

「地域密着型金融推進計画」の進捗状況について
(平成17年4月～19年3月)

山梨県民信用組合では、リレーションシップバンキングの機能強化に関するアクションプログラムのもと、平成17年度～18年度の2年間で「重点強化期間」と位置付け、「地域密着型金融」の更なる機能強化を図ってまいりました。

信用組合の「強み」である地域社会に密着した営業活動を生かし、事業者に対し、事業の発展・再生に対する支援体制の強化に取り組むと共に、地域利用者の利便性の向上に努めております。

平成19年3月末までの進捗状況を別紙要約様式に取りまとめ、掲載いたしましたのでご高覧下さい。

地域密着型金融推進計画の進捗状況

17年4月から19年3月までの全体的な進捗状況

リレーションシップバンキングの機能強化に関するアクションプログラムのもと、平成17年度～18年度の2年間を「重点強化期間」と位置付け、「地域密着型金融」の更なる機能強化を図ってまいりました。利用者の満足度の高い評価が得られるような地域の特性を踏まえた創意工夫した個性的な計画を策定・実行することを柱とし、「事業再生・中小企業金融の円滑化」「経営力の強化」「地域の利用者の利便性向上」等について取り組んで参りました。

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

信用組合の「強み」である地域社会に密着した営業活動を生かし、営業係を中心に能動的に活動を行っており、中小企業に対し政府系金融機関、都市銀行とシンジケートローンを組成する等の実績がありましたが、創業、起業に対する融資実績はほとんどありませんでした。

(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

取引先企業等の経営者を対象とした「中小企業会計啓発・普及セミナー」や建設業・サービス業を対象とした「経営革新講座」を開催し、事業経営に対しての情報提供を行いました。事業再生・経営改善支援への取組みを強化するため、組織改革を行い、効率的な企業訪問により積極的な経営改善指導を行っています。また、信用組合上部団体主催の「目利き力強化研修会」「企業分析とCF予測研修会」「経営改善・企業再生支援研修会」「創業・新事業&中小企業支援スキル向上」やまなし産業支援機構主催の「中小企業新事業活動促進法研修会」等を受講し、再生・支援活動に対する職員のスキルアップに取り組みました。融資担当者を対象とし、外部・内部講師による研修を行う等、与信審査能力を強化し、「キャッシュフローを重視した融資」「担保・保証に過度に依存しない融資の推進」に取り組みました。民法改正に伴い保証率が見直しされた為、保証約定書の整備を図ると共に、信用組合取引約定書も整備し、与信取引に関する説明態勢を強化しました。また、苦情事例ごとに問題点・再発防止策を示した「苦情・要望一覧表」を作成し、相談・苦情処理機能の強化に努めています。

(3)事業再生に向けた積極的取組み

支援対象先の洗い直しを年度毎に実施し、支援先の改善計画の策定と進捗状況の管理を行っています。また、中小企業再生支援協議会へも積極的に案件の相談を行っており、取引先の事業再生に向けて積極的に取り組んでいます。

(4)担保・保証に過度に依存しない融資の推進

営業キャッシュフロー計算書及び返済財源把握表、企業財務分析表の書式を作成し融資審査時の資料としました。また、営業店融資担当者を対象に、財務分析等のレベルアップ研修を実施しており、「キャッシュフローを重視した融資」等の推進を積極的に図っています。営業店融資担当者を対象に山梨県信用保証協会による、売掛債権担保、セーフティネット借換制度、経営革新支援法を活用した資金調達について研修を実施しました。

(5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化

「融資取扱説明用ツール」を作成し、顧客が理解しやすい説明を行うことを周知徹底しました。また、本部組織を一部変更し、「苦情・要望」等に関する所管部署をコンプライアンス推進室として、苦情・要望等に対する処理機能の強化を図りました。

(6)人材の育成

外部・内部主催の研修会・セミナー等に参加し、また、各種資格の取得に努め、企業の経営支援・事業再生・中小企業金融の円滑化が図れる職員のスキルアップに努めました。

2.経営力の強化

(1)リスク管理態勢・収益管理態勢の充実

パーゼル（新BIS規制）の導入に備え、信用リスクデータベースの導入についての研究・検討を行い、市場リスク管理強化の為、全国信用協同組合連合会のサポート及びSKC等の各関連の研修会及び説明会に参加して、ALMシステムの本格的運用を図っています。また、信用リスクを反映した貸出金利設定を行うため、「貸出金利ガイドライン」を制定し、内部基準金利の整備を行いました。

(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上

営業店業績評価において収益管理面を重視し、収益に対する職員の意識向上を図りました。また、ALMシステム運用によって各種分析・シミュレーションを行い、その結果についてALM部会で現状分析・把握、今後の予測を行い、収益確保・向上の施策を検討する態勢としました。収益確保を図るため、信用リスク及び預金原価を勘案した中で「貸出金利ガイドライン」を作成しました。また、信用格付システム等の導入を検討しております。

(3)ガバナンスの強化

上部団体からの通達による「信用組合における半期情報開示に関する基本的考え方」に沿って、当組合の実績及び経営内容等の情報をディスクロージャー誌及びホームページ等で開示しております。総代及び総代会への理解を深めるために、総代会の仕組み・機能、総代の役割について、ディスクロージャー誌・ホームページ等に掲載しました。また、理事長をはじめ、役員及び営業店長が総代を表彰質問意見交換の場を持ちました。

(4)法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化

本部組織の見直しを行い、コンプライアンス推進室・総務部法務室・事務第一部事務指導課を新設し、法令等遵守態勢の強化を図りました。また、「コンプライアンスに係る自己申告チェックリスト」「法令等遵守状況チェック表」の見直しを行い、職員の法令等遵守状況管理の徹底を図っております。個人情報漏洩防止強化のため、プライベートネットワークを構築しました。また、個人情報管理チェックシートを作成し、各本店での個人情報の管理を徹底しました。

(5)ITの戦略的活用

ALMシステムの本格的運用によって、金利リスク、市場リスク等の影響について分析・シミュレーションを行い、各リスク管理、収益確保・向上策の策定に反映できるよう研究・検討を行っています。また、信用格付制度の導入についても検討しております。

3.地域利用者の利便性向上

(1)地域貢献等に関する充実した分かりやすい情報開示

地域貢献に関する当組合の経営姿勢、取組みをディスクロージャー誌、ホームページに掲載し、利用者に分かりやすい情報開示を心がけております。

(2)地域利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立

「お客様アンケート」の実施により、利用者が何を望んでいるかを調査し、経営に反映させる体制の構築を図っており、「顧客満足経営」に関する取組みを積極的に行っております。

