

地域密着型金融推進計画

平成17年度～平成18年度

平成17年8月

筑邦銀行

目 次

・ 計画策定の趣旨	P . 2
・ 「リレーションシップバンキングの機能強化計画」の評価及び今後の課題	P . 2
・ 当行が目指す銀行の姿	P . 3
(1) 当行の特性	
(2) 当行が目指す銀行の姿	
・ 地域密着型金融推進計画（平成 17～18 年度）の概要	P . 3
(1) 取組項目	
(2) 主要項目の取組方針	P . 5
1. 事業再生・中小企業金融の円滑化	
2. 経営力の強化	
3. 地域の利用者の利便性向上	
・ 個別項目の取組み	
<u>1. 事業再生・中小企業金融の円滑化</u>	P . 7
(1) 創業・支援機能等の強化	
(2) 取引企業に対する経営相談・支援機能の強化	
中小企業に対するコンサルティング機能の強化	
ビジネスマッチング情報提供機能の強化	
要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化及び実績の公表	
(3) 事業再生に向けた積極的な取組み	
外部機関及び金融実務に係る専門的人材・ノウハウの活用	
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	
(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	
中小企業の資金調達手法の多様化への取組み	
(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	
相談苦情処理機能の強化	
(6) 人材の育成	
<u>2. 経営力の強化</u>	P . 10
(1) リスク管理態勢の充実	
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	
収益管理の高度化	
基準金利の構築	
(3) ガバナンスの強化	
(4) 法令遵守(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	
適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	
(5) I T の戦略的活用	
<u>3. 地域の利用者の利便性向上</u>	P . 12
(1) 地域貢献に関する情報開示	
(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	
(3) 地域再生推進のための各種施策との連携等	

・計画策定の趣旨

平成 17 年 3 月、金融庁は、中小・地域金融機関についての「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（以下新アクションプログラム）」を公表しました。新アクションプログラムは、平成 15 年度と 16 年度の 2 年間の「重点強化期間」を対象とした「リレーションシップバンキングの機能強化に関するアクションプログラム（以下旧アクションプログラム）」を承継しつつ、「地域金融機関は間柄重視の地域密着型金融の中心的な担い手として、今後とも地域経済の活性化や中小企業金融の円滑化のために、その機能強化を継続的に取組んでいく必要があること」や「中小企業等への金融仲介機能を強化するとともに、金融機関自身の収益向上を図るために、お客さまとの相互の信頼関係の強化や、情報開示の推進、双方の健全性の確保を目指すこと」などを基本的な考え方としております。

当行では、平成 15 年度から 16 年度に推進して参りました「リレーションシップバンキングの機能強化計画（以下旧計画）」の分析・評価を踏まえ、今回の新アクションプログラムの基本的な考え方に基づき平成 17 年度、18 年度の 2 年間を対象期間として、本「地域密着型金融推進計画（以下新計画）」を策定しました。

新計画では当行が今後とも、地域経済を支える中小企業への円滑な資金供給や、金融サービスの提供に努めると共に、経営改善支援や企業再生などへ一層注力し、地域との共生やお客さまの利便性の向上を図っていくことに加え、自らの経営力を強化していくために推進すべき施策について、「1. 事業再生・中小企業金融の円滑化」、「2. 経営力の強化」、「3. 地域利用者の利便性向上」という新アクションプログラムの枠組みに従い策定いたしております。

なお、本計画の進捗状況につきましては、当行のホームページを通じて、半期毎に公表するほか、ディスクロージャー誌、ミニ・ディスクロージャー誌などにも掲載して参ります。

・「リレーションシップバンキングの機能強化計画」の評価及び今後の課題

平成 15 年度から平成 17 年 3 月まで取組んで参りました旧計画については、「1. 中小企業金融の再生に向けた取り組み」、「2. 健全性の確保、収益性の向上等に向けた取り組み」の 2 つのテーマのもと 27 の個別項目について推進し、ほぼ計画通りの成果を上げることが出来ました。（主な個別項目については、(2)主要項目の取組方針をご参照ください。）

こうした取組みにより、「地域経済の再生・活性化」や「地元中小企業金融の円滑化」に微力ながらも貢献できたものと考えております。

一方、今後の課題と致しましては、中小企業が必要としている「経営相談・支援機能の充実」や「企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力（「目利き）」、経営支援の能力の向上など、事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた人材育成」などについて、一段のレベルアップが必要であり、新計画でも継続的に取組むこととしております。

