

地域密着型金融推進計画の進捗状況 (平成17年4月～19年3月)

平成19年5月

大東京信用組合

当組合は、これまで一貫して「協同組織による地域金融機関として、地域に密着し地域社会に貢献すること」を経営理念とし、組合員、お取引先の皆様との「心・ふれあい」の信頼関係を大切に、中小企業金融の円滑化と地域経済の活性化に貢献する存在意義ある信用組合を目指しております。

この理念のもと、地域における信用組合としての使命を果たしていくため、平成17年度からの2年間を重点取り組み期間とする「地域密着型金融推進計画」を掲げ、事業再生・中小企業金融の円滑化、地域の利用者の利便性の向上等、信用組合ならではの具体的な諸施策に取り組んでまいりました。

お陰様でこの間組合員・お取引先の皆様の深いご理解と暖かいご支援・ご協力を賜りまして、次のとおり、所期の計画目標を概ね達成できましたことをご報告いたします。

なお、当組合は現在18年度を初年度とする「新輝く未来計画-3ヵ年計画」の着実な達成を目指しておりますが、引き続き地域に密着した信用組合として評価をいただけるよう諸施策の更なる充実とレベルアップを経営課題として取り組んでまいります。

【大項目の取組方針に対する進捗状況、進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題について】

事業再生・中小企業金融の円滑化

【進捗状況及び進捗状況に対する分析・評価】

創業・新規事業支援については、外部機関との連携等により、47件、347百万円の実績となり、事業再生に向けた取組みについても、お取引先のご理解の下、外部機関との連携やコンサルタント等専門家とのネットワークの活用により、12先の事業再生事案を具体化いたしました。要注意先債権等の健全化に向けた取組みについては、22先のランクアップの成果を得ることができましたことと、期中に実施したオフバランス化効果により不良債権比率は3.33%となり、平成17年3月期の7.59%から大幅に改善し、当期末目標に掲げる4.5%未満をクリアすることができました。

経営相談・支援機能の充実については、お取引先向けに講演会、研修会等を開催し、情報提供とビジネスマッチングの機会創設を行いました。ビジネスマッチングについては、間口拡大のため18年度から上部団体と連携し「都内しんくみビジネス交流会」に参加し、現在112先の登録実績となっておりますが、今後も他の信組等と協力し機能の有効活用を図ってまいります。

【今後の課題】

創業・新規事業支援については、NPO法人、国民生活金融公庫等との連携強化を図り、事業再生及び要注意先債権等の健全化に向けた取組みについても、お取引先と目線を合わせ、外部の専門家と連携し実効性のある取組みを継続してまいります。

経営相談・支援機能の充実については、引き続きお取引先のニーズの適切な把握と経営情報の提供・支援機能の強化に取り組むと共に、ニーズに迅速且つ適切にお応えできる人材育成のための、研修等に一層注力し職員の資質向上を図って、組合員・お取引先の皆様のご期待にお応えすべく役職員一同フットワークにヘッドワークをプラスして取り組んでまいります。

経営力の強化

〔進捗状況及び進捗状況に対する分析・評価〕

リスク管理態勢については、これまで所管部から独立したリスク統括委員会と5つの下部機構(部会)を設置し、信用格付の整備をはじめ各種リスクの計量化を図るべく、経営管理力の更なるレベルアップに取り組んでまいりましたが、スリム化と実効性を高めるため3つのリスク管理部会(信用、市場、事務・システム)を統合し「総合リスク管理部会」としました。

収益管理態勢については、収益管理の精度向上と掲げた数値目標(業務純益・自己資本比率)の達成に向けて取り組みました。(詳細は別紙のとおり)

組合員数については、多くの方にご理解いただき2年間で1,812名の増加となり、出資金も550百万円増加いたしました。また、ディスクロージャー誌の用語解説書として、「大信ディスクロージャーQ&A」を作成しましたが、今後も「分かり易さ」をキーワードとして取り組んでまいります。

経営方針の徹底と経営目標に対する本支店一体の組織的取組を図るため、平成17年度から導入した役付役員の店舗全体会議への出席定例化や担当役員制度等風通しの良い組織づくりと職員のモチベーションアップ策を継続実施しました。また、コンプライアンスについては、金融機関としての社会的使命と公共性を自覚し、役職員一人一人に法令や諸規定、社会的なルールを厳正に遵守するよう徹底を図りつつ、更なる態勢を強化するため「コンプライアンス宣言」をいたしました。

〔今後の課題〕

金融機関は複雑・多様化する様々なリスクに晒されるようになり、リスク管理のプロセスの巧拙でその評価を問われることを認識し、「収益力の強化」と共にリスク管理を含めた「経営管理力の強化」を重要な命題と位置づけて、今後も身の丈にあった取組みをしてまいります。

