

地域密着型金融推進計画の進捗 (平成 17 年度 ~ 18 年度)

奈良信用金庫

地域密着型金融推進計画の進捗状況

1. 地域密着型金融推進計画の進捗（平成17年4月1日～平成19年3月31日）

平成17年4月よりスタートいたしました「地域密着型金融推進計画」の成果については多少の濃淡はございますが、概ね予定どおり達成できたものと考えております。その中でも『顧客保護』と『顧客の利便性』への取り組みには特に力を注ぎ、17年10月より県内で初めて稼働を開始いたしました生体認証ATMシステムとICカードの導入、個人情報保護認証であるPマークの取得、投信販売の開始にともない顧客説明責任と保護を庫内全体で監視するための投資信託システムの導入などその態勢強化を図り、お客さまから評価をいただくとともに当金庫のイメージとしても定着されてまいりました。特に生体認証ATMシステムについては奈良市、大和郡山市主催の「商工フェア」に出展し体験会を実施させていただいたことで、多くのお客さまの生のご意見をいただき、その有効性と今後に向けた課題が明確となりました。お客様の苦情、提案要求への対応については、経営陣が積極的に関与する組織体制を組み、駐輪場の問題、ATMの周りの改装などお客さまのニーズに対し重要な事を出来ることから素早く積極的に取り組んでまいりました。地元貢献活動としては、地域への金融教育の一環として地元中学生のインターンシップ体験学習の受入や、『お金の仕組み』をテーマとした中学校の特別授業を実施いたしました。今後については、その実施拡大を視野に入れ継続的实施を予定しております。

「地域密着型金融推進計画」については、19年3月をもってその推進期限となりますが、この2年間に得たノウハウと実施してまいりました施策を引き続き継続し、課題として持っております事項についても十分に検討し、地域密着型金融機関として、地域における事業者や住民の皆さまの金融のトータルニーズに応えていき、地域と共に歩んでまいります。

尚、各諸施策についての進捗状況につきましては、別途掲載しております『「地域密着型金融推進計画」要約版』をご覧くださいませよう願いたします。

2. 最重点目標での特記事項

(1) 地域ニーズを踏まえたサービスの向上

当金庫は平成18年3月にお客様店頭アンケート調査を実施し、この19年2月には対象のお客さまを更に拡大した調査を実施してまいりました。18年は、417名、19年は1,132名のお客さまから貴重なご意見やご要望の回答をいただきました。アンケートにおける要望事項についてはお客さまの要望が多く、レスポンスがよいものを中心に対応を図っております。加えて「お客さまサービス室」へのご意見につきましても積極的に経営陣が関与し、態勢の改善を定期的実施しております。成果といたしましては駐輪場、ATM周り改善、営業店毎に改善を要する事項についても可能な限り改善や態勢の整備に取り組んでおります。

加えて18年度から「お客様の声」制度を新設し、お客様の要望が直接金庫に届くようにするなど、地域のお客さまの声にできるだけ早く対応していく態勢を構築しており

続しております。

創業・新事業への支援では特にベンチャーに対する審査・評価の元となる評価検討部会、ベンチャーとして認定する認定委員会を設置し、従来の融資審査とは異なった審議態勢を構築したことで、従来の概念と異なった『将来への投資』という視点をもった態勢が定着してまいりました。実績は予定しておりました件数を満たしてはおりませんが、18年度において3件の取組は実現し今後についても積極的に対応を図れるように改善に取り組んでまいり、支援先の増加と県発の企業発展に貢献していく方針であります。

また、地域の事業者向け融資施策の対応として発売を開始いたしました「びじねすまん金太郎」は、平成19年3月末現在13件222百万円の取組となっております。本商品については、営業店の判断を重視し、スコアリングによるスピーディーな審査を図ることで商品力を高めた事業融資ではありますが、広報不足により事業者への認知度が低いことから、広報を積極的に展開することで、本商品活用による事業先の安定した資金ニーズの対応に取り組んでまいります。

(2) 人材の活用と育成の強化

お客さまが金融機関に求められるニーズは、商品性以上に人材の質的強化にともなう、親身で頼れる人材の充実度があります。金融の商品性に差異が少ないことから、そうしたサービスの質的向上に努め、いつでも、どこでも気軽に相談対応を図れる仕組みづくりに向けて、「人材育成」の強化を図ってまいりました。

特に地域事業者の相談に応えることのできる人材育成については時間を掛け、2年間に亘る研修を2コース(中堅層である上級コースと入庫3年以上を対象とした初級コース)実施しており、特に経営者の相談に具体的な対応ができるよう「ロールプレイング」にも注力し、その強化を実施してきております。初級コースにおいては地元企業に実際に訪問する「実践ロールプレイング」を当金庫で初めて採り入れ、また上級コースではDDS等の特定分野を研修に採り入れる等の試みを行っております。こうした人材育成の結果についてはその効果が十分に検証出来てはおりませんが、本計画開始以前と比較しても知識、対応レベルは格段に強化されており、こうした人材の育成を全営業店職員に浸透させるべく、教育プログラムについても強化しており、いつでも職員がPCで勉強のできるeラーニングシステムを導入するとともに、教育規定の改訂にいたるまでその充実度を向上させております。

また、中小企業診断士については当初2名で実施したカリキュラムの1期生は終わり、2期生も引続き上級コースから2名育成しております。

事業取引推進者及び上級コースに該当しない若手の一般職員に対して融資業務の基本的な事項について研修を実施、一方で業務推進課長クラスについては、具体的な事例を材料として当該事業者の実態把握を中心とした見方を身に付けることを習得させるよう研修を実施しました。

また支店長クラスを対象に地域社会に貢献できる融資を取組めるよう企業の実態把握を中心とした研修も19年度からスタートいたします。

加えてFP資格取得も人材育成の一環として進めており、「目利き」や「事業再生」等の外部研修も積極的に採り入れ、より多くの相談機能を持つ人材などソリューション機能の強化に向けて取り組んでおります。

(3) 経営基盤と収益力の態勢の強化

新 BIS の実施を直前に控え、リスク管理の強化すなわち統合的なリスク管理の態勢と企業として安定した収益の態勢の構築は必須の課題であります。地域の皆さまからの信頼に耐えうる地域金融機関を目指し、両事項の態勢整備に対し積極的取り組み、システム導入を含め徹底した強化を実施してまいりました。また内部統制態勢の整備も平行して強化を図っており、強靱で安定した経営基盤を作り上げ、ガバナンスの徹底した組織作りに取り組んでおります。

今後についても、経営安定を必須課題としてこうした態勢作りにより徹底して対応、対策を実施してまいります。

以 上

地域のみなさまへのお取り組み

地元中学校での金融教室

昨年10月、大和郡山市内の中学生を対象した第2回の金融教室を開催いたしました。当金庫専務理事がゲストティーチャーとなり、『自分の未来を切り拓こう!』をテーマに自身の体験談を交えながら金融の仕組みなどをわかりやすく講演いたしました。

約1時間の授業でしたが、生徒さんをはじめ学校関係者のみなさまから高い評価をいただきました。



今後も引き続き金融教室を開催していくことで、地域金融機関としてみなさまとのかわりを密にし、地域に貢献していきたいと考えます。

インターンシップ

昨年11月には地元の中学生を当金庫へ招き、金融機関の仕事を体験するインターンシップを行いました。

テレビなどでよく目にする金融マンのお金の数え方から、地域の金融機関としてあるべき姿についてまで、学校では教われない「実際の仕事」を体験していただきました。

地域のみなさまと長いお付き合いをいただいていた当金庫の日常を、地元の中学校の生徒さんに実際に体験していただくことで、「ならしんの役割」「地元で働くことのよこび」などを感じ取っていただくことができました。

インターンシップにご参加いただいた生徒さんにとっては、今まで街角でご覧いただいていた「奈良信用金庫」を、これまでとは違った形で見ただけなのではないでしょうか。

キャッシュコーナーの充実

キャッシュカードの盗難や偽造などの、近頃増加しておりますキャッシュカードにかかわる犯罪からお客さまの大切な財産をお守りするため、地域のみなさまのご要望に基づいた施策を実施いたしました。

まず17年10月に、県内でいち早く生体認証ATMシステムと、ICキャッシュカードの取り扱いを開始いたしました。

これにより、ICキャッシュカードをご登録いただいた該当口座からは、暗証番号に加え、ご本人さまもしくは代理人さまの手のひら静脈が認証されない限り、ご出金されることはなくなりました。

導入にあたっては、「お客さまの安心と安全の強化」をテーマに本店営業部や、各商フェアなどに実機を持ち込み、多くのお客さまに直接体感していただき、貴重なご意見を賜ったことを反映させております。

また、お客さまのご要望を業務に反映させるため、18年4月からは「お客さまの声」制度を制定し、実際のご意見をもとにしてご要望を受け入れ、より一層利便性が向上するよう都度改善を図っております。

身近な例としては、キャッシュコーナーの順番待ちの場所に足形を設置し、ご利用中の方の背後に十分なスペースを設けました。また、のぞき見防止のためATM機の間衝立を設置するなど、よりキャッシュコーナーを安心してご利用いただけるようにいたしました。



