

地域密着型金融推進計画(平成17～18年度) の進捗状況について

平成17年4月～19年3月の間の進捗状況等についての概要は次の通りであります。
一、全体的な進捗状況及び進捗状況に対する分析・評価、今後の課題

1. 事業再生・中小企業金融円滑化

(1) 進捗状況

- ① 公的外部機関との各種会議への参加等を通じて、創業・新事業の支援機能強化及び中小企業診断士との顧問契約の締結等による企業再生支援に向けた態勢の整備を図りました。
- ② 取引先への情報提供機能強化の一環として、全国信用金庫協会及び加盟金庫と連携したビジネスマッチングサービス制度を構築しました。また、信金中金の支援による県下信用金庫が合同して、平成20年3月12日に「山口県しんきん合同ビジネスフェア 2008」を山口県スポーツ文化センターにて開催する予定です。
- ③ 業界団体が主催する研修へ積極的に参加しました。(実績～9講座 104名)
- ④ 本部と営業店が一体となって経営支援先の健全化に取り組み、期間中目標13先に対し、実績15先となりました。
- ⑤ 担保・保証に過度に依存しない融資促進のために、「事業者スピードローン」の取扱い基準の緩和をしました(実績～24件 64百万円)。さらに、法人会・税理士関与先事業者向け融資(無担保、法人・個人の第三者保証免除)として「ハイブリッド・ビジネスローン」の発売、信金中金と連携して設備担保信用補完制度「しんきんMEサポート」の取扱いを開始しました。また、売掛債権担保貸付については、積極的な取り組みで推進しました(実績～93件 114百万円)。
- ⑥ 顧客への説明態勢の整備及び苦情処理機能の強化策として、顧客説明用マニュアルの制定、説明態勢に係る取扱規程等を改正し態勢整備を図り、会議・研修等を通じて職員に周知徹底しました。

(2) 分析・評価

- ① 公的外部機関との協調・連携体制は整い、協議議案も計画通り進捗しており、また、業界主催研修への積極的な参加により、職員の目利き力・事業再生能力の向上が図られつつあります。
- ② 経営支援対象先について継続的な指導により、15先のランクアップが図られました。
- ③ 「事業者スピードローン」の取扱規程の基準の緩和により新規先・取引歴の浅い先の採り上げ、また、無担保・第三者保証を免除した「ハイブリッド・ビジネスローン」など担保・保証に過度に依存しない融資商品を拡充しました。また、売掛債権担保貸付の取り組みについては順調に実績を計上しています。
- ④ 顧客説明用マニュアルの制定など顧客への説明態勢等の整備は整い、着実

な運用を行っています。

(3) 今後の課題

- ① ビジネスマッチング情報の提供に向け、業界等と一層の連携を図り、各店の情報管理の一元化等、態勢の整備を進め、県下信用金庫の合同の「しんきん合同ビジネスフェア」を開催します。
- ② 経営支援対象先への積極的・継続的な指導によりランクアップの実現に取り組めます。
- ③ 不動産担保・保証に過度に依存しない融資として無担保・無保証の融資商品の拡充および「事業者スピードローン」、「ハイブリッド・ビジネスローン」、「しんきんMEサポート」の取扱いを推進します。
- ④ 職員の目利き力・企業再生支援能力の向上による実績の具体化を図ります。

2. 経営力の強化

(1) 進捗状況

- ① リスク管理態勢の充実に向け、リスク管理委員会・同作業部会を設置し、有価証券リスクの状況、金利リスクおよびオフサイトモニタリング還元資料の分析を中心に管理体制の強化を図っており、バーゼルⅡの実施に備えてきました。
- ② 営業店での貸出金の適用金利と格付金利との乖離の調査を実施し、分析結果を営業店に還元することにより、序々ではあるが格付ランクに沿った適正金利の適用が進捗しています。
- ③ 適切な顧客情報の管理・取扱いの確保のために、関係法令等に基づく規程等を制定し、役職員に対する教育・研修の実施による態勢整備を図りました。
- ④ オンラインシステム、金庫 WEB システム等の機能改善の IT 投資を行い、事務の省力化、効率化に努めました。
- ⑤ 総代会の機能強化に向けて、18年6月、総代・会員へアンケート「ご意見をお聞かせ下さい」を送付し、広く意見・要望を求め、11月の総代懇談会において結果を報告しました。
- ⑥ 信金中央金庫と連携・協力して投信窓販取扱店を拡充し、取扱商品も拡充しました。

