

# 地域密着型金融推進計画の進捗状況

## 1. 17年4月～19年3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まいりました。

### 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月から活動を開始した当金庫経営情報センターは、経営診断・相談機能及び情報提供活動を着実に実践す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年度及び平成18年度の実績は、総合診断4社、部門診断16社（経営情報Report）、簡易財務診断98社118回実施するとともに、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9社57回実施致しました。顧問弁護士・税理士による無料相談会につきましては、法律相談65件・税務相談51件に対応致しました。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伊勢原支店2階に移設し、施設・設備面を充実、相談・診断件数及び利用顧客の増加を図っております。平成17年度創業支援に関する融資実行件数につきましては、年間目標5件に対し実績5件、平成18年度は上期に4件、下期に4件実行致しました。

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は、営業店の経営改善支援業務のサポートを目的として、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っております。また、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に努めております。平成17年度は、41先を支援対象先として選定、平成18年度は、42先を支援対象先として選定し活動致しました。平成17年度、支援先ランクアップ目標5先に対し、実績は5先（「要管理先」から「その他要注意先」1先を含む）がランクアップ致しました。平成18年度、支援業務に継続して取組みましたが、ランクアップまでには至りませんでした。

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きましては、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ております。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、更なる体制整備を図ってまいります。平成18年度事業所融資取引先数および事業所融資残高は増加しており、着実に成果をあげております。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、平成18年度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10名以上が受講することを目標としましたが、平成18年度の実績として、「目利き力養成関連講座」に10名、目利き力養成関連（創業・新事業支援）の通信講座に法人担当渉外15名が受講しました。

### 経営力の強化

信用リスク管理体制につきましては、平成18年度からの企業信用格付稼働に向けた準備として、平成17年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、12月には、企業信用格付と自己査定における債務者区分との整合性の向上を目的として、企業信用格付システムにオプション機能を追加し、個人の資産、負債、延滞情報等の情報入力を行いました。平成18年5月に「信用格付取扱要領」「信用格付システムの取扱手引」を制定し、企業信用格付を稼働致しました。今後も、引き続き企業信用格付システムの検証や研究を重ね、信用リスク高度化（貸出金利、自己査定への反映、商品開発、他体制整備）を図ってまいります。

市場リスク管理体制につきましては、有価証券全体のリスク量をVaR法により算出し、うち「その他有価証券」のリスク限度額については、従来からのBPV法に加えVaR法を採用し管理することと致しました。新BIS規制における金利リスク量の算出につきましては、証券会社の分析システムにより試算を行いました。今後は、さらに具体的な測定方法について検討を重ね、銀行勘定の中での有価証券全体の保有限度額について検討してまいります。また、ALMにつきましては、新システムへの移行作業が完了し、より精緻なシミュレーション分析が可能となり、多面的検討による詳細な分析に継続して取り組んでいく方針です。

### 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きましては、平成13年に設置し継続的・定期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。毎年8月には、各営業店の店頭でのアンケートとして、50先を対象に「窓口調査」を実施しております。また、毎年10月には、「お客さまアンケート」調査を継続して行っております。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きましては、ホームページに「お客さまの声」として反映させ、今後も公表してまいります。お客さまからの要望が多かったATMの日曜・祝日および時間外の入出金手数料につきましては、当金庫のカードで当金庫のATMを利用した場合、いつでも無料としました。また、全店ATMの日曜・祝日稼働等を実施致しました。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・見直しを行ってまいります。

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、近隣の地方公共団体や商工会議所等を訪問し、PFI事業等に関する情報交換を行いました。また、日本政策投資銀行が主催する説明会へ参加し、情報収集に努めました。

## 2. 18年10月～19年3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

経営情報センターによる平成18年度下期の活動実績としては、総合診断1社、部門診断3社（経営情報Report）、簡易財務診断33社実施するとともに、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13回実施致しました。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13件・税務相談13件に対応致しました。

経営革新支援室は、営業店融資担当者を対象に経営改善支援業務勉強会を実施、そのほか経営改善支援業務に対する問題点や計画の進捗状況を確認することを目的とした、臨店指導を実施致しました。また、本部職員が営業店担当者と同行訪問を行ない、当金庫の経営相談・情報提供活動等の紹介に努めるとともに、営業店の業務をサポート致しました。

