

## 地域密着型金融推進計画の進捗状況(実施期間平成17年度～平成18年度)

今回の「地域密着型金融推進計画」は、地域に根差した事業再生・中小企業金融の円滑化、経営力の強化と、地元の皆様の利便性向上に向けた取組みを本計画に掲げています。本部と各営業店が一体となり情報の共有を図り、お客様への経営相談や経営支援等の充実を図るため、外部研修会等に積極的に参加しております。なお、17年12月に「お客様満足度調査」のアンケート調査を実施し、お客様の声を可能な限り反映し、利便性等の向上に取組、問柄重視の地域密着型金融の一層の推進を図ってまいります。進捗状況の詳細につきましては、下記の計画内容等をご確認ください。

	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～18年3月	17年10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						
融資審査態勢の強化等						
審査能力向上のための庫内研修等の実施および外部研修等への参加	1. 審査能力向上のための研修会等の実施していく。 2. 外部講師等による勉強会を実施していく。 3. 信用金庫業界等が主催する外部研修会への参加	1. 審査能力向上のための研修会等の実施 2. 外部講師等による勉強会の実施 3. 信用金庫業界等が主催する外部研修会への参加	1. 審査能力向上のための研修会等の実施 2. 外部講師等による勉強会の実施 3. 信用金庫業界等が主催する外部研修会への参加	1. 信用保証協会による説明会開催(平成17年9月1日) 2. 外部研修等への参加(11講座 延べ参加人員25名) 3. 融資トレーニー3回開催(延べ参加人員7名) 4. 融資強化研修4回開催(延べ参加人員32名)	1. 融資トレーニー3回開催(延べ参加人員7名) 2. 融資強化研修4回開催(延べ参加人員32名)	
産学官の更なる連携強化等						
「産業クラスターサポート金融会議」の効果的な活用	「産業クラスターサポート金融会議」へ出席し、産学官の連携等に関する最新情報を入手し、業務の参考とする。	「産業クラスターサポート金融会議」への参画	「産業クラスターサポート金融会議」への参画	「産業クラスターサポート金融会議」の開催はなかった。	同左	
中小企業支援センターの活用	融資案件に応じて取引先を斡旋していく。	融資案件に応じて中小企業支援センターを活用	融資案件に応じた中小企業支援センターを活用	中小企業支援センターの活用はなし。	同左	
地域におけるベンチャー企業向け業務に係る外部機関等との連携強化等						
商工組合中央金庫、中小企業金融公庫、国民生活金融公庫およびぐんまチャレンジファンド等との連携強化	1. 融資案件によっては、商工組合中央金庫等と連携して取組んでいく 2. 案件によっては、ぐんまチャレンジファンドに紹介していく。 3. 案件によっては、制度融資を活用していく。	1. 商工組合中央金庫等との連携 2. ぐんまチャレンジファンドへの案件紹介 3. 制度融資の活用	1. 商工組合中央金庫等との連携 2. ぐんまチャレンジファンドへの案件紹介 3. 制度融資の活用	活用、案件紹介はなし。	同左	

	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月	
(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の強化						
・取引先のニーズに応じた経営情報の積極的な提供や広範なビジネス・マッチング情報の提供	<p>1.「しんきんビジネス・マッチングサービス」に取引先の情報を登録するべく渉外係によりビジネス・マッチング情報の収集、提供を行う。</p> <p>2.「しんきんふれ愛ネット」による取引先の商品情報への登録件数を拡大する。</p> <p>3.「ToCoo!」取引先(旅館業)紹介への取扱いを拡大する。(注)</p>	<p>1.「しんきんビジネス・マッチングサービス」への加盟と試行的に1件程度の「しんきんビジネス・マッチングサービス」への取引先情報掲載を目指す。</p> <p>2.「しんきんふれ愛ネット」による取引先の商品情報の発信</p> <p>3.「ToCoo!」の成功事例を全店に紹介する。</p>	<p>1.「しんきんビジネス・マッチングサービス」への取引先情報掲載を全店に拡大する。</p> <p>2.「しんきんふれ愛ネット」による取引先の商品情報の発信</p> <p>3.「ToCoo!」の成功事例を全店に紹介する。</p>	<p>1.「しんきんビジネス・マッチングサービス」参加への準備を進めるが、加盟には至っていない。