

平成 17 年 12 月 16 日

各 位

株 式 会 社 琉 球 銀 行
総 合 企 画 部 長 金 城 棟 啓

「地域密着型金融推進計画の進捗状況」の公表について

琉球銀行(頭取 大城 勇夫)では、平成 17 年 8 月に策定した「地域密着型金融推進計画」にもとづき、平成 17 年度上期(平成 17 年 4 月～9 月)の進捗状況をまとめましたので、その概要をお知らせします。

当行は、「地域密着型金融推進計画」の着実な実施を通して、経営理念である「地域から親しまれ、信頼され、地域社会の発展に寄与する銀行」を目指してまいります。

以 上

お問い合わせ先：総合企画部 國吉 電話：098-860-3787

地域密着型金融推進計画の進捗状況(17年4月～17年9月)

1. 全体的な進捗状況

「地域密着型金融推進計画」で掲げる三つの大項目については、それぞれについて、概ね計画通りの進捗となりました。大項目「事業再生・中小企業金融の円滑化」では、重点項目として掲げた「取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化」、「担保・保証に過度に依存しない融資の推進」などで具体的な成果が上がりました。

大項目「経営力の強化」では、収益力の向上、法令等遵守態勢の強化に重点的に取り組み、大項目「地域の利用者の利便性向上」では、地域貢献に関する情報の積極的開示に努めました。

2. 17年4月から17年9月における主な取り組み実績

(1) 大項目 事業再生・中小企業金融の円滑化

「取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化」については、りゅうぎんビジネスクラブを活用し、取引先企業向けの各種セミナーや社員研修の開催、商談会への参加支援やビジネスマッチング情報の提供などに取り組みました。17年6月には、企業支援部に金融サービス室を新設のうえ、M&A業務、財務コンサルティング業務、事業継承支援業務、株式公開支援業務などに取り組み、具体的な成果が上がりました。

「担保・保証に過度に依存しない融資の推進」については、自動審査や外部保証会社を活用した無担保・第三者保証人不要の事業者向け商品の17年9月末の融資残高は、89億円と前年同期比32億円増加しました。

(2) 大項目 経営力の強化

「法令等遵守態勢の強化」については、監査部やリスク管理部による臨店を実施し、コンプライアンス・プログラムの周知に努めました。17年9月末のコンプライアンス関連の通信講座、検定試験の修了者は延べ904名となっています。

「ITの戦略的活用」については、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に努めています。16年8月よりサービスを開始した法人向けインターネットバンキング「りゅうぎん Biz ネット」の17年9月末の契約先数は893先となり順調に増加しました。

(3) 大項目 地域の利用者の利便性向上

「地域貢献に関する情報開示」については、17年6月に当行の地域貢献に関する情報開示ツール「まかせて新聞」を発行しました。「まかせて新聞」は、15年12

月に発行を開始し、営業店店頭、A T Mに備え置くほか、年 2 回開催する地元取引先向け経営説明会などで、顧客に配布し幅広く情報の提供に努めています。

「地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立」については、17 年 1 月に実施したお客様アンケートの集計結果、お客様からの要望、当行の対応などを記載したポスターを営業店ロビーおよびホームページへ公表しました。

3. 今後の主な取り組み事項

「事業再生・中小企業金融の円滑化」については、17 年 11 月に企業再生に関して実績のある 3 社と再生ファンドについて業務提携しました。今後は、取引先の早期事業再生に向けた取り組みを一層強化します。

「経営力の強化」については、19 年 3 月からの新自己資本比率規制に対応するため、統合リスク管理態勢を構築・強化することが課題であると認識し、信用リスク計測手法の高度化に取り組みます。IT の戦略的活用については、18 年 1 月からマルチペイメントネットワークによる新たな決済手段を導入する予定です。

「地域の利用者の利便性向上」については、既の実施している CS アンケートやお客様ご意見カード、県内全営業店対象の外部モニター調査に加え、新たに利用者満足度調査を実施し、地域の顧客ニーズを適切に経営施策に反映させていきます。

以上

地域密着型金融推進計画の進捗状況(概要)

1. 全体的な進捗状況

「地域密着型金融推進計画」で掲げる三つの大項目については、それぞれについて、概ね計画通りの進捗となりました。大項目「事業再生・中小企業金融の円滑化」では、重点項目として掲げた「取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化」、「担保・保証に過度に依存しない融資の推進」などで具体的な成果が上がりました。大項目「経営力の強化」では、収益力の向上、法令等遵守態勢の強化に重点的に取り組み、大項目「地域の利用者の利便性向上」では、地域貢献に関する情報の積極的開示に努めました。