・ 当行が目指す銀行の姿

(1) 当行の特性

当行は昭和 27 年 12 月、久留米市をはじめとした福岡県南部の旧 3 市 7 郡の商工会議所、商工会が中心となり、地元中小企業者の金融逼迫の打開と地元産業の育成・振興の役割を期待される中で、本店を福岡県南部の中核都市久留米市に置き創立されました。以来 50 余年、堅実経営に徹し、福岡県南部に本店を置く唯一の銀行として、久留米市を中心に、県南部を主要な営業地盤とするとともに、福岡都市圏にも店舗ネットワークを張りながら営業活動を行っております。主要なお客さまは地元中小・零細企業及び個人の方々に、お客さまとのつながりを何よりも大切にする地域に根ざした銀行として、地域金融の安定化・円滑化を図るために注力して参りました。

(2) 当行が目指す銀行の姿

当行では「地域密着型金融の本質」を、地域のお客さまとの長期継続的なフェイス・トゥ・フェイスの関係から得られる質の高い情報を積極的に活用するなかで、お客さまの様々なニーズを的確に把握し、各種の金融仲介機能をタイムリーに提供し、適切にフォローすることでお客さま満足度の向上を図り、そこから当行の収益向上も生まれるものと考えております。

当行の創立当初からの経営理念である「地域社会へのご奉仕」は、まさに「地域密着型金融の本質」そのものであり、常にこの経営理念にたちかえると共に設立経緯を肝に銘じ、種々の「地域貢献活動」に取り組むとともに、地域中小企業の事業再生に関しては、長期的な視野に立ち再生支援を行っている所です。今後この新計画を具体的に推進していく中で、「地元のお客さまと共に悩み、共に歩む銀行」、「真に地域に不可欠でお客さまに選ばれ続ける銀行」を目指して参りたいと考えております。

当行の発展は、地域経済の発展を抜きにはあり得ず、このような意味からも地域経済を支える地元中小企業への「円滑な資金供給や金融機能サービスの提供」、「経営改善・企業再生支援」などに一層注力し、地域の活性化に積極的に関わっていくことで、地域経済の発展を支援するほか、当行自らが経営力の強化に努めることにより、地域密着型金融の機能強化に向けた土台を強化して参ります。

・ 地域密着型金融推進計画（平成 17～18 年度）の概要

当行の「(1) 取組項目」と「(2) 主要項目の取組方針」は以下の通りです。

(取組項目ごとの計画の詳細は、「 . 個別項目の取組み」をご参照ください)

(1) 取組項目

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
- (2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化
 - 中小企業に対するコンサルティング機能の強化
 - ビジネスマッチング情報提供機能の強化
 - 要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化及び実績の公表
- (3) 事業再生に向けた積極的な取組み
 - 外部機関及び金融実務に係る専門的人材・ノウハウの活用
 - 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
- (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
 - 中小企業の資金調達手法の多様化への取組み
- (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
 - 相談苦情処理機能の強化
- (6) 人材の育成

2 . 経営力の強化

- (1) リスク管理態勢の充実
- (2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上
 - 収益管理の高度化
 - 基準金利の構築
- (3) ガバナンスの強化
- (4) 法令遵守(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
 - 適切な顧客情報の管理・取扱いの確保
- (5) I T の戦略的活用

3 . 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
- (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
- (3) 地域再生推進のための各種施策との連携等

(2) 主要項目の取組方針

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

「地域社会へのご奉仕」という経営理念が示す通り、当行は、地域経済の活性化や地元企業育成、事業再生支援を通し地元中小企業金融の円滑化に全力を挙げて取組んで参りました。

旧計画の期間中では、(社)中小企業診断協会との業務提携により、中小企業診断士等と連携して地域企業の事業改善及び企業再生支援を推進いたしました。また、内外研修を実施して行員の「目利き」や「コンサルティング」能力向上を図ったほか、平成17年3月には官民共同で北部九州3県をまたぐ「北部九州ビジネスマッチング協議会」を設立し、取引先企業に対するコンサルティング機能や情報提供機能の一層の強化に努めました。

事業再生支援としては、中小企業再生支援協議会との再生支援に関する事前相談や情報交換を積極的に行い、また、外部専門家集団と業務提携(日本政策投資銀行、あおぞら銀行)して、事業再生支援の実践や各種再生スキームの調査・研究をおこないました。

この他、「担保・保証に過度に依存しない融資の促進」や「顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化」にも積極的に取組んできた所です。

新計画では、特に、バイオベンチャー企業のビジネスモデル表彰制度創設の検討や、北部九州ビジネスマッチング協議会を活用したビジネスマッチング、また、(社)中小企業診断協会との連携による経営相談会の定期的な開催、地元商工会議所及び経済団体等との連携による研修・セミナー等に講師を派遣するなどの支援に取組みます。

