

2005年8月31日

## 東京スター銀行

### 「地域密着型金融推進計画」の公表について

株式会社東京スター銀行(東京都港区:代表執行役 CEO タッド・バッジ)は、「地域密着型推進計画」を策定いたしましたので、公表いたします。

東京スター銀行では、特定分野に経営資源を集中したスピード感のある経営を進め、健全性、収益性を確保しながら業務に取り組んでおります。

今後も、地域金融機関として個人・中小企業のお客さまの将来に対する不安を軽減し、地域さらには日本経済の活性化に取り組んでまいります。

以上

公表資料については、次ページ以降をご覧ください。

[東京スター銀行「地域密着型推進計画」](#)

# 東京スター銀行「地域密着型金融推進計画」 (平成17年8月31日)

## ・ 当行の経営理念

当行は、日本の中でユニークな、存在感のある金融機関であり続けたいと願っています。「ファイナンシャル・フリーダム(Financial Freedom)/お金の心配からの開放」を企業フィロソフィーとして掲げ、中小企業並びに個人顧客をターゲットに資産運用に関する相談業務を強みとした、革新的ビジネスを展開する方針としております。E S Pの考えに基づき、単に金融商品を販売するだけでなく、お客様に資産管理の方法や金融知識を提供する教育「E」(Education)の機会をもち、的確な戦略に基づく商品を通じて解決策「S」(Solution)を提供し、さらにお客さまとの密接なパートナーシップ「P」(Partnership)を構築しながら、お客さまの成功を実現すること、株主に対しては株主価値を向上させること、従業員に対してはワールドクラスの組織での働きがいのある職場を提供すること、社会に対しては地域経済への貢献を旨とし経済発展とともに歩むことを、経営理念として掲げております。

当行は、地域金融機関でありながら、競合の厳しい首都圏を主たるマーケットとしていることから、フルライン戦略とは一線を画し、特定分野に経営資源を集中することで、「ミドルマーケットにおけるスピーディーで付加価値の高いソリューションの提供」という基本戦略の遂行に努めております。当行では、この基本戦略の遂行こそが、主要な顧客層である中小企業の資金調達を選択肢を広げ、顧客満足度を高めることにつながり、結果的に地域経済の活性化に貢献するものと考えております。これは、当行の基本理念である「ファイナンシャル・フリーダム(Financial Freedom)」の実現に結びつくものであり、今後もストラクチャードファイナンスを始めとする、高付加価値ソリューションの提供能力を一層強化することで、地域経済活性化への貢献を継続していく方針です。

## ・ 「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「集中改善期間」(平成15～16年度)における取組みの成果等の評価と課題

アクションプログラムに基づき、特定分野に経営資源を集中することにより、スピード感を持った経営を進めることができたと考えており、当初のアクションプランに沿ったかたちで達成できたものと自己分析しております。特に不動産ノンリコースローンに代表されるストラクチャードファイナンス、DIPファイナンス等による新しい中小企業金融への取組み、事業再生に向けた取組みの強化等、中小企業に対するソリューション提供能力を高めることができたと考えております。

「集中改善期間」終了時点での今後の主な課題は、以下のとおりであります。

- ・ ストラクチャードファイナンスやアドバイザリー業務への取組み強化を通じてのミドルマーケットにおけるソリューション提供能力の高度化及び提供範囲の拡大。
- ・ 与信関連規程/プロセスの整備や、取引先別/セグメント別RAROAの算出プロセスの整備、並びにポートフォリオモニタリング態勢の充実を通じた審査態勢の強化と中小企業金融/事業再生融資への取組み強化。
- ・ 事業再生による債務者区分アップと、実回収を中心とした不良債権のオフバランス化の推進による金融再生法開示債権ベースでの不良債権比率の更なる引下げ。

今後とも、引続きお客さまとのWin/Winの関係構築に向けて、リレーションシップバンキングの機能をさらに強化するべく、中小企業金融の再生、健全性の確保・収益性の向上等に向け、取組んでまいります。