地域の利用者の利便性向上

〔進捗状況及び進捗状況に対する分析・評価〕

ホームページをお客様が分かりやすい形にリニューアルし、地域貢献活動&トピックス、顧客満足度調査結果、都内中小企業景況調査結果、特別商品の紹介等を追加いたしました。

「顧客満足度調査」は、18年1月に第1回目を実施し、その結果を営業店にフィードバックし、店舗ごとに問題点の把握と改善策を講じております。

第1回CS調査におけるご意見ご要望への対応状況

窓口対応(待ち時間の短縮)

ATMコーナー(防犯設備の充実)

預金商品(高金利商品の開発)

融資商品(ニーズに適合した商品の開発)

- ・ ロビーに設置した「ご意見箱」にお客様から4件のご意見が投函されましたが、当該店舗ロビーに回答等を掲示し、理解を求めました。

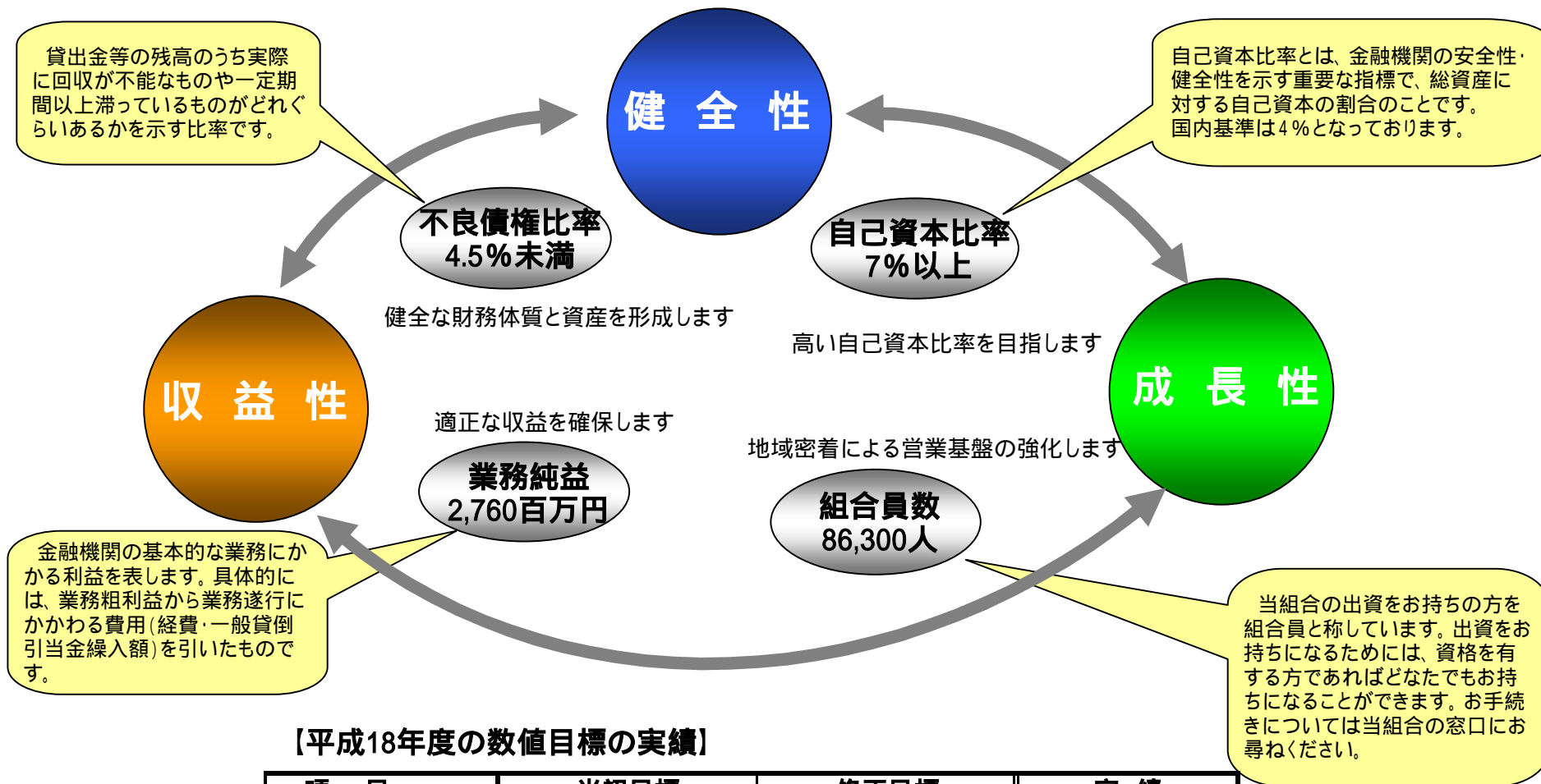
〔今後の課題〕

お客様への情報の開示については、お客様の立場に立った創意工夫に努め、また、顧客満足度調査、ご意見箱などで寄せられたお客様の貴重なご意見等を経営に反映し、ご満足いただける地域金融機関としてより良いサービスの提供ができるよう努めてまいります。

