

3.地域密着型金融推進計画（一覧表）

項 目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール			
			17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期
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						
融資審査態勢の強化等	<ul style="list-style-type: none"> <li>創業・新事業支援のため、関係3部（経営支援部・審査部・営業統括部）による「支援情報会議」を開催する。</li> <li>目利き能力向上のため、引き続き外部研修会へ行員を派遣するとともに、行内研修会を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>経営支援部・審査部・営業統括部による支援情報会議を、情報交換会形式で開始する。</li> <li>その後、支援情報会議を創業・新規事業を計画している開拓先の抽出、案件の予備審査へと発展させる。</li> <li>外部セミナー受講者を講師とする本部集合研修（支店役員・担当者）を実施する。</li> <li>医療・介護審査能力のレベルアップのため、外部講師による支店の役員・担当者対象の研修会を実施する。</li> <li>「営業店行員（住査以下行員）に対する審査トレーナーを実施（3日・10名）する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支援情報会議（情報交換会）を開始する。</li> <li>階層別（支店役員・担当）本部集合研修を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>支援情報会議を案件予備審査会に移行する。</li> <li>審査トレーナーを実施する。</li> </ul>	継続して実施する。	継続して実施する。
産学官の更なる連携強化等	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域におけるベンチャー企業の育成ならびに中小企業の技術開発および新事業の展開を支援するため、(財)茨城県中小企業振興公社等との連携強化を図り、起業家に対しバックアップできる体制の構築を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(財)茨城県中小企業振興公社との連携強化による創業・新事業支援および知的財産権・技術の評価に関する情報等の収集を行い、営業店に提供するとともに、案件審査の一助とする。</li> <li>産業クラスターサポート金融会議等からの情報収集を行う。</li> <li>取引先等のニーズに対し、中小企業支援センター等の相談機能を活用する。</li> <li>経営コンサルティング業者との連携を強化し、各種情報収集を行う。</li> <li>中小企業新事業活動促進法の創業等に関する支援策について、営業店への周知を図る。</li> <li>営業店行員を対象とする研修会において、創業等に関する支援策活用の指導を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(財)茨城県中小企業振興公社からの情報収集および営業店への提供を行う。</li> <li>中小企業支援センター等の相談機能について、営業店へ周知を図る。</li> <li>中小企業新事業活動促進法の創業等に関する支援策について、バンフレッド活用等により営業店への周知を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(財)茨城県中小企業振興公社からの情報収集および営業店への提供を継続して行う。</li> <li>産業クラスターサポート金融会議に参加し情報収集を行う。</li> <li>経営コンサルティング業者との連携を強化し、情報収集を行う。</li> <li>融資渉外担当者を対象とする研修会等において、創業等に関する支援策活用の指導を行う。</li> </ul>	継続して実施し、起業家に対しバックアップできる体制の構築をめざす。	継続して実施する。
