

地域密着型金融推進計画

	計画(目標設定を含む)		実施スケジュール	
	取組方針及び目標	具体的取組策	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	<ul style="list-style-type: none"> ・創業・新事業支援機能等の強化を図るため、「目利き力」の向上を最優先課題の一つと認識し、集中改善期間中に行ってきた研修を更に高い水準にする。 ・信用金庫本来の姿であるリレーションシップにより、取引先の経営内容をより深く理解し、良きアドバイザーを目指す。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全信協の「目利きカステップアップ講座」受講 ・融資委員会の新設による融資推進・審査・管理の高度化 ・中小企業支援センターの活用 ・政府系金融機関の活用 	<ul style="list-style-type: none"> ・「目利きカステップアップ講座」計数活用編・定性分析編受講 ・中小企業支援センターとの意見交換会の実施(審査部、営業推進部) ・残高試算表、資金繰り表の理解度を深め審査能力向上を図る。(審査トレーニー、企業支援トレーニー、本部審査時、OJT) ・アパートローンの研究、先進金庫から情報収集する。 ・融資委員会の新設 ・信金中央金庫と連携し地域のPFI事業の協調融資実行を目指す。 ・「目利きカステップアップ講座」受講者による研修会の開催 ・アパートローンの商品概要の見直し(営業推進部連携) ・創業・新事業支援融資の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・創業・新事業支援融資の創設 ・それまでの結果を検証し、以後の取組みの再検討をする。
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・経営相談機能については、個別コンサルティングサービスの提供等により、中長期的に地域経済振興に資することを目的に施策展開していく。 ・情報提供サービスなど地域事業者向け経営支援サービスを充実するとともに、各サービスが有機的に連携機能することを念頭においた取組みを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ○経営相談機能の強化 ・外部提携によるコンサルティング紹介・斡旋 ・千葉県中小企業支援センターの専門家派遣事業の利用 ○経営支援機能の強化 ・若手社員研修会の継続開催(年1回) ・M&A仲介業務の取扱開始 ・経営者セミナーの継続開催(信金中央金庫、中小企業基盤整備機構他) ・若手経営者の組織化による勉強会開催(30～50名、年6回程度継続開催) ・会員制経営情報提供サービスの開始(200～300名規模、全信協ビジネスマッチング情報・M&A情報・その他経営情報ほか) 	<ul style="list-style-type: none"> ・第15回若手社員研修会の開催(4月) ・第3回経営者セミナーの開催(9月) ・M&A仲介業務の取扱開始(7月) ・若手経営者勉強会開催概要案、会員制経営情報提供サービス概要案策定 	<ul style="list-style-type: none"> ・若手経営者勉強会(原則隔月開催)、経営情報提供サービスの開始 ・コンサルティング紹介斡旋サービスの開始 ・第16回若手社員研修会開催 ・第4回経営者セミナー開催

