



地域密着型金融の取組み

KENSHIN

地域密着型金融とは、「金融機関が顧客(取引先企業)との間で密接な信頼・取引関係を長く維持することにより取引先企業に関する情報を蓄積し、この情報を基に貸出等の金融サービスの提供を行うことで、取引先企業と金融機関の双方が共に成長・発展していく」というビジネスモデルです。

けんしんでは、第6次中期経営計画の基本方針のひとつに「地域密着型金融の深化」を掲げ、平成22年度も以下のとおり、地域密着型金融の推進に積極的に取り組みました。

「地域密着型金融」の3つの重点項目

ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化

中小企業に適した資金供給手法の徹底

持続可能な地域経済への貢献

地域密着型金融の取組み

◎ 主要計数

1. 経営改善支援等の取組み実績

(単位：先数)

期初債務者数	うち経営改善支援取組み先数				経営改善支援取組み率	ランクアップ率	再生計画策定率
		α のうち期末に債務者区分がランクアップした先数	α のうち期末に債務者区分が変化しなかった先数	α のうち再生計画を策定した先数			
A	α	β	γ	σ	α/A	β/α	σ/α
3,063	95	15	74	51	3.10%	15.79%	53.68%

- (注) 1. 本表の「債務者数」「先数」は、正常先を除く先数です。
 2. 期初債務者数は、平成22年4月当初の債務者数です。
 3. 債務者数、経営改善支援取組み先数は、取引先企業(個人事業主を含む)であり、個人ローン・住宅ローンのみは含んでいません。
 4. 「 α のうち期末に債務者区分がランクアップした先数 β 」は、平成22年度末の債務者区分が期初よりランクアップした先です。なお、経営改善支援取組み先で期中に完済した債務者は α には含まれますが、 β には含んでいません。
 5. 「 α のうち期末に債務者区分が変化しなかった先数 γ 」は、期末の債務者区分が期初と変化しなかった先です。
 6. 「 α のうち再生計画を策定した先数 δ 」は、 α のうち中小企業再生支援協議会の再生計画策定先、RCCの支援決定先、当組合独自の再生計画策定先の合計先数です。
 7. 期中に新たに取引を開始した取引先は、本表に含まれません。

2. 創業・新事業支援融資実績

	件数	金額
平成22年度中	34件	189百万円

(注) 創業・新事業支援に資金用途を限定した融資商品の実績のほか、当組合融資等のうち、創業・新事業支援としての実績の把握が可能なものも含まれます。



3. 中小企業に適した資金供給手法

①財務制限条項を活用した商品による融資実績

	件数	金額
平成22年度中	2件	110百万円

②動産・債権譲渡担保融資の実績

	件数	金額
平成22年度中	5件	25百万円

②のうち、売掛債権担保融資

	件数	金額
平成22年度中	5件	25百万円

- (注) 1. 「動産・債権譲渡担保融資」は、リース債権およびクレジット債権を担保とした融資を除きます。
 2. 残高は、当組合とお客さまとの間の直接の貸出契約であり、SPC や信託銀行を経由した取引は含みません。
 3. 動産・債権について、担保権設定契約をしているもののみを対象としています。

◎ 具体的な取組み事例

1. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化

本部内に設置した「企業支援グループ」が、営業店との連携を図りながら、お取引先企業の経営相談や再生支援等に取り組んでいます。平成22年度も、日常的・継続的なモニタリングに基づく経営改善策の提案や、中小企業再生支援協議会等外部機関との連携強化による経営改善計画の策定支援などに取り組みました。以下は、外部機関との連携による経営改善支援の一例です。

