

第7次 中期事業計画（令和6年度～令和8年度）

◎ 業務運営方針

静岡県信用保証協会は、「中小企業に寄り添い地域から必要とされる協会」を目指し、行政や金融機関および関係機関と連携して県内中小企業の経営の安定・発展に貢献していきます。また、ポストコロナや社会経済活動の正常化に伴い、現在行っている金融支援や経営改善・事業再生支援をはじめ、創業支援、成長・発展支援、事業承継・生産性向上支援の全てを包括して「経営発展支援」と位置づけ、「マイナスをプラスに、ゼロもプラスに、プラスはさらにプラスに」という意識を持って中小企業の企業価値向上を強力に推進していきます。さらに、地域に根差した公的機関としての使命や社会的責任を果たすため、協会経営の健全性を保ち、コンプライアンスを遵守するとともに、人材育成の取組を強化し、SDGsやGX、BCP、脱経営者保証等の様々な社会的課題に対しても積極的に取り組んでいきます。これらを通じて、顧客満足度の向上を図り、県内の保証利用度4割を目標とします。

以上を踏まえ、令和6年度から令和8年度における各業務部門の基本方針を次のとおり定め、重点的に取り組みます。

【保証部門】

（1）中小企業の多様なニーズや課題解決への対応

同一拠点にある保証部門と経営支援部門を統括する部長・支店長を配置し、各地域で金融支援と経営支援の一体的な取組を行う体制を整備することで、個々の実情に応じた効果的な支援に取り組みます。これにより中小企業のライフステージに応じた創業支援や成長・発展支援、事業承継支援等にきめ細かく対応するとともに、様々な社会的課題に直面する企業を支援し、大規模な経済危機や自然災害発生の際にはセーフティネット機能を迅速に発揮します。

また、経営者保証に依存しない融資慣行の確立に向けた取組を積極的に推進することで、スタートアップ育成や事業承継、前向きな資金需要を掘り起こし、企業活動の活性化を後押しします。

（2）金融機関との連携強化

県内中小企業の安定的な資金調達や経営の発展を促進するため、地域を支える重要なパートナーである金融機関とは、従来以上に日々の対話や情報交換、勉強会、個別案件相談会等を通じて相互理解を深め、連携を強化します。

（3）顧客満足度の向上

保証審査や各種支援にあたっては、職員一人一人が協会の顔という意識を持ち、中小企業や金融機関に対して親切かつ丁寧な対応を行います。

また、内部勉強会やOJT等により専門家集団として能力を高めることで、中小企業や金融機関の様々なニーズに応えられる体制を強化し、顧客満足度の向上を図ります。

第7次 中期事業計画（令和6年度～令和8年度）

【経営支援・期中管理部門】

（1）ライフステージに応じた経営支援への取組強化

同一拠点にある保証部門と経営支援部門を統括する部長・支店長を配置するとともに、「総合相談センター」による相談体制の充実を図ることで、様々な課題に向き合う中小企業に対し、金融と経営の両面からライフステージに応じた切れ目のないワンストップ支援を行います。

中小企業の実情に応じて、専門家派遣や支援機関の関与等の各種支援メニューを活用するとともに、「コロナ対策チーム」による早期支援や静岡県中小企業活性化協議会等と連携した再生支援・再チャレンジ支援に取り組みます。

また、中小企業の経営者や管理者向けの研修を開催する等、中小企業の人材育成機会を充実させ、強みの伸長や生産性向上等に資する取組を積極的に後押しします。

経営支援の実施にあたっては、定量的な効果検証を行い、その自己評価と再検証を継続的に行うことで、より効果的な経営支援につながります。効果検証に用いる指標は、累積平残代位弁済率（※1）、ローカルベンチマーク（売上増加率、営業利益率）、NPS（※2）とし、経営支援部門における支援対象先と専門家派遣等実施先（以下「支援実施先」という。）をグループ化して比較を行い、累積平残代位弁済率については、支援実施先が支援対象先の数値を下回ることを目指します。ローカルベンチマークについては、支援開始以前と支援終了後における改善状況をグループごと算出し、支援実施先が支援対象先の改善状況を上回ることを目指します。NPSについては、支援実施先に対して支援終了後にアンケートを行い、スコアがゼロを上回ることを目指します。また、その他項目についても引き続き効果検証を行い、よりよい経営支援を目指します。

