

## 「地域密着型金融推進計画」の進捗状況(平成17年4月～平成18年9月)

「地域密着型金融推進計画」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一層注力し、地域との共生やお客様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。

当行では、これらの施策に着実に取組むことにより、真にお客さまとのリレーションシップの強化が図られるものと考えております。

本推進計画の17年4月～18年9月は、全体としてほぼ計画どおりに進捗いたしました。(個別項目毎については以下の進捗状況表をご参照ください。)

今後も本推進計画の達成に向けた取組みを継続して行って参ります。

### 1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

項目	取組方針・目標	18年9月末までの進捗状況	今後の取組み方針
<b>創業・新事業支援機能等の強化</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「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」などに積極的に参加するとともに、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みます。</li> <li>・「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。</li> <li>・地元の小規模事業者の創業・起業の支援に積極的に取組みます。</li> <li>・ベンチャー企業の情報発信機能の強化を支援します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ベンチャー企業のビジネスモデル表彰制度の創設」については、「福岡県バイオ産業拠点推進会議」、「久留米市商工労働部新産業創出支援課」と具体的な協議を進めています。</li> <li>・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7回の審議に参加し、13先、48百万円の事業資金貸出を実行しました。</li> <li>・情報発信機能の強化支援では、「北部九州ビジネスマッチング協議会」からメールマガジンを発信したほか、同協議会と共同で商談会を2回開催しました。うち、1回は久留米広域商談会として143社が参加しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「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」では、久留米市を中心とした筑後地域のバイオベンチャー企業を対象としていましたが、同地域のバイオ以外のベンチャー企業も表彰制度の対象に追加した上で、18年下期には具体的な表彰制度の内容を決定します。</li> <li>・情報発信機能の強化支援では、引き続きメールマガジンの発信拡大及び商談会開催実施に取組みます。</li> </ul>
<b>取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化</b>			
<b>中小企業に対するコンサルティング機能の強化</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「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。</li> <li>・経営相談会の利用先目標を100先以上とします。</li> <li>・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・セミナー等に取組みます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「経営相談会」を18回(毎月第3木曜日)開催しました。18年9月末までの利用先数実績は96先となっており、計画期間中の利用先数目標100先に対して進捗率は96%となっています。</li> <li>・中小企業に対するコンサルティング機能の強化として、「久留米商工会議所」の主催する中小企業者向けの経営セミナー「新久留米商入塾」へ、当行より中小企業診断士の資格を持つ行員を講師として2回(延べ10日間)派遣しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「経営相談会」の運営については専門家との協議を行い、より実効性の高いものによりリニューアルし継続していきます。</li> </ul>
<b>ビジネスマッチング情報提供機能の強化</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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みます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「北部九州ビジネスマッチング協議会」の活動支援のために、独立行政法人中小企業基盤整備機構九州支部、久留米市、(株)久留米ビジネスプラザと事業提携協定書を締結しました。</li> <li>・「北部九州ビジネスマッチング協議会」のホームページを作成し会員登録・情報発信を目的としてメールマガジンの運用を開始しました。また、当行のホームページから「北部九州ビジネスマッチング協議会」のホームページにアクセスできるようにしました。</li> <li>・「北部九州ビジネスマッチング協議会」の小規模商談会、久留米広域商談会をそれぞれ1回開催しました。久留米広域商談会では、143社の企業が参加しました。</li> <li>・18年9月末の当行での「北部九州ビジネスマッチング協議会」申込会員企業数は82社です。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「北部九州ビジネスマッチング協議会」の会員数が目標100社に対して82社となっており、100社の会員数を目標して取組みを図ります。</li> <li>・「ビジネスマッチング業務」におけるインフラ整備は、ほぼ完成し、今後は、具体的に、製造業を中心とした本格的な商談会の実施、小規模商談会の定期的実施、会員同士の商談会の実施等への取組を進めます。</li> </ul>
<b>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</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・実績の公表については、その内容・表現を具体的かつ分かりやすいものとします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・224先(期初選定222、期中選定2)を経営改善支援取組み先と選定し、経営改善支援取組先の管理台帳や業務日誌を作成し、要注意先等への経営改善支援に取組んだ結果45先の債務者区分がランクアップしました。なお、重要な先については、キャスターや資金繰り表を活用し、モニタリングを強化しています。</li> <li>・「経営相談会」は18回開催し、96先の企業が参加しました。また、取引先の利便性も考慮し、出張経営相談を実施しました。</li> <li>・中小企業庁が作成した「中小企業の会計30問30答」を取引先に配布し、透明性の高い信用力のある決算書及びキャッシュフロー経営の重要性の啓蒙活動を行いました。</li> <li>・経営改善支援取組みに際して、取引金融機関相互の協力体制を構築するために、中小企業再生支援協議会を活用しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営改善支援取組み先のモニタリング及び具体的な経営改善支援を強化し、一層の健全債権化を図ります。</li> <li>・「経営相談会」は、相談企業の改善意欲、或いは専門家的的確な助言等が相まってその効果があがるため、より効果的な「経営相談会」の継続的な実施に努めます。</li> <li>・今後も、取引金融機関相互の調整が難航する場合には、中小企業再生支援協議会の活用を図ります。</li> </ul>

