

【 地域密着型金融推進計画 】

～ 中期経営計画の実践と共に ～

期間：平成17年4月 ～ 平成19年3月

地域密着型金融推進計画を推進するにあたり、中期経営計画を踏まえた、本計画の基本的な考え方と方針をまとめております。



静岡中央銀行

目次

I. 基本的な考え方

1. 中期経営計画を踏まえた「地域密着型金融推進計画」について

- 1) 中期経営計画の基本的考え方
- 2) 中期経営計画を踏まえた地域密着型金融推進計画の策定

2. アクションプログラムの集中改善期間（15年4月～17年3月）の取組みと実績

- 1) 取組みの概要
- 2) 計画の達成状況とその分析・評価
- 3) 重点強化期間（17年4月～19年3月）計画策定の課題

3. 大項目毎の具体的な取組み方針と目標とする経営指標

- 1) 事業再生・中小企業金融の円滑化
- 2) 経営力の強化
- 3) 地域利用者の利便性の向上
- 4) 目標とする経営指標

II. 地域密着型金融推進計画

I. 基本的な考え方

1. 中期経営計画を踏まえた「地域密着型金融推進計画」について

1) 中期経営計画の基本的考え方

当行では、第5次中期経営計画「SCB: パワーアップ」において、「堅実で健全な経営」という基本理念のもと、「お客さまのベストパートナー」として「お客様第一主義」に徹し、地域やお客様の金融サービス・ニーズに対し、的確な情報提供とスピーディーな対応を実践し、健全な資産の積上げを図り確固たる営業基盤を築くとともに、収益力とリスク管理を強化することにより、金融のプロ集団として、「お客様に信頼される、いきいき輝く銀行」を目指しております。

2) 中期経営計画を踏まえた地域密着型金融推進計画の策定(目指す姿とビジネスモデル)

「地域密着型金融推進計画」においても目指すべき姿は同様です。中期経営計画の基本方針と集中改善期間の取組みを踏まえた上で、新アクションプログラムで要請されている事項に対し、利用者のニーズ、地域や当行の特性・規模等を踏まえ「選択」と「集中」により取組み・目標を鮮明にしていきます。信頼されるための意識改革の心と意識を持って、お客様の目線で「CS の徹底」を実践していくことにより、地域の利用者の利便性向上を目指し、当行の強みを活かした独自性のあるビジネスモデルを構築して収益力強化を図っていきます。

☆ 当行の目指すべき姿

《経営力の強化（ガバナンス強化、リスク管理態勢整備、コンプライアンス徹底）》

【目指す姿】 お客様に信頼されるいきいき輝く銀行を目指します

お客様第一主義 ⇒ CSの徹底

お客様の目線

お客様のベストパートナー

金融サービス・ニーズに対する確かな情報提供とスピーディーな対応

□ 経営の質を高め収益向上

お客様の評価・支持を受け信頼を得る

… コア業務（預貸取引・役務取引）の増強、事業再生・中小企業金融の円滑化 …

1) 中小企業取引の強化

- ・ ニーズのある商品サービス提供による新規融資先開拓
- ・ 経営相談・再生支援強化、創業・新事業支援強化
- ・ 審査能力の向上、審査体制強化
- ・ 説明態勢の徹底

2) 個人ローンの増強

- ・ 住宅ローン・消費者ローン増強（ニーズのある商品サービス提供と開発力強化）
- ・ 収益物件融資先の管理・推進の強化

3) チャネルの充実

- ・ 店舗・外交チャネルの営業戦略の見直し
- ・ 店周開拓の推進（女子外交等の推進）
- ・ ITを使った新チャネル活用による推進

4) 役務収益の増強

- ・ 預かり資産の拡大（個人年金保険、投資信託等の推進）

2. アクションプログラムの集中改善期間（15年4月～17年3月）の取組みと実績

1) 取組みの概要

中期経営計画の基本的考え方と当行の特性や地域の経済情勢・動向などを踏まえ、顧客との繋がりを今まで以上に強める態勢を構築するため、「中小企業金融の再生」、「健全性の確保、収益性の向上等」の各施策を実行することが当行の健全性の維持、収益力の向上に繋がり、ひいては地域に貢献するものと考え取組みを推進してまいりました。

