

地域密着型金融推進計画の取組状況
(平成 17～18 年度)

株式会社 八十二銀行

[目 次]

I. 地域密着型金融推進計画の進捗状況の概況（平成 17～18 年度）・・・・・・・・・・2

II. 地域密着型金融推進計画の個別項目の計画進捗状況（平成 17～18 年度）・・・・・・・・5

〈本件に関するお問合せ先〉

企画部(経営企画グループ) 田丸 TEL 026-224-5511

I. 地域密着型金融推進計画の進捗状況の概況（平成 17～18 年度）

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

- (1) ベンチャー企業向けファンドは、投資案件発掘の強化等により、目標（2 年間の投資額 16 億円、先数 50 先）に対し、投資額 16 億 1,300 万円、先数 70 先の実績となりました。また、投資先交流会の開催、国立長野高専との提携、八十二キャピタルとの投資先ハンズオン会議の開催、ながの産業支援ネット活用などにより、ネットワークの更なる強化・拡大を図りました。
- (2) ビジネスマッチング成約件数は、「地銀 5 行によるフードセレクション」「中国ビジネスマッチング商談会」「信州食の商談会」など多様な商談会を企画・実施するとともに、営業店・本部の積極的な取組みにより、修正目標 1,500 件を大きく上回る、2,298 件の成約件数となりました。
- (3) 債務者区分のランクアップ先数は 71 先となり、目標（70 先）を達成いたしました。19 年度も引続きお取引先の経営改善支援に取組み、要注意先債権等の健全債権化をすすめてまいります。

<公表数値目標 実績一覧>

| 項目 | 2 年間の目標 | 17～18 年度実績 |
|--|---------------------------------------|--------------------------|
| 創業・新事業支援機能等の強化 | ファンド投資 16 億円 先数 50 先 | 投資額 1,613 百万円 先数 70 先 |
| 中小企業に対するコンサルティング機能、情報提供機能の一層の強化 | ビジネスマッチング 成約件数 400 件 ※ | 成約件数 2,298 件 |
| 中小企業支援スキルの向上を目的とした取組みの強化、要注意債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化 | ランクアップ先数 経営改善支援先 312 先 のうち 70 先 | ランクアップ先数 71 先 |

※ 平成 18 年度に 2 年間の成約件数目標を 1,500 件に上方修正いたしました

- (4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進策として、スコアリングモデルで融資可否判断を行う無担保・第三者保証不要型商品「経営上手<スピード MAX>」「経営上手<あおば>」農林漁業者専用スコアリング商品「めぐみ」などの商品を投入し、順調に実績を伸ばしております。
- また、内部規程の改正により、合理的理由のある第三者を除き、原則として第三者保証を省略する取扱いといたしました。
- (5) お客さまへの説明態勢の整備、相談苦情対応の強化策として、「借入利率に関する同意書」の制定などを実施するとともに、「融資推進における優越的地位の濫用防止」

について、役員席から各種会議を活用しての伝達、全店に向けた示達による指示などを実施いたしました。

また、苦情・事故等の報告システム導入による一元的管理態勢の確立とともに、再発防止策について、本部横断的に検討、対応策策定、実施、検証を行う態勢を構築し、運用を開始しております。

- (6) 人材の育成面では、目利き能力および中小企業支援スキルの伸長を図るため、法人営業トレーニー研修、経営改善支援実習をそれぞれ延べ4回、休日を利用した自主参加研修を延べ55講座実施（延べ参加人数3,081名）いたしました。このほかに、地銀協研修にも延べ20名を派遣いたしました。

2. 経営力の強化

- (1) 信用リスク管理の高度化を図るため、内部格付制度の改訂および新設、関連規程の整備を実施いたしました。また、信用リスク管理部署の独立性を確保し、バーゼルⅡへの対応を強化することを目的として信用リスク管理室の設置、内部監査機能の強化等、組織態勢の整備を実施いたしました。
- (2) 有価証券報告書等における財務報告の適正性確認に向け、外部コンサルタントの助言等に基づく業務手順書のレベルアップ並びに内部監査を実施いたしました。引続き、平成20年度より適用になる金融商品取引法への対応を着実に進めてまいります。
- (3) 法令等遵守態勢の強化策として、17年度に設置しました「コンプライアンス・オペレーショナルリスク会議」、「コンプライアンス・オペレーショナルリスク管理委員会」の定期または随時開催を通じて、法令等遵守態勢強化に向けた施策の継続的検討、策定、検証の取組みを強化してまいりました。こうした態勢整備により、法令等遵守事案への対処、再発防止策の策定などが十分協議できる態勢が定着してまいりました。

また、個人情報保護法対応として、全営業店の実態調査結果等にもとづき、顧客宛郵送物や還元帳票類の削減、ファクシミリ誤送信防止のシステム対策、顧客情報の記載ある簿書（本人確認票など）の本部集中保管等を実施いたしました。今後も、適切な顧客情報の管理・取扱いに向け、全行をあげて取組みを強化してまいります。

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の一環として、お客さまが必要な情報の入手や閲覧を容易に行えるように、18年5月に、ホームページを全面更改いたしました。また、グループ会社である八十二キャピタル（株）、アルプス証券（株）のホームページにつきましても、より利便性を高めるべく更改をいたしました。
- (2) 消費アドバイザー協会による店頭サービスのモニタリングについて、長野県内全店を対象に延べ4回実施いたしました。また、モニタリングの結果に基づく部店毎の改善策策定、職場研修も定着してまいりました。
- (3) 18年12月に、お客さまアンケートを実施し、お客さまの声に基づいた利便性向上策を順次実施しております。お客さまアンケートに基づいた施策として、19年5月より、休日の資産運用相談を開始することといたしました。

- (4) また、19年4月よりスタートしました第27次長期経営計画においては、「お客さまの支持向上」を重点目標に掲げ、お客さまの声を起点としたPDCAサイクル（PLAN【計画】→DO【実践】→CHECK【評価】→ACTION【改善・修正】のマネジメントサイクル）を確立することに一層取り組んでまいります。

