

1. 当行が経営基盤とする地域の特徴

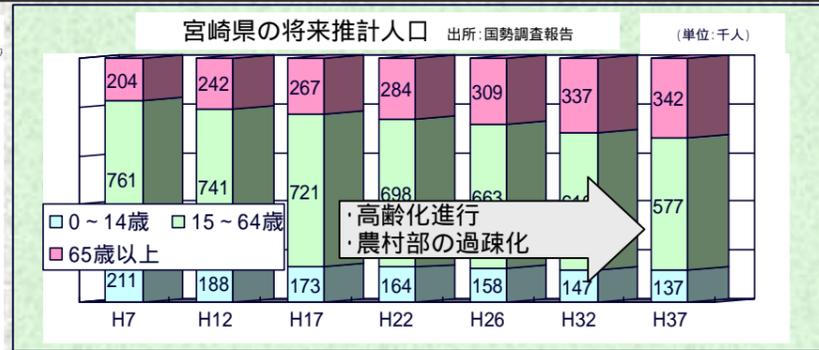
国土面積...7,735km²
(国土の約2%)
うち森林...76.1%
農地...9.1%
自然公園面積...91,784ha
(国土の11.9%)

交通インフラ
・九州縦貫道...九州西側開通済
・東九州自動車道...早期実現期待

道路インフラの整備は途上

宮崎空港
...県外都市部へのアクセス
利便性はある程度図られている

県内焼酎メーカー
九州はもとより全国的に売上を伸ばす状況



産業構造 ~ 全国有数の農業県
主要品目の収穫量・飼養頭羽数、全国シェア及び順位 (H15・16県統計)

品目	単位	本県	全国シェア	順位
米	千トン	100.3	1.1%	31
ピーマン	千トン	32.5	21.5%	1
さといも	千トン	21.9	10.5%	2
だいこん	千トン	116.1	6.6%	4
きゅうり	千トン	62.0	9.1%	2
茶(荒茶)	トン	3,780	3.8%	4
葉たばこ	トン	5,905	11.2%	1
ブロイラー	千羽	1,749	17.1%	2
豚	千頭	863.6	8.9%	2
肉用牛	千頭	267.0	9.6%	3

2. 地域に於ける当行の位置付け

宮崎県内基盤

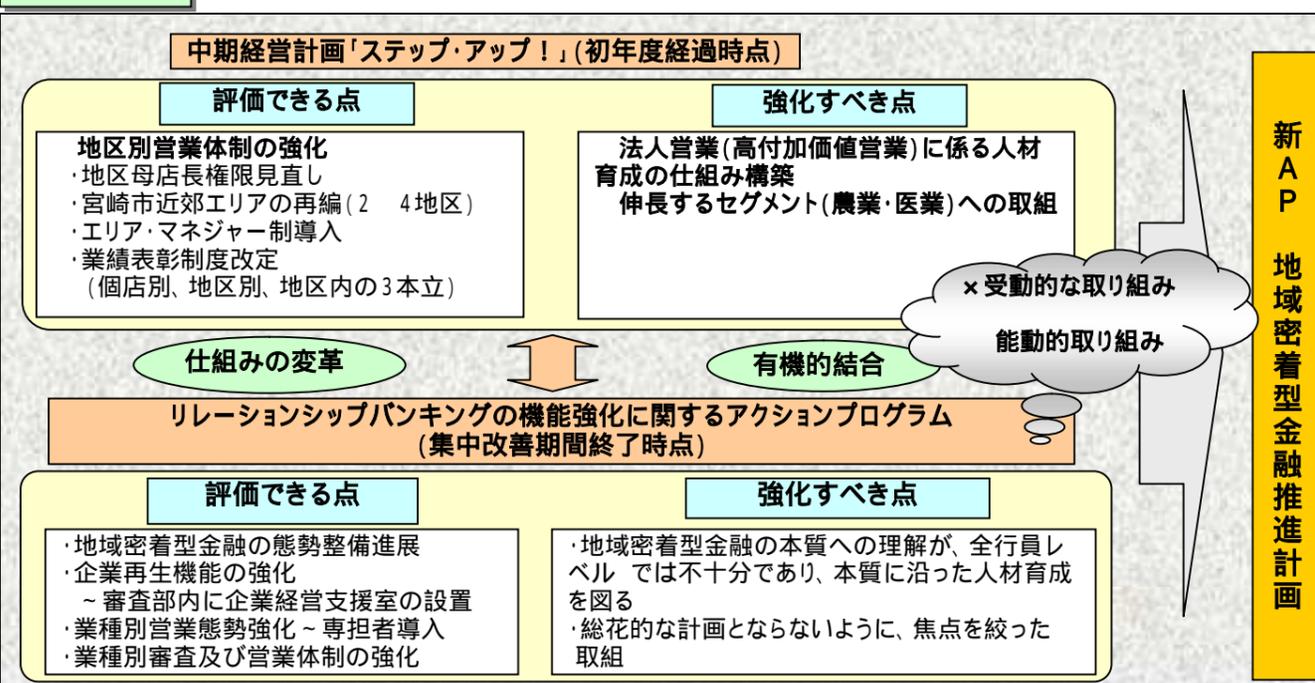
- ・県内...87ヶ店(本支店・出張所)
- ・店舗外ATMコーナー...122ヶ所
- ・個人普通預金口座...166万口座(県民1人当たり1.3口座)
- ・キャッシュカード発行枚数...119万枚(県民1人当たり1枚)
- ・県内預貸金シェア4割超
- ・宮崎県をはじめ県下27区市町村(45地公体中)の指定金融機関
- ・鹿児島県内 ~ 歴史的・地理的な関係の深い隣県 ~
- ・5ヶ店を配置し、準地元として営業活動

