

平成19年5月22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19年3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」の進捗状況について

(2) 推進計画の進捗状況

アクションプログラムに基づく個別の取組み(要約)

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4月～平成19年3月

以上

「地域密着型金融推進計画」の進捗状況について

「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」に基づき策定した地域密着型金融推進計画（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）について、平成17年4月から19年3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、以下のとおりお知らせします。

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プロジェクトへの参画の一環として、静岡県ファルマバレーセンターとの連携を継続して維持強化しています。平成18年度上期には、「富士山麓ファルマバレーバイオネットワーク」の立上げに参画し、産学官、医看工連携の一層の推進、新事業の創出、ベンチャー企業の育成等に協力しています。今後も同プロジェクト第2次戦略計画に沿って、地元金融機関として全面的な協力体制を構築していきます。

また、「SOHOみしま」によるベンチャー企業設立等の支援業務をはじめ、政府系金融機関との協調融資も継続的に実施しており、相応の成果を収めています。

（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245社のうち、32社をランクアップさせることができました。

さらにコンビニエンスストアや警備会社とのビジネスマッチング契約をはじめ、証券会社3社との市場誘導業務に関するビジネスマッチング契約を締結し、取引先への支援機能を充実させています。また、地元企業の経営品質のさらなる向上を目的とした社会経済生産性本部と連携した「JQAセミナー」や「スルガマネジメントセミナー」の開催により、経営管理や財務管理等のノウハウの提供に努めています。

（3）事業再生に向けた積極的取組み

平成19年3月には、中堅建設業に対するM&Aによる再生支援を行い、不動産事業の再生に寄与することができました。また、ホテル旅館業の事業再生やショッピングセンター運営会社に対する経営改善支援に加え、他の業種においても事業再生ファンドの組成・活用ならびにDES、DDS等の手法を活用し、取引先企業の事業再生に積極的に取り組んでいます。

(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等

格付自己査定システム(CRAS)において、実態財務諸表作成機能のチューニングを実施し、債務者モニタリングの精度を向上させることにより、深度のある取引先の把握が可能となり、さらなるリレーションシップの強化を行いました。

地銀協信用リスク定量化システム(CRITS)等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向上させています。また、信用リスク管理の精緻化のため、回収データ蓄積システム(LEADS)稼動により、回収データの蓄積に努めています。

(なお、平成19年3月26日金融庁より要請がありました「個人保証に過度に依存しない融資の推進にかかる要請(再チャレンジ支援策)」に関する報告を含みます。また、実績および取組事例については、後記要約をご参考ください。)

(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化

利用者保護や利用者利便性のさらなる向上を目指し、投資信託・保険販売について、厳格な販売基準を策定し、優越的地位の濫用の防止や取引等の適切性確保を強化する等、重要な経営課題として取り組んでいます。

当社のコンプライアンス・マニュアルであるビジネスガイドラインについては、適時改定を行っており、証券業務、保険業務等多分野にわたり、内容を整備しています。また、コンプライアンス研修についても、所属長に加え内部管理責任者や融資担当者等、直接間接を問わず、全社員を対象にした研修体系とし、顧客への説明態勢の整備ならびに相談苦情処理機能を強化するよう周知徹底を図っています。

また、金融商品取引法ならびに金融検査マニュアルの改訂に伴い、社内体制の見直しや各種規程の見直し等を行い、顧客保護態勢の整備を拡充しています。

(6) 人材の育成

ビジネスバンクスタッフを中心に、外部講師を招聘した業務知識や法律問題など幅広いジャンルで、勉強会を継続的に開催しています。さらに、各種研修会の開催や通信講座の受講を通じ、企業の将来性や技術力等の目利き能力ならびに企業再生事業等の経営支援能力を高めています。特に、「慶応ビジネススクール」、「マサチューセッツ工科大学スローン経営大学院」等外部の教育機関へ引続き人員を派遣し、あらゆる角度からスキルの高いスペシャリストの育成に積極的な取組みを行っています。

経営力の強化

(1) リスク管理態勢の充実

バーゼル 対応に向け、平成18年9月末のデータにて自己資本比率を試算し、データ算出の前提とデータの様式を確認する等の検証を実施し、平成19年3月末の算出に向けたバーゼル 対応のシステムを構築しました。

将来的には内部格付手法への移行を視野に入れ、デフォルト率や毀損率算出のためのデータ収集を開始しています。

また、各種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、リスクとリターンのバランスを勘案しつつ、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整備を進めています。

(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上

リスクに見合った適正なレート体系の構築を目指し、格付別、貸出期間別、保全率別の「プライシングガイドレート」を定期的に作成し、営業店向けに運用を開始しました。

また、ポートフォリオ管理体制を高度化するため、CRAS、CRITS、LEADS、個人格付システム(PAS)それぞれの信用リスク管理データのシステム連携を強化しています。

(3) ガバナンスの強化

平成18年5月、内部統制の体制を検証し「内部統制システム構築の基本方針」を取締役会にて決議し、その全文を「コーポレートガバナンスに関する報告書」において東証のホームページに掲載し公表しました。平成19年3月には、「有価証券報告書・半期報告書業務手続」を改定し、代表者確認制度における社内確認書プロセスを見直しました。今後も、継続して金融商品取引法における財務報告に係る内部統制構築へ向けた体制整備を行っていきます。

(4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化

平成18年9月、経営会議の諮問機関であったコンプライアンス委員会を取締役会の諮問機関とし、コンプライアンスに対する経営の関与を強化しました。また、反社会的勢力への対応、不祥事件への対応等に関するコンプライアンス規程を改定するとともに、コンプライアンス研修を充実させ、継続的に法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化を行いました。

さらに、金融商品取引法ならびに金融検査マニュアル改訂への対応として、優越的地位の濫用の防止、適合性の原則等の社内に対する周知徹底を図り、顧客保護の態勢強化に取り組みました。また、地銀では初めてISMS認証ならびにISO27001を取得し、個人情報保護法のさらなる体制整備に努めました。

(5) ITの戦略的活用

IT投資効率の検証ならびに検証結果を踏まえたシステム再構築を目指し、情報系CRMをベースにした新しいシステム「NEFSS」のシステム設計を開始しました。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継続して推し進めています。インターネットバンキングシステムについては、セキュリティの向上を含め、お客さまへより質の高いサービスの提供を実現するため各種機能の拡充に努めています。

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

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グラフや図表および写真を使用し、利用者に分かりやすい積極的な情報開示を行っています。また、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。

また、CSRについては、環境、文化スポーツ、教育支援、福祉支援等、地域で取り組んでいる活動状況を積極的に情報開示しています。

(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

地域の利用者からの苦情・相談を「お客さまの声」として経営に生かし、良質なサービスを提供するため、さまざまなチャンネルにより積極的に苦情・相談を受け付ける体制を構築しています。お客さまからのお褒めや苦情である『お客さまの声』を約47,700件頂戴し、「カテゴリー別」「原因別」等に区分・分析し、このうちから、業務改善委員会等で改善や商品化のため88件を具体的に検討し、新商品企画や業務フロー等の改善に結びつけることができた44件をホームページに掲載し公表しています。

また、偽造・盗難キャッシュカード対策ならびにインターネットバンキングにおける不正取引防止へも積極的に安全管理を徹底する具体的対策を講じる等、迅速な業務の見直しを行う管理体制を整備しています。

(3) 地域再生推進のための各種施策との連携等

静岡県ファルマバレープロジェクトとして、「富士山麓ファルマバレーバイオネットワーク」の立上げに参画し、産学官、医看工連携の一層の推進、新事業の創出、ベンチャー企業の育成支援を積極的に行っています。また、静岡県東部の企業で構成される「サンフロント21懇話会」の活動、平成19年11月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、法人取引ならびに個人取引双方に積極的に関与しています。

