

「地域密着型金融推進計画」の進捗状況(平成17年4月～平成19年3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り組むことにより、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～19年3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。)

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

項目	取組方針・目標	19年3月末までの進捗状況	今後の取組み方針
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」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。 「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みます。 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」、「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「ちくぎんバイオベンチャー研究開発大賞」を創設しました。(19年1月、2社を表彰) 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10回の審議に参加し、15先、55百万円の事業資金貸出を実行しました。 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3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。 	<ul style="list-style-type: none"> 今般創設した「バイオベンチャー表彰制度」について積極的な運用を行い、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の育成・支援を行います。 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の定期的な開催に取組みます。
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"> 「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・セミナー等に取組みます。 	<ul style="list-style-type: none"> 「経営相談会」を24回(毎月第3木曜日)開催しました。19年3月末までの利用先数実績は114先となっており、計画期間中の利用先数目標1100先に対して達成率は114%となりました。 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「新久留米商人塾」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3回(延べ11日間)派遣しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 「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ながら、今後も継続していきます。 地元商工会議所や経済団体等との連携についても継続して取り組んでいきます。
ビジネスマッチング情報提供機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> 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みます。 	<ul style="list-style-type: none"> 「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、(株)久留米リサーチパークと事業提携協定書を締結しました。 「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情報の登録・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。 「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。 19年3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83社に留まりました。 長崎市で小規模商談会を19年4月に実施することを決定しています。 	<ul style="list-style-type: none"> 「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83社に留まっており、引き続き100社の会員数を目指します。 「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商談会の定期的な実施、小規模商談会の定期的な実施、会員同士の商談会の実施等への取組を進めます。
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"> 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・表現を具体的かつ分かりやすいものとします。 	<ul style="list-style-type: none"> 237先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49先の債務者区分がランクアップしました。 「経営相談会」は24回開催し、114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。 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。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 「経営相談会」は、相談企業の改善意欲、或いは専門家の的確な助言等が相まってその効果があるため、より効果的な「経営相談会」の継続的な実施に努めます。 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。

項目	取組方針・目標	19年3月末までの進捗状況	今後の取組み方針
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、(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"> ・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。 ・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。 ・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説明会についての協力を得ました。 ・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企業の金融機関返済計画打合せについて、同支援協議会の協力を得ました。 ・(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。 ・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。 ・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。 ・18年8月、中小企業金融公庫福岡支店と協調し、福岡県中小企業再生支援協議会へ再生案件の相談を行いました。同案件については10月に再生計画策定完了となり、以後同計画に基づく支援を実施中です。 ・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。 ・19年3月、後継者不在等により新たな事業展開が困難になっている地場企業の事業継続を支援するため、「九州事業継続ブリッジ投資事業組合」(愛称:九州ブリッジファンド)への出資を決定しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・(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。 ・金融機関相互の協力体制を構築するため、中小企業再生支援協議会の活用を図ります。
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、公表内容等を検討しました。 ・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。 ・19年3月現在の公表件数は1件です。 	<ul style="list-style-type: none"> ・今後も、取組み実績については、ホームページ等での公表を検討していきます。
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"> ・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。 ・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"> ・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。 ・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口 - の取扱いを開始しています。 ・債権譲渡担保融資の取扱いを開始しました。 ・シンジケートローンについては上場外部格付BBB以上先、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。 ・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。 ・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。 ()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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「ちくぎんクイックローン」、「ちくぎんサポートローン」、「元気フクオカ資金」、「ビジネスローン」を中心に引き続き担保・保証に過度に依存しない融資の取扱い拡大を図ります。 ・新たな商品として、平成19年上期に、商工中金と提携したABLの取組みを予定しています。
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"> ・ノンリコースローンやCLO等について、検討を行い対象先と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"> ・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4件1,250百万円、売掛債権担保貸出を270件2,359百万円取組みました。 ・「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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「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。