(3)地域再生推進のための各種施設との連携等

地域に根ざした金融機関として、地域経済の活性化を計画的に実施する「まちづくり」の視点を踏まえ、地方公共団体や商工団体と連携し、地域におけるPFIへの取組み支援や、街再生施策に係る支援等の地域再生推進について研究を行っています。地域活性化に向けた取組みとしては、地元開催のイベントへの協賛、参加する等、積極的に行っています。山梨県警とのタイアップによる防犯活動推進「安全・安心まちづくりネットワーク活動」を実施し、地域住民の皆様が安心して暮らせる街づくりに協力しています。当組合と韮崎市商工会との契約による「風林火山ビジネスネット」に参加したことにより、商工会の非会員であっても取引先顧客（製造業・建設業）に限り、インターネットを利用したホームページを構築し、ビジネスネットに参加できるようになりました。

新アクションプログラムへの取組み'地域密着型金融の推進計画'

個別項目	計 画		実施スケジュール		進捗状況	
	取組方針及び目標	具体的取組策	17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19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						
○融資審査態勢・新事業支援の強化及び外部機関との連携強化等	創業・新事業に資する情報の提供や成長段階に応じた適切な支援ができるよう、融資審査能力を向上させるとともに、将来性のある案件の発掘に取組む。	信用組合の「強み」である地域社会に密着した営業活動を生かし、営業係の訪問日誌を活用して、創業・新事業の案件発掘に繋げる。また、起業家に対して県の制度融資、政府系公庫融資等有利な条件の資金調達方法を積極的に紹介するとともに、融資の実現に結びつく支援を行う。さらに、内外の研修及び商工組合中央金庫、国民生活金融公庫、中小企業金融公庫との連携を生かし、これらの金融機関との協調融資に積極的に取組めるような専門的技術に対する審査能力を向上させる。	・案件発掘のために、営業係の訪問日誌を活用し、既存取引先からの情報収集を行う。 ・全国信用協同組合連合会、国民生活金融公庫、商工組合中央金庫、中小企業金融公庫、山梨県商工会等との連携による案件の採り上げ。 ・融資審査能力向上のため全国信用協同組合連合会主催の研修会への参加。 ・関東経済産業局主催の産業クラスターサポート金融会議への参加。	・案件発掘のために、営業係の訪問日誌を活用し、既存取引先からの情報収集を行う。 ・全国信用協同組合連合会、国民生活金融公庫、商工組合中央金庫、中小企業金融公庫、山梨県商工会等との連携による案件の採り上げ。 ・融資審査能力向上のため全国信用協同組合連合会主催の研修会への参加。 ・関東経済産業局主催の産業クラスターサポート金融会議への参加。	・全国信用協同組合連合会、国民生活金融公庫、商工組合中央金庫、中小企業金融公庫、山梨県商工会等との連携に結びつく融資案件はなかった。 ・政府系金融機関による業務提携事例集を営業店に配布した。 ・全国信用協同組合連合会編の国民生活金融公庫、商工組合中央金庫との業務連携事例集を営業店に配布した。 ・山梨県中小企業再生支援実務者連絡会議へ出席。 ・中小企業庁「創業・新連携に関する冊子」を営業店へ配布した。 ・商工組合中央金庫とシンジケートローンの組成を行った。 ・中小企業金融公庫によるCLOの説明会に参加した。	・商工組合中央金庫とシンジケートローンの組成を行った。 ・中小企業金融公庫によるCLOの説明会に参加した。
(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化						
中小企業に対するコンサルティング機能、情報提供機能の一層強化	経営指導の取組みを強化して変化が速い顧客ニーズに対応できる態勢と取引先経営者の資質等を把握する。 ・リレーションシップバンキングの持続可能性の追求について商工団体等との連携強化と外部機関等の有効活用に向け、当組合のホームページサイトで企業再生支援に向けた取組みと企業支援のための行政が取組んでいる小規模事業者の創業と経営革新支援制度の現状を紹介する。	・中小企業庁の政策事業である「中小企業の会計」普及セミナーは、貸し手である金融機関においても、取引先企業の経営力を強化するための会計実践講座について継続して共催に取組む。 ・商工団体等との連携強化と外部機関の有効活用の推進。	・17年度「中小企業会計啓発・普及セミナー」募集実施。 8月24日 郡内地区 8月30日 峡東・西八代地区 9月9日 巨摩地区 9月13日 甲府地区 各地区の参加人員は50名 ・中小企業支援センターの情報収集の推進。	・18年度「中小企業会計啓発・普及セミナー」募集実施。 