

特色ある取組みの具体例の概要

I 「事業再生・中小企業金融の円滑化」に関する取組み事例

(1) 創業・新事業支援機能等の強化

(産学官の連携や外部機関の活用によるベンチャー企業等の支援)

- 独立行政法人福祉医療機構との連携強化や専担者の設置により、医療・福祉・介護分野での開業への積極的支援を実施。(銀行：関東財務局管内)
- 地元大学、県等と連携し、中小企業への帯同訪問を実施(計 27 先)し、大学発ベンチャーの設立支援 2 件の実績。(銀行：中国財務局管内)
- 県下の 8 信金等及び市産業振興財団が参画して、市内に本社、事務所等を有する成長性の高い未公開企業を中心に投資を行うベンチャー育成ファンドを設立(総額 5 億円)し、3 社に対し計 88 百万円を投資。(信用金庫：近畿財務局管内)
- 地元大学と共同で「特許公開プラザ」を開催(2 回)し、大学の持つ特許(9 件)を一般企業に個別に紹介。また、支店長クラスの行員 50 名を地元大学の産学連携協力員として養成し、知的財産の橋渡し(12 件)を実施。(銀行：東海財務局管内)
- 県と共同で目利き評価システムとして「研究開発評価委員会」を設置。評価委員会を 2 回開催し、県内の研究事業について評価。(銀行：東北財務局管内)
- 全国で初めて、地元工業高等専門学校と産学連携に関する協定を締結。(信用金庫：関東財務局管内)
- 中小企業新事業活動促進法に基づく新連携事業の認可取得を目指す事業者 6 社に対しサポートを行った結果、うち 1 社について承認を得、57 百万円の金融支援を実施。(信用金庫：近畿財務局管内)
- 包括的連携を行っている地元大学へ MBA などの資格を有する頭取を含む役職員を講師として派遣(計 14 回)し、現場の最前線の企業経営等を、近い将来地域の中核を担う大学生に提供。(銀行：北陸財務局管内)

(地域の特性やニーズを踏まえた創業・新事業支援)

- アグリビジネスコンサルティングの取組みを強化するため、ワーキンググループで検討を開始し(17 年 10 月「地域戦略部」新設予定)、第 1 回アグリセミナーを開催(90 社参加)したほか、政府系金融機関への研修生派遣、勉強会開催など連携を強化。(銀行：東北財務局管内)

- アグリクラスター構想（県の基幹産業である農業を中心に、関連産業まで含めた産業群の活性化を支援）に基づき、アグリクラスター専担者（2名）を配置し、政府系金融機関との連携を通じて審査ノウハウ等の構築・活用及び協調融資（専担者関与融資14先、41億円、協調融資4先、1億円）を推進。（銀行：九州財務局管内）
- 地場産業の与信判断能力向上を図るため、外航海運会社へ研修生を派遣。（銀行：四国財務局管内）
- 地域の特性を活かした新たな産業（天然塩、椿油の新製品化等）の育成を重視し、新規事業がより迅速かつ確実に成長することを目指して集中的、積極的な支援を行い、2先65百万円の融資を実施。（信用組合：関東財務局管内）
- 地域の重要な産業である農業分野について、専担者3名の農業事業グループを立ち上げ、農業分野向け商品の取扱開始。（信用組合：関東財務局管内）

（融資審査態勢の強化、新商品の開発等）

- 業種別審査担当を配置し、特定業種（建設、金融リース、不動産、医療福祉、卸小売）への集中審査を通じて審査能力の向上を図るとともに、これらの業種別経営情報を取引先への起業、事業展開に資する情報提供や経営改善支援に活用。（信用金庫：北海道財務局管内）
- 目利きを行う業種別専門集団「生き生き企業サポートチーム」の中核的組織として「企業サポート部」を設置し、効率的な業種別支援体制を強化（105件、90億円）。（銀行：近畿財務局管内）
- 創業・新事業を発掘し投融資等サポートを集中的に行う「ニュービジネス推進室」を設置。地元大学との連携協定に基づき、同大学発の学生起業家、優れたIT技術を有するベンチャー企業に投融資を実行。（銀行：近畿財務局管内）
- 環境リサイクルビジネスの講演会を開催するとともに、環境リサイクル、医療・福祉等への創業・新事業支援のためのプロジェクトチームを設立。（信用金庫：北陸財務局管内）
- 融資審査態勢の強化や事業再生機能の強化を図るため、特定業種の専門性の高い退職者（建設業からの退職者）を総務部役員席付として採用。（信用組合：関東財務局管内）
- 「新連携」の認定企業に対し、補助金が交付されるまでのつなぎ融資を行う「新連携事業補助金つなぎ融資」を創設。（銀行：福岡財務支局管内）

