

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の概要

1. 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。

今回は、平成 23 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（注）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。

なお、今回の調査結果の取りまとめにおいては、23 年 5 月に上記の監督指針を改正したことを踏まえて調査項目を大幅に見直したことから、過去の調査結果との比較は行っておりません。

（注）中小企業者 467 名、商工会議所・商工会の経営相談員等 413 名、消費生活センター職員等 92 名の計 972 名

2. 金融機関の取組みに対する評価（自由評価）

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ご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>

- 顧客企業に対し定期的な訪問を行っていることから、長年の取引関係が良好に維持できしており、様々な相談にも対応している。
- 中小企業者を訪問し、月次の業況把握やアドバイス等を積極的に行っている。
- ▲ 顧客企業への訪問等が少なく、現場での情報収集が不十分である。これでは、経営者の経営姿勢、企業の技術力、将来性について、適正な評価ができないのではないか。
- ▲ 地域に密着した取組みは、短期間で成果が出るものは少なく、中長期にわたって取り組むことが必要であると思うが、金融機関の担当者が替わると、それまで築いた良好な関係がなくなってしまう。組織としての継続的な取組みが不十分と感じる。

<ビジネスマッチング>

- 顧客企業が海外での取引を行うにあたり、金融機関は販路拡大を図るための支援として、国外での商談会等を積極的に展開している。
- 長年のコミュニケーションの中で蓄積してきた会社の情報を汲み取って、真に求める取引先を紹介された。
- 各金融機関で販路の拡大などのためにビジネスマッチングの機会を設けていることは、中小企業の最も弱い営業力のバックアップになる。

<目利き能力>

- 収集した情報を活用し、中小・零細企業が持つ技術力や潜在能力を掘り起こそうとする姿勢が見受けられるようになってきた。

- ▲ 目利き能力等については、金融機関担当者によってレベルが違う。若い職員はマニュアルどおりの話しかできず、会話の中から糸口を見つけて案件を拾い上げることや、アドバイスを行うことができなくなっているように感じる。
- ▲ 金型製造の技術力について自信を持っているが、金融機関の職員にはどこが強みなのが分かってもらえない。もっと目利き能力の向上が必要である。
- ▲ 金融機関は、営業を行う際に金利優遇などの話を持ちかけてくることは多いが、金利以外のソフト面で差別化を図るべき。行員の能力、特に目利き能力を高めてもらいたい。

<経営改善・事業再生に向けた取組み>

- 金融機関に有資格者（中小企業診断士等）が配置されており、財務面、経営管理面等に対する適切な助言を受けている。
- 新商品を開発する際には、金融支援のみならず、製造、販売、管理へ積極的に参画している。
- 顧客企業の経営分析を通じて、経営目標の実現や経営課題の解決を図るための方策について、企業側が驚くほど積極的な提案がなされている。
- 経営改善計画の作成に当たっては、当社の提出した財務諸表を基に、本部の企業支援セクションと営業店が共同して打合せを重ね、当社の意向も考慮してもらうなど、大変協力的である。
- 経費削減策の提案や販路拡大に向けたマッチング支援、経営改善に対する専門家の派遣等を行っており、地域密着型金融を推し進めていることが感じられる。
- ▲ 中小企業診断士などの資格取得や研修による人材育成の取組みには積極的であるが、顧客企業へのアドバイスに活かされておらず、財務状況の分析結果を示すだけで適切な助言は行われていない。
- ▲ 中小企業者に対し、経営の発展や健全化のアイデアを出して、もっと積極的に働きかけて欲しい。まだ、金融庁の方針に従って表面的に取り組んでいるだけという姿勢が見え隠れしているように感じる。
- ▲ 金融機関によるコンサルティング機能の発揮はないと思われる。粗利益率を高めることや在庫を減らすことなど、初めからわかりきっていること以外の助言がなく、根本的な解決にはならない。
- ▲ 大口融資先や業況の良い先にはコンサルティング機能を発揮して経営支援等を行っているが、小口融資先や業況の悪化した先に対してはそうした取組みがあまりみられない。金融機関は企業を選んで取り組んでいるのではないか。
- ▲ 事業再生にあたっては、もっと DDS や DES、ファンドを利用した支援に取り組んで欲しい。

