

# 「地域密着型金融推進計画」

## 進捗状況

< 17年4月～18年9月 >

全体的な進捗状況

大項目毎の進捗状況、それに対する分析・評価

経営改善支援の取組み実績

進捗要約

株式会社 宮崎銀行

## 全体的な進捗状況

「地域密着型金融推進計画」については、「地域により一層踏み込んだ金融サービスの提供を通じて地域に貢献し、地域経済の活性化を図る」という計画方針の下、2年間の計画期間のうち前半期を「計画策定・公表の取組み開始のフェーズ」、後半期を「個別取組み事項の具体的な成果をあげていくフェーズ」と位置付けて取り組んでいる。

計画に掲げる個別の取組み事項は、業務計画に反映させ各部の施策実施を通して、計画目標を大きく上回るランクアップ（格付改善率） 様々なアライアンス強化、地域特性に応じた農業・医業の取組み強化、など具体的成果をあげてきており、進捗状況としては一定の評価ができる。

計画期間も残り4分の1となり最終仕上げとして、引続き計画の実践を通して地元企業・地域経済の更なる発展に貢献できるように、真にあるべき金融サービス機能の確立及び定着を目指していく方針である。

## 大項目毎の進捗状況、それに対する分析・評価及び今後の課題

### （1）事業再生・中小企業金融の円滑化

#### 創業・新事業支援機能

平成17年10月に、創業・新事業進出支援の有効な手段として宮崎県下初となるベンチャーファンド「みやぎんベンチャー企業育成1号投資事業有限責任組合」を設立し、第1号案件として平成18年9月に県内のソフト会社への投資決定を公表した。今後モリストアップした投資候補先と投資実現へ向けて交渉を続ける。また、平成18年7月からは大手ベンチャーキャピタル会社にノウハウ習得、専門性向上を目的に行員を1名派遣し専門知識を有する人材育成に努めている。

#### 取引先企業に対する経営相談・支援機能

多様化する企業ニーズに臨機応変に対応するために、営業統括部営業支援グループを役割に応じたグループに再編し、営業店支援機能の強化を図っている。また、高度化する企業ニーズ応え、取引先企業の支援機能強化の一環として平成18年2月には、企業が保有する売掛債権（売掛金・受取手形）について保証会社が事前に保証限度額を定め決済を保証する「売上債権保証サービス」の紹介業務を開始、平成18年5月には「食」に関する「売りたい」「買いたい」をインターネットでマッチングさせる食材ネット市場「FOODS Info Mart(フーズインフォーマット)」の取扱を開始、平成18年8月には、知的財産権活用を目的に社団法人発明協会宮崎県支部と包括連携協定を締結など様々なアライアンス強化を展開した。

要注意債権等の健全化に向けた取組みでは、審査部内の企業経営支援室を中心に営業店の企業再生支援担当者の育成（ノウハウ強化と意識の向上）並びに連携強化を図っており、平成18年度上期までに、249先の改善支援対象先のうち89先の改善（格付ランクアップ）という成果を上げた。

改善率35.7% > 通期目標20%

#### 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及び整理回収機構との連携強化により、DDS取組2件を計上、再生ファンド活用では案件取組3件など、早期事業再生にかかる取組において成果を得た。また、事業再生に向けた積極的取組み事項5項目は、17年度までに全項目達成しており、各種スキームを利用した早期事業再生の取組実績が上がっている。今後も、中小企業再生支援協議会の意義・活用事例を行内LAN、研修等で開示し、外部ノウハウの積極的な活用を目指していく。

#### 担保・保証に過度に依存しない融資の推進

無担保・第三者保証人不要型の商品拡充を進め、同種類の取扱商品は7商品となった。平成18年2月に開設した「みやぎんビジネスローンプラザ」はスモールビジネスローンの推進体制が確立しつつある。今後も、「無担保・第三者保証人不要」となった県保証協会制度の活用も含め、中小企業金融の円滑化に積極的に取り組む方

針であり、平成18年5月からは商工会議所・商工会との提携を開始している。また、中小企業の多様化するニーズに応えるために「金銭債権流動化」については、18年度下期に商品化を検討している。

#### **顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化**

「苦情対応協議会」の機能強化策として、協議会の位置づけや目的を明確にし、運用の強化を図る観点から、平成18年3月に「苦情対応協議会運営規程」を制定した。原因分析や再発防止に向けた対応策等の苦情対応協議会での検討結果は、原則として常務会に2ヶ月に1回、ならびに部長会に毎月1回報告するなど経営陣等への報告体制を整備した。今後も継続して行っていく方針である。

#### **人材育成**

法人営業に強い人材育成を目指して、行内外の研修の実施と通信講座の受講を推進し、併せて、法人営業のできる人材育成を目的として研修体系を構築し、18年度下期から実施している。また、法人営業に強い人材・専門分野で即戦力となる人材の確保を目的とし、大手ベンチャーキャピタル会社や大手銀行への派遣並びに中途採用を実施している。

#### **地域の特性に応じた融資促進**

関係部（営業統括部・審査部）の連携は情報交換会の定着等により強化され態勢整備が進展している。特に農業・医業における業界情報交換・顧客動向・案件の協議等で連携強化が図られ、営業店に対して行内LANを活用した業界情報提供・案件に対するアドバイス等のノウハウを提供している。

農業向け貸出商品（豊年万作）や医業（医療機関債）向け融資商品を開発し取組み強化に努めている。また、医療業界とのリレーション強化のため宮崎県医師会（医師協同組合）と業務提携を行った。

#### **システムインフラの整備**

営業力強化に資するシステム構築というコンセプトの下、新収益管理システム・CRM（営業支援）システム開発は順調に進捗しており、当初予定通り17年度下期に営業店での試行を実施し、18年度から本格的に稼働している。営業店での活用状況をみながらシステムのレベルアップを図っている。

