

# 地域密着型金融推進計画 の推進状況について

(平成17年4月～18年3月)

平成18年5月



きらやかフィナンシャルグループ



山形しあわせ銀行

# 地域密着型金融推進計画進捗状況

## 【目次】

1. 地域密着型金融推進計画の取組み	1
2. 大項目の進捗状況	2
3. 地域密着型推進計画に係る数値目標の進捗状況	9
4. 目標とする経営指標	11
5. 事業再生に向けた積極的取組み	12
6. 個別取組みの進捗状況	14

## 「地域密着型金融推進計画」の取組み

当行と株式会社殖産銀行は昨年10月、共同持株会社であります「株式会社きらやかホールディングス」を設立し、経営統合の第一歩を踏み出すことができました。

私たちは、両行ならびに関連会社とともに「きらやかフィナンシャルグループ」を構成し、新たな経営理念のもと“お客様ベスト”に挑戦し、心の通う“ベストコンサルティングバンク”として地域社会の発展に寄与して参る所存でございます。

昨年8月に策定・公表いたしました「地域密着型金融推進計画」の17年度の進捗状況をお知らせいたします。本計画は、昨年3月に金融庁が発表した「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(平成17年～18年度)」に基づき、策定・公表し、その進捗状況につき、半期ごとにお知らせするものです。

17年度は、計画を意識した全行的な取組みにより、各項目とも順調な進捗状況となりました。今後も、中小企業金融の担い手として地域社会の繁栄に貢献してまいります。

「地域密着型金融推進計画」の大項目であります、「事業再生・中小企業金融の円滑化」、「経営力の強化」、「地域の利用者の利便性向上」について以下のとおり進捗状況をご報告いたします。

# 大項目の進捗状況

## 1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

創業・新事業支援機能等の強化

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組み

担保・保証に過度に依存しない融資の推進等

顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化

人材の育成

## 「平成17年4月～18年3月の進捗状況」

創業・新事業支援機能等の強化については、建設業専担部署である融資部三課を2名増員の6名体制とし、業種別審査態勢を充実させました。また「経営支援能力」、「目利き能力」向上のための外部研修への派遣、「融資寺子屋」、「融資実践塾」等の行内研修の実施により、専門的知識を有する人材の育成に努め、融資審査態勢を強化しております。さらに山形県企業振興公社との情報交換による、ビジネスマッチングの実施、地域ベンチャーファンド「山形県産業振興ファンド」への出資など、地元企業の支援を強化しております。

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、コンサルティング業務の充実を図るためコンサルティング専門会社との提携により、技術評価・企業診断を実施するとともに、地元建設会社に建設経理事務士2級取得者をトレーニーとして派遣し、管理会計、PFI等の実務を経験し、ノウハウの蓄積、人材の育成に努めました。また、中小企業診断士有資格者3名のお取引先企業への出向を継続実施し、財務・経営管理能力向上のための支援を行っております。

事業再生に向けた積極的取組みについては、日本政策投資銀行と連携し、M & A、DIPファイナンス等を取り扱い、新たな再生手法の取組みに努めました。また山形県制度融資「中小企業再生支援資金」の取扱を3件実施しております。人材の育成としてはビジネスマッチング、M & Aの実践的なノウハウを取得するために業務トレーニーを派遣しております。

担保・保証に過度に依存しない融資の推進等については、審査体制を強化したほか、特定融資先について、ローンレビューを実施し、融資後のフォローアップを図っております。また個人自営業者に対しスコアリングモデル活用による商品を提供いたしました。さらに新たな資金調達方法として、シンジケートローンアレンジャーとしてのノウハウの蓄積に努めました。

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は、階層別研修において、苦情処理ルールの徹底を図るとともに、苦情事例に基づいてその対応等について再度確認しております。またコンプライアンス委員会において苦情事例について報告、協議、対応方針を決定し、取締役会へ報告をしております。

人材の育成については、経営支援能力の向上を目的とした外部研修に24名、企業分析能力向上を目的とした内部研修に63名が受講しました。



## 「平成17年10月～18年3月の進捗状況」

創業・新事業支援機能等の強化については、従来の研修に加え「不振企業経営支援」のための外部研修への派遣、「中小企業診断士養成」のための行内研修を実施し、引き続き人材の育成に努め、融資審査態勢の強化を図りました。また、外部コンサルタントにより「山形県内建設業のあり方」についての調査を実施いたしました。今後、具体的な対応策に活用し取引先の支援強化を図ってまいります。さらに山形県、東北経済産業局等が後援した殖産銀行と合同の大規模なビジネスマッチング「きらやかベストマッチ2005」の実施、「しあわせ産業賞」及び「ベンチャービジネス奨励賞」の贈呈における東北ニュービジネス協議会及び山形県工業技術センターとの情報交換、産業クラスター金融会議への参加も含め産学官との連携を強化しております。

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、中小企業に対する情報提供の一層の充実のため「新株予約権付融資」「PFI」セミナーを開催いたしました。また経営相談の一環として、独立行政法人雇用・能力開発機構山形センターの研修会への講師派遣協力などを行いました。さらに12月には経営改善支援の取引実績及び事例をホームページにて公表いたしました。

事業再生に向けた積極的取組みについては、再生企業に対する支援融資の拡充のため、日本政策投資銀行と共同にて、流動動産譲渡担保融資を実行いたしました。さらに多様な事業再生手法の研修会を実施し、DDSを活用した企業再生を検討いたしました。

担保・保証に過度に依存しない融資の推進等については、財務制限条項を付加した融資商品を提供いたしました。中小企業の資金調達手法の多様化を図るため、シンジケートローンについても、共同主幹事にて取り組みました。

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は、苦情処理ルール徹底のため階層別研修において、営業店代理職を対象とした集合研修を実施し、顧客サービスの充実、強化のために苦情内容の分析を行いました。

