

平成17年 8 月 31日

各 位

静岡県沼津市通横町23番地
スルガ銀行株式会社
代表取締役 岡野光喜
(コード番号8358東証第1部)

問合せ先 経営企画部 企画部長 白井稔彦
TEL 03-3279-5535

「地域密着型金融推進計画」等の提出について

当社は、平成17年3月に金融庁が公表した「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（平成17～18年度）」に基づき、「地域密着型金融推進計画」（以下、「推進計画」といいます）を策定しましたので、その概要について、別添のとおりお知らせします。なお、推進計画につきましては、8月30日付にて東海財務局に提出しています。

記

1. 公表資料の名称

(1) 地域密着型金融推進計画

(2) アクションプログラムに基づく個別の取組み（要約）

2. 推進計画の対象期間

平成17年度から18年度までの2年間

3. 推進計画の概要

推進計画は、平成15～16年度の【リレーションシップバンキングの機能強化に関するアクションプログラム】に基づく成果ならびに評価と、平成17～18年度の【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】に基づく推進計画の2つの柱から構成

されています。

- I. 基本方針
- II. 集中改善期間（平成15～16年度）における「リレーションシップバンキングの機能強化計画」の成果ならびに評価
- III. 地域密着型金融推進計画における取組方針
 - 1. 経営力の強化
 - 2. 事業再生・中小企業金融の円滑化
 - 3. 地域の利用者の利便性向上
- IV. 地域密着型金融推進計画における数値目標

詳細は別添の「地域密着型金融推進計画」ならびに「アクションプログラムに基づく個別の取組み（要約）」をご参照願います。

4. 推進計画の進捗状況

同推進計画の進捗状況については、半期ごとに公表していきます。

以上

添付資料：「地域密着型金融推進計画」
「アクションプログラムに基づく個別の取組み（要約）」

(ご参考)

「地域密着型金融」とは、平成17年3月公表の金融審議会報告書によれば、次のように説明されています。

地域密着型金融とは、「金融機関が顧客との間で親密な関係を長く維持することにより顧客に関する情報を蓄積し、この情報を基に貸出等の金融サービスの提供を行うことで展開するビジネスモデル」である。

- 金融機関が、長期的な取引関係により得られた情報を活用し、対面交渉を含む質の高いコミュニケーションを通じて融資先企業の経営状況等を的確に把握する
- 中小企業等への金融仲介機能を強化するとともに、金融機関自身の収益向上を図る
- 金融機関と地域の中小企業等とによるリスクの共同管理やコストの共同負担という方向性を踏まえながら、相互の信頼関係の下、情報開示を一層推進し、借り手と貸し手の双方の健全性の確保を目指す

地域密着型金融推進計画
(平成17年度～18年度)

平成17年8月
スルガ銀行株式会社

地域密着型金融推進計画 目次

I. 基本方針	1
II. 集中改善期間（平成 15～16 年度）における「リレーションシップバンキングの機能強化計画」の成果ならびに評価	1
1. 創業・新事業支援機能等の強化について	1
2. 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化について	1
3. 早期事業再生に向けた積極的取組みについて	2
4. 新しい中小企業金融への取組みについて	2
5. お客さまへの説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化について	2
6. 人材の育成	2
III. 地域密着型金融推進計画における取組方針	3
1. 経営力の強化	3
(1) 当社の価値観	3
(2) 当社の企業能力	4
(3) 当社のビジネスモデル	5
(4) 当社の I T 戦略	6
(5) コーポレートガバナンス	7
(6) コンプライアンスへの取組み	7
(7) リスク管理態勢	8
2. 事業再生・中小企業金融の円滑化	8
(1) 当社の取組み	8
(2) 中小企業のお客さまへの融資	8
(3) 創業・新事業支援機能の強化	8
(4) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	9
(5) 事業再生に向けた積極的取組み	9
(6) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等	9
(7) お客さまへの説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	10
(8) 人材の育成	11
3. 地域の利用者の利便性向上	11
(1) 当社の考え方	11
(2) 地域貢献等に関する情報開示	11
(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	11
(4) 価値創造ビジネスの展開	12
(5) 地域ネットワーク	13
(6) 環境への取組み	13
(7) 地域再生推進のための各種施策との連携等	14
(8) 社会とのかかわり	14
IV. 「地域密着型金融推進計画」における数値目標	15

地域密着型金融推進計画

I. 基本方針

当社は、平成15年～16年度における「リレーションシップバンキングの機能強化計画」において、中小企業や個人事業主のお客さまに対する起業支援、経営相談、経営改善支援、安定した資金の供給、事業再生等の取組みを積極的に行ってまいりました。また、健全性確保と収益性向上を図るべく資産査定や信用リスク管理の高度化に取組み、質の高い総合金融サービスの提供に努めてまいりました。

平成17年3月、金融庁より発表されました平成17年から18年度までの2年間を「重点強化期間」とする「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」においても、同様に積極的な取組みを継続してまいります。

本アクションプログラムに基づき、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を目指した企業活動を展開し、中小企業金融再生ならびに地域活性化に貢献するため、地域金融機関としての社会的使命と役割を果たしてまいります。

II. 集中改善期間（平成15～16年度）における「リレーションシップバンキングの機能強化計画」の成果ならびに評価

1. 創業・新事業支援機能等の強化について

- ・融資審査態勢の強化策として、地域担当別審査体制に加え業種別審査体制を構築し、自動審査システムを活用した業種別審査の実施により、業種別スコアリングモデルの精度を向上させております。
- ・産学官とのネットワーク構築では、静岡県ファルマバレー構想に沿い、多様化するニーズに対応すべく法人取引、個人取引双方での関与を深めております。また、地域の健康福祉向上を図るため、新商品・新サービスの提供や企業間ビジネスマッチングを支援するための態勢を強化しております。
- ・平成16年8月より順次、中小企業金融公庫、商工組合中央金庫、(財)神奈川中小企業センター、日本政策投資銀行、国民生活金融公庫、農林漁業金融公庫、(財)しずおか産業創造機構と業務提携し、ベンチャー企業向けあるいは中小企業向け支援業務について取引先等の各種ニーズに即応できる支援体制を構築し、態勢を強化しました。

2. 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化について

- ・経営改善支援先に対しては、審査部の人員を充実し、各種の経営相談や経営改善支援等の取組みを実行できる体制を構築し、その結果として、集中改善期間中に91先の債務者区分のランクアップを実現する等着実な成果に結び付けることができました。

- ・ 経営情報やビジネスマッチング情報の仕組み構築では、中小企業の担当者向けの各種セミナーを開催し、経営管理や財務管理等のノウハウを提供しました。さらに、当社のシンクタンク（財）企業経営研究所では経営幹部向けのビジネススクールMBA講座を開催する等、マネジメントスキルの高い人材の養成を図りました。

3. 早期事業再生に向けた積極的取組みについて

- ・ 中小企業に対する経営相談や再生計画等の支援を実施しております。取組み事例として、日本政策投資銀行との提携により特定温泉旅館再生ファンドを組成し、伊豆の老舗旅館を再生、その他にも、DIPファイナンスの実施により、リゾート型温泉ホテルの事業再生に寄与することができました。さらに、再生手続完了先には、継続して業績・財務内容等のモニタリングと経営支援を実施しております。
- ・ 静岡県中小企業支援ファンドへ出資、活用するとともに、静岡県中小企業再生支援協議会へ参画する等、地域経済の維持と活性化に側面から支援することができました。

4. 新しい中小企業金融への取組みについて

- ・ 担保や保証に過度に依存しない融資の促進策として平成16年3月、原則として担保・第三者保証を必要としない商品ラインアップをそろえ、順調な取扱い実績を残すことができました。
- ・ 平成16年12月には、地銀3行と共同でCBO（社債担保証券）を組成・発行し、地域の中小企業に新たな資金調達手段を提供しました。
- ・ 財務諸表の精度が高い企業に対する融資プログラムとして、企業の信用リスクを高精度で判別できる自動審査システムをバージョンアップし活用しております。

5. お客さまへの説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化について

- ・ お客さまへの与信取引における説明態勢の整備として、銀行取引約定書ならびに保証約定書を改訂するとともに解説書を制定し、お客さまが契約書の内容を容易に理解できる態勢を整えました。また、事務ガイドラインの改正に即応して、融資事務手続等の改訂を行い、社員研修等の実施によりお客さまへの説明態勢の整備を行いました。
- ・ 相談苦情処理機能については、社内管理プロセスの的確な運用を徹底し、コンプライアンスの観点から、利用者保護や利用者利便の向上を図っております。

6. 人材の育成

- ・ 外部セミナーへの派遣や社内における各種研修の開催や通信講座の受講を通じて、継続して人材育成に努め、企業の将来性や技術力等の目利き能力や経営支援能力を高めております。

