

地域密着型金融推進計画

進捗状況（平成 17 年 4 月～平成 19 年 3 月）

平成 19 年 5 月 14 日

両備信用組合

地域密着型金融推進計画

当組合では、平成 17 年 3 月 29 日に金融庁から公表された、17 年度及び 18 年度の 2 年間の「重点強化期間」を対象とする中小・地域金融機関についての「地域密着型金融の機能強化の推進に関するアクションプログラム」に基づき「地域密着型金融推進計画」の進捗状況（平成 17 年 4 月～平成 19 年 3 月）について取りまとめましたのでご報告致します。

進捗状況

I. 事業再生・中小企業金融の円滑化

1. 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

- 1) 融資審査能力向上のため、「目利き」能力の向上を第一と捉え、業界団体等主催の各種研修会へ積極的に参加、職場での伝達研修等を通じ職員のレベル向上に努めました。また、取引先企業への経営相談・支援機能の強化の取組として、外部専門家（中小企業診断士・公認会計士）と契約を結び、経営相談・経営指導等支援体制を整え、支援活動を実施致しました。
- 2) 平成 17 年度「融資査定診断士 3 級」に 2 名、平成 18 年度「融資査定診断士 3 級」に 3 名、「融資査定診断士 2 級」に 2 名合格致しました。また、AFP 資格取得を奨励し、AFP 資格取得者も 33 名となり、資格取得者を含め職員全員で金融サービスの充実に努めました。
- 3) 旧リレバンに引続き平成 17. 18 年度企業再生支援先を 10 社選定、中小企業診断士による経営指導訪問を 7 社計 11 回実施致しました。また、支店長を中心として経営アドバイスを継続しました。
- 4) 地域中小事業者の後継者育成・新事業の取組等の経営支援策として(株)タナベ経営とタイアップし「リョーシン経営塾」を平成 18 年 11 月開講、受講者 76 名（取引先 54 名、役員・支店長・担当課長 22 名）、現在まで 2 回開催、経営指導・情報提供を行ないました。

2. 担保保証に過度に依存しない融資の推進等

- 1) 大口融資先については、定期的（月 1 回以上）に支店長・役席によるローンレビューを実施し企業の現状把握に努めました。
- 2) 平成 17 年 11 月、府中商工会議所と提携し「府中商工会議所会員サポートローン」を創設、平成 18 年 2 月福山商工会議所と提携し「福山商工会議所会員サポートローン」を創設、平成 17 年度 3 件 3,100 千円、平成 18 年度 2 件 11,800 千円の実績を挙げました。更に、平成 18 年 6 月当組合独自の新品としてリョーシン事業者ローン「サポート 2000」を創設、現在まで 2 件 35,000 千円を実行致しました。

3. 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化

- 1) 顧客への説明態勢についての研修は、平成 17 年 4 月上旬営業店にて実施し、融資部より平成 17 年 5 月下旬に臨店指導を行いました。引続き営業店では店内研修を行ない説明態勢の強化に努めました。また、平成 18 年 9 月融資部役席が全店へ臨店により現状の調査・指導を行いました。
- 2) 相談苦情処理機能の強化については、毎月開催している支店長会議および奇数月に開催している次席者会議・コンプライアンスオフィサー会議にて、役席の認識強化の徹底に努め、伝達研修を通じて一般職員の認識向上に努めております。
- 3) 平成 18 年度検査部により全店監査を行い、顧客への説明態勢、相談苦情処理について監査致しました。

4. 人材の育成

- 1) 企業の将来性・技術力を的確に評価できる能力、経営支援能力の向上等を目的とした各種研修会へ積極的に参加し、組合内においても土曜セミナー等の研修会を開催し職員のレベル向上に努めています。また、職員の資格取得を積極的に奨励し、各種通信講座、資格試験による職員の知識向上に努めております。

II. 経営力の強化

1. リスク管理態勢の充実

- 1) 有価証券における市場リスクをVaR等により計測する手法の概要を作成の上、試行を行い問題点の改善について検討致しました。
- 2) 統合的リスク管理については、平成 19 年 3 月統合的リスク管理マニュアルを制定し、管理態勢を整えました。

2. 収益管理態勢の整備と収益力の向上

- 1) 法人信用格付システムは、法人登録先の決算確定後のデータ更新を適切に行い、最新データの蓄積を徹底するとともに、法人信用格付システムの改良及び格付判定基準の見直しを行い、自己査定及び取引実態との整合性を図り、格付によるランク別基準金利の設定を行えるよう検討しています。

3. ガバナンスの強化

- 1) ディスクロージャー誌の内容充実の為、お客様のご意見・ご感想についてのアンケート調査を平成 17 年 9 月に実施、アンケート結果を反映したディスクロージャー誌「2006 リョーシンレポート」を平成 18 年 7 月、ミニディスクロージャー誌「平成 18 年 3 月期の経営のお知らせ」を平成 18 年 8 月、平成 18 年 11 月「ディスクロージャーニュース 2006, 9」を発行致しました。

2) 役員と各地区総代との懇談会を毎年1回実施し、役員は「総代・役員懇親会資料」を基に組合の経営方針ほか経営内容の開示に努め、総代の意見を組合経営に反映させるため意見を聴取致しました。

4. 法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化

1) コンプライアンス態勢の強化として、年度当初各営業店において1年間のコンプライアンスプログラムを作成、四半期毎に営業店より進捗状況の報告を受け総務部が検証、検査部による臨店監査において、コンプライアンスプログラムが計画通り行われているかを監査しコンプライアンス態勢の強化に努めました。

一方、新法・法改正に対応したコンプライアンス・マニュアルの改訂版を平成18年4月発行致しました。また、不祥事件防止の為、職場離脱制度を平成18年4月導入致しました。職員のコンプライアンス徹底を図るため、役員による職員全員への個別ヒアリングを実施し、コンプライアンス意識の向上に努めました。

2) 適切な顧客情報の管理・取扱いの確保として、とりわけ個人情報保護を重要課題として認識し、組合内研修・通信教育・検定試験の受験等を積極的に行い、個人情報保護オフィサー認定試験に平成17年度12名、平成18年度3名、コンプライアンスオフィサー認定試験に1名合格するなど、人材育成に努めるとともに、個人情報等の関連規定・マニュアルを整備し態勢の強化に努め、検査部による監査を行ないました。

5. その他取組み

1) ITの戦略的活用として本支店間ランの設計・構築に平成17年8月より着手し、平成17年12月より全店運用開始、情報管理の徹底を図っています。

2) 協同組織金融機関の機能強化の項目として、組合が保有する市場リスクを統合管理する為に、統合VaRの導入手法についての検討・リスクリミット管理及びアラーム管理の検討を行い、統合VaRで計測したリスク量を、リスク・リミット及びアラームでコントロールする態勢を構築致しました。

Ⅲ. 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

1) 地域貢献等に関する情報開示

・平成17年9月ディスクロージャー誌に関する顧客アンケートを実施し、アンケートの結果を反映して「ディスクロージャーニュース2005.9」を平成17年11月、「2006 リョーシンレポート」（平成18年7月）、ミニディスクロージャー誌「平成18年3月期のお知らせ」（平成18年8月）、「ディスクロージャーニュース2006.9」（平成18年11月）を発行いたしました。

