

平成20年度 地域密着型金融の取組みについて

1. 基本的な取組方針

当金庫では平成15年以降、2度にわたるアクションプログラムの下、5年間にわたり地域に必要とされる金融機関を目指し、地元の企業や住民の方々に最良のサービス提供に努め、共存共栄をはかることに取り組んでまいりました。

また、基本方針として 地域社会の発展に寄与する。 奉仕精神に徹する。 役員一丸となる。 共存共栄を図る。 健全をむねとする。 を掲げ、地域に信頼され必要とされる金融機関を目指すことが当金庫の社会的使命であると認識いたしております。

今般、当金庫では「中小・金融機関向けの総合的な監督指針」に基づく恒久的な枠組みの下で、

地域の豊かな暮らしの実現に努める。

健全で、活力ある中小企業の支援・育成・発展に努める。

法令を遵守し、地域貢献活動への積極的な取組みに努める。

を基本的な取組方針として、単に資金供給者としての役割に留まらず、地域の各方面との連携を密にしてお客様や地域社会のニーズを的確に把握し、引き続き「地域密着型金融の推進」に取り組んでまいります。

2. 地域密着型金融の具体的な取組み

・ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化

取引先企業の再生・経営改善は平成15年度より取り組んでいる課題であり、単なる金融支援にとどまらず事業そのものの再生を主体に、継続して取り組んでまいります。

- ・取引先企業の再生・経営改善への継続した取組み

20年度経営改善・再生支援先 = 20先を抽出

- ・経営改善支援のための研修への積極的参加および外部機関等を利用した改善への取組み

地域商工会議所や行政関係機関と連携した創業・新事業への支援に取り組んでまいります。

- ・枚方地域創業融資支援事業への参画
- ・商工会議所金融相談会の実施
- ・商工会議所や近畿経済産業局等を活用したビジネスマッチング等の支援推進
- ・ものづくり B2B ネットワークへの加盟
- ・「ひらしん経営塾 2 1」開催による若手経営者の育成

・中小企業に適した資金供給手法の徹底

担保・保証に過度に依存しない融資への取り組みとして、目利き力の向上と定性情報や地域情報を生かした融資態勢の構築に取り組んでまいります。

- ・地域商工会議所や日本政策金融公庫と連携した融資態勢の推進
- ・職員の目利き力向上のための研修への積極的参加および内部研修の実施

不動産担保に乏しい中小企業の新たな資金調達方法の開発・提供に取り組んでまいります。

- ・規模の小さい中小企業向けのスコアリングモデル融資の推進
事業性融資「やる気満々」の取り組み推進
- ・地域商工会議所や日本政策金融公庫と連携した融資への取り組み
- ・責任共有制度導入に伴う保証協会提携融資の取り組み推進

・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

地域金融機関として地域プロジェクトや街おこし事業・産学官連携等に対して、単に資金提供するだけでなく、人材の派遣や情報提供等積極的に「公民連携」へ参画することにより地域貢献・地域活性化に取り組んでまいります。

- ・枚方宿街づくり協議会への人材派遣や事業参画
「枚方宿くらわんか五六市」や同協議会への支店職員のボランティア参加・参画や、地域の活性化や地元との交流推進および参加事業者への支援
- ・ひらかたNPO協議会等への人材派遣や事業参画
ひらかたNPO協議会および「ひらかたNPO支援基盤づくり事業」への参画や「ひらかたNPOフェスタ」への職員のボランティア参加
- ・枚方地域産業クラスター研究会へメンバーとして参画
枚方地域産業クラスター研究会に委員として参加し、地域の6企業団地や地域活性化や各種「産学公連携」への支援
- ・ひらかた地域活性化支援センターへの人材派遣や事業参画
枚方市立地域活性化支援センターインキュベートルーム審査委員として

参加、事業創業者に対して、アドバイスや入居後の各種相談・資金提供等の支援への取り組み

・地域の利用者保護の徹底と利便性の向上

お客様への説明態勢、相談・苦情処理態勢の充実・強化への取り組み

- ・金融商品取引法施行に伴う利用者保護への取り組み

各種マニュアル・要領の整備や研修等による職員の意識向上により、お客様への説明態勢や苦情・相談処理態勢の充実・強化および取り組み状況のモニタリング等検証に取り組んでまいります。