## ・ 地域密着型金融推進計画の大項目毎の取組み方針

上記 当行の経営理念で説明のとおり、当行は多くの金融機関が営業を展開し、競合の厳しい首都圏を主要マーケットとしていることから、いわゆる首都圏以外を営業基盤とする地方金融機関とは異なり、フルライン戦略とは一線を画し、特定分野に経営資源を集中した経営を行っております。また、上記 ①の「集中改善期間」における取組みの成果と課題を踏まえて、当行の強みであるストラクチャードファイナンスにはじめとして、付加価値の高いソリューションの提供等を通じて、「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」の趣旨に沿って対応する方

### 1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

既に実績のあるストラクチャードファイナンスをはじめとする、付加価値の高いソリューションの研究・検討・開発及び提供を通じて事業再生・中小企業金融円滑化のために資金調達の選択肢の多様化を図っていく方針としております。

また、事例についての可能な範囲での積極的な公表を通じて、ノウハウの共有化を図ってまいります。

### 2. 経営力の強化

現行の委員会等設置会社・執行役制度における、取締役会及び監査委員会の監視機能充実、財務部門及び内部監査部門の充実・強化等により、内部管理態勢の一層の充実・強化を図っていく方針としております。また、パーゼル への対応、利用者の利便性の観点からのITの戦略的活用を行なってまいります。

### 3. 地域の利用者の利便性向上

当行の経営方針、ビジネスモデル及びビジネスプランの実施及び実現により、地域の利用者の利便性向上を図る方針としております。加えて、情報開示態勢、IR態勢の整備及び充実化を図るべく、対応していく方針であります。

## ・ 地域密着型推進計画

項 目	現状の分析と評価	計 画	
		取組方針及び目標	具体的取組策
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	創業・新事業支援については、トラックレコードの分析等、高度な与信判断が求められることから、現状では取組事例の研究、情報収集面の活動が中心。 VC、業種特化型コンサルティングファームなど、外部機関とのネットワーク構築による、効果的な案件発掘態勢の構築。 ベンチャー企業投資・VCファンド出資スキームの策定と実行(株式:3件、ファンド:2件)。	創業・新事業先支援のための、専門性を高めるための組織態勢整備、事例研究等の情報収集活動を引続き注力。 外部研修への積極的参加、外部講師を招いた研修の実施等を通じ、行員各自の企業の将来性、技術力を評価できる能力等の向上を図っていく。また、行内ローテーションを含め、OJT等を通じ、幅広い知識・経験を持った行員の育成を図る。 成長性の高い企業を念頭においた、ファイナンシャルソリューションの開発及び検討。	今後高い成長が見込まれる分野より、創業・新事業支援に資する取組分野を選定し、同分野の業界ナレッジの蓄積を図る。 創業まもなく資金ニーズが高い先、または、業歴が浅く資産規模も小さいが、成長性が高く(事業のキャッシュフローが見込める先については、将来のキャッシュフローを重視したファイナンススキーム(キャッシュフローレンディング)の開発・提供により、成長を支援する。 新事業の参入に際し、他社との提携もしくは合併(買収)ニーズのある先に対して、M&A支援や買収ファイナンス等の提供を図る。 技術評価に関する外部専門機関との連携。 案件取組時の行内協働態勢を活かして、顧客の複合的ファイナンスニーズの提供を図る。

