

## 地域密着型金融推進計画(要約)

### 基本的な考え方

#### 1. のぞみ の特性

当組合は、経営方針が相似する大阪商業信用組合と大阪庶民信用組合が平成16年1月に合併し、「のぞみ信用組合(以下 のぞみ )」としてスタートいたしました。合併の目的は、経営資源の統合による効率性の追求と互いの長所・短所を補完することにより、経営基盤の強化をはかり、地域への資金・情報の仲介機能をより円滑に果たすこと、即ち地域金融機関としての役割、機能をより一層発揮することを狙いとしております。

のぞみ の目指す経営は、地域の皆様とのリレーションシップの構築を大切にすると共に、密接な人間関係を基軸に事業を展開していくことにあります。地域と人に優しいコミュニティバンクとして、中小零細事業者と生活者の繁栄を願い、きめ細やかな金融サービスを通じて、皆様の「のぞみ」実現のパートナーとなることを目標としております。

#### 2. 中期経営計画の概要

合併2年目に当たる平成17年度を「のぞみ 成長基盤確立の年」と位置づけ、「収益(管理)力」、「健全性」、「競争力」のそれぞれの強化に全力をあげて取り組んでおりますが、さらなる飛躍に向けて平成17年10月を始期、平成21年3月を終期とする中期経営計画を策定しております。当計画の目指すところは、地域社会において のぞみ のレゾナードル(存在意義)をいかにして確保するかにあります。経営の健全性確保に努めると共に、地域の皆様のニーズに迅速かつ的確に対応できる顧客志向・地域密着型営業体制を構築いたします。平成17年10月から42ヶ月に亘り、『いままでも、これからも地元の皆様と共に チャレンジ15プラン』をスローガンに、「強靱な経営体質確立に向けた収益力の強化」、「独自性発揮による営業力の強化」、「人材の育成による競争力の強化」に取り組みます。

#### 3. 集中改善期間(平成15～16年度)の取り組み結果

前述のとおり、 のぞみ は集中改善期間中の平成16年1月に合併いたしました。この合併の実現は、リレーションシップバンキング機能強化計画の主旨に沿い、地域金融機関としての役割を着実に果たすための第一歩と位置づけております。当計画の実践にあたっては、 のぞみ の規模、対応能力、地域の特性を勘案する中で、着実に取り組みました。

##### 中小企業金融再生に向けた取り組み

- ・経営相談支援機能の強化として、平成15年度に新設した「企業支援室」を中心に73先の経営改善指導を行い、うち16先の債務者区分を改善いたしました。
- ・早期事業再生に向けた取り組みとしては、(財)大阪産業振興機構と連携し、「元気づせ大阪ファンド・緊急再生資金保証制度」の活用を3社に提供することができました。
- ・中小企業融資の取り組み強化、過度に第三者保証・担保に依存しない取り組みとして、既存取引先の中から優良実績先を対象に「無担保事業ローン」に組み、一定の評価を頂きました。
- ・顧客への説明態勢の整備、苦情相談機能の強化については、規定整備を図ると共に、専担部署において情報と顧客対応を一元管理し、組合経営への迅速な反映を可能とする態勢を構築いたしました。

健全性の確保、収益向上に向けた取組み

- ・資産査定、信用リスク管理強化の取組みとして、自己査定、償却・引当基準の整備を図ると共に厳格な自己査定を実施いたしました。
- ・ガバナンス強化の取組みとして、総代選挙規約の改正を行い、立候補制への一本化、選挙地区の細分化等のより開かれた総代会運営に向けた取組みを行いました。
- ・地域貢献に関する情報開示についても、ディスクロージャー誌、ホームページ等の充実に努めると共に、コンプライアンス統括機能の本部(企画部)一元化等、コンプライアンス強化の取組みも着実に前進させました。
- ・今後の課題としては、信用リスクデータの蓄積による信用コストを踏まえた貸出金利の設定により、収益向上を図ることが重要と認識しております。