人材の育成については、引き続き外部研修に20名、内部研修に79名が受講しました。また、ソリューション能力とリレーション能力の向上を目的とした新たな研修制度「しあわせフィナンシャル大学校」を創設し、内部研修の充実を図りました。さらに、専門的な知識を有する中小企業診断士を養成する研修も実施し、公的資格の取得を奨励しております。

# 大項目の進捗状況

## 2. 経営力の強化

リスク管理態勢の充実

収益管理態勢の整備と収益力の向上

ガバナンスの強化

法令遵守(コンプライアンス)態勢の強化

ITの戦略的活用

## 『平成17年4月～18年3月の進捗状況』

リスク管理態勢の充実については、統合リスク管理の目的の明確化、管理レベルの設定を行うとともに、信用リスク管理の計量化を実施いたしました。また統合リスク管理手法について日本銀行より、管理態勢の整備及び手法について助言をうけました。

収益管理態勢の整備と収益力の向上については、当行が目指すビジネスモデルを再確認し、新中期経営計画の検証を継続しております。またダイレクトチャネル(テレホンセンター)の収益性の検証を行いました。

ガバナンスの強化については、取締役を1名削減し、経営のスリム化を図りました。経営と業務執行を分離し、スピード化を図るため執行役員制度を導入いたしました。また、内部監査機能強化のため監査部員を3名増員しております。

法令遵守態勢の強化については、6月にコンプライアンス部を設立し、法令遵守体制を明確にするとともに、経営陣による行員への法令遵守の重要性について周知徹底を図っております。

ITの戦略的活用については、テレホンセンターのセグメント別コールの充実を図っております。また、セグメント用リストを営業店に配信し、効率的かつ有効な営業推進を行っております。

## 『平成17年10月～18年3月の進捗状況』

リスク管理態勢の充実については、計量化システムの基盤整備のため貸出金利リスクの実績検証、市場リスクの政策保有株式の保有期間の見直しを実施いたしました。

収益管理態勢の整備と収益力の向上については、テレホンセンターを活用した個人ローンの推進、ビジネスマッチング業務の強化等の取組みを行いました。また、平成19年の新銀行設立に向けて、収益基盤の整備に努めるとともに、現在、新銀行のビジネスモデルを外部コンサルタント会社とプロジェクトを組成し、策定に向けての準備を進めております。

ガバナンスの強化については、有価証券報告書の適正性に関する業務フローを構築し、内部管理態勢の強化を図りました。

法令遵守態勢の強化については、行員の法令等遵守の意識の醸成を図るため、引き続きコンプライアンスに係る資格取得に努め、68名が合格しました。個人情報取扱有資格者も218名となっております。

ITの戦略的活用については、データベース内に「法人コール」を新設し、運用を開始しました。経営相談機能充実のために「しあわせ経営システムズ」の活用も検討しております。



## 大項目の進捗状況

### 3.地域の利用者の利便性向上

地域貢献等に関する情報開示

地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立

地域再生推進のための各種施策との連携等

## 『平成17年4月～18年3月の進捗状況』

地域貢献等に関する情報開示については、ディスクロージャー誌やホームページ等で具体的に情報開示を行い、利用者が正しく評価できるように努めました。

地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立では、お客様からいただいた苦情の分析、対策を協議しており、多様なお客様のニーズにお応えしてまいります。

地域再生推進のための各種施策との連携等については、山形県企業振興公社と情報交換を実施し、お客様に新鮮で有効な情報を提供できるよう努めました。また「地産地消」をテーマとした商談会を殖産銀行と合同で実施いたしました。

## 『平成17年10月～18年3月の進捗状況』

地域貢献等に関する情報開示については、開示項目の充実に努めるとともに今後とも、より分かりやすい開示を心がけてまいります。

地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立では、お客様のニーズを把握するため個人、法人顧客を対象に、お客様アンケートを実施し、調査結果を分析のうえ、改善に取り組みました。今後も引き続き、経営課題について検討してまいります。

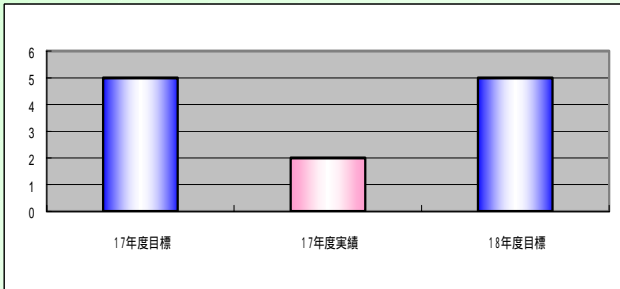
地域再生推進のための各種施策との連携等については、地域活性化に向けてビジネス大商談会「きらやかベストマッチ2005」を殖産銀行と合同で実施いたしました。参加企業、来場者とも東北最大規模となりました。3月にも「効率的経費削減と業務効率化のヒント」をテーマとした商談会を実施いたしました。また中小企業会計の啓蒙活動として、山形県企業振興公社、中小基盤整備機構とセミナーを開催いたしました。