人材の育成・専門性の向上への取組みとしては、平成18年度上期より継続して目利き力養成関連（創業・新事業支援）の通信講座を法人担当涉外15名が受講致しました。

### 経営力の強化

信用リスク管理体制については、平成18年5月「信用格付取扱要領」「信用格付システムの取扱手引」を制定し、企業信用格付を稼動致しました。また、担保・保証に過度に依存しない融資推進として、企業格付、SDB共通符号、当金庫の自己査定を活用した商品開発を検討し、平成18年12月よりクイックサポートローンの取扱いを開始致しました。

市場リスク管理体制については、有価証券運用において有価証券全体のうち、「その他有価証券」のリスク限度額について、平成18年4月より従来のBPV法に加え、VaR法を採用し、管理しております。

### 地域の利用者の利便性向上

平成18年10月に6回目となる「お客さまアンケート」のアンケート調査（法人400先、個人1,600名）を実施致しました。引き続き地域やお客さまのニーズ、社会環境変化を的確に見極め、地域の利用者の満足を重視した経営を確立してまいります。

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み、計画は概ね順調に進捗致しました。今後につきましては、それぞれの項目について現状の分析を行い、取組みを継続し、内容の充実を図ってまいります。

## 3. 個人保証に過度に依存しない融資の取組について

当金庫の個人保証に過度に依存しない融資の取組状況につきましては、以下のとおりです。

融 資 手 法	平成19年3月末件数・残高	平成18年度実行件数・金額
コベナンツを活用した融資(シンジケートローン)	1件 176,000千円	—
スコアリングモデルを活用した融資(商品名:ちゅうなんクイックサポートローン)	5件 56,744千円	5件 59,500千円
その他個人保証に過度に依存しない融資(商品名:ちゅうなんチャレンジ)	25件 246,085千円	8件 130,800千円

## 4. 創業支援融資の取組について

当金庫の創業支援融資の取組状況につきましては、以下のとおりです。

融 資 手 法	平成19年3月末件数・残高	平成18年度実行件数・金額
創業支援融資(神奈川県信用保証協会保証付)	20件 94,137千円	4件 47,000千円

### 3. 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		備考（計画の詳細）
		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	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。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。	創業支援に関する融資は、17年度5件、20,600千円、18年度上期4件、32,000千円実行、下期4件、47,000千円、合計13件99,600千円実行致しました。17年9月経営情報センターを移転、庫内中小企業診断士2名の配置を継続するとともに、1名増員し、相談窓口受付体制の充実を図った。経営情報センターによる、介護事業や運送業、医療機関等の開業を計画する5社に経営情報Report（業界動向・市場調査・開業計画検証等）を提供するとともに、創業関連の情報提供8件に対応。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適宜情報交換を実施。全国信用金庫協会主催の「目利き力養成講座」等の外部研修へ職員25名派遣、内部研修では、17年7月に新設した法人担当渉外を中心に外部講師を招き、融資渉外実践研修等を実施、フォローアップ研修を含め延べ69名受講。17年8月国民生活金融公庫から講師を迎え、創業支援に関する融資制度等の勉強会を実施、法人担当渉外、融資担当等が参加。その他融資業務や資格取得関連通信講座は延べ161名受講。	創業支援に関する融資は、18年度下期4件、47,000千円実行。経営情報センターに庫内中小企業診断士2名の配置を継続し、小売業等の創業希望者の相談に対応するとともに、創業関連の情報提供5件に対応した。18年10月には国民生活金融公庫融資課長を講師に迎え、創業支援等に関する勉強会を開催、法人担当渉外並びに融資係の職員32名が出席した。また、かながわビジネスオー디션等に出席して情報収集に努めた。中小企業新事業活動促進法に基づく各種施策の活用や外部機関の新規創業・新分野進出・新規事業支援等にかかる各種機能については、経営相談・診断報告等の際に適宜紹介している。	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。

