



# 地域密着型金融推進計画

平成17年8月

京葉銀行

## 目 次

■ 1. はじめに	...	1	ページ
■ 2. 集中改善期間（平成15年度～平成16年度）をふりかえって ～取組みの概要、計画の達成状況に対する分析・評価、今後の課題等～	...	2～7	ページ
■ 3. 地域密着型金融推進（平成17年度～平成18年度）の取組み			
(1) 当行の目指す姿	...	8	ページ
(2) 取組みの概要	...	9～14	ページ
(3) 目標とする経営指標	...	15	ページ
■ 4. 地域密着型金融推進計画	...	16～22	ページ

# 1. はじめに

当行は「リレーションシップバンキングの機能強化に係る集中改善期間」であった平成15年度及び16年度の2年間にわたり、機能強化計画の個別項目を網羅して策定した第11次中期経営計画に沿い、各種対応策を着実に実施してまいりました。

機能強化計画の第一の柱である「中小企業金融の再生に向けた取組み」については、業種別担当者の配置、目利きの養成など人材教育や融資審査態勢の強化を図りました。また、経営改善支援や早期事業再生を担う部署である企業経営相談室は、地域経済の担い手であるお取引先企業の再生を通じて千葉県経済の活性化に寄与するという認識のもと事業再生、経営改善支援を積極的に行いました。その結果、この2年間に571先のお取引先に対し経営改善支援の取組みを実施し、そのうち131先について経営改善を実現することができました。

また、もうひとつの柱であった「経営の健全性、収益性の向上に向けた取組み」につきましても、「収益管理システム」、「総合融資支援システム」、研修インフラである「eラーニング」等IT投資に積極的に取組み、期間内に開発・稼働を実現しリスク管理、収益管理態勢の高度化が図られたものと認識しております。今後、これらシステムを有効活用し、かつ、態勢の整備を進めることで、的確なリスクコントロールに基づく収益の極大化、経営の健全性向上を図ってまいります。

こうした集中改善期間中のさまざまな取組みの実績や今後の課題等を踏まえ、また、直面する経営環境や将来の分析、そして当行のあるべき姿を見据え、ここに「地域密着型金融推進計画」を策定いたしました。

この計画の中では特に、当行がおお客様の資産運用相談のパートナーとして選ばれるために、付加価値の高い商品・サービスを通して高い満足度と利便性を提供できる「総合的資産運用提案型」のビジネスモデルを推進してまいります。

当行におきましては、「地域密着型金融の機能強化の推進に関するアクションプログラム」の発表等を受け、平成17年4月より新たに2年間の第12次中期経営計画「α New STAGE 2007」をスタートさせております。この新中期経営計画では、地域密着型金融の推進を私達の使命と位置付け、地域社会及び当行のステークホルダーに対してさまざまな付加価値を提供できる「地域金融機関」となることを目指しております。そして、新アクションプログラムの主旨を踏まえ、さらなる「収益力の強化」、「企業再生と地域社会の活性化」、「経営管理力の強化」、「お客様、株主、地域社会からの厚い信頼の獲得と従業員満足度の向上」を経営課題として取組み、『お客様に信頼と利便性、高い満足度を提供する活力あふれる銀行』を目指してまいります。

重点強化期間における地域密着型金融推進計画と、それと時期を同じくした第12次中期経営計画をともに推進していくことにより、今まで築き上げてきたお客様からの信頼をさらに深め、地域及び地域の皆様とともに未来を切り拓いていくことができるものと確信しております。

平成17年8月

取締役頭取 綿貫 弘一

## 2. 集中改善期間（平成15年度～平成16年度）をふりかえって ～ 取組みの概要、計画の達成状況に対する分析・評価、今後の課題等 ～

リレーションシップバンキングの機能強化計画の個別項目を網羅して策定した第11次中期経営計画「SUPER Plan 2005 Phase II」に沿って、平成15年度および平成16年度の集中改善期間において、「お客様から親しまれ信頼される地域のベストバンク」を目指し、これを実現するための諸施策を着実に実施してきました結果、以下のような成果と今後の課題が確認されました。

### ■ 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

#### ① 業種別担当者の配置等融資審査態勢の強化

お取引のある主な7業種について平成15年6月より業種別審査態勢を導入し、案件審査の専門性を高めることにより、深度のある案件審査の実現に向け態勢を整備しました。また、企業の技術力等を的確に評価できる行員の育成を目的に平成15年9月より平成17年2月まで第二地方銀行協会が主催した「目利き研修」へ融資第一部および資産査定室のスタッフ8名を派遣し、さらに内部研修において「目利き研修」、「中小企業支援スキルアップ研修」を開催する等人材面での融資審査態勢の強化を図りました。

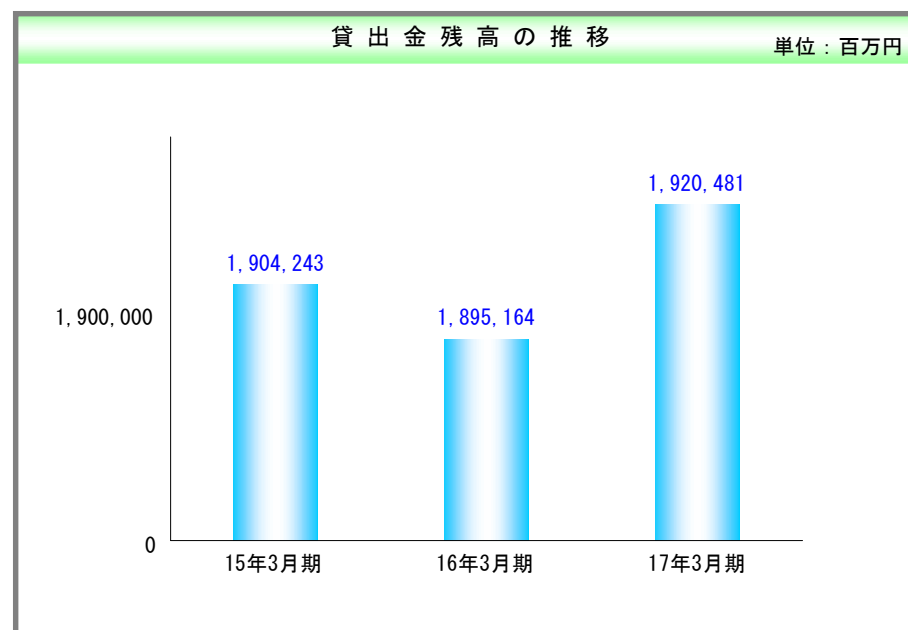
##### ◇ 「目利き」等研修実績

(単位：名)

	平成15年度	平成16年度	計
外部研修「目利き研修」	8		8
行内内部研修	536	184	720
融資審査能力開発上級研修	28	-	28
融資目利き研修	254	84	338
中小企業支援スキルアップ研修	254	100	354

② 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」や経済産業省が推進する産業クラスター計画における「関東甲信越・静岡地域産業クラスターサポート金融会議」への参加等を通じてベンチャー企業や新事業への円滑な資金提供に取り組んできました。現在、東葛テクノプラザに入居している38社中、12社とお取引があり、うち平成15年度、平成16年度の2年間に、新たに7社と融資取引を開始しました。入居数の3分の1の企業とのお取引をいただいたことは、創業・新事業支援への取組みの成果であったものと認識しています。今後、東葛地域だけでなく千葉県全域に拡大し、取組みを強化していきます。

③ お取引先の事業再生、経営相談、支援機能の強化や創業・新事業支援等の態勢を整備し、中小企業金融の再生に注力すべく、日本政策投資銀行、中小企業金融公庫、商工組合中央金庫、国民生活金融公庫など政府系金融機関と情報共有を行い、協調融資等連携強化により新規事業向け融資の実行につなげてきました。今後も取組みを継続的に実施することにより、創業支援融資制度や創業・新事業向け事業評価手法基準等を策定し、ベンチャー企業や創業・新事業に対する支援機能をより一層強化していきます。