□ 中小企業再生支援協議会・保証協会等との連携強化による経営改善支援

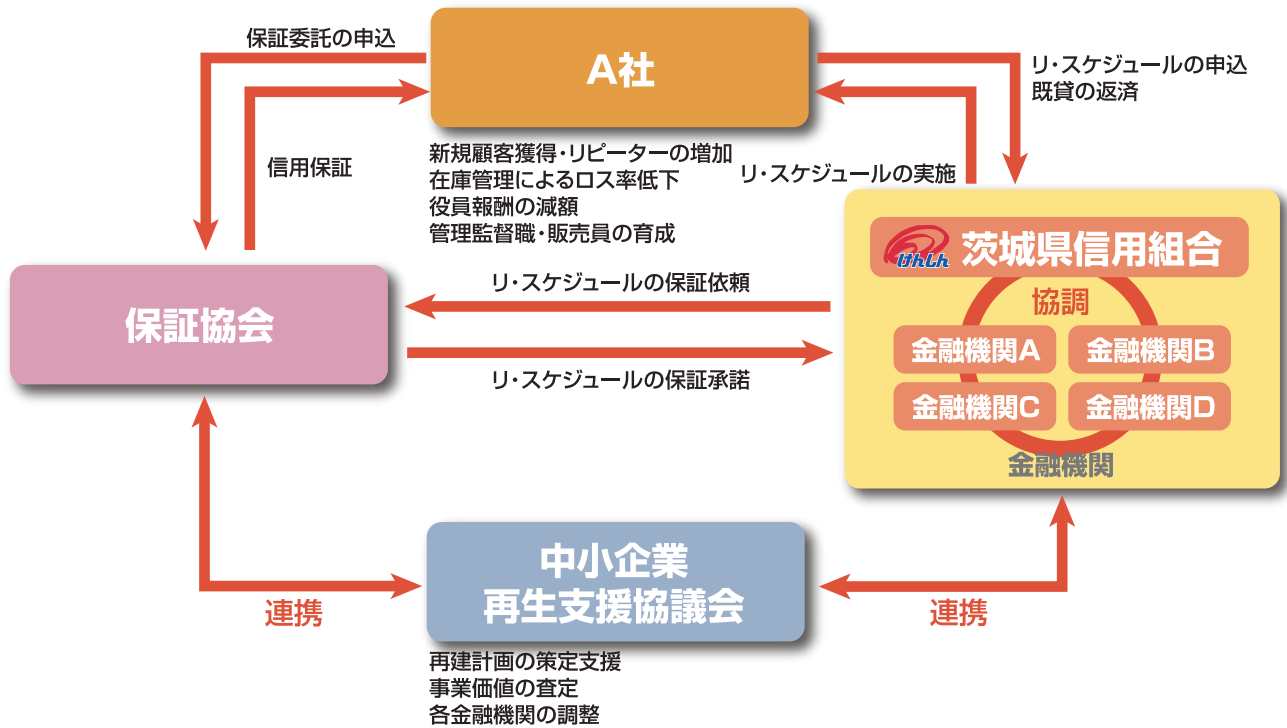
長期的な消費の低迷により売上が減少し経営の窮地に陥っていた衣料品販売業 A 社の経営改善を図るため、中小企業再生支援協議会・保証協会等との連携による再生支援の実施に取り組みました。

A 社の再生には抜本的な経営改善ならびに期間キャッシュフローに応じたり・スケジュール（既存借入金の返済条件の緩和）が必要であったことが

ら、再生計画の策定にあたって、以下のようなスキームで再生支援を実施しました。

早期の段階から再生支援に取り組むことで、A 社と金融機関の双方にとって負担軽減を図ることができ、A 社の資金繰りの安定化を図ることができました。

■ 経営改善スキーム



2. 中小企業に適した資金供給手法の徹底

不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資手法の拡充を図るとともに、お取引先企業の事業価値を見極めるため職員の「目利き能力」の向上に努めました。

□ 「無担保」「第三者保証人不要」のビジネスローン

既存のビジネスローン「中納言」については、農業者のみならずみなさまにもご利用いただけるよう、新たに「3ヵ月・6ヵ月・年払い」の返済方法を追加して商品内容の改良を図りました。また、平成22年12月には小口資金ニーズに対応するため、新たに「けんしんビジネスローン」の取扱いを開始しました。

平成22年度は、累計で470百万円(178件)のビジネスローンを実行し、中小企業者のみなさまの資金ニーズに迅速に対応することができました。





■ビジネスローンの概要

商品名	ビジネスローン「中納言」	けんしんビジネスローン
資金用途	事業資金（運転資金、設備資金）	事業資金（運転資金、設備資金）
対象	法人および個人事業者	法人および個人事業者
融資金額	法人:100万円以上3,000万円以内 個人事業者:100万円以上2,000万円以内	法人:50万円以上500万円以内 個人事業者:50万円以上300万円以内
融資期間	1年以上5年以内	1年以上5年以内
担保	原則不要	不要
保証人	法人:代表者 個人事業者:原則不要	法人:代表者 個人事業者:原則不要
保証会社	オリックス（株）	全国しんくみ保証（株）

