

地域密着型金融推進計画の進捗状況

17年4月～18年9月までの全体的な進捗状況

- ・事業再生・中小企業金融の円滑化の取組みとしては、経営支援業務マニュアルを制定、32先の支援先を選定し、経営改善支援を行い、4先が正常先にランクアップしました。
- ・経営力の強化に向けた取組みとしては、リスク管理態勢の高度化に向けて新BIS対応の作業部会、信用格付プロジェクトチームを立上げ取組みを強化するとともに外部有価証券管理システムを導入し、VaRによるリスク計量化を開始しました。収益力の強化を図るべく個人向け商品の拡充・改善(個人年金保険の販売、全期間固定金利の住宅ローンや無保証マイカーローンの取扱い)を図るとともに、営業店推進活動基準及び営業推進係行動基準を制定し、営業推進体制の強化を図りました。
- ・地域の利用者の利便性向上に向けての取組みとして、お客様の意見を経営に反映すべく、17年12月に顧客満足度調査を実施しました。調査結果をホームページで公表するとともに、改善対応策を取りまとめ、改善に向けての取組みを開始しました。18年9月にお客様からの質問や相談等で頻度の高いものについてホームページで公表しました。
- ・全体の進捗状況は、当初計画に基づいて概ね順調に進んでおります。スコアリングモデル融資は18年12月よりの取扱いを予定しております。

大項目毎の取組方針

	取組方針及び目標	具体的な取組みおよび目標と実施スケジュール		進捗状況	
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9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	・審査能力の向上を図り融資審査態勢を強化	・外部研修への派遣、審査トレーニー等の実施		・全信協主催の目利き力養成講座に1名、千信協主催の目利き力養成講座に6名、中小企業経営改善支援講座に4名派遣しました。 ・審査トレーニーは計画通り12回(33名)実施しました。 ・18年7月より若手職員の融資スキル習得を目的とした融資スクールを開講し22名が受講しております。	・全信協主催の目利き力養成講座に1名、千信協主催の目利き力養成講座に2名派遣しました。 ・審査トレーニーは6回(16名)実施しました。 ・18年7月より若手職員の融資スキル習得を目的とした融資スクールを開講し22名が受講しております。
	・外部機関との連携強化	・中小企業新事業活動促進法(旧経営革新支援法)の活用推進		・16年度中に認可を受けた3先に対して中小企業活性化支援資金(50百万円)を実行しました。 ・18年2月に店長・営業推進リーダー(42名)を対象に説明会を実施しました。17年度に新たに取引先2先が千葉県より承認を受けました。(累計6先)	・活用を推進しましたが新たな認可先はありませんでした。
		・国民生活金融公庫との業務連携に係わる覚書締結	・国民生活金融公庫との業務連携推進	・18年3月に業務連携に係わる覚書を締結し、庫内に周知しました。	・国民生活金融公庫との業務連携を庫内に周知しました。
	・業種別データ蓄積による効率的審査態勢の構築 ・事業の成長段階に応じた適切な指導 開業資金融資目標:40先、5億円以上	・開業後モニタリングを実施しデータを蓄積 ・業種別データ収集蓄積の継続、データ分析	・業種別審査マニュアルを作成し、庫内研修を実施 ・対象業種を拡大してデータ収集	・開業資金実績 21先450百万円 ・16～18年度上期に開業資金を与信した、飲食業者等6先に対して開業後モニタリングを実施しております。 ・養豚業のデータ収集を実施しております。	・開業資金実績 7先287百万円 ・小売業者2先の開業後モニタリングを開始しました。 ・業種別審査マニュアル(農業関係)作成に取組みました。

