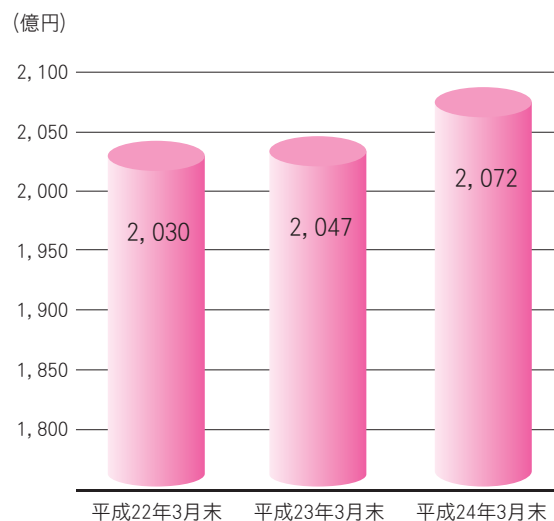


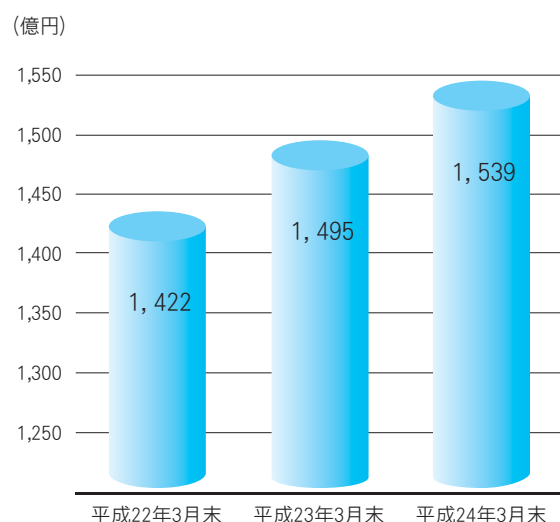
平成23年度 事業の概況

■ 預 積 金

社会貢献型定期預金の販売や、流動性預金の増強を推進したことにより、預積金残高は前期末比25億円増加（1.25%増）の2,072億円となりました。



■ 貸 出 金

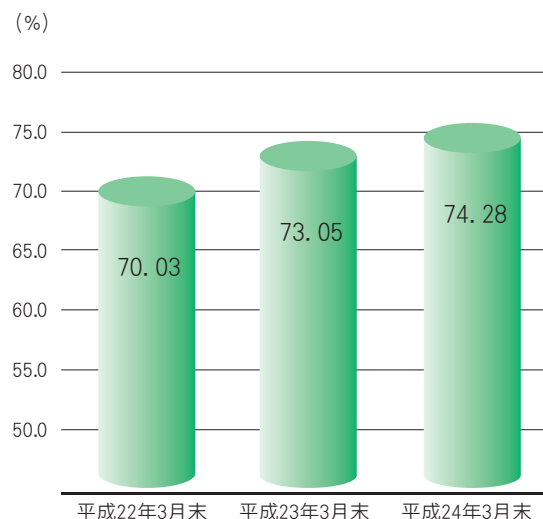


保証協会保証付融資等の事業者向け融資を積極推進したことにより、貸出金残高は前期末比44億円増加（2.94%増）の1,539億円となりました。

■ 預 貸 率

当組合では、組合員の皆様の資金円滑化をサポートすべく、有価証券運用を極力控え貸出金中心の業務運営を行っており、預貸率は全国の信用組合平均を大幅に上回る水準となっております。

