

## 大項目毎の取り組み方針

### 事業再生・中小企業金融の円滑化

当行は、中期経営計画「Leap2005」において「課題解決機能を発揮して成長する新たなビジネスモデルの確立」を経営目標として掲げていることから、取引先企業の各成長段階において最適な金融サービスを提供すると同時に、その時々企業の経営課題を解決することで、企業の成長と当行の収益拡大の両方を達成することを本項目の取り組み方針とします。

一般的に、企業の創業期においては資本力が脆弱な場合が多いことから、無担保や第三者保証人を不要とする融資制度や迅速な融資対応が必要となります。また、企業の成長期においては、事業拡大のためにビジネスマッチングや各種コンサルティング機能の提供などが必要となります。さらに、企業の成熟・衰退期には、アセットファイナンスによる資本効率向上やM&Aによる再成長など、企業価値向上に資するサービスの提供が必要となります。

こうした、企業の成長プロセスおよび当行のビジネスモデルを踏まえ、「大項目 事業再生・中小企業金融の円滑化」においては、「担保・保証に過度に依存しない融資の推進」、「取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化」、「事業再生に向けた積極的取り組み」を重点項目として位置づけ取り組んでいきます。

### 経営力の強化

当行は、地域の中小企業のリスクを積極的に取り込むことで取引先企業の成長を支援するとともに、健全性を確保しながら持続的に成長するビジネスモデルの確立を目指していることから、リスクとリターンを適切に評価し、コントロールする経営管理態勢を確立することを本項目の取り組み方針とします。

具体的には、リスクとリターンを統一的尺度で評価する経営管理体制の構築等により、資本を最大限有効に活用し当行の企業価値向上を図ることに加え、経営情報の積極的開示と法令等遵守態勢の確立を図ります。こうした観点から「大項目 経営力の強化」においては、「収益管理態勢の整備と収益力の向上」、「法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化」、「ITの戦略的活用」を重点項目として位置づけ取り組んでいきます。

### 地域の利用者の利便性向上

「大項目 地域の利用者の利便性向上」においては、お客様に対する分かりやすい情報提供の充実と利便性向上を図るため、「地域貢献に関する情報開示」、「地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立」を重点項目として位置づけ取り組んでいきます。

大項目毎の取り組み方針、実施スケジュール等

大項目	項目		実施スケジュール	
	現状の分析・評価	取り組み方針・目標	17年度	18年度
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			
	融資審査態勢の強化			
	業種別審査制度は一応の定着をみているが、現在は「目利き」の観点から企業の技術力や将来性を的確に判断できる審査能力の向上に努めている。	<ol style="list-style-type: none"> <li>本部審査能力の向上のため、通信講座の推奨、各種研修の実施等を通して、審査担当者の能力を高め、業種の特性を的確に判断できる「目利き」能力の養成に努める。</li> <li>融資審査制度のインフラとなる信用格付制度に、業種別の考え方を導入する。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>融資担当者への通信講座・検定試験の推奨。</li> <li>営業店融資担当者向け業種別融資研修、審査トレーニーの実施。</li> <li>本部審査担当者の外部研修への派遣。</li> <li>経済産業調査レポートの発行(10本/年)および経済調査室担当者と本部審査役の情報交換会の実施(2回/年)。</li> <li>業種別財務格付制度の導入。</li> </ol>	左記取り組みを継続。
	産学官とのさらなる連携強化等			
	<ol style="list-style-type: none"> <li>沖縄地区産業クラスターサポート金融会議へ参加し、「りゅうぎん産業クラスター計画支援ローン」を販売するなど、ベンチャー的要素の強い企業を金融面で支援する体制を整備している。</li> <li>沖縄の産業クラスター計画となるOKINAWA型産業振興プロジェクトへ支援機関として入会し、情報収集を図っている。</li> </ol>	産業クラスターサポート金融会議ならびに産業クラスター計画へ積極的に関与し、得られた情報を元に積極的に中小企業の創業・新規事業を支援する。	<ol style="list-style-type: none"> <li>OKINAWA型産業振興プロジェクト、産業クラスターサポート金融会議への参加。</li> <li>りゅうぎん産業クラスター計画支援ローンの継続販売。</li> </ol>	17年度の実績を検証の上、必要な修正を加え継続実施。
ベンチャー企業向け業務の外部機関等との連携等				
<ol style="list-style-type: none"> <li>沖縄振興開発金融公庫、商工組合中央金庫、福祉医療機構と業務連携等に係る覚書等を締結した。</li> <li>ベンチャー企業向け投融資等に係るノウハウの蓄積、推進体制の整備に取り組んでいる。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>ベンチャー企業向け投融資等に係るノウハウの蓄積、推進体制の整備を強化する。</li> <li>ベンチャー企業向け業務に係る公的機関等との連携強化を図る。</li> <li>地域型ベンチャー育成ファンドの組成等を検討する。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>日本政策投資銀行、沖縄振興開発金融公庫、商工組合中央金庫等との情報交換を継続。</li> <li>知的財産権担保融資、新株予約権担保付融資等のベンチャー企業向け投融資について検討。</li> <li>地域型ベンチャー育成ファンドの組成を検討。</li> </ol>	左記取り組みを継続。	

