

経営強化計画の履行状況報告書

平成22年12月

けんみんの グッド パートナー



山梨県民信用組合

目 次

1. はじめに	1
2. 経営改善に係る数値目標	
(1) 収益性を示す指標	2
(2) 業務の効率性を示す指標	2
3. 経営の改善の目標を達成するための方策の進捗状況	3
4. 従前の経営体制の見直しその他の責任ある経営体制の確立に関する事項の進捗状況	
(1) 業務執行に対する監査又は監督の体制の強化のための方策	18
(2) リスク管理の体制の強化のための方策	18
(3) 法令遵守の体制の強化のための方策	19
(4) 経営に対する評価の客観性の確保のための方策	20
(5) 情報開示の充実のための方策	20
5. 中小規模の事業者に対する信用供与の円滑化、その他の主として業務を行っている地域における経済の活性化に資する方策の進捗状況	
(1) 中小規模の事業者に対する信用供与の円滑化のための方策の進捗状況	21
(2) 主として業務を行っている地域における経済の活性化に資する方策の進捗状況	27
6. 財務内容の健全性及び業務の健全かつ適切な運営の確保のための方策の進捗状況	
(1) 経営管理に係る体制	29
(2) 各種のリスク管理の状況	29
7. 地元からの支援の進捗状況	31

1. はじめに

平成22年度上期における山梨県内の経済状況は、全般的に持ち直しの動きがみられるものの、個人消費は弱い動きとなっていること、また、設備投資は非製造業では減少見通しとなっていることなど、先行きの下振れリスクが払拭されるまでには至っておりません。特に、当組合の主たる取引先である中小規模事業者の景況感は、依然として厳しい状況が続いております。

このような状況下、平成21年9月末に全国信用協同組合連合会（以下「全信組連」という。）から資本支援を受ける際に公表いたしました「経営強化計画」に基づき、営業推進体制の強化を図るとともに、同計画に掲げた各種施策の早期実現に向けて、役職員一丸となって取り組んでおります。

今後も、経営強化計画に基づいた様々な施策を実践していくことで、適切かつ積極的な金融仲介機能の発揮による中小規模事業者および個人の皆様に対する信用供与の維持・拡大に取り組む、地域の皆様のご期待に総力をあげてお応えすることで、地域とともに再生・活性化する地域密着型金融を推し進め、当地域になくてはならない信用組合であり続けたいと考えております。

2. 経営改善に係る数値目標

本経営強化計画の実施により達成されるべき経営の改善の目標を以下のとおりとし、その必達に向けて取組んでおります。

(1) 収益性を示す指標

【 コア業務純益の改善額 】

	19/3期 実績	20/3期 実績	21/3期 実績	計画始期 の水準	22/3期 実績	23/3期 計画	24/3期 計画	始期から の改善額
コア業務純益 (百万円)	3,492	2,927	2,161	2,161	2,214	3,395	3,589	1,428

※ コア業務純益 = 業務純益 + 一般貸倒引当金繰入額 - 国債等債券関係損益

※ 計画始期の水準については、直近の決算期の数値を設定しております。

(2) 業務の効率性を示す指標

【 業務粗利益経費率の改善幅 】

	19/3期 実績	20/3期 実績	21/3期 実績	計画始期 の水準	22/3期 実績	23/3期 計画	24/3期 計画	始期から の改善幅
業務粗利益 経費率(%)	58.14	60.37	71.65	71.65	61.06	51.33	49.95	21.70

※ 業務粗利益経費率 = (経費 - 機械化関連費用) ÷ 業務粗利益

※ 計画始期の水準については、直近の決算期の数値を設定しております。

※ 機械化関連費用には、アウトソーシング料、事務機器等の減価償却費、保守関連費用等を計上しております。

これらの指標の動向につきましては、平成23年3月期実績の状況を次回に報告する予定です。

(注) 協同組織金融機関は年度決算であることから、これらの計数については、年度計数を報告することとされています。(金融機能強化法施行規則80条)

3. 経営の改善の目標を達成するための方策の進捗状況

当組合は経営強化計画に沿って、厳しさを増す中小規模事業者への安定的かつ円滑な資金供給を行うなど、適切かつ積極的な金融仲介機能を発揮するための諸施策に取り組んでおります。

具体的には、次の事項に重点的に取り組んでいるところです。

- ① 営業態勢の強化による貸出の増強
- ② 信用コスト削減のための取組強化
- ③ ローコスト体制への移行（経営の効率化）
- ④ 経営強化計画の確実な履行の確保

『営業態勢の強化による貸出の増強』

ア. 営業体制の充実

(A) 「融資営業係」の精鋭化等

お取引先への円滑な信用供与を実現するため、中小規模事業者を対象とした融資業務を担う「融資営業係」を平成22年12月末現在、10名配置しております。中小規模事業者が多く融資取引の拡大・深耕が見込まれる地域である甲府市とその周辺の営業店9店舗と農業分野で取引拡大が見込まれる長野県南佐久郡川上村にある川上支店（平成22年11月に出張所から支店へ昇格）に、各1名の融資営業係を配置し、「提案型セールス」の実践により、平成22年度は12月末現在275先1,706百万円の新規実行がありました。毎週金曜日に融資営業係連絡会議を開催し、各融資営業係が保有する情報および成功事例を交換することにより、中小規模事業者の金融の円滑化に向けて組織的に取り組んでおります。

また、平成22年7月から、全信組連の企画・斡旋により他金融機関から営業現場の指導に長けた人材を招聘し、融資推進における職員の能力・技能の向上を図っております。

なお、大幅な人員削減により平成23年3月期には500名体制を達成する見込みでありますが、そのような中であっても営業活動の強化を図るため、店舗の統廃合の実施（平成22年度4店舗廃止により40店舗体制確立）及び本部組織の再編による本部人員の削減や事務の機械化促進等により人員を捻出し、営業部門への配置人員は優先的に確保しております。

(B) 「総合相談センター」の機能強化

平成21年10月に「総合相談センター（パートナーズ）」を設置し、お客様のサービス向上、中小規模事業者向け融資の拡大及び営業店業務のバックアップに取り組んでおります。当センターは、事業者向け経営相談（事業再生改善等経営相談、情報提供、専門家の紹介等）、営業店が収集した情報（ビジネスマッチングによる融資商材等）の集約及び営業店へのフィードバック、営業店に設置している「ローン相談窓口」「年金相談窓口」のサポートを行っております。平成22年10月でセンター開設から1年が経過しましたが、これま

での1年2か月の間に、電話・来店による相談が延べ299件あり、このうち融資実行に結びついた案件が20件、ビジネスマッチングが成立した案件が4件ありました。内部的には、センター開設1周年を契機として、より情報発信機能を充実することを目的として、内部機関誌『総合相談センターだより・パートナーズ』を創刊し、今後は隔月に定期発行してまいります。

また、当センターでは、中小規模事業者の経営支援、創業・新事業の開拓、事業承継にかかる支援等に対処するため、各種関係機関との連携強化を目的としたスキームを構築し、山梨県中小企業団体中央会、甲府商工会議所、富士吉田商工会議所、山梨県及び長野県の関係団体等と定期的な訪問により情報交換を行うなど、連携強化に向けた取組みを進めております。

さらに、より多くのお客様のご相談にお応えするため、センター相談員を開設時から1名増員したほか、平成22年4月に招聘した行政経験豊富な職員人材（県職員OB2名）を中心として、公的諸制度への対応強化、相談機能の強化、情報の集積・発信機能の強化、及び中小規模事業者への支援態勢の強化を図っております。

今後とも、山梨県中小企業団体中央会等との連携による経営支援の実施、相談員として専門家の派遣のほか、専門家を招いたセミナーの開催など各種セミナー及び相談会を定期的に行い、創業・新規事業開拓、事業承継に関する支援を行ってまいります。

[平成22年度の実施セミナー]

主催：中小企業応援センター”支援ネットワークやまなし”、後援：当組合

- ・ テーマ「地域資源活用&農商工連携事業セミナー」

開催日：平成22年6月2日、場所：当組合鯉沢支店、参加者：35名

- ・ テーマ「経営革新計画策定セミナー」

開催日：平成22年7月26日、場所：当組合鯉沢支店、参加者：13名

- ・ テーマ「経営革新セミナー」

開催日：平成22年10月6、7、8日、場所：当組合3支店、参加者：64名

開催日：平成22年11月8、9、10日、場所：当組合3支店、参加者：63名

なお、現在、当センターが取組んでいる追加施策等は次のとおりであり、今後とも当センターを核とした拡がりのある顧客サポートに向けて態勢を充実・強化してまいります。

- ① 当センターが一元管理している与信取引先の販売・仕入先のデータベースを営業店が自由に検索できる簡易システムを構築したことにより、新規先開拓のほか、ビジネスマッチングに繋げる取組みを強化することができました。また、これまで社内LAN上に情報マッチングサイトを常設し、収集した情報を「売りたい・買いたい」情報として提供しておりましたが、これに加えて、「貸貸・贈与・交換等」の情報も追加しております。このように、当組合の強みである全県ネットワークを活用した営業展開を実現しております。
- ② お取引先の販路開拓支援としてビジネスマッチングを推進するため、その手法・ノウハウ等を吸収することを目的として先進の信用組合を視察いたしました。今後は、当組合独自にビジネスマッチングフェア・商談会等を開催するための準備（情報誌「県内版ビジネスネットワーク（仮称）」の作成・発行）を進めてまいります。

