

地域密着型金融推進計画（平成17～18年度）

士別信用金庫

～ 地域のために～

私達、士別信用金庫は、平成15年8月、金融再生プログラムに基づく、リレーションシップバンキングの機能強化計画を策定し、平成15年～16年度を「集中改善期間」として、地域経済が疲弊する中で業績低迷に苦慮する地元中小企業に対し、深度のある相談業務、より生きた支援をおこなうとともに、貸出金を通しての地域貢献、ならびに経営基盤の拡大、コンプライアンス・リスク管理態勢等に鋭意取り組んで参りました。

この結果、17年3月の自己資本比率は13.79%、金融再生法に基づく不良債権比率は2.1%と着実に健全性、信頼性を高め、お客様の金融機関に求める経営の健全性に対し、一応の成果を収め、ペイオフの全面解禁には混乱もなく、平穏なスタートを迎えることが出来ました。

引き続き、「金融改革プログラム」に基づく平成17～18年度の地域密着型金融推進計画については、下記の課題を重点項目と捉え、鋭意取り組みして参ります。

記

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化について

（主要取り組み事項）

- ・ 平成17～18年度は50先以上を貸出金健全化対象先とし、経営改善支援を進めます。
- ・ 目利き能力・融資能力の向上を図り、キャッシュフローを重視することとし、過度な担保・保証に依存しない融資を推進します。
- ・ 与信取引先に係る顧客説明および相談・苦情処理については、親身でかつ分かり易い説明を図るとともに、適切な対応に取組みます。

2. 経営力の強化について

（主要取り組み事項）

- ・ 収益力の維持・向上とリスク管理態勢の充実・強化に取組み、平成18年度末の自己資本比率は14%以上を目指します。
- ・ 厳正な自己査定と適切な償却・引当の実施および信用リスク管理態勢の強化に努め、平成18年度末の不良債権比率は3%以内維持を目標とします。
- ・ 事業性貸出金増強に取組むものとし、平成18年度末の事業性貸出金残高は200億円以上を目標に推進致します。

3. 地域の利用者の利便性向上について

（主要取り組み事項）

- ・ E Bサービスの拡大、A T M機能の充実、新商品の導入を進めます。
- ・ 接客対応については、丁寧な窓口を目指すとともに、商品内容のわかりやすい説明等サービス内容の質の向上に努めます。
- ・ ディスクロージャー誌、ホームページ等を活用し、経営の健全性・情報公開を積極的に行います。
- ・ アンケート調査を行い、「地元の声」として真摯に捉え、使い勝手のよい金融機関を目指します。

当金庫は預金量816億円（平成17年3月末）の小規模な信用金庫であります。この推進計画は、当金庫として、地域のために何が出来るかを考え策定いたしました。今後、目標達成に向け、地域経済の活性化と地元中小企業の経営改善への一助を担うべく、役職員一丸となって鋭意取り組みして参ります。

以上

大項目毎の取組方針

土別信用金庫

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

事業再生・中小企業金融の円滑化については、平成15～16年度の「集中改善期間」において、企業の定性情報を重視した事前・事後モニタリング手法およびキャッシュフローを重視したローンレビュー手法の確立とその有効活用、中小企業支援、実態把握強化へ向けての人材育成、スキル向上等に鋭意取組みして参りました。

「集中改善期間」における取組みを当金庫として分析・評価した結果、以下の項目について今後の重点課題と認識致しました。

創業・新事業支援機能等の強化について

- ・窓口審査態勢及び支援体制は整備されたものの、目利き能力や企業の実態把握能力について、更なるスキル向上が必要である。
- ・担保や保証に過度に依存しない事業資金の創設等、支援態勢の充実が必要。
- ・地元一市三町の商工会議所、商工会との定期的な情報交換会は、継続的な取組みのなかで徐々に効果が表われていることから、今後も引き続き実施し、地元事業者の資金対応に積極的に活用していく。

要注意先債権等の健全債権化及び不良債権の新規発生防止のための体制整備強化について

- ・外部研修への参加、自己研鑽の推進及び各種モニタリング手法等の策定と本部指導等により職員の意識・知識・技能も徐々に向上にあると考えているが、取引先の実態把握、支援スキルについて引き続き態勢強化、能力の向上が必要である。

顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化について

- ・与信取引等に係る顧客への重要事項説明態勢整備については規程の制定、具体的取扱い方法の策定、新信用金庫取引約定書の制定、各保証約定書等の見直し、諸会議・セミナー等による周知・指導強化により、当初計画の取組みは達成できたと評価している。
- ・相談・苦情処理態勢の強化として「相談受付簿」「当金庫に対するアンケート調査」により着実に強化されていると認識している。今後も継続的取組みと、与信取引等に係る顧客説明態勢について諸会議、日常指導強化など一層の充実・強化を図っていく。

以上の「集中改善期間」における重点課題を主眼に、当金庫の規模、地域特性を踏まえ整理・検討した結果、以下の項目を今後の取組方針と位置付けし、達成へ向けて鋭意取組みして参ります。

(1) 創業・新事業支援機能等の強化

当地域における創業・新事業の展開を支援するため、目利き等融資審査能力の向上、情報の提供・支援機能等の強化に向けて態勢整備を図って参ります。

融資審査態勢の強化等

- ・事前・事後モニタリング及び定性情報の蓄積手法としての融資関係チェックリスト、定量分析・定性情報報告書、経営改善計画書兼キャッシュフロー状況表等の定着化・有効活用を図る。
- ・目利き能力等融資審査能力の一層の向上を目指すため、外部研修等への積極的参加、テキストの配布とレポート作成による自己研鑽の推進、自主勉強会「融資強化セミナー」の開催等に取り組む。
- ・創業・新事業融資取組み実績を四半期毎に把握、営業店へフィードバックし一層の意識強化を図る。
- ・地元一市三町の商工会議所、商工会との定期的な情報交換会の開催により、創業・新事業の案件発掘、地元事業者の資金対応等積極的な情報収集を図る。

政府系金融機関との連携強化等

- ・中小企業金融公庫、国民生活金融公庫とは業務連携・協力に関する覚書を締結しているが、定期的な情報交換により協調融資等更なる活用を図る。
- ・ベンチャー企業への支援策等ノウハウ蓄積のため日本政策投資銀行等の勉強会へ参加していく。

産学官等に関する情報・ノウハウの蓄積と活用検討

- ・産業クラスターサポート金融会議等に参加し情報収集に取り組む。
- ・北海道中小企業総合支援センターによる周知勉強会実施等更なる情報・ノウハウの蓄積と活用を検討していく。
- ・必要に応じ店長会議等諸会議を通じて周知強化に努めていく。

(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

地元中小企業に対する経営相談・支援機能の強化が当金庫における喫緊の課題ととらえており、支援機能、提案・情報提供態勢、ビジネス・マッチング機能の充実・強化に向けて態勢整備を図って参ります。

経営情報、ビジネス・マッチング情報等提供機能の強化

- ・経営情報誌（年4回）、中小企業支援に関する冊子（中小企業庁編）の提供。
- ・地域企業景気動向調査の実施と景況レポートの提供（年2回、7月・1月）。
- ・顧客組織活動クローバー会「経営セミナー」等の開催。
- ・全信協「ふれ愛ネット」、当金庫「ホームページ」への取引先特産品情報の掲載および順次追加の実施。
- ・北信協商談会「いいものフェア」への参加。
- ・全信協ビジネス・マッチング機能の活用等更なる充実策の検討。
- ・ビジネス・マッチング個別案件取組み実績を調査集計、全店宛フィードバックし、意識強化を図る（四半期毎）。

中小企業支援スキルの向上を目的とした取組みの強化

- ・事前・事後モニタリング及び定性情報蓄積手法の定着化・有効活用の推進。
- ・外部研修等への積極的参加、自己研鑽の推進、自主勉強会等の開催により引き続き人材の育成に努める。
- ・共同事務センター「信用リスク管理の高度化」における各種支援機能の有効活用に取り組む。

要注意先債権等の健全化等に向けた取組みの強化

- ・選定基準に基づき要注意先以下等から経営改善支援先を選定し、「金融改革プログラム推進委員会」及び「支援チーム」により、支援策等を検討のうえ、経営改善支援に取組む。平成17～18年度は50先以上を目標として推進する。

*集中改善期間における経営改善支援先数

平成15年度 平成16年度

42先 39先

- ・定期的に推進委員会と支援チームにより進捗ヒアリングを開催、一層の支援強化に取り組む。

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（体制整備状況、経営改善支援取組み先数、経営改善によるランクアップ先数等）を公表する。また、公表内容等の拡充について取組みしていく。

