

## 地域密着型金融推進計画の進捗状況(要約)

平成19年5月15日

地域密着型金融推進計画については、平成18年度の重点施策として取り組みました。これまでの主な対応と評価は次のとおりです。

17年4月から19年3月までの全体的な進捗状況及びそれに対する評価

### 1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

商工中金・国民生活金融公庫等との連携を密にし、創業・新事業支援機能の強化を図っております。

独立開業設備資金(国民生活金融公庫との協調融資)実行2件

経営改善支援対象先30先を選定し経営改善策等の提案、経営改善計画を作成し、進捗状況に合わせて支援を行っております。

対象期間中のランクアップ5先

担保・保証に過度に依存しない商品「ビジネスローン」対象期間中取扱実績113件453百万円。

新潟県信用保証協会との提携による「無担保当座貸越」対象期間中取扱実績5件78百万円。

「しんくみ生活総合センター」を利用した生活情報・ビジネスマッチング情報をご提供しております。

### 2. 経営力の強化

19年3月末からのバーゼル（新しい自己資本比率規制）の導入に備え、全信組連よりの「自己資本比率算出ソフト」を活用及び信組情報サービス㈱のALMシステムを導入をしております。

金融機関の社会的責任と公共的使命を踏まえ、各店舗において、コンプライアンス担当者を配置し、コンプライアンス管理規程に則り点検を実施しております。

適切な顧客情報の管理・取扱いを確保していくため、情報セキュリティシステムを導入いたしました。

収益管理態勢整備のため「決算書登録システム」「信用格付システム」を導入いたしました。

### 3. 地域の利用者の利便性向上

お客様アンケート結果に基づく意見、要望の中から次の事項について取り組みました。

(1)休日(土曜・日曜日)のATMコーナー時間延長 9:00～19:00

時間延長店舗 本店、稲葉支店、横越支店、馬越支店、大形支店

(2)休日(土曜・日曜日)ローン相談窓口の開設

開設店舗:本店 開設時間:10:00～17:00

ATMでの「他行カード振込」の稼働を開始いたしました。また、ATMでの相互入金業務を18年5月6日より開始しております。

新潟市商工会議所との提携により、特別融資制度として同商工会議所会員には特別金利優遇策(0.2%)の取り扱いを開始しております。

当組合に対してのご意見・ご要望をお寄せください。用紙は本・支店の店頭にて備え置きしております。

「お客様相談室」より フリーダイヤル 0120-400103

「新アクションプログラム」に基づく個別項目の計画

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>1. 事業再生・中小企業金融の強化</b>						
(1) 創業・新事業支援機能等の強化	1.研修計画に基づき内外の研修会に積極的に参加していく。 2.各種会議、セミナーに職員を派遣する。 3.新規創業案件について、積極的に商工中金・国民生活金融公庫との連携を図り、審査能力の向上を目指す。	取組を推進する。	取組を推進する。	業界団体等主催の各種研修会・会議等計18回のべ29名の職員が参加。 上記研修会・会議等の参加者による内部研修の実施。 創業・新事業支援融資について3件の実績。	当組合において外部講師による事業所融資推進研修を平成18年11月25日、12月27日、平成19年3月24日に開催し職員25名が参加。	業界団体主催の各種研修会のほか、(財)にいがた産業創造機構等の主催する会議等に継続して参加し、参加者による内部研修を実施しており今後も業界団体主催の研修会・会議等に積極的に参加するとともに、商工中金・国民生活金融公庫との連携を密にし、創業・新事業支援機能の強化を図り成果に結び付けていきたい。また、外部講師による研修も開催し職員のレベルアップに取組んでいる。
<b>(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化</b>						
その1 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	友の会・シェイクハンドサークル活動へのセミナー等の企画を提案していく。「しんくみ生活総合センター」の活用。	友の会・シェイクハンドサークル活動の実施。「しんくみ生活総合センター」の活用。	友の会・シェイクハンドサークル活動の実施。「しんくみ生活総合センター」の活用。	友の会活動・シェイクハンドサークルについては、活動計画に基づいた活動を実施し、顧客の情報交換の場として活用。「しんくみ生活総合センター」を活用した生活情報の提供およびビジネス情報の提供を実施。	友の会活動については、ゴルフ大会(18/10月)・親睦旅行(18/11月)・忘年会(19/12月)・新年会(19/1・2月)・総会(19/2月)を実施。 シェイクハンドサークルは、忘年会(18/12月)を実施。	友の会活動・シェイクハンドサークル活動は取引先企業より情報交換の場として活用していただいたが、今まで以上に取引先のニーズに適した情報の提供と交換の場として活用していただけるよう、活動方法について検討していく。 「しんくみ生活総合センター」を活用した取引先企業情報の登録とビジネスマッチング情報の提供を推進ならびにより広範な経営情報を提供し経営相談・支援機能の強化を図っていく。
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	平成17年度経営改善支援対象先23先について、経営改善策等の提案、経営改善計画を作成し、進捗状況に合わせ支援を行い、改善を目指す。 定期的なモニタリングの実施により、不良債権の新規発生を防止する。	平成17年度経営改善支援対象先23先について、5先(20%)のランクアップを目指す。[数値目標] 定期的なモニタリングの実施により、不良債権の新規発生を防止する。	平成18年度経営改善支援対象先の増加を図る。 ランクアップ目標 20% [数値目標] 定期的なモニタリングの実施により、不良債権の新規発生を防止する。	平成17年4月～平成19年3月までのランクアップ先は5先となり経営改善支援先の30先の16%にあたり成果はあったものと評価している。 平成17年8月12日審査部より要管理先のモニタリングについて常勤役員に報告。	平成18年4月～平成19年3月までのランクアップ先は4先となり経営改善支援先の25先の16%にあたる。 営業店との融資先モニタリングの実施。平成18年12月1日～12月7日(実質4日間)モニタリング先数305先	経営改善支援先には、売上不振等でランクアップには長期間を要すると思われる先もあります。また他行取引の関係から他金融機関との協調や、外部団体等の機能の活用も必要と考えます。顧客支援先能力アップのため、今後も研修会へ積極的に参加する等人材育成を図って行く方針です。

