



京都信用保証協会の 支援概要

～企業のライフステージに応じた
「金融と経営の総合支援サービス」～

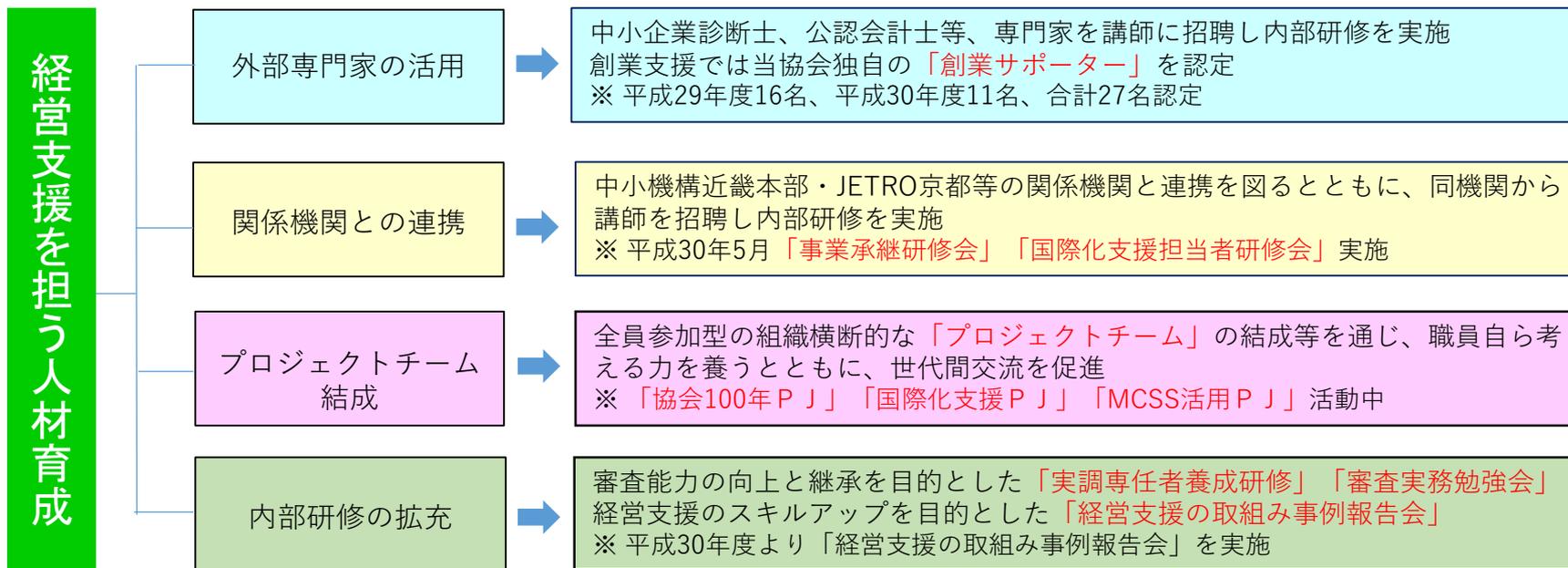
平成30年7月9日（月）
京都信用保証協会

目次

1-1	企業の経営支援を担う人材育成	3
1-2	人材育成の取組み	4
2-1	金融機関との連携①	5
2-2	金融機関との連携②	6
3-1	企業のライフステージと経営支援	7
3-2	外部専門家を活用した経営課題の解決	8
3-3	海外展開支援・マッチング支援	9
3-4	事例紹介① 経営支援・再生支援	10
	参考資料	11
3-5	事例紹介② 専門家派遣・経営支援	12
4-1	事業承継と事業承継サポートデスク	13
4-2	事業承継期の顧客訪問とチェックシート活用	14
4-3	事例紹介③ 事業承継支援	15
5	実績	16
6	専門家派遣事業アンケート結果	17

1-1 企業の経営支援を担う人材育成

保証協会の役割は、中小企業者の経営改善・生産性向上に向けた取組みの推進とともに、地域経済の一層の活性化である。当協会は「金融と経営の総合支援サービス機関」としての取組みを更に充実させるため、中小企業者に寄り添った質の高い金融支援・経営支援業務を提供できる人材育成に取り組んでいる。



1-2 人材育成の取組み

企業に寄り添った質の高い金融支援・経営支援業務を提供できる人材育成

外部専門家の活用

【創業サポーター】平成27年より「創業チャレンジ窓口」を設置し、創業に関する相談に対応している。その担当職員を対象に、中小企業診断士・公認会計士等の外部専門家による研修（4日間）を実施し「創業サポーター」として認定している。創業に関する手続きや企業会計等を助言し、創業者に寄り添った支援を行っている。