(3) 事業再生に向けた積極的取組み

事業再生に向けた再生ノウハウ・事業再生手法の活用については、当金庫の地域特性、取引先事業所の規模等から対象先は現状ないものと判断されますが、事案発生時に備え引き続き情報の蓄積と研究に取り組んで参ります。

情報の蓄積と研究

- ・プリパッケージ型事業再生、私的整理ガイドライン
- ・事業再生ファンド
- ・DES、DDS
- ・中小企業を対象とした事業再生ファンド
- ・中小企業再生型信託スキーム、RCC信託機能等
- ・中小企業再生支援協議会
- ・DIPファイナンス、エグジット・ファイナンス

再生支援実績に関する情報開示の拡充、再生ノウハウ共有化の一層の推進

- ・再生支援実績（成功事例、法的整理の活用実績等）や再生ノウハウについて対象があれば情報開示に取り組む。

(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等

担保・保証に過度に依存しない融資の推進

事業からのキャッシュフローを重視し、不動産担保・保証に過度に依存しない融資の促進を図るため、また企業の将来性や技術力を的確に評価する取組みを強化するため一層の態勢整備を図って参ります。

担保・保証に過度に依存しない融資の推進

- ・ローンレビュー（貸出後の業況把握）の徹底として、融資関係書類チェックリスト、定量分析・定性情報報告書、経営改善計画書兼キャッシュフロー状況表等について融資部による臨店指導、諸会議、日常指導を強化し、一層の定着化、有効活用を図る。
- ・スコアリングモデル（企業格付制度）を活用した無担保融資制度（土別しんきんビジネスサポート2005）の創設と積極的な活用推進に取り組む。
- ・共同事務センター「信用リスク管理の高度化」システムの有効活用により、貸出金利の適正化、ポートフォリオ管理の充実・強化等貸出審査業務の高度化に取り組む。

中小企業の資金調達手法の多様化等

中小企業の資金調達手法の多様化については、当金庫の取引先事業所の規模から対象先は現状ないものと判断されますが、事案発生時に備え情報とノウハウの蓄積及び研究に組み込みして参ります。

情報・ノウハウの蓄積と研究

- ・知的財産権担保融資、動産・債権譲渡担保融資、ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス等の融資手法。
- ・地域CLO、資産担保証券等証券化等。

(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」(「中小・地域金融機関向けの総合的な監督指針」) - 3 - 4 - 1 (与信取引(貸付契約及びこれに伴う担保・保証契約)に関する顧客への説明態勢及び相談苦情処理機能)を踏まえて、中小企業金融の円滑化や顧客保護の向上に向け、顧客への説明態勢の整備及び相談苦情処理機能の更なる強化を図ります。

顧客説明態勢の整備

- ・与信取引等に係る顧客への重要事項説明態勢整備については、規程の制定、具体的取扱い方法の策定、取引約定書・各保証約定書等の見直し、民法改正、個人情報保護法への対応等取組みを進めてきた。今後は、より実効性のある説明態勢を確保するため、継続して融資部による臨店指導、諸会議・セミナー等による指導強化を図る。また検査室による総合検査を活用し、実態把握と改善に努める。

相談苦情処理機能の強化

- ・引き続き「相談受付簿」「当金庫に対するアンケート調査」の定期的実施と分析結果による経営改善への活用、営業店へのフィードバックにより苦情等の発生しない態勢強化、苦情等に対する迅速かつ的確な処理機能の強化を図っていく。
- ・渉外・窓口等における顧客からの要望・意見、相談・苦情等についてより詳細に情報収集ができる機能を強化する。
- ・地域金融円滑化会議については、今後も積極的に参加し、意見交換、情報収集に取組み、態勢の強化に活用していく。

(6) 人材の育成

地域密着型金融の本質は、長期的な取引関係により得られた情報を活用し、対面交渉を含む質の高いコミュニケーションを通じて融資先企業の経営状況等を的確に把握し、これにより地元中小企業等への金融機能を強化し、併わせて当金庫の収益向上を図ることにあります。地域密着型金融を効果的・効率的に推進していくためには、企業の将来性、目利き能力、経営支援力など人材の育成が必要と考え、外部研修への参加、自己研鑽の推進、自主勉強会の実施等に順次取組みして参りました。今後についても更なるスキル向上が必要と考えており、鋭意取組みして参ります。

