

### 3. 地域の利用者の利便性向上

#### (1) 地域貢献等に関する情報開示

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
みちのく	地域貢献に関する情報開示 当行の地域貢献に関する情報開示をより積極的に継続していくとともに、その中において、地域の中小企業に対しての融資取組の実態や、顧客の預金が地域のためにどのように活かされているかといった、顧客の目線に立った内容を盛り込み、より個性的にかつわかりやすく情報開示を行っていく。	ディスクリージャー誌への掲載のほか、年に2回発行しているミニディスクリージャー誌では、写真・グラフ等を活用して当行の地域貢献に関する情報を、よりわかりやすく見やすい形で開示する。また、当行ホームページにおいても、わかりやすく見やすい掲載に努めるほか、利用者の立場に立った制作を行う。さらに、都度ニュースリリースなどにより、当行の地域貢献に関する情報を開示していく。	当行社外モニターのアンケート調査結果を踏まえ、ディスクリージャー誌に掲載する開示情報をわかりやすくしたほか内容の充実を図った。	上記のアンケート調査から、商品内容についてのわかりやすい説明を求める意見があったので、17年9月期のミニディスクリージャー誌で対応することを検討する。
	充実したわかりやすい情報開示の推進 利用者の目線に立つという観点から、現状の情報開示への取組方針を再度見直し、情報の当行からの一方的な開示にとどまることなく、顧客の意見要望の取り込みを行い、顧客の要望に沿った形で、わかりやすい情報提供に取組んでいく。	利用者からの質問や相談等のうち、頻度が高いものについては当行ホームページ上のQ&Aに公表してあるが、再度その内容を見直し、より利用者の目線に立った、利便性の高いものに更新していく。また、ディスクリージャー誌、ミニディスクリージャー誌についても、モニタリング等を通じ、利用者にとって利便性があり、わかりやすい情報開示となるよう、常に検討を加え、次の情報開示に活かしていく。	17年3月期のディスクリージャー誌を従来にくら読みやすい内容にして発行した。社外モニターに対しディスクリージャー誌に関するアンケート調査を実施した。	社外モニターアンケート調査で、一部(約6%)の方から、「横文字が多く、理解し難い」という意見や、「地域貢献やサービス面のPRをもっとしてほしい」という要望があったので、次回(17年9月期のミニディスクリージャー誌)からの対応を検討したい。
東北	地域貢献に関する情報開示 ・当行の存在意義は、地域への安定的な資金供給であると認識しており、引き続き地域へどのように資金供給されているのか、地域の預金者にとどのように資金運流されているかを開示していく。社会的責任の観点からCSRへの取組みを開示していく。	地域への資金供給に関する情報開示、預金等の地域への運流に関する情報開示 ・ミニディスクリージャー誌、ディスクリージャー誌、会社説明会資料等の開示資料に、地域貢献に関する情報開示・CSRの項目を掲載していく。	・ミニディスクリージャー誌、ディスクリージャー誌、会社説明会資料等の開示資料に、地域貢献に関する情報開示・CSRの項目を掲載している。	・開示資料に記載されている項目で地域貢献に関する情報開示ははたされていると考えている。今後も同項目を掲載しつづけることにより地域への情報開示を行っていく。
七十七	<取組方針> [地域貢献に関する情報開示および充実した分かりやすい情報開示の推進] ・ 地域における金融機関の社会的責任を踏まえた開示項目・開示手法の見直し ・ 地域の利用者の目線に立った情報開示の推進 [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調査の実施とその結果の経営方針への反映 ・ 宮城県沖地震の発生に備えるための融資商品の導入 [地域再生推進のための各種施策との連携等] ・ PFI案件への積極的な取組による地域活性化 ・ 地域再生推進策への積極的な取組による地域活性化への取組み強化 ・ 農業向け融資への取組み強化 <目標> ・ 地域におけるPFI融資案件への参加 5件以上 (17・18年度累計)	[地域貢献に関する情報開示および充実した分かりやすい情報開示の推進] ・ 地域貢献に関する情報開示にかかると、より分かりやすい開示項目・開示手法の検討 ・ (ミニ)ディスクリージャー誌への掲載継続 ・ 利用者からの質問・相談事項に対する回答事例の作成 ・ 利用者の情報へのアクセス利便性を助長した情報開示の充実 [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調査の実施と結果公表 ・ 耐震工事向け融資商品の導入 [地域再生推進のための各種施策との連携等] ・ PFI案件融資組成・参加への積極的な取組 ・ 地域開発案件への継続的かつ積極的な取組 ・ 農業向け融資の推進と外部機関との連携実施	[地域貢献に関する情報開示および充実した分かりやすい情報開示の推進] ・ ホームページ上の専用サイト「地域密着型金融推進の状況」に「地域密着型金融の推進とは」および「地域密着型金融推進計画」を掲載。 ・ 「七十七の地域貢献」をより分かりやすいかたちでミニディスクリージャー誌とホームページに継続掲載。 [地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立] ・ アンケート調査実施内容の検討。 [地域再生推進のための各種施策との連携等] ・ 仙台市ならびに東北大学発注のPFI案件に融資金融機関として参加。(仙台市発注の案件については、アレシジャー・エージェントも務めた。) <目標に対する実績> 地域におけるPFI融資案件への参加 2件	[地域貢献に関する情報開示および充実した分かりやすい情報開示の推進] ・ 計画どおり進捗しているものと評価しており、今後も、引き続き、より分かりやすい開示項目、開示手法の検討に取り組む。 [地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立] ・ アンケートの実施に向け計画どおり進捗。 ・ 今後、アンケート調査を実施し、調査結果を踏まえた改善施策を順次実施するとともに調査結果と改善内容を公表。また、「七十七災害対策ローン」を取扱開始。 [地域再生推進のための各種施策との連携等] ・ 進捗状況は順調と評価。 ・ 今後は以下のとおり対応。 ・ 地域内のすべてのPFI案件を含む地域開発案件への主体的な取組み ・ 農林漁業金融公庫との提携活用によるノウハウの蓄積とネットワークの構築および「アグリビジネスローン」による積極的な資金供給と地場産業の育成等、アグリビジネス対応の強化
荘内	充実したわかりやすい情報開示の推進 利用者からの質問や相談等に関し頻度の高いものについてQ&Aを一層充実する。	利用者からの質問や相談等に関し頻度の高いものについてとりまとめ、Q&Aを更新しホームページに掲載する。	お客さまからよりご利用いただきやすいようホームページリニューアルを実施。ホームページ上から各種商品パンフレットのメールオーダーを開始。	利用者からの質問の多い総合資産管理口座「マネーライン」についてQ&Aを新規作成・開示することとした(11月に実施済み)。照会の多い質問を中心に、随時Q&Aを更新し、一層の充実を図る方針。
山形	地域貢献に関する情報開示 充実したわかりやすい情報開示の推進 1. 地域の利用者に対する情報提供の充実と、利用者の目線にあった、分かりやすい情報開示の実施 2. 会社説明会の継続開催と内容の充実	1. 地域貢献に関する情報開示の継続実施 2. ディスクリージャー誌、ミニディスクリージャー誌の記載に関する工夫 3. 決算公表時にマスコミに対しニュースリリースするとともに、ホームページでも掲載する。 4. 利用者からの質問・相談等に対する回答事例の作成・掲示(ホームページ) 5. 会社説明会の継続実施 6. 営業店単位の講演会等での地域貢献に関する説明の実施	1. 17年3月期の決算公表時に当行の地域貢献について情報開示(ニュースリリース、ホームページ) 2. ディスクリージャー誌のほか、地域貢献について独立した項目立てとして内容を充実(表、写真等を従来以上に多用し、より分かりやすく掲載) 3. 山形県内8会場および仙台市で会社説明会を継続開催 4. 営業店単位の顧客向け講演会等でも地域貢献等の状況について説明実施	1. ディスクリージャー誌の地域貢献に関する部分を中心とした大幅な見直し 2. ミニディスクリージャー誌に関する見直しの実施 3. ホームページ上のFAQコーナー開設(質問・相談等に対する回答事例の作成・掲示)

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
関東つくば	<p>地域貢献に関する情報開示</p> <p>・地域貢献に関する考え方</p> <p>地域金融機関として地域密着型金融の機能強化を図り、地域の中小企業者への円滑な資金供給や各種金融サービスを提供し、その役割を適切かつ持続可能な形で担っていく。</p> <p>・開示内容</p> <p>上記の基本認識に立ち、地域貢献に関する開示項目については、以下の項目等の情報を開示していく。</p> <p>・地域への信用供与の状況</p> <p>地域への融資がどの程度行われているかを開示</p> <p>・地域のお客様への利便性提供の状況</p> <p>地域のお客様への利便性を提供する為にとどのような業務上の取組みが行われているかを開示</p> <p>・地域経済活性化への取組み状況</p> <p>地域経済活性化の観点からどのような業務上の取組みが行われているかを開示</p> <p>・社会貢献活動(ボランティア活動等)への取組み状況</p> <p>社会貢献活動への取組み状況を開示</p> <p>・開示方法等</p> <p>情報開示は、ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌、当行のホームページに掲載し情報開示を行う。開示に当たっては、グラフや表を使用し分かりやすいような表現に努める。</p>	<p>・地域への信用供与の状況21項目、利便性提供の状況7項目、地域経済活性化への取組状況5項目、社会貢献活動等を取りとめ、ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌、当行のホームページに掲載し開示いたします。開示内容については、グラフや表を使用し分かりやすい内容とするよう努力していく。</p>	<p>・「地域密着型金融推進計画」における地域貢献の状況について開示項目及び内容について検討し、信用供与の状況、利便性提供の状況、地域経済活性化への取組状況、社会貢献活動の状況について開示項目を策定しデータを構築した。また、内容については、行内協議を経て当行ホームページに掲載、ミニディスクロージャー誌に掲載する編集方針を決定し、具体的な作業に入った。</p>	<p>・地域貢献の状況の開示については計画通りに進捗した。今後、平成17年中間決算発表時に地元記者クラブへの公表及びホームページでの掲載を目指す。ミニディスクロージャー誌による開示については12月中旬の縦覧開始を予定している。</p>
	<p>充実した分かりやすい情報開示の推進</p> <p>・利用者からの質問や相談等のうち、頻度の高いものを抽出し、回答事例を作成する。</p> <p>・専用フリーダイヤル担当部署行員に配布し、統一した回答ができるようにしていく。</p> <p>・上記回答事例をインターネットホームページに掲載する。</p>	<p>・「専用フリーダイヤル」「目安箱」に寄せられた相談・質問を記録し、一定の情報を集積する。</p> <p>・商品別に振り分け、回答事例を作成する。</p> <p>・インターネットホームページに掲載する。</p>	<p>現在、「専用フリーダイヤル」およびインターネットホームページ掲載の「目安箱」により相談・質問事項の集積および振り分けを実施している。18年度より頻度の高いものを抽出し、商品別に回答事例を作成していく。</p>	<p>18年3月まで、漏れないよう情報を集積していく。</p>
足利	<p>地域貢献に関する情報開示</p> <p>利用者の目線に立って、よりわかり易く「地域貢献に関する情報開示」を実施することにより、利用者の地域密着型金融への理解をさらに深める。</p>	<p>(1)「地域貢献に関する情報開示」について、ディスクロージャー誌・ミニディスクロージャー誌への掲載を継続。</p> <p>・項目の見直し、掲載方法の再検討等を実施する。</p> <p>(2)ホームページへの掲載。</p> <p>(3)ミニディスクロージャー誌設置場所の充実。</p>	<p>(1)7月、ディスクロージャー誌・ミニディスクロージャー誌発行。全量をホームページに掲載。</p> <p>(2)ディスクロージャー誌(8ページ)、ミニディスクロージャー誌(5ページ)において「地域貢献に関する情報開示」を実施。</p> <p>(3)6月～7月、全18会場において870名のお客様にご参加いただき、決算ならびに「経営に関する計画」の進捗状況の説明会を実施。</p>	<p>(1)18年1月、17年度中間期ミニディスクロージャー誌発行。「地域貢献に関する情報開示」項目の充実に向けた見直し実施。</p> <p>(2)18年7月、18年版ディスクロージャー誌・ミニディスクロージャー誌発行。</p>
	<p>充実したわかりやすい情報開示の推進</p> <p>(1)利用者の目線に立ち、充実したわかりやすい情報開示の積極的な推進を行う。</p> <p>(2)利用者の要望を積極的に収集し、利用者からの質問、相談等のうち頻度の高いものを把握する。</p> <p>(3)利用者の利便性向上のために、質問・相談に関する回答事例の作成とホームページ等での公表を行う。</p> <p>(4)情報開示について利用者への周知を積極的に行うことにより実効性の確保を図る。</p>	<p>(1)「お客様の声カード」「本部宛電子メール」の活用</p> <p>お客様からの質問・相談の多いものについては、CS担当者が随時抽出を行い、所管部に対し回答事例の作成を依頼。</p> <p>(2)本部関連部署による定例会議開催</p> <p>本部CS関連部署による連絡会議を定例開催し、質問・相談事例及び回答について検証、回答事例の公表について検証する。</p> <p>(3)ホームページの「ご意見やご要望」「よくあるご質問」コンテンツをリニューアルし、質問・相談事例に対する回答事例の公表を行う。</p> <p>(4)利用者の利便性向上策として情報開示の積極的な推進を行うこと、及びそれに伴うホームページのリニューアル実施について、ニュースリリースを行い積極的な周知を図る。</p>	<p>(1)「お客様の声カード」、17件収集。ATMでの通帳繰越実施等、一部施策への反映実現。</p> <p>(2)ホームページ上での質問・相談受付、回答、144件。緊急性を要する事項については、取引店と連携し機動的な対応実施。</p> <p>(3)本部CS関連部署による連絡会実施。</p>	<p>(1)当初計画通りに進捗。</p> <p>(2)収集した要望を踏まえた施策の展開と、その情報をホームページに掲載する方法を検討(ホームページのリニューアル等)。</p>
千葉興業	<p>ミニディスクロージャー誌、ディスクロージャー誌、ホームページでの分かりやすい情報開示に努める。</p> <p>CS、環境、地域貢献活動等地域に特化したCSR活動を推進、情報開示を実施する。</p> <p>地域におけるPF事業に対して積極的な取組支援を行う。</p>	<p>ミニディスクロージャー誌・ディスクロージャー誌の地域貢献に関する未開示項目について開示を充実。また地域への預金の活用状況等地域経済の特性を含めた解説の作成。また図表の活用等により分かりやすい情報開示を実施する。</p> <p>お客様からの相談、質問事項で頻度の高い項目や想定される質問に関して、ディスクロージャー誌やホームページ等によるQ&amp;A表示等での解説実施。</p> <p>地域に特化したCS・CSR活動の推進により、地域貢献に関する項目を増加し、情報開示する。</p> <p>「八ヶ岳形式の「お客様カード」等の顧客満足度調査を実施し、その分析結果を施策や商品・サービスの開発・改善へ反映させる取組みを実施し、顧客満足度向上を図る。(金融庁からの要請文書に基づき、今後対応検討致します)</p> <p>県内PF事業への積極的な取組と情報収集。</p>	<p>17年3月期決算のディスクロージャー誌で、トップページに「地域への取組」と題し地域への「貸出金状況」や「地域貢献活動」等について図表等を使いわかり易く掲載した。また地域のお客様の預金の大半が地域の企業向け融資に活用されている旨の記事をミニディスクロージャー誌に掲載。</p> <p>お客様から多く寄せられる疑問や質問をとりとめ、17年度中間決算報告のミニディスクロージャー誌に掲載。</p> <p>従来から実施の「コスモコンサート」、「ゴミゼロ運動」等を主催し、ディスクロージャー誌により公開。</p> <p>回収した「お客様の声カード」を集計・分析を実施。</p> <p>県内PF事業の情報収集を実施。</p>	<p>未公開項目の公開を含め、当行の活動内容をより広く公開する必要がある(HPの掲載を検討)。</p> <p>「お客様の声カード」の集計・分析を継続的に実施し、業務に反映させる。</p> <p>全行あてでのCS、CSR活動を推進し地域貢献活動の充実を図るとともに情報開示も行っていく。</p> <p>CSR取組項目の検討を行う。</p> <p>具体的県内PF事業情報を収集。継続的な情報収集とPF事業へ参加していく。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
横浜	・地域のお客さまや株主の皆さまなどにとっての“存在感”を高められるよう、金融機関の社会的責任といった観点も考慮しつつ、これまでの取組みをベースに、さらなる情報開示を進めていく。	「中期経営計画」に掲げた取組み内容のなかで、特に「お客さまの利便性向上」や「地域金融の円滑化」などにつながる情報開示を積極的におこなう。 具体的な施策として、中期経営計画期間中に、神奈川県内と東京西南部に店舗を20か店程度出店するほか、CSモデル店舗を9か店選定する計画であり、進捗について、随時、情報を開示していく。 情報開示に際しては、開示情報へのアクセスを容易にするための取組みを継続的におこなっていくほか、説明資料をさらにわかりやすく工夫していく。	「お客さまの利便性向上」や「地域金融の円滑化」につながる情報として、以下の項目などを公表、ホームページ、ミニディスクロージャー誌などでも情報提供している。 ・地域貢献に関する情報開示 ・神奈川県内・東京西南部への地域密着型戦略店舗(20か店)の出店について ・リテール向けローンセンターの強化(住宅ローンセンター、ビジネスローンセンターの増設)について ・CSモデル店舗の展開(合計9か店)について  (地域密着型戦略店舗の新設3か店) (CSモデル店舗の選定9か店、うち2か店リニューアル実施済み)	・決算発表時やミニディスクロージャー誌の発行などのタイミングで、お客さまの利便性向上、地域金融の円滑化につながる情報開示を随時、おこなう。 ・地域貢献に関する情報開示について、内容の定例的な見直し、拡充の検討をおこなっていく。
第四	・地域貢献に関する情報開示 本業である銀行業務を中心とした地域経済社会への貢献に向けた取組みと、地域の顧客から更なる信頼・支持を得るべく、開示情報の充実に取り組んでいく	「地域振興室」や各営業店が取組む「まちづくり」支援活動等の地域振興に係る活動をミニディスクロージャー誌等によって平易に公表する	・ディスクロージャー誌において地域貢献関連の情報を従来比増量してビジュアル的に掲載 ・ニュースリリース、マスコミ取材を通して地域振興室の活動や当行のCSR活動を積極的に公表した結果、各種メディアで紹介	・「地域貢献に関する情報開示」として、従来の様式に加え、CSR活動を説明した資料を作成する。この他、読みやすい資料やビデオ等で開示していく ・当行のCSR活動や地域振興活動をホームページ上で紹介する
	・充実した分かりやすい情報開示の推進 情報発信方法の工夫により、幅広い顧客層から当行の経営業務内容を理解してもらおう	従来の公表媒体をビジュアル化や表現を平易に改良する CSR活動として取り組む学生向け金融教育の中で新潟県の若年層に当行と銀行の業務を理解してもらおう	ディスクロージャー誌などを活用した上記の取組みにより、分かりやすい情報発信を図った本部・営業店において県内の小中高校生への金融教育、職場体験学習及び大学生のインターンシップ受け入れ等により銀行業務を紹介(含む、教師、父兄)(約30回実施)	・「地域貢献に関する情報開示」として、従来の様式に加え、CSR活動を説明した資料を作成する。この他、読みやすい資料やビデオ等で開示していく
北越	・地域貢献に関する情報開示 ・これまでの情報開示に向けた取組みを、さらに分かりやすく、また内容を充実させる。 ・地域の中小企業者への資金供給の状況、お客さまの預金等の活用状況などの項目を盛り込む。 ・災害復興支援のための情報提供を積極的に行う。	従来行ってきたディスクロージャー誌、ミニディスク誌、ホームページなどの情報開示をさらに分かりやすく、充実した内容とするため逐次見直しを行う。 地域の中小企業向け貸出金残高、中小企業向け貸出金比率、中小企業・個人向け貸出商品取組みなど、わかりやすく開示する。 災害復興支援のための情報など、お客さまに役立つ情報をホームページ等活用し積極的に提供する。	{17年5月}17年3月期決算にかかる情報をミニディスク誌、ホームページで開示。 地域貢献関連ページ増加、うち半分は災害関連。 {17年7月}17年3月期決算にかかる情報をディスクロージャー誌、ホームページで開示。 地域貢献関連事項を「地域の皆さまとともに」として集中掲載。	・昨年災害関連の情報を拡充させ、復旧にかかる地域貢献関連情報の提供を実施。 ・今後も地域の特色を踏まえ、分かりやすく役に立つ情報開示に努める。
	・充実した分かりやすい情報開示の推進 お客さまの声を反映し、お客さまの目線に立った分かりやすく充実した情報開示を実現する。	ホームページを再構築し、利用し易くするとともに、お客さまの意見や質問等を収集できる仕組みを行う。 広くお客さまの声を収集するため、CSコールセンター等の顧客担当部署との連携を強化する。 ディスクロージャー誌にアンケート用紙を添付するなど、紙面作りにお客さまの声を反映させるための方策を検討し実行する。 収集したお客さまの質問、相談等の回答をホームページ等で公表。	・ホームページ再構築について関係部と協議、コンテンツの検討を開始。 ・お客さまのご意見、ご質問受付フォーム、FAQページ等の検討。	・お客さまの意見を集約し、それらを反映させた情報開示の媒体として、まずホームページの拡充に取り組む。 (17年度下期中に再構築完了予定) ・今後も開示項目、内容について見直し、分かりやすく充実した情報開示に努める。
山梨中央	1. 地方銀行の基本的な使命が地域への円滑な資金提供と、質の高いサービスの提供にあるとの認識に立ち、引き続き本業の銀行業務を通して地域経済・社会の発展に貢献していく。こうした基本認識のもとで、当行の経営姿勢や活動の方針・内容について、地域顧客からより深い理解を得るべく(充実した情報開示を行う。 2. 地域顧客の利便性向上や信託の確保のため、利用者の目線に立ったわかりやすく、充実した情報開示に向け、ホームページ等の活用を図る。	1. 「リレーションシップバンキングの機能強化計画」における「地域貢献に関する情報開示」での開示方針・内容を踏まえつつ、開示項目の見直し、わかりやすさの向上を図るとともに、開示媒体として「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」、「講演会」、「決算関連資料」等を活用し幅広い開示を目指す。 2. 顧客利便性の向上に向け、顧客からの問い合わせ等が想定される事項について検討し、Q&Aをホームページ上に掲載する。	1. 開示内容・方法の検討・決定 2. ホームページで開示するQ&Aの項目の検討	1. 「リレーションシップバンキングの機能強化計画」における「地域貢献に関する情報開示」での開示内容を踏まえ、よりわかりやすい開示に向けて、開示内容・説明方法を検討 2. 問い合わせの多い質問事項を調査したうえで、ホームページで開示するQ&Aの項目を検討

