



## 地域密着型金融推進計画の進捗状況

(平成17年4月～平成18年3月)

平成18年5月

京葉銀行

## 目 次

■ 1. 取組みの概要について	…	1~4	ページ
■ 2. 数値目標に対する平成17年4月から平成18年3月までの実績等	…	5	ページ
■ 3. 計数目標に対する平成18年3月末の実績	…	6	ページ
■ 4. 地域密着型金融推進計画の具体的進捗状況	…	7~16	ページ
■ 5. 平成17年度（17年4月~18年3月）の経営改善支援の取組み実績等	…	17	ページ
■ 6. 平成17年度下期（17年10月~18年3月）の経営改善支援の取組み実績等	…	19	ページ

# 1. 取組みの概要について

## 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組みました。事業再生・中小企業金融の円滑化につきましては、本部に地域の企業との新たなお取引を開拓する担当を配置し、各営業店と連携してお取引を進める態勢を新たに整備するとともに平成17年8月より本稼働しました「総合融資支援システム」の活用により、創業・新事業関連融資をはじめお取引先の資金申込みに対するタイムリーな資金供給態勢をさらに強化しました。こうした取組みにより、平成17年度については新たに2,294先の法人のお取引先との融資取引を開始しました。今後、本部法人開拓部門を強化していくとともに、総合融資支援システムにより蓄積されたデータの分析結果に基づいて、融資新商品の拡充はもとより各種融資商品の改定や融資審査能力のより一層の向上に取組んでいきます。

一方、事業再生・経営改善支援への取組みにつきましては、企業経営相談室を融資第一部から独立させるなど態勢をさらに強化し、融資のお取引のある15,588先のうち「経営改善支援」の対象としておりますお取引先409先に対しまして、平成17年4月より平成18年3月までに59先の債務者区分の上位遷移を実現しました。

### (1) 創業・新事業支援機能等の強化

- ① 融資審査態勢の高度化、融資業務の効率化を目指して開発した「総合融資支援システム」の本稼働により、お取引先全ての資金申込みに対してスコアリング（当行内部格付け※1、CRD※2の評点）分析を含めた事前調査を行い、支店長の実査・面談による確認をした上で、即決できる態勢を強化しました。今後、蓄積したデータの分析結果を基に、融資審査態勢のさらなる高度化に取組んでいきます。

※1 内部格付けとは、債務者または個別の与信案件について、信用度に応じた分類を行うための制度であり、与信ポートフォリオ管理、個別案件のプライシング等に活用しています。

※2 CRDとは、中小企業信用リスクデータベースの略で、信用保証協会や政府系金融機関、民間金融機関のほか、中小企業庁、日本銀行、格付会社、証券会社など200機関の会員によって構成され、わが国における中小企業に関する最大のデータベース機関です。

- ② ベンチャー企業の営業店への紹介、財団法人千葉県産業振興センターとの業務協力に関する契約の締結等、産学官のネットワークの構築・活用を通じてベンチャー企業や新事業へのスムーズな資金供給に努めました。

### (2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

- ① 千葉県内のハウスメーカーである「株式会社新昭和」と約50万人の会員を持つ「生活協同組合ちばコープ」グループの「株式会社コープサービスちば」とのジョイントにより、「住宅品質確保促進法」における耐震等級で最高レベルの耐震性を有する20年保証システム付高品質住宅の共同開発のお手伝いをするなど、αBANKビジネスクラブや行内の情報網を駆使し、営業開発部営業渉外グループを中心に営業情報の提供を積極的に実施したことで、ビジネスマッチングの成約等の実績に結びつきました。
- ② これまで蓄積してきましたノウハウを活かし、M&A等の経営支援業務を通じて地域活性化への取組みをさらに強化するため、平成17年4月に組織改定を行い、「企業経営相談室」を「融資第一部」より独立させました。

## 1. 取組みの概要について

- ③ お取引先に対する財務面からのアドバイスや各種計数の管理等を行うなどお取引先の経営支援活動を積極的に展開した結果、融資のお取引のある15,588先の中から企業再生の専担部署である企業経営相談室が「経営改善支援」の対象としておりますお取引先409先について、営業店と連携して企業再生に向けた諸施策を実施し、59先について債務者区分の上位遷移を実現しました。

### (3) 事業再生に向けた積極的取組み

- ① 千葉県中小企業再生支援協議会への行員の派遣、第二地方銀行協会の「経営改善・事業再生情報交換制度」の利用等、外部機関等との連携によるお取引先の経営支援活動を行っています。
- ② 当行を含む千葉県内の11の金融機関は、金融面での中小企業の再生支援の強化を目的に中小企業基盤整備機構等との共同出資による地域特化型企業再生ファンドの「千葉中小企業再生ファンド」を設立しました。

### (4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等

- 総合融資支援システムの稼働による各種融資データの統合、システム化が図られ、保証人不要の融資商品「無保証人融資制度」の取扱いを平成17年10月より開始したほか、同年11月には「財務制限条項付融資制度」の取扱いを開始するなど担保・保証に過度に依存しない形態の融資商品を拡充しました。また、新たに「責任財産限定型ローン」、動産担保・債権譲渡担保融資の導入に向けた具体的検討を行うなど中小企業の資金調達手法の多様化に積極的に取り組んでいます。

### (5) お客様への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化

- ① お客様への説明態勢につきましては、行内諸規定を徹底するため、研修の実施をはじめ行内関連部署との情報交換を行うなど態勢をさらに強化しました。今後とも、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 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、円滑な資金供給に関する各行の取組みについて積極的な意見交換を行い、業務運営に役立てています。
- ③ 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」を毎月発行し、事例を学ぶことにより行員のマインドの向上や能力のレベルアップを図る等相談・苦情の発生防止に努めています。

### (6) 人材の育成

- 第二地方銀行協会主催の「目利き」能力強化（応用）研修へ、融資第一部の行員3名を派遣し、行内研修においては、業種別審査研修を5回開催し、135名の行員が受講しました。また、若手行員の育成を目的に営業店の行員30名を融資第一部審査グループに審査トレーニーとして受入れ、案件審査業務に当たらせました。人材の育成につきましては、持続的な課題として捉え、外部研修の活用とともに平成17年10月より導入したインターネットを利用した行内研修システムの「eラーニング講座」の拡充にも取り組んでいきます。