2. 大項目毎の進捗状況

(1) 大項目 事業再生・中小企業金融の円滑化

「取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化」については、りゅうぎんビジネスクラブを活用し、取引先企業向けの各種セミナーや社員研修の開催、商談会への参加支援やビジネスマッチング情報の提供などに取り組みました。17年6月には、企業支援部に金融サービス室を新設のうえ、M&A業務、財務コンサルティング業務、事業継承支援業務、株式公開支援業務などに取り組み、具体的な成果が上がりました。

「担保・保証に過度に依存しない融資の推進」については、自動審査や外部保証会社を活用した無担保・第三者保証人不要の事業者向け商品の17年9月末の融資残高は、89億円と前年同期比32億円増加しました。

(2) 大項目 経営力の強化

「法令等遵守態勢の強化」については、監査部やリスク管理部による臨店を実施し、コンプライアンス・プログラムの周知に努めました。17年9月末のコンプライアンス関連の通信講座、検定試験の修了者は延べ904名となっています。

「ITの戦略的活用」については、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に努めています。16年8月よりサービスを開始した法人向けインターネットバンキング「りゅうぎん Biz ネット」の17年9月末の契約先数は893先となり順調に増加しました。

(3) 大項目 地域の利用者の利便性向上

「地域貢献に関する情報開示」については、17年6月に当行の地域貢献に関する情報開示ツール「まかせて新聞」を発行しました。「まかせて新聞」は、15年12月に発行を開始し、営業店店頭、ATMに備え置くほか、年2回開催する地元取引先向け経営説明会などで、顧客に配布し幅広く情報の提供に努めています。

「地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立」については、17年1月に実施したお客様アンケートの集計結果、お客様からの要望、当行の対応などを記載したポスターを営業店ロビーおよびホームページへ公表しました。

3. 計画の達成状況に対する分析・評価および今後の課題

「地域密着型金融推進計画」については、概ね計画どおりの進捗であったと評価しています。課題および今後の主な取り組み事項については、以下のとおり予定しています。

「事業再生・中小企業金融の円滑化」については、17年11月に企業再生に関して実績のある3社と再生ファンドについて業務提携しました。今後は、取引先の早期事業再生に向けた取り組みを一層強化します。

「経営力の強化」については、19年3月からの新自己資本比率規制に対応するため、統合リスク管理態勢を構築・強化することが課題であると認識し、信用リスク計測手法の高度化に取り組みます。ITの戦略的活用については、18年1月からマルチペイメントネットワークによる新たな決済手段を導入する予定です。

「地域の利用者の利便性向上」については、既に実施しているCSアンケートやお客様ご意見カード、県内全営業店対象の外部モニター調査に加え、新たに利用者満足度調査を実施し、地域の顧客ニーズを適切に経営施策に反映させていきます。

以上

4. 地域密着型金融推進計画の具体的取組み (17年4月～9月)

大項目	項 目		
	取り組み方針	17年度上期の進捗状況	今後の取り組み方針
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		
	1. 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。 2. 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。	1. リレバン関連研修派遣・通信講座・検定試験状況 (1) 派遣研修：地銀協1名、中小企業大学校1名 (2) 通信講座：修了者12名、新規申込者：36名 (3) 検定試験合格者：19名 2. 経済調査レポート：7本/上期 3. 本部審査役との意見交換会：1回/上期(17年4月) 「県内建設業の構造改革について」 4. 新信用格付モデルの導入が完了した。平成18年度からの業種別財務格付制度の安定稼働に向けて準備中である。	融資審査のインフラ整備は順調に進捗しているが、「目利き」能力養成についてはさらに取り組みを強化する必要がある。
	産学官とのさらなる連携強化等		
	事業再生・中小企業金融の円滑化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。	1. 17年上期の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の開催なし。 2. りゅうぎん産業クラスター計画支援ローンの実績なし。	1. 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開催の際は積極的に参加する。 2. りゅうぎん産業クラスター計画支援ローンについては引き続き推進する。
	ベンチャー企業向け業務の外部機関等との連携等		
1. 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。 2. 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。 3. 地域型ベンチャー育成ファンドの組成等を検討する。	1. 17年5月より、沖縄県、沖縄県産業振興公社、県内金融機関および優良企業等と地域型ベンチャー育成ファンドの設立に向けた検討会を開催した(開催実績3回)。 2. 17年6月に沖縄振興開発金融公庫との業務連携協力に関する覚書を更新した。	1. 17年度下期の地域型ベンチャー育成ファンドの設立に向け、計画通り進捗中である。今後、沖縄県、沖縄県産業振興公社と連携のうえ、ベンチャー企業の選考を進め、ベンチャー育成に積極的に参加していく。 2. 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して実施する。	

