

平成 25 年 4 月

お 客 様 各 位

札 幌 信 用 金 庫

「平成 24 年度 地域密着型金融推進計画の進捗結果について」

信用金庫の使命である地域の皆様、中小企業の皆様への積極的貢献と「つなぐ力」の発揮により地域との信頼強化を図り、四方よし（『会員・お客様よし』『地域社会よし』『金庫・役職員(家族)よし』『環境よし』）の精神で『アワーズしんきんバンクの実現』を目指し、下記の事項について積極的に取組んで参りました。その進捗状況を取り纏めましたのでお知らせ致します。

今後とも中小企業育成・支援、地域経済・地域社会への貢献に努めて参りますので、ご支援・ご協力のほど、宜しくお願い申し上げます。

なお、各項目の詳細につきましては、別添の「平成 24 年度 地域密着型金融推進計画」をご参照下さい。

記

1. 地域密着型金融推進のための 4 大項目

- ① ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化
- ② 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底
- ③ 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献
- ④ 経営力強化に向けた取組み

2. 重点課題の取組実績

- ① 創業・新事業支援融資（目標 60 件、3 億円）
 - ・ 41 件、2 億 1 7 百万円の実績。金額・件数とも目標を下回りました。
- ② 経営改善支援（ランクアップ目標 20 先）
 - ・ 24 先がランクアップし、目標を達成致しました。
- ③ 事業再生支援（目標 5 件）
 - ・ 当年度の DDS 等を活用した事業再生実績はございませんが、引き続き再生企業への支援について前向きに取組んで参ります。
- ④ 無担保中小企業融資（目標 1,000 件、100 億円）
 - ・ セーフティーネット保証、震災関連保証や小口小規模及び創業支援等の制度融資を主体に推進し、中小零細企業の資金需要に積極的に対応して参りましたが、実績は 839 件、80 億 74 百万円で、件数・金額とも目標に及びませんでした。

- ⑤ 中小企業者等金融円滑化法への対応
- ・金融円滑化法適用先及び経営改善支援先に対し、経営課題の取組状況をモニタリング及び経営改善計画書の策定支援や進捗管理等の指導を行ないました。
- また、金融円滑化法期限到来後の対応にあたっては、引き続き当金庫の取組姿勢は変わらない旨を全役職員に周知すると共に金融円滑化法適用全先に対し、文書を発送又は面談にて手交致しました。また、全営業店の店頭にはポスターを掲示致しました。
- ⑥ コンプライアンス態勢の強化・徹底
- ・他行庫事例を参考に、不正の未然防止について指示等を行い、強化・徹底を図りました。
 - ・コンプライアンス態勢の強化・徹底状況等については、ディスクロージャー誌やホームページで公表致しました。
 - ・金融検査結果事例を活用した検証・改善等により強化を図りました。
- ⑦ お客様への説明態勢の強化
- ・投資信託をご購入いただいたお客様へのアフターフォローの際に提示する帳票を新たに作成し、新帳票にはファンドの購入時と現在の基準価格記載欄を設け、ご高齢者向けに「投資信託解約時の流れ」について説明を行っております。
- また、アフターフォローが適切に行われるように金融商品顧客説明管理マニュアルを改定し、営業店へ周知徹底を図りました。お客様の投資目的・意向に係る共有につきましては、アフターフォロー時にアンケートを実施し共有を図るなど適切に対応して参ります。
- ⑧ 利用者からの意見・要望等への対応
- ・全営業店に設置している「ご意見メールBOX」に寄せられた意見・要望等から実現可能なものを利用者満足度向上に反映させるよう取組んでおります。
 - ・毎年実施している「お客様満足度調査の実施結果について」の詳細や「お客様の『声』に対する取組について」をホームページに公表致しました。
- ⑨ 環境問題への取組強化
- ・「クールビズ 2012」（平成 24 年 6 月 1 日～9 月 30 日）、「ウォームビズ 2012」（平成 24 年 12 月 1 日～平成 25 年 3 月 31 日）を実施致しました。
 - ・二酸化炭素排出量削減に向け、当金庫の「環境自主行動計画」に基づき各種取組みを実践しております。
 - ・平成 24 年 9 月 19 日に「人と環境にやさしい店舗」をコンセプトに、ユニバーサルデザインを採用のほか照明には LED を多用した「札幌駅北口支店」（北 9 条西 4 丁目）をオープン致しました。

以 上

平成24年度 地域密着型金融推進計画

1. 地域金融機関として中小企業支援・地域活性化支援の強化を図るため、以下の4項目について意識を持った活動を推進します。

- ①ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化
- ②事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底
- ③地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献
- ④経営力強化に向けた取組み

