

CSRへの取り組み

Kirayaka Bank

コーポレートガバナンス

■コーポレート・ガバナンスに関する基本的な考え方

当行は、平成19年5月7日、株式会社殖産銀行と株式会社山形しあわせ銀行の合併により、株式会社きらやか銀行として発足いたしました。その後、平成20年10月1日、持株会社「株式会社きらやかホールディングス」を合併し、関連企業とともに当行を中心とした地域総合金融グループが構築されることとなりました。

当行は、取締役会及び監査役会の機能発揮によるコンプライアンス態勢及びリスク管理態勢の強化を経営方針へ掲げており、コーポレートガバナンスの高度化が常に必要であると認識しております。

■会社の機関の内容および内部統制システムの整備の状況

当行は、最高意思決定機関である株主総会、業務意思決定機関である取締役会の下に、以下の組織体制を整えております。

取締役会は、取締役6名と監査役4名で構成され、原

則として毎月1回開催しており、重要な業務執行の決定を行っております。取締役の任期は1年としており、経営体制を経営環境の変化に機動的に対応させております。

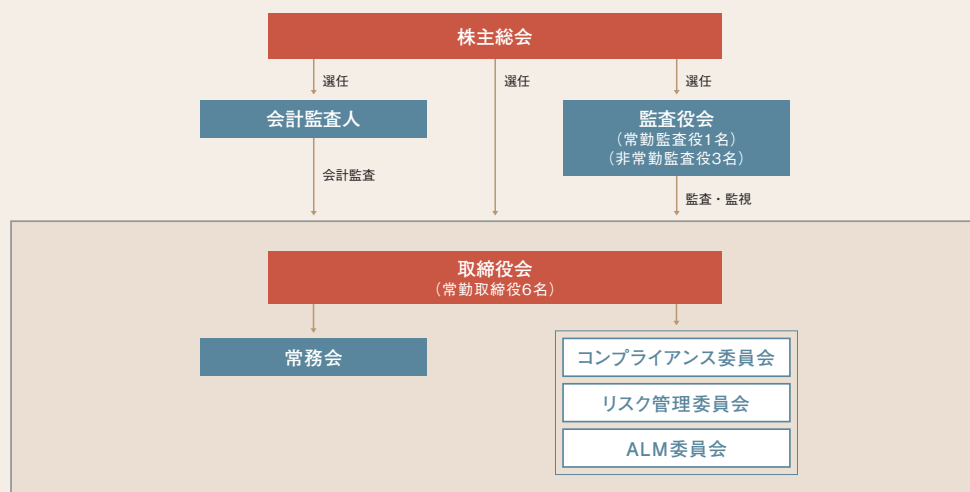
なお、平成21年6月26日開催の第161期定時株主総会において、取締役7名を選任いたしました。

取締役会の下に、取締役からなる常務会を設置し、取締役会の決定した事項に関する具体的な実行細目並びに取締役会からの受任項目を決議しており、機動的な運用を行える体制としております。常務会は、原則として毎週1回開催しております。

また、取締役会の受任事項に基づき、重要な経営課題である分野ごとに「コンプライアンス委員会」「リスク管理委員会」「ALM委員会」を設置し、専門性と機動性を高める体制を敷いております。各委員会は、原則として毎月1回開催しております。

監査役会は、監査役4名(うち社外監査役3名)で構成されており、各監査役は、取締役会等の重要会議への出席や、業務及び財産の状況調査を通して、独立の立場から取締役の職務執行を監査しております。

□会社の機関の内容および内部統制システムの整備の状況



(平成21年3月31日現在)

■CSR(corporate social responsibility)：企業の社会的責任

法令遵守や利益貢献といった責任を果たすことはもとより、地域や社会の顕在的・潜在的な要請に応えるといった企業の社会的責任のこと。具体的には、「適切な企業統治と情報開示」「誠実な消費者対応」「個人情報保護」「地球環境への配慮」「ボランティア活動支援などの社会貢献」「地域社会への参加などの地域貢献」等があげられます。

■ALM(Asset Liability Management)

●「資産負債の総合管理」を意味し、金利・為替などの市場動向を分析・予測し、市場性リスクの総量を定量的に把握したうえで、市場動向に合わせて資産と負債の構成をコントロールすることにより、収益の極大化および安定化をはかることをいいます。●金利自由化の進展により、銀行の収益構造は、特に金利変動の影響をこれまで以上に受けやすくなっており、ALMの巧拙が銀行の収益力および安全性に大きな影響を及ぼすようになっていきます。

①取締役会

経営に関する重要な事項、方針及び業務の執行に関わる決定を行うとともに、経営・業務執行の監督機能も担っております。

また、当行は取締役6名が常勤しており、業務の全般を執行するとともに、取締役会に出席しております。取締役会は、毎月1回定例で開催するほか、必要に応じ臨時に招集しております。

なお、平成21年6月26日開催の第161期定時株主総会において、取締役7名を選任いたしました。

②監査役会

常勤監査役は、取締役会・常務会・コンプライアンス委員会・リスク管理委員会・ALM委員会への出席により業務執行の実態把握に努めており、監査役は取締役会への出席や意見具申により、取締役の職務執行状況を監査しております。

