

# 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3月)

株式会社 南日本銀行

平成18年5月

## 大項目ごとの進捗状況(17年4月～18年3月)、進捗状況に対する分析・評価および今後の課題

本計画の重点強化期間(平成17～18年度)の折り返しとなる平成17年度末までに、計画推進のために必要な態勢整備を行うとともに、前回のアクションプログラム(リレーションシップバンキングの機能強化計画)への継続的な取組みを念頭に置き、それらを発展させていくための様々な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、実施済み並びに部分的な取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】

新事業に対する融資取組みや事業再生に向けた取組み等については一定の成果が出てきましたが、産学官の連携強化や新しい資金調達手法の提供などは取組みの余地があります。また、前回同様、資格取得などの人材強化が今後の課題であります。

### 【2.地域の利用者の利便性向上】

店舗サービス(駐車場確保、バリアフリー化、ATM網の充実など)への取組みは前回に引続き順調でしたが、訪問サービスや本部支援サービスに関する施策は若干遅れ気味であります。平成17年12月に「利用者満足度調査」を実施しましたが、それに基づく各種改善策の効果的な実施が今後の課題であります。

### 【3.経営力の強化】

17年度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。今後も引き続き金融犯罪に対する対応、内部統制態勢の構築、リスク管理の強化などに鋭意取り組んでまいります。

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3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	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施状況に応じて見直しを図ります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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へ示達しました。</li> <li>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、計数目標を定め全行的に取組む体制としました。</li> <li>「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など、取組姿勢の強化を図りました。</li> <li>17年10月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行しました。</li> <li>平成17年12月に実施した「顧客満足度調査最終報告」に基づいて審査スピードの向上などの改善策を検討・実施しました。</li> <li>18年3月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。</li> </ul>	
	産学官の更なる連携強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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す。</li> <li>技術相談交流会を開催します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>左記のサービスをさらに充実させていきます。</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>平成17年8月の第21回産学交流情報交換会に参加しました。</li> <li>平成17年11月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。</li> <li>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年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。</li> <li>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。</li> <li>大学側の研究成果、シーズ(種)を公開し実用化するための「なんぎん産学技術相談交流会」の開催には至りませんでした。</li> </ul>
	ベンチャー企業向け業務に係わる外部機関との連携	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>					

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3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	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	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>				<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・ビジネスマッチングやM&amp;Aに関する階層別研修を17年7月支店長、17年9月渉外行員を対象に実施しました。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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&amp;Aの研修を行いました。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p>
要注意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	要注意先債権等の新規発生防止等に向けた取組み	<p>・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。</p>				<p>・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しました。</p> <p>・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。</p> <p>・「要注意先1億円以上」「破綻懸念先」については個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。</p> <p>・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や支店長会議等で営業店にフィードバックしています。</p>
健全債権化等の強化に関する実績の公表等	要注意先債権等の健全化に向けた取組み	<p>・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。</p>				<p>・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。</p> <p>・企業支援室は経営改善支援対象先から試算表徴求および経営改善計画策定の管理表の作成・提出を受けて管理の徹底を図っています。</p> <p>・半期に一度、状況に合わせた対象先の見直しを実施しています。17年上期は本部支援先78先、支店管理先115先計193先を選定しました。</p> <p>・17年下期は企業支援室に有資格者(中小企業診断士)が増員されたことに伴い、本部支援先を39先追加選定しました。</p> <p>・支援対象先に対する面接活動を活発化し、経営改善を図りました。</p>

