

## コーポレート・ガバナンスについて

### 基本的な考え方

当行は、企業活動の価値観の拠り所として、また活動を展開する上での判断基準として企業理念を定めております。企業理念である『地域とともに、お客さまのために、「親切」の心で』は、当行の存在意義、経営姿勢、行動規範を示したものであります。

この企業理念の実践と併せて企業倫理を確立するために千葉興業銀行倫理憲章を制定し、当行の内外に公表するとともに、役職員全員の行動基準と位置付けております。倫理憲章は、「健全な経営と揺るぎない信頼の確立、法令やルールの厳格な遵守、地域の発展への貢献、反社会的勢力との対決、経営情報の公正な開示」の5項目からなっております。

この倫理憲章の趣旨を踏まえ、コンプライアンス委員会、リスク統括部を設置し企業倫理の実践態勢、法令等遵守態勢を整備しております。また、経営方針や経営成績および財政状態等、企業情報のディスクロージャーやアカウントビリティ（説明義務）等の充実に努めるとともに、意思決定、執行等に係る体制として、経営の最高意思決定および監督機関である取締役会、頭取・CEOを議長として銀行業務執行に係る重要事項を審議する経営会議に加え、具体的な執行

に係る企画等については、頭取からの権限委譲により副頭取・COOと経営執行委員会に委ねる体制とすることで、経営の透明性確保と経営の迅速化に重点を置いたガバナンス体制を構築しております。

### 千葉興業銀行倫理憲章

#### 1.健全な経営と揺るぎない信頼の確立

千葉興業銀行は、銀行のもつ社会的責任と公共的使命の重みを常に認識し、健全な業務運営を通じて揺るぎない信頼を確立します。

#### 2.法令やルールの厳格な遵守

千葉興業銀行は、法令やルールを厳格に遵守し、社会的規範にもとることのない誠実かつ公正な企業活動を遂行します。

#### 3.地域の発展への貢献

千葉興業銀行は、地域の総合金融機関として、創意と工夫を活かした質の高い金融サービスの提供を通じて地域の経済・社会・文化の発展に貢献します。

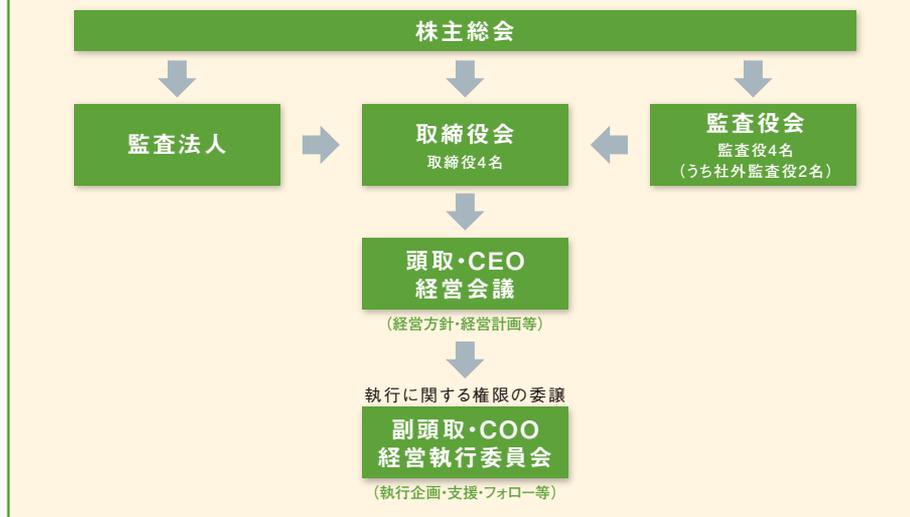
#### 4.反社会的勢力との対決

千葉興業銀行は、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは断固として対決します。

#### 5.経営情報の公正な開示

千葉興業銀行は、経営情報を積極的かつ公正に開示し、広く社会とのコミュニケーションを図り、透明な経営を行います。

### 当行のコーポレート・ガバナンス体制



## 意思決定、業務執行等に係る体制

当行は、取締役会を経営の最高意思決定および監督機関とし、取締役会規程等に基づき、経営方針等の重要な業務執行の決定を行うとともに、業務の執行状況の報告を受け、その遂行状況の監督を行っております。取締役会には必ず監査役が出席し、必要に応じて意見を述べております。