常勤監査役1名、社外監査役3名を選任しております。監査役会は、原則として月に1回開催しております。

③常務会

取締役会で決定した経営方針等に基づき、各部の業務執行状況について報告を受け、迅速かつ機動的に業務執行の意思決定を行う機能を果たしております。

取締役6名で構成し、これに常勤監査役が加わっております。常務会は、原則として週に1回開催しております。

なお、平成21年6月26日開催の第161期定時株主総会において、取締役7名を選任いたしました。

④コンプライアンス委員会

金融機関の持つ公共的使命に鑑み、法令や社会的規範等の逸脱を防止し、厳格な自己規律による信頼性を確保して、当行のコンプライアンス態勢を強固なものとするを目的としております。

頭取を委員長とし、全取締役及び関連部の責任者で構成しており、これに常勤監査役が加わっております。同委員会は、原則として毎月1回開催しております。

⑤リスク管理委員会

当行のリスク管理方針、業務に係る各種リスクの状況の把握と評価、管理に係る事項等を協議・決議しております。

頭取を委員長とし、全取締役及び関連部の責任者で構成しており、これに常勤監査役が加わっております。同委員会は、原則として毎月1回開催しております。

⑥ALM委員会

当行全体で資金の運用・調達の最適化を図るため、ALMに係る方針を協議・決議しております。

頭取を委員長とし、全取締役及び関連部の責任者で構成しており、これに常勤監査役が加わっております。同委員会は、原則として毎月1回開催しております。

⑦業務遂行

上記機関及び各委員会の下、本部各部及び営業店が業務分掌に基づき、それぞれの担当業務を遂行しております。

■内部監査および監査役監査の状況

当行の内部監査は、所管部署である監査部(平成21年6月26日現在人員15名)が、取締役会で承認された監査計画書(年度)に基づき、内部管理の状況に応じた頻度・深度を考慮しながら実施しております。

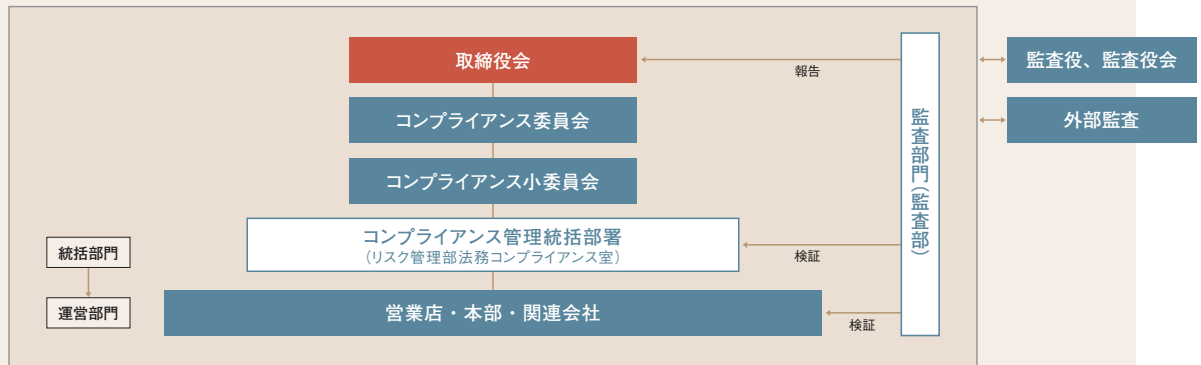
また、内部監査によるリスク管理態勢・コンプライアンス態勢・内部統制機能などの適切性・有効性の検証結果については、毎月取締役会に報告しております。

監査役は、監査役会監査計画書(年度)に基づき、会計監査人との意見交換、当行及び子会社・関連会社に対する業務監査や重要書類の閲覧・調査を行い、当行の内部管理態勢の検証を目的とした監査を実施しております。また、監査役は、取締役会をはじめとした当行の重要な会議に出席し、取締役の職務執行の適法性と妥当性に対する監査を実施しております。

CSRへの取組み

Kirayaka Bank

□株式会社きらやか銀行のコンプライアンス態勢



(平成21年3月31日現在)

コンプライアンス態勢について

当行は、金融機関としての社会的責任と公共的使命を果たし、地域社会におけるゆるぎない信用と信頼を確立するためには、法令・諸規則を遵守した公正な企業活動の遂行と、役職員一人一人の確固たる倫理観と誠実さに基づいた公正な行動の実践が不可欠と考えております。

当行が「経営目標」の一つとして公表しております「高い志と倫理観に基づく確かな経営基盤を構築し、地域の信頼に応えます。」は、コンプライアンス態勢を強化して、高い企業倫理に基づいた公正な企業活動を行う決意を、内外に表明したものであります。

具体的には、コンプライアンス統括部署を設置し、コンプライアンスを実践するための実践計画である「コンプライアンス・プログラム」を策定して、定期的にその進捗管理を行っております。