(2) 分析・評価

- ① リスク管理については、リスク管理委員会で定期的に管理する体制となりました。
- ② 自己査定区分・企業格付ランクをベースとした金利体系は整備できました。
- ③ 顧客情報の管理等に向けた態勢整備は図られました。
- ④ 総代・会員から求めた意見・要望については、次回の総代会（懇談会）において報告する取扱いを開始しました。
- ⑤ 投信窓販における態勢整備が計画どおり拡充できました。

(3) 今後の課題

- ① バーゼルⅡへの的確な対応及びリスク管理の高度化を進めます。

- ②格付金利と適用金利の乖離の検証及び適正金利の着実な浸透を図ります。
- ③顧客情報の保護・管理については、関係規程の整備を行うとともに役職員の管理意識の向上・徹底を図ります。
- ④総代会の機能強化に向けた会員・総代からの意見・要望を経営へ反映する仕組みを進めます。

3. 地域の利用者の利便性向上

(1) 進捗状況

- ①ディスクロージャー誌等による地域貢献に関する情報開示を行いました。
- ②下関商工会議所・行政と連携し、「下関市内共通商品券」の利用促進PR及び加盟店の拡充を推進しました。
- ③利用者満足度アンケート調査(第1回17年11月、第2回18年11月)の実施および調査結果を分析のうえ営業店にフィードバックするとともに改善策を実施しました。

(2) 分析・評価

- ①職員向け意識調査、第2回利用者満足度アンケート調査を実施し、結果の分析および改善点等の周知を図りました。
- ②改善策として、「笑顔の挨拶運動」を実施し、利用者満足度向上に資する職員の意識の高揚を図りました。

(3) 今後の課題

- ①ディスクロージャー誌、ホームページ等の情報媒体を有効活用し、利用者に理解いただける経営情報の開示に努めます。
- ②お客様相談センターへの相談・問い合わせ等の有効活用を図ります。
- ③第2回利用者満足度アンケート調査の実施・分析結果の情報開示および業務改善に活用します。

二、計数目標に対する進捗状況

項目	期間中目標値	平成19年3月末	(参考)
自己資本比率	11%台	11.31%	10.47% (17年3月末)
不良債権比率 (金融再生法ベース)	9%台	9.58%	10.68% (17年3月末)
ランクアップ	13先	15先	対象企業 81先

以上

地域密着型金融推進計画の具体的な取組みおよび進捗状況(平成17年4月～19年3月)

