

2006年11月6日

東京スター銀行

「地域密着型金融推進計画」の進捗状況の公表について

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、2005年8月に作成した「地域密着型推進計画」に基づき、2005年4月～2006年9月の進捗状況を取りまとめましたので、公表いたします。

東京スター銀行では、「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、「地域密着型金融推進計画」の基づき、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」進捗状況(2005年4月～2006年9月)

東京スター銀行「地域密着型金融推進計画」進捗状況(2005年4月～2006年9月)

1. 全体的な「取組方針」、「進捗状況」、「進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題」

〔取組方針〕

当行は、競合の厳しい首都圏を主要マーケットとしていること、首都圏以外を営業基盤とする地方金融機関とは異なること等から、いわゆる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いることに鑑みて、基本的には当行のビジネスモデル及びビジネスプランの推進及び達成することにより、「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」の趣旨を達成する方針としております。

〔進捗状況〕

全般的に、概ね計画どおりの進捗状況となっているものと認識しております。また、これまでのところ、計画の変更はありません。

〔進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題〕

当初計画どおりに概ね順調に推移しているものと分析・評価しております。

今後の課題としては、引き続き計画どおりに実行していくこと、必要に応じて計画の変更・改善を行うこと、計画の最終仕上げを行うこと、と認識しております。

2. 大項目毎の主な「取組方針」、「進捗状況」、「進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題」

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

〔取組方針〕

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を選択肢の多様化を図っていく方針です。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。

〔進捗状況〕

・創業・新事業支援強化機能等の強化、経営相談・支援機能の強化および事業再生に向けた取組みとして、行内組織を改編するとともに、(2005年4月～2006年9月 主な融資・取引実績)のとおり、スキームの提供および融資の実行等の実績をあげております。

・顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化について、相談苦情の分析および取扱商品・スキーム別の業務マニュアルの整備、所管部署における体制の整備を行い、今後も適宜改定を検討してまいります。

・中小企業融資拡大に向けた、定量格付モデルをベースとした商品を開発し、平成18年2月から無担保・無保証のパイロット案件の実行(9月末までの取扱実績93件/5,030百万円)に加え、提携CLOを開発し、40社/719百万円実行いたしました。(2005年4月～2006年9月 主な融資・取引実績)

・ハウスメーカーおよびIT企業との業務提携による開業医向けローン	・パイアウトファンドとの連携によるMBO手法を用いたファイナンスの実行	・飲食関連企業との事業提携による融資実行
・資本業務提携に係るアドバイザー業務およびファイナンスの実施	・M&A案件成約、4件	・ビジネスマッチングの制約件数、1件
・農業法人向けに証券化スキームの提供及びブリッジローンの実行	・DIPファイナンスを含む再生ファイナンスの取組実績、3件/2,350百万円	・提携型CLOの取扱実績、40件/719百万円
・環境リサイクル素材製造の新設会社向けプロジェクトファイナンスの実行	・新スコアリングモデルを導入したビジネスローンの取組実績累計、3,223件/16,710百万円	

〔進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題〕

・創業・新事業支援強化、経営相談・支援機能の強化および事業再生・中小企業金融円滑化について、引き続き、将来キャッシュフロー重視のファイナンススキーム等の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、提供、および利用者のニーズを適確に把握し、資金調達の選択肢の多様化を図ってまいります。

・利用者への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化について、引き続き、行内における分析を推し進め、利用者に対する説明ツールの見直し・改善につなげて、より良くわかり易い説明態勢の構築を目指します。

2. 経営力の強化

〔取組方針〕

現行の委員会等設置会社・執行役制度における、取締役会および監査委員会の監視機能充実、財務部門およ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、BIS 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。

〔進捗状況〕

・リスク管理態勢の整備について、統合リスクマネジメント態勢の整備を行い、新BIS(BIS)対応を念頭においたリスク管理態勢の強化に着手し、鋭意継続しております。また、収益管理態勢の整備、収益力の強化および決算に適切性を確保するための内部統制の構築について、プロセスの高度化および改善に着手し、強化について継続しております。

・ガバナンスの強化として、内部管理態勢の整備・改善を継続的に実施するとともに、法令遵守(コンプライアンス)態勢強化については、事故・違令な事案の発生原因分析および改善策の策定、ITの戦略的活用を通じての対応を行っております。