また、原則として月に1回「コンプライアンス委員会」を開催してコンプライアンスに関する諸協議を行い、コンプライアンス態勢の確立に向けての取り組みを行っております。

リスク管理態勢の強化について

私たち金融機関は、信用リスクをはじめとして、市場リスクや流動性リスク、オペレーショナル・リスクなど、業務上様々なリスクを抱えて運営を行っております。

また、金融の自由化によって収益機会が増加する一方で、グローバル化や金融技術高度化の進展に伴って、その発生するリスクも複雑化かつ多様化してきているため、金融機関におけるリスク管理の重要性は従来にも増して高まってきております。

このような環境下、当行では、業務に関わる全てのリスクを適切に管理することにより、安定的な収益の確保と健全な経営基盤の確立を経営上の重要課題としております。これに対応するため、リスク毎の管理担当部署でリスクの測定・管理を行っており、リスク管理の統括部署であるリスク管理部において、全てのリスクの把握・統制に努めております。

また、頭取を委員長としたリスク管理委員会を毎月開催しており、当行のリスク管理方針、業務に係る各種リスクの状況の把握と評価、管理に係る事項等を協議・決議しております。

■信用リスク

信用リスクとは、信用供与先の財務状況の悪化等により、資産の価値が減少ないしは消失し、損失を被るリスクをいいます。

当行が、個別債務者に対する厳正な与信審査・管理を行うことで個別債務者の信用リスクを管理するとともに、ポートフォリオ管理により銀行全体の信用リスクの分散を図っております。

個別債務者の信用リスク管理については、審査部門が債務者毎に財務分析、業界動向、資金使途、返済計画等の評価を行っております。評価は、新規与信実行時および、実行後の自己査定において定期的に行い、常に個別債務者の信用状況を把握するよう努めております。自己査定とは、債務者区分および担保・保証等の状況をもとに、債権の回収の危険性の度合いに応じて資産の分類を行うものです。審査部門は、自己査定の集計結果等を経営に報告しております。

銀行全体の与信ポートフォリオについては、リスク管理部門が、業種集中度合や大口集中度合等のモニタリングを定期的に行い、集中リスクを排除したポートフォリオ構築を図っております。リスク管理部門は、モニタリング結果を定期的に経営に報告しております。

当行では、行内格付制度を導入しております。行内格付制度は、個別債務者の信用度に応じて信用格付を付与し分類するもので、案件審査や与信管理、与信ポートフォリオのモニタリングを行う際に利用しております。

【自己査定と償却・引当】

当行では、金融検査マニュアル等に則した自己査定基準及び償却・引当基準を定めており、自己査定を定期的に行い、適切な償却・引当を行っております。

貸倒引当金は、償却・引当基準に基づいて計上しており、債務者区分が「正常先」「要注意先」に該当する債権については、一定の種類毎に分類し、過去の貸倒実績から計算した将来の予想損失額を一般貸倒引当金に計上しております。「破綻懸念先」「破綻先」「実質破綻先」に該当する債権については、担保・保証等により回収が見込まれる部分以外の額について、直接償却又は個別貸倒引当金の計上を行っております。

■市場リスク

市場リスクとは、金利、為替、株式等の様々な市場のリスク・ファクターの変動により、保有する資産・負債の価格が変動し損失を被るリスクや、資産・負債から生み出される収益が変動し損失を被るリスクをいいます。

当行において、市場取引執行部門であるフロントオフィス、市場取引事務部門であるバックオフィス、およびリスク管理部門であるミドルオフィスの3部門による相互牽制体制とし、市場リスク管理態勢の強化に努めております。

リスク管理部および経営企画部は、市場リスク量を適切にコントロールするために市場リスクの状況をモニタリングしております。具体的には、計量可能な市場リスクについては市場リスク量を計測し、また、ストレス・テストやシミュレーション分析を行って、金利・株・為替市場が大きく変動した場合に、当行が抱える市場リスク量や、当行の損益に与える影響等を試算しております。また、リスク管理部は、市場リスクの状況について定期的に経営に報告しており、リスク管理委員会等において、市場リスクが当行の自己資本の状況に対して許容できる状況に収まっていることを確認するとともに、市場リスクのコントロールに関する方針の検討を行っております。

■流動性リスク

流動性リスクとは、運用と調達の間隔のミスマッチや予期せぬ資金の流出により、必要な資金確保が困難になる場合や、通常より著しく高い金利での資金調達を余儀なくされることにより損失を被る資金繰りリスク及び市場の混乱等により市場において取引ができなかったり、通常よりも著しく不利な価格での取引を余儀なくされることにより損失を被る市場流動性リスクをいいます。

当行は、日々の資金の運用、調達の状況の適切な管理を行い安定的な資金繰りを達成するとともに、状況に応じた流動性準備や資金調達手段の方法を定めるなど、流動性の確保に十分配慮した運営を行っております。

