

地域密着型金融推進計画

1. 計画期間

平成17年度～平成18年度(平成17年4月～平成19年3月)

2. 基本方針

当金庫は、『地域共創』を経営理念とし、地域に根ざした活力ある信用金庫として、より強固な地域経営基盤の構築を図るため、信頼と安定を確保しつつ、常にお客さまの視点に立って経営を見つめ、地域・お客さまのニーズや社会環境変化を的確に見極め、顧客価値創造力の強化に取組むこととする。また信頼を基盤とする金融サービス業としてコンプライアンス(法令等遵守)体制の徹底を図るとともにリスク管理態勢の充実により、経営基盤を一層強固なものとし、地域における金庫の存在価値向上を図ることを重要課題とする。

こうした課題達成に向けて、平成19年3月までの重点強化期間においては、「収益力の向上」「経営の健全性確保と信頼性向上」「人材育成と職場環境の整備」を基本目標とする中期経営計画に加え、平成17・18年度は「地域密着型金融推進計画」を策定し、より一層地域の繁栄と創造に貢献できるよう役職員一同一丸となって事業運営に邁進し、地域社会やお客さまとの関係におけるさらなる顧客価値の創造と提供に努めることを基本方針とする。

3. 取組方針

平成17年4月から平成19年3月までの2年間に取組むべき課題については、「事業再生・中小企業金融の円滑化」、「経営力の強化」、「地域の利用者の利便性向上」を柱とする優先課題に対して、以下のとおり取組んでまいります。

事業再生・中小企業金融の円滑化

当金庫は、企業診断及び経営相談を行う経営情報センター、企業の再生支援を担当する経営革新支援室、企業の日常業務を担当する法人担当渉外等を通じ、事業再生・中小企業金融の円滑化に取り組めます。

平成10年7月に設置した経営情報センターには、庫内中小企業診断士を常時2名配しています。企業診断や経営相談といったコンサルティングサービスの他、情報提供機能の継続・強化に努めながら、営業店と連携し、企業の成長段階に応じた適時適切な支援体制の構築を図ります。平成17年3月末現在、経営情報センターが、これまで実施した企業診断は61社、簡易財務診断は67社となっており、経営情報センターでは診断後もフォローアップ訪問を継続的に実施するなど、事業者との信頼関係をより強固なものとするよう努めています。また、創業に関する情報提供や市場調査等にも継続的に取組み、創業・新事業支援機能の強化に努めます。しかしながら、経営情報センターの、地域における認知度は不十分であり、この認知度アップが今後の課題です。平成17年9月、当金庫伊勢原支店を新築する予定ですが、認知度アップの一環として、同支店の2階に経営情報センターの移設を計画、施設面の充実を機にPRに努め、今後の利用を広く求めています。また引き続き、顧問弁護士・税理士による法律・税務相談も経営情報センターが窓口となり実施致します。尚、平成17年度創業支援に関する融資を5件実行することを目標として設定致しました。

中小企業金融の再生に向けた取組みについては、平成16年11月に支援業務の統括部署として、審査管理部内に2名体制(うち1名は中小企業診断士)による『経営革新支援室』を設置し、中小企業の支援体制の構築及び営業店のサポート強化等を実施してきた結果、平成16年度4先のランクアップを図りました。今後については、引き続き支援先の経営課題に対するアドバイス・財務分析の提供等を行うことにより支援先との信頼関係の構築に努めるとともに、支援業務に関する勉強会・臨店指導等により営業店の支援業務のレベルアップを図る方針です。平成17年度支援先数41先のうち、5先のランクアップを目標として設定しました。

平成17年7月、新営業店推進活動体制への移行に伴い、営業店役席の管理体制を推進統括役席と事務管理責任者の業務担当責任者2名体制とし、渉外係と融資係の垣根を撤廃、推進統括役席が渉外係と融資係を一括管理・監督・指導することにより融資推進の強化を図りました。また、事業所数の多い地域にある店舗については、これまでの融資推進役制度を発展させた法人担当渉外を配置し、事業資金の需要に迅速に対応する体制としました。