主な具体的経営改善（企業再生）内容

具体的業種	経緯・提案・再生手法
不動産賃貸	<ul style="list-style-type: none"> 支店の新規先で他行借入先ながら債務超過であったが、賃貸事業は収益が見れることから再生する方法を外部コンサルタントにも相談し、再生手法を検討した。 外部コンサルタントと再生手法を相談・検討した結果、会社分割で健全な別会社を設立する再生計画を提案し外部コンサルタントを斡旋した。 しかし、借入金融機関では商法上の会社分割の承諾が得られ難いことから、再生は困難との経緯も辿ったものの、当庫借換(493百万円)すれば会社分割の承諾の点でも問題ないことから、外部コンサルタントと連携し、会社分割による事業再生の提案を行った。 債務者、当庫、外部コンサルタントとの連携を密にし、当庫主導で会社分割による新会社の登記、旧会社の社名変更登記、及び不良資産の分離等もスムーズに図れ、賃貸事業のみの新会社に再生することができた。 会社分割による新会社登記済でH18/3月正常先へランクアップした。

不動産賃貸業 映画館の興行 演劇場の興行	<ul style="list-style-type: none"> 支店では代取家族である個人に対する与信があった先。 代取が主催する会社の他行借替えの相談があり、賃貸部門については良好な賃貸先確保し収益も見れるものの、繰上り債務超過でもあることから現状での借換は困難で、根本的な債務超過解消策の検討からスタートした。 この際、代取が従来よりコンサルタントとしていた弁護士や税理士とコンタクトを取り、また会社分割による債務超過解消策の取組事例もあることから、これを当社のコンサルタントに提案した。 以下、具体的流れは次の通り。 <ul style="list-style-type: none"> 事業再生すべき会社(以下A会社とする)を個人借入分をDDSを行う。 A会社に対して商号変更(以下B会社とする)と会社分割を同時に行う。 <ul style="list-style-type: none"> 商号変更後不動産賃貸業・映画館の興行を行うA社の商号再変更する。 商号変更後のB社は演劇場の興行のみとする。 関連会社について(以下C会社とする)個人借入分のDDSを行い、債務超過解消。 A会社とC会社の合併を行い、同時にA会社のもっている借地権の時価健在化により、債務超過の解消を行う。 これにより、他行借換した新A会社については、債務超過解消できることとなり、取組後のH19/3で正常先とした。
----------------------------	---

具体的業種	再生手法	現状進捗状況
(食堂経営他)	グループ会社の合併と個人借入の資本組入による正常化	<p>実質一体化して運営しているグループ会社を合併し、高収益の会社を吸収することで利益の黒字化と個人借入の資本組入れによる債務超過額圧縮手法の2段階で正常先化を目指す。</p> <p>現在、当社の経理士へ提案しており、合併の途中で、合併後は繰上りは大幅に減少する見通し。</p>
(宝飾品製造販売業)	遊休資産の売却により債務過多を解消し、償還年数の短期化を図る。	<p>事業用資産と遊休資産を振分け、遊休資産を売却して債務過多の改善を提案し、実現した。</p> <p>これで償還期間も2年と大幅短縮でき、通常の償還期間となり順調に履行中。今後の経営支援をどうすべきかが課題である。</p>
(病院)	収益改善の為に病院移転資金支援	<p>非効率な医院運営(ビルの数階使用の為、経費・人件費等重複)を改善するため、駅前の医療ビルに移転し患者の集客力増加と経費削減を図り、収益増加に結び付ける。</p> <p>H18/3月迄に移転費用全額支援済み。</p> <p>現状移転による家賃削減等経費減少しており、患者数も増加しつつあり、収益改善は見込まれる。今後も経営相談を継続する。</p>
(不動産賃貸業)	会社分割により、不良資産を旧会社とし、健全な会社とする新会社設立による正常化	<p>会社分割に対して他行の承諾が得られない状況であったため当庫が借入を肩代わりし、当庫斡旋で外部コンサルタントと契約し、会社分割を実施。</p> <p>9月から会社分割の手続きを開始し、12月登記等完了し、新会社は債務超過解消し、H18/3に正常先へランクアップできた。</p>
(水道施設業)	再生支援協議会との連携による再生支援	<p>再生支援協議会との連携による融資条件の緩和。</p> <p>再生支援協議会の再生計画に基づいた条件緩和を実施。</p> <p>平成18年7月においては平成18年3月時点計画比では売上面では105.9%と当初見込み通りの売上は達成され、特に公共工事部門の売上が伸びている。仕入部門でのコスト削減意識も高まった。</p>

主な具体的経営改善（企業再生）内容

企業再生対象先での取組

事業者名	再生手法	現状進捗状況
(飲食店)	店舗建替による集客力アップと収益力改善	<p>店舗建替のため、店舗形状の良化へ一部隣地を取得し、且つ庭園の中での食事(ガーデニング)で一般顧客にアピールするため、土地購入と建替えする資金を保証協会との協調融資で支援した。当庫支援は12百万円実施済み。</p> <p>店舗建替え費用も建物完成後保証協会利用とする計画で、完成迄のつなぎ支援も実施。</p> <p>店舗完成のより平成18年4月末にリニューアルオープン。7月～8月にかけて繋ぎ融資を長期資金に組替え、最終的にはプロパー支援12百万円、保証協会融資は27百万円となった。</p> <p>リニューアルオープン後は客単価上昇しておりリニューアルの効果は出ており、今後は固定客の囲い込み、増加策がポイントとなることから経営支援策として「固定客(来店頻度別)データ整備管理」と「カード発行」等を提案していくこととする。</p>
(不動産賃貸業) (映画館の興行) (演劇場の興行)	DES、商号変更、会社分割合併、無形資産時価顕在化による正常先へのランクアップ	<p>支店では代取家族である個人に対する与信があった先。代取が主催する会社の他行借替えの相談があり、賃貸部門については良好な賃貸先確保し収益も見れるものの、繰上償還あり債務超過でもあることから現状での借換は困難で、根本的な債務超過解消策の検討からスタートした。</p> <p>この際、代取が従来よりコンサルタントとしていた弁護士や税理士とコンタクトを取り、また会社分割による債務超過解消策の取組事例もあることから、これを当社のコンサルタントに提案した。</p> <p>以下、具体的流れは次の通り。</p> <p>事業再生すべき会社(以下A会社とする)の個人借入にDDSを行う。</p> <p>A会社で商号変更(以下B会社とする)と会社分割を同時に行う。</p> <p>関連会社について(以下C会社とする)個人借入分のDDSを行い、債務超過解消。</p> <p>A会社とC会社の合併を行い、同時にA会社のもっている借地権の時価顕在化により、債務超過の解消を行う。</p> <p>これにより、他行借換した新A会社については、債務超過解消できることとなり、取組後となるH19/3で正常先とした。</p>
(個人)	個人借入の法人への債務変更 (特殊事情により、個人借入の期限到来での放置解消策)	<p>レッカー業を主催する個人向け融資について、条件変更によるテールヘビーと返済財源ないこと、また、期限がH13/10月に到来しており返済財源も確定できないことから債務者区分は破綻懸念先とした先。法人宛の融資とすることで返済財源も出ること、テールヘビーも解消できること、また資産はあることからリスクは極力回避できる目処あることもあり支援して個人向け融資を回収した。</p>
(金属加工業)	リース負債と既往貸金を吸収し、リース費用削減に収益アップと個人借入のDES・債務免除による債務超過解消	<p>金属研削業を行い、リース料等の負担は重いことから、当庫融資と一本化することで、利払負担の減少を図った。</p> <p>また、個人借入が多いことから債務免除とDDSを合わせた経営指導もを行い、収益面、B/S面においても健全化を目指す方向で指導した。</p>
(建物解体業)	受注先と成り得るハウスメーカー等にマッチングを行い、売上増加、収益増加を図る	<p>H19/3までは6件紹介し、3件マッチング成約し、受注確保し、売上増加に貢献。しかしながら、大型受注には至らず収益面への貢献は乏しく、今後も積極的なマッチング推進を継続することが肝要と考えている。</p>
(仏壇製造業)	大手販売業者との連携を進めるべく、マッチングを数社と行い、売上の確保を目指す	<p>大手3社と販売提携で当庫において推進したものの、商品構成等の面で成約には至っていない。</p>

主な具体的経営改善（企業再生）内容

企業再生対象先での取組

事業者名	再生手法	現状進捗状況
(音響機器製造販売業)	在庫資金に対し、ABL取組による支援	中国で生産していた商品の流通経路(仕入ルート)の仕入先変更により、従来仕入資金まで負担していた商社から、同商社の都合にて別の商社を参入させたことから、新たに手数料負担が発生することとなった。 このため、当金庫のアドバイスもあって当該在庫を当社が引き取ることとなり、その資金について支援要請があった。 資金についてはABL取組により、支援した。