## 2. 集中改善期間（平成15年度～平成16年度）をふりかえって ～ 取組みの概要、計画の達成状況に対する分析・評価、今後の課題等 ～

### 2. お取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

- ① 地元企業の育成・振興による地域経済の活性化は地域金融機関である当行の使命との認識のもと、企業再生支援に積極的に取組んだ結果、計画期間中の経営改善支援におけるランクアップ先数は、対象先571先に対し、131先となり、ランクアップ率は、22.9%にのびりました。

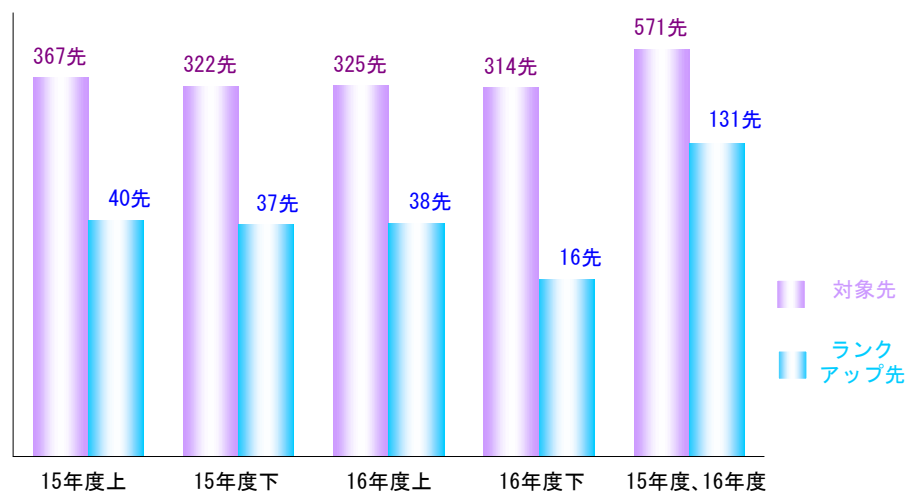
#### ◇ランクアップ実績の推移

(単位：先、百万円)

	15年度上期	15年度下期	16年度上期	16年度下期	15,16年度
対象先	367	322	325	314	571
ランクアップ先数	40	37	38	16	131
ランクアップ率(%)	10.9	11.5	11.7	5.1	22.9
ランクアップによる貸倒引当金減少額	758	2,484	575	1,055	4,872

※経営改善支援に継続して取組んでいるお取引先があるため、平成15、16年度の対象先数は、各期の単純合計とはなりません。

経営改善支援の取組み実績におけるランクアップ先数



- ② αBANKビジネスクラブ

地域で事業を営む取引先企業を会員とするαBANKビジネスクラブにおいて、財務や経営に関するセミナーを開催し、お取引先企業の財務・経営能力の向上に向けたお手伝いをするとともに、営業情報の提供を積極的に実施し、お取引先企業のビジネスチャンス創出のお手伝いをしました。

#### ◇営業情報件数、αBANKビジネスクラブセミナー開催回数

(単位：件、回)

	平成15年度	平成16年度	計
営業情報件数	1,405	1,830	3,235
セミナー実施回数	24	13	37

### 3. 早期事業再生に向けた積極的取組み

- お取引先企業の早期事業再生のお手伝いをする企業経営相談室を中心に、企業再生策として各種対応策を実施し、早期事業再生に向けた取組みに寄与しました。外部機関のひとつである千葉県中小企業再生支援協議会の積極的な活用により、お取引先の事業再生計画の策定を行い、支援活動を展開しております。また、平成16年2月には、企業再生を目的として地元金融機関等とともに「千葉再生ファンド」を設立しております。引き続きこれら外部機関等を有効に活用し、お取引先企業の早期事業再生に取り組んでいきます。

## 2. 集中改善期間（平成15年度～平成16年度）をふりかえって ～ 取組みの概要、計画の達成状況に対する分析・評価、今後の課題等 ～

### 4. 新しい中小企業金融への取組みの強化

#### ○ 中小企業金融への取組み

中小企業金融への取組みにつきましては、平成15年5月の「αBANKビジネスローン」取扱開始以降、担保・第三者保証人に依存しない中小企業向け融資商品を開発し、中小企業の資金調達が多様化に対応しました。これにより中小企業の振興につなげ、地元千葉県の産業の活性化に寄与することができました。今後もリスクデータの蓄積・活用を行っていくことで案件審査能力の一層の向上に取組み、創業・新規事業関連融資をはじめ、地元企業への融資に積極的に取組んでいきます。

#### ◇融資新商品の実績等（平成17年3月末現在）

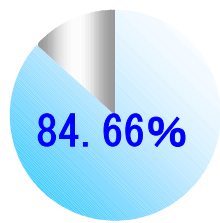
（単位：千円、件）

	実行額	残高	手数料	件数	取扱開始
αBANKビジネスローン	25,572,990	14,178,477	104,937	1,750	H15年 5月
TKC戦略経営者ローン	234,000	128,039		31	H15年 8月
αBANKスモールビジネスローン	443,200	256,765	8,864	120	H16年 2月
αBANK新規事業支援ローン	56,500	40,944	565	13	H16年 2月
αBANKビジネスサポートローン	566,000	521,088	2,830	55	H16年 9月
ダッシュ5000（保証協会）	27,347,900	20,549,592		1,257	H15年10月
スパート3000（保証協会）	20,362,000	17,757,894		1,242	H16年 7月
合 計	74,582,590	53,432,799	117,196	4,468	

総貸出先数に占める  
中小企業向け貸出先数の割合



貸出残高総体に占める  
中小企業向け貸出残高の割合



### 5. お客様への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化

① お借入者本人および保証人と貸付契約を締結するに際しては、保証を必要とする理由や保証人が保証債務を請求された場合その責任を負わなければならないこと等、契約内容を十分説明し理解を得ること、さらに約定書等の控えも交付すること等、行内に周知徹底しました。こうした与信取引時におけるお客様への説明態勢、また苦情・相談受付態勢につきましては、行内諸規定や研修への取入れを積極的に進め、平成16年10月までに整備・強化しました。今後も引き続き、お客様に対する説明責任を十分に果たすよう活動していきます。

② 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付する態勢を確立しています。また、相談・苦情の内容を分析しその対応や留意事項等、参考諸法令を記載した「苦情相談事例集」を毎月発刊し、事例を学ぶことにより行員のマインド向上や能力のレベルアップを図る等、相談・苦情発生防止に努めています。

#### ◇相談・苦情受け付け実績

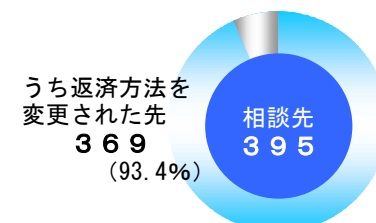
（単位：件）

	平成15年度	平成16年度	対平成15年度
受付件数	313	286	△ 27

#### ③ 返済相談グループの設置

経済環境の変化にともなう家計所得の伸び悩みを受け、返済に関してお困りのお客様のため、平成16年2月、個人融資部内に「返済相談グループ」を設置し、お客様の生活支援への取組みを開始しました。これまでに395名のお客様が返済計画の策定や見直しの相談に参加され、うち369名の方の返済方法の変更のお手伝いをしました。

個人のお客様の生活支援への取組み



## 2. 集中改善期間（平成15年度～平成16年度）をふりかえって ～ 取組みの概要、計画の達成状況に対する分析・評価、今後の課題等 ～

### ■金融機関の健全性確保、収益性の向上等に向けた取組み

#### 1. 資産査定、信用リスク管理の厳格化

○ 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います。

- ・自己査定基準、自己査定要領の改定
- ・自己査定全店説明会、自己査定研修会等の開催

取組みの結果、定着した厳格な資産査定、適切な償却・引当の態勢が確保されたものと認識しており、今後についても、引続き態勢整備を行い、自己査定と償却・引当の適正性を確保していきます。

#### ◇貸倒償却引当費用の推移

(単位：百万円)