（2）取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

（県域を越えた広域ビジネスマッチング等の実施）

- 「『食』特別商談会」等の開催のほか、東京への進出ニーズについて、同一グループ内の2つの銀行の本店所在地におけるビジネスフォーラムの開催等により広域マッチングを展開。ビジネスマッチング全体で316件の実績。（銀行：北海道財務局管内）

- 東京において「県、銀行合同選抜商談会」や地元スーパー（2社）限定商談会などを開催し、452件のビジネスマッチングの実績。また自動車関連誘致企業の生産能力拡大に伴う同社への地場企業の紹介活動で3社の受注成約。（銀行：東北財務局管内）
- 県下8信金及び県、政府系金融機関による合同ビジネス交流会を開催。県下4大学及び金庫の取引先325社が参加。（信用金庫：中国財務局管内）
- 経営者等がメンバーである同友会を結成し、地区毎に異業種交流の場として定期大会等を開催。ビジネスマッチング案件の成約に注力した結果、27件が成約。（信用組合：九州財務局管内）

（中小企業の海外業務進出への支援）

- ロシアにおける情報収集等を通じた地元企業のロシア進出支援のため、ユジノサハリンスクで商談会を開催し、地元商工業者とサハリン企業のマッチングを事務局として支援。（銀行：北海道財務局管内）
- 香港支店－上海事務所－本店「アジアデスク」－支店を結ぶネットワークで取引先の海外進出・ビジネスマッチングを強力にサポート（アテンド件数等521件）。（銀行：近畿財務局管内）
- 地元企業の海外ビジネス支援のため、海外ビジネスに関するイベント等に3回出展したほか、中国の2市と経済協力協定を締結。（銀行：北海道財務局管内）
- 中国ビジネス支援のため、中国語版のホームページ作成支援を開始。また、現地でビジネスを展開する企業向けのビジネスクラブを立ち上げるなど中国進出支援対策を一層強化。（銀行：北陸財務局管内）
- 信金中金、商工会議所等と共同で中国ビジネスセミナーを開催したほか、上海・長江ビジネスミッションを実施。（信用金庫：福岡財務支局管内）

（株式公開やM&Aへの対応を含むコンサルティング業務の強化）

- 地域の取引先企業の後継者問題解決や事業多角化等のニーズに対応するため、行内LANによるM&A情報の発信（35件中1件成約）、顧客向けM&Aセミナーの開催等M&A業務を積極的に推進。（銀行：四国財務局管内）
- 市場誘導業務の一環として、証券会社と業務提携し、株式公開支援・紹介サービスを開始。（信用金庫：東海財務局管内）
- 地域の若手経営者・後継者の支援のため、経営コンサルティング会社と提携し、経営塾（総勢39名、うち金庫職員6名）を設立し、勉強会や経営コンサルティング会社による個別経営相談を実施。（信用金庫：北海道財務局管内）

(インターネットを活用した経営相談・支援強化の取組み)

- インターネットを活用した販路拡大セミナーや取引先の新入社員教育を支援するための新入社員セミナーを開催。(銀行:東北財務局管内)
- 地元企業の新しい販路や情報提供機会のため、インターネット店舗と地元企業との商談会「インターネットショップ出店セミナー」を開催。地元の食品、農産品メーカーなどが参加。(銀行:九州財務局管内)
- インターネットを利用したホームページ上でのビジネスマッチング機能の活用(利用登録先数 758 先)。(信用金庫:近畿財務局管内)

(経営改善支援先への深度ある支援等)

- 企業サポート部と営業店が支援先企業の経営会議等へ出席(延べ 156 支援先)し、経営改善の提案や経営改善計画書の策定支援に取り組むなかで、経営支援活動を強化。(銀行:九州財務局管内)
- 不良債権の新規発生防止のため、経営改善支援を必要とする債務者の早期発見・早期対応に向け、融資支援システムにキャッシュフローによる財務分析機能を開発し、運用を開始。(銀行:東海財務局管内)
- 経営改善支援の取組みの公表について、業種別の支援取組み状況、ランクアップの要因分析等公表内容の拡充を検討。(銀行:東海財務局、中国財務局管内)

(経営相談・支援の態勢整備等)

