

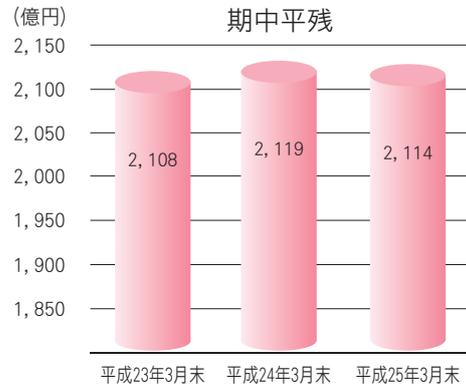
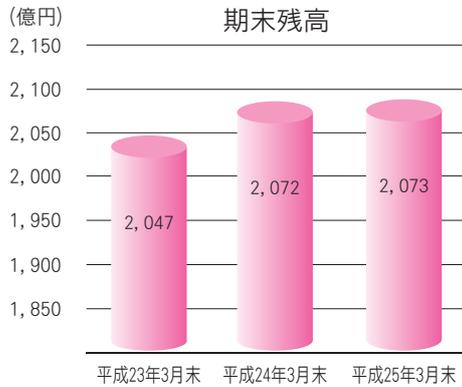
平成24年度 事業の概況

概要

■預金積金

社会貢献型定期預金の販売や、流動性預金の増強に注力しました結果、預金積金残高は前期末比1億円増加（0.05%増）の2,073億円となりました。

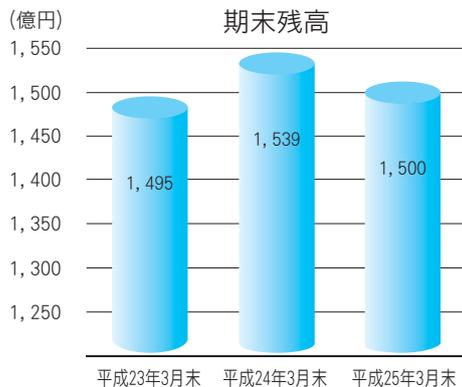
期中平残は4億円減少（0.23%減）の2,114億円となりました。



■貸出金

保証協会保証付融資等の事業者向け融資や介護事業向け融資を推進しましたが、貸出金残高は前期末比39億円減少（2.56%減）の1,500億円となりました。

期中平残は28億円増加（1.87%増）の1,526億円となりました。

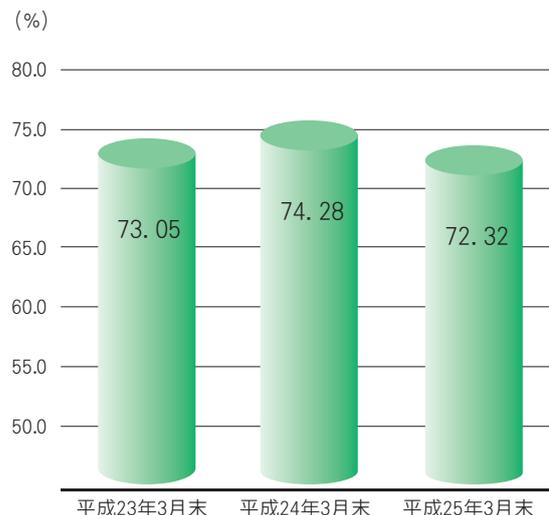


■預貸率

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24年度は、貸出金が減少（39億円）したことにより、預貸率は前期末比1.96ポイント低下の72.32%となりましたが、70%以上の水準を維持しております。

