

「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 19 年 3 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	24 件	384 百万円（内、県制度融資等は 13 件 138 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、次の通りで一定の成果を上げております。

年度	支援対象先	支援目的	支援結果		
			(アップ)	(変わらず)	(ダウン)
17	21 先	ランクアップ ランクダウン防止	(アップ)	(変わらず)	(ダウン)
	(9 先)		1 先	8 先	0 先
18	(12 先)	ランクアップ ランクダウン防止	(アップ)	(変わらず)	(ダウン)
	16 先		1 先	9 先	2 先
17	(6 先)	ランクアップ ランクダウン防止	(アップ)	(変わらず)	(ダウン)
	(10 先)		0 先	6 先	0 先
18	(10 先)	ランクアップ ランクダウン防止	(アップ)	(変わらず)	(ダウン)
	16 先		0 先	8 先	2 先

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 3 社について経営改善計画書に基づいたフォロー等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・保証に過度に依存しない「だいしんおまとめローン」や「商工いきいき特別保証制度」を取扱し、次の実績を上げております。

商品名	取扱開始時期	取扱件数	取扱金額
おまとめローン	17 年 8 月	160 件	193 百万円
商工いきいき特別保証	18 年 10 月	145 件	583 百万円

また、当金庫では、事業者向け融資について、財務内容やキャッシュフローを重視した審査を行い、個人保証に過度に依存しない取組みを実施しております。

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行い、改善に向けての指導を実施しております。なお、新たな試みとして平成 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、サービス改善に取り組んでおります。

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
18年6月	管理職パワーアップ	クリエイトプラン代表	30名

(2) 経営力の強化

リスク管理態勢の充実を図るため、パーゼルへの取組みを開始しました。段階的に進めてきた結果、概ね目標に沿った成果が出ております。今後も更なるリスク管理の高度化に取り組んでまいります。

信用格付システム稼働に向けて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研修や職員面談等を実施しております。また、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、個人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。今後もお客様の視点に立ち、分かり易い表示や内容の充実を図ってまいります。

平成17年12月と翌年12月に「利用者満足度調査」を実施しました。頂いた貴重なご意見につきましては、経営計画の諸施策に反映させ、お客様満足の向上に取り組んでまいります。

CS(顧客満足度)向上の取組みの一環として、外部講師を招いて「土曜講座」等を開催し、職員のレベルアップに努めております。

(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ブ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