

2006年12月22日

各位

「地域密着型金融推進計画」の進捗状況について

株式会社東和銀行(頭取 増田 熙男)は、「地域密着型金融推進計画」について2005年4月～2006年9月までの進捗状況をとりまとめましたので、別添のとおりお知らせ致します。

以上

地域密着型金融推進計画」の進捗状況表

平成 18 年 12 月 22 日

東和銀行

平成 18 年 12 月 22 日

大項目毎の進捗状況、進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題

当行は、「地域密着型金融推進計画」において、事業再生・中小企業金融の円滑化のために経営相談・支援機能等の強化に取り組むとともに、無担保事業性ローンの推進等により地域金融の円滑化に寄与することとしています。また、経営力の強化を図るべく、リスクに見合った収益を上げることが主眼としてつつ行内態勢の強化を図るとともに、地域の利用者の利便性向上のため、地域取引先のニーズを的確に捉えた営業を展開することとしています。

そのための施策として取組んだ諸項目の、18 年 9 月末までの実績及び 2 年間の目標については以下のとおりです。

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

(1) 産官学の連携強化

・「東和技術支援資金」

産官学連携強化策の一環として、群馬高専と「連携協力協定書」を締結しました。

また、群馬大学と連携して、18 年 2 月 15 日に高崎市で第一回ビジネス交流会を開催し、7 月 19 日にさいたま市で第 2 回ビジネス交流会を実施し、相互の情報交換連携を図りましたが、具体的数値目標である「東和技術支援資金」の案件発掘には至らず、今後、未達成繰越分と 18 年度目標の合計 4 件の、案件発掘が課題です。

(2) 地域におけるベンチャー企業向け業務に係る外部機関等との連携強化等

・「ぐんまチャレンジファンド」

「ぐんまチャレンジファンド」の評価委員として参画し、政府系金融機関との情報交換を定期的に行ない、18 年 9 月 20 日に 1 件が承認となりました。

残された半年間で、目標の 4 件が実行できるよう努めます。

(3) 中小企業に対するコンサルティング機能、情報提供機能の一層の強化

・「M&A 業務」

18 年上期は、M&A や事業再編・事業継承のニーズがある中堅・中小企業向けフ

ファンド(アライズ1号投資事業有限責任組合)に出資し、顧客サービス機能の強化を図りました。

M&Aの紹介案件を2件取上げることができましたが、18年下期には、2年間の目標である3件が達成できるようM&A専門会社との連携を図りつつ、積極的な情報収集に努めてまいります。

なお、17年12月から、コンサルティング機能、情報提供機能の一層の強化を図ることとし、当行が株式公開を希望する企業を証券会社に紹介する市場誘導業務を開始し、2先を証券会社に紹介いたしました。

(4) 要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化

経営改善支援先のランクアップ

要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化として取組んだ取引先の経営改善支援については、この1年6ヶ月間に329先を選定し、内82先のランクアップを図りました。

これは、2年間の目標80先に対し目標比プラス2先、達成率で102.5%となり、下期を待たず期間中の目標を達成することができました。

残された半年間も、経営改善計画の作成支援やモニタリングの強化に積極的に取組み、1件でも多くの先のランクアップができるよう取組んでまいります。

(5) 事業再生に向けた積極的な取組み

再生手法を活用した事業再生取組み

中小企業再生支援協議会を活用した事業再生に4先取組み、うち2件は取下げとなったものの、2件は継続中であり、また、継続中の1件については、DIPファイナンスも計画しております。

このほか、擬似DESの引受け及びM&Aを活用した取組み1件を実行し、M&Aを活用し優良企業の子会社化を図った取組みを1件実行いたしました。

さらに、再生専門家により事業価値を高めスポンサーを取込む取組みを1件継続中であり、都合7件の取組み実績となったことから、2年間の目標8件にあと一步となりました。

(6) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進

- ・「ニューパワーローン・新ニューパワーローン」の積極的な推進

当行独自の事業性ローンとして発売した「ニューパワーローン」は、17年度上期に商品性を見直し融資限度額を増額し、お客様の資金需要に対応しています。さらに、下期には「新ニューパワーローン」を発売し、原則無担保、第三者保証人不要のローンである「担保・保証に過度に依存しない融資」の推進を図ってまいりました。この結果、18年9月末の累積貸出残高は、この2商品で、1,100億円を越えるまでになりました。

今後も、「担保・保証に過度に依存しない融資」として、「ニューパワーローン・新ニューパワーローン」の積極的な推進を図ってまいります。

(7) その他（人材の育成）

融資審査態勢の強化に向け、18年9月末までに、審査担当行員を外部研修に参加させスキルアップを図りました。

- ・「目利き能力強化研修」(第二地銀協主催)に融資部から3名参加
- ・「経営支援能力強化研修」(第二地銀協主催)に審査部から4名参加
- ・「再生能力強化研修」(第二地銀協主催)に審査部から1名参加

2. 経営力の強化

(1) 統合リスク管理の態勢整備と実施

・市場リスク、政策株リスクのVaRの計測を可能とする「市場リスク管理システム」を導入し、稼働いたしました。なお、信用リスクについては、CARM 信用格付計量化システムにより算出されるVaRを基に算出いたします。

これらにより、リスクテイクの状況を把握・管理する態勢を整備いたしました。

(2) 法令等遵守態勢の強化

・「支店長業務管理チェックリスト」によるチェックを実施し、併せて、「法令等遵守状況に関するアンケート調査」を開始いたしました。

・営業店の事務検証能力向上のために実施している4通りの臨店事務指導に、パート行員臨店事務指導とフォロー行員臨店事務指導を追加し、合計399店舗実施いたしました。

また、内部管理態勢強化のため「店内検査マニュアル」を制定し、これに基づき、全店の支店長・副支店長全員に、店内検査臨店事務指導を実施いたしました。なお、全店1周した結果を反映し、「店内検査マニュアル」を3月に改定いたしました。

この店内検査臨店事務指導は、17年7月に開始し全店一巡が終了したことから、二巡目となっています。

・監査部組織の改定

「監査部」を取締役会直轄の独立部署とし、被監査部門からの独立性を確保いたしました。

また、監査部員の監査能力の向上を図るため、社団法人金融財政事情研究会主催の金融内部監査人養成講座に、17年度4名、18年度上期1名参加いたしました。

(3) IT の戦略的活用

・キャッシュカードの盗難・偽造等による預金の不正引出し等の被害防止を図るため、マルチ暗証方式の取扱いを開始し(17年9月全店稼働)、その後ATMによるマルチ暗証の新規・変更機能を追加いたしました(18年3月)。

・ATMによる、マルチペイメント料金収納サービスを開始いたしました(17年4月稼働)。

・情報漏えいの防止策として、イントラネットパソコン操作監視システムを18年4月より実施し、併せて、外部宛て電子メール管理システムを稼働し、セキュリティの強化を図りました。

・個人情報・顧客情報管理を厳格化し紛失・漏えい等の防止を図るため、還元資料を電子化して本部で集中保存する電子帳票システムを構築し、18年4月より稼働いたしました。

・18年4月からセブン銀行と業務提携し、当行のキャッシュカードが全国のセブン銀行のATMで使えるようになりました。

3.地域の利用者の利便性向上

(1) 利用者満足度アンケート調査の実施

・17年7月に、当行の渉外行員に対する満足度アンケート調査と、店頭窓口のアンケート調査を実施いたしました。また、18年3月も同様の「お客様満足度アンケート」を実

施いたしました。

今後も、お客様との接点である窓口係・渉外行員に対する顧客満足度を調査し、お客様の率直な意見・要望等を把握・蓄積することにより、CS を重視した営業体制の確立を図ります。

(2) 顧客ニーズに合わせた商品の開発

個人年金保険の商品性の改定と保険の種類拡大並びに、投資信託に4種類6商品を追加するとともに、住宅ローンの優遇金利幅を拡大いたしました。また、生保窓販の第三次解禁を受け、一時払終身保険の取扱いを18年8月から開始いたしました。