以上

II. 地域密着型金融推進計画の個別項目の計画進捗状況（平成17年4月～平成19年3月）

※番号は77777777 07 346の番号を使用しているため連続していません

| 項目 | 取組方針 | 具体的な取組み | スケジュール | | 目 標 | 進捗状況 | 進捗状況に対する分析・評価、今後の課題 |
|--|--|--|---|---|---|---|---|
| | | | 17年度 | 18年度 | | | |
| 1. 事業再生・中小企業金融の円滑化 | | | | | | | |
| <p>(1) 創業・新事業支援機能等の強化</p> <p>審査能力（「目利き」の能力）の向上、起業・事業展開に資する情報の提供、創業・新事業の成長段階に応じた適切な支援</p> | <ul style="list-style-type: none"> ベンチャー企業の目利き能力向上 積極的な案件発掘と資金供給 ハンズオン力の向上と支援機関との連携ネットワーク強化による投資先企業を中心とした企業成長支援 | <ul style="list-style-type: none"> ベンチャー企業への資金供給（見込先発掘、ファンド活用） 支援機関との連携ネットワーク強化 目利き、ハンズオン、上場支援の人材育成 | <ul style="list-style-type: none"> 5号ファンド設立（総額10億円） 投資先交流会開催 信州大学、中小企業基盤整備機構との連携協定締結 | <ul style="list-style-type: none"> 投資先交流会開催 八十二キャピタルとの投資先ハンズオン会議実施 県内大学等との連携協定締結 | <p>2年間のファンド投資先数 50先</p> | <p>《17年度上期》</p> <p><77777777 投資額 841百万円/34先></p> <ul style="list-style-type: none"> 77777777 案件発掘 145先 5号、6号77777777 設立総額 18億円 投資先交流会実施（参加36社） 外部支援機関3機関と連携協定締結 <p>《17年度下期》</p> <ul style="list-style-type: none"> 77777777 投資額 408百万円/18先 6号77777777 設立8億円 投資先担当者勉強会実施 長野県中小企業振興公社と提携 <p>《18年度上期》</p> <ul style="list-style-type: none"> <77777777 投資額315百万円/12先(内1先2回目の77777777) (累計実績1,156百万円/45先)> 77777777 案件発掘129先 投資先交流会実施 国立長野高等と連携協定締結 八十二77777777 外との投資先ハンズオン会議開催 投資先担当者勉強会実施 <p>《18年度下期》</p> <ul style="list-style-type: none"> 77777777 投資額457百万円/25先(累計実績1,613百万円/70先)> 77777777 案件発掘158先 営業店向け投資先77777777 勉強会を地区・営業店単位で開催 株式上場77777777-開催 | <p>《分析・評価》</p> <p><77777777 投資額1,613百万円/70先></p> <ul style="list-style-type: none"> 案件発掘に対する営業店の感度は向上してきており、八十二キャピタルとの連携強化も図れたことから、目標を上回る投資実績に繋がった。 行内外の連携ネットワークの強化図られてきており、取引先の課題解決に資する体制整備は進展した。 案件内容・情報量等、営業店によってレベルの差は大きく、目利き能力向上を図るため、八十二キャピタルによる投資先77777777勉強会を継続実施した。 18年7月、IPO支援担当者も配置。投資先企業・IPO支援先企業等への関わりを強化し、19年3月にIPO支援先1社が上場を実現した。 <p>《今後の課題》</p> <ul style="list-style-type: none"> 投資先企業の企業価値向上を図るため、当行及びグループ法人の持つコンサルティング機能の提供及び、協定締結した各支援機関との連携強化スキーム構築等により、一層のハンズオン強化を行っていく必要がある。 営業店・本部担当者の目利き能力の更なる向上を図っていく必要がある。 |
| <p>(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化</p> | | | | | | | |
| <p>①中小企業に対するコンサルティング機能、情報提供機能の一層の強化</p> | <ul style="list-style-type: none"> 課題発見・解決営業の強化 八十二ビジネススクエアによる経営相談・情報のサービス提供 情報活性化によるビジネスマッチング成約の増加 グループ法人、監査法人、税理士法人など協働によるコンサルティング実施 後継者問題、事業多角化・拡大等M&Aニーズに対応 | <ul style="list-style-type: none"> 本部と営業店の情報共有化と本部支援 ビジネスマッチング契約の締結先拡大 外部コンサル機関との連携強化 | <ul style="list-style-type: none"> 八十二ビジネススクエア会員獲得キャンペーン実施 監査法人等外部専門家との連携強化 | <ul style="list-style-type: none"> 八十二ビジネススクエア会員増強 M&A業務の地区・支店勉強会実施 | <p>2年間のビジネスマッチング成約件数 400件</p> <p>(修正目標:2年間の成約件数 1,500件)</p> | <p>《17年度上期》</p> <p><ビジネスマッチング 成約件数 727件></p> <ul style="list-style-type: none"> 77777777 会社等との77777777 契約 15先 八十二77777777 会員数 2,534先(3月末) 医療77777777 会社との提携契約締結 M&A地区勉強会実施(9回) <p>《17年度下期》</p> <ul style="list-style-type: none"> ビジネスマッチング 成約件数 449件> 77777777 会社等との77777777 契約 10先 八十二77777777 会員獲得77777777-実施(12月~2月) M&A地区勉強会実施(5回) <p>《18年度上期》</p> <ul style="list-style-type: none"> ビジネスマッチング 成約件数 719件(累計実績 1,446件)> 第2回「信州食の商談会」開催 外部77777777機関等との77777777 契約締結 11先 77777777 案件連絡カード 改訂及び発信件数大幅増加 <p>《18年度下期》</p> <ul style="list-style-type: none"> ビジネスマッチング 成約件数 852件(累計実績 2,298件)> 「地銀5行77777777 2006」、「第3回信州食の商談会」、「第2回中国77777777 商談会」開催 外部77777777機関等との77777777 契約締結 6先(累計実績35先) 八十二77777777 会員数2,620先(3月末) 事業承継及びM&A77777777-開催(53回) | <p>《分析・評価》</p> <p><ビジネスマッチング成約件数 2,298件></p> <p>営業店・本部連携による発信情報の積極的な活用や商談会等を通じたビジネスマッチングに積極的に取り組んだことから、目標を大きく上回る達成に結びついた。</p> <ul style="list-style-type: none"> グループ法人、外部専門機関との連携強化・拡大により、M&A・事業承継、医療・農業分野等でのコンサルティング機能・情報提供体制が向上し成果に結びついた(M&A成約件数11件、M&Aセミナー3回。事業承継コンサル受託9件、事業承継セミナー50回。医療関連商品融資132件、医療経営セミナー4回。農業関連セミナー3回)。 <p>《今後の課題》</p> <ul style="list-style-type: none"> 商談会の内容をレベルアップさせることで、より中身の濃いビジネスマッチングを実現していく。 19年度の商談会企画「日本食品展示商談会IN上海(7月)」、「信州食の商談会(9月)」、「地銀77777777 フードセレクション2007(11月)」、「長野県中小企業振興センター主催の各種商談会出展サポート(随時)」。 当行及びグループ法人、提携外部コンサル機関の積極的な活用により、更に課題発見・解決型営業の取組を強化していく。 |

