

1. 地域密着型金融推進計画の進捗状況(要約版)

～ With You プラン (役立つ“なんぎん”) ～

(平成17年4月～平成18年9月)

株式会社 南日本銀行

平成18年11月

大項目ごとの進捗状況(17年4月～18年9月)、進捗状況に対する分析・評価および今後の課題

本計画の重点期間(平成17～18年度)の後半を迎えた18年度上期において、それまでに進めてきた様々な態勢整備を基礎として、「金融改革プログラム」の主旨を踏まえ、各種施策に積極的に取り組んでまいりました。

全体的な評価としては、実施済みの項目は84%、部分的な取り組みを含めるとほとんどの項目において進捗しており、計画は概ね順調に進んでいるものと考えます。

また、本計画における大項目毎の進捗状況(分析・評価・今後の課題)は、以下のとおりであります。

【1.事業再生・中小企業金融の円滑化】

創業・新事業に関しては農業向け貸出への取り組みマインドが向上し、また、事業再生活動についても、本支店一体となった取り組みが実を結ぶなど、一定の成果が上がりつつあります。さらに、お客様に新たな資金調達手法を提供するためにABL(アセット・ベースト・レンディング)に関する勉強会を開催し、スキルアップに努めるなどしましたが、資格取得などの人材強化は未だ未達の状況にあり今後の課題であると考えています。

【2.地域の利用者の利便性向上】

引続き店舗サービス(駐車場確保、バリアフリー化、ATM網)などの充実に加え、AED(自動体外式除細動器)や血圧測定器、金利情報ディスプレイを店舗内に設置し、お客様へのサービスのさらなる向上に注力しました。

平成17年12月に「利用者満足度調査」を実施しましたが、上記以外の各種施策の早期の実施ならびに実現が、今後の課題であると認識しております。

【3.経営力の強化】

平成18年度上期までに予定していた項目については、ほぼスケジュールどおり進捗しました。今後は、財務報告に係る適正性を確保するとともに、リスク管理の高度化を通じて、内部統制態勢の構築・強化を図っていくことが課題であると認識しております。

また、引続き金融犯罪の未然防止にも万全の対策を講じるとともに、コンプライアンス態勢の強化に努めてまいります。

計画の進捗状況(平成17年4月～平成18年3月)【要約】

| 1.事業再生・中小企業金融の円滑化 | | 進捗状況 17年4月～18年9月 | | | | |
|---|-------------|--|--|--|--|---|
| (基本的取組み方針) 当行は地域の中小企業・個人に対する事業性資金を積極的に供給し、併せて創業支援・再生支援を通じて地域経済の活性化に貢献するための態勢強化をすすめてまいります。 | | | | | | |
| 中項目 | 取組みおよび目標 | 具体策と実施スケジュール | | | | |
| | | 17年度上期 | 17年度下期 | 18年度上期 | 18年度下期 | |
| (1)創業・新事業支援機能等の強化 融資審査能力(「目利き」能力)の向上 起業・事業展開に資する情報の提供 創業・新事業の成長段階に応じた適切な支援 | 融資審査態勢の強化 | 既に設けている業種別審査態勢をさらに強化するために業界の動向や特性等に関する調査能力を高めます。 | ・営業店決裁権限の見直しにより、営業店審査能力(「目利き」能力)の自律的向上を促します。 ・事業性融資が主体の店舗には融資業務の経験年数やスキルを考慮した人材を極力配置しお客様のニーズに応えられる態勢を構築します。 | ・左記の調査結果を行内向けに発信するとともに、業種別審査に活用します。 | ・実施状況に応じて見直しを図ります。 | <ul style="list-style-type: none"> ・創業・新事業については「かごしま産業支援センター」を訪問する等、情報収集や連携強化に努めることで支援スキルの向上を図り、又主要施策に目標を定め全行的に取組む体制としました。 ・薫煙熱処理材の製造業者の高い技術力を評価し、需要増加に対応する設備増強資金に対して、政府系金融機関との連携により協調融資を実施しました。 ・「地域密着機能強化研修」(全店長対象)において、創業・新事業支援融資取組み事例について検討する等、取組姿勢の強化を図りました。 ・農林漁業金融公庫との業務提携により、養豚業者に対する設備資金を実行、今後のアグリビジネスに対する融資スキルの向上を図りました。 ・業種別審査体制については、業種別毎に分析を実施、業界の現状や審査上のチェックポイント等について営業店宛示達しました。 ・平成17年12月に実施した「顧客満足度調査最終報告」に基づいて「顧客満足度改善策」を検討・実施しました。 ・平成18年6月、農林漁業金融公庫による勉強会を開催、「アグリビジネス向け融資」について検討しました。 ・平成18年9月、審査役が農林漁業金融公庫主催の研修会に参加、アグリビジネスに対する支援・審査スキルの向上を図りました。 ・営業店の融資業務における適切な人員配置については、人事異動の都度関係部署と協議を図りながら、スキルに極力配慮した配置を行っていますが、今後も引き続き進めてまいります。 |
| | 産学官の更なる連携強化 | <ul style="list-style-type: none"> ・現在鹿児島大学と行っている産学官連携を、他の大学迄拡大し、ネットワークの強化を図ります。 ・取引先からの要請を大学側につなぐことが主体となっている現行産学官連携サービスを、大学側の研究成果を実用化するためのパイプ機能も担うなど、双方向性を持たせませす。 | <ul style="list-style-type: none"> ・技術相談交流会を開催します。 | <ul style="list-style-type: none"> ・左記のサービスをさらに充実させていきます。 | <ul style="list-style-type: none"> ・平成17年8月26日(金)の第21回産学交流情報交換会に参加しました。 ・平成17年11月9日、10日に開催された東京ビジネスサミットへの出展について、鹿児島TLO及び産業支援センターと連携し、企業7社を誘致しました。 ・平成18年1月と3月に鹿児島TLOに融資取組みを行い、結果、平成17度の地域新生コンソーシアム研究開発事業の支援につながりました。 ・平成18年4月に、(財)かごしま産業支援センターが公募する研究開発助成事業の情報を行内LAN上に公開し、取引先への情報提供に努めました。 ・平成18年7月に、鹿児島大学産学官連携推進機構と鹿児島工業倶楽部の連携事業である「鹿児島ものづくりセミナー」に参加し、情報収集を行いました。 ・(財)かごしま産業支援センター主催、鹿児島大学産学連携機構後援の「新規事業創出国際セミナー」の案内を行内LAN上に公開し、取引先への情報提供に努めました。 ・大学側の研究成果、シーズ(種)を公開し実用化するために「なんぎん産学技術相談交流会」の開催について、検討中であります。 ・鹿児島大学の次に鹿児島工業高等専門学校との提携に向けて、同校産学官連携コーディネーターとの意見交換を進めました。 | |