- ・本部ならびに営業店におけるターンアラウンドスペシャリスト等の人材育成をさらに強化し、事業再生に積極的に取り組んでおります。

Ⅲ. 地域密着型金融推進計画における取組方針

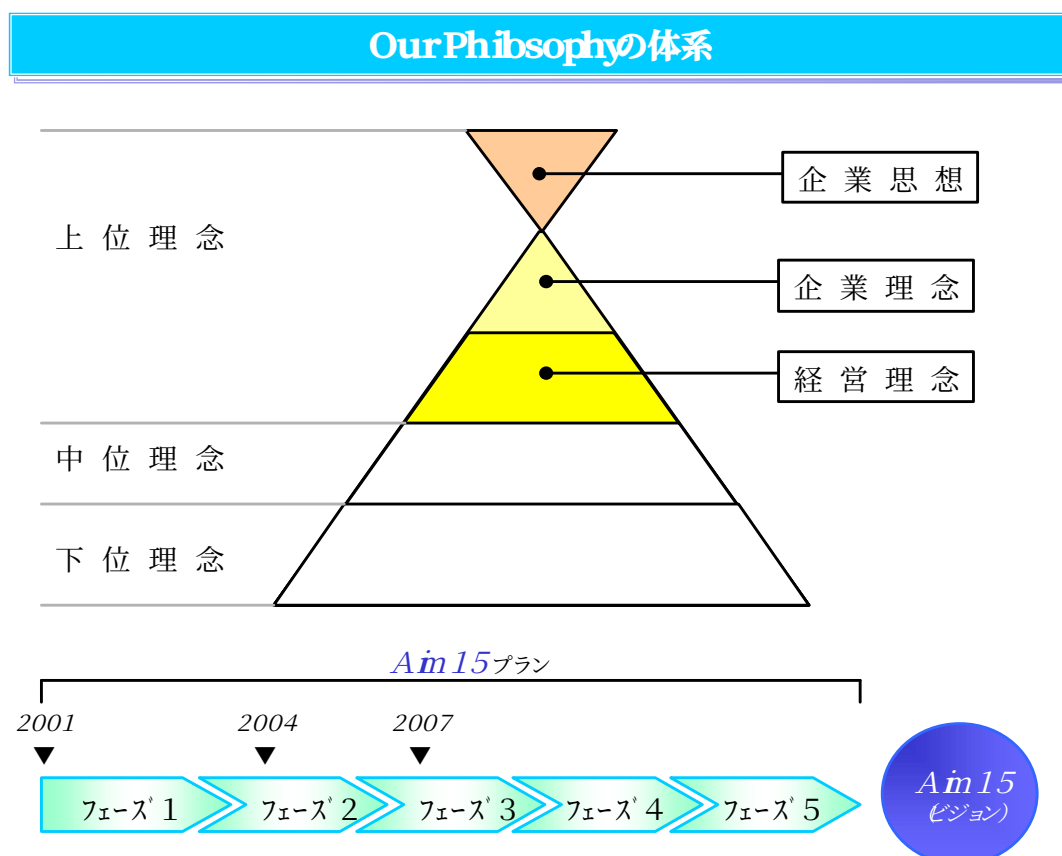
1. 経営力の強化

(1) 当社の価値観

当社は、社会から期待されている役割を、人生やビジネスのあらゆる場面で「本当にお客さまのお役に立てる存在＝コンシェルジュ」になることと認識し、その到達点に近づくために、「Our Philosophy」（私たちの価値観）を定義し、企業として目指すべき方向性を明確にしています。

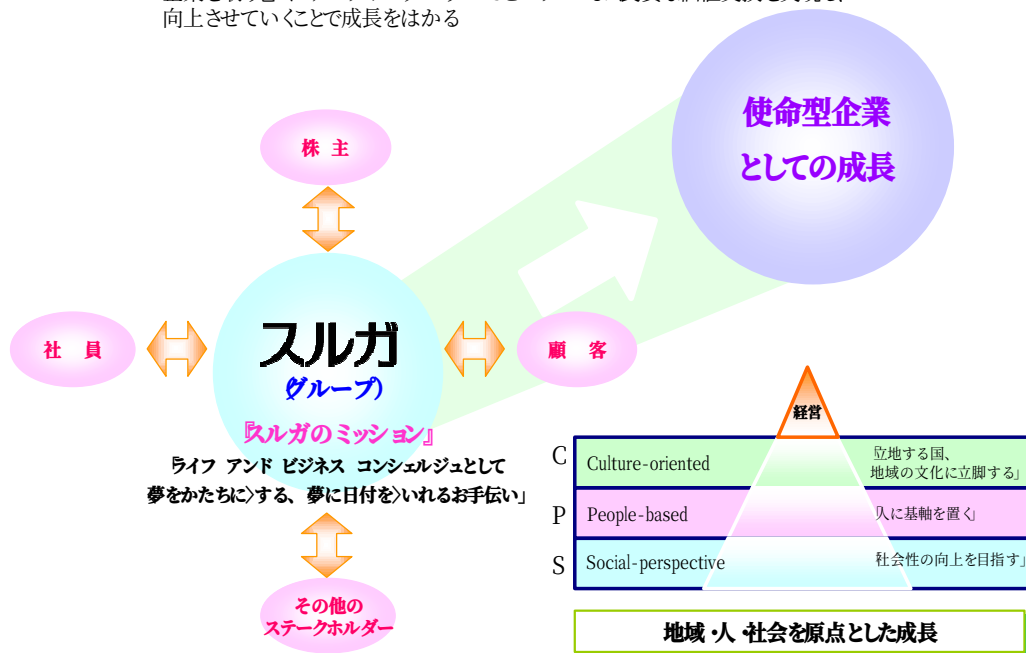
当社のミッション（使命）は、お客さまの＜夢をかたちに＞する、＜夢に日付を＞いれるお手伝いをすることです。また、当社が社会に果たすべき役割と存在理由は、お客さまのより確かな未来を描き添えるサポートをすることであり、これらのテーマの達成を成長のひとつの尺度とした経営を行っていきます。

第二次経営計画「Fly-high for Aim 15」のもと、金融分野全般を熟知したうえで一人ひとりのお客さまの立場を的確に把握し、長期的な視点でサービスを提供できる「ファイナンシャルコンシェルジュ」として、総合金融サービスを提供する体制を整え、お客さまのニーズを満たしていきます。



ステークホルダーとの最良の価値交換の実現

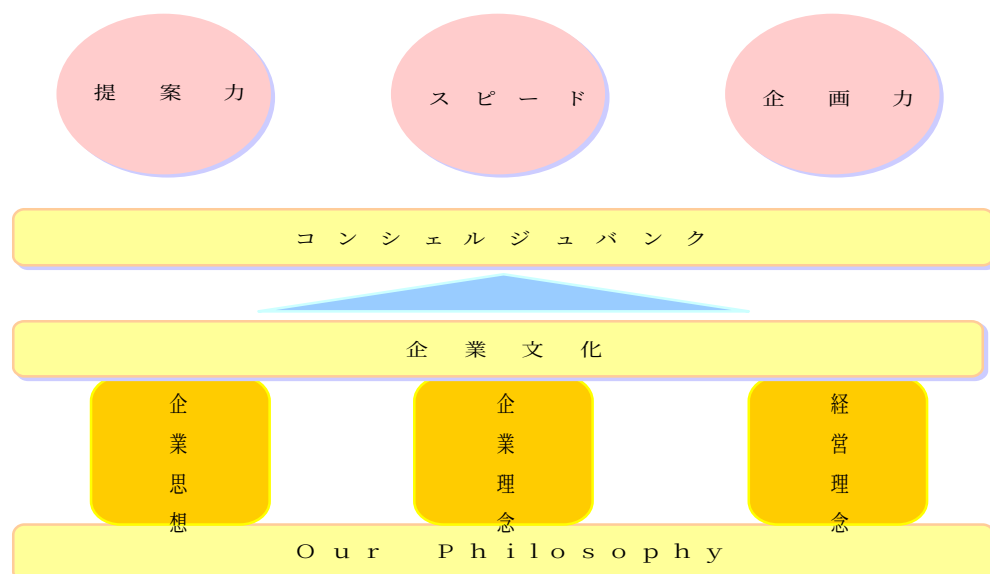
企業を取り巻くステークホルダーすべてとバランスよく良質な価値交換を実現し、向上させていくことで成長をはかる



(2) 当社の企業能力

当社は、「Our Philosophy」（私たちの価値観）に基づいた企業文化から生まれる「提案力、スピード、企画力」をコアコンピタンスとし、競争優位性を維持するため「企業能力」の持続的な活用に努めています。金融業界の常識にとらわれない、付加価値の高い魅力的な商品や時代を先取りした良質なサービスをお客さまに提供し続け、市場における差別化と優位性を確立しています。

スルガ銀行の優位性を支える3つの企業能力



(3) 当社のビジネスモデル

当社は信頼できるパートナーとして、非金融サービスとのネットワーク（アライアンス）を拡大・活用し、コンサルティング・相談・仲介等付加価値のあるサービスを提供し、お客さまの本質的な問題解決とともに図れる存在になることを目指しています。その実現に向けて、

1. コンシェルジュとしてお客さまの「不安、不満を解消」する
2. 「長期的な視点」で最適な商品・サービスを提供する
3. 「価値」を認めて選んでいただける企業となる

