



地域密着型金融の取組み状況

平成22年5月

目 次

- 1. 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献 … 1～3 ページ
- 2. 事業価値を見極める融資手法をはじめ … 4～5 ページ
 中小企業に適した資金供給手法の徹底
- 3. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援の一層の強化 … 6～8 ページ
- 4. 地域密着型金融への取組み実績 … 9 ページ

1. 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献

永きに亘って地域経済に貢献していくことが地域金融機関としての使命であり、地域貢献こそが当行を含めた地域経済の発展に直結するとの認識の下、当行ではお客様の安全性と利便性の向上に向けた効果的なIT投資を行っています。各種システムの高度化や営業店業務の本部集中と効率化によりお客様サービスの向上を図っているほか、5つのコンセプトに基づいた店舗戦略を推進しています。加えて、事業を展開しているお客様や住宅の購入を希望されるお客様に対して的確かつタイムリーな情報を提供できるよう、情報集積・提供専門チームや相談拠点等を設置し、外部機関等とも連携しつつ、県内のネットワークを駆使した豊富な情報の提供に努めています。

地域密着型金融を推進するための体制整備

効果的なIT投資

人材の育成

お客様の安全性と利便性の追求

～企業のお客様のために～

～個人のお客様のために～

～地域の皆様のために～

＜各種無料セミナー・相談会の開催＞

- 経営者セミナー
- 経営相談会

＜県内を中心とした営業情報の集積・提供＞

営業渉外部営業渉外チームの
専門スタッフによる
営業情報等の集積・提供の推進

外部機関との連携

- 財)千葉県産業振興センター
- 財)千葉市産業振興財団
- 千葉大学技術交流会
- 地元金融機関
- 地方公共団体
- 県内専門家(公認会計士、税理士、弁護士等)

＜各種無料セミナー・相談会の開催＞

- 資産運用フォローアップセミナー
- 年金相談会
- 税務相談会
- 住宅ローン相談会
- 返済相談会

＜休日における相談拠点の設置＞

- 休日でも住宅ローン等の相談が出来る
4つのローンプラザ
- 千葉ローンプラザ
 - 柏ローンプラザ
 - 船橋ローンプラザ
 - 成田ローンプラザ

＜5つのコンセプトに基づく店舗投資＞

5つのコンセプト

- ①「先進技術で、大きな安心」を提供する
「指静脈認証システム」を利用した全自動貸金庫
- ②「より気持ちよく、より安心して」ご利用いただける
ATMコーナー
- ③「気軽に、ゆっくり、ご相談」いただける、
個別ブースの相談コーナー
- ④「どなたでも、どこでも、むりなく」ご来店いただける
通路・トイレのバリアフリー対応
- ⑤「ひろびろ、ゆったり、安心」な店舗前面の駐車場

＜安心・安全の店舗づくり＞

- ・ハンドセット付ATM
 - ・AED
 - ・空間清浄システム
- の全店設置

店舗・ATM等
県内ネットワークの充実

1. 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献

(1) お客様の安全性と利便性向上に向けたIT投資

- 各種システムの高度化や営業店業務の本部集中と効率化など、ITを戦略的に活用し、お客様の安全性と利便性の向上に努めています。具体的には、企業のお客様向けに「総合融資支援システム」、個人のお客様向けに「住宅ローン支援システム」、「投資信託販売支援システム」など、各種システムの導入と更改に取組むことにより、お客様サービスの向上につながりました。また、地域の皆様のために、「指静脈認証システム」を利用した全自動貸金庫と「多機能ATM」を備えた「5つのコンセプト」に基づく店舗投資を推進しています。地域の皆様の安全性と利便性の向上は地域金融機関の使命であり、今後も引き続き効果的なIT投資に取り組んでいきます。

(2) 地域密着型金融を推進していくための人材育成

- 専門知識やコンサルティング能力の向上とプロフェッショナルな人材の育成を推進すべく、公的資格取得の奨励に加え、特定部署への異動希望を受け付ける行内公募制度を導入し、地域密着型金融の推進に向けた専門スタッフの育成に注力しています。
- 「eラーニングシステム」等を活用し、業務知識の吸収を図ると共に、審査能力向上のための行内研修やトレーニー制度の充実に努めています。