## **（2）経営力の強化**

### **リスク管理態勢の充実**

信用リスク、オペレーショナルリスク、及び市場リスクについては、実施スケジュールに沿って態勢を整備している。

信用リスク：平成18年度より、外部コンサルの結果を踏まえ、標準的手法による信用リスクアセット算出のためのシステム開発に着手するとともに、将来の内部格付手法への移行を前提とした新・内部格付制度・自己査定制度の構築（含むシステム開発）に着手している。信用リスクアセット算出システムについては、平成18年上期中にシステムパッケージのカスタマイズ・要件定義を完了した。

オペレーショナルリスク：平成18年度より、外部コンサルで明示された対応課題に基づき、18年度中1年間の「粗利益配分手法」行動計画を作成し、リスク管理部と経営企画部が共同で、ワーキンググループ事務局として関係部とともに態勢構築中である。

市場リスク：市場性ローンにかかる当該ローンのリスク量分析機器を東京支店へ優先的に導入を決定した。仕組債のリスク量分析を行うために、10月より新分析機器を試用し、従来十分に把握できていなかったリスク量分析や既存のVaRやBPV算出システムとの比較分析を行っていく方針である。

### **収益管理態勢の整備と収益力の向上**

新収益管理システムは、店別・顧客別等の収益管理システムの構築を実現させ18年4月から本格稼働している。今後の課題は、データの精緻化と業績評価指標への取り込みである。

地銀協共同信用リスクデータ（CRITS）の実用化へ向けた取組みについては、

予定通り進捗中である。平成 18 年度下期に、デフォルト率の水準調整のためのモデルパラメータ修正など、(株)金融工学研究所のコンサルティング・フェーズ の作業に取組み、C R I T S の本年度中の実用化を目指している。

#### **ガバナンスの強化（財務内容の適正性の確認）**

決算期の財務報告に係る作業等については、業務フロー及び確認内容等を記載したチェック・リストに基づき精査・検証を行う態勢を整備し、チェック・リストについては、内部監査にて実効性を確認することとした。平成 18 年 3 月決算期については、各業務担当部署がチェックリストに基づき精査・検査を行い、内部監査部署がチェックリストをもとに部門監査を実施した。

今後は、より効率的かつ実効性のある監査を実施する為に、監査手法および監査要領等の見直し充実を図っていく。

#### **法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化**

法務室による臨店面接によりコンプライアンス意識向上とモニタリングを継続的に図っており、4 月からパートタイマーを含む全員に「法令等遵守・情報管理メモ」を作成を義務付け活用している。また、自店検査の精度向上並びに業務別研修の実施により法令等遵守のフォロー体制は定着しつつある。

#### **IT の戦略的活用**

顧客ニーズに対して、最適な商品・サービスを、最適なチャネルで、最適なタイミングに提供することで、顧客満足度向上を図っていく方針の下、多面的なシステム開発を進めている。C R I T S データを使った信用リスク計量化の試行、市場リスク計量化システム（MRM）にシミュレーション機能の追加などを進めている。なお、CRM システムは当初予定通り 18 年 4 月より本格的に運用を開始している。

### **（3）地域の利用者の利便性向上**

#### **地域貢献等に関する情報開示**

推進計画の実施スケジュールに沿った開示を実施している。平成 18 年 7 月に分かりやすい開示内容の一部変更した「地域貢献情報開示専用冊子」を発行した。専用冊子は 8 月に開催した県内 3 ヶ所での経営説明会において、参加者（主に取引先、株主）に配布、説明を実施した。項目を同じくした継続的な情報開示による計数等の時系列比較も重要であると認識しながら、一方で項目の見直しやさらに有効な開示方法については引き続き検討・改善を実施していく方針である。

#### **地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立**

他行情報や外部専門機関の提案等を参考に、17 年度下期に従来からあるアンケート内容を更に充実させた顧客アンケートを実施した。18 年度下期も継続して同様の顧客アンケートを実施予定である。また、18 年 3 月には全店統一「お客さまの声カード」配布を実施し、各営業店の満足度・意見・要望を全店公開、本部に関する項目は各部へ検討依頼し、今後の施策に反映させるようにしている。

#### **地域再生推進のための各種施策との連携**

地方自治体との連携強化、情報収集を目的として行政主催の再開発案件検討委員会に定期的に参加し、関係機関との連携・情報共有・意見交換に注力した。また当行の包括提携金融機関とも協働で同案件についての協議会を開催した。

以上

経営改善支援の取組み実績(地域銀行用)

銀行名 宮崎銀行

【17～18年度上期(17年4月～18年9月)】

(単位:先数)

		期初債務者数	うち		
			経営改善支援取組み先	のうち期末に債務者区分がランクアップした先数	のうち期末に債務者区分が変化しなかった先数
	正常先	9,781	21		2
要 注 意 先	うちその他要注意先	2,564	194	68	115
	うち要管理先	129	17	9	5
	破綻懸念先	344	16	11	4
	実質破綻先	122	1	1	0
	破綻先	58	0	0	0
	合 計	12,998	249	89	126

- 注) ・ 期初債務者数及び債務者区分は17年4月当初時点で整理。  
 ・ 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まない。  
 ・ には、当期末の債務者区分が期初よりランクアップした先数を記載。  
 なお、経営改善支援取組み先で期中に完済した債務者は には含めるものの には含めない。  
 ・ 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」にランクアップした場合は には含める。  
 ・ 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(仮に選定時の債務者区分が期初の債務者区分と異なっていたとしても)期初の債務者区分に従って整理すること。  
 ・ 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ない。  
 ・ 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。  
 ・ みなし正常先については正常先の債務者数に計上のこと。

経営改善支援の取組み実績(地域銀行用)

銀行名 宮崎銀行

【18年度上期(18年4月～18年9月)】

(単位:先数)

		期初債務者数	うち 経営改善支援取組み先	
			のうち期末に債務者 区分がランクアップした 先数	のうち期末に債務者 区分が変化しなかった先 数
	正常先	9,989	0	0
要 注 意 先	うちその他要注意先	2,733	135	27
	うち要管理先	78	9	2
	破綻懸念先	294	8	4
	実質破綻先	88	0	0
	破綻先	35	0	0
	合 計	13,217	152	33