2. 重点課題として、以下の9項目について取組み実績等の公表を行います。

- ①創業・新事業支援融資
- ②経営改善支援
- ③事業再生支援
- ④無担保中小企業融資
- ⑤中小企業者等金融円滑化法への対応
- ⑥コンプライアンス態勢の強化
- ⑦お客様への説明態勢の強化
- ⑧利用者からの意見・要望等への対応
- ⑨環境問題への取組強化

項 目	計画(取組方針、目標)	進捗状況
1. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化		
(1) 創業・新事業支援機能の強化		
	<ul style="list-style-type: none"> ①創業・新事業に係る目利き能力の向上 ②情報の提供、適切な支援機能の強化 ③創業・新事業支援に関する実績の公表(目標60件、3億円の実行) 	<ul style="list-style-type: none"> ①創業・新規事業支援に係る若手・中堅職員のスキルアップを目的として、北海道信用保証協会から講師を招き、「創業支援研修」を6月に実施致しました。 ②創業・新規事業支援案件に対し、(株)さっしん地域経済金融センターにて幅広く情報提供や相談に対応しております。 ③創業・新規事業支援融資実績…41件 217百万円。年間目標に対する進捗状況は、件数で68.3%、金額では72.3%となりました。
(2) 既存取引先への相談支援機能の強化		
	<ul style="list-style-type: none"> ①経営相談等の機能強化及び情報提供機能の一層の強化 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成24年5月に国土交通省が実施する「建設企業のための経営戦略アドバイザー事業」に係るパートナー協定を締結し、現在、お取引先13社に活用頂いております。 ・(株)さっしん地域経済金融センターが窓口となり、営業店と連携し中小企業経営に関する各種相談業務を行っております。 ・「北海道経済産業局 中小企業支援ネットワーク強化事業」を活用し、(社)北海道中小企業診断士会と連携した「店頭経営相談会」を5会場で実施致しました。計15先の相談のうち3先に専門家を派遣し、具体的な課題解決に取り組みました。 ・若手、中堅職員のスキルアップを目的として、「北海道経済産業局 中小企業支援ネットワーク強化事業」のネットワークアドバイザーを講師に招き、「中小企業診断能力養成研修」を9月に実施致しました。 ・外部機関が開催する産学官連携支援事業等に(株)さっしん地域経済金融センターが参加し、助成事業や情報交換を行っております。 ・平成24年9月設立の「北海道中小企業支援ネットワーク」および平成25年3月には「地域中小企業支援ネットワーク」に参加し、経営改善および事業再生支援に係る連携の強化を図りました。 ・平成24年11月に経営力支援強化法に基づく「経営革新等支援機関」に第一号認定されました。地域の中小企業に対するコンサルティング機能を一層強化して参ります。 ・平成25年3月にTKC北海道会と中小企業の経営力強化に向けた取組の覚書を締結致しました。今後、経営計画相談会の共催、定例協議会への参加を予定しております。 ・営業担当者の「食」に関わる情報提供能力の醸成と、「食」に関わるビジネスマッチング等への感度を高める目的で(株)北海道百貨代表取締役社長 勝浦 忠様を招き、「業界情報マスター」研修を実施致しました。