公表数値目標の達成状況（平成17・18年度）

当金庫の『地域密着型金融の推進計画』において、19年3月末の実績値を公開いたします。

公表数値目標の内容	公表数値目標 (注2)(注3)	実 績
	19年3月末 (17～18年度中) 目 標	19年3月末 (17～18年度中) 実 績
貸出金	1,000億円	956億円
コア業務純益	15億円	13億円
自己資本	100億円	100億円
総資金利鞘	0.60%	0.51%
OHR(コア業務粗利益)	60%	62%
自己資本比率	10.00%	9.44%

項目	具体的な取組み	スケジュール		17年4月～19年3月進捗状況			備考
		17年度	18年度	17年4月～19年3月進捗状況	18年10月～19年3月進捗状況	19年3月までの進捗状況における分析・評価及び今後の課題	
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	<ul style="list-style-type: none"> 融資審査態勢の強化 マーケットに合った業種の研修を通じて地域に根ざした審査ノウハウの確立を図る。 取引起業オーナーを内部研修講師として参加してもらうなどの態勢構築。 創業・新事業への支援・育成 内部ベンチャーファンドを創設。 目利き能力者の育成 外部機関(政府系金融機関等)での認定の利用検討。 起業・事業展開に資する情報提供 フォーラム組織作 講演会(セミナー)を開催すると共に、情報の交換・提供を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 内部ベンチャーファンドの創設、認定委員会も合わせて設置して態勢構築を急ぐ 中小企業診断士協会の講演会(セミナー)の開催 業種別研修の開催 目利き能力者の育成 ファンド活用者とのコミュニティー組織の設置 	<ul style="list-style-type: none"> 左記施策の継続、ファンドの増額などを検討、実施する。上場等を視野にいれるベンチャーに対しては、投資育成会社、VCの紹介等を行っている。また奈良先端科学技術大学院大学、京阪奈ベンチャーセンター等との関係を構築する。 	<ul style="list-style-type: none"> 内部ベンチャーファンドを創設し、認定委員会、評価検討部会も設置し、技術力・将来性・キャッシュフローを評価する態勢面を整備した。 具体的には3社認定し、支援を行っている。 事業取引推進者養成講座2コースは事例に基づいてポイント別の研修や地元企業への実践ロールプレイングも採り入れ、また上級コースでは「DDS」等や専門的分野での研修で、コース別にスキルアップを図った。 	<ul style="list-style-type: none"> ベンチャー企業として新たに2社認定し、運転資金として支援を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ベンチャー企業は候補先から3社認定し、運転資金として応需することで、漸くベンチャー支援の実現ができた。 中小企業診断士育成を目指し、将来的な人材育成の柱とする。また、FP資格も目指す等全体でも人材育成に取り組んでいる。 事業取引推進者養成講座ではコース別に、地元企業へのロールプレイング、特定分野「DDS」等の研修など取り組み、今後は経営者との対話力、提案力等の現場力育成が課題と認識している。 	
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> (社)中小企業診断士協会等の外部を活用した講演会の開催 経営相談やコンサルティング業務支援の向上。 業種に応じた財務情報、平均財務諸表との比較情報(財務スコア問診表「仮称」)の提供。 	<ul style="list-style-type: none"> (社)中小企業診断士協会等を活用した講演会等による情報コミュニケーションの場の提供。 (社)中小企業診断士協会による経営相談会の開催 取引先企業の経営相談要望に応じるとともに、帝国データバンクの統計資料を活用した、個別財務スコア情報の提供や診断士協会等と連携し、個別企業に対する支援を実施。 インターネットを利用した、中小企業経営者とのコミュニケーションの場の再構築、設置。 	<ul style="list-style-type: none"> インターネットを利用したコミュニティーサイトの運用開始。 17年度実施施策の安定運営と改善 	<ul style="list-style-type: none"> 取引先企業に対する経営相談・支援の一環として、(独)中小企業基盤整備機構との共同による会計啓発・普及セミナー「経営者のための実践講座」を開催し、新規・既存先より様々な業種に亘り多数の参加者となり、取引先の要望に応えたセミナーとなった。 中小企業診断士との契約の前段階として診断協会の経営セミナーを開催。 帝国データバンクの企業財務情報は営業店に提供し、徐々に活用されてきている。 事業先の社会福祉事業施設の整備事業に関し、独立行政法人福祉医療機構と協調融資をすべく覚書を締結した。 	<ul style="list-style-type: none"> 中小企業診断協会と連携すべき具体的事例は出ていないが、中小企業再生支援協議会の診断士とは個別企業の経営支援について協議もしている。 借入の相談等の双方向性のコミュニケーションの実現を図るべくホームページのリニューアル検討作業に着手している。 帝国データバンクやその他の統計資料を活用した企業財務情報はその利用も順次増加してきており、具体的相談や案件に活かされつつある。 事業先の社会福祉事業施設の整備事業に関し、独立行政法人福祉医療機構と協調融資をすべく覚書を締結し、顧客ニーズに応えるべく態勢を整備した結果、具体的案件も出てきており、今後も引き続き推進する。 	<ul style="list-style-type: none"> 一部企業については、支店ベースであるが金庫職員が外部コンサルと共に個別企業に訪問し、企業経営者と外部コンサルとの橋渡しをし、相談に当たる事例も出てきている。 ホームページをリニューアルし、借入の相談等の双方向性のコミュニケーションを検討しており、地域ニーズに即し、地域に受け入れられる運用方法の実現が今後の課題である。 帝国データバンクの企業財務情報をベースにした企業財務情報や業種別財務情報も営業店では活用しつつあり、具体的相談や案件に活かされつつある。 事業先の社会福祉事業施設の整備事業に関し、独立行政法人福祉医療機構と協調融資をすべく覚書を締結し、顧客ニーズに応えるべく態勢を整備した結果、具体的案件も出てきており、今後も引き続き推進する。 	
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> 個店別延滞打合せ会議も実施 延滞マニュアルの策定と事後モニタリングの整備 本部指導態勢の充実。 短期延滞解消事例を支店に還元し、手法を共通化。 <p>短期延滞減少目標を前年比20%減とする</p>	<ul style="list-style-type: none"> 延滞管理のマニュアルを策定し、マニュアルに基づいた運営開始 個店別延滞打合せ会議の実施(2回) 事後モニタリング制度の安定運営に向けて、審査部が臨店指導 効果の度合いに基づきマニュアル、態勢の修正を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年度実施施策の運営定着と、不備事項の改善 	<ul style="list-style-type: none"> 延滞管理マニュアルの運営を継続しており、特に延滞の新規発生の防止に注力している。大半の営業店においては新規発生が抑えられる等目に見える成果が出てきており、営業店向けアンケートを実施し、そのモニタリングを営業店へフィードバックする等の指導を図った。この結果、延滞は17年3月末比では先数では15.7%、金額では45.9%の減少となり、成果が伴った。 延滞管理マニュアルの活用状況、事後モニタリング等の安定運営に向けて随時臨店指導を実施しながら、本部・営業店一体となって取り組んでいく。 事業取引推進者養成講座2コースにおいて、「延滞は管理し回収するもの、から」お客様が延滞するに至った経緯等相談に乗り長期的に延滞を解消する」という相談型への転換の必要性を講義し、意識改革を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> 延滞管理マニュアルの運営を継続しており、特に延滞の新規発生の防止に注力している。大半の営業店において効果が出てきており、この結果、延滞は平成18年9月比では先数で15.2%、金額で9.5%の減少となった。 延滞管理マニュアルの活用状況、事後モニタリング等の安定運営に向けて随時臨店指導を実施し、延滞削減を本部・営業店一体となって進めていく。 	<ul style="list-style-type: none"> 延滞管理マニュアルの運営が開始し、継続した運用となっており、今後も活かされつつある。延滞減少には継続して成果が出ており延滞金額は17年3月比45.9%となった。また、長期延滞についても回収努力もあり、先数で20.0%、金額では62.5%減少し、効果が伴った。新規延滞の発生防止に努め、引き続きこの成果を継続していくことが重要と認識している。 今後はマニュアル運営に止まらず、個別に延滞悪化防止に向けたモニタリングを強化していく。特に、延滞解消先数で成果が大きかった営業店の延滞解消手法や個別のお客様一体となった延滞解消方法については、その手法・方法を営業店に還元していくのが重要と考えている。 また、延滞管理マニュアルの運営の効果によっては、マニュアルとモニタリングの改善も考えるものの、現状では機能しており、引き続き継続していく。 	
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> 実績公表時に金庫の取組態勢、施策などを合わせて公表する。また公表については、金庫ホームページでの公開を基本とし、施策実施結果など具体性を持った公表を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 公表方法の基本フォームを策定する。 取組実績の公表ならびに取組に対する態勢の公開 	<ul style="list-style-type: none"> 取組実績の公表ならびに取組に対する態勢と具体的内容(施策・事例)の公開 	<ul style="list-style-type: none"> 健全債権化等の強化に関する取組実績ならびに取組に対する態勢の公開について、顧客および地域に理解され易い形で金庫ホームページ上において公表しており、今後も継続していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ディスクロージャー紙での公表は勿論、金庫のホームページ上への公表を顧客及び地域に理解され易い形で如何に提供できるかに向けて、関連部署間で検討を重ね、フォームを策定した。 	<ul style="list-style-type: none"> 1件でも多くの取組実績を上げることを前提に、金庫が取り組んでいる施策等について、地域に広く知っていただけるよう公表フォームの内容については今後も改善を加えていく。 	
(3)事業再生に向けた積極的取組み	<ul style="list-style-type: none"> 個別再生先ごとに有効な施策を検討し、再生先の理解を得ながら現場スタッフを中心に再生に向けた施策を実行していく。 DDSなどの再生手法の活用については、当金庫での実施は薄いと思われるが、必要とあれば信金中央金庫と連携をとり、実施可能な態勢は整えておく。 事業再生に向けた計画の策定、推移、問題点を定期的に把握できる態勢をこれまで同様に進めていくとともに、それにかかる人材育成、ノウハウの共有についても強化を図っていく。また、中小企業再生協議会の活用も積極的に図り、人材育成面だけでなく、ノウハウの修得にも協力を要請する。 	<ul style="list-style-type: none"> 個別事業再生先毎の施策を全て検討。 事業再生取組結果を店舗イニシアティブに付与 現場スタッフにおいて早期実現可能な先を優先に実施開始。 実施施策の有効性も検討しながら再生施策の継続を検討。 中小企業再生支援協議会を活用した研修の実施。 中小企業再生支援協議会のノウハウ取得とその活用の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 全先への施策実施の完了。 実施施策の有効性も検討しながら再生施策の継続を検討。 中小企業再生支援協議会を活用した研修の実施。 中小企業再生支援協議会のノウハウ取得とその活用の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 企業再生委員会と営業店が再生施策を協議し、有効性も検討しながら施策の継続・見直しを検討してきた結果、同業種、業界他社との企業マッチング、店舗建替え資金の提供、中小企業再生支援協議会との連携による再生計画に伴う条件緩和実施、会社分割による正常先へのランクアップ、診療所の収入増・効率化を伴う移転資金の提供、等具体的再生支援も行ってきた。 個別の事業再生としては、個人借入の債務免除やDDSによる債務過多解消を指導した例、また外部コンサルタントを交えDDSや会社分割し、関連会社も同時にDDSを行い、最終的に合併させ、債務超過を解消する等高度な手法により再生した事例もある。 流通ルート変更に伴う商品仕入資金に対し、ABL取組により支援した事例もある。 	<ul style="list-style-type: none"> 企業再生委員会と営業店が再生施策を協議し検討した結果、個別の事業再生としての流通経路(仕入ルート)変更に伴う在庫資金をABL(動産担保)にて支援した事例がある。 	<ul style="list-style-type: none"> 取組みした事業者数は少ないものの、中には新規先での会社分割手法を採り入れた再生事例や会社合併・を一連として行うと云う高度な手法を用いた再生事例もあり、1件ごとに見れば評価できると考えている。しかしながら、事業再生先として選択した先については進捗度合いも様々しくなく、如何に再生先を増加させるかが課題であることは認識している。 現在迄の数社の取組みを踏まえ、実現した施策等再生ノウハウの蓄積・共有は進めており、他の再生先についても推進を図る。 	
(3)事業再生に向けた積極的取組み	<ul style="list-style-type: none"> HPでの事業再生実績と成功事例の公表 	<ul style="list-style-type: none"> 公表のスタイルの検討 17年上期実績を公表する。 	<ul style="list-style-type: none"> 半期ごとに事業再生実績と事例を公表する。 	<ul style="list-style-type: none"> 再生支援の取組み実績ならびに取組みに対する態勢の公開について、ディスクロージャー誌にて公表するだけでなく、金庫ホームページ上においても顧客・地域に広く公表している。 ホームページ上で如何に分かり易く、地域に理解されるように再生の取組姿勢が公表できるか、順次改訂を重ねている。 	<ul style="list-style-type: none"> ホームページ上の基本ホームを検討し、分かりやすさと再生に取り組む姿勢が理解されるよう引き続き内容の検討を継続している。 	<ul style="list-style-type: none"> 金庫が取り組んでいる施策等について、地域に広く知っていただけるよう公表フォームを今後も引き続き検討し、改良を加えていく。 	

