

「新地域密着型金融推進計画」の進捗状況の公表について

平成 21 年 6 月 30 日

平素は、当金庫の業務につきまして、格別のご愛顧を賜り、誠にありがとうございます。

平成 20 年 1 月 31 日、当金庫では①ライフサイクルに応じた取引先企業の支援の一層の強化、②事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底、③地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献を主な柱として「新地域密着型金融推進計画」を策定し、各項目について取り組んでいるところでございます。

このたび、平成 20 年度中に取り組んだ推進計画の進捗状況および 3 月 24 日に実施いたしました「お客様満足度アンケート調査」の結果を取りまとめましたので、何卒ご高覧下さい。

延 岡 信 用 金 庫

経営改善支援等の取組み実績

延岡信用金庫

【20年4月～21年3月】

(単位：先数)

(単位：%)

	期初 債務者数 A	うち			経営改善支 援取組先数 α/A	ランク アップ率 β/α	再生計画 策定率 δ/α	
		経営改善支 援取組先数 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 が変化しなかつ た先数 γ				α のうち再生 計画を策定し た先数 δ
正常先 ①	1,455	4	/	0	4	0.3%	100.0%	
要注意先	うちその他要注 意先 ②	111	9	1	0	9	8.1%	100.0%
	うち要管理先③	0	0	0	0	0	—	—
破綻懸念先 ④	3	1	0	0	1	33.3%	100.0%	
実質破綻先 ⑤	15	0	0	0	0	—	—	
破綻先 ⑥	20	0	0	0	0	—	—	
小計 (②～⑥の合計)	149	10	1	0	10	6.7%	100.0%	
合計	1,604	14	1	0	14	0.9%	100.0%	

- (注)
- ・ 期初債務者数及び債務者区分は、20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「うちその他の要注意先」にランクアップした場合は β に含める。
 - ・ 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。



「新地域密着型金融推進計画」の具体的な取組み

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	20年度	
			スケジュール	進捗状況
1. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化				
(1) 事業再生				
① 中小企業再生支援協議会等の活用	取引先の同意を得た先について、中小企業再生支援協議会等の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業再生支援協議会や宮崎県建設産業等経営支援協議会の活動についての情報収集を行い、必要に応じて案件相談を行なう。 ・支援スキル向上のための職員研修の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・企業支援会議の開催(四半期毎) ・職員研修の実施 ・中小企業再生支援協議会等の情報収集 	<ul style="list-style-type: none"> ・企業支援会議の開催(四半期毎) 4回開催 ・中小企業再生支援協議会の活用については、当金庫はサブBKであるが、現在1件取組んでいる。
(2) 創業・新事業支援				
① 起業・事業展開に資する情報の提供と支援	中小企業支援センターの相談機能の活用と資金面での支援等連携強化を図る	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業支援センターの相談員との定例的な情報交換会を実施する。 ・外部機関との定例的な勉強会を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業支援センターとの定例的な情報交換会の実施。 ・外部機関との勉強会を実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・延岡商工会議所の相談員との定例的な情報交換会を実施している。20年度は4回実施した。 ・商工会議所主催のさまざまな施策を必要に応じて活用し、取引先の支援につなげていきたい。
(3) 経営改善支援				
① 要注意以下債権の健全債権等に向けた取組み	現在取組んでいる対象先を個別に経営改善の可能性を見極め、職員のスキルアップを図りながら、必要な支援を行い債務者区分のランクアップを図る。また営業店相互の情報共有化を徹底していく。	<ul style="list-style-type: none"> ・個別に改善計画書の進捗状況のチェックやアドバイス等支援をおこなう。 ・担当者向け勉強会・研修を実施する。 ・企業支援会議の開催(四半期毎) ・取組み実績等をホームページ等で公表。 	<ul style="list-style-type: none"> ・取組み実績等をホームページ等で公表。 ・企業支援会議の実施 ・担当者向け研修等の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・20年6月末 19年度取組み実績等をホームページ等で公表した。 ・企業支援会議を4回実施した。 ・ランクアップ先の実績は、1先であった。(要注意先→正常先)
② 中小企業に対するコンサルティング機能及び情報提供機能の強化	取引先企業に対してタイムリーな情報提供をしながら、取引先のニーズに応じた経営相談能力の向上と取引先企業向けセミナーを実施する。また、国、地公体、商工会議所等との連携による中小企業施策の活用の検討を図っていく。	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の経営相談能力の向上を図る。 ・国、地公体、商工会議所等との間で情報交換をおこない、連携を密にする。 ・経営セミナーの実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者向け集合研修の実施。 ・リーフレット等を利用した公的制度の普及に努める。 ・経営セミナーの実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・融資担当者向け集合研修を6回実施した。参加者延べ69名 ・10月から始まった「緊急保証制度」をリーフレット等を利用し普及に努めた。
(4) 事業継承				
① 事業承継支援ネットワークの構築と事業承継者への支援	中小企業の技術や雇用を確保する観点から、中小企業の事業承継の円滑化が極めて重要であり、そのため事業承継支援ネットワークの構築や事業承継に係る普及啓発等環境整備を図っていく。	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業基盤整備機構や商工会議所等との連携による事業承継支援ネットワーク構築を図る。 ・取引先に対し、事業承継に関する施策や相談窓口についてのリーフレット等を配布する。 ・現在の「事業後継者友の会」活動を支援していく 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種研究会・セミナー・シンポジウムに参加する。 ・取引先に対し、事業承継に関する施策や相談窓口についてのリーフレット等を配布する。 ・現在の「事業後継者友の会」活動を支援していく 	<ul style="list-style-type: none"> ・「あがた風の会」の活動については、4回の定例会議を開催した。今後もフォローアップの方針。 ・商工会議所の相談員との意見交換会を4回実施した。