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月	
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						
① 融資審査態勢の強化等(融資審査能力「目利き能力」の向上)	・外部関連機関との連携強化 ・行政機関・商工会議所等との情報交換 ・業界団体等の主催する研修へ参加	・中小企業支援センター・創業支援施設運営協議会等との連携強化 ・業界団体等の研修へ参加	・中小企業支援センター・創業支援施設運営協議会等との連携強化 ・業界団体等の研修へ参加	・業界団体等の専門研修へ参加および内部研修の実施 ・中国地域新規事業金融懇話会へ参加 ・下関市制度融資「下関漁港振興対策資金融資」の取扱開始 ・山口県商工労働部、下関市観光産業部と情報交換を行った。	・業界団体等の専門研修へ参加 ・山口県商工労働部、下関市観光産業部と情報交換を行った。	
② 産学官の更なる連携強化(起業・事業展開に資する情報の提供)	・中国地区産業クラスターサポート会議へ参加 ・創業支援施設運営協議会への参画 ・政府系金融機関との情報交換・連携強化 ・行政機関との情報交換	・中国地区産業クラスターサポート会議へ参加 ・創業支援施設運営協議会への参画 ・政府系金融機関との情報交換・連携強化 ・行政機関との情報交換	・中国地区産業クラスターサポート会議へ参加 ・創業支援施設運営協議会への参画 ・政府系金融機関との情報交換・連携強化 ・行政機関との情報交換	・中国地域新規事業金融懇話会、山口地域金融円滑化会議、産学交流会(中国地域産学コラボレーションセンター)地域金融連絡会、産業クラスターサポート会議、下関市創業支援施設運営協議会へ参加 ・中小企業金融公庫のCLO、日本政策投資銀行のコミュニティークレジットの各説明会に参加 ・国民生活金融公庫と連携強化策を協議 ・中国経済産業局主催の新連携支援連絡会議に	・中国経済産業局主催の新連携支援連絡会議に参画	
③ 地域におけるベンチャー企業の支援・育成のための機能強化	・外部関係機関との情報交換による連携強化およびビジネスチャンスの発掘	・下関商工会議所・国民生活金融公庫等の連携による事業者向けローンの推進 ・下関商工会議所等関係機関と連携による新商品の企画・開発 ・外部関係機関との情報交換・情報の共有 ・ベンチャー企業への適切な情報提供	・下関商工会議所・国民生活金融公庫等の連携による事業者向けローンの推進 ・下関商工会議所等関係機関と連携による新商品の企画・開発 ・外部関係機関との情報交換・情報の共有 ・ベンチャー企業への適切な情報提供 ・CLO取組みの検討	・商工会議所の会員を対象とした優遇商品を新設(にしんベストメンバーズローン) ・にしんベストメンバーズローンの推進 ・法人会会員および税理士会関与企业向け融資制度「にしんハイブリッド・ビジネスローン」を新設	・にしんベストメンバーズローンの推進 ・法人会会員および税理士会関与企业向け融資制度「にしんハイブリッド・ビジネスローン」を新設	
(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化						
① 中小企業に対するコンサルティング機能、情報提供機能の一層の強化	・ビジネスマッチング業務の体制の整備・構築の実施 ・外部機関との連携強化と有効活用 ・中小企業診断士との連携強化による研修会の実施・個別経営相談	・ビジネスマッチング業務の体制整備 ・専担者配置による情報の収集業務強化・情報管理体制の検討 ・外部関係機関との連携強化 ・中小企業診断士との連携強化	・ビジネスマッチング業務の体制整備 ・外部関係機関との定期的な情報交換および取引先への情報提供 ・中小企業診断士との連携強化	・山口県中小企業診断協会と業務提携契約 ・中小企業診断士と顧問契約 ・ビジネスマッチング事務の態勢整備に向け、取扱規程を制定 ・各営業店からの情報の一元管理化の実施 ・岡山県内信用金庫・中小企業金融公庫主催の「しんきん合同ビジネス交流会」に参加 ・山口県信用金庫協会主催の「しんきん合同ビジネスフェア」準備委員会を設置 ・「きちなん若手経営者の会」主催の講演会を開催	・山口県信用金庫協会主催の「しんきん合同ビジネスフェア」準備委員会を設置 ・「きちなん若手経営者の会」主催の講演会を開催	
② 中小企業支援のスキルの向上を目的とした取組み強化	・業界主催の集合研修への職員の派遣 ・金庫内研修の開催 ・通信講座の奨励	・業界主催の集合研修への職員派遣 ・金庫内研修および講師招聘による研修の実施 ・通信講座の奨励 ・中小企業診断士資格取得の奨励	・業界主催の集合研修への職員派遣 ・金庫内研修および講師招聘による研修の実施 ・通信講座の奨励 ・中小企業診断士資格取得の奨励	・業界団体等の研修に派遣	・業界団体等の研修に派遣	
③ 要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組み強化	・「MAP経営シミュレーションII」の有効活用 ・臨店指導によるキャッシュフローモニタリングの強化 ・経営者へのヒアリングの実施、改善へのサポート ・企業経営支援を目的とした職員の出向 ・外部機関との連携強化によるノウハウの活用	・支援対象先の選定・支援方法の決定 ・臨店による本部・営業店との協調体制の強化 ・業界主催の研修への職員派遣 ・企業視察等による実態研修の実施 ・外部団体との連携強化・協調体制の強化	・前年度実績と支援対象先の追加選定・支援方法の決定 ・臨店による本部・営業店との協調体制の強化 ・業界主催の研修への職員派遣	・支援対象先の選定・経営改善計画書の作成 ・計画的に臨店・情報の共有化 ・業界団体の研修に参加 ・外部専門機関・顧問中小企業診断士との連携強化 ・経営支援対象先の財務分析および改善策の指導の実施	・業界団体の研修に参加 ・外部専門機関・顧問中小企業診断士との連携強化 ・経営支援対象先の財務分析および改善策の指導の実施	

