



地域密着型金融の取組み状況（平成23年度）

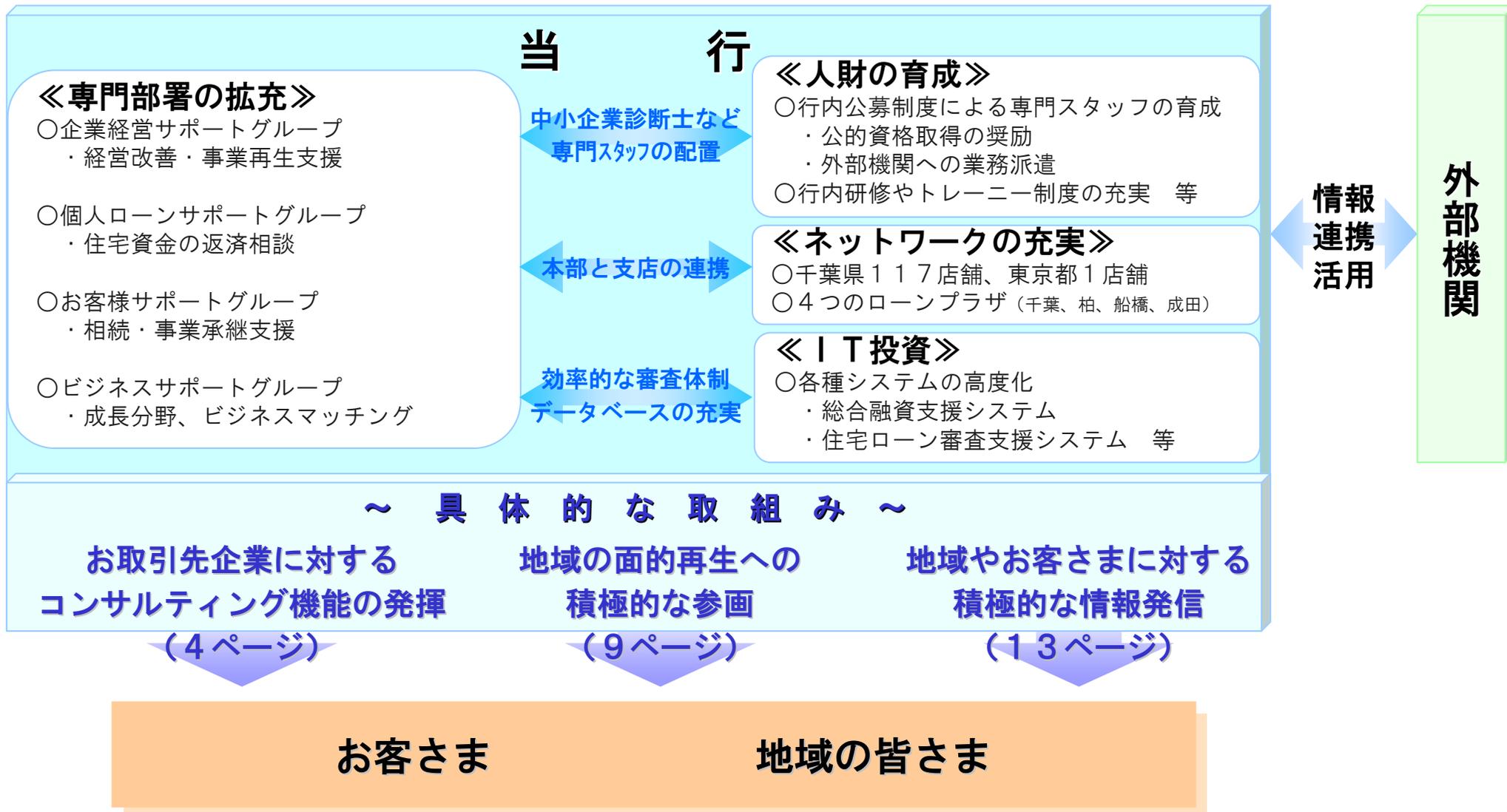
平成24年5月
株式会社京葉銀行

目 次

 1. 地域密着型金融を推進するための態勢整備	...	2	ページ
 2. お取引先企業に対するコンサルティング機能の発揮	...	4	ページ
 3. 地域の面的再生への積極的な参画	...	9	ページ
 4. 地域やお客さまに対する積極的な情報発信	...	13	ページ
 5. 地域密着型金融を推進するための数値目標と実績	...	15	ページ