「地域密着型金融推進」における数値目標

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ました。

項 目	平成 19 年 3 月期目標	平成 19 年 3 月期実績
業務純益	382 億円	372 億円
経常利益	295 億円	304 億円
当期利益	185 億円	200 億円
ROE	12.00%	13.37%
ROA	0.63%	0.69%
Tier 比率	10.60~10.70%	10.13%

平成 19 年 3 月期実績「Tier 比率」10.13%は
新基準（バーゼル）にて算出しております。

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		17年4月～19年3月の進捗状況	
		(17年度)	(18年度)	18年10月～19年3月の進捗状況	
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					
産学官の更なる連携強化等	<ul style="list-style-type: none"> 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プロジェクトへの積極的関与 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 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 業種別審査体制の継続運用 2. 「法人融資実践講座」審査部会議勉強会」の開催(年間 600名) 3. ファルマバレーセンターとの連携強化 <ul style="list-style-type: none"> (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 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 業種別審査体制の継続運用 2. 審査部会議勉強会」開催(年間 600名) 3. ファルマバレーセンターとの連携強化 <ul style="list-style-type: none"> (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 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 業種別審査体制の継続運用(3業種、審査役3名) 2. 法人融資実践講座の開催 <ul style="list-style-type: none"> 開催数 全5回 参加者 延べ501名 3. 審査部会議勉強会の開催 <ul style="list-style-type: none"> 開催数 全5回 参加者 延べ1,025名 4. 実務スキル評価ポイント数」算定試験実施 <ul style="list-style-type: none"> 法人融資担当者に対し実務スキル向上のため実施 5. ファルマバレーセンターとの連携強化 <ul style="list-style-type: none"> (1) 17年9月～11月「MOT(技術経営)基礎講座」の開催 20セッション(全10日)参加者 19名 (2) 17年9月～12月 産学連携協力推進に向けての協定書」の締結 静岡県立大学他 全11先 (3) 17年11月24日「ファルマバレー医看工連携企業セミナー」の開催 <ul style="list-style-type: none"> 静岡県がんセンター研究所の開設に合わせ、地元中小企業と大企業等のビジネス・マッチング推進 会場 静岡がんセンター研究所 参加者 95団体 184人 (4) 18年6月 富士山麓ファルマバレーバイオネットワーク」立上げに参画し、産学官、医看工連携の一層の推進、新事業の創出、ベンチャー企業の育成を支援 6. 静岡県立大学とのスルガ銀行冠講座を開講 <ul style="list-style-type: none"> (1) 静岡で医療と福祉を考える」 (2) 医療福祉経営の人材養成を考える」 (3) 「これからの地域ケア経営」 7. 日本政策投資銀行とのリレバン会議に出席 <ul style="list-style-type: none"> (1) 「地方中堅企業のグローバル化とM&A」 (2) 政策金融改革の基本方針と政府与党合意について」 8. 産業クラスターサポート金融会議に出席 <ul style="list-style-type: none"> (1) つなぎ融資の対象事業の拡大」他 (2) 産業クラスター計画支援アンケートについて」他 (3) 戦略的基盤技術高度化支援事業について」他 (4) 補助 委託事業、ビジネスプラン発表について」他 (5) 「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"> 1. 審査部会議勉強会の開催 <ul style="list-style-type: none"> 開催数 全2回 参加者 延べ434名 (1) 18年12月16日 第9回開催 参加者 231名 <ul style="list-style-type: none"> テーマ 中小企業経営者と経営特性、信用保証制度改定」他 (2) 19年3月17日 第10回開催 参加者 203名 <ul style="list-style-type: none"> テーマ 根保証契約の更新、債務者状況分析、マル保」他 2. 実務スキル評価ポイント数」算定試験実施 <ul style="list-style-type: none"> 18年12月 第4回 出題内容 財務分析」・融資全般」・商品知識」・関係法令」他 3. 静岡県立大学とのスルガ銀行冠講座を開講 <ul style="list-style-type: none"> (1) 静岡で医療と福祉を考える」 (2) 医療福祉経営の人材養成を考える」 (3) 「これからの地域ケア経営」 4. 産業クラスターサポート金融会議に出席 <ul style="list-style-type: none"> 19年1月19日 第8回開催 テーマ 補助 委託事業、ビジネスプラン発表について」他 <p>【分析 評価及び今後の課題】</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. 業種別審査体制は継続して運用します。 2. 実務スキル評価ポイント数」算定試験は今後も継続して実施します。各試験毎の得点を平均化し、BSCイノベーションの視点の実績に反映させています。今後、集合研修等によりさらなる実務スキルの向上を図ります。 3. 「法人融資実践講座」については17年12月より審査会議」にて勉強会を引続き開催しています。 4. 審査部会議の内容をさらに充実していきます。

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		17年4月～19年3月の進捗状況		
		(17年度)	(18年度)	18年10月～19年3月の進捗状況		
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.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 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資(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	1.政府系金融機関との協調融資実績 (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)しずおか産業創造機構との連携による個別案件の取組み 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 (1)入居者等の事業展開状況 スキルアップ 19件 ネットワークの構築、拡大 17件 営業地域の拡大 14件 (2)入居者等へのビジネス・マッチング件数 仕事の斡旋 11件 情報提供 他 27件 (3)講演会の開催 1回開催 参加者 延べ22名 (4)SOHOみしま来訪者数 延べ4,169名 【分析 評価及び今後の課題】 1.政府系金融機関との協調融資については引き続き取組み、お客さまの資金調達手段の多様化を図ります。 2.18年4月より「SOHOみしま」は三島市単独の支援施設となり、今後も三島市と密接な関係を図りながら支援業務を行ってまいります。		
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	1.取引先企業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)「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) (3)「スルガ・マネジメントセミナー」開催 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 (1)R&Dの仲介斡旋 (2)CNSビジネス・マッチング(W eb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.「JQA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 (1)R&Dの仲介斡旋 (2)CNSビジネス・マッチング(W eb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.「JQA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.「スルガ・マネジメントセミナー」開催 7.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(W eb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	1.17年6月「財務分析シート」活用によるコンサルティングの開始 2.(財)企業経営研究所による「企業ドック」推進 3.「JQAセミナー」の開催 計45回 4.17年7月、18年7月「スルガビジネススクールMBA講座」の開催 テーマ「マーケティング戦略」他 5.ビジネス・マッチング推進 (1)各種取組み 17年9月 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 18年2月 セコム(株)とのビジネス・マッチング基本契約締結 当社お客さまにホームセキュリティ等を紹介 18年9月 ファミリーマート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 18年9月 証券会社3社との市場誘導業務に関するビジネス・マッチング基本契約締結 (2)W ebビジネスコンシェルジュによるビジネス・マッチング推進 6.17年12月「日本SME格付け」の取扱いサービスを開始 18年6月 当社第1号案件の取扱いにて東海地区の最上位「aaa」を取得	1.「JQAセミナー(経営品質研究会)」の開催 計9回 2.W ebビジネスコンシェルジュによるビジネス・マッチング推進 3.「スルガ・マネジメントセミナー」の開催 (1)18年12月 第2回「スルガ・マネジメントセミナー」の開催 中小企業の成功するコーチング」 (2)19年3月 第3回「スルガ・マネジメントセミナー」の開催 女性クチコミンストがもたらすビジネスチャンス - Hahako(ハハコ・母娘)世代のマーケット-」 【分析 評価及び今後の課題】 1.18年9月より新たに「スルガ・マネジメントセミナー」を開催し、計3回開催したが、いずれも予定人員(50名)を大幅に上回る参加人員となりました。19年度も引き続き継続予定であり、第4回は7月に人材養成をテーマに予定しています。 2.「日本SME格付け」の取次ぎサービスは、中堅・中小企業の信用力を向上させ、知名度の向上、ビジネス・マッチングの拡大等にも有効であります。今後も日本SME格付けの認知度向上により、利用増加を目指します。	