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月	
④健全債権化等の強化に関する実績の公表等	・ホームページによる再生支援実績、再生ノウハウについての具体的な事例の情報開示	・要注意先債権等の健全債権化の強化に関する体制整備状況、成功事例等の公表	・要注意先債権等の健全債権化の強化に関する体制整備状況、成功事例等の公表	・要注意先債権等の健全債権化の強化に関する体制整備状況、成功事例等の公表に向けた態勢整備 ・業界団体の研修に参加 ・外部専門機関・顧問中小企業診断士との連携強化 ・経営支援対象先の財務分析および改善策の指導の実施	・業界団体の研修に参加 ・外部専門機関・顧問中小企業診断士との連携強化 ・経営支援対象先の財務分析および改善策の指導の実施 ・実績をホームページに公表	
(3) 事業再生に向けた積極的取組み						
①事業再生に向けた積極的取組み	・外部関係機関の再生ノウハウの有効活用 ・業界主催の各種研修への専任者派遣・通信講座の受講奨励によるスキルアップ ・実態研修・視察による「目利き力」の強化	・業界主催の各種研修への参加・通信講座の受講 ・企業視察等による実態研修の実施 ・外部関係機関との連携・協調体制の強化 ・中小企業診断士による指導・協力体制の構築	・業界主催の各種研修への参加・通信講座の受講 ・企業視察等による実態研修の実施 ・外部関係機関との連携・協調体制の強化 ・中小企業診断士による指導・協力体制の構築	・業界団体の研修に参加 ・外部専門機関・顧問中小企業診断士との連携強化 ・経営支援対象先の財務分析および改善策の指導の実施	・業界団体の研修に参加 ・外部専門機関・顧問中小企業診断士との連携強化 ・経営支援対象先の財務分析および改善策の指導の実施	
②再生支援実績および再生ノウハウに関する情報開示の拡充	・ホームページによる再生支援実績、再生ノウハウについての具体的な事例の情報開示	・再生支援実績に関する情報開示内容の拡充・事例の収集 ・外部関係機関と連携した事業再生先の成功事例等の情報開示	・再生支援実績に関する情報開示内容の拡充・事例の収集 ・外部関係機関と連携した事業再生先の成功事例等の情報開示	・外部機関との連携や計画的な臨店による再生ノウハウの事例収集の実施 ・経営支援対象先の財務分析および改善策の指導の実施	・外部機関との連携や計画的な臨店による事業再生への取組み ・経営支援対象先の財務分析および改善策の指導の実施	
(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等						
①不動産担保・保証に過度に依存しない融資を促進するための手法の拡充	・「目利き能力」の向上のため外部・内部研修への参加 ・小口事業者ローンの積極的推進 ・スコアリングモデルを活用した新商品等の開発	・包括保証契約等規程の整備・適切な運用 ・第三者保証が過度にならないように周知徹底 ・外部・内部研修への参加による「目利き能力」の向上 ・小口事業者ローンの増強 ・スコアリングモデルを活用した新商品等の開発・検討	・包括保証契約等既定の整備・適切な運用 ・第三者保証が過度にならないように周知徹底 ・外部・内部研修への参加による「目利き能力」の向上 ・小口事業者ローンの増強 ・スコアリングモデルを活用した新商品等の開発・検討	・民法改正に伴う関係規程の改正 ・事業者スピードローンのチェックリストを見直し、新規先・取引歴の浅い先への対応を図った。 ・売掛債権担保貸付の増強 ・業界主催の外部研修へ派遣 ・法人会・税理士関与先事業者向け融資「ハイブリッド・ビジネスローン」を発売	・法人会・税理士関与先事業者向け融資「ハイブリッド・ビジネスローン」を発売 ・売掛債権担保貸付の増強 ・事業者スピードローンの推進	
