

地域密着型金融推進計画進捗状況

平成 19 年 3 月

倉吉信用金庫

当初作成地域密着型金融推進計画は「地域密着型金融推進計画」をご覧ください。

はじめに

地域密着型金融推進計画については、平成 17 年 3 月 29 日付けで金融庁より公表された「地域密着型金融の機能強化に関するアクションプログラム」（平成 17 年度～平成 18 年度）に基づき、計画を策定し推進しているところです。

策定に当たり地域金融機関として、永年に亘り積み上げてきた地元中小企業との間柄重視による相互の信頼関係を基に当初計画策定の主旨に沿い、顧客支援体制の構築、活力ある地域社会の実現に取り組んで参りました。

以下 2 年間に亘る推進の状況について記載します。

要請大項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況
1. 事業再生・中小企業金融の円滑化	<p>地域金融機関である当金庫は、間柄重視による地域密着型金融を介して、地域の取引先中小企業の事業再生と金融の円滑化を図ることが当金庫の最大の役割であると認識しており、その中心的担い手となるべく、地域経済の活性化に向けた継続的取り組みを推進する。リレーションシップバンキングの「集中改善期間」の取組で成果の見られる事項については、継続して取り組むこととし、時間を要する事項については、更に内容を検討して取り組むこととする。</p>		
	<p>(1) 創業・新事業支援機能等の強化 「集中改善期間」の取組で成果のあった融資審査能力の向上に向けた各種資格取得を更に実践に活かし、実績につながるような研修態勢とする。また、地公体、商工会議所等との協調を推進し、当金庫主導により立ち上げた「中部活性会議」や産・学・官連携による「中部元気クラブ」並びに農業団体等との情報交流の中から、創業・新分野進出等に向けた情報提供や支援取り組みを行う。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 創業・新事業支援目標を「重点強化期間」中に 4 先取り組む。 ・ 取得資格が実践に活かされる庫内研修の充実を図ると共に、業界団体主催の研修会等に積極的に参加させる。 ・ 当庫主導により設立した「中部活性会議」や産・学・官連携による「中部元気クラブ」並びに農業団体等との情報交流会に積極的に関わり、ビジネスマッチングや創業支援・新分野進出等への情報提供につなげる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 通所介護サービス業の新規創業、運送業の産業廃棄物中間処理施設進出、美容業のカフェレストラン・エステサロン併設進出、飲食店の異なる料理店出店、建設業と清掃業者の木質ペレット販売、新規老人デイサービス施設など 11 件を支援した。 ・ 業界団体、県、中国産業局等の研修会に積極的に参加すると共に、研修計画に沿った庫内研修を実施した。 ・ 新規開業、企業再生等の分野にかかる連携を円滑にするため、17 年 10 月に国民生活金融公庫と、12 月には鳥取県商工連合会、18 年 7 月に鳥取大学と業務連携協力の覚書を交わした。 ・ 当金庫取引先が 18 年 11 月の「東京ビジネスサミット」に参加し、取引の引合

要請大項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況
	<p>(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能を強化</p> <p>(1)の取得資格を実践に活かす能力へ向上させると共に、しんきん総合研究所、政府系金融機関、税理士等専門家との連携を図りながら推進する。</p> <p>また、これらの機関との連携をもとに経営改善支援の早期着手により迅速な企業再生を取り組む中でキャッシュフローを重視したモニタリングを行い、不良債権の新規発生防止や要注意先債権の健全化に取り組むと同時に、要注意先の健全債権化等に関する取り組み内容を拡充して公表する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・信金中金並びに政府系金融機関及び中小企業支援センター等との連携を図りながら、効果的な支援を行い、単一業種に対する融資割合を20%以下とし全業種にバランスよい金融支援とする。 ・経営相談を充実させる為、現行の法律相談・税務相談を月1回、経営相談を随時開催する。 ・決算書問題点発見型システムの活用により、企業の財務上の問題点等を指摘して指導するとともに、その結果を財務診断サービスとして50先以上の取引先に対してフィードバックする。 ・地公体や中小企業支援センター、信金総合研究所、政府系金融機関、税理士等専門家との連携を図るなかで、新分野進出、企業再生等の相談・金融支援を行う。 ・大口上位100先(与信約1億以上)については、定期的に与信先の信用状態、保全状況、今後の与信改善方針等のモニタリングを行う。 ・公認会計士、税理士、中小企業支援センター、中小企業再生支援協議会等の積極的な活用を行う。 	<p>が多く、契約交渉中である。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中小企業・地域住民に対して信金中金、政府系金融機関等と連携しバランスの良い融資支援しており、一業種20%を超えるものはなかった。 また、平成17年10月には国民生活金融公庫、平成17年12月には鳥取県商工連合会と業務連携協力の覚書を交わし、新規開業、ベンチャー支援、企業再生の面での連携を円滑にすることとした。 ・税務相談日の広報をホームページ・各店ロビー掲示板で広報し、毎月実施した。 ・決算書問題点発見型システムの活用による財務診断サービスとして、52先の取引先に対してフィードバックした。 ・各関係先との連携により創業・新分野進出支援を11先取組んだ。 ・大口上位100先(与信1億円以上)について、平成18年7月、平成19年3月にモニタリングを実施した。 ・積極的に中小企業再生支援協議会の支援を受けて取り組んでいる。

