Discussion Paper Series

# RIEB

Kobe University

DP2015-J03

グローバル金融危機時における政府系金融機関が果たした 役割と中小企業からの政府系金融機関に対する評価の要因 —2013 年・中小企業アンケート調査に基づく分析—

家森 信善

2015年3月26日



## 神戸大学 経済経営研究所

〒657-8501 神戸市灘区六甲台町 2-1

グローバル金融危機時における政府系金融機関が果たした役割と中小企業からの政府系金融機関に対する評価の要因 —2013 年・中小企業アンケート調査に基づく分析—#

神戸大学経済経営研究所教授 家森信善

## く要旨>

我々は、2013年2月から3月に、中小企業15000社に対して、「金融機関に対する中小企業の意識調査」を実施し、4379社からの有効回答を得た。すでに、家森他(2014)において、調査の全容は報告しているので、本稿では、第一に、政府系金融機関がリーマン・ショック時に果たした役割を、主として民間金融機関との関係性の観点から分析した。政府系金融機関は、危機時においても設備投資を行う企業に対して成長資金を提供する一方で、経営困難に陥った企業に対してセイフティーネット的な資金の提供も行っている。成長資金の提供においては民間銀行が積極的な融資姿勢を取っているような企業で効果が大きくなる。逆に、セイフティーネット資金の場合は、民間銀行が資金提供に消極的である企業に対して効果が大きくなる。本稿の第二の関心は、政府系金融機関に対する中小企業の総合評価がどのような要因によって規定されているかを明らかにすることである。本調査の結果によると、訪問頻度を高めることや、融資審査においてハード情報だけではなくソフト情報を重視した姿勢を取ること、企業に対して様々な助言を行うことなどは、顧客企業から見た政府系金融機関に対する評価を高める上で重要である。長期固定で低利という政府系金融機関の資金の性質について、企業は高く評価しているが、それは当然と受け止め

<sup>#</sup> 本稿は、日本政策金融公庫・中小企業事業本部における共同研究の成果である。日本公庫及び研究会のメンバーから貴重な助言をいただいた。記して感謝した。もちろん、本稿の見解は、すべて筆者自身のものである。

られており、総合評価を一層向上させるには、コンサルティング面での職員の対応力の充 実を図ることが不可欠である。

## 1. はじめに

2008 年第 2 四半期からマイナス成長に陥っていた日本経済は、2008 年 9 月のリーマン・ショック後に経験の無い急激な落ち込みを経験した。すなわち、2008 年第 4 四半期の実質経済成長率は-12.6% (年率換算)、2009 年第 1 四半期のそれは-14.9%であった。

こうした経済危機に対して、政府は各種の経済対策を実施した。この内、中小企業の資金繰りを支援するために実施された代表的な施策は、緊急保証制度の創設・拡充、政府系金融機関の業務の拡充、および金融円滑化法などの金融行政上の対応である(詳しくは、家森・近藤(2011)を参照)。すでに、著者は緊急保証制度や金融円滑化法についての研究成果を報告しており、本稿では、まだ分析を行っていない主要な対策である、グローバル金融危機に対応した政府系金融機関の役割に焦点を当てる1。

具体的には、本稿では、2013年に実施した中小企業アンケートに基づいて、政府系金融機関がリーマン・ショック時に果たした役割を、主として民間金融機関との関係性の観点から分析すること、および、政府系金融機関に対する中小企業の評価を高めるにはどのような取り組みが必要かを分析する。なお、家森他(2014)においてアンケート全体の回答結果の紹介をすでに行っているので、本稿では、本稿との問題意識に関連の深い点のみを利用する。全体像を知りたい読者は家森他(2014)を参照して欲しい。

本稿の構成は次の通りである。第2節は、アンケート調査の実施概要を説明し、(本稿では利用しない部分も含めて)アンケート調査の結果の概要について簡単に紹介する。第3節は、グローバル金融危機の際の中小企業金融における政府系金融機関と民間金融機関の役割分担について分析する。第4節と第5節は、中小企業が政府系金融機関をどのような観点で評価しているかを分析する。すなわち、第4節では、リーマン・ショック直後の時期の政府系金融機関の対応についての評価結果を分析し、第5節では、アンケート調査時点(2013年2~3月)での政府系金融機関に対する総合評価を分析している。第6節は、中小企業からの評価が高まる重要な要因が、金融機関との接触頻度であるとの結果が得られたので、中小企業と日本公庫との間の接触頻度についての分析を追加的に行っている。そして、第7節は、本稿のむすびである。

 $<sup>^1</sup>$  なお、緊急保証制度に関しては家森(2010)、金融円滑化法については家森(2012)で分析している。

## 2. 金融機関に対する中小企業の意識調査

## (1)アンケート調査の実施概要

本稿で用いるアンケート調査は、2013年2月から3月に実施した「金融機関に対する中小企業の意識調査」である。このアンケート調査は、日本政策金融公庫中小企業事業本部(以下、日本公庫あるいは単に公庫)を事務局とし、大学所属の研究者が行う政策金融の有効性評価に関する研究の一環として企画されたものである。なお、調査実施に際しての発送や回収等に関しては、東京商工リサーチ(以下 TSR)に委託した。

調査票は、「I 貴社の概要について」、「II 貴社の金融機関取引について」、「II 平成 20 年 9 月に発生したリーマン・ショック前後の状況について」、「IV リーマン・ショック 前後の金融機関との取引について」、「V その他」の 5 つの項目に関して、合計 49 の質問 で構成した。

調査対象は、公庫の取引先と非取引先を同数とすることとし、最低限必要な有効回答数をそれぞれ 1,000 社(合計 2,000 社)に設定した上で、TSR が実施した過去の同種の調査による回収率を勘案し、それぞれ 7,500 社(合計 15,000 社)に調査票を送付することとした。

調査票の送付先は、以下の条件によって選定することとした。まず公庫取引先については、第一に、2012 年9月末時点で公庫の中小企業事業本部からの融資残高がありかつデフォルトしていない先であって、さらに従業員 20 名以上の企業とした。これは、公庫の同部門からの融資残高がある先の内、80%以上が従業員数 20 名以上であるためである。第二に、グループ企業の場合は中核となる先に限定し、大企業の関連会社は除外することとした。第三に、2007 年度から 2011 年度の決算が揃っている先に限定した。これは、アンケート調査結果と企業の財務データを関連させて分析を行うことを予定しているためである。以上の3つの条件を満たす企業は 17,910 社であった。この 17,910 社をさらに業種及び地域で区分し、全体の分布と整合的な割合で 7,500 社をランダムに抽出することとした。

一方、公庫非取引先については、TSR のデータベースに登録されている企業のうち、公庫の融資対象業種であってかつデータベース上に公庫との取引が記録されていない先から、上記と同じ3つの条件に従って選定することとした。しかし、条件を満たしているのは7,500社に至らなかったことから、決算データについて1期欠落している先も対象としたところ、61,085社であった。そこで、この61,085社から、公庫取引先の業種及び地域の分布

状況を考慮し、全体の分布と整合的な割合で 7,500 社をランダムに抽出することとした。 その結果、発送先は表 1 の通りとなった。

アンケート調査票の発送は 2013 年 2 月 15 日に行い、さらに、2 月 26 日時点で未回答企業に対して督促はがきを発送した。期限後に到着したものを含め、4,635 社(公庫取引先 2,289 社、公庫非取引先 2,346 社)から何らかの回答を受け取った。以下ではこの 4,635 社が分析の対象となっているが、実質的に大企業であって本アンケートの趣旨に沿わないことが事後的に判明した企業や、完全に白紙回答であったものなどを除外したところ、実質的な有効回答数は 4,379 社(有効回答率: 29.2%)となった。さらに、質問項目によっては無回答の企業数が異なるために、質問ごとに回答企業数は異なっている。

表 1 発送先企業の業種別分布

	公庫取引先	公庫非取引先	比率
製造業	4, 043	4, 043	53. 9%
建設業	521	521	6. 9%
情報通信業	135	135	1. 8%
運輸業	522	522	7.0%
卸売業	918	918	12. 2%
小売業	499	499	6. 7%
不動産業	118	118	1. 6%
宿泊業・飲食サービス業	302	302	4. 0%
その他サービス業	444	444	5. 9%
合計	7, 500	7, 500	100.0%

## (2) アンケート調査の結果の概要

本稿ではこのアンケート調査の質問のうち、一部のみを利用する。しかし、参考のために、全体の結果の概要を下記にまとめておく。(詳しくは、家森他(2014)を参照)

- ①日本政策金融公庫の取引先は、非取引先に比べて経営状態が悪く、グローバル金融危機によって深刻な影響を受けており、民間金融機関の対応も厳しい。また、企業の業績が悪くなると、民間金融機関は政府系金融機関の利用を勧める傾向がある。公庫はこうした企業にとってセイフティーネットとして機能している。
- ②公庫融資を利用しているほとんどの企業は、同時に民間金融機関の融資も利用しているが、その場合、民間金融機関からは4~5年程度の中期融資を、公庫からはそれよりも

長期の資金を調達するといった形で、両者の強みを利用している。公庫の融資が新製品の発売などの前向きの効果をもたらす度合いが高いのは、メインバンクとの関係が完全ではないが、ある程度強固な企業群である。また、「雇用を維持する」点ではメインバンクとの関係が弱い企業で公庫借入の効果が顕著である。

- ③公庫の利用理由として「低金利」や「長期安定的資金」といった点をあげる企業が多いが、同時に、公庫の融資姿勢-固定金利型の長期資金を景気変動にぶれずに融資している姿勢-への信頼感が公庫の評価を高めている。そのため、メインバンクから勧められるのではなく、企業の独自の判断に基づいて公庫を利用している例が多い。一方で、「メインバンクから融資を勧められたから」公庫を利用した先は、「2期連続黒字」企業に比べて「2期連続赤字」企業で倍以上の回答率となっている。民間金融機関が厳しい対応をとるので、公庫との取引を開始・拡大している企業も多い。
- ④リーマン・ショック後のメインバンク及び政府系金融機関の対応への満足度を尋ねたところ、政府系金融機関に対する満足度はメインバンクに比べて高かった。日本政策金融公庫からの借入の効果として、借入企業の内の4割強の企業が「設備投資を行い生産性が向上した」や「従業員を維持又は新たに雇用することができた」と回答しており、メインバンクからの借入の評価に比べると、積極的な効果があったとの回答が多かった。
- ⑤リーマン・ショック後の危機時のメインバンクや政府系金融機関の担当者と企業との接触頻度をみると、民間金融機関が経営状態の良い企業への訪問頻度を高めがちであるのに対して、政府系金融機関は経営状態の悪い企業への訪問頻度を高める傾向がみられた。平時および危機時のいずれにおいても対応できるように、民間金融機関と政府系金融機関の協力関係を一層高度化し、中小企業の支援態勢を今後とも強化していくことが望まれる。
- ⑥店舗が少なく、顧客との日常的な接触頻度が少なくなりがちな政府系金融機関は、独自のアプローチによって企業とのリレーションを構築しなければならない。信用保証制度などの政策に関連したアドバイスに加えて、新しい資金調達方法や資金調達・財務に関するアドバイスといった点では、民間金融機関よりも政府系金融機関の方が成果を出しているが、中小企業の経営に直結する「新しい販売先」や「新しい仕入れ先」といった面では十分ではない。また、企業の側に制度への理解不足があって、幅広い利用を阻害している可能性があり、広報体制の整備も重要な課題として残っている。
- ⑦将来、リーマン・ショックのような危機が発生し、メインバンクから十分に資金が調達

できない場合には、6割弱の企業が「政府系金融機関等から借入」で対応すると回答している。セイフティーネットとしての政府系金融機関の役割は、今後とも引き続き期待されている。

## 3. リーマン・ショック後の公庫借入と民間借入の役割分担

## (1) リーマン・ショック後に政府系金融機関等から借入れを行った理由

## ①政府系金融機関等から借入れを行った理由

本アンケートでは、リーマン・ショック後に政府系金融機関等(具体的には、日本政策金融公庫と商工中金)から借入をした中小企業に、借入をした主な理由を選択肢方式で尋ねている(問37)2。その回答結果は、表2の通りであった。この表では、借入を行った企業をベースにした比率を示している。

「メインバンクから勧められた」企業は日本公庫については 91 社、商工中金については 29 社であり、「メインバンク以外の金融機関から勧められた」が日本公庫については 15 社、 商工中金については 9 社である。これらの選択肢を選んでいる企業数は、母数になる 1696 社ないし 1264 社に対してごくわずかであり、民間金融機関が政府系金融機関の利用を顧客企業に積極的に勧めた事例は例外的なケースのようである。

逆に、メインバンクやメインバンク以外の金融機関から融資を断られたために政府系金融機関を利用したという企業は、利用企業の1~2%であり、こちらもごくわずかな比率である。つまり、民間金融機関から排除されて、政府系金融機関を利用した企業もほとんどないと言えよう。(もちろん、断られると予想して申し込まなかった企業もある程度存在することに留意しておかねばならない。)

<sup>&</sup>lt;sup>2</sup> 具体的には、次のように尋ねている。「リーマン・ショック後に政府系金融機関等から借入をした方にお尋ねします。借入をした主な理由について、政府系金融機関等ごとに、それぞれ該当するものを選び、該当する番号にすべて○印を付けてください。」選択肢は、表 2 に掲げた 11 項目である。

表 2 リーマン・ショック後に政府系金融機関等から借入れを行った主な理由

		計	から メインバンクから勧められた	から勧められたからメインバンク以外の金融機関	から勧められたから 取引先や知人等金融機関以外	れたから政府系金融機関等から勧めら	れたから メインバンクから融資を断ら	断られたからメインバンク以外から融資を	金利が低かったからりも、政府系金融機関で借り入れるよ民間金融機関で借り入れるよ	長期安定資金を調達できたか政府系金融機関等からの方が	に対応してくれたから政府系金融機関等の方が迅速	に相談に応じてくれたから政府系金融機関等の方が親身	貴社独自の判断
A 公庫	全体	1, 696	91	15	55	383	28	24	872	692	333	339	716
A 4/	고က		5. 4	0. 9	3. 2	22. 6	1.7	1.4	51.4	40.8	19.6	20.0	42. 2
B 商工	全体	1, 264	29	9	48	294	12	13	472	363	234	202	646
中金	土妆		2. 3	0. 7	3.8	23. 3	0. 9	1.0	37. 3	28. 7	18.5	16.0	51.1

注)上段は回答件数の実数、下段は比率(%)。

## ②メインバンクの業態別に見た日本公庫からの借入理由

表 3 では、メインバンクの業態別に政府系金融機関についてのメリットと感じている部分が異なるのではないかという観点で、クロス集計を行ってみた。一般に都市銀行ほどトランザクションバンキングの要素が強く、小さな金融機関ほどリレーションバンキングの様相が強くなると考えられ、金融機関の業態によって危機時の対応姿勢が異なりうるからである。

表 3 に示したように、どの業態をメインバンクにしている企業でも、「金利の安さ」を「長期安定」という性質よりも評価しているし、「迅速対応」や「親身な相談」を評価する意見は 10%以下にとどまっている。サンプルの少ない信用組合を別にすると、地方銀行・第二地方銀行では、他業態に比べて、「低金利」が「安定」よりも重要な理由となっているが、メインバンクの業態による違いはそれほど顕著ではない。

表 3 メインバンク別の政府系金融機関の利用の理由

	都市銀行(メガバン ク)・信託銀行	地方銀行 · 第 二地方銀行	信用金庫	信用組合
民間金融機関で借り入れるよりも、政府系金 融機関等の方が金利が低かったから	19. 4%	20.6%	18.0%	16. 7%
政府系金融機関等からの方が長期安定資金 を調達できたから	16. 5%	14. 9%	16.3%	8. 3%
政府系金融機関等の方が迅速に対応してく れたから	7. 5%	7. 0%	8. 3%	5. 6%
政府系金融機関等の方が親身に相談に応じ てくれたから	8.0%	7. 0%	7. 8%	8. 3%
該当企業数	1266	2215	516	36