注) ・ 期初債務者数及び債務者区分は18年4月当初時点で整理。  
 ・ 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まない。  
 ・ には、当期末の債務者区分が期初よりランクアップした先数を記載。  
 なお、経営改善支援取組み先で期中に完済した債務者は には含めるもの の には含めない。  
 ・ 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」にランクアップした場合は には含める。  
 ・ 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(仮に選定時の債務者区分が期初の債務者区分と異なっていたとしても)期初の債務者区分に従って整理すること。  
 ・ 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ない。  
 ・ 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。  
 ・ みなし正常先については正常先の債務者数に計上のこと。

## 地域密着型金融推進計画の進捗要約

## 【 要約版 】

全体的な進捗状況(平成17年4月から平成18年9月までの進捗状況)

「地域密着型金融推進計画」については、「地域により一層踏み込んだ金融サービスの提供を通じて地域に貢献し、地域経済の活性化を図る」という計画方針の下、2年間の計画期間のうち前半期を「計画策定・公表の取組み開始のフェーズ」、後半期を「個別取組み事項の具体的な成果をあげていくフェーズ」と位置付けて取り組んでいる。計画に掲げる個別の取組み事項は、業務計画に反映させ各部の施策実施を通して、計画目標を大きく上回るランクアップ(格付改善率)、様々なアライアンス強化、地域特性に応じた農業・医業の取組み強化、など具体的成果をあげてきており、進捗状況としては一定の評価ができる。計画期間も残り4分の1となり最終仕上げとして、引続き計画の実践を通して地元企業・地域経済の更なる発展に貢献できるように、真にあるべき金融サービス機能の確立及び定着を目指していく方針である。

