

平成 17 年 8 月

「地域密着型金融の機能強化の推進計画」について

上田信用金庫

当金庫では、15 年度から 16 年度の 2 年間で集中改善期間とする「リレーションシップバンキングの機能強化に関するアクションプログラム」を策定し、これに基づき、間柄重視の地域密着型金融（リレーションシップバンキング）の機能強化を通じて、中小企業の再生と地域経済の活性化を図りつつ、同時に不良債権問題の解決を目指して積極的に各施策の推進を図って参りました。

しかしながら、こうした取組みについては、企業再生等の分野をはじめ、具体的成果が顕在化するまでに時間を要するものも少なくないなど、取組みの成果がまだ十分に現れていないものもあります。

今般、平成 17 年 3 月に金融庁が示した「地域密着型金融の機能強化の推進に関するアクションプログラム」に基づき、15～16 年度の 2 年間取組んだ上記機能強化計画を承継する新たなアクションプログラム「地域密着型金融推進計画」を以下のとおり策定し、より地域経済の活性化と再生が進み、当金庫においても安定収益基盤、高い自己資本比率の維持・確立が図られ、よって「地域金融機関としての使命を発揮し地域に信任される信用金庫」を目指して参ります。

記

地域密着型金融推進計画

1. 計画期間(重点強化期間)

平成 17 年 4 月 1 日～平成 19 年 3 月 31 日(2 年間)

2. 当金庫の基本理念・経営方針

経 営 理 念

人とのふれあいを大切にし、地域の繁栄に貢献する

経 営 方 針

- 1, 顧客とのふれあいを通じ、地元の金融機関として特化浸透をはかる
- 2, 知性と感性をみがいて、常に自己革新し、行動力の発揮により、多様化する顧客ニーズに対応する

- 3 , コミュニケーションとチ - ムワ - クの強化により、打てば響く職場風土を醸成する
- 4 , 組織に弾力性と柔軟性をもたせ、環境の変化に対応する
- 5 , 健全経営により、適性な利益を確保し、会員・地域への還元と職員の裕かな生活環境の確立を目指す

3 . 機能強化の推進計画の主な内容

「地域密着型金融推進計画」の主な内容は次のとおりです。

なお、推進計画の具体的な取組策については、別紙「地域密着型金融の機能強化の推進計画」をご参照ください。

・ 事業再生・中小企業金融の円滑化

平成 15 年 6 月に設置した「企業支援室」を中心に各企業ごとの改善策・支援方針等を検討樹立し再生支援に取り組んでおりますが、平成 16 年 6 月には「事業所開拓推進チーム」を新に創設し、創業・新事業支援及び経営相談等の支援機能面の強化を図り資金需要への迅速な対応体制を整えたことにより、取引先企業・営業店・本部各部との連携機能を更に発揮し、重点強化期間を通じて事業再生・中小企業金融の円滑化に積極的に取り組んで参ります。

事業再生・中小企業金融の円滑化に関する項目は次のとおりです。

- (1) 創業・新事業支援機能等の強化
- (2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化
- (3) 事業再生に向けた積極的取組み
- (4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等
- (5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化
- (6) 人材の育成

・ 経営力の強化

当庫は経営の IT 戦略を推進するため、コンピュータシステムを 17 年 10 月に自営から信金東京共同事務センターへ移行しシステムの強化を図ります。

今後の新システムの運用を通じて 18 年度にはリスク管理の分析手法及び活用内容の検討を行い 19 年 3 月末からのバーゼル（新しい自己資本比率規制）の導入に備え、各リスク管理の高度化を進め、さらに、リスク管理の定量化と合算管理態勢の枠組みを検討しリスク調整後の収益管理態勢の構築を目指します。

経営力の強化に関する項目は次のとおりです。

- (1) リスク管理態勢の充実
- (2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上

- (3) ガバナンスの強化
- (4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化
- (5) ITの戦略的活用
- (6) 検査、監督体制

・ 地域の利用者の利便性向上

利用者ニーズを捉え、サービスの強化・利便性向上を図るため、17年度よりお客様の利用満足度の調査(アンケート)を年1回実施いたします。窓口でお受けした苦情等と合わせて、内容を集約・分析しその結果を年度内の業務の改善等に反映し、またその内容をできる限りお客様に公表をし、地域の利用者の満足度を重視した地域金融機関経営に取り組めます。

