

地域密着型金融推進計画(17～18年度)

1. 「集中改善期間」(15～16年度)における取組みの成果等についての評価

昨年来日本経済は緩やかな回復傾向を続けているものの、地域経済においては相変わらず停滞しており、公共投資の減少、個人消費の低迷、中国製品との競合などにより地域間・業種間・企業間格差が拡大しつつある。

こうした状況の中で、当金庫は平成15～16年度を「集中改善期間」とした「リレーションシップバンキングの機能強化計画」の達成に向けて全力で取り組んできました。その成果等についての評価は次の通りであります。

(1) 中小企業金融の再生に向けた取組み

企業支援を図るために、本部内に「経営相談室」を設置し、中小企業診断士資格を有する職員1名を配置、経営不振企業再生に向けて営業店とともに対象先を選定し、ランクアップを目指して取り組みました。その結果、不振先企業8社のランクアップを図ることができました。そして、職員の「目利き」能力向上のため、業界団体が主催する各種研修講座へ営業店長等を派遣、さらに通信教育の受講や「中小企業診断士資格取得通学講座」への派遣も行いました。

担保・保証に過度に依存しない新しい融資への取組みとしては、「創業支援ローン」と「地域支援ローン」を発売し、相応の実績を挙げております。

産学官との連携については、国民生活金融公庫、中小企業金融公庫、岐阜県産業経済振興センター、関商工会議所等と「創業・新事業支援に関する業務連携・協力に関する覚書」等を締結しましたが、地域における資金需要が乏しく未だ実績には結びついておりません。

ビジネスマッチング情報の提供については、業界団体(全国信用金庫協会)と提携し、取扱を開始するとともに、取引先企業1社ともビジネス紹介に係る契約を締結しました。ローンレビューは対象先を明確化し、融資実行後の管理を徹底するよう信用リスク管理要領を改正、信用リスクデータ整備については信金中央金庫のSDBシステムに参加し、情報の提供と蓄積を図っております。

顧客への説明態勢の整備については、与信取引に関する庫内規則を作成し、双方署名方式の基本約定書を採用するとともに、貸付契約書の控えを顧客へ渡すことによりいつでも契約内容を確認できることとしました。相談苦情処理機能の強化については、顧客の苦情事例を分析し営業店へフィードバック、同種の苦情が発生しないように努めました。

(2) 健全性の確保、収益性の向上等に向けた取組み

資産査定において、適切な自己査定と償却・引当を実施するため自己査定手順書を作成、営業店への説明会を実施するとともに、部店長会議において指導を徹底しました。債務者の信用格付けにつきましては、財務分析の精度向上により債務者区分との整合性を図るとともに、法人先に加えて個人取引先の登録を進めました。また、リスク度に応じた適正金利の確保に努めておりますが、これは未だ不十分と思っております。

ガバナンスの強化につきましては、半期開示を実施し、一般会員の意見を反映させるため「総代の皆様と語る会」を開催、さらに総代の選考基準を明確化するため「総代選任規定」を改正しました。そして、ディスクロージャー誌において、総代氏名や役割等を掲載し、地域貢献に関する情報開示につきましても、全信協開示例に従い実施しました。また、信金中央金庫による有価証券ポートフォリオ分析を受け、資金運用の健全化を図りました。

以上の通り、当金庫のリレーションシップバンキングの機能強化に向けた取組みは達成項目が多く見られ、ビジネスマッチングや信用リスクデータ整備等において不十分な面もありますが、全体として着実な進展を図ることができたものと評価しております。

今後、さらに地域における顧客からの信頼を得、地域金融の再生を図るために、引き続き全力で取り組む所存であります。

2. 地域特性および利用者ニーズ

(1) 地域特性

当金庫が経営上の業務の中心と想定する地域は、全12店舗中6店舗を配置する関市中心部(平成17年2月合併以前の旧関市地域)である。

関市は日本のほぼ中央に位置し、鵜飼と清流で名高い長良川の中流部にあって、歴史と伝統を持つ全国一の刃物産地であり、日本を代表する世界の刃物産地となっている。当地の刃物の歴史は古く、鎌倉時代の刀匠から始まり、江戸時代には包丁・はさみ等の家庭用打刃物に転換、そして明治に始まったポケットナイフの製造をきっかけに近代刃物の産地として発展し、生産品も台所・食卓用刃物、ポケットナイフ、はさみ、包丁、カミソリ等の多品種にわたり、その出荷額の約27%を輸出する世界的な刃物産地となっている。

一方では、関工業団地を始めとする関市内6ヵ所の工業団地へは輸送用器具、機械器具等の金属製品、化学工業製品等の大手メーカーが多数進出し、さらには新しく16区画36haの分譲面積を有する「関テクノハイランド」が、本年3月に供用開始となった東海環状自動車道を近くに控える立地条件を活かし、高度に複合化された生産拠点の受け皿としての機能及び環境に配慮した公園的機能を併せ持った工業団地として建設され、昨年から分譲開始となった。

最近の当地域経済は、地域間格差の拡大を反映して長期低迷状態に陥っており、5年前と比較した工業事業所数等の推移は次の通りである。

(平成16年度版「関市の工業」より)

	平成10年度	平成15年度	増減
事業所数	1,567社	1,289社	278
うち刃物関係	515社	398社	117
従業者数	13,428人	13,203人	225
うち刃物関係	3,094人	2,705人	389
総出荷額	2,453億円	2,388億円	65
うち刃物関係	432億円	360億円	72

特に地場の主要産業である刃物関連業は、中国を始めとする安価な東南アジア製品との激しい競争、また近年の100円ショップ製品の普及により地盤沈下が著しく、事業所数はピーク時の昭和55年の887社から平成15年の398社へと半減以下となっている。

一般商業については、近年の規制緩和により郊外へ進出した大手外部資本によるホームセンターやスーパーマーケット等の大規模小売店舗との競争、デフレ進行と消費者マインドの低下、そして経営者の高齢化と後継者難などの理由により旧来型の商店街は閉店する店が相次ぎ、中心市街地は急速にさびれつつあるため、道路整備に伴う再編が進められている。

今後の地域経済の見通しについては、景気停滞が長期化しているため更に疲弊化が進行するものと思われる。当金庫取引先の財務内容も徐々に悪化しつつあり、平成16年度の当金庫融資先の倒産件数は24件、総与信額は464百万円に達している。

今後においてもこうした傾向に大きな変化はなく、リストラ等による企業の自助努力に加えて、当金庫も地域金融機関としての責任を果たすため、地域金融の再生に積極的に関わって行かなければならないと考えております。

(2)利用者ニーズ

当金庫が平成16年10月に行った景気動向調査において、特別調査として「地域金融機関等に期待すること」の項目を設け、215社の地域内顧客にアンケート調査を行ったところ、次のような回答が寄せられた(以下抜粋して掲載)。

問1 メインバンクとして取引する金融機関について(1つ選択)

当金庫のみ	50.4%
地銀・第二地銀	30.5%

回答先の半数は当金庫のみをメインバンクとしている。

問2 地域金融機関と長期的な取引関係を維持する上で評価して欲しい自社のポイント(1つ選択)

取引実績	25.1%
事業の内容や特徴	21.2%
経営者の資質や熱意	19.8%
今後の将来性や成長性	19.3%

自社の評価ポイントとして過去の「取引実績」を挙げた先が一番多く、次いで「事業の内容や特徴」となっている。これは、事業経営の現状のみに目を向けるのではなく長期的な過去の「取引実績」を評価し、その上において「事業の内容や特徴」、「経営者の資質や熱意」を良く見て欲しいと考えていることを示している。