	15年3月期	16年3月期	17年3月期	対15年3月期
貸出償却引当費用	13,139	11,271	5,797	△ 7,341

② 中小企業向け融資と住宅ローンの積極的な推進、金融商品販売による役務収益の増大、経営効率化の徹底等により、平成17年3月期の経常利益、当期純利益ともに過去最高益を達成することができました。平成17年3月期の金融商品受入手数料は12億円を超え、平成15年3月期に比べ大幅な増加となりました。

#### ◇金融商品受入手数料の推移

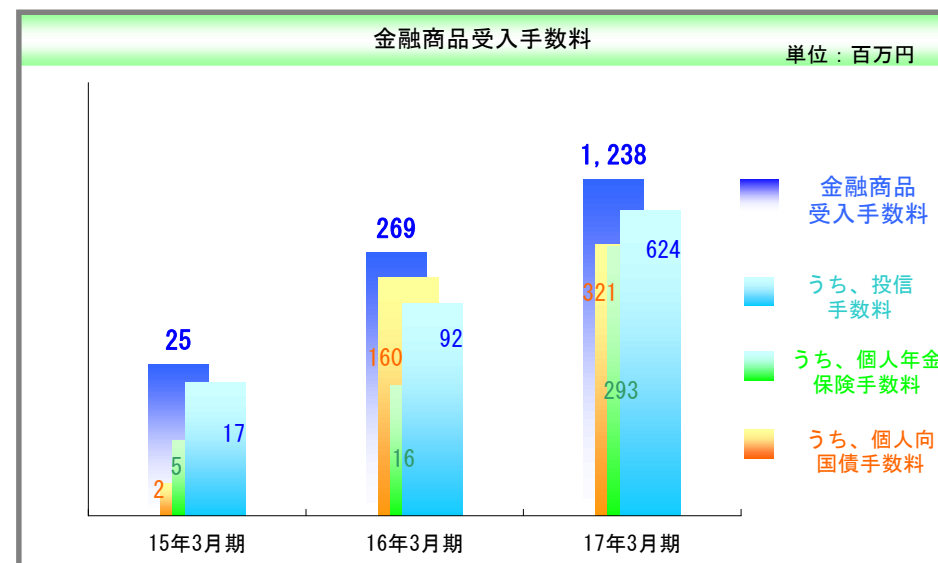
(単位：百万円)

	15年3月期	16年3月期	17年3月期	対15年3月期
金融商品受入手数料	25	269	1,238	1,213
うち、個人向け国債手数料	2	160	321	318
うち、個人年金保険手数料	5	16	293	287
うち、投信手数料	17	92	624	606

## 2. 収益管理態勢の整備と収益力の向上

① 平成16年6月「不動産担保評価システム」の稼働に続き、10月からはお取引先の格付けと自己査定をリンクさせ、随時モニタリングを可能とする「格付自己査定システム」の運用を開始しました。これにより、融資業務の効率化とお客様情報の一元化による信用リスク管理の一段の高度化に向けた態勢を整備しました。

収益確保のための確なリスクコントロールに基づくリスクテイク能力の向上を目指し、「収益管理システム」、「総合融資支援システム」を開発・稼働させたことによりリスク管理態勢の高度化が図られました。





## 2. 集中改善期間（平成15年度～平成16年度）をふりかえって ～ 取組みの概要、計画の達成状況に対する分析・評価、今後の課題等 ～

③ 収益管理システムや総合融資支援システム等の経営管理上のIT投資を行う一方、効率的営業態勢を追求して経費削減や子会社の整理、チャネルの拡充に努めた結果、平成17年3月期の総経費は、対15年3月期に比べ約11億円減少しました。今後も業務効率化を促進していく一方、お客様の安全性、利便性追求のためさらに戦略的IT投資を進めていきます。

### ◇当行の経費の推移

(単位：百万円)

	15年3月期	16年3月期	17年3月期	対15年3月期
経費	33,338	31,962	32,219	△1,119

④ 銀行界では初めてとなるATMによる個人向け国債の取扱開始、法人版インターネットバンキングの取扱開始といったITを活用したサービスなど、多様化するお客様のニーズにマッチした商品・サービスの提供ができました。計画期間中の千葉県人口増加率が約0.8%であった中、当行の個人普通預金口座は2.8%増加し、給与振込みのお取引をいただいたお客様は6.1%増加、さらに、年金振込みのお取引をいただいたお客様については15%の増加となり、多くのお客様から支持していただきました。今後も、一層多様化・複雑化するお客様ニーズに対してより洗練された質の高いサービスの提供を続けていきます。

### ◇個人普通預金口座、年金・給振先数の推移

(単位：口、先、人)

	15年3月期	16年3月期	17年3月期	対15/3実績	対15/3増減率
個人普通預金口座(3月末現在)	1,887,332	1,915,228	1,939,885	52,553	2.8%
年金振込み先数(3月末現在)	115,564	124,855	132,891	17,327	15.0%
給与振込み先数(3月末現在)	201,375	207,745	213,646	12,271	6.1%
千葉県人口(前年10月1日現在)	6,001,020	6,028,315	6,047,388	46,368	0.8%

⑤ お客様のセキュリティに対する関心の高さにお応えするため、貸金庫の増設、休日営業などの積極的な取組みを行っております。

こうした取組みの結果、この2年間でご利用函数が2,956函増加しました。また貸金庫手数料についても、平成15年3月期は、554百万円でありましたが、平成17年3月期には、731百万円と177百万円増加しました。今後も指血流認証システムにてご本人確認を行う貸金庫等、安全性に優れた新しい貸金庫の導入も検討していきます。

### ◇貸金庫の設置状況と貸金庫手数料の推移

(単位：函、百万円)

	15年3月期	16年3月期	17年3月期	対15年3月期
貸金庫設置数	65,100	65,691	67,002	1,902
うち、稼働数	49,725	51,498	52,681	2,956
稼働率	76.4%	78.4%	78.6%	2.2%
貸金庫手数料	554	573	731	177



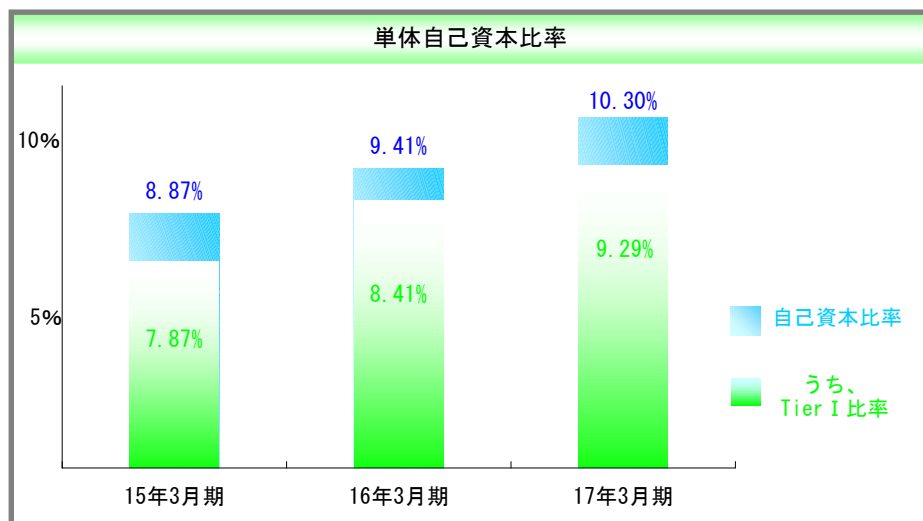
## 2. 集中改善期間（平成15年度～平成16年度）をふりかえって ～ 取組みの概要、計画の達成状況に対する分析・評価、今後の課題等 ～

- ⑥ 株主、お客様、地域社会、従業員等関係者が十分満足できる透明性のある健全経営を目指し、主要なお客様である中小企業や個人に対する円滑な資金供給や各種サービスの提供などリレーションシップバンキングに則った経営を着実にやってきた結果、自己資本比率は、10.30%と対平成15年3月期比1.43%の増加、Tier I比率は、9.29%と対平成15年3月期比1.42%の増加となり、それぞれ計画目標を高いレベルで達成することができました。今後も収益力を向上させ自己資本の増強を図っていきます。