大項目	項 目		
	取り組み方針	17年度上期の進捗状況	今後の取り組み方針
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		
	<p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p>	<p>1. 中小企業の経営課題解決や企業価値向上を支援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ため、17年6月に専門部署として企業支援部に金融サービス室を新設した。</p> <p>2. 17年4月、5月に公認会計士の資格を有する企業支援部の職員が講師として当行各部店長を対象に金融知識のレベルアップを図るため、株式公開支援、株式分割、営業譲渡等について講座を開催した(参加者52名)。</p> <p>3. 17年6月にビジネスクラブ会員企業の社員を対象にした「社会人の基本・ビジネスマナー研修」を開催した(参加者約210名)。7月には、経済講演会「日本型経営の特徴の『勝ち組』企業へのシナリオ」を開催した(参加者73社、約80名)。</p> <p>4. 16年11月からお取引先の営業支援を目的に、「ビジネスマッチング(取引先紹介)サービス」を開始した。17年7月には同サービスを利用し、県内企業と県外企業とのマッチングとしては初めて業務提携が成立した。</p> <p>5. 17年7月より大手証券会社と提携し、県内銀行では初めて市場誘導業務(株式公開支援業務)を開始した。</p> <p>6. りゅうぎんビジネスクラブ会員：743社(17/9月末)</p>	<p>1. 金融サービス室の設置に伴い、当行取引先よりM&A、経営・財務相談、事業承継相談等が徐々に増加している。</p> <p>2. 17年11月にりゅうぎんビジネスクラブ会員企業を対象に大商談会「東京ビジネス・サミット」への出展を支援した(参加企業数30社)。</p> <p>3. 17年11月より公認会計士の資格を有する職員が本部行員を対象としてファイナンスに関する講座を開催している。</p> <p>4. 17年12月までにM&A支援として会社分割案件に取り組み、2件が成約に至った。</p> <p>5. 当行は今後も継続して取引先企業に対する経営相談・支援機能を強化する。</p>
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			
<p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 実績については積極的に公表する。</p>	<p>1. 企業支援部による経営改善計画の策定支援：161先(17年9月末)</p> <p>2. 経営改善支援対象先411先に対して17年度上期の債務者区分良化実績は9先となった。</p> <p>3. DDS、DES等の手法を活用した早期の事業再生は実績なし。</p>	<p>1. 企業支援部による経営改善計画の策定支援は順調に進捗中であり、今後も継続して取引先中小企業の事業再生に取り組む。</p> <p>2. 経営改善計画の見直し作業が遅延している取引先については、フォローアップを強化する。</p>	

大項目	項 目		
	取り組み方針	17年度上期の進捗状況	今後の取り組み方針
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. 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の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を活用した早期の事業再生の実績なし。</p> <p>2. 沖縄県中小企業再生支援協議会を活用した案件を1件取組中である。</p> <p>3. 中小企業再生コース等の通信講座受講申込および検定試験合格者：33名</p>	<p>1. 17年11月に企業再生ファンドに関して実績のある3社と業務提携に合意した。今後は、再生ファンドを活用したスキームの検討を進め、取引先の早期事業再生に取り組む。</p> <p>2. プリパッケージ型事業再生や私的整理ガイドライン等を活用した事業再生手法の情報収集を継続し、活用の可能性を検討したい。</p>
	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>1. 再生支援の取り組みについても適宜情報開示する。</p> <p>2. 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>DDS、DES等の手法を活用した早期の事業再生は実績がないため、再生支援事例の公表は実施しなかった。</p>	<p>1. DDS、DES等の手法を活用した早期の事業再生への取組強化が課題と認識している。17年11月に企業再生ファンドに関して実績のある3社と業務提携し、再生ファンドを活用したスキームの検討を進め、取引先の早期事業再生に取り組む。</p> <p>2. 経営改善、再生支援事例については、個別事例を判断して公表する。</p>	