#### 4. 重点強化期間(平成17～18年度)の取組み方針

平成17年度下期から「いままでも、これからも地元の皆様と共に」をスローガンに中期経営計画に取組みます。当計画のキーワードは「お客様満足度志向経営」であります。のぞみ が地域の皆様から支持を得られるか否かは、お客様の満足度が決め手となります。地域の皆様の金融サービスのパートナーとして、高い使命感と情熱を以て地域の皆様と良好な関係を築き上げ、お客様のニーズにマッチすることで安定した経営体制を築くことが のぞみ の目指す方向であると認識しております。

中期経営計画の方針並びに前述の集中改善期間の取組み結果を踏まえ、以下のとおり取組んでまいります。

事業再生・中小企業円滑化への取組み

のぞみ は、大阪府下全域を事業領域とし、今日まで地域の中小企業・個人事業者の皆様に、手形割引、保証協会保証融資、一般事業資金融資等の多様な資金ニーズに対応してまいりました。お客様は特定の業種に偏ることなく幅広い層とのお取引を頂いておりますが、これが のぞみ の特性であり強みと認識しております。

従来から積極的に取組み実績を上げてまいりました信用保証協会との連携強化並びに(財)大阪産業再生機構等の公的機関との連携・活用を通じ、地域の事業者の事業再生・金融円滑化に向けた取組みを強化いたします。

経営力強化の取組み

経営力強化は、地域の皆様の信頼・信認を得て組合の安定的経営を持続する上で極めて重要かつ基本的な課題であり、地域の皆様に高度な金融サービスを行う為に必要な要件です。リスク管理態勢の整備、ガバナンスの強化、コンプライアンス態勢の強化等、経営力強化に向けた取組みを着実に実行いたします。

地域の利用者への利便性向上に向けた取組み

地域の皆様と同じ目線に立ち、お客様の満足度を最大限に高める経営を推進することが、地域の皆様のニーズに合致し、のぞみ の発展に繋がるものと認識しております。地域行事への積極参加或いは地域貢献に関する積極的な情報開示を行い、地域の皆様との共生を目指します。

## ・アクションプログラムに基づく個別の取組み

項 目	取組策	スケジュール	
		17年度	18年度
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"> <li>「目利き能力」のある人材育成に引き続き取組む。</li> <li>中小企業支援センターとの連携強化。</li> <li>近畿地区産業クラスターサポート会議よりの情報収集。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業界団体主催の研修に参加</li> <li>中小企業診断士による研修の実施</li> <li>内部講師による階層別研修の実施</li> <li>中小企業支援センターとの情報交換の実施</li> <li>産業クラスターサポート会議への参加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業界団体主催の研修に参加</li> <li>中小企業診断士による研修の実施</li> <li>内部講師による階層別研修の実施</li> <li>中小企業支援センターとの情報交換の実施</li> <li>産業クラスターサポート会議への参加</li> </ul>
(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能強化			
取引先企業に対する経営相談・支援機能強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>「のぞみパートナークラブ」を充実、経営情報の提供、異業種交流等の実施。</li> <li>全信中協「あのねット」を活用し、経営情報の提供を積極的に実施。</li> <li>相談・情報提供機能の充実に向け、各種業務検定試験の奨励、社外研修への派遣によりスキルアップを目指す。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「経営セミナー」の実施</li> <li>全信中協「あのねット」の導入準備</li> <li>銀行業務検定試験の受験</li> <li>企業支援室による営業店指導、実地研修</li> <li>社外研修への派遣と受講者による研修</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「経営セミナー」の実施</li> <li>全信中協「あのねット」の導入</li> <li>銀行業務検定試験の受験</li> <li>企業支援室による営業店指導、実地研修</li> <li>社外研修への派遣と受講者による研修</li> </ul>
要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業支援室を審査部に統合、審査部との連携強化により支援機能の充実。</li> <li>営業店別に担当者を配置、営業店と連携し効果的な抽出作業の実施。</li> <li>「再生計画ソフト」(公認会計士協会編)を活用、経営改善計画書の作成・支援により、経営改善実績を上げる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>経営改善支援先の抽出</li> <li>「再生計画ソフト」による経営改善計画書の作成</li> <li>改善指導と事後フォローアップの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>経営改善支援先の抽出</li> <li>「再生計画ソフト」による経営改善計画書の作成</li> <li>改善指導と事後フォローアップの実施</li> </ul>
健全債権化等の強化に関する実績の公表等	<ul style="list-style-type: none"> <li>要注意債権の健全化についての体制整備状況、経営改善支援取組先数、経営改善による債務者区分ランクアップ数、ランクアップ理由等を公表。</li> <li>経営改善支援先についての支援内容、ランクアップ先についての具体例等の公表拡充の検討。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>左記に向けた体制整備を図る</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>左記の経営改善状況の公表を行う</li> </ul>
(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>(財)大阪産業再生機構との連携を強化、「元気出せ大阪ファンド」緊急再生資金保証制度の活用を積極支援する。</li> <li>外部機関との情報連携、研修派遣の実施により事業再生の専門人材育成を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>改善支援先の抽出</li> <li>「元気だせ大阪ファンド」の申請支援</li> <li>全信中協「企業再生支援講座」研修への派遣</li> <li>(財)大阪産業振興機構等との連携強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>全信中協「企業再生支援講座」研修への派遣</li> <li>(財)大阪産業振興機構等との連携強化</li> </ul>
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への一層の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>事業再生事例を整理、再生ノウハウの共有化に向けた態勢整備を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>開示方法等の検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページ等で開示を行う</li> </ul>
(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等			
企業の将来や技術力を的確に評価するための取組みの強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>(財)大阪府産業振興機構と連携、企業の将来や技術力を評価する「大阪府成長性評価融資制度」の取扱を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「大阪府成長性評価融資制度」の取扱い開始(H17.8)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>17年度取組み実績の検証と18年度計画の作成</li> </ul>