関係機関との連携

【事業承継研修会】事業承継支援をより一層進めていくために、事業承継にかかる資金調達、税制面等の支援策や課題解決について、中小機構、税理士を講師とした研修会。

【国際化支援担当者研修会】海外展開を希望する企業をサポートするため、中小機構・JETRO京都・京都産業21の関係機関から支援手続きやノウハウを学ぶための研修会。

プロジェクトチームの結成

【プロジェクトチーム】中小企業支援のみならず、ペーパーレス会議システムの検討など職場環境改善等の様々な課題を解決するために結成される、全職員参加型の機動的かつ組織横断的なチームで、協会の将来を担う中堅・若手職員の人材育成も目的としている。平成30年2月結成の「国際化支援PJ」は、部署の垣根を超えた若手9名で構成され、中小機構近畿本部・JETRO京都・京都産業21等の関係機関と連携し、企業の海外展開に向けた支援や、平成31年度「国際雑貨EXPO」の出展支援を行う。

内部研修の拡充

【実調専任者養成研修】新入職員を対象に、保証審査の基本や実地調査の基礎・手順等についての研修。

【審査実務勉強会】審査経験3年未満の職員を対象に、保証審査や経営支援業務に精通した管理職が講師となり、審査のポイントなどについて、ケーススタディや経験を取り入れた勉強会。

【経営支援の取組み事例報告会】経営支援担当職員を対象に、企業の悩み・課題を解決した職員が講師となり、取り組んだ経営支援の内容や手法を紹介し、職員のレベルアップを図るための報告会。

2-1 金融機関との連携①

本部・営業店訪問による金融機関との連携

金融機関本部訪問

- 地元4行庫との「**ホットライン**」を構築
平成10年の金融安定化特別保証制度以降、地元金融機関4行庫*との連携関係を強化
* 京都銀行、京都信用金庫、京都中央信用金庫、京都北都信用金庫
- 堅固な**信頼関係**
- 地元4行庫の**債務残高構成比は86%**

役員レベルの訪問

- ・当協会の役員が、本部役員へ定期的に訪問
- ・課題の共有、情報交換と信頼関係の強化
- ・当協会・金融機関のトップを交えた「保証業務協議会」を年1回開催

実務者レベルの訪問

- ・金融機関本部の統括部署を毎月定例訪問
- ・円滑な関係の維持・強化
- ・融資状況から各種取組状況等の情報交換
- ・保証協会の施策について営業店へ周知依頼

金融機関営業店訪問

- 協会担当者が、常日頃より**営業店を訪問**
- 平成29年度は、**延べ2,900店舗訪問**
- **何でも話せる関係づくり**
- 金融機関担当者から企業の経営状況や金融機関の支援状況を確認、迅速な支援を行う取組み

保証協会勉強会

- ・保証協会の支援概要や保証制度の説明会
- ・保証協会または営業店で開催
- ・協会審査担当者が講師
<平成29年度 47回開催 参加者860名>

金融支援・経営支援の情報交換

- ・協会審査担当者が営業店を訪問
- ・最新の決算書や試算表等の受領
※通常、決算書は保証申込時のみ提出
- ・中小企業の経営状況確認
- ・タイムリーな金融支援や経営支援の提案

2-2 金融機関との連携②

保証制度やネットワークを活用した金融機関との連携

プロパー・協会協調制度

- 金融機関の**プロパー支援**と**協調した**保証制度
- 企業のライフステージに応じて制度を創設
- 金融機関との連携による経営支援を実施

協調3制度の概要

提携保証「ネクスト」

- ・ **保証金額の1/2以上のプロパー貸付を同時実行**
- ・ 協会、金融機関の一定の基準を満たす企業
- ・ 保証期間は10年

「開業・経営承継支援資金（開業）」

- ・ **保証金額と同額のプロパー貸付を同時実行**
- ・ 京都府、京都市協調の制度融資
- ・ 保証期間は10年

「事業性評価保証」

- ・ **保証金額の1/2以上のプロパー貸付を同時実行**
- ・ 金融機関の事業性評価シート等が必要
- ・ 保証期間は15年

京都再生ネットワーク会議

- 平成16年9月 企業再生を目的に地元金融機関と連携、「**京都再生ネットワーク会議**」創設
- 保証協会が事務局を務め、行政、関係機関等の「**オール京都**」体制で再生支援
- **保証協会、金融機関、行政の3者でリスク分担**
- 再生支援協議会の計画策定完了案件
保証承諾累計554億7,700万円 全国1位
従業員19,949人の雇用確保



経営改善計画策定支援事業（405事業）

- **保証協会メイン先**に対して金融機関と連携し、**経営改善計画の策定支援**
- 保証協会が「**専門家ネットワーク**」を構築
認定支援機関の紹介等で計画策定をサポート
- 「**経営改善計画策定サポート(補助)**」の実施