<外部専門家・外部機関等との連携>

- 中小企業応援センター事業、中小企業支援ネットワーク強化事業等の各種公的施策について、商工会議所等との連携を図りながら、事業再生や経営支援等の業務にあたっている。
- 金融機関単独ではなく、様々な機関と連携しながら、より良い返済計画やプランニングが提案されている。
- 創業計画や経営改善計画の立案にあたり、商工会議所・商工会等の経営指導員（中小企業診断士や税理士等）に協力を求めるなど、外部機関との連携に積極的である。
- ▲ 経営改善や事業再生など、経営支援活動を金融機関内部で抱え過ぎており、外部専門家との連携が少ない。
- ▲ 外部機関と連携して、顧客企業の経営改善を図る助言や指導を行うことができれば、地域経済の活性化の効果が高まるのではないか。

<その他の意見>

- 東日本大震災を受け、各金融機関とも、相談窓口の設置や復旧関連メニューの整備など、平時以上にコンサルティング機能を発揮するための体制が作られてきている。
- ▲ 担当者によって地域密着型金融に取り組む熱意が違う。本部の意向や方針が営業店の末端職員まで行き届いているか疑問である。

(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)

- 地域の観光産業や商店街等を活性化するための支援事業に積極的に参画している。
- 地元自治体と地元金融機関が協働して「まちづくりファンド」を設定し、地域の活性化に取り組んでいる。
- 地域の経済活性化や地域振興につながるビジネスプランを表彰する制度について、企業の大小にかかわらず、个性的かつ意欲的なビジネスを展開しようとする企業を評価する姿勢に地域密着性を感じる。
- 地域活性化や振興につながる起業・新規事業等に対し資金援助を行っているほか、地域の起業家等を対象に、必要に応じた事業サポートを実施している。
- ▲ 地元金融機関として、地域活性化への貢献意欲が足りないのではないか。
- ▲ 地域活性化の取組みは一過性に感じられ、金融機関の宣伝を兼ねたポーズの範囲に留まっている。
- ▲ 現状では、金融機関が地域の面的再生に向け、どのような取組みを行っているのかが見えてこない。

(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)

- 顧客企業を対象とした会合で、自らの取組みや経営状況等について、資料に基づき詳細な説明を行っている。
- ホームページ上で「利用者満足度アンケート」を実施し、その結果や改善項目を公表するなどの情報発信活動に積極的に取り組んでいる。
- ▲ 金融機関のホームページには様々な取組みが掲載されているが、内容がわかりにくく、一般利用者の目にも触れにくい。具体的な取組みを店頭でポスター等で掲示すれば、一般消費者の認知度も上がるのではないか。
- ▲ 来社する行員から地域密着型金融に関する取組みについて、PR資料等の提供を受けたことがない。

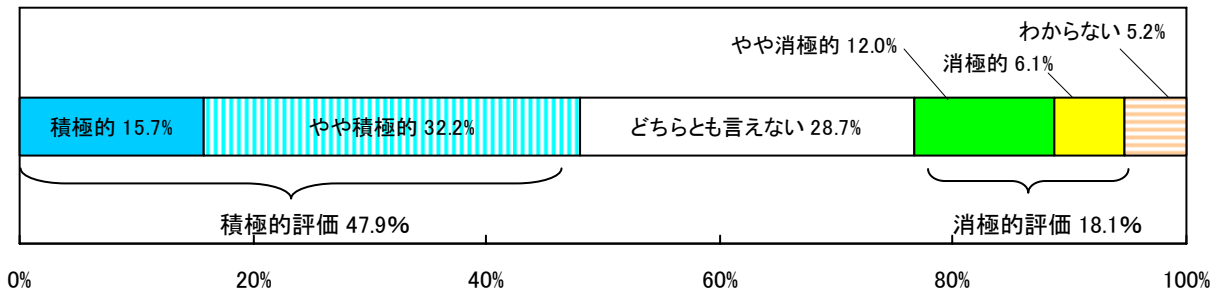
3. 金融機関の取組みに対する評価（選択評価）

本調査においては、上記の自由評価に加え、選択回答方式により、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

