

# サービス向上への取り組み

小規模事業者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。

## コンサルティング機能の強化に取り組んでいます。

お客さまとの対話を通じて、経営課題を共有するとともに、財務診断サービスやSWOT分析サービスを活用し、お客さまの経営に役立つアドバイスを行っています。

### ■ 財務診断サービスを活用した経営アドバイス

お客さまの決算データを分析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。

#### <財務分析>

当事業のお取引先の小規模事業者とお客さまの財務データを比較し、強み・弱みを分析します。

#### <収益予測>

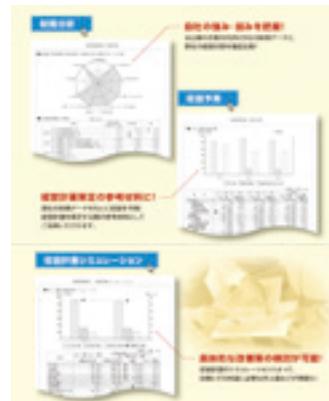
経営計画を策定する際の参考資料として、お客さまの財務データをもとに収益を予測します。

#### <収益計画シミュレーション>

収益計画シミュレーションによって、目標とする利益に必要な売上高などを明確化します。

### ■ SWOT分析サービスを活用した経営アドバイス

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

## お客さまを外部専門機関へお取次ぎすることで、お客さまの経営改善・発展を支援しています。

お客さまが抱える経営上の課題やご要望に応じて、当事業の連携機関とのネットワークを活用し、外部専門機関にお客さまをお取次ぎしています。

### ■ お取次ぎ可能な外部専門機関

- |               |                       |
|---------------|-----------------------|
| ・商工会議所・商工会    | ・税理士会                 |
| ・生活衛生同業組合     | ・司法書士会                |
| ・生活衛生営業指導センター | ・行政書士会                |
| ・弁護士会         | ・独立行政法人日本貿易振興機構(ジェトロ) |
| ・社会保険労務士会     | など                    |

## 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。

3事業一体となった商談会・セミナーなどの開催や、お客さま同士のお引き合わせ、ビジネスマッチングサイトの運営などにより、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。

#### ● ビジネスマッチングサイトの運営

お客さまの取引先開拓の支援などを目的として、「日本政策金融公庫インターネットビジネスマッチング」(<https://match.jfc.go.jp/>)を運営しています(ご利用は無料)。

※ご利用にあたっては事前に審査があります。



## 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。

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など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。



東京都で開催した「事業創造TOKYO LEAGUE -創発人材を生み出す大企業とベンチャーの“熱い”交流-」



生きがいしごとサポートセンターと共催した「ひょうごコミュニティビジネスフォーラム」

### ■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
- ・海外展開支援
- ・創業支援
- ・医療独立開業
- ・飲食店開業
- ・女性起業家支援
- ・事業承継

## 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。

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、ホームページから登録いただけます。

### ■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)  
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)  
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、金利の改定やセミナー情報をメールでお知らせする「国民生活事業メール配信サービス」も提供しています。



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、お申込方法や融資制度など、さまざまな情報を提供しています。

### ■ホームページの情報提供内容

- ・融資制度のご案内
- ・各種証明書などの発行受付
- ・セミナー開催のお知らせ
- ・申込書等のダウンロード
- ・店舗案内
- ・ご利用手続きの流れ
- ・インターネット申込
- ・金利情報
- ・業界動向や経営指標

### ●日本公庫ホームページ



日本公庫

検索

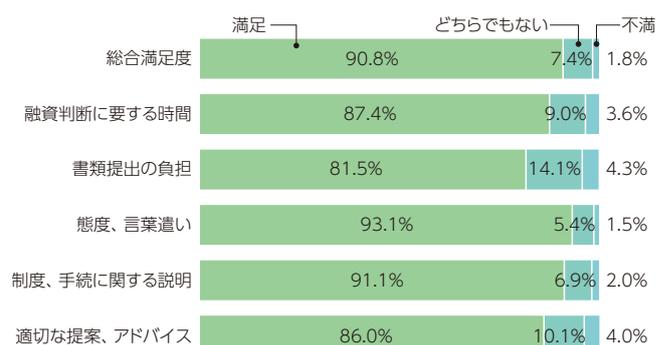
## 「お客さまサービスに関する満足度調査」を実施しています。

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「お客さま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、一層のサービス向上に努めていきます。

### ▶「お客さまサービスに関する満足度調査」の概要

- 〈調査期間〉 平成27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〉 26,813件(回収率44.6%)

### 「お客さまサービスに関する満足度調査」の結果



### ODA(政府開発援助)による開発途上国支援

ODA(政府開発援助)による開発途上国に対する技術協力を通じて、当事業がこれまで蓄積してきた小規模事業者への融資審査ノウハウを共有することによって、現地の金融機関が抱える課題の克服に協力しています。具体的には、財務省財務総合政策研究所と協力して、現地や日本において、中小企業金融分野に関するセミナーなどを実施しています。これまで、ベトナム、マレーシアに対して実施したほか、現在はラオスとミャンマーに対する協力を行っています。

#### ①ラオス

ラオスの国有商業銀行であるラオス開発銀行(Lao Development Bank : LDB)に対する技術協力を平成23年6月に開始し、現在第2期プロジェクトを実施しています。本プロジェクトは、LDBの人材育成及び融資審査能力の向上を目的として当事業のノウハウを提供するもので、ラオスと日本においてセミナーを合計6回開催し、同行の職員に直接、融資審査方法などに関する講義を行いました。当事業の融資審査方法などに関する講義の実施に加えて、LDBの審査マニュアルの作成等にも協力しています。

LDBは、セミナーを受けて自ら業務改善に取り組むなど、大変有意義なプロジェクトとの評価をいただいています。

#### ②ミャンマー

平成27年1月、ミャンマーの首都ネピドーのミャンマー財務省において、ミャンマー財務省、中央銀行、工業省及びミャンマー経済銀行(Myanmar Economic Bank : MEB)の職員に対し、中小企業金融に関するワークショップを開催。当事業は日本の中小企業金融、日本公庫の組織概要、融資制度及び融資審査の特徴などについて説明しました。

これまでミャンマーにおいてセミナーを合計3回開催し、当事業の基本的な融資審査方法について講義を実施しました。

受講生からは、企業の実態把握方法などにおいて数多くの質問が出るなど、大変活発なセミナーとなりました。



ラオスでのセミナーの様子(ビエンチャン)



ミャンマーでのセミナーの様子(ヤンゴン)

### 海外からの視察団受け入れ

開発途上国をはじめとして、日本の経験を学ぼうと毎年数多くの視察団が来日しています。JICA等の研修事業の一環として視察に来られる海外の方々に対し、当事業の業務概要、歴史、融資制度や各種取組みに関する講義を実施しています。



視察団に対する講義風景

### APEC域内中小企業支援金融機関との連携

APEC域内の中小企業支援金融機関との連携を図るため、メキシコ産業金融公社、ベト・イン・バンクなど、域内15金融機関でAPEC MOU<sup>(注)</sup>を締結しています。また、毎年開催される年次会合に参加し、中小企業の支援策についての情報交換を行っています。

(注)アジア太平洋経済協力会議(APEC)域内の中小企業金融に携わる金融機関間の協力に関する覚書



第12回APEC MOU年次会合(メキシコ)