2) 充実した分かりやすい情報開示の推進

充実した分かりやすい情報開示の推進として、平成17年11月新たに組合情報等ミニ新聞「リョーシンとぴっくす」(No.1号)を発刊、その後No.2号、No.3号を発行、平成18年11月No.4号を発行するなど分かりやすい情報開示の推進を積極的に行いました。あわせて、平成18年9月ホームページの内容を一新、分かりやすい情報開示に努めました。

2. 地域利用者のニーズを踏まえた取組み

1) 平成17年12月利用者ニーズを踏まえた利用者満足度の向上のため「お客様利用者アンケート」を実施、集計した結果を「お客様アンケート対応委員会」にて対応策を検討、要望事項を組合経営に反映させました。つづいて、平成18年12月「お客様利用者アンケート」を実施致しました。

2) 平成17年10月しんくみ生活総合センターの「あのねット」と利用提携し、ライフプラン・家計診断等、情報提供や相談業務のサービスを開始し、ファイナンシャルプランニングを実施できる態勢を整備致しました。また、18年度より「あのねット」を利用したビジネスマッチングサービス「あのねット ビズ」の本格運用を開始、取引先企業のビジネスパートナー探しを支援する態勢づくりに努めました。

3. 地域再生推進のための各種施策等の推進策

1) 平成17年7月に地域再生、まちづくり等の視点を踏まえた取組みについての調査を各営業店で実施し結果を検討致しましたが、取組みに至るまでの事業はありませんでした。

IV. 地域密着型金融機能強化ための目標数値と達成状況

公表数値目標の内容	平成19年3月末 目 標	平成19年3月末 実 績
不良債権比率	5.5%以下	6.36%
預貸率	47.00%以上	47.80%
自己資本比率	12.50%	13.30%
当期純利益	137,000千円	280,791千円
組合員数	23,000人	22,339人

地域密着型金融推進計画

項 目	計 画（目標を含む）		スケジュール		進 捗 状 況		備 考
	取組方針及び目標	具体的取組策	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・新事業支援機能の強化							
○創業・新事業支援機能の強化	<p>・融資審査能力「目利き」については、旧リレバンの施策を継続し能力向上に努めています。</p> <p>・創業・新事業については、広島県商工会連合会等（シニアアドバイザーセンター）と連携して行います。</p>	<p>・役員、本部審査担当部門、営業店役席者・融資渉外者への研修受講や資格取得に積極的に取組めます。</p> <p>・創業、新事業についてシニアアドバイザーセンター等を活用し情報収集を行い事業計画・規模に応じた適切な金融支援を行います。</p>	<p>・融資審査能力（目利き能力）の向上を目指し「融資査定診断士育成」等の研修に参加。</p> <p>・商工団体、シニアアドバイザーセンター等の活用。</p>	<p>・融資査定診断士育成等、研修に参加。</p> <p>・商工団体、シニアアドバイザーセンター等の活用。</p>	<p>・融資審査能力（目利き能力）の向上を目指し「融資査定診断士育成」等の研修に参加。</p> <p>（外部研修実績）</p> <p>①「融資査定診断士育成研修」平成17年4月13日～15日 支店長代理4名受講</p> <p>②「目利き研修」平成17年5月12～13日 次長3名受講</p> <p>③「企業支援ランクアップ研修」平成17年7月13日～15日 副部長1名受講</p> <p>④「取引基盤再構築講座」平成17年9月12日～15日 課長1名受講</p> <p>⑤「企業再生支援講座」平成17年10月11日～14日 支店長2名受講</p> <p>⑥「融資渉外講座」平成17年10月17日～21日 支店長代理2名受講</p> <p>⑦「目利き研修」平成18年4月18日～19日 次長3名受講</p> <p>⑧「融資査定診断士育成研修」平成18年5月10日～12日 支店長代理3名受講</p> <p>⑨「企業支援ランクアップ研修」平成18年7月5日～7日 支店長2名受講</p> <p>⑩「企業再生支援研修」平成18年11月16日～17日 支店長2名受講</p> <p>⑪「企業再生支援講座」平成18年11月14日～17日 次長1名受講</p> <p>（組合内研修実績）</p> <p>「目利き研修」平成17年9月13日 講師：あずさ監査法人 対象者 役員・部課店長 28名受講</p> <p>・商工団体・広島県商工会連合会東部支所（シニアアドバイザーセンター等）へ訪問し、企業支援への取組状況等情報収集に努め企業支援案件へ積極的に取組を検討しました。</p>	<p>①「企業再生支援研修」平成18年11月16日～17日 支店長2名受講</p> <p>②「企業再生支援講座」平成18年11月14日～17日 次長1名受講</p>	

(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	<ul style="list-style-type: none"> 取引先企業への相談指導、不良債権発生防止のため早期相談・効果的支援対応、コンサルティング機能強化の取組みを致します。 中小企業診断士・公認会計士と引続き契約し、相談・指導できる態勢を構築致します。 	<ul style="list-style-type: none"> 融資担当役員及び渉外職員を対象とした財務分析能力向上の研修の実施を致します。 中小企業診断士・公認会計士と契約し、相談・指導できる態勢を構築致します。 中小企業診断士協会と連携し、業種別の経営相談、ビジネスマッチング情報の収集を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> 企業診断財務分析能力養成（土曜セミナー）研修実施。 取引先企業へ、外部専門家（中小企業診断士・公認会計士）の派遣により経営支援の検討。 中小企業診断士協会と連携し、業種別担当者の派遣が行えるように検討。 	<ul style="list-style-type: none"> 企業診断財務分析能力養成研修会の実施。 経営者の定性面を評価、外部専門家による経営支援の取組みの実施。 中小企業診断士協会と連携し、派遣による経営相談を実施。 地域中小事業者の後継者育成・新事業の取組等の経営支援策を検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> 企業診断財務分析能力養成研修（組合内研修） ① 融資審査能力向上（経営分析）平成17年7月16日 対象者：支店長を除く全役員および渉外担当者 60名受講 ② 目利き研修（決算書を読むポイント）平成17年9月13日 対象者：役員および部課店長 28名受講 取引先企業への経営相談、支援機能の強化の取組として、外部専門家（中小企業診断士・公認会計士）と契約を結び支店長との同行訪問により経営指導等の支援活動を実施しました。 平成17～18年度企業再生支援先として10社を選定し、本部・営業店による経営指導のほか中小企業診断士との同行訪問による経営指導を7社に対し計11回実施致しました。 地域中小事業者の後継者育成・新事業の取組等の経営支援策として「リョーシン経営塾」を平成18年11月に開講、受講者76名（取引先54名、役員・支店長・担当課長22名）、2回の講座を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 企業再生支援先選定の10社については、支店職員による経営アドバイスを継続的に実施しました。 企業再生支援先1社について営業店の経営相談の過程にて経営改善計画に基づき新店舗新築による具体化支援、平成19年1月設備資金の支援対応を実施しました。（80,000千円） 地域中小事業者の後継者育成・新事業の取組等の経営支援策として「リョーシン経営塾」を平成18年11月に開講、受講者76名（取引先54名、役員・支店長・担当課長22名）、2回の講座を実施。 	