- ③ 当組合は、平成22年6月から設置された「中小企業応援センター支援ネットワークやまなし連絡協議会」へ構成メンバーとして定期的に参加しており、中小企業応援センター事業である中小企業支援を積極的に展開しております。具体的には、前述のとおり、当組合の取引先を対象とした各種セミナー開催のほか、定年退職者のノウハウを中小企業へ人材支援として行う「新現役人材活用」制度の利用を当組合の取引先に紹介し、現在、派遣要請があった2社に対して経理経験者やIT技術を有する人材の派遣を進めております。また、平成23年2月7日に開催される「元気な山梨を創るフォーラム（県内中小企業者が開発した商品の展示会、農商工連携マッチングフェア等）」に当組合のブースを設置、出張相談会等を実施するとともに、取引先に対しましては、同フォーラムへの来場を案内しております。
- ④ 山梨県内企業の発展と、それに伴う金融サービスの充実・強化を目的としまして、理事長自らが県内優良企業11社のトップと会談する機会をいただいております。この会談では、当組合が、業界別に金融面からサポートするためのアドバイスをいただくことにより、今後、個別取引の深耕へ繋げてまいりたいと考えております。

(C) お客様相談窓口の拡充

顧客の相談・融資ニーズに即応するため、「ローン相談窓口」「年金相談窓口」を総合相談センター及び13店舗の14拠点で、営業時間外にも相談に応じられるよう毎週水・金曜日は午後8時まで相談受付時間を拡大しております。これ以外の店舗におきましても、事前にご予約をいただければ、営業時間外のご相談にお応えしております。「ローン相談窓口」では、個人向けローンのほか信用保証協会の活用を含めた事業性融資の相談業務も行っております。

〔ご相談内容〕

- ・ 中小規模事業者のお客様の金融円滑化（条件変更等）に関するご相談
- ・ 住宅ローンをご利用いただいているお客様の金融円滑化（条件変更等）に関するご相談
- ・ その他、個人向けローン及び事業性融資の新規借入に関するご相談

また、突発的な資金需要に対応するため、また、昨年施行された「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律（以下、「中小企業金融円滑化法」という。）」を踏まえ、昨年に引き続き平成22年12月11日および19日に年末の「休日相談窓口」を全店舗（総合相談センター及び40店舗）に設置し、お客様の資金繰りニーズに対応いたしました。2日間開設した休日相談窓口では、事業性融資、経営改善を中心に全店で延べ251件の相談がありました。

イ. 営業力の強化

(A) 営業目標の設定及び「営業推進戦略会議」の開催

営業活動の平準化を目的として、統一した営業手法等を定めた「営業活動マニュアル」および「窓口対応マニュアル」を実践しております。

また、営業推進担当理事が座長となり、全営業店長を対象に「営業推進戦略会議」を月

1 回休日開催しております。この会議は、営業目標の必達及び営業店長の目標管理意識向上を目的としており、業績目標の達成状況不振店舗を中心に意見交換を行うなど、目標必達を鼓舞しております。

当会議の開催結果については、月 1 回開催の「経営強化計画等進捗管理委員会」に対し営業推進部を通じて報告するとともに、同委員会から理事会へ報告することで、営業目標管理に対する経営陣の関与を強化しております。

(B) 「営業コンサルタント」の受け入れ

営業態勢の抜本的な見直しを目的として、営業改革のエキスパートとの間でコンサルタント契約を締結し、営業店全体における営業態勢の改善と営業力の底上げを図るとともに、時代の変化に応じた営業スタイルや営業スキルを取り入れてまいりました。

総合営業係は、預金・消費者ローン等個人向け商品の推進に加えて、現在は中小規模事業者等を対象とした事業性融資の開拓に力点を置き、営業力の底上げを図っていることから、事業性融資の営業を主体とした営業スキルを指導いただくために、新たなコンサルタントの選定を行っております。

(C) 「営業インストラクター」の指導強化及び休日勉強会の開催

営業担当者の質的向上等を目的として「営業インストラクター」4名を配置し、全営業店を毎月複数回巡回し指示事項の改善状況を検証・指導するなど、OJTを実施することにより、営業の深耕を図っております。営業インストラクターは当初、営業に秀でたプロパー職員4名で構成しておりましたが、平成22年7月から全信組連の斡旋・紹介により先進信用組合から招聘した職員2名とプロパー職員2名の4名に再編成しております。

また、総合営業係のスキルアップを目的として、昨年度に引き続き、平成22年9月から毎月1回総合営業係を対象とした勉強会を休日にこれまで6回開催いたしました。今年度は、当勉強会の講師を理事長のほか、融資担当理事（常務理事）等が務め、習熟度に合わせてコース制を採用し、より深度ある研修内容として実施しております。この研修では、経営方針を営業係へ直接伝えるとともに、営業現場の意見を吸い上げることにより、経営と営業店の相互理解と意思疎通を図っております。

この研修とは別に、平成22年12月から営業推進担当理事と営業インストラクターが講師となり、経験の浅い総合営業係と業績改善を要する総合営業係を対象としたスキルアップ研修を開催しております。この研修は、集合研修とOJTを組み合わせ繰り返し指導するなど、より実践的な内容とすることにより、提案型セールスの手法やコミュニケーション能力の向上を図るとともに、総合営業係相互の意見交換、情報交換も行うことで、各人のアンテナ機能を強化し、これまで以上にきめ細かな人材育成を行っております。

ウ. 営業活動の効率化

(A) 戦略的営業活動の展開

営業店はエリアマーケティングに基づく「営業店エリア顧客マップ」を作成し、「面的管理」に基づく戦略的な営業活動を展開しております。

また、「営業活動マニュアル」に則り、集中的かつ徹底したローラー活動を日常的に実践

し、特に、店周及び準店周の重点地区は、ルート渉外、目的渉外を駆使することにより訪問頻度を高め、個人・法人を問わず、メイン化取引による取引密度を高めることを最大の狙いとして取り組んでおります。このほか、徒歩・自転車による機動力のある営業も取り入れ、訪問軒数・面談回数を増やすことにより、お客様と常に向き合う「フェイス・トゥ・フェイス」の営業に取り組んでおります。

さらに、平成22年12月から、年金取引に特化した営業を強化するため、年金取引の多い営業店4店舗（本店、南西支店、塩山支店、都留支店）に各1名の「年金レディー」を配置し、取引深耕を図っております。

なお、ハンディ端末機を「営業ツール」として全総合営業係に貸与し、顧客情報の閲覧・検索・抽出等取引先情報の一元管理と内部事務も含めた事務処理負荷の軽減を図り、実質的な営業活動時間を確保しております。

(B) 「けんみん信組リレーション強化キャンペーン」の実施

平成22年5月に中小企業向け貸出残高を増強するためのアプローチ方法を見直し、融資推進における組合として統一した手法等を導入した「けんみん信組リレーション強化キャンペーン」を実施しております。

このキャンペーンは、営業推進部と融資部が連携を強化し、当組合と与信取引がない先の中から、取引候補先を「アタック先」として選定し、新規先の開拓を進めるとともに、既に当組合と与信取引がある先の中から、積極推進先を「チャレンジ先」として選定し、取引深耕を進めることにより、中小規模事業者に対する融資を増強することを目的としています。この推進イメージは、後述13ページのとおりです。

これと併せて、平成22年10月に「販売先・仕入先情報活用の手引き」を制定するとともに、既に当組合と与信取引がある先の事業取引状況等を調査・分析し、特に、当該先の販売・仕入先をトレースすることにより、これらの情報を登録・データベース化（簡易システム化）しております。この簡易システムは、新規取引先開拓ツールとしても活用することができ、融資先の発掘はもちろんのこと、当組合の取引先同士のネットワークを構築し、ビジネスマッチングに繋げる取り組みを行っております。この取り組みは、預金先を含め既存取引先全先を対象とすることで、当組合の強みである全県ネットワークを活用した営業展開を実現してまいります。

(C) 組合内リレーションの強化

効率的かつ機動的な営業推進の実現には、既往の各営業店、各担当者単独での対応（所謂、縦割組織での対応）では限界があるため、組織間の連携を一段と強化し組織として一体感のある営業体制を構築することを目的として、平成22年5月から組合内リレーション強化に関する施策を実施しております。各施策の具体的な内容等と開始から8か月が経過した平成22年12月末までの実施状況は次のとおりです。

なお、各施策で吸い上げた営業店からの意見・要望等につきましては、本部関係部署が前向きに検討し、その結果を速やかにフィードバックするほか、場合によっては営業店と意見交換することにより、両者の納得感のある解決策を見出しております。

①「ブロック担当制」の導入

全営業店を地区毎に4ブロックに分割し、融資部（融資課、管理課）、営業推進部（営業推進課、融資業務推進・支援室）それぞれにブロック担当者を複数名配置、各々ペア体制として活動しております。

②「営業部店現況報告会」の実施

これまで、延べ14回実施いたしました。

ブロック担当者は、担当ブロック内の各営業店の状況を把握するとともに、臨店指導方針等を協議しております。

③「合同臨店会議」の実施

これまで、延べ51回実施いたしました。

ブロック担当者は、担当ブロック内の各営業店へ合同により臨店し、定期的に開催しております。会議では、案件審査、債権管理及び営業推進における個別案件の検討、推進体制、研修等に関する指導、聴取、アドバイスに取り組んでおります。

④「ブロック会議」の実施

これまで、延べ8回実施いたしました。

本部各部と営業部店との意思疎通、コミュニケーションの向上を図るため、定期的を開催してまいります（「ミニ部店長会議」の位置づけ）。本部各部は、営業部店から吸い上げた現場の意見・要望等を速やかに施策に反映することを検討しております。

⑤「営業部店長報告会」の実施

これまで、延べ43回実施いたしました。

本部各部と営業部店の共通認識を醸成するため、新任営業部店長に対して常勤役員の立会いのもと開催しております。報告会を通じて、営業地域・営業店内の状況及び問題点と営業店の運営方針を確認しております。

