

## 1. 平成 17 年 4 月～平成 18 年 9 月における地域密着型金融推進計画の進捗状況およびそれに対する評価

(1) 平成 17 年 4 月～平成 18 年 9 月における「地域密着型金融推進計画」（以下「推進計画」といいます）の各取組み項目については、当行グループの業務計画に織り込んで推進した結果、概ね計画どおり進捗しています。また、中小企業新事業活動促進法申請支援、ビジネスマッチング件数増加、企業再生・事業再生への取組みなど、数値目標を掲げた項目についても、大半の項目において計画以上の実績をあげています。

(2) 当行の重点的取組み項目に対する平成 17 年 4 月～平成 18 年 9 月における特徴的な実績は以下のとおりです。

## ①担保・保証に過度に依存しない融資の推進等（推進計画 1-(4)①）

・小口貸出先を中心としたスコアリング審査システムや融資商品の制改定など、利便性向上に取組んだ結果、中小企業のみドルリスク層への貸出や、外部保証に依存しない中小企業貸出などの平残が増加しており、担保・保証に過度に依存することなく、多様化する個社別ニーズに積極的かつ柔軟に応じる融資推進体制の定着化に努めました。

## ②顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化（推進計画 1-(5)）

・お客さまに対して融資にかかる説明を行なう際の留意事項等をまとめた「融資説明時のポイント」を作成・配布し、徹底を図るとともに、営業店での顧客への説明義務履行状況のモニタリング、苦情対応に関する臨店指導に取り組み、お客さまへの説明態勢の実効性向上に取り組みました。また、苦情事例を継続的に還元し、営業店との情報の共有化を図るとともに、再発防止策の実施および実効性の検証を行ないました。

## ③ガバナンスの強化（推進計画 2-(3)）

・経営企画部内に設置した「関連事業室」を中心として、グループ会社との組織的連携およびガバナンス強化を図るため、銀行とグループ会社の代表者による「グループ代表者経営連絡会」の運営などの諸施策に取り組みとともに、月次の連結収益管理、「取締役会規程」等の重要規定の見直し等を行なうことで、経営システムの標準化に取り組みました。また、内閣府令に基づく代表者確認書への対応として、関連規程の整備や監査部による有価証券報告書の作成プロセスに関する監査を実施するとともに、財務報告に係る内部統制の評価および監査への対応にも取り組んでおります。

## ④法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化（推進計画 2-(4)）

・平成 17 年 6 月に設置したコンプライアンス・オフィサーによる全店への臨店指導を通じ、引続き営業店長に対する牽制および注意喚起を行ない、営業店における法令等遵守（コンプライアンス）態勢のモニタリングを強化するとともに、改善指導事項に対するフォローアップを行ない、実効性の向上に取り組みました。また、グループ会社 6 社に対する法令等遵守（コンプライアンス）態勢診断・改善指導の実施により、グループとしての態勢強化に引続き取り組みました。

(3) 重点的取組み項目を除く、各大項目ごとの平成 17 年 4 月～平成 18 年 9 月における特徴的な取組み実績は以下のとおりです。

## ①事業再生・中小企業金融の円滑化

・創業・新事業に取り組む企業を支援するため、積極的に「中小企業新事業活動促進法」の申請を支援し、対象期間中に静岡県内企業を中核企業として認定された「新連携計画」9 件のうち 8 件に当行が関与するなど、大きな成果を上げました。また、ベンチャー企業育成ファンド「しずぎん投資ファンド『飛翔』」を平成 17 年 6 月に設立し、将来性ある企業の創業期における資金調達ニーズに機動的に対応し、累計で 24 件 575 百万円の投資を行ないました。

・取引先ニーズを把握すべく実施したヒアリング結果に基づき、商品提供やビジネスマッチング、各種商談会・セミナーの開催など、総合的なソリューションの提供に引続き取り組みました。特に平成 18 年 2 月および 7 月には、「しずぎん @gricom（アグリコム）」（農業分野の商談会）を開催し、農業者等と仕入業者等にビジネスマッチングの場を提供しました。こうした情報営業への継続的な取組みの結果、ビジネスマッチングの成約実績は累計で 956 件に達しました。

・経営改善への取組みについては、従来からの営業店主体の取組みに加え、平成 18 年 5 月からは審査部における協議審査と一体化した管理の下、経営改善アドバイスを早期に行える体制を構築のうえ、対象先全先より経営改善計画を取得し、計画内容を検証しました。また、事業再生への取組みについては、DES（貸出債権の資本への転換）を活用した M&A 型の再建スキームや、中小企業支援ファンドの活用など、累計で 28 件の事業再生に取り組みました。

## ②経営力の強化

・リスク管理態勢の高度化に向けた対応として、EVA（経済的付加価値）ベースでの採算確保を前提とする各取引・部門へのリスク資本の配賦を行ないました。また、バーゼルⅡにおける基礎的內部格付手法採用に向けた信用リスク管理体制の構築と、粗利益配分手法採用に向けたオペレーショナルリスク管理体制の整備に注力しました。

## ③地域の利用者の利便性向上

・CS 活動強化のため、「顧客満足度調査アンケート」、全店対象「CS 臨店」、「電話モニタリング調査」等の各種調査を行ない、実態把握を行なうとともに、結果について施策への反映を図りました。また、平成 18 年 10 月には、お客さまの苦情・要望等を、商品企画を含む CS 施策に直接反映させる体制を強化するため、専担部署として支店サポート部内に「お客さまサービスグループ」を新設しております。

・「偽造・盗難キャッシュカード」被害の未然防止、被害極小化を図るべく、全ての無人 ATM コーナーへのビデオカメラの設置、預金者保護法の趣旨に則った被害補償など、引続き利用者保護に積極的に取り組みました。

・地域再生への取組みとして、「点」の再生から「面」の再生へ向けて、引続き地域・行政・他金融機関等、参加各層のパイプ役として連携強化と調整を図りながら、4 件の地域再生案件に継続的に取り組みました。

## 2. 課題および対応方針

## (1) 事業再生・中小企業金融の円滑化

・情報営業の推進、新種商品への取組み強化、実効性ある各種事業再生手法の活用などを通じて、総合金融サービス機能の強化を図ることで、お客さまのライフステージに応じた様々なニーズに適切に対応できる体制の高度化に引続き取り組みます。また、リスク管理態勢を強化し、ミドルリスク層に対する融資拡大等に積極的に取り組むことで、地域の中小企業金融の円滑化に貢献します。合わせて、リスクの所在や契約内容に関するお客さまにとって理解しやすい説明の実施、また優越的地位濫用の防止に向け、営業店モニタリング等を通じて検証・啓発を行ない、取引等の適切性確保および顧客満足度の更なる向上を目指します。