取締役会の下部組織として、頭取・CEOを議長に、取締役、監査役、案件を担当する執行役員および本部の部・室長を構成メンバーとする経営会議を置いており、銀行業務に関わる重要事項等を審議しております。具体的な執行に関わる企画等については、副頭取・COOと経営執行委員会に委ね、経営の効率化、執行のスピードアップを図っております。

また、弁護士や税理士等と顧問契約を締結しており、必要に応じて適宜、専門家の意見を参考にいたしております。このように、十分な討議と意思疎通を図り、法令等を遵守した経営の意思決定が行える体制としております。

平成20年度中の経営会議開催回数は60回、経営執行委員会の開催回数は34回となっております。

## 内部監査および監査役監査等の体制

### 内部監査

内部監査につきましては、監査部の業務監査担当(15名)が、本部、営業店および関連会社の内部管理態勢(コンプライアンス態勢、リスク管理態勢を含む)等の適切性、有効性の検証、および問題点の改善方法の提言を行っております。また、資産監査室(3名)が本部、営業店の自己査定、信用格付、償却・引当の正確性および適切性ならびに与信管理状況等の検証を行っております。

### 監査役監査

株主の負託を受けた独立の機関として、4名の監査役(うち常勤監査役2名・非常勤(社外)監査役2名)が、監査役監査基準に則って、次の監査業務を行っております。

・取締役が行う意思決定状況、法令等遵守、リスク管理、企業情報開示などを含む内部統制システムの構築・運用状況の監査

・取締役会・経営会議等重要な会議への出席、諸会議議事録・稟議書類・各種報告書類等の閲覧、取締役および行員から受領した報告内容の検証、当行の業務および財産の状況に関する調査、営業店への往査等

### 監査法人

監査法人は、新日本有限責任監査法人であります。会計監査を行った公認会計士は鈴木啓之、藤井義博であります。また補助者は13名(公認会計士4名、その他9名)となっております。新日本有限責任監査法人に対しましては、会計監査に加え、システム監査を依頼するなど外部監査機能の充実を図っております。

