

「顧客情報共有による事業者支援の高度化」の概要 ～ 事業者のライフステージ等に応じた質の高い経営支援 ～

事業の内容

1. 施策の目的

- ・ 中小企業を取り巻く経営環境は、ゼロゼロ融資の返済、物価高に対する価格転嫁、深刻な人手不足等、厳しさを増しており、地域の**金融機関と信用保証協会とが連携した事業者支援が重要**となります。
- ・ 北國銀行が保有するCRM（顧客情報管理）共有により、生み出される付加価値で、**事業者支援（資金繰り・経営改善）の高度化**を図ります。

2. 成果目標

(1) 迅速かつ円滑な資金供給

- ・ 保証申込、審査（不足書類、確認事項等）における担当者間の空費時間が解消されることから、更なるスピードアップを図ります。

(2) 的確な経営改善支援

- ・ 金融機関が収集した定性情報、分析情報等から、より精度の高い経営課題（仮説）の設定が可能となり、経営支援の実効性を高めます。

(3) 予兆把握による早期改善支援

- ・ 事業内容の変調をタイムリーに察知し、金融機関と連携の上、能動的に早期経営改善支援に取り組みます。

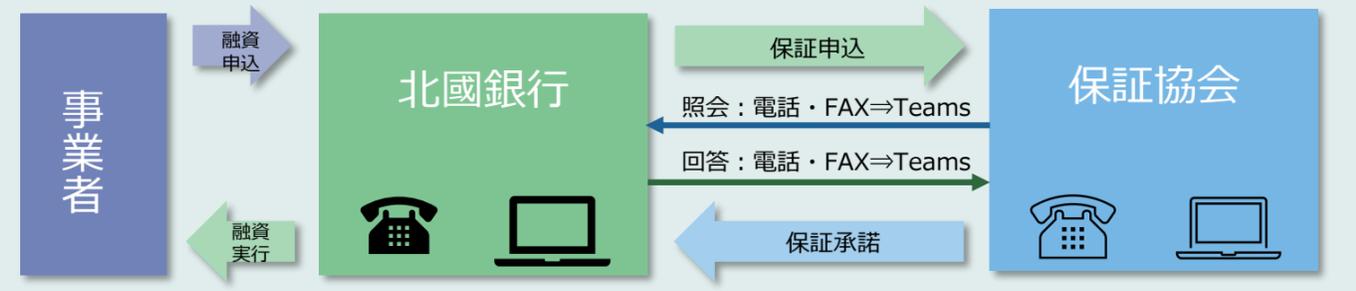
3. 施策の背景と経緯

- ・ コロナ禍の「ゼロゼロ融資」が令和3年3月末で終了し、今後は資金繰り支援から経営支援へとフェーズが移ると想定し、令和3年4月、北國銀行杖村頭取（当時）と当協会竹中会長との間で、同行が保有するCRM（顧客情報管理）を共有し、**事業者支援の高度化**を目指す構想を立ち上げました。
- ・ 政府（経済産業省・金融庁・財務省）は、「挑戦する中小企業応援パッケージ」（R5.8.30）、「再生支援の総合的対策」（R6.3.8）を策定し、**信用保証協会による支援の強化**を掲げ、さらに「再生・再チャレンジ支援円滑化パッケージ」（R7.3.17）を取りまとめ、信用保証協会と民間金融機関等が連携した**予兆管理体制の強化**等、早期相談に向けた取組強化を掲げています。

事業イメージ

【北國銀行とのCRM共有の仕組み】

《従来》

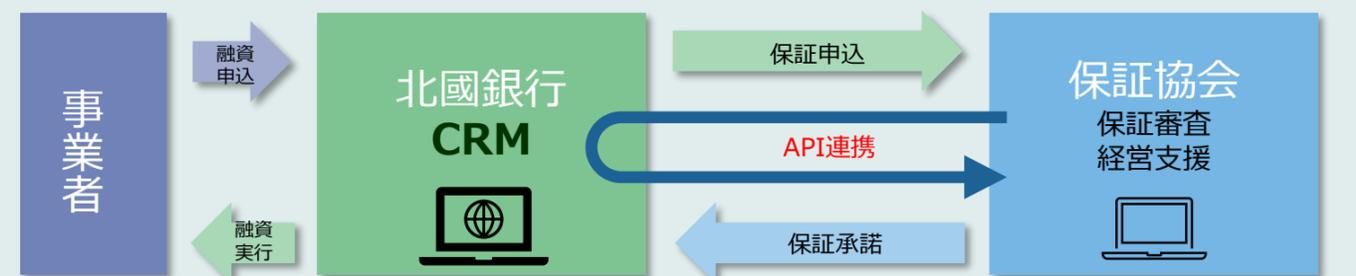


R3.9～：従来の電話・FAXからTeamsによるビジネスチャットへ

電話：不在時、空費時間発生
Teams：認知まで空費時間発生

DX

《今後》



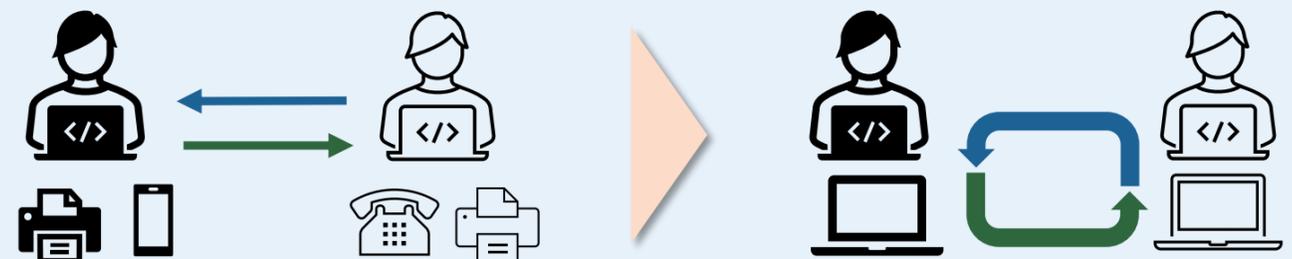
CRM：①基本情報、②事業性理解、③リレーションレベル

CRM共有：空費時間ゼロ

スピーディーかつタイムリーな情報共有・連携支援体制を実現

【参考】Teamsによるコミュニケーション（R3.9～）

※上記「CRM共有」構想が立ち上がり、北國銀行とは令和3年9月から従来の電話・FAXによる保証申込手続をMS社Teamsのビジネスチャット活用による運用に変更。



電話・FAX：不在時、空費時間発生（伝言、折り返し）

Teams：伝言、折り返しは解消
（担当者認知まで空費時間発生）

コロナで売上蒸発
資金繰り支援

無利子・据置期間の終了
ゼロゼロ融資返済本格化

物価高・人手不足
事業者支援の高度化

顧客情報共有による
連携支援体制の確立

地域経済の活力ある発展