# 1. 取組みの概要について

## 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、お客様の信頼に応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、取り組んでいます。

具体的には、「偽造キャッシュカード犯罪防止」や「お客様情報の漏えい防止」等への取組みをはじめ、信用リスク、市場リスク等各種リスク管理の高度化に向けた対応を行っています。

今後ともお客様、地域社会からの厚い信頼がなければ地域金融機関である当行の成長はあり得ないとの認識のもと、内部管理態勢の強化に努めていきます。

### (1) リスク管理態勢の充実

- ① 適切な自己査定及び償却・引当の実施、信用リスク、市場リスク等各種リスクの特性に応じた適切なリスク管理を行っています。
- ② 偽造キャッシュカード犯罪防止等への取組みとして、平成17年11月29日に警察庁より振込め詐欺の被害拡大防止のためATM利用限度額の低額設定が要請され、ATM利用限度額の引下げに速やかに対応しました。
- ③ お客様情報の漏えい防止のための厳格な情報管理への取組みとして、お客様情報をはじめ各種経営情報等を記した帳票の大半を段階的に紙から電子データでの管理・閲覧へと移行させていくため、電子帳票システムの導入を開始しました。また、スパイウェア、フィッシング詐欺対策について、当行のホームページを利用されるすべてのお客様が無料でセキュリティソフトをご利用できるようになっています。

### (2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上

- 収益管理システムの導入により、実効性のある収益把握と採算管理を反映した営業推進活動が可能となるなど、収益管理態勢のレベルアップを図りました。

### (3) ガバナンスの強化

- 財務報告に係る内部統制として、外部機関とアドバイザリー契約を締結し、有価証券報告書等の作成プロセスの適正性および有効性の検証態勢等の整備・強化に努めています。

### (4) 法令遵守態勢の強化

- 優れた行動規範に裏打ちされた企業行動がお客様や地域社会の信頼を得るとの認識のもと、コンプライアンスの取組み状況の定期的な検証、コンプライアンス研修の実施など態勢のより一層の強化に取り組みました。

### (5) ITの戦略的活用

- データベース・マーケティングを活用し、お客様の利便性を考慮したATMの効果的な配置を行うとともに、新型5年固定の個人向け国債のATMでの販売開始等機能の拡充、指静脈認証システムを利用した貸金庫を成田西支店（平成17年6月）、新習志野支店（平成17年7月）、ユーカーリが丘支店（平成17年10月）、松ヶ丘支店、蘇我支店（平成18年3月）の5カ店に導入するなど効果的なIT投資を積極的に進めました。

# 1. 取組みの概要について

## 3. 地域の利用者の利便性向上

「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、「総合的資産運用提案型」のビジネスモデルを推進し、お客様のライフステージに応じたさまざまな資産運用相談を展開しています。

また、当行ではお客様の声を広く銀行業務に活かしていくため以前より「CSアンケート」を実施していますが、新たに営業店においてお客様のニーズを直接お聞きするための担当者20名を任命しました。これからもCSアンケートやお客様のご要望などに真摯に耳を傾け、お客様の声を経営に活かし、お客様満足度の向上に努めていきます。

### (1) 地域貢献等に関する情報開示

- 地域への貢献に関する情報開示として平成17年3月期ディスクロージャー誌を10,000部、ミニ・ディスクロージャー誌を52,800部、また、平成17年9月期中間ディスクロージャー誌を52,000部発刊しました。

これらと同様の内容は、ホームページでご覧いただけます。今後も地域貢献に関する情報開示等につきましては、お客様の意見を広く取り入れ、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、ホームページ等により開示していきます。

### (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 お客様満足度調査として、「CSアンケート」を定期的実施し、お客様からの要望や苦情を支店および本部各部署に還元しました。また、お客様のニーズを商品・サービス等の企画や開発に役立てることを目的として、営業店20カ店にお客様のニーズを直接お聞きする担当者を任命しました。引続きCSアンケートやお客様のご要望などに真摯に耳を傾け、よりよい商品・サービスの提供を通じて、お客様満足度の向上に努めていきます。
- ② 「総合的資産運用提案型」のビジネスモデルを推進し、住宅取得相談、資産運用相談、年金相談などお客様のライフステージに応じた資産運用のお手伝いをしています。今後、相続に関連する相談業務にも積極的に取組み、ワンストップ化によるトータルな資産運用相談を展開していきます。
- ③ お客様の利便性の向上を目的として、「お客様に便利でやさしいお店づくり」をテーマに、これまで以上のご満足をお届けできるよう、使いやすさに配慮した店舗として、五井支店に続いて、松ヶ丘支店と蘇我支店をリニューアルオープンしました。
- ④ 個人のお客様に対する生活支援への取組みとしまして、返済相談グループのスタッフが住宅ローンなどの返済に係る返済相談会を開催しています。

### (3) 地域再生推進のための各種施策との連携等

- ① 地域活性化に向けた地域と一体となった取組みを行い、千葉県警察本部新庁舎建設や東京国際空港国際線地区の整備事業に関するPFI事業に金融団として参加する予定となりました。
- ② 国際的なキャンパスタウンを目指しているつくばエクスプレス柏の葉キャンパスタウン駅周辺の街づくりにおいて、当行を中心とする企業グループは「柏の葉国際学術研究都市へのサステナブル・エンジン」（＝持続的成長を可能とする推進機能）をコンセプトに、国際的に通用する居住や滞在、あるいは商業・研究・医療、そして福祉・文化といった多機能を共生・融合させることにより、街としての奥行きを広げ、新たな都市文化や創造的な活動を育む土壌を培っていくという提案を行い、採用されました。