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>営業店との融資先モニタリングの実施。平成17年11月17日～11月25日(実質4日間)モニタリング先数276先。</p> <p>平成18年2月9日審査部より要管理先のモニタリングについて常勤役員に報告。</p> <p>営業店との融資先モニタリングの実施。平成18年5月18日～5月23日(実質4日間)モニタリング先数224先。</p> <p>平成18年8月15日審査部より要管理先のモニタリングについて常勤役員に報告。</p>	平成19年2月15日審査部より要管理先のモニタリングについて常勤役員に報告。	
その3 健全債権化等の強化に関する実績の公表等	<p>取組実績をディスクロージャー誌(半期開示を含む)で公表。</p> <p>経営改善支援の具体的な取組等も公表するなど開示内容の工夫。</p>	取組実績をディスクロージャー誌(半期開示を含む)で公表。	取組実績をディスクロージャー誌(半期開示を含む)で公表。	<p>ディスクロージャー誌及びミニディスクロージャー誌にリスク管理債権及び同債権に対する保全額、金融再生法開示債権及び同債権に対する保全額について公表。</p> <p>ディスクロージャー誌に中小企業金融の再生に向けた取組として公表。</p>	平成18年11月ミニディスクロージャー誌にリスク管理債権及び同債権に対する保全額、金融再生法開示債権及び同債権に対する保全額について公表。	現況の店頭備え置き及び主要顧客様を主体に配布する公表方法に加え、当組合のホームページを開設しインターネット上での公表を検討する。
(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	<p>業界団体が「再生企業に対する支援融資の拡充のための環境整備」を行うこととされていることから、業界団体による研修を通じノウハウを取得する。</p> <p>必要な場合は、業界団体設置予定の「人材プール」に照会を行ない積極的に事業再生に取組む。</p> <p>[数値目標] 平成19年3月末、10.00%</p>	取組を推進する。	取組を継続する。	<p>平成17年4月12日～14日県協会主催の「企業再生支援」研修に1名参加。</p> <p>平成17年6月7日～9日県協会主催の「業種別支援ランクアップ機能強化」研修に1名参加。</p> <p>平成18年4月11日～13日県協会主催の「企業再生支援」研修に1名参加。</p>	平成19年3月期においては、積極的な不良債権回収や償却及び貸出残高の増加により不良債権比率は9.01%となった。	業界団体の主催する研修には、積極的に参加しており今後も研修に継続参加することによりノウハウの蓄積に努め、内部勉強会の開催により職員のレベルアップを図っていく。

