

4. 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		進捗状況 (17年4月～18年9月)
			17年度	18年度	
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					
① 融資審査態勢の強化等	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・営業店行員(主査以下行員)に対する審査トレーニーを実施(3日・10名)する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・支援情報会議(情報交換会)を開始し、案件予備審査会に移行する。 ・階層別(支店役員・担当)本部集合研修を実施する。 ・審査トレーニーを実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続して実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年9月、創業・新事業支援の強化のため、本部関連3部(経営支援部・営業統括部・審査部)による「支援情報会議」を17年10月より開始することを決定し、10月、11月に各1回ずつ、計2回開催した。 ・17年5月、18年4月に医療・介護の審査能力のレベルアップに向け、営業店担当者を対象に外部講師による「目利き(医療・介護)研修会」を実施した。(参加者累計86名) ・17年10月、案件審査能力のレベルアップを図るため、営業店担当者を対象に審査トレーニーを実施した。(参加者14名) ・17年10月、18年5月、7月、9月に第二地方銀行協会主催研修会派遣者を講師とする「ランクアップ」研修会を実施した。(参加者累計222名) ・18年9月、創業・新事業支援強化の一環として、鹿沼商工会議所ほか3金融機関と連携し、18年11月の「鹿沼ビジネスチャレンジ事業」立ち上げに向け、準備を進めた。
② 産学官の更なる連携強化等	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・(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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・(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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・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、パンフレット活用等により営業店への周知を図る。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年6月、18年7月に茨城県中小企業経営革新支援協議会に出席し、中小企業新事業活動促進法に関する情報や経営革新支援状況に関する情報を収集した。 ・17年8月、18年5月、9月に上記協議会地方部会に出席し、経営革新支援状況に関する情報を収集した。 ・17年9月、中小企業新事業活動促進法の支援策、中小企業支援センター「ベンチャープラザ」の支援機能について、小冊子・リーフレット等を活用するよう営業店に対し周知した。 ・17年10月、融資副長対象のランクアップ研修会において創業・新事業支援にかかる中小企業支援センター「ベンチャープラザ」の支援機能を紹介した。 ・18年2月、いばらきベンチャーマーケットに出席し、県内中小企業の新製品・新技術等の情報を収集した。 ・18年3月、(財)茨城県中小企業振興公社との「茨城県内中小企業に対する支援協力に関する基本協定」に伴う連絡会議に出席し、支援策についての意見交換を行った。 ・18年7月に東京ビックサイトで開催された茨城県主催の「いばらき産業大県フェア」に協賛として参加した。「ものづくりと知の集積」をテーマに193社が出展。うち当行取引先32社が参加し、販路拡大やパートナーづくりの場として活用した。
③ 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"> ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続して実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年4月、商工組合中央金庫との協調融資(倉庫業を営む企業に対する土地購入・倉庫建設資金で総額382百万円)の一部を実行した。 ・いばらきベンチャー企業育成ファンドのアドバイザー・ボードに出席し、ベンチャー企業の動向について情報収集した。(第4回 17年5月、第5回 17年8月、第6回 18年2月、第7回 18年7月、第8回 18年8月) ・17年10月、融資副長対象のランクアップ研修会において、ベンチャーファンドおよび制度融資等についての説明を行った。 ・17年11月、営業店で保有する創業・新規事業関連の情報41件を本部に集約した。 ・18年3月、いばらきベンチャー企業育成ファンドの組合員集會に出席し、ベンチャー企業の動向について情報収集した。

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況 (17年4月～18年9月)
			17年度	18年度	
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 ①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"> ・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。 ・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。 ・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。 ・取引先への経営改善支援、経営情報サービスを継続する。 <p>○目標：ビジネス情報新規登録件数400件 (19年3月まで)</p> <p>○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"> ・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。 ・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。 ・有料扱いビジネスマッチングへの取組みを行う。 ・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。 ・経営計画作成ソフト「MAP II」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。 ・「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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネスマッチングに関する規定等の検討を行う。 ・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。 ・有料扱いビジネスマッチングの取扱を開始する。 ・経営計画作成支援、経営情報サービス提供を継続する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続して実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化の観点から、取引先の新技術・新サービスなどを対象に紹介・斡旋する方式のビジネスマッチングについて、17年9月にビジネスマッチング取扱要領を制定した。さらに、依頼主から手数料を徴収する有料扱いのマッチングサービスも加えて、「いばぎんビジネスマッチングサービス」として、17年10月より取扱いを開始した。 ・ビジネスマッチング情報新規登録実績は17年上期が9件、17年下期が108件、18年上期が12件で累計129件の実績があった。 ・ビジネスマッチングの成約実績は17年上期が成約なし、17年下期が4件、18年上期が15件で累計19件の実績があった。 ・また、ビジネスマッチングについて、依頼主が対象地域について広域を望む場合は、「第二地銀協加盟行ビジネス情報交換制度(B-net)」を利用し対応することとし、情報発信分として17年下期に4件、18年上期に1件利用した。 ・取引先への支援強化の観点から、17年9月より茨城県内の古河・土浦の各商工会議所と提携し、商工会議所会員向けに「ビジネスローン」の金利優遇制度を開始した。その後、提携を拡大し、水戸、小山、下館、石岡、ひたちなか、宇都宮の各商工会議所および東海村、笠間市、阿見町、行方市麻生の各商工会と提携し、提携先は合計12ヶ所となった。 ・17年9月、18年9月に第二地方銀行協会主催の「情報交換担当者会議」(第4回、第5回)に出席し情報交換を行った。 ・18年1月に、M&A業務に関する規程、マニュアルを制定するなど態勢整備を行い、取扱いを開始した。 ・経営情報サービス提供の主なツールである経営情報FAXサービスで17年上期に774件、17年下期に552件、18年上期に696件の情報を取得し、取引先等に提供した。 ・18年9月、相談機能のレベルアップ、ビジネスマッチング支援強化のための会員制総合経営支援サービスである「いばぎん ふれ倶楽部」の18年10月発足をめざし、準備を進めた。
②要注意先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"> ・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。 ・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>○目標：支援先数300先 (19年3月まで)</p> <p>○目標：ランクアップ先数55先 (19年3月まで)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・要注意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うことにより、債務者区分のランクアップ等を図る。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・支援先141先を選定し経営改善支援に取組む。 ・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。 ・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。 ・対象先の見直しを行い、継続して実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・対象先の見直しを行い、継続して実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年6月に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、経営支援部経営支援グループを設置した。17年10月には、人員3名増により支援体制を強化した。 ・実効性のある経営支援を実施するため、17年6月に「経営支援規程」、「支援業務要領」を制定し、支援業務の手順等を明確化した。 ・支援先(17年上期141先、17年下期282先、18年上期318先)を選定し、経営改善支援に取組み、支援先のうち17年上期には19先、17年下期には24先、18年上期には17先の債務者について債務者区分の良化が図られた。 ・17年4月から18年9月末までの通算実績では、支援先は351先となり、42先の債務者について債務者区分の良化が図られた。 ・17年11月に融資渉外担当者1人につき、経営支援先1先を担当する融資渉外一人一先担当制を開始した。 ・18年6月に経営支援グループを同グループと事業支援グループに分け、人員2名増により支援体制を更に強化した。 ・18年7月に健全債権化等に向けた取組みの強化を企図し、あおぞら銀行とアドバイザー契約を締結し、それに基づき人材を招聘した。
③健全債権化等の強化に関する実績の公表等	<ul style="list-style-type: none"> ・健全債権化等の強化に関する実績の公表を行う。 ・公表内容を拡充する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・公表内容の拡充を検討し、公表する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・公表内容の拡充を検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年度下期分の実績公表時より公表内容を拡充する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年5月に、15年度～16年度の健全債権化等の強化に関する実績についてニュースリリースを行い、ホームページに掲載した。 ・17年11月に、17年上期の健全債権化等の強化に関する実績についてニュースリリースを行い、ホームページに掲載した。 ・18年5月に、17年度の健全債権化等の強化に関する実績についてニュースリリースを行い、ホームページに掲載した。

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況 (17年4月～18年9月)
			17年度	18年度	
(3) 事業再生に向けた積極的取組み					