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		17年4月～19年3月の進捗状況	
		(17年度)	(18年度)	18年10月～19年3月の進捗状況	
				7. 18年 3月 静岡市、東京都など計 7自治体の連携による「広域CBO」に参加し3社に対して私募債を発行 8. 18年 1月 中小企業診断士協会静岡県支部と「業務運営に関する覚書」を締結 9. 「スルガ・マネジメントセミナー」の開催 (1) 18年 9月 第1回「スルガ・マネジメントセミナー」の開催 新会社法「これを知らないで損！」 (2) 18年 12月 第2回「スルガ・マネジメントセミナー」の開催「中小企業の成功するコーチング」 (3) 19年 3月 第3回「スルガ・マネジメントセミナー」の開催「女性クチコミニストがもたらすビジネスチャンス - Hahako(ハハコ)母娘 世代のマーケット -」	
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. 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	<上期> 1. 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(対象 158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 <下期> 1. 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 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	1. 経営支援取組み先 245社のうち32社のランクアップを達成 2. 「財務分析シート」活用による経営改善アドバイスの実施 専担者のツールとして活用 3. 経営改善計画書作成ならびに経営改善アドバイスの継続実施 4. 経営支援取組み先に対し人材を派遣 5. 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 6. (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 24件 M & A相談 2件 相続対策 2件 経営計画支援 13件 業界調査 8件 計 49件 7. 静岡県中小企業再生支援協議会に参画 同意案件 4グループ(6社) 8. 静岡県中小企業再生支援ファンドへ再生のための債権譲渡 1号ファンド「パートナー」債権譲渡実施 1グループ(2社) 2号ファンド「スクラム」債権譲渡実施 1グループ(2社)	1. 経営支援取組み先 151社のうち6社をランクアップ 2. 経営改善計画書作成ならびに経営改善アドバイスの継続実施 3. (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 7件 経営計画支援 3件 業界調査 4件 計 14件 4. 18年 11月 静岡県中小企業再生支援協議会に参画 同意案件 1グループ(2社) 5. 18年 11月 静岡県中小企業再生支援ファンドへ再生のための債権譲渡 2号ファンド「スクラム」債権譲渡 実施 1グループ(2社) 【分析 評価及び今後の課題】 1. 経営改善計画書の策定ならびに経営改善アドバイスの実施、人材の派遣など、経営支援を継続していきます。ランクアップおよび再生に今後とも積極的な支援を実施します。 2. (財)企業経営研究所や静岡県中小企業支援協議会等、関係機関との連携強化を継続し、ランクアップおよび再生の拡大を目指します。

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		17年4月～19年3月の進捗状況	
		(17年度)	(18年度)	18年10月～19年3月の進捗状況	
(3)事業再生に向けた積極的取組み					
	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DSE、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(DP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み策> <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	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. 対象先債務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DP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	1. 17年8月 産業活用法申請企業に対して、金融支援としてDESを実施 金額20億円 2. 取引先温泉旅館の経営改革プロジェクトチームへの継続的な経営指導実施 3. 17年10月 ショッピングセンター運営会社に対して、経営改善策としてDDSを実施 金額21億円 4. 17年11月 民事再生会社の温泉旅館について、再生支援の一環としてスポンサー会社に対して、債権譲渡を実施 5. 18年1月 民事再生会社に対して、エグジット・ファイナンスを実施 1件 1億2000万円 民事再生の早期終結(18年3月)を支援 6. 18年1月 中堅建設会社の再生支援のため、同社の主要債権者(11社)と協調した弁済協定を締結。弁済協定締結までの運転資金を支援するため、DPファイナンスを実施 2社 5億7600万円(累計) 7. M&Aによる再生支援の実施 組織再編で再生を支援した中堅建設企業から切り離された別荘地管理事業をM&Aにより営業譲渡実施(18年上期 実質基本合意成立、下期 完了) 8. 18年11月 酒類製造販売業の2社(静岡県再生支援協議会の支援対象先)について、再生支援の一環として、静岡中小企業支援ファンドに対して、債権を譲渡 9. 18年2月、11月 静岡中小企業再生支援ファンドへの出資参加 10. 19年3月 取引先温泉旅館グループ(3施設)について、プレパッケージ型再生を前提とした主要債権者の基本合意取り付け。大手監査法人によるデューデリジェンス開始。来期、再生スキーム案策定、実施予定	1. 取引先温泉旅館の経営改革プロジェクトチームにおいて、経営改善計画の策定作業を実施 2. M&Aによる再生支援の実施 組織再編で再生を支援した中堅建設企業から切り離された別荘地管理事業をM&Aにより営業譲渡(18年上期 実質基本合意成立、下期 完了) 3. 18年11月 酒類製造販売業の2社(静岡県再生支援協議会の支援対象先)について、再生支援の一環として、静岡中小企業支援ファンドに対して、債権を譲渡 4. 18年11月 静岡中小企業再生支援ファンドへの出資参加 5. 19年3月 取引先温泉旅館グループ(3施設)について、プレパッケージ型再生を前提とした主要債権者の基本合意取り付け。大手監査法人によるデューデリジェンス開始。来期、再生スキーム案策定、実施予定 【分析 評価及び今後の課題】 1. 今後も支援先に対して継続的な啓発活動を通して方向転換を促し、事業再生の支援を強化していきます。 2. M&Aによる組織再編やDES、DDS、エグジット・ファイナンスなどの新たな手法の活用により、引き続き事業再生スキームの実施を支援していきます。
(4)担保・保証に過度に依存しない融資の推進等					
担保・保証に過度に依存しない融資の推進	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. 営業店への継続指導 (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 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. 営業店への継続指導 (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. 営業店への継続指導 (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. ビジネスアップローン(19年3月末の残高) 証貸型 70件 2400万円 (極度額)当貸型 1,479件 6,649万円 2. イービジネスダイレクト6商品(19年3月末の残高) 1,289件 1,524万円 3. 動産 債権譲渡担保融資の推進 (1)動産担保融資 中小企業金融公庫の動産担保融資先へプロジェクトアシストローンを実行 2件 1550万円 (2)売掛債権担保融資を実行 実行額 406件 3,585万円 4. 格付自己査定システム(CRAS) (1)17年6月 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 (2)17年10月 債務者モニタリング精度の向上のため、実態財務諸表作成機能のチューニング等、リニューアルに着手 (3)17年12月 営業店における債務者モニタリングの主旨の理解を深めるため、社内ネットワーク上にCRAS専用の掲示板を作成 (4)17年12月 融資担当者向けにCRASに関するeラーニングを実施 453名修了	1. ビジネスアップローン(18年度下期実績) 証貸型 11件 570万円 実行 (極度額)当貸型 101件 3280万円 純増 2. イービジネスダイレクト6商品(18年度下期実績) 46件 860万円 実行 3. 売掛債権担保融資 下期実行実績 76件 7520万円 4. 格付自己査定システム(CRAS) (1)18年11月 統合CFデータにもとづく複数店取引の管理を強化 5. 営業店への継続指導 審査部会議(全部店長研修)2回実施 コミュニティPC会議(毎月実施) 6. 民法改正に伴う適切な保証約定書の更改ならびに定期的な進捗管理の実施

