

## 中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組みの状況

平成21年12月に施行された「中小企業金融円滑化法」は、平成25年3月末を以って期限到来となりましたが、当組合では期限到来以降も、引き続き貸付条件の変更等や円滑な資金供給に積極的に取組む方針を掲げており、下記の取組みを通して、地域の活性化へ貢献してまいります。

### (1) 中小企業の経営支援に関する取組み方針

- ① 中小企業者のお客様に対する信用供与につきましては、事業の特性や状況を勘案しつつ、できる限り、柔軟に対応するよう努めて参ります。
- ② 中小企業者のお客様から事業資金に関する貸付条件の変更等の申込みや、住宅資金ご利用のお客様から住宅資金に関する貸付条件の変更等の申込みがあった場合には、適切な審査を行い、できる限り債務の弁済に係る負担を軽減するために必要な措置を取るよう努めて参ります。
- ③ 他の金融機関から借入を行っているお客様から、貸付条件の変更等について申込み・相談があった場合には、お客様の同意を前提に、守秘義務に留意しつつ、該当する他金融機関等との間で、相互に貸付条件の変更等に係る情報の確認を行うなど、緊密な連携関係に努めて参ります。
- ④ 中小企業者のお客様に対する経営相談・経営指導及び経営改善に向けた取組みへのご支援につきましては、当該お客様の経営改善を通じて当組合の信用リスク削減に資するものであることから、積極的に取組んで参ります。
- ⑤ 中小企業者のお客様から事業資金に関する貸付条件の変更等の申込みや、住宅資金ご利用のお客様から住宅資金に関する貸付条件の変更等の申込みに関して、対応の進捗状況の把握や、貸付条件の変更等を行ったお客様の経営状況の把握と継続的なご支援に努めて参ります。
- ⑥ お客様からの貸付条件の変更等に関する申込み・相談に対し、迅速かつ誠実な対応に努めるとともに、その対応に際しては、お客様とのこれまでの取引関係やお客様の理解、経験、資産の状況等に応じた適切かつ丁寧な説明に努めて参ります。また、お客様のライフサイクルにあわせた各種金融サービス情報の提供に努めて参ります。

### (2) 中小企業の経営支援に関する態勢整備の状況

- ① 組合内での支援態勢  
当組合では、企業支援室が中心となって、各営業店と連携して経営支援に取組む態勢です。
- ② 「しんくみ創業塾」による創業支援態勢  
「しんくみ創業塾」は、事業創業の支援を目的として、福岡県内の4つの信用組合と3つの商工団体が連携した組織であり、定期的な情報交換会等により、創業支援の強化に取組む態勢です。
- ③ 専門家派遣による支援の態勢  
当組合は、平成25年9月20日付で認定支援機関の認定を受け、福岡県中小企業振興センターを代表機関とする「中小企業支援プラットフォームふくおか」に加盟しており、平成26年度からは「中小企業・小規模事業者ワンストップ総合支援事業」と連携して、専門家派遣による経営支援先に対する支援の強化に取組む態勢です。
- ④ 地域商工会との連携による支援強化の態勢  
当組合の営業店単位で、地元の商工会の経営指導員と連携して、取引先企業の経営支援の強化に取組む態勢です。

### (3) 中小企業の経営支援に関する取組み状況

- ① 創業・新規事業開拓の支援
  - ・「しんくみ創業塾」の情報交換会を活用して、組合の創業支援能力の向上に取組んでいます。
  - ・創業・新規事業の相談案件に対しては、事業の計画性等について顧客と十分に協議を行い、積極的な資金の供給に取組んでいます。
- ② 成長段階における支援
  - ・企業の成長段階に応じた設備資金や運転資金の供給に積極的に取組んでいます。
  - ・事業によるキャッシュフローを重視した審査を行い、担保や保証に過度に依存することの無いよう取組んでいます。
- ③ 経営改善・事業再生・業種転換等の支援
  - ・経営改善の計画書についてアドバイスを行い、計画策定のお手伝いをしております。
  - ・平成29年度は、全店で34先の経営改善支援に取組みました。
  - ・専門家派遣サービス事業や地元の商工会と連携して、経営改善・事業再生に向けての支援に取組んでいます。

