

地域密着型金融推進計画の進捗状況（要約）

1. 17年4月～18年9月の進捗状況

<事業再生・中小企業金融の円滑化>

- ・地域朝鮮商工会との連携を図り「商工会推薦融資」及び「ウンウォン」の取扱を推進している。
- ・健全債権化に向けた取組先ごとの改善スケジュールに基づき、進捗状況を確認している。
- ・取引先とのヒアリングを通じて、実態把握に努めている。

<経営能力の強化>

- ・遊休不動産の早期処分を行うとともに店舗独立採算制度の導入により経営力強化に努めている。
- ・地域拡大総代会を通じて組合員の意見・要望を聴取している。

<地域の利用者の利便性向上>

- ・ホームページを開設し、インターネットバンキングの取扱を開始した。
- ・顧客満足度を把握するための「利用者満足度アンケート」を実施した。

2. 18年4月～18年9月の進捗状況

<事業再生・中小企業金融の円滑化>

- ・「商工会推薦融資」及び「ウンウォン」の取扱を延長し、引き続き推進している。
- ・債務者概況表、財務修正シート等を活用し、信用情報と定性情報の収集に努めている。

<経営能力の強化>

- ・計画していた遊休不動産の売却が全て終了した。
- ・地域拡大総代会を通じてガバナンスの強化に努めている。
- ・コンプライアンス管理態勢の強化のため、コンプライアンス・マニュアル等の改訂を行い、職員に周知徹底を図った。

<地域の利用者の利便性向上>

- ・ホームページの掲載内容の見直しを図り、見やすく分かりやすいページ作成に努めた。

3. アクションプログラムに基づく個別の取組みの進捗状況

項 目	具体的な取組	スケジュール		進捗状況	
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9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	地域朝鮮商工会との連携を図り、「朝鮮商工会推薦融資」や創業支援ローン「ウンウォン」を引き続き取扱う。 職員を計画的に外部研修へ参加させ、目利き能力の向上を図る。 中小企業支援センター、地域朝鮮商工会等の機能を活用し、データや情報等の収集に努めるとともにアドバイスを求める。	外部研修及び各種セミナー等へ職員を参加させる。 「朝鮮商工会推薦融資」や創業支援ローン「ウンウォン」の推進。	17年度に同じ	「商工会推薦融資」及び創業支援ローン「ウンウォン」の取扱を推進しており、この間「商工会推薦融資」については28件75百万円、「ウンウォン」については76件765百万円の取扱を行った。	「商工会推薦融資」及び創業支援ローン「ウンウォン」の取扱を延長し、この間「商工会推薦融資」については12件30百万円、「ウンウォン」については27件250百万円の取扱を行った。
(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	サービス業が貸出残高の半分以上を占める現状を踏まえ、勝組みの営業手法等の情報を提供する。 常日頃から財務分析を行い、クローズアップされる企業の課題に対して積極的にアドバイスを行うとともに経営相談に対しては営業店のみならず本部とタイアップして対応する。 本部と支店の定期的なディスカッションを通じて営業店の取組態勢の格差を是正し、平準化を図る。 既存取組先の健全債権化を継続するとともに新たな先をリストアップして改善策を検討し、取引先の理解を得られるよう働きかける。	決算分析、ヒアリングを更に充実させる。 既存取組先の継続推進。 支援先企業の新たな選定・支援方策の検討及び着手。	取組実績等を公表。 取組実績の検証及び効果的方策の検討。	新たに選定した取組先ごとの改善目標スケジュールに基づき、取引先企業の代表者とのヒアリングを行い業況把握に努め、その結果を業務日誌にまとめて進捗状況を確認している。	取組先ごとの改善目標スケジュールに基づき、取引先とのヒアリングを行い、その結果を業務日誌にまとめて進捗状況を確認している。
(3) 事業再生に向けた積極的取組み	業界団体、専門分野が行うセミナー等に参加し、情報の収集・ノウハウの蓄積に努める。			進捗なし	進捗なし