- ビジネスマッチング業務強化のため、民間商社と業務協力協定を締結し、中小企業の販路先拡大に資する商社ルートを確立。(銀行:東海財務局管内)
- (社)中小企業診断協会県支部との連携により定期的に経営相談会を開催。(銀行:福岡財務支局管内)
- 営業店での高付加価値提案営業のため本部に「営業支援室」を新設したほか、営業店に法人提案営業専担者を配置。(銀行:中国財務局管内)

(3) 事業再生に向けた積極的取組み

(多様な事業再生手法の一層の活用)

- 経営不振に陥っている複数の温泉旅館を、温泉街全体(面)として再生すべく、地域再生ファンドによる3旅館一体の事業再生を実施。(銀行:東北財務局管内)
- 建設業の取引先支援策である事業転換の一環として、(財)県産業創出支援機構をはじめ

め国土交通省建設業経営支援アドバイザー等の専門家と連携し、事業再生のためM&Aを（1件）実施。（銀行：北陸財務局管内）

- 大口支援先（温泉旅館1先）について、中小企業再生支援協議会、地域再生ファンドとの連携により再生計画を策定し、DDS及び地域再生ファンドからの出資を実行。（信用金庫：中国財務局管内）
- 外部専門家等との連携強化、各種情報の活用により、再生途上にある県内未取引先への新規与信対応として、DIPファイナンス（1先）及びエグジット・ファイナンス（2先）を実行。（銀行：関東財務局管内）
- 監査法人、中小企業再生支援協議会との連携による会社分割手法を用いた事業再生を実行。（銀行：中国財務局管内）
- 従来のプリパッケージ型事業再生や企業再生ファンドの活用のほか、中小企業再生支援協議会を活用し、政府系金融機関と協調したリスケジュール・DDSの導入による再生スキームを立案・実施。（銀行：九州財務局管内）
- 中小企業再生支援協議会の調整の下、政府系金融機関、信用保証協会と連携して、再生企業の整理回収機構からの退出資金（エグジット・ファイナンス）を実行。（銀行：沖縄総合事務局管内）

（事業再生に向けた態勢整備等）

- 事業再生ノウハウの共有を目的として、16年度に実施したDDSの事例を出版社に寄稿（「DDS実務ガイドブック」）。（銀行：中国財務局管内）
- 地元5金融機関と民間ファンド運営会社との連携により企業支援ファンドを組成。（信用金庫：四国財務局管内）
- 取引先の事業再生に向けて、地元商工会議所との連携を図り、中小企業支援センターと情報交換を行っているほか、(社)中小企業診断協会主催の情報交換会や中小企業再生支援協議会主催の会議に参加。（信用組合：中国財務局管内）

（4）担保・保証に過度に依存しない融資の推進等

（債権流動化の取組み）

- 銀行が設立した独自のSPCが診療報酬債権を買い取り、銀行が買取資金を融資することで、病院の診療報酬の早期資金化を実現する診療報酬債権流動化商品の取扱いを開始。（銀行：北海道財務局管内）
- 北東北3行による業務提携拡大の一環として、顧客の債権流動化ニーズに対応し新たな資金供給機能を提供するため、地域銀行としては全国初の共同SPCを設立。（銀

行：東北財務局管内)

- 複数の顧客に対する売掛金債権を対象とした一括流動化を行い、投資家向けに証券化商品を販売。(銀行：中国財務局管内)
- 建設業者等が所有する売掛金債権の流動化を実施。(信用金庫：四国財務局管内)

(動産担保融資等不動産担保・保証に過度に依存しない融資の推進)

- 農業の振興を図ること等を目的に、スコアリングモデルを活用した農業者向けビジネスローンの取扱いを開始。(銀行：九州財務局管内)
- 政府系金融機関と連携し、国内初の動産（在庫）登記制度を活用したシンジケートローンのアレンジ。(銀行：福岡財務支局管内)
- スコアリングモデルを活用した商品及び財務制限条項付無担保融資商品を主要戦略商品として積極的に推進。(銀行：北陸財務局管内)
- 新たに商工会議所と連携して会員限定の融資（会議所から経営の健全性を証明してもらえる者に基準金利を優遇）を推進。(信用組合：九州財務局管内)
- プロスポーツチームの商標権を担保とした融資を全国で初めて実施。(銀行：近畿財務局管内)
- 動産登記制度を活用した機械担保融資スキームの導入に向け検討を開始。(銀行：九州財務局管内)

(その他資金調達手法の多様化等)