要請大項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況
	<p>(3)事業再生に向けた積極的取組 取引先と再生ノウハウを共有化して取引先の過剰債務の解消、事業の再構築に取り組み、この活動を通して地域経済の活性化を図るとともに再生支援実績の公表に可能な限り取組む。</p> <p>(4)担保・保証に過度に依存しない融資の推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ 要注意先以下の健全債権化に向けた経営支援取組み先数を 70 先以上とする。 ・ 債務者のランクアップ先数等を公表するとともに公表の拡充を図る。 ・ 中小企業再生支援協議会のプロジェクトチームに参加し、一層の連携を図りながら企業再生にあたる。 ・ 地域中小企業再生ファンドの組成に出資を含めて参加し、これの積極的な活用を図る。 ・ 民事再生企業に対する運転資金を、県信用保証協会と協調して取組むを図る。 ・ 再生支援取組実績は、守秘義務等に留意しつつ、可能な限り具体的成果を公表する。 ・ SDB地区別説明会に 17 年度 2 名、18 年 7 月に 1 名参加するとともに、信用保証協会との間で担保・ 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 要注意先以下の経営支援先 71 先をリストアップして、支援に取り組んだ。 ・ 経営支援取組先 71 のうち 18 年度には 3 先がランクアップした。 ・ 当庫取引先に対して、中小企業再生支援協議会の支援を受けるとともに、同協議会プロジェクトの一員として地元企業の再生支援に当たってきた。 鳥取県再生支援協議会と連携して、私的整理ガイドラインによって企業再生支援を 1 先行った。 ・ 地域中小企業再生ファンドに出資しており、再生協議会の指導の中でファンド活用について検討している。 ・ 鳥取県信用保証協会ではディップファイナンスの保証扱いは行っておらず、引き続き検討していきたい。 ・ 再生支援取組実績の公表は、守秘義務等留意し、趣旨にのっとり実施に向けて検討したい。 ・ 大口上位 100 先(与信 1 億円以上)について年 2 回、営業店と本部が協議した。 ・ スコアリング商品は 18 年 10 月に発売し、11 件・59 百万円取り扱った。

