

地域密着型金融推進計画の進捗状況
(平成17年4月～18年9月)

平成18年11月
株式会社 千葉興業銀行

当行は、平成 17 年 8 月に「地域密着型金融推進計画」を策定・公表いたしました。同推進計画では、地域の中小企業・個人事業主及び個人のお客さまの資金ニーズに積極的にお応えし、円滑な資金供給に努めていくことが地元金融機関としての最大の責務であると考え、安定した資金供給体制を整備・強化するとともに、新商品の開発等サービスの向上に努め、地域経済の発展に貢献していくことを基本方針として、下記「事業再生・中小企業金融の円滑化」「経営力の強化」「地域の利用者の利便性向上」の 3 つの大項目を柱として取組み、成果をあげてまいりました。

なお、「地域密着型金融推進計画」における数値目標と実績、および主な取組み内容は以下のとおりです。

【数値目標の進捗状況】

事業再生・中小企業金融の円滑化

数値目標	平成 17 年 4 月～18 年 9 月 (17～18 年度上期) の実績	平成 18 年 4 月～18 年 9 月 (18 年度上期) の実績
中小企業新規貸出先数 2,000 件 (2 年間)	2,335 件 (進捗率 116.7%)	626 件
経営改善支援取組み先 400 先の債務者区分ランク アップ比率 20% (2 年間)	ランクアップ比率 18.2% [411 先中 75 先] (進捗率 91.5%)	ランクアップ先 29 先

「事業再生・中小企業金融の円滑化」については、特に中小企業新規貸出先の増加にフォーカスし間口拡大を図り、その結果 2,335 件の獲得 (進捗率 116.7%) という結果となり、当初数値目標を前倒しで達成しております。また、経営改善支援においても、継続的な取組みの結果、17 年度から 18 年度上期までのランクアップ比率 18.2% [ランクアップ先数累計 75 先] (進捗率 91.5%) と、スケジュール通り進捗しております。

「経営力の強化」については、18 年 3 月期は前年度に引き続き過去最高となる当期純利益 84 億円を計上、18 年度 9 月中間期も中間純利益 48 億円と順調に進捗しており、効率性の指標である OHR も計画通り進捗しております。

また、「地域の利用者の利便性向上」についても、個人ローン新規契約先数において、新商品である ATM カードローンを中心に 10,946 件の新規契約 (進捗率 91.2%) となり、地域のお取引先とのリレーション強化に大きな成果が得られたと考えております。

経営力の強化

数値目標 (注) OHR=経費/業務粗利益	平成 17 年 4 月～18 年 3 月 (17 年度) の実績	平成 18 年 4 月～18 年 9 月 (18 年度上期) の実績
当期純利益……17 年度 74 億円 18 年度 84 億円	平成 17 年度 当期純利益 84 億円	平成 18 年 9 月中間期 中間純利益 48 億円
OHR……………17 年度末 64.6% 18 年度末 62.8%	平成 17 年度末 OHR 62.8%	平成 18 年 9 月末 OHR 62.8%

地域の利用者の利便性向上

数値目標	平成 17 年 4 月～18 年 9 月 (17～18 年度上期) の実績	平成 18 年 4 月～18 年 9 月 (18 年度上期) の実績
個人ローン新規契約先数 12,000 件 (2 年間)	10,946 件 (進捗率 91.2%)	3,770 件

【主な取組み内容】

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

【創業・新事業支援機能の強化】

- ・ 特定業種向け本部組織「医療専担チーム」を17年7月に組成、10月から本格稼働し新規先10先の獲得等の実績をあげることが出来ました。
- ・ 17年4月より補助金つなぎ融資「産業クラスター計画サポートローン」の取扱いを開始し7月に第一号案件を実行。18年度上期までに3件の取扱いとなりました。
- ・ 産学官連携推進については、千葉県産業振興センターと「業務協力に関する覚書」を締結し連携を強化するとともに、千葉大学をはじめとした大学との情報交換ルートの確立も図りました。

【取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化】

- ・ ちば興銀「経営塾」において、19回のセミナー・視察会を実施し将来の県内経済を担う事業経営者の育成に貢献いたしました。
- ・ 設備業・建設業向け商談会や病院経営者向けのメディカルマネージメントセミナー、新入社員向けビジネスマナーセミナーを開催し、経営相談・支援機能の一層の強化を図りました。
- ・ ビジネスマッチングにも積極的に取組み、福祉医療機構との協調先に対して5件の実績をあげることができました。

【事業再生に向けた積極的取組み】

- ・ 経営改善計画策定先のモニタリング及び助言アドバイス等の強化により、経営改善支援取組み先411先(18年度上期に対象先として8先追加)のうち75先の債務者区分がランクアップしました。
- ・ 千葉県中小企業再生支援協議会との連携を強化し、6先について計画完成承認となりました。