以上が、平成18年9月末までの全体的な進捗状況及び評価です。

本アクションプログラムも、いよいよ仕上げの期となりました。引き続き、計画に掲げました中小企業の再生に向けた取組み等を強化し、地域の利用者の利便性向上に向け、より具体的な実績を残せるよう推進してまいります。

以上

地域密着型金融推進計画

(平成18年9月までの進捗状況について)

平成18年12月22日

株式会社 東和銀行

地域密着型金融推進計画』目次

.地域密着型金融推進計画の基本的な考え方	P 1
1.基本方針	P 1
2.重点強化期間(平成17年度～平成18年度)の取組み	
(1)当行の目指す姿	P 2
(2)目指す姿達成のために	P 3
(3)重点強化期間における企業再生支援(ランクアップ)の実績	P 4
(4)目標とする経営指標と実績	P 5
.地域密着型金融推進計画[要約版]	

地域密着型金融推進計画の基本的な考え方

1. 基本方針

事業再生・中小企業金融の円滑化

経営相談・支援機能等の強化に取り組むとともに、無担保事業ローンの推進等による地域金融の円滑化に寄与する。

経営力の強化

リスクに見合った収益を上げることが主眼としつつ、行内態勢の強化を図る。

地域の利用者の利便性向上

地域取引先のニーズを適格に捉えた営業を展開する。

事業再生・中小企業金融の円滑化

経営力の強化

地域の利用者の
利便性向上

2.重点強化期間(平成17年度～平成18年度)の取組み

(1) 当行の目指す姿

当行は、強固な収益基盤を構築することが最重要課題であると考えています。そのことにより、株主からの信頼を確保し、併せて、地域からの信頼に応えることのできるリレーションシップバンクへの基礎がためができるものと考えています。

当行では金融仲介機能強化に向けた体制の整備を図るとともに、取引先の経営改善指導によるランクアップ、また、中小企業支援協議会や再生ファンドを活用した事業再生に積極的に取り組み、当行の収益性の向上を図ってまいります。

主要取組み項目

事業再生・中小企業金融の円滑化

- ・「東和技術支援資金」の推進
- ・「ぐんまチャレンジファンド」の推進
- ・経営改善支援先のランクアップ
- ・再生手法を活用した事業再生の取組み
- ・担保・保証に過度に依存しない融資「ニューパワーローン」の推進

経営力の強化

統合リスク管理の態勢整備と実施

新収益管理システムの導入

・内部管理態勢の充実・強化

・ITの戦略的活用

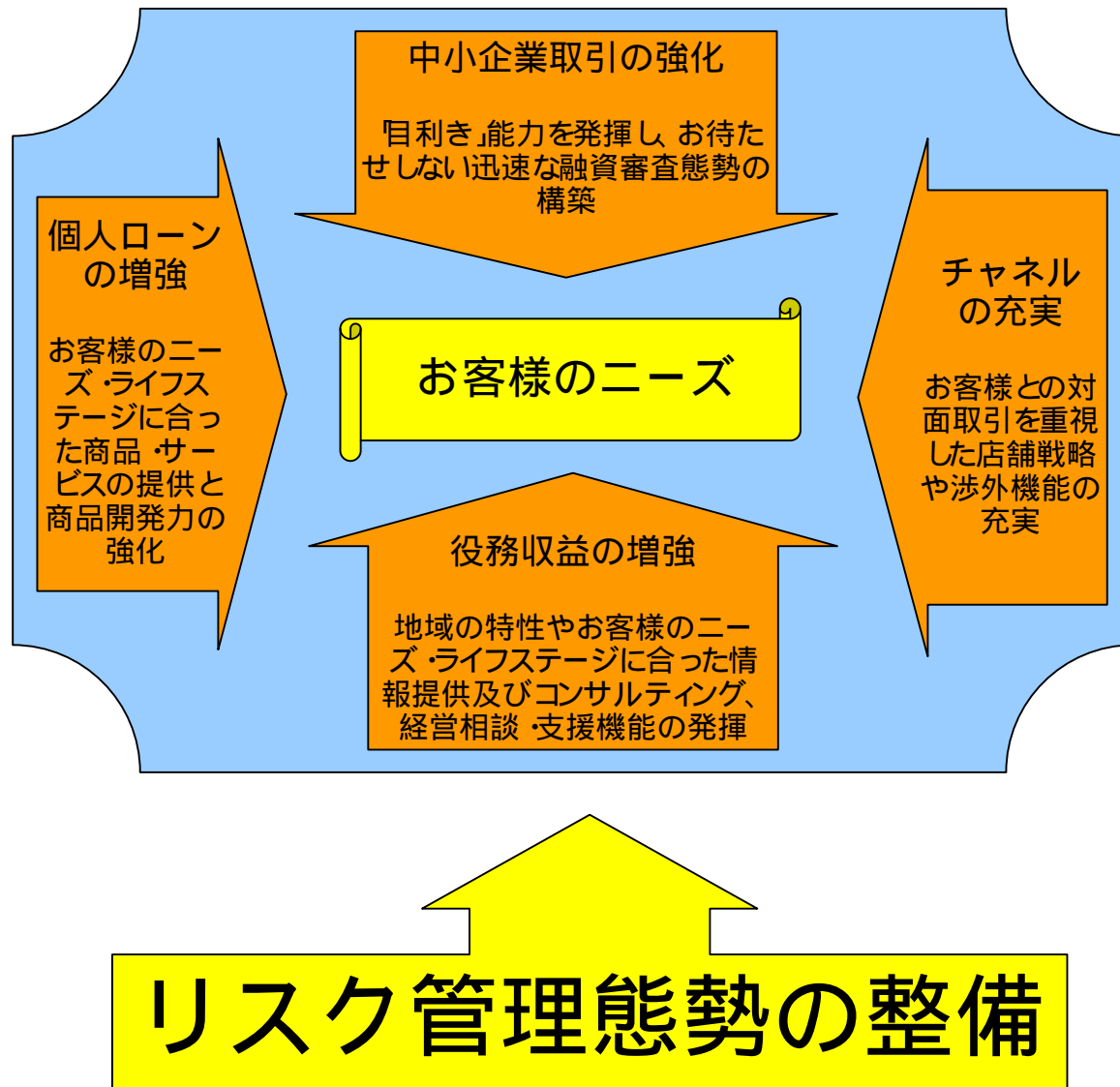
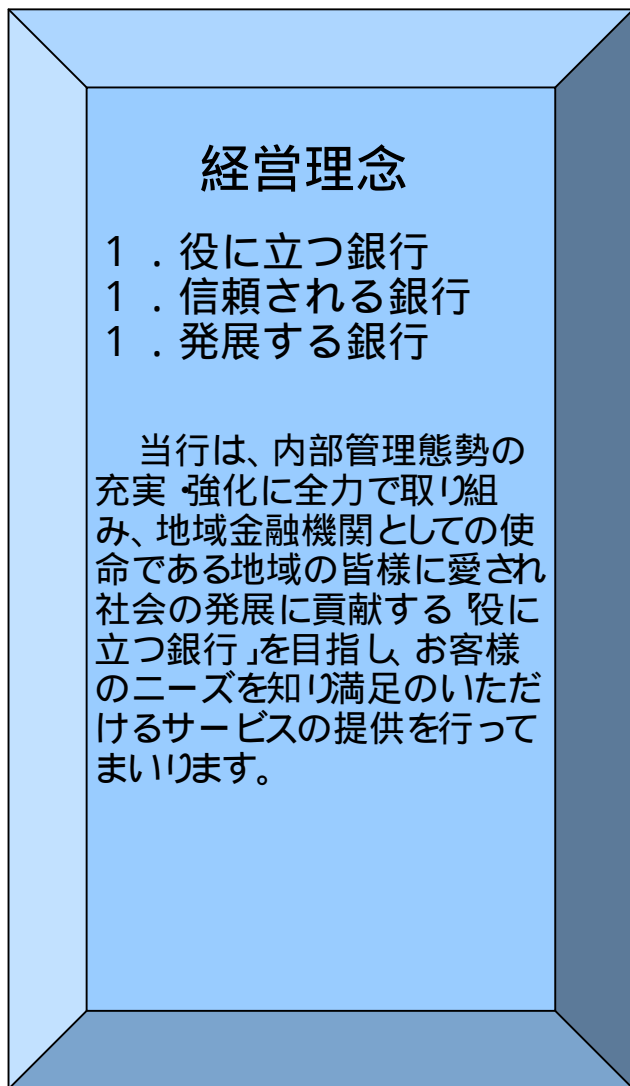
地域の利用者の利便性向上