項 目	取組方針及び目標	具体的取組策	20年度	
			スケジュール	進捗状況
2. 中小企業に適した資金供給手法の徹底				
(1) 目利き機能の向上をはじめ事業価値を見極める融資＝不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資の徹底				
①目利き機能の向上と人材育成	基本的には平成19年度事業計画の重点施策である「自己啓発意識向上のための意識改革と動機づけ」、「コンサルティング能力の向上と目利き力の養成」に向けた取組みをおこなう。キャッシュフローや適正なバランスシート重視の融資審査および「目利き能力」向上の研修等を今後も継続していく。	・融資審査研修の実施 ・全信協他研修等への参加と通信講座の受講 ・各種資格取得の奨励	・融資審査研修の実施 ・全信協他研修等への参加と通信講座の受講 ・各種資格取得の奨励	・融資担当者向け集合研修を実施した。(6回参加者69名) ・各信用金庫協会主催の研修に参加した。(13回参加者21名) ・日本政策金融公庫との勉強会 参加者20名 ・全信協通信講座受講者 42名
②会計参与制度の活用や「中小企業の会計に関する指針」の普及	中小企業の決算書の対外的信用力向上を目的とし、資金調達の円滑化に繋がる「中小企業の会計に関する指針」については、信用保証協会の優遇制度等を活用しつつ普及を促していく。また会計参与制度の活用は会計専門家等との連携により制度の普及状況をみながら検討していく。	「中小企業の会計に関する指針」については、信用保証協会の優遇制度等を活用しつつ普及を促していく。	「中小企業の会計に関する指針」については、チェックリストを利用した信用保証協会の優遇制度等を活用しつつ普及を促していく。	「中小企業会計に準拠」チェックリストを利用した信用保証協会の優遇制度(保証料の0.1%優遇)の活用実績 3件 41百万円
(2) 中小企業に適した資金供給手法の徹底				
①TKC提携商品の開発・研究	無担保・無保証融資拡大のため、財務諸表の精度が相対的に高い中小企業向け融資商品の開発を検討し、商品の拡充を図っていく。「流動性資産担保融資保証制度」等に関する信用保証協会との勉強会を検討する。	・TKC会員事務所と提携した融資商品を提供する為の情報収集をおこなう。 ・「流動性資産担保融資保証制度」等に関する信用保証協会との勉強会を検討する。	・TKC提携融資商品の開発検討 ・信用保証協会との勉強会を実施する。	・引き続きTKC提携融資商品の開発検討をはかっていく。
3. 持続可能な地域経済への貢献				
(1)地域の面的再生				
①ビジョン策定への支援と「公民連携」への参画	基本的には、地域が抱える課題に対し可能な範囲で取組む方針。それらを踏まえた上で従来からの活動を継続的に取組み、今後も地公体のほか関係団体との連携を深めていく。	・「共通商品券」発行事業に積極的に取り組む。 ・「延岡市観光振興計画」等延岡市がおこなう各種事業計画への支援に取組む。 ・地公体主催の各種事業に参画する。	・「共通商品券」発行事業に積極的に取り組む。 ・「延岡市観光振興計画」等延岡市がおこなう各種事業計画への支援に取組む。 ・地公体主催の各種事業に参画する。	・3/12 延岡市地元消費拡大推進委員会が主催する「元気のべおか商品券」発行事業の換金事務を行うことになった。 ・4/24「元気のべおか商品券」の換金業務に関する契約書を締結した。
(2)地域活性化につながる多様なサービスの提供				
①多重債務者問題解決への一定の役割	プロパー融資での取りまとめ資金「がんばる君」を取扱い中。窓口の相談能力アップを図りながら、商品の利用状況やリスク等を分析し、現状に見合った見直しを適時図っていく方針。	現行商品の分析を適時おこないつつ、顧客のニーズと経営方針をマッチングさせながら取り組んでいく。	現行商品の分析を適時おこないつつ、顧客のニーズと経営方針をマッチングさせながら取り組んでいく。	・今年度実績 7件 28百万円 ・10月に既往の保証会社提携商品の貸上上限額が、200万円から300万円に引き上げられたことにより「小口の取りまとめ資金」は、この商品を利用するようになった。 ・延滞実績 1件(3月末現在) ・今後も相談者は増加すると予想している。弁護士等との連携を視野に入れて取組みたい。