【担保・保証に過度に依存しない融資の推進等】

- ・ スコアリングモデルを活用したプロパー商品「クイックコスモス」(17年5月)を発売し、17年10月には千葉県税理士会等と提携による本商品の金利を優遇する取扱いを開始いたしました。
- ・ 日立キャピタルとの連携による病院診療報酬流動化を3先実施し、中小企業の資金調達手法の多様化に取組みました。

【顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化】

- ・ 苦情対応連絡会(18年度上期は2回開催)を通じて十分な原因分析と有効な再発防止策の検討を実施いたしました。
- ・ 与信取引に関する説明責任の全般的なマニュアルとして、18年2月に「与信取引説明マニュアル」を制定いたしました。

【人材の育成】

- ・ 中小企業支援力強化・育成研修等の実践的集合研修の開催、トレーニーの実施、地銀協研修への派遣、経営支援アドバイザー2級取得奨励により企業の定性評価力が向上する等、多様な企業ニーズに対応できる人材の育成に努めました。

2. 経営力の強化

【リスク管理態勢の充実】

- ・ リスク管理態勢の充実に向け、17年10月に統合リスク管理態勢、リスク統括機能の強化を目的にリスク評価室と法務・コンプライアンス統括室を統合しリスク統括部を設置、17年12月にはリスク管理委員会を設置しました。
- ・ 18年度上期には、アウトライヤー規制に係る対応として、リスク量計測方法等を決定し、システムの開発に着手しております。

【収益管理態勢の整備と収益力の強化】

- ・ 18年度上期には、業務純益ベースでの店別収益管理システムが稼動し、経費・信用リスクデータの蓄積を開始する等、収益管理の高度化を図っております。

【ガバナンスの強化】

- ・ 財務内容の適正性の確認方法、必要な内部管理体制を検討・構築し、計画どおり18年3月期有価証券報告書に適正性に関する確認書を添付して提出いたしました（18年6月提出）。

【法令遵守（コンプライアンス）態勢の強化】

- ・ コンプライアンス・プログラムの継続的な取組みを図るとともに、実効性向上への取組みを強化いたしました。また、情報管理に係る規程の整備、態勢の充実を図り、情報管理の徹底に取り組んでまいりました。

【ITの戦略的活用】

- ・ IT投資を積極的に実施し、各種リスク管理の高度化を図るとともに、法人向けインターネットバンキング（取扱い開始及びその後の新サービス追加）、外為EB、ATMカードローン、ATM外貨預金等の新商品・サービスの充実を図りました。
- ・ キャッシュカードのセキュリティ強化については、異常取引モニタリング・類推されやすい暗証番号への対応等を実施し、生体認証機能付きICカードの18年度の導入に向け開発着手する等、安全性の強化も進めております。
- ・ その他、格付・自己査定システム及び融資稟議ワークフローを含む融資統合システムの開発着手により、業務の効率化も進めております。

3. 地域の利用者の利便性向上

当行は、17・18年度の経営方針において「CS（顧客満足）を核とした経営」を基本スタンスに掲げております。「お客さまの声カード」や「営業店の声カード」・「コミュニケーションボード」等によるお客さまの生の声を積極的に収集し、業務改善や商品・サービスの開発・改善に反映させる取組みを行いました。接客・対応の向上を図る目的で「マナービデオ」を作成し、マナー不良や配慮不足等の苦情削減につなげております。また、18年6月には「顧客満足度調査」の実施結果の集計とこれに対応した具体的取組みについて「CS（お客さま満足度）向上の取組み」として公表いたしました。今後とも、お客さまにわかりやすい記載方法に留意するとともに、積極的な情報開示に努めてまいります。

一方、当行のCSRへの取組みとしては、国が推進する「少子化対策」の一環として、千葉県と連携し「仕事と子育ての両立」に取り組む企業を支援する施策や「女性の再就職」支援策を具体化し、18年度より推進しております。

4. 経営改善支援の取組み

【経営改善支援の取組み実績】

当行は、不良債権「処理」から「再生・良化」への転換を基本スタンスとして、取引先企業の経営改善支援に積極的に取り組んでおります。経営改善支援取組み先として411先(18年度上期に対象先8先追加)を選定し、経営改善計画策定支援・計画策定先のモニタリング強化及び修正計画策定支援・助言アドバイス等の個別支援を実施した結果、18年度上期までに75先(18年度上期29先)の債務者区分がランクアップしております。

【17～18年度上期(17年4月～18年9月)】

(単位:先数)