具体的には、業種別担当者の配置による審査態勢の見直しや、「融資経営相談室」の設置による相談・再生支援強化、情報提供や人材育成の強化など、各個別項目の計画の取組みをスケジュールに沿って2年間の集中期間の中で確実に実践し、企業からの相談に対し今まで以上に的確にアドバイスや支援できる体制を構築し、相談・支援・再生機能の強化を図りました。

2) 計画の達成状況とその分析・評価 ～ 集中改善期間中の具体的成果 ～

1. 創業・新事業支援機能等の強化

☆中小企業金融公庫・商工中金との提携や静岡県・神奈川県中小企業支援センターとの提携による支援機能の体制整備。

☆ビジネスセミナー開催による情報提供力の強化。

☆中小企業経営革新支援法の認定、実績7社。

2. 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

☆業種別審査態勢、融資経営相談室の設置。

☆融資経営相談室による成果～2年間38先ランクアップ。

☆中小企業金融公庫・商工中金との提携や静岡県・神奈川県中小企業支援センターとの提携による相談・支援強化に向けた体制整備。

☆行員のスキルアップ～FP2級（法人）技能士資格35名取得。

3. 早期事業再生に向けた積極的取組み

☆中小企業金融公庫・商工中金との提携や静岡県・神奈川県中小企業支援センターとの提携による支援機能の体制整備。

☆静岡県中小企業再生支援協議会と連携し経営改善計画の策定 実績2社。

☆ファンド活用による再生支援の実施 実績1社。

4. 説明態勢の整備、苦情相談処理機能の強化

☆「与信取引に関する顧客への説明態勢に係る規則」、「与信契約説明マニュアル」を制定。

☆「融資相談シート」「融資相談受付簿」「融資相談・謝絶・取下・変更記録表」を制定。

☆営業推進部内に「CS向上グループ」を新設、「お客様相談室」を設置、相談・苦情に対応する体制整備。「CS推進委員会」を設置、全行的にCS取組み推進。

5. 担保・保証に過度に依存しない融資の促進

☆スコアリングを活用した商品の導入…「ベスト融資」「しずちゅうビジネスローン」

☆しずちゅうクイックビジネスローンの導入。

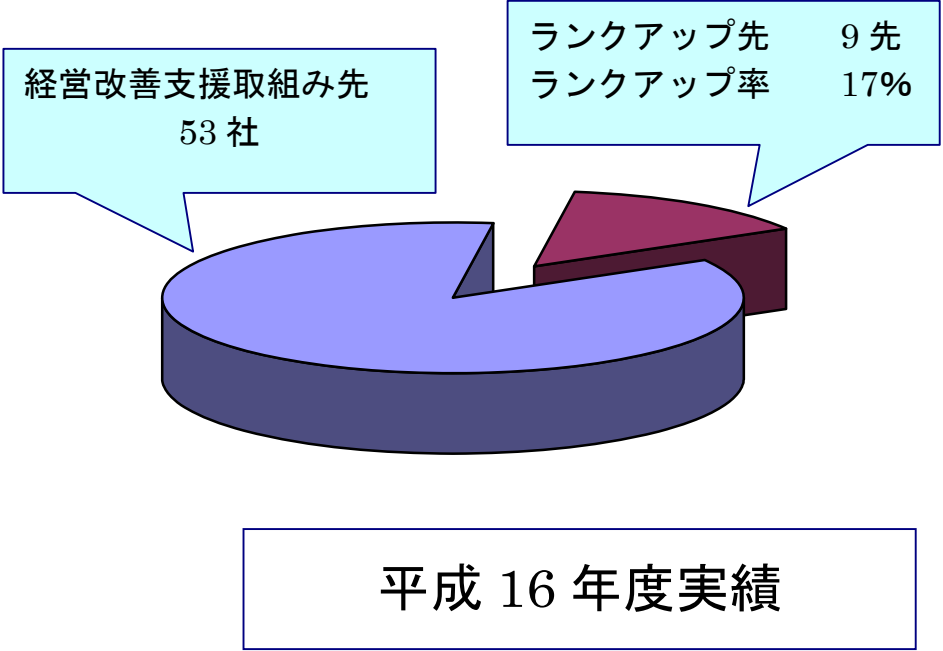
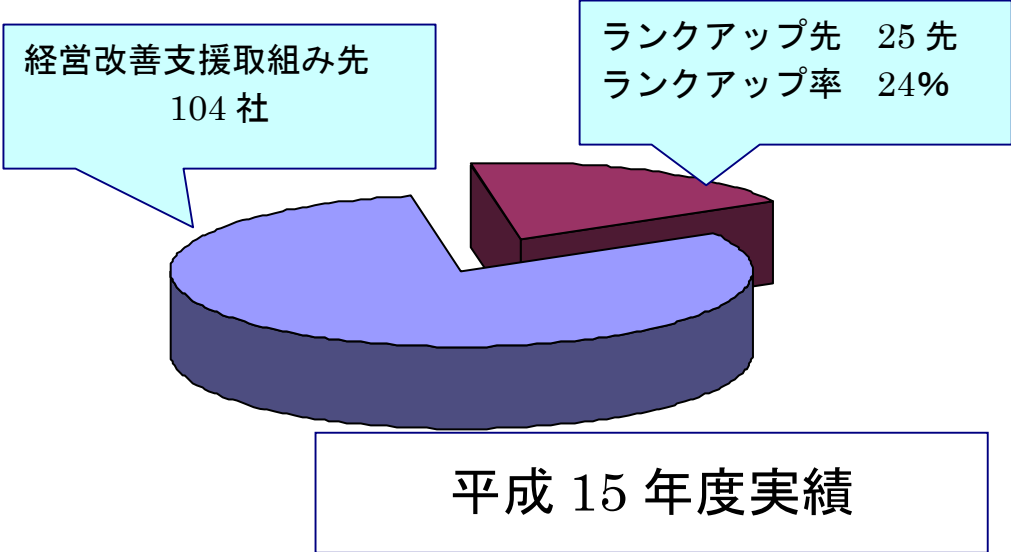
☆26の商工会議所、66の商工会等と提携し、上記3商品を利用可能にした「サポートローン」を導入。