要請大項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況
	<p>目利き力を活かして将来性や技術力を的確に評価できるような態勢作りや、定期的なローンレビューを通してキャッシュフローをはじめとする資金繰見直しや財務内容の早期改善、自己資本の充実等の指導を行う。</p> <p>また、担保・保証に過度に依存しない融資に当たっては、「民法の一部を改正する法律」により改められた包括根保証契約に関して、法の主旨に沿った見直しを実施し、第三者保証の利用に当たっては該当規則並びにマニュアル等を活用し、過度なものとならないようにする。</p> <p>地域の中小企業の資金ニーズは多様化しており、それに応える為には、信用リスクデータベースや企業信用格付の整備により、融資商品の開発見直しを行うと共に、信金中金、政府系金融機関との連携を図りながら資金ニーズに対応して行く。</p> <p>(5)顧客への説明態勢の整備・相談苦情処理機能の強化 中小企業金融の円滑化や顧客保護の観点から顧客への説明態勢の整備、相</p>	<p>保証に過度に依存しないスコアリング商品を開発した。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・定期的にローンレビューを実施し、キャッシュフローをはじめとする財務内容の早期改善や自己資本の充実等の指導を行う。 ・信用リスクデータベースや企業信用格付の整備を行う中で、担保・保証に過度に依存しない融資商品の開発検討を行う。 ・第三者保証利用に当たっては、規則・マニュアル等の周知を行い、説明責任を果たしたうえで過度な保証とならないようにする。 ・保証協会との連携商品である売掛債権担保融資商品の一層の推進を図る。 ・地元中小企業支援と当庫収益確保のうえから、当庫融資商品をより利用しやすくするため、新商品の開発・見直しをするとともに、信金中金、政府系金融機関との連携態勢をより強化するなかで、預貸率60%以上を確保する。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>平成18年3月期には、資産の健全化を促進する目的で当初の計画以上に積極的なオフバランス化を実施した事により貸出金が減少しました。そこで預貸率目標も65%から60%へ変更したものであります。</p> </div> <ul style="list-style-type: none"> ・説明等が不十分であることによる、相談・苦情等の発生に対しては、速やかに経営陣への報告をおこない、適切な指示のもとに原因分析や再発防止策を検討し、併せてこの苦情等を教材とした勉強会を開 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成17年5月に全職員を対象として「顧客への説明態勢」の勉強会を開催するとともに、過度な保証とならないよう配慮している。 ・売掛債権担保融資は18年度、12件・53百万円取り扱った。 ・平成17年の中小企業に対する融資商品「経営まもるくん」に続いて平成18年5月には個人向けに「家計まもるくん」を、また無担保・家族保証のコンパクトリフォームローンも発売した。また、信金中金・政府系金融機関等との連携を図る中で資金ニーズに応じており、18年度期中平残預貸率は60.24%となっている。 ・平成17年5月に全職員を対象として「個人情報保護及び与信取引に関する顧客への説明態勢」の勉強会を開催し、平成18年1月に営業店長を対

要請大項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況
	<p>談苦情処理機能の強化に向けて、債務者、保証人等に適切かつ十分な説明義務を果たすことが重要であり、約束手書・規則・マニュアル等を継続して見直し、職員への説明会を実施する。また、相談・苦情等の発生に対しては、その原因を分析して速やかに経営陣へ報告すると共に検証結果を還元することにより再発の防止に努める。</p> <p>(6)人材育成 事業再生や中小企業金融の円滑化を通して地域密着型金融を推進する為に、当地域の特性や当金庫のビジネスモデル等を踏まえつつ、企業の将来性、技術力を的確に評価する能力や経営支援能力を実践に活かす人材育成に取り組む。</p>	<p>催する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・融資取り組みに当たっては債務者・保証人に対して説明の後「商品主要項目の説明資料」で確認をとる。 ・各種資格試験にチャレンジさせ資格取得させるとともに、役員・部長が担当を決めて、取得した資格が実践に生きるような研修を行うこととし、人事評価にも反映させて行く。業界団体主催の企業再生や目利き力強化等の研修会に積極的に参加するとともに、受講者が中心となって庫内研修を行う。 	<p>象とした勉強会を開催した。 平成 18 年 9 月 22 日(金)内部管理担当役員会議を開催し、優越的地位の乱用防止の徹底を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・融資取り組みに当たっては、債務者・保証人への内容説明後、確認書を徴求している。 ・中信協主催「企業再生支援講座」「目利き研修講座」「融資渉外担当者講座」「事業所融資開拓講座」「貸出審査能力養成講座」「融資渉外管理者講座」「個人ローン推進講座」に参加させると共に、伝達研修を開催した(18年度は26名が参加した)。
2 経営力の強化	<p>地域金融機関として、地域から高い評価を得る経営を目指した取組を行うことは、当金庫の最重要課題と位置付けている。そのため以下を重点に取組を行うことにしている。</p> <p>(1) リスク管理態勢の充実 地域内において、一般的に金融機関の安全性の評価指標として認知されている自己資本比率について、平成 19 年 3 月末より導入される「新しい自己資本比率規制」に備えて、スムーズな導入に向けた金庫のリスク管理態勢の整備に取り組みます。また、導入までの間は現行の算出基準で 7.5%以上確保を目指す。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・「新自己資本比率規制」の導入について、関係各部（総務部・審査部・資産管理部）で研究し、統合的リスク管理委員会で検討を行い、常勤理事会に諮問し、承認を得る。 ・監査法人とリスクの計測手法について協議を行い、確立を図る。 <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <p>平成 18 年 3 月期には、資産の健全化を促進する目的で当初の計画以上に積極的なオフバランス化を実施しました。そこで一部自己資本を取り崩した為目標も 15%から 7.5%へ変更したものであります。</p> </div>	<ul style="list-style-type: none"> ・「新しい自己資本比率規制」について総合企画部で金利リスク及び信用リスクの計測作業に着手した。 また、平成 19 年 3 月にはアウトライヤー基準に基づくストレステストを実施した。 ・平成 18 年 11 月には信金中金にオフサイト報告データをもとに金利ショック値算出の試験的測定を依頼した。 ・平成 19 年 3 月期の自己資本比率は 8.11%となった。