項目	取組方針及び目標	進捗状況 平成17年4月～平成17年9月	進捗状況 平成17年10月～平成18年3月	進捗状況 平成18年4月～平成18年9月
<b>1. 事業再生・中小企業金融の円滑化</b>				
<b>(1) 創業・新事業支援機能等の強化</b>				
創業・新事業支援機能等の強化	1. 審査部門、営業推進部門の更なる連携強化により案件発掘、目利き能力向上を図る。 2. 県の「ベンチャーファンド(仮称)」取組み強化。 3. 政府系金融機関との継続的連携関係強化。	1. 営業推進部門の業種別担当を増員(医業、農業とも各1名)し、審査部門との情報交換会により案件情報を中心に取組み強化を図った。 2. 宮崎県下初となるベンチャーファンド「みやざんベンチャー企業育成1号投資事業有限責任組合」設立準備完了した。(10月調印、出資金払込) 3. 日本政策投資銀行・商工組合中央金庫・中小企業金融公庫・農林漁業金融公庫の4機関と定期的に情報交換会開催。特に農林公庫とは1回以上のペースで開催(農業分野への取組強化)。	1. 審査部・営業統括部による業界情報交換、顧客動向、案件の協議等により連携強化を図った。 (1-7)地域特性に応じた融資の促進(参照) 2. H17.10月「みやざんベンチャー企業1号投資事業有限責任組合」設立、投資候補先をリストアップし投資実現へ向け具体的に交渉中。	1. H18.9月「みやざんベンチャー企業1号投資事業有限責任組合」の第1号案件としてH18.9月に県内のソフト会社への投資決定を公表した。今後もリストアップした投資候補先の投資実現へ向け交渉している。 2. 宮銀ベンチャーキャピタル(株)において、大手ベンチャーキャピタル会社との連携協力関係を構築し、創業・新事業支援機能強化のためのノウハウ習得に注力した。また、H18.7月からは大手ベンチャーキャピタル会社にノウハウ習得、専門性向上を目的に行員を1名派遣した。
<b>(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化</b>				
取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	1. ビジネスマッチングのフィージビリティ検討。 2. ソリューション営業態勢の構築。 3. 本部バックアップ機能の強化。	1. 営業統括部 営業支援グループ内にビジネスマッチング担当者を配置し、有料化スキーム導入への検討を開始した。 2. 平成17年9月12・13日の2日間、法人営業推進リーダーの育成を目的に「法人営業支援研修」を実施。計32名の法人営業担当者が参加。 3. 営業統括部 営業支援グループの態勢を営業店により分かり易くするため、役割に応じた4グループ「業種別(医業・農業)」「ソリューション」「ファイナンス」「事務管理」に再編成。営業店支援機能の一層の強化を図った。	1. 個別企業とのビジネスマッチング業務提携の検討を開始し、平成18年上期早々に業務取扱開始予定である。 2. 平成18年1月16日～17日法人営業力強化を目的に「ソリューション営業研修」を実施。(平成17年9月12日～13日に実施した「法人営業支援研修」のフォローアップ) 3. 平成17年10月より営業統括部営業支援グループの営業店支援体制強化を目的に役割ごとにグループ化。 宮銀VCは、大手ファンドとの連携を強化しノウハウ蓄積を行った。	1. H18.6月、「食」に関する「売りたい」「買いたい」をインターネットでマッチングさせる食材ネット市場「FOODS info Mart(フーズインフォーマット)」の取扱を開始した。 2. H18.8月、知的財産権活用を目的に社団法人発明協会宮崎県支部と包括連携協定を締結した(九州初、全国でも3例目)。
要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組み強化	1. 営業店企業再生支援担当者(以下「企業再生支援担当者」と審査部専任者との連携強化を図る。 2. 企業再生支援担当者と審査部「企業経営支援室(1)」との連携強化。 3. 経営陣への報告態勢の強化と対応方針の明確化。	1. 地区別研修開催:5～7月に11地区にて実施 2. 企業再生ケーススタディ研修実施:6月実施し参加人員16人 3. 常務会進捗報告:月次報告ならびに四半期報告を実施 4. 総合業績表彰制度の見直し:与信管理部門の配点割合拡大	1. 総合業績表彰制度の見直し :17年度上期に拡大した経営改善項目の評点を維持運用 2. 地区別研修開催:H17/12～H18/3に12地区(参加人数96人) 3. 企業再生ケーススタディ研修:H18/2実施。参加人数15人 4. 常務会進捗報告:月次報告ならびに四半期報告を実施	1. 総合業績表彰制度の見直し :17年度に拡大した経営改善項目の評点を維持運用 2. 地区別研修開催:H18/8～H18/9に12地区(参加人数120人) 3. 企業再生ケーススタディ研修:営業店長を含む全行員を対象とし、土曜セミナー形式にて実施。 8月19日に産業再生機構の役員を講師に招き「地域における事業再生」と題し、営業店長38名を含む130名が参加。 4. 常務会進捗報告:月次報告ならびに四半期報告を実施。
健全債権化等の強化に関する実績公表	1. 2年間のランクアップ。 ・「改善支援先」の改善率:目標20%以上 2. ランクダウン防止。	1. 「元気復活大作戦(2)」対象先を「改善支援先」と「管理重点先(ランクダウン防止先)」に切り分けて、夫々に個別取組方針を設定し取組中。 ・H17/上期の元気復活大作戦取組先 304先 改善支援先...171先 重点管理先...133先 2. H17/上期のランクアップ率は21.1%(目標比+1.1%)と達成。 ・改善支援先 171先でランクアップ36先を計上。	1. 「元気復活大作戦」対象先を「改善支援先(ランクアップチャレンジ先)」と「管理重点先(ランクダウン防止先)」に切り分けて、夫々に取組別取組方針を設定し取組中。 * H17/下期の元気復活大作戦取組先281先 改善支援先...158先「171先-53先(対象除外)+40先(対象追加)」 管理重点先...123先 2. H17/下期のランクアップは30先 * H17年度通期のランクアップ率は29.8%(目標比+9.8%) (63先(ランクアップ先数)÷211先(支援対象先数))	1. 「元気復活大作戦」対象先を「改善支援先(ランクアップチャレンジ先)」と「管理重点先(ランクダウン防止先)」に切り分けて、夫々に取組別取組方針を設定し取組中。 * H18/上期の元気復活大作戦取組先249先 改善支援先...152先 管理重点先...97先 2. H18/上期のランクアップは33先 * H18年度上期までのランクアップ率は35.7%(目標比+15.7%) (89先(ランクアップ先数)÷249先(支援対象先数))
<b>(3) 事業再生に向けた積極的取組み</b>				
事業再生に向けた積極的取組み	1. 「みやざき企業再生ファンド」の活用。 2. 適切な再建計画を伴うDDS・DES(3)の活用。 3. 中小企業再生支援協議会の一層の活用。 4. 外部専門機関との連携等を通じた専門的人材・ノウハウの活用。M&Aの積極活用。 5. 法的再生手続中の企業への資金供給。	1. 経営改善支援取組先に対する事業再生取組手法の検討・取組 ...DDS取組1件(別途支援対象先外1件)・会社分割1件 再生ファンド案件イグジット完了1件 2. 中小企業再生支援協議会及び外部機関・専門家との連携実施 ...2次対応進捗:再生計画策定完了2件:計画策定取組中1件 ...H17/上期の当行相談持込件数は7件	1. 経営改善支援取組先に対する事業再生取組手法の検討・取組 ...再生ファンド案件取組2件 何れも「みやざき企業再生ファンド」での取組 2. 中小企業再生支援協議会および外部機関・専門家との連携実施 ...2次対応進捗:再生計画策定完了2件 ...H17/下期の当行相談持込件数は14件。 3. 法的再生手続中の企業への資金供給(DIPファイナンス) ...民事再生法申立企業に対するDIPファイナンス1件	1. 中小企業再生支援協議会および外部機関・専門家との連携実施 ...2次対応進捗:再生計画策定完了1件 ...H18/上期の当行相談持込件数は21件
再生支援実績に関する情報開示の拡充	可能な範囲で継続した情報開示を実施し、一層の再生ノウハウの共有化を図る方針。	1. 地区別研修のプログラムとして事例の開示を実施。 タイムリーな事例開示は必要に応じて行内LANにて実施。 2. 外部への情報開示は特段実績なし。	1. 地区別研修のプログラムとして個別の取組事例を開示し共有化を図るべく詳細取組について説明を実施。 2. 「支援成功事例」、「再生手法の活用」は行内LANを活用して、開示を行った。 特に再生スキームの開示については、6回の情報開示のうち4回行ってあり、再生ファンド活用・サービスの活用スキームについて再生ノウハウの共有化を図るべく取組を行った。	1. 「支援成功事例」、「再生手法の活用」は行内LANを活用して、開示を行った。特に再生スキームの開示については、6回の情報開示のうち3回行ってあり、再生ファンド活用・サービスの活用スキームについて再生ノウハウの共有化を図るべく取組を行った。 2. 外部への情報開示は特段実績なし。