集中改善期間における
企業再生支援（ランクアップ）の実績

「旧アクションプログラム」に基づく集中改善期間においては、取引先企業のお客様の経営改善支援に対応できる人材の育成に注力したほか、融資部内に「融資経営相談室」を設置し、取引先企業の再生支援活動を展開いたしました。

経営・財務内容の改善のお手伝いをさせていただきました結果、改善が見られたお客様は、平成15年度は25先でランクアップ率は24%、平成16年度は9先で17%となりました。

今後とも、経営改善支援機能をより一層充実することにより、地域経済の更なる発展に貢献する金融機関でありたいと考えております。



3) 重点強化期間（17年4月～19年3月）計画策定の課題

集中改善期間の取組みは当初計画通りに進捗していますが、更なる改善や強化が求められる項目も残されています。地域の特性やお客様のニーズを十分に分析したうえで、具体的な施策を着実に実施すべく、選択と集中を強化してまいります。「お客様第一主義」に基づくCSの一層の徹底を軸に、実効性のある施策を立案することが、計画を策定するうえでの課題と考えます。

3. 大項目毎の具体的な取組み方針とする経営指標

1) 事業再生・中小企業金融の円滑化

アクションプログラム集中改善期間(15年4月～17年3月)においては、融資審査態勢の見直しや融資審査能力の向上に注力したほか、「融資経営相談室」の設置により相談・再生支援機能の強化、情報提供や人材育成の強化をした結果、体制面が充実するとともに、意識・行動面（行員、及びお客様）においても取組みの成果が定着化し、お客様のニーズに適切に対応できる態勢になってきました。

本計画においては、下記要請事項について、集中改善期間の取組み実績と当行の実情とビジネスモデルを踏まえ「選択」と「集中」により

- ・ 継続して実施する施策
- ・ 更に強化する施策
- ・ 新しく実施する施策

と、メリハリをつけて具体的な施策を実施し、事業再生・中小企業金融の円滑化を推進するとともに、地域貢献の状況や不良債権の改善状況などについて分かり易く開示し、当行の取組みを地域の皆さまに理解して頂くように努めていきます。

【実施する事項】

① 創業・新事業支援機能等の強化

《主な取組み事項と目標》

- ・ 創業・新事業支援機能等を含めた業種別審査態勢の構築。
- ・ 「目利き」能力の向上。
- ・ 人的ネットワークの形成とノウハウの蓄積。
- ・ 中小企業支援センターの持つ経営相談等のノウハウを活用した情報提供の強化。
- ・ 起業・創業・新事業支援組織の設置。
- ・ 「経営革新支援法」の認定取得推進。（目標 2年間 10社以上）