	<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</p>	<p>・融資担当役員及び、渉外職員全員の財務分析能力の向上を目指した研修を実施致しました。</p> <p>・旧リレバンに引き続き、外部専門家（中小企業診断士・公認会計士）と経営指導の契約を行い、機能強化計画推進委員会・営業店共同による企業改善支援を図りランクアップに努めます。</p>	<p>・業界団体主催の「目利き」研修への参加。</p> <p>・集中改善期間の平成17年・18年度に10先程度選定し、企業改善支援を外部専門家と連携し、経営改善計画書の策定を行い、ランクアップの指導に努めます。</p> <p>・企業支援改善先10先程度の内、20%以上を目標に債務者のランクアップに努めます。</p>	<p>・業界団体主催の「目利き」研修への参加。</p> <p>・企業改善支援先5社程度を選定し支援。</p>	<p>・業界団体主催の「目利き」研修への参加。</p> <p>・企業改善支援先5社程度を選定し支援。</p>	<p>・企業支援機能強化に関する研修に参加</p> <p>①「融資査定診断士育成研修」 平成17年4月13日～15日 支店長代理 4名受講</p> <p>②「目利き研修」 平成17年5月12～13日 次長 3名受講</p> <p>③「企業支援ランクアップ研修」 平成17年7月13日～15日 副部長 1名受講</p> <p>④「取引基盤再構築講座」平成17年9月12日～15日 課長 1名受講</p> <p>⑤「企業再生支援講座」 平成17年10月11日～14日 支店長 2名受講</p> <p>⑥「融資渉外講座」 平成17年10月17日～21日 支店長代理 2名受講</p> <p>⑦「目利き研修」 平成18年4月18日～19日 次長 3名受講</p> <p>⑧「融資査定診断士育成研修」 平成18年5月10日～12日 支店長代理 3名受講</p> <p>⑨「企業支援ランクアップ研修」 平成18年7月5日～7日 支店長 2名受講</p> <p>⑩「企業再生支援研修」 平成18年11月16日～17日 支店長2名受講</p> <p>⑪「企業再生支援講座」平成18年11月14日～17日次長1名受講</p> <p>・平成17～18年度企業再生支援先として10社を選定し、本部・営業店による経営指導のほか中小企業診断士との同行訪問による経営指導を7社に対し計11回実施致しました。</p>	<p>・全国信用組合研修所企業再生支援講座平成18年11月14日～17日4日間参加者1名出席。</p> <p>・中国ブロック信用組合協議会企業再生支援研修、平成18年11月16日～17日2日間参加者3名出席。</p> <p>・企業再生支援先選定の10社については、支店長を中心として経営アドバイスを継続的に実施しました。</p>	
--	----------------------------------	--	--	--	--	---	--	--

	○健全債権化等の強化に関する実績の公表等	・事業支援先の健全化については、店頭掲示・ホームページなどで積極的に公表を行います。 ・旧リレバン同様公表を行い、内容充実により、分かり易い公表に努めます。	・事業支援先の健全化については、経営改善支援先の支援状況およびランクアップ先数の公表を行います。	・事業改善支援先の健全債権化について取組みを公表。 ・外部専門家による改善支援状況の内容・方法を検討し公表。	・事業改善支援先の健全債権化について取組みを公表。 ・外部専門家による改善支援状況の内容・方法を公表。	・債権健全化の実施状況については半期ごとに『「地域密着型金融推進計画」の進捗状況』を各営業店の店頭に掲げるとともに、ホームページ等にて公表しました。	・債権健全化の実施状況については、平成18年12月6日『「地域密着型金融推進計画」の進捗状況』（平成17年4月～平成18年9月）を全営業店の店頭に掲げ置くとともに、ホームページにて公表致しました。
(3) 事業再生に向けた積極的取組							
	○事業再生に向けた積極的取組	・事業再生のための企業先を対象に、アドバイスを広島県商工会連合会等(シニアアドバイザーセンター等)と連携し相談、助言を行います。	・広島県商工会連合会等(シニアアドバイザーセンター等)との事業再生の取組み提携を検討致します。	・各地区の商工会議所・商工会と連携し、再生企業先に対して効果的な相談・助言。 ・シニアアドバイザーセンターと提携して、再生ノウハウの共有化と支援の方策の検討。	・各地区の商工会議所・商工会と連携し、事業再生先に対して効果的な相談・助言。 ・シニアアドバイザーセンターと提携して、再生ノウハウの共有化支援を図ります。	・広島県商工会連合会東部支所(シニアアドバイザーセンター等)へ訪問し企業再生への取組状況を調査しました。 ・広島県商工会連合会東部支所(シニアアドバイザーセンター等)へ訪問し、経営革新塾の受講者で新事業展開を図りたい事業者の紹介を得る取り組みを行うが提携に至っていない。	・広島県商工会連合会東部支所(シニアアドバイザーセンター等)へ訪問し企業再生への取組状況を調査また経営革新塾の受講者で新事業展開を図りたい事業者の紹介を得る取り組みを行うが提携に至っていない。
	○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	・広島県商工会連合会・商工団体等との連携により再生支援実績が上がれば事例等を公表します。	・広島県商工会連合会・商工団体等との連携により再生支援実績が上がれば事例等を公表します。	・実績があれば可能な限りホームページへ公表。	・実績があれば可能な限りホームページへ公表。	・広島県商工会連合会東部支所(シニアアドバイザーセンター)・他の商工団体等へ訪問し企業再生支援の取組について情報収集を行っています。が、連携による再生支援は実績がないため公表しておりません。	・広島県商工会連合会東部支所(シニアアドバイザーセンター)・他の商工団体等から企業再生支援の取組について情報収集を行っています。が、連携による再生支援は実績がないため公表しておりません。