① 事業再生に向けた積極的取組み	<ul style="list-style-type: none"> 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、個別案件毎に取組む。 	<ul style="list-style-type: none"> 適切な再建計画を前提としたプ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。 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。 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。 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。 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。 DIP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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 人材プールについて情報収集し、活用の検討を行う。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 再生案件の取組みにおいて、17年度は再生ファンド、DES、DDS等の活用実績はなかった。 第二地方銀行協会が構築した「研修講師等紹介制度」や、金融庁と民間金融団体連携による「人材ネットワーク」の活用には至らなかった。 17年8月、12月、18年6月に第二地方銀行協会主催の「経営支援能力強化研修」に、経営支援部行員を累計5名派遣し、18年9月には、更に上級研修会に位置づけられている「再生支援能力強化研修」に1名派遣し、専門的知識を習得させた。 地元企業(1先)の再生計画(整理回収機構の機能活用)に他行と協調して取組んだ。 18年7月、あおぞら銀行とアドバイザリー契約を締結し、それに基づき人材を招聘し、再生スキームの一環として、事業再生ファンド組成に関する調査研究を開始した。 18年上期に、茨城県中小企業再生支援協議会への相談案件が3先、(株)整理回収機構への相談案件が1先あったが、再生計画策定までには至らなかった。
② 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"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 継続して実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年度、18年上期とも、経営改善・再生支援事例の公表は実施しなかった。
(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等					
① 担保・保証に過度に依存しない融資の推進	<ul style="list-style-type: none"> 既存の商品の貸出先について、貸出後の業況の推移、デフォルト等の調査を行い、取扱い条件をメンテナンスしながら、主体的に取り組む。 保証協会との提携商品や行内格付を活用した商品を開発する。 信用格付に基づく自行デフォルトデータの蓄積を進め、分析・活用を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 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) 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) 企業の将来性、技術力を評価した商品について検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> 「当貸プライム」(茨城県信用保証協会提携商品)を導入する。 既存商品のデフォルト率や適用金利等を検証する。 既存商品の金利を債務者毎(法人)に設定する。 	<ul style="list-style-type: none"> 個人事業主の行内格付の検証作業を実施する。 個人事業主向けの無担保ローンを開発する。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年4月に「当貸プライム」(茨城県信用保証協会提携商品)を導入した。17年5月に融資対象者の拡大を図り、商品内容を一部改定した。 「スーパーi80」(既存商品)について、新規先への取組み迅速化のため、17年4月に取扱方法を一部改定した。 保証協会提携「イマージ」(既存商品)について、取組み迅速化のため、17年6月に取扱方法を一部改定した。 17年11月に「無担保当貸5000」(栃木県信用保証協会提携商品)を導入した。 行内格付を活用した無担保商品として、以下の6商品を取扱っている。 ①内は18年9月末残高 ①スーパーi80(740件、8,215百万円) ②パワフルサポート(853件、3,343百万円) ③元氣宣言100(612件、9,452百万円) ④イマージ(38件、1,483百万円) ⑤当貸プライム(145件、3,625百万円) ⑥無担保当貸5000(7件、189百万円) ※②はスコアリング併用、③～⑤は「茨城県信用保証協会」、⑥は「栃木県信用保証協会」との提携商品 財務内容を重視した上記6商品の合計残高は263億円となった。 17年下期から予定していた既存商品における債務者毎(法人)の金利設定については、スコアリング商品(パワフルサポート)の利用先デフォルト率等の分析および商品内容の見直しが十分できず、債務者毎(法人)の金利設定に至っていない。 個人事業主の無担保ローンについては、スコアリングにおいて、精緻化が図れていないため商品化が進捗していない。
② 中小企業の資金調達手法の多様化等	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 資金調達手法の研究、市場ニーズや地域動向の調査を行い、該当案件があれば対応する。 税理士等から情報収集を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 研究調査を継続し、該当案件があれば対応する。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年8月に審査部審査役1名と営業統括部主任調査役1名が、第二地銀協主催のセミナー「不動産ノンリコースローンの仕組みと経済性分析」に参加し研究した。 18年4月にお客さまの資金ニーズに応えるべく、(株)三菱東京UFJ銀行とともに7億円のシンジケートローンを1件組成した。 お客さまの資金ニーズに応えるべく、売掛債権担保融資に取組み、18年9月末の残高は182件、1,467百万円となった。 18年8月にシステム業者から、ABL(企業の事業そのものに着目し、事業に基づく様々な資産の価値を見極めて行う貸出)管理システムの提案を受け、当行での取扱いの可否を検討した。 18年9月にリース会社との「機械担保融資保証制度」の提携や中小企業金融公庫とCLOの提携による商品化を検討した。

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況 (17年4月～18年9月)
			17年度	18年度	
(5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化					