Kiravaka Bank

金融商品に関する勧誘方針について

お客さまへの勧誘の指針として「金融商品に関する勧誘方針」を定め、お客さまのニーズに合わせた営業活動を行っております。

【金融商品勧誘方針】

当行は、次の5項目を遵守し、お客様に対しまして金融商品の適切な勧誘を行います。

- 1 お客様の金融商品に対するご認識やご経験、財産の状況および投資目的をお聞きし、お客様の立場に立った適切な商品をお勧めいたします。
- 2 お客様のご判断と責任においてお取引いただくため、商品内容やリスク内容などの重要事項につきまして、十分なご理解をいただけるよう、説明に努めます。
- 3 お客様から信頼していただくことを第一義とし、断定的判断に基づく説明や事実と異なる情報の提供、お客様の誤解を招くおそれのある説明、迷惑な勧誘は行いません。
- 4 早朝、深夜、休日などのお客様がご迷惑となる時間帯に、電話・訪問による勧誘は行いません。
- 5 お客様に適切な金融商品を適切な方法でお勧めできますよう、常に商品知識の習得と行内ルールを整備などに努めます。

本勧誘方針は、確定拠出年金法上の「企業型年金に係る運営管理業務のうち運用の方法の選定及び加入者等に対する提示の業務」および「個人型年金に係る運営管理機関の指定もしくは変更」に関して準用いたします。

金融商品の勧誘・販売に関する苦情・お問い合わせ等がございましたら、ご遠慮なくお申し出ください。

金融商品の販売に関するお問い合わせ窓口

【株式会社 きらやか銀行】

窓口	リスク管理部 法務コンプライアンス室
所在地	〒990-8611 山形市旅籠町三丁目2番3号
電話番号	023-631-0001 (代)
受付時間	平日 9:00 ~ 17:00

個人情報保護への取り組み

「個人情報の保護に関する法律」に対する取り組みとして、プライバシーポリシーを策定し、ホームページに公表しております。

あわせて、個人情報保護に関する法令等を遵守するため各種規程・マニュアルの制定・改定を行ない、お客さまの個人情報を適正かつ厳格に管理できる態勢を整備しております。

個人情報に関するお取り扱いに関してご不明の点等がございましたら、下記窓口へお問い合わせください。

個人情報に関するお問い合わせ窓口

【株式会社 きらやか銀行】

窓口	リスク管理部 法務コンプライアンス室
所在地	〒990-8611 山形市旅籠町三丁目2番3号
電話番号	023-631-0001 (代)
受付時間	平日 9:00 ~ 17:00

CSRへの取り組み

Kirayaka Bank

環境保全への取り組み

当行が基盤を置く山形県は、豊かな自然環境に恵まれております。私たちは、環境にやさしい企業づくりを実践するため、事業活動での環境負荷を減らす活動を続けております。

■紙類のリサイクル

当行は行内をあげてゴミの分別処理徹底を図っております。

排出する事業用の紙類は資源ゴミとして業者へ持ち込んでおり、持ち込まれた紙類は100%リサイクルされております。

■エコオフィスづくり

地球温暖化防止のため、室温を一定温度に設定してエネルギー使用量の削減に取り組む、「クールビズ」「ウォームビズ」を実施しております。「エコオフィス運動」期間中は、室温を夏28℃、冬20℃に設定し省電力による地球温暖化ガス(CO2)削減に努めているほか、照明や事務機器の適正使用の徹底、エコドライブの励行およびマイカー使用の自粛を実施しております。

また、環境負荷の小さい製品を優先購入する「グリーン購入」を実施しているほか、行用車の一部に低公害車(ハイブリッド車)を導入しております。

キャッシュカードの不正利用対策への取り組み

偽造・盗難キャッシュカード等により、お客さまのご預金が不正に引き出される被害が多発しています。被害に遭わないためにも、キャッシュカードや暗証番号のお取り扱いには十分ご注意ください。

当行では、被害の防止策として以下のような取り組みを行っております。

■偽造・盗難カード対策

- キャッシュカードのセキュリティ強化及び利便性の向上のため、ICキャッシュカードの取扱いを開始し、きらやか銀行店舗内外ATM全台でICキャッシュカード対応を実施しています。
- 覗き見を防止するため、ATMに遮光フィルターもしくは覗き見防止ボード、後方確認鏡を設置しています。
- 1日あたりのATMでのご利用限度額を設定しています。(磁気ストライプカード：1日あたり100万円／ICキャッシュカード：1日あたり200万円)
- ATMご利用限度額は、本支店窓口またはATMで変更することができます。
- ATMで暗証番号の変更ができます。
- 暗証番号に生年月日・電話番号など他人に類推されやすい数字を使用しないよう、注意喚起を行っています。20年12月8日から、新規にキャッシュカードを発行する場合及び暗証番号変更時に類推されやすい暗証番号は顧客保護の観点より登録不可となっています。
- 万一被害に遭われたお客さまに一定の基準で補償を行います。

■振込詐欺防止への取り組み

- 「振込詐欺」未然防止のため、ATM操作パネルに注意喚起メッセージをテロップで表示します。また、一部のATMコーナーに携帯電話感受装置の設置を行い、携帯電話を使用すると注意喚起のメッセージが流れます。