外部研修への参加等

- ・外部研修への積極的参加、テキスト配布・レポート提出による自己研鑽の推進、役職員による自主勉強会の開催など引き続き人材の育成に取組む。
- ・ローンレビューの強化に係る各種手法の定着化・活用について融資担当役席者会議等諸会議、臨店指導等を通じて周知強化を図る。

支援機能の強化

- ・共同事務センター「信用リスク管理の高度化」における各種支援機能の有効活用に取り組む。

2. 経営力の強化

経営力の強化については、「集中改善期間」において、リスク管理態勢の強化として要領・運営マニュアルに基づく推進、セミナー等による周知強化、風評リスク管理要領の制定等取組みして参りました。また、定期的な推進状況を取りまとめ課題等検討し改善に取組むとした態勢の構築を進めて参りました。

また、収益力強化として月次決算分析等各種経営分析の充実を図っております。業務面では、収益向上策として信用保証協会との提携無担保ローンの推進、保険販売業務の拡大、インターネットバンキングの導入等順次進めて参りました。

ガバナンスの強化として半期開示の継続実施、外部監査による監査機能の強化、総代会機能向上に向けての情報開示、一般会員の意見吸収等に取組みました。

「集中改善期間」における取組みを当金庫として分析・評価した結果、以下の項目について今後の重点課題として認識致しました。

資産査定、信用リスク管理の強化について

- ・引き続き厳正な自己査定と適切な償却引当の実施により、一層の健全性確保に努める。
- ・担保評価について、毎年度売買事例データ蓄積・分析により厳正な検証、評価基準の見直しを行っており、精度は向上したと認識している。今後も定期的の実施し、担保評価精度の維持・向上に努めていく。

収益管理態勢の整備と収益力の向上について

- ・信用リスクデータの蓄積、金利設定のための内部基準の整備等について、共同事務センター「信用リスク管理の高度化」と信金中央金庫「SDB（信用金庫の信用リスクデータベース）」の活用を図っていく。

ガバナンスの強化について

- ・半期開示の継続実施と、より一層の内容充実と分かり易さに取組みしていく。また、四半期毎の開示を検討していく。
- ・外部監査等による監査機能強化に継続して取組む。
- ・ディスクロージャー誌等各種媒体による総代会機能の情報開示の継続実施と、一般会員の意見吸収策としての総代地区別協議会とアンケート調査の活用について一層の充実に取組みしていく。

リスク管理態勢の強化について

- ・各種リスク管理の充実・強化へ向けて、顧客情報流出防止対策、流動性リスク・システム障害時模擬訓練の実施、危機管理要領の改正、風評リスク管理に係る規程・要領の改正・マニュアルの制定、信金中央金庫による有価証券ポートフォリオ分析等新たに取組みを進めてきた。今後についても充実・強化へ向けての継続的取組みとより実効性のあるリスク管理態勢の強化に取組みしていく。

地域貢献に関する情報開示について

- ・ディスクロージャー誌等各種媒体による地域貢献ディスクロージャーについては全信協開示例に基づき行っており、地域特性、独自性が今後の課題と考え、内容充実に取組みしていく。

法令等遵守（コンプライアンス）について

- ・コンプライアンス委員会を中心とした諸会議、研修会、勉強会の義務付け、文書等による周知指導、業務における検証強化等により、引き続き不祥事件の予防態勢の強化

に取組みしていく。また、より実効性のあるコンプライアンス態勢の強化に取組みしていく。

以上の「集中改善期間」における重点課題を主眼に、当金庫の規模、地域特性を踏まえ整理・検討した結果、以下の項目を今後の取組方針と位置付けし、達成へ向けて鋭意取組みして参ります。

(1) リスク管理態勢の充実

リスク管理態勢の充実については、規程・要領・運営マニュアルに基づき推進、進捗管理の実施など充実・強化へ向けて取組みして参りました。更に業務の多様化・高度化が進み各種リスクも多様化していることから、より実効性のあるリスク管理態勢を目指して充実を図って参ります。