- 中小企業の資金調達手法の多様化の一環として、厳しい財務基準を満たす取引先企業について、無担保で私募債を引受け。(信用金庫：福岡財務支局管内)

(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化

- 苦情・トラブルについて、経営トップの積極的な関与による早期の対応を図るため、再発防止策等を検討する経営直轄の委員会「顧客サービス向上委員会」を設置。(銀行：北海道財務局管内)
- 苦情対応への専担部署として、外部出身役員を室長としたCSR推進室を立ち上げ、各営業店の苦情を吸い上げて分析・検討を行い、主だったものは全営業店に分析結果を執務参考資料として配付。(信用金庫：北陸財務局管内)
- リスク性商品に係る適切な販売態勢構築のため、顧客説明を含めた営業店指導を効果的に実施するためのコンプライアンス・事務指導担当者を設置するほか、商品取扱店の説明実態を把握するための臨店担当者を配置。(銀行：北海道財務局管内)
- 店頭において均質で分かりやすい融資取引に係る顧客説明を行うため、全店にDV

Dプレーヤーを設置して、住宅ローン等の各種契約内容の説明を映像化し配布。(銀行：中国財務局管内)

- 迅速な苦情解決及び再発防止のため、「回答期限」を設定し、お客さま向け公約ポスターを掲示。(銀行：関東財務局管内)
- 法的知識、法的判断能力の向上のため、役席者全員及び今後の新任役席者に対しシニア・コンプライアンス・オフィサー資格取得を義務付け(17年5月受験で70名が合格、17年9月末末現在有資格者：517名)。(銀行：四国財務局管内)
- 苦情・相談等の受付窓口として「利用者相談室」を本部内に設置し、フリーダイヤルにて受け付けているほか、実効性確保のため預金先用・融資先用の「利用者満足度アンケート」を店頭及び渉外担当で配布開始。(信用組合：北海道財務局管内)

(6) 人材の育成

- 再生支援能力向上のため、本部の融資部経営支援室による営業店担当者との帯同訪問を各取引先について月1回以上実施(延べ136件)。(銀行：関東財務局管内)
- 専門性の高い新業務分野(証券・生損保・IT・仕組金融等)におけるより実践的なノウハウの習得のため、本部専門スタッフを外部機関等(証券、都銀、関連業態等)へ派遣。(銀行：福岡財務支局管内)
- 企業評価や与信判断を含めた「法人渉外能力の向上」を図るべく、人材育成研修プログラムを見直し、「法人渉外行内認定制度」の創設や「審査・外為トレーニー制度」の拡充を実施。(銀行：近畿財務局管内)

II 「経営力の強化」に関する取組み事例

(1) リスク管理態勢の充実

- バーゼルⅡ導入への対応として、自己資本比率算出方法の精緻化に向け、信用リスク、オペレーショナルリスクについて所管部を中心に計測の精緻化等の取組みを進める一方、内部格付制度の整備を実施。(銀行：福岡財務支局管内)
- 統合リスク管理に係る資本配賦の試行に向け、リスク量計測基準の見直しを行う等、定期的に報告する体制を準備。(銀行：中国財務局管内)
- バーゼルⅡの導入を踏まえ、内部格付手法採用に向けた態勢整備に加え、リスク管理の高度化や情報開示の拡充への積極的な取組みを実施。(信用金庫：近畿財務局管内)

(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上

- 行内統一基準に基づいて収益を算出する新たな収益管理システム構築の方針を決定し、新たに結成された行内プロジェクトチームにおいて、現行調査及び要件定義の検討を開始。(銀行：関東財務局管内)
- スプレッドバンキングに基づく新しい収益管理制度を導入し、制度の定着を図るため、研修・行内ニュース等を通じ収益管理の仕組み・手法について営業店周知を実施。(銀行：東北財務局管内)