項 目	取組方針・目標	18年9月末までの進捗状況	今後の取組み方針
<b>事業再生に向けた積極的な取組み</b>			
<b>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</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・17年4月、中小企業金融公庫(業務提携金融機関)と経営改善支援取組み先の不動産売却について情報交換を実施しました。</li> <li>・17年4月、商工中金(業務提携金融機関)と情報交換会を実施しました。</li> <li>・17年6月、佐賀県中小企業再生支援協議会から、経営改善支援取組み先の経営改善計画書説明会についての協力を得ました。</li> <li>・17年6月、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企業の金融機関返済計画打合せ会について、同支援協議会の協力を得ました。</li> <li>・社)中小企業診断協会福岡県支部との提携による経営相談会等を継続的に実施しました。本件については17年11月に福岡財務支局主催の「地域密着型金融に関するシンポジウム」において報告いたしました。</li> <li>・経営改善支援取組み先について、中小企業診断士、税理士、地域コンサルタント会社と連携しながら経営改善支援取組み先に対する経営改善指導、支援を行いました。</li> <li>・18年6月、地域農林漁業の発展と地場産業の育成に資するため、農林漁業金融公庫福岡支店と「業務協力に関する覚書」を締結しました。</li> <li>・18年9月、地域医療機関や介護施設等への経営改善支援や施設整備事業への円滑な金融支援を図るため、独立行政法人福祉医療機構と「社会福祉事業施設に対する貸付けに係る覚書」を締結しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・業務提携金融機関の活用では、継続的な事前相談や情報交換等の実施を通じて連携が深まっており、今後も活用して行きます。</li> <li>・社)中小企業診断協会福岡県支部との業務提携活用は、広く取引先の経営改善支援に資する観点から、継続的に取組みます。</li> </ul>
<b>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</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・再生支援実績の抽出及び公表様式、公表内容等を検討しました。</li> <li>・福岡県中小企業再生協議会の機能を活用した再生支援取組事例について、18年3月22日にホームページへの掲載を行いました。</li> <li>・18年9月現在の公表件数は1件です。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も、取組実績については、継続してホームページ等での公表を実施していきます。</li> </ul>
<b>担保・保証に過度に依存しない融資の推進等</b>			
<b>担保・保証に過度に依存しない融資の推進</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・15年度以降に取扱いを開始した、担保・保証に過度に依存しない融資商品の推進を積極的に行っています。また、売掛債権担保貸出(保証協会付保)の取扱いを開始しています。</li> <li>・福岡、北九州、久留米、日田、大牟田、鳥栖の各商工会議所との提携ローン取扱いを開始しています。</li> <li>・債権譲渡担保融資の取扱いを開始しました。</li> <li>・シンジケートローンについては当行テリトリー内企業および既存取引先を主たる対象先として取組んでいます。</li> <li>・比較的規模の大きな融資については、十八銀行、佐賀銀行、大分銀行との協調融資を行いました。</li> <li>・18年5月、当行格付を審査基準とした「ちくぎんクイックローン」とCRD( )を審査基準とした「ちくぎんサポートローン」の取扱いを開始しました。</li> <li>( )CRD(CREDIT RISK DATABASE)は、中小企業の経営データを集積する機関として全国の信用保証協会を中心に設立された団体で、会員の金融機関等に信用リスク測定モデル等を提供している。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・債権譲渡担保融資については、今後、取扱いの拡大を図ります。</li> <li>・佐賀銀行・十八銀行との協調融資の枠組を主として利用し、大型プロジェクトについても取組みを進めます。</li> </ul>
<b>中小企業の資金調達手法の多様化への取組み</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ノンリコースローンやCLO等について、検討を行い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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・債権譲渡担保融資の取扱いを開始しました。実績は4件、1,690百万円となっています。また、私募債を3件1,150百万円、売掛債権担保貸出を196件1,691百万円取組みました。</li> <li>・「CRD連携格付・自己査定システム」は17年12月に稼働しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・知的財産権担保融資、動産担保融資、ノンリコースローン、CLOについては、早期商品化に向けた具体的な研究取組みを開始します。</li> <li>・「CRD連携格付・自己査定システム」を利用して、「スコアリングモデル」、「融資プログラム」の開発を検討し、中小企業の資金調達手法拡大に対応できる体制づくりを図っていきます。</li> </ul>