項目	現状の分析と評価	計画	
		取組方針及び目標	具体的取組策
(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化			
取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	M&Aアドバイザーチームを2004年12月に設置。行内外のネットワークを活用し、経営情報、財務構築アドバイス、M&A仲介、MBO/LBOファイナンス等、付加価値の高いソリューションを提供できる態勢を構築。	第二地方銀行協会との連携や、他金融機関との情報交換、投資ファンド等のネットワークを強化。 M&Aアドバイザーサービス及びそれに付随するファイナンスの提供。 行内の情報共有を図り、顧客ニーズに対し付加価値の高いソリューションを展開。	第二地方銀行協会主催のM&A研究会等への出席やB-netの活用など、ビジネスマッチングをはじめとした他金融機関との情報交換を図る。 既存ネットワークのある投資ファンドやネットワークの拡大を通じて、案件開拓を進める。 行内ネットワーク態勢を強化し、コンサルティング機能を併せた先進的なファイナンス(エクイティを組合わせたファイナンスなど)の提供を進める。 事業再編等のニーズがある企業に対して、M&Aアドバイザー業務を提供する。また、M&Aアドバイザー機能を通じて、中小・中堅企業間の事業機会の取次支援を行う。 MBO/LBOファイナンスなど付加価値の高いファイナンスを提供する。 成長が目覚しく、株式公開ニーズのある取引先企業に対しては、証券会社への紹介支援等を行う。
要注意債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化	不良債権新規発生防止に係るモニタリング強化を実施。具体的には、一般事業融資先については、個社毎に定期的なコンタクトや期中における情報開示依頼を行い、業況に応じた実態把握を推進。また、ストラクチャードファイナンス提供先については、ミドル部門・フロント部門協働でコベナント管理を行い、与信管理部門への報告態勢を構築。 要注意先債権(含む要管理先債権)等については、信用リスクマネジメントグループ アセットマネジメントチームを中心に、個社単位で実態把握のための方針書を策定し、経済合理性にも配慮し、真に再生に値するかを判断軸として、事業性検証を実施しつつ、対応方針を決定。 コーポレートファイナンスビジネスにおいては、DIPファイナンスの供与、営業用不動産のオフバランス化スキームの提示、産業再生機構のEXITファイナンス等を実施。	引続き債権の健全性に向け、既存取引先の与信管理態勢の整備・強化を推進する。具体的には、コベナントを設定するなど、業況を把握しやすいローンの取組みを推進。ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス等の対象案件のキャッシュフローなど債権管理方法の更なる整備。 審査部門においては、主力先を中心に、主要KPI(キールパフォーマンスインジケター<例>LTV、DSCR等)を定め、業種別審査態勢の中できめ細かなモニタリングを実施。 DCF評価をベースとしたキャッシュフローモニタリングの強化。 個社別方針書に基づく、再生支援先の見極め及び対応手法の早期確定(キャッシュフロー生成力等を総合的に勘案。今後のリレーションも鑑み、DES・債務免除等による手法、金利減免・期限延長等従来型手法、のいずれかを早期に確定し、支援)。 事業会社のリカバリー支援(EXITファイナンス、追加信用供与)とアドバイザー。 セカンダリーでの貸出債権の適正価格での購入、その後健全債権化のための処方箋を勘案したうえで、EXIT策検討。	中小企業担当部署を新規開拓専担チームと管理専担チームとに分割し、役割分担を明確化し、リソースの最適配置を行う。 プロジェクトベースのローン(ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス、シンジケートローン)の取組みを推進し、合理的なコベナント設定により、業況把握のポイントの絞込みを図る。 ノンリコースローン、プロジェクトファイナンスのコベナントを管理する態勢を強化し、併せて管理プロセスの標準化・共有化を図ることで、モニタリングに際してのフロント部門・ミドル部門・与信管理部門間の連携を強化。 経営改善計画の妥当性検証に加え、主力先については、DCF法による事業評価も併せて実施(適切なクレジットコストも念頭に置いた運営)。 再生計画、キャッシュフロー生成力、技術力等につき首肯できる取引先で、経済合理性に合う再生支援に係る資金供与については引続き注力。
