

## 全体的な進捗状況

「地域密着型金融推進計画」の平成17年4月から平成18年3月における取組みは、地域により一層踏み込んだ金融サービスの推進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年間の実施期間のうち、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」と捉えており、具体的な個別の取組み事項を平成17年度下半期以降の各期業務計画に反映させて確実にスピード感をもって取り組んでいる。

この結果、各個別の取組みは当初のスケジュールに沿って、ほぼ順調に推移している。また、一部の施策については、計画スケジュールに対して前倒しで成果が上がってきている。

平成18年度は本計画の仕上げの年として、今まで以上に営業店と本部が一体となり確りとした実践に努めつつ、地域のお客さまからさらなるご理解を得られるように、進捗状況の公表につきましても積極的に取り組んでいく所存である。

## 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、投資候補先6社と交渉中である。

#### 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、法人営業推進リーダーの育成に取組みながら、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、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た。結果として、平成17年度通期において、211先の改善支援対象先のうち63先の改善（格付ランクアップ）という成果を上げた。（改善率29.8% > 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2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、事業再生に向けた各種スキームへの取組は順調に推移しており、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

平成17年4月に無担保・第三者保証人不要型の商品「プライムバリュー」を新たに品揃えし、同種類の取扱商品を5商品に拡充するとともに、平成18年2月には新たな事業性貸出裾野拡大チャンネルとして「みやぎんビジネスローンプラザ」を設置した。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、金銭債権流動化プログラムによる商品化検討も進めている。

### **顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化**

顧客説明書式の簡素化検討を進めている。また、相談苦情処理機能の強化に関しても、苦情対応協議会を中心に苦情の原因分析・再発防止策等に取り組みながら、地域の利用者の利便性向上に資する行内処理態勢の強化を図っている。さらに、「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。

### **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、法人営業のできる行内カリキュラムとして関係部で協議し、人材育成のための研修体系を構築した。また、法人営業に強い人材の確保を目的とし、中途採用も実施している。

### **地域の特性に応じた融資促進**

営業統括部の業種別担当者を農業・医業ともに増員し、審査部担当者との情報交換の定着に努めた結果、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た。さらに、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。また、平成18年4月に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。

### **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年度より本格的に稼働している。

## **(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：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月に完了している。

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月に完了している。

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を整備した。

### **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を開始した。また、地銀協共同データ(CRITS)における、共同データベースへのデータ提供および自行データの蓄積については、予定通り進捗中であり、CRITSベースでの信用リスク定量化、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。

### **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。今後も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**

継続的な臨店実施を通して法令遵守に対する意識の高揚を図っている。また、適切な顧客情報の管理・取扱いには、必要に応じて営業店への指示・指導を実施している。

### **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。CRM（営業支援）システム、CRITS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。

## **（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17年9月には計画全般を要約した顧客用パンフレットを作成・配布しており、その後も、地域の利用者に分かりやすい情報開示に努めている。また、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。アンケート結果を検証・分析し、短期的に取組める項目は17年度までに対応し、中長期的に取組む項目については、今後の業務計画等に反映させていくことが今後の課題である。

### **地域再生推進のための各種施策との連携**

継続して、地方自治体との連携強化、情報収集に努めていく方針である。

以上

経営改善支援の取組み実績(地域銀行用)

銀行名 (株)宮崎銀行

【17年度(17年4月～18年3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	8		0
要 注 意 先	うちその他要注意先	2,564	176	46	126
	うち要管理先	129	16	10	4
破綻懸念先		344	11	7	3
実質破綻先		122			
破綻先		58			
合 計		12,998	211	63	133

- 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 (株)宮崎銀行

【17年度下期(17年10月～18年3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	9,986	4	
要 注 意 先	うちその他要注意先	2,622	136	19
	うち要管理先	94	10	6
	破綻懸念先	316	8	5
	実質破綻先	108		
	破綻先	54		
	合 計	13,180	158	30

注) ・ 期初債務者数及び債務者区分は17年10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状況

【 要約版 】

全体的な進捗状況(平成17年4月から平成18年3月までの進捗状況)