〔進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題〕

・引き続き、統合リスクマネジメント態勢の整備および新BIS(BIS)対応を念頭においたリスク管理態勢の強化、収益管理態勢の整備および収益力の強化に対するプロセスの精緻化・高度化・改善を通じて強化を図ってまいります。

・より良いガバナンスの強化を図るべく、委員会等設置会社としての内部管理態勢の一層の充実・強化、日本版企業改革法の施行を視野に入れた対応、法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化を引き続き図ってまいります。

3. 地域の利用者の利便性向上

〔取組方針〕

当行の経営方針、ビジネスモデルおよ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ことを基本方針としております。加えて、情報開示態勢、IR態勢の整備および充実を図るべく、対応していく方針であります。

〔進捗状況〕

・地域貢献等に関する情報開示について、継続的なプレスリリース及びWebにおける新商品・業務・取組み案件の公表、利用者からの問合せおよび利用者保護の観点からのホームページの内容の改訂を実施いたしました。

・地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立について、17年度下期に実施済みの利用者へのインタビュー、満足度および評価調査のアンケートに基づく改善課題の詳細分析、18年度のサーチャプランの設計をいたしました。

〔進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題〕

・地域貢献等に関する情報開示について、更に、個別の案件・商品・サービスの公表の継続および改善、商品毎のFAQの充実を図ってまいります。

・地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立について、実施済みの調査結果の分析に基づく顧客満足度に関する現状および経営課題を把握し、改善に向けた施策の立案・実行を行ってまいります。

地域密着型推進計画 進捗状況(平成17年4月～平成18年9月)

項目	計画		平成17年4月～平成18年9月進捗状況		進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
	取組方針及び目標	具体的取組策	平成17年4月～平成18年9月進捗状況	平成18年4月～平成18年9月進捗状況	
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	<p>創業・新事業支援のための、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。</p> <p>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。</p> <p>成長性の高い企業を念頭に、ファイナンシャルリソリューションの開発及び検討。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>技術評価に関する外部専門機関との連携。</p> <p>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。</p>	<p>分野毎の担当者が個別に顧客ニーズに最適な仕組みを検討し、顧客宛に提案を行っております。</p> <p>新設の農業法人に対して、工業栽培農業事業の将来キャッシュフローを裏づけとする証券化スキームの提供および農業事業の証券化を実施いたしました。</p> <p>環境リサイクル素材製造を行う新設会社に対し、プロジェクトファイナンスを実施いたしました。</p> <p>開業医に対し、医業用建物建築資金等のファイナンス(ドクターハウスローン)開発を行い、技術評価に関する外部専門機関との連携を図りました。</p>	<p>飲食関連企業及び飲食業向けのASPサービス提供者と事業提携し、飲食店の新規開業を目指す将来性のある事業者のビジネスチャンス拡大を図りました。</p>	<p>飲食関連企業及び飲食業向けのASPサービス提供者との事業提携により、提携企業間での顧客基盤の有効活用とノウハウの融合が図られ、当行にとっては初期与信時の審査方法の精緻化及び途上与信時のモニタリング強化が図られます。</p> <p>今後も分野毎の担当者を中心に顧客ニーズへの柔軟な対応を図って参ります。</p>