(3) 県内を中心とした営業情報の集積・提供

- 営業情報収集のための専門機関として営業渉外部営業渉外チームを設置し、千葉県内を中心としたネットワークや外部機関との連携を活かして様々な営業情報を集積し、営業店や営業渉外部法人営業チームを通じて企業のお客様に提供しています。

(4) 休日における相談拠点の設置

- 個人のお客様が休日や窓口の営業時間外でも住宅ローン等の相談ができるよう、4つのローンプラザ（千葉、柏、船橋、成田）を設置し、お客様の利便性の向上に取り組んでいます。

(5) 各種無料セミナーの開催

- 企業のお客様向けに経営者セミナーや経営相談会を、個人のお客様向けに資産運用フォローアップセミナーや年金相談会、税務相談会、住宅ローン相談会、返済相談会等を全て無料で開催しています。経営者セミナーは、中小企業基盤整備機構との共催でキャッシュフロー経営や経営計画に関連するアドバイスを行うことを目的とし、資産運用フォローアップセミナーは、原則として、現在お取引いただいているお客様向けに金融商品に関連する知識を深めていただくことを目的に開催しています。経営相談会・年金相談会・税務相談会・住宅ローン相談会・返済相談会では、様々な疑問や悩みにお応えすることで、ご好評をいただいています。

1. 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献

(6) 5つのコンセプトに基づく店舗投資

- 本格的な高齢化社会の到来を迎えるにあたり、高齢者や社会的弱者の方々を含む全てのお客様に高い安全性と利便性を提供できる店舗づくりを進めていくため、電子帳票システムの導入や債権書類の本部集中化等のIT投資を積極的に行ってまいりました。こうして生じた店舗スペースを活用し、お客様からの様々なリクエストを集めて店舗づくりにおける「5つのコンセプト」を策定しました。

■5つのコンセプト

① 「先進技術で、大きな安心」を提供する「指静脈認証システム」を利用した全自動貸金庫

センサーに指をかざすだけの簡単操作で貸金庫が全自動で手元まで届くので、お席に座ったままご利用が可能です。偽造が困難な指静脈認証でセキュリティ面も安心です。元日を除き土・日・祝日も朝8時から夜9時までご利用が可能と大変便利です。

② 「より気持ちよく、より安心して」ご利用いただけるATMコーナー

当行のATMは、休日や時間外での通帳繰越や硬貨での取引、個人向け国債の購入等、窓口でのお取引に匹敵する多くの機能を取り揃えていますので、窓口の営業時間外でも、元日を除く毎日朝8時から夜9時まで充実したサービスをご利用いただけます。安心してご利用いただけるよう、のぞき見防止フィルターや間仕切りを設置しています。

③ 「気軽に、ゆっくり、ご相談」いただける、個別ブースの相談コーナー

パーティションで仕切られた個別ブースをご用意していますので、プライベートなご相談でも、まわりのお客様を気にすることなく、ゆっくりご相談いただけます。

④ 「どなたでも、どこでも、むりなく」ご来店いただける、通路・トイレのバリアフリー対応

店内の安全性を高めるため、通路の段差をなくし手すり等をつけたバリアフリー対応のトイレをご用意しています。また目の不自由なお客様にも安心してご来店いただけるよう点字ブロックを設置し、ATMには電話機と同一のキー配置を施したハンドセットを全店に導入しています。

⑤ 「ひろびろ、ゆったり、安心」な店舗前面の駐車場

店舗の前面に駐車場をご用意していますので、現金を持ち歩く際にも安心してご利用いただけます。

- これら5つのコンセプトに基づき、平成21年7月に新鎌ヶ谷支店を新設しました。さらに、平成21年9月に常盤平支店をリニューアルしました。平成21年3月には、千葉県内の金融機関としては初めて、AED（自動体外式除細動器）の全店設置を完了しているほか、平成21年9月より、来店されるお客様の安全を第一に考え、新型インフルエンザウイルスの感染を防ぐため、全国の銀行で初めて、ATMコーナーのある全営業店に空間清浄システムを導入しました。今後も、これら5つのコンセプトに基づく店舗の新設とリニューアルを進め、お客様の安全性と利便性の更なる向上を図っていきます。