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	
				平成18年6月16日県協会主催企業再生支援講座受講者講師による「企業再生支援」内部研修を実施。 平成19年3月期においては、積極的な不良債権回収や償却及び貸出残高の増加により不良債権比率は9.01%となった。		
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	中小企業再生支援協議会の活用を図る。 今後、業界団体の態勢整備によって、専門知識やノウハウを活かした取引先への再生支援が可能となることから、積極的に事業再生に向け取り組んでいく。 再生事例等も公表する等、開示内容を工夫する。	取組実績をディスクロージャー誌(半期開示を含む)等で公表。	取組実績をディスクロージャー誌(半期開示を含む)等で公表。	中小企業再生支援協議会の活用については、経営改善支援先25先の企業規模が小さいこともあり、持込案件はなかった。	中小企業再生支援協議会の活用については、経営改善支援先25先の企業規模が小さいこともあり、持込案件はなかった。	中小企業再生支援協議会の支援事業は多岐に亘り、各分野における専門家も揃っていることから、内部研修等により事業支援の理解を深めるとともに積極的に活用し、取組実績についてはディスクロージャー誌(半期開示を含む)等で今後も公表していく。
(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	新商品の企画。 既存商品の見直し・改良を図る。 モニタリングの質の向上を実施。 [数値目標] 「ビジネスローン」実行目標 2億円 「無担保当座貸越」実行目標 1億円	[数値目標] 「ビジネスローン」 実行目標 1億円 「無担保当座貸越」 実行目標 5千万円	[数値目標] 「ビジネスローン」 実行目標 1億円 「無担保当座貸越」 実行目標 5千万円	無担保ローン「ビジネスローン」113件453百万円の融資実行。 新潟県信用保証協会の「無担保当座貸越」5件78百万円の融資実行。	無担保ローン「ビジネスローン」25件93百万円の融資実行。	今後も事業先の財務分析及びモニタリングの実施によるローンレビュー(貸出後の状況把握)の徹底を図っていく。
中小企業の資金調達手法の多様化等	業界団体の研修会が開催される場合には、積極的に参加しノウハウの習得に努める。	業界団体の研修会に参加する。	業界団体の研修会に参加する。	業界団体の研修会に参加し、資金調達手法の多様化に対応するためのノウハウの習得に努めた。 平成17年10月4日中小公庫主催の勉強会に参加。 平成18年2月10日商工中金、国民生活金融公庫との連携会議に参加	業界団体の研修会開催がなく参加はなかった。	業界団体等の研修会に参加してきたが、今後も積極的に参加しノウハウの習得に努める。

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)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	「お客様相談室」の電話に、フリーダイヤル方式を採用することにより相談・苦情窓口の強化を図る。 「お客様相談室」等に寄せられた事例の分析と内部研修会の実施により苦情対応の改善を図る。 「お客様相談室」に寄せられた事例についてディスクロージャー誌での公表。	取組を推進する。	前年度の反省を踏まえて、取組を推進する。	「お客様相談室」へのフリーダイヤルを平成17年8月に設置し、相談苦情受付機能を強化した。 「地域金融円滑化会議」へ参加し、意見交換を行う。 「相談苦情の発生状況」に基づき、お客様相談室担当職員で苦情分析を行い、店舗長会議、コンプライアンス担当者会議を通じその結果を還元し、再発防止と意識を強化してきた。	平成18年度下期相談・苦情件数は3件ありましたが、それらについて速やかに対応するとともに、原因分析を行い職員に還元し、その後同様の相談苦情はなかった。	「地域金融円滑化会議」開催時は積極的に参加し、その意見等を参考に施策に反映していく。 苦情・相談については、内容別に件数等をディスクロージャー誌において公表しております。 顧客説明体制の整備、相談苦情機能の強化に努めていく。また、重大な苦情については、リスク監査室・事務管理部と本部各部が連携し臨店指導を行っていく。
(6)人材の育成	「職員研修計画」に基づき各種研修会への役職員の派遣。 通信教育の受講による自己啓発。 諸連絡会議への参加。 内部勉強会の開催等による役職員の能力アップ。	取組の推進。	取組の推進。	外部研修への18名派遣。 (県協会主催) ・「企業再生支援講座」派遣:3名 ・「業種別支援ランクアップ機能強化」派遣:1名 ・「目利き講座」派遣:3名 ・「企業コンサルティング講座」派遣:6名 ・「融資審査能力養成講座」派遣:5名 上記外部研修における、組合内研修(貸付チーフ会議内)実施。	県協会主催の外部研修は上半期の実施でありこの期間において外部研修の派遣はなかった。	今後とも職員研修計画に基づき、「目利き」能力・経営支援能力の向上等、事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた人材育成のため、外部研修への派遣を継続し、その研修に基づき、組合内部(貸付担当者会議内)においてフォローアップ研修を実施し能力養成に努めていく。
2. 経営力の強化						
(1)リスク管理態勢の充実	リスク感応度の高い自己資本比率規制が構築されるなかで、信用リスクは標準的手法、オペレーショナル・リスクは基礎的手法に基づき、計量手法の整備に努める。	パーゼル による新BIS基準の周知徹底。(金融庁公表意見募集結果等参考) 新しい自己資本比率規制に伴い、内部管理プロセスの構築に努める。	前記同様内部管理プロセスを構築し、計量手法を確立する。 新BIS基準適用開始。	平成18年6月当局主催の「新BIS規制(パーゼル)」説明会参加。 平成18年6月証券会社提供のアウトライヤー計算ツール導入。 平成18年8月信組情報サービス(株)提供の「ALMシステム」導入を決定。 平成18年8月証券会社の有価証券管理・分析システム(NBA)を導入 平成18年12月信組情報サービス(株)のALMシステムを導入し金利リスク量の試算を開始。	平成18年12月信組情報サービスのALMシステムを導入し金利リスク量の試算を開始。 平成19年1月全国信用協同組合連合会より配布の「自己資本比率算出ソフト」に基づき新BIS基準に基づく平成19年3月末基準での自己資本比率の試算を開始。	信用リスクアセット算出については、信用リスク算定方法に「標準的手法」を採用、オペレーショナル・リスク算定方法については、「基礎的手法」を採用する。 統合リスク管理については、早期警戒制度(アウトライヤー基準)に基づく対応を基本とし、有価証券の金利リスク量について証券会社の計算ツールを利用の他は「ALMシステム」にて対応する。