平成23年度は、預積金の増加（25億円）以上に、貸出金が増加（44億円）したことで、預貸率は前期末比1.23ポイント増加し、74.28%となりました。

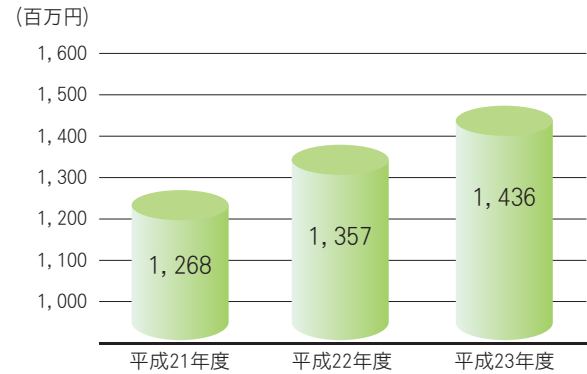


○預貸率 = 貸出金年度末残高 ÷ 預積金年度末残高 × 100

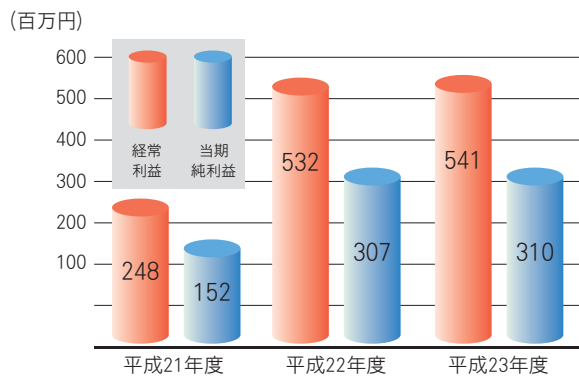
■コア業務純益

貸出金期中平均残高が30億円増加したこと等により、本業の収支状況を示すコア業務純益は前期比78百万円増加（5.87%増）の、1,436百万円となりました。

○コア業務純益＝業務純益＋一般貸倒引当金繰入額
－国債等債券損益



■経常利益・当期純利益



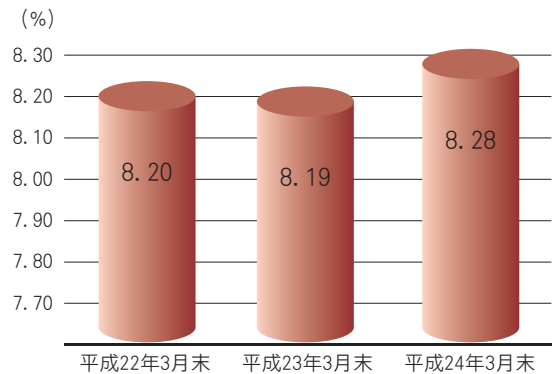
貸出金の増加と不良債権処理費用がほぼ前期並みの水準に止まったこと等により、経常利益は前期比3.41%増の541百万円、当期純利益は0.87%増の310百万円となりました。

○経常利益＝経常収益－経常費用
○当期純利益＝経常利益＋特別損益－法人税等
－法人税等調整額

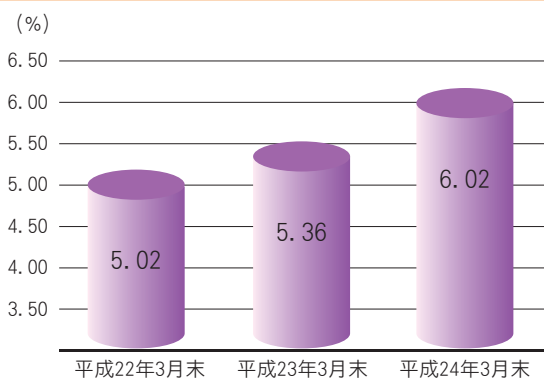
■自己資本比率

資産の安全性を示す自己資本比率は国内基準4%を上回る水準の8.28%（前年度末比0.09ポイント増）を確保しております。

○自己資本比率＝自己資本額÷
リスク・アセット等合計×100



■不良債権比率（金融再生法基準）



不良債権の発生防止・早期回収に努めましたが、不良債権比率は、前期比0.66ポイント上昇し、6.02%となりました。

○金融再生法基準不良債権比率＝
開示債権額(不良債権額)÷総与信額×100

地域密着型金融の取り組み

■ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化

○経営改善支援等の取組み実績（平成23年度）

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				
1,492	461	49	394	262	30.9%	10.6%	56.8%