項 目	取組方針・目標	18年9月末までの進捗状況	今後の取組み方針
<b>顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化</b>			
<b>顧客への説明態勢の整備</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>17年4月に施行された民法改正に伴い改訂した「保証約定書等」並びに「説明態勢に係る帳票類」の利便性や有効性を検証するとともに、「個人根保証制度の見直しに伴う融資事務の一部変更について」を通達、また、「改正ポイント」及び「Q&amp;A」を作成するなど、与信取引における説明態勢の整備を進めたほか、行内研修や融資トレーナー等を通じて営業店の担当者のレベルアップを図っています。</li> <li>18年2月、個人根保証制度見直しに係る民法改正の主旨を再確認するため、営業店実務担当者等を対象としたセミナーを開催し、説明態勢についてのレベルアップを図っています。</li> <li>18年8月、債権の管理・回収に関する知識の向上と、管理・回収における各種手続等の手引書である「債権管理・回収の手引」を金融関係諸法制の改正に則して改訂し、整備しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>保証人の保証期限管理を徹底するため、「保証人登録管理システム」を構築し、情報登録作業を進めるとともに、営業店への臨店時に進捗状況の確認・指導を行います。</li> <li>民法改正前に締結した旧根保証約定書の更新手続において、改正民法上の経過措置期限は20年3月30日までとなっており、更新後の保証期限を分散させるために計画的な更新手続を実施していきます。</li> </ul>
<b>相談苦情処理機能の強化</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「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。</li> <li>「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。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>16年度および17年度の苦情等の受付の種類と件数(16年度の受付件数は116件、17年度の受付件数は78件)を集計・分析し、営業店に還元しました。</li> <li>17年度苦情事例集」を作成し営業店に還元しました。</li> <li>18年度上期の苦情等(受付件数48件)については、内容について分析中であり、終了後営業店に還元します。</li> <li>「お客様満足度の向上」を図るため、各部署で分担していたCS機能を一元化するために組織体制を見直し、「お客様サービス室」を18年4月に設置しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>「苦情事例集」および「苦情等受付の集計・分析」等苦情に関する資料は営業店に還元し、これらに基づく勉強会等の開催を指示していますが、今後はその実施状況等を把握し再発防止への取組みを検証していきます。</li> </ul>
<b>人材の育成</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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験を斡旋し自己研鑽を啓蒙します。</li> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地方銀行協会等へ合計44名を派遣し、「事業再生」、「業種別企業経営研究」、「中小企業経営支援」、「企業取引研究」などの研修を受講しています。</li> <li>行内研修では、延べ134名が参加し、「企業分析力基礎」、「新規事業所開拓力強化」、「法人営業力養成」、「法人営業力強化研修」などを実施しています。</li> <li>行員自らの自己研鑽を支援するため、「経営支援スキルアップ」、「創業・新事業支援」、「中小企業経営支援アドバイザー」などの通信講座や、「リレーションシップバンキング検定」受験の斡旋を行っています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画どおり、行外研修への派遣、行内研修、通信講座受講等を推進しています。今後も引き続き行外研修等を積極的に活用し、行員個々のレベルアップに努めます。</li> <li>行外研修受講者の修得したノウハウおよび知識の共有化に注力し、行員の提案営業スキルの向上を図ります。</li> </ul>