I. 地域密着型金融の取組み姿勢（全体評価）

地域密着型金融の取組み姿勢については、積極的評価が5割弱となっています。

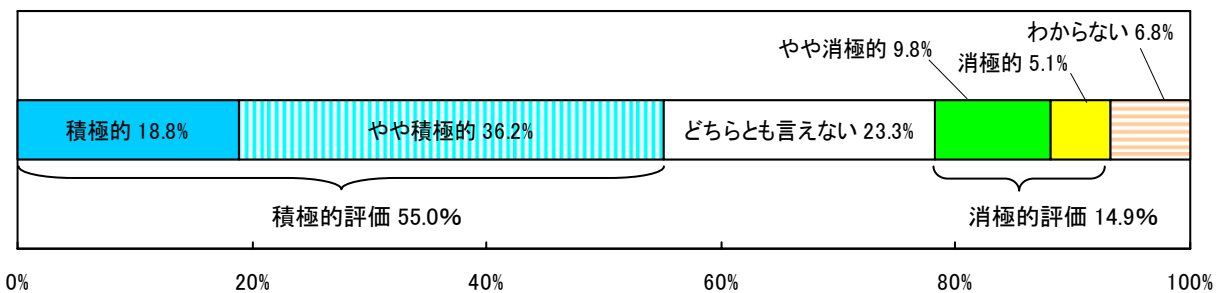


II. 顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮

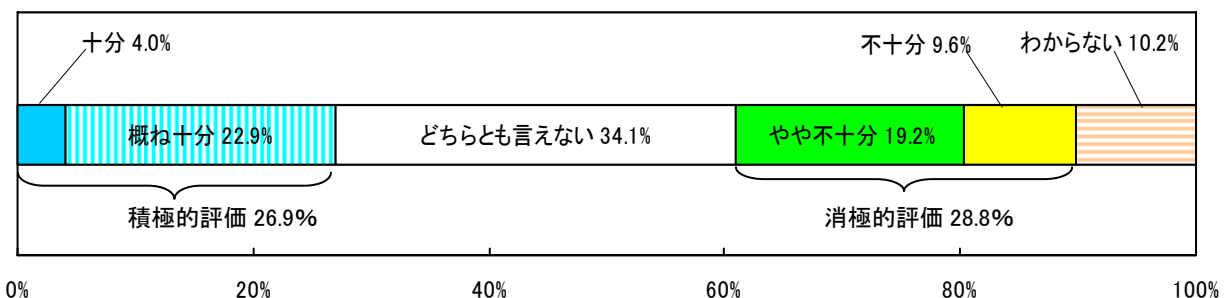
「顧客企業との日常的・継続的な接触（顧客企業への訪問等）の姿勢」については、積極的な評価が過半となっている一方で、「顧客企業の事業価値を見極め経営課題を発見・把握する能力（いわゆる目利き能力）」については、積極的評価が消極的評価を下回っています。

顧客企業のライフステージに応じた取組み姿勢については、積極的評価が、「成長段階にある取引先支援」及び「経営改善支援」で4割強、「事業再生・業種転換支援」及び「事業承継支援」で2割程度となっています。