店舗施設の一部を地域の皆様や商店街・商工会等の活動の場としてご利用いただいておりますが、地域の皆様との連携を一層強化し、地元の一員として役割を担える取組みを目指してまいります。

大信の平成18年度の数値目標に対する実績(平成19年3月期)

☆今後も、健全性・収益性を高め、皆様に信頼される金融機関を目指します。



【平成18年度の数値目標の実績】

項目	当初目標	修正目標	実績
自己資本比率	6.60%	7%以上	7.04%
不良債権比率	6%未満	4.5%未満	3.33%
業務純益	2,156 百万円	2,760 百万円	2,748 百万円
組合員数	86,300 人	86,300 人	87,137 人

達成
達成
概ね達成
達成

事業再生・中小企業金融の円滑化等に関する取組み実績

…………… 平成 17 年 4 月～19 年 3 月の進捗状況 ……………

【体制の整備等について】

- ▶ 組織の一部を改正して融資部内に再生部門を設置し、取引先に対する事業再生担当部署を明確にしました。
- ▶ 事業再生担当を中心として作成した事業再生選定基準及び再生可能性診断の実施に必要な管理用具の制定と段階的業務フローの策定等、当組合の事業再生に向けた具体的取組みについて整備しました。

【経営改善支援取組みについて】

取組み内容等	実 績
▶ 都信協企業再生支援制度の活用を含め、外部コンサルタント等の専門家を活用し、お取引先の経営者の方と目線を合わせ、企業の業務再構築を図っています。	中小企業診断士が策定した再建計画書に基づいて事業再生目的融資を 7 先実行し、お取引先の再建に取組みました。

【事業再生向け商品の実績について】

取組み内容等	実 績
▶ 平成 16 年 3 月に創設した 5 種類の事業再生向け商品を含む事業再生目的融資に取り組んでいます。	平成 17 年度取組実績：21 件：5,094 百万円 平成 18 年度取組実績：24 件：5,180 百万円 実績累計：167 件：25,163 百万円

【経営改善による債務者区分のランクアップ実績について】

取組み内容等	実 績
▶ 要注意先債権等の健全化に向けて取組みました。	平成 17 年度ランクアップ実績：15 先 平成 18 年度ランクアップ実績：7 先

【地域密着型金融推進計画の個別の進捗状況】
(平成17年4月～19年3月)