②中小企業の資金調達手法の多様化等	・売掛債権担保融資の積極的な推進 ・取引先所有の知的財産権を利用した資金調達手法の検討 ・私募債案件の発掘	・売掛債権担保融資の増強 ・外部団体主催の会議・研修等への積極的な職員の派遣 ・知的財産権を利用した資金調達手法の検討 ・私募債案件の発掘	・売掛債権担保融資の増強 ・外部団体主催の会議・研修等への積極的な職員の派遣 ・知的財産権を利用した資金調達手法の検討 ・私募債案件の発掘	・売掛債権担保貸付の増強 ・中国経済産業局主催の新連携支援連絡会議に参加 ・信金中金主催の設備担保信用補充制度(しんきんMEサポート)説明会に参加および取扱契約を締結	・信金中金主催の設備担保信用補充制度(しんきんMEサポート)説明会に参加および取扱契約に参加 ・中国経済産業局主催の新連携支援連絡会議に参加 ・売掛債権担保貸付の増強	
(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化						
①顧客説明用マニュアル等の内部規程の整備	・規程の整備・顧客説明用マニュアルの制定 ・研修等による顧客への説明責任の周知徹底 ・取引約定書の早期更新 ・地域金融円滑化会議への積極的参加	・顧客用説明マニュアルの制定 ・取引約定書の早期更新 ・外部関係機関主催の会議・研修等への職員の派遣	・顧客用説明マニュアルの制定 ・取引約定書の早期更新 ・外部関係機関主催の会議・研修等への職員の派遣	・双方署名方式約定書への更新 ・「与信取引に関する顧客への説明マニュアル」の制定 ・山口地域金融円滑化会議への参画 ・顧客への説明態勢の徹底	・山口地域金融円滑化会議へ参画し、事例を周知徹底	
②営業店における実効性の確保	・与信取引に関する顧客説明用マニュアルの制定 ・定期的な内部研修による職員の説明責任の周知徹底 ・地域金融円滑化会議情報の有効活用	・事務取扱規程・顧客説明用マニュアルの制定 ・外部団体主催の研修への参加 ・定期的な内部研修による職員の説明責任の周知徹底 ・地域金融円滑化会議情報の有効活用	・事務取扱規程・顧客説明用マニュアルの制定 ・外部団体主催の研修への参加 ・定期的な内部研修による職員の説明責任の周知徹底 ・地域金融円滑化会議情報の有効活用	・「与信取引に関する顧客への説明態勢に係る取扱規程」を制定 ・山口地域金融円滑化会議への参画 ・「与信取引に関する顧客への説明マニュアル」の制定 ・「与信取引に関する顧客への説明態勢」の徹底	・「与信取引に関する顧客への説明態勢に係る取扱規程」の徹底 ・山口地域金融円滑化会議への参画	
③苦情等事例の分析・還元	・苦情処理規程に基づく迅速かつ正確な対応の徹底 ・苦情等事例の分析および還元による情報の共有・職員の啓蒙	・半期ごとに苦情事例の分析、諸会議・研修等での還元 ・適時・規程の改正等、態勢整備への取組み	・半期ごとに苦情事例の分析、諸会議・研修等での還元 ・適時・規程の改正等、態勢整備への取組み	・半期毎苦情処理状況を取りまとめ諸会議にて周知徹底 ・苦情処理規程を一部改正	平成18年度上期苦情処理状況を取りまとめ諸会議にて周知徹底	