| 項目 | 取組方針 | 具体的な取組み | スケジュール | | 目 標 | 進捗状況 | 進捗状況に対する分析・評価、今後の課題 |
|--|---|---|--|---|--|---|---|
| | | | 17年度 | 18年度 | | | |
| ②中小企業支援スキルの向上を目的とした取組みの強化、要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化 | <ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュフローのモニタリング強化等による不良債権の新規発生防止 ・要注意先債権等の健全債権化に向けた取組強化 | <ul style="list-style-type: none"> ・経営改善計画策定と実行状況のチェック・フォローの徹底 ・業種別会議開催によるノウハウ提供 ・融資部による再生支援有料コンサル開始 | <ul style="list-style-type: none"> ・経営改善計画策定、進捗チェック ・業種別会議開催 ・資産化プロジェクトの実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・経営改善計画策定、進捗チェック ・業種別会議開催 | 2年間のランクアップ先数 経営改善支援先 312先のうち 70先 | 《17年度上期》 <ランクアップ先数 79先> ・平成15年度から取組んでいる資産化プロジェクトの最終年度。本支店一丸で推進した結果、1年前倒して目標達成。 ・行内業種別会議（酒造業、産廃業、石油類販売業、製造業）を開催し、業種別知識を習得。 《17年度下期》 <ランクアップ先数 53先> 《18年度上期》 <ランクアップ先数 累計85先> ・今期は行内目標を90先に上方修正して取組継続。 ・行内業種別会議（土地開発公社、不動産業）を開催し、業種別知識を習得。 | 《分析・評価》 資産化プロジェクトおよび専担部署のスキル向上を通じ個別に取組んだ大口業況悪化先の健全化・処理（オフバラ含む）に一定の成果を見た。また、営業店の管理徹底を期して経営改善計画策定先の管理方法をルール化したしたが、急速に業況悪化する先も発生した。 《今後の課題》 営業店の取引先実態把握の強化策として経営改善計画の策定と進捗管理のルールの徹底を計り、本部も積極的に関与し実効性の上がるモニタリングを実施し業況悪化に早期対応を図る。 |
| ③健全債権化等の強化に関する実績の公表等 | <ul style="list-style-type: none"> ・経営改善支援取組み先についてのランクアップ実績を公表 | <ul style="list-style-type: none"> ・融資部にて選定した経営改善支援取組み先について、半期ごとにランクアップ等の実績を正確に把握 | 同左 | 同左 | | 《18年度下期》 <ランクアップ先数 71先> 業種別会議は未実施。 | 《分析・評価》 18年度は目標を上方修正し取組んだが最終的には当初目標はクリアしたが修正目標は未達となった。 《今後の課題》 取引先の業況悪化は予断を許さず、今後も全行挙げて実態把握に基づき早期対応に継続的に取組んで行く。 |
| (3) 事業再生に向けた積極的取組み | | | | | | | |
| ①事業再生に向けた積極的取組み ・再生ノウハウの共有化 ・中小企業の過剰債務の解消 ・社会のニーズの変化に対応した事業の再構築 | <ul style="list-style-type: none"> ・再生ノウハウ共有化の促進 ・スピーディーな再建策本策の策定・進捗支援 | <ul style="list-style-type: none"> ・事例を通じた再生ノウハウの提供・収集 ・民事再生・私的整理ガイドライン活用見込先抽出と進捗管理 ・中小企業再生支援協議会との連携強化及び再生ファンド積極活用 | <ul style="list-style-type: none"> ・民事再生・私的整理ガイドライン関連対象見込先抽出 ・中小企業再生支援協議会機能活用及び再生ファンド見込先抽出 | <ul style="list-style-type: none"> ・抽出先の進捗管理・抽出先の洗い替え ・対象企業に対するDIPファイナンス等の必要性検討 | 《17年度上期》 ・民事再生法4先（うち2先手続終結）、私的整理ガイドライン関連1先（手続終結）、会社分割・営業譲渡先4先（うち4先手続終結）を個別に取組。 ・中小企業再生支援協議会の機能活用による事業再生案件の持込数14先、うち完了案件2先。 ・DIPファイナンス実行1先。 《17年度下期》 ・民事再生法1先、会社分割・営業譲渡先4先抽出し取組。 ・中小企業再生支援協議会の持込案件7先、うち完了案件1先。 《18年度上期》 ・民事再生法1先、会社分割・営業譲渡先5先抽出し取組。 ・中小企業再生支援協議会の持込案件1先、うち完了案件0先。 ・DIPファイナンス実行1先。 《18年度下期》 ・民事再生法なし、会社分割・営業譲渡先3先完了。 ・中小企業再生支援協議会の持込案件1先、うち完了案件1先。 ・DIPファイナンス実行1先。 | 《分析・評価》 大口支援対象先の抜本的処理は相当進み、各種再生スキームのノウハウも蓄積した。外部専門家とのアライアンス構築と活用が奏功。案件を通じ営業店および地元他金融機関へノウハウ提供も進めた。 《今後の課題》 蓄積したノウハウとアライアンス先の活用により再生計画の策定・実施のスピードアップを図り支援対象先を拡大し事業再生を更に推進する。 | |
| 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"> ・再生支援実績・ノウハウについては可能な範囲内で対外的に公表 ・地銀協等を通じて他行事例・ノウハウを蓄積し、当行の案件に活用 | <ul style="list-style-type: none"> ・地銀協等を通じて他行事例・ノウハウの収集と当行事例の対外発表 ・企業再生の実態把握について可能な範囲で公開 | 同左 | 同左 | | 《17年度上期》 ・「決算書の実態修正方法」書籍発刊（4月）発行部数5000冊完了。 ・地銀協フォーマットに基づき再生支援実例報告3先。 《17年度下期》 ・地銀協フォーマットに基づき再生支援実例報告3先。 《18年度上期》 ・地銀協フォーマットに基づき再生支援実例報告3先。 《18年度下期》 ・地銀協フォーマットに基づき再生支援実例報告3先。 | 《分析・評価》 地銀協フォーマットに基づき再生支援実例を積極的に報告し、情報の共有化を図った。 《今後の課題》 今後も地銀協フォーマットに基づき再生支援実例を積極的に報告し、情報の共有化を図る。 |

| 項目 | 取組方針 | 具体的な取組み | スケジュール | | 目 標 | 進捗状況 | 進捗状況に対する分析・評価、今後の課題 |
|--|--|---|--|---|-----|---|--|
| | | | 17年度 | 18年度 | | | |
| <p>(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進</p> <p>①担保・保証に過度に依存しない融資の推進等 ・企業の将来性や技術力を的確に評価するための取組強化 ・「民法の一部を改正する法律」の施行を踏まえた包括根保証契約と過度な第三者保証の見直し</p> | <p>・担保、保証（第三者保証を含む）に過度に依存しない推進体制・評価体制の構築 ・根保証契約の期日管理システムの見直しと包括根保証契約先の適正な切替</p> | <p>・無担保、第三者保証不要型商品（スピードアップ等）の改善 ・スコアリングモデルの拡充とモデルを活用した融資推進 ・根保証契約管理システムの見直し、方向性の検討 ・根保証契約の期日管理システムの見直しと包括根保証契約先の適正な切替の締結</p> | <p>・スコアリングモデルの検証、運用手法組立への取組 ・根保証契約管理システムの見直し、方向性の検討</p> | <p>・スコアリングモデルの拡充とモデルを活用した融資推進 ・根保証契約管理システムの見直し実施 検討にあわせた包括根保証契約の適正な切替開始</p> | | <p>《17年度上期》 ・外部保証による無担保・第三者保証不要商品の投入（5月：オリックス保証付融資商品取扱） ・スコアリングモデルを活用した融資商品の投入（12月：農林漁業者専用スコアリングプロパー商品取扱） ・根保証契約管理システムのレベルアップ開発着手、18年度稼働の要件等決定 《17年度下期》 ・スコアリングモデルのみで融資可否判断を行う無担保・第三者保証不要商品の取扱検討 ・根保証契約管理システムの18年度稼働要件等決定 《18年度上期》 ・スコアリングモデルのみで融資可否判断を行う無担保・第三者保証不要商品商品の投入（4月：スコアリングプロパー商品取扱） ・既存の無担保・第三者保証不要型商品「経営上手あおば」商品性の見直し（スコアリング申込条件の一部緩和）を実施済。 ・根保証契約管理システムの18年5月一部稼働に伴い、包括根保証契約の切替作業実施完了 《18年度下期》 ・18年度上期に投入したスコアリングのみで融資可否を判断する商品の拡充実施。 【主な拡充内容】融資上限の引上げ（5百万円→10百万円）、融資対象者の拡大 ・融資規程の改正により、合理的理由のある第三者を除き、原則として第三者保証を省略する融資取組を規定（19年1月）</p> | <p>《分析・評価》 ・下記により、商品面より担保・保証に過度に依存しない資金供給体制構築。 17年5月外部保証による無担保・第三者保証不要商品（あおば）投入…実行累計934件/9,674百万円 17年12月漁業者専用スコアリングプロパー商品（めくみ）投入…実行累計42件/128百万円 18年4月スコアリングモデルのみで融資可否判断を行う無担保・第三者保証不要商品（スピードMAX）投入…実行累計90件/225 百万円 ・民法改正等法制度改正への対応、内規の改正による第三者保証に依存せず企業の業績や将来性を評価する融資取組体制を構築 《今後の課題》 ・今後は既存商品の見直しとともに、更なるスコアリング新商品（カードローン型等）の導入等も検討していく。 ・アセットベースレンディング（ABL）の取組についても検討を行っていく。 ・スコアリングモデルの活用において、第三者保証不要の融資商品だけでなく、一般の融資審査においても同モデルを活用した審査体制の構築が今後の課題。</p> |
| <p>②中小企業の資金調達手法の多様化等 ・地域集中リスクの軽減等を図るための取組強化</p> | <p>・顧客保有債権の流動化による、中小企業資金調達への対応 ・ノンリコースローン、プロジェクトファイナンスの与信管理手法確立による体制強化</p> | <p>・顧客保有債権の流動化新スキームの構築 ・プロジェクトファイナンスへの対応 ・シンジケートローンの推進強化</p> | <p>・新スキーム検討 ・特定与信格付制度の確立 ・シンジケートローンの推進</p> | <p>・新流動化スキームを中心とした取組強化 ・シンジケートローンの推進</p> | | <p>《17年度上期》 ・シンジケートローン組成実績6件/198億円 ・顧客保有債権流動化の新スキーム（SPC方式）導入（18年1月） ・特定与信格付制度制定（6月） 《17年度下期》 ・シンジケートローン組成実績1件/20億円 ・顧客保有債権流動化の新スキーム契約2件/38億円 《18年度上期》 ・シンジケートローン組成実績7件/130億円 CLOについて検討行うも参加見送り 《18年度下期》 ・シンジケートローン組成実績1件/9億円 ・新流動化スキーム3月末残高24.6億円</p> | <p>《分析・評価》 ・シンジケートローン組成においては、組成ノウハウの蓄積を図り、比較的大規模な資金調達に際し、地域集中リスクの軽減を図るとともに、企業の資金調達に貢献してきた。 ・流動化スキームにおいては、従来から取り組んでいたファクタリングに加え、SPCを活用したアセットバックローンも導入し、アセットリスクに依拠したファイナンススキーム構築。 《今後の課題》 ・最適ポートフォリオの実現の観点等から、貸出資産の能動的入れ替え及びその手法検討。</p> |

