

地域密着型金融推進計画の進捗状況（平成17年4月～18年3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と「地域密着型金融推進計画」で掲げた目標の実現に向け、年間を通じて取り組んで参りました。

また、貸出金の増強を通して地域経済の発展への貢献に努める一方、リスク管理の向上やコンプライアンスの徹底を図ると共に、組織を支える源である人材の育成に取組み営業力を強化して地域のお客様への良質な金融サービスの提供を目指しております。

平成17年度の進捗状況は、概ね順調に推移しているものと認識しておりますが、各項目の進捗状況につきましては次のとおりです。

1. 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

(1) 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、23件、293百万円の実績を上げる事ができました。事業再生に向けた取組みにつきましても、外部機関との連携とコンサルタント等の専門家とのネットワークの活用とお取引先のご理解の下、4先の事業再生目的融資を実行し、要注意先債権等の健全化に向けた取組みについては、15先のランクアップの成果を得ることができました。この結果、オフバランス化等を含めると不良債権比率は前期比3.04%低下と大幅に改善し、4.55%となり、数値目標に掲げた6.3%をクリアすることができました。

経営相談・支援機能については、お取引先向けに講演会、研修会等を全店レベルとブロック別に開催し、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。残念ながら2件の成約件数を上げるに留まりました。

(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により更なる取組みを行い、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て実効性のある取組みを目指していきます。

ビジネスマッチングについては、2 件の成約に至ったことを糧として、更なる経営情報の提供と支援機能の強化に取り組んでいきます。

また、お取引先の皆様のニーズにお応えするには、我々役職員が常にアンテナを高く掲げ、敏感に反応しなければなりません。そのためには、お取引先の鼓動に敏感な人材の育成が重要であり、研修等に一層注力し職員の資質向上に取り組んでいきます。

(2) 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、所管部から独立した組織としてリスク統括委員会及び下部機構（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）を従来から設置し、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おります。

個人情報保護法の施行に合わせ、個人情報の管理態勢を強化し、情報漏洩等の防止に努めると共に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り、また、コンプライアンスの取組みを取引先の皆様にPRするために「コンプライアンス宣言」を作成し公表いたしました。内部的には経営陣が個別店舗の全体会議へ積極的に参加し、トップダウンによる職員の意識の醸成を図っております。

収益管理態勢については、収益管理の精度を高めながら掲げた数値目標の達成に向けて取り組んだ結果、別紙のとおり目標を達成することができました。

組合員数は、263名増と順調に推移しており、出資金もそれに伴い264百万円増加いたしました。また、総代・評議員の皆様への役員の訪問による意見の汲み上げによります紐帯強化は今後とも着実かつ不断の努力を続ける必要があるものと認識しております。

〔今後の課題〕

今後も各リスク管理部会の分析力の向上に努めその精度を高めることで、平成19年3月期からの新BIS規制の導入に向け態勢の整備してまいります。また、リスク管理態勢の充実、コストマネジメントが不可欠であることから、信用格付の整備をはじめ各種リスクの計量化を図り、経営管理力のレベルアップに今後も取り組んでいきます。

(3) 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〕

2005年版ディスクロージャー誌に「地域貢献活動&トピックス」として地域貢献に関する記事を掲載し開示し、「地域密着型金融推進計画」とその進捗状況については、ホームページに掲載したほか機関紙等を活用し公表いたしました。

「顧客満足度調査」については、4月の第48回中小企業景況調査時の機会を活用し、「大信の通信簿」と題する22項目のアンケートを試行実施し、その内容等を見直し本年1月に顧客満足度調査を実施しました。