- ・反社会的勢力への対応や金融犯罪防止への取り組み

反社会的勢力対応に向けた態勢の確立および預金不正引出や詐欺事件、インターネットバンキングを巡る犯罪等の防止に取り組んでまいります。

- ・法令遵守や個人情報保護への取り組み

新たにコンプライアンス室を設置し、法令遵守の徹底や優越的地位の濫用防止に当たるとともに、個人情報（外部委託を含む）の管理態勢の徹底を図ってまいります。

- ・お客様満足（CS）向上への取り組み

毎年度、継続してアンケート調査を実施、広く地域全体からみた金庫イメージを含むお客様のニーズを確認し、金庫の経営方針に反映していきます。また、新商品の発売や金庫をあげての「マナー改善運動」の展開によりお客様満足の向上へ取り組んでまいります。

平成20年度・地域密着型金融の取組み状況

・ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化	
(1) 創業・新事業支援	
取組項目	取組結果
<p>地域商工会議所・金融相談会開催への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・北大阪商工会議所3ヶ所ならびに守口門真商工会議所で毎月第三火曜日に金庫職員を派遣、金融相談会を開催 ・北大阪商工会議所と提携し独自商品「北大阪メンバーズ融資」を提供 ・該当店舗による相談事業者への継続訪問とフォロー相談を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成20年度の相談件数は12件であり、平成16年の融資相談窓口開設以降は累計102件の相談件数となります。 <li style="text-align: center;">20年度（北大阪9件、守口門真3件） 16年度以降（北大阪71件、守口門真31件） 相談内容は、多種多様ではありますが融資関連の相談が主となっております。
<p>後継者・若手経営者向けひらしん経営塾への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・経営コンサルティング企業とタイアップし、経営の基本に着眼した「経営のバランス感覚」を養い磨く事を目的として若手経営者・後継者を対象とした「ひらしん経営塾21」を平成18年に開設、平成20年4月からは第二期を開催しております。 ・個別事業者の問題に対処すべく個別相談会および「何でも質問カード」による相談業務を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・2年間の会期を通して、第二期塾生82名が、経営の基本に着眼した「経営のバランス感覚」を養っております。
<p>ビジネスマッチング等を活用した新事業支援への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の商工会議所・商工会との連携により、ビジネスマッチングフェア等の開催の検討 ・地域のビジネスマッチング事業への支援と取引先の参加支援 ・「ひらしん情報瓦版」の設置による金庫内の情報共有化により、取引先への情報提供とマッチング業務の推進 	<ul style="list-style-type: none"> ・商工会議所と検討会と打合せ会を行い、地域の事業先を中心とした「ビジネスマッチングフェア」の開催を検討しているものの、現時点では開催の具体的案は決定していません。 ・関係機関等のビジネスマッチングフェアへの取引先の参加支援と継続的な販路拡大の情報提供を行っています。 ・営業店からの顧客のビジネス情報を本部で取りまとめ、全店に瓦版としてタイムリーにメール配信して取引先のビジネスマッチングに活用しています。平成20年度情報件数・・・17件
(2) 経営改善支援	
<p>取引先企業の再生・経営改善への継続した取り組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・役員会において20年度経営改善先および再生支援先の選定 <p>19年度からの継続支援先・・・13先 20年度新規抽出先・・・4先 20年度追加抽出先・・・3先</p> <ul style="list-style-type: none"> ・営業店・業務部リレバン担当が協力して支援、経営改善計画の作成支援と再生支援先・改善支援先の定期的訪問による状況把握と改善計画の進捗状況の把握 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営改善指導先及び再生支援先20先については、20年度末自己査定において2先ランクアップするも計画の進捗遅れや急速な景気動向の悪化から3先がランクダウンしました。 ・日本政策金融公庫の事業再生セミナー、全信協による企業再生セミナー等へ参加し、支援力向上を図りました。 ・経営改善、事業再生セミナーへの積極的参加によるスキルアップ