項目	計画(取組方針、目標)	進捗状況
(3) 経営改善支援機能の強化		
	①取引先への経営改善指導を含めたコンサルティング機能の発揮 ②経営改善支援取組実績の公表(ランクアップ目標20先) ③中小企業者等金融円滑化に関する積極的な対応の強化	①経営改善支援先288先(継続支援先119先)を選定の上、取組方針書にSWOT分析を用いて企業の経営実態ならびに財務内容の適切な把握を行うことで、コンサルティング機能の一層の充実を図っております。 また、中小企業経営診断システム(MSS)にて、全先(288先)の経営診断を実施し、コンサルティング機能の発揮に活かしております。 ②年間目標20先に対して平成25年3月末時点で24先がランクアップ致しました。 ③金融円滑化法適用先及び経営改善支援先に対し、経営課題の取組状況をモニタリング及び経営改善計画書の策定支援や進捗管理等の指導を行いました。 また、金融円滑化法期限到来後の対応にあたっては、引き続き当金庫の取組姿勢は変わらない旨を全役職員に周知すると共に金融円滑化法適用全先に対し、文書を発送又は面談にて手交致しました。また、全営業店の店頭にはポスターを掲示致しました。
(4) 事業承継への取組み		
	①取引先企業の後継者問題、相続対策への対応	<ul style="list-style-type: none"> ・営業店が受付した相談案件に対し、(株)さつしん地域経済金融センターが窓口となり、外部専門家と連携して対応を行っております。 ・若手、中堅職員のスキルアップを目的として、外部専門家を講師に招き、「事業承継・M&A研修」を5月に実施致しました。 ・お客様に事業承継対策の必要性を学んでいただくことを目的として、(独)中小企業基盤整備機構の事業承継アドバイザーを講師に招き、顧客向け「事業承継・M&Aセミナー」を7月に実施致しました。 ・新たにM&A仲介機関一社と協定書を締結し、事業承継手法の一手段であるM&Aに関する情報獲得チャネルの強化を図りました。
(5) 事業再生に向けた積極的取組み		
	①中小企業再生支援協議会等の一層の活用 ②RCC・サービサー等との連携 ③事業再生支援の実績公表(事業再生支援目標5件)	①当年度、当金庫提案による中小企業再生支援協議会の活用は1先でありましたが、今後も引き続き事業再生について積極的に取組んで参ります。 平成24年5月に融資担当管理職を対象とした中小企業再生支援協議会についての勉強会を実施致しました。 また、同協議会とは地域経営サポート部が定例的に打ち合わせを行っているほか、同協議会全国本部から案件持込ならびに暫定計画の指導を受けるなどし、事業再生支援の強化に取組んでおります。 ②各サービサーに対するアプローチを継続実施して参ります。 ③当年度、DDS等を活用した事業再生支援実績はございませんでしたが、認定経営革新等支援機関向けに開催された(独)中小企業基盤整備機構主催「経営改善・事業再生」研修を受講するなど、再生企業への支援について積極的に取組んでおります。
2. 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底		
(1) 中小零細企業に適した資金供給手法の徹底		
	①担保・保証に過度に依存しない融資の徹底 ②無担保中小企業融資の実績公表(目標1,000件、100億円の実行) ③目利き能力の向上	①シンジケートローンを12件 2,003百万円、債権譲渡担保融資(ABL)1件 40百万円を実行致しました。 事業計画の妥当性、キャッシュフローに主眼を置き、積極的に参加致しました。 ②平成24年度はセーフティネット保証、震災関連保証や小口小規模及び創業支援等の制度融資を主体に推進し、中小零細企業の資金需要に積極的に対応しました。 無担保中小企業融資の実績は年間1,000件/100億円の目標に対し、件数839件(達成率83.9%)、金額では8,074百万円(達成率80.7%)の実績となりました。 ③店長、管理職を対象とした「融資研修会」を4回実施したほか、新任管理職研修を2回実施し、融資審査上の注意点・留意事項について周知徹底を図りました。 また、営業担当者の審査トレーニーを4回実施致しました。北海道信用金庫協会「目利き力養成講座」に1名参加致しました。

項 目	計画(取組方針、目標)	進捗状況
3. 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献		
(1) 地域活性化に繋がる多様なサービスの提供		
	①相談機能の強化 ②外部専門家・団体等との連携強化 ③お客様・地域との連携強化 ④金融経済教育の実施 ⑤環境問題への取組強化	①営業店のほか、営業プラザかけはし店及び㈱さっしん地域経済金融センターが窓口となり、各種情報の提供や相談に対応しております。 ・支店長及び希望者を対象に信金中央金庫から講師を招き、具体的な販売手法を交えた「私募債研修」を実施致しました。 ②㈱さっしん地域経済金融センターが、提携アドバイザー(法律事務所など8機関、大学教授など有識者3名)と連携し、コンサルティング機能の強化を図っております。 ・「北海道経済産業局・中小企業支援ネットワーク強化事業」を活用し、(社)北海道中小企業診断士会と連携して、中小企業の経営支援、情報交換を行いました。 ・道内6金庫との共同企画「誌上ビジネスマッチング」を継続実施致しました。 ・信金中央金庫北海道支店主催の「北海道産品カタログ」に参加し、取引先の販路開拓を支援致しました。 ・平成24年11月に開催された東京東信用金庫主催「ひがしんビジネスフェア2012」に参加し、3社の出展支援を行いました。 ・北海道経済産業局が札幌商工会議所へ委託し開設した「北海道事業引継ぎ支援センター」と秘密保持契約を締結し、M&Aを主体とした企業再生支援の強化を図りました。 ③平成17年に札幌市[(財)さっぽろ産業振興財団]や道内銀行ほかと組成した「札幌元気テクノロジーファンド」、および平成18年に道内22信用金庫ほかと組成した「しんきん地域活性化ファンド」を通じ、成長が見込まれる地域の中小企業を募集しております。 ・平成18年に札幌市[(財)さっぽろ産業振興財団]や道内銀行ほかと有限責任事業組合(LLP)で組成した「札幌元気チャレンジファンド」において、当金庫の投資枠から、成長が見込まれる地域の中小企業を募集しております。 ・「北海道農商工連携ファンド事業」に参画し、道内の農林漁業者と連携しながら商品開発を計画する中小企業に対し、助成金申請の募集活動を実施しております。 ・金融機関食品産業高付加価値化推進プラザ、北海道国際ビジネスセンター等、地域の支援組織に参加致しました。 ④小樽商科大学において「地域市場システム論～信用金庫の役割と地域経済活性化」と題し、前期2単位の提供講義を開催致しました。(履修者数196名) ・平成24年11月に地元中学生の職場見学を受入致しました。(澄川支店11/7、手稲支店11/22) ⑤「クールビズ2012」(平成24年6月1日～9月30日)、「ウォームビズ2012」(平成24年12月1日～平成25年3月31日)を実施致しました。 ・二酸化炭素排出量削減に向け、当金庫の「環境自主行動計画」に基づき各種取組みを実践しております。 ・平成24年9月19日に「人と環境にやさしい店舗」をコンセプトに、ユニバーサルデザインを採用のほか照明にはLEDを多用した「札幌駅北口支店」(北9条西4丁目)をオープン致しました。