①顧客への説明態勢の整備	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・実態を検証するため、監査部監査を実施する。 ・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、監査部の臨時的結果を踏まえ、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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・通達、研修会等で規定の遵守を徹底する。 ・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・チェック監査評価に反映する。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・事務規程の改正、営業店への研修による周知を行う。 ・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。 ・監査における不備指摘事項について、三部協議会で問題点の改善策等を協議する。 ・規程の改正、営業店への周知を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続して実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年4月に、「融資取引の顧客に対する説明義務について」をテーマとした店内研修会を実施し、説明義務について周知した。 ・17年11月、18年6月の融資渉外(中級)研修会において、説明義務態勢に係る事務規定の理解度テスト等を行い、説明義務、説明責任に関する知識の再徹底を図った。 ・18年6月の融資副長実務研修会において、説明義務態勢における謝絶折衝に関して規程改正部分を中心に説明し徹底を図った。 ・18年7月、顧客への説明義務態勢に関して、事務取扱規定を一部改正し、謝絶折衝を行う者の明確化を図った。 ・監査部監査については、顧客への説明義務の取組状況を17年度、18年度の重点監査項目として位置付け、43のチェック項目について監査を実施し、注意を喚起した。 ・また、顧客への説明義務の取組状況において特に指摘の多い項目については、毎月開催されている三部協議会において監査部から報告があったが、顧客への説明態勢の整備に関与している総合企画部法務グループが同協議会に参加していなかったため、17年10月から参加を求め、問題の是正対策が早期に機能する体制とした。
②相談苦情処理機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 ・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。 ・コンプライアンス臨店指導により、実態確認、指導を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・コンプライアンス小委員会を開始する。 ・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。 ・本部集合研修会での苦情事例による指導を継続する。 ・コンプライアンス臨店指導を継続する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続施策を継続する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・営業統括部「お客さま相談窓口」は、苦情受付後の当該部店の苦情対応の進捗や結果を管理し、対応を指示した。 ・平成17年9月、苦情の分類方法の見直しを行い、業務別・原因別とした。また、苦情管理表に原因・対応策の欄を設け、対応策等の策定まで管理できるようにした。 ・平成17年10月より毎月、苦情相談窓口である営業統括部「お客さま相談窓口」と総合企画部法務グループが苦情内容について対応策を協議し、必要に応じて関連部署に対して対応等の指示を行った。 ・事故・苦情事例に基づく部店内研修会を実施した。(計7回) ・苦情内容の営業店への還元を実施した。(計5回) ・本部集合研修会において、苦情事例を紹介し、意識喚起を行った。(計23回) ・コンプライアンス臨店指導を平成17年上期8店舗、17年下期27店舗、18年上期26店舗で実施した。 ・17年9月にコンプライアンス委員会の下部組織として、実務者レベルで構成するコンプライアンス小委員会を設置し、17年11月、18年8月に開催した。 ・苦情受付総件数は17年上期101件、17年下期108件、18年上期94件だった。
(6)人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・派遣者を講師とする本部研修会を実施し、250名を受講させる。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・派遣者を講師とする本部集合研修会を実施する。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・第二地方銀行協会による「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。 ・企業審査実務研修会を実施する。 ・目利き研修会を実施する。 ・「ランクアップ」研修会を実施する。 ・通信講座を斡旋する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・企業審査実務研修会を実施する。 ・目利き研修会を実施する。 ・「ランクアップ」研修会を実施する。 ・通信講座を斡旋する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年5月、18年4月に医療・介護の審査能力のレベルアップに向け、営業店担当者を対象に外部講師による「目利き(医療・介護)研修会」を実施した。(参加者累計86名) ・17年6月、18年4月、6月に企業審査実務研修会を実施した。(参加者累計59名) ・17年8月、12月、18年6月、8月、9月に第二地方銀行協会主催の「経営支援能力強化研修」、「目利き能力強化研修」、「再生支援能力強化研修」に経営支援部員を合計7名派遣した。 ・17年10月、18年5月、7月、9月に第二地方銀行協会主催研修会派遣者を講師とする「ランクアップ」研修会を実施した。(参加者累計222名) ・通信講座の斡旋により、創業・新事業支援コース、経営改善支援コース等の事業再生・中小企業金融の円滑化に関連した通信講座を17年度で70名が受講した。

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況 (17年4月～18年9月)
			17年度	18年度	
2. 経営力の強化					
(1) リスク管理態勢の充実					
