

サービス向上への取組み

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、経営上の強みや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 | ・事業承継・引継ぎ支援センター 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(ご利用は無料です)。

※ご利用にあたっては事前に審査があります。



インターネットビジネスマッチング

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」



福岡市で開催した「九州・山口・沖縄 移住& 起業・就農フェア」

■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
- ・創業
- ・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。日本公庫ホームページから無料でご登録いただけます。

■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に、経営に役立つ情報をご提供します。
- 事業者サポートマガジン(毎月第3水曜日配信)
事業を営む方に、経営に役立つ情報をご提供します。

※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
- ・各種証明書等の発行受付
- ・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

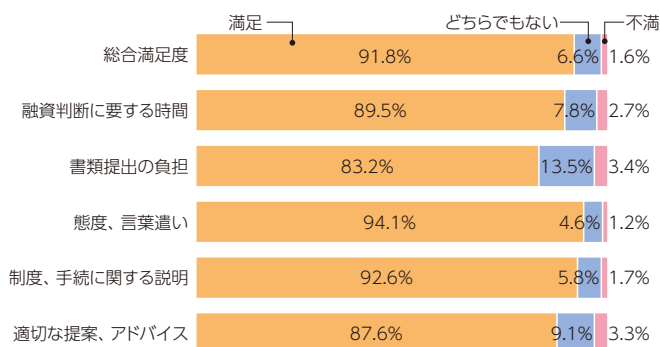
「お客さまサービスに関する満足度調査」を実施しています。

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29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〉 24,240件(回収率40.7%)

「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として、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を支援しています。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、マレーシア及びラオスに対して実施したほか、現在はミャンマーに対する技術協力を行っています。

①ラオス

平成23年度から29年度には、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行いました。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8回開催しました。同行の職員に向けた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を支援しました。

LDB及び政府関係機関からは、本プロジェクトは大変有意義であったとの評価をいただき、現在、LDBは自ら融資業務の更なる改善や職員向けの研修実施に取り組んでいます。

平成29年3月からは国際協力機構(JICA)からの要請を受け、長期専門家として当事業の職員を派遣し、現地で継続的に支援を行う新たな取組みも行っています。

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。当事業が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。

その後、ミャンマー政府からの要請を受け、同年4月には、ミャンマー経済銀行などに対する技術協力プロジェクトを開始。ミャンマーと日本において計4回開催したセミナーでは、当事業の基本的な融資審査方法等について講義を行い、受講生から企業の実態把握方法において数多くの質問が出るなど、大変活況でした。

平成30年6月からは、MEBの融資審査能力の更なる向上を目指し、第2期プロジェクトを開始しました。MEBが新設した中小企業向け融資制度が軌道に乗るように、融資審査フォーマットの改定等を支援しています。



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国々から視察団が来日しています。当事業では、JICAなどが主催する研修事業の一環として視察に来られる海外の政府関係機関の方々に対し、当事業の歴史、業務概要、融資制度や各種取組みなど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