地域におけるベンチャー企業向け業務に係る外部機関等との連携強化等	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域におけるベンチャー企業の動向、ニーズを把握し、政府系金融機関との協調融資、業務連携の強化を図る。</li> <li>ベンチャーファンドおよび各種支援策、制度融資の営業店への周知により活用を促す。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>中小企業金融公庫、商工組合中央金庫からの情報収集によるベンチャー企業の動向、ニーズ把握により、協調融資等に結び付ける。</li> <li>ベンチャーファンド、各種支援策および制度融資を営業店へ周知（事例を含む）し活用促進を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ベンチャー企業の動向、ニーズについて、中小企業金融公庫、商工組合中央金庫との情報交換を実施する。</li> <li>ベンチャーファンド、各種支援策および制度融資の営業店への周知を検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ベンチャー企業の動向、ニーズについて、中小企業金融公庫、商工組合中央金庫との情報交換を実施する。</li> <li>ベンチャーファンド、各種支援策および制度融資の活用策を営業店へ周知する。</li> </ul>	継続して実施する。	継続して実施する。
(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経営相談・支援機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>ビジネス情報リニューアル期間を設定し、取引先に潜在するビジネス情報を収集する。</li> <li>ビジネスマッチング業務を強化し、全国展開や有料化を展望する。</li> <li>中小企業支援センターや経営コンサルティング業者等の活用により、取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化を図る。</li> <li>取引先への経営改善支援、経営情報サービスを継続する。</li> </ul> <p>目標：ビジネス情報新規登録件数400件（19年3月まで） 目標：ビジネスマッチング成約件数45件（19年3月まで）</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ビジネスマッチング情報を提供する体制を、取扱規定等を整備し、強化する。</li> <li>第二地銀協ビジネス情報交換制度（B-net）の活用による全国的なビジネスマッチング情報交換を検討する。</li> <li>有料扱いビジネスマッチングへの取組みを行う。</li> <li>中小企業支援センターや経営コンサルティング業者等の専門家の支援を必要とする先を抽出し、相談機能等を活用する。</li> <li>経営計画作成ソフト「MAP」の活用により、経営改善支援先を優先とした経営計画作成支援を行う。</li> <li>「経営ソフトリサーチ」の経営情報サービス（ビジネスレポート等）の取引先への提供を継続する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ビジネスマッチングに関する規定等の検討を行う。</li> <li>経営計画作成支援、経営情報サービス提供を継続する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ビジネス情報リニューアル期間を設定し、取引先に潜在するビジネス情報を収集する。</li> <li>有料扱いビジネスマッチングの取扱を開始する。</li> <li>経営計画作成支援、経営情報サービス提供を継続する。</li> </ul>	継続して実施する。	継続して実施する。

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール			
			17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期
要注先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化	<p>・創業支援から再生支援まで取引先に対する総合的支援に取り組む経営支援部を設置し、支援体制を強化する。</p> <p>・不良債権の新規発生防止については、審査部貸出審査グループが経営支援部経営支援グループおよび営業店と連携して、取引先の状況を常時把握することにより不良債権の新規発生防止を図る。</p> <p>目標：支援先数300先（19年3月まで） 目標：ランクアップ先数55先（19年3月まで）</p>	<p>・営業統括部経営支援グループと審査部貸出審査グループの重点管理先担当を統合して経営支援部経営支援グループを設置する。経営支援部には審査部と同様に案件の決裁権限を付与する。</p> <p>・融資渉外一人一先担当制、外部人材の招聘や体制強化等を検討する。</p> <p>・要注先債権等の健全債権化については、経営支援部経営支援グループが取引先に対し、財務内容や経営の改善に向けた指導や経営改善計画の策定支援を行いながら、経営改善計画の進捗状況のチェックを行うことにより、債務者区分のランクアップ等を図る。</p> <p>・不良債権の新規発生防止については、審査部貸出審査グループが経営支援部経営支援グループおよび営業店との情報交換を密に行い、その防止に努める。特に、営業店での初期対応が重要であり、延滞発生、財務内容悪化（格付の低下）等の状態が見られた段階で、営業店と本部とが連携し、問題点の分析を行い、問題に対する早期対応を図る。