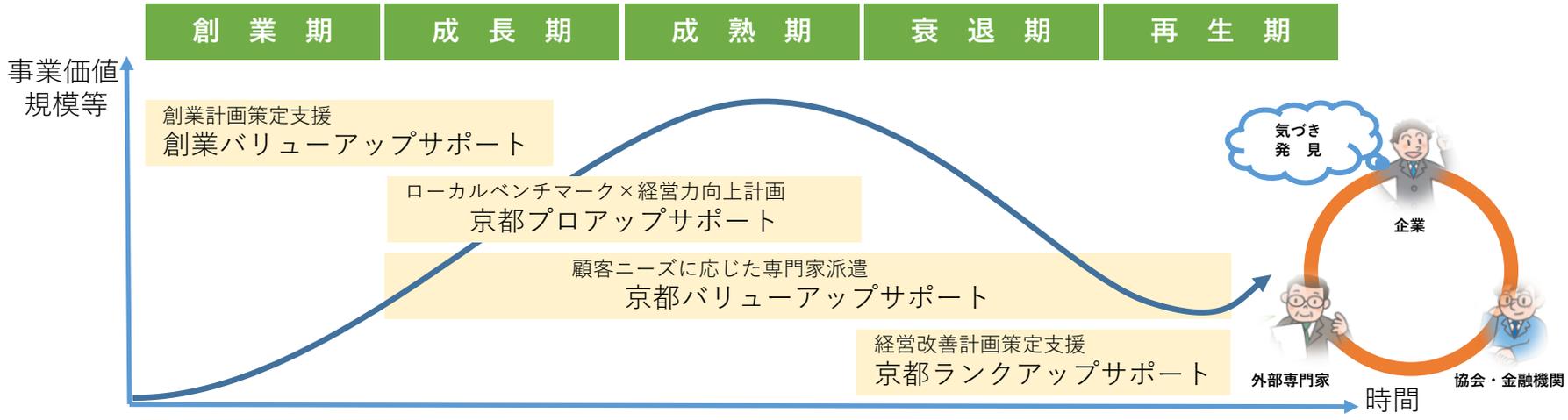
3-1 企業のライフステージと経営支援

企業のライフステージに応じた経営支援を幅広く展開、外部専門家を積極活用

ライフステージに応じた経営支援



外部専門家の活用



3-2 外部専門家を活用した経営課題の解決

協会職員の見聞により経営課題を確認、顧客ニーズに合った専門家派遣を実施

京都バリューアップサポート

- 派遣回数は1回～最大12回
- 報告会で関係機関が情報共有と目線合せ
- 創業者は創業計画～フォローアップ支援

派遣メニュー	派遣内容	回数
ワンデイサポート	出張相談	1回
フルサポート	課題解決支援	5回
プラスサポート	アフターフォロー	3回
スーパーサポート	課題解決・深掘支援	12回
創業チャレンジⅠ	創業計画策定支援	5回
創業チャレンジⅡ	創業後のフォローアップ	6回

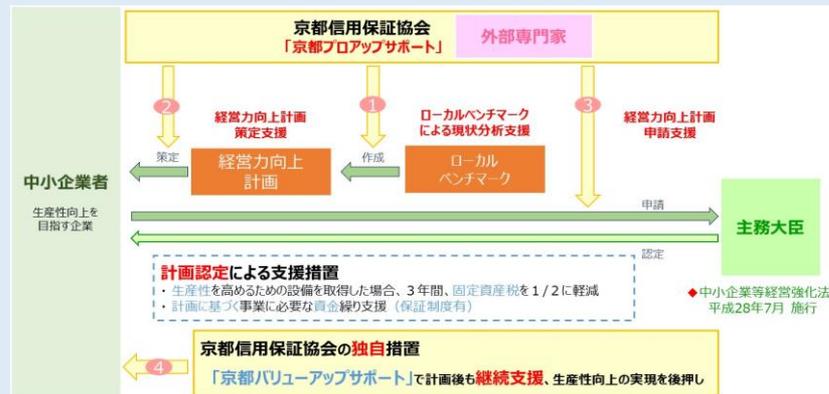
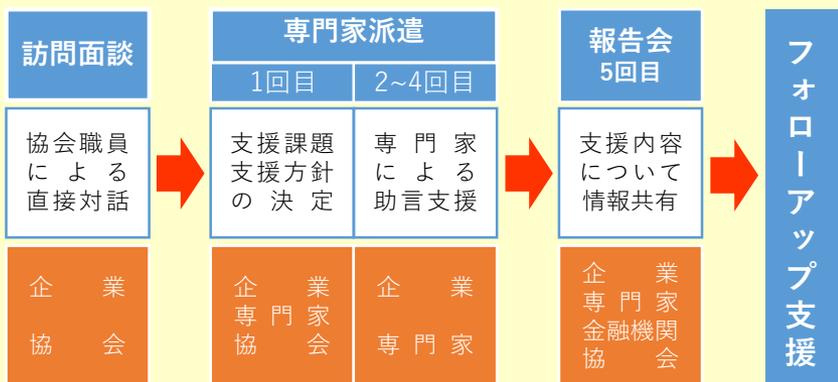
京都プロアップサポート