万一、紛失・盗難に遭われた場合には、直ちに下記までご連絡ください。

ご連絡先	受付時間帯
お近くの当行本支店	平日 8:45 ~ 17:00
ATM監視センター [TEL.023-631-6744]	夜間・早朝 17:00 ~ 8:45 土・日・祝日 0:00 ~ 24:00

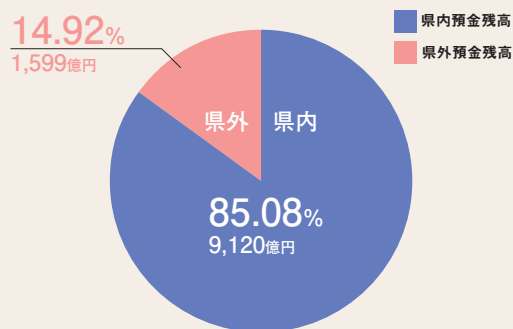
地域の皆さまと共に

お客さまとのお取引構成

■預金の状況

当行では地域のお客さまの多様化するニーズにお応えするため、種々の「山形応援シリーズ」商品を発売するなど、お客さまにとって魅力ある商品の提供に努めております。

総預金残高10,719億円のうち、山形県内のお客さまからお預りしているご預金の残高は9,120億円で、その割合は85.08%と高い比率となっております。

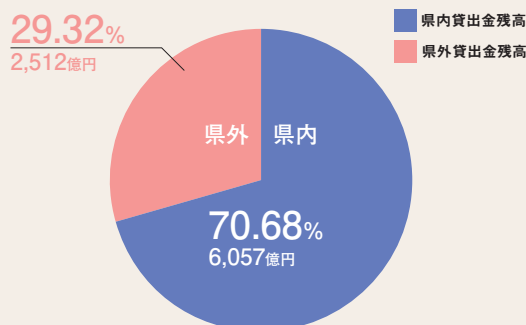


■貸出金の状況

□山形県内向け貸出金の状況

地域のお客さまからお預りした大切なご預金は、地域の発展のために運用させていただいております。

主に山形県内の企業や個人のお客さまの資金需要に積極的にお応えしてまいりました結果、総ご融資残高8,569億円のうち、山形県内向けのご融資残高は、6,057億円で、その割合は70.68%となっております。

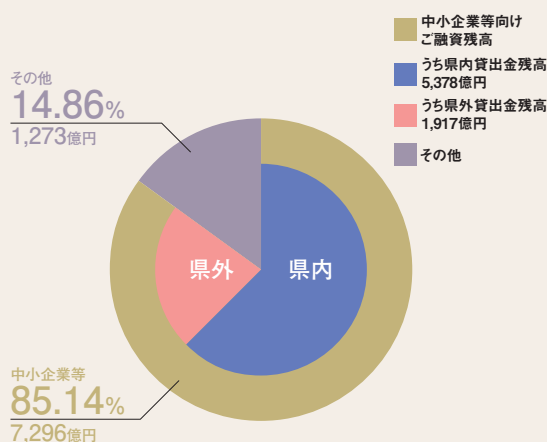


□中小企業等向け貸出金の状況

地域経済を支える中小企業の皆さまの資金ニーズにお応えするため、円滑な資金の供給に向け積極的かつ迅速に対応しております。

中小企業等向けご融資残高は7,296億円で、総ご融資残高に占める割合は85.14%と高い比率となっております。

また、山形県内の中小企業等向けご融資残高は5,378億円で、山形県内向けご融資残高の88.80%となっております。



(平成21年3月末現在)

※金額は単位未満を切り捨てて表示しております。
※比率は小数点第3位を四捨五入して表示しております。
※預金には譲渡性預金を含みません。

CSRへの取組み

Kirayaka Bank

地域密着型金融推進計画への取組み

平成19年度より、①ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化、②事業価値を見極める融資をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底、③地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献、を3つの柱とした、「地域密着型金融推進計画」に取り組んでおります。

なお、本計画の進捗状況につきましては、ホームページにて公開しております。

【きらやか銀行ホームページ】
<http://www.kirayaka.co.jp/>

■ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化

□創業・新事業支援

「きらやか起業家ローン」「山形県商工業振興資金」を活用し積極的に融資取組みを行ないましたほか、きらやかキャピタル(株)との連携によりベンチャー企業への投資を行ないました。

【主な取組み実績】

新規創業・新事業先へのご融資	26件、5.3億円
----------------	-----------

□経営改善支援・事業再生支援

ソリューションスペシャリストを配置し、ビジネスマッチング・ISO認証取得支援等、お取引企業の幅広いニーズにお応えするとともに、中小企業診断士チームによる企業診断も行なっていました。また、融資部企業支援室を企業支援部に独立させ、経営改善スペシャリストを配置、お取引先企業の経営改善支援・再生計画作成支援を行ないました。

【主な取組み実績】

ミニ商談会開催	3回、177面談
個別商談会開催	8件、12面談
経営改善支援取組み先(率)	91件(2.50%)
再生計画策定率	95.60%
ランクアップ件数(率)	20件(21.98%)

