

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。



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

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。

お客さまを外部専門家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、外部専門家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家

- | | |
|-------------------|-----------------------|
| ・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 |
| ・都道府県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。

全国各地のお客さまにご利用いただいております。お客さまのニーズに合わせ、サイト内にて会員間で気軽にお問い合わせや商談を行うことができます(無料でご利用いただけます)。

※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

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



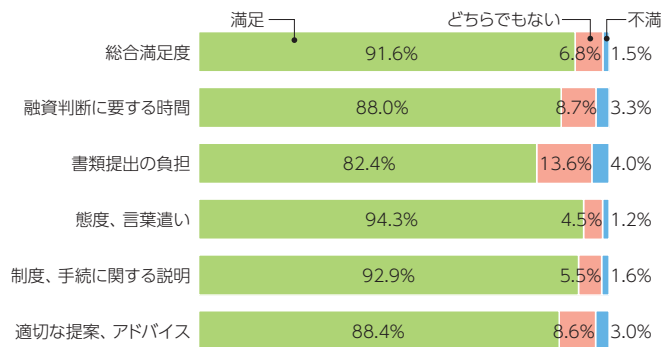
「お客さまサービスに関する満足度調査」を実施しています

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〉 令和元年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〉 20,741件(回収率34.2%)

「お客さまサービスに関する満足度調査」の結果



サービス向上への取組み

お客さまからのご相談をお受けする体制を強化しています

●「創業サポートデスク」・「海外展開サポートデスク」を全国152支店に設置

創業予定のお客さまには、「創業サポートデスク」において、専任の担当者が創業計画書の作成についてのアドバイスや、創業に関するさまざまな情報提供を行っています。「海外展開サポートデスク」においては、現地に必要な許認可や契約書の内容確認など、金融以外の専門的な相談について、日本貿易振興機構(ジェトロ)や日本弁護士連合会などと連携することで、お客さま個々のニーズに応じたきめ細かなサポートを提供しています。

《全国152支店 平日9時~17時まで》

●「創業支援センター」を全国各地に設置

北海道から九州まで全国15カ所に設置しています。各地域の創業支援機関などと連携し、創業前、創業後のさまざまなステージのお客さま向けに各種セミナーを開催するなど、タイムリーな支援を行っています。

●「ビジネスサポートプラザ」を全国各地に設置

札幌、仙台、東京(新宿)、名古屋、大阪、福岡の6カ所に設置しています。創業予定の方や日本公庫を利用されたことがない方などを対象に、予約制の相談を実施しています。平日の営業時間内のご来店が難しい方向けに、「土曜・日曜相談」も実施しています(祝日を除く)。

(注)「日曜相談」は、毎月第1・3日曜日に「東京ビジネスサポートプラザ」で実施しています。

デジタル化への取組み

業務のデジタル化を推進しています

お客さまにとってより利便性の高い金融機関を目指し、時間や場所にかかわらず日本公庫を利用していただけるよう、業務のデジタル化を推進しています。

また、中小企業・小規模事業者の皆さまが業務効率化・生産性向上を図るためのデジタル化についても、融資を通じた支援や情報提供に取り組んでいます。

●お客さまの利便性向上

融資のお申込時などに、ご来店をお願いしていた手続きや郵送をお願いしていたご提出書類などを見直し、これらをオンラインでも行えるようにするなど、お客さまの利便性向上に取り組んでいます。

具体的には、お客さま専用サイト(マイページ)を開設し、各種ご照会や証明書の取得が公庫ホームページで行えるようにするとともに、融資審査のご面談や各種のご相談を、ビデオ通話を活用したオンラインで行えるようにするなど、コロナ禍における新たな生活様式にも対応したサービスの拡充を進めています。

■デジタル化の取組み事例

ご相談

土曜・日曜限定でビデオ通話を活用したオンライン創業相談を実施しています。
今後、お客さま専用サイト(マイページ)でご相談やお問い合わせができるようにしていきます。

お申込

公庫ホームページ上で融資のお申込の手続きが可能です。
今後、決算書などの書類を電子データでご提出できるようにしていきます。

ご面談

オンライン会議システムを活用し、非対面でのご面談を行っています。

ご契約

今後、オンラインでご契約手続きが行えるようにしていきます。

お手続き

公庫ホームページ上で各種証明書の申請手続きが可能です。
今後、お客さま専用サイト(マイページ)で各種証明書が取得できるようにしていきます。

デジタル化への取組み

オンライン創業相談サービス

全国6ヵ所のビジネスサポートプラザにおいて、創業をお考えの方を対象とした土曜・日曜限定のオンライン創業相談を実施しています。

専任の担当者がオンラインのビデオ通話を通じてご相談を承ります。

(注)日曜日のご相談は、東京ビジネスサポートプラザのみとなります。



●お客さまのデジタル化支援

業務の効率化・生産性向上につながるお客さまのデジタル化支援に資金及び情報の両面から取り組んでいます。

IT活用促進資金等の融資制度を活用し、デジタル化を図る中小企業・小規模事業者の皆さまの設備投資を支援しています。

また、デジタル化に関する情報提供や取組事例のご紹介に加え、当事業と連携機関とのネットワークを活用し、外部専門家へのお取次ぎも行っています。