という 3 つの基本コンセプトを掲げ、お客さまの立場に立ち、心のこもったホスピタリティ・マインドをもって商品・サービスを提供していきます。

また、当社は、

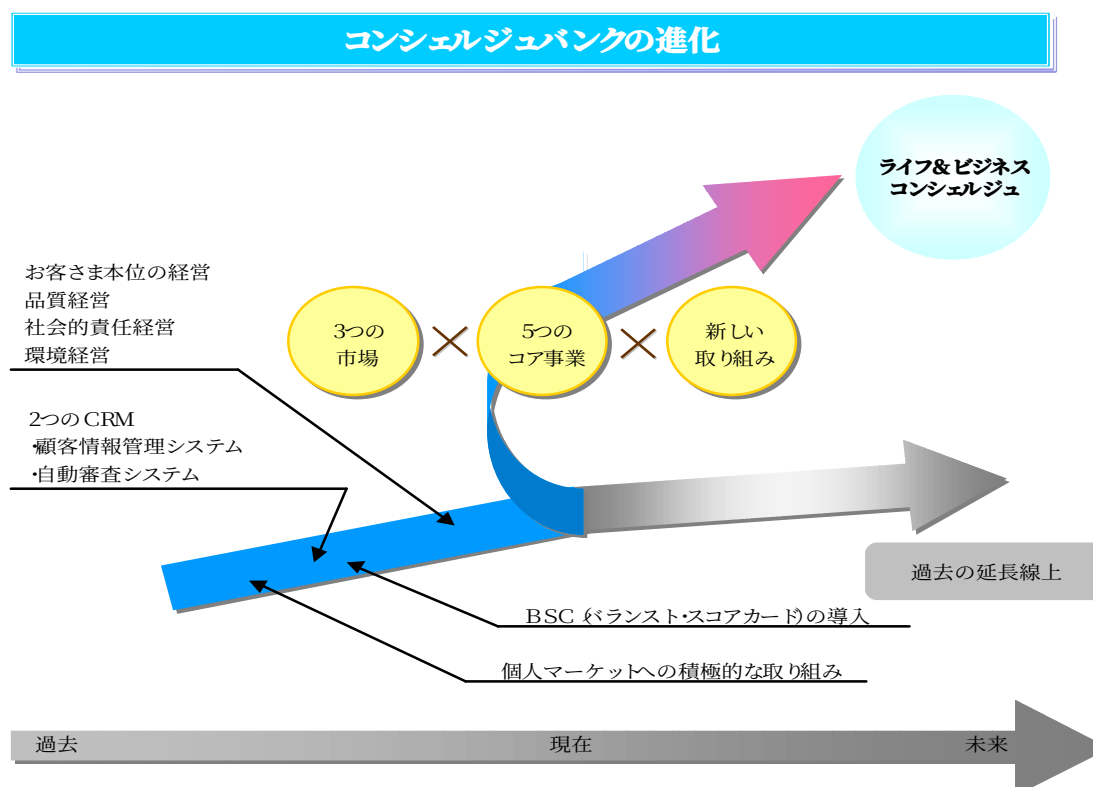
○日本の市場全体をカバーする「ダイレクトバンク」

○首都圏を中心とする「パーソナルバンク」

○当社の本拠地である沼津・湘南・静岡エリアでの「コミュニティバンク」

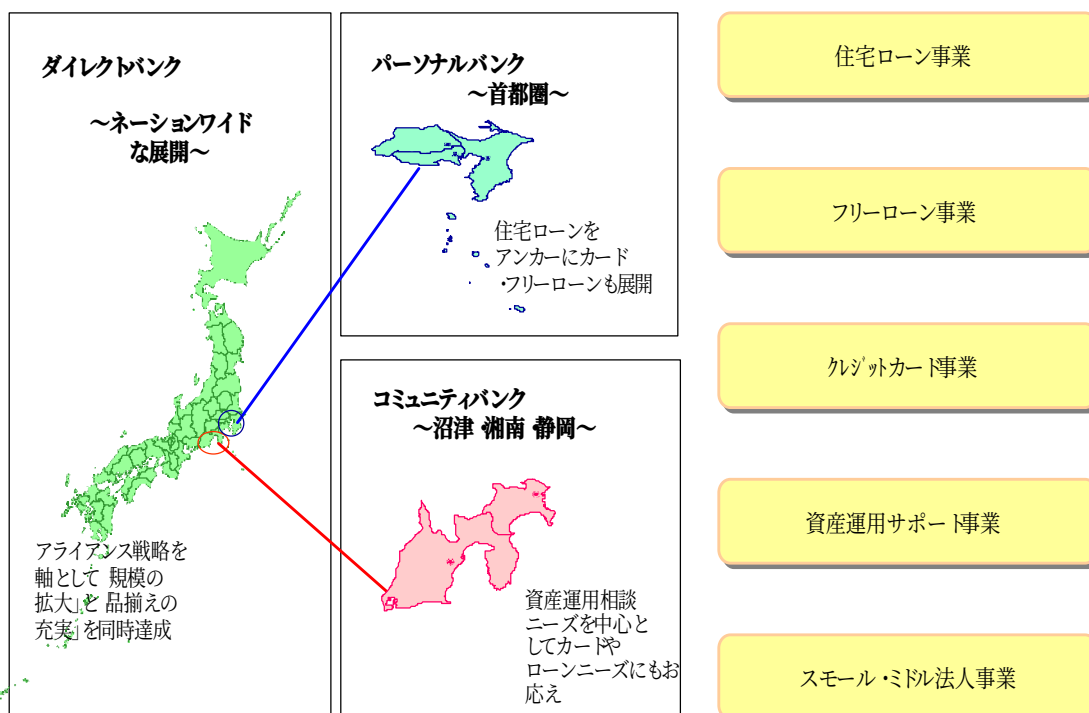
を主な市場として展開し、現在の強みである住宅ローン事業をさらに伸ばしていくとともに、今後有望な市場であり、収益も見込める事業として、フリーローン事業、クレジットカード事業、資産運用サポート事業、スモール・ミドル法人事業を含め5つのコア事業を重点的に展開していきます。

さらに、時代や社会の変化に伴い、新しい層のお客さまが現れてくることを見据えた、新市場へのニーズに適応する商品・サービスの開発にも積極的に取り組んでいきます。



主要なお客さまと市場

コア事業



(4) 当社のIT戦略

今後、金融業界の規制緩和等で拡大する周辺ビジネスの開拓を積極的に展開していくため、当社は平成19年度の導入を目的に日本IBM社の次世代金融サービスシステム「NEFS」を採用します。

平成16年10月にプロジェクトを発足させ、「新経営システム構築委員会」を設置しました。この新経営システムにより、①顧客サービスのさらなる高度化を目指し、②独自商品・サービスを提供し、③安全で安定したサービスの提供を目指すことで、コンシェルジュ基盤の強化を図ります。

新経営システムの概念は、①マルチチャネル展開とセールス・サービスの実施、②金融マーケティングの強化、③顧客ニーズにあった商品開発機能の充実、④リスク管理の強化、⑤経営管理の強化、⑥コスト効率の高いオペレーションとシステム運用の6つのコンポーネントからなり、リテールバンキング戦略と密接な関係を築くことになります。

日本IBM社の次世代金融サービスシステム **NEFSS** を採用



システム革新」＝ 経営革新」

**顧客サービスの
さらなる高度化**

- 高度なコンサルティング、シミュレーションを実現
- 商品のカスタマイズによるソリューション機能の強化
- アライアンス先の商品・サービスの迅速な提供

**独自商品・
サービスの提供**

- CRMベースでの顧客単位の新商品・新サービスの提供
- 統合DWHを使ったマーケティング機能の向上
- チャンネル連携によるユビキタス金融サービス

**安全で安定した
サービスの提供**

- コスト削減と他社を圧倒するスピードの両立
- 24時間365日稼働の安定運用
- 高度なセキュリティ管理と耐障害性の向上

(5) コーポレートガバナンス

当社は、経営戦略のスピード化と明確化を図るために、より実効性のあるコーポレートガバナンスの構築を重要課題として、「コンプライアンス（法令遵守）」、「ディスクロージャー（情報開示）」、「アカウンタビリティ（説明責任）」、「リスクマネジメント（危機管理）」の充実によりお客さまをはじめとするステークホルダー重視の経営に努めています。

経営における監督と執行の区分を明確にするため、執行役員制度、社外取締役制度等同業他社に先駆けて積極的に導入してきました。特に、財務報告に係る内部統制の態勢整備については、COSOのフレームワークに沿って、組織体制が継続的に機能しているかのモニタリングや組織内の各種情報伝達の検証等、当社の事業目的達成上の諸課題を把握し、組織の統制環境が整っているかの確認を行っていきます。

(6) コンプライアンスへの取組み

当社は、コンプライアンスを経営上の最重要課題として位置づけ、コンプライアンス態勢の定着・高度化に向けた活動を継続的に行っています。平成16年10月よりさらなるコンプライアンス態勢強化を図るため、コンプライアンス委員会を経営レベルで各種リスクの実態や問題点について議論・審議を行う機関として強化し、実務レベルでのコンプライアンスに関する諸問題を議論・審議・報告するため、コンプライアンス委員会の下部組織として「コンプライアンス改善委員会」を設置しました。

また、「経営企画部コンプライアンス」を設置し、各種業務におけるコンプライアンスプログラムを毎年策定しスケジュールに則り対応しています。全部署・店舗ならびに関連会社を含めたグループ会社においても、コンプライアンス責任者ならびに内部責任者を配置し、きめ細かい、迅速な対応に努めており、今後も一層のコンプライアンス態勢を構築し

ていきます。

(7) リスク管理態勢

銀行を取り巻く環境変化により、銀行が直面しているリスクは多様化、複雑化しています。当社では、すべての銀行業務に内在するリスクを正確に把握し、適切な管理態勢を確立することが不可欠と認識し、経営の最重要課題として、経営陣の積極的な関与のもと、リスク管理の高度化に努めています。

貸出資産等の健全性維持・向上を図るため信用リスク委員会を設置、また、銀行業務の健全性を確保するため事務リスクを把握する事務リスク委員会を設置しています。さらに、システムリスク委員会では、システムリスクを回避するための「システムリスク管理ポリシー・スタンダード」に則して、コンピューターシステムの安全対策を充実させるため運用を強化しています。

また、市場関連リスク、流動性リスク等、銀行業務を取り巻くさまざまなリスクに対応するため設置した、統合リスク管理委員会では、それぞれのリスクを個々に管理するだけでなく、計量化可能なリスクを総合的に把握した上で、リスクとリターンのバランスを勘案し、自己資本の範囲内で適切に経営資源の配分を行う統合的なリスク管理の実現を目指しています。

2. 事業再生・中小企業金融の円滑化

(1) 当社の取組み

事業再生ならびに中小企業金融の円滑化のため、中小企業や個人事業主のお客さまに対する創業・新事業支援、経営相談・支援機能、事業再生等の取組みを積極的に行うとともに、健全性確保と収益性を図るべく資産査定や信用リスク管理の高度化に努め、質の高い総合金融サービスを提供し、地域金融機関としての社会的使命と役割を担い続けていきます。

(2) 中小企業のお客さまへの融資

事業相談館「ビジネスバンク」では、地元中小企業や個人事業主の方々の運転資金・設備資金のご相談に積極的に対応しています。加えて、インターネットで24時間いつでも利用できる「ビジネスバンキング」等、業務の充実と利便性の向上にも積極的に努めてきました。融資商品としては、「ビジネスアップOD」、「ビジネスワン」、「スタートアップローン」のほか、オンライン専業支店「イービジネスダイレクト支店」でも、各種事業性ローン商品を用意しています。

(3) 創業・新事業支援機能の強化

地域におけるベンチャー企業の育成、中小企業の技術開発・新事業の展開を支援するた

め、融資審査能力（「目利き」能力）向上に努めています。

地域担当別審査体制に加え主要な業種を対象とした業種別審査体制を維持し、自動審査による業種別モデルのさらなる精度向上を図ります。さらに、若手社員を対象に実践に則した融資勉強会を継続して実施し、融資審査能力を強化していきます。

起業・事業展開に資する情報の提供、創業・新事業の成長段階に応じた適切な支援については、業務提携した政府系金融機関等との連携強化による情報共有化ならびに中小企業や個人事業主のお客さまへのノウハウ提供等、企業育成、支援体制を充実させるとともに、地域のニーズに適合したファンドの組成・活用にも努めています。

また、静岡県ファルマバレー構想については、今後多様化するニーズに対応すべく法人取引、個人取引双方での関与を深め、地域における医療、健康福祉、ウェルネス関連産業を中心とした企業間ビジネスマッチングのさらなる成果を目指し態勢を強化していきます。