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
八十二	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域貢献に関する情報開示</li> <li>地域貢献に関する情報の開示</li> <li>グループ法人の積極的なディスクロース活動実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域貢献に関する情報は、引き続き積極的に取組むCSR活動について継続的にディスクロースしていく。</li> <li>中小企業者、地域利用者への資金供給等は、引き続き、ディスクロースを継続する。</li> <li>主要なグループ法人は、ホームページの立ち上げ等検討し、企業グループ全体を活用していただくよう、ディスクロースしていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施中のディスクロース活動の継続</li> <li>ディスクロージャー誌にCSRレポートを充実させ発行</li> <li>ホームページを立ち上げるグループ法人の選定(八十二キャピタル)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施中のディスクロース活動の継続</li> <li>グループ法人のホームページ立ち上げ(八十二リース)</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>充実したわかりやすい情報開示の推進</li> <li>利用者の目線に立ったディスクロージャー誌の作成。</li> <li>ホームページは利用者の利便性向上を重点に改善する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ディスクロージャー誌送付先に対してアンケートを実施し、顧客視点に立ったディスクロージャー誌編集を実現する。</li> <li>ホームページは、顧客からの質問に対応しやすいよう、現状複数に分かれているQ&amp;Aをまとめることにより、利用しやすいホームページを実現する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>八十二銀行の現況2005の送付先にアンケート実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>実施したアンケート結果分析と次回ディスクロージャー誌への反映、企画立案</li> <li>今後、ホームページ上のQ&amp;Aの見直し作業を行う</li> </ul>
富山	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域貢献等に関する情報開示は、金融機関の社会的責任といった観点より、地域の特性等を踏まえた地域貢献の状況を開示する。</li> <li>インターネットの有効活用として、ホームページの内容を見直し、内容の充実を図るとともに、あらゆる機会にアクセス媒体の周知を徹底させる。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各ディスクロージャー誌に「お客さまへの大切なお知らせ」の頁を新たに設け、金融犯罪への注意喚起や個人情報保護法の解説等を掲載した。</li> <li>地域別に会社説明会(経営方針等IR)を開催し、頭取自らが経営方針や地域貢献の状況を説明した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>情報開示については、情報を「伝える」という観点より更に内容を充実させ、利用者によりわかりやすい表現になるよう工夫する。また、ホームページについても見直しを図る。</li> </ul>	
北國	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の特性等を踏まえた地域貢献の状況を示す。</li> <li>また利用者の目線に立ち、充実したわかりやすい情報開示を行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>(1)ホームページの掲載内容を充実させることで利用者に対して地域貢献の状況を示す。</li> <li>(2)営業店の店内にプラズマディスプレイを設置し、地域貢献の状況についての情報を流す。</li> <li>(3)顧客に対してダイレクトメール等により地域貢献の状況についての情報を流す。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホームページ、ディスクロージャー誌の掲載内容の充実</li> <li>グラフ等の活用によるわかりやすい情報開示(ディスクロージャー誌)</li> <li>「2次元バーコード」の掲載による店舗・ATM情報についてのホームページとの連動(ミニディスクロージャー誌)</li> <li>アクセス件数の集計・分析による「ビジネスWeb」「ダイレクトチャネル」「店舗・ATM」等ページの記載内容の拡充</li> <li>ホームページにおける「地域貢献に関する情報」の掲載</li> <li>プラズマディスプレイの展開と活用</li> <li>新改築店舗におけるプラズマディスプレイの新設(新設2ヶ店、累計8ヶ店)</li> <li>地域貢献の情報発信に関するコンテンツの検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>今後とも、自主的な開示項目の追加や地域貢献の内容を分かりやすく解説するための工夫等を検討し、地域貢献に関する情報開示の更なる充実に取り組んでまいります。</li> </ul>
大垣共立	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域貢献等に関する情報開示</li> <li>顧客目線に立った分かりやすく積極的な情報開示に努める。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者にとって、より分かりやすく、利用価値の高いものとなるよう開示内容の充実や表現の見直し等を継続して行っていく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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、地域経済活性化への取組状況等、幅広い事項について、ディスクロージャー誌、パティントTIMES、ホームページ等の各種媒体を通じ情報開示を実施。</li> <li>掲載内容については、より分かりやすく、利用価値の高いものとなるよう、表現・構成等の工夫を実施。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者にとって、より分かりやすく、利用価値の高いものとなるよう開示内容の充実や表現の見直し等を継続して行っていく。</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>充実した分かりやすい情報開示の推進</li> <li>利用者からの質問や相談等の内頻度の高いもの等について回答事例の作成及びホームページ等において公表する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者からの質問や相談等の内頻度の高いもの等について、より充実した分かりやすい形での情報開示を検討していく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>商品・サービスの一部について、内容に関する「よくあるご質問」に対し、Q&amp;A方式にて回答事例をホームページ上に掲載。</li> <li>より充実した分かりやすい形での開示方法等を検討。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、利用者からの質問や相談等の内頻度の高いもの等について、より充実した分かりやすい形での情報開示を検討していく。</li> </ul>
スルガ	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 銀行業務を通じた地域貢献等に関する情報について、ホームページ、ディスクロージャー誌等の媒体を通じて、利用者の目線に立ち、分かりやすく積極的に提供</li> <li>2. 利用者に対し情報を「伝える」ため、内容・デザイン面および情報へのアクセス方法の更なる拡充</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 情報開示内容を拡充したディスクロージャー誌等の発行</li> <li>2. ホームページ等における情報開示内容の更なる充実</li> <li>(1)利用者からの質問に対する回答事例の継続掲載</li> <li>(2)利用者からの各種相談事項へのアドバイスの継続掲載</li> <li>3. IRの開催</li> <li>4. 各種新聞や情報誌、テレビやラジオ等、多様化するチャネルの活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. ディスクロージャー誌およびミニディスクロージャー誌の発行</li> <li>グラフや図表および写真を使用し、分かりやすい情報を開示</li> <li>2. 国内IR(5月、9月)</li> <li>海外IR(欧州4ヶ所、6月)</li> <li>3. 新商品、新サービスのニュースリリース実施 16件</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. ディスクロージャー誌およびミニディスクロージャー誌発行に関し、グラフや図表および写真の活用を図り、さらなる情報の開示の充実を予定</li> <li>2. 国内IRを実施予定</li> </ul>
清水	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域金融機関の社会的責任の観点から、地域貢献に関する情報開示は積極的に行う。</li> <li>ホームページの有効活用。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>既に開示している項目については、継続的に公表する。</li> <li>有効性を検証のうえ、項目の見直しを実施する。</li> <li>お客さまからの質問・相談・苦情などに関して、頻度の高い項目については回答事例を作成し、定期的に更改する。</li> <li>アナニュアルレポートをホームページに掲載する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>リレーションシップバンクの機能強化計画(平成15年から16年度)の2年間の進捗状況を取り纏め、公表。</li> <li>地域貢献に関する情報開示についても、ホームページ上に掲載。</li> <li>アナニュアルレポートの開示に向けて、英文ページのコンテンツのデザインを策定した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域貢献に関する情報開示については、数値目標の進捗状況を盛り込むなど、特徴的かつ分かりやすい内容としていくための素案を策定している。</li> <li>アナニュアルレポートのホームページへの掲載については準備完了し、平成17年10月に公開。</li> </ul>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
但馬	地域密着型金融への取組みについて、利用者の認識の向上と地域金融機関の社会的責任といった観点から、地域の特性等を踏まえた情報開示に努める。	地域の中小企業者等に対する資金供給の状況や地域の利用者に対する金融サービスの提供状況等についての情報開示に努める。	地域の特性を踏まえ、中小企業者向け貸出残高、業種別貸出残高等セグメント別に開示項目を検討して、ディスクロージャー誌(平成16年度)により開示した。	引き続き地域の中小企業者等に対する資金供給の状況や地域の利用者に対する金融サービスの提供状況等についての情報開示に努める。
	利用者の目線に立った分かりやすい情報開示に努める。	利用者の目線に立って、開示方法の内容を検討し、分かりやすい開示に努める。	数値の開示に加え、グラフ等を有効活用するとともに、目に優しい色彩に配慮してディスクロージャー誌(平成16年度)を作成した。	引き続き利用者の目線に立った分かりやすい開示内容や開示方法を検討のうえ開示する。
鳥取	・当行の活動内容や経営姿勢について利用者に一層の理解を得るべくディスクロージャー誌や会社説明会等の内容を充実する ・利用者の視点から、質問・相談等に対する回答事例を充実する	・ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌における地域貢献情報の充実 ・地元向け会社説明会における地域貢献情報の充実 ・利用者からの質問・相談等が多い事項についてのホームページ等における回答事例の充実	・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、「地域貢献に向けた取り組み」ページを設け、地元のお客さまのお取引状況についてお客さまに分かりやすいようグラフを用いて表示するとともに、地域振興に向けた当行の取組事例を公表した ・会社説明会では、従来4地区での開催を5地区に拡大し、加えて当行の取組みに関するお客さまの声をインタビュー形式でビデオ上映するなど新たな取組みを行った	・会社説明会における開催地区拡大、お客さまの声をビデオ上映は、お客さまに好感を持っていただいたが、一方で専門用語が多いとの意見もあり、今後改善していきたい ・ディスクロージャー誌については、地域貢献活動についてより一層の情報開示を行うとともに、お客さまの立場に立ち、見やすく分かりやすい冊子づくりを継続的に行っていく
山陰合同	・利用者の目線に立った、分かりやすい情報開示を積極的に行う ・各種情報開示ツール(ホームページ、ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌、ニュースリリース等)や情報開示の機会(株主総会、会社説明会等)を活用し、多くの情報を発信するだけに止まらない、利用者へ「伝わる」情報提供を行う	(要請事項・その1) ・小冊子の継続作成及びホームページへの掲載を基本に、「わかりやすい」内容へのリニューアルを行う ・CSRに対する取組みについても、積極的にホームページ等で公表する ・ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌をはじめ、株主総会、会社説明会等の情報開示の機会を活用しての幅広い開示を目指す (要請事項・その2) ・ホームページのリニューアルの実施 ・ホームページ内のQ&Aコーナーの刷新	(要請事項・その1) ・各種広報誌 ・「地域貢献に関する情報開示」、「ディスクロージャー誌」の2誌に、昨年度の主要な活動の中から販路開拓支援、企業再生支援にかかわる具体的な取組事例を掲載した ・情報開示機会の活用 ・山陰の主要拠点4カ所でお取引先を中心とする会社説明会を開催し、決算概要に加え、地域・取引先発展にむけて取組んでいることについて頭取が説明 (要請事項・その2) ・ホームページリニューアルに着手	・地元会社説明会については、経営自らがお客様と直接的に接する機会であり、施策の理解や当行のアピールの場として有効と考えており、今後開催地の拡大を検討していく
中国	・今後も地銀協で取りまとめた「地域貢献に関する情報開示の充実に向けて、の内容に沿った各種計数(以下、地銀協ガイドライン)を開示するとともに、社会的責任といった観点から地域金融機関がどのように社会に貢献しているかというポイントも考慮した開示を目指す ・地域の中小企業者に対しどのような資金供給がなされているか? 地域の預金者をはじめとする利用者に対して、自らの預金が地域のためにどのように活かされているか?等の項目を含め、地域の特性等を踏まえた地域貢献の状況を示すことによりお客様への認知度アップを図ります。	・ホームページ 引き続き地銀協ガイドラインに従い開示致します。また、ニュースリリースも行います。 ・ディスクロージャー誌・ミニディスクロージャー誌 引き続き主要エリアにおける貸出金の推移等、地域貢献に関する主な項目についてグラフ・図表等を使用し、分かりやすく開示します。 特に上記取組方針の項目については、今後は補足説明を加え、より分かりやすく開示するよう更なる工夫を致します。	17年3月期の計数について、計画通り開示し、ニュースリリースも行いました。	計画通り開示出来ており、今後もより充実した開示内容とすべく、お客さま並びに他行の情報収集・分析を進めて行きます。
	・ホームページ上に掲出する体系的な対応は出来ており、質問・回答事例の掲出件数を充実して行きます。 ・当面の目標として、100件程度について回答事例を作成し17年下期に掲出することを目標とし、お客様からの感想を聞きながら、レビューを図りレベルアップを行います。	・営業店から「お客様からよくある質問」の報告を受け、また、本部に直接寄せられた相談等を蓄積し、営業店行員本部行員が協力し、定期的な回答事例を更新する態勢を構築致します。	・営業店から「お客様からよくある質問・相談」の報告を収集。 ・「お客様からよくある質問・相談」を活用のため外部コンサルタントの開催する「お客様の声活用セミナー」に1名派遣。	・営業店からの「お客様からよくある質問・相談」報告件数は内容重複したものの消し込み前で1,388件あり、重複した内容のものも多いが、ホームページ上に質問・回答事例を整備するために十分な情報収集は出来た。営業店からの関心も高く、良いQ&A集掲出に繋げたい。
広島	金融機関の社会的責任に対応した取組みの一環として、地域の利用者の利便性向上を図るため、財務内容や地域貢献の状況等についての情報開示の充実を図るとともに、利用者の目線に立った、分かりやすい情報の積極的な提供を推進する。	情報の受け手の立場に立った分かりやすい情報開示 利用者の開示情報へのアクセス向上に向けた、ホームページの積極的な活用や、E-mail等を利用した情報開示の検討 ホームページ等を利用し、利用者からの質問や相談等について回答事例をとりまとめ開示 CSRへの取組みを環境面、社会貢献面から分かりやすくまとめたCSRレポートの発行	写真やグラフを多用し、地域貢献の取り組みについての内容を充実させた平成17年3月期(ミニ)ディスクロージャー誌の発行 ホームページ上に、平成17年度上期における当行の社会貢献活動を知らせるページを新設 ホームページ利用者の利便性を考慮し、顧客に有益な情報をピックアップしたインフォメーション欄を新規設置 ホームページを利用した「当利用者の声」の収集検討・CSRレポート発行に向けた準備開始	当行の財務内容や社会貢献活動の状況について、より分かりやすく充実した情報開示をするための工夫(写真・グラフの充実、社会貢献活動を知らせるページを新設)をホームページ及び(ミニ)ディスクロージャー誌に施した。 今後、ホームページへのアクセス件数の増加に対応するため、情報の充実とともに、より利用しやすくなるための見直しを検討する。 また、当行の社会貢献活動・環境保全活動をわかりやすく取りまとめたCSRレポートの作成を検討する。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
百十四	・地域の信頼や評価を高めるため、金融機関の社会的責任についても考慮しつつ本業である銀行業務を通じた地域貢献を中心に、積極的かつわかりやすい開示を行います。 【目標】 ・地域貢献に関する情報開示について、継続的に内容の充実と改善を行います。 ・地域の利用者の利便性向上を目的とし、ホームページのリニューアル等を実施いたします。	地域貢献については、半期毎の情報開示を継続するとともに、次の項目を中心に開示内容を見直します。 ・自行の取り組みが利用者にとどんなメリットがあるのか ・自行の取り組みが地域経済の発展にどのように寄与しているのか ・地域の中小企業者に対してどのような資金供給がなされているか ・ホームページについては、利用者が使いやすいデザイン・構成に変更いたします。 ・利用者からの質問に対する回答例等の内容を充実させるとともに、ホームページへの掲載などを開始いたします。	・17年5月、決算発表時に地域貢献に関する開示を実施いたしました。 ・17年7月、ホームページのリニューアルを実施いたしました ・17年9月、利用者の質問に対する回答例を「よくある質問」コーナーとしてホームページに掲載いたしました。	・計画通り進捗しています。 ・ホームページについては、商品案内を増やしたほか、サイトマップ、店舗・ATMの詳細な地図情報、よくある質問の回答例を提供するなど、利用者がより使いやすいよう、構成・デザインを一新いたしました。 ・今後は、一層具体的かつわかりやすい開示等を継続することにより、利用者の理解に努めます。
伊予	・当行の存在意義や企業市民としての活動について、地域の利用者の方々から理解を得るため、金融機関の社会的責任といった観点も考慮しつつ、小冊子やディスクロージャー誌等における地域貢献に関する情報・内容の充実等に積極的に取り組む。 また、地域の利用者の利便性向上や信頼確保のため、利用者の目線に立ち、充実した分かりやすい情報開示を積極的に推進する。	小冊子「地域貢献への取組状況について」を引き続き作成・公表する。 ディスクロージャー誌に地域貢献の取組状況を掲載する。 決算説明会等において地域貢献への取組状況を説明する。 「いよぎんテレホンセンター」フリーダイヤルへの照会事項を取りまとめ、問合せ頻度の高い質問とこれに対する回答をホームページ「こまごまとときのQ&A」に掲載する。	・CSR(企業の社会的責任)への取組強化の一環として、「CSR推進委員会」の設置準備を推進(同委員会は平成17年11月に設置) 平成17年7月、小冊子「地域貢献への取組状況について」を作成・公表、ディスクロージャー誌に当行の地域貢献活動を掲載。決算説明会で地域貢献への取組状況を説明 フリーダイヤルへの照会事項の分析とQ&Aに追加する事項の洗い出しを実施(平成17年11月に改訂後のQ&Aコンテンツを掲載)	・小冊子「地域貢献への取組状況」やディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌を活用しつつ、あらゆる機会を通じて、CSRの観点からも地域貢献に関する当行の取組みをアピールする。 今後も、照会受付状況を分析し、適宜コンテンツの更新を実施する。
福岡	経営の透明性を確保することが、利用者の信頼を高めるという認識のもとに、顧客視線に立った分かり易い情報開示を継続していく。	本計画に対する進捗状況を半期毎に公表していく。 開示内容及び手段を拡充する。 (地域企業への資金供給方法、預金者の地域での活用方法等) ホームページ上での情報開示を強化する。 頻度が高い利用者からの質問、相談に対する回答事例を作成し、ホームページでの公表を行う。 県内IR、個人向けIR等の実施を検討する。	・ミニディスクロージャー誌「第94期 営業のご報告」発行(6月) ・ディスクロージャー誌「ふくぎんレポート2005」発行(7月) ・ディスクロージャー誌等は、グラフや表を多く取り入れるなどビジュアル化し、構成を変更することによって、より見やすくした。 ・18回目の国内会社説明会を5月に東京で開催し、その模様を動画でホームページ上にて配信している。 ・レイアウトの全面見直しや顧客ニーズに対応したコンテンツの追加等、10月予定のホームページ更改に向けた準備を進めた。	・計画していた項目については実施済。 ・情報開示手段・内容の充実については、より検討を重ねる。
佐賀	○地域貢献活動の質・量双方の向上とその情報開示の徹底を図る。 ・地域の中小企業者に対する貸出金の取組について公表する。 ・地域の預金者等利用者に対して、地域への資金還流の状況を公表する。 ・銀行業務外での地域貢献活動について公表する。	○平成17年度下期までに利便性向上のためホームページをリニューアル ○公表項目増加による内容充実と平易な文章や図表の使用	○平成17年11月、を行った平成17年11月、ホームページのリニューアル済。 ○地域貢献活動については、継続公表を行っており、平成17年6月に引き続き平成17年12月に公表 ○ミニディスクロージャー誌において、地域貢献活動を新設	○ホームページをはじめ、各広報手段の充実と順調に進捗しているを図っている。内容面についても更なる充実を目指し努力中である。
親和	・地域貢献に関する情報開示 ・充実した分かりやすい情報開示の推進 ・当行の経営理念として「地域社会への貢献」を掲げており、地域密着型金融への取組み状況が地域の方々に更に認知いただけるよう、積極的かつわかりやすい情報開示を実施し、地域の利用者の利便性の向上を図ってまいります。	・「円滑な資金供給」と「金融サービスの提供」等の状況について、グラフ等を活用した分かりやすい開示に積極的に努めます。 ・毎年開催しているKSF G説明会において、トップが地域貢献に関する情報開示を説明いたします。 ・お客さまから寄せられる質問や相談のうち頻度が高いものについては、ホームページ等のツール積極的に活用します。	・5月下旬に地域貢献に関する情報開示(17年3月末基準)を行うとともに、ディスクロージャー誌等に掲載いたしました。 ・7月上旬に福岡・長崎県内6会場でお客さま向け説明会を開催いたしました。 ・社会問題化している盗難・偽造カード等への取組み状況をホームページ等に積極的に掲載し、お客さまへの周知に努めております。	・地域密着型金融への取組み状況やお客さまの視点に立った分かりやすい情報開示に取り組んでおります。 ・当初策定した数値目標の達成状況を含め、本計画の取組み状況を分かりやすく開示することで、地域のお客さまからの評価を受けることが必要と認識しております。こうした観点からも、数値目標の追加や開示項目の見直しを適宜行ってまいります。
大分	・地域貢献に関する情報の開示 ・充実した分かりやすい情報開示の推進 1.金融機関の社会的責任という観点も考慮の中で、地域貢献に関する取組みを積極的に開示します。 2.地域の利用者の利便性向上や信頼の確保に資するよう充実したわかりやすい開示を推進します。	1.地域貢献の状況がさらに理解されるよう、開示内容を見直し充実を図ります。 2(1) ATM・CDの設置状況、夜間営業、休日営業など、利用者の関心が高い事項を開示します。 2(2) 「ホームページ」「ディスクロージャー誌」等への掲載の仕方を工夫します。 2(3) 利用者からの質問や相談のうち、頻度の高いものについて、回答事例を作成し、ホームページ等で公表します。	1. 開示内容のうち「地域貢献の状況」について、ホームページで開示する内容の見直しを行いました。 2(1) ATM・CD設置状況を検索しやすいように、9月より「ATM・CDサーチ」をホームページトップ画面のわかりやすい位置に移しました。 2(2) 「ホームページ」「ディスクロージャー誌」の掲載項目について検討しました。 2(3) 頻度の高い質問に対する回答事例のホームページへの掲載は、現在、担当部で質問事項等を調査しています。	1.12月末迄にホームページで開示する「地域貢献の状況」についての内容を確定の上、開示内容を変更します。 2.夜間・休日営業状況は、よりわかりやすい表示とするよう、ホームページの内容を変更します。 12月に発行予定の「ミニディスクロージャー誌」には、偽造キャッシュカード対策について掲載する予定としています。 高頻度の質問事項がまとまったら回答を作成し、半期毎に回答事例をホームページへ見やすく掲載します。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
宮崎	<p>地域貢献等に関する情報開示</p> <p>1. 基本的な開示姿勢はこれまでの2年間を踏襲することとするが、開示項目の詳細を継続的に見直すことにより、地域の利用者に対する取組みについてさらなる理解を得られるよう、また、当行の地域における存在意義について、利用者により深く認識していただけるように取組んでいく方針である。</p>	<p>1. 業界団体の取りまとめ等も参考とするが、当行の経営基盤に即した項目を独自に検討のうえ、項目に盛り込むこととする。</p>	<p>1. RB機能強化(地域貢献情報開示)専用冊子の発行(H17/6実施)</p> <p>2. 県内で実施する経営説明会での本冊子内容の説明(H17/8実施)</p> <p>3. 当行HP上での開示(詳細項目を含む)(H17/6実施)</p>	<p>開示サイクルのスケジュールどりの進捗となっており、現状では特に新たな課題の発生はないと認識している。今後も現在の実施スケジュールに沿った形で開示を進める。</p>
	<p>充実した分かりやすい情報開示の推進</p> <p>1. 当行の経営方針、本AP策定指針の開示を積極的に行うことで、地域経済活性化という方向性について地域の利用者の共感を得ることにより、当行の経営基盤からの支持をより磐石なものとするを目標とする。</p> <p>2. 通常業務プロセスにおける利用者のコース(各種手続方法等)に対するソリューションの各種チャネルでの紹介については、継続的な項目見直しを実施することにより、利用者利便性の一層の向上を図る。</p>	<p>1. 本AP計画の趣旨についての理解促進を図るため、理解しやすい形式を工夫して開示する。</p> <p>2. 本AP計画の進捗を理解しやすい形式を工夫して開示する。</p> <p>3. 一般的な質問、相談に関する解決手法の開示については、その項目について随時見直しを実施する。</p>	<p>19月初旬に計画を基にした顧客配布用パンフレットの配布を開始</p> <p>2.8月末に本計画趣旨及び詳細項目をホームページに掲載</p> <p>3.当期中は特にカード犯罪、ネットバンキング不正防止に向けたホームページ上での啓発に注力、7月に「犯罪者から預金等を守るための重要なお知らせ」コーナーに「スキミング(Skimming)にご注意!」「スバイウェアにご注意!」の2項目を追加のうえ、防止策等の啓発を実施した。</p>	<p>スケジュールどりの実施ができていると認識しており、今後も本計画に沿って進める予定。特にホームページ上への一般的な質問等への解決手法の開示については、H17/上期には見直しを実施せず、緊急性の高いピックへの対策を優先している。一般的な項目の継続的な見直しについてはH17/下期以降の課題と認識している。</p>
鹿児島	<p>顧客利便性向上や信認確保に向けて、現態勢を継続しつつ、地域の特性等を踏まえた分かりやすい情報開示を推進する。</p>	<p>地域貢献に係る開示内容の充実と半期ごとの情報開示</p> <p>ホームページ等のQ&amp;Aコーナーの充実</p>	<p>地域貢献に関する情報開示は、16年度分を当行ホームページおよびディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌にて開示(各17年7月)</p> <p>お客様からよくある質問等については、当行ホームページのQ&amp;Aコーナーへの項目を追加することで、情報開示の充実を図った</p>	<p>今後もホームページや広報誌等を通して、情報開示を充実させていく</p>
琉球	<p>内容の充実を図るべく具体的事例や写真やグラフなど図表を多く活用していく。また、開示方法についてもホームページへの掲載情報のほか、お客様がアクセスしやすい開示方法を検討する。</p>	<p>地域貢献に関する情報開示とその充実について、当行の地域貢献に関する考え方を明確にしたうえで、お客様にとっての分かりやすさを主眼におき、開示項目・内容を見直すとともに、情報アクセスを容易にする観点から開示方法の工夫を図る。</p>	<p>1. 17年6月、当行の地域貢献に関する情報開示ツール「まかせて新聞」(タブロイド版12ページ、2万部)を発行した。</p> <p>2. 「まかせて新聞」は、15年12月に発行を開始し、営業店店頭、各ATM(店外含む)に備え置くほか、17年6月開催の地元取引先向け経営説明会(8回開催)で約1,000名の参加者に配布し、幅広く情報の提供に努めた。あわせて、ホームページ上にも、PDFファイルを掲載している。写真や図表をこれまで以上に活用し、分かりやすい紙面構成を心掛けたとともに、当行の活動をいろいろな角度から紹介し、お客様に役立つ情報を掲載した。</p> <p>3. 17年6月に当行は公益信託代理店として、社会福祉活動に関わる県内の法人および団体に対して助成先を募集した(17年11月8日助成済:10先、500万円、助成実績累計:76先、39百万円)。</p>	<p>1. 概ね計画どおり進捗した。</p> <p>2. 今後も引き続き、地域における金融機関の存在意義を示しながら、地域活性化の取り組みを推進する。</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

