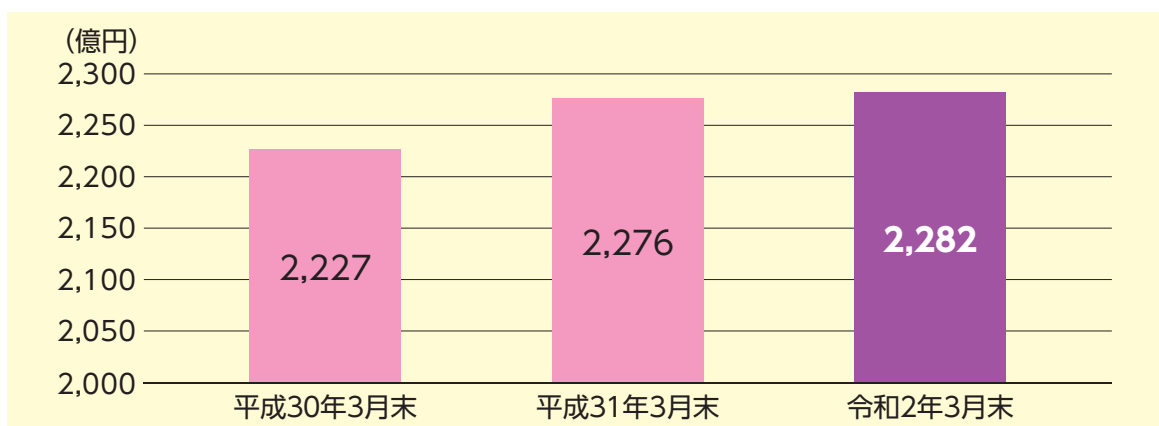


令和元年度 事業の概況

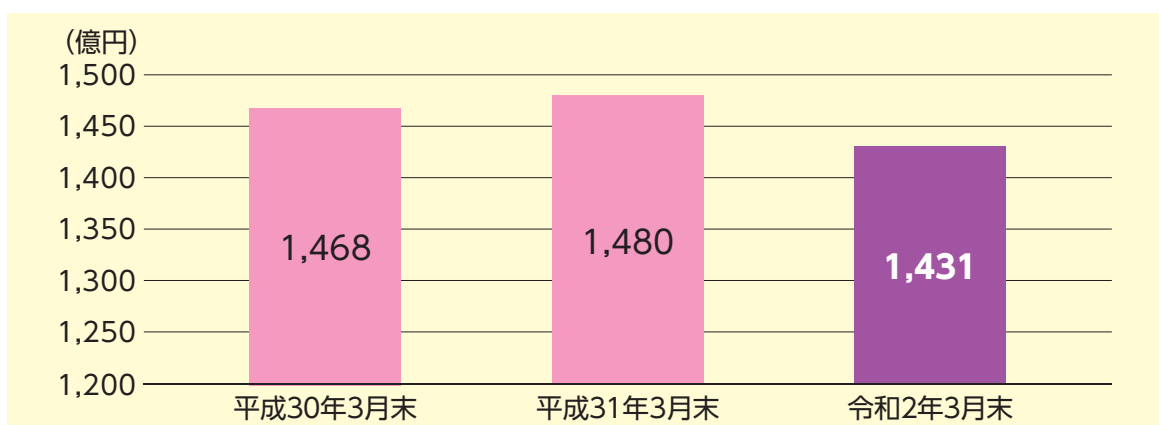
● 預金積金は、前期比5億円の増加

社会貢献型定期預金の販売促進により、預金積金残高は前期末比5億円増加(0.23%増)の2,282億円となりました。



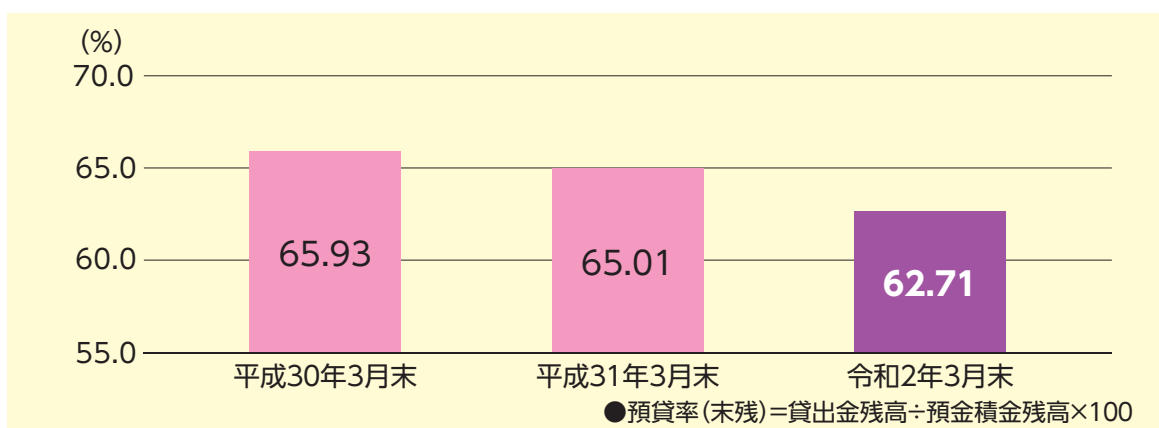
● 貸出金は、前期比48億円の減少

「コア業務」への一層の集中、及び「お客様に喜ばれる取引」の実践を通じ、資金ニーズに対応した融資の増強に注力したものの、貸出金残高は前期末比48億円減少(3.30%減)の1,431億円となりました。



