

平成17年12月15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
T E L 0 3 - 3 2 7 9 - 5 5 3 5

「地域密着型金融推進計画」の進捗状況表の提出について

「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年3月金融庁公表)に基づき策定した当社の「地域密着型金融推進計画」にかかる平成17年4月から平成17年9月における進捗状況の概要について、別添のとおりお知らせします。

記

1. 公表資料の名称

- (1) 「地域密着型金融推進計画」の進捗状況の報告について
- (2) 推進計画の進捗状況
 - ① 要約版
 - ② 経営改善支援の取組み実績

2. 推進計画の対象期間

平成17年上期(平成17年4月～平成17年9月)

以上

「地域密着型金融推進計画」の進捗状況の報告について

平成17年3月、金融庁より発表された、平成17年から18年度までの2年間の「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」に基づき策定した地域密着型金融推進計画（①事業再生・中小企業金融の円滑化、②経営力の強化、③地域の利用者の利便性向上）について、平成17年4月から9月までの進捗状況、進捗状況に対する分析・評価および今後の課題について、以下のとおり報告します。

I 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

静岡県ファルマバレーセンターの開設に伴い、医療・健康福祉・ウェルネス関連産業等との企業間ビジネスマッチングを支援するため、静岡県ファルマバレーMOT基礎講座をインターバル方式で開催しました。平成16年下期に契約締結した政府系金融機関との連携については、案件発掘に努めた結果、数社においては具体的な進捗に至っています。また、ベンチャー企業の育成については、SOHO三島を主体に各種ニーズに即応できる体制を構築するなど、中小企業支援向け業務を強化しました。

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・活用にも努めていきます。

（2）取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

経営支援取組み先188社のうち、18社のランクアップをすることができました。経営支援取組み先に人材を派遣し、経営改善計画のフォロー等経営改善指導を継続強化しています。経営情報やビジネスマッチング情報については、サークルKサンクスとの間で事業転換を希望する流通事業者の支援としてフランチャイジーマッチングに関する基本契約を締結し、希望者のための経営管理や財務管理等のノウハウを提供する仕組みを構築しました。

また、シンクタンクである（財）企業経営研究所では7月に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っています。さらに、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ます。

今後も、中小企業経営者を対象とした、各種セミナーの提供を通じて、経営相談・支援

機能の強化を図っていきます。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、ノウハウの提供にも積極的に応えていきます。

（３）事業再生に向けた積極的取組み

中小企業に対する経営相談や再生計画等の支援を行い、さらに再生手続完了先には、業績・財務内容等のモニタリングによる経営支援を継続的に実施しています。経営改善支援先の経営実態やニーズの把握に努め、多様なノウハウを共有・活用するとともに、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ます。地域経済の活性化については、これまでに、ホテル旅館業の事業再生に一定の実績をあげており、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。

（４）担保・保証に過度に依存しない融資の推進等

担保や保証に過度に依存しない融資の促進策については、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取り揃え、平成17年度9月期においても順調な取扱い実績を残すことができました。

また、格付自己査定システム（CRAS）を導入し、債務者モニタリングによる随時査定の実施など、より深度のある取引先の実態把握に努めています。加えて、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）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審査能力をさらに向上させていきます。

特に、来年3月予定の広域CBOに関して、積極的に対応し取引先への営業展開を強化しています。今後もCLOや資産担保証券の発行等資金調達手段の提供について新たな融資手法を研究していきます。

（５）顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化

相談苦情処理機能については、コンプライアンスの観点から社内管理プロセスの的確な運用を徹底し、利用者保護や利用者利便の向上を引続き図っています。今期におけるお客さまからのお褒めや苦情である「お客さまの声」は6,300件余りにのぼり、当該ご意見や苦情を検討した結果、業務フロー等の改善に結びつき、上期で19件実施しました。

今後も、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」を活用して態勢の維持強化に努めていきます。

（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います。特に、ビジネスバンクの社員を対象とした法人融資実践講座では、外部から講師を招き、あらゆる角度からスキルの高いスペシャリスト等の育成を強化し、事業再生に積極的に取り組んでいます。

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。また、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等の目利き能力や経営支援の能力の向上のほか、事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた人材育成を継続強化していきます。

II 経営力の強化

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。

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態勢を整え、お客さまのニーズを満たしています。

（１）リスク管理態勢の充実

各種リスクをコントロールするため、リスクとリターンのバランスを勘案し、リスクカテゴリー別にリスク資本を配賦する統合的なリスク管理を徹底しています。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、その後、基礎的内部格付手法に移行することを予定しています。当社では、統合リスク管理委員会において、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ています。今後も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きます。