こうした取組みのほか、外部専門家集団との連携、新商品・サービスの開発等を更に進め、経営支援やビジネスマッチングなども含めた高付加価値の提供を行う当行独自のビジネスモデルとして確立すべく、積極的に取組んでいく方針です。

また、事業再生支援や経営相談支援、多様な資金調達手法の提供などを進めていくためには、行員個々のスキルアップと組織内のノウハウ蓄積が不可避であり、行内研修の充実や地銀協等外部への派遣などを行うほか、外部専門機関との提携等により、行内ノウハウの蓄積・高度化を進めて参ります。

2. 経営力の強化

当行が、競争的環境の下で地域の再生・活性化・中小企業金融の円滑化等の地域金融機関としての役割期待を積極的に果たしていくためには、「リスク管理能力」や「収益管理態勢」を向上させると共に、「ガバナンス」や「コンプライアンス態勢」の強化に取り組み、経営力を強化していくことが重要です。

この点については、当行では旧計画の期間中から引続き、経営力の強化に取り組んでおり、

「リスク管理能力」・「収益管理態勢」の向上では、「内部格付制度の構築」、「信用リスク定量化共同化システムの稼働」、「信用リスクデータの蓄積」、「基準金利設定のための内部基準の整備」や「自己査定マニュアルの改定」などに取組んで参りました。

また、法令遵守（コンプライアンス）につきましては、経営の最重要課題の一つとして位置づけ、行員一人ひとりのコンプライアンス意識の向上に努めております。

新計画では、「バーゼル（新しい自己資本比率規制）への対応」、「管理会計の高度化」、「基準金利の構築」や「ガバナンスの向上」などを掲げ、さらに進化した収益管理体制、リスク管理体制を構築すべく、積極的に取組んで参ります。

特に、「管理会計の高度化」においては、次期管理会計システムを稼働させ、これを活用した業績評価の結果に基づく業務の再構築に取組みます。

更に、法令遵守（コンプライアンス）については、行員一人ひとりのコンプライアンス意識の更なる向上を図るとともに、平成17年4月からの「個人情報の保護に関する法律」の完全実施にともない、顧客情報の保護・管理を厳格に行うべく、行内態勢を一段と充実したものへとステップアップして参ります。

また、地域密着型金融を効果的かつ効率的に実施するためITを戦略的に活用し、「インターネットを利用した取引サービスの提供拡大」、「ホームページの全面改訂」や「偽造キャッシュカード対策」など、お客さまの利便性の向上に資する金融商品の開発やセキュリティの一層の強化に取組んで参ります。

3. 地域の利用者の利便性向上

当行では、地域の皆さまの利便性の向上を図るためには、「地域貢献」に関する情報を開示する等、当行の地域金融機関としての企業活動に関する情報提供の充実を図っていくことの重要性を認識し、分りやすい情報開示に取組んで参りました。

具体的には「財務内容」や「地域への信用供与の状況」、「利便性提供の状況」などを、ディスクロージャー誌、ミニ・ディスクロージャー誌やホームページなどを通じて、積極的に情報開示しております。また、毎年決算発表後、支店単位でお客さま向け「決算内容説明会」を開催する等、地域に密着した情報開示にも注力しています。

新計画では、これまで以上にお客さまの目線に立った取組みとして、地域の利用者の皆様への「利用者満足度アンケート調査」を実施するほか、相談苦情処理機能の強化とお客さまサービス向上の観点を踏まえての組織体制の見直しなど、利用者の皆様の評価を踏まえた経営の確立に取組んで参ります。