・地域貢献に対する情報開示

・顧客ニーズに合わせた商品の開発

・地域再生推進への積極的な取組み

(2) 目指す姿達成のために



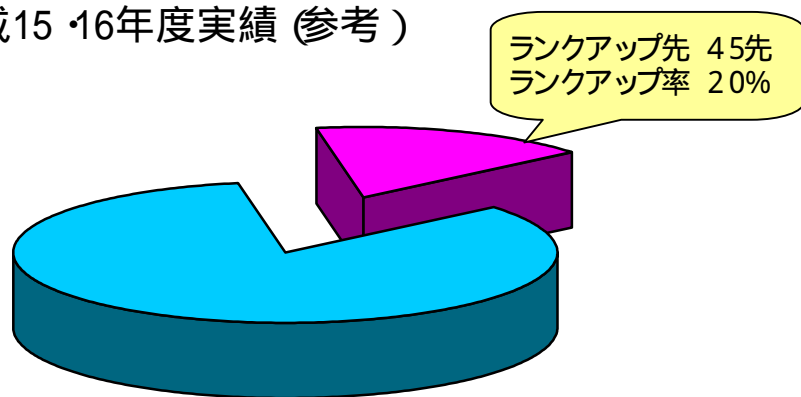
(3) 重点強化期間における企業再生支援 (ランクアップ) の実績

平成17年度、平成18年度で、経営改善支援取組先を329先選定いたしました。

お取引先企業の財務内容の健全化を図るための経営改善指導と、企業再生のための支援を強化するため、支店・本部スタッフが一体となって、経営上の問題点を把握した上で、改善計画等をご提案し計画の実行状況をサポートするなどして、地域企業の再建支援に貢献するとともに、当行の債権内容の良化を図ってまいりました。

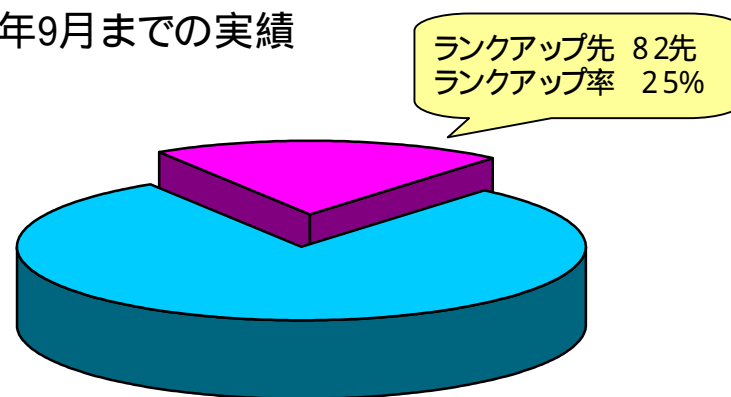
この結果、82先のランクアップが図れ、18年度末までの目標80先に対し102.5%の達成率となり、2年間のランクアップ目標を達成することができました。

平成15・16年度実績 (参考)



経営改善支援取組み先
225先

平成18年9月までの実績



経営改善支援取組み先
329先

(4) 目標とする経営指標と実績

項目	経営指標等	目標計数 (重点強化期間中)	18年9月末 目標	実績
1.産官学の連携強化	東和技術支援資金実行	6件	4件	0件
2.ベンチャー企業向け業務の推進	ぐんまチャレンジファンド 案件発掘	6件	4件	1件
3.コンサルティング 機能強化	M&A業務案件発掘	3件	2件	2件
4.経営改善支援先の ランクアップ	ランクアップ目標	80件	60件	82件
5.事業再生取組み	事業再生取組み目標	8件	5件	7件

地域密着型金融推進計画」(計画期間 17～ 18年度) [要約版]

1. 基本方針

事業再生・中小企業金融の円滑化…… 経営相談・支援機能等の強化に取り組むとともに、無担保事業ローンの推進等による地域金融の円滑化に寄与する。
 経営力の強化…… リスクに見合った収益を上げることを主眼としつつ、行内態勢の強化を図る。
 地域の利用者の利便性向上…… 地域取引先のニーズを適切に捉えた営業を展開する。

2. 地域密着型金融推進計画」における具体的取組み

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月	
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						
融資審査態勢の強化等	業種別審査態勢の整備・強化	業種別審査態勢の整備・強化のための、業種別データ作成、分析及び検討・業界団体が主催する「目利き研修」等への参加	業種別審査態勢強化に向けた調査・研究	・「目利き能力強化研修(応用講座)」に融資部から3名、経営支援能力強化研修(基礎講座)」と「経営支援能力強化研修(応用講座)」に審査部から都合4名が参加 業種別貸出状況および債務者区分別データを作成	・「目利き能力強化研修(応用講座)」に融資部から1名、経営支援能力強化研修(応用講座)」に審査部から1名が参加 業種別貸出状況および債務者区分別データを作成	審査態勢の整備による支援機能等の強化 業種別審査能力のスキルアップ
	地域の基幹産業に精通した審査担当者の育成	・地域の特徴を踏まえた業種の分析 ・審査能力向上に向けた研修プログラムへの参加	実施項目の検証と見直し	・地区案件担当者の配置は、営業店を地域性に応じて4ブロックに分割し、各ブロックに担当者を配置 一部の業種については、業種に精通した審査担当者を配置	地域性、業種に応じたブロック別担当制とし、ブロック別の案件審査体制を維持	地域金融機関として、地域の基幹産業で将来性ある中小企業の発掘や技術力を評価できる人材の育成
産学官の更なる連携強化等	・産官学のマッチング体制の整備による知的財産・技術支援 ・創業・新事業支援向け融資制度による資金面での支援	・支援体制整備 ・目標数値の設定 「東和技術支援資金」 目標下期 2件	・具体的支援 「東和技術支援資金」 目標通期 4件	「東和技術支援資金」の実績なし 群馬大学と連携して、18年2月15日に高崎市のホテルメトロポリタン高崎で、7月19日にさいたま市のパレスホテル大宮で、第2回ビジネス交流会を開催し、東和新生会会員が160名参加	「東和技術支援資金」の実績なし 群馬大学と連携し、18年7月19日にさいたま市のパレスホテル大宮で、第2回ビジネス交流会を開催し、東和新生会会員が64名参加	行内情報の収集や政府系金融機関との具体的な研修・協調等の体制整備を行い「東和技術支援資金」を2年間で6件実行
地域におけるベンチャー企業向け業務に係る外部機関等との連携強化等	・「ぐんまチャレンジファンド」の案件発掘 ・政府系金融機関との情報支援	・「ぐんまチャレンジファンド」の案件発掘 2件 ・政府系金融機関との協調体制整備	「ぐんまチャレンジファンド」の案件発掘 4件	・政府系金融機関との情報交換を継続中 ・財団法人群馬県産業支援機構と相互協力体制を継続 ・「ぐんまチャレンジファンド」の案件を1件発掘	・「ぐんまチャレンジファンド」の案件を1件発掘	営業店情報を積極的に活用し、引き続き「ぐんまチャレンジファンド」の案件発掘を推進