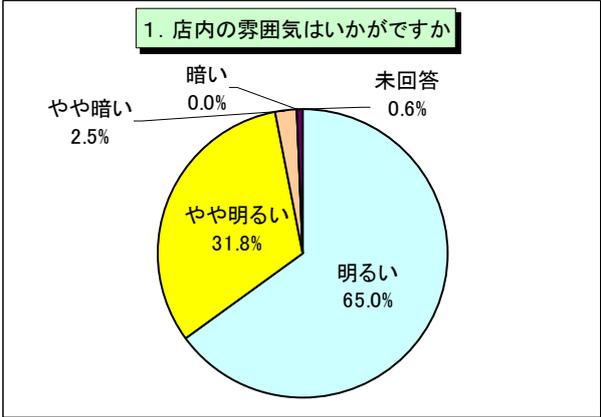
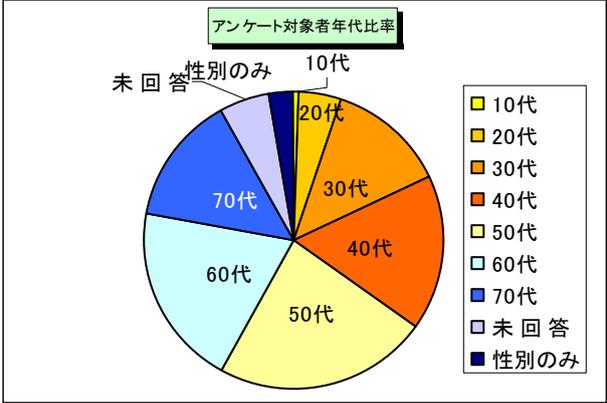
項 目	取組方針及び目標	具体的取組策	20年度	
			スケジュール	進捗状況
4. その他の取り組み事項(信用金庫に特に求められる事項)				
(1)顧客ニーズを踏まえた融資商品の提供				
顧客ニーズを踏まえた融資商品の提供	当金庫の融資戦略にマッチングする事を前提に、地域の特性や利用者のニーズに沿った融資商品を開発・提供していく。特に「無担保・無保証」商品の拡大と福祉・環境問題等への対応商品を今後検討する。	・現行の「無担保・無保証」商品の利用状況を分析した上で、新たな顧客ニーズを発掘しながら新商品の開発に取り組む。 ・福祉・環境問題に取り組んでいる企業を支援する商品開発のための資料収集につとめる。	・現行の「無担保・無保証」商品の利用状況を分析した上で、新たな顧客ニーズを発掘しながら新商品の開発に取り組む。 ・福祉・環境問題に取り組んでいる企業を支援する商品開発のための資料収集につとめる。	・6月から12月末までの間「商店街応援キャンペーン」の取り組みの一環として商店街活性化ローン「げんき」を発売し、推進した。実績11件47百万円 ・引き続き福祉・環境問題に取り組んでいる企業を支援する商品開発のための資料収集につとめる。
(2)ガバナンスの強化				
①総代会の機能向上に向けた取組み	総代会に一般会員の意見を反映させる仕組みの構築を図るため、今後は友の会会員のみならず、一定の取引先に対して経営内容の説明や意見交換ができるような機会を設けていく。また、総代会に関するディスクロージャー誌の紙面の内容充実を図っていく。	・ディスクロージャー誌の内容充実 ・友の会における意見交換会の実施 ・経営説明会実施の検討	・ディスクロージャー誌の内容充実 ・友の会における意見交換会の実施 ・経営説明会実施の検討	・20年7月 19年度ディスクロージャー誌の発行。 ・友の会において会員と役員の意見交換会を実施した。
②半期開示の充実に向けた取組み	半期開示内容の充実については、新BIS規制への対応として、業界団体等の開示案を参考としながら、今後は内容の充実した開示を目指していく方針である。開示方法については、従来通り「NOBESHIN REPORT」及び金庫ホームページを活用していく。	・半期開示内容の充実については、新BIS規制への対応として、業界団体等の開示案を参考としながら、今後は内容の充実した開示を目指していく方針である。 ・開示方法については、従来通り「NOBESHIN REPORT」及び金庫ホームページを活用していく。	・11月下旬「NOBESHIN REPORT」を開示 ・開示内容の検討	・11月 半期開示用の「NOBESHIN REPORT」を出した。同時に金庫ホームページにも掲載した。
(3)リスク管理態勢の強化				
①信用リスク管理態勢の充実	信用リスク管理態勢については、不良債権の発生防止を目的として、「信用リスク管理要領」及び「大口与信先管理規定」等に則った運用をしており、定期的な現状分析を行ないながら適時見直しをしている。当面の課題として信用リスクの高度化をどう図るかであるが、システム上の問題もあるので、共同事務センターでの研修・指導等により態勢整備を図っていく方針。	・取引先企業への定例訪問等を通じた経営実態の把握と適切な債権管理を継続していく。 ・大口与信先に対して個別管理の強化を図る。 ・信用リスクの高度化(信用格付等データ整備)を図っていく。	・取引先企業への定例訪問等を通じた経営実態の把握と適切な債権管理を継続していく。 ・大口与信先に対して個別管理の強化を図る。 ・信用リスクの高度化(信用格付等データ整備)を図っていく。	・「格付自己査定システム」説明会に参加(3回)・3/6~7「格付自己査定システム」についての金庫担当者の研修を実施。
②市場リスク管理態勢の充実	信金中金の研修や指導によりリスク管理の向上を図ると共に、収益確保の対応として積立定期への預け入れを検討する。	・信金中央金庫による研修会や経営分析結果の活用をおこない、リスク管理能力の向上に取り組む信金中央金庫の新商品の提供を受け、収益拡大ため、積立定期に取り組む。	・信金中金による経営分析結果の報告及び指導を受ける。 ・積立定期に預け入れ、収益拡大を図る。 ・有価証券のポートフォリオ分析をおこなう。	・20年9月 資金運用担当者会議に参加 ・21年2月 信金中金による有価証券ポートフォリオ分析結果の報告及び指導を受ける。

