

## 「リレーションシップバンキングの機能強化計画」に関する具体的な進捗状況について

### アクションプログラムに基づく個別項目の計画

・ 中小企業金融の再生に向けた取組み

#### 1. 創業・新事業支援機能等の強化

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況（15年4～9月）	備考（計画の詳細）
		15年度	16年度		
(1) 業種別担当者の配置等融資審査態勢の強化	お取引先の創業・新事業起業にスムーズに融資対応できる審査態勢をより一層強化するべく、新たに「総合融資支援システム」を開発し、融資関連データの一元化を図る等の諸施策を実施してまいります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>業種別担当制の実施（15年6月）</li> <li>融資権限規定の改定（15年7月）</li> <li>第二地方銀行協会主催の「目利き研修」参加</li> <li>総合融資支援システム開発に着手</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>格付・自己査定新システム稼動（予定）</li> <li>担保評価システムの更改</li> <li>業種別融資研修制度の充実</li> </ul>	主要7業種（建設業・流通業・製造業・不動産業・運送業・病院・パチンコ業）について業種別審査態勢を導入しました。（15年6月） 審査態勢を高度化し業務効率化を図るために融資権限規定の改定を実施しました。（15年7月） 「総合融資支援システム」の開発に着手しました。（15年7月）	<ol style="list-style-type: none"> <li>業種別審査態勢の高度化に向けた研修体制を見直します。</li> <li>第二地方銀行協会主催「目利き研修」へ参加します。</li> <li>F P（ファイナンシャルプランナー）や中小企業診断士等の資格の取得を励行します。</li> <li>審査態勢を高度化し、業務効率化・融資基盤の強化を図るため、融資権限規定を改定しました。（平成15年7月）</li> </ol>
(2) 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	本部スタッフによる研修に加え、外部の専門研修等を活用することで、有能な人材を育成できる態勢をより一層強化してまいります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>第二地方銀行協会主催「目利き研修」参加</li> <li>管理職・営業担当者向けの「目利き研修」実施（15年度下期より）</li> <li>営業店上級者向け「融資審査能力開発研修」実施（15年度下期より）</li> <li>F P、中小企業診断士資格取得のためのホリデーセミナー開催</li> </ul>		第二地方銀行協会が主催した10日間の「目利き研修」へ行員を2名派遣し、企業の技術力等を的確に評価できる行員の育成に努めております。	<ol style="list-style-type: none"> <li>第二地方銀行協会主催の「目利き研修」に本部スタッフが参加します。</li> <li>管理職、営業担当者向け「目利き研修」を実施します。</li> <li>専門講師による上級者向け「融資審査能力開発研修」を実施します。</li> <li>営業店において、集合研修受講者による店内研修等を実施します。</li> </ol>
(3) 産学官とのネットワークの構築・活用や日本政策投資銀行との連携。「産業クラスターサポート会議」への参画	営業開発部営業渉外課に専門担当者を配置、産業クラスター計画の支援や千葉県・商工会議所等との連携を通じて、知的財産権や専門技術の適正な評価に基づいたスムーズな資金提供を目指してまいります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>「関東甲信越・静岡地域産業クラスターサポート金融会議」に幹事として参加</li> <li>「千葉県経済活性化推進会議」立ち上げに協力、立ち上げ後積極的に参加</li> <li>「ベンチャークラブちば」のビジネスプラン発表会を通じ、ビジネスマッチングに協力</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「関東甲信越・静岡地域産業クラスターサポート金融会議」において積極的に協力</li> <li>「千葉県経済活性化推進会議」において積極的に協力</li> <li>「ベンチャークラブちば」のビジネスプラン発表会を通じ、ビジネスマッチングに協力</li> </ul>	「第1回関東甲信越・静岡地域産業クラスターサポート金融会議」に幹事として出席しました。（15年6月） 第1回千葉県経済活性化推進会議に出席、県内経済の活性化に向けた取組みに積極的に参加しました。（15年7月） 「ベンチャークラブちば」ビジネスプラン発表会に出席、全国13万社との情報網を持つベンチャーリンクの出席を呼びかける等産学官とのネットワーク作りに寄与しました。（15年7月）	<ol style="list-style-type: none"> <li>経済産業省が推進する産業クラスター計画を支援する関係者に対して、情報交換等の交流の場を提供することを目的とした「関東甲信越・静岡地域産業クラスターサポート金融会議」に参加、産業クラスター計画に金融機関として支援できる態勢を整備します。</li> <li>県内の経済活性化を図るため、千葉県での産業団体、労働団体、大学、行政等と連携した「千葉県経済活性化推進会議」に参画、金融機関として支援できる態勢を整備します。</li> <li>千葉県のベンチャー企業を産学官で支援する「ベンチャークラブちば」の活用を強化し、資金提供がスムーズできるようにします。</li> <li>1～3を通じ、知的財産権や専門技術の適正な評価ができる態勢を整備します。</li> </ol>
(4) ベンチャー企業向け業務に係る、日本政策投資銀行、中小企業金融公庫、商工組合中央金庫等との情報共有、協調融資等連携強化	政府系金融機関等との情報交換等を通じ、創業・新事業向けの取組手法等を吸収し、ベンチャー企業及び創業・新事業にスムーズに対応できるようお取引先への支援機能の一層の強化を図ってまいります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>政府系金融機関等と意見・情報交換</li> <li>創業支援融資制度の開発検討</li> <li>創業・新事業向けの事業計画評価手法基準の立案検討</li> <li>政府系金融機関等の融資制度等の行内への周知徹底</li> <li>技術評価機関との提携等、創業支援体制の強化検討</li> </ul>		日本政策投資銀行や商工組合中央金庫等と情報交換を実施しました。（15年6月・9月） 第二地方銀行協会主催の政府系金融機関との連携強化説明会に参加しました。（15年7月）	<ol style="list-style-type: none"> <li>政府系金融機関等との意見・情報交換を実施、創業・新事業への制度融資、取組の手法、協調融資事例の研究を行います。</li> <li>政府系金融機関等のベンチャー向け融資制度や取組み手法を、行内の集合研修や説明会等を通じ周知徹底し、創業・新事業向け融資がスムーズに実行できるようにします。</li> <li>創業・新事業支援機能の強化及び政府系金融機関等との協調融資のスムーズな実施のため、当行独自の創業支援融資制度を開発します。</li> </ol>
(5) 中小企業支援センターの活用	中小企業支援センターとの連携を強化し経営指導ノウハウを十分に活用することで、創業・新事業支援機能を強化してまいります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>センターのスタッフや専門家との交流、情報交換の実施</li> <li>センターの活用方法や機能について、営業店へ周知徹底</li> <li>営業店よりお取引先へ情報提供し、センターの活用を促進</li> </ul>		千葉県内の中小企業支援センターのスタッフと情報交換を実施するとともに、今後の活用方法を検討しました。	<ol style="list-style-type: none"> <li>中小企業支援センターのスタッフや専門家と当行本部・営業店との情報交換を実施し、センターの経営指導ノウハウを十分に活用します。</li> <li>営業店に対し中小企業支援センターの活用方法や機能について周知徹底します。</li> <li>中小企業支援センター及び商工会議所の相談事例を活用します。</li> <li>中小企業支援センターの事業可能性評価機能等を利用しベンチャー等の創業・新事業起業の資金提供が可能か検討できるようにします。</li> </ol>