### 指名、報酬決定等

取締役および監査役の指名につきましては、当行への貢献度、これまでの経験や見識等々を総合的に判断し指名候補を決定、株主総会の決議により指名しております。

また、取締役および監査役の報酬は定款の定めるところにより、株主総会の決議を得た額以内としております。

平成20年度における当行の取締役および監査役に対する役員報酬、および監査法人に対する監査報酬は以下のとおりです。

#### ・役員報酬

取締役 に支払った報酬	58百万円
監査役 に支払った報酬	27百万円
計	85百万円

(注)上記報酬には平成20年度分の役員退職慰労引当金繰入額13百万円(取締役10百万円、監査役3百万円)を含んでおります。

#### ・監査法人に支払った監査報酬

監査証明業務に基づく報酬	65百万円
計	65百万円

トップ  
メッセージ

地域への  
取り組み

平成20年度の  
概況

経営・内部  
管理体制等

当行の概要

店舗等一覧

トピックス

業務内容・  
商品案内

財務諸表等

損益の状況

経営諸比率

営業の状況

資本の状況・  
株主の状況

連結決算

自己資本の  
充実の状況等  
について

## 内部統制システムに関する基本的な考え方

当行は会社法に基づき内部統制システム構築の基本方針を定め、体制整備を図っております。

### (1) 業務の適正を確保する体制

当行は、取締役および使用人の職務の執行が法令および定款に適合し、業務の適正を確保するため、以下の9項目の体制整備を図っております。

#### ●取締役・使用人の職務の執行が法令および定款に適合することを確保するための体制

- ・ 代表取締役を委員長とするコンプライアンス委員会を設置し、全行横断的なコンプライアンス態勢の整備および問題点の把握に努めております。
- ・ コンプライアンスの基本方針、コンプライアンスの基本方針細則、コンプライアンス統括部署を定めコンプライアンスの推進を行っております。
- ・ 部署毎にコンプライアンス責任者を設置し、コンプライアンスの遵守状況のチェックを実施しております。
- ・ コンプライアンス活動の指針となるコンプライアンスマニュアルを整備するとともに、コンプライアンスプログラムを定め、コンプライアンス活動を具体的に実施しております。
- ・ 取締役会規程において、コンプライアンスに関する重要な事項を3ヶ月に1回以上取締役会に報告することを定めております。
- ・ 反社会的勢力への対応については、コンプライアンスの一環と位置づけ、統括部署をリスク統括部と定めるとともに、千葉興業銀行倫理憲章、コンプライアンスマニュアル等の規程を制定し、市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力とは断固として対決します。
- ・ 業務部門から独立した内部監査部門を監査部と定め、財務報告の信頼性を含む内部管理態勢の適切性および有効性を検証しております。

#### ●取締役の職務の執行に係る情報の保存および管理に関する体制

- ・ 情報セキュリティポリシー等の情報管理関連規程類に従い、取締役の職務執行に関する情報を適切に保存、管理を行う体制を構築しております。
- ・ 取締役会議事録、資料、稟議書、報告書については、重要情報として管理しております。

#### ●損失の危険の管理に関する規程その他の体制

- ・ 業務に内在する主要リスクに係る管理方針および管理規程を定めております。
- ・ 方針、規程に沿って適切にリスクを管理するため、リスク毎にリスク管理部署を設置するほか、統括部署および組織横断的なリスク管理委員会を設置しております。
- ・ リスク管理部門は収益部門から分離させ、相互牽制機能が発揮できる体制を構築しております。

#### ●取締役の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制

- ・ 執行役員制度の導入と併せ、経営会議、経営執行委員会、各種委員会を設置し効率的な職務執行を確保できる体制を構築しております。

#### ●当行ならびにその親会社および子会社からなる企業集団における業務の適正を確保するための体制

- ・ 当行の連結子会社については管理規程を定め、経営、コンプライアンス、各種リスクについて当行と同様の適正な業務運営を確保できる体制を構築しております。
- ・ また、当行は株式会社みずほフィナンシャルグループの持分法適用関連会社であることから、同社がグループ統一の基準で定めた「子会社等経営管理規程」を遵守し、同社の子会社である株式会社みずほコーポレート銀行に重要事項の事前通知、報告を行い経営管理を受けております。
- ・ さらに、リスク管理、コンプライアンス、内部監査については、株式会社みずほフィナンシャルグループが定めた基本方針に基づき、株式会社みずほコーポレート銀行が定めた基本方針に則り、同行から管理を受けております。

#### ●監査役がその職務を補助すべき使用人を置くことを求めた場合における当該使用人に関する事項

- ・ 内規において監査役室を設置し、分掌業務を規定しております。

トップ  
メッセージ

地域への  
取組み

平成20年度の  
概況

経営・内部  
管理体制等

当行の概要

店舗等一覧

トピックス

業務内容・  
商品案内

財務諸表等

損益の状況

経営諸比率

営業の状況

資本の状況・  
株主の状況

連結決算

自己資本の  
充実の状況等  
について

### ●前号の使用人の取締役からの独立性に関する事項

- ・ 監査役室に属する使用人の人事異動、評価および監査役室の組織変更については、常勤監査役の同意事項としております。

### ●取締役および使用人が監査役に報告をするための体制、 その他の監査役への報告に関する体制

- ・ 取締役等諸会議への監査役の出席、取締役宛稟議、報告書等の監査役への回覧、内部監査結果の監査役への報告の他、「監査役報告規程」を制定し、重要な事項について監査役へ速やかに報告される体制を構築しております。

### ●その他監査役の監査が実効的に行われることを確保するための体制

- ・ 内部監査部門による報告、連携など監査役監査の実効性確保に資する措置を講じております。
- ・ 代表取締役は常勤監査役と定期的に意見交換会を開催しております。
- ・ 監査役が経営会議等の重要会議に出席し意見を述べる事が可能な運営としております。

業務の有効性、効率性、財務諸表の信頼性、法令遵守といった内部統制の目的を徹底すべく、相互牽制体制を確立するため、監査部による営業店・本部・連結子会社の監査、監査役監査、外部監査等において監査機能の充実、強化を図っております。