また、「まちづくり」の観点から、地方公共団体や商工団体等と連携しつつ、地域と一体となった地域活性化に向けた取組みを積極的に支援して参ります。

以上

・個別項目の取組み【地域密着型金融推進計画】

大項目	項 目	取組方針・目標	具体的取組		
	現状の分析・評価		17年度	18年度	
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	<ul style="list-style-type: none"> ・「北部九州地区産業クラスターサポート金融会議」、「福岡県バイオ産業拠点推進会議」に参画、複数の政府系金融機関と業務協力協定を締結するなど、積極的にベンチャー企業育成活動に取組んでいます。 ・地元の小規模事業者の創業・起業の支援では、久留米市の「新規開業資金審査会」のメンバーとして新規開業者への融資を行っています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「北部九州地区産業クラスターサポート金融会議」、「福岡県バイオ産業拠点推進会議」などに積極的に参画するとともに、政府系金融機関等と協調し、産学官連携事業に積極的に取組めます。 ・「福岡県バイオ産業拠点推進会議」に対し「バイオベンチャー企業のビジネスモデル表彰制度の創設」の提案を行います。 ・地元の小規模事業者の創業・起業の支援に積極的に取組めます。 ・ベンチャー企業の情報発信機能の強化を支援します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「福岡県バイオ産業拠点推進会議」に対し「バイオベンチャー企業のビジネスモデル表彰制度の創設」の提案について行内で検討します。 ・「北部九州ビジネスマッチング協議会」のスキームを利用してベンチャー企業の情報発信を支援するため、優良企業と資金・販路のマッチング情報の提供の仕組みづくりに取組めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「バイオベンチャー企業のビジネスモデル表彰制度の創設」を提案し、「福岡県バイオ産業拠点推進会議」と連携して審査・表彰を検討します。 ・「北部九州ビジネスマッチング協議会」のスキームを利用してベンチャー企業の情報発信を支援するため、優良企業と資金・販路のマッチング情報の提供を引き続き行います。
	取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化				
	中小企業に対するコンサルティング機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・金融機関では全国初となる「社」中小企業診断協会福岡県支部との業務提携を行い、平成16年4月より「経営相談会」を実施し、平成17年3月末までに51先が相談会を利用されました。 ・また、同業務提携により平成16年4～7月に取引先を対象に経営改善計画策定をテーマとした「経営セミナー」を4回開催し、延べ120名が参加されるなど、好評を得ています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「社」中小企業診断協会福岡県支部との業務提携に基づき中小企業診断士等専門家による「経営相談会」を実施します。 ・経営相談会の利用先目標を100先以上とします。 ・地元の商工会議所及び経済団体等と連携し、中小企業等の財務・経営管理能力向上のための研修・セミナー等に取組めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営相談会の利用に関する取引先への情報提供および利用促進活動を行います。 ・地元の商工団体等と連携し、経営セミナーや研修等へ人材派遣による支援を企画、検討します。 ・営業店に対し、経営相談会の活用事例をフィードバックします。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年度の取組みを継続推進します。
	ビジネスマッチング情報提供機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・地域企業に対する営業情報を提供する仕組みづくりとして、当行・佐賀銀行・十八銀行の3行で、平成17年3月に「北部九州ビジネスマッチング協議会」を設立しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・広範なビジネスマッチング情報の提供を推進するため「北部九州ビジネスマッチング協議会」の活動を通して、中小企業基盤整備機構、福岡県中小企業振興センター、久留米市等行政機関との提携を進めます。 ・情報提供を利用しやすい仕組みづくり及び登録会員目標100先とする募集活動に取組めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業基盤整備機構、福岡県中小企業振興センター、久留米市、久留米商工会議所との業務提携を推進します。 ・マッチング専用ホームページの立上げとともに17年度登録会員100先を目標に募集活動を行い、ビジネスマッチング業務を開始します。 ・「北部九州ビジネスマッチング協議会」でのマッチングセミナーを開催します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「北部九州ビジネスマッチング協議会」でのマッチング商談会の18年度中実施を検討します。 ・「北部九州ビジネスマッチング協議会」の機能のグレードアップを図ってまいります。
	要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化及び実績の公表				
	<ul style="list-style-type: none"> ・取引先支援活動の専任部署として「経営サポート室」を設置し、「中小企業再生支援協議会」や「福岡県中小企業支援センター」と協調しながら支援活動を行っています。 ・また、「社」中小企業診断協会福岡県支部と提携を行い、経営相談会を定期的に実施し専門家による経営指導、アドバイスを行っています。 ・こうした取組みにより平成15年4月～平成17年3月において20先が健全債権化しました。また、実績については、ホームページ上で公表するとともに、「経営セミナー」「経営相談会」の開催時に説明しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営改善支援の早期着手及び迅速な企業再生に資するため、キャッシュフローに注目しモニタリングの強化を図ります。 ・実績の公表については、その内容・表現を具体的に分かりやすいものとします。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営改善支援取組み先を選定する他、キャッシュフロー表を活用しモニタリングを実施します。 ・「経営相談会」を開催し、取引先企業が参加しやすい仕組み作りを行います。 ・中小企業庁が作成した「中小企業の会計38問38答」の配付および取引先の啓蒙を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年度の取組みを推進、検証します。 ・経営改善支援取組み先の見直しを行います。 ・ホームページ上にて17年度の進捗状況や実績の公表を行います。 ・ディスクロージャー誌等を活用しながら積極的な情報開示を行います。 	