大項目	項 目		
	取り組み方針	17年度上期の進捗状況	今後の取り組み方針
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		
	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。 2. 事業価値に着目した融資手法の拡充・導入を検討する。	1. 自動審査商品の17年度上期実行状況 (1) 県信保提携自動審査ローン「順風満帆」 融資実行額：2,201百万円(169件) (2) 無担保無保証自動審査ローン「ベストサポーター」 融資実行額：2,805百万円(256件) (3) 無担保無保証融資全商品の17年度上期実行状況 融資実行額：5,557百万円(495件) 2. 17年8月より自動審査商品「ベストサポーター」の融資金額の上限を10百万円から50百万円に拡大した。 3. 17年8月より営業店長の貸出権限を無担保権限で最大70百万円、一般与信権限で50百万円に拡大した。	1. 中小企業向け無担保無保証ローン商品は取扱件数、金額とも順調に増加した(17年3月末比+1,291件、+1,357百万円)。 2. 「ベストサポーター」の融資上限額の増加により取扱件数、金額とも順調に増加した(前年同期比+67件、1,602百万円)。 3. 17年12月14日より県信保提携自動審査商品「順風満帆」の上限金額を30百万円から50百万円へ増額し、中小企業向け貸出の推進を図る。 4. 自動審査システムを活用した融資商品については、今後もデフォルト率等のリスク情報を分析の上、取り扱い範囲の拡大を検討していく。
中小企業の資金調達手法の多様化等			
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。	1. 比較的規模が大きく信用力のある企業層に対して、私募債の引き受けを推進した(17年度上期実績：1件、400百万円)。 2. 17年度中の第一回CLO発行に向け、当行、沖縄銀行強調のうえ、アレンジャー証券等と発行条件等について協議している。 3. 17年4月に沖縄税理会との連携による事業性融資の金利優遇の取り扱いを開始した。 「スーパーハーリー(沖縄税理士会会員すいせん口)」 17年度上期実績：4件、31百万円	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について実績はないが、引き続き情報収集に取り組む。 2. 私募債については適債基準や商品内容を見直し、推進強化を図る。 3. 「全国版CLO構想」については、参加行、アレンジャー証券等と連携を取りながら、3月末のCLO発行を目指す。 4. 「スーパーハーリー(沖縄税理士会会員すいせん口)」は前年同期並みの実績を計上しており、沖縄税理士会とさらに連携強化を図り、税理士会提携自動審査ローンの推進に積極的に取り組む。	

大項目	項 目		
	取り組み方針	17年度上期の進捗状況	今後の取り組み方針
	(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		
事業再生 中小企業金融の円滑化	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 規定したルールの遵守を徹底する。 	<ol style="list-style-type: none"> 17年4月に融資取引において、融資相談、契約締結時等における適切かつ十分な説明を履行するため、「顧客説明支援ツール(顧客交付用)」を作成した。 顧客説明の徹底を図るため、同ツールに基づき、営業店向けの研修を2回開催した。 17年8月に消費者ローン等の融資業務における顧客説明責任の徹底について通達A文書を改定した。 17年9月にコンプライアンスへの意識強化の一環として融資業務における顧客説明責任、融資謝絶と銀行の責任、保証意思の確認と保証内容の説明について各営業店にて勉強会を実施した。 	説明義務の重要性については、研修、勉強会等でほぼ周知されたと認識しているが、今後は苦情事例等、実例を反映した研修カリキュラムを検討し、説明責任を十分果たせる体制を構築する。
	相談・苦情処理機能の強化		
<ol style="list-style-type: none"> 苦情等実例の内容検証、発生原因の情報を共有化する等、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。 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) 	<ol style="list-style-type: none"> 17年6月より、苦情発生の対象職員に対する個別ヒアリングを実施し、詳細な内容の検証により再発防止の意識づけを図っている。 各種研修において、苦情事例研究を実施するとともに、報告ルール(受付翌日から5営業日以内)の徹底について注意を喚起し、未然防止および再発防止を意識づけしている(債権保全研修、新入行員融資業務導入研修、新任営業担当役席研修、窓口リーダー研修、窓口情報交換会、フロアアシスタント研修)。 苦情事案について、発生店より原因・処理顛末および再発防止策の報告を求め、各所管部において事後対応ならびに再発防止策の指導を実施している。また、苦情の発生状況については、定期的に各所管部よりCS推進委員会へ報告し、情報の共有化を図るとともに対応策について協議している。 	<ol style="list-style-type: none"> 苦情事例毎の個別ヒアリングは、運用を開始したところであり、その精度を高め、定着化を図りたい。 苦情発生時の要因分析および再発防止策については、発生店および本部所管部において都度対応している。今後とも再発防止策の実施状況についてフォローアップを徹底する。 	

