



ごあいさつ

皆さまには、平素より千葉興業銀行をお引き立て賜り、誠にありがとうございます。

ちば興銀について深くご理解いただけますよう「2011千葉興業銀行レポート」を作成いたしました。当行の経営方針、最近の業績、営業の内容などについて、できるだけわかりやすくご紹介するよう努めました。ご高覧いただければ幸いに存じます。

さて、このたびの「東日本大震災」は、家屋倒壊等の直接的被害とともにサプライチェーン(供給網)の寸断による生産活動の制限や電力不足をもたらし、わが国経済・市場環境に大きな影響を与えるとともに、当行が営業基盤とする千葉県経済におきましても、直接・間接的な被害をもたらしました。県内産業への影響等、中小企業を取り巻く経営環境は依然として厳しい状況ですが、その一方で、徐々に回復に向けた動きも感じられるようになってまいりました。

現在、千葉県内における復興に向けた取組みは、必ず今後のさらなる発展・成長へと結びつくものと確信しております。『地域とともに、お客さまのために、「親切」の心で』を企業理念とする当行は、地域金融機関として積極的に金融支援等を行い、皆さまとともに千葉県経済の回復と発展に全力で取り組んでまいります。

このような経済環境のなか、当行においては、平成23-24年度新中期経営ビジョン『ちば興銀“変革・成長”戦略』がスタートいたしました。この新中期経営ビジョンでは「トップライン収益の極大化」と「持続的成長基盤の構築」を経営課題とし、具体的な戦略施策を展開してまいります。お客さまのニーズや経営課題解決にともに取組み「地域の お客さまの ベスト・コンサルタント」さらには「選ばれ続け、地域・お客さまになくてはならない絶対的存在感のある銀行」となることを目指し、当行グループの総力を結集して業務に邁進してまいります。

今後とも、より一層のご支援を賜りますよう心からお願い申し上げます。

平成23年7月

取締役頭取・CEO 青柳 俊一

経営方針

～経営の基本方針と対処すべき課題～

当行が企業活動を展開していくうえでの基本的価値観を示した企業理念は、『地域とともに、お客さまのために、「親切」の心で』の3つの言葉で表現されています。経営の基本方針は、主要施策の確実な実行を通じて、この企業理念を徹底して実践することで、地域金融機関として地域のお客さまのお役に立ち、信頼され支持される銀行となることです。

全行員・スタッフが全力で業務に邁進し、経営課題への挑戦を成し遂げることで、「地域の お客さまの ベスト・コンサルタント」さらには「選ばれ続け、地域・お客さまになくてはならない 絶対的存在感のある銀行」となることを実現し、株主の皆さま、お取引先の皆さま、そして市場や地域社会からの信頼、ご期待にお応えしてまいります。



企業理念 地域とともに お客さまのために 「親切」の心で

当行のあるべき姿
(10年後)

選ばれ続け、地域・お客さまに
なくてはならない 絶対的存在感のある銀行

“ちば興銀ブランド”の確立

当行のめざすべき姿
(5年後)

地域の お客さまの ベスト・コンサルタント

“ちば興銀ブランド”の発現

平成23-24年度
中期経営
ビジョン

『ちば興銀“変革・成長”戦略』
トップライン収益極大化と持続的成長基盤の構築

“ちば興銀ブランド”の創造
[相談対応力・課題解決力を持ち、]
真摯・親身にお応えする銀行]

顧客ロイヤルティ向上戦略

顧客基盤・収益基盤の強化

- 1 新たな顧客・収益の創出に向けた取組み**
 - ロイヤルカスタマーの拡大・増強
中小企業(オーナー)、地権者、金融資産富裕層に対する取引推進強化
 - 顧客ニーズ基点の営業態勢強化
 - 強固かつ中長期的な顧客リレーションシップの構築
 - 「個人」への営業展開の強化
- 2 顧客接点の継続性・持続性を高めるための取組み**
 - 顧客満足度(CS)の向上
 - 顧客対応力の向上
 - 顧客サービス力の向上
- 3 当行「強み」のさらなる強化のための取組み**
 - 地域密着型金融の恒久的な取組み
経営改善・事業再生に向けたコンサルティング機能の発揮
 - 成長基盤分野・事業への支援強化
[医療・介護・福祉][農業(アグリ)]を重点とする支援強化