## 2. 経営力の強化

項目	取組方針・目標	18年9月末までの進捗状況	今後の取組み方針
<b>リスク管理態勢の充実</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バーゼル 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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新しい自己資本比率規制への対応のため、行内にプロジェクトチームを設置および外部コンサルティングを導入し、業務要件を検討しました。また、システム開発についてもベンダーを選定し、開発に着手しました。</li> <li>・バーゼル 第2柱への対応のための市場リスクの計量化について、有価証券は株式も含めBPVやVaRを計測できる態勢を整えました。また、預貸金についても金利リスク量を計測するため、システム開発、データの検証を行いました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・バーゼル 第1の柱(新しい自己資本比率規制)への対応については、18年度下期にシステムの仮運用およびデータの検証を行います。</li> <li>・バーゼル 第2の柱(金利リスク等のリスク管理態勢の強化)への対応については、18年度下期に銀行勘定の金利リスク量を算出するとともに、リスク管理態勢の整備を図ります。</li> </ul>
<b>収益管理態勢の整備と収益力の向上</b>			
<b>収益管理の高度化</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・スプレッド収益管理による資金収益の算出</li> <li>・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</li> <li>・活動基準原価計算(ABC)による営業経費の配賦</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・次期システムの仮運用を開始し、スプレッド収益管理のための預貸金等の実績データ取得・検証を行いました。また、活動基準原価計算においては、配賦データ精度向上のための検討・見直し等を行いました。格付毎のデフォルト率と保全状況による信用コストについては、「格付・自己査定システム」から取得することとしました。なお、役員会、部長会、支店長研修会等において新管理会計システムの概要を説明しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・18年度下期は新システムによる損益実績の営業店への還元、活動基準原価計算におけるデータの精度向上への対応、営業店向け説明会開催等による制度の周知徹底等を行います。</li> </ul>
<b>基準金利の構築</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「CRD連携格付・自己査定システム」については、17年12月に稼動しました。基準金利の構築については、18年上期に完了したことから、精度の検証を行い平成18年12月に導入の予定です。経営コストについては、管理会計システムにより算出を予定していますが、現在、精度の検証中であり、早期の導入を目指します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「CRD連携格付・自己査定システム」の稼動に伴い、本システムを利用した「スコアリングモデル」、「融資プログラム」の開発に着手します。</li> <li>・基準金利の構成要素である経費率を、管理会計システムにより算出することとしていましたが、経費率を検証中であることから代替値で運用しており、今後、管理会計システムの精度の向上に努め、基準金利の精緻化を目指します。</li> </ul>
<b>ガバナンスの強化</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・財務報告に係る内部統制の整備・充実のために、会計監査人である監査法人トーマツとコンサルティング契約を締結(18年3月28日)し、全社的な内部統制を中心に文書化作業を開始しました。</li> <li>・「内部統制プロジェクトチーム」を平成18年5月25日に設置し、業務プロセスの文書化作業を開始しました。</li> <li>・平成18年6月30日提出の平成18年3月期有価証券報告書に「証券取引法上の代表者確認書」を添付いたしました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・全社的な内部統制、決算及び報告プロセス及びIT統制の文書化を開始し、現体制、各業務、諸規定、各種資料の整備状況等の概況把握ならびに不足項目の識別作業を進めています。18年度下期は行内プロジェクトチームを中心として、18年上期に引き続き業務プロセスの文書化及びリスク評価シート等の作成及び評価に取組む方針です。</li> </ul>

