

## 中期事業計画（令和3年度～令和5年度）

千葉県信用保証協会

### 1. 業務環境

#### （1）千葉県の景気動向

景気は、新型コロナウイルス感染症の影響により、依然として厳しい状況にあるなか、持ち直しの動きが続いているものの、一部に弱さが見られます。先行きについては、感染拡大の防止策を講じるなかで、各種政策の効果等によって持ち直していくことが期待されますが、内外の感染拡大による下振れリスクの高まりに十分注意する必要があります。

#### （2）中小企業・小規模事業者を取巻く環境

新型コロナウイルス感染症の影響による事業活動の制限などにより中小企業・小規模事業者の売上、利益は、大幅に減少しています。資金繰りについては、「新型コロナウイルス感染症対応特別資金」などの効果により落ち着いているものの、感染症の収束状況によっては、更なる懸念が生じる可能性もあります。

また、アフターコロナに向けた経営改善、経営者の高齢化による事業承継や深刻化する人手不足、働き方改革関連法への対応など中小企業・小規模事業者は、多くの課題を抱えています。

## 2. 業務運営方針

令和3年度からの3年間は、コロナ禍におけるデジタル化の進展や中小企業・小規模事業者の休業の増加など信用保証協会を取り巻く環境に大きな変化（Change）が予想されます。当協会は、これらの環境変化にしっかりと対応し、信用保証協会に期待される役割を果たしていきます。

このため、デジタル技術を活用した保証申込手続きの利便性向上や事業承継支援、ウィズコロナにおける新たなサービスの実践、新たな店舗のあり方の検討などを重点施策として、変化（Change）を体現する取り組みに挑戦（Challenge）し、進化した信用保証協会（Guarantee）として生まれ変わります。

本計画は、当協会の基本理念である「私たちは創造性豊かな中小企業のおきパートナーとして多様で活力ある成長と繁栄をサポートします。」の実現に繋がるものと位置づけており、「お客さま満足の実践（CS）」「地域・社会への貢献」「活力ある組織づくり（ES）」「経営態勢の強化」の4つを基本目標として定め、以下の取り組みを実践していきます。

### （1）お客さま満足の実践（CS）

#### ① 信用保証制度の機能発揮

当協会は、中小企業・小規模事業者への資金繰り支援について、引き続き金融機関と連携し、迅速かつ積極的に対応していきます。

また、利用者であるお客さまの目線に立った保証申込手続きの見直しを行い、保証にあたっては、経営者保証を不要とする取り組みの推進や経営実態や事業性を十分に踏まえた評価を行うなど、保

証審査業務の充実を図ります。

## ② お客様の課題解決のためのサポート業務の強化

金融機関や支援機関と連携し、特にコロナ禍により業績が悪化したお客様の個々の課題解決のため全力でサポートに取り組めます。

お客様の事業のライフステージに応じて、経営改善計画の策定支援や専門家派遣を行うなど経営改善支援に取り組むとともに、自治体等と連携して創業セミナーや創業スクールを開催するなど創業者の創出や創業後の成長を促進する支援に積極的に取り組めます。

中小企業・小規模事業者では経営者の高齢化が進んでおり、事業や経営資源を次世代へ引き継ぐことが重要になっていることから、当協会では事業承継計画の策定支援や専門家派遣などを行います。また、事業譲渡を希望される場合は、千葉県事業承継・引継ぎ支援センターと連携をするなど、創業期から再生期まで、お客様の事業のライフステージに応じた事業承継支援を行います。

金融機関との連携（リスク分担等）を通じた中小企業の経営改善・生産性の向上を促進するため、金融機関の支援方針に着眼し、柔軟に保証付き融資とプロパー融資を組み合わせる等、適切なリスク分担に努めます。

## ③ 「ありがとう」の一步先へ行くサービスの提供

今般のコロナ禍において、デジタル技術を活用した手続きの見直しが行われており、信用保証制度においても喫緊の課題となっているため、保証申込手続きの利便性向上や業務効率化の観点からデジタル技術を活用した信用保証への取り組みを一層推進していきます。

当協会はこれまで、“お客さま満足の追求”として、お客さまとの直接の接点を大切にした事業を実施してきましたが、今後も、お客さまに寄り添った活動が重要であると認識しています。

そのうえで、お客さまのニーズに応じてデジタル技術を活用するベストミックスなサービスを提供することで、“お客さまに満足していただく取組みを実践”していきます。

こうした取組みを通じて、「信用保証協会がここまでやってくれるとは思わなかった」とお客さまに感謝していただけるよう、「ありがとう」の一步先へ行く質の高いサービスを提供していくことを目指します。

## (2) 地域・社会への貢献

お客さまへの支援を通じて地域・社会に貢献するという目的を達成するため、当協会は、自治体、大学、金融機関と連携して一層効果ある支援を実施することで地域活性化に対する役割を果たしていきます。

また、SDGs（持続可能な開発目標）に取り組むお客さまを支援するなど、SDGsへの取組みを通じて、地域・社会への貢献に取り組んでいきます。

## (3) 活力ある組織づくり（ES）

信用保証協会を取り巻く環境は大きく変化しており、今後もお客さまに満足していただく取組みを実践し、地域・社会に貢献していくためには、何より経営基盤となる多様で活力のある人材が必要です。このため人材の積極的な確保や人材育成に努めます。また、ワーク・ライフ・バランスへの取組みを通じた働き方改革を推進し、職員の健康保持と快適な職場環境の形成に努めるなど、職員が

能力を十分に発揮できる職場づくりを目指します。

#### (4) 経営態勢の強化

理事会の活性化や内部監査・検査体制の充実など、コーポレートガバナンスの強化を図ります。また、デジタル化の進展に伴うリスク管理の強化や、反社会的勢力等の排除・不正利用の防止など、経営管理態勢の強化を図ります。

自然災害や大規模な経済危機が発生した際に、セーフティネットとしての機能を適切に発揮するため、事業継続計画（BCP）の検証と見直しを行うとともに、自治体・金融機関と連携して、通常時においても保証審査体制の整備等に努め、危機時において迅速な対応ができるよう努めます。

中小企業・小規模事業者の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ため、求償権回収業務の充実や安定的な財務基盤の確保に努めることで更なる経営基盤の強化を図ります。

また、WEB会議システムなどデジタル技術の活用や事業部門ごとに業務プロセスの見直しを行うなど業務の効率化に取り組みます。