1. 地域密着型金融を推進するための態勢整備

永きに亘って地域経済に貢献していくことが当行の使命であり、地域貢献こそが当行を含めた地域経済の発展に直結するとの認識の下、地域密着型金融の推進に取り組んでいます。今後もその姿勢を堅持するとともに、お客さまとより一層広く・深く接点を持ち、適切なコンサルティング機能を発揮できるよう、人財の育成や専門部署の拡充などを通じて更なる態勢整備に努めていきます。加えて、千葉県内を中心としたネットワークを駆使し、外部機関との連携を活かすことで、地域社会のサポート役として地域の実体経済に貢献していきます。



1. 地域密着型金融を推進するための態勢整備

(1) 専門部署の拡充（4つのサポートグループ）

○下記の4つのサポートグループを中心にお客さまのサポート体制を充実させています。

① 「融資第一部企業経営サポートグループ」

企業のお客さまの経営指導や経営改善計画の作成・アドバイス・フォローなど、経営改善や事業再生に関する経営課題をサポートすべく、中小企業診断士や支店長経験者等を配置しています。

② 「個人融資部個人ローンサポートグループ」

今後、更なる増加が予想される住宅ローン返済相談業務へのニーズに対応するために、経験豊かで高いコンサルティング能力を有する人財を配置しています。その独自の返済相談業務の取組みが、地域活性化に繋がる多様なサービスの提供事例として、金融庁のホームページで公表されました。

③ 「支店支援部お客様サポートグループ」

相続や事業承継、年金、資産運用に関する相談など、お客さまのライフサイクルとニーズに的確に応じたオーダーメイド型の金融サービスの提供を強化するために、高度で専門的な知識を有する資格取得者等を配置しています。

④ 「営業渉外部ビジネスサポートグループ」

成長分野に関する有益かつタイムリーな情報提供やビジネスマッチングなど、金融面だけではなく販路拡大や経営面についても、お客さまの多種多様なビジネスニーズにお応えしています。

また、ビジネスマッチング業務及び、医療・介護、アグリビジネス、海外への進出・販路拡大の分野については各々に担当者を配置し、取り組みを強化しているほか、その他の分野につきましても幅広く対応しています。

(2) 地域密着型金融を推進していくための人財育成

○専門的な業務知識の習得やコンサルティング能力の向上を図るべく、公的資格取得の奨励に加え、外部機関への業務派遣や特定部署への異動希望を受け付ける行内公募制度を活用し、地域密着型金融の推進に向けた専門スタッフの育成に注力しています。