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3月
		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"> <li>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。</li> <li>現在、支援協議会を通じての『経営改善計画書』作成済み先数は7先(内当行持込4先、地元行・庫と提携しての持込先3先)となっています。</li> <li>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います。</li> </ul>
	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"> <li>実績公表については、16年下期を17年7月に、17年上期を17年11月発行の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。</li> <li>17年下期の実績、成功事例、再生ノウハウ等についても18年上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。</li> </ul>
(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。			<ul style="list-style-type: none"> <li>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り組んでいる「事業者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。こ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。</li> <li>信用格付を活用した融資商品「事業者クイック保証ローン」や「TKCローン」の推進に努めました。</li> </ul>
	自己査定、企業格付、支店長訪問等による融資先の中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。	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。				
	中小企業の資金調達手法の多様化等	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>	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り組みを開始します。		
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"> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>「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。</li> <li>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へ示達しました。</li> <li>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。</li> </ul>	
(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"> <li>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。</li> <li>行員向け解説書として「融資マニュアル」を作成します。</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>行員向け解説書「融資マニュアル」については、18年5月の制定を予定しています。</li> <li>「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。</li> <li>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。</li> </ul>
	苦情・相談受付態勢の強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>本部の苦情・相談受付態勢を充実し、丁寧な対応と迅速な解決態勢を整えます。</li> <li>営業店における対応力強化を図ります。</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>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。(38講座:1,402名実施)</li> </ul>

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3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	
	苦情等の事例の分析・還元	苦情等の事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"> <li>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33ヶ店実施</li> <li>うち5月には役員による全店臨店指導を実施しました。</li> <li>業務監査部レポートを12回発出し注意喚起を行いました。</li> <li>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。</li> </ul>
(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"> <li>F P、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。</li> <li>再生支援業務に精通する人材を強化します。</li> <li>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。</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>中小企業大学校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。</li> <li>顧客とのリレーションを強化するため、F P 2級を保有する渉外担当者に対してソリューション営業に関する研修を実施しました。</li> <li>中小企業診断士資格取得者1名を企業支援室に配置しました。</li> <li>F P 資格取得については、のべ291名(2級個人120名、2級中小事業主16名)が受験し16名が資格取得しました。(一部合格を除く、2名退職し純増14名)</li> <li>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。</li> <li>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8名を派遣しました。</li> </ul>
	OJTを進めやすい職場環境の構築	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>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(H18.3.20付)を行いました。</li> </ul>

2.地域の利用者の利便性向上		具体策と実施スケジュール				進捗状況 17年4月～18年3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	
<b>(基本的取組み方針)</b> 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。						
(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"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>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。</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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。</li> <li>(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。)</li> <li>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。</li> </ul> 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。
	充実した分かりやすい情報開示の推進	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>				
(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"> <li>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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>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。</li> <li>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客及び応援態勢等</li> </ul>

2.地域の利用者の利便性向上

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3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) 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	利用者満足度アンケートの実施と経営方針への反映(続き)					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。
	店舗サービスの強化 (店舗チャンネル)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・可能な限り営業店舗のバリアフリー化を促進します。</li> <li>・営業店には可能な限りお客様用駐車場を確保します。</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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)</li> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・金融商品についての知識向上のため、業務渉外グループにより各営業店の勉強会を行うとともに、同行訪問による実践面での金融知識習得ならびに実務能力の向上を図りました。</li> <li>・CS勉強会を月1回(第2木曜日)実施。全店統一テーマによる勉強会を行うことにより、行員一人一人のモチベーションの高揚と事務処理能力の向上等の改善に取組みました。</li> <li>・店舗のバリアフリー化は、リニューアル店舗を含めて上期4店舗、下期3カ店の合計7カ店実施し、お客様の利便性向上を図りました。</li> <li>・駐車場の確保は上期リニューアル店舗1カ店、下期コインパーク化1カ店合計2カ店について実施しました。</li> <li>・店舗外ATMについては、コンビニ内ATMなど上期は5カ所、下期は3カ所の合計8カ所に新たに出店し、お客様の利便性向上を図りました。</li> <li>・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、新聞等の拡充)を展開できる様に予算計上、実施しました。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・18年3月より融資強化店として、本店・荒田2カ店に渉外行員1名ずつ増員し店舗に合った人材を配置しました。</li> </ul>	
	訪問サービスの強化 (渉外チャンネル)	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・地区割り制度の見直しについては、マーケット分析システム(MDS)の導入が18年3月となり、実施には至りませんでした。MDSについては、データ入力完了し、18年上期からの稼働に向けて準備が整いました。</li> <li>・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、住宅ローン相談会を実施しました。</li> </ul>	
	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"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・高齢者向けに年金相談会、真向法等の健康セミナーを定期的開催しましたが、資産運用相談会については実施に至りませんでした。</li> <li>・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完了し、実施に向けての準備が整いました。</li> <li>・金融商品セールスのサポート専門部署については、現在検討・準備段階にあります。</li> </ul>	
顧客ニーズに合った商品の開発	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・資産運用型商品のラインアップを充実させていきます。</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>・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月に発売しました。</li> <li>・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:前回保証協会利用から6ヶ月経過しなくても利用可等の改定を行いました)</li> <li>・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。</li> <li>・オリコ保証ローンに10万円口のカードローンをセットする商品を発売しました。</li> <li>・新商品として17年11月に「みずほ高配当世界株オープン」と「株ちょファンD日本」の取扱いを開始し、当行取扱い投資信託商品としては12商品のラインアップとなりました。</li> <li>・時価100%保証住宅ローンについては、取扱内容を保証会社と協議段階にあります。</li> </ul>		

