

アクションプログラムに基づく個別項目の計画

項目	現状	具体的な取組み	スケジュール		備考
			平成 17 年度	平成 18 年度	
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	<ul style="list-style-type: none"> 「創業・新事業担当審査役」、「業種別審査役」を設置、事業特性を踏まえた案件審査のできる体制としています。また、「融資トレーナー」など「目利き」能力向上を目的とした施策の実施により、行員の「目利き」能力の向上が図られていると評価しています。 県内 17 大学・高専、中小企業支援センター、顧問技術士と連携して、ベンチャー企業の創業支援・技術相談等を開始しています。 「産業クラスターサポート金融会議」への参画により、補助金のつなぎ融資商品「しずぎん産業クラスター計画サポートローン」を創設しました。 日本政策投資銀行など政府系金融機関等との連携強化を図っています。 	<ul style="list-style-type: none"> お客さまからの技術相談への対応および行員の目利き能力向上のため、顧問技術士の増員を検討します。 「中小企業新事業活動促進法」の認定申請を支援します。 業種別審査ポイントの営業店への提供、本部「融資トレーナー」の拡充、スコアリング審査のフォロー、「融資基礎講座」の勉強会開催などにより、行員の目利き能力の開発、実践での活用に取り組めます。 ベンチャー向けファンド組成、県投資事業組合への出資、国民生活金融公庫との連携により、創業期企業の支援に取り組めます。 「産業クラスターサポート金融会議」への参画により支援手法の研究を行います。 「新事業支援チーム」を配置し、ベンチャー企業等の支援、本部渉外を開始します。 大学・高専、政府系金融機関との情報交換、マッチングを行います。 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ベンチャー向け 3 号ファンドによる投資を 10 件 / 3 億円実行する。(平成 17・18 年度各 5 件 / 1.5 億円) 新法「中小企業新事業活動促進法」の申請支援を 15 件実施する。(平成 17 年度 5 件、18 年度 10 件) 	<ul style="list-style-type: none"> 顧問技術士増員を検討します。 「中小企業新事業活動促進法」申請支援を行います。 業種別審査ポイントの営業店への提供、「融資トレーナー」拡充、スコアリング審査のフォローとしての実践的指導、「融資基礎講座」勉強会を開始します。 ベンチャー企業向けファンドの組成、県投資事業組合への出資、国民生活金融公庫との業務提携を行います。 「産業クラスターサポート金融会議」へ参画します。 「新事業支援チーム」を設置し、ベンチャー企業等の支援、本部渉外を開始します。 大学・高専、政府系金融機関との情報交換やマッチング支援を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 顧問技術士の積極活用による行員の目利き能力向上とベンチャー企業等の技術支援の強化を図ります。 「中小企業新事業活動促進法」申請支援維持・強化を行います。 ベンチャーファンドへの投資見込先の発掘強化を行います。 大学・高専や外部機関との情報交換やマッチング支援を継続実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 静銀経営コンサルティング(株)や静岡キャピタル(株)等のグループ会社、(財)しずおか産業創造機構等の外部支援機関と連携し、支援に繋げていきます。
(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> 情報営業体制の整備や情報営業ツールのインフラ整備等により、お客さまのビジネスマッチングやM&A等のニーズに迅速に対応し、商機拡大に向けたニーズに積極的に応えています。 法人向け金融ポータルサイトの内容を充実し、ビジネスマッチング機能の強化、インストラクター派遣などの利用活性化に向けた取組みを実施しています。 ベンチャー企業向けセミナーを開催し、「ニュービジネス育成フォーラム」会員に対する商機拡大などに貢献しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報営業推進体制の整備、「新事業支援チーム」の設置により情報共有化を推進、有償ビジネスマッチングサービスを開始します。 法人向け金融ポータルサイトの内容・サービスの充実、株式公開やM&Aを対象としたセミナーの開催を実施していきます。 大規模商談会への出展など、ビジネスマッチングによる商機拡大等への顧客ニーズに積極的に応えていきます。 「ニュービジネス育成フォーラム」会員に対する情報提供を継続して行います。 中小企業等の後継者育成を目的とした経営塾の開設を検討します。 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> ビジネスマッチングによる成約 900 件(平成 17・18 年度各 450 件) 	<ul style="list-style-type: none"> 情報営業会議を開催します。 