大東京信用組合

要請事項	取組方針・目標	具体的な取組策	数値目標など	進捗状況(17年4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	<ul style="list-style-type: none"> 審査担当者の企業評価・与信審査能力のレベルアップを図り、創業・新規事業支援機能等の強化を目指す。 	<ul style="list-style-type: none"> 外部研修(上部団体等)への参加 信用調査担当者および融資渉外担当者の研修による融資相談対応能力のレベルアップ 国金・商工中金・NPO法人等との連携による創業・新規事業支援機能の強化と融資態勢を整備する。 	<ul style="list-style-type: none"> 年間2件以上取組む。 	<ul style="list-style-type: none"> 審査担当者のスキル向上のための外部研修へ参加 営業店の融資業務担当者向け内部研修の実施 通信研修の実施 外部機関との連携(国民生活金融公庫等) 平成17年度の創業支援融資実績:14件 176百万円 平成18年度の創業支援融資実績:33件 171百万円
(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> 職員の「目利き」能力の向上、審査態勢の整備および審査能力アップを図り、提案・支援機能を拡充します。 経営改善の取組みが必要な先に対して本支店一体となり、外部機関と連携する等により経営支援と不良債権の新規発生防止に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 「目利き」能力アップのための人材育成 「顧客相談支援ネットワーク」を活用した支援への取組 景況調査の実施と分析結果の還元 外部機関等と連携し、経営相談・支援研修会を地区ブロック別に開催する。 経済講演会・研修等の機会を利用した異業種交流会、ビジネス交流会の企画 	<ul style="list-style-type: none"> 年2回実施(首都圏・多摩ブロック毎に実施) 年1回実施 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客組織「だいしん経営研究会」主催により、中小企業基盤整備機構と提携した実務研修会を実施(取引先参加者405名) 多摩地区での講演会4回実施:(取引先参加者 延べ476名) 第48回～51回の都内中小企業景況調査実施:結果概要(冊子)を取引先に配布(調査企業:48回707、49回715、50回835、51回895社) 第75回、76回中小企業経営環境研究会を実施 中小企業基盤整備機構と提携した実務研修会を12回実施(参加者延べ791名) 合同時局講演会の実施:17年度(参加者406名) 第54回大信経済講演会の実施:参加者300名 「目利き能力」アップのための研修会等へ参加 ビジネスマッチングの一環として、「都内しんくみビジネス交流会」の取扱いを18年9月より開始(登録企業数:112先)
(3) 事業再生に向けた積極的取組み	<ul style="list-style-type: none"> 経営不振に陥った先に対し、健全化へ向けての経営課題の整理と迅速な再生を図るための取組態勢を構築する。 	<ul style="list-style-type: none"> 取引先に対する事業再生担当部署の明確化 外部の再生に関する機関やコンサルタント等の専門家を活用し、実効性を高める。 他の金融機関と連携した協調融資の推進 不良債権比率の改善 	<ul style="list-style-type: none"> ランクアップに向けた取組の実施[不良債権比率] 17年度:6.30% 18年度:6.00%未満 17年度の実績を基に、18年度の数値目標を、6.0%から4.5%未満へ上方修正した。 	<ul style="list-style-type: none"> 本部組織を一部変更し融資部内に再生部門を設置し事業再生向け推進体制を強化 「分野別顧客支援ネットワーク」を活用し、再建計画書に基づく事業再生目的融資を12先実行[不良債権比率] 18年3月期目標:6.30% 実績:4.55%(1.75%) 19年3月期目標:4.5%未満 実績:3.33%(1.17%) 事業再生向け商品を含む事業再生目的融資 17年度取組実績:21件、5,094百万円 18年度取組実績:24件、5,180百万円 2年間実績累計:45件、10,274百万円 要注意先債権等の健全化に向けてのランクアップ実績 17年度実績:15先 18年度実績:7先

要請事項	取組方針・目標	具体的な取組策	数値目標など	進捗状況(17年4月～19年3月)
(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等	<ul style="list-style-type: none"> キャッシュフローを重視し、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構築する。 ローンレビュー、モニタリング手法を検討し、それに向け職員のレベルアップを図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 不動産担保管理システムの構築 ローンレビューの徹底 モニタリング手法の検討 提携による新商品の開発 		<ul style="list-style-type: none"> 無担保・第三者無保証商品「ビビッド 300」取扱期間を延長 19年3月末までの実績：740件、2,188百万円 無担保無保証ローンとして、会員向け「大信メンバーズカードローン」を商品化(200万型、300万型、500万型) 19年3月末までの実績：20件、68百万円 外部機関との提携による新商品の開発については、東京信用保証協会との提携商品「ビッグパートナー3000」を創設し、下期には更に内容を充実させ「ビッグパートナー5000」とした。 19年3月末までの実績：1,072件、15,867百万円 融資管理体制の構築を目的に「根保証契約管理システム」の開発 東京信用保証協会との提携商品で地元商店街活性化融資商品「商店街応援団」を商品化：64件、152百万円 中小企業金融公庫と提携し、CLOの実施：対象は17社、170百万円 全国市街地再開発協会と連携し、耐震偽装マンション建替え融資の取組：500百万円
(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化 顧客への説明態勢の整備	<ul style="list-style-type: none"> 監督指針が要請する「説明責任ガイドライン」に則り、顧客への説明態勢を整備し、態勢に則った運営が図られるよう営業店に対する研修を計画的に実施し、内部監査部門による検証を行うなど有効性・実効性の確保を目指す。 	<ul style="list-style-type: none"> 現状の顧客説明態勢における不備な点の洗い出し・分析を行い、更なる顧客への説明態勢を整備する。 <ul style="list-style-type: none"> 規程の見直し、マニュアルの整備、運用基準の明確化 説明態勢に係る事例の基本的対応Q&Aの作成 		<ul style="list-style-type: none"> 融資取組時の説明責任履行の徹底について、全店へ注意喚起を促し、顧客への説明態勢のフォローアップのため、融資部の担当者が臨店し、店内審査態勢、説明態勢の履行状況、優越的地位の濫用、部への要望等11項目について意見交換を実施 平成17年度に策定した「与信取引に関する顧客への説明態勢等に係るマニュアル」の更なる活用を徹底 営業店の「お取引先からの苦情・要望等受付簿」をイントラネット管理システムに移行したことで本支店間の苦情・要望等の情報管理の共有化が図られ、瞬時に適切な対応ができる態勢とした。