○「eラーニングシステム」等を活用し、業務知識の吸収を図ると共に、融資審査能力向上や目利き能力向上のための行内研修やトレーニー制度の充実に努めています。

(3) お客さまの安全性と利便性向上に向けたIT投資

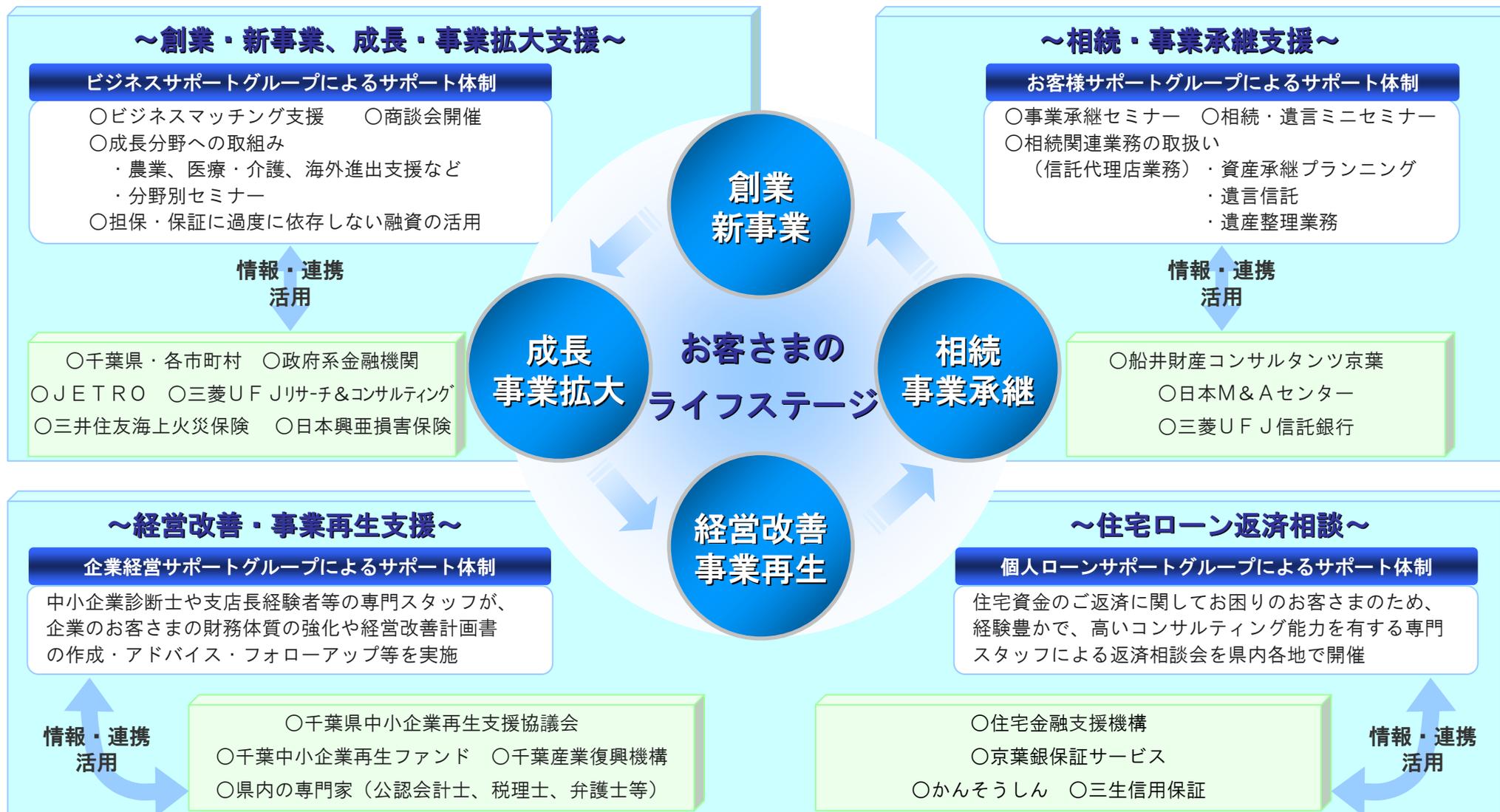
○各種システムの高度化や営業店事務の本部集中と効率化など、ITを戦略的に活用し安全性と利便性の向上に努めています。

具体的には、企業のお客さま向けに「総合融資支援システム」、個人のお客さま向けに「住宅ローン審査支援システム」など、各種システムの導入と更改に取り組むことにより、サービスの向上を図っています。

今後も、お客さまの安全性と利便性の向上を図るべく、引続き効果的なIT投資に取り組んでいきます。

2. お取引先企業に対するコンサルティング機能の発揮

事業をされているお客さまの特性を踏まえて、きめ細かなフォローアップを行っていくことが地域金融機関にとっての重要な役割です。そのため当行では、お客さまのライフステージや経営課題・相談ニーズに応じて、創業・新事業支援や経営改善支援、事業再生支援、事業承継支援、返済相談等に積極的に取り組むなど、地域金融の円滑化へのきめ細やかな取り組みを強化しています。加えて、時代のキーワードを捉えるとともに、お客さま・地域社会のニーズに耳を傾けながら、今後成長が期待される農業や社会的関心が高い医療・介護分野、中小企業の海外への進出など、各種成長分野へのサポート体制の充実を図っています。



2. お取引先企業に対するコンサルティング機能の発揮

(1) 創業・新事業支援に向けた取り組み

- 「総合融資支援システム」を活用した、独自のルールベースによる企業分析に加え、事業の内容や特性等を把握するための実査・面談を徹底するなど、金融機関ならではのリレーションシップを活かし、お客さまの創業・新事業起業に向けてスムーズに資金提供ができるように取り組んでいます。
- 行員の業種別審査能力や目利き能力を養うため、融資審査能力開発研修等各種研修・教育制度の充実に取り組んでいます。
- 千葉県信用保証協会や千葉県及び各市町村、政府系金融機関等との連携を活かし、ベンチャー企業の支援・育成にも取り組んでいます。

(2) 本部営業力を活かしたビジネスマッチングの推進

- 中小企業診断士や支店長経験者等の専門スタッフからなるビジネスサポートグループが、千葉県内のネットワークを活かして集積した営業情報を、お客さまに提供するとともに、個別商談会への参加などを通じてビジネスマッチングの推進等にも積極的に取り組んでいます。