## 2. 数値目標に対する平成17年4月から平成18年3月までの実績等

目 標 項 目	2年間の計画期間中の数値目標	平成17年4月～18年3月		
		17年度中目標	17年度実績	17年度達成率
①創業・新事業支援関連融資の取組み	200件以上	100件以上	116件	116.0%
②ベンチャー企業の営業店への紹介	60社以上	20社以上	23社	115.0%
③αBANKビジネスクラブ主催セミナー開催	20回	10回	16回	160.0%
④ビジネスマッチング情報の提供	360先	160先	426先	266.2%
⑤債務者数に対する管理対象先抽出率	2%以上	—	2.6%	—
⑥再生支援取組先数に対するランクアップ率	10%以上	—	14.4%	—
⑦中小企業再生支援協議会への案件持込み	5先以上	—	6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	200億円以上	457億円	228.5%
⑨金融コンプライアンス・オフィサー資格の取得率	75%以上	—	75.2%	—
⑩金融個人情報保護オフィサー資格の取得者	300人以上	—	343人	—
⑪65歳以上先へのダイレクトメールの送付	8万件以上	3万件以上	54,218件	180.7%
⑫65歳以上先へのテレマーケティングの実施	4万件以上	1万5千件以上	20,582件	137.2%
⑬住宅取得者相談会の開催	100回以上 (500人以上)	40回以上 (200人以上)	107回 (790人)	267.5% 395.0%
⑭県内住宅開発案件の獲得	200件以上	100件以上	115件	115.0%
⑮住宅業者説明会の開催	190回以上 (950人以上)	90回以上 (450人以上)	166回 (804人)	184.4% 178.6%
⑯資産運用相談員の任命	200名以上	100名以上	103名(任命予定者)	103.0%
⑰年金相談会開催	平日相談会 1,440回 休日相談会 100回 休日セミナー 24回	720回程度 50回程度 12回程度	743回 68回 12回	103.1% 136.0% 100.0%
⑱返済相談会開催(うち、休日相談会)	100回(10回)以上	48回(4回)以上	77回(4回)	160.4% (100.0%)
⑲PFIへの取組み	平成17年度中 平成18年度中	2件以上	2件	100.0%

### 3. 計数目標に対する平成18年3月末の実績

項目	内容	単位	19/3期目標 (2007/3)	18/3期目標 (2006/3)	18/3期実績 (2006/3)
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	27,000	26,000	26,112
当期純利益		百万円	13,000	12,000	12,691
自己資本Tier I比率	自己資本比率の基本的項目	%	10.5%程度	9.8%程度	10.05%
ROE（資本利益率）	当期純利益／株主資本（期中平残）	%	8.5%以上	8.5%以上	9.11%
ROA（総資産利益率）	当期純利益／（総資産（平残）－支払承諾（平残））	%	0.5%程度	0.45%程度	0.45%
不良債権比率	金融再生法基準による開示債権額／総与信	%	3%台	4.2%程度	3.97%
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%程度	55%程度	55.72%
業務粗利益に占める 役務収支比率	役務収支／業務粗利益	%	10%程度	9%程度	10.73%



## 4. 地域密着型金融推進計画の具体的進捗状況（平成17年4月～平成18年3月）

項目	取組みおよび目標	実績 17年4月～18年3月	具体策と実施スケジュール		進捗状況	
			17年度	18年度	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月
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	<p>目標：創業・新事業支援関連融資の取組み200件以上</p> <p>実績：創業・新事業支援関連融資の取組み116件</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業種別審査研修の実施</li> <li>審査トレーニー制度の実施</li> <li>総合融資支援システム（注1）の本稼働</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> <li>第二地方銀行協会主催「目利き研修」へ参加</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（19年度以降、継続して実施）</li> <li>審査トレーニー制度の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業種別審査研修を5回開催し、延べ135名が受講しました。（17年7月、9月、11月、12月、18年1月）</li> <li>審査トレーニー制度による研修を実施し、30名を受入れました。（17年7月、11月、12月、18年1月、2月）</li> <li>第二地方銀行協会主催「目利き」能力強化（応用）研修へ3名を派遣しました。（17年9月、12月、18年2月）</li> <li>融資審査態勢を高度化し、融資業務の効率化を目指して開発した総合融資支援システムが本稼働したことにより、お取引先全ての資金申込みに対してスコアリング（当行内部格付け、CRDの評点）分析を含めた事前調査を行い、支店長の実査・面談による確認をした上で即決できる態勢を整備・強化しました。（17年8月）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>業種別審査研修を3回開催し、延べ81名が受講しました。（17年、11月、12月、18年1月）</li> <li>審査トレーニー制度による研修を実施し、28名を受入れました。（17年11月、12月、18年1月、2月）</li> <li>第二地方銀行協会主催「目利き」能力強化（応用）研修へ2名を派遣しました。（17年12月、18年2月）</li> <li>政府系金融機関との連携を強化し協調融資を行いました。（取扱金額1,430百万円）</li> <li>法律の施行および各種改正、総合融資支援システムの稼働等に対応して貸出審査マニュアルを改定しました。（18年3月）</li> </ul>
	②産学官の更なる連携強化	<p>目標：ベンチャー企業の営業店への紹介60社以上</p> <p>実績：ベンチャー企業の営業店への紹介23社</p>	<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（19年度以降、継続して実施）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>産学官のネットワークの構築・活用を通じてベンチャー企業や新事業へのスムーズな資金供給に努め、平成17年度を通して23社のベンチャー企業を営業店に紹介しました。</li> <li>地域の研究開発型企業の育成、ベンチャー企業の創出による地域経済の発展を図っていくことを目的に（財）千葉県産業振興センターと「業務協力に関する覚書」を締結しました。（17年6月）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>産学官のネットワークの構築・活用を通じてベンチャー企業や新事業へのスムーズな資金供給に努め、平成17年10月から18年3月までに18社のベンチャー企業を営業店に紹介しました。</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	<p>目標：αBANKビジネスクラブ主催セミナー20回開催</p> <p>目標：ビジネスマッチング情報の提供件数360先</p> <p>実績：αBANKビジネスクラブ主催セミナー16回実施</p> <p>実績：ビジネスマッチング情報の提供件数426先</p>	<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、18年度各10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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「αBANKビジネスセミナー」を16回開催しました。</li> <li>【17年4月～9月の開催セミナー】 新入社員・若手社員セミナー、高品質スーパーマーケット視察ツアー、次世代トップリーダー養成講座（経営編、組織編、労務管理編、財務マネジメント編）、そこが知りたい！個人情報保護法、日経ベンチャー経営セミナー</li> <li>「αBANKビジネスクラブ」や行内の営業情報を駆使し、営業渉外グループを中心に営業情報の提供を積極的に実施した結果、ビジネスマッチングの成約等の実績に結びつきました。具体的には、千葉県内のハウスメーカーである「株式会社新昭和」と約50万人の会員を持つ「生活協同組合ちばこープ」グループの「株式会社こープサービスタバ」とのジョイントにより、「住宅品質確保促進法」における耐震等級で最高レベルである「等級3」の耐震性を有する20年保証システム付高品質住宅の共同開発のお手伝いをしました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「αBANKビジネスセミナー」を8回開催しました。</li> <li>【17年10月～18年3月の開催セミナー】 “他人事ではない”定年延長対策セミナー、次世代トップリーダー養成講座（広報と会計・財務の基礎知識、コーチング編、トップリーダーがなすべきこと編）、“これで儲ける！”変革型営業リーダーの極意、中間管理者セミナー、会社を伸ばす！決算書使いこなし術、お客様対応スキルアップ講座</li> </ul>	