（４）取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

中小企業の成長機会の把握・実現のため、取引先企業の財務内容を分析した「財務分析シート」を活用し、取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化に取り組んでいきます。また、インターネット上の「Webビジネスコンシェルジュ」における各種経営情報（ビジネスレポート、業種別分析情報、ビジネスマッチング情報等）の提供や、中小企業の担当者向けの各種セミナー開催等により、経営管理や財務管理等のノウハウの提供に積極的に努めていきます。

また、当社のシンクタンクである(財)企業経営研究所では、経営分析、投資相談、総合診断、企業の健康診断ともいうべき企業ドック等の経営コンサルティングを行っております。また、経営幹部向けの「ビジネススクールMBA」講座開催により、マネジメントスキルの高い人材育成を支援していきます。

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、「財務分析シート」による、データに基づいた的確な財務改善アドバイスを積極的に行い、経営改善支援が必要な企業については審査部融資管理による一元管理や人的派遣等により経営の改善を支援していきます。

（５）事業再生に向けた積極的取組み

地域経済の活性化については、これまでに、特定温泉旅館再生ファンドの組成による伊豆の老舗旅館の再生や、DIPファイナンスの実施によるリゾート型温泉ホテルの再生等、事業再生について一定の実績をあげています。このノウハウを共有・活用するとともに経営改善支援先の経営実態やニーズの把握に努め、多様な事業再生手法の活用による実効性のある事業再生に取り組んでいきます。今後も、事業再生ファンドの組成・活用ならびにDES、DDS等の活用を検討し、事業再生に積極的に取り組むとともに、再生企業に対する支援融資も拡充していきます。

（６）担保・保証に過度に依存しない融資の推進等

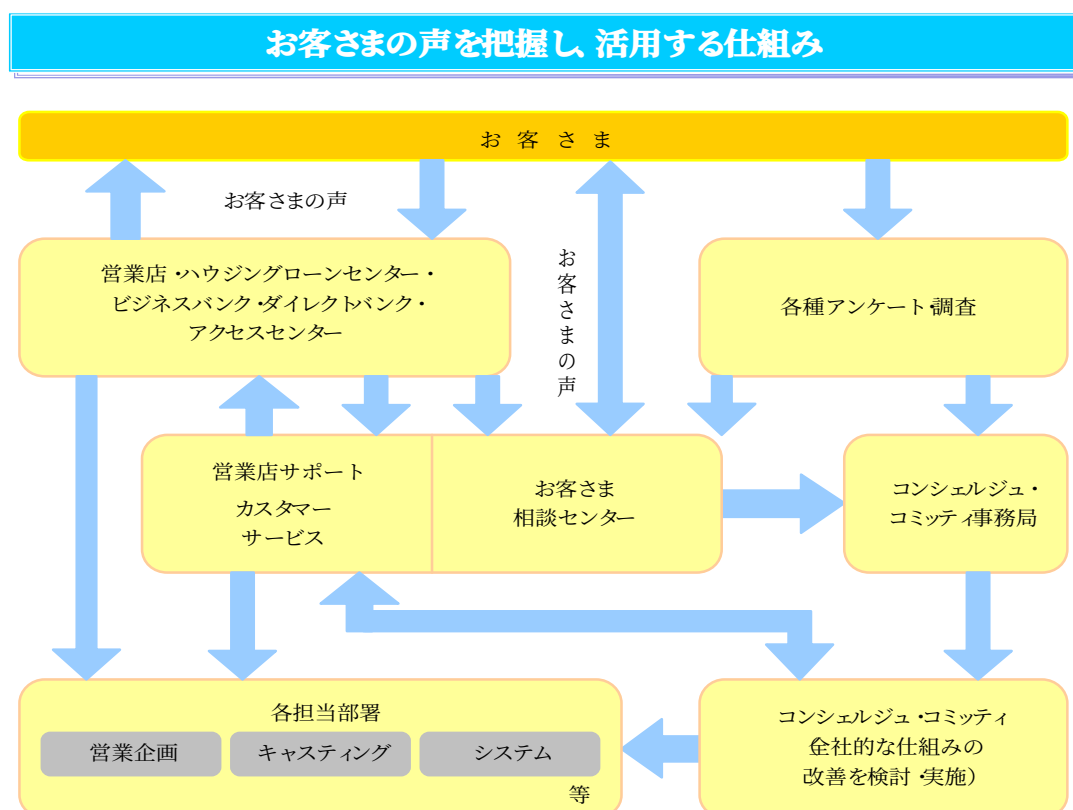
お客さまと同じ視点に立ち、「マーケット・インの発想」で新しい商品・サービスの開発

を行い、価値創造ビジネスを展開していきます。企業の将来性や技術力を的確に評価できる能力（「目利き」能力）の向上に努めるとともに、格付自己査定システム（C R A S）を活用したローンレビュー、地銀協信用リスク定量化システム（C R I T S）ならびに日本リスク・データ・バンク（R D B社）の外部データを活用した信用リスクデータベースの蓄積等により、営業力ならびに審査能力をさらに向上させていきます。また、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、プロジェクトファイナンス等の融資手法の検討ならびにC L Oや資産担保証券の発行等による証券化を研究し、地域の中小企業に新たな資金調達手段を提供していきます。

（７）お客さまへの説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化

お客さまへの与信取引における説明態勢の整備として、お客さまが十分に理解できる説明態勢の維持強化のため、集合研修実施等により顧客説明マニュアル等内部規程遵守を徹底しており、今後もさらに態勢強化を図っていきます。

相談苦情処理機能については、社内管理プロセスの的確な運用を徹底し、コンプライアンスの観点から、利用者保護や利用者利便の向上を引続き強化するとともに、お客さまからのご意見とその対応については、お客さま相談センターの窓口を有効活用し、社員で問題意識を共有すべくイントラネット上の「お客さまの声」「法人アラーム掲示板」ならびに「コンプライアンス・メールマガジン」を活用していきます。



（８）人材の育成

一人ひとりのお客さまの立場を的確に把握し、長期的な視点でサービスを提供できる「ファイナンシャルコンシェルジュ」を育成することにより、お客さまの真のニーズにお応えするスキルの高い人材の育成に努めていきます。

外部の研修ならびにセミナーへの派遣や社内における各種研修の開催、通信講座の受講等により、企業の将来性や技術力を的確に評価できる能力（「目利き」能力）や経営支援の能力の向上等、事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた人材を育成していきます。

３．地域の利用者の利便性向上

（１）当社の考え方

第二次経営計画「Fly-high for Aim15」のもと、「ファイナンシャルコンシェルジュ」として、優れた商品・サービスの提供、高いレベルの提案、長期的な信頼関係の構築を行うことで、お客さまに提供する価値を飛躍的に向上させ、より多くのお客さまの確固たるパートナーとなることを目指しております。

広範かつ高度な知識が要求される新たな分野への積極的な取り組みを行い「お客さまの期待を超えた良質のサービス」を提供するために、社員のコンサルティング能力の向上と地域社会とのコミュニケーション能力の向上に努め、お客さまの＜夢をかたちに＞する、＜夢に日付を＞いれるお手伝いができるパートナーとして、お客さまに直結した最高のサービスを提供することが「地域の利用者の利便性向上」につながると考えております。

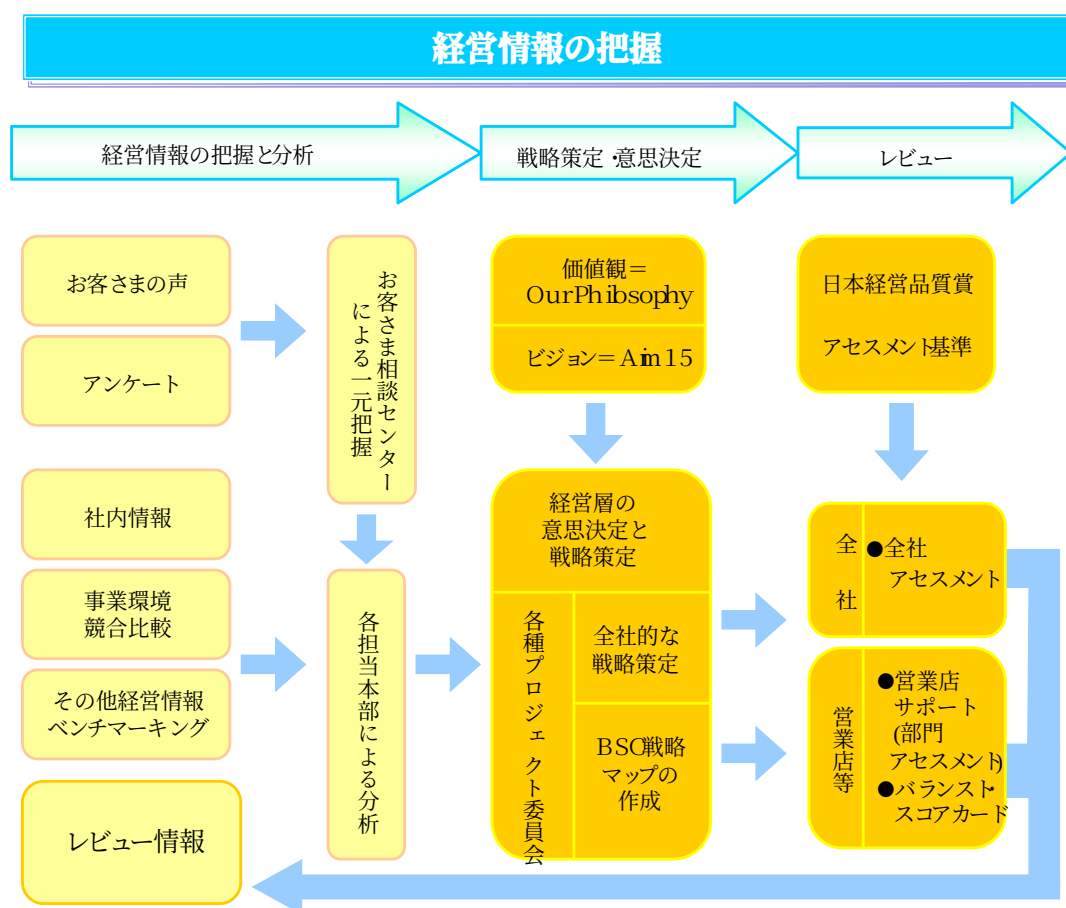
（２）地域貢献等に関する情報開示

銀行業務を通じた地域貢献等に関する情報について、ホームページ、ディスクロージャー等の媒体を通じて、利用者の目線に立ち分かりやすく積極的に提供していきます。

今後も、利用者に対し、情報を「開示する」だけでなく、情報を「伝える」ために、内容・デザイン面ならびに情報へのアクセス方法について、さらなる創意工夫に努めていきます。