収益力の維持・向上推進と併わせて各種リスクに対する管理態勢強化を図って参りました結果、平成17年3月末の自己資本比率は13.79%、金融再生法に基づく不良債権比率は2.1%と、着実に資産の健全化を進めております。今後についても継続的な取組みにより健全性の維持・向上に努めて参ります。

リスク管理の充実

- ・リスク管理規程・要領・運営マニュアルに基づき推進し、四半期毎に進捗状況を取りまとめ常務会にて課題等提起し改善に取組みしていく。必要に応じてマニュアル等の見直しを図っていく。
- ・進捗状況及び管理の実効性について検査室、監事会による検証を定期的実施する。
- ・貸出金に係るポートフォリオ管理(集中リスク管理)によりリスク分散に取組みしていく。
- ・市場リスクについては、引き続きリスク量の把握・リミット管理の徹底により体力に見合ったリスクテイクを推進する。
- ・平成19年3月末からのパーゼルの導入に備え研究・検討を進めるとともに、自己資本比率算出についてより精緻化を図るため、検査室による検証を強化する。

また、引き続き収益力の維持・向上と各種リスク管理の強化に取組みすることにより、平成18年度末の自己資本比率は、14%以上を目標とする。

*自己資本比率の推移

平成14年度末	平成15年度末	平成16年度末
11.11%	12.27%	13.79%

厳正な自己査定と適切な償却・引当の実施

- ・引き続き厳正な自己査定と適切な償却・引当及び信用リスク管理の強化に努めることにより、平成18年度末における不良債権比率(金融再生法ベース)は3%以内を目標とする。

*不良債権比率の推移(金融再生法ベース)

平成14年度末	平成15年度末	平成16年度末
3.4%	2.3%	2.1%

- ・担保評価について、売買事例データ蓄積・分析により毎年度評価基準の見直しを図るなど引き続き担保評価精度の維持・向上に努めていく。

(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上

地域密着型金融の推進において、適正な対価負担を求めつつ、付加価値の高いサービスを

提供するビジネスモデルを目指すため、収益管理手法の充実と収益力の向上に向け態勢整備を図って参ります。

収益管理態勢の整備

- ・月次決算分析、役務取引等収益項目別分析等各種分析の推進と充実を図る。
- ・収益力強化に対する意識徹底を図るため、業績評価制度における収益ポイントにウェイトを置く。
- ・営業推進ポイント制（収益換算ポイント）の導入により、職員個々の収益意識と競争意識の強化を図る。
- ・個社別採算管理の定期的実施と有効活用の推進。
- ・各種ローン商品別分析及び営業地域別分析の導入を検討していく。
- ・リスクに見合った貸出金利の設定については、共同事務センター「信用リスク高度化」システムを活用し導入を進める。

収益力の向上

- ・スコアリング無担保ローン、保証協会提携無担保ローン、設備支援ローン等の推進により事業性資金の増強を図る。事業性資金は、企業の財務改善、資金需要の低迷から減少を強めており、平成16年度末残高では19,449百万円と前期比317百万円の減少となった。地元中小企業への安定的かつ積極的な資金供給に取り組むものとし、平成18年度末の事業性資金残高は20,000百万円を目標とする。

*事業資金残高の推移

平成14年度末	平成15年度末	平成16年度末
20,649百万円	19,766百万円	19,449百万円

- ・住宅ローン、マイカーローン、カードローン等の推進により個人向け資金の増強を図る。
- ・役務取引等収益の増強として、コストを勘案した手数料体系の見直し、地公体等への要請、保険販売業務の拡大等に取り組む。
- ・有価証券等資金運用収益の確保として、インカム主体に一部キャピタルゲインを加えた運用の効率化、リスク分散投資、体力に見合ったリスクテイクの徹底に取り組む。

(3) ガバナンスの強化

ガバナンスの強化として、半期開示の継続実施、外部監査による監査機能の強化、総代会機能向上に向けての情報開示、一般会員の意見吸収等順次進めて参りましたが、今後についても一般会員の意見を反映させる仕組み等の充実に努めて参ります。

半期開示の内容充実

- ・半期開示の継続実施と、より一層の内容充実と分かり易さに取り組みしていく。また、四半期毎の開示を検討していく。
- ・ディスクロージャー誌等各種媒体による総代会機能の情報開示の継続実施と、一般会員の意見吸収策としての総代地区別協議会と当金庫に対するアンケート調査の活用について一層の充実に取り組みしていく。