</p> <p>・延滞管理については、審査部債権管理グループと個人融資グループとが連携し、管理債権専担7名により、住宅ローンを含め延滞の重度化防止に取り組む。</p>	<p>・支援先141先を選定し経営改善支援に取り組む。</p> <p>・営業統括部経営支援グループと審査部貸出審査グループの重点管理先担当を統合して経営支援部経営支援グループを設置する。</p>	<p>・融資渉外一人一先担当制、外部人材の招聘や体制強化等を検討する。</p> <p>・対象先の見直しを行い、継続して実施する。</p>	<p>・対象先の見直しを行い、継続して実施する。</p>	<p>・対象先の見直しを行い、継続して実施する。</p>
健全債権化等の強化に関する実績の公表等	<p>・健全債権化等の強化に関する実績の公表を行う</p> <p>・公表内容を拡充する。</p>	<p>・健全債権化等の強化に関する実績の公表を半期毎に行う</p> <p>・決算発表時にニュースリリースを行い、ホームページに掲載する。</p> <p>・公表内容の拡充を検討し、公表する。</p>	<p>・15年度～16年度の健全債権化等の強化に関する実績を公表する。</p>	<p>・17年度上期分の健全債権化等の強化に関する実績を公表する。</p> <p>・公表内容の拡充を検討する。</p>	<p>・17年度下期分の実績公表時より公表内容を拡充する。</p>	<p>・継続して実施する。</p>
(3)事業再生に向けた積極的取組み 事業再生に向けた積極的取組み	<p>事業再生に関しては、再建計画の内容、事業の経済社会的有用性および今後の発展の可能性、地域経済への寄与等を十分検討したうえで、個別案件毎に取り組む。</p>	<p>・適切な再建計画を前提としたブリパッケージ型事業再生、私的整理ガイドラインの活用等により事業再生が見込まれる先については、取引先のモラルハザードに留意しながら取り組む。</p> <p>・再生ファンド、DES、DDS、整理回収機構の再生機能の活用については個別案件ごとに検討する。</p> <p>・事業再生取組みにあたり、他行との調整が必要なケースや、専門家の協力が必要なケースについては、中小企業再生支援協議会を活用する。</p> <p>・第二地銀協等の研修会に本部・営業店行員を派遣し、事業再生に関する専門的知識を習得させる。</p> <p>・第二地銀協等で構築予定の人材プールを調査し、外部人材の活用について検討する。</p> <p>・DPファイナンスやエグジティブ・ファイナンスについても個別案件ごとに検討する。</p>	<p>・人材プールについて情報収集する。</p>	<p>・第二地銀協「再生支援能力強化研修」等に本部・営業店行員を派遣し、専門的知識を習得させる。</p> <p>・人材プールについて情報収集し、活用の検討を行う。</p> <p>・中小企業再生支援協議会の専門的人材・ノウハウの活用方法を検討する。</p>	<p>・研修会に派遣し専門的人材を育成するとともに、外部人材・ノウハウの活用を図る。</p>	<p>・継続して実施する。</p>
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	<p>・レピュテーションリスク等を排除できる事例等については公表を検討する。</p>	<p>・経営改善・再生支援事例の公表に関しては、当行ホームページでの公表等を検討する。</p>	<p>・経営改善・再生支援事例については、個別事例を判断して対応する。</p>	<p>・継続して実施する。</p>	<p>・継続して実施する。</p>	<p>・継続して実施する。</p>
(4)担保・保証に過度に依存しない融資の推進等	<p>・担保・保証に過度に依存しない融資の推進</p>	<p>・既存の商品は、格付別に金利を設定しているが、スコアリング等を加味し、債務者毎に金利を設定する。（17年下期）</p> <p>・個人事業主向けの申告書の内容を重視した無担保ローンを開発する。（18年上期）</p> <p>・企業の将来性、技術力を評価した商品について検討する。</p>	<p>・当貸プライム「茨城県信用保証協会提携商品」を導入する。</p> <p>・既存商品のデフォルト率や適用金利等を検証する。</p>	<p>・引続き、既存商品の検証作業を実施する。</p> <p>・既存商品の金利を債務者毎（法人）に設定する。</p>	<p>・個人事業主の行内格付の検証作業を実施する。</p> <p>・個人事業主向けの無担保ローンを開発する。</p>	<p>・個人事業主向けの無担保ローンの検証作業を実施する。</p>

項 目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール			
			17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期