要請事項	取組方針・目標	具体的な取組策	数値目標など	進捗状況(17年4月～19年3月)
相談苦情処理機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> 監督指針が要請する「説明責任ガイドライン」に則り、顧客情報資産管理の徹底、相談苦情処理機能の再強化を図る。 顧客の利便性・信頼性の向上に向け、事例別基本対応方法等の情報提供により処理の迅速化を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 蓄積されている相談苦情・問題点等の調査・分析を行い、事例集を作成し、店舗及び職員へフィードバックし啓蒙を図り、実効性を高める。 相談苦情処理機能の強化 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 「お客様相談室」へのフリーダイヤルの検討 ▶ 相談・苦情事例の分析とフィードバック ▶ 偽造カードに対する態勢の整備 		<ul style="list-style-type: none"> 店舗全体会議（役付役員出席）・ブロック別店舗長会・業務会議を実施し、経営方針と職員の役割、内部統制の充実化を図り、また、相談苦情処理・説明態勢強化の重要性の啓蒙を図っている。 取引先保護態勢強化と注意喚起策の実施等 <ul style="list-style-type: none"> お客様相談室のフリーダイヤル化 [0120 - 404 - 003] A T M利用限度額の引下げ 2,000 千円 500 千円 キャッシュカード規定の改正 類推されやすい暗証番号の変更依頼文書を郵送（2 回実施） ネット取引停止・支払・振込限度額の任意設定の機能追加 取引先に対する告知用リーフレットの備置 インターネットバンキング利用時のセキュリティー強化 スパイウェア対策として暗証等入力セキュリティーを強化 偽造カード補償保険に加入し顧客保護態勢を強化 A T M機能追加と犯罪防止対策を実施。 偽造カードに対する態勢の整備として、I Cカード化・生体認証システムの導入をスケジュールリングする。（平成 20 年 2 月導入予定） 苦情処理スキーム「初期対応基本ルール」の機能・実例のイントラネット掲載の効果によりトラブル等の減少傾向を確認できた。 <ul style="list-style-type: none"> [17 年度の状況] 口頭報告：87 件、一報報告：72 件 お客様相談室（ホットライン）受付：106 件 [18 年度の状況] 口頭報告：71 件、一報報告：65 件 お客様相談室（ホットライン）受付：94 件 疑わしい取引（振り込め詐欺）：23 件

要請事項	取組方針・目標	具体的な取組策	数値目標など	進捗状況(17年4月～19年3月)
(6) 人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> 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、事業再生に向けた人材の育成を目指す。 	<ul style="list-style-type: none"> 試験制度を改正し、昇格要件の中に外部資格等による資格取得を積極的に取り入れる。 外部研修に本部職員、店舗職員を積極的に派遣し、各部門における専門的な必要能力の向上を図る。 金融実務に係る専門的人材(公認会計士・中小企業診断士等)を活用した職員向け内部研修を実施する。 	<p>[17年度]</p> <p>[18年度]</p>	<ul style="list-style-type: none"> 新人事制度については、新賃金制度を中心にそれに付随する諸規定、諸規則を改廃した。 評価制度については概要作成し、全職員に対し説明会を実施 企業の将来性と技術力の評価、中小企業支援スキルアップ、企業再生支援に関する研修の参加 延べ23名(うち全信中協の研修8名) 内部研修：10回開催、延べ745名参加 日本内部監査協会の金融内部監査士補の資格を4名が取得 新人事制度の運用において、店舗長・次長・課長を対象に評価者訓練を実施した。190名参加。 日本内部監査協会の金融内部監査士2名、監査士補7名が資格取得 外部研修に、7講座8名を派遣 営業店職員を全信中協主催の「しんくみ大学」へ1名派遣 自己啓発の援助として通信教育ガイドブックを作成し、全職員に配布。 店舗間のトレード研修を実施。14名対象 外部講師による「窓口研修会」を実施。66名参加
2 経営力の強化				
(1) リスク管理態勢の実績	<ul style="list-style-type: none"> リスク管理の高度化を図るために、各種リスクの定量化手法を検討する。 将来的には、的確なリスクテイクとリスクコントロールを通じ、リスク管理態勢の充実を図り健全性の確保に努める。 	<ul style="list-style-type: none"> 各種リスクの定量化を実施すると共に、新BIS規制に向けての自己資本比率の精緻化を目指した取組を行う。 		<ul style="list-style-type: none"> 所管部から独立した組織としてリスク統括委員会の下部機構(市場リスク管理部会、信用リスク管理部会、事務・システム管理部会、商品開発部会、金利決定委員会)を実効性のある体制とするため、各種リスク管理部会を再編し、信用リスク、市場リスク、事務・システムの3部会を総合リスク管理部会として統合した。 個人情報保護法の施行に合わせ、パソコン管理、プログラム管理、コムフィルム管理等を強化、オートコールシステム内データの暗号化を実施し情報漏洩防止に努めた。 個人情報の管理台帳を作成と情報管理責任者による管理態勢を整備 新BISに基づく自己資本比率の算出向け、「リスクアセット算出支援システム」に対応すべくデータ整備と算出方法のシステム化による対応 オープン出納機5台、窓口順番受付機10台を追加導入し、事務の効率化と現金事故防止態勢を強化した。 印鑑票を電子データ化しデータベースを構築することにより、印鑑照会システムへ平成18年12月移行し、印鑑偽造対応のための副印鑑票を廃止した。 19年度からのアウトライヤー金利リスク量の開示に向けて、システム及びデータの整備を実施した。