| 項目 | 取組方針 | 具体的な取組み | スケジュール | | 目 標 | 進捗状況 | 進捗状況に対する分析・評価、今後の課題 |
|-----------------------------|--|---|---|---|-----|---|--|
| | | | 17年度 | 18年度 | | | |
| (5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化 | | | | | | | |
| ①顧客説明マニュアル等の内部規程の整備 | <ul style="list-style-type: none"> 顧客説明に関する内部規程の整備 営業店における説明態勢の向上、充実 | <ul style="list-style-type: none"> 「与信取引に係る顧客説明の手引き」の内容見直し 改正内容を会議等で徹底し、顧客説明態勢を整備 | <ul style="list-style-type: none"> 不動産登記法、民法、個人情報保護法など法改正に伴う左記手引きの見直し | <ul style="list-style-type: none"> P-D-Cサイクルによる継続的な改善策の適宜実施 | | <ul style="list-style-type: none"> 《17年度上期》 <ul style="list-style-type: none"> 不動産登記法および個人情報保護法改正に伴う取扱方法の変更、担保提供時の説明明確化のため意思確認記録表の改訂等実施 保証意思確認記録表の改訂、顧客説明の手引きの改正着手 《17年度下期》 <ul style="list-style-type: none"> 担保提供意思確認記録表の改訂等実施（17年9月） 保証意思確認記録表の改訂、顧客説明の手引きの改正着手 《18年度上期》 <ul style="list-style-type: none"> 保証人への説明明確化のため根保証契約の意思確認記録表等改訂実施（18年5月） 会社法等の新法施行により顧客説明の手引きの改正は18年下期に変更 説明態勢強化のため、「借入利率に関する同意書」の制定、「融資推進における優越的地位の濫用防止」の関する示達発行し、全店へ指示。（18年9月） 《18年度下期》 <ul style="list-style-type: none"> 顧客説明の手引きを一部改正し、保証契約のご案内文書の内容等を変更 | <ul style="list-style-type: none"> 《分析・評価》 <ul style="list-style-type: none"> 各種法制度の改正に対応して内部規程等を改正し、都度営業店に徹底を図り、顧客説明態勢を整備 下記②項目の実効性の確保における検証・チェックを苦情等報告システム等により行い、期毎、年度毎の計画に反映させ体制を強化 《今後の課題》 <ul style="list-style-type: none"> 態勢整備後の営業店での実効性検証を継続して行い、顧客説明の手引きほか内部規程類の適時・適切な改正を実施していく |
| ②営業店における実効性の確保 | <ul style="list-style-type: none"> 与信関連事業の一元管理実現と実効性検証体制を構築 検証結果に基づき改善策の実施 | <ul style="list-style-type: none"> 検査部（18年度より監査部）による検証、臨店指導による徹底 オペレーショナルリスク情報収集・報告システムの構築と同システムの活用 | <ul style="list-style-type: none"> 情報収集報告システム（オペレーショナルリスク体制の構築関連）の活用による実効性検証 | <ul style="list-style-type: none"> 左記システム活用による実効性検証 検証結果に基づき再徹底、改善施策等実施 | | <ul style="list-style-type: none"> 《17年度上期》 <ul style="list-style-type: none"> 検査、臨店時に顧客説明義務履行状況、苦情対応状況の検証、指導実施。検査部および臨店指導報告において特段の問題事象等発生していない。 オペレーショナルリスク（苦情、事故等）報告システム稼働、同システム稼働により与信関連事業の一元管理体制を構築 優越的地位の濫用防止において一斉点検を実施、特段の問題事象等発生していない 《17年度下期》 <ul style="list-style-type: none"> 苦情、事故等の報告システム稼働（17年12月） 優越的地位の濫用防止において一斉点検実施、検証（18年3月） 《18年度上期》 <ul style="list-style-type: none"> 営業店監査にて優越的地位の濫用等、顧客保護への取組状況、説明責任の履行状況、リスク情報システムによる苦情等への対応状況を検証。 テーマ監査「顧客保護等管理態勢」にて苦情等への対応状況、説明責任に関する本部施策実行状況について検証。 苦情内容等につき示達等により営業店開示実施、与信取引における説明不足等と同様の苦情の複数発生少ない現状から実効性確保を検証 《18年度下期》 <ul style="list-style-type: none"> 苦情、事故報告システムの稼働に伴い、コンプライアンス・オペレーショナル管理作業部会での与信取引関係の苦情状況の把握を開始し、営業店での実効性を検証 コンプライアンス・オペレーショナルリスク管理作業部会にて融資関係の苦情状況の把握により、営業店での実効性の検証を実施 | <ul style="list-style-type: none"> 《分析・評価》 <ul style="list-style-type: none"> 監査部監査、融資統括部臨店指導、報告システムによる苦情等発生状況の把握から、営業店における実効性の確保を検証。 融資取引における説明不足等と同様の苦情の複数発生は少ない実態から、態勢整備による一定の実効性は確保されている。 《今後の課題》 <ul style="list-style-type: none"> 苦情、事故等報告システムのレベルアップおよび活用により、営業店での実効性の更なる検証と分析が必要。 顧客説明義務履行状況、苦情対応状況等の検証態勢を維持するため、監査部監査、臨店指導時における検証・指導を継続。 |