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
みちのく	個人・中小企業オーナーへのモニタリング及び分析手法の全般の見直しと、実効性確保に向けた具体的実践を行う。	中小企業オーナーに対するモニタリングを四半期毎に実施するほか、個人顧客には「お客様の声カード」の導入及び「外部機関によるモニタリング調査」を実施し、その結果等を分析の上、実効性を確保する態勢の定着化を図る。	平成17年9月、「象の耳(お客様の声)カード」を全店に5万通設置し(平成17年9月末時点でのカード回収実績598件)、以後定期的に意見内容等を行内還元または個別指導を継続的に実施した。 また、同月、当行50カ店を対象に「外部機関によるモニタリング調査(第1回)」を実施し、結果分析及び行内指導等に活用中である。	17年度上期におけるモニタリング活動については相応の実績を残せたものと評価するが、「象の耳(お客様の声)カード」に関しては、声なき意見、要望等の更なる引き出しが必要であると思われる。 今後も引き続きモニタリング調査の実効性確保の追求に向け、検討を図っていくほか、分析結果の検証・還元手法の定着化についても早期実現を目指し取組んでいく。
岩手	・地域利用者のニーズを踏まえ、満足度の向上に資する多様で質の高いサービスの提供を行う。	・「クイック5」の試行店舗を拡大し、待ち時間の短縮を図る。 (モニターアンケート結果で満足度が低かった「待ち時間」について改善を図るべく、試行店2カ店を選定し「待ち時間の短縮」(「クイック5」:来店から帰るまでの時間を5分以上とする)の試行を開始している。(試行開始、16年10月))	・待ち時間の短縮(「クイック5」)については、計画どおり3カ店で試行を開始し、全体での試行店は5カ店となった。	・待ち時間の短縮(「クイック5」)については、当初目標であった来店から帰るまでの待ち時間5分以内を3カ店とも達成はできなかったが、従来に比べ待ち時間は大幅に改善された。17年下期は、さらに10カ店を追加し試行を実施する。
東北	・地域の利用者へのサービス強化のためには、経営環境の変化や利用者へのサービスの多様化を眺み、利用者ニーズを踏まえた満足度の向上に資するサービスの提供が必要と考え、より一層地域の利用者の満足度を重視した経営の確立に向けた取組みを展開する。	利用者アンケート調査の実施と結果の公表 地域の利用者の声を把握する手法として、当行の法人顧客や個人顧客に対し「利用者アンケート」を実施する。 アンケート結果については「利用者の保護を更に充実させるため業務改善を行うもの」と、マーケティングの一環として、特色ある金融商品・サービスの開発のために改善を行うものに分類し、経営面への反映を検討していく。 アンケート等により経営改善につながったもの等については、公表していく。	・「利用者の満足度を重視した金融機関経営確立協議会」を設置し(17年10月)、下部組織として各部横断的なメンバーで構成する「ワーキンググループ」を設立。 アンケート票の設計(17年11月)	・17年12月中に「利用者アンケート調査」を実施。 ・今後については、アンケートの調査結果を分析し、18年3月までに「経営改善事項」への対応を協議していく。
山形	1. 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等、地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立に向けた取組みの実施	1. 利用者満足度アンケート調査の実施と経営方針への反映	1. 従来のお客さまアンケートの見直しと利用者満足度アンケート調査の実施方法および質問項目の検討 2. 外部調査機関によるCSモニタリング調査の実施 3. 会社説明会でのアンケート調査の実施	1. 利用者満足度アンケート調査の実施と結果のとらまとめ・分析、および結果の経営方針策定等への活用 2. CSモニタリング調査結果のとらまとめ・分析と、そこから明らかとなった弱点の改善
関東つくば	地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立 ・各種業界のニーズの把握 ・個人顧客のニーズの把握 ・アンケート、目安箱による、苦情・意見・アドバイスの分析 ・上記結果を踏まえ、顧客満足度を重視した商品開発、およびビジネスモデルの構築に反映させていく ・上記 - 各種ローン商品に対し、合計50億円を目標とする。	・各種業界、団体へのアンケート調査の実施 ・各営業店での窓口調査の実施 ・行員意見の徴収 ・ホームページの「目安箱」の活用 ・ニーズ情報、苦情内容の分析 (内容別・男女別・年齢別等)	・農業従事者、農機具店を訪問、農家ローンに対する要望を踏まえて、徴収書類等内容を一部簡素化した。 ・茨税協との情報交換会に参加、税理士の先生方の意見を探り入れ税理士会ローンの事務フロー等を一部変更した。	・一般顧客等、総合的な利用者の意見集約が必要。



銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
足利	(1)多様化する利用者のニーズに応えるため、積極的に利用者の要望を収集し施策に反映させるしくみを確立させる。 (2)利用者満足度アンケート等を実施し、利用者の地域特性を把握し、「お客さまとのコミュニケーションを重視し、営業を展開する。	(1)「お客さまの声カード」の活用 利用者のご要望・ご意見に接した行員が「お客さまの声」として本部宛報告書、本部関連部署は施策への反映を含めた検討を行う。 (2)「営業店モニタリングの実施」 当行営業店に調査員を直接訪問させ、窓口対応、商品説明、店舗環境等について覆面調査を実施。調査結果を基に、営業店の顧客対応レベルの向上とCS関連施策への反映を図る。 (3)「お客様さまアンケート」等の実施 アンケート実施により、利用者満足度の客観的な把握と分析を行うとともに、結果を諸施策に反映する。また、改善度合いを把握するため、定点観測での実施を目指す。 (4)営業店毎の実情に即した顧客満足度の実現を企図した、CS推進のワーキンググループの全店設置。 (5)本部CS関連部会議により、収集した顧客ニーズの分析を行い経営への報告を定例化し、顧客ニーズの各種施策への反映を実現する。	(1)統一テーマ「回答期限の設定」「説明責任の徹底」を掲げ、各営業店にてCS向上活動実施(苦情事例等の勉強会等)。 (2)「お客さまの声カード」の収集 171件。 (3)8月、外部調査員による店頭モニタリング調査(接遇対応面、店舗インフラ面等)を、24か店対象に実施。	(1)当初計画通り進捗。 (2)本部施策反映への効率的なトレースの仕組みの確立。 (3)店頭モニタリング調査結果を踏まえ、「基本応対力の向上」が喫緊の課題。(窓口対応マニュアル、基本応対研修ビデオ作成) (4)店頭アンケート、顧客満足度調査の実施。
第四	地域の利用者の満足度を調査し、その結果を活用地域性を活かした商品・サービスの提供	当行独自の「お客さまアンケート」を実施、同アンケート内容を分析・活用地域性を活かした商品開発等を検討	店頭モニター調査の実施・分析により、店頭対応の改善の取組みを検討・実施 環境配慮型融資商品の取扱いを開始 農業マーケットに対する商品開発の検討	「お客さまアンケート」の実施・分析により、施策への反映を検討する方針 農業マーケットに対する商品の新設
北越	「お客さまのニーズの特性等を踏まえたお客さま満足度の向上に資する多様で、質の高いサービスの提供を目指す。	「利用者満足度アンケート調査」等の実施及びその結果の経営方針への反映 「お客様ご意見カード」の継続実施。	「お客さまご意見カード」の実施 (17年度上期 回収枚数 471枚) 寄せられたご意見等は、CS運動等に取り込み改善を図るなど活用している。 「利用者満足度アンケート調査」内容検討・準備。	引き続き同様の方針 今後「利用者満足度アンケート調査」を実施、その結果を経営方針へ反映。
山梨中央	1.お客様からの苦情・要望をより一層経営に反映するための態勢・仕組みを向上させる。 2.お客様の満足度・ニーズを収集し、新サービスの研究・開発等に活かしていく。	1.お客様からの苦情・要望を本部横断的により詳しく分析し、事務取扱方法や顧客対応の具体的な改善策を所管部が検討する態勢を強化する。 2.お客様の潜在的なニーズや満足度を調査するため、一定数の対象先を抽出する形でアンケートを実施する。	1.本部横断的な組織である「顧客満足度向上プロジェクトチーム」を立上げ、新たな活動を開始した。 2.顧客アンケートの内容・実施方法について検討した。	1.発生した苦情・要望への対応のみならず、潜在的な問題点を踏まえたさらなる改善・向上を役割として定義しており、積極的な推進態勢がとられた。 2.今後、苦情事例等から潜在的な問題点を抽出し、改善策を検討するとともに、CSモデル店を選定し本部・営業店が一体となった改善に取り組む
八十二	・定期的に第三者の目(機関)を通して利用者満足度を調査し、調査結果を営業店経営に活かすサービスレベルの向上につなげる。	・半期に1回、消費アドバイザー協会による店頭サービスのモニタリングを県内全店対象に実施し、モニタリング結果(アドバイザー意見)を各店にフィードバックする。 ・各店ではモニタリング結果を参考に、CS向上につながる職場研修を実施する。	・消費アドバイザー協会による店頭サービスのモニタリングを県内全店対象に実施(4～5月) ・モニタリング結果を分析して6月に全店あて通知し、職場研修を各店で実施(7～9月)	・行員のCS意識が向上、消費アドバイザー協会による店頭サービスのモニタリングを県内全店対象に継続実施(10～11月) ・モニタリング結果、前回からの改善度等を分析、全店に通知し、職場研修を実施
北陸	・地域の声を経営に反映するための各種施策を継続的に実施していく。 ・必要に応じて各種施策を見直すとともに、地域に対する情報開示の充実も図っていく。	・経営諮問委員会を継続的に実施する ・お客さまの視点にたった、防犯面・店頭サービス面の営業店巡回チェックの継続 ・お客さまから様々なご意見をいただくことを目的に各営業店に備え置いている「ご意見カード」を、頭取に直接届く方式とする ・利用者ニーズを補完的に把握する目的で利用者アンケートを実施し、その集約結果を経営陣に報告する	・第9回経営諮問委員会の開催(6月)。 ・お客さまからの「ご意見カード」について、頭取に直接届く方式に変更(6月)。 ・「顧客満足度アンケート(仮称)」の内容検討。	・これまでも経営諮問委員会を開催し、委員の方々から意見を収集して諸施策に反映してきたが、「ご意見カード」を頭取直達方式に変更することで、お客さまの声を経営陣が受け止めて、より施策に活かす体制とした。 ・今後「CS向上プロジェクトチーム(仮称)」を設け、全店統一のCS向上キャンペーンを展開していく。
北國	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等、地域のお客さまの満足度を重視した金融機関経営の確立に向けた取組みを行う。	既存の取引顧客のセグメント毎のアンケートを実施し、その結果を分析することで、顧客満足度を高めるための施策を策定し、実施する。 グループインタビュー等の手法により、未取引顧客も含めた一般的な顧客のニーズを洗い上げ、顧客満足度を高めるための施策を策定し、実施する。	アンケートの実施のための態勢整備 CS(利用者満足)向上のための「お客さまアンケート」実施についての検討および推進態勢の整備	アンケートについては平成17年度下期から実施に移り、結果を集計・分析のうえ、業務改善や新たな金融サービスの提供につなげていくことにより、CS向上に努めてまいります。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
福井	・利用者満足度アンケートを実施する。 ・アンケート結果の分析を行い、より地域の利用者の満足度の向上やマーケティングの一環として顧客ニーズを掘り起こす機会として活用していく。	・利用者満足度の検証を目的としたアンケートを地域の利用者を対象として実施する。	北陸3県居住の当行顧客2,000名に対し、「顧客満足度アンケート」を送付し、929件(46.5%)の回答を得た。アンケートの結果については、通達、行内ビデオで全部署に開示した。また、取締役会および役員・本部各部署長で構成する「苦情処理委員会」でも報告を行い、顧客満足度の向上に向けて、周知徹底を図った。	・地域の利用者を対象としたアンケートについては、回収率も高く顧客の当行に対するイメージ、率直な意見が得られた。また、前回と同じ内容の質問としたことにより、前回との比較ができ、改善された点、悪化した点が浮彫りされた。アンケート結果を分析し、改善すべき項目についての具体的取組が今後課題である。
大垣共立	・地域特性等を踏まえた利用者満足度アンケート調査等の実施及びその結果の経営方針への反映 ・15年度実施のリサーチ結果のCRMへの反映によるマーケティング強化。 ・現在も年2回程度の頻度で行っている利用者アンケートの実施により、顧客満足度の継続的なモニタリングを実施。	・15年度に実施したアンケート調査のリサーチ結果を、17年10月稼働予定のCRMと融合し分析・活用する。 ・利用者アンケートを継続しつつ、項目等の見直しについても検討を実施。	・利用者アンケートの継続実施(17年8月、次回は17年12月予定) ・個人顧客向けアンケートのリサーチ結果を、17年10月稼働のCRMと融合し分析・活用。	・利用者アンケートによる顧客満足度の継続的なモニタリングを実施するとともに、アンケート集計結果の開示等に係る検討を進めている。
スルガ	1.「お客さま本位の経営」を追求し、お客さまとのより良い信頼関係を構築 2.「お客さまの声」を経営に生かし、期待を超えた良質なサービスを提供 3.「お客さまの意見や要望、また商品やサービスのベンチマーキングで得た貴重な情報を、経営資源として有効に活用	1.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 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 (1)利用者満足度アンケート調査等の実施 中小企業向けアンケート 住宅ローン契約者(契約直後)向けアンケート 住宅ローン契約者(契約1年経過後)向けアンケート 不動産チャネル向けアンケート 社員奨励モニターアンケート (2)アンケート調査結果の経営方針への反映	1.利用者満足度アンケートの実施 2.「お客さまの意見」を基に改善・商品化を検討 3.改善・商品化事項 新商品・新サービス導入(3件)、既存の商品・サービスの見直し(4件) 4.偽造・盗難キャッシュカード対応を実施し、ホームページならびにパンフレットにて周知 5.スワイウェア等インターネット犯罪への取組み ホームページおよびメールマガジンにてスワイウェア等インタ・ネット犯罪に対する注意喚起の案内文を告知	1.サービス採点アンケートによるお客さまの声を収集を継続するとともに各種利用者満足度調査を実施予定 2.店頭や各種利用者満足度調査で把握したニーズを基に、新商品・新サービスの開発ならびに既存の商品・サービスの見直しを推進予定 3.偽造・盗難キャッシュカードの対応について営業店窓口において全店舗一した顧客対応を行う態勢整備を拡充 4.ホ・ムベ・ジおよびメ・ルマガジンにてスワイウェア等インタ・ネット犯罪に対する注意を継続的に喚起
滋賀	環境関連・防災関連 ・エコ関連商品推進の結果削減できるコスト分を、お客さまに具体的に見える形で環境貢献するなど、お客さまにイゼンテフが働く仕組みを検討します。 ・顧客の生活満足・安心感を高めるサービス、商品を開発します。 ・お客様の声を経営に反映させる仕組みの構築。 ・ビジネスモデルの変革、新サービス・新商品開発等を念頭に、アンケート調査を実施し、お客様の声を経営に反映させる仕組みを構築します。	環境関連・防災関連商品の提供 ・環境関連商品の継続的な提供およびエコラ定期による「寄付金」の活用方法を拡大します。 ・防災関連商品の開発を行います。 ・お客様の声を経営に反映させる仕組みの構築 ・ビジネスモデルの変革、新サービス・新商品開発等を念頭に、アンケート調査の実施し、お客様の声を経営に反映させる仕組みを構築します。	環境関連・防災関連商品のご提供 ・平成17年8月よりエコ住宅や耐震住宅のご建築資金について、金利を最大1.2%優遇する「エコ＆耐震住宅ローン」の取り扱いを開始しました。8月1日～9月30日までの取扱状況は、180件4,378百万円です。 ・エコラ定期による「寄付金」について、環境保全への取組強化のため「環境学習の場の提供」へ提出する方針を決定しました。 平成17年度下期中に商品内容の改訂を行う予定です。 お客さまの声を経営に反映させる仕組みづくり ・取組体制を強化するため「CS向上委員会」の設置を決定しました。(平成17年10月に正式発足) ・平成17年9月にマナー改善のための電話アンケート(CSコール)を実施しました。(有効回答数889件) 平成17年度下期にアンケート結果を受けた改善策の検討・実施を行う予定です。	環境関連・防災関連商品のご提供 ・エコ＆耐震住宅ローンは、ご好評いただいております。17年度下期も金利優遇キャンペーンを継続し、一層の定着を図ります。 ・エコラ定期は、平成17年11月28日～12月30日の間「ウインターキャンペーン」として金利を2倍に優遇し、顧客の誘導、周知を図ります。 お客さまの声を経営に反映させる仕組みづくり ・平成17年度上期に実施したアンケート結果を受け、下期に改善策を検討し、順次実施します。 ・新商品・サービス開発の検討に合わせ、顧客アンケートを実施し、商品開発に反映を図ります。
三重	・現状の取組をさらに進め、より顧客満足度を重視した取組を推進する。	・BPRを継続的に推進する。 ・お客さまアンケートを全店で実施し、結果を経営に反映させるとともに、改善策を公表する。 ・外部機関へのCSモニター調査委託を継続する。 ・営業担当者の増強 19/3末 530人(17/3末比+38人)。 ・「ウエルカムロビー」の拡大、19年3月末50カ店(17/3末比+25カ店)。 ・ローンプラザの増設(2拠点程度)。 ・ATMの拠点充実、利便性向上。 ・通帳・キャッシュカードの不正使用防止策実施等、預金の安全性向上。	・17/上BPR案件261件、17/9末までに31.4%を完了、16年度案件383件のうち17/9末までに71.8%を完了。 ・「ウエルカムロビー」5カ店、ローンプラザ1拠点拡大 ・営業担当者数 17/9末511人(17/3末比+19人) ・「ダブル暗証サービス」取扱開始。 ・ATM1日あたり出金限度額を一律引下げ、任意設定の範囲額変更。 ・サクルKサンクス株式会社と「ゼロバンク」ATMの三重県内における展開について基本合意。	・ウエルカムロビーは顧客から好評であり、引き続き拠点増加を図る。 ・アンケートの実施等によりお客様の声を反映したBPRを推進する。 ・預金の安全性向上については積極的に対策を実施しているが、引き続き対策強化に取り組む。
京都	・お客様サービス部を設置し、当行の「CS向上」にかかる取組み方針を定め、「CS向上」に向けた全行的かつ継続的な取組みを推進することにより、より多くのお客様の支持を獲得し営業基盤の拡充を図る。	・他業種・他行の「CS向上」に資する取組み状況の調査や顧客に対するアンケート調査等を実施した上で、「CS向上」にかかる取組み方針を策定する。また、方針の徹底を図るため、基準・マニュアルの制定や関係各部署との連携による研修・指導体制の強化を図る。	平成17年8月、お客様サービス部を設置し、平成17年度下期の取組み方針を決定した。また、他業種・他行の「CS向上」にかかる取組み状況についても調査を開始した。	組織的な取組みを行うべくお客様サービス部の設置を行ったが、今後もスケジュールに沿って地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立を目指す。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
近畿大阪	地域の特性や各利用者のニーズを踏まえたサービス向上に係る施策の展開等について、サービス改革室が中心に組織横断的に推進する。	利用者満足度向上に向けた懇談会における議論等を参考としたアンケート等を実施、分析し、経営改善に繋げるとともに、ホームページ等において公表を行う。	店頭に備え置いたアンケートや苦情のお申し出から情報を収集し、サービス改革室が中心となり改善事項を検討、その結果、当社ATMのご利用時間を、平日は21時までを22時まで、土日祝は17時までを19時まで延長、また、夜間、電話によるキャッシュカードの盗難、紛失の受付は、従来ではATMのご利用時間終了後は、翌朝に改めてお電話いただくようご案内していたが、24時間受付させていたいただくよう変更した。	アンケート内容、方法の見直しを図り、より多くの利用者の声を収集するとともに、アンケート、苦情・要望により得られた利用者の声を経営改善に繋げる体系的な取組みを構築していく。
南都	地域の特性や利用者ニーズを踏まえた諸施策を推進し、地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立に向け取組む。	利用者満足度アンケート調査等を実施し、その調査結果に基づき、諸施策を検討する。	17年下期中に、利用者満足度アンケート調査を実施する予定として、調査対象や調査内容について検討。	アンケート調査実施に向けた検討を踏まえ、17年12月～18年1月に実施する方向で具体的な作業に取組んでいる。 今後は、調査結果を踏まえ、利用者ニーズの諸施策への反映について検討していく。
紀陽	地域密着型金融を推進する上で、顧客満足度の維持向上は不可欠。 モニタリング調査やアンケート調査等を活用し、顧客ニーズの把握につとめ、利用者の満足度向上に資する取組みをおこなう。 「利用者満足度アンケート調査」の内容等判明次第、従来のCSモニタリング調査の継続について再検討する。	「マナーマニュアル」に基づく行員研修の継続実施 「利用者満足度アンケート調査」を要請に沿って実施	・新入行員向け「マナー研修」については、4月の集合研修において3日間実施。 ・CSモニタリング調査については、17年下期実施に向け外部委託業者の選定と調査内容、調査方針の検討を実施。 ・利用者満足度アンケート調査については、17年下期の実施に向け、実施要領等詳細の検討を開始。	・新入行員向け「マナー研修」については、入行直後に集中的に実施。一定の成果があったものと認識 ・17年11月下旬から12月上旬の期間に外部業者委託によりCSモニタリング調査を実施 ・利用者満足度調査については、18年1月から2月の間に実施予定。
但馬	良質な金融サービスを提供するとともに、「利用者満足度アンケート」調査を実施して、その結果を経営方針へ反映させていく。	アンケート内容を検討のうえ、「利用者満足度アンケート」調査を実施して、その結果を経営方針へ反映させていく。	「利用者満足度アンケート」調査の内容を検討した。	検討結果に基づき、「利用者満足度アンケート」調査を実施する。
鳥取	・お客さまに選ばれる銀行を目指すため、基本応対を見直し、かつお客さまのニーズにあったサービス・商品の提案力強化を図るため、CSチャレンジアップ運動を展開する ・利用者満足度アンケートを実施し、お客さまの声を商品・サービス等に反映させる	・CSチャレンジアップ運動の全店展開 ・利用者満足度アンケート調査やグループミーティング等を通じた利用者ニーズの把握と商品・サービスへの反映 ・利用者ニーズの反映状況をホームページ等を通じて紹介	・17年7月から9月にかけて基本応対の向上を目的とした第1次CSチャレンジアップ運動を実施 ・「1とりきんスタンダード（接遇行動指針）」を制定し全行員へ配布 ・窓口応対調査モニターを全店実施し今後の改善課題を抽出 ・お客様ご意見カードと苦情受付事例を分析、改善策を検討し、事務統括責任者会議および内部役員研修会を通じて周知徹底を図った	・期間中は「第1次CSチャレンジアップ運動」を中心に基本応対の向上に取り組み、一定の成果があった。また、お客様ご意見・苦情事例を行内で共有し、分析・再発防止策を強化した ・当行全店及び近隣他行を対象とした窓口応対調査モニターの結果を徹底分析し、よりお客様に満足して利用いただける応対基準を明確化する

