

## 対話から始まる金融仲介の改善

「多くの地域があまりにも敗北主義となっている。人口が減少して人手不足になっているからこそ、今が投資チャンスというのは地域にいくらでもある」「新しい市場をつくる、あるいは生産性を高めるという視点に立った瞬間に、いくらでも資金需要はある」「事業性評価は分析することが目的ではなく、その分析結果を活用して顧客ニーズであるマーケティングや販売などへのアドバイスに活かしていくことが重要である」

上記は金融庁の「金融仲介の改善に向けた検討会議」で出された意見である。同会議では、担保・保証に依存する融資姿勢を転換し、取引先の事業内容や成長可能性などを適切に評価したうえで、融資や本業支援等を通じて地域の企業や産業の生産性向上、地方創生に取り組む金融仲介のあるべき姿について議論を重ねている。地銀など地域銀行を対象としているが、その内容は大変示唆に富むので一部を紹介したい。

同会議の地域銀行をメインバンクとする「企業アンケート調査の結果」によると、金融機関と企業のコミュニケーションでは、「経営上の課題や悩みの把握」「課題分析結果の企業との共有」について改善傾向がうかがわれるとしている。また、顧客企業の売上げ・収益改善につながった金融機関によるサービスは、製造業の企業が「生産性向上や売上げ改善に向けたアドバイス」や「ビジネスマッチング」の効果が大きいと評価し、小売業・サービス業では「事業戦略・経営計画策定支援」の効果が大きいとしている。そして、金融機関との取引に対する企業の満足度の変化は、高くなった割合が3割強と改善傾向がうかがわれ、その理由は「事業への理解、信頼関係構築」次いで「有益な情報提供や提案」が上位に挙げられている。一方、満足度が低くなったと回答した企業は1割と少ないが、その理由は「訪問・連絡がない又は少ない」「支援や提案がない又は不十分」を挙げている。このように顧客側から見た金融仲介の改善は一定の進捗がある。

2002年の金融再生プログラムから始まったリレーションシップバンキングの検討は、地域密着型金融の目指すべき方向として、事業性評価や組織運営のあり方も含む議論へと深まりつつある。今後、協同組織金融機関や非金融機関も視野に入れて金融仲介の議論を進めるとしており注目される。

さて、本号は農業金融をテーマとしている。石田論文では、農協の出向く体制に着目した「農協における農業融資体制の強化」を取り上げた。農業者とのコミュニケーション不足を解消する訪問活動と関係性の「量的」「質的」向上への取組みを、営業行動の支援、専門性向上と出向く体制を実現する業務分担の見直し、担当者をワンフロアに集約して営農・経済事業と信用事業の情報共有・連携を行うなど、事例を段階に応じて整理した。

組合員の相続対応でも、経済・信用・共済・出資金などの情報を横断的に集約して手続きするように、組織内情報の横展開・連携や顧客の特性に応じた訪問対応が、組織的・継続的に行えるように体制を改善していくことが肝要だ。それが、現場の人材育成につながり、顧客への理解と農業経営者のハートをつかむ深い対話力を培うものと考えられる。

（株）農林中金総合研究所 取締役食農リサーチ部長 北原克彦・きたはら かつひこ