## (2)メインバンク等から日本公庫の利用を勧められた背景

#### ①他の利用理由とのクロス集計

メインバンク (本調査ではメインバンクを民間金融機関に限定して尋ねている) やその他の民間金融機関が政府系金融機関の利用を勧める理由が明確になることを期待して、「メインバンクから勧められた」企業および、民間金融機関(つまり、メインバンクだけでなくメインバンク以外の金融機関も含めて)から勧められた企業について、他の理由とのクロス集計を行ってみた。ここでは、日本公庫のケースに関心を絞ることにする。その結果が表 4 である。ただし、上述したように対象企業は多くないために、分析上の限界があることに留意しておかねばならない。

まず、金融機関が融資申込みを断って、その代わりに日本公庫の利用を勧めるという肩代わり推奨の事例は7社しかなく、サンプル(91社)の1割以下であった。一方で、最も多い答えが、「民間金融機関で借り入れるよりも、政府系金融機関等の方が金利が低かったから」と「政府系金融機関等からの方が長期安定資金を調達できたから」の二つであった。勧める民間金融機関は日本公庫の融資が低金利であり長期安定資金であることを知っているはずであり、自社が提供しにくい性質の資金を獲得することを勧めたのであろう。このように、一部の金融機関の動きではあるが、官民の役割分担が行われていたと言える。

また、「政府系金融機関等の方が迅速に対応してくれたから」や「政府系金融機関等の方が親身に相談に応じてくれたから」といった政府系金融機関の側の取り組みを評価している回答がサンプルの2割程度にとどまっていた。メインバンクから勧められて日本公庫か

ら借りた企業の大半は、公庫の「迅速」あるいは「親身」な対応を評価しているわけではない。そうした企業との政府系金融機関の取引関係は、グローバル金融危機の急場をつなぐだけの関係にとどまる可能性がある。

表 4 民間金融機関から日本公庫借入れを勧められた企業の他の選択理由

	該当企業数	メインバンク以外の金融機関から勧められ	取引先や知人等金融機関以外から勧めら	政府系金融機関等から勧められたから	メインバンクから融資を断られたから	メインバンク以外から融資を断られたから	系金融機関等の方が金利が低かったから民間金融機関で借り入れるよりも、政府	金を調達できたから一般府系金融機関等からの方が長期安定資	以内系金融機関等の方が迅速に対応して	じてくれたから政府系金融機関等の方が親身に相談に応	貴社独自の判断
メインバンクから勧められた	91	7	3	7	7	4	24	24	15	17	14
メインバンクも含めた民間金融機関 から勧められた	99	-	3	8	7	4	29	27	17	18	16

注)「メインバンク以外の金融機関から勧められた」15 社のうち、7 社は「メインバンクから勧められた」とも回答しているので、民間金融機関から勧められたとの回答(問 37 の選択肢 1 ないし 2 )を選んでいる企業は 99 社となる。

#### ②日本公庫の利用を推奨したメインバンクの業態

表 5 は、「メインバンクから勧められた」という企業のメインバンクの業態を調べて見たものである。たとえば、メインバンクが都市銀行・信託銀行であるという企業 1266 社の内、メインバンクから勧められたのは 28 社 (2.2%) であった。この比率は、地方銀行・第二地方銀行で 1.7%と最も低く、信用金庫で 3.1%と高めとなっている。なお、この地方銀行・第二地方銀行と信用金庫の比率の差は5%水準で有意であった。いずれの業態も絶対水準は低いが、相対的な意味で、信用金庫が日本公庫の利用を積極的に推奨していたことになる。

表 5	メインバンクから日本公庫借入れを勧められた企業のメインバンクの業態
20	/ T マ / マ / A つ B 作 A 座 IB / M U C

	都市銀	地方銀行•第二	信用金	信用組	その	メインバン
	行等	地方銀行	庫	合	他	クなし
メインバンクから勧められた	28	38	16	1	0	0
該当企業	1266	2215	516	36	8	94
比率	2.2%	1.7%	3.1%	2.8%	0.0%	0.0%

注)メインバンクについて回答していない企業および、複数のメインバンク業態を回答し た企業を除いている。

## (3) リーマン・ショック直後の日本政策金融公庫中小企業事業本部からの借入金

## ①リーマン・ショック直前および現在の日本公庫の利用状況

表 6 は、リーマン・ショック直前の決算時における日本公庫中小企業事業本部からの借入金の状況(問 35)および、現在(2013年2月)の日本公庫中小企業事業本部からの借入金の状況(問 14)をクロス集計したものである3。

リーマン・ショック直前の決算時に日本公庫中小企業事業本部から借入のなかった 1677 社の内、間 14 を回答している 1598 社についてみると、現在、借入があるのは 196 社であり、12%になる。つまり、これらの企業は、リーマン・ショック直前に日本公庫中小企業事業本部を利用しておらず、リーマン・ショック後に利用を始めたことになる 4。また、リーマン・ショック前の時期に、日本公庫から一定の借入があった企業では、ほぼ全ての企業が現在も借入を継続している。日本公庫から提供されるのは長期性資金であるためもあろうが、企業と日本公庫の関係が長期的な関係であることがわかる。

それぞれ該当するものを1つ選び、番号に○印を付けてください。」である。

<sup>3</sup> 問 35 の質問は、「貴社のリーマン・ショック直前の決算時における借入金のうち、政府系金融機関等からの借入金が貴社の借入金に占める割合は何%でしたか。取引のある政府系金融機関等について、それぞれ該当するものを1つ選び、番号に○印を付けてください。」である。また、問 14 の質問は、「貴社の直近の決算において、政府系金融機関等〔日本政策金融公庫(「日本公庫」)及び商工組合中央金庫(「商工中金」)をいいます。〕と貴社との取引状況及び貴社の借入金に占める割合をお伺いします。各政府系金融機関等について、

<sup>4</sup> 厳密に言えば、リーマン・ショック後に借り入れてから、アンケート実施時点 (2013 年 2月)までの間に完済してしまった企業が存在する可能性があるが、公庫の資金は長期性であることから、その可能性を捨象できるであろう。

また、借入に占める比率が高まっている企業もあるが、低下している企業もあり、最も多いのは以前と同じ水準だという企業であり、金融危機を経て日本公庫の比率が急増したという企業は例外的である。ただ、リーマン・ショック直前に「25%未満」であった企業では、現在、「25%以上」となっている企業が175社あり、依存度を高めた企業が一定程度あったことがわかる。

表 6 リーマン・ショック直前の決算時と現在の公庫中小企業事業本部からの借入状況

		リーマン・	ショック直前	(問 35)			
		借入なし	25%未満	25%以上	50%以上	75%以上	100%
現在	借入なし(過去はあり)	148	30	9	3	1	0
(問 14)	借入なし(過去もなし)	1254	5	3	0	0	2
	25%未満	118	694	63	8	2	1
	25%以上	48	175	353	34	5	4
	50%以上	13	31	51	170	14	4
	75%以上	8	1	3	14	53	4
	100%	9	5	6	4	7	40

#### ②日本公庫からの借入依存度の試算

問35では、日本公庫の3事業(国民生活事業、農林水産事業、中小企業事業)のそれぞれについて、借入金に占める当該事業からの借入金の比率を尋ねて、「借入金なし」、「25%未満」、「25%以上」、「50%以上」、「75%以上」、「100%」の6段階で尋ねていた。ここで、それらの階級を0%、12.5%、37.5%、62.5%、87.5%、100%の値で代表させることにして、各企業の日本公庫の3事業からの借入比率を計算し、その合計を日本公庫からの借入比率と想定することにした。ただし、たとえば、3つの事業のそれぞれからの真の借入比率が、25%、25%、50%の企業の場合、上記の代表値で計算すると、137.5%になってしまう。そこで、100%まではそのままの値として、100%超~137.5%以下の場合は100%と考えることにした5。また、137.5%を超えることは論理的ではないので、それ以上の数値になるサンプルは計算対象から外すことにした6。さらに、一つでも無回答であったサンプルも全て無効回答とした。

その結果は表 7 に示したとおりである。リーマン・ショックの直前の決算期において日

<sup>5</sup> 該当するのは1社のみ(112.5の計数)であった。

<sup>6</sup> 該当するのは2社のみであった。

本公庫からの借入が 0 である企業は、我々のサンプルの 6 割に達する一方、借入金の 50% 以上という企業は 9 %にすぎない。日本公庫から借入金の過半を借り入れている企業は例外的である。ただし、公庫からお金を借りている企業にサンプルを絞ると、50%以上の借入依存度の企業の比率は 20%を超えることになる。

表 7 日本公庫の3事業からの借入金の総借入に占める比率

借入比率(%)	度数	パーセント
. 0	1537	60. 1
12. 5	467	18. 3
25. 0	106	4. 1
37. 5	213	8. 3
50.0	57	2. 2
62. 5	95	3. 7
75. 0	22	0. 9
87. 5	35	1.4
100.0	24	0. 9
合計	2556	100.0

## ③危機直前の日本公庫との取引状況と危機直後の日本公庫からの借入

次に、危機直前の日本公庫との取引状況が、危機直後の日本公庫からの借入にどのような影響を与えているかを分析してみる。ここでは、表 7 の数値を、リーマン・ショック直前の日本公庫からの借入比率と考えることにした。さらに、結果を見やすくするために、表 7 の数値を、0%、12.5%、25~37.5%、50%以上の4区分に整理することにした。

一方、本アンケート調査の問 36 では、①平成 20 年 10 月~12 月、②平成 21 年 1 月~6 月、③平成 21 年 7 月~12 月、④平成 22 年 1 月~6 月、⑤平成 22 年 7 月~12 月、⑥平成 23 年以降、の6つの時期に区分して、それぞれの時期について、長期借入金および短期借入金の借入の状況を尋ねている。リーマン・ショック直後の対応という観点から、ここでは期間①~④の時期(つまり、平成 20 年 10 月から平成 22 年 6 月)の日本公庫からの長期借入金の状況に関心を絞る。

この問36では、借入金の状況について、「十分な借入ができた(借入条件は従来と同じ)、「十分な借入ができた(借入条件は厳しくなった)」、「借入できたが必要額には不足し

た (借入条件は従来と同じ)」、「借入できたが必要額には不足した(借入条件も厳しくなった)」、「借入を申し込んだが断られた」、「借入は必要なかった」の6つから選択する形で尋ねている。ここでも、結果を見やすくするために、次のように集約してみることにした。

第一に、期間①~④の間に1度でも、「十分な借入ができた(借入条件は従来と同じ)」、「十分な借入ができた(借入条件は厳しくなった)」を選択した場合には、「十分な借入ができた」と、とらえることにした「。第二に、期間①~④の間に、「借入できたが必要額には不足した(借入条件は従来と同じ)」、「借入できたが必要額には不足した(借入条件も厳しくなった)」を1度でも選択した企業を「不十分だが借入ができた」企業と、とらえることにした。第三に、期間①~④の間に、一度でも「借入を申し込んだが断られた」を選択した企業は「断られた」企業と、とらえることにした。したがって、たとえば、期間①に「断られた」が、期間②に「不十分だが借入ができた」し、期間③に「十分な借入ができた」という企業の場合は、全てに当てはまることになる。

第4のカテゴリーとして、期間①~④の間、4回とも「借入は必要なかった」と回答した企業、もしくは「借入は必要なかった」を1回以上選択し、残りの期間については空欄とした企業を、「借入不要」企業だとした。これは、回答結果を見ると、たとえば、期間①や④に「十分な借入ができた」と回答し、残りの時期を空欄にしている回答者がかなり多かったが、これは回答拒否というよりも、空欄の時期は「借入は必要なかった」の意味と理解できそうであり、無効にするよりは、回答のあった項目の情報を活用する方が良いと判断したためである。したがって、期間①~④の4期間とも無回答の企業はサンプルから落とすことにしたが、1期間だけでも回答のあった場合には、いずれかのカテゴリーに残している(2期以上について回答した企業は、複数のカテゴリーに分類されている場合もある)ことになる。

さて、以上の集計ルールに基づいて、リーマン・ショック直前の時期の日本公庫への依存度と、リーマン・ショック直後の時期における日本公庫からの借入の状況とを集計したのが表 8 である。まず、リーマン・ショック直前に日本公庫からの借入比率がゼロの企業805 社に関してみると、「借入不要」が9割に達しており、もともと公庫からの借入がなく、リーマン・ショックによって資金が必要になり、公庫から実際に借り入れた企業は7.9%で

<sup>7</sup> これまで日本公庫から借入のなかった企業群にとっては、この二つの選択肢の括弧内の注記は意味のないものであった。

ある。「断られた」企業 (1.0%) との合計が日本公庫に対して融資を申し込んだ企業だといえるが、それを合計しても 8.9%にとどまる。つまり、もともと日本公庫と取引のなかった企業に関しては、金融危機時に日本公庫に対して融資を申し込むこと自体がごく一部の企業に限られていたのである。

他方で、日本公庫からの借入がもともとあった企業群では、リーマン・ショック後に7割から8割の企業が日本公庫から借り入れている。もともとの関係があるかどうかはショック時に日本公庫から借入を行うか否かの判断に大きな影響を持っていることがわかる。詳しく見ると、(ショック前の時点での)公庫からの借入依存度が高い方が、ショック後に公庫から借り入れようとする傾向が強く、また十分に借り入れることができている傾向が見られる。しかし、直前の時期に公庫融資を受けていたか否かの方が、公庫融資の水準の高低よりも遙かに大きな影響を与えている。

表 8 リーマン・ショック直前の日本公庫からの借入とその後の借入の関連

リーマン・ショ ック直前の日本 公庫からの借入 比率	十分な借入ができた	不十分だが借 入ができた	断られた	借入不要	企業数
0%	7.5%	0.4%	1.0%	91. 2%	805
12.5%	67.4%	4.9%	2.6%	27. 6%	387
25~37.5%	69.7%	5.9%	4.1%	22. 8%	290
50%以上	73.8%	3.5%	2.0%	21. 3%	202
全体の企業数	1294	94	54	1207	2649

注1) 平成20年10月~平成22年6月までの時期の借入状況に関する回答を本文に記載したような基準で整理したものである。全体の企業数には、「リーマン・ショック直前の日本公庫からの借入比率」に無回答の企業を含む。

注2)表の比率は、行%を示している。

## (4) 日本公庫からの借入とメインバンクからの長期借入の充足感の関連

#### ①メインバンクからの借入の充足感別の日本公庫借入の充足感

表 8 を作成するために利用した質問とほぼ同じ質問をメインバンクからの借入に関して も行っている(問 27)。そこで全く同じルールに基づいて、平成 20 年 10 月~平成 22 年 6 月までの期間でのメインバンクからの長期借入金(日本公庫の融資資金に対応するものと 考えられるため)について企業の回答を整理して、「十分な借入ができた」、「不十分だが借り入れられた」、「断られた」、「借入は必要なかった」の4つに区分してみた。(上述したように、二つ以上のカテゴリーに分類される企業もある)。

そして、このリーマン・ショック直後の時期のメインバンクからの借入の状況別に、表 8 に示した日本公庫からの借入の状況を整理してみたのが、表 9 である。たとえば、平成 20 年 10 月~平成 22 年 6 月までの期間にメインバンクから「十分な借入ができた」と回答した企業は 1086 社あるが、その内、同じ時期に日本公庫からも「十分な借入ができた」と回答した企業は 64.8%に達しているし、日本公庫からの「借入は必要なかった」との回答は 32%に達している。特徴的なのは、日本公庫から「不十分だが借り入れられた」との回答が非常に少ないことであり、メインバンクが資金を十分に供給している企業は、高い信用力を持っており、日本公庫も同様に十分な資金を供給できるのであろう。

一方、メインバンクからの借入が「不十分だが借り入れられた」や「断られた」企業でも、日本公庫から「十分な借入ができた」企業が4割を超えている。メインバンクからの借入について「不十分だが借り入れられた」や「断られた」ということは、メインバンクが審査の結果、十分な信用力が無いと判断したことを意味しているが、そうした企業群に関してでも、日本公庫は6割程度の企業に資金を提供していることになる。審査の観点が異なるのか、あるいは、政策的な判断なのかの理由の評価は別として、民間金融機関だけでは対応できなかった企業の資金繰りを助けたことは確かである。