## (2) 経営力の強化

・グループガバナンス体制の強化およびより実効性ある内部統制システムの運用を引続き重要な課題と捉え、高いレベルで標準化された経営システムの構築に取り組みます。また、財務報告に係る内部統制の評価および監査への対応をすすめる、内部統制環境のさらなる高度化に継続して取り組みます。

・バーゼルⅡ 基礎的內部格付手法（信用リスク）・粗利益配分手法（オペレーショナルリスク）の承認に向けて最終的な準備を行なうとともに、リスク資本配賦運営、EVA（経済的付加価値）の高度化に取り組みます。

## (3) 地域の利用者の利便性向上

・新設した「お客さまサービスグループ」を中心として、CS 活動のレベルアップを図るとともに、利用者保護の観点からは「偽造・盗難キャッシュカード」問題や新たな金融犯罪への対応強化に継続して取り組みます。また、地域全体の活性化を計画的に実施する「まちづくり」の視点を踏まえた再生支援に継続的に取り組んでいきます。

地域密着型金融推進計画の進捗状況（平成17年4月～平成18年9月）

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

| アクションプランの<br>要請項目         | 推進計画の概要   | 進捗状況  |  | 今後の取組み方針  |
|---------------------------|---|---|--|---|
|                           |   | 17年4月～18年9月   | 18年4月～18年9月  |   |
| (1) 創業・新事業支援機能等の強化        | <p>○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。</p> <p>○「中小企業新事業活動促進法」の認定申請を支援します。</p> <p>○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みます。</p> <p>○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みます。</p> <p>○「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ないます。</p> <p>○「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。</p> <p>○大学・高専、政府系金融機関との情報交換、マッチングを行ないます。</p> <p><b>(目標)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・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)</li> </ul> | <p>○「中小企業新事業活動促進法」の「新連携計画」申請支援を64件実施し、うち8件について認定を受けました。(静岡県内の認定案件9件のうち88.8%に当行が関与)</p> <p>○ベンチャー向けファンド「しずぎん投資ファンド『飛翔』(総額10億円)」を設立し、24社/575百万円を投資したほか、(財)しずおか産業創造機構が設立した「しずおかスタートアップ投資事業有限責任組合(総額2億円)」へ10百万円出資しました。</p> <p>○本部法人部内に「新事業支援チーム」を配置、本部渉外による営業斡旋等を開始し、県内企業2社に対しお客さま32社を紹介しました。</p> <p>○MC推進担当および新事業支援チームにより、県内17大学・高専と累計75回の情報交換を実施するとともに、技術相談を40件仲介しました。また、(財)しずおか産業創造機構と累計53回の情報交換を実施するとともに、マッチング等の支援を行ないました。</p> <p><b>(目標に対する実績)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「中小企業新事業活動促進法」の申請支援：支援累計64件(達成率426%) 「新連携」認定8件</li> <li>・ベンチャー向け3号ファンドによる投資：24件/575百万円(目標比+14件/+275百万円)</li> </ul>  | <p>○「中小企業新事業活動促進法」の「新連携計画」申請支援を28件実施し、うち2件について認定を受けました。</p> <p>○本部法人部内の「新事業支援チーム」を増員(+2名)し、本部渉外による営業斡旋等を積極化し、広域にわたるマッチング支援を行ないました。</p> <p>○浜松地域を中心とした中小企業の成長支援を目的に「しずおかベンチャー育成投資事業有限責任組合(運営：独立系VCフューチャーベンチャーキャピタル(株))」へ100百万円出資しました。</p> <p><b>(目標に対する実績)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「中小企業新事業活動促進法」の申請支援：申請支援28件、「新連携計画」認定2件</li> <li>・ベンチャー向け3号ファンドによる投資8件/180百万円</li> </ul> | <p>○引続き「中小企業新事業活動促進法」のお客さまへの周知と「新連携計画」認定支援を通じて、創業・新事業に取り組む企業に対する支援機能等の強化に努めます。</p> <p>○ベンチャーファンド等を通じた投資の見込先発掘を継続的に実施し、創業支援を行なうことで地域の活性化を図ります。</p> <p>○「中小企業のものづくり基盤技術の高度化に関する法律(サポーティング・インダストリー)」を活用し、オープンセミナーを開催するなど、お客さまの研究開発を支援します。</p> <p>○取引先ヒアリングを基に、お客さまのニーズに合致したサービスを提供します。</p> <p>○数値目標である「ベンチャー向け3号ファンド」による投資については、引続き創業・新事業に取り組む投資対象先を発掘し、ファンドの枠内での投資を行なっていきます。</p> <p>○数値目標である「中小企業新事業活動促進法」の申請支援については、申請支援先56先に対し、引続き認定取得までの支援を行なうとともに、新たな申請支援先の発掘に注力していきます。</p> |
| (2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 |   |   |  |   |
| ① 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化   | <p>○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。</p> <p>○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&amp;Aを対象としたセミナーの開催を実施していきます。</p> <p>○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お客さまのニーズに積極的に応えていきます。</p> <p>○「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ないます。</p> <p>○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> <p><b>(目標)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネスマッチングによる成約1,100件(18年度に目標件数を900件→1,100件(+200件)へ上方修正)</li> </ul>   | <p>○本部・ブロック単位での情報営業会議の開催および新事業支援チームの活動等により、情報共有化とマッチングを推進し、累計956件のビジネスマッチング成約に結びつけました。</p> <p>○監査法人トーマツと連携し「株式公開セミナー」を県内3ヵ所にて開催し、76社133名が参加しました。</p> <p>○農業商談会「しずぎん@gricom(アグリコム)」を2回開催、306先が出展、延べ1,256名が参加しました。</p> <p>○その他下記セミナー等を開催しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「第16回ニュービジネス育成フォーラム」</li> <li>・「私立学校向けセミナー」</li> <li>・「プライバシーマークセミナー」</li> <li>・「中国ビジネスマッチング商談会 in 上海」</li> <li>・「新会社法セミナー」</li> <li>・「M&amp;Aセミナー」</li> <li>・「大学発ベンチャーファンド・セミナー」</li> <li>・「海外ビジネスセミナー」</li> </ul> <p>○大規模商談会「しずおか新産業技術フェア」「東京ビジネスサミット」に合計62社のお客さまと合同で出展し、マッチングを支援しました。</p> <p>○「ニュービジネス育成フォーラム」会員向けに、機関誌、メールマガジン等の情報発信を行ないました。</p> <p><b>(目標に対する実績)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネスマッチング成約：956件(18年度上半期迄目標比+131件、達成率116%)</li> </ul> | <p>○農業相談会「第2回しずぎん@gricom(アグリコム)」を開催し、114社が出展、927名が参加しました。</p> <p>○その他下記セミナーを開催しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「リスク管理セミナー」(2回)</li> <li>・「新事業支援セミナー」</li> <li>・「知財を軸とした経営戦略セミナー」(2回)</li> <li>・「ベンチャー企業支援セミナー」</li> </ul> <p><b>(目標に対する実績)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネスマッチング成約：357件(18年度上半期目標比+82件、達成率130%)</li> </ul>                                    | <p>○農業者のビジネスマッチング支援のため、「しずぎん@gricom(アグリコム)」を拡大し、県中部地区(第3回)で開催します。</p> <p>○大規模商談会へのお客さまとの合同出展によるビジネスマッチング支援として、「東京ビジネスサミット」に昨年(43社)を上回る89社で合同出展を行ないます。</p> <p>○次世代の経営者を育成支援するため、法人会員組織化に向けた準備を引続き行ないます。</p>  |