- ・ 「しずおかスタートアップファンド」への出資と活用。
- ② 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化
- 《主な取組み事項と目標》
- ・ 経営相談、経営情報、ビジネスマッチング情報提供機能を一層強化。
 - ・ 人材の育成（FP2級（法人）技能士資格取得推進（目標 50名以上））。
 - ・ 「支店長の1人1社再生支援活動」展開による債務者区分のランクアップ。（目標 支援取組み先の20%以上ランクアップ）
 - ・ 中小企業再生支援協議会と静岡中小企業支援ファンド“パートナー”等、外部機関の積極活用。
- ③ 事業再生に向けた積極的な取組み
- 《主な取組み事項と目標》
- ・ ファンド“パートナー”活用による再生支援。（目標 2年間で2社以上）
 - ・ 中小企業再生支援協議会との連携による実現可能性の高い経営改善計画策定による早期事業再生。
 - ・ 観光関連事業先の再生支援実施。
- ④ 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等
- 《主な取組み事項と目標》
- ・ 信用リスクデータの整備・充実の継続とキャッシュフロー重視の審査態勢強化。
 - ・ しずちゅうサポートローンの推進。
 - ・ ビジネスローンの推進強化と見直し。
 - ・ 売掛債権担保融資の推進。
 - ・ 新しい中小企業向け融資商品の開発。
- ⑤ 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化
- 《主な取組み事項と目標》
- ・ 顧客説明マニュアル等に基づく顧客説明態勢の徹底。
 - ・ 苦情等の分析・還元の継続。
 - ・ 行員への周知徹底。
- ⑥ 人材の育成
- 《主な取組み事項と目標》
- ・ 「目利き」能力、「再生支援」能力の向上。

上記、要請事項の具体的実施項目（別紙、個別項目の計画参照）を、スケジュールに沿って2年間の重点強化期間の中で確実に実施し、企業の相談・支援・再生機能の強化を図ってまいります。また、リスク管理能力を強化して健全な資産を積上げ、確固たる経営基盤を築いてまいります。

2) 経営力の強化

第5次中期経営計画「SCB：パワーアップ」において、「堅実で健全な経営」という基本理念のもと、「お客様のベストパートナー」として「お客様第一主義」に徹し、地域やお客様への金融サービスやニーズに対する確かな情報提供とスピーディーな対応を実践し、健全な資産の積上げを図り確固たる営業基盤を築くとともに収益力とリスク管理を強化することにより、金融のプロ集団として、「お客様に信頼される、いきいき輝く銀行」を目指しております。経営力を強化するためには、ガバナンス、収益管理態勢、リスク管理態勢、法令等遵守（コンプライアンス）態勢の更なる強化が不可欠です。

本計画においては、経営力を強化するための下記要請事項と具体策を実践することにより、経営管理上の質を向上させるとともに、当行の取組みを地域の皆さまに理解して頂くように努めていきます。

【実施する事項】

① リスク管理態勢の充実

《主な取組み事項と目標》

- ・ バーゼルⅡ（新しい自己資本比率規制）の導入に備えた対応準備と現状のリスク管理の強化。

② 収益管理態勢の整備と収益力の向上

《主な取組み事項と目標》

- ・ 管理手法の見直し強化と収益意識の向上。
- ・ 信用リスクデータ整備の充実。
- ・ 適正金利ガイドラインの周知徹底。
- ・ 営業店毎の「金利プライシング計画表」に基づく進捗管理及び計画達成。

③ ガバナンスの強化

《主な取組み事項と目標》

- ・ ガバナンスの向上。

④ 法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化

《主な取組み事項と目標》

- ・ 法令遵守態勢強化のための本部施策の徹底。

- ・ 本部施策の検証及び営業店における実効性確保の検証。
- ・ 店内検査・業務監査部による実効性の確保。
- ・ 顧客情報の管理・取扱いルール等の周知徹底。
- ・ 情報漏えい防止のための管理体制の強化と研修・教育・臨店指導体制の強化。

