

自己の認識と顧客の評価

信金中金月報掲載論文編集委員

永田 邦和

(長野県立大学 グローバルマネジメント学部教授)

2021年9月より信金中金月報掲載論文編集委員に就きました永田邦和と申します。信用金庫や地域金融、中小企業金融に関する学術研究の発展と、研究成果の還元を通じて、業界や借り手企業、地域経済の発展に微力ながら貢献していきたいと思えます。

大学では、毎学期、授業に対する学生のアンケートを行っています。このようなアンケートは、筆者が大学を卒業した1995年頃から導入されました。筆者と同世代か上の世代の方(50歳以上の方)には馴染みがないと思えます。教室で講義をしていると、学生の様子が良く見えますので、アンケートの結果も予想できます。つまらなそうな学生が多い授業では、学生の満足度は低く、自由記述欄にも文句ばかり書かれます(「難しい」や「数学が分からない」等)。反対に、熱心な学生が多いと、満足度も高くなります。

2020年度から、コロナ禍でオンライン授業に切り替わりました。学生は自宅から受講するので、通信容量や費用を節約できるように、カメラとマイクをオフにしています。オンライン授業では、教員は学生の様子を見られません。学生の集中力が続くように、いろいろと工夫をしますが、筆者のように、機械やソフトを上手く使いこなせないと、工夫にも限界があります。1回の授業に2、3回の問題演習(休憩も兼ねています)を設けながら、通常の授業をそのまま配信することしかできませんでした。ところが、アンケート結果では、予想外に、学生が満足していました。「この方法で大丈夫だろう」と考え、別の科目で同じような授業をしたところ、厳しい意見を書かれました。

自分の仕事に対する自己の認識や評価が、顧客の評価と異なることは十分に考えられます。自分の仕事を有益なものにするためには、顧客の評価を知ることが重要です。人口減少が進んだ地方では、新産業や事業の創出が求められますので、信用金庫等の地域金融機関の支援が必要です。そのためには、地域金融機関の創業支援に対する企業側の評価を知る必要があります。さらに、企業側の評価を金融機関の活動に活かすためには、金融機関の自己の認識と企業側の評価に違いがあるのかを明らかにする必要があります。

このような問題意識から、筆者が参加している二つのプロジェクト(日本学術振興会科学研

究費補助金・基盤研究(B)(一般)「地域の期待に応える地域金融モデルの構築—災害耐性、人口減少、フィンテック」(研究代表者:家森信善神戸大学教授)、独立行政法人経済産業研究所「ポストコロナの地域経済と地域金融の役割」(プロジェクトリーダー:家森信善神戸大学教授))では、家森教授と、奥田真之愛知産業大学教授、近藤万峰愛知学院大学教授と共同で、創業間もない企業を対象とした「金融機関による創業支援に対する企業の意識調査」(以下、「企業アンケート」)と、金融機関の支店長を対象とした「現場からみた地方創生に向けた地域金融機関の現状と課題に関する実態調査」(以下、「支店長アンケート」)の回答結果の相関を分析しています。まだ分析の途中ですが、いくつかの事例を簡単に紹介します(今後、より詳細な分析を行うので、分析結果は変わるかもしれません)。

金融機関が融資判断において担保や保証の質を重視すると、金融機関の「事業内容や将来性を理解する力」や「顧客が窮状になったときの支援姿勢」、「地域に新産業・事業を興そうとする姿勢」に対する企業側の評価は低くなる傾向にありました。企業側は、金融機関が担保や保証を過度に重視していると考えていることを示唆しています。また、新産業や事業を興すためには、既存企業だけではなく、個人(起業家)による創業も必要です。起業家は十分な額の資産を保有していないので、担保を提供できません。地方創生に貢献するためには、金融機関は担保や保証に過度に依存しないことが求められています。

地方創生や創業支援には、既存企業だけではなく、起業家等の新規貸出先を探し出す必要があります。そのためには、金融機関の職員の業績評価において、新規貸出先の獲得と新規先への貸出額を重視することが考えられます。金融機関が新規貸出を重視していると、「地域に新産業・事業を興そうとする姿勢」や「地域経済全体の利益を考える姿勢」の評価は高くなりそうですが、結果は反対でした。新規の貸出を重視している金融機関ほど、これらの項目の評価は低くなる傾向にありました。企業側は、金融機関が、創業支援により新規の貸出先を増やすのではなく、競合相手から顧客を奪うことに力を注いでいると感じているようです。地方創生のためには、金融機関は、競合相手との競争ではなく、創業支援に注力することを、企業側は期待しているようです。

顧客の評価や満足度を高めることも重要ですが、顧客にとって望ましい取り組みが、地域経済にとっても望ましいとは限りません。大学の講義でも甘く成績をつけると、学生の満足度は高くなりますが、学生は育ちません。「大学の講義と金融の世界は違う」とお叱りを受けそうですが、顧客の満足度に囚われすぎないことも大切です。今後の分析から様々なインプリケーションを導出して、金融機関の行動が顧客や地域にとっても望ましいものになる仕組みを考えていきたいと思えます。