健全債権化等の強化に関する実績の公表等	事業再生支援先については、過剰債務に陥りながらも、技術力等によって事業継続性が説明でき、支援行為が経済合理性の範疇及び長期的なリレーションシップの観点からも首肯できる先が対象。業務再構築支援、組織再編に係るアドバイザー業務・資金供与(再生型ノンリコースローン等)をはじめ、消費性または事業性定型ローン(リテール)のリスクコントロール前提での残高推進を図った(関東財務局・第二地方銀行協会宛事例報告)。 「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し、これにより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ことにある」との主旨に鑑みれば、当行は設立の経緯等から、取組み姿勢はまだ十分とはいえない状態であり、再生支援に係る手法等の公表拡充は、実績を踏まえ、今後の課題と認識。	要注意先債権に係る健全債権化については、真に再生に値する取引先であり、本業収益力が認められ、長期的なリレーションシップが図られる先であること、当該支援行為に経済合理性が認められること、以上2点を総合的に勘案して、案件組成に注力。特に当該プログラム期間中は、外部環境認識を踏まえ、アドバイザー業務等の強化を通じ、「選択と集中」による主力事業特化へのリカバリー支援、減損会計等、会計制度変更に係る対応支援及び従来型再生支援(金利減免等の期間損益支援)に注力(上記施策の中で、健全債権化成功事例等の公表拡充を推進)。	公表拡充のための施策 再生支援先の定義(平成17年4月策定、関東財務局提出「経営改善支援取組み先の選定、修正について」)及び環境認識の変化も踏まえ、支援カテゴリーのターゲットを絞り、要請事項で求められた公表拡充について可能な範囲で対応。
(3) 事業再生に向けた積極的取組み			
事業再生に向けた積極的取組み	DIPファイナンスの供与による事業再生支援を実施。(2005年3月末現在、66件/融資枠設定累計513億円) 債務者作成の再生計画の修正指導を個社別実施。 再生ファンド及び投資ファンドの再生部門、会計事務所及び弁護士事務所とのネットワークやRCC信託機能、産業再生機構、中小企業再生支援協議会等を活用し、事業再生支援を積極的に取組み中。	既に実績のあるDIPファイナンスのノウハウに加えて、LBO/MBOファイナンスやエクイティを組合わせたファイナンス機能を融合し、事業再生や事業承継をトータルにサポートする機能を提供。 外部ネットワークの拡充。	資金繰りや借入金返済に対する財務アドバイスの提供や、事業継続のための柔軟なファイナンスの提供(つなぎ融資や借入条件の見直しを含む)。 M&A支援及びMBOファイナンスによる事業承継の支援。 LBOファイナンスを活用したEXITファイナンスの取上げやその他資本政策のアドバイス。 エクイティを組合わせたファイナンスにより、自己資本充実の支援や金利負担のバリエーションなどの不振企業の再生スキームを提案。 外部ネットワークの情報交換・案件紹介を通じて、案件開拓の推進を図る。
再生支援実績に関する情報開示の拡充、再生ノウハウ共有化の一層の推進	再生実績について、ホームページ及びプレスリリース等の一層の活用により、適宜情報開示を実施。 個別企業の再生支援取組み等のOJTや定期的な行内勉強会を実施。	ビジネス上守秘義務がある場合等を除き、可能な限り情報開示を行い、情報開示量の拡充を行う。 取組み実績案件のノウハウの可視化及びナレッジシェアの仕組みを構築(ナレッジ化)。	第二地方銀行協会等への実績の開示。 プレスリリースやディスクロージャー誌、ホームページ、業界専門誌等への積極掲載。 定期的な勉強会を開催することで、取組み案件について情報・ノウハウを共有化する。また、これらを通じて、スキルアップとスキル定着化を図り、人材育成を図る。