⑥「営業部店内融資指導」の実施

これまで、各営業店で6から8回実施いたしました。

営業部店内において、融資担当者は総合営業系の知識・経験に合わせたOJTを実施し、総合営業系の融資実務のレベルアップを図っております。総合営業系は、融資担当者の指導のもと、事業性融資の稟議起案のほか、担当地区内貸出先の販売・仕入先の調査を行っております。

エ. 個人取引

(A) 住宅ローン推進

住宅ローンの推進にあたっては、当組合取引先である住宅建設業者、住宅関連業者や不動産業者との情報提供のネットワークを構築し、定期的な当該業者への訪問やパンフレットの常備を依頼するなど、ビジネスマッチングに関する情報収集に注力するほか、職員のスキルアップを目的としての継続的な研修の実施により、住宅ローン案件に関する審査のスピード化を実現しております。そのほか、前述のとおり、営業時間外における「ローン相談窓口」を設置するなど、推進態勢を強化しております。

また、お客様の多様な住宅ニーズ・資金ニーズにお応えするため、平成21年度より無担保の住宅借換ローン、エコ住宅に優遇金利を適用するエコ住宅ローン及びエコリフォーム

ムローンの取扱いを開始したことに加え、平成22年4月からは、山梨県産材利用住宅認証基準適合住宅に対する優遇金利の適用を開始しました。

さらに、中小企業金融円滑化法施行を踏まえ、当組合の住宅ローンをご利用いただいているお客様を対象として、ボーナス併用返済等の条件を見直すなど金融円滑化に関するご相談を随時受け付け、法施行から平成22年9月末までに97件の条件変更に対応しております。

このような取組みに注力してまいりましたが、山梨県内においては、地元リーディングバンクのキャンペーン金利引き下げと、これに各金融機関が追随するなど、住宅ローン取組強化による競争が激化しており、平成22年9月期の実績は334億円、計画比で39億円下回っております。今年度に入り、山梨県内の新設住宅着工戸数は前年を上回って推移していることから、総合営業係によるローラー活動を一段と強化しより多くのお客様の声に耳を傾け、資金ニーズに応じてまいります。

【 住宅ローン実績 】

(単位：百万円)

	21/3 期 実績	22/3 期 実績	22/9 期		
			計画	実績	計画対比
住宅ローン実行額 (期中)	1,046	686	—	318	—
住宅ローン残高	38,433	34,995	37,350	33,408	△3,942

(B) 個人ローン推進

環境問題に対する意識の高揚に伴い、エコカー減税対象者やエコ家電購入者を対象とした金利優遇商品であるエコカーローンやエコ家電ローンを取扱い、平成22年12月末現在、合わせて71件110百万円の実績となっております。

また、貸金業法改正に対応するため「けんみん信組おまとめローン」を取扱っております。この商品は、多重債務のある方を対象として、総合相談センターの取扱限定商品とすることで、ローン相談受付から融資実行までの間に、借入希望者及びその家族や関係者との深度ある面談を行うなど、お客様とのコミュニケーションを重視して取り組んでおります。平成22年度は12月末現在、電話・来店による相談が延べ44件あり、11件29百万円の申込みがありましたが、実行には至りませんでした。しかし、相談者の過払い金請求については、相談者の依頼に基づき顧問弁護士を通じて、2件の請求手続きがなされました。この商品は総合相談センターの取扱限定商品ですが、今後は、お電話等でご予約をいただくことにより、当センターの職員が営業店へ出向いて相談をお受けする「おまとめローン出張相談サービス」の実施や、新たに各行政関係機関との連携を図ることにより、当該商品を積極的に推進してまいります。

このほかに、個人ローン推進に向けた各種商品を取扱い、商品毎に総合営業係の獲得目標を設定し、営業インストラクターの指導のもと推進を強化しておりますが、県内の個人消費は、一部に持ち直しの動きがみられるものの弱い動きとなっており、家計消費支出は前年を大きく下回っていることなどから、平成22年9月期の実績は66億円、計画比で

1.4億円下回っております。今後は、総合営業係によるローラー活動を通じて積極的にPR活動を展開し、お客様の資金ニーズに応じてまいります。

【 個人ローン実績 】

(単位：百万円)

	21/3期 実績	22/3期 実績	22/9期		
			計画	実績	計画対比
個人ローン実行額(期中)	3,456	2,975	—	992	—
個人ローン残高	7,983	7,286	8,100	6,647	△1,453

(C) 預金推進

当組合の預金構成は、総預金に対する個人顧客の預金構成比が87%となっており、このうち60歳以上の顧客数は個人顧客全体の42%に上っている反面、20歳代及び30歳代の顧客数は同20%にとどまっており、若年層に対する取引拡大が預金推進における課題と認識しております。この対応策として、平成22年4月から給与振込の振込口座を指定していただいたお客様に対して、通常金利に上乗せ金利を付与する定期預金「ふり子ちゃん定期」及び定期積金「ふり太くん定積」の取扱いを開始し、平成22年12月末現在、合わせて84件92百万円の実績となっております。また、平成22年6月から子供手当の振込口座を指定していただいたお客様に対して、通常金利に上乗せ金利を付与する定期預金・定期積金「子育て応援団エール21」の取扱いを開始し、平成22年12月末現在、合わせて109件102百万円の実績となっております。

さらに、給与振込に関する商品の推進を側面的にサポートするツールとして、平成22年4月から給与振込契約企業等に対する法人インターネットバンキング及び給与振込契約企業の従業員様に対する個人向けインターネットバンキングの一部手数料を期間限定で無料化する取扱いも開始しております。

今後とも、お客様のニーズにマッチした商品・サービスをタイムリーに提供していくことで、個人顧客の預金推進に努めてまいります。

(D) 年金取引推進

当組合の預金取引において、年金受給者の預金が全預金に占める割合は約32%となっており、同割合が40%超の営業店は8店舗ございます。このように、当組合の強みの一つである年金受給者(含む予約者)に対するサービスをより向上させるため、平成22年12月から、年金取引の多い営業店4店舗(本店、南西支店、塩山支店、都留支店)に各1名の「年金レディー」を配置いたしました。年金レディーには、これまで実施してきた内勤事務の機械化により捻出した職員を抜擢しており、1週間の事前研修を受講した後に営業現場へ配属しております。年金レディーは、年金受給者(含む予約者)への定期的な訪問活動などによるきめ細かいサービスを提供することにより、取引継続・新規振込口座獲得を目指しております。年金レディーが配属された営業店の総合営業係は当該業務が軽減され、その結果、事業性融資の開拓に注力することができるようになりました。

また、現在「年金友の会」は、合併前の旧組合単位で運営・管理しておりますが、平成

22年11月に会員規定を改正し、各友の会を統一して「けんみん信組年金友の会」を組織し、平成23年4月からスタートすることといたしました。これにより得られるスケールメリットで、これまで以上に会員の皆様に喜ばれる充実したサービスを提供できるものと自負しております。

さらに、当組合の営業地域においても高齢化が進んでいるなか、社会問題化している認知症へ適切に対応するため、当組合は平成22年12月から山梨県福祉保健部と連携し、全役職員を対象として「認知症サポーター」を養成しております。

このように、当組合は全国の信用組合のなかで第2位の年金取扱高がございますが、この強みを活かした追加的な施策を実施することによりまして、年金受給者とその家族の皆様との取引拡大に取り組んでまいります。

なお、年金受給者層への推進強化の一環として、店頭への拡大鏡や拡声器の設置、重要書類の文字サイズ見直し等同層に配慮した商品説明態勢を充実させ、各種相談窓口や店頭においても積極的に推進しております。

『信用コスト削減のための取組強化』

ア. 「個社別取組方針」の精度アップ及び事業再生に向けた取組み等

資産の健全化は当組合の経営の重要課題と認識し、1億円以上の要管理先以下の取引先を中心として、「個社別取組方針」を定期的又は随時に見直しすることにより、経営改善指導等を徹底しております。平成22年10月に、個社別取組方針の精度アップを目的として、「販売先・仕入先情報活用の手引き」を制定し、取引先の販売先と仕入先をトレースすることにより、取引先の状況把握をより深度あるものとしております。なお、これらの情報はデータベース化（簡易システム化）することにより、新規取引先開拓のツールとしても活用することができるなど、後述の「貸出債権トータル管理」をさらにレベルアップしております。

こうした中であって、業績不振の大口与信先、及び改善に時間を要すると認められる債務者については、企業支援部の関与の下、事業再生に向けた計画の策定を支援するなど、事業再生等に積極的に取り組んでおり、平成22年12月現在、企業支援部の支援先数は87グループ199先となっております。

さらに、早期再生に向けた取組みとして、お客様の状況を総合的に勘案したうえで、中小企業再生支援協議会との連携に取り組む一方、第二会社設立による事業再生支援を提案・実施いたしました。

ただし、当組合の提案に対して理解・協力が得られず、結果的に経済合理性の確保が困難と認められた場合や再生の可能性が見出せない場合については、当組合の今後の方針について十分な説明を行い、地域経済への影響も勘案して、担保・保証等の保全処分、訴訟・競売等法的手続きによる回収等により不良債権の整理を図っております。

また、債務者区分の実質破綻先、破綻先のうち業況回復可能性の低い先の債権については、地域経済への影響も勘案しつつサービサーへの売却等によりオフバランス化を実施してまいります。

イ. 「延滞管理システム」の導入による初期延滞対応

延滞管理を専担で行う部署（ローン管理課）を設置し、初期段階での個人ローン及びカードローンの延滞解消に注力するとともに、民間保証会社との各種提携ローンに関する延滞管理体制を構築しております。

また、「延滞管理システム」を導入し、全店を対象として個人ローン及びカードローンの延滞管理の一元化を実現することができ、これにより営業店における管理業務は大幅に軽減され、人的資源の有効活用が可能となりました。