新事業支援チームの設置、有償ビジネスマッチングサービスを開始します。 法人向け金融ポータルサイトへ新コンテンツ「法令・文例集」を追加、インストラクターの増員を実施します。 株式公開やM&Aを対象としたセミナーを開催します。 大規模商談会への出展・ビジネスマッチング支援を行います。 「ニュービジネス育成フォーラム」等セミナーを開催します。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報営業会議の開催を継続します。 有償ビジネスマッチングサービスへの取組みを強化します。 大規模商談会への出展、「ニュービジネス育成フォーラム」等セミナーの開催を行います。 	
要注意先債権等の健全化等に向けた取組みの強化	<ul style="list-style-type: none"> 経営改善支援の専担部署「企業経営サポートグループ」を中心に、支援対象企業に対して、直接、経営改善支援を実施しています。 対象企業のうち 3 社に 1 社の割合で格上げを実現するなど、経営改善支援の取組みに一定の成果を得ています。 法人取引先担当営業行員が、一人一社以上の経営改善計画の策定・検証を行う「一人一社運動」を展開、経営改善支援活動が標準業務として定着できる体制を整備しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 対象先に対する「経営改善計画の策定・内容検証」、「企業実態の評価」を実施します。 経営改善支援業務の指導専担者を配置し、営業店の経営改善活動を支援します。 お取引先に対する経営改善支援方針や具体的支援策を明確にして、当該業務の一定のレベルでの実施・定着を図っていきます。 不良債権の新規発生防止のため、ローンレビューの徹底やキャッシュフローのモニタリング強化を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 経営改善支援を融資営業業務の一環として明確にしています。 お取引先に対する経営改善計画の策定・内容検証、企業実態の把握について、書式・業務フローを統一していきます。 経営改善支援業務の指導専担者を配置、具体的な支援活動を開始します。 	<ul style="list-style-type: none"> 正常先企業等に対して、早期に業績悪化の兆候を発見、改善アドバイスを行える体制を構築します。 企業実態の把握・評価の実効性向上、企業情報の共有化・継続性を実現するための新たな管理方法・体制の再検討を進めます。 企業経営者の意識改革を図るための啓蒙施策を企画・推進します。 	<ul style="list-style-type: none"> 専担部署には地区別・業種別の専担者を配置します。

項目	現状	具体的な取組み	スケジュール		備考
			平成 17 年度	平成 18 年度	
		<p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> 一定融資残高以上の要管理先・破綻懸念先、かつ取引維持拡大方針先を対象に、「経営改善計画の策定・内容の検証」、「企業実態の評価」を実施する(対象企業 193 社)。上記のうち「要管理先」の 2 割以上の債務者区分を上昇させる(対象企業 107 社)。 <p>(公表)</p> <ul style="list-style-type: none"> 「経営改善計画の策定・検証」、「企業実態の評価」の活動状況 「要管理先」の債務者区分の変遷 			
(3)事業再生に向けた積極的取組み	<ul style="list-style-type: none"> 企業再生・不良債権処理の統括部署を中心に、事業再生業務への積極的な取組みを開始、「静岡中小企業支援ファンド“パートナー”」、DIP ファイナンスの実行に結びつけるなど、各種再生手法を用いた具体的な成果を実現しています。 再生業務に関する知識・ノウハウの蓄積や推進する人材の育成、外部支援機関・コンサルとのネットワーク構築等の体制整備を含め、再生業務について一定の成果を得ています。 現状、再生対象とすべきお取引先は依然相当数存在すると認識しており、迅速再生を念頭に、時間軸を明確にして、組織の横断的連携を強めスピード感ある対応を進めています。 	<ul style="list-style-type: none"> 再生対象企業として取組むべき「集中対応先」を明確にして、外部支援機関・コンサル等との連携や各種再生手法を駆使し、早期に再生を実現していきます。 各種再生手法や外部機関の事業再生機能を積極的に活用し、収益拡大に寄与する。 半期毎を目処に対象企業の洗い替えを実施し、優先順位をつけ、早期クロージングに向け進捗を管理していきます。 業績低迷・財務毀損が激しく、再生の可能性が低い先は、地域経済への影響等も考慮しながら、最終処理にも踏込みいきます。 再生計画終了にあたって、シンジケートローン等のエグジットファイナンスを積極的に活用する。 再生実現後の具体的な内容の公表の是非については、影響等を慎重に検討のうえ、可能な限り対応を図っていきます。 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域に大きな影響を及ぼす企業の再生に、期間中に 10 件以上取組む。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域経済に影響度のある企業を主体に「集中対応先」のリストアップを行います。 個別案件毎の再生案の立案、有効な再生手法・エグジットファイナンスの活用を図っていきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 集中対応先の洗い替え、および個別案件毎の対応、有効な再生手法・エグジットファイナンスの活用を図っていきます。 	