<p>(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ていない融資の推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・法人格付けの精度向上 ・ビジネス版金太ローンのマイナーチェンジ ・庫内LANの見直しによる案件処理のスピードアップ ・実効性のある研修の実施。(事業取引推進者養成講座の強化) ・法人営業部(仮称)の設置による専門性の強化 	<ul style="list-style-type: none"> ・不動産評価システムの導入 ・ビジネス版金太ローンの商品性見直し ・事業取引推進者養成講座の開講 ・不動産評価システムの運用開始 ・ビジネス版金太ローン(改良型)のHP情宣活動の展開 ・ビジネス版金太ローン(改良型)取組30件 ・法人営業部(仮称)概要決定 	<ul style="list-style-type: none"> ・法人営業部(仮称)稼働 ・格付けの定着と金利対応体制の再構築 ・ビジネス版金太ローン(改良型)取組100件(上期) ・格付けの定着と金利対応体制の運営強化 ・ビジネス版金太ローン(改良型)取組150件(通期) ・事業取引推進者養成講座の完了 	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネス版金太ローンの商品性見直しを継続し、漸く業績等による格付けに基づく金利設定とし、また現場レベルの審査能力の向上を図るため支店チェックリストも設けることとし、商品名「びじねすまん金太郎」として平成18年6月の発売となった。 ・また現場レベルの審査能力の向上を図るため特に支店の判断に重きを置く態勢として相当な改良版となったことで商品内容的には地域や事業者に受け入れられるものとなり、今後に期待できると判断している。 ・平成19年3月末現在の残高は13件、222百万円となっている。 ・不動産評価・管理システムは本格稼働しており、適正な不動産担保評価態勢が構築でき、不動産担保においては標準的な評価による信用リスクがデータとして有効に作用している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネス版金太ローンの商品性見直しを継続し、漸く業績等による格付けによる金利設定とし、支店チェックリストも設けることとし、商品名「びじねすまん金太郎」として平成18年6月の発売となった。 ・また現場レベルの審査能力の向上を図るため特に支店の判断に重きを置く態勢として相当な改良版となったことで、商品内容的には地域や事業者に受け入れられるものとなり、今後に期待できると判断している。 ・平成18年下期における実績は取組ベースで3件、80百万円となっている。 ・不動産評価・管理システムは本格稼働しており、適正な不動産担保評価態勢が構築でき、不動産担保においては標準的な評価による信用リスクがデータとして有効に作用している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネス版金太ローンの見直しには相当な時間を要したが、商品名「びじねすまん金太郎」として6月に発売できた。今後は地域の事業者に商品を提供するようホームページ等を通じた「アピール力」が必要で、これが課題であると認識している。 ・内部格付けのデータ蓄積は完了し、今後は格付けの精度向上と信用リスクデータベースの積極活用、自己査定と債権管理への不動産評価・管理システムの活用のための態勢は整ってきており、今後はデフォルト率の算出等、より高度なリスク管理が課題となってきた。 ・スピーディな融資対応を図るため庫内LANを活用した案件登録システムは継続活用されており、個人向け融資である住宅ローンや事業性融資における内容の充実等今後の改善は適宜検討しており、より一層営業店と顧客に有益となるよう努めている。 ・法人営業部(仮称)については設置すべく検討に入っている。
<p>(4)担保・保証に過度に依存しない融資の推進等 中小企業の資金調達手法の多様化等</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・信用リスクデータベースの活用と信用格付けの精度向上 ・ビジネス版金太ローンの商品力の強化 ・法人営業部の創設(専門性の蓄積・企業育成への取組) ・人材の育成(事業取引推進者養成講座のレベルアップ) ・私募債・ベンチャーファンドの推進態勢構築 	<ul style="list-style-type: none"> ・財務データの登録完了と個社別データ管理態勢の構築 ・ビジネス版金太ローンの商品性見直し(プレミアム付与型) ・第二期事業取引推進者養成講座 ・ビジネス版金太ローン(プレミアム付与型)取組10件 ・ビジネス版金太ローン(プレミアム付与型)のHP情宣活動の展開 ・法人営業部(仮称)概要決定 	<ul style="list-style-type: none"> ・法人営業部(仮称)稼働 ・格付けの定着と金利対応体制の再構築 ・ビジネス版金太ローン(プレミアム付与型)取組20件 ・格付けの定着と金利対応体制の運営強化 ・ビジネス版金太ローン(プレミアム付与型)取組30件 ・事業取引推進者養成講座の完了 ・法人営業部の機能強化:ビジネスマッチング、カウンセリング機能 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域中小企業の資金ニーズに即応した資金供給手段多様化に向けた、商品名「びじねすまん金太郎」を平成18年6月に発売した。 ・ベンチャーファンドについては、ベンチャー企業として3先認定して支援している。 ・人材育成面では研修2コースにおいて、初級コースは地元企業へのロールプレイング、上級コースはDDS等個別分野の研究で各スキルを高めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域中小企業の資金ニーズに即応した資金供給手段多様化に向けた、商品名「びじねすまん金太郎」を現場の意見を重視する等の改良を加えた上で、平成18年6月より販売を開始しており、平成18年下期取扱額は3件、80百万円となっている。 ・ベンチャーファンドについては、ベンチャー企業として新たに2先認定し、60百万円支援した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネス版金太ローンの見直しを図り、格付けによる金利設定、審査のスピーディー化を図り、商品力としては相当な改良となり、商品名を「びじねすまん金太郎」として18年6月発売、平成19年3月末では13件、222百万円の残高となっている。 ・ベンチャーファンドを創設したことから評価部門である評価検討部会を設置し活動した結果、3社について支援した。 ・今後も引き続き支援先を増やし、地域企業への貢献をしていく方針である。
<p>(5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・基本的な理解度確認のためのチェックテストの実施 ・より理解度を深めるために集合研修や支店への研修に本部が参加 ・顧客への説明内容「説明すべき事項を記載したチェックリスト」の徹底 ・苦情等事例に応じた事例研修会を開催し、支店への還元を行い、苦情発生撲滅に役立てる ・融資の謝絶に関しては、謝絶管理表制定し実施状況を確認 	<ul style="list-style-type: none"> ・与信取引に関する顧客への説明態勢充実のため研修を実施する。 ・住宅ローンの金利についての説明会の開催。 ・この2点を支店長を対象に実施する。 ・融資謝絶に対する報告の内容検証。 	<ul style="list-style-type: none"> ・与信取引に関する顧客への説明態勢、住宅ローンの金利について、融資課長、業務推進課員を対象に説明会の開催。 ・苦情事例の内容に応じた研修会実施。 ・6カ店程度を対象とし、月平均1カ店で研修を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・与信取引に関する顧客への説明態勢充実の研修や住宅ローンの金利についての説明会を実施。また、お客様サービス室に寄せられた苦情の実例は庫内LANにより全職員が閲覧できる仕組みとしている。 ・苦情発生事例を営業店へフィードバックし、勉強会を実施すると共に本部による営業店モニタリングを実施。 ・利用者保護に視点を置いた優越的地位の乱用を防止する観点に基づき、役員が臨店し全店で説明会を実施した。 ・融資謝絶に対しては支店長の判断に重きを置き、きめ細かく説明するよう指導を徹底した。 ・18年度制定の「お客様の声」も適切に運営されており、今後も継続していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者保護に視点を置いた優越的地位の乱用の観点から、役員が臨店し全店で説明会を実施。また、お客様サービス室に寄せられた苦情の実例は庫内LANにより全職員が閲覧できる仕組みとしている。 ・融資謝絶に対しては支店長の判断に重きを置き、きめ細かく説明するよう指導を徹底した。 ・18年度制定の「お客様の声」も適切に運営されており、今後も継続していく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・苦情に対する認識に営業店間の乖離については、各事例の発生都度注意喚起することにより認識の改革はできてきている。 ・利用者保護に視点を置いた優越的地位の乱用を防止する観点に基づき、役員が臨店し全店で説明会を実施した。 ・18年度は苦情等の再発防止策として「お客様の声」を制定した。顧客がどのような要望・不満を持っておられるかを広く吸い上げ苦情・トラブル防止の態勢は整った。この施策については苦情発生防止に繋がるものと認識している。 ・融資謝絶に対しては、現場の責任者たる支店長が諾否について判断し、謝絶の場合はお客様に納得して頂けるまできめ細かく説明するよう指導を徹底した。
<p>(6)人材の育成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業診断士(目利き能力者)、ファイナンシャルプランナーの育成 ・資格取得者を通じての研修会等も内部で開催し、職員にそのスキル、ノウハウを共有可能な仕組みも整備 ・業務推進マニュアルを策定し、その現場研修運営を強化するとともに本部においてそのフォロー態勢を敷く。 ・第二期事業取引推進者養成講座(初級コース)においては、融資面の具体的事例を元に、各受講生が融資の可否が判断可能な水準迄の育成を目標とする。又、適宜ロールプレイングも採り入れ、より実践的な研修とする。(一人新規与信取引先獲得3社を目標とする) ・事業取引推進者養成講座上級コースでは業種別の新規資金案件を事例として、優先先の財務の見方やアドバイスなど提案・問題解決型セールス実施スキルの完全修得を目指す。(新規与信取引先獲得5社程度を目標とする) 	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業診断士、ファイナンシャルプランナーの職員人選と教育カリキュラムスタート。 ・業務推進課員用マニュアルの策定、配布、実施、効果検証、改訂。 ・第二期事業取引推進者養成講座(初級コース)の開始 ・事業取引推進者養成講座上級コースの開始 ・第二期事業取引推進者養成講座(初級コース)の成果とノウハウ共有 ・事業取引推進者養成講座上級コースの成果とノウハウ共有 	<ul style="list-style-type: none"> ・第二期事業取引推進者養成講座(初級コース)の成果とノウハウ共有 ・事業取引推進者養成講座上級コースの成果とノウハウ共有 ・中小企業診断士、ファイナンシャルプランナー合格者の現場投入 	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業診断士のカリキュラム継続し、2期生として上級コースより2名選抜。FP資格試験も初級コースの大半が受験予定。 ・研修2コースの受講生から3名の実績発表会を実施。 ・初級コースでは地元企業へのロールプレイングを行い、また上級コースではDDS等の個別分野での研修も採り入れた。 ・研修生の取組実績面では120先 63億円と優良先の開拓・深耕に成果をあげており、受講生個々ではやや個人差あるもののレベルアップはできてきた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事業取引推進者及び上級コースに該当しない若手の一般職員に対して融資業務の基本的な事項について研修を実施した。 ・一方で業務推進課長クラスについては、具体的な事例を材料として、当該事業者の実態把握を中心とした見方を身に付けることを習得させるよう研修を行った。 ・支店長クラスについては、地域社会に貢献できる融資を取り組み得るよう企業の実態把握を中心とした研修制度の導入を検討している。 	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業診断士の教育カリキュラムは今後も継続する予定。 ・事業取引推進者養成講座上級コース及び第二期事業取引推進者要講講座については、DDS等高度な専門知識を習得した他、ロールプレイング等により実践的なノウハウも身に付けることができ、有意義なものになった。 ・業務推進課員向け事業推進マニュアルを制定し配布した。 ・今後、支店長クラスを対象に、地域社会に貢献できる融資を取り組み得るよう企業の実態把握を中心とした研修制度の導入を検討している。