□「目利き能力」の向上を目的とした融資研修会

休日を利用した「融資能力向上研修」を計6回開催し、組合内から選抜された90名の職員（基礎コース60名・実務コース30名）が、休日返上で自らの「目利き能力」の向上に努めました。



3. 持続可能な地域経済への貢献

茨城県の基幹産業である農業を支援するため、昨年度に引き続いて「農業者セミナー」や「新鮮野菜の産直市」を開催しました。また、新たに組合内ネットワークを活用した農業関連分野ビジネスマッチング事業の構築に取り組んだほか、「農業経営アドバイザー」の育成を図りました。

中小企業等への支援については、外部機関との連携により各種セミナーを開催したほか、お取引先企業の「販路拡大」に繋がるようなビジネスマッチング情報の提供等に取り組みました。

□茨城県の基幹産業である「農業」への積極支援

農業後継者の育成等を目的として「農業者セミナー」を計3回開催し、参加した農業後継者の方々からは「非常に参考になった」「また参加したい」等ありがたいお言葉をいただくことができました。

また、恒例となった「新鮮野菜の産直市」は毎回盛況で、生産者のみなさまが丹精込めて作った新鮮な農産物をたくさんの方々にご提供することができました。



平成22年 7月 8日	第3回 農業者セミナー
平成22年 7月14日	第3回 新鮮野菜の産直市
平成22年10月29日	第4回 新鮮野菜の産直市
平成23年 1月21日	第4回 農業者セミナー
平成23年 2月17日	第5回 農業者セミナー



さらに、平成 22 年度の新たな取組みでは、組合内ネットワークを活用した農業関連分野ビジネスマッチング事業「農と食のかけはし」で 19 件の成約があったほか、平成 22 年 9 月には信用組合業界で初となる「農業経営アドバイザー」が 3 名誕生し(平成 23 年 2 月にも 3 名が合格)、農業支援体制の更なる強化を図ることができました。

外部機関との連携による企業支援



関東経済産業局・茨城県・茨城県中小企業団体中央会との連携により「事業継承セミナー」「農商工連携セミナー・マッチング会」「経営革新セミナー」を開催し、お取引先企業の支援に努めました。特に「農商工連携セミナー・マッチング会」では、当組合のお取引先企業の商談が成立し、「販路拡大」により信頼関係の強化を図ることができました。

開催日	セミナー名	連携外部機関
平成22年 7月21日	「中小企業の事業承継」セミナー	関東経済産業局
平成22年10月28日	農商工連携セミナー・マッチング会2010 in 常陸太田	茨城県・茨城県中小企業団体中央会
平成22年11月10日	「経営革新」セミナー	茨城県中小企業団体中央会
平成23年 2月 9日	「経営革新」セミナー	茨城県中小企業団体中央会
平成23年 2月17日	農商工連携セミナー・マッチング会2010 in 土浦	茨城県・茨城県中小企業団体中央会



◎ お客さま満足度調査

1. お客さま満足度調査の方法と回収状況

今回の調査は、無作為に抽出した取引先顧客 2,000 先に対し、平成 22 年 4 月 12 日から 4 月 16 日の間に、渉外係がアンケート用紙を配布して行いました。

回答は、郵送により行い、4 月 28 日に回収を締め切りました。

その結果 1,365 先からの回答が寄せられ、回収率は前回比 +0.1% 増の 68.25% でした。

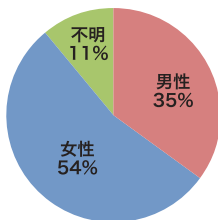
2. 調査結果

(1) 回答者の性別・年齢・職業について

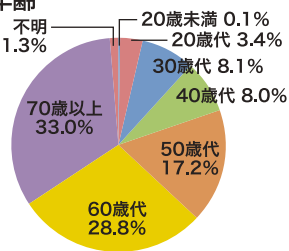
性別では、男性 35%、女性 54%、不明 11% という内訳でした。職業については、ほぼ万遍なく回答がありました。年代については 20 歳未満～

