

地域密着型金融推進計画の進捗状況

1. 17年4月～9月までの全体的な進捗状況

地域密着型金融推進計画の取組み状況につきましては、「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、以下の具体的な取組みを通じて着実に実践しております。

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んでおります。

平成10年7月から開始した当金庫経営情報センターによる経営診断・相談機能及び情報提供活動は着実に実践しているとともに継続的な支援・助言活動に取り組んでおります。平成17年度上半期の実績は、総合診断2社、部門診断5社（経営情報Report）、簡易財務診断15社実施するとともに、顧問弁護士・税理士による無料相談会については、法律相談15件・税務相談8件に対応致しました。企業診断後の継続的な助言・指導を行うことを目的として、診断実施先へのフォローアップ訪問を6社へ15回実施しております。平成17年9月、伊勢原支店新築移転に伴い経営情報センターを2階に移設し、施設・設備面を充実、今後相談・診断件数と利用顧客の増加を図っていきます。平成17年度創業支援に関する融資実行件数については、年間目標5件に対し上半期2件実行しております。

経営改善支援業務の統括部署として平成16年11月に設置した経営革新支援室により、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など営業店の経営改善支援業務のサポートを行っております。7月には、再生支援先1社に対し、経営情報センターと連携した総合診断の取組みを行うなど、支援体制の拡充を図りました。引き続き支援業務に関する勉強会開催・臨店指導等により、融資担当者の能力向上・営業店の支援業務のレベルアップを図っていきます。

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（9月末現在8店舗16名）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。引き続き推進体制の活動状況について、モニタリングを継続的に実施し、新体制を検証しつつ、問題点を是正し、更なる体制整備を行っていきます。

経営力の強化

信用リスク管理体制については、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、7月に修正財務データ入力を完了し、9月に定性情報入力後の債務者区分との乖離を検証致しました。今後は、格付結果と債務者区分との整合性を高める対応を検討していくとともに、格付による金利体系の構築、信用リスク管理要領や手引の作成・整備、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きます。

市場リスク管理体制については、ALMシミュレーションの高度化に向け、新システムへの移行作業に取り組むとともに、有価証券運用については、現在行っているBPV分析に加え、有価証券全体のリスク量をVaR法により算出致しました。今後は、VaR算出の前提条件やVaR分析の具体的な活用方法について、新BIS規制の内容も考慮し検討していきます。

地域の利用者の利便性向上

地域の利用者の満足度及び意見・要望並びに苦情については、平成13年に設置し継続的に活動している顧客価値創造委員会にて、その内容と傾向の分析を行い、適時適切に改善活動を実施し、当金庫の経営に反映させていく仕組みが概ね確立しております。平成17年度上半期の取組みとして、8月に各営業店で50先を対象として「窓口調査」を実施。また10月に「お客さまアンケート調査」を個人2,000先、法人200先実施するにあたり、質問事項を検討し決定致しました。アンケート調査結果やお客さまからのご意見・ご要望に対する改善策等については、ホームページ上に「お客さまの声」として反映させ、公表していきます。こうした取組みを継続し、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・見直しを行っていきます。

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、近隣の地方公共団体や商工会議所等へ訪問し、PFI事業等に関する情報交換を行いました。

また、上記以外の課題に関しましても、個別項目の進捗状況に示しますとおり、計画の実施スケジュールに沿って確実に取組んでおり、計画は全体として順調に進捗しております。今後については、それぞれの項目について現状の分析を行い、計画の達成に向け、更に取組みの強化・内容の充実を図っていきます。

2. 具体的な施策の計画の進捗状況

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 (17年4月～9月)	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より、介護事業開始を計画する1社に経営情報Report(業界動向・市場調査)を提供するとともに、創業関連の情報提供5件に対応。17年9月経営情報センター移転に伴い、1名増員し、相談窓口受付体制の充実を図った。国民生活金融公庫や(財)神奈川中小企業センター等の業務連携機関と情報交換を実施。外部研修へ職員10名派遣。中小企業診断士等資格取得関連通信講座24名受講。内部研修については28名受講。創業支援に関する融資は上半期2件実行。	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も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会を実施。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。	総合診断2社、部門診断5社(経営情報Report)、簡易財務診断15社実施。企業診断後のフォローアップ訪問は6社15回実施。顧問弁護士・税理士による無料相談会実施(法律相談15件・税務相談8件)。取組内容の公表をホームページに半期毎に公表。(財)神奈川中小企業センターと情報交換を実施するとともに神奈川県産業技術総合研究所等の外部専門機関へ訪問活動を実施。ビジネスマッチング情報の提供について、取引先企業情報の登録受付と照会への対応を開始し、9月に1社情報登録を行った。	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。