## (2) リスク管理体制

当行は、リスク管理を経営の重要課題と位置付け、銀行業務に内在するリスクの規模、質に応じた適切なリスク管理体制を構築のうえ、リスクを正確に把握し適切に管理することにより経営の健全性の維持、向上に努め、経営基盤をより強固なものとするをリスク管理の基本方針としております。主要なリスクについて、管理規程、所管部署を定め管理する体制とするとともに、各所管部署が管理しているリスクを統合的に管理する体制としてリスク統括部を設置する他、横断的な組織としてリスク管理委員会を設置するなど、リスク管理の実効性向上に向けた体制の強化等に取組んでおります。

## (3) コンプライアンス体制

銀行の持つ高い公共性、社会的責任の重さに対する認識のもと、コンプライアンスについては、重要な経営課題と位置付けております。コンプライアンス委員会を設置して組織横断的な議論を行うほか、各部室店には、コンプライアンス責任者、コンプライアンス担当者を設置してコンプライアンスを推進しております。これまでも、コンプライアンスに係る諸規定の整備、充実、態勢の整備、強化を図ってまいりましたが、社会環境の変化に対応した法令等の制定、改正等について、その趣旨を十分理解し的確に対応すべく、研修の充実や使用する帳票等の改訂等により行内への周知徹底を図るなど、法令等遵守態勢のさらなる充実を図っております。

## (4) 反社会的勢力排除に向けた基本的考え方およびその整備状況

当行は、企業活動遂行上の行動基準と位置付けている「千葉興業銀行倫理憲章」の一項目に「市民社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力との断固対決」を掲げ、反社会的勢力との関係遮断を明確に示し、研修等を通じて基本的な考え方を行内に周知徹底しております。また、規程類・マニュアル類を整備し、反社会的な勢力との具体的な対応要領をわかりやすく示すとともに、営業店・本部の連携、警察当局との連携により、反社会的勢力から接触があった場合にも、速やかに対応策を協議し適切な対応ができる体制を構築しております。

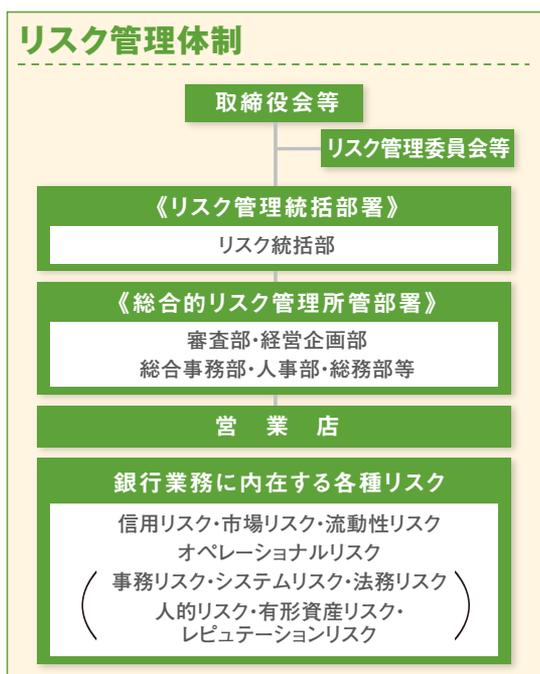
## リスク管理体制

### リスク管理の基本方針

当行は、リスク管理を経営の重要課題として位置付け、銀行業務に内在するリスクの所在、規模、質に応じた適切なリスク管理体制を構築のうえ、リスクを正確に把握し適切に管理することにより経営の健全性の維持・向上に努め、経営基盤をより強固なものとするを基本方針としております。

### 統合的リスク管理体制

当行はリスク管理の基本方針に沿って、適切にリスクを管理すべく、銀行業務に内在する主要なリスクについて、管理規程、所管部署を定め管理する体制とするとともに、各所管部署が管理しているリスクを統合的に管理する部署としてリスク統括部を設置する他、横断的な組織としてリスク管理委員会を設置しております。また、統合的リスク管理の一環として、当行が抱えるリスクを一定の方法でリスク量として計測し、自己資本等の経営体力と比較し過大にならないよう適切にコントロールしております。今後とも、リスク管理の実効性向上に向け、体制の強化等に取り組んでまいります。なお当行のリスク管理体制は下図のとおりです。