問3 地域金融機関と長期的な取引関係を維持する上で渉外担当者等に期待すること(3つ選択)

領域を問わない様々な情報の提供	23.8%
事業や業務改善の提案	16.7%
財務改善の提言	16.1%
集金などの細やかなサービス	10.2%
経営者の悩みの聴き手	8.6%

渉外担当者等に期待することは「様々な情報提供」であり、「事業や業務改善の提案」、更には「財務改善の提言」である。このことから、地域内顧客は渉外担当者に「金融商品販売のプロ(回答率 7.5%)」ではなく、幅広い情報の提供者、親身になって経営者の相談相手となり事業に対する提言をしてくれる人を求めていることが分る。

問4 金融機関以外の経営の相談相手(2つ選択)

公認会計士・税理士	33.6%
中小企業診断士等経営コンサルタント	21.3%
商工会議所・商工会	15.5%

金融機関以外の経営の相談相手としては、やはり「公認会計士・税理士」であり、次いで「経営コンサルタント」、「商工会議所・商工会」となっている。このことから、金融機関も中小企業との良好な取引関係を維持し、不振先を支援するために、これらの先と積極的な関わりを持ち、連携して対応することが効果的であることが分る。

問5 地域金融機関が中小企業等の資金需要に応じて行くために、今後、取扱拡充や新たに提供して欲しい融資形態や担保等について(3つ選択)

必要時にすぐ借りられる小口融資	31.3%
特に新たな融資形態等は望まない	16.4%
金額が限定された小口の無担保・無保証融資	14.3%
売掛債権を担保とする融資	8.5%
財務制限条項つき無担保融資	8.2%

中小・零細企業が一定の計画の下に事業展開を図る場合には、予め審査に要する時間や担保等の条件を考慮して資金計画を立てるものの、経常的あるいは臨時に運転資金需要が発生した場合には、地域金融機関に対しては何よりも簡便でスピーディーな対応を求めているものと思われる。

当金庫はこのアンケートの結果を参考とした事業展開を図ると共に、職員が顧客の資産運用から経営問題までを含むよき相談相手となれるよう自己啓発と研修活動に努め、地域金融機関に求められている「顧客との間で親密な関係を長く維持することにより顧客に関する情報を蓄積し、この情報を基に貸出等の金融サービスの提供を行う」ビジネスモデルを徹底して推進したいと考えております。

3. 当金庫の特性と規模等

(1) 当金庫の顧客特性

当地域の工業事業所数1,289社のうち、727社は従業員3人以下、308社は同4～9人、そして118社は10～19人の規模であり、これだけで全体の約90%を占めている。伝統的に小規模家族経営として発展した企業が大半であり、当金庫の主たる顧客層も預金は個人小口取引が中心、融資は小規模零細企業取引が殆どを占めている。そして工業団地内の比較的大手の企業、一部の有力地場企業に対しては、都市銀行や地元地銀が対応している。

当金庫における、平成 17 年 3 月末現在の預金人格別構成及び業種別貸出残高状

況は次の通りである。

〔預金人格別構成〕

(単位:百万円、カッコ内は構成比、%)

人格別	当座	普通	その他	要払計	定期	(大口)	定積	定期性計	預金計
個人	361 (8.9)	35,857 (71.2)	233 (10.5)	36,451 (64.4)	111,615 (89.0)	13,254 (58.6)	10,338 (76.0)	121,953 (87.8)	158,406 (81.0)
法人	3,688 (91.1)	14,494 (28.8)	1,995 (89.5)	20,177 (35.6)	13,753 (11.0)	9,367 (41.4)	3,264 (24.0)	17,017 (12.2)	37,196 (19.0)
一般法人	3,498	4,416	227	8,141	7,764	4,315	3,199	10,963	19,106
金融機関	38	132	887	1,057	746	733	0	746	1,805
公金	0	7,464	881	8,345	3,135	3,110	0	3,135	11,481
非課税	71	1,006	0	1,077	1,279	889	33	1,312	2,391
任意団体	80	1,474	0	1,554	827	318	31	858	2,412
合計	4,049 (100)	50,352 (100)	2,228 (100)	56,631 (100)	125,369 (100)	22,622 (100)	13,602 (100)	138,971 (100)	195,602 (100)

総預金の81%が個人預金であり、その大部分は定期性預金である。また、大口預金の占める割合は総預金の12%に過ぎず、当金庫預金構成の大半は個人小口預金によって占められている。

〔業種別貸出残高状況〕

(単位:先、百万円、%)

業種別	総貸出					
	先数		金額		合計	
	先数	構成比	設備資金	運転資金	金額	構成比
製造業	888	6.5	7,042	16,927	23,969	22.6
農業	13	0.0	80	99	179	0.1
林業	6	0.0	0	60	60	0.0
漁業	-	-	-	-	-	-
鉱業	1	0.0	-	126	126	0.1
建設業	549	4.0	1,572	10,706	12,278	11.6
電気・熱・水道等	2	0.0	3	-	3	0.0
情報通信業	-	-	-	-	-	-
運輸業	35	0.2	230	172	402	0.3
卸・小売業	468	3.4	3,922	7,544	11,466	10.8
金融・保険業	7	0.0	11	1,324	1,335	1.2
不動産業	154	1.1	9,350	3,139	12,489	11.8
各種サービス	544	4.0	5,495	3,330	8,826	8.3

小計	2,667	19.6	27,709	43,430	71,140	67.2
地方公共団体	4	0.0	645	2,126	2,772	2.6
個人	10,888	80.3	23,473	8,371	31,844	30.1
合計	13,559	100.0	51,828	53,928	105,756	100.0

業種別貸出残高状況では、個人が30.1%、製造業が22.6%、建設業、卸・小売業及び不動産業が各11%前後の構成比率となっている。

(2) 当金庫の特性と規模等

当金庫は明治41年、当時の打刃物業者が中心となり組合組織として創業、東海地区3県下で最も古い歴史を有している。当然、役職員も関市周辺の出身者が大半を占め、地域内顧客との数世代にも及ぶ公私に亘る結びつきは極めて強固であり、この人的関係が当金庫の最大の財産であると考えている。規模的には、平成17年3月末預金量において全国298信用金庫中153位に位置しており、ほぼ平均的な信用金庫であると認識している(東海地区3県下27信用金庫中では23位)。従って、顧客が当金庫に求めるものは、高度な金融サービスの提供よりも、対面取引を中心とする人的関係を重視した取引を期待しているものと考えている。

当金庫の主たる営業地域である、旧関市内の平成17年3月末現在の預金シェアは39%、同貸出金シェアは37%と高率であり、地域における金融面のオピニオンリーダーとして地域経済を引っ張って行く責任があるため、常に地域の顧客側へ顔を向けた顧客本位の経営姿勢が求められている。勿論、時代とともに顧客の意識にも変化が見られるため、取引形態も少しずつ変わりつつあるが、基本的には今後とも顧客との対面取引(Face to Face)を当金庫の最も重要な営業戦略として位置付ける方針である。

4. 当金庫の目指すべき姿

(1) 地域における存在感を一層向上させること

地域にとって真に必要とされる金融機関となるために、各営業店が展開する地域の特性をしっかりと把握し、店性に応じた営業活動に努めることが大切である(地域の歴史、住民特性、業種分布、競合他行の動向把握など)。そして、地域の利用者が当金庫に何を期待しているかを適切に把握し、要望に応えるとともに、地域密着型金融の課題である企業支援活動の強化に努める。