項目	現状	具体的な取組み	スケジュール		備考
			平成 17 年度	平成 18 年度	
(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等	<ul style="list-style-type: none"> 「クレジットポリシー」(融資の基本理念と融資の取上基準)を改定し、担保・保証に過度に依存しない融資への取組みを図りました。新収益管理システムの導入などにより、個社別の採算管理ができるインフラ面の整備を行いました。 店長が決裁可能な信用貸出枠を拡大、融資案件の取上げにあたり「原則として融資は可から」を基本としたことなどで、中小企業貸出残高は増加基調へ転換しました。 個社別採算管理の実施および渉外・融資営業担当者の「目利き」能力の発揮により、従来は対応することが難しかったミドルリスク先に対し、一步踏み込んだ対応を行い、融資の拡大に取組みます。 	<ul style="list-style-type: none"> お取引先の実態や将来キャッシュフローによる返済能力等を総合的に捉えた審査方針を継続します。 根保証制度の改正に伴い、制度改正の主旨を踏まえて保証受入れに関する対応方針を明確にします。 パーゼル に対応した新債務者格付制度への移行・定着により、信用リスク管理の基盤である債務者格付制度の高度化を図ります。 スコアリング審査システムの定着、同システムを活用した融資商品の拡充を図ります。 財務制限条項を付与した中小企業向け融資商品の導入を検討します。 中低位格付先は、「営業店指導審査役」等の相談機能を活用し、融資案件取上げに前向きに取組みます。 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> 担保・保証に過度に依存しない融資推進を図るため、以下の融資への取組みを行う。 店長決裁扱い、無担保、第三者保証不要の「しずぎんビジネスサポートローン」を、期間中に 400 億円実行する。(平成 17・18 年度各 200 億円) 無担保、第三者保証不要の中小企業小口ローン信用保険付貸出ファンド「しずぎんビジネスローンプライムパートナー」を期間中に 120 億円実行する。(平成 17・18 年度各 60 億円) 	<ul style="list-style-type: none"> 根保証制度の改正を踏まえた、保証受入れに関する対応方針を明確にします。 新しい債務者格付制度への移行、モデルの検証を行います。 スコアリング審査システムの定着化、同システムを活用した融資商品の導入を図ります。 財務制限条項を付与した融資商品の調査・分析の実施、導入を検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> 新しい債務者格付制度への移行の定着化・モデルの検証を行います。 スコアリング審査システムを活用した融資商品の取扱を継続して推進します。 	(重点強化項目)
中小企業の資金調達手法の多様化	<ul style="list-style-type: none"> 売掛債権の買取り、私募債の受託・引受等の商品や制度を提供し、中小企業の資金調達手段の多様化を支援するとともに、地域集中リスクの軽減等を行っています。ただし、知的財産権担保融資や動産・債権譲渡担保融資、ノンリコースローン等の高度な融資手法に対するノウハウは不十分と考えています。 先進金融機関へのトレーニー派遣、新商品や制度等の行員向けセミナーを開催し、人材育成に取組みます。 	<ul style="list-style-type: none"> 法人部内に「ストラクチャードファイナンスチーム」を設置し、お客さまの資金調達多様化に向けた幅広い提案を行います。 知的財産権担保融資等の高度な融資手法については、引き続き情報収集に努めノウハウを蓄積していきます。 顧客ニーズが高い商品や制度に関する行内勉強会の開催、行内 LAN を利用した行員向け情報提供を行います。 CLO に関する行政等の動向について情報収集を行う。 「中小企業の会計に関する指針」の動向と合わせ、財務諸表の精度が高い企業に対する具体的な融資推進策等を検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> 行内勉強会の開催、行内 LAN を利用した情報提供の推進を行います。 高度な融資手法は、政府系金融機関等との情報交換を通じてノウハウを蓄積、取組みの検討を行います。 CLO に関する行政等の動向について情報収集を行う。 「中小企業会計指針」に関する情報収集、対応の検討を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> 行内勉強会の開催、行内 LAN を利用した情報提供の推進を行います。 高度な融資手法は、政府系金融機関等との情報交換を通じてノウハウの蓄積を行っていきます。 CLO に関する行政等の動向について情報収集を行う。 「中小企業会計指針」に関する情報収集、対応の検討を行います。 	