</p> <p>2.新規事業を立ち上げた取引先に販促の一助として「しんきんふれ愛ネット」による商品情報の発信を提案したが、該当取引先がない状況である。</p> <p>3.「ToCoo!」の利用先が増加している。</p> <p>利用実績 ・17年4月～18年3月末 2,560名 ・16年12月～18年3月末 累計実績 3,293名</p>	<p>1.同左</p> <p>2.同左</p> <p>3.「ToCoo!」による利用者数は</p> <p>利用実績 ・17年10月～18年3月利用実績 1,138名</p>	<p>注. インターネット旅行サイト「ToCoo!」のホームページに宿泊施設や空室情報を掲載し入込客を確保。</p>
・外部機関等の有効活用	<p>1.商工組合中央金庫等、連携先との情報交換等</p> <p>2.群馬県中小企業再生支援協議会への経営支援等に関する相談</p> <p>3.信金中央金庫支援機能の活用</p>	<p>1.商工組合中央金庫等との情報交換をはじめとした連携</p> <p>2.群馬県中小企業再生支援協議会の活用</p> <p>3.信金中央金庫支援機能の活用</p>	<p>1.商工組合中央金庫等、連携先との情報交換等</p> <p>2.群馬県中小企業再生支援協議会への経営支援等に関する相談</p> <p>3.信金中央金庫支援機能の活用</p>	<p>連携を図るべき案件はなし。</p>	<p>同左</p>	

	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月	
中小企業支援スキルの向上を目的とした取組みの強化						
・専任部署による与信先の経営支援	営業店と経営支援室による与信先への経営支援の充実。	1.平成17年7月1日、経営支援室を設置し専任者1名を配置 2.営業店と経営支援室による与信先への経営支援の充実	営業店と経営支援室による、与信先への経営支援の充実	23先を抽出し、経営者とのヒアリングをし、実態把握を行っており、必要に応じて経営改善計画策定指導や条件変更等を行っている。	継続的に取組んだ。	
要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化						
・大口与信先等に対する中間管理の強化	1.管理カードを定期的に作成し、営業店と本部の情報の共有化を図る。 2.決算書問題点発見型システムを活用し与信先の管理を行う。 3.経営支援により債務者区分のランクアップおよびランクダウンの防止を図る。	1.管理カードによる与信先管理 2.決算書問題点発見型システムの活用 3.経営支援による債務者区分のランクアップおよびランクダウンの防止	1.管理カードによる与信先管理 2.決算書問題点発見型システムの活用 3.経営支援による債務者区分のランクアップおよびランクダウンの防止	平成17年6月中間管理先の対象先を各営業店に指示した。債務者との面談結果等を管理カードに記載し、営業店と本部が情報を共有し一体となり問題点を指導している。抽出56先中8先ランクアップとなった。	3先のランクアップとなった。	
・リスク管理債権比率の改善	1.営業店と本部(債権管理部及び融資部、経営支援室)が債務者毎の整理・回収の具体的な方針について意見交換を行い方策等を検討し行動。条件緩和債権については、経営指導及び定性情報を収集しランクアップを図る。 2.リスク管理部に1名増員態勢の強化を図る。 3.上記取組みを推進し2年間でリスク管理債権比率5%の減少を図る	左記取組みを推進しリスク管理債権比率を17年度は、3%の減少を図る。	左記取組みを推進しリスク管理債権比率を18年度は、3%の減少を図る。	リスク管理債権比率を17年度3%減少目標であったが、17年度5.5%を減少させることができた。	条件緩和債権のランクアップへの取組み、不動産任意処分、競売、債権償却等を積極的に実施し4.8%減少した。	
健全化等の強化に関する実績の公表等	経営支援取組先件数およびランクアップ先の件数等を17年4月1日から19年3月末まで6ヶ月毎(9月末3月末)ホームページに掲載している。	左記項目をホームページに掲載	左記項目をホームページに掲載	17年9月末を12月中旬にホームページに掲載。	17年9月末を12月中旬にホームページに掲載。	

	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月	
(3)事業再生に向けた積極的取組み						
事業再生の早期着手に向けた取組みの促進						