地域密着型金融のより一層踏み込んだ推進をとおして地域に貢献し、地域経済の活性化を図るという計画方針の下、個別取組み事項の当初スケジュールに沿って、ほぼ順調に推移しております。  
本計画は2年間の計画であり、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」と捉えており、具体的な実践は個別の取組み事項を平成17年度下半期以降の業務計画に反映せさせて確実にスピード感をもって取組んでおります。  
平成18年度は本計画の仕上げの年として、今まで以上に営業店と本部が一体となり取り組んでいながら、地域の利用者からさらなる理解を得られるように、計画の実践および公表に積極的に取り組んでいく所存であります。

項目	取組方針及び目標	具体的取組み策				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
		平成17年度		平成18年度			
		上期	下期	上期	下期		
<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. 審査部門、営業推進部門の連携強化のために、毎月1回以上案件情報等の情報交換を実施。 2. 「ベンチャーファンド(仮称)」スキーム策定 3. 政府系金融機関等との情報交換や協調融資等の連携案件に対して積極的に取組む。	2. 「ベンチャーファンド(仮称)」取扱い開始、案件発掘	2. 「ベンチャーファンド(仮称)」の積極活用	1. 営業推進部門の業種別担当を増員(医薬、農業とも各1名)、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「みやぎ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。特に農林公庫とは月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「みやぎんベンチャー企業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。	
<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化検討。 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. フィービジネス スキーム情報収集 2. ソリューション営業力の強化 のための取組み検討 3. 関連会社との態勢強化検討	1. フィービジネス スキーム導入検討(事務負担及び導入効果等の検証)	1. フィービジネス スキーム導入検討(取扱要領策定)	1. フィービジネス スキーム導入検討(取扱い開始)	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(医薬・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。
要注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」と審査部専担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(2)」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. 「元氣復活大作戦(1)」の取組強化と地区別研修の継続実施 (1)地区別研修:主に企業再生支援担当者を対象とし開催(H17/3月現在の企業再生支援担当者数76人) (2)「元氣復活大作戦」対象先の見直し(半期毎) 2. 企業再生支援担当者と企業経営支援室との連携強化 (1)企業経営支援室直接関与先に関する進捗状況は、毎月1回営業店へフィードバックを行う。 (2)企業経営支援室の日常活動へ企業再生支援担当者を帯同し当事者意識の高揚を図る。 3. 経営陣への定期的な報告を継続実施。			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	
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. 個別企業毎に経営改善プロセスの検証を行い、営業店・本部各々の支援取組内容をデータとして蓄積する。 2. 経営改善支援取組先の改善状況を公表する。			1. 「元氣復活大作戦」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/上期の元氣復活大作戦取組先 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. 「元氣復活大作戦」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/下期の元氣復活大作戦取組先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))	
<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. 「みやぎ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. 早期事業再生を目指し、選択しうる再生支援策の幅を広げるべく様々な事業再生手法にチャレンジしていく。 2. 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 3. 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			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「みやぎ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	
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。	再生ノウハウの共有化は時間を要するものの、研修・OJTを通じて地道に進めていく。(事例開示によるノウハウの共有化) (1)行内LAN上での「支援成功事例」「再生手法活用」開示 (2)地区別研修における事例の開示			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。	