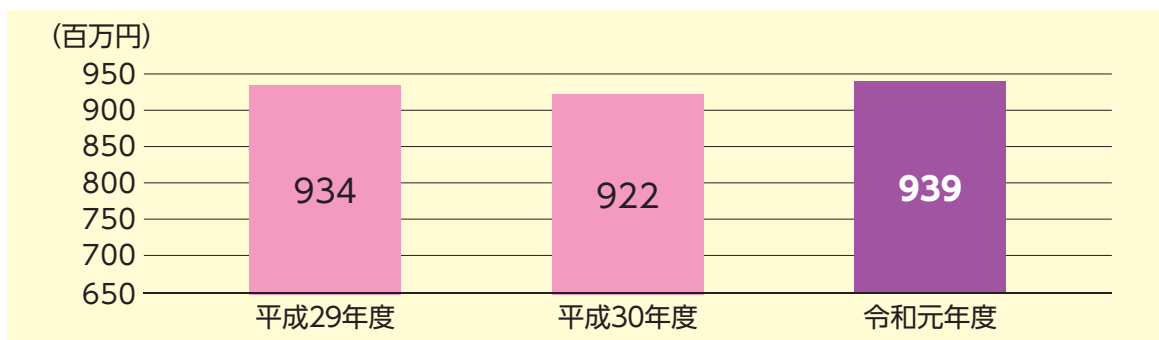
● 預貸率は、62.71%に低下

貸出金の減少により、預貸率は前期末比2.30ポイント低下の62.71%となりました。

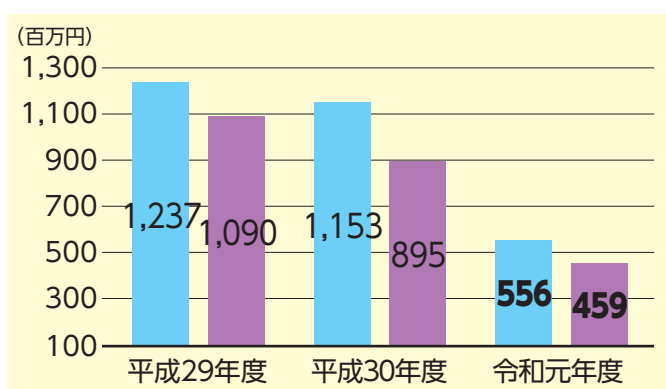


● コア業務純益は、前期比16百万円の増加

預積金利回り等の資金調達利回りが低下したこと、及び経費の削減により前期比16百万円増加(1.77%増)の939百万円となりました。



● 経常利益・当期純利益は、ともに減少



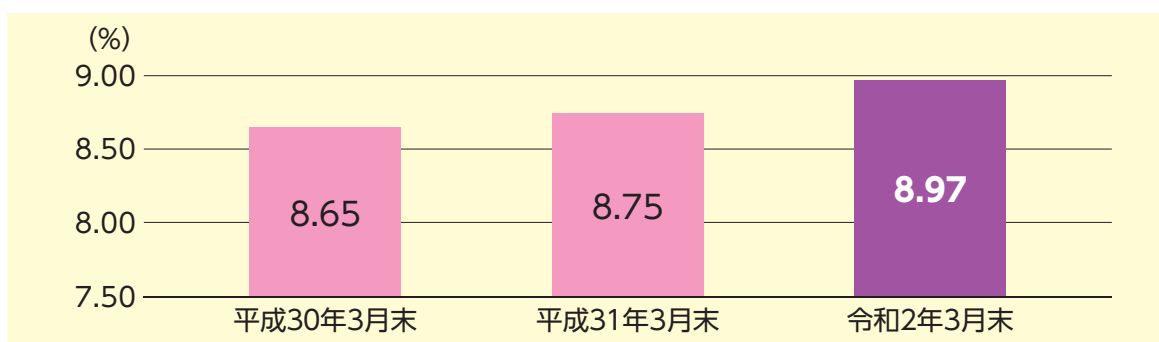
経常利益は596百万円減少の556百万円、当期純利益は、435百万円減少の459百万円となりました。

- 経常利益=経常収益-経常費用
- 当期純利益=経常利益+特別損益-法人税等-法人税等調整額

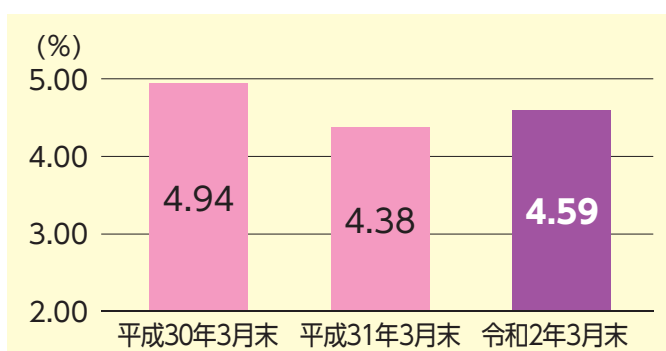


● 自己資本比率は、前期末比0.22ポイント上昇

資産の安全性を示す自己資本比率は、前期末比0.22ポイント上昇し、8.97%となり、国内基準である4%を上回る水準を確保しております。



● 不良債権比率 (金融再生法基準) は、0.21ポイント上昇



不良債権比率は、前期末比0.21ポイント悪化の4.59%となりました。

- 金融再生法基準不良債権比率= $\frac{\text{開示債権額(不良債権額)}}{\text{総与信額}} \times 100$

第68期 通常総代会の開催

第68期通常総代会が、令和2年6月26日(金)午前10時より、新型コロナウイルス感染症対応を万全に行った中、当組合本店において開催されました。

当日は総代数119名のうち、出席12名(うち委任状による代理出席2名)及び書面による議決権行使107名、合わせて119名により全議案が可決承認されました。

● 議案

【報告事項】

第68期(平成31年4月1日から令和2年3月31日まで)事業報告、貸借対照表及び損益計算書報告の件

【決議事項】

第1号議案：第68期 剰余金処分案承認の件

第2号議案：第69期(令和2年4月1日から令和3年3月31日まで)事業・収支計画案承認の件

第3号議案：会計監査人選任の件

第4号議案：組合員除名の件

I. 所在不明の組合員除名について

II. 債務不履行の組合員除名について

第5号議案：役員選任の件

I. 理事4名選任について

II. 監事1名選任について

第6号議案：退任役員に対する慰労金支給の件



総代会制度について

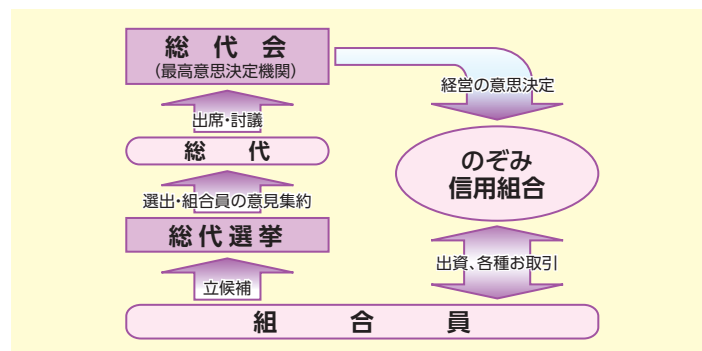
● 総代会の仕組み

信用組合は、組合員の相互扶助の精神を基本理念に金融活動を通じて経済的地位の向上を図ることを目的とした協同組合組織金融機関です。また、信用組合には、組合員の総意により組合の意思を決定する機関である「総会」が設けられており、組合員は出資口数に関係なく、一人一票の議決権及び選挙権を持ち、総会を通じて信用組合の経営等に参加することができます。

