

# サービス向上への取組み

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

## ● 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、各事業などが担っている業務の専門的なノウハウや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。



## ● 小企業の皆さまの経営サポートを行っています。

「小企業の身近な相談相手」である当事業では、長年にわたって蓄積した情報などを幅広く提供することにより、小企業の皆さまの経営サポートを行っています。

### ■ 経営サポートの概要

#### ● 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。

#### ● 創業者への情報の提供

当事業の資金で創業されたお客さまに対して、地域特性・経営状況に応じたフォローアップを行い、経営に役立つ各種情報を提供しています。また、平成22年7月には、「創業者向けメールマガジン配信サービス」を開始しました。

#### ● 財務診断サービスの提供

ホームページに設置している「財務診断コーナー」では、決算書の数値を入力していただくことによって、主な財務指標の推移や業界平均値との比較ができるサービスを提供しています。



財務診断コーナー

## ● 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。

### ● 国民生活事業ホームページ <http://www.k.jfc.go.jp/>

当事業のご利用方法や融資制度などさまざまな情報を提供しています。平成22年6月には「初めてご利用される方」向けのコーナー、7月には「創業者向けメールマガジン配信サービス」を開始するなど、情報提供の充実に努めています。



日本公庫のホームページ



国民生活事業のホームページ

## アンケート調査を通じてお客さまからご意見をいただき、接遇、サービスの向上に活かしています。

お客さまの声をサービスの向上に役立てるため、接遇、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、ホームページでの「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。

### ■ 総合受付窓口の設置

店内案内のわかりやすさを向上させるため、お客さまのご案内を一手にお受けする「総合受付窓口」を44支店に設置し(平成22年7月末現在)、今後も順次拡大していきます。



### 顧客満足度調査結果(%)

	満足・やや満足	やや不満・不満	普通
総合的にみた満足度(総合満足度)	77.1	18.9	3.9
挨拶、返事などのマナーや親身な対応	79.4	18.5	2.1
相談、契約時の適切でわかりやすい説明	79.2	17.7	3.0
窓口での待ち時間	72.1	26.2	1.7
契約手続のわかりやすさ	71.3	25.5	3.2
申込から融資決定までの期間	74.5	16.7	8.7
ロビーの整理状況、店内案内のわかりやすさ	66.2	31.5	2.4
プライバシーに配慮した店内のレイアウト	56.4	37.5	6.2
調査に必要な書類の量	49.4	40.5	10.2
ホームページの内容、レイアウト	29.7	65.1	5.1
経営に必要な情報等の提供	31.6	55.0	13.4

### ▶ 顧客満足度調査の概要

<調査期間> 平成21年6月から平成21年9月まで	<調査方法> 郵送によるアンケート方式(無記名回答)
<調査対象> 事業資金をご利用いただいたお客さま	<回答数> 28,974件(回収率41.7%)

## 女性の活躍を推進しています。

### ■ メンター制度を導入しました。

平成22年3月、女性職員のキャリア形成支援の一環として、「メンター制度」を導入しました。

「メンター制度」は、新任女性管理職および若手女性職員を対象としています。キャリアステップや結婚、育児等の相談について、所属部署の枠組みを超えて、積極的に対応することでキャリア形成を支援しています。



キャリア支援セミナーでのグループ討議

### ■ その他の主な取組み

#### ● 女性職員のキャリア支援

女性キャリアビジョン研修、キャリア支援セミナーの実施等、女性職員の研修の受講機会を増やしています。

#### ● ワーク・ライフ・バランスの実現に向けた取組み

・ 仕事と家庭の両立支援策の拡充

育児・介護休業に関連する支援策を拡充しました。

・ 転勤オプションの定着化

人生設計の多様化への配慮や、ワーク・ライフ・バランスの実現を図るため、一定要件(転居転勤があること等)を満たす職員を対象に、育児・介護などのライフイベントに応じ、転居を伴う転勤を一定期間免除または希望する地域への転勤を実施しています。

## 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、この分野の専門金融機関として長年の経験をもつ当事業に対して、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事業や国際会議への参加要請が多数寄せられています。

当事業は、こうした要請に応え、国際社会に貢献できる活動に積極的に取り組んでいます。



### 主な活動

技術協力事業	ベトナム、マレーシア、スリランカなどの金融機関の業務改善に向けたノウハウの提供
国際会議など	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)や勉強会での発表
海外からの視察団・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対する講義