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月	
新たな融資商品の検討	知的財産権担保融資の研究 ・ミドルリスクミドルリターン商品の取扱い状況を調査し商品化を検討 ベンチャー向け融資商品を検討	・ミドルリスクミドルリターン商品の取扱い状況を調査し商品化を検討 各保証会社の保証内容の調査を行い保証会社を選定	知的財産権担保融資の、融資手法の研究 ベンチャー向け融資商品の手法を研究し商品化を検討	北関東産官学研究会と連携した融資の実績なし 流動資産担保融資(ABL)の手法の研究を開始	・流動資産担保融資(ABL)の手法の研究 ・ABL手法の研究を継続	知的財産権担保融資の研究 保証会社を利用したミドルリスクミドルリターンの融資商品を検討 ベンチャー向け融資商品を検討
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化						
中小企業に対するコンサルティング機能、情報提供機能の一層の強化	ア. 顧客組織である「東和新生会」の活動を通じ、隔地間異業種交流を実施	時代に即したテーマで「専門家講師によるセミナー」を開催 「経営塾セミナー」と「店長育成セミナー」を3日間コースで開催	時代に即したテーマで「専門家講師によるセミナー」を開催	・本部・地区・支店主催セミナー等を合計218会場で実施し、延べ8,456名が参加 ・税務・法務・経営等に関する相談 1,036件	・本部・地区・支店主催セミナー等を合計64会場で実施し、延べ1,983名が参加 ・税務・法務・経営等に関する相談 上期実績 321件	各種サービスの提供 インターネットサービス・ビジネスサポートサービス・会報誌の発刊 ・専門スタッフによる相談業務(目標 800件)
	イ. M & A業務への取組みを強化	体制整備 ・具体的案件の発掘 下期目標 1件	・具体的案件の発掘 通期目標 2件	・アライズ1号投資事業有限責任組合への出資 M&A紹介案件2件 市場誘導業務の取扱いを開始	・M & A紹介案件2件 市場誘導業務の取扱いを開始	行内体制の整備 推進方法の検討 ・M & A 専門会社等との連携
	ウ. 中小企業に対する情報提供機能の一層の強化とホームページへの掲載	企業経営動向調査 調査月6月・9月・12月 3月を7月・10月・12月 4月にホームページに掲載 ・賞与支給見通し調査 夏季5月は6月に、冬季10月は11月にホームページに掲載	企業経営動向調査 調査月6月・9月・12月 3月を7月・10月・12月 4月にホームページに掲載 ・賞与支給見通し調査 夏季5月は6月に、冬季10月は11月にホームページに掲載	企業経営動向調査 17年4月～18年9月までの調査 月6月・9月・12月 3月を、7月・10月・12月 4月にホームページに掲載 ・賞与支給見通し調査 17年4月～18年9月までの夏季5月調査は6月に、冬季10月調査は11月にホームページに掲載	企業経営動向調査 調査月6月を7月、9月を10月にホームページに掲載 ・賞与支給見通し調査 夏季5月調査は6月にホームページに掲載	企業経営動向調査による景気動向の提供 ・賞与支給見通し調査による賞与支給情報の提供
要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化	経営改善支援先の選定 経営改善計画書の策定支援 キャッシュフロー重視のモニタリング強化 ・ランクアップ	・支援先の選定 経営改善計画の作成支援 ・キャッシュフロー重視のモニタリング ランクアップ目標 40 先	・支援先の選定 経営改善計画の作成支援 ・キャッシュフロー重視のモニタリング ランクアップ目標 40 先	経営改善支援先を329先選定し、その内84先をランクアップ ・2年間の目標に対し102.5%の達成率	経営改善支援先を240先選定し、その内34先をランクアップ ・6ヶ月間では170%の達成率	経営改善支援先の選定 当行メイン・準メイン先の、要注意先・要管理先・破綻懸念先の中から選定 経営改善計画の策定 作成済の先はモニタリングを継続し、未作成先は計画作成を支援 モニタリング キャッシュフローを重視したモニタリングを強化
健全債権化等の強化に関する実績の公表等	・ランクアップ先の件数だけでなく業種別、地域別、ランクアップ要因別等の分析結果等も公表	公表様式の制定 ・実績公表	実績公表	実績を当行ホームページ等に公表	実績を当行ホームページ等に公表	ランクアップ件数だけでなく地域別・業種別・ランクアップ要因別の分析を行ない公表

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月	
(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	<ul style="list-style-type: none"> 再生手法を活用した事業再生取組先の選定 事業再生手法の研究、検討、協議 再建計画の策定 計画の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 取組先の選定 再生手法の検討、協議 再生計画の策定、実施 取組目標 2件 	<ul style="list-style-type: none"> 取組先の選定 再生手法の検討、協議 再生計画の策定、実施 取組目標 6件 	<ul style="list-style-type: none"> 再生支援協議会を活用した事業再生取組4件、その他M & A等活用した取組3件、合計7件の取組 2年間の目標に対し87.5%の達成率 	<ul style="list-style-type: none"> 事業再生取組実績は3件であり、上期目標比100%を達成 	<ul style="list-style-type: none"> 中小企業再生支援協議会の活用 プリパッケージ型事業再生の活用 RCCの再生機能の活用 再生ファンドの活用 DES・DDSの活用 DPファイナンスの検討
多様な事業再生手法の一層の活用	<ul style="list-style-type: none"> DESやDDS手法の研究 DPファイナンスの研究 	DESやDDSの必要性の検討や取扱状況の情報を収集し、商品化を検討する。	DPファイナンスの資金ニーズの検討と手法の研究を進め、商品化を検討する。	<ul style="list-style-type: none"> DESやDDSの手法について情報を収集 流動資産担保融資 (ABL) の手法の研究を開始 	<ul style="list-style-type: none"> 流動資産担保融資 (ABL) の手法の研究を継続 	地域経済活性化のため、再生可能な企業に対して再建計画を前提とした支援を行うための手法や商品の研究を進め、商品化を検討
再生支援実績に関する情報開示の拡充、再生ノウハウ共有化の一層の推進	<ul style="list-style-type: none"> 業界団体を通じた再生支援実績の公表 再生ノウハウの共有化 	<ul style="list-style-type: none"> 再生支援実績の公表 行内研修の実施 政府系金融機関との協調 	<ul style="list-style-type: none"> 再生支援実績の公表 行内研修の実施 政府系金融機関との協調 	<ul style="list-style-type: none"> 第二地銀協との連携により情報の公開・ノウハウを共有化 再生支援の取組実績はホームページで公表 	<ul style="list-style-type: none"> 再生支援の取組実績はホームページで公表 	<ul style="list-style-type: none"> 第二地方銀行を通じた再生支援実績の公表 再生ノウハウの共有化 再生実績に関する行内研修の実施 政府系金融機関との協調による再生支援の推進

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月	
(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	ア. 無担保、第三者保証人不要の事業性ローンの推進	・無担保の事業性ローンの商品性の見直し ・収益管理システムの導入	・知的財産権担保融資、動産・債権譲渡担保融資等の取扱状況を調査し、融資手法を研究 ・新収益管理システムの定着化	・「ニューパワーローン」の融資限度額を増額して顧客の資金需要に対応 ・17年9月末に「ニューパワーローン」の特別推進キャンペーンを実施し、116億円実行 ・財務内容良好先を対象に「ニューパワーローン」を開発し、17年10月から販売開始 ・信用リスクを反映した新収益管理システムを開発し、17年10月から稼働を開始	・「ニューパワーローン」及び、財務内容良好先を対象とした「新ニューパワーローン」を積極的に拡販 ・信用リスクを反映した新収益管理システムを開発し、定着化を推進	・営業店の要望を調査し、無担保の事業性ローンの商品性を随時見直し、格付に基づく適正金利の設定を徹底させるため信用リスクを反映した新収益管理システムの開発を進める。
	イ. 信用リスク管理の高度化、融資推進のための信用リスクデータベースの整備・充実及びその活用	・個人事業者のCARMシステムへの登録促進 ・企業財務先の格付登録状況の整備 ・データベースの信用リスク管理、融資推進等への活用 検討	・事業性貸出先の格付登録の充実・整備 ・データベースの信用リスク管理、融資推進等への活用 検討 ・外部データベースの研究	・信用格付、CARM格付のデータベースの整備、蓄積に取組む ・より正確な信用格付判定を行うためと信用格付チェックリストの一部を改定	・より正確な信用格付判定を行うためと信用格付チェックリストを改定を継続	・財務分析データの信頼性の向上 ・信用リスクデータベースの充実と活用 ・CRD、CRIS等外部データベースの研究
中小企業の資金調達方法の多様化等	中小企業の資金ニーズに柔軟に対応し、取扱商品の拡充	・特定社債や無担保社債の取り扱いの拡大 ・保証協会付の売掛債権担保融資の取り扱いの拡大 ・保証協会と提携した事業者ローンの商品性を見直しと拡販	・知的財産権担保融資、動産・債権譲渡担保融資等の取扱状況を調査し、融資手法を研究 ・地域CLO等の証券化手法に対する資金ニーズの調査 ・TKC提携ローンの推進	・保証協会付の売掛債権担保融資を推進 ・埼玉県保証協会と提携した「借換ファンドローン」再生支援ファンドローン」の取り扱いを開始 ・栃木県保証協会と提携した「エクスプレス保証ローン」無担保当貸5000」の取り扱いを開始	・栃木県保証協会と提携した「エクスプレス保証ローン」無担保当貸5000」の取り扱いを開始	・特定社債や無担保社債の取り扱いの拡大 ・保証協会付の売掛債権担保融資の取り扱いの拡大 ・知的財産権担保融資、動産・債権譲渡担保融資の手法の研究 ・地域CLO等の証券化手法の研究 ・保証協会と提携した事業者ローンの商品性を見直しと拡販 ・TKC提携ローンの推進