	計画(目標設定を含む)		実施スケジュール	
	取組方針及び目標	具体的取組策	17年度	18年度
ロ. 要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化	<ul style="list-style-type: none"> 取引先企業の経営内容改善支援による、不良債権の新規発生防止及び要注意先債権等の健全債権化に向けた取組みを強化し、ランクアップ及びランクダウン防止に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年3月末債務者区分要注意先、要管理先、破綻懸念先から貸出金額、保全状況等を考慮し抽出した242先について、営業店と一体となり、ランクアップ及びランクダウン防止のため、経営改善計画策定を含めた支援策を考察し対応を図る。 庫内啓蒙活動の一環として企業支援トレーニングを実施する。 キャッシュフローのモニタリング強化のため資金繰り表作成方法の指導、経営改善計画書の作成等の指導により担当者の能力向上を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 抽出した242先の内、特に債務者区分の変動により、信用コストの増減に大きく影響する取引先106先については、最優先取組み先として事業支援担当が主体となって取組む。(17年9月末まで) 営業店から債務者区分の変動及び債権額増減の推移について、月次報告を受け管理していく。(ランクアップ・ダウン見込先について17年6月から12月まで毎月報告) 最優先取組み先である106先を含め45先を17年度中にランクアップできるよう改善計画策定その他の支援をしていく。 	<ul style="list-style-type: none"> 具体的取組策で抽出した242先を継続管理していく。 17年度上期と同様に、債務者区分変動見込先は債権額増減の推移について営業店から月次報告を受け管理していく。 242先の中から18年度自己査定において金庫全体で39先のランクアップ先が確保できるように支援活動をしていく。
ハ. 健全債権化等の強化に関する実績の公表等	<ul style="list-style-type: none"> 経営改善支援体制整備状況、支援取組み先数、ランクアップ先数等の公表および公表内容の拡充を図る。 中小企業再生支援協議会を活用等した成功事例を開示する。 	<ul style="list-style-type: none"> 要注意先、要管理先、破綻懸念先の区分ごとに取組み先数及びランクアップ先数をディスクロージャー誌及びホームページ上で公表する。 中小企業再生支援協議会を活用等した成功事例について、ディスクロージャー誌及びホームページ上で公表する。 	<ul style="list-style-type: none"> 16年度における支援取組みの実施状況等をホームページ上で公表する。 17年度上期における支援取組みの実施状況等をホームページ上で公表する。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年度における支援取組みのランクアップ状況等をディスクロージャー誌上で公表する。 17年度中に中小企業再生支援協議会を活用等した成功事例についてディスクロージャー誌上で公表する。 17年度における支援取組みの実施状況等をホームページ上で公表する。 18年度上期分における支援取組みの実施状況等をホームページ上で公表する。
(3) 事業再生に向けた積極的取組み				
イ. 事業再生に向けた積極的取組み	<ul style="list-style-type: none"> 中小企業再生支援協議会および中小企業支援センター等の積極的活用を図る。 再生支援先に対して人的支援、資金繰り管理等を実施していく。 	<ul style="list-style-type: none"> 要管理先を対象として中小企業再生支援協議会に案件を持ち込める先のリストを作成する。リストの中から、営業店及び取引先と協議の上、中小企業再生支援協議会の活用が図れる先を決定していく。集中改善期間中に習得したノウハウを支援活動に反映させる。 当金庫の営業エリアは茨城県にも及んでいる為、茨城県中小企業再生支援協議会の積極的な活用もしていく。 支援対象先の内、人材派遣が必要な先へ人的支援を実施していく。 	<ul style="list-style-type: none"> 営業店及び取引先と協議し、中小企業再生支援協議会へ案件の持ち込みを図る。 中小企業支援センターを活用し、専門家の派遣依頼等により取引先を支援していく。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年度に引続き中小企業再生支援協議会への案件持ち込みと中小企業支援センターの活用を図る。