(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等							
① 担保・保証に依存しない融資の推進							
○担保・保証に依存しない融資の推進	<ul style="list-style-type: none"> 担保・保証人に過度に依存しない融資の取組については、法人信用格付システムによるキャッシュフローを重視し、ローンレビューの徹底を図ります。 「リョーシン事業者無担保、無保証ローン」の改定を行い推進を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 大口融資先(1億円以上)については、定期的(毎月1回以上)に支店長・役席でローンレビューを引続き行い、内容の充実に努めます。 「リョーシン事業者無担保、無保証ローン」の改定を行い推進に努めます。 	<ul style="list-style-type: none"> 大口融資先(1億円以上)については、定期的(毎月1回以上)にローンレビューの実施。 法人信用格付システムにより、キャッシュフローを重視した担保・保証に依存しない融資の推進体制の構築。 「リョーシン事業者無担保、無保証ローン」の改定・推進。 	<ul style="list-style-type: none"> 大口融資先(1億円以上)については、定期的(毎月1回以上)にローンレビューの実施。 商工団体等と協議して、担保・保証人に過度に依存しない融資新商品の開発を検討。 「リョーシン事業者無担保、無保証ローン」の推進。 リョーシン事業者ローン「サポート2000」を創設。 	<ul style="list-style-type: none"> 大口融資先については、定期的(月1回以上)に支店長・役席によるローンレビューを実施し企業内容の把握に努めています。 商工団体との担保・保証に過度に依存しない融資取組について検討し、府中商工会議所との提携により担保不要、代表者保証人1名の「府中商工会議所会員サポートローン」の検討を行い平成17年11月商品創設、つづいて平成18年2月福山商工会議所との提携により「福山商工会議所会員サポートローン」を創設し取扱いを開始し、平成17年度中3件3,100千円、平成18年度中2件11,800千円の実績となりました。 平成18年6月、地元事業者に円滑な資金供給を行うために、帝国データバンク情報を利用した担保・保証に過度に依存しない新商品としてリョーシン事業者ローン「サポート2,000」を創設、現在まで2件35,000千円を実行致しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 大口先のローンレビューは毎月支店長にて実施、「融資先管理簿」により四半期ごと報告を得ています。 法人信用格付システムによるキャッシュフロー重視の担保・保証に依存しない融資の推進は、事業者無担保・無保証ローンの改定と併せ、推進及び審査態勢の充実に取組みました。 	
② 中小企業の資金調達手法の多様化等							
○中小企業の資金調達手法の多様化等	<ul style="list-style-type: none"> 法人信用格付により融資基準の検討を致します。 	<ul style="list-style-type: none"> 法人信用格付により融資基準の検討を行い、推進を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 法人信用格付で財務諸表の精度の高い中小企業に対する融資基準を検討。 	<ul style="list-style-type: none"> 法人信用格付で財務諸表の精度の高い中小企業に対する融資基準を策定し実施。 TKC全国加盟税理士協会幹旋による融資の取組について検討。 	<ul style="list-style-type: none"> 法人信用格付の登録については、新規先も随時登録、全法人取引先の登録をほぼ完了しており、全法人取引先の決算確定後のデータ更新を適切に行い最新データの蓄積を徹底するとともに、自己査定及び取引実態との整合性を図るためシステム改良及び判定基準等の見直し等を検討し、機動力のある融資審査態勢の充実に努めています。 中小企業の資金調達の多様化に対応するため、新たにシンジケートローン及び売掛債権譲渡担保に取組みました。 	<ul style="list-style-type: none"> 法人信用格付の登録は決算確定後都度データの更新を行い、最新データの蓄積に努めています。また中小企業の実態に即した格付システムの改良に着手し、判定基準の見直し検討を行っています。 中小企業の資金調達の多様化に対応するため、新たにシンジケートローン及び売掛債権譲渡担保に取組みました。 	

(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	<ul style="list-style-type: none"> ・「説明責任ガイドライン」を踏まえ与信取引に関する顧客への説明態勢に係るマニュアルにより顧客に説明を行い、意思の確認、理解を得ることを徹底致します。 ・相談・苦情等事例を分析し、業務へ実効性のある対応を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「与信取引に関する顧客への説明態勢に係るマニュアル」の充実を図り、研修により周知徹底を図ります。 ・苦情等については原因究明を図り、再発防止策を講じます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・営業店にて、顧客への説明態勢及び相談苦情について研修の実施。 ・担当部は、顧客への説明態勢及び相談苦情処理が指示通り出来ているか、臨店指導を行い、また、検査部より臨店監査を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修を通じてより説明態勢の充実を図る。 ・苦情対応については苦情内容を分析し、営業店に還元を行い苦情処理態勢の強化を図る。 ・平成17年度同様に臨店指導、臨店監査を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客への説明態勢に関する研修会を営業店ごとに17年4月上旬に実施し、その結果に対する臨店指導を融資部により17年5月下旬に実施した。平成17年12月16日次席者会において研修を実施し顧客への説明態勢の徹底を図った。また、平成18年度についても、顧客への説明態勢の徹底のため、平成18年9月、融資部役席が全店へ臨店により現状の調査および指導を行いました。 ・相談苦情処理機能の強化については毎月開催している支店長会議および奇数月に開催している次席者会議・コンプライアンスオフィサー会議にて認識強化の徹底を行いました。 ・平成17年度検査部より臨店監査を9店舗実施致しました。 平成18年度においては16店舗(本部含む)全店の臨店監査を実施し、顧客への説明態勢および相談苦情処理態勢の監査を実施いたしました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客への説明態勢に関する研修会を営業店ごとに17年4月上旬に実施し、その結果に対する臨店指導を融資部により17年5月下旬に実施した。平成17年12月16日次席者会において研修を実施し顧客への説明態勢の徹底を図った。また、平成18年度についても、顧客への説明態勢の徹底のため、平成18年9月、融資部役席が全店へ臨店により現状の調査および指導を行いました。 ・相談苦情処理機能の強化については毎月開催している支店長会議および奇数月に開催している次席者会議・コンプライアンスオフィサー会議にて認識強化の徹底を行いました。 ・平成17年度検査部より臨店監査を9店舗実施致しました。 平成18年度においては16店舗(本部含む)全店の臨店監査を実施し、顧客への説明態勢および相談苦情処理態勢の監査を実施いたしました。 	

(6) 人材育成							
○人材育成	<ul style="list-style-type: none"> ・地域密着型金融を効果的かつ効率的に推進していくため、融資審査能力「目利き」能力の向上をさらに進めます。 ・審査部門及び各営業店に「融資査定診断士3級」1名以上を配置致します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・役員、本部、営業店の全職員への研修受講や資格取得に積極的に取り組みます。 ・研修受講者や外部講師(公認会計士等)等による組合内研修を積極的に行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・信組地区協会「融資査定診断士育成」「目利き」「企業支援ランクアップ」「企業再生支援」研修への参加。 ・全信中協「創業・新事業支援&中小企業支援スキル向上」「企業再生支援」研修等への参加。 ・下記の伝達研修の実施。 「企業支援ランクアップ」「目利き」「創業・新事業支援&中小企業支援スキル向上」 ・研修受講者、外部講師(公認会計士等)等による「目利き」研修の実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年度の取組みを継続。 	<ul style="list-style-type: none"> ・信組地区協会研修への参加 「融資査定診断士育成」(平成17年4月13日～15日) 4名参加 「目利き」(平成17年5月12日～13日) 3名参加 「企業支援ランクアップ」(平成17年7月13日～15日)1名参加 「目利き研修」(平成18年4月18日～19日)3名参加 「融資査定診断士育成」(平成18年5月10日～12日)3名参加 「企業支援ランクアップ」(平成18年7月5日～7日)2名参加 「企業再生支援研修」(平成18年11月16日～17日) 2名参加 ・全信中協研修への参加 「総合リスク管理講座」(平成17年8月22日～26日)1名参加 「取引基盤再構築講座」(平成17年9月12日～15日)1名参加 「企業再生支援講座」(平成17年10月11日～14日)2名参加 「融資渉外講座」(平成17年10月17日～21日)2名参加 「企業再生支援講座」(平成18年11月14日～17日) 1名参加 ・伝達研修 ①平成17年8月11日 支店長会議での研修(企業支援ランクアップ研修) ②営業店での研修(研修参加者による所属店舗) 研修受講者、外部講師(公認会計士等)等による「目利き」研修 ③平成18年8月11日 支店長会議での研修(企業支援ランクアップ研修) ・組合内研修 「融資審査能力向上」(平成17年7月16日) 60名参加 ・外部講師研修 「目利き」(平成17年9月13日) 28名参加 	<ul style="list-style-type: none"> ・信組地区協会研修への参加 「企業再生支援研修」(平成18年11月16日～17日) 2名参加 ・全信中協研修への参加 「企業再生支援講座」(平成18年11月14日～17日) 1名参加 	