- (注) 1. 本表の「債務者数」、「先数」は正常先を除く計数です。
 2. 期初債務者数は平成23年4月当初の債務者数です。
 3. 債務者数、経営改善支援取組み先数は、取引先企業（個人事業主を含む）であり、個人ローン、住宅ローンなどの先は含んでおりません。
 4. 「 α （アルファ）のうち期末に債務者区分がランクアップした先数 β （ベータ）」は当期末の債務者区分が期初よりランクアップした先です。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 には含みますが、 β には含んでおりません。
 5. 「 α （アルファ）のうち期末に債務者区分が変化しなかった先 γ （ガンマ）」は、期末の債務者区分が期初と変化しなかった先です。
 6. 「 α （アルファ）のうち再生計画を策定した先数 δ （デルタ）」は α のうち中小企業再生支援協議会の再生計画策定先、当組合独自の再生計画策定先の合計先数です。
 7. 期中に新たに取引を開始した取引先は、本表に含みません。

■介護事業を展開する事業者の方へのサポート

当組合では介護事業を行う事業者やこれから行おうとする事業者の方々を対象に介護事業セミナーを開催しました。今後も介護事業等を展開する事業者への積極サポートを続けてまいります。



金融円滑化への取り組みについて

中小企業者等金融円滑化法は平成25年3月末まで延長されました。当組合では引き続きお客様の経営改善等のサポートに全力で努めてまいります。

■貸付条件の変更等の実施状況について

〔債務者が中小企業者である場合〕

	平成23年3月末		平成24年3月末	
	件数	金額(百万円)	件数	金額(百万円)
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数・額	1,481	24,333	2,514	41,339
うち、実行に係る貸付債権の数・額	1,298	22,165	2,311	38,997
うち、謝絶に係る貸付債権の数・額	75	792	111	1,117
うち、審査中の貸付債権の数・額	83	1,086	59	734
うち、取下げに係る貸付債権の数・額	25	288	33	489
うち、信用保証協会等による債務保証を受けていた貸付債権のうち実行に係る貸付債権の数・額	857	6,289	1,561	11,793
うち、信用保証協会等による債務保証を受けていた貸付債権のうち謝絶に係る貸付債権の数・額	53	397	83	687

〔債務者が住宅資金借入者である場合〕

	平成23年3月末		平成24年3月末	
	件数	金額(百万円)	件数	金額(百万円)
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の数・額	121	2,238	185	3,336
うち、実行に係る貸付債権の数・額	102	1,847	161	2,815
うち、謝絶に係る貸付債権の数・額	8	206	11	281
うち、審査中の貸付債権の数・額	5	77	5	103
うち、取下げに係る貸付債権の数・額	6	107	8	137

■相談窓口設置について

◇ ご相談受付窓口

担当窓口	各営業店の相談受付窓口
受付電話	お取引いただいている営業店へお電話下さい。 *ご来店での相談も随時行っています。
受付時間	午前9時～午後5時(当組合の休業日は除きます)

◇ 苦情・相談窓口

担当窓口	本部(審査部)
受付電話	06-6944-2170(ダイヤルイン)
受付時間	午前9時～午後5時(当組合の休業日は除きます)

地域・社会貢献活動について

概要

■オープン祭を開催

地域のお客様へ日頃のご支援に対する感謝と当店(当組合)をよりご理解いただくことを目的に各営業店の開設月に合わせて、開設記念オープン祭を開催しました。

各種セミナーや盲導犬体験歩行・フリーマーケット等のイベントを通じて親睦・交流に努めてまいります。

平成23年度の実績		
四条畷支店	平成23年 5月26日	年金セミナー
本店営業部	6月28日	販路開拓セミナー
徳庵支店	8月3日	映画鑑賞会
枚岡支店	9月7日	健康セミナー
守口支店	9月14日	落語会
堺陵南支店	9月15日	健康セミナー
粉浜支店	9月16日	年金セミナー
岡町支店	9月16日	相続税セミナー
城東支店	10月12日	健康セミナー
矢田支店	10月14日	健康セミナー
吹田支店	10月26日	健康セミナー
布施支店	11月11日	健康セミナー
生野支店	11月9日	健康セミナー
枚方支店	12月7日	健康セミナー
全 店	12月9日	健康セミナー
萩原天神支店	平成24年 1月18日	健康セミナー
港 支 店	2月17日	健康セミナー
八尾支店	2月22日	健康セミナー