項 目	取組方針・目標	19年3月末までの進捗状況	今後の取組み方針
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。</p> <p>・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>・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、与信取引における説明態勢の整備を進めました。</p> <p>・18年2月、個人根保証制度に関する営業店実務担当者等向けのセミナーを開催しました。</p> <p>・18年8月、「債権管理・回収の手引」を金融関係諸法改正に則して改訂するなど説明レベルの向上を図るための態勢を整備しました。</p> <p>・18年8月、短期プライムレート引上げに伴う貸出金利引上げ時の顧客説明等について営業店長を対象とした「金利対応説明会」の開催や、通達により、苦情・トラブルの発生がないように徹底しました。また、金利引上げ時の顧客説明がわかりやすく円滑にできるように態勢を整備しました。</p> <p>・18年10月、12月、民法改正前に締結した旧根保証約定書の更新手続を促進するための文書を営業店へ発出し、併せて更新時には、保証能力に応じた保証極度額の見直しと過度な第三者保証への依存とならぬよう、その保証の必要性を検討するよう指導しました。</p>	<p>・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日までとなっていますが、19年3月時点の更新手続の進捗状況は低調であり、19年上期は主要施策として取組んでいきます。</p>
相談苦情処理機能の強化	<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。</p> <p>・「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。</p> <p>・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>・16年度の「苦情等受付の集計・分析(116件)」を営業店に還元しました。</p> <p>・「お客さま満足度の向上」を図るため、各部室で分担していたCS機能を一元化するために組織体制を見直し、「お客さまサービス室」を18年4月に設置しました。</p> <p>・17年度の「苦情等受付の集計・分析(78件)」、「苦情事例集」を営業店に還元しました。</p> <p>・18年上期「苦情等受付の集計・分析(49件)」、「お客さまの声(苦情・トラブル事例)」(5回)、「CSニュース」(9回)、「苦情事例集」を営業店に還元しました。</p> <p>・18年下期「お客さまの声(苦情・トラブル事例)」(1回)、「CSニュース」(12回)を営業店へ還元しました。</p>	<p>・「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。</p> <p>・また、今後も「お客さまの声(苦情・トラブル事例)」、「CSニュース」等による営業店への周知により、苦情等の再発防止への取組みを行います。</p>
人材の育成	<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。</p> <p>・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。</p> <p>・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>・地方銀行協会等へ合計49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。</p> <p>・行内研修では、延べ163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。</p> <p>・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。</p>	<p>・今後も引き続き行外研修等の積極的な活用、行内研修、通信講座受講等を推進し、行員個々のレベルアップに努めます。</p> <p>・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。</p>

2. 経営力の強化

項 目	取組方針・目標	19年3月末までの進捗状況	今後の取組み方針
リスク管理態勢の充実	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・最低所要自己資本比率算出(パーゼル 第1の柱)のため、行内にプロジェクトチームを設置し、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外部のシステムベンダーを採用し、開発を進めました。 ・パーゼル 第2の柱への対応のための市場リスクの計量化(対象は有価証券)については、株式も含めB P VやVaRを計測できる態勢を整えました。また、預金・貸出金についても金利リスク量を計測するためのシステム開発、データの検証、金利リスク量(アウトライヤー比率)の試算などを行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・パーゼル 第1の柱及び第2の柱への対応については、改正後の金融検査マニュアルに従い、リスク管理態勢の整備を行っていく予定です。また、第1の柱の信用リスクアセットの算定については、将来の基礎的內部格付手法採用のための検討を行っていく予定です。
収益管理態勢の整備と収益力の向上			
収益管理の高度化	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・スプレッド収益管理による資金収益の算出 ・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 ・活動基準原価計算(ABC)による営業経費の配賦 	<ul style="list-style-type: none"> ・新管理会計システムの運用を開始し、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。 ・活動基準原価計算(ABC)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。 ・18年度下期の営業店業績評価に当たって、新制度についての本店での説明会、支店を訪問しての勉強会等を行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成19年度上期は新システムの安定稼働を実現し、行内の理解を深めるとともに収益意識を高めるため勉強会等を行う予定です。 ・信用コストの業績評価への反映方法の見直しを検討する予定です。 ・部門別損益、個社別採算管理の実現に取り組めます。
基準金利の構築	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「CRD連携格付・自己査定システム」については、17年12月に稼働しました。基準金利の構築については、19年3月に完了し、条件緩和と価格の見直しを行いました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・基準金利による債務者区分(信用格付)毎のリスクに応じた適正金利設定を図る予定です。
ガバナンスの強化	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・平成18年3月期以降の決算期に係る有価証券報告書に「証券取引法上の代表者確認書」の添付を決定し、準備を開始しました。 ・財務報告に係る内部統制の整備・充実のために、当行の財務諸表監査に係る外部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。 ・各部室が所管する業務プロセスの内部統制を評価するための文書化を目的として、「内部統制対応プロジェクトチーム」を平成18年5月25日に編成し、業務プロセスの文書化作業を開始しました。 ・会社法第362条第4項第6号に係る体制(内部統制システム)の整備に関し、当行におけるその基本方針を、平成18年5月19日開催の取締役会において決定しました。 ・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」を添付しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・19年度上期は引き続き文書化及び評価に取り組めます。