項 目	計画(取組方針、目標)	進捗状況
4. 経営力強化に向けた取組み		
(1) 経営管理(ガバナンス)の強化		
	①経営の透明性向上 ②会員との関係強化 ③総代会機能向上に向けた取組 ④内部管理態勢の強化	①ディスクロージャー誌及びホームページに経営状況を公表し、経営の透明性を図っております。 ②平成24年5月、各営業店にて一般会員様からの意見・要望を収集し、本部担当各部に該当意見を還元、その結果実現可能な事案から経営施策へ反映させています。 平成23年度分については、平成24年6月に開催された総代会にて公表を行っております。 ③総代からの意見・要望等を取り纏め、経営施策に反映するよう検討しております。 ・定年制により総代を退任された経営評議員への経営報告会を開催し、意見・要望等を聴取し、引き続き経営施策に反映して参ります。 ④保険窓販業務について、勉強会開催(7回)ならびに外部研修会への参加等により、担当者の育成と内部管理態勢の強化を図っております。 ・リスク管理規程の改定により、リスク管理態勢の強化を図っております。
(2) コンプライアンス態勢、各種リスク管理態勢の強化		
	①コンプライアンス態勢の強化・徹底 ②コンプライアンス態勢の強化・徹底状況等の公表 ③各種リスク管理態勢の強化	①他行庫事例を参考に、不祥事件の未然防止について指示等を行い、強化・徹底を図りました。 ②コンプライアンス態勢の強化・徹底状況等については、ディスクロージャー誌やホームページで公表致しました。 ③金融検査結果事例を活用した検証・改善等により強化を図りました。
(3) 顧客保護に資する各種説明態勢の整備・強化		
	①お客様への説明態勢の強化 ②お客様への説明態勢の強化状況の公表 ③金融ADR制度への対応整備 ④反社会的勢力への対応強化	①投資信託をご購入いただいたお客様へのアフターフォローの際に提示する帳票を新たに作成し、新帳票にはファンドの購入時と現在の基準価格記載欄を設け、ご高齢者向けに「投資信託解約時の流れ」について説明を行っております。 また、アフターフォローが適切に行われるように金融商品顧客説明管理マニュアルを改定し、営業店へ周知徹底を図りました。 お客様の投資目的・意向に係る共有につきましては、アフターフォロー時にアンケートを実施し共有を図るなど適切に対応して参ります。 ②「金融商品に係る勧誘方針」ならびに「保険募集指針」については、ホームページやディスクロージャー誌で公表しております。 また、進捗状況等については、本誌において公表しております。 ③金融ADR制度の更なる周知に向け、規定・マニュアルの一部改定を実施し、ディスクロージャー誌及びホームページで公表致しました。 ④「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、ホームページならびにディスクロージャー誌で公表しております。 ・平成24年10月より反社会的勢力を会員から排除すべく定款ならびに出資事務規程の一部改定を実施致しました。 また、平成25年2月には信用金庫取引約定書に反社会的勢力の更なる排除を目的とした属性要件を明記致しました。
(4) 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立		
	①CS向上への取組 ②利用者からの意見・要望等への対応状況の公表	①全営業店に設置している「ご意見メールBOX」に寄せられた意見・要望等から実現可能なものを利用者満足度向上に反映させるよう取組んでおります。 ②毎年実施している「お客様満足度調査の実施結果について」の詳細や「お客様の『声』に対する取組について」をホームページに公表致しました。