■事業価値を見極める融資をはじめ 中小企業に適した資金供給方法の徹底

□担保・保証に過度に依存しないご融資

CRDスコアリングモデルを活用したビジネスローンを推進いたしました。また、ABLへの取組みの一環として、動産担保ローンの取扱いを開始いたしました。

【主な取組み実績】

ビジネスローン販売	449件、53億円
-----------	-----------

□資金調達手法の多様化

お取引先企業の資金需要に応じてタイムリーに無担保私募債の利用をご提案し、資金調達手法の多様化を促進いたしました。

【主な取組み実績】

無担保私募債引受	20件、21億円
----------	----------

■地域の情報集積を活用した 持続可能な地域経済への貢献

□地域再生推進のための各種施策との連携

平成19年11月より地域振興に係る専門部署である公務地域振興室を創設し、産学官と金融機関の相互連携も視野に入れたトータルな地域振興を目指す活動を開始いたしました。平成20年の6月からは、地元商工会が計画した地場の温泉活性化プロジェクトの支援コンサルティングを開始し、プロジェクトの立ち上げと推進の支援を行なってまいりました。当該プロジェクトは、本格的な運用を開始し、地域の活性化への支援として有益な結果を出すことができました。今後も、これらのノウハウを活用し、地域の要望に応える案件への取組みを推進してまいります。

また、地域貢献・支援セミナーとして資産運用セミナー等を随時開催いたしております。

【主な取組み実績】

資産運用セミナー開催	103回
------------	------

地域の皆さまへの利便性提供

コンサルティングステーション(CS)

投信・保険・ローンの相談業務の拠点としてコンサルティングステーションを設置いたしております。コンサルティングステーションは資産運用や各種個人ローンの業務に精通したスペシャリストがお客さまのご相談にお応えします(CSにより営業時間が異なります)。

また、お客さまのニーズに合わせた各種セミナーを定期的に開催し、情報の提供を行っておりますので、お気軽にご来店ください。

名称	所在支店名	電話番号	営業時間
桜町コンサルティングステーション	桜町支店内	023-625-8877	● 9:00～15:00
上山コンサルティングステーション	旧上山中央支店	023-672-1132	● 15:00～17:00(原則予約制)
米沢コンサルティングステーション	米沢西支店内(ローンのご相談)	0238-23-4777	● 9:00～17:00
仙台コンサルティングステーション	仙台長町支店内	022-304-2006	● 9:00～17:00
新潟コンサルティングステーション	新潟支店内	025-247-3361	● 9:00～17:00

ローンステーション

個人ローンの業務に精通したスペシャリストが、住宅ローンを中心とした各種ローンのご相談にお応えします。土日に加え祝日も営業しておりますので、お気軽にご来店ください。

名称	所在支店名	電話番号	営業時間
山形ローンステーション	旧江俣支店	023-681-8314	● 10:00～18:00
庄内ローンステーション	新斎町支店内	0235-24-4114	● 9:00～17:00
名取ローンステーション	名取市関下土地区画整理地内 11B1・5・6Lナザレ・モリヤ1階	022-381-1825	● 9:00～16:30
福島ローンステーション	福島支店内	024-522-9131	● 9:00～17:00

仙台地区 個人特化型店舗 新設

平成21年3月、宮城県仙台市泉区の泉ローンステーションの機能を強化し、「仙台支店 泉出張所 きらやかときめきプラザ」として営業を開始いたしました。当行は仙台地区での個人営業を強化しており、昨年5月にオープンした泉ローンステーションに預金の受入と投資信託・個人年金保険のお客さまの資産形成機能を新たに追加し、個人のお客さま向け業務に特化した店舗としてオープンいたしました。

土日に加え祝日も営業しておりますので、お気軽にご来店ください。



仙台支店 泉出張所 きらやかときめきプラザ

名称	所在地	電話番号	営業時間
仙台泉出張所	仙台市営地下鉄南北線泉中央駅ビル2階	022-371-8075	● 9:00～15:00(個人預金の受付・受入・払出) ● 9:00～19:00(ローン貸付・預り資産・個人ローン相談業務) ● 10:00～19:00(ローン相談業務のみ)

※土・日・祝日はローン相談業務のみとなります。(休業日は12月31日～1月3日のみ)
※両替・納税・公共料金の窓口受付業務は行いません。

平日窓口延長・土日営業店舗

仙台支店泉出張所の他に、天童東支店も平日の夕方・土日営業しております。

平日のお仕事帰りや休日に、お気軽にご来店ください。

名称	所在地	電話番号	営業時間
天童東支店	ヨークベニマルららパーク天童店内	023-654-2555	● 10:00～15:00(通常業務) ● 10:00～18:00(ローン貸付・預り資産相談業務) ● 10:00～18:00(ローン貸付・預り資産相談業務のみ)

CSRへの取り組み

Kirayaka Bank

インターネット支店

インターネット支店「ネットきらやかさくらんぼ支店」は、店舗や窓口を持たず、通帳・証書を発行しないインターネット上に存在する支店です。ご利用いただけるお客さまは日本国内に住所を有する20歳以上の個人の方で、ご自宅・オフィスのパソコンからお振替・お振込・定期預金のお預け入れをしていただくことができます。

