

地域密着型金融推進計画の進捗状況(要約)

- 17年4月から18年9月までの全体的な進捗状況及びそれに対する評価  
 地域密着型金融推進計画は、平成17年度からスタートした第三次経営計画「第一勸信21世紀ジャンプアッププロジェクト」にその施策を盛り込み、「お客さまニーズにもとづいた営業力強化と一層の健全性の向上を伴った業容拡大による飛躍」によって、収益力の一層の強化と自己資本の更なる充実により、磐石な健全体質への転換を図り、真の最優良信組を目指すものであります。  
 平成18年度上期までの進捗状況は、計画に掲げた各施策は実施スケジュールに基づきほぼ計画どおり進捗しております。
- 18年4月から18年9月までの全体的な進捗状況及びそれに対する評価  
 18年度上期も各施策に積極的に取組み、実施スケジュールに基づきほぼスケジュールどおりに進捗しております。  
 事業再生・中小企業金融の円滑化では、経営改善支援への取組みの強化や無担保の融資商品の取扱い開始、国民生活金融公庫との連携、人材の育成強化など実施いたしました。  
 経営力の強化では、営業全担当者へのPC導入を決定するなど、ITの戦略的活用をすすめております。
- アクションプログラムに基づく個別項目の計画

| 項目                              | 計画(取組方針・目標)   | スケジュール  |   | 進捗状況  |   | 備考 |
|---------------------------------|---|---|---|---|---|----|
|                                 |   | 17年度  | 18年度  | 17年4月～18年9月   | 18年4月～18年9月   |    |
| 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              |   |   |   |   |   |    |
| 融資審査態勢の強化等                      | 創業・新事業を積極支援するために企業の将来性や技術力、収益性等を的確に評価できる人材の育成を全店規模で行なうとともに、本部審査部内における審査態勢、支店指導態勢の整備・強化を図る。  | ・審査部内に融資指導班を設置<br>・各種融資マニュアルの作成と貸出関係帳票の整備(デジタル化)<br>・「融資指導員」本部集合勉強会の開催<br>・実務に即したケーススタディミニテストの実施<br>・貸出臨店審査時のテーマ別勉強会の実施による教育指導<br>・全信中協等の「目利き研修」への参加  | ・営業職員の通信教育(中小企業融資目利き力養成講座)受講と試験によるブラッシュアップ<br>・前年度の取組み実績の検証およびそれを踏まえた効果的施策の検討 | 17/4審査グループ内に融資指導班を設置<br>17/6各種マニュアルの作成と貸出関係帳票の整備(デジタル化)実施「融資関係使用様式集」「融資業務マニュアル集」として全店配布<br>17/10,17/12「融資指導員勉強会」開催による営業職員の実践力アップ                        | 18/5から毎月「融資指導員勉強会」開催し、若手職員へのOJTに主眼を置いて、営業職員の実践力をアップ<br>(18/6,18/7,18/9)<br>実務に則したケーススタディ・ミニテストの実施                                       |    |
| 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 | 商工中金・国民生活金融公庫・中小企業金融公庫が持つ創業新事業支援のノウハウ等と当組合が持つ地域情報等の情報交換を行い、連絡会への参加や見込みの紹介など連携・協力することによって地域におけるベンチャー企業の育成支援に貢献する。  | ・商工中金・国金・中小公庫の連絡会への参加<br>・商工中金・国金・中小公庫との共催による職員向け勉強会の開催<br>・商工中金・国金・中小公庫との各種情報の交換による見込み先等の紹介  | ・前年度の連携・協力状況を踏まえ、更なる追加的活用施策の検討、実施   | 中小企業金融公庫との情報交換による個別見込み先の検討を実施<br>国金・商工中金との業務提携事例に係る研修会に参加<br>中小公庫との情報交換・連携により、1先に新規融資実行   | 18/5国金との情報交換会に出席し、情報交換を実施   |    |
| (2) 取引先企業に対する経営相談、支援機能の強化       |   |   |   |   |   |    |