中小企業金融の円滑化に資するべく、人材の育成・専門性の向上への取組みとして、企業の将来性や技術力を的確に評価できる能力(目利き力等)を高めるため、外部研修の目利き力養成関連講座に5名以上、また目利き力養成関連の通信講座に法人担当渉外のうち10名以上を受講させることを目標として設定致しました。

経営力の強化

新BIS規制対応に向け、リスク管理態勢の充実が求められております。信用リスク管理体制について、当金庫では、平成18年度からの信用格付本格稼働に向けた準備として、修正財務データ入力を完了し、自己査定における債務者区分との整合性を検証致しました。今後の課題として、格付結果と自己査定との乖離が生じた先の分析及び調整方法や、デフォルト率の定義及び算出方法について検討します。また、格付による金利体系の構築、信用リスク管理要領の作成、格付を活用した事業性資金の商品開発等に順次取組み、信用リスクデータベースの活用を図っていく方針です。

市場リスク管理体制については、収益管理面においてALMシミュレーションの高度化を図ります。有価証券運用については、現在行っているBPV分析に加え、VaR分析のリスク管理手法の導入を検討し、有価証券の価格変動等による影響を基準とした市場リスク管理態勢の充実を図ります。こうしたリスク管理の計量化、高度化に取組むことで、経営体力に見合ったリスク制御による健全性を確保し、リスク調整後収益に基づいた経営管理による収益性や効率性の向上を目指す体制の確立を図ります。

地域の利用者の利便性向上

郵送による『お客さまアンケート調査』(平成13年度より実施)や『窓口調査』(平成16年度より実施)を継続し、当金庫の地域貢献活動やその情報開示についての評価を検証するとともに、地域貢献に関する情報開示内容の充実・見直しを行います。またアンケートから得た意見や要望に対する回答と改善に取組んだ事例について、16年度アンケート実施分よりホームページへ公表しています。その他の取組みとして、平成16年6月「ご意見うけたまわりカード」を店頭設置、利用者の意見を恒常的に取り入れる体制とし、質問や相談等頻度の高いものについて、回答事例をホームページ等にて公表しております。

協同組織という原点から引き続き会員数の増加に努め、会員に対し、年1回送付する業務報告書等により当金庫の経営情報の公開を図ります。

地域経済の発展に寄与するPFI事業への取組みを支援するため、日本政策投資銀行や信金中金より具体的事例等の情報収集を行い、その事例を地方公共団体に紹介するなど定期的に情報交換しながら連携を図り、地域活性化に資する融資取組みを検討していきます。