▲健康セミナー(吹田支店)



◀落語会(守口支店)

盲導犬体験歩行(枚方支店)



■盲導犬育成事業を応援

平成22年4月より盲導犬育成事業応援定期預金を発売しております。平成23年度は30万円を社会福祉法人日本ライトハウスへ寄付いたしました。更に同事業をより知っていただくためにオープン祭のイベントの一環としてお客様に盲導犬を連れての歩行を体験いただきました。

また、今年度より定期預金“〈のぞみ〉パピーウォーカー”としてリニューアルし、引続き応援しています。



※社会福祉法人日本ライトハウスは盲導犬の育成事業をはじめ、生活・職業訓練・点字・音声サービスなどさまざまな視覚障がい者サービスを行う国家公安委員会指定の団体です。

“パピーウォーカー”について

盲導犬候補の仔犬のことを「パピー」と呼びます。このパピーを生後50日程度～約1年間、里親ボランティアとして預かり・育てる人を「パピーウォーカー」と呼びます。

パピーウォーカーはこの間に「人間社会のこと」「人間の愛情」を仔犬に教え、人に対する信頼関係を育てていきます。

■大阪ミュージアム構想を応援

平成21年4月に販売を開始いたしました「大阪ミュージアム構想応援定期預金」は平成24年3月をもちまして販売を終了いたしました。

期間中、ご協力いただきましてありがとうございました。

大阪ミュージアム定期預金のお預入実績と寄付実績			
平成21年度	お預入総額	66億円に対し	寄付金額 133万円
平成22年度	お預入残高	58億円に対し	寄付金額 58万円
平成23年度	お預入残高	55億円に対し	寄付金額 55万円
			寄付合計 : 246万円

お客様アンケート調査について

当組合では、地域に密着し利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立を目指す取り組みの一環として平成17年度より『お客様アンケート調査』を実施しております。

平成23年度も7回目となるアンケート調査を実施させて頂きましたところ、お取引先の皆様から多大のご協力と貴重なご意見を頂き、誠にありがとうございました。

皆様から頂戴したご意見を参考に、以下のとおり業務改善に取り組んでまいります。

■平成23年度の業務改善の実績（第6回アンケート調査を踏まえた取り組み）

改善項目	具体的改善策	実施時期
お客様の利便性向上・サービスの充実に向けて	● A T Mの利便性向上	平成23年度
	● 預金商品・融資商品の説明書・チラシ等の整備・充実	継続実施
	● 経済講演会・異業種交流会等の実施によるお客様への情報提供機能の強化	継続実施
地域の皆様により親しみを感じて頂くために	● 健康セミナー等の実施を通じた地域貢献活動の推進	平成23年度
	● 「大阪ミュージアム構想応援定期」、「盲導犬育成支援定期」等の発売を通じた、地域・社会貢献活動の継続推進	継続実施
	● マナー研修、窓口サービス〈カイゼン〉運動等を通じた職員のマナー向上	通期(継続実施)

■第7回お客様アンケート調査の実施

調査実施期間	平成24年1月13日(金)から平成24年1月23日(月)
調査対象及び調査先数	・ 融資又は預金のお取引先(店頭来店先・営業担当者訪問先) 総先数698先
	・ 1店舗あたり25～95先
調査方法	店頭又は訪問により依頼、郵送により回収、無記名
ご回答総数	550先(回収率78.79%)