信金中央金庫経営モニタリング機能等の活用

- ・信金中央金庫の決算分析、有価証券ポートフォリオ分析など経営モニタリング機能等を有効活用し、経営改善に取り組む。

外部監査による監査機能の強化

- ・中央青山監査法人による会計監査等の強化を図っていく。

理事会、常務会、監事会等の機能発揮

- ・引き続きリスク管理態勢、コンプライアンス態勢の態勢整備・強化に向け機能発揮を図っていく。

(4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化

不祥事件等の発生の未然防止を図るため、コンプライアンス委員会を中心とした周知指導、各種業務における検証強化等、より実効性のある予防態勢の強化に取組みして参ります。

また、個人情報保護法に適切に対応するための態勢強化、預金保険法に基づく名寄せデータ整備、口座不正利用防止対策、偽造カード不正利用防止対策について態勢整備を着実に進めて参ります。

営業店に対する法令等遵守態勢の強化

- ・コンプライアンス委員会による諸会議、研修会、勉強会の義務付け、文書等による周知指導の推進により、不祥事件等の防止態勢の強化に取組む。
- ・検査室の総合検査の強化並びに検査室の指導による営業店長を主軸とした店舗検証態勢の強化に取組む。

監査機能の強化

- ・コンプライアンスの推進状況については、検査室、監事会による検証・指導の実施等、より実効性のある態勢構築を図っていく。

適切な顧客情報の管理・取扱いの確保

- ・個人情報保護法に適切に対応すべく、各管理規程並びに管理手法の充実など着実な推進と厳正な管理態勢の構築に取組みしていく。

各法令等に対する適切な態勢構築

- ・預金保険法に基づく名寄せデータ整備状況のより一層の精度向上に取組む。
- ・口座不正利用防止、振込め詐欺の未然防止に向けて営業店における防止態勢の強化、顧客への周知PR強化に取組む。
- ・偽造カード不正利用防止対策として、顧客への周知PR、セキュリティ強化等着実に推進する。

(5) ITの戦略的活用

地域密着型金融を効果的、効率的に推進するためのITの戦略的活用について、当金庫の勘定系システムは共同事務センター加盟であり、システム専門委員を通じて共同システムに対する追加・変更等要望を行って参りました。顧客利便性向上と収益力強化を目的とした共同システムの活用では、直近においてインターネットバンキング(Web-FB、Webバンキング)の導入、マルチペイメントネットワーク、デビットカード、IYバンクとのATM提携等があり、着実な推進を行っております。また、ATMについても順次機能充実を図っております。

共同システムを補完するシステムでは、勘定系のクライアント・サーバシステム、情報系システムのFusionDBにより低コスト、少人数の体制により効率的なシステムを構築しております。また、本支店ネットワークを結び安全かつ迅速な情報伝達を行っております。今後についても、ITの戦略的な活用を目指して充実を図って参ります。

共同システム機能追加への対応

- ・本年度は、共同システムに係るハード面の更新等が計画されており、本部コミュニケーション・サーバの導入、営業店端末の更改を行う。これに伴い、本支店ネットワークの再構築、本支店パソコンのセキュリティ強化も計画しており、効率化、安全性の向上

に向け取り組みする。

- ・併わせて、印鑑照合システム、偽造カード対策、口座不正利用防止等機能追加が予定されており積極活用へ向けて検討を進める。
- ・また、本年度は共同システムにおいて共同利用型情報系システムの導入が予定されており、補完システムからの移行等検討を行っていく。

インターネットバンキングの積極的普及活動

- ・インターネットバンキングは、利用者にとって安価で容易かつ大変便利なシステムであり、その積極的な普及は顧客利便性の向上につながるとともに、当金庫においては将来的に事務コスト軽減効果が期待できるものである。セキュリティ面を十分に留意しながら、インターネットバンキングの積極的な普及推進に取り組みしていく。

「信用リスク管理の高度化」システムの活用推進

- ・共同事務センター「信用リスク管理高度化」と信金中央金庫「SDB（信用金庫の信用リスクデータベース）」の活用推進により、信用リスクデータベースの蓄積、リスクに見合った貸出金利基準の構築、中小企業への経営相談機能、ポートフォリオ管理など信用リスク管理の充実・強化に取り組みしていく。