表 9 リーマン・ショック直後の期間における、日本公庫からの借入とメインバンクから の長期借入の充足感の関連

			メインバンクから	の借入	
		十分な借入が できた	不十分だが借り 入れられた	断られた	借入は必要 なかった
	十分な借入ができた	64.8%	44.1%	45.6%	18.2%
日本公庫から	不十分だが借り入れ られた	2.9%	32.4%	10.5%	0.3%
借入	断られた	2.0%	9.9%	29.8%	0.0%
	借入は必要なかった	32.1%	24.3%	26.3%	81.5%
企業数		1086	111	57	577

注) 平成 20 年 10 月~平成 22 年 6 月までの時期の借入状況に関する回答を本文に記述した 基準で整理したものである。

## ②リーマン・ショックの直前期における日本公庫借入への依存度の影響

注意すべきは、我々が行ったアンケート調査では、現在、公庫との取引がある企業がサンプルの約半分を占めていることである。そのために、公庫利用企業の割合が大きめに出てしまう。そこで、次に、リーマン・ショック直前の公庫利用度(表 7 で作成)でサンプルを分割して表 9 と同じ表を作ってみることにした。

表 10 は、リーマン・ショック直前の公庫利用がゼロのサンプルである。メインバンクから「十分な借入ができた」企業では、日本公庫からの「借入は必要なかった」企業が 86% にも達している。サンプルが少ないので留意が必要であるが、メインバンクから「不十分」ないし「断られた」企業であっても、非常に高い割合で日本公庫から「十分な借入」を得ている。

表 11 は、リーマン・ショック直前の公庫からの借入金の比率が 12.5%のサンプルである。ゼロのサンプルとは、かなり違う結果となっている。メインバンクから「十分な借入ができた」企業では、日本公庫からも「十分な借入」ができている一方、日本公庫からの「借入は必要なかった」の比率は低い。つまり、従来から日本公庫と取引をしている企業では、資金が必要な場合は、メインバンクからだけではなく日本公庫からも同時に調達する傾向が見られる。また、サンプルは 44 社であるが、メインバンクからの借入は「必要ない」という企業の内、4割が日本公庫から「十分な」借入を受けている。

表 12 は、リーマン・ショック直前の公庫からの借入金の比率が 25.0%ないし 37.5%の サンプルである。12.5%企業の結果 (表 11) と質的にほぼ同様であるが、日本公庫との取 引関係が危機前からある企業では、日本公庫からの借入を併用する傾向が強いことがわかる。

表 10 リーマン・ショック直後の日本公庫からの借入とメインバンクからの長期借入の充足感の関連(リーマン・ショック直前期に公庫からの融資がゼロの企業)

			メインバンクから	の借入	
		十分な借入が できた	不十分だが借り 入れられた	断られた	借入は必要 なかった
	十分な借入ができた	11.2%	38.9%	57.1%	2.1%
日本公庫から 借入	不十分だが借り入れ られた	0.4%	5.6%	0.0%	0.0%
旧人	断られた	2.1%	5.6%	14.3%	0.0%
	借入は必要なかった	86.3%	50.0%	28.6%	97.9%
企業数		241	18	7	328

表 11 リーマン・ショック直後の日本公庫からの借入とメインバンクからの長期借入の関連 (リーマン・ショック直前期に公庫からの融資が 12.5%の企業)

			メインバンクからの	借入		
		十分な借入が	昔入が 不十分だが借り入 断ら		借入は必要な	
		できた	れられた	れた	かった	
	十分な借入ができた	73.4%	45.8%	33.3%	40.9%	
日本公庫から	不十分だが借り入れ	3.5%	29.2%	11.1%	0.0%	
借入	られた	0.070	20.270	11.170	0.070	
旧八	断られた	4.5%	20.8%	55.6%	0.0%	
	借入は必要なかった	22.1%	25.0%	33.3%	59.1%	
企業数		199	24	9	44	

表 12 リーマン・ショック直後の日本公庫からの借入とメインバンクからの長期借入の関連 (リーマン・ショック直前期に公庫からの融資が 25.0-37.5%の企業)

		メインバンクからの借入							
		十分な借入が	不十分だが借り入	断ら	借入は必要な				
			れられた	れた	かった				
	十分な借入ができた	85.7%	61.9%	46.2%	37.5%				
日本公庫から	不十分だが借り入れ られた	4.8%	38.1%	7.7%	0.0%				
借入	断られた	0.7%	9.5%	30.8%	0.0%				
	借入は必要なかった	11.6%	4.8%	23.1%	62.5%				
	企業数	147	21	13	32				

#### ③メインバンクおよび日本公庫からの借入状況別の企業の特徴

表 9 は、日本公庫およびメインバンクからの借入充足感を4つの状態に分類しているので全部で16のセルがある。この内、表 13のような4つのセルに注目して、それぞれに該当する企業の特徴について調べてみることにした。

まず、従業員規模では、中央値でみると、メインバンクと日本公庫の両方から「十分な借入」をしている企業の方が、その他の企業に比べて大きい。しかし、平均値で見ると、そのような傾向は見られない。創業年の計数を見ると、メインバンクと日本公庫のいずれからも「借入不要」企業がやや若いが、60歳と55歳といった程度の差異にとどまっている。メインバンクの業態を見ると、メインバンクから「十分な借入」で、日本公庫から「借入不要」というグループでは、地銀・第二地銀をメインバンクにする企業が(相対的に)多いことがわかる。逆に、メインバンクから「借入不要」で、日本公庫から「十分な借入」

というグループでは、地銀・第二地銀の比率が低い。地銀・第二地銀をメインバンクにしている企業では、日本公庫に頼るよりもメインバンクに頼る傾向が、他の業態をメインバンクにしている場合よりも高かったといえる。

我々のアンケート調査では、「リーマン・ショック直後の決算の状況」についても尋ねている(問 22)。その回答を、表 13 と同じように、メインバンクと日本公庫からのそれぞれの借入充足感の状況で整理してみたのが、表 14 である。

売上高の変化の状況から見ていくと、まず「増収」に注目すると、日本公庫とメインバンクの両方から「十分な借入」企業での「増収」の比率が低く、いずれからも「借入不要」企業での「増収」の比率が高めとなっており、逆に、「減収」の比率に注目すると、メインバンクから「借入不要」+日本公庫から「十分な借入」のグループで、「減収」の比率が低く、日本公庫とメインバンクの両方から「十分な借入」企業での「減収」の比率が高い。

次に、純利益の状況を見ると、メインバンクから「借入不要」+日本公庫から「借入不要」のグループでは、2期連続黒字企業の比率が高く、メインバンクから「十分な借入」+日本公庫から「十分な借入」のグループで 2 期連続黒字の比率が低い。常用従業員数の変化をみると、メインバンクから「十分な借入」+日本公庫から「十分な借入」のグループでは、従業員数が減少しているとの回答が多い。

リーマン・ショック直後の時期には、売上高や利益の急激な落ち込みに対応して、運転資金を確保することが主たる借入の目的であった企業(すなわち、「2期連続赤字」や、「黒字から赤字に転落」した企業など)が多く、そうした企業では、メインバンクからも日本公庫からも「十分な借入」を行っている。ただし、後述するように、「十分な借入」を行っている企業が全てセイフティーネット的な資金として借り入れていたわけではなく、積極的な設備投資を行っている企業が相当数含まれていることにも注意が必要である。他方、この危機時に、メインバンクからの借入が「不要」であった企業は、運転資金を自力で調達することができる企業であり、比較的経営が安定している企業が多いと考えられる。

表 13 メインバンクおよび日本公庫からの借入充足感別の企業の特徴

メインバンク	日本公 企業		常用従業員 数		創業年		メインバンクの業態					
から	庫から	数	平均 値	中央 値	平均 値	中央 値	都市 銀行	地銀•第 二地銀	信用 金庫	信用 組合	その 他	
十分な 借入	十分な 借入	704	90	60	1954	1959	31.7%	54.1%	13.8%	0.5%	0.0%	
十分な 借入	借入不 要	349	96	49	1959	1964	26.7%	61.4%	11.3%	0.3%	0.3%	
借入不 要	十分な 借入	105	72	48	1957	1957	38.6%	49.5%	10.9%	1.0%	0.0%	
借入不 要	借入不 要	470	93	49	1958	1963	37.9%	52.7%	8.3%	1.1%	0.0%	

注)メインバンクの業態に関しては、無回答および複数回答の企業は分母から除いて比率 を計算した。

表 14 メインバンクおよび日本公庫からの借入充足感別の企業のリーマン・ショックの影響

>	インバンクから	十分な借入	十分な借入	借入不要	借入不要
	日本公庫から	十分な借入	借入不要	十分な借入	借入不要
	増収	16.8%	17.6%	19.2%	19.6%
	横ばい	20.7%	23.1%	33.7%	25.8%
売上高	減収	62.6%	59.4%	47.1%	54.6%
	2 期連続黒字	54.6%	64.4%	62.5%	68.3%
	赤字から黒字に転換	6.8%	3.5%	8.7%	6.0%
	黒字から赤字に転落	29.2%	24.2%	21.2%	17.7%
純利益	2 期連続赤字	9.4%	7.9%	7.7%	8.0%
	前期と比べて増加	14.0%	14.2%	20.0%	16.6%
常用従業	前期と比べて減少	32.0%	26.4%	20.0%	24.6%
員数	変わらない	54.0%	59.4%	60.0%	58.7%
借り入れ	前期と比べて増加	11.0%	10.2%	10.8%	2.6%
している	前期と比べて減少	5.1%	3.5%	5.9%	4.2%
民間金融 機関の数	変わらない	83.9%	86.3%	83.3%	93.2%

## (5) 日本公庫からの借入充足感別の公庫融資の効果に関する評価

我々のアンケート調査では、(リーマン・ショック後に借り入れた)公庫融資の効果について尋ねている(問 28) 8。そこで、公庫からの借入が十分であったか否かで、公庫融資の効果の評価が違うのかを調べて見たのが表 15 である。表 8 でみたように、我々のサンプ

<sup>8</sup> 問 28 の質問文は、「リーマン・ショック後にメインバンクから借入した方にお尋ねします。 借入をした結果、どのような効果がありましたか。下記の中から該当するものをすべて選 び、番号に○印を付けてください。」である。

ル企業ではリーマン・ショック直後の時期に日本公庫から融資を受けた企業の大半は、公庫から「十分な資金」を受けており、「不十分だが借り入れられた」や「断られた」という企業は少ないことに留意しなければならない。「十分な借入ができた」企業では4割前後の企業が「設備投資を行い生産性が向上した」や「従業員を維持又は新たに雇用することができた」を選んでいる。

なお、厳密には、公庫融資の効果についてはリーマン・ショック直後からアンケート実施時までの全ての公庫借入に関して尋ねている。表 15 で使った「十分な借入」、「借入は必要なかった」などの定義は、期間①~期間④に関して定義したものであった。したがって、念のために、期間①~期間⑥までの全ての期間を対象にして、同じように「十分な借入ができた」などを定義して、計算結果をまとめ直してみたのが表 16 である。「十分な借入ができた」、「不十分だが借り入れられた」などの相対的な頻度に大きな変化はないし、効果に関しても表 15 とほぼ同様の結果であった。

表 17 は、日本公庫からの融資によって「設備投資を行い生産性が向上した」という質問への回答を、他の効果があったという場合ごとに整理してみたものである。たとえば、「従業員を維持又は新たに雇用することができた」と回答している企業の内、51.5%が「設備投資を行い生産性が向上した」と回答しており、逆に言うと、残りの 48.5%は「設備投資」を行っていないことになる。後者の場合は、公庫からの資金は設備投資といった「攻めの」資金ではなく、雇用の維持という「守りの」資金であった可能性がある。つまり、リーマン・ショック後の公庫の融資は、「攻め」や「守り」一辺倒ではなく、企業の事情に応じて「攻め」と「守り」の双方の目的で利用されていることがわかる。こうした危機の時にも「攻め」の資金が供給されていたことに注目すべきかもしれない。

表 15 日本公庫からの借入の充足感別の効果 (期間①~期間④)

	設備投資 を行い生 産性が向 上した	新・取かめ をこか な 品いる で	従を又た用こで業維はにすとき	取引先 から用 信 向 た	目立っ た効果 はなか った	企業数
十分な借入ができた	42. 5%	16. 8%	39.6%	9.6%	21. 7%	1294
不十分だが借り入れられた	27. 7%	16.0%	44. 7%	6. 4%	24. 5%	94
断られた	1. 9%	1. 9%	18. 5%	7.4%	13.0%	54
借入は必要なかった	7. 1%	2. 2%	5. 6%	1. 2%	4. 1%	1207

表 16 日本公庫からの借入の充足感別の効果 (期間①~期間⑥)

	設備投資 を行い生 産性が向 上した	新・ 製・ 取取めが を さた	従を又た用こで異け新雇るがた	取引のが 信用上た	目立っ た効果 はなか った	企業数
十分な借入ができた	42. 7%	15. 5%	38.0%	9.4%	21.8%	1678
不十分だが借り入れられた	29. 9%	16. 7%	44. 4%	6. 3%	25.0%	144
断られた	9. 1%	5. 2%	20. 8%	5. 2%	13.0%	77
借入は必要なかった	0. 0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	1000

表 17 日本公庫の融資が設備投資資金となった場合の他の効果

		新たな製・商品の	従業員を維持又	取引先から	目立った	
		取扱いを始める	は新たに雇用す	の信用が向	効果はな	企業数
		ことができた	ることができた	上した	かった	
設備投資を行い生	いいえ	38.4%	48.5%	41.7%	98.0%	1266
産性が向上した	はい	61.6%	51.5%	58.3%	2.0%	1229
企業数		375	620	288	404	2495

## (6) 公庫融資の効果の評価はメインバンク融資の充足感に依存するか

日本公庫からの融資の効果に関する企業評価が、日本公庫からの融資の充足感に依存することは当然であるが、日本公庫借入と民間銀行借入が補完あるいは代替関係にあるとすれば、民間金融機関からの借入の充足感が、日本公庫からの借入の評価にも影響してくるかもしれない。そこで、日本公庫からの借入の充足感と、メインバンクからの借入の充足感で企業を分類した上で、日本公庫からの借入の評価を整理してみることにした。その結果が表 18 である。

日本公庫から「十分な借入ができた」という企業の内、メインバンクからも「十分な借入ができた」企業で、日本公庫の融資の効果について回答している 979 社についてみると、42.3%の企業が「設備投資を行い生産性が向上した」と回答しているが、メインバンクからの借入が「不十分」あるいは「断られた」企業では、この選択肢が選択されている比率は32.2%と 20.4%であり、かなり低かった。日本公庫から長期性の資金を獲得して設備投資を増やすことが可能だとしても、メインバンクからの資金提供がないと、事業拡大によって増える運転資金を賄うことが難しくなり、結果として、設備投資に踏み切れないといっ

たことが考えられる。

対照的に、日本公庫から「十分な借入ができた」という企業の内、「従業員を維持又は新たに雇用することができた」との回答は、メインバンクから「十分な借入ができた」企業では40.2%であるが、メインバンクから「不十分」な借入の企業については63%にも達しており、メインバンクから「断られた」企業でも49.0%と、高い値となっている。つまり、メインバンクから借りられない企業の場合には、公庫からの資金が雇用の確保や経営の存続につながったケースが相対的に多かった。

この二つの結果から、日本公庫の積極的な融資は、メインバンクの融資姿勢によって効果が異なってくることがわかる。すなわち、メインバンクが消極的な融資姿勢を取っている場合は、セイフティーネット的な機能を果たすが、逆に、メインバンクが積極的な融資姿勢を取っている場合は、成長資金的な性格を帯びることになる。限られた日本公庫の資金をどのような政策目的に振り向けるべきかを考える場合、メインバンクの姿勢を考慮すべきことになる。たとえば、成長促進を目的とするなら、メインバンクと共同で融資をするようなプログラムでないと効果が薄く、逆に、セイフティーネット的な資金であれば、メインバンクが融資を減額したり、断ったりするケースを重点的に支援した方がよい。