- 派遣回数は3回～最大5回
- 生産性向上を目指す企業へ
 - (1) 経営状態の見える化を図る
ローカルベンチマークを作成
 - (2) 生産性向上を図る財務管理・設備計画等を踏まえた経営力向上計画を作成
- 計画策定後、経営・金融支援により継続支援

金融支援…経営力向上関連保証制度（別枠）

NEW

京都府・京都市協調融資制度により
保証期間10年



3-3 海外展開支援・マッチング支援

中小企業の海外展開資金やビジネスマッチングによる成長機会を提供

海外展開サポートデスク

- ▶ 海外展開サポートデスクを新設
専用ダイヤルを設けて専門的な相談に対応
- ▶ 海外投資関係保証等を活用した金融支援
- ▶ 中小機構近畿本部、JETRO京都とも連携
個別企業の相談体制を構築

国際化支援プロジェクト

中小機構近畿本部・JETRO京都等との連携

中小機構近畿本部、JETRO京都、京都産業21から講師を招聘、国際化支援の取組みの研修会開催

顧客企業の紹介、職員の情報交換等を重ね
今後、連携関係をより緊密・深化

国際雑貨EXPO 出展支援

海外バイヤーが多数来場する展示会へ出展サポート
テストマーケティングの機会を企業へ提供

H30年8月～ 出展企業の選考・個社支援開始
H31年6月 国際雑貨EXPO出展支援
<東京ビッグサイト>

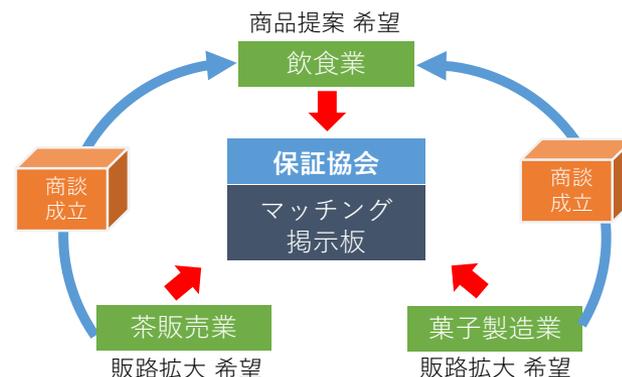
マッチング掲示板

- ▶ マッチング掲示板を開設
社内グループウェアにより情報共有
- ▶ 顧客訪問等の中からニーズを吸い上げて
販路拡大へ貢献

ビジネスマッチング成功事例

観光地で営業する飲食店が「離れ」にある建物の有効活用策として土産物販売を検討
販売商品の相談を受け取引先を紹介、商談が成立

マッチング掲示板 × 職員 = 商談成立



3-4 事例紹介① 経営支援・再生支援

会社名 A 食品(株)
業種 食品加工業
設立 昭和50年代
売上高 10億7,400万円
従業員 32名
保証残高 1億9,500万円

【事業内容】

食品の加工品製造業者。
単純な食品のカットからカット後の味付けまで行っている。
大手食品会社、商社、量販店、小売店、ホテル等へ販売。

【経営課題】

大口取引先へ依存した結果、取引先の内製化で売上が12億→2億に減少。
原材料価格の高騰、多額の赤字に対して改善施策が追い付かず連続赤字。
借入金の返済負担が重くキャッシュフローに悪影響。

【支援概要】

リーマンショック後、売上の約8割を占める大手企業との取引が停止し、倒産の危機にあった代表者から直接協会へ相談があった。

平成22年から専任担当者によるサポート開始、平成24年に当協会の京都バリューアップサポート（専門家派遣事業）で女性の中小企業診断士を派遣、協会職員（中小企業診断士）も商品の試食、意見を述べるなど一緒に商品開発・販路開拓の助言をした。

平成25年12月に当協会が構築する専門家ネットワークを活用して、認定支援機関の公認会計士を紹介し、国の経営改善計画策定支援事業による再生計画の立案を進め、再生支援とともにその後も伴走支援を行った。

【金融支援】

再生計画に基づき、当協会は純増5,000万円を含む再生資金1億2,000万円を期間20年で支援、金融機関も連携しプロパー融資を20年返済とした。

(単位：千円)