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
山陰合同	<p>1. 利用者満足度アンケート調査の実施と顧客接遇向上に向けた各種キャンペーンの実施</p> <p>2. 各種研修の実施(コンプライアンスに準拠した販売・説明義務の履行、販売スキルの向上)</p> <p>3. 預り資産の店頭販売におけるコンサルティング活動の充実</p> <p>4. 人材育成、地域密着型営業推進による渉外担当者の経営相談・企業支援の強化</p>	<p>1. アンケート調査の結果を踏まえ、定期的あるいは期間限定での顧客接遇向上キャンペーンの実施(半年毎、テーマを設けて)</p> <p>2. (1)階層別・業務別研修による顧客満足度の追求と販売スキルの向上 (2)地区別預り資産推進担当向け勉強会の継続実施</p> <p>3. 店頭販売専任者の育成</p> <p>窓口専任者の任命とインターバル(行内、行外)研修の実施</p> <p>4. 渉外担当者、法人推進担当者向け研修の実施、各店訪問による指導</p>	<p>・上記1については実施に向け準備中</p> <p>・上記2については販売上のコンプライアンスの徹底、顧客満足度の追求と販売スキルの向上を目的として、各種研修、勉強会を実施</p> <p>・上記3については実施に向け準備中</p> <p>・上記4については業務別集合研修を4回実施</p> <p>また、30カ店に対し、訪問による指導を実施</p>	<p>・上記1について、利用者満足度アンケートは平成18年1月以降に実施予定</p> <p>・上記2について、引き続きコンプライアンスに準拠した販売・説明義務の履行、販売スキルの向上を図るため、各種研修、勉強会を実施する</p> <p>・上記3について、インターバル研修を実施していく</p> <p>・上記4について、引き続き渉外担当者、法人推進担当者のスキルアップを図るため、研修の実施、各営業店訪問による指導を強化する</p>
	<p>&lt;キャッシュカードIC化&gt;</p> <p>・IC化により、地域顧客のカード犯罪に対する不安を払拭し、ブランドイメージの向上を図る</p> <p>・併せて生体認証による本人確認を実施する</p> <p>&lt;クレジットカード本体発行の検討&gt;</p> <p>・銀行本体でのカード発行により、より顧客満足度の高い金融サービスの提供を検討する</p>	<p>&lt;キャッシュカードIC化&gt;</p> <p>・全銀認証鍵の申請取得、カード発行管理システムの構築</p> <p>・IC化対応ATM(自動機)の設置</p> <p>・ICチップの活用方法の検討(非接触IC等)</p> <p>&lt;クレジットカード本体発行の検討&gt;</p> <p>・本体発行時の収益検討</p> <p>・関連カード子会社施策の検討</p> <p>・ポイントプログラムとの連携による顧客サービスの検討</p>	<p>&lt;ICキャッシュカード&gt;</p> <p>・5月にプロジェクトチーム立ち上げ</p> <p>・以降継続的にワーキングを開催し、仕様・事務取扱等詳細を固めつつある</p> <p>&lt;クレジットカード本体発行の検討&gt;</p> <p>・当初クレジットカードの銀行本体での発行を検討してきたもの、山陰両県の市場等を考慮すると、クレジット業務のスケールメリット追求は困難であり、事業単体での収益性が低いことから、発行方式を関連カード会社との提携発行方式に変更</p>	<p>・ICキャッシュカードについては、順調に仕様及びテストを行っている。引き続き18年上期発行に向け準備を進める</p> <p>・クレジットカードについては、今後は提携方式でのクレジット一体型ICキャッシュカード発行に向けた準備を進めることとし、関連カード会社及び関連各部と連携をとりながら、商品性等を検討する</p>
中国	<p>「金融改革プログラム」に掲げられた「利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立」のため、地域の特性等をも踏まえた利用者満足度アンケート調査等の実施し、その結果を経営方針へ反映するサイクルを確立します。</p>	<p>金融庁主催で開催された「利用者満足度向上に向けた懇談会」で例示された項目を参考にCSアンケートのレベルアップを図ります。</p>	<p>昨年に続き、主に来店のお客様を対象とした従来型のCSアンケート調査を実施しました。</p> <p>・7月から8月にかけて第4回目のCSモニタリング調査(外部業者による店頭及び電話応対の実地調査)を実施しました。</p> <p>・来店されるお客様に限らない、郵送を利用した広範囲な利用者満足度アンケートを企画検討しました。</p>	<p>17年度下期に郵送を利用した広範囲な利用者満足度アンケート実施にむけて、順調に準備中です。</p> <p>実施の際には、金融機関を騙った郵送詐欺等を防止するため、ニュースリリース及び弊行ホームページでアンケート実施中であることの告知を行います。</p>
	<p>・銀行の代表的な商品である住宅ローンについて、スペシャリストの養成を行い、お客様満足度を高めます。</p> <p>・ICカード型のキャッシュカード・クレジットカード一体カードを新たに発行します。</p>	<p>・住宅ローン専門拠点である住宅ローンセンターを現在の5ヶ所から倍増の10ヶ所に以上します。</p> <p>・一体カード発行に加え、ICカード対応ATMを約480台導入します。</p>	<p>平成17年11月18日岡山東住宅ローンセンター開設決定。これを手始めに計画通り増設予定です。</p> <p>・平成17年12月2日ICカード型のキャッシュカード・クレジットカード一体カード発行決定しました。また、ICカード対応ATM設置は計画通り準備進行中です。</p> <p>・キャッシュカードの払戻限度額をATMで変更可能としました。</p> <p>・岡山駅前支店の新築に当たり、総合受付設置によるお客様の有人案内や、お客様が他のお客様の視線を気にすることなく相談できるブースの設置など、利用者の満足度を重視した設計を導入致しました。</p>	<p>計画通り順調に進捗中です。</p>
広島	<p>経営環境の変化や利用者へのサービスの多様化を見据え、利用者の満足度と安心感(利用者保護)の向上に資する顧客ニーズ調査を実施し、その結果を各種施策に反映していく。</p>	<p>下記の目的に応じて、対象者・アンケート内容を使い分けた調査を実施</p> <p>利用者保護を更に充実させることを目的とする調査</p> <p>利用者のニーズを掘り起こし、特色ある金融商品・サービスを開発する等目的とする調査</p> <p>調査結果については、内容を分析の上、施策に織り込んで対応する。上記調査を受けて行った改善項目等を公表する。</p>	<p>「スマイル&amp;ハイクオリティ実態調査」を実施</p> <p>営業店の従事者(1,564名)を対象とした研修を実施(利用者満足の向上に向けた応対を徹底)</p>	<p>上記調査にて「満足」とお答えいただいたお客さまの割合が上昇した。</p> <p>窓口：前回72.4%(平成16年11月)・今回73.2%(平成17年6月)</p> <p>渉外：前回52.4%(平成17年2月)・今回75.8%(平成17年5月)</p> <p>団塊の世代の金融ニーズ調査など、新商品・サービスの開発、営業施策の検討に資するニーズ調査を実施し、その結果を当行の営業施策に反映させる仕組み作りを今後検討する。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
伊予	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等、地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立に向けた取組みを推進する。 具体的には、「地域志向」、「お客さま志向」をさらに徹底し、「おかげさまで」という感謝の心をこめた応対や質の高いサービスの提供により、一層の顧客満足度の向上に取り組む。	CS(顧客満足)に関する全店運動を展開する。 「お客さまモニター会」を継続開催し、ご意見・ご提言を経営に反映させる。 お客さま満足度に関するアンケート調査を実施し、その結果を経営計画・諸施策等に反映させる。 金融商品普及・資産運用多様化に向けた取組みを推進する。 店外キャッシュコーナーの時間延長・増設等を推進する。 事業者向けインターネットバンキングの取扱いを開始し、これを推進する。 情報システムのセキュリティ対策を実施し、金融犯罪防止等に向けた対策を強化・徹底する。	CSに関する全店運動として「Thanks, Heart & Smile 運動」-「感謝の心でベストをつくす」全行運動～を展開 「お客様の声事例集」を作成・配布し、朝礼等での読合せを実施 愛媛県内5ブロックで「お客さまモニター会」を開催 「伊予銀行に対する満足度に関するアンケート調査」を愛媛県内の個人、法人それぞれ約3,000先を対象に実施 顧客向け資産運用セミナー「いざぎんマネープランセミナー」を開催 店内・店外キャッシュコーナーの時間延長を検討 「事業者向けインターネットバンキング」の取扱いを開始 ICキャッシュカード・生体認証の導入に向け準備 偽造キャッシュカード問題等の犯罪防止について対策を実施(全ATMへのカード利用限度額変更機能搭載、盗難・紛失の24時間連絡受付体制整備、異常取引に関するモニタリングの試行・稼働)	平成17年10月から全行展開している「Thanks, Heart & Smile 運動」の一環として、窓口モニタリング調査、行員意識調査を実施する。 「お客さまモニター会」でのご意見を集約し、「ご意見集」として作成、全部室店に配付する。 「伊予銀行に対する満足度に関するアンケート調査」における結果を分析し、経営計画施策立案等に反映させる。 セミナー等の各種活動により、金融商品の普及、資産運用に関する知識の向上に努める。 店内・店外キャッシュコーナーの時間延長を順次実施する。 「事業者向けインターネットバンキング」について、顧客の要望を反映した機能改善を実施する。 ICキャッシュカード・生体認証の導入に向け準備継続 偽造キャッシュカード問題等の犯罪防止について、積極的に対策を実施(平成18年2月の「預金者保護法」施行に先駆け、平成17年12月から偽造・盗難カード被害に係る被害額の原則全額補償を開始)
四国	1. 地域で最も存在感のある銀行を目指して接遇体制や説明責任に留意した体制を構築していく。 2. 地域顧客の利便性向上に繋がる施策に積極的に取り組む。 3. 客観的な指標による顧客満足度の調査を行い、経営方針に反映できる取組みを行う。	1. 地域顧客の多様なニーズに対応し、営業統括部事業性取引支援グループの活動を強化する。 (相談業務への対応強化・アグリビジネスへの支援等) 2. 金融商品や住宅をはじめとする各種ローン商品の拡充。 3. 休日にも対応できるローンセンター等チャネルの増設。 4. 客観的な満足度評価を行うため、外部組織による「利用者満足度調査」を導入し、結果を経営方針に反映。 5. 金融商品の担当者に対する商品知識・接遇対応の研修強化。	1. 窓口金融商品担当者への商品知識と接遇対応の研修実施。 2. 外部委託によるアンケート実施、要望や評価への対応を開始。 3. アグリビジネスへの支援、工作を開始。 アグリビジネス対応のローン商品の拡充。 4. キャッシュカード等の紛失24時間受付の体制整備について検討を開始。	1. 定期的に研修を行いレベルアップを図っていく方針。 2. アンケート結果を分析し、即対応できるものから改善に着手する。 3. 担保・第三者保証に依存しない商品を拡充し、中小融資先への資金供給手段拡大ともに、アグリビジネスへの対応を可能とした。 4. キャッシュカード等の紛失24時間受付の導入を組織決定。今後とも顧客のリスク軽減のための利便性向上を図っていく。
福岡	利用者からの声を積極的に集め、施策に活かし、サービスを向上させることで、利用者の満足度向上を図る。	顧客満足度調査を定期的に実施・分析し、回答結果を経営改善に活用していく。 外部業者により、営業店店頭モニタリングを定期的実施し、個別店を指導していく。 「お客様ご意見カード」や店頭アンケート集書等により、意見・要望の収集を行い、苦情・トラブルの再発・未然防止策の策定等に活用する。	・平成17年6月から、各営業店が独自に決めた接遇等に関する公約をポスターにより顧客向けに宣言し掲示。 ・上記公約についての評価とその他の要望等を提言いただくために「公約ポスターアンケート集書」を17年6月に新設し、店頭に設置した。また、8月に配布強化期間を設定し、顧客からの積極的に要望等を聞き対応を行なった。 ・平成16年12月に実施した顧客アンケートで、要望の強かったロビー係りの増員等の対応を行なった。 ・主に営業店へ寄せられた苦情や要望に対して、本部で横断的な対策会議を13回実施した。	・計画していた項目については実施済。 ・現在の体制については十分に機能しており、今後も維持していく。更に、顧客からの要望等を満足度調査や店頭での収集により拡充し、より多くの顧客の声を分析し、対応していく。
西日本シティ	利用者満足度アンケート調査の実施及び調査結果を踏まえた各種改善策の実施等、利用者の満足度を重視した施策を展開する。	利用者ニーズの把握に向けた「利用者満足度アンケート調査」等の検討・実施 調査結果を踏まえた業務改善策の策定・実施及び改善項目等の公表 CS刷新PTによるCS向上策の継続的取組み	利用者満足度アンケート調査については、17年度下期実施に向けて、提携業者の選定や調査項目、調査方法等の検討を行った。 実施時期：平成17年12月 対象者：個人顧客7,000先、法人顧客3,000先 調査方法：郵送方式 CS刷新PTにて「店頭待ち時間削減、及び」店頭商品説明力の強化、を柱とするCS向上策を策定	利用者満足度アンケート調査については、17年度下期中にアンケート結果の集計・分析、対応方針の協議等を行い、改善に向けた取組みを図る。 CS向上策の実施については、17年度下期は店頭待ち時間の定量把握やCS強化/パイロット店舗の選定等に取組む。
佐賀	○CSRの観点を考慮した業務遂行とその公表に取り組む。 ○利用者の満足度を重視した金融機関経営を確立する。	○利用者満足度アンケート調査 ・平成17年度下期までに実施、分析 ・平成18年度上期までに公表	ホームページのリニューアルを行い、利便性を向上させた。(平成17年11月28日リニューアル) 行内誌に当行全職員の「さぎんさん」と呼ばれるための行員アンケート(コメント)を掲載し、利用者満足度についての意識高揚を図った。(平成17年11月発行) ○平成17年11月、ホームページのリニューアルを行い、利便性を向上させた。 ○平成17年11月、行内誌に当行全職員の「さぎんさん」と呼ばれるための行員アンケート(コメント)を掲載し、利用者満足度についての意識高揚を図った。 ○利用者満足度アンケートについて、平成17年度下期の実施・分析について検討している。平成18年度上期の公表に向け、現在作業中。	○利用者満足度アンケートについてを活用し、いかに当行の中期経営計画のためのマーケティング戦略にどのように顧客と当行の双方に有益となる施策等活用を実現できるかが課題である。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
親和	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまアンケート調査等を通じて利用者の声を把握し、経営方針に反映させることで、更なる利用者満足度の向上に努めてまいります。</li> <li>・当行の強みである店舗・ATMネットワークやダイレクトチャネルの更なる機能拡充により、利用者の利便性向上を図ってまいります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまの視点に立ったアンケート調査結果を通じて、業務の改善に取り組みます。</li> <li>・利用者の保護を更に充実させるための業務改善 特色ある金融商品・サービス開発のための業務改善</li> <li>・個人特化型店舗の新設・増設や、中小・個人事業主とのリテンション営業特化チャネルの新設など、営業チャネルの整備を行ってまいります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・17年7月より開始した「お客さまに選ばれる窓口運動」を通じて、利用者満足度の向上に努めております。</li> <li>・17年8月に「お客さまアンケート」を実施し、CS向上に努めるとともに、お客さまからのご意見等を参考に、一部の事務取扱を変更いたしました。</li> <li>・このほか、営業時間の延長などに対応した個人特化型店舗「しんわプラス」を2カ店開設しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者の声をさらに活かすべく、「お客さまアンケート」の内容や実施要領等の見直しが必要であり、現在検討を行っております。</li> <li>・個人および法人のお客さまの利便性向上を図るべく、引き続きチャネル機能の拡充に努めてまいります。</li> </ul>
肥後	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. お客さま満足向上に対する体系的・組織的な取組み。</li> <li>2. お客様の意見・要望を収集・分析し、それに組織的に対応する仕組みの構築。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. お客さま満足向上について“Smile”“Service”“Solution”の3つに体系化して取り組む「3S(さんえす)運動」の展開。</li> <li>2. お客様の意見・要望等を収集するアンケート等の実施。</li> <li>3. お客様の意見・要望等に応えるための、組織実践力の向上。(CS向上に資する部署や委員会などの設置検討)</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行創立記念日の7月25日を機に、周年運動の一環として「80周年・3S(さんえす)運動」を開始。</li> <li>・うちSmile(スマイル)については、覆面電話の共通質問によるモニターを実施し、対応品質を管理。</li> <li>・Service(サービス)については、取引内容毎のフローおよび標準所要時間を設定するとともに、定期的な待ち時間計測を実施中。</li> <li>・Solution(ソリューション)については、その一歩として上期は「お客様をよく知り、記録する」ことに注力。(訪問件数増加運動、トータルシステムの活用)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・対応品質や待ち時間への取組みについて店舗間の格差があり、今後、更に徹底を図る。</li> <li>・Solutionについては、個人取引先への訪問件数増加運動を実施し、16年度下期比約1割の件数増加。</li> <li>・また、融資トータルシステムが6月13日より本格稼働し、お客様との連携を図るインフラは整ったが、使いこなしの面では緒に就いた状態で、今後の課題。</li> <li>・店頭およびDMを活用したお客様アンケートを準備中。</li> </ul>
大分	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用者満足度アンケート調査等を実施します。</li> <li>2. マーケティングの取組みにより利用者ニーズを把握して、商品開発やサービス向上を図ります。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 利用者満足度アンケート調査等を実施し、その結果を公表します。また、アンケート結果を受けて経営改善を行った項目等を公表します。</li> <li>2. 消費者ローン、預かり資産に関するお客さまアンケートを実施します。アンケート結果を分析し、商品開発やサービス向上に向けた具体策を立案・実施します。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 「お客さまアンケート調査」については、実施方法・内容の見直しを検討しました。来年度より次期中期経営計画に沿ったアンケートを実施する予定であり、18年3月は従来通りの方法・内容で実施します。</li> <li>2. 消費者ローンに関するアンケートを実施しました。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 18年3月に「お客さまアンケート調査」を実施するとともに17年3月に実施したアンケート結果に対する改善の取組みを行います。また、ディスクロージャー誌等への掲載項目を確定します。</li> <li>2. アンケートを分析し、結果に基づいて消費者ローン(カードローン、教育ローン)の施策を展開していきます。</li> </ol>
宮崎	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. アンケート実施項目を十分検討し、地域密着型金融の機能強化に資するものとするよう取組む方針。</li> <li>2. 地域のお客様の当行へ期待する役割等を具体的に把握できるような内容とし、今後の経営方針確立の重要な参考とする。</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 地域の特性等を踏まえた利用者満足度アンケート調査を実施し、顧客満足度を重視した経営の確立を図る。</li> <li>2. 地域密着型金融を実践した結果として現れる顧客満足度を客観的に検証する仕組みの構築を検討していく。</li> </ol>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・他行情報の収集や外部コンサルの提案等を参考に従来からあるアンケート内容を、さらに充実させたものにするための具体的な検討を開始した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・行内にアンケートの分析/ノウハウがないために、財みやきん経済研究所と連携して実施することになり、17年度下期早期実施に向けた取組みを強化する方針。</li> </ul>
鹿児島	<ul style="list-style-type: none"> <li>・利用者保護、提供する金融商品・サービスの改善に資する情報収集・分析、経営方針・施策への反映を継続する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客満足度調査の定例実施と苦情等申し出への継続的な対応、経営方針・施策への反映(金融庁からの要請を踏まえ、調査内容等を拡充予定)</li> <li>・顧客基礎リサーチの実施と結果の次期中期経営計画への反映</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・半年ごとに実施している顧客満足度調査を17年6月に実施し、調査結果を11月に行内還元</li> <li>・個人顧客の全体像を探ることを目的とした顧客基礎リサーチを17年8月に実施、調査結果を次期中期経営計画策定に活かすべく、分析作業実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・顧客基礎リサーチ結果の分析を継続し、次期中期経営計画策定にあたって顧客の声を反映させる予定</li> <li>・顧客満足度調査等は今後も継続予定であるが、調査結果の施策への反映を充実させることを目的として、調査項目や結果の活用方法等の見直しを検討中</li> </ul>