⑤ IT戦略の活用

《主な取組み事項と目標》

- ・ 中期経営計画等のビジネスモデルに応じたITの戦略的活用。
- ・ 「顧客利便性の向上」に向けたITの戦略的活用。

3) 地域利用者の利便性の向上

当事業が目指す、「お客様に信頼されるいきいき輝く銀行」になるためには、まず「お客様第一主義」への意識改革を通じ、お客様の目線で「CSの徹底」を実践していくことが重要です。

当事業では、中期経営計画の柱である「お客様第一主義の徹底」・「CSの徹底」を図るため、16年6月に「CS推進委員会」を設置しました。また「ベターサービスノート」やお客様アンケートの活用により吸収したニーズ、ご意見・ご相談等を経営に反映し、地域の利用者の利便性向上を目指して努力しております。

本計画においては、更に地域の利用者の利便性向上を図るため、下記具体策を実践するとともに、当事業の取組みを地域の皆さまに理解して頂くように努めていきます。

《主な取組み事項と目標》

- ・ 地域の利用者やお客様の目線に立った、地域貢献に関する情報開示の充実。
- ・ 「お客様第一主義（CSの徹底）」を継続推進し、可能な範囲での、お客様のニーズ等を施策へ反映に努め、地域の利用者の利便性向上を図る。
- ・ 地域経済の活性化と地域雇用の創造を行うため、可能な範囲での「まち」再生施策に係る支援等、地域再生推進に向けた活動を実施。
- ・ 取組みの特色や成果を分かり易い形で公表。

4) 目標とする経営指標

| 項目 | 経営指標等 | 目標計数 |
|----------------|---------------------|------------------|
| 1. 収益性の確保 | コア業務純益 ROA | 0.7%台 |
| | コア業務純益 ROE | 11%台 |
| 2. 健全性の確保 | 自己資本比率 | 11%台 |
| | 不良債権比率 | 2%台 |
| 3. 事業再生に向けた取組み | ランクアップ先の増加 (2年間) | 対象先の20%以上 |
| 4. 創業・新事業支援の強化 | 支援態勢の強化 | 「支援組織」の設置 |
| | 経営革新支援法の認定取得 | 10社以上 |
| 5. 人材の育成 | ビジネスモデルを踏まえた人材育成 | 「目利き」・「経営支援」能力向上 |
| | FP2級(法人)技能士資格取得 | 50名以上 |

II. 地域密着型金融推進計画

| 項目及び目標 | 取組み内容・実施時期 | | | |
|--|--|---|---|---|
| | 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融資審査能力の向上 <ul style="list-style-type: none"> 創業・新事業支援機能等を含めた業種別審査態勢の構築。 「目利き」能力の向上。 | <ul style="list-style-type: none"> 業種別審査態勢の継続。 創業・新事業支援機能等の強化に向けた業種別審査態勢の検討。 外部研修への参加。 信用保証協会との勉強会の実施。 | <ul style="list-style-type: none"> 同左。 創業・新事業業種の決定と業種別審査態勢の検討。 同左、通信教育の受講推進。 同左。 | <ul style="list-style-type: none"> 同左。 創業・新事業の業種別審査態勢の実施。 同左、通信教育の受講推進。 同左。 | <ul style="list-style-type: none"> 同左。 新しい業種別審査態勢による審査態勢強化。 同左、通信教育の受講推進。 同左。 |
| ②起業・事業展開に資する情報の提供 <ul style="list-style-type: none"> 人的ネットワークの形成とノウハウの蓄積。 中小企業支援センターの持つ経営相談等のノウハウを活用した情報提供の強化。 | <ul style="list-style-type: none"> 産業クラスターサポート会議、ファルマバレーセンター交流会等の継続参加による人的ネットワークの形成。 中小企業支援センターとの提携、情報交換。 | <ul style="list-style-type: none"> 同左。 中小企業支援センター訪問による情報交換と利用促進。 中小企業支援センターへの紹介情報に対するインセンティブの付与検討。 | <ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 中小企業支援センターへの紹介情報に対するインセンティブの付与導入。 | <ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 同左。 |
| ③創業・新事業展開の成長段階に応じた適切な支援 <ul style="list-style-type: none"> 起業・創業・新事業支援組織の設置。 「経営革新支援法」の認定取得推進。(目標 2年間 10社以上) 「しずおかスタートアップファンド」への出資と活用。 | <ul style="list-style-type: none"> 地域に密着した企業、将来性のある企業に対し、支援活動、アドバイスの実施するための支援組織の設置検討。 経営革新支援法認定取得推進。 制度融資等の勉強会実施。 | <ul style="list-style-type: none"> 同左、支援組織の設置。 「しずおかスタートアップファンド」へ出資、ファンド活用推進。 同左。 同左。 | <ul style="list-style-type: none"> 同左、支援等実施。 同左。 同左。 同左。 | <ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 同左。 同左。 |