	H20	H21	H22	H28	H29	H30
売上高	1,192,000	615,000	225,000	715,000	871,000	1,074,000
営業利益	36,000	△48,000	△81,000	68,000	76,000	51,000
経常利益	33,000	△50,000	△86,000	63,000	73,000	47,000
当期利益	29,000	△55,000	△86,000	63,000	73,000	48,000
借入総額	205,000	280,000	304,000	353,000	382,000	576,000

【企業の声】

先代の父が「困ったら保証協会へ行け」と言っていたのを思い出し、すぐの思いで相談、4時間近く話を聞いてもらいました。

また、商品の味付けから経営改善まで、専門家の先生と一緒に考えて下さり本当に感謝しています。

変地域金融 マイナス金利1年

2010年冬、京都市内で食品加工業を営む会社社長(55)は、倒産の瀬戸際に追い詰められていた。08年秋のリーマン・ショック後、取引の8割を依存する大手食品メーカーに注文を打ち切られた。12億円あった売上高は2億円まで急減し、債務超過に陥った。パート従業員を大幅に減らし、残った社員が営業に駆け回った。役員報酬や給与もカットし、銀行に返済猶予を懇願したが、それでも赤字解消の出口は見えなかった。困窮したら保証協会に行け。社長は先代の父が遺した言葉に従い、すがる思いで京都信用保証協会(右

④ 最後の砦

京区を訪ねた。「社員的生活がかつている。会社は絶対つぶせない」。4時間以上訴えた社長に、協会は抜本的な経営改善を提案した。銀行から運転資金の追加融資が決まると同社の保証を引き受け、すぐに販売戦略の練り直しや廃棄食材の削減などの再建計画作りに着手した。会社は協会の紹介で公的融資を受け、資本を強化。協会が派遣した中小企業診断士の助言を受け、手元資金で新商品を開発し、販売した。6年

続いた経営損失は14年に黒字転換し、今も回復を続ける。社長は「協会のおかげでどん底から復活できた」と感謝する。信用保証協会は企業の信用を保証し、資金繰りを支える大きな役割がある。保証先の返済が滞れば立て替え払いするため、金融機関にとって保証付き融資はリスクを軽減できる。債権回収にあたっては、事業や財務の立て直しに力を尽くす。企業の再起を助ける、いわば「最後の砦」だ。

京都信用保証協会が行う地域金融機関と連携して取り組む企業再生の件数は、全国でも群を抜く。京都府・市による中小企業向け再生支援融資

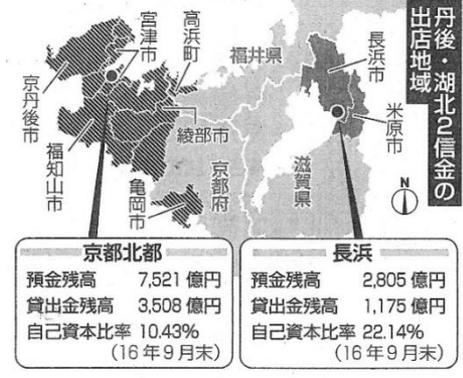
では、05年度から11年間で計777社の保証を引き受け、サポートした。対象先の従業員は計2万2千人。雇用面でも企業再生の意義は大きい。「地域の企業は地域で守る。企業と伴走し、再生を支援する力は必ず財産になる」。上原裕史常務理事は力を込める。

争と距離を置く。地域企業を守り育てる視点から、取引先の事業を評価して磨き提案型営業を展開。若手経営者向けのビジネス講座も始め、将来の地域を担う人材や企業への投資を惜しまない。それでも企業は減り続け、高齢化で預金も伸び悩む。森屋松吉理事長は「地域活性化には取引先の事業を伸ばすことが不可欠。そのためなら何でも」と決意を語る。

長浜信金(長浜市)の営業エリアである長浜、米原市は、人口流入が続く滋賀県南部とは対照的に過去10年で人口が約9千人減った。高齢化率も28%に迫る。



経営再建を支援する食品加工会社を訪ね、事業の進捗よく聞き取る京都信用保証協会の職員(京都市内)



リスク覚悟 密着支援

同信金の強みは厚い自己資本だ。財務基盤が安定しているからこそ貸倒引当金を控えず、担保や保証に依存しない融資も実行できる。リスクを取った運用で得た収益は、預金金利で還元する。