（２）収益管理態勢の整備と収益力の向上

地銀協信用リスク定量化システム（CRITS）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ならびに担保回収実績・毀損率のデータベースシ

システムへのデータ蓄積を図るとともに、格付自己査定システム（CRAS）を構築させ、信用リスク管理の高度化を目指しています。

また、当社は、住宅ローン事業を継続して展開いくとともに、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。

（3）ガバナンスの強化

当社では、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。金融機関の社会的責任に鑑み、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する組織を構築しています。

特に、財務報告に係る内部統制の態勢整備については、社内にプロジェクトチームを発足させ、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。

（4）法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化

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。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」を設置運用しています。経営陣によって構成される「コンプライアンス委員会」では、コンプライアンス・プログラムを毎年更改し、年2回コンプライアンス・チェック（各部店）ならびにセルフチェック（全社員）を実施するなど、コンプライアンスに対する経営の関与を拡充しています。

また、個人情報保護法施行に伴い、個人情報保護に関する各種規程やマニュアル等を整備し、厳格に運用しています。また6月、個人情報の一斉点検時の全般的な再検証を実施し、個人情報管理のさらなる体制整備を講じました。社員に対しても、コンプライアンス会議による部店長研修や全社員対象ビデオ研修、eラーニング等を実施しています。

（5）ITの戦略的活用

新経営システムを導入し、情報系CRMをベースにした新しいシステム「NEFSS」を構築し、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し、

顧客関連情報の一元化を推進しています。

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ることにより、リテールバンキング戦略と密接な関係を築いています。

なお、新システムのコンセプトやシステム仕様については、毎月の経営会議において現状の進捗状況が報告され、遅延している事項についての対応策も都度検討実施されています。

Ⅲ 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

当社は、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、ホームページ等において、利用者に分かりやすい積極的な情報開示を行うとともに、各種新聞や情報誌ならびにテレビやラジオ等の多様化するチャンネルも積極的に活用しています。

銀行業務を通じた地域貢献等に関する情報について、利用者の目線に立ち分かりやすく積極的に提供するとともに利用者に対し、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。

(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

「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・優れた商品の提供を行っています。

「お客さま本位の経営」を追求するため、『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、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。

さらに、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、お客さまの関心も高い、偽造盗難キャッシュカード対応にも具体的な策を講じ、安全管理を徹底しています。

(3) 地域再生推進のための各種施策との連携等

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

を強化しています。また、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ついて、地域金融機関として積極的に参画し、協力しています。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」のもと、静岡県がんセンター研究所の開設に伴い、地域の活性化をめざし、MOT基礎講座の提供や各種セミナーを企画開催しました。

今後も、「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。

IV 「地域密着型金融推進」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います。

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に努めていきます。

項目	平成17年3月期実績	平成17年9月期実績(中間)	平成18年3月期目標
業務純益	346億円	163億円	330億円
経常利益	183億円	101億円	205億円
当期利益	104億円	67億円	125億円
ROE	8.12%	9.82%	9.00%
ROA	0.36%	0.47%	0.40%
Tier I比率	9.53%	9.70%	9.80~10.20%

以上

アクションプログラムに基づく個別の取組み(要約)