ただし、日本公庫から「十分な借入ができた」が、メインバンクから「借入の必要がなかった」企業89社についてみると、「設備投資を行い生産性が向上した」の選択率が47.2%と非常に高く、「従業員を維持又は新たに雇用することができた」の選択率は22.5%と非常に低い。メインバンクからの借入の必要性がない企業というのは、運転資金に不安のない企業であり、経営状態の非常に良好な企業であると考えられる。こうした企業では、日本公庫からの長期性資金の借入は、設備投資に使われ、セイフティーネット的な観点は無縁となるのであろう。この点も加味すれば、日本公庫から十分な資金を成長目的で提供する場合、運転資金を十分に持つ企業か、そうでない場合には、メインバンクから十分な支援を受けられる企業を対象にすべきだということになる。

公庫からの借入が「不十分」だという企業群では、当然ながら、日本公庫からの借入が「十分」という企業に比べて、「設備投資を行い生産性が向上した」の選択率が低くなっている一方、「従業員を維持又は新たに雇用することができた」の選択率はそれほど変わらない。メインバンクからの借入充足感が高いと、日本公庫融資の「設備投資」への効果が大きくなり、メインバンクからの借入充足感が低いと、日本公庫融資の「従業員の維持」への効果が大きくなる傾向が見られる。しかし、日本公庫からの借入が「十分」という企

業での結果に比べると、メインバンクからの借入充足感の影響は小さい。

表 18 日本公庫から借入状況別に、メインバンクからの借入が十分か否かによって、日本 公庫融資の効果の評価の違い(期間①~⑥)

日本公庫から	メインバンクから	設備投 資を行い 生産性 が向上し た	新たな 製・商品 の取扱い を始める ことがで きた	従業員を 維持又 は新たに 雇用する ことがで きた	取引先 からの信 用が向 上した	目立った 効果はな かった	企業数
1.00 6.00	十分な借入ができた	42.3%	15.1%	40.2%	9.0%	22.3%	979
│ 十分な借 │ 入ができ	不十分だが借り入れられた	32.2%	21.8%	63.2%	11.5%	13.8%	87
た	断られた	20.4%	20.4%	49.0%	10.2%	26.5%	49
/_	借入は必要なかった	47.2%	10.1%	22.5%	10.1%	23.6%	89
T   // +°	十分な借入ができた	31.0%	20.7%	43.1%	6.9%	22.4%	58
不十分だが出る。	不十分だが借り入れられた	26.5%	14.3%	46.9%	4.1%	22.4%	49
が借り入   れられた	断られた	28.6%	21.4%	42.9%	0.0%	21.4%	14
100107	借入は必要なかった	0.0%	0.0%	33.3%	0.0%	66.7%	3
	十分な借入ができた	13.9%	11.1%	22.2%	8.3%	22.2%	36
断られた	不十分だが借り入れられた	9.5%	4.8%	33.3%	9.5%	23.8%	21
というないに	断られた	8.3%	4.2%	12.5%	0.0%	16.7%	24
	借入は必要なかった	_	1	1	1	_	0
	十分な借入ができた	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	338
借入は必	不十分だが借り入れられた	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25
要ない	断られた	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	12
	借入は必要なかった	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	373

## (7)メインバンク融資の効果の評価は公庫融資の充足感に依存するか

我々のアンケート調査では、リーマン・ショック後にメインバンクから借り入れた資金についても、日本公庫からの借入と同様に、どのような効果があったと思うかを尋ねている。そこで、表 18 と対照するために、表 19 を用意してみた。たとえば、日本公庫とメインバンクのいずれからも「十分な借り入れができた」企業 979 社に関していうと、メインバンクからの借入が「設備投資を行い生産性が向上した」と回答した企業は 31.3%であり、表 18 に示した日本公庫からの借入が「設備投資を行い生産性が向上した」と回答した企業の比率 42.3%と比べると低い値となっている。日本公庫はメインバンクに比べて(設備投資にあてられる)長期性資金を融資しているので、この面で、日本公庫の評価が高くなるのは自然であろう。

表 19 で特徴的なのは、メインバンクから「十分な借入」ができ、日本公庫からは「借入不要」であった 338 社の内、40.2%がメインバンクからの借入には「目立った効果がなかった」と回答していることである。これは、リーマン・ショックの時期におけるメインバンクからの借入の相当部分が、予備的な理由によるものだったことを裏付けている。逆にいうと、表 18 に示した日本公庫からの借入の場合では、「目立った効果がなかった」比率は 23.6%(メインバンクからの「借入不要」の企業の場合)であり、日本公庫からの借入は予備的な資金である場合が少なかったことになる。

表 19によると、メインバンクから「十分な借入」ができた企業グループにおいて、日本公庫からも「十分な借入」ができた場合には、「設備投資を行い生産性が向上した」の比率が高くなっており、公庫と民間銀行が共に十分な資金を提供する場合には、企業は設備投資に積極的となれる。逆に、メインバンクから「十分な借入」ができても、日本公庫からは「不十分」な借入もしくは「謝絶」の場合は、メインバンクからの借入資金の効果は、設備投資拡大ではなく、雇用維持が中心となるようである。

表 18 や表 19 の結果からは、グローバル金融危機後に日本公庫からの融資を受けている企業には、危機の最中においても設備投資を目的として借入をしている成長志向の企業と、資金繰りを付けるために公庫融資を利用している危機に直面している企業とが混在していることが確認できる。

表 19 メインバンクから借入充足感と日本公庫からの借入の充足感別に、メインバンク融資の効果の評価の違い(期間①~⑥)

メインバンクから	日本公庫から	設備投資 を行い生 産性が向 上した	新たな製・商 品の取扱い を始めること ができた	従業員を維 持又は新た に雇用する ことができた	取引先か らの信用 が向上し た	目立った 効果はな かった	企業数
	十分な借入が できた	31.3%	13.6%	34.7%	7.0%	31.2%	979
十分な 借入が	不十分だが借 り入れられた	24.1%	20.7%	43.1%	5.2%	24.1%	58
できた	断られた	19.4%	11.1%	38.9%	2.8%	33.3%	36
	借入は必要な かった	29.0%	11.2%	22.2%	5.6%	40.2%	338
	十分な借入が できた	27.6%	18.4%	39.1%	3.4%	29.9%	87
不十分 だが借り 入れら	不十分だが借 り入れられた	20.4%	14.3%	46.9%	4.1%	28.6%	49
れた	断られた	19.0%	9.5%	33.3%	0.0%	33.3%	21
	借入は必要な かった	24.0%	16.0%	20.0%	12.0%	32.0%	25
	十分な借入が できた	10.2%	4.1%	22.4%	4.1%	26.5%	49
断られ た	不十分だが借 り入れられた	14.3%	7.1%	28.6%	0.0%	21.4%	14
/-	断られた	8.3%	4.2%	20.8%	0.0%	25.0%	24
	借入は必要な かった	25.0%	0.0%	16.7%	0.0%	25.0%	12
	十分な借入が できた	5.6%	4.5%	7.9%	0.0%	23.6%	89
借入は 必要な	不十分だが借 り入れられた	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	66.7%	3
い	断られた	_	_	_	_	_	0
	借入は必要な かった	2.4%	1.6%	3.8%	0.5%	18.8%	373

## (8) 日本公庫融資がもたらす他の金融機関借入等への影響

## ①日本公庫の融資充足感別の公庫融資がもたらす副次効果

表 20 は、リーマン・ショック後についての日本公庫の借入の状況別に「副次効果」の有無を尋ねた結果を整理したものである。日本公庫から「十分な借入ができた」企業 1678

<sup>9</sup> この質問(問38)では、「リーマン・ショック後に政府系金融機関等から借入をした方に

社についてみると、「融資姿勢や方針が安定していることから、経営計画が立てやすい」との選択肢が3社に1社の割合で選ばれている。量的な側面では、「メインバンク」や「その他の金融機関」からの借入が減ったとの回答がそれぞれ18.8%と14.7%であり、金利の側面では、「メインバンク」や「その他の金融機関」からの借入金利が低下したとの回答がいずれも16.7%であった。金利の下落については、公庫から「十分」か「不十分」かによって違いがあり、当然ながら、公庫から十分な資金を借りられた企業では、民間銀行からの借入金利が低下する傾向が見られる。ただし、金利の低下に差異がみられる一つの理由は、公庫と民間金融機関の競争の激化ではなく、日本公庫が不十分な融資しか行わない、あるいは、謝絶した企業は、公庫が十分に資金を供給している企業に比べてリスクが大きいと考えられることである。

表 20 日本公庫からの借入の充足感別に、日本公庫からの借入の副次的な効果 (期間①~期間⑥)

	十分な 借入が できた	不十分 だが借り 入れら れた	断られた	借入は 必要な かった
メインバンクからの借入が増えた	3.8%	3.5%	2.6%	0.0%
メインバンクからの借入が減った	18.8%	17.4%	7.8%	0.0%
その他の金融機関からの借入が増えた	3.9%	5.6%	2.6%	0.0%
その他の金融機関からの借入が減った	14.7%	14.6%	10.4%	0.0%
メインバンクからの借入の金利が低下した	16.7%	6.9%	2.6%	0.0%
メインバンクからの借入の金利が上昇した	0.4%	1.4%	0.0%	0.0%
その他の金融機関からの借入の金利が低下した	16.7%	6.9%	3.9%	0.0%
その他の金融機関からの借入の金利が上昇した	0.4%	0.0%	0.0%	0.0%
情報提供やアドバイスが経営の見直しや改善に役立った	17.5%	17.4%	6.5%	0.0%
ビジネスマッチングの参加を通じて新たな取引先を開拓できた	3.1%	2.8%	1.3%	0.0%
融資姿勢や方針が安定していることから、経営計画が立てやすい	34.0%	31.9%	10.4%	0.0%
目立った効果はなかった	26.6%	31.3%	14.3%	0.0%
企業数	1678	144	77	1000

お尋ねします。借入をした結果、どのような効果がありましたか。借入をした政府系金融 機関等ごとに、それぞれ該当するものを選び、該当する番号にすべて○印を付けてくださ い。」と尋ねている。

#### ②日本公庫およびメインバンクからの借入充足感別の公庫借入の副次的な効果

表 21 は、日本公庫からの借入の充足感に加えて、メインバンクからの借入の充足感を加味して、日本公庫からの借入の副次的な効果について整理したものである。

日本公庫から「十分な借入ができ」、かつメインバンクからも「十分な借入ができた」企業では、メインバンクからの借入が増えたとの回答が多いと予想されたが、実際には、「メインバンクからの借入が減った」との回答が 20%近くにのぼった。また、メインバンクからの借入金利が低下したとの回答も 20%近かった。やや直感に反するが、絶対額が減っても「十分」ということはありうるので、必ずしも不合理ではない。

日本公庫から十分な借入ができた企業の中で比較すると、メインバンクから不十分にしか借りられなかった企業の方が、「十分に借りられた」企業よりも、日本公庫からの融資の効果として、「情報提供やアドバイスが経営の見直しや改善に役立った」や「融資姿勢や方針が安定していることから、経営計画が立てやすい」を選ぶ傾向がある。とくに、メインバンクから「不十分な」借入しかできなかった企業群では、46.0%の企業が「融資姿勢や方針が安定していることから、経営計画が立てやすい」を選んでいるのが特徴的である。このように、メインバンクとの関係が揺らいでいる時にこそ、中小企業は、公庫融資に対して、量的な充足効果や金利引き下げ効果だけではなく、長期的な支援姿勢やコンサルティング的な側面の効果を評価するのである。リーマン・ショックのような金融危機時には、資金を提供するだけでなく、コンサルティングのニーズへの対応も不可欠である。もちろん、日本公庫のマンパワーでは急増するニーズに対応することが難しいことは否定できないが、平時から職員一人一人がコンサルティング能力を向上させておくことが重要であろう。

表 21 日本公庫からおよびメインバンクからの借入の充足感別に、日本公庫からの借入の 副次的な効果 (期間①~期間⑥)

日本公庫から		十分な借入	、ができた		不-	十分だが借り	リ入れられ	た
メインバンクから	十分な 借入が できた	不十分 だが借 り入れ られた	断られ た	借入は 必要な かった	十分な 借入が できた	不十分 だが借り 入れら れた	断ら れた	借入は 必要な かった
メインバンクからの借入が 増えた	4.3%	8.0%	6.1%	0.0%	6.9%	0.0%	0.0%	0.0%
メインバンクからの借入が減った	18.5%	20.7%	22.4%	24.7%	12.1%	16.3%	14.3%	0.0%
その他の金融機関からの 借入が増えた	4.3%	12.6%	12.2%	2.2%	5.2%	2.0%	7.1%	0.0%
その他の金融機関からの借入が減った	15.1%	14.9%	18.4%	13.5%	15.5%	6.1%	21.4%	33.3%
メインバンクからの借入の 金利が低下した	18.4%	6.9%	2.0%	10.1%	10.3%	4.1%	0.0%	0.0%
メインバンクからの借入の 金利が上昇した	0.2%	1.1%	0.0%	0.0%	0.0%	2.0%	7.1%	0.0%
その他の金融機関からの 借入の金利が低下した	17.2%	11.5%	2.0%	13.5%	8.6%	8.2%	0.0%	0.0%
その他の金融機関からの 借入の金利が上昇した	0.5%	1.1%	4.1%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
情報提供やアドバイスが経営の見直しや改善に役立った	18.5%	24.1%	18.4%	14.6%	20.7%	18.4%	14.3%	33.3%
ビジネスマッチングの参加 を通じて新たな取引先を開 拓できた	3.5%	4.6%	4.1%	3.4%	1.7%	2.0%	0.0%	0.0%
融資姿勢や方針が安定していることから、経営計画が立てやすい	33.8%	46.0%	36.7%	33.7%	29.3%	30.6%	28.6%	33.3%
目立った効果はなかった	27.0%	25.3%	30.6%	29.2%	29.3%	40.8%	50.0%	66.7%
企業数	979	87	49	89	58	49	14	3

## ③日本公庫およびメインバンクからの借入充足感別のメインバンク借入の副次的な効果

表 22 は、メインバンクからの借入の副次効果を、メインバンクおよび日本公庫からの借入の充足感によって整理してみたものである。

ここでも、メインバンクからの借入については、「目立った効果はなかった」との回答が多く、メインバンクからの借入の多くが予備的なものであったことを裏付けている。また、日本公庫と比べて、「融資姿勢や方針が安定していることから、経営計画が立てやすい」といった側面の評価が低い。こうした側面からは、市場環境の影響を受けやすい民間金融機

関と、危機時に対応できる政府系金融機関との間の補完関係を築くことは重要であろう。

表 22 日本公庫からおよびメインバンクからの借入の状況別に、メインバンクからの借入の副次的な効果(期間①~期間⑥)

メインバンク	日本公庫	他の取引金融機関からの借入が	他の取引金融機関からの借入が	他の取引金融機関からの借入の	金利が上昇した	直しや改善に役立った 情報提供やアドバイスが経営の見	相談に応じてくれたことで、経営他の取引金融機関よりも親身に	て新たな取引先を開拓できたビジネスマッチングの参加を通じ	とから、経営計画が立てやすい融資姿勢や方針が安定しているこ	目立った効果はなかった	企業数
	十分な借入が できた	10.5%	9.9%	15.8%	1.0%	12.7%	13.2%	3.8%	28.3%	36.8%	979
十分な借 入ができ	不十分だが借 り入れられた	17.2%	13.8%	10.3%	5.2%	13.8%	20.7%	1.7%	19.0%	39.7%	58
た	断られた	19.4%	13.9%	5.6%	0.0%	8.3%	13.9%	2.8%	13.9%	38.9%	36
	借入は必要な かった	8.9%	10.1%	15.1%	0.6%	7.4%	9.2%	4.7%	27.2%	41.1%	338
	十分な借入が できた	28.7%	5.7%	8.0%	2.3%	16.1%	19.5%	3.4%	18.4%	39.1%	87
不十分だ が借り入	不十分だが借 り入れられた	14.3%	8.2%	8.2%	2.0%	16.3%	18.4%	2.0%	8.2%	51.0%	49
れられた	断られた	23.8%	4.8%	0.0%	0.0%	9.5%	14.3%	4.8%	14.3%	52.4%	21
	借入は必要な かった	24.0%	8.0%	8.0%	4.0%	12.0%	0.0%	0.0%	28.0%	32.0%	25