項目	取組方針及び目標	具体的取組み策				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
		平成17年度		平成18年度			
		上期	下期	上期	下期		
(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. 情報収集 2. 財務制限条項融資の情報収集 3. 将来のキャッシュフロー等を含めた一体の企業価値等の算定を行なうための「自己査定関係シート」を策定し、格付、自己査定時に活用する。対象先を400先程度に試行作業を行なう。	1. 新たなチャネルの検討 2. 財務制限融資導入可否検討 3. 対象先の拡大と試行結果に基づく作成シートの改善検討を実施。	3. 本制度の本格施行	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」を策定し、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「信用調査作成対象先」に拡大し、17年12月末基準日 の自己査定での運用充実を図った。	
中小企業の資金調達手法の多様化	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. 地域の資金需要に応えつつ、自らの貸出ポートフォリオをコントロールするCLO( 6)等への参加検討。 2. 中小企業向けニーズマーケティング実施検討	2. 中小企業向けニーズマーケティング実施 2. 中小企業向けニーズマーケティング結果に応じた施策立案、態勢整備		1. 金銭債権流動化プログラム導入を目的とし、提携金融機関との協議・検討を重ね、行内スキーム構築に既に着手した。 2. 金銭債権流動化プログラムによる商品化検討を進めている。	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を進めている。	
(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庁的な内部管理体制の定着を図る。	1. 民法の一部改定に伴い、「与信取引説明マニュアル」の一部改定を行うと共に、保証書更改事務が集中することになるが更改にあたって顧客に誤解を与えないよう十分な説明態勢で臨むよう営業店へ周知徹底する。 2. 顧客説明態勢に関する書式の簡素化を検討・実施する。 3. 「リレバンチェックシート」による営業店による説明態勢についてのチェックを継続する。		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問点・問題点について検討するようにした。 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、顧客の苦情等事例と原因ならびに処理結果を行内に周知し、各店で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、顧客の負荷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。		
(6)人材の育成	自利き能力、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. 業種別知識の修得(政府系金融機関や専門機関または異業種先への研修派遣) 2. 公的資格制度の見直しによる自己啓発の支援奨励 3. 法人営業に強い人材の中途採用 4. 法人営業の出来る人材育成カリキュラムの構築(研修・通信講座の継続実施と各部連携強化による体制確立)		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	地域特性に応じた態勢整備の強化、融資促進等	1. 農業向け貸出を強化する為の仕組み作り。 2. 医業向けには、開業案件に対する積極的関わりと共に、経営改善や後継者対策等の諸問題に対するコンサルティング機能を充実させる。 3. 審査部・営業統括部担当者情報交換会開催・業種の特性・専門性の蓄積を営業店へ還元		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)		
(8)システムインフラの整備等	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	営業力強化に資するシステム構築 実現範囲は 全顧客の定量、定性データの一元化 行動管理 目標、実績管理 顧客別採算管理等	システム構築 一部営業店での試行・検証	本格稼働	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	ハーゼル 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 ・標準的手法の問題点整理 ・内部格付手法の問題点整理 2. オペレーショナルリスク ・粗利益配分手法の態勢整備 3. 市場リスク、リスク量算出システムの見直しおよび経営計画中の有価証券投資計画においてリスク量明示の検討	標準的手法の態勢整備と 内部格付手法のための準備		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へ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。	