横田幸造理事長は言う。「私たちのような信金は地域から逃げも隠れもできない。耕す土地はこしかなない。だから覚悟が違ってます」(柿木拓洋)「おわり

平成29年2月17日付
京都新聞

3-5 事例紹介② 専門家派遣・経営支援

会社名	B製菓(株)
業種	菓子製造業
設立	大正時代
売上高	2,500万円
従業員	2名
保証残高	3,800万円

【事業内容】

400年前からある和菓子を主力商品とする菓子製造業者。
菓子表面に様々な意匠を施せることが強み。
日常のお菓子として問屋、量販店等へ卸すほか、OEMも行っている。

【経営課題】

経営者（60歳代）は3代目、平成24年に先代父の急逝により事業を引き継いでいる。
これまで菓子職人として当社に勤務していたが、経営には全く関与してこなかったため、経営戦略の策定、利益率の改善、資金管理など多くの悩み・課題を抱えていた。

【支援概要】

借入金の条件変更を契機に協会職員が企業訪問を行い、平成27年から専任担当者によるサポートを開始した。
売上不足と利益率の低さ、資金繰りが経営者の悩みであったため、販路開拓と利益率改善、資金管理を支援課題として、当協会の**専門家派遣事業「京都バリューアップサポート」**を実施した。

派遣した中小企業診断士の助言として、新たな販路と利益率改善が見込める「企業向けノベルティ」が提案された。
代表者は新たに商品開発を行い、時間をかけて新規取引先を開拓、**担当者も当協会内の「マッチング掲示板」を活用し、協力を行った（商談成立）**。また新規先から工場視察の要望が増加したため、専門家から工場の5S支援も行った。

資金管理も疎かであったため、あるとき資金不足のため当社の支払手形が不渡りになりそうな事態が発生した。
手形決済日の直前、**経営者から当協会に「何とか助けてほしい」という相談が入り、職員が企業に張りついて、注文書や請求書、販売実績の整理を行い、資金繰表の作成を支援するとともに、メイン金融機関と協調して運転資金を支援した。**
その後、当協会が派遣した公認会計士のサポートを受け、現在、何とか自分で資金管理ができるまで改善が進んでいる。

（単位：千円）

	H27	H28	H29
売上高	21,000	24,000	25,000
営業利益	1,000	2,000	2,000
経常利益	0	500	500
借入総額	40,000	40,000	45,000

【企業の声】

57歳で経営者になりましたが、これまで経営について学ぶ機会がなく、誰に相談したら良いのか分かりませんでした。保証協会さんとお会いしてから新しい気付きをいただき、家族のように親身になって一緒に考えていただけたことで、**私自身ももっと頑張ろうと思えるようになりました。**

4-1 事業承継と事業承継サポートデスク

京都は企業の減少率、廃業率が高く、事業承継支援が最重要課題

高い廃業率と事業承継問題

- ▶ 京都は全国に比べ企業の減少率 廃業率が高い
- ▶ 協会利用者のうち65歳以上の経営者は33.1%



事業承継は経営支援の最重要課題

中小企業者数の推移

	平成21年	平成26年	減少率
京都	94,994	84,702	△10.8%
全国	4,201,264	3,809,228	△9.3%

出典：都道府県別規模別企業数より【中小企業白書2018】

開業率と廃業率

	開業率	廃業率	備考
京都	4.7%	4.6%	廃業率2位
全国	5.2%	3.8%	

出典：都道府県別開業率2015年度より【中小企業白書2017】

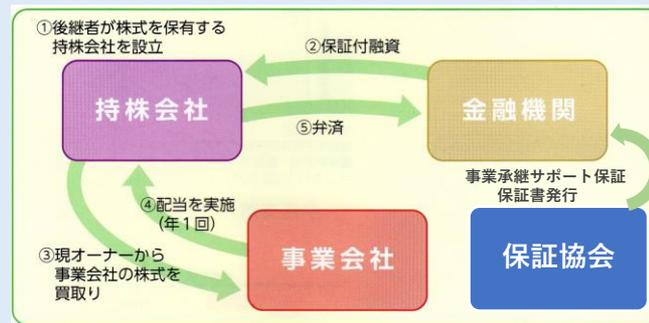
協会保証利用者に占める65歳以上経営者の割合

	企業者数	65歳以上	構成比
京都信保	25,325	8,387	33.1%

平成30年3月末現在

事業承継サポートデスク

- ▶ 事業承継サポートデスクを新設
専用ダイヤルを設けて専門的な相談に対応
- ▶ 事業承継サポート保証*を活用した金融支援や
専門家派遣制度による事業承継計画の策定支援



* 後継者が新たに設立した会社（持株会社）が、事業会社の株式を取得する資金を保証する制度

関係機関との連携

- ▶ 京都府事業引継ぎ支援センター
京都中小企業事業継続・創生支援センター
との連携



4-2 事業承継期の顧客訪問とチェックシート活用

65歳以上の経営者を訪問し、関係機関とも連携しながら事業承継を支援

事業承継チェックシート

- 事業承継の現状把握・支援策検討のため
事業承継進捗確認シートを作成
- 65歳以上の経営者を訪問（H29年度807社）
チェックシートを活用、課題と進捗を確認