2. 経営力の強化						
(1) リスク管理態勢の充実						
○リスク管理態勢の充実	<p>1. 自己資本比率の算出方法の精微化。適正な自己査定及び償却・引当を行うために法人信用格付けシステム・不動産担保システムの導入を図りました。当該システムのデータ整備とシステムの精度について検証を行い内部格付手法を進めます。</p> <p>2. リスク管理の高度化。 ・リスクの許容量について運用勘定(貸出金・有価証券・預け金)ごとに配分を行い、個々の運用部署でリスクリミットを管理するとともに、組合全体のリスク量を把握しコントロールする仕組みを構築致します。 ・有価証券については、VaRを導入することによりリスク管理手法の高度化を図ります。</p> <p>3. 情報開示の拡充。 ・バーゼルⅡの第三の柱である開示の充実(自己資本の構成やリスク計測の方法など)の内容を、ディスクロージャー誌に開示するように検討を行います。</p>	<p>・法人信用格付システム・不動産担保システムを全顧客に対して適用いたします。 ・運用勘定(貸出金・有価証券・預け金)における金利リスクの計測方法を定める。有価証券においてはVaR管理の導入を図ります。 ・組合全体の許容リスク量(リスクリミット)を設定し、運用勘定(貸出金・有価証券・預け金)ごとに許容リスク量を配分・管理を行います。 ・情報開示の充実について検討を行います。</p>	<p>・法人信用格付システムは平成17年度末までに法人全顧客の登録。 ・不動産担保システムは、全顧客を登録。 ・運用勘定(貸出金・有価証券・預け金)ごとの金利リスク量を配分するためのリスクの計測方法について検討 ・有価証券については、VaRでリスクを計測するを導入。 ・新BIS基準に向けた運用方法(金利リスクの軽減等)について検討。 ・情報開示の充実について検討。</p>	<p>・法人信用格付システムは法人全顧客、不動産担保システムは、全顧客を登録。 ・運用勘定(貸出金・有価証券・預け金)ごとの金利リスク量を配分するためのリスクの計測方法について検討。 ・有価証券については、VaRでリスクを計測する方法を導入。 ・新BIS基準に向けた運用方法(金利リスクの軽減等)について検討。 ・情報開示の充実について検討。 ・リスク管理の高度化 ・統合リスク管理(組合の経営体力に照らし、組合全体で許容できるリスク量を定め、運用(貸出金・有価証券)リスク及びオペレーショナル・リスク資本を配分し、各運用部署でリスク・リミットを管理するとともに、リスク管理統括部署で組合全体のリスク量をコントロールする仕組み)を引続き試行し、問題点について検証を行います。 ・有価証券については、リスク量をコントロールするためVaR(想定最大損失)によるリスク管理手法を定めます。 ・金利リスク量の計測方法について定めます。</p>	<p>・運用勘定ごとのリスク量の計測方法の検討 整合性のあるリスク指標で、可能な限り定量的にリスクを計量する手法について検討し、リスク量の計測方法について概要を作成いたしました。 ・金利リスクを試行で計測し、問題点等の改善について検討を行いました。 ・有価証券の市場リスクをVaR等により計測 VaR等により計測する手法について検討し、計測する手法の概要を作成いたしました。 ・統合的リスク管理運用(貸出金・有価証券)リスク及びオペレーショナル・リスクにリスク資本を配分したシミュレーションを行ないました。 平成19年3月「統合的リスク管理マニュアル」を制定いたしました。 ・バーゼルⅡ第三の柱のうち、金利リスクにかかる開示について検討いたしました。 ・法人信用格付の登録については、全法人登録先の決算確定後のデータ更新を適切に行い、最新データの蓄積を徹底するとともに、自己査定及び取引実態との整合性を図るため、システム改良及び判定基準の見直し等を検討し、リスク管理態勢の充実に努めています。</p>	

(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上							
○収益管理態勢の整備と収益力の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・法人信用格付の完全実施を行い、格付に基づいた基準金利設定を行います。 ・収益管理は、収益管理システム導入を検討致します。 ・収益予算と実績の管理を堅実化し、対応を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・収益予算と実績の管理を堅実化するための態勢整備を図り、より充実した収益管理を行うための収益管理システム導入を検討致します。 ・自己査定と法人信用格付の整合性の検証を引続き行います。 ・信用格付に基づく格付による基準金利の設定を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・従業員の収益管理意識を改革。 ・自己査定と法人信用格付の整合性の検証。 ・信用格付に基づく基準金利の設定と態勢整備。 ・収益予算と実績管理の適正化の実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・信用格付に基づく基準金利の見直し。 ・自己査定と法人信用格付の整合性の検証。 ・収益管理システムの検討。 	<ul style="list-style-type: none"> ・法人信用格付は、全法人登録先の決算確定後のデータ更新を適切に行い最新データの蓄積を徹底し、取引先の業況等リスクに応じた貸出金利の設定に努めました。 ・月次決算分析表(営業店・全店)を作成し、従業員の収益管理意識の高揚に努めています。 ・収益予算と実績管理の適正化をひきつづき検討しています。 ・収益管理システムについては、検討の結果導入見送りを決定しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・法人信用格付について各法人の決算確定後に随時データ更新を適切に行い最新データの蓄積を徹底し、取引先の業況等リスクに応じた貸出金利の設定に努めています。 ・月次決算分析表(営業店・全店)を作成し、従業員の収益管理意識の高揚に努めています。 ・収益管理システムについては、検討の結果導入見送りを決定しました。 	
(3) ガバナンスの強化							
○協同組織金融機関におけるガバナンスの向上	<ul style="list-style-type: none"> ・半期開示の内容充実 ・ミニディスクロージャー誌の一層の充実をはかります。 ・総代会の機能強化に向けた取組 ・ディスクロージャー誌に総代会の仕組み、機能および総代氏名を掲載し、総代会の認識・理解を高めます。 ・ガバナンスの向上については、総代会での意見や、総代懇親会での意見を汲み上げ組合経営に反映致します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・半期開示の内容充実 ・利用者の目線に立ったわかりやすい内容とするため、アンケート結果を開示内容に反映致します。 ・ガバナンス向上への取組策 ・組合活動についてのアンケートを組合員に実施し集約した結果を業務執行に反映致します。 ・各地区総代との懇談会を開催し意見集約を図り、結果を、業務執行に反映させます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総代役員懇談会開催。(経営計画の説明) ・総代役員懇談会意見集約結果検討。 ・アンケートを実施し、アンケート内容を集約した結果を検討。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総代役員懇談会開催。(経営計画の説明) ・総代役員懇談会意見集約結果検討。 ・アンケートを実施し、アンケート内容を集約した結果を検討。 	<ul style="list-style-type: none"> ・開示内容の充実 平成17年9月に『「ディスクロージャー誌」お客様のご意見・ご感想についてのアンケート調査』実施。(無作為に実施 回答99先)平成17年11月要望事項を反映させた「ディスクロージャーニュース2005.9」を発行しました。さらに、平成18年7月ディスクロージャー誌「2006リョーシンレポート」、平成18年8月ミニディスクロージャー誌「平成18年3月期経営のお知らせ」、平成18年11月アンケート結果を反映させた「ディスクロージャーニュース2006.9」を発行しました。 ・ガバナンス向上への取組策 各地区総代との懇談会を開催し(7月6日より各地区12ブロックでの開催)、役員は「懇親会資料」を基に組合の経営方針ほか経営内容の開示に努めました。また、総代の意見を聴取し組合経営に反映させるよう努めました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成18年11月アンケート結果を反映させた「ディスクロージャーニュース2006.9」を発行しました。 	