中小企業の資金調達手法の多様化等	<ul style="list-style-type: none"> <li>中小企業の資金調達手法の多様化に対応し、知的財産担保権融資、動産・不動産担保権融資、ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス、地域CLO、資産担保証券等について、調査研究する。</li> <li>取引のある地域税理士等と連携しながら、財務諸表の精度が相対的に高い中小企業に対しての商品開発を検討する。</li> <li>売掛債権担保融資、シンジケートローン、私募債等については、お客さまのニーズにより対応していく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>知的財産担保権融資、動産・不動産担保権融資、ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス、地域CLO、資産担保証券等に関するセミナーへの参加、取組み情報の収集等を行う。</li> <li>主力取引の税理士を主体に情報を収集し、スピード審査の商品や当座貸越商品等を検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>資金調達手法の研究、市場ニーズや地域動向の調査を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研究調査を継続し、該当案件があれば対応する。</li> <li>税理士等から情報収集を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研究調査を継続し、該当案件があれば対応する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研究調査を継続し、該当案件があれば対応する。</li> </ul>
(5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化						
顧客への説明態勢の整備	<ul style="list-style-type: none"> <li>融資説明義務に関する規定を周知し、説明態勢を徹底する。</li> <li>実態を検証するため、監査部監査を実施する。</li> <li>毎月の監査部・事務部・審査部との協議会(三部協議会)において、営業店の説明実施状況について、監査部の臨店時の結果を踏まえ、問題点を抽出し、営業店指導やマニュアル改正を検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>通達、研修会等で規定の遵守を徹底する。</li> <li>監査部監査においては、顧客への説明態勢を17年度の監査重点項目として位置付け、29のポイントを設けてチェックする。これらのポイントは、プロセス・チェック監査ポイントに反映する。</li> <li>監査部報告の内容を踏まえ、再発防止策の検討および営業店への指導強化を図るとともに、事例によっては臨店の実施も検討する。また、必要に応じ、規程の見直しを行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>事務規程の改正、営業店への研修による周知を行う。</li> <li>監査部による定例検査時に、説明態勢の実施状況をチェックする。</li> <li>監査における不備指摘事項について、三部協議会で検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>定例協議会を開催し、問題点の改善策等を協議する。</li> <li>規程の改正、営業店への周知を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>継続して実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>継続して実施する。</li> </ul>
相談苦情処理機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情受付窓口である営業統括部「お客さま相談窓口」、営業店に対応を指示する審査部、コンプライアンスの統括部署である総合企画部法務グループの連携を強め、顧客利便性の観点、顧客保護の観点から苦情対応をさらに改善していく。</li> <li>営業店に対する教育・指導により苦情対応および未然防止の徹底を図る。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>営業統括部「お客さま相談窓口」で、受付後の苦情に対する進捗管理、結果管理を行う。</li> <li>コンプライアンス小委員会を開催し、事例に対する分析、対策の要否を検討し、今後の改善策に活用する。</li> <li>前月受付分の苦情の還元、事故・苦情事例に基づいた部店内研修会を継続することにより、営業店の苦情に対する意識を啓蒙する。