（※1）「累積平残代位弁済率」：経営支援部門における支援対象先と支援実施先の平残代位弁済率を支援年度ごとに、支援後3年間算出し、年度単位および3年間の累積値で比較を行う。

（※2）「NPS」：ネット・プロモーター・スコアの略で、企業や商品、サービスに対してどの程度愛着や信頼があるかを図る指標。顧客に対し、0～10の11段階でそのサービス等を友人や取引先に奨めたいかを問い、0～6を批判者、7～8を中立者、9～10を推奨者とし、推奨者の割合から批判者の割合を差し引いたものを値として算出する。

（2）中小企業支援機関との連携強化

当協会が事務局を務める「しずおか中小企業支援ネットワーク」の運営を通じて、構成会員である行政や金融機関、経済団体、士業団体等の支援機関との連携を強化し、地域が一体となって県内中小企業の経営発展を促す環境整備を進めます。

また、中小企業支援に携わる関係機関と緊密な連携体制を構築し、当協会がハブ機能を発揮することで、各支援機関の強みを活かした効果的な支援に取り組みます。

（3）顧客満足度の向上

複雑化・高度化する中小企業の課題解決に向け、より効果的な経営支援の取組を行うことで顧客満足度の向上を図ります。そのために、ノウハウの蓄積とともに、内部研修やOJT、中小企業への同行訪問、事例発表会等を通じて、企業支援や外部支援機関との連携構築に必要な知識を身に付け、支援の高度化に努めます。

また、ベストプラクティス（経営支援好事例集）や支援メニューのリーフレットの配布、パブリシティの活用等、経営支援に係る取組を様々な媒体を通じて積極的に情報発信することで、当協会の経営支援事業の活用を促します。

第7次 中期事業計画（令和6年度～令和8年度）

【その他間接部門】

（1）多様な人材を活かす職場づくり

ジョブローテーションや目標管理制度の実施を通じて、職員の実務遂行能力の向上とキャリアパスにつながる体系的な人材育成を進めます。

また、年度研修計画に基づく階層別研修やCS（顧客満足度）向上研修等の実施に加え、リスクリングの機会を充実させ、職員のやりがいや専門的な能力の向上を図ります。

さらに、職員のワーク・ライフ・バランス（仕事と生活の調和）の実現と、ES（従業員満足度）の向上を目指した職場環境づくりに努め、職員の活力向上と組織の活性化を目指すとともに、職員からの自由な発想に基づく提案により業務改善を促進する「ssh運動」を引き続き実施し、組織の生産性や顧客サービスの向上を図ります。

（2）信頼される組織運営

信用保証業務は社会に必要不可欠なインフラであることを自覚し、コンピュータシステムの安定運用を図るとともに、保証申込受付の電子化をはじめとした各種業務のデジタル化を推進し、利便性の向上や業務の効率化に取り組みます。

コンプライアンスに関しては、「コンプライアンス・プログラム」を計画的かつ確実に実行することで態勢の強化を図るとともに、監査部の監査等を通じてガバナンスの強化に努めます。

また、反社会的勢力等による信用保証制度の利用を未然に防止するため、関係機関との情報共有や連携を強化し適切な対応を図ります。

さらに、災害発生時においても県内中小企業の事業継続を支援し、地域経済の停滞を避けるため、当協会の「非常災害等対策要領」や「事業継続計画（BCP）」等の実効性を高め、危機管理体制を整備します。

（3）社会や地域への貢献と情報発信

令和3年12月に行った当協会のSDGs宣言に基づき、社会的課題の解決に取り組む団体との連携またはその取組への参画等を通じて、SDGs達成に向けた取組を推進します。

また、金融機関や経済団体が開催する「ビジネスマッチングフェア」等の産業関連の催事に参加・協力するとともに、大学等の教育機関での金融教育に取り組みます。

さらに、ホームページ、LINE、季刊誌等の充実を図るほか、パブリシティの活用により、信用保証協会が果たしている役割や中小企業に対する金融支援・経営支援の具体的取組を広く発信する等、積極的な広報活動を行い、協会の知名度・理解度・信頼度の向上を図ります。