大項目	項目	取り組み方針・目標	実施スケジュール	
	現状の分析・評価		17年度	18年度
事業再生・中小企業金融の円滑化	(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			
	りゅうぎんビジネスクラブ会員向けのインターネットによる経営情報提供、社員研修、経営者向けセミナーの開催、商談会への出展支援およびビジネスマッチングは順調に推移している。	<ol style="list-style-type: none"> <li>取引先企業向けソリューション業務を推進する専門部署を設置し、中小企業の経営課題解決および企業価値向上支援に資するコンサルティングサービス、経営情報提供サービスの一層の強化を図る。</li> <li>中小企業支援スキルの向上を図る行内研修プログラムを実施するほか、中小企業大学校への派遣、地銀協などの外部機関が開催する中小企業支援関連研修への派遣を継続する。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>りゅうぎんビジネスクラブによる経営情報提供、階層別社員研修、ビジネスマッチング、商談会出展支援等を継続する。</li> <li>17年6月に企業支援部金融サービス室による株式公開支援業務、M&amp;A支援業務、社債発行支援業務、財務コンサルティング業務、事業承継支援業務、リスク管理支援業務等の取り扱いを拡大する。</li> <li>取引先企業に対するコンサルティング機能強化のため、各種業務分野に精通する弁護士、税理士、司法書士等とのネットワークを拡大する。</li> <li>経営相談・支援機能強化を目的に、通信講座の受講奨励、外部講師によるセミナーを開催するなど、行内研修プログラムを見直す。</li> <li>地銀協主催の「中小企業経営支援講座」等に本部担当者を派遣するほか、中小企業大学校への行員派遣を継続する。</li> </ol>	左記取り組みを継続。
要注意先債権等の健全債権化等に向けた取り組みの強化				
<ol style="list-style-type: none"> <li>取引先企業の経営改善を営業店と一体となって支援するため、16年6月に企業支援部を新設した。15年4月から17年3月までの債務者区分の良化実績は145先となり、支援活動の成果が上がっている。</li> <li>経営改善支援の継続と、不良化傾向にある債権の早期把握、営業店融資担当者の経営改善支援スキル向上に努めている。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>大口先は法人融資部による経営改善支援を実施し、営業店の要注意先等は、企業支援部の指導の下、経営改善に向けた取り組みを強化する。</li> <li>営業店融資担当者のスキルアップのため、経営支援、再生研究の研修を実施する。</li> <li>実績については積極的に公表する。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>DDS、DES、M&amp;A等の手法を活用するなど、早期事業再生の積極的推進。</li> <li>取引先の経営改善計画書作成支援、達成状況のモニタリング、達成状況が芳しくない場合の計画見直し等を総合的に実施。</li> <li>県中小企業再生支援協議会を活用するほか、再生ファンドの活用を検討。</li> <li>営業店向け経営支援・再生研修、本部向け外部研修派遣を実施。</li> </ol>	左記取り組みを継続。	