項目	取組方針及び目標	進捗状況 平成17年4月～平成17年9月	進捗状況 平成17年10月～平成18年3月	進捗状況 平成18年4月～平成18年9月
(4) 担保・保証へ過度に依存しない融資の促進等	担保・保証へ過度に依存しない融資の促進等 1. 既存商品の有効活用により、一層の中小企業金融の円滑化を図る。 2. 財務制限条項の一般融資への導入検討。 3. 企業の将来性や技術力を評価し、格付・自己査定へ取組む仕組み作り。	1. 無担保・第三者保証人不要型の「プライムバリュー」を平成17年4月に商品化。同様の既存商品と合わせて5商品の品揃えが整い、積極的に推進を実施。 2. 上期中に取引先経営改善支援の一環として、財務制限条項を付した新規与信の取組み実績あり。 3. 将来キャッシュフローやそれに基づく(債務償還能力、及び代表者を含めた一体の企業価値等の算定を行なうための「格付・自己査定関係シート」を制定し、平成17年上期の自己査定において、大口先を中心に約400先を対象として試行作業を行なった。	1. 無担保・第三者保証人不要型既存商品の推進体制を強化。平成18年2月新チャネルとして「みやぎん ビジネスローンプラザ」を設置した。 2. 「格付・自己査定関係シート」の作成を「信用調書作成対象先」に拡大し、17年12月末仮基準日の自己査定での運用充実を図った。	1. 農業従事者向け無担保・第三者不要型商品として「アグリサポートローン 豊年万作」を平成18年4月に発売した。 2. 「みやぎん ビジネスローンプラザ」による推進体制が確立され、スモールビジネスローン残高が増加。 3. 平成18年5月より、無担保・第三者不要型商品を推進するため、商工会議所・商工会との提携を開始、当該商品の推進を強化。
	中小企業の資金調達手法の多様化	1. 多様化する中小企業のニーズに応える態勢、サービスの拡充。	1. 県内の中小企業2,000社に対してアンケートを実施した。中小企業金融の円滑化の観点から、ニーズの中で早急に行えるものについては一部取組んだ。 2. 金銭債権流動化プログラムによる商品化検討も進めている。	1. 金銭債権流動化については、住友信託銀行の「地域金融機関共同利用型SPCプログラム」に参加。当行商品化に向け規程等整備中であり、18年下期の商品化を検討中。 2. 法人向けアンケートの結果、保証人徴求に不満を持つ取引先が多かった為、一部商品で保証人条件の緩和を行った。
(5) 顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化	説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化 1. 「苦情・相談」という重要な経営資源を、把握するのみならずCS向上へ向けて明確な意思を持って各現場へ反映させる仕組み作りの構築。 2. 研修等の実施により、顧客への説明態勢に関する全行的な内部管理体制の定着を図る。	1. 「与信取引説明マニュアル」のなかの「包括根保証」部分を削除する。事務統括部主導で保証書の全店一斉更改を展開。交渉にあたっては銀行の優越的地位の濫用等、顧客に無用な誤解や不安を招かせるようなことがないように徹底する。 2. 顧客説明に対する書類の簡素化を検討。 3. 「リレバンチェックシート」による説明態勢の自店チェックの継続実施。 4. 苦情対応協議会を毎月1回開催し、前月の主な苦情等の内容分析・再発防止策等について協議を実施。	1. 「苦情対応協議会」の機能強化策として、協議会の位置づけや目的を明確にし、運用の強化を図る目的から、平成18年3月に「苦情対応協議会運営規程」を制定した。 2. お客さまサービス室での発生原因分析及び再発防止策の検討を十分におこなうために営業店宛の「苦情・要望等にかかる確認表」を新設し、該当事案にかかる疑点・問題点について検討するようになった。 3. 営業店への苦情等事例の還元については、不当申出等以外の事例すべてを毎月還元し、顧客の苦情等事例の原因ならびに処理結果を行内に周知し、各店の苦情発生防止に供する。 4. 事務BPRの一環として、個人ローンの申込、契約時点の書式をワンライティング化し、顧客の負担を極力減らすよう検討した。(18年5月より運用開始予定。) 5. 17/下期も「リレバンチェックシート」による自己チェックを継続した。	1. 原因分析や再発防止に向けた対応策等の苦情対応協議会検討結果は、原則として常務会に2ヶ月に1回、部長会に毎月1回報告するなど経営陣等への報告体制を整備し、それぞれの検討結果については、協議会議事録や常務会・部長会報告書を作成しお客さまサービス室にて保管している(18年5月より実施)。 2. 営業店への苦情等事例の還元については、不当申出等以外の事例すべてを毎月還元し、苦情等事例の原因ならびに処理結果を行内に周知し、苦情発生防止に供するとともに、営業店指導役の臨店時に店内周知の状況をワーキングダイアリーにて確認している。