また、地域金融機関としての役割は、公共的・社会的使命を果たすために、地域の発展に貢献する活動を積極的に行うことである。そのために、金融機能の提供のみではなく、文化・環境・教育といった面も視野に入れ、広く地域社会の活性化に取り組む。

(2) 中小・零細企業の金融再生に向けた取組みの推進

当金庫の取引先である中小・零細企業の経営支援を強化することは、当金庫並びに取引先にとって効果は大きく、地域金融再生のために極めて重要なことである。

そのために、経営相談室を中心として本部・営業店が一体となり、不振先のランクアップを目指し、過去の担保・保証に過度に依存しがちな融資審査態勢から脱却し、「目利き力」を身につけた新しい融資推進を図り、取引先が成長発展して行くためのサポー

トを徹底する。

(3) 収益力を強化し健全経営に徹すること

ペイオフ時代においては何よりも経営の健全性が最も重視されるため、量的な拡大よりも質的な向上が必要である。そのために、本業である預金・貸出金業務及び有価証券運用業務に全力を投入すると共に、国債や生保窓販、投資信託販売の拡充により役務収益を向上させ収益基盤の強化を図る。そして、経営の合理化・効率化を徹底し、「規模は小さくとも内容の良い」金融機関を目指す。

自己資本比率の向上については、利益金の内部蓄積による実質的な自己資本額の積上げによる方法を原則とし、「貸し渋り」「貸し剥がし」による資産圧縮や収益性を無視した極端な資産組換えなどの方法はとらないこととする。

不良債権対策についても、単に不良債権比率の引下げのみを目的として追及するのではなく、地域経済に与える影響と地域金融機関としての責任を考慮しながら進めなければならないと考えている。

(4) 人材の育成を図ること

企業の将来性や技術力を的確に判断し、取引先への経営相談ができる人材を育成するために、支店長を始めとした職員の「目利き力」養成講座への派遣、中小企業診断士の育成支援など、実務能力向上を目指して階層別に各種研修を進める。

また、ペイオフ時代に入り、「貯蓄から投資へ」の動きが強まる中で、顧客の資産運用相談に応じられるよう職員に自己啓発を促し、FP 資格取得を奨励する。

そして、地域に信頼される人材を育成するために、コンプライアンス教育を継続的に実施し、金融人としての適切な倫理観を持った人材を育てて行くこととする。

(5) 各種リスク管理の徹底とコンプライアンス体制の確立

お客さまの大切な資産をお預かりする金融機関として、経営の健全性とお客さまの信頼を確保するために、各種リスク管理の徹底とコンプライアンス体制の確立は極めて重要な課題である。

金融経済環境の大きな変化により、金融機関経営に対するリスクも多様化、増大化しており、業務の健全性・安定性を確保するため各種リスク管理の徹底及びコンプライアンス体制の確立を図る。近年、社会的問題となっている偽造・盗難カード対策には万全を期し、個人情報保護法への対応については、当金庫が取得した個人情報の適切な管理と利用目的に応じた運用に努め、お客様から安心してお取引して頂くこととする。

5. 大項目毎の取組方針と数値目標

(1) 事業再生・中小企業金融の円滑化

創業・新事業支援を強化するため、「目利き」融資審査能力の向上に努める。そのため、全信協等の外部研修に毎年4名以上を派遣する。また、計画期間内において、最低1名以上の中小企業診断士資格取得者養成を目指す。当金庫の資格制度に組み込んでいる銀行業務検定試験においては、計画期間内に財務2級取得者8名以上を目標とする。そして、創業・新事業に係る融資を毎年12件以上実

行することを目標とする。

政府系金融機関や税理士等との連携を一層強化し、適切な経営相談などの事業支援に努めると共に、取引先へのビジネスマッチング情報の提供や経営管理能力向上支援を図る。また、要注意先債権等の健全化に向けた取組みを強化すると共に引続きその実績を公表し、公表内容の拡充に努める。取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化を図るため、計画初年度に「経営相談室」人員を1名増員する。

不振先企業の事業再生を図るために、経営相談室と営業店が一体となり経営改善によるランクアップ毎年10社以上を目指す。また、再生ノウハウの積極的活用を検討する。具体的な再生支援実績について、その成功事例や法的整理の活用実績等適当な事例がある場合にはホームページ上で公表する。計画期間終了時の不良債権比率を7%未満に引き下げることを目標とする。

担保・保証に過度に依存しない融資を積極的に推進するため、新たな商品として「事業性無担保・無保証ローン」を開発・発売、毎年20件以上の実行を目標とする。また、岐阜県信用保証協会保証付き岐阜県制度融資(ぎふ無担保スピード資金)の取扱を開始し、毎年20件以上の実行を目標とする。既存の包括根保証契約は、制度改正の趣旨を踏まえ作成した新しい契約書へ逐次更新する。

顧客への説明責任を徹底するため、「与信取引に関する顧客への説明態勢に係る規則」に基づく研修会を毎年1回以上開催する。また、規則については必要に応じ見直しを図る。顧客からの相談・苦情処理については、「お客さまの声」による処理体制を徹底すると共に地域金融円滑化会議へも出席、その苦情内容を整理・分類した結果を営業店へフィードバック、同種の苦情が発生しないように努める。

企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力、経営支援能力向上など、事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた人材を育成する。「目利き力」向上等を目的とした全信協等の外部研修に毎年4名以上を派遣し、庫内研修を毎年1回以上開催する。また、計画期間内において、最低1名以上の中小企業診断士資格取得者養成を目指す。当金庫の資格制度に組み込んでいる銀行業務検定試験においては、計画期間内に財務2級新規合格者8名以上を目標とする。

(2) 経営力の強化

適切な自己査定および償却・引当を確保するため、厳正な担保評価に努めると共に、処分実績を蓄積し乖離幅の圧縮を目指す。新自己資本比率規制の導入に備えて算出方法の精緻化を図るべく態勢を整えると共に、市場リスク等の各種リスク管理については、経営体力を考慮した金庫全体のリスクリミットを適切に定め運用すると共に、価格変動、金利変動、為替変動に対応したリスク管理手法を必要に応じ見直し、更なる高度化を目指し努力する。

自己資本比率については、計画期間終了時に12%以上を目標とする。

信用リスクデータの整備については、当金庫が参加している信金中央金庫のSDBシステムを利用してその蓄積を図る。そして、適切な信用リスク量の算出方法を検討する。債務者の信用格付については、自己査定による債務者区分との整合性を図り、リスク度に応じた金利体系を構築、その適用を目指す。格付制度の精

度向上および各営業店の能力向上を目的とした庫内勉強会を毎年1回以上行う。

半期開示については、全信協の開示例を参考として従来通り実施すると共に、極力地域と金庫との関わりを分りやすく表現できるように努める。また、総代会に一般会員の意見を適切に反映させるために、毎年1回一般会員からの意見を広く寄せる方策を考え実施する。そして、会員の代表者である総代との「語る会」を毎年1回開催する。

コンプライアンス活動は、従来通り5等級以下の男性一般職・女性一般職・嘱託職員を対象に四半期ごとにコンプライアンス研修会を実施、パート職員には半期に1回同様に実施すると共に実務研修を強化し、事務ミスや不祥事件の未然防止に努める。また、毎年1回役席者を対象に、外部講師を招きコンプライアンス研修会を開催する。顧客情報管理については法令等に則った運用を徹底し、安全管理措置に定める各段階ごとの運用手続きを定め、厳正な取扱いを図る。そして、「不祥事件の取扱いに関する規定」の厳正運用により、不祥事件を未然に防止するとともに不祥事件発生時に適切な対応を図る