その他県外店舗

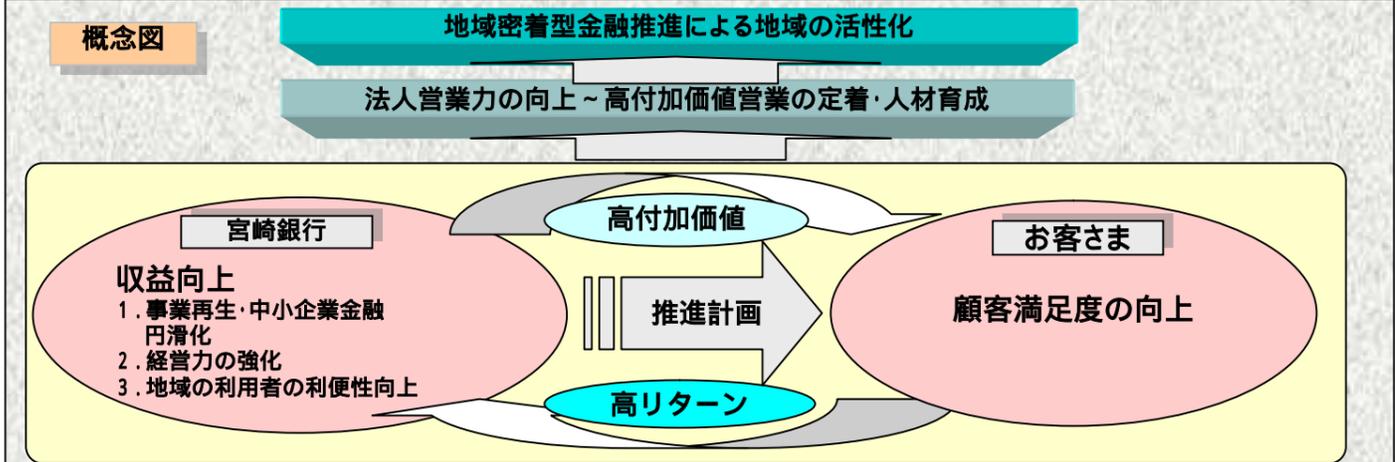
- ・熊本県、大分県、福岡県、大阪府、東京都...各1ヶ店

当行の社会的責任
「地域金融機関としての総合的な業務運営を通じて地域に貢献し、地域経済の活性化に資する」

3. 当行の現状



4. 今回の地域密着型金融推進計画



- 【個別の主な取り組み】**
- 1. 事業再生・中小企業金融の円滑化**
 - ・地域密着型金融が実践できる人材育成
 - ・地域の特性に応じた融資促進 ~ 医業・農業向け貸出強化
 - ・改善支援先における2年間のランクアップ率(改善率)20%以上(「集中改善期間」における改善率19.1%)
 - ・営業活動の支援ツールとしてのシステムインフラの整備
 - 2. 経営力の強化**
 - ・収益管理・リスク管理・業績管理を三位一体とした統合経営管理の確立
 - 3. 地域の利用者の利便性向上**
 - ・顧客目線による解り易い情報開示、地域の利用者ニーズを踏まえたビジネスモデルの展開、経営方針への反映