| 中小企業に対するコンサルティング機能、情報提供機能の一層の強化 | 中小企業に対する経営相談、情報提供機能の一層の強化。取引先ニーズに応じた経営情報の積極的な提供や広範なビジネスマッチング情報の提供により、取引先の営業推進を支援する体制を再構築していく方針。<br>(目標)「かんしんクラブ」を活用するなど情報提供による優良取引先の深耕・拡大事例 30件               | ・かんしんクラブ経営セミナー開催(水元・墨田・千田町・向島支店)<br>・情報レポート集の活用、充実策の策定<br>・「かんしんクラブ」会員の集い、…講演会と会員同士の交流会<br>・東京ビジネスサミット(大商談会)  | 前年度の活用実績の検証と追加的活用施策の検討  | 17年4月～18年9月実績<br>かんしんクラブ経営セミナー開催(延12ヶ店)<br>かんしんクラブ「会員の集い」<br>ビジネスマッチング成約件数 24件<br>活用成功事例 11件<br>「かんしんクラブ」を活用した取引先発掘 39件<br>合計 深耕・拡大事例 74件               | 18年度上期実績<br>かんしんクラブ経営セミナー開催(延2ヶ店)<br>かんしんクラブ「会員の集い」<br>ビジネスマッチング成約件数 7件<br>活用成功事例 1件<br>「かんしんクラブ」を活用した取引先発掘 8件<br>合計 18年度上期 深耕・拡大事例 16件 |    |
| 要注意債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化及び実績の公表等 | 貸出先に対する経営改善支援により、債務者企業の健全化を通じて貸出資産の良質化、債務者区分の向上を目指し、要注意以下債権等の健全債権化及び正常先債権の劣化防止に取組み、実績について年度毎に公表する方針。<br>(目標)ランクアップ対象先の2割以上のランクアップおよびランクダウン防止対象先の9割以上のランクダウン防止 | ・平成17年度事業再生支援先の選定ランクアップ対象先48先(前年度比+13先=37%増) ランクダウン防止先102先 計150先(前年度比+32先)<br>・経営改善支援実績の業績評価を見直し加算<br>・経営改善支援取組みについての勉強会開催<br>・外部機関研修・セミナーへの参加・TKC主催「経営革新セミナー」へ経営改善支援先企業の参加推進<br>・経営改善支援先の経営改善計画作成・見直し時の顧問税理士との連携(TKC会員税理士を含む)<br>・営業店サイドの再生支援/リハビリを蓄積・向上を図るため、審査部・事業再生グループへの研修生制度の導入検討 | ・17年度実績の公表<br>・前年度実績の検証と取組みの一層の強化を図る  | 平成17年4月～18年9月事業再生支援先の選定ランクアップ対象先72先(通算)<br>実績は16先でランクアップ率22.2%<br>ランクダウン防止先127先(通算)<br>実績は118先でランクダウン防止率92.9%<br>経営改善支援の業績評価ウェイトを見直し加算<br>外部研修・セミナーへの参加 | 平成18年度上期事業再生支援先のランクアップ対象先48先に対し、実績は7先<br>・ランクダウン防止対象先102先に対し、実績は99先<br>外部研修・セミナーへの参加  |    |

| 項目                                | 計画(取組方針・目標)  | スケジュール   |   | 進捗状況  |  | 備考 |
|-----------------------------------|--|--|---|---|--|----|
|                                   |  | 17年度   | 18年度  | 17年4月～18年9月   | 18年4月～18年9月  |    |
| <b>(3) 事業再生に向けた積極的取組み</b>         |  |  |   |   |  |    |
| 中小企業再生支援協議会の一層の積極的活用              | 「中小企業再生支援協議会の支援による再生計画の策定手順」が定められ、複数にまたがる金融機関の調整機能による円滑な事業再生と早期無税償却が図られることから、該当先が出て来れば、中小企業再生支援協議会の機能を活用する方針。<br>(目標)不良債権比率 4%以下   | 当面は、中小企業再生支援協議会の利用幹先が出るまで、中小企業再生支援協議会の相談機能の活用による情報を収集し、事業再生のノウハウを蓄積する<br>・中小企業再生支援協議会活用事例の情報収集<br>・対象先が出て来れば、案件持込を推進   | 前年度の活用実績の検証およびそれを踏まえた追加的活用策の検討                  | 中小企業再生支援協議会への相談 1件<br>相談機能活用による事業再生ノウハウを蓄積<br>中小企業再生支援協議会活用事例についてセミナーに参加し情報を収集<br>事前相談持ち込み件数 1件<br>平成18年9月末 不良債権比率 5.90%  | 18年上期は「東京都中小企業支援協議会」への案件持込の具体例はない  |    |