(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> 説明態勢は、各種規定・マニュアル等を通じて全行員に示達、整備しています。 苦情窓口「お客さま相談室」を所属変更し、クイック・レスポンスが可能な体制としました。 相談・苦情のレポートライン、コンプライアンス会議など組織体制を整備しました。苦情の内容を把握し、改善指示も実施していますが、今後、類似苦情の傾向と要因分析の精度を高め、再発防止効果を一層高めていきます。CS の観点からも、与信取引やリスク商品販売における説明義務履行体制を強化していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 苦情事例の営業店への還元を継続して実施します。 類似苦情の傾向と要因分析の精度を高め、必要な場合、再発防止策を立案・実施します。 包括的な説明マニュアルを作成するとともに、内部監査による説明態勢の実効性を検証します。 	<ul style="list-style-type: none"> 融資苦情だけでなく、リスク商品に関する苦情についても内容を検討し、適切な再発防止策等を図る体制とします。 類似苦情の傾向と要因分析の精度を高め、再発防止策を検討します。 苦情事例の営業店還元を継続的に実施します。 説明マニュアルを作成するとともに、お客さまへの説明態勢を重点監査項目とした検証を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> 類似苦情の傾向と要因分析の精度を高め、再発防止策を検討します。 苦情事例の営業店還元を継続的に実施します。 お客さまへの説明態勢を重点監査項目とした検証を継続します。 	(重点強化項目)

項目	現状	具体的な取組み	スケジュール		備考
			平成 17 年度	平成 18 年度	
(6)人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> ・行内講習会の・通信講座等の受講を通じ、財務諸表等の定量分析に加え、環境分析、技術力評価、組織など定性分析のスキル向上を図っています。中小企業経営支援スキルが浸透し、「一人一社運動」の実践力強化に繋がっています。 ・外部機関主催セミナーに専担者を派遣し、地域再生ファンドを設立するなどスペシャリストの育成に繋がっています。 ・一方、営業現場における実践力の一層の向上、渉外・融資営業初任者に対する目利き能力の向上に取組んでいく必要があると認識しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・検定試験、通信講座など自己啓発への継続的取組みにより、目利き能力のベースとなる各種業務知識の習得を図ります。 ・業種別講習会の実施、グループ機能を活用した営業手法、本部トレーニー拡充により、実践力の強化を図ります。 ・専担者を外部機関の専門的な研修へ派遣し、事業再生等のスペシャリストを育成します。 ・行内の中小企業診断士を活用し、お客さまの経営支援を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・検定試験など自己啓発に積極的に取組みます。 ・営業店行員を対象とした業種別講習会や法人営業講習会を開催します。 ・営業店行員を対象とした本部トレーニーを実施し、目利き能力の開発・銀行グループ機能を活用した営業手法の習得を図ります。 ・専担者を外部機関専門研修へ派遣し、スペシャリスト育成を図っていきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・業種別講習会や、法人営業講習会を継続開催します。 ・営業店行員を対象に本部トレーニーを継続実施します。 ・専担者を外部機関専門研修へ継続して派遣し、スペシャリスト育成を図っていきます。 ・中小企業診断士を活用したお客さまの経営支援を実施します。 	
2. 経営力の強化					