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月	
(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化 顧客説明マニュアル等の内部規程の整備	顧客への説明態勢の確立 事務手続の整備 研修による行内への浸透	顧客への説明態勢にかかわる事務手続の整備 行内の研修を行い、顧客説明の重要性の認識を浸透させる 顧客に対する契約書類の写しの交付を徹底	行内の研修を行い、顧客説明の重要性の認識を浸透させる 商品概要説明書の説明項目や説明内容を充実	民法の改定があったため、保証書を改定し、保証の事務手続の一部を改定 個人情報保護法の施行に伴い、個人情報の取扱いに関する同意書を制定 融資に関する契約書類はすべて写しを顧客に交付するよう徹底 継続して行内の研修を行い、顧客説明の重要性の認識を浸透させた	行内の研修を行い、顧客説明の重要性を引き続き浸透させる 商品概要説明書を8月に全面的に見直し 「住宅ローンご利用の手引き」を制定	顧客への説明態勢にかかわる事務手続の整備を推進 行内の研修を行い、顧客説明の重要性の認識を浸透させる 商品概要説明書の内容充実を図る 顧客に対する契約書類の写しの交付を徹底 法律や制度変更に対応して事務手続を改定
営業店における実効性の確保	研修による説明態勢の徹底 事務集中部門における検証の徹底	融資課長 課長代理 一般、渉外課長・課長代理 一般、法人渉外課長 課長代理 一般、に対する基本研修 計 延べ250人 融資事務センターでの受領印の検証の実施	融資課長 課長代理 一般、渉外課長・課長代理 一般、法人渉外課長 課長代理 一般、に対する基本研修 計 延べ250人 融資事務センターでの受領印の検証の実施	銀行取引約定書締結時に、顧客に「銀行取引約定書のご案内」を交付して受領印を徴求することとし、融資事務センターで受領印の有無を検証	行内研修を実施し、説明態勢の徹底を引き続き継続	職員研修所で定期的実施する融資課長代理基本研修や渉外担当者研修等を通じて、お客様配布用に制定した「銀行取引約定書のご案内」を活用して、説明のポイントや説明方法等の研修を行い、実行性の確保に努める 事務集中部門における「説明ご案内の受領印」の検証チェックの徹底
苦情等事例の分析 還元	苦情等事例の分析と営業店への還元 改善、再発防止策の徹底	前期の苦情等受付状況の営業店あて還元 研修において、苦情事例による再発防止策の徹底 苦情の発生原因より、所管部に規程、手続の見直しや注意通達の発信を要請	前期の苦情等受付状況の営業店あて還元 研修において、苦情事例による再発防止策の徹底 苦情の発生原因より、所管部に規程、手続の見直しや注意通達の発信を要請	17年度の苦情等受付状況を3回還元 苦情・トラブル事例による研修の実施14回381名 通達発信による営業店への再徹底や、事務手続の見直しを19件要請	17年度下期の苦情等受付状況を還元 苦情・トラブル事例による研修の実施8回182名 通達発信による営業店への再徹底や、事務手続の見直しを6件要請 法務室イントラネットに苦情・トラブル事例を掲載	苦情等受付状況を取り纏めて関連部や営業店宛に還元 苦情の事例を内容別に要因分析し、営業店に還元 研修において、苦情事例により再発防止策を徹底 苦情の発生原因より、規程、手続等の見直しが必要と思われるものは、所管部に改善の検討を依頼 苦情の発生原因より、注意通達が必要と思われる場合には、その都度所管部に通達発信により注意を喚起するよう要請

項 目	具体的な取組み	スケジュール		進 捗 状 況		備 考
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月	
(6) 人材の育成	外部講師による「企業調査・目利き研修」を実施	17年10月～18年3月までに営業店行員30名を受講させ人材育成	18年4月～19年3月までの間、60名を受講させ人材育成	17年10月～18年9月までの間、法人渉外行員58名に対し、企業調査力・目利き力養成の研修を実施	18年4月～18年9月までの間、法人渉外行員35名に対し、企業調査力・目利き力養成の研修を実施	外部講師による「企業調査・目利き研修」を17年下期より実施 法人渉外・渉外行員を受講対象に90名を選抜し実施予定
	経営支援能力強化研修」並びに「再生支援能力強化研修」に融資部・審査部所属行員を、派遣し、人材を養成	経営支援能力強化研修」に2名を派遣、再生支援能力強化研修」に1名を派遣	経営支援能力強化研修」に2名を派遣、再生支援能力強化研修」に1名を派遣	第二地方銀行協会主催の「目利き能力強化研修」に融資部から3名、経営支援能力強化研修」に審査部から4名、再生能力強化研修」に審査部から1名を派遣	第二地方銀行協会主催の「目利き能力強化研修」に融資部から1名、経営支援能力強化研修」に審査部から2名を派遣	融資部・審査部所属行員を、業界団体主催研修に派遣し、人材育成に努める