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		17年4月～19年3月の進捗状況	
		(17年度)	(18年度)	18年10月～19年3月の進捗状況	
				(5)18年 7月 債務者モニタリング精度の向上のため、実態財務諸表作成機能のチューニングを実施 (6)18年 11月 統合CFデータにもとづく複数店取引の与信管理を強化 5.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(17年 9月着手・18年 9月稼働開始) 6.営業店への継続指導 審査部会議(全部店長研修)7回実施 コミュニティPC会議(毎月実施) 7.民法改正に伴う適切な保証約定書の更改ならびに定期的な進捗管理の実施	【分析 評価及び今後の課題】 1.民法改正に伴う適切な保証約定書の更改ならびに定期的な進捗管理を継続して実施していきます。 2.知的財産権担保融資、ABL等に対する研究を継続して実施します。 3.LEADSの稼働に伴う 融資管理部署や関連会社を含めた運用の高度化と新BS基準に向けたデータの活用方法を検討します。 4.営業店における債務者モニタリングの主旨の理解や取組み強化のため継続研修 指導により、債務者の実態把握に関する能力向上を目指します。
中小企業の資金調達手法の多様化等	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	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	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	1.ストラクチャードファイナンスの検討 (1)日本政策投資銀行とのPF連携案件の検討 (2)裾野市社会福祉型PF検討会に参加 (3)地銀協主催「資金調達手法の多様化に関する意見交換会」に出席 2.静岡市、東京都など計7自治体の連携による「広域CBO」に参加し私募債を発行 3社 1億3千万円 3.無担保私募債の発行 (1)銀行保証付 2社 1億5千万円 (2)保証協会保証付 2社 2億円 4.シンジケートローンへの参画 28件 15,568百万円 (1)うちアレンジャーとして参画 2件 1,220百万円 (2)うち融資団として参画(当社融資分) 26件 14,348百万円 5.ノン・リコースローンの実績 3件 22,605百万円	1.無担保私募債の発行 (1)保証協会保証付 1社 1億5千万円 2.シンジケートローンへの参画 融資団として参画(当社融資分) 5件 4,460百万円 【分析 評価及び今後の課題】 1.シンジケートローン、ノン・リコースローンについては案件を吟味しながら積極的に取組みます。 2.PFに関しては地域貢献の立場からも参画を引き続き検討していきます。
(5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化					
	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 ・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 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.担当部署による営業店業務指導の実施(各店舗に年1回) 2.窓口対応レベルの向上を目的とした営業店でのロールプレイング学習 3.コンプライアンス研修、融資担当者向け勉強会の実施	1.担当部署による営業店業務指導の実施(各店舗に年1回) 2.窓口対応レベルの向上を目的とした営業店でのロールプレイング学習 3.コンプライアンス研修、融資担当者向け勉強会の実施	1.品質マネジメント部カスタマーサービスによる、窓口対応レベルの向上を目的とした営業店でのロールプレイング学習 2.与信取引における説明態勢の維持強化 (1)17年 4月 融資取引に関する顧客説明マニュアルを制定 (2)17年 5月 コンプライアンス会議において全支店長向け研修実施 (3)17年 9月 審査部会議にてマニュアル運用について解説 (4)18年 1月 営業店に対し、融資謝絶記録簿作成事務の徹底を指導 (5)18年 2、7月 ビジネスガイドライン改定 (6)18年 3月 各コミュニティにおいて担当者向け研修実施 融資説明責任について注意・ケーススタディ追加 (7)18年 4月 有担保ローンの書式改定により説明責任の趣旨を社員全員に発信 (8)18年 6月、9月 審査部会議にてマニュアル運用について解説 (9)19年 3月 審査部会議にて、顧客説明態勢強化の徹底	1.品質マネジメント部カスタマーサービスによる、窓口対応レベルの向上を目的とした各支店でのロールプレイング学習 2.与信取引における説明態勢の維持強化 19年 3月 審査部会議にて、顧客説明態勢強化の徹底 3.証券業務における説明態勢の維持強化 (1)証券外務員登録者向けの「証券コンプライアンス研修」および「商品勉強会」を開催(3月を除く毎月) (2)18年 10月 高齢者の取引について、「入力時に同席者名を入力させる等」のシステム・チェック機能を追加 (3)18年 11月 高齢者への投信販売ならびに高齢の投信保有客に対するフォロー体制を、従前以上に投資経験等適合性・商品性を加味した対応に改定 (4)18年 12月 社内の広告審査についての証券事務手続を改訂 (5)19年 1月 高齢者の投信保有客のリストの入手方法をシステム化(月末ベースで随時閲覧可能) (6)19年 2月 e-leaeningによる社内研修「投資信託を覚えよう」をリニューアル・スタート (7)19年 2月 投資信託申込オペレーションに銘柄相違防止の為の機能を追加

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		17年4月～19年3月の進捗状況	
		(17年度)	(18年度)	18年10月～19年3月の進捗状況	
				<p>3証券業務における説明態勢の維持強化</p> <p>(1)証券外務員登録者向けの「証券コンプライアンス研修」および「商品勉強会」を開催 (9月・3月を除く毎月)</p> <p>(2)18年 1月 投信会社によるお客さま向け投信銘柄運用報告会を実施</p> <p>(3)18年 4月 「お客さまの声」や証券事故等に対する原因分析 改善実施の管理表を作成し、内部管理統括責任者への報告を開始</p> <p>(4)18年 6月 個人融資先に対する投資信託の勧誘・販売基準制定</p> <p>(5)18年 8月 社員向け研修「マーケット基礎 読み方」を実施</p> <p>(6)18年 8月 法人融資先に対する投資信託の勧誘販売基準制定</p> <p>(7)18年 8月 高齢者の基準を厳格化</p> <p>(8)18年 8月 換金時ならびに乗換取引時の説明態勢を強化</p> <p>(9)18年 9月 ビジネスガイドライン改定</p> <p>(10)18年 10月 高齢者の取引について、システムチェック機能を追加</p> <p>(11)18年 11月 高齢者への投信販売ならびに高齢の投信保有客に対するフォロー体制を改定</p> <p>(12)18年 12月 社内の広告審査についての証券事務手続を改訂</p> <p>(13)19年 1月 高齢者の投信保有客のリストの入手方法をシステム化(月末ベースで随時閲覧可能)</p> <p>(14)19年 2月 e-learningによる社内研修「投資信託を覚えよう」をリニューアル・スタート</p> <p>(15)19年 2月 投資信託申込オペレーションに銘柄相違防止の為の機能を追加</p> <p>(16)19年 3月 「お客さまの声」や証券事故等に対する原因分析 改善実施の管理表を作成し、内部管理統括責任者への報告を実施</p> <p>(17)19年 3月 海外市場休場に伴う約定日の変更を一目で検索対応できるシステムを導入</p> <p>4.保険業務における説明態勢の維持強化</p> <p>(1)17年 12月 保険募集指針の策定・公表</p> <p>(2)18年 2月 ビジネスガイドライン改定</p> <p>(3)18年 4月 契約概要・注意喚起情報(生保商品)制定</p> <p>(4)18年 4月 FC向けに一時払終身保険に関するコンプライアンス研修を実施</p> <p>(5)18年 6月 個人融資先に対する保険の募集 販売基準制定</p> <p>(6)18年 6月 契約概要・注意喚起情報(団信)制定</p> <p>(7)18年 8月 法人融資先に対する保険の募集 販売基準制定</p> <p>(8)18年 8月 高齢者の基準を厳格化</p>	<p>(8)19年 3月 「お客さまの声」や証券事故等に対する原因分析 改善実施の管理表を作成し、内部管理統括責任者への報告を実施</p> <p>(9)19年 3月 海外市場休場に伴う約定日の変更を一目で検索対応できるシステムを導入</p> <p>4.保険業務における説明態勢の維持強化</p> <p>(1)18年 10月 保険アドバイザーによる臨店指導開始(臨店は半期に1回)</p> <p>(2)19年 3月 生保・損保商品の意向確認書策定(4月より)およびクーリングオフルール策定(4月より生保4社、8商品)</p> <p>(3)内部監査・コンプライアンス会議(所属長対象で3ヶ月に1回)、投信教室(募集担当者対象で半期に1回)にて、コンプライアンス研修を実施</p> <p>【分析・評価及び今後の課題】</p> <p>1.金融商品取引法ならびに金融検査マニュアルの改訂に併せ、堅固な顧客保護態勢を構築します。</p> <p>(1)優越的地位の濫用の防止を含む取引等の適切性確保への取組み</p> <p>(2)融資先に対する保険販売の基準を明確化</p> <p>(3)保険業務における重要事項説明の徹底を図るため、契約概要・注意喚起情報・意向確認書への対応等を実施</p> <p>2.コンプライアンス研修、FC、所属長向けの会議にて優越的地位の濫用の防止を含む取引等の適切性確保への取組みについて周知徹底しています。</p>