項目	具体的な取組み	スケジュール			備考
		17年度	18年度	17年4月～19年3月進捗状況	
2 地域の利用者の利便性向上					
(1)リスク管理態勢の充実	<ul style="list-style-type: none"> 信用リスク管理のシステム対応強化 A L Mシステム強化 リスク評価にバイアスがかけられない独立性確保の態勢確立 オペレーショナルリスク計量化の態勢整備とその運営 上記態勢整備による統合リスク管理態勢の運営 リスク管理態勢のディスクロージャの充実 	<ul style="list-style-type: none"> 信用リスク管理のシステム対応強化の検討・着手 A L Mシステム強化の検討・着手 リスク評価にバイアスがかけられない独立性確保の態勢確立 オペレーショナルリスク計量化の態勢検討 リスク管理態勢のディスクロージャの充実 	<ul style="list-style-type: none"> オペレーショナルリスク計量化の態勢の確立・運営 態勢整備完了による統合リスク管理態勢の構築 	<p>本項目については、当初目標に掲げたようにステップに切り分けた態勢整備ベースとして最終的には統合的なリスク管理の態勢の構築を目標に実施してまいりました。全体の進捗状況としては、この2年間の間に当初目標としておりましたリスク管理レベル差の是正は十分に達成されておりませんが、各リスク管理スキルは大幅に上昇しており、システム対応も含め充実されてまいりました。リスク管理項目別に見ると、市場リスクについては、外部システムのバージョンアップを図ることで、その管理スキルの向上は目覚しくなり、適宜リスク量算出やリミット管理を行える態勢が構築できてきております。また、外部システムのみでの管理に留まらず、内部(業界提供)での検証システム構築などを導入・活用し、複線により管理態勢を構築するなどすることで、外部システム活用することでのリスク量状況の変化の検証面を補完し、システムの単独運用上の問題についても解消を図り、現在は順調に管理運営されてきております。信用リスクについては当初大幅に遅れをとっていましたが、信用V a Rの算出も可能となり、あとはその対象範囲の拡大を残すのみとなっております。大口融資先管理、業種別管理などの定期的な管理態勢は整っていることから、信用リスクについてはリスク計量化による定期的な管理の態勢等の課題は残しつつも、管理レベルは大きく進捗してきているものと考えており、19年度には安定した計量化運営を確立すべくその対応を図られてきております。流動性リスクについては、管理部門での日々管理・報告も定着しており、今後においてもこのままの管理態勢での継続を実施してまいります。オペレーショナルリスクについては、非計量での管理は実施されているものの、計量化に向けた18年度より取り組み始めた定量化のロジック作りが確立されつつあることから19年度において計量化の定着を目指していく態勢構築を図る所存です。又、自己資本比率に関しては、新BIS基準対応を鑑み、リスクアセットの精緻化を目的にシステム導入を積極的に実施するなどの対策を実行し、態勢の整備を図ってまいりました。</p>	<p>本項目については、概ね当初目標は達成できたと考えておりますが、やや遅れをとっておりますオペレーショナルリスクについては、定義ロジックづくりに時間を要していたことから、現状計量化には至っていないため、19年度においてはリスク計量化の整備・定着を目標に進めてまいり所存です。又、ディスクロージャについては、業界の指標を基準に加え、可能な限り開示してまいりましたが、リスク計量化が十分に検証できる態勢が整っていなかったことから具体的なリスクの数値面の開示についてはやや不十分な面もあり、新BIS規制に沿った開示を行うことで対応を図っていく所存です。</p>
(2)収益管理態勢の整備と収益力の強化	<ul style="list-style-type: none"> 管理会計態勢の再整備 管理会計評価結果における業務連携の態勢整備 評価結果を踏まえた経営遂行態勢の確立 フィービジネス業務の強化 内部格付け態勢の精緻化 プライシング態勢の強化と地域マーケットに則した独自商品の開発 	<ul style="list-style-type: none"> 管理会計態勢の再整備 管理会計評価結果における業務連携の態勢整備 内部格付け態勢の強化 	<ul style="list-style-type: none"> プライシング態勢の強化と地域マーケットに則した独自商品の開発検討 フィービジネス業務の強化検討 	<p>管理会計態勢の構築を図るため、収益意識の醸成及び営業店別採算の分析手法の臨店指導を行うことで徹底して実施してまいりましたが、採算や収益意識の定着についてはまだまだ時間を要するものと考えております。又、フィービジネスとしての投資信託業務については後発ながら当初予定しておりました目標を略達成し、19年度においては生命保険業務について本腰を上げて取り組むべく、その準備に入っております。管理会計の徹底に向けては、18年度に準備しておりました2点の事項を19年度より実施すべく態勢は確立しております。一点は本支店レートの改定であり、従来の総額法での運用ではありますが、これまで一本としておりました本支店レートを運用ポート、期間別に複数設定とし、預金、貸出金個々実績が収益として反映される額をシビアに判別できるよう改善しており、金利設定や運用、調達のポートの営業店での判断が大きく収益に反映できるように調整しております。又、20年度以降にはストック・フロー法の採用も視野にいれての対応としております。2点目は、業績基準の改定であり、収益のみならずリスク(アウトライヤー含む)に関してもその評価基準として項目設定、配点の変更を行うことでより実務との連携を意識可能とするよう調整しております。両項目とも19年度より採用実施を予定しており、指導と実務を両輪として機能させ、営業店における会計意識を高める仕組みを導入する計画をしております。</p>	<p>営業店での収益管理指導の継続と管理会計構築の両面での態勢強化に努めてまいりました。特に金利上昇による金利リスクの上昇それに伴う収益機会の減少など、本部コントロールでの調整が将来困難となる恐れもあることから、収益に関しての営業店の独立性は不可欠であり実務と収益管理が連動される仕組みづくりに注力し上記のとおり事項の調整を実施してまいりました。役務収益増強の要としては、投資信託販売は今後も力を入れるとともに、保険業務の強化を19年度の課題として準備を開始しており、これまでに実施してきた事項については19年度よりその効果を得るものと考えております。</p>
(3)ガバナンスの強化 地域金融機関におけるガバナンスの向上	<ul style="list-style-type: none"> 会員及び総代の意見を聴取するためアンケート調査の実施 総代の在任の長期化を回避、定年制、重任規制等の態勢強化の検討 半期開示の内容充実については、業界指導を基本に独自性も加味していく。 	<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査の準備 アンケート内容 アンケート対象者 等検討 半期開示の内容充実の検討、実施 アンケート実施(17年10月実施予定) 総代の在任の長期化を回避するため、定年制、重任規制等の取組み検討 	<ul style="list-style-type: none"> アンケートの調査結果を分析 アンケート結果分析を踏まえての取組み ディスクロージャー誌に関するアライングを実施し協同組織運営、総代会制度等に対する理解状況を把握。 	<p>平成17年10月末に会員に向けてアンケート調査を実施し、そのアンケートを回収・分析後、調査結果報告ならびに施策の検討を図ってまいりました。調査結果の中において、経営情報(業務報告書)について判り易くしていただきたいという意見を受け、業務報告書(ミニディスクロージャー誌)を一新し発行した地域のお客様からは見易くなったという評価をいただきました。また、18年11月から12月にかけて担当役員が各総代会を訪問し金庫の現状報告を行うと同時に総代の生の声を聴取し今後の総代会に生かすべく取り組んできました。</p>	<p>18年11月から12月にかけて行った総代会への訪問についての継続実施の是非及び総代の懇親のあり方及び地域貢献について広く意見を求めるため、又、前回のアンケート調査においては総代の重任規制・定年制は必要であるとの意見を頂いていることから再度アンケート調査を実施すべく内容検討を行った。</p>
					<p>総代の生とアライングを実施できたことは、施策の一つではあるが今後の総代会に生かせると評価している。前回のアンケート調査で、総代の重任規制・定年制について多くの方々から必要との意見を頂いており次回の改選時に合わせ対応すべく前向きに検討していく。又、次回のアンケート調査を本年6月ごろ予定しておりその結果を踏まえて今後の親睦および地域貢献策に反映すべく取り組んでいく。</p>