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	
				平成19年1月全国信用協同組合連合会より配布の「自己資本比率算出ソフト」に基づき新BIS基準に基づく平成19年3月末基準での自己資本比率の試算を開始。		
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	「ランク別金利制度」の改良。 信組情報サービス㈱の「決算書登録システム」の利用。 信組情報サービス㈱の「信用格付システム」の利用。	「ランク別金利制度」の改良。 「決算書登録システム」の利用。	「ランク別金利制度」の改良。 「信用格付システム」の利用。	「ランク別金利制度」の決算書登録を3期から5期に変更し各種財務比率の趨勢分析に使用。 信組情報サービス㈱の「決算書登録システム」「信用格付システム」の平成18年7月に導入し、審査部において決算書登録を開始した。 審査部において決算書登録中。	審査部において決算書登録中。	「ランク別金利制度」の改良による収益管理については、データ数が少ないため、信組情報サービス㈱の「信用格付システム」導入により行うこととした。 信組情報サービス㈱の「決算書登録システム」「信用格付システム」の平成18年7月に導入し、審査部において決算書登録を開始し、平成18年度はテスト段階となる見込み。平成19年度において正式運用予定である。
(3) ガバナンスの強化 その2 協同組織金融機関におけるガバナンスの向上	1. 当組合地域親睦団体(友の会)による懇談(親)会を通じ、役員との意見交換の場を持ち、意見・要望等を書面等で提出願ひ、総代会に報告するなど組合員等の意見を反映させる仕組みを作る。 2. 総代の選考基準(選出方法)、総代会の機能・役割、総代氏名の公表。 3. アンケート方式による組合員及び一般預金者からの意見を総代会に公表し、総代会機能強化に努める。 4. 意見・要望事項による改善状況等の公表。 5. 上記内容等をディスクロージャー誌に掲載し、経営の透明性に努める。	1. 平成17年3月期ディスクロージャー誌に取組み策No.2,3(計画の詳細)を掲載する。 2. アンケート結果に基づき意見・要望等改善策を検討する。 3. 半期開示に取組み策No.3(計画の詳細)を掲載する。 4. 地域親睦団体(友の会)による懇談(親)会を通じ、役員との意見交換会を開催。 5. アンケート調査の実施。	前年度の取組みを踏まえ、適切な情報開示を行う。(スケジュールの継続)	平成17年3月期ディスクロージャー誌に上記取組み策No.2,3を掲載し経営の透明性に努めた。(公表日:平成17年8月31日付) アンケート結果に基づく意見・要望の中からATMコーナーの時間延長及び休日ローン相談窓口を開設。 お客様満足度の向上、金融サービスの質の改善のため、(株)日本マネジメント協会の指導を受けCS(利用者満足度)調査を実施。	平成18年3月期ディスクロージャー誌に上記取組み策No.2,3を掲載し経営の透明性に努めた。	CS(利用者満足度)調査については、「CS(利用者満足度)向上プロジェクト会議」を平成19年度に立ち上げ、意見・要望等改善策の検討を行ない公表する予定です。 今後とも上記取組みを継続し、お客様の意見を反映した情報開示を徹底し、その内容の充実に努めていく。

