

信用保証協会と事業承継ニーズの掘り起こし体制を構築 “対話”と“傾聴”に基づく伴走支援で寄り添う



支援機関のご担当者様

愛知県信用保証協会
経営支援部経営支援課
担当課長 久保田 幸子氏

保証、管理、総務部門等勤務を経て2017年から6年間女性創業者支援チームのリーダーを務め、2022年より現職。中小企業・小規模事業者の経営改善促進に取り組んでいる。



支援機関のご担当者様

愛知県信用保証協会
経営支援部経営支援課
経営支援コーディネーター
佐藤 和美氏

2021年より現職。中小企業者への経営支援、事業承継支援を担う。お悩みを抱える中小企業者に寄り添えるよう顧客支援に取り組んでいる。



今回担当した
中小機構の専門家

中部本部
中小企業アドバイザー
真鍋 泰博氏

2023年4年より中小機構の事業承継円滑化支援事業に携わり、支援機関の皆様と共に東海エリアの中小企業・小規模事業者の事業承継の推進・サポートに注力。

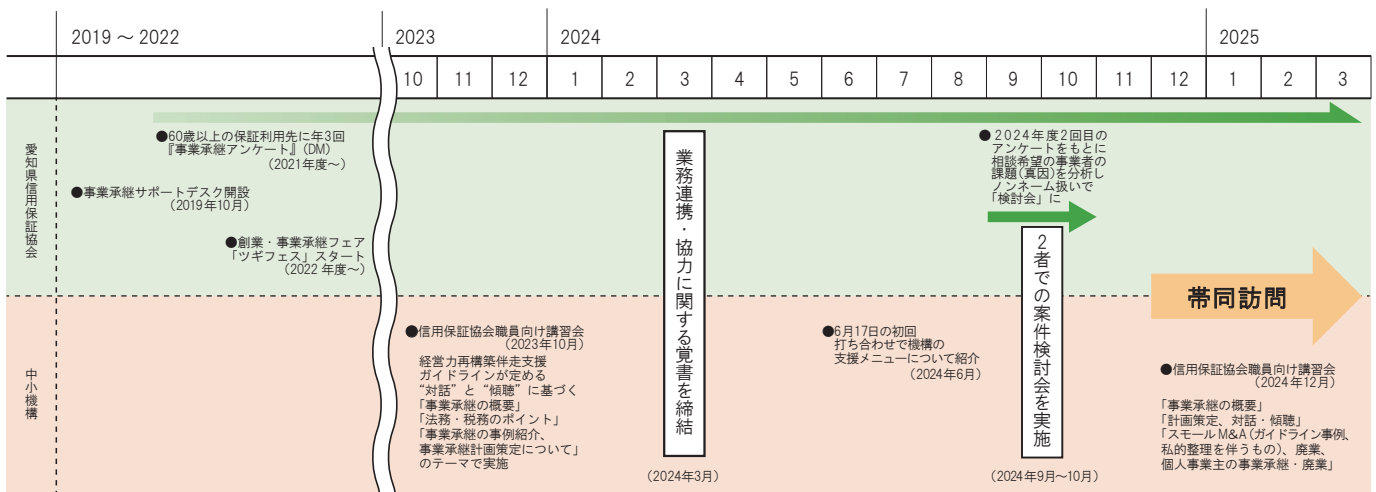
事業承継中小機構中部本部と愛知県信用保証協会が 業務連携協力を締結

中小機構中部本部は2024年3月、愛知県信用保証協会と「業務連携・協力に関する覚書」を締結し、県内中小企業・小規模事業者支援でさまざまな連携を展開している。事業承継支援の連携もその一環。保証協会の保証利用先数は約7万7千者（個人事業主含む）あるが、経営者が60歳以上の先は約2万7千者に上る。保証協会では事業承継サポートデスクの設置、セミナー等を開催する他、事業承継に関するアンケート（DM）をきっかけとした相談希望の先に対し、経営支援課に所属する経営支援コーディネーター8名が直接アプローチし現状把握、課題整理といった相談対応をする他、専門の支援機関につなぐハブ的な役割を展開している。



中小機構中部本部と愛知県信用保証協会が業務連携協力を締結(24年3月)

◆事業承継の体制構築に向けた流れ



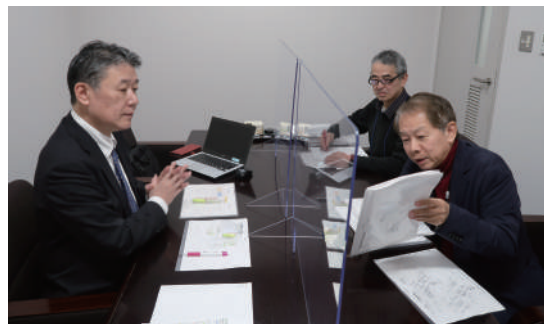
“対話”と“傾聴”の掘り起こし体制の構築に向けて 事業承継の相談でも“優先すべき課題（真因）”に対処