<p>(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等遵守状況の点検強化等</p>	<p>・平成16年9月に制定した「コンプライアンス臨店指導要領」による法令遵守状況の点検強化及び危機管理の徹底 ・コンプライアンス・ホットラインによる職員通報窓口の設置と相互牽制効果機能強化 ・研修・啓蒙活動を通じて、コンプライアンス遵守は自らを守ることでありという意識の定着化を図る。</p>	<p>具体的取組策の実施、実践、及び定期的見直しによる継続的改善</p>	<p>具体的取組策の実施、実践、及び定期的見直しによる継続的改善</p>	<p>1.18年度下期は、コンプライアンス実施計画に基づき、研修等の実施に注力したが、役員部店長研修等一部未消化となり、19年度計画に繰越すこととした。 (1)平成18年度においては、延べ64回470名の役員参加の下、研修会を開催した。 (2)平成18年2月全職員を対象とした「コンプライアンス点検」を実施。 (3)平成18年度下期は、11回延べ37名の参加を得て研修会を実施した。</p>	<p>1.「奈良信用金庫倫理憲章」を改題、改定に際し、役員が取るべき行動の指針を明確にするため、職員にコメントを求めた結果を集約させ、「奈良信用金庫行動綱領」を制定、18年11月奈良信用金庫行動綱領制定を起し、勧誘方針をはじめ各種方針・指針を刷り込んだ「職員携帯カード」を作成し全役員に携帯させ、各種方針・指針を精励するための動機付けとした。</p>	<p>コンプライアンス態勢の強化に向けた諸施策を如何に役員が理解し、実践し、地域からの評価を得られるかという課題に向け、19年度においては、定めた綱領、方針・指針に基づく行動の確認を行い、定着するまでPDCAの確認を実施する</p>
<p>(4)法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化 適切な個人情報の管理・取扱の確保</p>	<p>・法令等に基づく、適切な取得・利用・管理がなされるための継続的な研修、モニタリングの実施 ・漏えい等の事象が発生した場合を想定した対応訓練の実施 ・機微情報取扱・管理に係る検査部による検査 ・個人(顧客)情報の不正な持出、漏えい防止のためのシステムログの監視、コンプライアンス・ホットラインによる職員の相互牽制</p>	<p>具体的取組策の実施、実践、及び定期的見直しによる継続的改善</p>	<p>具体的取組策の実施、実践、及び定期的見直しによる継続的改善</p>	<p>平成17年7月22日「PDEC」に対し審査申請をおこない、同年12月9日現地審査を受審平成18年2月24日、プライバシーマークの使用許諾認証を受けた。CPについては、定期的な見直しの必要性はあるものの、当金庫の個人情報保護管理体制については、一定水準を超えるものとの評価を受けたことにより、役員員の意識高揚を図れた。 ・19年6月全店一斉整理・整頓の日制定(毎月全店一斉実施) ・19年2月漏洩等対応訓練実施</p>	<p>1.法令等に基づく、適切な取得・利用・管理がなされるための継続的な研修、モニタリングの実施 (1)研修、啓蒙活動 コンプライアンス実施計画に基づき、職階ごとの研修を実施。又、各店舗の開催する勉強会に参加し、法令等の認識高揚に努めた。 2.庫内ネットワークの操作ログ監視は、個人情報取扱における違反行為等の防止・抑制として個人情報管理室が監視している。</p>	<p>1.19年3月までの重点施策 (1)個人情報の適正な活用の促進 (2)個人情報保護管理態勢の実効性の向上 ・リスク分析の認識と対処策 ・個人情報台帳の精度向上 ・安全管理措置実施状況モニタリング (3)研修啓蒙活動 (4)個人情報保護のCP運用に関するマネジメントシステムの確立</p>
<p>(5)ITの戦略的活用</p>	<p>・ATM「生体認証」、「ICカード」の導入 ・内部業務システムの強化 ・ホームページの充実 ・IT機器利用者に対するヘルプ体制の確立 ・教育システム体制の構築</p>	<p>・内部業務システムの強化 ・ATM「生体認証」、「ICカード」の導入</p>	<p>・IT機器利用者に対するヘルプ体制の確立 ・CRM等の業務高度化の検討 ・教育システム体制構築の検討・着手</p>	<p>1.生体認証付「ATM」「ICカード」を平成17年10月に5ヶ店導入、平成18年10月に2ヶ店導入、平成19年1月に導入先行店5ヶ店に追加導入、店舗外1ヶ所に導入利用者保護と利用者利便性向上を確保し、セキュリティ問題、特にカード等の偽造・スキミング防止に向け積極的に対応した。19年3月末時点において630口座強の発行となっている。 2.17年10月、金庫HPを全面リニューアル改訂。利用者利便性向上のため全面改訂を行った。インターネットバンキングの対応強化と合わせ顧客サービスの向上に向け対応した。 3.内部業務システムの強化 (1)投資信託管理システムの導入 18年9月に庫内イントラネットを活用し、お客様への的確なアドバイスを行う営業スタイルと利用者保護態勢の確立の為に投資信託管理システムの導入を行った。又、本システムの導入により、お客様への正確な情報提供とアフターフォローの充実、地域ナンバーワンの営業スタイルの構築を図った。 (2)教育システム体制の構築 庫内イントラネットを活用し、職員の人間性向上と利用者保護態勢に適切に対応できる人材の育成を目指し金庫内教育システムの構築に着手した。</p>	<p>1.カード等の偽造・スキミング問題に対し積極的に取組み、18年10月に生体認証付「ATM」「ICカード」を2ヶ店へ増設し引き続き19年1月に先行導入5ヶ店へさらに増設し加えて店舗外1ヶ所に増設した。 2.18年9月に投資信託管理システムの導入を行い利用者保護の態勢の充実を図りお客様への正確な情報提供と的確なアドバイスの実施に向け職員教育を行い人材育成に注力した。具体的には投資信託管理システムの適切な運用を目指し3回にわたる全店研修のほか個別店舗研修を5回実施した。</p>	<p>生体認証付「ATM」「ICカード」は導入前に地域イベントにおいて積極的にICキャッシュカード体験会を実施し顧客の関心の高さを実感しながら、17年10月に奈良県下初の導入となり19年3月末時点では630口座強の生体認証付「ICカード」の取扱となり顧客「セキュリティ問題」に対するニーズに合致したものと認識している。一方で「利便性」に当金庫においては生体認証付「ATM」の増設は行っているものの、業界全体の「ICカード」標準化等の問題があり顧客ニーズの観点からは満足な対応とはなっていないと思っており、業界全体の動向に注視し今後も「利便性」の確保に向け積極的に取り組んでいく。 金庫内イントラネットを活用した投資信託管理システムの導入によりお客様への的確なアドバイス、アフターフォロー、正確な情報提供ができるものと思料する。又、19年3月の金融庁検査において投資信託にかかる指摘事項はなかった。職員への周知徹底が確保されているものと思料している。しかしながら、職員の人間性向上と顧客ニーズにスピーディーに対応できる人材の育成を目指し導入した職員教育システムについては十分な活用ができなかった。原因としては人材育成等を担当する人事部が職員教育システムの機能を十分に理解してしていないことに加え、システムを担当する事務管理部との連携が十分でなかったものである。人材育成に注力し職員の人間性向上を図ることが「お客様第一主義」の態勢構築に向けた第一歩であると思料するので今後の課題とし職員教育システムの安定稼働、活用に注力したい。</p>
<p>(6)協同組織中央機関の機能強化</p>	<p>現状、提供されている機能については、これまでどおり活用していく。また新たに提供されていく機能については、十分検討の上活用していく。</p>	<p>提供されている機能については、これまでどおり活用していく。新たに提供されていく機能の活用については、十分検討を図っていく。</p>	<p>提供されている機能については、これまでどおり活用していく。新たに提供されていく機能の活用については、十分検討を図っていく。</p>	<p>現状、提供されている機能、ヒアリング等については、これまでどおり経営・業務等に活用中であり、とくに18年中には統合リスク管理、内部統制、苦情等の事例など業務、法務に関する勉強会などの実施の折のアドバイスや講師派遣を依頼するなど十分に活用しております。 又、18年6月販売開始の投資信託に関わるシステム導入に際しても、信金中央金庫の連携を得ており有効に活用しております。</p>	<p>長期固定貸出制度や決算分析資料などの提供、投資信託システム、講師の派遣など現在利用可能なソフト・ハード両面とも十分活用できております。又、業務、法務に関する勉強会などの実施の折にアドバイスや講師派遣を依頼するなど十分な支援を得ており、積極的に活用できていくものと考えております。</p>	<p>引き続きこれまでどおりの態勢で対応を図ってまいります。現状においても十分にその機能を利用しております。特に法令等の増加による業務が複雑化していることから、役員員の意識の醸成も含めてアドバイザー的な機能も十分に受けており、分析資料提供など信金中金、全信協から提供される機能の利用については、基本的に今後も積極的に活用していく方針であります。</p>