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考	
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月		
(6) 人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> ・業界主催の集合研修への職員の派遣 ・金庫内研修の開催 ・通信講座の奨励 	<ul style="list-style-type: none"> ・業界主催の集合研修への職員派遣 ・金庫内研修および講師招聘による研修の実施 ・通信講座の奨励 ・中小企業診断士資格取得の奨励 	<ul style="list-style-type: none"> ・業界主催の集合研修への職員派遣 ・金庫内研修および講師招聘による研修の実施 ・通信講座の奨励 ・中小企業診断士資格取得の奨励 	<ul style="list-style-type: none"> ・業界主催等の集合研修への職員派遣、外部講師による研修の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・業界主催等の集合研修への職員派遣 		
2. 経営力の強化							
(1) リスク管理態勢の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・金庫内研修・外部研修によるリスク管理のレベルアップ ・自己資本比率の精緻化 ・ALM委員会のレベルアップ ・情報開示の拡充 	<ul style="list-style-type: none"> ・バーゼルⅡの対応に向けた研修会の実施・参加 ・自己資本比率の精緻化 ・信用リスク等のリスク計量方法のノウハウの蓄積 ・半期開示の内容充実 	<ul style="list-style-type: none"> ・バーゼルⅡに基づく自己資本比率の試算・精緻化 ・信用リスク等リスクの計量化の試算・検証 ・ディスクロージャー誌の内容充実 	<ul style="list-style-type: none"> ・金庫内研修会の実施 ・業界団体主催のバーゼルⅡ説明会へ参加 ・抵当権付住宅ローンのリスクウエイト算出の精緻化 ・信用リスク管理の高度化に関する研修会に参加 ・リスク管理委員会・同作業部会の設置 ・抵当権付住宅ローンの担保不動産の再評価の実施 ・バーゼル情報の入力 	<ul style="list-style-type: none"> ・信用リスク管理の高度化に関する研修会に参加 ・業界団体主催のバーゼルⅡ説明会へ参加 ・抵当権付住宅ローンの担保不動産の再評価の実施 ・バーゼル情報の入力 ・アウトライヤー比率への対応 		
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・適用金利と格付金利との乖離の検証・分析および運用面の指導・徹底 	<ul style="list-style-type: none"> ・適用金利と格付金利の乖離の調査・分析 ・乖離先の金利改訂・交渉開始 ・財務データ分析能力の向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年度自己査定ランクに基づく格付金利の見直し ・乖離先への交渉推進 ・財務データ分析の向上及び乖離の分析 	<ul style="list-style-type: none"> ・営業店での適用金利と格付金利との乖離調査の実施および格付金利適用の推進 ・企業信用格付及び資産査定研修会の実施 ・17年度企業格付の実施および格付金利と適用金利の乖離調査を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・信用リスクの計量化対応に向け、専門業者の説明会を実施 		
(3) ガバナンスの強化							
① 半期開示の内容充実	<ul style="list-style-type: none"> ・業界団体ほか他金庫の開示例を参考とした、利用者に分かりやすく、内容の充実した情報開示 	<ul style="list-style-type: none"> ・半期情報開示の企画・検討 ・半期開示誌・ホームページでの情報開示 	<ul style="list-style-type: none"> ・半期情報開示の企画・検討 ・半期開示誌・ホームページでの情報開示 	<ul style="list-style-type: none"> ・半期情報開示の内容の企画・検討および半期情報開示の実施 ・18年9月期開示に損益の状況を追加 	<ul style="list-style-type: none"> ・半期情報開示の開示項目等、利用者に分かりやすい内容の充実に向けた研究 ・18年9月期開示に損益の状況を追加 		
② 総代会の機能強化に向けた取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・会員および総代からの意見・要望等による経営に反映した態勢づくり 	<ul style="list-style-type: none"> ・「ご意見承り用紙」により総代等からの意見を取りまとめ回答のうえ、これの経営への反映の態勢整備 	<ul style="list-style-type: none"> ・「ご意見承り用紙」により総代等からの意見を取りまとめ回答のうえ、これの経営への取組み実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・会員、総代からの意見を収集する手法について検討 ・会員、総代からの意見を収集する手法として、総代会開催案内・業務報告書発送時にアンケート用紙を同封 ・11月の総代懇親会にてアンケート結果を報告 	<ul style="list-style-type: none"> ・11月の総代懇親会にてアンケート結果を報告 		
(4) 法令等遵守態勢の強化							
① 営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等	<ul style="list-style-type: none"> ・法令等遵守に係る研修・啓蒙活動の強化 ・コンプライアンスプログラムの充実、臨店点検の頻度・深度の充実、点検体制の強化 	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス研修、臨店点検・検証の継続的实施 ・コンプライアンス作業部会の設置検討 ・コンプライアンスプログラム、同実施計画の見直し ・関連本部の重点施策とした取組み 	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス研修、臨店点検・検証の継続的实施 ・コンプライアンス作業部会等の活用 ・コンプライアンスプログラム、同実施計画の見直し 	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス研修の定期的実施 ・コンプライアンス状況点検として、臨店の実施 ・コンプライアンス作業部会の設置・開催 ・コンプライアンスプログラムの見直し、実施計画の策定 	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス研修の定期的実施 ・コンプライアンス状況点検として、臨店の実施 ・コンプライアンス作業部会の開催 		
② 適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護委員会および同検討部会の運営を通じた、諸施策・態勢整備による実効性の確保 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令に基づく金庫内規程・個人データ管理台帳の整備および適切な運用 ・個人情報保護委員会・同検討部会の実効ある運営の推進 ・役員員に対する教育研修の実施、理解度の深度の測定 	<ul style="list-style-type: none"> ・関係法令に基づく金庫内規程・個人データ管理台帳の整備および適切な運用 ・個人情報保護委員会・同検討部会の実効ある運営の推進 ・役員員に対する教育研修の実施、理解度の深度の測定 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報保護委員会の定期的な運営を通じ、関係法令等に基づく規程等の制定および見直し ・顧客情報の管理に関する理解度テストの実施による啓蒙活動の実施 ・管理状況の点検・調査の実施 ・コムフィッシュの本部集中管理化 ・個人情報管理台帳の整備 ・関連規程の見直し ・本部集配場および各フロアの監視・セキュリティ強化 	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客情報管理に関する関連規程の制定および見直し ・本部集配場および各フロアの監視・セキュリティ強化 		