	計画(目標設定を含む)		実施スケジュール	
	取組方針及び目標	具体的取組策	17年度	18年度
ロ. 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	<ul style="list-style-type: none"> 再生支援実績の開示として、中小企業再生支援協議会の活用を図った先の成功事例を取引先の了解を得てホームページ等で公開する。 中小企業再生支援協議会の積極的活用にあたって、専担部署と営業店の連携を密にして事業再生に取組む。 	<ul style="list-style-type: none"> 事業支援担当が営業店訪問時に、事業再生の成功事例を基に指導する。 人的支援により支援先企業へ派遣した出向者を講師として、研修会を実施する。中小企業再生支援協議会の開示データを参考にして、成功事例のスキームを作成し研修を実施する。 当金庫で実施した事業再生事案の内、成功事例のスキームを作成しOJTによる研修の実施により再生ノウハウの共有化を推進する。 他行との情報交換による事業再生成功事例データの取得を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 中小企業再生支援協議会の開示データを収集しスキーム作成の準備をする。 スキーム完成後、庫内研修(小人数制によるトレーニー形式)により再生ノウハウの共有化を図る。 人的支援として派遣した出向者による研修会の開催により再生ノウハウの共有化を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 当金庫独自の再生成功事例に基づいたスキームを作成する。 スキーム完成後、事業支援担当が各営業店訪問時にOJTによる指導を中心に再生ノウハウの共有化を図る。 人的支援として派遣した出向者による研修会の開催により再生ノウハウの共有化を図る。
(4)担保・保証に過度に依存しない融資の推進等				
イ.担保・保証に過度に依存しない融資の推進	<ul style="list-style-type: none"> 取引先の業容、財務内容、特にキャッシュフローや資金繰り重視の与信判断をするとともに、ローンレビューを徹底する。 「民法の一部を改正する法律」の施行を踏まえ、過度に担保・保証に依存しない融資推進を行う融資審査体制の高度化を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 決算書の財務データにもとづきSDBスコアリングモデルのデータベースのデフォルト率を利用し、与信判断の可能性やリスクの軽減を図ることにより、過度に担保・保証に依存しないキャッシュフローや資金繰り重視の融資推進を行う。 決算書に表れない定性面に重点を置いたローンレビューの取組を通じて、より動的・積極的な実態把握を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 決算書の財務データ、キャッシュフローおよび資金繰り表にもとづいた融資の取組み強化を図る。 17年5月にキャッシュフローによる償還能力分析とSDBスコアリングを活用した無担保融資商品(商品名:ビジネス-One)の取扱を開始する。 与信残高500万円以上の法人先に対し信用格付システムの導入を図る。 キャッシュフロー・資金繰りの他に決算書に表れない定性データを収集し、事後モニタリングへの活用を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 新無担保ローンの開発および導入を図る。 個人事業者の信用格付制度導入の検討 与信残高200万円以上の法人に対し信用格付システム導入を図る。

	計画(目標設定を含む)		実施スケジュール	
	取組方針及び目標	具体的取組策	17年度	18年度
ロ.中小企業の資金調達手法の多様化等	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業の資金調達手法の多様化に向けた融資プログラムの整備を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・特定業種への集中リスクを避けるため業種別与信限度額基準の策定を行う。 ・事業内容、業況、キャッシュフローに着目することによる、回収の可能性を判断した融資審査手法を確立し、担保・保証に過度に依存しないビジネスモデルの構築を図る。 ・信用格付システムを導入し、それを活用した無担保融資を検討する。 ・企業の信用力や担保・保証に依存するのではなく、企業の経営ノウハウや技術力等に着目し、事業そのものが生み出すキャッシュフローを返済財源とする融資手法の検討をする。 ・信用リスク分散を目的とした貸出債権流動化を検討する。 ・中小企業の資金調達手法の多様化に対応していくために、知識やノウハウを蓄積するとともに、他金融機関との協調や、連携などを検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年5月にキャッシュフローによる償還能力分析とSDBスコアリングを活用した無担保融資商品(商品名:ビジネス-One)の取扱を開始する。 ・「目利き力養成ステップアップ講座」に参加し、企業の将来性を読み取る能力の向上を図る。 ・貸出債権流動化の検討をする。 ・信金中央金庫との連携を図り、私募債の受託など資金調達手法の多様化に向けた取組みを検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・特定業種への集中リスクを避けるため業種別与信限度額基準の策定を行う。
(5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・融資契約時における条件や契約内容はもちろんのこと、融資に応じられない場合についても十分に説明するよう徹底を図る。 ・統一した説明方法、内容等、重要事項に関する債務者への説明態勢の整備を行う。 ・相談・苦情処理体制の強化・進捗状況の公表を行う。 ・反社会的勢力に対しても警務顧問、弁護士、警察署等と連携を密にに対応を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「融資説明マニュアル」等、融資説明態勢の徹底のための内部規程等を作成し、融資説明態勢の十分な整備を図る。 ・債権書類の一部改定 ・事務ガイドラインに沿ったマニュアル等の整備、職員への教育強化を図るとともに、的確な対応がとれる融資説明態勢の構築を行う。 ・コンプライアンス態勢及びコーポレートガバナンスの強化を図る目的から弁護士等専門家を加えた特別調査委員会を設置し、問題が発生した場合は個別に対応する仕組みとする。 ・コンプライアンス委員会を2ヶ月に1回開催し、苦情・トラブルに対する認識・理解を深め、苦情内容を集計・分析し的確な対応や改善を図り、重要事項については開示を行い、説明責任について啓蒙を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「融資説明態勢マニュアル」等を作成 ・17年6月に特別調査委員会を設置 ・コンプライアンス委員会開催(4月、6月、8月) ・苦情内容の一部を庫内報(本部だより)に開示 ・研修を通して当金庫としての説明責任の基準統一を図る。 ・営業店での「融資説明態勢マニュアル」等の利用具合を確認し、不具合であれば改善する。 ・コンプライアンス委員会開催(10月、12月、2月、3月) 	<ul style="list-style-type: none"> ・それまでの取組みを継続実施するとともに、コンプライアンス・プログラムに基づいた活動を行う。