■サポートデスクの設置

ビジネスサポートグループ内に専用のフリーダイヤルによる「ビジネスサポートデスク」を設置しています。

専門の担当者が、有益かつタイムリーな情報提供を行うとともに、お客さまがお気軽にご相談できる体制を整備しています。

サポートデスク	主なサポート内容
ビジネスマッチング	・販売先、仕入先等のご紹介 ・観光・環境・PFI等に関する相談 ・M&A ニーズへのサポート
医療・介護ビジネス	・開業支援 ・高齢者向け施設の進出・誘致に関するご相談 ・各種ご融資の取り扱い
アグリビジネス	・生産者、販売業者のご紹介 ・農業生産法人の設立支援 ・農商工連携事業、6次産業化事業
海外への進出・販路拡大	・海外進出に関する相談 ・海外での販路拡大支援

■「食の魅力」発見プロジェクト2011（個別商談会）への参加

平成23年7月に第二地方銀行協会等が後援して開催された「食の魅力」発見プロジェクト2011に参加し、事務局及び参加他行と連携を図りながら参加企業と食品バイヤーとの個別商談会を実施したほか、参加企業の商品企画・販売能力の向上を図るための支援を実施しました。



2. お取引先企業に対するコンサルティング機能の発揮

(3) 成長分野に向けた取り組み

○農業分野へのサポート

○地域経済の活性化及び農業従事者のニーズに積極的にお応えするため、ビジネスマッチング、農業生産法人設立、農商工連携事業や6次産業化の推進を支援しています。

また、千葉県農業信用基金協会債務保証付融資への取り組みや、各地の直売所開設ニーズにも県産品の紹介を行うなど地域社会への貢献に力を入れています。

■平成23年度の各種実績

ビジネスマッチング	98先
農業生産法人設立支援	2先
6次産業化推進支援	1先

○海外販路拡大及び海外進出へのサポート

○お客さまの海外への販路拡大及び海外への進出をサポートすべく、三菱UFJリサーチ&コンサルティング株式会社とコンサルティング契約を締結し、海外企業との取引開始や海外進出等について必要な情報を提供しています。

平成24年2月には、三井住友海上火災保険株式会社及び日本興亜損害保険株式会社との業務協力協定を締結し、サポート体制を強化しました。

○また、行員2名を日本貿易振興機構（JETRO）へ派遣し、海外取引への支援業務、海外事情に関する情報収集、貿易投資に関する相談業務等のノウハウ習得に努め、更なる体制の強化を図っています。

○平成23年11月には、日本貿易振興機構（JETRO）より講師を招き、お取引先企業を対象に千葉県農産物・食品の海外への販路拡大に関する「“食”の海外進出セミナー」を開催しました。

■「“食”の海外進出セミナー」風景



○医療・介護分野へのサポート

○高齢化社会の一層の進展により、医療・介護分野は高い成長と雇用創出が見込まれています。

平成23年7月には、医療関係者、社会福祉法人のお客さまを対象に「サービス付き高齢者向け住宅」開設経営セミナー、平成23年11月には土地の有効利用をお考えのお客さまを対象に「土地活用セミナー」を開催しました。

○当行からの情報提供により、サービス付き高齢者向け住宅の誘致に繋がるなど、取り組み事例も増加しており、今後も医療・介護分野のサポート体制の充実を図っていきます。

2. お取引先企業に対するコンサルティング機能の発揮

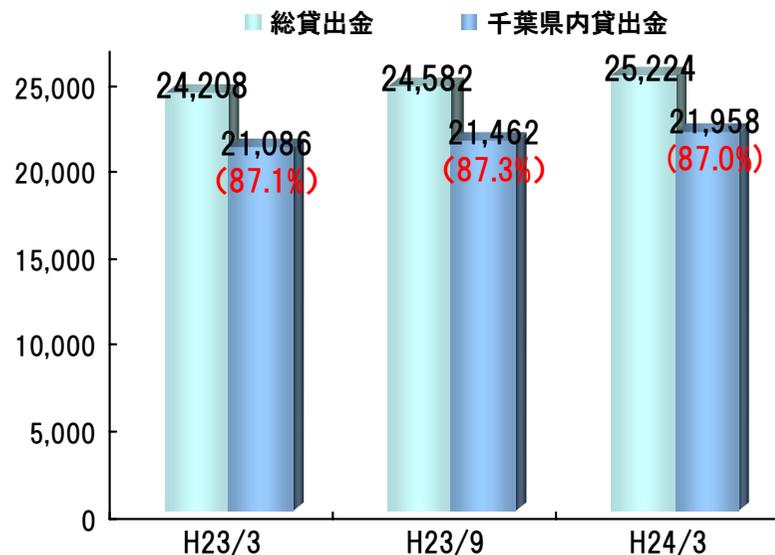
(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進