(1) 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

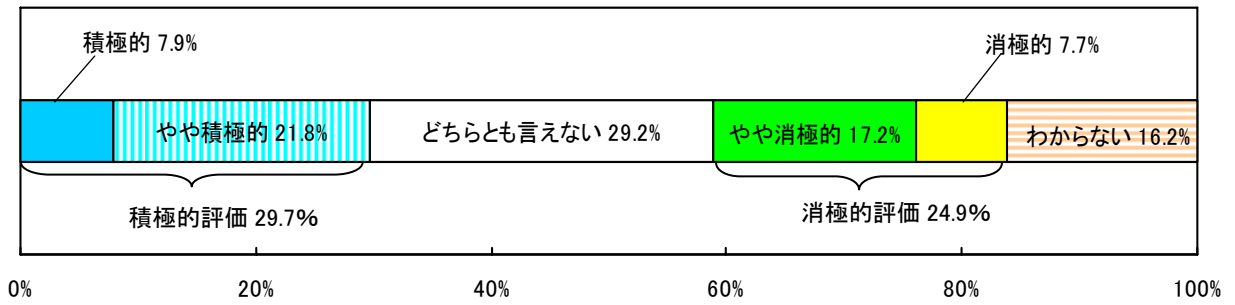


(2) 顧客企業の事業価値を見極め経営課題を発見・把握する能力（いわゆる目利き能力）

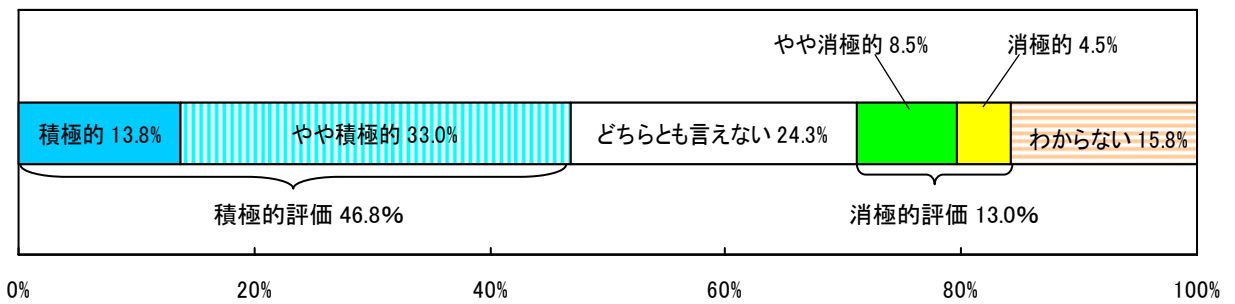


(3) 顧客企業のライフステージの各類型における地域金融機関の取組み姿勢