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 (17年4月～9月)	備考(計画の詳細)
		17年度	18年度		
<p>要注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</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>支援先のうち10先の財務分析資料を営業店に提供。7月に経営革新支援室と経営情報センターが連携し、支援先1先に対し、総合診断を実施。</p>	<p>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。</p>
(3) . 事業再生に向けた積極的取組み					
<p>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</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>7月に神奈川県中小企業再生支援協議会との情報交換を実施。4月と7月に外部経営コンサルタント会社との情報交換を実施。支援先のうち12先に対して本部担当者と営業店担当者による同行訪問を実施。</p>	<p>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。</p>
(4) . 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等					
<p>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</p>	<p>新根保証制度の適正を確認する。信用格付システム稼働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。</p>	<p>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。</p>	<p>信用格付稼働に伴い運用を適宜見直し、精度向上を図っていく。</p>	<p>「ちゅうなんチャレンジ」の利用可能先を拡大し推進を図るため、4月1日から対象先の基準を一部改正。7月に商品知識の向上を図るため、神奈川県信用保証協会より講師を招き、職員34名参加し勉強会を開催。8月に部店長を対象とした信用格付説明会を実施。根保証制度の適正な運用を図るため、勉強会を開催。</p>	<p>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働に向け、説明会を開催するとともに、信用格付システム稼働により、現状の審査方法に加えて審査精度の向上を図る。</p>

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 (17年4月～9月)	備考(計画の詳細)
		17年度	18年度		
新営業店推進活動体制移行による融資推進の強化	推進統括役員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。	推進統括役員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。	7月、新営業店推進活動体制へ移行。営業店役員の管理体制を推進統括役員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、推進統括役員が、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、事業所数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(9月末法人担当渉外8店舗16名配置)。7月末基準にて、渉外係の活動状況、非効率な集金の見直し状況等推進活動体制の状況調査を実施。	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	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。	委員会による改善活動協議を4回開催し、「苦情傾向分析」、「苦情に対する改善策」等を検討。	「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	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。	与信取引に関する説明態勢の整備のため、10月運用開始に向け「重要事項説明のためのチェックリスト」、「融資謝絶説明書」の検討開始。	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を策定する。
(6) . 人材の育成					
	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。	集合研修の実施(5/24、8/11、17、18)。外部研修へ職員10名を派遣。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。融資関連や資格取得関連の通信教育講座77名受講。	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。

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 (17年4月～9月)	備考(計画の詳細)
		17年度	18年度		
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	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「基礎的内部格付手法」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。	17年3月31日の金融庁の自己資本比率規制(新BIS規制)に関する告示案に基づき、17年9月期の試算を行った。	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	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。	信用格付稼動。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な取組みを検討。	7月に第二次修正財務登録を完了。8月に部店長を対象とした信用格付説明会を実施。9月に定性情報入力後の債務者区分との乖離結果を検証。有価証券全体のリスク量をVaR法により算出した。ALMについては、新システムへの移行作業を実施。	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る。
情報開示の拡充に係る適切な態勢整備	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。	リスク管理体制の強化に向けた取組みについて検討している。	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年度信用格付稼動に伴い、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。	信用格付稼動。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。	7月に第二次修正財務登録を完了。8月に部店長を対象とした信用格付説明会を実施。9月に定性情報入力後の債務者区分との乖離結果を検証。	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	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。	平成17年度の半期開示の内容については、満期保有目的の有価証券の損益について一部補足して開示することとした。また10月に「お客さまアンケート」を実施するにあたり、アンケート調査の質問事項を検討し、決定した。	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宜適切に内容の拡充・見直しを図る。

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 (17年4月～9月)	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	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。	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した。	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。	本部及び営業店の法令等遵守状況の監査と報告を4月に実施した。常勤役員及び職員の遵守状況チェックを4月及び7月に実施した。	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、不詳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。	6月に営業店全店を臨店し、個人情報保護法の遵守状況の点検を実施。 (点検内容) 機微(センシティブ)情報の原則取得禁止の徹底 紙媒体の施錠管理、FD等記録媒体の管理徹底 個人情報取得時の利用目的の明示の徹底 目的外利用の禁止 同意を得ない第三者提供の禁止	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	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。	9月に伊勢原支店において、信金CRMシステムにも対応できるオンライン端末機に入れ替えを実施。	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。

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 (17年4月～9月)	備考(計画の詳細)
		17年度	18年度		
(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。	有価証券全体のリスク量をVaR法により算出した。ALMについては、新システムへの移行作業を実施。	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。
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	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。	10月に「お客さまアンケート」を実施するにあたり、アンケート調査の質問事項を検討し、決定した。	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	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。	10月に「お客さまアンケート」を実施するにあたり、アンケート調査の質問事項を検討し、決定した。	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	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。	8月に各営業店50先に「窓口調査」を実施。10月に「お客さまアンケート」を実施するにあたり、アンケート調査の質問事項を検討し、決定した。半期毎の苦情傾向分析を実施し、その改善策を検討したうえで、実施した。9月経営情報センター移転に伴い、1名増員し、相談窓口受付体制の充実を図った。	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。

項 目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 (17年4月～9月)	備 考 (計画の詳細)
		17年度	18年度		
(4)地域活性化に向けた地域と一体となった取組み	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。	6月に日本政策投資銀行が主催する「地域金融機関との連携等」に関する説明会に参加し、情報収集に努めた。また近隣の地方公共団体や商工会議所等へ訪問し、PFI事業等に関する情報交換を行った。	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	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については、8月に店頭備付を実施するとともに、ホームページに掲載することにより公表した。また9月には、職員に対する推進計画説明会を部店毎に実施。	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。