

# 「地域密着型金融推進計画」の進捗状況について

(令和2年4月～令和3年3月)

松本信用金庫

当金庫は、地域に根ざした金融機関の役割を果たすべく「地域密着型金融推進計画（平成30年4月から令和3年3月）」に取り組んでまいりました。本計画の最終年度である令和2年度の実績をまとめましたのでお知らせいたします。

今後も地域金融機関として、各種取組を積極的かつ継続的に推進してまいります。

## I. お取引先に対するコンサルティング機能の発揮

### 【取引先企業へのコンサルティング機能の強化（課題解決型金融強化）】

1. 経営改善計画策定のための支援を継続して行っており、前年度までの経営改善計画策定支援先を含めて、支援先の見直しを実施いたしました。その結果、経営改善計画策定先は84先となりました。
2. 経営改善計画策定先84先のうち今年度債務者区分のランクアップは1先、ランクアップ率は1.2%となりました。
3. 新型コロナウイルス感染症の影響により、活動が制限される中ではありましたが、課題解決型金融に関する研修及び勉強会を2回開催し、経営課題共有シートの作成枚数は1,547枚となりました。

### 【外部専門家・中小企業関係機関との連携強化】

1. よろず支援拠点、商工団体、会計事務所等との連携状況は267件となりました。
2. 新規外部連携先として2社とビジネスマッチング契約を締結いたしました。

### 【創業および成長分野への支援強化】

1. 当金庫営業エリアの各商工会議所主催の創業セミナーへ講師派遣を行い、27件、184百万円（前年度50件、337百万円）の創業関連融資を実行いたしました。
2. 創業支援先へのフォローアップを実施いたしました。

### 【事業承継支援の強化】

1. 事業承継・M&A相談受付件数は事業承継（親族内）47件、事業承継（M&A）61件、外部連携先活用件数26件、クロージング実績（M&A）4件、クロージング実績（親族内）3件、アドバイザー業務受託1件、廃業支援3件となりました。

### 【課題解決型金融を担う人材の育成】

1. 全国信用金庫研修所の外部研修へ職員を派遣し、金庫内の集合研修においては、事業承継・M&Aに係る研修を受講する等、職員の知識向上、コンサルティング力を強化するよう実施いたしました。

### **【販路拡大支援の強化】**

1. 営業店から集められたビジネスマッチング情報をサイボウズ上に掲載した「ビジネスマッチングフィールド」を活用し、サイト内で2件の成約となりました。また、実績件数は17件となっております。

## **II.地域の面的再生への積極的な参画**

### **【地域経済活性化への取組み強化】**

1. 新型コロナウイルス感染症の影響により、全ての事業において実施不可となりました。

## **III.お客様満足度向上への取組み、地域や利用者に対する積極的な情報発信**

### **【お客様満足度の向上】**

1. 「利用者満足度向上委員会」にて、「令和2年度取組み結果および令和3年度取組み案」について検証を行いました。
2. 「松本信用金庫ビジネスクラブ」申し込み累計社数は309社となっております。

### **【情報開示、経営や資産形成に役立つ情報などの積極的な発信】**

1. ディスクロージャー誌作成業者を変更し、内容を一新いたしました。また、上半期ディスクロージャー誌については電子開示への移行を実施いたしました。
2. 振り込め詐欺等特殊詐欺防止啓蒙チラシ・ステッカーの配布、店頭へのポスター掲示、店頭による声かけ等により特殊詐欺被害防止に向けた取組みを強化し、新聞掲載、お客さま向けの特等詐欺防止セミナー(出前講座)を実施いたしました。

### **【顧客管理態勢の充実・強化、相談・苦情処理機能の強化】**

1. コンプライアンスの徹底を図るとともに、お客さまからの苦情・要望等に対して、業務運営に反映させるなど、速やか且つ丁寧な対応に努めました。

### **【地球環境の向上への取組み】**

1. 地球環境への取組みとして、ウォームビズ、クールビズの実施、電力使用量の削減等を実施いたしました。

※詳細につきましては、別紙をご覧ください。

(別紙)

