

お客さま本位の業務運営



担当役員メッセージ

マーケティング機能を活用して 経営者とともに価値創造に向けた 事業戦略を構築

常務執行役員
カスタマー本部長 山田 真也

金融機関においては、人口減少社会の進行や環境規制の強化など、社会課題の解決に向けた取組みが強く求められる時代となりました。従来以上に、私たちのお客さまである企業の経営者との対話を通じて「事業活動を通じた社会課題の解決」を果たしていく必要性を実感しています。この背景には、過去の経済成長の時代とは異なり、銀行の役割が事業資金の融資にとどまらず、様々なサービスの提供にまで広がっていることがあります。多くの中小企業の経営者は、意思決定者や雇用主としての重い責任を抱え、孤独を感じていると言われます。特にオーナー経営者は一人でありとあらゆる役割を果たさなければならず、経営資源が不足しているのが現状です。中小企業が更なる成長を目指すためには、経営課題の解決に向けての相談相手となり、経営リソースの提供者にもなる、信頼できる金融機関の存在が欠かせません。

商工中金の業務範囲は民営化によって一般的な銀行と同等になり、サービスに一層磨きをかけることができるよう

になります。2024年4月の統括本部制導入ではカスタマー本部を新設し、ユーザーであり株主である中小企業のお客さまを第一に考える体制を強化しました。カスタマー本部には、圧倒的な顧客志向を実現するため、本部各部に分散していた調査・分析、商品企画、プロモーションによる推進機能等を集約したマーケティング部を新設しました。マーケティング機能を核として、全国の営業店を起点とした中小企業とのリレーション構築を図るとともに、地域金融機関との連携により中小企業の価値向上を目指します。全国ネットワークをフルに活用し、新たな事業やサービス提供に踏み出す経営者の皆さまとともに、価値創造に向けた事業戦略を描いていきます。M&Aや事業承継、海外展開や経営上のリスクヘッジなど専門性の高い分野のソリューションの提供についても、お客さまの期待を裏切らないスピード感と提案レベルでプロデュースしていくことをお約束します。

業務運営の体制

お客さまの企業価値向上に貢献するとともに、金融機関としての競争力を高めるべく、今まで以上に地域特性を踏まえた経営戦略を具現化し、本支店一体となってお客さまをサポートします。

お客さまと当金庫がともに持続的に成長していくための戦略マップと位置付けるのが、各営業店が地域の課題を踏まえて自主的に策定する「営業店運営計画」です。本計画を業務運営の基軸とし、各営業店がお客さまに寄り添いながら成長していくことを目指します。各営業店が地域から期待される役割を念頭に置き、地域の特色や固有の課題、業種構成やお客さまの特性等に応じて、行政や地域金融機関等と連携し、効率的・効果的にソリューションを提供していきます。

TOPIC 営業店業績評価の廃止

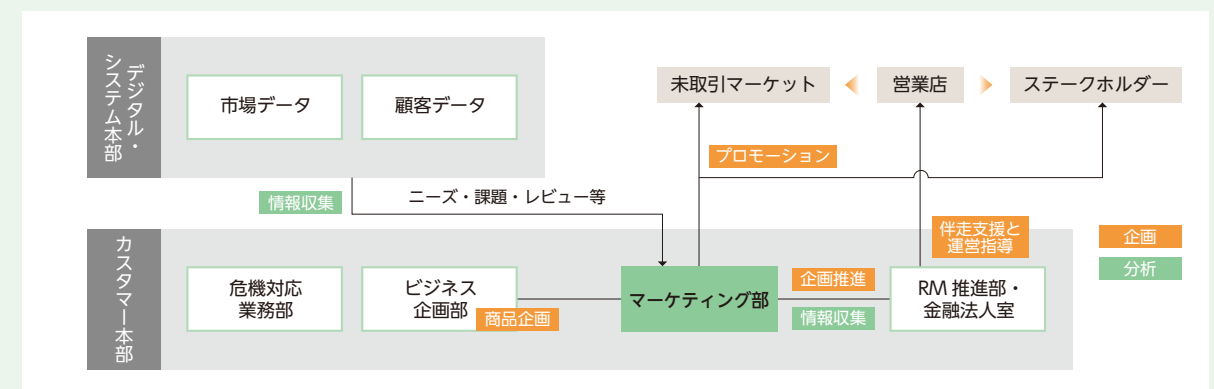
お客さま本位の業務運営をさらに徹底するため、営業店の業績評価を廃止しました。これまでの業績評価は支店間同士の競争の意味合いが強く、また、評価をする側、受ける側ともに相応の労力を要していました。今後はそうした内向きなエネルギーを「お客さまや地域・社会の課題解決」にしっかりと注ぎ、それによる付加価値向上の対価としての収益を適切に得ることで、ともに成長するサステナブルな経営を実現してまいります。

TOPIC マーケティング部の新設

営業店を地域別フロントとしながら、業種・地域ごとの課題をもとに、本支店一体となった機動的なソリューション提供を強化するため、「カスタマー本部」を新設しました。

同本部に所属する「マーケティング部」は、市場調査の実施と分析に基づく推進企画の立案を担う部署として新設しました。お客さまニーズの所在やその変化、地域ごとに異なる経済状況等をつぶさに把握し、社内外に蓄積された数多くのデータを駆使することにより、営業戦略を立案、地域や店舗ごとの経営資源の配分を調整する司令塔としての役割を担います。また、プロモーション機能を通じてお客さまと多様な価値観を共有し、新たなサービスの活用を促していきます。

これらの取組みを通じて、中小企業をはじめとしたお客さまに選ばれる金融機関としての地位を強固にし、ステークホルダーとともに持続的な成長を目指します。



お客さまからの評価

商工中金では年に1度、お客さまにアンケート調査を実施し、サービスの品質向上に努めています。

	2019年度	2020年度	2021年度	2022年度	2023年度
総合満足度	80.8%	83.1%	84.2%	84.6%	84.5%
信 頼 度	90.9%	93.5%	93.4%	94.4%	94.4%
N P S®	△16.4	△7.7	△6.4	△2.9	△2.7

(注) 総合満足度は5段階評価で「5: 満足している」または「4: どちらかといえば満足している」と回答した割合(%)。
(注) 信頼度は5段階評価で「5: 信頼している」または「4: どちらかといえば信頼している」と回答した割合(%)。
(注) NPS®: 推奨者・批判者で計測される推奨意向度。0~10の11段階で、推奨者(9,10)の割合から批判者(0~6)の割合を引いた数値。
NPS®は、ペイン・アンド・カンパニー、フレッド・ライクヘルド、サトメトリックス・システムズの登録商標です。



お客さまの声

- 事業を理解したうえで、様々な提案や情報提供をいただけるので感謝しています。
- 今後とも中小企業に寄り添い、安定的な資金供給を行う金融機関として期待しています。

お客さまへの情報提供

商工中金では、定例の「商工中金景況調査」に加え、トピックス調査として「中小企業の人材確保に関する調査」「物流の2024年問題に対する中小企業の動向」等のアンケート調査を随時実施し、お客さま等への情報提供とともに経営課題の解決に向けた提案につなげています。

▶ 経済レポートはこちらをご覧ください。
<https://www.shokochukin.co.jp/report/>