しかし、当組合は、組合員が54,183名(令和2年3月末)と多く、総会の開催が困難なため、中小企業等協同組合法及び定款の定めるところにより「総代会」を設置しています。

総代会は、総会と同様に組合員一人ひとりの意思が信用組合の経営に反映されるよう、組合員の中から適正な手続きにより選挙された総代により運営され、組合員の総意を適正に反映し、充実した審議を確保しています。また、総代会は、組合の最高意思決定機関であり、決算や事業活動等の報告が行われるとともに、剰余金処分、事業計画の承認、定款変更、理事・監事の選任など、組合の重要事項に関する審議、決議が行われます。

総代は、組合員の代表として、総代会を通じて組合員の信用組合に対する意見や要望を信用組合経営に反映させる重要な役割を担っています。

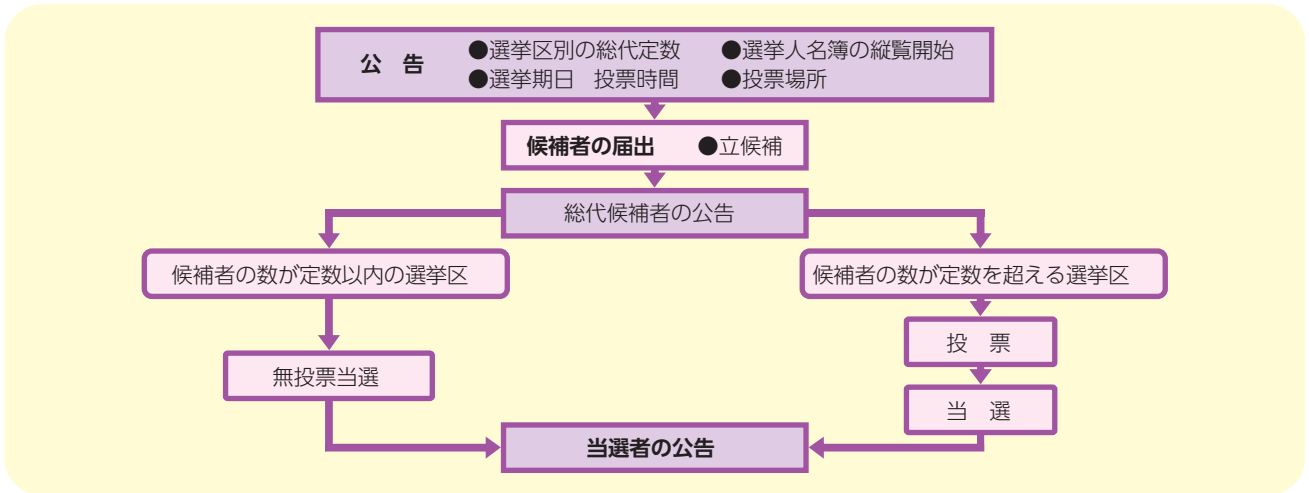


● 総代の選出、任期、定数

総代は、総代会での意思決定が広く組合員の意思を反映し適切に行われるよう、定款及び総代選挙規約に基づき選出されます。選挙区は地域的に近い営業店のまとまりを基本として、3選挙区に区分しております。総代の定数は100名以上120名以内で任期は3年です。

総代選挙について

● 総代選挙までの手続

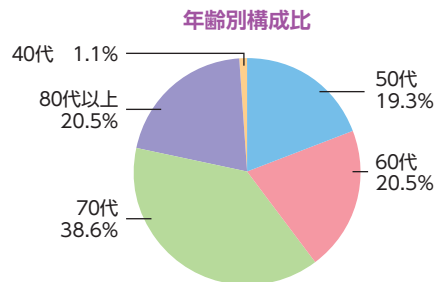
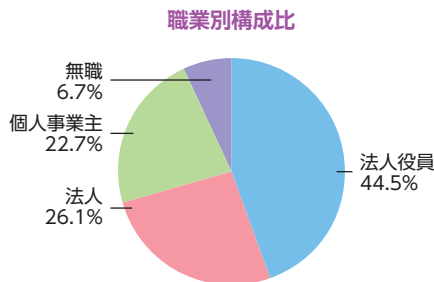