#### ④設備投資や雇用への効果と副次効果の関係

日本公庫からの融資を受けている企業には、成長志向企業と危機直面企業の両者が含まれているので、それらの企業では当然、副次効果の現れ方も異なるものと思われる。その点を分析したのが表 23 である。

問18で選択肢「従業員を維持又は新たに雇用することができた」と「設備投資を行い生産性が向上した」の両方を選んだ企業319社でみると、60%以上の企業が「融資姿勢や方針が安定していることから、経営計画が立てやすい」を選択しており、金融危機の発生にもかかわらず、成長のための資金を提供してくれたことを高く評価している企業が多い。また、「情報提供やアドバイスが経営の見直しや改善に役立った」との回答も4割近くに上っており、金融危機時に設備投資に踏み切る上で、日本公庫からの情報提供が有益であっ

たと感じている企業が相当数あることも明らかになった。

ただ、この企業グループでは、メインバンクも含めた民間銀行からの「借入が減った」り、「借入金利が低下」した企業も多い。借入金額の減少は銀行側の貸し渋りの可能性もあるが、金利の低下は民業圧迫の可能性もある。

その点を精査するために、間 19 の選択肢「メインバンクからの借入が増えた」、「メインバンクからの借入が減った」をそれぞれ選んだ企業を「借入増」および「借入減」の企業とし、さらに、このいずれかの選択肢を選ばなかった企業は(選択肢に明示的にはないが)「横ばい」を選んだと想定した。同様に、メインバンクからの借入金利についても、「メインバンクからの借入の金利が低下した」、「メインバンクからの借入の金利が上昇した」のいずれかを選ばなかった企業を「横ばい」を選んだ企業と想定した。そのようにして、借入金額と借入金利のクロス集計を行ってみた。表 24 では、メインバンクからの借入が増えたか減ったかと、メインバンクからの借入の金利が低下したか上昇したかで、間 19 の回答を整理してみたものである。メインバンクからの借入金額が増加した企業群では金利上昇の企業はゼロであり、マクロ金融政策の影響で市場金利が低下したこともあり、金利の低下が直ちに競争(民業圧迫)の結果とは判断できない。

表 25 は、メインバンクからの借入金額の増減別に、問 17 において得られた日本公庫から借り入れた理由を整理したものである。この表では、「⑦民間金融機関で借り入れるよりも、政府系金融機関等の方が金利が低かったら」、「⑧政府系金融機関等からの方が長期安定資金を調達できたから」、「⑨政府系金融機関等の方が迅速に対応してくれたから」、「⑩政府系金融機関等の方が親身に相談に応じてくれたから」を選択した企業ごとに、メインバンクからの借入金額の増減の状況をまとめている。

「⑦民間金融機関で借り入れるよりも、政府系金融機関等の方が金利が低かったら」という理由で日本公庫から融資を受けた企業では、3割程度の企業でメインバンクからの借入が「減少」しているものの、メインバンクからの借入が「横ばい」という回答が7割弱で最も多い。

表 23 設備投資や雇用への効果と副次効果の関係

従業員	0	×	0	×
設備投資	0	0	×	×
メインバンクからの借入が増えた	7. 5%	3. 7%	6.3%	1. 1%
メインバンクからの借入が減った	30. 1%	24. 9%	28. 2%	11. 7%
その他の金融機関からの借入が増えた	7. 5%	1. 5%	5.6%	1. 5%
その他の金融機関からの借入が減った	22. 6%	15. 1%	17. 9%	10. 2%
メインバンクからの借入の金利が低下した	30. 7%	21. 8%	16.9%	8.9%
メインバンクからの借入の金利が上昇した	0. 6%	0. 1%	0. 7%	0.0%
その他の金融機関からの借入の金利が低下した	27. 3%	17. 7%	14.6%	8. 1%
その他の金融機関からの借入の金利が上昇した	0. 3%	0. 3%	0.0%	0.0%
情報提供やアドバイスが経営の見直しや改善に役立った	37.0%	22. 3%	27.6%	7. 4%
ビジネスマッチングの参加を通じて新たな取引先を開拓でき た	7. 8%	2. 7%	3. 7%	0. 7%
融資姿勢や方針が安定していることから、経営計画が立てやすい	60. 5%	39. 5%	46. 2%	13. 3%
目立った効果はなかった	8. 2%	18. 8%	15.6%	27. 5%
企業数	319	910	301	965

注)表中の「従業員」の行の○、×は、問 18 で選択肢「従業員を維持又は新たに雇用することができた」を選択した(○)、あるいは、選択しなかった(×)を示す。同様に、設備投資は、問 18 で選択肢「設備投資を行い生産性が向上した」を選択した(○)、あるいは、選択しなかった(×)を示す。

表 24 メインバンクからの借入金額および借入金利

			行方向合		
		低下	横ばい	上昇	計
借入額	増加	29	59	0	88
	横ばい	244	1640	2	1886
	減少	160	358	3	521
列方向合計		433	2057	5	2495

表 25 メインバンクからの借入金額の増減別にみた、日本公庫からの借入理由

		<ul><li>⑦ 民間金融機関で借り入れるよりも、政府系金融機関等の方が金利が低かったら</li></ul>	⑧ 政府系金融機 関等からの方が長 期安定資金を調達 できたから	⑨ 政府系金融機 関等の方が迅速に 対応してくれたか ら	⑩ 政府系金融機関等の方が親身に相談に応じてくれたから
借	増加	44	54	23	34
入	横ばい	807	663	219	243
額	減少	351	259	104	112
列:	方向合計	1202	976	346	389

## (9) 日本公庫を利用しない理由

本アンケート調査では、「これまでに政府系金融機関等と取引が全くない方にお尋ねします。取引をしなかった理由は何ですか。下記の中から該当するものをすべて選び、番号に 〇印を付けてください。」(問 21) という質問を行っている。

問14で日本公庫の3事業のいずれの事業についても、現在も過去においても借入がないと回答した企業を取り出して、利用しない理由別に、資本金、常用従業員数、創業年の平均値を求めてみた。ほとんどの企業が理由として、「メインバンク等との取引で必要な借入が可能であったから」を選んでおり、それ以外の理由を挙げている企業数は少ない。その点に留意した上で残りの数値を見ると、「政府系金融機関等(公的な資金)に依存したくないから」との回答は規模の大きな企業で選択されている。また、「借入の条件が厳しいから」との回答は、意外にも規模の大きな企業で相対的に多いことがわかった。また、「借入を申し込んだが謝絶されたから」は規模の小さな企業での選択が多い。

「借入の手続きが煩雑であるから」はかなりの程度誤解であると考えられるので、この誤解を解消することは重要である。その観点で、表 27 では、従業員規模を細分化して調べて見た。「借入の手続きが煩雑であるから」という理由は、20 人以下の企業と 300 人超の企業とで選択率が 7%を超えている。300 人超企業が選ぶことが多いために、表 26 でみたように、平均値や中央値では大きめの企業が選択しているとの結果が出ているようであり、実際には、規模の小さな企業で、「煩雑」との認識が強いことがわかる。

正しい情報の広報の重要性とともに、企業規模に合わせた手続きの簡便化にも取り組む必要性が示唆されている。

表 26 日本公庫との取引のない理由(企業の規模と創業年)

	資本金(万円)		常用従 業員数		創業年		
			平	中			企業数
	平均	中央	均	央	平均	中央	
	値	値	値	値	値	値	
メインバンク等との取引で必要な借入が可能であったから	10,822	3,000	104	46	1962	1965	708
借入を申し込んだが謝絶されたから	3,871	3,000	76	44	1971	1973	14
借入の条件が厳しいから	21,311	5,000	105	47	1963	1975	12
借入の手続きが煩雑であるから	10,090	4,350	103	41	1971	1972	36
政府系金融機関等(公的な資金)に依存したくないから	15,097	4,500	109	58	1970	1975	21
その他	8,342	3,000	98	54	1968	1967	128

表 27 日本公庫との取引のない理由 (細分化した従業員規模による区分)

	従業員数					
	20 人	21~50 人	51~100 人	101~300人	300 人	
	以下	以下	以下	以下	超	
メインバンク等との取引で必要な借入が可能であったから	78.0%	84.7%	84.4%	80.2%	80.0%	
借入を申し込んだが謝絶されたから	3.7%	1.3%	1.6%	1.2%	2.5%	
借入の条件が厳しいから	1.2%	2.2%	0.0%	1.2%	2.5%	
借入の手続きが煩雑であるから	7.3%	4.6%	2.7%	2.9%	7.5%	
政府系金融機関等(公的な資金)に依存したくないから	0.0%	2.4%	2.7%	2.9%	2.5%	
その他	17.1%	12.6%	14.5%	16.9%	20.0%	
企業数	82	372	186	172	40	

## 4. リーマン・ショック後の政府系金融機関の対応に対する評価

## (1) 借入充足感による評価の違い

ものとみることができる。

我々の調査では、「政府系金融機関等のリーマン・ショック後の対応について、どのように評価していますか。」と尋ねて、5段階(非常に満足、どちらかといえば満足、普通、どちからといえば不満、非常に不満)で評価してもらっている<sup>10</sup>。この評価をリーマン・ショックの直後の時期(期間①~④)およびリーマン・ショック後の全期間(期間①~⑥)の2つの時期区分で、日本公庫からの借入の状況別に整理してみたのが、表 28 である。

やはり、日本公庫から「十分な借入ができた」と回答している企業では、日本公庫への

10 我々の質問文は、「政府系金融機関等のリーマン・ショック後の対応について、どのよう

は3社であるので、以下の日本公庫に対する評価のほとんどは中小企業事業本部に関する

に評価していますか。取引のある政府系金融機関等について、それぞれ該当するものを1つ選び、番号に○印を付けてください。」(問 41) である。この質問では、日本公庫と商工中金とに分けて評価を聞いている。しかし、一方で、「問 36 から問 41 では,日本公庫の①国民生活事業,②農林水産事業又は③中小企業事業の複数から借り入れている場合には,問 14 で最も借入割合の多い事業についてご回答ください。」と依頼して、問 36~問 41 の質問を行っている。その結果、残念ながら、問 14 では、25%幅の範囲で借入比率を回答してもらっているので、同じ範囲の選択肢を選んでいる場合、どの事業を念頭に置いて回答しているのかはわからない。ただし、今回のサンプルの作成上の理由から、日本公庫中小企業事業本部を主として利用している企業が多いことが予想される。実際、問 14 で中小企業事業よりも国民生活事業や農林水産事業の利用が多いケース(つまり、範囲ブロックで評価して上位となっているケース)は国民生活事業について4社、農林水産事業について

満足度が高い。「借入は必要なかった」企業群では、公庫のことをよく知らないと思われるが、否定的な意見はほとんどない。否定的な意見が多いのは、「断られた」や「不十分だが借り入れられた」企業である。これはやむを得ない面があるが、同時に謝絶や減額を行う場合、特に十分なコミュニケーションをとることが、日本公庫の側に求められることも指摘しておきたい。

表 28 日本公庫融資の充足感別、リーマン・ショック後の日本公庫の対応についての評価

	期間①~④				期間①~⑥				
	十分な借 入ができ <i>t</i> -	不十分だ が借り入 れられた	断られた	借入は必 要なかっ <i>t</i> -	十分な借 入ができ <i>t</i> -	不十分だ が借り入 れられた	断られた	借入は必 要なかっ *-	
非常に満足	7 <u>-</u> 32.3%	11.0%	10.2%	9.1%	7 <u>-</u> 30.9%	7.8%	9.9%	<i>t</i> = 4.3%	
非市1〜両ル	32.3%	11.0%	10.2%	9.1%	30.9%	7.0%	9.9%	4.3%	
どちらかとい えば満足	39.8%	36.3%	12.2%	25.8%	39.9%	41.1%	14.1%	15.3%	
普通	26.0%	38.5%	24.5%	59.7%	27.3%	36.2%	28.2%	74.1%	
どちらかとい えば不満	1.5%	12.1%	28.6%	2.9%	1.5%	12.1%	28.2%	3.1%	
非常に不満	0.5%	2.2%	24.5%	2.5%	0.5%	2.8%	19.7%	3.1%	
企業数	1277	91	49	559	1654	141	71	352	

## (2) 日本公庫の担当者との接触頻度の変化

表 29 は、リーマン・ショック前後での日本公庫の担当者との接触頻度の変化別に、リーマン・ショック後の日本公庫の対応に対する評価を整理してみたものである。接触頻度が「増えた」と回答した企業 298 社では 51.7%が「非常に満足」と回答しているのに対して、「ほとんど変化はない」企業ではこの値は 20.4%にとどまっている。接触頻度が減った場合、「非常に満足」や「どちらかといえば満足」との回答は 10%程度にとどまっている。

さらに、メインバンク担当者との接触頻度についても考慮して回答結果を整理したのが表 30 である。サンプル数が 14 と少ないが、日本公庫の担当者との接触頻度が増えて、メインバンクの担当者との接触頻度が減った企業では、日本公庫の対応に対して「非常に満足」が 70%を超えている。

顧客企業との接触頻度を増やすことにはコストがかかるが、企業側の満足度を高めるためには重要な活動であることが確認できる。

表 29 日本公庫の担当者との接触頻度の変化別に、公庫への評価の違い

	非常に満足	どちらかと いえば満足	普通	どちらか といえば 不満	非常に不満	企業数
増えた	51.7%	35.9%	10.4%	1.3%	0.7%	298
ほとんど変化はない	20.4%	35.3%	40.7%	2.6%	0.9%	1893
減った	2.8%	9.7%	51.4%	19.4%	16.7%	72

表 30 日本公庫の担当者およびメインバンク担当者との接触頻度の変化別に、公庫への評価の違い

日本公庫担当 者との接触頻 度	メインバンク担当者と の接触頻度	非常に満足	どちらか といえば 満足	普通	どちらかと いえば不 満	非常に不満	企 業数
	増えた	51.7%	41.4%	5.2%	0.0%	1.7%	58
増えた	ほとんど変化はない	49.6%	40.0%	8.1%	1.5%	0.7%	135
	減った	71.4%	14.3%	7.1%	7.1%	0.0%	14
はん/ じずん	増えた	26.1%	40.9%	26.1%	4.5%	2.3%	88
ほとんど変化 はない	ほとんど変化はない	18.7%	36.2%	42.0%	2.2%	0.9%	1162
18/80	減った	22.0%	26.0%	42.0%	10.0%	0.0%	50
	増えた	0.0%	0.0%	37.5%	0.0%	62.5%	8
減った	ほとんど変化はない	2.9%	11.4%	60.0%	17.1%	8.6%	35
	減った	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	25.0%	8

# (3)接触頻度と借入充足感の相対的な重要性

これまで見てきたように、借入が十分であるほど、また、担当者との接触頻度が増加しているほど、企業側の日本公庫の対応への評価は高くなっているが、融資充足感と接触頻度のどちらがより重要かを考えてみるために、表 31 は、日本公庫の担当者との接触頻度の変化および日本公庫からの借入充足感別に、リーマン・ショック後の日本公庫の対応についての評価の違いを調べて見たものである。

興味深いのは、訪問頻度は「変化はない」が、公庫から「十分な借入ができた」企業 1367 社では、「非常に満足」は 26.6%にとどまっている点である。さらに、訪問頻度が「減った」 企業では、公庫から十分な借入ができた場合でも、「非常に満足」は 6.3%にとどまってい る。逆に、接触頻度が「増えた」企業では、「断られた」(我々の定義では、期間①~⑥の 間に一度でも「断られた」企業が該当しており、「断られた」時とは別の機会に資金を借り 入れている可能性がある)企業では、「非常に満足」が 38.5%にも達しているし、「不十分 な」借入にとどまった企業でも「非常に満足」が 25.8%もある。 このように見ると、顧客満足度を向上させるためには、資金の充足だけでは不十分で、 顧客との接触頻度を高めることが非常に重要であるといえるであろう。