(1)リスク管理態勢の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・「リスク統括部」をリスク管理統括部署として、リスクを経営体力の範囲内に制御、リスク情報を経営管理に活用し、収益性・効率性の向上を目指す「統合リスク管理」の強化を進めています。リスク資本配賦運営やリスク経費調整後収益の管理指標が定着しつつあります。 ・「パーゼル 対応室」を設置し、最低所要自己資本比率に対応する体制を整備しました。パーゼル に関する勉強会等を開催、「パーゼル ニュース」を発行し、銀行全体の理解を深めています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・リスク資本配賦運営をグループ全体へ拡充するため、グループ会社の保有リスクの計測体制の高度化、業績評価制度導入など体制を整備していきます。 ・平成 17 年 3 月末および 9 月末規準のフィールドテスト、18 年 3 月末および 9 月末規準の予備計算における新自己資本比率の試算を行い、影響度の調査・分析を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・グループ会社の保有リスクに対する計測体制の整備、ABC 原価計算導入に関する検討を実施します。 ・リスク資本配賦運営の試行を開始します。 ・平成 17 年 3 月末および 9 月末規準のフィールドテストを実施します。 ・新内部格付制度の定着化およびソブリン・金融機関格付制度の導入・定着化を進めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・EVA を活用した業務計画およびオペレーショナル・リスク管理体制の構築計画を策定します。 ・平成 18 年 3 月末および 9 月末規準の「予備計算報告書」等を作成します。 ・信用リスクアセットの月次算出、案件格付制度を開始します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・所管役員等で構成する「パーゼル 対応委員会」を開催し、進捗状況のモニタリングを実施しています。 ・平成 19 年度以降に、グループ全体に対するリスク資本配賦運営を開始します。
(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上	<ul style="list-style-type: none"> ・管理会計を対象とした「新収益管理システム」の開発が終了、店別管理のPDCAサイクルの運用を開始しています。今後、お取引先別等の本格運用を推進していきます。 ・信用リスク情報統合システムの導入により、信用リスク量計測の高度化を図る体制を整備しました。 ・パーゼル に対応した新債務者格付制度を構築し、デフォルト率を重視した債務者格付体系とする体制整備を実施しました。 ・ABC 原価計算システムによる経費率を反映した信用リスクプレミアム基準の改定、プライシングマニュアル制定等を実施し、リスク・経費を加味した収益意識は根付いています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新収益管理システムによるお取引先別管理のPDCAサイクル運用方法を確立します。 ・活用状況をモニタリングして、改善要件等の抽出を図り、適切なメンテナンス・レベルアップを実施します。 ・信用リスク管理の基盤である新債務者格付制度の定着化と活用を図ります。 ・信用リスク情報統合システムを活用した信用リスク量計測の精緻化と計測結果を活用した信用リスク管理の高度化を図ります。 ・直近の金利実績や経費・信用コスト等を踏まえて、信用リスクプレミアム基準を改定します。 ・グループ会社への ABC 原価計算導入を検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新収益管理システムによる担当者別・お取引先別管理の試行・運用を実施します。 ・新債務者格付制度への移行・運用の定着化、信用リスク情報統合システムによる信用リスク量計測の試行・運用を行います。 ・信用リスクプレミアム基準の見直しによる金利設定の内部基準の整備を行います。 ・グループ会社への ABC 原価計算導入を試行します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新収益管理システムのレベルアップおよび活用促進を図ります。 ・新債務者格付制度の定着化、モデルの検証に取り組めます。 ・計測信用リスク量の精緻化と計測結果の分析・検討を行います。 ・信用リスクプレミアム基準適用の推進・管理およびプライシングロジックの高度化研究による金利設定のための内部基準の整備を行います。 ・グループ会社への ABC 原価計算導入の拡大を検討します。 	
(3)ガバナンスの強化	<ul style="list-style-type: none"> ・監査部を、経営執行を監督する会長室の直轄とし、内部統制の適切性・有効性を検証する体制としており、銀行本体のコーポレートガバナンス体制は整備されています。 ・17年3月期の有価証券報告書提出にあたり、東京証券取引所の適時開示規則に基づき、「有価証券報告書の適正性に関する確認書」を提出しました。 ・証券取引法上の「確認書」の提出に向け、財務諸表等を適正に作成するための内部管理体制整備、有効に機能していることを確認できる体制を整備していきます。 ・企業会計審議会の基準に沿った財務報告に係る内部統制体制構築への取組みを検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・連結経営に対応したグループ管理会計を構築するとともに、グループにおける内部監査機能の強化、グループ会社を対象とした業績評価制度の整備等、連結経営管理体制の強化を図ります。 ・財務内容の適正性を確保するため、1)財務報告等作成プロセスの文書化、2)本部・連結子会社からの内部確認書の徴求、3)内部監査部門による財務報告等の監査の実施により、内部管理体制を整備していきます。 ・企業会計審議会の基準に沿った財務報告に係る内部統制体制（経営者による評価・報告および内部統制）構築への取組みを検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・グループ代表者経営連絡会の設置を行い、グループ会社の業務プロセスの標準化を進めます。 ・本部各部および連結子会社の財務報告等作成手順書・チェックリスト等の作成・整備を行います。 ・監査部による有価証券報告書の作成プロセス監査を行います（以降継続）。 ・企業会計審議会の基準に沿った内部統制環境の検討を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・有価証券報告書への証券取引法上の「確認書」の添付、半期報告書への証券取引法上の「確認書」の添付を行っていきます。 ・企業会計審議会の基準に沿った内部統制環境の検討・整備を進めます。 	(重点強化項目)

項目	現状	具体的な取組み	スケジュール		備考
			平成 17 年度	平成 18 年度	
<p>(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等</p> <p>適切な顧客情報の管理・取扱いの確保</p>	<ul style="list-style-type: none"> 不祥事件発生時のレポート・ラインの整備、苦情窓口の移管等、コンプライアンス情報の一元管理体制を構築しました。 営業店検査手法の見直し、コンプライアンス担当者を対象とした研修の強化など不祥事件再発防止策への取組みを強化しています。 不祥事件再発防止策の実効性の検証と行員等の更なるコンプライアンス意識の醸成を図っています。 個人情報保護法の施行にあわせ、法律や各種ガイドラインに準拠した規程の制改定を実施し、顧客情報管理のための基本的な遵守事項を網羅しました。 「情報管理委員会」や「情報セキュリティ管理室」の新設など、個人情報保護法の施行にあわせて適切な組織的対応を図っています。 一方、安全管理措置の一環としてシステムを検証した結果、一部に未対応なシステムが確認されましたので、今後も顧客情報管理態勢の一層のレベルアップに継続的に取り組んでいきます。 	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス・プログラムに盛り込んだ不祥事件再発防止策の実施ならびに運用状況のモニタリングを実施します。 コンプライアンス・オフィサーの設置と同職によるモニタリングを通じた内部牽制機能の強化を図ります。 職群別ベーシック研修(コンプライアンス面)を実施します。 グループ会社の法令等遵守(コンプライアンス)態勢の診断及び標準化を実施します。 未対応システムへの対応計画については、平成 17 年 5 月よりスケジュールに基づく進捗管理およびサポートを実施しています。技術的安全管理措置として対応が必須な項目については、平成 18 年度中に対応完了する予定です。 個人データ台帳のシステム化への取組み、並びに誤 F A X・誤郵送・誤返却等の防止に継続的に取組み、情報漏えい等の発生を防止していきます。 各種資料の削減や各書類の本部集中化等に取り組んでいきます。 	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス・オフィサーを配置、コンプライアンス・オフィサーによるモニタリングを実施します。 コンプライアンス・プログラムの進捗状況をチェックしていきます。 対応計画に基づく、進捗状況管理等を行っていきます。 個人データ台帳のシステム化、並びに誤 F A X・誤郵送・誤返却等の防止に継続的に取り組んでいきます。 	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス・オフィサーによるモニタリングを実施していきます。 職群別ベーシック研修を実施していきます。 対応計画に基づく、進捗状況管理等を行っていきます。 営業店還元資料の削減と各種書類の本部集中化に取り組んでいきます。 	(重点強化項目)