### 信用リスク管理体制

当行の最重要課題の一つとして、信用リスク管理体制の強化に努めております。具体的には営業推進部門から独立した審査部・審査管理部において管理する体制としております。お取引先の実態把握に基づく債務者格付や自己査定を定期的実施するとともに、融資に強い人材の育成、与信判断力のレベルアップを目的とした審査トレーニー、集合研修、臨店指導等を行っております。一方、お取引先への「経営改善支援」についても、地域金融機関としての重要な責務と認識して取り組んでおります。さらに今後、データの蓄積や「格付・自己査定システム」・「電子稟議システム」等のIT化を進めていくことで、信用リスク管理の高度化を図ってまいります。

### 市場リスク管理体制

金利、株価等の変動による資産・負債価値の変動が経営に与える影響を十分認識し、管理体制の強化に努めております。具体的には市場部門（市場金融部）、事務管理部門（市場業務部）、リスク管理部門（リスク統括部）を組織的に分離するとともに、横断的な組織としてALM委員会を設置しております。市場リスクは金利ギャップやBPV法（※）、VaR法（※）等により計測し、ポジション限度、リスクリミット、損失限度等を設定し管理しております。一方、銀行全体の金利リスクはALM管理とし、ALM委員会において、計測されたリスク量、市場動向等の報告に基づき、必要な対応策を検討しております。

※BPV法（ベース・ポイント・バリュー）

金利等の変化に対する時価の変化額をリスクとして表す手法。例えば、10BPVといった場合、金利が10BPV（=0.1%）変化した場合の時価の変化額を示します。

※VaR法（バリュー・アット・リスク）

VaR法は過去のデータに基づく統計的手法により、一定期間・一定確率のもとで、保有するポートフォリオが被る可能性のある最大損失額（最大時価減少額）を推定する手法です。一定確率は片側99%確率を使用しています。

### 流動性リスク管理体制

経営の安全性を確保するうえで安定的な資金繰りを維持することの重要性を十分認識し、管理体制の強化に努めております。具体的には、資金ポジション状況等に応じた対応策を定め、資金繰り管理部門（市場金融部）において円貨・外貨一体の資金繰り管理を行うとともに、ALM委員会において経営環境、資金繰り状況、流動性確保状況等を勘案し必要な対応策を検討しております。

## オペレーショナルリスク管理体制

オペレーショナルリスクとは、内部プロセス（銀行業務の過程）・人（役職員、スタッフ・派遣社員を含む）・システムが不適切であること若しくは機能しないこと、又は外性的事象が生起することにより、有形無形の損失を被るリスクをいいます。

当行では、オペレーショナルリスクを、①事務リスク、②システムリスク、③法務リスク、④人的リスク、⑤レピュテーションリスク（風評リスク）、⑥有形資産リスク、の6つに分けて管理しております。主要なオペレーショナルリスクである事務リスク、システムリスクの管理体制は次のとおりです。

### 事務リスク管理体制

全ての業務に事務リスクが存在することおよび事務リスクを軽減することの重要性を十分認識し、管理体制の強化に努めております。具体的には、事務取扱要綱等事務規程、管理ツールを整備するとともに、各種研修や事務取扱確認テストの実施、臨店事務指導・支援体制の強化により、事務規定の徹底と行員の事務水準の向上に努めております。また、人為的なミス、不正を排除し、且つ能率的に事務を処理するために、事務プロセスの改善、機械化、集中化に取り組んでおります。

### システムリスク管理体制

一方、銀行業務のIT化が進展するなか、コンピュータシステムやネットワークシステム等の故障・災害・誤処理・不正使用・破壊・漏洩・改竄等が経営に与える影響について、その重要性を十分認識し、管理体制の強化に努めております。具体的には、基幹系システムをNTTデータ地銀共同センター（以下「共同センター」といいます）にアウトソーシングし、さらに、バックアップセンターを確保するとともに、回線の二重化等の実施により、大幅なシステムリスクの軽減を実現しております。共同センターでのシステムリスク管理体制は、「地銀共同システムの情報セキュリティポリシー」に基づき管理体制を整備しており、共同センターにて実施する内部監査および外部監査の結果について当行が確認・検証し、必要に応じて当行自体が共同センターの監査を実施する体制をとっております。また、当行内のコンピュータシステムやネットワークシステム等につきましても、「システムリスク管理規程」「情報セキュリティポリシー」等を策定し、これらに沿った管理体制を構築