(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

| | | | | |
|---|--|--|---|--|
| <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"> ・経営相談、経営情報、ビジネスマッチング情報提供機能を一層強化。 ・人材の育成（FP2級（法人）技能士資格取得推進（目標 50名以上））。 | <ul style="list-style-type: none"> ・経営に役立つ情報（ビジネスレポート）提供。 ・中小企業支援センターの情報活用推進。 ・各種セミナー情報等の提供。 ・FP2級（法人）技能士資格取得推進。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・本支店間のビジネスマッチングの体制整備。 ・同左。 ・ビジネス商談会への参加。 ・同左。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・本支店間のビジネスマッチングを推進するため、インセンティブを付与。 ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・「しずちゅうビジネスクラブセミナー」の開催。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・同左。 |
| <p>②要注意先債権等の健全化等に向けた取組みの強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「支店長の1人1社再生支援活動」展開による債務者区分のランクアップ。（目標 支援取組み先の20%以上ランクアップ） ・中小企業再生支援協議会と静岡中小企業支援ファンド“パートナー”等、外部機関の積極活用。 | <ul style="list-style-type: none"> ・中小企業支援センター等の専門家を活用し、融資経営相談室を中心に支援活動を継続。 ・「支店長による1人1社再生支援活動」の実施。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・外部機関との連携。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・同左。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・同左。 |
| <p>③健全債権化等の強化に関する実績の公表</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・分かり易く内容を拡充した公表の検討。 ・公表。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 |

(3) 事業再生に向けた積極的取組み

| | | | | |
|---|---|---|--|--|
| <p>①事業再生に向けた積極的取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ファンド“パートナー”活用による再生支援。(目標 2年間で2社以上) ・中小企業再生支援協議会との連携による実現可能性の高い経営改善計画策定による早期事業再生。 ・観光関連事業先の再生支援実施。 | <ul style="list-style-type: none"> ・観光関連事業の取引先調査実施と再生支援実施。 ・静岡中小企業支援ファンド“パートナー”活用による再生支援推進。 ・中小企業再生支援協議会の活用推進。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・ファンド活用企業のモニタリング実施。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・同左。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・同左。 |
| <p>②金融実務に係わる専門的人材・ノウハウの活用</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・中小企業再生支援協議会等との連携強化による専門家の活用。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・外部支援機関等との連携。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 |
| <p>③再生支援実績に関する情報開示の拡充</p> | <ul style="list-style-type: none"> ・特色ある取組み事例の公表。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 |

(4) 担保・保証に依存しない融資の推進等

| | | | | |
|--|--|---|---|--|
| <p>①担保・保証に依存しない融資の推進等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・信用リスクデータの整備・充実の継続とキャッシュフロー重視の審査態勢強化。 ・しずちゅうサポートローンの推進。 ・ビジネスローンの推進強化と見直し。 | <ul style="list-style-type: none"> ・キャッシュフロー重視の審査態勢の徹底。 ・商工会議所等と提携した「しずちゅうサポートローン」の推進。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・「しずちゅうビジネスローン」の見直し検討。 ・新しい担保保証に依存しない融資商品の検討。 ・「しずちゅうクイックビジネスローン」の販売チャネル拡大検討。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・同左、見直し実施。 ・同左、開発・導入。 ・インターネットを利用した「しずちゅうクイックビジネスローン」の販売チャネル拡大。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・同左。 |
|--|--|---|---|--|