	取組方針及び目標	具体的な取組みおよび目標と実施スケジュール		進捗状況	
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月
		(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	<p>その1 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・自金庫内情報の共有化により取引先のニーズに対しタイムリーな情報提供が図れる仕組みを構築 	<ul style="list-style-type: none"> ・自金庫内情報共有化の仕組みの運用開始 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報共有化(庫内LANの構築)については、18年3月より運用開始しました。 ・ビジネスマッチング実績41件
<ul style="list-style-type: none"> ・業界内等のネットワークを通じて得た庫外情報の提供 ・外部団体との連携によるコンサルティング機能の提供 	<ul style="list-style-type: none"> ・「ビジネス・マッチングシステム」、「しんきんふれあいネット通信」及び中小企業支援センター等の積極的推進 	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業支援センターの活用を推進するため18年2月に店長・営業推進リーダー(42名)を対象に研修会を実施して利用促進を図りました。 ・「ビジネス・マッチングシステム」、「しんきんふれあいネット通信」の説明会を実施し利用促進を図りました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「ビジネス・マッチングシステム」、「しんきんふれあいネット通信」の説明会を実施し利用促進を図りました。 		
<p>その2 要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経営改善指導に支援専担者を2名配置 ・経営支援業務マニュアルの策定 ・債務者の見直しを随時行い、経営改善の必要な先は早期に経営支援に取組む <p>目標:32先リストアップして改善指導を行い、8先以上のランクアップを目指す</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・経営支援業務マニュアルを策定し、営業店に対し説明会を実施 ・経営支援先の選定、経営改善計画書の策定 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営改善に有効な事例・ノウハウ等を営業店に還元 	<ul style="list-style-type: none"> ・支援専担者2名の配置、経営支援業務マニュアルの策定(17年6月)等体制を整備し、17年9月経営支援先32先を選定、経営支援の取組みを開始しました。 ・経営改善計画書の策定指導、その後のキャッシュフローなどのモニタリングを実施しています。 ・経営支援先4先が正常先にランクアップしました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営支援先3先が正常先にランクアップしました。 ・僚店の経営支援の有効事例等の情報提供を行い、庫内での共有化を図っております。 	
<p>その3 健全債権化等の強化に関する実績の公表等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公表内容の充実を図り、半期毎(8月・11月)に公表 	<ul style="list-style-type: none"> ・支援活動の状況、実績を公表 		<ul style="list-style-type: none"> ・17年11月、18年5月に経営支援活動の状況、実績をホームページで公表しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・18年5月に経営支援活動の状況、実績をホームページで公表しました。 	

	取組方針及び目標	具体的な取組みおよび目標と実施スケジュール		進捗状況	
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月
(3)事業再生に向けた積極的取組み	その1 事業再生に向けた積極的取組み ・破綻懸念先1先について、中小企業再生支援協議会の活用を推進する	・対象取引先との協議 ・中小企業再生支援協議会への持込		・中小企業再生支援協議会の活用については、経営支援対象先1先が事業再生計画を申請し、18年3月に認定を受けました。当初同協議会の活用を想定していた支援先については、コンサルタント会社を決定し事業再生計画申請に向けて協議を開始しました。 ・千葉県、中小企業基盤整備機構及び県内金融機関などが設立する千葉中小企業再生ファンドへの出資(20百万円)を決定し、18年9月末時点で60万円出資しました。	・当初同協議会の活用を想定していた支援先については、18年8月にコンサルタント会社を決定し、事業再生計画申請に向けての協議を開始しました。 ・千葉中小企業再生ファンドに60万円出資しました。
	その2 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 ・再生支援活動を実施し、再生支援に関する有効な情報を開示する	・該当する事例があれば公表する		・該当する事例はありませんでした。	・該当する事例はありませんでした。
(4)担保・保証に過度に依存しない融資の推進等	その1 担保・保証に過度に依存しない融資の推進 ・実態確認を重視した融資審査及び融資後の事後モニタリングの実施 ・当金庫独自のスコアリングモデルを活用した中小企業向け融資の推進 ・ダッシュ5000、スパート3000の継続的推進	・与信先実態確認のための訪問結果表の制定・活用開始 ・事後モニタリング制度の導入 ・スコアリングモデル融資の取扱い開始	・事後モニタリング制度の見直し	・18年2月に「訪問・面談結果表」を制定し、3月より活用を開始しました。 ・17年5月に与信後事後モニタリング実施要領を制定し、17年6月よりモニタリング(現在55先)を実施しております。 ・18年4月に対象先の見直しを図り、現在57先のモニタリングを実施しております。 ・スコアリングモデル融資については、信用金庫業界の中小企業信用リスクデータベース(SDB)の活用を検討しており、18年12月よりの取扱いを予定しております。 ・ダッシュ5000・スパート3000・アシスト2000の実績246件、2,156百万円	・18年4月に対象先の見直しを図り、現在57先のモニタリングを実施しております。 ・スコアリングモデル融資については信用金庫業界の中小企業信用リスクデータベース(SDB)の活用を検討しております。 ・ダッシュ5000・スパート3000・アシスト2000の実績82件、864百万円

