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
① 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。
② 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。
③ 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。

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（17年4～9月）	備　　考
		17年度	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					
① 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		・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
②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		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件実行する。
③ 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	・ 群馬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	群馬チャレンジファンド」の案件発掘　4件		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」の案件発掘を推進する。
④ 新たなる融資商品の検討	・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の融資商品を検討 ・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		・知的財産権担保融資の研究を進める。 ・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する。 ・ベンチャー向け融資商品を検討する。

項　　目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 (17年4～9月)	備　考
		17年度	18年度		
(2). 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化					
① 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日間コースで開催する。	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		・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		・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・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
② 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		・経営改善支援先の選定 当行メイン・準メイン先で、経営者の協力が得られ改全計画の作成可能な要注意先・要管理先・破綻懸念先の中から選定 ・経営改善計画の策定 改善計画作成済の先は、モニタリングを継続する。未作成先については、抜本的で実現可能性の高い計画作成を支援 ・モニタリング 損益・バランスだけでなく、キャッシュフローを重視したモニタリングを強化
③ 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		

項　　目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 （17年4～9月）	備　考
		17年度	18年度		
(3)．事業再生に向けた積極的取組み					
① 事業再生に向けた積極的取組み	･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	･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	･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		･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 ･DIPファイナンスの検討
② 多様な事業再生手法の一層の活用	･DESやDDS手法の研究 ･DIP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。	DIP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。		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
③ 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	･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	･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	･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		･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 17年度	スケジュール 18年度	進捗状況（17年4～9月）	備　考
⑷．担保・保証に過度に依存しない融資の推進等					
① 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		・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する。 ・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		・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，CRITS等外部データベースの研究
② 中小企業の資金調達方法の多様化等 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、取扱商品の拡充を図る。	・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		・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 (17年4～9月)	備　　考
		17年度	18年度		
(5). 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化					
① 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させる。	･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させる。		･顧客への説明態勢にかかわる事務手続の整備を推進する。 ･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させる。 ･法律や制度変更に対応して事務手続を改定する。
② 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		･職員研修所で定期的に実施する、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
③ 苦情等実例の分析･還元	･苦情等実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		･苦情等受付状況を取り纏めて関連部や営業店宛に還元する。 ･苦情の事例を内容別に要因分析し、営業店に還元する。 ･研修において、苦情事例により再発防止策を徹底する。 ･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する。 ･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する。

項　　目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 （17年4～9月）	備　　考
		17年度	18年度		
(6). 人材の育成	① 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に努める	18年4月～19年3月までの間、60名を受講させ人材育成に努める。		・外部講師による「企業調査・目利き研修」を2005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 ・30名を1グループとして延べ8日間（ｲﾝﾀｰﾊﾞﾙ研修）実施し、1年6ヵ月をかけて90名を養成
	② 「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、人材養成に努めていく。	「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		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 (17年4～9月)	備　　考
		17年度	18年度		
2. 経営力の強化					
(1). リスク管理態勢の充実					
① 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		＜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 ･経常利益ﾍﾞｰｽ 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
② 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		･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 基礎的手法) ･バーゼルⅡ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		･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)		･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 (17年4～9月)	備　　考
		17年度	18年度		
(2)．収益管理態勢の整備と収益力の向上					
① 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の見直し ･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		･信用リスク計量化のため、新収益管理システムを導入する。 ･個社別採算管理を徹底する。 ･新たな手数料の設定や、既存手数料水準の見直しを行う。 ･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する。
② 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		＜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を行う。		＜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 （17年4～9月）	備　　考
		17年度	18年度		
④．法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化					
①　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。	18年度中に全店臨店指導を実施する。		臨店事務指導 ・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
	ウ． 「店内検査研修」の実施	17年度下期に3回程度研修を実施する。	18年度に新任者（支店長等の役席）全員に研修を予定する。		・新規に策定する店内検査マニュアルによる研修の実施
	エ． 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 ・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（17年4～9月）	備　考
		17年度	18年度		
②　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・保存等の厳格化を図る。	・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する。 ・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・保存等の厳格化を図る。		・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
	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。	18年度中も継続実施する。		・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臨店事務指導時に関連帳票類等を確認・指導する。
	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の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のフォロー監査の実施		・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（17年4～9月）	備　　考
		17年度	18年度		
(5).ITの戦略的活用					
ＩＴの戦略的活用	・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する。	・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	・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		・マルチペイメント料金収納サービスの取扱い(17年4月稼働) ・インターFBの取扱い（7年6月稼働） ・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(17年9月稼働予定）
	・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する。	・新原価管理システムの導入 ・連結決算システムの導入	・新原価管理システムの導入 ・連結決算システムの導入		・新原価管理システムの導入（7年10月稼働予定） ・連結決算システムの導入（7年9月稼働予定）
	・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。	・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	・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		・窓口における暗証番号による本人確認方式の導入（7年4月稼働） ・重要事項役席承認システムの導入（7年10月稼働予定） ・ATMのマルチ暗証方式の導入（7年9月稼働予定） ・電子帳票システムの構築（7年下予定） ・個人情報保護法に関わるセキュリティ対策（7年度）

項　目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況（17年4～9月）	備　考
		17年度	18年度		
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					
① 地域貢献に関する情報開示	・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	ﾃﾞｨｽｸﾛｰｼﾞｬｰ誌やミニ・ﾃﾞｨｽｸﾛｰｼﾞｬｰ誌の中で上記項目について開示していく。	ﾃﾞｨｽｸﾛｰｼﾞｬｰ誌やミニ・ﾃﾞｨｽｸﾛｰｼﾞｬｰ誌の中で上記項目について開示していく。		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する。 ＜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 ＜地域ｻｰﾋﾞｽによる貢献＞ ・利便性の向上 ・付加価値の高いｻｰﾋﾞｽの提供 ・その他ｻｰﾋﾞｽの実施
② 充実した分かりやすい情報開示の推進	・「お客さま満足度（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	「お客様満足度アンケート」等の実施および結果公表	「お客様満足度アンケート」等の実施および結果公表		・アンケート実施 ＜窓口用＞ ・営業店の店頭に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。 ＜渉外行員訪問先用＞ ・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する。 ・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。 ・各種相談案件の回答事例の分析 ・アンケート結果や回答事例をホームページ等で公表

項　　目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況（17年4～9月）	備　考
		17年度	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					
･利用者満足度アンケート調査等の実施	① 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 7月及び2月に実施		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。
	② 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		･投信や保険の商品の拡充を図る。 ･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を進める。 ･新業務の充実を図る。
(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	①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 ②政府系金融機関（日本政策投資銀行等）との情報交換 ③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	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		･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･検討を行う。 ･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する。	・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		･半期毎に成果を公表する。 ･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