

中期事業計画

平成27年度～平成29年度

岡山県信用保証協会

1. 基本方針

(1) 業務環境

1) 岡山県の景気動向

岡山県の経済は、個人消費においては家電販売で引き続き消費税率引上げに伴う駆け込み需要の反動がみられるものの、雇用・所得環境が着実に改善する中で、全体としては底堅く推移している。一方で、公共投資は横ばい圏内で推移し、住宅投資も駆け込み需要の反動減が続いているが、設備投資は緩和的な金融環境のもと、好調な企業収益にも支えられ持ち直している。こうしたもとで、県内主要製造業の生産は持ち直しつつあり、基調的には緩やかな回復を続けている。

2) 中小企業を取り巻く環境

政府の経済政策効果等により景気は緩やかな回復を続けているが、円安による原材料価格の高騰や人手不足による人件費の高騰等、中小企業を取り巻く経営環境は依然として厳しい状況にある。

中小企業金融円滑化法終了後も地域金融機関の支援姿勢に変化はなく、企業倒産は沈静化した状態にあるが、返済緩和等により資金繰り改善を図るも、いまだ業績改善の見通しが立たない企業も多いことから、景気の先行きにおける懸念材料を注視していく必要がある。

(2) 業務運営方針

当協会の経営理念に基づき、地域に根ざした中小企業・小規模事業者の支援を積極的に推進し、地域に愛され、地域に必要とされる信用保証協会を目指し、地域社会とともに歩んでいく。すなわち、「小規模基本法」の施行を踏まえ、地域経済の活力の源泉である中小企業・小規模事業者への支援を積極的に推進する。とりわけ、小規模事業者の円滑かつ着実な事業運営のため、同時に施行された「小規模支援法」を踏まえ、商工会及び商工会議所等の支援機関との連携を深め、きめ細かな取組を行うことにより、成長発展のみならず、事業の持続的発展に貢献する。

また、国及び地方公共団体の中小企業施策に即応した支援策を迅速かつ的確に実施するとともに、経営の安定に支障を来している中小企業・小規模事業者に対するきめ細かな経営改善支援や創業者支援に積極的に取り組むことで、地域経済の持続的な成長と活性化に貢献する。加えて、求償権の回収の促進に努めるとともに、回収業務の効率化を推進し、信用補完制度の安定化に寄与する。

内部統制面においても、コンプライアンスの徹底、情報管理・危機管理体制等の充実・強化を継続的に行い、高い透明性と健全性を維持・発展させる。また、職員の世代交代に伴い、接客技術や目利き力等の技能伝承を円滑に行うとともに、専門的知識の習得や職員の意識改革を進める。

これらを総合的に実施し、顧客サービスのより一層の向上を図り、中小企業・小規模事業者の良きパートナーとして、「ガンバル中小企業者の可能性を力強くアシストする信用保証協会」を目指して邁進していく。

1) 個々の中小企業者の実情に応じた適切な支援策の提供

個々の中小企業者を取り巻く環境・課題等は多種多様であることから、個々の実情を十分に把握しメリハリのあるきめ細かな対応に努めることでその事業の持続的な発展に資するとともに、信用補完制度や中小企業施策の目的に十分配慮しながら適切で妥当な支援を推進する。

① 各種保証制度の利用促進

国及び地方公共団体の中小企業施策に即応した各種保証制度を複合的に活用しながら、個々の中小企業者の多種多様なニーズに適合した支援を実施する。

② 創業支援・事業承継支援の充実、強化

協会主催や中小企業支援機関等との共催による創業セミナーを実施するなど、引き続き創業者や創業して間もない中小企業者に対する支援を強める。また、事業承継についても中小企業支援機関等と連携し、地域活性化の下支えとなるように幅広い支援を行う。

③ 経営支援・再生支援機能の充実、強化

経営支援部が中心となり、個々の中小企業者の課題の把握に努め、金融機関や中小企業支援機関等との連携を密にしながら、金融支援と経営支援の両面から一体的な取組を実施する。

また、岡山県中小企業支援ネットワーク会議のもとに設けた経営サポート会議の活用を強化し、金融機関、中小企業支援機関等と連携することで地域金融におけるハブ機能を担い、個別の中小企業者の経営改善・再生支援に取り組む。

