

地域密着型金融推進計画の進捗状況

平成17年4月～平成19年3月

平成19年5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～19年3月)

当行は、地域に根ざした営業を展開しながら、中小企業に円滑な資金の供給と高い付加価値を提供して、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』に取り組んでまいりました。

本計画において、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つを柱に、個別の施策に取り組んだ結果、得られたおもな成果は次のとおりです。

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19年3月までの2年間に約70億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まいりました。

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、2年間に4社(累計10社)に対して創業・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組みでは、「CNS(地銀ネットワークサービス)情報サイト」の契約数が162社となり、目標の100社を大きく上回る成果をあげました。

また、ビジネスマッチング業務では10件を成約したほか、経営相談・コンサルティング機能の強化と位置付けて積極的に推進を図ってきた確定拠出年金業務では、取引先企業4社から企業型(単独型)を受託しました。

(3) 事業再生に向けた積極的取組み

取引先の事業再生に向けた支援では、50百万円以上の要管理先・破綻懸念先の対応方針協議を個々に行った上で、経営改善支援先を見直し、累計で272社を選定しました。

これらの支援先に対する取組みの結果として、企業再生ファンドを7社に活用したほか、DDS(債務の資本的劣後ローン化)やDES(債務の株式化)を4社に実施しました。

さらに、中小企業再生支援協議会への案件持込では、2年間の目標30先を達成したほか、この内13先について経営計画の認可を取得するなどの成果をあげました。

(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月に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、期間中の取り扱いが14億円に達したほか、外部保証によるスコアリング商品の改定を実施するなど、取引先の資金ニーズに応じてまいりました。

また、シンジケートローンについては、共同主幹事(アレンジャー)としての組成の目標3件を達成するなど、中小企業の資金調達手法の多様化等にも積極的に努めてまいりました。

(5) 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、2年間で200名に対する研修実施を目標として掲げ、地銀協への派遣研修や行内研修などに計画的に取り組んだ結果、期間中の実績は目標を上回る205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

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の取り組みでは、第1の柱(最低所要自己資本比率)対応として「新BIS対応信用リスク管理システム」を導入しベンダーとのシステム構築の段階の工程を終了しました。

また、18年9月基準でバーゼルⅡ基準に基づく自己資本比率を算出して導入の影響を試算しました。

引き続き、リスク管理態勢の充実を目指し、オペレーショナルリスク管理の高度化や、有価証券におけるリスクの定量化分析の向上などに努めてまいります。

また、適切な自己査定と償却引当を確保するための「格付・自己査定システム」が平成18年9月に全店稼動し、通年自己査定体制に移行しました。今後は、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

管理会計の構築に向けた「総合採算管理システム」の導入については、平成20年1月の「じゅうだん会共同版システム」への移行に合わせて対応するため、プロジェクトチームを編成して検討作業を実施してきました。引き続き、組織体制の強化や規程の整備等を進めながら万全の対応を進めてまいります。

また、「格付・自己査定システム」の導入を受けて内部格付制度を改正したほか、金利設定の内部基準を整備して、信用リスクに応じた貸出金利ガイドラインを改正し運用を開始するなど、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に努めてまいりました。

(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実施して、「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、金融商品取引法(日本版SOX法)の成立に伴う企業会計審議会「財務報告に係る内部統制の評価及び監査の基準並びに財務報告に係る内部統制の評価及び監査に関する実施基準」の公表に基づき、「財務報告に係る内部統制評価全体計画書」を策定しました。

引き続き、プロジェクトチームを中心に内部統制評価のための各種業務の文書化作業に取り組み、体制の整備を進めてガバナンスの強化に努めてまいります。

(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、計画どおり実行したほか、四半期毎のコンプライアンス・チェックや、マニュアルの改正、コンプライアンス・フォローアップ臨店等を実施しました。

さらに、頭取と営業店の行員との交流会や、役員による営業店臨店を通じて、コンプライアンス講話や指導を実践するなど、経営陣が率先垂範してコンプライアンス重視の姿勢を鮮明に打ち出しました。