2.地域の利用者の利便性向上		具体策と実施スケジュール				進捗状況 17年4月～18年3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	
	顧客ニーズに合った商品の開発(続き)					・シルバーライフローンについても、保証会社との交渉段階(顧客ニーズ把握等)であります。
(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	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・PFI事業についての研修、勉強会等には至りませんでした。</li> </ul>
	各地公体が企画する事業に対する資金供給	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地公体からの資金需要には前向きに応えていきます。</li> <li>・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。</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>
(3)地域再生推進のための各種施策との連携等(続き)	コミュニティー機能の提供	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>・集会や展示会等について具体的な依頼がありませんでした。</li> <li>・地域の要望による駐車場利用や開放を年間数ヶ店実施しました。</li> <li>・夏祭り等の地域の行事に積極的に参加し、施設を提供しました。</li> </ul>

3.経営力の強化		具体策と実施スケジュール				進捗状況 17年4月～18年3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	
<b>(基本的取組み方針)</b> 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。						
(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 ・取扱いの確保	コンプライアンスマインドの醸成	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・検査部及び事務部により定期的な臨店検閲を行い、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。</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>・コンプライアンス・モニタリング実施要領の改定を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。</li> <li>・コンプライアンス自己チェック表の見直しを7月に行い、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)</li> <li>・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。</li> <li>・すべての研修でコンプライアンス講座を実施(38講座:1,402名)しました。</li> <li>・苦情等の再発防止を目的に業務監査部レポートを12回発出しました</li> </ul>
	顧客情報管理態勢の確立	<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・顧客情報管理態勢の一斉点検の結果を受けて、必要な対策を講じていきます。</li> <li>・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。</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
	偽造・盗難キャッシュカードへの対応	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種媒体(テレビラジオCM、新聞広告、店頭ポスター、ディスクロ誌等)を活用したお客様への注意喚起を強化します。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・暗証番号の随時変更システム(店頭受付)を導入する。</li> <li>・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。</li> <li>・ATMコーナーの覗き見対策を進めます。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>

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3月
		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(続き)	偽造・盗難キャッシュカードへの対応(続き)	ICカード導入に向けた検討・協議をすすめていく。				<ul style="list-style-type: none"> <li>・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)</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・その他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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>
(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)	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。	
	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月末のパーゼル(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をさらに進めます。(新信用格付・自己査定システムの稼働)				<ul style="list-style-type: none"> <li>・平成17年8月「新自己査定・格付システム」のカスタマイズが終了し、現在入力データの検証に入る段階にあり、18年3月期より試行予定となっています。</li> <li>・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。</li> <li>・自己資本比率算出の正確性を確保する内部統制の仕組みをつくるため、複数のベンダーから提案を受け情報収集を図っております。</li> <li>・新BISに関係した各種研修・外部セミナー等へ参加し、金利リスク(アウトライヤー基準)や与信集中リスクへの対応や統合的なリスク管理態勢の構築へ向けた内部検討を開始しました。</li> </ul>
	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。			
	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。				
(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、自己査定精度向上と迅速化を図ります。	新システムの各種データや新商品開発、貸出戦略策定等に活用します。	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「新自己査定・格付システム」(Risk Taker)導入作業を実施中です。18年3月末データでの試行、同年6月の稼働を目指しています。</li> <li>・現行格付システムについては、審査部資産査定グループにおいて、厳格な検証を実施しています。</li> </ul>	
	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づ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づ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。		