## 4. 地域密着型金融推進計画の具体的進捗状況（平成17年4月～平成18年3月）

項目	取組みおよび目標	実績 17年4月～18年3月	具体策と実施スケジュール		進捗状況	
			17年度	18年度	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月
1. 事業再生・中小企業金融の円滑化						
(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	②取引先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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お取引先企業の持つ優良事業部門を主体に据え、不採算部門を大胆に処理すること併せ、特定目的会社の協力のもと、大手銀行数行から債権を買取る資金を融資しました。このことにより実質的な総債務の圧縮につながり、再生を図ることができました。こうして、これまで蓄積してきましたノウハウを活かし、M&amp;A等の経営支援業務を行い、地域活性化への取組みをさらに強化するため、組織改定を行い、「企業経営相談室」を「融資第一部」より独立させました。（17年4月）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>お取引先に対する財務面からのアドバイスや各種計数の管理等を行うなどお取引先の経営支援活動を積極的に展開しました。</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	<p>目標：債務者数に対する管理対象先抽出率 2%以上</p> <p>実績：債務者数に対する管理対象先抽出率 2.6%</p> <p>目標：再生支援取組先数に対するランクアップ率 10%以上</p> <p>実績：再生支援取組先数に対するランクアップ率 14.4%</p>	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>融資のお取引のある15,588先の中から企業再生の専担部署である企業経営相談室が経営改善支援の対象とするお取引先409先について営業店と連携して企業再生に向けた諸施策を実施し、59先について債務者区分の上位遷移を実現しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>平成17年度下期について、企業経営相談室が経営改善支援の対象とするお取引先319先について営業店と連携して企業再生に向けた諸施策を実施し、25先について債務者区分の上位遷移を実現しました。</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	<p>目標：中小企業再生支援協議会への案件持込み 5先以上</p> <p>実績：中小企業再生支援協議会への案件持込み 6先</p>	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>千葉県中小企業再生支援協議会へ当行の行員1名を派遣し、引続き同協議会と連携しながらお取引先の支援活動を実施し、再生案件6先を持ち込みました。これにより、同協議会への15年度以降の累計持込案件数は、14先となりました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引続き千葉県中小企業再生支援協議会を活用し、引続き同協議会と連携しながらお取引先の支援活動を実施し、新たに再生案件2先を持ち込みました。</li> <li>当行を含む千葉県内の11の金融機関は、中小企業の金融面での中小企業の再生支援の強化を目的に中小企業基盤整備機構等との共同出資による地域特化型企業再生ファンドの「千葉中小企業再生ファンド」を設立しました。</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>千葉県中小企業再生支援協議会への当行の行員の派遣により地元地方銀行との再生支援に係る情報の収集、ノウハウの共有化を進めました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>第二地方銀行協会において、再生支援等に係る情報を所属する各行が利用できるよう設けられている「経営改善・事業再生情報交換制度」に当行における経営改善事例を開示するとともに他行情報を活用しました。</li> <li>第二地方銀行協会開催の「再生支援能力強化研修会（応用研修）」において当行の企業再生支援に係る講演を行いました。（18年3月）</li> </ul>	

## 4. 地域密着型金融推進計画の具体的進捗状況（平成17年4月～平成18年3月）

項目	取組みおよび目標	実績 17年4月～18年3月	具体策と実施スケジュール		進捗状況	
			17年度	18年度	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月
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	<p>①担保・保証に過度に依存しない融資の推進</p> <p>目標：スコアリングを活用した無担保融資の実行 400億円以上</p> <p>実績：スコアリングを活用した無担保融資の実行 457億円</p> <p>②中小企業の資金調達手法の多様化</p>	<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> <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</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の見直し</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>担保・保証に過度に依存しない形態の融資商品である「αBANKスモールビジネスローン」の商品性を改定し、ご利用できる方に個人事業主を追加しました。（17年7月）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>担保・保証に過度に依存しない形態の融資商品を拡充しました。</li> <li>イ. 千葉県信用保証協会との提携商品「アシスト2000」「当貸マックス」の取扱開始（17年10月）</li> <li>ロ. 保証人不要の「無保証人融資制度」の取扱開始（17年10月）</li> <li>ハ. 「財務制限条項付融資制度」の取扱開始（17年11月）</li> </ul>	
			<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>動産担保・債権譲渡担保融資、財務制限条項付融資商品導入検討</li> <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（19年度以降、継続して実施）</li> <li>新たな中小企業向け融資商品等の導入検討</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>中小企業の資金調達手法の多様化に取組み、「無保証人融資制度」、「責任財産限定型ローン」、「財務制限条項付融資制度」の開発を検討し、「無保証人融資制度」については、17年10月より、また、「財務制限条項付融資制度」については、17年11月より取扱いを開始しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>中小企業の資金調達手法の多様化に取組み、「責任財産限定型ローン」、動産担保・債権譲渡担保融資の導入に向けた具体的検討を行いました。</li> </ul>