2. 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底

千葉県内の資金循環の円滑化に寄与するために、千葉県内を中心とした地域で事業を展開しているお客様に対して、その事業内容や特性・規模等を勘案し、従来型の不動産担保等を背景にした融資手法に限定することなく、それぞれに最適な手法でタイムリーに必要な資金を提供することが、地域金融機関である当行が対応すべき重要なテーマです。そのため、当行では財務面からの詳細な分析はもちろんのこと、地域金融機関ならではの密接なりレーションシップを活かしてお客様の事業の特性を把握すると共に、外部機関とも連携し、豊富な資金供給メニューの提供に努めています。

事業の特性を踏まえた的確な資金供給

企業のお客様との取引における 当行の考え方

《お取引先企業の財務分析》

●総合融資支援システム

企業財務データ

FASK・あらかん・
CRDに基づく独自の
ルールベースによる
企業分析

信用格付

お取引先企業の実査・面談

地域金融機関ならではの
お客様とのリレーションシップを
活かした事業特性の把握

事業を展開しているお客様へのサービスの提供

《お取引先企業毎の特性を活かした資金供給手法》

- 当行独自の融資商品
 - ・α BANKビジネスローン
 - ・α BANKビジネスquickローン
 - ・α BANKビジネスサポートローン
 - ・α BANK新規事業支援ローン
 - ・TKC戦略経営者ローン
 - ・無保証人融資制度
 - ・財務制限条項付融資制度
- 千葉県信用保証協会付融資制度
 - ・景気対応緊急保証制度
 - ・ダッシュ5000
 - ・スパート3000
 - ・当貸マックス
 - ・流動資産担保融資 等
- 県・市町村制度融資

外部機関
との連携

・千葉県信用保証協会
・千葉県
・各市町村
・TKC
・千葉県税理士会

《本部営業力を活かしたビジネスマッチングの推進》

- 支店長経験者を中心とした営業渉外部
法人営業チームによるビジネスマッチング
の推進

県内のネットワークにより集積した
営業情報の提供・ビジネスマッチング
の推進

《α BANKビジネスクラブの運営》

- 年次大会記念講演会 & 交流会の開催
- 各種セミナーの開催
- ビジネス・レポートの提供
- コストダウンサービスの提供 等

会員企業の人材育成や交流
・地域経済活動等のお手伝い

2. 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底

(1) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進

- 総合融資支援システムを活用して信用リスクデータベースの充実を図っていくことで、 α BANKビジネスローンをはじめとする担保・保証に過度に依存しない融資に積極的に取り組んでいます。取組みにあたっては実査・面談を徹底することにより、お客様の技術力やノウハウなど財務面以外の事業内容や事業特性を十分に把握するとともに、FASK・あらかん・CRDに基づく独自のルールベースによる企業分析を確立し、信用格付を活用した効率的な審査体制の構築に努めています。
- 事業の内容や特性・規模等を勘案し、お客様に最適な手法でタイムリーに必要な資金を提供できるよう、「財務制限条項付融資制度」や「無保証人融資制度」をはじめとした融資商品の開発に加え、様々な資金供給メニューを用意しています。
- 当行オリジナルの融資商品に加え、千葉県信用保証協会保証付の融資商品や千葉県及び各市町村の制度融資の取扱い等、お客様のニーズに合わせた商品を提供しています。

(2) 本部営業力を活かしたビジネスマッチングの推進

- 支店長経験者等の専門スタッフからなる営業渉外部法人営業チームを設置し、千葉県内のネットワークを活かして集積した営業情報をお客様に提供するとともに、ビジネスマッチングの推進等にも積極的に取り組んでいます。