① リスク管理態勢の充実	<ul style="list-style-type: none"> パーゼルⅡ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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> パーゼルⅡ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。 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量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。 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。 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。 自行デフォルトデータの蓄積を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 与信集中リスクの管理について検討する。 標準的手法について、調査・研究を進める。 	<ul style="list-style-type: none"> 継続して実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年4月、格付判定手法について信用格付システムの見直しを行い、信用リスク計測手法の精緻化を進めた。 18年3月、新BIS対応における信用リスクの管理手法について、システム導入の検討を開始した。 市場リスクについては、17年8月、外債等のVaR計測が可能となったが、今後検証が必要である。 18年2月、仕組債、仕組ローン、仕組預金等のデリバティブ商品の金利リスクや為替リスクの計測、新BISにおける第二の柱への対応に向けて、具体的計測手法や市場管理システムの導入等について検討を開始した。 18年6月、総合企画部リスク管理グループに専担者2名(従前は兼務者2名)を配置し体制を強化した。 市場リスクについては、仕組債、仕組ローン、仕組預金等のデリバティブ商品の金利リスクや為替リスクの計測を18年7月末分より開始した。 信用リスクについては、仕組ローン先、財務省、地公体のリスク量見直しを検討した。 18年9月、新BIS規制第1の柱に対応するため、信用リスクアセットを計測するシステムの導入を決定した。同時に、専門家のコンサルティングを受けることとした。
② 適切な自己査定及び償却・引当の確保	<ul style="list-style-type: none"> 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)。 	<ul style="list-style-type: none"> 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・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。 	<ul style="list-style-type: none"> 査定基準の随時見直し・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)。 	<ul style="list-style-type: none"> 継続して実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年9月に担保不動産の評価結果の検証を強化する観点から、事務部の検証範囲を拡大し、事務取扱規定を一部改正した。(17年10月より運用開始) 17年6月、7月、8月、9月、12月、18年4月、6月に自己査定マニュアルを一部改正した。 17年9月、18年4月、9月に償却・引当基準および償却・引当マニュアルを一部改正した。 17年7月、11月、18年5月に担保処分の実績値および実績率について監査部が監査した。
③ 市場リスク管理管理態勢の検証	<ul style="list-style-type: none"> 総体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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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(TOPIXが1変化した場合の変動割合)も算出し、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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 市場リスク管理態勢の整備・研究を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年8月、ベータ値およびVaRの計測が可能となった。 18年1月、対TOPIXベータ値の算出により、各銘柄および株式全体の変動率の把握が可能となった。対TOPIXベータ値を活用することにより、価格変動リスクについては、より精緻なリスク量を把握できるようになった。 18年4月から、野村ボンドMISで計測した対TOPIXベータ値をベースに株式の価格変動リスク(10%下落)を算出、投資の判断材料として活用することとした。 18年7月から、有価証券運用会議資料に対TOPIXベータ値をベースにした株式の価格変動リスク量(10%下落)を追加して、毎月経営に報告している。 18年9月、野村ボンドMISで計測した債券および株式のVaRをベースに有価証券の市場リスクを算出することを開始した。
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上					
① 収益管理態勢の整備	<ul style="list-style-type: none"> EMSの本部内における運用体制を明文化する。 EMS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。 	<ul style="list-style-type: none"> 「EMS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。 EMS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。 EMSの本支店レート設定の考え方を再検討する。 EMSに本部経費負担金を導入する。 	<ul style="list-style-type: none"> 予算配賦を行い、実績管理を行う。 EMS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EMS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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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EMS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。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年度上期から予算配賦を開始し、EMS収益予算達成率を営業店の業績評価項目に加えた。 18年上期から、予算細目の配賦は行わず、業務純益だけの予算とし、前年同期比、前期比いずれでもプラスとなれば評価する収益管理手法にした。