| 再生支援実績に関する情報開示の拡充、再生ノウハウ共有化の一層の推進 | 業界団体内で開示された再生好事例のノウハウを学び共有化するとともに、再生支援実績があれば具体的事例について情報開示に努める。   | ・事業再生支援先の具体的取組内容の情報を整理する。具体的な取組み事例に基づき、支援状況のプロセスや実績をまとめ、年1回ホームページ等に掲載、開示する   | ・前年度再生支援先の具体的支援状況の事例を開示する<br>・開示した情報内容の点検と評価を行う | 事業再生支援先の具体的取組内容の情報を整理<br>事業再生支援の好事例について全国信用組合中央協会のアンケートにて情報開示   | 18/7全国信用組合中央協会から「地域密着型金融推進計画」の進捗状況取りまとめ結果が公表<br>公表事例を全店に通知し、再生支援の好事例のノウハウの共有化を図った  |    |
| <b>(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等</b>   |  |  |   |   |  |    |
| 担保・保証に過度に依存しない融資の推進               | 格付付与対象先の拡大と信用リスクデータベースの整備を図り、これらを活用したS B F商品の拡充により、担保・保証に過度に依存しない融資の推進に取組む方針。また、企業の将来性や技術力の評価については、スコアリングを採用した審査手法のレベルアップを図るとともに、区(振興協会等)との提携による「高い技術力を有する小規模企業向け低利事業性貸出商品」の拡充を検討する方針。 | ・東京信用保証協会との提携による新型保証制度の取扱開始<br>・大田区産業振興協会との「中小企業開発支援協同融資事業に係る覚書」締結により、技術力のある中小企業に対する低利の事業性貸出の取扱いを推進する<br>・S B F商品の商品性の見直しと拡充を図る<br>・C R D活用の拡大を軸に既存事業性貸出商品の見直しを実施すると共に、事業性貸出商品の更なる積極的推進を図る   | ・前年度の取組み実績の検証およびそれを踏まえた効果的施策の検討                 | 17/9東京信用保証協会との提携による新型保証制度(クイック東京)の取扱開始<br>17/6大田区産業振興協会と「中小企業開発支援協同融資事業に係る覚書」を締結<br>18/3スピード対応かつ無担保融資商品「かんしんニュー500」を開発  | 18/4 無担保事業性貸出商品「かんしんニュー500」を発売<br>18/4CRD中小企業経営診断システムを導入、取引先に対する経営相談・融資相談に活用<br>18/7「かんしんクイック東京」の商品性を見直し、融資対象先の範囲の拡大   |    |
| 中小企業の資金調達手法の多様化等                  | ローン担保証券(CLO)、知的財産権担保融資、動産・債権譲渡担保融資、ノンリコースローン、プロジェクトファイナンスへの取組み、既往貸出商品(テクノローン)の商品内容の見直し、知的財産権を担保とした貸出商品の開発検討、動産譲渡公示制度の整備にともなう動産・債権譲渡担保融資の取組検討等あらたな貸出手法の検討を行う。                           | ・CLO個別案件について中小企業金融公庫と協議開始<br>・動産の公示制度の施行を踏まえ、テクノローンの機械担保の改善をはじめ、各種新型ローン取組みについて検討し、早期に結論を出す計画   | ・前年度の取組み実績の検証およびそれを踏まえた効果的施策の検討                 | 17/7中小企業金融公庫の証券化支援業務にかかわる協議継続のための「協議開始意向表明書」提出<br>17/9中小企業金融公庫CLO(17年度第2回)募集案件に参加正式意向表明<br>18/3中小企業金融公庫CLOに参加、20先で407百万円融資実行  | 18/9経済産業省主催のABL説明会に出席  |    |