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月	
2. 経営力の強化						
(1). リスク管理態勢の充実						
統合リスク管理の態勢整備	必要な統合リスク管理態勢の構築	「市場リスク管理システム」の導入 ・市場リスク、政策株リスクのVaRの計測 ・新原価管理システムの導入による収益管理システムの構築	・リスク資本の配賦とリスクコントロール ・上位の管理レベル(リスク管理と収益管理の一体化)の必要性の研究	・新原価管理システムの導入による経常利益ベースでの収益管理システムの構築 ・「市場リスク管理システム」による市場リスク量(VaR)の計測 ・CARM信用格付計量化システムによる信用リスク量(VaR)の計測 ・リスク資本の配賦 ・統合リスク管理規程」の制定 ・リスク資本の配賦 ・リスク資本とリスクテイクの状況の、常務会・取締役会への報告	「市場リスク管理システム」による市場リスク量(VaR)の計測 ・CARM信用格付計量化システムによる信用リスク量(VaR)の計測 ・リスク資本の配賦 ・リスク資本とリスクテイクの状況の、常務会・取締役会への報告	<各種リスクの計量化> ・リスクカテゴリー別に統一的な尺度(VaR)によるリスクの計量化 <システム基盤の整備> ・リスクカテゴリー別に統一的な尺度で計量化するシステムの開発 ・経常利益ベース(業務粗利益-経費-信用コスト)の収益管理システムの構築 ・リスク資本、収益管理、コスト管理を一元化した統合リスク管理の構築
新BIS規制への対応	ア. 第1の柱」への対応 自己資本比率の算出方法の精緻化	新BIS基準に基づいて、自己資本比率の試算を行う。(期末時点) システムの開発および検証	新BIS基準に基づいて、自己資本比率の試算を行う。(月末時点) 開発したシステムに基づき試算し、本番稼働	新BIS基準に基づく信用リスク(標準的手法)、オペリスク(基本的手法)を算出し、自己資本比率の試算を可能とした 信用リスク・アセット算出において、延滞エクスポージャーの引当率の月次把握及び、名寄せによる与信額を把握	信用リスク・アセット算出において、延滞エクスポージャーの引当率の月次把握及び、名寄せによる与信額を把握	信用リスク・アセットの算出方法の精緻化(標準的手法) ・オペレーショナルリスクの算出(基本的的手法) ・バーゼル の基準に従い自己資本比率を試算
	イ. 第2の柱」への対応 金利リスクへの対応	・市場リスク管理システム」の導入 ・市場リスク管理方針」の検討 各種分析手法の検討 試行	・金利リスクの計測、モニタリング、コントロール機能の実施、改善 各種分析手法の実施、改善	・市場リスク管理システム」により金利リスク量(VaR)の計測を可能とした ・市場リスク管理システム」を利用し、標準化された金利ショックシナリオ(2%平行移動、1%マイル値、99%マイル値)の時価変動額を算出及び、アウトライヤー基準の判定を行い、経営陣に報告	・市場リスク管理システム」を利用し、標準化された金利ショックシナリオ(2%平行移動、1%マイル値、99%マイル値)の時価変動額を算出及び、アウトライヤー基準の判定を行い、経営陣に報告	・金利リスク計測システム、モニタリング、コントロール機能の見直し ・ギャップ分析、シミュレーション法、VaR手法等の取組み
	ウ. 第3の柱」への対応 情報開示の検討	(早期四半期開示に向けた準備)	情報開示(四半期開示対応)	経営陣に報告している内容等から開示項目を検討中	経営陣に報告している内容等から開示項目を検討中	・自己資本比率とその内訳を開示 ・各リスクのリスク量とその計算手法の開示 銀行全体のリスク量と自己資本と対比し、資本の充実度を開示

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月	
(2).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の導入	新収益管理システムの導入 個社別採算管理の徹底 商品性等の見直し	新収益管理システムの開発 事業者向け無担保ローンや保証協会提携ローンの商品性的見直し 住宅ローンの商品性見直し	信用リスクを計量化し、支店の業績評価に取り入れる。 個社別採算管理の徹底 手数料の見直し	・ニューパワーローンの融資限度額を増額 住宅ローンの通期優遇金利幅を拡大 新収益管理システムの稼働を開始し、信用リスク控除後利益に基づく個社別の採算管理を開始 ・「新ニューパワーローン」の取扱を開始	新収益管理システムの定着化を図り、信用リスク控除後利益に基づく個社別の採算管理を継続 ・「新ニューパワーローン」の取扱を継続	信用リスク計量化のため、新収益管理システムを導入 ・個社別採算管理を徹底 新たな手数料の設定や、既存手数料水準の見直し 住宅ローンの商品性見直しを行い、多様な顧客のニーズに対応
信用リスクデータの蓄積	信用リスクデータの蓄積 信用リスクを反映した貸出金利の適用推進	事業性貸出先の信用リスクデータの整備・充実 個人事業者のCARMシステムへの登録促進 信用リスクを反映した貸出金利の適用推進	事業性貸出先の信用リスクデータの充実・整備 地域情報等に基づく情報の蓄積と格付への反映 信用リスクを反映した貸出金利の適用推進	事業性貸出先の信用リスクデータの整備 個人事業者のCARMシステムへの登録を促進 信用リスクを反映した貸出金利の適用推進改善を強化 より正確な信用格付判定を行うため与信格付チェックリストの一部を改定	企業調査書作成事務の合理化を目的として、作成基準を改定	<信用リスクデータの蓄積> 事業性貸出先の信用リスクデータの整備・充実 個人事業者貸出先の財務データ登録の促進 地域・行内情報等に基づく情報の蓄積と格付への反映と活用 <信用リスクを反映した貸出金利の適用推進>
(3).ガバナンスの強化						
財務内容の適正性の確認	社内体制の整備 ディスクロージャーの充実	社内体制の整備 開示内容の充実	開示手法の充実 開示内容の充実 経営者が有価証券報告書(19年3月期)等において、財務内容の適正性について確認	・18年3月期の有価証券報告書に財務諸表に記載された事項が適正であること、及び当該財務諸表作成に係る内部監査が有効であることを確認した経営者確認書を添付 ・19年3月期の半期報告書添付に向け確認	決算調整資料等について、作成手順や確認のプロセスなどを記載した「財務報告プロセス」について確認し、社内体制を整備	<社内体制の整備> 開示情報に関する情報生成、収集、集約・加工プロセスに大きな欠陥がないことの検証 開示情報の適正性を検証する主要な手続きの整理 <ディスクロージャーの充実> 開示手法の充実 開示内容の充実

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	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 営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等	ア. 業務管理チェック・アンケート調査の実施	・支店長業務管理「チェック管理表」によるチェックの実施 ・法令等遵守状況に関するアンケート調査票」によるアンケートの実施	・支店長業務管理「チェック管理表」によるチェックの実施 ・法令等遵守状況に関するアンケート調査票」によるアンケートの実施	・支店長業務管理「チェック管理表」によるチェックを毎月実施 ・法令等遵守状況に関するアンケート調査票」によるアンケートを監査部臨店監査時に実施し、1,423名からアンケート提出	・支店長業務管理「チェック管理表」によるチェックを毎月実施 ・法令等遵守状況に関するアンケート調査票」によるアンケートを監査部臨店監査時に実施、660名からアンケート提出	支店長による業務管理チェックの実施 事件、事故の未然防止等のためアンケート調査の実施
	イ. 検証能力向上に向けた臨店事務指導の強化	17年度中に全店臨店指導を実施する。 新任課長臨店事務指導 一般臨店事務指導 現金精査臨店事務指導 店内検査臨店事務指導 パート行員臨店事務指導 フォロー臨店事務指導	18年度中に全店臨店指導を実施	実施店舗合計399店舗(うち19店舗、92店舗、166店舗、132店舗(うち40店舗はと重複)、16店舗、14店舗)	実施店舗合計120店舗(うち5店舗、50店舗、40店舗、40店舗(うち40店舗はと重複)、11店舗、14店舗)	臨店事務指導は、次の6通りを実施 新任課長臨店事務指導 一般臨店事務指導 現金精査臨店事務指導 店内検査臨店事務指導 パート行員臨店事務指導 フォロー臨店事務指導 18年4月より、店内検査臨店事務指導に現金精査を含めた ・臨店事務指導オフサイトモニタリング質問表」のアンケートの実施により運用改善を実施中
	ウ. 店内検査研修」の実施	17年度下期に3回程研修を実施する。	18年度に新任者(支店長等の役席)全員に研修を予定	実施店舗合計132店舗 17年7月実施から全店一巡が終了し現在は二巡目 18年4月から3回の支店長基本研修を通じ、延べ47店舗の支店長に対して厳格な店内検査の励行を研修 今後も支店長基本研修を通じ継続して実施	店内検査臨店事務指導時の店内検査研修は、合計40店舗実施 3回の支店長基本研修を通じ、延べ47店舗の支店長に対して厳格な店内検査の励行を研修	・店内検査マニュアル」を、18年3月に最新の内容に改定