人材・組織基盤の強化

- 1 コンサルティング能力の向上**
 - コンサルティング人材の育成・強化
 - コンサルティング機能提供態勢の強化
- 2 人材育成と組織力の強化**
 - 自律型人材育成等の強化
 - 組織活力・体制の強化
 - 業務改善・効率化への取組み強化
 - 創立60周年記念事業の展開
 - みずほグループ・アライアンスの活用強化
- 3 経営体質の強化**
 - リスクマネジメントの強化
 - 強固なコンプライアンス態勢の構築
 - コスト管理高度化体制の強化
 - 財務体質の強化、外部評価改善への取組み強化
 - 株主・投資家リレーションシップの強化

当行は、平成21年度・22年度の2年間、「お客さまのMyBank」として当行をお選びいただくために中期経営ビジョン『Change&Challenge21』に基づき、《Challenge 1:安定・持続的な成長への挑戦》《Challenge 2:高い経営品質の実現への挑戦》《Challenge 3:地域との強固なリレーション構築への挑戦》の3つの経営課題に取り組んでまいりました。この2か年におきましては、3つの経営課題への取組みにより、中心業務である預金貸出金は堅調に推移いたしました。

平成23年度・24年度の2か年におきましては、新中期経営ビジョン『ちば興銀“変革・成長”戦略』に基づき「トップライン収益の極大化」と「持続的成長基盤の構築」を経営課題として、「顧客ロイヤルティ向上戦略」を経営戦略の根幹とする具体的施策に全行員・スタッフが一丸となって取り組んでまいります。

顧客ロイヤルティ向上戦略

平成23-24年度中期経営ビジョン『ちば興銀“変革・成長”戦略』においては、少子・高齢化の進展によるマーケット規模の縮小や、金融機関の競合激化が見込まれる中で、お客さまとのリレーションシップの強化による強固な顧客基盤の構築と、持続的な収益基盤の構築を目的として「顧客ロイヤルティ向上

戦略」を経営戦略の柱として取り組んでまいります。強固な顧客対応態勢の構築等CS戦略の実行とあわせ、「顧客ロイヤルティ向上」に向けた戦略施策の展開を推進し、当行とともに成長し、Win-Winの関係を築くロイヤルカスタマーの拡大を図り、当行収益の極大化と安定的持続を目指してまいります。

▶顧客基盤・収益基盤の強化

お客さまの経営課題やニーズに的確に対応し、その成長持続を支援していくことが、当行自らの顧客基盤・収益基盤の強化につながるとの視点に立ち、コンサルティング機能の一層の発揮・提供をすすめてまいります。

1 新たな顧客・収益の創出に向けた取組み

○ロイヤルカスタマーの拡大・増強

中小企業オーナー・地権者・金融資産富裕層等のお客さまにとって、円滑な事業承継、不動産の有効活用、M&A、相続対策、資産承継は大きな課題といえます。このため営業統括部にソリューション支援室を設置し、ナレッジ企画室と共に営業店サポート態勢を強化し、お客さまの課題解決に取り組んでまいります。そのほか、ビジネスマッチングや各種セミナーの開催等により、お客さまとのリレーション強化に努めてまいります。

またこれらのコンサルティング機能を発揮することで、積極的に新規お取引先拡大を図り、将来のロイヤルカスタマーの拡大・増強に取り組んでまいります。

○顧客ニーズ基点の営業態勢強化

当行が「選ばれ続け、地域・お客さまになくてはならない 絶対的存在感のある銀行」となるためには、お客さまの真のニーズを把握することを営業の基点とし、中長期的なリレーションシップ構築に向けた取組みが重要であると考えております。お客さまのニーズがますます多様化・高度化する中で、最適の金融サービス、コンサルティング機能を提供してまいります。