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		17年4月～19年3月の進捗状況	
		(17年度)	(18年度)		18年10月～19年3月の進捗状況
				(9)18年 9月 契約概要・注意喚起情報(損保商品)制定 (10)18年 10月 保険アドバイザーによる臨店指導開始(臨店は半期に1回) (11)19年 3月 生保 損保商品の意向確認書策定(4月より)およびクーリングオフルール策定 (12)内部監査・コンプライアンス会議、投信教室にて、コンプライアンス研修を実施	
(6)人材の育成					
	1.社内融資勉強会「法人融資実践講座」審査部会議勉強会」の開催 2.地銀協研修への派遣 3.慶應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.MIT(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(新アクションプログラム総合コース 創業・新事業支援(目利き)コース 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「審査部会議勉強会」の開催(年間600名) 2.地銀協研修への派遣(年間25名) 3.慶應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.MIT(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「審査部会議勉強会」の開催(年間600名) 2.地銀協研修への派遣(年間25名) 3.慶應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100名)	1.法人融資実践講座の開催 開催数 全5回 参加者 延べ501名 2.審査部会議勉強会の開催 開催数 全5回 参加者 延べ1,025名 3.地銀協研修への派遣(43名) 4.慶應義塾大学ビジネススクールへの派遣(3名) 5.「スルガビジネススクールMBA講座」への派遣(7名) 6.MIT(マサチューセッツ工科大学)スロ-ン経営大学院への派遣(1名) 7.しずおか産業創造機構への派遣(2名) 8.地銀協におけるリレバン関連通信講座等の受講(594名) 9.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(88名)	1.審査部会議勉強会の開催 開催数 全2回 参加者 延べ434名 2.地銀協研修への派遣(12名) 3.慶應義塾大学ビジネススクールへの継続派遣(1名) 4.「スルガビジネススクールMBA講座」への継続派遣(4名) 5.MIT(マサチューセッツ工科大学)スロ-ン経営大学院への継続派遣(1名) 6.しずおか産業創造機構への継続派遣(1名) 7.地銀協におけるリレバン関連通信講座等の受講(26名) 8.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(29名) 【分析 評価及び今後の課題】 1.人材育成については概ね計画通りに推移しています。 今後も全社的な重要課題として強化していきます。
2.経営力の強化					
(1)リスク管理態勢の充実					
	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 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 対応のスケジュールリングとシステム検討 <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 対応のスケジュールリングとシステム検討	<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 対応の要件定義作成、システム構築開始 <下期> 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 対応の自己資本比率算出のシミュレーション実施	1.格付自己査定システム(CRAS)による随時査定 (1)17年 6月 新債務者格付体制を整備し稼働 (2)18年 3月 精度向上のため、リニューアルに着手 (3)18年 7月 実態財務諸表作成機能のチューニングを実施 2.リスク・カテゴリ-別にリスク資本を配賦し、モニタリングを実施 3.19年 3月のバ-ゼル 対応に向け、9月末のデータにて試算実施。担当各部署とのミーティングを継続開催し、システムを構築 4.18年 9月 信用リスクの計測の精緻化を目指し、LGD、EAD推計用基礎データを蓄積するデ-タベ-ス(LEADS)を稼働(17年 9月着手)	1.リスク・カテゴリ-別に18年度下期のリスク資本を配賦し、モニタリングを実施 2.19年 3月のバ-ゼル 対応に向け、9月末のデータにて試算実施。担当各部署とのミーティングを継続開催し、システムを構築 【分析 評価及び今後の課題】 1.バーゼル 対応は、18年 9月末のデータにより試算を実施し、当該結果を検証のうえ体制を整備しました。 2.オペレーショナル・リスクの管理方法については、19年度からは基礎的手法の算出基準に一致させる等、引き続き検討していきます。 3.LGD、EAD推計用のための基礎データを蓄積するデ-タベ-ス(LEADS)の運用により、信用リスクデータの精緻化を図ります。