	取組方針及び目標	具体的な取組みおよび目標と実施スケジュール		進捗状況	
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月
		<p>その2 中小企業の資金調達手法の多様化等</p> <p>・財務諸表の精度の相対的に高い中小企業に対する担保等を優遇した融資の推進</p>	<p>・財務諸表の精度が相対的に高い中小企業に対しての取組み検討</p>	<p>・財務諸表の精度の相対的に高い中小企業に対する担保等を優遇した融資制度の取扱い開始</p>	<p>・スコアリングモデル融資での優遇を検討しており、18年12月よりの取扱いを予定しております。</p>
<p>・売掛債権担保融資の取組み強化</p> <p>売掛債権担保融資目標：20件、2億円</p> <p>・シンジケートローンへの積極的参加</p>	<p>・売掛債権担保融資・シンジケートローンへの参加推進</p>	<p>・売掛債権担保融資の説明会を18年2月に部店長・営推リーダー(42名)を対象に実施しました。</p> <p>・売掛債権担保融資の実績は24件183百万円。</p> <p>・シンジケートローンへの参加は1件ありました。</p> <p>コミット型シンジケートローン 当庫コミット金額1億円 (内実行額82百万円)</p>	<p>・売掛債権担保融資の実績は15件70百万円。</p> <p>・コミット型シンジケートローン 当庫コミット金額1億円 (内実行額37百万円)</p>		
<p>(5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化</p>	<p>・与信取引に関する顧客への説明マニュアルの継続的な見直し</p> <p>・実効性を確保するための内部管理態勢の整備</p> <p>・苦情について、再発防止とサービス向上に活かせる体制の強化</p>	<p>・与信取引に関する顧客への説明マニュアルの改正</p> <p>・上期に発生した苦情等をデータベース化</p> <p>・理解度についてアンケート調査、融資担当者へのヒアリング</p> <p>・担当部による顧客説明態勢の検証、臨店指導の実施</p> <p>・営業店、担当部署に対し17年度上期に発生した苦情等の分析結果、未然防止策を還元</p>	<p>・内部監査部門、担当部による顧客説明態勢の検証の継続</p> <p>・監査結果を踏まえた研修会、臨店指導の実施</p> <p>・営業店、担当部署に対し、発生した苦情等の分析結果、未然防止策を還元</p> <p>・与信取引に関する顧客への説明マニュアルの見直し</p>	<p>・17年6月に「与信取引に関する顧客への説明マニュアル」を改正し説明会を実施しました。</p> <p>・全店を臨店し、顧客説明態勢の検証を実施しました。</p> <p>・18年1月、3月に与信取引に関する顧客説明態勢のヒアリングを実施しました。</p> <p>・発生した苦情を分析して、営業店にフィードバックし、再発防止に活用しました。</p> <p>・18年9月にホームページで苦情等の申出先の担当部署名・連絡先を公表しました。</p>	<p>・17年度第4四半期に発生した苦情等を取りまとめ、営業店にフィードバックし再発防止に活用しました。</p> <p>・18年9月にホームページで苦情等の申出先の担当部署名・連絡先を公表しました。</p>