項目	取組方針・目標	18年9月末までの進捗状況	今後の取組み方針
<b>法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化</b>			
<b>営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営管理部が17年度中に2カ店を臨店し、「法令遵守確認シート」に基いたチェックを行いました。また、18年6月から9月までに全店を2回臨店し、部室店に対するコンプライアンス実践状況の点検するとともに、コンプライアンスに関する指導を行いました。</li> <li>・18年4月「コンプライアンス・チェックシート」を改訂しました。</li> <li>・「コンプライアンス勉強室」を、毎月、計18回発行しました。</li> <li>・「コンプライアンス・マニュアル」を全面改訂しました。これにとともに、「行動規範」についても改定を行いました。</li> <li>・18年1月「全行的な法令等遵守態勢の充実・強化策」を策定し、法令等遵守態勢の再構築に取り組んでいます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も18年1月に策定した「全行的な法令等遵守態勢の充実・強化策」を本部・営業店が一丸となって取り組み、これまでに実践した項目を全行で徹底していくとともに、必要に応じて修正を加えていくこととします。</li> <li>・今後も、臨店と「コンプライアンス・チェックシート」によるモニタリングを実施し、法令等遵守状況の点検強化を図ります。</li> </ul>
<b>適切な顧客情報の管理・取扱いの確保</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・17年4月、問題点の把握及び解決に対処するため、「顧客情報管理委員会」を設置しました。</li> <li>・技術的安全管理措置に係るロードマップを策定しました。</li> <li>・17年12月、行内LAN接続PCについて外部記録媒体への書出しを原則禁止とする措置を実施しました。</li> <li>・「顧客情報管理チェック表」による各部室店の自主点検を毎月実施し、実施結果については経営管理部宛報告（半期に一度）の上、不適切な取扱いに対しては、その都度、各部室店に改善計画表を経営管理部宛提出させ、顧客情報取扱いに対する意識向上に努めました。</li> <li>・外部委託先との契約内容の見直しを実施しています（17年4月～18年9月で32件の委託内容確認書を受付）。</li> <li>・監査部による臨店監査時に顧客情報取扱い状況をチェックしています。</li> <li>・18年9月、行規掲載の保存書類、保存年限の見直しを行ないました。</li> <li>・18年9月、部各部署において個人情報台帳の再整備を行ないました（管理帳票の加除、冊子綴り名の追加等）。</li> <li>・技術的安全管理措置の対策として、行内オンライン回線の光回線化、および伝送データ暗号化の対応を進めています。また、ロードマップに基づき情報管理の強化を目的に、セキュリティスタンダードの制定作業を進めています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行規の書類保存年限基準表の差し替えを18年期末までに行ない、保存・保管・廃棄管理を徹底します。</li> <li>・「個人情報台帳取扱要領」を18年度中に策定し、19年度から要領に則った手順で個人情報台帳の更新等を効率的・効果的にこなしていきます。</li> <li>・「顧客情報管理チェック表」による自主点検や監査部等の臨店指導で、全行員の情報管理に対する意識は向上しており、今後も引き続き監査部等の指導・助言及び行内研修・勉強会等により、顧客情報の漏洩・紛失等の未然防止を図り厳格な取扱いを心掛けます。</li> <li>・今後も外部委託先との契約内容見直し交渉を引続き実施し、外部委託先の安全管理強化を図っていきます。</li> <li>・今後も「技術的安全管理措置」はロードマップに従い、引続き計画的に取り組んでいきます。</li> </ul>
<b>ITの戦略的活用</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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り組みます。</li> <li>・「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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人インターネットバンキングのシステム開発を17年4月より着手し、18年3月よりサービス提供を開始しました。</li> <li>・マルチペイメントサービスについては、17年5月より開発に着手し開発は終了しました。18年度上期に地方公共団体との試験は終了しており、18年下期に国（省庁）と総合運転試験を実施し、試験終了後早期のサービス開始を図ります。</li> <li>・偽造キャッシュカード問題の対策強化として、キャッシュカードによるATMからの暗証番号変更、一日あたりの支払限度額の引下げ等の対応、被害者対応窓口の設置、顧客緊急連絡24時間受付業務開始等の対応を行いました。</li> <li>・ICキャッシュカードや生体認証システム導入のためのインフラ整備を18年上期より開始し、18年度中に完了予定で作業を進めます。</li> <li>・ICキャッシュカード・ICクレジット一体型カード導入に向けた対応に着手し、19年下期の開始を目指します。</li> <li>・ホームページを18年2月に全面更改し、インターネットバンキング取引等の利便性向上を図りました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マルチペイメントのサービスのについては、18年度中に自治体、国（省庁）との総合確認試験を実施し、試験終了後早期のサービス提供を図ります。</li> <li>・偽造キャッシュカード問題の対策強化として、1日あたりの支払限度の更なる引下げについて検討を進めます。</li> <li>・ICキャッシュカードや生体認証システム導入のためのインフラ整備は18年度中に終了することから、ICキャッシュカード・ICクレジット一体型カードの発行に向けた開発を18年下期より開始します。</li> <li>・生体認証キャッシュカードについては、認証方法の動向も見ながら検討を進めます。</li> </ul>