- 【個別取組み主な取組方針】**
- 1. 事業再生・中小企業金融の円滑化**
 - ・創業・新事業支援機能等の強化
 - ・行内の審査・営業推進部門の各業種別担当の連携強化、案件発掘、目利き能力の向上
 - ・県の「ベンチャーファンド(仮称)」を活用した創業支援強化、政府系金融機関との継続的な連携強化
 - ・経営相談・事業支援機能
 - ・ビジネスマッチングのフィービジネス化検討
 - ・ソリューション営業態勢の構築、本部バックアップ機能の強化
 - ・事業再生
 - ・「みやざき企業再生支援ファンド」活用、DDS、DESの活用
 - ・中小企業再生支援協議会の一層の活用、外部専門機関との連携等を通じた専門的人材・ノウハウ活用、共有化
 - ・担保・保証に過度に依存しない融資促進
 - ・クレジットスコアリングを活用した「無担保・第三者保証人不要」商品を利用した一層の中小企業金融円滑化
 - ・財務制限条項の一般融資への導入検討、企業の将来性や技術力を評価し、行内格付や自己査定への取組検討
 - ・顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化
 - ・人材の育成 ~ 法人営業の出来る人材育成のための仕組みづくり
 - ・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
 - ・システムインフラの整備等
 - ・営業力強化に資するシステム開発 新収益管理システム、CRM(営業支援)システム
 - 2. 経営力の強化**
 - ・リスク管理態勢の充実 ~ パーゼルの導入に備えた「信用」、「オペレーショナル」、「市場」各リスク中心の態勢整備
 - ・収益管理
 - ・収益力の向上を図るためのインフラツールとしてのシステム構築・活用
 - ・地銀協共同データの活用による適正なリスクの制御や資本の有効活用、貸出指標金利体系のレベルアップ
 - ・ガバナンスの強化 ~ ディスクローチャーのさらなる信頼性を確保するための内部統制の整備
 - ・法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化
 - ・預り資産業務増加に伴う顧客に対する説明義務の充実、個人情報を含む書類等の取扱い及び保管形態厳格化
 - ・ITの戦略的活用
 - ・顧客属性、取引、取引先管理データ等を一元化した顧客データベース構築による店頭・営業活動の支援ツール導入
 - ・信用リスクデータベース、市場リスク計量化システムレベルアップ、各種計量化データと新収益管理との連動
 - 3. 地域の利用者の利便性向上**
 - ・顧客目線による解り易い情報開示
 - ・開示項目の詳細に関する継続的「利用者目線」での見直し、当行の経営方針や今回の計画方針の積極的開示
 - ・顧客ニーズや利用者満足に資するサービスの提供
 - ・積極的なアンケートの手法、実施項目等を見直し、顧客満足度を客観的に検証する仕組み構築の検討

地域密着型金融推進計画～要約版～

計画方針

当行は、地域との共存・共栄を基本理念として地域に根差した経営を実践してきたが、今回の推進計画の取組みも、当行の経営基盤である宮崎県のリーディングバンクとして、地域密着型金融のより一層踏み込んだ推進を通じて地域に貢献し、地域経済の活性化を図っていく方針である。