## 令和2年度地域密着型金融の取組状況（令和2年4月～令和3年3月）

取組項目	取組方針・目標	令和2年度の取組内容
<b>I. お取引先に対するコンサルティング機能の発揮</b>		
1. 取引先企業へのコンサルティング機能の強化（課題解決型金融強化）	<ul style="list-style-type: none"><li>・地域経済の発展に寄与するため、地元企業のニーズや属性に応じた本業支援・課題解決への助言、サポートに積極的に取り組む。</li><li>・営業店の取組みをサポートするため本部支援部署において企業への同行訪問を積極的に実施する。</li></ul> ◇経営課題共有シート目標件数：550枚/年 <ul style="list-style-type: none"><li>・企業の財務情報のみで判断せず中小企業の事業内容や成長可能性を適切に評価する事業性評価を職員に浸透させる。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・本業支援のプロセス評価を「人事」「店舗業績評価」へ反映させ、取組を強化</li><li>・新型コロナウイルス感染症の影響により活動が制限され、取引先への訪問が十分に行えなかったが、助成金の申請サポート等、企業ニーズの高い内容を中心に行うようシフト</li><li>・事業性評価に関しては、研修を開催し「経営デザインシート」を作成したが、当初予定していた企業への提案訪問は新型コロナウイルス感染症の影響により自粛</li></ul>
2. 外部専門家・中小企業関係機関との連携強化	<ul style="list-style-type: none"><li>・顧客の多様化するニーズに適切に対応するため、下記業務に関しましては積極的に外部専門家・機関と連携し企業の本業支援に取り組む。</li><li>・経営改善支援および事業再生</li><li>・創業支援および新事業展開</li><li>・事業承継およびビジネスマッチング</li><li>・その他課題解決型金融項目</li></ul> ◇外部専門家等活用目標：200件	<ul style="list-style-type: none"><li>・上記の取組みに対して、外部連携先を活用したソリューションの提案</li><li>・新たな外部連携先とビジネスマッチング契約を締結して連携を強化</li></ul>
3. 創業および成長分野への支援強化	<ul style="list-style-type: none"><li>・地域経済の活性化への取組みとして創業・成長分野については情報提供、資金対応等、積極的に案件化します。</li></ul> ◇起業・新事業展開先への情報提供：100先/年 ◇創業支援資金取扱い：40先/年	<ul style="list-style-type: none"><li>・経営課題共有シートを中心に案件化し、商工会議所他と連携し創業計画書の作成支援を通じて創業をサポート</li><li>・各商工会議所（塩尻・大町）主催の創業セミナーに講師として職員の派遣依頼</li><li>・創業後の廃業を防止するためのフォローアップの取組みを実施</li></ul>
4. 事業承継支援の強化	<ul style="list-style-type: none"><li>・企業の円滑な事業承継ニーズに対し外部専門機関等との連携を基盤として情報提供および課題に対する相談に対応します。</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>・訪問リスト（歩み）の提供による掘起し</li><li>・外部連携先との関係強化</li><li>・小規模事業者への取組強化</li><li>・アドバイザー業務の受託推進</li></ul>

