

金融改革プログラムに係る

地域密着型金融機関の機能強化の推進に関する

アクションプログラム

〔機能強化期間：平成 17 年度・平成 18 年度〕

神奈川県歯科医師信用組合

平成 17 年 8 月 30 日

目 次

	頁
地域密着型金融推進計画	
金融改革プログラムに係る地域密着型金融推進計画基本方針	1
地域密着型金融推進計画	
地域密着型金融推進計画取組み方針	2
アクションプログラムに基づく個別の取組み	
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	5
（2）取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	8
（3）事業再生に向けた積極的取組み	10
（4）担保・保証に過度に依存しない融資の推進等	12
（5）顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	13
（6）人材の育成	15
2．経営力の強化	
（1）リスク管理態勢の充実	16
（2）収益管理態勢の整備と収益力の向上	17
（3）ガバナンスの強化	18
（4）法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化	19
（5）ITの戦略的活用	20
3．地域の利用者の利便性向上	
（1）地域貢献に関する情報開示	21
（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	22
4．進捗状況の公表	23
利用者満足度アンケート調査結果〔サービス採点アンケート結果〕	24

金融改革プログラムに係る地域密着型金融推進計画基本方針

当組合は平成 15～16 年度を「集中改善期間」とした「リレーションシップバンキングの機能強化計画」を推進してまいりましたが、該強化計画における取組み項目は継続項目を除いて終了しました。今般、新たに平成 17～18 年度を「機能強化期間」とした金融改革プログラムに係る地域密着型金融推進計画を策定し、当該推進計画を当組合の経営理念に則り経営の重要課題の一つとして捉えるとともに推進計画のスケジュールにあわせて個別項目の実現に役職員全員で取り組んでまいります。

また、推進部門である金融改革プログラム推進委員会を毎月開催して機能強化計画実施項目の具現化推進を図るとともに進捗状況の把握に努め、推進計画期間である平成 18 年度末までに、より間柄重視の地域密着型金融を目指し本計画を推進していきます。

また、地域密着型金融推進計画の進捗状況についてはホームページや神奈川県歯科医師会月報「神歯歯界月報」等に掲載するとともに当該推進計画資料を営業店舗に備置きする等、情報の公開に努めてまいります。

平成 17 年 8 月 30 日
神奈川県歯科医師信用組合
理事長 大森 一昌

地域密着型金融推進計画取組み方針

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

本項目は歯科医師を対象とした業域信用組合として取組み項目として馴染まないため実施いたしません。

(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

取引先に対する経営相談・支援機能の強化を実施するとともに要注意先債権の健全化等に向けた取組みの強化を実施いたします。

(3) 事業再生に向けた積極的取組み

事業再生に向けた積極的な取組みを実施するとともに再生支援実績に関する情報開示を実施し、また、顧客に対して再生ノウハウを共有化すべく一層の推進を行ってまいります。

(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等

不動産担保や保証に過度に依存しない融資の推進を実施するため、信用格付システムの更なる充実を推進します。

(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更なる整備を図るとともに苦情等への対応としての相談苦情処理機能の強化を図ります。

(6) 人材の育成

研修への積極的な参加を実施し、中小企業支援スキルの向上を常に意識した職員を増員していきます。

2．経営力の強化

(1) リスク管理態勢の充実

リスク管理委員会を中心としてリスクを管理するとともに、新たにALMの手法を取り入れて経営全体のリスクに対応していきます。

(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上

信用格付システムの精度を向上させ、適切な金利設定を実施します。

(3) ガバナンスの強化

半期ディスクロージャー誌を作成しホームページに掲載するとともに、総代会に組合員の意見を反映させる仕組みを実現します。

(4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化

従来にも増して役職員は法令等遵守を意識するとともに、個人情報保護関連の業務についても役職員に周知徹底していきます。

(5) I T の戦略的活用

共同センターに委託の勘定系オンラインシステムの顧客データベース資料を更に有効に活用するとともに、インターネットバンキングを始め当組合にとって最適のシステムを構築して顧客へのサービスと管理を推進していきます。

3 . 地域の利用者の利便性向上

(1) 地域貢献に関する情報開示

歯科業界及び地域に対する貢献の取組みを実施し、その結果をホームページ等で開示していきます。

(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

当組合は平成 17 年 4 月より「サービス採点アンケート」を実施し、その結果を利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立に活用してまいります。

4 . 進捗状況の公表

本推進計画の進捗状況をホームページや神奈川県歯科医師会月報「神歯歯界月報」に掲載するとともに当該推進計画資料を営業店舗に備置きする等、情報の公開に努めてまいります。

アクションプログラムに基づく個別の取組み

項目		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
現状の分析及び評価		取組み項目として馴染みません。
計画 (目標設定 を含む)	取組方針 及び目標	
	具体的 取組策	
実施スケ ジュール	17年度上期	
	下期	
	18年度上期	
	下期	
	(参考) 19年度以降	
推進態勢		
備考		

(注) 必要に応じ、関連説明資料を添付すること。なお、各金融機関の判断で更に項目を追加・分割することも可。

項目		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 産学官の更なる連携強化等
現状の分析及び評価		取組み項目として馴染みません。
計画 (目標設定 を含む)	取組方針 及び目標	
	具体的 取組策	
実施スケ ジュール	17年度上期	
	下期	
	18年度上期	
	下期	
	(参考) 19年度以降	
推進態勢		
備考		

(注) 必要に応じ、関連説明資料を添付すること。なお、各金融機関の判断で更に項目を追加・分割することも可。

項目		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 地域におけるベンチャー企業向け業務に係る外部機関との連携強化等
現状の分析及び評価		取組み項目として馴染みません。
計画 (目標設定を含む)	取組方針及び目標	
	具体的取組策	
実施スケジュール	17年度上期	
	下期	
	18年度上期	
	下期	
	(参考) 19年度以降	
推進態勢		
備考		

