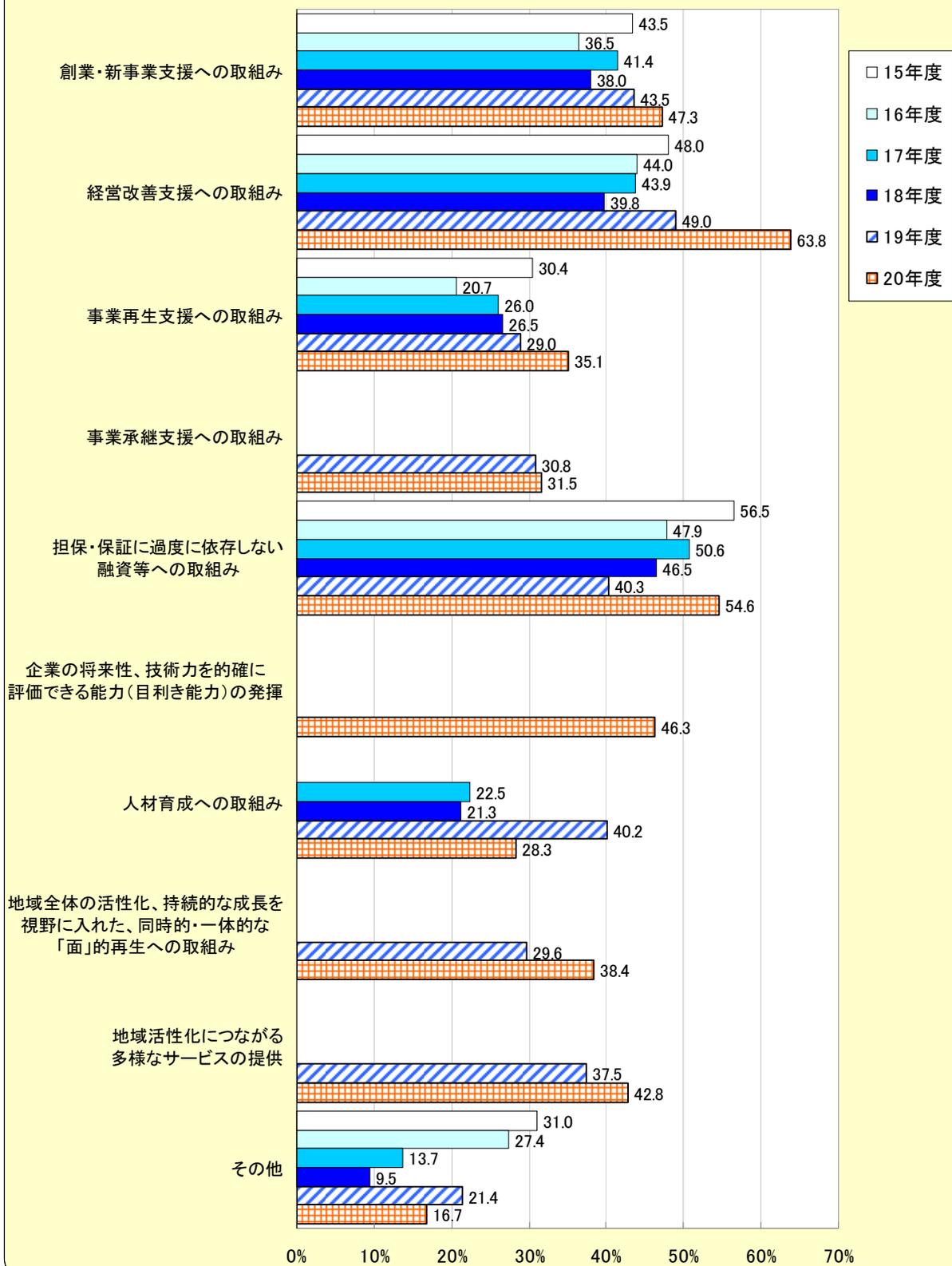
- 地域のイベントへの参加、各種セミナーの開催に積極的。
- ビジネスマッチングに力を入れており、地場産品の販路拡大に貢献している。

【消極的評価(44.3%)の主な理由】

- 金融サービスの面では具体的な事例が見当たらない。
- 様々なサービスを提供しているが、消費者が実感できるようなものが少ない。

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)

○中小・地域金融機関に今後期待するもの(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(63.8%)

であり、次いで

② 担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み(54.6%)

③ 創業・新事業支援への取組み(47.3%)

④ 企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力の発揮(46.3%)

⑤ 地域活性化につながる多様なサービスの提供(42.8%)

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】

- 中小企業を支援する様々な機関と連携して、経営支援の取組みを強化して欲しい。
- 地方の中小企業の経営環境は厳しさを増していると思うので、経営相談や財務内容の相談にさらに積極的に対応して欲しい。
- 企業のマッチングコーディネーターとしての役割に期待。ビジネスマッチングを含め色々な情報提供をお願いしたい。

【担保・保証に過度に依存しない融資等への取組み】

- 融資判断に当たっては、決算内容だけでなく、企業の将来性や代表者の資質、技術力等により企業を評価して欲しい。
- ABLや動産・知的財産権担保等による融資など、多様な融資手法に取り組んで欲しい。
- 信用保証協会の保証に過度に依存することなく、利用者のニーズに合ったプロパー融資に積極的に取り組んで欲しい。

【創業・新事業支援への取組み】

- 企業の将来性や技術力を評価する形での創業資金の支援を望む。
- 外部支援機関と連携して、創業・新事業を目指す中小企業者に対する経営面及び資金面のサポートを強化して欲しい。
- 事業計画の評価やアドバイス等を通じて、創業に向けた支援を強化して欲しい。

【企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力の発揮】

- 取引先とのコミュニケーションを深めることにより、財務内容にとらわれず、ビジネスプランや企業の技術力・将来性を的確に評価して欲しい。
- 業種ごとの担当者の配置や地域産業との交流等により、業種の特性や技術力を把握する能力の向上を図って欲しい。
- 企業の技術力等を的確に評価するため、内部の人材育成だけでなく、経営コンサルタント等の専門家を活用することも検討してはどうか。

【地域活性化につながる多様なサービスの提供】

- 地域住民に対し、金融知識の普及活動や、振り込め詐欺や多重債務者問題に関する勉強会などを積極的に実施して欲しい。
- インターネット等を活用した地元企業に関する情報の提供やビジネスマッチング業務など、地域経済の発展に繋がる取組みを継続して欲しい。
- 行政や商工会議所等と連携し、地元経営者やNPOなどに対する経営ノウハウや金融知識の指導など、サービスの提供に取り組んで欲しい。

(以上)