# 地域密着型推進計画に係る数値目標の進捗状況 1

## 事業再生・中小企業金融の円滑化

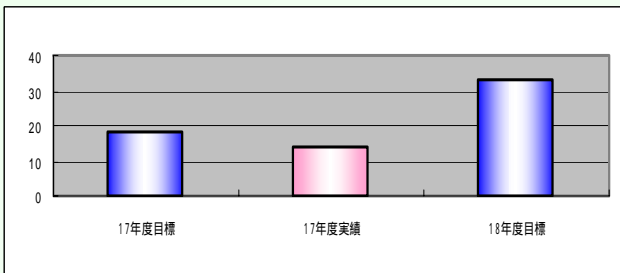
### 創業・新事業支援機能等の強化

経営コンサルティング会社との提携による技術評価・経営支援件数  
 目標 17年度:5件 18年度:5件  
 実績 17年度 2件



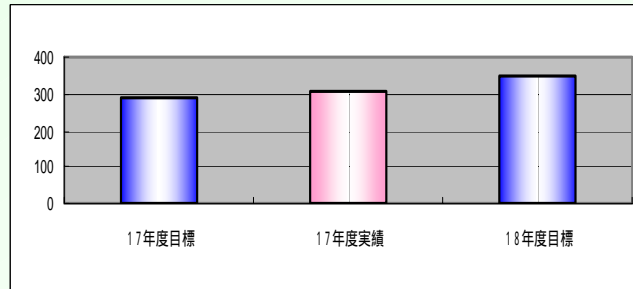
### 事業再生に向けた積極的取組み

ランクアップ先数  
 目標 17年度:18件 18年度:33件(累計)  
 実績 17年度 14先



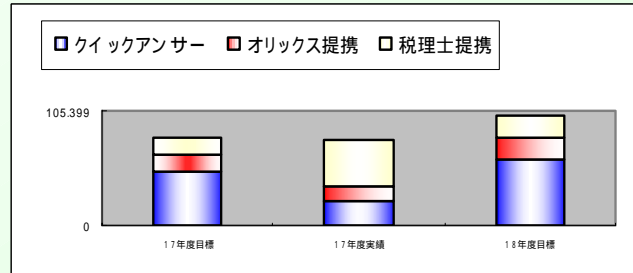
### 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

コンサル先実績数(累計)  
 目標 17年度:290先 18年度:350先  
 実績 17年度 307先



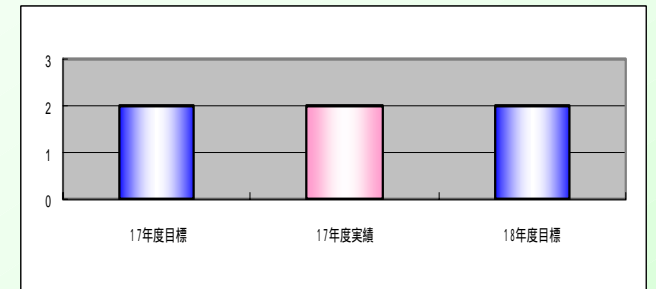
### 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等

担保保証に過度に依存しない融資の実行額  
 目標 17年度:80億円 18年度:100億円  
 実績 17年度 78億円



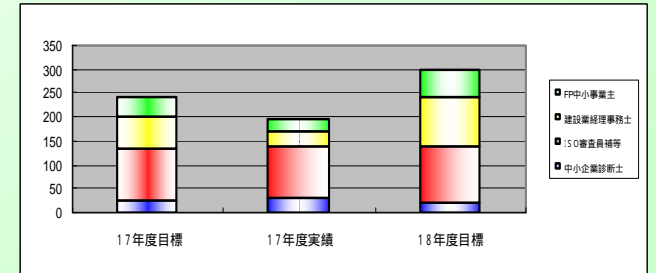
### 商談会回数

目標 17年度:2回 18年度:2回  
 実績 17年度 2回



### 人材の育成

資格取得者数(累計)  
 目標 17年度:240人 18年度:300人  
 実績 17年度 195人



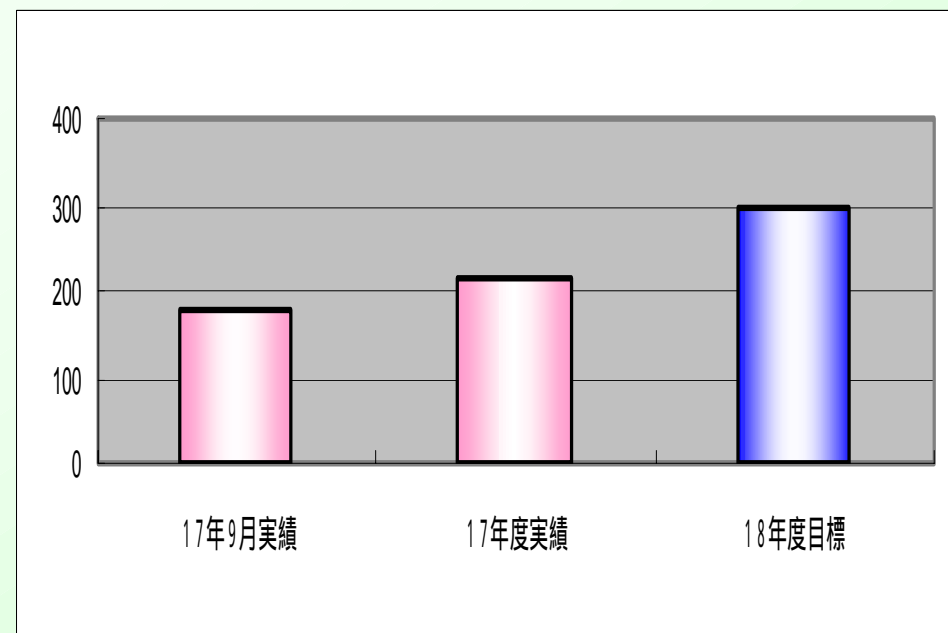
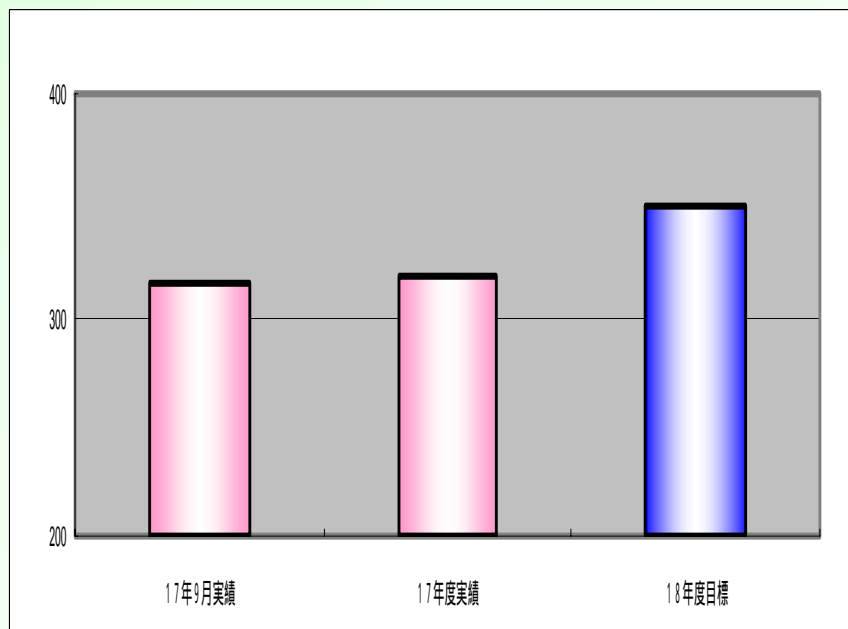
## 地域密着型推進計画に係る数値目標の進捗状況 2