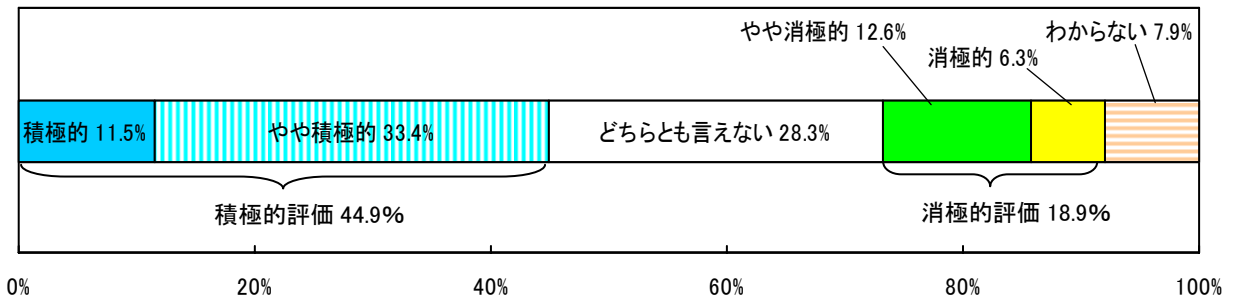
① 創業・事業開拓支援



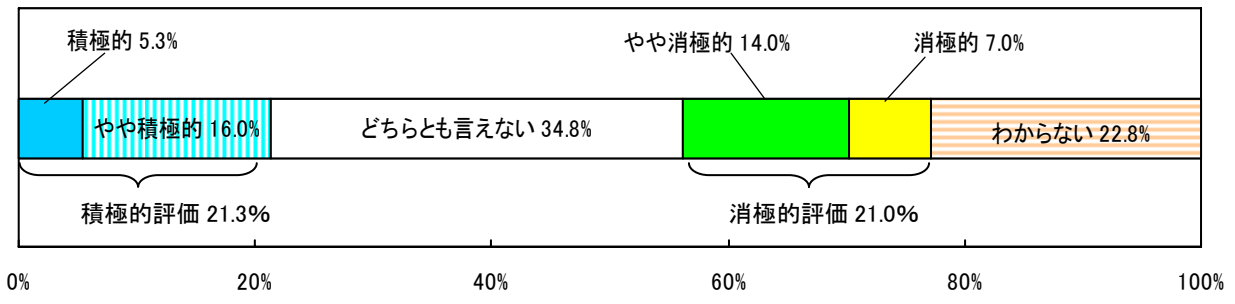
② 成長段階にある取引先支援



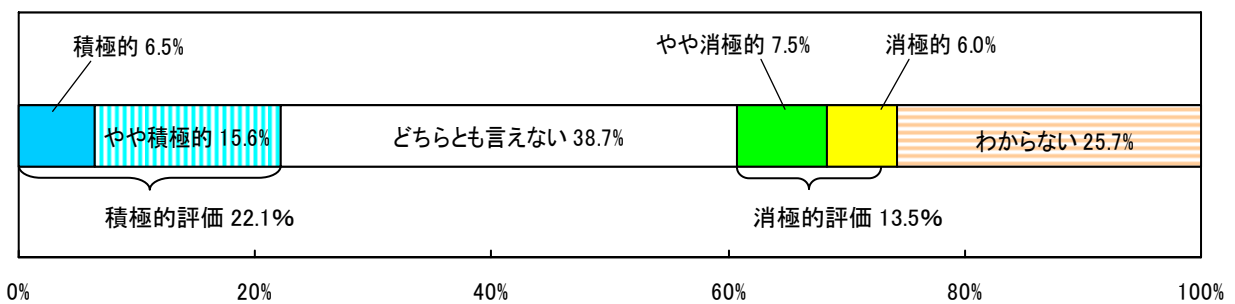
③ 経営改善支援



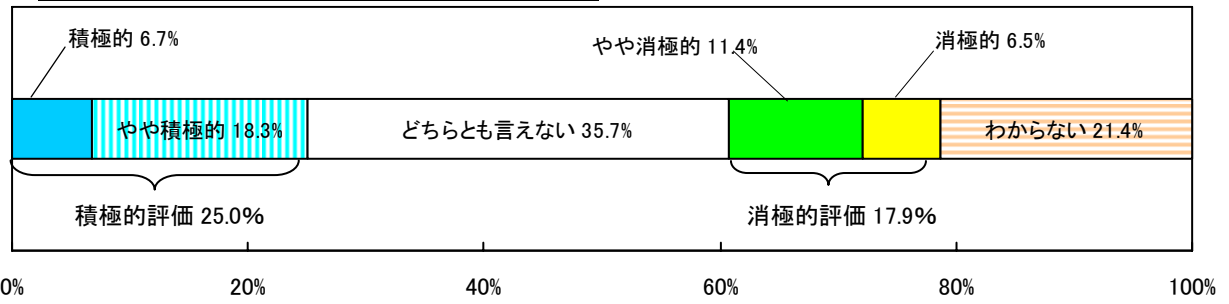
④ 事業再生・業種転換支援



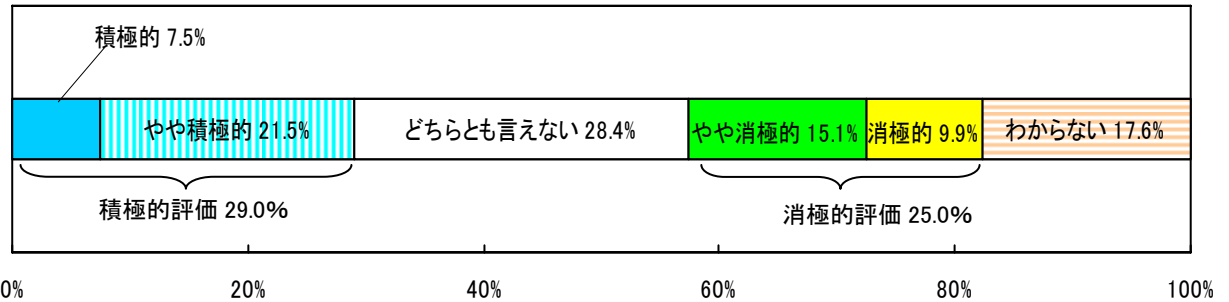