要請大項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況
	<p>(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上 「地域密着型金融」の推進上、経営の観点から一定の収益を確保し対応する必要があり、収益管理態勢の整備と収益力の向上に向けた取組を推進し、当金庫の管理会計の更なる精度を高める取組の中で、信用リスク管理手法（内部格付制度）を導入し、地域において必要なリスクを取りつつ、それに見合った金利設定を行っていくための体制整備行う。</p> <p>(3) ガバナンスの強化 地域の特性や利用者のニーズを経営に反映することは、当金庫の地域での存在意義にも関わる重要なテーマの一つとして捉え、ガバナンスの向上に向けた取組として位置付ける。特に総代による一般の会員の意見を反映させる仕組みについて、当金庫の業績説明会や意見交換会の開催（年1回）を通じ情報の提供と収集を行い経営に反映させる等、総代の機能強化に向けた取組を行うことにしています。また、一般会員を含めた地域顧客に対して、情報開示を通じ自らの経営理念や将来像、地域での役割をコミットメントすることで、地域での利用者の評価を高める取組みをする。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・信用格付け専担者を配置するなどの態勢整備を行い、SDBの中小企業信用リスクデータベースの活用及び信用格付けの導入及び活用により、リスクに見合った適正金利の設定を行い、適正な金利収益を確保する。 ・信用リスクデータベース・信用格付等の構築により、信用リスク管理並びに収益管理等に生かし、当金庫の管理会計をさらに充実させ一層の精緻さを確保するために改善・整備に取組み、収益管理態勢を構築する。 ・今後とも継続して半期開示を実施する。 ・総代に対する業務説明会を下期（年1回）に実施する。 ・総代制度の機能強化に向けた新たな取組み・会員の意見反映への取組み等について経営対策委員会及び常勤役員会で検討を行い、決定した取組み事項については必要があれば公表する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成17年9月信用格付け専担者を配置した。 ・平成18年4月1日組織改革を行い、「信用リスク課」を設置し特命部長を任命した。 ・信用リスク管理の高度化の為、信用格付を構築し、与信管理及びプライシングに活用して収益管理向上に取組んでいる。 ・平成17年度結果を平成18年6月に開示した。（ディスクロジャ-誌・ホームページ） ・総代に対する業務説明会を平成17年に続き平成18年にも11月に4区分け開催し、当金庫の状況・方針の報告、地域・企業・顧客動向・要望等について意見交換を行った。

要請大項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況
	<p>(4) 法令遵守態勢の強化</p> <p>地域から高い評価を得るためには、法令遵守態勢の強化は欠かせない項目であり、このことについても力を入れた取り組みをすることにしています。特に不祥事件等の未然防止をはかるため、営業店に対する法令遵守状況の点検強化等監査態勢のより一層充実への取組、研修を通じての役職員の意識を向上させる取組等をいたします。また、顧客情報管理に関し利用者の注目するところであり、個人情報保護法の施行を受けた法令等諸規定に基づいた適切な管理・取扱の確保にも努める。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・保護対象となる顧客情報と管理状況の再確認を行い、必要に応じて規程・要領を改訂し態勢整備を行う。 ・役職員に対する顧客情報保護に関する研修を充実し、認識の向上に努める。 ・顧客情報、個人情報の取扱を行う全職員に対して資格試験の取得を奨励する。 ・監査による改善指導を充実する。 ・不祥事件防止の為、業務遂行上における牽制態勢を見直し、必要に応じ規程・要領及び事務手順等の改定を行う。 ・苦情処理態勢を充実させて、苦情内容に応じた主管部署の的確な対応を業務指導に反映する態勢とする。 ・公益通報者保護法に基づく制度の整備をはかり、コンプライアンス経営への取組を強化する。 ・金庫内部の規程・要領に従った業務運営とともに、法令等遵守状況に関する監査を充実させる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス委員会に於いて、平成18年度コンプライアンス・プログラムの説明と徹底を図り、関連規程として「成年後見制度規程」を策定、実施し、苦情受付のまとめとして、実例を取上げ説明し再発防止の指導を行った。 ・資格試験の受験を奨励した結果、取得者も増加している。 ・各種の監査項目に個人情報保護を取入れるとともに、管理要領を定めて監査による指導を継続している。 ・顧客との授受関係など、特に管理が行き届かない部分に対して監査を通して厳正な指導を行った。 ・苦情等処理は主管部署が主体となって対応する態勢を充実したほか、店舗窓口に投書箱を設置して顧客の声を収集している。 ・公益通報者保護制度に関しては、庫内規程を18年4月1日に施行して、従来の規定と補完しながらコンプライアンス態勢を充実した。 ・法令遵守状況一般に対する監査は、総合監査にも取り入れるとともに、店内検査や総合監査指標等を定めて監査を実施している。

