

お 客 様 各 位

札 幌 信 用 金 庫

「平成 25 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り組んで参りました。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 25 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 40 件、2 億円）
 - ・ 39 件、2 億 61 百万円の実績。
 - 金額は目標を上回りましたが、件数が 1 件及びませんでした。
- ② 経営改善支援（ランクアップ目標 20 先）
 - ・ 32 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）
 - ・ 北海道中小企業再生支援協議会を活用した 3 先について、経営改善計画が成立致しました。引き続き再生企業への支援について前向きに取り組んで参ります。
- 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 587 件、61 億 49 百万円で、件数・金額とも目標に及びませんでした。

- ⑤ 円滑な地域金融の実践に向けたコンサルティング機能の充実
- ・認定経営革新等支援機関として経営改善計画書の策定支援を行った他、創業・新事業、事業承継、経営改善・事業再生等幅広い分野でコンサルティング機能を発揮すべく、お客様のニーズに適う各種セミナーを適時開催致しました。
 - また、内部研修を充実させ、人材の育成にも注力致しました。
- ⑥ コンプライアンス態勢の強化・徹底
- ・不祥事件の未然防止について外部事例を教訓として指示等を行い、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。
 - ・金融検査結果事例や日本銀行提供資料を参考として検証・改善等を行い、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ている投資経験の浅い又はご高齢であるお客様へのアフターフォローについては、「投資信託を保有されているお客様へ(ご案内)」という書面の提示を行い、必要に応じて「投資信託解約時の流れ」について説明しております。また、『リスクの考え方』『資金の性格・運用期間』について、適宜、お客様アンケートを実施し情報の共有に努めております。
 - ・ご高齢のお客様への勧誘・販売については、勧誘に留意すべき商品を定めて、事前に管理職の承認を得る等の対応をしているほか、十分な検討時間を設けてご契約いただくよう配慮し、ご購入後にはご契約内容の確認のご連絡を差上げる体制としております。
- 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」に寄せられたご意見・ご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適時対応しております。
 - ・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2013」(平成25年6月1日～9月30日)、「ウォームビズ2013」(平成25年12月1日～平成26年3月31日)を実施致しました。
 - ・店舗老朽化に伴い2店舗の建替えを実施し、LED等を多用した環境配慮型の店舗としてオープン致しました。
 - ・環境省が主催する「省エネ・照明デザインアワード2013」において、札幌駅北口支店が優秀事例として選出されました。

以 上

平成25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円滑な地域金融の実践に向けたコンサルティング機能の充実
- 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		
	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40件、2億円の実行)	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、5月に「創業支援研修」を実施致しました。 ②創業・新規事業支援案件並びに創業補助金申請等に対し、(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応じております。 ③創業・新規事業支援融資実績…39件 261百万円 年間目標に対する進捗状況は、件数で97.5%、金額で130.8%となりました。
(2) 既存取引先への相談支援機能の強化		
	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	・営業店長・管理職・役席及び営業担当者を対象に、(独)中小企業基盤整備機構(以下、中小機構)の講師派遣を活用し、「コンサルティング機能強化研修会」を開催致しました。(合計170名受講) ・中小企業再生支援協議会の一層の活用を目的として、営業店管理職・営業担当者を対象に、中小企業再生支援全国本部による「再生支援研修会」を開催致しました。(合計34名受講) ・認定経営革新等支援機関(以下、認定支援機関)として、本部担当者のスキルアップを図るため、外部研修等を受講させ、営業店指導の向上に結びつけております。受講したセミナー等は以下の通り。 全国信用金庫協会:企業再生支援実践講座・ABL実務対応セミナー 中小機構:認定支援機関向け経営改善・事業再生研修 中小企業再生支援全国本部:中小企業再生支援セミナー ・ABL(動産・売掛金担保融資)の活用を図るため、営業店管理職を対象にABL実務対応セミナーの伝達研修を実施致しました。 ・認定支援機関として、起業・創業・ものづくり等補助金事業の取組みについて、周知・推進を図っております。(申請44件、採択実績17件、採択未了6件) ・お客様向けに「消費税転嫁対策講習会」を開催致しました。(合計73名のご参加)