	取組方針及び目標	具体的な取組みおよび目標と実施スケジュール		進捗状況	
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月
(6)人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> ・審査トレーニーの実施 ・支援先の策定する改善計画書や事業計画書の妥当性の検討及び支援活動を通じて経営支援業務能力向上を図る 	<ul style="list-style-type: none"> ・審査トレーニー、臨店指導の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・千信協目利き力養成講座研修を2名が受講 ・外部講師による再生支援に関する集合研修の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・33名に対して審査トレーニーを実施しました。 ・全店舗に対して臨店指導を実施しました。 ・全信協目利き力養成講座に1名、千信協目利き力養成講座に6名、中小企業経営改善支援講座に4名派遣しました。 ・18年1月、3月に事業先融資渉外研修を実施し、営業推進係30名が受講しました。 ・18年2月に外部講師による企業再生支援研修を実施し、店長・統括51名が受講しました。 ・18年7月より若手職員の融資スキル習得を目的とした融資スクールを開講し22名が受講しております。 	<ul style="list-style-type: none"> ・16名に対して審査トレーニーを実施しました。 ・全店の臨店指導を実施しました。 ・全信協目利き力養成講座に1名、千信協目利き力養成講座に2名派遣しました。 ・18年7月より若手職員の融資スキル習得を目的とした融資スクールを開講し22名が受講しております。
		<ul style="list-style-type: none"> ・営業店担当者に対し経営支援業務マニュアルの説明 		<ul style="list-style-type: none"> ・17年6月、7月に説明会を実施しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・臨店時に営業店担当者に対し指導しております。
2. 経営力の強化					
(1)リスク管理態勢の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・新BIS基準での検証体制を確立するとともにリスク状況等の開示情報の拡充を検討する 	<ul style="list-style-type: none"> ・現状のリスク・アセット算出の検証体制の確認、見直し ・新しい自己資本比率の算定プロセス及び検証体制についての検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・新しい自己資本比率規制の告示改正を踏まえ、算定プロセス及び検証体制の検討・試行 ・算定プロセスを含めた検証体制の確立 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年9月に現状のリスク・アセット算出の検証体制について見直しを行い、算出部署以外による検証体制を明確化しました。 ・18年1月に関連部署からなる新BIS対応のための作業部会を設置(6名)し検討を開始、18年6月より事前準備作業として各種登録を開始しました。 ・18年8月に抵当権付住宅ローン担保評価のため、外部システムの導入を決定しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・18年6月より、信用リスク・アセット算出に向けての事前準備作業として各種登録を開始しました。 ・18年8月に抵当権付住宅ローン担保評価のため、外部システムの導入を決定しました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・信用リスクは定性要因を加味した内部格付制度の導入を図る(18年10月目途) 	<ul style="list-style-type: none"> ・内部格付制度の導入を図るため専担者、プロジェクトチームの編成、格付システムの選択を行う 	<ul style="list-style-type: none"> ・内部格付の試行 ・内部格付の運用開始(18年10月目途) 	<ul style="list-style-type: none"> ・内部格付制度については、18年1月に関連部署からなるプロジェクトチーム(6名)を編成し、財務登録の精緻化、格付システム・自己査定システムとの整合性の検証を実施しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・プロジェクトチームで財務登録の精緻化、格付システム・自己査定との整合性の検証を実施しました。
	<ul style="list-style-type: none"> ・市場リスクはVaRを用いて有価証券全体のリスクを計量化し、運用枠設定等への活用を検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・外部有価証券管理システムの導入し、VaRによる金利リスクの計量化開始 	<ul style="list-style-type: none"> ・VaRによるリスクの計量化のリスクカテゴリーの拡大および検証開始、運用枠設定等への活用試行 	<ul style="list-style-type: none"> ・外部有価証券管理システムを導入し、VaRによるリスク計量化(金利・株価)を開始しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・株価 VaRの計量化を開始しました。