○強固かつ中長期的な顧客リレーションシップの構築

平成22年度より、営業推進体制を「エリア営業体制」から「店質グループ別運営体制」とし、より、営業店ごとの顧客層・マーケット等に着目し、店質別・個別店のより鋭敏な戦略展開に重点を置いた体制としています。平成23年度より、この店質区分をさらに細分化し、新たに個人取引（特に住宅ローン、預り資産）の区分軸に基づいて再編成を行いました。特に法人・個人のお客さまを対象としております総合店舗におきましても、住宅ローンを重点役割課題とする店舗、預り資産を重点課題とする店舗と、役割課題に基づく編成いたしました。これにより、よりきめ細かい顧客セグメントに基づく対応を可能といたしました。

また、新たな営業店体制のもと、お客さまの課題解決に向けたソリューション提供を直接支援する「ソリューション支援室」を増強いたしました。コンサル

ティング提供に係る企画を担う「ナレッジ企画室」との連携を強固なものとし、営業・収益力の強化を図るとともに、お客さまとのリレーションシップ構築に向けた中長期的取組みの推進により、地域・お客さまとともに成長を続けるWin-Winの関係を構築してまいります。

○「個人」への営業展開の強化

個人のお客さまのライフサイクルに応じた資産運用、住宅ローンなど各種ローンのご相談にお応えする態勢を強化し、最適なプランをご用意・ご提案してまいります。

また、マイカーローン、教育ローン、リフォームローン等の各種ローン商品のほか、貸金庫やクレジットカードのご利用等複合的なお取引を通じて、「地域の お客さまの ベスト・コンサルタント」となるよう商品・サービスの一層の充実に取り組んでまいります。

また、リーマンショック以降、世界的経済情勢や市場環境が変化するなか、お客さまとの接点機会の拡大とリレーション強化に引き続き努めてまいります。

2 顧客接点の継続性・持続性を高めるための取組み

○顧客満足度(CS)の向上

お客さまに「選ばれ続け、地域・お客さまになくてはならない 絶対的存在感のある銀行」であるためには、お客さまの目線で商品・サービスを提供し、お客さまのお役に立ち、お客さまのご期待にしっかりとお応えすることが重要であると考え、お客さま満足度向上に向けた取組みを積極的に展開してまいります。

「ちば興銀ブランド」とする親切・真摯・親身にお客さまのニーズ・相談にお応えする態勢のさらなる強化に取り組んでまいります。

このため、お客さま満足度調査結果やお客さまの「声カード」で寄せられたご意見・ご要望、行員・スタッフのアイデアを新商品・新サービスの開発に反映させる体制を強化し、これまで以上にお客さまニーズに対して的確にお応えできる商品・サービスの提供に努めてまいります。また、目のご不自由なお客さまでも操作が可能な「視覚障がい者対応ATM」の設置拡大等、お客さまの利便性向上に取り組んでまいります。

○顧客対応力の向上

堅確・スピーディなお客さま対応の徹底、お客さまとの円滑なコミュニケーションに努めてまいります。また営業幹旋等各種情報の本部集約と営業店への情報発信、



個別相談会の開催やビジネスマッチング提携先の拡大、外部業者との連携強化、みずほアライアンス、外部機関の活用による中小企業へのコンサルティング機能を提供してまいります。

また「ハートフル対応マニュアル」の実践により、ご高齢のお客さまや目のご不自由なお客さま等がご利用しやすい店づくりを徹底するとともに、お客さま目線での店頭受入態勢の強化に取り組んでまいります。

○顧客サービス力の向上

資産運用ニーズへの対応として投資信託や生命保険商品のラインナップの充実を図るとともに「マリーンズ応援団定期」等の商品をタイムリーに発売してまいります。また、アウトバウンドコールやダイレクトメールの活用、インターネット投信の導入やポイントサービス「コスモスクラブ」のサービス内容の改定、住宅ローン、無担保ローンの商品改定など、お客さまニーズに対してタイムリーにお応えできる商品・サービス機能の充実を図るとともに、ATM機能の充実や当行ホームページの見直しなどお客さまの利便性向上に努めてまいります。