経営力の強化

法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化

コンプライアンスオフィサー(350名態勢)  
実績 17年度 316名

個人情報取扱有資格者(300名態勢)  
実績 17年度 218名





## 目標とする経営指標

	経営指標	17年9月期 (中間期実績)	18年3月期 実績	19年3月期 目標
1	コア業務純益	9億円	22億円	28億円
2	不良債権比率	5.41%	5.73%	4%台
3	自己資本比率	8.08%	9.37%	8%台

# 事業再生に向けた積極的取組み

経営改善支援の取組み実績(17年4月～18年3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 ランクアップした先数
正常先		5,296		
要 注 意 先	うちその他要注意先	830	131	11
	うち要管理先	45	27	3
破綻懸念先		127	7	7
実質破綻先		72		
破綻先		74		
合計		6,444	165	14

## 事業再生に向けた具体的成功事例

「外部専門家と連携して助言を行い業況改善したケース」

債務者区分: 其他要注意 正常先へランクアップ

A社は本業以外の事業も兼営しており、資金管理の不徹底等一部財務面で課題を抱えていた。単体損益を明確にするため、会社分割を提案。業種別専担の審査役が当該企業の顧問税理士と連携し計画を策定、本業とその他事業の分割を実行。また、会社分割を機に本業の利益確保を確実なものとするため、役員報酬、社員給与の削減を実施した結果、経営改善も進みキャッシュフローが改善した。

資金支援の面では、政府系金融機関と連携し、低利資金の導入による支払利息軽減を実施。さらに売上高の増強・維持策の企画を提案。当行取引先及び他アドバイザーと連携し実施したことにより売上高の増加に寄与した。

# 事業再生に向けた積極的取組み

経営改善支援の取組み実績(17年10月～18年3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 ランクアップした先数
正常先		4,950		
要 注 意 先	うちその他要注意先	915	127	6
	うち要管理先	39	25	1
破綻懸念先		112	7	7
実質破綻先		63		
破綻先		71		
合計		6,150	159	7

## 事業再生に向けた具体的成功事例

「銀行が財務管理手法等の改善、経費削減等の助言を行い業況改善したケース」

債務者区分:その他要注意先 正常先へランクアップ

B社は受注単価の低水準推移と主要材料の高騰等により赤字体質に陥っていた。収益体質確立のため、業種別専担の審査役が当該企業の経営陣と連携し経営改善計画を策定し、着実な実施を図った。工事別原価管理の精緻化、役員数の削減、賃金の見直し等、当該企業主導で実施可能な施策を優先的に提案し、取組んだ結果、経営改善が進みキャッシュフローが大幅に改善した。

## 個別取組みの進捗状況

	検討内容・実施時期等		進捗状況	
	17年度内	18年度内	17年4月～18年3月	
<b>1. 事業再生・中小企業金融の円滑化</b>				<b>17年10月～18年3月</b>
(1) 創業・新事業支援機能等の強化	創業・新事業支援機能等の強化 イ. 融資審査態勢の強化 ・業種別審査態勢の継続強化 ・人材の育成 ・外部コンサルタントの活用	継続実施	・建設業専担部署、融資部三課を2名増員し、審査態勢の充実を図る ・第二地方銀行協会主催「経営支援能力強化研修(応用講座)」に1名派遣 ・第二地方銀行協会主催「目利き能力強化研修(基礎講座)」に9名派遣 ・「融資寺子屋学校(財務分析力向上)」に32名修了(中小企業診断士有資格者講師) ・「融資実践塾(企業審査能力向上)」25名修了(中小企業診断士有資格者講師)	・第二地方銀行協会主催「目利き能力強化研修(応用編)」に1名派遣 ・東北地区第二地方銀行共同研修会「不振企業経営支援講座」に4名派遣 ・みずほコーポレート銀行主催「企業調査講習会」に1名派遣 ・「融資寺子屋学校(財務分析力向上)」に25名修了(中小企業診断士有資格者講師) ・「融資実践塾(企業審査能力向上)」17名修了(中小企業診断士有資格者講師) ・日本経営システム(株)によるコンサルティングの実施
	ロ. 産学官の更なる連携強化 ・技術評価の連携 (東北ニュービジネス協議会・山形県工業技術センター等) ・ビジネスマッチング開催に係る連携 ・産業クラスターサポート金融会議等への継続参加	継続実施	・山形県企業振興公社との情報交換を開催、ビジネスマッチング利用情報の収集 ・4月に商談会「地産地消(流通編)」を実施(買手企業10社、売手企業29社参加) ・10月開催の大商談会について、東北経済局、山形県、企業振興公社等の後援決定	・10月に大ビジネス商談会「きらやかベストマッチ2005」を実施(殖産銀行と合同) 買手企業53社、売手企業287社参加、来場者集4,120人 ・1月に「しあわせ産業賞、贈呈先5社、「ベンチャービジネス奨励賞、贈呈先4社を選定 (選定にあたり、東北ニュービジネス協議会・山形県工業技術センターとの情報交換) ・2月に産業クラスター金融会議に参加
	ハ. 地域におけるベンチャー企業向け業務に係る外部機関との 連携等 ・地域ベンチャーファンドへの出資 (山形県産業振興ファンドへの出資) ・ビジネスマッチングの強化 ・政府系金融機関との情報共有、協調融資等の連携強化	継続実施	・コンサルティング会社(株)ベンチャーラボによる技術評価・企業診断を2社実施 ・地域ベンチャーファンド「山形県産業振興ファンド」に3千万円出資 ・ビジネス商談会開催に係る連携・後援の依頼実施	・10月に大ビジネス商談会「きらやかベストマッチ2005」を実施(殖産銀行と合同) 買手企業53社、売手企業287社参加、来場者集4,120人 ・1月に「ベンチャービジネス奨励賞、贈呈先4社を選定 ・コンサルティング会社(株)ベンチャーラボによる技術評価・企業診断を2社実施