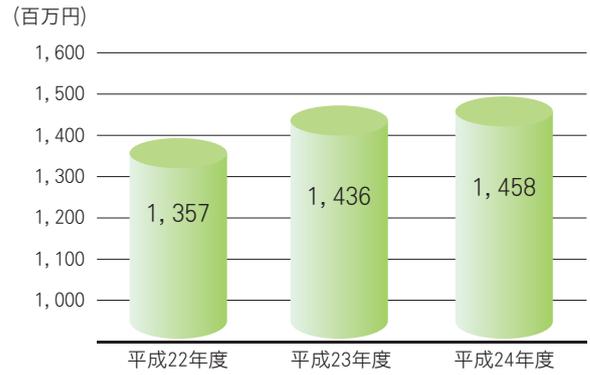
○預貸率＝貸出金年度末残高÷預金積金年度末残高×100



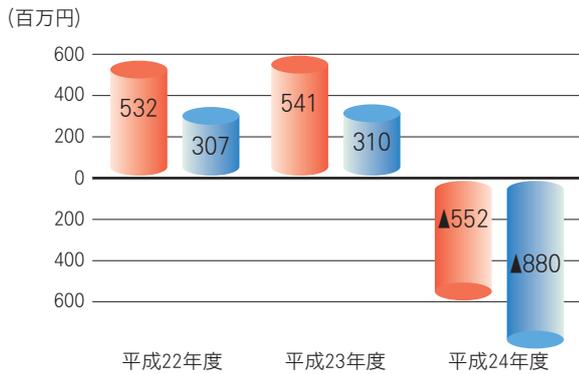
■コア業務純益

貸出金期中平均残高が28億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22百万円増加（1.53%増）の、1,458百万円となりました。

○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（又は経常損失・当期純損失）



不良債権処理費用を2,127百万円計上したことにより、経常損失552百万円、当期純損失880百万円となりました。

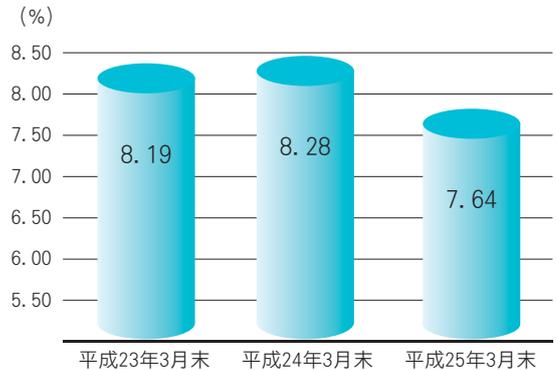
○経常利益＝経常収益－経常費用
○当期純利益＝経常利益＋特別損益－法人税等
－法人税等調整額



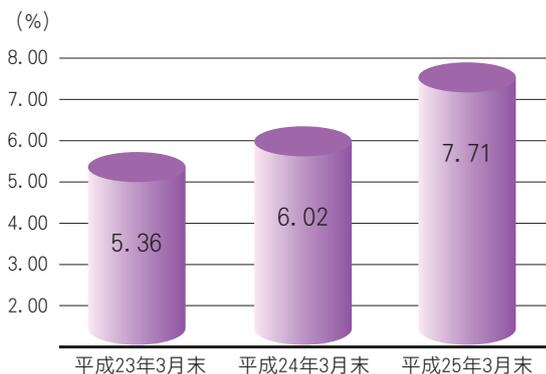
■自己資本比率

資産の安全性を示す自己資本比率は前年度末比0.64ポイント低下の7.64%となりましたが、国内基準4%を上回る水準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1.69ポイント上昇し、7.71%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

中小企業の経営の改善及び地域の活性化のための取組みの状況について

○中小企業の経営支援に関する取組み方針

地域社会・地域経済の発展に貢献することを目的にコンサルティング能力の発揮に努めてまいります。

○態勢整備の状況について

経営革新等支援機関の認定に伴い、審査部内に支援担当を設け、各営業店と連携を図っております。

○取組み状況

創業・新事業開拓の支援

取引先の新たな事業支援の一環として、介護事業に興味のある先に対して介護事業相談会や資金面での支援を行っております。

成長段階における支援

平成25年2月の「でんさいネット」開業に伴い、取引先の利用推進に努め、でんさい割引を行うなど、動産担保融資の推進に努めました。

経営改善・事業再生・業種転換等の支援

経営革新等支援機関として「ものづくり補助金」等の公募に関する認定支援機関確認書の交付等の相談・支援を行っております。



■中小企業金融円滑化法期限到来後の取組みについて

平成25年3月末をもって「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」が期限を迎えましたが、当組合の方針はこれまでと変わることなく、地域のみなさまの金融円滑化に全役員が一体となって取り組んでまいります。

【お問い合わせ窓口】

担当部署	審査部
電話番号	06-6944-2170
受付時間	月曜日～金曜日 午前9時～午後5時(当組合の休業日を除きます)

