

# 「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」

## — 進捗状況のご報告（平成 17 年 4 月～平成 19 年 3 月） —

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化	平成 19 年 3 月末現在の進捗状況
<p><b>1) 創業・新事業支援機能等の強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>『中小企業支援センター』等との連携により創業者への総合的なサポートを行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>『中小企業支援センター』、『市民バンク』と業務提携し、創業者への総合的なサポート体制の強化を行いました。（『市民バンク』は取扱実績がなく、需要も少ない為 19 年 1 月に廃止しました）</li> <li>融資審査トレーニー研修を 9 回、業種別研究会を 8 回行い、職員の事業支援能力の向上を図りました。</li> </ul>
<p><b>2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>渉外（営業）係を中心に、対面によるお客様との接点をより多く持ち、お客様の真のニーズにお応えできるよう取り組みます。</li> <li>セミナーやミニ勉強会などの開催や外部専門家等とのネットワークを活用し支援体制を強化します。</li> <li>ご融資先とのヒアリング等を重ね、問題点の早期発見・共有で支援体制を強化します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>（株）信金キャピタル、（株）日本 M&amp;A センターとの業務提携により、M&amp;A 仲介業務を開始することで、事業の譲渡・買収や事業承継に対するニーズへの対応の整備・拡充を図りました。</li> <li>ビジネスクラブさんきょう主催によるセミナー 2 回『新不動産登記法』『平成 18 年度会社法&amp;税法改正』、講演会 2 回『日本経済の現状と課題』『なぜ御用聞きビジネスが伸びているのか』を開催し、視察ツアー 2 回『中小企業総合展』『ANA 機体メンテナンスセンター』を実施しました。</li> <li>高井戸三協会主催によるセミナー『新会社法』を開催しました。</li> <li>ご融資先へのヒアリングによる、問題点の早期発見、共有のため、『ローンレビューシート』を作成いたしました。</li> <li>中小企業支援センターへ相談案件を持ち込み、再生に向けた検討を要請しました。</li> <li>（独法）中小企業整備基盤機構、当金庫、並びに「ビジネスクラブさんきょう」主催によるセミナー『中小企業会計啓発セミナー』を実施いたしました。</li> </ul>
<p><b>3) 事業再生に向けた積極的取組み</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>お客様の状況に応じた支援体制を築き、信頼関係を強化した上で、中小企業支援センター・中小企業再生支援協議会・その他ネットワークとの連携で積極的な対応をします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>経営改善支援取組みにより平成 17 年度 16 先、平成 18 年度 3 先の債務者区分をランクアップさせることが出来ました。</li> <li>事業再生に向けた積極的な取組みの体制づくりの</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業再生に向けた取組で得た経験を蓄積し、ノウハウを構築し、体制を強化します。</li> </ul>	<p>為、下記①～⑤の研修等勉強会を行ないました。</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>①中小企業支援センターと業務提携を行い、同センター活用のため職員への説明会及び、同センターの事例等に基づく研修を開催しました。</li> <li>②上部団体である信金中央金庫より講師を招聘し DDS（デット・デット・スワップ）等信金中金が提供する事業再生におけるサポート内容等について研修を実施しました。</li> <li>③営業店の渉外役席を主体に事業再生の必要性及び取組み手法について研修を実施しました。</li> <li>④いしずえ会（店長の会）において過年度の実例を中心にフィードバックを行い、事業再生ノウハウ等情報の共有化を図りました。</li> <li>⑤全国信用金庫連合会主催の研修『企業再生支援講座』に 5 名、金融財政事情研究会による『事業再生セミナー』へ 2 名派遣し、事業再生スキルの向上を図りました。</li> </ol> <ul style="list-style-type: none"> <li>・企業再生対象先の『経営改善計画書』の基本書式を制定しました。</li> <li>・当金庫の事業再生への取組みが全国信用金庫協会の機関誌『信用金庫』7月号（平成 18 年）へ掲載され、全職員への配布を行い、再生ノウハウの共有化を図りました。</li> </ul>