(3) ガバナンスの強化

- 有価証券報告書作成に係る業務・開示プロセスを文書で明確化し、その適用について各部の業務フローを文書化した「チェックリスト」で確認し、所管部の長から「内部確認書」を徴求する。これにより、責任の所在を明確化したうえで、有価証券報告書に「確認書」を添付する。さらに、取組みに際しては、外部の専門家によるコンサルティングを導入。(銀行：中国財務局管内)
- 本部監査機能の高度化を図るため、「内部監査高度化プロジェクトチーム」を組織するとともに、外部コンサルタントによるレビューを実施。(銀行：北陸財務局管内)
- 業務執行に対する外部の視点からの経営チェック機能を強化するため、9月に社外取締役を招聘するとともに、構成員の過半数を社外とする「監査委員会」、「信用リスク管理委員会」を設置。(銀行：福岡財務支局管内)
- 総代会の機能強化の一環として、金庫に対する忌憚のない意見を求めるために、広くサラリーマン等の会員から総代を選任することを検討。(信用金庫：東北財務局管内)
- 総代以外の会員の意見を幅広く募り経営に生かすことを目的として、全国に先駆け16年に「信用金庫モニター会議」を設立し、総代以外の会員として、総代を定年等により退いた者、年金受給者、個人事業主、企業経営者等をモニターとして選任。年2回のペースで開催。(信用金庫：東北財務局管内)
- 各会員、顧客から総代会についてのアンケートを取り、総代会運営に反映するとともに、アンケート結果をディスクロージャー誌で開示。総代の定年制を設け、退任した総代による評議委員会(仮称)を発足させ、意見をもらいながら運営に反映。(信用金庫：関東財務局管内)

(4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化

- 不祥事件の未然防止及び一層の法令等遵守態勢の確立の見地から「特別検査チーム」を組成し、特別検査を実施するとともに、店内検査の実効性向上のため、「店内検査サポートチーム」を創設。(銀行：北陸財務局管内)
- パート従業員約400名に対し、コンプライアンスとCSに特化した集合研修を実施。(銀行：関東財務局管内)
- 不祥事件、不正行為等の早期発見及び未然防止を目的として、内部通報の受付機関

を銀行外（弁護士事務所）に設置する「社外通報制度」を導入。職員には通達及びコンプライアンス集合研修時に、主旨・利用方法等を説明。（銀行：北海道財務局管内）

- 監査部内にリスク金融商品担当者を配置し、リスク金融商品の適正販売のチェック体制を強化。（銀行：近畿財務局管内）
- 還元帳票類の文書保存年限を全面的に見直したほか、ファクシミリの短縮登録、送信時の立会いを義務化するなど個人情報の漏えい、紛失を起こさないための安全管理体制を強化。（銀行：近畿財務局管内）
- 全役職員による個人情報オフィサー2級資格の取得を目指す中、約4割の職員が取得済み。また、全職員が個人情報保護に関する通信研修を受講し、修了。（信用金庫：北海道財務局管内）
- 顧客情報を扱うコンピューター室への入室に生体認証システムを導入。（信用組合：東海財務局管内）

（5）ITの戦略的活用

- ベテラン行員の属人的な業務ノウハウや紙ベースで分散していた多くの情報を集約して可視化・共有化し、顧客対応と業務品質の向上を図るため、ナレッジ・ナビゲーションシステムを導入。（銀行：九州財務局管内）
- 投資信託や住宅ローンの繰上返済等に係る相談など顧客対応に当たって専門的知識を要する業務について、遠隔相談システムの導入により、本部による営業店支援を強化。（銀行：北海道財務局管内）
- 生体認証機能付2口座制ICキャッシュカードの発行を推進。（銀行：近畿財務局管内）
- 渉外活動時に必要な顧客情報を専用の携帯電話にダウンロードできるシステム（情報セキュリティツール）を全営業店に導入。（銀行：関東財務局管内）
- 信金・信組において全国初の取組みとなるATM生体認証システムを全店に導入したほか、生体認証による全自動貸金庫システムを導入。（信用組合：関東財務局管内）

Ⅲ 「地域の利用者の利便性向上」に関する取組み事例

（地域再開発の推進、地場産業の育成・支援）

- PFI、指定管理者制度等、公共業務の民間委譲に関する取組みを強化するため、公務部に「公務・地域開発室」を設置するとともに、自治体や民間企業向けの「指定管理者制度活用セミナー」の開催や同制度に係るコンサルティング契約を受諾。（銀行：関東財務局管内）
- PFI案件のアレンジャー業務等に積極的に関与し、PFIに関する団体の「地域金融機関賞」等を受賞。（銀行：関東財務局管内）