項目	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況 (17年4月～9月)	評価と課題																		
		(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	<ol style="list-style-type: none"> 業種別審査体制の継続運用 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 静岡県ファルマバレー構想への積極的関与 政府系金融機関、中小企業支援センター等との連携強化 「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 	<ol style="list-style-type: none"> 業種別審査体制の継続運用 「法人融資実践講座」開催(年間600名) ファルマバレーセンターとの連携強化 <ol style="list-style-type: none"> 静岡県がんセンター研究所との連携 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 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 「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 	<ol style="list-style-type: none"> 業種別審査体制の継続運用 「法人融資実践講座」開催(年間600名) ファルマバレーセンターとの連携強化 <ol style="list-style-type: none"> 静岡県がんセンター研究所との連携 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 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 「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 	<ol style="list-style-type: none"> 業種別審査体制の継続運用(3業種、審査役3名) 第1回法人融資実践講座の開催(7月) <ol style="list-style-type: none"> テーマ①「法人顧客に対するアドバイスの方法」 ②「マーケティング理論の基礎・基本」 ファルマバレーセンターとの連携強化 <ol style="list-style-type: none"> (1)静岡県ファルマバレー構想に関連した産学官連携態勢強化に向け「産学連携協力推進に向けての協定書」を締結(静岡県立大学他 全12先) (2)「MOT(技術経営)基礎講座」の開催開催(9月～11月予定) (3)「ファルマバレー医看工連携企業セミナー」開催準備(11月予定) 静岡県がんセンター研究所の開設に合わせ、地元企業を対象としたビジネス・マッチング推進 情報連絡会に出席 日本政策投資銀行とのリレバン会議に出席 テーマ①「中国事業展開に関わるM&Aのビジネスチャンス」 ②「地方中堅企業のグローバル化とM&A」 産業クラスターサポート金融会議に出席 東海地区 テーマ「つなぎ融資の対象事業の拡大」他 関東地区 テーマ「中小企業新事業活動促進法の新連携について」 	<ul style="list-style-type: none"> 業種別審査を継続し、審査体制強化 法人融資実践講座を開催し、融資審査能力の向上 産学官とのネットワークの構築活用により、静岡県ファルマバレー構想の実現に積極的に関与(医工連携の推進態勢の拡充) 日本政策投資銀行等政府系金融機関との情報交換推進 産業クラスター会議等の参加による取引先への情報提供推進強化 																		
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	<ol style="list-style-type: none"> 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融資等の連携強化 「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) 静岡県ベンチャー直接投資制度への出資 知的財産権担保融資の活用 	<p><上期></p> <ol style="list-style-type: none"> 政府系金融機関等との情報連絡会開催(半期に1回程度) 「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 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 <p><下期></p> <ol style="list-style-type: none"> 政府系金融機関等との情報連絡会開催(半期に1回程度) 「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 静岡県ベンチャー直接投資制度への出資(出捐額…5百万円程度) 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 	<p><上期></p> <ol style="list-style-type: none"> 政府系金融機関等との情報連絡会開催(半期に1回程度) 「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 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 <p><下期></p> <ol style="list-style-type: none"> 政府系金融機関等との情報連絡会開催(半期に1回程度) 「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 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 	<ol style="list-style-type: none"> 政府系金融機関との情報連絡会の開催 <ol style="list-style-type: none"> (1)中小企業金融公庫との連携による個別案件の取組み (2)日本政策投資銀行との連携による個別案件の取組み 「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 <ol style="list-style-type: none"> (1)入居者等の事業展開の状況 <table border="0"> <tr><td>独立開業</td><td>1名</td></tr> <tr><td>スキルアップ</td><td>13件</td></tr> <tr><td>ネットワークの構築、拡大</td><td>14件</td></tr> <tr><td>営業地域の拡大</td><td>10件</td></tr> </table> (2)入居者等へのビジネス・マッチング件数 <table border="0"> <tr><td>仕事の斡旋</td><td>12件</td></tr> <tr><td>情報提供</td><td>12件</td></tr> </table> (3)イベントの開催 <table border="0"> <tr><td>主催 3件</td><td>参加者 延べ</td><td>102名</td></tr> <tr><td>共催 1件</td><td>参加者</td><td>108名</td></tr> </table> (4)SOHOみしま来訪者4,397名(前年同期比2,098名増) 	独立開業	1名	スキルアップ	13件	ネットワークの構築、拡大	14件	営業地域の拡大	10件	仕事の斡旋	12件	情報提供	12件	主催 3件	参加者 延べ	102名	共催 1件	参加者	108名	<ul style="list-style-type: none"> 政府系金融機関との連携強化 SOHOみしまを拠点としてベンチャー企業の育成
独立開業	1名																						
スキルアップ	13件																						
ネットワークの構築、拡大	14件																						
営業地域の拡大	10件																						
仕事の斡旋	12件																						
情報提供	12件																						
主催 3件	参加者 延べ	102名																					
共催 1件	参加者	108名																					

アクションプログラムに基づく個別の取組み(要約)