大項目	項目	取組方針・目標	具体的取組	
	現状の分析・評価		17年度	18年度
1 事業再生・中小企業金融の円滑化	事業再生に向けた積極的な取組み			
	外部機関及び金融実務に係る専門的人材・ノウハウの活用			
	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業再生支援協議会と取引先の再生支援に関する事前相談や情報交換を行い、再生計画策定が完了した事案もあります。また、福岡県中小企業再生支援協議会の再生計画策定完了案件10件(平成17年1月31日現在)のうち当行は3案件に支援協力するなど、積極的に対応しています。 ・このほか、提携先の中小企業診断士の活用や政府系金融機関との業務提携に基づき、事業再生の専門家との連携やノウハウの活用を行っています。また、地域の公認会計士・税理士・中小企業診断士と連携して事業再生スキームや経営改善計画書の策定支援を実施しています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業再生支援協議会(社)中小企業診断協会福岡県支部や提携金融機関及び地域の公認会計士・税理士・中小企業診断士等の外部専門家の積極活用により、事業再生の効果的・効率的な実施を徹底します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・外部機関及び金融実務に係る専門的人材・ノウハウの活用について営業店指導・支援を行います。 ・外部機関及び専門家への事前相談や情報交換及び経営改善計画策定の支援を受け、再生ノウハウの共有化を進めます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年度の取組みを継続推進します。
	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			
	<ul style="list-style-type: none"> ・再生支援実績に関する情報開示については、守秘義務等の問題もあり、現状、公表していません。 ・なお、中小企業再生支援協議会の再生計画策定完了案件については、間接的ではありますが、中小企業庁のホームページで公表されています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・再生支援実績に関する情報開示は守秘義務を踏まえた上で、取引先を含む幅広い範囲で共有できるような内容として実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・再生支援実績の抽出及び公表様式、公表内容等の検討を行った上で、ホームページでの掲載に取組みます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年度の取組みを継続推進します。
	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				
<ul style="list-style-type: none"> ・不動産担保・保証に過度に依存しない融資推進のため、平成15年度以降、CRDを利用した保証協会との提携商品(ちくぎんビジネスローン)、CRDを利用した保証協会の制度融資(元気ふくおか資金)、格付利用による無担保貸出の拡大、売掛債権担保貸出(保証協会付保)、福岡・日田の各商工会議所との提携ローンに積極的に取り組んでいます。 ・なお、第三者保証が過度とならないように、包括根保証の新規取扱を廃止しております。既存の包括根保証については、随時適切な限度保証への切替を行っているところです。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成15年度以降実施してきた各種制度商品を、資金供給の円滑化の手段として、今後も継続して推進します。 ・動産・債権譲渡担保融資については一部について活用しており、今後一層の拡大を図ります。 ・知的財産権担保融資について、討議を深めて商品化を目指します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成15年度以降新たに実施してきた各種制度商品を推進します。 ・久留米商工会議所との提携ローンの取扱いを開始します。 ・知的財産権担保融資、動産・債権譲渡担保融資、ノンリコースローン等について商品化に向けた具体的な研究等の取組みを開始します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・開発中の「CRD連携格付・自己査定・基準金利システム(仮称)」稼働に伴い「スコアリングモデル」、「融資プログラム」等の開発着手を予定しています。 ・各種制度商品の見直し、また、融資態勢の再構築を検討します。 	
中小企業の資金調達手法の多様化への取組み				
<ul style="list-style-type: none"> ・企業の資金調達手法の多様化に伴い、私募債の引受けや売掛債権担保貸出の取扱いを開始しています。また、企業の将来性や技術力を的確に評価するための取組みとして、政府系金融機関とも提携を行い技術力の評価等における態勢整備を進めています。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後、ノンリコースローンやCLO等について、検討を行う対象先の選定を行うとともに、規定や取扱要領等の整備を行い対応態勢の構築を目指します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・私募債の引受けや売掛債権担保貸出の取扱いを推進します。 ・知的財産権担保融資、動産・債権譲渡担保融資、ノンリコースローン等について商品化に向けた具体的な研究等の取組みを開始します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・開発中の「CRD連携格付・自己査定・基準金利システム(仮称)」稼働に伴い「スコアリングモデル」、「融資プログラム」等の開発着手を予定しています。 	