大項目	項目	取り組み方針・目標	実施スケジュール	
	現状の分析・評価		17年度	18年度
事業再生・中小企業金融の円滑化	(3)事業再生に向けた積極的取り組み			
	事業再生に向けた積極的取り組みの促進			
	<p>1. 経営改善支援取組先を選定し、本店・営業店が一体となって、取引先の状況に応じた支援策を策定、実施しており、一定の成果が上がっている。</p> <p>2. 16年6月にDES、17年3月にはDDSを活用した再建支援を実施した。</p>	<p>1. 事業再生については、地域金融機関は、企業の経営をどのように立て直すかを取引先と共に考え、支援していくことが最優先事項と認識している。</p> <p>2. このような認識のもと、これまで積み上げてきた各種再生手法やノウハウを積極的に活用するほか、新しい再生スキームの実施に向け研究を進め、取引先の早期の事業再生を目指す取り組みを強化していく。</p> <p>3. 企業支援部と営業店の連携を一層強化することで、取引先の状況に応じた経営改善支援策を策定し、早期の事業再生を促進していく。</p> <p>4. 沖縄県中小企業再生支援協議会を活用するなど、取引先の再生を図るなかで支援融資を検討する。</p>	<p>1. プリパッケージ型事業再生や私的整理ガイドライン等の活用事例を収集・研究し、適用可能性を個別に検討。</p> <p>2. 適切な再建計画によるDES、DDSの活用。</p> <p>3. 沖縄県中小企業再生支援協議会や再生ファンド等、外部機関の事業再生手法の活用事例を収集。</p> <p>4. 沖縄県中小企業再生支援協議会や再生ファンド等、外部機関との情報交換を実施し、取引先への活用可能性を検討。</p> <p>5. 事業再生に関する外部研修・行内研修の実施。</p> <p>6. 経営改善計画書を前提に再生企業の状況に応じた支援融資を検討。</p>	左記取り組みを継続。
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				
<p>企業支援部において経営改善活動事例集を作成し配布するなど、再生ノウハウの共有化を図り、一定の成果が上がっている。</p>	<p>再生支援の取り組みについても適宜情報開示する。他行実績も参考にしつつ、当行の再生支援スキルの向上を図る。</p>	<p>1. 関係各部の持つ再生事例の取りまとめ。</p> <p>2. 再生事例の情報開示による再生ノウハウの共有化。</p>	左記取り組みを継続。	