（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

「お客さま本位の経営」を追究する当社は、『お客さまの声』を経営に生かし、期待を超えた良質なサービスをご提供するため、お客さまの意見や要望、また商品やサービスのベンチマーキングで得た貴重な情報を、経営資源として有効活用しています。こうした情報は、経営品質の向上に役立てるために、戦略策定や経営層意思決定の場においても活用され、ＢＳＣ（バランスト・スコアカード）等の導入によって、具体化する各部署・各社員の行動・成果に結びつく仕組みを構築しています。お客さまの意見や要望にお応えしていくことにより、お客さまとのより良い信頼関係を構築していきます。



(4) 価値創造ビジネスの展開

「お客さまの声」を活用する仕組みをもとに、お客さまと同じ視点に立ち、「マーケット・インの発想」で新しい商品・サービスの開発を行ってきました。また異業種も含めた積極的なアライアンスにより、住宅ローンでは30種類、パーソナルローンでは44種類、そして資産運用の商品である投資信託では40種類の充実したラインナップを持ち合わせています。(平成17年3月末現在)

さらに、預金の不正払出被害に対する不安を徹底的に排除するため、究極の「安心・安全」をキーワードに生体認証技術をベースとした世界初の「バイオセキュリティ預金」を開発しました。投資信託や個人年金保険等にもこのバイオセキュリティを使った商品を拡充するとともに、ゆったりと落ち着いた雰囲気のスぺースの中で、お客さまそれぞれの〈夢〉に合わせたライフプランや資産計画を、お客さま本位で耳を傾け、専門の知識と経験でご相談にお応えする「サロンド コンシェルジュ」を展開しています。

また、当社は各営業店・アクセスセンター・インターネットバンキング等お客さまとのあらゆる接点で、お客さま一人ひとりに品質の高い「One to One」のサービスをご提供するために、最適なシステムと技術を駆使したCRM(Customer Relationship Management)を実践してきました。おかげさまで、当社は金融機関として唯一、CRM協議会の2004「CRMベストプラクティス賞」を受賞いたしました。「ファイナンシャルコンシェルジュ」として、当社は今後もお客さまにとって価値のあるビジネスを創造していきます。

（５）地域ネットワーク

地域のお客さまのライフスタイルに合わせ、土・日・祝日のローン相談や移動型店舗「アクセスビークル」、ドライブスルーＡＴＭ等お客さまへの多彩な接点を用意しています。また、全国の郵便局をはじめアイワイバンク銀行やコンビニＡＴＭのイーネット等との提携により、当社の主要エリアである静岡県・神奈川県以外でのさらなる利便性の向上にも努めています。

加えて、ご来店いただかなくても、「ＩＳＯ９００１」認証取得の「アクセスセンター」による「テレフォンバンキング」、最新のセキュリティ技術で２４時間３６５日いつでも安心・便利にご利用いただける「インターネット／モバイルバンキング」等、ダイレクトチャネルでも多彩なサービスをご提供しております。

（６）環境への取組み

社会的に有益な商品・サービスを提供することで社会の人々の生活を豊かに、幸せにする「コンシェルジュ」としての企業が、当社の目指す未来像です。

当社が提供できるものは、お客さま自身の豊かさを実現するサービスだけではなく、お客さまはもちろん、そのお客さまの住む環境も豊かにできる、本当の意味でのサービスです。

当社は、環境方針を定め、この方針のもとで、人と環境にとって本当に必要な「サービス」を提供したいと考えています。

スルガ銀行 環境方針

1. 環境に配慮した金融商品およびサービス等を提供することで、環境保全活動に取り組むお客さまを支援し、地域社会の環境改善に貢献します
2. 環境マネジメントシステムの継続的改善および環境汚染の予防に努めます
3. 環境に関する法規制およびスルガ銀行が同意するその他の要求事項を遵守します
4. 環境目的および目標を定め、定期的なレビューを実施します
5. 本方針を全従業員および当社で働くすべての人に周知徹底させ、環境保全に配慮した行動に努めます
6. 本方針を内外に公表します

（平成17年6月1日改定）

①環境マネジメントシステム（EMS）

環境問題に対して積極的に取り組むにあたり、平成12年にスルガ平本部においてＩＳＯ14001認証を取得、その仕組みを効果的に活用し、ＣＥＯを頂点とする環境マネジメント体制を構築し、ＩＳＯ事務局の運営のもと、環境マネジメントプログラムに基づいて、コピー用紙使用量削減や電力使用量削減等について、積極的に取り組んでいます。

②環境に関連した金融商品・サービスの開発・販売

・オール電化向け専用ローン

給湯設備・調理設備・暖房設備等オール電化住宅向けの機器の購入ならびに一般住宅

からオール電化住宅へリフォームされるお客さまをサポートするためのローン

- ・エコ・カー・ローン

エコ・カーと呼ばれる低公害車を購入されるお客さまのオートローン金利を優遇させていただく「エコ・カー・ローン」をダイレクトワン支店にて取扱い

- ・インターネットバンキングでの「ふじさんネットワーク」への募金

富士山の総合的な環境保全に取り組む「ふじさんネットワーク」への募金を、当社のインターネットバンキングで受付

③地域社会における環境保全活動への参加

お客さまの住む地域環境に対して良い影響を与える活動に取り組んでいます。

- ・富士山清掃への参加

- ・ISO認証取得を目指す企業へのサポート（セミナー開催、個別相談業務等）

（７）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組みを推進するため、県や市区町村、商工団体等が取り組んでいる地域再生事業について、地域金融機関として積極的な参画、協力に努めていきます。

具体的には、静岡県東部地区に、医療からウェルネス産業にいたる先端健康産業の振興と集積を図る「静岡県ファルマバレー構想」、静岡県東部地区の活性化をテーマとした「サンフロント21懇話会」、平成19年秋に沼津市で開催される「技能五輪国際大会」等、地域の再生・活性化について、法人取引、個人取引双方において積極的に関与し、多様化する地域の「まちづくり」に貢献していきます。

（８）社会とのかかわり

地域社会の文化づくりのため、当社では、地域の皆さまとのより豊かなコミュニケーションを目指して、地域文化の活性化に努めています。こうした文化活動を通じて、地域の皆さまとの連帯・共感を深め、特色ある文化づくりのお役に立ちたいと祈願しています。

①文化・スポーツ・教育支援活動

②福祉支援活動への取組み

③地元企業に対する経営相談・支援機能の強化

IV.「地域密着型金融推進計画」における数値目標

当社は、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を目指した企業活動を展開し、地域金融機関としての社会的使命と役割を果たしてまいります。

当年度の「数値目標」を策定し、その実現に向け地域密着型金融の機能向上を図ってまいります。

以上

項 目	平成17年3月期実績	平成18年3月期目標
業務純益	346億円	330億円
経常利益	183億円	205億円
当期純利益	104億円	120億円
ROE	8.12%	8.30%
ROA	0.36%	0.40%
Tier I比率	9.53%	9.5～10.5%