| 項目 | 取組方針 | 具体的な取組み | スケジュール | | 目 標 | 進捗状況 | 進捗状況に対する分析・評価、今後の課題 |
|---------------|--|---|--|------|-----|--|---|
| | | | 17年度 | 18年度 | | | |
| ③ 苦情等実例の分析・還元 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 苦情等実例の一元管理 ・ 行内の情報共有化と再発防止・改善 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 行内LANを活用し、お客さまの生の声、苦情等事例の情報を定例的に還元 ・ 苦情再発防止のための職場研修の実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 業務別・内容別に苦情を分析し、分析結果を行内LANで情報還元 ・ 苦情・トラブル再発防止に向けた職場研修の実施 | | 同左 | <ul style="list-style-type: none"> 《17年度上期》 ・ 行内LANを活用し、お客さまの生の声、事例、苦情分析結果の情報を定例的に還元 ・ 苦情再発防止、CS向上をはかるため、職場研修2回実施（上期1回、下期1回） ・ 苦情対応と再発防止につき、各地区（13地区）の支店長会議にて徹底 《17年度下期》 ・ 行内LANを活用し、お客さまの生の声、事例、苦情分析結果の情報を定例的に還元 ・ 苦情再発防止、CS向上をはかるため、職場研修1回実施 《18年度上期》 ・ 行内LANを活用し、お客さまの生の声、事例、苦情分析結果の情報を定例的に還元 ・ 苦情対応と再発防止について、8地区の支店長会議および新任支店長研修にて徹底、また職場研修を1回実施 ・ 8月より苦情再発防止策について、本部横断的に検討するため、苦情の分析を強化し、オペレーショナルリスク管理作業部会にて再発防止策の検討、作成、実施、検証を実施（8月、9月実施） 《18年度下期》 ・ 行内LANを活用し、お客さまの生の声、事例、苦情分析結果の情報を定例的に還元 ・ 苦情対応と再発防止について、5地区の支店長会議にて徹底、また職場研修を1回実施 ・ 苦情再発防止策について、本部横断的に検討するため、苦情の分析を強化し、オペレーショナルリスク管理作業部会にて再発防止策の検討、作成、実施、検証を毎月実施 | <ul style="list-style-type: none"> 《分析・評価》 ・ 苦情等は1ヶ月を集約して傾向、原因、特徴等を分析し、分析結果を毎月通達、行内LAN等で還元、また会議、研修等で再発防止の徹底をはかってきたが、依然として同様の苦情が発生している。 《今後の課題》 ・ 営業店、本部一体の実効性の高い再発防止態勢の構築（P-D-C-Aサイクルの定着化）が課題 |
| (6) 人材の育成 | | | | | 同左 | <ul style="list-style-type: none"> 《17年度上期》 ・ 対人対応力：コミュニケーション基礎研修(2回)、目利き能力、中小企業支援：法人営業トレーナー研修(2回)、再生支援：業況悪化企業対応研修(1回)を実施 ・ 休日自主参加研修36講座実施(参加者延べ1,373名)、地銀協研修(対応講座)に計10名派遣、外部企業への出向・長期研修は4月1日現在27名 《17年度下期》 ・ 法人営業トレーナー研修(1回)、業況悪化企業対応研修(1回)実施。休日自主参加研修19講座実施、地銀協研修に4名派遣。 《18年度上期》 ・ 法人営業トレーナー研修(1回)、経営改善支援実習(旧：業況悪化企業対応研修)(1回)実施。休日自主参加研修10講座実施、地銀協研修に5名派遣。 《18年度下期》 ・ 法人営業トレーナー研修(1回)、経営改善支援実習(1回)実施。休日自主参加研修9講座実施、地銀協研修に5名派遣。 | <ul style="list-style-type: none"> 《分析・評価》 ・ 研修体系の再構築により、18年度はコミュニケーション基礎研修未実施(19年度実施予定)。 ・ 目利き能力伸長、中小企業支援スキルの伸長、再生支援スキルの伸長の3テーマについては、各種集合研修、休日自主参加研修とともに計画通り実施。参加者数多く、基礎知識の習得は幅広い層に広がったと認識 ・ 地銀協研修(対応講座)への派遣はほぼ計画通り。 ・ 外部研修派遣、外部企業への出向は、18年度末33名と前年度末比6名増加。 《今後の課題》 ・ 19年度以降は、コミュニケーション研修を中心として、特に若年行員の対人関係能力の一層の伸長を図っていく。 ・ 目利き能力伸長、中小企業支援スキルの伸長、再生支援スキルの伸長の3テーマについては、今後知識を実践に展開していくことが課題であり、集合研修、休日自主参加研修をレベルアップしつつ継続実施していく。 ・ 地銀協研修(対応講座)への派遣は、今後増やす計画。 ・ 外部研修派遣、外部企業への出向も継続実施する。 |

| 項目 | 取組方針 | 具体的な取組み | スケジュール | | 目 標 | 進捗状況 | 進捗状況に対する分析・評価、今後の課題 |
|--|---|--|---|---|-----|--|---|
| | | | 17年度 | 18年度 | | | |
| 2. 経営力の強化 | | | | | | | |
| (1) リスク管理態勢の充実 | | | | | | | |
| ①パーゼルⅡ（新しい自己資本比率規制）の導入に備えた自己資本比率の算出方法の精緻化への取組み、情報開示の拡充に係る適切な態勢整備 ②リスク管理の高度化 | ・自己資本比率算出の精緻化に向けた態勢の整備 ・リスク管理態勢の整備 ・情報開示の拡充 | ・信用リスク管理態勢の見直し ・内部格付制度の整備・レベルアップ、内部監査体制の整備 ・オペレーショナルリスク管理体制構築 ・リスク情報の収集報告体制のシステム化等による整備 ・情報開示の拡充 | ・内部格付制度整備検討 ・内部監査体制の整備検討 ・新格付制度（特定与信格付制度）創設 ・リスク管理態勢整備状況の確認（レビュー実施） ・統合リスク管理体制整備に向けたギャップ分析実施 ・リスク管理委員会設置 | ・パーゼルⅡ（新しい自己資本比率規制）に対応した情報開示の拡充 ・新格付制度（案件格付）創設 ・ポートフォリオ管理態勢組織対応実施 ・オペレーショナルリスク管理体制構築 | | 《17年度上期》 ・内部格付制度の枠組検討実施（17年度通期） ・新BISフィールドテストQIS4実施（上期） ・特定与信格付制度制定（6月） 《17年度下期》 ・新BISフィールドテストQIS5実施 ・オペレーショナルリスク報告システム稼動 ・資産流動化取引に対する与信等に係る格付手法導入（18年1月） 《18年度上期》 ・金融庁事前ヒアリングを踏まえ、債務者格付制度の抜本的見直し決定、新制度の設計開始 ・信用リスク管理部の独立性を確保し、パーゼルⅡ対応体制を強化する目的で信用リスク管理室設置 ・リアプリング格付制度、案件格付制度制定（18年7月） ・オペレーショナル・リスク管理、リスク・アセスメント全面实施 《18年度下期》 ・債務者格付制度の改訂（債務者格付および与信債権自己査定取扱要領の制定）実施（18年10月および19年1月） ・新格付制度による格付付与実施（～19年3月） ・信用リスク管理指針、リテール事業性フル区分取扱要領、リテール消費性フル区分取扱要領、モデル取扱要領、検証取扱要領、信用リスク・ストレス・テスト取扱要領、パラメータ推計取扱要領制定（19年1月） ・特定与信格付取扱要領、与信債権自己査定および償却引当規程改訂（19年1月） ・第2の柱に対応し「リスク管理規程」を改題・改訂し「統合的リスク管理規程」制定（19年2月） ・粗利益配分手法の承認に向けた第2回セルフアセスメント・アンケート回答、および承認申請実施 | 《分析・評価》 ・パーゼルⅡに対応すべく、従来の格付制度改訂および新設を実施した ・またリスクアセット算出に必要な規程類の文書化を実施した ・格付の網羅性を確保する制度構築はほぼ完了した ・オペレーショナルリスク情報（事故・苦情等）の報告体制は、報告・運用とも定着化 ・リスクアセスメント等、本部における管理のフレームワーク整備は完了し、運用も定着化 ・粗利益配分手法の使用について金融庁から承認を取得 《今後の課題》 ・格付制度の安定運用および精緻化を進めていく ・パラメータ推計や各種検証を通して、より精緻なリスク計測を実施していく ・営業店におけるリスクアセスメント手法の展開、監査機能の充実、グループ法人への定着を図るとともに、オペレーショナルリスクの削減に向けた実効性の確保が課題 |
| (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 | ・収益管理態勢の整備 ・リスク・リターンに基づく経営戦略策定 | ・統合リスク管理の高度化 | ・統合リスク管理の対象資産・負債見直し | ・部門別リスク・リターンの検証と課題抽出 | | 《17年度上期》 ・統合リスク管理の対象資産・負債を見直し、時価のないプライベート・エクイティ・ファンド、預金金利リスクを統合リスク管理の枠組みに組入れ ・16年度上・下の部門別ROEの実績値を試算し、17年度下期部門別ROEの期待値を試行的に設定 《17年度下期》 ・リスク量・部門別ROEに基づくリスク・リターン方針を決定し、新たな統合リスク管理・収益管理の枠組みに基づき18年度上期資本配賦を実施 《18年度上期》 ・上期統合リスク管理方針に基づき、目標ROE（各部門同一値）の進捗状況を月次で把握し、リスク・リターン状況の管理を実施 ・18年度下期統合リスク管理方針策定時に、部門別の目標業務純益RAROCを設定 《18年度下期》 ・下期統合リスク管理方針に基づき、部門別目標業務純益RAROC（国内営業店関連部門、市場部門、海外部門の部門毎に設定）の進捗状況を月次で把握し、リスク・リターン状況の管理を実施 ・19年度上期統合リスク管理方針策定時に、18年度下期同様、部門別に目標業務純益RAROCを設定 | 《分析・評価》 ・17年度下期より部門別収益指標の設定と管理を実施。18年度下期は、部門毎に目標業務純益RAROCを設定し、リスク・リターン状況を把握・検討を行った。収益指標を部門一律から部門毎の設定にする等、レベルアップに順次取組み体制整備を図った。 《今後の課題》 ・データの一段の精緻化を図りつつ、リスク・リターンに基づいた経営戦略策定に取組む |

