

「地域密着型金融推進計画」の進捗状況

平成 17 年 4 月にスタートした「地域密着型金融推進計画」の平成 17 年 4 月から平成 18 年 9 月までの進捗状況は下記の通りであります。

(1) 事業再生・中小企業金融の円滑化

当金庫は、創業・新事業支援機能等の強化のため、営業店融資係や融資専担者に対し「審査トレーナー」を実施するなど積極的に取組んでまいりました。また、栃木県制度融資「新事業開拓支援資金」の取扱も開始し、次の実績を上げております。

創業・新事業融資実績	20 件	368 百万円（内、県制度融資等は 11 件 131 百万円）
------------	------	---------------------------------

取引先企業に対する経営相談・支援活動の強化については、経営支援部隊が中心となり活動しております。また、経営コンサルタントと連携した経営指導も実施し、その結果は、次の通りであります。

年度	支援対象先	支援実績	支援先区分推移状況の特記事項
17	21 先	ランクアップ 2 先	要注意先から正常先へのランクアップ
18	16 先	ランクダウンなし	ランクダウン防止が図れた

事業再生に向けて栃木県商工労働観光部経営支援課と連携し、県認定の中小企業診断士による経営指導に着手し、現在 2 社について経営改善計画書に基づいたフォローを実施しております。

各金融機関に、担保・保証に過度に依存しない商品の開発が求められておりますが、当金庫では担保・保証に依存しない「だいしんおまとめローン」を 17 年 8 月より取扱開始し、次の実績を上げております。

おまとめローン実績	104 件	143 百万円
-----------	-------	---------

今後も担保・保証に過度に依存しない商品の開発等を進めてまいります。

顧客への説明態勢については、営業店臨店等を行い態勢強化に努めております。また、相談苦情処理機能の強化については、営業店から担当部へ苦情報告等を定例的に言い、改善に向けての指導を実施しております。なお、新たな試みとして 18 年 6 月より、お客様からの要望や苦情について店頭備え付けハガキで投函して頂く「お客様の声」制度を開始しております。

融資人材育成のため、職員を対象に外部講師を招いての専門的な研修や休日を利用しての「土曜講座」等を開催しております。また、外部研修にも積極的に職員を派遣し、人材育成に努めております。特に、当金庫独自の試みである「町医者試験」は年 2 回実施し、目利き能力の向上に取り組んでおります。

(参考) 当金庫が開催した融資人材育成のための土曜講座

開催年月	講座内容	講師	参加人員
17 年 5 月	中小企業の経営改善支援	信金中金総合研究所研究員	102 名
17 年 6 月	日本経済見通しとマーケット	証券会社社員	105 名
17 年 9 月	町医者としての企業再生	中小企業診断士	89 名

(2) 経営力の強化

リスク管理態勢の充実を図るため、バーゼルの勉強会等を関係各部で開始し、概

算であります。パーゼルに基づく自己資本比率及びアウトライヤー規制における金利リスクの試算を実施しております。

信用格付システム体制整備の準備を開始しました。現在、信用リスクデータの蓄積を実施しております。

当金庫は、不祥事故等が発生しないよう定例的にコンプライアンス教育や個人面談等を実施しております。また、監査部による不祥事故防止のための臨時監査も継続実施しております。なお、顧客情報の管理についても同様に検証しております。

(3) 地域の利用者の利便性向上

当金庫の経営内容や地域貢献に関する情報開示は半期毎に実施しております。

平成 17 年 12 月に信用金庫の特性を踏まえた「利用者満足度調査」を実施し、貴重なご意見の一部につきましては、18 年度経営計画の本部施策に反映しております。CS（顧客満足度）向上の取組みとして、外部講師を招いての「土曜講座」等を開催しております。

(参考) 当金庫が開催した CS（顧客満足度）向上のための土曜講座

開催年月	講座内容	講師	参加人員
18 年 5 月	窓口対応レベルアップ講座	金融教育システム(株)スタッフ	25 名
18 年 9 月	CS プラッシュアップ講座	金融教育システム(株)スタッフ	64 名

以上