(4) 法令遵守(コンプライアンス)態勢の強化							
○営業店に関する法令等遵守状況の点検強化等	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンスを経営の最重要課題と位置づけ徹底致します。 ・不祥事件の未然防止を図るため、営業店に対する法令遵守状況の点検を励行し、点検結果に問題がある場合は、速やかに改善措置を講じます。 ・検査部による臨店監査を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンスプログラムの実効性を検証する為に、自店検査、コンプライアンス統括部署における臨店検証を行います。 ・検査部は臨店監査を実施し、結果を理事長および常勤理事会へ報告致します。 ・常勤理事会は、報告により遵守状況を把握し、問題があれば適切な指示を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・統括部署による営業店のコンプライアンス状況の検証。(2回) ・検査部による営業店のコンプライアンス状況の監査。 ・理事会報告。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年度の取組みを継続。 	<ul style="list-style-type: none"> ・総務部より、営業店のコンプライアンス状況の検証の為、四半期毎に実施状況の報告を求め進捗管理を行いました。 ・コンプライアンスプログラムの進捗状況、オフィサーの法令遵守状況等のチェックを、検査部の臨店監査の監査項目に組入れ、平成18年度全店(本部含め)の監査を実施し、法令等遵守状況を監査致しました。 ・新法、法改正に対応したコンプライアンス・マニュアルの改訂版を平成18年4月発行しました。 ・不祥事件の未然防止の為、職場離脱制度を平成18年4月導入しました。 ・役員ヒアリングの実施 平成19年1月24日～29日 全職員対象 ・コンプライアンスに係わる自己申告実施(18年12月末日付) 全職員より自己申告チェックリスト提出 	<ul style="list-style-type: none"> ・役員ヒアリングの実施 平成19年1月24日～29日 全職員対象 ・コンプライアンスに係わる自己申告実施(18年12月末日付) 全職員より自己申告チェックリスト提出 ・平成18年度下期検査部により8店舗の監査を実施し、法令等遵守状況を監査致しました。 	

	<p>○適切な顧客情報の管理・取扱いの確保</p>	<p>・コンプライアンスの重要性、とりわけ個人情報保護を経営の最重要課題として掲げ遵守態勢を徹底いたします。</p>	<p>・研修会、通信教育、会議等を利用し個人情報保護による顧客情報管理の徹底を図ります。 ・個人情報管理者による各部店内研修を実施致します。 ・チェック体制として臨店監査、統括部署による実施状況を検証し、結果については、理事長および常勤理事会に報告致します。 ・パソコンのセキュリティプログラムの導入を致します。 ・個人データの安全管理措置に関する取扱い要領等の関連規程の整備を致します。 ・携帯電話を役職員へ貸与致します。</p>	<p>・組合内研修の実施。 ・通信教育の実施・銀行業務検定試験受検。(個人情報保護コース) ・パソコンのセキュリティプログラムの導入。 ・個人データの安全管理措置に関する取扱い要領等の関連規定の整備。 ・携帯電話の役職員への貸与。 ・臨店監査、統括部署による実施状況の検証。</p>	<p>・17年度の計画を補完継続。</p>	<p>・組合内研修および説明会の実施 土曜セミナー等「個人データの安全管理措置に関する取扱い要領等の説明」等 個人情報に関する研修会及び説明会 平成17年6月9日 支店長・次席者 15名参加 平成17年6月11日 全役職員 135名参加 平成17年7月16日 役席・渉外係 60名参加 平成17年12月3日 全役職員 139名参加 平成18年1月6日 各店次席者 25名参加 平成18年1月30日 全役職員 141名参加 平成18年9月11日 支店長・役員・副部長・課長30名参加 平成18年10月11日 支店長・役員・副部長・課長30名参加 平成18年11月10日 支店長・役員・副部長・課長30名参加 平成18年11月21日 各店次席者 25名参加 平成19年1月12日 支店長・役員・副部長・課長30名参加 平成19年1月19日 各店次席者他27名参加</p>	<p>・組合内研修および説明会の実施 土曜セミナー等「個人データの安全管理措置に関する取扱い要領等の説明」等 個人情報に関する研修会および説明会 平成18年10月11日 支店長・役員・副部長・課長 30名 平成18年11月10日 支店長・役員・副部長・課長 30名 平成18年11月21日 各店次席者 25名 平成19年1月12日 支店長・役員・副部長・課長 30名 平成19年1月19日 各店次席者他27名 平成19年1月22日 役員 16名 平成19年2月6日～8日 全役職員157名 平成19年2月13日 支店長・役員・副部長・課長 30名 平成19年3月12日</p>
--	---------------------------	--	---	--	-----------------------	---	---

<p>平成19年1月22日 役員 16名参加 平成19年2月6日～8日 全役職員 157名参加 平成19年2月13日 支店長・役員・副 部長・課長30名参加 平成19年3月12日 支店長・役員・副 部長・課長30名参加 平成19年3月15日 各店次席者 25名参加 ・信組地区協会研修への参加 コンプライアンス(一般)研修 平成18年11月21日4名参加 個人情報Q&A研修 平成19年1月11日～12日 4名参 加 ・全信中協への参加 役員コンプライアンス講座 平成19年2月5日～6日1名参加 ・通信教育の実施・銀行業務検定試験 受験 「個人情報保護コース」受講 (受講者:143名 修了者:141名) 平成17年度個人情報保護オフィサー 認定試験 合格者:12名 平成18年度個人情報保護オフィ サー認定試験 (18年6月) 受験者:5名 合格者:0名</p>	<p>支店長・役員・副部長・課 長 30名 平成19年3月15日 各店次席者 25名 ・信組地区協会研修への 参加 コンプライアンス(一般)研 修 平成18年11月21日 4名 個人情報Q&A研修 平成 19年1月11日～12日 4名 ・全信中協への参加 役員コンプライアンス講 座 平成19年2月5日～6日 1名 ・通信教育の実施・銀行業 務検定試験受験 個人情報保護オフィサー 認定試験(18年10月) 受験者:9名 合格者:3 名 コンプライアンスオフィサー 認定試験(18年10月) 受験者:4名 合格者:1 名</p>
---	--

