

地域密着型金融推進計画の進捗状況

平成17年4月～平成18年9月

平成18年11月

株式会社 関東つくば銀行

I. 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)

当行は、地域に根ざした営業を展開して、中小企業に円滑な資金の供給と高い付加価値を提供しながら、自らの収益力の強化や健全性の確保を図るため、平成17年度から2年間の『地域密着型金融推進計画』に取り組んでおります。

本計画では、①事業再生・中小企業金融の円滑化、②経営力の強化、③地域の利用者の利便性向上の3つの大項目に基づいて、32の個別の項目に取り組み、概ね計画通りの成果をあげました。

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

(1) 創業・新事業支援機能等の強化

創業・新事業支援機能等の強化に向けた取り組みでは、平成17年4月に公務・法人部に設置した「TX沿線開発推進チーム」を中心に、地元企業及び進出企業との新規取引やベンチャー企業との取引を推進しました。

この結果、平成18年9月までの間に約42億円の沿線開発に係る資金需要に応えるなど、TX沿線地域における中小企業金融の円滑化に貢献してきました。

また、筑波大学や産業技術総合研究所等公的機関との連携を推進して、「つくば」発のベンチャー企業発掘に取り組んだ結果、当行が創設した「つくばベンチャーファンド」を通じて、これまでに約3億円の創業・新事業支援のための投資を実施しました。

(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

取引先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に向けた取り組みでは、平成17年度を体制構築に向けた準備段階と位置付ける中、行内LANを活用したインフラ整備が終了し、平成18年8月より取引先に契約先企業を紹介する、ビジネス・マッチング業務を開始しました。

また、確定拠出年金業務を、経営相談(企業年金制度)の一環と位置付けて積極的に推進を図った結果、取引先2社から企業型を受託しました。

(3) 事業再生に向けた積極的取り組み

取引先の事業再生に向けた支援計画では、本部が主管する50百万円以上の要管理先・破綻懸念先の中から選定した経営改善支援先に対して①企業再生ファンドの活用、②DDSやDESの活用、③中小企業再生支援協議会の活用等を掲げてこれらの取り組みを積極的に行ってきました。

この結果、企業再生ファンドの活用は7先、DDSやDESの活用は4先実施し、中小企業再生支援協議会の活用は17先の案件を持ち込んだ結果、11先について計画の承認を取得しました。

(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等

平成17年9月より新設した商工会議所との提携によるメンバーズローンは、9億円を実行しました。現在、12市町村の商工会議所と提携し、融資推進を図っています。

シンジケートローンの組成については期間中6件となり、この内3件について共同主幹事を努め、2年間の数値目標であるシンジケートローンの組成(主幹事・共同主幹事)3件を達成しました。

(5) 顧客への説明態勢の整備

「民法改正に伴う個人根保証契約」および「個人情報保護法」に関する項目について、顧客説明マニュアルを改正・追加したほか、営業店の説明態勢および説明責任の実効性を高めるため、説明会や臨店指導を実施して、本部相談窓口の強化を図りました。また、個人保証意思確認の説明責任に関する事項について明確化するため、「クレジットポリシー」の改正を実施しました。

(6) 人材の育成

人材の育成については、①企業の将来性や技術力を的確に評価できる目利き能力の養成、②中小企業の経営相談に応えることができる支援スキルの向上、③企業再生に関する人材(ターンアラウンドスペシャリスト)の育成等を実現するため、地銀協への派遣研修と行内研修に、2年間に200名の参加を目標として掲げ取り組んだ結果、ほぼ計画通り進捗し参加者数は153名となりました。

このほか、「創業・新事業支援コース」、「経営支援スキルアップコース」や「中小企業再生コース」などの通信講座の受講推奨や融資関連部署との連携による業務研修を積極的に実施しました。

2. 経営力の強化

(1) リスク管理態勢の充実

リスク管理態勢の充実に向けた取り組みでは、バーゼルⅡ(新しい自己資本比率規制)の導入に備えたリスク管理の高度化を図るため「新BIS対応信用リスク管理システム」を導入して、ベンダーとのシステム構築を開始したほか、オペレーショナルリスクに対応するため、

偽造・盗難カード等被害への補償体制を構築しました。また、パワーショベルなどの重機を使ったATM盗難への「対応マニュアル」を作成しました。

有価証券のリスク管理においては、証券会社等から取得した仕組債の時価と「NBA」(ニッコウ・ボンド・アナリシス)で算出した時価の検証を行い、正確な時価の把握に努めて定量的リスク分析の向上を図りました。

さらに、適切な自己査定や償却引当の確保に向けて準備をしてきた「格付・自己査定システム」の導入については、計画通り平成18年9月に全店稼動しました。今後、通年自己査定体制への移行と、システムによる信用格付・自己査定作業を早期に定着させていきます。

(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上

総合採算管理システムの構築については、「じゅうだん会共同版システム」への移行の時期を、平成20年1月に決定したことを受けて、移行作業に着手しました。作業は、システム共同化推進委員会および推進部会が中心となり、平成18年7月からの要件定義の工程を経て、現在システム設計の検討段階となり、計画どおり移行作業を進めております。

(3) ガバナンスの強化

「有価証券報告書等の適正性の確認書」の提出に伴う決算計数等の検証体制の整備については、各担当部による「業務フロー」、「ワークシート」の作成と、業務フローに基づいた内部監査を経て、「有価証券報告書等の適正性の確認書」(代表者自署捺印)を提出しました。

さらに、平成18年8月「有価証券報告書等作成規程」を制定したほか、18年中間期に向けて、勘定科目の変更等による「業務フロー」、「ワークシート」の見直しを実施しました。

(4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化

法令等遵守の徹底を図るため、全店統一のテーマと各店の自主テーマによる年度コンプライアンス・プログラムを策定し、計画どおり実行しました。また、四半期毎のコンプライアンス・チェックや、「マニュアル」の一部改正、経営管理部によるコンプライアンスの実践指導を通じて態勢を強化しました。

顧客情報の取扱いについては、個人情報取扱いに係る一斉点検を実施したほか、コンプライアンス・オフィサー会議を通じて点検結果の還元と改善策について徹底を図るなど、適切な管理の確保に努めました。

3. 地域の利用者の利便性向上

(1) 地域貢献に関する情報開示

「地域密着型金融推進計画」における地域貢献の状況について開示項目及び内容を検討し、信用供与の状況、利便性提供の状況、地域経済活性化への取組状況、社会貢献活動の状況について開示項目を策定しデータを構築しました。

内容については、行内協議を経て当行ホームページへの掲載、ミニディスクロージャー誌に掲載する編集方針を決定し、計画通り進捗し開示しました。

(2) 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立

地域の融資利用者の利便性向上に資するために、茨城県税理士協同組合との意見交換や地域の農業従事者や農機具店等、各種業界や団体の要望を踏まえて、税理士会会員ローン・税理士会事業ローンの改訂、農家ローン「豊穰」の新設、商工会議所メンバーズローンの新設など4つのローンの新設や改訂を実施して、利用者の資金需要に応えました。

