

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～18年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	<p>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、地域の中小企業に対しての融資取組み実態や預金等が地域のためにどのように活かされているかについて、地域貢献の状況を開示していく。</p> <p>地域の利用者の利便性向上や信認の確保のため、ホームページ等での公表を通じ、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>地域貢献にかかる情報について、よりわかりやすく、より見やすい開示。</p> <p>利用者からの質問や相談のうち、頻度が高いものについての回答事例を作成・公表する。 利用者にとって利便性があり、よりわかりやすい情報開示を検討する。</p>	<p>地域貢献等に関する情報の積極的開示。＜開示事例＞ ＜ソリューション営業部・住宅ローンセンターの開設＞ ＜三大疾病保証特約付き住宅ローン取扱開始＞ ＜銀行保証付私募債の引き受け＞ ＜SPC設立による債権流動化業務開始＞</p> <p>17年上期の状況を踏まえ17年下期からはホームページのリニューアルに向けた作業に着手し、18年6月リニューアルを行った。 社外モニターアンケート調査結果を踏まえ、ディスクロージャー誌にも写真・イラストを多用し、わかりやすいものとした。</p>	<p>地域貢献に対する情報開示は、左記のとおり進捗した。今後の課題としては、情報開示に対するモニタリングであり、ホームページ上の意見、お客様カード等に注視していく。</p> <p>ディスクロージャー誌、ホームページはよりわかりやすいものを目指して制作してきた。モニタリングを行うことにより更に高いレベルでの充実した情報開示を行う。</p>
東北	<p>下記、の情報開示項目にて当行が地域貢献に関する情報開示は果されている。又開示している県内預貸率、県内個人・中小企業向け貸出金比率はいずれも地域に携わる銀行として高水準であると捉えている。</p> <p>地域への資金供給</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域への資金供給として、県内貸出金残高・貸出金比率の開示。 ・地域産業への資金供給として、業種別貸出金残高及び貸出先数の開示。 ・個人・中小企業向けの資金供給として、県内個人・中小企業向け貸出金残高・貸出金比率・貸出先数の開示。 ・保証協会保証付貸出として、岩手県信用保証協会保証付貸出金残高の開示。 ・地方公共団体の制度融資への取組み状況として、中小企業経営安定資金残高・貸出先数の開示。 ・預金等の地域への還流 ・県内預貸率（当行、その他地銀、第二地銀との比較） <p>また社会的責任の観点からCSRへの取組みとして、「環境保全の主な取組み」を掲載している。</p>	<p>・ミニディスクロージャー誌、ディスクロージャー誌、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。</p>	<p>・ミニディスクロージャー誌、ディスクロージャー誌、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。</p>	<p>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果されていると考えられている。今後もより一層の充実を図り地域への情報開示を行っていく。</p>
	<p>充実した分かりやすい情報開示の推進</p> <p>利用者の目線に立った情報開示にむけて既存の開示資料をより分かりやすい資料とし、ステークホルダーの中でも、より一般の利用者の方々を重視した構成を図る。また経営者自らが会社説明会等でIRを継続して行う</p>	<p>充実した分かりやすい情報開示の推進</p> <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ついては、従来通り図や写真等を多用し、グラフの搭載等視覚に訴える構成とする。 ・決算短信は今後も「決算のハイライト」の項目を設け、一般の利用者にも理解できる項目の充実を図る。 ・会社説明会を開催し、同資料も一層顧客の目線に立った構成とする。 ・ホームページについては、現在準備中及び更新が必要な項目もあり、メンテナンスを常に行う。 ・地域の利用者の利便性向上として、支店統括部お客様相談室に寄せられる頻度の高い質問や相談は、回答をホームページに掲載する。 	<p>会社説明会を県内中心に開催。</p> <p>事務統括部お客様相談室に寄せられた頻度の高い質問・相談事項の回答についてホームページに「とうぎんQ&Aコーナー」を設け掲載した。またホームページも各部で適宜更新し、内容の充実を図った。</p>	<p>各種情報開示資料については利用者の目線にたった内容に向け充実が図られてきている。ホームページについては今後も適宜メンテナンスを行い、充実した情報開示の推進を行っていく。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～18年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
七十七	<p>[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]</p> <p>・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</p> <p>・地域の利用者の目線に立った情報開示の推進</p>	<p>・地域貢献に関する情報開示にかかる、より分かりやすい開示項目・開示手法の検討</p> <p>・(ミニ)ディスクロージャー誌への掲載継続</p> <p>・利用者からの質問・相談事項に対する回答事例の作成</p>	<p>・ホームページ上に専用サイト「地域密着型金融推進の状況」を作成し、「地域密着型金融の推進とは」「地域密着型金融推進計画」「地域密着型金融推進計画の進捗状況」「経営改善支援の取組実績」「七十七銀行お客様アンケート」の調査結果とお客様からのご意見・ご要望を踏まえた改善項目「七十七の地域貢献」を掲載。</p> <p>・「七十七の地域貢献」をより分かりやすいかたちで作成。内容を整理・体系化し(ミニ)ディスクロージャー誌に掲載。</p> <p>・ミニディスクロージャー誌のサイズ、掲載内容等を抜本的に見直し、適宜用語解説を挿入。</p> <p>・利用者からの質問・相談事項で頻度の高いものとその回答事例をとりまとめ、ホームページに掲載。</p>	<p>・計画どおり進捗しており、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。</p>