項 目	具体的な取組み	スケジュール		進 捗 状 況		備 考
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月	
	工、 内部監査態勢の充実・強化	監査部組織の改定 監査規程の改定 ・三段表」の活用 監査チェックリストの見直し ・ターゲット監査、プロセス監査手法の導入 第二地銀協主催等の外部研修への参加による監査員の教育	・三段表」の活用 ・ターゲット監査、プロセス監査手法の導入 第二地銀協主催等の外部研修への参加による監査員の教育	監査部組織の改定 平成17年7月1日監査部を業務部門と一線を画す取締役会直轄の独立部署とした 監査規程の改定 平成17年9月27日現行の検査規程を見直し監査規程として改定 ・三段表」の活用 平成17年9月12日から臨店監査時の重要指摘事項に対して三段表の活用を開始 監査チェックリストの見直し 平成17年7月27日不祥事件の再発防止に向け、監査チェックリストを見直し、また、事故防止対策を加味し、18年6月監査チェックリストを見直し 新たな監査手法としてターゲット手法、プロセス手法、ヒアリング手法を導入し臨店監査で活用 ・社団法人金融財政事情研究会主催の金融内部監査人養成スクールに、平成17年7月2名、18年3月2名、18年7月1名参加	・三段表により改善を指示 臨店監査にあたっては、ターゲット手法、プロセス手法、ヒアリング手法の活用により牽制機能を発揮し、不祥事件の発生防止に努めた ・平成18年7月、社団法人金融財政事情研究会主催の金融内部監査人養成スクールに1名参加	監査部組織の改定 監査規程の改定による監査権限の強化 ・監査による重要指摘事項に対する改善取組みの強化 ・事故防止対策の観点からの監査チェックリストの見直し ・ターゲット監査、プロセス監査手法の導入による不祥事件の未然防止 ・第二地銀協主催等の外部研修への参加による監査員の教育 ・定例監査周期1年の実施

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月	
適切な顧客情報の管理・ 取扱いの確保	ア. 個人情報保護法に関わる安 全管理措置の推進	・アクセス管理ソフト の導入 ・外部媒体接続部を 封緘シールで封鎖す るとともにノートパソコン はワイヤーにより 固定 電子帳票システム の導入により、個人 情報等が記載された 還元帳票等の電子化 を図り保管・保存等を 厳格化	17年度の実績を踏 まえ、個人情報保護 対策を継続して実施 ・電子帳票システム の導入により、個人 情報等が記載された 還元帳票等の電子化 を図り保管・保存等を 厳格化	お客様宛で通知文書への口座 番号出力の廃止 ・インフラパソコンのフロッピー装 置等の禁止と封緘シールによる 閉鎖 ・ノートパソコンの無断持ち出し と盗難の防止措置 ・イントラネットの使用者管理の ため、ID/パスワードによる厳 正な管理 ・営業店で保管されていた全CO M帳票の本部集中を実施 ・ATM利用明細書の口座番号 の一部を非表示 ・ATM取引電文を暗号化を実施 ・インフラパソコンの操作監視シ ステムを導入 外部宛電子メール管理システ ムを導入 電子帳票システムの導入によ り、COM帳票の還元を廃止 ・本部にデータ管理サーバーを 導入しインフラパソコンへのデー タ保存を禁止	・営業店サーバーに データ管理機能を追加 し、インフラパソコンへの データ保存を禁止 ・インターネットバンキン グのセキュリティサービ スの導入 ・サブシステム等の外部 媒体管理システムの導 入検討 ・電子帳票システムの定 着化（紙による還元資料 の廃止検討）	個人データのアクセス管理の厳格化 ・個人データの漏洩 毀損防止対策 電子帳票システムの導入による個人 情報管理の厳格化 今後もシステムの定着と見直しを継続 して実施

項 目	具体的な取組み	スケジュール		進 捗 状 況		備 考
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月	
	イ. 個人情報保護法に関する規程に基づく取扱事務の内容確認と指導	17年度中に全店臨店事務指導時に確認する。 新任課長臨店事務指導 一般臨店事務指導	18年度も継続実施	臨店事務指導実施店舗合計99店舗（重複12店舗） 19店舗、92店舗	実施店舗合計54店舗（重複1店舗） 5店舗、50店舗） 機微情報の黒塗りを再度徹底するため、機微情報保護シート（運転免許証及び外国人登録証明書専用のコピー時機微情報が写らないもの）を全店に配布	個人情報の取得及び取扱いについて、事務手続に基づき処理されているかを 新任課長臨店事務指導および一般臨店事務指導時に関連帳票類等を確認 指導し、1年で全店の実施を予定 事務課長会議や階層別研修等を通して個人情報保護について徹底を図る
	ウ. 臨店監査の実施	臨店監査の実施 ・店内検査実施状況の点検・精査 ・取扱い不良部店に対するフォロー監査の実施	臨店監査の実施 ・店内検査実施状況の点検・精査 ・取扱い不良部店に対するフォロー監査の実施	監査評価に占めるコンプライアンス項目の配点を引き上げた 平成17年4月～18年9月の監査実績 (営業店) 定例監査110か店、重点監査40か店、現金特命監査136か店、個人情報重点監査86か店 (本部・連結対象子会社) 定例監査11部署、個人情報重点監査1部1社	(営業店) 定例監査35か店、重点監査13か店、現金特命監査33か店 (本部・連結対象子会社) 定例監査5部署	臨店監査における個人・顧客情報の管理徹底強化 ・店内検査実施状況の点検・精査による店内検査形骸化の防止 ・個人・顧客情報の取扱い不良部店に対する臨店監査後のフォロー監査の実施

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月	
(5) ITの戦略的活用						
ITの戦略的活用	<ul style="list-style-type: none"> 営業戦略としてのIT投資 取り巻く環境の変化のなかで、コミュニティバンクとして顧客の信頼を確保するとともに地域に密着した営業を推進するための施策を推進 	<ul style="list-style-type: none"> マルチペイメント料金収納サービスの取扱い インターFBの取扱い マルチペイメント口座振替依頼書契約の受付機能の取扱い 	<ul style="list-style-type: none"> マルチペイメント料金収納サービスの取扱い インターFBの取扱い マルチペイメント口座振替依頼書契約の受付機能の取扱い 	<ul style="list-style-type: none"> マルチペイメント料金収納サービスの取扱い開始 インターFBの取扱い開始 マルチペイメント口座振替依頼書契約の受付機能の取扱い セブン銀行とのCD提携 外為ダイレクトサービスの稼働 	<ul style="list-style-type: none"> セブン銀行とのCD提携 外為ダイレクトサービスの稼働 	<ul style="list-style-type: none"> セブン銀行ATMで、普通預金出金、残高照会が可能となり、当行のネットワークが大きく広がった 今後、普通預金入金、貯蓄預金入出金の取引拡大を予定(19年1月予定) インターネットバンキングによる外国送金受付サービス、輸入信用状サービスを開始
	<ul style="list-style-type: none"> 業務の効率化を推進するためのIT投資 限られた人員で円滑に業務を遂行できるよう事務の合理化・機械化による業務の効率化を推進 	<ul style="list-style-type: none"> 新原価管理システムの導入 連結決算システムの導入 	<ul style="list-style-type: none"> 新原価管理システムの導入 連結決算システムの導入 	<ul style="list-style-type: none"> 連結決算システムの導入 新原価収益管理システムの導入 取引履歴検索システムの導入 	<ul style="list-style-type: none"> 取引履歴検索システムの導入 	<ul style="list-style-type: none"> 営業店のパソコンからの取引履歴検索を可能とし、効率化 <今後の予定> 新投信窓販システムの導入 新自己査定システムの導入 新国際業務システムの開発
	<ul style="list-style-type: none"> リスク管理の強化 金融環境が大きく変化するなかで各種のリスクが増大し、それらのリスクに対して適切に対応すべく有効なリスク管理態勢を構築・実施し、経営基盤の安定化に取り組む 	<ul style="list-style-type: none"> 窓口における暗証番号による本人確認方式の導入 重要事項役席承認システムの導入 ATMのマルチ暗証方式の導入 電子帳票システムの構築 個人情報保護法に関わるセキュリティ対策 	<ul style="list-style-type: none"> 窓口における暗証番号による本人確認方式の導入 重要事項役席承認システムの導入 ATMのマルチ暗証方式の導入 電子帳票システムの構築 個人情報保護法に関わるセキュリティ対策 	<ul style="list-style-type: none"> 窓口における暗証番号による本人確認方式の導入 ATMのマルチ暗証方式の導入 重要事項役席承認システムの導入 ATMによるマルチ暗証の新規・変更機能の提供 電子帳票システムの構築 個人情報保護法に関わるセキュリティ対策 	<ul style="list-style-type: none"> ATMでの1日の利用限度額の見直し 類推されやすい暗証番号利用先へATM画面に注意喚起メッセージ出力 インターネットバンキングのセキュリティサービスの導入 個人情報保護法に関わるセキュリティ対策 	<ul style="list-style-type: none"> 偽造・盗難カードによる不正取引防止策として限度額の見直し ATM画面に暗証番号の変更を促すメッセージを表示し、お客様への注意喚起を実施 フィッシング、スパイウェア等によるお客様の被害を防止するため、セキュリティソフトの無償提供を開始 個人情報保護法に関わるセキュリティ対策の継続実施