・中小企業の過剰債務構造を解消し迅速な再生を図るための取組み	営業店と経営支援室等が一体となり中小企業の再生を図っていく。	経営支援室等による中小企業再生への取組み	経営支援室等による中小企業再生への取組み	経営改善計画策定指導等を行い経営者とのヒアリングを重ね企業再生に取り組んでいる。	継続的に取り組んだ。	
多様な事業再生手法の一層の活用						
・適切な再建計画を伴うDE S、DD S等の活用	再生計画の案件があった場合には必要に応じて取り組んでいく。	信用保証協会等を利用して取り組んでいく。	信用保証協会等を利用して取り組んでいく。	左記該当企業なし	該当企業なし	
外部機関の事業再生機能の一層の活用						
・群馬県中小企業再生支援協議会の活用	1. 群馬県中小企業再生支援協議会への再生案件の相談 2. 群馬県中小企業再生支援協議会による再生計画案の作成と実行	群馬県中小企業再生支援協議会の活用	群馬県中小企業再生支援協議会の活用	新規活用なし。同協議会へ出向き情報交換を行っている。	同左	
金融実務に係る専門人材・ノウハウの活用						
・外部機関との連携	1. 群馬県中小企業再生支援協議会の中小企業診断士等を活用していく。 2. 商工組合中央金庫、中小企業金融公庫および国民生活金融公庫等を活用していく。	1. 群馬県中小企業再生支援協議会の中小企業診断士等の活用 2. 商工組合中央金庫、中小企業金融公庫および国民生活金融公庫等をの活用 3. 群馬県産業支援機構の活用	1. 群馬県中小企業再生支援協議会の中小企業診断士等の活用 2. 商工組合中央金庫、中小企業金融公庫および国民生活金融公庫等をの活用 3. 群馬県産業支援機構の活用	1. 左記該当企業なし。 2. 群馬県産業支援機構との「業務連携、協調に関する覚書」を3月31日に締結した。	1. 同左 2. 群馬県産業支援機構との「業務連携、協調に関する覚書」を3月31日に締結した。	
再生企業に対する支援融資の拡充						
・法的再生手続きに至った企業に対する運転資金の供給(DIPファイナンス)	案件があった場合には、群馬県信用保証協会を利用して取組む方針。	群馬県信用保証協会を利用しての取組み	群馬県信用保証協会を利用しての取組み	該当案件なし	該当案件なし	
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	1. 当金庫による与信先へのモニタリングを実施していく。 2. 再生計画の進捗状況を再生支援協議会へ定期的に報告していく。 3. 再生計画達成に向けた助言等を行っていく。	1. 再生計画の進捗状況をモニタリング 2. 進捗状況を再生支援協議会へ報告 3. 再生計画内容に対する助言等	1. 再生計画の進捗状況をモニタリング 2. 進捗状況を再生支援協議会へ報告 3. 再生計画内容に対する助言等	群馬県中小企業再生協議会との協調により再生支援先1先を定期的なモニタリングと再生計画達成に向けての助言を行い、同協議会へ進捗状況を報告している。	継続的にモニタリングを行った。	

	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月	
(4)担保・保証に過度に依存しない融資の推進等 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の拡充						
・ローンレビュー(貸出後の業況把握)の徹底	1. 与信先に対する中間管理の充実を図る。 2. 大口与信先に対しては、「融資方針・融資限度額検討資料」を作成し管理する。	1. 与信先に対する中間管理の充実 2. 大口与信先に対する、「融資方針・融資限度額検討資料」作成による管理	1. 与信先に対する中間管理の充実 2. 大口与信先に対する、「融資方針・融資限度額検討資料」作成による管理	1. 中間管理の内容充実を図るよう指導している。 2. 今年度の「融資方針・融資限度額検討資料」の見直しは、検討済みであり、それらにより貸出先の業況把握の充実を図っている。	1. 同左 2. 同左	
・SDBによる推定デフォルト率等の活用	SDBによる推定デフォルト率等を参考に、与信先に対する適正利鞘の確保に努める。	1. SDBによる推定デフォルト率等を参考に、与信先に対する適正利鞘の確保に努める。 2. 信用保証協会との提携商品の取扱開始	1. SDBによる推定デフォルト率等を参考に、与信先に対する適正利鞘の確保に努める。 2. 信用保証協会との提携商品の取扱	1. SDBによる推定デフォルト率等を参考に、与信先に対する適正利鞘の確保に努めた。 2. 信用保証協会との連携商品である「グッドパートナー21」の取扱開始	1. 同左 2. 信用保証協会との連携商品である「グッドパートナー21」の取扱開始	