<p><b>4) 担保保証に過度に依存しない融資の推進等</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・無担保融資商品『信頼』の継続取扱と地域のお客様のニーズに合った商品の開発などを行うとともにキャッシュフロー分析や定性面を重視した融資手法を構築します。</li> <li>・組織的な人材育成を行い、財務分析力・定性分析力の向上を図ります。</li> <li>・金融の円滑化を図るため各種の融資手法を研究・活用しお客様の資金調達の多様化への対応に努めます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・無担保融資商品『信頼』の積極的取扱により担保・保証に過度に依存しない融資を推進しております。（平成 15 年 6 月から平成 19 年 3 月末までの取扱い累計実績 232 件 820 百万円）</li> <li>・全国信用金庫協会主催の研修『目利き力養成講座』に 10 名派遣し、財務分析力・定性分析力の向上を図りました。</li> <li>・「府中市市民会館・中央図書館複合施設整備事業」向け PFI 事業（民間資金を使った公共施設等の整備）に対する融資への参加を決定し一部実行しました。</li> </ul>
<p><b>5) 顧客への説明態勢の整備・相談苦情処理機能の強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・融資や預金の取扱の際の商品内容説明の徹底をします。またマニュアル等の整備と周知徹底により態勢を整備・強化します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・『個人情報保護関係規程』『融資顧客説明マニュアル』や、各種要綱等に顧客説明の項目を制定し、職員への周知を図り、お客様への説明態勢の整備を行いました。</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・『お客様相談室』のPRによる相談受付の周知および苦情・相談事例に基づく研修等の開催で処理能力の向上を図ります。『お客様モニター制度』の取組み内容を充実させ経営の透明性を図ります。</li> <li>・お客様から寄せられたご意見を真摯に受け止めるとともに経営に生かします。寄せられたご意見等を集約・分析し、各種案内等でご報告します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・『お客様相談室』電話番号を、広報誌『どうも！三協です』へ掲載することで、お客様への周知を図りました。</li> <li>・『お客様アンケート』によるモニターを2回実施しました。回答内容を反映させた経営内容の充実を、継続して行っております。</li> <li>・お客様から寄せられた、苦情・ご意見等は、可能な限り、即日対応することにより、業務改善へ反映させております。</li> <li>・苦情処理事務フローを改定し、苦情に対する初期対応の迅速化を図りました。</li> <li>・苦情等事例の過去3ヵ年（平成15年度～17年度）を分析、マニュアル化し、「苦情等事例対応集」として各部店へフィードバックして再発防止に活用しております。</li> </ul>
<p><b>6) 人材育成</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・人材を『人財』にすべく教育体制の整備を行うとともにお客様を講師に招聘した勉強会の開催などでお客様の理解を深めます。また『地域市民講座』の開催などでお客様とともに学んでいきます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・中小企業診断士育成スクーリング講座に2名派遣し、職員の経営相談スキル向上を図りました。</li> <li>・金財FP（ファイナンシャル・プランナー）2級通信講座を13名受講し、個人金融分野のスキルアップを図りました。</li> <li>・一定職能以上の渉外係に、FP国家資格取得を奨励することにより、コンサルティング能力向上に向けた取組みを、強化しました。（累計1級1名、2級6名、3級6名）</li> </ul>