### 3. 地域の利用者の利便性の向上

項 目	取組方針・目標	18年9月末までの進捗状況	今後の取組み方針
<b>地域貢献に関する情報開示</b>	・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。	・17年7月、18年7月に地域貢献情報を取り入れた「経営内容説明会ビデオ」を製作し、全営業店で開催した「当行の経営内容についての説明会」で放映するなどして情報開示に努めました。 ・17年9月期ミニディスクロージャー誌、18年3月期ディスクロージャー誌、およびホームページ等にて「地域貢献活動」、「社会貢献活動」、また、「地域経済の活性化」にむけた取組などの情報開示を行いました。	・情報開示にあたっては、「地域貢献に対する銀行の考え方」及び「分かり易い情報提供」など、更に工夫を重ね、今後も引き続き開示内容及び開示手法の充実を図り、分かり易い形での公表に努めます。
<b>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>	・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。 ・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。 ・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。	・外部調査会社に委託し、1月～2月に「利用者満足度アンケート調査」を実施しました(個人2,500人、法人500社に対してアンケートを実施し、有効回答数は個人597人、法人162社でした)。 ・アンケート調査の集計、分析を行ない、お客さまの声を施策の一部に反映しました。 ・「利用者満足度アンケート調査」の結果および改善項目について、平成18年6月に当行ホームページにて公表しました。	・「利用者満足度アンケート調査」は計画通り実施し、また、アンケート調査の改善項目についても一部既に実施したものもあります。 ・今後は、要改善項目を個別に検討しながら、お客さま満足度の影響度が大きい項目を優先して改善に取り組んでいきます。また、改善を行った項目等について公表していきます。
<b>地域再生推進のための各種施策との連携等</b>	・「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。 ・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。	・各地方公共団体のPFI事業への取組み支援については、17年11月に当行と久留米市との共催で地元関連企業、筑後地区の地公体担当者を対象とした「PFI事業セミナー」を開催しました。 ・小売業の創業支援・空き店舗対策事業の支援については、久留米市や商工会議所等と連携して検討をすすめています。	・地元地公体のPFI事業の進捗に合わせた支援を継続的に進めます。 ・久留米市や商工会議所等と連携して、具体的な市街地中心部の活性化の施策を検討実施します。