表 31 日本公庫の担当者との接触頻度の変化および日本公庫からの借入状況別に、公庫への評価の違い

日本公庫 担当者と の接触頻 度	日本公庫からの借入の状況	非常に満足	どかえ ちとば 足	普通	どちい えば不 満	非常に不満	企業数
	十分な借入ができた	57.9%	33.1%	7.9%	0.8%	0.4%	242
増えた	不十分だが借り入れられた	25.8%	48.4%	19.4%	6.5%	0.0%	31
垣んだ	断られた	38.5%	23.1%	7.7%	15.4%	15.4%	13
	借入は必要なかった	6.7%	73.3%	20.0%	0.0%	0.0%	15
(T.   /   )	十分な借入ができた	26.6%	41.8%	30.1%	1.2%	0.3%	1367
ほとんど 変化はな	不十分だが借り入れられた	2.9%	41.2%	41.2%	12.7%	2.0%	102
変化はなしい	断られた	4.7%	16.3%	34.9%	32.6%	11.6%	43
Ů	借入は必要なかった	4.5%	13.2%	77.7%	2.6%	1.9%	310
	十分な借入ができた	6.3%	15.6%	53.1%	15.6%	9.4%	32
減った	不十分だが借り入れられた	0.0%	14.3%	28.6%	28.6%	28.6%	7
一般うだ	断られた	0.0%	0.0%	30.8%	30.8%	38.5%	13
	借入は必要なかった	0.0%	5.6%	55.6%	16.7%	22.2%	18

# (4)公庫との取引の理由別に見た公庫の対応に対する評価

表 32 は、リーマン・ショック後に日本公庫から借入をした理由別に、リーマン・ショック後の日本公庫の対応に対する評価を整理してみたものである 11。

「非常に満足」の比率で比較すると、「メインバンク以外から融資を断られた」や「メインバンクから融資を断られたから」を選択した企業で満足度が高いが、これは自然な結果であろう。注目すべきは、日本公庫の「親身な相談」や「迅速な」対応をきっかけにしている企業では、日本公庫の対応に対する評価が高いことである。意外にも「金利が低い」ために日本公庫からの借入を行ったという企業では、「非常に満足」と回答している企業は33.9%にとどまっている。金利が低い方が満足度が高まることは確かであるが、多くの企業は金利だけでは満足しないということである。

37

<sup>11</sup> 我々の質問文は、「リーマン・ショック後に政府系金融機関等から借入をした方にお尋ねします。借入をした主な理由について、政府系金融機関等ごとに、それぞれ該当するものを選び、該当する番号にすべて〇印を付けてください。」である。

表 32 リーマン・ショック後に日本公庫と取引を始めた理由別の公庫への評価の違い

	非常に満 足	どちらかとい えば満足	普通	どちらかと いえば不満	非常に不 満	企業数
メインバンク以外から融資を断られたから	58.3%	29.2%	12.5%	0.0%	0.0%	24
政府系金融機関等の方が親身 に相談に応じてくれたから	54.6%	36.3%	8.6%	0.3%	0.0%	339
政府系金融機関等の方が迅速 に対応してくれたから	53.8%	34.8%	11.1%	0.3%	0.0%	333
メインバンクから融資を断られたから	42.9%	35.7%	14.3%	7.1%	0.0%	28
政府系金融機関等からの方が 長期安定資金を調達できたから	41.6%	39.5%	16.9%	1.4%	0.1%	692
民間金融機関で借り入れるより も、政府系金融機関等の方が金 利が低かったから	33.9%	39.7%	24.1%	1.1%	0.6%	872
政府系金融機関等から勧められ たから	33.2%	40.5%	23.5%	1.8%	0.5%	383
貴社独自の判断	30.0%	39.0%	27.2%	2.5%	0.4%	716
取引先や知人等金融機関以外 から勧められたから	29.1%	47.3%	21.8%	1.8%	0.0%	55
メインバンクから勧められたから	24.2%	36.3%	31.9%	5.5%	2.2%	91
メインバンク以外の金融機関か ら勧められたから	20.0%	46.7%	26.7%	0.0%	6.7%	15

# (5) リーマン・ショック後の日本公庫からの借入の効果と日本公庫の対応へ の評価

表 33 および表 34 は、リーマン・ショック後の日本公庫からの借入の直接効果や副次効果と、リーマン・ショック後の日本公庫の対応への評価の関係を調べたものである。

まず、表 33 をみると、「目立った効果がなかった」と回答した企業以外では、「非常に満足」が多い。とくに、「④取引先からの信用が向上した」と回答して企業 157 社では、45%もの企業が「非常に満足」と回答している。

次に、副次効果に関しての回答を整理した表 34 によると、「非常に満足」の比率で見ると、「ビジネスマッチングの参加を通じて新たな取引先を開拓できた」と感じている企業で、最も満足度が高い。また、「メインバンクからの借入が増えた」や「その他の金融機関からの借入が増えた」という形で、公庫融資が呼び水になって民間融資が増えている場合にも満足度が非常に高い。公庫からの融資は単独よりも民間との協調によって効果が高まることがここでの回答からもうかがえる。

逆に、「メインバンクからの借入が減った」企業では、日本公庫の対応に対して「非常に満足」しているのは 34.8%の企業にとどまる。その他の項目を見ても、民間金融機関からの金利の低下や民間金融機関借入の肩代わり的効果は、日本公庫の対応に対する満足度をそれほど高めないようである。

日本公庫が顧客の満足度を高めるには、ビジネスマッチングなどを通じた新たな取引先の開拓支援、安定した融資姿勢や方針、経営の見直しや改善に役立つ情報提供やアドバイス、などの点での一層の機能強化が必要だといえよう。

表 33 リーマン・ショック後の日本公庫からの借入の直接効果と日本公庫への満足度

	非常に 満足	どちらかとい えば満足	普通	どちらかと いえば不満	非常に 不満	企業数
① 設備投資を行い生産性が向上した	35. 9%	39. 7%	23. 3%	1.0%	0. 1%	730
② 新たな製・商品の取扱いを始めることができた	43. 2%	35. 9%	19. 4%	1. 5%	0. 0%	273
③ 従業員を維持又は新たに雇用することができた	40. 0%	40. 3%	16. 9%	2. 4%	0. 4%	673
④ 取引先からの信用が向上した	45. 2%	38. 9%	14. 0%	1. 3%	0. 6%	157
⑤ 目立った効果はなかった	15. 5%	34. 6%	46. 0%	2. 6%	1. 3%	387

表 34 リーマン・ショック後の日本公庫からの借入の副次的効果と日本公庫への満足度

	非常に 満足	どちらかとい えば満足	普通	どちらかとい えば不満	非常に不 満	企業 数
ビジネスマッチングの参加を 通じて新たな取引先を開拓で きた	52.7%	36.4%	10.9%	0.0%	0.0%	55
メインバンクからの借入が増えた	47.1%	39.7%	11.8%	0.0%	1.5%	68
融資姿勢や方針が安定していることから、経営計画が立てやすい	46.6%	37.5%	14.4%	1.0%	0.2%	592
情報提供やアドバイスが経営の見直しや改善に役立った	42.9%	43.2%	12.5%	1.3%	0.0%	303
その他の金融機関からの借 入が増えた	42.0%	42.0%	13.0%	1.4%	0.0%	69
その他の金融機関からの借 入の金利が低下した	41.5%	41.2%	16.5%	0.0%	0.0%	284
その他の金融機関からの借 入が減った	40.0%	39.2%	18.8%	0.8%	0.8%	255
メインバンクからの借入の金 利が低下した	39.3%	40.4%	18.6%	0.7%	0.4%	285
メインバンクからの借入の金 利が上昇した	37.5%	12.5%	50.0%	0.0%	0.0%	8
メインバンクからの借入が減 った	34.8%	39.1%	23.9%	1.2%	0.0%	330
その他の金融機関からの借入の金利が上昇した	28.6%	28.6%	42.9%	0.0%	0.0%	7
目立った効果はなかった	15.9%	35.1%	43.6%	3.8%	1.0%	479

# 5. 現時点における政府系金融機関に対する総合的な評価

我々のアンケート調査では、リーマン・ショック後の日本公庫の対応の評価について尋ねた質問(問41)以外に、特定の時期の対応に限定せずに非常に一般的な形で、政府系金融機関に対する「全てを勘案した総合評価」を尋ねた質問(問44)も行っている。この問44の質問では、「①日本公庫国民生活事業、②日本公庫農林水産事業、③日本公庫中小企業事業、又は④商工中金のうち、問14で最も貴社の借入金に占める割合が高い機関についてご回答ください。」と依頼している。したがって、問41では日本公庫と商工中金を分けて回答を求めていたために、日本公庫だけの反応を取り出すことができたが、問14が25%幅で回答を得ているだけであり、さらに商工中金については問14で短期資金についても回答を求めているために、問44について回答者が長期資金だけを念頭に置いて「最も比率が高

い」機関を選んでいるのか否かが明確ではなく、一定数の企業が商工中金を念頭に置いて 回答していると考えられる <sup>12</sup>。したがって、本節では政府系金融機関の評価として取り扱 うことにする。

# (1) 政府系金融機関が融資において重視しているポイントと総合評価の関連

問 44 では、「全てを勘案した総合評価」として、政府系金融機関に対する回答企業の満足度を 5 段階で回答してもらっている。一方で、政府系金融機関が融資を行う場合に、18 の観点をどの程度重視していると思うかを 5 段階(1: 非常に重視している~5: 全く重視していない)で評価してもらった(問 42)。

この二つの回答結果をクロス集計した結果が、表 35 である。たとえば、「非常に満足」の列は、政府系金融機関に対する「全てを勘案した総合評価」で「非常に満足している」と回答した企業 335 社が、同じ政府系金融機関が融資を行う際に①~⑱の事項をどの程度重視していると感じているかを示している。たとえば、「非常に満足」の列の一番上の数値は 2.51 であるので、政府系金融機関が融資を行う際に「①業種」をどの程度重視しているかを、5点法で採点した結果の平均点である。2.51 という結果は、「3:どちらともいえない」よりも数値が少し小さいので、多少は重視していると感じていることになる。

「全てを勘案した総合評価」で「非常に満足している」と回答した企業 335 社の間では、政府系金融機関が特に重視している(と企業が感じている)審査項目(表の数値が小さい項目)は、⑥収益性、④事業計画、⑤金融機関に対する財務内容等の積極的な開示、⑦安全性、③事業基盤、⑪代表者の資質、などである。

「全てを勘案した総合評価」でみた満足度によって、審査の重視項目としての評価が異なる項目としては、③事業基盤(顧客、製品)、④ 事業計画、⑤ 工場・店舗等の現場視察、⑪代表者の資質、⑭取引年数、⑮金融機関に対する財務内容等の積極的な開示、⑯融資担当者との信頼関係、⑰他の取引金融機関の動向、がある。いずれの項目も、こうした項目を重視した審査が行われていると考える企業ほど、総合評価が高い。こうした項目は、財務的なハード情報ではなく、ソフト情報に分類されるものであり、定性的な評価をされていると感じる企業ほど満足度が高いということがわかる。したがって、こうしたソフト情

41

<sup>12</sup> 表 7 を作成する際に 25%範囲の中央値で代表させたが、同じようにして日本公庫の 3 事業のそれぞれと、商工中金についての借入比率を試算してみると、商工中金の比率が最も大きい企業 (同率の場合は除く) は 657 社となり、政府系金融機関に対する「すべてを勘案した総合評価」を回答している企業 (2646 社) の約 25%となっている。

報を重視した審査姿勢を強めていくことが、顧客の満足度を高める上では効果的であると 予想できる。なお、収益性や安全性はどのような企業においても審査の重要項目と感じら れており、収益や安全性をきちんと見ることは、政府系金融機関に対する満足度を特に引 き下げるものとは考えられない。

表 35 政府系金融機関が融資において重視していると思われる点と総合評価の関係

	非常に満 足	どちらかと いえば満足	普通	どちらかとい えば不満	非常に不満
① 業種	2.51	2.64	2.74	2.83	3.00
② 企業規模	2.52	2.57	2.65	2.73	3.00
③ 事業基盤(顧客、製品)	1.92	2.10	2.37	2.47	2.94
④ 事業計画	1.65	1.96	2.20	2.41	2.69
⑤ 工場・店舗等の現場視察	2.48	2.79	3.01	3.15	3.43
⑥ 収益性(売上高経常利益率等)	1.58	1.86	1.95	1.90	2.00
⑦ 安全性(自己資本比率等)	1.80	1.97	2.03	1.94	1.94
⑧ 物的担保	2.37	2.42	2.48	2.29	2.43
⑨ 保証人の弁済力	2.83	2.84	2.78	2.56	2.63
⑩ 信用保証協会の保証の可否	3.59	3.45	3.23	2.91	2.94
⑪ 代表者の資質	1.97	2.21	2.45	2.56	2.83
⑩ 資産力(個人資産含む)	2.66	2.67	2.65	2.53	2.47
③ メインバンクであるか否か	3.12	3.19	3.22	3.42	3.69
⑭ 取引年数	2.64	2.86	3.01	3.31	3.80
⑤ 金融機関に対する財務内容等の積極 的な開示	1.69	1.99	2.28	2.45	2.88
16 融資担当者との信頼関係	2.13	2.43	2.77	3.15	3.91
⑪ 他の取引金融機関の動向	2.58	2.70	2.82	2.91	3.66
⑱ 貴社の税理士や公認会計士の評判	3.24	3.26	3.23	3.34	3.91
企業数	335	1038	1123	107	43

# (2) 政府系金融機関からの助言や情報提供の顧客満足度への効果

政府系金融機関からの助言や情報提供が顧客の満足度に影響しているかを調べてみることにした。我々のアンケート調査では15の事項についての助言や情報提供(具体的な項目は、表37)を受けたことがあるかどうかを尋ねている(問43)<sup>13</sup>。

表 36 では、15 項目の一つも選択していない企業 (つまり、政府系金融機関から助言や情報提供受けたことがないと回答している企業) と、1 つだけ選択している企業、2 つ選

\_

<sup>13</sup> 我々の質問文は、「貴社は、金融機関から有益な助言や情報提供を受けたことがありますか。メインバンクと政府系金融機関等について、下記の中から有益な助言や情報提供を受けたものを選び、該当する番号にすべて○印を付けてください。」と尋ねている。

択している企業、・・5つ以上選択している企業に分けて、政府系金融機関に対する「全てを勘案した総合評価」の違いを示してみた。表の平均点数は、「非常に満足」が 1 点、「どちらかといえば満足」が 2 点、「普通」が 3 点、「どちらかといえば不満」が 4 点、「非常に不満」が 5 点という配点で計算した結果であり、満足度が高いほど数値が小さくなるように作っている。表の平均点数を見ると明らかなように、助言数が多い企業ほど満足度が高い。企業の満足度を高めるには、さまざまな視点から効果的な助言を行うことが重要であることがわかる。

次に、それぞれの有益な助言が企業の満足度をどの程度高めるかを見たのが表 37 である。表の「企業数」は「政府系金融機関から当該項目の有益な助言を受けた」と回答した企業の数である。表は平均点数の昇順で整理している。いずれの項目についても、表 36 に示した助言項目ゼロの場合の平均点数 2.88 よりも小さい。つまり、表 37 のいずれの項目であるうと、有益な助言が行われていれば、全く助言の行われていない場合に比べると、企業は政府系金融機関を高く評価するのである。

平均点数で見ると、人材に関する有益な情報を受けたことがあると回答した企業が、政府系金融機関に対してもっとも満足していることがわかる。 2位の「④新事業に関するアドバイス」から 4 位の「②新しい技術やその技術の入手方法」はほぼ同じ水準の評価となっている。また、表には載せていないが、15 事項のうちのどの二つの助言が行われているときに満足度が高くなるかを調べて見たところ、「⑥人材」と「⑤海外展開に関するアドバイス」の組み合わせが平均点 1.41 で、最も評価が高かった(ただし、該当企業は 17 社のみである)。

表 36 政府系金融機関からの助言数と総合評価

				総合評価				
		非常に満 足	どちらかと いえば満 足	普通	どちらか といえば 不満	非常に不満	平均点数	企業数
	0	5.3%	20.9%	59.7%	8.8%	5.3%	2.88	718
	1	9.2%	37.0%	49.4%	4.0%	0.5%	2.50	652
	2	13.5%	48.0%	36.9%	1.5%	0.2%	2.27	542
	3	15.1%	56.1%	26.5%	2.0%	0.3%	2.16	351
	4	22.7%	53.0%	22.7%	1.5%	0.0%	2.03	198
助言数	5 以上	35.7%	45.9%	18.4%	0.0%	0.0%	1.83	185

