

地域密着型金融推進計画の進捗状況
(平成 17 年 4 月 ~ 9 月)

平成 17 年 12 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～9 月の進捗状況
中小企業新規貸出先数 2,000 件(2 年間)	932 件 (進捗率 46%)
経営改善支援取組先 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 6.7% [403 先中 27 先] (進捗率 33%)

経営力の強化

数値目標	平成 17 年 4 月～9 月の進捗状況
当期純利益……17 年度 74 億円 18 年度 84 億円	平成 17 年 9 月期中間純利益 49 億円
O H R……………17 年度 64.6% 18 年度 62.8%	平成 17 年 9 月末 O H R 61.7%

(注) O H R = 経費/業務粗利益

地域の利用者の利便性向上

数値目標	平成 17 年 4 月～9 月の進捗状況
個人ローン新規契約先数 12,000 件 (2 年間)	3,554 件 (進捗率 29%)

- 「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て間口拡大を図り、その結果 932 件の獲得 (進捗率 46%) という結果となりました。また、経営改善支援面においても、従来からの経営改善支援の継続的な取組みの結果、ランクアップ比率 6.7%、進捗率 25% を超え、スケジュール通り進捗しております。
- 「経営力の強化」においても、平成 17 年 9 月期は中間期として過去最高となる中間純利益 49 億円を計上し、効率性の指標である O H R も計画を上回るペースで進捗しております。
- また、「地域の利用者の利便性向上」においても、個人ローン新規契約先数が新商品である A T M カードローンを中心に 3,554 件 (進捗率 29%) 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。

【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】

- ・ 特定業種向けの本部組織「医療専担チーム」を7月に2名で設立しました。
- ・ 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いたしました。

【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」(平成16年9月設立)において、全6回のセミナー等を実施し将来の県内経済を担う事業経営者の育成にも貢献いたしました。
- ・ 設備業・建設業向け商談会や病院経営者向けにメディカルマネジメントセミナーを開催し、コンサルティング機能の一層の強化を図りました。
- ・ 取引先企業の経営改善支援として、経営改善支援取組み先として403先を選定し、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てまいりました。その結果、当中間期において27先の債務者区分が上昇しております。

【事業再生に向けた積極的取組み】

- ・ 千葉県中小企業再生支援協議会との連携を強化し、支援決定先1先について計画完成承認、また新たに3先の支援が決定いたしました。

【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9月までの支援実績は135件1,546百万円となっております。
- ・ また、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】

- ・ 「苦情相談会」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。

【人材の育成】

- ・ 実践的内容の集合研修等の開催、各種トレーニーの実施、地方銀行協会主催の研修への参加等により、企業の定性評価力向上や多様な企業ニーズに対応できる人材の育成を図りました。

2 . 経営力の強化

【リスク管理態勢の充実】

- ・ 新BIS規制への取組みでは、19年3月末の制度導入当初は信用リスクについては「標準的手法」、オペレーショナルリスクについては「基礎的手法」を採用することを予定しておりますが、より高度な管理手法への移行も視野に入れ、信用リスクデータの継続的蓄積やシステム整備の検討をすすめております。

【収益管理態勢の整備と収益力の強化】

- ・ 収益管理の高度化に向け、営業店経費の配賦、信用リスクデータの蓄積等をスケジュールに沿って進めております。

【ガバナンスの強化】

- ・ 企業会計審議会における内部統制評価基準の公開草案、今後の結果公表を踏まえ、当行における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しております。平成18年3月期有価証券報告書において証券取引法上の確認書の添付を目指します。

【法令遵守（コンプライアンス）態勢の強化】

- ・ 特に情報管理チェックリスクの充実による個人情報管理の強化を図るなど、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、管理本部の態勢拡充や各種ルールの見直しも実施しております。

【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、例えば法人向けインターネットバンキング、外為EB、ATMカードローン等の新商品・サービスの充実を図りました。
- ・ 一方、キャッシュカード偽造問題への対応等、安全性の強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、平成17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。平成17年4月～9月は、お客さま目線からのCS向上運動として「お客さまの声カード」や「営業店の声カード」等お客さまの生の声を収集し、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。また、「CS推進本部会議」を開催し、「顧客満足度調査」結果の分析を踏まえてCS改善に向けた施策を展開してまいりました。

情報開示については、ミニディスクロージャー誌で地域への貸出金の状況等についてグラフ等を活用してわかりやすく解説しました。また、お客さまから質問事項で頻度の多い項目や想定される質問に関して記載いたしました。今後ともディスクロージャー誌やホームページ等において社会的責任の観点から地域への取組み状況の解説など解りやすい情報開示を実施してまいります。