項目	現状の分析と評価	計画	
		取組方針及び目標	具体的取組策
(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	無担保、第三者保証不要の中小企業向け小口ビジネスローンを積極的に取扱ってきた。 「民法の一部を改正する法律」の施行を踏まえ、既存の包括根保証を廃止し、債権極度額、元本確定期日を定めた保証取入に変更した。	クレジットリスク見合いの金利設定(リスク・ベースド・プライシング)による、中小企業向け小口ビジネスローンの積極的推進。 根保証に関して、原則として法人の代表者に限定した運用とし、過度な第三者保証に依存しない与信の取扱いとする方針。	クレジットリスク計量を定型的、定量的に行なうべく、新スコアカードを開発・導入。
中小企業の資金調達手法の多様化等	不動産向けノンリコースローンの推進や事業の証券化の取組みにより、第三者保証に依存しない、キャッシュフローをベースとした融資を促進。 連帯保証人不要の個人地主向けアパートローンを開発。 案件毎にプロジェクトチームを組成、あるいは部門協働での横断的取組みにより、高度なソリューション提供を実現。	各チームの専門性を活用しながら、顧客の多様なニーズに複数の部門が協働で対応。 高度なストラクチャードファイナンスの提供範囲の拡大を図る。 キャッシュフロー重視の与信判断の強化、クレジットレビューの徹底や財務制限条項の付与によるモニタリングの強化。 情報の社内共有を強化し、ビジネスの潜在ニーズの発掘を行う。	ストラクチャードファイナンス開発部門とフロント部門とのコラボレーションにより、難易度の高い資産・事業の証券化手法を開発。 ファイナンスの提供範囲を、特殊物件や当行が優位性を持つ分野へ拡大し、先進的ファイナンスの開発を行う。 情報の共有方法を強化。
(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	顧客に対する説明マニュアルについて、17年3月に制定するとともに、参考資料として、説明文を作成。銀行取引約定書を双方署名方式に変更済み、当面の対応については完了。 全行的な内部管理態勢の確立及び執行役員への定期報告実施。 相談・苦情に関し、管理プロセスは構築したが、発生原因及び問題の重要度等は、十分分析するまでに至らなかった。	前期までに構築した顧客説明態勢の強化を図るため、必要に応じて説明資料の整備、行内規程の改定、行内研修等を実施。 債務者の説明態勢の強化により、苦情発生時の極小化を図る一方、発生した苦情・相談に対する態勢整備及び部門間の連携により、取引先との優良な関係を構築・継続する態勢の整備を図る。	顧客説明ツール(説明文等)の見直し。 約定書の改定。 マニュアルの改定。 発生原因及び問題の重要度分析実施(プロセス重視)。 再発防止に向けた行内研修の実施。
(6) 人材の育成	目利き力のある行員育成のため、信用リスク関連教育プログラム(融資の基礎・応用、企業分析、商品知識等全8回)を企画、実施及び確認テストを実施するなど、行員のレベルアップに資する行内研修を実施。 個別企業の再生支援取組等のOJTや定期的な行内勉強会を実施。 第二地方銀行協会研修プログラム「ランクアップ研修」、「企業再生人材育成セミナー」、「企業再生支援者養成研修」等の外部研修に参加。	