| アクションプランの<br>要請項目   | 推進計画の概要  | 進捗状況   |  | 今後の取組み方針   |
|---|--|--|--|--|
|   |  | 17年4月～18年9月  | 18年4月～18年9月  |  |
| <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> <p>③健全債権等の強化に関する実績の公表等</p> | <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>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)</li> </ul>  | <p>○経営改善業務の行内統一書式として、「経営改善計画検証シート」「企業実態評価シート」を制定し、経営改善計画検証の業務フローを明確化しました。</p> <p>○17年度においては、本部に地区別の経営改善支援担当者を配置し、営業店行員の活動をサポートしました。18年度からは、審査部が協議審査と一体となった管理を行なうことで早期の経営改善アドバイスが可能な体制としました。</p> <p>(目標に対する実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>17年3月末基準 対象企業193先から格上済等を除く141先全先より経営改善計画を取得し、計画を検証のうえ、本部承認済み。(達成率100%)。</li> <li>17年3月末「要管理先」対象企業107先のうち、18年9月末時点での債務者区分上昇先38社(達成率178%)。</li> </ul>   | <p>○営業店が主体となった取組みを継続するとともに、18年5月より、経営改善支援業務を融資営業における標準業務として、協議審査を行なう審査部において取り組む体制に移行し、営業店と一体となって早期に経営改善アドバイスを行える体制としました。</p> <p>(目標に対する実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>17年3月末基準対象企業に対する、18年度上半期における経営改善計画の取得増加件数および計画検証・本部承認増加件数は8先。</li> <li>17年3月末「要管理先」対象企業における、18年度上半期の債務者区分上昇先数は7社。</li> </ul>   | <p>○経営改善計画を実施するとともに、進捗状況についてモニタリングを行ない、計画の実行に向けた指導と支援を継続して行ないます。</p> <p>○半期毎に対象先を見直し、業績悪化の兆候の早期発見と企業実態の把握を行ない、迅速な経営改善支援を実施する体制を整備します。</p> <p>○「要管理先」債務者区分上昇につきましても、目標は達成しましたが、さらなる上昇を目指し、営業店・本部が一体となり指導を継続して行きます。</p>  |
| <p>(3) 事業再生に向けた積極的取組み</p>                                 | <p>○再生対象企業として取り組むべき「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。</p> <p>○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、収益拡大に寄与します。</p> <p>○半期毎を目処に対象企業の洗替えを実施し、優先順位をつけ、早期クローリングに向け進捗を管理していきます。</p> <p>○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、最終処理にも踏み込んでいきます。</p> <p>○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ティブファイナンスを積極的に活用します。</p> <p>○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> <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地域に大きな影響を及ぼす企業の再生に、期間中に10件以上取り組む。</li> </ul>   | <p>○本部統括部署である企業サポート部にて、再生対象企業を47社リストアップし、28件の再生スキームを完成させました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>M&amp;A や DES (貸出債権の資本への転換) 実施による事業再生、プレパッケージ型民事再生など、外部支援機関との連携、各種再生手法の活用により、複数の案件で抜本的な事業再生に取り組んでいます。</li> </ul> <p>○再生が完了した案件1件について、平成17年度の地域密着型金融推進計画の進捗状況報告とあわせて公表を行ないました。</p> <p>(目標に対する実績)</p> <p>合計取組み件数(完了ベース)28件(達成率280%)<br/>(事業譲渡スキーム活用8件、中小企業再生支援協議会の再生計画策定機能活用6件、静岡中小企業支援ファンド“パートナー”活用5件、私的整理スキーム1件、DES・DDS各1件、プレパッケージ型民事再生1件、資産売却スキーム2件、再生型バルクセール3件)</p>                | <p>○企業サポート部を中心として、対象企業の再生に向けた取組みを継続的に実施し、14件の再生スキームを完成させました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>地元老舗企業に対し、スポンサー企業による第三者割当増資ならびにDES(貸出債権の資本への転換)を実施し、M&amp;A型の再建スキームをとりまとめたほか、事業部門毎、複数のスポンサー企業への事業譲渡によるプレパッケージ型の民事再生などを実現しました。</li> </ul> <p>(目標に対する実績)</p> <p>18年度上半期取組み件数(完了ベース)14件<br/>(事業譲渡スキーム活用7件、中小企業再生支援協議会の再生計画策定機能活用3件、静岡中小企業支援ファンド“パートナー”活用1件、私的整理スキーム1件、DES1件、プレパッケージ型民事再生1件)</p> | <p>○現在の仕掛案件を中心に、早期クローリングに向けて取組みを継続するとともに、対象企業の洗替えを行ないます。</p> <p>○長年踏込めなかった老舗先等、地域経済に影響が大きい先に対しても、本部専担部署と営業店が連携して、再生の可否を見極め、具体的な再生支援を実施します。</p> <p>○案件毎の実効性に応じて、外部の専門機関と連携し再生の迅速化と実効性の向上を図ります。</p> <p>○再生事例の公表については、対応が完全に終了したものうち、案件毎にその是非を見極めつつ、可能な限り実施します。</p> <p>○数値目標については、対応中の案件について進捗管理を厳格に行なっていきます。また、引続き新たな再生支援先を選定し、個社別に有効な再生手法を適用して行きます。</p> |
| <p>(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等</p>                           |  |  |  |  |
| <p>①担保・保証に過度に依存しない融資の推進</p> <p>(重点取組項目)</p>               | <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○パーゼルII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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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り組めます。</p> <p>(目標)</p> <p>○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なう。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>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)</li> <li>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)</li> </ul> | <p>○代表者(実質的経営者)以外の第三者からの保証は原則受入れないルールの定着化を図りました。</p> <p>○お取引先の信用リスクをより正確に捉えるようパーゼルIIに基づき債務者格付制度を高度化し、実施要領を改定しました。</p> <p>○営業店に対しミドルリスク層(行内格付B3～C3)向け融資相談会を開催し、融資案件の発掘支援を行ないました。融資残高の大口増減先については取組状況のヒアリングなどモニタリングを強化しました。</p> <p>○スコアリング審査システムを活用した融資商品の創設・改定により利便性の向上に努めました。</p> <p>(目標に対する実績)</p> <p>「しずぎんビジネスサポートローン」の実行実績：<br/>2,679件/267億円(18年度上半期迄目標達成率89.0%)<br/>「しずぎんビジネスローンプライムパートナー」の実行実績：<br/>883件/90億円(18年度上半期迄目標達成率100.0%)<br/>「しずぎんビジネスローンO」の実行実績：<br/>1,432件/137億円(数値目標なし)</p> | <p>○ミドルリスク層に対する融資案件の発掘支援と実績モニタリングについて、対象先の洗替えを行なったうえで継続的に実施しました。</p> <p>○お取引先の動産価値に着目したABL(アセット・ベースド・レンディング)個別案件への取組みを開始し、外部機関と連携して在庫評価を実施しました。</p> <p>(目標に対する実績)</p> <p>「しずぎんビジネスサポートローン」の実行実績：<br/>598件/56億円(18年度上半期目標達成率56.0%)<br/>「しずぎんビジネスローンプライムパートナー」の実行実績：<br/>221件/26億円(18年度上半期目標達成率86.7%)<br/>「しずぎんビジネスローンO」の実行実績：<br/>352件/32億円(数値目標なし)</p>   | <p>○新格付制度の利用拡大を図り、融資推進・取引先管理に活用して行きます。</p> <p>○財務制限条項を付与した融資商品の導入可否を継続して検討して行きます。</p>  |