「リレーションシップバンキングの機能強化計画」に関する具体的な進捗状況について

2. 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況(15年4~9月)	備考(計画の詳細)
		15年度	16年度		
(1) 経営情報やビジネス・マッチング情報を提供する仕組みの整備	地域金融機関として、地元中小企業の皆様に役立つ経営情報やビジネスマッチング情報を提供できるよう、機能の強化を図ってまいります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>アンケート等による現状の調査</li> <li>他の提携先のサービス検討</li> <li>先進他行のサービス調査</li> <li>営業情報収集、提供体制の強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>15年度の検討結果を踏まえ、具体的サービスの改定を実施</li> <li>営業情報収集、提供体制の強化</li> </ul>	BANKビジネスクラブや行内の営業情報を駆使し、ビジネス・マッチング情報を積極的に提供した結果、情報成約に至っております。	<ol style="list-style-type: none"> <li>「BANKビジネスクラブ」の現在のサービスについて「会員の皆様が満足しているか、どのようなサービスを希望しているか」についてアンケート等を実施し、ニーズに合ったサービスの提供を再検討します。</li> <li>営業情報の収集・提供体制をより一層強化します。</li> </ol>
(3) 要注意先債権等の健全債権化及び不良債権の新規発生防止のための体制整備強化並びに実績公表	企業再生の専担部署である融資第一部企業経営相談室及び営業店において企業再生に向けた諸施策を実施し、企業経営相談室が「経営改善支援」の対象としているお取引先367先のうち40先について債務者区分の上位遷移を実現しました。また、対象先は、常に洗替えを行っております。詳細については、別添「経営改善支援に関する取組みの状況について」及び「平成15年度上期経営改善支援の取組み実績」をご参照願います。				
(4) 中小企業支援スキルの向上を目的とした研修の実施	本部スタッフによる研修のみならず、外部の専門研修を活用する等、本部及び営業店におけるお取引先企業支援に向けた、より一層の知識の向上・ノウハウの蓄積を図ってまいります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>第二地方銀行協会主催の研修に企業経営相談室スタッフが参加</li> <li>管理職・営業担当者向けの集合研修開催(15年度下期より実施)</li> <li>営業店上級者向け「融資審査能力開発研修」開催(15年度下期より実施)</li> </ul>	第二地方銀行協会が主催する「要注意先債権等のランクアップ研修」へ行員2名を10日間派遣し、中小企業支援に向けた人材の育成に努めております。	<ol style="list-style-type: none"> <li>第二地方銀行協会主催の研修に企業経営相談室スタッフが参加し、人材育成のノウハウを取得します。</li> <li>外部専門研修を受講した本部スタッフによる管理職、営業担当者向け集合研修(「中小企業支援スキル研修」)を実施します。</li> <li>専門講師を招き、営業店の上級者向け融資審査能力開発研修を実施します。</li> <li>営業店において、集合研修受講者による店内研修等を実施します。</li> </ol>	
(5) 「地域金融人材育成システム開発プログラム」等への協力	経済産業省の「事業再生人材育成プログラム導入促進事業」の外部講座に参加要請が今後あった場合、本部スタッフを参加させる予定であります。また「BANKビジネスクラブ」の各種セミナーや情報提供等を一層強化する考えであります。その他、「地域金融人材育成システム開発プログラム」等について協力要請があった場合、積極的に参加してまいります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成15年5月より、全20回の「事業再生人材育成講座」を企業経営相談室スタッフが受講</li> <li>「地域金融人材育成システム開発プログラム」等に関わる研修等への積極参加</li> <li>「BANKビジネスクラブ」の各種セミナーや情報提供を継続的に実施</li> </ul>	<p>経済産業省の「事業再生人材育成プログラム導入促進事業」による全20回の「事業再生人材育成講座」に本部スタッフを派遣しました。</p> <p>お取引先の財務・経営能力の向上に向け「BANKビジネスセミナー」を11回、「PCセミナー」を4回開催しました。</p> <p>開催セミナー：若手社員向(2回)、IT関連、土壌汚染、事務職の役割、介護事業参入、営業マン、管理者、戦略的人事制度、中小企業のための企業再生、助成金活用等</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>「事業再生人材育成講座」等に企業経営相談室等のスタッフが参加しノウハウを吸収します。</li> <li>財務・経営能力の向上に向けた「BANKビジネスクラブ」の各種セミナー及び情報提供を継続的に実施します。</li> <li>「地域金融人材育成システム開発プログラム」等について協力要請があった場合、積極的に対応します。</li> </ol>	