項目	具体的な取組み	スケジュール		17年4月～17年9月			備考
		17年度	18年度	17年4月～19年3月進捗状況	18年10月～19年3月進捗状況	19年3月までの進捗状況における分析・評価及び今後の課題	
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							
地域貢献等に関する情報開示	<p>ディスクロージャー誌およびホームページ等において、地域の特性を踏まえわかりやすく情報開示する</p>	<p>・ディスクロージャー誌およびホームページの記載内容の見直し、充実を図る ・地域の特性を踏まえた地域貢献のあり方を検討する</p>	<p>・開示方法の適宜改善を図る</p>	<p>平成17年度のディスクロージャー誌は地域内の中小企業は勿論、地域の利用者(預金者)が自らの預金等の活用状況を一目でわかるように工夫をし、地域から調達した資金(預金)を地域へ供給(融資)していることを前端的に出した循環図を用いて表現することにした。又、決算の状況においても単に数字を羅列するばかりでなく、用語解説ページを設け従来に比べて表現や見易さに注力した。個人情報保護への取組として役職員全員にIDカードを交付し重要な事務室への入室制御や管理を行うシステム、スキミングなどカード犯罪に対するセキュリティ強化に関して、「生体認証」「ICカード」の導入など地域における当金庫の社会的責任を果たすべく取り組んだ項目を掲載した。ホームページの見直しについては「HPプロジェクトチーム」を立ち上げ利用者の要望や視点で検討を重ね全面リニューアルに着手し金庫のあらゆる経営活動や地域との係わりを前面に出すよう改訂した。地域貢献として地元中学生の職場体験や役員によるゲストティーチャーにより地域との係わりを深めた。又奈良青年会議所主催の「やまと商人大交流会」に出席、生体認証ATM体験会を開催した。</p>	<p>ディスクロージャー誌には、「IDカードによる入室管理システム、スキミングなどカード犯罪に対するセキュリティ強化に関して、「生体認証」「IDカード」の導入を地域貢献の一環として広くアピールした。ホームページについては全面リニューアルを完了し、具体的には日常的に顧客から問い合わせが多い事項のうち、まず事務的な項目を「FAQ」形式で掲載するなど、単なる商品情報の羅列にならないように改訂を進めた。地域貢献として地元中学生の職場体験や役員によるゲストティーチャーにより地域との係わりを深めた。又、奈良青年会議所主催の「やまと商人大交流会」や大和郡山市元気城下町づくり実行委員会主催の「ピカメッセ大和郡山」に出席、生体認証ATM体験会を開催した。10月からは奈良県下三信金が一体となり「こども110番の家」に参画し地域の安全に貢献している。19年5月からは大和郡山市役所の窓口封筒にかかる公費負担廃止に伴い、窓口封筒に広告を掲載し寄贈していく予定である。</p>	<p>ディスクロージャー誌やホームページについては、当金庫の活動内容や地域との係わりを概ね分かり易く表現できたと認識している。又、今後のホームページ運営については、「FAQ」のさらなる充実と「ローンシミュレーター」の導入、HP上で簡易な事務手続きや商品・サービスの申込等を行えるように改善を図っていく必要があると認識しており、引き続き利用者の立場でコンテンツの追加や改良を適宜図っていく地域の声を参考にしつつ、当金庫の果たすべき社会的責任の重要性を念頭において引続き検討を進めていく。19年2月に実施いたしました、利用者満足度アンケートによると、ホームページ、ディスクロージャー誌の利用率は30%程度で認知度が低いことから、今後は広報力を強化していく必要があると認識している。</p>	
充実したわかりやすい情報開示の推進	<p>・ホームページやリーフレット等の広報手段を活用し、顧客の目線に立った充実した情報開示を推進する ・顧客アンケート調査を実施し、情報開示の見直し・改善を図る</p>	<p>・ホームページの活用拡大を図り利便性の向上を図る ・各種リーフレットを作成し情報開示を推進 ・情報の備え置き等の工夫・改善を図る</p>	<p>・コンテンツの追加、改良による充実した情報開示の継続</p>	<p>ホームページについては全面リニューアルが完了し17年10月14日に改訂版を稼働させた。又、ホームページ上に利用者にとって必要かつ便利な情報のひとつとして、問い合わせが多い事務的事項を「FAQ」として掲載した。さらに利用者が情報を入力しやすいように今まで以上に、ディスクロージャー誌をロビーやATMコーナーに十分な数を配備し、渉外担当者も顧客に積極的に手交し説明を行うなどした。「顧客満足度アンケート調査」については独自の概念でアンケート項目や方法を絞り込み、18年3月に第一回目として営業店窓口において実施し18年6月に結果を公表しました。</p>	<p>ホームページについては17年10月14日に全面リニューアルを完了した。具体的には日常的に顧客から問い合わせが多い事項のうち、まず事務的な項目を「FAQ」形式で掲載した。ディスクロージャー誌は十分な数量を店頭に備え付けることに加え、顧客に対して渉外担当者による積極的な説明活動を展開した。「顧客満足度アンケート調査」については18年3月20日～24日の期間中に営業店窓口にて実施し、結果を18年6月ホームページ上に公表した。</p>	<p>ディスクロージャー誌の改良やホームページの全面リニューアルにより、当金庫の取組状況等の状況開示については一定の改善が図れたと認識している。今後、利用者からの問合せや相談の多い事例についてはホームページを活用するなど説明方法の充実を検討していく。又、今年度2月第2回目のアンケート調査を実施し、より具体的な施策にと落とし込むことにより、意見に対して率直に捉える対策を構築していく予定です。</p>	
(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	<p>満足度向上に向けた顧客アンケート調査を実施し、顧客の声を反映させる取組を推進する</p>	<p>・アンケート調査の実施に向け内容や方法を検討、実施を図る。 ・その結果を踏まえ、業務施策、サービスの提供に反映させる</p>	<p>・アンケート調査の継続実施とサービスの維持・向上に努める</p>	<p>顧客からアンケートを実施し地域の利用者が地域金融機関に求めるサービスはなにか、その本質部分を把握することを目的に「顧客満足度アンケート調査」を実施する内容や方法について検討した。アンケートの項目については、コンサルティング会社とは提携はせずに独自の概念で内容を絞り込み3月20日～24日の期間中に営業店窓口において第一回目の顧客満足度アンケート調査を実施し、ホームページ上に結果を公表した。また、偽造キャッシュカードによる不正引き出しから顧客を守るため、地域金融機関として顧客からどのような施策・サービスを求められているかを把握するため、5月12日、13日に「生体認証機能付ATM体験会」を実施した。また体験会の事前、事後に「顧客アンケート」も併せて行ったところ、「生体認証機能付ATM」の導入を期待する声も多かった。このアンケート結果を受けて「生体認証機能付ATM」および「ICキャッシュカード」を導入(10月26日)するとともに、代理人カードの発行や発行手数料の設定水準など顧客の要望を反映した商品内容にすることができた。お客様からの要望により屋根付お客様専用駐輪場、ATM覗き見防止対策として衝立を設置した。</p>	<p>今年度2月8日～2月26日の期間中に、利用者満足度の把握を目的に第2回目のアンケート調査を実施した。今回アンケートは、調査対象顧客を年齢、金額段階、男女など前回と比べ詳細に区分けし、2000顧客に郵送と手渡し方式で実施し56.6%の回収率となり、前回調査より幅広い顧客からの回答を得た。又、第1回アンケートについての結果を踏まえ、お客様からの要望により屋根付お客様専用駐輪場、ATM覗き見防止対策として衝立の設置後方の並ぶ位置に足形の表示をして、お客様の意見を反映した。</p>	<p>「生体認証機能付ATM」や「ICキャッシュカード」導入においては、事前のアンケートや体験会を実施することにより顧客の声(要望)を反映できたと認識している。又、3月に実施した「顧客満足度アンケート調査」の結果を基に精微な分析をして顧客の声を業務背景や態勢面、顧客からみて具体的に何を求めているのかを考え利用者の声を十分に把握して改善できるものから実施して経営改善に反映していく今年度2月に実施したアンケート調査結果によると、最も認知されている「文化講演会」や「生体認証ATMシステム」についても割程度と低く、広報力が不足している結果となった。今後、第2回アンケートの結果を踏まえて、対策チームを発足させ顧客の要望について対応していく方針である。</p>	