30 歳代の若年層の回答が少なめでした。その反面 50 歳代以上の顧客の回答が約 80% を占めました。

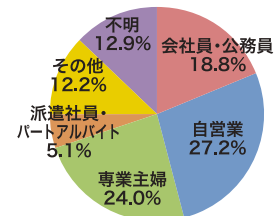
●性別



●年齢



●職業



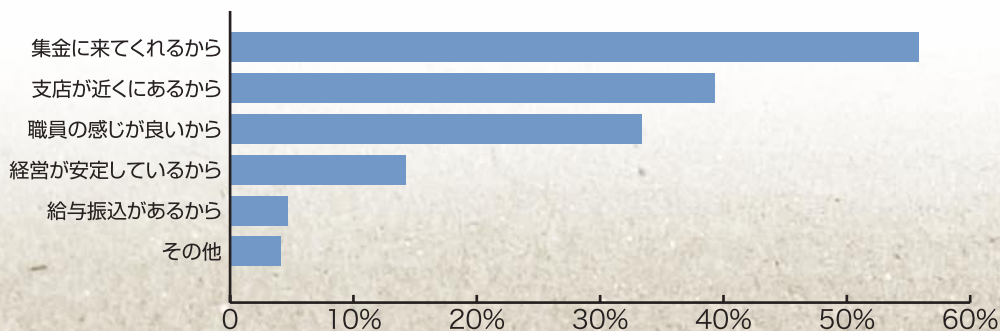
(2) 当組合選別理由について

ご利用いただいている理由として(複数回答可)、「集金に来てくれるから」55.8%、「支店が近くにあるから」39.3%と、利便性のよい点が当組合選別の

主な理由でした。

また、「職員の感じがよいから」も 33.4%と、前回同様に高い回答でした。

●県信をご利用になっている理由は(複数回答)



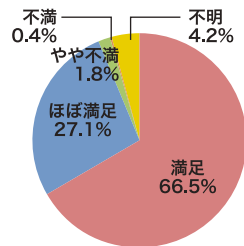
3. 窓口と店舗の状況について

「職員の挨拶や対応は丁寧でしたか」という質問について、「満足」、「ほぼ満足」を合わせると93.6%を占めており、「窓口の方が笑顔で、とても感じが良い」「明るく大きな声であいさつが出来ているように思います」とお褒めの言葉をいただく反面、「窓口での挨拶の声が大きくて嫌である」等、挨拶の仕

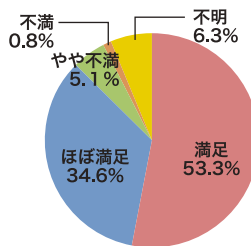
方についての難しさも浮き彫りとなりました。

待ち時間については、「満足」、「ほぼ満足」を合わせると87.9%の回答でした。一方、割合は低いものの「書類が多く、記入に時間が掛かる」等の意見がありました。

● 職員の挨拶や対応は丁寧でしたか



● 待ち時間はどうでしたか



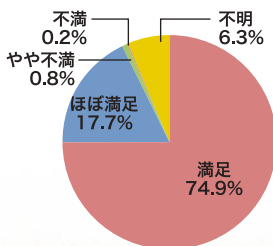
4. 渉外係の対応について

渉外係の挨拶、対応の丁寧さは、「満足」、「ほぼ満足」を合わせると92.6%の回答でした。

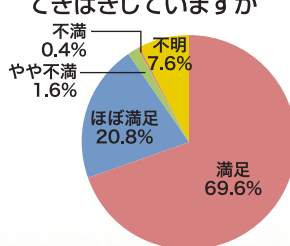
「良いか悪いか銀行マンになりきり過ぎ寂しい感あり」、「昔の職員の方とは、気さくな対話ができた」等、信用組合らしい渉外係としての訪問を望む声もありました。

約束した日の訪問について、渉外係に対する意見・要望等を求めた自由回答では、「親切丁寧で感じが良い」、「雨の日も玄関先まできてくれて便利」等、「満

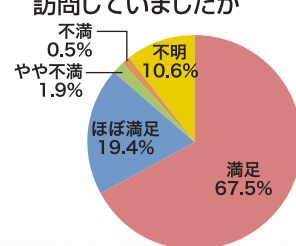
● 渉外係の挨拶や対応は丁寧でしたか



● 渉外係の対応は迅速で
てきぱきしていますか



● 渉外係は約束した日に
訪問していましたか



5. 商品及びサービスについて

当組合に取扱いを希望する今後の金融商品（複数回答可）の項目では、「懸賞金付定期預金」の要望が41.1%と、前回同様（前回28%）高い回答率でした。



金融円滑化への取組み

金融円滑化に関する取組方針

茨城県信用組合は、信用組合の設立理念である相互扶助の精神に基づき、中小企業や個人事業主および勤労者のみなさまに対して円滑な資金供給を行い、より一層の支援に取り組んでいくために、以下のとおり金融円滑化取組方針を定めました。