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。具体的には、経営改善支援取組み先 403 先を選定し、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、17 年度上期において以下のとおり 27 先の債務者区分が上昇いたしました。

	期初債務者数	うち		
		経営改善支援取組み先	のうち期末に債務者区分が上昇した先数	のうち期末に債務者区分が変化しなかった先
正常先	8,707	10	7	
要注意先	うちその他要注意先	893	260	17
	うち要管理先	151	74	6
破綻懸念先	352	59	4	
実質破綻先	216	0	0	
破綻先	38	0	0	
合計	10,357	403	27	

【注記】

- 期初債務者数及び債務者区分は17年4月当初時点となっております。
- 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んでおりません。
- には、当期末の債務者区分が期初より上昇した先数を記載してあります。なお、経営改善支援取組み先で期中に完済した債務者は には含めるもの の に含めておりません。
- 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」に上昇した場合は には含めております。
- 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おります。
- 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ておりません。
- 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してあります。
- みなし正常先については正常先の債務者数に計上しております。

【体制整備の状況】

- ・ 審査部内に「企業支援室」(7名体制)を設置して、経営改善支援チームと企業再生チームの2チーム体制で経営改善支援活動を行なっております。経営改善支援チームは、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、企業再生チームは、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。平成17年度上期は同制度を活用し、2先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。

【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S B会議」において、取引先企業の実態等を十分把握した上で403先を選定しております。なお、選定した403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S B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】

支援先企業の業種	産業廃棄物処理業
経営支援前の企業の状況	処理施設の大型設備投資を行うも、稼働が遅れたため、数年間は売上伸びず毎期赤字を計上し業績低迷。設備がフル稼働した直近決算において黒字転換したものの、多額の借入金・リース代金の負担が重く資金繰り繁忙。
経営支援概要	業種に精通した専門家による改善支援及び金融機関調整が必要なことから、中小企業再生支援協議会へ支援を要請し支援決定。金利引下げ及びリスケジュール等の金融支援とともに、資金繰り安定化のため政府系金融機関との協調融資による長期運転資金支援を実施。収益部門への特化、人件費抑制等の経費削減の徹底、社内管理体制の構築等を骨子とする経営改善計画を策定。
経営支援後の企業の状況	政府系金融機関との協調融資支援により資金繰り安定。業務の効率化、販管費の削減効果により計画初年度の目標達成が可能な見通し。