■経営セーフティ共済の取組みについて

当組合では、中小事業者の連鎖倒産を防止し、経営の安定化を支援する取組みとして、中小企業基盤整備機構が行う中小企業倒産防止共済制度（経営セーフティ共済）の普及・加入促進に努めました。

安心して事業を行って頂けるよう全店で積極推進した結果、平成24年度は168件のお客様にご加入頂き、累計加入件数は、1,266件となりました。

なお、平成24年度の加入実績では当組合が全国157信用組合中第1位となりました。



■でんさいネットの取り扱いについて

平成25年2月18日より「でんさいネット」の取り扱いを開始しました。

「でんさいネット」とは一般社団法人全国銀行協会が設立した電子記録機関である「株式会社全銀電子債権ネットワーク」の通称です。

当組合の窓口やインターネットバンキングを通じてご利用頂けます。

●でんさいネットの導入メリット

支払企業

- ・支払事務の負担軽減
- ・印紙税不要 等

納入企業

- ・手形の保管不要
- ・必要分だけ譲渡や割引が可能
- ・期日に自動入金 等



地域・社会貢献活動について

■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24年度の実績					
四条畷支店	平成24年5月16日	健康セミナー	矢田支店	10月12日	健康セミナー
本店営業部	6月27日	健康セミナー	吹田支店	10月17日	健康セミナー
徳庵支店	8月8日	健康セミナー	枚方支店	12月12日	健康セミナー
守口支店	9月5日	健康セミナー	萩原天神支店	平成25年1月16日	健康セミナー
岡町支店	9月5日	税務セミナー	港支店	2月6日	健康セミナー
粉浜支店	9月12日	健康セミナー		2月20日	健康セミナー
堺陵南支店	9月19日	健康セミナー	八尾支店	2月13日	健康セミナー
城東支店	10月12日	税務セミナー	布施支店	2月6日	釣り名人セミナー

●枚岡支店新築移転オープン

枚岡支店は、平成25年2月12日(火)に新築移転オープンいたしました。今後とも益々のご愛顧を賜りますよう宜しくお願いいたします。

また、オープンから3日間、新築移転オープン祭を開催いたしました。多数のお客様のご来店誠にありがとうございました。



■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24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。



※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。

お客様アンケート調査について

当組合では、地域に密着しお客様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24年度も8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。

概要

■平成24年度の業務改善の実績（第7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(視覚障がい者対応A T Mの導入、振込機能の追加等)	平成24年度9台導入
	● 融資商品説明書の整備	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	● 営業主導の各種イベントの実施による地域との交流	継続実施
	● 「盲導犬育成事業応援定期」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
	● 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	継続実施

■第8回お客様アンケート調査の実施

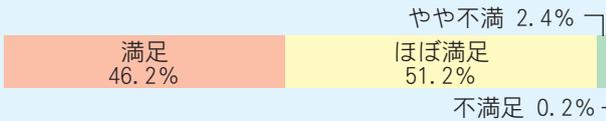
調査実施期間	平成25年1月15日(火)から平成25年1月25日(金)
調査対象及び調査先数	・ 融資又は預金のお取引先(店頭来店先・営業担当者訪問先) 総先数700先 ・ 1店舗あたり15~80先
調査方法	店頭又は訪問により依頼、郵送により回収、無記名
ご回答総数	560先(回収率80.00%)

■平成25年度の業務改善取り組み方針（第8回アンケート調査を踏まえた改善策）

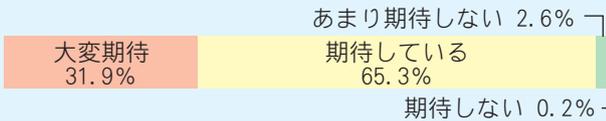
改善項目	具体的改善策	実施予定時期
お客様の利便性向上サービスの充実に向けて	● 引き続きA T Mの利便性向上(視覚障がい者対応A T Mの導入、振込機能の追加等)に努めてまいります。	平成25年度中
	● お客様に解りやすい融資商品説明書の整備に努めてまいります。	平成25年度中
	● 経済講演会・信用組合大商談会(仮称)等の開催によるお客様への情報提供機能やビジネスマッチングの機会を提供してまいります。	継続実施
地域の皆様により親しみを感じて頂くために	● 営業主導の各種イベントの実施や地元商店街とのタイアップを通じた地域交流に取り組んでまいります。	継続実施
	● 「盲導犬育成事業応援定期」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)を引き続き徹底してまいります。	継続実施