8月18日 巨摩地区 8月29日 甲府・峡東地区 9月6日 郡内地区 各地区の参加人員は50名 ・中小企業支援センター積極的活用。	・独立行政法人中小企業基盤整備機構が主催する「中小企業会計啓発セミナー」を活用し、事業経営者・管理者を対象に「経営力を強化するための会計セミナー」を平成17年8、9月に計4回開催。「明日の経営を創る」を平成18年8.9月に計3回開催。 ・平成17年12月に建設業を対象とした経営革新講座を開催。 ・当組合と韮崎市商工会との契約により商工会の非会員であってもビジネスネットに加入でき、取引先顧客（製造業・建設業）に限り、インターネットを利用したビジネスネットに参加可能となった。 ・平成18年10月24日外部講師による、サービス業を対象とした顧客満足度アップにつながるセミナーを開催。 ・当組合ホームページの中で、韮崎市商工会との連携によるビジネスネットを紹介し、ビジネスネットへの参加、利用の拡大を図った。	・平成18年10月24日外部講師による、サービス業を対象とした顧客満足度アップにつながるセミナーを開催。 ・当組合ホームページの中で、韮崎市商工会との連携によるビジネスネットを紹介し、ビジネスネットへの参加、利用の拡大を図った。
中小企業支援スキルの向上を目的とした研修の実施	企業側が金融機関に期待しているのは「コンサルティング機能・情報提供機能」のみならず、優先する要望は資金繰りの支援が多数を占めることから、融資審査に必要とされる「目利き能力」のほか、分析力と提案力を重視した研修計画導入に向けた要請を中央機関に行う。	外部研修の導入にあたっては、事業再生に関する人材の育成を目的とした研修計画に積極的に参画する。	・改善可能性をより的確に判断する各種研修に融資部及び営業店職員を積極的に参加させ、スキルアップを目指す。	・融資審査担当者のスキルアップのさらなる充実の方法として、業種別目利き審査研修会のコンサルタント専門機関の選択により、実施計画を進める。	・スキルアップ研修の実施 ・山信協主催「経営改善・企業再生研修会」 ・全中協主催「資産の自己査定講座」 ・やまなし産業支援機構主催 「中小企業新事業活動促進法研修会」 ・山信協主催「目利き力強化研修会」 ・山信協主催「企業分析とCF予測研修会」 ・山信協主催の「FP基礎講座研修会」 ・全中協主催の研修会「創業・新事業 & 中小企業支援スキル向上」 ・内部研修 ・融資担当者研修「信用リスク管理態勢の強化及び融資審査能力向上研修」 ・「新会社法」 ・「渉外担当者の融資判断レベルアップ研修会」10回シリーズ中3回実施 資格取得の推進 ・ファイナンシャル・プランナー技能検定試験（平成17年9月4日実施） ・年金アドバイザー検定試験 ・内部研修の一環として、外部講師による融資担当者研修会（日本経営センター 津嶋 斉）実施 ・ファイナンシャル・プランナー技能検定試験（平成18年1月22日実施） ・年金アドバイザー検定試験を平成18年3月5日実施 ・ファイナンシャル・プランナー技能検定試験 平成18年度第1回 平成18年5月28日実施 ・ファイナンシャル・アドバイザー技能検定試験第1回 平成18年6月4日に実施	・山信協主催の「FP基礎講座研修会」 ・山信協主催「経営改善・企業再生研修会」 ・全中協主催の研修会「創業・新事業 & 中小企業支援スキル向上」
要注意先債権等の健全化債権等に向けた取組みの強化	・対象企業の情報をより多く迅速に入手して早急に対応するために、組織体制の見直しを行い、本部関連部署相互および営業店との連携を強化する。 ・不良債権比率の改善を図る。	・融資審査関連部門との連携を強化するために、企業支援部を融資部へ併合し担当者を増員する。 ・対象企業へ人材を派遣する。 ・個人情報保護法、コストの分担及び契約関係を研究したうえで、外部コンサルタントを活用する。 ・不良債権比率の改善を図る。	・企業支援部を融資部へ併合し、専担者を増員する。 ・営業店の指導を強化する。 ・監査法人、中小企業支援協議会との情報交換により経営改善支援のノウハウの吸収を図る。 ・外部コンサルタントの活用方法を検討する。 ・対象企業へ人材派遣を検討する。	・監査法人、中小企業支援協議会との情報交換を継続し、支援スキルの一層の向上を図る。 ・債務者の内容によっては外部コンサルタントを紹介し、より踏み込んだ経営改善を図る。 ・対象企業へ人材を派遣する。	・対象企業への人材を派遣することはできなかったが、積極的な取組みにより31先の改善計画書・返済計画書の策定を行った。 ・支援対象企業より提出された改善計画書の進捗状況を精査し、乖離項目に対するモニタリングを実施、指導を継続している。	・支援対象企業より提出された改善計画書の進捗状況を精査し、乖離項目に対するモニタリングを実施、指導を継続している。