	検討内容・実施時期等		進捗状況	
	17年度内	18年度内	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月
(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 イ. 中小企業に対するコンサルティング機能、情報提供の一層の充実 ・外部専門業者(コンサルティング会社)との連携 ・企業のニーズに適合したコンサルの拡充 ・政府系金融機関との連携強化	継続実施	・技術評価機関(株)ベンチャーラボと提携し、取引先2社について技術評価・経営診断を実施 ・6月7日、8日に「青年経営者セミナー」にて5名の講師による講演、お客さま間の情報交換会を実施	・(株)ベンチャーラボによる技術評価実施後、販路開拓 ・11月10日に「しあわせ経営者合同懇談会」を開催 ・日本政策投資銀行による「新株予約権付融資・PF」セミナーを開催 ・日本政策投資銀行との連携によるM&A案件の開拓 ・SMSコンサルティングの実施
	ロ. 中小企業支援スキルの向上を目的とした取組みの強化 ・専門的知識取得者の取引先への出向等 ・外部研修会への協力 ・取引先建設業へのトレーニー派遣依頼	継続実施	・融資部審査役1名を、管理会計・PFノウハウ習得するため地元建設会社にトレーニー派遣 ・中小企業診断士有資格者を製造業1先に1名、流通業1先に2名を出向させ、財務・経営管理能力向上を図る	・融資部審査役1名を、引き続きノウハウ習得のため地元建設会社にトレーニー派遣 ・「独立行政法人 雇用・能力開発機構 山形センター」による研修会実施への協力
	要注意先債権等の健全化等に向けた取組みの強化 ・経営支援、指導態勢の充実 ・融資審査態勢の強化	継続実施	・お取引先83社に対し、経営支援・指導を強化 ・信用リスク小委員会において貸出先の実態把握を継続実施 ・第二地方銀行協会主催「経営支援能力強化研修(応用講座)」に1名派遣 ・第二地方銀行協会主催「目利き能力強化研修(基礎講座)」に9名派遣 ・「融資寺子屋学校(財務分析力向上)」に32名修了(中小企業診断士有資格者講師) ・「融資実践塾(企業審査能力向上)」25名修了(中小企業診断士有資格者講師)	・「営業店次長トレーニー」を開催し、具体的再生事例の研修を実施 ・信用リスク小委員会において不良資産の発生防止に向けた与信管理の実施 ・第二地方銀行協会主催「目利き能力強化研修(応用編)」に1名派遣 ・みずほコーポレート銀行主催「企業調査講習会」に1名派遣 ・「融資寺子屋学校(財務分析力向上)」に25名修了(中小企業診断士有資格者講師) ・「融資実践塾(企業審査能力向上)」17名修了(中小企業診断士有資格者講師)
	健全債権化等の強化に関する実績の公表等 ・定期的にホームページにて公表継続 ・具体的事例の開示について検討	継続実施	・経営改善支援の取組み実績(ランクアップ実績7先)をミニディスクロージャー誌にて公表 ・ホームページにおいても12月に具体的事例を公表予定	・引き続き経営改善支援の取組み実績をミニディスクロージャー誌にて公表 ・12月にホームページにて経営改善支援の取組み実績及び具体的事例を公表