## 「リレーションシップバンキングの機能強化計画」に関する具体的な進捗状況について

### 3. 早期事業再生に向けた積極的取組み

項 目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況（15年4～9月）	備考（計画の詳細）
		15年度	16年度		
(1) 中小企業の過剰債務構造の解消・再生の取組み。「早期事業再生ガイドライン」の趣旨を踏まえた事業再生への早期着手	企業経営相談室と営業店が連携し、お取引先の経営実態を的確に把握、不稼働資産や過剰債務の早期切離し等を通じて事業再生の一助となるべく積極的に対応してまいります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・手法の検討</li> <li>・整理回収機構、産業再生機構等の活用</li> <li>・M &amp; A手法の活用</li> <li>・政府系金融機関との協調、情報交換の実施</li> </ul>		事業再生を担当しております融資第一部企業経営相談室を中心に、企業再生策として遊休資産の早期売却による債務圧縮策を実現する等各種対応策を実施し、お取引先の再生に寄与しました。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 遊休資産等の早期売却による債務圧縮のお手伝いをします。</li> <li>2. 整理回収機構・産業再生機構等を利用します。</li> <li>3. M &amp; A等の手法を活用し、事業再生のお手伝いをします。</li> <li>4. 政府系金融機関との協調、情報交換により事業再生のお手伝いをします。</li> <li>5. お取引先の実態に応じた事業再生策を検討・提案し再生のお手伝いをします。</li> </ol>
(2) 地域の中小企業を対象とした企業再生ファンドの組成の取組み	千葉県及び千葉県中小企業支援協議会が中心となり、企業再生を目的とした地域再生ファンドを組成する場におきましては、立上げに積極的に協力していく方針であります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組み手法及び諸問題点を検討</li> <li>・地域再生ファンドの組成に向けた協力の実施</li> </ul>		千葉県中小企業再生支援協議会が主幹となり、千葉県、地元他行、政府系金融機関等と組成を目指している企業再生を目指した地域再生ファンドの研究会に参加し、ファンドの立上げを目指して協議中です。 組成後、お取引先の再生に向けて協力すべく、法的諸問題等を議論するとともに、スキームの対象となる案件を検討しております。	千葉県等が中心となり組成を検討している地域再生ファンドに地元金融機関とともに積極的に協力します。
(3) デット・エクイティ・スワップ、DIPファイナンス等の活用	企業経営相談室を中心に取組み手法やメリット、法的諸問題等を検討中であります。今後は、対象となるべき案件が発生した段階で、都度検討し対応していく方針であります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組み手法及び諸手続きの研究と活用の検討</li> </ul>		スキームやメリット、法的諸問題等を論議するとともに、スキームの対象となる案件を検討しております。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 企業再生の専担部署である企業経営相談室を中心に、活用にあたっての諸問題を検討中です。</li> <li>2. 対象案件が発生した段階で検討・対応します。</li> </ol>
(4) 「中小企業再生型信託スキーム」等、RCC信託機能の活用	企業経営相談室を中心に、利用が可能かどうか等について検討し、可能な場合は積極的に対応して行く方針であります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組み手法及び諸手続きの研究と活用の検討</li> </ul>		対象先を抽出、RCCへの持込みを前提に業者ヘデューデリジェンス（資産査定）を委託中です。また、本年12月に立上げが予定されております地域再生ファンドへの持込先も同時に検討中であります。	企業経営相談室を中心に、利用が可能かどうか等について検討し、可能な場合は積極的に対応して行く方針であります。
(5) 産業再生機構の活用	企業経営相談室を中心に、利用が可能かどうか等について検討し、可能な場合は積極的に対応して行く方針であります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取組み手法及び諸手続きの研究と活用の検討</li> </ul>		スキームやメリット、法的諸問題等を論議しております。また、他行持込先については、メイン金融機関と歩調を合わせて対応する方針です。	企業経営相談室を中心に、利用が可能かどうか等について検討し、可能な場合は積極的に対応して行く方針であります。
(6) 中小企業再生支援協議会への協力とその機能の活用	地元他行と協調体制をとり、再生支援の専門家の派遣、相談・助言、再建計画の作成等の機能を活用して行く方針であります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・オブザーバーとしての参加及び情報交換</li> <li>・再生支援の専門家の派遣、相談・助言、再建計画の作成支援等の機能の活用</li> <li>・地域再生ファンド立上げに向けた積極的な対応</li> </ul>		千葉県中小企業再生支援協議会と協力をしながら、お取引先の支援活動を実施しております。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 千葉県とともに立上げを目指している企業再生を目的とした地域再生ファンドに対して積極的に協力します。</li> <li>2. 中小企業の再生支援に関する専門家の派遣、相談・助言、再建計画の作成支援等の機能を活用します。</li> </ol>
(7) 企業再生支援に関する人材（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	本部スタッフによる研修のみならず外部の専門研修を活用する等、本部及び営業店における企業再生支援に関する知識の向上・ノウハウの蓄積を図ってまいります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第二地方銀行協会主催の「企業再生支援者養成研修」参加</li> <li>・管理職・営業担当者向けの集合研修開催（15年度下期より実施）</li> <li>・営業店上級者向け「融資審査能力開発研修」開催（15年度下期より実施）</li> </ul>		第二地方銀行協会が主催しております10日間の「企業再生支援者養成研修」へ行員1名を派遣し、企業の再生支援に関する人材の育成に努めております。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 第二地方銀行協会主催の「企業再生支援者養成研修」に企業経営相談室スタッフが参加し人材育成のノウハウを取得します。</li> <li>2. 外部専門研修を受講した本部スタッフによる管理職、営業担当者向け集合研修（「中小企業支援スキル研修」）を実施します。</li> <li>3. 専門講師を招き、営業店の上級者向け融資審査能力開発研修を実施します。</li> <li>4. 営業店において、集合研修受講者による店内研修等を実施します。</li> </ol>