個別項目	計 画		実施スケジュール		進捗状況	
	取組方針及び目標	具体的取組策	17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月
健全債権化等の強化に関する実績の公表等	・要注意先債権等の健全債権化等の強化に関する実績の公表および公表内容の拡充について検討して取組むこと、取組み先の改善可能性をより的確に判断するための知識向上を目的とした各種研修会へ積極参加する。 ・営業店職員のスキルアップ推進を徹底し、支援体制の整備状況と支援実績についてディスクロージャー誌・ホームページ等により公表する。	実績内容の項目 ・支援体制の整備 ・経営改善支援取組先数 ・債務者区分のランクアップ数	実績公表 ・支援体制の整備状況 ・経営改善支援取組先数 ・債務者区分のランクアップ先数	実績公表 ・支援体制の整備状況 ・経営改善による債務者区分のランクアップ先数	・平成17年度経営改善支援の取組については、当該部署（融資部企業支援課）の支援体制の強化を図った。公表については、推進計画をホームページ上に掲載している。 ・平成18年度経営改善支援の取組については、当該部署（融資部企業支援課）の支援体制を更に充実したものに、支援先の改善計画進捗状況を常に確認し、乖離していればその問題点を経営者と話し合い、必要であれば改善計画の再策定を行っている。公表については、推進計画をホームページ上に掲載している。	・平成18年度経営改善支援の取組については、当該部署（融資部企業支援課）の支援体制を更に充実したものに、支援先の改善計画進捗状況を常に確認し、乖離していればその問題点を経営者と話し合い、必要であれば改善計画の再策定を行っている。公表については、推進計画をホームページ上に掲載している。
3) 早期事業再生に向けた積極的取組み ○事業再生に向けた積極的取組み及び外部機関の事業再生機能の一層の活用	様々な経営改善手法については今後もノウハウ習得のための研究を継続していくが、主としては前年度と同様に中小企業再生支援協議会への申込み件数を増やすこと、当組合担当者、債務者及び外部コンサルタントによる経営改善計画の策定作業を中心にして取組んでいく。	・中小企業再生支援協議会に対する経営者の認識を強くさせる。 ・同協議会実務者連絡会（第1回会議開催済み）を主に、継続的な情報交換を通じて中小企業再生支援協議会との連携の強化を図る。 ・債務者の営業力強化のため外部コンサルタントの導入を検討する。	・担当部署を増員し、対応内容に応じた担当者を配置する。 ・外部コンサルタントの活用方法を検討する。 ・中小企業再生支援協議会への申込み件数を増加させる。 ・経営支援先の改善計画の策定と進捗状況の管理。	・債務者の内容によっては外部コンサルタントの導入を提案。 ・中小企業再生支援協議会への申込み件数を増加させる。 ・経営支援先の改善計画の策定と進捗状況の管理。 ・支援対象債務者の追加選定の管理。	・平成17年度においては8件の実績となり、その内1件が2次対応まで進むことができた。 ・「経営革新セミナー」（建設業者対象）を実施し、今後の業界動向について勉強した。 ・「第二回「経営革新セミナー」（サービス業対象）」を「顧客満足経営の実行が企業繁栄の原点」をテーマにして10月に実施した。	・「第二回「経営革新セミナー」（サービス業対象）」を「顧客満足経営の実行が企業繁栄の原点」をテーマにして10月に実施した。
4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進 不動産担保・保証に過度に依存しない融資を促進するための手法拡充	・キャッシュフローのモニタリング等を重視し、不動産担保・保証（特に第三者保証）に過度に依存しない融資審査態勢を確立し、また、ローンレビューの手法について検討する。今後において財務制限条項やスコアリングモデルの活用についても研究する。また、融資担当者の更なる融資分析力の向上を図る。	・融資部は、信用情報の蓄積と定量・定性情報の適切な評価による融資審査に努め、企業が有する技術力、市場、成長性を見極め、企業や事業そのものの収益性を分析した融資を行う。また、政府系金融機関（中小企業金融公庫・国民生活金融公庫・商工組合中央金庫）及び山梨県信用保証協会等を活用していく。融資担当者研修により、融資分析力向上を図ると共に、財務制限条項やスコアリングモデルについては、情報収集を行う。	・保証協会付売掛債権担保融資の推進 ・TKCローンの研究を行う。 ・ポートフォリオ管理の研究を行う。	・ローンレビューの実践（融資実行後の取引先の業況、財務内容、収益性を定期的にチェックすることにより、積極的な債権管理を行う）	・営業キャッシュフロー計算書及び返済財源把握表、企業財務分析表の書式を作成。17年11月に融資担当者を対象に研修を実施し、融資審査時の資料とした。 ・財務分析等のレベルアップを図るため、平成18年8月3日、8月24日にセミナーを開催した。 ・財務分析等のレベルアップを図るため、TKC加入税理士会により2月17日に開催された「決算書の読み方」セミナーに参加した。	・財務分析等のレベルアップを図るため、TKC加入税理士会により2月17日に開催された「決算書の読み方」セミナーに参加した。
中小企業の資金調達手法の多様化等に向けた取組みの推進	・建設業を中心に信用保証協会付の売掛債権担保融資について積極的に取り組む。 ・全信中協等より情報収集を行い、資金調達手法の多様化について研究を行う。 ・ポートフォリオ管理の研究を行う。	・不動産を中心とした担保以外に不動産債権譲渡担保融資に取り組み、企業の資金調達手法を広げます。また、株式会社TKCとの連携によるTKC戦略経営者ローンについての具現化への研究を行う。	・保証協会付売掛債権担保融資の推進 ・TKCローンの研究を行う。 ・ポートフォリオ管理の研究を行う。	・継続して前期の取組を推進する。	・山梨県信用保証協会職員により、営業店融資担当者を対象に売掛債権担保融資について研修を行った。 ・中小企業の資金調達手法の多様化に係る取り組みの事例集を営業店へ配布した。 ・TKCローンの他行商品も研究した。 ・山梨県信用保証協会の職員による、保証協会付融資の積極的推進のための勉強会を営業店保証協会担当者を対象に開催した。 ・TKC加入税理士会によるセミナーに参加した。	・山梨県信用保証協会の職員による、保証協会付融資の積極的推進のための勉強会を営業店保証協会担当者を対象に開催した。 ・TKC加入税理士会によるセミナーに参加した。
5) 顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化 ○「説明責任ガイドライン」を踏まえた説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化	・監督指針の「与信取引に関する顧客への説明態勢及び相談・苦情処理機能」の改正に伴い、改正内容の検討を行い、規程の整備に取組む。 ・顧客が理解しやすい説明方法を営業部店に周知徹底させ、営業部店において顧客への説明態勢の強化に取組む。	・顧客保護、顧客の誤認防止のための説明内容を再検討したうえで、顧客への説明態勢に係る規程の整備に取り組み、説明態勢の周知徹底を図る。 ・法令の趣旨を踏まえた貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約に関する勉強会を実施する。 ・苦情・トラブル事例を取りまとめた一覧表を営業店に還元し、再発防止に努める。	・顧客への説明態勢に係る規程を整備し、説明態勢を強化する。 ・規程の整備完了後、説明会を行ない、周知徹底する。 ・顧客が理解しやすい説明態勢に取組むために、貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約に関する勉強会を実施する。 ・苦情・トラブル事例を取りまとめた一覧表を営業店に還元し、再発防止に努める。	・顧客への説明態勢見直しを行う。 ・前年度と同様に顧客が理解しやすい説明態勢に取組むために勉強会を実施する。 ・前年度と同様に、引き続き苦情・トラブル事例を取りまとめた一覧表を営業店に還元し、再発防止に努める。	・苦情・トラブル事例の一覧表を全部店へ還元し、苦情の発生防止及び未然防止に役立たせ、再発防止の強化を図った。 ・17年10月より、リスク管理委員会に全部店の苦情・要望について報告する体制となった。 ・法務監理課は、苦情・トラブルの再発防止のために、苦情事例ごとに問題点、再発防止策を示した「苦情・要望一覧表」を一部変更し、全部店に毎月還元している。 ・リスク管理委員会は全部店からの苦情・要望に対して、その対応策を検討し、改善方法を各店に指示する体制となった。 ・貸付契約、保証契約、担保契約の内容等、重要事項に関する債務者への説明体制・整備の一環として、融資取引説明用ツールを作成した。 ・苦情・トラブルに関する所管部署をコンプライアンス推進室とした。 ・「融資取扱説明用ツール」の見直しを行い、融資部勉強会にて周知を図り、各営業店に配付した。	・苦情・トラブルに関する所管部署をコンプライアンス推進室とした。 ・「融資取扱説明用ツール」の見直しを行い、融資部勉強会にて周知を図り、各営業店に配付した。

