

# サービス向上への取組み

当事業では、小企業の皆さまが必要とするさまざまな情報を提供し、お客さまサービスの向上に取り組んでいます。

## ■ セミナーの開催を通じて、経営に役立つ情報を提供しています。

当事業では、創業をお考えの方や事業を営む皆さまに対し、全国各地でセミナーを開催しています。

セミナーでは、講演やパネルディスカッション、参加者同士による交流会、制度説明会などを行っています。

また、税理士や経営コンサルタントのほか、当事業を利用して創業された企業の方を講師に迎え、ビジネスプランの作成方法や創業時の留意点等を語っていただくなど、経営に役立つ幅広い情報を提供しています。

### ■ セミナーの主なテーマ

- ・ソーシャルビジネス、コミュニティビジネス
- ・創業支援
- ・マーケティング
- ・事業承継
- ・医業独立開業
- ・女性起業家支援
- ・飲食店開業
- ・農商工連携
- ・経営力アップ

セミナーの開催日程やテーマ等については、当事業ホームページでご覧いただけます。

詳しくは▶ P.18



ソーシャルビジネス・コミュニティビジネスフォーラム



金融機関と共催した「経営力アップセミナー」

## ■ 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、各事業等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により、お客さまサービスの向上に取り組んでいます。

### ■ マッチングサービスの概要

#### ● 商談会・セミナーの開催

日本公庫の各事業等が連携して、商談会やセミナー等を開催しています。

#### ● 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、各事業等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、各事業等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。



200名のお客さまが参加したマッチング交流会

## ■ 小企業の皆さまの経営をサポートしています。

「小企業の身近な相談相手」である当事業は、長年にわたって蓄積した経営に関するノウハウや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をサポートしています。

### ■ 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。

#### ● 創業者への情報提供

当事業を利用して創業されたお客さまに対して、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。



#### ● 財務診断サービス、SWOT分析サービスを活用した経営アドバイス

##### <財務診断サービス>

・お客さまの決算データと当事業のお取引先の小企業約6万社の財務データとを比較する「財務診断サービス」を活用し、経営に役立つアドバイスを行っています。

・また、当事業ホームページ内には、お客さま自身が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「財務診断コーナー」を設置しています。

詳しくは ▶ P.18

##### <SWOT分析サービス>

お客さまを取り巻く状況（外部環境）と企業の強み・弱み（内部環境）を分析する「SWOT分析」を活用し、経営に役立つアドバイスを行っています。



財務診断サービス

#### ● 「経営Q&A」による情報提供

経営に関するさまざまな質問について、専門家の方がお答えする「経営Q&A」をホームページに掲載しています。

詳しくは ▶ P.18

#### ■ 掲載例

- ・資金繰り表の作り方
- ・売り上げアップにつながるチラシ・DM作成術
- ・ビジネスに役立つ交渉術
- ・クレーム対応の基礎知識
- ・後継者の心構え



## ■ メールマガジンの配信を通じて、経営に役立つ情報を提供しています。

当事業では、創業をお考えの方や事業を営む皆さま向けのメールマガジンを配信しています。登録は無料で、ホームページからご登録できます。

### ■ メールマガジンの概要

- **起業家応援マガジン(毎月第4水曜日配信)(22年7月～)**  
創業をお考えの方や創業後間もない方の経営に役立つ情報をお届けします。
- **事業者サポートマガジン(毎月第3水曜日配信)(23年6月～)**  
事業を営む皆さまの経営に役立つ情報をお届けします。

※また、金利の改定等、ホームページが更新されたことをメールでお知らせする「新着情報配信サービス」も配信しています。



ホームページの登録画面入口

## ■ ホームページを通じて、さまざまな情報を提供しています。

ホームページを通じて、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。

### ▼日本公庫ホームページ (<http://www.jfc.go.jp/>)



#### ■ 融資のご案内

お客さまのお使いみちに合った融資の種類をご案内しています。

#### ■ 申込書等のダウンロード

「借入申込書」等の各種様式をダウンロードできます。

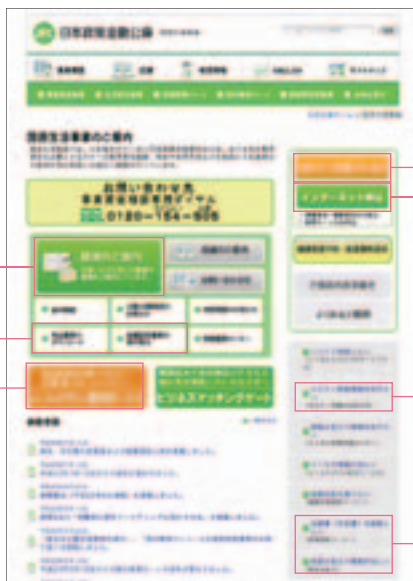
#### ■ 各種証明書等の発行受付

インターネットで「ご融資金残高証明書」等の発行受付ができます。

#### ■ メールマガジン配信サービス

お客さまが配信を希望するメールマガジンの登録ができます(登録は無料)。

### ▼日本公庫 国民生活事業ホームページ (<http://www.jfc.go.jp/k/>)



#### ■ 初めてご利用される方

当事業を初めてご利用いただく方のため、「お手続きの流れ」や「よくあるご質問」などをまとめています。

#### ■ インターネット申込

インターネットで事業資金および教育ローンのお申込ができます。

#### ■ セミナー開催のお知らせ

全国各地で開催している各種セミナー情報が閲覧できます。

#### ■ 財務診断コーナー

6万社の財務データとの比較ができます。

#### ■ 経営Q&A

経営に関するさまざまな質問に専門家がお答えしています。

(⇒詳しくはP.17をご覧ください。)

## 「お客様サービスに関する満足度調査」を実施しています。

お客さまの声をサービスの向上に役立てるため、接客・サービスに関する「お客様サービスに関する満足度調査」を毎年実施しています。お客さまからのご意見やご要望を踏まえ、一層のサービスの向上に努めていきます。

### ▶お客様サービスに関する満足度調査の概要

- <調査期間>  
平成22年11月
- <調査対象>  
事業資金をご利用いただいたお客さま
- <調査方法>  
郵送によるアンケート方式(無記名回答)
- <回答数>  
1,566件(回収率40.4%)

### お客様サービスに関する満足度調査の結果