この結果、これらの融資商品の目標実行額50億円に対して、18年9月末の実行金額は合計49億円となり、計画通りの成果をあげました。

II. 進捗状況に対する評価

アクションプログラムに基づく個別の取組みについては、取引先企業に対するコンサルティング機能、情報提供機能の強化に関する実績が、数値目標に対して遅れているものの、その他の項目については概ね計画に沿った進捗が図れました。

引続き、地域密着型金融の機能強化の実現に向けて、計画の終期である平成19年3月までの期間を総仕上げと位置付け、お客様に満足していただける質の高いサービスを提供し、地域経済の活性化に貢献していきます。

(参考)

具体的な数値目標に対する達成状況(平成17年4月～18年9月)

項目	2年間の 目標	18/9迄の 実績
CNS法人向け情報サイトの契約	100件	4件
ビジネスマッチングの成約	10件	3件
中小企業再生支援協議会の活用	30件	17件
シンジケートローンの組成(主幹事・共同主幹事)	3件	3件
顧客満足度を重視した各種ローンの提供	50億円	49億円
人材育成(目利き等に関する研修受講者数)	200名	153名

Ⅲ. 個別の取組みの進捗状況(要約)

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

(1) 創業・新事業支援機能等の強化

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～18年9月)
		17年度	18年度	
融資審査能力 (「目利き」能力) の向上	<ul style="list-style-type: none"> 業種別審査は、「医療(サービス)業」・「産業廃棄物処理業」・「創業・新事業」を対象とし、専担の審査担当者を配置します。なお、対象業種は景気動向・各業界動向・ポートフォリオ等を勘案して、機動的に見直しを実施します。 原則、分別審査管理の第2チーム審査役3名が業種別審査を担当し、大口・重点管理先との兼任態勢とします。 担当審査役は、目利き研修等の積極的参加および経営コンサルタント等を活用して審査ノウハウの蓄積に努力し支援態勢を整備していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 目利き研修等の参加および経営コンサルタント等を活用し、審査ノウハウを蓄積していきます。 業種別審査に関する営業店向け審査トレーニングを実施するなど、本部・営業店融資審査の強化及び支援態勢を構築します。 	<ul style="list-style-type: none"> 目利き研修等の参加および経営コンサルタント等を活用し、審査ノウハウを蓄積していきます。 業種別審査に関する営業店向け審査トレーニングを実施するなど、本部・営業店融資審査の強化及び支援態勢を構築します。 	<ul style="list-style-type: none"> 営業店向け審査トレーニングについては、17年度に22名実施しました。 審査役については、目利き研修等に1名参加しました。 18年上期に、企業価値審査講座研修23名、審査トレーニングを4名実施しました。 融資人材指導者研修に審査役1名が参加しました。
創業・新事業支援機能等の強化に向けた取組み	<ul style="list-style-type: none"> TX(つくばエクスプレス)沿線開発推進チームの設置により、進出企業・ベンチャー企業に係る将来性ある案件の発掘に努めます。 筑波大学との「産学連携の協力推進に係る協定」を締結し、緊密な情報交換等を行い、大学発研究成果と地域中小企業との技術ニーズのマッチングに係るコーディネートに取組みます。 政府系金融機関との連携を強化し、情報の共有、協調融資等の推進を図ります。(知的財産権担保融資、メザン投資融資についてもノウハウを蓄積していきます) 	<ul style="list-style-type: none"> TX(つくばエクスプレス)沿線開発推進チームを設置し、つくば市内の大学や研究機関との連携を強化します。 筑波大学との「産学連携の協力推進に係る協定書」の締結を行い、ネットワークの構築・活用を図ります。 日本政策投資銀行、中小企業金融公庫、商工組合中央金庫との情報の共有化、協調融資の推進等連携を強化します。 	<ul style="list-style-type: none"> TX(つくばエクスプレス)沿線開発推進チームを設置し、つくば市内の大学や研究機関との連携を強化します。 筑波大学との「産学連携の協力推進に係る協定書」の締結を行い、ネットワークの構築・活用を図ります。 日本政策投資銀行、中小企業金融公庫、商工組合中央金庫との情報の共有化、協調融資の推進等連携を強化します。 中小企業支援センター等支援機関スタッフによる行員向け研修会の開催を検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> 公務・法人部内にTX沿線開発推進チームを設置し、つくば地域のベンチャー企業との取引を推進しました。また、当該チームは筑波大等公的機関との連携により、ベンチャー企業の発掘にも取組みました。 筑波大学との「産学連携の協力推進に係る協定書」の締結に向け推進しました。 17年10月に「つくば情報センター」をTX沿線開発推進チームに統合しました。 当行が平成16年3月に創設したベンチャー向けファンドの活用による支援強化。平成18年9月末で9企業(17年度上期1企業)に投資しました。

(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～18年9月)
		17年度	18年度	
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	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネス・マッチング業務を確立し、行内LANを活用したインフラの整備を進め、情報ニーズを営業統括部にて一元管理し、取引先企業ニーズにスピーディに対応できる体制を構築します。 ・「CNS法人向け情報サイト」の契約社数の増強・利用促進を図り、地銀ネットワークを有効に活用した情報提供業務を推進します。 ・ISO支援、プライバシーマーク取得支援等の経営ニーズに応えられるコンサルティング会社との提携を強化します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネス・マッチング業務への取組み体制構築に向けた情報収集・担当者の業務知識の習得等、情報収集活動を実施し、行内業務として整備します。 ・「CNS法人向け情報サイト」契約社獲得推進 ・インフラ整備の準備・コンサルティング会社の選定・検討により、提携網を強化します。 ・「ISO認証取得支援サービス」を積極活用します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスマッチング業務における提携企業先の追加を積極的に実施し、取引先の支援機能を強化していきます。 ・ビジネスマッチング業務の行内インフラを整備し、提携企業を一覧できる体制を整備します。 ・確定拠出年金業務を経営相談(企業年金制度)の一環と位置付け、積極的に推進を図ります。 ・「CNS法人向け情報サイト」契約社の獲得推進を図り、側面からの経営支援を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスマッチング業務における提携企業先6社と締結し、マッチング実績として3社と成約に至りました。 ・更に提携企業の追加先7社を選定し、締結に向けた調整を提携企業を進めました。 ・ビジネスマッチング業務の行内インフラの構築に向け準備を進め、18年上期に完了し、提携企業を一覧できる体制を整備しました。 ・確定拠出年金業務を経営相談(企業年金制度)の一環と位置付け、積極的に推進を図り、取引先2社から企業型を受託しました。
中小企業支援スキルの向上を目的とした取組みの強化	<ul style="list-style-type: none"> ・通信講座/『中小企業診断士受験通信講座』を奨励していきます。 ・経営支援セミナー/対象者を税理士・商工会議所指導員・経営者などに年間1回以上開催します。 ・中小企業診断士通学講座/中小企業診断士資格の合格対策セミナーに参加(合計30回開講)します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・通信講座/『中小企業診断士受験通信講座』を奨励していきます。 ・経営支援セミナー/対象者を税理士・商工会議所指導員・経営者とし年間1回以上開催します。 ・中小企業診断士通学講座/17年9月より開講 	<ul style="list-style-type: none"> ・通信講座/『中小企業診断士受験通信講座』を奨励していきます。 ・経営支援セミナー/対象者を税理士・商工会議所指導員・経営者とし年間1回以上開催します。 ・中小企業診断士通学講座/17年9月より開講 	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業診断士通学講座については「中小企業診断士資格合格対策セミナー」を3名が受講修了しました。 ・「経営支援スキルアップコース」については、今期10名が受講しました。
要注意債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化	<ul style="list-style-type: none"> ・本部は500万円以上の要管理先・破綻懸念先を主担当し、それ以外を営業店が担当し、本部がサポートする形で連携を強化していきます。 ・本部担当先については、中小企業再生支援協議会や企業再生ファンド、DDS等を中心とした、事業再生スキームを選択・活用します。 ・税理士・経営コンサルタント会社・サービサー等の外部機関との連携を強化し、経営支援先に最適な事業再生スキームを検証し、スピードアップとスキルアップを図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・本部担当の要管理先・破綻懸念先をはじめ、経営改善支援先の取組み方針を見直します。 ・経営計画書未策定先への策定支援及びモニタリングの継続実施します。 ・経営計画書の内容等によって、経営支援先に最適な事業再生スキームを外部専門家等との連携で検証・実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営改善支援先の見直しを行います。 ・経営計画書に基づいたモニタリングの継続実施により、計画未達の場合は原因と改善策を検証し、経営計画書の適宜修正を行うとともに取組み方針についても見直しを実施します。 ・取引先の実態に即した事業再生スキームを検証・実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営改善支援先の見直しを行いました。 ・経営改善支援先の対応方針の見直しを行いました。 ・経営改善支援先の対応方針に基づいた活動とモニタリングを実施してまいりました。 ・営業店のレベルアップと本部との連携強化を図るため、平成17年10月に研修を実施しました。 ・経営改善支援先の選定・運用基準を18年7月に改定し、重点管理先を所管する企業支援先部と一般支援先を所管する融資部が、連携して経営改善計画書等の組織的な推進体制を構築してまいります。 ・平成18年6月、7月に研修(経営改善実務講座)を実施し、営業店担当者のスキルアップを図りました。