○総合融資支援システムを活用して信用リスクデータベースの充実を図っていくことで、αBANKビジネスローンをはじめとする担保・保証に過度に依存しない融資に積極的に取り組んでいます。取り組みにあたっては実査・面談を徹底することにより、お客さまの技術力やノウハウなど財務面以外の事業内容や事業特性を十分に把握するとともに、独自のルールベースによる企業分析を確立し、信用格付を活用した効率的な審査体制の構築に努めています。

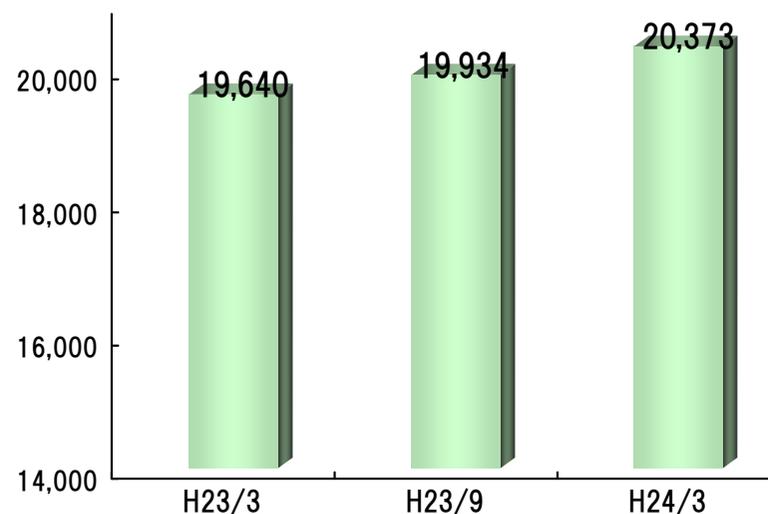
○事業の内容や特性・規模等を勘案し、お客さまに最適な手法でタイムリーに必要な資金を提供できるよう、「財務制限条項付融資制度」や「無保証人融資制度」をはじめとした融資商品の開発に加え、様々な資金供給メニューを用意しています。

○当行オリジナルの融資商品に加え、千葉県信用保証協会保証付の融資商品や千葉県及び各市町村の制度融資の取扱い等、お客さまのニーズに合わせた商品を提供しています。

■貸出金残高（億円）



■中小企業等向け貸出金残高（億円）



※（ ）内は、千葉県内貸出金の総貸出金に占める割合

2. お取引先企業に対するコンサルティング機能の発揮

(5) 経営改善支援・事業再生支援・返済相談に向けた取り組み

- 事業をされているお客さまのために、中小企業診断士や支店長経験者等の専門スタッフからなる融資第一部企業経営サポートグループが、財務体質の強化や経営改善計画書作成のためのアドバイス・フォローアップ等を実施しています。また、中小企業再生支援協議会・再生ファンド・公認会計士等の外部専門家との連携や、中小企業支援ネットワーク強化事業の活用を図りつつ、様々な企業再生ノウハウを蓄積し、経営改善支援・事業再生支援に取り組んでいます。
- 中小企業経営者や財務担当者向けに、中小企業基盤整備機構との共催で、キャッシュフロー経営や経営計画の策定をテーマに、経営者セミナーを開催しています。
- 住宅資金のご返済に関してお困りのお客さまのため、個人融資部個人ローンサポートグループの専門スタッフが県内各地で休日開催を含む無料の返済相談会を開催し、返済方法の見直し等のお手伝いをしています。

■経営者セミナーの実施状況



開催年月	開催地	参加者数
平成23年6月	茂原市	26名
平成23年9月	船橋市	16名

(6) 事業承継支援に向けた取り組み

- 事業承継や相続に関するお客さまからの相談ニーズの高まりに対応するため、支店支援部お客様サポートグループに専門スタッフからなる相談員を配置し、信託代理店として相続関連業務（資産承継プランニング、遺言信託、遺産整理業務）を取り扱っているほか、無料の事業承継セミナーの開催や外部コンサルタント会社との連携等により、お客さま向けのサービス充実に取り組んでいます。