| 項目 | 取組方針 | 具体的な取組み | スケジュール | | 目 標 | 進捗状況 | 進捗状況に対する分析・評価、今後の課題 |
|--|--|--|---|---|-----|--|--|
| | | | 17年度 | 18年度 | | | |
| ②債務者区分と整合的な内部格付制度の構築、リスクに見合う金利設定を行っていくための体制整備 ③管理会計データの活用と総合採算制度の仕組整備 | ・信用リスクデータに基づく格付別目標金利の設定によるリスクに見合った貸出金利体系の構築と収益の向上 ・営業店収益管理制度の整備、見直しによる収益管理態勢の一層の高度化 ・総合採算制度の仕組整備 | ・方針に沿ったプライシング交渉の実施、お客様への理解の促進 ・収益管理態勢の整備、営業店採算管理制度のレベルアップ ・部門別・マーケット別採算のレベルアップ | ・格付別最低目標金利達成を目指したプライシング交渉の実施 ・18年度貸出金利適用方針の策定 ・採算管理システムの改善・開発 | ・格付別最低目標金利達成を目指したプライシング交渉の実施 ・19年度貸出金利適用方針の策定 ・採算管理システムの試行 ・原価計算レベルアップ検討 | | <p>《17年度上期》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・プライシングワークシート作成の義務付けにより、格付に見合った個別金利方針策定が浸透 ・格付別最低目標金利を目指しプライシング交渉を実施するとともに、利回りの改善状況を月次チェック <p>《17年度下期》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リスク状況、市場実勢など実態に合わせて、期毎に貸出金利方針、営業店スプレッドを改定 ・部門別採算レベルアップの要件確定。マーケット別採算は開発着手に向けた準備開始。現行システムの原価計算における問題点抽出 <p>《18年度上期》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・格付別最低目標金利の確保を図るためプライシング交渉を継続実施。利回り推移を月次チェック ・9月の短プラ改定を踏まえ、18年度下期貸出金利方針、プライシングワークシートを改定 <p>《18年度下期》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・部門別採算システムおよび新原価計算システムは18年度下期にカットオーバー。マーケット別採算は、主要な本部一括手数料等についてシステム開発終了。 ・18年9月4日の短プラ改定を踏まえ、貸出金利方針、プライシングワークシートを改定 ・18年度下期業績評価に短期貸出金利回り改善項目を組み入れ | <p>《分析・評価》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マーケット別採算システムは、一部の受払い手数料を除き、ほぼシステム対応完了。部門別採算システム、新原価計算システムは開発終了し、総合採算制度の仕組整備は、ほぼ完了。 ・市場金利上昇に伴う市場性貸出金の利回りが改善しているため、18年6月以降、貸出金利回りは上昇に転じている ・低格付先に対する最低目標金利までの引上げについては、大口先を中心に進捗状況は芳しくない <p>《今後の課題》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・マーケット別採算の月次把握の検討および原価計算の一段の精緻化。 ・管理会計データを活用した経営戦略策定。 ・期毎に市場金利実勢、リスク状況などに合わせた貸出金利適用方針、営業店スプレッドを設定する。 ・19年度上期は19年3月改定の短プラ引上げ交渉を優先的に対応する |
| (3) ガバナンスの強化 | | | | | | | |
| 財務内容の適正性の確認 ・有価証券報告書等における財務内容の適正性確認 | ・経営者による有価証券報告書等における財務内容の適正性の確認励行 | ・財務関係計数算出・報告等の業務手順書の作成・整備 ・本部各部、連結子会社からの内部確認書の徴求 ・内部監査の実施 | ・本部各部・連結子会社の業務手順書の作成 ・企業会計審議会内部統制部会の報告に基づく検討 | ・有価証券報告書作成に關しての内部監査の実施 ・有価証券報告書に証券取引法の「確認書」を添付 | | <p>《17年度上期》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・本部各部、連結子会社の業務手順書の作成および内部確認書の徴求 ・外部コンサルを導入、助言に基づく本部各部、連結子会社の業務手順書のレベルアップ並びに内部監査実施準備 <p>《17年度下期》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・連結子会社の業務手順書の作成 ・本部各部、連結子会社からの内部確認書の徴求 ・外部コンサルを導入、助言に基づく銀行本部、連結子会社の業務手順書のレベルアップ並びに内部監査実施準備 <p>《18年度上期》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・内部監査の実施 ・18/3期有価証券報告書に証券取引法の方「確認書」を添付 <p>《18年度下期》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部コンサルの助言に基づく「確認書」添付に向けた対応方針等の明確化、内部確認書・チェックリストのレベルアップ ・内部監査の実施 ・18/9期半期報告書に証券取引法の「確認書」を添付 | <p>《分析・評価》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部コンサルの助言に基づき、銀行及び連結子会社における証券取引法「確認書」添付対応の体制整備を予定通りに進めることができた <p>《今後の課題》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・20年度より適用となる金融商品取引法(いわゆるJ-SOX法)への対応 |

| 項目 | 取組方針 | 具体的な取組み | スケジュール | | 目 標 | 進捗状況 | 進捗状況に対する分析・評価、今後の課題 |
|---|--|--|---|---|-----|--|---|
| | | | 17年度 | 18年度 | | | |
| <p>(4) 法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化</p> <p>①不祥事件発生防止を図るため、営業店に対する法令等遵守状況の点検強化</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・法令等遵守事案への対処・再発防止策の検討等を協議・答申する機関の設置検討 ・法令等遵守の観点から、オペレーショナルリスク情報を活用した検査手法の策定 | <ul style="list-style-type: none"> ・左記機関の設置検討 ・法令等遵守の評価項目見直し ・オペレーショナルリスク情報を活用した検査手法の確立 | <ul style="list-style-type: none"> ・協議・答申機関の設置検討 ・オペレーショナルリスク情報を活用した、検査手法検討 | <ul style="list-style-type: none"> ・具体的な検査方法の試行案策定 | | <p>《17年度上期》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンスおよびオペレーショナルリスク管理に係る基本方針、重要事項等を協議・決定する経営層によるコンプライアンス・オペレーショナルリスク会議、本部部所室長によるコンプライアンス・オペレーショナルリスク管理委員会を設置 <p>《17年度下期》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・上記機関を17年12月設置 ・リスク情報報告システム17年12月稼働、事案の収集・分析開始 <p>・総合検査における動態検査、面接の強化、不正防止目的の部分検査の開始</p> <p>《18年度上期》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス・オペレーショナルリスク会議および同委員会を定期または随時開催し、法令等遵守態勢強化に向けた施策を協議 ・総合検査（監査）および事務管理統括部署の臨店による法令等遵守状況の検証 ・リスク統括部、監査部による情報連絡会を月次開催し、部店におけるコンプライアンス実践状況の把握、問題検証を実施。 <p>《18年度下期》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・営業店のコンプライアンス定着のため、営業店自ら施策の策定・実施・検証・改善する態勢整備。また、19年4月コンプライアンス臨店の導入準備 | <p>《分析・評価》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンスオペレーショナルリスク会議ならびに、その下部組織である同管理委員会を設置し、法令等遵守事案への対処・再発防止策の策定等が十分協議できるよう定着が図られた。 ・営業店の法令等遵守態勢定着のため、営業店自らが施策の策定・実施・検証・改善を行う（営業店PDCA）や営業店へのコンプライアンス臨店等、態勢整備を図った。 <p>《今後の課題》</p> <ul style="list-style-type: none"> ・営業店PDCAについては、今後、実施手順等を標準化し実効性を高めていく。 ・コンプライアンス臨店は、営業店の法令等遵守態勢の向上・定着に関する取組が、日常業務の中に根づくよう支援していく。 ・今後も営業店における法令等遵守状況の把握、問題点の検討を行ない、随時コンプライアンス態勢の見直しを実施する。 |