計画目標 「法人営業力の向上～高付加価値営業の定着と人材育成」

項目	現状の分析及び評価	取組方針及び目標	具体的取組み策			
			平成17年度		平成18年度	
			上期	下期	上期	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						
創業・新事業支援機能等の強化	1. 審査体制は、営業推進部門との連携が不十分で、創業・新事業支援機能を十分果たしていると言えないが、業種の特長や専門性の蓄積により一定の向上は図られた。 2. 産学官の更なる連携強化等は、宮崎大学及び宮崎県(産業支援財団)を中心に関係機関との協力関係は進んでいる。 3. 政府系金融機関との連携については4機関と連携協力を締結しており、連携案件も増加傾向、外部機関との連携体制作りは、着実に図られている。	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、自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 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 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) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化						
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には至っていない。 2. 中小企業支援スキルの向上のひとつとして、中小企業診断士の資格を年間二人程度取得している。 3. 多様化する企業ニーズに応えるための態勢整備も進み、私募債発行等で成果もあがりつつある。	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. フィージビリティ 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. フィージビリティ スキーム導入 検討(事務負担及び導入効果等の検証) 2. 効果的人員配置の検討 3. 関連会社との態勢強化	1. フィージビリティ スキーム導入 検討(取扱要領策定)	1. フィージビリティ スキーム導入 検討(取扱い開始)
要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組み強化	1. 要注意債権等の債権健全化は「元氣復活大作戦(1)」の対象先を中心に取組んでいる。 2. 営業店における取組みレベルに濃淡があり、一様の取組み態勢に到達していない。 3. 対象先が多岐にわたるため、企業規模・レベルは様々であり、かつ全体を満遍なく取り組む人的余裕がない。	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(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」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係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。			
健全債権化等の強化に関する実績公表	1. 集中改善期間の改善実績は98先、改善取組先をベースとした改善率は19.1%。 2. 健全化取組先は、経営支援取組割合を個別検証を実施。	1. 2年間のランカアップ、 ・「改善支援先」の改善率: 目標20%以上 2. ランクダウン阻止。	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。			
(3) 事業再生に向けた積極的取組み						
事業再生に向けた積極的取組み	1. 地域企業を対象としてオリックス・宮崎太陽銀行とともに「みやざき企業再生ファンド」を組成し、1号案件取組済み。 2. 宮崎県および鹿児島県の中小企業再生支援協議会と秘密保持契約を締結し再生支援取組中。	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. 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			
再生支援実績に関する情報開示の拡充	1. 行内LANで「支援成功事例」「再生手法活用」を都度開示中。 2. 地区別研修にて再生支援成功事例を傾向別に説明実施中。 3. 再生ノウハウ共有化には至っていない。	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			

項目	現状の分析及び評価	取組方針及び目標	具体的取組み策			
			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. 「重点と信管理先制度」対象先の具体的管理基準を制定、運用。 2. スコアリングモデル(4)を活用した「無担保・第三者保証人不要」の商品開発を実施。 3. 第三者保証人については、「与取引説明マニュアル」を策定一部徵求省略権を委譲する等、過度の運用になってない。	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	
中小企業の資金調達手法の多様化	1. 「無担保・第三者保証人不要」型商品の拡充により一定の評価はできるが、それら以外の新たな金融手法の開発はない。 2. シンジケートローン(5)等の実績はあるものの、ベンチャー企業向けなどは取組み強化が必要である。	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。	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	
(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. 毎月1回「苦情対応協議会」開催(関係6部にて)前月の主な苦情の事例・原因・処理結果・今後の対応について協議を行っている。 2. 再発防止の為に営業店宛て公表する必要のあるものについては、随時行内LAN「苦情・要望」に掲載している。	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。	民法の一部改定に伴い、「与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。			
(6) 人材の育成						
目利き能力、経営支援能力の向上	1. 行内、行外研修実施と通信講座の醸成 2. 人材育成策により裾野は十分に広がったと認識するも、更に実践力を強化するため、関係各部と協力しカリキュラムの編成や講師の選定を行い、より一層効果的な研修を実施する必要がある。	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)			
(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	2年間の集中改善期間内において、業種別の専制を導入し整備・強化を行ったが、それが地域特性に応じた融資促進に十分発揮されていない。	地域特性に応じた態勢整備の強化。	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			
(8) システムインフラの整備等						
システムインフラの整備	顧客との取引情報における定量情報と定性情報の有機的結合がなく、営業支援ツールとしてのシステムインフラが未整備であるとの認識に立ち、下記2項目のシステムインフラ整備に取組む。 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。 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	
2. 経営力の強化						
(1) リスク管理態勢の充実						
パーゼル 導入に備えた態勢整備	1. 信用リスク、オペレーショナルリスク、市場リスクを中心としたリスク管理態勢は、パーゼルの趣旨に適合する高度化された十分な態勢ではない。 2. また、市場リスクについては、収益計画に見合ったリスク量の明示されていない等、経営計画においてリスク対比収益分析が出来てない。	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。 どちらも上位手法へ移行可能な態勢整備を図る。	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 標準的手法の態勢整備と 内部格付手法のための準備 2. オペレーショナルリスク 粗利益配分手法の態勢整備 粗利益配分手法の当高承認へ向けた態勢整備 3. 市場リスク、リスク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			