当組合では、上記の支援活動の強化に向けて、組合のコンサルティング機能を高めることが重要であると考えています。そのためには、職員の財務分析能力、経営課題の分析能力、課題解決の提案能力等を高める必要があり、関連する外部研修会への職員派遣や内部研修・勉強会の実施に計画的に取組んでいます。

<平成29年度の主な研修実績>

「事業性評価実践講座」「しんくみ渉外練成塾」「課題解決型営業研修」「中小企業財務分析講座」  
「財務基礎勉強会」「事業性融資基礎研修及びFS実践研修」

#### (4) 地域の活性化に関する取組み状況

当組合では、地域の活性化に向けて、地元の商工会や商店会の会合や意見交換会等に積極的に参加し、各種イベント等において地域金融機関としてのお手伝いを行っております。

平成30年も、引き続き各地方公共団体との連携を強化し、地域の活性化に取組む地方公共団体の事業やスキームに対して、積極的に連携していく方針です。

### 地域貢献に向けた取組み

当組合は、「ともに働き、ともに豊かに」を合言葉に、相互扶助の理念に基づいて、協同組織金融機関としての社会的役割を全うすることを目指しています。

これからも、永年にわたって築き上げてきた地域の皆様との「絆」を大切に、円滑な資金供給機能の発揮と金融サービスの提供を通して、地域社会への貢献に努めて参ります。

## 1. 地域密着型金融の取組方針

### (1) 取引先企業に対する支援強化

取引先企業に対して、単なる金融面の支援に止まらず、企業の特性や状況に応じた適切な支援に取組んで参ります。特に、問題を抱えている企業に対しては、経営改善のための的確な支援が必要であり、そのために、研修活動の充実を図り、職員の支援能力の向上に取組んで参ります。

### (2) 中小企業に適した資金の供給

中小企業者にとって重い負担となっている不動産担保や第三者個人保証に過度に依存することのない融資に積極的に取組んで参ります。

また、そのために、支援商品の積極的な推進に取組むとともに、研修活動の充実を図り、企業の事業価値を評価できる目利き能力の向上に努めて参ります。

### (3) サービス提供機能の拡充

当組合は地域密着型の金融機関として、地域住民や勤労者の方に対し、事業性貸出に止まらない多様な金融サービスを提供していくことにより、地域全体の活性化につなげていくことが必要と考えています。

そのために、「お客様アンケート」を定期的実施することでお客様の声を確認し、経営、業務、サービス等の改善に取組んで参ります。

## 2. 融資を通じた地域貢献の状況

### (1) 貸出先数・金額

	平成29年3月末	平成30年3月末
融資先数(先)	14,091	13,688
融資件数(件)	6,195	5,993
融資残高(百万円)	54,764	56,551

### (3) 地方公共団体に対する貸出の状況

貸出先	平成29年3月末		平成30年3月末	
	残高(百万円)	件数(件)	残高(百万円)	件数(件)
福岡市	0	0	0	0
久留米市	1,728	1	1,679	1
小郡市	283	1	243	1
筑紫野市	229	1	197	1
朝倉市	278	1	590	1
久山町	10	1	9	1
粕屋町	394	1	355	1
新宮町	270	1	274	1
篠栗町	108	1	79	1
地方公共団体への貸出金合計	3,303	7	3,429	7

### (2) 貸出先の主な内容

貸出先	使 途	平成29年3月末		平成30年3月末	
		件数(件)	残高(百万円)	件数(件)	残高(百万円)
①事業者	運転資金	1,364	7,970	1,153	7,640
	設備資金	1,129	35,990	1,126	38,142
②個人	住宅資金	618	5,969	608	6,015
	消費資金	1,314	1,143	1,380	1,206
③その他			2,875		2,590