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	17年4月～18年9月	18年4月～18年9月	
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	<p>地域貢献活動や営業活動の地域貢献について、具体的な開示の検討 (開示方法の多様化) ディスクロージャー誌、ミニ・ディスクロージャー誌、ホームページ等の活用</p>	<p>ディスクロージャー誌やミニ・ディスクロージャー誌の中で上記項目について開示</p>	<p>ディスクロージャー誌やミニ・ディスクロージャー誌の中で上記項目について開示</p>	<p>17年度は7月発行の「ディスクロージャー誌」、8月と12月の2回発行の「ミニディスクロージャー誌」において、18年度も7月発行の「ディスクロージャー誌」、18年8月発行の「ミニディスクロージャー誌」において、「地域への資金還元(信用供与)」地域振興「地域サービス」に区分し、地域貢献に関する取組状況を開示</p>	<p>18年度は、7月発行の「ディスクロージャー誌」と8月発行の「ミニディスクロージャー誌」において、「地域への資金還元」地域振興「地域サービス」に区分し、地域貢献に関する取組状況の概要を開示</p>	<p>開示内容を「地域への資金還元(信用供与)」地域振興への貢献「地域サービスによる貢献」に区分し、計数化できるものは極力計数化して具体的に開示 <地域への資金還元(信用供与)> ・当行の営業エリア別構成(店舗、預金、貸出等) ・中小企業への信用供与 ・個人への信用供与 <地域振興への貢献> ・企業の育成・支援 ・地域産業への助成 ・地域団体への寄付・人的支援 <地域サービスによる貢献> ・利便性の向上 ・付加価値の高いサービスの提供 ・その他サービスの実施</p>
充実した分かりやすい情報開示の推進	<p>・お客様満足度(CS)アンケートの実施結果、相談事例の分析によるサービスの向上 ・ホームページ等での公表</p>	<p>お客様満足度アンケート等の実施および結果公表</p>	<p>お客様満足度アンケート等の実施および結果公表</p>	<p>17年7月に、試行的に「お客様満足度アンケート」を実施 調査方法は「窓口用」と「渉外行員訪問専用」とし、「窓口用」は店頭にてアンケート用紙と回収ボックスを備え置き回収する方法で、「渉外行員訪問専用」は訪問先約5000先にアンケート用紙を郵送して回答を返送いただき、その結果を分析 18年3月に、「お客様満足度アンケート」を実施 調査方法は前回同様、「窓口用」と「渉外行員訪問専用」とし、「渉外行員訪問専用」は訪問先約2350先にアンケート用紙を郵送して回答を返送いただき、その分析結果を取りまとめ、全店に還元</p>	<p>18年3月に実施した「お客様満足度アンケート」を取りまとめ、その分析結果を全店に還元</p>	<p>・アンケート実施 <窓口用> ・営業店の店頭にてアンケート用紙と回収ボックスを備え置き、お客様がいつでも回答できる体制とする <渉外行員訪問専用> ・渉外行員が訪問している先から、ランダムに抽出し、本部からアンケート用紙を郵送 ・回答を集計・分析し、業務改善やサービス向上の参考とする ・各種相談事例の回答事例の分析 ・アンケート結果や回答事例をホームページ等で公表</p>

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考
		17年度	18年度	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 ・利用者満足度アンケート調査等の実施	利用者満足度アンケート調査の実施 ロビーCS調査と渉外行員に対する顧客CS調査を実施	半期に1度アンケートによるCS調査を実施 7月及び2月に実施	半期に1度アンケートによるCS調査を実施 2月に実施	17年度は渉外、窓口アンケートを2回ずつ実施し、分析結果を行内で開示し、会議室や、食堂等に掲出し、顧客とのリレーションシップ向上に向けて意識の高揚を図った 18年度はアンケートのあり方、内容、方法等を再検討する事とし、当面年度で1回とする事に変更	17年度下期分の取り纏めを行い、分析結果を行内で開示し、会議室や食堂に掲出し、顧客とのリレーションシップ向上に向けて意識高揚を図った 18年度は下期の実施予定	顧客との接点活動をする窓口係・渉外行員に対する顧客満足度をアンケートにより調査し、顧客の当行に対する意見・要望等を今後の経営に反映していく
	顧客ニーズに合わせた商品の開発	保険の新商品の検討 投信の新商品の検討 地域別優遇金利、特定の属性を対象とした住宅ローンの検討 生保窓販業務の研究 証券仲介業等の新業務の研究	地域別優遇金利、特定の属性を対象とした住宅ローンの開発 証券仲介業等の新業務の検討	個人年金保険の商品性の改定と保険の種類の拡大 投資信託に4種類の6商品を追加 生保窓販第三次解禁より2006年8月から一時払終身保険2商品の取り扱いを開始 群馬県発行の「愛県債」、埼玉県発行の「彩の国みらい債」の引受販売	投資信託に2種類の4商品を追加 生保窓販第三次解禁より、2006年8月から一時払終身保険2商品の取り扱いを開始 6月に「彩の国みらい債」の引受販売	投信や保険の商品の拡充 地域別優遇金利、特定の属性を対象とした住宅ローンの検討 新業務の充実
(4) 地域再生推進のための各種施策との連携等	地域再生推進への取り組み	地域活性化のためのPPP(パブリック・プライベート・パートナーシップ)の研究 検討 政府系金融機関(日本政策投資銀行等)との情報交換 県、市町村との連携	PPPの研究 検討 政府系金融機関との情報交換会の開催 県、市町村との連携 推進	県、市町村等の地方公共団体が主催する制度融資に積極的に取り組んだ	県、市町村等の地方公共団体が主催する制度融資に積極的に取り組んだ	地域活性化のためのPPP(パブリック・プライベート・パートナーシップ)の研究 検討 地域再生に強い政府系金融機関(日本政策投資銀行等)との情報交換 県、市町村との連携を図り、地域再生施策に積極的に取組む
4.進捗状況の公表	実施する施策の進捗状況についての公表	半期毎に成果を公表 ・地域密着型金融の機能強化の推進に関するアクションプログラム」を策定し要約を公表する。 11月下旬に進捗状況を公表	5月下旬に進捗状況を公表 11月下旬に進捗状況を公表	「地域密着型金融推進計画」を策定し、17年8月31日にその要約版を公表 17年4月～17年9月までの取組みは17年12月20日に、17年4月～18年3月までの取組みは18年5月18日に進捗状況をまとめて公表 公表は、群馬と埼玉の記者クラブへの資料投込によるマスコミ発表と、当行のホームページに掲載により、18年5月18日に公表	17年度(17年4月～18年3月)の取組みの進捗状況を、マスコミ発表と当行のホームページ掲載により、18年5月18日に公表	半期毎に成果を公表 ・マスコミに公表するとともに、当行のホームページにも掲載

経営改善支援の取組み実績(地域銀行用)

銀行名 東和銀行

【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	7,066			
要 注 意 先	うちその他要注意先	4,543	211	45
	うち要管理先	144	52	26
破綻懸念先	615	66	11	52
実質破綻先	201	0	0	0
破綻先	79	0	0	0
合 計	12,648	329	82	221

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 東和銀行

【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		9,061			
要 注 意 先	うちその他要注意先	4,505	155	15	128
	うち要管理先	70	31	13	17
破綻懸念先		571	54	6	47
実質破綻先		179	0	0	0
破綻先		64	0	0	0
合 計		14,450	240	34	192

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。