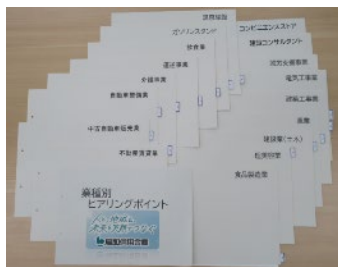


令和5年度の取組内容

当金庫では、令和4年度より本部に本業支援担当者を配置し、取引先の事業者支援を積極的に実施している。取引先の事業の成長を後押ししていくために、地域事業者の事業性を理解していくことが重要と考え、金庫独自に「業種別ヒアリングポイント」を取りまとめていたものの、営業店では十分な活用ができていなかった。そこで若手職員にも本業支援のノウハウを身近に感じ、理解を深めてもらうため、「業種別支援の着眼点」のYouTube動画を研修資料として、全職員向けに勉強会をオンラインで開催し、周知・活用を促してきた。

令和5年度からの進展内容

平成28年に作成を開始した金庫独自の「業種別ヒアリングポイント」は、これまで18業種作成した。



担当者ヒトコトコメント

「業種別ヒアリングポイント」を作成することが目的ではなく、地域のためにどのように貢献できるかという思いで取り組んでいる。

令和6年度の新たな取組内容

取引先の事業性を理解する活動のひとつとしてはじめた「業種別ヒアリングポイント」は、営業店の職員が1年ごとに交替で作成を継続し、これまでで18業種となった。職員が当事者意識をもってヒアリングポイントを研究することで、事業性を理解する力を高める効果が期待できることから、多くの職員が作成に携わってきた。

また、営業店ごとに「業種別ヒアリングポイント」を活用した店内研修を実施した。金庫内に広く理解してもらうため営業店に所属する全職員（パート職員含む）を対象に、主に営業店の管理職や融資担当が講師となり、営業店ごとの実態に合わせた内容とした。

例えば、企業の事例を紹介しつつ、職員が担当する取引先と比較することで事業の理解を深めた。職員からは、「現場では分からなかった部分に気が付けるようになった」などの声が寄せられた。

「着眼点」で業種の概観を俯瞰して理解し、「業種別ヒアリングポイント」では、業界の動向や許認可、小規模事業者の見るべきポイントなどを確認できることになった。これらは、営業店の職員に浸透しつつあり、定量情報だけではわからない取引先の事業性の理解を深めていると感じる。

今後の取組み（活用）について

当金庫ではこれまで、職員の事業者支援能力の育成を目的に事業性評価コンテストを実施してきた。職員が、取引先の経営課題を整理し、課題解決に向けた取組について作成する事業性評価シートから、好事例の選出を行っている。そのため、取引先へのヒアリングによる事業性の理解が重要であり、コンテストを通じた事業性評価シートの作成は、「業種別ヒアリングポイント」や「着眼点」を活用するきっかけとなっている。

「業種別ヒアリングポイント」や「着眼点」、事業性評価シートを活用することが、あたり前の土壌を作り、これらを活用することにより取引先の事業性理解のさらなる深掘りにつなげたいと考えている。



「着眼点」活用の “新”ポイント

01

金庫独自ノウハウの拡充

「業種別ヒアリングポイント」は、事業性を理解する力を高めるため、作成者を代えて、多くの職員が参加し拡充している。

02

営業店ごとの実態に即した研修

営業店の全職員を対象に、店舗ごとの実態に即した研修でより身近に感じ、多くの職員への周知と浸透を図っている。

03

事業性評価コンテストを きっかけに

多くの職員が事業性評価コンテストに参加し、事業性評価シートの作成を通して「業種別ヒアリングポイント」や「着眼点」活用のきっかけとしている。

取組みの背景と実施内容

鳥取信用金庫では、昨年度より本部に本業支援担当者を配置し、取引先の事業者支援を積極的に実施している。また、取引先は小規模事業者も多く、これまで信用金庫としては、コロナ禍で疲弊したお取引先に対して、資金繰り支援から業績回復に向けた取り組みが必要になっている。そのためには、取引先に寄り添い、「お客さまを知る」、深度ある「対話」を通じて、事業の成長を後押ししていくことが重要であり、より一層、地域事業者の事業性を理解していくことが重要と考えている。

これまで、金庫の中堅・若手職員が中心となり金庫独自に「業種別ヒアリングポイント」を10数業種取りまとめており、新入職員や経験の浅い職員にもわかりやすい内容となっていたが、なかなか活用できていなかった。

YouTube動画での勉強会

「業種別支援の着眼点」については、2023年9月に、営業店をグループ分けして、全店をオンラインでつないで、YouTubeの動画を研修資料とした勉強会を開催した。

若手職員に実際に視聴してもらうことで、本業支援のノウハウを身近に感じ理解を深めてもらえるよう取り組んだ。

勉強会参加者の声

- ・今後の企業分析に活かせられる内容でした。
- ・苦手な業種を深掘り出来ました。
- ・実務に即した動画で担当先への訪問時に活用出来ると感じました。
- ・経営者とのような話をすれば良いか参考になりました。
- ・本業支援を行っていくにあたって効果があると思います。
- ・業種ごとに深く掘り下げた内容で驚きました！

今後の取組

鳥取県の経済状況も鑑みるとポストコロナにおける取引先の経営状況については、さらに厳しさを増していくとも考えられる。その際、地域に根差す信用金庫として、地域と共により良い未来を構築していくことが求められる。

今後は、金庫独自の取組である「業種別ヒアリングポイント」（業種別に地域の競争環境を独自で調査したものや課題、目利きのポイント、指標などを組み合わせたもの）と組み合わせ活用し、より職員の事業性の目利き力を高めていくことを進めていきたい。また、実務での活用については、本部との連携や研修等を通じて、深めていきたい。



担当者ヒトコトコメント



草刈融資理事部長

業種を知ることは、「お客さまを知る」ことの第一歩であり、職員の事業への関心を促すことに繋がると考えています。高い熱量をもって事業者支援に取り組む職員を育成するため、今後も業種の勉強を継続していきたいと考えています。



中江文哉 (岩美支店支店長代理)

「業種別ヒアリングポイント」の作成に携わったことで、調査能力・分析力を鍛えることができ、触れた事のない業種に対する理解力も高まったと感じています。



「着眼点」 活用のポイント

01

全職員に熟読を推奨

「着眼点」の周知に併せて、あらためて金融機関には経営改善及び本業支援役割が求められていることを周知。全職員に対し熟読を推奨した。

02

若手向けに視聴の時間を確保

「着眼点」は若手職員のスタートラインとして最適な教材。各自に視聴を任せるのではなく、研修の時間を確保してオンラインでYouTubeの動画を視聴してもらった。

03

金庫独自ノウハウと融合

金庫が作成している「業種別ヒアリングポイント」のノウハウと組み合わせ活用し、職員の目利き力を高めていく。