(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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リソリューションを展開。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>第二地方銀行協会主催の各種研究会へ参加いたしました。</p> <p>当該期間においてM&Aを4件成約いたしました。</p> <p>B-netの活用は当該期間ではございませんでした。</p>	<p>第二地方銀行協会主催の「経営相談・支援機能強化研究会」へ出席し、他金融機関との情報交換を行いました。</p> <p>第二地方銀行協会主催の「審査部長会議」に出席し、開業医支援の取組についての講演を行いました。また、「リージョナルバンキング8月号」へ当行の医業用建物建築資金等のファイナンス(ドクターハウスローン)の取組事例を執筆いたしました。</p> <p>M&Aを1件成約いたしました。</p>	<p>「リージョナルバンキング」への執筆依頼を受けるなど、今後も第二地方銀行協会との連携の深耕を図って参ります。</p> <p>取引先ニーズに関する行内での情報共有をさらに深く、取引先の経営相談への支援についての連携強化に取組んで参ります。</p>
要注意債権等の健全債権化等に向けた取組の強化	<p>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。</p> <p>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)指標(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。</p> <p>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。</p> <p>個別別方針書に基づく、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)。</p> <p>事業会社のリカバー支援(EXITファイナンス、追加信用供与)とアドバイザー。</p> <p>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。</p>	<p>中小企業担当部署を新規開拓専任チームと管理専任チームとに分割し、役割分担を明確化し、リソースの最適配置を行う。</p> <p>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り込みを図る。</p> <p>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。</p> <p>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(適切なレジットコストも念頭に置いた運営)。</p> <p>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。</p>	<p>組織改編を実施し、既存取引先の経営相談体制を改善いたしました。</p> <p>行内業務の機能分担を見直し、体制・インフラ整備を実施いたしました。</p>	<p>要注意債権等の管理業務の一部について、当行子会社へ業務委託を行うなど、要注意債権等の管理業務について機能分担を行いました。</p> <p>期中モニタリングにおけるコベナントの一元管理を行うデータベースを構築し、運用開始しております。</p>	<p>要注意債権等の管理業務の機能分担を行ったことで、債権管理業務が集約され、債権保全強化と債権劣化防止を図って参ります。</p> <p>期中モニタリングのデータベースについては運用後の改訂も進めており、管理体制の強化を図っております。</p>
健全債権化等の強化に関する実績の公表等	<p>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ー支援、減損会計等、会計制度変更に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)。</p>	<p>公表拡充のための施策</p> <p>再生支援先の定義(平成17年4月策定、関東財務局提出「経営改善支援取組先選定、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。</p>	<p>経営改善支援先の公表拡充に向けた実績作りの前提として、経営改善支援先の定義明確化と支援先選定から支援結果のレビューの方法および書式を策定しました。</p> <p>上記項目を文書化し、経営改善支援先選定マニュアルを作成、公式な行内ルールとして制定しました。</p>	<p>経営改善支援先選定マニュアルを制定しました。マニュアルに基づき前期の経営改善支援先の改善結果のレビューを実施するとともに18年上期の支援先を選定しました。</p> <p>経営改善支援実績は、第二地方銀行協会への事例紹介として1件となっております。</p>	<p>行内ルールとしてのマニュアルの制定により、経営改善支援に関する態勢の整備はほぼ完了したと思われる。</p> <p>支援実績の公表についての実績は、第二地方銀行協会への事例紹介としての1件であり、今後の課題としてさらに実績を積み上げてまいります。</p>