### ◇単体自己資本比率の推移

(単位：%)

対象先	15年3月期	16年3月期	17年3月期	第11次 中計目標	対15年 3月期	17年3月期 実績対 11次中計
自己資本比率	8.87	9.41	10.30	9.5%程度	1.43	0.80
Tier I比率	7.87	8.41	9.29	8.5%程度	1.42	0.79



## 3. 地域貢献に関する情報開示等

- 当行では、平成15年3月期ディスクロージャー誌より地域貢献に関する開示項目を充実させています。これらと同様の内容は、当行のホームページ上でご覧いただけます。

地域貢献に関する情報開示等につきましては、お客様からご意見をいただくことで、より分かりやすい内容説明を心がけ、ディスクロージャー誌、ホームページ等に積極的に開示していきます。

### 3. 地域密着型金融推進（平成17年度～平成18年度）の取組み （1）新アクションプログラムの3つの柱と当行の目指す姿

新アクションプログラムの3つの柱である「事業再生・中小企業金融の円滑化」「経営力の強化」「地域の利用者の利便性向上」を推進していくにあたり、当行は新アクションプログラムの項目を網羅した第12次中期経営計画「α New STAGE 2007」を策定いたしました。この計画では、4つの経営課題とそれぞれ3つの重点課題を掲げ、これらを達成することで「お客様に信頼と利便性、高い満足度を提供する活力あふれる銀行」を目指していきます。

新アクションプログラムで示された3つの柱と当行の掲げる4つの経営課題および重点課題の関係は、相互に密接に結びついており、新中期経営計画の推進は、すなわち新アクションプログラムの推進を実現するものです。

#### 《1. 事業再生・中小企業金融の円滑化》

##### 企業再生と地域社会の活性化

- ①地域への貢献  
～経営支援・企業再生支援を通じた  
地域経済の活性化～
- ②中小企業向け金融の強化
- ③個人のお客様に対する生活支援への取組  
強化

##### 収益力の強化

- ①経営資源の選択と集中による新たなビジネス  
モデルの展開
- ②マーケティング力の高度化  
～データベースマーケティングの  
活用・強化～
- ③収益管理体制の強化

#### 《2. 経営力の強化》

##### 経営管理力の強化

- ①内部管理体制の強化
- ②コーポレート・ガバナンスの向上
- ③統合リスク管理体制の構築

#### 目指す銀行像

お客様に信頼と利便性、  
高い満足度を提供する  
活力あふれる銀行

お客様、株主、地域社会  
からの厚い信頼の獲得  
と従業員満足度の向上

#### 《3. 地域の利用者の利便性向上》

- ①お客様の満足度の向上  
～お客様の安全性重視の経営姿勢～
- ②地域のお客様の利便性向上に向けた情報  
開示の一層の充実
- ③人材の育成と行員の活力を引き出す体制の  
整備

### 3. 地域密着型金融推進（平成17年度～平成18年度）の取組み (2) 取組みの概要

#### 1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

地域経済活性化の担い手は、地域のお取引先企業であるとの認識のもと、お取引先の事業再生および地域金融の円滑化に全力で取り組んでいきます。これまでも企業経営相談室を中心として営業店、お取引先の三者一体となった事業支援・経営改善支援については高い実績をあげてまいりましたが、本計画においても、引続き経営の重要課題として捉え、取り組んでいきます。

こうした取組みを推進するために不可欠な人材の育成、ビジネス情報の提供、融資商品の開発、お客様に対する説明態勢の充実等総合的・効果的に推進するため以下のような具体的数値目標を掲げ、実行していきます。

#### 数 値 目 標

- |                              |          |                       |           |
|------------------------------|----------|-----------------------|-----------|
| ① 創業・新事業支援関連融資の取組み           | : 200件以上 | ⑤ 債務者数に対する管理対象先抽出率    | : 2%以上    |
| ② ベンチャー企業の営業店への紹介            | : 60社    | ⑥ 再生支援取組先数に対するランクアップ率 | : 10%以上   |
| ③ $\alpha$ BANKビジネスクラブ主催セミナー | : 20回開催  | ⑦ 中小企業再生支援協議会への案件持込み  | : 5先以上    |
| ④ ビジネスマッチング情報の提供             | : 360先   | ⑧ スコアリングを活用した無担保融資の実行 | : 400億円以上 |

#### (1) 創業・新事業支援機能等の強化

- 融資審査態勢を強化するため、「目利き」の養成について各種研修を充実させていくほか、「総合融資支援システム」の運用により、お取引先企業の創業・新事業起業に向けてスムーズに資金提供ができる態勢をより一層強化していきます。
- 「産業クラスターサポート金融会議※」への参加による継続的情報交換の実施、政府系金融機関、千葉県産業振興センターをはじめとする外部機関との連携を強化し、ベンチャー企業を発掘、営業店への紹介に注力していきます。

※ 「産業クラスターサポート金融会議」とは、地域の産業競争力強化を図るため、地域に集積する中小企業、大学等の研究者が活発に交流し、共同の技術開発や新規事業展開等が可能な産業集積を形成することを目的とした経済産業省が推進する「産業クラスター計画」を支援するために設置された機関です。

#### (2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

- 「 $\alpha$ BANKビジネスクラブ」を中心に経営情報やビジネスマッチング情報を提供する態勢を構築していますが、情報の質の向上に取組み、真にお役に立つ情報を提供できるよう推進していきます。
- 事業再生を要するお取引先企業への支援活動にとどまらず、営業情報の活用、法人取引に関する専門性の高い分野を加え、これまで蓄積してきたノウハウを活かし、お取引先企業のニーズに総合的に応えられる経営支援活動を展開していきます。

## 3. 地域密着型金融推進（平成17年度～平成18年度）の取組み

### （2）取組みの概要

#### （3）事業再生に向けた積極的取組み

- 中小企業再生支援協議会への人材派遣要請への対応、公認会計士、弁護士等外部専門家の具体的活用の継続等各関係者との連携をさらに強化し、さまざまな企業再生ノウハウの蓄積・共有化を図っていきます。

#### （4）担保・保証に過度に依存しない融資の推進

- 「格付自己査定システム」を定着させることでモニタリング態勢の強化を図り、お取引先企業のキャッシュフローを重視した融資審査態勢を確立します。これにより、信用リスクデータベースの充実を図り、「αBANKビジネスローン」をはじめとする中小企業向け無担保・無保証人の融資商品の商品性改定や新たな融資形態の開発・導入を検討する等中小企業金融への取組みを一層強化していきます。

#### （5）お客様への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化

- お客様との契約の締結に際しては、契約内容を十分に説明し、理解をいただいてから契約するよう態勢を整備し、徹底しました。今後研修においてお客様説明事務を徹底していくとともに、関連部署による「顧客説明態勢強化検討会」を定期的開催し、営業店での実施状況の確認、苦情事例の分析および改善策を協議する等お客様への説明態勢の強化を徹底していきます。
- お客様からの相談・苦情については、総務部お客様相談室において一元的に受け付ける態勢となっています。今後、苦情処理の基本とルールについて行内に周知徹底するとともに、研修等の開催により相談・苦情に対する行員のマインド面の充実を図る等、お客様重視の業務運営を経営の基本方針に据え、厳格に対応していきます。

#### （6）人材の育成

- 個々のレベルに合わせた学習が可能となる研修方法として、電子ネットワークを活用し、営業店で研修を受講できる研修インフラである「eラーニング」を導入することで、より効率的・効果的な研修態勢を整備していきます。
- 銀行員としての資質である「目利き」能力の向上に向け、引続き融資審査能力開発研修等を実施するとともに、研修教育プログラムの中でファイナンシャルプランナーや中小企業診断士をはじめとする各種資格取得を奨励するなど、コンサルティング能力、アドバイス能力の高い知的で親しみやすい金融アドバイザーの育成を行っていきます。