(注) 必要に応じ、関連説明資料を添付すること。なお、各金融機関の判断で更に項目を追加・分割することも可。

項目		1. 事業再生・中小企業金融の円滑化 (2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化
現状の分析及び評価		【経営相談】 融資を主体とした経営相談を毎週日曜日に開催しています。 経営相談を実施しているが顧客の認知度が低く、また、融資を主体とした経営相談であるため顧客が限定されています。 【支援機能】 営業渉外職員に対する内部研修を合計16回(平成15年度、16年度実績)実施し、中小企業支援スキルの向上を行っています。 講師職員のスキルアップも必要と考えています。(内部講師の育成)
計画 (目標設定を含む)	取組方針 及び目標	業域金融機関としての特性を發揮するための取引先に対する経営相談・支援機能の強化
	具体的 取組策	【経営相談】 神奈川県歯科医師会月報、チラシ、地域歯科医師会の説明会など、顧客に対して経営相談実施の認知度アップを行います。 業域金融機関としての特性を發揮するためのコンサルティング能力を向上させ歯科経営全般の相談を行うためのノウハウの蓄積を向上します。 【支援機能】 コンサルティング機能、情報提供機能の一層強化を行うため外部研修等に参加し受講終了した職員を講師とし、内部研修会を開催し支援スキルの向上を行います。 また、再生支援を目的とした内部研修会を開催し財務・経営管理能力向上を図ります。
実施スケジュール	17年度上期	営業渉外職員に対する内部研修の実施をしていくこととします。
	下期	社内での有資格者等(社労士、FP等)を活用した財務・経営管理能力向上のためのノウハウの蓄積を行います。
	18年度上期	上記取組みを継続し、一層強化していきます。
	下期	上記取組みを継続し、一層強化していきます。
	(参考) 19年度以降	上記ノウハウの蓄積を基にプロジェクトチームを創設しコンサルティング能力を向上させ経営相談を行います。
推進態勢		経営相談および支援機能担当部署を業務部が主体となり職員研修等の担当部署は総務部とし、より一層の人材育成と業域金融機関としての特性を發揮し機能の強化を図ります。
備考		

(注) 必要に応じ、関連説明資料を添付すること。なお、各金融機関の判断で更に項目を追加・分割することも可。

項目	1. 事業再生・中小企業金融の円滑化 (2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化 健全債権化等の強化に対する実績の公表等	
現状の分析及び評価	不良債権新規発生懸念先および要注意先以下で、経営改善可能な先の選定を延滞・分類先貸出債権管理会議を開催し、営業店と業務部が連携しながら経営支援方策を検討しています。 (平成16年度開催数10回)	
計画 (目標設定を含む)	取組方針及び目標	不良債権の新規発生防止および要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みを強化するとともに健全債権化等の強化に対する実績を公表します。
	具体的取組策	経営改善支援の早期着手するためキャッシュフローのモニタリング強化等による不良債権の新規発生防止や要注意先債権等の健全債権化に向けたモニタリングマニュアルを作成し一層の強化を図ります。 経営改善可能な先の選定を延滞・分類先貸出債権管理会議を開催し営業店と業務部が連携しながら経営支援方策を検討していきます。尚、経営改善支援(健全債権化等)の取組み実績については、地域歯科医師会等の関係団体に対する説明会において報告し、又、ホームページに掲載して公表します。
実施スケジュール	17年度上期	業務部と営業店との延滞・分類貸出債権管理会議を開催し経営支援方策を一層強化していきます。 経営改善支援の取組み実績を公表します。
	下期	モニタリングマニュアルの作成を検討します。 経営改善支援の取組み実績を公表します。
	18年度上期	モニタリングマニュアルを使用し新規発生防止や要注意債権等の健全化を図っていきます。 経営改善支援の取組み実績を公表します。
	下期	上記取組みを継続します。
	(参考) 19年度以降	上記取組みを継続し、一層強化していきます。
推進態勢	業務部が主体となりモニタリングマニュアルを作成します。	
備考		

(注) 必要に応じ、関連説明資料を添付すること。なお、各金融機関の判断で更に項目を追加・分割することも可。

項目	1. 事業再生・中小企業金融の円滑化 (3) 事業再生に向けた積極的取組み 事業再生に向けた積極的取組み	
現状の分析及び評価	営業渉外職員に対する内部研修を合計16回(平成15年度、16年度実績)実施し、中小企業支援スキルの向上を行っています。外部研修を受講し受講終了した職員を講師として内部研修を実施し中小企業支援スキルの向上を行っています。講師職員のスキルアップも必要と考えています。 (内部講師の育成)	
計画 (目標設定を含む)	取組方針及び目標	事業再生に向けた職員のスキルアップを積極的に取組みます。
	具体的取組策	内部研修に加えてより一層、業域金融機関としての特性を発揮するための外部研修会に参加しコンサルティング能力の向上をさせます。
実施スケジュール	17年度上期	営業渉外職員に対する内部研修を実施し業域金融機関としてのスキルの向上を常に意識した職員を増員していくこととします。
	下期	外部研修への積極的な参加を行い中小企業支援スキルの向上を一層強化いたします。
	18年度上期	外部講師を招き事業再生に向けたスキルアップトレーニングの開催をいたします。
	下期	上記取組みを継続します。
	(参考) 19年度以降	上記取組みを継続し一層強化していきます。
推進態勢	総務部を研修担当推進部署とし、系統機関が主催する研修のほか業域金融機関としての特性を発揮するための外部研修会等に積極的に職員を派遣することとします。	
備考		

(注) 必要に応じ、関連説明資料を添付すること。なお、各金融機関の判断で更に項目を追加・分割することも可。

項目	1. 事業再生・中小企業金融の円滑化 (3) 事業再生に向けた積極的取組み 再生支援実績に関する情報開示の拡充、顧客にたいして再生ノウハウ共有化の一層の推進	
現状の分析及び評価	ディスクロージャー誌等において経営改善支援取組先数を公表しています。 各地域歯科医師会においてディスクロージャー誌等を基にして説明会を実施しております。(平成16年度実績数 6地区)	
計画 (目標設定を含む)	取組方針及び目標	各地域歯科医師会において再生支援実績に関する情報開示の拡充及び顧客に対して再生ノウハウ共有化の一層の推進をします。
	具体的取組策	業務渉外課において各地域歯科医師会の会合等に参加し、当組合の具体的な再生支援実績(成功事例)及びノウハウを開示することとします。
実施スケジュール	17年度上期	各地域歯科医師会においてディスクロージャー誌等による説明会を実施し、再生支援実績及びノウハウの開示をいたします。
	下期	引き続き上期の内容で説明会を開催します。
	18年度上期	引き続き上期の内容で説明会を開催します。
	下期	引き続き上期の内容で説明会を開催します。
	(参考) 19年度以降	引き続き上期の内容で説明会を開催します。
推進態勢	業務部を中心として各地域歯科医師会の会合等に参加し、営業店との連携により推進していきます。	
備考		