その他、次のコンプライアンス活動に取り組む。

- ・コンプライアンス活動計画書（半期毎）を作成し、最低月2回の勉強会を実施しており、今後も実施していく。
- ・コンプライアンス態勢のモニタリングのため、年1回臨店する。
- ・コンプライアンスチェックシート（自主点検）を年1回実施する。
- ・金融機関の職員に求められるコンプライアンスに関する実務知識等の習得程度を測定するため、コンプライアンス・オフィサー2級認定試験の受験を推奨する。管理者の取得率50%以上を目指す（現在36.8%）。

ITの戦略的活用については、従来は法的対応（名寄せ、本人確認、偽造カード問題等）に係るシステム整備を優先した為、地域密着型金融を推進する観点からの企画立案および投資効果の検証への取り組みは不十分であった。今後は、経営陣が参加する「経営刷新委員会」においてITの積極的活用推進策を検討する。そして、地域密着型金融を効果的に推進するため、「お客さまの声」やアンケートの実施等により利用者のIT投資に関するニーズを調査し、当金庫として取り組み可能であるものについては積極的な投資に努める。また、現在検討課題となっているインターネットバンキングによる資金移動取引やATM機による通帳繰越機能追加については早期実現を図り、新しい時代に対応した顧客の需要に応える。犯罪対策上有効な方策とされているICカードによる生体認証については、共同事務センターの方針に従い逐次検討を進める。また、業界団体である全国信用金庫協会によるITの戦略的活用に関する検討結果に基づき、当金庫として取り組む項目について検討しその実施に向けて努める。

協同組織中央機関の機能強化

毎年1回（8月～9月）信金中央金庫による当金庫有価証券ポートフォリオ分析を受け、市場リスク管理態勢等の有効性について検証する。そして、資金運用面において、信金中央金庫から収益還元機会の提供があれば積極的に利用する。また、経営上必要ある場合には、「経営力強化制度」に基づく信金中央金庫の指導・支援を受けることとする。

(3) 地域の利用者の利便性向上

地域貢献に関する情報開示については、従来通り、地域から寄せられた資金がどのように地域に還元されているか、その他地域に対する社会貢献活動等の状況についての開示を実施すると共に、全信協の開示例を参考として更に分かりやすいものとなるように努める。利用者からの質問や要望事項については、その代表的なものについて回答事例を作成し、毎年 1 回以上ホームページ上において公表することとする。

地域の特性等を踏まえた利用者満足度アンケート調査については、当局の実施例に従い 17 年度中に実施し、利用者ニーズを把握、その結果を経営方針に反映させることとする。

地域における取引先企業は大半が中小・零細企業によって占められており、その経営に関しては経営者の妻など女性の影響力が極めて大きいため、新たに毎年 1 回女性顧客と語る会を開催し、利用者ニーズを多面的に把握することとする。

地域においてPFIの案件が発生した場合には、積極的に取組むこととし、まちづくり再生支援協議会等にも参加、地域の活性化に向けて地域と一体となった取組みを推進する。

6. アクションプログラムに基づく個別の取組み 別添一覧表の通り

6. アクションプログラムに基づく個別の取組み

項目	現状の分析及び評価	具体的取組策	実施スケジュール		備考
			17年度	18年度	
1. 事業再生・中小企業金融の円滑化					
(1) 創業・新事業支援機能等の強化	<p>・創業・新事業先への支援は、融資専担者の役割と位置付け「目利き力」養成の為、各種研修を実施した。</p> <p>・金融面からの支援を具体的に実施する為、創業・新事業先を対象とした「創業支援ローン」を発売し、推進した。</p> <p>(実績: 6件、10百万円)</p> <p>・岐阜県経済産業振興センターと提携を結び、創業や新事業の立上げに関する相談業務の体制を整え、利用促進をした。</p> <p>・企業、事業展開に資するため、情報誌「しんきん経営情報」を毎月顧客へ提供した。</p> <p>・せきしん経済クラブによる経営講演会を開催した。</p>	<p>・業種別貸出審査事典等の活用による企業訪問時の業種別事前準備の徹底を図り、情報の提供を積極的に行う。経営情報誌の提供(毎月)、経営講演会(年3回)の開催を行う。</p> <p>・外部研修会への派遣、内部研修会・勉強会の随時開催により、「目利き審査能力」の向上を図る。</p> <p>・創業・新事業先を対象とした積極的な提案による、資金提供に努める。(目標: 毎年、12件以上)</p> <p>・産業クラスターサポート金融会議に参加し、新規事業等の案件が発生した場合には積極的に取組む。</p> <p>・中小企業支援センターの相談機能を活用する。</p> <p>・岐阜県経済産業振興センター、中小企業金融公庫、国民生活金融公庫等との情報共有、連携強化を図る。</p>	<p>・業種別の「目利き」能力を養う為に、積極的に各種外部研修へ参加する。</p> <p>・融資専担者会議を開催し、創業・新事業支援活動の強化を徹底する。</p> <p>・顧客への経営情報誌の提供、経営講演会の実施。</p> <p>・産業クラスターサポート金融会議への参加。</p>	<p>・引続き、前年と同様の取組みを継続する。</p> <p>・創業・新事業支援の活動実績を把握分析し、営業店とともに今後の強化策を検討する。</p> <p>・自金庫内においても、創業・新事業支援を目的とした「目利き」審査能力向上の為に勉強会、研修会開催の検討をする。</p>	