項目	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況 (17年4月～9月)	評価と課題
		(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	<ol style="list-style-type: none"> 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 (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 各種セミナー開催による情報提供機能強化 (1)「JQA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) 私募等の社債発行支援業務の検討 証券会社との提携によるM&A業務の検討 ビジネス・マッチングの推進 (1)R&Dの仲介斡旋 (2)CNS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 	<ol style="list-style-type: none"> 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 (財)企業経営研究所による「企業ドック」推進 「JQAセミナー」開催(39回) 「スルガビジネススクールMBA講座」開催(7月) 私募等の社債発行支援業務、M&A業務の検討 ビジネス・マッチング推進 (1)R&Dの仲介斡旋 (2)CNS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 	<ol style="list-style-type: none"> 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 (財)企業経営研究所による「企業ドック」推進強化 「JQAセミナー」開催(認定セミナー) 「スルガビジネススクールMBA講座」開催 私募等の社債発行支援業務、M&A業務の実施 ビジネス・マッチング推進強化 (1)R&Dの仲介斡旋 (2)CNS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 	<ol style="list-style-type: none"> 「財務分析シート」活用によるコンサルティングの開始(6月) 営業店担当者のツールとして活用 (財)企業経営研究所による「企業ドック」推進 「JQAセミナー」の開催 静岡東部4回 静岡中部4回 静岡西部4回 計12回 「スルガビジネススクールMBA講座」の開催 日程 7月12日～15日(3泊4日) 参加人数 24名 テーマ「マーケティング戦略」他 ビジネス・マッチング推進 (1)各種取組み ①サークルKサンクスとの間で事業転換を希望する流通事業者への支援としてフランチャイジーマッチングに関する基本契約を締結 ②セールスレップ組合との間で、工業系商材と流通系商材の販売代理仲介によるパイロットを開始 (2)Webビジネスコンシェルジュビジネスマッチング情報登録 累計29件(17社) 期中 3件(3社) 	<ul style="list-style-type: none"> 財務分析シート活用によるコンサルティングの強化 Webビジネスコンシェルジュにより、ビジネス・マッチングを推進 各種セミナーの開催や(財)企業経営研究所の「企業ドック」等により経営相談・支援機能の強化
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	<ol style="list-style-type: none"> 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 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 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 	<p><上期></p> <ol style="list-style-type: none"> 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) 「財務分析シート」を活用した経営改善アドバイスの実施 経営改善支援先に対する面談実施、方策検討 経営改善支援先に対する人的派遣等を含めた管理徹底 審査部融資管理による管理態勢を継続 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 <p><下期></p> <ol style="list-style-type: none"> 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 「財務分析シート」を活用した経営改善アドバイスの実施 経営改善支援先に対する面談実施、方策検討 経営改善支援先に対する人的派遣等を含めた管理徹底 審査部融資管理による管理態勢を継続 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 	<p><上期></p> <ol style="list-style-type: none"> 平成18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 「財務分析シート」を活用した経営改善アドバイスの実施 経営改善支援先に対する面談実施、方策検討 経営改善支援先に対する人的派遣等を含めた管理徹底 審査部融資管理による管理態勢を継続 <p><下期></p> <ol style="list-style-type: none"> 平成18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を策定 「財務分析シート」を活用した経営改善アドバイスの実施 経営改善支援先に対する面談実施、方策検討 経営改善支援先に対する人的派遣等を含めた管理徹底 審査部融資管理による管理態勢を継続 	<ol style="list-style-type: none"> 経営改善支援先188社のうち18社のランクアップを達成 「財務分析シート」を活用した経営改善アドバイスの実施 専担者のツールとして活用 経営改善計画書作成ならびに経営改善指導の継続実施 経営改善支援先に対し、個別指導等を実施 金融検査マニュアルに基づく、営業店への自己査定指導の実施 (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 実績(企業経営研究所) 企業分析、財務分析 5件 M&A相談 2件 相続対策 2件 経営計画支援 1件 計10件 	<ul style="list-style-type: none"> 経営改善支援先を毎期リストアップし、経営改善策を策定、ランクアップ先増加推進 審査部融資管理の専担者による財務分析シートを活用した経営改善アドバイスの強化 人材の派遣による経営支援態勢の拡充 取引先のM&A事業や相続事業等に関し、政府系金融機関等の提携も含め迅速に対応する体制を整備

アクションプログラムに基づく個別の取組み(要約)