③当行「強み」のさらなる強化のための取組み

○地域密着型金融の恒久的な取組み

地域密着型金融の推進は、地域金融機関としての重大な役割・使命と捉え、「ライフサイクルに応じた取引先企業支援の一層の強化」「事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底」、「地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献」の各項目における具体的施策を強力に推進してまいります。

具体的には、聖徳大学短期大学部との産学連携に関する協定に基づく活動、千葉県産業振興センターや東葛テクノプラザなど地元主催のセミナーや交流会への積極的な参加を通じて創業企業発掘・支援活動を強めるとともに、「千葉元気印企業大賞」「ベンチャークラブ千葉」および「ベンチャーカップCHIBA」への参加・発表企業を推薦するなど、ベンチャー企業への支援機能の強化に努めてまいります。

また、ノンリコースローン、債権流動化、財務制限条項付融資等の活用により、担保・保証に過度に依存しない融資の取組み、「緊急保証制度」活用等による

取引先企業の資金繰り下支えに努めてまいります。また、「東日本大震災」の直接・間接的な影響も踏まえ、地域の中小企業・個人事業主等を取り巻く経営環境が今後さらに厳しさを増すことが予想される中、従前に増して経営改善支援を強化してまいります。

地域経済発展のために不可欠な次世代育成について、事業後継経営者を対象にした「経営塾」の活動をさらに活発化させるとともに「仕事と子育ての両立」に取り組む企業に対する様々な応援施策を講じるなど、持続的な中小企業支援を行ってまいります。

また、小学生を対象とした金融教室（サマーキッズスクール）をはじめ、中学生への銀行業務紹介、高校生を対象とした金融経済クイズ選手権大会の開催、大学生のインターンシップ受入れなど、明日の千葉県を担う子どもたちの育成に、地域と連携し、積極的な支援を行ってまいります。

○成長基盤分野・事業への支援強化

医療業界を取り巻く環境の変化が大きくなるなか、「安定した医療の提供」と「患者さまへのサービス」につながる「健全な医業経営」は医療機関にとって重要な要素となりつつあります。

営業統括部ソリューション支援室に、新規お取引先拡大、医療関連のお取引先のフォロー、営業店支援サポートを推進する医療チームを設置し、開業資金のご相談、設備投資を含めた病院の経営改善やM&Aのご提案、老人保健施設の運営ノウハウ提供、医療・介護・福祉について、外部コンサルタントとの連携も含めて医療経営者が抱える経営課題解決のお手伝いのほか、開業医ローンなどの取扱いも行ってまいります。

また、全国有数の農林水産県である千葉においては新事業分野として「アグリビジネス」が着目されており、外部より招聘したアグリビジネス専担者の機能を活用し、農業事業者と製造業・商業・サービス業事業者等他業種とのマッチングによる販路拡大に向けた取組支援を強化するほか、千葉県農業信用基金協会を活用した事業資金支援を積極的に行ってまいります。

当行の営業地盤である千葉県の地域の成長を支える「医療・介護・福祉」、「農業」等への支援を強化してまいりますとともに当行の「強み」として確立してまいります。

▶ 人材・組織基盤の強化

コンサルティング機能の充実・強化を目的として、専門スキル人材の育成と、外部専門人材の活用、外部機関との連携を含め、本部による営業店支援・サポート態勢の強化を図ってまいります。人材育成と組織力強化は、極めて重要な経営課題と捉え、戦略的人材育成プログラムの推進、自律型人材の育成・養成を図るとともに、経営を含む行内コミュニケーションの活発化、人事評価制度や表彰制度の充実等による組織活力の強化に向け取り組んでまいります。さらに、お客さまからの評価・信頼を揺るぎないものとするため、強固なコンプライアンス態勢の構築、リスクマネジメントの強化、財務体質の強化等に取り組んでまいります。

1 コンサルティング能力の向上

○ コンサルティング人材の育成・強化

現場行員の育成と、本部による営業店支援の強化に基づき、中小企業（オーナー）の抱える経営課題の把握・分析、およびコンサルティング機能発揮を強化してまいります。また、各種講演会・セミナーの開催や、講師派遣等による積極的な情報提供を実施してまいります。