中小企業の資金調達手法の多様化等 ・動産・債権譲渡担保融資(売掛債権担保融資)への取組み	1. 推進のための勉強会を実施する。 2. 建設業者等へのアプローチを強化する。	1. 信用保証協会等による勉強会の実施 2. 売掛債権担保融資の取扱い推進	売掛債権担保融資の取扱い推進	保証協会による売掛債権担保融資の説明会を17年9月1日融資担当役職者を対象に当金庫にて実施した。会議、研修会等で推進を図ったが1件の実績に留まった。	会議、研修会等で積極的に推進を図ったが1件の実績に留まった。	
(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、相談苦情処理機能の強化						
・顧客説明マニュアル等の内部規程の整備および営業店における実効性の確保と苦情等事例の分析・還元	1. 顧客の知識・経験および財産の状況に応じた説明 2. 商品内容やリスク等に関する情報の的確な提供 3. 保証人の法的効果とリスクに関する説明の徹底 4. その他規程・要領に則った厳正な取扱い	規程・要領に則った厳正な取扱いを行う。	規程・要領に則った厳正な取扱いを行う。	17年3月に制定した、説明態勢に係る規程・要領に則った厳正な取扱いを実施している。	同左	
(6)人材育成	企業取引における職員の経営相談能力、融資能力の向上、中小企業の実態把握の方法やサポートの仕方などを学ばせるため次の取組みを行う。 1. 外部派遣研修に積極的に派遣 2. 通信講座の受講、検定試験の受験等を積極的に斡旋する。 3. 自店研修会の実施	(17年上期予定) 1. 外部派遣研修 21名 2. 通信講座の受講 10名  (17年下期予定) 1. 外部派遣研修 4名 2. 通信講座の受講 19名	左記取組を継続して行う。	外部派遣研修 25名 通信講座の受講 19名 合計44名受講した。	外部派遣研修 4名 通信講座の受講 19名 合計23名受講した。	

	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月	
2. 経営力の強化						
(1) リスク管理態勢の充実						
・バーゼル（新しい自己資本比率規制）の導入に備え、自己資本比率の精緻化、リスク管理の高度化 情報開示の拡充に係る適切な態勢整備の取組み	自己資本比率算出方法について、信用リスクは標準的手法、オペレーショナルリスクは、基礎的手法による対応を考えている。	19年3月末実施に向け、対応の整備に取組んでいく。	バーゼル（新しい自己資本比率規制）の導入・実施	信用リスクは標準的手法、オペレーショナルリスクは基礎的手法による対応で検討中	同左	
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上						
収益管理態勢の整備と収益力の向上のための取組み						
・貸出金利設定のための内部基準の整備	1. 金利の目安に基づく利率の設定を推進していく。 2. 預貸金直利鞘を確保していく。 3. 信用格付制度を導入していく。	1. 金利の目安に基づく金利設定 2. 信用格付制度を導入	1. 信用リスクに応じた金利設定 2. 信用格付制度の実施	1. 債務者区分や預貸金直利鞘を参考に金利の設定をした。 2. 3月20日に利用契約を締結した。	1. 同左 2. 3月20日に利用契約を締結した。	
・信用リスクデータの蓄積	信用格付制度導入により信用リスクデータを蓄積していく。	信用格付制度の導入	1. 信用格付制度の実施 2. 信用リスクデータの蓄積	3月20日に利用契約を締結した。	3月20日に利用契約を締結した。	
(3) ガバナンスの強化						
協同組織金融機関におけるガバナンスの向上						
・総代会の取組みについて	1. 総代選任手続きの透明性に向けた施策を情報開示で対応した。 (開示項目は 総代会の仕組み 総代候補者選考基準 総代の選任方法 総代会の決議事項等 総代の氏名の5点。) 2. 総代会に一般会員の意見を反映させるべく集約化することを制度化した。 3. ディスクロージャーの拡充策は平成16年8月作成のディスクロージャー誌で対応した。	左記取組みを継続する。	左記取組みを継続し、不十分な点があれば改善していく。	17年6月開催の通常総代会において「報告事項」で一般会員の意見を総代会に反映させる仕組みを報告、ディスクロージャー誌に総代会に関する開示5項目(左記～)を掲載。	左記取組みを継続実施した。	