● 総代の選挙区・定数・総代数・総代氏名・構成比

令和2年6月30日現在

総代氏名							
第1区 大阪市 (総代定数：54名、総代数：54名)							
上田八木短資株式会社 [8]	梅津 好文 [5]	日光パッキン株式会社 [*]	川上 博 [7]	河村株式会社 [9]	木村 恒久 [7]	株式会社ヒガシトゥエンティワン [*]	木村 重治 [3]
中外産業株式会社 [9]	株式会社櫻製作所 [*]	大阪北合同運送株式会社 [5]	平田 貴子 [1]	中尾印刷株式会社 [8]	日本タルク株式会社 [8]	中村 太 [2]	岡村印刷工業株式会社 [9]
吉本 治正 [8]	黒田 清行 [4]	帰山 福博 [7]	内山 順吉 [1]	株式会社久寿野木ビルディング [*]	上西 宏侖 [7]	花田 利彦 [2]	吉村 礼子 [7]
小川 和子 [7]	株式会社ニューモアカラー [3]	富士電装株式会社 [*]	齋藤 昇 [6]	カワセコンピュータサプライ株式会社 [*]	昌栄機工株式会社 [6]	佐々木 淳 [2]	酒木 博 [4]
株式会社合通 [*]	株式会社アエックス [3]	岡田 勝身 [7]	大西 啓太郎 [1]	株式会社星和ビジネスリンク [7]	株式会社ツタハラ [3]	城阪 勝喜 [2]	川本 公夫 [7]
星光ビル管理株式会社 [*]	株式会社たかぎ商店 [3]	辻 憲治 [2]	山本 将義 [4]	株式会社セイカ [9]	萬里商事株式会社 [*]	原口 茂 [3]	竹内 和良 [3]
西谷商事株式会社 [*]	株式会社賃住 [6]	豊島 公敬 [3]		奥谷 森一 [7]	エイワ株式会社 [2]	難波 利正 [2]	
第2区 守口市、吹田市、枚方市、豊中市、大東市 (総代定数：34名、総代数：34名)							
小路 喜代一 [8]	松清 俊春 [7]	坂本 一彦 [6]	米田 弘樹 [3]	株式会社ザ鈴木 [7]	樋上 幸夫 [7]	大久保 彰 [3]	大本 博一 [3]
吉岡 桂三 [6]	山内 久生 [*]	岡本 好明 [3]	中井 正弘 [3]	龍建設工業株式会社 [4]	内藤 一 [4]	松本 信治 [7]	池田 實 [9]
丸山 和豊 [3]	吉村 省三 [4]	岸野 肇夫 [7]	藤本 和俊 [7]	近藤 浪子 [3]	大野 賢二 [2]	松本 和美 [7]	川村 悟司 [3]
大昭建設株式会社 [9]	株式会社大築 [3]	吉田 三彦 [7]	北井 秀樹 [1]	近藤 利三郎 [9]	橘内 久雄 [6]	緒賀 哲子 [7]	
川上 興二 [2]	小林 和美 [6]	牧野 嘉伸 [4]					
第3区 八尾市、東大阪市、堺市 (総代定数：32名、総代数：31名)							
塚口 純行 [*]	木田 潔 [*]	後藤 紋子 [8]	松下 導治 [7]	谷浦 敏夫 [6]	北川 忠嗣 [6]	村上 實 [7]	中島 治三郎 [7]
宮井 光敏 [6]	森井 慎治 [3]	盛尾 清和 [4]	谷口 尚真 [3]	西尾 晴夫 [5]	西川 洋史 [3]	森 太一 [4]	山浦 富美代 [1]
今村 雄二 [4]	寺田 隆幸 [7]	中野 敏彦 [1]	吉田 昌広 [7]	井之上 浩 [2]	西野 克美 [3]	株式会社井野屋 [5]	澤 正行 [2]
藤井 庸二 [1]	南條 保彦 [3]	加茂 正徳 [7]	音野 裕司 [1]	藤井 利秋 [1]	屋島 輝満 [1]	森川 恭秀 [7]	

(注)氏名の後に就任回数(任期3年)を記載しております(敬称略、順不同)。なお、就任回数が10回以上の場合は、[*]で表示しております。



概要

お客様アンケート調査について

当組合では、地域に密着し利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立を目指す取り組みの一環として平成17年度より『お客様アンケート調査』を実施しております。

令和元年度も15回目となるアンケート調査を実施させて頂きましたところ、お取引先の皆様から多大のご協力と多くの貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。皆様から頂戴したご意見を参考に、以下のとおり業務改善に取り組んでまいります。

令和元年度の業務改善の実績 (第14回アンケート調査を踏まえた取り組み)

改善項目	具体的改善策	実施内容・時期
お客様の 利便性向上・ サービスの 充実に向けて	●インターネットバンキング利用者を対象に安全性向上・利便性向上（口座管理アプリの提供）に努めてまいります。	口座管理アプリ「しんくみアプリwithCRECO」の提供を開始しました（令和2年3月）。また、当組合ホームページの安全性を確保するため、セキュリティ強化を行いました（https化）。
	●ご来店されたお客様へ快適に過ごしていただけるよう店内の設備の充実に努めてまいります。	枚方支店の店舗改装工事及び矢田支店のLED切り替え工事等を実施しました。
	●認定経営革新等支援機関としての中小企業向け補助金申請支援や経営課題における支援等、情報提供に努めてまいります。	ものづくり補助金の申請支援を20件行いました（3件採択）。また、事業承継では5先で「事業承継ネットワーク」よりコーディネーターを派遣してもらい相談を実施しました。一方、当組合独自のビジネスマッチング支援である「のぞみマッチングボード」では115件登録したうち、13件でマッチングができました。
地域の皆様に 安心し、より 親しみを感じて 頂くために	●営業主導のイベントの実施や地元商店街等とのタイアップを通じた地域交流や、「盲導犬育成事業」をはじめとした社会貢献活動に取り組んでまいります。	全店でイベントを実施しました。枚方支店では盲導犬育成事業のイベントを開催し、近隣の保育園の園児に参加いただきました。
	●ご来店されたお客様に対し、元気な挨拶・明るい笑顔での対応を心掛け、スピーディーな対応で待ち時間短縮等に努めてまいります。	ご来店いただいたお客様には元気な挨拶・明るい笑顔での対応を心掛け、スピーディーな対応に努めました。
	●お客様に安心してご利用頂けるよう、特殊詐欺防止に向けた取り組みを強化してまいります。	お客様に丁寧な声掛けを実施すること等により、特殊詐欺防止に努めました。
	●お客様との信頼関係を深め、お客様の立場に立ち、ニーズにあった情報提供に取り組んでまいります。	お客様に喜んでいただけるような情報提供に努めました。

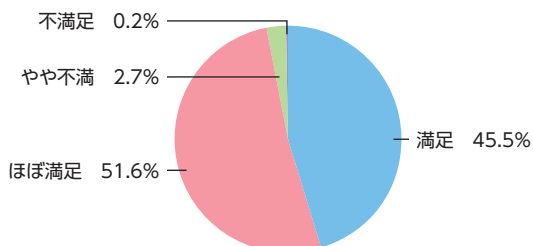
令和2年度の業務改善取り組み方針 (第15回アンケート調査を踏まえた改善策)