また、今までの地域の諸行事等への積極的な参加のみならず、地域全体の活性化を計画的に実施する「まちづくり」(PFI)等の地域再生に係る支援策との連携を図るための取組みを推進して参ります。

地域の利用者の利便性向上に関する項目は次のとおりです。

- (1) 地域貢献等に関する情報開示
- (2) 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立
- (3) 地域再生推進のための各種施策との連携

以 上

～ 地域密着型金融の機能強化の推進計画 ～
取組方針と具体的取組策

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

融資審査態勢の強化

取組方針及び目標

- ・ 営業店審査能力の向上、起業者の育成による地域経済の活性化、地域に密着した将来性ある案件の発掘のため融資審査態勢の強化を目指す。

具体的取組策

- ・ 業種別審査マニュアルの業種追加・内容の拡充と審査案件への活用。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・ 創業・新事業支援資金の継続取扱。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・ 研修「目利き力養成講座」他による職員の「目利き力」のアップ。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・ 事業所開拓推進チームの優良案件フォローの構築による融資審査態勢の強化。
- ・ 商工会・政府系金融機関との情報交換による支援態勢の更なる整備。
(平成 17～18 年度 通年で実施)

産学官の更なる連携強化

取組方針及び目標

- ・ 産学官との連携を深め、新技術・新事業の発掘や支援を推進し経済活性化を目指す。

具体的取組策

- ・ 当地域における産学官機構「AREC」との連携強化推進。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・ 中小企業支援センターとの更なる連携強化並びに同センター機能の啓蒙による活用を図り、同センターへの相談持ち込みを促進(目標・17 年度 7 件、18 年度 10 件)。
(平成 17～18 年度 通年で実施)

地域におけるベンチャー企業向け業務に係る外部機関との連携強化等

取組方針及び目標

- ・ 地域経済の活性化のためにはベンチャー企業育成が重要であり、関係機関

との連携強化により地域の活性化に貢献することを目指す。

具体的取組策

- ・ 制度資金の積極的活用・商工会等関係機関の創業支援策への関与。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・ 起業創業ニーズの把握と各種情報の提供と起業家への制度融資の積極活用並びに中小企業金融公庫・国民生活金融公庫との連携。
(平成 17～18 年度 通年で実施)

(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

コンサルティング・情報提供機能・支援スキルの強化

取組方針及び目標

- ・ 経営者のビジネスマッチングへの意欲の高まりから経営情報の提供が求められているとともに資金に限りがある中小企業にとってもコンサルタントに関するニーズも高く、これら相談・支援機能を強化し地域金融の円滑化を目指す。

具体的取組策

- ・ しんきんビジネスクラブの拡充や経営者の情報交換会の開催により相談・支援強化を図る。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・ 商工会・地域支援センターとの情報交換および専門家派遣機能を活用し支援強化を図る（案件の持込目標 17 年度 4 件、18 年度 8 件）。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・ 外部団体研修への参加による中小企業の財務・経営能力向上を支援できる人材の育成により、中小企業支援スキルの向上を目的とした取り組みの強化を図る。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・ 中小企業会計啓発・普及セミナーの開催。
(平成 17～18 年度 通年で実施)

要注意先債権等の健全化への取り組み

取組方針及び目標

- ・ 経営資本が脆弱な中小零細企業においては、今だ環境が厳しく一層の支援が必要であり、健全化に向けた取り組みの強化を目指す。

具体的取組策

- ・ 経営改善計画書の定着化と進捗状況の管理によるきめ細かな経営相談・経営指導を図る。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・ 外部専門家活用による経営指導の実施により要注意先債権等の健全化に向けた取り組みの強化を図る。

- ・支援対象先の区分け(企業支援室主導先・営業店主導先)による集中的・継続的な経営指導の徹底。(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・軽度要注意先の正常化へのランクアップ。(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・外部機関による研修・経営指導実施。(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・17 年度 10 先のランクアップ目標に取り組む。また、18 年度は 17 年度実績を踏まえランクアップ目標設定。(平成 17～18 年度 通年で実施)