項目	現状の分析及び評価	具体的取組策	実施スケジュール		備考
			17年度	18年度	
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	<p>要請事項・その1</p> <p>・岐阜県産業経済振興センターを外部専門家・外部機関として有効活用するようにしているが、遠方の取引先にとっては直接足を運ぶのが疎ましく、財務診断等簡易な案件については金庫が相談事の仲介者で終わってしまった。</p> <p>・同センターと平成17年1月業務提携に関する覚書を締結したものの、営業店および取引先への周知不足によりその後の相談案件は5件と少なかった。</p> <p>・四半期ごとに景気動向調査を実施するとともに、経営情報についてアンケート調査を行い、その結果をホームページ上に掲載した。また、経営情報誌を提供した。</p> <p>・全信協のしんきんビジネス、マッチングサービスに参加し、取引先1社と個別にビジネスマッチング契約を締結した。</p>	<p>・取引先企業に対する経営相談・支援機能を強化するため、「経営相談室」人員を1名増員する。</p> <p>・岐阜県産業経済振興センターの有効活用法を営業店に周知徹底させるためパンフレット等による説明を行うとともに、同センターによる営業店の職員を対象とした勉強会を開催する。</p> <p>・同センターの発行するセンターニュース・セミナー案内を営業店に随時配布する。</p> <p>・専門家派遣事業については、有効性を十分認識したうえで取引先に説明し、積極的な活用を呼び掛ける。</p> <p>・専門家派遣事業実施時に取引先企業が負担する費用を、金庫が一部補助することを検討する。</p> <p>・経営革新については、有効性を十分認識したうえで取引先に説明し、積極的な活用を呼び掛ける。</p> <p>・取引先に経営情報誌を配布すると共に、地域内景気動向調査を定期的を実施(年4回)し、経営情報として提供する。</p> <p>・H17年11月24日東海地区信用金庫協会(東海地区41金庫)主催の第1回「ビジネスフェア2005」へ参加する。</p> <p>・せきしん経済クラブの主催による経済講演会を開催し、異業種交流を図ると共に、希望者の参加によりビジネスクラブを組織化する。</p> <p>・経営改善支援先を抽出し、経営相談室が中心となり営業店と共に財務・経営管理支援を行う。</p>	<p>・「経営相談室」人員を1名増員する。</p> <p>・岐阜県産業経済振興センターの有効活用法を営業店に周知させるため、会議・営業店訪問時にパンフレット等により具体的に説明する。</p> <p>・同センターによる営業店の職員を対象とした勉強会を開催する。</p> <p>・センターニュース・セミナー案内を営業店に配布する。</p> <p>・専門家派遣事業について、営業店毎に対象となる取引先の選定に努め、その積極的な活用を呼び掛ける。</p> <p>・経営革新について、営業店毎に対象となる取引先の選定に努め、その積極的な活用を呼び掛ける。</p> <p>・しんきん経営情報の提供(毎月)。</p> <p>・景気動向調査の実施(年4回)。</p> <p>・せきしん経済クラブ講演会の開催(年3回)。</p> <p>・全信協ネットの活用(しんきんビジネスマッチングサービス)。</p> <p>・第1回「ビジネスフェア2005」への参加</p> <p>・ビジネスクラブの組織化</p> <p>・経営改善支援対象先を抽出し、財務・経営管理支援を実施する。</p>	<p>・センターニュース・セミナー案内を営業店に継続配布する。</p> <p>・専門家派遣事業について、営業店毎に対象となる取引先の選定に努め、その積極的な活用を呼び掛ける。</p> <p>・経営革新について、営業店毎に対象となる取引先の選定に努め、その積極的な活用を呼び掛ける。</p> <p>・しんきん経営情報の提供(毎月)。</p> <p>・景気動向調査の実施(年4回)。</p> <p>・せきしん経済クラブ講演会の開催(年3回)。</p> <p>・全信協ネットの活用(しんきんビジネスマッチングサービス)</p> <p>・経営改善支援対象先を抽出し、財務・経営管理支援を実施する。</p>	

項目	現状の分析及び評価	具体的取組策	実施スケジュール		備考
			17年度	18年度	
	<p>要請事項・その2</p> <p>・比較的財務面の痛みが軽い正常先や要注意先等の取引先に対し、早期に業績悪化の原因を究明し改善アドバイスをを行う取組み・体制作りが出来ていない。</p> <p>・比較的財務面の痛みの重い要注意先や要管理先等の取引先に対しては、改善アドバイスの専門知識がないうえ改善手法が限定的であった。</p>	<p>・比較的財務面の痛みの重い要注意先や要管理先等の抽出取引先41先に対しては、経営改善計画書等を策定し月次試算表等により進捗状況を継続管理していく。</p> <p>・比較的財務面の痛みが軽い要注意先等の取引先に対しては、「経営支援活動対象抽出先」により概ね60先を抽出し、強み・課題・原因を明確にしたうえで具体的に改善アドバイスをしていく。</p> <p>・「目利き力」を向上させるため、一定以上の与信がある先については、決算書を財務データ登録の都度キャッシュフロー計算書を作成する。また、平成17年度中小企業会計啓発・普及セミナー等に参加する。</p> <p>・常に抽出取引先と接触しモニタリングを継続しながら、取引先と協議し具体的な解決策を検討する体制を作る。</p>	<p>・継続案件である抽出取引先41先に対しては、経営改善計画書等を策定し月次試算表等により進捗状況を引続き管理していく。</p> <p>・経営相談室の人員を1名増員し、比較的財務面の痛みが軽い要注意先取引先を1営業店当り5先程度抽出し、抽出取引先を100先程度にする。</p> <p>・与信額2,000万円以上の取引先については、決算書を財務データ登録の都度キャッシュフロー計算書を作成する。</p> <p>・営業店・本部の職員を対象に、目利き研修として平成17年度中小企業会計啓発・普及セミナー等に参加させる。</p> <p>・抽出先との継続的なモニタリングを行うため、原則毎月1回以上取引先を訪問したうえで活動報告書を作成する。</p>	<p>・継続案件である取引先41先に対しては対象先を一部入替え企業の課題・解決策を検討したうえで、引続き経営改善計画書等を策定し月次試算表等により進捗状況を管理していく。</p> <p>・比較的財務面の痛みが軽い要注意先等60先に対しても対象先を一部入替え企業の業績悪化の原因・課題を明確化し、具体的改善策を検討のうえアドバイスしていく。</p> <p>・抽出先との継続的なモニタリングを行うため、原則毎月1回以上取引先を訪問したうえで活動報告書を作成する。</p>	
	<p>要請事項・その3</p> <p>・健全債権化等の強化に関する実績の公表については、表面的な数字の増減だけを公表していた。今後、金庫の組織としてどのような体制を取り、どのようなことを実施したことにより、結果としてどうなったかを公表していく。</p>	<p>・守秘義務に配慮しつつ、経営改善支援先のより詳細な内容を公表する。</p> <p>・ランクアップまたはランクダウンした中小企業者の意見の紹介を検討する。</p>	<p>・経営改善支援の実績については従来通りの内容で公表することとし、体制整備状況等を含むより詳細な内容の公表については18年度の取組み課題として検討する。</p>	<p>・守秘義務に留意しつつ経営改善支援先のより詳細な内容を公表する。</p> <p>・ランクアップまたはランクダウンした中小企業者の意見の紹介を検討する。</p>	

項目	現状の分析及び評価	具体的取組策	実施スケジュール		備考
			17年度	18年度	
(3)事業再生に向けた積極的取組み	<p>要請事項・その1</p> <p>・多様な再生手法としてDES・DDSがあることは認識しているものの、金庫の取引先に該当する先はないと思っていたが近隣に活用事例もあり認識が不足していた。</p> <p>・岐阜県中小企業再生支援協議会等の外部機関による事業再生機能を積極的に活用しようとしたが、どのような先が適合するかの認識不足および営業店・取引先への周知不足等により実績が1件に止まった。</p>	<p>・取引先でDESまたはDDSの実施に適している先がある場合には活用を検討する、また適切な再建計画については岐阜県中小企業再生支援協議会等外部機関とともに検討することで実現性を高める。</p> <p>・営業店の職員を対象に、同協議会(マネージャー)による勉強会を開催する。</p> <p>・同協議会を積極的に活用し、同協議会に適合する取引先を営業店毎に選定することに努め、その活用について検討する。</p> <p>・全信協内に「人材プール」が設置された場合には、事業再生に向けて積極的に利用する。また、事業再生に関する実務研修会が開催される場合には、積極的に参加する。</p>	<p>・経営相談室が、DES・DDS・適切な再建計画について既存事例を参考に取引先で実施に適している先を検討する。</p> <p>・適切な再建計画については、岐阜県中小企業再生支援協議会等外部機関による検証を得ることを検討する。</p> <p>・営業店の職員を対象に、同協議会(マネージャー)による勉強会を開催する。</p> <p>・同協議会に適合する取引先を営業店毎に選定することに努め、その活用について検討する。</p> <p>・全信協内に「人材プール」が設置された場合には、事業再生に向けて積極的に利用し、具体的な活用手法等を学ぶ。また、事業再生に関する実務研修会が開催される場合には、積極的に参加し、再生企業に対する支援融資について知識・手法を学ぶ。</p>	<p>・再生手法として取引先でDESまたはDDSの実施に適している先がある場合には活用を検討する。前提となる適切な再建計画については、岐阜県中小企業再生支援協議会等外部機関による検証を得ることを検討する。</p> <p>・同協議会に適合する取引先を営業店毎に選定することに努め、その活用について検討する。</p> <p>・全信協内に「人材プール」が設置された場合には、事業再生に向けて積極的に利用し、具体的な活用について検討する。また、事業再生に関する実務研修会が開催される場合には、積極的に参加し、再生企業に対する知識・手法を学び活用について検討する。</p>	
	<p>要請事項・その2</p> <p>・再生支援実績に関する情報開示については、定量的なものが多いえ取組みが遅れ気味であり再生ノウハウを共有することはできなかった。</p> <p>・中小企業再生支援協議会の再生事例を参考にしていたのは担当者限りで、営業店への周知等が行われていなかった。</p>	<p>・ランクアップ実績等に特徴ある再生支援実績がある時には、中小企業再生支援協議会の事例に倣って開示する。</p> <p>・同協議会の個別具体的な情報開示が更改される都度営業店に周知させる。</p> <p>・他金融機関の特徴ある再生支援事例を営業店に紹介する。</p>	<p>・中小企業再生支援協議会の再生事例を営業店に周知させる。</p> <p>・他金融機関の特徴ある再生支援事例を営業店に紹介する。</p> <p>・金庫として特徴ある再生支援実績がある時には、中小企業再生支援協議会の事例に倣い開示方法を検討する。</p>	<p>・引続き、中小企業再生支援協議会の再生事例を営業店に周知させる。</p> <p>・引続き、他金融機関の特徴ある再生支援事例を営業店に紹介する。</p> <p>・引続き、金庫として特徴ある再生支援実績がある時には、中小企業再生支援協議会の事例に倣い開示方法を検討する。</p>	