項目	計画				
	取組方針及び目標	具体的取組策	平成17年4月～平成18年9月進捗状況	平成18年4月～平成18年9月進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
(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	既に実績のあるDIPファイナンスのノウハウに加え、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(つなぎ融資や借入金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。	中小企業の事業承継を支援するスキームやMBO/LBOに関する説明資料、リキャピタライゼーション提案資料をよりお客様の目線に合わせ整備を行いました。 会計事務所等との連携を図るべく、複数の事務所等とのネットワークを作り、情報交換を実施いたしました。 パイアウトファンドとの連携により、MBO/LBO手法を用いたファイナンスを実施いたしました。 金融機関とのリレーションを構築し、MBOに係るシ・ローンに参加しました。 DIPファイナンス(含む借換)等再生ファイナンスを実施しました。また、RCCと情報交換を行い、EXITファイナンス等を検討いたしました。	同左	中小・中堅企業に対する高度な投資銀行サービスの提供を推進していくにあたり、会計・税理士事務所と連携し、中小企業の事業承継を支援・提案できる体制を整備いたしました。 小口のLBOに対応すべくスキームを構築し、その実現に向け現在事業会社へ提案を行っています。 リキャピタライゼーションの提案については、当行として課題を整理し、具体的な提案活動の準備を引き続き検討中です。 優先株式と新株予約権への投資を実施し、新たなファイナンス機会の提供が可能となりました。
再生支援実績に関する情報開示の拡充、再生ノウハウ共有の一層の推進	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ズ誌、ホームページ、業界専門誌等への積極掲載。 定期的に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。	当行での新しい取組み、難易度の高い案件を実施した場合には随時勉強会を実施し、スタッフレベルの向上を図りました。 ビジネス上におけるノウハウを習得するべく、勉強会・外部セミナー等に引き続き積極参加しました。また、他の金融機関等との情報交換も実施しました。	当該期間で公表する事業再生事例は、第二地方銀行協会への事例紹介としての1件です。	ビジネス上守秘義務があるため、事業再生事例の情報開示については見送りとする場合があります。 今後も事例があった場合には公表の可能性を検討し、既に公表されている事例なども題材として取り入れながら、対外公表や情報・ノウハウの共有化を、引き続き図って行くこととしております。
(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	クレジットリスク見合いの金利設定(リスク・ベース・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。	小口ビジネスローンについて、新スコアリングモデルを導入し、スコアリングモデル結果により金利・手数料体系の二分化を実施いたしました。 2005年11月に「中小企業クレジットモデル」を導入し、スコアリングモデルによる迅速な融資審査及びRAROAをベースとした無担保・無保証の中小企業向けの定型ローンを開発し、2006年2月よりテストマーケティングを開始しました。 中小企業の経営者のニーズに対応するため、提携CLOを開発し、第1回案件を実行しました。(40社/719百万円)	無担保・無保証の中小企業向けの定型ローンのテストマーケティングを引き続き実施し、対象業種の拡大など商品のチューニングを進めながら融資先を拡大しております。9月末までの取扱実績は93件/5,030百万円となっております。 中小企業の経営者のニーズに対応するため、提携CLOを開発、本CLOも「中小企業クレジットモデル」による信用リスク量の計測とRAROAをベースとした商品設計となっているもので、2006年9月、第1回案件を実行しました。(40社/719百万円)	中小企業向けの新商品は、パイロット案件が順調に進んでおります。今後、実行先のモニタリングと審査基準のチューニングなどを進め、担保・保証に過度に依存しない融資先の拡大を図ってまいります。 中小企業向けのCLOについては、第1回に続いて第2回案件を12月に実行予定で進めております。
中小企業の資金調達手法の多様化等	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。	動産担保を対象とした事業の証券化を行いました。 新規事業者に対するプロジェクトファイナンスや、開業医向けの医薬用建物建築資金等のファイナンス開発、新規飲食業者向けのファイナンスアドバイスに関する提携など、新規事業者へのファイナンス提供範囲を積極的に拡大いたしました。 中小企業向けの定型ローンを開発いたしました。 ABLへの取り組みに付き検討を行いました。	無担保・無保証の中小企業向けの定型ローンを新たに開発し、テストマーケティングを実施いたしました。 ABLへの取組方針を検討を進めました。	中小企業向けの定型ローンについて、商品性について若干の調整を行いながら、本格的なマーケティングを行って参る予定です。 ABLについては、今下期に取扱開始を予定しております。
(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	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、苦情発生を極小化を図る一方、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。	苦情相談等案件の発生から完了まで、顧客に対し迅速かつ適切な対応がとれる態勢を、マニュアルを制定・改定により構築し実効性を確保しています。また、定期的(毎月)に主要な事例を基にした研修態勢もあわせて構築し実効性を確保しています。	平成18年7月より顧客、利用者等からの当行に対する苦情相談等案件に関し、所管部署コンプライアンスチームにおいて、毎日、前日発生事案全てについて、チームリーダー及び幹部行員全員により、当該事案発生の原因、対応策の協議を実施し、重要度の高い案件については、コンプライアンスチームリーダーより担当執行役である代表執行役最高経営管理責任者(CAO)に即日、報告を行う体制を構築しました。また、類似事例が続く等、態勢、プロセス等に問題があると認められる場合には、コンプライアンスチームもしくはCAOより、所管部署に対して、事実関係、発生原因分析、対応策の策定・実施を求め、問題点の解消、類似事例の防止及び業務改善を図っています。 平成18年6月より、全店の支店長(プランチリーダー)全体会議において、コンプライアンスチームが、日常発生している苦情相談等の中で、支店管理上重要と認められる事案のフィードバックを開始しました。 平成18年9月より、全店のセールス部門管理者全体会議において、コンプライアンスチームが、日常発生している苦情相談等案件の中で、営業管理上重要と認められる事案のフィードバックを開始しました。	苦情等のマニュアルの整備や原因等の分析および研修体制については、ほぼ計画通りの取組が出来ました。 今後の課題として、苦情等に関する対応面を情報共有できるシステム化を図り、実効性の高い再発防止策を実施し、相談苦情処理機能の更なる強化(顧客満足度アップ)を予定しています。