また、支店長会議の中で「コンプライアンスの強化」についての頭取訓示や担当役員による指示が出されたほか、コンプライアンス・オフィサー会議や各種研修等あらゆる機会を通じてコンプライアンスの徹底に努めました。

さらに、東証のコンプライアンス・アドバイザーによるインサイダー取引規制セミナーの開催や、個人情報取扱いに係る一斉点検、優越的地位の濫用に係る一斉点検等を実施しました。

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。

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、計画通り開示しました。

さらに、地域IRにおいて、経営改善支援に向けての取組みや地域向け貸出の状況等を織り込んで、参加者に資料を配布して会場で説明を行いました。

(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

地域の利用者の利便性向上に資するため、利用者満足度アンケートを期間中2回実施したほか、各業界の要望を踏まえた融資商品の新設や改定を実施しました。

具体的には、茨城県税理士協同組合の意見を採り入れた「税理士会会員ローン」「税理士会事業ローン」の改訂や、地域の農業従事者・農機具店等の要望を踏まえた農家ローン「豊穰」の新設、さらには、個人のお客様からのご要望にお応えした新型カードローンや5つの重度慢性疾患を保障した住宅ローン(三大疾病+W(5つの重度慢性疾患)保障住宅ローン)の新設などに取り組んで、利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立に努めてまいりました。

Ⅱ. 数値目標の達成状況

アクションプログラムに基づく個別の取組みにおいて、その実施する施策の中で具体的に掲げた2年間の数値目標と、それに対する実績は下記のとおりです。

具体的な数値目標の達成状況(平成17年4月～19年3月)

項目	2年間の目標	2年間の実績
CNS法人向け情報サイトの契約	100件	162件
ビジネスマッチングの成約	10件	10件
中小企業再生支援協議会の活用	30件	30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	63億円
人材育成(目利き等に関する研修受講者数)	200名	205名

Ⅲ. 再チャレンジ支援策における実績の公表

再チャレンジ支援総合プラン(平成18年12月25日)に基づいた事業者の再チャレンジ支援策として、個人保証に過度に依存しない融資に向けた取組みを行いました。平成18年度における実績は下記のとおりです。

(1) スコアリングモデルを活用した融資の年間実績(1年間の実行金額)と期末残高

(単位:百万円)

項目	18年度年間実績	19年3月末残高
ラピール100	11,361	18,623
イマージ	1,625	3,041
ビジネスプラス	1,689	2,500
当貸プライム	946	4,090

※動産・債権譲渡担保融資(ABLを含む)や知的財産担保融資、コベナントを活用した融資は、実績がありませんでした。

(2) スコアリングモデル商品の取組事例

「ビジネスプラス」(オリックス保証)の推進策として、18年7月に融資限度額の引上げ(最高10百万円から30百万円)や、融資利率の変更(一律3.5%から2.0%~7.0%)、段階保証料(「1.2%~3.5%」から「1.0%~6.7%」)の導入など、大幅な商品内容の改定を実施しました。

この結果、18年7月の改定から19年3月までの9ヶ月間の実績と、改定前の9ヶ月間の実績とを比較したところ、件数ベースで12%増加し、実行金額ベースで39%増加するなど、取引先のニーズを汲み取る商品改定ができたと考えております。

IV. 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～19年3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ーを実施するなど、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ーを実施するなど、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ーについては、17年度に22名、18年度に17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。 企業価値審査講座研修は104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16年3月に創設したベンチャー向け「つくばベンチャーファンド」の期間中投資実績は4社、累計で10社となりました。