項 目	取組方針及び目標	具体的取組策	20年度	
			スケジュール	進捗状況
(4)法令等遵守の徹底				
コンプライアンス態勢の強化	①営業店に対する遵守状況の点検強化等	<ul style="list-style-type: none"> ・営業店の職場内研修に本部から参加し、充実した研修の実施及び検証 ・常勤監事による臨店指導の実施 ・コンプライアンスオフィサー資格取得の向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・営業店の職場内研修に本部から参加し、充実した研修の実施及び検証 ・常勤監事による臨店指導の実施 ・コンプライアンスオフィサー資格取得の向上 	<ul style="list-style-type: none"> ・常勤監事による臨店指導を実施している。 ・コンプライアンスオフィサー資格取得の向上を目指している。
	②適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	<ul style="list-style-type: none"> ・内部規定等を浸透させる為、店内会議本部指導をおこなう。 ・常勤監事の臨店指導による検証 	<ul style="list-style-type: none"> ・内部規定等を浸透させる為、店内会議本部指導をおこなう。 ・常勤監事の臨店指導による検証 	<ul style="list-style-type: none"> ・担当者の集合研修の中でコンプライアンス研修を組み込んで定期的の実施している。 ・常勤監事の臨店指導による検証を実施している。
	③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"> ・取組み方針に基づく研修その他の整備、充実を図る。 ・相談苦情に関して各委員会や研修の中で事例発表をおこない、再発防止等皆瀬に向けた話し合いをおこなう。 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修・勉強会の実施。 ・相談苦情事例の発表と分析 	<ul style="list-style-type: none"> ・研修・勉強会の実施。 ・相談苦情事例の発表と分析
(5)地域の利用者の利便性向上				
「利用者満足度アンケート調査」の実施	「利用者満足度アンケート調査」を実施して、その結果を必要に応じて経営に反映させる。	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年1回「利用者満足度アンケート調査」を実施する。 ・経営改善をおこなった項目等について公表する 	<ul style="list-style-type: none"> ・毎年1回「利用者満足度アンケート調査」を実施する。 ・経営改善をおこなった項目等について公表する 	<ul style="list-style-type: none"> ・3/24「お客様満足度アンケート調査」を実施した。回収枚数314枚。 ・結果をホームページで公表することとしている。