| アクションプランの<br>要請項目                                  | 推進計画の概要   | 進捗状況   |   | 今後の取組み方針  |
|--|---|--|---|---|
|  |   | 17年4月～18年9月  | 18年4月～18年9月   |   |
| ②中小企業の資金調達手法の多様化等                                  | <p>○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ないます。</p> <p>○知的財産権担保融資等の高度な融資手法については、引続き情報収集に努めノウハウを蓄積していきます。</p> <p>○お客さまの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ないます。</p> <p>○CLOに関する行政等の動向について情報収集を行なう。</p> <p>○「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。</p> | <p>○17年6月に、法人部内に「ストラクチャードファイナンスチーム」を設置し推進態勢を整備しました。</p> <p>○知的財産権担保融資や動産担保融資など、新種商品等に関するノウハウ蓄積に注力しました。</p> <p>○静岡市CBO案件につき、静岡市や関係機関等との情報交換を通じて参加を検討しました。</p> <p>○新種商品等に関するお取引先のニーズ発掘を目的に、アンケート形式でお取引先へのヒアリングを実施しました。</p> <p>○売上債権の決済を保証するサービスを仲介する「保証ファクタリング仲介業務」の取扱を開始しました。</p>   | <p>○シンセティック型CLOに関する中小企業金融公庫からの提案検討を通じ、ノウハウの蓄積を図りました。</p> <p>○17年度下半期に実施したお取引先ニーズのヒアリング結果に基づき、営業店の対応方針を聴取し必要に応じて提案を実施しました。</p> <p>○保証ファクタリング仲介取引を10件成約しました。</p> <p>○一括ファクタリングシステムの補完商品として、18年9月に「一括支払信託」の取扱を開始しました。</p>  | <p>○18年11月より募集開始の広域CBOの取扱に参加し、ノウハウの蓄積を図っていきます。</p> <p>○信託銀行やリース会社等の外部機関と連携し、お取引先のニーズに合致した商品・スキームの開発を図ります。</p> <p>○新商品・スキームについて行員研修を定例化し、行員への浸透を図っていきます。</p>   |
| <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>(重点取組項目)</p> | <p>○苦情事例の営業店への還元を継続して実施します。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>  | <p>○苦情事例の営業店還元を継続実施しました。</p> <p>○苦情対応記録簿を改定の上業務・商品別、原因別の分類項目を細分化し要因分析の精度向上を図り、再発防止策を34件実施しました。</p> <p>○営業店の法令等遵守(コンプライアンス)態勢の確認を目的として設置したコンプライアンスオフィサーによる全店臨店を通じたモニタリング(17年度全店臨店)および営業店指導、ならびに監査方針に基づく検査を実施しました。</p>   | <p>○苦情再発防止策を19件実施するとともに、再発防止策の実効性について検証を行ないました。</p> <p>○融資にかかる説明時の「留意事項」「参照先」等をまとめた「融資説明時のポイント」を発行しました。</p> <p>○コンプライアンスオフィサーによる臨店モニタリングを93店舗で実施し、苦情処理態勢のモニタリングおよび改善指導を行なうとともに、改善指導事項に対するフォローアップを行ないました。</p> <p>○コンプライアンスオフィサーによるリスク商品販売態勢のオフサイトモニタリングを行ない、モニタリング結果を施策へ反映、販売ルールの見直しを行ないました。</p> | <p>○18年11月より苦情報告をシステム化し、要因分析の精度をさらに高め、継続的に再発防止策を立案、実施し、モニタリングを行ないます。</p> <p>○コンプライアンスオフィサーによる全店臨店を継続実施し、営業店における苦情処理態勢のモニタリングおよび改善指導を強化します。</p> <p>○優越的地位濫用防止に向けたモニタリング態勢強化、「独占禁止法遵守の手引き」の改定および周知徹底を図り、取引等の適切性を確保していきます。</p> <p>○当行グループのCS活動とお客さまからの苦情・要望事項への対応を統括する「支店サポート部お客さまサービスグループ」を設置し、苦情・要望事項等を商品企画を含むCS施策へ直接反映させる取組みを行なっています。</p> |
| (6) 人材の育成  | <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○専担者を外部機関の専門的な研修へ派遣し、事業再生や中小企業金融の円滑化に寄与するスペシャリストを育成します。</p> <p>○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。</p>   | <p>○17～18年度上半期に予定していた施策は当初計画通り進行しています。「目利き」「中小企業経営支援」に関する知識・スキルをベースに、営業力強化を目的としたトレーニーの実施や支援ツールの提供により、実践力を強化する体制を構築しています。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各種検定試験、通信講座、休日セミナーなど自己啓発への取組みを支援</li> <li>融資基礎講座を活用し、店内勉強会を実施</li> <li>渉外・融資営業初任者を対象とした講習会の開催</li> <li>行内・行外・本部トレーニー実施により、専門知識の習得を支援</li> <li>本部の専任担当者を外部機関の専門的な研修へ派遣</li> <li>事業再生等のスペシャリスト育成を目的に行外派遣を実施</li> <li>融資審査能力の向上を目的とした講習会を開催</li> <li>中小企業診断士養成のための講習会を開催</li> </ul> | <p>○18年度上半期に予定していた施策を当初計画通り実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>各種検定試験、通信講座、休日セミナーなど自己啓発への取組みを継続的に支援</li> <li>目利き能力の開発および銀行グループ機能を活用した営業手法を習得する講習会開催</li> <li>営業活動支援として、国内全営業店に対し社内ネットワークを活用し「業種別審査事典」を電子化のうえ展開</li> <li>本部、グループ会社専担者等を外部の専門的な研修へ派遣</li> </ul>                    | <p>○18年度下半期に予定している各人材育成策を計画通りに実施し、目利き能力の向上、実践力強化、事業再生のスペシャリスト育成を継続的に行ない、経営者との質の高いコミュニケーションに寄与する有益な知識およびスキルの習得を支援していきます。</p>   |