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) 法令等順守(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	<p>1. 「コンプライアンス・プログラム」の策定</p> <p>2. チェック体制の強化(「自己申告チェックリスト表」に基づきコンプライアンス担当者による一次チェック、リスク監査室による二次チェックを経てその強化を図る)</p> <p>3. 報告体制の強化(コンプライアンス・プログラム実施状況(半期報告)及び職員からの相談事項(四半期報告)の報告を義務付ける)</p> <p>4. 不祥事件発生時における対応(報告体制フローに則り、迅速に対応する)</p> <p>5. コンプライアンス研修の実施 「コンプライアンス管理規程」に則り、体制整備に努める。</p>	<p>1. 「コンプライアンス・プログラム」の策定</p> <p>2. コンプライアンス担当者研修の実施</p> <p>3. コンプライアンス自己申告(チェック)の実施(コンプライアンス担当者によるモニタリング実施)</p> <p>4. コンプライアンス・プログラム実施状況の報告(半期)</p> <p>5. 相談(職員からの相談)事項の報告(四半期)</p> <p>6. 理事会への報告(定例理事会開催時)</p>	取組の継続	<p>「コンプライアンス・プログラム」の策定(平成18年4月1日付)</p> <p>コンプライアンス実施状況半期報告(平成18年3月31日基準)</p> <p>コンプライアンスに関する取りまとめ(職員からの相談事項報告)四半期報告書(平成18年3月31日基準、6月30日基準)</p> <p>定例理事会において、平成17年度下期コンプライアンス実施状況について報告(平成18年4月27日)</p> <p>コンプライアンス担当者研修の実施(平成18年6月9日、9月19日付)</p> <p>コンプライアンス自己申告チェック表に基づき実施(平成18年7月31日基準)</p>	<p>コンプライアンスに関する取りまとめ(職員からの相談事項報告)四半期報告書(平成18年9月30日基準)</p> <p>コンプライアンス実施状況半期報告(平成18年9月30日基準)</p> <p>コンプライアンス担当者研修の実施(平成18年11月7日、平成19年2月15日付)</p> <p>コンプライアンスに関する取りまとめ(職員からの相談事項報告)四半期報告書(平成18年12月31日基準)</p> <p>定例理事会において、平成18年度上期コンプライアンス実施状況について報告(平成18年11月17日)コンプライアンス自己申告チェック表に基づき実施(平成19年1月31日基準)</p>	各種法令の新設・改正によりコンプライアンスを取り巻く環境が大きく変わってきていることから、「コンプライアンスプログラム」の見直し、コンプライアンス研修の内容の充実・強化により、役職員のコンプライアンスに対する意識の向上を図っていく。
その2 適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	<p>【技術的安全管理措置】 情報セキュリティシステムを導入し、「システムの監視・監査」、「アクセス制御・毀損防止」、「利用者認証」等の管理措置を講じる。</p> <p>【組織的安全管理措置】 各部署に個人データ管理者を設置し、個人データの安全管理を図っていく。</p> <p>【人的安全管理措置】 役職員への安全管理措置の教育・指導を行う。</p>	<p>具体策を検討し、体制整備に努める。</p> <p>情報セキュリティシステムの導入。</p> <p>個人データ管理者の教育・研修の実施。</p> <p>役職員への安全管理に関する教育・研修の実施。</p> <p>点検・監査による安全管理措置の検証の実施。</p>	取組の継続	<p>ダイレクトメール等受取拒否先へのルールを制定。</p> <p>関財金3第2号「個人情報管理体制に係る一斉点検の実施について」に基づき現物検査を実施。個人情報紛失を受けて、現物取扱いのルールを制定。店舗長会議にて周知徹底、店内教育を指示。</p> <p>「定期積金集金カード」の施錠保管のため、全店にキャビネットを8月末に設置完了。</p> <p>「監査室」の営業店監査の際に、上記一斉点検の際に行った手法で現物検査を実施中。</p>	<p>現物補完スペース確保のため、一部店舗にキャビネットの追加設置及びキャビネットの改造を実施。</p>	今後とも「監査室」の営業店監査の際に、現物検査を実施していく。また、「(営業店)月例店内検査」報告の際に機微情報等取り扱いの点検検査についても実施していく。今後とも役職員への安全管理に関する教育・研修を継続的に実施していく。