第8回 お客様アンケート調査結果

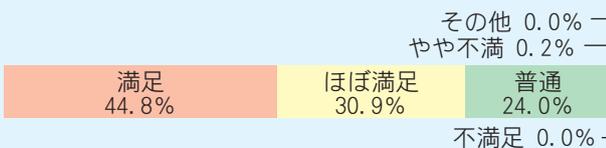
Q1：お客様の当組合に対する総合的な満足度についてお聞かせ下さい。



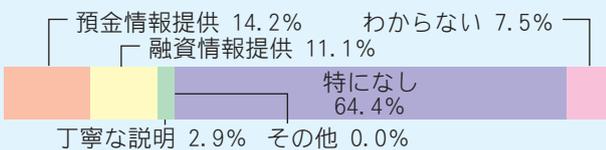
Q3：今後の「のぞみ」への期待度についてお聞かせ下さい。



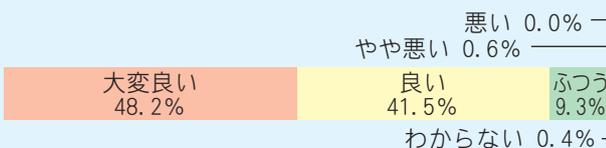
Q5：窓口職員の身だしなみについてお聞かせ下さい。



Q7：窓口職員への要望についてお聞かせ下さい。



Q9：営業担当者の接客マナーについてお聞かせ下さい。



Q11：営業担当者の提案内容についてお聞かせ下さい。



Q13：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〕



Q15-1：イベントへの参加状況についてお聞かせ下さい。



Q16：お客様が金融機関を選択される際に最も重視する項目についてお聞かせ下さい。



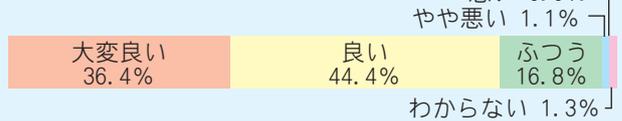
●お客様の属性

性別	男性 47.3%	女性 52.7%					
年齢構成	20歳代 0.6%	30歳代 3.2%	40歳代 16.6%	50歳代 17.9%	60歳代 33.7%	70歳代 28.0%	その他
職業	会社員・公務員 11.0%	会社・団体役員 21.7%	事業者・店主 30.9%	パート・アルバイト 2.8%	主婦・学生 16.3%	無職 16.1%	その他 1.2%

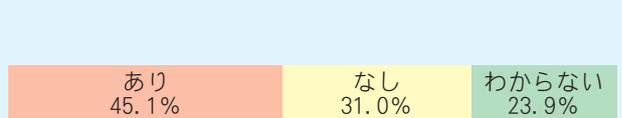
Q2：当組合の取組み姿勢について評価できるところがあればお聞かせ下さい。(複数回答可) その他 0.9%