<p>(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等</p>	<p>各営業店が地域の特性を踏まえた信用情報の蓄積と定性情報の収集に努め、ノウハウの蓄積と共有を図る。顧客に密着し、定量情報のみならず定性情報に着目した将来性の高い取引先の育成に努める。中小企業支援センター、地域朝鮮商工会等の機能を活用し、データや情報等を含むアドバイスを求める。審査を厳格に行うと同時に、上記を通じた事業の将来性を見極める目利き能力の向上を図る。</p>	<p>債務者概況表、財務修正シートの活用 業務日誌、顧客情報表の活用</p>	<p>17年度に同じ</p>	<p>債務者概況表、財務修正シート等を活用し、信用情報と定性情報の収集に努めている。</p>	<p>債務者概況表、財務修正シート等を活用し、信用情報と定性情報の収集に努めている。</p>
<p>(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化</p>	<p>顧客の視点に立った説明を継続する事により、無用なトラブルを避けるよう取組む。営業店での相談苦情処理をとりまとめて各部店へ配布し、対応の統一化を図る。ホームページ上に相談苦情受付窓口（意見箱）を設置する。</p>	<p>前年度の相談苦情に対する実例分析を行い、取組実績を検証するとともに業界団体の実例との比較を検討する。ホームページ上に相談苦情受付窓口（意見箱）を設置し、窓口の拡大を図る。</p>	<p>前年度の相談苦情に対する実例分析を行い、取組実績を検証するとともに業界団体の実例との比較を検討する。顧客への説明及び相談苦情処理を継続する。</p>	<p>構築した顧客への説明態勢を継続し、無用なトラブルが発生しないよう取り組んだ。コンプライアンス管理規程および相談苦情処理要領を改正し、顧客からの苦情等に関する対応フローを明確化するとともに、研修等を通じて職員へ周知徹底を図った。毎月「苦情処理に関するとりまとめ報告書」を営業店に配布し、コンプライアンス研修会等を通じて職員に注意喚起を行った。ホームページ上に「お客様ご意見箱」を設け、相談・苦情等の窓口拡大を図っている。「地域金融円滑化会議」に参加し、業界団体や他金融機関の苦情等に対する取組事例との比較検討を行った。</p>	<p>構築した顧客への説明態勢を継続し、無用なトラブルが発生しないよう取り組んでいる。コンプライアンス管理規程および相談苦情処理要領を改正し、顧客からの苦情等に関する対応フローを明確化するとともに、研修等を通じて職員へ周知徹底を図った。毎月「苦情処理に関するとりまとめ報告書」を営業店に配布し、コンプライアンス研修会等を通じて職員に注意喚起を行った。「地域金融円滑化会議」に参加し、業界団体や他金融機関の苦情等に対する取組事例との比較検討を行った。</p>

(6) 人材育成	業界団体主催の対応研修へ職員を積極的に参加させる。 主要取引先の勉強会を開催し、情報・ノウハウ等の共有化を図り、能力向上に努める。	外部研修への派遣勉強会の実施	17年度に同じ	業界団体（都信協・全信中協）主催の対応講座に8名の融資担当者を受講させ、スキルアップを図った。	主要取引先業種に関する情報・ノウハウの共有化を図るため、融資推進部会を発足し能力向上に努めた。
2. 経営力の強化					
(1) リスク管理態勢の充実	当局検査結果を踏まえ問題点と今後の課題を周知徹底し改善を図る。講習会等を開催し実態判断能力の向上を図り一次査定の正確性を確保する。 債務者の実態を十分に把握するため債務者と決算ヒアリングを行う。担保処分実績から従前の担保評価の合理性を検証するため取引事例等の蓄積を図り、年に一度、時価補正率を見直す。	当局検査を踏まえ今後の課題と問題点を全店に周知徹底し改善を図る。時価補正率の見直し。 債務者と決算ヒアリングの実施 自己査定作業の正確性向上のための講習会の実施	17年度に同じ	自己査定基準における補足説明等の一部変更、時価補正率の見直しを行った。 新任の融資担当者を中心に自己査定勉強会を開催し、実務能力の向上に努めている。 取引先企業とのヒアリングを行い、業況の実態把握に努めている。	一次査定と二次査定の区別の違いを是正するため、臨店指導を実施した。 取引先企業とのヒアリングを行い、業況の実態把握に努めている。
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	店舗別独立採算制度の実施 遊休不動産の処分 信用リスクデータの蓄積 優秀店表彰制度の実施	信用リスクデータの蓄積 店舗別独立採算制度の実施 表彰制度の実施 遊休不動産の処分	17年度に同じ	本格的な店舗別独立採算制度を実施するとともに優秀店表彰制度を導入した。 遊休不動産の早期売却を進めるとともに事業用不動産の空間スペースを活用して、収益確保に繋げる施策を講じた。	遊休不動産の処分において、廃店店舗1物件の売却を行った。
(3) ガバナンスの強化	1都8県の全区域において、地域別総代会等を周期的に開催し、経営陣と総代並びに組合員との意見交換を通じて、意思疎通を図りガバナンス強化に努める。 総代会の仕組み等を開示し、総代会の機能強化に努める。	ディスクロ誌に総代会の仕組みについて開示する。 組合員の意見を反映させるべく、地域別集会を開催する。 地域別総代会等を開催する。 半期開示の実施。	17年度に同じ	総代会の仕組みについてディスクロ誌を通じて開示した。 地域別拡大総代会・組合員懇談会を開催し、組合員経営の状況について浸透するとともに組合員の意見・要望等を聴取した。	5店舗で地域拡大総代会を開催し、組合員経営の状況について浸透するとともに組合員の意見・要望等を聴取した。