### (3) 地域再生推進のための各種施策との連携等

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
みちのく	地域活性化に向けた各種活動、団体への積極参画を継続し、県・市町村担当部署との連携、協力を図りながら、PFI支援ニーズの調査、情報収集を行うとともに、PFI事業に関する人材育成、手法蓄積研究のため、成功事例先への研修派遣を行う	商工会議所等の関連団体への積極的参加の継続 県・市町村担当部署との情報交換および連携、協力を図りながらの地域内のPFI支援ニーズの調査、情報収集 PFI事業の成功事例先への研修派遣	17年上期については、営業統括部公務担当が県・各市町村訪問の都度、PFI事業に関する情報収集に努めてきたが、現状、全て未定または検討中との状況にあり、関連団体からの情報収集を主に活動を行ってきた。	引き続き、商工会議所等関連団体主催の各種活動への積極的な参画に努めていくとともに、PFI支援ニーズの調査・情報収集のための県・市町村担当部署との情報交換、PFI事業の成功事例先への研修派遣のスケジュール化に取組んでいく。
東北	引き続き、「地域交流会」を開催するとともに、地域全体の活性化を計画的に実施する「まちづくり」の観点から、地域におけるPFIへの取組み支援等、まち再生施策に係る各種施策との連携を図るための態勢を整備していく。	地域交流会の開催 引き続き、地域交流会を通じて地域、地元経済のニーズ等の把握、分析を重ね、地域活性化のためのコーディネートを行っていくとともに、交流会の定着化に向け、行政との連携を図っていく。	地域交流会の開催 ・ 連野市の当行顧客組織の結成40周年事業として開催された記念講演会（「伝統文化を生かしたまちづくりと企業経営」）を後援。 ・ 地域交流会の延長として、従前の「連野市」「北上市」に加え、新たに「釜石市」の顧客組織（民間経営者）も交えた広域交流の場とした。 ・ プロジェクトファイナンスへの取組み ・ PFI事業に対する融資について地銀協研修へ参加	・ 地域交流会の範囲拡大。 ・ 従前の経済・文化面での交流目的に止まらず、今後はアグリビジネス（第一次産業）支援の視点から取引先ネットワーク拡大等の地域間交流も志向する。 ・ PFI事業について、関係部において検討を継続する。
山形	1. 県内PFI事業に関する積極的取組み 2. 行政機関やTMO等との連携による、地域再生促進に向けた「町づくり」活動等への取組み	1. PFIに関する行政、県内事業者等を対象とした勉強会の実施 2. 行政機関やTMO等との連携、ネットワークの構築 3. 産地消等の取組み支援	1. 行政、県内事業者等を対象としたPFI関連勉強会の開催 2. PFI事業に関する情報収集の継続的実施と公表済み案件への対応継続 3. 本店営業部ロビー等を活用した県内各自治体によるロビー展等の積極開催	1. 県内PFI事業に関する情報収集、および行政、県内事業者等を対象としたPFI関連勉強会の継続 2. TMOの事業具体化等に関する情報収集 3. 本店営業部をはじめとする各地区営業店のロビー展開等への取組み
関東つくば	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への取組支援やまち再生施策に係る支援等の地域再生推進に向け、PFIの研究、行内のスキーム等を検討していく。 ・ 地域活性化に向け、計画から参画し地域と一体となった支援をしていく。	PFI事業に関する情報の蓄積・管理、リスク分析、事業スキーム等の研究をしていく。 政府系金融機関との連携を活用し、PFIの導入を検討していく。 ・ 公務渉外室が早期に情報収集し、地域のまち再生推進施策に計画の段階から参画していく。	PFI事業に係る研修会に参加し、情報の収集・ノウハウの蓄積をおこなった。 ・ 証券会社等との情報交換を実施した。	・ PFI業務について、本業務に係る研修会等に出席し知識の習得に努めているが、まだ取組実績はない。
足利	(1) 再開発事業の成功に向けて、事業計画に対する経営指導等、ファイナンスも含め様々な角度から支援していく。 (2) とちぎづくり交流研修会におけるこれまでの検討結果を踏まえ、引き続き「地域活性化」をメインテーマに、さらに掘り下げて研究活動を行い、実現可能性が高いと判断されるものについて、栃木県および関係団体へ提言を行う。	(1) 宇都宮市が進める「宇都宮馬場通り中央地区市街地再開発」「宇都宮馬場通り西地区市街地再開発」への参画。 (2) 栃木県と当行および県内民間企業の職員による「とちぎづくり交流研修会」において、地域活性化の具体的なテーマとしての研究に取組む。 ・ 農業、工業、サービス業（観光業）を含む県内産業の活性化。 ・ 地域性を考慮したビジネスモデルの構築。	(1) 宇都宮市が進める「宇都宮馬場通り中央地区市街地再開発」「宇都宮馬場通り西地区市街地再開発」への参画、ファイナンスの検討。 (2) 7月、同計画再開発準備のための事業サポート（準備組合）設立。 (3) 5月、栃木県と合同による「とちぎづくり交流研修会」第3期研修会を組織し、行員4名を派遣。「県内産業の活性化」「地域性を考慮したビジネスモデルの構築」を中心に検討。	(1) 再開発事業の進捗確認、入居テナント等への対応、ファイナンスの具体的な検討。 (2) 7月に準備組合設立、今後都市計画決定に向けた事業計画構築。 (3) 月1～2回の定例開催しており、今後は活性化策の具体的な検討を行っていく。
千葉	PFI「まちづくり」支援に関する地域開発など、地域と一体となった活動を推進していくほか、地域の中小企業支援に向けた活動を展開していきます。	1. 地域のPFI案件に対し、積極的に関与していきます。 2. 地域開発動向の収集・活用などまち再生施策に対し、積極的に関与していきます。 3. 地域の中小企業に対し、円滑な資金供給を実施します。	1. 日本PFI協会主催の「第1回日本PFI大賞」において、「日本PFI大賞」「地域金融機関賞」「分野別PFI賞（複合施設）」の3部門賞を受賞しました。 2. 地域開発動向を収集するとともに、土地有効活用提案などを進めるなど、まち再生施策に積極的に取組んでいます。 3. スコアリングを活用した商品の商品性を一部見直し、金利優遇キャンペーンを実施するとともに、無担保の制度融資の取扱を開始しました。	【現状分析】 PFIや地域の開発案件等のまち再生施策に対し積極的に取組んでいます。また、地域の中小企業への円滑な資金供給を目指し、新たな資金供給手法の提供などにも積極的に取組んでいます。 【評価及び今後の課題】 千葉県のリーディングバンクとして、地域と一体となった活動を進めており、成果は相応のものと評価している。今後についても、地域と一体となった取組みを継続していく必要があると考えています。
第四	地域再生推進のための各種施策と連携等 新潟県や新潟市を始めとした各自治体や農林漁業金融公庫・新潟大学・その他各諸団体とのネットワークを有効活用し、災害復興や観光支援、地域活性化のための取組みを継続する	新潟県の災害復興・観光支援活動と連携した取組みを継続する 17年7月、PFI法に基づき長岡市が行う高齢者施設の維持管理事業に対しシジケートローンの取組み実績があり、今後申し出があれば当該機関と連携しノウハウを活用しながら取組みを行う 農林漁業金融公庫との提携を有効活用し、農業分野に対する取組みを強化する 財団法人新潟経済社会リサーチセンターと連携し、湯沢地域の観光調査レポートを作成し地域活性化策の提言を行う	17年6月に新潟県・新潟県観光協会・新潟県旅館組合と共催で新潟への観光誘客イベント「発見!にいがたの夏」を開催 PFI法に基づき事業に対しシジケートローンの取組みを実施 農林漁業金融公庫と当行の営業店員向けの農業金融勉強会を実施 「湯沢温泉活性化支援事業」に着手し、第1回懇談会を開催	営業店員向けの勉強会を継続すると共に、本部行員向けの勉強会も実施する。また、新潟県の農業振興に向けた取組みの一環として「だしし食の交流会」を開催する予定 10月に観光客へのアンケート調査を実施後、中間報告及び具体的な提言を実施する予定