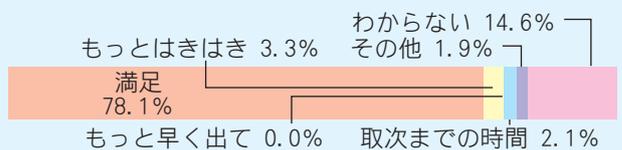
Q4：窓口職員の接客マナー（言葉づかい、対応態度）についてお聞かせ下さい。



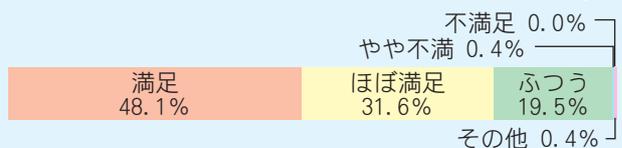
Q6：窓口職員からの提案についてお聞かせ下さい。



Q8：窓口職員の電話対応についてお聞かせ下さい。



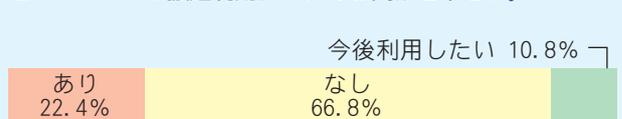
Q10：営業担当者の身だしなみについてお聞かせ下さい。



Q12：営業担当者への要望についてお聞かせ下さい。



Q14：ATMの振込利用についてお聞かせ下さい。



Q15-2：興味のあるイベントについてお聞かせ下さい。



第61期 通常総代会の開催

第61期通常総代会が、平成25年6月21日(金)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111名のうち、出席47名(うち委任状による代理出席12名)、及び書面による議決権行使64名、合わせて111名により、全議案が承認可決されました。



議案

報告事項

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61期 剰余金処分案承認の件
第2号議案	第62期(平成25年4月1日から平成26年3月31日まで) 事業・収支計画案承認の件
第3号議案	組合員除名の件
第4号議案	役員選任の件 理事3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

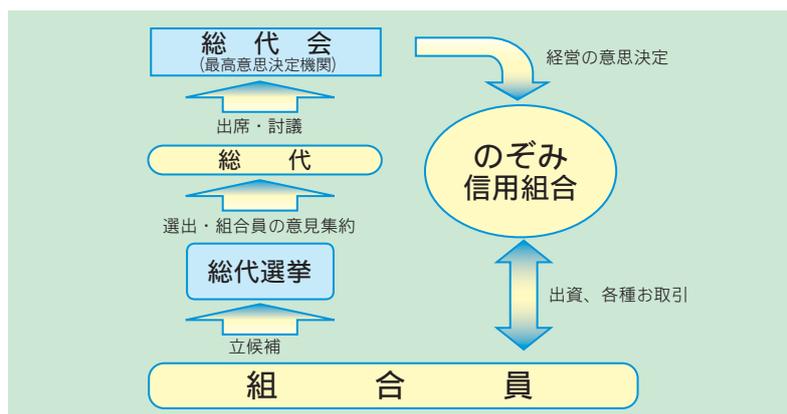
総代会制度について

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5万6千名と多数のため、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