	検討内容・実施時期等		進捗状況	
	17年度内	18年度内	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月
(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 イ. 事業再生の早期着手に向けた取組みの促進及び多様な事業再生手法の活用 ・M & A業務の充実、強化 ・DDSを活用した企業再生手法の活用 ・他機関(先進大手行・政府系金融機関等との連携強化) ・事業再生取組先への人的取組(出向・派遣)	継続実施	・日本政策投資銀行とM&A業務での連携を強化し、具体的交渉開始 ・M&A、ビジネスマッチング業務について各1名を先進行に派遣	・日本政策投資銀行との連携によるM & A案件の開拓(3件 進行中) ・引き続きM&A、ビジネスマッチング業務について各1名を先進行に派遣 ・監査法人トーマツによるDDS研修会の実施
	ロ. 再生企業に対する支援融資の拡充 ・DIPファイナンスの検討 ・シンジケートローンのアレンジメント取組み ・他支援融資策の検討・取組み	・エグゼクティブファイナンスの検討	・日本政策投資銀行と提携し、DIP及び流動資産譲渡担保の骨子を確定 ・山形県制度融資「中小企業再生支援資金」を3先、105百万円実行	・日本政策投資銀行と共同で流動資産譲渡担保付融資を実行
	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 ・ホームページにて公表 ・再生手法ノウハウの共有化のための研修開催 ・支店長会議における、具体的事例の説明	・ディスクロージャー誌にて公表	・日本政策投資銀行と提携しているDIP、流動資産譲渡担保による再生手法の公表を検討	・日本政策投資銀行と共同で流動資産譲渡担保付融資を実行 ・支店長会議において、具体的再生事例の説明を実施 ・「営業店次長トレーナー」を開催し、具体的再生事例の研修を実施 ・12月にホームページにて経営改善支援の取組み実績及び具体的事例を公表
(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促進 ・審査態勢の強化 ・ローンレビューの徹底 ・財務制限条項を付加した融資制度の検討 ・スコアリングモデルを活用した商品の拡充	継続実施	・モニタリングを継続的に実施し、毎月役員会に報告 ・財務制限条項付融資制度の商品化に向け開発中 ・個人自営業者の貸借対照表未作成先に対するスコアリングモデル活用による制度融資の取扱開始	・引き続きローンレビュー徹底し、毎月役員会に報告 ・3月に財務制限条項付融資制度を商品化 ・個人自営業者に対するスコアリングモデル活用によるビジネスローンの拡充
	中小企業の資金調達手法の多様化等 ・「流動資産譲渡担保」付き融資の取組み ・シンジケートローンアレンジメント取組み ・「ノンリコースローン」の取組み	継続実施	・流動資産譲渡担保について、日本政策投資銀行と連携し導入を進行 ・シンジケートローンのアレンジについて、先進地銀よりノウハウを取得	・日本政策投資銀行と共同で流動資産譲渡担保付融資を実行 ・共同主幹事でシンジケートローンを実行 ・監査法人トーマツによるDDS研修会の実施

	検討内容・実施時期等		進捗状況	
	17年度内	18年度内	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月
(5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>顧客マニュアルの周知・徹底</li> <li>苦情処理ルールの徹底</li> <li>コンプライアンス部による営業店指導</li> </ul>	継続実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>階層別研修の中で前年度苦情等の分析結果と課題等説明及び苦情処理ルールの確認を行い徹底を図った</li> <li>苦情事例をコンプライアンス委員会で協議、対応策を検討、取締役会への報告を実施</li> <li>苦情事例を全店周知し、苦情事例の共有化を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>営業店代理職の集合研修で前年度苦情等の分析結果と課題等説明及び苦情処理ルールの確認を行い徹底を図った</li> <li>苦情事例をコンプライアンス委員会で協議、対応策を検討、取締役会への報告を実施</li> <li>苦情事例を全店周知し、苦情事例の共有化を実施</li> <li>苦情処理の実情把握のため、営業店の実地調査を実施</li> </ul>
(6)人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>外部研修への積極的参加 (第2地方銀行協会の研修へ積極的参加) (日本経営システム(株)主催「経営改善セミナー」へ派遣) (山形県技術センター等への研修、情報交換会への参加)</li> <li>行内研修の充実 (「融資寺子屋学校」、「融資実践塾、研修会の開催」)</li> <li>専門的有資格者の増員・人材育成 (簿記検定試験受験奨励) (中小企業診断士資格取得対策スクーリングの開催) (建設業経理事務士有資格者の増員:100名態勢) (取引先建設会社へのトレーニー派遣) (出向者に対しSO審査員等登録有資格の取得を奨励) (FP中小事業主相談業務技能士の増員:60名態勢)</li> </ul>	継続実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>外部研修への参加 第二地方銀行協会主催の研修参加 ・「融資推進基本講座」営業店若手渉外5名:2日間 ・「経営支援能力強化研修(応用講座)」本部融資部1名:3日間 ・「目利き能力強化研修(基礎講座)」営業店融資渉外9名:3日間 ・「不動産ノリコースローンの仕組みと経済分析」本部ローン推進室1名:1日間 ・「目利き能力強化研修(応用講座)」本部融資部1名:3日間</li> <li>その他主催の研修参加 ・「企業再生支援セミナー」(監査法人トーマツ)本部分員1名 ・「経営改善セミナー」(日本経営システム(株))役員1名:3日間 ・「企業再生特別セミナー」((株)リサ・パートナーズ)本部分員1名:2日間 ・「不振企業経営支援講座」(経済法令研究会)営業店融資担当4名:2日間</li> <li>行内研修の充実 中小企業診断士有資格者を講師とする行内研修会(全3回インターバル研修)開催 ・「融資寺子屋学校(財務分析力向上)」32名修了 ・「融資実践塾(企業審査能力向上)」25名修了</li> <li>専門的有資格者の増員・人材育成 取引先建設会社へのトレーニーに1名派遣、PFノウハウの習得 ・中小企業大学校に2名受験 ・日商簿記受験応募者33名(18年2月受験) ・建設業経理事務士受験応募者62名(18年3月受験)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>外部研修への参加 第二地方銀行協会主催の研修参加 ・「目利き能力強化研修(応用講座)」本部融資部1名:3日間 ・「金融ビジネス研究講座(知的財産権担保融資の理論と実務)」本部分員1名:2日間</li> <li>その他主催の研修参加 ・「不振企業経営支援講座」(経済法令研究会)営業店融資担当4名:2日間 ・「SO9000審査員研修コース」(グローバルテック)人財部1名:5日間 ・「顧客満足度調査セミナー」(マーケティング・エクセレンス)感動研修課1名:1日間 ・「トップセミナー(戦略的融資開拓法)」(ベンチャーリンク)営業店行員2名:2日間 ・「商品開発の基礎、顧客ニーズの把握方法」(中小企業大学校仙台校)本部分員1名:3日間 ・「実践的コストマネジメントの進め方」(中小企業大学校仙台校)本部分員1名:3日間 ・「SO22000研修会」(BVQ! JAPAN)本部分員1名:1日間 ・「SO27000Sセミナー」(グローバルテック)本部分員2名:1日間 ・「SO22000:2005基礎コース」(グローバルテック)本部分員1名:1日間 ・「SMS/PM 経営者のための認証取得トップセミナー」(グローバルテック)本部分員1名:1日間 ・「SMS構築実践コース」(グローバルテック)ソリューション営業部1名:2日間 ・「企業調査講習会(医療法人)」(みずほコーポレート銀行)融資部1名:5日間 ・「SO14001内部環境監査員要請コース」(JACO)本部分員1名:2日間</li> <li>行内研修の充実 中小企業診断士有資格者を講師とする行内研修会(全3回インターバル研修)開催 ・「融資寺子屋学校(財務分析力向上)」25名修了 ・「融資実践塾(企業審査能力向上)」17名修了 ・「営業店次長融資トレーニー(企業の実態把握とランクアップの取組)」6名修了 ・「テラー顧客満足推進研修」(MSC外部講師)営業店行員31名:1日間 ・「しあわせフィナンシャル大学校(ソリューション学部)」の創設 35名登録</li> <li>専門的有資格者の増員・人材育成 取引先建設会社へのトレーニーに1名派遣、PFノウハウの習得 ・中小企業診断士養成スクールの開催:7回:22名選抜 ・日商簿記受験対策セミナーの開催12名参加:12名合格 ・建設業経理事務士受験62名(3月受験～5月発表)</li> </ul>