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考(計画の詳細)
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月	
(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4社、部門診断16社(経営情報Report)、簡易財務診断98社118回実施。企業診断後のフォローアップ訪問を9社57回行い、診断後の継続的な助言・指導を実施している。顧問弁護士・税理士による無料相談会実施(法律相談65件・税務相談51件)。業務連携先である(財)神奈川中小企業センターと情報交換をするとともに神奈川県産業技術センター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は、業界のネットワークによるしんきんビジネス・マッチングサービスを活用、取引先企業情報の登録受付と照会を開始し、7社の情報登録を行った。17年11月に信金キャピタル(株)や(株)日本M&Aセンター等とM&A仲介業務に関する協定と秘密保持契約を締結し、18年1月に取引先40社に対してニーズ調査を実施、調査結果をもとに6社に対して業務説明を行った。18年3月、9月には、二宮町商工会青年部の研修会において、経営情報センター職員2名が講師として参加。18年10月に顧客向け事業継承セミナーを開催し42名が参加、また11月に独立行政法人中小企業基盤整備機構と主催した中小企業会計啓発・普及セミナーには取引先の経営者や後継者等50名が参加致しました。取組内容の公表をホームページに半期毎に公表。中小企業診断士等資格取得関連通信講座の受講は52名。	総合診断1社、部門診断3社(経営情報Report)、簡易財務診断33社35回実施。企業診断後のフォローアップ訪問は6社13回実施。また、営業店職員と経営情報センター職員の同行訪問(5社実施)を継続し、当金庫の経営相談・情報提供活動等の紹介と広報に努めた。顧問弁護士・税理士による無料相談会実施(法律相談13件・税務相談13件)。M&A等仲介業務については、18年10月に顧客向け事業継承セミナーを開催し42名が参加、また11月に独立行政法人中小企業基盤整備機構と主催した中小企業会計啓発・普及セミナーには取引先の経営者や後継者等50名が参加した。中小企業新事業活動促進法に基づく各種施策の活用や外部機関の新規創業・新分野進出・新規事業支援等にかかる各種機能について、経営相談・診断報告等の機会に適宜紹介している。取組内容の公表についてはホームページにおいて半期毎に実績を更新し公表している。	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(株)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		備考（計画の詳細）	
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月		
	<p>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</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。 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>17年11月、18年5月、7月、11月に営業店に対し、経営革新支援室による経営改善支援業務に対する臨店指導を実施した。支援先のうち44先の財務分析資料（うち17先に対しては経営情報センター作成の簡易財務診断報告書）を営業店に提供。17年7月に経営革新支援室と経営情報センターが連携し、支援先に対し、総合診断を実施。17年11月には営業店融資担当者8名を、18年2月には5名を、19年3月には2名を対象として経営改善支援業務勉強会等を実施。17年度の実績は、支援先5先がランクアップ（目標5先）。18年度新たな支援先の選定および既存支援先の洗い替えを行い、支援先42先とした。18年5月ランクアップ先数を公表（店頭備付・ホームページ）。18年6月「信用金庫における企業支援の実際＜事例編＞」を配布。経営改善計画の進捗状況について、営業店より3ヶ月ごとに報告を受け、取り纏め後、事例として平成18年6月、8月、11月、平成19年3月に営業店へ発信。</p>	<p>18年11月に営業店における経営改善支援業務に対する問題点や計画の進捗状況を確認することを目的として経営改善支援業務に対する臨店指導を実施。支援先のうち10先の財務分析資料（うち5先に対しては経営情報センター作成の簡易財務診断報告書）を営業店に提供。営業店より3ヶ月毎に経営改善計画の進捗状況の報告を受け、進捗状況を取りまとめたものを18年11月及び19年3月に営業店に発信。</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、ランクアップ先数の公表を行う。</p>
<b>(3) 事業再生に向けた積極的取組み</b>							
	<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う支援業務を行い、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>17年7月、10月、18年6月に中小企業再生支援協議会との情報交換を実施。17年4月、7月、10月、18年2月、4月、6月、7月、10月、19年1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17年度16先、18年度23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。 再生支援先の支援実績（成功事例等）としては、経営改善計画書の策定支援・経費削減指導・金融支援（割賦金軽減・新規貸出）・アドバイスや情報提供等を行い、また、営業店担当者との定期的な同行訪問により支援先の計画に対する進捗状況確認や業況把握を実施。</p>	<p>18年10月、19年1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11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。</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>