2. 経営力の強化

| アクションプログラムの要請項目          | 推進計画の概要  | 進捗状況   |   | 今後の取組み方針   |
|--------------------------|--|--|---|--|
|                          |  | 17年4月～18年9月  | 18年4月～18年9月   |  |
| (1) リスク管理態勢の充実           | <p>○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、ABC 原価計算の導入を進めるとともに、EVA の業績評価制度導入などの態勢についても整備していきます。</p> <p>○平成 17 年 3 月末および 9 月末基準のフィールドテスト、18 年 3 月末および 9 月末基準の予備計算における新自己資本比率の試算を行ない、影響度の調査・分析を実施します。</p>   | <p>○全般的事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・グループ会社の保有リスクについてもリスク資本配賦を開始しました。</li> <li>・オペレーショナルリスク管理高度化に向け、ABC 原価計算のアクティビティ(業務活動)に基づき、営業店・本部・グループ会社の業務に対する RCSA(リスクとコントロールの自己評価)を実施しました。</li> </ul> <p>○バーゼルⅡ対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・17 年 3 月末、9 月末基準の新自己資本比率試算を実施しました。</li> <li>・内部格付制度の構築に向け、各種基準書の制改定を行ないました。</li> <li>・新規制に基づくリスクアセット算出システム開発を行ないました。</li> <li>・営業店、本部等の RCSA(リスクとコントロールの自己評価)、内部損失データ収集の試行を実施し、粗利益の配分方法を策定しました。</li> </ul> | <p>○全般的事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「リスク資本配賦運営」「EVA(経済的付加価値)」の実務への活用、「EVA(経済的付加価値)」を指標とする業績評価制度導入を目的とした行内ワーキンググループの組成を準備しました。</li> <li>・営業店貸出業務について、RCSA(リスクとコントロールの自己評価)と ABC 原価計算のアクティビティ(業務活動)をリンクさせたリスクと経費の比較を試行しました。</li> </ul> <p>○バーゼルⅡ対応</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・18 年 3 月末基準の「内部格付手法にかかる予備計算報告書」を金融庁へ提出しました。</li> <li>・リスク管理態勢の高度化に向けたオペレーショナルリスク管理態勢整備の方向性を決定したうえで、平成 18 年 6～7 月に実施された粗利益配分手法に係る当局セルフアセスメントアンケートの回答を行ないました。</li> </ul> | <p>○全般的事項</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「リスク資本配賦運営」「EVA(経済的付加価値)」の経営戦略・業務執行部門の実務への活用を検討していきます。</li> <li>・リスクと経費をリンクさせたオペレーショナルリスク管理の高度化に係る具体的な手法を検討していきます。</li> </ul> <p>○バーゼルⅡ対応(信用リスク)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・19 年 3 月末基準での導入に向け、引続き体制整備を行なっていきます。</li> </ul> <p>(オペレーショナルリスク)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・オペレーショナルリスク管理関連規程を制定し、オペレーショナルリスク管理態勢の運用を開始します。</li> </ul> |
| (2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上     | <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○グループ会社への ABC 原価計算導入を検討します。</p> | <p>○新収益管理システムによるお客さま別・担当者別管理の全店運用を実施し、運用結果を踏まえたレベルアップを継続して実施しました。</p> <p>○債務者格付制度を改定し、信用リスク量計測の精緻化を図りました。</p> <p>○貸出部門のポートフォリオ管理体制を整備し、各種収益指標の月次モニタリングを実施しました。</p> <p>○信用リスクプレミアム基準の構成要素等を見直し、金利設定の内部基準を整備しました。</p>  | <p>○債務者格付実施要領の改定を実施し、営業店臨店時や格付協議時の指導により新格付制度の定着化を図りました。</p> <p>○信用リスクプレミアム基準の構成要素等のうち、目標収益率の見直しを実施しました。</p> <p>○ABC 原価計算を念頭に置いたアクティビティ(業務活動)ベースでのグループ会社の RCSA(リスクとコントロールの自己評価)を実施しました。</p>  | <p>○新格付制度を与信判断に利用し、融資推進などに活用していきます。</p> <p>○各種収益指標によりリスク・リターン分析を行ない、融資戦略に活用するよう取組んでいきます。</p> <p>○新債務者格付制度が導入されたことを踏まえ、18 年度下半期に信用リスクプレミアム基準の見直しを実施し、定着化を図っていきます。</p> <p>○19 年 4 月以降のグループ会社 ABC 原価計算導入に向けて、導入するグループ会社・具体的導入計画・モデル内容を検討していきます。</p>   |
| (3) ガバナンスの強化<br>(重点取組項目) | <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>                              | <p>○現場重視のスピード経営を実施するため、銀行とグループ会社の代表者による「グループ代表者経営連絡会」を設置し、事務局として経営企画部内に「グループ会社戦略室」を設置しました。(18 年 4 月「関連事業室」に名称変更)</p> <p>○経営者による財務報告書の内容の適正性確認のための内部管理体制として、財務報告等作成手順書・チェックリスト等を作成・整備するとともに、監査部による有価証券報告書等の作成プロセス監査を実施しました。</p>   | <p>○会社法への対応として、18 年 6 月にグループ会社の機関設計の変更および定款変更等を実施しました。銀行の常勤監査役がグループ会社の非常勤監査役を兼務する体制とし、グループの内部統制システムを強化しました。</p> <p>○内閣府令に基づく代表者確認書への対応として、関連規程の整備を行うとともに、財務報告に係る内部統制の評価および監査制度への対応に向けたプロジェクトを開始しました。</p>  | <p>○引続きグループ全体のガバナンス強化、内部管理体制の有効かつ適切な運用の定着化に取り組みます。</p> <p>○財務報告に係る内部統制の評価および監査制度導入に向けて、全体計画(プロジェクト方針)を策定し、業務プロセス等の文書化などの内部統制環境の整備を進めていきます。</p>   |