※上記数値には当座貸越の残高は含まれていないため、貸出金残高の合計とは一致いたしません。

### (4) 制度融資の状況

当組合では、中小事業者の方に対しての円滑な資金供給に対応できるように、県・市・町などの制度融資の取扱いを行っております。

	平成29年3月末		平成30年3月末	
	件数(件)	残高(百万円)	件数(件)	残高(百万円)
福岡県制度融資	241	1,172	214	903
福岡市制度融資	185	726	165	612
筑紫野市制度融資	11	20	10	12
その他市町村制度融資	88	177	72	148

### 3. お客様の声を活かす取り組み

当組合では、お客様の声を組合経営に活かし、お客様によりご満足していただくことを目指して、定期的に「お客様アンケート」を実施させていただいております。

平成29年度も30年1月にアンケートを実施させていただきましたところ、快いご協力と多くの貴重なご意見を頂きました。今回は新たな試みとして、無作為に抽出させていただいた300先の「事業者のお客様」に対してもアンケートを実施させていただき、当組合の融資相談、経営相談に関する対応状況やその取組姿勢等についてご満足いただけているかを調査させていただきました。

また、自由意見欄には、個人のお客様、事業者のお客様ともに、お褒めの言葉、励ましの言葉を頂いたと同時に厳しいご指摘やお叱りの言葉も頂戴いたしました。

今後も貴重な「お客様の声」を組合経営に活かし、よりご満足いただける金融機関を目指して改善に取組んで参ります。

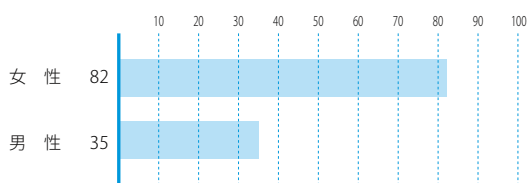
アンケート結果につきましては、一部ではございますが掲載させていただきます。

#### 平成29年度 お客様アンケート回答集計表【個人のお客様向け】（一部抜粋）

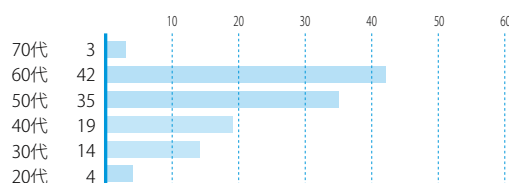
郵送数：300先 回答返戻：117先 回答率：39%