お客様満足度アンケート調査結果 2009

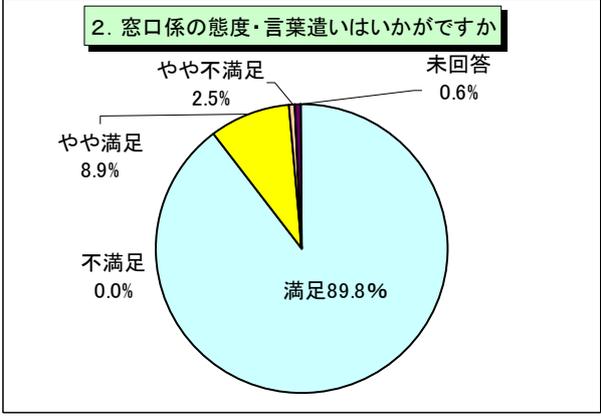
- 実施期間 平成 21 年 3 月 24 日 (火)
- 実施店舗 8 店舗 (全店舗)
- 調査方法 原則、窓口来店者全員を対象
- 回答数 314 名

年代	性別	人数	合計
10代	男性	2人	2人
	女性	0人	
20代	男性	3人	15人
	女性	12人	
30代	男性	6人	40人
	女性	34人	
40代	男性	14人	53人
	女性	39人	
50代	男性	18人	71人
	女性	53人	
60代	男性	22人	63人
	女性	41人	
70代以上	男性	13人	45人
	女性	32人	
未回答			17人
性別のみ			8人
合 計			314人



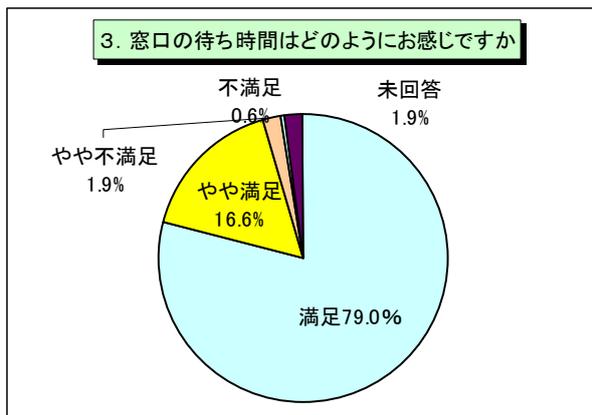
当金庫に対して、約 97.0%の方から「明るい」「やや明るい」との回答を頂きました。
 昨年度より、2%改善いたしました。

今後も明るい店舗づくりに努めてまいります。



当金庫の窓口係の対応について約 90.0%の方から、「満足」との回答を頂きました。
 昨年度より、約 2%改善いたしました。

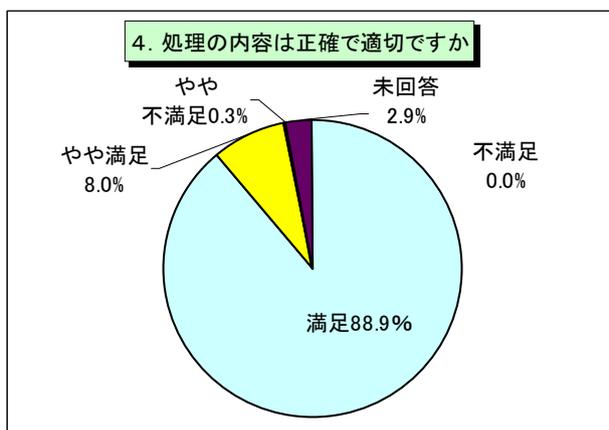
「いつも笑顔で気持ちが良い」「とても親切です」等のご意見を頂きました。一方で、「窓口の職員の声が小さい」とのご意見も頂いています。