個別項目	計 画		実施スケジュール		進捗状況	
	取組方針及び目標	具体的取組策	17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月
6)人材の育成 ○企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力(「目利き」能力)、経営支援の能力の向上など、事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた人材育成のための取組み	「財務分析力」「経営管理分析力」の強化を図り、与信判断力の向上に努める。また、事業再生・支援ビジネスに取組むことにより、更なる企業分析力・目利き能力の向上を図り、融資セールス力をアップする。目利き能力向上の為に、内部研修・外部研修を積極的に受講する。	本部職員・営業店職員のスキルアップのため、全信中協・山信協主催の外部研修に参加していく。また、融資部は、業種別審査担当者の育成、融資事例の共有化等に取組み、営業店担当者の育成に努める。更に、外部講師を招いて融資担当者研修会を開催し、企業分析力の向上に努め、顧客向け各種セミナーへの融資担当者の積極参加も促す。	・山梨県信用保証協会による保証審査事務能力向上の為に勉強会を4月に開催。 ・日本経営センターより外部講師を招き、目利き能力向上の為に、融資担当者研修会を7月より開始。月2回開催7.8月。 ・顧客向け「中小企業会計啓蒙・普及セミナー」への参加。融資担当者研修会を下記2回開催10、11月・事業再生・支援ビジネスの事例研究。	・継続して前期の取組みを推進する。	・融資担当者を対象に外部講師による目利き能力向上の研修を実施した。 ・融資担当者を対象に山梨県信用保証協会職員による勉強会を実施した。 ・日本経営センターより外部講師を招き、目利き能力向上のための融資担当者研修を平成17年10月、11月毎月2回実施した。 ・当組合顧問アドバイザーによる融資セミナーを平成18年8月2回開催。 ・山信協主催「経営改善・企業再生研修会」に参加。 ・山信協主催「目利き力強化研修会」に参加。 ・山信協主催「経営改善・企業再生研修会」に参加。 ・全信中協主催「創業・新規事業と中小企業支援スキル向上」に参加。	・山信協主催「経営改善・企業再生研修会」に参加。 ・全信中協主催「創業・新規事業と中小企業支援スキル向上」に参加。
2.経営力の強化						
(1)リスク管理態勢の充実						
○パーセル（新BIS規制）の導入に備えたリスク管理の高度化等	適正な自己査定及び償却・引当、リスク管理態勢の再検討を行い、リスクの予測・回避・損失予測・損失に対する資本政策などリスク管理委員会・ALM部会で検討・検証を実施し、総合的なリスク管理態勢の構築を行う。	・内部格付制度の確立 ・ディスクロージャの強化・内部データベースの整備 ・営業店での与信管理者の人材育成	・信用リスクデータベース(CRD)の導入の検討を行う。 ・ディスクロージャの強化を図る。 ・内部データベースの整備の検討を行う。	・SKC内部格付制度導入の再検討を行う。 ・信用リスクデータベース導入の検討を行う。	・SKC内部格付制度について研究し、システム導入についての検討を進めている。 ・CRD協会による信用リスクデータベースについてデモンストラーションを受け、導入についての作業(工程)を検討。 ・18年度よりのSKC-ALMシステム本格導入に向け、作業部会を立ち上げ、準備を進めている。 ・ALMの運用について、平成18年8月22日～23日に開催されたSKC説明会に参加、分析帳票の出力及び見方の説明を受け、組合内のシステムにて運用確認を行った。 ・平成18年10月31日に全信中協主催により、SKCによるALMシステム・自己資本比率計算ソフトについての説明会に参加。 ・ALMシステムによって各種分析・シミュレーションを行い、その結果についてALM部会で現状分析・把握、今後の予測を行い、収益確保・向上の施策を検討する態勢とした。 ・市場リスクに係る検討会議として資金運用会議、信用リスクに係る検討会議として金利検討会議を定例開催し、その結果を受けてリスク管理委員会にて対応・改善策について検討する態勢とした。 ・金利リスクに係るオフサイト・モニタリング報告については、SKC - ALMシステムを利用して報告することとした。 ・平成19年1月18日CRDの説明会に参加、今後の導入について再検討した。	・平成18年10月31日に全信中協主催により、SKCによるALMシステム・自己資本比率計算ソフトについての説明会に参加。 ・ALMシステムによって各種分析・シミュレーションを行い、その結果についてALM部会で現状分析・把握、今後の予測を行い、収益確保・向上の施策を検討する態勢とした。 ・市場リスクに係る検討会議として資金運用会議、信用リスクに係る検討会議として金利検討会議を定例開催し、その結果を受けてリスク管理委員会にて対応・改善策について検討する態勢とした。 ・金利リスクに係るオフサイト・モニタリング報告については、SKC - ALMシステムを利用して報告することとした。 ・平成19年1月18日CRDの説明会に参加、今後の導入について再検討した。
(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上						
管理会計を活用した業績評価に基づく業務の再構築等	・高収益体質の実現とは管理会計の整備を意味するものと解釈しますが、それに必要なコスト・リスクの定量化を行う。 ・業務純益の増加を図る。 ・自己資本比率のアップを図る。	・店舗別業績評価の実施。 ・職員の業績評価制度の検討を行う。 ・リスク管理委員会・ALM部会を活用し、経営・営業戦略を策定する情報を提供し、戦略遂行の結果を検証できる体制を構築する。 ・今期末の業務純益を対前期比で20%程度の増加を図る。 ・今期末において自己資本比率を6%台の確保をする。	・職員の業績評価制度の検討を行う。 ・管理会計に則った経営戦略の構築・個別戦略の立案の検討を行う。 ・リスク管理委員会・ALM部会の活用の再検討を行う。	・店舗別業績評価の実施。 ・営業店業績評価制度の再検討を行う。	・職員の業績評価制度の検討 平成18年度よりの「人事考課制度、導入に向け、平成17年8月末より顧問の社会保険労務士と人事考課規程及び人事考課表の作成を行い、平成18年2月27日の定例理事会において承認され、4月の部店長会議において各部店長に説明、5月29日人事考課を実施した。 ALMシステム運用により、経営・営業戦略を策定する情報の提供ができる体制づくりのため、平成18年8月22日～23日に開催された信組情報サービスの説明会に参加し、分析帳票の出力までの一連の流れ及び分析帳票の見方の研修を受け、組合内のシステムにて運用確認を行う。 平成17年度より店舗別業績評価制度を導入するための検討を行い、評価項目を預金・貸出金の平残及び収益・リスク管理を加えた総合的な評価基準を作成し、理事会で承認された。 営業係業績評価については、平成18年度においては見直しの検討を行い、ローン関係の評価に重点を置くと共に、営業係の勤続年数及び職位を考慮し、グループ別の評価基準を作成し、理事会で承認された。 下期に業務計画を変更したため、年度当初の営業店業績評価の見直しを行い、解りやすい業績評価に変更し、収益・預金・貸出金と法令遵守を加えた業績評価とした。 法令等遵守への取組状況、監査結果を反映するため人事考課規程及び考課表を一部改定、平成19年2月19日常勤理事会に上程承認された。 ALMシステムによって各種分析・シミュレーションを行い、その結果についてALM部会で現状分析・把握、今後の予測を行い、収益確保・向上の施策を検討する態勢とした。	・下期に業務計画を変更したため、年度当初の営業店業績評価の見直しを行い、解りやすい業績評価に変更し、収益・預金・貸出金と法令遵守を加えた業績評価とした。 法令等遵守への取組状況、監査結果を反映するため人事考課規程及び考課表を一部改定、平成19年2月19日常勤理事会に上程承認された。 ALMシステムによって各種分析・シミュレーションを行い、その結果についてALM部会で現状分析・把握、今後の予測を行い、収益確保・向上の施策を検討する態勢とした。