(注) 必要に応じ、関連説明資料を添付すること。なお、各金融機関の判断で更に項目を追加・分割することも可。

項目	1. 事業再生・中小企業金融の円滑化 (4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等	
現状の分析及び評価	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、信用格付システムを導入中ですが、現行の信用格付システムは事業性部分のみの格付であることから、非事業性部分を反映させるシステムの構築を外部委託しています。また、上記システムのサンプルデータの検証を実施しています。現在、包括根保証契約の取扱はありません。	
計画 (目標設定を含む)	取組方針及び目標	信用格付システムは事業性部分のみの格付であることから非事業性部分を反映させるシステムの構築を外部委託しシステムの本稼動に向けて精度を高める為に、より多くのサンプルデータの入力、検証作業を行います。 今後も包括根保証契約の取扱は考えていません。
	具体的取組策	信用格付システムの運用並びに、貸出後の業況把握を行います。
実施スケジュール	17年度上期	事業部分に非事業部分を反映させるシステム構築を行います。
	下期	信用格付システムを、10月試行し11月より本稼動予定であり、無担保・無保証枠の融資を実施します。
	18年度上期	上記取組みを継続します。
	下期	上記取組みを継続します。
	(参考) 19年度以降	上記取組みを継続します。
推進態勢	信用格付検討委員会にて随時内容を検討し、常任理事会に報告を行っています。	
備考		

(注) 必要に応じ、関連説明資料を添付すること。なお、各金融機関の判断で更に項目を追加・分割することも可。

項目	1. 事業再生・中小企業金融の円滑化 (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	
現状の分析及び評価	「融資契約の締結に関する確認書」の融資条件について、債務者並びに保証人にその内容を説明するように、営業店及び職員に徹底を図りました。	
計画 (目標設定を含む)	取組方針及び目標	与信取引における説明マニュアルの整備を行うとともに一定期間固定金利型の住宅ローン利用者に対する金利上昇等説明態勢の整備を行います。
	具体的取組策	固定期間終了後の金利変更、返済額の変更等、金利変動リスクの説明マニュアルを作成し、信用組合取引約定書の書式変更により債務者へ控えを渡すこととします。
実施スケジュール	17年度上期	信用組合取引約定書・金銭消費貸借契約証書等の書式変更の検討します。
	下期	信用組合取引約定書・金銭消費貸借契約証書等の書式変更し、説明マニュアルを作成します。
	18年度上期	上記に基づき説明態勢の整備に努めます。
	下期	上記取組みを継続します。
	(参考) 19年度以降	上記取組みを継続します。
推進態勢	業務部を中心として、営業店及び職員への説明態勢の徹底を図ります。	
備考		

(注) 必要に応じ、関連説明資料を添付すること。なお、各金融機関の判断で更に項目を追加・分割することも可。

項目	1. 事業再生・中小企業金融の円滑化 (5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化 相談苦情処理機能の強化	
現状の分析及び評価	顧客からの相談苦情には窓口を設置しており、苦情等への対応としては、営業店から毎月該当の有無に係らず報告させ、内容については常任理事会に報告していますが、件数が少ないこともあり分析や営業店への還元等を講じておりませんでした。	
計画 (目標設定を含む)	取組方針及び目標	相談苦情処理機能の強化を図るために、苦情等に対して組織的観点からの発生原因の究明や根本的な改善策等を検討し、営業店への指導を講じます。
	具体的取組策	<ul style="list-style-type: none"> ・相談苦情窓口を設け担当者を配置していることを、継続してディスクロージャー誌等により組合員に知らせます。 ・全信中協の「しんくみ苦情等相談所」と連携します。 ・苦情相談の現場責任者を各店舗の店長とし、取り纏め責任者を「コンプライアンス統括部門」としました。
実施スケジュール	17年度	<ul style="list-style-type: none"> ・継続的に苦情等の事例の分析・還元を行います。 ・相談苦情の窓口をディスクロージャー誌に掲載します。 ・地域金融円滑化会議内容を還元していきます。
	18年度	<ul style="list-style-type: none"> ・継続的に苦情等の事例の分析・還元を行います。 ・相談苦情の窓口をディスクロージャー誌に掲載します。 ・地域金融円滑化会議内容を還元していきます。
	(参考) 19年度以降	上記取組みを継続し、一層強化していきます。
推進態勢	常勤常務理事を長とし「コンプライアンス統括部門」を担当部署として、毎月開催される「幹部管理職会議」及び「コンプライアンス担当者会議」等において、営業店等を指導していきます。	
備考		

(注) 必要に応じ、関連説明資料を添付すること。なお、各金融機関の判断で更に項目を追加・分割することも可。

項目	1. 事業再生・中小企業金融の円滑化 (6) 人材の育成	
現状の分析及び評価	系統機関が主催する研修を中心に職員を派遣するとともに、営業渉外職員に対する内部研修を実施しております。	
計画 (目標設定を含む)	取組方針及び目標	総務部を研修推進担当部署とし、系統機関が主催する研修を中心に職員を派遣することとします。
	具体的取組策	研修を受講終了した職員を講師として内部研修を実施し、中小企業支援スキルの向上を常に意識した職員を増員していくこととします。
実施スケジュール	17年度上期	教育研修計画に基づき実施します。
	下期	教育研修計画に基づき実施します。
	18年度上期	教育研修計画に基づき実施します。
	下期	教育研修計画に基づき実施します。
	(参考) 19年度以降	上記取組みを継続し、一層強化していきます。
推進態勢	総務部を研修推進担当部署とします。	
備考		