秋田	<p>1 情報開示については、利用者にとってより分かりやすい内容となるよう内容の改善に努める。</p> <p>2 「お客様満足度調査」の実施により、利用者の要望やニーズを的確に捉え、その結果を経営方針に反映する。</p> <p>3 地域再生については、行政機関との交流やTMOへの参加などにより情報収集に努め、これまで同様に積極姿勢で臨む。</p>	<p>1 引き続き、ディスクロージャー誌など各種冊子、HP、および決算説明会において積極的な情報開示を行うとともに、開示項目の追加等を含め、より分かりやすい内容となるよう検討を続ける。また、HP上のFAQの内容を拡充する。</p> <p>2 「お客様満足度調査」を実施する。</p> <p>3 再開発事業における事業計画の検証・提言などこれまで同様の積極的な関与をはかるとともに、PFIへの取組みを強化する。</p>	<p>1 ディスクロ誌において、情報開示方法の工夫、開示項目の追加を実施した。経営説明会については、多数の利用者に幅広く参加してもらうため、開催告知において新聞広告・広報に力を入れた。</p> <p>2 HPの全面改訂を18年3月に実施した。</p> <p>3 PFI実績1件 一般廃棄物処理委託事業(大館市)</p> <p>4 環境保全等を目的としてシュレッダー車を導入した。</p> <p>5 「お客様満足度調査」の結果を踏まえ、CS向上委員会を立ち上げ、CS推進計画に取り組んでいる。</p>	<p>1 ディスクロ誌の開示内容については一層わかりやすくなるよう改善を継続する。また、HPの内容については月次サイクルで見直しを行っていく。</p> <p>2 CS推進計画第1ステージ(18年8月～19年3月)では、「顧客接点での対応強化」を重点に、接客改善運動やCS啓蒙活動、業務改善施策展開などに取り組んでいる。</p> <p>3 PFI事業にかかるプロジェクトファイナンスの準備を進める。(18年11月融資実行予定)</p>
荘内	<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に関し頻度の高いものについてQ&Aを一層充実する。</p>	<p>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。</p>	<p>・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。</p> <p>・ミニディスクロージャー誌、ディスクロージャー誌、HPで地域貢献情報の開示を継続実施。</p> <p>・県内6地区で開催したIR説明会において、地域貢献の説明を継続実施。</p>	<p>・利用者から照会の多い質問を中心に、随時Q&A等を更新し、一層の充実を図る方針。</p>
山形	<p>1. 地域の利用者に対する情報提供の充実を図り、利用者の目線にあった、分かりやすい情報開示に取り組む。</p> <p>2. 会社説明会の内容を充実しながら継続する。</p>	<p>1. ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌のなかで、地域貢献等の状況について、表・グラフ等も活用し、より分かりやすく掲載する。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 利用者からの質問や相談のうち頻度の高いもの等についての回答事例の作成及びホームページ等での公表を行う。</p> <p>4. 会社説明会でも継続して地域貢献等について説明する。</p> <p>5. 営業店単位の顧客向け講演会等でも地域貢献等について説明を行う。</p>	<p>1. 16年度決算公表時より地域貢献についてニュースリリースするとともに、ホームページに掲載した。(17年5、11月、18年5月)。</p> <p>2. ディスクロージャー誌のなかで地域貢献について独立した項目を設け、表や写真等を多用し、より分かりやすく掲載した。(17年7月・18年7月)</p> <p>3. 山形県内8会場および仙台・東京(東京は18年7月)で開催した会社説明会において、地域貢献の状況について説明を行った。(17年7月～8月・18年7月～8月)</p> <p>4. 営業店単位の顧客向け講演会等でも、地域貢献の状況について説明を行った。</p> <p>5. ホームページにFAQコーナー(質問・相談等に対する回答事例の作成・掲示)を公開した。(18年3月)</p> <p>6. 中間ディスクロージャーの作成に向けた取り組みを開始した。(18年9月)</p>	<p>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は誌面を大幅に刷新し、地域貢献に関する項目についても見直しを行った。</p> <p>2. ホームページのFAQコーナーについては、都度メンテナンスを行い、分かりやすい内容作りに努める。</p> <p>3. 中間ディスクロージャーは、18年度中間期から電磁的記録による作成を行う。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～18年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>・地域貢献に関する考え方 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 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 地域への融資がどの程度行われているかを開示</p> <p>・地域のお客さまへの利便性提供の状況 地域のお客さまに利便性を提供する為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 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 社会貢献活動への取組み状況を開示</p> <p>・開示方法等 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 2 1 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まとめ、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易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を検討し、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への掲載、ミニディスクロージャー誌やディスクロージャー誌に掲載する編集方針を決定し、計画通り開示した。