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		17年4月～19年3月の進捗状況	
		(17年度)	(18年度)		18年10月～19年3月の進捗状況
(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上	<p>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)CRIS稼働により、RAROAベースでの収益性の把握</p> <p>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</p>	<p>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</p>	<p>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</p>	<p>1.17年6月 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 2.地銀協 (CRIS)ならびに日本リスク・データバンク (RDB社)へ信用リスクデータを蓄積 3.17年6月 格付自己査定システム (CRAS)の導入に伴い、プライシングガイドレートの見直しに着手 ロジックの検討等金利水準の調整作業を実施 4.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 5.18年3月 格付自己査定システム (CRAS)によるモニタリング精度の高度化を目指したチューニングに着手 6.18年4月 RDB社ヘデフォルト先の回収情報の蓄積を開始 7.18年5月 プライシングガイドレートを、試行的に営業推進上の参考値として営業店に提示 8.18年9月 回収データ蓄積システム「LEADS」により、17年4月以降の要管理先以下の回収実績データの蓄積を開始 9.19年3月 プライシングガイドレートを改訂</p>	<p>1.19年3月 プライシングガイドレートを改訂 2.CRIS (地銀協)とRDB社 (日本リスク・データバンク)の信用リスクデータの蓄積を継続的に実施 3.LEADSによる回収実績データの蓄積の継続実施</p> <p>【分析・評価及び今後の課題】 1.CRIS (地銀協)とRDB社 (日本リスク・データバンク)の信用リスクデータの蓄積を継続的に実施しています。 2.LEADSによる回収実績データの蓄積を行います。 3.ポートフォリオ管理体制を高度化するため、CRIS、CRAS、PAS、LEADSそれぞれの信用リスク管理データのシステムの連携を強化します。 4.今後も、信用リスク管理をはじめとする収益管理に係る人材の育成に努めます。</p>
(3)ガバナンスの強化	<p>1.内部統制システムの構築 2.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 3.市場規律の発揮に向けた金融機関としての情報開示 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</p>	<p>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.有価証券報告書にかかる確認書への対応 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</p>	<p>1.内部統制システムの構築 2.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 3.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 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</p>	<p>1.17年6月 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) 2.17年6月 有価証券報告書の作成プロセス監査を実施 (17年3月期) 3.17年9月 内部統制確立のための社内プロジェクトの立ち上げ 4.財務諸表の正確性、内部監査の有効性についての経営者責任の明確化への対応 (1)有価証券報告書に係る確認書 (代表者確認制度)提出に向けた業務プロセスのチェック態勢の整備 (2)外部コンサルタントの活用による適切な体制の構築 (3)18年4月「有価証券報告書 半期報告書業務手続」制定 5.18年5月 現在の内部統制の体制を検証し、「内部統制システム構築の基本方針」を取締役会にて決議 6.18年5月「コ-ボレ-トガバナンスに関する報告書」を東証のホ-ムペ-ジに掲載 7.18年6月 社外監査役を1名追加し、監査役5名 (社外3名、社内2名)体制へ強化 8.18年10月 財務報告に係る内部統制構築のためのプロジェクト・マネジメント・オフィス (PMO)を立ち上げ、体制整備に着手 9.18年11月 財務報告に係る内部統制構築に向け、外部コンサルタントと業務プロセスの文書化に関するパイロット作業を開始 10.財務諸表の正確性、内部監査の有効性についての経営者責任の明確化への対応 (1)財務報告に係る内部統制構築の一環として、外部コンサルタントの活用による代表者確認制度対応の見直し実施 (2)19年3月 経営会議において「財務報告に係る情報開示に関する方針」を決定 (3)19年3月「有価証券報告書 半期報告書業務手続」を改定、「有価証券報告書等財務報告に係る情報開示に関する業務手続」とし、代表者確認制度における社内確認書プロセスの見直し実施 11.監査役による取締役の意思決定プロセスの監査を実施 取締役会および経営会議へ出席</p>	<p>1.18年10月 財務報告に係る内部統制構築のためのプロジェクト・マネジメント・オフィス (PMO)を立ち上げ、体制整備に着手 2.18年11月 財務報告に係る内部統制構築に向け、外部コンサルタントと業務プロセスの文書化に関するパイロット作業を開始 3.財務諸表の正確性、内部監査の有効性についての経営者責任の明確化への対応 (1)財務報告に係る内部統制構築の一環として、外部コンサルタントの活用による代表者確認制度対応の見直し実施 (2)19年3月 経営会議において「財務報告に係る情報開示に関する方針」を決定 (3)19年3月「有価証券報告書 半期報告書業務手続」を改定、「有価証券報告書等財務報告に係る情報開示に関する業務手続」とし、代表者確認制度における社内確認書プロセスの見直し実施 4.監査役による取締役の意思決定プロセスの監査を実施 取締役会および経営会議へ出席</p> <p>【分析・評価及び今後の課題】 1.金融商品取引法で規定された財務計算に関する書類その他の情報の適正性を確保するための体制の評価報告書」対応に向けて、全社的に体制整備を行います。 2.内部統制システムの整備・運用状況の監査役による監査を充実するため、「監査役に対する報告規程」を制定します。 3.「監査役監査基準」を制定します。</p>

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		17年4月～19年3月の進捗状況	
		(17年度)	(18年度)	18年10月～19年3月の進捗状況	
(4)法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化	<p>1.営業店に対する法令等遵守状況の点検強化</p> <p>(1)内部監査の拡充</p> <p>(2)営業店業務管理の本部集中化</p> <p>(3)社員教育の徹底</p> <p>2.適切な顧客情報の管理・取扱いの確保</p> <p>(1)顧客情報管理プロセスの見直し</p> <p>(2)取扱いマニュアルの拡充</p> <p>(3)社員教育の徹底</p>	<p>1.営業店に対する法令等遵守状況の点検態勢強化</p> <p>(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</p> <p>(2)本部によるリモート精査の導入</p> <p>(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)</p> <p>(4)コンプライアンス会議(全部店長)の開催(年4回)</p> <p>(5)コンプライアンスチェック(各店)ならびにセルフチェック(全社員)の実施(年2回)</p> <p>2.適切な顧客情報の管理・取扱いの確保</p> <p>(1)個人情報一斉点検の実施</p> <p>(2)個人情報棚卸基準の策定ならびに個人データ棚卸の実施(年2回)</p> <p>(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)</p> <p>(4)セルフチェックの実施(年2回)</p> <p>(5)委託先管理の強化</p>	<p>1.営業店に対する法令等遵守状況の点検態勢強化</p> <p>(1)営業店監査の実施</p> <p>(2)諸届センターの全店対応、リモート精査の徹底</p> <p>(3)コンプライアンス会議(全部店長)の開催(年4回)</p> <p>(4)コンプライアンスチェック(各店)ならびにセルフチェック(全社員)の実施(年2回)</p> <p>2.適切な顧客情報の管理・取扱いの確保</p> <p>(1)個人情報棚卸の実施(年2回)</p> <p>(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</p> <p>(3)委託先の監督(年1回以上ならびに随時)</p>	<p>1.営業店に対する法令等遵守状況の点検態勢強化</p> <p>(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</p> <p>(2)17年7月 本部によるリモート精査の導入</p> <p>(3)17年8月 諸届システムの構築ならびに諸届センターの設置</p> <p>(4)コンプライアンス会議(全部店長)の開催</p> <p>17年 5月 テーマ「個人情報保護法」</p> <p>17年 7月 テーマ「個人データにかかる一斉点検結果対応」</p> <p>17年 10月 テーマ「FAX通信集中管理システム」</p> <p>18年 5月 テーマ「不祥事件防止」</p> <p>18年 7月 テーマ「取引適切性確保」</p> <p>18年 11月 テーマ「内部統制、本人確認法改正」</p> <p>19年 2月 テーマ「臨店検査結果、預金保険機構検査結果」</p> <p>(5)17年8月、18年2月、18年8月、19年2月 コンプライアンスチェック(全部店)の実施</p> <p>17年6月、18年2月、19年2月 セルフチェック(全社員)の実施</p> <p>(6)18年5月 自店検査チェックリストの改定を実施</p> <p>(7)証券(公共債・投資信託)外務員登録者向けの証券コンプライアンス研修実施(原則毎月3か所で開催)</p> <p>(8)階層別・職種別研修の実施(支店長、役員、内部管理者や業務リーダーの各責任者、CS、SP、新入社員、等)</p> <p>(9)CS、派遣社員への教育・研修状況の把握</p> <p>内部監査・コンプライアンス会議持帰り研修およびeラーニングの実施</p> <p>(10)取引適切性確保の取組み</p> <p>内部監査・コンプライアンス会議における周知・徹底</p> <p>証券・保険業務における債務者取引基準の設定(優越的地位の濫用防止策の徹底)</p> <p>証券アドバイザーの増員、保険アドバイザーの新規採用による、取引適切性確保と専門性あるチェック体制の整備</p> <p>2.適切な顧客情報の管理・取扱いの確保</p> <p>(1)17年4月 個人情報に関する自店検査項目の追加</p> <p>(2)17年4月 個人情報棚卸基準の策定、個人データ棚卸の実施(年2回)</p> <p>(3)17年4月～11月 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に関するターゲット検査を実施</p> <p>(4)17年5月 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</p> <p>(5)17年6月 個人情報一斉点検の実施</p> <p>(6)17年6月 一斉点検に伴う業務委託契約先アンケートの実施</p> <p>(7)18年2月 業務委託先に対する監査の実施</p> <p>(8)18年5月 セキュリティリスクポリシー、セキュリティリスク・スタンダードの制定</p> <p>3.18年1月 ISMS、BS7799の認証取得</p> <p>19年1月 アクセスセンターにおけるISO27001の認証取得</p>	<p>1.営業店に対する法令等遵守状況の点検態勢強化</p> <p>(1)内部監査・コンプライアンス会議の開催ならびに持帰り研修およびeラーニングの実施</p> <p>18年11月 テーマ「内部統制、本人確認法改正」</p> <p>19年 2月 テーマ「臨店検査結果、預金保険機構検査結果」</p> <p>(2)19年 2月 コンプライアンスチェック(全部店)の実施</p> <p>19年 2月 セルフチェック(全社員)の実施</p> <p>(3)階層別・職種別研修を実施し、コンプライアンス態勢の周知徹底(支店長、役員、内部管理者や業務リーダーの各責任者等)</p> <p>(4)取引適切性確保の取組み</p> <p>証券・保険業務における債務者取引に関するルールを整備し、優越的地位の濫用防止策の徹底</p> <p>証券アドバイザーの増員、保険アドバイザーの新規採用により、専門性あるチェック体制を整備</p> <p>2.マネーロンダリング防止の強化</p> <p>疑わしい取引のシステムチェック化および届出のシステム化を開発・運用開始し、合理化および精度の向上を実現</p> <p>3.反社会的勢力等への対応</p> <p>経営会議への実態計数の定期的報告実施(3ヵ月毎)情報を継続的に収集整備</p> <p>4.19年1月 アクセスセンターにおけるISO27001の認証取得し、個人情報管理態勢を強化</p> <p>5.営業店監査を実施し(19ヶ店)、法令等遵守態勢を検証</p> <p>【分析・評価及び今後の課題】</p> <p>1.19年9月施行予定の金融商品取引法および改定金融検査マニュアルにおける対応を強化します。債務者に対するリスク商品の販売のルールを制定し、優越的地位の濫用防止態勢の整備を実施しました。</p> <p>2.リーガルチェックに関するルールを整備し、更なる充実を図ります。</p> <p>3.コンプライアンス委員会およびコンプライアンス情報セキュリティリスク委員会の開催頻度を見直し、コンプライアンス態勢を強化します。</p> <p>4.反社会的勢力に対する取引の管理態勢を継続的に整備します。</p>