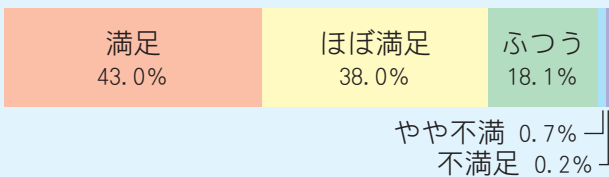
■平成24年度の業務改善取り組み方針（第7回アンケート調査を踏まえた改善策）

改善項目	具体的改善策	実施予定時期
お客様の利便性向上サービスの充実に向けて	● A T Mの利便性向上（視覚障がい者対応A T Mの導入、振込機能の追加等）に取り組んでまいります。	平成24年度中
	● 融資商品の説明書等の整備に取り組んでまいります。	継続実施
	● 経済講演会・異業種交流会等の実施によるお客様への情報提供機能の強化に取り組んでまいります。	継続実施
地域の皆様により親しみを感じて頂くために	● 営業店主導の各種イベントの実施による地域との交流に取り組んでまいります。	平成24年度中
	● 「盲導犬育成事業応援定期」の発売を通じた、地域・社会貢献活動の継続推進に取り組んでまいります。	継続実施
	● 3つの好感度運動（電話好感度・テラー好感度・毎朝口ビエ運動）を通じた職員のマナー向上に取り組んでまいります。	通期(継続実施)

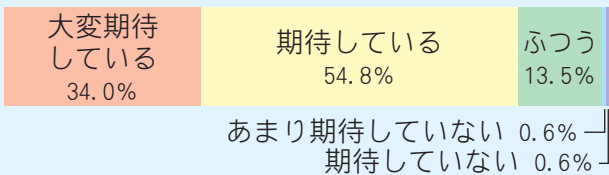
第7回 お客様アンケート調査結果

概要

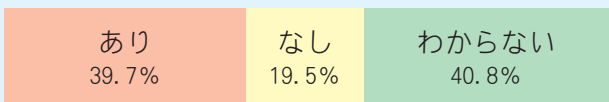
Q 1 : お客様の当組合に対する総合的な満足度についてお聞かせ下さい。



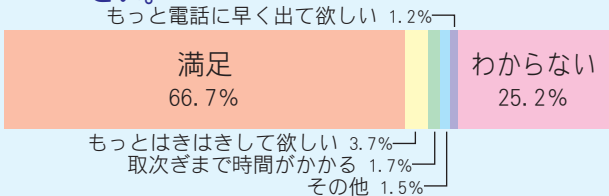
Q 3 : 今後の<<のぞみ>>への期待度についてお聞かせ下さい。



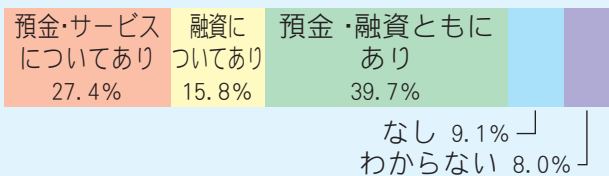
Q 5 : 窓口職員からの商品案内・提案の有無についてお聞かせ下さい。



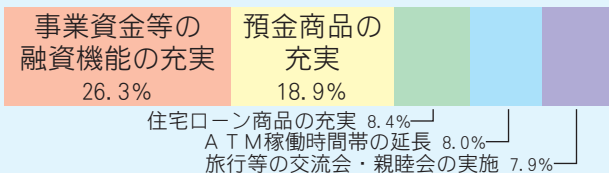
Q 7 : 窓口職員の電話対応についてお聞かせ下さい。



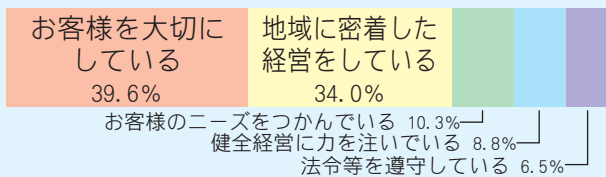
Q 9 : 営業担当者の提案内容についてお聞かせ下さい。



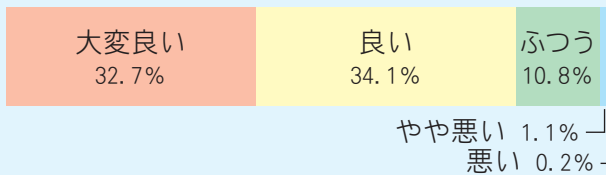
Q 11 : 当組合の商品・サービスについて、お客様がご要望される項目をお聞かせ下さい。(上位5項目)