また、地域 I R 資料に地域貢献の状況に係る内容を織り込み、参加者に配布し会場で説明を行った。</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。内容の表記について、グラフを多用し理解しやすいよう工夫した。</p>
足利	<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) ディスクロージャー誌・ミニディスクロージャー誌発行、営業店において縦覧。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・ミニディスクロージャー誌において「地域貢献に関する情報開示」を実施。</p> <p>(3) 決算ならびに「経営に関する計画」の進捗状況説明会を実施。</p>	<p>(1) 情報開示項目においては、広く多くの方にご理解いただけるよう、表やグラフを多用し、見せ方を工夫した。</p> <p>(2) 18年度から義務付けられている中間期ディスクロージャー誌発行に向けた準備。</p>
千葉興業	<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) 『お客さまの声カード』『本部宛電子メール』の活用</p> <p>お客さまの質問・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。お客さまへの対応および本部施策への反映状況を行内 O A で還元し情報を共有化。</p> <p>(2) 本部関連部署による定例会議開催 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。</p> <p>(3) ホームページの『ご意見やご要望』『よくあるご質問』について、質問・相談事例に対する Q & A の公表を行う。</p>	<p>(1) 収集した『お客さまの声カード』（681件）から、お客さま目線のニーズを把握し、各種施策への反映を図る。</p> <p>(2) ホームページを利用し、お客さまからの質問・相談などに回答（729件）。</p> <p>(3) 本部 CS 関連部署による連絡会議の継続実施。</p> <p>(4) 店頭アンケート調査結果をホームページにて公表。</p>	<p>(1) ホームページ「よくある質問について」Q & A 追加・見直しについて未実施のため、19年3月までに実施予定。</p> <p>(2) ローンセンター営業時間拡大、バリアフリー対応、インターネットバンキングの更なる機能強化等、具体的施策の実施に向けた検討が必要。</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 P F I 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る分かりやすい情報開示を実施する。</p> <p>お客さまからの相談、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 & 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>ハガキ形式の「お客さまカード」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 P F I 事業への積極的な取組と情報収集。</p>	<p>地域 CSR の取組目として、「次世代育成支援策」を千葉県と連携し、「社員いきいき宣言企業」への支援施策、「女性の再就職」支援施策を具体的に推進している。</p> <p>各営業店単位で CS サークル活動に取組み、顧客目線からの CS 向上運動を実施。また、「お客さまの声カード」や「営業店の声カード」等お客さまの生の声を収集し、業務改善や商品・サービスの開発・改善に反映させる取組みを行った。</p> <p>「顧客満足度調査」を継続実施。結果に基づき「CS 推進本部会議」を開催し、顧客満足度改善に向けた施策等を関係各部署において決定している。</p> <p>また、ディスクロージャー誌等で、預金および貸出金の大半が地域向けである旨グラフ等を活用して解説するとともに、お客さまからの質問事項で頻度の多い項目や想定される質問に関して記載する等、分かりやすい情報開示に努めた。FAQ（よくあるご質問）については、ホームページにも掲載するとともに、ホームページのリニューアルを実施し、お客さまの「使い勝手」の向上に努めてきた。</p> <p>地域活性化の取組のひとつとして、県内 P F I 案件について積極的な情報収集、地方公共団体・県内金融機関との連携を行うことにより 1 件の取組み実績となった。</p>	<p>行外広報チャンネルを活用して、地域利用者にわかりやすい情報開示に努めた。</p> <p>地域 CSR の取組として、「次世代育成支援策」を全行あげて推進し、地域貢献活動の充実を図るとともに、新たな取組みについても、分かりやすい開示を実施する。</p> <p>「お客さまの声カード」、「お客さま満足度調査」の集計・分析結果を、より一層業務に反映させていくことが課題。</p> <p>PFI 案件について積極的な情報収集、地方公共団体・県内金融機関との連携を行なうことにより 1 件の取組みを現在進行中。今後も引き続き積極的な情報収集態勢にて対応していく。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～18年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
