

令和2年度「年度経営計画」

1. 業務環境

1) 石川県の景気動向

石川県の景気は、新型コロナウイルスの感染症の影響などから、足踏み状態となっています。生産については弱めの動きとなっており、2月以降の新型コロナウイルス感染症の拡大により、観光関連産業、小売業、飲食業を中心に売上減少等の影響が出てきています。

先行きについては、国県等の各種政策の効果により回復することが期待されますが、引き続き、県内経済に与える影響を注視しなければなりません。

2) 中小企業を取り巻く環境

県内中小企業の経営環境は、北陸新幹線開業効果に伴い好調さが続いていましたが、その恩恵が全ての業種に及んでいるわけではなく、二極化が進む傾向にありました。そうした中、新型コロナウイルス感染症の拡大が新幹線開業効果を受けていた中小企業の資金繰りにも影響を与えており、全体的に厳しい環境となってきました。

また、人口減少や少子高齢化を背景として、人手不足や後継者不足に伴う企業活動への影響が深刻なものとなってきました。

2. 業務運営方針

平成30年度（2018年度）から令和2年度（2020年度）までの中期事業計画並びに新型コロナウイルス感染症の拡大による県内経済への影響を踏まえ、令和2年度は、公的「保証機関」として、中小企業の成長と繁栄を金融面と経営面で力強くサポートし、地域経済の発展に貢献するため、以下のことに取り組みます。

- ① 金融機関との連携強化
- ② 多様なニーズに応える保証推進
- ③ 利用者本位の保証対応への取り組み
- ④ 経営支援・事業再生の促進強化
- ⑤ 管理コストを考慮し効率性を重視した管理回収
- ⑥ 地方創生等への貢献
- ⑦ 協会ファンの増大と認知度の向上
- ⑧ 持続可能な経営基盤の確保
- ⑨ コンプライアンス態勢の充実

