

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3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、引き続き「朝鮮商工会推薦融資」や創業支援融資「ウンウォン」を推進している。
- ・健全債権化に向けた取組先に対して、改善目標スケジュールに基づき推進している。
- ・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進めるとともに店舗独立採算制度を導入し、業容拡大に対する仕組みを構築した。
- ・地域別拡大総代会を通じて組合員の意見・要望を聴取した。
- ・個人情報安全管理に努めている。

<地域の利用者の利便性向上>

- ・ディスクロージャーを通じて地域貢献に関する活動を開示するとともに、より多くのお客様への情報提供手段としてホームページの開設準備を進めた。
- ・利用者の満足度を把握するためのアンケート調査の準備作業を進めた。

2. 17年10月～18年3月の進捗状況

<事業再生・中小企業金融の円滑化>

- ・引き続き「朝鮮商工会推薦融資」や創業支援融資「ウンウォン」を推進している。
- ・債権健全化に向けた取組先を新たに38先選定し、改善目標スケジュールに基づき推進している。

<経営能力の強化>

- ・遊休不動産を4物件処分した。
- ・引き続き地域別拡大総代会を開催し、ガバナンスの強化に努めている。
- ・個人情報に関するアクセス管理システムを構築した。

<地域の利用者の利便性向上>

- ・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扱を開始した。
- ・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。

3. 18年3月までの進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題

<事業再生・中小企業金融の円滑化>

- ・「商工会推薦融資」や「ウンウォン」の取扱が徐々に増えており、また、健全債権化に向けた取組も一定の成果は出ているものの職員の全体的なスキルアップの面では取組が不十分であったため、職員研修の充実に努める。

<経営能力の強化>

- ・内部管理態勢は構築できたので、コンプライアンスに対する職員の啓蒙に努めるとともに地域拡大総代会等を通じてガバナンス強化に努める。

<地域の利用者の利便性向上>

- ・顧客の利便性向上を図るためのホームページ、インターネットバンキングを計画通り開設することができた。
- ・アンケートの集計結果をもとに顧客満足度を分析し、利用者の満足度向上に努める。

4. 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3月	17年10月～18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	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>外部研修及び各種セミナー等へ職員を参加させる。</p> <p>「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。</p>	17年度に同じ	<p>引き続き「商工会推薦融資」及び創業支援ローン「ウンウォン」を推進しており、この間「商工会推薦融資」については16件45百万円、「ウンウォン」については49件515百万円の取扱を行った。</p> <p>都信協主催の「融資実務講座」へ職員4名が参加した。</p> <p>全信中協主催の「中小企業目利き力要請講座」へ職員2名が参加した。</p>	<p>引き続き「商工会推薦融資」及び創業支援ローン「ウンウォン」を推進しており、この間「商工会推薦融資」については8件22百万円、「ウンウォン」については29件263百万円の取扱を行った。</p> <p>全信中協主催の「中小企業目利き力要請講座」へ職員2名が参加した。</p>

<p>(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>取引先企業の代表者とのヒアリングを行い、業況の実態把握に努めた。健全債権化に向けた取組先を新たに選定し、その取引先ごとの改善目標スケジュールをまとめ、推進している。</p>	<p>債権健全化に向けた取組先を新たに選定するため、82グループに対しての要因分析を行い、その中から20グループ、38先を取組先として選定した。</p> <p>取組先ごとに事業の概況・事業課題・問題点・改善策・取組方針・改善目標スケジュールをまとめ、それに基づき取組を実施し、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。</p>
<p>(3) 事業再生に向けた積極的取組み</p>	<p>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。</p>			<p>関係する研修等がなかったため進捗なし。</p>	<p>進捗なし。</p>
<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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>審査を厳格に行うと同時に、上記</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>

	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。				
(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。	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。	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。	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。 16年度の苦情について の分析結果をコンプライ アンス委員会に報告する とともに、「2004年 度苦情発生要因分析およ び解決状況」を部店に配 付した。 毎月「苦情処理に関する とりまとめ報告書」を営 業店へ配布し、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 様意見箱」を設け、相談・ 苦情等の窓口拡大を図っ た。	毎月「苦情処理に関する とりまとめ報告書」を営 業店へ配布し、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。 12月に組合ホームペー ジに「お客様意見箱」を 設け、相談・苦情等の窓 口拡大を図った。
(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。	全信中協主催の対応講座 「中小企業目利き力養成 講座」に本部融資担当役 席及び支店長の計2名を 受講させた。
2. 経営力の強化					