大項目	項目		実施スケジュール	
	現状の分析・評価	取り組み方針・目標	17年度	18年度
事業再生・中小企業金融の円滑化	(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			
	<p>1. スコアリングモデルを活用した中小企業および個人事業・零細企業向けローン商品を開発・推進し、取扱件数・金額とも増加し、一定の成果をあげた。</p> <p>2. 現在、融資実績データを検証し、商品の審査精度の向上を図るほか、顧客が利用しやすい商品内容の改善に取り組んでいる。</p>	<p>1. スコアリングモデルを活用した中小企業および個人事業・零細企業向け融資の推進・拡大に取り組む。</p> <p>2. 事業価値に着目した融資手法の拡充・導入を検討する。</p>	<p>1. 自動審査商品（当行プロパー、県信保提携、沖縄税理士会提携）の運用拡大。</p> <p>2. 債権譲渡担保融資や財務制限条項付貸出等の新しい融資手法の導入検討。</p> <p>3. 新信用格付モデルを導入するほか、信用リスク評価のインフラ整備およびローンレビューを強化。</p> <p>4. 地銀協「信用リスク情報統合システム」の活用。</p> <p>5. 外部機関開催の関連研修への行員派遣。</p>	<p>1. 左記取り組みを継続。</p> <p>2. スコアリングモデルの検証、自動審査商品の内容見直しおよび推進。</p>
中小企業の資金調達手法の多様化等				
<p>1. 大手銀行や証券会社より知的財産権担保融資、ノンリコースローン等の新手法に係る情報を収集し、関係部も含め研究しており、この分野に関するノウハウの蓄積に取り組んでいる。</p> <p>2. 沖縄税理士会と提携し、「中小会社会計基準適用に関するチェックリスト」を活用した貸付金利優遇の取り扱いを開始した。</p> <p>3. 沖縄金融特区証券化プロジェクトに基づき、17年1月に当行および県内他地銀を幹事行とする全国版CLO（ローン担保証券）構想を発表した。</p>	<p>中小企業金融の円滑化を図るべく、新たな金融手法の研究をさらに進めるとともに、外部機関等との連携等によりノウハウの蓄積、高度化を図り、具体的な活用を検討する。</p>	<p>1. PFI、シンジケートローンの組成、知的財産権担保融資、ノンリコースローン、財務制限条項付貸出等の新手法の研究。</p> <p>2. 全国版CLO構想について、参加行、アレンジャーと商品スキームの概要を固め、18年度以降に1回目のCLOを発行。</p>	<p>1. シンジケートローンの組成、知的財産権担保融資、ノンリコースローン、財務制限条項付貸出等の新手法の研究および導入を検討。</p> <p>2. 全国版CLO構想を継続し、2回目以降の発行に取り組む。</p>	

大項目	項目		実施スケジュール	
	現状の分析・評価	取り組み方針・目標	17年度	18年度
事業再生・中小企業金融の円滑化	(5)顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化			
	顧客への説明態勢の整備			
	1. 事務ガイドライン改定の趣旨を具体的に解説した規程等、顧客説明用ツール（各種案内書、解説書）を制定し、営業店毎に勉強会を実施している。 2. 行内研修では、カリキュラムに顧客説明態勢を導入し、規程等の周知を図っている。	1. 各種説明手順を規程化するとともに、顧客がより理解しやすい説明資料等の作成、説明手順の改定に努める。 2. 全行員が説明責任を十分に果たせるよう教育を徹底する。 3. 規定したルール遵守の徹底。	1. 説明プロセスを中心に、規程、顧客説明資料等を見直し。 2. テーマ別、各階層別・係別研修の実施。苦情等実例を研修カリキュラムへ反映し、再発防止、未然防止の意識づけを強化。 3. 説明実施に係るチェック態勢の整備。（説明実施記録等）	左記取り組みを継続。
	相談・苦情処理機能の強化			
1. 融資に係る苦情全般については、苦情処理態勢を明確化し、苦情発生・再発防止策をルール化している。 2. 本部、営業店は、行内 LAN で苦情事例情報を共有し、本部 CS 推進委員会議事録等を教材に勉強会を実施することで、苦情の未然防止に努めている。 3. 融資に係る苦情等実例の内容検証・処理機能の向上および苦情の再発防止および未然防止に向けた意識づけを図っている。	1. 苦情等実例の内容検証、発生原因の情報共有化等、苦情・トラブル等の再発および未然防止への取り組みを強化する。 2. 苦情・トラブル等に対し、迅速に対応する。（報告ルールの徹底：受付翌日から5営業日以内）	1. 苦情事例毎の個別ヒアリングの実施。 2. 詳細な内容検証による再発防止の徹底。 3. 審査部や融資企画部とのタイアップによる苦情等実例の研修カリキュラムへの反映。 4. 再発防止および未然防止に向けた意識づけの強化。 3. 所管部における苦情要因分析の実施。	左記取り組みを継続。	