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
北越	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域再生推進のための各種施策との連携等</li> <li>地域におけるPFIへの取組み支援、まち再生施策に係る支援など、地域活性化に向けた取組みを積極的に推進する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ホクゲン経済研究所と協働し、「まちづくり」に係る施策等の動向について情報収集の強化を図り地域の取組みに積極的に参画する。</li> <li>「長岡産業活性化協議会」などの地域再生に係る諸施策等に参画し、計画実現に向けた取組みを支援する。</li> <li>ファイナンスを通じて地域のPFI案件に参画する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>長岡市におけるPFI事業にプロジェクトファイナンス方式で参画。</li> <li>「長岡産業活性化協議会」の各種取組に参画。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、地域活性化に向けた取組みに積極的に参加、支援する。</li> <li>PFI案件は今後もノウハウを蓄積し、積極的に取り組む。</li> </ul>
山梨中央	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 地域経済の活性化・地域社会への貢献という観点から、PFI・指定管理者制度・コミュニティビジネス等公共業務の民間委譲に対する取組みを強化する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 公共業務の民間委譲や地域開発に対応する専門部署の設置</li> <li>2. 地方公共団体との情報交換による連携強化</li> <li>3. 民間事業者に対する各種情報提供と支援（民間事業者の資金需要への対応）</li> <li>4. 山梨中銀経営コンサルティング(株)との連携強化</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 県立中央病院駐車場整備運営PFI事業については、継続対応を実施</li> <li>2. 「公共業務の民間委譲に関する説明会議（行員向け研修会議）を開催（6月21日、23日）</li> <li>3. (1) 指定管理者制度活用セミナーを2回開催（自治体向け6月15日、民間向け8月23日）、(2) 山梨中銀経営コンサルティング(株)による指定管理者制度コンサルティング契約（自治体向け1件、民間向け2件）を受託</li> <li>4. 8月1日、公務部内に地域開発室を設置</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. PFI事業については、山梨県において今後も予定されているため、引き続き情報収集を行っていく。</li> <li>2. 公共業務の民間委譲に伴うビジネスチャンスについて、今後も継続的に啓蒙を行っていく。</li> <li>3. 指定管理者制度については、各自治体の動向を把握し、民間事業者への支援、およびコンサルティング業務の受託につなげていくことが課題</li> </ul>
八十二	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県内PFI案件は、当行及び当行グループ一体となり、主には地元事業者及び地公体のバックアップを行う。</li> <li>・地公体が計画する長野県の地域特性を活かしたまちづくりとなるPFI案件（クランガルテン、バイオマス発電、温浴施設等）については、運営のリスクが高くなることが想定されるため、その立案に対し、当行グループ相対のノウハウにて積極的に支援していく。</li> <li>・県内PFI案件は、当行及び当行グループ一体となり、主には地元事業者のバックアップを行う。</li> <li>・落札した事業者にとって、プロジェクトファイナンスの組成は、相当な時間と労力を要するため、その全面的なサポートを行う。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地公体との連携強化、継続的な情報収集</li> <li>・事業者とのネットワーク構築、継続的な情報収集</li> <li>・メガバンクとの情報交換や各種セミナーへの参加によるノウハウ蓄積</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県内1号案件である長野市温湯地区温泉利用設備整備・運営PFI事業に係るプロジェクトファイナンス組成完了</li> <li>・大型案件の情報収集及び参加検討にあたり行内体制整備</li> <li>・長野経済研究所を通じた県内公共団体へのPFIニーズ把握アンケート実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・県内案件の情報収集継続（17年度下期～）</li> <li>・県外PFI案件の参加検討</li> <li>・地公体との連携強化継続</li> <li>・県内案件の情報収集継続（18年度～）</li> <li>・県外PFI案件の参加検討</li> <li>・地公体との連携強化継続</li> </ul>
富山	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域再生推進のための各種施策との連携等</li> <li>地域金融機関としてのネットワークを生かし、地域の「まちづくり」創業、起業、経営者育成ビジネス塾などに積極的に参画する。</li> <li>地方公共団体や商工団体と連携し、街再生支援事業への資金提供支援や地域におけるPFIへの取組み支援等への取組みを検討する。</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>PFIに関するセミナーを開催し、当行取引先を中心に知識の提供を行った。</li> <li>富山県内企業の更なる発展と新たな事業創発を支援、具現化するため「富山ビジネス塾」を立上げ、講師派遣要請などに積極的に参画した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地方公共団体や商工団体との連携をより強化し、PFI事業に関する情報収集を行うとともに、案件発生時には、タイムリーに対応できるよう行内体制の整備を図る。</li> </ul>
北國	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域におけるPFIへの取組支援やまち再生施策に係る支援等の地域再生推進に向けた各種施策との連携など、地域活性化に向けた地域と一体となった取組みを推進する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・武蔵ヶ辻再開発事業における武蔵ヶ辻支店の役割を再定義し、新コンセプトの支店をリニューアルオープンする。</li> <li>・片町商店街の活性化や金沢都心部の「賑わい創出」を側面支援するため、プラズマディスプレイ(PDP)を設置する。</li> <li>・営業店にプラズマディスプレイを設置し、地域毎の情報(商店街情報など)や県・市の広報番組を配信する。</li> <li>・(財)北國銀行産業振興財団による助成活動等により、地元企業の振興・発展に貢献する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域再生支援に向けた各種施策との連携</li> <li>・「石川県に世界遺産を、推進会議」、「金沢大学ギャップファンド(開発促進助成制度)」等への拠出など、各種施策との連携強化</li> <li>・(財)いしかわ子育て支援財団への協賛参加による、住宅ローン金利優遇制度の新設(「子育て支援」)</li> <li>・新コンセプトの支店の検討等</li> <li>・武蔵ヶ辻支店のコンセプトの検討</li> <li>・プラズマディスプレイにおける地域貢献の情報発信に関するコンテンツの検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>引き続き、地域再生推進のための各種施策との連携に努めてまいります。</li> <li>またプラズマディスプレイについては、現在コンテンツの見直しを行っており、平成17年度下期より、新たなコンテンツについて随時発信してまいります。</li> </ul>



銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
大垣共立	・地域活性化に関する地元大学等との共同研究事業の展開。 ・地元企業との連携強化に向けた産学官連携の強化。 ・地元PF案件のアレンジ獲得に向けたノウハウ蓄積、行内体制の整備。	・当行・共立総合研究所・地元大学との連携により、地域活性化に関する共同研究事業を展開。 ・地元企業の中国進出サポート強化に向けた上海財経大学との業務連携 ・アグリビジネスに関する支援強化に向けた農林漁業金融公庫との業務提携 ・地元PF案件におけるアレンジ獲得に向けたノウハウの蓄積	・当行、岐阜経済大学、共立総合研究所との連携による共同研究事業 ・岐阜県西濃地域活性化策、の共同研究を開始(17年7月、今年度末に提言として取りまとめ) ・17年9月に第1回研究発表会を開催し、西濃圏域の経済規模推計・企業誘致の現状についての研究成果を報告。研究会には、岐阜県職員等の行政関係者も参加し意見交換を実施。 ・上海財経大学・中国常州市との業務提携(17年8・9月) ・上海財経大学との提携には、岐阜経済大学、共立総合研究所、みずほ総合研究所も加えた5者契約とすることで、高度な進出サポートを提供できる態勢を構築。 ・農林漁業金融公庫との業務提携(17年8月) ・農林水産業者と加工・流通業者とのマッチングを図るなど、衰退傾向にある地域の農林水産業の再生に貢献する。	・引き続き、産学官ネットワークの拡充・強化を図りつつ、地域活性化に資する取組みを推進していく。
静岡	(1)取組方針/地域活性化および再生支援 ・地域全体の活性化を計画的に実施する「まちづくり」の視点から、地域と一体となった取組みを推進 ・行政や他金融機関とも連携し主体的に取組み、活性化や再生の必要性が高い先の具体的な再生スキームを構築 (2)取組方針/PFIへの取組み ・地域金融機関として、静岡県内のPFI案件に対し積極的に関与 ・県内事業者のPFI参加を積極支援、地域で完結できるPFI案件組成を支援 (3)目標 ・地域活性化および再生支援:地域再生支援案件を3件以上着手 ・PFIへの取組み:静岡県内における地域に有用なPFI案件につき、全て参加することを前提に案件検討	(1)地域活性化および再生支援 ・地公体・商工団体・利害関係者との間で、地域再生に向けた共通の認識を醸成、早期に方向性を統一 ・当行グループ総合力を結集、利害関係者の協力を得ながらハード・ソフト両面の再生策へ繋げ、地域に貢献 ・各種施策による個別企業への影響や、当行が対応すべき支援策を見極め、抜本再生策にも踏み込み (2)PFIへの取組支援 ・2案件につき、アレンジャー獲得に向け交渉、事業者・地公体・支店に対しPFIについて啓蒙 ・他行へのトレーニー派遣を継続、プロジェクトファイナンスの知識を習得、地域案件の組成に関し、協働体制を構築	(1)地域活性化および再生支援 ・以下のとおり3件の地域再生支援案件に着手(目標達成率100%) ・観光地一体再生案件 ・温泉街活性化委員会を組織、温泉街活性化会議に関係地域金融機関全行庫が参加、地域・行政・金融機関が一体となった地域活性化が進捗 ・中心市街地の再開発組合の再生案件 ・再開発組合と利害関係者間で民事調停申立中 ・公共性の高い企業再生案件 ・設備改修のため国・県の補助金を活用した5年間の緊急整備計画着手 (2)PFIへの取組み支援 ・他行トレーニー派遣継続実施 ・事業者・地公体・支店に対する啓蒙活動等を個別案件を通じ実施 ・「中部運転免許センター」案件に対して2コンソーシアムへLOI発行 ・「総合科学技術高校」案件については事業者と事業内容を精査中 (目標に対する実績) ・静岡県内における地域に有用なPFI案件につき、全て参加することを前提に案件検討を実施(市町村による事業公表は6件)	(1)地域活性化および再生支援 ・地域のリーディングバンクとして、地域全体の活性化を計画的に実施する「まちづくり」の視点を踏まえ、従来の「点」の再生から「面」の再生に向けた地域再生案件に主体的に取り組むことができたものと評価 ・今後についても、引き続き着手した案件の推進を図るとともに、更なる地域再生支援に着手 (2)PFIへの取組み支援 ・他行への派遣継続により、PFIをはじめとするプロジェクトファイナンスへの対応力を強化 ・先行する2案件については、補助金交付額決定遅延により契約締結が遅延したが、新規PFI案件については遅滞なく事業者と交渉し対応 ・今後の新規案件に対し、遅滞なく対応
スルガ	1. 地域活性化に向けた地域と一体となった取組みを推進するため、県や市区町村、商工団体等が取組んでいる地域再生事業に対する積極的な参画および協力 2. 地域の再生・活性化について、法人取引、個人取引双方において積極的に関与し、多様化する地域の「まちづくり」に貢献	1. 静岡県ファルマバレー構想への積極的関与 (1)静岡県ファルマバレー-MOT基礎講座への参画 (2)静岡県がんセンター研究所との連携 (3)医療、健康福祉、ウェルネス関連産業を中心とした企業間ビジネス・マッチング推進 (4)静岡県がんセンターとの金融サービスコラボレーション実施 2. 「サンプロント」懇話会、の活動支援 3. 「技能五輪国際大会」の活動支援	1. 静岡県ファルマバレー構想への積極的関与 (1)「MOT(技術経営)基礎講座」の開催 (2)「ファルマバレー-医工連携企業セミナー」開催準備 静岡県がんセンター研究所の開設に合わせ、地元中小企業と大企業等のビジネス・マッチング推進 2. 2007年地元沼津市にて開催予定の「技能五輪国際大会」会場に関し、静岡県内市町村の2段階方式による変形PFI検討 ・技能五輪国際大会会場を静岡県の地域クラスターとしてのファルマバレー構想のリサーチパークとして計画	1. 「医療・健康産業のためのMOT(技術経営)基礎講座」を9月中旬に4回開催し、アンケート実施した結果、良好な評価を獲得 2. 今後も同基礎講座開催により、静岡県ファルマバレー構想への参画強化 3. 次年度において、県担当課による予算要求を予定し、更なる内容の充実を検討
三重	・金融サービスを充実させることにより、CSR経営を推進し地域貢献を行う。 ・三重銀総研の機能を活用するなどグループの総合力を発揮し地域の活性化に取り組む。	・地域活性化支援のための商品・サービスの提供。 ・PF事業等への積極的な参加。 ・地域再生、まちづくりプロジェクトへの協力。 ・「みえ産学官プラザ金融機関連携」によるネットワークの構築。	・みえ産学官プラザ金融連携の定例会合に出席。 ・「みえきんNPOロー」の取り扱いを開始、17年度上期取組実績は2件、5百万円。 ・地域通貨を活用した「Jマネー定期(第二回)」の発売に向けて準備を進めた。	・産学官、金融の活動状況を聴取、産学官との連携を深め、地元中小企業を積極的に支援する。 ・17年10月に「Jマネー定期(第二回)」を発売、Jマネーを活用したスチューデントエコノミー事業(四日市市)にも協力。
京都	・雇用の促進、地域の活性化に繋がる企業誘致について行政と連携した取組みを継続する。 ・観光・京都ブランド産業全体の活性化のため、専担部署による積極的な資金支援を行うと共に、当行独自の企画、地元での再生プロジェクトへ参画し積極的な営業活動を展開する。	・「活き活き企業サポートチーム」内の観光・京都ブランド振興産業チームを発展的に「観光支援室」として抜き出し、観光産業への取組みを強化する。 ・観光業界・観光関連企業に対する融資商品等の企画	・京都市関連案件をはじめとするPFI案件を通じて、地方公共団体や地元建設業者との連携を強化。 ・観光支援室により、京都府等の主催する研究会等に参画するなど、行政・観光協会等観光関連団体とのパイプを強化した。 ・地域の特徴業種である観光関連業界に対する融資商品を検討。	・行政、観光関連団体とのパイプを強化するとともに、融資商品等の企画を検討しており、今後の展開の基礎となる活動を実施した。
池田	地域におけるさまざまな支援施策、再生事業等への積極的な参画、地元自治体や商工団体等への情報提供や提案活動等を通して、引き続き「地域再生」「まちづくり」への貢献を目指す。	・地再生等に関する調査研究機関である財団法人日本経済研究所と連携し地元自治体への地域再生等に関する情報提供、提案活動を実施。 ・地元自治体や商工団体が取組んでいる「地域再生」「まちづくり」をテーマにした支援施策、再生事業等へ参画。	・日本経済研究所と共同で2市1町に情報提供、提案活動を実施。 ・「地域再生」をテーマにした融資制度創設に向け、地元自治体との検討会を定期的に開催。 ・地域の自然環境保護や緑化事業への貢献を目的とした「チャリティフェスタ」開催を決定。 ・地球温暖化防止に取組む事業者やエコ関連設備、エコカーの購入する個人を対象にした金利優遇制度を企画・開発。	・提案活動や新制度の創設等、地域再生に向けた取組みは実施スケジュールに沿って順調に進捗、引き続き、各種施策の具体化を進め、「地域再生」「まちづくり」への貢献に取組む。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
但馬	地域再生推進に向けた各種施策について、地域と一体となった取組みを推進する。	地方公共団体や地域の各種の団体等との連携を深め、地域再生推進に向けた各種施策について、地域と一体となった取組みを推進する。	地方公共団体や地域の各種の団体等から、具体的な要請等はなかった。	引き続き地方公共団体や地域の各種の団体等との連携を深め、具体的な要請等については、地域と一体となり推進する。
鳥取	地域全体の活性化を計画的に実施する「まちづくり」の視点を踏まえ、地域再生推進に向けた各種施策との連携等、地域活性化に向けた地域と一体となった取組みを推進する	地域におけるPPP(官民協働)への取組み支援 まち再生施策(産業、居住、観光等)に係る支援 企業誘致(新設・増設)への支援 地域開発プロジェクトへの支援 以上について、地方公共団体、経済団体、関連企業等連携しながら推進する	・企業誘致、工業団地進出等を支援(5件) ・郊外及び中心市街地のショッピングモール設立等について計画段階から支援するなど地域開発プロジェクトを支援(4件) ・指定管理者制度における民間参入支援(1件) ・地域ぐるみで健康増進運動を行うため財団を設立したり、地公体の風力発電事業化を支援するなど地域の施策に連動した取組みを実施(3件)	・個別事業の支援を継続しながら、今後は特定地域・特定産業等を対象にした取組支援を戦略的に行っていく
山陰合同	・地域プロジェクトの早期実現(現在200の案件に参画中) ・年間20件ベースでの提案書作成・プレゼンテーション ・地元地方公共団体の財政負担軽減 ・地元民間事業者の地域プロジェクトへの積極的参画 ・PPP・PFIに伴うプロジェクトファイナンスの組成(年間100億円)	・地域開発支援 ・社会資本プロジェクトへの参画 ・事業手法・金融手法の選定 ・企業誘致による産業振興 ・資産の証券化・流動化、遊休資産の有効活用 ・官民協働支援 ・まちづくり・中心市街地活性化支援 ・PPP・PFI、公設民営・第三セクター・民営化の導入 ・行政サービスの民間委託・指定管理者制度の導入 ・産業振興支援 ・産学官連携促進 ・医療介護関連ビジネス・環境関連ビジネスの支援 ・NPO支援	・地元PFI事業において2案件でリードアレンジャーとしてプロジェクトファイナンスを組成中 ・地元プラント(風力発電)案件において2案件でプロジェクトファイナンスを検討中 ・プレゼンテーション、講演等の啓発活動は上期で18件実施、内訳は公共8件・民間10件、内容はPFI14件、まちづくり3件、証券化1件	・アレンジャー業務2件のうち1件は年度内組成の予定。残る1件は、三位一体の改革や補助金・交付金の制度改正もあり来年度の予定 ・まちづくりや社会資本整備の早期実現手法としてPFIに注目しており、官民を問わずPFIを軸に啓発活動を推進していく方針
中国	・地域内のPFI事業に対し積極的に対応します。 ・各地域の特性に合った営業活動を行ってまいります。	より地域の特性を把握するため、組織体制の見直しを行います。 自治体や政策投資銀行等との連携を強化します。 地域経済のポテンシャル分析などのニーズについては(財)岡山経済研究所との連携を密にし、サポートしてまいります。	・本期間中に営業地域内で公表されたPFI事業はありませんが、今年度中に募集を予定している事業に対し、情報収集を図りました。 ・四国地区の皆さまの利便性向上とスピード重視の営業体制確立のため、四国地区本部新設を企画しました。(10月3日設置)	・引き続きPFI事業に関する情報収集に努めます。 ・今後PFIを含めた民間ノウハウ導入に関し、地方自治体に対する情報提供を行うなど、地域活性化に資する活動を行います。 ・今後も地域密着型営業のため、地区本部の増設を計画検討致します。
広島	地方公共団体や商工会議所・商工会等関連する団体と連携した地域活性化策への取組みを実施する。 地域再生計画に対し、政府系金融機関等との連携による取組みの強化を図る。	地方公共団体や商工会議所・商工会等との定例情報交換会の実施による協調支援体制の構築 地域産業活性化に向けたビジネスマッチングの展開(地域特産物の販売、オリジナル商品の開発) 地域開発に関する支援策として、ファイナンスの実施	地方公共団体、商工会議所・商工会との連携策の検討を実施 広島県・中電技術コンサルタントと「地元におけるPFIへの取組み支援」を議題の中心として、定例的な情報交換会の実施を決定	平成17年度上期の目標であった連携策検討の仕組み作りについては完了した。 平成17年度下期より、連携先と定例的な情報交換会を実施し、具体的な施策の検討・実施を予定する。
阿波	1.徳島県内でのPFIの事業主体となるSPCの組成に参画する。 2.徳島県内の地公体が発行するミニ公募債の円滑な消化に協力する。	1.徳島県内地公体の建設計画を把握する。 2.建設業者との情報交換を行う。 3.日本政策投資銀行と情報交換を行い、取組体制を維持する。 4.ノウハウ蓄積のため、エリア外のPFI案件への参加を検討する。 5.都市再生機構の都市再開発構想に貢献する。 6.ミニ公募債の取扱金融機関となる。	1.地公体との情報交換を実施。 2.ミニ公募債の発行準備を進めた。 3.取引先医療機関が発行する「医療機関債」の発行業務に協力するとともに、発行総額60百万円のうち20百万円を引き受けた。	1.PFI事業に、継続的に取り組む。 2.第1回のミニ公募債の円滑な発行を支援し、今後の発行にも協力する。
福岡	レンダーとしての採算性が見込めるPFI事業及びPFI的手法を使ったPPP事業(官民連携Public Private Partnership)について積極的に取り組むことで、地元九州圏内の地域活性化及び地域再生に貢献する。	地元九州圏内で実施方針が公表されるPFI事業を中心に、ライフラインに直結するような地域経済にとって不可欠なPFI事業を選別し、個別に案件取組みを検討していく。 地元完結型のPFI事業(ステークホルダーが地元で組成されるPFI事業)に対し、当行がアレンジャーとして関与できる案件に対し、積極的に推進していく。	PFIデット流動化のスキーム作り(共同開発)に着手 九州大学馬出総合研究棟改修整備事業へレンダー兼エージェントとして参画中(11月クロージング予定)	17年度実施スケジュール通りに進行中 PFIレンダーとして実績を積み、順調にノウハウ蓄積中 地元民間発案型PFI等のPPP事業に対してアレンジャーとして関与可能なレベルのノウハウを取得し、証券会社とともにPFIスキームの浸透を企図。
佐賀	○外部からの情報収集・ノウハウの蓄積を図り、PFI案件に対応できる体制づくりを進める。	○地公体からの情報収集・地方公共団体との連携、個別案件毎に日本政策投資銀行、都市銀行等と連携をとって積極的に取り組む	○現在PFI案件2件検討中 ・地方公共団体、関係機関等からの積極的な情報収集 ・平成17年9月、地方公共団体とコンソーシアムの間で事業契約締結、地元行としてファイナンスへの参加を検討	○地公体等からの情報収集・連携を図り、個別案件毎に日本政策投資銀行、都市銀行等との連携をとりつつ積極的に取り組んでいく。 ・現在、県内にて計画のあるPFI事業についての進捗状況は把握できている。今後も情報収集に努めていく。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
大分	1.地域活性化、まちづくりへの参画や情報収集を行い、地域の再生を支援します。 2.大分大学、(株)大銀経済経営研究所等との連携により地域活性化への取組みを推進します。	1(1)地域活性化、まちづくりに関して、各種フォーラムへの参加や情報収集を行います。 (2)既にプロジェクトファイナンスとして取組み実施済の大分市PF:事業に関して、各種事務の取り纏め等を行うエージェント業務を通じてPF:事業をサポートします。 2.大分大学、大銀経済経営研究所との連携強化を図り、地域ニーズの調査・取次ぎを行うことにより地域活性化等を支援します。	1(1)大分大学、大銀経済経営研究所と協力し実施した「大分市中心市街地商店街と郊外大規模商業施設に関する買い物動向調査」の報告会を実施しました。 また、「地域ヒアリング」安心院町まちづくり協議会、や観光まちづくり「長浜黒壁の実践」フォーラムに参加しました。 1(2)大分市PF:事業のエージェント業務については、金融団とも連携をとりながら確実に業務を遂行しており、ノウハウの蓄積を図っています。 2(1)武蔵町に自然休養センターの有効活用に関するヒアリングおよび実態調査を行い、調査報告書を提出しました。また、特産品(ネギ)の加工品開発で、生産者グループと大分大学との共同研究をマッチングし、ドレッシングの試作品が完成しました。 国東町の「町保有土地の有効活用」についてのニーズをヒアリングし、土地有効活用提言資料を作成し、提出しました。 2(2)産学官連携研究会(大分大学地域共同研究センター)等の大分大学との打合せには、大銀経済経営研究所職員が随時参加することで情報交換を行っています。	1.各種フォーラム等へは引き続き積極的に参加するとともに、個別案件にも(安心院まちづくり協議会等)本格的に取組みます。 大分市PF:事業については、17年11月の初回貸出実行に向け、関係機関との調整を図っています。 2.個別案件の実績も出てきており、地域ニーズ調査等を継続し、大分大学との連携を図りながら案件発掘に努めていきます。
宮崎	1.情報収集の継続実施と各自治体との連携強化を推進していく、再開発案件に対する当行スキームの策定を図り、積極的に関与していく。	1. 地方自治体との連携強化、情報収集態勢強化 2. PFI、ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス等のスキーム導入検討	1. 地方自治体との連携 8/10宮崎市主催 宮崎駅西口再開発検討委員会出席 8/16宮崎市個別訪問にて駅前再開発に関する意見交換実施 10/6第2回宮崎駅西口再開発検討委員会出席 再開発に関する地元意見集約方法について委員会にて検討 2. 新スキーム導入検討 包括業務提携機関からの情報収集に努めた。	1. 地方自治体自体の取組方向性が定まっていないため、意見交換にとどまっている。アンケートによる地元意見集約を実施している状況であるため、現在静観。 2. 新スキーム導入検討 地方自治体の取組方向性が固まった時点で、案件のスキーム作りに着手する方針。
鹿児島	・PFI等の金融サポートに積極的に取り組み、地域活性化に貢献する。	・PFI事業への参画(共同アレンジャー)によるノウハウ蓄積、地公体との情報交換 ・対象案件発生時、PFI事業のアレンジャー対応 ・地域型PFI(公営住宅等)を通じた地域業者へのファイナンス検討 ・「TMO構想」に基づく再開発事業への積極的取組み	・地元大学PFIへのコアレンジャーとしての参加要請 ・地域型PFIの情報収集(県内大手建設業者へ)	・地元大学PFIについては、コアレンジャーとして参加する方向 ・地域型PFIについては、地公体・業者と情報交換しながら、協力して行く