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	
				<p>パソコン・イントラネットのセキュリティ対策としてFSSの導入を決定・発注。  全パソコンにセキュリティ対策としてFSSを導入。  役職員へのFSS導入後の運用に係る研修を実施。  FSSの導入に伴い「ネットワーク情報管理要領」を改正。  本部の基幹システム設置場所に「入・退室管理システム」を導入。</p>		
(5) ITの戦略的活用						
	<p>信組情報サービス(株)の「信用格付システム」導入の検討。  キャッシュカードの「ICカード」化の検討。  ATM機による「振込機能」の追加。  「しんくみ生活総合センター」利用によるビジネスマッチング情報の提供。  「しんくみ生活総合センター」利用による経営診断等のコンサルティング機能の強化。</p>	<p>「しんくみ生活総合センター」の利用開始。  信組情報サービス(株)の「決算書登録システム」の導入。  他行カード「振込機能」の導入検討。  「しんくみ生活総合センター」利用によるビジネスマッチング情報の提供。</p>	<p>信組情報サービス(株)の「信用格付システム」導入の検討。</p>	<p>信組情報サービス(株)の「決算登録システム」導入(平成18年4月正式申込済み)  他行カード振込機能を本店ATMに設置(平成17年12月28日稼働)  「しんくみ生活総合センター」利用による「あのネット」を全8店舗で開始(生活診断・ライフプランシミュレーション等)  信組情報サービス(株)の「決算登録システム」及び「信用格付システム」導入  他行カード振込機能を本店に設置するとともに、ATMによる相互入金業務(他行カードで入金機能を持たせる)を追加し機能の充実に努める(平成18年5月6日実施)</p>	<p>「しんくみ生活総合センター」利用(全信中協運営)による「あのネットビジネス」サービスを継続(取引先のニーズにあった取引先の紹介)  信組情報サービス(株)の「決算登録システム」及び「信用格付システム」導入に伴う登録作業完了(平成19年3月末完了)</p>	<p>他行カードにおける振込機能を設置するとともに、ATMによる相互入金業務(他行カードで入金機能を持たせる)を追加し機能の充実に努めた。今後はICカード等の機能強化に向け顧客リスク回避策として導入時期を十分検討する。  「あのネットビジネス」登録による相談・情報提供機能サービスをより積極的利用し、より広範な情報提供を図っていく。</p>
(6) 協同組合組織中央機関の機能強化	<p>協同組織中央機関(全信組連)とのモニタリング(四半期)の実施。(経営相談・指導を仰ぐ)  同機関(全信組連監査機構)による監査を通じ経営の透明性(健全性)を仰ぐ。  収益性の確保。(同機関による特別定期預金(募集型定期)実施に伴い、期間収益の確保に努める。)</p>	<p>協同組織中央機関(全信組連)とのモニタリングの実施。(四半期ヒアリング)  「募集型定期」への取組み。  同機関(全信組連監査機構)による監査の実施。</p>	<p>取組みを継続し取組む。  スケジュールの継続。</p>	<p>協同組織中央機関(全信組連)とのモニタリングの実施。  平成18年7月5日(決算ヒアリング) 平成18年7月27日(第1四半期ヒアリング)  特別定期募集に伴い取組みを実施、期間収益の確保に努める。</p>	<p>協同組織中央機関(全信組連)とのモニタリングの実施。  平成18年10月30日(第2四半期ヒアリング) 平成19年1月31日(第3四半期ヒアリング)  協同組織中央機関(全信組連監査機構)による監査の実施。平成19年3月7日～3月16日</p>	<p>協同組織中央機関(全信組連)とのモニタリングを実施し、当組合の経営課題、改善点を確認する。  ・運用収益力の強化・徹底  ・内包リスクの顕在化防止  ・各種リスクの対応強化  ・収益改善への取組み状況  協同組織中央機関(全信組連監査機構)による監査を通じ、当組合の経営の透明化(健全化)を確認する。</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	
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						
その1 地域貢献等に関する情報開示	<p>地域の中小企業者に対する資金供給の動向(業種別、資金用途別、制度資金等各地域別に開示)、地域預金者の預金受入れ状況等の項目を含め、より明確に開示を行なう。 ホームページの立上げ。</p>	<p>平成16年度ディスクロージャー作成。(8月下旬予定) 【地域貢献情報内容】 1. 貸出金業務全般の状況(資金用途別、業種別構成比、消費者・住宅ローン残高、担保別残高等) 2. 預金業務全般の状況(預金者別残高、種目別残高) 3. 地域利用者への利便性提供に関する取組み(店舗等チャネル状況、ATM提携先[コンビニATM利用提携]、個人年金販売等) 4. 地域貢献情報(文化的・社会的貢献、顧客の組織化及びその活動状況、中小企業金融の取組み等) 半期開示作成。(11月下旬予定) 上記情報開示項目を半期開示に追加し作成する。