「リレーションシップバンキングの機能強化計画」に関する具体的な進捗状況について

4. 新しい中小企業金融への取組みの強化

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況(15年4~9月)	備考(計画の詳細)
		15年度	16年度		
(1) 担保・保証へ過度に依存しない融資の促進等。第三者保証の利用のあり方	保証人・保証枠等の条件で融資取組みが困難なお客様向けに、新たな融資商品の開発等を検討し、中小企業金融の取組み強化を図っていく方針です。	<ul style="list-style-type: none"> <li>「BANKビジネスローン」取扱開始(15年5月)</li> <li>融資権限規定の改定(15年7月)</li> <li>「TKC戦略経営者ローン」取扱開始(15年8月)</li> <li>財務制限条項(コベナント)の有効利用を検討</li> <li>先進他行事例の検証</li> <li>人材の育成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>物的担保以外の技術力や特許等の評価手法を研究し、新しい融資形態の開発・検討(シンジケートローン、プロジェクトファイナンス、PFI等)</li> <li>先進他行事例の検証</li> <li>人材の育成</li> </ul>	<p>新しい中小企業金融への取組み強化に向け担保・保証に依存しない融資として下記の商品の取扱いを開始しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>「BANKビジネスローン」(15年5月)</li> <li>「TKC戦略経営者ローン」(15年8月)</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>中小企業向けに、キャッシュフローを重視した無担保・無保証人の融資商品として、平成15年5月より「BANKビジネスローン」を開発、取扱いを開始しました。</li> <li>融資専決権限規定を改定しました。(平成15年7月)</li> <li>先進他行事例を検証します。</li> <li>企業体力やキャッシュフローを重視する審査が可能となるよう、研修等を通じた人材の育成を検討します。</li> </ol>
(3) 証券化等の取組み	CLOの発行等貸出債権の証券化への取組み検討にあたりましては、現状では未発達な証券化市場や、市場規模等を勘案しながら、千葉県・保証協会・地元他行と連携し相互協力を図っていく方針であります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>貸出債権証券化への取組み手法の研究</li> <li>千葉県や地元金融機関とCLO発行についての協議を実施</li> <li>千葉県、千葉県信用保証協会、地元他行と協力の上、具体的な取組み手法を検討</li> </ul>	千葉県及び千葉市が組成を検討しているCLOに参加すべく説明会に参加しております。	<ol style="list-style-type: none"> <li>貸出債権の証券化のメリット・デメリットや解決すべき課題を検討します。</li> <li>千葉県を中心とした制度の実現に向け、千葉県・千葉県信用保証協会・地元他行等と相互協力します。</li> </ol>	
(4) 財務諸表の精度が相対的に高い中小企業に対する融資プログラムの整備	信頼性の高い決算データを基にした無担保・無保証人融資の枠組みを設定致します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>「TKC戦略経営者ローン」の取扱い開始(15年8月)</li> <li>融資専決権限の改定(15年7月)</li> <li>先進他行の取組み事例を研究・検証</li> <li>貸出契約に財務制限条項(コベナント)を設定する方法の検証</li> </ul>	<p>「TKC戦略経営者ローン」の取扱いを開始しました。(15年8月)</p> <p>信用格付別に融資上限額を定めた「BANKビジネスローン」の取扱いを開始しました。(15年5月)</p> <p>信用格付を活用し、融資専決権限を改定しました。(15年7月)</p> <p>外部データと当行格付を活用した保証協会付融資「ダッシュ5,000」の取扱いを開始しました。(15年10月)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>「TKC戦略経営者ローン」の取扱いを平成15年8月から開始しました。</li> <li>融資専決権限規定を改定しました。(平成15年7月)</li> <li>先進他行の取組み事例を研究・検証し、新しい融資プログラムを検討します。</li> </ol>	