当組合は、この方針に基づいて、中小企業や個人事業主および住宅資金をご利用のお客さまからの相談を真摯に受け止め、問題解決に向けて迅速かつ適切な対応に取り組んでまいります。

- (1) ご融資にあたっては、中小企業や個人事業主のお客さまの事業の特性及び事業の状況を勘案しつつ、できる限り柔軟に対応するよう努めます。
- (2) 中小企業や個人事業主のお客さまから、事業資金に関するお借入の条件変更等のご相談・お申込みがあった場合には、お客さまの事業についての改善又は再生の可能性その他の状況を勘案しつつ、できる限りお借入の負担を軽減するために必要な措置を取るよう努めます。
- (3) 住宅資金をご利用のお客さまから、お借入の条件変更等のご相談・お申込みがあった場合には、お客さまの将来にわたる無理のない返済に向けて、お客さまの財産及び収入の状況を勘案しつつ、できる限り対応出来るよう努めます。
- (4) 当組合以外の金融機関からお借入れを行っているお客さまより条件変更等のご相談・お申込みがあった場合には、お客さまから同意を頂いた上で、守秘義務に留意しながら該当する他金融機関・外部機関等との間で相互に貸付条件の変更等に係る情報の確認を行うなど、緊密な連携を図るよう努めます。
- (5) 中小企業や個人事業主のお客さまに対する経営相談及び経営改善に向けた取組みに関しては、積極的な支援を行うとともに適切な助言を行うなど、コンサルティング機能の発揮に努めます。
- (6) 貸付条件の変更等お客さまの負担軽減につながる対応を行った後も、経営改善計画の進捗状況等のフォローアップを行うとともに、継続的に検証し、必要に応じてお客さまへの助言を行うよう努めます。
- (7) お客さまからお借入の条件変更等のご相談・お申込みがあった場合には、迅速かつ誠実な対応に努めるとともに、その対応に際しては、お客さまとのこれまでのお取引関係やお客さまの理解、経験、資産の状況等に応じた適切かつ丁寧な説明に努めます。

返済猶予等の申し出に親身に迅速に対応しています

返済猶予等の申込みに対する対応状況(平成21年12月4日～平成23年3月末)

(単位:件、百万円)

	事業資金		住宅ローン		合計	
	件数	金額	件数	金額	件数	金額
申込み	5,801	90,891	216	2,773	6,017	93,665
実行済	5,163	81,551	156	2,114	5,319	83,665
謝絶	43	523	5	38	48	561
取下げ	276	4,247	43	531	319	4,778

(注)「申込み」と内訳の合計との差は、今後実行予定と審査中のものです。



◎ 東日本大震災による被災者支援の状況

3月11日（金）の震災発生後、県内の全83店舗に「東日本大震災緊急相談窓口」を設置しました。また、県内4カ所のローンセンターには「休日緊急相談窓口」を設置し、生産設備等に被害を受けた中小企業者や住宅が被災した方々のご相談をお受けいたしています。また、震災により被災を受けた個人のみならず、法人・個人事業主のみならずを対象に、各種復興資金をご用意していますので、どうぞご利用ください。

なお、風評被害を受けている農業者への支援については、「農林水産部」が積極的に支援活動を行っています。

その他の支援策としては、通帳やお届け印の紛失などによる限定した範囲での弾力的な預金支払いや一時的に避難されている被災地信用組合（宮城県、福島県）のお客さまに対し、窓口にて預金の払出しに協力させていただきました。また、バスタオル、タオル、飲料水などの支援物資の提供、避難民への社宅開放や義援金を寄付させていただきました。

□ 東日本大震災関連融資

東日本大震災により業況が悪化した中小企業者等のみならず茨城県や茨城県信用保証協会の特別対策融資などで支援しています。また、家屋、家財や車などに被害を受けたみなさまにも住宅ローン、リフォームローンなど特別金利対応にて支援をしています。

	件数	金額	相談件数
6月末	935件	6,728百万円	2,431件

□ 災害復旧ローンの取扱い

東日本大震災で被災を受けた個人の方々に平成23年11月18日（金）まで災害復旧ローンを取り扱っていますので、ご利用ください。



□ 茨城農産物応援“絆”プロジェクト「あたご青空市」

平成23年5月14日（土）に水戸生涯学習センターと共催にて不評被害を受けている農業者を支援するため、県内農産物等の即売会「青空市」を開催しました。