項目	現状の分析及び評価	具体的取組策	実施スケジュール		備考
			17年度	18年度	
(4)担保・保証に過度に依存しない融資の推進等					
担保・保証に過度に依存しない融資の推進	<p>・担保・保証に過度に依存しない融資の促進を図るため、「信用リスク管理要領」等融資関連規定類を改正し、キャッシュフローおよびローンレビュー(事後モニタリング)を重視した新しい融資審査態勢に取組んだ。</p> <p>・担保・保証に過度に依存しない新型融資商品「せきしん地域支援ローン」を発売した。(実績:74件154百万円)</p> <p>・「民法の一部を改正する法律」の施行を踏まえ、既存のいわゆる「包括根保証契約書」は使用禁止とし、極度額及び確定期日を定めた、「限定保証契約」とした。</p> <p>・格付別基準金利を定めたが、適用は不十分であった。</p> <p>・信金中金SDBのシステムに参加し、当金庫デフォルトデータを提供すると共に、リスクデータの還元を受けた。</p>	<p>・「せきしん地域支援ローン」と共に担保・保証に過度に依存しない融資を積極的に推進するため、新たな商品として、「事業性無担保・無保証ローン」(名称:バックアップ21)を開発・販売、毎年20件以上の実行を目標とする。また、岐阜県信用保証協会保証付き、岐阜県制度融資(ぎふ無担保スピード資金)の取扱を開始し、計画期間内に、毎年20件以上の実行を目標とする。</p> <p>・信金中央金庫のSDBシステムにリスクデータを提供すると共に、そのデータの還元を受け、信用格付に応じた新しい基準金利の設定を図る。</p> <p>・既存の包括根保証契約は、法の主旨を十分に踏まえ、既存融資先に対し、極度額及び確定期日を定めた新しい契約書へ逐次更新する。</p>	<p>・部店長会議及び融資専担者会議等において、上記の「事業性無担保・無保証ローン」(名称:バックアップ21)及び岐阜県信用保証協会保証付き、岐阜県制度融資(ぎふ無担保スピード資金)の利用状況を徹底し、利用拡大を図る。</p> <p>・「せきしん地域支援ローン」を推進する。</p> <p>・信用格付に応じた新しい基準金利の設定について検討する。</p> <p>・新しい保証契約書への更新を進める。</p>	<p>・上記の「事業性無担保・無保証ローン」(名称:バックアップ21)及び岐阜県信用保証協会保証付き、岐阜県制度融資(ぎふ無担保スピード資金)の利用状況を調査し、改善余地が無いか検討、又は、更なる担保・保証に過度に依存しない融資新型の開発・発売を検討する。</p> <p>・「せきしん地域支援ローン」を推進する。</p> <p>・信用格付に応じた新しい基準金利を設定し、その適用に向けて取組む。また、リスクデータを利用した信用リスク量の算出手法について検討する。</p> <p>・新しい保証契約書への更新を進める。</p>	
中小企業の資金調達手法の多様化等	<p>・担保・保証に過度に依存しない融資の推進及び、財務諸表の精度が相対的に高い中小企業に対する融資に取組んだ。</p> <p>(実績:私募債・1件50百万円、売掛債権担保融資・6件1百万円、シンジケートローン1件142百万円)</p> <p>・事業価値に着目した知的財産権担保融資、動産・債権譲渡担保融資等についての取組み実績はない。</p>	<p>・私募債、売掛債権担保融資等の積極的推進。</p> <p>・TKC(税理士・公認会計士の全国ネットワーク組織)等のパソコン会計ソフトを導入している企業向け専用の、無担保融資制度の導入検討。</p> <p>・全信協等の研修会および信金中央金庫取組みへの参加検討。</p>	<p>・部店長会議において、売掛債権担保融資等の推進についての周知徹底を図る。</p> <p>・TKC中部会の担当者及びTKC提携税理士と、「TKCローン」(仮称)の取扱いができないか、検討する。</p> <p>・全信協等の研修会および信金中央金庫取組みへの参加検討。</p>	<p>・同左の取組みを継続していく。</p>	

項目	現状の分析及び評価	具体的取組策	実施スケジュール		備考
			17年度	18年度	
(5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・与信取引及びこれに伴う担保・保証契約に関し、健全かつ適切な業務の運営を確保するため、顧客の知識、経験及び財産の状況を踏まえた重要な事項の顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能、その他関連する事項等について「与信取引に関する顧客への説明態勢に係る規則」を定めた。 ・与信取引及びこれに伴う担保・保証契約に係る商品の内容及びリスク、契約書の重要事項等について、顧客に対する説明義務・説明責任の徹底、契約書等の「写し」の交付など、事後の紛争等を未然の防止するため、顧客の理解と納得を得ることを目的として、「与信取引の説明マニュアル」を定めた。 ・上記、規定・マニュアルの周知徹底を図る為、職員への研修会を開催した。 ・双方署名方式の「信用金庫取引約定書」を作成、「写し」を顧客へ渡すことにより、いつでも契約内容を確認できることとした。 ・顧客からの苦情等への対応については、部店長会議において「お客様の声」(苦情等)について受付状況、パターン、事例をフィードバックし、同種の苦情が発生しないように努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「与信取引に関する顧客への説明態勢に係る規則」および同マニュアルについて随時問題点が無いか検証し、見直しを図る。 ・各営業店の担当者までが、説明責任の意味を十分理解しているかの検証及び研修開催を行う。 ・顧客からの相談・苦情処理については、「お客様の声」による処理体制を徹底すると共に金融円滑化会議へも出席、当局(金融サービス利用者相談室)へ寄せられた苦情内容を営業店へフィードバック、同種の苦情が発生しないように務める。 ・監査部の行う定例監査項目へ顧客への説明態勢を組み込む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「与信取引に関する顧客への説明態勢に係る規則」に基づく研修会の開催。 ・部店長会議等の場においても、苦情事例等をフィードバックし、説明態勢及び相談苦情処理機能の強化を図る。 ・定例監査において、顧客への説明態勢の有効性を検証する。 	同左の取組みを継続していく。	