4. 具体的な施策

項目	現状	具体的な取組み	スケジュール		備考 (計画の詳細)
			17年度	18年度	
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	経営情報センターにより創業・新事業支援体制の充実に取り組んでいる。	経営情報センターの支援を継続、外部機関の活用と利用の推奨。内部研修の実施と外部研修派遣により、職員の審査能力向上を図る。	支援業務を継続し、外部機関との意見交換を実施。内部研修の実施と外部研修派遣及び中小企業診断士等資格取得の奨励。平成17年度創業支援に関する融資を5件実行することを目標として設定。	左記取組みを継続し、一層強化していく方針。	経営情報センターに庫内中小企業診断士の配置を継続するとともに相談業務並びに情報提供活動を継続実施する。また職員の審査能力向上に向けて、内部研修の実施と外部派遣研修等を継続するとともに中小企業診断士等の資格取得を奨励する。国民生活金融公庫及び(財)神奈川中小企業センターなどの外部連携機関の活用と利用を推奨する。
(2). 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化					
取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	経営情報センターによる企業診断・経営相談業務及び情報提供活動を実施するとともに、顧問弁護士・税理士による各種無料相談を実施している。	左記の他、外部機関を活用した情報提供の実施。	外部機関との意見交換実施による連携活動策の検討。支援の取り組み状況を公表。	左記取組みを継続し、一層強化していく方針。	経営情報センターによる企業診断・経営相談業務及び情報提供活動や顧問弁護士・税理士による各種無料相談を継続するとともに、中小企業に対するコンサルティング機能、情報提供機能の強化の取組みを半期毎にホームページにて公表する。またしんきんビジネスマッチングサービスを活用した取引先企業情報の登録受付と照会への対応を行うとともに、信金キャピタル㈱のM&Aアドバイザーの業務の窓口を経営情報センターに継続設置する。
要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化、健全債権化等の強化に関する実績公表	経営改善支援業務への取組みを強化するため、平成16年11月経営革新支援室を設置。	経営改善支援先の経営課題に対するアドバイス・財務分析の提供等を行い、また支援業務に関する勉強会開催・臨店指導等により営業店の支援業務のレベルアップを図る。	経営改善支援先の経営課題に対するアドバイス・財務分析の提供等を行うとともに支援業務に関する勉強会開催、臨店指導の実施。平成17年度ランクアップ先数目標5先。	左記取組みを継続するとともに、支援取組み先数及びランクアップ先数の公表を行う。	支援業務に関する勉強会の実施、臨店指導の実施を行うことにより営業店の支援業務のレベルアップを図る。また年度毎に支援業務の支援先数を公表するとともに、成果(ランクアップ先数)の数値目標を設定し、ランクアップ先数の公表を行う。
(3). 事業再生に向けた積極的取組み					
事業再生に向けた積極的取組み、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	中小企業再生支援協議会との情報交換を行い、取組みを検討している。	中小企業再生支援協議会への協力と情報交換実施、外部経営コンサルタント会社との情報交換を行い、その機能を活用。	支援先に対し、本部担当者と営業店担当者による同行訪問を実施し、営業店が行う支援業務をサポートする。	左記取組みを継続するとともに、再生支援先の支援実績(成功事例等)の公表を行う。	中小企業再生支援協議会及び外部経営コンサルタント会社との情報交換を実施するとともに、本部担当者と営業店担当者による同行訪問を実施し、営業店が行う支援業務をサポートする。