大項目	項目	取り組み方針・目標	実施スケジュール	
	現状の分析・評価		17年度	18年度
事業再生・中小企業金融の円滑化	(6)人材の育成			
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 行内研修「融資上級研修」において、「目利き」技法の向上を図るためのカリキュラムを15年12月から導入するほか、外部講師の招聘により企業の将来性や技術力を見極める技法の向上を目的とするセミナーを開催するなど、融資業務に関する人材の育成は、計画通り進捗した。</li> <li>2. 中小企業支援スキルの向上を目的とした通信講座を177名が修了した。また、中小企業経営支援に関する業務検定試験に63名が合格し、将来の企業価値を適切に評価する能力（「目利き」能力）、企業支援能力を有する行員は着実に増加した。</li> <li>3. 16年6月に「企業支援部」を設置し、全行的に経営支援に取り組む体制が整いつつある。</li> <li>4. 現在、「目利き」能力および企業支援能力を有する行員の増加と、研修内容のレベルアップを図っている。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 営業店の担当者を中心に、事業の将来性を見極める能力、経営支援・相談に答える能力を養成する。</li> <li>2. 事業再生については、本部担当者のレベルアップを図るなど、事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた人材を育成する。</li> <li>3. 行内融資研修において「目利き」技法の向上、中小企業支援に関連するカリキュラムを重点的に実施する（融資上級研修6回/年）。</li> <li>4. 中小企業関連研修（地銀協等）に、積極的に行員を派遣する（7名/年）。</li> <li>5. 中小企業大学校への行員派遣を継続する（2名/年）。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 行内研修の「融資上級研修」において「目利き」技法の向上を目的としたプログラムを継続実施。</li> <li>2. 地銀協が主催する「目利き」研修（企業価値研究講座）等に本部担当者を派遣。</li> <li>3. 融資・渉外担当者（役席者を含む）を対象に、創業・新事業支援対応能力の向上を目的とする地銀協の通信講座「創業・新事業支援（目利きコース）」等の受講奨励を継続。</li> <li>4. 外部講師による企業の将来性や技術力を見極める技法の向上を目的とするセミナーを開催。</li> <li>5. 中小企業大学校への行員派遣を継続。</li> </ol>	左記取り組みを継続。

大項目	項目		実施スケジュール	
	現状の分析・評価	取り組み方針・目標	17年度	18年度
経営力の強化	(1)リスク管理態勢の充実			
	リスク管理の充実については、平成19年3月からの新自己資本比率規制(バーゼル )に対応するため、信用リスク計測手法の高度化に取り組むとともに、統合リスク管理態勢の構築など経営管理態勢を整備していく。	<ol style="list-style-type: none"> <li>自己資本比率算出に向け、信用リスクは標準的手法で対応し、オペレーショナルリスクは基礎的指標手法を含めたリスク算定の態勢を整備する。</li> <li>今後のリスク計測手法の高度化に向けた方向性を決定していく。</li> </ol>	「自己資本比率算出方法の精緻化」、「リスク管理の高度化」に関する具体的対応項目の抽出。	左記取り組みを継続。
	(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上			
	<ol style="list-style-type: none"> <li>信用リスクデータベースの充実を図るほか、格付制度や貸出金利ガイドラインの精緻化を図り、信用リスク分析のインフラ整備に取り組んでいる。</li> <li>事業部門毎など精緻な資本配賦、収益管理を実現できる収益管理態勢の構築に取り組んでいる。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>信用リスクデータベースの充実を図る。</li> <li>格付制度や貸出金利ガイドラインの精緻化を図る。</li> <li>信用リスクを考慮した収益について把握・分析ができる態勢を構築する。</li> <li>適切な経費配賦を実施することで、事業部門毎など精緻な資本配賦、収益管理を実現できる収益管理態勢を構築する。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>統計的手法に基づく新信用格付体系への移行と安定稼働。</li> <li>地銀協共同開発システムを利用した信用リスク定量化への取り組み強化。</li> <li>信用格付に基づく、貸出金利設定のための内部基準の見直し。</li> <li>収益管理態勢の整備に向け、事業部門毎に資本配賦を適切に把握、分析できる収益管理手法の構築。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>左記取り組みを継続。</li> <li>信用リスクを考慮した収益管理に基づく営業店業績評価制度の導入。</li> </ol>
(3)ガバナンスの強化				
法令・企業会計基準等に基づいて決算を実施し、有価証券報告書等を作成している。経営者が有価証券報告書等の財務内容の適正性について確認できる体制の構築に取り組んでいる。	<ol style="list-style-type: none"> <li>内部統制システムを構築し、有価証券報告書等において財務内容の適正性を確認する。</li> <li>証券取引法に基づく財務内容の適正性についての「確認書」を添付する。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>有価証券報告書に東京証券取引所適時開示規則に基づく「有価証券報告書等の適正性に関する確認書」を添付。</li> <li>有価証券報告書等の財務内容の適正性を確認。</li> <li>行内確認体制の整備。</li> </ol>	左記取り組みを継続。	