項目	取組方針及び目標	具体的取組み策				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
		平成17年度		平成18年度			
		上期	下期	上期	下期		
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上 付加価値の高いサービスを提供するビジネス構築	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。 2. 地銀協共同データ(CRITS)(5)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。	1. 新収益管理システム (1) システム開発 2. 地銀協共同データ(CRITS) (1) CRITSへのデータ提供、 (2) 自行データの整備 (CRITS対象である法人以外のデータ)。	1. 新収益管理システム (1) 試行稼働 2. 地銀協共同データ(CRITS) (1) CRITSデータの当行格付とのリンク。 (2) CRITSデータを使った信用リスク計量化の試行。	1. 新収益管理システム (1) 本格稼働・業績評価活用 2. 地銀協共同データ(CRITS) (1) CRITSデータを使った信用リスク計量化の定着と収益管理システムとのリンク。	1. 新収益管理システム (1) 新「貸出指標金利体系」への移行 2. 地銀協共同データ(CRITS) (1) CRITSによる信用リスク計量化を活用してプライシングをリニューアル(新「貸出指標金利体系」への移行)	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。 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。	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 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。
(3) ガバナンスの強化 財務内容の適正性の確認	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。	「財務報告に係る内部統制の評価及び監査の基準」(公開草案)をベースに、今後の動向を踏まえ検討を進める。 公開草案等の研究を実施。	法制化等、今後の動向を視み対応検討。		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。	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。	
(4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化 営業店に対する法令等遵守状況の点検強化	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ヶ店を目処に臨店実施 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。	1. 法令遵守責任者および担当者、役席者に対して自店の状況を認識させ、部下行員の指導を徹底させる。 2. 半期に臨店事務指導を25ヶ店目途に実施していく。 3. 自店検査実施要領見直し検討、実施。 4. 四半期ごとの事故事例公開。 5. 内部事務担当役席者研修で周知。			1. 臨店事務指導を10ヶ店実施 2. 自店検査については7月より見直し着手、9月文書発牌し下期より運用を開始 3. 自店検査特化臨店指導、上期20ヶ店実施 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 5. 6/14内部担当役席者研修「内部事務における法令遵守」について説明	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。 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。 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。	
適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	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。	1. 紙ベースの帳票の電子帳票化を検討する。 ・実効性を上げるための取扱等の細則整備、COMの本部集中化の検討 2. システムへの適切なアクセス制限を設定する。 3. 顧客情報等の保管場所の個別見直し			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。 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。 3. 保管区分の見直し (1) 相統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&Aによる厳正な文書保管の定着を図っている。	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。 2. 保管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離席時施錠または常時施錠キャビネットで保管することとした。	
(5) ITの戦略的活用 ITの戦略的活用	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。 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。	1. 顧客属性データ、取引データ、取引先管理データ等を一元化した顧客データベースを構築して、店頭・営業活動の支援ツールとしてのCRMシステムを導入する。実現範囲は「全顧客の定量、定性データの一元化 行動管理 目標、実績管理 顧客別採算管理等」 2. 信用リスクデータベースを現在の「帝国データバンクの倒産データ」から「CRITS」に変更する。CRITSデータを当行格付リンクさせ、与信の管理やポートフォリオ管理に活用する。 3. 市場リスク計量化システム(MRM)に、収益対比リスク量を明確にし、機動的な運用を行うため、シミュレーション機能を追加。 4. 各種計量化データと現在構築中の収益管理システムと連動、リスク調整後収益を算出し、経営戦略の見直しに活用することを目指す。	1. CRM検討方針決定、データ整備、システム詳細検討・構築構築、営業店試行 2. CRITSデータを使った信用リスク計量化の試行。 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。	1. CRM本番稼働(導入、運用開始) 2. CRITSデータを使った信用リスク計量化の定着と収益管理システムとのリンク	1. 各種リスク計量化データを経営戦略活用の試行。	1. CRMシステムは10月中旬より結合テストを実施予定。 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。 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。	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 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。 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くリスク量を算出し、リスクリターンとの関係を明示する態勢とした。



項目	取組方針及び目標	具体的取組み策				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
		平成17年度		平成18年度			
		上期	下期	上期	下期		
<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に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く方針である。	前回APに沿った開示 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)	実質的に本APに基づく当初の開示 1. 開示項目の再検討、必要に応じて見直し 2. ミニディスクロージャー誌の地域貢献情報開示を含む拡大版発行 3. 当行HP上での開示(詳細項目を含む)	1. 開示項目の再検討、必要に応じて見直し 2. 地域貢献情報開示専用冊子の発行 3. 県内で実施する経営説明会での本冊子内容の説明 4. 当行HP上での開示(詳細項目を含む)	1. 開示項目の再検討、必要に応じて見直し 2. ミニディスクロージャー誌の地域貢献情報開示を含む拡大版発行 3. 当行HP上での開示(詳細項目を含む)	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。
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. 図、グラフ等多用した理解しやすい形で、本AP計画の全容についての利用者向けパンフレットを作成、配布  2. 当行HP上には本AP計画の詳細項目を掲載した専用ページを設置(前RBの専用ページを改編)  3. 質問、相談に関する解決手法開示項目についての見直し実施  4. 本AP計画の半年間の進捗状況について冊子、HPのチャネルに応じた開示内容を検討の上開示  5. 質問、相談に関する解決手法開示項目についての見直し実施				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!」「スパイウェアにご注意!」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。
<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. 地域の特性等を踏まえた利用者満足度アンケート調査を実施し、顧客満足度を重視した経営の確立を図る。 2. 地域密着型金融を実践した結果として現れる顧客満足度を客観的に検証する仕組みも必要であると認識しており、計画の「PDCAの徹底」のためにもこれらの仕組みの構築を検討していく。				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り組める項目について関係部に実施した。
<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り組み	情報収集の継続実施と各自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強化、情報収集 2. 新スキーム導入検討				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

- 元氣復活大作戦とは、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。
- 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。
- DES(デット・エクイティ・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。
- CLOとは、ローン担保証券の略です。融資債権を裏付けとした証券を投資家に販売することで金融市場から資金を調達する手法です。
- 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。