5. 課題解決型金融を担う人材の育成	<p>・ 職員の目利き力、コンサルティング力の向上を図り、「起業」、「新事業展開」、「販路拡大」、「事業再生」、「事業継承」等、お取引先の様々なライフステージにおける課題を見抜き、経営アドバイスできる人材を養成します。</p> <p>また、今計画期前半においては、中小企業・事業所の「潜在」・「顕在」の課題である事業承継(含むM&amp;A)を優先・重要項目として、多くの職員が知識を習得すると共に、エキスパートを養成します。</p>	<p>・ 金融仲介機能の更なる発揮を目指して、地域のお客様の課題解決のために価値ある提案や支援ができるコンサルティング能力の向上に資するべく研修を実施し、より地域にとって存在感のある金融機関となるべく職員の養成</p> <p>[外部研修への派遣]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 全国信用金庫研修所への職員派遣</li> <li>2. 金融財政事情研究会・日本M&amp;Aセンター・(株)きんざい共催の「M&amp;Aシニアエキスパート養成スクール」への職員派遣</li> </ol> <p>[金庫内の集合研修の実施]</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 渉外力・人間力の強化・向上のための講座開講</li> <li>2. 外部機関、外部講師による集合研修の実施</li> <li>3. 外部研修への派遣職員による伝達研修の実施</li> </ol> <p>[検定試験・ライセンス取得の推奨]</p> <p>・ 「起業」、「新事業展開」、「販路拡大」、「事業再生」、「事業継承」および「医療・介護」等、職員の知識向上、コンサルティング力を習得のためのライセンス取得を紹介・推奨</p>
6. 販路拡大支援の強化	<p>・ 他団体主催のビジネスフェアや経営者交流会等の継続実施により販路拡大支援に積極的に取り組みます。</p> <p>・ お取引先からの有効情報を他のお取引先に提供することでビジネス機会を広げ、お取引先の事業拡大に貢献します。</p>	<p>・ サイボウズ内の「ビジネスマッチング」の利用数アップ</p> <p>・ 他金融機関、行政・関連団体主催のビジネスフェアの活用を予定していたが、新型コロナウイルス感染症の影響により中止、オンライン商談会へ変更</p>
<b>II. 地域の面的再生への積極的な参画</b>		
1. 地域経済活性化への取組み強化	<p>・ 当金庫の「地域経済活性化事業」に積極的に取り組みます。</p>	<p>・ 新型コロナウイルス感染症の影響により、すべての事業において実施不可</p>

Ⅲ. お客様満足度向上への取組、地域や利用者に対する積極的な情報発信		
1. お客様満足度の向上（利用者意見の経営への反映、経営効率の向上、資産形成ニーズ・資金ニーズへの対応等）	<ul style="list-style-type: none"> <li>・金庫一体となってお客様満足度の向上へ取組めます。</li> <li>・お客様のニーズに合ったきめ細かな対応、付加価値の高い金融商品の提供を図ります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各々が「令和元年度CSとして取組んだ事項を踏まえ作成した令和2年度取組み案」に基づき推進</li> <li>・新型コロナウイルス感染症の影響により、顧客向けセミナー等の事業は開催が困難</li> </ul>
2. 情報開示、経営や資産形成に役立つ情報などの積極的な発信	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「タイムリー」で「質」の高い情報開示を心がけ、お客様へ積極的な情報発信を行います。</li> <li>・金融犯罪防止・金融教育に役立つ情報を積極的に発信します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ディスクロージャー誌面の継続的な見直し</li> <li>・上半期ディスクロージャー誌の電子開示</li> <li>・ホームページを利用し、地域密着型金融の進捗状況開示、決算開示</li> <li>・振り込め詐欺等特殊詐欺防止啓蒙チラシ・ステッカーの配布、店頭へのポスター掲示、店頭による声かけ等により特殊詐欺被害防止に向けた取組強化</li> </ul>
3. 顧客管理態勢の充実・強化、相談・苦情処理機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客保護を図るとともに顧客の信頼を確保するため、苦情・相談等の受付窓口や申出の方法また対応方法を広く公開するとともに分かりやすく周知するためホームページ、ディスクロージャー誌等により発信して参ります。</li> <li>・お申出の苦情・要望等に公平に対応するため、外部機関等の情報をホームページ等へ掲載して参ります。</li> <li>・顧客からの苦情・相談に迅速かつ適切に対応するため、関係部署との連携などの顧客管理態勢を強化して参ります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客からの当金庫ホームページに対する意見を検討し、随時ホームページのメンテナンスを実施</li> <li>・営業店等から報告のあった苦情・相談等は四半期ごとに取り纏め法務リスク委員会にて検討し、常勤理事会、理事会へ報告を行い、店長会およびコンプライアンス担当者研修にて職員へ周知させ、顧客管理態勢の向上を推進</li> <li>・コンプライアンス実践計画に基づいてコンプライアンス担当者研修を開催し、職員のコンプライアンスに対する意識の向上を推進</li> <li>・令和元年度に当金庫で発生した苦情等を取り纏め、全国しんきん相談所の取扱状況と共に部店へ配布のうえ勉強会を実施させ、意識の向上を推進</li> </ul>
4. 地球環境の向上への取組	<ul style="list-style-type: none"> <li>・企業の社会的責任として、地球環境、循環型社会づくりの貢献へ積極的に取組めます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・クールビズ実施（5月1日（金）～10月11日（日）冷房時の設定温度原則28度、冷房機運転時間短縮）</li> <li>・ウォームビズ実施（11月2日（月）～3月31日（水）暖房時の設定温度原則20度、暖房機運転時間短縮）</li> <li>・電力デマンド監視システム（中部電気保安協会ECOナビ）によりに節電策・節電メニューを作成し電力消費量を抑制、タイマー設定や温度自動設定などにより管理</li> <li>・本店店舗内の主要蛍光灯をLEDへの切替工事を行い電力量の削減を実施</li> <li>・ノーマイカーデー運動の実施（5月、11月）</li> </ul>