項目	現状の分析及び評価	具体的取組策	実施スケジュール		備考
			17年度	18年度	
(6)人材の育成	地域金融機関として地域密着型金融の機能を効果的かつ効率的に推進するためには、事業からのキャッシュフローを重視し、担保・保証に過度に依存しない融資の推進を図ることの必要性を認識し、企業財務分析や事業の将来性・技術力を的確に評価する能力、経営支援能力が必要であるが、現状では不十分であると認識している。	<ul style="list-style-type: none"> ・「目利き」融資審査能力の向上のために銀行業務検定試験の財務4級・3級・2級の受験を推奨し、期間内に2級合格者8名以上を目標とする ・業界団体が主催する外部講座(目利き・事業再生)に職員を毎年4名以上派遣する。 ・若手融資担当者を対象に「財務分析講座」(庫内研修)を開催する。 ・役席者を対象に、「目利き力養成講座」(庫内研修)を毎年1回以上開催する。 ・中小企業診断士養成のために職員をサポートし、最低1名以上の資格者を養成する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・銀行業務検定試験 財務4級 15名受験(8名合格) 財務3級 22名受験(4名合格) 財務2級 33名受験(4名合格) ・県信協主催「中小企業再生支援講座」へ職員2名派遣 ・地区協主催「企業財務診断力養成講座」へ職員1名派遣 ・地区協主催「中小企業経営支援講座」へ職員1名派遣 ・地区協主催「企業再生支援講座」へ職員2名派遣 ・中小企業診断士講座へ職員1名通学中 ・銀行業務検定試験 財務3級の受験を推奨する。 ・若手融資担当者を対象に融資実務講座(財務分析)を開催する。(庫内研修) ・役席者を対象に「目利き力養成講座」(庫内研修)を開催する。 ・地区協主催「融資総合判断力養成講座」へ職員1名派遣する 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左の取組みを継続していく。 	
2. 経営力の強化					
(1)リスク管理態勢の充実	19年3月末からの新しい自己資本比率規制の導入に備えた算出方法の精緻化には未だ取組んではいない。リスク管理については、金庫全体のリスク・リミット(市場関連リスク、信用リスク、オペレーショナルリスク)を定めて運用しているが、信用リスク量の算出方法が過去のクレジットコストに依拠しており、今後の検討課題である。情報開示は業界団体(全国信用金庫協会)のガイドラインに従い実施している。17年3月末の自己資本比率は11.53%であり、健全な水準であると評価している。	<ul style="list-style-type: none"> ・担当部署において、新しい自己資本比率規制に応じた自己資本比率の算出を行えるよう、態勢の整備を図る。 ・信用リスク量の算出については、SDBから提供されたデフォルトデータを分析し、合理的な格付別、業種別のリスク量の算出が可能であるかを検討する。市場関連リスク量の算出については、バックテストの実施によりその妥当性を検証する。 ・自己資本比率は12%以上を目標とする。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい自己資本比率規制の導入に備え、関係部署間での連携を図り、信用リスクの計測やオペレーショナルリスク量の算出方法について検討する。 ・SDBから提供されたデフォルトデータを分析し、検討する。 ・市場関連リスク量について検証するため、バックテストを実施する。 ・情報開示の拡充について検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい自己資本比率規制に基づく自己資本比率の算出を行う。 ・SDBから提供されたデフォルトデータを分析し、検討する。 ・市場関連リスク量について検証するため、バックテストを実施する。 ・情報開示の拡充について検討する。 ・19年3月末自己資本比率を12%以上とする。 	

項目	現状の分析及び評価	具体的取組策	実施スケジュール		備考
			17年度	18年度	
(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上	<ul style="list-style-type: none"> 法人、個人事業主の格付制度を導入した。 適正な金利設定を目的として、格付ランクに見合った「融資期間別基準レート」を導入しているが、デフォルト確率・コスト面等、具体的な検証が不十分であり、検討を重ねた上で改善を図る必要がある。 信用リスクデータの蓄積を目的に、当金庫のみの倒産確率ではサンプル数が少ない為、信金中央金庫が運営するSDBに財務データを提供している。 	<ul style="list-style-type: none"> 格付制度の精度向上を及び、各営業店の能力向上を目的とした、庫内勉強会を毎年1回以上行う。 SDBへ信用リスクデータを提供すると共にデフォルトデータなどの情報提供を受け、信用格付に応じた基準金利の設定を検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> SDBから提供されるデフォルトデータを利用して、格付ランクに見合う金利設定について検討する。 格付制度向上の為の庫内勉強会を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左の取組みを継続していく。 	
(3)ガバナンスの強化	<ul style="list-style-type: none"> 半期開示については、全信協の開示例を参考として実施している。 総代会の機能向上策については、一般会員の意見を経営に反映させるため「総代と語る会」を開催し、寄せられた意見を総代会において発表している。また、総代会制度についてディスクロージャー誌に掲載している。 	<ul style="list-style-type: none"> 半期開示の内容充実については、全信協の検討結果を参考として取組む方針である。 一般会員の意見を経営に反映させるために、「総代の皆さまと語る会」を毎年開催すると共に、毎年1回一般会員から直接意見を求める。 総代会の仕組みや役割について、ディスクロージャー誌に掲載する。 	<ul style="list-style-type: none"> 総代会において一般会員からの意見を紹介する。 会員に「業務のご報告」を送付する際にアンケート調査を行い、当金庫に対する意見や要望を吸い上げる。 ディスクロージャー誌において、総代会制度についてその仕組みや総代氏名等を掲載する。 女性顧客を対象として「お客様と語る会」を開催し、女性の立場から見た当金庫への意見や要望を吸い上げる。 従来通りの開示項目でディスクロージャー誌およびホームページ上で半期開示を実施すると共に、開示内容の拡大について検討する。 「総代と語る会」を開催し、一般会員からの意見や要望について吸い上げる。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左の取組みを継続していく。 	