大項目	項 目		
	取り組み方針	17年度上期の進捗状況	今後の取り組み方針
経営力の強化	(6)人材の育成		
	<p>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・相談に応える能力を養成する。</p> <p>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。</p> <p>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)。</p> <p>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)。</p> <p>5. 中小企業大学校へ行員を派遣する(2名/年)。</p>	<p>1. 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1名を派遣した。</p> <p>2. 中小企業大学校への行員1名を派遣した。</p> <p>3. リレバン関連の通信講座・検定試験の状況(地銀協、きんざい、経済法令研究会)</p> <p>(1)通信講座:新規申込者:36名、修了者12名</p> <p>(2)検定試験:受験者:24名、合格者:19名</p>	<p>1. 18年1月以降のシステム共同化の円滑な導入に向けた研修を集中的に実施したため、17年度上期のリレバン関連の人材育成については通信講座・検定試験の奨励にとどめた。リレバン関連研修については下期以降改めて実施する。</p> <p>2. 引き続き「目利き」「企業再生支援」能力を備えた融資担当者の養成に向け、融資業務研修カリキュラムの充実を図る。</p>
	(1)リスク管理態勢の充実		
	<p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p>	<p>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、コンサルおよびシステムベンダー数社から情報収集中である。</p>	<p>1. 「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については、コンサルおよびシステムベンダーを選定後実施する予定。</p> <p>2. 新自己資本比率規制(バーゼル)への対応は、18年1月の新システム共同化後となるが、コンサルおよびシステムベンダーと連携して本格的に取り組む。</p>
(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上			
	<p>1. 信用リスクデータベースの充実を図る。</p> <p>2. 格付制度や貸出金利ガイドラインの精緻化を図る。</p> <p>3. 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。</p> <p>4. 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。</p>	<p>1. 18年3月以降の統計的手法に基づく新信用格付体系への安定稼働に向け順調に進捗している。</p> <p>2. 地銀協共同開発システムを利用した信用リスク定量化については情報収集中である。</p> <p>3. 17年度下期に貸出金利ガイドラインを改定すべく準備を進めている。</p>	<p>1. 信用リスクデータベースの充実および格付制度や貸出金利ガイドラインの精緻化に向けて順調に進捗している。</p> <p>2. 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構築については研究段階である。</p>

大項目	項 目		
	取り組み方針	17年度上期の進捗状況	今後の取り組み方針
経営力の強化	(3)ガバナンスの強化		
	1. 内部管理体制を構築し、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。 2. 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。	1. 大手監査法人等より、財務諸表作成に関する内部統制のあり方等について情報を収集中である。 2. 行内・連結グループ間で財務内容に対する責任所在を明確化するため、内部確認書制度の導入を試行中である。	1. 17年3月期有価証券報告書においては、東京証券取引所適時開示規則に基づく「有価証券報告書の適正性に関する確認書」を開示した。 2. 財務情報についての責任所在を明確化することにより、各部署間の業務分担や相互チェック体制を確立し、行内確認体制の整備を推進していく。
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		
	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。 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。	1. 17年7月に自己チェックの意義の周知徹底、個人情報保護法関連事項を追記する等、コンプライアンス・チェックリストを改定した。 2. 17年9月に個人情報保護法関連事項の追記および実務との関連性を持たせるため当行関連規程等の追記・修正等、コンプライアンス・マニュアルを改定した。 3. 17年9月にコンプライアンスの重要性、自己チェックの目的や意義、実務との関連・整合性を全営業店に通知し、営業店コンプライアンス担当者には直接指導した。 4. 17年度上期はコンプライアンス関連の指導を階層別研修において5回開催し、各営業店のコンプライアンス勉強会を6回実施した。 5. コンプライアンス・オフィサーによる臨店指導を2カ店舗実施した。 6. コンプライアンス関連の検定試験(9月末合格者26名) 7. 個人情報保護オフィサー検定試験(9月末合格者69名)	1. コンプライアンスの重要性、自己チェックの意義、実務との関連性を強調し周知徹底を図った。今後も引き続き実施する。 2. 本部(監査部、事務統括部店内検査班、リスク管理部)では自己チェックと実務との整合性を確認する態勢を18年3月までに確立する予定である。具体的には、事務統括部の店内検査や監査部による監査で営業店チェックとの実務との整合性を検証し、リスク管理部では各店舗の報告と事務統括部・監査部からの報告を再度チェックして、結果や課題を再確認し、真の評価を経営陣に報告する態勢を構築する。 3. コンプライアンス・オフィサーによる臨店指導への取り組みを強化する(20カ店舗/年)。