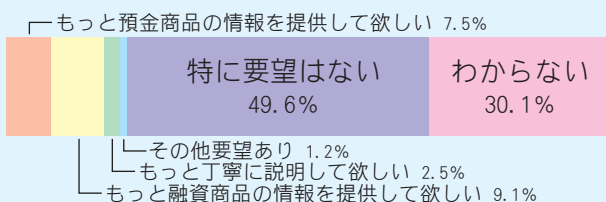
Q 2 : 当組合の取組み姿勢について評価できることがあるればお聞かせ下さい。(複数回答可)



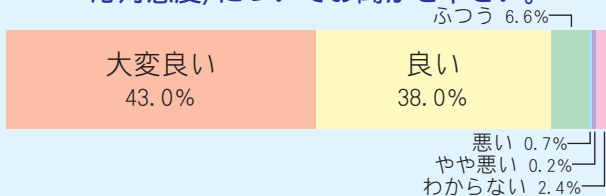
Q 4 : 窓口職員の接客マナー(言葉づかい、対応態度)についてお聞かせ下さい。



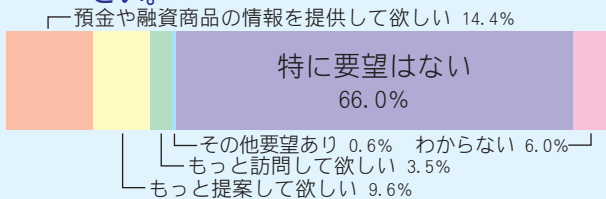
Q 6 : 窓口職員への要望についてお聞かせ下さい。



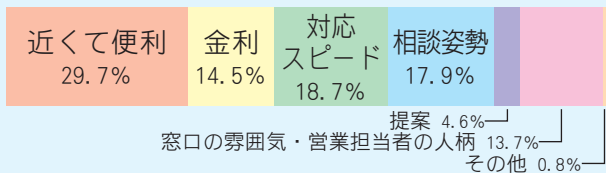
Q 8 : 営業担当者の接客マナー(言葉づかい、対応態度)についてお聞かせ下さい。



Q 10 : 営業担当者への要望についてお聞かせ下さい。



Q 12 : お客様が金融機関を選択される際に最も重視する項目をお聞かせ下さい。



●お客様の属性

性別	男性 51.6%	女性 48.4%					
年齢構成	20歳代 0.4%	30歳代 5.4%	40歳代 16.4%	50歳代 19.8%	60歳代 32.3%	70歳代 25.7%	
職業	会社員・公務員 9.9%	会社・団体役員 23.6%	事業者・商店主 35.0%	パート・アルバイト 5.0%	主婦・学生 11.8%	無職 11.8%	その他 2.9%

第60期 通常総代会の開催

第60期通常総代会が、平成24年6月21日(木)午前10時より、当組合本店において開催されました。当日は総代数118名のうち、出席63名(うち委任状による代理出席16名)、及び書面による議決権行使55名、合わせて118名の有効出席者数により、全議案が承認可決されました。



議案

報告事項

第60期(平成23年4月1日から平成24年3月31日まで)
事業報告、貸借対照表および損益計算書報告の件

決議事項

第1号議案	第60期 剰余金処分案承認の件
第2号議案	第61期(平成24年4月1日から平成25年3月31日まで) 事業・収支計画案承認の件
第3号議案	定款一部変更の件 Ⅰ. 総代会における議決権の代理行使の明確化について Ⅱ. 反社会的勢力の組合員からの排除について
第4号議案	役員選任の件 理事7名、監事2名の選任について
第5号議案	退任役員に対する慰労金支給の件