個別項目	計 画		実施スケジュール		進捗状況	
	取組方針及び目標	具体的取組策	17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月
信用リスクデータの蓄積と内部格付制度の構築、金利設定のための内部基準の整備等	当組合の中小零細企業取引先に見合った融資金利設定のために内部基準の整備に取組む。	顧客企業の事業拡大による、当組合の融資増加対策と顧客企業の健全性向上による、内部格付けのランクアップを目的とした、信組情報サービス機能の研究と活用を積極的に進める。	正常先、要注意先のリスクに見合った、融資申込み案件毎の貸出金利引上げについて、営業店が対応できる説明会を実施し、収益改善に取組む。・融資金利設定のために内部基準の整備に取組む。	・貸出金利引き上げにかかる取引先毎の個別折衝の取組みを開始する。 ・内部格付制度の導入および金利設定のための内部基準を設定する。	・信用リスクに基づいた貸出金利設定のための「金利ガイドライン」を営業店に提示。 ・融資部職員による収益改善の臨店を実施。また、取引先毎の交渉内容等について報告を受けた。 ・平成18年5月19日各部店へ「貸出金利ガイドライン」平成18年度版を配付。 ・貸出金利引き上げにかかる個別折衝に向け、平成18年6月26日各部店へ「融資金利アップ交渉先リスト及び金利アップ交渉結果報告書」を配布。 ・8月17日各部店へ「貸出金利息収入進捗表」を配布。 ・平成18年10月11日「貸出金利ガイドライン」の見直しを行い、営業店へ示達した。平成18年11月より「金利検討委員会」を重ね、信用リスク及び預金原価を勘案した中で「貸出金利ガイドライン」の検討を行っている。	・平成18年10月11日「貸出金利ガイドライン」の見直しを行い、営業店へ示達した。平成18年11月より「金利検討委員会」を重ね、信用リスク及び預金原価を勘案した中で「貸出金利ガイドライン」の検討を行っている。
3) ガバナンスの強化						
半期開示の実施と内容の充実	資産の評価および償却は、自己査定結果を踏まえ、商法、企業会計原則等、当組合が定める償却・引当基準に沿って実施することとされている。仮決算(半期)においても自己査定の実施によって償却・引当額を算出することが望ましいとされている中、当組合の取組方針としては、内部事務負担を考慮したうえ、合理的と認められる自己査定の簡便な方法例「金融再生法ベースのカテゴリーによる開示」に基づいて、態勢整備を図る。	組合の経営実態開示取組方針を理事会で検討して実現可能性の追求。	半期開示にかかる態勢整備に向けた取組みを推進するために担当部署における検討部会を設置する。	経営計画進捗状況及び半期決算の公表の内容を充実して、半期開示の実施に取組む。	・平成17年度に実施した顧客からのアンケート調査結果等に基づいた経営改善状況を、平成18年度ホームページに掲載している。 ・上部団体からの通達による「信用組合における半期情報開示に関する基本的考え方」に沿って、平成18年度上期の実績及び経営内容等の情報をミニディスクロージャー誌・ホームページ等で開示した。	・上部団体からの通達による「信用組合における半期情報開示に関する基本的考え方」に沿って、平成18年度上期の実績及び経営内容等の情報をミニディスクロージャー誌・ホームページ等で開示した。
総代に一般の組合員の意見を反映させる仕組み等、総代会の機能強化に向けた取組み	・総代選挙規約をディスクロージャー誌に掲載する。 ・営業店毎、或いは、地域ブロック毎に総代の集い(仮称)を開催して、意見交換の場を設定し、組合の経営に反映させる仕組みを整備し機能強化を図る。 ・総代会の仕組み、機能、総代の役割等をディスクロージャー誌に掲載する。 ・総代選挙手続および総代会氏名をディスクロージャー誌で開示。	・営業店毎、或いは、地域ブロック毎に総代の集い(仮称)を開催して、意見交換の場を設定し、組合の経営に反映させる仕組みを整備し、総代会の機能強化を図る。	・地域ブロック毎(営業店ブロック)に総代の集い(仮称)を年度ベースで開催することにより、地域の特徴と当組合の満足度の実態を確認し、これを当組合の経営に反映させる仕組みを整備し機能強化に取組む。	・総代選挙手続・総代氏名・総代会の仕組みの開示・機能、総代の役割等をディスクロージャー誌で開示。 ・ブロック別総代の集い(仮称)の取組みを実行する。	・総代選挙規約の一部改正を実施した。 ・営業店長による総代の表敬訪問による意見交換を行った。 ・組合の経営に反映させるため、平成18年度当初より、理事長・専務・支店長が総代の表敬訪問を行い意見交換の場を持った。 ・総代会議事録を営業店に備え置くなど、総代会の開示に努めている。 ・総代および総代会の理解を深めるために、総代会の仕組み、機能、総代の役割などをディスクロージャー誌及びホームページに掲載。	・総代会議事録を営業店に備え置くなど、総代会の開示に努めている。 ・総代および総代会の理解を深めるために、総代会の仕組み、機能、総代の役割などをディスクロージャー誌及びホームページに掲載。
4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化	営業店に対する法令遵守状況の点検強化等	法令遵守に対する意識強化を図り、法令違反や不祥事件の発生の未然防止に取組む。 ・監査部(法務監理課・監査課)が臨店指導を実施し、コンプライアンスの認識強化を図る。 ・監査部(監査課)の臨店監査においてコンプライアンスの取組み状況のチェックを行う。 ・本部・営業店は、毎月1回以上のコンプライアンス研修を実施し、法令遵守の意識を徹底する。 ・不祥事件の未然防止・再発防止に努める。	・コンプライアンスの認識強化のために臨店指導を行い、コンプライアンスの周知徹底を図る。 ・臨店監査で、コンプライアンスの遵守状況のチェックを行う。	・前年度と同様に引き続き、コンプライアンスの認識強化のために臨店指導を行い、コンプライアンスの周知徹底を図る。 ・本部組織の見直しを行う。 ・常勤役員によるコンプライアンス意識の向上のための臨店指導を行う。 ・各種規定・要領等の見直し、整備を行う。 ・役職員の意識高揚を図り、法令等遵守に努め、適切な業務執行するため各種研修への積極的参加を行う。	・法務監理課は、コンプライアンスの認識強化を図る為、2回臨店指導を実施した。(平成17年4月から18年3月まで) ・法務監理課は、17年11月16日にコンプライアンス管理規程を一部改訂し、臨店指導において全部店に周知徹底した。 ・法務監理課は、職員及び全部店より報告された「コンプライアンスに係る自己申告チェックリスト」・「法令等遵守状況チェック表」を分析し、コンプライアンスの取組み状況を点検した。 ・平成18年度業績評価基準に店舗及び営業係の法令遵守項目を取り入れた。 ・法務監理課は、平成18年7月の部店長会議にて「優越的地位の濫用防止」のための適切な取組みをするよう指示し、研修結果の報告を受けた。また、全職員にも周知徹底させるために、「優越的地位の濫用防止」について全部店のコンプライアンス研修項目とするよう指示した。 ・18年12月1日本部組織の見直しを行い、コンプライアンス推進室・総務部法務室・事務第一部事務指導課を新設した。 ・18年11月から12月にかけて理事長が全営業店、本部を臨店し、経営者自ら率先して法令等遵守に取組む今後の経営方針を、全役員に周知徹底した。 ・預金共通事務取扱要領を一部改正した。 ・事務リスク事例集を作成し、部店に定期的に通知した。 ・正確な事務処理手続きの徹底を図るため、19年1月より事務指導課による臨店指導を実施した。 ・内部監査規程・同実施要領及び自店検査実施規程、同実施要領の検査項目の見直しを行い、内部監査機能の充実・強化を図った。 ・顧問弁護士や外部講師による役員・管理職及び監督職以下を対象としたコンプライアンス研修会を実施した。 ・全部店でコンプライアンス・リスク研修会を毎月実施し、コンプライアンス統括部署に定例報告した。	・18年12月1日本部組織の見直しを行い、コンプライアンス推進室・総務部法務室・事務第一部事務指導課を新設した。 ・18年11月から12月にかけて理事長が全営業店、本部を臨店し、経営者自ら率先して法令等遵守に取組む今後の経営方針を、全役員に周知徹底した。 ・預金共通事務取扱要領を一部改正した。 ・事務リスク事例集を作成し、部店に定期的に通知した。 ・正確な事務処理手続きの徹底を図るため、19年1月より事務指導課による臨店指導を実施した。 ・内部監査規程・同実施要領及び自店検査実施規程、同実施要領の検査項目の見直しを行い、内部監査機能の充実・強化を図った。 ・顧問弁護士や外部講師による役員・管理職及び監督職以下を対象としたコンプライアンス研修会を実施した。 ・全部店でコンプライアンス・リスク研修会を毎月実施し、コンプライアンス統括部署に定例報告した。