■事業承継セミナーの実施状況



開催年月	開催地	参加者数
平成23年6月	千葉市	24名
平成23年12月	千葉市	18名

3. 地域の面的再生への積極的な参画

地域経済の発展のために、金融・情報などの仲介機能や決済機能を更に充実させ、お客さまに提供していくことが、地域金融機関である当行が対応すべき重要なテーマです。そのため、より多くのお客さまに当行をご利用いただけるよう、安全性と利便性に配慮した店舗づくりに取り組んでいるほか、店舗内にセミナールームを設置するなど、相談・情報提供拠点としての機能向上を図っています。また、お客さまの多様なニーズに応じて、的確かつタイムリーな情報を提供できるよう、各種相談会・セミナーの開催や、本部専門部署と県内ネットワークを通じた情報集積などに努めています。

～お客さまの安全性と利便性に配慮した店舗づくり～

5つのコンセプトに基づく店舗づくり

- ①「先進技術で、大きな安心」を提供する
「指静脈認証システム」を利用した全自動貸金庫
- ②「より気持ちよく、より安心して」ご利用いただけるATMコーナー
- ③「気軽に、ゆっくり、ご相談」いただける、個別ブースの相談コーナー
- ④「どなたでも、どこでも、むりなく」ご来店いただける通路・トイレのバリアフリー対応
- ⑤「ひろびろ、ゆったり、安心」な店舗前面の駐車場

情報提供スペースの充実

- セミナールーム
- 応接室

安心・安全に配慮した取り組み

- ハンドセット付ATM
- 音声誘導システム
- AED（自動体外式除細動器）
- 非常用発電装置
- 空間清浄システム

地域の皆さまのために

企業のお客さまのために

個人のお客さまのために

～情報提供・ビジネス交流～

営業情報の集積・提供

千葉県・各市町村や業務提携先との連携により集積した、営業情報の提供

αBANKビジネスクラブの運営

- 年次大会記念講演会&交流会の開催
- 各種セミナーの開催
- ビジネスレポートの提供
- 会員企業の人財育成や交流、地域貢献活動のお手伝い

～情報提供・金融知識普及～

各種無料セミナー・相談会

- 資産運用ミニセミナー
- 相続・遺言ミニセミナー
- 年金相談会
- 税務相談会
- 住宅ローン相談会
- 返済相談会

休日における相談拠点の設置

休日でも住宅ローン等の相談が出来る

4つのローンプラザ

- 千葉ローンプラザ
- 柏ローンプラザ
- 船橋ローンプラザ
- 成田ローンプラザ

3. 地域の面的再生への積極的な参画

(1) 5つのコンセプトに基づく店舗投資

○お客さまの安全性と利便性に配慮した「5つのコンセプト」に基づく店舗づくりに取り組んでいます。

■5つのコンセプト

①「先進技術で、大きな安心」を提供する「指静脈認証システム」を利用した全自動貸金庫



②「より気持ちよく、より安心して」ご利用いただける」ATMコーナー



③「気軽に、ゆっくり、ご相談」いただける、個別ブースの相談コーナー



④「どなたでも、どこでも、むりなく」ご来店いただける、通路・トイレのバリアフリー対応



⑤「ひろびろ、ゆったり、安心」な店舗前面の駐車場



■セミナールーム



■応接室



■平成23年度の新設・移転・建替店舗

店舗名	オープン年月	備考
新船橋支店	平成23年4月	移転
白井支店	平成23年6月	建替
みどり台支店	平成23年7月	移転
東金支店	平成23年8月	移転
印西牧の原支店	平成23年9月	新設

■平成24年度以降の新設・移転・建替店舗（予定）

店舗名	オープン年月	備考
成田支店	平成24年5月	建替
北小金支店	平成24年5月	移転
保田支店	平成24年7月	移転
流山支店	平成24年10月	建替
八千代支店	平成24年12月	移転
市川支店	平成25年度以降	建替
八千代線ヶ丘支店（仮称）	平成25年度以降	新設

○また、目のご不自由な方に配慮した、電話機と同一のキー配置を施したハンドセット付ATMや、AED（自動体外式除細動器）・空間清浄システム・杖ホルダーを全店に導入しています。

今後も、目のご不自由な方に銀行の位置を音声で知らせる音声誘導システムや、非常用発電装置の設置店舗を拡大するなど、当行に来店される全てのお客さまの安全性と利便性の向上に取り組んでいきます。

3. 地域の面的再生への積極的な参画

(2) 県内を中心とした営業情報の集積・提供

○営業情報の担当者を営業渉外部ビジネスサポートグループに配置し、千葉県内を中心としたネットワークや外部機関との連携を活かして、様々な営業情報を集積し、営業店や営業渉外部法人推進グループを通じて企業のお客さまに提供しています。