### 3. 地域密着型金融推進（平成17年度～平成18年度）の取組み (2) 取組みの概要

#### 2. 経営力の強化

求められる「経営力の強化項目」は、広範であり、かつ、それぞれに高い専門性が要求されています。当行はこれらの課題に対し、お客様の信頼に添えるべく高いレベルで充実させていくことを経営課題とし、取組んでいきます。的確なリスク管理によって高い収益性と健全性を実現させ、営業展開にあたっては適切な法令遵守態勢を維持向上させていきます。また、ITの戦略的活用により、効率性とお客様への利便性と安全性の提供を常に心がけ、追求していきます。

##### 数値目標

① 金融コンプライアンス・オフィサー資格の取得率 : 75%以上

② 金融個人情報保護オフィサー資格の取得者 : 300人以上

#### (1) リスク管理態勢の充実

- 平成19年3月末より導入のバーゼルⅡに基づいた新しい自己資本比率規制に備えるとともに、リスク管理の高度化への取組みを一層強化していきます。
- 市場リスク管理については、有価証券の保有限度額、損失限度額の設定を行い、管理するとともに先進的手法を取り入れたリスク管理態勢の高度化を図っていきます。これにより、有価証券運用をはじめとした適切なリスク管理に基づく資産運用態勢を強化していきます。
- 適切な自己査定や償却・引当を実施すべく各種研修を継続的に実施するとともに、担保評価の合理性を確保するための各種施策を実施します。また、平成16年10月にはお取引先の随時モニタリングを目的に「格付自己査定システム」の稼働を開始したことに伴い、「格付自己査定システム」を中心とした自己査定および償却・引当態勢の高度化を図っていきます。

#### (2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上

- 平成16年10月に導入した「収益管理システム」により、業務ポートフォリオ別の収益構造の分析等を行い、選択と集中による独自のビジネスモデルを展開していくことで収益力をさらに高め、企業価値の向上を追求していきます。
- 信用リスクデータベースの整備を図るべく、平成16年10月より「格付自己査定システム」を稼働させ、データの整備・蓄積を進めています。今後は、「総合融資支援システム」や「収益管理システム」を活用し、信用リスクデータの精緻化に基づく適正金利の実現を図っていきます。

## 3. 地域密着型金融推進（平成17年度～平成18年度）の取組み

### （2）取組みの概要

#### （3）ガバナンスの強化

- 平成18年3月期を目処に「企業内容等の開示に関する内閣布令」による「確認書」を提出することとし、必要な態勢整備を行います。また、平成20年3月期に導入が見込まれる「財務報告に係る内部統制」に対する検証態勢を整備していきます。

#### （4）法令遵守態勢の強化

- コンプライアンス態勢強化のための具体的な実践計画である「コンプライアンス・プログラム」を着実に実行し、コンプライアンス・マニュアル等の機能的活用や研修におけるコンプライアンスの徹底教育により、役職員一人ひとりのコンプライアンス意識の高揚と法令遵守態勢の一層の整備・強化を図っていきます。
- 平成17年4月の「個人情報保護法」の全面施行に伴い、お客様情報の管理については事務取扱規定の厳格化、行内ネットワークの整備強化、インターネットの使用制限等の対応を行っていますが、今後もお客様情報漏洩防止対策として更なる対策を講じ、適切なお客様情報の管理・取扱いの確保に取り組んでいきます。

#### （5）ITの戦略的活用

- ご預金、貸出金といった従来からの商品・サービスにとどまらず投資信託等の金融商品についてもオンライン管理化を進め、CRM※（カスタマー・リレーションシップ・マネジメント）を目指したデータベースの構築を推進します。これにより、金融商品を購入されたお客様の属性、購入した商品、年齢等のデータの蓄積・分析を行い、データベースマーケティングによりお客様が求める最良の金融商品を最適のタイミングで提供できる提案力を一段と高めていきます。

※ CRM（カスタマー・リレーションシップ・マネジメント）とは、お客様データベース等を活用しながら、お客様のニーズを高い精度で測定し、商品・サービスの利用可能性が高いと思われるお客様に対してセールスを行うマーケティング手法のことです。

- ご本人確認に指血流認証を使用した貸金庫の設置や、ATMでの個人向け国債の販売といった先進的取組みを行うなど利便性と安全性の更なる向上という観点からお客様ニーズに合った商品・サービスをタイムリーに提供していくとともに、店舗展開やATMの効率的な配置といったチャネル戦略をより一層高度化し、展開していきます。
- 総合融資支援システムを導入し、各種融資情報のデータ統合、システム化を図りました。これにより融資関連事務の効率化が図られるとともに、お取引先企業の情報をデータベース化し、さらに随時モニタリングシステムの活用によりお取引先企業の業況の変化に即応できる態勢を実現させ、融資申込みに対してよりタイムリーに資金供給できる態勢の強化に取り組んでいきます。



## 3. 地域密着型金融推進（平成17年度～平成18年度）の取組み

### （2）取組みの概要

#### 3. 地域の利用者の利便性向上

少子高齢化が進み、またいわゆる団塊の世代が一斉に退職期を迎えるなど社会構造は大きく変化しようとしています。このような時代に当行がお客様から真のパートナーとして選ばれるためには、さまざまなライフステージに応じ、資産形成のお手伝いや安全性に優れた貸金庫のご提供、また、退職後には年金のお受取りや豊かな生活設計のための有利な資産運用のお手伝い、さらには、遺言信託など資産承継まで含む付加価値の高い的確な商品・サービスをご提供していくことが求められているものと考えています。

当行は、「総合的資産運用提案型」のビジネスモデル推進を目指し、その実現のため人材の育成に力を入れ、また、アンケート調査やダイレクトメールの実施によりお客様のニーズの把握に努め、よりよい金融サービスの提供につなげていきます。

こうした取組みについて、さまざまな機会に容易にご理解いただけるよう、ホームページ、ディスクロージャー誌、マスメディア等を通じて積極的な情報開示を行っていきます。

#### 数 値 目 標

① 65歳以上先へのダイレクトメール送付	: 8万件以上	⑧ 返済相談会の開催	: 100回以上
② 65歳以上先へのテレマーケティング実施	: 4万件以上	（うち、休日相談会	: 10回以上）
③ 住宅取得者相談会の開催、対象人数	: 100回、500人以上	⑨ PFIへの取組み	: 4件以上
④ 千葉県内の住宅開発案件の獲得件数	: 200件以上	〔うち、平成17年度取組み	: 2件以上〕
⑤ 住宅業者向け説明会の開催、対象人数	: 190回、950人以上	〔うち、平成18年度取組み	: 2件以上〕
⑥ 資産運用相談員の任命	: 200名以上		
⑦ 年金相談会の開催	: 1,564回以上		
〔うち、平日相談会	: 1,440回以上〕		
〔うち、休日相談会	: 100回以上		
〔うち、休日セミナー	: 24回以上		

#### （1）地域貢献等に関する情報開示

- 地域貢献等に関する情報開示については、平成15年7月発刊のディスクロージャー誌から内容を大幅に拡充しました。また同時に、アンケートも行い、お客様の意見を取入れ、お客様にとって分かりやすいものとするよう取り組んでいます。今後も地域貢献に関する情報についてお客様に十分理解されるよう工夫し、よりよい情報開示を行うべく対応を継続していきます。



## 3. 地域密着型金融推進（平成17年度～平成18年度）の取組み

### （2）取組みの概要

#### （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

- お客様満足度の向上や多様化するお客様ニーズに対応した質の高い商品・サービスを提供していくために当行では、以前から長年にわたり「CSアンケート」を実施しています。今後もデータベースマーケティングの活用とともにお客様ニーズの積極的な把握を行い、サービスの高度化や差別化に役立てていくと同時に、お客様のご意見を積極的に経営に役立てていきます。  
なお、実施したアンケートの結果、お客様のご意見を踏まえて経営改善を行った項目等を平成18年6月30日までに公表いたします。
- 現在、高い稼働率にある貸金庫サービスについて、お客様のセキュリティに関するより高い要求に応えるため、貸金庫の増設を行い、さらにご本人確認に指血流認証システムを使用した貸金庫の導入をすすめていきます。
- 個人富裕層の方々の資産管理に対するニーズはますます高まってきます。特に、高齢者マーケットでの資産承継ビジネスについては、遺言信託業務として積極的にニーズに応えていきます。