項目	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況 (17年4月～9月)	評価と課題
		(17年度)	(18年度)		
(3) 事業再生に向けた積極的取組み					
	<ol style="list-style-type: none"> 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等の中小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 	<p><個別企業への具体的取組み策></p> <p><上期></p> <ol style="list-style-type: none"> 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 <p><下期></p> <ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 自己査定結果や最終処理実績に基づく対象先リストとその処理方針ならびにスケジュール見直し実施 2. 対象先債権者ヒアリングやアンケート調査(毎月実施)等による経営実態の把握とニーズ調査の実施 3. 上記対象先の再生手続きの早期終結を主体的に支援するとともに、DES、DDSやDIPファイナンス、イグジットファイナンス、人材の派遣等、具体的な支援方法の活用検討 	<p><個別企業への具体的取組み実績></p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 産業活用法申請企業に対し金融支援としてDES(20億円)を実施(8月) 2. 中堅建設業の再生支援のため、同社の主要債権者と協調した弁済協定締結 3. 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 4. 再生支援のため、DDSの実施準備(10月実施予定) 5. DIPファイナンスを実施 2件 396百万円 	<ul style="list-style-type: none"> ・DES(デット・エクイティ・スワップ)、DDS(デット・デット・スワップ)、DIPファイナンス、イグジットファイナンスの活用による金融支援を実施 ・プリパッケージ型私的整理、民事再生による再生支援を実施し、事業再生を強化
(4) 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	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 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研究 5. 知的財産権担保融資の研究 6. 格付自己査定システム(CRAS)導入(6月) 7. 債務者や案件の信用リスクを計るための回収データベースの構築開始(9月から構築開始) 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 信用リスクを定量化した融資商品としてビジネスアップローンを積極的に営業推進 2. イービジネスダイレクト支店の専用商品として「スタートアップローン」、「FCローン」など積極的に営業推進 3. 中小企業金融公庫との連携による動産譲渡担保融資案件の取組み 4. 格付自己査定システム(CRAS)の稼働により、債務者モニタリングによる随時査定ならびに新債務者格付体制を整備し稼働(6月) 5. 信用リスクの計測の精緻化を目指し、LGD、EAD、PDを推計用基礎データを蓄積するデータベース(LEADS)の構築に着手(17年9月着手・19年4月稼働予定) 6. 営業店指導の継続 審査部会議(全部店長)の開催 テーマ「顧客説明態勢の拡充について」他 	<ul style="list-style-type: none"> ・信用リスクを定量化した無担保無保証融資の融資商品の推進 ・イービジネスダイレクト支店の付加価値の高いビジネスローンサービスの提供 ・限定根保証契約の見直し、第三者保証の取扱い等についての継続的営業店指導 ・格付自己査定システム(CRAS)による随時査定体制を開始 ・営業店における債務者モニタリングに関し、継続的に研修指導予定
②中小企業の資金調達手法の多様化等	<ol style="list-style-type: none"> 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. ストラクチャード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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ストラクチャード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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ストラクチャード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 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 日本政策投資銀行とのPFI連携案件の推進 2. CBO、CLO等の具体的な検討の実施 (1)広域CBOスキームの参画検討(6月) (2)CBO取扱窓口金融機関向け説明会への参加(9月) (3)募集開始に備えた社内体制の整備の準備作業(9月) 3. 無担保私募債(銀行保証付)の発行(1億円) 	<ul style="list-style-type: none"> ・広域CBOの取扱いに関し、営業店対象の説明会実施 ・ストラクチャードファイナンスに関する情報交換会、セミナー等への参加 ・CBO、CLOの検討ならびに実施 ・無担保私募債(銀行保証付)等の継続的な推進強化

アクションプログラムに基づく個別の取組み(要約)

項目	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況 (17年4月～9月)	評価と課題
		(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	<ol style="list-style-type: none"> 顧客説明マニュアル等内部規程の拡充 相談苦情処理体制の維持・強化 (1)イントラネットの「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 (2)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 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 「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 	<ol style="list-style-type: none"> 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) ロールプレ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) 	<ol style="list-style-type: none"> 相談苦情処理態勢の維持・強化 研修等により全社員の対応レベルの向上 	<ol style="list-style-type: none"> お客さまから寄せられた6,355件の「お客さまの声」を分析し、毎月開催される業務改善委員会へ19件の改善を提言 カスタマーサービスが営業担当の正社員・嘱託社員・契約社員に対してロールプレイングを実施 与信取引における説明態勢の維持強化策 (1)「融資取引に関する顧客説明マニュアル」を制定(4月) (2)コンプライアンス会議において全支店長向け研修実施(5月)(担当者向け研修は3月に実施) (3)審査部会議にて顧客説明マニュアル運用について解説(9月) 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客説明マニュアル等内部規程の拡充による説明体制の整備、お客さまに対する利用者保護・利用者利便の向上等適切な対応強化 コンプライアンス研修、融資担当者・所属長向けの勉強会開催 相談苦情内容を分析し、業務改善委員会等での検討により迅速な改善強化 与信取引における顧客説明態勢のさらなる強化
(6)人材の育成	<ol style="list-style-type: none"> 社内融資勉強会「法人融資実践講座」開催 地銀協研修への派遣 慶応義塾大学ビジネススクールへの派遣 (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 MIT(マサチューセッツ工科大学)への派遣 しずおか産業創造機構への派遣 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) 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 	<ol style="list-style-type: none"> 「法人融資実践講座」開催(年間600名) 地銀協研修への派遣(年間25名) 慶応義塾大学ビジネススクールへの派遣(年間2名) 「スルガビジネススクールMBA講座」への派遣(年間3名) MIT(マサチューセッツ工科大学)への派遣(2年間1名派遣) しずおか産業創造機構への派遣(年間1名) 地銀協通信講座等の受講実施(年間500名) 	<ol style="list-style-type: none"> 「法人融資実践講座」開催(年間600名) 地銀協研修への派遣(年間25名) 慶応義塾大学ビジネススクールへの派遣(年間2名) 「スルガビジネススクールMBA講座」への派遣(年間3名) しずおか産業創造機構への派遣(年間1名) 地銀協通信講座等の受講実施(年間500名) 	<ol style="list-style-type: none"> ビジネスバンク社員を対象にした「法人融資実践講座」開催(7月) 目利きならびに企業再生事業に関する地銀協研修への派遣(14名) 慶応義塾大学ビジネススクールへの派遣(2名) 「スルガビジネススクールMBA講座」への派遣(3名) MIT(マサチューセッツ工科大学)への派遣(1名) しずおか産業創造機構への派遣(1名) 地銀協におけるリレバン関連通信講座等の受講(504名受講) 経営品質協議会「経営品質セルフアセッサー」育成研修受講(30名) 	<ul style="list-style-type: none"> お客さまのニーズにお答えし、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 研修・セミナーへの参加や通信講座の受講等により、専門スキルを備えた人材を育成