改善項目	具体的改善策
お客様の 利便性向上・ サービスの 充実に向けて	●スマホ決済サービス「BankPay」の提供に努めてまいります。
	●ご来店されたお客様へ快適に過ごしていただけるよう、また緊急時の対応等、店内の設備の充実（非常用電源の設置等）に努めてまいります。
	●認定経営革新等支援機関としての中小企業向け補助金申請支援や様々な経営課題（コロナウイルス感染症対策や事業承継等）における支援等、情報提供に努めてまいります。
地域の皆様に 安心し、より 親しみを感じて 頂くために	●営業主導のイベントの実施や地元商店街等とのタイアップを通じた地域交流や、「盲導犬育成事業」をはじめとした社会貢献活動に取り組んでまいります。
	●ご来店されたお客様に対し、元気な挨拶・明るい笑顔での対応を心掛け、スピーディーな対応で待ち時間短縮等に努めてまいります。
	●お客様に何でも相談いただけるよう信頼関係を深めるとともに、お客様のニーズにあった情報提供に努めてまいります。

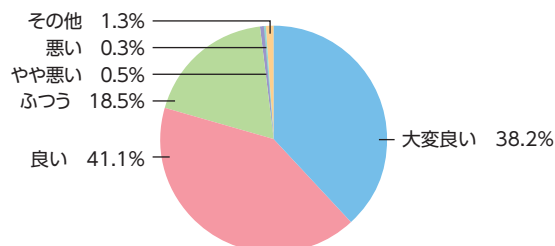
第15回お客様アンケート調査の実施要領

- 調査実施期間 令和2年1月14日(火)～令和2年1月27日(月)
- 調査対象 ・ 融資又は預金のお取引先 (店頭来店先・営業担当者訪問先)
・ 1店舗あたり25～80先 (店舗毎のお取引先数割)
- 調査方法 店頭又は訪問により依頼、郵送により回収、無記名
- 調査先数 総先数700先
- ご回答総数 631先 (回収率90.1%)