1) 保証部門

(1) 金融機関との連携支援の推進

中小企業・小規模事業者の事業発展を支援するため、金融機関との連携支援をより一層推進します。

また、日頃より金融機関との対話を行い、地域銀行、協同組織金融機関等の実情に応じた連携体制の確立を図ります。

(2) 保証制度に関する理解向上への取り組み

金融機関との意見交換会、保証制度研修会、職員間の情報交換会等の開催により、保証制度に関する理解向上を図ります。

また、若手から中堅行職員までの実務者向け信用保証研修に関する体系整備や内容の充実（事例研修等）を行い、公的信用保証の理解向上を図ります。

(3) 中小企業のライフステージに応じた保証の推進

信用保証を必要とする中小企業・小規模事業者に対し最適な保証を提供し、資金繰りの安定化を図ります。

また、中小企業・小規模事業者のニーズに応えるため、金融機関の要望、意見を把握します。

(4) 目利き能力の向上と提案型保証審査への取り組み

定量分析や定性分析に加え、ビジネスモデル等将来性を重視し、事業性を評価した保証審査に努めます。

また、保証審査業務に係る内部研修会、事例研修会の実施により、目利き能力・提案力を高め、組織全体のレベルアップを図ります。

(5) 顧客利便性の向上

常に保証利用者側の立場に立ち、迅速な保証対応に努め、中小企業・小規模事業者の満足感、納得感の向上を図ります。

また、中小企業・小規模事業者や金融機関担当者の事務負担軽減のために、協会ホームページの有効活用等、不断の事務改善に努めます。

2) 期中管理・経営支援部門

(1) 中小企業のライフステージに応じた的確な経営支援

NPS®（ネット・プロモーター・スコア）アンケートを継続実施し、データの蓄積、分析を行い、経営支援の更なる充実を図ります。

また、創業の促進を図るとともに、創業成功率を高めるためにフォローアップに努めます。

さらに、女性支援チーム“エコート”による女性目線でのきめ細やかな支援を行います。

ならびに、求償権先に対する再生支援に取り組み、金融取引の正常化に努めます。

(2) 金融機関をはじめとした関係機関との連携支援の強化

金融支援と経営支援の両機能を併せ持つ公的機関として金融調整等の仲介機能を果たすため、経営サポート会議の開催等関係機関との連携強化に努めます。

また、関係機関との連携により、実効性のある事業承継支援を行います。

(3) 条件変更先企業に対するフォローアップ

条件変更先企業をセグメント化することにより、的確な経営支援と金融支援を行います。

また、経営支援ツール（ローカルベンチマークやM c S S等）を活用し条件変更先企業の実態把握に努めます。

- (4) **延滞、事故先に対する迅速かつ適切な管理と事業再生に向けた継続支援の実施**
延滞、事故先のリストアップ、金融機関との連携によるヒアリングや督促、また必要に応じた企業訪問による実態把握と管理を徹底し、事業継続の可能性を見極め、効果的な道筋形成等の支援に取り組みます。

3) 回収部門

- (1) **初動を徹底し、効率性を重視した回収方策の推進と進捗管理の徹底**
債務者・関係人の現況調査を徹底し、新たな回収方策を導き出すとともに、管理コストを考慮した的確な回収方針決定と定期的な進捗管理を行い、個々の求償権からの回収増に努めます。
また、債務者等の実態把握ならびに情報蓄積に努め、迅速かつ効率的に回収業務に取り組みます。
- (2) **サービスの活用**
求償権分類を更に進め、回収見込みのない債権の管理事務停止に繋がります。
- (3) **システムの有効活用による業務の効率化**
効率的な債権回収策を講じるため、顧客の最新情報登録（更新）を徹底します。
また、管理・回収に必要な情報を有効に活用します。
- (4) **管理事務停止、求償権整理の推進**
現況把握に努め、回収の見込めない求償権は管理事務停止、求償権整理の手続きを積極的に進めます。
- (5) **再生支援の取り組み**
代位弁済後も事業を継続しながら返済を履行している経営者に対し、経営改善の支援を行うことで事業再生に繋がります。

4) その他間接部門

- (1) **顧客満足（CS）の向上**
中小企業のライフステージに応じた支援、顧客第一を考えた行動ができる人材を育成します。
また、CS向上推進チームが検討した取り組みを整理した上で、職員全員に周知徹底し実践します。
- (2) **収支構造の見直し**
保証利用の推進等に取り組み、業務運営に必要な収入の確保を図ります。
また、職員の意識改革並びに経費の削減・管理を徹底し、経営基盤の維持に努めます。
- (3) **従業員満足（ES）の向上**
「一般事業主行動計画」（改定版）に基づき、ワークライフバランスの向上を図り、職員が安心して業務に取り組むことが出来る就労環境を整備し、職員の心身の健康管理を徹底します。

(4) リスク管理体制の強化

事業継続計画（BCP）の適宜適切な改訂に努めるとともに、実践的な訓練を行います。

また、職員に対し事業継続計画（BCP）の定期的な周知を行います。

(5) 広報活動の充実

ホームページや「LINE公式アカウント」、広報紙の活用により、有益となる情報を迅速かつ効果的に発信します。

また、各種メディアを有効に活用し、信用保証協会を積極的にPRします。

(6) 地方創生等への貢献

金融機関等と連携し、中小企業者のニーズに合った保証を提供します。

また、高等教育機関と連携し、学生向けの信用保証講座等を実施します。

さらに、地域社会の一員としてボランティア活動や地域イベントへの参加等、地域社会の貢献に努めます。

(7) コンプライアンス態勢の充実

コンプライアンス・プログラムに基づく委員会等を活用し、実践活動の創意工夫や見直しを図るとともに、研修や周知活動により啓発に努めます。

また、反社会的勢力等に対しては、排除に向けた情報収集と関係機関との連携を図ります。

さらに、個人情報を含む機密情報を適切に管理する重要性の啓発に努めます。

3. 事業計画

令和2年度の保証承諾等の主要業務数値（見通し）は、以下の通りです。

項 目	金 額
保 証 承 諾	38,400百万円
保 証 債 務 残 高	111,391百万円
代 位 弁 済	2,009百万円
実 際 回 収	1,200百万円

以上