(3) 事業再生に向けた積極的取組み

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～18年9月)
		17年度	18年度	
地域の中小企業を対象とした企業再生ファンドの組成・活用	<ul style="list-style-type: none"> 対象先は、本部が主管する500万円以上の要管理先・破綻懸念先から経営支援先に指定した先で、再生意義・経済合理性等の観点から抽出します。 「茨城いきいきファンド」他サービサーとの連携で、対象企業に最適な再生スキームを策定します。 	<ul style="list-style-type: none"> 本部が主管する経営支援先の選別。 経営支援先から企業再生ファンドスキームにより事業再生を図る先を抽出。 企業再生ファンドのサービサー等と再生スキームを検証し、活用を検討していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 本部が主管する経営支援先の選別。 経営支援先から企業再生ファンドスキームにより事業再生を図る先を抽出。 企業再生ファンドのサービサー等と再生スキームを検証し、活用を検討していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 対応方針の見直しから、企業再生ファンドを活用する候補先を数社に絞込みを行いました。 選定した候補先毎に企業再生ファンドサービサーと再生スキーム等について協議を行いました。 企業再生ファンドへの債権譲渡を実施した先は7先です。
適切な再建計画を伴うDES(債務の株式化)、DDS(債務の資本的劣後ローン化)等の積極的な活用	<ul style="list-style-type: none"> 対象先は、本部が主管する500万円以上の要管理先・破綻懸念先から経営支援先に指定した先で、再生意義・経済合理性等の観点から抽出します。 経営計画書については、当該債務者企業・顧問税理士等及び中小企業再生支援協議会と連携して作成し、コベナンツを付すなどしてモニタリングによるチェックとフォローを定期的に行います。 	<ul style="list-style-type: none"> 本部が主管する経営支援先の選別。 経営支援先からDDS・DESにより過剰債務解消を図る先を抽出。 合理的かつ実現可能性の高い経営計画書を策定します。 	<ul style="list-style-type: none"> 本部が主管する経営支援先の選別。 経営支援先からDDS・DESにより過剰債務解消を図る先を抽出。 合理的かつ実現可能性の高い経営計画書の策定。 モニタリングによるチェックとフォローを強化します。 	<ul style="list-style-type: none"> 経営支援先からDDS・DESにより過剰債務解消を図る先を抽出しました。 DDSを3先、DESを1先活用しました。これにより、債務者区分のランクアップを図りました。
中小企業再生支援協議会の一層の積極的活用	<ul style="list-style-type: none"> 計画期間中に年間15先以上の案件持込を図ります。 対象先は、本部が主管する要管理先・破綻懸念先で、経営支援先に指定した先から抽出します。 経営計画については、当該債務者企業・顧問税理士等及び中小企業再生支援協議会と連携して作成し、モニタリングによるチェックとフォローを定期的に行います。 	<ul style="list-style-type: none"> 本部が主管する経営支援先の選別。 経営支援先から中小企業再生支援協議会に案件持込を図る先を抽出。 経営計画書に基づく支援方針の協議。 年間15先以上の案件持込を目標とします。 	<ul style="list-style-type: none"> 本部が主管する経営支援先の選別。 経営支援先から中小企業再生支援協議会に案件持込を図る先を抽出。 経営計画書に基づく支援方針の協議。 年間15先以上の案件持込を目標とします。 	<ul style="list-style-type: none"> 経営支援先から中小企業再生支援協議会に案件持込を図る先を抽出しました。 中小企業再生協議会に17先の案件を持込し、うち11先について計画の認定を取得しました。
再生支援実績に関する情報開示の拡充、再生ノウハウ共有化の一層の推進	<ul style="list-style-type: none"> 地域経済全体の利益を考え、中小企業再生支援協議会や外部アドバイザー、他の地域金融機関と情報開示のあるべき姿について協議・研究を行います。 守秘義務や地域のモラルハザードへの配慮。 	<ul style="list-style-type: none"> 中小企業再生支援協議会や他の地域金融機関等との協議・研究を行います。 経営改善支援により債務者区分が上昇した主な事例を適宜抽出し、公表します。 	<ul style="list-style-type: none"> さらに、中小企業再生支援協議会等と、個別・具体的な情報開示のあるべき姿を協議・研究します。 経営改善支援により債務者区分が上昇した主な事例を適宜抽出し、公表します。 	<ul style="list-style-type: none"> 業界団体(全国地方銀行協会)を通じて、事業再生の取組み事例を公表しました。