(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～19年3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連携を強化します。 	<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"> ・中小企業に対する経営相談・コンサルティング機能の強化として、確定拠出年金業務(企業型)への取組みを強化し、取引先企業4社から企業型(単独型)を受託しました。 ・経営相談・情報提供機能強化の観点から、18年4月から各証券会社提携し、市場誘導業務の取扱いを開始しました。 ・更に、取引先中小企業の外部格付け取得ニーズに応えることを目的として、「格付け取得取次ぎ業務」の取組みを実施しました。 ・情報提供機能の強化策として「CNS情報サイト」契約社獲得推進を実施、契約目標100社を達成した。(19年3月末実績:162社) ・ビジネス・マッチングニーズに応えるべく、行内インフラの構築、ビジネス・マッチング提携企業の充実(提携企業の追加)を実施し、成約目標10件を達成しました。
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、20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・サービス等と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を継続実施します。 ・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"> ・経営改善支援先を見直し、累計272先を選定しました。 ・経営改善支援先の対応方針を見直しました。 ・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～19年3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50百万円以上の要管理先・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」他サービスとの連携で、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ス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ス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"> 対応方針見直しにより企業再生ファンド活用候補先を選定しました。 候補先毎に、企業再生ファンドのサービスと再生スキーム等について協議を行いました。 7先について企業再生ファンドを活用しました。
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50百万円以上の要管理先・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。
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30先の案件を持込し、うち13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"> 公表のあり方について、中小企業再生支援協議会並びに業界団体等から情報収集を行いました。 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～19年3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、商品内容の改定(融資限度額の引上げ、段階保証料の導入等)を実施しました。 動産担保融資の商品化(19年度上期取扱開始)に向けた検討・協議を実施しました。
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については、共同主幹事(アレンジャー)としての組成の目標3件を達成しました。 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、14億円を実行しました。

(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～19年3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・トラブル事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。 苦情等事例の分析・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・トラブル事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・トラブル事例の蓄積・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・トラブル事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・トラブル事例の蓄積・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。 マニュアルの本文中に具体的な説明例を記載し、顧客説明の実効性を高めるべく、マニュアル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。 顧客の話をも十分に聞いて、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。(17.9.6, 18.3.2, 18.9.28, 19.3.14) 平成17年4月以降、「マナーニュース」を88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。第1回(18.3.1～18.3.10)第2回(19.3.1～19.3.9) 苦情対応マニュアル・対応態勢基準の改訂を実施しました。

(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～19年3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、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 「企業価値研究講座」3名「企業取引開発研究講座」2名、「営業店役席者講座」14名、「支店長講座」4名、「新任支店長講座」23名をそれぞれ派遣しました。(計46名) 行内研修 「企業価値審査講座」104名、「融資トレーニー」39名が受講しました。 通信講座 「創業・新事業支援コース」を44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」10名、「支店長講座」4名、「新任支店長講座」23名(計37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」101名、「融資トレーニー」39名が受講しました。 地銀協通信講座 「経営支援スキルアップコース」30名、「アクションプログラム対応講座」177名が受講しました。

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～19年3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6名派遣しました。 行内研修「企業価値審査講座」は104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53名が受講しました。

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～19年3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」の導入を決定しました。 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。 バーゼルⅡの住宅ローンリスクウエイトの算出のため、7月より担保再評価のデータ整備作業を開始したほか、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9月末に実施し、併せて19年度各リスク別のリスク管理方針を策定しました。

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～19年3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」の提出を指示徹底し、「事務ニュース」にて「事務ミス事務事故報告書」の報告件数を通知しました。また、17年11月より「オペレーショナルリスクニュース」を発行しました。 オペレーショナルリスク小委員会WG(11月、12月)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) 18年4月制定の「重機等によるATM盗難時の対応マニュアル」を、実態を踏まえてマニュアルの検証・発見時の対応等を検討し、19年2月のオペレーショナル小委員会WGでの最終協議を経て19年3月に改定しました。 18年11月より「事務ミス・事務事故報告書」を「事務リスク発生報告書」に変更し、データ収集範囲を拡大(報告対象を「預金・為替」のみから「融資」「証券」まで広げる)しました。営業店の事務担当役付者を対象に説明会を開催し報告の必要性を徹底し、Q/Aや報告手順を付し報告の徹底を図りました。「事務リスク発生報告書」による収集(18年4月～19年3月、66件)。 19年2月23日の「リスク管理委員会」に「事務リスク発生状況」ならびに「疑わしい取引の届出」の届出状況を報告しました。
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たほか、「格付・自己査定システム」の説明会や臨場指導を実施しました。 18年7月、自己査定における牽制機能を強化するため、融資部から「資産査定室」を分離独立させました。 18年9月、「格付・自己査定システム」が全店稼働し、通年自己査定体制に移行、18年下期自己査定は「格付・自己査定システム」により実施しました。 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、18年下期自己査定からKPPR評価に統一しました。