(5) I T の戦略的活用	<ul style="list-style-type: none"> IT を有効活用するための、「IT に関する基本原則」「IT に関する運営の基本的考え方」を制定し、IT 活用の標準化への指針としています。 「IT 活用責任部署」「IT 提供責任部署」「IT 統括責任部署」の三位一体の推進体制を整備し、情報システム全体の最適化に向け取り組んでいきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 「IT に関する基本原則」「IT に関する運営の基本的考え方」に沿ったシステム開発、および当該プロセスの管理・啓蒙を行います。 システム基盤整備計画(行内通信ネットワークの再構築、O A システムの更新、情報系システムのハードウェア更新)を推進します。 次世代システムの基盤構想と統合情報システムの方向性を策定します。 	<p>(IT プロセス)</p> <ul style="list-style-type: none"> 新 IT プロセスの取扱い開始、管理手法の高度化を図ります。 <p>(基盤整備計画)</p> <ul style="list-style-type: none"> O A 系ネットワークの再構築、O A システム更新を実施します。 <p>(統合情報システム)</p> <ul style="list-style-type: none"> 次世代に向けた統合情報システムワーキングの組成、基本方針・マスタースケジュールを策定します。 	<p>(IT プロセス)</p> <ul style="list-style-type: none"> 新 IT プロセスのグループ会社への適用を拡大します。 <p>(基盤整備計画)</p> <ul style="list-style-type: none"> 情報系システムのハードウェア更新、勘定系ネットワークの再構築を行います。 <p>(統合情報システム)</p> <ul style="list-style-type: none"> 新たな統合情報システムを段階的に開発します。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成 19 年度は営業店システムの更新、ハブシステムの導入、平成 20 年度は勘定系システムのハードウェア更新を実施します。
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 地域貢献に関する情報開示充実した分かりやすい情報開示の推進	<ul style="list-style-type: none"> 銀行法に基づくディスクロージャー誌のほか、ミニディスクロージャー誌の発行、地元説明会の開催、インターネット H P により、地域のお客さまへ地域貢献に関する諸情報をはじめ、当行グループの経営情報を積極的に開示しています。 経営の透明性を高める視点から、従来から積極的な経営情報の開示に努めてきました。地域貢献に関する取組みについて、引続き地域のお客さまが理解しやすい内容の開示を行っていきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ディスクロージャー誌・ミニディスクロージャー誌は、地域のお客さまが理解しやすい内容で開示し、経営者から地域貢献に関する取組みの主要事項について説明します。 インターネット H P 上に顧客向け商品・サービス内容およびディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌、決算発表時資料を掲載します。 アンケートや店頭等におけるお客さまからの意見・質問に対し、頻度の高いものは、インターネット H P 上で回答を公表します。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成 16 年度決算、平成 17 年度中間決算発表時に、地域のお客さま向け情報開示を実施します。 ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌を発刊、地元説明会を開催します。 平成 17 年度中間決算発表時に、地域のお客さま向け情報開示を実施します。 利用者から質問の多い事項は、インターネット H P 等を利用し回答を公表します。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成 17 年度決算、平成 18 年度中間決算発表時に、地域のお客さま向け情報開示を実施します。 ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌を発行し、地元説明会を開催します。 利用者から質問の多い事項は、インターネット H P 等を利用し回答を公表します。 	<ul style="list-style-type: none"> 当行にとっての「地域」とは、営業拠点がある地域(静岡、東京、神奈川、愛知、大阪)すべてと捉えています。 ただし、お客さまの大半が主たる営業地域となる静岡県内に存在することを勘案し、情報開示は静岡県内における貢献を明確に開示します。

項目	現状	具体的な取組み	スケジュール		備考