(5) 信用リスクデータベースの整備・充実及びその活用	信用リスク管理システムにより信用リスク量を算出し、データの蓄積・精査を通じて、ポートフォリオ管理の高度化・審査業務の高度化・当行独自の融資商品の開発等に活用してまいります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>信用格付け制度にCRD(中小企業信用リスク情報データベース)データの導入を検討</li> <li>「総合融資支援システム」における「格付査定制度」の開発を検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>信用格付制度にCRDデータを導入し格付評点の調整を行う等のシステム化を完了</li> <li>「格付査定制度」稼働予定</li> <li>「収益管理システム」と連動し適正貸出金利の実現化</li> </ul>	<p>信用格付別に融資上限額を定めた「BANKビジネスローン」の取扱いを開始しました。(15年5月)</p> <p>信用格付を活用し、融資専決権限を改定しました。(15年7月)</p> <p>外部データ(CRD)と当行格付を活用した保証協会付融資「ダッシュ5,000」の取扱いを開始しました。(15年10月)</p> <p>「総合融資支援システム」における「信用格付制度」の開発に着手しました。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>総合融資支援システムにおける格付査定制度を開発・稼働させます。</li> <li>信用格付制度へCRD(中小企業信用リスク情報データベース)データの導入を検討します。</li> </ol>

## 「リレーションシップバンキングの機能強化計画」に関する具体的な進捗状況について

### 5. お客様への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況（15年4～9月）	備考（計画の詳細）
		15年度	16年度		
(1) 銀行法等に義務付けられた、貸付契約、保証契約の内容等重要事項に関する債務者への説明態勢の整備	お取引先への契約内容の説明義務の重要性を行内に再度徹底し、事務ガイドラインに沿った対応を堅持するため、説明態勢の整備に向けた取組みを継続してまいります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・事務ガイドライン等を踏まえ、説明態勢の整備に向けた具体的な取組について検討</li> <li>・先進他行の状況を検証</li> <li>・相談・苦情等が発生した場合、状況・内容を検証、留意事項を分析し、行内へ周知徹底</li> <li>・地域金融円滑化会議での情報を行内に還元</li> </ul>		<p>地域金融円滑化会議へ企業経営相談室のスタッフが参加しており、業務運営の一助とすべく情報交換をしております。</p> <p>改定後の事務ガイドラインへの対応状況について取り組みを行い、今後の対応策を検討しております。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 事務ガイドラインを踏まえ、説明態勢の整備に向けた具体的な取組について検討・対応します。</li> <li>2. 苦情、相談等が発生した場合、苦情等の状況・内容を検証、留意事項を分析し、行内へ周知徹底します。</li> <li>3. 先進他行事例を研究します。</li> <li>4. 地域金融円滑化会議に参加、情報交換により対応事項を行内に還元します。</li> </ol>
(3) 相談・苦情処理体制の強化	お客様からの苦情等が極力発生しないよう、行員の研修等を一層充実すると共に、地域金融円滑化会議での意見交換等を参考に、お客様重視の業務運営を経営の基本方針として対応していく方針であります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・四半期ごとの地域金融円滑化会議への参加</li> <li>・集合研修の対象行員の拡大や回数の増加</li> <li>・苦情相談事例集の発刊（毎月）及び店内研修の実施</li> </ul>		<p>地域金融円滑化会議へ企業経営相談室のスタッフが参加しており、業務運営の一助とすべく情報交換をしております。</p> <p>お客様からの相談・苦情につきましては、総務部お客様相談室が一元的に受け付けをする態勢を確立しております。また、相談・苦情の内容を分析しその対応策や留意事項、参考諸法令等を記載した「苦情・相談事例集」を発刊し、行員のレベルアップを図る等相談・苦情の発生防止に努めております。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 再発防止のための留意点を詳細に検討します。</li> <li>2. 集合研修の対象行員の拡大や開催回数の増加を検討します。</li> <li>3. 地域金融円滑化会議において行われる意見交換等を参考に、集合研修等で、その主旨を徹底します。</li> <li>4. 今後も引き続き「お客様第一主義」を重要な経営課題として設定します。</li> </ol>