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考（計画の詳細）
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月	
(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	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。	「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、17年4月から対象先の基準を一部改正。17年6月、18年6月神奈川県信用保証協会主催の「信用保証基礎講座」へ職員を派遣。17年7月、18年1月、6月に商品知識の向上を図ることを目的として、神奈川県信用保証協会より講師を招き、勉強会を開催。17年8月、18年5月、7月、8月に部店長他営業店役員、担当者を対象に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、継続して勉強会を開催。一般案件に対する営業店指導を、17年12月、18年3月、18年9月、11月、19年2月、3月に全17店舗に対し実施した。18年2月、19年3月に審査の着目点等について実際の案件を用い合計7名に融資トレーナーを行った。担保・保証に過度に依存しない融資推進として、企業信用格付、SDB共通符号、当金庫の自己査定を活用した商品開発の検討を開始し、平成18年12月1日に新商品「ちゅうなんクイックサポートローン」取扱開始。平成19年1月19日に信金中金で実施する取引先企業の所有する設備を活かした新たな融資制度「設備担保信用補完制度：しんきんMEサポート」の説明会に審査管理部より2名参加した。	内部監査実施報告における指摘事項に関する営業店臨店指導を18年11月17日～24日、19年2月22日～3月5日において合計10店舗実施。融資事務関連・経営改善支援業務の営業店臨店指導を18年11月15日～29日において全店舗実施。18年12月1日に担保・保証に過度に依存しない融資推進として、企業信用格付、SDB共通符号、当金庫の自己査定を活用した新商品「ちゅうなんクイックサポートローン」の取扱いを開始した。19年1月19日に信金中金で実施する取引先企業の所有する設備を活かした新たな融資制度「設備担保信用補完制度：しんきんMEサポート」の説明会に審査管理部より2名参加した。19年3月6日から9日までの4日間、2名に対して、融資トレーナーを実施、審査の着眼点等を実際の案件を用いて個別指導を行った。	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。

項 目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備 考（計画の詳細）
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月	
新営業店推進活動体制移行による 融資推進の強化	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>17年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、渉外係の活動状況、非効率な集金の見直し等を行った。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。18年3月、法人担当渉外の活動状況について検証し、一部法人担当渉外の見直しを実施した。全国信用金庫協会主催「目利き力要請講座」等に職員16名を派遣した。また、18年、通信教育「創業・新事業支援＜目利き＞講座」を法人担当渉外15名が受講し、融資能力向上を図った。事業所融資取引先数及び事業所貸出残高は前年に比べ18年度は増加した。</p>	<p>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。事業所融資取引先数及び事業所貸出残高が前年に比べ18年度は増加した。</p>	<p>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。</p>

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考（計画の詳細）
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月	
(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15回開催し、「苦情傾向分析」、「苦情に対する改善策」等を検討。経営情報センターにより、半期ごとに苦情傾向を分析し、委員会により、お客さま満足度の改善する活動を協議した。また、委員会は「職員アンケート」を検討のうえ、その結果をCVCレポート等に反映し、職員のお客さま満足度を高める意識の向上に努めた。委員会において、待ち時間短縮や雰囲気づくりといった好感度スキル向上施策を協議した。経営戦略会議において、ATMの土曜日稼働に係る質問に対する誤った回答への苦情や営業時間中の新聞購読に対する苦情事例を用いて説明し、再発防止に努めた。部店長会議等において、半期ごとに「苦情対応報告」を取り纏めて報告、再発防止に努めた。苦情対応マニュアルに高齢者、クレマーへの対応を追加した。コンパクト苦情対応マニュアルを制定した。	顧客価値創造委員会による改善活動協議。18年11月15日、12月19日、19年2月21日に開催し、「苦情傾向分析」、「苦情に対する改善策」、「好感度スキル向上施策」、「職員アンケート結果に対する改善策」等を検討した。	「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整備のため、17年10月「重要事項説明のためのチェックリスト」・「融資謝絶説明書」の運用を開始した。17年11月、18年3月、7月、11月に営業店に融資事務処理関連の臨店指導を実施し、営業店の事務における状況・問題点等を把握することに努めた。18年4月「重要事項説明のためのチェックリスト」の書式、運用方法を変更、融資の事務処理ミスから発生した苦情を事例に改善方策を策定し、営業店へ文書発信した。	融資に関する事務処理ミスから発生した苦情を実例内容として、事務処理及び苦情に対する改善方策を策定し、営業店に向け周知徹底する文書を発信。18年11月に営業店に融資事務処理関連臨店指導を実施し、営業店の事務における状況・問題点等を把握することに努めた。	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、苦情実例を発信し、苦情に対する改善方策を策定する。

