

平成 27 年 4 月

お 客 様 各 位

札 幌 信 用 金 庫

「平成 26 年度 地域密着型金融推進計画の取組結果について」

当金庫は、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、四方良し（『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』を成就すべく、地域密着型金融を推進して参りました。

つきましては、平成 26 年度の取組結果を以下の通りお知らせ致します。

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 26 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（年間目標 40 件、2 億円）
3 4 件、1 3 3 百万円の実績で、年間目標達成には残念ながら及びませんでした。
今後も、地域に新たなビジネスや雇用を創出することで、地域活性化に貢献すべく積極的に取組んで参ります。
- ② 経営改善支援（ランクアップ年間目標 20 先）
3 1 先のランクアップを実現し、年間目標を達成致しました。
- ③ 事業再生支援（年間目標 5 件）
北海道中小企業再生支援協議会を活用した 2 先について経営改善計画が成立致しました。引き続き前向きな支援方針により積極的に取組んで参ります。
- ④ 無担保中小企業融資（年間目標 1,000 件、100 億円）
1, 1 3 0 件、1 1 3 億 4 9 百万円の実績で、年間目標を達成致しました。

- 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
- ・認定支援機関として、北海道中小企業支援ネットワーク、石狩地域中小企業支援ネットワーク、北海道地域支援機関等連携会議などを通じて情報交換・連携の強化を図っております。
 - ・経営改善・事業再生支援施策の活用・提案および経営改善支援センターの経営改善計画策定事業等を活用し、実効性の向上を図っております。
 - ・補助金や助成金の紹介、活用による中小企業支援の推進を図っております。
- 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事例を活用した指導を行う等、強化・徹底を図っております。
 - ・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。
 - ・金融検査結果事例や日本銀行提供情報等を参考として態勢の検証・改善等を行い、強化を図っております。
- ⑦ お客様への説明態勢の強化
- ・保険商品の勧誘・販売時における商品や重要事項については、お客様の理解度に合わせた説明を行い、お客様のニーズに合致していることを十分確認いただくこととしています。また、金融庁の「保険会社向けの総合的な監督指針」の公表に伴う対応として、高齢のお客様の中でも満 80 歳以上のお客様に対しては、特に慎重に意向確認を行う等募集ルールを一部改め、説明態勢の強化を図っております。
 - ・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、ホームページ等で開示しております。
- ⑧ ご利用者からの意見・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いるほか、全店覆面調査を実施し職員の CS 向上を図っております。
 - ・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しております。
- ⑨ 環境問題への取組強化
- ・「クールビズ2014」「ウォームビズ2014」を実施致しました。
 - ・恵庭支店の店舗老朽化に伴い、新築移転のうえ環境配慮型の店舗を11月25日にオープン致しました。
 - ・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。

以 上

平成26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		
	<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40件、2億円の実行) 	<ul style="list-style-type: none"> ①㈱さっしん地域経済金融センターと連携し、創業補助金申請等の事業計画策定支援を行なっているほか、若手営業担当者のスキルアップにも努めております。 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、㈱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・・・34件、133.9百万円。(年間目標に対する進捗結果は、件数85.0%、金額67.0%)
(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"> ①営業店長・管理職・役席を対象に、(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、「中小企業経営改善支援強化のための管理職リーダーシップ研修会」を開催致しました。(合計66名受講) ・創業補助金(申請21件・採択6件)、中小企業・小規模事業者ものづくり・商業・サービス革新事業補助金(申請12件・採択2件)等の補助金制度活用により、中小企業支援を推進しております。 ・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55名受講)

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の実効性向上 ②地域金融円滑化に関する恒久的措置への対応 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認定支援機関として、北海道中小企業支援ネットワーク、石狩地域中小企業支援ネットワーク、北海道地域支援機関等連携会議などを通じて情報交換・連携の強化を図っております。 ・経営改善・事業再生支援施策の活用・提案及び経営改善支援センターの経営改善計画策定事業等を活用し、実効性の向上を図っております。 ・専門家派遣事業(ミラサボ他)や「よろず支援拠点」等外部専門家を活用した支援活動を推進しております。 ・補助金や助成金の紹介、活用による中小企業支援の推進を図っております。 ・北海道オールスターファンドの活用や中小企業向け創業・育成&成長ファンド「しんきんの翼」に取組む等、推進を図っております。 ②金融円滑化対応先や経営改善支援先(244先、うち継続支援先198先)に対し、モニタリング・ヒアリングの実施や経営改善計画書兼キャッシュフロー状況表を通じて企業の経営実態並びに財務内容、経営改善計画の進捗状況を把握して経営改善・事業再生支援を行っております。 ③経営改善支援先のランクアップ目標20先に対して、31先がランクアップ致しました。 前年までの経営改善支援先が25先であり、継続支援による改善効果が表れております。 ④地域プラットフォームとして「北海道ビジネス創造連携プラットフォーム」「道央圏商工会議所ネットワーク」「北海道中小企業総合支援プラットフォーム」の構成機関になっております。 ・計画策定支援として北海道経営改善支援センターの経営改善計画策定支援事業を14先に活用致しました。 ・経営改善計画策定事業については、TKC会員税理士と協力連携して取り組んでおります。 ・経営サポート会議3件、専門家派遣10回、地域中小企業経営改善サポート事業5件を活用致しました。 ・国土交通省「建設企業等のための経営戦略アドバイザー事業」において、当金庫より推薦したお取引先がチームアドバイス支援対象企業として選定され、外部専門家の支援を受けています。 ・経済産業省「中小企業技術・ノウハウ評価事業」において、当金庫より活用を提案したお取引先が外部専門家から経営改善・生産性向上・体質強化の支援を受けるとともに、当金庫は事業内容や成長・持続可能性等の評価方法の習得に取り組みました。
(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	①中小企業の経営課題の一つである事業承継問題への対応策として、8月に中小企業・オーナーのための「事業承継・M&Aセミナー」を開催しました。(講師:株ストライク 代表取締役社長 荒井邦彦氏) ・事業承継支援についてのご案内資料を作成し、6月と11月の年2回、営業店を通じてお取引先へ配付させていただきました。
(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2先ありました。 引き続き事業再生について積極的に取組んで参ります。 ・北海道オールスターファンド(事業再生ファンド)の活用について積極的に取り組んで参ります。 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2先について経営改善計画が成立しました。