事業承継チェックシートの内容

- ・後継者の有無
- ・関係者に対し事業承継について伝えているか
- ・事業承継計画の策定について
- ・事業承継についての悩み
- ・事業承継セミナーの参加について

事業承継の悩みに対する支援

事業承継の悩み

後継者なし	借入金が多く事業を継がせられない 事業の先細り、業績不振、M&A 後継者不在（育たない、いない）
後継者あり	承継手続き・流れ、承継のタイミング、相続問題 後継者育成（金融機関取引、異業種交流） 金融負債削減、事業そのものへの不安

支援策1 事業承継ガイドブックの作成



嵯峨美術大学(京都市)と連携
平成30年1月発行

気軽に読める漫画形式
専門家のアドバイス
当協会の支援策も紹介

支援策2 平成30年度 事業承継セミナー開催

	第1回	第2回	第3回
日程	9/21 Fri.	10/12 Fri.	10/26 Fri.
場所	京都市	福知山市	京丹後市



平成29年度ヒアリング結果

後継者	企業数	構成比
あり	428社	65%
なし	227社	35%
	655社	100%

	企業数	構成比
親族	402社	94%
第三者	26社	6%
	428社	100%

	企業数	構成比
継続	87社	38%
廃業	140社	62%
	227社	100%

4-3 事例紹介③ 事業承継支援

事業会社 C電機(株)
業種 電機機械器具製造業
設立 昭和50年代
売上高 2億1,500万円
従業員 13名
保証残高 2,300万円

持株会社 (株)D社
設立 平成30年
保証残高 5,000万円

【事業内容】

事業会社のC電機(株)は、昭和50年設立。制御盤、操作盤の設計製作を行う。「品質は企業の社会的責任である」との理念のもと堅実な経営を展開してきた。初代代表はE氏、平成29年10月に社内承継にてF氏が代表に就任した。

【経営課題】

初代代表のE氏は昭和15年生まれ。高齢のためM&Aや社内での事業承継を検討していたところ社内での承継を決定。しかし株式はE氏夫妻が保有し、後継者が円滑に事業を行う要素が完備されていなかった。なお、会社所在地の土地はE氏が所有している。

【連携実現までのプロセス】

当初は金融機関主導でE氏夫妻保有の株式を集約させるために、持株会社設立方式にて株式移転を図ろうとした。

業績好調であるがゆえに、株式評価が思いのほか高額となり、金融機関がプロパー与信を行う条件としてE氏所有の不動産の担保提供を依頼した。

しかしながら、E氏は担保提供に慎重な態度を示したことから、持株会社方式での承継は暗礁に乗りあげていた。

C電機(株) (事業会社)

(単位：千円)

	H27	H28	H29
売上高	223,000	153,000	215,000
営業利益	3,700	6,500	32,000
経常利益	8,600	6,700	31,000
当期利益	12,000	6,200	6,500
借入総額	17,000	19,000	23,000

【支援概要】

金融機関主導の事業承継が進まない中、保証協会が金融機関との勉強会において「事業承継サポート保証制度」を紹介したことがきっかけとなり、金融機関と協会が協調して、持株会社設立方式で株式買取資金の支援を行うこととなった。

平成30年3月に株式買取資金1億円について、協会保証付き5,000万円、プロパー5,000万円を協調支援した。

【企業の声】

〔E氏〕担保提供せずに、事業承継ができ感謝しています。

〔F氏〕株式の買取りを諦めていましたが、全株式を買取ることができ喜んでいきます。

5 実績

中小企業再生支援協議会の実績

(平成29年9月末現在)

	全国中小企業 再生支援協議会	京都府中小企業 再生支援協議会	
再生計画策定 完了案件数	12,465社	487社	全国2位
うち保証協会 関与案件数	10,765社 (関与率86.4%)	476社 (関与率98.8%) 全国比4.4%	
保証承諾金額	1,814億3,200万円	554億7,700万円 全国比30.6%	全国1位
従業員数	—	19,949人	
保証協会関与案件 二次破綻件数	622社 (破綻率622/10,765 = 5.78%)	37社 (破綻率37/476 = 7.77%)	

創業支援の実績

(単位：百万円、%)

	件数	前年比	金額	前年比
平成25年度	27	150.0	132	155.1
平成26年度	54	200.0	269	203.8
平成27年度	101	187.0	472	175.5
平成28年度	123	121.8	583	123.5
平成29年度	143	116.3	704	120.8

京都バリューアップサポートの実績

(単位：企業数)