大項目	項 目	取組方針・目標	具体的取組	
	現状の分析・評価		17年度	18年度
1・事業再生・中小企業金融の円滑化	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			
	<p>・平成15年7月公表の事務ガイドラインに基づいて現状の態勢を検証し、役職員への周知徹底のためのセミナーの開催や、説明態勢に関する事務取扱Q & A等を詳細に盛り込んだ「融資説明態勢の基本マニュアル」を制定するなど、与信取引に係る顧客説明態勢を整備し、その定着化に努めています。</p>	<p>・平成17年3月改正の「説明責任ガイドライン」の主旨に基づき、当行の「融資説明態勢の基本マニュアル」を見直します。 ・当行の態勢整備状況を再チェックし、営業店での実効性を高めるとともに、更なる説明レベルの向上を図ります。</p>	<p>・民法改正に伴う個人根保証制度の見直しの対応を含めた与信取引に係る説明態勢の整備を行います。 ・行内研修や融資トレーナー、融資部による臨店を通じ、営業店担当者のレベルアップと新制度の定着状況を確認します。</p>	<p>・保証約定書等ならびに説明態勢に係る帳票類の利便性や有効性の検証を継続して実施するとともに、営業店での説明レベルの向上、定着化を図ります。</p>
相談苦情処理機能の強化				
<p>・苦情等の受付については広報室が一元管理し、「苦情事例」を営業店に還元し、事例に基づく勉強会を義務付けるなど、再発防止に努めています。また、苦情事案を集計・分析し、対応策等を営業店へ還元し、勉強会の材料としています。 ・「地域金融円滑化会議」や「業界団体」の会議に参加し、情報収集に努めています。</p>	<p>・「地域金融円滑化会議」や「業界団体」からの情報を活用します。 ・「苦情事例」「分析結果、対応策」の内容充実を図るとともに、営業店へ還元し、これらに基づく勉強会を実施し、再発防止に努めます。 ・お客様サービス向上の観点も踏まえて、相談苦情処理に係る組織体制の見直しに取組みます。</p>	<p>・「苦情事例集」を発行するとともに、半期ごとの集計、分析と今後の対応策を営業店に還元します。 ・「苦情事例集」に基づいた勉強会を実施します。 ・お客様サービス向上の観点から、組織体制の見直しに取組みます。</p>	<p>・17年度の取組みを継続推進、見直しを実施します。</p>	
人材の育成				
<p>・各種外部研修への派遣、外部講師を活用した集合研修などの実施により、企業の将来性、技術力を的確に評価できる人材等の育成に努めています。ただ、主に本部の人材に知識やノウハウが蓄積されており、今後は営業店の早急な人材育成が課題と考えています。</p>	<p>・地方銀行協会等が取組む「新アクションプログラム」に対応した研修へ延べ40名を目標として派遣します。 ・目利きや経営支援等の能力強化を目的とした研修及び、通信講座受講や検定試験の受検を斡旋し自己研鑽を啓蒙します。 ・金融ホームドクター認定制度の運用により、行員個々のレベルアップを図ります。</p>	<p>・地方銀行協会が主催する新アクションプログラムに対応した研修や専門講座、セミナーへ人材を派遣します。 ・行内研修や休日セミナー等を実施します。</p>	<p>・17年度同様の取組みを推進します。</p>	

大項目	項目	取組方針・目標	具体的取組	
	現状の分析・評価		17年度	18年度
2 ・ 経営力の強化	リスク管理態勢の充実			
	<p>・平成19年3月末からのパーゼルの導入に備えた、自己資本比率の算出方法の精緻化、リスク管理の高度化、情報開示の拡充に係る適切な態勢整備への取組みについて、現在、新しい自己資本比率規制の見直し後の規制案及び同規制案に対する意見募集の結果を関係各部署で検討している状況です。</p>	<p>・パーゼルに係る最低所要自己資本比率の算出について、信用リスクは標準的手法、オペレーショナルリスクは基礎的手法を採用する方向で検討を進め、態勢整備を行う計画です。</p> <p>・リスク管理の高度化及び情報開示の拡充に係る適切な態勢整備への取組みについては、各リスクの計量化手法の研究やその後の経営戦略への活用などの検討を行います。</p>	<p>・新しい自己資本比率規制の見直し後の規制案及び同規制案に対する意見募集の結果を関係各部署で検討します。</p> <p>・外部コンサルティングの導入、システム開発等について情報収集を図ります。</p>	<p>・業務、システム課題の把握と対応策の検討を行います。</p> <p>・下期には、システム仮運用、データの検証に取組みます。</p>
	収益管理態勢の整備と収益力の向上			
	収益管理の高度化			
	<p>・管理会計の整備及びこれを活用した業績評価の結果に基づく業務の再構築については、現行の管理会計の体系・システムを採用後10年を経過しており、平成17年1月から次期管理会計システムの構築を開始しております。</p>	<p>・次期システムにおいては、以下の枠組みを採用して収益管理の高度化に取組みます。</p> <p>・スプレッド収益管理による資金収益の算出</p> <p>・格付毎のデフォルト率と保全状況から算出した信用コスト控除後利益の把握</p> <p>・活動基準原価計算(ABC)による営業経費の配賦</p>	<p>・次期管理会計システムの開発に取組み、下期には仮運用の開始を予定しています。</p>	<p>・現行システムと並行して次期管理会計システムの本稼働を予定しています。</p>
基準金利の構築				
<p>・平成13年度より、債務者区分と整合的な内部格付制度の構築に向けての取組みを推進してきた結果、現時点での格付制度は一応の評価は出来ており、また、基準金利構築についても地銀協共同開発によるCRITSが平成16年12月より稼働を開始したことにより態勢は整ってきています。</p> <p>ただ、当行の現格付システムにおいてはその基礎となる信用コストの算定について、サンプル数不足等の問題を解決していく必要があると認識しています。</p>	<p>・今後、2年間で、更にデータの蓄積を進める一方、外部ベンダーと共同で新システムを開発し、より精度の高い内部格付とそれにリンクした基準金利の構築を目標としています。</p>	<p>・「CRD連携格付・自己査定・基準金利システム(仮称)」の開発作業に着手します。</p> <p>・「CRD連携格付・自己査定・基準金利システム(仮称)」テスト稼働予定、及び各部署の検証作業を実施します。</p>	<p>・「CRD連携格付・自己査定・基準金利システム(仮称)」稼働後、当該システムを利用し「スコアリングモデル」、「融資プログラム」等の開発に着手予定です。</p>	
ガバナンスの強化				
<p>・財務内容の適正性の確認については、17年3月期は証券会社法人福岡証券取引所へ有価証券報告書の適正性に関する確認書を提出いたしました。証券取引法に基づく確認書の提出については、今後、「財務報告に係る内部統制の整備」を進める中で検討して参ります。</p>	<p>・経営者による財務内容の適正性の確認を担保するための内部統制の整備がガバナンスの向上に資するとの考え方から、財務報告に係る内部統制の整備・充実を図り、19年度末に内部統制報告書の作成、公表を目指します。</p>	<p>・財務報告に係る内部統制の整備・充実のための情報収集と組織体制の構築の検討を進めます。</p> <p>・内部統制に関連する基本計画の策定に取組みます。</p>	<p>・内部統制のリスク評価シート等の作成及び評価に取組みます。</p> <p>・財務情報の信頼性に関する内部監査体制の構築に取組みます。</p>	