| 1.事業再生・中小企業金融の円滑化(続き) | | 具体策と実施スケジュール | | | | 進捗状況 |
|--------------------------|---------------------------------|---|--------|--------|--------|---|
| 中項目 | 取組みおよび目標 | 17年度上期 | 17年度下期 | 18年度上期 | 18年度下期 | 17年4月～18年9月 |
| (1)創業・新事業支援機能等の強化(続き) | ベンチャー企業向け業務に係わる外部機関との連携 | 既に提携している政府系金融機関等との連携を更に強化するとともに、新たな提携先を模索します。 | | | | <ul style="list-style-type: none"> 平成17年6月8日の「中小企業施策説明会」に参加し、7月1日に通達にて全店に示達しました。現在、「新連携」に申請予定の企業を中小企業基盤整備機構と連携しながら支援中であります。 意見交換会は、17/6月に国金、17/7月に商工中金と実施しました。 経済産業省の新事業支援産学官ネットワーク形成事業の一つである「社会起業家インキュベーション&社会的投資家マッチング支援事業」のなかでNPO法人が主催する「エンジェルパートナーシップ交流会」に参画しました。(平成17年9月28日) 平成17年11月に開催された「2005東京ビジネスサミット(全国規模の合同商談会)」について、鹿児島TLO及び産業支援センターと連携して企業7社を誘致し、出展のサポートを行いました。 平成17年11月に農林漁業金融公庫と業務協力を提携しました。 平成17年12月に中小企業基盤整備機構九州支部と業務連携を締結しました。 農林漁業金融公庫と業務提携後、平成18年1月には意見交換会を実施し、平成18年3月には新規就農者に対して協力して融資を実行しました。 平成18年2月には中小公庫と意見交換会を実施しましたが、国金・商工中金とは下期の意見交換会は実施できませんでした。 中小企業基盤整備機構九州支部と業務連携後、平成18年3月の「中小企業新連携フォーラムin熊本」に新連携申請予定の企業と共に参加しました。 平成18年6月、中小企業金融公庫と中小企業向けCLOについて意見交換会を実施しました。 平成18年8月、農林漁業金融公庫の第2回業務協力シンポジウム及び農業融資研修に審査役に派遣しました。 平成18年9月、商工組合中央金庫から講師を招聘し、「ABLについての勉強会」を審査部・営業推進部・鹿児島県内支店長を対象に実施しました。 |
| (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、情報提供機能の一層の強化 | <ul style="list-style-type: none"> ビジネスマッチングに関する各種ネットワークのアクセススピードを改善し活用促進を図ります。 銀行のホームページをお客様のホームページにリンクさせ、顧客ニーズの外部発信を行います。 営業店長にインターネット接続パソコンを配布し、情報収集能力の向上を図ります。 | | | | <ul style="list-style-type: none"> 平成17年6月8日の「中小企業施策説明会」に参加し、7月1日に通達にて全店に示達しました。現在、「新連携」に申請予定の企業を中小企業基盤整備機構と連携しながら支援中です。 ビジネスマッチングやM&Aに関する階層別研修を17年7月支店長、17年9月渉外を対象に実施しました。 17年5月 九州レベルの商談会(熊本市)への出展を3社サポートしました。 九州金融情報ネットワーク担当者会議を17年5月・17年8月に実施しました。 18年3月に営業店長にインターネット接続パソコンを配布しました。 17年12月の地域密着型研修、18年3月の中小企業支援強化研修にてビジネスマッチングやM&Aの研修を行いました。 17年11月に「2005東京ビジネスサミット(全国規模の合同商談会)」に取引先7社を誘致しました。 17年11月・18年2月に九州金融情報ネットワーク担当者会議に参加しました。 17年12月に取引先企業を対象にしたビジネスセミナーを開催しました。 |

| 1.事業再生・中小企業金融の円滑化(続き) | | | | | | |
|----------------------------------|---|---|--------|--------|--------|---|
| 中項目 | 取組みおよび目標 | 具体策と実施スケジュール | | | | 進捗状況 17年4月～18年9月 |
| | | 17年度上期 | 17年度下期 | 18年度上期 | 18年度下期 | |
| (2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 (続き) | 中小企業に対するコンサルティング機能、情報提供機能の一層の強化 (続き) | | | | | <ul style="list-style-type: none"> ・18年1月に「Nangin-net(南日本銀行ビジネス情報交換制度)」をリニューアルし、アクセススピードが改善されました。 ・18年5月 九州レベルの商談会(熊本市)への出展を2社サポートしました。 ・18年6月、審査能力向上研修にてビジネスマッチングやM&Aの研修を行いました。 ・18年6月、9月に第二地方銀行協会「経営相談・支援機能強化研究会」に参加しました。 ・18年6月・18年9月に九州金融情報ネットワーク担当者会議に参加しました。 ・18年8月に中小企業基盤整備機構主催の事業承継シンポジウムの案内を行内LAN上にて公開し、取引先へ情報を提供すると共に、審査部・営業推進部から行員を派遣し、情報収集に努めました。 |
| 要注先債権等の健全債権化、新規発生防止等に向けた取組みの強化 | 要注先債権等の新規発生防止等に向けた取組み | <ul style="list-style-type: none"> ・営業店長による与信先訪問定着化によるモニタリング、定性情報収集力を強化し、業況が悪化する前に経営支援を行える態勢とします。 | | | | <ul style="list-style-type: none"> ・主要施策に「取引先実態把握の強化」を掲げ、支店長による定例的訪問の実施及び預金動向のモニタリングを実施、取引先との密度の濃いコミュニケーションを通じ、債務者の経営実態を適切に把握・管理する体制としています。対象先については毎年見直しを図り、実効性の向上に努めています。 ・審査部審査役による、営業店との帯同顧客訪問を臨店時に実施しました。 ・「要注先1億円以上」「破綻懸念先」については個社別に融資取組方針書を作成し、実態把握の実施と明確な取組方針決定を行っています。取組方針については毎月に見直す体制とし、本部・営業店が共通の認識を持つことで中間管理の強化を図っています。 ・倒産発生事案に対しては審査・実行・中間管理の各過程について分析を強化する体制とし、また、分析結果については、発生防止策の一環として審査部ニュース(最近の倒産事例について)や支店長会議等で営業店にフィードバックすることで、再発防止策としています。 |
| 健全債権化等の強化に関する実績の公表等 | 要注先債権等の健全化に向けた取組み | <ul style="list-style-type: none"> ・営業店、審査部企業支援室、管理部、営業推進部の有機的連携と、再生支援協議会の活用により、財務内容改善に止まらない総合的再生・健全化支援活動を展開します。 | | | | <ul style="list-style-type: none"> ・企業支援室を中心として「経営改善支援対象先」を中心に従来以上に質の高い対面交渉を通じて、より踏み込んだ経営改善指導を行っています。具体的には、現在2社に対して企業支援室から出向き(常駐)、現場において経営改善活動を実施しています。 ・経営改善支援対象先に対しては企業支援室において、試算表徴求および経営改善計画策定の管理表を作成・提出させて管理の徹底を図っています。 ・半期に一度、状況に合わせた対象先の見直しを実施、より精度の高い取組みを目指しています。 ・経営改善支援活動により債務者区分のランクアップがなされた営業店については業務表彰加点到にカウントする等、意識向上に努めています。 ・支援先毎のファイルを作成し、営業店における具体的支援活動内容について本部が検証する態勢としました。 ・支援対象先に対する面接活動を活発化し、積極的に経営改善を図る態勢としました。 |