(6) 協同組織中央機関の機能強化

信金中央金庫による経営モニタリング機能について、決算分析に係るアドバイス、有価証券ポートフォリオ分析説明会の実施など、経営改善に向けた判断材料として活用を図って参りました。引き続き、各種モニタリング機能について要請を行い、リスク管理の強化、収益力の向上に活用を行って参ります。

経営効率分析等の活用

- ・リスク管理の強化、収益性の向上を図るため、必要に応じて信金中央金庫が行っている経営効率分析、有価証券ポートフォリオ分析等の経営モニタリング機能の活用を図っていく。
- ・信金中央金庫との連携をより一層強化し、必要に応じてアドバイスや情報提供等支援を積極的に要請していく。

3. 地域の利用者の利便性向上

地域の利用者の利便性向上として、E Bサービス拡大、A T M機能の充実、宝くじ業務、保険販売業務の導入等順次取り組みを進めて参りました。

また、利用者の要望等を吸収し経営に反映させるため「当金庫に対するアンケート調査」の実施等を行い改善に取り組んで参りました。

また、地域貢献に関する情報開示は平成15年度から実施し、その内容の充実、分かり易さに取り組んで参りました。

今後についても、利便性のより一層の向上に向けて、また、より分かり易く個性的な情報開示を目指して、継続した取り組みを進めて参ります。

(1) 地域貢献等に関する情報開示

地域金融機関として預金・貸出金業務を通しての地域への貢献、地域の中小企業者に対する経営支援活動など本来の意味での活動と、より分かり易く、利用者の目線に立った情報開示を推進して参ります。

地域貢献ディスクロージャーの推進

- ・地域金融機関としての社会的責任といった観点を考慮し、地域の中小企業者、一般住民に対する資金供給の取組み、地域の預金者等に対して自らの預金等が地域のためにどのように活かされているかを、当金庫と地域の特性を踏まえた、より分かり易い内容へ充実を図っていく。

ホームページ等の活用

- ・地域の利用者からの質問や相談等のうち頻度の高いもの等について、ホームページで回答事例を公表する仕組みを導入していく。

(2) 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立

当金庫では、地域の利用者の満足度調査と意見・要望等を吸収し経営改善を図ることを目的に、地元事業者を対象とした「当金庫に対するアンケート調査」を過年度から継続的に実施しております。アンケート結果を集計・グラフ化し時系列的に比較検討を行う、意見・要望を取りまとめ改善策を検討するなど、利用者の満足度向上に向けて取組んで参りました。

今後についても、継続的な取組みと一層の充実・強化を図って参ります。

利用者満足度アンケート調査の実施

- ・引き続き地元事業者に対するアンケート調査を実施していく(年2回、7月・1月)
- ・対象に一般個人を含めるなど、営業店窓口・渉外等を活用したアンケート調査の導入を検討していく。
- ・アンケート調査結果については「地元の声」として真摯にとらえ、改善に向けて鋭意取組みしていく。また、改善結果については、その内容をホームページにてできる限り公表していく。

(3) 地域再生推進のための各種施策との連携等

当金庫の営業基盤である道北地方にあっては、恒常的課題である過疎化と高齢化に加え、基幹産業である農業の衰退、主力産業である建設関連業の低迷など経済基盤は徐々に縮小にあり、地元中小企業は大変厳しい状況にあります。

このような情勢にあって、近隣町村では街並み整備事業といった地域再生事業が進められてきました。当金庫では地元商工会議所・商工会との情報交換により、いち早く資金需要をキャッチし、地元中小企業に対する資金供給に努めて参りました。

今後についても、地方公共団体、商工会議所等との情報交換、連携を強化し、融資業務を通しての地域再生推進に取組みして参ります。

地方公共団体等との連携強化

- ・地方公共団体、地元商工会議所・商工会等との定期的な情報交換により創業・新事業、設備投資情報等について連携を図りながら、地元中小企業の資金ニーズに積極的に対応していく。また、地域再生事業及び地域におけるPFIの取組み等について情報収集を行い、当金庫として連携・協力できるものについて検討し、取組みを進めていく。

各種制度融資等の活用

- ・地方公共団体による各種制度融資、当金庫における各種事業用ローン、政府系金融機関との協調融資の活用など地元中小企業の資金ニーズにマッチした資金供給に取組みしていく。

以上