要請大項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況
	<p>(5) ITの戦略的活用 地域密着型金融を推進する上で、IT投資等の適格性の確保は欠かせない事項であり、当金庫のビジネスモデルに合わせたIT戦略の活用に向けた取組を推進することとしている。現在共同事務センターのシステムに依存しない分野で独自に「景況調査」・「情報特急便」等システムを稼働させている。今後は現在のシステム稼働に加えて各種リスク管理の定量化に向けた取組を行うこととしている。</p> <p>(6) 共同組織中央機関の機能強化 有価証券運用において、当金庫はリスクウエイトの低い銘柄中心に運用を行っておりデフォルトを意識しない運用に努めてきた。しかし、今後は金利リスクの増大や収益確保・管理の観点から市場リスク管理態勢の強化は更に重要さが増してくるものと予測され、当金庫内部の市場リスク管理態勢の確立が早期に必要であり、現在確立に向け取り組んでいるところである。今後はより一層の高度化が求められているところであり、市場リスクの計量化を始め適切な運用体制の構築に向け取り組むこととしている。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・自己査定システムと不動産評価管理システムのリンクによる、自己査定作業の正確性と合理化を実現する。 ・新ALMシステムを導入し、店別管理を充実させる。 ・格付システムの運用を開始し、自己査定との整合性を検証する。 ・システムによる信用リスクの定量化を図る。 ・市場リスク管理規程・管理マニュアル等を検討し、平成17年12月を目途に制定する。 ・制定した市場リスク管理規程・管理マニュアルに基づいて運用を行うとともに、市場関連リスクに係るALM委員会を定例的(月1回)に開催し、市場関連リスク等の現状と管理についての協議を行い、常勤役員会に報告する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成18年7月に不動産担保評価管理システムのベンダーを決定し稼働を開始した。 ・新ALM導入に向けた資料の整備に着手した。 ・平成17年度下期に着手し平成18年度に該当債務者の登録を実施した。 ・平成19年2月からリスク管理用に外部システムであるNBAを導入した。 ・平成17年6月に経営対策委員会で「リスク管理体制指針」の改定、「リスク管理規程」の制定について検討を行い、法務担当が中心となり、各リスク諸規定・要領を同年10月に制定した。 ・上記経営対策委員会を平成19年1月に統合的リスク管理委員会に改組した。 ・定例的に開催しているALM委員会で市場リスクの他諸リスクについて検討を行い、常勤理事会に報告している。 ・平成17年度に制定したリスク管理規定を全面改定し、統合的にリスクを管理する態勢を整えた。