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 医療法人に特化した「医療専担チーム」新設。 「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。 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。 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 「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。 業種別審査担当の各種研修会への積極的参加。 「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 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。 「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、7月に第1号案件を実行。 17年度下期に実施する第11回千葉県元気印大賞実施に向けた準備。 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。</p> <p>2.融資審査態勢の強化等 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。審査部ニューズ「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。 地銀協の業種別セミナー(「建設業」)に1名参加。また、外部講師による土曜セミナー(「小売業」)を開催。(63名参加) 審査部審査役の営業店臨店による「個別別案件・相談会」を、17年度上期中に全支店を2回臨店し実施。(相談先数542先)</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 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。 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。 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 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 「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。 要注意債権等の健全債権化に向けた取組みを強化する。 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 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を開催。 経営塾については、全6回のセミナー・勉強会・視察会を実施。 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。 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。 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 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 16名 ナレッジトレ - ニ - 実施 1名 地銀協研修派遣参加 2名</p> <p>3.要注意先債権等の健全化に向けた取組み等 経営改善支援取組み先403先を選定し経営改善計画策定支援を実施。うち27先について債務者区分が上昇。 「資金繰注視先定期的訪問管理」対象先として58先を選定。定期的訪問し、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。 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>「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。 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。 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。 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。 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>経営改善計画策定を主旨とした実践研修会を開催。第1回研修会では外部講師を招聘し「企業再生と経営改善計画」をテーマにセミナー実施。 千葉県中小企業再生支援協議会の活用を強化し、1先について経営改善計画完成承認、新たに3先について二次対応(専門家による再生計画策定支援)決定。 千葉県・中小企業基盤整備機構が50%、地元金融機関が50%出資する地域再生ファンド組成に向けて継続的に検討会を実施。 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、再生支援協議会案件を中心に4先について商工中金・中小公庫等の政府系金融機関との協調融資を実施。 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	
(4)担保・保証に過度に依存しない融資の推進等	<p>1.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。 「個別案件・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 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 プロパー(非提携)スコアリング商品の取扱開始。 財務制限条項の活用検討。 「個別案件・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。 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 日本政策投資銀行等、外部金融機関との連携強化。 千葉県版CLO等への参加。 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。 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 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。17年度上期の支援実績は135件1,546百万円。 財務制限条項の活用については継続検討。 「個別案件・相談会」を、17年度上期中に全支店を2回臨店し実施。(相談先数542先) 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 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。 県との連携によるCLOを検討。 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。 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。(10月に商工会議所・千葉県税理士会、11月に法人会と提携した取扱を開始)</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>1.顧客への説明態勢の整備 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。 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 「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 説明責任についての全般的なマニュアルの作成。 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。 研修による事務取扱の厳格化、定着化。 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 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。 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 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、計画通り17年度下期リリースに向けて準備中。また、融資謝絶案件の行内管理体制についても、17年度下期構築に向け検討中。 個別約定書の見直し等については、17年度上期は対象なし。 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。 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 説明責任に係る苦情該当店に対する個別指導を実施。 「雑益編入事務」をテーマに苦情連絡会を開催(7月)。</p>
(6)人材の育成	<p>業種別の定性面等の評価力向上に取組む。 創業・新規事業へのサポートができる人材の育成を図る。 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>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。 業種別セミナーの開催。 地銀協等外部研修派遣。 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>中小企業支援力強化・育成研修開催 参加16名 小売業セミナー - 開催 参加63名 地銀協研修参加 4名 通信講座受講16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	
(1)リスク管理態勢の充実	<p>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。 新BIS規制の信用リスクについて「基礎的内部格付手法」への移行も視野にいたれた管理態勢を整備する。</p>	<p>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。 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>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。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～17年6月) 「格付・自己査定システム」については、18年度下期からの本番稼働に向け、業務要件定義等の具体的作業に着手。</p>
(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上	<p>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。 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>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。 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。 「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>営業店経費の配賦について、システムで保有している営業店経費データの調査を実施。 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～17年6月) 「格付・自己査定システム」については、18年度下期からの本番稼働に向け、業務要件定義等の具体的作業に着手。</p>

地域密着型金融推進計画の進捗状況(平成17年度上期)

取組方針及び目標	具体的取組策	今期までの進捗状況
(3)ガバナンスの強化	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月期を目途に検討していく。	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。 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。
(4)法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化	<p>1.営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等 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。 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 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 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。 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。 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 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。 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>
(5)ITの戦略的活用	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。 ・情報システムの整備 ・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>基幹系システムに連動した情報系統合データベースの構築。 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。 資産相談等における遠隔相談システムの導入等を検討。 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。 IC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。 信用・オペレーショナルリスク定量化による新BIS対応。 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。 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.営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等 17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。 コンプライアンスプログラムの継続実施。 上期の点検含む、取組み内容を精査し、好事例、問題課題を具体的に示す等、レベルアップ、実効性向上を促すとともに、手法の見直し改善を図った。</p> <p>2.適切な顧客情報の管理・取扱いの確保 情報管理チェックリストの充実 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、事務取扱要綱「情報編」の全面改訂。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整備推進、フォロー、管理態勢充実策の進捗、実施を行った。</p>	<p>情報系統合データベースのバージョンアップに着手。 情報系システムの基盤となる担当者コードの設定を実施。 相続での遠隔相談システムの試行につき、下期試行開始に向け検討を継続。 法人向けインターネットバンキング・外為EB取扱開始による、インターネットバンキング業務の拡大を実施。また、ATMカードローンを発売開始。 ICカードにつき、生体認証とともに平成19年2月サービス開始を決定し検討を継続。その他の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につき、下期実施に向け検討を継続。 新BIS規制対応方針の決定に伴い、信用リスク定量化につきシステム化を含め対応を検討。 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」による情報漏洩対策を強化。 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
地域貢献等に関する情報開示等	<p>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。 お客さまからの相談、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。 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。 八ガキ形式の「お客さまの声カード」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。 県内PFI事業への積極的取組みと情報収集</p>	<p>17年3月期決算のディスクロージャー誌で、トップページの次に「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。 お客さまから多く寄せられる疑問や質問をとりまとめ、17年度中間決算報告のミニディスクロージャー誌に掲載することとした。 従来から実施の「コスモコンサート」、「ゴミゼロ運動」等を主催し、ディスクロージャー誌により公開。 17年1月～6月に回収した「お客さまの声カード」を集計。今後、内容分析のうえ顧客満足度向上施策に反映。 県内PFI事業の情報収集を実施。</p>