(3) αBANKビジネスクラブの運営

○年次大会記念講演会&交流会を開催し、会員のお客さま相互のビジネス交流に取り組んでいます。また、各種セミナーを開催し財務管理や人財育成等のお手伝いをしているほか、会員のお客さま向けにビジネスレポートを提供する等、経営情報やビジネスマッチング情報の提供に取り組んでいます。

(平成23年度の主な活動)

・年次大会記念講演会&交流会

毎年、著名人を講師にお招きしています。平成24年2月6日に開催した、第23回αBANKビジネスクラブ年次大会では、大前研一氏（株式会社ビジネス・ブレークスルー代表取締役社長）を講師に、「東アジアの経済発展と今後の企業経営の課題」をテーマに講演を実施し、約730名の皆さまにご参加いただきました。

・各種セミナー

一流企業でのセミナー実績のある講師をお招きして、平成23年度はセミナーを10回実施し、合計で約480名の皆さまにご参加いただきました。

・ビジネスレポート

業務に役立つ様々な情報を、会員の皆さまにご提供しています。平成23年度の年間利用件数は、約1,600件でした。

■平成23年度開催のセミナー

開催年月	セミナー内容	講師	参加企業数	参加者数
平成23年4月	新入社員セミナー ～「自立型『人財』」の育成～	古谷 治子	29社	70名
平成23年5月	そこが知りたい! 経営者のためのM&A活用法	荒井 邦彦	15社	17名
平成23年6月	クレマーに負けない現場対応の極意 ～元刑事から実例で学ぶ!CSから危機管理まで～	援川 聡	70社	108名
平成23年7月	アジア市場でのビジネスチャンス ～販路拡大のために～	和佐 正博・川上 龍雄	22社	29名
平成23年9月	「心と体と財布の健康」	生島 ヒロシ	35社	40名
平成23年10月	事業継続の視点から考える大規模災害対策	金重 凱之	29社	36名
平成23年11月	最強の販売戦略「ランチェスター戦略」で生き残る!	駒井 俊雄	40社	52名
平成23年12月	明日から使えるクレーム初期対応成功の法則	中村 友妃子	34社	56名
平成24年1月	「会計士×落語家」コラボ講演 落語で学ぶ経営の基本&ビジネス術	田中 靖浩・立川 志の吉	28社	29名
平成24年3月	企業も個人も活きる 経営戦略とマネジメント	佐々木 常夫	30社	41名

3. 地域の面的再生への積極的な参画

(4) 各種無料セミナーの開催

○個人のお客さま向けに資産運用や相続・遺言のミニセミナー、年金相談会、税務相談会、住宅ローン相談会、返済相談会等を全て無料で開催しています。様々な疑問や悩みにお応えすることで、ご好評をいただいています。

■ミニセミナー

「資産運用」、「相続・遺言」などをテーマに、支店のセミナールーム等を利用したミニセミナーを開催しています。



資産運用	
回数	参加者数
482回	4,300名
相続・遺言	
回数	参加者数
202回	2,140名
医療・がん	
回数	参加者数
59回	479名

■年金相談会

県内各営業店やデパート等にて、社会保険労務士による個別年金相談会を開催しています。

平日年金相談会	
回数	参加者数
797回	7,365名
休日年金相談会	
回数	参加者数
143回	1,364名



○また、平成23年11月には、東日本大震災により多大な影響を受けている南房総地区の観光業を営む経営者の皆さま向けに、集客力アップをテーマに、外部専門家によるセミナーを開催しました。

(5) 休日における相談拠点の設置

○個人のお客さまが休日や窓口の営業時間外でも住宅ローン等の相談ができるよう、4つのローンプラザ（千葉、柏、船橋、成田）を設置し、お客さまの利便性の向上に取り組んでいます。

○また、平成21年12月以降年末年始を除く毎週日曜日に、お客さまからのご返済相談等に対応するため、休日相談窓口を設置しているほか、東日本大震災により様々な被害・損害を受けられたお客さまからの一般融資・ローン等に関する相談も承っています。

相談窓口は、中小企業や個人事業主のお客さまについては千葉と柏のローンプラザに、住宅ローンをご利用のお客さまについては千葉・柏・船橋・成田のローンプラザに、それぞれ設置しています。

4. 地域やお客さまに対する積極的な情報発信

お客さまのご意見やご要望を反映したスピード感ある経営を実践するためには、まず自らの情報発信により、当行の取り組みをお客さまに知っていただくことが必要不可欠です。そのため当行では、ディスクロージャー誌の充実をはじめ、ホームページ上での動画や支店単位での会社説明会による取り組みの紹介など、多様なチャネルを活用して積極的かつ具体的に情報を発信しています。