項目	計画				
	取組方針及び目標	具体的取組策	平成17年4月～平成18年9月進捗状況	平成18年4月～平成18年9月進捗状況	
(6) 人材の育成	<p>引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・経験を有する行員の育成を図る。</p> <p>取組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。</p>	<p>信用リスク関連の行内研修の継続。</p> <p>第二地銀協等のセミナー、研修への参加。</p> <p>人材のローテーションの実施。</p> <p>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。</p>	<p>研修プログラムについては前年度のプログラムの実績を踏まえ運営方法の見直しを検討した結果、ノンリコースローンをテーマとしたスタンダードコースを平成18年7月、企業の財務分析中心のベーシックコースを信用リスク内新人研修プログラムの中で8月～9月にそれぞれ実施しました。</p> <p>外部研修・セミナーへの参加は第二地銀協主催の債権管理研修、目利き研修を中心に、目的に応じ、キンザイ等主催の研修に主体的に対応しました。</p> <p>ノンリコースローン、デリバティブ等戦略分野、難易度の高い案件や新会社法、新登記法等の勉強会を随時実施しました。</p>	<p>信用リスク関連の研修プログラムを平成18年7月から実施しました。</p> <p>第二地銀協主催の債権管理研修、目利き研修等各種研修セミナーへ参加することにより、行員のスキルアップを図りました。</p> <p>ローテーションの実施により、幅広い知識・経験を持った行員の育成を図りました。</p> <p>ノンリコースローン(担保実査を含む)、新会社法、新登記法等に関する勉強会を実施することにより、情報・ノウハウの共有化、人材のスキルアップを図りました。</p>	<p>研修プログラムについては、ノンリコースローンを中心に18年7月より実施し、10月以降、企業の財務分析中心のベーシックコースを実施する予定です。</p> <p>外部研修・セミナー、行内セミナー、勉強会、OJT、行内ローテーション等により、これまで 取引企業の評価能力、経営支援能力の向上に努めました。今後も更なるスキルアップに向け継続実施していく方針です。</p> <p>ナレッジ化については、引き続き情報・ノウハウ共有化のためにインフラ整備を図っていく方針です。</p>
2. 経営力の強化					
(1) リスク管理態勢の充実	<p>まずは、各リスク管理部において、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。</p>	<p>統合リスクマネジメント態勢の整備。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<p>統合リスクマネジメント態勢の整備。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・17年4月に統合リスクマネジメントチームを設置いたしました。 ・17年上期に統合リスク管理態勢の枠組みを整理致しました。 ・17年上期にオペレーショナルリスクマネジメント委員会を設置し、四半期毎の開催が定着いたしました。 ・17年下期には危機管理対応の検討等を同委員会にて担うという決定をいたしました。 ・各担当部署において、オペレーショナルリスクの管理ツールとして選定いたしましたKR等月次で取り纏め、マネジメント宛報告レポートとしての運用を開始しており、オペレーショナルリスクのモニタリング・マネジメント態勢の整備を進めております。 ・過去の損失データの集計等、オペレーショナルリスクの計測に着手しております。 ・各担当部署において、オペレーショナルリスクの管理ツールとして選定いたしましたKR等を月次で取り纏め、マネジメント宛報告レポートとしての運用を開始しており、オペレーショナルリスクのモニタリング・マネジメント態勢の整備を進めております。 ・過去の損失データの集計等、オペレーショナルリスクの計測に着手しております。 ・資本配賦等につきましては、関係チームとの協議を開始しております。 ・現行市場リスクマネジメントシステムのリプレイスについて、システム部門・オペレーション部門等と協働での検討を継続しております。 ・新BIS(BIS)対応を念頭に、信用リスクマネジメント関連システムの整備も進めております。 <p>新BIS(BIS)対応を念頭にいたリスク管理態勢の強化。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・17年上期に自己資本比率の試算結果を経営陣宛報告いたしました。 ・17年下期には標準的手法による自己資本比率算出態勢整備のため、関連部署での調整に着手し18年度上期には全行的な対応プロジェクトとしての準備が順調に進捗しております。 ・17年度下期には内部格付制度の刷新・整備を実施いたしました。 ・新BIS対応等を踏まえ、データの整備も進めております。 ・将来的な内部格付の採用も視野に入れ、新規制の全般について検討を継続しております。 	<p>統合リスクマネジメント態勢の整備。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・四半期毎のオペレーショナルリスクマネジメント委員会開催を定着させました。 ・各担当部署において、オペレーショナルリスクの管理ツールとして選定いたしましたKR等を月次で取り纏め、マネジメント宛報告レポートとしての運用を開始しており、オペレーショナルリスクのモニタリング・マネジメント態勢の整備を進めております。 ・過去の損失データの集計等、オペレーショナルリスクの計測に着手しております。 ・資本配賦等につきましては、関係チームとの協議を開始しております。 ・現行市場リスクマネジメントシステムのリプレイスについて、システム部門・オペレーション部門等と協働での検討を継続しております。 ・新BIS(BIS)対応を念頭に、信用リスクマネジメント関連システムの整備も進めております。 ・標準的手法による自己資本算出態勢整備のための全行的な対応プロジェクトが順調に進捗しております。 ・新BIS(BIS)対応等を踏まえ、データの整備も進めております。 ・内部格付手法の採用も視野に、新規制全般についても検討を継続しております。 	<p>18年9月までの進捗状況に対する評価</p> <p>統合リスクマネジメント体制、新BIS対応を念頭にいたリスク管理体制の強化につき、ほぼ予定通りに整備が進捗しております。特にBIS)における自己資本比率算出については、証券化の取り扱い等につき、引き続き当局と適宜ご相談させていただく機会をいただき、密度の濃い、有効な意見交換ができたと考えております。</p> <p>今後の課題についての方針</p> <p>統合リスクマネジメント態勢の整備。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・オペレーショナルリスクマネジメント体制の充実 ・重点をおきながら、その他のリスクマネジメント態勢の整備についても予定通り進め、引き続き、統合リスクマネジメント高度化を推進いたします。 ・資本配賦等資本政策の一層の高度化についても銀行全体として検討に着手する予定です。 ・新BIS(BIS)対応を念頭にいたリスク管理態勢の強化。 ・標準的手法による自己資本比率算出のため、行内の体制整備を推進いたします。 ・内部格付手法を念頭にいた検討についても引き続き継続いたします。
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	<p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>格付モデルの検証/入替を実施し、当該ロジックを組み込んだシステムの構築/導入をいたしました。</p> <p>新BIS内部格付手法に備え、格付段階数の変更を実施すると併し、リッチを導入いたしました。</p> <p>格付評価方法の標準化とバックテスト等の検証に向けて、定性評価シートを導入いたしました。</p> <p>リスク・ベースド・プライシングに基づく、与信判断/商品設計を実施いたしました。</p> <p>RAROA管理データベース整備の実施、区分毎の試算、問題点の洗い出しを実施いたしました。</p> <p>与信の効率的業務フローへ向けた整備を実施中となっております。</p> <p>新BIS内部格付手法に備え、ストラクチャードファイナンス格付の整備に着手いたしました。</p> <p>与信業務の効率化及び格付/自己査定連携強化を図るべく新システムの導入を決定いたしました。</p>	<p>格付/自己査定の連携強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新システム導入(2007/06予定)要件定義に着手しております。 ・新BIS内部格付手法の採用に備えた内部格付体系の整備及び強化。 ・スロッチングクライテリアを鑑みたストラクチャードファイナンス格付の整備に着手しております。 ・(定量ロジックの整備、案件格付評価シートの導入) ・事業法人定量格付モデルの検証体制構築に着手しております。 	<p>内部格付制度については、新BIS内部格付手法導入を念頭にしたロジック・プロセス及びシステムの整備に着手し、ほぼ予定通りに進んでおります。今後は更なる高度化を推進するとともに、業務の安定化を引き続き実施いたします。</p> <p>リスク・ベースド・プライシングについても、当初の計画通りに与信判断や新商品の設計にロジックを導入、引き続きロジックの規格化と安定的なプロセス構築を実施予定です。</p> <p>RAROAについては、試算を実施することで課題を整理、現在はデータの整備による計測値の精緻化及び安定的な計測プロセス構築を実施中です。今後も継続的にRAROA計測の高度化を図ります。</p>