[別紙]

## 経営改善支援の取組み実績

【令和2年4月～令和3年3月】

(単位:先数)

	期初債務者数 A	うち 経営改善支援取組 み先 α				経営改善支援取 組み率 = α/A	ランクアップ率 = β/α	再生計画策定率 = δ/α
			αのうち期末に債務 者区分がランクアッ プした先数 β	αのうち期末に債務 者区分が変化しな かった先 γ	αのうち再生計画を 策定した先数 δ			
正常先 ①	2,275	1		0	1	0.0%		100.0%
要 注 意 先	うちその他要注意先 ②	646	50	1	48	7.7%	2.0%	100.0%
	うち要管理先 ③	2	0	0	0	0.0%	-	-
破綻懸念先 ④	128	33	0	30	33	25.8%	0.0%	100.0%
実質破綻先 ⑤	49	0	0	0	0	0.0%	#DIV/0!	#DIV/0!
破綻先 ⑥	4	0	0	0	0	0.0%	-	-
小計(②～⑥の計)	829	83	1	78	83	10.0%	1.2%	100.0%
合計	3,104	84	1	78	84	2.7%	1.2%	100.0%

- 注) ・期初債務者数及び債務者区分は令和2年4月初時点で整理。  
 ・債務者数、経営改善支援取組み先は、取引先企業(個人事業主を含む。)であり、個人ローン、住宅ローンのみの先を含まない。  
 ※経営改善支援取組み先の定義については、これまでと同様であるが、詳細については別紙「経営改善支援取組み先の定義について」を参照。  
 ・βには、当期末の債務者区分が期初よりランクアップした先数を記載。  
 なお、経営改善支援取組み先で期中に完済した債務者はαに含めるもののβに含めない。  
 ・期初の債務者区分が「うち要管理先」であった先が期末に債務者区分が「うちその他要注意先」にランクアップした場合はβに含める。  
 ・期初に存在した債務者で期中に新たに「経営改善支援取組み先」に選定した債務者については(仮に選定時の債務者区分が期初の債務者区分と異なっていたとしても)期初の債務者区分に従って整理すること。  
 ・期中に新たに取引を開始した取引先については本表に含めない。  
 ・γには、期末の債務者区分が期初と変化しなかった先数を記載。  
 ・みなし正常先については正常先の債務者数に計上のこと。  
 ・「再生計画を策定した先数δ」=「中小企業再生支援協議会の再生計画策定先」+「RCCの支援決定先」+「金融機関独自の再生計画策定先」