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認定経営革新等支援機関としての経営改善支援等を含めたコンサルティング機能の発揮 ②地域金融円滑化に関する恒久的措置への取組み ③経営改善支援取組実績の公表(ランクアップ目標20先) ④外部専門家との連携強化と積極的な活用	①経営改善支援先276先(継続支援先204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並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強化を図っております。 ・認定支援機関として経営改善計画書の策定支援を行い、10先が北海道信用保証協会の経営力強化保証・経営改善サポート保証を利用して経営改善を図っております。 ②地域金融機関として、地域の中小企業等に対する経営改善支援・事業再生支援に積極的に関与し、地域経済の活性化および地域における金融の円滑化に寄与することを目的に、4月に「経営改善支援取扱要領」を制定致しました。 ・金融円滑化法終了及び経営者保証に関するガイドラインの適用開始により、金融検査マニュアル・監督指針を踏まえ「金融円滑化管理方針」「金融円滑化管理規程」「金融円滑化マニュアル」等を一部改定致しました。 ③年間目標20先に対して、32先がランクアップ致しました。 ・地域経営サポート部の担当者が営業店を臨店して、金融円滑化法対応先及び経営改善支援先に対する経営改善・事業再生支援施策の活用を提案の他、経営改善計画書の策定支援や進捗管理等の指導を行っております。 ④平成25年度中小企業・小規模事業者ビジネス創造等支援事業(専門家派遣事業)について、「北海道ビジネス創造連携プラットフォーム」「北海道中小企業総合支援プラットフォーム」「道央圏商工会議所ネットワーク」の構成機関に登録致しました。外部専門家との連携強化及び積極的な活用により、取引先企業の経営改善を支援して参ります。 ・経営改善に向けた取り組みとして、北海道経営改善支援センターの計画策定支援事業を5先活用致しました。外部専門家の活用による経営改善支援についても積極的に取組んで参ります。
(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	①中小企業の経営課題となる事業承継問題への対応力強化を目指し、信金中央金庫、信金キャピタルから講師を招き、6月に営業担当者を対象とした「事業承継研修」を実施致しました。 ・中小機構より事業承継コーディネーターを講師に招き、7月に中小企業経営者向け「事業承継・M&Aセミナー」を実施致しました。 ・事業承継支援として地域プラットフォーム(ミラサポ)を利用した専門家派遣事業を活用致しました。
(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当金庫提案による北海道中小企業再生支援協議会の活用が3先ございました。 引き続き事業再生について積極的に取組んで参ります。 ・事業再生ファンドの北海道オールスターワン投資事業有限責任組合(北海道オールスターファンド)を道内金融機関等と共同で設立致しました。 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年間目標5件に対して、北海道中小企業再生支援協議会を活用した3先について経営改善計画が成立致しました。
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		・売掛債権担保融資1件 50百万円、シンジケートローン9件 1,216百万円実行致しました。 売掛債権を担保とした資金支援と企業の事業計画とキャッシュフローに注目のうえ、シンジケートローンに積極的に参加致しました。 ②平成25年度はセーフティネット保証、景気対策支援資金、小口・小規模・創業等の制度融資を主体に推進を行い、中小零細企業の資金需要に積極的に対応致しました。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、累計実績は、件数で587件(達成率58.7%)、金額で6,149百万円(達成率61.5%)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。 ・営業担当者の審査トレーニーを4回実施し、審査能力の向上に取組んだほか北海道信用金庫協会「目利き力養成講座」に2名参加致しました。 ・職員を対象に「中小企業診断スキルアップ研修」を実施致しました。