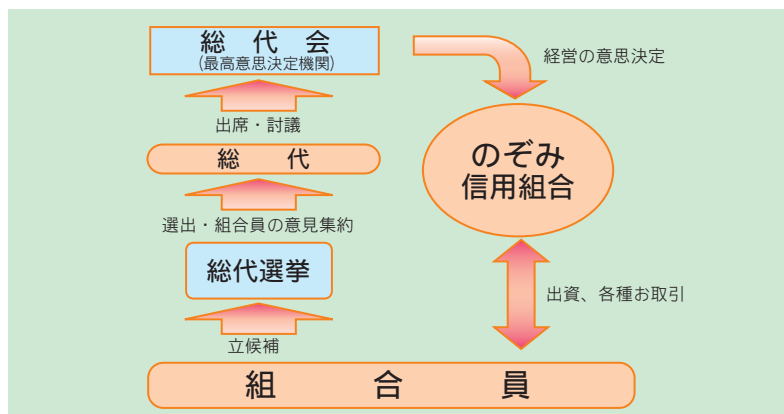
総代会制度について

信用組合は、中小事業者や勤労者によって組織され、相互扶助を基本理念とする協同組織金融機関です。従って、組合員は出資口数に関わらず、一人一票の議決権を持ち、総会を通じて組合の運営に参加することとなります。