期初債務者数及び債務者区分は17年4月初時点で整理

	期初債務者数	うち		
		経営改善支援取組み先 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
正常先	8,707	16		6
要注意先	うちその他要注意先	893	263	49
	うち要管理先	151	73	13
破綻懸念先	352	59	13	43
実質破綻先	216	0	0	0
破綻先	38	0	0	0
合計	10,357	411	75	275

【18年度上期(18年4月～18年9月)】

(単位:先数)

期初債務者及び債務者区分は18年4月初時点で整理

	期初債務者数	うち		
		経営改善支援取組み先 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
正常先	9,421	40		39
要注意先	うちその他要注意先	833	229	20
	うち要管理先	138	64	6
破綻懸念先	314	67	7	54
実質破綻先	175	2	0	1
破綻先	39	1	0	0
合計	10,920	403	33	338

- 注) ・債務者数、経営改善支援取組み先は、取引先企業(個人事業主を含む。)であり、個人ローン、住宅ローンのみの先を含まない。
 ・ β には、当期末の債務者区分が期初よりランクアップした先数を記載。
 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 に含めるものの β に含めない。
 ・期初の債務者区分が「うち要管理先」であった先が期末に債務者区分が「うちその他要注意先」にランクアップした場合は β に含める。
 ・期初に存在した債務者で期中に新たに「経営改善支援取組み先」に選定した債務者については(仮に選定時の債務者区分が期初の債務者区分と異なっていたとしても)期初の債務者区分に従って整理すること。
 ・期中に新たに取引を開始した取引先については本表に含めない。
 ・ γ には、期末の債務者区分が期初と変化しなかった先数を記載。
 ・みなし正常先については正常先の債務者数に計上のこと。

【体制整備の状況】

- ・ 審査部内に「企業支援室」（13名体制、内7名は特定先専担）を設置して、経営改善支援と企業再生の2チーム体制で経営改善支援活動を行っております。経営改善支援担当は、経営改善計画策定支援、計画策定後のモニタリング、助言アドバイス等を、企業再生担当は、再生支援取組み選定先の検討、再生スキームの立案・実行等を行っております。
- ・ 信用保証協会と提携した「経営改善中小企業者向け融資」制度を創設し、経営改善計画策定後の資金面についての支援も行っております。18年度上期までに同制度を活用し、5先に対し合計881百万円の運転資金支援を実施いたしました。
- ・ 営業店の経営改善支援力強化を目的として、「企業支援力育成・強化研修会」を継続的に開催し、行員のスキル向上を図っております。
- ・ 再生機能の積極的な活用として、中小企業再生支援協議会との連携強化、再生スキームへの外部専門家の導入等を実施しております。
- ・ 県内金融機関、中小企業基盤整備機構、(財)千葉県産業振興センターが出資する地域再生ファンド(名称：千葉中小企業再生ファンド)が18年3月末に組成され、当行も出資参加いたしました。今後、企業再生手法の一つとして本ファンドの活用を図ってまいります。
- ・ 18年8月、「事業再生に向けた積極的な取組み」の一環として、事業再生ノウハウ・実績を有する(株)リサ・パートナーズ及び(株)リファスと「業務協力協定」を締結いたしました。事業再生・中小企業金融円滑化を一層推進し、地域経済の活性化に貢献してまいります。

【経営改善・事業再生支援取組み先の選定方法】

- ・ 経営改善支援取組み先は、営業店ごと個別に開催している「支店SB会議」において、取引先企業の実態等を十分把握した上で411先を選定しております。なお、選定した411先は、「要注意先」～「破綻懸念先」のうち、先数で約30%、与信額で約60%をカバーしております。
- ・ 事業再生支援取組み先は、役員及び審査関連部が出席する「本部SB会議」において、再生支援の妥当性・コンプライアンス上の問題点等を含めて具体的な対応方針について検討し選定しております。

【経営改善支援取組み事例】

事業再生支援事例

支援先企業の業種	サービス業
経営支援前の企業の状況	支援先はサービス業を中心に事業の多角化を進めてきた老舗企業であるが、バブル期の不動産・株式投資の失敗により多額の金融債務を抱え大幅な債務超過の状況に陥った。本業についても低迷し事業継続が危ぶまれる状況となった。
経営支援概要	多額の債務超過解消は困難なことから、中小企業再生支援協議会と連携し、可能な限りの従業員雇用確保の観点より、事業継続資産を関連会社へ移転し債務会社は特別清算とする再生スキームを選択した。
経営支援後の企業の状況	支援先グループ全体の事業再生案件として本件支援を実施。事業継続資産を移転した関連会社は、安定した賃貸収入が確保出来るテナント誘致に成功し、経営改善計画の達成及び借入金返済についても十分可能な状況となった。