する他、定期的に第三者による外部監査を受け、体制整備・強化に取り組んでおります。その他、重要なシステム関連機器を新データセンターに集約する等、インフラ面での災害対策に係る品質向上策を実施しております。

### 事業等のリスク

当行および当行グループの事業その他（投資家の投資判断上重要と考えられる事項を含む）に関するリスク要因となりうる主な事項は以下のとおりです。統合リスク管理体制を構築のうえ、リスクの所在、規模、質に応じた適切なリスク管理に努めております。

### 主として財務面に係るリスク

- ・不良債権処理等に係るリスク  
景気変動、取引先の業態悪化、不動産価格の下落等による担保・保証価値の下落等によって、与信関係費用のさらなる計上等の追加的損失が発生する可能性があります。
- ・保有資産等に係るリスク（市場リスク）  
株価・金利動向により、保有有価証券に係る評価損・売却損等の追加的損失が発生する可能性があります。

### 事業戦略や業務運営に係るリスク（事業・競争戦略リスク、オペレーショナルリスク）

- ・業務範囲の拡大に伴う新たなリスクの発生  
規制緩和により新しい分野へ業務範囲を広げており、経験したことのない新たなリスクに直面する可能性があります。
- ・重大な事務リスクの発生  
不適切な事務処理、あるいは事務処理上の事故等により、業務運営に影響を及ぼす恐れがあります。
- ・個人情報等の漏洩  
多くのお客さまのお取引を通じて多量の個人情報情報を保有しており、コンピュータシステムへの外部からの不正侵入や事故により、個人情報情報が外部に漏洩した場合、信用を失墜し業務運営に影響を及ぼす恐れがあります。

トップ  
メッセージ

地域への  
取組み

平成20年度の  
概況

経営・内部  
管理体制等

当行の概要

店舗等一覧

トピックス

業務内容・  
商品案内

財務諸表等

損益の状況

経営諸比率

営業の状況

資本の状況・  
株主の状況

連結決算

自己資本の  
充実の状況等  
について

## 金融界を取巻く諸環境の 変化に係るリスク

- ・法律、会計制度や規制の改正  
法律、規制、会計制度、実務慣行等に従って実務を遂行しており、これらの改正や運用方針の変更により業務運営に影響を及ぼす恐れがあります。
- ・金融業界の競争激化  
規制緩和等により他業態から金融業への参入が可能となり、金融業界の競争が激化する恐れがあります。
- ・災害等の発生  
主要な事業拠点やシステム拠点がある地域において大規模地震等の災害が発生した場合、業務運営に支障を来す恐れがあります。
- ・風説・風評の発生  
銀行業は預金者等お客さまからの信用を基礎としているため、事実に基づかない風説・風評が発生した場合、業務運営に影響を及ぼす恐れがあります。

## コンプライアンス態勢の概要

銀行の持つ高い公共性、社会的責任の重さに対する認識のもと、コンプライアンスについては重要な経営課題であると位置付けております。

取締役会の諮問機関であるコンプライアンス委員会は代表取締役を委員長として、定期的開催しており、コンプライアンス態勢の実効性向上のための議論を経営陣の参加のもとに組織横断的な見地から行っております。また、コンプライアンス委員会では年度毎の当行全体の実践計画である「コンプライアンス・プログラム」の進捗状況をチェックし、全行的な改善に向けた取組みの推進を図っております。

各部室店にはコンプライアンス責任者およびコンプライアンス担当者を配置するとともに、全職員に「コンプライアンス・マニュアル」を配布し、各職場レベルでの定着化を図っております。各部室店単位の「コンプライアンス・プログラム」は半期毎に策定され、その実施状況についてはリスク統括部が全営業店を臨店してフォローするとともに、各営業店の実情に応じたきめ細かい指導を行う運営としています。フォロー臨店の結果は、コンプライアンス委員会に報告され、全行的に改善を図っていく事項への対応をとるべく、具体