| (5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化       | 「説明責任ガイドライン」を踏まえた説明態勢の整備・相談苦情処理機能の強化。制定した「融資説明の手引」にもとづき、説明を確実に実施するとともに、研修・臨店指導等を通じて説明態勢の定着化を図る方針。相談、苦情処理体制の強化に関しては、現在整備している体制の更なる充実を図るとともに再発防止策の充実に取組む方針。                              | ・16年度下期の「質問、相談、苦情処理記録票」の事例を全店に還元<br>・「説明確認報告(月次)」にもとづき「営業店事務の定着化確認」<br>・融資指導員に対する説明態勢の研修の実施<br>・審査部臨店審査、検査部検査、監事業務監査を通じて説明態勢の状況確認と指導<br>・実務対応Q&Aによる実務対応の明確化と説明事務の一層の理解<br>・17年度上期の「質問、相談、苦情処理記録票」の事例を全店に還元<br>・苦情の未然防止策を作成し、再発防止を全店に周知徹底する | ・前年度の取組み実績の検証およびそれを踏まえた効果的施策の検討                 | 16年度下期の「質問、相談、苦情処理記録票」の事例を全店に還元<br>融資説明確認報告による事務の定着化確認<br>17/7融資指導員に対する説明態勢の研修実施<br>審査部臨店審査22か店実施、説明態勢の状況確認と指導<br>17/7実務対応Q & A作成<br>「苦情事例」を全店に還元、店内勉強会開催により再発防止を周知徹底<br>検査部臨店検査における融資説明態勢の定着化の確認・指導(11ヶ店)<br>監事業務監査における融資説明態勢の定着化の確認・指導(13ヶ店)<br>「融資取引に関する内容承諾書及び契約書写し受領書」様式改定、明確化実施 | 18年度上期、検査部臨店検査(13ヶ店)、監事臨店監査(20ヶ店)で融資説明の定着化状況の確認と指導を実施<br>18年上期、17年度下期の「苦情処理記録票」の事例を全店に還元<br>18/5融資指導員勉強会において、融資取引に係る説明手順、交付・徴収書類、維持確認記録書の作成について再徹底<br>審査部による営業店の権限内貸出臨店検査時、説明責任事項勉強会を開催、指導 |    |
| (6) 人材の育成                         | 「目利き」能力、経営支援能力の向上など、事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた人材の育成。企業の将来性や技術力、収益性等を的確に評価できる人材の育成を全店規模で行うとともに、本部審査部内における審査態勢の強化を図る。また、営業体制の変更(事業主・法人グループの設置)を行うことにより、中小企業金融における専門性をより高める取り組みを行う方針。            | ・全信中協等の「目利き研修」への参加<br>・融資指導員による営業職員の「目利き」能力向上<br>・「融資指導員」勉強会および貸出臨店審査による「目利き」能力向上指導  | ・前年度の取組み実績の検証およびそれを踏まえた効果的施策の検討                 | 「融資指導員」勉強会および審査部臨店審査による「目利き」能力向上、「融資に関する実践」能力の向上指導を実施<br>毎月のミニテスト実施による中小企業融資能力の向上   | 18/5より毎月、「融資指導員勉強会」を開催<br>18年6月に「都信協企業再生支援制度」の顧問の中小企業診断士を講師としたセミナーを開催<br>毎月のミニテスト実施による中小企業融資能力の向上  |    |

| 項目                                      | 計画(取組方針・目標)  | スケジュール  |   | 進捗状況   |   | 備考 |
|---|--|---|---|--|---|----|
|   |  | 17年度  | 18年度  | 17年4月～18年9月  | 18年4月～18年9月   |    |
| 2. 経営力の強化                               |  |   |   |  |   |    |
| (1) リスク管理態勢の充実                          | パーゼルに則った信用リスク・オペレーショナルリスクの計量化による自己資本比率算出の精緻化、現状のリスク管理を更に高度化した統合リスク管理態勢の整備および自己資本比率とその内訳、各リスクのリスク量とその計算手法等についての適切な情報開示(原則半期開示)を実現するための態勢整備を行う。<br>(目標)自己資本比率 8.5%以上 | ・信用リスクと市場関連リスク・流動性リスク、オペレーショナル・リスクのチェック項目の見直し<br>・統合リスク管理態勢の対応方針、対応策の確認                                   | ・統合リスク管理態勢の管理態勢の整備  | 17/7規程の見直しを行い、「事務リスク管理規程」および「リスクの管理運営に関する規程」を改定<br>18/3新BIS規制における標準的手法・内部格付手法による自己資本比率シミュレーションを実施<br>18年9月期 自己資本比率 7.25%             | 18/7平成17年度決算数値による自己資本比率の試算(標準的手法)を実施<br>18/9自己資本比率算出に使用する適格格付機関を決定  |    |