項 目	取組方針・目標	19年3月末までの進捗状況	今後の取組み方針
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	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「コンプライアンス勉強室」を、毎月1回発行し、コンプライアンスの啓蒙に努めました。 ・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」に続き「全行的な法令等遵守態勢の強化策」を19年3月まで実施し、不祥事件の未然防止と早期発見の浸透・定着化を図りました。 ・「コンプライアンス・マニュアルの活用」および「法令等遵守チェックシート」による自己診断によって、コンプライアンス意識の向上・定着を図りました。 ・コンプライアンス研修（責任者、担当者、階層別等研修）および部店別コンプライアンス研修会において行動規範の解説と周知徹底に努めました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・引き続きコンプライアンス研修（責任者、担当者、階層別等研修）および部店別コンプライアンス研修会や臨店による教育・指導を実施するとともに、「コンプライアンス・マニュアルの活用」、「法令等遵守チェックシートによる自己診断」および「報告・連絡体制」等について周知徹底し、法令等遵守態勢の確立を図ります。また、不祥事件再発防止のために、所管部と連携し「行動規範」および「18年度に制定の不祥事件防止策」の浸透・定着化を図ります。
適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「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、監査部による臨店監査時に顧客情報取扱状況をチェックしています。不適切な取扱に対しては、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、顧客情報取扱に対する意識の向上・定着に努めています。 ・外部委託先との契約内容の見直しを実施しています。 ・技術的安全管理措置に係るロードマップに基づき、行内ネットワークの更改を19年2月でほぼ完了し、全店の完全光回線化と店外ATM回線の暗号化に対応し、回線部分における伝送データの漏洩・毀損防止対策を実施しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客さま対応および情報漏えい等防止策をさらに強化するため、関係各部および営業店との一層の連携強化を図ります。 ・外部委託先における情報管理の強化のため、委託先に対するモニタリングを実施するなど外部委託先の安全管理強化を図っていきます。 ・今後も「技術的安全管理措置」に従い、計画的に改善に取り組んでいきます。
ITの戦略的活用	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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めます。 ・「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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・法人インターネットバンキングの、サービス提供を18年3月より開始しました。 ・マルチペイメントサービスについて、行内開発終了後、18年度に地方公共団体、国（省庁）と総合運転試験を実施し、19年4月16日より国（省庁）との国庫金収納業務のサービス開始を目指します。 ・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。 ・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3月に完了しました。 ・新バンクカード（ICキャッシュ・ICクレジット一体型カード）、ICキャッシュカードの発行に向けた対応を行っており、20年4月からの取扱開始を目指します。 ・ホームページを18年2月に全面更改し、個人・法人等の目的別メニューの採用、インターネットバンキング取引の利便性向上などを図りました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネットバンキングに於けるセキュリティ対策として、ソフトウェアキーボードの機能アップを図ります。また、フィッシング対策ソフトの選定を実施し、導入を目指します。 ・マルチペイメントのサービスの開始時期については、19年4月より国（省庁）との国庫金収納業務を開始し、サービス提供を図ります。 ・引き続き新バンクカード（ICキャッシュ・ICクレジット一体型カード）、ICキャッシュカードの発行に向けた対応を進め、20年4月のサービス開始を目指します。 ・生体認証キャッシュカードについては、指認証方式を導入する方向で検討を進めます。

3.地域の利用者の利便性の向上

項 目	取組方針・目標	19年3月末までの進捗状況	今後の取組み方針
地域貢献に関する情報開示	・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。	・18年7月に、当行の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、毎年全営業店で開催している「当行の経営内容についての説明会」で放映するなどして地域貢献に関する情報開示に努めました。 ・推進期間中に発行したディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌、およびホームページ等において「地域貢献活動」、「社会貢献活動」、「地域経済の活性化」に向けた取組みなどの情報開示を行いました。	・情報開示に当たっては、「分かり易い情報提供」を心がけ、「当行の地域貢献活動」について理解いただけるよう、今後もさらに開示内容および開示手法等について研究を重ね、開示情報内容の充実・工夫に努めます。
地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立	・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。	・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、毎年全営業店で開催している「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、18年9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」、「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。	・「ディスクロージャー誌」、「ホームページ」、「経営内容説明会ビデオ」の内容等について改善、見直しを図る等、今後もさらに工夫を重ね、お客さまの目線に立ったわかり易い情報開示に努めます。
地域再生推進のための各種施策との連携等	・「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「PFI事業セミナー」を開催、また同様に18年11月「第2回PFIセミナー」を開催し、地元関連企業、筑後地区の地公体担当者が参加しました。 ・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「中心市街地活性化協議会」に積極的に参加しました。	・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。 ・久留米市や久留米商工会議所と連携し、中心市街地活性化の施策を今後とも検討します。