#### ● お客様について

##### ● 性別

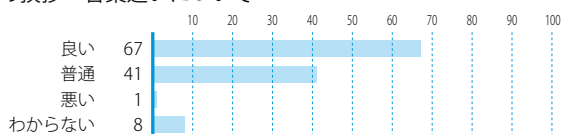


##### ● 年齢

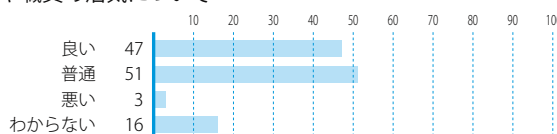


#### ● 職員について

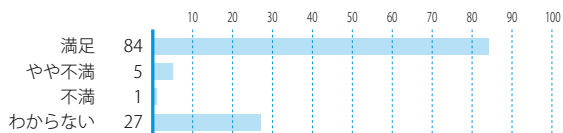
##### ● 職員の挨拶・言葉遣いについて



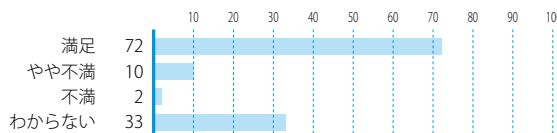
##### ● 店内や職員の活気について



##### ● お客様のご相談・ご質問に誠意をもって対応できているか

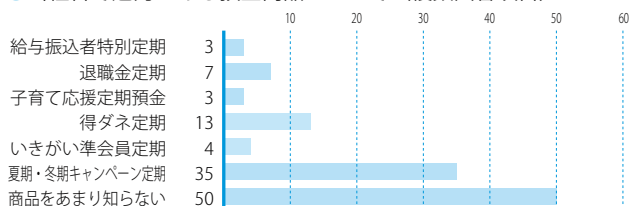


##### ● お客様への確かな情報提供・商品提案ができているか

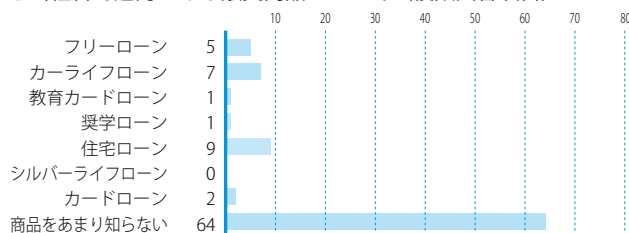


#### ● 当組合について

##### ● 当組合で魅力のある預金商品について（複数回答項目）

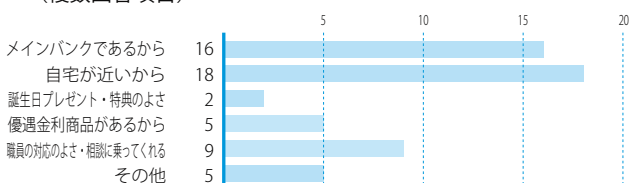


##### ● 当組合で魅力のある融資商品について（複数回答項目）



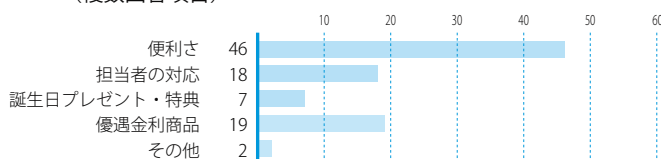
##### ● 【年金受給者の方】

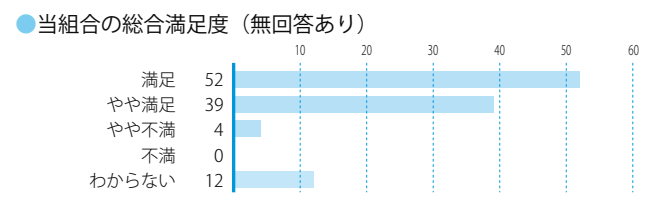
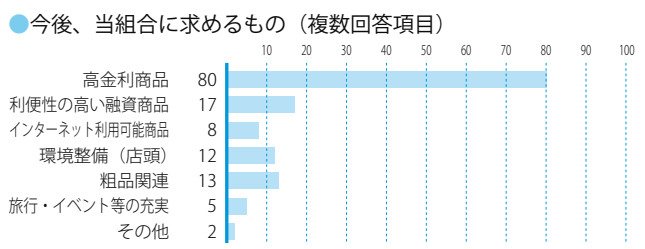
どのような理由でお受取金融機関を決められていますか（複数回答項目）



##### ● 【これから年金をお受取になる方】

年金のお受け取り金融機関を決める際に重要視することはありますか（複数回答項目）

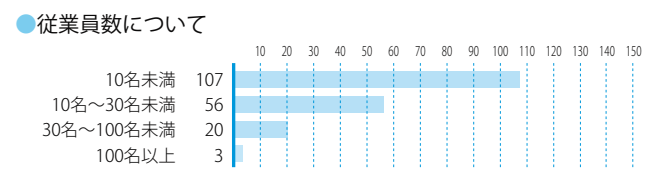
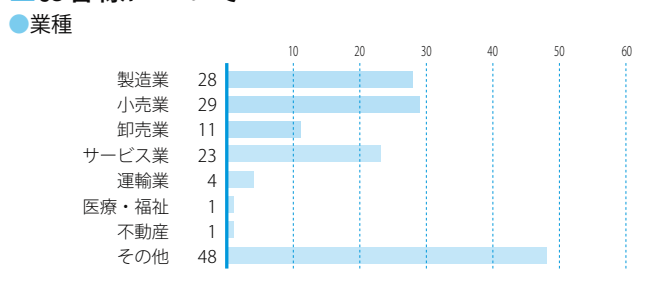