項目	現状	具体的な取組み	スケジュール		備考(計画の詳細)
			17年度	18年度	
(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ない融資の推進、中小企業の資金調達手法の多様化等に向けた取組み	企業の将来性や技術力を的確に評価できる目利き力を養うことにより、担保・保証に過度に依存しない融資の推進に努めている。神奈川県信用保証協会と連携し、無担保無保証人(第三者)の商品として「ちゅうなんチャレンジ」の取扱いを行っている。平成18年度の信用格付システム稼動に向け、準備を行っている。	新根保証制度の適正を確認する。信用格付システム稼動による審査精度の向上。「ちゅうなんチャレンジ」対象先の基準引下げを行い、利用可能先を拡大し、推進を図る。融資トレーナーや外部研修への派遣。	売掛債権担保融資の勉強会実施。「ちゅうなんチャレンジ」対象先の基準引下げを行い、利用可能先を拡大し、推進を図る。信用格付説明会の実施。	信用格付稼動に伴い運用を適宜見直し、精度向上を図っていく。	売掛債権担保融資の勉強会実施により商品知識の向上を図る。また信用格付システム稼動に向け、説明会を開催するとともに、信用格付システム稼動により、現状の審査方法に加えて審査精度の向上を図る。
新営業店推進活動体制移行による融資推進の強化	平成17年7月、新営業店推進活動体制へ移行した。営業店役席の管理体制を推進統括役席と事務管理責任者の業務担当責任者2名体制とし、渉外係と融資係の垣根を撤廃、推進統括役席が渉外係と融資係を一括管理・監督・指導することにより融資推進の強化を図った。また事業所の多い地域にある店舗へ、これまでの融資推進役制度を発展させた法人担当渉外を配置し、事業資金の需要に迅速に対応する体制とした。	推進統括役席への情報の一元化や法人担当渉外を配置する新営業店推進活動体制により、企業の実態把握に努める。渉外係と融資係の垣根を撤廃し、融資内勤者の渉外化を推進する。渉外一人当たりの集金持軒数の基準を定め、渉外活動の効率化を図る。目利き力養成講座等通信教育の受講奨励を行い、法人担当渉外の融資能力向上を図る。	推進統括役席への情報の一元化や法人担当渉外を配置する営業店推進活動体制を継続し、営業店とヒアリングを行い、推進体制の見直し・強化を図っていく。	平成17年度の活動状況を踏まえ、新規事業所獲得軒数の目標設定をする。目利き力養成講座等通信教育の受講奨励を行い、法人担当渉外の融資能力向上を図る。	新営業店推進活動体制の活動状況について、営業店とヒアリングを継続的に実施し、店舗毎の人員配置を含めた体制の検証を行う。また、外部研修への派遣や通信教育受講奨励等により担当者の融資能力向上を図り、事業資金の需要に迅速に対応していく方針。
(5). 顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化					
顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	「苦情対応規程」「苦情対応マニュアル」を制定するなど対応の重要性を認識。	適切な対応と内容の分析により、早期解決と再発防止に努める。	苦情の傾向分析を実施し、改善活動を協議。	左記取組みを継続していく方針。	「苦情対応規程」及び「苦情対応マニュアル」に基づき、半期毎に苦情の傾向を分析、顧客価値創造委員会にて顧客満足の改善活動を協議するとともに、「ご意見うけたまわりカード」により、お客さまからの意見を恒常的に吸収する。
与信取引に関する顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	お客さまへの説明態勢の整備・強化に取組んでいる。	融資手続きにおける説明責任に対するチェックリストの作成・運用。苦情等に対する改善策の検討。	苦情の傾向分析を実施し、改善活動を協議。臨店指導等の実施。	左記取組みを継続していく方針。	お客さまへの説明態勢の強化を図るため、職員の説明責任に対する周知徹底を図り、またお客さまに対し説明を行ったか否かを明確にするため「説明責任に対するチェックリスト」を作成・運用する。また融資に関する苦情発生時には、苦情事例を発信し、苦情に対する改善方策を策定する。