- 再開発事業に係る地域再生推進の側面支援として、地区再開発の支援、市・商工会議所に対する公有地活用策の提案、中心市街地活性化のための事業主体への出資等を実施。(銀行：関東財務局管内)
- 県、市との情報交換やグループの情報ネットワークの活用により、企業の県内進出ニーズに関する情報提供を行い、県による企業誘致成約件数 37 件のうち 5 件を紹介。(銀行：関東財務局管内)
- 区画整理事業の推進状況を把握し、資金の側面支援を実施したほか、新たに区画整理組合(14 先)との協定書を締結。また、県等の依頼に基づき、保留地検討委員会、土地区画整理研究会へ行員を派遣。(銀行：関東財務局管内)
- 「まちづくり」の観点から住宅関連貸出に注力することにより、優良な宅地供給を通じて地域社会に貢献する。(銀行：近畿財務局管内)
- 地域活性化の視点から企業誘致(5 社)、地域開発プロジェクト(4 件)、地公体の風力発電事業化などを支援。(銀行：中国財務局管内)

(地域貢献としての金融経済教育への取組み)

- CSR活動として取り組む学生向け金融教育の中で、本部・営業店において県内の小中高校生への金融教育や職場体験学習、大学生のインターシップ受入れ等により銀行業務を紹介。(銀行：関東財務局管内)
- 次代を担う子供達(小中高校生等)に早くから金融知識を養ってもらうため、金融広報委員会主催の学習プログラム等に協力したほか、各営業店で地元小・中学校の職場訪問学習等に協力。(銀行：北海道財務局管内)

(環境保全等に関連するサービスの提供)

- 環境認証規格 ISO14001 を取得し、環境への取組みについて公表するとともに、環境配慮型融資商品(ISO 認証取得に対する資金支援、オール電化等環境関連ローン)の取扱いを通じ地域の環境改善に取り組む企業及び利用者を積極的に支援。また、環境体感フェアを実施し、地域住民に対してリサイクル啓発活動を行ったほか、アンケートを実施して地域環境行政に提言を実施。(信用金庫：近畿財務局管内)
- 少子化対策の一環として、結婚や子育てに夢や希望がもてる社会の実現を基本理念とした県の「県次世代育成支援行動計画」に協力し、多子世帯に対し、金利上乘せ定期預金や金利優遇定型ローンを発売。(信用金庫：近畿財務局管内)
- 地域の環境保全に配慮し、企業の ISO 認証取得に向けた金融支援やコンサルタント仲介業務、環境関連金融商品の開発を行うとともに、環境への地域貢献を促進する環境方針等、環境保全に関する金融サービスの提供についてもホームページ等で開示。(信用金庫：北陸財務局管内)

(利用者の利便性の高い店舗づくりや有用な情報の発信)

- バリアフリーなどを意識した店内レイアウトを研究し、地域特性にあった店舗づくりを計画的に実施。その一環として、高齢の来客者が多い支店に顧客がくつろげるフリースペース「お休み処」を設置。(信用金庫：北海道財務局管内)
- 高齢者等が安心して金庫を利用することができるよう「サービス介助士(ケアフィッター)」の資格を各店舗1人以上取得させた上で全店に配置し、サービス意識を醸成。(信用金庫：東海財務局管内)
- ミニディスクロージャー誌、ホームページで地域貢献関連ページを拡充するとともに、うち半分において災害復興関連を掲載。(銀行：関東財務局管内)
- ディスクロージャー誌に高齢者向けサービス一覧を掲載。(銀行：九州財務局管内)
- 利用者満足度の向上とあわせ、利用者ニーズの積極的な把握等を目的とし、組合員を対象とした、ライフプランセミナー、休日ローン相談会等を開催。(信用組合：福岡財務支局管内)

(利用者の満足度に係る調査結果の具体的なフィードバック)

- 利用者ニーズに基づく経営態勢を確立する観点から、営業店窓口の対応状況等の外部調査会社によるモニタリングを実施(32か店)、モニタリング結果を対象店に還元し改善策を策定させるとともに、所管部において傾向等を分析し、全店に対応の改善策を発信。(銀行：北海道財務局管内)
- 第三者機関による店頭サービスのモニタリングを県内全店を対象に定期的を実施。モニタリング結果を分析し、全店あて通知するとともに、各店で職場研修を実施。(銀行：関東財務局管内)
- 中部地区6県(静岡、愛知、岐阜、福井、石川、富山)の6医師信組共同で利用者満足度アンケート調査を実施することを決定。(信用組合：東海財務局・北陸財務局管内)
- モニターアンケートにおいて、顧客の満足度が低かった待ち時間を短縮するため、店頭対応において待ち時間5分以内を目指す試行店舗を5か店に拡大。(銀行：東北財務局管内)
- CS向上の核となるCSモデル店舗を9か店選定し、接遇面・設備面を強化。また、行内ホームページを利用した行員からのCS向上提案スキームを構築。(銀行：関東財務局管内)

(上)