(4) 担保・保証の過度に依存しない融資の推進等

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～18年9月)
		17年度	18年度	
担保・保証に過度に依存しない融資の推進	<ul style="list-style-type: none"> ローンレビューの徹底による審査の高度化を継続実施します。 プロパー(無担保・無保証)スコアリング商品を開発します。 知的財産権担保を活用した融資の取扱を開始します。 プロジェクトファイナンスの融資手法への取組 	<ul style="list-style-type: none"> プロパー(無担保・無保証)スコアリング商品の開発検討します。 知的財産権担保の研究をします。 	<ul style="list-style-type: none"> プロパー(無担保・無保証)スコアリング商品取扱を開始します。 知的財産権担保を活用した融資の取扱を開始します。 プロジェクトファイナンス審査 態勢の構築を検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> プロジェクトファイナンス、ノンリコースローンの融資手法について研究を開始しました。 知的財産権担保の研究を実施しました。 外部保証(オリックス)によるスコアリング商品については、商品内容(融資限度額の引上げ、段階保証料の導入)改定しました。 動産担保融資に関する研究を実施しました。
中小企業の資金調達手法の多様化等	<ul style="list-style-type: none"> シンジケートローンについては、アレンジャーとして組成出来るレベルに引き上げていくため、規程等を整備し、融資推進を図っていきます。(シンジケートローン目標3先) 商工会議所との連携については、商工会議所向け商品を開発するなかで規程等を整備し、提携先を広げていくことで、融資推進を図っていきます。(商工会議所事業ローン目標10億円) 	<ul style="list-style-type: none"> シンジケートローンについては、アレンジャーとして組成出来るレベルに引き上げていくため、規定等の整備を図っていきます。 商工会議所との連携については、商工会議所向け商品を開発し、規定等の整備を図っていきます。 	<ul style="list-style-type: none"> シンジケートローンについては、アレンジャーとして組成出来るレベルに引き上げていくため、規定等の整備を図っていきます。 商工会議所との連携については、商工会議所向け商品を開発し、規定等の整備を図っていきます。 	<ul style="list-style-type: none"> シンジケートローンの組成については、期間中6件となり、うち3件について共同主幹事を努めました。 平成17年9月より新設した商工会議所との提携によるメンバーズローンは、9億円を実行しました。 現在12市町村の商工会議所と提携し、融資推進を図っています。

(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～18年9月)
		17年度	18年度	
顧客への説明態勢の整備	<ul style="list-style-type: none"> 顧客説明マニュアル等の内部規程の整備「改正民法」施行に伴う「個人根保証」に関する具体的な説明ご案内を作成します。 苦情・トラブル実例項目のマニュアル追加をします。 営業店における実効性の確保営業店の質問受付、迅速な対応を行う相談窓口を強化します。 融資業務指導役の臨店・指導を実施します。 苦情等実例の分析・還元顧客の生の声(苦情・トラブル)の十分な蓄積・分析・還元により再発を防止していきます。 本部研修・営業店内研修による説明態勢の徹底を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 「民法改正に伴う個人根保証契約」および「個人情報保護法」に関する項目について顧客説明マニュアルの改正・追加を実施します。 「個人根保証に関するご案内」を作成します。 苦情・トラブル実例項目のマニュアル追加・本部相談窓口の強化、臨店指導の実施 苦情・トラブル実例の蓄積・分析・還元し実効性の向上を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 「民法改正に伴う個人根保証契約」および「個人情報保護法」に関する項目について顧客説明マニュアルの改正・追加を実施します。 「個人根保証に関するご案内」を作成します。 苦情・トラブル実例項目のマニュアル追加・本部相談窓口の強化、臨店指導の実施 苦情・トラブル実例の蓄積・分析・還元し実効性の向上を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 「民法改正に伴う個人根保証契約」および「個人情報保護法」に関する項目について、顧客説明マニュアルを改正・追加しました。 営業店の説明態勢および説明責任の実効性を高めるため、説明会・臨店指導の実施および本部相談窓口の強化を図りました。 個人保証意思確認の説明責任に関する事項について明確化するため、「クレジットポリシー」の改正を実施しました。
相談苦情処理機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> 苦情発生時の対応顧客に対し迅速な対応を実行する体制を整備します。 顧客の話を十分に聞いて、何が苦情原因であるのかを把握し、顧客に対し十分に納得していただけるような説明をする体制づくりをします。 融資に対する苦情は、基本的に役付者対応とし絶対に担当者まかせにはしないことを継続実施します。 苦情マニュアルの整備投資信託等を含めた項目の追加により、整備にあたります。 	<ul style="list-style-type: none"> 苦情未然防止策および苦情発生時の対応体制を強化します。 ブロック支店長会議等を利用して、営業店への指導を徹底します。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域金融円滑化会議へ積極参加します。 ブロック支店長会議等を利用して、営業店への指導を徹底します。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域金融円滑化会議へ参加しました。(17年9月6日、18年3月2日、9月28日) 平成17年4月以降、「マナーニュース」を6回発行し、相談・苦情に対する行内の意識高揚を図りました。 お客さまアンケートを実施しました。(18. 3. 1～18. 3. 10)

(6)人材の育成

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～18年9月)
		17年度	18年度	
企業の将来性や技術力を的確に評価できる人材の育成を目的とした研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> 地銀協派遣研修 業務別・階層別研修に派遣し《目利き》の能力アップを図っていきます。 営業店役席者講座(企業取引研究コース): 半期6名程度 企業価値研究講座、企業取引開発研究講座: 年間各1名以上 支店長講座、新任支店長講座: 半期6名程度 行内研修 地銀協その他外部研修に派遣した行員及び外部講師の活用により《目利き》を盛り込んでいく他、融資関連の「トレーニー」を実施していきます。 企業価値審査講座/対象者: 営業担当役席者他 回数: 半期2回以上(12名/回) 融資部トレーニー 対象者: 営業担当役席者、営業グループ行員 人数: 半期10名以上 通信講座 役席、営業グループ行員に対して融資業務関連の通信講座の他に地銀協での開講講座『創業・新事業支援(目利き)コース』を17年下期より推奨していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 地銀協派遣研修 階層別では営業店役席を中心として6名程度、本部行員も2名程度派遣します。 行内研修では『企業価値審査講座』で目利きを盛り込んでいくと同時に融資関連の『トレーニー』を実施します。(20名程) 企業価値審査講座/対象者: 営業担当役席者他 回数: 半期2回以上(12名/回) 融資部トレーニー 対象者: 営業担当役席者、営業グループ行員(人数: 年間20名) 通信講座 『創業・新事業支援(目利き)コース』を推奨していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 地銀協派遣研修 階層別では営業店役席を中心として6名程度、本部行員も2名程度派遣します。 行内研修では『企業価値審査講座』で目利きを盛り込んでいくと同時に融資関連の『トレーニー』を実施します。(20名程) 企業価値審査講座/対象者: 営業担当役席者他 回数: 半期2回以上(12名/回) 融資部トレーニー 対象者: 営業担当役席者、営業グループ行員(人数: 年間20名) 通信講座 『創業・新事業支援(目利き)コース』を推奨していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 地銀協派遣研修 「営業店役席者講座」3名、「支店長講座」2名、「新任支店長講座」2名をそれぞれ派遣しました。(計7名) 行内研修 「企業価値審査講座」25名、「融資トレーニー」4名が受講しました。 通信講座 「創業・新事業支援コース」を10名が受講しました。
中小企業支援スキルの向上を目的とした研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> 地銀協派遣研修 業務別研修・階層別研修に派遣していきます。 中小企業支援講座: 年間3名程度 支店長講座、新任支店長講座: 半期6名程度 外部研修 他行研修(みずほ銀行)の『企業調査講習会』に派遣します。 行内研修 経営計画書作成システムを中心にしながら、研修を行っていく。 通信講座 地銀協主催『経営支援スキルアップコース』を推奨していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 地銀協派遣研修 業務別研修・階層別研修に派遣していきます。 中小企業支援講座: 年間3名程度 支店長講座、新任支店長講座: 半期6名程度 外部研修 他行研修(みずほ銀行)の『企業調査講習会』に派遣します。 行内研修 経営計画書作成システムを中心にしながら、研修を行っていきます。 通信講座 地銀協主催『経営支援スキルアップコース』を推奨していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 地銀協派遣研修 業務別研修・階層別研修に派遣していきます。 中小企業支援講座: 年間3名程度 支店長講座、新任支店長講座: 半期6名程度 外部研修 他行研修(みずほ銀行)の『企業調査講習会』に派遣します。 行内研修 経営計画書作成システムを中心にしながら、研修を行っていきます。 通信講座 地銀協主催『経営支援スキルアップコース』を推奨していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 地銀協派遣研修 「中小企業経営支援講座」2名、「支店長講座」2名、「新任支店長講座」2名(計6名)を派遣しました。 外部研修 「中小企業事業再生事例演習スクール」1名 行内研修 「経営支援講座」51名、「融資トレーニー」4名が受講をしました。 地銀協通信講座 「経営支援スキルアップコース」10名、「アクションプログラム対応講座」51名が受講をしました。 経営計画書作成システムを活用しました。