大項目	項目	取り組み方針・目標	実施スケジュール	
	現状の分析・評価		17年度	18年度
経営力の強化	(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			
	<p>1. 営業店における担当者のコンプライアンスに対する認識の引き上げが大切であり、重要性、予防・発見・改善を目的とした自己チェックの強化を図っている。</p> <p>2. 職員の意識改善(自己点検の目的・重要性の再認識)および本部によるコンプライアンスの検証態勢の整備に取り組んでいる。</p>	<p>1. 不祥事件等の発生の未然防止を図るため、職員に対し自己点検の重要性を認識させるとともに、監査部やリスク管理部による臨店で検証態勢を強化する。</p> <p>2. コンプライアンス勉強会は実務との関連性を強調し、自己および周囲の異常に気付くよう、日常の意識レベルの引き上げを目指す。</p>	<p>1. チェックリスト、マニュアルの内容見直し。</p> <p>2. コンプライアンス勉強会・研修の継続。</p> <p>3. コンプライアンス・オフィサー臨店指導の強化。</p> <p>4. ACO・SCO、個人情報保護オフィサー等検定試験の推奨。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ ACO・SCO 取得者(660名)</li> <li>・ 個人情報保護オフィサー取得者(100名)</li> </ul>	左記取り組みを継続。
適切な顧客情報の管理・取り扱いの確保				
<p>17年4月1日時点の個人情報管理態勢に係る一斉点検において、顧客情報が記載された帳票等の紛失が生じた。現在、適切な顧客情報の管理、取り扱い確保のため、職員への情報セキュリティ教育の充実および定期的な点検、監査を実施するほか、システム・整備面の安全管理措置を見直している。</p>	<p>1. 個人情報保護法を遵守強化するため、具体的な運用規程を見直す。</p> <p>2. 行員への情報セキュリティ教育の充実および定期的な点検、監査の実施による情報漏えい等の防止への取り組みを強化する。</p> <p>3. システム、設備面も含めた顧客データの安全管理措置を見直す。</p>	<p>1. 還元帳票や保存文書、FAX送信等に関する運用規程を見直すほか、COMの本部集中化を検討。</p> <p>2. 行員の情報セキュリティに関する研修の実施および店内勉強会の実施。</p> <p>3. 定期的な点検、監査の実施。</p>	<p>1. 紙媒体の還元帳票とCOMの電子帳票管理システムへの移行を検討。</p> <p>2. 左記取り組みを継続。</p>	