項目	現 状	具体的な取組み	スケジュール		備 考 (計画の詳細)
			17年度	18年度	
(6). 人材の育成	職員の能力向上を図るため、継続的に内部研修の実施と外部研修派遣等を行っている。	外部研修の職員派遣や通信教育の受講奨励及び職員の中小企業診断士等の資格取得を奨励する。	集合研修の実施、外部研修の職員の派遣等を継続実施。経営情報センターの営業店に対する各種調査及び情報提供の実施。	外部研修の目利き力養成関連講座に5名以上派遣する。また通信講座の目利き力養成関連講座に法人担当渉外のうち10名以上を受講させる。	中小企業支援スキル向上を図る内容を加えた融資トレーナー及び集合研修を実施するとともに、審査管理部による臨店指導を通じて個々の担当者のレベルアップを図る。
2. 経営力の強化					
(1). リスク管理態勢の充実					
自己資本比率算出方法の精緻化	自己資本比率規制の取扱いに基づき算出している。	決算・仮決算時に試算・検証を行い精緻化を図る。	オペレーショナルリスクの計測は「基礎的手法」、信用リスクの計測は「標準的手法」で試算・検証し、精緻化を図る。	左記取組みを継続していくとともに、信用リスクについては「基礎的內部格付手法」に、オペレーショナルリスクについては「粗利益配分手法」の試算を行い導入について検討する。	信用リスクの計測は「標準的手法」、オペレーショナルリスクの計測は「基礎的手法」で試算を開始し、精緻化を図り、平成19年度より同手法で適用開始する。
リスク管理の高度化	平成18年度の信用格付システム稼働に向け、準備を行っている。有価証券の運用においては、「其他有価証券」の金利リスクが自己資本に与える影響をBPV法により計測し、評価損の上限を設定した有価証券のリスク管理を行っている。	内部格付による金利体系の構築、自己査定への反映、信用リスクによる収益力を勘案した新商品の開発等。VaR分析等の導入検討。ALMの新システム移行を完了し、精緻なシミュレーション分析を実施する。	信用リスクデータベースの整備及び活用を課題として検討。部店長を対象とした信用格付説明会の実施。有価証券全体としてのリスク管理としてVaR法の導入を検討。ALMの新システム移行を完了し、精緻なシミュレーション分析を実施する。	信用格付稼働、信用格付結果の活用開始。信用格付システムの検証及び研究。自己査定とのリンクを検証し、各規程及び要領の見直しを実施。新BIS規制に向け、VaR法によるリスク計量化の具体的取組みを検討。	内部格付による金利体系の構築、自己査定への反映、信用リスクによる収益力を勘案した新商品の開発やVaR分析等の導入によりリスクの計量化を行い、リスク管理の高度化を図っていく方針である。またALMの新システム移行を完了し、精緻なシミュレーション分析を行っていく。
情報開示の拡充に係る適切な態勢整備	ディスクロージャー誌やホームページ等を媒体として経営内容、経営の健全性について情報開示している。	新BIS規制の内容を確認し、適宜適切に情報開示内容の充実・見直しを図っていく。	業界団体からの開示方針等を踏まえ、情報開示の改善・充実に努めていく。	新BIS規制の内容及び業界団体からの開示方針等を確認の上、開示内容について検討していく。	新BIS規制の内容及び業界団体からの開示方針等を確認の上、具体的な開示内容について検討していく。
(2). 収益管理態勢の整備と収益力の向上					
債務者区分と統合的な内部格付制度の構築、金利設定のための内部基準の整備	平成18年度の信用格付システム稼働に向け、準備を行っており、ほぼスケジュールに沿った取組みが図られた。	平成18年度信用格付稼働に伴い、貸出金利設定のための内部基準の整備実施。自己査定とのリンクを検証し、自己査定手引き等の各規程及び要領の見直しを実施する。	定性情報の反映を実施し、債務者区分との整合性を検証する。信用リスクデータベースの整備及び活用を課題として検討。	信用格付稼働、信用格付システムの検証及び研究並びに信用リスク管理高度化に向けた対応を検討。	信用リスク管理の高度化に向け、内部格付による金利体系の構築、自己査定への反映、信用リスクによる収益力を勘案した事業性資金の商品開発の検討を図る。また部店長や融資担当者を対象とした信用格付説明会を実施する。
(3). ガバナンスの強化					
半期開示の実施	平成14年9月より半期開示を実施している。	お客さまアンケート結果、業界方針等により改善を検討する。	半期開示を継続し、アンケート調査結果、業界団体の開示方針等を踏まえ改善を検討。	半期開示を継続し、アンケート調査結果、業界団体の開示方針等を踏まえ改善を検討。	既に対応済みであるが、お客さまアンケートの実施による開示内容の検証を継続して行い、業界団体の開示方針等を踏まえ適切に内容の拡充・見直しを図る。