大項目	項 目	取組方針・目標	具体的取組	
	現状の分析・評価		17年度	18年度
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			
	営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等			
	<p>・毎年度策定される「コンプライアンス・プログラム」に基づき、全行員が毎月「コンプライアンス勉強会」や「コンプライアンス・チェックシートによる自己点検」を実施しています。</p> <p>・また、経営監査部は、コンプライアンスの実施状況のモニタリングを行うほか、コンプライアンスに係る具体的な事例を記載した「コンプライアンス勉強室」を作成配布し、コンプライアンスの啓蒙に努めています。</p>	<p>・全行員が行内外で倫理感を持って行動できるように、コンプライアンス意識をさらに向上・定着させるよう、指導・支援を行います。</p> <p>・営業店のコンプライアンスに対する取組み状況を、臨店および「コンプライアンス・チェックシート」によるモニタリングで把握し改善指導・支援を行います。</p>	<p>・臨店監査結果や苦情発生状況等をチェックし、不備店舗に対して「コンプライアンス改善表」で指導します。</p> <p>・個人情報保護法に基づく個人情報の取扱いのチェック（内部監査時）を行います。</p> <p>・「コンプライアンス・チェックシート」を改訂します。</p> <p>・「コンプライアンス勉強室」を発行します。</p>	<p>・17年度の取組みを継続推進します。</p>
	適切な顧客情報の管理・取扱いの確保			
<p>・個人情報保護法の完全施行（平成17年4月1日）に伴い各種規定等の整備、研修・勉強会を行うなど、顧客情報の管理態勢の強化に努めてきましたが、先般の「個人情報の管理態勢に係る一斉点検（平成17年4月8日付福岡財金一第16号）」に基づく一斉点検を実施し、書類保存規程に則った保存・保管・破棄管理が不十分であったことを痛感し、書類の保存・管理態勢の見直しを進めています。</p>	<p>・適切な顧客情報の管理・取扱いの確保は、経営の重要課題の一つと捉え、「個人情報保護宣言」にもとることのないよう適切なお客様情報の管理・取扱いを徹底していきます。</p>	<p>・顧客情報管理委員会を設置し、問題解決に対処していきます。</p> <p>・技術的安全管理措置に係るロードマップの策定およびその具体策を計画的に進めていきます。</p> <p>・書類保存規程の見直し改定を行い、保存・保管・破棄管理を徹底します。</p> <p>・外部委託先との契約内容の見直し交渉を推進します。</p>	<p>・17年度の取組みを継続推進します。</p>	
ITの戦略的活用				
<p>・インターネット基盤の急速な普及に伴ってネット取引に対する顧客ニーズが増加している中で、当行では法人向けのサービス提供の拡大が急務となっています。また、ホームページの重要性が高まる中で、顧客の利便性向上の観点から機能充実の検討を進めています。</p> <p>・偽造キャッシュカード対策などセキュリティレベルの強化を計画的に進めています。</p>	<p>・インターネットを利用した取引サービスの提供拡大に注力し、お客様の利便性向上に努めます。</p> <p>・IT利用の伸展に伴って要求されるセキュリティレベルの強化に取組みます。</p> <p>・「分かりやすく利用しやすい」、「ネット取引の利便性向上」を主眼として、ホームページの全面更改を行います。</p>	<p>・法人インターネットバンキングのサービス提供開始を下期に予定しています。</p> <p>・マルチペイメントシステムの開発に取り組みます。</p> <p>・ホームページの全面更改実施を下期に予定しています。</p> <p>・偽造キャッシュカード対策として、通帳・カードに損害保険を付保するほか、ATMを使って「暗証番号の変更」及び「支払限度額引下げ」が出来るように取組みます。</p>	<p>・17年度の取組みを継続推進、検証します。</p> <p>・偽造キャッシュカード対策として不正支払取引の検知システムの開発を検討します。</p> <p>・ICキャッシュカードや生体認証キャッシュカードの導入を検討します。</p> <p>・マルチペイメントサービスの提供開始を下期に予定しています。</p>	