(3) α BANKビジネスクラブの運営

- 年次大会記念講演会&交流会を開催し、会員のお客様相互のビジネス交流に取り組んでいます。また、各種セミナーを開催し、財務管理や人材育成等のお手伝いをしています。
- 「 α BANKビジネスクラブ」の会員のお客様向けにビジネス・レポートを提供する等、経営情報やビジネスマッチング情報の提供に取り組んでいます。
(平成21年度の主な活動)
 - ・年次大会記念講演会&交流会
毎年、著名人の講師をお招きして実施しています。平成22年2月22日に実施した α BANKビジネスクラブ年次大会には約800名の皆様にご参加いただきました。
 - ・各種セミナー
一流企業でのセミナー実績のある講師をお招きして、平成21年度はセミナーを9回実施し、合計で約300名の皆様にご参加いただきました。
 - ・ビジネスレポート
業務に役立つ様々な情報を、会員の皆様にご提供しています。平成21年度の年間利用件数は、約1,600件でした。

3. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援の一層の強化

事業をされているお客様の特性を踏まえて、きめ細かなフォローアップを行っていくことが地域金融機関にとっての重要な役割です。そのため当行では、法人・個人のお客様サポート体制の充実を図り、お客様と緊密なリレーションシップを築くとともに、お客様のライフサイクルに応じて創業・新事業支援や経営改善支援、事業再生支援、事業承継支援等に積極的に取り組んでいます。加えて、住宅資金をお借入いただいているお客様の生活支援への取組みが必要不可欠であるとの認識の下、返済に関してお困りのお客様のため県内各地で返済相談会を開催しご相談にに応じています。

お客様サポート体制の充実

創業・新事業支援に向けた取組み

お取引先企業の実査・面談

- 担保・保証に過度に依存しない融資の活用
 - ・α BANK新規事業支援ローン
 - ・α BANKビジネスローン
 - ・α BANKビジネススクイックローン
 - ・α BANKビジネスサポートローン
 - ・千葉県信用保証協会付融資制度
- その他創業・新事業支援向け融資の活用
 - ・創業資金(千葉県信用保証協会)
 - ・県・市町村制度融資 等

外部機関との連携

- ・千葉県信用保証協会
- ・千葉県
- ・各市町村
- ・日本政策金融公庫等

アグリビジネス支援室による農業ビジネス支援

- 農業生産法人設立支援
- 生産者と消費者のマッチング

経営改善支援・事業再生支援・返済相談に向けた取組み

企業経営サポートグループによる経営改善・事業再生支援

中小企業診断士や支店長経験者等の専門スタッフが、企業のお客様の財務体質の強化や経営改善計画書の作成・アドバイス・フォローアップ等を実施

外部機関との連携

- ・千葉県中小企業再生支援協議会
- ・整理回収機構
- ・企業再生支援機構
- ・千葉中小企業再生ファンド
- ・県内の専門家
(公認会計士、税理士、弁護士等)

■経営改善支援取組み実績

	21年4月～22年3月
経営改善支援取組み率	2.6%
ランクアップ率	9.5%
再生計画策定率	39.5%

個人ローンサポートグループによる個人のお客様の生活支援

住宅資金のご返済に関してお困りのお客様のため、経験豊かで、高いコンサルティング能力を有する専門スタッフによる返済相談会を県内各地で開催

外部機関との連携

- ・住宅金融支援機構
- ・かんそうしん
- ・三生信用保証
- ・京葉銀保証サービス

■返済相談への取組み実績

	21年4月～22年3月
ご相談数	1,619
条件変更対応実績	884

事業承継支援に向けた取組み

お客様サポートグループによる相続・事業承継支援

- 事業承継セミナーの開催
- 相続遺言セミナーの開催
- 相続関連業務の取扱い(信託代理店業務)
 - ・資産承継プランニング
 - ・遺言信託
 - ・遺産整理業務