大項目	項 目		
	取り組み方針	17年度上期の進捗状況	今後の取り組み方針
経営力の強化	適切な顧客情報の管理・取り扱いの確保		
	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 還元帳票や保存文書、FAX 送信等に関する運用規程の見直しおよび COM の本部集中化の検討状況。 <ol style="list-style-type: none"> (1) 営業店宛の還元資料において保存期限3カ月超および個人データが記載されている資料については、還元資料一覧票(チェックリスト)に基づく員数点検を実施している。(17年10月より開始)。 (2) ファクシミリ事務基準を策定し、ファクシミリ交信事務の正確・円滑な処理を図っている。 (3) COM の本部集中化は保管場所の選定を含め検討中である。 2. 個人情報保護・情報漏洩防止の勉強会・研修を実施し、啓蒙活動への取り組み強化を図っている。 3. 営業店における個人情報保護・情報漏洩防止の取組状況を営業店検査(定例)、監査部監査(不定期)の検査実施項目とし、検証体制の確立を図っている。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 「適切な顧客情報の管理・取り扱いの確保」への対応は、運用の規程の見直し、および注意喚起文書等の出状により行員のセキュリティに関する研修、勉強会の実施をしている。また、定期的な点検、監査の実施についても、概ねスケジュールどおり進捗している。 2. 還元帳票や保存文書への対応および COM の本部集中化への対応は、継続して取り組みの強化を図る必要があると認識している。 3. 対応方針等 <ol style="list-style-type: none"> (1) 員数点検実施による還元資料および還元廃止帳票の確定作業の実施。 (2) 本部集中化後の COM の保管および閲覧場所の確保。

大項目	項 目		
	取り組み方針	17年度上期の進捗状況	今後の取り組み方針
経営力の強化	(5) ITの戦略的活用		
	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1. システム共同化への対応は、移行リハーサル(6回)、全店テスト(3回)、オペ・業務研修(16回)等のシステムテスト、機能確認テスト、研修を実施した。</p> <p>2. 自由自在システム、融資支援システム導入は、ベンダーでの開発作業を終了し、機器搬入・テスト確認を実施している。</p> <p>3. インターネットバンキングシステムの機能高度化は、開発作業を完了し、接続テストを実施している。</p> <p>4. ダイレクトチャネルの機能拡張 (1) 13年5月より取り扱いを開始したインターネット・モバイルバンキングの17年9月末の会員数は15,043名に増加した。 (2) 13年10月より取り扱いを開始した法人向けのFBサービス「B to バンク」の17年9月末の契約先数は1,212先に増加した。 (3) 16年8月より取り扱いを開始した法人取引先からニーズの高い法人向けインターネットバンキング「りゅうぎんBizネット」の17年9月末の契約先数は893先と順調に増加しており、当行および取引先双方の業務効率化が図れている。</p> <p>5. 17年8月より県内デパート、コンビニエンスストア等において「電子マネー“Edy”」が導入され、当行は、県内2カ店舗に“Edyチャージャー(入金機)”を設置し、ATMでの引き出しの際に手軽に“Edyチャージ”を利用できるようにした。</p>	<p>1. システム共同化への対応は、スケジュール通り順調に進捗している。システムテスト・全店テスト等では大きな問題は発生しておらず、8~9月に行った外部監査においても特段の指摘はない。18年1月のシステム共同化移行まで残された3カ月で十分なテスト確認と研修・指導を実施し、万全な体制を整えたい。</p> <p>2. 自由自在システム、融資支援システムの導入およびインターネットバンキングシステムの機能高度化の対応作業は、いずれもマスタースケジュール通り順調に進捗している。今後は、テスト検証を十分に実施し、稼働開始に向け取り組みを強化したい。</p> <p>3. システム開発投資委員会の体制整備は、システム共同化後のじゅうだん会共同化スキームでのシステム開発案件取扱体制整備と合わせて、下期に取り組みを強化したい。</p>