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月	
(5)ITの戦略的活用	<ul style="list-style-type: none"> IT効果の検証及びIT投資等の適正化の確保 オンラインシステムの機能改善・機能追加への取組み インターネットバンキングシステムの拡充によるフルバンク機能の充実 金庫WEBシステムの有効活用 統合ATMシステム・口座振替受付業務サービス等新サービスへの取組み 現行TCからコミュニケーションサーバへの切替 	<ul style="list-style-type: none"> IT投資の費用対効果の確認および具体的取組策の推進 統合ATMによる新サービスへの取組み 	<ul style="list-style-type: none"> 現行TCからコミュニケーションサーバへの切替 IT投資の費用対効果の確認及び具体的取組策の推進 統合ATMによる新サービスへの取組み 	<ul style="list-style-type: none"> パソコンへ情報漏えい対策ツールの導入 窓口およびATM機器の機能追加 ネットワークパソコンの導入 コミュニケーションサーバ導入 印鑑照合システム更改導入 自動口座振替システム更改導入 テレビ会議システム導入 ICセキュリティカードシステム導入 統合ネットワーク回線敷設 オンラインシステムの機能改善・追加、商品・サービスの拡充、事務プロセスの効率化・堅硬化 インターネットバンキングシステムの個人・法人契約の推進 WEBシステムの充実 統合ATMシステムの機能追加 	<ul style="list-style-type: none"> 窓口およびATM機器の機能追加 ネットワークパソコンの導入 コミュニケーションサーバ導入 統合ネットワーク回線敷設 印鑑照合システム更改導入 自動口座振替システム更改導入 テレビ会議システム導入 ICセキュリティカードシステム導入 オンラインシステムの機能改善・追加、商品・サービスの拡充、事務プロセスの効率化・堅硬化 インターネットバンキングシステムの個人・法人契約の推進 WEBシステムの充実 統合ATMシステムの機能追加 	
(6)協同組織中央機関の機能強化(市場リスク管理態勢等の強化)	<ul style="list-style-type: none"> 信金中央金庫によるALM・リスク管理に関する説明会等を通じ、分析内容・システム活用についての意見交換 信金中央金庫が提供する運用商品の研究 投信窓販取扱店舗および取扱商品の拡充 	<ul style="list-style-type: none"> 信金中央金庫による経営効率分析・投信窓取扱商品等の説明会・研修会への参加 投信窓販取扱店舗および取扱商品の拡充 	<ul style="list-style-type: none"> 信金中央金庫によるポートフォリオ分析等の説明会・研修会へ参加 	<ul style="list-style-type: none"> 信金中央金庫による経営効率化分析の研修会の実施 信金中央金庫による投信窓販・証券業務・リスク管理研修の実施 信金中央金庫による投信窓販・市場業務研修に派遣 業界団体主催の有価証券セミナーに参加 投信窓販取扱店舗を全店に拡大 投信窓販取扱商品の拡充 	<ul style="list-style-type: none"> 信金中央金庫による投信窓販・市場業務研修に派遣 	
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						
①地域貢献に関する情報開示	<ul style="list-style-type: none"> 広報誌およびホームページ等による地域貢献に関する情報開示 地域貢献に関する開示方法についての情報収集による内容の充実 	<ul style="list-style-type: none"> ディスクリ誌、ミニディスクリ誌による地域貢献に関する情報開示の研究・事例収集 半期情報開示誌での地域貢献に関する情報開示の充実 ホームページによるディスクリ誌・ミニディスクリ誌・半期情報開示誌の掲載 	<ul style="list-style-type: none"> 地域経済への業種別資金供給等情報開示の内容充実 ディスクリ誌、ミニディスクリ誌による地域貢献に関する情報開示の研究・事例収集 半期情報開示誌での地域貢献に関する情報開示の充実 ホームページによるディスクリ誌・ミニディスクリ誌・半期情報開示誌の掲載 	<ul style="list-style-type: none"> ディスクリージャー誌・ミニディスクリージャー誌による地域貢献に関する情報開示の実施 開示項目や開示内容について研究 ホームページにディスクリージャー誌・半期情報開示誌を掲載 	<ul style="list-style-type: none"> 開示項目や開示内容について研究 ホームページにディスクリージャー誌を掲載 	