## 4. 地域密着型金融推進計画の具体的進捗状況（平成17年4月～18年3月）

項目	取組みおよび目標	実績 17年4月～18年3月	具体策と実施スケジュール		進捗状況	
			17年度	18年度	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月
1. 事業再生・中小企業金融の円滑化						
(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>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様説明事務の徹底のため融資第一部が主催する各研修において説明を行いました。</li> <li>・お客様説明態勢の整備・強化を目的に「顧客説明態勢強化検討会」を開催し、関連部と情報交換を行いました。（17年9月、18年3月）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客様説明事務の徹底のため融資第一部が主催する各研修において説明を行いました。</li> <li>・お客様説明態勢の整備・強化を目的に「顧客説明態勢強化検討会」を開催し、関連部と情報交換を行いました。（18年3月）</li> </ul>
	②相談・苦情処理機能の一層の強化		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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>		<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、参加金融機関との活発な意見交換により業務に役立てています。（17年8月、18年3月）</li> <li>・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。</li> <li>・相談・苦情の内容を分析し、その対応策や留意事項、参考諸法令を掲載した「苦情・相談事例集」を発刊し、行員のレベルアップを図るなど相談・苦情の発生防止に努めています。</li> <li>・地元他行と共同で事例研究を含めた情報交換会を実施し、相談・苦情処理機能の強化に努めました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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、参加金融機関との活発な意見交換により、業務に役立てています。（18年3月）</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> <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の見直し、内容の拡充（19年度以降、上記を継続して実施）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業種別審査研修を5回開催し、延べ135名が受講しました。（17年7月、9月、11月、12月、18年1月）</li> <li>・審査トレーニー制度による研修を実施し、30名を受入れました。（17年7月、11月、12月、18年1月、2月）</li> <li>・第二地方銀行協会主催「目利き」能力強化（応用）研修へ3名を派遣しました。（17年9月、12月、18年2月）</li> <li>・企業再生、経営支援について、企業経営相談室のスタッフの支店訪問による直接指導などを実施しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業種別審査研修を3回開催し、延べ81名が受講しました。（17年、11月、12月、18年1月）</li> <li>・審査トレーニー制度による研修を実施し、28名を受入れました。（17年11月、12月、18年1月、2月）</li> <li>・第二地方銀行協会主催「目利き」能力強化（応用）研修へ2名を派遣しました。（17年12月、18年2月）</li> <li>・第二地方銀行協会主催「再生支援能力強化基礎講座」研修へ2名を派遣しました。（17年10月）</li> <li>・研修の充実と効率化を目的にインターネットを使った研修システム「eラーニング講座」を導入しました。（17年10月）</li> </ul>

## 4. 地域密着型金融推進計画の具体的進捗状況（平成17年4月～平成18年3月）

項目	取組みおよび目標	実績 17年4月～18年3月	具体策と実施スケジュール		進捗状況	
			17年度	18年度	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月
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、見直しの継続</li> <li>A T Mによる引出し限度額設定の取扱い開始</li> <li>類推されやすい暗証番号の使用制限の取扱い開始</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>指静脈認証システム（注11）を利用した貸金庫の設置（<u>（行内での呼称を指血流認証より変更しました）</u>）（以降、継続して実施）</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> <li>A T Mによる支払限度額の引下げ（<u>（お客様のお取引の安全確保のため具体策に追加しました）</u>）</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> <li>債権書類本部集中化の移行作業完了</li> <li>諸届けの本部集中の取扱い</li> <li>相続手続きの本部集中の検討（<u>（お客様サービスの向上と事務処理の効率化の一環としての対応を行ったため具体策に追加しました）</u>）</li> <li>情報資産の重要度等に応じたアクセス権限の設定（<u>（帳票類の電子化に伴いデータへのアクセス権限を設定する必要から具体策を変更しました）</u>）（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>I Cカードの導入開始（<u>（急増するキャッシュカード犯罪からお客様のお取引の安全を確保する必要から具体策に追加しました）</u>）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>市場リスク管理については、B P V（ベースポイントバリュール）によるリスクリミットを設定しました。（17年9月）</li> <li>一部の機種を除くA T Mによる引出限度額設定の取扱いを開始しました。（17年8月）</li> <li>類推されやすい暗証番号の使用制限の取扱いを開始しました。（17年8月）</li> <li>各種データのセンターサーバでの集中管理、センターサーバへのアクセスのシステム管理を開始しました。（17年8月）</li> <li>パソコンで作成したデータを記録媒体へ書き込みする際の暗号化の取扱いを開始しました。（17年9月）</li> <li>個人ローンの債権書類の本部集中化の移行作業を完了しました。（17年7月）</li> <li>指静脈認証システムを利用した貸金庫を5カ店で稼働しました。（成田西支店17年6月、新習志野支店17年7月、ユーカリが丘支店17年10月、松ヶ丘支店、蘇我支店18年3月）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>偽造・盗難キャッシュカード犯罪への対応として、キャッシュカードの不正使用による異常取引検知システムを導入しました。（17年10月）</li> <li>増加するキャッシュカード犯罪に対応するためA T M利用限度額の引下げを行いました。（18年1月）また、お客様にさらに安心してお取引いただくために、I Cカードの導入に向けた検討を開始しました。（18年3月）</li> <li>スパイウェア、フィッシング詐欺対策として、当行ホームページを利用される全てのお客様が無料でセキュリティソフトをご利用いただけます。（17年12月）</li> <li>情報漏えいを防止するため、F A Xによる誤送信を防止するシステムを導入しました。（17年12月）</li> <li>お客様情報をはじめ各種の経営情報の外部への漏えい防止、事務効率化等の観点から行内で使用している帳票の電子化を進めていきます。（18年1月）</li> <li>一般貸付債権書類の本部集中化の移行作業を実施しています。</li> <li>指静脈認証システムを利用した貸金庫を新たに3カ店で稼働しました。（ユーカリが丘支店17年10月、松ヶ丘支店、蘇我支店18年3月）</li> </ul>