項目	計画			
	取組方針及び目標	具体的取組策	平成17年4月～平成18年9月進捗状況	平成18年4月～平成18年9月進捗状況
(3) ガバナンスの強化	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。	「委員会設置会社」として継続して透明性の確保、意思決定のスピードアップ、およびグローバルに通用する経営体制の実現と定着化に邁進してまいりました。平成16年下期の金融庁検査結果を踏まえた内部管理体制の継続的な改善および強化に加えて、改善策の有効性の検証を実施いたしております。また、平成17年10月の東証一部上場後は上場会社として本件取組方針とその具体的取組策を着実にこなす事で一層のガバナンス強化に注力し、平成18年6月には、上場後初の株主総会を無事終了致しましたほか、平成18年度3月期決算にあわせ、米国SOX法第302条に則り、経営者による有価証券報告書の確認プロセスを導入し、同確認書を提出しております。	具体的な各取組策の進捗としては、 検査結果指摘事項対応プロジェクトの平成18年3月の完了に伴う、内部監査による完了済各アクションプランの妥当性チェックに加えて、有効性も含めた内部管理態勢の高度化を実施中です。 5月には、東証の情報適時開示規則の改定に伴いコーポレートガバナンス報告書を提出し、当行の基本的な考え方や取組状況を開示しております。 上場後初の株主総会を6月に無事終了できました。 決算の適正性を確保するための財務報告に係る内部統制の構築プロジェクトの一環として、米国SOX法第302条「経営者による宣誓書」に則ったプロセスを導入し、平成18年度3月期決算書作成にあわせ経営者による確認書を作成し提出しております。
(4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化	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。	苦情・事故・違令等案件の発生から完了まで、顧客に対し迅速かつ適切な対応がとれる態勢を、マニュアルを制定・改定により構築し実効性を確保しています。コンプライアンス態勢の強化を図ることを目的として、営業店におけるコンプライアンス体制の変更を実施。 定期的(毎月)に主要な事例を基にした研修体制もあわせて構築し、実効性を確保しています。	平成18年6月より、全店の支店長(プランチリーダー)全体会議において、コンプライアンスチームが、日常発生している苦情・事故・違令事案の中で、支店管理上重要と認められる事案のフィードバックを開始しました。 平成18年9月より、全店のセールス部門管理者全体会議において、コンプライアンスチームが、日常発生している苦情・事故・違令事案の中で、営業管理上重要と認められる事案のフィードバックを開始しました。 平成18年4月より、各営業店のプランチリーダー(支店長)をコンプライアンス責任者とし、営業部門の責任者であるセールスリーダー及び事務部門の責任者であるカスタマーサービスマネージャーをそれぞれコンプライアンス補佐とする体制とし、営業店におけるコンプライアンス体制の更なる強化を図っております。 営業店を含む銀行全体に対するコンプライアンス研修の月度研修について、テーマの工夫、研修実施後に本部に対する意見、質問に対する回答に工夫を凝らし、営業店におけるコンプライアンス態勢の強化を図っております。
営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等	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。	個人情報管理態勢の強化を図る為、各階層別・部署別の研修を実施し、個人情報漏えい事故防止態勢の強化を図りました。 共有フォルダ管理強化のためのファイルサーバのアップグレード導入準備に着手しました。	個人情報管理態勢の強化を図る為、各階層別・部署別の研修を実施し、個人情報漏えい事故防止態勢の強化を図りました。 共有フォルダ管理強化のためのファイルサーバのアップグレード導入準備に着手しました。
適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	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。	個人情報管理態勢の強化を図る為、各階層別・部署別の研修を実施し、個人情報漏えい事故防止態勢の強化を図りました。 共有フォルダ管理強化のためのファイルサーバのアップグレード導入準備に着手しました。	個人情報管理態勢の強化を図る為の各種研修を予定通り実施しました。また、ネットワークのセキュリティ強化対策に着手し、計画通りの取組みが実現しました。 下期については、引き続き個人情報管理態勢強化を図る為の研修を実施します。また、共有フォルダ管理強化のためのファイルサーバのアップグレードを図り、今期中の導入を目指します。
(5) ITの戦略的活用	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。ATMの増強。コンテンツシナジープランの見直し、訓練実施。オンラインサインアップ機能。	次期勘定系システムについては、上期に構築決定を行い、下期に要件定義が終了いたしました。カード偽造対策については、「引出限度額の変更」、「暗証番号の変更」、「ATM利用時のメール配信」等機能追加を行い、偽造対策に対応しました。システムの安定稼働を目的として、メインフレームのハードウェア更改を行いました。個人情報保護を目的として、記録媒体使用管理システムの導入を行いました。テレホンバンキングシステムの刷新を行いました。ATMの台数の拡大を行いました。口座開設の一元化(オペレーションの効率化)を行いました。	次期勘定系システムについては、最新パッケージへのGAP分析を開始しました。セールス基盤の強化として、セールス管理システムのDBMSを変更しました。顧客利便性の向上として、ATM台数の増強を行いました。オペレーション効率化として、口座開設関連システムを見直しました。