(注) 必要に応じ、関連説明資料を添付すること。なお、各金融機関の判断で更に項目を追加・分割することも可。

項目	2. 経営力の強化 (1) リスク管理態勢の充実	
現状の分析及び評価	<ul style="list-style-type: none"> 自己資本比率の算出については、従来手法により取り組んでいます。 リスク管理については、リスク管理委員会を設置し、各リスクについて毎月検証管理を実施中です。 情報開示については、年度開示及び半期の簡易開示を実施中です。 	
計画 (目標設定を含む)	取組方針及び目標	19年3月末より実施される新自己資本比率規制の導入に備え、17年10月より態勢整備に取組み、内部基準の整備を図りつつ、18年12月までに態勢整備作業を終了するよう努めます。
	具体的取組策	<ul style="list-style-type: none"> 自己資本比率の算出方法の精緻化については、オペレーショナルリスクの算定を基礎的手法によることとします。また、リスクウエイトの計測手法については、標準的手法により行います。 リスク管理の高度化については、ALMシステムの運用を委員会の設置等により行い、同システムを活用して資産負債等の総合的管理により金利リスク・流動性リスク・信用リスク等の管理を行います。 情報開示の拡充については、年度開示の他半期開示に努めます。また、開示項目については、自己資本充実度及び信用リスクの内容を加えます。
実施スケジュール	17年度上期	ALM委員会を設置し、各項目についての内部研修を行い、その習熟を向上しリスク管理態勢の充実に備えます。また、ALMシステムのデータ整備を進めます。
	下期	総務部によるALMシステムの稼動準備に努め、同時にその習熟を図ります。また、各具体的取組項目について取組準備を進めます。
	18年度上期	ALM委員会を中心に各具体的取組項目の試行作業を行い、その精度の検証と内容の把握により適正度の確認を行います。
	下期	3月期決算を基にし、総務部総務課とALM委員会において各項目の適正な算定と管理を実施します。
	(参考) 19年度以降	上記取組を継続し、一層強化していきます。
推進態勢	ALM委員会を中心に総務部総務課、金融改革プログラム推進委員会と連携して推進していきます。	
備考		

(注) 必要に応じ、関連説明資料を添付すること。なお、各金融機関の判断で更に項目を追加・分割することも可。

項目	2. 経営力の強化 (2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	
現状の分析及び評価	<ul style="list-style-type: none"> ・SKC信用格付システムを導入し、システムによるデータ整備を実施中です。 ・信用格付の精度向上のため、信用格付検討委員会においてSKCのシステムを基に、より精度を高めるシステムを外部委託により構築中です。 	
計画 (目標設定を含む)	取組方針及び目標	信用格付システム導入により信用リスクデータベースの整備充実を進め、内容の検証を実施しながら柔軟かつ慎重に対応し、信用格付システムに基き、適切な金利設定を行います。
	具体的取組策	信用リスクのデータの蓄積および自己査定 of 債務者区分と総合的な内部信用格付制度の構築に努めます。
実施スケジュール	17年度上期	信用格付検討委員会で精度の高いシステムを構築し、かつ格付対象先のデータを登録し信用リスクデータの蓄積を行います。
	下期	<ul style="list-style-type: none"> ・信用格付制度を11月より稼働させ、適切な基準金利を定め収益力の向上を図ります。 ・格付対象先のデータ更新による信用リスクデータの蓄積を図ります。
	18年度上期	上記取組みを継続します。
	下期	上記取組みを継続します。
	(参考) 19年度以降	上記取組みを継続します。
推進態勢	「信用格付検討委員会」及び「金融改革プログラム推進委員会」において推進していきます。	
備考		

(注) 必要に応じ、関連説明資料を添付すること。なお、各金融機関の判断で更に項目を追加・分割することも可。

項目	2. 経営力の強化 (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	
現状の分析及び評価	<ul style="list-style-type: none"> ・半期ディスクロージャー誌を作成し顧客に対して配布しています。また、当組合ホームページにも掲載しています。 ・総代会に組合員等の意見を反映させる仕組み等として、各店舗に意見箱を設置しています。 	
計画 (目標設定を含む)	取組方針及び目標	<ul style="list-style-type: none"> ・財務の健全性の確保に向けた取組みについてガバナンスを働かせ、それを顧客に対して、わかりやすくディスクロージャー誌等で開示します。 ・総代会の機能強化及び組合員の意見を反映する仕組みを整備します。
	具体的取組策	<ul style="list-style-type: none"> ・半期開示の内容・構成を検討します。 ・組合員等の意見を反映する仕組みを検討します。
実施スケジュール	17年度上期	<ul style="list-style-type: none"> ・半期開示の内容・構成について検討を行います。 ・サービス採点アンケートの実施をします。
	下期	<ul style="list-style-type: none"> ・半期ディスクロージャー誌を作成します。 ・ホームページ掲示板の検討をします。
	18年度上期	<ul style="list-style-type: none"> ・半期開示の内容・構成について検討を行います。 ・ホームページ掲示板の設置をします。
	下期	<ul style="list-style-type: none"> ・半期ディスクロージャー誌を作成します。
	(参考) 19年度以降	上記取組みを継続し、一層強化していきます。
推進態勢	総務部を中心として、推進していきます。	
備考	ディスクロージャー誌の他、ホームページ、神奈川県歯科医師会月報、各地域歯科医師会への説明等、積極的に開示していきます。	

(注) 必要に応じ、関連説明資料を添付すること。なお、各金融機関の判断で更に項目を追加・分割することも可。

項目	2. 経営力の強化 (4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化	
現状の分析及び評価	<p>役職員は法令等(行動規範等)を遵守し、コンプライアンスを意識し業務に実践しなければならないところ、顧客のほとんどが歯科医師であることからトラブルも少なく、具体的な問題点の把握や対応等の検討はしてありませんでした。</p> <p>個人情報保護関連の規程を整備し、役職員に対しては周知徹底に努めています。</p>	
計画 (目標設定を含む)	取組方針及び目標	<p>不祥事件等の発生の未然防止を図るため、各部署に対する法令等遵守状況の点検強化に努めます。</p> <p>個人データ管理委員会を中心に法令等の諸規定に基づき、顧客情報(個人データ)の管理に努めます。</p>
	具体的取組策	<p>役員に対しては理事会及び役職員全体会議において、コンプライアンスの啓蒙に努めます。</p> <p>個人データ管理委員会より個人データの管理、漏洩の防止策、点検実施を各部署に指示します。</p>
実施スケジュール	17年度	<ul style="list-style-type: none"> ・役職員全体会議(10月1日開催予定)及び幹部管理職会議(原則毎月開催)等において、コンプライアンスの啓蒙に努めます。 ・コンプライアンス養成講座(11月16日~20日:全信中協主催)2名受講予定です。 ・幹部コンプライアンス研修会(11月19日、26日:県信用組合協会主催)7名参加予定です。 ・個人データの点検を定期的の実施します。
	18年度	<ul style="list-style-type: none"> ・役職員全体会議及び幹部管理職会議等において、コンプライアンスの啓蒙に努めます。 ・コンプライアンス養成講座(全信中協主催)を順次受講予定です。 ・幹部コンプライアンス研修会(県信用組合協会主催)に参加予定です。 ・個人データの点検を定期的の実施します。
	(参考) 19年度以降	上記取組みを継続し、一層強化していきます。
推進態勢	<p>常勤常務理事を長とし「コンプライアンス統括部門」を担当部署として、毎月開催される「幹部管理職会議」及び「コンプライアンス担当者会議」等において、各部署に指導していきます。</p> <p>常勤理事を個人データ管理責任者とし、課店長を個人データ管理者として個人情報を管理していきます。</p>	
備考		