## 4. 地域密着型金融推進計画の具体的進捗状況（平成17年4月～平成18年3月）

項目	取組みおよび目標	実績 17年4月～18年3月	具体策と実施スケジュール		進捗状況	
			17年度	18年度	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月
2. 経営力の強化						
(1) リスク管理態勢の充実	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・十分性の検証</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>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・十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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>自己査定基準、自己査定要領の改定</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> </li> <li>「貸出条件緩和債権の判定要領」を改定しました。（17年9月）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。 <ul style="list-style-type: none"> <li>自己査定全店説明会等の開催</li> <li>自己査定にて採用する評価の「掛目」の検証</li> <li>「貸出条件緩和債権の判定要領」を改定しました。（18年3月）</li> </ul> </li> <li>信用格付の正確性、資産の自己査定の正確性の検証を実施しています。</li> <li>「信用格付監査要領」を改定しました。（17年12月）</li> </ul>	
(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> <li>収益管理システムの営業店向けマニュアルの作成</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>採算管理の正確性を追求し、営業店の収益管理および業績評価の基準を収益管理システムを利用したスプレッド収益によるものに変更しました。（17年4月）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>収益管理システムにおけるデータの蓄積および計数の分析を行いました。</li> <li>収益管理システムの浸透と定着を図るため営業店向けマニュアルを作成しました。（18年3月）</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、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>「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> <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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>総合融資支援システムの本稼働により、「ガイドライン金利」の算定をシステム化しました。同時に、「ガイドライン金利」の融資専決権限規定への適用を行いました。（17年8月）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>内部格付制度の「格付自己査定システム」の正確性の確保のため、信用リスクデータの分析、信用格付と自己査定区分の検証等を継続的に行っていきます。</li> <li>信用格付データ等の分析結果に基づいて「ガイドライン金利」を改定しました。（18年2月）</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>	<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および有効性の検証態勢の強化に関する今後の方向性等について外部監査人との情報交換会を実施しました。（17年9月）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>財務報告に係る内部統制として、外部機関とアドバイザリー契約を締結し、有価証券報告書の作成プロセスや作成プロセスの適正性および有効性の検証態勢等について明文化しました。（18年3月）</li> </ul>	

## 4. 地域密着型金融推進計画の具体的進捗状況（平成17年4月～平成18年3月）

項目	取組みおよび目標	実績 17年4月～18年3月	具体策と実施スケジュール		進捗状況	
			17年度	18年度	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月
2. 経営力の強化						
(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	実績：金融コンプライアンス・オフィサー資格の取得率 75.2%	<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>		<ul style="list-style-type: none"> <li>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」の進捗状況の検証を行いました。（17年6月末、9月末、12月末、18年3月末）</li> <li>コンプライアンス・チェックリストの活用によるコンプライアンスへの取組み状況および理解度の検証を行いました。（17年7月～8月、18年1月～2月）</li> <li>役職員の倫理・法令等の遵守態勢の維持・改善および向上に向け、コンプライアンスに係る協議を行う「コンプライアンス連絡会」において、問題提起による現状認識と改善策等の協議を行いました。</li> <li>営業店の法令等遵守状況について、業務執行取締役会に報告および改善提案を行いました。（17年4月、7月、10月、18年1月）</li> <li>内部監査による現状分析と改善策等について協議するための「内部監査説明会」を開催しました。（17年8月、12月）</li> <li>個人情報保護法の施行に対応し、内部監査用マニュアルの改定を行いました。（17年4月）</li> <li>階層別研修において、コンプライアンス研修を実施しました。</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	実績：金融個人情報保護オフィサー資格の取得者 343人	<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> <li>経営管理資料等の電子帳票化</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>営業店の法令等遵守状況について、業務執行取締役会に報告および改善提案を行いました。（17年4月、7月、10月、18年1月）</li> <li>内部監査による現状分析と改善策等について協議するための「内部監査説明会」を開催しました。（17年8月、12月）</li> <li>個人情報保護法の施行に対応し、内部監査用マニュアルの改定を行いました。（17年4月）</li> <li>階層別研修において、コンプライアンス研修を実施しました。</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>指静脈認証システムを利用した貸金庫の設置（行内での呼称を変更し統一したため）</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>		<ul style="list-style-type: none"> <li>データベースマーケティングによりお客様のニーズに合わせたATMの配置を行いました。</li> <li>マルチペイメントネットワークを活用した税金や公共料金等の収納サービスの収納機能を6機関連加し、26機関となりました。</li> <li>指静脈認証システムを利用した貸金庫を5カ店で稼働しました。（成田西支店17年6月、新習志野支店17年7月、ユーカリが丘支店17年10月、松ヶ丘支店、蘇我支店18年3月）</li> <li>ATMにおける外貨預金取扱通貨をこれまでの米ドルに加え、ユーロ、カナダドル、オーストラリアドル、英ポンドの5通貨に拡大しました。（17年8月）</li> </ul>	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>データベースマーケティングによりお客様のニーズに合わせたATMの配置を行いました。</li> <li>マルチペイメントネットワークを活用した税金や公共料金等の収納サービスの収納機能を6機関連加したほか、17年12月より同ネットワークを利用した口座振替受付サービスを開始しました。</li> <li>指静脈認証システムを利用した貸金庫を新たに3カ店で稼働しました。（ユーカリが丘支店17年10月、松ヶ丘支店、蘇我支店18年3月）</li> <li>新型5年固定個人向け国債のATMでの販売の取扱いを開始しました。（18年3月）</li> <li>増加するキャッシュカード犯罪に対応するためATMによる支払限度額の引下げを行いました。（18年1月）</li> </ul>			