| 1.事業再生・中小企業金融の円滑化(続き) | | 具体策と実施スケジュール | | | | 進捗状況 17年4月～18年9月 |
|---|---------------------|---|---|--|---|--|
| 中項目 | 取組みおよび目標 | 17年度上期 | 17年度下期 | 18年度上期 | 18年度下期 | |
| (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み | 既に設置している審査部企業支援室の体制を強化していきます。 | | | | <ul style="list-style-type: none"> 支援先の実態把握ならびに財務内容の改善に向けて、本部・営業店が一体となって取り組んでおります。 中小企業再生支援協議会については一層の活用を図っています。 18年9月末現在、再生支援協議会に対する持込案件は11先(うち当行持込7先、地元行・庫と提携しての持ち込み先4先)となっています。 平成18年上期中に審査部及び企業支援室の審査役を第二地方銀行協会「再生支援能力強化研修」に派遣する等、再生スキルの向上に努めました。 |
| | 取組み実績の公表 | 再生支援に関する当行の取り組みは、ランクアップ件数、成功事例等を、本計画の進捗状況を半期毎に公表する際に併せて公表し、ホームページ及びディスクロージャー誌等にも掲載します。 | | | | <ul style="list-style-type: none"> 実績公表については、当行発行のディスクロージャー、ミニディスクロージャー誌等においてランクアップの具体事例を交えて紹介しました。(平成17年上期ミニディスクロージャー誌より掲載) 18年上期の実績、成功事例、再生ノウハウ等についても18年下期発行のディスクロージャー誌及びホームページへの掲載を予定しています。 |
| (4)担保・保証に過度に依存しない融資の推進 企業の将来性・技術力を的確に評価するための取組みの強化・推進 包括根保証契約の見直しと第三者保証の慎重な利用 中小企業の資金調達手法の多様化等に向けた取組みの推進 | 担保・保証に過度に依存しない融資の推進 | 既に存在する無担保融資商品の改善により、顧客セールス上の優位性を向上させ、営業店における推進を図ります。 | CRD等リスクデータベースの活用による、新たなスキームによる無担保融資商品を開発します。 | 信用格付に基く新たな基準金利体系を構築するとともに、計量化した信用リスクデータを活用した融資ポートフォリオの管理手法を研究します。 | 自己査定、企業格付、支店長訪問等による融資先の間管理手法を有効に活用することで、担保・保証人に頼らない融資の姿勢を全行的に浸透させていきます。 | <ul style="list-style-type: none"> 17年7月、担保・保証に過度に依存しない商品として現在取組んでいる「なんぎんクイック保証ローン」(平成15年9月取扱開始)の商品内容の見直しを実施しました。今回の商品見直しにより、対象者と貸付限度額を拡大、また財務制限を緩和するなど、より幅広い顧客に利用できる商品としました。 信用格付を活用した融資商品「なんぎんクイック保証ローン」や「TKCローン」の推進に努めました。 平成17年11月の鹿児島商工会議所を始めとして県内各商工会と提携して「なんぎんクイック保証ローン」を会員対象ビジネスローンとして制定、迅速に対応できる商品として取組みを開始しました。 平成18年4月、信用格付によるデフォルト率及び保全率を勘案した信用リスク(信用コスト)を考慮した「プライシングガイドライン」を制定、適正金利の考え方を営業店に示達しました。 平成18年6月、「なんぎんクイック保証ローン」について制度の見直しを実施、保証協会の要件に合わせ個人事業主の場合、原則連帯保証人の徴求を不要とする等、保証の軽減に努めました。 「民法の一部を改正する法律」施行による保証制度の改正にあわせ、通達による示達や研修の実施により、保証人の能力を踏まえた保証契約締結の徹底を図りました。 |
| | 中小企業の資金調達手法の多様化等 | <ul style="list-style-type: none"> 私募債等の新たな資金調達手法をお客様に提供していきます。 ローン担保証券(CLO)や売掛債権担保証券等、地域集中リスク軽減の手法を研究していきます。 | <ul style="list-style-type: none"> 継続的に研究・検討していきます。 顧客ニーズに応じて具体的に取組みを開始します。 ノンリコースローンを開発します。 | <ul style="list-style-type: none"> 私募債については県保証協会保証付のものに加え、銀行保証付私募債について取扱いを開始、17年7月1件3億円の実績がありました。保証協会分とあわせて4億円の実績となりました。 売掛債権担保融資保証(県信保付)については、先数については大幅な増加はなかったものの、取扱高(実行額)ベースでは前期比増加する等徐々にではありますが、資金調達手法として浸透しつつあります。 第二地方銀行協会の作業部会(融資・審査部会)に参加し、ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス等の新しい融資手法について共同で検討しました。 第二地方銀行協会の作業部会(融資・審査部会)に参加し、ABL手法(アセット・ベースト・レンディング)について共同で検討しました。 商工中金から講師を招聘し「ABL手法」について勉強会を実施、県内の全支店長が参加し新しい融資手法についてスキルアップに努めました。 | | |

| 1.事業再生・中小企業金融の円滑化(続き) | | 具体策と実施スケジュール | | | | 進捗状況 17年4月～18年9月 |
|---|-----------------------|--|---|--|--------|--|
| 中項目 | 取組みおよび目標 | 17年度上期 | 17年度下期 | 18年度上期 | 18年度下期 | |
| (4)担保・保証に過度に依存しない融資の推進(続き) | 中小企業の資金調達手法の多様化等(続き) | | | | | <ul style="list-style-type: none"> ・農林公庫と「ABL手法」や「売掛債権担保」について勉強会を実施、審査役のスキルアップに努めました。今後営業店についても、順次勉強会の開催を行なっていく方針です。 ・「ABL」や「ノンリコースローン」については具体的取組みはありませんでしたが、今後、政府系金融機関等のノウハウ活用により協調して取組める体制を目指していきます。 |
| | 企業の将来性・技術力を評価するための取組み | | <ul style="list-style-type: none"> ・外部のシンクタンク等を活用し、企業の新技術を評価するスキルを向上させる。 ・業種別審査態勢を強化して、業種ごとの将来性、成長性を分析していく。 | | | <ul style="list-style-type: none"> ・創業・新事業については「かごしま産業支援センター」を訪問、情報収集や連携強化を図りながら支援スキルの向上に努めました。 ・具体的な事例として、政府系金融機関との連携により、良質の技術力を評価し、協調融資に取り組んだ事例がありました。 ・「地域密着機能強化研修」(全店長対象)において、創業・新事業支援融資取組み事例について検討する等、取組姿勢の強化を図りました。 ・業種別審査体制については、業種別毎に分析を実施、業界の現状や審査上のチェックポイント等について営業店宛示達しました。 ・平成17年12月に実施した「顧客満足度調査最終報告」に基づいて「顧客満足度改善策」を検討しました。 |
| (5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化 顧客説明マニュアル等内部規定の整備 実効性の確保 苦情事例の分析・還元 | 顧客説明マニュアル等内部規定の整備 | | <ul style="list-style-type: none"> ・本部各々がそれぞれ配布している顧客説明マニュアルを一覧性のあるものとして編集し現場が活用しやすいものとする事で、顧客説明態勢の実効性を高める。 ・行員向け解説書として「融資マニュアル」を作成します。 | | | <ul style="list-style-type: none"> ・「民法の一部を改定する法律」施行に伴い、当行融資規程である「融資取扱要領」を改定し、顧客説明態勢の強化を図りました。 ・事務手続集をパソコン上(行内LAN)に登録移行し、行員が商品内容取扱規程を即座に確認、顧客説明できる態勢を整えました。 ・18年7月、行員向け解説書「融資約定書取扱マニュアル」を制定、営業店における実務面を考慮し、規程とは別にマニュアルとして制定、融資事務における実効性の向上を図りました。 |
| | 苦情・相談受付態勢の強化 | 本部の苦情・相談受付態勢を充実し、丁寧な応対と迅速な解決態勢を整えます。 ・営業店における対応力強化を図ります。 | 苦情等の実例の分析・還元 | 苦情等の実例は引続き本部ニュースで周知を図り、その傾向等に関する分析結果をもとに担当部署に対して改善を促します。 | | <ul style="list-style-type: none"> ・各階層別研修のコンプライアンス教育や業務監査部レポートを通じて、顧客への説明責任の重要性について指導を徹底しました。(55講座:1,828名実施) ・コンプライアンス勉強会への臨店指導を月3ヶ店計画し52ヶ店実施うち5月には役員による全店臨店指導を実施しました。 ・業務監査部レポートを18回発出し注意喚起を行いました。 ・毎月開催の事故防止連絡会で本部各部の連携を強化しました。 |
| (6)人材の育成 事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた人材育成のための取組み | 個々の能力向上に向けた取組み | <ul style="list-style-type: none"> ・FP、中小企業診断士の資格取得を促進し、行員のコンサルティング能力の向上に努めます。 ・再生支援業務に精通する人材を強化します。 ・事業融資主体の営業店の中堅渉外行員を“融資渉外係”として、重点的に事業融資・目利き能力を強化していきます。 | | | | <ul style="list-style-type: none"> ・中小企業大学の試験制度改正に伴い、民間教育機関の通学講座を活用した支援策を実施し3名の申し込みがありました。 ・顧客とのリレーションを強化するため、FP2級を保有する渉外担当者に対しソリューション営業に関する研修を実施しました。 ・中小企業診断士資格取得者は1名を企業支援室に配置しました。 ・17年度に開催した行内研修において23講座のべ624名を対象に新アクションプログラムに関する講義を実施しました。 ・第二地銀協主催の経営支援能力強化研修及び事業再生関連講座に、審査部審査役11名を派遣しました。 ・FP資格取得については、310名が受検し、21名が資格取得しました。(5月、9月の試験合計。5月は個人のみ) ・ソリューション営業に関する研修を役席と所属長に対し、実施しました。 |