(注) 必要に応じ、関連説明資料を添付すること。なお、各金融機関の判断で更に項目を追加・分割することも可。

項目	2. 経営力の強化 (5) ITの戦略的活用	
現状の分析及び評価	勘定系オンラインシステムを共同センターに委託し、それを基に構成している顧客データベースが主体であるサーバシステムを利用しています。また、商品開発の部分に於いては、独自で構築を行っていない為、共同センターに委ねている部分があります。 平成16年12月よりインターネットバンキングの取扱いを開始しました。	
計画 (目標設定を含む)	取組方針及び目標	信用格付システムの導入及び再構築を行い、ICキャッシュカードについては導入検討を行います。
	具体的取組策	現在の信用格付システムは、共同センターシステムの機能を利用していますが、当組合の顧客ニーズにあわせる為、外部委託による再構築を行なうことが不可欠であり、平成17年11月を目処に、新システムを構築中です。 ICキャッシュカード化については、共同センターで平成18年度取扱開始予定であり、導入開始に向けた手続きを進めていきます。
実施スケジュール	17年度上期	信用格付システムの再構築については、外部業者との打ち合せ(概要、要件項目、システムフローなど)を行います。 ICキャッシュカード化は、説明会の参加、導入申込み案内文書の受領、申込書の提出等を行います。
	下期	信用格付システムは、外部業者によるシステム再構築を行い、新システムでの本稼動を実施します。 ICキャッシュカード化は、ICカードデザイン、発送用台紙、封筒、封入物等を決定し、ICカードの発注を行いません。 また、カード規定、顧客向けパンフの作成の検討を行いません。
	18年度上期	ICキャッシュカード化の導入開始を予定しています。 共同センターの自己査定システムの導入の採否を検討します。
	下期	共同センターの自己査定システムが採決された場合には導入に向け準備をします。
	(参考) 19年度以降	共同センターの自己査定システムが採決された場合には導入開始を目指します。
推進態勢	総務部事務管理課を中心に推進しています。 信用格付システムの再構築については、役職員で構成している信用格付検討委員会を設置し、外部業者と打ち合わせを行っています。検討事項については、委員会を開催し、検討を行ないながら導入計画を進めます。	
備考		

(注) 必要に応じ、関連説明資料を添付すること。なお、各金融機関の判断で更に項目を追加・分割することも可。

項目	3. 地域の利用者の利便性向上 (1) 地域貢献に関する情報開示	
現状の分析及び評価	当組合は歯科医療保健を通じての地域貢献となりますので、次の取組みを実施していきます。 神奈川県他医療設備等整備資金融資の実施 地域歯科医師会管財融資の実施 歯科医師会リレーション大会等に対する協賛	
計画 (目標設定を含む)	取組方針及び目標	歯科医療保健に対する資金の供給状況並びに地域歯科医師会主催の行事に対する協賛等、地域貢献の状況を情報開示します。
	具体的取組策	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に掲載をして店頭へ備え置く他、渉外職員が顧客訪問時に配布するとともに当組合ホームページに掲載し、また、神奈川県歯科医師会の月報に掲載します。
実施スケジュール	17年度上期	平成16年度3月末時点での進捗状況を情報開示します。
	下期	
	18年度上期	平成17年度3月末時点での進捗状況を情報開示します。
	下期	
	(参考) 19年度以降	上記取組みを継続します。
推進態勢	金融改革プログラム推進委員会を平成17年度上期中に設置し、進捗状況を分析して常任理事会に報告し、また、進捗状況を期末毎に取り纏めて情報開示します。	
備考		

(注) 必要に応じ、関連説明資料を添付すること。なお、各金融機関の判断で更に項目を追加・分割することも可。

項目	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	
現状の分析及び評価	顧客に対するサービス採点アンケートを実施し、集計・分析をしているところです。	
計画 (目標設定を含む)	取組方針及び目標	経営環境の変化や顧客へのサービスの多様化を見据え、顧客ニーズの特性を踏まえた顧客満足度の向上に資する多様で質の高いサービスの提供をします。
	具体的取組策	利用者のニーズを踏まえた新商品の開発等、顧客に満足の頂けるサービスを常任理事会において検討します。
実施スケジュール	17年度上期	サービス採点アンケートを集計・分析し、ホームページで公表します。
	下期	アンケート結果を踏まえた改善策を検討します。
	18年度上期	上記改善策をホームページで公表します。
	下期	上記取組みを継続します。
	(参考) 19年度以降	上記取組みを継続し、一層強化していきます。
推進態勢	営業部並びに業務管理課で推進します。	
備考		

(注) 必要に応じ、関連説明資料を添付すること。なお、各金融機関の判断で更に項目を追加・分割することも可。

項目		4. 進捗状況の公表
現状の分析及び評価		リレーションシップバンキング進捗状況を当組合ホームページに掲載しています。
計画 (目標設定を含む)	取組方針及び目標	本施策を推進、管理するため金融改革プログラム推進委員会を発足させて、各施策の進捗状況を管理、分析して半期毎に公表することとします。
	具体的取組策	アクションプログラムに係る施策についてディスクロージャー誌に掲載して店頭で備え置く他、渉外職員が顧客訪問時に配布するとともに、当組合のホームページに掲載します。また、神奈川県歯科医師会の月報に掲載します。
実施スケジュール	17年度上期	進捗状況を半期毎に公表します。
	下期	進捗状況を半期毎に公表します。
	18年度上期	進捗状況を半期毎に公表します。
	下期	進捗状況を半期毎に公表します。
	(参考) 19年度以降	上記取組みを継続し、一層強化していきます。
推進態勢		金融改革プログラム推進委員会を平成17年度上期に設置し、進捗状況を分析するとともに常任理事会に報告し、進捗状況を半期に取り纏めて公表します。
備考		