今後も、こうした情報発信を充実させることで、お客さまからの更なる信頼を獲得するとともに、お客さま目線の金融サービスの提供に努めていきます。

～各種チャネルを活用した情報発信～

ホームページ

- 平成23年9月に全面リニューアルを実施し、個人・法人のお客さま、株主・投資家の皆さまに当行の最新情報をわかりやすく開示
- 当行の活動内容や財務情報を「動画で“見る・知る”京葉銀行」として紹介

お客さまのご来店時

- 支店で開催する各種セミナーに出席のお客さまに当行取締役による会社説明会を開催
- 各支店のプラズマディスプレイにて、当行の活動内容を動画で紹介

お客さまを直接訪問

当行取締役による、担当営業エリア毎のお客さま訪問を実施

ディスクロージャー誌

ディスクロージャー誌及びミニディスクロージャー誌を年2回発刊

こちらをクリックいただくと、

「動画で“見る・知る”京葉銀行」のページに移動します。

動画を“見る・知る”京葉銀行

平成22年度の当行の「決算・事業活動」について動画でご覧いただけます。

動画で“見る・知る”京葉銀行

平成22年度「決算・事業活動のご報告」

全編を通して見る 計12分47秒

1. 「平成22年度 決算概要」 (3分15秒)
2. 「コンサルティング業務」 (1分47秒)
3. 「CSR活動 社会的責任を果たすための取り組み」 (4分7秒)
4. 「配当情報、株主優待制度のご案内」 (1分27秒)

ムービーをご覧いただくには、Adobe Flash Player (無料) が必要です。最新のAdobe Flash Player(無料)は左のバナーからダウンロードできます。

※「動画で“見る・知る”京葉銀行」は平成24年5月下旬に更新予定です。

4. 地域やお客さまに対する積極的な情報発信

(1) ホームページの全面リニューアル

○平成23年9月にホームページを全面リニューアルしました。

ホームページを銀行とお客さまを結ぶ大切な窓口と位置づけ、お客さまにとってより使いやすく、わかりやすいホームページへと常に進化させていきます。

■ホームページのトップページ



■ホームページのスマートフォン対応



(2) 会社説明会の開催

○支店での各種無料セミナーに併せて、当行取締役による会社説明会を開催しています。

お客さまに当行に対するご理解を一層深めていただけるよう、新たに開始した取り組みであり、平成23年度は12カ店で開催し合計139名のお客さまにご参加いただきました。

■平成23年度開催の会社説明会

開催年月	開催店舗数（開催店舗名）	参加者数
平成23年9月	4店舗（新検見川、松ヶ丘、みどり台、成田西）	56名
平成23年11月	3店舗（東金、我孫子、蘇我）	33名
平成23年12月	5店舗（新船橋、北柏、千葉ニュータウン、新鎌ヶ谷、木更津）	50名

5. 地域密着型金融を推進するための数値目標と実績

第15次中期経営計画「α ACTION PLAN 2013」（平成23年4月～平成25年3月）では、15項目の数値目標を設定し、地域密着型金融を推進しています。平成23年4月から平成24年3月までの1年間の実績は以下のようになりました。

■第15次中期経営計画の数値目標に対する実績

目標項目	数値目標 平成23年4月～25年3月 (2年間)	実績 平成23年4月～24年3月 (1年間)	
1. 成長基盤強化への融資実績 (創業・新事業支援融資実績及び成長分野への融資実績(農業、医療・介護、環境等))	300件	209件	
2. ビジスマッチング情報の提供	500先	721先	
3. 経営改善支援先に対するコンサルティング成果発揮率 (経営改善計画策定支援先数/経営改善支援取組み先数)	60%	63.4%	
4. 企業再生成果発揮率 (ランクアップ先数/経営改善支援取組み先数)	10%	9.8%	
5. 担保・第三者保証を徴求しない中小企業・個人事業者向け融資実績	400億円	360億円	
6. 事業承継セミナーの開催	4回	2回	
7. 住宅取得者相談会の開催	200回	273回	
	1,000人	1,459人	
8. 県内住宅開発案件の獲得	120件	84件	
9. 住宅業者説明会の開催	200回	142回	
	1,000人	951人	
10. 資産運用ミニセミナーの開催	480回	482回	
11. 資産運用相談会の開催	480回	262回	
12. 相続セミナーの開催	240回	204回	
13. 年金相談会の開催	平日相談会	1,330回	797回
	休日相談会	140回	143回
14. 年金セミナーの開催	24回	13回	
15. 返済相談業務への取組み	1,200人	728人	