※インターネット支店のサービスをご利用になるには事前にお申込みが必要です。



インターネット支店でも、「美味山形(募集期間:平成21年8月31日迄)」「出羽三山定期預金(募集期間:平成21年9月30日迄)」の取り扱いをしております(→26ページ)。

【 ネットきらやかさくらんぼ支店 】

<http://www.kirayaka.co.jp/netkirayaka/index.htm/>

インターネット支店へのお問合せは、
フリーダイヤル 0120-87-0508
(受付時間: 平日 9:00 ~ 17:00) までお気軽にどうぞ。

インターネットバンキング

■個人のお客さま用〈きらやか〉マイネットバンキング

携帯電話やパソコンから、いつでも、どこでも24時間、お取引口座の残高照会、振込・振替等をご利用いただけます。

※サービスをご利用になるには事前にお申込みが必要です。

■個人事業主・法人のお客さま用 〈きらやか〉オフィスネットバンキング

インターネットに接続したパソコンを使用して、お取引口座の残高照会、振込・振替等をご利用いただけます。オフィスネットバンキングサービス内容をリニューアルし、21年9月30日まで契約手数料・月間手数料が最

大1万円無料になるキャンペーンを行っております。

リニューアル内容: 伝送サービス(総合振込・給与振込・賞与振込・口座振替)がご利用いただけるようになりました。

※インターネットバンキングのサービスをご利用になるには事前にお申込みが必要です。

インターネットバンキングのお問合せは、
フリーダイヤル 0120-303-493
(受付時間: 平日 9:00 ~ 17:00) までお気軽にどうぞ。

テレホンバンキング

きらやかテレホンバンキングでは、さまざまな銀行取引をオペレーターが直接承り、お客さまのお電話口が銀行窓口になります。ご自宅やお出かけ先から、どうぞお気軽にご利用ください。

きらやかテレホンバンキング会員の方に、お電話で定期預金を作成できる「きらやかテレホンバンキング特別定期預金(募集期間:平成21年9月30日迄)」の取り扱いをしております。

※テレホンバンキングのサービスをご利用になるには事前にお申込みが必要です。



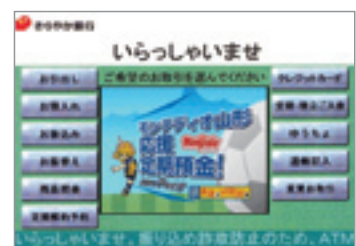
【 お取り扱い窓口 電話番号 】

フリーダイヤル 0120-32-4415
(受付時間: 平日 9:00 ~ 17:00)

ATM

■ATMの機能拡充

ATMのお客さま待ち受け画面に、動画表示機能を付加し、当行の商品等につきて、タイムリーな情報を提供してまいります。また、ATMのお客さま待ち受け画面下にテロップエリアを設け、振込め詐欺防止等の注意喚起や支店案内等、これまで以上に、お客さまへの情報発信を強化してまいります。



地域社会の発展・活性化へ貢献

■産学連携と公務地域振興室

山形大学人文学部並びに山形大学地域共同研究センターと「連携協力協定」を締結し、お互いの強みやネットワークを活用した地域貢献活動を行っております。

「公務地域振興室」は、地域に根ざす銀行として地域社会の発展・地域経済の活性化により一層貢献することを目的とした、地域振興の専門部署です。地場産業や観光事業等の振興をはじめとした地域再生支援に向けた取組みを実践しております。

■ビジネスマッチング

お客さまのニーズにお応えするため、「ミニ商談会」・「個別商談会」と実態に合わせたビジネスマッチングを開催しております。特に、業務提携している「ヤフー」とお客さまとの面談は活気を帯びており、成約数も増加しております。

また、人材コンサルティング会社との業務提携により、マネジメント層や資格保有者等の即戦力確保に多くの課題を抱える中小企業のお客さまに対し、企業が求める人材・企業風土を分析したうえでの人材マッチングを支援しております。

■山形県中小企業家同友会との業務協力協定の締結

地域に根ざす金融機関として、山形県中小企業家同友会と連携し、経営体質の強化に役立つ情報や中小企業が抱える問題を共有、解決支援していくことで地域経済の活性化を図ります。業務協力協定第一弾商品として「同友会業績応援ローン」(山形県中小企業家同友会提携ローン)を提供しております。



■「こども110番連絡所」への取組み

子供が巻き込まれる凶悪な犯罪が全国で多発しており、地域での安全対策が大きな課題となっております。

当行では地域のこどもを守るため、万一の場合に逃げ込める場として、山形警察署管内(山形市、山辺町、中山町)所在の本支店で、「こども110番連絡所」への取組みを実施しております。また、今年の2月にATM本体に「こども110番」通報ボタンを設け、これまでに以上に警備会社の迅速な対応が可能となりました。