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～18年9月)
		17年度	18年度	
企業再生に関する人材(ターンアラウンドスペシャリスト)の育成を目的とした研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> 地銀協派遣研修《企業再生実務講座》に積極的に派遣していきます。企業再生実務講座:年間3名以上 行内研修 地銀協派遣者、外部講師等の活用により行内の企業価値審査講座、自己査定講座などを通じ人材育成を図っていきます。 通信講座 地銀協の《中小企業再生コース》を推奨していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 地銀協派遣研修《企業再生実務講座》に積極的に派遣していきます。企業再生実務講座:年間3名以上 行内研修 地銀協派遣者、外部講師等の活用により行内の企業価値審査講座、自己査定講座などを通じ人材育成を図っていきます。 通信講座 地銀協の《中小企業再生コース》を推奨していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 地銀協派遣研修《企業再生実務講座》に積極的に派遣していきます。企業再生実務講座:年間3名以上 行内研修 地銀協派遣者、外部講師等の活用により行内の企業価値審査講座、自己査定講座などを通じ人材育成を図っていきます。 通信講座 地銀協の《中小企業再生コース》を推奨していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 地銀協派遣研修「企業再生実務講座」に2名派遣しました。 行内研修「企業価値審査講座」は25名が受講しました。 通信講座 地銀協「中小企業再生ベーシックコース」を31名が受講中です。

2. 経営力の強化

(1) リスク管理態勢の充実

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～18年9月)
		17年度	18年度	
バーゼルⅡ(新しい自己資本比率規制)の導入に備えたリスク管理の高度化	<ul style="list-style-type: none"> リスク管理委員会・各小委員会運営の充実を図ります。 統合リスク量算出の高度化・精緻化を図ります。 バーゼルⅡ対応に向けての体制を整備します。 システム化の検討(自製orパッケージの購入(両面で検討))を行います。 内部組織体制を整備します。 内規(規程、事務手順)の整備・マーケットとの関係についての指針を検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> 監査部からリスク管理Gと法務Gを独立させて「経営管理部」を設置します。 監査部担当役員とリスク管理担当役員(経営管理部担当役員)を分離します。 リスク管理委員会および各小委員会の実効性を確保します。 各個別リスク管理の高度化・精緻化に基づく統合リスクを管理します。 バーゼルⅡ対応…問題点の洗い出し段階 	<ul style="list-style-type: none"> バーゼルⅡ対応システム化の検討、内部組織体制の整備、内規の整備等を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> バーゼルⅡ(第1の柱)への対応として「新BIS対応信用リスク管理システム」導入を機関決定しました。4月からパッケージ導入プロジェクトを進めていきます。 経営リスク等小委員会WGで、将来における標準的手法から内部格付手法への移行を意識して、格付制度の整備や厳格な運用等について検討しました。 「市場関連リスク管理規程」および「市場関連リスク管理基準」を改正実施しました。 CRITSの導入による信用Varの計測手法を取得しました。 「第2の柱」に係る情報収集に注力する一方、体制整備、必要となるデータの整備などについて、具体的な問題点の洗い出しに着手しました。 新会社法・バーゼルⅡ対応のためリスク管理規程の一部改正を実施しました。

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～18年9月)
		17年度	18年度	
オペレーショナルリスク(以下「オペリスク」という)管理の高度化	<ul style="list-style-type: none"> 「事務ミス事務事故報告書」など各種報告書によりオペリスク事象の収集・分析を行い、事務管理施策や事務指導項目等に反映させます。 広範囲にわたるオペリスク事象の把握を行なうため、現行の管理体制・規程体制を見直します。 事務ミス・事務事故の収集範囲を拡大します。 経営陣への定期的報告を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> 営業店の「事務ミス事務事故報告書」報告の意識付けオペリスク事象をニュース等で伝えます。 オペリスク管理体制の見直しの準備作業を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> リスクの洗い出し、対象範囲の拡大経営陣への定期的報告を行います。 新BIS対応も含めた対応をしていきます。 期末における経営陣への報告を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> 事務ミス等発生時に「事務ミス事務事故報告書」報告の指示徹底をしました。 「事務ニュース」による「事務ミス事務事故報告書」の報告件数を通知しました。 「オペリスクニュース」を11月より発行しました。 オペレーショナルリスク小委員会WG(11月16日、30日)にて、偽造・盗難カード等被害への補償体制構築について協議しました。 18年1月より偽造・盗難カード被害補償体制の整備を実施しました。(カード規定改正、補償基準制定、ポスター・チラシによる顧客周知) 関連部会(2月)にて警視庁の防犯基準への対応について協議しました。 オペレーショナルリスク小委員会(3月)にて、重機によるATM盗難対策について協議しました。 18年4月「重機等によるATM盗難時の対応マニュアル」を制定しました。 事務ミス・事務事故報告書による情報収集を行いました。(4月～9月、32件) 18年8月オペレーショナル小委員会WGを開催し、業務区分の明確化・データ収集範囲の拡大を検討しました。 事務ミス・事務事故報告件数について事務ニュースNo. 357、及びNo. 360にて営業店に通知し、報告書提出の徹底を図りました。
有価証券における定量的リスク分析の向上とリスク定量化算出範囲の拡大	<ul style="list-style-type: none"> 現在、定量的分析、管理の高度化有価証券を図るべく「新システム」の導入を検討していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 「新システム」を試験的に導入します。 	<ul style="list-style-type: none"> 19年以降に債券、株式、為替等、市場リスクにかかる総合リスク管理を開始する予定です。 	<ul style="list-style-type: none"> 新システムについて部内で知識を共有し、内容をモニタリングしております。 保有している仕組債等を登録し、時価の正確さを検証しております。
適切な自己査定及び償却引当の確保	<ul style="list-style-type: none"> 適時適切な規程・基準の改正及び運用をします。 「格付・自己査定システム」を導入します。 通年自己査定体制への移行、定着を図ります。 自己査定研修を継続実施します。 不動産担保評価システムのバージョンアップを図ります。 不動産簡易鑑定評価物件の処分実績データの蓄積・検証を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> 規程・基準の改正 自己査定研修 自己査定トレーニーの継続実施 「格付・自己査定システム」導入による通年自己査定体制に向けた内部格付・体制整備 担保処分実績データの蓄積・検証 	<ul style="list-style-type: none"> 自己査定研修・自己査定トレーニーの継続実施 「格付・自己査定システム」の導入、試行 不動産担保評価システムのバージョンアップ 担保処分実績データの蓄積・検証 自己査定研修・自己査定トレーニーの継続実施 「格付・自己査定システム」の運用開始・担保処分実績データの蓄積・検証 	<ul style="list-style-type: none"> 自己査定研修並びにトレーニーを継続実施しました。 「格付・自己査定システム」を平成18年9月全店稼働し、通年自己査定体制に移行しました。 適切な担保評価を行うために「不動産担保評価システム」を新機種に変更し、不動産担保データの整備および処分実績の蓄積・検証を継続実施しました。