(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～19年3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」へ移行する為の検討及び移行作業を進めました。 18年6月の取締役会にて「じゅうだん会共同版システム」へ20年1月(予定)に移行することを決定しました。 18年7月～9月に要件定義工程、10月～12月に設計工程、19年1月～3月に開発工程を実施しました。 18年10月に組成した総合採算管理・ALMシステムの検討プロジェクトチームの調査により、八十二銀行の開発した2サブシステムの導入が必要となり、スケジュール化して導入を進めています。
<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。 さらに、金利設定の内部基準を整備し、信用リスクに応じた貸出金利ガイドラインを改正し運用を開始しました。

(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～19年3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"> 18年3月決算よりそれぞれ決算期毎業務フローに基づき内部監査を実施し(18年10月中旬～12月上旬)、「半期報告書等の適正性の確認書」(代表者自署捺印)を提出したほか、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。 19年3月期決算に向けて、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。 金融商品取引法(日本版SOX法)の成立に伴う企業会計審議会「財務報告に係る内部統制の評価及び監査の基準並びに財務報告に係る内部統制の評価及び監査に関する実施基準」の公表に基づき、「財務報告に係る内部統制評価全体計画書」を策定し、取締役会に付議しました。

(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～19年3月)
		17年度	18年度	
<p>営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等</p>	<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"> ・統一年度テーマによるコンプライアンス・プログラムを策定するとともに、コンプライアンス・プログラム実施結果を取締役に報告したほか、四半期毎にコンプライアンス・チェック表による自己点検を実施しました。 ・またコンプライアンス委員会の開催や階層別研修の実施、コンプライアンス・ガイダンスの発刊やコンプライアンスフォローアップ臨店等を実施した。 ・不祥事件の発生を踏まえ、その再発防止や全行的な法令等遵守意識のより一層の醸成を図るため、法令等違反に係る経営姿勢を明確化するとともに、法令等遵守態勢の確立に向けた検証、改善に取り組みました。 ・19年1月の支店長会議では、「コンプライアンスの強化」について頭取訓示や担当部署による指示があり、3月の支店長会議においても担当役員や担当部署より「コンプライアンスの取組み強化」について指示がありました。 ・19年2月には役員によるコンプライアンス臨店を実施し、行員とのコミュニケーションを通してコンプライアンスの徹底について経営陣が率先垂範して取組む姿勢を明らかにしました。 ・19年3月にはブロック長によるコンプライアンス講義に係るアンケートを実施し、結果を経営陣に報告したほか、コンプライアンス・マニュアルの一部改正とコンプライアンス・ホットライン(内部通報制度)に関する規程を改正しました。 ・また、優越的地位の濫用に係る一斉点検を実施したほか、コンプライアンスにおける監査を厳正に実施し、監査結果を経営管理部に報告し連携を強化しました。 ・さらにインサイダー取引規制について、東証のコンプライアンス・アドバイザーによるインサイダー取引規制セミナーを開催したほか、役職員が当行株式を売買する場合の事前届出を徹底するなど、東証からの注意喚起に伴う対応を図りました。

(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～19年3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"> 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、20年1月の移行を決定しました。 ホームページの全面リニューアルにより、非対面営業の充実を図ることを目的として、19年6月を目処に実施することを決定しました。 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、内容の検証等を各行共同で開始しました。 Webサイトを利用したコンサルティング機能提供については、「CNS情報サイト」機能を利用し提供し、第1ステップとして契約社の増強を実施しました。(162社契約)