(3) 事業再生に向けた積極的取組み

事業再生法並びに外部機関の事業再生機能の活用

取組方針及び目標

- ・事業の回復が進行している取引先の早期再生を図る有効な再生手段を検討し活用を図る。

具体的取組策

- ・「ずくだせ信州元気ファンド」についての事例の研究等連携の強化を進め事業再生案件の発掘に努める。(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・外部機関及び中小企業再生支援協議会による DDS 等の研修・実施の検討によりスキルアップの向上を図る。(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・中小企業再生支援協議会について 1.5 次案件の持込を行い当該企業の再生を図るとともに、再生スキルの向上を図る。また、2 次案件の持込を検討する。(平成 17～18 年度 通年で実施)

事業再生に掛る専門的人材・ノウハウの活用

取組方針及び目標

- ・企業再生に対し高度な専門知識や専門家の関与が不可欠となっており、有効な再生手法を選択し積極的に取り組む。

具体的取組策

- ・中小企業再生支援協議会・中小企業支援センターとの連携による専門家派遣機能の活用に取り組む。(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・中小企業再生支援協議会による庫内研修・案件持込による再生スキルの向上。(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・経営コンサルタント会社との提携に関する情報の収集と検討。(平成 17～18 年度 通年で実施)

事業再生に係る情報開示等

取組方針及び目標

- ・狭域経済の中では具体的事例の開示は企業特定等のリスクもあり工夫し

た情報開示に取り組む方針。

具体的取組策

- ・企業名が特定される事のないよう開示方法についての検討を行い、事例提供には積極的に対応し共有化促進に努める。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・業界団体の要請による積極的な事例提供と利用者への開示方法の検討。
(平成 17～18 年度 通年で実施)

(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等

担保等に依存しない融資促進のための手法の拡充

取組方針及び目標

- ・リスク管理の高度化、適正貸出金利設定の明確化を目指し次により推進する。

具体的取組策

- ・ローンレビュー(信用格付・業態調査表・試算表による業況把握)の徹底に取り組む。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・売掛債権担保融資の啓蒙並びに積極的活用を図る。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・スコアリングモデル(SSC 企業信用格付・SDB スコアリングモデルの取扱い)の活用に取り組む。
(平成 17～18 年度上期 データ整備)
(平成 18 年度下期 導入)
- ・SSC、SDB の利用と 17 年 10 月の信金東京共同事務センターへ移行後の新システムによるデフォルト率・リスクプレミアムレート・信用コスト等の定量化による金利設定・ポートフォリオ管理の実施。
(平成 18 年度下期 実施)

財務内容優良先に対する融資の推進

取組方針及び目標

- ・迅速・円滑な融資審査及び取引先企業の健全な成長と実態把握の観点からも財務優良先への融資は重要課題であり引続き積極的に取り組む方針。

具体的取組策

- ・精度の高い財務諸表を取引先に企業に広く浸透させるための啓蒙を図る。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・財務諸表の制度が相対的に高い中小企業に対する融資取組みの継続。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・財務内容優良先に対する無担保融資と金利優遇の融資取組みの継続。
(平成 17～18 年度 通年で実施)

(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化

顧客説明マニュアル等の内部規程の整備

取組方針及び目標

- ・法改正等、必要に応じ説明マニュアルの改訂等を行い、引続き顧客への説明態勢の整備と充実を図る。

具体的取組策

- ・法改正に応じた顧客説明マニュアルの内容改訂実施、「信用金庫取引約定書」説明書の策定。(平成 17 年度下期実施)
- ・研修会開催による職員への周知徹底。(平成 17～18 年度 通年で実施)

営業店における実効性の確保

取組方針及び目標

- ・顧客への説明に関する必要関連書類の改正と研修会・臨店指導により営業店における実効性を確保する。

具体的取組策

- ・受取書(兼確認書)の改正(面談日時・担当者名記入)(平成 17 年度上期実施)
- ・研修会・臨店指導の実施。(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・監査部による内部検査と結果不良店舗への臨店指導の実施。