このように営業店の管理業務が軽減されたことに加え、提携ローンの延滞件数・金額は、システム導入前12か月平均が1,487件717百万円でしたが、導入後12か月平均が954件462百万円となり、件数で533件（35%）減少、金額で255百万円（35%）減少し、初期延滞の解消に大きな効果がありました。

ウ. 「貸出債権トータル管理」の導入

平成22年6月に全債務者を個社別取組方針に従い、取組方針別（積極先、維持先、注

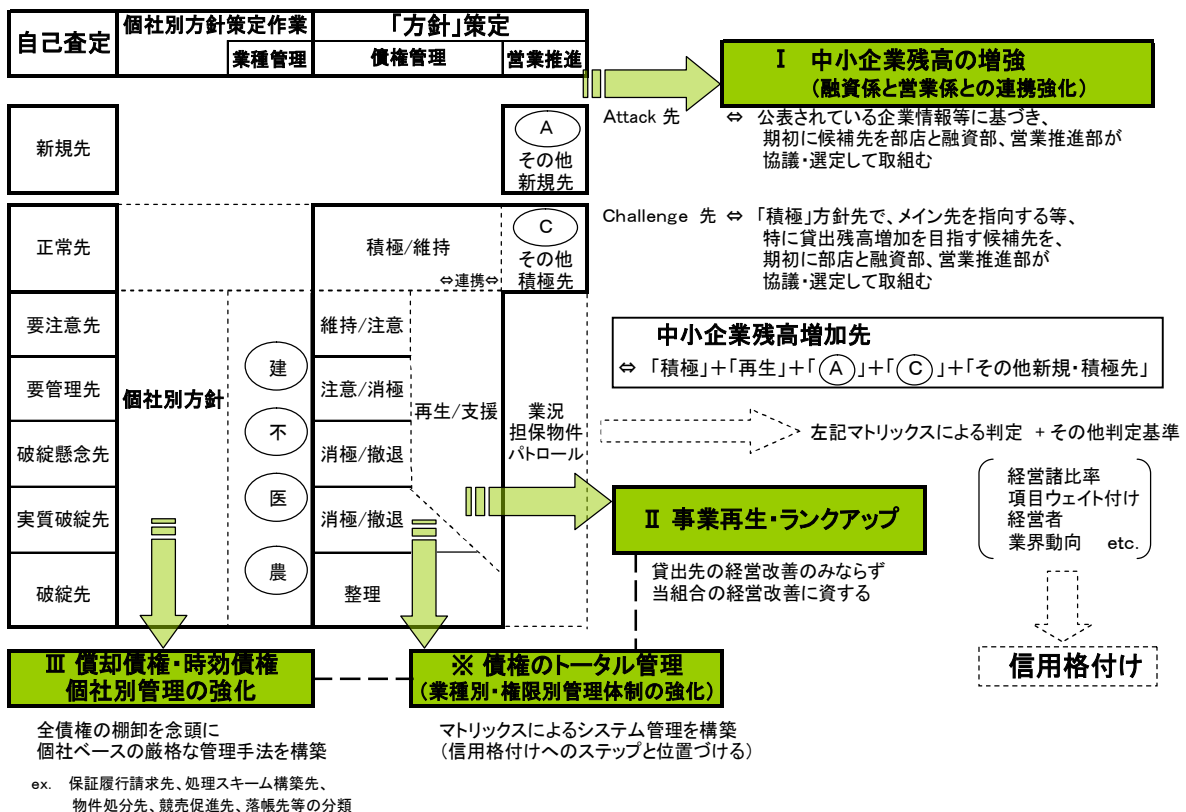
意先、消極先、撤退先、整理先)、再生・支援別(再生先、支援先、モニタリング先)、決裁権限別、業種別に区分・管理する「貸出債権トータル管理」を導入いたしました。当該管理は、個社別取組方針に基づき債務者毎に3桁の管理コードを付番することにより、融資推進資料及び貸出債権管理資料を出力するほか多面的な貸出債権の管理・分析が可能になり、融資推進先の選定や優先して取組むべき経営改善先の明確化など、本部・営業店間の共通認識のもとそれぞれの施策に取組むことが可能となりました。

さらに、平成22年12月に、平成23年3月期決算に向け信用リスクの軽減を目的として、融資担当常務理事をヘッドとした「貸出債権トータル管理推進プロジェクトチーム」を設置し、本部職員による営業店債務者管理への関与を強めることにより、全体的な進捗管理を行うなど信用リスク軽減の実効性を確保しております。

なお、こうした対応は、経営強化計画の完遂に向けて信用リスクを的確に把握・管理していく観点から、将来的な再生可能性を踏まえ債務者を分離して計数管理を行う手法を採用入れたものであり、これによりお客様への再生支援の取組みが強化されることを目指しております。

〔貸出債権トータル管理イメージ図〕

債権管理および貸出増強へのアプローチ (融資と営業推進との連携による)



『ローコスト体制への移行(経営の効率化)』

ア. 人員の削減及び人件費削減

平成22年3月期の職員数546名（被出向職員、嘱託職員、及びパート職員は含まない）を、平成22年9月末522名へ24名削減（新規採用5名、退職29名）し、平成22年12月末現在517名となりました。平成23年3月期には定年退職等による自然減により計画どおり500名体制となる見込みです。このように、500名体制に目処がついたことから、今後は年齢構成改善等を目的とした戦略的な人事採用を行ってまいります。

また、これまで行った本部組織改編（12部31課から9部16課）により本部組織をスリム化したことに加え、総務人事部長が本部部長と各部署の適正人員について個別協議を行うなど、引き続き本部人員の削減を進めており、これにより確保した人員を店舗統廃合による廃止店舗の営業エリアを引き継いだ営業店に配置転換を行うことにより、後述する店舗統廃合実施に伴うお客様の利便性低下の防止に努めております。

このような人員削減効果のほか、役職定年年齢の引き下げにより、人件費の削減に努めております。なお、役員に対する賞与につきましては、今後も期限を定めず当面の間支給は行いません。

【 職員数推移・人件費推移 】

(単位：人、百万円)

\	21/3期 実績	21/9期 実績	22/3期 実績	22/9期 実績	22/12期 実績
職 員 数	621	621	546	522	517
人 件 費	3,600	1,662	3,136	1,496	2,223

(注1) 人件費につきましては、平成22年3月期より、被出向者にかかる費用(49百万円)を人件費から役務取引等費用へ勘定科目の変更を行っております。このことから、計画策定時と同条件で比較するため、上表の平成22年3月期以降の実績には、決算上の人件費に49百万円を加算しております。

(注2) 平成22年6月に公表いたしました前回の報告書におきまして、平成22年3月期実績の職員数(552名)に嘱託職員6名が含まれていたことが判明いたしました。上表では訂正のうえ記載しております。(誤：22/3期552名 ⇒ 正：22/3期546名)

イ. 戦略的な店舗配置等

収益性の良化を期待することが困難な店舗を計画どおり平成21年度に4店舗1出張所を削減したことに続き、平成22年度は4店舗を削減し、平成22年11月末には計画どおり40店舗体制を実現いたしました。その際、農業分野で取引拡大が見込まれる長野県南佐久郡川上村にある川上出張所を支店へ昇格し、廃店するなかにあっても戦略的に店舗配置を見直しております。

なお、統廃合実施に伴いお客様の利便性が低下することを防止するため、廃止店舗が担当していた営業エリアには、優先的に営業係を配置しております。

また、後述のとおり平成22年2月22日から、当組合のカードによる山梨中央銀行のATMでの「お引出し」に係る手数料が平日時間内は無料で利用できるようになり、当組合は新たなネットワークを確保することになりました。このように、提携金融機関のATM設置状況及び利用状況を勘案し、今後ともお客様の利便性を十分考慮したうえで、計画的に店外ATM配置の見直しを実施してまいります。なお、平成22年度に店外ATMを11か所廃止し平成23年3月期には13か所といたします。

ウ. 「カイゼンプロジェクトチーム」の設置及び「経費予算管理」の導入

経費削減を目的として、業務に精通した職員をメンバーとした「カイゼンプロジェクトチーム」を設置し、各業務の見直しを含め全組織的にあらゆる分野において聖域なく現場のムダ・ムラの総洗い出し作業を行い、物件費を中心とした改善活動に取り組むとともに、営業店事務の本部集中化による業務の効率化にも取り組んでおります。

また、こうした活動と並行して、調達業者との交渉術の習得、適正市場価格の把握、購買慣習の見直しなどを目的として、外部コンサルタントと契約し、警備・保守料や消耗品費を対象として約8百万円の経費削減を実現いたしました。

さらなる経費節減を目的として、平成22年4月から経費予算管理を導入し、部署毎、科目毎に経費を配賦・管理しております。このような取組みにより、平成22年度は、具体的な経費削減策と併せ、対前年度比10%の削減を目標としております。

【 店舗数推移・物件費推移 】

(単位：店、百万円)

	21/3期 実績	21/9期 実績	22/3期 実績	22/9期 実績	22/12期 実績
店舗数	49	48	44	44	40
物件費(機械化関連費用を除く)	1,549	888	1,346	797	1,063

エ. 組織における一体感の醸成

(A) YKSマインド醸成活動の実施

合併後の融和のため部店を越えたグループ活動・研修を実践し、組合としての一体感を醸成することを目的として、「YKSマインド醸成活動」を平成22年4月から延べ10回実施し、平成22年11月27日に活動発表会を開催いたしました。この発表会には、理事長ほか常勤理事が出席し、各グループから出された意見等を直接聞くことができました。

なお、当活動は、旧組合的な色合いを完全に断ち切るため、外部の専門家をオブザーバーとして客観的な立場から指導・助言を受けることにより活動の実効性を高めるとともに、活動メンバーは、合併後入組した若手職員84名とし、活動グループは、配属部店や担当業務を越えた8グループを編成し活動いたしました。