</p>	<p>前年度の実績を継続し、情報開示に努める。 1. 地域の中小企業者に対する資金供給の動向。(資金用途別、業種別貸出残高・構成比) ホームページの公表を行う。(HP開設)</p>	<p>平成17年3月期ディスクロージャー誌に下記取組み策を掲載し開示(平成17年8月31日付)。 1. 地域の中小企業者に対する資金供給の動向(資金用途別、業種別貸出残高・構成比) 2. 地域預金者の預金受入れ状況(預金種目別・預金者別預金残高) 3. 顧客利便性の提供(信組ネットサービス、コンビニATMサービス等) 4. 地域貢献情報(中小企業金融再生に向けた取組み、融資を通じた地域貢献、文化的・社会的貢献に関する活動等) 平成17年9月期ミニ・ディスクロージャー誌に融資を通じた地域貢献情報を掲載し開示。 平成18年3月期ディスクロージャー誌に下記取組み策を掲載し開示(平成18年7月31日付)。 1. 地域の中小企業者に対する資金供給の動向(資金用途別、業種別貸出残高・構成比) 2. 地域預金者の預金受入れ状況(預金種目別・預金者別預金残高) 3. 顧客利便性の提供(信組ネットサービス、コンビニATMサービス、ATM振込みサービス等) 4. 地域貢献情報(中小企業金融再生に向けた取組み、融資を通じた地域貢献、地域へのサービス充実、文化的・社会的貢献に関する活動等)</p>	<p>平成18年9月期ミニ・ディスクロージャー誌に下記取組み策を掲載し公表。 1. 地域の中小企業者に対する資金供給の動向(事業性融資・個人向け融資[うち個人ローン・住宅ローン]・地方公共団体向け融資) 2. 顧客利便性の提供(休日ローン相談窓口開設・休日ATMコーナー時間延長)</p>	<p>今後も、取組みを継続するとともに開示項目の追加・検討を行ない、地域利用者に対する情報提供の充実、また、利用者に分かりやすい開示に努めていく。</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	
その2 充実した分かりやすい情報開示の推進	<p>平成16年度ディスクロージャー作成。(8月下旬予定)</p> <p>【地域貢献情報内容】</p> <p>1. 貸出金業務全般の状況(資金使途別、業種別構成比、消費者・住宅ローン残高、担保別残高等)</p> <p>2. 預金業務全般の状況(預金者別残高、種目別残高)</p> <p>3. 地域利用者への利便性提供に関する取組み(店舗等チャネル状況、ATM提携先[コンビニATM利用提携]、個人年金販売等)</p> <p>4. 地域貢献情報(文化的・社会的貢献、顧客の組織化及びその活動状況、中小企業金融の取組み等)</p>	<p>具体策を検討し、様式等体制整備に努める。</p> <p>半期開示にお客様からの質問や相談等のうち頻度の高いもの等について回答事例などを作成し公表する。</p>	<p>前年度の取組みを踏まえ、充実した情報開示に努める。半期開示同様とする。</p> <p>ホームページの公表を行う。(HP開設)</p>	<p>「お客様相談室」へのフリーダイヤル設置(0120-400-103)</p> <p>「お客様相談室」リーフレット店頭備え置き</p> <p>「お客様相談室」へのご意見・要望書店頭備え置き</p> <p>各チラシに「お客様相談室」を織り込んだ。</p> <p>平成18年3月期ディスクロージャー誌に相談・苦情内容を開示。</p>	<p>平成18年度上期ディスクロージャー誌に「お客様相談室」設置のご案内を掲載するとともに、「おれおれ詐欺」に対する注意喚起の内容を織り込んだ。</p>	<p>今後も、お客様からいただいたご意見・ご要望を経営改善や業務改善に反映させ、地域の利用者の利便性向上に努めていく。</p> <p>ディスクロージャー誌での充実した分かりやすい開示に努めるとともに、現在準備中のホームページによる情報開示も合わせて行なっていく予定です。</p>
(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	<p>利用者「満足度アンケート」を実施し、その意見・要望等を業務に反映させることにより、一層のサービス向上に努めて行く。</p> <p>*アンケート方法としては、地域親睦団体「友の会」や一般預金者へのDMを考えている。(ホームページからの書込みも含め実施する。)</p>	<p>「お客様アンケート」実施による意見・要望等の改善策を検討する。</p> <p>上記事項による改善策の実施。(半期開示、11月下旬を目途に公表)</p> <p>「満足度アンケート」の実施(継続)。(各アンケート項目の検討)</p>	<p>前年度の取組みを踏まえ、利用者の満足度を重視した経営に取組む。(アンケート方式・書面による提出)</p> <p>ホームページからの書込みを実施。(HP開設)</p>	<p>顧客利便性の提供としてATMでの他行カード振込を稼働。</p> <p>顧客利便性の提供としてATMでの相互入金業務稼働。</p> <p>顧客利便性の提供としてICカード有効性コードを対応。</p> <p>「お客様アンケート」結果に基づく意見・要望の中からATMコーナーの時間延長及び休日ローン相談窓口を開設。