アクションプログラムに基づく個別の取組み(要約)

項目	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況 (17年4月～9月)	評価と課題
		(17年度)	(18年度)		
2. 経営力の強化					
(1) リスク管理態勢の充実					
	<ol style="list-style-type: none"> 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 オペレーショナル・リスクの管理手法の構築 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 	<p><上期></p> <ol style="list-style-type: none"> リスク資本配賦によるリスクマネジメントを継続 バーゼルⅡ対応のシステム・ベンダー選定 <p><下期></p> <ol style="list-style-type: none"> 信用リスク計量化データのシステム対応 バーゼルⅡ対応の要件定義作成、システム構築開始 	<p><上期></p> <ol style="list-style-type: none"> オペレーショナル・リスクの管理手法を検討 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 <p><下期></p> <ol style="list-style-type: none"> オペレーショナル・リスクの管理手法を構築 バーゼルⅡ対応の自己資本比率算出 	<ol style="list-style-type: none"> リスク・カテゴリー別に17年上期のリスク資本を配賦し、モニタリングを開始、バッファーとして、リスクアセットの5%を未配賦(自己資本比率国内基準4%を上回る水準)各担当部署は、リスク量をリスク資本の範囲内にコントロールしながら、運営を実施 バーゼルⅡに関し、システム・ベンダー等より、対応上のポイント等をヒアリングし、19年3月までのスケジュールおよびシステム導入について検討 格付自己査定システム(CRAS)により、債務者モニタリングによる随時査定ならびに新債務者格付体制を整備し稼働(6月) 信用リスクの計測の精緻化を目指し、LGD、EAD、PD推計用基礎データを蓄積するデータベース(LEADS)の構築に着手(17年9月着手、19年4月稼働) 	<ul style="list-style-type: none"> リスク資本配賦によるリスクマネジメントを継続 バーゼルⅡ対応に関して要件の定義、システム構築、自己資本比率算出等 信用リスク計量化データのシステム対応 オペレーショナルリスク管理手法の構築
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上					
	<ol style="list-style-type: none"> 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)CRITS稼働により、RAROAベースでの収益性の把握 プライシングガイドレートの見直し 5つのコア事業の重点的な展開による収益力の向上 	<ol style="list-style-type: none"> 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) プライシングガイドレートの見直し(9月) 信用リスク計量化によるリスク採算性の報告(11月) 5つのコア事業の重点的な展開による収益力の向上 	<ol style="list-style-type: none"> 格付自己査定システムの日次査定運用 プライシングガイドレートの見直し(4月) 信用リスク計量化によるリスク採算性の報告(5、11月) 5つのコア事業の重点的な展開による収益力の拡充 	<ol style="list-style-type: none"> 格付自己査定システム(CRAS)により、債務者モニタリングによる随時査定ならびに新債務者格付体制を整備し稼働(6月) 日本リスク・データバンク(RDB社)ならびに地銀協(CRITS)へ信用リスクデータを蓄積 プライシングガイドレートの見直し着手。ロジックの検討等金利水準の調整作業を実施 コア事業である個人ローンならびに個人預り資産の増強により収益力を向上 	<ul style="list-style-type: none"> 格付自己査定システム(CRAS)の運用による信用リスクの把握、向上 プライシングガイドレートの見直し 信用リスク計量化によるリスク採算性の報告 5つのコア事業の重点的な展開による収益力の向上
(3) ガバナンスの強化					
	<ol style="list-style-type: none"> 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 市場規律の発揮に向けた金融機関としての情報開示 CSRへの取組み実施 行動規範の徹底 監査役は取締役の意思決定プロセスを監査 	<ol style="list-style-type: none"> 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 市場規律の発揮に向けた金融機関としての情報開示 CSRへの取組み実施 行動規範の徹底 監査役による取締役の意思決定プロセスの監査 	<ol style="list-style-type: none"> 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 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 CSRへの取組み強化 行動規範の徹底 監査役による取締役の意思決定プロセスの監査を強化 	<ol style="list-style-type: none"> 17年3月期有価証券報告書の適正性に関する確認書を東京証券取引所へ提出 17年3月期の有価証券報告書の作成プロセス監査を実施(6月) 内部統制確立のための社内プロジェクトの立ち上げ CSRとして ①環境への取り組み ②文化スポーツ、教育支援活動 ③福祉支援活動を実施 2005静岡県ユース(U-15)サッカー選手権大会協賛他 	<ul style="list-style-type: none"> 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書提出 社内プロジェクトによる確認作業実施 CSR(企業の社会的責任)に関する個別テーマの具現化 監査役ならびに監査役会による業務監査の充実