(B) 組織活性化策の実施

計画的な人材育成を目的として、平成22年5月に教育研修制度と人事ローテーション制度を整備し、当該制度に関する規程を改正いたしました。

また、各部店内における指示命令系統を明確化することを目的として、職位をラインとスタッフに区分し職位職制規程を改正したほか、これに併せてやる気のある職員を支店長等に登用する「職位立候補制」を導入いたしました。

さらに、昇格・昇任試験の導入ならびに評価制度の厳格運用により、メリハリある昇格・降格人事を実践しております。

こうした取組みにより、職員のモチベーション向上と人的生産性の向上を図るとともに、活力ある組織を指向しております。

この甲斐あり、平成22年10月に行いました「お客様アンケート」では、窓口係、営業係に関する12項目全てにおいて、5段階評価のうち普通以上の上位3段階が85%を超えており（無回答を除く）、お取引先の皆様から総じて高い評価をいただくことができました。なお、このアンケート結果は、平成22年11月25日付で当組合ホームページにて公表しております。

『経営強化計画の確実な履行の確保』

ア. 「経営強化室」及び「経営強化計画等進捗管理委員会」の活動状況

各所管部は、経営強化計画に掲げた施策の立案・進捗・達成に向け、PDCAサイクルに基づき取り組んでおりますが、複数の所管部にまたがる施策の立案調整を目的として、「経営強化室」を設置しております。当室は理事長が室長となり、各所管部から横断的に人材や情報の提供を適時受けるクロスファンクショナルチーム（以下、「CFT」という。）の手法を採り入れ、これまでに37のCFTを設置し、計画の進捗状況等を踏まえ早急に取組む必要性が希薄となった2施策を除く35施策を立案し各所管部へ引継ぎ実行に移しております。このようにCFTを設置したこと、また、平成22年5月から組合内リレーション強化策を実施していることもあり、各部コミュニケーションも一層推進されました。このことから、現状においては、喫緊課題が生じた際、機動的にCFTを設置する対応となっております。

また、理事長を委員長とする「経営強化計画等進捗管理委員会」を設置し、本経営強化計画の進捗状況を管理しております。委員会は、月1回開催し、計画の進捗状況及び実行された施策を検証・チェック（「C」）するとともに、必要に応じて改善策等を協議、その結果をもって各所管部が速やかに改善（「A」）する体制としております。なお、同委員会委員には、非常任委員として大規模店舗長が加わり、経営強化に向けての本部・営業店間における認識の統一を図っております。平成22年度の当委員会の運営管理につきましては、前述のとおり施策計画に遅れはないため、計数計画の進捗管理を中心議題としており、平成23年3月末における計数計画の必達に向けた十分な議論を行っております。

イ. 「金融円滑化推進部会」の設置及び「金融円滑化推進責任者」等の配置

中小規模事業者及び住宅ローン利用者からの返済等に関する相談に迅速かつ適切に応えるため、常務理事を部会長とする「金融円滑化推進部会」を設置しております。当部会は、「経営強化計画等進捗管理委員会」の下部組織として設置し、当組合における金融円滑化に関する諸施策の推進状況等活動全体を専担で管理・統括しております。

また、融資部長を「金融円滑化推進責任者」とするとともに、全営業店長を「金融円滑化推進担当者」に任命し、全店あげて金融円滑化を推進しております。

なお、当部会は、金融円滑化に関する取組状況を定期的に当組合ホームページに公表しております。平成21年12月4日の法施行日から平成22年9月末までの主な取組状況は、次のとおりとなっております。

〔お客様が中小企業者の場合〕

貸付の条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	919件	33,001百万円
このうち実行・審査中に係る貸付債権	847件	31,796百万円

〔お客様が住宅資金借入者の場合〕

貸付の条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	107件	1,113百万円
このうち実行・審査中に係る貸付債権	97件	971百万円

4. 従前の経営体制の見直しその他の責任ある経営体制の確立に関する事項の進捗状況

(1) 業務執行に対する監査又は監督の体制の強化のための方策

(経営監視・牽制の適正化)

当組合は、コーポレート・ガバナンス態勢の確立を経営の最重要課題の一つとして位置づけ、理事会、監事会による経営監視・牽制が適正に機能する体制としております。

(監査体制の強化)

平成22年度本部・営業店監査マニュアルにおいては、本部・営業店業務監査ごとに行っているリスク監査をリスクカテゴリー毎の組織横断的な内部監査に変更し、様々なリスクに対する組織連携態勢をチェックするなど、複雑化するリスクへ対応しております。

(経営の客観性・透明性の向上)

本経営強化計画の進捗状況の管理・監督、経営戦略や基本方針についての客観的な立場で評価・助言を受け、経営の客観性・透明性を高めるため、信用組合業界の系統中央金融機関である全信組連の経営指導を毎月受けております。

(経営方針の周知と職員意見の吸い上げ)

経営方針の周知を強化するため、毎朝開催している役員部長連絡会(朝会)等主要会議の席での理事長挨拶の内容を「理事長メッセージ」として社内LANにより全役職員へ配信するほか、部店長会議を平成22年度は隔月に開催し、幹部職員に対する経営の現状を適時適切に周知することにより、幹部職員が自ら考え行動することを徹底しております。

また、平成22年度から、全営業店を地区毎に4ブロックに分割、ブロック毎に「ブロック会議」を開催することにより、本部と営業店のコミュニケーションを深めております。その中で、営業店の現場の意見を吸い上げることにより、経営管理態勢の強化と職場の活性化に取り組んでおります。

さらに、本部各部で横断的に組織した「ブロック担当制」を導入、担当者を営業店毎に配置し、この担当者は営業店の状況を把握するとともに、特性を考慮した臨店指導を実施することにより、速やかな問題解決に結び付けています。

(2) リスク管理の体制の強化のための方策

当組合は、組合全体のリスクを統合的に管理するため、総合企画部を統括部署として「ALM委員会」を毎月開催し、各種リスク管理方針・規程に従い信用リスク、市場リスク、流動性リスク、オペレーショナル・リスクをはじめ主要なリスク状況を把握するとともに、評価・計測されたリスクについて協議し、その協議内容は常勤理事会に報告する体制としております。今後は、全信組連のALMサポートを継続的に受け、各種リスクをコントロールする手法を採り入れるなど、より高度な管理態勢を構築してまいります。

ア. 信用リスク管理強化のための方策

(信用リスク管理態勢)

信用リスク管理方針・規程等に基づき、大口の要管理先以下の債務者毎に「個別取組方針」を策定し、定量・定性の両面でモニタリングを強化し、経営上の問題点の発見・対応に努めております。特に、大口与信集中先や与信額が大きい建設業者、不動産業者につ

いては、地域との一体的再生という観点を踏まえつつ、継続的に業績のモニタリングを行うとともに、取引先との面談を通じて策定した個社別取組方針に基づき、経費圧縮等を柱としたストラテジーを提案するなど、経営改善支援に注力しております。

(大口与信先、不良債権に対する経営改善支援と信用リスク管理の高度化)

体制面では、大口与信集中及び業種集中の管理につきましては、与信全体でのシェア管理を行い、その結果を、ALM委員会を通じて定期的に常勤理事会へ報告し、経営陣がリスク量について適切に評価・判断できる体制としております。

また、不良債権については、個社別取組方針を厳格に運用することにより、適切な管理を行い、経営改善支援等の事業再生を強化しております。

さらに、前述のとおり、平成22年5月から「貸出債権トータル管理」を導入・実施していることから、将来的には信用リスク管理の高度化を目的とした信用格付システムへ繋げていく考えでおります。

こうした対応は、経営強化計画の完遂に向けて信用リスクを的確に把握・管理していく観点から、将来的な再生可能性を踏まえ債務者を分離して計数管理を行う手法を採り入れたものであり、これによりお客様への再生支援の取組みが強化されることを目指しております。

イ. 市場リスク管理強化のための方策

(運用方針)

平成22年度余裕資金運用方針・計画を策定し、引き続き、全信組連からの有価証券運用サポートを定期的に受けながら、国債・地方債等の安全性の高い債券を中心に運用するとともに、リスクの高い仕組債等について新たな運用は行わない方針です。

(市場リスク管理態勢)

体制面では、リスク管理統括部署によるモニタリングを行い、その結果を、ALM委員会を通じて定期的に常勤理事会へ報告し、経営陣がリスク量について適切に評価・判断できる体制としております。

また、全信組連からの有価証券運用サポートを参考として、株式など価格変動リスクの高い有価証券の削減等資産構成を是正するとともに、厳格なロスカットルールの運用等迅速な対応によりリスクの軽減に取り組んでおります。

さらに、適正なリスク管理のもと、余裕資金の効率運用および有価証券を中心とした運用の高度化を目的として、平成22年9月に一週間、資金運用担当者1名を全信組連へトレーニーとして派遣いたしました。

(3) 法令遵守の体制の強化のための方策

当組合は、法令等遵守を経営の最重要課題の一つとして位置づけ、お客様・組合員の皆様からの信頼・信用を確保するために、役職員一人ひとりのコンプライアンス意識の醸成・徹底に取り組んでおります。

コンプライアンス推進のための統括部署であるコンプライアンス統括部に専任者を配置して、法令等遵守態勢確立のための諸施策、業務改善計画の継続的なモニタリングに取り組んでおります。

具体的には、各部店におけるコンプライアンスプログラムの進捗をモニタリングするとともに、全部店毎のコンプライアンス・リスク研修会の月毎実施、全役職員に対する「コンプライアンス理解度テスト」の四半期毎実施、「コンプライアンス担当者連絡協議会」の定期開催、さらには、コンプライアンスに係る計画、実施、点検などを行う「コンプライアンス委員会」を設置し法令等遵守態勢の確立に向けた内部管理体制の改善に取り組んでおります。