(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～18年9月)
		17年度	18年度	
<p>管理会計の整備及びこれを活用した業績評価の結果に基づく業務の再構築</p>	<ul style="list-style-type: none"> 次の部門別管理ができるよう検討を進めます。 ①国内営業店部門 ②市場資金部門 ③国際部門 ④投資有価証券部門 ⑤自己資本部門 採算管理にかかるシステムは、「じゅうだん会共同版システム」へ移行します。それにより、店別・個社別管理はスプレッド・バンキング方式を採用します。 	<ul style="list-style-type: none"> 合併に向けたデータ整備 	<ul style="list-style-type: none"> 総合採算管理システム(スプレッド・バンキング方式)を含む「じゅうだん会共同版システム」へ平成20年1月に移行する予定で、下記の移行作業を行います。 7月～9月 要件定義工程 10月～12月 設計工程 1月～3月 開発工程 	<ul style="list-style-type: none"> 総合採算管理システムを含む「じゅうだん会共同版システム」へ移行するための検討及び移行作業を進めました。 6月の取締役会にて「じゅうだん会共同版システム」へ平成20年1月(予定)に移行することを決定しました。7月～9月で移行のための要件定義作業を実施しました。 10月より移行のための設計作業を実施いたします。総合採算管理システムの活用等の為に別途に検討チームを編成して有効活用を図る予定です。
<p>信用リスクデータの蓄積、金利設定のための内部基準の整備等</p>	<ul style="list-style-type: none"> 「格付・自己査定システム」を導入します。 通年自己査定体制への移行、定着、による精緻な信用リスクデータの蓄積・整備をします。 信用リスクデータを活用した適正金利設定の内部基準を導入します。 	<ul style="list-style-type: none"> 自行格付別デフォルト率、信用コスト率の整備を継続実施します。 「格付・自己査定システム」導入による通年自己査定体制への移行に向けた内部格付・体制整備を行います。 内部格付制度の改正検討をします。 	<ul style="list-style-type: none"> 内部格付制度を改正します。 「格付・自己査定システム」の導入、試行 「格付・自己査定システム」の運用を開始します。 システムより得られる信用リスクデータの検証を実施し、適正金利設定の内部基準を改正実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 「格付・自己査定システム」を平成18年9月の全店稼働、内部格付制度の改正を実施したほか、信用リスクデータの整備・精緻化を継続して実施しました。

(3) ガバナンスの強化

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～18年9月)
		17年度	18年度	
<p>財務内容の適正性の確認</p>	<ul style="list-style-type: none"> 当行の組織体制を内部統制の観点から見直し、財務報告の信頼性確保のための有効な組織の検討・整備及びこれらの作業と並行して、財務報告書の計数等につき作成段階と検証段階での効率性・信頼性確保のため業務フロー表等を作成します。 	<ul style="list-style-type: none"> 内部組織体制の検討、内規の検討を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> 内部組織体制の充実を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 業務フローに基づき内部監査を実施し、「有価証券報告書等の適正性の確認書」(代表者自署捺印)を提出しました。 18年8月には「有価証券報告書等作成規程」を制定しました。 18年中間期に向けて、勘定科目の変更等による業務フローおよびワークシートの見直しを実施しました。

(4) 法令遵守(コンプライアンス態勢)の強化

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～18年9月)
		17年度	18年度	
営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等	<ul style="list-style-type: none"> ・(年度コンプライアンス・プログラムの策定と実践) ・「顧客情報漏洩等防止」、「リスク商品取扱に関する法令・諸規則等の遵守」、「不祥事件等未然防止」の統一年度テーマを設定します。四半期ごとのコンプライアンス・チェックを実施します。 ・事故防止対策小委員会活動等によるコンプライアンス違反事案への対応、改善策の実施を行います。 ・コンプライアンス研修、オフィサー会議(不祥事件事案等の還元等)、コンプライアンス関連通信講座・検定試験の実施、コンプライアンス・ガイダンス発行等による啓蒙、自己啓発を図ります。 ・コンプライアンス関連委員会等の運営を充実させます。 ・監査部による早期検査の強化を図ります。特に改善を要する項目および「自店選択項目」を新設します。 ・営業店総合業績評定へ反映させます。 ・自店検査結果のフォローを実施します。 ・監査部総合検査、経営管理部臨店によるコンプライアンス体制の検証・モニタリングを実施します。 ・監査部等関連部との連携に基づく経営管理部のコンプライアンスにかかる情報の把握・一元管理を行います。 ・事務指導Gを中心として、臨店指導の実施を強化します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成17年4月1日の組織改正により監査部からコンプライアンス統括・総合リスク管理の両部門を独立させ経営管理部を発足した。 ・17年度コンプライアンス・プログラム(年間)の策定と実践 ・顧客情報保護態勢の改善(含む「個人情報委託先監督基準」の制定実施)を図ります。 ・個人データの点検検査規程を制定実施します。 ・新銀行のコンプライアンス・プログラムを策定します。 ・公益通報者保護法への対応をします。 ・自店検査規程を改正します。営業店での厳正な実施と点検フォローの強化を図ります。 ・臨店指導の実施強化を図ります。検査項目の追加をします。 	<ul style="list-style-type: none"> ・18年度コンプライアンス・プログラム(年間)の策定と実践(新銀行共通のプログラムとする) ・営業店における厳正な実施と点検フォローの強化を図ります。 ・臨店の実施指導強化を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年度は、「顧客情報等漏えい等防止」「リスク商品取扱に係る法令等遵守」「不祥事件等未然防止」を統一年度テーマとするコンプライアンス・プログラムを策定し、四半期コンプライアンス・チェックを実施しました。 ・研修では、中堅行員コンプライアンス研修(当行・他行コンプライアンス違反事例等)や、派遣スタッフコンプライアンス研修を実施したほか、コンプライアンス・ガイダンス毎月発刊しました。 ・また、コンプライアンスフォローアップ臨店や不正・不祥事件・事故の発見、防止を目的とした早期検査の実施、事故防止対策小委員会によるコンプライアンス違反事案への対応、改善策を実施しました。 ・18年度は、統一年度テーマによるコンプライアンス・プログラムを策定し、第1・2四半期コンプライアンス・チェックを実施しました。研修、会議等については、下記のとおり実施しました。 <ul style="list-style-type: none"> 4月 新入行員コンプライアンス研修、コンプライアンス講座(営業店次席者・営業代理対象)、 5月 入行2年目行員・新任代理者コンプライアンス研修、 6月 新任次席者・新任支店長コンプライアンス研修 7月 コンプライアンス・オフィサー会議・研修、関連会社コンプライアンス・オフィサー会議 8月 渉外アシスタントコンプライアンス研修 8月・9月 証券事故等審査小委員会 9月 派遣スタッフ・新任代理者コンプライアンス研修 ・また、17年度下期コンプライアンス・プログラムの実施結果を5月の取締役会に報告したほか、6月には、優越的地位の濫用に係る一斉点検を実施しました。 ・さらに、9月に18年度下期コンプライアンス・プログラムを制定しました。「(不祥事件等の未然防止)及び「個人情報の漏えい防止をはじめ顧客情報や行内情報管理の徹底」を年度テーマとして設定、これら以外に自主的な年度テーマを設定)