特に、平成23-24年度においては、「地域の お客さまの ベスト・コンサルタント」を目指し、中小企業オーナーにとってもっとも深刻な課題である「事業承継」に対する経営相談・支援機能をさらに強化してまいります。また、行員の事業承継提案力を強化するために、FP技能士や中小企業診断士等の公的専門資格取得の推進・支援、実践的・専門的知識スキルの向上に取り組んでまいります。

○ コンサルティング機能提供態勢の強化

平成23年4月に営業統括部ソリューション支援室を増強するとともに、コンサルティング機能の提供にかかる企画・戦略を策定するナレッジ企画室との連携を強固なものとし、コンサルティング機能の提供態勢の強化に努めてまいります。

このほか、マネープランナー・マネーコンサルタント等の増強により営業態勢を強化するとともに、マネープランナーについて総合的個人相談窓口としての機能を強化してまいります。

2 人材育成と組織力の強化

○ 自律型人材育成等の強化

行員一人ひとりに焦点をあてた教育プログラムを実施し、さまざまな環境の中で“自ら考え、自ら行動する”自律型人材の育成に努めてまいります。若手行員の早期育成や管理職・経営職のマネジメント力の向上を重視した研修のほか、次世代を担うべき営業店長や管理職の育成を目的とした教育プログラムの充実を図ってまいります。

○ 組織活力・体制の強化

企業理念・ビジョンを行員全員が共有し、経営陣を含む行内コミュニケーションの活発化、行員のモチベーションアップにつながる人事評価制度の見直し、個人表彰制度の充実を図ってまいります。

また人材育成に取り組むとともにワークライフ・バランス（職場と家庭の両立）の推進等により、行員が能力を十分に発揮できる魅力ある職場作りに取り組んでまいります。

○ 業務改善・効率化への取り組み強化

お客さまへコンサルティング機能を十分に発揮する

ためには、業務改善効率化による営業体力の増強が不可欠であり、このため本部・営業店における既存業務の抜本的な見直し、改善をすすめてまいります。

また、そのほか営業店端末の更改や、機能充実による業務効率化をすすめてまいります。

○ 創立60周年記念事業の展開

平成24年3月に当行は創立60周年を迎えます。この記念事業や取組みを通じ、当行自身の変革を遂げ、組織の活性化により、経営環境の変化に耐えうる磐石な営業基盤・経営基盤を構築するとともに、当行全役職員が一致団結して「選ばれ続け、地域・お客さまになくてはならない 絶対的存在感のある銀行」を目指してまいります。また、お客さまや株主の皆さまへの感謝を表した商品・サービスの発売等の取組みを実施してまいります。

○ みずほグループ・アライアンスの活用強化

当行がコンサルティング機能を発揮していく中で、みずほグループのノウハウやネットワークについても十分に活用し、お客さまへのご要望に的確にお応えしてまいります。なお、平成23年7月より、株式会社オリエントコーポレーションとの業務提携により、「キャプティブローン」の取扱いを開始しております。

3 経営体質の強化

○ リスクマネジメントの強化

信用リスク、市場リスク、流動性リスク、オペレーショナルリスク等、銀行業務に内在する主要なリスクのマネジメント強化を経営の重要課題と位置づけ、各所管部署におけるリスク管理の高度化に努めると同時に、リスク管理統括機能の強化に努めてまいります。

また、東日本大震災を教訓とする大規模災害や新型インフルエンザの発生等、緊急事態発生時における業務継続態勢の強化に努めてまいります。

○ 強固なコンプライアンス態勢の構築

コンプライアンスは経営の基本原則であると捉え、高いコンプライアンス意識に基づいて、コンプライアンス態勢の強化に取り組むとともに、情報管理態勢、お客さま保護等管理態勢の強化に取り組む、地域のお客さまからの信頼、ご期待にお応えしてまいります。

○ 財務体質の強化

地域のお客さまや地域社会からの信頼、ご期待にお応えするため、強固な財務基盤の構築に取り組んでまいります。具体的には、中核自己資本の充実、コスト管理高度化の取組み強化による経費削減、貸出資産健全化の維持・確保、内部統制態勢の定着化等に取り組んでまいります。