苦情等事例の分析・還元

取組方針及び目標

- ・苦情についてより迅速な対応と処理・解決機能の強化を図り顧客からの信頼を目指すとともに根気強い啓蒙を実施する。

具体的取組策

- ・態勢整備強化のため、苦情の本部収集を四半期から毎月に変更・結果をコンプライアンス統括部署で検討。(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・苦情事例の学習会の継続実施。(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・苦情等の内容を分析し、業務運営に反映する。(平成 17～18 年度 通年で実施)

(6) 人材の育成

取組方針及び目標

- ・地域密着型金融を円滑に推進するため効果的な人材育成に取り組み職員の能力向上を目指す。

具体的取組策

- ・事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた人材を育成のため、能力考課にお

ける重要な発揮能力(経営支援能力等)としての評価を実施する。

(平成 17～18 年度 通年で実施)

・ 上部団体による研修会への参加、目利き力養成のための通信講座の履修。

(平成 17～18 年度 通年で実施)

経営力の強化

(1) リスク管理態勢の充実

自己資本比率の算出方法の精緻化

取組方針及び目標

- ・ 新自己資本比率規制の導入を目前に控え、リスクの計量化を推進し、リスク対比十分な自己資本の確保を目指す。

具体的取組策

- ・ 信用リスクは標準的手法、オペレーショナルリスクは基礎的手法の採用を検討する。(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・ 前提となる債務者区分 = 債務者の格付については S S C 内部信用格付制度の充実を推進していく。(16/4～企業(法人導入) 17/5～営業性個人の導入着手)

リスク管理の高度化

取組方針及び目標

- ・ 17 年 10 月の信金東京共同事務センター移行後は新システムを導入し、リスク計量を基にした資本配分による統合リスク管理の枠組みを模索し、リスク調整後の収益管理態勢の構築を目指す。

具体的取組策

- ・ 信用リスクについては、S S C 内部信用格付制度と SDB の信用リスクデータベースを活用し高度化を目指す。(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・ 市場リスクについては、引続き信金中金におけるポートフォリオ分析、証券会社の勉強会等を通じて、収益性・リスク量を把握し意見交換を行いながら、一層の高度化を目指す。(平成 17～18 年度 通年で実施)

情報開示の充実に係る適切な態勢整備

取組方針及び目標

- ・ 安定性・健全性について地域の信認を得るため、情報開示の充実に積極的に取り組む。

具体的取組策

- ・具体的な開示項目は未定であるが、開示内容については今後検討し拡充していく予定である。また、四半期開示についても検討していく。

(平成 17～18 年度 通年で検討)

(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上

管理会計の整備及びこれを活用した業績評価の結果に基づく業務の再構築 取組方針及び目標

- ・当庫は、17 年 10 月の信金東京共同事務センター移行によりシステムの更改がなされるので、今後のシステム運用を通じて、再構築を図る。
- ・総合的な収益力の前提となる営業店別収益力の分析とともに、現状の店別最終利益に基づく業績評価に加えて、より収益力を向上させるための評価方法を再構築していく方針。
- ・非資金収益の向上を含めた業務方法について、顧客からの認知を条件としてサービスの提供の対価としての収益を向上させる方策と管理手法の見直しを行っていく方針。

具体的取組策

- ・営業店別業務種類別収支の分析を新たに行う。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・営業店別収益力のウィークポイントについて向上を図るための方策を検討する。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・営業店別業績評価項目の見直しを行い、18 年度から完全実施する。

信用リスクデータの蓄積

取組方針及び目標

- ・個別与信に対する判断や中間管理の効率化を目指し情報の整備を推進する。

具体的取組策

- ・SSC 内部信用格付制度の充実に加えて、SDB の信用リスクデータベースを活用し、債務者区分と統合的な内部信用格付制度を構築していく。

(平成 17～18 年度 データ整備)

(平成 18 年度下期 導入)

金利設定のための内部基準の整備等

取組方針及び目標

- ・SSC 内部信用格付制度・SDB スコアリングモデル等により信用リスクの定量化を行い、信用リスク量に基づく金利設定の内部基準を構築する。

具体的取組策

- ・ S S C 内部信用格付制度と併せ信金東京共同事務センター移行後は信用リスク管理システムを新たに導入し、信用リスク量に基づく具体的基本金利について検討し、内部基準を構築する。(平成 17～18 年度 通年で実施)