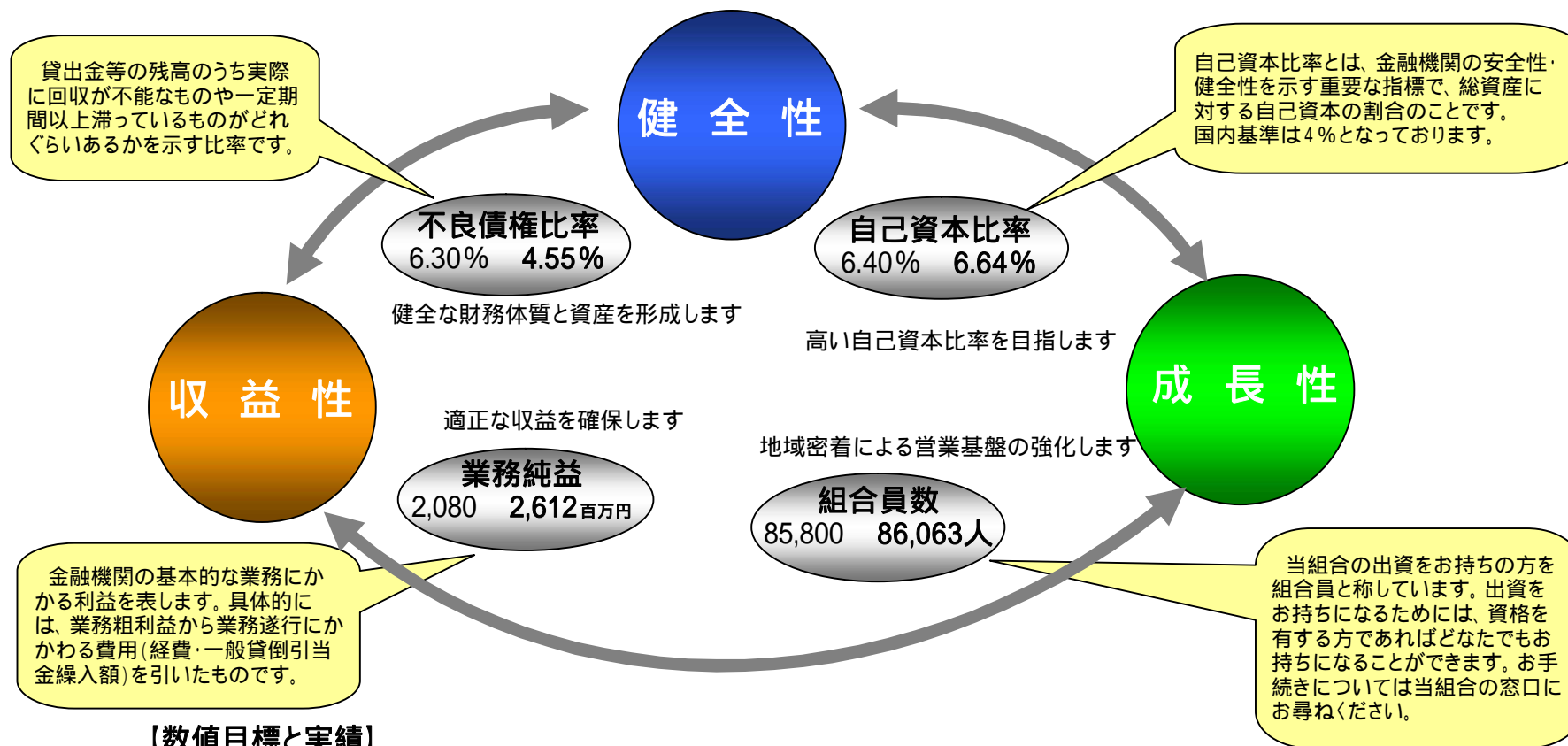
〔今後の課題〕

お客様に対する情報の開示については、顧客満足度調査(CS)第49回景況調査等情報の提供を始めとし、地域貢献活動についても開示することに努めると共に今後「ご意見箱」の設置等により皆様方の貴重なご意見等を経営に反映してまいります。

地域の皆様や商店街・商工会議所等からの要請もあり地域活性化活動支援の為、各店舗の設備状況に応じて店舗施設の一部を開放しておりますが、地域の皆様への情報発信機能としてグループ毎にセミナー等の共同開催も計画してまいります。

【大信の平成17年度の数値目標の実績】

★おかげさまで、全ての数値目標を達成することができました。
 ★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。



【数値目標と実績】

項目	平成15年度実績	平成16年度実績	平成17年度目標	平成17年度実績	目標対比
自己資本比率	6.10%	6.25%	6.40%	6.64%	0.24%
不良債権比率	8.50%	7.59%	6.30%	4.55%	1.75%
業務純益	1,039 百万円	1,723 百万円	2,080 百万円	2,612 百万円	532 百万円
組合員数	84,755 人	85,325 人	85,800 人	86,063 人	263 人