■ 総代の選出

総代会を構成する総代は、組合員の中から選挙により選出されます。選挙区は、地域的に近い営業店のまとまりを基本として、3選挙区に区分されています。

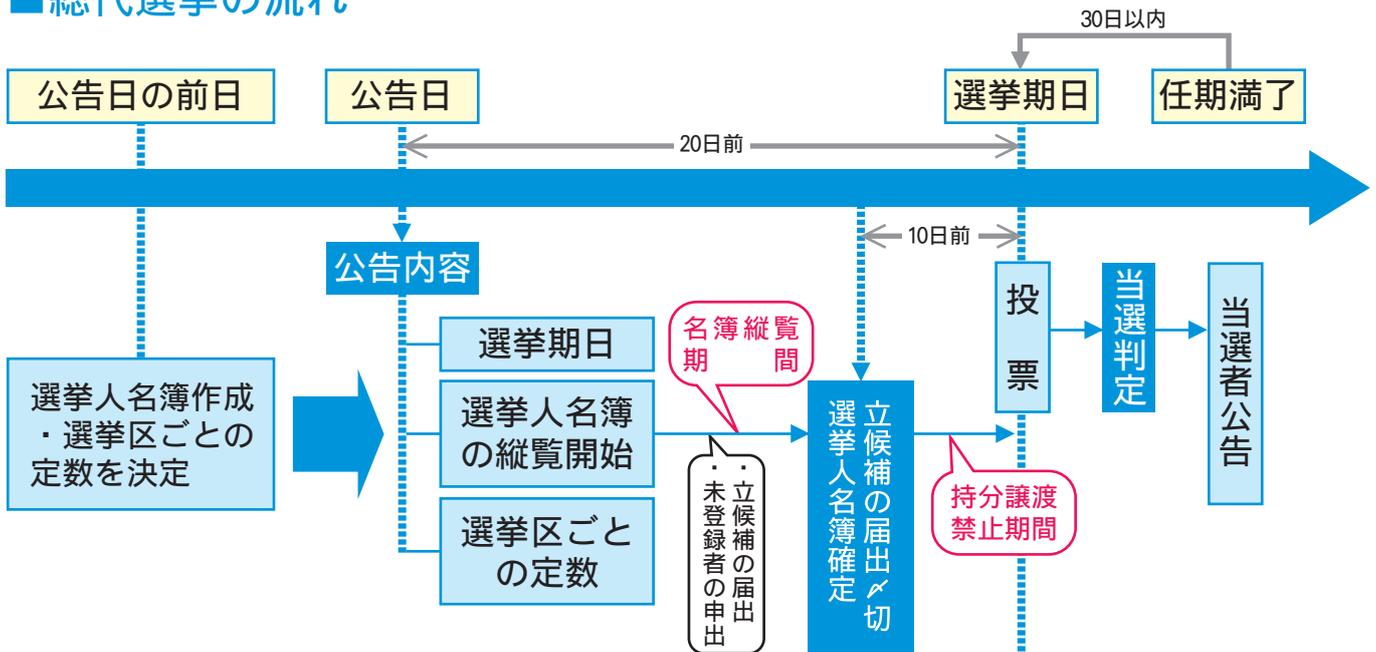
総代の定数は120名、任期は3年です。

平成25年度が改選期にあたり、平成25年10月に総代選挙が実施されます。

■ 総代選挙区

選挙区	対象店舗	
第1区	本店営業部（大阪市中央区）	港支店（大阪市港区）
	城東支店（大阪市城東区）	粉浜支店（大阪市住之江区）
	矢田支店（大阪市東住吉区）	
第2区	守口支店（守口市）	吹田支店（吹田市）
	枚方支店（枚方市）	岡町支店（豊中市）
	四条畷支店（大東市）	
第3区	枚岡支店（東大阪市）	八尾支店（八尾市）
	徳庵支店（東大阪市）	萩原天神支店（堺市東区）
	布施支店（東大阪市）	堺陵南支店（堺市北区）

■ 総代選挙の流れ



■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

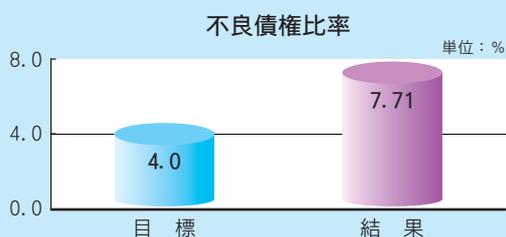
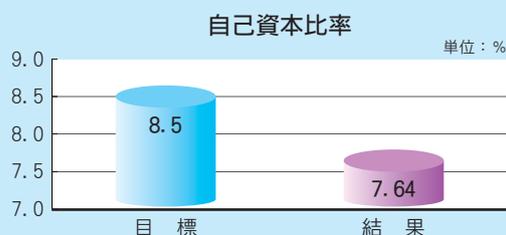
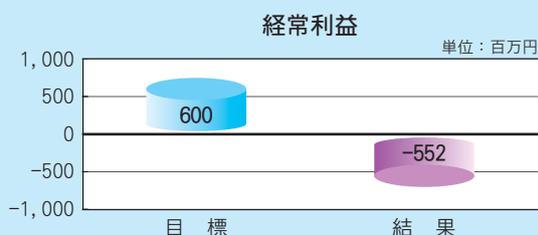
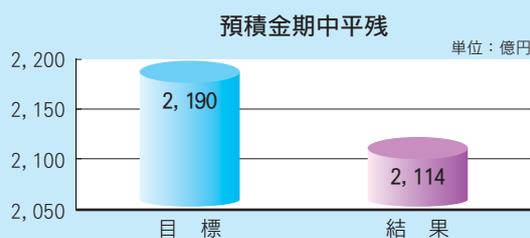
に取り組んでまいります。

お客様目線第一主義	<ul style="list-style-type: none"> ◆ サービス力の充実・強化 ◆ 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 ◆ 法令等の遵守
考え、行動する人材の育成・強化	<ul style="list-style-type: none"> ◆ 内容を重視する人材の育成 ◆ 人材を育てる体制づくり

■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3次中期経営計画初年度(平成25年3月末)の結果 ～



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： のぞみ信用組合総務部（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/> 】