			平成 17 年度	平成 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	<ul style="list-style-type: none"> 従来よりCS向上には取り組んでいますが、常識的な対応マナーの欠如や基本的な事務取扱ミスに起因する苦情が依然として散見されるなど、「顧客第一主義」が徹底されているとは言い難い状況にあります。 グループ全体の顧客満足度向上への取組み強化のため、「CS担当」を配置しました。 また、利用者保護の強化を図るべく、偽造キャッシュカード犯罪の防止・極小化に取組むとともに、被害者への真摯な対応を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> 全店統一の行動スローガン、行動基準の制定を行っていきます。 任意抽出先に対する顧客満足度調査や営業店の電話対応調査を実施し、経営方針に反映させていきます。 本部による臨店調査や指導を実施します。 各営業店・ローンセンターに「CS推進責任者」等を配置するなど、CS活動の推進体制を整備します。 利用者保護強化の観点から、ICキャッシュカード化など偽造・盗難防止に向けた効果的な取組みを検討する。 	<ul style="list-style-type: none"> 本部に「CS担当」、営業店に「CS推進責任者」を配置しました。 全店統一の行動スローガン、行動基準を制定します。 苦情・要望に対する改善結果を「CSニュース」により行内に還元します。 本部による臨店調査や指導を実施します。 顧客満足度調査、営業店の電話対応調査を実施します。 ICキャッシュカード化(抗スキミング性の高いICカードの導入) 	<ul style="list-style-type: none"> 平成 17 年度実施施策の効果を検証します。 顧客満足度調査結果を営業施策に反映していきます。 推進体制の充実・強化については、継続して実施していきます。 	
(4) 地域再生推進のための各種施策との連携等	<p><地域活性化および再生支援></p> <ul style="list-style-type: none"> 従来の再生業務は、個別企業に対するアプローチの枠組みに止まり、企業集積や地域産業全体の活性化と言う目線は少なかった。 これまでの地域再生の取組みは、インフラ整備やソフト事業の活性化などに軸足が置かれ、地域の産業や企業の抜本的再生を含む踏込んだ取組みは今一步の状態、結果的に連携した取組みまでには発展していません。 	<p><地域活性化および再生支援></p> <ul style="list-style-type: none"> 地域全体の活性化を計画的に実施する「まちづくり」の視点から、地域の活性化に向け、地域と一体となった取組みを推進します。 地公体・商工団体・利害関係者等との間で、対象案件毎に地域再生に向けた共通認識を醸成し、早期に方向性の統一を図ります。 必要に応じて外部コンサルタントの支援を受け、利害関係者等の賛同・協力を得ながら、再生策へと繋げていきます。 各種施策による個別企業への影響や、当行が対応すべき支援策を見極め、個別企業に対する抜本再生策にも繋げていきます。 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域再生支援案件を3件以上着手する。 	<p><地域活性化および再生支援></p> <ul style="list-style-type: none"> 対象案件のリストアップを行います。 案件毎に地公体・商工団体・利害関係者等との接触・共通認識の醸成、意見調整・方向性の統一を図っていきます。 具体的な再生計画の策定を行って行きます。 	<p><地域活性化および再生支援></p> <ul style="list-style-type: none"> 再生計画に基づく具体的な地域再生に着手していきます。 利害関係者となる取引先企業に対する対応を実施していきます。 	
	<p><PFIへの取組み支援></p> <ul style="list-style-type: none"> 現在、静岡県内のPFI事業で落札者決定済案件は2件(長泉町一般廃棄物最終処分場、西遠地区新構想高等学校)のみ。2案件ともアレンジャーを獲得し、融資契約書等について交渉中です。 	<p><PFIへの取組み支援></p> <ul style="list-style-type: none"> 実施方針が公表されている案件について、アレンジャー獲得に向けて交渉するとともに、事業者・地公体等に対してPFIについての啓蒙を図っていきます。 先進金融機関へのトレーニー派遣を継続し、プロジェクトファイナンスの知識習得とともに、地域案件の組成に関して協働体制を構築していきます。 <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> 静岡県内における、地域にとって有用なPFI案件については、全て参加することを前提に案件検討を行う。 	<p><PFIへの取組み支援></p> <ul style="list-style-type: none"> 先進金融銀行へのトレーニー派遣を継続していきます。 継続的に事業者・地公体・営業店に対して勉強会等を実施していきます。 	<p><PFIへの取組み支援></p> <ul style="list-style-type: none"> 先進金融銀行へのトレーニー派遣を継続していきます。 継続的に事業者・地公体・営業店に対して勉強会等を実施していきます。 	<p><PFIへの取組み支援></p> <ul style="list-style-type: none"> 現時点で実施方針が公表されている案件 1) 中部運転免許センター 2) 総合科学技術高等学校