②充実した分かりやすい情報開示の推進	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの質問や相談等のうち頻度の高いものについての回答事例の作成およびホームページ等での公表 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの質問や相談等の整理・分析および回答事例の公表の準備 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客からの相談や質問等のうち頻度の高いものをホームページにより公表 	<ul style="list-style-type: none"> お客様相談センターの受付内容について整理・分析中 	<ul style="list-style-type: none"> お客様相談センターの受付内容について整理・分析中 	
(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	<ul style="list-style-type: none"> CS活動の推進体制の整備 業界団体のアンケート調査要領による調査の実施及び分析 利用者ニーズの分析・把握によるビジネスマッチング等への活用 各種景気動向調査の実施および結果の公表 	<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査の実施・分析 調査結果に基づくCS等改善施策の検討・推進 利用者ニーズを把握しビジネスマッチング等への活用を検討 	<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査結果の公表 調査結果に基づくCS等改善施策の推進 利用者ニーズを踏まえたビジネスマッチング等への活用 定期的な景気動向調査、アンケート調査等の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者アンケート調査の実施 調査結果の分析および営業店へのフィードバック 改善策の実施 調査結果・改善策の公表 改善策の実施状況に関する職員向けアンケートの実施 景気動向調査および公表 ビジネスマッチング取扱要領を制定 	<ul style="list-style-type: none"> 職員向けアンケート調査の分析および営業店へのフィードバック 第2回利用者満足度アンケートを実施 第2回アンケート調査結果の分析および営業店へのフィードバック 改善策の実施 景気動向調査および公表 	

項 目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備 考
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月	
(4)地域再生推進のための各種施策との連携	<ul style="list-style-type: none"> ・商工会議所等との連携強化・情報交換による地域活性化のための体制作りとレベルアップ ・PFIへの取組み支援および地元商店街の再生等地域活性化に対する取組み強化 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域支援の各種施策との連携等および支援体制作りについての検討 ・地域再生のため各種ノウハウの積極的な吸収・修得および地元商店街に対する支援体制の整備 ・PFI事業の研究・情報収集 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種地域のイベントへの参加および情報交換、経営相談等の情報発信の強化 ・PFI事業の情報収集、具体的事案の対応の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・下関商工会議所・行政・関係団体と連携し、「下関市内共通商品券」の利用促進PRおよび加盟店の拡充の推進 ・「下関市内共通商品券」の換金決済事務に参加 	<ul style="list-style-type: none"> ・「下関市内共通商品券」の換金決済事務への参加および加盟店への加入促進の支援 	