要請事項	取組方針・目標	具体的な取組策	数値目標など	進捗状況(17年4月～19年3月)
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	<ul style="list-style-type: none"> 高収益体質を構築するために、コストとリスクを可能な限り定量化し、総合的な収益管理と一体化させる。 	<ul style="list-style-type: none"> 信用リスクに応じた基準金利に関する内部基準の整備 市場リスク、流動性リスク等の計量化を反映した収益管理態勢を具現化する。 新ALMシステム導入による収益管理の実施 業務純益の確保 自己資本比率の充実 	<p>【業務純益】 17年度:2,080百万円 18年度:2,156百万円</p> <p>18年度の数値目標を2,760百万円へ上方修正した。</p> <p>【自己資本比率】 17年度:6.40% 18年度:6.60%</p> <p>18年度の数値目標を7%以上へ上方修正した。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 法人信用格付の実施状況:17年度555社、18年度2,423社 信用格付と債務者区分の整合性分析と格付の遷移分析を実施 18年5月より、個人事業格付制度を実施:18年度107社 従来のALMシステムをバージョンアップした信組情報サービス(SK)の新ALMシステムを導入し、18年度からの稼働できる態勢とした。 <p>〔業務純益〕 18年3月期目標:2,080百万円 実績:2,612百万円(+532百万円) 19年3月期目標:2,760百万円 実績:2,748百万円(-12百万円)</p> <p>〔自己資本比率〕 18年3月期目標:6.40% 実績:6.64%(+0.24%) 19年3月期目標:7%以上 実績:7.04%(+0.04%)</p> <p>各数値目標については、別添「数値目標の開示版」を参照下さい。</p>
(3) ガバナンスの強化	<ul style="list-style-type: none"> 外部監査、常勤監事および内部監査部門による三様監査の更なる充実を図る。 総代会に組合員の意見を反映させ且つ理解を深めるための仕組み等総代会の機能強化に向けた取組みについて検討、実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 総代及び評議員の参画意識の高揚・意見の汲み上げのためにアンケート調査等を積極的に実施し、意見・質問等を汲み上げる。 総代会の事業報告に際しての難解用語・専門用語については、総代会説明の補助資料・解説書を作成し、出席者に配付し分かり易い様に工夫する。 組合員数の増加 	<p>【組合員数】 17年度:85,800人 18年度:86,300人</p>	<ul style="list-style-type: none"> 組合員数は、融資の新規先と員外取引先の加入により増加し、順調に推移している。 役付役員の出席による店舗全体会議を開催し、店舗全体会議出席の機会を捉え、総代・評議員を訪問し意見の汲み上げに努めた。 総代・評議員への役員の訪問による意見の汲み上げの紐帯強化の努力は今後とも継続して実施する。 ディスクロージャー誌の発行については、充実した分かり易い内容となるよう工夫し、正確・迅速な開示が達成され、今後も更なる分かり易い内容、正確・迅速な開示に努める。 難解用語、専門用語の解説書として「大信のディスクロージャーQ&A」を作成、総代・評議員に配布し、店頭に備え置きホームページへも掲載した。 <p>〔組合員数〕 17年度目標:85,800人 実績:86,063人(+263人) 18年度目標:86,300人 実績:87,137人(+837人)</p>