このような取組みのほか、万が一、不正行為を行っている役職員を発見した場合は、顧問弁護士へ直接報告することができる「内部通報制度」の活用により自浄作用を高めるとともに、平成21年1月にお客様に対してお約束した「適正な事務処理の実践に関する宣言」を広く周知することにより、役職員が当該宣言に反し不適切な事務を行っている場合は、お客様から「お客様相談室」にご連絡を頂き、速やかに問題を解決する体制としており、役職員一丸となって不正行為の根絶に向け鋭意取り組んでおります。

(4) 経営に対する評価の客観性の確保のための方策

経営に対する評価の客観性を確保するため、信用組合業界の系統中央金融機関である全信組連の経営指導を毎月受けることにより、当組合の経営戦略や基本方針について客観的な立場で評価・助言を受け、経営の客観性・透明性を高めております。また、平成22年度においても監査機構監査を予定しております。

さらに、理事会の諮問機関として、外部有識者から構成される「経営諮問会議（アドバイザリーボード）」を新たに設置いたしました。本会議は、外部有識者より経営全般について助言・提言をいただき、これを経営に反映させることにより、経営の客観性・透明性を確保し、コーポレート・ガバナンスを強化することを目的としております。平成22年12月1日に第1回会議を開催し、地元経済界、信用組合業界、法曹界の出席者から、有益な助言や提言をいただき、今後、これらの貴重な助言等を当組合の経営に生かしてまいりたいと考えております。なお、当該会議の概要は当組合ホームページに公表する予定にしており、また第2回会議は、平成22年度決算が確定する平成23年7月頃に開催する予定にしております。

(5) 情報開示の充実のための方策

お客様・組合員の皆様に当組合の経営に対する理解を深めていただき、経営の透明性を確保することを目的として、迅速かつ充実した経営情報を開示するとともに、積極的な営業活動に取り組んでおります。現在行っているこのような情報開示に関する取組みにつきましては、基本方針「ディスクロージャー・ポリシー（情報開示に関する基本的な考え方）」をホームページに公表しております。

具体的には、決算期毎に法令で定められた開示内容以外に、経営理念、リスク管理態勢、コンプライアンス管理態勢の状況をはじめ、地域貢献に関する情報等、当組合を理解していただくための経営情報をディスクロージャー誌に掲載し、窓口に備え置くほか、当組合のホームページ上でも公開しております。なお、9月次においても経営内容に関するレポートを作成し、ディスクロージャー誌と同様の方法で開示しております。

5. 中小規模の事業者に対する信用供与の円滑化、その他の主として業務を行っている地域における経済の活性化に資する方策の進捗状況

(1) 中小規模の事業者に対する信用供与の円滑化のための方策の進捗状況

ア. 中小規模事業者等向けの信用供与円滑化計画の進捗状況

平成22年9月期における中小規模事業者向けの貸出残高、及び総資産に占める割合の実績については、以下のとおりであります。

【 中小規模事業者向け貸出残高の推移 】

(単位：百万円, %)

	21/3期 実績 (計画始期)	22/3期 実績	22年9月期			
			計画	実績	計画対比	21/3期対比
中小規模事業者向け貸出残高	172,541	173,920	180,630	178,846	△1,784	6,305
総資産	451,502	466,599	470,000	459,898	△10,102	8,396
中小規模事業者向け貸出比率	38.21	37.27	38.43	38.88	0.45	0.67

(注)

- ・ 中小規模事業者向け貸出比率 = 中小規模事業者向け貸出残高 ÷ 総資産
- ・ 中小規模事業者向け貸出とは、協同組合による金融事業に関する法律施行規則別表第1における「中小企業等」から個人事業者以外の個人を除いた先に対する貸出で、かつ政府出資主要法人向け貸出及び特殊法人向け貸出、土地開発公社向け貸出及び地方住宅供給公社向け貸出等、大企業向けSPC、その他金融機能強化法の趣旨に反するような貸出を除外したものです。

平成22年度上期の中小規模事業者向けの貸出実行額は、8月から中小規模事業者向けの貸出金増強運動に取り組んだこと、企業支援部の経営改善指導先のうち特に経営改善の可能性が高いと認められる取引先に対して事業承継・事業再生を目的とした融資に取り組んだことなどから、4,504件、34,922百万円の実績となりました。平成22年9月期の中小規模事業者向け貸出残高につきましては、県内金融機関の貸出金残高が伸び悩むなか、当組合においても期中を通して資金需要が低迷したことなどから、計画比では1,784百万円下回り178,846百万円となりましたが、計画の始期である平成21年3月期比では、6,305百万円上回っております。同貸出比率は、総資産が減少したことから、計画を0.45ポイント上回る38.88%となりました。

平成22年度は、総合相談センターを核として、事業性融資にかかる経営相談等お客様のサービス向上、融資営業系の営業力強化、また、融資にかかる相談窓口の機能強化に取り組んでおります。

また、「けんみん信組リレーション強化キャンペーン」を継続実施し、与信取引先の販売先・仕入先調査により作成したデータベースを活用し新規取引先開拓を行うなど取り組みを強化することによりその実効性を確保し、中小規模事業者に対する融資を増強してまいります。

さらに、組合内リレーション強化策により、組織として一体感のある効率的かつ機動的な営業推進体制の強化に努め、特に、総合営業係が事業性融資の開拓に取り組む時間を優先的に確保し、新たな融資先の掘り起こしにも積極的に取り組んでおります。

イ. 信用供与体制の充実・強化

信用供与体制の充実・強化に向けては、「融資営業係」の配置と「総合相談センター」の設置から1年以上が経過し、引き続き融資の深耕や経営相談体制を強化しております。内部的には、毎月「営業推進戦略会議」を継続開催しており、目標必達意識を喚起しているほか、「営業インストラクター」を4名配置し、営業態勢の強化を図っております。

また、総合相談センター及び13店舗の計14拠点に個人向けローンと事業性融資に関する相談業務を担う「ローン相談窓口」を開設し、毎週水・金曜日は午後8時まで相談を受け付ける態勢となっております。

さらに、平日の往訪による面談や来訪が困難な中小規模事業者の利便性向上を図るため、昨年度に引き続き、年末、年度末に緊急の資金需要が発生することが見込まれるタイミングに合わせて、全店舗に「休日相談窓口」を設置し、融資相談に積極的に対応しております。

なお、「ローン相談窓口」・「休日相談窓口」とも、設置店舗エリア外のお客様からの相談にも積極的に対応しております。

ウ. 創業又は新事業開拓、事業承継に係る支援等（中小企業基盤整備機構、やまなし産業支援機構、山梨県中小企業団体中央会、地域商工会議所・商工会等との連携）

総合相談センターでは、各種団体や地域の商工会議所・商工会等との連携強化について、順次、取組みを進めており、情報の集積及び発信機能（起業・新規事業展開に役立つ情報提供等）を強化するとともに、各種団体関係者を招致しての相談会開催など、創業・新規事業展開希望者へのアドバイス等支援を実施し、相談を通じて創業や新規事業展開が実現する場合には、県の制度融資等を活用して融資を実行するなどの、金融面での支援も積極的に行っております。

また、各種団体（山梨県中小企業団体中央会、中小企業基盤整備機構、やまなし産業支援機構、甲府商工会議所、富士吉田商工会議所、山梨県商工会連合会等40団体）と定期的な会合を持つなど連携を強化し、税務面や経営面に関わる専門家（税理士、中小企業診断士、相談員等）の派遣斡旋にも積極的に取り組んでおります。

さらに、産学官連携にも力を入れ、山梨大学主催の「産学官連携による研究成果発表会」へ参加し、当組合取引先へ情報提供するなど取引拡大を推進しているほか、産学官連携活動を展開する「山梨大学客員コーディネーター委嘱制度」への参加を計画し、平成23年3月までに10名の客員コーディネーターを養成いたします。

エ. 事業の承継に対する支援に係る機能の強化のための方策

経営者の後継者問題を抱える家族経営企業を含む中小規模事業者の事業承継問題については、総合相談センターが中心となり、外部専門家の紹介など連携を強化しながら、提案から実行まで一貫して事業承継支援に取り組んでおります。

また、同センターでは山梨県中小企業団体中央会との共催による「事業承継セミナー」を昨年度は6回開催しており、今後も、地域に密着した営業活動を実践していくなかでの情報をもとに、事業承継に関する各種相談対応やM&Aなど、同センターを中心とした取

組みを推進してまいります。

オ. 担保又は保証に過度に依存しない融資の促進等

動産担保融資への取組みについては、中小規模事業者の資金繰り円滑化に資するものであるとの認識から積極的に取組んでおり、平成21年度から総合相談センター及び企業支援部が中心となって取組んでおり、これまで、商品在庫、機械設備等を担保とした融資を実現し、累計で3件の実績を上げております。これらの実績を踏まえ、平成22年10月に「債権・動産等譲渡担保取得運用マニュアル」を制定いたしました。

中小規模事業者、とりわけ個人事業者に対しては、無担保・第三者保証不要のビジネスローン（事業性資金）を積極的に推進しておりますが、前述のとおり、県内金融機関の貸出金残高が伸び悩むなか、当組合においても資金需要の低迷が続いていることなどから、平成22年度上期の実行額は133百万円、残高は661百万円となり、計画比で89百万円下回っております。引き続き、融資及び営業担当者を対象とした販売・推進方法の研修会を開催し、よりタイムリーかつスピーディーに資金需要にお応えするよう取組み、さらなる推進に努めてまいります。

また、信用保証協会保証付融資の推進に関しては、総合相談センターが中心となり山梨県中小企業団体中央会や山梨県内の商工会議所・商工会との連携強化とともに取組んでおります。同協会保証付融資の推進強化につきましては、平成21年8月より山梨県信用保証協会へ職員を出向派遣しており、同協会職員講師による職員向け研修会等を平成22年度は4回実施し延べ103名参加したほか、融資営業係を中心とした新規訪問活動や同協会保証付融資の完済者への融資開拓活動を実施するなど、中小規模事業者への資金供給の円滑化に努めております。