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～18年9月)
		17年度	18年度	
適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	<ul style="list-style-type: none"> 本部各部が所管する業務で顧客情報管理態勢の改善策を検討します。 COM元帳の本部集中管理化を図ります。 FAX誤送信防止システムを導入します。 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客情報取扱いに係る規程・ルールを明確化します。 COM元帳の本部集中管理化を図ります。 顧客情報漏えい事案等対応規程制定実施します。 還元帳票の見直しを行います。 顧客情報管理態勢の点検を実施します。(自店検査・監査部検査) 	<ul style="list-style-type: none"> FAX誤送信防止システムを導入します。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年6月、「セキュリティポリシー」、「顧客情報管理規程」の改正に続き、8月には、COMの本部集中保管を実施しました。 個人情報一斉点検不備事項に係る改善策取りまとめ(個人情報管理台帳、還元帳票の見直し、営業部店内整理等)や、個人データ点検および監査規程(含む自店検査)を制定しました。 18年5月に「個人情報取扱いに係る一斉点検」や、本人確認票の本部集中保管を実施したほか、7月には、コンプライアンス・オフィサー会議(個人情報一斉点検実施結果還元と改善策)の開催、個人情報保護法ニュース(18.6漏えい事案紹介/18.8基本事項 再徹底/18.9ATMジャーナルテープの点検)の発行等、従業員への注意喚起をしました。 8月、顧客情報等の営業店管理を徹底するためセキュリティ管理者兼システム管理者指名簿の改正と、センシティブ情報に対するマジックでの情報の黒塗りの徹底、9月、派遣スタッフ・パート研修に対する顧客情報等行外持出管理簿・コピー管理簿の記載方法、郵便物誤発送防止の為のダブルチェック励行等遵守すべき基本事項について徹底を図りました。 また、営業店配布還元帳票の見直しに伴い、所管部毎に個人情報の有無再点検や、個人情報外部委託先に対する、個人情報委託先監督基準に基づいた、契約内容のチェック、アンケート実施による安全管理措置の遵守状況等のフォロー、顧客情報管理態勢の監査等を継続して実施しました。

(5)ITの戦略的活用

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～18年9月)
		17年度	18年度	
ITの戦略的活用	<ul style="list-style-type: none"> 現在提供しているインターネットバンキングに係る投資費用の採算性・有効性や顧客ニーズ等のモニタリングを実施し、現状分析を行います。 有担保個人ローン(住宅ローン等)におけるスコアリング審査導入に向けた具体的な検討をします。 営業推進に活用できる顧客データベースの構築および応用システムの構築を行います。Webサイトを利用したコンサルティング機能を提供します。 	<ul style="list-style-type: none"> 現在提供しているインターネットバンキングに係る投資費用の採算性・有効性や顧客ニーズ等のモニタリングにより、サービス商品の追加、内容改正等を実施します。 スコアリング審査導入に向けた、データ構築・ソフト・ベンダー等の選定を行います。 全店で活用できるインフラの整備・データの構築、データベースを活用する渉外システムの選定を行います。 Webサイト提供ベンダーの選定・検討を進めます。 	<ul style="list-style-type: none"> 左記各項目について、進捗状況・モニタリングを継続し、取引先への満足サービスの提供、費用対効果を睨んだ開発等を進めます。 	<ul style="list-style-type: none"> 有担保個人ローン(住宅ローン等)におけるスコアリング審査導入については、費用面等を考慮したなかで導入時期を当面見送りとしました。 共同化システム(じゅうだん会)移行に伴う、新インターネットバンキングへの移行(セキュリティ強化・商品提供チャネルの充実)について検討・協議を実施しました。 ホームページのリニューアルにより、非対面営業の充実を図るため検討を実施しました。 渉外支援システムは、共同化システムで開発されるシステムを導入していく方向とし、内容の検証等を開始しました。

3. 地域の利用者の利便性向上

(1)地域貢献等に関する情報開示

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～18年9月)
		17年度	18年度	
地域貢献等に関する情報開示	<ul style="list-style-type: none"> 地域への信用供与の状況21項目、利便性提供の状況7項目、地域経済活性化への取組状況5項目、社会貢献活動等を取りまとめ、ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌、当行のホームページに掲載し開示いたします。開示内容については、グラフや表を使用し分かり易い内容とするよう努力していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ディスクロージャー誌およびミニディスクロージャー誌に地域貢献に関する開示項目を記載し発刊します。 ホームページ上に地域貢献に関する開示内容を掲載し、閲覧しやすいようにトップページからスムーズにページ展開を行います。 ミニディスクロージャー誌に地域貢献に関する開示項目を記載し発刊します。 ホームページ上に地域貢献に関する開示内容を掲載し、閲覧しやすいようにトップページからスムーズにページ展開を行います。 地域IRを開催し、地域貢献の状況を説明し理解を得ていきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ディスクロージャー誌およびミニディスクロージャー誌に地域貢献に関する開示項目を記載し発刊します。 ホームページ上に地域貢献に関する開示内容を掲載し、閲覧しやすいようにトップページからスムーズにページ展開を行います。 ミニディスクロージャー誌に地域貢献に関する開示項目を記載し発刊します。 ホームページ上に地域貢献に関する開示内容を掲載し、閲覧しやすいようにトップページからスムーズにページ展開を行います。 地域IRを開催し、地域貢献の状況を説明し理解を得ていきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域貢献の状況について開示項目及び内容について検討し、信用供与の状況、利便性提供の状況、地域経済活性化への取組状況、社会貢献活動の状況について開示項目を策定しデータを構築した。また、内容については、行内協議を経て当行ホームページへの掲載、ミニディスクロージャー誌に掲載する編集方針を決定し、具体的な作業に入りました。 ディスクロージャー誌とミニディスクロージャー誌、当行のウェブサイト(HP)で「地域密着型金融推進計画」における地域貢献の状況について取り纏め開示した。ウェブサイトのトップページに「地域密着型金融推進計画」のタブブラウザを設定し、トップページから進捗状況がスムーズに閲覧できるようにした。 ディスクロージャー誌とミニディスクロージャー誌で、与信の状況について21項目、利便性提供の状況について7項目、地域経済活性化への取り組み状況5項目、地域貢献活動の状況を開示した。