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考(計画の詳細)
		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	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。	・外部講師を招き、集合研修「融資渉外実践講座」を実施(17年5月,8月,18年8月,10月)・神奈川県信用保証協会が主催する「信用保証業務実務基礎講座」へ職員派遣(17年6月,18年6月)・神奈川県信用保証協会職員を講師とする勉強会の実施(17年7月,18年1月,6月)・業務提携先国民生活金融公庫職員による「新規開業融資関連」の勉強会実施(17年8月,18年10月) ・<外部研修> 全国信用金庫協会主催「目利き力養成関連講座」等に16名、関東信用金庫協会主催「融資法務講座」に4名の職員をそれぞれ派遣 ・<庫内研修> 経営改善支援業務勉強会(17年11月)、融資トレーナー(18年2月,19年3月)の実施。・審査管理部、経営革新支援室による営業店の臨店指導の実施(17年11月,12月,18年3月,7月,11月,19年2月)・融資関連、資格取得関連の通信教育講座161名受講。・経営情報センターによる営業店への情報177件提供。	18年10月19日業務提携先の国民生活金融公庫による「創業・第2創業関連」勉強会の実施。法人担当渉外等32名参加。18年10月24日に経営情報センターによる融資渉外実践講座を開催。融資・渉外担当者14名参加。審査管理部による内部監査実施報告における指摘事項に関する営業店臨店指導を18年11月17日～24日、19年2月22日～3月5日において合計10店舗実施。審査管理部及び経営革新支援室による融資事務関連・経営改善支援業務の営業店臨店指導を18年11月15日～29日において全店舗実施。19年3月6日～9日までの4日間、2名に対して審査管理部にて融資トレーナーを実施、審査の着眼点等を実際の案件を用いて個別指導を行った。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実施。(28件)	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	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」の導入について検討する。信用格付システム稼働。共同事務センターのシステムを利用し、標準的手法によるリスクアセットの算出を行う。	17年3月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、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17年9月期の試算を行った。基礎的手法により18年3月期のオペレーショナルリスクの試算および19年3月期の試算・検証を行い、信用リスクの計測は、共同事務センターより抽出された資料を基に19年3月期の自己資本比率を算出した。	信用リスクの算出について、共同事務センターのシステムを利用し対応を図っている。18年8月より、人格・業種の見直し、資本金・従業員数の設定、適格住宅ローン、不動産取得事業向け貸出の抽出等の準備作業を進め、抽出されたセンター資料を基に19年3月期の自己資本比率を算出した。	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。

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考（計画の詳細）
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月	
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規制に向けた、VaR法によるリスク計量化の具体的な取組みを検討。	17年7月に法人融資取引先に対する第二次修正財務登録を完了。9月定性情報入力後の債務者区分との乖離結果を検証。12月「企業信用格付システム」に個人の資産負債等の情報入力が可能となるオプション機能を追加。18年5月「信用格付取扱要領」等を制定し、企業信用格付を稼働した。担保・保証に過度に依存しない融資推進として、企業格付、SDB共通符号、当金庫の自己査定を活用した商品開発の検討し、18年12月1日に新商品「ちゅうなんクイックサポートローン」取扱開始。有価証券全体のリスク量を野村証券のボンドミスシステムを活用し、VaR法により算出。「その他有価証券」のリスク限度額について、18年4月よりBPV法に加え、VaR法を採用し管理開始。新BIS規制のアウトライヤー規制による金利リスク量の算出について、野村証券のボンドミス等証券会社の分析システムを使い試算。ALMでは、18年7月新システムへの移行作業を完了し、8月より新システムで分析を開始、住宅ローンの収益分析等精緻なシミュレーション分析が可能となった。	18年12月1日に担保・保証に過度に依存しない融資推進として、企業信用格付、SDB共通符号、当金庫の自己査定を活用した新商品「ちゅうなんクイックサポートローン」の取扱を開始した。企業信用格付の申請状況を、営業店に対して、18年11月20日、同年12月4日、同年12月25日、19年1月5日の計4回文書発信した。新BIS規制におけるアウトライヤー規制について、各種金利リスクの算出方法を踏まえ試算をし、バランスシート全体の金利リスク量を算出した。ALMについては、新システム(8月より採用)により、住宅ローンの収益分析や金利上昇シナリオ等精緻なシミュレーション分析を行った。	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。	新BIS規制におけるアウトライヤー規制の金利リスク量算出について、野村証券のボンドミス等証券会社の分析システムを使い試算。情報開示の具体的な内容について、他金庫が先行して行った金利リスク量の開示内容を検証。情報開示の充実を図るため、2006ミニディスクロージャーに初めて損益状況を掲載。18年度の半期開示についても、業界団体の考え方に則し、半期の損益状況について開示した。	18年度の半期開示については、業界団体からの「半期情報開示に関する基本的考え方」に則し開示した。	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。