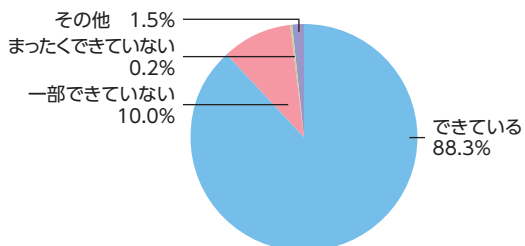
Q1：当組合に対する総合的な満足度についてお聞かせ下さい。



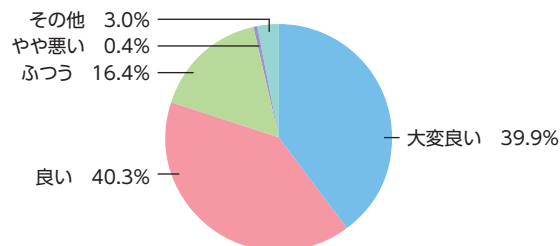
Q2：お取引店舗の印象についてお聞かせ下さい。



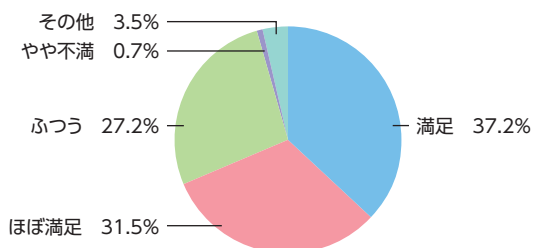
Q3：「元気な挨拶・明るい笑顔」で接客についてお聞かせ下さい。



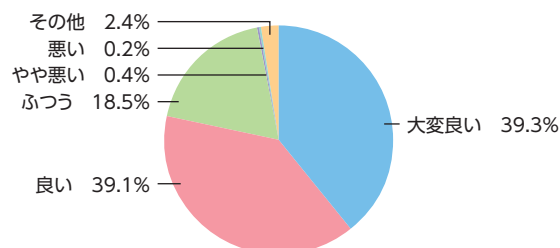
Q4：窓口職員の接客マナーについてお聞かせ下さい。



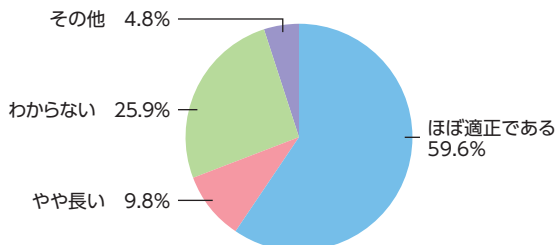
Q5：窓口職員の説明の分かりやすさについてお聞かせ下さい。



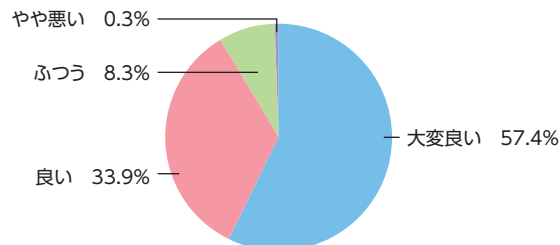
Q6：窓口職員の電話対応についてお聞かせ下さい。



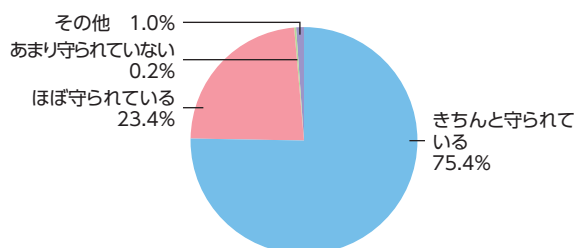
Q7：窓口での待ち時間についてお聞かせ下さい。



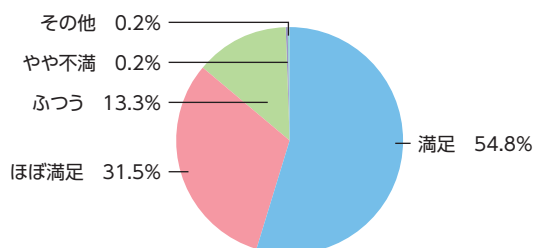
Q8：営業担当者の接客マナーについてお聞かせ下さい。



Q9：営業担当者の訪問日時のご約束についてお聞かせ下さい。

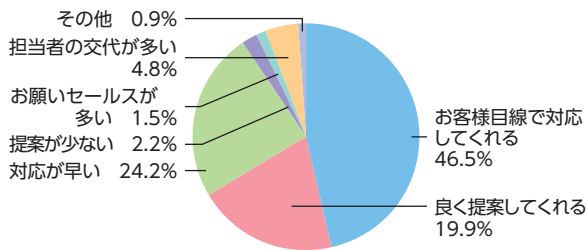


Q10：営業担当者の説明の分かりやすさについてお聞かせ下さい。

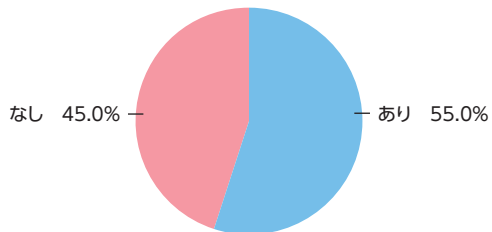


お客様アンケート調査について

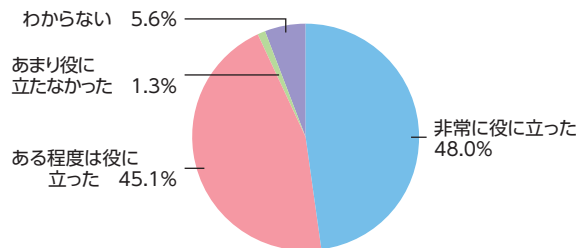
Q11：営業担当者の印象についてお聞かせ下さい。



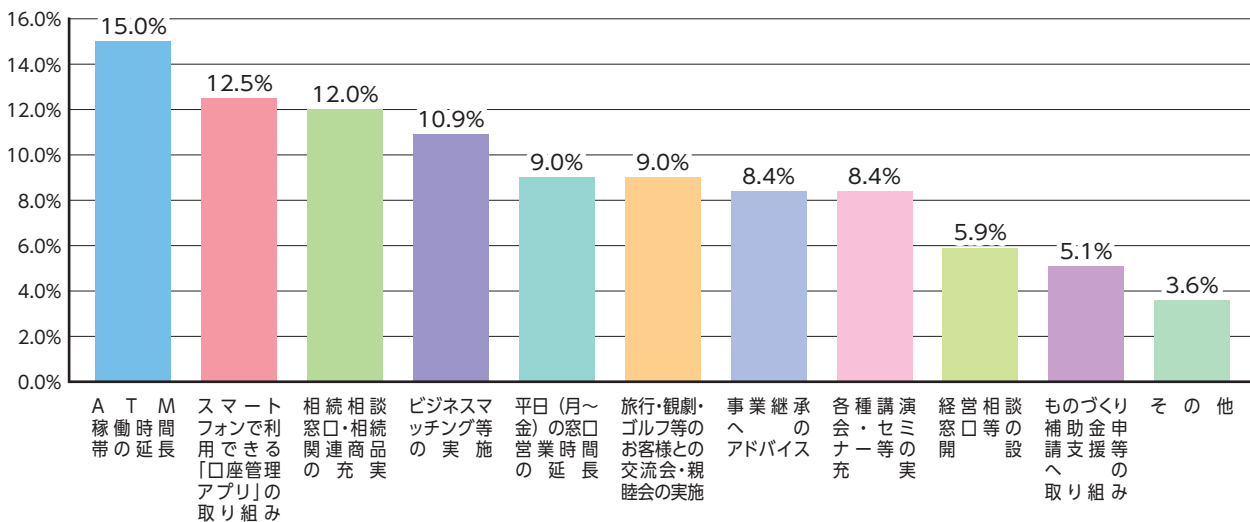
Q12-①：提案・アドバイスの有無についてお聞かせ下さい。



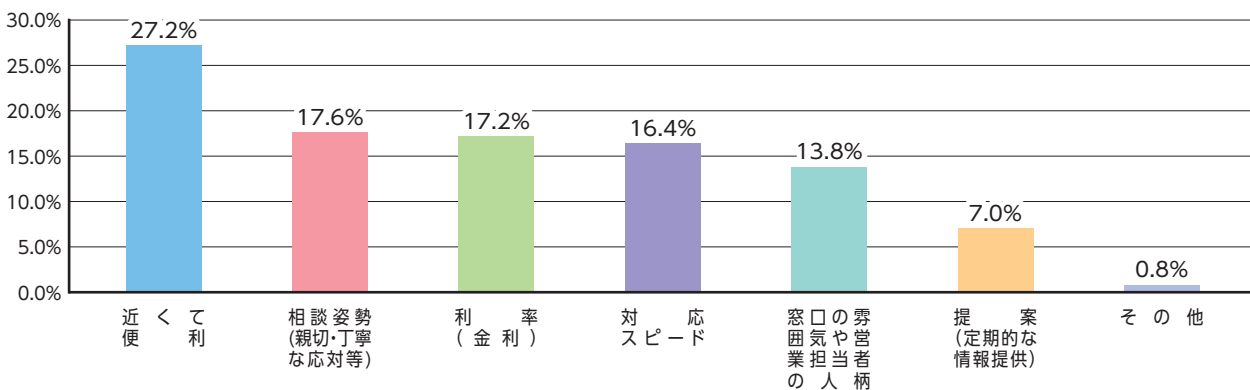
Q12-②：提案・アドバイスはお役に立ったかお聞かせ下さい。



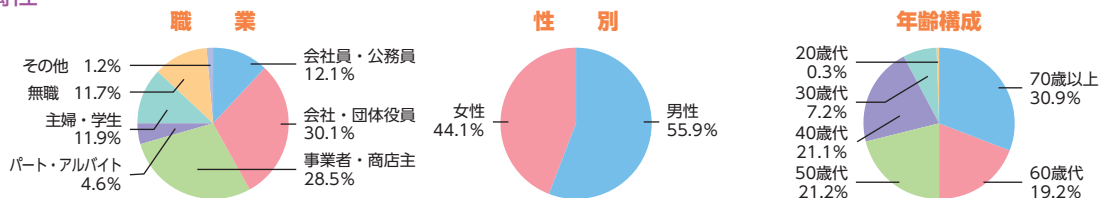
Q13：当組合に対するご要望についてお聞かせ下さい。



Q14：金融機関の選択についてお聞かせ下さい。



●お客様の属性



地域・社会貢献活動

盲導犬育成事業を応援

当組合では、盲導犬育成事業を応援する目的で、「盲導犬育成事業応援定期預金・定期積金」を夫々発売し、お預けいただいた預金残高に対し、社会福祉法人日本ライトハウスへ寄付を行っております。