当組合では、組合員数が約5万7千名と多数のため、組合員の総意を適正に反映するため、総会に代えて総代会制度を採用しております。

総代会は、剰余金処分案の承認、定款変更等の重要事項を決議する最高意思決定機関です。

総代会の仕組み



■基本方針

“自ら考え、自ら行動し、成果を出し続ける人材集団への挑戦”
真にお客様のお役に立つために、

- お客様目線第一主義
- 強固な経営基盤の構築
- 考え、行動する人材の育成・強化

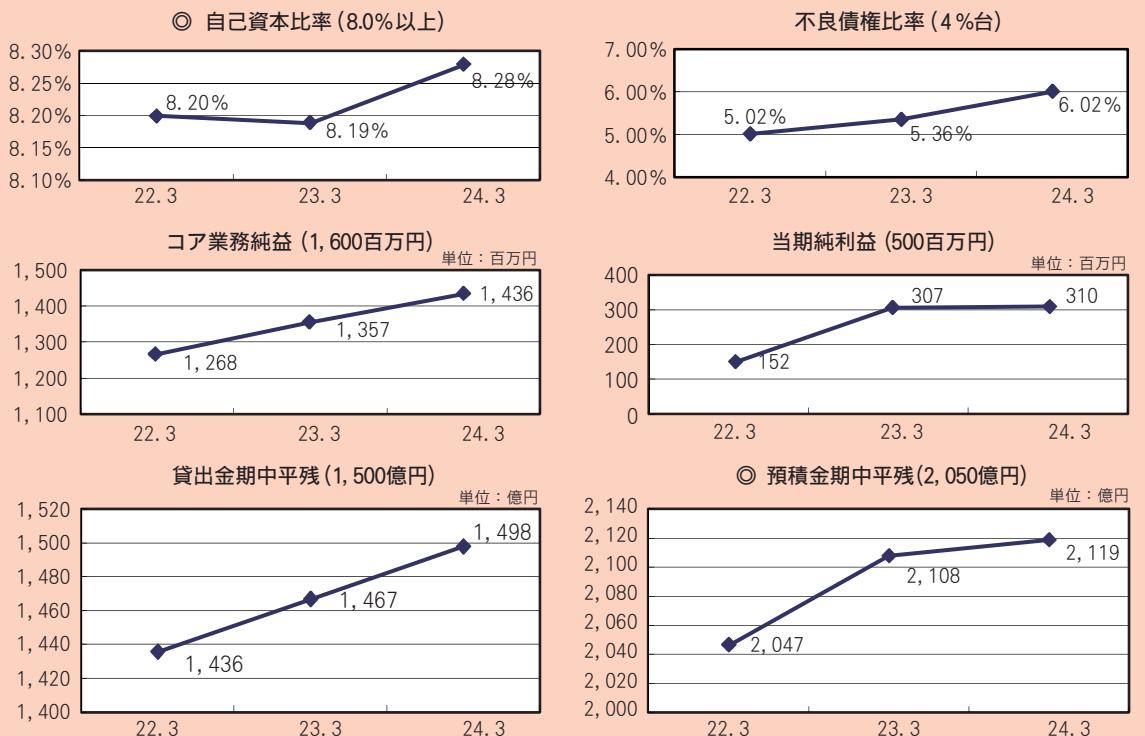
に取り組んでまいります。

お客様目線第一主義	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 窓口・営業サービス力の充実・強化 ◆ <のぞみ>ファンづくりの更なる推進
強固な経営基盤の構築	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 収益・営業基盤の構築 ◆ リスク管理態勢の整備 ◆ 法令等遵守の徹底
考え、行動する人材の育成・強化	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 内容重視の人材育成 ◆ 能力・成果に応じた公平な人事制度づくり

■数値目標(平成27年3月末)

貸出金期中平残	1,610億円
預積金期中平残	2,190億円
経常利益	6億円
自己資本比率	8.5%以上
不良債権比率	4.0%台

～第2次中期経営計画の数値目標と結果～



※項目にある◎印は目標達成項目

苦情処理措置及び紛争解決措置について

■ 苦情処理措置

ご契約内容や商品に関する相談・苦情・お問い合わせは、お取引のある営業店または下記の窓口をご利用ください。

- 窓 口： のぞみ信用組合企画部（お客様サービス部長） 06-6944-2108
- 受 付 日： 月曜日～金曜日（当組合の休業日は除きます）
- 受付時間： 午前9時～午後5時

■ 紛争解決措置

弁護士による紛争の解決を図ることも可能ですので、ご利用を希望されるお客様は上記窓口または一般社団法人全国信用組合中央協会しんくみ相談所までお申し出ください。下記の弁護士会に直接お申し出いただくことも可能です。

◆◆◆ 一般社団法人 全国信用組合中央協会 しんくみ相談所 ◆◆◆

- 受 付 日： 月曜日～金曜日（協会の休業日は除きます）
- 受付時間： 午前9時～午後5時
- 電 話： 03-3567-2456
- 住 所： 〒104-0031 東京都中央区京橋1-9-1（全国信用組合会館内）

◆◆◆ 弁 護 士 会 ◆◆◆

- 東京弁護士会 紛争解決センター（電話：03-3581-0031）
- 第一東京弁護士会 仲裁センター（電話：03-3595-8588）
- 第二東京弁護士会 仲裁センター（電話：03-3581-2249）

仲裁センター等では、東京以外の地域の方々からの申立について、当事者の希望を聞いたうえで、アクセスに便利な地域で手続きを進める方法があります。

- ①移管調停：東京以外の弁護士会の仲裁センター等に事件を移管します。
例えば、兵庫県弁護士会や奈良県弁護士会の仲裁センターに事件を移管し、以後の手続きを当該弁護士会の仲裁センターで進めることができます。
- ②現地調停：東京の弁護士会幹旋人と東京以外の弁護士会の幹旋人が、弁護士会所在地と東京を結ぶテレビ会議システム等により、共同して解決に当たります。
例えば、兵庫県弁護士会の仲裁センターにお越しいただき、当該弁護士会の幹旋人とは面談で、東京の弁護士会の幹旋人とはテレビ会議システム等を通じてお話しいただくことにより、手続きを進めることができます。

※移管調停、現地調停は全国の弁護士会で実施している訳ではありませんのでご注意ください。
具体的内容は仲裁センター等にご照会ください。

なお、苦情対応等の手続きについては、当組合ホームページをご覧ください。

【 ホームページアドレス : <http://www.nozomi.shinkumi.jp/> 】