| (2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上                    | 金利設定のための内部基準の整備を実施。当面は外部の信用リスクデータベース(CRD)を活用し、信用格付区分と保全不足状況に応じた新たな基準金利の設定を検討する。CRDの活用と並行して当組におけるデフォルトデータの整備・蓄積を図り、当組独自の信用リスクデータベースの構築を目指す方針。<br>(目標)実質業務純益 29億円以上  | ・格付付与対象先の拡大・SBF全商品(16年10月以前の発売分)に対するCRD活用拡大を検討<br>・新基準金利の設定・信用リスクデータベースの整備着手                              | ・前年度の実績の検証およびそれを踏まえた追加的施策の検討                              | 17/6与信残高3～30百万円先の暫定格付実施<br>17/6与信残高300万円未満先の簡易格付実施<br>17/11貸出残高30M以上の本格格付先の定期的見直し作業実施<br>17/11貸出30M未満の事業性貸出先の格付(暫定格付・簡易格付)の定期的見直しを実施 | 格付を動化したモデル金利の変更の検討を開始<br>(18年度上期 実質業務純益 14.4億円)   |    |
| (3) ガバナンスの強化                            |  |   |   |  |   |    |
| 協同組織金融機関におけるガバナンスの向上<br>半期開示の内容の充実      | 平成15年度から償却・引当を含む半期開示を実施し、ガバナンス強化の観点から以降半期毎に継続開示を実施している。今後も半期開示を継続するが、お客様ニーズに応える分かりやすく、かつ内容の充実を図っていく方針。   | ・11月 17年度上期 半期開示  | ・7月 17年度ディスクロを開示<br>・11月 18年度上期 半期開示                      | 17/8平成16年度ディスクロージャー誌およびホームページにより開示<br>17/11平成17年度上期中間ディスクロージャー誌にて開示  | 18/7平成17年度ディスクロージャー誌により開示   |    |
| 総代会の機能強化に向けた取組み<br>一般組合員の意見を反映させる仕組みづくり | ガバナンスの更なる強化の観点から、総代会だけでなく一般組合員からも意見吸収し、経営に反映させる仕組みづくりを検討する。一般組合員のニーズに応え、要請に対応することによって地域密着型金融の機能強化を図っていく方針。   | ・一般組合員へ意見・要望アンケート調査の実施<br>・意見・要望の集計と経営施策への取組み協議   | ・総代会での議論、報告   | 18/2一般組合員に対するアンケート実施   | 18/6一般組合員からの意見・要望を受けて実施した施策を総代会で報告  |    |
| (4) 法令遵守(コンプライアンス)態勢の強化                 |  |   |   |  |   |    |
| 営業店に対する法令遵守態勢の点検強化等                     | 法令遵守態勢を経営の最重要課題ととらえ、不祥事件の徹底排除を目指し、営業店に対するコンプライアンスへの取組みを再徹底する観点から定期的かつ不定期に営業店の法令遵守状況を点検検査して行く方針。  | ・検査部による臨店検査にコンプライアンス状況検査を追加<br>・監事による法令等遵守状況の営業店監査を新設<br>・検査結果を理事会報告                                      | ・前年度の取組み実績の検証およびそれを踏まえた効果的施策の検討                           | 17/4検査部の臨店検査にコンプライアンス状況検査を追加<br>17/4監事による法令等遵守状況に限定した業務監査を新設<br>17年度検査部によるコンプライアンス状況検査11か店実施<br>17年度監事による法令等遵守状況の業務監査13か店実施          | 検査部によるコンプライアンス状況検査の実施(6か店実施)<br>監事による法令等遵守状況の業務監査(9か店実施)  |    |