| 項目 | 取組方針 | 具体的な取組み | スケジュール | | 目 標 | 進捗状況 | 進捗状況に対する分析・評価、今後の課題 |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|--|---------------------|
| | | | 17年度 | 18年度 | | | |
| ②個人情報保護法を踏まえた適切な顧客情報の管理・取扱の確保 | <ul style="list-style-type: none"> 顧客情報の保管・管理体制の整備 個人情報の取扱に関する課題等の研修での徹底 技術的安全管理措置についての着実な対応 | <ul style="list-style-type: none"> 関連規程の見直しと顧客情報の保管・管理方法の具体化、内部点検の対象範囲拡大 一部店長による徹底、職場研修実施 個人情報の取扱に関する示達事項の規程・基準化 分散システムを中心とした着実な技術的安全管理対応 | <ul style="list-style-type: none"> 簿書の保管管理方法の明確化、内部点検範囲の拡大 個人情報の取扱習熟度テスト、職場研修の全店実施 示達運用事項の規程・基準化と個人データ台帳の見直し 還元帳票の電子化 分散システムを中心とした技術的安全管理対応についてのロードマップに基づく対応継続 | <ul style="list-style-type: none"> 紛失リスク軽減のための本部集中対象拡大 分散システムを中心とした技術的安全管理対応の、対応ロードマップに基づく対応継続 集合研修等による役職員への教育継続実施 | <ul style="list-style-type: none"> 《17年度上期》 個人データ台帳の見直し 内部点検への点検項目の追加 関係規程（事務総則）の改正（簿書の保管管理方法の明確化） 48店舗で個人情報保護法対応の特別部分検査を実施 リスク統括部に対し同法遵守状況のテーマ検査を実施、遵守状況を検証 総合・部分検査において各店の管理状況を検証 《17年度下期》 郵送、メールボックス、還元帳票の授受について取扱を厳正化 個人情報の取扱の点検運動実施 営業店（一部店舗）の文書の集中保管実施 総合・部分検査における検証継続 顧客情報管理を含めた法令等遵守状況の検証強化に向け手法改訂を行った 《18年度上期》 新手法による営業店監査の実施 テーマ監査「法令等遵守態勢」「顧客保護等管理態勢」を実施 本部、全営業店でコンプライアンス職場研修（顧客情報管理）実施 全営業店に対する緊急臨店調査の実施、総合・部分検査における検証継続 顧客宛郵送物の削減、本部集中発送、窓開き封筒の検討実施 ファックスシステムの導入検討 簿書の本部集中保管、管理方法の見直し検討 お客さまファイル収納文書のイメージ登録および集中保管につき、対象店2店舗追加（累計5店舗）、対象帳票追加（1帳票） など対象を拡大。 お客さまに交付している、個人情報を含む各種帳票の廃止交渉実施（50%以上の先を廃止）。 事務点検運動による営業店の自己点検を実施。 《18年度下期》 「お客さま情報漏えい事故ゼロ運動」を全店で展開 顧客宛郵送物の削減、本部集中発送、窓開き封筒化(86帳票)の継続実施 印刷物への背景地紋導入 還元帳票の削減継続実施 ファックスシステムの導入準備 帳票の本部集中化対応実施、不要帳票の削減 簿書保存台帳による管理対象簿書の拡大実施 簿書保存期間基準表による顧客情報記載帳票の管理実施 生命保険・損害保険商品の規程改正による顧客情報管理の明確化 店頭でのFD誤交付事故の防止策検討 個人情報の利用目的同意書の集中保管の実施 | <ul style="list-style-type: none"> 《分析・評価》 各施策は概ね計画通り進捗したが、重要度の高い施策の一部に実施遅延した。 17年度・18年度ともほぼ予定通り施策を実施、遅延が見られた一部施策についても19年度で実施を完了する。 現状では、顧客情報の漏えい・紛失事故が継続して発生しているが、実施済み施策の定着および、今後の新たな施策を実施することで、顧客情報の適正な管理体制を確立する。 19年度は、これら施策を営業店等の実務者レベルに一層定着させることについて重点を置く。 《今後の課題》 実施遅延した施策を早急に実施する。 19年度の対応事項として計画した施策を展開し、事故根絶に向けた取組を強化する。 19年度に実施する施策は次のとおり。 顧客宛郵送物の削減、本部集中発送、窓開き封筒の拡大(56帳票) 店頭でのFD誤交付防止策の実施（鍵付搬送容器の導入、授受ルール再徹底） 店頭での預り通帳等の誤交付防止策の実施 ファックスの誤送信防止対策実施（システムの導入等） コムフィッシュの集中保管実施 簿書保存期間基準表による帳票・簿書管理の拡大（約3千帳票） 不要帳票の見直しと削減の拡大 顧客情報漏えい事故防止についての事務取扱の臨店指導実施（随時） 旧本人確認票の集中保管実施 | |