項 目	計画(取組方針、目標)	進捗状況
3. 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		
	<p>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</p>	<p>①事業者向けのご相談は、営業店と㈱さっしん地域経済金融センターが窓口となり、創業・新事業や事業承継、補助金活用等の各種情報の提供やアドバイス等を行っております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・職員を対象に「補助金を活用した融資推進研修会」を実施致しました。 ・個人向けのご相談は、営業店とプラザ店が窓口となり、住宅ローンやビル・アパートローン、資産運用等のご相談に対応しております。 <p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・高齢化社会の進展に伴い増加している相続に関するご相談ニーズに対応するため、9月13日より北日本シルバーライフ株式会社と提携し、相続人の確定ならびに遺産整理、相続財産目録等の作成サービス、遺言書作成事務サポートサービス及びマイ葬儀支援サービスのご紹介を開始致しました。 <p>③道内6金庫との共同企画「誌上ビジネスマッチング」を継続実施しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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しております。 ・11月開催の東京東信用金庫主催「ひがしんビジネスフェア2013」に参加し、4先の出展を支援致しました。 ・平成26年1月に(公財)北海道中小企業総合支援センターとの共催による大手バイヤーとの個別商談会を開催し、出展企業5社を支援致しました。 ・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」及び平成18年に道内22信用金庫ほかと組成した「しんぎ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しております。 <p>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、今年度で6年目となる提供講義(前期2単位)を開催致しました。(履修者数101名)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地元小中学生の職場見学を受入致しました。(澄川支店11月8日、手稲支店11月21日、東苗穂支店12月12日) <p>⑤「クールビズ2013」(平成25年6月1日～9月30日)、「ウォームビズ2013」(平成25年12月1日～平成26年3月31日)を実施致しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・店舗老朽化に伴い2店舗の建替えを実施し、LED等を多用した環境配慮型の店舗としてオープン致しました。平成25年9月24日 当別支店、平成26年1月14日 中央西支店(円山支店、桑園支店を統合・移転のうえ名称を変更) ・環境省が主催する「省エネ・照明デザインアワード2013」において、札幌駅北口支店が優秀事例として選出されました。(金融機関としては全国初となる選出) ・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。

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		
<ul style="list-style-type: none"> 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 		<ul style="list-style-type: none"> 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25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24年度分については、平成25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、勉強会を開催(9回)し、担当者の育成と内部管理態勢の強化を図っております。 ・内部管理基本方針、法令遵守方針、コンプライアンス・マニュアルの改定等を行い、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		
<ul style="list-style-type: none"> 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 		<ul style="list-style-type: none"> ①不祥事件の未然防止について外部事例を教訓として指示等を行い、強化・徹底を図っております。 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しております。 ③金融検査結果事例や日本銀行提供情報を参考として検証・改善等を行い、強化を図っております。
(3) 顧客保護に資する各種説明態勢の整備・強化		
<ul style="list-style-type: none"> 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 		<ul style="list-style-type: none"> ①投資信託をご購入いただいている投資経験の浅い又は高齢であるお客様へのアフターフォローについては、「投資信託を保有されているお客様へ(ご案内)」という書面の提示を行い、必要に応じて「投資信託解約時の流れ」について説明しております。また、『リスクの考え方』『資金の性格・運用期間』について、適宜、お客様アンケートを実施し情報の共有に努めております。 ・高齢のお客様への勧誘・販売については、勧誘に留意すべき商品を定めて、事前に管理職の承認を得る等の対応をしているほか、十分な検討時間を設けてご契約いただくよう配慮し、ご購入後にはご契約内容の確認のご連絡を差上げる体制としております。 ②「金融商品に係る勧誘方針」並びに「保険募集指針」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しております。また、進捗状況等については本紙において公表しております。 ③当金庫における苦情処理措置及び紛争解決措置(金融ADR制度)については、顧客周知を図るためディスクロージャー誌に掲載する他、ホームページに開示している各商品ガイドに記載し公表しております。 ④当金庫は、「反社会的勢力に対する基本方針」を定め、ディスクロージャー誌並びにホームページにて公表しております。
(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		
<ul style="list-style-type: none"> 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 		<ul style="list-style-type: none"> ①全営業店に設置している「ご意見メールBOX」に寄せられたご意見・ご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べく適時対応しております。 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しております。