※平成22年度～令和元年度に合計300万円の寄付と盲導犬訓練車を贈呈させていただきました。



〔令和2年7月 感謝状受領：本店〕

概要

安心してお取引いただけるための取り組み

● 認知症サポート態勢

当組合では、220名の役職員が「認知症サポーター養成講座」を受講しており、認知症の方に対するサポート態勢の充実を図っております。

● 障がい者サポート態勢

全店にコミュニケーションボードを設置し、障がいをお持ちの方へのサポート態勢の充実を図っております。

● 後見制度ご利用の方の利便性向上

当組合では、ご本人の財産の適切な管理・利用のための後見制度支援預金を取扱いしております。

※後見制度支援預金とは、後見制度を利用されるご本人の財産のうち、日常的な支払いに必要な金銭と別に、通常使用しない金銭を特別な預金として預託するものです。

後見制度支援預金をご利用される場合、預金の払戻しや解約、入出金を行う際、予め家庭裁判所が発行する「指示書」が必要となりますので、ご本人の財産を安全・確実に管理することができます。

● 特殊詐欺未然防止

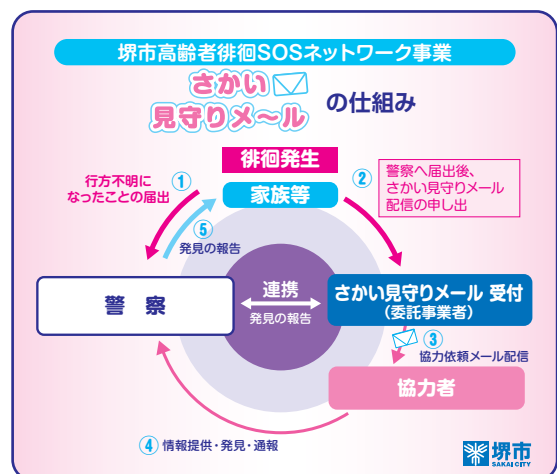
当組合では、ATMをご利用されるお客様への声掛けや、ご出金・お振込の手続きをされるお客様への内容確認を徹底するなど、振り込み詐欺等の未然防止に努めています。

● 高齢者サポート態勢

堺市では、高齢者の方が安心して暮らせるまちづくりを目指し、「堺市高齢者見守りネットワーク」事業を展開されております。令和2年2月には萩原天神支店のイベントに堺市の職員の方もご参加いただき、来店された高齢者のお客様へ声掛けを行っていただきました。



〔令和2年2月
見守りネットワーク：萩原天神支店〕



〔登録機関のサポート一例
「さかい見守りメール」〕

地域密着型金融の取り組み

中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取り組みの状況について

● 中小企業の経営支援に関する取り組み方針

地域社会・地域経済の発展に貢献することを目的にコンサルティング機能の発揮に努めてまいります。

● 態勢整備の状況について

経営革新等支援機関の認定を受け、審査部内に支援担当を設け各営業店と連携を図っております。

● 取り組み状況

創業・新事業開拓への支援

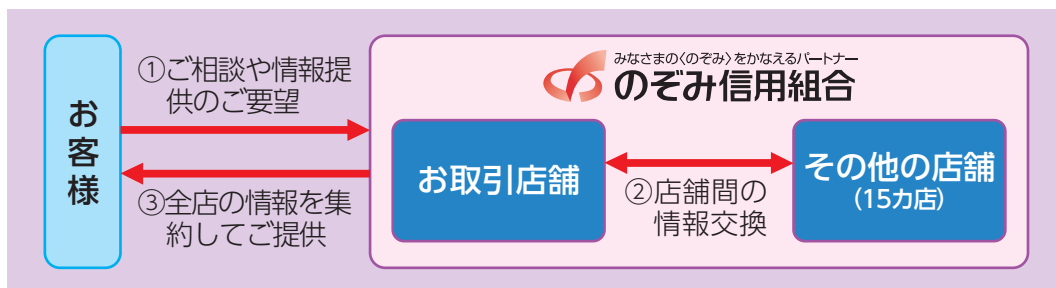
中小企業者及び小規模事業者等を連携して支援することを目的に株式会社日本政策金融公庫と業務提携しております。

連携融資及び創業者向け事業資金「希望（のぞみ）」を活用し、創業・新事業を支援しております。

令和元年度実績		
連携融資	28件	289百万円
希望(のぞみ)	4件	21百万円

成長段階における支援

- 当組合では、各営業店のお客様の様々なご相談や情報提供等のご要望について、全店の情報網を活かし幅広くスピーディーなご提案に努めております。



- でんさいネットの利用促進に努め、「でんさい割引」を行うなど、動産担保融資の推進に努めました。

令和元年度 でんさいネット利用件先数： 84先
「でんさい割引」実績： 13先、593百万円

※でんさいネットとは、一般社団法人全国銀行協会が設立した電子記録機関である「株式会社全銀電子債権ネットワーク」の通称で、手形・振込に代わる新しい資金決済サービスです。