※ 単年度目標

項目	現状の分析及び評価	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール	
				(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産学官の更なる連携強化等	1. 融資審査態勢の強化策として、地域担当別審査体制に加え業種別審査体制の継続運用 2. 産学官とのネットワーク構築では、静岡県ファルマバレー構想について、今後多様化するニーズに対応すべく法人取引、個人取引双方において積極的に関与 ①医療、健康福祉、ウェルネス関連産業を中心とした企業間ビジネス・マッチングを推進するため、専門チームを組成 ②静岡県立静岡がんセンターで治療が開始された陽子線治療に対し、全国で初めて当該治療費をがん患者本人へ融資する医療ローンの取扱いを開始	1. 融資審査能力（目利き」能力)の向上 2. 産学官とのネットワークの構築・活用	1. 業種別審査体制の継続運用 2. 社内融資勉強会「法人融資実践講座」開催による融資審査能力向上 3. 静岡県ファルマバレー構想への積極的関与 4. 政府系金融機関、中小企業支援センター等との連携強化 5. 「産業クラスターサポート金融会議」(東海・関東)参加による情報収集ならびに活用	1. 業種別審査体制の継続運用（3業種、審査役3名) 2. 「法人融資実践講座」開催（年間600名) 3. ファルマバレーセンターとの連携強化 ①静岡県がんセンター研究所との連携 ②医療、健康福祉、ウェルネス関連産業を中心とした企業間ビジネス・マッチング推進 4. 政府系金融機関、中小企業支援センター等との情報連絡会開催 5. 「産業クラスターサポート金融会議」(東海・関東)参加による情報収集ならびに活用	1. 業種別審査体制の継続運用 2. 「法人融資実践講座」開催（年間600名) 3. ファルマバレーセンターとの連携強化 ①静岡県がんセンター研究所との連携 ②医療、健康福祉、ウェルネス関連産業を中心とした企業間ビジネス・マッチング強化 4. 政府系金融機関、中小企業支援センター等との情報連絡会開催 5. 「産業クラスターサポート金融会議」(東海・関東)出席による情報収集ならびに活用
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	1. 中小企業金融公庫、商工組合中央金庫、(財)神奈川中小企業センター、日本政策投資銀行、国民生活金融公庫、農林漁業金融公庫、(財)しずおか産業創造機構と業務提携し、ベンチャー企業向けあるいは中小企業支援向け業務について取引先等の各種ニーズに即応できる支援体制を構築 2. 業務提携した中小企業金融公庫等との連携強化による取引先等への支援体制を充実	1. ベンチャー企業の育成、中小企業の技術開発・新事業の展開を支援 ①起業・事業展開に資する情報の提供 ②創業・新事業の成長段階に応じた適切な支援	1. 業務提携した中小企業金融公庫、商工組合中央金庫、(財)神奈川中小企業センター、日本政策投資銀行、国民生活金融公庫、農林漁業金融公庫、(財)しずおか産業創造機構との情報の共有および協調投融资等の連携強化 2. 「SOHOみしま」によるベンチャー企業設立等の支援業務の実施（(財)企業経営研究所が運営および全面的サポート） 3. 静岡県ベンチャー直接投資制度への出資 4. 知的財産権担保融資の活用	<上期> 1. 政府系金融機関等との情報連絡会開催（半期に1回程度) 2. 「SOHOみしま」によるベンチャー企業設立等の支援業務の実施 3. 政府系金融機関の代理貸付による知的財産権担保融資の活用検討 <下期> 1. 政府系金融機関等との情報連絡会開催（半期に1回程度) 2. 「SOHOみしま」によるベンチャー企業設立等の支援業務の実施 3. 静岡県ベンチャー直接投資制度への出捐（出捐額…5百万円程度) 4. 政府系金融機関の代理貸付による知的財産権担保融資の活用検討	<上期> 1. 政府系金融機関等との情報連絡会開催（半期に1回程度) 2. 「SOHOみしま」によるベンチャー企業設立等の支援業務の実施 3. 政府系金融機関の代理貸付による知的財産権担保融資の活用 <下期> 1. 政府系金融機関等との情報連絡会開催（半期に1回程度) 2. 「SOHOみしま」によるベンチャー企業設立等の支援業務の実施 3. 政府系金融機関の代理貸付による知的財産権担保融資の活用
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	1. 取引先企業の担当者向けの各種セミナーを開催し、経営管理や情報管理等のノウハウを提供 2. (財)企業経営研究所で経営幹部向けの「スルガビジネススクールMBA講座」を開講し、マネジメントスキルの高い人材を養成 3. 各種経営相談の実施や経営改善支援等のできる体制を構築し、経営改善支援先に対して、集中改善期間中に相応の成果を達成	1. 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 ①コンサルティング機能の強化 ②情報提供機能の強化	1. 取引先企業の財務内容を分析した「財務分析シート」活用によるコンサルティング機能強化 2. (財)企業経営研究所の経営コンサルティング機能強化経営分析、投資相談、総合診断を行う「企業ドック」の推進 3. 各種セミナー開催による情報提供機能強化 ①「UQAセミナー」(神奈川県、静岡県東部、中部、西部) ②(財)企業経営研究所主催「スルガビジネススクールMBA講座」開催（年1回) 4. 私募等の社債発行支援業務の検討 5. 証券会社との提携によるM&A業務の検討 6. ビジネス・マッチングの推進 ①R&Dの仲介斡旋 ②CNSビジネス・マッチング Webビジネスコンシェルジュ) ③事業相談館「ビジネスバンク」におけるビジネス・マッチング案件の検証ならびに推進強化 ④イントラネットを活用したビジネス・マッチング情報の登録 ⑤ビジネス・マッチング情報登録実績をBSC人事考課に反映	1. 取引先企業の財務内容を分析した「財務分析シート」活用によるコンサルティング機能強化 2. (財)企業経営研究所による「企業ドック」推進 3. 「UQAセミナー」開催（39回) 4. 「スルガビジネススクールMBA講座」開催（7月) 5. 私募等の社債発行支援業務、M&A業務の検討 6. ビジネス・マッチング推進 ①R&Dの仲介斡旋 ②CNSビジネス・マッチング Webビジネスコンシェルジュ) ③事業相談館「ビジネスバンク」におけるビジネス・マッチング案件の検証ならびに推進強化 ④ビジネス・マッチング情報登録実績をBSC人事考課に反映	1. 取引先企業の財務内容を分析した「財務分析シート」活用によるコンサルティングの継続実施 2. (財)企業経営研究所による「企業ドック」推進強化 3. 「UQAセミナー」開催（認定セミナー) 4. 「スルガビジネススクールMBA講座」開催 5. 私募等の社債発行支援業務、M&A業務の実施 6. ビジネス・マッチング推進強化 ①R&Dの仲介斡旋 ②CNSビジネス・マッチング Webビジネスコンシェルジュ) ③事業相談館「ビジネスバンク」におけるビジネス・マッチング案件の検証ならびに推進強化 ④イントラネットを活用したビジネス・マッチング情報の登録 ⑤ビジネス・マッチング情報登録実績をBSC人事考課に反映

項目		現状の分析及び評価	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール	
					(17年度)	(18年度)
	②	②要注意債権等の健全化等に向けた取組みの強化及び健全債権化等の強化に関する実績の公表	1. 審査部融資管理の経営改善支援取組先に対する一元管理 再生支援チーム 5名、活性化支援チーム 4名) 2. 上記取組み実績の公表 体制整備状況、経営改善支援取組先数、経営改善による債務者区分のランクアップ先数等) 3. 集中改善期間中のランクアップ先 91件	1. 要注意先債権等の健全化等に向けた取組みの強化 (1) 財務分析シート」による、データに基づいた的確な財務改善アドバイスの実施 (2)審査部融資管理による経営改善支援取組先に対する人的派遣等を含めた管理態勢の拡充 2. 健全債権化等の強化に関する実績の公表等 (1)管理態勢状況、経営改善支援取組先数、経営改善による債務者区分のランクアップ先数の実績を公表	1. 債権健全化への直接ならびに間接的指導実施 (1) 財務分析シート」を活用した経営改善アドバイスの実施 (2)経営改善支援先に対する面談実施、方策検討 (3) 経営改善支援先に対する人的派遣等を含めた管理態勢の拡充 2. 本部体制 (1)審査部融資管理による管理体制を継続 (2)(財)企業経営研究所との連携や外部コンサルタントの活用による経営改善支援の実施 3. 営業店に対する金融検査マニュアル別冊 (中小企業編)の周知徹底	<上期> 1. 平成17年 3月末現在の債務者区分からリストアップした管理先の改善策を策定 対象188先) 2. 財務分析シート」を活用した経営改善アドバイスの実施 3. 経営改善支援先に対する面談実施、方策検討 4. 経営改善支援先に対する人的派遣等を含めた管理徹底 5. 審査部融資管理による管理態勢を継続 6. 営業店に対する金融検査マニュアル別冊 (中小企業編)の周知徹底 <下期> 1. 平成17年 9月末現在の債務者区分からリストアップした管理先の改善策の策定 2. 財務分析シート」を活用した経営改善アドバイスの実施 3. 経営改善支援先に対する面談実施、方策検討 4. 経営改善支援先に対する人的派遣等を含めた管理徹底 5. 審査部融資管理による管理態勢を継続 6. 営業店に対する金融検査マニュアル別冊 (中小企業編)の周知徹底
	③	事業再生に向けた積極的取組み	1. 中小企業に対する経営相談や再生計画等の支援を実施 (1) 日本政策投資銀行との提携により特定温泉旅館再生ファンドを組成し伊豆の老舗旅館を再生 (2) DIPファイナンスの実施により、リゾート型温泉ホテルの事業再生に寄与 (3) 再生手続完了先には、継続して業績・財務内容等のモニタリングと経営支援を実施 2. 静岡中小企業支援ファンドへの出資・活用 3. 静岡県中小企業再生支援協議会への参画	1. 事業再生ノウハウの活用 2. 経営改善支援先の経営実態やニーズの把握 3. 多様な事業再生手法の活用 (1) 事業再生ファンドの組成・活用 (2) DES、DDS等の活用 4. 再生企業に対する支援融資の拡充 5. 再生支援実績 成功事例、法的整理の活用実績等)や再生ノウハウについて、具体的な情報開示を拡充	1. プリパッケージ型事業再生や私的整理ガイドラインの積極的活用 2. 適切な再建計画を伴うDES、DDS等の積極的な活用 3. 再生企業に対する支援融資の拡充 (DIPファイナンス) 4. 地域の中小企業を対象とした事業再生ファンドの組成・活用 5. 静岡県ならびに神奈川県の中企業再生支援協議会の積極的活用 6. 再生支援実績 成功事例、法的整理の活用実績等)ならびに再生ノウハウに関する情報開示	<個別企業への具体的取組策> <上期> 1. 会社分割ならびに営業譲渡等の企業再編実施による整理促進 2. 取引先企業の経営改革プロジェクトチームへの経営指導実施 3. DES、DDS等を活用した金融支援の実施 <下期> 1. プリパッケージ型私的整理による再生支援 2. 民事再生による再生支援
	④	担保・保証に過度に依存しない融資の推進等	1. 担保や保証に過度に依存しない融資商品ラインアップの拡充 2. 自動審査システム、財務データ登録システムのチューニングの実施 3. 新格付自己査定システム等、審査態勢のさらなるⅢ化	1. お客様と同じ視点に立った「マーケットインの発想」での新しい商品・サービス開発による価値創造ビジネスの展開 2. 「民法の一部を改正する法律」改正の趣旨を踏まえた、適切な限定根保証契約の切替	1. 自動審査・スコアリングモデル等で信用リスクを定量化した融資商品の推進 2. イービジネスダイレクト支店 (オンライン専業支店)における付加価値の高いビジネスローンサービスの提供 3. 動産・債権譲渡担保融資の推進 4. 各種信用補完制度の活用 5. 知的財産権担保融資の活用 6. 格付自己査定システム (CRAS)を活用した債務者モニタリングの実施 7. 地銀協信用リスク定量化システム (CRITS)ならびに日本リスク・データバンク (RDB社)を活用した信用リスクデータベースの蓄積 8. 営業店指導の継続 (1)既存の限定根保証契約の見直し指導 (2)第三者保証の取扱い指導	1. 信用リスクを定量化した融資商品の推進強化 2. イービジネスダイレクト支店におけるビジネスローンサービス提供 3. 動産・債権譲渡担保融資の推進 4. 各種信用補完制度の活用 5. 知的財産権担保融資の活用 6. 格付自己査定システム (CRAS)を活用した債務者モニタリングの実施 7. 信用リスク計測に不可欠なデータの蓄積とパラメータの整備 (データ蓄積の運用 4月より) 8. 営業店指導の継続 (1)既存の限定根保証契約の見直し指導 (2)第三者保証の取扱い指導