| 1.事業再生・中小企業金融の円滑化(続き) | | 具体策と実施スケジュール | | | | 進捗状況 |
|-----------------------|----------------------|--------------|--|--------|--------|--|
| 中項目 | 取組みおよび目標 | | | | | 17年4月～18年9月 |
| | | 17年度上期 | 17年度下期 | 18年度上期 | 18年度下期 | |
| (6)人材の育成 (続き) | OJTを進めやすい職場 環境の構築 | | <ul style="list-style-type: none"> ・事業性融資主体の営業店に対しては、質量ともに適正な人員配置を促進することにより、さらに高いレベルでのOJTを実践します。 ・事業性融資主体の店舗への適性な人員配置を進める為、下期中に協議を行い、18年度基準人員計画において配置案を決定します。 ・17年下期中に総合企画部・営業推進部と協議し、営業店サポート案を策定します。 | | | <ul style="list-style-type: none"> ・事業性融資主体の店舗への適性な人員配置を進める為、18年1月～2月にかけて総合企画部、営業推進部と協議を行い、強化店舗の選定及びそれに基づく人事異動内示を行いました。 ・事業性融資主体店舗には経験年数を重視した人員配置に努めました。 ・また、融資規模が大きな店舗について、次長の預金・融資役員兼務の解消や、専属の融資役員配置など、営業体制の強化を図りました。 |

2.地域の利用者の利便性向上

(基本的取組み方針) 当行は“お客様第一主義”の視点に立ち、お客様と銀行が互いに顔の見える身近な関係を大切にし、“安心して親しみやすく
 便利な銀行”を目指して、様々な角度から利用者の利便性向上に取り組んでまいります。

進捗状況
 17年4月～18年9月

| 中項目 | 取組みおよび目標 | 具体策と実施スケジュール | | | |
|---|-------------------------|--|--------|--------|--------|
| | | 17年度上期 | 17年度下期 | 18年度上期 | 18年度下期 |
| (1)地域貢献等に関する情報開示 地域の特性等を踏まえた地域貢献状況の開示 | 地域貢献に関する情報開示 | <ul style="list-style-type: none"> 創業新事業支援や再生支援の実例をディスクロージャー誌等に掲載します。 地域の特性を踏まえて、高齢者向けサービス一覧をディスクロージャー誌等に掲載します。 お客様を様々な金融犯罪からお守りするための各種情報をディスクロージャー誌等に掲載します。 利便性向上のために実施した様々なサービスを当行ホームページで随時紹介します。 | | | |
| | 充実した分かり易い情報開示の推進 | <ul style="list-style-type: none"> お客様への情報開示は、写真やグラフを多用して、極力難しい金融用語を使わずに作成したミニディスクロージャー誌を活用していく。 高齢者に不自由のないように、ミニディスクロージャー誌の文字をさらに大きくするなどの工夫を加えます。 | | | |
| (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 | 利用者満足度アンケートの実施と経営方針への反映 | <ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度アンケートの内容、実施要領を検討し、17年内にアンケートを実施します。 アンケート結果を分析して、適宜本計画(「地域密着型金融推進計画」)に追加・修正を加え、顧客満足度の向上に努めていきます。 | | | |
| 地域の特性や利用者ニーズを踏まえたビジネスモデルの展開 利用者満足度アンケートの実施とその結果の経営方針への反映 | 店舗サービスの強化 (店舗チャンネル) | <ul style="list-style-type: none"> 営業店窓口行員の金融知識及び事務処理スピードの向上を図ります。 営業店事務の軽減や本部集中化を促進し、お客様の待ち時間を短縮化します。 可能な限り営業店舗のバリアフリー化を促進します。 営業店には可能な限りお客様用駐車場を確保します。 店舗外ATMを積極的に展開してお客様の利便性向上を図ります。 営業店が独自に個性的な店舗サービスを展開できるようにします。 大型店の営業フロア - にお客様をご案内する専門スタッフを配置します。 ATMの多機能化など機械化をすすめ、お客様の待ち時間を短縮化します。 一部の営業店の駐車場をコインパーク化し、目的外駐車により来店客の利便性が損なわれないようにします。(来店客は無料) 営業店毎に地域の特性にあった役割を明確化し、それに応じた業務運営、人材配置を行っていくことで、お客様の満足度を高めていきます。 営業店の繁忙時や行員の休暇時にも事務レベルやスピードを落とさないように、本部に事務サポート要員を確保して、必要に応じて営業店に派遣します。 | | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌において地域の高齢者向けに当行が行っているサービスを紹介しました。偽造・盗難キャッシュカードによる被害防止のため、注意喚起文を掲載し、あわせて当行が実施あるいは実施予定の対策を紹介しました。(また、ホームページ上にて、インターネットバンキングにおける「スパイウェア」「不正CD-ROMのインストール」「ログインパスワードの管理」などに関する注意喚起文を掲載しました。) 文字を大きくしたり、金融用語・専門用語に解説をつけました。創業・新事業支援や企業再生支援の実例を、コメントを付して掲載しました。 実施スケジュールの取組みについては予定通り情報開示を行ないました。 | | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度アンケートについては、コンサルを導入の上、平成17年12月に実施しました。その結果を受けて、行内専門チームを中心に改善策を検討し、現在、鋭意各種施策に取り組んでおります。 (その他) 本部各部(営業推進部・人事部・事務部・検査部)による営業店のCSモニタリングも継続して実施しております。以前からすると、かなり改善されてきてはいるものの、繁忙時の基本的な接遇及び応援態勢等まだまだ改善・工夫が必要であり、引続き行員の意識向上やお客様第一主義の徹底を図っていきます。 平成18年6月「お客様満足度アンケート調査」結果に基づく改善策ならびに実施状況をホームページ上に公表しました。アンケート結果に基づき各部において分析、検討を行い「法人のお客様に対する改善策」「個人のお客様に対する改善策」「法人および個人のお客様双方に対する改善策」を策定し更なる改善に努めております。 | | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> CS勉強会を月1回(第2木曜日)実施。全店統一勉強会を行うことにより行員一人一人の事務処理能力及びスピードの向上等の改善に取組みました。 人事部と連携をとり、各部2名程度の営業店事務サポート要員を確保し、営業店からの助勤要請(主に研修、連続休暇時)への対応を行いました。 店舗のバリアフリー化は、リニューアル店舗を含めて17年上期4店舗、下期3店舗、18年上期に3店舗実施し、お客様の利便性向上を図りました。 駐車場は17年上期にリニューアル店舗を含めて1店舗確保し、下期コインパーク化1店舗、18年上期コインパーク化2店舗を実施しました。 店舗外ATMについては、17年度に8カ所、18年上期に4カ所、コンビニ内などに出店し、お客様の利便性向上を図りました。 営業店が独自に個性的な店舗サービス(店舗レイアウトの見直し、新聞雑誌等の備置き拡充)を展開できる様に予算を計上しました。 利用待ちのお客様の為、全店に有線放送設備を導入しました。 大型店の営業フロアにお客様をご案内する専門スタッフの配置を正式に決定し、現在人選の段階にあります。 18年1月より当行ATMから他行カードホルダーも振込ができるようにATMの多機能化を実施しました。 18年3月より融資強化店として、本店・荒田2カ所に渉外行員1名ずつ増員し店舗に合った人材を配置しました。 | | | |