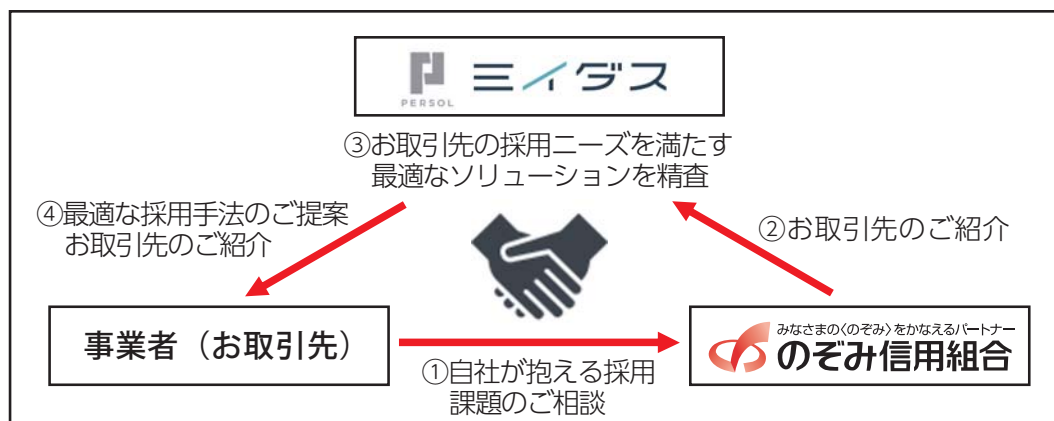
- 当組合がコーディネーターとして、リンカーズ株式会社が提供するものづくり系マッチングサービス「Linkers」を活用し、当組合のお取引先の販路拡大や新事業進出を支援しております。

平成29年度～令和元年度 当組合登録先数： 382先



経営改善・事業再生・業種転換等の支援

- ・中小企業庁の認定経営革新等支援機関として、地域の事業者の方が抱える問題や課題に対して、迅速かつ真摯にお応えし、「事業承継」や「ものづくり補助金」等の情報提供や申請支援を積極的に行っております。
- ・人材不足の解消や採用時間の削減等の課題解決の一助として、法人のお取引先に対して「ミイダス」をご紹介させていただいております。「ミイダス」とはミイダス株式会社が提供する人材マッチングサービスです。
- ・助成金の提案から受給までをサポートする経営支援サービスとして、法人・個人事業者のお取引先に対して「Jマッチ」をご紹介させていただいております。「Jマッチ」とは株式会社ライトアップが提供する経営支援サービスです。



「経営者保証に関するガイドライン」への対応について

当組合では、「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨や内容を十分に踏まえ、お客様からお借入や保証債務整理の相談を受けた際に真摯に対応する態勢を整備しています。

経営者保証の必要性については、お客様との丁寧な対話により、法人と経営者の関係性や財務状況等を把握し、同ガイドラインの記載内容を踏まえて十分に検討するなど、適切な対応に努めています。また、どのような改善を図れば経営者保証の解除の可能性が高まるかなどを具体的に説明し、経営改善支援を行っています。

● 「経営者保証に関するガイドライン」の取り組み状況

	平成30年度	令和元年度
新規に無保証で融資した件数	1,371件	1,386件
新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合(%)	23.0%	27.4%
保証契約を解除した件数	14件	3件
経営者保証に関するガイドラインに基づく保証債務整理の成立件数（当組合をメイン金融機関として実施したものに限り）	0件	0件

※「新規に無保証で融資した件数」には、割引手形の実行件数を含んでおります。

大阪府中小企業支援ネットワーク

地域の面的再生を促進する観点から、中小企業の経営改善や再生を促す環境を整備する目的に大阪信用保証協会が事務局となり「大阪府中小企業支援ネットワーク」を構築しています。

当組合も地域金融機関として同ネットワークに参加し、地域の事業者の方に対する経営改善支援等、お役に立てるよう情報の収集に努めてまいります。

しんくみアプリ with CRECOの取扱い開始について

令和2年3月よりスマートフォンで残高入出金明細等が照会できる口座管理アプリ「しんくみアプリ with CRECO」の取扱いを開始しました。

第5次中期経営計画について〈平成30年4月～令和3年3月〉

「地域と人にやさしいコミュニティバンク」を標榜する"のぞみ"は、第5次中期経営計画の確実な実践を通じて、地域との絆をより一層深め、共に未来に向かって歩み続けます。

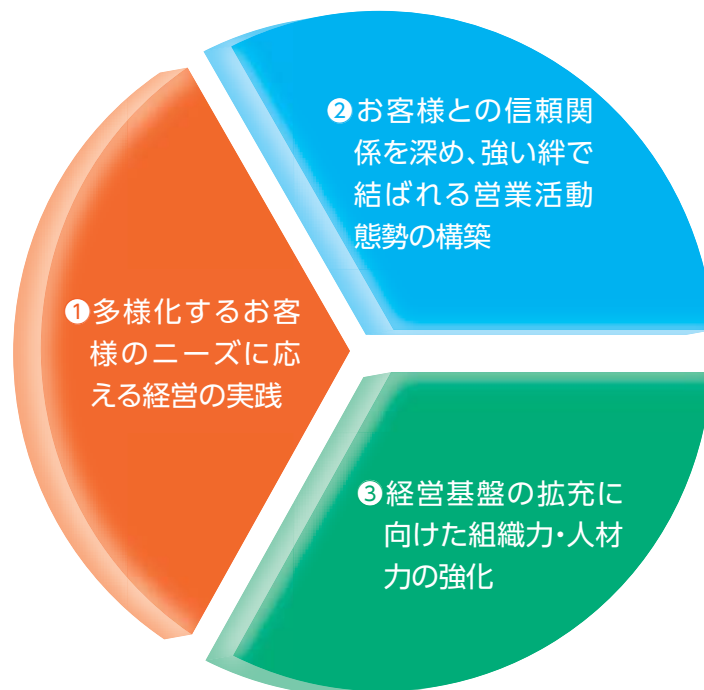
目指す方向

地域において真に必要とされる金融機関を目指し、お客様とともに成長します

基本戦略

1. コア業務（預貸金業務）への経営の集中を一層推し進めます
2. 「お客様に喜ばれる取引」の実践を通じ、取引基盤の充実に取り組みます

重点取組目標



① 具体的取組項目

- ライフステージに対応した経営支援の取り組み
- スピード対応、目利き能力の発揮による適時・適切な金融サービスの提供
- 金融環境の変化に対応した顧客サービス対応

② 具体的取組項目

- 取引基盤充実に活動
- 営業力の強化による生産性の向上

③ 具体的取組項目

- 事業性評価、目利き能力向上に繋がる研修の充実
- 店舗運営、本部組織の見直しによる経営の効率化
- 5年先、10年先を見据えた教育体系の整備
- 働き方改革と評価制度の見直し