事務処理の待ち時間については、79.0%の方に「満足」と回答していただきました。

昨年度より、約4%改善いたしました。これからも迅速な事務処理を心がけて参ります。

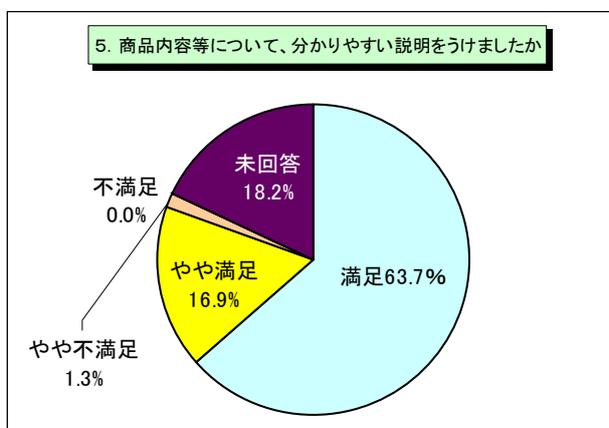
この他に「ロビーに置いてある雑誌等を入れ替えて欲しい」等のご意見も頂いています。



当金庫の窓口の処理について、88.9%の方から「満足」との回答を頂いています。

昨年度より、0.3%改善いたしました。

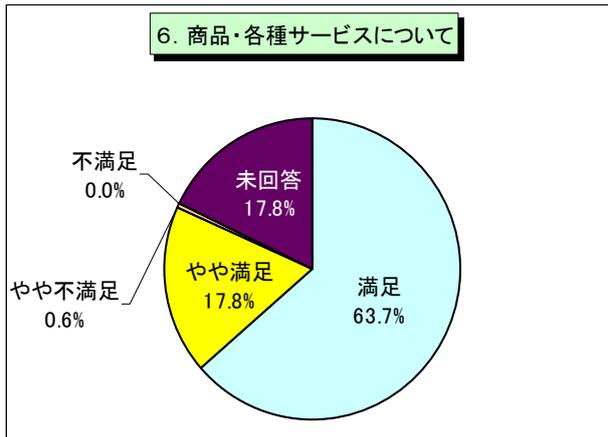
私たちの仕事は、何といても「正確が一番大事」との認識を全職員が持っています。満足度100%を目指して参ります。



商品内容等の説明について、約81.0%の方に「満足」「やや満足」との回答を頂きました。

昨年度より、約18.0%低下いたしました。これは「未回答」の方が、昨年度は0.6%だったのに対して、今回は18.2%であることも関係があると思われます。

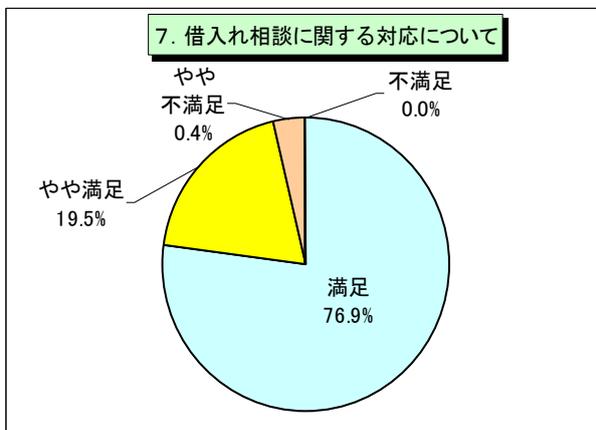
しかしながら、今後も満足度目標100%を目指し、今迄以上に「わかりやすい説明」を心がけてまいります。



