

顧客に最も近い渉外担当者の意識が変わり 事業承継につながる案件報告が4倍に



支援機関のご担当者様

湖東信用金庫 地域振興部
村田 清治 課長

2020年7月新設部署地域振興部課長に。営業店職員と共に国県市町村の施策活用、課題解決など、地域中小企業・小規模事業者の本業支援に取り組んでいる。外部支援機関の力を借りながら事業承継支援を始めとする職員の各種スキル向上も図っている。



今回担当した中小機構の専門家

近畿本部
中小企業アドバイザー 小林 俊文

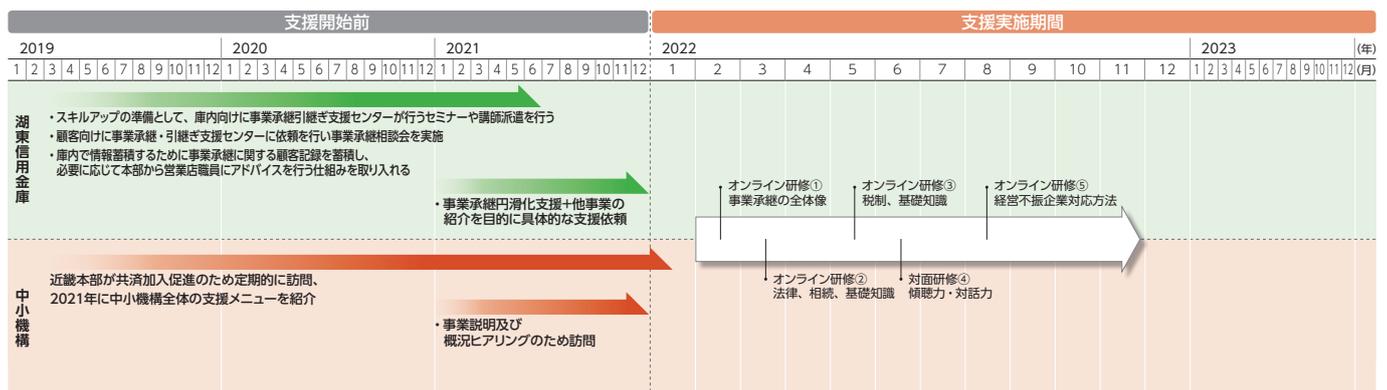
2008年より中小企業診断士として、小売業、サービス業を中心に経営改善、販売促進などの支援に従事。2016年から中小機構のアドバイザーとして主に事業承継に関する支援を行っている。支援者が中小企業に対して経営課題の整理と適切な専門家へのつなぎができるように、伴走支援実施方法の普及に取り組んでいる。

共済やビジネスマッチングをきっかけに、中小機構への支援を要請

湖東信用金庫は、滋賀県東部の東近江市をはじめとする、4市1町を営業圏としている。高齢化や人口減少、それらに伴う廃業の増加や後継者不足といった問題は、他地域と変わらない。こうした背景を受け、預金や融資などの金融サポートに加えて、取引先との信頼関係を強化し、営業圏が重なる競合との差別化を図れるサービスを模索していた。

そんな折、中小機構近畿本部が、共済事業の加入促進のため同信用金庫を訪問。小規模企業共済やジェグテックによるビジネスマッチングなどの提案をきっかけに、事業承継支援やIT化に関する支援など、中小機構の支援メニューに注目し、支援を受けることとなった。

◆事業承継の体制構築に向けた流れ



組織全体で事業承継に意識を向けるため、基礎から学ぶ

「10年以上前から事業承継に目を向ける必要性を感じつつも、法務や税務が絡むため単独では対応しきれないと考えていました」(村田課長)。そのため以前は、取引先から相談を受けた各営業店の渉外担当者が日報に記載、経営支援本部が情報を把握するものの、詳細については確認等せずに、事業承継・引継ぎ支援センターなどの専門機関へ紹介するという受動的な対応にとどまっていた。