<p>(1) リスク管理態勢の充実</p>	<p>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。</p>	<p>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</p>	<p>17年度に同じ</p>	<p>自己査定基準における補足説明等の一部変更を行い、臨店を通じて周知した。 担保物件処分の既往実績から時価補正率を見直した。 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。</p>	<p>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及び決算書類の計数分析により業況の実態把握に努めている。</p>
<p>(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>17年度に同じ</p>	<p>店舗経費の一部が本部にて支出されていた個々の店舗に帰属することにより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交渉を進めるとともに、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。</p>	<p>遊休不動産の処分において、厚生施設である社宅1物件及び廃店店舗3物件の売却を行った。</p>

<p>(3) ガバナンスの強化</p>	<p>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。</p>	<p>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、地域別集會を開催する。 地域別総代会等を開催する。 半期開示の実施。</p>	<p>17年度に同じ</p>	<p>16年度ディスクロ誌に総代会の仕組みについて開示した。 6ヶ所の地域で「地域別拡大総代会」を開催し、組合経営の現状と課題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>	<p>横浜支店、亀戸支店、池袋支店の3店舗で「地域別拡大総代会」を開催した。</p>
<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計った。 階層別研修、毎月の定例部店職員研修等を実施し、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安全管理措置に基づくシステムの構築を図った。</p>	<p>8店舗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計った。 階層別研修、毎月の定例部店職員研修等を実施し、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>

(5) I Tの戦略的活用	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。 I T投資効率の検証を行い、その結果に基づき再構築を図る。	規程、マニュアル等の整備 業務推進におけるI T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	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	規程としてセキュリティスタンダードを制定した。 業務推進を目的とした期日管理システムの開発を行った。	規程としてセキュリティスタンダードを制定した。 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を開始した。
(6) 協同組織中央機関の機能強化				全信組連の期末資金の安定確保を目的とした第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。	進捗なし。
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	ディスクロ誌を通じて、融資を通じた地域貢献や地域サービスの充実、社会的貢献に関する活動を開示した。 ホームページを開設し、情報開示に努めている。	平成17年12月よりホームページを開設し、情報開示に努めている。

<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>	<p>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。</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>IT推進小部会を立ち上げホームページ及びインターネットバンキングの開設に向け準備を進めるとともに職員教育を実施した。 ホームページを開設し、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。 利用者の満足度を重視したサービス向上を図る目的で、「利用者満足度アンケート」を実施した。</p>	<p>平成17年12月にホームページを、平成18年3月にインターネットバンキングを開設した。 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。</p>
<p>(4) 地域再生推進のための各種施策との連携等</p>				<p>進捗なし。</p>	<p>進捗なし。</p>

経営改善支援の取組み実績

【17年度（17年4月～18年3月）】

（単位：先数）

		期初債務者数	うち		
			経営改善支援取組み先 α	α のうち期末に債務者区分が ランクアップした先数 β	α のうち期末に債務者区分が 変化しなかった先 γ
正常先		2,313	4		3
要 注 意 先	うちその他要注意先	340	30	8	22
	うち要管理先	24	4	1	3
破綻懸念先		25	0	0	0
実質破綻先		39	0	0	0
破綻先		4	0	0	0
合 計		2,745	38	9	28

- 注)・期初債務者数及び債務者区分は17年4月当初時点で整理
- ・債務者数、経営改善支援取組み先は、取引先企業（個人事業主を含む。）であり、個人ローン、住宅ローンのみの先を含まない。
 - ・ β には、当期末の債務者区分が期初よりランクアップした先数を記載。
なお、経営改善支援取組み先で期中に完済した債務者は α に含めるものの β に含めない。
 - ・期初の債務者区分が「うち要管理先」であった先が期末に債務者区分が「うちその他要注意先」にランクアップした場合は β に含める。
 - ・期初に存在した債務者で期中に新たに「経営改善支援取組み先」に選定した債務者については（仮に選定時の債務者区分が期初の債務者区分と異なっていたとしても）期初の債務者区分に従って整理すること。
 - ・期中に新たに取引を開始した取引先については本表に含めない。
 - ・ γ には、期末の債務者区分が期初と変化しなかった先数を記載。
 - ・みなし正常先については正常先の債務者数に計上のこと。