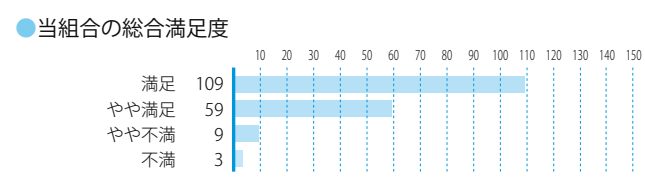
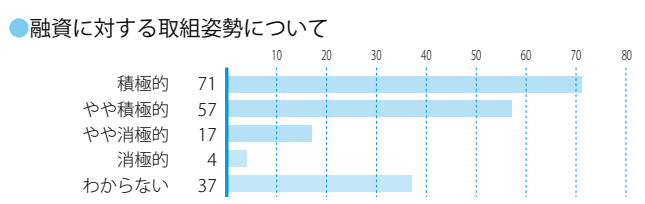
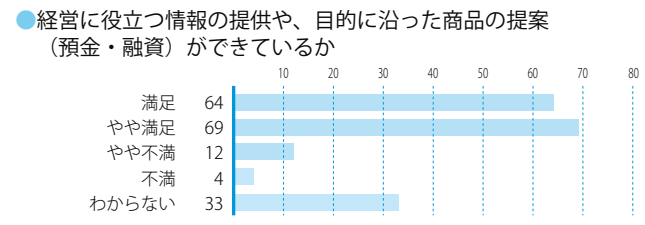
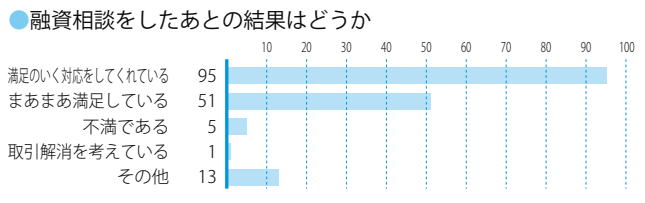
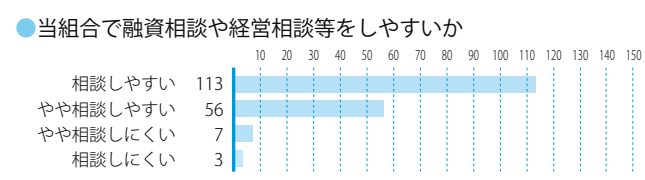
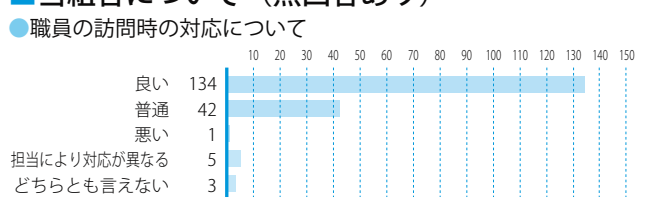
平成29年度 お客様アンケート回答集計表【事業者のお客様向け】（一部抜粋）

郵送数：300先 回答返戻：191先 回答率：63.6%

■ お客様について



■ 当組合について（無回答あり）



【実施期間】

平成30年1月

【実施店舗】

全15店舗

（本店営業部・田主丸営業部・比良松支店・北野支店・国分支店・小郡支店・津福支店・菊池支店・粕屋支店・香椎支店・土井支店・和白出張所・新宮支店・雑餉隈支店・二日市支店）

【アンケート方法】

（個人のお客様）支店別・年代別にて無作為に抽出し、郵送によるアンケートを実施いたしました。

（事業者のお客様）支店別にて無作為に抽出し、郵送によるアンケートを実施いたしました。