2. 経営力の強化	検討内容・実施時期等		進捗状況	
	17年度内	18年度内	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月
(1) リスク管理態勢の充実	<ul style="list-style-type: none"> <li>・総合リスク管理の目的の明確化と管理レベルの設定</li> <li>・計量化システムの基盤整備</li> <li>・外部研修を積極的に活用し、総合リスク管理に向けた人材の育成とリスク管理能力の向上を図る</li> </ul>	継続実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・日銀検査局と統合リスク管理手法について意見交換を行い、助言を受ける</li> <li>・統合リスク管理の目標を明確化し、管理レベルの設定を実施</li> <li>・ローンポートフォリオシステムを稼動し、信用リスクの計量化を実施(4月)</li> <li>・不動産担保評価システムの本格稼動を実施(4月)</li> <li>・信用リスクの計量化をもとに市場リスク枠を見直し、再設定</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・リスク管理委員会において「新BISの概要」の研修会を実施</li> <li>・貸出金利ガイドラインの実績検証をリスク委員会に報告</li> <li>・リスク管理委員会にてオペリスクを報告</li> <li>・市場リスクの政策保有株式の保有期間を60日から240日に見直し</li> </ul>
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネスモデルの明確化</li> <li>・顧客セグメントによる、営業戦略構築</li> <li>・チャネルの有効活用</li> <li>・営業店別収益管理の充実</li> <li>・貸出金利ガイドラインの検証</li> <li>・総合リスク管理態勢の構築</li> <li>・ALM機能の強化</li> <li>・手数料収益の増強</li> </ul>	継続実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・実績検証を行いながら、ビジネスモデルを明確化し、継続的に検証を実施</li> <li>・テレホンセンターにおいて、イン・アウト業務ともに収益目標を達成</li> <li>・日銀等の研修会に参加し、リスク管理委員会にて統合リスク管理手法について検討、実施</li> <li>・信用リスク小委員会にて、現状の格付とデフォルトデータ、適正な貸出金利の検証を実施</li> <li>・個人自営業者向けビジネスローンを開発導入(7月)</li> <li>・ALM機能の強化として毎週関連部において協議を実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・支店長会議において、営業戦略の周知徹底</li> <li>・営業戦略構築に向けてコンサルティング会社の活用を開始</li> <li>・テレホンセンターにおいて、個人ローンの推進を開始</li> <li>・経費削減に関するコンサルティング業務及びM &amp; A業務を重点的に推進</li> <li>・貸出金利ガイドラインの実績検証をリスク委員会に報告</li> <li>・10月に大ビジネス商談会「きらやかベストマッチ2005」を実施(殖産銀行と合同) 買手企業53社、売手企業287社参加、来場者集4,120人</li> </ul>
(3) ガバナンスの強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営体制のスリム化とスピーディな経営判断</li> <li>・経営情報の積極的・継続的な開示の実施 (CRの実施による積極的な情報の開示) (経営者による財務内容の適正性の確認の継続) (適時開示の実施)</li> <li>・取締役会の活性化</li> <li>・内部監査機能強化</li> </ul>	継続実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・取締役を1名減の11名とし、任期を2年から1年へ短縮</li> <li>・執行役員制を導入し、経営と業務執行を分離</li> <li>・内部監査機能強化のため監査部員を3名増員</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・有価証券報告書の適正性に関する業務フローを構築</li> </ul>