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		17年4月～19年3月の進捗状況	
		(17年度)	(18年度)	18年10月～19年3月の進捗状況	
				4. コンプライアンス委員会の活性化 (1) 18年 9月 コンプライアンス委員会を取締役会諮問機関に改定 (2) コンプライアンス委員会運営をスケジュール化 5. マネーローニング防止の強化 (1) 疑わしい取引、協議書報告漏れ防止策の策定 疑わしい取引のシステムチェックおよび届出のシステム化を開発・運用開始し、合理化および精度の向上を実現 (2) 本人確認状況調査の実施 6. 反社会的勢力等への対応 経営会議への実態計数の定期的報告実施 (3ヵ月毎) 情報を継続的に収集整備 7. 不祥事件対応 (1) 18年 5月 コンプライアンス規程を改定し、不祥事件の定義を明確化 (2) 預り証改定、異例明細・承認オペレーション運用の見直し、人事ローテーション等 8. 営業店監査を実施し (39ヶ店)、法令等遵守態勢を検証	
(5) IIの戦略的活用					
	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) パーゼルへのシステム対応 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. パーゼル 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、設計・開発 (1) 17年 9月 システム基盤、制御関連の要件定義終了 (2) 18年 3月 業務の要件定義、制御基盤の設計終了 (3) システム導入による変革ポイントについて取りまとめ (4) 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検討 (5) 18年 9月 標準化のための新 SRD検討終了 (6) 19年 3月 新 BRDに基づき、スケジュール等検討 2. 17年 6月 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 3. 17年 9月 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) 4. インターネットバンキングシステムの再構築 (1) 18年 3月 新共同センターでの稼働開始 (2) 18年 3月 ビジネスバンキングの機能拡大 受取人口座確認機能の追加 手続き・相談機能の追加 セキュリティ設定の機能強化 (3) 18年 9月 ビジネスバンキングの機能拡大 (追加) メッセージボックスの追加 一括伝送サービス (口座振替機能 他) の追加 ソフトウェア・キーボードの強化 (4) 19年 3月 ネット業務の拡大 ALSOK CLUB開設 ドコモプレミアム応援バンク開設 5. コールセンターシステムの再構築 顧客データの蓄積強化によるマーケティング機能の向上	1. 新経営システムの要件定義から設計・開発 19年 3月 新 RDBIに基づき、スケジュール等を検討 2. インターネットバンキングシステムの再構築 19年 3月 ネット業務の拡大 ALSOK CLUB開設 ドコモプレミアム応援バンク開設 【分析・評価及び今後の課題】 1. 新経営システムの要件定義から設計・開発作業を継続します。 2. インターネットバンキングシステムの再構築していきます。 18年 3月稼働の新共同センターでのインターネットバンキングについて、スタート後の不具合等の検証を実施中です。今後も安定稼働に向け改善を実施します。 (1) ホームページやメールシステムの再構築を行い、顧客サービスの向上を目指します。 (2) 証券決済等の拡充のため、決済システムを再構築します。

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		17年4月～19年3月の進捗状況	
		(17年度)	(18年度)	18年10月～19年3月の進捗状況	
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. 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 5. CSRへの取組みの実施	<上期> 1. 17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 5. CSRへの取組みの実施 <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 5. CSRへの取組みの実施	<上期> 1. 18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 5. CSRへの取組みの強化 <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 5. CSRへの取組みの強化	1. ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌の発行、およびHPへの掲載 (1) グラフや図表および写真を使用し、分かりやすい情報開示を実施 (2) 銀行特有の用語については、解説を付記 (3) セミアニュアルレポート、中間期ディスクロージャー誌の発行およびホームページでの開示 2. 国内 R開催 R資料をホームページに掲載 (日本語・英語) 3. 新商品、新サービス等のニュースリリース実施 96件 4. CSRへの取組みとして環境、文化スポーツ、教育支援、福祉支援などの活動をディスクロージャー誌にて紹介	1. ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌の発行 (1) グラフや図表および写真を使用し、分かりやすい情報開示を実施 (2) 銀行特有の用語については解説を付記 2. 18年11月 国内 R開催 R資料をホームページに掲載 3. 新商品、新サービス等のニュースリリース実施 26件 【分析 評価及び今後の課題】 1. ホームページ、ディスクロージャー誌等を通じて、より一層利用者の目線に沿った分かり易い、充実した内容の情報を迅速に開示することを目指します。 2. 18年12月中間期ミニディスクロージャー誌発行しました。 19年 1月中間期ディスクロージャー誌発行しました。
(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 中小企業向けアンケート(300社程度) 住宅ローン契約者(契約直後)向けアンケート(700名程度) 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) 不動産チャネル向けアンケート(400社程度) 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・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-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・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等への取組み態勢の維持・強化 6. スパイウェア等インタ-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 受付 23,093件 (2) 17年4月、18年4月 「社員奥さまアンケート」実施 計 144名 (3) 18年2月 「お客さまアンケート(住宅・カードローン利用者)」 受付 620件 18年4月 「お客さまアンケート(ANA支店)」 受付 720件 18年6月 「お客さまアンケート(ダイレクト投信)」 受付 1,506件 (4) 18年11月～19年2月 店頭モニタリング調査 2. お客さまから寄せられた47,770件の「お客さまの声」を「受付窓口別」「申出内容別」「苦情カテゴリー別」「原因別」に分析し、改善・商品化を検討 (1) コンシェルジュ・コミティにて検討 36件 (2) 業務改善委員会にて検討 52件 3. 改善・商品化事項 (1) 新商品・新サービス導入 23件 (2) 既存の商品・サービスの見直し 21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 23件 (2) 既存の商品・サービスの見直し 21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) 17年 5月 異常な引き出しに対する個別警告システムの導入 (2) 17年 5月 ATM不正引出防止サービスの取扱開始	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 受付 7,311件 (2) 18年11月～19年2月 店頭モニタリング調査 2. お客さまから寄せられた15,447件の「お客さまの声」を「受付窓口別」「申出内容別」「苦情カテゴリー別」「原因別」に分析し、改善・商品化を検討 (1) コンシェルジュ・コミティにて検討 9件 (2) 業務改善委員会にて検討 10件 3. 改善・商品化事項 (1) 新商品・新サービス導入 8件 (2) 既存の商品・サービスの見直し 5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 8件 (2) 既存の商品・サービスの見直し 5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) 19年2月 ICキャッシュカード発行開始 (2) 19年3月 IC対応ATM 251台を稼働開始 (3) ATM操作中の覗き見防止のため、完全にブースで区切ったATMコーナーを継続して設置 【分析 評価及び今後の課題】 1. お客さまの声からニーズを把握し、新商品開発や既存商品等に対する見直しを継続して実施しています。 2. 幅広いステークホルダーからのアンケート実施による当社の改善項目を抽出しています。 3. 上記「店頭モニタリング調査」からの全体的課題ならびに各営業店独自の課題の抽出 改善活動を継続して行っています。