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～19年3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。 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やディスクロージャー誌に掲載する編集方針を決定し、計画通り開示しました。 さらに、地域IR資料に地域貢献の状況に係る内容を織り込み、参加者に配布し会場で説明を行いました。

項目	具体的取組み施策	スケジュール		進捗状況(17年4月～19年3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"> お客さまへのアンケートを実施(第1回(18.3.1～18.3.10)、第2回(19.3.1～19.3.9))し、ホームページに結果内容を開示しました。 ホームページの全面リニューアルにより、地域の利用者の利便性向上を図ることを目的として、19年6月を目処に実施することを決定しました。

(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～19年3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"> 地域の利用者の利便性向上に資するため、利用者満足度アンケートを期間中2回実施したほか、各業界の要望を踏まえた融資商品の新設や改定を実施しました。 具体的には、茨城県税理士協同組合の意見を取り入れた「税理士会会員ローン」「税理士会事業ローン」の改訂や、地域の農業従事者・農機具店等の要望を踏まえた農家ローン「豊穰」の新設、さらには、個人のお客様からのご要望にお応えした新型カードローンや5つの重度慢性疾患を保障した住宅ローン(三大疾病+W(5つの重度慢性疾患)保障住宅ローン)の新設などに取り組んで、利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立に努めてまいりました。

(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～19年3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		・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	・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	・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)		・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～19年3月	・本部機能は、企業支援部経営支援グループ10名体制で活動しています。経営支援グループは支援を行うお取引先企業を選定し、営業店と連携を計りながら支援活動を行っています。
	18年10月～19年3月	・経営支援先企業の取組方針と、本部・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～19年3月	・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272先を経営改善支援先として取組を行いました。そのうち債務者区分が改善されたお取引先企業は33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との連携を強化し、このうちDDSの活用3先、DESの活用1先を行いました。企業再生ファンドの活用も実施しております。
	18年10月～19年3月	・債務者区分の改善 5先 ・中小企業再生支援協議会との連携を積極的に行うとともに、早期事業再生を目指してDDSや企業再生ファンド等の活用を行いました。

(関東つくば銀行)

(別紙様式2-1)

経営改善支援の取組み実績(地域銀行用)

銀行名 関東つくば銀行

【17～18年度(17年4月～19年3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数 γ	
正常先	14,044	25		2	
要注意先	うち其他要注意先	1,645	127	12	70
	うち要管理先	213	49	11	7
破綻懸念先	797	71	10	45	
実質破綻先	557	0	0	0	
破綻先	94	0	0	0	
合計	17,350	272	33	124	

- 注) ・期初債務者数及び債務者区分は17年4月当初時点で整理。
 ・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「うち其他要注意先」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。

(別紙様式2-2)

経営改善支援の取組み実績(地域銀行用)

銀行名 関東つくば銀行

【18年度(18年4月～19年3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数 γ	
正常先	12,872	9		4	
要注意先	うちその他要注意先	1,815	119	2	79
	うち要管理先	187	39	3	15
破綻懸念先	873	67	1	54	
実質破綻先	499	0	0	0	
破綻先	93	0	0	0	
合計	16,339	234	6	152	

- 注) ・期初債務者数及び債務者区分は18年4月当初時点で整理。
 ・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。

(別紙様式2-3)

経営改善支援の取組み実績(地域銀行用)

銀行名 関東つくば銀行

【18年度下半期(18年10月~19年3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	13,160	1		0	
要 注 意 先	うち其他要注意先	1,838	70	1	58
	うち要管理先	137	23	3	15
破綻懸念先	929	36		1	34
実質破綻先	453	0		0	0
破綻先	64	0		0	0
合計	16,581	130		5	107

- 注) ・期初債務者数及び債務者区分は18年10月当初時点で整理。
 ・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「うち其他要注意先」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。