大項目	項目		実施スケジュール	
	現状の分析・評価	取り組み方針・目標	17年度	18年度
	(5) ITの戦略的活用			
	IT投資効率の向上と商品・サービスの開発能力向上等を目的に18年1月からスタートするシステム共同化について、安全なシステム移行と安定稼働に取り組んでいる。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 新システム移行への万全の準備と移行後の早期安定稼働に注力する。</li> <li>2. 顧客データベースの拡充や融資関連サブシステム、リスク管理システムの開発を進め、中期経営計画「Leap2005」の諸施策の推進に活用していく。</li> <li>3. IT投資効率の検証および長期投資計画の策定・フォローを確実に実施する組織体制を構築する。</li> <li>4. ITを活用した個人・法人向けインターネットバンキングの機能拡充による利用者の利便性向上等、最適なサービスを効率的に提供できるビジネスモデルの構築に取り組む。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 共同版システムの稼働。</li> <li>2. 自由自在システム、融資支援システム等の稼働。</li> <li>3. インターネットバンキングシステムの機能高度化。</li> <li>4. システム開発投資委員会の体制整備。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. IT投資評価体制の確立。</li> <li>2. 左記システム等の安定稼働。</li> </ol>
	(1)地域貢献に関する情報開示			
地域の利用者利便性向上	地域貢献に関する情報開示「まかせて新聞」(タブロイド版12ページ、2万部発行)を15年12月に創刊し、これまでに4回発行した。「まかせて新聞」は、営業店店頭、各ATMに備え置くほか、年2回開催する経営説明会の参加者に配布するなど幅広い情報の提供に努めている。「まかせて新聞」は、写真や図表を多用し平易な表現に努めるほか、当行のトピックスなどを掲載し、分かりやすい紙面を心掛けたことで、お客様の理解が深まったと評価している。	内容の充実を図るべく具体的事例や写真やグラフなど図表を多く活用していく。また、開示方法についてもホームページへの掲載情報のほか、お客様がアクセスしやすい開示方法を検討する。	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 情報開示項目の見直しと、分かりやすい説明方法について研究。</li> <li>2. 効果的な開示方法の検討。</li> </ol>	左記取り組みを継続。

大項目	項目	取り組み方針・目標	実施スケジュール	
	現状の分析・評価		17年度	18年度
	<b>(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</b>			
	<p>1. 利用者ニーズの把握のために、CS アンケート(年1回)やお客様ご意見カード(営業店ロビー備え置き) 半期に1回の県内全営業店対象の外部モニター調査を実施している。</p> <p>2. 調査結果は全役員、関係部長が参加するCS推進委員会に報告され、具体的な改善策実施に努めている。</p>	<p>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資するための利用者満足度調査を実施し、その結果を経営上の各施策に反映させていく。</p>	<p>1. アンケートの対象先、調査項目等の研究。</p> <p>2. アンケートの実施、分析による顧客ニーズの把握および経営施策へ反映。</p>	<p>1. アンケート等調査結果に基づいたサービスの向上など各施策の展開。</p> <p>2. 改善状況のフォローおよび調査方法の見直し。</p>
	<b>(3)地域再生推進のための各種施策との連携等</b>			
	<p>地域全体の活性化を計画的に実施するPFI等に関しては、ノウハウ等の蓄積および推進体制の整備に取り組んでいる。</p>	<p>1. 地域経済の活性化のため、地域におけるPFIへの取り組みに関するノウハウの蓄積、推進体制の整備を検討する。</p> <p>2. まち再生施策に係る公的機関等との連携強化を図る。</p> <p>3. 地域に根ざした金融機関として、営業店や本部の職員が、地域の諸団体が開催する地域活性化に関する委員会等へ積極的に参加できるよう支援する。</p>	<p>1. PFIに関する講演会、外部研修等へ行員を派遣。</p> <p>2. 当行東京事務所等を通じて、PFIやまち再生施策への取り組みに関し、先進地銀の事例を情報収集。</p>	<p>取得した情報およびノウハウを踏まえ、取り組みを検討。</p>