以上

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

取組方針及び目標	具体的取組策	今期までの進捗状況
<p>(1) 創業・新事業支援機能等の強化</p> <p>1. 産学官および外部機関等との連携強化による地場産業・ベンチャー企業等の育成 本部専門組織の強化や各種外部機関との連携等を積極的に実施し、地域の中小企業の創業・新事業展開・育成を支援する。</p> <p>2. 融資審査態勢の強化等 融資審査態勢と個々の担当者能力(「目利き」能力)の向上策を実施し、取引先の支援強化と個別の与信判断力を強化する。</p>	<p>1. 産学官および外部機関等との連携強化による地場産業・ベンチャー企業等の育成 ① 医療法人に特化した「医療専担チーム」新設。 ② 「産業クラスターサポート金融会議」への継続参加と「産業クラスター計画サポートローン」の推進。 ③ 千葉県元気印大賞への協賛等によるベンチャー企業育成支援。 ④ 日本政策投資銀行等外部機関と提携推進。</p> <p>2. 融資審査態勢の強化等 ① 「病院、地公体関連、住宅開発・分譲、スーパー等量販店」の業種別審査体制の継続。 ② 業種別審査担当の各種研修会への積極的参加。 ③ 『個別別案件・方針相談会』の実施。</p>	<p>1. 産学官および外部機関等との連携強化による地場産業・ベンチャー企業等の育成 ① 17年7月に営業統括部に特定業種担当セクションとして「医療専担チーム」2名配置。10月より3名体制で本格移動。 ② 「管内地方銀行等新事業支援担当者会議」「管内地方銀行等新事業支援担当幹部会議」に出席。4月より補助金つなぎ融資「産業クラスター計画サポートローン」の取扱を開始し、18年9月迄に3件を実行。 ③ 17年度下期に第11回千葉元気印大賞実施済みであり、現在第12回千葉元気印大賞を準備中。 ④ 農林漁業金融公庫との業務提携によるアグリビジネスへの取組みを実施。18年上期は同公庫からの紹介により、2件40百万円のプロパー運転資金を執行。</p> <p>2. 融資審査態勢の強化等 ① 業種別審査体制については継続実施。「医療専担チーム」との連携も強化。審査部ニュース「建設業の引当工事の管理における留意点について」を発信。 ② 地銀協の業種別セミナー(「建設業」)や外部セミナー(「医療・介護」)への参加、外部講師による土曜セミナー(「小売業」「医療」「新会社法」)を開催。 ③ 審査部審査役の営業店臨店による『個別別案件・方針相談会』の実績は、17年度上期の相談先数542先、稟議申請先数114件/169億円、17年度下期の相談先数420先、稟議申請先数150件/139億円、18年上期の相談先数410先、稟議申請先数189件/321億円。</p>
<p>(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化</p> <p>1. 中小企業に対するコンサルティング機能、情報提供機能の一層の強化 ① 業種別商談会、経営塾等におけるセミナー開催により、コンサルティング機能の一層の強化を図る。 ② 外部専門家、外部機関との情報共有等により、特定業種(医療、介護、農業、漁業等)の育成を図る。 ③ 私募債発行支援・引受業務、M&A、ビジネスマッチング業務等の多角化するニーズに積極的に対応していく。</p> <p>2. 中小企業支援スキルの向上 ① 実践的な集合研修を実施するとともに、通信講座の受講・外部検定試験資格取得も奨励する。</p> <p>3. 要注意先債権等の健全化に向けた取組み等 ① 「経営改善計画書」策定指導を主体とした取組みを継続する。 ② 要注意債権等の健全債権化に向けた取組みを強化する。 ③ 経営改善取組項目の公表内容充実を図る。</p>	<p>1. 中小企業に対するコンサルティング機能、情報提供機能の一層の強化 ① 業種別商談会の実施およびニーズ別セミナー開催。 ② 経営塾の開催および二期生の募集。 ③ 特定業種への育成融資(福祉医療機構との協調による介護保険対象施設建設資金等)の取扱。 ④ 医療法人に特化した「医療専担チーム」新設。 ⑤ 市場誘導業務、私募債等の推進。</p> <p>2. 