さらに、平成22年3月から順次、甲府法人会、山梨法人会、鯉沢法人会、大月法人会と提携した信用保証協会保証付ローンの取扱いを開始し、各地域における中小規模事業者への資金供給に努めております。

このように信用保証協会保証付融資の推進に積極的に取組んだものの、前述のとおり、期中を通して資金需要が低迷したことなどから、平成22年度上期の同協会保証付融資の実行額は283件1,473百万円、融資残高は13,566百万円となり、計画比で5,134百万円下回っております。

【 保証会社付ビジネスローン推進実績 】

(単位：百万円)

	21/3 期実績 (計画の始期)	22/3 期実績	22/9 期		
			計画	実績	計画対比
ビジネスローン実行額(期中)	593	386	—	133	—
ビジネスローン残高(末残)	522	640	750	661	△89

(注) ビジネスローンは平成20年7月22日発売。

【 信用保証協会保証付融資推進実績 】

(単位：百万円)

	21/3 期実績 (計画の始期)	22/3 期実績	22/9 期		
			計画	実績	計画対比
保証協会付融資実行額(期中)	6,552	4,797	—	1,473	—
保証協会付融資残高(未残)	13,895	14,026	18,700	13,566	△5,134

カ. 経営改善支援

当組合は経営改善の可能性が高いと認められる取引先に対しては、所管部署である企業支援部が中心となり、毎月訪問を基本とし、場合によっては月に複数回の訪問を行うなど、きめ細かな経営改善支援及び早期事業再生支援に積極的に取組んでおります。特に、1億円以上の要管理先以下の取引先につきましては、「個社別取組方針」を策定・実行し、経営改善指導を徹底しております。

平成22年9月末の経営改善支援等の取組実績は、以下のとおり、合計で222先（企業支援部所管199先、総合相談センター対応16先、営業店対応7先）となり計画を上回りました。平成21年3月末比で先数が79先増加、支援取組率が計画始期と比べ1.53ポイント上昇いたしました。

具体的には、企業支援部および総合相談センターが中心となり、計画始期と比較し、創業・新事業開拓支援先11先、経営相談先49先、早期事業再生支援先13先、事業承継支援先4先、担保・保証に過度に依存しない融資推進先2先をそれぞれ追加いたしました。このうち、特筆すべき案件として、創業・新事業開拓支援にかかる医療・介護分野において、創業者が理学療法士・介護支援専門員の資格を有していることを利用し、地方公共団体と連携を図り市が所有する建物内での介護施設（デイサービスセンター）の開業資金を融資いたしました。引き続き、こうした取組みを強化・推進してまいります。

また、平成22年5月に、工場又はビルを所有している取引先16先に対して、財団法人省エネルギーセンターが行っている「省エネ診断サービス」を提案したところ、条件に適合した1先がサービスを受けることになるなど、多方面から経営改善支援を実施しております。

【 経営改善等支援取組み推移 】

(単位：先,%)

	21/3 期 実績 (計画始期)	22/3 期 実績	22/9 期			
			計画	実績	計画対比	21/3 期対比
経営改善等支援取組先数	143	208	195	222	27	79
創業・新事業開拓支援先	4	9	3	15	12	11
経営相談先	127	169	165	176	11	49
早期事業再生支援先	11	24	22	24	2	13
事業承継支援先	0	4	3	4	1	4
担保・保証に過度に依存しない融資推進先	1	2	2	3	1	2
期初債務者数	6,984	6,259	6,560	6,207	△353	△777
支援取組率	2.04	3.18	2.97	3.57	0.60	1.53

(注1)・期初債務者数とは、「日本標準産業分類」の大分類に準じた業種別区分に基づく「地方公共団体」「雇用・能力開発機構等」「個人（住宅・消費・納税資金等）」を総債務者数から除いた数といたします。
・平成20年7月企業支援部設置以降における「経営改善支援取組先」とは以下の取組み先といたします。

- (1) 創業・新事業開拓支援先
信用保証協会保証付「起業家支援融資」を取扱った先、新事業展開をサポートする先
- (2) 経営相談先
経営改善指導に係る助言等を継続的に行っている先
- (3) 早期事業再生支援先
経営改善計画の策定を支援し継続してフォローしている先、中小企業再生支援協議会と連携して事業再生を継続して支援している先
- (4) 事業承継支援先
事業承継に係る相談に対し相談等を行った先
- (5) 担保・保証に過度に依存しない融資促進先
資金繰りの円滑化に向け ABL 手法の活用を行った先

(注2) 平成22年4月以降平成22年9月までに、経営相談先7先を追加いたしました。

今後においても、県内の経済情勢及び中小規模事業者の業況が、早期改善が図られるとは考えにくいことから、地域密着型の金融機関としての使命を果たすべく、引き続き、総合相談センター業務の周知に努め、当センターを中心として外部の各種関係機関との連携を更に密にすることにより、中小規模事業者への支援強化に取り組んでまいります。

キ. 人材の育成(目利き力の強化)

人材育成に関しましては、全信組連の企画・斡旋により、整理回収機構からの人材支援を平成22年7月から2名追加し合計7名として、経営改善支援や融資管理のスキル向上を図っており、加えて、同年7月と9月から先進の信用組合から3名の人材支援により、融資推進及び融資実務に関する職員の能力・技能の向上を図っております。

研修については、受講者のレベルに合わせて、融資担当者及び役席者を全国信用組合中央協会や山梨県信用組合協会が主催する外部研修会に平成22年度は、平成22年11月末現在計14回、延べ109名の職員を派遣しております。

また、総合営業係、融資担当者及び役席者を対象として、山梨県、やまなし産業支援機構、山梨県中小企業再生支援協議会、山梨県信用保証協会等の外部講師を招いた内部研修会（平成22年度は12月までに計6回、延べ189名参加）を開催した他、融資部、企業支援部の職員が内部講師となり内部研修会を毎月開催（1回70～80名参加）しております。

このような定型的な研修に加え、職員が自発的に参加する休日勉強会を、昨年度に引き続き平成22年度も開催しております。この勉強会は、総合営業係の融資業務に関するスキルアップを目的として、理事長と常務理事等が講師を務めるとともに、理事長が編纂した『融資業務「営業・管理」ハンドブック』をテキストとして使用するなど、トップ自らが指導に当たっております。平成22年度は、受講者のレベルに合わせて選択することができるコース制（フォローアップコース、ステップアップコースの2コース）を採用しております。

〔フォローアップコース〕

常務理事等が講師となり講義形式で4回実施（1回60～70名参加）

〔ステップアップコース〕

理事長が講師となりゼミ形式で3回実施（1回30～50名参加）

これらの研修を通じて、企業分析力の向上など、目利き力を高めるとともに、業務の効率化、ひいては信用供与の円滑化に寄与するため、職員のレベルアップに努めております。

今後とも、不動産担保や第三者保証以外の手法を用いての信用供与にも積極的に対応できるように、新たに取り組む業種におけるお客様の実態把握と事業計画の実現可能性を精査するための目利き力の育成にも取り組んでまいります。

なお、人材育成は当組合の総体的な戦力アップに欠かせないものと認識し、経営目標達成には必要不可欠な課題として位置づけ、長期的視野に立ち、平成22年5月に教育研修制度並びに人事ローテーション制度を整備いたしました。これにより、総合職の場合は、管理職になるまでの育成期間を二期に分け、金融業務基礎知識の習得期間を第一期育成期間、幅広い金融知識の習得期間を第二期育成期間として、それぞれの育成期間に応じた研修を配置するとともにモデルジョブローテーションを定めることにより、これまで以上に計画的に職員を教育・育成する体制といたしました。

(2) 主として業務を行っている地域における経済の活性化に資する方策の進捗状況

ア. 経営改善支援及び早期事業再生支援態勢の強化

当組合は経営改善の可能性が高いと認められる取引先に対しては、所管部署である企業支援部が中心となり、中小規模事業者に対するきめ細かな経営改善支援及び早期事業再生支援に積極的に取り組んでおります。

また、支援先への訪問等を通じての業況モニタリング、支援先顧問税理士とのヒアリング、及びキャッシュフロー検証などの財務分析による実態把握を踏まえて、改善計画の策定支援や個社別取組方針に基づく指導を実践するとともに、内部的には企業支援部職員並びに営業店担当者のスキル向上に取り組んでおります。

今後は、企業支援部による経営改善支援及び早期事業再生支援に加え、総合相談センターの機能充実により営業店サポート態勢が強化されたこと、また、平成22年度から導入した貸出債権トータル管理を実践することにより、これまで以上に多面的な経営改善支援に取り組んでまいります。

イ. 経営に関する相談その他の取引先の企業に対する支援に係る機能の強化のための方策

我が国の景気が低迷・長期化するなか、山梨県の経済及び県内の中小規模事業者はこれまで以上に厳しい状況下にあります。

取引先の経営改善にかかる相談については、必要に応じて外部機関や外部専門家の指導を仰ぎつつ、営業店と本部が一体となって、資産売却、経費節減、財務内容改善をはじめとする経営改革や改善計画についての提案・助言等の支援に取り組んでおります。また、総合相談センターを通じてのビジネスマッチングによる販路拡大支援等にも積極的に取り組んでおり、これまでに4件の実績がありました。将来的にビジネスマッチングフェア（仮称）を開催するため、平成22年11月に先進の信用組合のフェアを視察し、開催方法・ノウハウを吸収・蓄積しております。