・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

(1) 担保・保障に過度に依存しない融資商品等への取組み

取組項目	取組結果
<p>担保・保証に依存しない事業性融資商品の取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 平成 16 年 1 月に取扱いを開始した小口の事業性融資「やる気満々」および平成 18 年 6 月に取扱いを開始した顧客ニーズに適応した事業性融資「やる気満々」の継続した取組み 上記、事業性融資の対象外先の資金ニーズに対して、担保や保証に依存しない融資の取組み 	<ul style="list-style-type: none"> やる気満々 8 件/20 百万円 (16 年以降累計 568 件/1,218 百万円) やる気満々 45 件/544 百万円 (18 年以降累計 250 件/3,255 百万円) 上記、対象外先や対象外資金ニーズ等への対応資金提供 11 件/209 百万円 (16 年以降累計 = 153 件/13,440 百万円) <p>当金庫では新たな取引先の開拓やこれまで対応出来なかった事業先に対して有効なツールであり、新規事業先の開拓に積極的に取り組むことが出来るようになりました。</p>
<p>地域商工会議所や提携金融機関との連携した融資への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域商工会議所と連携した「商工会議所会員向け融資」の取組み 日本政策金融公庫との連携融資の取組み 	<ul style="list-style-type: none"> 商工会議所会員向け融資 申込実績：8 件 / 71 百万円 取組実績：なし 他融資での取組：7 件 / 59 百万円 日本政策金融公庫との連携融資 申込実績：11 件 / 154 百万円 取組実績：6 件 / 57 百万円 <p>現在、毎月、商工会議所との定例打合せ会を持ち、会員向けの支援施策や地域活性化について連携した取組を検討しています。</p>
<p>PFI 事業への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> 大阪府警察寝屋川待機宿舍建替整備事業 P F I への取組み 	<ul style="list-style-type: none"> 大阪府警察寝屋川待機宿舍建替整備事業 P F I について、平成 20 年度も継続的に取り組んでおります。 19 年度取組 = 202 百万円 21 年 3 月総残高 = 1,077 百万円
<p>スコアリング評価基準の充実および信用リスクデータの有効活用</p> <ul style="list-style-type: none"> 中小企業庁の信用リスクデータベース (CRD) の導入 ローンレビューの一環として資産査定、内部格付に信用リスクデータを活用 信用保証協会の責任共有制度の対象となる保証付融資取組時の融資審査基準(マッピング表)での活用 	<ul style="list-style-type: none"> 19 年度より信用保証協会や多くの金融機関が審査基準に利用している中小企業庁の信用リスクデータベース (CRD) を導入いたしております。 保証協会責任共有制度の対象となる保証付融資取組時に信用リスクデータと内部格付を利用したマッピング審査により審査の厳正化とスピード化を図ることが出来ました。

(2) 企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力等、人材育成への取組み

取組項目	取組結果
<p>各種研修への参加、内部研修実施による人材育成への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部研修への参加・・・(延べ34名参加) (融資渉外研修 融資渉外担当者研修 目利き養成実務研修他) ・内部研修の実施・・・(延べ190名参加) (保証協会融資勉強会 日本政策金融公庫融資推進勉強会他) 	<ul style="list-style-type: none"> ・職員の融資能力および目利き力は確実に向上していると、認識しています。15年度から継続した研修の結果として「新規事業先開拓先数」および「取組金額」は確実に増加しています。 (20年度新規事業先開拓状況=561先 取組金額=7,758百万円) ・人材育成については金庫の重要な課題と位置づけ、毎期、計画的に職員を派遣または金庫内部での研修を開催しており、確実に能力アップは図れていると認識しています。

・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

(1) 地域全体の活性化、持続的な成長を視野に入れた、同時的・一体的な「面」的再生への取組み

取組項目	取組結果
<p>地域の街づくり事業への参画・支援への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「枚方宿くらわんか五六市」企画運営会議に参画 ・「枚方宿くらわんか五六市」に毎回ボランティアとして参加、また、地域FM局への職員出演による広報活動支援の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成19年3月よりスタートした「枚方宿くらわんか五六市」も2年を経過し、旧街道沿いへの出店数も当初約50店から約80店に増え、リピーターも増えつつあります。 ・広報活動にも力を注いでおり、「枚方のシンボル」として定着させることを目指しております。
<p>地域のコミュニティビジネスやNPO事業への参画・支援への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ひらかたNPOフェスタ2008」開催への支援と人材の派遣 ・「ひらかた市民活動支援センター」への参画および人材派遣 ・「NPO活動支援基金」への参画と寄付行為の実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・ひらかた市民活動支援センターが主催する「ひらかたNPOフェスタ2008」の開催にあたり、全店をあげて開催PRや当日のボランティア派遣を行いました。 ・「ひらかた市民活動支援センター」ならびに「NPO活動支援基金」には当金庫役員が参加しており、中心となって活動しています。
<p>地域の産学公連携事業や地域活性化支援センターとの連携および支援への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ひらかた地域産業クラスター研究会」会員としての活動 運営会議(毎月)や全体会議(隔月)への参加 ・枚方産学公連フォーラムへの後援およびパネル展示等の参加 ・枚方市立地域活性化支援センターとの連携によりインキュベートルーム入居審査委員会に委員として参画 ・地域支援センターや公的機関との連携強化をはかり、地域支援センター連携会議等にも積極的に参加し、地域の活性化について検討推進 	<ul style="list-style-type: none"> ・産業クラスター研究会や地域支援センターとの連携強化により、各工業団地や事業組合との繋がりも強化、従来、取引が進行出来なかった地域の優良企業との取引開始にも繋がっています。 ・地域の金融機関として地域活性化推進に取り組む各機関・取組に積極的に参画することにより、これまで繋がりのなかった企業等からも地元の金融機関として要望が届くようになりました。