| アクションプログラムの<br>要請項目                  | 推進計画の概要  | 進捗状況  |  | 今後の取組み方針   |
|--------------------------------------|--|---|--|--|
|                                      |  | 17年4月～18年9月   | 18年4月～18年9月  |  |
| (4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化<br>(重点取組項目) |  |   |  |  |
| ① 営業店に対する<br>法令等遵守状況<br>の点検強化等       | <ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○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。</li> <li>○グループ会社の法令等遵守(コンプライアンス)態勢の診断および標準化を実施します。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○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について、四半期毎に進捗状況のチェックを実施しました。</li> <li>○コンプライアンスオフィサーによる全店臨店を通じ、営業店長への牽制機能を発揮するとともに、営業店における法令等遵守(コンプライアンス)、苦情処理、リスク商品販売態勢のモニタリングおよび営業店指導を実施しました。</li> <li>○グループ会社6社に対し法令等遵守(コンプライアンス)態勢診断を実施し、実態把握および改善指導を行ないました。また、診断先に対し改善策実施状況のフォローアップを行ないました。</li> </ul>                | <ul style="list-style-type: none"> <li>○18年6月末までに、コンプライアンスプログラムに盛り込んだ全ての不祥事件再発防止策の実施を完了しました。</li> <li>○リスク商品販売態勢のオフサイトモニタリング結果を施策へ反映し、販売ルールの見直しを行ないました。</li> <li>○当行グループ全従業員対象としたビデオ研修を実施し、コンプライアンス知識の向上を図りました。</li> <li>○遵守すべき法令等の解説などを掲載した「しずぎんコンプライアンスブック」を改定しました。</li> </ul>   | <ul style="list-style-type: none"> <li>○コンプライアンスオフィサーによる全店臨店を継続実施し、営業店における法令等遵守(コンプライアンス)、苦情処理、リスク商品販売態勢のモニタリングおよび改善指導を強化します。</li> <li>○法令等遵守(コンプライアンス)態勢診断未実施のグループ会社に対する診断実施および診断実施先に対する改善策実施状況のフォローアップを行ないます。</li> <li>○「しずぎんコンプライアンスブック」の改定内容について周知徹底を行ないます。</li> </ul> |
| ② 適切な顧客情報の<br>管理・取扱の確保               | <ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○個人データ台帳のシステム化への取組み、並びに誤FAX・誤郵送・誤返却等の防止に継続的に取り組み、情報漏えい等の発生を防止していきます。</li> <li>○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。</li> </ul>                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>○アクセス履歴管理、データ暗号化対策、ウィルス対応ソフトにかかる未対応システムへの対応については計画通り進捗していますが、一部システムの追加を行ない、従来計画と併せて進捗管理を行なっています。</li> <li>○個人データ台帳のシステム化については、文書管理体制の高度化と平仄を合わせて検討を行うとともに、誤FAX・誤郵送・誤返却等の発生防止に向け、引続き全行に向けた注意喚起等を実施し、情報漏えい等の防止に取り組んでいます。</li> <li>○各種資料の削減や本部集中化と同時に、電子帳票化に取り組むことで情報漏えい等が発生するリスクの削減を図りました。</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>○アクセス履歴管理、データ暗号化対策、ウィルス対応ソフトにかかる未対応システムへの対応について、31システムについて対応を完了しました。</li> <li>○情報漏えい等を防止するため、誤FAX防止システムを18年12月から導入すべく準備を行ないました。</li> <li>○担当者セミナーや営業店モニタリングに取り組み、情報漏えい等に対する注意喚起を行なうと同時に、把握した問題点に対する各種個別対策を実施しました。</li> </ul>  | <ul style="list-style-type: none"> <li>○アクセス履歴管理、データ暗号化対策、ウィルス対応ソフトにかかる未対応システムへの対応に引続き計画的に取り組んでいきます。</li> <li>○誤FAX防止システムの、18年度下半期稼働を目指すとともに、情報漏えい等を防止するため、継続的な注意喚起や個別対策の実施、システム対応を行ないます。</li> <li>○各種資料の削減や本部集中化、電子帳票化の推進により、情報漏えい等が発生するリスクそのものを削減していきます。</li> </ul>      |
| (5) ITの戦略的活用                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>○「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・啓発を行ないます。</li> <li>○システム基盤整備計画(行内通信ネットワークの再構築、OAシステムの更改、情報系システムのハードウェア更改)を推進します。</li> <li>○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。</li> </ul>                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>○「ITに関する運営の基本的考え方」に基づき、IT統括部署による主管部起案書作成段階での支援、要件定義レビューの実施、重要案件のシステム運営委員会での審議などの新ITプロセスを実施しました。</li> <li>○システム基盤整備計画全体を円滑に推進する管理体制を確立し、進捗管理・課題把握等の統括管理を実施しました。</li> <li>○統合型営業支援システム構築に向け、既往の営業関連システムを連携した新しい営業基盤システムの構築作業を実施しました。また、次世代の情報基盤システムにつき、お客さまへのサービス力・経営管理力の強化支援に向けた構想策定を開始しました。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○新ITプロセスの実践を図り、グループ会社に対しても本プロセスを適用するスキームを導入しました。またIT投資期待効果評価指標(KPI)を導入するなど、ITプロセスの高度化を図りました。</li> <li>○システム基盤整備計画全体の統括管理を実施するとともに、音声系とデータ系の通信回線の統合、新OAシステムの銀行本体への展開、情報系システムのハードウェア更改を完了しました。</li> <li>○新しい営業基盤システムについては第1次稼働分のプログラム開発を完了し、テストを開始しました。また、次世代システム構想の大枠の方向性を策定し、具体的な構想の策定に着手しました。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○複雑化する業務内容、日々進化するシステム技術に対応するため、グループ会社を含めたIT管理体制の一層の強化を図り、新ITプロセスを定着化します。</li> <li>○引続き、システム基盤整備計画の統括を実施し、スケジュール管理を厳格に実施していきます。</li> <li>○統合型営業支援システムの構築を進める(18年11月1次稼働予定)とともに、経営力を支えるシステム構想を具現化していきます。</li> </ul>                   |