要請事項	取組方針・目標	具体的な取組策	数値目標など	進捗状況(17年4月～19年3月)
(4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンスを更に定着させるため、コンプライアンス委員会等組織を整備し、役員の業務執行の監督に積極的に参加する等機能の強化策を策定し意識を高めていく。 	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンスの遵守状況に関する監査内容を充実させる事で営業店の法令等遵守強化を図る。又、自己診断機能を高める。 コンプライアンス委員会の創設を検討する。 コンプライアンスプログラムの実践とチェックの徹底 		<ul style="list-style-type: none"> 情報管理態勢に向け自主点検や臨部店監査を実施、また啓蒙活動を通してオフィサー、情報管理責任者により全職員の意識の底上げを図った。 「コンプライアンス宣言」をホームページ上に公表(18年9月) 経営陣が店舗の全体会議等へ積極的に参加し、トップダウンによる職員の意識の醸成を図っている。 コンプライアンス・マニュアルの見直しを行い、偽造・変造カード対応として「預金者保護法」、適正な保険販売のために「保険業法の一部改正」、「公益通報者保護法」をマニュアルへ追加した。 公益通報者保護法への対応と業務改善に資することを目的に、「ご意見箱」と「目安箱」を設置し、広く顧客や職員からの意見・提案を汲み上げる体制とした。また、18年6月に内部通報制度(ヘルプライン)創設 コンプライアンスプログラムの進捗状況を部店内検査及び臨店時にチェックし着実に実践している。 飲酒運転の社会的問題化を踏まえコンプライアンス・マニュアルを見直し、道路交通法・刑法の改正点を啓蒙喚起(19年3月) マネー・ロンダリングへの厳格対応に資するため、コンプライアンス・マニュアルを改訂し、事務処理に遺漏なきよう徹底した。 反社会的勢力への対応規程を作成、組織的な体制や具体的対応策を整備した。(19年3月)
(3) ITの戦略的活用	<ul style="list-style-type: none"> OA化が遅れたことに対する取組みとして、パソコン活用のプロジェクトチームの立ち上げによるシステム化を促進する。 	<ul style="list-style-type: none"> システム化を図ることにより事務を効率化する。 個人情報保護法施行による各種安全管理措置対応、偽造カード対策等新しい金融環境への適合するための態勢を整備する。 		<ul style="list-style-type: none"> システム開発担当者の知識向上と業務処理システムの開発力の強化に向けての外部研修への参加 延べ参加者：7名 パソコン高度利用プロジェクトチームを創設し、各部からの要請事項に基づいてシステムを開発し、業務の効率化に努めた。 〔18年度までの主なシステム開発〕 自己査定に係る実績率、予想損失率の算出システム 顧客満足度調査集計システム 外部機関文書管理システム 決算報告システム 目安箱システム 稟議受付簿管理システム 景況調査集計システム パーゼル 適用によるリスクアセット等算出システム 勤怠状況管理システム 店舗別残業管理システム SKC次期システム(SKC第5次システムの説明会に参加し、機能分析を開始するとともに、乗換(19年5月移行)準備も順調に推移。 SKC第5次システムに対応するための、当組合補完系・情報系システム更改の検討 本部サーバーを信組サーバーに更改し、処理能力の向上を図る 印鑑照会システムの導入による副印鑑簿の廃止