項目	現状の分析及び評価	取組方針及び目標	具体的取組み策			
			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. 信用リスクを加味した収益管理は平成14年10月に営業店単位までは実現した。ただ収益は粗利益ベース、経費はボリューム割の一律配賦に留まり、顧客別・商品別等で収益を管理する態勢にはなっていない。 2. 信用リスク計量化は平成14年から開始し、プライシング、営業店業績管理等に活用しているが、データベースに帝国データバンクの倒産データを使用しているため、当行ポートフォリオとの顧客層の違いがあり、またメンテナンスも不十分であることから、データベースのレベルアップが必要である。また、データベース内容向上の為、地銀協の共同データベース(CRITS)(7)のデータ蓄積中。	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)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)
(3) ガバナンスの強化						
財務内容の適正性の確認	1. 内部監査等により財務内容の適正性の確認は実施しているものの、財務報告に係る内部統制については強化を図る必要がある。 2. 財務報告に係る内部統制は、整備されているとは言えず、監査部による「作成プロセス、監査及び計数等提供部署による検証を実施した上で、確認書を提出している状況。	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、今後の動向を睨み対応検討。		
(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. 事務事故、苦情、不祥事件等の未然防止については、都度対応策を講じているが、相互牽制及びモニタリングが十分機能していない。 2. 3ヵ月毎に法令遵守チェックシートに基づき各役員が遵守状況を自己チェックをしている。また、各営業店において取りまとめた結果をリスク管理部法務室に報告している。	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。			
適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	1. 個人情報保護法の施行を睨み、情報の管理、取扱規定を制定したが、実情をモニタリングした上で、都度見直しを図る。 2. 情報セキュリティ専門部会を設置し、統括責任者として情報セキュリティ統括責任者を任命した。 3. 情報管理規定等の整備は進んでいるが、実効性については、監査部による監査、事務統括部・リスク管理部による臨店指導によりチェックしていく。	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。 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			
(5) ITの戦略的活用						
ITの戦略的活用	1. 顧客取引情報は、定量情報と定性情報が別々のシステムで管理され有機的な結合がなされておらず、営業活動において顧客満足度向上のための様々な切口による情報活用が十分でない現状にある。 2. 市場リスク・信用リスクについて、計量化は行っているが、経営戦略等に十分に活用されていない。	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する。 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データ整備、システム構築、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。	

項目	現状の分析及び評価	取組方針及び目標	具体的取組み策			
			平成17年度		平成18年度	
			上期	下期	上期	下期
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						
地域貢献に関する情報開示	1. 前AP集中改善期間内において、従来からディスクロ誌等様々なチャネルでの開示を実施しており、まとまった形になっていないという課題について、年度決算後に作成した地域貢献情報開示専用冊子の配布、ホームページの専用コーナーの開設により、全体像を掴みやすい開示方法を確立した。また年度内の複数回の開示における、適時適切なチャネルのサイクルを確立した。 2. ただし、開示する詳細項目については更なる検討の余地を残していると認識しており、前回のAPにおいても、今後継続的に詳細項目の見直しを実施することとしている。	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対する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に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)
充実した分かりやすい情報開示の推進	1. 地域貢献に関する情報開示について、これまでは(1)地域経済への関与状況、(2)顧客への利便性提供の状況、(3)地域経済活性化への取組状況、(4)社会貢献活動の実施状況、という4種類の開示情報に分類のうえ、より充実した分かりやすい情報開示の観点からの工夫を進めてきた。 2. 一方で、通常の業務プロセス内における利用者側からの一般的な質問や相談等については、主に店頭窓口チャネルを通じて積極的に対応しており、ホームページ上でも各種手続等の方法のPRを実施済みである。また各種広報誌においても重要なサービス変更等のトピックス掲載を随時実施している。	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、グラフ等を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			
(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	1. 各営業店の窓口やロビーに簡単なアンケート方式の「お客様の声カード」を設置(匿名可・郵送)している。 2. 意見記入欄では率直なご意見や苦情、感謝の気持ち等も寄せられ、当行全体のCS向上へ向けた貴重な情報(経営資源)となっている。	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。			
(3) 地域再生推進のための各種施策との連携等						
地域活性化に向けた地域と一体となった取り組み	PFIへの取組み等情報収集及び案件相談については既に着手しており、県内主要エリアにおける再開発案件協議にも初期の段階から参加し、可能な限りの協力・情報提供を実施している。	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強化、情報収集 2. 新スキーム導入検討			

- 1 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。
- 2 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。
- 3 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。
- 4 スコアリングモデルとは、コンピューターで中小企業の財務情報や取引状況などの情報を分析し、融資の貸倒れリスクを統計的に算出するモデルです。
- 5 シンジケートローンとは、複数の金融機関が協調融資団を組成し、同一の融資条件を及び契約書に基づき貸出を行うことをいいます。
- 6 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。
- 7 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。