(注) 必要に応じ、関連説明資料を添付すること。なお、各金融機関の判断で更に項目を追加・分割することも可。

利用者満足度アンケート調査結果

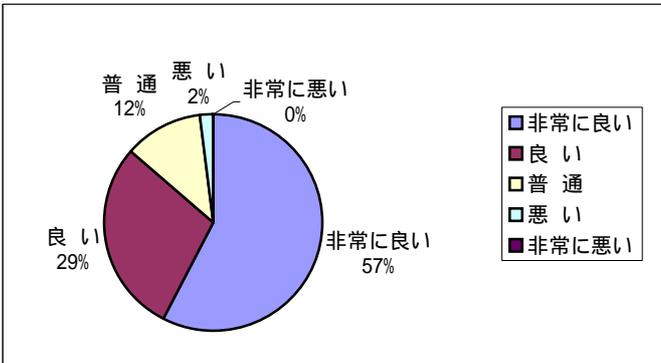
〔サービス採点アンケート結果〕

平成17年7月31日現在:サービス採点アンケート結果(表上段:回答数、表下段:比率%)
 【回答総数 154 枚】

対応した職員についてお尋ねします

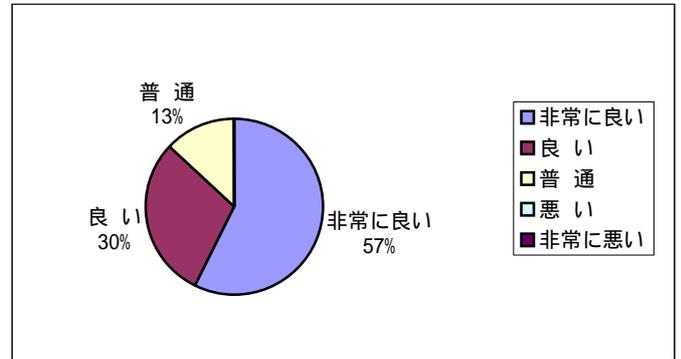
1. 担当者の対応についてご満足いただいていますか

非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	回答計
88	44	18	3	0	153
57.52	28.76	11.76	1.96	0.00	回答率%
					99.35



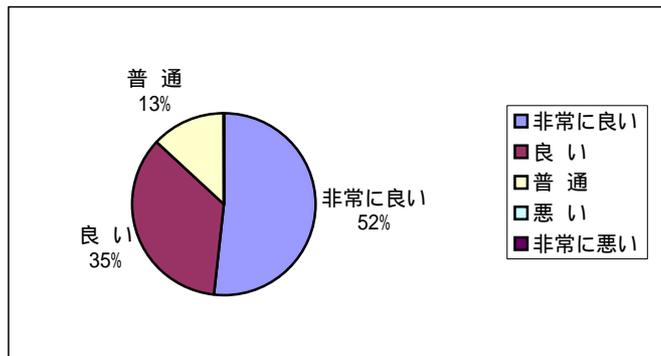
2. 言葉づかいや態度はいかがですか

非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	回答計
88	46	20	0	0	154
57.14	29.87	12.99	0.00	0.00	回答率%
					100.00



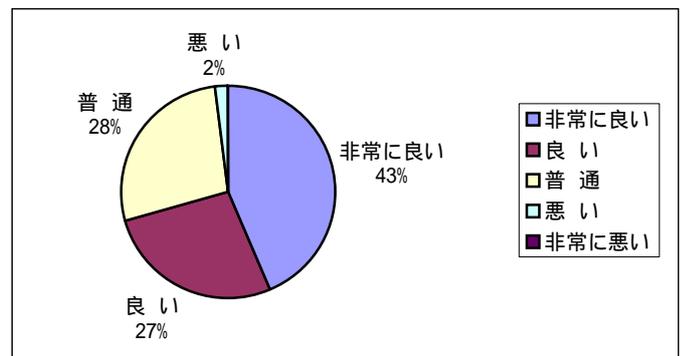
3. 服装や身だしなみはいかがですか

非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	回答計
79	54	20	0	0	153
51.63	35.29	13.07	0.00	0.00	回答率%
					99.35



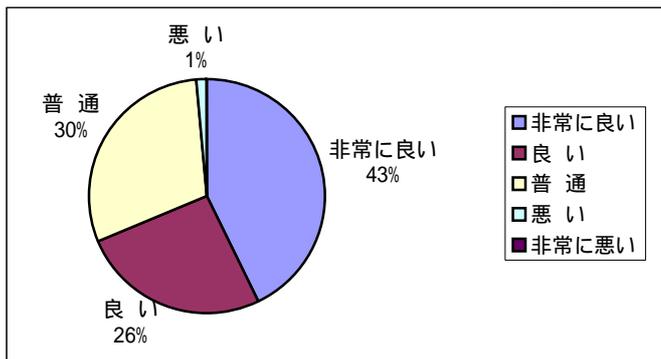
4. 商品や業務についての知識は満足されますか

非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	回答計
65	40	41	3	0	149
43.62	26.85	27.52	2.01	0.00	回答率%
					96.75



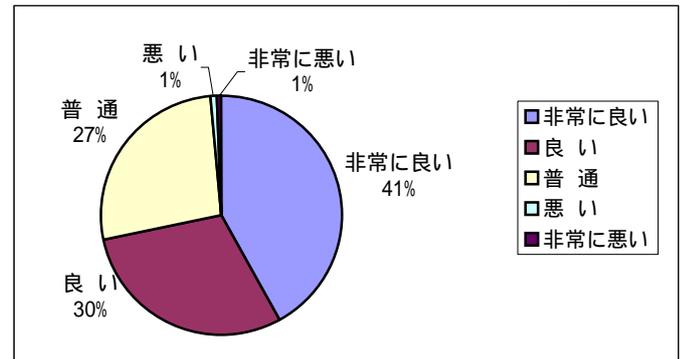
5. アドバイスは適切ですか

非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	回答計
63	38	44	2	0	147
42.86	25.85	29.93	1.36	0.00	回答率%
					95.45