④ 期中支援・管理の強化

金融機関等との連携を強化することで、中小企業者の早期実態把握に努め、経営支援等を行うとともに、経営改善に向け努力する中小企業者に対しては、経営改善計画の策定等の提案により、正常先へのランクアップに努める。また、経営改善計画の達成状況の把握に努めるとともに、必要に応じ適時・的確な対応により企業再生を支援する。

⑤ 求償権回収の強化・効率化

代位弁済案件については早期回収に着手する。無担保求償権については、サービサーを積極的に活用することにより回収の最大化、事務の迅速化を図る。また、管理事務停止・求償権整理の実施により、回収業務の効率化に努める。

2) 地域密着型の業務推進

① 中小企業者との接点強化

中小企業者の実態把握を的確に行うため、企業訪問等により経営者と直接対話する機会を積極的に設ける。また、対話を通じて信用保証制度に対する新たなニーズや改善点を探り、提案型の保証推進を行うことでより良いサービスの提供に努め、顧客満足度の向上につなげる。

② 金融機関との連携強化

中小企業者に活きた資金を供給するために、企業の実態や将来性を十分に考慮しながら金融機関との協調体制を充実させ、適時・的確な対応がとれるよう連携を強化する。

③ 関係機関との連携強化

中小企業支援機関等との連携を強化し、中小企業者の実態や資金ニーズを的確に把握し、適切な企業支援に取り組む。また、信用保証業務の遂行に際しては金融面の情報にとどまらず、地域経済全体の動向や将来像を把握することが重要であり、相互の専門的な知識や情報を活用し、中小企業者に対する質の高いサービスを提供する。

④ 広報活動の充実

各種保証制度や支援メニューの積極的かつ効果的な情報発信を行い、中小企業者、中小企業支援機関、金融機関等に利用を働きかけるとともに、信用保証制度のより一層の浸透を図り、保証利用率の向上につなげる。

3) 人事と組織の活性化**① 組織の活性化と業務の効率化**

- i 業務運営に最も適した効率的な体制作りを常に念頭に置きながら、柔軟な組織運営に努める。
- ii 女性職員の管理職への積極的な登用を行い、時代の要請に柔軟に対応できる組織を目指す。
- iii 電算システムの正確で安定的な運用により業務の効率化を推進し、将来を見据えた一層の有効活用についても引き続き検討を進める。
- iv 目まぐるしく変化するIT環境に対し、適切な改善を行うことで引き続き業務継続体制の整備に努める。

② 人材育成による組織力の強化と職員の資質向上

- i 内部・外部の各種研修等の実施・参加、OJTの強化、中小企業診断士の養成等により、時代の要請に柔軟に対応できる人材を育成し、顧客サービスのより一層の充実に努める。
- ii 信用保証業務においては、自己研鑽、社内研修、外部研修への積極的な参加等により中小企業者の将来性や技術力等を的確に評価し、個々の企業の抱える課題の解決に向けてアシストできる能力を備えた職員の養成に努める。また、ベテラン職員からのノウハウの伝承等により若手職員の資質向上を図る。
- iii 人事考課制度の定着を継続的に推進し、人事考課者研修等により考課者の考課技能の平準化を図り、適正な人事考課を行うことで、組織の活性化と人材の育成に努める。
- iv ワークライフバランスの観点から、仕事と生活に調和とメリハリのある時間の活用を推進し、職員一人ひとりが柔軟で豊かな発想力を高めることを目指す。また、フィランソロピー活動等への参加を奨励し、平時から社会人として地域社会に根ざし貢献できる人材の育成に努める。

4) コンプライアンスの徹底

研修やOJTの継続的な実施により、規程等の内容を周知徹底し、コンプライアンスの充実・強化に努める。また、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは、岡山県企業防衛協議会や岡山県暴力追放運動推進センター等と連携し、組織的に断固として対決する。

5) 各種情報の適切な管理

顧客情報や個人情報を含む機密情報の保護及び不正利用の防止、さらに情報漏えい防止等を図るため、データ取扱状況の点検・監査を継続的に実施するとともに、引き続き役職員の意識向上と情報の適切な管理を図る。

6) 危機管理体制の強化

協会の社会的な使命を果たすため、非常災害時や緊急事態発生時における役職員の生命、身体的安全確保や事業資産の毀損防止策など、協会業務の継続と迅速な復旧に必要な危機管理への対応策の定期的な見直しを行う。