	目利き能力、経営支援能力の向上	法人営業のできる人材を育成する為の仕組み作り。	1. 行外研修～2講座に2名派遣 通信講座～3講座を採用、413名受講 2. 中途採用～募集を行い下期採用予定(生保出身者) 3. 「法人営業支援研修」の実施～32名受講(更に、実践的な研修を営業統括部と協議中) 4. カリキュラム構築を関係各部にて協議中	1. 専門知識修得のため、各部判断にて研修派遣 2. 中小企業診断士制度の改正に伴い、国家1次試験対策講座(自主学習)を斡旋 3. 中途採用1名 4. 営業統括部と連携し、法人営業のできる人材育成のための研修体系を構築
(7) 地域の特性に応じた融資促進等	地域特性に応じた融資促進等	1. 審査部門と営業推進部門の専門担当者による、特殊案件への取組み方針・実績計数等を中心とした情報交換会を毎月実施し連携強化を図った。 2. 地区別勉強会の実施や行内LANを活用した情報発信により営業店のスキルアップを図った。また、医業コンサル会社2社と業務提携し本部のコンサルティング機能を強化した。	1. 農・医業とも審査部・営業統括部による業界情報交換・顧客動向・案件の協議等により連携強化を図った。 2. 営業店に対し、業界情報提供・案件に対するアドバイス等によりノウハウ提供を行った。 3. 農業向け貸出し強化の仕組みとして融資商品を開発した。(平成18年4月発売)	1. 農業(豊年万作)・医業(医療機関向け)向け融資商品を開発した。 2. 医療業界とのリレーション強化のため宮崎県医師会(医師協同組合)と業務提携した。
	システムインフラの整備	営業力強化に資するシステム構築。 新収益管理システム CRM(営業支援)システム	1. パッケージ受渡データの作成は予定通り進捗。 2. 新収益管理システムは結合テストを実施中。 3. CRMシステムは10月中旬より結合テストを実施予定。 4. システムの要件定義、システム開発を実施し、予定通り進捗中。	1. 平成17年12月に地区別に職員向けの説明会を実施。 2. 平成18年1月より営業店での試行を開始。 3. 試行中に生じた問題点を分析し、修正。
2. 経営力の強化				
(1) リスク管理態勢の充実	バーゼル 導入に備えた態勢整備 1. 信用リスク、導入当初は標準的手法を採用。 2. オペレーショナルリスク、導入当初は基礎的手法を採用。 3. 市場リスク、リスク量の定量分析の充実を図る。	1. 信用リスク 外部コンサルによる「標準的手法」「内部格付手法」対応のための問題点整理実施済み。 2. オペレーショナルリスク 外部コンサルによるリスクアセスメントを実施中、粗利益配分手法の当局承認に向けた態勢整備実施中。 3. 市場リスク リスク量算出システムの見直しを実施し、シミュレーション機能を追加(17年10月完成)	1. 信用リスク 外部コンサルによる「標準的手法」及び「内部格付手法」対応のための問題点整理を平成18年2月に完了。 2. オペレーショナルリスク 外部コンサルによるリスクアセスメント及び「粗利益配分手法」対応のための課題整理を平成18年3月に完了。 3. 市場リスク 有価証券投資計画に基く、リスク量シミュレーションを行い、毎月及び半期の有価証券投資計画提案においてリスクリターンを明示する態勢とした。	1. 信用リスク 平成18年度より、外部コンサルの結果を踏まえ、標準的手法による信用リスクアセット算出のためのシステム開発に着手するとともに、将来の内部格付手法への移行を前提とした新・内部格付制度・自己査定制度の構築(含むシステム開発)に着手した。信用リスクアセット算出システムについては、平成18年上期中にシステムパッケージのカスタマイズ要件定義を完了した。 2. オペリスク 平成18年度より、外部コンサルで明示された対応課題に基づき、18年度中1年間の「粗利益配分手法」行動計画を作成し、リスク管理部、経営企画部が共同でワーキンググループ事務局として関係部とともに態勢構築中。 3. 市場リスク 市場性ローンにかかる当該ローンのリスク量分析を行うため、これを行うための機器を東京支店へ優先的に導入決定した。また、仕組債等のリスク量を分析については新分析の試用を決定した。10月からから試用し、仕組債のリスク量分析と既存システムで算出しているVaRやBPVのリスク量との対比が可能な態勢を志向する。