中小企業支援スキルの向上 ① ビジネスマッチング等フィービジネス提案勉強会および企業支援力育成・強化研修の開催。 ② 情報提供力強化を目的としたナレッジトレーニーの実施。 ③ 地銀協外部研修への派遣、通信講座の受講奨励および経営支援アドバイザー2級取得奨励。</p> <p>3. 要注意先債権等の健全化に向けた取組み等 ① 「経営改善計画書」策定先を含む個別企業支援先として約400先を選定。選定先のモニタリング、アドバイス活動の強化により再生・健全化推進(2年間で20%以上のランクアップ)。 ② 「資金繰注視先定期的訪問管理」強化等による不良債権新規発生防止。 ③ 経営改善取組項目の公表内容充実。</p>	<p>1. 中小企業に対するコンサルティング機能、情報提供機能の一層の強化 ① 設備業者建設業向け商談会を開催。病院経営者向けメディカルマネージメントセミナー、新入社員向けビジネスマナーセミナーを開催。 ② 経営塾については、全19回のセミナー・勉強会・視察会を実施。 ③ 福祉医療機構との協調による介護保険対象施設建設資金に対応。 ④ 17年7月に営業統括部に特定業種担当セクションとして「医療専担チーム」2名配置、10月より3名体制。 ⑤ 市場誘導業務紹介案件取扱いによる手数料化を実現。</p> <p>2. 中小企業支援スキルの向上 ① フィービジネス提案勉強会開催 378名参加、企業支援力育成・強化研修開催 参加 46名 ② ナレッジトレーニー実施 5名 ③ 地銀協研修派遣参加 10名</p> <p>3. 要注意先債権等の健全化に向けた取組み等 ① 経営改善支援取組み先411先(18年度上期に対象先8先追加)を選定し経営改善計画策定支援を実施。うち75先について債務者区分がランクアップ(進捗率91.5%)。 ② 「資金繰注視先定期的訪問管理」を継続的に実施。定期的に訪問し、試算表・資金繰表・工事現況表等の徴求、業況ヒアリングを実施。 ③ 本文「経営改善支援取組み事例」ご参照。</p>
<p>(3) 事業再生に向けた積極的取組み</p> <p>① 本部専担部署および営業店の企業支援力強化を図る。 ② 各種再生手法の積極的な活用を検討および具体的な活用先の選定を実施する。 ③ 外部機関との連携強化および外部専門家の積極的な活用を図る。 ④ 再生企業に対する支援融資を拡充する。 ⑤ 可能な範囲で再生支援実績等の公表に努める。</p>	<p>① 「企業支援力育成・強化研修」の開催および外部研修への派遣。 ② 中小企業再生支援協議会との連携を強化し、DES・DDS等の再生手法の積極的な活用を検討。 ③ 地域再生ファンドの組成および再生企業に対するエグジットファイナンス等検討。 ④ 中小企業再生支援協議会案件を中心に外部専門家の積極的な活用、政府系金融機関との協調支援等の連携強化。 ⑤ 再生支援実績のうち、特色のある成功事例等や再生ノウハウについての情報開示。</p>	<p>① 経営改善計画策定を主旨とした実践研修会を開催。18年度上期までに計3回の研修会を開催し参加者の合計は46名。毎回外部講師を招聘し「企業再生と経営改善計画」「再生手法と事例研究」等をテーマにセミナーを実施。本部担当者との連携により参加者のうち31名が経営改善計画完成(修正計画含む)まで至っている。 ② 千葉県中小企業再生支援協議会との連携強化し、18年度上期までに再生支援協議会支援先の経営改善計画完成承認先は6先となる。 ③ 千葉県・中小企業基盤整備機構が50%、県内金融機関11行が50%出資する地域再生ファンド(千葉中小企業再生ファンド)が18年3月末組成完了、ファンド総額20億円のうち当行は1.6億円出資参加。18年度よりファンド持込先選定についてGP(運営会社)と事前相談開始、18年度上期は3先について事前相談実施。18年度下期に持込先を具体化すべく継続的な検討を実施。 ④ 再生案件を中心に外部専門家・専門コンサル会社を積極的に活用。又、18年度上期までに再生支援協議会案件を中心に6先について政府系金融機関との協調融資を実施。 ⑤ 18年8月、「事業再生に向けた積極的な取組み」の一環として、事業再生ノウハウ・実績を有する(株)リサ・パートナーズ及び(株)リファストと「業務協力協定」を締結。取組み事例については別紙ご参照。</p>