2.地域の利用者の利便性向上(続き)

| 中項目 | 取組みおよび目標 | 具体策と実施スケジュール | | | | 進捗状況 17年4月～18年9月 |
|---------------------------------|---|---|--|---|--|--|
| | | 17年度上期 | 17年度下期 | 18年度上期 | 18年度下期 | |
| (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(続き) | 店舗サービスの強化(店舗チャンネル)(続き) | | | | | <ul style="list-style-type: none"> ・AED(自動体外式除細動器)を本店他1店舗に、簡易血圧計を本店他4店舗に設置しました。 ・平成18年9月金利情報のディスプレイ端末を市内6カ店に設置しました。今後も大型店や来店客の多い店舗に順次設置を検討しております。 |
| | 訪問サービスの強化(渉外チャンネル) | | | <ul style="list-style-type: none"> ・渉外戦力のスキル(事業融資能力、FP能力)向上と役割を明確にし、お客様のニーズに合った訪問態勢を構築します。 | | <ul style="list-style-type: none"> ・移動相談サービスについては、営業店毎の資産運用セミナー(17年12月・天文館支店)、住宅ローン相談会(18年6月・市民文化ホール)を実施しました。年金相談会も毎月4回程度、継続して実施しております。 ・渉外行員のスキル向上にむけて、18年4月FP研修(31名)、18年6月自己査定実務研修(13名)、18年6月渉外スクール(20名)、18年8月FPセミナー(40名)等の集合研修を実施しました。実践面では訪問管理のマニュアル化によるチェック体制の強化及び、推進役臨店による実施状況の点検、指導にて管理体制の強化を図りました。 |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ・店舗特性に応じて渉外行員の地区割り制度を見直し、お客様のニーズにあった訪問態勢に再構築します。 ・マーケット分析システムを導入し、店舗・営業地域の特性を把握して営業活動に活かします。 | | <ul style="list-style-type: none"> ・住宅ローンや年金、資産運用等に関する移動相談サービスを開始します。 | | |
| | 本部支援サービスの強化(ダイレクトチャンネル) | <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者向けに資産運用相談会、年金相談会等の各種相談会を開催します。 ・携帯電話やパソコン、電話・FAXによる各種申込の受付を充実させ、多忙なお客様のニーズに対応していきます。 | <ul style="list-style-type: none"> ・投信、国債、保険、外貨預金等の金融商品のセールスをサポートする専門部署を本部に創設します。 | | <ul style="list-style-type: none"> ・ポイント制度を導入し、お客様の取引実績に応じたメリット還元を図ります。 | <ul style="list-style-type: none"> ・高齢者向けに年金相談会(17年上期18回、17年下期18回、18年上期20回)、資産運用相談会(17年下期1回)、真向法(17年上期5回、17年下期5回、18年上期5回)等の健康セミナーを定期的で開催しました。 ・iモード以外の対応として、au・ボーダフォン共に、接続テストを終了し、申込書等の見直しも済みましたが一部社名変更要因もあり、実施に至りませんでした。 |
| 顧客ニーズに合った商品の開発 | <ul style="list-style-type: none"> ・住宅金融公庫と提携した超長期固定金利の住宅ローンを開発します。 ・融資申込みから決裁までの審査スピード短縮化を重視した融資商品の取扱に力を入れていきます。 | <ul style="list-style-type: none"> ・本格的な高齢化社会の到来における、豊かな老後生活をサポートする“高齢者向けフリーローン”の研究・開発を目指します。 ・資産運用型商品のラインアップを充実させていきます。 | | | <ul style="list-style-type: none"> ・住宅金融公庫と提携した超長期固定金利住宅ローン「なんぎんフラット35」を平成17年6月発売しました。 ・17年7月、「なんぎんクイック保証ローン」の取扱要領を改定し、より幅広い顧客層にも利用できるように融資取組強化を図りました。(適用範囲:信用格付8格まで可、財務制限等:前保証協会利用から6ヶ月経過しなくても利用可等の改定を行いました) ・オリエントコーポレーション保証の新商品については、「ライフアップローン」に「ラブカードローン」の事前承認をとり顧客ニーズによる対応可としました。 ・時価の100%まで対応する住宅ローンの商品を一部の保証会社と合意して商品化しました。(一発快棟) ・シルバーライフローン(年金受給者向けローン、富裕層資産活用ローン等)については、既存の年金ローン(九総信保証)の保証条件等の見直しについて保証会社と検討を行っております。 ・既存の事業者クイックローンについて18年下期実施に向けて融資条件等の見直しを開始し、新しい事業者向けローンについても、信用格付およびCRDの活用状況を基に検討を行っております。 ・現行のカーディフ生命保険「特定疾病保障特約付団信(ガン50%保障型)」に加え、平成18年11月より「特定疾病保障特約付団信(ガン100%保障型)」「三大疾病保障特約付団信」を取扱開始することを決定しました。 ・現在住宅ローンの固定金利については2年固定、5年固定での取扱いを行っておりますが、10年固定についても18年下期からの導入に向けて検討を開始しました。 | |