引き続き行内研修を実施するとともに、外部研修への積極的参加、外部講師を招いた研修の実施等を通じ、行員各自の企業の将来性、技術力を評価できる能力、経営支援の能力等の向上を図っていく。また、行内ローテーションによるOJT等を通じ、幅広い知識・経験を持った行員の育成を図る。 取組み実績案件のノウハウの可視化及びナレッジシェアの仕組みを構築(ナレッジ化)。上記をベースにした定期的な勉強会の開催によるスキルアップとスキル定着化を図る。	信用リスク関連の行内研修の継続。 第二地銀協等のセミナー、研修への参加。 人材のローテーションの実施。 取組案件のストラクチャー、ドキュメンテーション、会計・税務評価、財務分析、事業計画分析、業界分析等の結果を簡略な資料に要約・リスト化。その資料に基づき、定期的に勉強会を開催することで、取組案件の全てについて、情報・ノウハウを共有化、人材のスキルアップを企図。
2. 経営力の強化			
(1) リスク管理態勢の充実	当行は、リスク管理を経営の最重要課題の一つと位置付け、態勢の整備・向上に努めている。信用リスク・市場性リスク等個別のリスクのみならず、当行全体が抱えるリスクを網羅的・体系的に、共通の枠組みで管理することを目指し、平成17年4月に統合リスクマネジメント担当セクションを創設し、態勢整備に着手した。各種リスクについての基本認識及びリスクマネジメントの基本方針は、平成14年7月に「リスク管理基本ポリシー」として制定した。そして、このポリシーを頂点として、各種規程・マニュアル等の整備も推進。現在のところ、オペレーショナルリスクマネジメント等態勢が充分でない分野もあり、統合リスクマネジメント態勢の充実に向けては、更なる整備が必要と認識。 新BIS(BIS )対応に向けては、平成17年3月期のデータを用いて、標準的手法における信用リスクアセットの試算を実施しており、重大な問題はないと認識。今後、平成19年3月期の自己資本比率算出に向けて、段階的に精緻化していくことを計画。 リスク計測に基づく資本戦略の策定等については、当行の今後の重要な課題と認識。リスク管理部署が連携し、信用リスク、市場リスク、オペレーショナルリスク等の各リスクをより精緻に計測する態勢を整備し、最適なリスク資本の配賦等が可能な態勢につなげて行くことを目指している。同時に、銀行経営の内容の適切に開示する態勢の構築も目指している。	まずは、各リスク管理部署において、リスクマネジメント態勢を精緻化する予定。一方、銀行全体のリスク量計測、部門別の資本配賦ルール策定、配賦後のリスク資本の状況のモニタリング態勢整備等も進め、経営体力とリスク取得の状況を統合的に管理する態勢の構築を目指している。今後2か年の間に組織・規程類・態勢等を含め、統合リスクマネジメント全般の態勢を整備し、また、その中で新BIS(BIS )に対応できる態勢を構築することを予定。	統合リスクマネジメント態勢の整備。 ・リスク関連委員会の整備。 ・信用リスク、市場リスク、流動性リスク管理態勢の高度化。 ・オペレーショナルリスクマネジメント態勢の構築。 ・統合リスクマネジメント態勢の整備。 新BIS(BIS )対応を念頭にいたリスク管理態勢の強化。 ・標準的手法における自己資本比率算出の精緻化に向け計測プロセスの構築。(第一の柱)・・・証券化取引の定義の解釈の明確化と当行の算出方法確定。 ・自己資本戦略の策定。(第二の柱) ・リスクの状況や自己資本の十分性についての情報開示の充実。(第三の柱) ・内部格付手法による自己資本比率算出の検討。