| 適切な顧客情報の管理・取扱いの確保                       | 顧客情報管理方法に関して、より一層適切な管理・取扱いを確保するため、営業店の臨店指導強化と引続き日常ベースで徹底を図って行く方針。  | ・全営業店に臨店し、個人情報の説明実施<br>・不要な顧客情報の一斉廃棄作業実施<br>・検査部の臨店検査による顧客情報の管理状況チェック<br>・全営業店に再度臨店し、顧客情報管理について事務手続の遵守を徹底 | ・前年度の取組み実績の検証およびそれを踏まえた効果的施策の検討                           | 17/4～5全営業店を臨店し、個人情報説明会を実施<br>17/8～9不要な顧客情報の全店一斉廃棄を実施<br>17/10事務IT部・リスク管理室による臨店指導(18か店)<br>17/12還元不要な紙媒体の調査を実施し、還元データのCD化を開始          | 監事による業務監査実施・営業店22か店、本部8部室<br>検査部による臨店検査実施・営業店22か店<br>事務IT部による臨店指導・営業店16か店                                     |    |
| (5) ITの戦略的活用                            | IT活用による顧客の利便性の向上を図るとともに、IT活用によるチャネル改革(コールセンターとインターネットバンキングの活用)を推進して行く方針。   | ・IBの改善・活用、法人向けIB導入<br>・Eメールの活用検討、コールセンターによる営業体制の構築  | ・取引窓口としてのモバイルインターネットの機能充実<br>・ICカードの導入<br>・ポイント制による差別化の検討 | 17/7マル保事業性貸出に特化したコールセンターとして、「事業金融センター」を秋葉原支店内に設置<br>17/10法人インターネットバンキング取扱開始<br>17/12メールマガジンの発行開始                                     | 18/5全営業担当者へのPC導入によるIT戦略強化方針決定(18年度中に全店導入予定)<br>18/8生体認証機能付ICカード・ATMの導入を決定(19年2月稼働予定)                          |    |
| (6) 協同組織金融機関の機能強化                       | 基本的には信用リスクに重点を置いたリスク管理態勢の高度化を目指し、余資運用に関しては安全性と流動性を重視し、市場関連リスクを抑えてリスク対応する方針であるが、全信組連が実施する各信組の余資運用による収益還元を行う機能の活用に向け取組む方針。   | 17年度はペイオフ解禁拡大もあり流動性リスクにも十分配慮して、総合的な市場関連リスクの管理を心掛ける<br>・全信組連の余資運用機能の活用検討                                   | ・前年度の取組み実績の検証およびそれを踏まえた効果的施策の検討                           | 17/4「有価証券関係運用規程」の見直しを実施し、減損処理基準に抵触する著しい下落時の対応を明確化<br>17/10～18/9預貸率の上昇もあり、余資運用は流動性をより重視した運用を行った                                       | 18/7「有価証券関係運用規程」については、運用の多様化として株式投信の購入を可能とし、より保守的なロスコントロールへの見直しを実施<br>18/4～9預貸率の上昇により、余資運用は引き続き流動性を重視した運用を行った |    |

| 項目                           | 計画(取組方針・目標)   | スケジュール  |  | 進捗状況   |  | 備考 |
|------------------------------|---|---|--|--|--|----|
|                              |   | 17年度  | 18年度   | 17年4月～18年9月  | 18年4月～18年9月  |    |
| 3. 地域の利用者の利便性向上              |   |   |  |  |  |    |
| (1) 地域貢献に関する情報開示             |   |   |  |  |  |    |