的な取組みに結び付けております。

平成19年9月より金融商品取引法が施行されておりますが、当行では「金融商品勧誘方針」を定めたくえで、お客さまのニーズにあった適切な営業活動を行っていくための行内ルール、教育研修体制の整備を図っております。平成20年1月には臨店指導担当のチームを新設し、各営業店を定期的に巡回して金融商品販売の実務指導にあたっております。

平成20年2月には「インサイダー取引未然防止規程」を改定し、お取引先から業務上入手した重要情報が不正な金融商品取引(いわゆるインサイダー取引)に利用されることのないよう、管理を強化しております。

お客さまの個人情報の保護に関しては、個人情報保護法や金融庁ガイドラインを踏まえた各種安全管理措置を実施し、情報管理態勢を整備しております。また、全従業員を対象とした情報管理研修を毎年行い、情報取扱ルールの徹底を図っております。

コンプライアンス態勢を強化していくことを目的として、コンプライアンスリスク管理態勢の構築に着手いたしました。平成21年1月に、「コンプライアンス規程」を改編・改定し、「コンプライアンスの基本方針」、「コンプライアンス基本方針細則」を制定し、「コンプライアンス基本方針」において「コンプライアンスリスク」を「コンプライアンスの不徹底により、当行が有形無形の損害を被るリスク」と定義し、「コンプライアンスリスク」の所在、管理手法等を定めました。平成21年3月には、コンプライアンスリスク管理のための具体的な手続きを「コンプライアンスリスク管理運営要領」として新たに制定し平成21年4月から実施しております。この取組みにより、コンプライアンス態勢をより一層強化してまいります。今後も社会環境の変化に対応した法令等の制定・改正等について、その趣旨を十分理解し的確に対応すべく、行内への周知徹底を図り、コンプライアンス態勢をさらに充実させてまいります。

## お客さま保護等管理態勢の概要

当行では、地域のお客さまからの信頼・ご期待にお応えしていくためには、お客さまの視点から業務の適切性を確保するとともに利便性の向上を図っていくことが大変重要であると考え、「お客さま保護等管理の基本方針」を定め、「商品等説明管理」「お客さまサービス管理」「お客さま情報管理」「外部委託管理」の4分野を中心としたお客さま保護への取組みを行っております。これらについては、経営陣および関係部署の長を委員とする「お客さま保護等管理委員会」を原則四半期毎に開催し、4分野を中心にして関係部署が年度毎に策定する実践計画の進捗状況をフォローするとともに、各分野の現状・課題・改善策等について審議を行っております。

「商品等説明管理」の分野においては、お客さまに対して商品・サービスの説明および情報提供を適切かつ十分に行っていくために、各種マニュアルの整備や教育指導体制の強化を図っております。

「お客さまサービス管理」の分野においては、お客さまからのお問い合わせ、ご相談、ご要望等に適切かつ十分にお応えしていくために、営業店から本部へお客さまの声を報告する体制を強化するとともに、行内における対応状況の管理を行っております。また、CSへの取組み強化を図るため「お客さま保護等管理委員会」の分科会として「お客さまサービス管理分科会」を設置し、組織横断的にCSを推進しております。また、平成20年4月には「お客さまサービス推進室」を「お客さまサービス部」に昇格させ、人員体制を強化しております。

「お客さま情報管理」の分野においては、お客さま情報の漏洩を適切に防止するために、「コンプライアンス・プログラム」における情報管理への取組強化、コンピュータ・システムに関連する各種対応、研修による情報取扱ルールの徹底等を行っております。

「外部委託管理」の分野においては、当行が外部に委託している業務に関するお客さまへの対応が適切に行われるために、委託業務の状況を定期的かつ必要に応じて随時確認する運営としております。

今後も組織横断的な取組みのもと、お客さま保護の一層の向上に努めてまいります。

トップ  
メッセージ

地域への  
取組み

平成20年度の  
概況

経営・内部  
管理体制等

当行の概要

店舗等一覧

トピックス

業務内容・  
商品案内

財務諸表等

損益の状況

経営諸比率

営業の状況

資本の状況・  
株主の状況

連結決算

自己資本の  
充実の状況等  
について

