

役職員行動規範

1. 会員のための顧客満足度重視のサービスの遂行

- 役職員は、当協会が、中小企業金融を効率的かつ健全に行う体制を確立するという目的を共有する会員により結成された社団であることを、当協会における職務執行の原点として認識する。
- 役職員は、「会員との緊密なコミュニケーション」を怠ることなく、当協会に対する会員のニーズを的確に把握する。
- 役職員は、顧客満足度重視のサービスを誠実に遂行する。

2. 会員に対する付加価値のあるサービスの提供

- 役職員は、当協会における職務を同僚とともに担い、会員の期待に応えるという職責と使命を自覚し、協調性をもって、各人が能力を発揮し易い健全な業務環境の醸成に努める。
- 役職員は、当協会における職務の執行に当たり、「報告・連絡・相談」の機会を有効に活かして、当協会に蓄積された知見を最大限に引き出すのみならず、そこに新たな価値を付け加えるべく自己研鑽に励み、専門家による仕事として評価され得るような付加価値のあるサービスを、会員に提供する。

3. 情報セキュリティの確保

- 役職員は、CRDデータベースが会員から託された会員共有の貴重な情報資産であり、かつ、会員に還元するサービスの基盤となるものであること及び当協会における職務の執行に際して、CRDデータベースの構築のために提供されるデータのほかにも会員から情報資産を託される機会があることを心に刻み、情報セキュリティの確保に万全を期する。

4. コンプライアンス

- 役職員は、当協会における職務の執行に当たって、公私のけじめをつけることはもとより、会員から寄せられる信頼を裏切ることのないように、公正・中立性を求められていることを心に刻み、法令、定款、諸規程、契約等の遵守や反社会的勢力との絶縁をはじめとする、社会的な要請に違背しないよう行動する。

改訂 平成24年10月29日（第46回理事会において全面改訂）