外部機関との連携

- ・船井財産コンサルタンツ京葉
- ・日本M&Aセンター
- ・三菱UFJ信託銀行

3. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援の一層の強化

(1) 法人・個人のお客様サポート体制の強化

- 現在推進中の第14次中期経営計画（平成21年4月～平成23年3月）の計画開始に先駆けて、実体経済の悪化や社会構造の変化を踏まえ、法個人のお客様のサポート体制を強化すべく、平成21年2月に下記の内容にて、本部組織の一部改定を実施しました。
 - ①相続や事業承継、年金、資産運用に関する相談など、お客様のライフサイクルとニーズに的確に応じたオーダーメイド型の金融サービスの提供を強化するために、高度で専門的な知識を有する資格取得者等を配置した「支店支援部お客様サポートグループ」を新設しました。
 - ②今後、更なる増加が予想される住宅ローン返済相談業務へのニーズに対応するために、経験豊かで高いコンサルティング能力を有する人材を配置した、「個人融資部個人ローンサポートグループ」を新設しました。更に、その独自の返済相談業務の取組みが、地域活性化に繋がる多様なサービスの提供事例として、金融庁のホームページで公表されました。
 - ③経営指導や経営改善計画の策定支援など、取引先企業のサポート体制を内外に対しより明確にすべく、融資第一部企業経営相談室の名称を「融資第一部企業経営サポートグループ」へ変更するとともに、経験豊富な支店長経験者の専門スタッフを増員し、サポート体制の更なる強化を図りました。
- また、中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律（中小企業金融円滑化法）の施行等を受け、平成21年12月1日付で、専務取締役（代表取締役）を委員長とする「金融円滑化管理委員会」を設置しました。
当委員会は、金融の円滑化に関する事項について、諸施策の検討をはじめ、実施状況の把握、改善策等の検討を行うことにより、金融円滑化管理態勢全般の整備・構築を行っています。
このほか、平成21年12月以降年末年始を除く毎週日曜日に、お客様からのご返済相談等に対応するため、休日相談窓口を設置しています。
相談窓口は、中小企業や個人事業主のお客様については、千葉と柏のローンプラザに、住宅ローンをご利用のお客様については、千葉、柏、船橋、成田のローンプラザに、それぞれ設置しています。
今後も、お客様の目線を重視したスピード感のある経営を実践し、お客様のニーズに合わせた適切なコンサルティング機能の充実と、お客様サポート体制の強化に取り組んでいきます。

(2) アグリビジネスへの取組み

- 平成21年4月には、地場産業育成の一環として、農業ビジネスへのサポートを通じた地域社会への貢献を実現していくため、「営業渉外部アグリビジネス支援室」を新設しました。
具体的には、各市町村との情報交換、ビジネスマッチング、農業生産法人の設立支援、農業分野のM&Aの取り次ぎ、農商工連携や助成金の紹介、などの活動を行っています。特にビジネスマッチングについては、生産者や販売先に加えて、加工業者、流通業者、観光業者等の幅広いお客様ニーズにお応えすべく、取組みの充実に努めています。
平成21年度は、農業生産法人の設立支援3先、農商工連携事業への支援1先、ビジネスマッチング37先（生産者22先、販売・流通業者等15先）の実績となりました。

3. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援の一層の強化

(3) 創業・新事業支援に向けた取組み

- 「総合融資支援システム」を活用した、FASK・あらかん・CRDに基づく独自のルールベースによる企業分析に加え、事業の内容や特性等を把握するための実査・面談を徹底する等、金融機関ならではのリレーションシップを活かし、お客様の創業・新事業起業に向けてスムーズに資金提供ができるよう取り組んでいます。
- 行員の業種別審査能力（目利き）を養うため、融資能力開発研修等各種研修の充実に取り組んでいます。
- 千葉県信用保証協会や千葉県及び各市町村、政府系金融機関等との連携を活かし、ベンチャー企業の支援・育成にも取り組んでいます。