(4)地域再生推進のための各種施策との連携等	地方公共団体や各種団体等の施策との連携等、地域活性化に向け地域と一体になった取組を推進する	<ul style="list-style-type: none"> 地域の学校(生徒)に対し金融についての講義を実施。当金庫の社会的責任、地域とのつながり等地域活性化への取組を推進 地方公共団体や各種団体等の施策との連携による地域活性化に向けた取組を推進 	<ul style="list-style-type: none"> 地域活性化への取組について検討・推進の継続 	<p>当金庫は、前年度に引き続き地元中学生のインターンシップ体験学習の受け入れ(11月7日～9日郡山中、11月15日～17日郡山東中)や地域内の中学校へ当金庫役員がゲストティーチャーとして訪問し生徒向けに金融の仕組み等の講演を実施した。(10月12日)地公体や商工団体と連携した地域活性化や地域貢献推進策の実施については、奈良商工会議所青年部主催の「やまと商人大交流市」への出展(10月13日)や予てより当金庫も参加している大和郡山市商工観光課の「元気城下町クラブ」が主催する「商工フェア」に出展した。(11月11日・12日)出展に関しては、当金庫の顧客アンケートと体験会で反響が大きかった「生体認証機能付ATM」の展示体験会を実施した。また、(独)中小企業基盤整備機構や中小企業診断士協会と連携し、中小企業診断士を講師として派遣してもらい地域の中小企業経営者向けの実践講座として「経営者のための会計啓発・普及セミナー」(2月6日)を開催した。こうした施策を実施するにあたり体性面の強化が必要なことから支店部内に地方公共団体取引推進担当者1名を配置した。</p>	<p>地元中学生のインターンシップ体験学習の受け入れや当金庫役員による地元中学校での金融講演会を実施した。奈良商工会議所青年部主催の「やまと商人大交流市」への出展や大和郡山市商工観光課の「元気城下町クラブ」が主催する「商工フェア」への出展を実施した。(独)中小企業基盤整備機構や中小企業診断士協会と連携したセミナーの開催を実施した。10月からは、県内3金庫合同で子供への防犯対策として「こども110番の家」としての取組を実施している。</p>	<p>インターンシップ体験学習の受け入れや地域の学校に役職員が直接訪問し、授業を通じて金融の仕組み等の講演を行ったことについては、生徒や学校関係者からも高い評価を得ており、こうした活動を継続して実施していくことが、地域における存在意義を示しながら地域と一体となることができるコミュニケーション活動の一つであると認識した。又、各商工フェアへの出展、経営者向け実践講座の開催についても、具体的な内容の検討・実施への取組ができたこともあり一定の効果を得ることができた。さらに地方公共団体取引推進担当者を配置したことで緊密に地方公共団体や商工団体等と連携できる体制が整いつつある。今後も、地域金融機関として地域活性化や地域産業の振興にさらなる協力ができるよう上記の取組を継続しつつ様々な方法を検討・推進する必要があると認識している。</p>
------------------------	---	--	---	---	---	--

項目	具体的な取組み	スケジュール		17年4月～17年9月		備考
		17年度	18年度			
4 進捗状況の公表						
(1)進捗状況の公表	<ul style="list-style-type: none"> HPでの実績公表 半期ごとのディスクロージャー誌にも本件取組のページを設ける。 	<ul style="list-style-type: none"> HPに計画を公表 実績の公表方法を多面的に検討 上期実績をHP上で公表 半期ディスクロージャーにもダイジェスト版を掲載 公表方法の是非を内外に向けてヒアリングし、調整を行う 	<ul style="list-style-type: none"> 17年度下期実績公表 18年度上期実績公表 	<p>当初計画どおり、ホームページを中心として実績公表を実施してまいりました。公表方法については、マーケットや内部からの特段の要請等もないことや、公表専用ページの是非についても検討を重ねた結果、これまでどおりのスタイルでの掲載とする方針といたしました。掲載内容等についてもこれまでの対応と同様として進めてまいります。また、ディスクロージャー誌についてもダイジェスト版とはなりますが、可能な限り内容公表を行っております。</p>	<p>17年度・18年度における実績の要約版を作成し金庫ホームページにて公表いたしました。加えてディスクロージャー誌内についてもダイジェスト版としてポイントの公表をしております。</p>	<p>公表手法については、これまでと同様に他金庫の事例も参考にしながら、よりわかりやすい手法を選択する方針であります。内容についてはホームページ上で公表しておりますが、実績についてはこれまでどおり要約版での掲載を継続し、評価を受けながら対応を図ってまいります。</p>