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考（計画の詳細）
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月	
<b>(2) . 収益管理態勢の整備と収益力の向上</b>						
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	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。	17年7月に法人融資取引先に対する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。12月「企業信用格付システム」に個人の資産負債、延滞情報、条件変更等の情報入力が可能となるオプション機能を追加。18年5月「信用格付取扱要領」、「信用格付システムの取扱手引」を制定し、企業信用格付を稼動した。担保・保証に過度に依存しない融資推進として、企業格付、SDB共通符号、当金庫の自己査定を活用した商品開発の検討を開始し、18年12月1日に新商品「ちゅうなんクイックサポートローン」取扱開始。企業信用格付の申請状況を営業店に対して、18年11月20日、同年12月4日、同年12月25日、19年1月5日の計4回文書発信した。	18年12月1日に担保・保証に過度に依存しない融資推進として、信用格付、SDB共通符号、当金庫の自己査定を活用した新商品「ちゅうなんクイックサポートローン」の取扱を開始した。信用格付の申請状況を営業店に対して、18年11月20日、同年12月4日、同年12月25日、19年1月5日の計4回文書発信した。	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。
<b>(3) . ガバナンスの強化</b>						
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。	17年10月に「お客さまアンケート」を実施した。アンケート調査結果を集計・検証するとともに、内容の見直しを検討。半期開示は、17年11月にホームページに掲載、また半期ミニディスクロージャーを発行。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。18年度の半期開示については、業界団体からの方針に則し、損益状況を開示した。18年10月に実施した「お客さまアンケート」において前年同様、経営内容の開示項目に関する質問を行った。（アンケート実施対象、個人1,600名、法人400先）	18年度に実施した「お客さまアンケート」において、前年同様、経営内容の開示項目に関する質問を行った。（アンケート実施対象、個人1,600名、法人400先）	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		備考(計画の詳細)
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月	
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2006ディスクロージャー誌に継続して掲載した。17年10月に「お客さまアンケート」により総代会制度の認知度調査を実施、18年10月に実施した「お客さまアンケート」において、認知度調査を継続して行った。	18年10月に実施した「お客さまアンケート」において、総代会制度の認知度調査を継続して行った。	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遵守状況の監査と報告を17年4月、10月、18年4月、10月に実施。常勤役員及び職員の遵守状況チェックを17年4月、7月、10月、18年1月、4月、7月、10月、19年1月に実施し、法令等違反の防止と遵法精神の高揚を図った。コンプライアンス担当者会議を17年10月、18年10月に開催。公益通報者保護法施行の体制整備として不祥事件の取扱いに関する規程を改正した。コンプライアンス・マニュアルやコンプライアンス・スケジュールを見直した。	本部及び営業店の法令遵守状況の監査と報告を18年10月に実施した。常勤役員及び職員の遵守状況チェックを18年10月及び19年1月に実施し、法令等違反の防止と遵法精神の高揚を図った。コンプライアンス担当者会議を18年10月12日に開催した。	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。	17年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 18年度も計画的にリンク指導を行っている。また、研修や通信講座の内容は、計画に沿って実施している。	18年度下期については、10店舗に対してリンク指導を行い(10月3店舗、11月3店舗、12月4店舗)個人情報保護法関連の指導を行った。	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。