・半期開示の内容充実について	全信協の例示に基づき作成する。	17年9月期ベースの半期開示資料(中間ディスクロージャー誌)を11月までに作成し、早期に配布の予定。	左記取組みを継続していく。	17年9月期ベースの中間ディスクロージャー誌を11月に作成し、開示した。	17年9月期ベースの中間ディスクロージャー誌を11月に作成し、開示した。	

	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月	
(4)法令遵守(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	不祥事件等の発生の未然防止を図るため、また、コンプライアンスの徹底のためコンプライアンス担当部署が年1回の営業店臨店検査を実施し職員へのヒアリングや諸法令の遵守状況、苦情・トラブルの発生、処理状況、コンプライアンスに関する研修状況等をチェックリストにより検査して評価点数を出し、営業店業績評価に反映させている。という現状の取組を継続実施すると共に、チェックリストの項目及び判定基準、配点を点見直しし、営業店業績評価点数の構成比率を上げて、職員のコンプライアンスに対する意識高揚を図る。	左記の取組を実施する。	各部室店に配置しているコンプライアンス責任者に対する研修会を実施し、当該責任者が自店の法令遵守状況を点検する体制を構築する。	本店営業部を除く全店のコンプライアンス臨店検査を実施した。本店営業部については18年4月中旬に実施、当該臨店検査を実施することで、職員のコンプライアンスに対する意識も高揚してきているものと評価している。チェックリストの項目及び判定基準、配点の見直しや営業店評価点数の構成比については、主管部署で見直し検討した結果、変更しなくても良いとの結論に達し、18年度については、17年度と同じ判定基準、及び営業店業績評価点数の構成比とした。	8店舗のコンプライアンス臨店検査を実施した。この結果は、経営陣に報告済である。	
適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	全店的な研修会の他、自店内でも繰り返し研修会等を実施して、顧客情報の管理取扱いの重要性を職員一人一人に認識させる。コンプライアンス担当部署が年1回の営業店臨店検査実施の際に職員へのヒアリングや研修状況等をチェックリストにより検査して遵守状況を把握する。	左記取組を実施する。	左記取組を継続実施する。	当初目標どおり、役員及び個人情報保護対策委員会委員が講師となりコンプライアンス研修会を実施し、18年1月18日をもって全店の研修会が終了した。コンプライアンス担当部署の臨店検査での職員ヒアリングやチェックリストによる検査の受験及び、当該研修会に参加受講したことにより、顧客情報に関する取扱いを注意をもって行うなど、職員の意識が今まで以上に向上してきたものと評価している。	伊香保、沼田、子持の3支店合同のコンプライアンス研修会を子持支店で実施。本店営業部、本部職員の合同研修会を2回に分けて本店で実施、パート職員を対象とした研修会も本店で実施した。	
(5)ITの戦略的活用						
ビジネスモデル等の状況に応じたITの戦略的活用 ・ITを活用したコンサルティング機能の強化	信金東京共同事務センターとの契約締結後、「しんきん経革広場」をホームページに公開し、各営業店において利用会員を募集する。これにより365日・24時間いつでもインターネット環境上で金融・経済経営・営業情報や全国・地域の調査レポート、弁護士・社労士・行政書士等のWEB相談の提供が可能となる。	「しんきん経革広場」導入に向けて共同事務センターとの契約締結やホームページの掲載を検討する。試行的に利用者の募集をする。 営業店	(18年上期) 「しんきん経革広場」導入に向けて共同事務センターとの契約締結やホームページの掲載を実施する。 (18年下期) 渉外係や融資窓口等において、「しんきん経革広場」利用者の募集を実施する。	「しんきん経革広場」のサービス導入に向けて共同事務センターとの契約締結やホームページへの掲載を検討するが、現状は掲載に至っていない。	同左	
(6)協同組織中央機関の機能強化						
協同組織金融機関の市場リスク管理態勢の強化	信金中金等による有価証券ポートフォリオ分析等の情報収集により、市場リスク管理態勢の強化を図っていく。	市場リスク管理態勢の強化と収益の確保を取組んでいく。	左記取組を継続していく。	信金中央金庫作成の平成16年度決算分析資料「経営効率分析表」を市場リスク管理に活用した。信金中央金庫の収益還元機能「特別定期預金」を活用した。金利動向を注視し、信金中央金庫の「SCB延長特約付定期預金」を取組みました。	金利動向を注視し、信金中央金庫の「SCB延長特約付定期預金」を取組みました。	