項目	現状の分析及び評価	具体的取組策	実施スケジュール		備考
			17年度	18年度	
(4)法令等遵守 (コンプライアンス) 態勢の強化	<p>・金融機関の社会的・公共的役割を正しく認識し、金融機関の存立基盤である信用を守り育てていくためには、経営者以下全職員にコンプライアンスが求められており、当金庫は平成11年11月1日に「コンプライアンスマニュアル」を制定し、部店内において毎月「コンプライアンス勉強会」を開催している。また、年度毎の「コンプライアンス・プログラム」に基づき集合研修を開催し、職業倫理意識の徹底した職場風土の醸成に努めているが、現状では不十分であると認識している。</p> <p>・顧客情報の管理については、プライバシーポリシーの制定・公表を始め各種規程類を整備し、研修や部署ごとの勉強会を通じて厳正な取扱いに努めているが、個人データの安全管理措置の具体的手続き等が不十分である。</p>	<p>・コンプライアンス活動計画書(半期毎)を作成し、最低月2回の勉強会を実施しており、今後も実施していく。</p> <p>・5等級以下の男性一般職・女性一般職・嘱託職員を対象に四半期に1回コンプライアンス研修会を開催する。</p> <p>・パート職員を対象に、半期に1回コンプライアンス研修会を開催する。</p> <p>・毎年1回役席を対象に、外部講師を招きコンプライアンス研修会を開催する。</p> <p>・コンプライアンス態勢のモニタリングのため、年1回臨店する。</p> <p>・コンプライアンスチェックシート(自主点検)を年1回実施する。</p> <p>・金融機関の職員に求められるコンプライアンスに関する実務知識等の習得程度を測定するため、コンプライアンス・オフィサー2級認定試験の受験を推奨する。管理者の取得率50%以上(現在36.8%)</p> <p>・「不祥事件の取扱いに関する規定」の厳正運用により、不祥事件を未然に防止するとともに不祥事件発生時に適切な対応を図る。</p> <p>・個人データの安全管理措置の規程に添った各段階ごとの具体的管理手続きを定め、個人情報管理台帳の整備に努める。</p>	<p>・事例で学ぶ個人情報保護(全国信用金庫協会発行)を参考図書として役席者に配布し、最低月2回の勉強会を継続する。</p> <p>・銀行窓口の個人情報保護(金融財政事情研究会発行)を参考図書として5等級以下の男性一般職のコンプライアンス研修会を開催する。</p> <p>・パート職員を対象に、半期に1回コンプライアンス研修会を開催する。</p> <p>・上期に引き続きコンプライアンス研修会を開催する。</p> <p>・役席を対象に、外部講師を招きコンプライアンス研修会を開催する。</p> <p>・金融機関の職員に求められるコンプライアンスに関する実務知識等の習得程度を測定するため、コンプライアンス・オフィサー認定試験の受験を特に役席者に推奨する。</p> <p>・コンプライアンスチェックシート(自主点検)を実施する。</p> <p>・コンプライアンス態勢のモニタリングのため、臨店する。</p> <p>・役席を対象に、外部講師を招きコンプライアンス研修会を開催する。</p> <p>・個人データの安全管理措置の規程に添った各段階ごとの具体的管理手続きを定め、個人情報管理台帳の整備に努める。</p>	<p>・同左の取組みを継続していく。</p>	

項目	現状の分析及び評価	具体的取組策	実施スケジュール		備考
			17年度	18年度	
(5)ITの戦略的活用	・IT投資については、法的対応(名寄せ、本人確認、偽造カード問題等)に係るシステム整備を優先したため、地域密着型金融を推進する観点からの企画立案および投資効果の検証への取組みは不十分であった。	・現在取組中のIT投資案件について、早期に実施する。 ・「お客さまの声」やアンケート調査から利用者ニーズを把握、当金庫として取組みが可能であるかを検討する。 ・「経営刷新委員会」においてITの積極的活用策を検討・協議する。 ・職員の研修派遣。	・WEBバンキングによる資金移動取引の開始。 ・ATM機による通帳繰越機能追加。 ・ICカードによる生体認証について検討する。 ・「お客さまの声」やアンケート調査から利用者ニーズを把握、当金庫として取組みが可能であるかを検討する。 ・「経営刷新委員会」においてITの積極的活用策を検討・協議。 ・職員の研修派遣。	・ICカードによる生体認証について検討する。 ・「お客さまの声」やアンケート調査から利用者ニーズを把握、当金庫として取組みが可能であるかを検討する。 ・「経営刷新委員会」においてITの積極的活用策を検討・協議。	
(6)協同組織中央機関の機能強化	・毎年、信金中央金庫による「有価証券ポートフォリオ分析」を受け、当金庫の健全性や収益力、リスクの所在等について客観的な評価を得て、資金運用方針に反映させるようにしている。また、市場関連リスク管理態勢についても随時相談し、その強化を図っている。	・毎年1回、信金中央金庫の「有価証券ポートフォリオ分析」を受ける。 ・同金庫が主催する市場リスク管理研修への参加を検討する。 ・同金庫が収益還元機能を強化した場合には、積極的な活用を検討する。	・信金中央金庫の「有価証券ポートフォリオ分析」を受ける。 ・同金庫が主催する市場リスク管理研修への参加を検討する。 ・同金庫が収益還元機能を強化した場合には、積極的な活用を検討する。	・同左の取組みを継続していく。	

項目	現状の分析及び評価	具体的取組策	実施スケジュール		備考
			17年度	18年度	
3.地域の利用者の利便性向上					
(1)地域貢献等に関する情報開示	<ul style="list-style-type: none"> ・地域貢献に関する情報開示については、全国信用金庫協会の開示例に従い、地域における利用者からの預金が地域のためにどのように活かされているかを中心として、社会貢献活動も含めて、分りやすさを考慮しながら行った。 ・伝達媒体はディスクロージャー誌及びホームページを利用し、半期ごとに開示してきた。 ・利用者からの質問や相談等に対する回答事例の作成やホームページ等での公表は行っていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全国信用金庫協会の開示例を参考とし、地域貢献に関する情報開示を半期ごとにディスクロージャー誌およびホームページにおいて実施する。 ・「お客様の声」として寄せられた質問や相談、苦情等を分析し、営業店へフィードバックすることにより同種の事例が発生しないように努める。また、利用者からの質問や相談等のうち頻度の高いもの等については回答事例を作成し、毎年1回以上ホームページにおいて公表する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・16年度地域貢献情報をディスクロージャー誌およびホームページにおいて開示する。 ・17年度上期地域貢献情報をディスクロージャー誌およびホームページにおいて開示する。 ・「お客様の声」を分析し、営業店へフィードバックする。 ・利用者からの質問や相談等のうち頻度の高いもの等については回答事例を作成し、ホームページにおいて公表する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左の取組みを継続していく。 	
(3)地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立 (5)利用者等の評価に関するアンケート調査	<ul style="list-style-type: none"> ・16年9月に新たに提供してほしい融資形態、長期継続的な関係を維持するうえでの当庫に要望する事項等、アンケート調査を実施し、顧客ニーズの把握に努めた。また、17年7月には、一般会員を対象として当金庫に対する意見・要望等のアンケート調査を行った。その他、営業店を通じた「お客様の声」やホームページサイトから寄せられた意見・要望等を経営に反映させるようにしている。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年8月中に当局から示される実施要領に従い、当金庫に対する利用者の評価等に関するアンケート調査を実施、利用者ニーズを把握する。そして、その結果を経営に反映させ、質の高いサービスを提供できるビジネスモデルの確立に努める。 ・毎年1回、「女性顧客と語る会」を開催し、多面的な利用者ニーズの把握に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当局から示される利用者の評価に関するアンケート調査を実施する。そして、その内容を分析し、経営方針に反映させるように努める。 ・「女性顧客と語る会」を開催し、多面的な利用者ニーズの把握に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・前年度の取組み内容を検討し、それを踏まえて利用者へのサービスを強化させるための効果的施策を立案し、事業計画に取り入れる。 ・当金庫が実施した施策について、「女性顧客と語る会」等において顧客の評価を直接求める。 	
(4)地域再生推進のための各種施策との連携等	<ul style="list-style-type: none"> ・まちづくり協議会は地元商店が中心となって運営している。 ・在来商店街は郊外型大規模店舗に顧客を奪われ、厳しい状況が続いている ・当金庫は、16年度に商工会議所と提携し、地元企業活性化を目的として会員向け融資商品を提供し、連携強化を図った。しかし、実績にはつながっていない。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「せきしん商工会議所提携ローン」および「地域支援ローン」を中心とした地元企業への資金支援を行う。 ・市役所、商工会議所、まちづくり協議会との情報交換に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・せきしん商工会議所提携ローンの推進 ・地域支援ローンの推進 ・市役所、商工会議所、まちづくり協議会との情報交換 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左の取組みを継続していく。 	