項目	現状	具体的な取組み	スケジュール		備考(計画の詳細)
			17年度	18年度	
総代会の機能強化に向けた取組み	ガバナンス機能をより進化させるため、総代候補の選考基準や選考基準の手続きの透明化、会員の意見を反映させる仕組み等の開示に努めている。	総代選任手続の透明性に向けた施策として、「総代会制度について」、「総代とその選任方法について」、「総代会の決議事項」及び「総代の氏名等」をディスクロージャー誌に掲載。	ディスクロージャー誌への掲載により、総代候補の選考基準や選考手続の透明化に努めるとともに、「お客さまアンケート」を実施し、お客さまの意見を反映していく。	左記取組みを継続していく方針。	業界団体による総代会機能向上策や情報開示方針等を踏まえ、またお客さまアンケートの継続実施によりお客さまの意見を反映していく。
(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	「コンプライアンス・マニュアル」及び「不祥事件の取扱いに関する規定」を制定し、法令等違反の未然防止と遵法精神を高めることにより、不祥事件防止に努めている。	コンプライアンス担当者会議や各種コンプライアンス研修により、法令等違反の未然防止に努めていく。	本部及び営業店の法令等遵守状況の監査及び報告、役職員の遵守状況のチェック。コンプライアンス担当者会議の開催。	左記取組みを継続していく方針。	コンプライアンス担当者会議や各種コンプライアンス研修により、法令等違反の未然防止と遵法精神を高めることにより、不祥事件防止に努めていく方針。また年一回コンプライアンス・マニュアル及びコンプライアンス・スケジュールの見直しを行う。
適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	個人情報の適切な保護と利用を図るため、基本規程である「個人情報の保護と利用に関する規程」をはじめ、各種規程を制定して個人データの安全管理態勢を確保するとともに、随時その有効性や実行性について検証を行っている。	個人情報保護法に関する通信講座の受講や各種説明会の実施、臨店指導を行う。	営業店へ事務指導、内部監査による不備項目に対してリンク指導を実施する。	左記取組みを継続していく方針。	個人情報保護法を正しく理解し、実効性を確保するため、個人情報保護法に関する通信講座の受講や、各種庫内会議等を利用した説明会の実施、臨店指導等を行い、また内部監査による不備項目に対してリンク指導を行うことにより、実効性の確保に努める。
(5) . ITの戦略的活用					
顧客データベース拡充等による情報系システムの構築	金庫での情報を一元管理するため、共同事務センターが開発した信金CRMシステムの導入を検討。	信金CRMシステムにも対応できる端末機に入れ替えを行い、サーバー類についても同システムに対応できる機器を順次設置する。	システム内容及び導入効果の検証を行う。	左記取組みを継続していく方針。	金庫での情報を一元管理するため、共同事務センターが開発した信金CRMシステムの導入を検討する。
(6) . 協同組織中央機関の機能強化					
市場リスク管理態勢の強化に向けた取組み	有価証券運用については、BPV法による金利リスクが自己資本に与える影響を月次ベースで算出。市場環境が収益に与える影響については、ALM委員会においてシミュレーション分析を実施している。	有価証券全体のリスク量をVaR法により算出し、VaRと経営体力の比較、VaRとリターンとの比較を行い、リスク分散の効果や投資効率を把握することを検討する。ALM新システムの活用により期間収益の多面的検討を行う。	有価証券保有区分ごと及び有価証券全体のVaRを算出し、数値を検証する。ALMについては、新システムへの移行を完了し、活用する。	新BIS規制の詳細を確認し、VaR法によるリスクの計量化やリスク枠の設定、ストレステストの実施を行いリスク量を把握する。	有価証券運用においては、現状行っているBPV法と平行して、VaR法による分析導入を検討。保有有価証券全体としてのリスクの計量化を図っていくとともに、共同事務センターのALMシステムの高度化に伴い、金利やボリュームの変化に伴う期間収益等の多面的検討をより詳細に分析を行っていく方針である。