表 37 政府系金融機関からの助言項目と総合評価

		総	合的な評価				
	非常に満足	どちらかと いえば満 足	普通	どちらか といえば 不満	非常に不満	平均 点数	企業 数
⑥ 人材	35.8%	39.6%	24.5%	0.0%	O.0%	1.89	53
④ 新事業に関するアドバイス	25.5%	48.9%	25.0%	0.5%	0.0%	2.01	184
⑤ 海外展開に関するアドバイス	24.9%	49.7%	22.8%	2.6%	0.0%	2.03	193
② 新しい技術やその技術の入手方法	18.9%	56.8%	24.3%	0.0%	0.0%	2.05	37
① 経営管理・経営戦略に関する貴社の 状況に即したアドバイス	22.5%	47.3%	28.7%	1.1%	0.4%	2.10	529
⑩ 国や地方公共団体などの公的支援 策のうち金融関連以外のもの(各種の補助金など)	22.0%	46.8%	30.1%	1.0%	0.0%	2.10	395
⑧ 新しい資金調達方法	19.4%	51.1%	27.8%	1.7%	0.0%	2.12	872
③ 税務に関する貴社の状況に即した アドバイス	20.6%	47.4%	30.9%	1.0%	0.0%	2.12	97
① 新しい販売先	22.0%	45.7%	29.7%	2.6%	0.0%	2.13	232
③ 新しい仕入先	21.4%	45.9%	31.6%	0.0%	1.0%	2.13	98
① 資金調達・財務に関する貴社の状況に即したアドバイス	18.0%	51.3%	28.7%	2.0%	0.1%	2.15	868
⑨ 国や地方公共団体などの公的支援 策のうち金融関連のもの(信用保証制度 や制度融資など)	17.8%	47.9%	32.3%	1.9%	0.1%	2.19	985
① 潜在的な資本提携先	21.4%	35.7%	42.9%	0.0%	0.0%	2.21	14
⑦ 不動産(たとえば、工場用地など)	17.2%	44.8%	35.6%	0.0%	2.3%	2.25	87
⑤ 潜在的な事業承継先	13.3%	46.7%	33.3%	3.3%	3.3%	2.37	30

# (3) 政府系金融機関の総合評価を高めるために必要な活動

# ①総合評価と各評価細目との関連性

我々のアンケート調査では、上で利用した「全てを勘案した総合評価」を尋ねる前に、表 38 に示した 16 の項目について、それぞれ満足度を 5 段階で回答してもらっている。そこで、この 16 項目のどれが、総合評価との関連性が高いかを確認してみることにした。

表 38 では、16 項目のそれぞれについて「非常に満足」と回答した企業の数 (表中の「該当企業数」)、その企業の中で「総合評価」でも「非常に満足」と回答した企業の比率、および、その企業の「総合評価」の平均点数をまとめてみた。総合評価の点数で評価すると、「⑩ 取引先紹介」で非常に満足していると回答している企業 25 社では、総合評価が非常に高い。続くのは、「⑫財務・経営に関するコンサルティング」、「⑧多様な金融サービスの提供」である。これらの項目で「非常に満足している」企業の8割程度が「総合評価」

でも「非常に満足」と回答している。

一方、リストの下の方を見ると、「①安定的な資金供給」、「④長期資金の供給」、「⑤ 固定金利による資金供給」、「⑥低利融資」といった政府系金融機関の融資の特徴ともいうべき事項が並んでいる。「該当企業数」を見るといずれの項目でも 650 社以上が「非常に満足」と回答しており、ここに上げたような融資の性質自体は高く評価されていることがわかる。しかし、たとえば、「⑥低利融資」に関して「非常に満足」している企業 687社についての「総合評価」の平均点は1.80にとどまり、「総合評価」で「非常に満足」との回答は 36.7%にとどまっている。つまり、融資の性質について「非常に満足」していても、政府系金融機関の全般の評価となると必ずしも「非常に満足」できていないのである。

全般的には、資金提供系の満足度に比べると、コンサルティング系の満足度の方が、総合的な評価を高めることに貢献しているようである。該当企業数に注目すると、資金提供系で「非常に満足」との回答がそもそも多いのに対して、コンサルティング系での「非常に満足」との回答は少ないことにも注目できる。つまり、資金提供が無用なのではなく、資金提供に関しては、政府系金融機関の対応が十分に高い水準に達しているのに対して、まだ、コンサルティイング系では顧客の要望を十分に満たす水準まで提供できていないのであろう。政府系金融機関の融資面での評価を維持しつつ、コンサルティング面での強化を図ることが、顧客満足度を高めるために重要であるといえよう。

表 38 政府系金融機関の総合評価を高める要因

	総合評価 非常に満足	総合評価 平均点	該当企業 数
⑩ 取引先紹介	88.0%	1. 12	25
① 財務・経営に関するコンサルティング	80.0%	1. 20	65
⑧ 多様な金融サービスの提供	77. 6%	1. 22	76
③ 個人資産の運用、税務対策	88. 2%	1. 24	17
⑨ 積極的な会社訪問・面談 (接触頻度)	75.0%	1. 27	100
① 業界動向の提供	73. 6%	1. 30	53
⑥ 窓口の対応	71.0%	1. 34	183
⑤ 渉外担当者の対応	68.0%	1. 35	309
⑭ 支店長の対応	68. 5%	1.36	222
③ 審査結果に対する説明	59.3%	1. 47	258
⑦ 短期資金の供給	51.5%	1. 57	134
② リーマン・ショック等の危機時における、いざというときの迅速な融資	50. 5%	1. 57	436
① 安定的な資金供給	45. 0%	1.66	653
④ 長期資金の供給	43.0%	1. 68	668
⑤ 固定金利による資金供給	40.4%	1. 73	654
⑥ 低利融資	36. 7%	1.80	687

# ②評価細目間の関連性

表 38 に示した 16 の評価細目の間での関連性についても確認しておくことにした。ここでは、クラスター分析を行い、デンドログラム(樹形図)を作図してみた <sup>14</sup>。その結果が、図 1 である。このデンドログラムは、どの評価細目が回答者にとって似たものとして評価されているかを視覚的に示している <sup>15</sup>。

図 1 によると、コンサルティング・職員対応の側面と、資金提供姿勢・提供資金の性格の側面とに評価観点が大別できることがわかる (表 39)。したがって、資金提供姿勢・提

 $^{14}$  ここのクラスター分析では、まず、同じ回答者の  $^{16}$  細目の評価点数の差をそれぞれ求める。たとえば、 $^{16}$  名さんが細目①について  $^{16}$  名点、②について  $^{16}$  3点、③について  $^{16}$  1点としているとすれば、① $^{16}$  0 は  $^{16}$  3点分などの距離が求められる。これを全回答者について集計(平方ユークリッド距離化)すると、評価細目間での平均的な距離が得られるので、この距離が小さい評価細目同士の類似性が大きいと考える。当然ながら、全員が二つの細目について同じ点数を付けていたら、距離はゼロとなり、最も類似性が強いと判断される

<sup>15</sup> テンドグラム上では類似度の高い評価細目が近くに配置される。また、類似度の高い評価細目がクラスターとして階層的に結合されている。

供資金の性格の側面の充実と、コンサルティング・職員対応の側面の充実がいずれも総合 的な評価を引き上げるために重要であるといえる。

# 図 1 評価細目のクラスター分析の結果

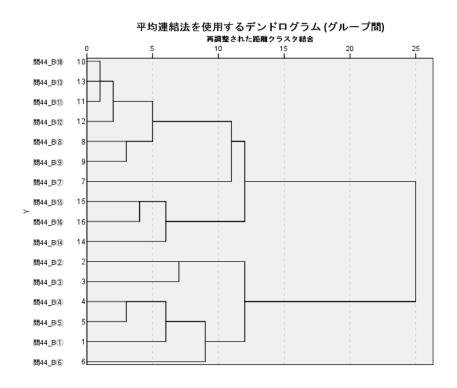


表 39 デンドログラムに基づく5つのクラスターの内容

	⑩ 取引先紹介
	③ 個人資産の運用、税務対策
コンサルティン	① 業界動向の提供
グ	⑩ 財務・経営に関するコンサルティング
	⑧ 多様な金融サービスの提供
	⑨ 積極的な会社訪問・面談 (接触頻度)
短期資金	⑦ 短期資金の供給
	⑤ 渉外担当者の対応
職員の対応	16 窓口の対応
	① 支店長の対応
資金提供姿勢	② リーマン・ショック等の危機時における、いざというときの迅速な融資
貝亚促供安労	③ 審査結果に対する説明
	④ 長期資金の供給
   資金の性質	⑤ 固定金利による資金供給
貝並の注貝	① 安定的な資金供給
	⑥ 低利融資

#### ③政府系金融機関の総合評価の回帰分析結果

最後に、政府系金融機関の総合評価に与える影響を数量的に把握するために、総合評価の点数を各評価細目で回帰(OLS)してみることにした。その結果が表 40 である。表では、全評価細目で説明したモデルから 10%有意水準で説明力を持たない変数を落としたモデルによる推定結果も表示している。有意な変数は全てプラスの係数を持っており、各評価項目がそれぞれ総合評価にプラスの影響を与えていることがわかる 16。

説明変数は全て1~5のスケールであるので、係数の大きさで相対的な重要性を比較できる。最も係数の大きいのは「渉外担当者の対応」であり、2番目が「安定的な資金供給」である。資金の性質以上に、職員の対応が企業の評価を左右することが読み取れる。

また、表 41 は、被説明変数として、総合評価で「非常に満足」の時にゼロ、それ以外に 1をとるダミー変数を採用して、ロジットモデルによって推計してみた結果である <sup>17</sup>。この式の結果は、政府系金融機関が顧客に「非常に満足」と思ってもらうためには何が必要 かを示している。ここでも係数の大きさに注目すると、最も影響力があるのは「①安定的な資金供給」であり、「④長期資金の供給」、「⑤渉外担当者の対応」が続いている <sup>18</sup>。これら3つの項目の順位はOLSによる表 40とロジットモデルによる表 41とでは異なるものの、これらの3つが最重要項目であるという点では一致している。つまり、資金供給の性質と、職員の対応との両方がいずれも重要なのである。

一方、表 38の分析では、上位にあった「⑩取引先紹介」や「⑫財務・経営に関するコンサルティング」などはそれほど重要な変数とはならなかった。それは、現在のところ、こうした点で高い評価を与えている企業が少ないことが影響しているのであって、決して総合評価を高めることにおいて無視して良いわけではないと考えられる。

<sup>16</sup> なお、説明変数、被説明変数ともアンケートでの質問のままに利用しているので、1 の 方が評価が高く、点数が大きくなるにつれて評価が下がる形で定義されている。

<sup>17</sup> 注 16 でも述べたように、アンケート調査票での評価の数値ルールに沿って、小さい値の方が好ましい状況を表すとしたためである。

<sup>18</sup> 表には示していないが、オッズ比で評価しても、これらの3つの項目の影響力が強いとの結果となっている。

表 40 政府系金融機関の総合評価の回帰分析結果 (OLS)

	全評価細目			変数	枚減少法によ	るモデル
	В	標準誤差	有意確率	В	標準誤差	有意確率
(定数)	365	.061	.000	378	.054	.000
① 安定的な資金供給	.120	.019	.000	.121	.018	.000
② リーマン・ショック等の危機時における、いざというときの迅速な融資	.083	.017	.000	.088	.016	.000
③ 審査結果に対する説明	.026	.018	.156			
④ 長期資金の供給	.115	.020	.000	.118	.020	.000
⑤ 固定金利による資金供給	.037	.019	.058	.038	.019	.051
⑥ 低利融資	.079	.015	.000	.079	.015	.000
⑦ 短期資金の供給(当座貸越、手形割引を含みます)	013	.016	.419			
⑧ 多様な金融サービスの提供	.057	.021	.007	.053	.020	.008
<ul><li>⑨ 積極的な会社訪問・面談(接触頻度)</li></ul>	.052	.021	.011	.051	.020	.010
⑩ 取引先紹介	.017	.021	.414			
⑪ 業界動向の提供	012	.022	.601			
取務・経営に関するコンサルティング	.082	.021	.000	.078	.017	.000
③ 個人資産の運用、税務対策	021	.025	.399			
⑭ 支店長の対応	.075	.017	.000	.074	.017	.000
⑤ 渉外担当者の対応	.312	.019	.000	.316	.019	.000
16 窓口の対応	.112	.020	.000	.110	.020	.000
adj-R2		0.741		•	0.741	_

表 41 政府系金融機関の総合評価の回帰分析結果 (ロジット分析)

		全評価細目	1	変数減少法に基づくモデル			
		標準誤	有意確		標準誤	有意確	
	В	差	率	В	差	率	
① 安定的な資金供給	1. 399	. 287	. 000	1. 434	. 279	. 000	
② リーマン・ショック等の危機時における、いざというときの迅速な融資	. 468	. 194	. 016	. 475	. 179	. 008	
③ 審査結果に対する説明	026	. 177	. 885				
④ 長期資金の供給	1. 207	. 294	. 000	1. 371	. 260	. 000	
⑤ 固定金利による資金供給	. 192	. 231	. 405				
⑥ 低利融資	. 164	. 203	. 421				
⑦ 短期資金の供給(当座貸越、手形割引を含みます)	181	. 165	. 273				
⑧ 多様な金融サービスの提供	. 184	. 216	. 394				
⑨ 積極的な会社訪問・面談(接触頻度)	. 308	. 204	. 132	. 352	. 190	. 064	
⑩ 取引先紹介	. 368	. 245	. 134				
① 業界動向の提供	071	. 224	. 753				
⑫ 財務・経営に関するコンサルティング	. 323	. 215	. 134	. 409	. 192	. 034	
③ 個人資産の運用、税務対策	251	. 302	. 406				
14 支店長の対応	. 559	. 168	. 001	. 564	. 162	. 001	
⑤ 渉外担当者の対応	1. 162	. 219	. 000	1. 159	. 213	. 000	
16 窓口の対応	. 369	. 194	. 057	. 316	. 189	. 096	
定数	-9. 749	1. 064	. 000	-9. 577	. 832	. 000	
Cox-Snell R <sup>2</sup>		0.326	•	0.324			

注)被説明変数は、総合評価が「非常に満足」の時に1, それ以外にゼロがはいるダミー変数。なお、説明変数は1の方が評価が高く、大きくなるにつれて評価が下がる形で定義されている。

# (4)メインバンクの総合評価を高めるために必要な活動

表 42 は、政府系金融機関について分析した表 38 と全く同じ考え方によって、メインバンクの総合評価が高くなる要因として、16 項目について調べてみたものである。資金提供系の項目に比べると、コンサルティング系の満足度が非常に高い場合には、総合的な評価も高くなることは、政府系金融機関の場合と同様である。

表 43 は、政府系金融機関の分析と同様にして、総合評価を、評価細目で回帰してみた結果である。最も係数の大きな評価細目は、「⑤渉外担当者の対応」であり、2 番目は「①安定的な資金供給」であった。政府系金融機関の結果と比べて特徴的なのは、3番目に、「⑥支店長の対応」が入っており、「⑥窓口の対応」も重要項目となっている点である。日常的に接する機会が多いために、政府系金融機関以上に、こうした職員の対応が評価の重要項目となっていることがうかがえる。

表 42 メインバンクの総合評価を高める要因

	総合評価 (平均点数)	該当企業数
① 業界動向の提供	1.09	56
① 財務・経営に関するコンサルティング	1.13	77
③ 個人資産の運用、税務対策	1.19	65
⑧ 多様な金融サービスの提供	1.27	161
⑩ 取引先紹介	1.34	93
③ 審査結果に対する説明	1.39	339
⑥ 窓口の対応	1.40	403
⑨ 積極的な会社訪問・面談(接触頻度)	1.43	359
⑤ 渉外担当者の対応	1.46	536
④ 支店長の対応	1.48	622
⑤ 固定金利による資金供給	1.50	407
② リーマン・ショック等の危機時における、いざというときの迅速な融資	1.52	527
⑥ 低利融資	1.53	403
④ 長期資金の供給	1.56	630
⑦ 短期資金の供給	1.62	627
① 安定的な資金供給	1.64	869