取組方針及び目標	具体的取組策	今期までの進捗状況
<p>(4)担保・保証に過度に依存しない融資の推進等</p> <p>1.担保・保証に過度に依存しない融資の推進等 ①スコアリングモデルを活用した無担保商品への取組強化等により資金供給の円滑化を推進する。 ②「個社別案件・方針相談会」の継続的開催を中心として、本部・審査役による企業実態(ヒト・モノ・カネ)、長短所の把握に努める。</p> <p>2.中小企業の資金調達手法の多様化等 ①外部金融機関との連携等により、シンジケートローン・ノンリコースローン・債権流動化等、新手法への取組みを強化する。</p>	<p>1.担保・保証に過度に依存しない融資の推進等 ①プロパー(非提携)スコアリング商品の取扱開始。 ②財務制限条項の活用検討。 ③「個社別案件・方針相談会」実施等による案件検討および案件審査時における業況・事業価値判断強化。 ④地銀協信用リスク情報統合システム「CRITS」による信用リスクデータベースの整備・充実及びその活用。</p> <p>2.中小企業の資金調達手法の多様化等 ①日本政策投資銀行等、外部金融機関との連携強化。 ②千葉県版CLO等への参加。 ③売掛債権(診療報酬等)流動化によるノンリコースローンの取扱開始。 ④商工会議所会員に対する新商品の検討。</p>	<p>1.担保・保証に過度に依存しない融資の推進等 ①17年5月よりプロパースコアリング貸出商品「クイックコスモス」を発売開始。18年度上期までの支援実績は139件1,568百万円。 ②財務制限条項の活用については継続検討。 ③「個社別案件・相談会」については営業統括部主管となるも、従前同様に審査役による臨場継続。(実績については「融資審査態勢の強化等」に記載) ④地銀協信用リスク情報統合システム「CRITS」への信用データ蓄積。</p> <p>2. 中小企業の資金調達手法の多様化等 ①農林漁業金融公庫との業務提携によるアグリビジネスへの取組みを実施。 ②県との連携によるCLOを検討。 ③日立キャピタルとの連携による病院診療報酬流動化の取組みを3先実施。 ④商工会議所会員・法人会会員・千葉県税理士会会員顧問の中小企業向けにプロパースコアリング貸出商品「クイックコスモス」優遇条件取扱を検討し、商工会議所・千葉県税理士会・法人会と提携した優遇取扱を実施。</p>
<p>(5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化</p> <p>1.顧客への説明態勢の整備 ①債務者・保証人に対する説明責任を中心としたマニュアル作成および個別約定書等事務取扱の見直し等、顧客への説明態勢の整備を図る。 ②研修による事務取扱の厳格化、定着化を推進する。</p> <p>2.相談苦情処理機能の強化 ①「説明不十分」による苦情の原因分析・対応策を強化する。</p>	<p>1.顧客への説明態勢の整備 ①説明責任についての全般的なマニュアルの作成。 ②個別約定書の事務取扱の見直し、クレジットポリシーの改訂。 ③研修による事務取扱の厳格化、定着化。 ④具体的問題事象の発生を踏まえた都度対策の実施。</p> <p>2.相談苦情処理機能の強化 ①苦情発生原因の分析力強化および事例還元による再発防止の徹底。 ②苦情連絡会等による原因分析、再発防止策を強化。</p>	<p>1.顧客への説明態勢の整備 ①融資説明責任についての全般的なマニュアルについては、18年2月にリリース済。また、融資謝絶案件の行内管理体制についても、18年1月に制定し、既に実施中。 ②個別約定書の見直し等については、17年4月～18年9月までの対象なし。 ③取引先課長研修などの場で、融資説明責任についての周知を順次実施中。 ④問題事象発生時には都度該当店別に対応実施中。</p> <p>2.相談苦情処理機能の強化 ①説明責任に係る苦情該当店に対し、都度個別指導を実施。 ②苦情対応連絡会を2回開催(18年7月、9月)。 ③住宅ローン繰上げ返済等にかかる取扱手数料の説明の徹底を図った(18年7月)</p>
<p>(6)人材の育成</p> <p>①業種別の定性面等の評価力向上に取組む。 ②創業・新規事業へのサポートができる人材の育成を図る。 ③企業に変革をもたらすような経営支援ができる人材の育成を図る。</p>	<p>①企業支援力育成・強化研修の開催および創業・新規事業支援研修の開催。 ②業種別セミナーの開催。 ③地銀協等外部研修派遣。 ④通信講座の奨励および経営支援アドバイザー2級取得奨励。</p>	<p>①中小企業支援力強化・育成研修開催 参加46名 ②業種別セミナー開催 参加145名 ③創業・新規事業支援セミナー開催 参加88名 ④地銀協研修 参加 10名 ⑤通信講座受講 143名 ⑥経営支援アドバイザー2級取得奨励 20名</p>