| 2.地域の利用者の利便性向上(続き) | | 進捗状況 17年4月～18年9月 | | | | |
|------------------------|---------------------|--|--------|--------|--------|---|
| 中項目 | 取組みおよび目標 | 具体策と実施スケジュール | | | | |
| | | 17年度上期 | 17年度下期 | 18年度上期 | 18年度下期 | |
| (3)地域再生推進のための各種施策との連携等 | 地域におけるPFIへの取組み支援 | <p>・地公体との情報交換を密に行い、PFI(民間資金・プランの導入による公共事業)への積極的取組みを図ります。</p> <p>・政府系金融機関との連携を強化し、PFIへの協調的取組みを図ります。</p> | | | | <p>・加治木町簡易型PFI事業に対しての協調融資に向けて、日本政策投資銀行と密に連携を取り合い、情報交換に努めましたが、結果的には平成18年1月に当行単独で取組みました。</p> <p>・平成18年9月、PFI事業「鹿児島県警察学校整備等事業」の一次審査を通過したコンソーシアムの一つに対して関心表明書を提出しました。</p> <p>・PFI事業について、営業店と都度、情報交換や勉強会を実施し、顧客からの相談に対応できるよう取組みました。</p> |
| | 各地公体が企画する事業に対する資金供給 | <p>・地公体からの資金需要には前向きに応えていきます。</p> <p>・ミニ市場公募債の販売態勢・システムを整備し、各地公体が発行するミニ市場公募債の引受には前向きに対応していきます。</p> | | | | <p>・17年7月、初の「鹿児島県市場公募債」について引受け方針を決定しました。</p> <p>・18年6月、平成18年度鹿児島県市場公募地方債の引受を決定しました。</p> |
| | コミュニティー機能の提供 | <p>・業務及び防犯上で支障の無い範囲で、銀行施設を地域のコミュニティー活動に積極的に提供します。</p> | | | | <p>・絵画教室等への会場提供を実施しました。集会等については、具体的な依頼はありませんでした。</p> <p>・地域の要望により、駐車場利用やグラウンド等の施設を開放しました。</p> <p>・夏祭り等の地域の行事に積極的に参加し、祭り等で駐車場等の施設も提供しました。</p> |

3.経営力の強化

(基本的取組み方針) 当行は各種法令等の遵守を前提とした付加価値の高い金融サービスを展開し、適切にリスク管理と収益管理態勢のもとで、適正かつ安定した収益構造を構築することで、地域社会への持続的貢献を果たすことが出来る経営力を身に付けます。

進捗状況
17年4月～18年9月

| 中項目 | 取組みおよび目標 | 具体策と実施スケジュール | | | | |
|--|-----------------|---|--|---|--------|---|
| | | 17年度上期 | 17年度下期 | 18年度上期 | 18年度下期 | |
| (1)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 顧客情報の適切な管理 ・取扱の確保 | コンプライアンスマインドの醸成 | <ul style="list-style-type: none"> 各階層別研修や全店統一コンプライアンス勉強会の継続実施により、行員のコンプライアンスマインドを高めていく。 毎月開催の全店統一コンプライアンス勉強会で、違反事例等を参考に問題点や未然防止策の検討を行う。 違反行為が発生した場合は、行内規定に基づいて厳正に対応する。 本部各部の課長級により構成される「事故防止連絡会」において、事故を未然に防止する為の対策を様々な角度から協議し、更に経営陣の参加する「内部監査報告会」で検討・協議する。 検査部及び事務部により定期的な臨店検証を行い、プロセスチェックを重点にした監査により、違反行為の早期発見や問題点の早期改善に努める。また、問題点については「内部監査報告会」においても検討・協議する。 | | | | <ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス・モニタリング実施要領の改定を平成17年9月に行い、17年度下期から新要領で実施する体制としました。 コンプライアンス自己チェック表の見直しを平成17年7月に行い、平成17年8月から内部監査で活用しました。(期中2回の自己チェックを17年下期から実施) コンプライアンス勉強会への臨店指導を33ヶ店実施しました。 すべての研修でコンプライアンス講座を実施(55講座:1,828名)しました。 苦情等の再発防止を目的に業務監査部レポートを18回発行しました |
| | 顧客情報管理態勢の確立 | <ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護法の主旨やそれに基く各種行内規定・マニュアルを全従業員に周知・啓蒙します。 顧客情報管理態勢の一斉点検を行います。 顧客情報が適切に管理・利用されているか、態勢が有効に機能しているかを内部監査部門が点検・検証し、本部各部・営業店に対して適宜必要な対策を促していきます。 | <ul style="list-style-type: none"> 周知・啓蒙活動を継続して行うとともに、新規採用の従業員に対しても徹底を図ります。 一斉点検の結果を受けて、必要な対策を講じていきます。 | <ul style="list-style-type: none"> 情報管理に関する勉強会の実施(17年度中4回)、あるいは研修や確認テストにより従業員に対する意識の高揚を図りました。 平成17年6月「個人情報管理態勢に係る一斉点検」を実施し、点検の結果に基づき、経過伝票取扱いやFAX送信手続の改正(FAX番号の全店統一化等)を実施し、あわせて行内向けに注意喚起を促しました。 現在、内部監査部門による検証を総合監査時に実施しており、管理態勢の有効性確保に努めています。 従業員の意識の高揚をはかるため、階層別研修(囑託・パート・派遣社員を含む)を引続き予定通りに行いました。 (その他) 新ネットワークを使用したIPFAXを全店に導入し、誤送信防止を強化しました。 | | |
| 偽造・盗難キャッシュカードへの対応 | | <ul style="list-style-type: none"> 各種媒体(テレビ・ラジオCM、新聞広告、店頭ポスター、ディスコ誌等)を活用したお客様への注意喚起を強化します。 キャッシュカードによる1日あたりの預金引出限度額を設定します。 | <ul style="list-style-type: none"> お客様の利用状況を検証し、引出・振込限度額の見直しを行います。 ATMでお客様が引出・振込限度額を随意に引下げるシステムを導入します。 | <ul style="list-style-type: none"> ATMの覗き見対策を進めました。(18年3月末 全ATM183台すべて完了) 暗証番号の営業店窓口における随時変更サービスを17年5月から開始し、18年1月よりATMでも変更できるようになりました。 17年5月より、一部の“類推されやすい暗証番号”を規制するシステムを導入しました。 異常取引検知システムを平成17年6月21日より開始しました。 被害届、相談の24時間受付態勢整備を平成17年5月17日より開始しました。 暗証番号がキャッシュカードに記録されたままの先(平成7年5月以前発行のキャッシュカード所有者)へ「キャッシュカードご利用のお願い」の葉書を送付し、暗証番号の自動消去を促進いたしました。 SBKにおけるICカード検討会へ参加しました。(第1回17年5月18日、第2回17年7月13日、第3回18年3月17日) 18年1月より当行キャッシュカードによる1日あたりの利用限度額を引下げました。 また、ATM画面上でキャッシュカードによる1日あたりのご利用限度額の「引下げ設定」の手続きができるようになりました。 ATM機器への機能追加として、暗証番号変更、類推されやすい暗証番号を利用しているお客様に対して警告メッセージ表示、振込め詐欺への注意メッセージ表示ができるようになりました。 同時に顧客サービス機能の追加として、提携金融機関における相互入金および他行カードによる振込ができるようになりました。 | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> 暗証番号の随時変更システム(店頭受付)を導入する。 | <ul style="list-style-type: none"> 暗証番号の随時変更システム(ATM操作)を導入する。 | <ul style="list-style-type: none"> 一部の“類推されやすい暗証番号”の設定を拒絶するシステムを導入する。 広範囲の“類推されやすい暗証番号”の設定を拒絶するシステムを導入する。 | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> ATMコーナーの覗き見対策を進めます。 お客様がキャッシュカードの盗難・偽造にあった場合の24時間受付態勢や対応マニュアルを整備する。 | <ul style="list-style-type: none"> ATM画面に暗証番号変更を促すメッセージを流す。 お客様がキャッシュカードの盗難・偽造により被った損害を補償する為の内部規定を改定・整備する。 | | | |
| | | <ul style="list-style-type: none"> 異常取引(多額の預金引出、連続した預金引出等)を検知し、お客様に連絡するシステムを導入する。 ICカード導入に向けた検討・協議をすすめていく。 | | | | |