	計画(目標設定を含む)		実施スケジュール	
	取組方針及び目標	具体的取組策	17年度	18年度
(6)人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> ・事業再生に必要な「目利き力」の能力向上を図る。 ・庫内職員による財務分析セミナー等の開催をする。 ・事業再生の専門家として中小企業診断士の養成をする。 ・人的支援実施により事業再生等のノウハウを習得する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全信協主催による「目利き力養成ステップアップ講座」の受講および受講者による勉強会ならびに庫内研修会の開催 ・キャッシュフローのモニタリング強化のため資金繰り表作成の指導 ・若手職員および渉外担当者を対象としたセミナーの開催 	<ul style="list-style-type: none"> ・「目利き力養成ステップアップ講座」を受講する。 ・審査トレーニー・企業支援トレーニーを開催し、残高試算表・資金繰り表の理解度を深め、経営改善計画書等の作成指導を行う。 ・若手職員および渉外担当者を対象とした、不動産担保セミナー・企業収支財務分析セミナーの開催 ・人材育成を目的とした支援先企業への派遣 ・「目利き力養成ステップアップ講座」受講者による研修会の開催 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続して庫内研修会を開催し、能力の向上を図る。
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に対応した自己資本比率算出方法の精緻化、リスク管理の高度化および情報開示の拡充に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・自己資本比率算出方法の精緻化を図るため、信用リスク・オペレーショナルリスクにかかるリスクアセット算出の方法など新BISの内容を正しく理解する。 ・リスク量の定量的な分析・把握を行うなどリスク管理の高度化を図り、健全性の確保に努める。 ・情報開示の拡充に係る適切な態勢整備に積極的に取組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新BISの内容把握に努め、概要設計・対応整備を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新BISに基づいた自己資本比率の国内基準の決定を受けて、その基準に基づき具体的な自己資本比率の算出方法、検証方法など詳細設計を行い、19年3月末から導入される新BIS対応に努める。
(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・管理会計の整備・充実を図り、業績評価の結果に基づき「選択と集中」の観点から業務の見直しを行う。 ・信用リスクに応じた新金利体系の導入を行う。 ・格付別デフォルト率などを織り込んだ年度末予想を行うなど収益管理に反映させる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・月次管理表(月次業績の動向)を作成し、月次損益・月次自己資本比率・余資運用状況・改善支援先・経費等の現状を踏まえた年度見込(シミュレーション)を行うなど管理会計の整備・充実を図る。 ・業績評価の結果に基づき業務の見直しを行う。 ・信用リスク、期間リスク等を踏まえた新金利体系の導入を行う。 ・デフォルト率等の信用リスクデータの蓄積を行う。 ・融資審査プロセスの効率化によりコストの削減を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当期利益ベースでの月次損益の把握 ・月次損益を基に月次自己資本比率を算出 ・余資運用、改善支援先、償却債権取立益、出資金、人員、経費等の状況の把握 ・前記項目などを基に年度見込(シミュレーション)を行うなど管理会計の整備・充実を図る。 ・業績評価の結果に基づき業務の見直しの検討 ・ブロック別の審査担当者制度の導入による効率的な審査体制の確立 	<ul style="list-style-type: none"> ・業績評価の結果に基づく業務の見直しを実施し、18年度の収益計画に反映させる。 ・精度の高い月次管理表の充実に努める。 ・信用リスクに応じた新金利体系の導入を行う。 ・月次損益を基にリスク計量を加味した月次自己資本比率を作成 ・格付別デフォルト率などを織り込んだ年度末予想を行うなど収益管理に反映させる。