⑤ 事業承継支援



(4) ソリューション実行後のモニタリングの姿勢

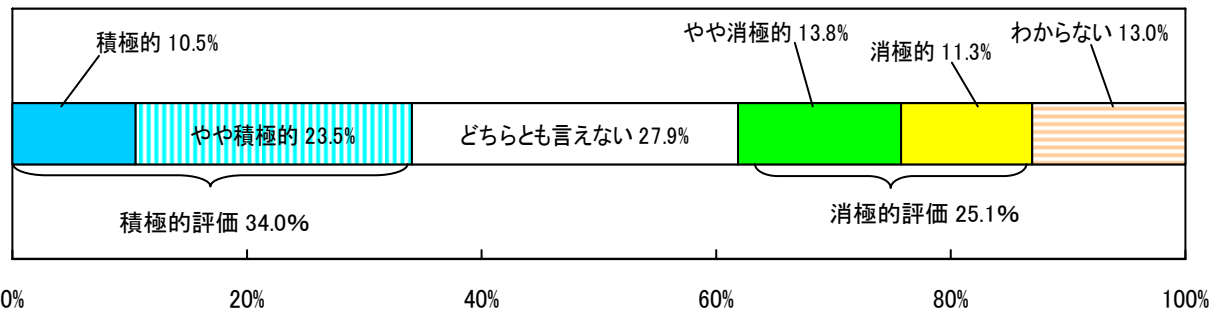


(5) 外部専門家・外部機関等との連携姿勢



III. 地域の面的再生への積極的な参画

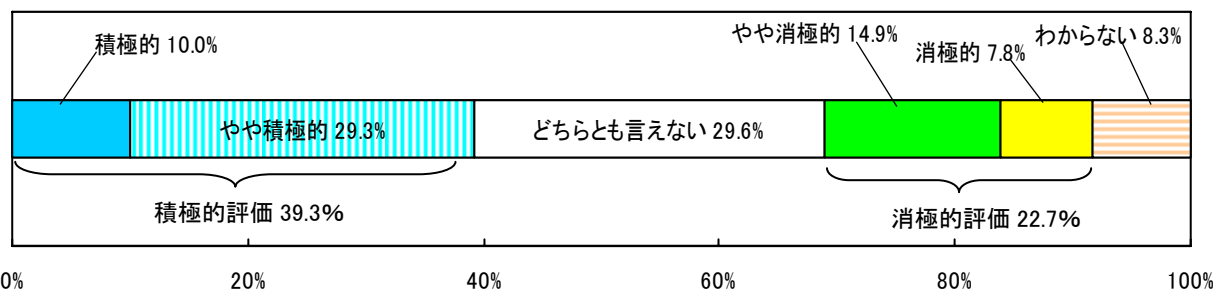
地域の面的再生への積極的な参画については、積極的評価が3割強となっていますが、消極的評価も2割強あります。