要請事項	取組方針・目標	具体的な取組策	数値目標など	進捗状況(17年4月～19年3月)
(6) 協同組織中央機関の機能強化	<ul style="list-style-type: none"> 全信組連の経営モニタリング機能を最大限に活用し、経営の健全化・収益力の強化を図る。 全信組連と連携し、各種リスク管理および収益確保に向けての態勢を整備する。 	<ul style="list-style-type: none"> モニタリングによるフィードバック資料等を経営分析資料へ取り込み、更に精度を高める。 預け金を含めた余裕資金の運用方法、リスク管理方法についての意見交換を実施する。 		<ul style="list-style-type: none"> 全信組連から経営分析資料の還元があり、分析内容については意見交換を行い、内部での資料としても有効活用している。 経営分析資料の内容については、意見交換とアンケートの要望等が反映されている。 預け金運用及び資金繰り等について、意見交換を行った。 関連法や会計制度の改正等に適切に対応するために、上部団体等との情報交換と連携を密にしている。
3 地域の利用者の利便性向上				
(1) 地域貢献等に関する情報開示	<ul style="list-style-type: none"> 地域金融機関としての社会的責任の観点にたった地域貢献の取組方法等について研究し、利用者の目線に立った地域密着型金融の取組みの実践が理解され、信認が得られるように創意工夫し、分かりやすい情報開示を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域の利用者の利便性向上 <ul style="list-style-type: none"> 地域再生推進のための各種施策と連携等。実施した項目を示された施策でディスクロージャー誌、ホームページ、PR紙等を通じ積極的に開示する。 利用者からの質問・相談の具体的な事例について、ホームページに当組合の対応掲載を検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> 相談苦情処理機能については、1年目に事例を開示するシステムを構築する。 	<ul style="list-style-type: none"> 2005年版、2006年版ディスクロージャー誌に「地域貢献活動&トピックス」として <ul style="list-style-type: none"> 制度融資や信用保証付融資を通じた地元中小企業への支援 都内中小企業景況調査結果の経営情報提供の記事 あすなる会への賛助活動 講演会等の開催 等の地域貢献に関する記事を掲載し開示した。 「地域密着型金融推進計画」をホームページ及び店頭で公表し、同計画の進捗状況については、要約版および数値目標の達成状況をホームページ、機関紙で公表している。
(3) 地域の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"> 利用者満足度調査により利用者ニーズを把握し利用者の立場に立ったサービスのあり方、組合の個性を發揮した質の高いサービスを検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者ニーズの積極的な把握のために顧客満足度調査(CS)を行い、調査結果に基づき組合の個性發揮とニーズに合致する方策を検討具体化する。 <ul style="list-style-type: none"> 全社的CS運動の展開 休日を利用した相談会(年金・融資等)の実施や営業店に目安箱の設置を検討する。 		<ul style="list-style-type: none"> 顧客満足度調査を試行実施(第48回都内中小企業景況調査時に「大信の通信簿」と題する22項目のアンケート)下期に予定している顧客満足度調査実施に際しての問題点等を分析した。 顧客満足度調査(CS)を18年1月実施し、結果をまとめて顧客ニーズを営業店にフィードバックし、店舗ごとに問題点の把握と改善実施に努めた。また、集計結果をホームページで開示した。 <ul style="list-style-type: none"> アンケート調査先数 3,020先 回収 2,124先 回収率 70.33% 第1回CS調査におけるご意見ご要望への対応状況 <ul style="list-style-type: none"> 窓口対応(待ち時間の短縮) ATMコーナー(防犯設備の充実) 預金商品(高金利商品の開発) 融資商品(ニーズに適合した商品の開発) ロビーに設置した「ご意見箱」にお客様より4件のご意見が投函された件に対して、回答等ロビー内に掲示し、理解を求めた。 休日を利用した相談会については検討中

要請事項	取組方針・目標	具体的な取組策	数値目標など	進捗状況(17年4月～19年3月)
(4) 地域再生推進のための各種施策と連携等	<ul style="list-style-type: none"> 地域各種団体等との連携と地域情報の収集に努めると共に地域に対して役立つ情報の発信者として機能し、地域の活性化と発展に取り組む。 	<ul style="list-style-type: none"> 店舗遊休スペースのコミュニティ活動の場として提供する等の有効活用を検討する。(地域の各種団体等へ) リレーションシップバンキング賞を創設して、取組みの実績の具現化促進と職員のひとり一人のモチベーションの向上を図る。 		<ul style="list-style-type: none"> 品川駅東口支店が、「防災の日」に高輪消防署より感謝状を授与 品川支店が、品川消防署より「防火思想の普及及び人名安全対策推進功労」の感謝状を授与 店舗情報報告書により、「振込め詐欺」の未然防止対応を図った。 日野支店が「日野市高齢者見守り支援ネットワーク」の協力事業所として日野市から指定登録証を受けた。 店舗の会議室の地元開放と、地域の行事等への積極的参画・参加を指示し、地域との連携態勢を整備した。 吉祥寺支店が武蔵野警察署より「振込め詐欺」未然防止と地域社会の安全に寄与したとして感謝状を授与 11/29 王子警察・防犯協会より感謝状を授与(十条支店) 防災に対する関心と理解が評価され蒲田消防署長より感謝状を授与(蒲田支店)
4.進捗状況の公表				
	<ul style="list-style-type: none"> 「地域密着型金融の機能強化の推進に関するアクションプログラム」において、その実施する施策の進捗状況や成果等を示すことを通じて、地域の利用者に対し、より分かりやすい形で半期毎に公表する。 	<ul style="list-style-type: none"> 半期毎にディスクロージャー誌、ミニスクロージャー誌、ホームページにより、各開示項目実施部署の取組実績・進捗状況報告に基づき公表する。 		<ul style="list-style-type: none"> 推進計画の公表については、ホームページに掲載、要約版のポスターを店頭に掲示し、A4版の要約版を窓口に備え置いた。 計画及び数値目標の進捗状況は、ディスクロージャー誌「大東京信用組合の現況」、半期ディスクロ誌「大信の近況ご報告」、ホームページで公表した。 機関誌「信友」にも進捗状況を要約したものを掲載し、総代・評議員、職員等へ配布した。 イントラネットにも掲載し、周知徹底を図っている。