

図表1 電話で行える主な確認

- ①基本的な確認
→電話で融資条件・資金使途・保証協会申込みの確認を行う
- ②融資の申込手続きに関する確認
→必要な書類を一覧にして事前に通知
→契約書類はセットにして事前に準備
- ③稟議に必要な「強み」「エビデンス」の確認
→資金繰り表・受注明細表・入金予定表などで融資条件が適切か確認
→SWOT分析に必要な情報の確認

は、融資相談が一番重要である。資金使途が分れば、返済財源や返済条件など融資の全体像が見えてくる。この時期、電話での融資対応といえ、新型コロナウイルス対応資金が多いだらう。

しかし、新型コロナウイルス対応資金の資金使途は、経常運転資金でもあり、ある意味季節資金の性格もあり、赤字資金ともいえる。この場合の返済財

問題は、信用保証委託申込書にある「直近12カ月の売上」欄である。電話でスラスラ答えられる経営者はほとんどいないため、電話だけで作成するのは難しい。

取引先には、次回訪問時までに直近12カ月分の試算表の準備、もしくは直近12カ月の売上高を調べておいてもら

源は特定しにくく、収益・売上代金・内部留保利益の混合となるだろう。

③保証協会申込みの確認
新型コロナウイルス対応資金（制度融資）は、保証協会の保証が必要になる。保証協会の保証の聞き取りは、信用保証申込みの関係書類を手元に置いてヒアリングを行おう。取引先明細などを参考にすれば、申込人（企業）概要と保証人等明細は作成できる。

直近の12カ月の売上を訪問時に聞けるように

④意思確認
ここまでは電話でも対応できるが、ここからは対面で進めなければならない。制度融資の実行には保証協会の信用保証委託申込書、委託契約書等の書類が必要となる。その債務者および連帯保証人の署名捺印と借入意思・



トーク例
担当者…このたびは新型コロナウイルス対応資金が必要とのことですね。まずは電話でいくつかヒアリングをさせていただきます。経営者…よろしく頼むよ。担当者…申込金額は3000万円。これは御社の月商のおよそ2カ月分であり妥当な金額だと判断できます。実行予

手続きの効率化につながる! このように電話を活用して融資手続きを円滑に行おう

融資のプロセスでは、どこまで電話で行えるのか、どのような工夫ができるのか——。接触を最小限にするためのポイントを解説する。

黒木正人
飛驒信用組合 理事長

電話で融資相談を受けたら
まずは「コ」を確認しよう!

融 資の相談は、電話で十分に対応可能である。もちろん、実際に訪問して行う面談と比べると、手元に疎明資料がない、相手の表情が見えないなど、異なる点多くあるだろう。

しかし、取引先の手元には疎明資料があるはずだ。いかにポイントを押さえて上手に聞き出すかが重要となる。

電話応対をするときには、金融機関として当然ではあるが、まずはしっかりメモを取って記録に残すことが重要だ。定型形式の未記入の稟議書、既存先であれば業績推移表といった経営状況が分かる書類を手元に用意して次の順番で確認を行おう。

希望条件をヒアリングし
できるだけ書類に記入

①融資条件の確認
定型形式の稟議書があれば、その記載事項に沿って電話相談を受け付けることができる。融資条件等については、希望融資金額、実行予定日（借入希望日）、融資金利などを確認したい。特に融資金利は、新型コロナウイルス対応資金であれば、どの制度融資を使うかでレートが決まる。

続いて融資期間・期日に希望はあるか、返済据置期間の希望はあるかなどを稟議書に記入していこう。

②資金使途の確認
次に行う資金使途の確認

併せて、次回の訪問が短時間で済むよう、できる限り電話で確認して保証申込書類を事前に作成しておき、準備しておいてほしい資料を明確に伝えておこう。

対面ではこうした確認を済ませ、電話で埋め切れなかった直近12カ月の売上等を記載した保証協会宛の書類を作成し、保証協会に保証依頼をすることに。

参考に、①～③の確認を電話で行う際のトーク例を以下に挙げておこう。