この状況に対して村田課長は、渉外担当者が事業承継に関する基礎知識を学び、課題抽出力を磨けば、事業承継支援が必要な取引先かどうか、どのような支援が必要なのかの見極めが付き、提案型のアプローチが可能になると考えた。

事業承継についての課題を見逃さず、事業承継支援の観点から課題を抽出し、適切な専門家や支援機関へつなぐ初期対応ができるようになることを目標として、4回のオンライン研修※に加え、対面でのグループワーク研修を当信用金庫と小林アドバイザーの打ち合わせを通じ計画。当信用金庫も当初は営業担当者(43名)の受講を予定していたが、組織全体で事業承継支援への意識を高めるため、支店長や融資窓口担当者も参加することを決めた。※コロナ禍のため

2022年2月から8月にかけて行われた全5回の研修では、事業承継全般の基礎知識として、承継に関わる法務や税務の概論、企業が持つ有形無形の経営資源の仕分け方、事例研究、承継計画の立て方や進め方などを指導。併せて、中小機構の役割と、支援機関に活用してほしい各種ツールやサービスなどを紹介した。さらに、傾聴力・対話力の強化を目的とした対面のグループワークでは、モデルケースに対してどのような声掛けで情報を引き出すか、適切な支援をするためにどこと連携すべきかといったシミュレーションを実施し、活発な意見が交わされた。

実施後のアンケートでは、「ヒト・モノ・カネという事業承継の構成要素が分かったことで、苦手意識が薄まった」「相談がないまま廃業にならないよう注視していきたい」「取引先によって課題はさまざま。自社だけでなく複数の連携チャネルを持って対応すべきだと感じた」といった積極的な意見が多数上がった。

本業支援ツールも活用し、承継する意義ある事業者を増やす

「支援を受けて職員たちがどう変わったか。それは日報からはっきりと読みとれます。2021年度には9件だった事案報告が、2022年度には35件以上に増えました。事業承継は時間が掛かるので、具体的にサポートした案件はまだ6件ですが、融資につながった案件もありました。実績ができてくるのはこれからですが、取引先の状況に気付く目、対話する意欲が明らかに違います」(村田課長)

小林アドバイザーも「まずは事業承継に関する広範な指導となりましたが、湖東信用金庫様の強みであるお客様との距離感の近さがあれば、対話のきっかけや初期対応には充分だと思います。ぜひ学びを行動に移し、事業者を未来につなぐ提案をしてほしい。今後案件が増えてきたら、個別助言業務などの支援も行います」と応援する。

「事業承継支援力の強化が主目的でしたが、それ以外にも中小機構には共済やビジネスマッチング、IT支援など多彩なサービスがあることを周知できました。こうしたサービスを経営課題解決に役立て、承継する意義のある事業への磨き上げにも貢献したいですね」(村田課長)



左から澤副長、村田課長、黒川総務部長、小林アドバイザー



支援機関概要

湖東信用金庫

所在地：滋賀県東近江市青葉町1番1号

店舗数：12店

役職員数：178名(うち、事業承継支援担当11人)

出資会員数：15,634人※ ※2022.3.31

<中小機構へのお問い合わせはこちら>地域本部一覧

- 北海道本部 地域・連携支援課 TEL:011-210-7473
- 東北本部 地域・連携支援課 TEL:022-399-9058

- 関東本部 地域・連携推進課 TEL:03-6459-0074
- 中部本部 地域・連携支援課 TEL:052-201-3009
- 北陸本部 地域・連携支援課 TEL:076-223-6100
- 近畿本部 地域・連携推進課 TEL:06-6264-8621

- 中国本部 地域・連携支援課 TEL:082-502-6688
- 四国本部 地域・連携支援課 TEL:087-811-3321
- 九州本部 地域・連携推進課 TEL:092-260-1355
- 沖縄事務所 TEL:098-859-7566