| 3.経営力の強化(続き) | | 具体策と実施スケジュール | | | | 進捗状況 |
|---|----------------------------------|---|---|--|--------|---|
| 中項目 | 取組みおよび目標 | 17年度上期 | 17年度下期 | 18年度上期 | 18年度下期 | 17年4月～18年9月 |
| (1)法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化(続き) | 偽造・盗難キャッシュカードへの対応(続き) | | | | | <ul style="list-style-type: none"> 偽造・盗難カードによる不正な払戻し等被害に対する補償を18年2月から開始しました。 預金者保護法に基づきカード規程の一部改定を行い、新キャッシュカード規程集を作成しました。 (その他) ATMコーナーの不審物(隠しカメラ等)・盗撮防止に関する一斉点検を実施しました。 キャッシュカード異常取引明細票に項目を追加し、異常取引確認の徹底を図っております。 18年4月より偽造キャッシュカード対策としてATMコーナーの防犯カメラのデジタル化を開始し、19年3月までに全店切替える計画で随時切替作業を進めております。 18年9月より偽造キャッシュカード不正使用検知システムを導入し、不正な取引を停止する対策を開始しました。 |
| (2)ガバナンスの強化 財務内容の適正性の確認 | 財務データの正確性に 関する内部統制の仕組み づくり | | 内部統制に向けた仕組みづくりを準備します。 (コンサル導入、プロジェクトチーム結成) | 内部統制の仕組みに基づく有価証券報告書作成します。 (内閣府令に基づく「確認書」提出) | | <ul style="list-style-type: none"> 内部統制の仕組みづくりにむけた準備を行い、中でも「財務報告に係る内部統制」態勢の整備については、コンサルタント導入、関連部による作業部会組成を決定しました。 コンサルタントを導入し、財務報告に係る内部統制の態勢を構築し、平成18年3月期の有価証券報告書に対する「確認書」を提出しました。また、金融商品取引法に対応する財務報告に係る内部統制の態勢整備の取組を始めました。 |
| | 情報開示内容の正確性に 係る内部統制の仕組み づくり | | 情報開示規定策定の検討 をすすめます。 | 情報開示規定を策定し、規定に基づいて適正に情報 開示を行っていきます。 | | |
| (3)リスク管理態勢 の充実 自己資本比率算出 方法の精緻化 リスク管理の高度化 情報開示の拡充 | 自己資本比率算出方法 の精緻化・正確性確保 | 平成19年3月末のバーゼル(新しい自己資本比率規制)の実施に向けて、ルール・内部態勢の整備を図ります。 自己資本比率算出の基礎となる自己査定の精緻化をさらに進めます。(新信用格付・自己査定システムの稼働) | | 内部統制の仕組み作りにより、自己資本比率算出の 基礎となる各種データの正確性を確認します。 | | <ul style="list-style-type: none"> 18年6月より新信用格付・自己査定システム(Risk Taker)の稼働を開始しました。 当行のリスク管理態勢や考え方について、ディスクロージャー誌やホームページ、有価証券報告書等を通じて公表しました。 統合リスク管理態勢については、現在導入作業中の「新ALMシステム」の稼働と歩調にて、本格運用を目指しています。 (その他) 【バーゼルへの対応】 (第1の柱) |
| | リスク管理の高度化 | 信用リスクをはじめとする 各リスク量の精緻化を進 めていきます。 | 精緻化された各リスク量をベースとして銀行全体のリスク量を把握することで、適切なリスク テイクを行える態勢(統合リスク管理態勢)を整備します。 | | | <ul style="list-style-type: none"> 自己資本比率算出の精緻化については、平成18年6月から本格運用を開始した「新格付・自己査定システム」の付随機能により対応予定であり、現在、関係各部と協議し万全の準備を行っています。 (第2の柱) 金利リスク管理(アウトライヤー基準)への対応として、現在、新ALMシステムの導入作業中であり、19年3月に本格稼働予定であります。また、このシステムを活用し、機動的なALM管理の実現を目指しています。 (第3の柱) |
| | 情報開示の拡充 | ディスクロージャー誌等において、当行のリスク管理体制や基本的考え方を公表します。 | | | | |

3.経営力の強化(続き)

| 中項目 | 取組みおよび目標 | 具体策と実施スケジュール | | | | 進捗状況 17年4月～18年9月 |
|--|------------------------------------|--|---|---|--|---|
| | | 17年度上期 | 17年度下期 | 18年度上期 | 18年度下期 | |
| (4)収益管理態勢の整備と収益力の向上 債務者区分と整合的な内部格付制度の構築 信用リスクに見合う金利体系の構築 | 内部格付制度の構築 | ・現行信用格付システムの一層の精緻化・迅速化を図るため、新たな格付・自己査定システムの導入をすすめます。 | | ・新格付・自己査定システムの本格稼働により、自己査定の精度向上と迅速化を図ります。 | ・新システムの各種データを新商品開発、貸出戦略策定等に活用します。 | ・18年6月より新信用格付・自己査定システム(Risk Taker)の稼働を開始しました。 |
| | 信用リスクに見合った金利体系の構築 | ・信用リスクに応じた貸出金利(プライシングガイドライン)の制定を行ない、採算にあった適正な貸出金利体系の構築を図ります。 | | ・プライシングガイドラインに基く適正金利の考え方を営業店に周知させます。 | ・プライシングガイドラインに基く適正金利の考え方をお客様に説明し、ご理解をいただきます。 ・必要に応じてガイドラインの見直しを図ります。 | ・18年3月プライシングガイドラインを制定しました。 ・18年7月プライシングガイドラインの適正金利表を稟議書類に添付することを義務付けました。 |
| (5)ITの戦略的活用 ビジネスモデルに応じたITの戦略的活用 | 自己査定システムの導入 | ・四半期開示および信用格付・自己査定・償却引当業務効率化のために、新格付・自己査定システムの導入を行う。 | | ・新格付・自己査定システムの本格稼働を行い、自己査定業務の効率化、精緻化を図りつつ、一層の適切性確保に努めていきます。 | ・更なる効率化、精緻化を進めていきます。 | ・18年6月より新信用格付・自己査定システム(Risk Taker)の稼働を開始しました。 |
| | 顧客情報の有効活用 (エンドユーザーコンピューティングの活用) | 顧客情報分析スキル (エンドユーザーコンピューティング)の向上を図ります。 | ・店舗特性を明確にする為に各店舗の顧客分布を調査します。 | ・特性に応じた店舗運営戦略を明確にします。 | | ・専門的にスキルの高い行員を中途採用しシステム課に配置しました。 ・顧客情報の有効活用を図るためのエンドユーザーコンピューティング(EUC)について、事務部システム課が中心となって、要請の強い部署から優先的に個別指導を行いました。 ・マーケット分析システム(18年3月導入)については、18年上期データ入力も完了し、今後店舗別戦略、営業エリアの効率化へ活用していく予定です。 |
| | | | ・効率的営業体制を構築する為に店別の顧客分布を調査します。 ・効率的な営業体制を構築するため、マーケット分析システム(MDS)を導入します。 ・導入したMDSを活用して営業エリアを分析し、その特性を生かした効率化や戦略を明確にした店舗配置の検討を行っていきます。 | ・分析結果を活用して、隣接店舗間で重複する営業エリアの効率化を図ります。 | ・分析結果を活用して、効率的店舗配置を検討します。 | |
| 会計システムの導入 | | ・導入システムの調査・検討を行ないます。 | ・システムの稼働準備をすすめます。 | ・稼働を開始し、決算データの精度向上と決算の迅速化を図ります。 | ・連結決算、退職給付会計、時価会計、税効果会計、四半期決算等業務の早期化・効率化を図るための会計システムについて、導入を引き続き検討しました。 ・複数のシステムベンダーから提案を受け、情報収集を図りました。 | |