項目	現状の分析と評価	計画	
		取組方針及び目標	具体的取組策
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	債務者区分と整合的な内部格付制度の構築。 債務者区分と整合的な内部格付制度は導入済み。格付制度(ロジック及び付与・運営プロセス)の高度化が課題。 格付制度の高度化。 15年より導入済みのリスクデータバンク社(RDB)作成の格付エンジンについて、バックテストは実施済み。当行のデータ蓄積は未だ不十分であり、バックテストの統計的有意性は、十分確保できない状況ではあるが、バックテスト及び他格付エンジンとの比較検討を行いつつ、必要との判断があれば格付エンジンの見直し(含むチューニング)を行う予定。定性評価に関しても、精緻化を睨み、定性評価シートの開発を準備中。 地域における必要なリスクを取り、リスク見合いの金利設定を行う態勢準備。 地域性という観点からは、3大都市圏(東京・大阪・名古屋)を中心に業務展開しており、競争激しいマーケットではあるものの、リスク・ベースド・プライシングを意識した与信運営実施。新規貸出の稟議プロセスにおいても、17年よりRAROAを明示的な与信判断材料とする運営を開始。また、十分なリスク分析・コントロールを行いつつ、地方の老人ホーム・娯楽施設といった地域経済の貢献に資するニューマネーの提供を実施。	内部格付制度の更なる整備、高度化。 リスク・ベースド・プライシングの高度化。 RAROAによるポートフォリオ管理の高度化。	新BIS(BIS )規制を意識した、内部格付制度(ロジック及び付与・運営プロセス)の高度化。 リスク・ベースド・プライシングに基づく、与信の行内業務フローの安定稼働。
(3) ガバナンスの強化	財務内容の適正性の確認。 当行は、非上場会社であるため、改正商法において、有価証券報告書の作成は行っていない。今後、将来の株式上場及び改正事務ガイドライン等を勘案すると、経営者による財務内容の適正性に関する確認が必須と考える。	今後、単体及び連結情報を記載した有価証券報告書の作成及びその添付書類として、経営者による財務内容の適正性についての確認書の添付が必須である。そのため、執行役制度に基づく、取締役会及び監査委員会の監視機能充実、財務部門及び内部監査部門の一層の充実・強化。将来の株式上場を視野に入れた適時開示体制の整備、に取組む方針。	財務部門における決算の迅速化と社内態勢の整備。 取締役会、監査委員会の事務局の充実。 内部監査部門の強化(監査要員の充実・監査手法の高度化)。 適時開示態勢の構築。 全行的リスク管理態勢の一層の整備。
(4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化			
営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等	全行的な内部管理態勢の確立及び執行役員への定期報告実施。 苦情・事故・違令に関し、管理プロセスは構築したが、発生原因及び問題の重要度等は、十分分析するまでに至らなかった。	苦情・事故・違令の発生原因及び問題の重要度等の十分な分析実施から、再発防止及び意識付け等企業価値向上を目的とした、より高度な基準の企業倫理規範の遵守を展開する。	苦情・事故・違令の発生原因及び問題の重要度分析実施(プロセス重視)。 苦情・事故・違令分析及び具体的解決策の経営陣へのコミット。 再発防止に向けた行内研修の実施。
適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	当行は、個人情報保護法施行を、個人情報管理態勢を全面的に再構築する好機ととらえ、法・ガイドライン等に則した統合的な行内規程整備、教育・研修を実施することで、管理態勢を構築。また、「個人情報管理態勢に係る一斉点検」の結果を踏まえ、個人情報管理態勢の向上のために内部管理態勢の強化を図っている。	適切な顧客情報の管理及び取扱いの確保のため、個人情報管理態勢の強化を図る。技術的安全措置の実行計画の策定、個人情報管理のための規程、運用マニュアルの整備、教育・研修の継続的な実施などによる管理態勢の強化を図る。	技術的安全措置の実行計画等を策定。 具体的な運用マニュアル等を整備。 安全管理措置に関する取扱規程を整備。 役員向け・従業員向けの研修を実施。
(5) ITの戦略的活用	勘定系システムは、24時間ATM稼働等画期的な機能の実装を行い、信頼性の高いデータセンター設備とともに、非常に高い安定性が強みである。しかしながら、1996年に導入後、既に9年が経過しており、機器の老朽化及び今後のソフト開発に対し、最新技術の適用に遅れが見られ、インターネットや業務端末の接続については、プロトコル変換が必要となり、ゲートウェイの導入等が必要となっている。また、支店勘定を中心としたデータモデルで構築されているために、最新の商品開発と顧客管理の対応に弱みがあると分析。その弱みを補うために、情報統合基盤及びデータウェアハウスを導入し、シームレスな取引、情報管理を実現。今年度勘定系システムについては、最新のハードウェアに入替え、老朽化への対応及びサブシステムとのインターフェースの効率化を図るとともに、迅速な商品開発と顧客管理の強化を図るために、次世代勘定系システムの構築を開始。	ビジネススタイルの変革・スピードへの対応。 顧客利便性の向上。 セキュリティとインフラの強化。	迅速な商品開発と顧客管理・顧客データベースの拡充を目的とした次世代勘定系システムの構築に着手。 現行の勘定系システムのハードウェア更改。 セールス行員支援システムの充実。 テレホンバンキングシステムを刷新し、顧客アクセスチャネルの充実。 キャッシュカード偽造対策として、引出限度額の変更・暗証番号変更機能の充実。 個人情報保護対応として、記録媒体使用管理システムの導入。 イメージ処理とBPMの導入による事務効率化。