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～18年9月)
		17年度	18年度	
充実した分かりやすい情報開示の推進	<ul style="list-style-type: none"> 「専用フリーダイヤル」「目安箱」に寄せられた相談・質問を記録し、一定の情報を集積します。 商品別に振り分け、回答事例を作成します。インターネットホームページに掲載します。 	<ul style="list-style-type: none"> 相談・質問を記録し、内容の集積を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 回答事例を作成してインターネットホームページに掲載していきます。 相談・質問の追加を順次行っていきます。 	<ul style="list-style-type: none"> インターネットホームページの全面リニューアルを実施しに向け、サイト運営会社等との協議を実施しました。 お客さまへのアンケートを実施し、ホームページに結果内容を開示しました。

(2) 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～18年9月)
		17年度	18年度	
地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立	<ul style="list-style-type: none"> 各種業界、団体へのアンケート調査の実施・各営業店での窓口調査の実施・行員意見の徴収・ホームページの「目安箱」の活用 ニーズ情報、苦情内容の分析(内容別・男女別・年齢別等) 各業界の要望を踏まえ、新設・改訂した各種ローン(①農家ローン「豊穰」、②税理士会会員ローン、③税理士会事業ローン、④商工会議所メンバーズローン)、合計50億円実行を目標とします。 	<ul style="list-style-type: none"> 各種業界、団体へのアンケート調査の実施・各営業店での窓口調査の実施・行員意見の徴収・ニーズ情報、苦情内容(含:目安箱)の分析 新商品、サービス向上施策を構築します。 	<ul style="list-style-type: none"> 左記調査の継続実施 新商品、サービス向上施策を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 農業従事者、農機具店を訪問。農家ローンに対する要望を踏まえて、徴収書類等内容を一部簡素化しました。 茨城県税理士協同組合との情報交換会に参加。税理士の先生方の意見を採り入れ税理士会ローンの事務フロー等を一部変更しました。 利用者満足度アンケートを実施しました。 個人顧客からの要望が強かった資金使途フリーのカードローン版(三洋信販保証・オリエントコーポレーション保証)の商品の取扱いを開始しました。 住宅ローン利用者の疾病保障の充実に応えるべく、三大疾病保障・ガン一時金・入院保障付住宅ローンの取扱いを開始しました。 地域中小企業の要望を踏まえ、茨城県法人会連合会および各商工会議所との提携により、専用ローンの取扱いを開始しました。 農業事業者からの様々な資金ニーズに応えるべく、農林漁業金融公庫との協調融資等に関する業務提携を実施しました。 各業界の要望を踏まえて、新設・改訂した各種ローンの実行金額は、合計49億円となりました。

(3) 地域再生推進のための各種施策との連携等

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～18年9月)
		17年度	18年度	
地域再生推進のための各種施策との連携等	<ul style="list-style-type: none"> PFI事業に関する情報の蓄積・管理、リスク分析、事業スキーム等の研究をしていきます。 政府系金融機関との連携を活用し、PFIの導入を検討していきます。 公務渉外室が早期に情報収集し、地域のまち再生推進施策に計画の段階から参画していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報収集・研究・調査活動を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> PFI事業に関し、行内組織体制を検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> PFI事業に係る研修に参加し、情報収集およびノウハウの蓄積を行いました。 証券会社等との情報交換を実施しました。

別紙1 健全債権化等の強化に関する実績の公表等

○体制整備の状況について

具体的な取組み		<ul style="list-style-type: none"> 本部・営業店が一体となった経営改善支援体制を強化し、お取引先企業の経営改善を通じて地域経済活性化に貢献してまいります。
スケジュール	17年度	<ul style="list-style-type: none"> 専担となる経営支援チームの設置 お取引先企業の担当責任者の明確化
	18年度	<ul style="list-style-type: none"> お取引先企業に経営改善の重要性をご理解いただき、中小企業再生支援協議会等外部機関との連携により取組み強化を図る。
備考(計画の詳細)		<ul style="list-style-type: none"> 企業支援部内に50百万円以上の要管理先・破綻懸念先を専担する経営支援チームを設置し、お取引先企業の担当を明確化すると同時に営業店との連携を強化する。
進捗状況		
	(1)経営改善支援に関する体制整備の状況(経営改善支援の担当部署を含む)17年4月～18年9月	<ul style="list-style-type: none"> 本部機能として、企業支援部経営支援チーム3名、経営支援グループ6名の9名体制。経営支援チームは直接債務者交渉と営業店支援を担当し、経営支援グループはこれをサポートする体制としました。
	18年4月～18年9月	<ul style="list-style-type: none"> 経営支援先企業の取組み方針と本部と営業店の担当を明確にしました。 茨城県再生支援協議会等の外部機関との連携強化を図りました。
	(2)経営改善支援の取組み状況(注)17年4月～18年9月	<ul style="list-style-type: none"> 貸出残高50百万円以上の要管理先・破綻懸念先について、個々に対応方針を決定。その中で、支援方針としたお取引先企業を中心に256先を経営改善支援先として取組みを行いました。そのうち債務者区分が改善されたお取引先企業は32先でした。 具体的には、経営改善計画書の策定支援を中心に業務・財務・事業のリストラについての助言を行っています。 このうち、早期事業再生に向けた取り組みとして、中小企業再生支援協議会による計画認定取得11先、DDSの活用3先、DESの活用1先を行いました。
	18年4月～18年9月	<ul style="list-style-type: none"> 債務者区分の改善2先 中小企業再生支援協議会の活用4先(内、1先計画認定取得致しました)。 DDSの活用1先(当行初の多数金融機関調整を伴う本格的私的整理案件でのDDS実施を成功させました)。

(関東つくば銀行)

別紙2 経営改善支援の取組み実績(平成17年4月～平成18年9月)

(単位:先数)

		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上昇した先 β	α のうち期末に債務者区分が変化しなかった先 γ	β のうちの期中での開示債権減少額(単位:百万円)	β のうち中小企業再生支援協議会との連携やDDS・DES等の事業再生手法を活用した先
正	常 先	14,044	20		2		0
要 注 意 先	うちその他要 注 意 先	1,645	122	13	80		0
	うち要管理先	213	48	10	10	191	2
破 綻 懸 念 先		797	66	9	50	3,450	1
実 質 破 綻 先		557	0	0	0	0	0
破 綻 先		94	0	0	0	0	0
合 計		17,350	256	32	142	3,641	3

- (注) 1. 期初債務者数及び債務者区分は平成17年4月当初時点で整理しました。
2. 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はおりません。
3. β 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おります。
4. 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 には含めておりません。
5. 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 β に含めております。
6. 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しております。
7. 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。
8. 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しております。
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。