

## 職域密着型金融推進計画（令和3年度～令和5年度）

改正の理由	キャッシュレス化の推進と組合員の利便性、利得性の向上を図るため、QR・バーコード決済サービスの導入を、中期経営計画における推進項目の一つとして追加する。		
推進項目	取組方針・目標	取組策	推進要領
1 職域型金融の円滑化 (顧客ニーズに応える経営)	職域金融機関としての特性を十二分に発揮し、組合員が母体職員等に限定された最も身近で、信頼を寄せられる金融機関と認識されるよう、組合の存在価値を高める。		
	1 当組合の利用価値、組合員のメリットを通じた組合員の満足度の向上	・ 母体組織との緊密な連携（職域貢献・サービス員活動）	・ 母体の福利厚生施策への貢献として、職員が各消防署等に出向（年3回以内）する「しんくみ出張相談会」及び年度内1回以上「分署・出張所訪問活動」を実施する。 ・ 母体が実施するライフデザイン教養、退職説明会に参画し、それぞれのステージに則したライフプランを支援する。 ・ 本・支店の巡回サービス員が週2回各消防署等を訪問するなど、組合員の利便性の向上を図る。
	2 組合員のライフプラン・アドバイザーとしての生活設計支援	・ ライフサイクルに応じたセミナー等の支援（FP支援活動）	・ 所属への外部FP講師派遣、信組FP有資格者職員によるセミナー及び要望に基づく相談会を各所属で実施し、組合員のライフプランを支援する。
	3 「顧客本位の業務運営」の確立と定着	・ 新型コロナウイルスの感染拡大に伴う必要事業の継続 ・ お客様の声等の反映（アンケート結果と業務反映）	・ 金融機能の維持と顧客保護の観点から、必要事業の継続について適切な対応に努める。 ・ 令和2年度中に実施した顧客満足度アンケート調査から、組合員のニーズ等を的確に把握し、実現可能なものから適宜実施するとともに、組合員の要望等に応える。
	4 弁済負担軽減等の相談に対する積極対応	・ 住宅ローン等の貸付条件の変更の申し出に対する対応	・ 住宅ローン等に係る条件変更等の相談については、組合員の資産・収入等の状況に応じた適切かつ丁寧な対応の下、貸付条件の変更に積極的に対応する。
2 金融システムの健全性の維持 (景気に左右されない金融仲介機能の発揮)	健全性を維持し、将来にわたって金融仲介機能を十分に発揮するため、ビジネスモデルの持続可能性について検討し、当組合の「あるべき姿」に向けて、強固な経営管理態勢を構築する。		
	1 財務の健全性の維持・向上	・ 収益力を高めるための態勢の強化	・ 安定収益の源泉である融資を伸ばすため、組織的な渉外活動の下、一定の利鞘を確保できる資金提供に努める。
	2 持続の可能性を支える経営管理態勢の強化	・ 経営管理態勢の機能の発揮 ・ 新型コロナウイルス感染症対策	・ 理事会の監督機能及び監事監査・外部監査等の監督機能の向上を図り、経営への牽制機能を高める。 ・ 組合員並びに役職員の安全確保を第一に感染拡大防止に取り組むとともに、各種相談、金融サービスの提供に努める。
	3 リスク管理態勢の充実、強化	・ 統合的リスク等のリスク管理態勢の充実・強化	・ 統合的リスク管理により、リスクカテゴリー（信用リスク、市場リスク、オペレーショナルリスク等）毎に評価したリスクを総体的に捉え、自己資本と比較・対照する自己管理型のリスク管理に努める。
	4 財務基盤の強化	・ 健全経営のための自己資本の充実	・ 当組合の抱えるリスクに対応した十分な自己資本の維持を図るとともに、内部留保の積み増しによる自己資本の充実に努める。
	5 リスク顕在化に備えた対応	・ 金利の急上昇等に備えた対応	・ 当組合の最大リスクである金利リスク等の市場リスクが、金利の急上昇等により顕在化した場合に備え、ストレステストのあり方、アクションプラン・発動基準について適宜見直を図る。
	6 世界共通の課題の解決への貢献	・ マネー・ローンダリング及びテロ資金供与防止対策の充実・強化	・ マネー・ローンダリング及びテロ資金供与が経営上重大なリスクになり得るとの認識の下に、マネー・ローンダリング等の防止に向けた対応の高度化を図る。
	7 情報通信技術（ICT）の進展等への対応	・ サイバーセキュリティ対策の強化と定着	・ 日々進化するサイバー攻撃に対し、侵入や感染リスクを低減するための効果的なセキュリティ対策を講じる。
3 組合員の利便性の向上 (顧客の信頼・安心感の確保等)	組合員との関係をより強固とするため、顧客の声に真摯に応え、組合員との関係をさらに深化させる。		
	1 分かりやすく親しみのあるPRの促進	・ 広報の充実と情報開示による経営の透明性の確保	・ 信組ホームページ、職員ポータル、ビデオインフォメーション、しんくみだより及び各種チラシ等を分かりやすく作成し、組合員への積極的な情報提供に努める。
	2 組合員からの相談、苦情等を反映させる仕組みの構築	・ 相談・苦情等の迅速な取組みと開示	・ 組合員からの苦情・相談等については、迅速かつ丁寧に対応し、必要に応じて適宜その結果を広報媒体により公表する。
	3 継続的に法令を遵守する職場風土の醸成	・ 法令等遵守態勢の強化（個人情報管理の徹底）	・ コンプライアンスを遵守する経営管理に徹するとともに、組合員の個人情報の管理、組合情報等の漏洩防止を徹底する。
	4 経営管理（ガバナンス）態勢の充実	・ 総代会、理事会、監事会機能の充実	・ 業務の健全性及び適切性を確保し、信用の維持及び顧客等の保護を図るため、その土台となる経営管理（ガバナンス）態勢の充実に努める。
	5 キャッシュレス化の推進	・ 政府が推進するキャッシュレス決済の普及推進	・ 現金を使用することなく支払いを完了させるQR・バーコード決済サービスを導入することで、組合員の利便性、利得性の向上を図る。