	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～18年3月	17年10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)						
地域貢献に関する情報開示	本部各部室と協力し、ディスクロージャー誌の「当金庫の地域経済活性化への取組みについて」をより充実させ、わかりやすい内容となるよう工夫する。また、地域貢献に関する情報開示についてホームページへの掲載も検討する。また、前年度、9月期ベースでの中間ディスクロージャー誌を11月中に作成、12月に配布しているが、開示項目の内容充実および開示時期の早期化も検討する。	(17年上期) 1. 17年3月期ベースの開示資料をディスクロージャー誌に掲載し、配布する。 2. 17年3月期ベースの開示資料をホームページ掲載する。 (17年下期) 17年9月期ベースの半期開示資料を中間ディスクロージャー誌に掲載し、配布する。	(18年上期) 1. 18年3月期ベースの開示資料をディスクロージャー誌に掲載し、配布する。 2. 18年3月期ベースの開示資料をホームページ掲載する。 (18年下期) 18年9月期ベースの半期開示資料を中間ディスクロージャー誌に掲載し、配布する。	1. 当金庫の地域経済活性化への取組みについて、17年3月期ベースの開示資料を掲載し、ディスクロージャー誌を営業店に設置した。 2. ディスクロージャー誌の全内容をホームページに掲載した。 3. 17年9月末中間ディスクロージャー誌を発行した。	17年9月末中間ディスクロージャー誌を発行した。	
充実した分かりやすい情報開示の推進	1. 本部各部室と協力し、わかりやすい内容となるよう工夫する。 2. ミニ・ディスクロージャー誌の内容をホームページへの掲載を行う。 3. 前年度はミニ・ディスクロージャー誌を11月中に作成、12月に配付したが作成時期の早期化も検討する。	1. 17年3月期ベースの開示資料等をミニ・ディスクロージャー誌に掲載し、配布する。 2. ミニディスクロージャー誌をホームページ掲載する。	(18年上期) 18年3月期ベースの開示資料等を掲載したミニ・ディスクロージャー誌を極力早期に完成させ、配布する。 (18年下期) ミニディスクロージャー誌をホームページ掲載する。	17年3月期ベースのミニ・ディスクロージャー誌を発行していない。	同左	
3.地域の利用者の利便性向上						
(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	店頭でのアンケート実施やホームページへのアンケート機能追加を検討するとともに、その結果等を経営方針に反映させる体制や仕組みの導入について検討する。	(17年上期) 1. 具体的な取組み方法について検討する。 2. 実施に向けた体制の整備 (17年下期) 第1回CSアンケートの実施	(18年上期) アンケート結果を分析し、これを基に課題の解決について協議・検討 (18年下期) 第2回CSアンケートの実施	関東信用金庫協会を通じ、同協会管内の信用金庫と協働して17年12月中旬に「お客さま満足度調査」を実施し、結果を3月に還元を受け改善策等の検討を開始した。	17年12月第1回CSアンケートを実施。 18年3月アンケートの結果還元を受け、改善策等の検討を開始した。	
(4)地域再生推進のための各種施策との連携	1. 本部各部室・営業店と連携しPFI等への参加や情報収集等を行い、これらの事業に対する支援を検討する。 2. 渋川市内商店街の活性化を支援するため、商工会議所プレミアム付商品券の加盟店協賛を行う。また、同様の企画があった場合、積極的に対応する。	1.2. 具体的な取組み施策の検討と、実施に向けた体制の整備。 3. 経営支援事業の一環として渋川商工会議所の会員向け融資の取扱検討を開始する。	1. PFI等への参加や情報収集等を行い、これらの事業に対する支援を検討する。 2. 商工会議所プレミアム付等、渋川市内商店街の活性化を支援に資する企画に対して、積極的に対応する。 3. 渋川商工会議所との提携による、会員事業所向け優遇融資商品(きたしんパートナーローン)を取扱って行く。	1. 現在まで当金庫で参加可能なPFI等の事業情報は得ていない。 2. 渋川市内商店街の商工会議所プレミアム付商品券の加盟店協賛を行った。 3. 渋川商工会議所との提携による、会員事業所向け優遇融資商品(きたしんパートナーローン)の取扱いを開始した。	17年11月1日より、経営支援事業の一環として渋川商工会議所の会員向け金利・手数料の優遇事業性資金「きたしんパートナーローン」の取扱いを開始した。	