項目	取組方針及び目標	進捗状況 平成17年4月～平成17年9月	進捗状況 平成17年10月～平成18年3月	進捗状況 平成18年4月～平成18年9月
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	<p>付加価値の高いサービスを提供するビジネス構築</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新収益管理システム構築 収益力の向上を図る為のインフラツールとしてのシステム構築、本部・営業店での活用を目指す。</li> <li>2. 地銀協共同データ(CRITS)(4)の活用 信用リスク計量化のデータベースとして活用、将来的には、統合リスク管理として適正なリスクの制御や資本の効率的な活用を目指す。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新収益管理システムの要件定義、システム開発を実施し、予定通り進捗。</li> <li>2. CRITSへの当行データ供給と自行データの蓄積はスケジュールとおり進行中。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新収益管理システム 平成18年3月にCRMシステムとのデータ連携、収益管理帳票の還元開始</li> <li>2. 地銀協共同信用リスクデータ(CRITS) 共同データベースへのデータ提供、及び自行データの蓄積については予定通り進捗中、CRITSベースでの信用リスク計量化、収益管理システム及びプライシング体系への反映については、より精緻化を図るため、地銀協による検証結果等を踏まえ、当行の経営基盤における地域性やポートフォリオの特性に即したパラメータ修正等を施したうえで実施する予定である。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新収益管理システム 4月より、予定通り本格運用開始</li> <li>2. 地銀協共同信用リスクデータ(CRITS) 平成18年4月より、CRITSによる信用リスクデータの活用(新収益管理システムへのデータ提供、新内部格付制度への採用等)に向け、CRITSの開発担当者である㈱金融工学研究所のコンサルティング受講を開始した(平成18年11月完了予定)。コンサルティングは平成18年上期中にフェーズを終了し、当行の与信ポートフォリオにおけるCRITS活用の有効性(信用序列の付与、デフォルト判別力等)が確認された。</li> </ol>
(3) ガバナンスの強化	<p>財務内容の適正性の確認</p> <p>ディスクロージャーの更なる信頼性を確保するため、内部統制の充実を図る。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 平成17年6月15日～16日、監査部にて有価証券報告書の検証を実施。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 内部確認制度の整備 決算期の財務報告に係る作業等について、業務フロー及び確認内容等を記載したチェック・リストに基づき精査・検証を行う態勢を整備した。 なお、チェック・リストについては、内部監査にて実効性を確認することとした。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 平成18年3月決算期の財務報告に係る作業等について、各業務担当部署は、チェック・リストに基づき精査・検査を行い、内部監査部署は、チェック・リストをもとに各担当部署の部門監査を実施した。</li> <li>2. 平成18年6月29日、「企業内容等の開示に関する内閣府令」に基づく「確認書」を提出した。</li> </ol>
(4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化	<p>営業店に対する法令等遵守状況の点検強化</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臨店面接時に不備事項等について、理解を徹底し有効に機能する指導をしていく方針。 ・半期に25ヶ店を目標に臨店実施</li> <li>2. モニタリング機能の充実とコンプライアンスマインドの向上を図る。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 臨店事務指導を10ヶ店実施</li> <li>2. 自店検査については7月より見直し着手、9月文書発議し下期より運用を開始</li> <li>3. 自店検査特化臨店指導、上期20ヶ店実施</li> <li>4. 四半期ごとの事故事例を解説とともに行内LAN上に公開</li> <li>5. 6/14内部担当役員研修「内部事務における法令遵守」について説明</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 法務室の臨店指導 ・コンプライアンス意識向上とモニタリングを行った。</li> <li>2. 17年下期実施分より自店検査実施要領改定済。 主な改正点 (1)自店検査作業書改定～項目数を半分程度へ絞り込んだ。 (2)自店検査実施要領改定～周期ごとの区分け廃止(毎月・3ヶ月・6ヶ月)、実施項目および検査範囲は事務統括部が指定。</li> <li>3. 業務別研修及びコンプライアンスに関する研修等の実施 ・開催月翌月の定例「事務管理強化委員会」(勉強会)での議題とし、全行員への周知徹底。 ・上記勉強会の実施報告の提出と質問事項の「書面回答」により営業店還元。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 法務室の臨店面接 ・臨店面接を1ヶ店実施し、コンプライアンス意識向上とモニタリングを行った。</li> <li>2. 自店検査 ・改定した自店検査実施要領に沿って自店検査実施中。 ・その他項目については、監査部・リスク管理部からの報告で徹底されていない項目、不備が多い項目を選定して実施した。</li> <li>3. 業務別研修 ・18年度第1回業務別研修:平成18年7月6日実施 全店対象:70ヶ店・71名:本部16名:計87名 ・開催月同月(7月)の定例「事務管理強化委員会」での議題とし、全行員への周知徹底を図った。 ・上記の実施報告の提出を求めた。(全店実施確認済)又、質問事項有りの場合、「書面回答」により営業店へ還元した。</li> </ol>
適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	<p>個人情報を含む書類等取扱・保管及び廃棄形態を見直し、管理方法を明確にする。</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 実効性を上げるための取扱等細則の整備 (1)規定等の整備 個人データ安全管理規定・外部委託先管理規定を制定 個人情報取扱実務対応マニュアル・情報漏洩時対応マニュアル・情報セキュリティ基本規定・個人情報管理基本規定を改定 (2)同意書関連の取扱について、実効性を高めるため営業店に都度注意事項を通知し、徹底を図った。 (3)個人情報取扱 情報の保管、処分について、より詳細な指示を行うとともに 取扱手続を一部見直し実施、徹底を図った。</li> <li>2. COMの本部集中化の検討 (1)COMの本部集中管理について熊本国税局と協議。 電子帳簿保存法の適用申請を行えば、その後の分は電子的保存が認められることを確認。(但し年度単位) (2)電子帳簿保存法の適用申請は過去に遡っては適用されないため、現在当行が作成しているCOMの本部集中が可能か当局に検討を依頼 (3)COMを含む還元資料の電子化について、常務会にて決裁済。 電子帳簿保存法の適用申請を行う予定。</li> <li>3. 保管区分の見直し (1)相続手続依頼書を最重要文書に指定し、常時施錠格納文書に追加。 (2)文書格納に関するQ&amp;Aによる厳正な文書保管の定着を図っている。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 紙ベース帳票の電子化については全帳票の電子化へ向け予定どおり作業中。 平成18年8月に完了予定。</li> <li>2. 保場所等の見直しについては11月に実施し、個人情報等の重要文書については文書格納基準に則って施錠施設または常時施錠キャビネットにて保管することとした。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 18年上期に紙媒体の電子化やCOMの本部集中化を完了、行内パソコンネットワークのアクセス権限見直し、サブシステム整備のロードマップ作成等の安全管理措置の向上策を実施した。また、各種研修で個人情報保護を含めた情報セキュリティ教育を実施するとともに情報セキュリティチェックシートの結果に基づき事務統括部などによる事務指導を実施した。</li> </ol>
(5) ITの戦略的活用	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 顧客ニーズに対し、最適な商品・サービスを、最適なチャネルで、最適なタイミングに提供することで、顧客との長期的で良好な関係を築きあげ、顧客満足度向上および顧客生涯収益極大化を図る。</li> <li>2. 信用リスクについては、地銀協共同データ(CRITS)を当行の信用リスク計量化のデータベースとして活用し、市場リスクについては、収益対比リスク量を明確にするため、計量化システムにシミュレーション機能を追加する。収益管理システムと計量化データをリンクさせ、経営戦略(業務計画等)に活用する。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CRMシステムは10月中旬より結合テストを実施予定。</li> <li>2. システムの要件定義、システム開発を実施し、予定通り進捗中。</li> <li>3. 信用リスク計量化については、CRITSへの移行準備完了。 CRITSに16/7～17/6分の当行データを登録。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CRMシステム ・平成17年12月に地区別に職員向けの説明会を実施 ・平成18年1月より営業店での試行を開始 ・試行中に生じた問題点を分析し、修正</li> <li>2. CRITSデータを使った信用リスク計量化の試行 ・共同データベースへのデータ提供、及び自行データの蓄積については予定通り進捗中。 ・CRITSベースでの信用リスク計量化、収益管理システム及びプライシング体系への反映については、より精緻化を図るため、地銀協による検証結果等を踏まえ、当行の経営基盤における地域性やポートフォリオの特性に即したパラメータ修正等を施したうえで実施する予定である。</li> <li>3. 市場リスク計量化システム(MRM)に、シミュレーション機能を追加。 ・VaR算出システムで有価証券投資計画に基づきリスク量を算出し、リスクリターンとの関係を明示する態勢とした。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. CRMシステム ・当初予定通り、18年4月より本格運用開始。 ・既存の取引先管理システム、紙ベースであった営業日報や案件管理等を新システムに統合し、効率化を実現。 ・課題は営業活動に応じたシステムのレベルアップ。</li> </ol>