</p> <p>お客様満足度の向上、金融サービスの質の改善のため、(株)日本マネジメント協会の指導を受けCS(利用者満足度)調査を実施。</p>	<p>CS(利用者満足度)調査の役員報告会を実施。(平成18年11月24日)</p> <p>上記調査報告を受け、(株)日本マネジメント協会の指導のもとに「CS(利用者満足度)向上プロジェクト会議」の立ち上げを決定(平成19年4月以降計6回予定)。</p>	<p>「CS(利用者満足度)向上プロジェクト会議」はCS(利用者満足度)調査報告書から問題点、課題を整理し具体的な対応策を作成し、各店舗、各職務に寄せられた利用者の声、および声なき声に応えていくものです。今後とも、お客様アンケートをはじめ、様々な利用者からの意見・要望等に応えていくことにより、利用者へのサービスの向上に努めていく。</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) 地域再生推進のための各種施策との連携等	<p>地公体制度融資の積極的利用。 住宅ローンをはじめとした個人ローンの推進。 地域福祉の向上を目的としたNPO活動等の支援。 ゲートボール大会主催。 町内祭礼、商工会イベント等地域行事への積極的参加。</p>	<p>ビジネスローンの取扱。 町内祭礼、商工会イベント等への積極的参加。 理事長杯ゲートボール大会開催。</p>	<p>地域再生推進のための各種施策との連携の一層の充実。</p>	<p>融資を通じた地域貢献 事業者向融資 735件 15,756百万円 個人向融資 住宅・消費者ローン等 3,194件 16,394百万円 (うち住宅ローン 1,239件 10,109百万円) 地公体制度融資 327件 1,103百万円 新規創業支援融資3件実行 (国民生活金融公庫と連携及びNPO向け融資実行) 第18回理事長杯ゲートボール大会開催 町内祭礼、商工会イベントへの参加 中学生職場体験受け入れ</p>	<p>地元建設業者との連携、子育て支援を目的とした住宅ローン金利優遇策を継続するとともに、地元宅地造成開発に伴いアパートローンの取組みを行うなど、地域活性化への貢献に努め住宅ローン始め事業性融資の増加を図る。 新規創業支援として、2件(うちNPO向け融資1件、10百万円・国金連携融資1件、10百万円)の案件に取組む(H19/4実行)</p>	<p>新潟市商工会議所との提携により、特別融資制度として同商工会議所会員には特別金利優遇策(0.2%)の取り扱いを開始した。 地元建設業者との連携による子育て支援を目的とした住宅ローン金利優遇策を取入れ、地域福祉の向上に努めた。 今後も地元商工会及び各種業界団体との連携を強化し、金利優遇等先進的な取組みを行い、地域活性化への貢献に努める。</p>
4. 進捗状況の公表	<p>各推進計画において実施した成果を、利用者の目線に立ち、理解しやすい形で半期毎に公表。 【推進計画】 1. 事業再生・中小企業金融の円滑化 2. 経営力の強化 3. 地域利用者の利便性向上 4. ホームページにて公表</p>	<p>旧アクションプログラムによる進捗状況について公表。(平成16年度ディスクロージャーの作成)平成17年8月末 新アクションプログラムによる各推進計画の成果を半期開示に織り込む。</p>	<p>前年度の取組みを踏まえ、推進計画に織り込んだ成果(進捗状況)についての公表を行う。 ホームページにて公表。(HP開設)</p>	<p>平成16年度ディスクロージャー誌に下記取組策を掲載し公表(平成17年8月31日付) 1. 中小企業金融再生に向けた取組み 2. 融資を通じた地域貢献 3. 地域へのサービスの充実 (1) 顧客の組織化とその活動状況 (2) 情報提供活動(しんくみ“あのネット”利用活用等) (3) 顧客利便性の提供(信組ネットサービス、コンビニATM等) 4. 総代会機能強化</p>	<p>平成18年度上期ミニ・ディスクロージャー誌に下記取組策を掲載し公表 1. 融資を通じた地域貢献 2. 「しんえいお客様相談室」のご案内 3. 総代会制度・選出方法 4. その他のご案内 (1) 休日ローン相談窓口開設のご案内 (2) 休日のATMコーナー時間延長のご案内</p>	<p>今後も各推進計画において実施した成果について、利用者の目線に立ち、情報提供を充実し、また、利用者に分かりやすい形で公表に努めていく。 現在準備中のホームページを利用して充実した分かりやすい公表に努めていく。</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	
				平成17年度上期ミニ・ディスクロージャー誌に下記取組策を掲載し公表 1.融資を通じた地域貢献 2.「しんえいお客様相談室」のご案内 3.総代会制度・選出方法 平成17年度ディスクロージャー誌に下記取組策を掲載し公表(平成18年7月31日付) 1.中小企業金融再生に向けた取組み 2.融資を通じた地域貢献 3.地域へのサービスの充実 (1)顧客の組織化とその活動状況 (2)情報提供活動(しんくみ“あのネット”利用活用等) (3)顧客利便性の提供(信組ネットサービス、コンビニATM、ATM振込みサービス等) 4.総代会機能強化 5.「お客様アンケート」からの要望事項等取組み状況 6.「お客様相談室」に寄せられた相談・苦情等		