	取組方針及び目標	具体的な取組みおよび目標と実施スケジュール		進捗状況	
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	・金利設定の為の内部基準の整備を進め適正なプライシングの推進を図る	・信用リスクデータの収集 ・金利設定のための内部基準の検討	・債務者区分別基準金利の見直し、運用	・債務者区分別のデフォルト率等のデータ収集を開始しました。 ・信用金庫業界の中小企業信用リスクデータベース(SDB)の還元データの分析を実施しました。	・信用金庫業界の中小企業信用リスクデータベース(SDB)の還元データの分析を実施しました。
	・貸出金増強による資金運用収益の増加と非金利収入の拡充	・住宅ローン商品性見直し ・無保証マイカーローンの発売 ・営業推進係行動基準の検討 ・個人年金保険の販売開始	・営業推進係行動基準の運用 ・投資信託の販売開始	・17年5月より全期間固定住宅ローンの取扱いを開始しました。 ・17年5月より無保証マイカーローンの取扱いを開始しました。 ・17年12月より個人年金保険の販売を開始しました。 ・18年3月に営業店推進活動基準、18年7月に営業推進係行動基準を制定し、営業推進体制の強化を図りました。	・18年7月営業推進係行動基準を制定しました。 ・18年9月に農業者向けの融資推進の強化を図るため農林漁業金融公庫との業務連携の覚書を締結しました。
(3) ガバナンスの強化	・総代の意見を求める取組みを更に進める ・総代会終了後、総代との意見交換を更に充実させる	・通常総代会において、議案審議終了後に出席総代に対し意見を求める ・ディスクロージャー誌の内容充実	・取組み継続実施	・スケジュールどおり実施しました。 ・17年11月に発行した半期ディスクロージャー誌に地域内の資金還元状況を掲載しました。 ・18年6月に発行したディスクロージャー誌で地域内の資金還元状況、地域密着型金融推進計画、お客様満足度調査の概要等を掲載し、開示情報の充実を図りました。	・18年6月に開催した通常総代会において議案審議終了後に出席総代と意見交換を実施しました。 ・18年6月に発行したディスクロージャー誌で地域内の資金還元状況、地域密着型金融推進計画、お客様満足度調査の概要等を掲載し、開示情報の充実を図りました。
(4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化	その1 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・プログラムの実施状況、苦情等の対応状況及び事務処理状況等の監査・点検を継続して実施	・管理職に対し外部講師による集合研修を5月に実施 ・公益通報者の保護についての庫内周知	・スケジュールどおり実施しました。 ・18年3月に就業規則の改正を行い、罰則規定を整備しました。 ・18年3月に「連続休暇取得職員事務処理状況等確認要領」制定し、5月より連続休暇取得者に対する事務処理状況等の検証を実施しました。 ・18年6月に不祥事件を発生させない職場づくりをテーマとした研修を実施しました。	・庫内研修時にコンプライアンスの徹底を図っております。 ・18年5月より連続休暇取得者に対する事務処理状況等の検証を実施しました。 ・18年6月に不祥事件を発生させない職場づくりをテーマとした研修を実施しました。
	・毎年策定するコンプライアンス・プログラムの実践計画に沿って役職員の教育・啓蒙活動を実施 ・業務プロセスの見直し及び各種マニュアルの整備と内部管理体制の強化を図り不祥事件を発生させない仕組みを整備する ・総務部、監査部で法令等遵守態勢の点検強化につとめる	・連続休暇取得中の点検についての規定を策定 ・就業規則の見直しを行い違反者に対する罰則規定を策定			

