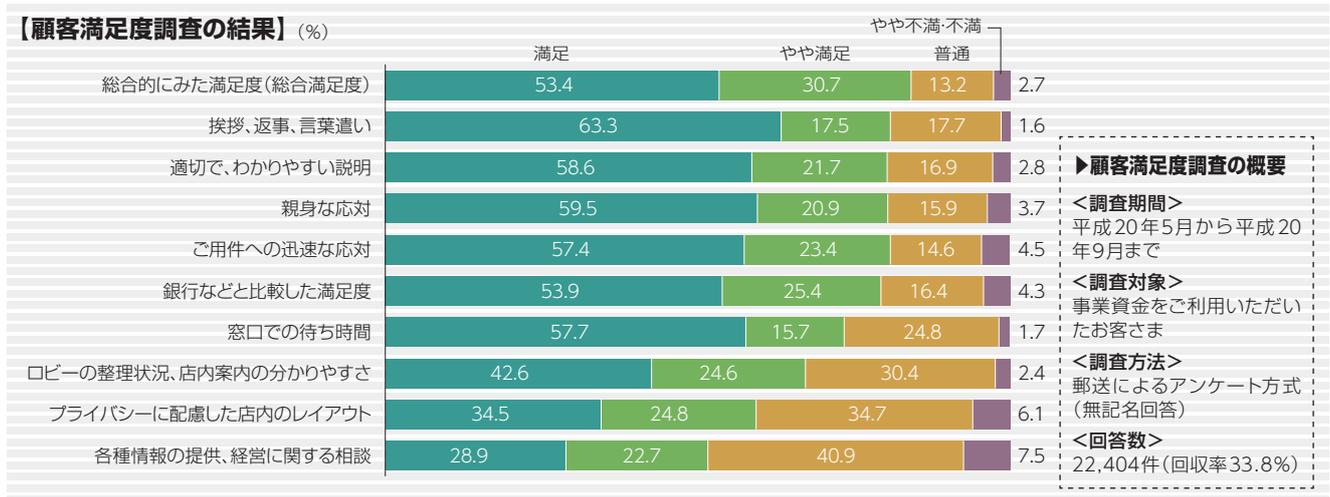


サービス向上への取り組み

当事業では、お客さまサービスの向上を図るため、さまざまな取り組みを行っています。

接客、サービスに関するアンケート調査を通じてお客さまからご意見をいただいています。

お客さまの声をサービスの向上に役立てるため、接客、サービスに関する顧客満足度調査を実施しています。また、ホームページ上に設けた「お客さまご意見箱」や支店に寄せられたご意見・ご要望をふまえ、一層のサービス向上に努めていきます。



女性の活躍を推進しています。

▶ お客様相談室(愛称:チーム“W”)の新設

平成21年4月、お客さまからの相談や各種手続きについて一元的に対応する「お客様相談室」(愛称:チーム“W”)を横浜西口支店など全国4支店に新設し、他の店舗にも順次設置を拡大しています。(21年7月現在8支店に設置)

この窓口は、女性職員を中心に構成され、女性ならではのソフトできめ細かな対応に取り組むとともに、窓口の混雑緩和や待ち時間の短縮などを目指します。

「チーム“W”」には、①Welcome(歓迎する)、②Warm(温かく真心のこもった)、③With(一緒に)の意味を込めています。



▼ その他の主な取り組み

- 「女性活躍推進室」の設置(平成20年3月)
- 「キャリアカムバックプラン(再雇用制度)」の導入(平成20年4月)
- 「融資第三課(愛称:チーム“f(エフ))」の設置(平成20年7月)

ホームページを通じてさまざまな情報提供をしています。

▶ <http://www.k.jfc.go.jp/>

当事業の融資制度、最近の取り組み、各種調査結果など、さまざまな情報を提供しています。



日本公庫のホームページ



国民生活事業のホームページ

小企業の皆さまからの経営に関するご相談に的確に対応します。

当事業では、長年にわたって蓄積した情報を幅広く提供し、小企業の皆さまからの経営に関するご相談に的確に対応しています。「小企業の身近な相談相手」として、経営に役立つアドバイスを提供するなど、さまざまな取り組みを行っています。

経営相談業務の概要

◎ 経営に役立つアドバイスの提供

「小企業の身近な相談相手」として、小企業の企業分析等を通じてこれまで培った経験や知識を活かし、経営に役立つアドバイスやヒントを提供しています。

◎ 経営に関する情報の提供

業界動向や経営指標など小企業の皆さまが必要としている各種情報を提供しています。

◎ 販路開拓支援の実施

ホームページ上に「ビジネスマッチングゲート」を開設し、販路開拓や仕入先の開拓などをお手伝いしています。（詳細は、以下をご覧ください。）

◎ 財務診断サービスの実施

ホームページに設置している「財務診断コーナー」を活用し、主な財務指標の推移や業界平均値との比較を行い、融資後のフォローアップに努めています。



財務診断コーナー

各事業のノウハウやネットワークを活用し、マッチングサービスを推進しています。

お客さまのさまざまな経営課題の解決をサポートするため、統合前の各機関が担ってきた業務の専門的なノウハウや各機関が培ってきたネットワークを相互に活用して、マッチングサービスを推進しています。

商談会やセミナーなどの開催、お客さま同士のお引き合わせや有益な情報提供の実施、また、インターネットマッチングサイトを運営し、お客さまサービスの向上に取り組んでいます。

主なマッチングサービス

◎ 商談会・セミナーの開催

日本公庫の各事業などが連携して、商談会やセミナーなどを開催しています。

◎ お客さま同士のお引き合わせ

販路開拓や仕入先の開拓などを目的に、各事業などのお客さま同士のお引き合わせによる経営支援に取り組んでいます。

◎ 専門ノウハウを有する外部機関などの紹介

お客さまの経営課題の解決のため、各事業などのネットワークを活用して専門ノウハウを有する外部機関などを紹介しています。

◎ 「ビジネスマッチングゲート」を開設

お取引先の販路開拓支援などを目的に、ホームページ上に「ビジネスマッチングゲート」(<http://match.k.jfc.go.jp/>)を開設しています。当事業のお取引先が商品（製品）やサービスの広告宣伝などを全国規模で行うことができる「場」を提供しています。



国際交流に積極的に取り組んでいます。

多くの開発途上国では、小企業の育成が貧困軽減や雇用創出などに寄与するとの考えから、小企業金融の活発化を推し進めています。そのため、この分野で豊富な経験と独自のノウハウを有する当事業に対して、日本のODA（政府開発援助）関係機関や国際機関から技術協力などの要請が寄せられています。

当事業は、こうした技術協力をはじめ、社会的に意義深いと考えられる国際交流活動に積極的に取り組んでいます。

【主な活動】

技術協力プロジェクト	財務省やODA関係機関による技術協力事業（ベトナム、マレーシアなどが対象）におけるセミナーや現地指導
国際会議などへの参加	中小企業金融をテーマとした国際会議（APEC中小企業金融機関会議など）やシンポジウムへの参加
海外からの使節団・研修生の受入れ	日本の小企業金融を学ぶために訪日する各国の政府関係者や金融機関職員に当事業の役割や業務について説明