					<p>個人情報保護オフィサー認定試験(18年10月) 受験者:9名 合格者:3名 コンプライアンスオフィサー認定試験(18年10月) 受験者:4名 合格者:1名</p> <ul style="list-style-type: none"> ・パソコンのセキュリティプログラムの導入 平成17年12月初旬「本支店間LAN」稼働 ・個人データの安全管理措置に関する取扱要領等個人情報保護の関連規程の整備 ①「個人データの安全管理措置に関する取扱要領」 H17.4月制定 ②「個人情報の開示請求等に関する取扱要領」 H17.4月制定 ③「個人データの外部委託に係る取扱要領」 H17.10月制定 ④「個人データ漏洩時対応マニュアル」 H17.10月制定 ⑤「業務用移動機(携帯電話機)取扱要領」 H17.11月制定 ・携帯電話の役職員への貸与 ①個人所有携帯電話機[カメラ付]の持込み制限 H17.12月実施 ②携帯電話の役職員への貸与 H17.12月実施 ・平成18年度検査部により全店(本部含む)の監査を実施し個人情報の保護状況を監査致しました。 	<p>・平成18年度下期検査部により8店舗の監査を実施し個人情報の保護状況を検証致しました。</p>
--	--	--	--	--	--	--

(5) ITの戦略的活用							
○ ITの戦略的活用	<ul style="list-style-type: none"> ・本支店間LANによるインフラ構築、および個人へのコンサルティング機能の構築を目指します。 ・基本的なインフラである本支店間LANの構築からとなるので、当初はある程度容易にシステム化ができ、かつ現状ですぐに利用できるシステムから構築して行き、その後システム保守・開発態勢を築きながら、ビジネスモデルにあったIT活用を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本支店間LANによるインフラ構築を致します。 ・収益管理システムの導入を致します。 ・個人ライフプラン設計システムの導入を致します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本支店間LANによるインフラ構築。 ・本支店間LANの設計・構築。 ・個人ライフプラン設計システムの構築。 	<ul style="list-style-type: none"> ・個人ライフプラン設計サービスの拡充。 ・収益管理システムの検討・導入。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本支店間LANは17年12月に全店で運用を開始致しました。 ・個人ライフプラン設計サービスとしてしんくみ生活総合センターの「あのねット」を利用したライフプラン設計を17年10月に運用を開始致しました。 ・ビジネスマッチングサービスとしてしんくみ生活総合センター「あのねット」を18年1月より運用を開始致しました。 ・本支店間LANを利用して、内部情報システム(エスピースクウェア)を構築し、平成18年10月より電子帳表(リスト・ワークス)を導入、事務の合理化、経費削減、情報管理の強化を図りました。 ・収益管理システムについては検討の結果、導入見送りを決定した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本支店間LANを利用して、内部情報システム(エスピースクウェア)を構築し、平成18年10月より電子帳表(リスト・ワークス)を導入、事務の合理化、経費削減、情報管理の強化を図りました。 ・収益管理システムについては検討の結果、導入見送りを決定した。 	
(6) 協同組織中央機関の機能強化							
○ 協同組織中央機関の機能強化	<ul style="list-style-type: none"> ・組合が保有する市場リスクを統合管理致します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・市場リスク等を統合VaRで管理する手法を導入し、リスクを適正にコントロール致します。 ・ロスカット・ルールを見直し致します。 ・アラーム管理を制定致します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・統合VaRの導入手法について検討。 ・ロスカット・ルールの見直しと、アラーム管理を制定。 	<ul style="list-style-type: none"> ・統合VaR管理と運用実態を検証し、不合理な箇所について改善。 ・資金の効率運用を目的として、全信組連の期間限定特別定期預金へ預入を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・統合VaRの導入手法について検討整合性のあるリスク指標で、可能な限り定量的にリスクを計量化する手法(VaR等)について検討を行い、市場リスクを統合VaRで計測する手法の概要を作成致しました。 市場リスク管理に統合VaRを導入致しました。 ・統合VaRで計測したリスク量を、リスク・リミット及びアラームでコントロール(リミットを越える手前で発生したロスを売却等により対処する。)する態勢を構築いたしました。 ・資金の効率運用を目的として、全信組連の期間限定特別定期預金へ預入を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・統合VaRで計測したリスク量を、リスク・リミット及びアラームでコントロール(リミットを越える手前で発生したロスを売却等により対処する。)する態勢を構築いたしました。 	

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						
○地域貢献に関する情報開示	<p>・地域貢献に関する情報開示の項目については、分かりやすく理解できているかをアンケート調査等により、検討を行い開示致します。</p>	<p>・利用者に対するアンケート調査を行います。</p> <p>・利用者に対するアンケート調査結果を基に追加項目の決定を行います。</p> <p>・利用者からの質問等を考慮し、より充実した内容に改善致します。</p>	<p>・利用者に対するアンケート調査の実施、開示内容の検討。</p>	<p>・利用者からのアンケート結果及び利用者からの質問等を考慮し、より充実した内容に改善。</p>	<p>・ディスクロージャー誌の発行(平成17年8月)</p> <p>・平成17年9月ディスクロージャー誌についてのアンケート調査(無作為に実施 回答99先)を実施しアンケート結果を踏まえて平成17年11月「ディスクロージャーニュース2005.9」、18年7月「2006ディスクロージャー誌」、18年8月ミニディスクロージャー誌「平成18年3月期の経営のお知らせ」、18年11月「ディスクロージャーニュース2006.9」を発行し分かり易い情報開示に努めました。</p> <p>・平成17年11月 利用者満足度アンケート(年齢別、男女別)を実施 回答428先)を実施し、アンケート結果を今後の組合活動に反映させるため「お客様アンケート対応委員会」を設置致しました。平成18年4月7日と7月26日に「お客さまアンケート対応委員会にて改善対応策を検討致しました。また、平成18年11月「リョーシンとびっくす」No.4号へ、アンケート結果と改善対応策を掲載致しました。</p> <p>・平成18年11月 第2回目のお客様満足度アンケート調査を(500名を無作為に抽出、郵送で配布・回収、回答者174先 回答率34.8%)を実施致しました。平成19年1月の支店長会議において、2回目のアンケート結果を報告、店舗ごとの対応策・改善方法の店内研修等を指示し報告を求めた。</p>	<p>・平成18年11月利用者からの要望事項に沿った「ディスクロージャーニュース2006.9」を発行致しました</p> <p>・平成18年11月 第2回のお客様満足度アンケート調査を実施(500名を無作為に抽出し、郵送方式で配布・回収 回答者174先 回答率34.8%)した。</p> <p>・平成19年1月の支店長会議において、お客様満足度アンケート結果に基づいて、店舗ごとの対応策・改善方法の店内研修等を指示し報告を求めた。</p>