6. 説明は分かりやすいものでしたか

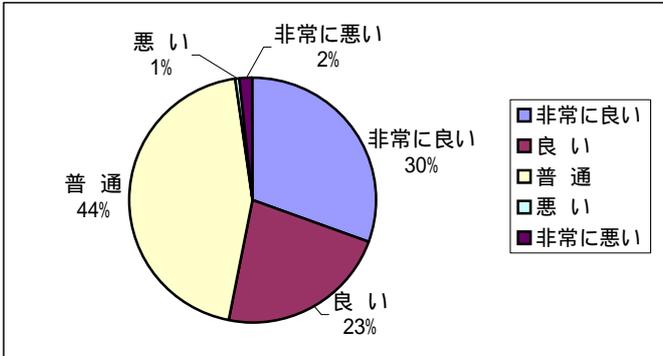
非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	回答計
62	44	40	1	1	148
41.89	29.73	27.03	0.68	0.68	回答率%
					96.10



平成17年7月31日現在:サービス採点アンケート結果〔表上段:回答数、表下段:比率%〕
 【回答総数 154 枚】

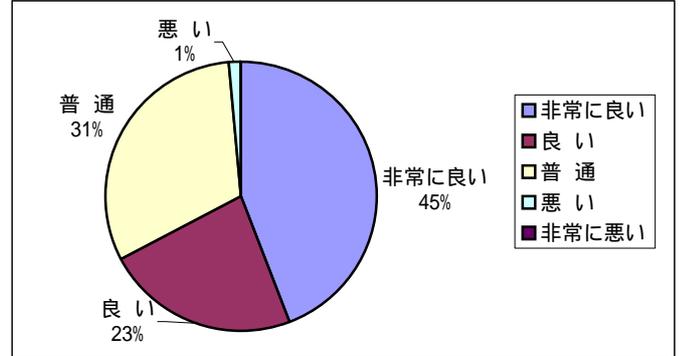
7. 担当者の提案についてご興味をもちましたか

非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	回答計
39	29	57	1	2	128
30.47	22.66	44.53	0.78	1.56	回答率%
					83.12



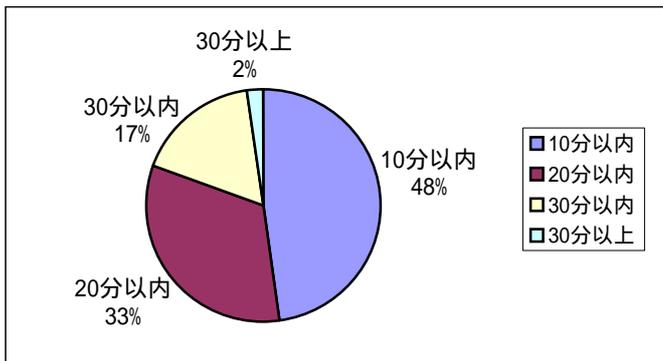
8. 処理にかかる時間はご納得いただける範囲でしたか

非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	回答計
63	33	45	2	0	143
44.06	23.08	31.47	1.40	0.00	回答率%
					92.86



ご参考に、お待ちいただける時間

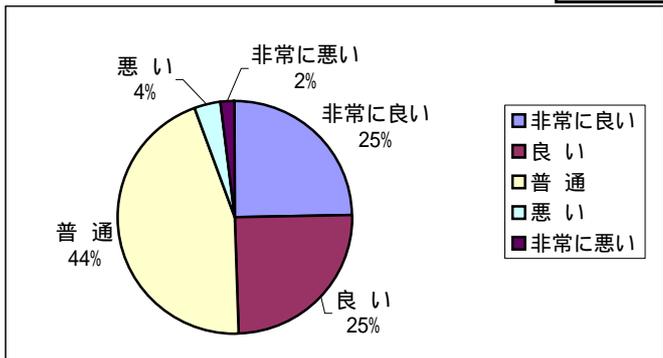
10分以内	20分以内	30分以内	30分以上	回答計	回答率%
22	15	8	1	46	29.87
47.83	32.61	17.39	2.17		



商品・サービスについてお尋ねします

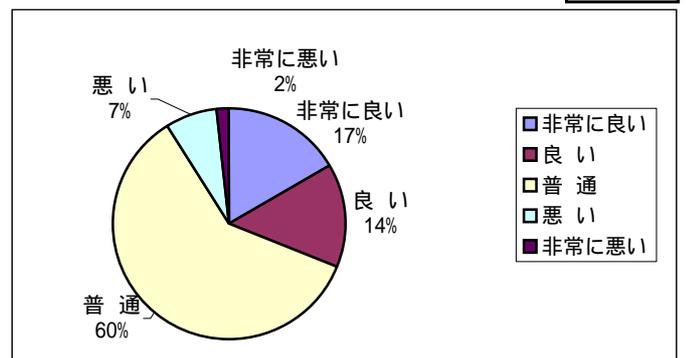
1. 商品・サービスはご満足いただけましたか

非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	回答計
27	27	49	4	2	109
24.77	24.77	44.95	3.67	1.83	回答率%
					70.78



2. 他金融機関にない魅力的な商品・サービスはありましたか

非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	回答計
21	18	75	9	2	125
16.80	14.40	60.00	7.20	1.60	回答率%
					81.17