当金庫の商品・各種サービスについて81.5%の方に「満足」「やや満足」との回答を頂きました。

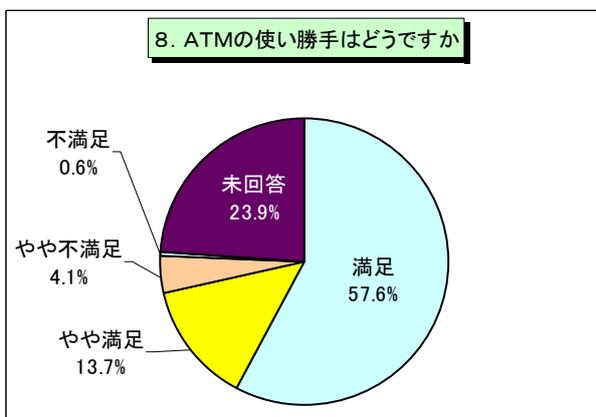
昨年度と全く同じ結果が得られました。

当金庫の商品や各種サービスについては、まだまだ検討しなければいけないと考えています。より多くのお客様に満足していただけるサービスを心がけてまいります。



当金庫の借入れ相談に関する対応について96.4%の方が「満足」「やや満足」と回答して頂いています。

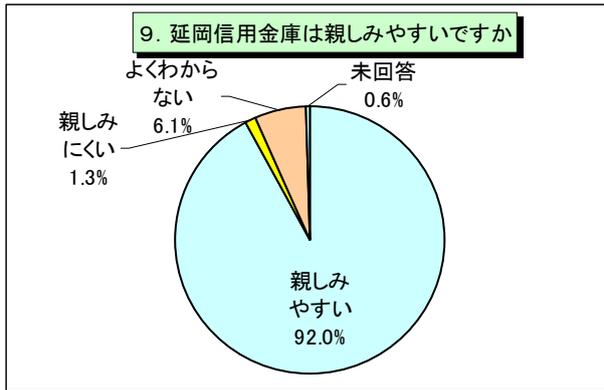
現在、若い職員を中心に「融資相談能力」の向上を目指して研修を実施しています。



当金庫のATMの使い勝手について71.3%の方が「満足」「やや満足」と回答して頂きました。

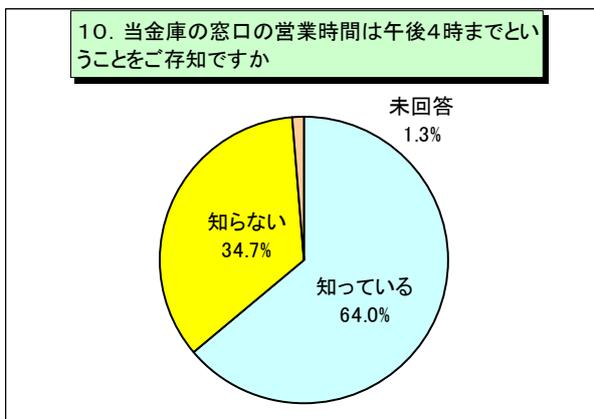
昨年度より、6.2%低下いたしました。

「ATMの閉まる時間が早い」「ATMを増設して欲しい」「ATMに並ぶ時ドアが閉まるので並びにくい」等のご意見を頂いています。今後の改善点として検討してまいります。



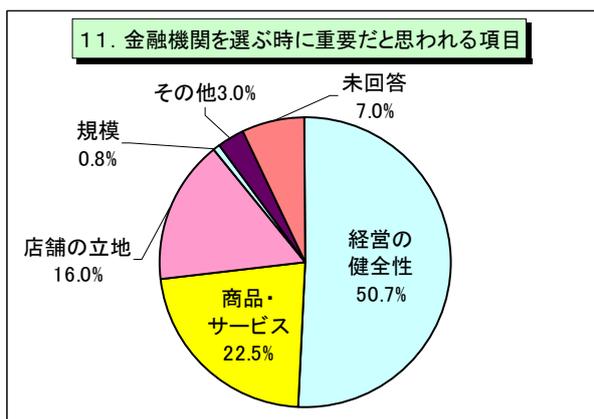
当金庫の親しみやすさについて、92%の方から「親しみやすい」との回答を頂いています。昨年度より、0.2%改善いたしました。

「いつも笑顔で、たいへん親しみやすい」「明るく、話しやすい」「地元の信金として頑張っ
てほしい」等のご意見をいただいています。
お客様のお陰です。有難うございます。



当金庫の窓口営業時間について、午後4時までの営業だということをご存知のお客さまが64%、まだ、ご存じなかったお客さまが34.7%いらっしゃいました。

お客様への周知活動がまだ不足している結果であると反省しています。大いにPRしていかなければいけません。よろしく願います。



お客さまが金融機関を選ぶ時に重要だと思われる項目としては、

1. 経営の健全性・・・50.7%
2. 商品・サービス・・・22.5%
3. 店舗の立地・・・16.0%
4. 規模・・・0.8%
5. その他

となっております。