### 3. 地域の利用者の利便性向上

| アクションプログラムの<br>要請項目  | 推進計画の概要   | 進捗状況   |   | 今後の取組み方針   |
|----------------------|---|--|---|--|
|                      |   | 17年4月～18年9月  | 18年4月～18年9月   |  |
| (1) 地域貢献に関する<br>情報開示 | <ul style="list-style-type: none"> <li>○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。</li> <li>○インターネットHP上にお客さま向け商品・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。</li> <li>○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HP上で回答を公表します。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○各決算ならびに中間決算発表時に、地域のお客さま向けの情報開示を実施しました。</li> <li>○地域貢献に関する取組みの内容を充実させたディスクロージャー誌を発行しました。</li> <li>○経営情報をわかりやすく、かつ広く開示するため、ミニディスクロージャー誌を発行しました。</li> <li>○静岡県内の個人投資家を対象とした「個人投資家向けIR」を新たに開催し、県内4会場で実施しました。(延347名参加)</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○18年3月期決算発表時に、地域のお客さま向けの情報開示を実施しました。</li> <li>○地域貢献への取組みに加え、CSRへの取組みを「CSRレポート」としてわかりやすくまとめ、ディスクロージャー誌に掲載して開示しました。</li> <li>○ミニディスクロージャー誌を2回発行しました。</li> <li>○「顧客満足度調査」の結果とともに、お客さまから寄せられたご意見に対する17年度の実績を公表しました。</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>○「顧客満足度調査」を継続的に実施し、お客さまの声を経営に反映させていきます。</li> <li>○CSRの観点から、各ステークホルダーに対する情報開示の一層の拡充を図ります。</li> </ul> |