<p>(4) 法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化</p>	<p>臨店を通じて、コンプライアンス態勢の実態を把握するとともに指導を強化し、不祥事等の未然防止に努める。 定期的な監査等による法令等遵守状況をチェックし、違反に対し改善を促し、再発しないよう注意喚起を図る。 定期的なコンプライアンス研修を実施し、職員の啓蒙に一層努める。 個人情報の安全管理に係る各種規程等を制定するとともに、安全管理措置に基づくシステム等の構築を図る。</p>	<p>臨店調査チェックリストの項目を見直す。 個人情報の安全管理に係る各種規程等を制定する。 各店ごとに定期的にコンプライアンス等の研修を実施する。 定期的な臨店調査、監査等により実態を調査し点検する。</p>	<p>17年度に同じ</p>	<p>全営業店の臨店調査を実施し、コンプライアンス態勢の実態を把握するとともに、不祥事件等の未然防止のため注意喚起を図った。 コンプライアンス管理態勢の強化のため、「コンプライアンス・マニュアル」およびコンプライアンス関連規程、相談苦情処理要領等の改正を行った。 また、全職員に「コンプライアンス・マニュアル」改訂版を配布し、部店コンプライアンス研修等を通じて職員に周知徹底を図った。 階層別研修、部店コンプライアンス研修等を実施し、法令遵守への啓蒙に努めた。 個人情報の安全管理に係る各種規程等を制定するとともに個人情報利用者のアクセス管理、アクセス記録を行うシステムを構築した。</p>	<p>コンプライアンス管理態勢の強化のため、「コンプライアンス・マニュアル」およびコンプライアンス関連規程、相談苦情処理要領等の改正を行うとともに、全職員に「コンプライアンス・マニュアル」改訂版を配布し、部店コンプライアンス研修等を通じて職員に周知徹底を図った。 「コンプライアンスに係る個人面談チェックシート」を活用し、臨店調査を通じコンプライアンス態勢の実態を把握するとともに、不祥事件等の未然防止のため注意喚起を図った。</p>
<p>(5) ITの戦略的活用</p>	<p>本支店ネットワークに関する規程、マニュアル等の整備を図る。 ホームページ、インターネットバンキングを構築する。 IT投資効率の検証を行い、その結果に基づき再構築を図る。</p>	<p>規程、マニュアル等の整備 業務推進におけるIT活用の検討 本支店ネットワークの見直し ホームページの立ち上げ</p>	<p>インターネットバンキングを開始 規程、マニュアル等の整備 各システムの有効利用についての検証</p>	<p>セキュリティスタンダードを制定し、それに基づくマニュアル等の整備を行った。 ホームページを開設するとともにインターネットバンキングの取り扱いを開始した。</p>	<p>セキュリティスタンダードに基づく各管理台帳・マニュアルの整備を行うとともに職員研修を実施した。</p>

(6) 協同組織中央機関の機能強化				全信組連による収益還元を目的とした資金運用について、積極的に活用している。	全信組連の第1回「特別定期預金<募集型>」に申込みを行い、余裕資金を運用している。
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	ディスクロ誌、ホームページ等を通じて地域貢献に関する情報を開示する。 利用者からの質問や相談等のうち頻度が高いものについては回答事例として公表する。	ディスクロ誌により地域貢献に関する情報開示 ミニディスクロ誌による半期開示 ホームページによる情報開示準備	ディスクロ誌及びホームページにより情報開示 開示項目の充実を図る。 ミニディスクロ誌、ホームページによる半期開示	融資を通じた地域貢献や地域サービスの充実、社会貢献に関する活動をディスクロ誌やホームページを通じて開示している。	ディスクロ誌やホームページを通じて地域貢献に関する情報開示を行っている。
(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	本部職員が各店舗を定例訪問し、職員から利用者の意見やニーズ情報を収集するとともに顧客満足度を把握するためのアンケート調査等を実施する。 ホームページを開設し、利用者からの直接的な意見を収集する。 インターネット・モバイルバンキングを導入する。	ホームページを開設し利用者の意見を収集する。 アンケート調査の実施	インターネット・モバイルバンキングの導入 アンケート調査に基づく顧客満足度の分析	ホームページ、インターネットバンキングを開設した。 また、利用者からの意見を直接収集する「ご意見箱」を設置するとともに個人情報保護の観点から暗号化を導入した。 顧客満足度を把握するため「利用者満足度アンケート」を実施した。	ホームページの掲載内容の見直しを図り、見やすく分かりやすいページ作成に努めた。
(4) 地域再生推進のための各種施策との連携等				進捗なし	進捗なし