2. 経営力の強化

取組方針及び目標	具体的取組策	今期までの進捗状況
<p>(1)リスク管理態勢の充実</p> <p>①自己資本比率の算出方法の精緻化、リスク管理の高度化、情報開示の拡充に係る態勢を整備する。 ②新BIS規制の信用リスクについて「基礎的內部格付手法」への移行も視野にいたれた管理態勢を整備する。</p>	<p>①信用・市場リスク量のデータの整備・蓄積および内部モデル等の構築によるリスク量の精緻化。 ②信用リスクの精緻化に対応するための「格付・自己査定システム等」の構築等、システム・内部管理態勢の整備。</p>	<p>①サポートシステムでVARが計測できなかった時価のある有価証券について、内部モデルを構築しパソコンベースでVARの計測を開始。また、仕組債等のBPVについてサポートシステムでより精緻な計測を開始するとともに、市場リスクに係るVAR計測基準・BPV計測基準を制定。地銀協信用リスク情報統合システムへの信用リスクデータの蓄積。(16年3月～18年9月) ②「格付・自己査定システム」については、本番稼動次期を19年度上期に変更する中で、業務要件定義等の具体的作業を継続し、スケジュール通り進捗中。</p>
<p>(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上</p> <p>①信用リスク等についてのデータベースの整備を推進し、店別、取引先別の純益ベースの把握等、管理会計の整備・高度化を行う。 ②管理会計の整備と信用リスクデータの整備に併せ、金利設定のための内部基準を整備する。</p>	<p>①営業店別経費のデータ作成および本部経費の営業店配賦ロジック、計量データの作成。 ②地銀協信用リスク情報統合システム「CRITS」による信用リスクデータベースの整備・充実及びその活用。 ③「格付・自己査定システム等」の構築による信用リスクデータ整備、管理会計の充実および金利設定のための内部基準整備。</p>	<p>①純益ベースの店別収益管理システム稼動。 ②地銀協信用リスク情報統合システムへの信用リスクデータの蓄積。(16年3月～18年9月) ③「格付・自己査定システム」については、本番稼動次期を19年度上期に変更する中で、業務要件定義等の具体的作業を継続し、スケジュール通り進捗中。</p>
<p>(3)ガバナンスの強化</p> <p>有価証券報告書に証券取引法上の確認書を添付することを、平成18年3月期を目的に検討していく。</p>	<p>①企業会計審議会における内部統制評価基準の公表内容により、財務内容の適正性の確認方法検討。 ②財務内容の適正性の確認を行うための内部管理体制の検討。</p>	<p>①企業会計審議会における内部統制評価基準の公開草案について継続して検討 ②財務内容の適正性の確認を行うための内部管理体制を検討・構築し、計画どおり、18年3月期有価証券報告書に適正性に関する確認書を添付して提出(18年6月提出)。</p>