将来的な掘り起こし体制の構築に向けた基礎固めは、真鍋アドバイザー（以下、AD）が中部本部着任後、保証協会職員向けに実施した講習会（2023年10月）に遡る。一連の取り組みの骨子となるのが、いわゆる経営力再構築伴走支援ガイドラインが定める“対話”と“傾聴”になる。講習会では、3日間に分けて「事業承継の概要」「法務・税務のポイントについて」「事業承継の事例紹介、事業承継計画策定について」のテーマで実施し、伴走支援に関する認識を共有した。真鍋ADは「事業者に気づきを与える最大のツールが対話と傾聴。事業者自体が能動的に課題に対処していくことで本人に危機認識が備わる。講習会では、対話と傾聴のプロセスについてかなり時間をかけて学んでもらった」と振り返る。

中部本部と保証協会が初の「案件検討会」を開催 事業者の真因分析で課題抽出

業務連携・協力の締結後は、両者で“事業者の腹落ち”による自走課題の設定とそれに基づく支援を本格化。初の「案件検討会」に向けて、まずは保証協会が実施している事業承継に関するアンケートで相談希望があった先を分析し相談内容の真因を探った。案件検討会では、ノンネーム情報ベースで真鍋 AD と協議を行い、優先して解決すべき課題を抽出して支援策を練った。

案件検討会は9月から10月にかけて保証協会本店事務所で計6回、1件当たり20分をめぐり40件の仮説を検証した。その後全件、保証協会経営支援コーディネーターによる訪問や電話でのアプローチを行い、うち5件は真鍋 AD の伴走支援による帯同訪問を行った。



案件検討会の様子

相談希望先に帯同訪問 伴走支援 OJT でスキルアップを図る

真鍋 AD との帯同訪問の要点は4つ。対話・傾聴の伴走支援を通じた、①SWOT分析 ②いつ・だれに・何を承継したいのかを明確化 ③経営課題の抽出と優先順位付け ④課題に応じた支援機関（専門家）選定などコーディネート能力向上。帯同訪問した5先のうち、1先が愛知県事業承継・引継ぎ支援センターとの連携に至り、1先は中小機構専門家派遣による事業承継計画策定に至った。他3先については事業者による自走課題の設定に結びついた。

これについて佐藤コーディネーターは、「これまでにない切り口でアドバイスをしてもらえたので、我々自身の学び、レベルアップにつながった」と話している。

事業承継支援に磨き、 公的機関ならではの立ち位置を活かして事業者に寄り添う

今回、案件検討会で協議した先の課題（真因）はデータベース化し2者間で共有する仕組みを構築。引き続き、対象先の課題解決に向けて連携していく。久保田課長は「案件検討会のおかげで事業者の真因を引き出すための支援策を学ぶことができコーディネーターの自信につながった。これからも事業承継で民間金融機関の支援が行き届きにくく足踏みをしているお客様への力添えができる保証協会でありたい」と強調する。

今後、保証協会の事業承継支援について、佐藤コーディネーターは「事業者の『保証協会も事業承継支援をやるのか』との言葉が印象的だった。聞くと、公的機関なので話す気になったという。事業者のもとには業者からたくさんの DM が届く。だが誰に相談すればよいのか分からない。公的機関ならではの立ち位置を活かして事業者の『聞いてほしい』という気持ちに寄り添っていききたい。何かあったらいつでも相談してもらえる存在でありたい」と話している。



支援機関概要（2024年3月時点）

愛知県信用保証協会
所在地：名古屋市中村区椿町 7-9
店舗数：3 店
役員職員（常勤）数：279 人
保証利用企業者：約 7 万 7,000 者
保証債務残高：2 兆 363 億円

<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 | ●関東本部 地域・連携推進課 TEL：03-6459-0074 | ●中国本部 地域・連携支援課 TEL：082-502-6688 |
| ●東北本部 地域・連携支援課 TEL：022-399-9058 | ●中部本部 地域・連携支援課 TEL：052-201-3009 | ●四国本部 地域・連携支援課 TEL：087-811-3321 |
| | ●北陸本部 地域・連携支援課 TEL：076-223-6100 | ●九州本部 地域・連携推進課 TEL：092-260-1355 |
| | ●近畿本部 地域・連携支援課 TEL：06-6264-8621 | ●沖縄事務所 TEL：098-859-7566 |