項目	現状の分析と評価	計画	
		取組方針及び目標	具体的取組策
3. 地域密着型金融の利用者の利便性向上			
(1) 地域貢献等に関する情報開示			
地域貢献に関する情報開示	2005年3月期ディスクロージャーでは、リスク管理態勢及びコンプライアンス態勢について開示。また、産業廃棄物処理施設向けプロジェクトファイナンスや老人ホーム向けノンコースローン等、環境・福祉事業向け融資について、プレスリリース及びホームページ上での開示を行っている。	首都圏は、多くの金融機関が営業を展開し、競合の厳しいマーケットであるが、地方金融機関としての当行の役割を考えると、顧客の要望や当行の提供すべきサービス等の面において、競合他行、あるいは首都圏以外を営業基盤とする地方金融機関とは、自ずと差異があるものと考えている。当行としては、フルライン戦略とは一線を画し、特定分野に経営資源を集中し、スピード感を持った経営を進めており、「E」(Education)、「S」(Solutions)、「P」(Partnership)の考えに基づき、新しい金融手法や画期的な商品・サービスを他行にいち早く提供することにより、地域金融への貢献を推進するとともに、これらについて引続き、積極的かつ迅速な情報開示の充実を目指す。	個別の案件や商品・サービスについて、より分かりやすい形でプレスリリース、Webサイトなどで公開していく。
充実した分かりやすい情報開示の推進	当行では、「ファイナンシャル・フリーダム」を企業のミッションとし、また、これを実現するために、「E」(Education)、「S」(Solutions)、「P」(Partnership)をキーワードとして、利用者の利便性向上を常に活動の中心としている。この観点から、ホームページでの情報開示においても、当行の商品とサービスの案内、店舗・ATMの案内等について、工夫をしている。利用者からの問い合わせについては、フリーダイヤルを利用して、問い合わせ内容(商品・サービス等)毎に案内する態勢としている。今後とも、利用者の目線に立ち、より充実した、分かりやすい情報の提供を継続し、かつ改善していくことが課題であると認識している。	引続き、ホームページをはじめとする多様な情報提供手段において、当行の商品・サービスの案内、店舗・ATMの案内等及び当行の業務内容について、個別及び全体として、利用者の目線に立った、より充実した分かりやすい内容とすべく、検討を随時継続していく。その検討の中で、未実施の利用者からの質問・相談等の回答事例の公表等についても、他の手段との比較及びその有効性を確認したうえで、実施に向けて検討。	ホームページにおける商品・サービスの案内及び店舗・ATM案内等の内容及び方法について、新商品の販売もしくは既存の商品・サービスについては、その内容の変更等の機会を捉え、鋭意、改善を継続。利用者からの質問・問い合わせについて、ホームページ等の多様な情報提供手段での情報提供について、その方法及び具体化に向けた検討。
(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	当行では、「ファイナンシャル・フリーダム」を企業のミッションとし、顧客の満足度を重視した金融機関経営の確立に向け、企業努力を行っている。2001年には、複数の顧客・見込客の層に対する調査を行い、定量的に顧客満足度及びその要因をはかり、その後の経営方針策定の指針としている。その後、商品導入などの様々な場面において、顧客満足度を含む定量的・定性的な調査を行い、顧客の満足に寄与するサービスの提供に努力している。	引続き企業理念の実現に向け、顧客の満足度を重視した経営努力を行う。 具体的には、従来個別に行っていた様々な調査につき、改善のためのアクションも考慮した複数年実施計画を策定し、一貫性のある業務改善を行っている。	顧客との接点(支店、コールセンター、インターネット、ATM等)毎の顧客満足度及びそれに寄与する因子を洗い出す。その後、顧客満足度への寄与度が高く、相対的に達成度の低い因子の改善に取組み、その改善結果を定期的にモニタリングを実施することで、顧客満足度の向上に努める。
(4) 地域再生推進のための各種施策との連携等	多様なファイナンスの展開により、案件ベースで資金調達手段の多様化に貢献。	社会的に意義の高い案件への取組みにより、結果的に地域への貢献を図る。 環境意識の高まりや高齢化社会の到来など、社会構造の変化を見据えた事業育成を、ファイナンス支援を通じて促進。	環境インフラ、福祉・医療インフラなどに関わる、社会的に意義の高いビジネスに対する多様なファイナンスの提供を通じ、これらインフラの定着化の支援を進め、地域経済(地域は特に限定せず、取組案件の該当地域)への貢献を図る。