② 収益力向上のための取組み	<ul style="list-style-type: none"> 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ブレッド(理論金利)の算定を行う。 このリスクブレッドでの採算性の検証を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 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) 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 信用リスクに見合った適正金利基準の制定に向け、準備する。 	<ul style="list-style-type: none"> 信用格付の登録推進、法人格付の段階毎のデフォルト率検証を行った。 3算定期間分のデータを蓄積した。これに基づく適正金利基準の制定には至っていないものの、18年上期に適正金利基準策定の前段として、デフォルト率・保全率・期間リスクを勘案した条件緩和判定時に使用する金利テーブル表を作成した。

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況 (17年4月～18年9月)
			17年度	18年度	
(3)ガバナンスの強化					
①財務内容の適正性の確認	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 「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。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年8月に総合企画部主任調査役1名が、第二地銀協主催の「財務報告に係る内部統制の評価及び監査基準に関する説明会」に出席した。 17年9月に総合企画部主任調査役1名が、あずさ監査法人主催の財務総合フォーラムで「日本版SOXの動向／金融庁基準案」を聴講し、具体的に取組むべき事項を検討した。 財務諸表の適正性を確保するために、平成18年3月期決算から以下の対応を行った。 有価証券報告書に係る適正性を確保するため、新たに決算報告に関係する全ての部店で、決算報告書の正確性及び決算作業の適正性について部長自らが確認した旨を記載した「確認書」と決算報告に際しての自己検証「チェックリスト」を作成した。 各店舗から提出された「確認書」等について、監査部が財務諸表監査マニュアルに従い財務諸表監査を実施。財務諸表作成の正確性等を検証し取締役会において監査報告をした。 これを受け、頭取は財務諸表に記載された事項が適正であること、財務諸表作成に係る内部監査が有効であることを確認した旨を記載した「確認書」を作成し、平成18年6月29日提出の有価証券報告書に添付し関東財務局に提出した。
(4)法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化					
①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"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 継続して実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 不祥事件防止をテーマとして、17年8月に管理職、8月と9月に入行後10年以下の男子行員、10月に預金・融資・渉外各役席、18年7月に平成元年から平成6年度入行の男子行員を対象としたコンプライアンス研修会を実施した。各種本部集合研修会にもコンプライアンス研修会を組み入れ、不祥事件未然防止のための啓蒙を行った(計29回)。また、営業店に対するコンプライアンス臨店指導を17年上期8店舗、17年下期27店舗、18年上期26店舗で実施した。 事故・苦情事例に基づく部店内研修会を実施した。(計7回) 平成17年9月、コンプライアンス規程を改正し、コンプライアンス委員会の開催頻度を3ヶ月に1度から2ヶ月に1度とした。同時にコンプライアンス委員会の下部組織として、実務者レベルで構成するコンプライアンス小委員会を設置し11月に開催した。 不祥事防止に向け、内部牽制強化、事務監査機能強化、および人事管理体制強化のための対応策を平成17年7月にスケジュール化し、スケジュールに基づいて諸施策を実施した。 平成17年4月に改定した「プロセス・チェック監査マニュアル」に基づく監査の実施により、法令等遵守状況の点検強化を図った。 17年9月に「臨店チェックシート」を新設し、コンプライアンス臨店指導においては、それに基づいて営業店の内部管理状況を検証し、指導を行った。 18年3月、役席への事務管理の指導徹底を図るため、事務管理チェックポイント集を作成した。 17年12月、18年6月に従業員に対し、「コンプライアンスアンケート」を実施し、不祥事件防止策の検証及び部店内の問題点の把握を行い、改善を図った。 17年11月、18年5月に「お客さまCSアンケート」を実施し、不祥事件防止策の実施状況をモニタリングした。 18年4月、公益通報者保護法施行に伴い、コンプライアンス態勢の強化を目的とし「行員通報制度規程」を制定した。 18年7月、8月に「取引等の適切性確保」について通達を発信し、優越的地位の濫用に留意するよう注意を喚起した。 18年9月、「独占禁止法遵守マニュアル」を全面改訂した。

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況 (17年4月～18年9月)
			17年度	18年度	
②適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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」、「個人情報取扱要領」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。 	<ul style="list-style-type: none"> 継続して実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年4月に、FAX送信について誤送信発生を防止する観点から、FAX送信時の取扱いを明確化した。 17年5月に、個人情報の利用目的の明示および同意取得時の対応を明確にするため、対応一覧表を作成し、営業店に周知した。 17年5月に個人情報管理態勢に係る一斉点検を実施した。 17年7月にパソコンのアクセス管理強化のため、行内LANを整備し、行内LANに対しパスワードを設定してアクセス管理を図ることとした。 平成17年6月、事務取扱規定を一部改正し、文書発送時における発送内容の確認を明確化した。 平成17年9月、COMの営業店での保管を1年間とし、それ以前の分については本部で一括管理することとして、個人情報管理強化を図った。 17年9月に個人情報の取扱状況を検証するため、情報管理・確認チェックシートによる調査を行った。 本部集合研修会に組み入れたコンプライアンス研修(計17回)や部店内研修会及びコンプライアンス臨店指導において、個人情報の適切な取扱いについて指導した。 平成18年3月に還元資料の見直しを実施し、21帳票の削減を行った。 監査部は、個人情報保護法への取組状況を17年度、18年度の重点監査項目として位置付け、34のチェック項目について監査を実施し、注意を喚起した。 平成18年9月に個人情報取扱要領に関する事務取扱規定を一部改正し、センシティブ情報の取扱いを明確にした。