	計画(目標設定を含む)		実施スケジュール	
	取組方針及び目標	具体的取組策	17年度	18年度
(3)ガバナンスの強化				
イ. 半期開示の内容充実	・半期ディスクロージャーについては、今後、全信協が取り組む検討結果を踏まえ内容充実を図っていく。	・半期ディスクロージャー誌を発行するとともにガバナンスの向上の観点から内容充実を図っていく。	・半期ディスクロージャーの内容充実を検討 ・11月に平成17年度半期ディスクロージャー誌を発行	・11月に平成18年度半期ディスクロージャー誌を発行
ロ. 総代会に一般の会員の意見を反映させる仕組み等、総代会の機能強化に向けた取組み	・総代会のさらなる機能強化を実施する。	・一般会員の意見を反映させる仕組みについて、地区別説明会またはアンケート調査等の施策を検討し実施する。	・一般会員の意見を反映させる仕組みを検討する。	・一般会員の意見を反映させる手段として、地区別説明会またはアンケート調査等の施策を実施する。
(4)法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化				
イ. 営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等	・全職員のリーガルマインドの向上を図る。 ・各店のコンプライアンス責任者とモニタリングを実施し、コンプライアンス態勢の点検強化を図る。	・年1回以上の臨店を実施し、法令等遵守状況の点検強化を図る。 ・事故防止の観点から連続休暇の一層の促進を図る。 ・コンプライアンス・プログラムに基づく階層別研修の実施。 ・万が一不祥事件につながるおそれのある行為があった場合は、厳正な処分を行う。 ・コンプライアンス関係会議等へ積極的に参加する。	・階層別コンプライアンス研修の実施 ・営業店臨店(モニタリングの実施) ・役員コンプライアンス研修 ・コンプライアンス責任者研修	・取組みを継続実施する。
ロ. 適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	・顧客情報管理に関して、個人情報保護法の施行を踏まえ、法令等の諸規定に基づき、より一層適切な管理・取扱いの確保に努める。	・情報セキュリティに関する教育研修の実施 ・情報媒体の保管・管理態勢の整備 ・個人情報保護に関する管理態勢の整備 ・個人情報管理台帳の整備 ・技術的安全管理措置の深度を高めるための対応 ・外部委託先、第三者提供先および共同利用先に対する安全管理措置の強化	・情報媒体の保管・管理の徹底 ・教育研修の実施 ビデオ研修を実施する。「個人情報保護・管理の基礎知識」「ケースで学ぶ窓口対応の実際」など4巻)開示請求および苦情申出の受付等の模擬訓練を実施する。 ・個人情報管理台帳の整備 ・内部監査を踏まえたロードマップを策定し、これに基づく個別指示を行い、管理態勢の強化を図る。 ・個人情報保護管理態勢を重点監査項目とし、ロードマップに織り込んだ指摘事項の改善状況の監査を実施する。 ・電子記録媒体の管理手順を規程化する。 ・専用システム機器の手順書策定 ・教育研修の実施	・個人情報の適切な保護と利用を図るため、具体的取組等に掲げた内容の整備強化に取り組んでいく。また、実運用のなかで必要な改善を適時図っていく。 ・教育研修の実施