<参考> PFIへの取組み実績(64行計、平成17年上期中)

21件

5,335百万円

(4) その他(1)～(3)に共通するもの等

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～9月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
百五	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行の地域貢献に対する取組みを、地域のお客さまにこれまで以上に理解していただくために、積極的に情報を開示していきます。</li> <li>・お客さまの声から経営の変革につなげていく仕組みを確立します。</li> <li>・お客さま満足度のアンケートを実施し、その結果を経営方針へ反映させます。</li> <li>・東海地区を中心に積極的にPFI案件に参加し、ノウハウの取得と近隣銀行とのシンクレーション組成によるR-3強化を図ります。</li> <li>・政策投資銀行との連携を図り案件に参加します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ミニディスクジャーナル誌、ディスクジャーナル誌の発行を継続し、情報開示内容を拡充します。</li> <li>・地域のお客さまに対する「お取引先懇話会」を継続的に開催し、積極的に情報開示を行います。</li> <li>・お客さまのご意見を把握し、これに対応できる体制を確立します。</li> <li>・お客さま満足度のアンケートを実施し、アンケート結果およびお客さまからの意見に基づき経営改善の実績をホームページ等で公表します。</li> <li>・産学官との連携を強化し情報収集に努め、PFI案件に積極的に参画します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・17年6月にミニディスクジャーナル誌、7月にディスクジャーナル誌を発行し、同内容をホームページに掲載しました。地域貢献に関する情報等を掲載し、内容の充実を図りました。</li> <li>・三重県および愛知県9会場での約1,300名のお客さまにご来場いただき「お取引先懇話会」を開催し、地域貢献等に関する情報を積極的に開示いたしました。</li> <li>・愛知県PFI案件を中心に6案件に入札を行いました。</li> <li>・「東海・近畿PFI金融ネットワーク」などの勉強会を開催しました。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ディスクジャーナル誌、ミニディスクジャーナル誌を活用した地域貢献に関する情報開示を継続します。</li> <li>・「お取引先懇話会」の開催による情報開示を継続します。</li> <li>・お客さまのご意見を把握し、これに対応できる体制の確立に努めます。</li> <li>・お客さま満足度のアンケートを実施し、アンケート結果やお客さまからのご意見に基づき経営改善の実績について、ホームページ等で公表します。</li> <li>・産学官との連携を強化し、PFI案件に積極的に参画します。</li> </ul>
泉州	<ul style="list-style-type: none"> <li>・IR活動の一環として、地域貢献に関する情報開示の充実</li> <li>・地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立</li> <li>・地元地公体を通じ、既存商店街活性化等の「まちづくり」、PFI手法を活用した公共施設の整備などの情報収集</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ディスクジャーナル誌、ミニディスクジャーナル誌発行</li> <li>・決算、株主総会、顧客向け各種説明会等のIRツール作成</li> <li>・利用者満足度アンケート調査等の実施及びその結果の経営方針への反映</li> <li>・地公体、商工団体、ゼネコン、日本政策投資銀行等との地域整備、まちづくり、PFI導入に関する情報交換</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・決算IRツール、株主総会用IRツール作成</li> <li>・ディスクジャーナル誌の誌刊、取引先会合でのIRの実施、機関投資家・アナリスト向けの個別IRの実施</li> <li>・CSモニター調査3回実施、利用者満足度アンケートの手法について専門業者から情報収集</li> <li>・地元泉州地域を中心に、地方公共団体のPFI導入計画について情報収集</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>〔分析・評価〕</li> <li>・ディスクジャーナル誌等については、計画通り作成、機関投資家・アナリスト向けの個別IRも継続実施、CSモニター調査実績は対象10～11行中2～4位を維持</li> <li>・情報収集に努めるもの、具体的案件化には至らず。</li> <li>〔今後の課題〕</li> <li>・今後も地道にIR活動を続けていく中で、地域貢献に関する情報開示に努めるとともに、投資家向けIR活動充実、17年度下期中の利用者満足度アンケート調査実施</li> <li>・引き続き情報収集を行うとともに、地元地公体向け勉強会の開催等、PFI精査活動を展開。</li> </ul>
南都	<ul style="list-style-type: none"> <li>○「観光企画室」を中心に、観光振興を通じた地域社会・経済の発展に貢献すべく、行政・観光関連業者との情報交換を積極的に行うとともに、情報提供・情報発信に取り組む。</li> <li>〔目標〕</li> <li>○観光振興に関する「顧客向けセミナー」を各期1回開催</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○奈良県内の豊富な観光資源を活用した企画提案・情報発信を行うとともに、行政等との連携を深め、地域経済活性化を強化する。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○観光振興に関する「顧客向けセミナー」については、第3回セミナー開催に向け準備</li> <li>○観光振興に関する講演会(2回)、講師派遣(1回)</li> <li>○行政や観光関連業者との「意見交換会」の実施(3回)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>○観光振興に関する「顧客向けセミナー」について、内容を検討の上、全国の観光振興に精通する講師を招聘し開催に向けた活動を展開する。</li> <li>○観光振興に取り組んでいる団体に対する講演会の実施や、観光振興に関する講演会への講師紹介を行っていく。</li> <li>○県内外の企業・団体・地公体と観光振興や物産販売に関する「意見交換会」開催に向けた調整を実施する。</li> <li>○奈良県をはじめとする行政との連携強化と中国地域における他県外の物産展情報を香港駐在員事務所を通じ収集する。</li> </ul>
鳥取	<ul style="list-style-type: none"> <li>・投資に関する教育を銀行顧客だけでなく、幅広い顧客層へ行うことにより投資家のすそ野拡大を図り、ひいては当行収益の拡充を目指す</li> <li>・地域における投資教育や資産運用知識の向上のための取組みを強化するとともに、顧客ニーズへの迅速な対応と販売員のスキルアップを図る</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・投資信託運用報告会、営業店単位相談会実施、市民講座等若年層を含む外部セミナーへの講師派遣。</li> <li>・新商品への対応(17年12月保険商品追加解禁、19年12月保険商品全面解禁)</li> <li>・顧客ニーズに合わせた新商品の導入、既存商品の見直し</li> <li>・本部スタッフによる帯同訪問、随層別研修会の定期的実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「資産運用サポート室」を新設</li> <li>・鳥取県内3会場で「証券仲介業務参入記念講演会」を実施</li> <li>・鳥取県内3会場で「投資信託運用報告会(顧客向け)」を開催したほか、営業店単位で資産運用相談会を実施</li> <li>・顧客ニーズに対応し、投信4商品を追加、個人年金2商品を入替</li> <li>・各地区担当者による「営業員向け研修会」を定期的実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・4月に「資産運用サポート室」を新設後、資産運用セミナーの定期的な実施による投資教育の実践と、顧客ニーズに対応した新商品の投入を実施</li> <li>・販売員スキルアップのための「営業店行員随層別研修」については各地区担当者が支店単位で実施</li> </ul>
中国	<ul style="list-style-type: none"> <li>・新中期経営計画「誠実と変革」のなかで、CSRについて以下の通り明確化した。</li> <li>・「当行にとってのステークホルダー(利害関係者)を現在及び将来の「株主」「地域とお客さま」「従業員」と認識します。</li> <li>・「当行のスローガンである「あなたにあなたかく」の「あなた」は、これら複数のステークホルダーを象徴する言葉と位置付けています。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・地域金融機関として本業により地域貢献を行います。</li> <li>・「良き企業市民」であることを意識して行動します。</li> <li>・メセナ(援助)・フィランソロビー(慈善活動)について再考します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1. 本業を通じた貢献</li> <li>・「ガス化住宅」・「オール電化住宅」を対象とした住宅ローン金利優遇制度の取扱開始しました。</li> <li>・環境配慮型経営企業を対象としたエコ私募債を新設しました。</li> <li>・台風14号で被災された方々向けに「中銀災害復旧融資」取扱いしました。</li> <li>2. メセナ・フィランソロビー活動を通じた地域貢献の取り組み</li> <li>・本年より岡山県少年サッカー5年生大会へ協賛開始しました。長期的視野からの行動であり、すぐには結果は出ない取組みと思われませんが、人口減少時代を迎えるにあたり、こういった弊行を知ってもらう活動も大切と考えます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>メセナ・フィランソロビー活動は、発案から実現までの期間が短く結果が報道されるのに対し、本業を通じた貢献は、準備期間に時間を要するため、メセナ・フィランソロビーに比べ目立たないと感じられるかもしれませんが、地域金融機関にとって、本業である円滑な金融を提供すること自体が最も大切な地域での役割であり、地域貢献であると認識し取り組んでいます。</li> </ul>
十八	<ul style="list-style-type: none"> <li>・金融犯罪が多発していることを踏まえ、利便性とともに安全性の向上に積極的に取り組んでいます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・金融犯罪からお客さまの預金を守るための対応を順次実施していく。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・金融犯罪防止に向けた取組みとして、生体認証預金「バイオガード」の取扱いを開始した。また、ATMでの利用限度額の任意設定、利用できる店舗の指定サービスを開始した。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・今後も、安全性の向上に積極的に取り組んでいます。</li> </ul>