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3月
		17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期	
(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。		・新信用格付・自己査定システム(Risk Taker)について導入作業中です。 ・システムのカスタマイズおよび検証が終了し、移行データの作成およびシステムへの取り込みも完了しました。
	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、個別指導を行いました。 ・18年3月マーケット分析システム(MDS)を導入し、カスタマイズが完了しました。
			・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。	・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。	
		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。				
	会計システムの導入	・導入システムの調査・検討を行いません。	・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、複数のシステムベンダーから提案を受け、情報収集を図るなど導入に向けて引き続き検討しました。

(別紙様式2 - 1)

## 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年度(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	のうち期末に債務者区 分が変化しなかった先 数
正常先		8,123	16		7
要 注 意 先	うちその他要注意先	1,001	76	8	59
	うち要管理先	80	7	0	7
破綻懸念先		221	20	2	14
実質破綻先		162	1	1	0
破綻先		167	0	0	0
合 計		9,754	120	11	87

- 注) ・期初債務者数及び債務者区分は17年4月当初時点で整理。  
 ・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

【17年度下期(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	のうち期末に債務者区 分が変化しなかった先 数
	正常先	8,034	11		7
要 注 意 先	うちその他要注意先	1,089	79	7	66
	うち要管理先	74	7	0	7
	破綻懸念先	247	18	0	15
	実質破綻先	167	1	0	0
	破綻先	166	0	0	0
	合 計	9,777	116	7	95

- 注) ・期初債務者数及び債務者区分は17年10月当初時点で整理。  
 ・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。

## 計数目標の達成状況(平成17年4月～18年3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・新事業支援」ならびに「事業再生支援による改善」については、17年度目標を上回る実績となりました。しかしながら、これら取組みの結果として計数目標に掲げた「中小企業・個人向け貸出の増強」については、一般の事業性貸出の伸び悩み等により前年比ほぼ横這いとなり、計画を達成することができませんでした。また、資格取得などの人材強化についても計画達成とはならず、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

「店舗外ATM新規出店数」、「店舗のバリアフリー化」ならびに「お客様駐車場も確保」のいずれも17年度目標をクリアすることができました。今後も引き続き、お客様のさらなる利便性向上に向けて積極的に取り組んで参ります。

#### 3.「経営力の強化」関連目標

「自己資本比率の引上げ」については17年度目標を上回るものとなりましたが、「不良債権比率の引下げ」については目標をクリアすることができませんでした。引き続き、事業再生支援の強化や不良債権のオフバランス化など債権の健全化に一層努めてまいります。

項目	前2年間 実績	計数目標					備考
		17年度	(実績)	評価(注)	18年度	2年間累計	
<b>1.「事業再生・中小企業金融円滑化」関連目標</b>							
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		4,600億円	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		70先	140先	
事業再生支援による改善	24先	10先	11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		180名	63名増	
<b>2.「地域の利用者の利便性向上」関連目標</b>							
店舗外ATM新規出店数	5カ店	6カ店	8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		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	6カ店	
<b>3.「経営力の強化」関連目標</b>							
不良債権比率の引下げ	5.76%	5.10%	5.69%		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%		8.38%		

(注)「18年3月末時点での目標に対する達成状況の評価」については、「目標を概ね上回り順調」の場合は「 」、 「目標に対し概ね順調」の場合は「 」、 「目標の達成に向け引き続き努力」の場合は「 」としております。