</li> <li>本部集合研修会で、苦情の原因分析をもとに、苦情の未然防止策の徹底、苦情対応の改善を図る。</li> <li>コンプライアンス臨店指導により、実態確認、指導を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>苦情受付後の進捗管理、結果管理に関する事務規程を整備する。</li> <li>部店内研修会での事故・苦情事例研究、前月受付分の苦情還元を継続する。</li> <li>本部集合研修会での苦情事例による指導を継続する。</li> <li>コンプライアンス臨店指導を継続する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>3部による定例会を開始する。</li> <li>継続施策を継続する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>継続施策を継続する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>継続施策を継続する。</li> </ul>
(6)人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域密着型金融を推進していくため、企業の将来性、技術力を的確に判断できる(「目利き」能力)、経営支援の能力の向上など、事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた人材育成の取組みを、関連部署と連携しながら図っていく。</li> <li>2年間で、第二地方銀行協会の企業支援関連研修会に10名を派遣する。</li> <li>派遣者を講師とする本部研修を実施し、250名を受講させる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第二地方銀行協会による「目利き能力強化研修」、経営支援能力強化研修、「再生支援能力強化研修」へ派遣する。</li> <li>派遣者を講師とする本部集合研修を実施する。</li> <li>企業審査実務研修会を実施する。(外部講師)通信講座を斡旋する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第二地方銀行協会による「経営支援能力強化研修」へ派遣する。</li> <li>企業審査実務研修会を実施する。</li> <li>目利き研修会を実施する。</li> <li>「ランクアップ」研修会を実施する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第二地方銀行協会による「再生支援能力強化研修」へ派遣する。</li> <li>企業審査実務研修会を実施する。</li> <li>「ランクアップ」研修会を実施する。</li> <li>通信講座を斡旋する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第二地方銀行協会による企業支援関連研修会へ派遣する。</li> <li>企業審査実務研修会を実施する。</li> <li>「ランクアップ」研修会を実施する。</li> <li>通信講座を斡旋する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第二地方銀行協会による企業支援関連研修会へ派遣する。</li> <li>企業審査実務研修会を実施する。</li> <li>「ランクアップ」研修会を実施する。</li> <li>通信講座を斡旋する。</li> </ul>
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	<ul style="list-style-type: none"> <li>「パーセル」の導入に備え、自己資本比率算出方法の精緻化、リスク管理の高度化、情報開示等について、調査・研究を進める。</li> <li>リスク管理の高度化に向け、現在計測している計数の精度向上を図り、リスク量をコントロールするための諸施策について検討していく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「パーセル」の導入に備え、標準的手法において求められる水準について、調査・研究を進める。</li> <li>市場リスクに関しては、リスク計測手法の見直し、さらに仕組債のリスク算出方法などについて検討を行い、計測データの精度向上をめざす。</li> <li>信用リスクについては、債務者データ抽出方法や個人事業主の格付の改善策を検討し、精度向上に努める。</li> <li>与信集中リスクの算出方法を確定し、リスク量をコントロールするための諸施策を検討する。</li> <li>自行デフォルトデータの蓄積を進める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市場リスク、信用リスクの計測データの精度向上を検討する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市場リスク、信用リスクの計測データの精度向上を検討する。