	検討内容・実施時期等		進捗状況	
	17年度内	18年度内	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月
(4)法令遵守態勢の強化	<p>営業店に対する法令等遵守状況の点検強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・経営陣による法令遵守の重要性についての周知・徹底</li> <li>・行員の法令等遵守の意識の醸成</li> </ul> <p>(コンプライアンスに係る資格取得の奨励)</p> <p>(階層別研修等、内部研修の充実)</p> <p>(ビデオやコンプライアンスガイドを活用した職場内研修の実施)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス担当部署の独立及び営業店フォローアップの実施</li> <li>・人財部による人事考課研修と全行員の面接の実施</li> <li>・連続休暇の実施状況・店内検査に的を絞ったターゲット監査の実施</li> <li>・コンプライアンス項目を賞与査定項目に付加</li> <li>・事務部による、特別事務指導の実施</li> </ul>	継続実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス部を17年6月に専担2名体制で設置</li> <li>・4月に監査部員を3名増員し10名体制とし態勢を強化</li> <li>・5月～7月に事務部員4名による特別事務指導を全店実施</li> <li>・6～9月にかけて、階層別(支店長、次長、課長の集合研修)研修を実施</li> <li>・人財部による人事考課研修と全行員への面接を継続実施中</li> <li>・コンプライアンス項目を賞与査定に付加 実施</li> <li>・経営陣による法令等遵守の重要性についての周知徹底</li> <li>・支店長会議による周知徹底</li> <li>・階層別研修会における、頭取・専務・常務訓示</li> <li>・ビデオによる周知徹底</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンスオフィサー資格取得試験において、68名合格</li> <li>・営業店代理職の集合研修で前年度苦情等の分析結果と課題等説明及び苦情処理ルールの確認を行い徹底を図った</li> <li>・苦情事例を全店周知し、苦情事例の共有化を実施</li> <li>・人財部による人事考課研修と全行員への面接を継続実施</li> <li>・コンプライアンス項目を賞与査定に付加 実施(点数配分変更)</li> <li>・経営陣による法令等遵守の重要性についての周知徹底</li> <li>・支店長会議、次長会議における周知徹底</li> <li>・階層別(代理職)研修会における、頭取・専務・常務訓示</li> <li>・ビデオによる周知徹底</li> <li>・役員の営業店訪問による周知徹底</li> </ul>
	<p>適切な顧客情報の管理・取扱いの管理</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報保護関連規程に基づくマニュアルの制定</li> <li>・個人情報保護関連規程の適宜改訂の実施</li> <li>・個人情報取扱の適正な取扱と取扱有資格者の増加</li> </ul>	継続実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報取扱有資格者</li> <li>プライバシーセキュリティマネージャー 111名</li> <li>個人情報保護オフィサー 62名</li> <li>個人情報取扱主任者 6名</li> </ul> <p>(個人情報取扱主任者については7月より3名が通信教育を受講開始しており平成18年2月に受験予定)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・個人情報取扱有資格者</li> <li>プライバシーセキュリティマネージャー 143名</li> <li>個人情報保護オフィサー 69名</li> <li>個人情報取扱主任者 6名</li> </ul>
(5)ITの戦略的活用	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営相談機能の充実</li> <li>・FBを機軸とした業務用アプリケーションソフトの提供</li> <li>・営業支援システムを活用したソリューション営業の強化</li> <li>・ダイレクトチャネルの有効活用</li> <li>・IT投資効率の検証</li> </ul>	継続実施	<ul style="list-style-type: none"> <li>・テレホンセンターを活用した法人営業のシステム・データベース構築中</li> <li>・テレホンセンターの夜間コールによる業務強化</li> <li>・セグメント用顧客リストの営業店配信(毎月1回)実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・データベース内に「法人コール」を新設し、運用開始</li> <li>・「しあわせ経営システムズ」活用による経営相談機能充実の検討</li> <li>・FBを中心とした基幹業務ソフトのマーケット調査の検討</li> </ul>

3. 地域の利用者の利便性向上	検討内容・実施時期等		進捗状況	
	17年度内	18年度内	17年4月～18年3月	17年10月～18年3月
(1) 地域貢献等に関する情報開示	<p>地域貢献に関する情報開示</p> <p>充実した分かりやすい情報開示の推進</p> <p>・情報開示の一層の充実 (ビジネスマッチング事例の開示) (環境・福祉等への融資取組み状況の開示) (CSRを重視した取組みに係る情報開示)</p> <p>・お客様説明会(CR)の開催</p> <p>・ホームページに地域貢献に関する専用ページの開設</p> <p>・お客様からの質問・相談内容をQ&amp;A形式にまとめ、ホームページにて開示</p>	継続実施	<p>・平成17年度ディスクロージャー誌に地域貢献に関する情報開示について掲載</p> <p>・当行ホームページ内に「地域貢献に関する情報開示」の項目を設置し、活動内容について掲載</p>	<p>・情報開示の一層の充実の検討</p> <p>・新たな地域貢献内容の開示の検討</p> <p>・掲載手法向上の検討</p>
(3) 地域利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立	<p>・アンケートデータベース化</p> <p>・苦情の分析</p> <p>・先進行の視察、営業戦略の検討</p> <p>・顧客のセグメンテーション</p> <p>・ソリューション型営業の徹底</p>	継続実施	<p>・外部業者委託による顧客アンケート実施方針を決定(17年12月～18年1月実施予定)</p> <p>・コンプライアンス委員会にて分析結果を報告、今後の対応策を協議</p> <p>・先進行の事例紹介外部研修会に1名派遣</p>	<p>・顧客アンケートを1月に実施</p> <p>個人顧客1,500名を抽出しアンケート発送(回答422名)</p> <p>法人顧客200社を抽出しアンケート発送(回答104社)</p> <p>・顧客アンケート調査結果報告会を実施し、改善に取り組み</p> <p>今後の経営課題について検討</p> <p>・「顧客満足度調査セミナー(顧客満足測定手法)」に担当者を1名派遣</p>
(4) 地域再生推進のための各種施策との連携等	<p>・地公体との連携強化</p> <p>・PFI事業への積極的参加</p> <p>・大規模なビジネスマッチングの開催</p>	継続実施	<p>・中小企業会計の啓蒙について、山形県企業振興公社と情報交換を実施</p> <p>今後中小企業経営の後継者を対象に、セミナーを開催予定</p> <p>・PFI事業のノウハウ取得のため、融資部審査役を地元建設会社へ派遣</p> <p>・「地産地消(流通編)」をテーマとした商談会を殖産銀行と合同で実施</p>	<p>・10月に大ビジネス商談会「きらやかベストマッチ2005」を実施(殖産銀行と合同)</p> <p>買手企業53社、売手企業287社参加、来場者集4,120人</p> <p>・11月に「やまがた夢未来債」の引受け</p> <p>・3月に商談会「効率的経費削減と業務効率化のヒント」を実施(売手企業7社)</p> <p>・山形県企業振興公社、中小基盤整備機構とセミナーを開催</p>
4. 進捗状況の公表	・11月に公表	・5月・11月に公表		・12月に公表(ホームページに掲載)