	取組方針及び目標	具体的な取組みおよび目標と実施スケジュール		進捗状況	
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月
	<p>その2 適切な顧客情報の管理・取扱いの確保</p> <ul style="list-style-type: none"> 各種研修会等を実施し、職員教育の強化を図る 情報保護に関する諸規定の遵守状況の検証及び規定の整備 	<ul style="list-style-type: none"> 安全管理措置に関する諸規定の整備 管理職に対し外部講師による集合研修と通信教育を実施 顧客情報へのアクセス管理の徹底 内部関係者による顧客情報の持ち出し防止策の策定 職員の入庫、退庫時のチェック体制の強化 	<ul style="list-style-type: none"> 不正アクセス対策の検討・システム導入 顧客情報管理体制の検証 	<ul style="list-style-type: none"> 安全管理措置に関する諸規定を制定し、個人データの外部持ち出し、アクセス権限の設定、入退庫時の管理等の取扱いについて決めました。 個人情報保護法について外部講師による研修会(役員・管理職92名)及び通信教育(同97名)を実施しました。 18年9月にパソコンのアクセス・資産管理を目的としたセキュリティシステムの導入を決定しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 臨店、研修会、会議等の機会を捉えて個人情報保護に関する管理態勢の強化に努めました。 18年9月にパソコンのアクセス・資産管理を目的としたセキュリティシステムの導入を決定しました。
(5)ITの戦略的活用	<ul style="list-style-type: none"> ITを活用したチャネルの有効活用を図る 金庫内ネットワークを再構築し、顧客データベースを整備し有効活用を図る 	<ul style="list-style-type: none"> キャッシュカードを利用した口座振替受付サービス導入(17年9月) 法人インターネットバンキングの導入(17年11月) ATM他業態との入金業務提携(18年1月) 	<ul style="list-style-type: none"> ATMによるクレジットカード返済機能提携(18年5月) 金庫内ネットワークの再構築 CRMシステムの導入 顧客データベース有効利用のためのシステムの導入 	<ul style="list-style-type: none"> 口座振替受付サービス(17年9月)及びATM他業態(第二地銀、労金、信用組合)との入金業務提携(18年1月)はスケジュール通り実施しました。 法人インターネットバンキングは18年3月に導入を決定し、18年6月より開始しました。 18年6月金庫内ネットワークの再構築を図りました。 18年9月にATMによるクレジットカード返済機能の提供を開始しました。 顧客データベース有効利用のため信金東京共同事務センターのシステム導入を18年9月に決定しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 18年6月、法人インターネットバンキングの取扱いを開始しました。 18年6月金庫内ネットワークの再構築を図りました。 18年9月にATMによるクレジットカード返済機能の提供を開始しました。 顧客データベース有効利用のため信金東京共同事務センターのシステム導入を18年9月に決定しました。
(6)協同組織中央機関の機能強化	<ul style="list-style-type: none"> 信金中金からのALM支援、ポートフォリオ分析を通じ、リスク管理能力の向上を図る 余裕資金の運用に信金中金から提供される高利回商品を活用 	通年で実施		<ul style="list-style-type: none"> 信金中金の特別定期預金及び延長特約付定期預金を余裕資金の運用に活用しております。 信金中金から有価証券ポートフォリオ分析を受けました。 17年12月に関東信用金庫協会が開催した「リスク管理勉強会」に2名が参加しました。 高利回りの定期積金の販売に当たって積立定期預金を活用して、マッチング運用を図りました。 	<ul style="list-style-type: none"> 18年4月に延長特約付定期預金の追加運用を図りました。 高利回りの定期積金の販売に当たって積立定期預金を活用して、マッチング運用を図りました。