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 ~ 18 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 4 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 実績累計：143 件：19,983 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、38 先を対象として取組みました。	ランクアップ実績：15 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～18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～18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 延べ8名参加 営業店の融資業務担当者向け内部研修の実施 10回開催、延べ745名参加 外部機関との意見交換の実施 NPO 法人：東京都港区中小企業経営支援協会との連携について 国民生活金融公庫等との連携について 平成17年度の創業支援融資実績：23件 293百万円
(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2回実施:(取引先参加者238名) 第48回、49回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社、49回715社) 第75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5回実施(取引先参加者295名) 合同時局講演会の実施: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 「都内しんくみビジネス交流会」の実施に向けての規約等の準備 情報提供とビジネス交流の接点の場を提供 ビジネスマッチング成約件数:2件
(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 	<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に向け推進体制を強化 再建計画の策定支援及び業務再構築については、NPO法人等事業再生の専門家を中心とした「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4先実行した。 【不良債権比率】 (18年3月期目標:6.30% 実績:4.55%)達成! 取引先の事業再生と期末に向けたオフバランス化等により、掲げた数値目標を達成し、貸出資産健全化は着実に進んでいる。 事業再生向け商品を含む事業再生目的融資 取組実績:21件 5,094百万円 実績累計:143件 19,983百万円 要注意先債権等の健全化に向けてのランクアップ実績:15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～18年3月)
<p>(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等</p>	<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「ビビット 300」取扱期間を延長 17年度取組実績：141件、303百万円 18年3月末現在の残高：686件、1,233百万円 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」を商品化した。(200万型、300万型、500万型) 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。 17年度実績：672件、9,138百万円 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 今後も融資実行後の事業から得られるキャッシュフローを重視した「ローンレビュー」による融資先管理手法を構築し、取引先の信用状態を能動的に監視することにより、担保・保証に過度に依存しない融資態勢の構築に努める方針。
<p>(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化</p> <p>顧客への説明態勢の整備</p>	<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"> 実効性確保に係る営業店に対する監査機能の強化と実態把握を目的とし、内部監査部門(業務監理部)による臨店監査を実施(監査期間：平成17年5月中旬～9月末日、39店舗・4出張所) お取引先への説明時における苦情・問題点・臨店監査結果等を参考とし、各種管理用具の見直しを実施し改定(案)を作成した。 運用基準の明確化を図るため、具体的にどう対処すればよいかについて「Q&A」形式により解りやすく解説した「事例による基本的対応Q&A」を作成した。

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～18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・業務会議を実施し相談苦情処理・説明態勢強化の重要性の啓蒙を図った。 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 ネット取引停止・支払・振込限度額の任意設定の機能追加 取引先用リーフレットの備置 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。 苦情処理スキーム「初期対応基本ルール」の機能・事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。 [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
(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。 		<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 <ul style="list-style-type: none"> ▶ 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 （管理職、融資業務担当者向け等を対象に実施）

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～18年3月)
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みを行う。 		<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及び下部機構（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）を設置しており、各所管部との連携を取れるよう徹底した。 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し、情報漏洩防止に努めた。 個人情報に関する管理台帳を作成し、情報管理責任者による管理態勢を整備した。 新BISについては、標準的手法に基づく算出システムの導入の検討と外部のセミナー、勉強会等に参加したが、18年度からの導入に向けて各部会の精度を高める。
(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〕</p> <p>17年度 2,080 百万円</p> <p>18年度 2,156 百万円</p> <p>〔自己資本比率〕</p> <p>17年度:6.40%</p> <p>18年度:6.60%</p>	<ul style="list-style-type: none"> 607社の法人信用格付を実施 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 従来 of ALMシステムをバージョンアップした信組情報サービス(SKC)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〕</p> <p>18年3月期目標:2,080百万円 18年3月期実績:2,612百万円</p> <p>〔自己資本比率〕</p> <p>18年3月期目標:6.40% 18年3月期実績:6.64%</p> <p>上記のとおり掲げた数値目標は達成した。</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〕</p> <p>17年度:85,800人</p> <p>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。 役員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。 <p>〔組合員数〕</p> <p>17年度目標:85,800人 18年3期実績:86,063人(+263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～18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"> 情報管理態勢については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」を作成し、ホームページ上に公表 経営陣がブロック別会議へ積極的に参加し、トップダウンによる職員の意識の醸成を図った。 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」をマニュアルへ掲載 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、「目安箱」、「ご意見箱」を設置し、広く職員や顧客からの意見・提案を汲み上げる体制とした。(別途、公益通報者保護法に基づく通報システムは18年度上期早々に立ち上げ予定。)
(5) ITの戦略的活用	<ul style="list-style-type: none"> O A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。 〔17年度のシステム開発結果〕 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 監査法人の残高確認状自動作成システム 月次未収利息集計システム
(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"> 全信組連からの経営分析資料の還元があり、分析内容についての意見交換を行った。 預け金運用及び資金繰り等について、意見交換を行った。 業界及び他業界の主要経営分析項目に関する資料還元があり、内部の経営分析資料として効果的に活用した。 関連法や会計制度の改正等に適切な対応をするために、上部団体等との情報交換と連携を強化していくことが今後の重要な課題と認識している。

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～18年3月)
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で公表した。 今後は地域貢献活動に加えて顧客満足度調査(CS)結果等についての開示を検討する。
(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)18年1月実施 <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% 休日を利用した相談会については検討中
(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。
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、ミニディスクロージャー誌、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。 平成17年9月期ミニディスクロ「大信の近況ご報告」に推進計画の主な内容と数値目標を掲載した。(11月15日発行)また、同様の内容を、ホームページで公表した。 進捗状況は、ホームページで公表し、機関誌「信友」にも掲載し、総代・評議員、職員等へ配布した。