

### 1. 基本方針

#### (1) 業務環境

##### 1) 長野県の景気動向

円安やエネルギー・原材料価格高騰等の影響による厳しい状況が依然として続いているものの、長野県経済は緩やかに持ち直しています。

##### 2) 中小企業を取り巻く環境

県内の中小企業・小規模事業者（以下「お客さま」という。）を取り巻く環境として、少子高齢化が進むことによる国内市場の縮小や経営者の高齢化、後継者不在を受けた廃業の増加等、構造的な問題を抱えています。加えて足元においても、エネルギー・原材料価格高騰や価格転嫁が十分に進まないことによる収益減少等の影響を強く受けるとともに、人手不足が深刻な状況にあります。

#### (2) 業務運営方針

長野県信用保証協会（以下「当協会」という。）は、こうした業務環境を踏まえ、お客さまが直面している多様化・複雑化した経営課題に親身に寄り添い、様々な局面に応じた最適で切れ目のない支援に全力で取り組みます。

そのため、令和6年度から令和8年度までの3カ年においては、以下に掲げる事項を主要項目として取り組み「地域のお客さまの未来をつなぐ、信頼され顔の見える保証協会」を目指します。

##### 1) お客さまのライフステージに応じた最適な支援の実施

お客さまの様々なライフステージに応じた資金ニーズに対して、最適な保証商品を迅速・的確・きめ細やかに提案することでその資金繰りを支援するとともに、「経営者保証改革プログラム」に従って、経営者保証に依存しない融資慣行の確立に向けた環境整備に積極的に取り組みます。

また、お客さまがそれぞれのステージで抱える経営課題の解決に対して、金融機関をはじめとする関係支援機関と連携した能動的な経営改善発達支援を実施します。併せて、経営支援実施先におけるローカルベンチマークの総合評価点が向上した企業割合が当協会全体における同評価点が向上した企業割合を5%上回ること、中小企業診断士活用支援事業および経営サポート専門家派遣事業実施後のアンケートにおけるネットプロモータースコアが+20となること、を各年度の目標として経営支援の効果検証に取り組みます。

資金繰り支援と経営改善発達支援を一体的に運用することで、包括的で持続的な支援の提供を行っていきます。

##### 2) 情報発信力の強化

ホームページ、刊行物といった広報媒体の内容を一層充実させるとともに、各種メディアや関係支援機関が主催するセミナー等を活用して当協会の取り組み等に関する情報の発信に努めます。また、保証協会付融資における好事例を金融機関向けに発信することや、経営支援の好事例を幅広く展開し共有することによって、当協会が提供するサービスの周知を進めます。

### 3) 対話を通じたお客さまや関係支援機関等との関係性強化

お客さまや関係支援機関等と幅広く意見交換を行う「信用保証懇話会」の開催やアンケートの実施、金融機関等との勉強会、研修会などへの参加による相互間の対話を積み重ねることで、お客さまや関係支援機関等とより一層の関係性の醸成に努めます。

### 4) コンプライアンス態勢の強化

お客さまをはじめ、金融機関や関係支援機関、地域社会から信頼される組織として公的使命と社会的責任を十分認識し、コンプライアンスの推進を最重要課題と位置付け、より一層の態勢強化に取り組みます。

### 5) 経営のガバナンス強化

経営理念や中期事業計画、年度経営計画の考え方や施策を職員一人ひとりに浸透させ同じ方向性を持って行動するために、組織全体でPDCAサイクルを回し組織力の向上を図ります。

### 6) リスク管理の強化

技術の進歩や環境変化等を考慮しながら当協会が業務上保有する個人情報等の情報資産の管理を徹底します。また、役職員の意識を高める継続的な取り組みにより情報セキュリティの管理態勢を維持・強化します。

大規模災害の発生や感染症等による緊急事態に対応するため、事業継続計画（BCP）を随時点検・整備するとともに、緊急事態に備えた訓練を定期的に行うことにより危機管理態勢を整えます。

### 7) 人材育成と職場環境の整備

多様なニーズや課題、業務の高度化と複雑化に対応するため、各種職員研修等を通じて人材育成に努めます。また、働き方改革を推進するなかで、職員間のコミュニケーションを活性化させて風通しの良い健康的で働きやすい職場環境づくりを進めます。

### 8) 業務の効率化

保証申込手続きの電子化等によるDX（デジタル化）の促進やRPAの導入などにより、業務の効率性・生産性を高めることで一層の顧客サービス向上を図ります。

### 9) 地方創生、SDGsへの取り組み

学生や若者を対象とした創業マインド醸成セミナーを開催するとともに、関係支援機関等が実施する創業スクールなどと連携した活動を通じて地域の活性化に貢献します。

また、SDGs（持続可能な開発目標）の達成に向けて、当協会自らも地域の経済と雇用を支えるお客さまとともに様々な取り組みを実践することにより、持続可能な社会の実現に努めます。