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| <p>②中小企業の資金調達手法の多様化等に向けた取組み等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・売掛債権担保融資の推進。 ・新しい中小企業向け融資商品の開発。 | <ul style="list-style-type: none"> ・売掛債権担保融資の推進。 ・財務諸表の精度が相対的に高い中小企業向け融資商品の研究。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左、検討。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左、開発・導入。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 |
| <p>(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化</p> | | | | |
| <p>①顧客説明マニュアル等の内部規程の整備及び営業店における実効性の確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・顧客説明マニュアル等に基づく顧客説明態勢の徹底。 | <ul style="list-style-type: none"> ・与信契約説明マニュアル等に基づいた顧客説明態勢の再徹底。 ・苦情相談マニュアルを改訂、周知徹底を図る。 ・業務監査時等で点検・指摘・指導実施。 ・「融資謝絶」の報告方法変更。 ・「ベターサービスノート」等の報告とフィードバック。 ・研修・勉強会等による能力向上。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・「融資謝絶」の具体的事例報告。 ・同左。 ・同左。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・同左。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・同左。 |
| <p>②苦情等事例の分析・還元</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情等の分析・還元の継続。 ・行員への周知徹底。 | <ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応マニュアル制定。 ・「融資謝絶・取下・変更記録表」の報告方法の変更。 ・「ベターサービスノート」等の報告徹底とフィードバック。 ・謝絶案件具体的事例の取締役会報告。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・同左。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・同左。 | <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・同左。 |

| | | | | |
|--|---|--------------------------|--------------------------|--------------------------|
| (6) 人材の育成 | | | | |
| 事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた人材育成のための取組み ・「目利き」能力、「再生支援」能力の向上。 | ・外部研修等参加による知識の向上。 ・行内研修による知識の共有化。 ・通信教育の受講奨励。 | ・同左。 ・同左。 ・同左。 | ・同左。 ・同左。 ・同左。 | ・同左。 ・同左。 ・同左。 |
| 2. 経営力の強化 | | | | |
| (1) リスク管理態勢の充実 | | | | |
| リスク管理態勢の充実 ・バーゼルⅡ（新しい自己資本比率規制）の導入に備えた対応準備と現状のリスク管理の強化。 | ・バーゼルⅡ（新しい自己資本比率規制）の導入への対応とリスク管理手法の強化。 | ・同左。 | ・同左。 | ・同左。 |
| (2) 収益管理態勢の整備と収益力の強化 | | | | |
| ① 管理会計の整備及びこれを活用した業績評価の結果に基づく業務の再構築 ・管理手法の見直し強化と収益意識の向上。 | ・信用コスト・資本コスト配分の検討。 ・業績表彰等インセンティブにより収益意識の向上を図る。 | ・同左。 ・同左。 | ・同左。 ・同左。 | ・同左。 ・同左。 |
| ② 信用リスクデータの蓄積 ・信用リスクデータ整備の充実。 | ・信用リスクデータ整備充実。 | ・同左。 | ・同左。 | ・同左。 |
| ③ 金利設定のための内部基準の整備等 ・適正金利ガイドラインの周知徹底。 ・営業店毎の「金利プライシング計画表」に基づく進捗管理及び計画達成。 | ・「適正金利ガイドライン」と「金利プライシング計画表」に基づく進捗管理。 ・業績表彰へのインセンティブ付与。 | ・同左。 ・同左。 | ・同左。 ・同左。 | ・同左。 ・同左。 |

(3) ガバナンスの強化

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| <p>ガバナンスの強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ ガバナンスの向上。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 経営者の有価証券報告書等による財務内容の適正性確認。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 第3四半期情報開示においてバランスシート等の開示実施。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 経営者の有価証券報告書等による財務内容の適正性確認。 ・ 四半期情報開示においてバランスシート等の開示実施。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 同左。 |
|---|--|---|---|---|

(4) 法令遵守（コンプライアンス）態勢の強化

| | | | | |
|---|--|---|---|---|
| <p>① 営業店に対する法令遵守状況の点検強化等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 法令遵守態勢強化のための本部施策の徹底。 ・ 本部施策の検証及び営業店における実効性確保の検証。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 「営業店に対する指導・管理」、「相互牽制機能の強化と自浄作用の醸成」を引続き推進。 ・ 定期的なコンプライアンス委員会を通し、施策の検証、フォローを実施。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 同左。 ・ 同左。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 同左。 ・ 同左。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 同左。 ・ 同左。 |
| <p>② 適切な顧客情報の管理・取扱いの確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 店内検査・業務監査部による実効性の確保。 ・ 顧客情報の管理・取扱いルール等の周知徹底。 ・ 情報漏えい防止のための管理体制の強化と研修・教育・臨店指導体制の強化。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 店内検査・業務監査部による実効性の確保の検証。 ・ 顧客情報の管理・取扱いルールについて周知徹底。 ・ 情報漏えい防止等の管理体制の強化と研修・教育、臨店指導体制の強化。 ・ 個人情報を含む還元資料の集中保管管理態勢の構築。 ・ 個人情報保護オフィサー検定試験の受験。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 同左。 ・ 同左。 ・ 同左。 ・ 同左。 ・ 同左。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 同左。 ・ 同左。 ・ 同左。 ・ 同左。 ・ 同左。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ 同左。 ・ 同左。 ・ 同左。 ・ 同左。 ・ 同左。 |