項目	計画				
	取組方針及び目標	具体的取組策	平成17年4月～平成18年9月進捗状況	平成18年4月～平成18年9月進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
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	首都圏は、多くの金融機関が営業を展開し、競合の激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、これらについて引き続き、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。	平成17年度は東証第一部上場を睨み、地域の皆様、ホームページの充実化による全国のお客様ならびに投資家様向けに、ディスクロージャー誌を発行またWEBでの新商品、業務、取組み案件の継続的な公開を実施すると同時に、東証の上場規則に基づく会社情報の適時開示体制の構築に注力してまいりました。また同年10月の上場以降今日まで、本邦のみならず海外のお客様・株主様・投資家様を視野に入れ、適時開示情報に加えIR情報の開示を追加しましたほか、平成18年5月には東証ガバナンス報告書の提出、同年6月の株主総会終了と同時に第5期事業報告書を株主様にご送付し、同年7月には最新のディスクロージャー誌を発行し縦覧に供し、同年8月からは当行グローバルオファリングに伴う米国SEC規則12g3-2(b)に基づく会社情報の提供を実施するなど、上場会社の情報発信源としてのさらなる体制構築に努めて参りました。	本邦のみならず海外のお客様・投資家様を視野に入れた情報発信チャネルと内容の充実化に努めてまいりました。具体的には、プレスリリース、WEB、TdnetおよびEDINET上で、新商品、業務、個別案件およびサービス等で継続開示 東証上場規則に基づく適時開示情報およびPR情報の積極開示 株主様・投資家様向けのIR情報・IRカレンダーを追加開示 株主様宛に第5期事業報告書をご発送 ディスクロージャー誌の発行およびその他法令で規定されている情報の縦覧・閲覧 米国SEC規則12g3-2(b)に基づく会社情報の提供の開始等を実施いたしました。	情報発信チャネルおよび内容の充実化による地域、日本全国および海外の投資家のお客様ならびに株主様・投資家様向けに、上場会社として期待される情報発信体制は計画通り構築できました。今後とも各法令等に基づく、ガバナンス情報、またIR情報の一層の充実化による更なる透明性の確保とともに、CSRや知的財産等の情報開示も検討し、ファンクション上の情報開示体制の構築を目指してい所存です。
充実した分かりやすい情報開示の推進	引き続き、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、その方法及び具体性に向けた検討。	ホームページにメールによるお問合せページを追加しました。 法人向けインターネットバンキングの機能を拡充しました。 IRのページ内容の充実を図り、株式情報、株主総会資料、投資家向け説明会資料等を掲載しました。	ホームページにメールによるお問合せページを追加しました。 法人向けインターネットバンキングの機能を拡充しました。 IRのページ内容の充実を図り、株式情報、株主総会資料、投資家向け説明会資料等を掲載しました。	分かりやすい情報開示を推進し、計画通りの取組みが出来ました。 下期については、ホームページ内容の充実を図ります。また、メールによる問合せ開始に伴う顧客からの要望を反映し、より一層分かりやすい情報開示を推進します。
(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	引き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く。	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。	リサーチプランを策定し、プランに基づき、下記顧客調査を実施しました。 ・顧客へのインタビューの実施しました。(平成17年12月) ・顧客へのアンケートによる、満足度、およびサービスへの評価調査を実施しました。(平成18年2月～3月) ・見込客へのポジショニング調査を実施しました。(平成18年2月～3月) リサーチの結果・分析を実施しレポートとまとめました。 当該分析結果を基に、当行における強み・弱みを把握し、改善重要課題を抽出し改善策の提案を行いました。 18年度におけるリサーチプランを設計いたしました。	17年度リサーチ結果を基に、18年度のリサーチプランを設計いたしました。 お客様への対応にフォーカスしたトラッキング調査を実施しております。 (平成18年9月～) 第三者機関における銀行顧客調査を基に、当行における改善課題を詳細分析をいたしました。(平成18年8～9月)	18年度上半期に関しては、予定通りにプラン作成遂行いたしました。 17年度当行調査、及び第三者機関実施調査における詳細分析を実施することによって、当行において顧客満足向上のための最重要課題を把握いたしました。 今後下半期については、9月より実施している店頭調査を継続的に分析・モニタリングし、更なる顧客対応向上のための施策を分析・立案しております。
(4) 地域再生推進のための各種施策との連携等	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。	医療・シニアビジネス、環境ビジネス、船舶融資等の専担部署を設置し、重点分野と位置付け案件推進を進めております。 案件推進を通じて、地域経済の活性化への寄与を継続しております。	当行の重点分野の深耕強化・拡充を推進いたしました。	今後も当該分野を中心に戦略的に案件を推進することを通じて、地域経済の活性化へ寄与する所存です。