個別項目	計 画		実施スケジュール		進捗状況	
	取組方針及び目標	具体的取組策	17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月
適切な顧客情報の管理 取扱いの確保	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報の保護に関する法律等の関連法令等を遵守しつつ、取扱う個人情報の適切な保護と利用を図る。 個人情報の漏洩防止のために組合内の情報管理の強化を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 当組合の個人情報保護方針と個人情報保護宣言の主旨を周知徹底すると共に、役員に法令等遵守の認識強化を図る。 個人情報の漏洩防止のために、監査部による個人情報管理状況の臨店監査を行う。 漏洩防止のために、記録媒体、紙媒体等の管理方法を指導していく。 記録媒体、紙媒体等の保存期間の周知徹底を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 漏洩防止のために、記録媒体、紙媒体等の管理方法を指導していく。 記録媒体、紙媒体の保存期間の周知徹底を行う。 個人データ管理表の整備を行う。個人データの取扱状況の点検・監査を実施し、個人情報の漏洩防止に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 漏洩防止のために、記録媒体、紙媒体等の管理方法を指導していく。 前年度と同様に、引き続き個人データの取扱状況の点検・監査を実施し、個人情報の漏洩防止に努める。 個人情報漏洩防止強化のために、全部店のクライアントPCをシンククライアントPCとしたプライベート・ネットワーク(組合内LAN)を構築する。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報取扱事業者としての信用組合が守るルールを学び、知識向上を図る為、研修会への参加及び検定試験の受験をした。 個人情報の管理強化のために、全部店のパソコンにセキュリティシステムを導入した。 金融分野における個人情報保護に関するガイドラインに定められている個人情報の管理段階ごとの安全管理に係る規程として「個人データ取扱規程」を平成18年5月1日に制定した。 「個人データ取扱規程」については、平成18年4月26日に開催した部店長会議にて内容説明し周知徹底した。個人情報保護及び個人データ漏洩防止の重要性を職員に再認識させるために各部店で研修会を実施した。 記録媒体、紙媒体の保存期間、個人データ管理台帳などについて「個人データ取扱規定」の制定に伴い見直しを行なった。 個人情報漏洩防止強化のために、全部店のクライアントPCをシンククライアントPCとしたプライベート・ネットワーク(組合内LAN)を構築し、クライアントPCでの電子記録媒体によるデータの持出、持込ができないようシステム対応を図った。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報漏洩防止強化のために、全部店のクライアントPCをシンククライアントPCとしたプライベート・ネットワーク(組合内LAN)を構築し、クライアントPCでの電子記録媒体によるデータの持出、持込ができないようシステム対応を図った。
5) ITの戦略的活用	<ul style="list-style-type: none"> リスクの定量化を図るためにALMシステムの導入を決定し、信用格付制度等の新システム導入の検討を継続的に行い各リスクを定量化し、経営方針・営業方針との整合性を調整しながら、リスク管理の高度化を図り、戦略的に活用できるよう検討して行く。 	<ul style="list-style-type: none"> ALMシステム導入後の運用方法の検討を行う。 導入済システムの活用方法の再検討を行う。(あのねっ!-お客様生活設計のアドバイスや事業の経営判断などの諸情報を提供) インターネットバンキングの充実強化。 	<ul style="list-style-type: none"> SKC信用格付制度の導入検討会の実施。 延滞管理システム等SKC管理システムの導入検討会の実施。 	<ul style="list-style-type: none"> SKC信用格付制度の導入の実現。 ALMシステム導入の実現。 ALMシステムの運用。 CRDの導入検討。 不動産担保評価管理システムの導入・検討。 	<ul style="list-style-type: none"> ALMシステム運用により、経営・営業戦略を策定する情報の提供ができる体制づくりのため、平成18年8月22日～23日に開催された信組情報サービスの説明会に参加し、分析帳票の出力までの一連の流れ及び分析帳票の見方の研修を受け、組合内のシステムにて運用確認を行う。 SKC信用格付制度・管理システム等について研究し、各システムの導入についての検討を進める。 当組合と鎌崎市商工会との契約により商工会の非会員であってもビジネスネットに加入でき、取引先顧客(製造業・建設業)に限り、インターネットを利用したホームページを構築し、ビジネスネットに参加できるようにした。 ALMシステムによって各種分析・シミュレーションを行い、その結果についてALM部会で現状分析・把握、今後の予測を行い、収益確保・向上の施策を検討する態勢とした。 信用リスク管理について、11/14 富士通、1/19 CRD協会のデモンストレーションを受ける。 不動産担保評価管理システムについて、㈱オービックのシステム説明、デモンストレーションを受け、導入を決定。 	<ul style="list-style-type: none"> ALMシステムによって各種分析・シミュレーションを行い、その結果についてALM部会で現状分析・把握、今後の予測を行い、収益確保・向上の施策を検討する態勢とした。 信用リスク管理について、11/14 富士通、1/19 CRD協会のデモンストレーションを受ける。 不動産担保評価管理システムについて、㈱オービックのシステム説明、デモンストレーションを受け、導入を決定。
3. 地域利用者の利便性向上						
(1) 地域貢献等に関する充実した分かりやすい情報開示	<ul style="list-style-type: none"> 組合員や地域利用者の利便性を向上し、信認を確保するためにも、財務内容や地域状況等についての充実を図るとともに個性的かつ分かりやすい情報の提供を目指す。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域中小企業者に対する融資状況 地域預金者の資金の活かされ方 当組合の財務状況 取引先に対する支援状況 地域貢献に関する当組合の経営姿勢 文化的・社会的貢献活動 公表方法はディスクロージャー誌に分かりやすく解説し、ホームページにも掲載する。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域中小企業者に対する融資状況および地域預金者の資金の活かされ方について開示内容の改善・充実につとめて公表。 財務状況の公表。 取引先に対する支援状況の公表。 文化的、社会的貢献活動の公表。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域中小企業者に対する融資状況および地域預金者の資金の活かされ方について開示内容の改善・充実につとめて公表。 財務状況の公表。 取引先に対する支援状況の公表。 文化的、社会的貢献活動の公表。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成17年3月期、9月期及び平成18年3月期、9月期の基本的な情報開示項目をディスクロージャー誌及びホームページで開示。また、取引先に対する支援状況、地域貢献に関する当組合の経営姿勢についてホームページに掲載し、利用者に分かりやすい情報開示の推進を心がけている。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成18年9月期の基本的な情報開示項目をミニディスクロージャー誌で開示すると共に、ホームページにも掲載。また、取引先に対する支援状況、地域貢献に関する当組合の経営姿勢についてホームページに掲載。
(2) 地域利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立	<ul style="list-style-type: none"> 「お客様アンケート」用紙の備付場所店頭・ATM 利用者が投函する[お客様の声投函箱]設置(17年6月) 営業係の訪問時における調査は店長の裁量で実施。 週毎に「経営企画課」で取り纏めて集計作業を行う。 経営企画課はアンケート調査結果を業務運営の改善に活用するために分析委員会による改善策を纏め結果は役員会に報告し改善行動を開始。 アンケート調査結果に基づいて改善した事項の公表。 インターネットサイトでも「お客様アンケート」コーナーを設けて広く情報収集する。 	<ul style="list-style-type: none"> 一般アンケート結果を踏まえ経営方針へ反映するための専門部会を充足し改善に取組む。 利用者(借り手企業)から見た評価に関するアンケート調査について取組む。 	<ul style="list-style-type: none"> 一般アンケート調査結果を踏まえ経営方針へ反映するため改善に取組み、実行した内容をホームページ上で公表する。 	<ul style="list-style-type: none"> 一般アンケート調査は、前年度と同様に引き続き実施して、経営改善に活用する。 利用者(借り手企業)から見た評価に関するアンケート調査方法について検討して地域密着型金融に向けた取組みを開始する。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成17年6月より[お客様の声投函箱]を店頭・ATMコーナーに設置、アンケート調査を開始すると共に、その後、ホームページ上へアンケートコーナーを設ける。 平成17年度のアンケート集計を平成18年1月16日付で締め、400先のアンケートを回収。 平成17年度のアンケート集計結果及びそれに基づいて経営改善を実施した内容をホームページに掲載した。 法務監理課より「苦情・要望一覧表」を全部店に毎月還元し、改善へ役立っている。 リスク管理委員会に全部店の苦情・要望について報告し、その対応策についてリスク管理委員会より各部店に指示する体制となった。 平成18年度顧客満足度向上のためのアンケート調査を平成19年2月末を期限に実施。その集計結果に基づいて、平成18年度の経営改善を図り、ホームページ等で公表する。 「苦情・要望」等に対する対応を監査部法務監理課からコンプライアンス推進室に変更し、更に積極的に利用者満足度の向上を図る態勢とした。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成18年度顧客満足度向上のためのアンケート調査を平成19年2月末を期限に実施。その集計結果に基づいて、平成18年度の経営改善を図り、ホームページ等で公表する。 「苦情・要望」等に対する対応を監査部法務監理課からコンプライアンス推進室に変更し、更に積極的に利用者満足度の向上を図る態勢とした。

