



もう一步、**先**へ行くために。 個人のみなさまへ

お客さま一人ひとりの思いを
しっかりと受けとめながら
暮らしを快適にするために励んでまいります。

お客さまに安心してご利用いただくために

■ 特殊詐欺被害未然防止対策について

《【通称：預手プラン】を推奨》

当金庫では、大阪府警と連携し、特殊詐欺被害未然防止のため、平成27年4月より「預手プラン」を実施しております。この制度は、金融機関窓口で引き出された現金が特殊詐欺の犯人に交付、あるいは送付されている現状を踏まえ、窓口で現金の動きを止め、詐欺被害の未然防止を図るとともに、出金来店者の協力を得て犯人を検挙するために、ご高齢者が高額現金を引き出そうとする時に、「預金小切手」を推奨するほか、使途確認や口座への振込依頼、詐欺被害の疑いがある場合の警察へ通報する制度です。

《キャッシュカード振込機能の一部利用制限》

近年、キャッシュカードの取り扱いに不慣れなご高齢のお客さまを、ATMに誘導して現金を振込ませる「還付金詐欺」が急増しています。

当金庫では平成29年4月3日より振り込め詐欺防止対策として、次のお客さまのキャッシュカードによるATM振込を制限しました。

①70歳以上のお客さまのキャッシュカード保有口座

②過去1年間、キャッシュカードによるATM振込をされていない口座

(上記①と②の条件を同時に満たす口座が対象となります)

■ 視覚障がい者の方のための取組み

●音声案内付ATMの設置 (対応ATMはP.21～22をご覧ください。)

●窓口での振込手数料の優遇

●点字による定期預金満期のお知らせおよび取引明細の発行

●サインガイドヘルパーの備え付け

店舗・設備のバリアフリー化の推進

●スロープの設置

●点字ブロックの設置…店舗入口からATMまでの点字ブロックの敷設

その他窓口での取組み

●コミュニケーションボードの設置…耳の不自由な方や話し言葉や文字によるコミュニケーションに不安がある方にご利用いただくため

●磁気式メモボードの設置…筆談に利用

●ボイスメッセ (携帯助聴器) の設置

●杖ホルダーの設置

●老眼鏡の設置

●AED (自動体外式除細動器) の設置

●こども110番

■ Webサービスを充実させております

●きたしん外為Webサービス

オフィスのパソコンから海外送金・信用状発行ができる法人・個人事業主さま向け外為インターネットサービス「きたしん外為Webサービス」のWEBサイトがオープンしました。

●住宅ローン Webで事前審査をはじめました

インターネットで住宅ローンに関するご相談を受付するサービスをはじめました。お客さまのご都合に合わせた各種サービスをご利用いただけます。どうぞお気軽にご相談ください。



地域に貢献できる人材の育成を推進しています

●ホスピタリティ研修 (インスタント・シニア体験)

高齢化社会に対応するため、職員が高齢のお客さま目線に立ち、ホスピタリティマインド (おもてなしの精神) を学ぶ研修を実施しております。身体を自由を制限する装具を身に着けて、高齢者の立場を体で理解します。



●ワン・ツー・ステッププログラム

当金庫では、入庫1・2年目は金融機関人としての基礎を固める特に重要な時期と捉え、金庫全体で若手職員を育成するための制度を体系化しております。同期入庫の仲間とともに切磋琢磨し、真の信用金庫人として成長してもらうような研修を実施しております。

●階層別研修

1年次から5年次までの年次研修、昇進・昇格者研修、預金・融資オペレーション研修、新任渉外担当者研修、役席者研修、考課者研修等、幅広い階層別の集合研修を実施しました。

●きたしん経営塾

平成28年度より開塾しており「経営視点・管理職能力を有する若手職員の育成」という“人材養成講座”を目的として、講義や討論を通し、現在の金庫を取り巻く環境の変化に対応出来る、次世代のリーダーの育成をしています。

●土曜講座

金融業務をはじめ幅広い知識の向上を図るため、休日を利用した自主参加による勉強会「土曜講座」を開催しております。「事業所融資推進講座」や「年金推進講座」といった実務に直結するテーマに加え、財務や実務試験等の各種受験対策に関する講座を開催しました。

●国家資格取得支援制度

高いコンサルタント能力を持った職員の養成のため、「中小企

■ 大学でのロールプレイング大会の開催

学生の職業観養成や業界企業研究の一環として、平成29年2月に大阪経済大学キャンパスで、3月には追手門学院大学キャンパスで「金融の仕事ロールプレイング見学会」が開催されました。当金庫職員がロールプレイング大会を実施し、学生に信用金庫の業務について知っていただきました。

■ 公益財団法人きたしん育英会

奨学金の貸与事業や給付事業を行う公益財団法人きたしん育英会を支援し、有用な人材を育成しております。

平成29年3月末		
貸与事業	奨学生数 (累計)	貸与額 (累計)
	270名	179百万円
給付事業 (平成24年10月より)	奨学生数	給付額
	54名	25百万円

業診断士」「社会保険労務士」「1級FP技能士」の国家資格取得支援施策として、中小企業大学校、受験対策校への派遣を継続実施しています。

●外部研修会

課題解決型金融の強化、管理者のマネジメント能力強化、女性職員の活用促進のため全国信用金庫研修所、近畿地区信用金庫協会等が主催する外部研修への派遣を実施しました。

金庫内「窓口対応ロールプレイング大会」を実施

窓口業務における接客マナー向上のため「窓口対応ロールプレイング大会」を開催しております。最優秀チームは金庫代表として大阪府信用金庫協会主催の「窓口対応ロールプレイング大会」に出場しました。

平成28年11月12日に大阪国際交流センターで開催された、大阪府信用金庫協会主催の「第17回窓口対応ロールプレイング大会」では、当金庫代表チームが見事優勝の栄冠に輝きました。



女性の職業生活における活躍の推進に関する法律

北おおさか信用金庫 行動計画

女性の活躍を推進するため、次のように行動計画を策定する。

1. 計画期間 平成28年4月1日～平成31年3月31日 (3年間)

2. 課題 (1) 女性の採用はできているが、管理職に占める女性割合が低い。
(2) 管理職の対象となる監督職 (総合職) の割合が低い。

(3) 継続勤務年数が低い。

3. 目標 管理職に占める女性割合を9%以上にする。

4. 取組内容 (1) 役席及び総合職を増加させる。

①女性職員の働き方について、アンケートを実施。

②女性職員を対象として管理職育成を目的としたキャリア研修を実施。

(2) 妊娠・出産・子育て期・その後のサポート体制の整備を行う。

①妊娠から職場復帰までの一連の研修を含めたサポートの実施。

②短時間勤務制度など、働き方の見直しを実施。

以上