項 目	取組策	スケジュール	
		17年度	18年度
中小企業の資金調達手法の多様化等	・各市商工会議所とタイアップし、会員向けに無担保・第三者保証人不要の事業者ローンに取組む。 ・大阪府中小企業信用保証協会の「売掛債権担保融資保証制度」取扱開始 ・新プロパー無担保事業ローンの発売。	・「大商プレミアムローン」の発売(H17.8) ・「売掛債権担保融資保証制度」の取扱開始(H17.9) ・「無担保事業ローン」の販売(H17下期)	・「大商プレミアムローン」の継続取組み ・「売掛債権担保融資保証制度」の継続取組み ・「無担保事業ローン」の継続取組み
(5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化			
顧客説明マニュアル等の内部規程の整備	・「顧客への説明ハンドブック」の作成により、顧客説明態勢の整備・充実を図る。	・半期毎の研修の実施 ・研修を通じた問題点の洗い出し ・融資関連約定書の改定 ・アンケートの実施と反映	・半期毎の研修の実施 ・研修を通じた問題点の洗い出し ・アンケートの実施と反映
営業店における実効性の確保	・与信説明資料「受領書」の徴求をH17年より監査項目として設定。 ・徴求もれについては不備・改善事項で指摘し、臨店監査の評価対象とする。	左記取組みの実施	左記取組みの実施
苦情等実例の分析・還元	・相談苦情の情報収集・対応機能の一元化を図ると共に、取扱いルール遵守の徹底と情報の蓄積・共有化を推進する。	・相談苦情に係る記録の整備蓄積と分析 ・相談苦情マニュアルの適宜見直し ・マニュアルに沿った実務の徹底	・相談苦情に係る記録の整備蓄積と分析 ・相談苦情マニュアルの適宜見直し ・マニュアルに沿った実務の徹底
(6)人材の育成	・目利き能力、経営支援能力の向上に向け、外部研修への派遣、業務検定試験の受験奨励を行う。	・銀行業務検定試験受験の奨励 ・外部研修会への派遣	・銀行業務検定試験受験の奨励 ・外部研修会への派遣
2.経営力の強化			
(1)リスク管理態勢の充実	・H18年度からの新BIS規制パーゼルの導入に備え、各種リスク測定手法の確立とシステム対応の構築を行う。 ・情報開示の方法は監督指針に沿って実施。	・パーゼルにおける自己資本比率の各計測方法のシステム構築	・17年度決算数値に基づき、自己資本比率の検証を実施
(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上	・信用リスクデータの整備・蓄積による信用コストを踏まえた貸出金利の設定。 ・営業店独立採算制の導入検討。	・左記取組みの実施	・左記取組みの実施
(3)ガパナンスの強化	・半期ディスクロージャーの充実、ホームページへの掲載。 ・お客様(組合員)満足度調査の実施、ディスクロージャー誌、ホームページ等で公表を行う。	・半期開示の充実を検討 ・お客様(組合員)満足度アンケートの実施、公表	・ディスクロージャー誌及びホームページ等でより充実した半期開示の実施 ・お客様(組合員)満足度アンケートの実施、公表
(4)法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化			
営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等	・営業部店総合評価制度においてコンプライアンスの実践状況を評価項目として設定する。 ・監査部の定例検査のほか、随時抜き打ち検査等の実施により牽制機能の強化。 ・「金融コンプライアンスオフィサー2級」の資格取得義務づけと、法令等遵守意識と知識の向上。	左記の取組みの実施	左記の取組みの実施