#### （3）地域再生推進のための各種施策との連携等

- PFI（プライベート・ファイナンス・イニシアチブ）を中心とした地域活性化に向け、地域と一体となった取組みを継続し、地元経済の発展に寄与していきます。

### 3. 地域密着型金融推進（平成17年度～平成18年度）の取組み （3）目標とする経営指標

項 目	内 容	単 位	17/3期実績 (2005/3)	19/3期 (2007/3)
コア業務純益	業務純益＋一般貸倒引当金繰入額－債券5勘定戻	百万円	25,870	27,000
当期純利益		百万円	11,468	13,000
自己資本Tier I比率	自己資本比率の基本的項目	%	9.29%	10.5%程度
ROE（資本利益率）	当期純利益／株主資本（期中平残）	%	8.47%	8.5%以上
ROA（総資産利益率）	当期純利益／（総資産（平残）－支払承諾（平残））	%	0.41%	0.5%程度
不良債権比率	金融再生法基準による開示債権額／総与信	%	4.70%	3%台
OHR（経費対業務粗利益率）	経費（臨時的経費を除く）／業務粗利益	%	55.37%	55%程度
業務粗利益に占める 役務収支比率	役務収支／業務粗利益	%	7.96%	10%程度

## 4. 地域密着型金融推進計画

項 目	取組みおよび目標	具体策と実施スケジュール			
		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	①融資審査態勢の強化  目標：創業・新事業支援関連融資の取組み200件以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>業種別審査研修の実施</li> <li>審査トレーナー制度の実施</li> <li>総合融資支援システム（注1）の全面稼働</li> <li>政府系金融機関、中小企業支援センターとの連携強化</li> <li>創業・新事業支援ローン等融資商品の改定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第二地方銀行協会主催「目利き研修」へ参加</li> <li>業種別審査研修の実施</li> <li>審査トレーナー制度の実施</li> <li>貸出審査マニュアルの改定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>eラーニング（注2）を活用した審査能力向上のための研修を開始</li> <li>業種別審査研修の実施</li> <li>審査トレーナー制度の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業種別審査研修の実施（19年度以降、継続して実施）</li> <li>審査トレーナー制度の実施</li> </ul>
	②産学官の更なる連携強化  目標：ベンチャー企業の営業店への紹介60社以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>産学官とのネットワークにおける営業情報の活用</li> <li>上記を活用した企業紹介</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>左記を活用した企業紹介</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>左記を活用した企業紹介</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>左記を活用した企業紹介（19年度以降、継続して実施）</li> </ul>
(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	①経営情報やビジネスマッチング情報提供の一層の強化  目標：αBANKビジネスクラブ主催セミナー20回開催 目標：ビジネスマッチング情報の提供件数360先	<ul style="list-style-type: none"> <li>αBANKビジネスクラブ（注3）会員企業のニーズに応じた経営情報の積極的な提供（「セミナー」平成17年度上期、下期各5回開催）</li> <li>会員に対するアンケートの実施により「セミナー」の内容の見直し・充実を図る</li> <li>ビジネスマッチング情報提供</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>αBANKビジネスクラブ会員企業のニーズに応じた経営情報の積極的な提供（「セミナー」平成17年度上期、下期各5回開催）</li> <li>会員に対するアンケートの実施により「セミナー」の内容の見直し・充実を図る</li> <li>ビジネスマッチング情報提供（19年度以降、上記を継続して実施）</li> </ul>	
	②取引先企業企業に対する経営相談・支援機能の一層の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>企業再生支援活動に加え、対象先を拡大し、経営支援活動を展開</li> <li>管理対象先の定例訪問の実施（取引先企業のニーズの把握や具体的提案、営業情報・M&amp;A情報の収集）</li> <li>公認会計士、弁護士、政府系金融機関等外部専門家や外部機関の具体的活用の継続</li> </ul>			
	③要注意債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化と実績の公表  目標：債務者数に対する管理対象先抽出率2%以上 目標：再生支援取組先数に対するランクアップ率10%以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>経営改善計画遂行上の問題点を洗い出し、外部専門家や外部機関との連携を図り、営業譲渡やDDS（デット・デット・スワップ）（注4）といった融資手法の活用、営業協力等の更に踏み込んだ対応の実施</li> <li>要注意先債権等の健全化に関する進捗状況および実績を半期毎にホームページ等で公表（態勢整備状況、経営改善支援先数、ランクアップ先数、ランクアップにつながった経営改善・再生支援の代表的事例）</li> </ul>			
(3) 事業再生に向けた積極的取組み	①事業再生に向けた継続的取組み  目標：中小企業再生支援協議会への案件持込み5先以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>公認会計士、弁護士、「中小企業再生支援協議会」等外部専門家や外部機関の具体的活用の継続</li> <li>「中小企業再生支援協議会」への人材の派遣</li> <li>DDS（デット・デット・スワップ）活用の具体化</li> </ul>			
	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"> <li>第二地方銀行協会の「経営改善・事業再生情報交換制度」の活用と成功事例の開示</li> <li>「中小企業再生支援協議会」を活用した地元地方銀行との再生支援に係る情報交換とノウハウの共有化</li> </ul>			

## 4. 地域密着型金融推進計画

項 目	取組みおよび目標	具体策と実施スケジュール			
		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					
(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"> <li>総合融資支援システムの本稼働</li> <li>格付自己査定システム（注5）の定着による、随時モニタリング態勢の強化</li> <li>個人事業者向け無担保融資商品の開発</li> <li>スコアリング活用融資商品の商品性改善</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務制限条項を盛り込んだ融資制度（注6）の創設、約定書、特約書の制定検討</li> <li>動産担保・債権譲渡担保に関する規定の見直し</li> <li>第三者保証人の利用見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>担保・保証に過度に依存しない融資の推進</li> <li>格付自己査定システムの定着による、随時モニタリング態勢の強化（19年度以降、上記を継続して実施）</li> </ul>	
	②中小企業の資金調達手法の多様化	<ul style="list-style-type: none"> <li>格付自己査定システムの定着による信用格付制度の整備・強化</li> <li>責任財産限定型ローン、動産担保・債権譲渡担保融資、財務制限条項付融資商品の導入検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>責任財産限定型ローン（注7）等新融資商品の導入</li> <li>動産担保・債権譲渡担保に関する規定の見直し</li> <li>担保・保証に過度に依存しない融資商品の商品性の見直しおよび改定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>担保・保証に過度に依存しない融資商品の継続的見直し</li> <li>新たな中小企業向け融資商品等の導入検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>担保・保証に過度に依存しない融資商品の継続的見直し（19年度以降）</li> <li>格付自己査定システムの定着による信用格付制度の整備・強化の継続</li> </ul>
(5) お客様への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化	①お客様への説明態勢の一層の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>eラーニングを含む各種研修における顧客説明事務の徹底</li> <li>お客様説明態勢に関する意見交換を目的とした「顧客説明態勢強化検討会」の開催（19年度以降）</li> <li>上記の継続実施に加え、お客様説明態勢の定着度・充実度の確認</li> </ul>			
	②相談・苦情処理機能の一層の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>四半期毎の地域金融円滑化会議（注8）への参加</li> <li>集合研修の対象行員の拡大</li> <li>苦情相談事例集の発刊（毎月）および店内研修の実施</li> <li>苦情相談の分析および評価</li> <li>ブロック会議等における周知徹底</li> <li>業績評価による評価</li> <li>先進他行事例の研究（19年度以降、上記を継続して実施）</li> </ul>			
(6) 人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>選抜研修「融資審査能力開発研修」の実施</li> <li>外部専門研修等に参加した本部スタッフの支店訪問による指導</li> <li>研修内容の見直しおよび拡充</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>選抜研修「融資審査能力開発研修」の実施</li> <li>外部専門研修等に参加した本部スタッフの支店訪問による指導</li> <li>研修内容の見直しおよび拡充</li> <li>eラーニング講座の導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>選抜研修「融資審査能力開発研修」の実施</li> <li>外部専門研修等に参加した本部スタッフの支店訪問による指導</li> <li>研修内容の見直しおよび拡充</li> <li>eラーニング講座の内容の継続的見直し、内容の拡充</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>選抜研修「融資審査能力開発研修」の実施</li> <li>外部専門研修等に参加した本部スタッフの支店訪問による指導</li> <li>研修内容の見直しおよび拡充</li> <li>eラーニング講座の内容の継続的見直し、内容の拡充（19年度以降、上記を継続して実施）</li> </ul>	