アクションプログラムに基づく個別の取組み(要約)

項目	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況 (17年4月～9月)	評価と課題
		(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 (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(各本店)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(各本店)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(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)	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(7月) (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 テーマ「個人情報保護法について」 テーマ「個人データにかかる一斉点検結果に基づく対応について」 (5) コンプライアンス・チェック(全部店)の実施(8月)、セルフチェック(全社員)の実施(6月) (6) 証券(公共債・株式投信)外務員登録者向けの証券コンプライアンス研修実施(計24回、914名受講) 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(6月) (2) 個人情報棚卸基準の策定、個人情報棚卸の実施(6月) (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) 一斉点検に伴う委託契約先アンケートの実施(6月) 3. 営業店に対する法令等遵守態勢を強化するため、内部監査の充実を図り、内部監査部監査に新たに営業店監査要員3名を配属し、営業店監査の試行を開始 4. 個人情報保護法の施行に伴う体制の整備状況を検証するため、個人情報保護の監査を実施 5. 内部監査部検査の機動検査班が、営業店での個人情報の取扱状況をチェックするため、ターゲット検査を実施	・内部監査部による営業店監査の実施 ・本部によるリモート精査の導入拡大 ・全店長向けコンプライアンス会議の開催(2月予定) ・コンプライアンスチェック(各本店)ならびにセルフチェック(全社員)の実施(2月予定) ・個人情報一斉点検の実施、個人情報棚卸基準の策定ならびに個人情報棚卸の実施(下期) ・委託先管理の強化
(5) ITの戦略的活用					
	1. IT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IT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) パーゼルⅡへのシステム対応 4. IT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. パーゼル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	1. 新経営システムの要件定義の決定 (1) システム基盤ならびに制御関連の要件定義の作成終了 (業務要件については12月に取り纏め終了予定) (2) システム導入による変革ポイントについて取り纏め (3) 継続的な研究会を開催(全6回)し、パッケージの活用方法についての検討を実施 2. 格付自己査定システム(CRAS)の稼働により、債務者モニタリングによる随時査定ならびに新債務者格付体制を整備し稼働(6月) 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 事務の集中化ならびにセキュリティ強化を実施(印鑑照合、モニタリング、リモート検印、為替OCR、口座開設管理、口振諸届センター、本人確認の各システム稼働)	・新経営システムの要件定義、設計、開発 ・ビジネスバンキングの機能拡大 ・パーゼルⅡ対応システムの構築の具体的検討 ・インターネットバンキングシステムの再構築

アクションプログラムに基づく個別の取組み(要約)