</li> <li>与信集中リスクの管理について検討する。</li> <li>標準的手法について、調査・研究を進める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市場リスク、信用リスクの計測データの精度向上を検討する。</li> <li>与信集中リスクの管理について検討する。</li> <li>標準的手法について、調査・研究を進める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市場リスク、信用リスクの計測データの精度向上を検討する。</li> <li>与信集中リスクの管理について検討する。</li> <li>標準的手法について、調査・研究を進める。</li> </ul>

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール			
			17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期
適切な自己査定及び償却・引当の確保	随時、自己査定、償却・引当に関するマニュアルの改正を行い、監査部の検証により、適切な自己査定および償却・引当の確保を図る。 担保評価についての事務部の検証範囲を拡大する(新規1億円以上、破綻懸念先1億円以上)。	担保評価方法の合理性、処分実績からみた評価精度について、随時基準、規定マニュアルの改正による見直しを図る。 ・マニュアルの運用の適切性を検証する(自己査定等の運用等の監査部による監査等) ・不動産担保評価について、監査部による検証の強化を図る。 他行との情報交換を実施する。	査定基準を随時見直し、審査部による査定を厳格化。監査部による検証を実施する(不動産評価、自己査定)。	継続して実施する。	継続して実施する。	継続して実施する。
市場リスク管理管理態勢の検証	総合的な市場リスクを把握し、最終的にはVaRによる管理態勢の構築をめざす。	価格変動リスクについては10%下落時のみ算出しているが、株式のベータ値(TOPXが1変化した場合の変動割合)を算出し、金利リスクと併せて、より精緻な市場リスクを把握する。また、債券および株式のVaRも算出・検証し、VaRによるリスク管理態勢を検討していく。	株式のベータ値の算出および検証を行う。	債券および株式のVaRを算出・検証し、統合的な市場リスク管理態勢を検討する。	市場リスク管理態勢の整備・研究を行う。	市場リスク管理態勢の整備・研究を行う。
<b>(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上</b>						
収益管理態勢の整備	・EM Sの本部内における運用体制を明文化する。 ・EM Sで算出している業務純益について、行内の各種資料との整合範囲を明らかにし、各種検討のための基礎資料として使用できるようにする。	・「EM S運用マニュアル」を定め、本部内における運用を明らかにする。 ・EM Sで実績を計上している役員取引収益、費用、固定人件費、物件費等の精度を高める。 ・EM Sの本支店レート設定の考え方を再検討する。 ・EM Sに本部経費負担金を導入する。	・予算配賦を行い、実績管理を行う。 ・EM Sの本部内における「運用マニュアル」を策定する。	・還元計数の納得性を高めるため、17年上期のEM S実績と財務会計上の損益との比較検討を行う。 ・その結果を踏まえ、役員取引収益、費用、固定人件費、物件費等の計上方法や本支店レート設定の考え方を検証する。 ・同じく上記の結果を踏まえ、本部経費負担金の配賦について検討する。	・予算、本部経費負担金を配賦し、予算対実績管理を行う。 ・17年下期のEM S実績と財務会計上の損益との比較検討を行い、その結果を踏まえ、役員取引収益、費用、固定人件費、物件費等の計上方法や本支店レート設定の考え方を検証する。	継続して検証する。
収益力向上のための取組み	外部データに基づく理論金利は現状でも算出可能であるが、自行デフォルトデータに基づくリスクスプレッド(理論金利)の算定を行う。 このリスクスプレッドでの採算性の検証を行う。	信用格付制度の精緻化により格付段階毎のデフォルト判定能力高度化を図り、自行デフォルト率に基づく信用リスクに見合った適正な理論金利の制定を検討する。(今回の改正による検証に最低1年必要であり、18年7月以降検討開始)	個人事業主の格付登録の推進、法人格付のデフォルト率検証、自行デフォルトデータに基づく理論金利の検証を行う。	継続して実施する。	信用リスクに見合った適正金利基準を制定する。	継続して実施する。
<b>(3) ガバナンスの強化</b>						