## 4. 地域密着型金融推進計画

項 目	取組みおよび目標	具体策と実施スケジュール			
		17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期
2. 経営力の強化					
(1) リスク管理態勢の充実	①リスク管理の高度化	<ul style="list-style-type: none"> <li>市場リスクについて、B P V（ベースポイントバリュール）（注9）による管理手法を導入、リスクリミットを設定</li> <li>与信ポートフォリオ管理の（注10）結果分析の実施</li> <li>A T Mによる引出し限度額設定の取扱開始</li> <li>類推されやすい暗証番号の使用制限の取扱開始</li> <li>データのセンターサーバでの集中管理</li> <li>センターサーバへのアクセスのシステム管理</li> <li>ネットワークパソコンの保有データの暗号化</li> <li>債権書類本部集中化の移行作業（18年度下期完了の予定）</li> <li>生体認証システム（注11）を利用した貸金庫の設置（以降、継続して実施）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>与信ポートフォリオ管理の結果分析、見直しの継続</li> <li>「信用リスク計量化システム」の更改の検討</li> <li>キャッシュカードの不正使用による異常取引検知の開始</li> <li>I Cカードの導入検討</li> <li>電子帳票システムの導入</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「信用リスク計量化システム」の更改</li> <li>与信ポートフォリオ管理の結果分析、見直しの継続</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>与信ポートフォリオ管理の結果分析、見直しの継続（平成19年度以降）</li> <li>V a R（バリュアットリスク）（注12）を用いた市場リスク管理・運用手法の検討・導入</li> <li>債権書類本部集中化の移行作業完了</li> </ul>
	②自己査定、償却・引当の基準及び要領の適切性の維持と検証態勢の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>「格付自己査定システム」による自己査定の開始</li> <li>「自己査定基準」「自己査定要領」の改定</li> <li>自己査定説明会、自己査定研修会の開催</li> <li>担保評価の検証および見直しの継続（「掛目」の見直し）</li> <li>「信用格付監査要領」「資産の自己査定要領」「償却・引当の監査要領」の改定</li> <li>信用格付の正確性、資産の自己査定の正確性、償却・引当の正確性および償却・引当金総額の適切性・充分性の検証</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「自己査定基準」「自己査定要領」の内容の検証および見直しの継続</li> <li>自己査定説明会、自己査定研修会の開催継続</li> <li>担保評価の検証および見直しの継続（「掛目」の見直し）</li> <li>信用格付の正確性、資産の自己査定の正確性、償却・引当の正確性および償却・引当金総額の適正性・充分性の検証の継続的实施（19年度以降、上記を継続して実施）</li> </ul>		

## 4. 地域密着型金融推進計画

項目	取組みおよび目標	具体策と実施スケジュール			
		17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期
2. 経営力の強化					
(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"> <li>・営業店収益管理の個別スプレッド方式への移行（平成17年4月）</li> <li>・収益管理システムにおけるデータ蓄積および計数分析</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収益管理システムの営業店向けマニュアルの作成</li> <li>・収益管理システムにおけるデータ蓄積および計数分析</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・収益管理システムにおけるデータ蓄積および計数分析の継続（19年度以降、継続して実施）</li> </ul>	
	②信用リスク量計測の精緻化と内部格付制度の構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「格付自己査定システム」の定着</li> <li>・与信ポートフォリオ管理の結果分析の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・与信ポートフォリオ管理の結果分析、見直しの継続</li> <li>・信用格付と債務者区分の整合性の分析および検証</li> <li>・「信用リスク計量化システム」の更改検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・与信ポートフォリオ管理の結果分析、見直しの継続</li> <li>・「信用リスク計量化システム」の更改</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・与信ポートフォリオ管理の結果分析、見直しの継続</li> <li>・信用格付と債務者区分の整合性の分析および検証（19年度以降、上記を継続して実施）</li> </ul>
(3) ガバナンスの強化	○財務内容の適正性の確認	<ul style="list-style-type: none"> <li>・有価証券報告書等の作成プロセスの適正性・有効性を検証する態勢整備に向けた検討</li> <li>・外部監査人との情報交換会の実施</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・有価証券報告書等の作成プロセスの適正性・有効性の継続的検証</li> <li>・有価証券報告書等の作成プロセスの適正性・有効性を検証する態勢整備</li> <li>・外部監査人との情報交換会の実施（19年度以降、上記を継続して実施）</li> </ul>	
(4) 法令遵守態勢の強化	①営業店に対する法令等遵守状況の点検強化  目標：金融コンプライアンス・オフィサー資格の取得率75%以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス・プログラム（注13）の作成と達成状況のチェック</li> <li>・コンプライアンス・チェックリスト（注14）の活用によるコンプライアンス取組み状況および理解度等のチェック</li> <li>・研修の実施、事例研究</li> <li>・コンプライアンス連絡会（注15）における定期的情報交換および態勢の検証</li> <li>・検証の結果、リスク管理上の重要な問題点等について該当部署で協議、取締役会等へ報告（19年度以降、上記を継続して実施）</li> </ul>			
	②適切なお客様情報の管理・取扱いの確保  目標：金融個人情報保護オフィサー資格の取得者300人以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・研修の実施</li> <li>・データ管理の高度化</li> <li>・FAX誤送信防止対策の強化</li> <li>・個人情報管理台帳の整備</li> <li>・コンプライアンス連絡会における定期的情報交換および態勢の検証</li> <li>・個人情報保護管理態勢の検証</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営管理資料等の電子帳票化</li> <li>・コンプライアンス連絡会における定期的情報交換および態勢の検証</li> <li>・個人情報保護管理態勢の検証</li> <li>・検証の結果、リスク管理上の重要な問題点等について該当部署で協議、取締役会等へ報告（19年度以降、上記を継続して実施）</li> </ul>		
(5) ITの戦略的活用		<ul style="list-style-type: none"> <li>・ATMの機能強化               <ul style="list-style-type: none"> <li>①平成17年上期；引出限度額設定取扱い、外貨預金取扱通貨の追加</li> <li>②平成17年下期；新型個人向け国債の取扱い</li> </ul> </li> <li>・マルチペイメントネットワーク（注16）を利用したサービス強化</li> <li>・生体認証システムを利用した貸金庫の設置</li> <li>・データベースマーケティング（注17）の活用によるお客様ニーズにあった適時・適切な商品・サービスの提供（19年度以降、上記を継続して実施）</li> </ul>			