■(財) きらやか銀行産業振興基金

地域産業発展への寄与を目的に、県内企業に対して「きらやか産業賞」「ベンチャービジネス奨励賞」等の表彰および助成を行い、中小企業の育成に努めております。

■(財) きらやか銀行教育振興基金

くらしを見つめ、考えたこと、感じたこと、経験したことなどを文章に表現することによって、子供たちの生活に潤いを持たせ、作文力の向上を図ることを目的に、毎年、山形県内各地の小学生から作文を募集し、「くらしの文集」を発刊しております。

■(財) きらやか銀行教育福祉振興会

学術の振興や社会福祉の向上、交通安全や生活環境の整備拡充を助成するため、県内を中心に各種学校・団体・施設等への寄贈を行っております。

■(財) きらやか銀行育英会

地域の将来を担う人材の育成を目的に、育英資金を貸与しております。対象者は、山形県内に在住または本籍が山形県内にある学生たちです。

■山形美術館の入館料負担

文化や芸術の振興に役立つことを願い、小・中学校の児童生徒を対象に、原則毎月2回、山形美術館への入館料を当行で負担しております。

CSRへの取組み

Kirayaka Bank

地域社会の発展・活性化へ貢献～社会的側面

当行では、地域社会への貢献として、お客さまからお預りいただいた定期預金残高に対し、所定の割合を乗じた金額を当行が拠出し、対象となる団体等へ協賛金やチーム強化費として贈呈しております。

これからも、当行は地域の皆さまと一緒に山形を応援いたします。

- 「美しい山形・最上川定期（山形応援シリーズ第4弾）」
20年10月28日：最上川の環境保護支援を目的とした事業へ贈呈。
- 「モンテディオ山形応援定期預金（特別応援キャンペーン）」
21年3月14日：モンテディオ山形へチーム強化費として贈呈。
- 「パイオニアレッドウィングス応援定期預金（山形応援シリーズ第16弾）」
21年6月11日：パイオニアレッドウィングスへチーム強化費として贈呈。
- 「酒田祭り記念定期預金（地域応援商品第1弾）」
21年6月23日：酒田祭り主催団体の社団法人 酒田観光物産協会へ協賛金として贈呈。

お客さま満足度向上に向けて

当行では、「利用者の満足度を重視した金融機関経営」を確立するために、「利用者満足度」調査を行い、結果を公表しております。

当行では、これからも「心の通うベストコンサルティングバンク」として、調査結果を踏まえた経営改善に積極的に取り組んでまいります。

【アンケート結果を踏まえた主な改善策】

商品・サービスの向上

「商品・サービスの向上」と「山形をもっと輝かせる」ことを目的に、モンテディオ山形の試合結果に応じて預金金利を上乗せする「モンテディオ山形応援定期預金」をはじめとして、預金・融資各種商品において“山形応援シリーズ”を昨年度より取扱開始しております。今後も、引き続き、商品・サービスの向上に努めてまいります。

応対マナーの向上・店内美化

昨年度より「マナーアップ・キャンペーン」「店内イメージアップ・コンテスト」を実施し、「応対マナーの向上」「店内美化」に努めております。今後も、「マナーアップ・キャンペーン」及び「店内イメージアップ・コンテスト」を継続的に実施していく予定です。

また、窓口応対マナーの更なる向上を図るべく、モニター制度の導入を検討していきます。



上山支店 店内ディスプレイ

各種手数料(ATM時間外手数料)

ATM時間外手数料については、きらやか銀行ポイントサービスにおけるステージ2以上のお客さまに対し、一部（または全部）をキャッシュバックするサービス等を実施しております。

待ち時間の短縮

「窓口業務のスムーズ化」「待ち時間の短縮」を図るべく、窓口の混雑する営業店を中心に、窓口受付機（アイキューシステム）を導入いたしました。

また、待ち時間の短縮については、継続的な研修の実施及び店舗毎に混雑解消策を考え、繁忙時の窓口増設やロビー担当者の誘導等、各々の店舗にあった待ち時間の短縮に継続的に取り組んでまいります。

担当者の訪問頻度・引継ぎ

昨年10月より渉外担当者を法人担当・個人担当に明確に区分し、行動基準に沿った渉外行動管理を徹底する事により、お客さまへの訪問頻度を高めてまいります。また、お客さまの引継ぎ漏れ防止の為、既に導入済みである営業支援システムを活用し、お客さまの引継ぎの徹底を図ってまいります。

地元企業への積極的な融資拡大

賞与資金等季節的に発生するお客さまの資金需要にお応えする「きらやか季節『夏・冬』資金」、お客さまの業績向上で融資金利の引き下げを行う「業績応援ローン」、雇用確保促進に努めている企業を応援する「雇用維持支援資金」「雇用促進支援資金」、環境保全に積極的な企業を応援する「環境配慮型企業支援資金」など、地元お客さまの資金ニーズにお応えすべく、融資商品においても“山形応援シリーズ”を展開しております。

経営アドバイス機能の充実

昨年10月より、お客さまにより専門的なご提案ができるよう法人担当渉外を任命し、法人スキルの向上を図る態勢を整備しております。また、ビジネスマッチングほか様々なお客さまの経営課題の解決につながる各種ソリューションメニューの充実、企業支援機能の強化に引き続き取り組んでまいります。