大項目	項 目	取組方針・目標	具体的取組	
	現状の分析・評価		17年度	18年度
3 ・ 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>・「地域への信用供与の状況」、「地域のお客様への利便性提供の状況」、「地域活性化への取組状況」等について出来る限り分かりやすい表現で、ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌、ホームページで情報開示に努めています。</p> <p>・営業店単位で年1回開催している「お客様向け経営内容説明会」用にビデオを作成しており、業績内容に加え地域貢献等に関する内容も取入れております。</p>	<p>・地域での当行の役割や利便性についてお客様の目線に立った、より分かり易く個性ある情報開示に努めます。</p>	<p>・地域での当行の役割や利便性についてお客様の目線に立った、より分かり易く個性ある情報開示を行うため、開示内容の調査・研究・企画に取組めます。</p> <p>・新しい内容で「ミニディスクロージャー誌」及び「ホームページ」で開示します。</p>	<p>・追加施策、改善点等があれば見直しを図り「ディスクロージャー誌」「ミニディスクロージャー誌」「ホームページ」で開示します。</p> <p>・地域貢献情報を取り入れたビデオ制作に取組めます。</p>
	(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			
	<p>・地域の利用者の皆様のニーズを的確に把握し、必要とされる資金・金融サービス・各種金融情報をタイムリーに提供し、適切にフォローすることがお客様の満足度の向上につながるとの認識のもと、地元中小企業金融の円滑化や経営相談・支援など各種取組を進めています。</p>	<p>・以下の取組みにより、地域の利用者により満足いただける金融機関経営の確立を目指します。</p> <p>・金融庁より示された要請内容を十分に検討のうえで、「利用者満足度アンケート調査」を実施します。</p> <p>・利用者の声をふまえて経営改善を行った項目等の公表を行います。</p>	<p>・金融庁より示された要請内容を検討のうえ、当行独自のアンケート内容を研究し、調査を実施します。</p> <p>・アンケート結果を踏まえた経営改善の検討・施策の反映に取組めます。</p>	<p>・「利用者満足度アンケート調査」の結果を踏まえて、当行が取組む項目等を平成18年6月までに公表します。</p> <p>・改善点等があれば、見直しを図り、引き続き「利用者満足度アンケート調査」を実施します。</p>
	(3)地域再生推進のための各種施策との連携等			
	<p>・当行では、久留米市や商工会議所等が取組む中心市街地活性化のための各種事業に呼应して、街づくり会社(TMO)等の支援に取り組んでいます。</p> <p>今後、他の新たな取組みを含めて、具体的な連携や支援を検討してまいります。</p>	<p>・「まちづくり」に係る支援として、地公体・商工団体等と連携し、地域活性化に向けた地域と一体となった取組みを推進します。</p> <p>・県南地域を中心とした各地方公共団体のPFI事業への取組み支援に努めます。</p>	<p>・久留米市や商工会議所等が取組む中心市街地活性化のための小売業の創業支援・空き店舗対策事業に対する具体的な支援を検討します。</p> <p>・久留米市でのごみ中間処理場PFI事業の構想があり、久留米市と連携し、該当の公的セクター・事業者向けのPFIセミナーの実施の支援を検討します。</p>	<p>・17年度の取組みを検証し、具体的な支援に取組めます。</p>