項 目	取組策	スケジュール	
		17年度	18年度
適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報の安全管理の徹底に向けて、教育・研修の充実を図る。</li> <li>個人情報の漏洩、紛失、毀損防止を図るため適切な管理態勢、点検・監査態勢の整備を図る。</li> <li>組織的安全管理措置として、個人データの取得、利用、加工、消去、廃棄等に係る規定整備を行う。</li> <li>技術的安全管理措置の充実として、アクセス権限規定等の制定を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>階層別研修会の実施</li> <li>金融個人情報保護オフィサー2級資格取得の義務付(一定役職以上)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>COM, CD-ROMの本部による一元管理の実施</li> <li>個人データの取得、利用、消去、廃棄等に係る規定整備</li> <li>アクセス権限規定、ログ管理規程の整備</li> </ul>
(5)ITの戦略的活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>ITの活用は重要な経営戦略と位置づけ、渉外支援、顧客サービス等における戦略的活用を実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>渉外支援システムの定着と積極利用推進</li> <li>モバイルバンキング、インターネットバンキングの導入検討</li> <li>キャッシュカードのIC化導入検討</li> <li>自己査定システムの導入検討</li> <li>情報機器類に対するセキュリティシステムの導入予定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>モバイルバンキング、インターネットバンキングの導入</li> <li>為替業務の本部集中化検討</li> </ul>
(6)協同組織中央機関の機能強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>市場リスク計測手法として、SKC-ALMシステムの導入を検討。</li> <li>資金運用手段として全信組連への預託を有効活用する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SKC-ALMシステムの研修に参加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>SKC-ALMシステムの導入</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>ディスクロージャー誌およびホームページにおいて、地域貢献に関する情報開示を積極的に行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ディスクロージャー誌(通期・半期)、ホームページに地域貢献に関する事項を開示する</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ディスクロージャー誌(通期・半期)、ホームページに地域貢献に関する事項を開示する</li> </ul>
充実した分かりやすい情報開示の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの質問事項・相談などについて、回答事例の公表を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページへの公表方法の検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページへの公表実施</li> </ul>
(2)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"> <li>お客様満足度アンケート調査の年1回定例実施。</li> <li>アンケート結果の経営方針等への反映。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートの実施</li> <li>アンケート結果のホームページ公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケートの実施</li> <li>アンケート結果のホームページ公表</li> </ul>
(3)地域再生推進のための各種施策との連携等	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域活性化に向けて、地域行事への積極的参加を通じて、地域が求めるニーズの発掘に努める。</li> <li>大阪府信用組合協会と連携し、大阪中小企業支援センターの「空き店舗情報」を活用、融資の取組み等の支援を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様満足度調査実施によりニーズの発掘</li> <li>地域行事への積極参加、地域団体との交流を深め、情報収集、ニーズの発掘に努める</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お客様満足度調査実施によりニーズの発掘</li> <li>地域行事への積極参加、地域団体との交流を深め、情報収集、ニーズの発掘に努める</li> </ul>