また当行は、中立的な第三者による評価を取得し、公表することで、投資家の皆さまやお取引先の皆さまに財務内容の健全性や収益性についてご理解いただくため、平成18年10月に日本格付研究所（JCR）から長期優先債務格付けを取得し公表しております。地域のお客さまや地域社会からの信頼、ご期待にお応えするため、より高い評価を目指し取り組んでまいります。

○ 株主・投資家リレーションシップの強化

証券アナリスト向けや個人の投資家向け説明会の開催など当行への理解をより一層深めていただくためのIR活動の強化など株主優待制度の充実等に努めてまいります。

平成23年度の経営戦略

平成23-24年度中期経営ビジョン『ちば興銀“変革・成長”戦略』に基づいた具体的戦略施策を積極的に展開してまいります。

法人戦略施策

法人ロイヤルカスタマーの拡大

地元中小企業はもちろん中小企業オーナー、地権者・地主層といったお客さまとのお取引を強固なものとし、ロイヤルカスタマーの拡大に向け、地元中小企業へ当行のコンサルティング機能を提供していくために、お客さまの実態を十分に理解し、経営課題やニーズの発掘を徹底的に行ってまいります。

今期よりソリューション支援室を支店業務部から営業統括部へ移し、企画・推進体制を一体化するだけでなく、2名増員し営業店の支援を強化いたしました。引続き、事業承継やM&A、営業斡旋、不動産有効活用に係る提案等、お取引先の課題解決につながる情報提供を行ってまいります。

さらに高度なお取引先のニーズに対しては、みずほグループをはじめとする外部機関と連携し、コンサルティング機能の充実を図ってまいります。

*ソリューション支援室:高度な金融知識とノウハウを有する行員によって構成され、多様化・高度化するお客さまニーズに営業店との連携でお応えするソリューションビジネス推進部署。

将来のロイヤルカスタマーの拡大

新規のお取引先の開拓を強力に推進するとともに、取引複合化の推進による役務収益の拡大と取引の継続性を高め、メインバンクとして選ばれるよう取組んでまいります。

新たな収益の創出と極大化

中小企業の皆さまの多くが課題とする、販路拡大や売上増加をご支援するために、当行のお客さま同士のネットワークを活用するビジネスマッチング(営業斡旋)への取組みを強化してまいります。

事業承継問題については、中小企業経営者の多くの皆さまが関心を持つ課題であり、当行では「いつでも相談できる窓口」となれるよう、日頃からのリレーションを大切に、税理士などの専門家と連携して具体的な解決策のご提案を行っております。

その他にも、「経営品質向上プログラム」を活用した経営革新手法の提供や、当行お取引先のみなさまで組織する「興友会」の活動等を通して、中小企業の抱えるさまざまな課題の解決に取り組んでおります。

次世代経営者育成を目的とした「ちば興銀『経営塾』」は7年目を迎え、これまでに参加された塾生は100名を超えました。経営塾は、経営に必要な様々なスキルを学ぶ場となるだけでなく、次世代経営者同士の人脈を広げる場としても大変高い評価をいただいております。1期2年間の区切りで運営しており、現在は第4期生27名が活動しております。

当行の「強み」の確立

「医療・介護・福祉」分野については、関連情報および業界ネットワークの拡大・活用を図るとともに、医療チームおよび、ソリューション支援室による営業サポートを強化してまいります。

「農業」分野については、昨年8月に外部より招聘した専門家を「アグリビジネス担当」として営業統括部



に配置し、販路拡大支援を含む農商工連携の取組みや公的助成制度の紹介等を開始。これまで銀行が主取引となり得なかった第1次産業との関係強化に取組み始めました。

個人戦略施策

個人ロイヤルカスタマーの拡大

法人ロイヤルカスタマー拡大施策と連携し、ロイヤルカスタマーの拡大を狙いとして、地権者・地主・金融資産富裕層といったお客さまへのコンサルティング機能を強化し、ニーズ発掘、対応力を強化してまいります。