経営改善支援への取組みに関しては、中小規模事業者からの経営改善相談にも即応できるよう、総合相談センターと企業支援部が連携を強化し、中小企業再生支援協議会利用に関する仲介、経営改善計画の策定支援、経営改善に向けてのコンサルタント業務、外部コンサルタントの斡旋、及びABL（資産担保貸出、所有動産・流動資産を活用した融資）の活用相談に取り組んでおります。平成21年度は2件、平成22年度上期は1件の動産担保設定実績があり、事業者への資金繰り円滑化に貢献できたと評価しております。現在、売掛債権が特定しやすい業種について、債権担保及び動産担保の実現性を検証しており、その結果、実現性が高いと判断される場合は、早期に具体化させるとともに、併せて動産担保取扱に対応すべく平成22年10月に「債権・動産等譲渡担保取得運用マニュアル」を制定いたしました。このように引き続き、動産担保を積極的に活用し、事業者の円滑な資金繰りと当該融資手法の確立を図ってまいります。

また、企業診断サービスに関しては、企業支援部が提供した簡易型財務分析を営業店が活用することにより取引先へのコンサルタントのきっかけをつかみ、その後、全国信用組合中央協会が提供する「あのねット診断システム」を利用した詳細な経営改善指導を実施しております。さらに、個別具体的な経営改善が必要な先については、中小企業診断士を

紹介するなど経営改善指導の充実・強化に努めております。

中小企業応援センター「支援ネットワークやまなし」の取組みに関しては、山梨県中小企業団体中央会と提携し、取引先向けの情報提供や経営指導員の派遣、経営革新計画策定時の助言・金融支援などを行っております。引き続き、融資営業係を中心とした営業活動を通じてお客様のニーズの把握に努め、適時適切なサポートの提供に取り組んでまいります。

また、ビジネスマッチングに関しては、ネット上の仮想工業団地として、地域の商工会議所・商工会が開始した「風林火山ビジネスネット」をより多くのお客様へPRするため、パンフレットを一新したうえで配付するなど利用勧奨に努めており、今後とも同ネットを通じての取引先のビジネスチャンス拡大に取り組んでまいります。

ウ. 成長が見込める分野を通じての地域活性化に資する取組み

長引く不況下にあっても農業、医療介護、環境等は市場拡大が大いに期待される分野であり、地域経済の活性化に資するものであるとの認識から、総合相談センターが中心となり、各分野の関係機関等との提携に向けて精力的に取り組んでおります。

農業分野に関しては、同分野に特化した2商品（「豊穰」、「あぐりパートナーズ」）を推進しております。また、外部関係機関2先から専門家を招き、山梨県農業の実態・施策（やまなし農業ルネッサンス大綱）や農業融資の見方などをテーマとした研修を実施し、農業分野における目利き力を養成しております。また、平成22年11月に川上出張所を支店に昇格させ川上支店とし、当該支店の営業地域である長野県佐久郡における農業振興において金融面でのサポートをより一層強化してまいります。

医療分野に関しては、同分野に特化した2商品（「ドクタービジネスローン」、「めでいかるパートナーズ」）を発売し、山梨県医師会報に広告を掲載するなど推進しております。また、診療報酬を債権譲渡担保とする形で設備資金に関する資金需要にお応えするスキームの構築に取り組んでおりましたが、平成22年10月に「債権・動産等譲渡担保取得運用マニュアル」の制定に伴い、平成22年度中の取扱開始に向け準備を進めております。また、社会保障を支える福祉医療の基盤整備を進めるため、社会福祉施設及び医療施設の整備のために当組合が金融面で果たす役割は大きいものと認識し、平成22年9月に独立行政法人福祉医療機構と協調融資に関する覚書を締結し、現在1先の案件に取り組んでおります。

環境分野に関しては、環境問題に取り組むことが企業市民として担うべき責任のひとつであると認識しており、個人向け商品として4商品（「エコカーローン」、「エコ家電ローン」、「エコ住宅ローン」、「エコリフォームローン」）を推進しております。また、温室効果ガス排出削減設備導入企業及び林業・木材関連事業者を対象とする事業性商品2商品（「環境対策融資フォレスト」、「環境対策融資クリーンサポート」）も併せて推進しております。なお、平成22年5月から、環境問題に対する更なる取組みの一環として、「財団法人山梨県緑化推進機構」が運営する『緑の募金』事業の協賛団体として認定を受け、全組合を挙げて募金活動を実施しております。具体的には、前述の事業性商品2商品の融資残高に応じた一定金額を、お客様にご負担いただくことなく、当組合が同機構に募金させていただくとともに、営業部店の店頭で募金箱を設置し、来店されたお客様にも広く募金活動へのご協力を呼びかけております。

6. 財務内容の健全性及び業務の健全かつ適切な運営の確保のための方策の進捗状況

(1) 経営管理に係る体制

理事会は「内部統制基本方針」のほか、これに基づく「法令等遵守基本規程」、「顧客保護等管理方針」及び「リスク管理方針」を制定し、その重要性をあらゆる機会を通じて全役職員に対して周知徹底することにより、適切な業務運営の確保に努めております。

また、理事会は「内部監査基本方針」を制定するとともに、内部監査部署である監査部を理事会直轄の組織として、その独立性を確保しております。監査部は、当方針に基づく監査を通じて、各部門における内部管理態勢、法令等遵守態勢、顧客保護等管理態勢及びリスク管理態勢の有効性を評価し、問題点の発見・指導にとどまらず、問題点の改善方法の提言を行っております。

なお、中小企業金融円滑化法施行により改正された金融検査マニュアルを踏まえて、所管部署は、中小規模事業者等からの返済等に関する相談に迅速かつ適切に対応するために設置した金融円滑化推進部会と連携を図りながら、内部統制基本方針、内部監査基本方針・同規程等、及び顧客保護等管理方針・同規程等を平成22年2月に改正・施行いたしました。さらに、平成22年10月には、金融分野における裁判外紛争解決制度（金融ADR制度）の創設に伴い、なお一層の顧客保護の充実及び金融商品・サービスに対する顧客の信頼性向上を目的として、内部管理態勢を整備するとともに、顧客サポートに関する規程・マニュアル等を制定・改正いたしました。当組合の苦情処理措置・紛争解決措置等の概要は、当組合ホームページに公表しておりますとおり、当組合との取引に関する苦情等のお申し出は当組合のほか、山梨地区しんくみ苦情等相談所、しんくみ苦情等相談所をはじめとする他機関でも受け付けております。お申し出いただいた苦情等は、事情・事実関係を調査するとともに、必要に応じ関係部署との連携を図り、公正・迅速・誠実に対応し、解決に努めてまいります。

(2) 各種のリスク管理の状況

各種リスク全般を管理する組織体制、信用リスク管理、市場リスク管理については、「第4. (2) リスク管理の体制の強化のための方策」に記載のとおりです。

そのほかのリスクとして、流動性リスク管理及びオペレーショナル・リスク管理は次のとおりです。

ア. 流動性リスク管理

当組合は、直面する流動性リスクを適切に管理するための方針・規程を制定し、日次、週次、月次で資金の動きをモニタリングする体制としております。資金面で重大な動きがある場合は速やかに担当理事を通じて理事長へ報告するなど、迅速な対応をとることで資金繰りの安定に努めております。

また、預金流出を想定しての流動性確保を最優先とした資金運用とすることにより、流動性危機時の対応を強化しております。

イ. オペレーショナル・リスク管理

オペレーショナル・リスクを事務リスク、システムリスク、法務リスク、人的リスク、有形資産リスク及び風評リスクに特定し、各リスクについて、所管部署を定め、各所管部署は、各種方針、規程、マニュアルを遵守させる取組を強化しており、リスクの極小化及びリスクの顕在化の未然防止に努めております。

特に、事務リスクの顕在化未然防止における対応として、全ての事務ミスに関して発生原因の分析を行い、常勤理事会へ定期的に報告するとともに、全部店に周知することにより、類似事案の再発防止と注意喚起を行っております。

7. 地元からの支援の進捗状況

当組合の主たる営業地域である山梨県は今後も厳しい経済状況が続くことが予想され、主要な取引先である中小企業者においても業績の好転は相当の時間を要する状況です。

こうした状況下、資本の健全性を確保し、県内の中小企業向け貸出の増強等を行っていくことを目的に、全信組連に優先出資を引き受けていただき国から金融機能強化法に基づく財源面の支援をいただいたことにあわせて、地元県及び銀行に対しましても支援の要請を行い、連携強化に向けて取り組んでおります。

具体的には、次の支援があり、そのほかについても協議を進めております。

ア. 山梨県からの支援

- (A) 中小企業者への資金供給の円滑化を図るため、20億円の預託金の増額
- (B) 中小企業者に対して積極的な支援を行うため、融資担当者の研修会における制度融資など県の中小企業施策に関する情報提供
- (C) 融資案件に対する相談機能の充実を図るため、融資担当者の研修会における県の金融相談事業に関する情報提供
- (D) 融資先の様々なニーズに対応するため、県工業技術センター、県富士工業技術センター及び(財)やまなし産業支援機構による技術指導や経営指導
- (E) 行政経験豊富な人材（県職員OB）の紹介による、公的諸制度への対応力強化、融資案件に対する相談機能の充実、及び職員のスキルアップに向けた金融相談事業のノウハウ・情報の提供

イ. 山梨中央銀行からの支援

- (A) 顧客サービスの向上を目的としたATMの開放〔平成22年2月22日実施〕
これにより、当組合のカードによる山梨中央銀行のATMでの「お引出し」に係る手数料が平日時間内は無料で利用できるようになりました。
平成22年度におけるご利用件数は、平成22年11月末現在、37千件ございました。
- (B) 当組合職員のレベルアップを目的とした内部研修会（マナー研修、融資研修）への講師派遣
平成23年度における講師派遣につきましては、平成23年1月以降、実施時期・方法等を決定する予定にしております。

以 上