	取組方針及び目標	具体的な取組みおよび目標と実施スケジュール		進捗状況	
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月
3. 地域の利用者の利便性向上					
(1) 地域貢献等に関する情報開示	<p>その1 地域貢献等に関する情報開示</p> <ul style="list-style-type: none"> 金融活動の情報を分かりやすく情報開示する 	<ul style="list-style-type: none"> 地域貢献活動の開示項目、開示方法の検討 ディスクロージャー誌、ホームページ等での情報開示 開示項目の充実検討 		<ul style="list-style-type: none"> 17年11月に発行した半期ディスクロージャー誌に業務純益等の損益、地域内への資金還元状況4項目(預金・融資・経営支援・融資以外の運用)を掲載して開示項目の充実を図りました。 18年6月に発行したディスクロージャー誌のなかで、地域内の資金還元状況、地域密着型金融推進計画、お客様満足度調査の概要等を掲載しました。ディスクロージャー誌については、18年6月にホームページに掲載しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 18年6月に発行したディスクロージャー誌のなかで、地域内の資金還元状況、地域密着型金融推進計画、お客様満足度調査の概要等を掲載しました。ディスクロージャー誌については、18年6月にホームページに掲載しました。
	<p>その2 充実した分かりやすい情報開示の推進</p> <ul style="list-style-type: none"> 顧客の問い合わせ等に対し適切に回答できるよう説明資料を作成し職員へ周知 質問や相談等で頻度の高いものについて回答事例を作成しホームページ等で公表する 顧客の意見を反映させディスクロージャー誌の内容を充実させる 	<ul style="list-style-type: none"> 17年度ディスクロージャー誌に折込したアンケート返送分の集計・分析 説明資料の作成による職員の周知 回答事例の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 回答事例の公表 	<ul style="list-style-type: none"> ディスクロージャー誌に折り込んだアンケートはがきの返送分について検討しました。 18年9月にお客様からの質問や相談等で頻度の高いものについての回答事例を作成しホームページに掲載しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 18年9月にお客様からの質問や相談等で頻度の高いものについての回答事例を作成しホームページに掲載しました。

	取組方針及び目標	具体的な取組みおよび目標と実施スケジュール		進捗状況	
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月
(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	・利用者の声をアンケートで把握し、業務改善等が必要な事項は適切に改善を図り、その内容をできる限り公表する	・利用者の声を把握するためアンケート調査を実施 ・調査結果を踏まえ、改善策を検討 ・営業推進系の収集する利用者の声を本部で取りまとめる仕組みを構築し、分析・改善を図る	・17年度中に利用者の声を生かして経営・業務改善を図った事項について、5月までに公表する	・関東信用金庫協会と提携した顧客満足度合同調査を17年12月に実施し、調査結果は18年5月にホームページで公表しました。 ・18年7月に顧客満足度調査の改善対応策をとりまとめ改善への取組みを開始しました。 ・18年2月に営業推進系の収集する利用者の声を本部で取りまとめ分析し、業務の改善に結びつけるために「苦情・申出等記録シート」を改良し運用を開始しました。 ・18年6月に17年度中にお客様の声を生かして業務改善を図った項目をホームページ及び店頭備え付けで公表しました。 ・18年9月に高利回りの定期積金(プレミアム定期積金)を販売しました。	・18年7月に顧客満足度調査の改善対応策をとりまとめ改善への取組みを開始しました。 ・18年6月に17年度中にお客様の声を生かして業務改善を図った項目をホームページ及び店頭備え付けで公表しました。 ・18年9月に高利回りの定期積金(プレミアム定期積金)を販売しました。
(4)地域再生推進のための各種施策との連携等	・地域の活性化を計画的に実施する「まちづくり等」の視点を踏まえ、再生施策に係わる支援等の地域再生推進に向けた各種施策との連携を図り地域と一体となった取組みを推進する	・再生施策について各市町村との連携強化を図る		・香取地区の駅前商店街活性化支援事業に係る資金として、1件与信を行いました。 ・引き続き当金庫の主力営業区域である千葉県香取地域や茨城県鹿行地域の各自治体が行う地域活性化事業の施策について情報を収集し、資金供給等に取組んで参ります。	・各自治体よりの情報収集に努めましたが、実績はありませんでした。
4. 進捗状況の公表					
進捗状況の公表	・取組みの特色や成果を示すこと等を通じて、地域のお客様に対し分かりやすい形で半期毎(8月・11月)に公表	・諸施策の進捗状況について取りまとめ、分析のうえ公表する	・取組み継続実施	・17年11月に「地域密着型金融推進計画」をホームページで公表しました。 ・17年11月、18年5月に「市域密着型金融推進計画」をホームページで公表するとともに、店頭備え付けによる公表を行いました。	・18年5月に「地域密着型金融推進計画」の17年度の進捗状況をホームページで公表するとともに、店頭備え付けによる公表を行いました。