大項目	項 目		
	取り組み方針	17年度上期の進捗状況	今後の取り組み方針
地域の利用者の利便性向上	(1) 地域貢献に関する情報開示		
	<p>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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 17年6月、当行の地域貢献に関する情報開示ツール「まかせて新聞」(タブロイド版12ページ、2万部)を発行した。 「まかせて新聞」は、15年12月に発行を開始し、営業店店頭、各ATM(店外含む)に備え置くほか、17年6月開催の地元取引先向け経営説明会(8回開催)で約1,000名の参加者に配布し、幅広い情報の提供に努めた。あわせて、ホームページ上にも、PDFファイルを掲載している。写真や図表をこれまで以上に活用し、分かりやすい紙面構成を心掛けるとともに、当行の活動をいろいろな角度から紹介し、お客様に役立つ情報を掲載した。 17年6月に当行は公益信託代理店として、社会福祉活動に関わる県内の法人および団体に対して助成先を募集した(17年11月8日助成済:10先、500万円、助成実績累計:76先、39百万円)。 17年7月に県内の小学生5、6年生(200名)を対象に第3回目の「りゅうぎんお金子供教室」を開催した。 「りゅうぎんお金子供教室」は、琉球銀行本店、日本銀行那覇支店等の見学や「お金」や「お金の流れ」についての学習を通して、子どもたちが適切な金融知識を身に付けることを目的としている。このような活動を通して当行は地域社会の発展に寄与する銀行を目指している。 	<ol style="list-style-type: none"> 概ね計画どおり進捗した。 今後も引き続き、地域における金融機関の存在意義を示しながら、地域活性化の取り組みを推進する。

大項目	項 目		
	取り組み方針	17年度上期の進捗状況	今後の取り組み方針
地域の利用者の利便性向上	(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。	<ol style="list-style-type: none"> 17年1月に実施したお客様アンケートの集計結果、お客様からの要望、当行の対応などを記載したポスターを営業店ロビーおよびホームページへ公表した。 17年7月に沖縄の自然環境保護を目的とした「りゅうぎんエコ定期(懸賞金付)」を発売した。当行は、懸賞額の一部をエコ支援金としてボランティア団体等による活動の支援金として提供し、地域環境保全のための活動に取り組んだ。 17年7月に県内初の「クイック窓口」を本店営業部に新設した。「クイック窓口」はお客様が税金や公共料金等の支払いを専用ATMで手続きし、所定の帳票類への記入の時間がなくなり、待ち時間の大幅な短縮が実現した。 今後の顧客満足度調査についてアンケートの対象先、調査項目、手法、時期等について情報収集を図っている。 	<ol style="list-style-type: none"> 顧客満足度の向上に向けた取り組みとして、顧客満足度調査のアンケートを実施し、お客様の声を経営に反映できる仕組みの構築を目指したい。アンケート結果の分析から新サービス・新商品等の開発によりお客様のニーズに合ったサービスを提供したい。 また、苦情相談処理態勢と連携させ、苦情・相談により得られた情報を活用できる対応を検討したい。 これまで、お客様や地域のニーズに対応できるよう住宅ローンセンターを那覇、牧港、中部地区に展開してきたが、17年10月に北部地区の名護支店3階に住宅ローンや事業性融資等の各種ローンを取り扱う「りゅうぎんローンプラザ北部店」を新たに開設した。
	(3)地域再生推進のための各種施策との連携等		
<ol style="list-style-type: none"> 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。 まち再生施策に係る公的機関等との連携強化を図る。 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。 	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、先進他地銀の事例を情報収集中である。	先進他地銀の事例については情報収集が進んでいるので、今後は地元自治体における取り組み情報の収集も実施していく。	

経営改善支援の取組み実績(地域銀行用)

銀行名 琉球銀行

【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	のうち期末に債務者区分が上昇した先数	のうち期末に債務者区分が変化しなかった先	
正常先	8,734	102		36	
要注意先	うちその他要注意先	1,062	248	6	187
	うち要管理先	88	31	2	22
破綻懸念先	179	28	1	27	
実質破綻先	421	1	0	0	
破綻先	94	1	0	1	
合計	10,578	411	9	273	

- 注) ・期初債務者数及び債務者区分は17年4月当初時点で整理
 ・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。
 ・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 には含めるもの には含めない。
 ・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 には含める。
 ・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。
 ・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。