### 6. 進捗状況の公表

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況（15年4～9月）	備考（計画の詳細）
		15年度	16年度		
進捗状況の公表	半期毎の決算発表時を目処に、「アクションプログラムの機能強化計画」の進捗状況を積極的に公表してまいります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・半期毎の決算発表時に進捗状況を公表</li> <li>・公表方法等の見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・半期毎の決算発表時に進捗状況を公表</li> <li>・公表方法等の見直し</li> </ul>	<p>アクションプログラムの概要及びポイントをリリースするとともに、当行ホームページに公表しました。（15年9月2日）</p> <p>今後も、進捗状況につきましては、積極的に公表してまいります。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 半年毎の決算発表時を目処に、「アクションプログラムの機能強化計画」の進捗状況を公表します。</li> <li>2. 公表方法は、ホームページ ディスクロージャー誌 営業店での開示 マスコミリリース等を検討中です。</li> <li>3. 半期毎の進捗状況を行内に周知徹底します。</li> <li>4. 業界単位で進捗状況を取りまとめる場合、積極的に協力します。</li> <li>5. 公表方法、内容を適宜見直します。</li> </ol>

## 「リレーションシップバンキングの機能強化計画」に関する具体的な進捗状況について

・各金融機関の健全性の確保、収益性の向上等に向けた取組み

### 1．資産査定、信用リスク管理の強化

項 目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況（15年4～9月）	備考（計画の詳細）
		15年度	16年度		
(1) 適切な自己査定及び償却・引当	自己査定の都度、自己査定基準及び自己査定要領の適切性の維持のため、全店説明会・研修会等を実施致します。営業店、本部関連部署、関連会社等に自己査定に関する重要事項等を周知徹底し、適切な自己査定、償却・引当を継続してまいります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成15年6月仮基準から自己査定に適用する基準、要領を改訂</li> <li>自己査定説明会、研修会、二次査定面接者説明会を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>自己査定基準、要領を改訂</li> <li>自己査定説明会、研修会、二次査定面接者説明会を実施</li> </ul>	<p>適切な自己査定や償却・引当を実施すべく、下記の施策を毎期継続的に実施しております。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>自己査定基準、自己査定要領の改訂</li> <li>自己査定全店説明会、自己査定研修会等の開催</li> <li>自己査定にて採用する評価の「掛目」の検証</li> </ul>	<ol style="list-style-type: none"> <li>自己査定の都度、自己査定基準及び自己査定要領の適切性を検証し改訂を実施します。</li> <li>自己査定全店説明会、自己査定研修会、二次査定面接担当者研修会を実施し、営業店・本部関連部署・関連会社等の自己査定基準及び自己査定要領に対する目線の統一を図ります。</li> <li>監査法人による監査を実施しております。</li> </ol>
(1) 担保評価方法の合理性、処分実績からみた評価精度に係る厳正な検証	半期毎に担保評価の見直しと、評価精度の検証を実施し、担保評価方法の合理性と担保処分実績から見た評価精度の向上を図ってまいります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>担保評価の見直しを実施</li> <li>自己査定で採用する「掛目」の協議を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>担保評価の見直しを実施</li> <li>自己査定で採用する「掛目」の協議を実施</li> </ul>		<ol style="list-style-type: none"> <li>担保評価の見直しを毎年6月・12月に「オービック不動産担保評価システム」により実施しております。</li> <li>半期毎に担保「掛け目」の検証を各部協議の上実施しております。</li> </ol>

### 2．収益管理態勢の整備と収益力の向上

項 目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況（15年4～9月）	備考（計画の詳細）
		15年度	16年度		
(2) 信用リスクデータの蓄積、債務者区分と統合的な内部格付け制度の構築、金利設定のための内部基準の整備等	総合融資支援システムにおける格付査定制度を開発し、収益管理システムと連動させリスクに見合った貸出金利の実現を図ってまいります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>信用リスクに基づくローン商品として B A N K ビジネスローンの取扱い開始</li> <li>融資専決権限の改定</li> <li>「総合融資支援システム」における「格付査定制度」開発の検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「総合融資支援システム」における「格付査定制度」の稼働</li> <li>「収益管理システム」との連動</li> </ul>	<p>融資専決権限の改定を行い、「貸付基準金利」を制定しました。また、支店長に金利設定権限を付与し、信用リスクに見合った金利を適用する体制の整備を図りました。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>信用格付に応じた「貸付標準金利」を制定し、信用リスクに見合った金利を適用していきます。</li> <li>信用リスクに基づくローン商品の取扱いを開始し、中小企業支援策を強化します。</li> </ol>