2. 経営力の強化	平成19年3月末現在の進捗状況
<p><b>1) リスク管理体制の充実</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・『リスク統括委員会』を設置し、信用リスク・市場リスク・事務リスク・風評リスク等について事例を踏まえた会議を開催し現状分析を行うとともに防止策の検討などを行います。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・『リスク統括委員会』を設置し、信用リスク・市場リスク・事務リスク・風評リスク等について事例を踏まえた会議を毎月開催し現状分析を行うとともに防止策の検討などを行っております。</li> <li>・平成19年4月より実施される新しい自己資本比率算出基準（バーゼルⅡ）での試算を行い、データ整備を進めました。</li> </ul>
<p><b>2) 収益管理体制の整備と収益力の向上</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・各種リスクを定量化することにより現状分析とシミュレーションを行い、リスクの抑制と体力に応じたリスク対応により収益を確保します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・定量化した各種リスクを、体力（自己資本）と対比することにより、リスク管理態勢を強化しつつ、リスクに見合った収益を確保しております。</li> </ul>

<p><b>3) ガバナンスの強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 会員組織の機能の向上を図るため必要に応じ総代会の運営の見直し等を行い、総代と経営のつながりを強化するとともに監査機能を強化しつつ、積極的に経営内容を開示します。</li> <li>・ お客様の声をお聞きする機会（各種会合等）を増やしていきます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 総代との意見交換・関係強化の場として、各地域ブロック別に、経営内容説明会を開催しました。</li> <li>・ ディスクローチャー誌、ホームページ等にて、分かり易さを重視した、経営内容の開示を積極的に行っております。</li> </ul>
<p><b>4) 法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 個人情報保護法に鑑みお客様の個人情報の取扱に最大限の注意を払い管理するとともに不祥事件発生防止のための監査体制を強化します。また職員が働きやすい働き甲斐のある職場作りを目指します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 本部各部、各営業店によるコンプライアンス研修計画に基づいた研修の実施、個人情報に関する職員向け一斉テストの実施、そして体制の整備により法令等遵守（コンプライアンス）に対する意識の醸成を図っております。</li> <li>・ コンプライアンスオフィサー資格取得の推進により87名が取得し、全部店に配置しております。</li> <li>・ 個人データ管理に対する特定監査を実施し、情報管理と監査体制を強化しています。</li> <li>・ 管理職を中心に62名個人情報保護オフィサー資格を取得し、全部店に配置いたしました。</li> <li>・ 長期職場離脱時における内部検査を全職員対象に実施し、不祥事の発生防止に努めております。</li> <li>・ 営業店における長期滞留者の解消を、人事異動により積極的に実施しております。</li> <li>・ 『内部通報者保護規程』を制定し、内部通報者を保護することにより、金庫の自浄能力向上を図り、より働きやすい職場への改善に取り組んでおります。</li> </ul>
<p><b>5) IT の戦略的活用</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ IT と Face to Face の融合を図ります。人との接点を最優先しながらコストダウン、効率化のためにITを駆使し、お取引先の利便性の向上を図ります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 17年9月コミュニケーションサーバを導入、CRM（カスタマー・リレーションシップ・マネージメント）に基づく営業活動の効率化に向け、営業店端末の入替を行いました。</li> <li>・ 戦略的にITを活用するため、職員1名を共同事務センターに派遣し、人材の育成を行いました。</li> <li>・ セキュリティー強化のため、鍵管理機を導入しました。</li> </ul>
<p><b>6) 協同組織中央機関の機能強化</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中央機関の『信金中央金庫』との連携強化により、常に客観的視点から経営を見つめ、健全経営の維</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 中央機関の『信金中央金庫』とのPFI事業に対する融資や、シンジケートローンの組成等による、連携</li> </ul>

<p>持に努めます。</p>	<p>の強化を図っています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>『信金中央金庫』から講師を招致して各種の研修会を行ない、最新の融資手法や経営情報等の知識のバックアップを受けております。</li> <li>『信金中央金庫』による経済講演会を開催し、経済・金融動向についての認識を深めました。</li> </ul>
----------------	---

3. 地域の利用者の利便性向上	平成 19 年 3 月末現在の進捗状況
<p><b>1) 地域貢献等に関する情報開示</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各種案内(どうも三協です・さんきょうニュース・HPなど)にて当金庫の活動状況をわかりやすく公表します。</li> <li>金融や信用金庫の業務について、わかりやすいリーフレットなどの作成、活用して、より多くの方にご理解いただけるよう努めます。</li> <li>協同組織金融機関としての役割を全うするため、相互扶助の精神を礎に地域のお客様の暮らしが豊かになるよう努めます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>『どうも！三協です』を 12 回『さんきょうニュース』を 5 回発行し当庫活動状況をお知らせいたしました。</li> <li>信用金庫の業務やお金の役割等を分かりやすく記した小冊子『大切なこと』を 10,000 部作成し、お客様やお子様に配布いたしました。</li> <li>当庫創立 80 周年にあたり、80 年間の歴史を振りかえる『記念誌』を 3,000 部作成・配布すると共に各種イベントを通じ、改めて相互扶助の精神と協同組織金融機関としての役割と使命の認識を一層強固なものとすることができました。</li> <li>ディスクロージャー誌(年度・ミニ・半期)の定期発行、ホームページの随時更新により、わかりやすい情報開示に努めています。</li> </ul>
<p><b>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</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>利用者満足度アンケート調査の実施や『お客様モニター制度』の充実でお客様の声を反映させた経営を目指します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>17 年 8 月発行したミニディスクロージャー誌に利用者に対するアンケートを添付し、回答結果 37 通を集約しホームページに掲載いたしました。</li> <li>17 年 12 月にお客様満足度アンケートを実施し、回答結果 1,016 通を集約し、ホームページに掲載いたしました。</li> <li>18 年 10～12 月お客様満足度アンケートを実施し、1,946 通の回答をいただきました。</li> </ul>
<p><b>3) 地域再生推進のための各種施策との連携等地域と一体となった取組みの推進</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>営業地域の各団体等との連携により地域再生推進活動へ積極的に参加をします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>17 年 10 月の東商新宿支部金融相談会へ相談員を派遣しました。新宿区内 5 店舗において積極的に周知活動を展開しました。</li> <li>東京商工会議所等と連携し、メンバーズローンを引き続き取扱っているほか、(社)東京法人会連合会と提携し、会員に対する金利優遇を行う融資商品『会員サポートローン』の取扱いを開始し、取扱っております。</li> </ul>

## 平成 19 年 3 月末 数値目標に対する進捗状況

(平成 19 年 3 月末現在)

公表数値目標の 内容	公表数値目標	実 績	評 価
	19 年 3 月末 (17~18 年度) 目 標	19 年 3 月末 (17~18 年度) 実 績	19 年 3 月末時点で の目標に対する達成 状況の評価
自己資本比率	10%台	9.07%	目標の達成には至ら なかった
預金残高	1,300 億円	1,340 億円	目標を上回り順調
貸出金残高	900 億円	915 億円	目標を上回り順調
出資会員数	13,000 会員	12,674 会員	目標の達成には至ら なかった

以 上