財務内容の適正性の確認	・財務報告全体に重要な影響を及ぼす内部統制について、経営者が適切に評価できる体制整備をする。 ・有価証券報告書等における財務内容の適正性について、経営者が確認を行う。	・財務諸表等の作成に関して、所管部署、その業務分掌を規定化し、各部署が適切な業務を遂行するよう体制整備を図る。 ・自己査定等リスクが大きな部門やリスクが顕在化する可能性が高い部門を把握したうえで重点的に内部監査の対象とし、適正な「内部統制報告書」の作成をめざす。	他行の取組み状況の調査、監査法人との協議等により、具体的に取組むべき事項を整理、検討する。 ・現状の行内における内部統制の整備状況を確認し、必要に応じて改善等を行う。	・「内部統制報告書」の作成に必要なプロセス、特に財務報告全体に重要な影響を及ぼす内部統制について評価を行える体制整備をめざす。		
<b>(4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化</b>						
営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等	経営陣が、法令等遵守態勢の強化に向けアナウンスメントし、率先垂範して取組んでいく。 ・コンプライアンスを意識した企業風土の醸成を図る。 ・役席の事務知識強化を図る。 ・事務取扱規定違反事例を分析し、必要な対策を講じる。	・不祥事件の未然防止に向け、研修会・臨店指導等を通して、コンプライアンス意識を強化する。 ・内部牽制・相互牽制機能の強化の観点から、問題多い事務処理に関する事務取扱規定を改定する。 ・「事務チェックポイント集」を作成し、役席への指導の徹底を図る。 ・監査部監査・自店検査・臨店指導を通して実態を検証し、改善策を打出す。	・不祥事件防止をテーマとしたコンプライアンス研修およびコンプライアンス臨店指導を実施する。 ・事故・苦情事例紹介の部店内研修会を実施する。	継続して実施する。	継続して実施する。	継続して実施する。

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール			
			17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期
適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	・実態の検証に基づき、規定の整備、見直しを行い、顧客情報の管理方法の見直しと管理の徹底を行う。 ・漏洩等事案の発生防止に向けた顧客情報管理態勢の充実・強化を図る。	・文書保存年限・保存管理方法に関する規定の改正を行う。 ・使用頻度の少ない電算還元資料を削減する。 ・パソコンからの顧客情報漏洩を防止するため、アクセス管理を強化する。 ・顧客情報の管理・取扱い状況について、監査部の監査を実施する。 ・監査結果をもとに、問題点について協議し、改善策を打出す。 ・本部集合研修会および店内研修会を通して顧客情報管理の徹底を指導する。	・本部集合研修会および店内研修会を通して「個人情報管理規程」の周知徹底を図る。 ・事務規定を改正し、文書保存年限・保存方法の見直しを行い、営業店に周知し徹底する。	・監査部の監査結果をもとに、関連部での協議会を開催し、改善策・規程の改正を協議し、実態面を改善する。 ・研修を継続する。	継続して実施する。	継続して実施する。
(5) IIの戦略的活用 IIの戦略的活用	・営業店事務の効率化のためのシステム投資を先行する。 ・将来のCRMシステム等の構築を展望し、各部分散保有している顧客データの一元管理、チャネル別の効率的業務運営をめざすための準備をする。	・営業店窓口事務の効率化を進める。 ・ATMの多機能化を進める。 ・インターネットサービスを強化する。 ・各部システム内保存情報の洗い出しを行う。 ・上記情報をもとに、顧客管理基準を研究・検討する。 ・情報一元管理の手法を研究する(=CRMシステム構築を展望した準備)。		・ポストデータ以外に本部各部で分散所有している顧客情報の内容を洗い出す。 ・効果的・効率的営業活動のための一元管理の手法を検討する。	・窓口端末でイメージ処理を開始する。 ・インターネットバンキングの拡大、マルチペイメント等のシステムを導入する。 ・システム投資効率検討手法を検討する。	・システム投資効率判定基準を規定化する。
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 地域貢献に関する情報開示	現在、開示している項目は3項目であるが、これを増加させるとともに、より分かり易い情報開示をめざす。 現在、開示媒体は、ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌の2つであるが、更に、ホームページを加える。	・ディスクロージャー誌の各ページに点在している地域貢献に関する情報について、地域貢献のページを設け集約する。 ・ホームページに地域貢献のページを設ける。 ・他行のホームページ、ディスクロージャー誌等を参考にしながら、より分かり易い情報開示の方法を研究する。 ・お客さま説明会を開催する。	・お客さま説明会を開催する。 ・ディスクロージャー誌に「地域貢献の基本方針」を掲載する。	・ホームページに地域貢献活動紹介のページを新設する。 ・地域の中小企業者への資金供給の状況や、預けられた預金が地域のなかでどのように活かされているかをより分かり易く開示する(ミニディスクロージャー誌、17年9月期計数)。	・お客さま説明会を開催する。 ・ディスクロージャー誌の各ページに点在している地域貢献に関する情報について、地域貢献のページを設け集約する。 ・ホームページの地域貢献のページを更新する。	・ミニディスクロージャー誌での開示を行う。 ・ホームページの地域貢献のページを更新する。