	創設累計
フル・サポート	487
ワンデイ・サポート	241
プラス・サポート	75
スーパー・サポート	171
チャレンジⅠ	32
チャレンジⅡ	4
合計	1,010

(平成24年8月～平成30年3月末までの累計)

経営改善計画策定支援事業の実績

(単位：企業数)

	都道府県	件数
3位	京都府	583
合計	全国累計	10,027

(平成30年3月末現在)

京都プロアップサポートの実績

(単位：企業数)

	企業数
平成29年度	41

条件変更先等訪問の実績

(単位：企業数)

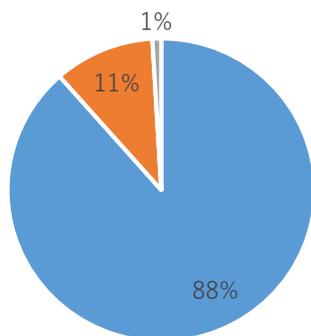
	訪問企業数
平成27年度	2,180
平成28年度	861
平成29年度	1,275
合計	4,316

(訪問企業数は重複なし)

6 専門家派遣事業アンケート結果

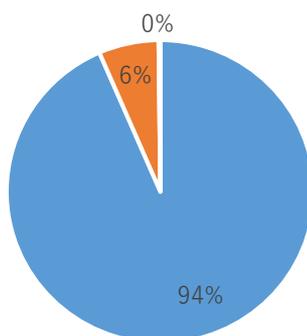
	H24年度	H25年度	H26年度	H27年度	H28年度	H29年度	合計
回答数/完了数	34/59	77/106	28/76	125/283	150/239	125/247	539/1,010
回収率	57.6%	72.6%	36.8%	44.2%	62.8%	50.6%	53.4%

京都バリューアップサポート お客様アンケート結果



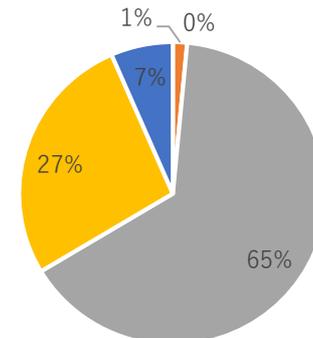
満足度
88%が満足

- 満足
- どちらとも
- 不満



理解度
94%が理解

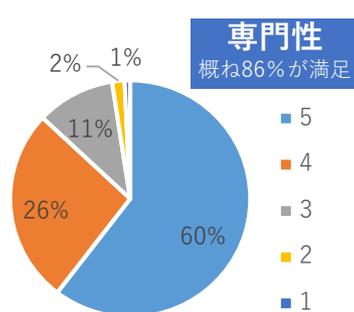
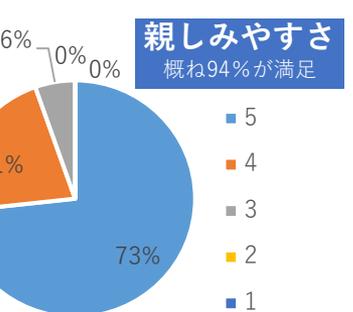
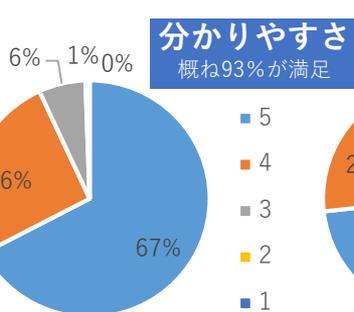
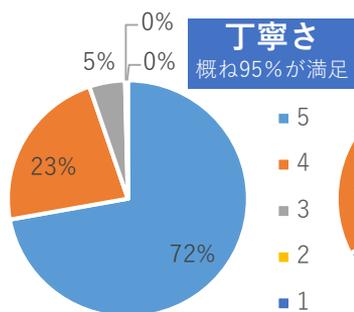
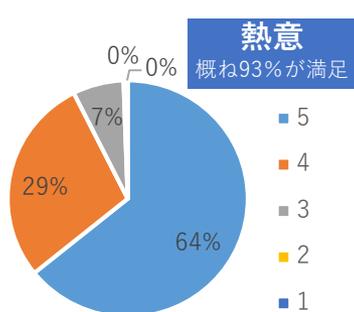
- できた
- どちらとも
- できなかった



派遣期間
65%が適切

- 長い
- 少し長い
- 適切
- 少し短い
- 短い

満足度は88%が満足されており、理解度は94%が理解できたと回答されています。
派遣時間は65%が適切、27%が少し短い、7%が短いと感じられています。



5段階で評価で、5・4の評価が概ね90%以上を占めており、全体的に専門家に対して良い印象をもっていただいています。
親身になって対応していただいているのがよくわかります。