要請大項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況
<p>3 地域の利用者の利便性向上</p>	<p>地域の利用者の利便性を向上し、地域の信認を確保する為に、地域の利用者に分かりやすい情報の開示を目指し、地域からの要望並びにニーズを反映したビジネスモデルを構築して地域密着型金融の機能向上を図る為に以下の方針を取り組む。</p> <p>(1)地域貢献に関する情報開示 地域貢献の一環として地域から集めた資金を地域の中小企業者並びに個人生活向上の為に供給する資金環流に関する事項は勿論、地域の特性等を踏まえた上で当金庫の独自性を活かした地域貢献について、経営対策委員会並びに常勤役員会で研究・検討を行い、ディスクローズ誌及びミニディスクローズ誌の他、ホームページ等を積極的に活用する等、地域貢献に関する情報開示について積極的な取組みを行う。</p> <p>(2)充実した分かりやすい情報開示の推進 広報誌並びにホームページ等の媒体を活用した情報提供のみならず、各支店の外郭団体の例会及び外部諸団体の会合に積極的に参加して地元への資金環流実態を説明する機会を増加させる為に、職員による直接的な情報提供の増加を目指し、職員の対面広報能力並びに説明責任を果たす能力の向上を目指した研修を実施する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・年2回のディスクローズ誌発行並びにホームページ上での公開と共に、ホームページ上に地域貢献に関するページを開設し、地域の中小企業への資金提供及び預金の活用状況を公開する。 ・現状の情報開示内容等について経営対策委員会で検討し、分かりやすい情報開示の推進について研究・協議を行い、17年度下期までに内容及び方針等の決定を行い、常勤役員会の承認後情報開示に向けて取組を行う。 ・外郭団体の活動を見直し、地域性を生かした中心市街地活性化運動等に結びつける。 ・地域貢献に関する質問並びに相談に対して的確に回答できる能力を向上させる為に、各種委員会を通して地域貢献の実態説明能力の向上を目指した研修を実施する。 ・経営者を主たる構成員とした外郭団体の例会時に当金庫の地域貢献に関する説明会をする他、役員等による講演会で当金庫の企業改善、地域活性化、地域貢献等の実績を説明する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域貢献に関する情報をディスクローズ誌およびミニディスクローズ誌に掲載し、ホームページ上にも公開した。また、地域貢献特集を開設し、地域の中小企業への資金提供及び預金の活用状況を公開した。 ・平成17年と18年11月に総代に対する業務説明会を4地区に分けて開催し、業務内容とともに地域貢献活動についても公表した。 ・当庫主催の囲碁大会、健康ウォーク、清掃奉仕活動、街頭募金活動等々の実施について地元紙にて公表した。 ・定例開催の各種委員会に於いて地域貢献実績を的確に説明する為に必要な研修を実施した。 ・平成17年度と18年11月に、総代に対する当金庫の地域貢献に関する説明会を実施した。

要請大項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況
	<p>(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 広報誌並びにホームページは、利用者の目線に立った分かりやすい作成とすると共に、利用者の意見・苦情・質問等を受け付ける窓口を増やし利用者との情報格差の解消に努める。</p> <p>(4)地域再生推進のための各種施策との連携等 利用者へのサービスを向上させるため、日常的な利用者からの意見・苦情・質問等の受け付けの他、定期的な「利用者満足度アンケート」を実施して利用者ニーズを把握し、質の高いサービスの提供につながるビジネスモデルを展開する。</p> <p>(5)地域全体の活性化を目指した商工会議所及び関係商工団体等の活動に積極的に関与すると共に、「産・学・官」の連携に係るあらゆる組織と連携し地域と一体となった地域活性化を推進することは勿論、当金庫が主導的役割を以て活性化推進組織を構築し地域再生推進に貢献する。</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・地域貢献に関する開示項目を具体的に解説する項目や、訪問先及び窓口並びにホームページ上で受け付けた利用者からの質問や相談を取りまとめた、回答事例集を作成し、ホームページ等で公表する。 ・利用者満足度アンケートを年1回し、結果を公表すると共に、アンケート結果を検討し利用者ニーズに踏まえたビジネスモデルを展開する。 ・中部景況調査のアンケート項目に利用者の声を反映する特集を年4回組み、その結果を500部発行する調査表に掲載する。 ・「中部活性化会議」への積極的な関与を継続する中で、鳥取県中部の活性化策を構成員全体で検討し、決定した施策の実施に協力する。 ・商工会議所並びに中心市街地活性化運動に継続的に参加し、地域の振興支援に協力する。 ・「産・学・官・金」の共働を目指した「中部元気クラブ」活動を通して地域と一体となった地域活性化を推進する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページ上で苦情等を受け付けるコーナーを開設した。 ・利用者満足度アンケートの一環として、事業取引先に対する調査を実施し、その結果を調査先は勿論、行政官庁等へ配布すると共に、ホームページでも公表した。 ・「中部元気クラブ」が定期的に開催され、当庫から役員、部長が参加して情報交換等行っている。 ・平成18年7月4日県内3信金と鳥取大学の間で地域産業の活性化に向けて連携協力契約書を結び、その後の連絡会にも参加して情報交換している。 ・当金庫が関与する会を通じ運動に参加することは勿論、機会があれば積極的に関与する体制をとっている。