表 43 メインバンクの総合評価の回帰分析結果(OLS)

		全評価細	目	変数減少法に基づくモデル			
		標準誤	有意確			有意確	
	В	差	率	В	標準誤差	率	
(定数)	396	. 043	. 000	364	. 040	. 000	
① 安定的な資金供給	. 169	. 015	. 000	. 170	. 015	. 000	
② リーマン・ショック等の危機時における、いざというときの迅速な融資	. 056	. 014	. 000	. 055	. 014	. 000	
③ 審査結果に対する説明	. 026	. 014	. 067	. 028	. 014	. 049	
④ 長期資金の供給	. 098	. 015	. 000	. 102	. 014	. 000	
⑤ 固定金利による資金供給	. 014	. 014	. 307				
⑥ 低利融資	. 055	. 011	. 000	. 063	. 010	. 000	
⑦ 短期資金の供給(当座貸越、手形割引を含みます)	. 048	. 012	. 000	. 048	. 012	. 000	
⑧ 多様な金融サービスの提供	. 032	. 015	. 036	. 039	. 015	. 009	
⑨ 積極的な会社訪問・面談(接触頻度)	. 062	. 014	. 000	. 063	. 013	. 000	
⑩ 取引先紹介	. 004	. 015	. 800				
⑪ 業界動向の提供	. 019	. 018	. 280				
⑩ 財務・経営に関するコンサルティング	. 070	. 017	. 000	. 091	. 013	. 000	
③ 個人資産の運用、税務対策	. 017	. 017	. 315				
① 支店長の対応	. 152	. 013	. 000	. 153	. 013	. 000	
⑤ 渉外担当者の対応	. 185	. 015	. 000	. 186	. 015	. 000	
16 窓口の対応	. 110	. 014	. 000	. 111	. 014	. 000	
adj-R2		0.742			0.742		

# 6. 日本公庫との接触方法と接触頻度

# (1)日本公庫との接触頻度

日本公庫の店舗は少ないために、顧客との物理的な距離が長くなる。しかし、表 44 に示したように、日本公庫の場合、「最近1年間会っていない」との回答は遠距離であっても 5%以下に抑えられており、民間銀行の場合(表 45)、50 キロメートル以上離れている顧客では 20%超が「最近1年間会っていない」と回答しているのと対照的である。他方で、民間金融機関は遠距離でも平均的に見ると、「1ヶ月に1回程度」接触しており、公庫に比べて接触頻度の高い顧客が多い。これは、日本公庫が、日常的な決済資金の取り扱いをしていないという業務の性質から十分に理解できる。しかし、低頻度での面談で企業との関係性を維持し、企業からソフト情報を引き出すには、民間金融機関とは異なるアプローチや工夫(民間金融機関との協力も含めて)が必要となろう。

表 44 日本公庫の支店からの距離別に、担当者との接触頻度

日本公庫支店か らの距離	ほぼ毎日	1週間に1 回程度	1ヶ月に1 回程度	6ヶ月に1 回程度	1年に1 回程度	最近1年間会 っていない	企業数
500m以内	0.0%	9.5%	47.6%	28.6%	9.5%	4.8%	21
500m超~1km 以内	0.0%	1.9%	22.2%	57.4%	16.7%	1.9%	54
1km超~10km 以内	0.1%	0.4%	26.1%	59.1%	10.1%	4.1%	705
10km超~30k m以内	0.0%	0.4%	27.2%	58.2%	12.2%	1.9%	474
30km超~50k m以内	0.4%	0.0%	26.8%	55.8%	15.2%	1.7%	231
50km超	0.0%	0.3%	20.6%	59.8%	15.2%	4.1%	316

表 45 メインバンクの支店からの距離別に、メインバンクの担当者との接触頻度

メインバンク支店 からの距離	ほぼ毎日	1週間に1 回程度	1ヶ月に1 回程度	6ヶ月に1 回程度	1年に1 回程度	最近1年間会 っていない	企業数
500m以内	13.5%	36.9%	44.1%	3.7%	1.5%	0.2%	401
500m超~1k m以内	10.5%	37.4%	45.0%	6.0%	1.0%	0.1%	703
1km超~10km 以内	5.4%	37.9%	50.0%	5.1%	0.6%	1.0%	2341
10km超~30k m以内	1.7%	27.3%	60.4%	8.4%	1.1%	1.1%	359
30km超~50k m以内	0.0%	6.3%	79.2%	12.5%	0.0%	2.1%	48
50km超	0.0%	7.8%	51.0%	13.7%	3.9%	23.5%	51

# (2) 政府系金融機関との接触ルート

表 46 では、政府系金融機関(本質問では、日本公庫に限定していないため)に関する情報入手ルートに関して整理したものである。「取引経験あり」(政府系金融機関から過去に一度でも借入がある企業。現在借入がない企業も含まれる)の企業では、当然ながら、政府系金融機関の職員から情報を入手している例が多い。ただし、従業員規模 19 人以下の小さな企業では、その比率が低めになっており、小規模企業に対する政府系金融機関による情報提供が十分ではないことがわかる。

一方、「取引経験のない」企業では、政府系金融機関との直接的な接触が少なく、政府系金融機関の職員からの情報提供が少なくなるのはやむを得ず、他の代替的なルートを充実させるのが現実的であろう。とくに「取引経験のない」従業員 50 人以下企業群では、「商工会・商工会議所、同業者組合や同業他社」が最も重要な情報伝達ルートになっている。このルートで政府系金融機関の情報を流す場合、政府系金融機関との取引関係のない小規模な企業を意識した内容とするべきことを示唆している。

表 46 政府系金融機関からの借入の経験の有無別、従業員規模別の政府系金融機関に関する情報の入手ルート

	取引経験あり				取引経験なし					
	19 人 以下	20~50 人以下	51~100 人以下	101~ 300 人 以下	300 人 超	19 人 以下	20~50 人以下	51~ 100 人 以下	101~ 300 人 以下	300 人 超
民間金融機関 の職員	12. 4%	11.6%	7. 8%	9. 5%	14. 7%	11. 9%	18. 1%	12. 4%	17. 9%	13. 6%
政府系金融機 関等の職員	36. 3%	47. 5%	52. 1%	52. 3%	59. 8%	14. 4%	16. 6%	24. 2%	27. 9%	22. 2%
新聞広告	6.0%	4. 2%	3. 6%	2. 1%	2. 0%	14. 4%	8.9%	9. 4%	9.0%	9. 9%
ラジオ・テレビ 広告	1. 6%	1.3%	1. 1%	0. 9%	0.0%	5. 9%	4. 3%	2. 5%	1.6%	4. 9%
雑誌広告	1.6%	1.4%	1. 5%	1. 6%	0.0%	4. 2%	3.0%	2. 8%	2.9%	3. 7%
政府系金融機 関等のホーム ページ	12. 7%	16. 5%	17. 6%	18. 2%	14. 7%	17. 8%	16. 7%	23. 1%	20. 8%	24. 7%
自治体の窓口	3. 2%	1. 9%	1. 2%	1. 6%	0.0%	1. 7%	3.0%	3.0%	2. 2%	2. 5%
商工会・商工会 議所、同業者組 合や同業他社	26. 3%	15. 7%	15. 2%	13. 7%	8. 8%	29. 7%	29. 4%	22. 6%	17. 6%	18. 5%
企業数	251	1872	1115	751	102	118	598	363	312	81

#### 7. むすび

日本政策金融公庫などの政府系金融機関は、「新事業育成、経営革新、事業再生、海外展開など、リスクが高く民間金融機関が取り組みにくい分野に対して、国の重要な政策に基づいた金融支援を行う」ことを目的にしている。また、「景気低迷の影響により融資姿勢の変動を余儀なくされる民間金融機関の貸出を量的にも補完」することも重要な機能である 19。したがって、たとえば、日本公庫中小企業事業本部は、中小企業専門の政策金融機関として民間金融機関を補完しながら、中小企業の成長・発展をサポートするとともに、セイフティーネットの機能を果たすべきだと考えられている。

本稿では、2013年2月から3月に実施した「金融機関に対する中小企業の意識調査」の結果に基づいて、政府系金融機関、特に日本公庫がリーマン・ショック後の金融危機の中で果たした役割を、民間金融機関との関係でとらえ、さらに、どのような活動や機能を強化していくことが、政府系金融機関に対する中小企業の評価を高めることになるのかを分析した。

本稿で得られた結果のうち、特に興味深いものをまとめると次のような点である。

- ① もともと日本公庫からの借入がない企業のうち、リーマン・ショックによって資金が必要になり、公庫から実際に借り入れた企業は 7.9%である。「断られた」企業も含めても、公庫と取引関係のなかった企業の1割以下しか申し込んでいないことになる。しかも、本稿でのサンプルは公庫との取引のある企業が多くなっているので、もともと日本公庫と取引のなかった企業に関しては、金融危機時に日本公庫に対して融資を申し込むこと自体がごく一部の企業に限られていたのである。つまり、リーマン・ショックのような深刻な危機においても、多くの企業は民間金融機関からの借入や自己資金で対応しており、民間の支援だけでは不十分な一部の企業が政府系金融機関を利用しているというのが典型的な状況である。
- ② 日本公庫との借入関係がもともとあった企業群では、リーマン・ショック後に7割から8割の企業が日本公庫から借り入れている。もともとの関係があるかどうかはショック時に日本公庫から借入を行うか否かの判断に大きな影響を持っている。
- ③ 平成20年10月~平成22年6月までの期間にメインバンクから「十分な借入ができた」

<sup>19 『</sup>日本政策金融公庫 中小企業事業のご案内 2012』より引用した。

と回答した企業は 1086 社あるが、その内、同じ時期に日本公庫からも「十分な借入ができた」と回答した企業は 64.8%に達しているし、日本公庫からの「借入は必要なかった」との回答は 32%に達している。一方、メインバンクからの借入が「不十分だが借り入れられた」や「断られた」企業でも、日本公庫から「十分な借入ができた」企業が4割台ある。メインバンクからの借入について「不十分だが借り入れられた」や「断られた」ということは、メインバンクが審査の結果、十分な信用力が無いと判断したことを意味しているが、そうした企業群に関してでも、日本公庫は 6 割程度の企業に「十分に」資金を提供していることになる。民間金融機関だけでは対応できなかった企業の資金繰りを助けたことは確かである。

- ④ 日本公庫から「十分な借入ができた」という企業の内、メインバンクからも「十分な借入ができた」企業で、日本公庫の融資の効果について回答している 979 社についてみると、42.3%の企業が「設備投資を行い生産性が向上した」と回答しているが、メインバンクからの借入が「不十分」あるいは「断られた」企業では、この選択肢が選択されている比率は 32.2%と 20.4%であり、かなり低かった。日本公庫からの長期性の資金を獲得して設備投資を増やすことが可能だとしても、メインバンクからの資金提供がないと、事業拡大によって増える運転資金を賄うことが難しくなり、結果として、設備投資に踏み切れないといったことが理由として考えられる。
- ⑤ 日本公庫から「十分な借入ができた」という企業の内、「従業員を維持又は新たに雇用することができた」との回答は、メインバンクから「十分な借入ができた」企業では 40.2%であるが、メインバンクから「不十分」な借入の企業については 63%にも達しており、メインバンクから「断られた」企業でも 49.0%と、高い値となっている。つまり、メインバンクから借りられない企業の場合には、公庫からの資金が雇用の確保、あるいは経営の存続につながるケースが多かったと言えよう。
- ⑥ 日本公庫の積極的な融資は、メインバンクの融資姿勢によって効果が異なってくることがわかる。すなわち、メインバンクが消極的な融資姿勢を取っている場合は、セイフティーネット的な機能を果たすが、逆に、メインバンクが積極的な融資姿勢を取っているか、自己資金が潤沢な場合には、成長資金的な性格を帯びることになる。限られた日本公庫の資金をどのような政策目的に振り向けるべきかを考える場合、メインバンクの姿勢や企業の経営状態を考慮すべきことになる。
- ⑦ リーマン・ショックの時期におけるメインバンクからの借入の多くが予備的な理由に

よるものだった一方で、日本公庫からの借入では予備的な資金である場合が少なかった。

- ⑧ メインバンクから「不十分な」借入しかできなかった企業群では、46.0%の企業が「融資姿勢や方針が安定していることから、経営計画が立てやすい」を選んでいる。このようにメインバンクとの関係が揺らいでいる時にこそ、中小企業が公庫融資に対して期待するのは、量的な充足効果や金利引き下げ効果だけではなく、長期的な支援姿勢やコンサルティング的な側面の効果である。リーマン・ショックのような金融危機時には、資金を提供するだけでなく、コンサルティングのニーズへの対応が不可欠である。
- ⑨ 日本公庫を利用しない理由として、「借入の手続きが煩雑であるから」をあげる企業もあるが、20人以下の小さな企業でそうした理由を挙げる場合が目についた。誤解によるところも大きいと思われるので、そうした企業に理解できる形で正しい情報を提供していく必要がある。
- ① 日本公庫の評価を高める上で、担当者との接触頻度は非常に重要である。顧客満足度を向上させるためには、資金の充足だけでは不十分で、コストはかかるが、顧客との接触頻度を高めることに努力する必要がある。
- ① 日本公庫の「親身な相談」や「迅速な」対応を、借入のきっかけだと回答している企業では、日本公庫の対応に対する評価が高い。意外にも「金利が低い」ために日本公庫からの借入を行ったという企業では、「非常に満足」と回答している企業は33.9%にとどまっている。金利が低い方が満足度が高まることは確かであるが、多くの企業は(低金利は当然だと受け止めており)低金利だけでは満足しない。日本公庫が顧客の満足度を高めるには、ビジネスマッチングなどを通じて新たな取引先の開拓支援、安定した融資姿勢や方針、経営の見直しや改善に役立つ情報提供やアドバイス、などの点での一層の機能強化が必要だといえよう。
- ② 貸出審査に関してみると、財務的なハード情報だけではなく、定性的な情報に基づいて評価をされていると感じる企業ほど満足度が高い。したがって、こうしたソフト情報を重視した審査姿勢を強めていくことが、顧客の満足度を高める上では効果的である。なお、収益性や安全性はどのような企業においても審査の重要項目と感じられており、収益や安全性をきちんと見ることは、政府系金融機関に対する満足度を特に引き下げるものではない。

③ 日本公庫からの助言数が多い企業ほど、日本公庫に対する満足度が高まる。企業の満足度を高めるには、さまざまな視点から効果的な助言を行うことが重要である。残念ながら、資金提供系の満足度に比べると、コンサルティング系の項目で高い満足度を感じている企業は少ない。資金提供に関しては、政府系金融機関の対応に対する評価は十分に高い水準に達しているのに対して、まだ、コンサルティイング系では顧客の満足度を満たす水準まで提供できていない。政府系金融機関の融資面での評価を維持しつつ、コンサルティング面での強化を図ることが、顧客満足度を高めるために重要であるといえよう。

# <参考文献>

- 家森信善編『地域の中小企業と信用保証制度―金融危機からの愛知経済復活への道』中央 経済社 2010年9月。
- 家森信善「中小企業金融円滑化法の効果と課題-2010年中小企業金融の実態調査結果に基づいて-」 『金融構造研究』 第34号 2012年5月 pp.99-114。
- 家森信善・近藤万峰「グローバル金融危機に対する日本政府および日本銀行の政策対応と その効果の検証」 『会計検査研究』第 43 号 pp.11-29 2011 年 3 月
- 家森信善「金融危機下での中小・地域金融ーリレーションシップバンキングと危機対策の効果ー」 福田慎一・櫻川昌哉編『なぜ金融危機は起こるのか』東洋経済新報社 2013年 pp.141-168。
- 家森信善、内田浩史、植杉威一郎、小倉義明、高久賢也、冨村 圭、根本忠宣、渡部和孝 「中小企業金融の環境変化のもとでの政策金融の役割と課題-「金融機関に対する中 小企業の意識調査」の結果をもとに一」『調査と資料』119 号 2014 年 3 月 pp.1-95。