## 4. 地域密着型金融推進計画の具体的進捗状況（平成17年4月～平成18年3月）

項目	取組みおよび目標	実績		具体策と実施スケジュール		進捗状況	
		17年4月～18年3月		17年度	18年度	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月
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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>株主様をはじめお客様に対してディスクロージャー誌を10,000部ミニ・ディスクロージャー誌を52,800部発刊しました。（17年7月）</li> <li>上記ディスクロージャー誌と同様の内容を当行ホームページに掲載しています。</li> <li>店頭において、ディスクロージャー誌に関するアンケートを平成17年7月に実施しました。その内容を参考にして、今後の誌面作りに役立てていきます。</li> <li>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。</li> <li>投資信託の基準価額をホームページで閲覧可能としました。（17年9月）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>株主様をはじめお客様に対して中間ディスクロージャー誌を52,000部発刊しました。（17年12月）</li> <li>上記ディスクロージャー誌と同様の内容を当行ホームページに掲載しています。</li> <li>店頭において、ディスクロージャー誌に関するアンケートを平成17年12月に実施しました。その内容を参考にして、今後の誌面作りに役立てていきます。</li> <li>より見やすく、分かりやすいコンセプトに当行のホームページをリニューアルし、内容を大幅に拡充しました。（18年3月）</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	実績：65歳以上先へのダイレクトメールの送付54,218件 実績：65歳以上先へのテレマーケティングの実施20,582件	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CSアンケートを実施し、要望や苦情を支店および本部各部署に還元し、対応、回答を行いました。 送付件数111,457先 返信件数7,631先</li> <li>営業店20カ店において、お客様のニーズを収集する担当者を任命しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CSアンケートを実施し、要望や苦情を支店および本部各部署に還元し、対応、回答を行いました。 送付件数55,457先 返信件数4,128先</li> <li>新たに9カ店において、お客様のニーズを収集する担当者を任命しました。</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>セブン銀行との提携（<a href="#">商号変更のため</a>）</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> <li>店舗のリニューアル</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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>データベースマーケティングによりお客様のニーズに合わせたATMの配置を行いました。</li> <li>お客様の利便性向上を追求し、セブン銀行（旧・アイワイバンク銀行）とATM提携を行いました。（17年5月）</li> <li>指静脈認証システムを利用した貸金庫を5カ店で稼働しました。（成田西支店17年6月、新習志野支店17年7月、ユーカリが丘支店17年10月、松ヶ丘支店、蘇我支店18年3月）</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>データベースマーケティングによりお客様のニーズに合わせたATMの配置を行いました。</li> <li>指静脈認証システムを利用した貸金庫を新たに3カ店で稼働しました。（ユーカリが丘支店17年10月、松ヶ丘支店、蘇我支店18年3月）</li> <li>「お客様に便利でやさしいお店づくり」をテーマに、17年2月の五井支店に続き、18年3月に蘇我支店、松ヶ丘支店を建替え、リニューアルオープンしました。</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	実績：住宅取得者相談会の開催107回（790人） 実績：県内住宅開発案件の獲得115件 実績：住宅業者説明会の開催166回（804人）	<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>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ローンプラザの営業力の強化という観点から組織改定を行い、営業推進部内にプラザ統括グループを新設しました。（17年4月）</li> <li>住宅ローン支援システムの稼働に伴い、お客様からの資金相談にスピーディーに回答できる態勢を整備しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>住宅をお求めになられようとしていらっしゃるお客様等に対する相談会の開催、不動産会社、ハウスメーカー等住宅供給業者向けの説明会を開催しました。</li> </ul>	



## 4. 地域密着型金融推進計画の具体的進捗状況（平成17年4月～平成18年3月）

項目	取組みおよび目標	実績		具体策と実施スケジュール		進捗状況	
		17年4月～18年3月		17年度	18年度	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月
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	<p>④資産運用サービスの提供</p> <p>目標：資産運用相談員の任命 200名以上</p> <p>実績：資産運用相談員の任命予定者 103名</p>	<p>・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）</p> <p>・相続関連業務への参入（遺言信託業務に限らず相続に関するより広範囲な金融サービスの提供を行っていくため変更しました）（平成19年度以降）</p> <p>・資産運用相談員制度（注19）の定着、制度の見直し</p>	<p>・資産運用ニーズの高まりに応えられる行員の育成として、面接と筆記による試験を実施し、累計で1,100名が「金融商品販売リーダー」の資格を取得しました。</p>	<p>・行員のコンサルティング能力のより一層のレベルアップを図るため、面接と筆記による試験を実施し、新たに83名が「金融商品販売リーダー」の資格を取得しました。</p> <p>・少子高齢化の進展を背景に高まってきている相続関連ニーズに対応するため相続関連業務の取扱いを開始しました。（18年1月）</p> <p>・お客様に人気の高い毎月分配金が受取れる3種類の投資信託の取扱いを追加しました。（17年10月）</p> <p>・オーストラリアドル建ての毎月利息を受取ることができる外貨定期預金「毎月子さん（まりこさん）」の取扱いを開始しました。（18年1月）</p> <p>・「進展する国際分散投資」をテーマに無料の資産運用セミナーを5カ所まで5回開催しました。（18年1月）</p> <p>・投資信託の販売支援ツールとして、支店の相談窓口でお客様の投資信託のパフォーマンスや金融情報を提供するシステム「投資信託販売支援システムBESTWAY」を導入しました。（18年3月）</p>			
	<p>⑤年金相談会の実施</p> <p>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</p> <p>実績：年金相談会開催 平日相談会743回 休日相談会68回 休日セミナー12回</p>	<p>・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）</p>	<p>・営業店における平日年金相談会および休日年金相談会を積極的に開催することにより、お客様の年金相談ニーズの高まりに応えることができました。</p>	<p>・ご年金をこれから受け取る予定の方のために、会社帰りに年金に関するご相談ができるよう「イブニング年金セミナー」を開始しました。（18年3月）</p>			
	<p>⑥個人のお客様に対する生活支援への取組み</p> <p>目標：返済相談会開催 100回以上 内、休日相談会 10回以上</p> <p>実績：返済相談会開催 77回 内、休日相談会4回</p>	<p>・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</p> <p>・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）</p>	<p>・個人のお客様に対する生活支援への取組みとして、住宅ローンなどの返済に係る返済相談会を開催しました。</p>				
(3) 地域再生推進のための各種施策との連携等	<p>○PFI事業の推進</p> <p>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</p> <p>実績：PFIへの取組み 2件</p>	<p>・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</p> <p>・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）</p>	<p>・千葉県警察本部新庁舎建設等事業（PFI事業）に金融団として参加する予定となりました。</p>	<p>・東京国際空港国際線地区エプロン等整備事業（＝旅客の乗降等のため航空機が停留する空港内の区域）（PFI事業）に金融団として参加する予定となりました。</p> <p>・柏の葉キャンパスタウン駅周辺の整備事業に、当行を中心とする企業グループが提案したコンセプト「柏の葉国際学術研究都市へのサステイナブル・エンジン」（＝持続的成長を可能とする推進機能）に基づく提案を行い、採用されました。（18年3月）</p>			

## 4. 地域密着型金融推進計画の具体的進捗状況（平成17年4月～平成18年3月）

### 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、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) αBANK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先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化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 : 財務制限条項付融資制度とは、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) 指静脈認証システム : 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生体認証方法のうち、人の指の静脈パターンを使った認証方法です。
- (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、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、パソコン等で行え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、
- (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手法です。