## 4. 地域密着型金融推進計画

項目	取組みおよび目標	具体策と実施スケジュール			
		17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期
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	○充実した分かりやすい地域貢献に関する情報開示の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域貢献に関するより分かりやすい情報の開示（ディスクロージャー誌、ミニ・ディスクロージャー誌の発刊、ホームページへの掲載）</li> <li>・お客様等に対して「どのような内容、方法で情報開示を行ったらよいのか」というアンケートの継続実施、ディスクロージャー誌への反映</li> <li>・ホームページのリニューアル（地域情報の充実、利用者からの質問・相談等に対するQ&amp;Aの充実 等）（19年度以降、上記を継続して実施）</li> </ul>			
(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	①お客様ニーズの把握 目標：65歳以上先へのダイレクトメールの送付 8万件以上 目標：65歳以上先へのテレマーケティングの実施 4万件以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様ニーズの吸収を図り、質の高いサービスの提供に向けたダイレクトメール、テレマーケティングの実施</li> <li>・お客様に対するよりよい商品・サービスの提供を目的とした「CSアンケート」の実施</li> <li>・CSアンケート結果の分析、経営への反映</li> <li>・CSアンケート内容、方法等の検証、見直しの継続</li> <li>・CSアンケート結果に基づく業務改善事項等の公表（平成18年6月末）（19年度以降）</li> <li>・CSアンケートの実施および見直しの継続</li> </ul>			
	②取引チャネルの強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ATMの効率的な配置</li> <li>・アイワイバンク銀行との提携</li> <li>・貸金庫の増設（本人確認の生体認証システムの導入）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ATMの効率的な配置</li> <li>・店舗のリニューアル</li> <li>・貸金庫の増設（本人確認の生体認証システムの導入）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ATMの効率的な配置</li> <li>・貸金庫の増設（本人確認の生体認証システムの導入）（19年度以降、上記を継続して実施）</li> </ul>	
	③ライフプランに沿った住宅ローン等資金調達ニーズへの対応 目標：住宅取得者相談会の開催 100回（500人）以上 目標：県内住宅開発案件の獲得 200件以上 目標：住宅業者説明会の開催 190回（950人）以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ローンプラザの営業力の強化</li> <li>・住宅ローン自動審査システムの稼働、運用の強化</li> <li>・新規住宅取得者に対する土・日・祝日および営業店時間外営業店舗としての機能の拡充に向けた相談態勢の整備（平成19年度以降）</li> <li>・新規住宅取得者に対する相談機能の一層の強化</li> </ul>			
	④資産運用サービスの提供 目標：資産運用相談員の任命 200名以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行員のコンサルティング能力の一層のレベルアップによるお客様のライフプランにおける多様な資産運用ニーズへの対応（行内内部資格試験「金融商品販売リーダー」資格制度（注18）の充実）</li> <li>・遺言信託業務への参入（平成19年度以降）</li> <li>・資産運用相談員制度（注19）の定着、制度の見直し</li> </ul>			
	⑤年金相談会の実施 目標：年金相談会開催 平日相談会1,440回以上 休日相談会100回以上 休日セミナー24回以上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・少子高齢化社会の進展を踏まえた年金に関する相談態勢の充実（19年度以降、継続して実施）</li> </ul>			



## 4. 地域密着型金融推進計画

項 目	取組みおよび目標	具体策と実施スケジュール			
		17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期
3. 地域の利用者の利便性向上					
(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	◎個人のお客様に対する生活支援への取組み  目標：返済相談会開催 100回以上 内、休日相談会10回以上	・個人版再生支援として、個人のお客様に対する生活支援への取組みの強化 ・返済相談会、休日返済相談会の開催 (19年度以降、上記を継続して実施)			
(3) 地域再生推進のための各種施策との連携等	○PFI事業の推進  目標：PFIへの取組み 平成17年度中2件取組み 平成18年度中2件取組み	・地域活性化に向けた地域と一体となった取組みの継続的推進 ・千葉県内のPFI（プライベート・ファイナンス・イニシアチブ）（注20）案件について地方公共団体や地元金融機関等との一層の連携強化 (19年度以降、上記を継続して実施)			

## 4. 地域密着型金融推進計画

### 用語の解説

- (注 1) 総合融資支援システム : 各種融資情報のデータ統合・システム化により融資業務の効率化を行い、本来業務である営業活動への回帰、競争力強化を図ることを基本コンセプトとしています。融資情報のデータ統合により、融資業務のスピード化を実現し、データの蓄積により魅力ある商品の提供が可能となります。
- (注 2) e-ラーニング : インターネットなどの電子ネットワークを使用して手元のパソコンの画面上で行う人事教育システムのことです。コンピュータとネットワークさえあれば、いつでもどこでも学ぶことができる教育手法です。
- (注 3)  $\alpha$ BANKビジネスクラブ : お客様へのサービス向上を目的に地域で事業を営むお取引企業を会員として設立し、取引先の紹介や各種セミナー、講演会等を通じて会員企業の人材育成や交流、会員企業同士の交流・経済活動のお手伝いをしています。
- (注 4) DDS (デット・デット・スワップ) : 金融機関の既存の貸付金を他の債権より返済の優先順位が劣後するローンへ変更することをいいます。
- (注 5) 格付自己査定システム : 総合融資支援システムの基本コンセプトに基づき、自己査定作業の効率化のため、融資先の決算期に合わせた原則年1回の格付・自己査定を実施します。貸出金の返済履行状況や預金取引状況を随時モニタリングすることにより、効率的かつタイムリーな融資先の管理・指導を行うことができます。
- (注 6) 財務制限条項を盛り込んだ融資制度 : 財務制限条項付き融資とは、債務者が自らの財務状況(利益・キャッシュフロー・自己資本・借入金残高等)を一定以上に維持することを、融資契約上で明確に約する融資制度をいいます。
- (注 7) 責任財産限定型ローン : 債務履行の責任財産を融資対象物件および賃貸収入のみに限定し、その他の財産への債務履行請求を行わない融資をいいます。
- (注 8) 地域金融円滑化会議 : 金融庁の「貸し渋り・貸し剥がしホットライン」に寄せられた情報や、各金融機関等に寄せられた苦情・相談等に関し意見交換を行うため、都道府県毎に設置され、半期毎に開催されています。金融当局、地域金融機関および関係業界団体から構成されています。
- (注 9) BPV (ベースポイントバリュー) : 一定の相場変動における有価証券の時価評価額の損益変動額を利用した市場リスク管理手法です。
- (注10) 与信ポートフォリオ管理 : 貸出先を業種別、企業規模別、信用格付別等に区分し、特定の区分に貸出先が集中しないよう管理することをいいます。
- (注11) 生体認証システム : 人の静脈パターン、虹彩、指紋等、身体的特徴により本人確認を行う方法であり、暗証番号やパスワードに比べて“なりすまし”のしにくい認証方法です。
- (注12) VaR (バリューアットリスク) : 過去のデータに基づく統計を利用し、市場の動きに対して被る可能性のある想定最大損失額により市場リスク量を計測するリスク管理手法です。
- (注13) コンプライアンス・プログラム : コンプライアンスを実現させるための具体的な実践計画(規定の整備、内部統制の実施計画、行員の研修計画など)をいいます。
- (注14) コンプライアンス・チェックリスト : 全行員(パートを含む)に対して半期に一度、コンプライアンスの個人別取組み状況及び理解度等の確認をするためのチェックシートです。
- (注15) コンプライアンス連絡会 : コンプライアンス本部担当部署で構成され、コンプライアンスについて協議します。
- (注16) マルチペイメントネットワーク : 利用者がATM、電話、パソコン等の各種チャネルを利用して公共料金の支払等のサービスができるように、料金の収納機関と金融機関との間を結んだシステムインフラのことです。このインフラを利用したサービスには、収納サービス、口座振替受付サービス等があります。  
(収納サービス) 公共料金・税金等の支払が金融機関のATMや電話、パソコン等でできるサービスがあります。  
(口座振替受付サービス) 収納機関の店頭端末によりキャッシュカードで口座振替契約が行えるサービスがあります。
- (注17) データベース・マーケティング : お客様の属性や過去の取引履歴等をデータベースに記録して、それぞれのお客様に合ったサービスをタイムリーに提供するマーケティング手法のことです。
- (注18) 「金融商品販売リーダー」資格制度 : 当行で取扱っている金融商品(主に投資信託、個人年金保険)の研修および試験を通して金融商品の正確な知識の習得とお客様への説明責任を果たすことができる行員の育成を目指したものです。この資格は、一次(講義、面接試験)、二次(講義、筆記試験)の2回の試験に合格して取得できることになっています。資格取得者は、セールスから契約までを単独で行うことが可能となります。
- (注19) 資産運用相談員制度 : 窓口でのコンサルティングによる金融商品提案能力を重視した資格制度です。1次筆記試験に合格した行員(国家資格でありますファイナンシャル・プランナー2級以上の資格保有者は免除)が2次面接試験に合格して取得できます。窓口での金融相談の提案力向上を目的としています。
- (注20) PFI (プライベート・ファイナンス・イニシアチブ) : 公共施設等の建設、維持管理、運営等を民間の資金、経営能力および技術的能力を活用して行う新しい手法です。