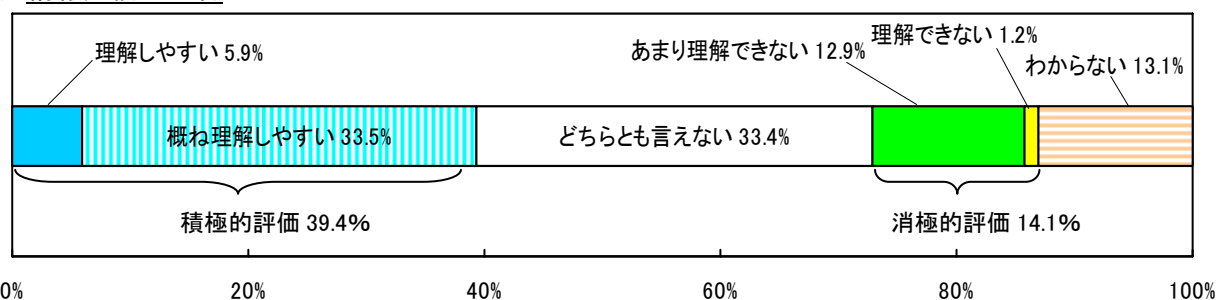
IV. 地域や利用者に対する積極的な情報発信

地域や利用者に対する情報発信の姿勢、情報発信の内容とも、積極的評価が4割程度となっていますが、情報発信の姿勢については、消極的評価も2割強あります。

(1) 地域や利用者に対する情報発信の姿勢



(2) 情報発信の内容



4. 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

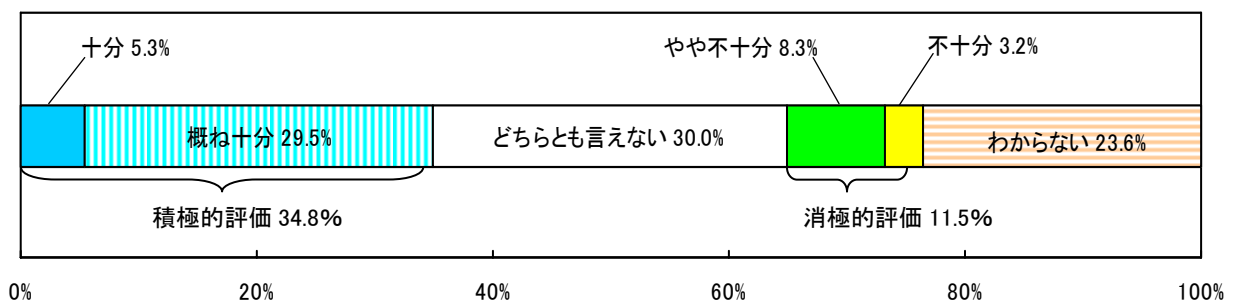
- ・地域金融機関が自らの地域密着型金融の取組みを説明し、地域関係者が議論・評価する会議（シンポジウム）の開催
- ・特に先進的な取組みや、広く実践されることが望ましい取組みを行っている地域金融機関に対する顕彰の実施 等

（1）自由評価の結果 （○：評価できる点、▲：不十分な点）

- シンポジウムを通して関係者に地域密着型金融の取組み内容を広く知ってもらうことは大切であり、評価できる。また、顕彰制度も、他の金融機関の取組みを知る上で有効である。
- シンポジウムにおいて、各財務局等の管外の金融機関の取組みが紹介され、管内金融機関の取組みと比較できたのは、大変有意義であった。
- 本件のアンケート調査等により、利用者の意見を直接聞いてもらえる機会を設けることは、企業の経営者として大変心強い。今後もこうした取組みを継続してもらいたい。
- 地域経済の発展のために、金融機関によるコンサルティング機能の発揮には大いに期待している。こうしたことに重点を置いた当局の方針にも期待を寄せている。
- ▲ 地域密着型金融に関するシンポジウムが、いつ、どのような内容で開催されているのか全く知らない。当局における周知が不足しているのではないか。
- ▲ シンポジウムの開催や顕彰などの取組みについては、金融庁や財務局のホームページのみではなく、チラシやパンフレット等の形で商工会議所や商工会、市町村役場といった目につきやすい場所に配置または掲示すべきではないか。
- ▲ シンポジウムの開催にあたっては、一般の人でも参加しやすいテーマ及び内容にしてもらいたい。
- ▲ シンポジウムの出席者は、行政機関や支援機関等の関係者が多いように感じられる。もっと中小企業者等の出席を促すことが必要ではないか。
- ▲ 地域密着型金融の取組みに対する評価は、同じ基準により画一的に行うのではなく、金融機関の規模や特性に応じて評価する仕組みを充実させることができれば、より良いものになるのではないか。

（2）選択評価の結果

当局の施策については、積極的評価が3割強となっています。



以上