個別項目	計 画		実施スケジュール		進捗状況	
	取組方針及び目標	具体的取組策	17年度	18年度	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月
(3) 地域再生推進のための各種施設との連携等	<p>・地域におけるPFI(プライベート・ファイナンス・イニシアティブ)「公共施設等の建設、維持管理、運営等を民間の資金、経営能力および技術的能力を活用する取組み」への取組み支援や街再生施設に係る支援について積極的に情報を収集して取組む。</p> <p>・県政出張講座への積極参加「山梨県が重点的に取組んでいる重要な施設や県民の関心の高い事項をテーマに出張講座を開設」して社会情勢に対応できる地域金融機関を目指す。</p>	<p>・当組合全体がコーディネーターとなって「まちづくり」を盛りあげるとともに、それら事業への資金供給支援等の協賛を積極的に推進し、ホームページ、ディスクロージャー誌、各種セミナー等を通しての情報発信。</p>	<p>・観光立県山梨、県都甲府市の活性化イベント甲府城夏祭り(甲府商工会議所等主催・山梨県、甲府市等後援)の協賛(7月29日～31日)資金供給支援・職員を派遣。</p> <p>・平成17年度山梨県講演会事業に参加「県政出張講座東海地震の影響と対策」7月7日開催 役職員100名出席し、地域との連帯意識を高揚。</p>	<p>・前年度と同様に引き続き実施するとともに、地域経済の活性化に資する取組みについては、地域再生推進の連携要請情報収集を行ない、積極的に参加する。</p>	<p>・平成17年度体育奨励事業の一環、ヴァンフォーレ甲府の協賛広告看板契約。</p> <p>・平成17年7月7日山梨県講演会事業「県政出張講座・東海地震の影響と対策」に役職員93名参加。</p> <p>・観光立県山梨、県都甲府市の活性化に向けたイベント「信玄公祭り」「光のピュシス甲府城夏祭り」等に協賛し役職員が参加した。</p> <p>・甲府市内の商店街を休日無料走行するバス「レトボン」の車内広告の提供。</p> <p>・地域経済活性化のための市内金融機関との職員懇談会への参加。</p> <p>・「甲府大好き祭り」役職員30名参加。</p> <p>・山梨県警とのタイアップによる防犯活動推進「安全・安心まちづくりネットワーク活動」を実施し、地域住民が安心して暮らせる街づくりに協力している。</p> <p>・地域の皆様の生活安定・向上支援を目的に「しんくみ総合センター」システムを利用した「あのねット」の利用開始。</p> <p>・平成18年度体育奨励事業の一環、ヴァンフォーレ甲府ピッチ看板設置契約。</p> <p>・甲府安全運転管理者協議会、各種交通事故防止活動等に参加。</p> <p>・第72回甲府えびす講祭りに協賛。</p> <p>・「風林火山ビジネスネット」参加、韮崎市商工会との契約によるビジネスネット参加により、当組合の取引業者の広域的な販路拡大と受注の増大が見込まれる。</p> <p>・やまなしプライダル&ニューライフフェスタ2007に参加し、新生活のマナープラン(保険・家造り等)支援の為のブースを出店。</p> <p>・「甲斐の国・風林火山博」に協賛し、民間で組織する風林火山博実行委員会のイベントへ企業ボランティアとして参加。</p>	<p>・やまなしプライダル&ニューライフフェスタ2007に参加し、新生活のマナープラン(保険・家造り等)支援の為のブースを出店。</p> <p>・「甲斐の国・風林火山博」に協賛し、民間で組織する風林火山博実行委員会のイベントへ企業ボランティアとして参加。</p>