	計画(目標設定を含む)		実施スケジュール	
	取組方針及び目標	具体的取組策	17年度	18年度
(5)ITの戦略的活用	<ul style="list-style-type: none"> システムを利用したエリアマーケティングの展開による効果的な営業戦術の立案・実施 顧客情報の活用によるCRM営業の展開 	<ul style="list-style-type: none"> ○エリアマーケティングの展開による効果的な営業戦術の立案・実施 ・エリアマーケティングシステムの導入検討 ・営業店単位での市場特性の明確化 ・市場特性に基づく店別重点施策の展開 ○顧客情報の活用によるCRM営業の展開 ・保有情報及び収集情報の明確化 ・交渉履歴の保存活用手法の検討 ・顧客情報の具体的活用手法の明示・展開 	<ul style="list-style-type: none"> ・エリアマーケティングシステムの検討(システム概要、機能、使い勝手) ・エリアマーケティングシステムの活用方針の検討とシステムデモの実施 ・エリアマーケティングシステムの18年度導入可否決定 ・保有顧客情報の整理と活用項目の明確化 	<ul style="list-style-type: none"> ・営業店単位での市場特性の明確化と店別重点施策の検討 ・顧客情報の新規収集項目の明示・収集推進 ・保有情報による対象顧客抽出と勧誘活動の推進 ・次期営業携帯端末の検討 ・店別重点施策の明示・展開 ・対顧客交渉履歴保存活用についてのシステム活用手法検討
(6)協同組織中央機関の機能強化	<ul style="list-style-type: none"> ・派遣人材(信金中央金庫)より、経営全般に亘ってアドバイスを受け、経営力の強化に努める。 ・市場リスクや収益性確保への対応として、市場リスク管理態勢の強化に向けて取組む。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市場リスクを認識し安全性を重視した安定収益確保を目指す。 ・毎月、国債・地方債・政保債を中心としラダー型に運用することにより安定収益の確保を目指す。また、評価損益を考慮し満期保有区分を中心に運用する。 ・ALM委員会にて市場リスクなどのリスク計量を把握し、収益シミュレーションを行い収益の確保に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> ・取組方針および具体的取組策に掲げた内容により、経営力の強化および市場リスク管理態勢等の強化に取り組んでいく。 	<ul style="list-style-type: none"> ・取組方針および具体的取組策に掲げた内容により、経営力の強化および市場リスク管理態勢等の強化に取り組んでいく。

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

イ. 地域貢献に関する情報開示

・地域の利用者に対する情報提供の充実を図るため、地域貢献に関する情報開示を、これまでよりも個人的、かつ、より分かりやすく行う。・地域のインフラ整備にかかる地方公共団体への資金供給の状況等の開示も検討していく。

・ディスクロージャー誌上で地域貢献にかかるディスクローズをする。
・金融機関の社会的責任の観点から考慮のうえ、地域の中小企業者に対する資金供給の状況、地域の中小企業への支援状況、業務地区内の地方公共団体への資金供給など地域経済活性化への取組みについて情報開示を行う。

・具体的取組策を踏まえた地域貢献に関する情報をディスクロージャー誌に織り込み平成17年7月21日に縦覧を開始

・ディスクロージャー誌に掲載し、具体的取組策を踏まえた地域貢献に関する情報開示を行う。
・「地域からお預かりした資金は地域に還元する」という、資金の地域内循環への方針をアピールする。
・教育施設整備事業、道路整備事業、防災対策事業など地域のインフラ整備にかかる地方公共団体への資金供給の状況等を開示する。

ロ. 充実した分かりやすい情報開示の推進

・現在ホームページで公開しているQ&A情報について、今後のCSアンケート等の結果を踏まえた内容の充実化を図るとともに、利用者により分かり易い表記手法および検索の容易性などを重点に利用者利便の向上を図る。