具体的には相続、不動産有効活用にかかる提案などお客さまのニーズに対応するため、本部から営業店への支援体制を強化してまいります。

資産運用ニーズへの対応

資産運用商品販売については、リーマンショック以降の世界的な経済情勢変化や市場環境の変化等、その取巻く環境が刻々と変化するなか、お客さまとのさらなるリレーション強化に引続き努めてまいります。また、多様化するお客さまのニーズに対応すべく、新商品導入や各種研修・勉強会等を通じた販売の担い手のスキルアップに努めてまいります。

住宅ローンの推進

お客さまの借換えニーズに積極的にお応えしていくため、住宅ローン休日相談会の集客力強化とさらなる内容充実を図ってまいります。また、住宅ローンご利用のお客さまに魅力あるサービスを付加した女性専用住宅ローン「ゆとりーな」や「ホップ・ステップ・住まいる」のご提供のほか、ライフイベントにあわせた商品のご提供に努めるなど、お客さまの利便性向上を図り、サービスの質の向上にも積極的に取り組むことで、住宅資金供給シェアの維持・拡大を図ってまいります。

個人取引基盤の拡充

個人預金の増強については、従来からご好評いただいております「マリーンズ応援団定期」などの他行差別化商品の販売や各種キャンペーン展開にさらに力を入れてまいります。無担保ローンについては、個人向け無担保カードローン「ちば興銀カードローン『リリーフ100』『リリーフ500』」の販売を通じて、お客さまの資金ニーズにお応えしてまいります。ポケットローン「一心」(カードローン)・「太助」(証書貸付タイプ)について、より一層のお客さまのニーズにお応えするため、商品性をリニューアルいたしました。広告宣伝にも力を入れました結果、申込みも増加しております。引続き他のローン商品もお客さまのニーズにお応えできる商品にするため、順次商品性の見直しを行ってまいります。

当行とお取引いただいている企業の従業員様向けに「職域社員ローン」をご用意し、従業員の皆さまのニーズにお応えするだけでなく、お取引先企業の福利厚生制度のお手伝いもさせていただきます。

また、シニア層・若年層の顧客基盤拡大に向け、年金振込先・給与振込先の増加にも取り組んでまいります。

地域CSRの取り組み

当行の企業理念である『地域とともに、お客さまのために、「親切」の心で』の実践こそがCSR活動であると捉え、次世代育成支援を地域CSRの基軸として、さまざまな取り組みを展開してまいります。

次世代を担う地域の子どもたちに向けて、平成21年11月に県内初の取り組みとして開催した、高校生向けの金融経済教育「全国高校生金融経済クイズ選手権大会(エコノミクス甲子園)」千葉大会を本年も継続して開催してまいります。加えて、小学生には仕事体験を通じてお金の仕組みと役割を学ぶ「サマーキッズスクール」、中学生には総合的な学習に対する職業教育の支援、大学生に対してはインターンシップの受け入れ等、各年代にあわせた地域の次世代育成の取り組みを継続的かつ積極的に行ってまいります。

千葉県に生まれ、学び、働き、子どもを育て、定住するということが、地域社会の活性化、ひいては千葉県全体の発展につながるの思いから、「仕事と子育ての両立」に取り組む県内企業に対しましては、これまでと同様、同企業にお勤めの皆さま向けに、ライフプランに合わせた各種ローンを優遇金利にてご提供いたします。

次代を担う後継経営者の育成を目的に創設した、ちば興銀「経営塾」の活動も引き続き支援してまいります。

また、「東日本大震災」により、千葉県内でも多くの影響が出ているなか、千葉県が主催する「がんばろう千葉」キャンペーンに団体隊員として参加、商品・媒体等を通じて、千葉県の活性化に寄与してまいります。

その他、千葉県に関する知識・情報をお客さまと共有することを目的とした「ちば興銀コスモスセミナー」の開催や各種スポーツ大会への協賛など、文化・スポーツ活動や「小さな親切」運動を通じた社会奉仕活動等、地域社会の一員として広くコミュニケーション活動を展開しておりますが、地域金融機関としてこれまで以上に地域に対する社会的責任を果たすべく、具体的な取り組みを積極的に展開してまいります。