	<p>○充実した分かりやすい情報開示の推進</p>	<p>・平成18年度より、ディスクロージャー誌および仮決算終了後のミニディスクロージャー誌とホームページに開示内容を検討し、見やすく、わかりやすい、情報開示を検討致します。</p> <p>・利用者の利便性向上策として組合情報の公表を検討致します。(例、ミニ情報新聞を作成、店頭に掲示および渉外係、テラー係が利用者に配布)</p>	<p>・利用者ニーズのアンケート調査を実施致します。</p> <p>・組合のミニ情報新聞を発行(年2回、必要時に臨時発行)し、店頭に掲示、渉外係およびテラー係が利用者に配布致します。(新聞掲載内容)「金利情報・新商品情報・その他(ATM利用時注意、偽造カード、振り込め詐欺等)・役職員人事異動・地域の経済状況・イベント(年金旅行企画、ゲートボール開催)・融資情報(制度資金、事業資金の夏季・冬の優遇レート、消費資金キャンペーン等)の取組状況」。</p>	<p>・平成16年度決算から、ディスクロージャー誌に加えてミニディスクロージャー誌を発行。</p> <p>・決算期及び仮決算期の2回、ミニディスクロージャー誌を発行。</p> <p>・組合のミニ情報新聞(年2回、必要時に臨時発行)発行を検討。</p>	<p>・利用者アンケート調査により、利用者からの質問等を考慮し、より充実した内容に改善。</p> <p>・組合のミニ情報新聞(年2回、必要時に臨時発行)発行。</p>	<p>・平成17年9月にディスクロージャー誌に関する顧客アンケートを実施し要望事項に対応した内容で平成17年11月にわかりやすいミニディスクロージャー誌「ディスクロージャーニュース2005.9」を発行、平成18年7月ディスクロージャー誌「2006リョーシンレポート」、平成18年8月ミニディスクロージャー誌「平成18年3月期の経営のお知らせ」を発行、平成18年9月ホームページの内容も一新、より分かり易くをめざして組合情報の公表に努めました。</p> <p>また、平成18年11月に「ディスクロージャーニュース2006.9」を発行し、内容は計数の対比を分かり易くする為グラフを多くし、組合内情報等を取り入れ、利用者の関心を高める紙面に配慮しました。</p> <p>組合内情報等ミニ新聞「リョーシンとぴつくす」No.1号を平成17年11月発刊、No.2号、No.3号に続いて、平成18年11月No.4号を発行し、お客様満足度アンケートの結果および改善項目を公表しました。</p>	<p>・平成18年11月に「ディスクロージャーニュース2006.9」を発行、内容は計数の対比を分かり易くする為グラフを多くし、組合内情報等を取り入れ、利用者の関心を高める紙面に配慮した。</p> <p>・平成18年11月、組合内情報等ミニ新聞「リョーシンとぴつくす」No.4号を発行し、お客様満足度アンケートの結果および改善項目を公表しました。</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							
○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"> ・アンケート調査、営業店から顧客の要望を取入れる態勢の構築を図ります。 ・利用者の立場から見た組合のあり方等について、利用者の意見を取入れた経営を行います。 ・利用者のライフスタイルに合わせた、相談・指導・情報提供を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者に対する多面的な尺度による満足度アンケート調査を実施致します。 ・利用者からの相談・苦情の主な事項の対応状況の公表を検討致します。 ・ファイナンシャルプランナー資格取得者等により、利用者の生活設計を実現する為の総合的なファイナンシャルプランニングを行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズを踏まえた利用者満足度の向上のためのアンケート調査を実施。 ・調査内容は業務の改善等に利用し、ビジネスモデルの展開等に反映させるよう検討。 ・利用者の生活設計の為のファイナンシャルプランニング実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズを踏まえた利用者満足度の向上のためのアンケート調査を実施。 ・調査内容は業務の改善等に利用し、ビジネスモデルの展開等に反映。 ・利用者の生活設計の為のファイナンシャルプランニング実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・利用者ニーズを踏まえた利用者満足度の向上のためのアンケート調査を実施(平成17年12月) ・利用者の生活設計の為のファイナンシャルプランニング実施については、しんくみ生活総合センター「あのねっと」の利用提携を行い、平成17年10月より運用を開始して顧客サービスの向上を図る態勢を構築いたしました。 ・ファイナンシャルプランナー(AFP)の資格取得 平成17年度資格取得者7名 平成18年度資格取得者5名 組合累計資格取得者 33名 ・利用者ニーズを踏まえた利用者満足度の向上のためのアンケート調査を実施した結果を集計し平成17年度に設置された「お客さまアンケート対応委員会」にて対応策を検討、要望事項を組合経営に反映させるよう取組みました。 ・平成18年11月利用者ニーズを踏まえた利用者満足度の向上のための第2回目のアンケート調査を実施致しました。 アンケートの集計結果は、各営業店において要望等が相違しており、各店では対応できる事案から改善等に取組みました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成18年11月利用者ニーズを踏まえた利用者満足度の向上のための2回目のアンケート調査を実施致しました。 アンケートの集計結果は、各営業店において要望等が相違しており、各店では対応できる事案から改善等に取組みました。 	
(4) 地域再生推進のための各種施策との連携等							
○地域再生推進のための各種施策との連携等	<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体や商工団体等と連携しながら地域活性化に向けた取組みを行います。 ・地域が実施する「まちづくり」を支援する為の観点から、各地域の商工団体等が支援する情報を収集し、地域と一体となった地域活性化に向けた取組みを行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・営業店管轄の地方公共団体や商工団体等より、「まちづくり」の状況を聴取し、当組合で地域活性化に対して協力出来る案件を選び、地方公共団体や商工団体等と連携しながら「まちづくり」への取組み支援を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・営業店管轄の地方公共団体や商工団体等より、「まちづくり」への取組状況の把握を行い、地域密着型金融推進計画委員会へ報告。 ・地域密着型金融推進計画委員会は、報告を受けた後、委員会、営業店長で協議し決定。 	<ul style="list-style-type: none"> ・決定した案件については、本部・営業店、地方公共団体や商工団体等と連携し「まちづくり」への取組み支援。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成17年7月に、地域再生まちづくり等の視点を踏まえた取組みについての調査を、各営業店へ指示し情報収集を行いました。 各営業店よりの結果を検討したが取り組むような検討事業はなかった、更に情報収集を行い、当組合で地域と連携できる「まちづくり」を引き続き調査します。 ・地方公共団体及び商工団体等へ定期的に訪問し「まちづくり」に対する情報収集を行っているが、現在まで当組合で取扱うような案件はありません。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地方公共団体及び商工団体等へ定期的に訪問し「まちづくり」に対する情報収集を行っているが、現在まで当組合で取扱うような案件はありません。 	

4. 進捗状況の公表						
(1) 進捗状況の公表						
○進捗状況の公表	<ul style="list-style-type: none"> 各項目については、旧リレバンに準じて開示を公表致します。 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客が正しく評価できるよう、旧リレバンの開示を基に利用者の目線に立った、出来るだけ分かりやすい開示を致します。 ディスクロージャー誌およびホームページへの開示を公表致します。 	<ul style="list-style-type: none"> ディスクロージャー誌およびホームページへの開示。 	<ul style="list-style-type: none"> ディスクロージャー誌およびホームページへの開示。 	<ul style="list-style-type: none"> 15年4月から17年3月までの進捗状況については17年8月に発行したディスクロージャー誌にて公表しました。つづいて、17年9月にホームページへ開示しました。 平成17年4月から平成17年9月までの進捗状況については、平成17年12月ホームページへ開示しました。 17年10月から18年3月までの進捗状況については18年9月ホームページへ開示するとともに店頭へ備え置き公表いたしました。尚、平成18年7月に発行されたディスクロージャー誌においては、「地域密着型金融推進計画」について簡単なご案内の項目を設け、ホームページの開示閲覧を推進しました。 平成18年4月から平成18年9月までの進捗状況の公表については平成18年12月ホームページへ開示し、併せて店頭へ備え置き公表いたしました。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成18年4月から平成18年9月までの進捗状況の公表については平成18年12月ホームページへ開示し、併せて店頭へ備え置き公表いたしました。