充実した分かりやすい情報開示の推進	・ディスクロージャー誌やホームページの表現をより分かり易い表現に代えたとともに、グラフや図表を取入れ、より見易くする。 ・利用者の目線に立ち、どのようなページ構成等にすれば、より分かり易いディスクロージャー誌やホームページになるか等を研究する。 ・利用者からの苦情、要望に基づき、利用者の利便性の向上となる取組みを実施した場合、その対応状況について情報開示する。	・利用者からの質問や相談等のうち頻度の高いものをホームページにQ&Aのページとして掲載する。 ・利用者からの苦情、要望に基づき、利用者の利便性の向上となる取組みを実施した場合、その対応状況についてホームページに掲載する。 ・ディスクロージャー誌のページ構成を利用者の目線で考え、より見易いものにする。	・ホームページのQ&Aのページにどのような項目を掲載するかを検討する。 ・利用者の利便性の向上となる取組みを実施した場合、その対応状況についてホームページに掲載する。	・17年度上期に検討した項目をホームページにQ&Aとして掲載する。 ・ミニディスクロージャー誌を発行する。 ・利用者の利便性の向上となる取組みを実施した場合、その対応状況についてホームページに掲載する。	・ディスクロージャー誌を発行する。 ・利用者の利便性の向上となる取組みを実施した場合、その対応状況についてホームページに掲載する。	・ミニディスクロージャー誌を発行する。 ・利用者の利便性の向上となる取組みを実施した場合、その対応状況についてホームページに掲載する。
(3) 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立	・アンケート調査により、顧客セグメント毎の精緻なニーズを把握し、経営方針への反映をめざす。	・利用者満足度調査アンケートの実施手法や結果の分析については、外部機関への委託を含めて研究・検討し実施する。 ・過去のクレーム内容の分析を実施する。 ・ご意見箱の運用方法の見直しを検討する。	・利用者満足度調査アンケート内容について、対象顧客セグメント基準、手法、頻度およびアンケート項目を検討し実施する。 ・利用者満足度向上への参考とすべく、クレーム内容の体系的整備を行う。	・アンケート結果分析を踏まえて、経営への反映手法を検討する。 ・営業店における顧客ニーズ把握の手法を研究・検討する。	・顧客ニーズ把握の手法実現のための体制整備を行う。	
(4) 地域再生推進のための各種施策との連携等	・地域の「まちづくり」情報やPF取組の情報を収集し、連携推進を模索する。	・各営業店からの情報収集、ブロック会議での情報収集を強化する。 ・営業統括部個人取引支援グループによる地公体からの情報収集を強化する。 ・営業店、地公体との連携推進策を検討する。	・営業店に対し、ブロック会議等の場で情報収集意識の高揚を指導する。 ・地公体への定期的訪問による情報収集を行う。 ・営業店、地公体との連携推進策を検討する。	継続して実施する。	継続して実施する。	

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール			
			17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期
4.進捗状況の公表	地域のお客さまに対し、各種施策の進捗状況、取組みの特色やこれにより得られた成果を示す等、より分かりやすい情報開示に取組む。	半期毎に各種施策の進捗状況、要注意債権等の健全化、取引先に対する経営相談・支援機能強化に関する取組み実績および地域貢献への取組状況について、決算発表時に公表する。 ホームページ、ディスクロージャー誌への掲載やお客さま説明会の開催による情報開示を実施する。	・15年度～16年度中の機能強化計画の進捗状況を公表し、ホームページ、ディスクロージャー誌へ掲載する。 ・お客さま説明会を開催し、機能強化計画の実績について情報開示する。 ・地域密着型金融推進計画をホームページに掲載する。	・17年上期の計画進捗状況を公表し、ホームページ、ミニディスクロージャー誌へ掲載する。	・17年下期の計画進捗状況を公表し、ホームページ、ディスクロージャー誌へ掲載する。 ・お客さま説明会を開催し、計画進捗状況について情報開示する。	・18年上期の計画進捗状況を公表し、ホームページ、ミニディスクロージャー誌へ掲載する。