また、平成23年7月1日付でお客さまサービス部内に「地域CSR推進室」を設置し、地域との共生、地域密着の行内意識を高めるとともに、当行企業理念における「地域とともに」の実践に向けた取り組みを一層強化してまいります。

資産・財務の健全性向上

■経営サポート支援(資金繰りの下支え・格付劣化防止)強化による貸出資産の健全性確保への取り組み

当行は、従来から地域密着型金融の積極的な推進が、地域金融機関の重要な責務であると認識し、お取引先企業への「経営改善支援」等に積極的に取り組んでおりますが、平成21年12月の「中小企業金融円滑化法」施行を踏まえ、従来以上に、「緊急保証制度」・「貸出条件緩和債権の要件緩和措置」の積極的な活用によるお取引先企業の資金繰り下支え(資金繰り破綻の防止)、低迷する経済環境を乗り切るための親身

な相談・経営改善計画策定支援等によるお取引先企業の格付劣化防止への取り組みを強化しております。

一方、抜本的な事業再生支援等が必要なお取引先企業については、中小企業再生支援協議会・事業再生ADR・企業再生支援機構・地域再生ファンド・RCC・外部コンサルティング会社等と連携した再生支援に積極的に取り組んでおります。また、半期毎に「支店SB(貸出資産健全化)会議」を開催し、お取引先企業に対する経営改善支援による債務者区分のランクアップ等、個社別方針に基づいた不良債権削減への取り組みを継続しております。

東日本大震災につきましては、県内罹災者への支援が罹災者の被害復旧および事業再建だけでなく、当行の営業基盤である地域社会の復旧および再建にもつながるとの対応方針の下、営業部店に「東日本大震災関連ご融資相談窓口」を設置すると共に、被災地等での休日特別相談会を開催しております。

平成23年度におきましても、地域金融機関としてお取引先企業を金融面で下支えする使命を果たすとともに貸出資産の健全性を確保するために、「地域密着型金融の恒久的な取り組み」を推進し、「コンサルタント機能発揮によるお取引先企業の経営課題解決に向けたサポート支援」の強化を図るべく、経営改善支援・事業再生支援等に積極的に取り組んでまいります。

実践力とマネジメント力重視の人材育成

“地域の お客さまの ベスト・コンサルタント”を目指して、「相談対応力・課題解決力を持った行員」を育成してまいります。お客さまの高度化・多様化するニーズに的確にお応えできるコンサルティング能力の向上に重点を置いた研修・セミナーの強化や、店頭営業力強化のための研修を充実し、担い手を育成してまいります。また、より実務に即したプログラムで管理職・経営職のマネジメント力の更なる向上を図るとともに、若手・中堅行員の育成強化のための教育プログラムの充実を図ってまいります。さらに、市場金融部や審査部といった専門性の高い部署でのトレーニー研修によるプロフェッショナル人材の育成を引き続き実施してまいります。

■子会社・関連会社の収益等の動向

当行グループ全体の財務内容の強化を図るため、各社の業務拡大とリスク管理の強化を進めるとともに、コスト削減と業務の効率化を推進し、関連会社各社の自立経営体制を整備してまいります。今後とも、お客さまのお役に立つ総合金融サービスの提供に一段と注力してまいります。

■平成23年度の業績見通し

当行を取り巻く環境は、震災による影響等、経済状況や市場環境等は不透明な状況下にあります。平成23年度から新中期経営ビジョン『ちば興銀“変革・成長”戦略』をスタートさせ、「トップライン収益の極大化」と「持続的成長基盤の構築」を目指してまいります。

平成23年度の業績見通しは、不良債権処理コストの改善等、諸要因の影響を勘案し、連結ベースでは経常収益504億円、経常利益91億円、当期純利益75億円を見込んでおります。当行単体ベースの業績見通しは、コア業務純益で113億円、経常収益423億円、経常利益87億円、当期純利益75億円を見込んでおります。