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		17年4月～19年3月の進捗状況	
		(17年度)	(18年度)	18年10月～19年3月の進捗状況	
				(3)17年 6月 覗き見防止フィルム貼付、後方確認のための鏡装着 (4)17年 9月 暗証番号入力テンキーのランダム表示 (5)17年 10月 引出 振込限度額の引下げ (任意設定も可能) (6)17年 10月 「ご利用明細」の口座番号下 3桁マスク化対応 (7)17年 10月 ATM周辺の不審物チェックの継続実施 (8)17年 12月 地銀協「団体保険制度」への参加 (9)18年 1月 カード補償情報センターへの加盟 (10)18年 3月より完全にブースで仕切ったATMコーナーの設置 (6店舗) (11)18年 5月 ATM利用時に「類推されやすい暗証番号」を使用しているお客さまに対し、個別に注意喚起メッセージを表示する機能を追加 (12)18年 6月 キャッシュカード等の紛失 盗難届の受付時間を拡大し、24時間 365日有人対応化 (13) 18年 9月 ATM不正引出防止サービスのサービス対象を拡大 追加対象 法人カード 追加科目 カードローンならびに貯蓄預金 (14)19年 2月 ICキャッシュカード発行開始 (15)19年 3月 IC対応ATM 251台を稼働開始 (16)ATM操作中の覗き見防止のため、完全にブースで区切った ATMコーナーを継続して設置 (設置済 10店舗) 6. スパイウェア等インターネット犯罪への取組み (1)17年 7月、11月 ホームページおよびメールマガジン等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 (4)17年 12月 インターネットホームページでの注意喚起 (5)18年 1月 ソフトウェアキーボードの導入による暗証番号スキミング防止 (6)18年 5月 HPおよびインターネット/ ビジネスバンキングログオン画面にW innによる情報流出についての注意を掲載 (7)18年 5月 お客さま向け案内メールにてスパイウェアに関する注意を発信 (8)18年 9月 画面を盗み取るタイプのスパイウェア対策としてソフトウェアキーボードをマスク化ならびにランダム表示	4. 預金者保護の観点から、偽造 盗難キャッシュカード問題、スパイウェア等インターネット犯罪問題、振り込め詐欺等営業店窓口対応を継続的に実施しています。

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		17年4月～19年3月の進捗状況	
		(17年度)	(18年度)	18年10月～19年3月の進捗状況	
(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プロジェクトへの積極的関与</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プロジェクトへの積極的関与</p> <p>(1) 静岡県ファルマバレー・マネージメントテク/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プロジェクトへの積極的関与</p> <p>(1) 静岡県ファルマバレー・マネージメントテク/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プロジェクトへの積極的関与</p> <p>(1) 17年 9月～11月 「MOT(技術経営)基礎講座」開催</p> <p>(2) 17年 11月 「ファルマバレー医看工連携企業セミナー」開催</p> <p>(3) 18年 6月 「富士山麓ファルマバレーパイオネットワーク」立上げに参画</p> <p>(4) 静岡県立大学とのスルガ銀行冠講座を開講 静岡で医療と福祉を考える」 医療福祉経営の人材養成を考える」 19年 2月 3日 「これからの地域ケア経営」</p> <p>2. 技能五輪国際大会会場建設を民間により行い、その跡地を静岡県ファルマバレープロジェクトのリサーチパークとして活用する医療機器製造業 2社を決定し、18年 9月会場施設の建設に着手</p> <p>3. サンフロント21懇話会 静岡県東部の交流人口拡大を目指し、さらに静岡県ファルマバレープロジェクト計画に沿って地域活性化に向け協力</p>	<p>1. 静岡県ファルマバレープロジェクトへの積極的関与</p> <p>(1) 静岡県立大学とのスルガ銀行冠講座を開講 静岡で医療と福祉を考える」 医療福祉経営の人材養成を考える」 「これからの地域ケア経営」</p> <p>2. 技能五輪国際大会開催にあたり、地元企業として、金銭的な協力を含め、併せ営業活動を通じた多面的に協力を実施</p> <p>3. サンフロント21懇話会 静岡県ファルマバレープロジェクト計画等に合わせ、地域活性化に向け協力</p> <p>【分析 評価及び今後の課題】</p> <p>1. 静岡県東部を中心としたファルマバレープロジェクト第2次戦略計画に沿って、今後も積極的に協力体制を維持強化します。</p> <p>2. 19年 11月開催の技能五輪国際大会に対し、人的ならびに物的協力をを行い、側面からの応援体制を強化します。</p>

平成 19年 3月 26日金融庁より要請のありました「個人保証に過度に依存しない融資の推進に関する要請 (再チャレンジ支援策)」に関する報告は以下の通りです

動産 債権譲渡担保融資

19年 3月末残高 40件 189百万円
18年度中実行額 162件 1,527百万円

コベナンツを活用した融資

19年 3月末残高 25件 9,176百万円
18年度中実行額 19件 8,178百万円

融資団として参加したシンジケートローンの残高を含みます

スコアリングモデルを活用した融資

19年 3月末残高 1,549件 6,889百万円
18年度中実行額 248件 640百万円

ビジネスアップローンの実績 (残高は極度額。実行額は純増額)

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

【17～18年度(17年4月～19年3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 分がランクアップした先 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	163	9	119
	うち要管理先	41	37	16	12
破綻懸念先		311	38	7	19
実質破綻先		116	5	0	0
破綻先		40	1	0	0
合 計		9,080	245	32	151

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

【18年度(18年4月～19年3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 分がランクアップした先 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		6,628	1		1
要 注 意 先	うちその他要注意先	1,390	116	1	101
	うち要管理先	42	28	8	16
破綻懸念先		282	28	1	20
実質破綻先		91	0	0	0
破綻先		27	0	0	0
合 計		8,460	173	10	138

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

【18年度下半期(18年10月～19年3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 分がランクアップした先 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		6,576	1		1
要 注 意 先	うちその他要注意先	1,367	106	1	95
	うち要管理先	43	23	4	17
破綻懸念先		277	21	1	19
実質破綻先		102	0	0	0
破綻先		25	0	0	0
合 計		8,390	151	6	132