取組方針及び目標	具体的取組策	今期までの進捗状況
<p>(4)法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化</p> <p>1.営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等 ①営業店における自己点検強化および問題点解決のためのPDCA充実等の取組みを強化する。 ②相互牽制機能の強化を図る。</p> <p>2.適切な顧客情報の管理・取扱いの確保 ①監査チェックシートおよび一斉点検の結果を踏まえた不備事項の整備を促進し、適切な取扱いを徹底する。</p>	<p>1.営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等 ①各営業店の自己点検シート、営業店点検シート、コンプライアンスプログラムに対する内容分析の実施。 ②コンプライアンスプログラム進捗状況のフォローアップおよびPDCA評価の実施。 ③注意書等発行検討会・各種点検モニタリング等による再発防止策の実施状況のフォローアップと相互牽制機能の充実・強化。</p> <p>2.適切な顧客情報の管理・取扱いの確保 ①チェックシート等の結果に基づく取組み項目の明確化および情報管理委員会における取組み項目の進捗管理を実施。 ②問題点等発生時の情報管理委員会での議論を踏まえた改善策の策定及び実施。</p>	<p>1.営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等 ①17年度上半期の営業店コンプライアンスプログラムの実施報告を受け、自己点検、営業店点検の実施からなるPDCA運営の各段階での評価を実施。表彰制度に反映。 ②営業店コンプライアンスプログラムの取組みについて経営陣の関与を深め実効性の向上を図った。 ③優越的地位の濫用に係る検証体制の強化を図った。</p> <p>2.適切な顧客情報の管理・取扱いの確保 ①情報管理チェックリストの充実を図り、管理態勢を強化した。 ②文書の保存、保管に係る管理の充実、授受のルールの見直し、等規定の整備・充実を図るとともに、事務取扱要綱「情報編」を全面改訂し、規定の周知徹底を図った。情報管理委員会を核として、個人情報保護法対応チェックシートの整備進捗状況、管理態勢充実策の実施状況、等のフォローを行い態勢の強化を図った。</p>
<p>(5)ITの戦略的活用</p> <p>ITを戦略的に活用し積極的に新商品・サービスを創造、業務改革(業務の効率化、コスト削減等)を実施し、お客様により良い商品・サービス等を提供していく。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報系システムの整備 ・コンサルティング業務の強化 ・顧客利便性の向上および安全性の強化 ・リスク管理の高度化 ・IT投資効果の検証 	<p>①基幹系システムに連動した情報統合データベースの構築。 ②情報分析ツールの導入による顧客ニーズ等の多角的な分析と顧客へのサービス提供の実施。 ③資産相談等における遠隔相談システムの導入等を検討。 ④インターネットを利用した取引対象業務の拡大およびATMを利用したサービスの拡充。 ⑤ICカードの導入によるセキュリティ強化等による偽造・盗難キャッシュカード対応の強化。 ⑥信用・オペレーショナルリスク定量化による新BIS対応。 ⑦個人情報保護法に則ったシステム対応による情報管理の強化。 ⑧システム戦略委員会および経営健全化計画推進委員会等による進捗・実績管理とIT投資効率の効果的検証手法の検討。</p>	<p>①基幹系システムのバージョンアップに連動した情報統合データベースのバージョンアップを実施(債務者区分・担当者コードなど設定)。 ②情報系システムによる渉外支援の基礎となる期日管理表(定期預金・融資・保証意思など)、世帯取引照会、年金・給振新規停止一覧等の見直しを実施。また、渉外支援ツールの検討について、ベンダー各社からの提案・デモ等業界情報を収集し、パッケージシステムの選定・比較検討を開始。 ③バーチャルコンシェルジュ(動画による商品概要説明等のシステム)の営業店試行を実施。18年度下期にて効果を検証し、導入可否を検討予定。また、継続での遠隔相談システムの下期試行開始に向け、効果検証に必要な体制作りに着手するなど検討を継続。 ④法人向け(含:外為ASP)インターネットバンキング業務(以下IB)の拡大を実施の他、ATMでのカードローン・外貨預金を発売開始。さらに法人向けIBに係るクライアント証明書導入と口座振替・代金回収データ伝送の追加サービスを開始。 ⑤キャッシュカードセキュリティについては、ATMでの支払限度額任意設定機能を追加した他、異常取引モニタリング・類推されやすい暗証番号対応を実施。さらに、生体認証機能付きICカードにつき、19年2月からのサービス開始を決定後、システム・業務の要件を確定し開発着手。 ⑥新BIS規制対応方針および信用リスク定量化におけるシステム化を決定後、システム・業務の要件を確定し開発着手。 ⑦インターネットセキュリティシステムの利用により「インターネット」「電子メール」における情報漏洩対策を強化。また、パソコンのハードディスクの暗号化・外部接続装置への接続制御・操作履歴収集のシステム対応を実施。また、店舗外ATMの通信データや情報系システムの開発環境の暗号化も実施。 ⑧システム戦略委員会での進捗・実績管理に加え、重要プロジェクトについては経営健全化推進委員会でも状況管理を実施。</p>

3. 地域の利用者の利便性向上

取組方針及び目標	具体的取組策	今期までの進捗状況
<p>地域貢献等に関する情報開示等</p> <p>①ミニディスクロージャー誌、ディスクロージャー誌、ホームページでの分かりやすい情報開示に努める。 ②CS、環境、地域貢献活動等地域に特化したCSR活動を推進、情報開示を実施する。 ③地域におけるPFI事業に対して積極的な取組支援を行う。</p>	<p>①地域への預金の活用状況等地域経済の特性を含めた解説の作成および図表の活用等による分かりやすい情報開示。 ②お客様からの相談、質問で頻度の高い項目等に関して、ディスクロージャー誌やホームページによるQ&A表示等解説実施。 ③地域に特化したCS・CSR活動の推進により、地域貢献に関する項目を増加し、情報開示。 ④ハガキ形式の「お客様の声カード」等の顧客満足度調査による施策や商品・サービスの開発・改善へ反映。 ⑤県内PFI事業への積極的取組みと情報収集</p>	<p>①ディスクロージャー誌では、トップメッセージの次に「地域への取組」と題し地域への「貸出金状況」や「地域貢献活動」等を図表等を使いわかり易く掲載するとともに、巻頭部分の頭取対談コーナーを新設しインタビューとの会話形式で分りやすく当行の経営方針・戦略を説明した。 ②ミニディスクロージャー誌においても、「地域コーナー」を拡充、写真・図表の活用により分りやすい掲載とした。 ③少子化対策の一環として千葉県と連携し、仕事と子育ての両立に取組む企業を支援する施策や女性の再就職支援策を具体化。「コスモスコンサート」、「ゴミゼロ運動」、「コスモスセミナー」等を主催し、開催の様子を写真で紹介するなど、ディスクロージャー誌により公開。 ④お客様満足度調査の実施結果の集計とこれに対応した具体的取組みについて「CS(お客様満足度)向上の取組み」と題し公表。 ⑤県内PFI案件について積極的な情報収集、地方公共団体、県内金融機関との連携を行うことにより現状1案件が進行中。</p>