項目	取組方針及び目標	進捗状況 平成17年4月～平成17年9月	進捗状況 平成17年10月～平成18年3月	進捗状況 平成18年4月～平成18年9月
<b>3. 地域の利用者の利便性向上</b>				
<b>(1) 地域貢献等に関する情報開示</b>				
地域貢献に関する情報開示	従来から実施してきた取組みを踏襲しながらも、開示項目の詳細を継続的に「利用者の目線」で見直すことにより地域の利用者へ当行の取組みについて更なる理解が得られるよう、また、当行の地域における存在意義について、利用者により深く認識していただけるよう取り組んでい方針である。	実施スケジュールに挙げた3項目をすべて実施。 1. RB機能強化(地域貢献情報開示)専用冊子の発行(H17/6実施) 2. 県内で実施する経営説明会での本冊子内容の説明(H17/8実施) 3. 当行HP上での開示(詳細項目を含む)(H17/6実施)	1. 開示項目については既往項目とし、項目ごとの内容充実を図ることとした。 2. 平成17年12月に地域貢献情報開示を含む拡大版を発行した。 3. 平成17年12月に、より詳細な計数項目及び記述項目を含む内容を、当行HP上で公開した。	1. 平成18年7月に地域貢献情報開示専用冊子を発行した。 2. 開示項目について冊子内構成を一部変更し、分かりやすい開示内容の記載に努めた。 3. 専用冊子は8月に開催した県内3ヶ所での経営説明会において、参加者(主に取引先、株主)に配布、説明を実施した。
充実した分かりやすい情報開示の推進	1. 当行の経営方針、本AP策定指針の開示を積極的に行うことで、地域経済活性化という方向性について地域の利用者の共感を得ることにより、利用者の支持をより磐石なものとする。  2. 通常業務プロセスにおける利用者のニーズ(各種手続方法等)に対するソリューションの各種チャネルでの紹介については、継続的な項目見直しを実施することにより、利用者利便性の一層の向上を図る。	1. 9月初旬に計画を基にした顧客用パンフレットの配布を開始 2. 8月末に本計画趣旨及び詳細項目をホームページに掲載 3. 当期中は特にカード犯罪、ネットバンキング不正防止に向けたホームページ上での啓発に注力。7月に「犯罪者から預金等を守るための重要なお知らせ」コーナーに「スキミング(Skimming)にご注意!」「スバイウェアにご注意!」の2項目を追加のうえ、防止策等の啓発を実施した。	1. 計画の半年間の進捗状況については当行ホームページにて開示した。 2. 質問、相談に関する解決手法開示項目については、現時点での変更は実施せず、当期中に実施した顧客満足度アンケート記載項目に基づく項目見直しや開示方法変更を検討することとした。	1. 利用者満足度向上に向けた顧客アンケート結果とそれを受けての改善事項については、3. (1) にて作成した地域貢献情報開示専用冊子内で開示するとともに、ホームページ内での開示も行った。(18年6月) 2. 分かりやすい情報開示を目指してホームページ自体のレイアウト変更実施に向けた内容調整を実施した(実際の変更は18年10月実施)
<b>(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</b>				
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. アンケート実施項目を十分検討し、地域密着型金融の機能強化に資するものとする。 2. 地域のお客様の当行へ期待する役割等を具体的に把握できるような内容とし、今後の経営方針確立の重要な参考にしていく方針。	1. 他行情報の収集や外部コンサルの提案等を参考に従来からあるアンケート内容を、さらに充実させたものにするための具体的な検討を開始した。	1. 個人、法人向けのアンケートを作成し10,000先に対して実施した。回答分を集計・分析、さらに顧客ニーズに早急に取組める項目について関係部にて実施した。	1. 全店統一「お客さまの声カード」配布を実施(18年3月)、各営業店の満足度・意見・要望を全店公開(6月)、本部に関する項目は各部へ検討依頼し、今後の施策に反映させるようにした。
<b>(3) 地域再生推進のための各種施策との連携等</b>				
地域活性化に向けた地域と一体となった取組み	情報収集の継続実施と各自治体との連携強化を推進していく。再開発案件に対する当行スキームの策定を図り、積極的に関与していく。	1. 地方自治体との連携 8/10宮崎市主催 宮崎駅西口再開発検討委員会出席 8/16宮崎市個別訪問にて駅前再開発に関する意見交換実施  2. 新スキーム導入検討 包括業務提携機関からの情報収集に努めた。	1. 地方自治体との連携 10/ 6第2回宮崎駅西口再開発検討委員会出席 再開発に関する地元意見集約方法について委員会にて検討 12/22第3回宮崎駅西口再開発検討委員会出席 2/9 提携機関と宮崎市訪問、意見交換 3/15 宮崎市訪問、意見交換 3/23 第4回宮崎駅前再開発検討委員会出席、会場提供	1. 地方自治体との連携 行政主催の再開発案件検討委員会に定期的に出席し、関係機関との連携・情報共有・意見交換に注力した。また当行の包括提携金融機関とも協働で同案件についての協議会を開催した。 2. 新スキーム導入検討 PFIについて、包括提携金融機関と共に案件着手。現在2次審査の段階でありH18下期中に結果判明、同時に行内スキーム策定中、ノンコースローンについては、H18上期に2件の案件に着手。結果は未定であるが行内スキーム策定等一定の効果は得られた。

- 1 企業経営支援室とは、平成13年10月に審査部内に企業再生支援の専任担当チームとして「企業財務支援グループ」を設置し活動を開始し、その後、平成16年7月に更なる態勢強化を図るべく「企業経営支援室」として組織的の格上げを行い、再生支援活動を行っています。
- 2 元気復活大作戦とは、企業再生支援活動の裾野を広げ、営業店が自ら取引先の再生支援を行う活動であり、全行挙げて展開中です。
- 3 DES(デット・エクイティー・スワップ)とは、借入金を株式すなわち資本金に転換する手法で、DDS(デット・デット・スワップ)とは、借入金を返済順位の低い借入金(劣後ローン)に転換する手法です。
- 4 地銀協共同データベースシステムとは、地方銀行が顧客の財務情報や信用情報を提供して、データベース化し、それらを蓄積・分析することでデフォルト率、スコアリング等の情報を統計的に算出しようとするものです。全国地方銀行協会が運営しており、平成16年12月から通称CRITS(クリッツ:Credit Risk Information Total System)としてより高度な情報蓄積・分析が可能なシステムが稼働しています。