| アクションプランの<br>要請項目            | 推進計画の概要   | 進捗状況   |   | 今後の取組み方針   |
|------------------------------|---|--|---|--|
|                              |   | 17年4月～18年9月  | 18年4月～18年9月   |  |
| (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 | <p>○全店統一の行動スローガン、行動基準の制定を行なっています。</p> <p>○任意抽出先に対する顧客満足度調査や営業店の電話応対調査を実施し、経営方針に反映させていきます。</p> <p>○本部による臨店調査や指導を実施します。</p> <p>○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。</p> <p>○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します。</p>  | <p>○CS 活動に対する全店統一の行動スローガン・行動基準を策定するとともに、店頭ディスプレイへの「CS 宣言」表示、CS ワッペンを着用により、全役職員の意識付けを図っています。</p> <p>○全ての営業店とローンセンターに「CS 推進責任者」を配置し、地区別説明会を開催するなど推進体制を整備しました。</p> <p>○本部行員による全店CS 臨店調査、電話応対調査(2回)のほか、法人2,200社・個人4,000人を対象に「顧客満足度調査」を実施しました。</p> <p>○キッズコーナーや落ち着いた雰囲気相談ブースを設置した「CS モデル店舗」(6店舗)のほか、EQ システムを活用した待ち時間案内表示(9店舗)の試行を開始しました。</p> <p>○お客さまからの苦情や要望を本部 CS 推進部署で一元管理し、関連部署に対応・改善の検討を指示しました。(17年4月～18年9月累計で71件)</p> <p>○利用者保護強化の観点から、偽造・盗難カード被害に係る「しずぎんカード被害補償制度」(保険)の取扱を17年4月より開始しました。また、過去被害に真摯に対応しました。</p> <p>○ATM 異常取引検索システムを17年7月より導入、該当取引のお客さまへの連絡を開始しました。</p>  | <p>○「0G モニター会議」を3回開催しました。</p> <p>○お客さまの声を受け改善した事項について店頭ディスプレイへの表示を開始しました。また、17年度「顧客満足度調査」の結果と対応実績を公表しました。</p> <p>○利用者保護に向けた取組みについて紹介した広告を2回日刊紙に掲載しました。</p> <p>○諸届に関する「電話応対マニュアル」の作成のほか、外部講師による「電話応対向上セミナー」を開催し、応対マナーの向上を図りました。</p> <p>○資産運用やローンについてわかりやすく解説するテレビ番組の放映を開始しました。</p> <p>○お客さまの利便性の一層の向上を図るため、店舗内ATMの稼働時間を標準化しました。</p> <p>○商品リーフレットの一部に「カラーユニバーサルデザイン」を取り入れ、色覚に障害のある方に配慮したデザインに改訂しました。</p> <p>○全ての無人ATMコーナーに防犯ビデオカメラを設置するとともに、警備会社による巡回を強化しました。また、ATMコーナーの不審物に対する通報を呼び掛けるステッカーの貼付を開始しました。</p>   | <p>○支店サポート部営業統括グループCS担当とコンプライアンス部コンプライアンスグループお客さま相談室を統合し、お客さまへのサービス向上に取り組む専担部署として支店サポート部内に「お客さまサービスグループ」を設置し取組みを強化します。</p> <p>○本質的な課題解決に向け、「顧客満足度調査」や「顧客モニター制度」の活用により、お客さまの意見や要望を汲み取り、商品・サービスの開発に活用していきます。</p> <p>○また、CS 活動への取組み状況をHP等を通じて積極的に对外発信していく予定です。</p> <p>○預金者保護の観点から、生体認証機能を搭載したICキャッシュカードの導入検討など、カードセキュリティの向上に取り組む、犯罪防止に向けた効果的な施策の一層の推進を図ります。</p>   |
| (4) 地域再生推進のための各種施策との連携等      | <p>&lt;地域活性化および再生支援&gt;</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p> <p>○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> <p>(目標)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域再生支援案件を3件以上着手する。</li> </ul> <p>&lt;PFIへの取組み支援&gt;</p> <p>○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についての啓発を図っていきます。</p> <p>○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> <p>(目標)</p> <p>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なう。</p> | <p>&lt;地域活性化および再生支援&gt;</p> <p>○地域活性化および再生支援に係る案件として4件をリストアップし、それぞれ地域の活性化や再生の実現に向けた取組みに着手、推進しています。</p> <p>&lt;観光地一体再生案件&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・2地域において、行政・地元商工業者による温泉街活性化委員会を組織し、地域一体での活性化に取り組んでいます。うち1地域では、県の企画「伊豆ブランド創生事業」の認可を取得しました。イベント開催への関与など取組みは順調に拡大しています。</li> </ul> <p>&lt;中心市街地の再開発組合の再生案件&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政と再開発組合、利害関係者の間で意見調整等に取り組んでいます。</li> </ul> <p>&lt;公共性の高い企業の再生案件&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・財務デューデリジェンスおよび経済波及効果測定作業を完了し、国・県の補助金を活用した5年間の緊急整備計画に着手しました。また、今後の企業の再生について、行政・支援企業等と調整を実施しました。</li> </ul> <p>(目標に対する実績)</p> <p>地域再生支援案件4件に着手(達成率133%)</p> <p>&lt;PFIへの取組み支援&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・入札期限が到来した3案件(中部運転免許センター、総合科学技術高校、沼津市営住宅)について、アレンジャーとして関与すべく入札予定事業者等と交渉を行ない、3案件ともにLOI(融資関心表明書)を発行しました。</li> </ul> <p>(目標に対する実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・県内における公表案件全てに関与すべく検討を行ない、地域に有用と思われる5案件(累計)に対してLOIを発行。うち2件は融資契約を締結。</li> </ul> | <p>&lt;地域活性化および再生支援&gt;</p> <p>&lt;観光地一体再生案件&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・A地域では、温泉街活性化委員会の取組みを本格化させるべく、事務局の設置、事務局長の公募など活動が活発化しています。</li> <li>・B地域においても、活性化委員会の定期開催を通じ、地域ブランドの確立、イベント開催など具体的な取組みが実施されています。</li> </ul> <p>&lt;中心市街地の再開発組合の再生案件&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政と再開発組合、利害関係者の意見調整を実施しました。</li> </ul> <p>&lt;公共性の高い企業の再生案件&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後の企業の再生について、行政・支援企業等と調整を実施しました。</li> </ul> <p>(目標に対する実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・地域再生支援案件4件に対する取組みを継続</li> </ul> <p>&lt;PFIへの取組み支援&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・総合科学技術高校については、LOI発行先が落札し、アレンジャーに就任しました。現在、融資契約締結に向けて交渉中です。</li> </ul> <p>(目標に対する実績)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・実施方針が新たに公表された1案件についても県に対して質問・意見の提出を行ない、関与を検討。参加を検討している事業者と意見交換を実施。</li> </ul> | <p>&lt;地域活性化および再生支援&gt;</p> <p>○引続き、着手した案件の推進と、さらなる地域再生支援に取り組めます。</p> <p>&lt;観光地一体再生案件&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・行政・地域参加者・金融機関のパイプ役兼コーディネーターとして、取組みの実効性向上と早期活性化の実現を目指します。</li> </ul> <p>&lt;中心市街地の再開発組合の再生案件&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・再開発ビルを含む中心市街地全体の再生・活性化について、地域自治体や商工団体、住民と連携のうえ、積極的に関与していきます。</li> </ul> <p>&lt;公共性の高い企業の再生案件&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・緊急整備完了後の再生方針、事業運営形態等について、当社・近隣自治体・支援企業等と連携し、地域経済活性化に寄与する再生実現を目指していきます。</li> <li>・数値目標として掲げた件数目標はすでに達成しましたが、今後は着手した4件の地域再生支援案件に対し、引続き活性化に向けた支援を実施し、効果の検証を行なっていきます。</li> </ul> <p>&lt;PFIへの取組み支援&gt;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・今後についても、地域にとって有用な案件については、採算を勘案の上で、すべてに関与していくことを前提に検討を行なっていきます。</li> </ul> |

経営改善支援の取組み実績(地域銀行用)

銀行名 静岡銀行

【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 $\alpha$ | $\alpha$ のうち期末に債務者区分がランクアップした先数 $\beta$ | $\alpha$ のうち期末に債務者区分が変化しなかった先数 $\gamma$ |
| 正常先   | 24,149    | 0                   |   | 0                                       |
| 要注意先  | うちその他要注意先 | 6,322               | 0                                       | 0                                       |
|       | うち要管理先    | 222                 | 107                                     | 38                                      |
| 破綻懸念先 | 1,563     | 86                  | 18                                      | 58                                      |
| 実質破綻先 | 593       | 0                   | 0                                       | 0                                       |
| 破綻先   | 85        | 0                   | 0                                       | 0                                       |
| 合計    | 32,934    | 193                 | 56                                      | 113                                     |

- (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。  
 ・ $\beta$ 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 $\alpha$ に含めるものの $\beta$ に含めない。  
 ・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 $\beta$ に含める。  
 ・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。  
 ・ $\gamma$ 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 静岡銀行

【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<br>経営改善支援取組み先 $\alpha$ | $\alpha$ のうち期末に債務者区<br>分がランクアップした先<br>数 $\beta$ | $\alpha$ のうち期末に債務者区<br>分が変化しなかった先<br>数 $\gamma$ |
|------------------|-----------|--------|---------------------------|---|---|
| 正常先              |           | 22,581 | 3                         |   | 3   |
| 要<br>注<br>意<br>先 | うちその他要注意先 | 6,850  | 42                        | 4   | 34  |
|                  | うち要管理先    | 171    | 58                        | 6   | 52  |
| 破綻懸念先            |           | 1,615  | 84                        | 10  | 68  |
| 実質破綻先            |           | 523    | 4                         | 0   | 2   |
| 破綻先              |           | 90     | 2                         | 0   | 2   |
| 合 計              |           | 31,830 | 193                       | 20  | 161   |

- (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。  
 ・ $\beta$ 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 $\alpha$ に含めるものの $\beta$ に含めない。  
 ・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 $\beta$ に含める。  
 ・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。  
 ・ $\gamma$ 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。