項目		現状の分析及び評価	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール	
					(17年度)	(18年度)
	②中小企業の資金調達手法の多様化等	1. CBO（社債担保証券）の組成・発行により、地域の中小企業に新たな資金調達手段を提供 2. CBOやCLO（ローン担保証券）等、中小企業の多様化する資金調達手法の継続研究	1. 中小企業金融の円滑化に向けた取組みの推進 2. 中小企業の資金調達手法の多様化等に向けた取組みの推進 3. 地域集中リスクの軽減に向けた取組みの推進	1. 事業価値に着目した知的財産権担保融資、動産・債権譲渡担保融資、ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス等の融資手法の検討 2. ストラクチャーファイナンス等証券化の取組み検討（CBO、CLO、中小企業が保有する売掛債権等を活用した資産担保証券の発行等） 3. 無担保私募債（銀行保証付）の推進	1. ストラクチャーファイナンスに関する情報交換会、セミナー等へ参加し、研究を継続 2. CBO、CLO等の具体的な検討 3. 無担保私募債（銀行保証付）の推進	1. ストラクチャーファイナンスの検討 2. CBO、CLO等の具体的な取組み 3. 無担保私募債（銀行保証付）の推進
	⑤顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	1. お客さまへの与信取引における説明態勢の強化 ⑴ 銀行取引約定書および保証約定書を改訂するとともに、解説書を制定し、お客さまが契約書の内容を容易に理解できる態勢を整備 ⑵ 事務ガイドライン改正に即応し、融資事務手続等の改訂、顧客説明マニュアルを制定 ⑶ 社員研修等の実施により顧客への説明態勢を整備 2. 社内管理プロセスの構築による相談苦情処理機能の強化	1. お客さまへの与信取引における説明態勢の維持強化（集合研修実施により顧客説明マニュアル等内部規程遵守を徹底） 2. 社内管理プロセスの的確な運用ならびに全社員の問題意識の共有化による、利用者保護・利用者利便の向上促進	1. 顧客説明マニュアル等内部規程の拡充 2. 相談苦情処理体制の維持・強化 ⑴ イン트라ネットの「お客さまの声」法人アラーム掲示板」「コンプライアンス・メールマガジン」の運用強化 ⑵ ホームページ上の、お客さまからの苦情やお褒めの言葉、改善事例掲載の継続実施 3. 全社員向けのコンプライアンス研修、融資担当者向け勉強会「法人融資実践講座」等の継続実施 4. 「地域金融円滑化会議」での意見交換による相談苦情処理機能の強化	1. 相談苦情内容の分析と改善について提言・業務改善委員会の活用強化（毎月実施） 2. ロールプレーイングによる窓口対応レベルの向上（各店舗に年1回臨店） 3. 偽造・盗難キャッシュカード問題対策への取組み態勢の強化 4. スパイウェア等インターネット犯罪対策への取組み態勢の強化	1. 相談苦情処理態勢の維持・強化 2. 研修等により全社員の対応レベルの向上 3. 偽造・盗難カード等への取組み態勢の維持・強化 4. スパイウェア等インターネット犯罪への取組み態勢の維持・強化
	⑥人材の育成	1. 企業の将来性、技術力を的確に評価できる人材を育成 2. 中小企業等の財務・経営管理支援ができる人材を育成 3. 企業再生支援に関する人材（ターンアラウンド・スペシャリスト）を育成	1. お客さまのニーズにお応えし長期的な視点でサービスを提供するスキルの高い人材「ファイナンシャルコンシェルジュ」を育成 2. 研修、セミナーへの参加ならびに通信講座の受講等により、事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた人材を育成 ⑴ 企業の将来性や技術力を的確に評価できる能力（目利き）能力）の向上 ⑵ 経営支援能力の向上	1. 社内融資勉強会「法人融資実践講座」開催 2. 地銀協研修への派遣 3. 慶応義塾大学ビジネススクールへの派遣 4. (財)企業経営研究所主催「スルガビジネススクールMBA講座」への派遣 5. M IT（マサチューセッツ工科大学）への派遣 6. しずおか産業創造機構への派遣 7. 地銀協通信講座等の受講 ①新アクションプログラム総合コース②創業・新事業支援(目利き)コース③中小企業再生コース等） 8. 外部専門家、ターンアラウンド・スペシャリストとの協働によるスキルアップ	1. 「法人融資実践講座」開催（年間 600名） 2. 地銀協研修への派遣（年間 25名） 3. 慶応義塾大学ビジネススクールへの派遣（年間 2名） 4. 「スルガビジネススクールMBA講座」への派遣（年間 3名） 5. M IT（マサチューセッツ工科大学）への派遣（2年間1名派遣） 6. しずおか産業創造機構への派遣（年間 1名） 7. 地銀協通信講座等の受講実施（年間 500名）	1. 「法人融資実践講座」開催（年間 600名） 2. 地銀協研修への派遣（年間 25名） 3. 慶応義塾大学ビジネススクールへの派遣（年間 2名） 4. 「スルガビジネススクールMBA講座」への派遣（年間 3名） 5. しずおか産業創造機構への派遣（年間 1名） 6. 地銀協通信講座等の受講実施（年間 500名）

項目	現状の分析及び評価	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール	
				(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. 各種リスクをコントロールするため、リスクカテゴリー別にリスク資本を配賦 2. 市場リスクは日次でリスク量を計測、また信用リスク等その他のリスクは月次でリスク量を計測 3. 毎月開催の統合リスク管理委員会にリスクの状況を報告、さらに毎月開催の経営会議に報告 4. バーゼルⅡ対応として、信用リスクについては、当初標準的手法を導入し、基礎的内部格付手法に移行する予定	1. 総合的なリスク管理を実施 (1)信用リスク、市場関連リスク、流動性リスク、事務リスク、システムリスク等を個々に管理するだけでなく、計量化可能なリスクとして統合的に把握 (2)リスクとリターンのバランスを勘案し、自己資本の範囲内で適切に経営資源を配分 2. 平成19年3月末からのバーゼルⅡ（新しい自己資本比率規制）の導入に対する態勢整備を充実 信用リスクについては、当初標準的手法を導入し、基礎的内部格付手法に移行する予定)	1. 各リスク計量化データの精緻化により、リスク資本配賦によるリスクマネジメントの精度を向上 2. オペレーショナル・リスクの管理手法の構築 3. バーゼルⅡ対応のシステム構築・態勢整備 信用リスク部門は審査部、市場リスク部門は市場金融部、システム導入は品質マネジメント部が担当し、経営企画部が統括	<上期> 1. リスク資本配賦によるリスクマネジメントを継続 2. バーゼルⅡ対応のシステム・ベンダー選定 <下期> 1. 信用リスク計量化データのシステム対応 2. バーゼルⅡ対応の要件定義作成、システム構築開始	<上期> 1. オペレーショナル・リスクの管理手法を検討 2. バーゼルⅡ対応の自己資本比率算出のシミュレーション実施 <下期> 1. オペレーショナル・リスクの管理手法を構築 2. バーゼルⅡ対応の自己資本比率算出
(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上					
	1. 地銀協信用リスク計量化システム（CRⅡS）と日本リスク・データバンク（RDB社）の信用リスクデータベースの蓄積 2. 格付自己査定システム（CRAS）の構築 3. 担保回収実績・毀損率のデータベースシステムにデータを蓄積 4. プライシングガイドレートを策定し、運用体制を整備 5. 3エリア、5コア事業のビジネスモデルの運用	1. プライシングガイドレートの適切な運用 2. 地域密着型金融の実施において、適正な対価負担を求めつつ、付加価値の高いサービスを提供するビジネスモデルを展開 (1)本拠地である静岡県ならびに神奈川県、東京都を中心にリテールバンキングを主体においた首都圏、日本の市場全体をカバーするダイレクトバンクの3エリアを主な市場として展開 (2)主たるビジネスモデルである住宅ローン事業をさらに伸ばしていくとともに、フリーローン事業、クレジットカード事業、資産運用サポート事業、スモール・ミドル法人事業を含め5つのコア事業を重点的に展開	1. 収益管理態勢の整備 (1)信用リスクデータの蓄積 (2)格付自己査定システムによる債務者モニタリングの実施 (3)CRⅡS稼働により、RAROAベースでの収益性の把握 2. プライシングガイドレートの見直し 3. 5つのコア事業の重点的な展開による収益力の向上	1. 格付自己査定システムの運用により債務者の信用リスクを評価（6月開始） 2. プライシングガイドレートの見直し（9月） 3. 信用リスク計量化によるリスク採算性の報告（11月） 4. 5つのコア事業の重点的な展開による収益力の向上	1. 格付自己査定システムの日次査定運用 2. プライシングガイドレートの見直し（4月） 3. 信用リスク計量化によるリスク採算性の報告（5、11月） 4. 5つのコア事業の重点的な展開による収益力の拡充
(3)ガバナンスの強化					
	1. コーポレートガバナンスの観点から経営の健全性、自浄作用の確保、情報開示の拡充ならびに外部監査により実効性を確保 2. 取締役の資質に関する規程や企業理念である行動規範等を整備 3. 監査役会が取締役の職務を監査し、社会的信頼に応える良質な企業統治体制を確立	1. 経営戦略のスピード化と明確化を図るために、より実効性のあるコーポレートガバナンスの構築を重要課題として、「コンプライアンス」「ディスクロージャー」「アカウントビリティ」「リスクマネジメント」の充実によりお客さまをはじめとするステークホルダー重視の経営を構築 2. 会計監査人の独立性を監視し、関連部署に定例報告を求め、監査の実効性を向上	1. 経営者の有価証券報告書等における財務内容の適正性の確認実施 2. 市場規律の発揮に向けた金融機関としての情報開示 3. CSRへの取組み実施 4. 行動規範の徹底 5. 監査役は取締役の意思決定プロセスを監査	1. 経営者の有価証券報告書等における財務内容の適正性の確認実施 2. 市場規律の発揮に向けた金融機関としての情報開示 3. CSRへの取組み実施 4. 行動規範の徹底 5. 監査役による取締役の意思決定プロセスの監査	1. 経営者の有価証券報告書等における財務内容の適正性の確認を拡充 2. 市場規律の発揮に向けた金融機関としての情報開示の拡充 3. CSRへの取組み強化 4. 行動規範の徹底 5. 監査役による取締役の意思決定プロセスの監査を強化