(3) ガバナンスの強化

半期開示の内容の充実

取組方針及び目標

- ・ 安定性・健全性について地域の信認を得るため、情報開示の充実に積極的に取り組む。

具体的取組策

- ・ 業界指針に従って、開示内容の充実を予定している。(18 年度下期 実施)

総代会に一般の会員の意見を反映させる仕組等、総代会の機能強化に向けた取組み

取組方針及び目標

- ・ 全信協が取り纏める機能強化策を踏まえ、当金庫としての対応策を検討することとするが、協同組織金融機関として、引続き地域・会員の意見を吸い上げ、総代会に反映させる方策を検討し、総代会の機能強化に向けた取組を推進していく。

具体的取組策

- ・ 各店の会員から任意に抽出のうえ、アンケート調査を実施し会員の意見を吸い上げ総代会に反映させる仕組を検討する。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・ 各店の主要外郭団体「しんきん会」を通じて、会員の意見を吸い上げ総代会に反映させる仕組を継続する。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・ 各地区の商工会、商店街組合等の会合への積極的参加により意見交換の機会を増加させる。
(平成 17～18 年度 通年で実施)

(4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化

営業店に対する法令遵守状況の点検強化

取組方針及び目標

- ・ 不祥事件発生の未然防止のため法令遵守状況の点検強化を図るとともに、内部監査規定に基づき、従来の「事務リスク」の定例検査に「総合リスク」「信用リスク」「コンプライアンス」を加味した総合監査を実施し、検査・監査態勢の強化充実を図る。

具体的取組策

- ・「コンプライアンス管理チェックシート」に基づく監査の導入。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・他店舗職員による店内自主検査の実施。(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・部店長会、業務推進会議(管理・監督職が構成員)の定例議題としてコンプライアンスを取り上げ、各店の推進状況について発表の場を設け、法令遵守意識の継続的向上を図っていく。(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・コンプライアンス委員会委員(役員・各部長)による臨店を継続的に実施し各部署の現状を点検・把握のうえ指導の強化を図り実効性を高める。(朝・終礼時、上・下年間 2 回)
(平成 17～18 年度 通年で実施)

適切な顧客情報の管理・取扱いの確保

取組方針及び目標

- ・個人情報保護にかかる知識・実務を体系的に研修し、顧客との円滑な取引に向けた個人情報の適切な利用と漏洩防止を実践していく。

具体的取組策

- ・「個人情報保護に関する点検要領」に基づき定例報告の義務付け。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・「個人情報取扱者」資格の全職員取得を推進する。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・全信協発行「事例に学ぶ個人情報保護法」、OJT ドリル(人事研修課作成)をテキストとする勉強会の継続実施。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・パソコン対応(ログイン ID、パスワード、暗号化、アクセス制限、ログ保存)
(平成 17～18 年度 通年で実施)

(5) ITの戦略的活用

顧客データベース拡充等による情報系システムの構築

取組方針及び目標

- ・オーブンプラットフォームによる顧客個々の情報系システム拡充を検討していく。

具体的取組策

- ・顧客情報検索システム更改による情報項目の拡大を図りシステム拡充を図る。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・CRM システム稼働による顧客データベースの拡充を図る。
(平成 18 年度 実施)

ITを活用したコンサルティング機能強化

取組方針及び目標

- ・17年10月信金東京共同事務センター移行により、センターの財務分析システムを活用し財務分析資料の顧客還元を図る。

具体的取組策

- ・財務分析資料の活用方法を検討し、コンサルティング機能の強化を図る。
(18年度 実施)
- ・営業店における経営コンサルティング体制の構築を図る。
(18年度 実施)

地域の特性等を踏まえた業務・システムの最適化の推進

取組方針及び目標

- ・高速・大量処理、システムの細分化によるブロードバンド化の対応を検討する。

具体的取組策

- ・17年10月信金東京共同事務センターシステムに移行。
- ・インターネットバンキングの拡充を図る（法人取引の開始）。
(18年度上期 実施)
- ・Web化処理を拡充してシステムの細分化と高速化を図る。
(18年度下期 実施)