| 地域貢献に関する情報開示                 | 引続き高い預貸率を維持し、地域貢献を強力に推進していく方針であり、地域貢献に関する情報開示については、充実させて半期開示を継続していく。<br>(目標) 預貸率 80%以上の維持   | ・8月 ディスクロージャー誌に開示<br>・11月 中間ディスクロージャー誌に開示           | ・開示情報の範囲拡大の検討実施<br>・前年度の実績の検証およびそれを踏まえた追加的施策の検討            | 17年3月期および17年9月期の預貸率・地域貢献実績をディスクロージャー誌、中間ディスクロージャー誌に掲載し、開示  | 18年3月期の地域貢献に関する実績を7月にディスクロージャー誌に掲載し、開示(18年9月末 預貸率86.29%)   |    |
| 充実した分かりやすい情報開示の推進            | 地域の利用者の目線にたった分かりやすい内容を充実させた情報開示を積極的に推進していく方針。   | ・よくある相談の回答事例集の作成とHPへの公表                             | ・前年度の実績の検証およびそれを踏まえた追加的施策の検討                               | 過去の利用者からのよくある相談の掲載内容を検討開始<br>過去のよくある質問や相談の回答事例集として「よくある質問」の作成に着手   | 18/9「よくある質問」を作成<br>18/9「ご融資までの流れ」を作成<br>18/9「お客様のライフサイクルに応じたFP情報の提供」を作成  |    |
| (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 | 平成17年度からスタートした当組合の第三次経営計画の重要なキーワードは「顧客ニーズ」であり、多様化する顧客ニーズに的確に応えるために地域の特性等をも踏まえた利用者満足度アンケート調査等を実施し、その結果を経営方針に反映するとともに結果を利用者へ還元していく方針。 | ・改訂アンケート実施内容を具体化し10月より実施。<br>・アンケート結果の還元と経営方針への取り込み | ・前年度の実績の検証およびそれを踏まえた追加的施策の検討                               | 利用者満足度アンケートの内容を検討し、利用者のニーズを掘り起こし特色ある金融商品サービスを提供し、調査結果を経営改善等の施策の手段として検討<br>17/11アンケートの質問内容・形式等を改訂<br>18/1アンケート送付<br>18/3アンケート回収 | アンケートの結果を受け、顧客ニーズへの対応を図った<br>・18/9新商品「フコク終身保険」取扱い開始<br>・18/10より営業店の窓口での相談および現金の支払業務を5時まで延長することを決定<br>・資産運用等の相談業務強化、営業店の支援を目的とした部署「営業支援室」の新設を決定 |    |
| (4) 地域再生推進のための各種施策との連携等      | 地域におけるPFIへの取組支援やまち再生施策に係る支援等の地域再生推進に向けた各種施策との連携が可能であれば、地域と一体となった取り組みを推進するとともに、地域ブロックの地域特性ニーズを深掘りした貸出商品を開発していく方針。                    | ・地域の活性化計画の調査<br>・個別活性化計画への参画可能性の確認としくみづくり           | ・地域ブロックの特性ニーズにあった貸出商品の開発<br>・具体的支援や連携等への取組推進               | 地域におけるPFIについての調査と個別活性化計画への参画の可能性を検証するも、当組合の営業地域で対象となる案件の該当はなし  | 調査と個別活性化計画への参画の可能性を検証したが、当組合の営業地域で対象となる案件の該当はなし  |    |
| 4. 進捗状況の公表                   | 地域密着型金融推進計画の進捗状況についても、半期毎にホームページおよびディスクロージャー誌にその実績公表を行う。  | ・計画の公表(HP)<br>・17年度上期実績の公表(HP、中間ディスクロージャー誌)         | ・17年度実績の公表(HP、ディスクロージャー誌)<br>・18年度上期実績の公表(HP、中間ディスクロージャー誌) | 17/8地域密着型金融推進計画を店頭およびホームページで公表<br>17/11中間ディスクロージャー誌にて地域密着型金融推進計画の進捗状況を公表<br>17/12HPにて地域密着型金融推進計画の進捗状況を公表                       | 18/6HPにて地域密着型金融推進計画の進捗状況を公表<br>18/7ディスクロージャー誌にて地域密着型金融推進計画の進捗状況を公表   |    |