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考(計画の詳細)
		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						
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。	17年9月以降、信金CRMシステムにも対応できるオンライン端末機への入替を実施、全店へ設置完了。また本部へのサーバー類の導入も完了した。CRMシステムの導入に向けて試験的な使用を行っている。	業務部において、CRMシステムの一部機能を試験的に使用して管理資料等を作成し、導入効果の検証を行っている。	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野村證券のボンドミスシステムを活用し、VaR法により算出した。なお、「その他有価証券」のリスク限度額については、18年4月より従来のBPV法に加え、VaR法を採用し、管理することとした。新BIS規制におけるアウトライヤー規制による金利リスク量の算出について、野村證券のボンドミス等証券会社の分析システムを使い試算した。ALMについては、18年7月新システムへの移行作業を完了し、8月より新システムでの分析を開始、住宅ローンの収益分析等精緻なシミュレーション分析が可能となった。	新BIS規制におけるアウトライヤー規制について、各種金利リスクの算出方法を踏まえた試算を実施し、バランスシート全体の金利リスク量を算出した。ALMについては、新システム(8月より採用)により、住宅ローンの収益分析や金利上昇シナリオ等精緻なシミュレーション分析を行った。	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・見直しを行っている。	左記取組みを継続していく。	地域貢献活動等については、17年11月にホームページに掲載するとともに、半期ミニディスクロージャーに掲載。17年10月に実施した「お客さまアンケート」の調査結果を集計・検証するとともに、内容の見直しを検討した。2006ディスクロージャー誌に継続して掲載した。18年10月に実施した「お客さまアンケート」において、引き続き調査を行った。	地域貢献活動等については、2006半期ミニディスクロージャー誌に掲載した。18年10月に実施した「お客さまアンケート」において、継続して調査を行った。アンケート結果において、地域貢献活動で最も望まれているのは地元中小企業の育成・再生支援であった。(アンケート実施対象、個人1,600名、法人400先)	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。

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考（計画の詳細）
		17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月	
(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・見直しを行っていき、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き。	左記取組みを継続していく。	17年10月に「お客さまアンケート」を実施。アンケート調査結果を集計・検証するとともに、「ご意見うけたまわりカード」の質問事項等を踏まえ、開示方法や開示内容の充実・見直しを検討した。18年5月、2006ミニディスクロージャー（6300部作成）に初めて損益状況を掲載した。17年度「お客さまアンケート」のアンケート結果及び利用者からの意見・要望への回答と改善に取り組んだ事例をホームページに「お客さまの声」として掲載した。18年10月に実施した「お客さまアンケート」において、前年同様、経営内容の開示に関する質問を継続して行った。	18年10月に実施した「お客さまアンケート」において、前年同様、経営内容の開示に関する質問を継続して行った。	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・充実を行っていき。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き。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。	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。経営相談・相談機能及び情報提供活動は着実に実践しており、継続的な支援・助言活動に取り組んでいる。(財)神奈川県中小企業センターや神奈川県産業技術総合センター等外部専門機関との連携強化等にも努めている。毎年8月に各営業店50先に「窓口調査」を実施、また10月には「お客さまアンケート」調査を行っており、18年度も予定通り実施した。「窓口調査」や「お客さまアンケート」結果に対する改善活動は、別に寄せられた苦情とともに、半期毎の苦情傾向分析に基づき改善策を検討したうえで、担当部署と改善スケジュールを定め、対応している。アンケート調査結果や改善策について、17年度分をホームページへ「お客さまの声」として18年6月に公表した。お客さまから要望が多かったATMの日曜・祝日および時間外の入出金手数料の無料化、全店ATMの日曜・祝日稼働等を実施した。	「お客さまアンケート」は毎年10月に実施しており、今年度で6回目となった。この調査結果や寄せられた苦情等は、すべて常務会・理事会に報告するとともに、部長会議を通じて全役職員に周知している。また、改善活動については、半期毎の苦情傾向分析に基づき改善策を検討したうえで、担当部署と改善スケジュールを機関決定し取り組んでいる。17年度「お客さまアンケート」結果に基づく改善策の公表については、17年3月からホームページに「お客さまの声」として掲載ページを設置し、調査結果の一部を公表するとともに、各営業店にホームページにて公表している案内を掲示。顧客からの要望が多かったATMの日曜・祝日および時間外の入出金手数料の無料化、全店ATMの日曜・祝日稼働等を実施した。	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		備考（計画の詳細）
		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。	17年6月、18年2月、18年7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。PFI事業に積極的に取組んでいる地元企業を信金中金へ紹介し、連携について検討した。	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、17年8月に店頭備付を実施、またホームページに掲載することで公表。17年9月に、職員に対する推進計画説明会を部店毎に実施。進捗状況について、17年12月、18年5月、11月に店頭備付を実施し、同日ホームページに掲載することにより公表。	進捗状況について、18年11月10日に店頭備付を実施し、同日ホームページに掲載することにより公表。	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。