リスク定量化等ITを活用したリスク管理の高度化

取組方針及び目標

- ・SSC内部信用格付制度・SDBスコアリングモデル等に基づくデータベースの蓄積・整備により信用リスクの定量化を行いリスク管理の高度化を推進する。

具体的取組策

- ・SSC内部信用格付制度と併せ信金東京共同事務センター移行後は、信用リスク管理システムを導入し、デフォルト率・リスクプレミアムレート・信用コスト等データベースの蓄積・整備に取組みリスク管理の高度化を推進する。
(平成17～18年度 通年で実施)

IT投資効率の検証及び検証結果を踏まえた再構築

取組方針及び目標

- ・信金東京共同事務センターのホストコンピュータによるシステムの再構築を図り、処理能力のアップとともに細分化によるシステム投資効率を検討

していく方針。

具体的取組策

- ・データベースの再構築。 (平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・情報セキュリティのシステム構築。 (平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・ネットワークシステムの更改。 (平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・CRM システムの導入。 (平成 18 年度上期 稼働)

以上の導入結果に基づく旧システムとの投資効率を検証していく。

(6) 検査、監督体制

多面的な評価に基づく総合的かつ重点的な検査・監督

取組方針及び目標

- ・従来からの「事務リスク」の定例監査に加え、「総合リスク」、「信用リスク」、「コンプライアンスリスク」を加味した総合監査を実施し、検査、監督体制の強化・充実を図る。また、不祥事件の未然防止のため特命検査を導入して監査体制の強化を図る。

具体的取組策

- ・総合監査結果に基づき、不適事項に対しては、「不適事項原因追求調書」により関連部署に提案改善を行い、事務レベルの向上を目指していく。
(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・他店職員による営業店の自主検査実施。(平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・不祥事件の未然防止のため、抜き打ちによる「現金検査」の実施。
(平成 17 年度下期～18 年度 通年で実施)

「金融庁検査マニュアル別冊(中小企業融資編)」の周知徹底等

取組方針及び目標

- ・研修会を通じたマニュアルの周知・徹底を図り、一次査定者・二次査定者のレベルの向上を図り、適切な資産査定及び償却・引当の実施を行う。

具体的取組策

- ・階層別(部店長・一次査定者・二次査定者)の研修会により、正確な自己査定の実施を行い、適正な償却・引当を目指す。
(平成 17～18 年度 通年で実施)

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

これまでの取組みを踏まえた、より積極的な開示

取組方針及び目標

- ・全信協より示された基本的な枠組み及び開示項目例を踏まえて開示を実施しており現状継続を基本とするが、今後もより分かり易い開示に努めたい。

具体的取組策

- ・基本的に現在の開示項目(様式)を継続する。(平成 17～18 年度 通年で実施)

利用者の目線に立ち、充実した分かりやすい情報開示

取組方針及び目標

- ・回答事例を作成しホームページ等で公表する。
- ・17年度下期中に検討、実施。

具体的取組策

- ・利用者からの質問や相談、また、今後実施するCS調査等において頻度の高いもの等についての回答事例を作成しホームページ等で公表する。

(平成 17 下～18 年度 通年で実施)

(2) 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立

取組方針及び目標

- ・CS調査実施要請に基づき調査を実施し、その結果を経営に反映することにより、地域利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立に向けた取組を行う。

具体的取組策

- ・苦情・相談等の収集や利用者満足度アンケート調査を実施・分析し、その結果を業務運営に反映する。

<利用者満足度アンケート調査スケジュール>

- ・11月;CS調査実施(以後年1回継続的に実施)。
- ・12月;集計。
- ・18/1;分析と改善策の検討。
- ・18/3;改善策の実行。
- ・18/5;改善内容の公表。
- ・18/6;公表内容の報告。

(3) 地域再生推進のための各種施策との連携等

取組方針及び目標

- ・政府系外部機関による各種セミナー等への参加による施策に対する知識の蓄積を図る。
- ・信金中央金庫等によるPFI研修会への参加。

具体的取組策

- ・政府系外部機関による各種セミナー等への参加による施策に対する知識の向上を図る。 (平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・信金中央金庫支援によるPFI研修会参加と連携。 (平成 17～18 年度 通年で実施)
- ・地公体、商工団体等との連携と情報交換。 (平成 17～18 年度 通年で実施)

以 上