⑤ITの戦略的活用 ①ITの戦略的活用	<ul style="list-style-type: none"> 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、各々が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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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)。 	<ul style="list-style-type: none"> ホストデータ以外に本部各都府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。 	<ul style="list-style-type: none"> ATMで金融犯罪防止対策を行う。 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。 ネットワークを更改する。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年上期に、本部各都府で分散所有している顧客情報を調査した。 17年下期に、本部分散所有している顧客情報のうち、市場資金部において所有している投信関連情報を渉外活動に関するシステムと連携させるための手法の検討を行った。 17年下期に、新たな渉外支援システム導入による上記連携手法を研究した。 18年9月にマルチペイメントのシステム導入を正式決定し、19年4月からの開始を予定している。 18年9月にATM金融犯罪防止対策として①明細票の口座番号欄のマスク印字、②暗証番号入力画面の番号配列のシャッフル化を開始した。 18年上期に顧客データの一元管理、各チャネルでの情報共有を可能とする次期営業支援システムの導入に向けて具体的に検討を開始した。
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					
①地域貢献に関する情報開示	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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)。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年6月、18年5月、6月に、当行の経営実態に関する理解を深めてもらう目的で「お客さま説明会」を県内4ヶ所、県外1ヶ所で開催し、累計で586名の株主が出席した。 17年3月期のディスクロージャー誌とホームページに「地域貢献の基本方針」を掲載した。 関東つくば銀行と合併後のホームページの検討を行ったが、業者選定等で合意に至らず、また、合併検討も中止となったことから、17年下期に予定していた地域貢献活動紹介ページの新設については見送った。 18年7月発行のディスクロージャー誌の地域貢献ページに地域振興への貢献、地域の中小企業者への資金供給の状況を開示した。
②充実した分かりやすい情報開示の推進	<ul style="list-style-type: none"> 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なれば、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。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者からの質問や相談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と考え、より見易いものにする。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 関東つくば銀行と合併後のホームページの検討を行ったが、合意に至らず、また、合併検討も中止となったことから、Q&Aのページにどのような項目を掲載するかについて検討できなかった。 17年12月にミニディスクロージャー誌を発行した。 ミニディスクロージャー誌の「地域密着型金融推進計画」の進捗状況に表とグラフを挿入した。 17年12月にホームページに「茨城銀行からのお知らせ」の項目を新設し、従来は、注意を喚起するよう促す項目である「ご注意」の項目の中にあった「保険募集方針について」等の情報を掲載し、より見易いものにした。 18年3月期の決算公告より電子公告とした。 18年7月、ミニディスクロージャー誌の表やグラフをより見易くした。

項目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況 (17年4月～18年9月)
			17年度	18年度	
(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るべく、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。 ・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の実施に向け、17年上期中にアンケート実施の意義・手法・頻度等を検討した。 ・平成18年1月に、第1回利用者満足度調査アンケートとして、事業者・事業法人向けにアンケートを実施した。 ・お客さまの利便性向上のために、18年上期にローンセンターを4ヶ所新設し、計7ヶ所となった。
(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PFI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。	・17年度は、ブロック会議において営業店に対し趣旨説明を実施し、営業店からの意見聴取を実施したものの、具体的な取組みはなかった。 ・18年上期は、地公体への訪問により情報収集を行ったが具体的な取組みはなかった。
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、18年上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。	・17年5月に「リレーションシップバンキングの機能強化計画の進捗状況」を公表し、ホームページに掲載した。 ・2005年版ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌に「リレーションシップバンキングの機能強化計画の進捗状況」を掲載した。 ・17年6月に5地区において「お客さま説明会」を開催し、「リレーションシップバンキングの進捗状況」について説明した。 ・17年8月に「地域密着型金融推進計画」を公表し、ホームページに掲載した。