

中期事業計画(平成30年度～平成32年度)

☑ 業務運営方針

中小企業の経営改善・生産性向上を促進するため、平成29年6月に信用保証協会法等の一部改正が行われ、新たなセーフティネットとして危機関連保証の創設や小規模事業者への支援が拡充されるとともに、信用保証協会の業務に中小企業の経営支援が追加され、業務の運営にあたっては信用保証協会と金融機関が連携する旨が規定されました。このような現状認識の中、平成30年度から平成32年度の3ヵ年度の基本経営計画において、「お客さま満足の追求(CS)」「地域・社会への貢献」「組織の活性化(ES)」「経営基盤の強化」の4つを基本目標とし、金融機関等との連携については、「中小企業の経営改善・生産性向上の促進」、「経営支援・事業再生支援等の取組みの推進」「地方創生への貢献を果たすための取組みの推進」の3つを取組方針として決めました。

当協会は、これらの業務運営方針に基づき、役職員が一丸となり、「ありがとう」の一步先へ行くサービスを提供することにより、「中小企業のベストパートナー」として、信頼される協会の実現に邁進して行きます。

1 お客さま満足の追求(CS)

中小企業の皆さまのひとつひとつの資金需要に親切かつ丁寧に向き合うことで、金融の円滑化という信用保証協会本来の役割を発揮するとともに、中小企業や金融機関の皆さまのニーズに沿った、より質の高いサービスの提供や保証申込みの利便性を向上することで、お客さま満足の向上(CS)を実現します。

金融機関では、AIやフィンテックに代表される金融とITの融合の動きが急速に広まっています。当協会としてもこうした動きに適切に対応して行くとともに、お客さまサービスの充実のため保証審査業務等の合理化、効率化(BPR)に向けて、自ら積極的に取組んで行きます。

中小企業のライフステージに応じた、創業支援、経営改善・事業再生支援にかかる経営支援態勢の強化に加え、海外展開支援、事業承継支援を一層充実させることで、中小企業の皆さまが抱える様々な経営課題の解決に向け、当協会がより身近な存在として積極的な支援を行います。

2 地域・社会への貢献

地方創生のためには、金融機関、支援機関、自治体、大学等の皆さまとの連携が最も重要であると捉えていることから、当協会は、地方創生支援、創業支援、経営改善・事業再生支援など、様々な場面において各機関様との連携を模索し、地域経済の活性化に向けた取組みを行います。

3 組織の活性化(ES)

保証審査業務等の合理化、効率化(BPR)や経営支援の充実、地方創生への貢献など、重要課題に適切に対応していくためには、職員一人ひとりのスキルアップが重要になることから、外部機関への派遣や資格取得の奨励、専門性の高い研修を行うことにより、能力開発・人材育成に努めます。

多様な人材を積極的に活用するダイバーシティを推進し、ワーク・ライフ・バランスを充実させるなど、働きがいのある職場作りを取組むことにより、組織の活性化(ES)を実現します。

4 経営基盤の強化

“公的な保証人となり中小企業の資金繰りの円滑化を図る”という保証協会本来の役割を発揮し、個々の中小企業の経営課題に応じた経営支援の充実を図り、地方創生に貢献していくためには、経営基盤の強化が重要であることから、より健全で効率的な運営に努めます。