項目	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況 (17年4月～9月)	評価と課題
		(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. 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. IR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. IR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. IR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. IR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. IRの開催 4. 情報開示内容、アクセス方法の更なる拡充	1. ディスクロージャー誌およびミニディスクロージャー誌の発行 グラフや図表および写真を使用し、分かりやすい情報を開示 2. 国内IR(5月、9月) 海外IR(欧州4ヶ所、6月) 3. 新商品、新サービスのニュースリリース実施 16件	・ホームページ、ディスクロージャーを通じて、利用者の目線に立って分かり易く積極的に提供 ・情報の内容やデザイン面では継続して検討し、アクセス方法のさらなる拡充 ・IR実施(12月予定)
(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. 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) 5. 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 6. 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. 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) 4. 偽造・盗難カード等への取組み態勢の維持・強化 5. 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	1. 利用者満足度アンケートの実施 (1) 営業店で配布した「サービス採点アンケート」の実施 3,953件受付 (2) 「社員奥さまモニターアンケート」実施 72名 2. お客さまの意見を基に改善・商品化を検討 (1) コンシェルジュ・コミッティにて検討 11件 (2) 業務改善委員会にて検討 19件 3. 改善・商品化事項 (1) 新商品・新サービス導入 3件 (2) 既存の商品・サービスの見直し 4件 4. 期間中に導入した改善・商品化事項をホームページ上に掲載 (1) 新商品・新サービス導入 3件 (2) 既存の商品・サービスの見直し 1件 5. 偽造・盗難キャッシュカード対応を実施し、ホームページならびにパンフレットにて周知 (1) 異常な引き出しに対する個別警告システムの導入(5月) (2) ATM不正引出防止サービスの取扱開始(5月) (3) 覗き見防止フィルムの貼付、後方確認のための鏡装着(6月) (4) 暗証番号入力テンキーのランダム表示(9月) 6. スパイウェア等インターネット犯罪への取組み (1) ホームページおよびメールマガジンにてスパイウェア等インターネット犯罪に対する注意喚起の案内文を告知 (2) 事件発生における迅速な対応体制整備 (3) 他行で起きた事例の研究	・お客さまの声からニーズを把握し、業務改善委員会等へ速やかに提言・検討することにより、新商品等や既存の商品等の見直しを推進 ・利用者満足度調査(下期予定) ・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 ・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 ・預金者保護法施行を踏まえ、営業店窓口対応の継続的な対応強化

アクションプログラムに基づく個別の取組み(要約)

項目	具体的取組策	実施スケジュール		進捗状況 (17年4月～9月)	評価と課題
		(17年度)	(18年度)		
(3) 地域再生推進のための各種施策との連携等	<p>1. 静岡県ファルマバレー構想への積極的関与</p> <p>(1) 静岡県ファルマバレーMOT基礎講座への参画</p> <p>(2) 静岡県がんセンター研究所との連携</p> <p>(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</p> <p>(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</p> <p>2. 「サンフロント21懇話会」の活動支援</p> <p>3. 「技能五輪国際大会」の活動支援</p>	<p>1. 静岡県ファルマバレー構想への積極的関与</p> <p>(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</p> <p>(2) 静岡県がんセンター研究所との連携</p> <p>(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</p> <p>(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</p> <p>2. 「サンフロント21懇話会」の活動支援</p> <p>3. 「技能五輪国際大会」準備作業への協力</p>	<p>1. 静岡県ファルマバレー構想への積極的関与</p> <p>(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</p> <p>(2) 静岡県がんセンター研究所との連携</p> <p>(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</p> <p>(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</p> <p>2. 「サンフロント21懇話会」の活動支援</p> <p>3. 「技能五輪国際大会」の活動支援</p>	<p>1. 静岡県ファルマバレー構想への積極的関与</p> <p>(1) 「MOT(技術経営)基礎講座」の開催(9月～11月予定)</p> <p>(2) 「ファルマバレー医看工連携企業セミナー」開催準備(11月予定)</p> <p>静岡県がんセンター研究所の開設に合わせ、地元企業を対象としたビジネス・マッチング推進</p> <p>2. 2007年地元沼津市にて開催予定の「技能五輪国際大会」会場に関し、静岡県内市町村の2段階方式による変形PFI検討</p> <p>技能五輪国際大会会場を静岡県の地域クラスターとしてのファルマバレー構想のリサーチパークとして計画中、中小企業金融公庫と連携強化検討中</p>	<p>・「静岡ファルマバレー構想」、「技能五輪国際大会」、「サンフロント21懇話会」への積極的な関与により地域の活性化取組みを強化</p> <p>・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(10月～11月予定)</p>

経営改善支援の取組み実績(地域銀行用)

銀行名 スルガ銀行

【17年度上期(17年4月～9月)】

(単位:先数)

		期初債務者数	うち 経営改善支援取組み先 α	α のうち期末に債務者区分が上昇した先数 β	α のうち期末に債務者区分が変化しなかった先数 γ
正常先		7,044	1		1
要 注 意 先	うちその他要注意先	1,528	126	7	110
	うち要管理先	41	23	6	16
破綻懸念先		311	32	5	24
実質破綻先		116	5	0	4
破綻先		40	1	0	1
合 計		9,080	188	18	156

- 注) ・期初債務者数及び債務者区分は17年4月初時点で整理
 ・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。
 ・ β には、当期末の債務者区分が期初より上昇した先数を記載。
 なお、経営改善支援取組み先で期中に完済した債務者は α に含めるものの β 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」に上昇した場合は β 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。
 ・ γ 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。