## 「リレーションシップバンキングの機能強化計画」に関する具体的な進捗状況について

### 4. 地域貢献に関する情報開示等

項 目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況（15年4～9月）	備考（計画の詳細）
		15年度	16年度		
(1) 地域貢献に関する情報開示	地域金融機関にとって非常に重要な地域社会への様々な活動の主旨を、お客様へ正確・適確にお伝えできるよう、より効果的な情報開示を継続してまいります。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・第二地方銀行協会案に即した「地域貢献」に関する情報開示を、ディスクロージャー誌上で実施</li> <li>・ホームページ上に同様の内容を掲載</li> <li>・情報開示の方法に関するお客様へのアンケートを実施し内容の改善を図る</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・15年度の検討結果を踏まえ、「地域貢献」の情報開示を盛り込んだディスクロージャー誌を発刊</li> <li>・ホームページ上に同様の内容を掲載</li> <li>・各種意見交換等を通じ、内容の改善を図る</li> </ul>	<p>「地域への信用供与」、「地域振興への貢献」、「地域サービスの充実」の3つのカテゴリーに区分し、地域貢献に関する開示項目を大幅に拡充した平成15年3月期のディスクロージャー誌「京葉銀行レポート2003」を平成15年7月に発刊しました。なお、詳細は、同ディスクロージャー誌の11ページから24ページをご参照願います。また、同様の内容は当行ホームページにおいてもご覧いただけます。</p> <p>店頭において、同ディスクロージャー誌に関するアンケートを平成15年8月から9月にかけて実施しました。その内容を参考にして、今後の誌面作りに役立ててまいります。また、アンケートにご協力いただいたお客様に心より御礼申し上げます。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 第二地方銀行協会案を参考に「地域貢献」に関する適確で効果的な情報開示をディスクロージャー誌上で実施しました。（平成15年8月）</li> <li>2. より効果的な「地域貢献」の情報開示を実施すべく、お客様へのアンケートを実施し、開示内容の見直し等を実施します。</li> <li>3. 効果的で十分な情報開示ができるよう、営業店に対しては情報の内容を周知徹底します。</li> <li>4. 「地域貢献」の情報開示について、ディスクロージャー誌 ミニ・ディスクロージャー誌 中間ディスクロージャー誌 ホームページにおいて実施する予定です。</li> </ol>

### その他関連の取組み

項 目	具体的な取組み	進捗状況（15年4月～9月）
「アクションプログラムに基づく個別項目の計画」の推進態勢及び進捗管理方法について	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 総合企画部総合企画課が事務局となり、リレーションシップバンキングの機能強化における個別項目ごとの主旨や取組み方針、具体的取組策等を、支店長会議や行内通知等を通じて営業店へ周知徹底を図ってまいります。</li> <li>2. 各機能強化計画の策定部署が責任を持ち、関連部署と連携しながら、営業店指導やインセンティブの付与を行うなど効果的に推進してまいります。</li> <li>3. 3ヵ月に一度程度、本部各部の部長レベルで構成されている会議において、進捗状況の評価を致します。</li> <li>4. 3の部長レベルの会議における状況等を踏まえ、3ヵ月に一度程度、総合企画部総合企画課が、経営会議に各機能強化計画の進捗・推進状況を報告し、フォローアップしてまいります。</li> </ol>	<p>部長レベルの部長会を中心に「リレーションシップバンキングの機能強化計画」を策定し、当局に提出するとともに公表しました。</p>

## 経営改善支援に関する取組みの状況について

当行の平成15年度上期における「リレーションシップバンキングの機能強化計画」の経営改善支援に関する取組み状況は以下のとおりであります。

### 1. 具体的な取組み

お取引先の経営健全化に向けたお手伝いは、当行の最優先課題として取り組む方針であります。特に大口お取引先につきましては、売上の減少等業況の不芳の兆候が見られた段階で、企業経営相談室と営業店が連携し、早期対応により新規の不良債権発生を防止する態勢を強化致します。