(5) ITの戦略的活用

ITの戦略的活用

- ・中期経営計画等のビジネスモデルに応じたITの戦略的活用。
- ・「顧客利便性の向上」に向けたITの戦略的活用。

- ・既存システムの有効性・活用状況の検証方法の研究・検討。

- ・既存システムの有効性・活用状況の検証。
- ・ITの戦略的活用方法の検討。
- ・「ITクリニック」の活用。
- ・「顧客利便性の向上」に向け、インターネットバンキング（法人ウェブ）の導入、マルチペイメントサービスの開始。

- ・検証結果を踏まえた、ITの戦略的活用の検討、導入。
- ・同左。
- ・同左、活用状況等のモニタリング実施。
- ・「顧客利便性の向上」に向け、「しずちゅうクイックビジネスローン」の申込チャネル拡大。

- ・同左。
- ・同左。
- ・同左。
- ・同左、継続した推進。
- ・不動産担保評価管理システムの導入。

3 地域の利用者の利便性向上

(1) 地域貢献に関する情報開示

地域貢献に関する情報開示

- ・地域の利用者やお客さまの目線に立った、地域貢献に関する情報開示の充実。

- ・ディスクロージャー誌等の地域貢献活動の内容充実。
- ・更に充実した情報開示の検討。

- ・同左。
- ・同左、更に充実した情報開示の実施。

- ・同左。
- ・同左。
- ・ホームページ上に「地域貢献に関する情報開示」欄を作成。

- ・同左。
- ・同左。
- ・「地域貢献に関する情報開示」欄に、お客様や利用者からの質問や相談に対する回答を掲載。

(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

地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立

- ・「お客様第一主義（CSの徹底）」を継続推進し、可能な範囲での、お客さまのニーズ等を施策へ反映に努め、地域の利用者の利便性向上を図る。

- ・「CSの徹底」による地域利用者の利便性向上を図る。
- ・「お客様満足度アンケート調査」の見直し。
- ・「新規お取引先に対するアンケート調査」の実施。
- ・CSに関する好事例の水平展開実施。

- ・同左。
- ・「お客様満足度アンケート調査」を見直し、アンケート調査の実施。
- ・同左。
- ・同左。

- ・同左。
- ・同左。
- ・同左。
- ・同左。

- ・同左。
- ・同左。
- ・同左。
- ・同左。

(3) 地域再生推進のための各種施策との連携等

| | | | | |
|--|---|---|---|---|
| <p>地域再生推進のための各種施策との連携等</p> <ul style="list-style-type: none">・地域経済の活性化と地域雇用の創造を行うため、可能な範囲での「まち」再生施策に係る支援等、地域再生推進に向けた活動を実施。 | <ul style="list-style-type: none">・現在参加している「まち」再生施策に係る支援等「地域再生推進活動」を一つのモデルケースとしてノウハウの蓄積を図る。 | <ul style="list-style-type: none">・同左。・PFI への取組みの検討。 | <ul style="list-style-type: none">・同左、計画の進捗状況等モニタリングの実施。・同左。 | <ul style="list-style-type: none">・同左。・同左。 |
|--|---|---|---|---|

4 進捗状況の公表

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| <p>進捗状況の公表</p> | | | | |
| <p>進捗状況の公表</p> <ul style="list-style-type: none">・取組みの特色や成果を分かり易い形で公表。 | <ul style="list-style-type: none">・半期毎に取組みの特色や成果を分かり易い形で公表。 | <ul style="list-style-type: none">・同左。 | <ul style="list-style-type: none">・同左。 | <ul style="list-style-type: none">・同左。 |

以上