(4) 事業承継支援に向けた取組み

- 事業承継や相続に関するお客様からの相談ニーズの高まりに対応するため、支店支援部お客様サポートグループに専門スタッフからなる相談員を配置し、信託代理店として相続関連業務（資産承継プランニング、遺言信託、遺産整理業務）を取り扱っているほか、無料の相続遺言セミナー、事業承継セミナーの開催や外部コンサルタント会社との連携等により、お客様向けのサービス充実に取り組んでいます。

(5) 経営改善支援・事業再生支援・返済相談に向けた取組み

- 事業をされているお客様のために、中小企業診断士や支店長経験者等の専門スタッフからなる融資第一部企業経営サポートグループが、財務体質の強化や経営改善計画書作成のためのアドバイス・フォローアップ等を実施しています。
- 中小企業再生支援協議会や整理回収機構、再生ファンド、公認会計士・弁護士等の外部専門家等と連携を図りつつ、様々な企業再生ノウハウを蓄積し、経営改善支援・事業再生支援に取り組んでいます。
- 住宅資金のご返済に関してお困りのお客様のため、個人融資部個人ローンサポートグループの専門スタッフが県内各地で休日開催を含む無料の返済相談会を開催し、返済方法の見直し等のお手伝いをしています。
返済条件変更プランについては、従来からの元金据置、期間延長に加えて、平成21年10月より返済額減額指定を取扱開始するなど、お客様の生活実態に合わせて、よりきめ細やかな対応をできるよう、メニューの充実に努めています。

4. 地域密着型金融への取組み実績

第14次中期経営計画「α ACTION PLAN 2011」（平成21年4月～23年3月）では、15項目の数値目標を設定し、地域密着型金融を推進しています。平成21年4月から平成22年3月までの1年間の実績は以下のようになりました。

■第14次中期経営計画の数値目標に対する実績

目 標 項 目		数値目標 (平成21年4月～23年3月)	実績 (平成21年4月～22年3月)
1. 創業・新事業支援融資実績	(件数)	200件	170件
	(金額)		57億円
2. ビジスマッチング情報の提供		500先	368先
3. 経営改善支援取組比率	経営改善支援取組み先数/期初債務者数	2%	2.6%
	経営改善支援取組み先数(正常先除く)/期初債務者数(正常先除く)		10.6%
4. 再生計画策定率	再生計画策定先数/経営改善支援取組み先数	20%	39.5%
	再生計画策定先数(正常先除く)/経営改善支援取組み先数(正常先除く)		39.5%
5. ランクアップ率	ランクアップ先数/経営改善支援取組み先数	10%	9.5%
	ランクアップ先数(正常先除く)/経営改善支援取組み先数(正常先除く)		9.5%
6. 中小企業再生支援協議会への案件持込み		5先	6先
7. 担保・保証に過度に依存しない融資実績	(件数)		1,209件
	(金額)	350億円	319億円
8. 事業承継セミナーの開催		4回	2回
9. 住宅取得者相談会の開催		200回	340回
		1,000人	938人
10. 県内住宅開発案件の獲得		110件	59件
11. 住宅業者説明会の開催		190回	163回
		950人	1,154人
12. 資産運用フォローアップセミナーの開催 (原則として、当行とお取引のあるお客様向けフォローアップセミナー)		10回	253回※
13. 資産運用相談会開催		400回	328回
14. 年金相談会開催	平日相談会	1,440回	789回
	休日相談会	100回	125回
	休日セミナー	24回	12回
15. 返済相談業務への取組み		1,200人	1,619人

※項番12については、環境の変化を踏まえ、より多くのお客様に参加いただくため、大型セミナーを中止し、支店ミニセミナーとして代替しています。

■経営改善支援の取組み実績（単位：先）

	期初債務者数	経営改善支援 取組み先数	再生計画 策定先数	ランクアップ 先数	経営改善支援 取組み率	再生計画 策定率	ランクアップ率
正常先を除いたお取引先数	5,220	556	220	53	10.6%	39.5%	9.5%
全お取引先数	20,981	556	220	53	2.6%	39.5%	9.5%

注) ・期初債務者数は、平成21年4月初時点の数です。
・個人ローンや住宅ローンのみの先は数値に含んでいません。