○ホームページQ&A情報の充実化
・CSアンケート等の反映によるQ&A情報の充実化
・検索の容易性についての検証・改善・反映
○情報開示にかかる認知度・浸透度向上
・顧客視点に立った表記方法の検証
・情報開示にかかる認知度・浸透度向上策の検討・実施

・CSR(金融機関の社会的責任)情報開示等の先進事例検証
・CSアンケート結果等のQ&A情報への反映
・開示手法の再構成
・顧客視点に立った表記方法の検証
・情報開示にかかる認知度・浸透度向上策の検討・実施

・認知度・浸透度向上策の継続実施
・Q&A情報の充実化継続

	計画(目標設定を含む)		実施スケジュール	
	取組方針及び目標	具体的取組策	17年度	18年度
(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"> 総合的な評価及び個別サービス単位での評価、イメージ評価等を計測・分析して課題を抽出し、今後の当金庫の営業活動に反映させていく。 個人顧客、事業者など、顧客層別に継続的なCSアンケートを実施し、顧客満足度を重視した営業体制の確立を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ○CS調査結果の施策反映の仕組みづくり ・組織:CS委員会(仮称) ・主管:営業推進部 ・役割:顧客情報の収集(CSアンケートの実施、回収)、収集情報の分析、分析結果と対応策の協議、実施対応策の進捗管理報告、金庫内への情報フィードバック ○ローン利用顧客(個人層)を対象としたCSアンケートを実施 ・対象者:個人顧客・ローン利用者 ・アンケート方法:融資実行時にアンケートを実施する。 ○新規事業所開拓時アンケートの継続 ○事業者の組織化を受けて、会員に対して継続的にCSアンケートを実施 ・対象者:事業者(法人・個人:事業者組織の会員) ・アンケート方法:電子メール 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客満足向上を継続的に行うための全体像について検討 ・CS委員会(仮称)の設置 ・CSアンケートの実施(新規開拓先事業所、ローン利用顧客) ・アンケート結果・対応状況の開示、施策へのフィードバック 	<ul style="list-style-type: none"> 事業者の組織化を実施し、会員に対して電子メールアンケートを実施 ・アンケート結果・対応状況の開示、施策へのフィードバック
(4) 地域再生推進のための各種施策との連携等	<ul style="list-style-type: none"> 行政及び商工会議所等の地域団体との連携継続と地域再生にかかる施策提言、施策実施支援 ・地域再生にかかるPFI事業への支援 	<ul style="list-style-type: none"> ○行政・地域団体との連携継続と施策実施支援 ・銚子地域情報化推進協議会提言施策のうち、実施段階施策への協力・支援を行う。 ・銚子商工会議所産学官連携委員会への継続参加と施策提言および施策実現に向けて積極的に参画していく。 ○地域再生にかかるPFI事業への支援 ・今後予想される地公体のPFI事業導入について、情報収集を行うとともに融資参加等による事業支援を行っていく。 	<ul style="list-style-type: none"> 銚子商工会議所産学官連携委員会への継続参加 ・銚子地域情報化推進協議会平成17年度総会への参加 ・銚子地域情報化推進協議会提言施策のうち、実施段階施策への協力・支援 ・今後予想される地公体のPFI事業導入について、情報収集を行うとともに随時、融資参加等事業支援を行っていく。 	<ul style="list-style-type: none"> 取組みの継続実施
4. 進捗状況の公表	<ul style="list-style-type: none"> 「地域密着型推進計画」の進捗状況を半期毎に公表する。公表時期、公表方法等については、全信協の考え方を参考に対応する。 	<ul style="list-style-type: none"> 担当役員による進捗管理を四半期毎に実施する。 ・地域の利用者に対し、より分かりやすく進捗状況をまとめて、ホームページ上で公表する。 	<ul style="list-style-type: none"> 「地域密着型推進計画」をホームページ上で公表する。 ・17年度上期分の進捗状況をまとめてホームページ上で公表する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年度分の進捗状況をまとめてホームページ上で公表する。 ・18年度上期までの進捗状況をまとめて、ホームページ上に公表する。