項目		現状の分析及び評価	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール	
					(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. コンプライアンスに対する経営の関与を拡充 2. コンプライアンス・プログラムに基づく年2回コンプライアンス・チェック（各路店）ならびにセルフチェック（全社員）実施 3. プライバシーポリシー、個人情報保護に関する規程・マニュアルならびに安全管理措置に係るチェックリストの制定 4. コンプライアンス会議による部店長研修、全社員対象ビデオ研修・eラーニング実施	1. 不祥事件等の発生の未然防止を図るため、営業店に対する法令等遵守状況の点検を強化 2. 顧客情報管理に関して、個人情報保護法ならびにその他規範に基づき、適切な管理・取扱いを確保	1. 営業店に対する法令等遵守状況の点検強化 ①内部監査の拡充 ②営業店業務管理の本部集中化 ③社員教育の徹底 2. 適切な顧客情報の管理・取扱いの確保 ①顧客情報管理プロセスの見直し ②取扱いマニュアルの拡充 ③社員教育の徹底	1. 営業店に対する法令等遵守状況の点検態勢強化 ①内部監査部内に営業店監査要員を配置、営業店監査の実施 ②本部によるリモート精査の導入 ③諸届システムの構築ならびに諸届センターの設置（8月） ④コンプライアンス会議（全部店長）の開催(年4回) ⑤コンプライアンス・チェック（各路店）ならびにセルフチェック（全社員）の実施(年2回) 2. 適切な顧客情報の管理・取扱いの確保 ①個人情報一斉点検の実施 ②個人情報棚卸基準の策定ならびに個人情報データ棚卸の実施(年2回) ③自店検査項目に個人情報取扱い状況を追加(3ヶ月に1回以上実施) ④セルフチェックの実施(年2回) ⑤委託先管理の強化	1. 営業店に対する法令等遵守状況の点検態勢強化 ①営業店監査の実施 ②諸届センターの全店対応、リモート精査の徹底 ③コンプライアンス会議（全部店長）の開催(年4回) ④コンプライアンス・チェック（各路店）ならびにセルフチェック（全社員）の実施(年2回) 2. 適切な顧客情報の管理・取扱いの確保 ①個人データ棚卸の実施(年2回) ②セルフチェック(年2回)、自店検査(3ヶ月に1回以上)実施 ③委託先の監督（年1回以上ならびに随時）
(5) IIの戦略的活用						
		1. 新経営システムの導入決定 ①新営業店システムを導入し、情報系端末と勘定系端末を統合することで、提案や相談業務の高度化を推進 ②情報系CRMをベースにした新しいシステム（NEFSS）を構築中であり、顧客関連情報の一元化を推進 2. インターネットバンキングを主要ビジネスモデルとした顧客ニーズへの対応 ①企業向けインターネットバンキング「ビジネスバンキング」提供 ②Webビジネスコンシェルジュ」における各種経営情報（ビジネスレポート、業種別分析情報、ビジネス・マッチング情報等）の提供	1. 新経営システム構築によるコンシェルジュ基盤の強化（平成19年度） ①顧客サービスの更なる高度化 ②独自商品・サービスの提供 ③安全で安定したサービスの提供 2. IIの戦略的活用にあたっては経営陣が主導的な機能を発揮し、適正性を確保するとともにII効果を検証	1. IIを活用した「ドリームアセットナビ」の拡充などによるコンサルティング機能の強化 2. ビジネスバンキングの機能拡大等による業務・システム最適化の推進（新共同センター） 3. リスク定量化等IIを活用したリスク管理の高度化 ①格付自己査定システムの構築 ②バーゼルⅡへのシステム対応 4. II投資効率の検証及び検証結果を踏まえた再構築等 ①勘定系システムの再構築（新経営システム） ②データウェアハウスの構築（新経営システム） ③インターネットバンキングシステムの再構築（新共同センター） ④為替OCRシステムの再構築他（新営業店システム） 5. コールセンターシステムの再構築	<上期> 1. 新経営システムの要件定義 2. 格付自己査定システムの運用 3. 新営業店システムにおける為替OCRシステムの再構築等 <下期> 1. 新経営システムの要件定義ならびに設計 2. ビジネスバンキングの機能拡大（2件以上） 3. インターネットバンキングシステムの再構築	<上期> 1. 新経営システムの設計ならびに開発 2. バーゼルⅡ対応システムの構築検討開始 3. ビジネスバンキングの機能拡大（2件以上） <下期> 1. 新経営システムの開発 2. コールセンターシステムの再構築

項目	現状の分析及び評価	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール	
				(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. 利用者に分かりやすい積極的な情報開示（ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌、決算短信、ホームページ等） 2. 各種新聞や情報誌、テレビやラジオ等、多様化するチャネルを活用	1. 銀行業務を通じた地域貢献等に関する情報について、ホームページ、ディスクロージャー誌等の媒体を通じて、利用者の目線に立ち、分かりやすく積極的に提供 2. 利用者に対し情報を「伝える」ため、内容・デザイン面および情報へのアクセス方法の更なる拡充	1. 情報開示内容を拡充したディスクロージャー誌等の発行 2. ホームページ等における情報開示内容の更なる充実 (1)利用者からの質問に対する回答事例の継続掲載 (2)利用者の各種相談事項へのアドバイスの継続掲載 3. Rの開催 4. 各種新聞や情報誌、テレビやラジオ等、多様化するチャネルの活用	<上期> 1. 2005年度ディスクロージャー誌、決算短信における情報開示 2. ホームページ等における情報開示 3. Rの開催 4. 情報開示内容、アクセス方法について各担当部と協議実施 <下期> 1. 中間ミニディスクロージャー誌、決算短信における情報開示 2. ホームページにおける情報開示の拡充 3. Rの開催 4. 情報開示内容、アクセス方法について各担当部と協議継続	<上期> 1. 2006年度ディスクロージャー誌、決算短信における情報開示 2. ホームページ等における情報開示の拡充 3. Rの開催 4. 情報開示内容、アクセス方法の更なる拡充 <下期> 1. 中間ミニディスクロージャー誌、決算短信における情報開示 2. ホームページ等における情報開示の拡充 3. Rの開催 4. 情報開示内容、アクセス方法の更なる拡充
(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					
	1. 「ファイナンシャルコンシェルジュ」として、利用者満足度の向上に資する多様で質の高いサービス・優れた商品を提供	1. 「お客さま本位の経営」を追求し、お客さまとのより良い信頼関係を構築 2. 「お客さまの声」を経営に生かし、期待を超えた良質なサービスを提供 3. お客さまの意見や要望、また商品やサービスのベンチマーキングで得た貴重な情報を、経営資源として有効に活用	1. 地域の特性や利用者ニーズを踏まえたビジネスモデルの展開 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 (1)利用者満足度アンケート調査等の実施 ① 中小企業向けアンケート（300社程度） ② 住宅ローン契約者（契約直後）向けアンケート（700名程度） ③ 住宅ローン契約者（契約1年経過後）向けアンケート（700名程度） ④ 不動産チャネル向けアンケート（400社程度） ⑤ 社員奥さまモニターアンケート（70名程度） (2)アンケート調査結果の経営方針への反映	1. 店頭や各種利用者満足度アンケート、お客さま相談センター、アクセスセンター、ホームページ等でお客さまニーズの把握 2. 把握したニーズを基に、経営会議、コンシェルジュ・コミッティ、業務改善委員会等での検討により、経営方針や営業戦略への反映（毎月） 3. 地域特性やお客さまニーズを踏まえた新商品・新サービスの開発ならびに既存の商品・サービスの見直し実施 4. ホームページ上の、お客さまからの苦情・お褒めの言葉・改善事例掲載の継続実施（半期毎）	1. 店頭や各種利用者満足度アンケート、お客さま相談センター、アクセスセンター、ホームページ等でお客さまニーズの把握 2. 把握したニーズを基に、経営会議、コンシェルジュ・コミッティ、業務改善委員会等での検討により、経営方針や営業戦略への反映（毎月） 3. 地域特性やお客さまニーズを踏まえた新商品・新サービスの開発ならびに既存の商品・サービスの見直し実施 4. ホームページ上の、お客さまからの苦情・お褒めの言葉・改善事例掲載の継続実施（半期毎）
(3)地域再生推進のための各種施策との連携等					
	1. 静岡県によるファルマバレー構想をはじめとする地域における健康福祉の促進を図るため、専門チームを組成し医療関係業者やホテル・旅館業等企業間のビジネス・マッチング活動を強化 2. 静岡県立静岡がんセンターで治療が開始された陽子線治療に対し、全国で初めて当該治療費をがん患者本人へ融資する医療ローンの取扱いを開始	1. 地域活性化に向けた地域と一体となった取組みを推進するため、県や市区町村、商工団体等が取組んでいる地域再生事業に対する積極的な参画ならびに協力 2. 地域の再生・活性化について、法人取引、個人取引双方において積極的に関与し、多様化する地域の「まちづくり」に貢献	1. 静岡県ファルマバレー構想への積極的関与 (1)静岡県ファルマバレーMOT基礎講座への参画 (2)静岡県がんセンター研究所との連携 (3)医療、健康福祉、ウェルネス関連産業を中心とした企業間ビジネス・マッチング推進 (4)静岡県がんセンターとの金融サービスコラボレーション実施 2. 「サンフロント21懇話会」の活動支援 3. 「技能五輪国際大会」の活動支援	1. 静岡県ファルマバレー構想への積極的関与 (1)静岡県ファルマバレー・マネージメントテクノセミナー開催 (2)静岡県がんセンター研究所との連携 (3)医療、健康福祉、ウェルネス関連産業を中心とした企業間ビジネス・マッチング推進 (4)静岡県がんセンターとの金融サービスコラボレーション検討 2. 「サンフロント21懇話会」の活動支援 3. 「技能五輪国際大会」準備作業への協力	1. 静岡県ファルマバレー構想への積極的関与 (1)静岡県ファルマバレー・マネージメントテクノセミナー開催 (2)静岡県がんセンター研究所との連携 (3)医療、健康福祉、ウェルネス関連産業を中心とした企業間ビジネス・マッチング強化 (4)静岡県がんセンターとの金融サービスコラボレーション実施 2. 「サンフロント21懇話会」の活動支援 3. 「技能五輪国際大会」の活動支援