<p>地域の商工会議所と連携した地域活性化への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域商工会議所会員向け融資の取扱い 前記 - (1) - を参照願います ・地域商工会議所・金融相談会の開催 前記 - (1) - を参照願います ・商工会議所情報交換会の実施（毎月） 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報交換会においては地域の様々な課題について検討を行ない、会議所と当金庫とが連携して問題解決にあたる態勢を構築してきました。現在、ビジネスマッチングの共同開催、商店街の活性化や会員向け融資の見直し等を連携して検討しています。
<p>(2) 地域活性化につながる多様なサービスの提供</p>	
<p style="text-align: center;">取組項目</p>	<p style="text-align: center;">取組結果</p>
<p>顧客アンケートの実施および顧客満足向上への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・平成 20 年 2 月実施の「お客様の声アンケート調査」結果を平成 20 年度のディスクロージャー公表するとともにホームページに掲載 ・「お客様の声アンケート調査」による顧客ニーズへの対応、改善への取組み ・平成 21 年 1 月に平成 20 年度「お客様の声アンケート調査」を実施 店頭ならびに得意先係訪問先を対象に 1,310 名に対して実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート結果を見ると、平成 18 年度に満足・やや満足 83.5%であった、店頭の雰囲気や接客態度への評価が平成 20 年度調査で 94.9%と好転しておりました。 ・顧客からの要望が多かった高金利商品の販売については、平成 20 年度についても夏・冬 2 回高金利商品を販売するとともに ATM の利便性を求める声に対しては、2 ヶ所の ATM 出張所設置を致しました。 JR 河内磐船出張所（平成 20 年 4 月）、かごの屋くずは店出張所（平成 20 年 12 月）
<p>CS 研修、マナー改善運動への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「窓口対応ロールプレイング大会」（府信協）への参加 出場者 3 名 応援見学者 142 名 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 19 年度より実施しているマナー改善運動を各店舗において、継続して実施するとともに平成 20 年度においても、府信協主催の「窓口対応ロールプレイング大会」に応援見学の職員を含め 145 名の職員が参加致しました。
<p>法令遵守や個人情報保護への取組み</p> <p>金庫内コンプライアンス委員会が中心となって、平成 20 年度コンプライアンス・プログラムに基づき以下の取組を実施致しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 営業店臨店指導 ・ コンプライアンス関連研修の実施 ・ コンプライアンス勉強会の実施 ・ モニタリング態勢の充実 ・ 内部通報制度の機能強化 	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス室の設置および臨店指導要領の策定により、法令遵守態勢は整備され、また、研修や勉強会等自己啓発も浸透してきており、職員の法令遵守に対する意識も向上していると認識しています。

取組項目	取組結果
<p>顧客への説明態勢、相談・苦情処理態勢の充実・強化への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 営業店臨店および事務長会議による顧客保護管理態勢の周知 ・ 苦情・相談事例の分析と未然防止策の検討 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 臨店指導等により顧客保護管理態勢の周知図りました。 ・ 営業店より寄せれる「苦情・相談報告」をもとに発生の原因分析ならびに再発防止策を都度検討し、臨店指導を含め役席者会議等で周知徹底を図っております。
<p>地域活性化を目的とした新商品への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ お客様のニーズに応じて、従来の金利優遇型住宅ローン「建てたるでえー・一軒楽着」の商品性を一部見直し、長期固定金利に対応した金利優遇型住宅ローン「建てたるでえー・一軒楽着」を継続して発売致しました。 (平成 19 年 7 月 2 日発売開始) ・ 預金についてはお客様の強い要望に応え、夏・冬 2 度にわたり優遇金利商品の販売を実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 金利優遇型住宅ローン「建てたるでえー・一軒楽着」 20 年度取組実績 = 48 件 1,198,160 千円 平成 16 年 1 月からの累積取組実績 409 件 10,012,920 千円 ・ 金利優遇定期預金の発売実績 平成 20 年 7 月 1 日 ~ 8 月 1 日 7,793 百万円 平成 20 年 11 月 25 日 ~ 12 月 22 日 11,007 百万円
<p>店外 A T M (出張所) の開設およびキャッシュカード取扱いの利便性向上への取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 平成 20 年 4 月: 交野支店 JR 河内磐船出張所オープン ・ 平成 20 年 12 月: くずは支店 JR かごの屋くずは店出張所オープン 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 21 カ店の店舗以外に 10 カ所の出張所に A T M を設置 北河内地区を網羅することができ、地域のお客様から好評を得ております。 ・ A T M 利用時間の延長ならびに信用金庫カードの手数料無料化についても、お客様の反応は良好であり継続実施中であります。