経営改善支援の取組み実績(地域銀行用)

銀行名 南日本銀行

【17～18年度上期(17年4月～18年9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 | のうち期末に債務者区 |
|------------------|-----------|------------------|------------------|-----------------|
| | | | 分がランクアップした先 数 | 分が変化しなかった先 数 |
| 正常先 | 8,123 | 26 | | 9 |
| 要 注 意 先 | うちその他要注意先 | 1,001 | 84 | 12 |
| | うち要管理先 | 80 | 7 | 1 |
| 破綻懸念先 | 221 | 20 | 3 | 12 |
| 実質破綻先 | 162 | 1 | 1 | 0 |
| 破綻先 | 167 | 0 | 0 | 0 |
| 合 計 | 9,754 | 138 | 17 | 85 |

- 注) ・期初債務者数及び債務者区分は17年4月初時点で整理。
 ・債務者数、経営改善支援取組み先は、取引先企業(個人事業主を含む。)であり、個人ローン、住宅ローンのみの先を含まない。
 ・ には、当期末の債務者区分が期初よりランクアップした先数を記載。
 なお、経営改善支援取組み先で期中に完済した債務者は には含めるものの には含めない。
 ・期初の債務者区分が「うち要管理先」であった先が期末に債務者区分が「うちその他要注意先」にランクアップした場合は には含める。
 ・期初に存在した債務者で期中に新たに「経営改善支援取組み先」に選定した債務者については(仮に選定時の債務者区分が
 期初の債務者区分と異なっていたとしても)期初の債務者区分に従って整理すること。
 ・期中に新たに取引を開始した取引先については本表に含めない。
 ・ には、期末の債務者区分が期初と変化しなかった先数を記載。
 ・みなし正常先については正常先の債務者数に計上のこと。

経営改善支援の取組み実績(地域銀行用)

銀行名 南日本銀行

【18年度上期(18年4月～18年9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 | 変化しなかった先数 | |
| 正常先 | 8,075 | 8 | | 7 | |
| 要注意先 | うちその他要注意先 | 1,168 | 60 | 3 | 53 |
| | うち要管理先 | 74 | 9 | 1 | 7 |
| 破綻懸念先 | 235 | 17 | 1 | 13 | |
| 実質破綻先 | 149 | 2 | 0 | 2 | |
| 破綻先 | 152 | 0 | 0 | 0 | |
| 合計 | 9,853 | 96 | 5 | 82 | |

- 注) ・期初債務者数及び債務者区分は18年4月初時点で整理。
 ・債務者数、経営改善支援取組み先は、取引先企業(個人事業主を含む。)であり、個人ローン、住宅ローンのみの先を含まない。
 ・ には、当期末の債務者区分が期初よりランクアップした先数を記載。
 なお、経営改善支援取組み先で期中に完済した債務者は には含めるもの には含めない。
 ・期初の債務者区分が「うち要管理先」であった先が期末に債務者区分が「うちその他要注意先」にランクアップした場合は には含める。
 ・期初に存在した債務者で期中に新たに「経営改善支援取組み先」に選定した債務者については(仮に選定時の債務者区分が期初の債務者区分と異なっていたとしても)期初の債務者区分に従って整理すること。
 ・期中に新たに取引を開始した取引先については本表に含めない。
 ・ には、期末の債務者区分が期初と変化しなかった先数を記載。
 ・みなし正常先については正常先の債務者数に計上のこと。

計数目標の達成状況(平成17年4月～18年9月)について

【計数目標に対する評価】

1.「事業再生・中小企業金融円滑化」関連目標

創業・新事業に関しては農業向け貸出への取組みマインドが向上し、また、事業再生活動についても、本支店一体となった取組みが実を結ぶなど、一定の成果が上がりつつあります。さらに、お客様に新たな資金調達手法を提供するためにABL(アセット・ベース・レンディング)に関する勉強会を開催し、スキルアップに努めるなどしましたが、資格取得などの人材強化は未だ未達の状況にあり今後の課題であると考えています。

2.「地域の利便者の利便性向上」関連目標

引続き店舗サービス(駐車場確保、バリアフリー化、ATM網)などの充実に加え、AED(自動体外式除細動器)や血圧測定器、金利情報ディスプレイを店舗内に設置し、お客様へのサービスのさらなる向上に注力しました。平成17年12月に「利用者満足度調査」を実施しましたが、上記以外の各種施策の早期の実施ならびに実現が、今後の課題であると認識しております。

3.「経営力の強化」関連目標

平成18年度上期までに予定していた項目については、ほぼスケジュールどおり進捗しました。今後は、財務報告に係る適正性を確保するとともに、リスク管理の高度化を通じて、内部統制態勢の構築・強化を図っていくことが課題であると認識しております。また、引続き金融犯罪の未然防止にも万全の対策を講じるとともに、コンプライアンス態勢の強化に努めてまいります。

| 項目 | 前2年間 実績 | 計数目標 | | | | | 備考 | |
|-------------------------------|------------|---------|---------|-----------------|----|---------|--------|-----------------|
| | | 17年度 | 17年度実績 | 18年9月期 までの実績 | 評価 | 18年度 | | 2年間累計 |
| 1.「事業再生・中小企業金融円滑化」関連目標 | | | | | | | | |
| 中小企業・個人向け貸出の増強 | 4,409億円 | 4,500億円 | 4,404億円 | 4,444億円 | | 4,600億円 | 200億円増 | 債務者区分ランクアップ |
| 創業・新事業支援 | 121先 | 70先 | 74先 | 118先 | | 70先 | 140先 | |
| 事業再生支援による改善 | 24先 | 10先 | 11先 | 17先 | | 15先 | 25先 | |
| 中小企業診断士、FP2級以上 資格取得の促進 | 117名 | 150名 | 132名 | 154名 | | 180名 | 63名増 | |
| 2.「地域の利用者の利便性向上」関連目標 | | | | | | | | |
| 店舗外ATM新規出店数 | 5カ店 | 6カ店 | 8カ店 | 12カ店 | | 6カ店 | 12カ店 | 駐車場確保、コインパーキング化 |
| 店舗のバリアフリー化 | 3カ店 | 4カ店 | 7カ店 | 10カ店 | | 2カ店 | 6カ店 | |
| お客様用駐車場の確保 | 1カ店 | 2カ店 | 2カ店 | 4カ店 | | 4カ店 | 6カ店 | |
| 3.「経営力の強化」関連目標 | | | | | | | | |
| 不良債権比率の引下げ | 5.76% | 5.10% | 5.69% | 5.30% | | 4.50% | | 再生法開示債権比率 |
| 自己資本比率の引き上げ | 8.31% | 8.35% | 8.37% | 8.36% | | 8.38% | | |

当行では19年3月末(17～18年度)(2年間)の公表数値目標を設けており、「評価」欄の判定基準は以下のとおりとしております。

- ・「19年3月末(17～18年度中)の目標を概ね上回る見込みで順調」の場合は「」を
- ・「19年3月末(17～18年度中)の目標の達成に向け概ね順調」の場合は「」を、
- ・「19年3月末(17～18年度中)の目標の達成に向け引き続き努力」の場合は「」を記載。