| 項目 | 取組方針 | 具体的な取組み | スケジュール | | 目 標 | 進捗状況 | 進捗状況に対する分析・評価、今後の課題 |
|---|--|--|---|--|-----|--|---|
| | | | 17年度 | 18年度 | | | |
| (5) ITの戦略的活用 | | | | | | | |
| ビジネスモデル等の状況に応じたITの戦略的活用 | ・料金払込サービスのシステム拡充による「地公体税金・公共料金等」の納付 ・新しい自己資本比率規制に対応したリテールデータベースの高度化・じゅうだん会による共同化メリットの追求 | ・法人向インターネットバンキングのレベルアップ ・リテールデータベース構築 ・じゅうだん会の適切なサポート | ・レベルアップ項目の要件定義完了と開発着手、収納企業との交渉 ・消費性リテールデータベース構築検討 ・システム移行支援 | ・収納企業の拡大交渉 ・信用リスク量計測実施 ・共同化対象業務の拡大検討 | | 《17年度上期》 ・法人向インターネットバンキングのレベルアップ完了、一部公共料金の電子納付実施 ・消費性リテールデータベースの検討実施（17年度通期） ・武蔵野銀行、琉球銀行のシステム移行支援 ・共同バックアップセンターへの参加検討・実施 《17年度下期》 ・法人向インターネットバンキングにおいて、地方税・電話料等の電子納付を開始（18年1月） ・武蔵野銀行、琉球銀行の移行完了（1月） ・企画部じゅうだん会共同版企画室を設立（2月） ・共同バックアップセンターへの参加（3月） 《18年度上期》 ・共同版移行済より常駐派遣者受入実施（4月） ・新型住宅ローンの共同開発検討実施 《18年度下期》 ・法人向インターネットバンキングにおいて、企業の導入や電子納税を支援する「おためしキャンペーン」を開始（18年11月～19年5月） ・新型住宅ローンの共同開発完了。発売（1月） | 《分析・評価》 ・普及しているインターネットパソコンを活用して、簡単・安価で法人向インターネットバンキングが利用可能となり、企業の業務合理化・電子納税化に寄与した。 《今後の課題》 ・企業ニーズを充足するため、法人向インターネットバンキングの拡充を検討する。 ・各行の共同化メリット追求のため、スキームの更なる向上 |
| 3. 地域の利用者の利便性向上 | | | | | | | |
| (1) 地域貢献等に関する情報開示 | | | | | | | |
| ①地域の中小企業に対する資金供給の状況、預金等の地域に向けた活用等、地域貢献の状況 | ・地域貢献に関する情報の開示継続 ・グループ法人の積極的なディスクロース活動実施 | ・引き続き積極的に取り組むCSR活動について開示 ・中小企業者に対する資金供給、預金の地域への活かし方の決算発表にあわせた開示 ・主要グループ法人のホームページ等による開示 | ・実施中のディスクロース活動の継続 ・ホームページを立ち上げるグループ法人の選定、実施 | ・実施中のディスクロース活動の継続 ・グループ法人ホームページの充実 | | 《17年度上期》 ・実施中のディスクロース活動の継続 ・CSRレポートを充実させた2006年度版ディスクロージャー誌の発行を検討 ・グループ法人のホームページ立ち上げ実施 《17年度下期》 ・グループ法人のホームページ立ち上げ実施（1社） 《18年度上期》 ・グループ法人のホームページリニューアル検討（1社） 《18年度下期》 ・グループ法人（アルプス証券）のホームページリニューアル実施 | 《分析・評価》 ・ディスクロージャー活動は、地域への資金供給の状況、地域貢献の状況などを中心に継続実施。 ・グループ法人のホームページは、必要性のない先を除いて、全て対応済み。 《今後の課題》 ・引き続き地域利用者に向けた、地域貢献などの項目のディスクロース活動を継続する。 |
| ②利用者の目線に立った充実した分かりやすい情報開示 ・利用者からの質問や相談のうち頻度の高いもの等についての回答事例の作成及びホームページ等での公表 | ・利用者の目線に立ったディスクロージャー誌の作成 ・利用者の利便性向上を重点としたホームページの改善 | ・ディスクロージャー誌送付先に対してアンケートを実施し、お客さまの視点に立った編集を実現 ・ホームページのQ&Aの見直し | ・八十二銀行の現況2005の送付先にアンケート実施 ・ホームページ上のQ&Aの見直し | ・アンケート結果を活かしたディスクロージャー誌の編集、発行 | | 《17年度上期》 ・八十二銀行の現況2005の送付先にアンケート実施 ・アンケートの回収と意見集約 ・中小企業の経営者向けのQ&A整備等完了 《17年度下期》 ・中小企業の経営者向けのQ&A見直し、金融犯罪向けの注意ページを作成、法人向け融資の紹介ページを拡充 《18年度上期》 ・お客さまが必要な情報の入手や閲覧を容易に行なえるように、ホームページの全面更改を実施 《18年度下期》 ・中間ディスクロージャー誌の発行 ・ミニディスクロージャー誌のホームページ掲載 | 《分析・評価》 ・ホームページ中心にQ&A、ミニディスクロージャー誌など情報開示を充実。 ・年度版ディスクロージャー誌についてのアンケート実施など予定通り実施した。 《今後の課題》 ・ディスクロージャー誌のアンケート内容を活用したよりわかりやすい情報開示を実現していく。 |

| 項目 | 取組方針 | 具体的な取組み | スケジュール | | 目 標 | 進捗状況 | 進捗状況に対する分析・評価、今後の課題 |
|--|--|--|---|------|--|--|---------------------|
| | | | 17年度 | 18年度 | | | |
| (3) 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立 | | | | | | | |
| <p>地域の特性や利用者ニーズを踏まえたビジネスモデルの展開等、地域利用者満足度を重視した金融機関経営の確立</p> <p>・利用者満足度アンケート調査の実施と経営方針への反映</p> | <p>・利用者満足度調査の調査結果を活かしたサービスレベルの向上</p> | <p>・消費アドバイザー協会による店頭サービスのモニタリングを県内全店対象に実施</p> <p>・モニタリング結果をもとに職場研修を実施</p> | <p>・消費アドバイザー協会によるモニタリング実施</p> <p>・モニタリング結果をもとに職場研修を実施</p> | 同左 | <p>《17年度上期》</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費アドバイザー協会による店頭サービスのモニタリングを県内全店対象に開始 モニタリング結果は分析して全店あて通知し、自店の課題に対して職場研修を各店で実施 <p>《17年度下期》</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費アドバイザー協会による店頭サービスのモニタリングの2回目を実施（10～11月） モニタリング結果、前回からの改善度等を分析、全店に通知し、職場研修を実施 <p>《18年度上期》</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費アドバイザー協会による店頭サービスのモニタリングの3回目を県内全店対象に実施（7月） モニタリング結果、改善状況等を分析し、全店に通知し、職場研修を実施 <p>《18年度下期》</p> <ul style="list-style-type: none"> 消費アドバイザー協会による店頭サービスのモニタリング4回目を県内全店対象に実施（11月） モニタリング結果、改善状況等を分析し、全店に通知し、職場研修を実施 県内取引先5,000先（個人4,000・法人1,000）を対象に、無作為抽出によるお客さまアンケートを実施（12月） アンケート結果を報告すると共に、今後の施策展開に活用予定 | <p>《分析・評価》</p> <ul style="list-style-type: none"> 店頭の「対応」に關わる項目が悪化していたものの、モニタリングの実施に伴い改善傾向 支店の「説明力」は当初より高評価 お客さまアンケートにより、満足度向上に繋がる項目を把握すると共に、層別に分析を実施 <p>《今後の課題》</p> <ul style="list-style-type: none"> モニタリングにより明らかになった、対応の「支店、個人間格差」の是正にあたり、支店職場研修により、改善していく お客さまアンケートに基づいた施策として、「休日資産運用・相談」を開始。その他の施策も今後検討の上、順次実施していく モニタリング、アンケートは継続実施し、引き続きお客さまの満足度、ニーズを把握し施策展開に活用していく 2007年4月から開始した新長期経営計画の目標に「お客さまの支持向上」を掲げた。お客さまの声を経営および各種施策に反映するためのPDCAサイクルを確立する | |
| (4) 地域再生推進のための各種施策との連携等 | | | | | | | |
| <p>「まちづくり」の視点を踏まえた地域におけるPFIへの取組み支援、まち再生施策等地域再生推進に向けた各種施策との連携</p> | <p>・県内PFI案件組成に向けたグループでのコンサルティング実施</p> <p>・地元事業者のバックアップ</p> <p>・地公体が計画する地域特性を活かしたまちづくりとなるPFI案件（クラインガルテン、ハイオマス発電、温浴施設等）に対する、当行グループのノウハウによる積極的な支援</p> | <p>・事業者とのネットワーク構築・継続的な情報収集</p> <p>・地公体との連携強化</p> <p>・ノウハウの蓄積</p> | <p>・案件クローズに向けた取組み</p> <p>・大型案件情報収集・参加検討</p> <p>・長野県内の地公体に対する社会インフラ整備等のアンケート実施、ニーズ把握</p> | 同左 | <p>《17年度上期》</p> <ul style="list-style-type: none"> 県内1号案件である長野市温湯地区温泉利用設備整備・運営PFI事業に係るプロジェクトファイナンス組成完了 大型案件の情報収集及び参加検討にあたり行内体制整備 長野経済研究所を通じて県内公共団体へのPFIニーズ把握アンケート実施 <p>《17年度下期》</p> <ul style="list-style-type: none"> 県内1号案件である長野市温湯地区温泉利用設備整備・運営PFI事業に係るプロジェクトファイナンス組成完了 <p>《18年度上期》</p> <ul style="list-style-type: none"> 県外PFI案件参加によるノウハウ蓄積 地公体との情報交換実施 <p>《18年度下期》</p> <ul style="list-style-type: none"> 「街なか居住再生ファンド」を活用した不動産流動化案件へのファイナンス実施 | <p>《分析・評価》</p> <ul style="list-style-type: none"> 県内PFI案件へのファイナンスアレンジャーとしての取り組みや、「街なか居住再生ファンド」を活用した不動産流動化案件へのファイナンス実施のほか、長野経済研究所を通じて県内公共団体への各種情報提供により地域再生推進に貢献 <p>《今後の課題》</p> <ul style="list-style-type: none"> グループ間での相談・情報・ファイナンス提供機能を強化し、地域再生推進への一層の貢献を行っていく | |