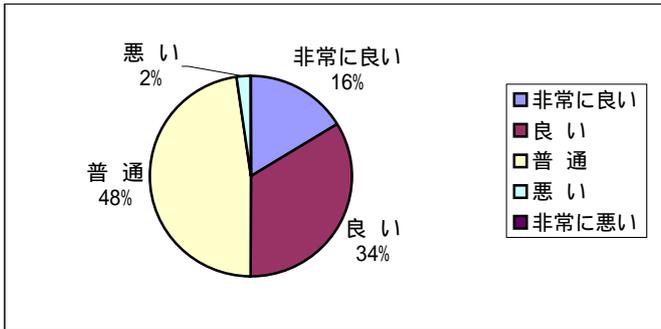


平成17年7月31日現在: サービス採点アンケート結果 (表上段: 回答数、表下段: 比率%)
 【回答総数 154 枚】

店舗全体についてお尋ねします

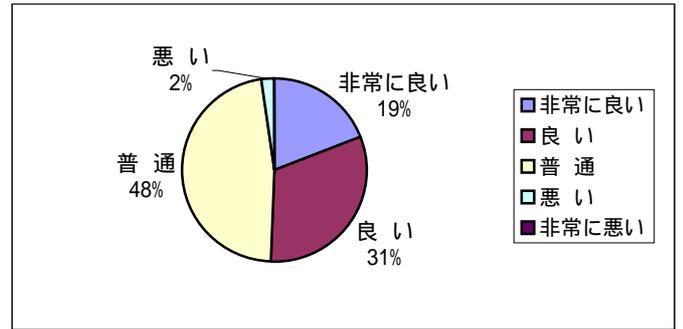
1. 雰囲気はいかがですか

非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	回答計
15	31	44	2	0	92
16.30	33.70	47.83	2.17	0.00	回答率%
					59.74



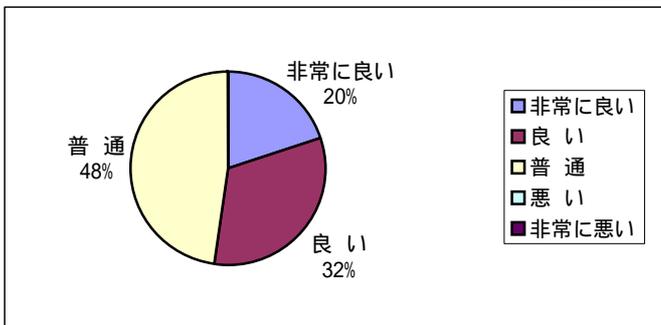
2. 窓口の体制はご満足いただいていますか

非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	回答計
17	28	42	2	0	89
19.10	31.46	47.19	2.25	0.00	回答率%
					57.79



3. ロビーや店内の整理整頓は行き届いていましたか

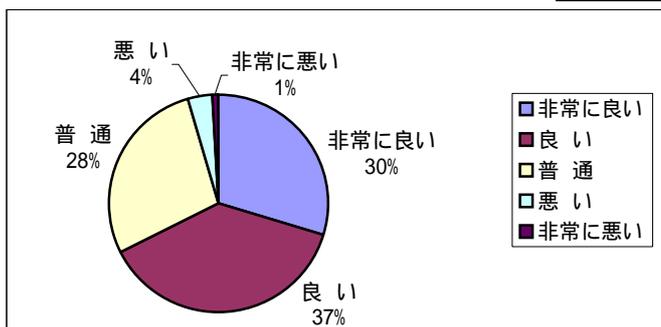
非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	回答計
18	29	43	0	0	90
20.00	32.22	47.78	0.00	0.00	回答率%
					58.44



当組合についてお尋ねします

1. 当組合全体についてご満足度をお聞かせください

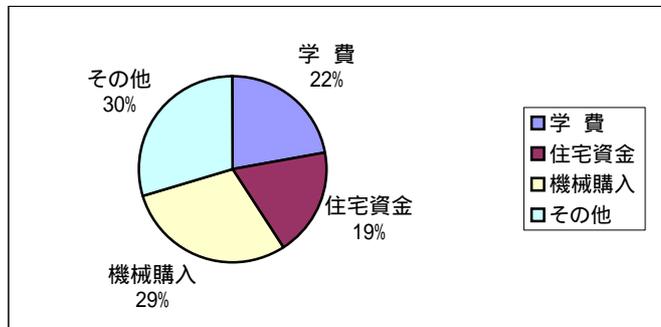
非常に良い	良い	普通	悪い	非常に悪い	回答計
41	52	39	5	1	138
29.71	37.68	28.26	3.62	0.72	回答率%
					89.61



平成17年7月31日現在：サービス採点アンケート結果〔表上段：回答数、表下段：比率％〕
 【回答総数 154 枚】

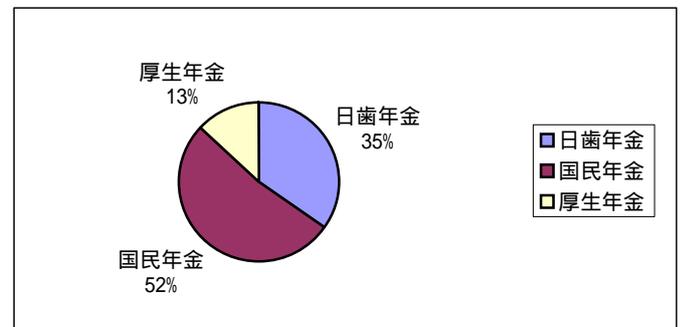
今必要としている資金のご予定はございますか

学 費	住宅資金	機械購入	その他	回答計	回答率％
12	10	16	16	54	35.06
22.22	18.52	29.63	29.63		



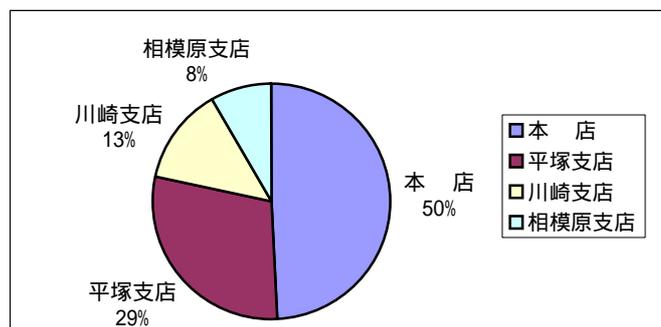
年金へのご加入状況をお聞かせください

日歯年金	国民年金	厚生年金	回答計
64	97	24	185 (複数回答)
34.59	52.43	12.97	



ご利用店舗名記入数

本 店	平塚支店	川崎支店	相模原支店	回答計	回答率％
66	39	18	11	134	87.01
49.25	29.10	13.43	8.21		



窓口・渉外担当者名記入数

本 店	平塚支店	川崎支店	相模原支店	回答計	回答率％
61	33	15	12	121	78.57
50.41	27.27	12.40	9.92		