## 5. 平成17年度（17年4月～18年3月）の経営改善支援の取組み実績等

### ■ 経営改善支援に関する取組み方針

地域経済活性化の視点から、お取引先企業に対して企業再生支援を実施しています。企業再生支援にあたっては、財務関係資料だけでなく、お取引先企業との永年の取引関係や直接対話の中から得られる経営情報などから再生の可能性を判断し、弁護士や公認会計士、外部専門機関等を活用しさまざまな手法により行っています。

さらに、お取引先企業に対する経営支援活動としまして、M&Aや私募債、ビジネスマッチングといった法人取引に関する専門性の高い分野についても、積極的に取り組んでいきます。

(単位：先数)

		期初債務者数	うち 経営改善支援取組み先 $\alpha$	$\alpha$ のうち期末に債務者区分 が上昇した先数 $\beta$	$\alpha$ のうち期末に債務者区分 が変化しなかった先 $\gamma$
正常先		10,925	—		—
要 注 意 先	うちその他要注意先	3,459	280	21	225
	うち要管理先	85	61	30	14
破綻懸念先		489	64	7	46
実質破綻先		464	3	1	2
破綻先		166	1	0	1
合 計		15,588	409	59	288

- (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いません。  
 ・ $\beta$ 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います。  
 なお、経営改善支援取組み先で期中に完済した債務者は $\alpha$ に含めるものの $\beta$ に含めていません。  
 ・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 $\beta$ に含めています。  
 ・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います。  
 ・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いません。  
 ・ $\gamma$ 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います。  
 ・みなし正常先については正常先の債務者数に計上しています。

## 5. 平成17年度（17年4月～18年3月）の経営改善支援の取組み実績等

### ■ 体制整備の状況、具体的取組み策

- ①平成14年6月、中小企業診断士や支店長経験者など専門スタッフからなる企業経営相談室を設置しました。その後、平成17年4月、法人取引に関する専門性の高い分野を取扱う部署として、企業経営相談室を融資第一部より独立させました。
- ②企業経営相談室では、お取引先企業の財務体質の強化や「経営改善計画書」の作成等のアドバイスやフォローアップを行っています。
- ③お取引先企業の再生支援にあたっては、千葉県中小企業再生支援協議会等の外部専門機関の活用や提携を進め、弁護士や公認会計士等専門家も活用するなど、さまざまな手法により行っています。
- ④企業再生支援に係るスキル向上のため、本部専門スタッフの外部研修への参加や勉強会、支店訪問指導等を行っています。

### ■ 平成17年4月～平成18年3月の進捗状況

- ①経営改善支援の対象としていますお取引先409先に対しまして、経営改善計画書の作成のアドバイスやフォローアップを実施しました。その結果、平成17年4月より平成18年3月までに59先の債務者区分の上位遷移を実現しました。
- ②千葉県中小企業再生支援協議会を積極的に活用し、平成17年4月より平成18年3月までに6先の案件を持込みました。

### ■ 経営改善支援の取組み事例

経営支援先の業種	小売業（食品スーパー、コンビニエンスストア）、不動産賃貸業
経営支援先の状況	地域を地盤とする食品スーパーであり、近年の相次ぐ大型スーパーの進出により売上高が大幅に落込み、営業赤字となっていました。
経営支援の概要	経営者の個人資産を背景とし、不採算店舗の閉店と不動産賃貸業への業態転換を図るなどの抜本的な経営改善策を提案しました。
経営支援後の成果	改善策の実施により業績が大幅に改善しました。

## 6. 平成17年度下期（17年10月～18年3月）の経営改善支援の取組み実績等

（単位：先数）

		期初債務者数	うち 経営改善支援取組み先 $\alpha$	$\alpha$ のうち期末に債務者区分 が上昇した先数 $\beta$	$\alpha$ のうち期末に債務者区分 が変化しなかった先 $\gamma$
正常先		11,257	—		—
要 注 意 先	うちその他要注意先	3,487	230	14	204
	うち要管理先	59	30	8	22
破綻懸念先		494	58	2	48
実質破綻先		436	1	1	0
破綻先		170	0	0	0
合 計		15,903	319	25	274

- （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いません。
  - ・ $\beta$ 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います。  
なお、経営改善支援取組み先で期中に完済した債務者は $\alpha$ に含めるものの $\beta$ に含めていません。
  - ・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 $\beta$ に含めています。
  - ・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います。
  - ・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いません。
  - ・ $\gamma$ 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います。
  - ・みなし正常先については正常先の債務者数に計上しています。

## 6. 平成17年度下期（17年10月～18年3月）の経営改善支援の取組み実績等

### ■ 平成17年10月～平成18年3月の進捗状況

- ①平成17年10月より平成18年3月までに経営改善支援の対象としましたお取引先319先に対しまして、経営改善計画書の作成のアドバイスやフォローアップを実施しました。その結果、25先の債務者区分の上位遷移を実現しました。
- ②千葉県中小企業再生支援協議会を積極的に活用し、平成17年10月より平成18年3月までに2先の案件を持込みました。

### ■ 経営改善支援の取組み事例

経営支援先の業種	不動産賃貸業（賃貸マンション）
経営支援先の状況	駅前の好立地の賃貸マンションでありましたが、入居状況の低迷が続いており、資金繰りが繁忙となっていました。
経営支援の概要	テナントの紹介や管理会社を変更し、管理会社への一括賃貸（サブリース）を採用するなど、賃料収入の増加策を実施しました。
経営支援後の成果	改善策の実施とともに入居状況も改善したことにより、業績が大幅に改善され、資金繰りが安定しました。

経営支援先の業種	不動産業（不動産賃貸・管理、不動産売買）
経営支援先の状況	不動産賃貸部門については、自社物件の賃貸・管理部門ともに、業績は安定している一方、開発部門における不動産開発共同プロジェクトが不良化していました。
経営支援の概要	弁護士等外部機関を活用し、不採算となっていた開発部門を切り離し、優良資産と債権を別会社に移管、別会社にて再建を図りました。
経営支援後の成果	改善策の実施により業績が大幅に改善しました。