### 2. スケジュール

平成15年度及び16年度において下記の取組みを継続して取り組んでまいります。

経営改善計画書等の作成

経営再建計画書の作成

経営改善計画書作成後、3ヵ月毎に「経営改善計画経過報告書」、決算期毎に「経営改善実績報告書」を策定と改善状況

企業経営相談室の直接訪問等

行員のレベルアップ～資格取得の励行

### 3. 計画の詳細

自己査定結果に基づき、今後の経営改善を目的とする「経営改善計画書」等をお取引先の合意のもと作成します。

営業店においての計画書等をもとに企業再生に向けて、企業経営相談室とともにお手伝いをします。

企業経営相談室のスタッフは、年最低3回お取引先を直接訪問します。

大口お取引先で売上減少等業況不芳の兆候が見られた場合、企業経営相談室と営業店が連携して対応します。

### 4. 進捗状況(15年4月～9月)

#### (1) 経営改善支援に関する体制整備の状況

平成11年7月、融資第一部内に「債権管理グループ」を組織し、お取引先の経営相談を目的として2名体制でスタートしました。

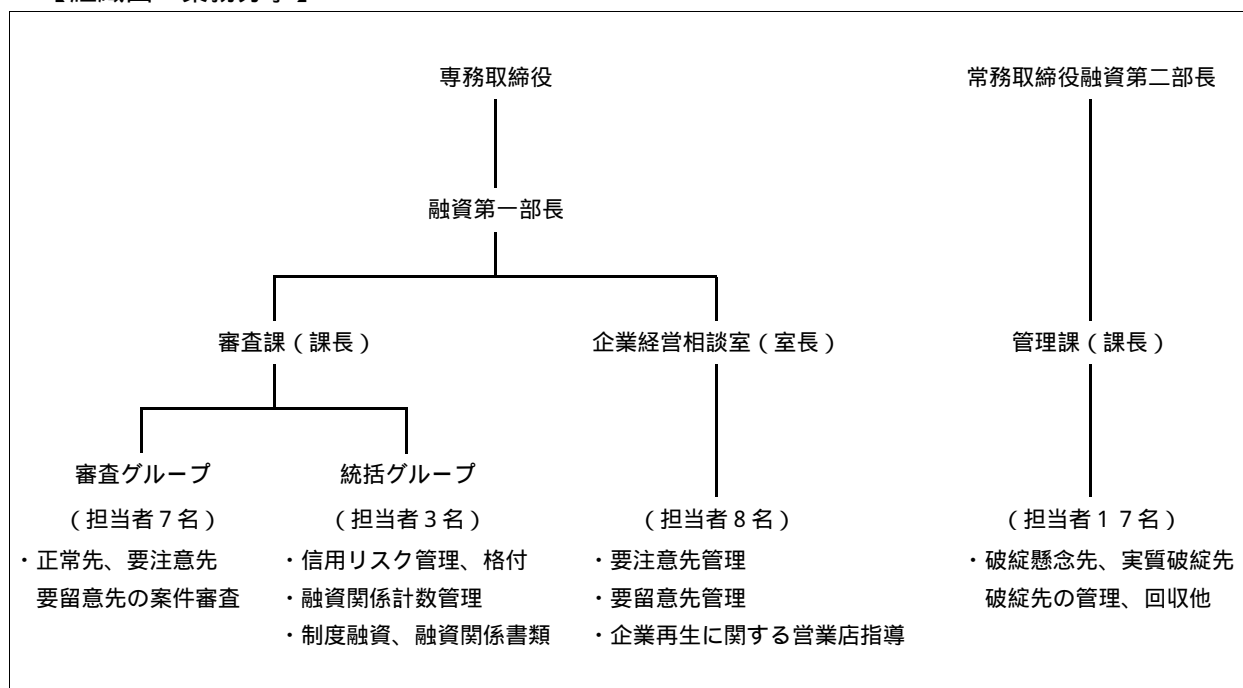
平成14年2月及び4月に各1名ずつ増員し4名体制としました。

平成14年6月27日付「債権管理グループ」を「企業経営相談室」として改組・機能強化しました。

現在、中小企業診断士の有資格者と支店長経験者を主体とした、企業経営相談室長以下9名の体制が整い、高度な専門知識・経験・ノウハウを活かし、お取引先に訪問し経営改善に向けたお手伝いをしております。



【組織図・業務分掌】



（2）経営改善支援の取組み状況

基本的な取組み方針

お取引先の経営改善を図るため、お取引先企業を直接訪問し、経営改善に向けた相談やお手伝いをしております。

対象先

平成15年上期の対象先

融資第一部企業経営相談室が経営改善のお手伝いをしたのは、367先でした。

対応状況

お取引先との共通認識の上に立ち、経営改善に向けた具体的な内容を検討し、ご理解を得た上で実現可能な「経営改善計画書」や「経営再建計画書」を作成しています。

企業経営相談室のスタッフが対象先と認定したお取引先に対して、年3回（決算月前・決算月から2ヵ月後の決算確定日直前・中間決算月周辺）訪問し、業況についてヒアリングを行い、「経営改善計画書」の進捗状況を把握するとともに、経営改善に向けたお手伝いを行っております。特に、重点的な取組みが必要なお取引先については、随時訪問しさらに綿密な対応を行っております。

以上

平成15年度上期経営改善支援の取組み実績

(単位：先数)

		期初債務者数	うち	
			経営改善支援取組み先	のうち期末に債務者区分が上昇した先数
正常先		9,629	-	-
要 注 意 先	うちその他要注意先	4,869	224	35
	うち要管理先	137	125	4
破綻懸念先		752	18	1
実質破綻先		544	-	-
破綻先		202	-	-
合 計		16,133	367	40

(注) ・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おりません。

・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。

なお、経営改善支援取組み先で期中に完済した債務者はに含めるものに含めておりません。

・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」に上昇した場合はに含めております。

・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、期初の債務者区分に従って整理しております。

・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。

・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。