

# サービス向上への取り組み

## 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

融資の申込時などに、来店や郵送をお願いしていた手続きを見直し、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、インターネットで借入申込が完結する「インターネット申込」の推進、インターネットで提供するさまざまなサービスをご利用いただけるお客さま(会員)専用サイト「日本公庫ダイレクト」の運営、ビデオ通話を活用したオンライン相談の実施、Web上で融資契約手続きを行うことができる「日本公庫電子契約サービス」の導入などを行っています。

引き続きデジタル化の取り組みを加速させ、新たな技術を導入したお客さまサービスの向上に努めてまいります。

### ■ インターネット申込

事業資金、教育資金ともに、24時間365日いつでもインターネットで借入申込手続きが完結する「インターネット申込」がご利用いただけます。申込にあたって来店や郵送が不要で、お手続きがスピーディに完結します。



### ■ 日本公庫ダイレクト

「日本公庫ダイレクト」は、お客さまと日本公庫をつなぐお客さま(会員)専用のオンライン窓口です。日本公庫からのおすすめのお役立ち情報の取得や、各種証明書の発行・お取引状況の確認などのさまざまなサービスがご利用いただけます。

また、「日本公庫ダイレクト」は、専用のスマートフォンアプリも提供しています。

#### 日本公庫ダイレクトの主なサービス

- ・ 経営お役立ち情報の提供、メール配信
- ・ セミナー開催情報の提供・参加申込の受付
- ・ オンラインでの資料のご提出、お受取
- ・ オンラインでのお取引状況の確認、各種証明書の入手<sup>(注)</sup>
- ・ 住所などのお客さま情報の変更申請<sup>(注)</sup>



会員登録ページはこちら



登録方法案内動画はこちら

(注)会員登録に加えて、お取引先さま専用サービスの利用申請が必要となります。



### ■ オンライン相談・面談

ビデオ通話を活用したオンラインでのご相談や審査のご面談を承っています。また、関係機関と連携したオンラインによる相談会も実施しています。

支店だけでなく、全国3ヵ所のビジネスサポートプラザにおいても、創業をお考えの方などを対象としたオンライン相談を実施しています。

### ■ 日本公庫電子契約サービス

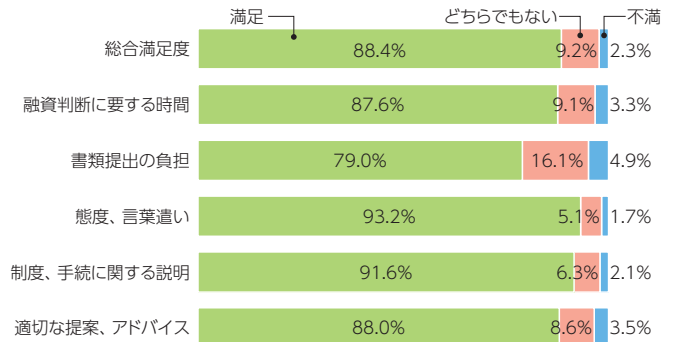
書面で取り交わしていた融資契約手続きについて、Web上で行うことができる「日本公庫電子契約サービス」を、令和6年4月から一部の支店で導入しました。対象支店については順次拡大していく予定です。

## お客さまサービスの向上に取り組んでいます

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。

### 令和5年度「お客さま満足度調査」の結果

▶ 令和5年度「お客さま満足度調査」の概要  
 〈調査期間〉 令和5年9月～10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〉 18,941件(回収率32.3%)



## 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

ホームページでは、「インターネット申込」や「日本公庫ダイレクト」をご利用いただけるほか、融資制度の概要や経営指標など、さまざまな情報を提供しています。

### ホームページに掲載している情報

#### ● 融資制度のご案内

【小規模事業者/個人事業主の方】パンフレット（融資のご案内）	
新たに事業を始める方・事業開始後おおむね7年以内の方	商工会・商工会連所の指導を受けている方（マル経）
経営革新計画の承認を受けた方など新事業活動に取り組む方	財務体質の強化（資本性ローン制度）をご希望の方
事業拡大、生産性向上等を図る方	災害により被害を受けた方
事業承継・M&Aに取り組む方	新型コロナウイルス感染症の影響を受けた方
保育・介護や社会的課題の解決を目的とした事業を営む方	【生活衛生関係営業を営む方】パンフレット（生活衛生関係営業についてはこちらをご覧ください。）
海外展開を図る方	振興計画認定組合の組合員の方
臨場対策の促進を図る方	新たに事業を始める方・事業開始後おおむね7年以内の方
	生活衛生関係組合等の指導を受けている方（商経）

該当する項目を選択

● 新規創業資金の概要	
ご利用いただける方	新たに事業を始める方または事業開始後おおむね7年以内の方（注1）
資金のお使いいみち	新たに事業を始めるため、または事業開始後に必要とする設備資金および運転資金（注2）
融資総額	7,200万円（うち運転資金4,800万円）
ご返済期間	設備資金 20年以内 <うち償還期間5年以内> 運転資金 10年以内 <うち償還期間5年以内>（注2）
利率（年）	基準利率、ただし、次の条件に該当する方が必要とする資金（原則として土地にかかるとる資金を除く。）は特別利率。 なお、ご融資後に利率や費用に関する一定の目標を達成した場合に利率を0.2%引下げる「新業後目標達成型金利」については、こちらをご覧ください。 1. 女性の方、35歳未満または55歳以上 【特別利率A】



Webページはこちら

各融資制度の概要をご案内しています。事業内容や利用目的などをお選びいただくことで、皆さまのニーズに応じた融資制度をご覧ください。

#### ● 小企業の経営指標

指標名	(単位)	平均値	高卒の10人に1人がプラス企業平均
総資本経常利益率	(%)	-4.3	20.4
自己資本経常利益率	(%)	12.7	102.3
売上高総利益率	(%)	73.4	74.6
売上高営業利益率	(%)	-28.6	8.4
売上高経常利益率	(%)	-16.1	11.2
売上高経常利益率(償却前)	(%)	-13.6	13.0
人件費対売上高比率	(%)	56.2	40.3
経費費対売上高比率	(%)	38.8	26.6
金融費用対売上高比率	(%)	0.7	0.4
総資本回転率	(回)	2.1	2.1
受取勘定回転期間	(月)	1.4	1.4
支払勘定回転期間	(月)	1.3	1.3
従業員1人当たり売上高	(千円)	11,235	13,307
従業員1人当たり粗付加価値額	(千円)	4,290	5,667



Webページはこちら

当事業お取引先の決算データをもとにして、業種別に小企業の収益性や生産性などの指標値を集計したものです。事業計画の策定などにご活用いただけます。

#### ● 事業資金お問合せチャット



チャットボットはこちら

事業資金のお問合わせに回答するチャットボットです。融資の相談や申込手続きに関する質問などをご希望の際は、お気軽にご利用ください。

## 予約相談の導入による利便性の向上に取り組んでいます

窓口での混雑緩和や事前のご相談内容の把握によるスムーズなご案内のため、事業資金・教育資金のお申込又はご返済に関するご相談につきまして、予約相談を導入しています。支店窓口での相談のほか、オンライン相談のご予約も可能です。



予約相談はこちら