項 目	計画(取組方針、目標)	進捗状況
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		
	<p>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</p>	<p>① 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。 ・ 売掛債権担保の実績はございませんでしたが、シンジケートローン実績10件2,658百万円を取扱い致しました。</p> <p>② 平成26年度も各種制度融資の活用により、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。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て、累計実績は件数で1,130件(達成率113.0%)、金額で11,349百万円(達成率113.5%)となり、目標を達成致しました。</p> <p>③ <外部研修>北海道信用金庫協会主催「目利き力養成講座」に2名参加致しました。 <内部研修>融資・自己査定研修会を全店営業担当役席者向けに年4回、新任営業担当役席者向けトレーニー研修を年2回実施し、融資審査・管理回収、経営改善・事業再生支援、金融円滑化対応、信用格付、自己査定等の留意事項について周知徹底を図っております。 ・ 新任営業担当者の審査トレーニーを年2回実施し、審査能力の向上に取組んでおります。</p>
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 個人向けのご相談は、営業店とプラザ店が窓口になり、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。 ・ 年金専担者(年金ぱーとなー)を配置し、年金に関する各種ご相談に対応しているほか、年金セミナーを11回開催致しました。 ・ 相続税法の改正に伴い相続セミナーを8回開催し、個別相談にも対応致しました。 ・ ㈱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。</p> <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> <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。 ・ 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。 ・ 販売チャネル拡大の一つとして、㈱クレディセゾンへ当金庫取引先を推薦し、カード会員を対象とするポイント還元商品のラインアップに追加いただきました。 ・ 7月開催、東京東信用金庫主催の「ひがしビジネスフェア2014」に参加し、2先の出展支援を行いました。 ・ ㈱東急百貨店との個別商談会を10月7日に開催し、6先の販路開拓支援を行いました。 ・ 東京都信用金庫協会主催「信金発! 地域発見フェア」(11月12日～13日)に参加し、1先の販路拡大支援を行いました。 ・ (公財)北海道中小企業総合支援センターとの共催による「㈱伊藤忠商事個別商談会」及び「どさんこプラザ個別商談会」を1月27日に開催し、5先の販路拡大支援を行いました。 ・ 北海道産業雇用創造会議主催の「食と観光セミナーinバンコク」に参加し、2先の海外での販路拡大支援を行いました。</p> <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7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168名) ・ 高校生を対象とするクイズイベント「エコミクス甲子園」を共催致しました。(地区予選大会 11月7日) ・ 平成26年10～11月に小中学生の職場見学を受入致しました。(東苗穂支店、澄川支店、手稲支店) ・ 平成26年11月に北海道医療大学にて金融経済教育に関する講座を開催致しました。</p> <p>⑤ 「クールビズ2014」(平成25年6月1日～9月30日)、「ウォームビズ2014」(平成25年12月1日～平成26年3月31日)を実施致しました。 ・ 恵庭支店の店舗老朽化に伴い、新築移転のうえ環境配慮型の店舗を11月25日にオープン致しました。 ・ 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。</p>

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26年6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25年度分については、平成26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の方々を構成員とする経営報告会を開催し、意見・要望等を伺い経営施策に反映しております。 ④保険窓販業務について、勉強会を開催(12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。
(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不祥事件の未然防止について事例を活用した指導を行う等、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等を参考として態勢の検証・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		
	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保険商品の勧誘・販売時における商品や重要事項については、お客様の理解度に合わせた説明を行い、お客様のニーズに合致していることを十分確認いただくこととしています。また、金融庁の「保険会社向けの総合的な監督指針」の公表に伴う対応として、高齢のお客様のなかでも満80歳以上のお客様に対しては特に慎重に意向確認を行う等募集ルールを一部改め、説明態勢の強化を図っております。 ・「金融商品取引業者等向けの総合的な監督指針」の公表に伴う対応として、以下を目的にお客様説明資料と当金庫使用様式を一部改め説明態勢の強化を図っております。 ○投資信託の勧誘時に購入時にかかる手数料や購入後にかかる費用等に関してわかりやすく説明を行うこと等 ○投資信託の保有期間が長期に及ぶほど1年あたりの購入時手数料の負担率が遞減していくことの説明を行うこと等 ②「金融商品に係る勧誘方針」及び「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、進捗状況は本誌に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やホームページ等で開示しております。 ④当金庫は「反社会的勢力に対する基本方針」「反社会的勢力対応規定」を定めディスクロージャー誌並びにホームページに公表しております。
(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		
	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いるほか、全店覆面調査を実施し職員のCS向上を図っております。 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。