項目	現状	具体的な取組み	スケジュール		備考(計画の詳細)
			17年度	18年度	
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	ディスクロージャー誌やホームページ等を媒体として情報を開示している。	業界団体の開示方針やお客さまアンケートの継続により情報開示内容の充実・見直しを行っていく。	業界団体の開示方針やお客さまアンケートの継続により情報開示内容の充実・見直しを行っていく。	左記取組みを継続していく。	業界団体から示された開示方針やお客さまアンケートの継続実施により、当金庫の地域貢献活動やその情報開示について評価を検証するとともに、地域貢献に関する情報開示内容の充実・見直しを行い、ディスクロージャー誌やホームページに反映していく。
(2)充実したわかりやすい情報開示の推進	ディスクロージャー誌やホームページ等を媒体として開示。お客さまアンケートなどからは概ね好評が得られている。	業界団体の開示方針やお客さまアンケートの継続実施により情報開示内容の充実・見直しを行っていく。また利用者からの質問や相談頻度の高いものについては、回答事例の作成を行い、ホームページ等にて公表する。	アンケート結果・ご意見うけたまわりカードの質問事項等を検証し、地域の利用者の意見を反映したわかりやすい情報開示を行っていく。	左記取組みを継続していく。	業界団体から示された開示方針、お客さまアンケート調査結果・ご意見うけたまわりカードの質問事項等を検証し、引き続き開示方法や開示内容の改善・充実を行っていく。また利用者からの質問や相談等頻度の高いものについては、回答事例の作成を行い、ホームページ等にて公表する。
(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	お客さまの声を経営に反映させるために、毎年お客さまアンケートを実施するとともに窓口調査の実施を開始。またお客さまの意見を恒常的に吸収するために、ご意見うけたまわりカードと投函箱を営業店に設置し、平成16年度からは、アンケート調査結果とそれを踏まえた改善事項の一部をホームページにて公表する取組みも開始した。経営情報センターによる企業診断・相談業務及び情報提供活動を実施。お客さまアンケートなどからは概ね好評が得られている。	当金庫に対する地域の利用者の意見・要望や寄せられた苦情については、その内容と傾向の分析と適時適切な改善活動を実施し、当金庫の経営に反映させていく。経営情報センターの顧客利便性向上とコンサルティング機能及び情報提供活動等の取組みを継続、強化する。	お客さまアンケート調査、窓口調査等を継続的に実施するとともに、半期毎の苦情傾向分析を実施する。そしてその結果や苦情などを踏まえた改善策を検討し、実行する。経営情報センター新築移転に伴う増員と支援窓口設置による経営相談受付体制の充実を図る。	アンケート調査結果や改善策の公表を実施する。お客さまアンケート調査、窓口調査等を継続的に実施するとともに、半期毎の苦情傾向分析を実施する。そしてその結果や苦情などを踏まえた改善策を検討し、実行する。経営情報センターの顧客利便性向上とコンサルティング機能及び情報提供活動等の取組みを継続、強化する。	経営情報センターの顧客利便性向上とコンサルティング機能及び情報提供活動等の取組みを継続。またお客さまアンケート調査を継続的に実施し、当金庫に対する地域の利用者の意見・要望・質問事項等を踏まえ、顧客価値創造委員会にて検討・見直しを行い、当金庫の経営に反映させていく。
(4)地域活性化に向けた地域と一体となった取組み	日本政策投資銀行が開催する説明会に随時参加し、PFI事業への取組み支援に向け情報収集や意見交換等を実施。	信金中金と連携を強化し、ノウハウや地域情報提供依頼等を行う。地方公共団体へ事例や連携策等を継続的に紹介し、取組み依頼を行うなど連携を強化していく。	信金中金と連携を強化し、ノウハウや地域情報提供依頼等を行う。地方公共団体へ事例や連携策等を継続的に紹介し、取組み依頼を行うなど連携を強化していく。	左記取組みを継続していく。	本部担当部署において、日本政策投資銀行が開催する説明会の内容・成功事例等を検討し、協調融資等対応策を検討する。
4. 進捗状況の公表					
(1)進捗状況の公表	適宜適切に公表する必要性を認識。	半期毎の公表を実施。	公表項目・媒体と説明体制等の検討と半期毎の公表実施。	左記による半期毎の公表実施。	地域密着型金融推進計画を全役職員に周知徹底し、半期毎に当金庫ホームページにて公表する。