第四	<ul style="list-style-type: none"> 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組んでいく 	<ul style="list-style-type: none"> 「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 	<ul style="list-style-type: none"> ディスクロージャー誌等において地域振興や震災復興支援の取組みなど地域貢献関連の情報を従来比増量して開示 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地域貢献活動（CSR活動）を積極的に公表した結果、各種メディアが紹介 ホームページにおいて、地域への貢献状況を計数と共に、地域振興・環境・社会貢献の各活動についてもねらいとその内容を開示 経営者クラブの総会で、食の交流会、クリーン活動、金融教育活動を織り込んで当行のCSR活動を説明 	<ul style="list-style-type: none"> スケジュール通り対応を実施 ホームページのコンテンツ追加など公表媒体での情報量を拡大すると共に、タイムリーな情報提供を行う
北越	<ul style="list-style-type: none"> 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、地域の預金者をはじめとする利用者の預金等の活用状況などの項目を織り込む。 災害復興支援のための情報提供を積極的に行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 従来行ってきたディスクロージャー誌、ミニディスクロ誌、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、お客様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。 	<ul style="list-style-type: none"> ディスクロ誌、ミニディスクロ誌では、災害復興関連を含む地域貢献関連ページを増加・充実させ、「地域の皆さまとともに」で掲載。 災害復興支援、銀行業務を通じた地域貢献、その他の地域貢献活動（社会貢献活動）など、地域貢献に関する資料をホームページ等で公開。 	<ul style="list-style-type: none"> ディスクロ誌では地域貢献関連事項を「地域の皆さまとともに」として集中掲載することで、さらに分かりやすく整理した。また災害復興支援策や地域の現況を紹介するなど内容の充実を図った。 今後も地域の特色を踏まえ、利用者の声を活かし、分かりやすく役に立つ情報開示に努める。
山梨中央	<ul style="list-style-type: none"> 充実した分かりやすい情報開示の推進 お客さま（利用者）の声を反映し、お客さま（利用者）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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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（利用者）の意見や質問等を収集できる仕組みづくりを行う。 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、紙面作りに利用者の声を反映させるための方策を検討し実行する。 収集したお客様の質問、相談等の回答をホームページ等で公表。 	<ul style="list-style-type: none"> ホームページの一部を再構築。 ホームページ上でディスクロ誌およびミニディスクロ誌のアンケートを実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の声を反映させた情報開示を目指してホームページ上でディスクロ誌およびミニディスクロ誌の内容に関する読者アンケートを開始。 ホームページは掲載項目の整理や配列の見直しを行い、視覚的にも分かりやすい情報開示を実現した。 今後も開示項目、内容について逐次見直し、利用者の声を反映させた分かりやすく充実した情報開示に努める。
八十二	<ul style="list-style-type: none"> 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認の確保のため、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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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」の開示内容を踏まえようとして、地域貢献に関する情報の見やすさの向上と内容の充実を図り、ミニディスクロージャー誌、ディスクロージャー誌およびホームページ等で開示した。 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上のQ & Aを見直し、新たな項目を追加して開示した。 	<ul style="list-style-type: none"> 1. 実施スケジュールに沿って進捗している。 2. 引き続き、よりわかりやすい開示に向け、内容の充実に関して検討を行う。
八十二	<ul style="list-style-type: none"> 地域貢献に関する情報の開示 グループ法人の積極的なディスクローズ活動実施 	<ul style="list-style-type: none"> 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ズしていく。 中小企業者、地域利用者への資金供給等は、引き続き、ディスクローズを継続する。 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、ディスクローズしていく。 	<ul style="list-style-type: none"> 実施中のディスクローズ活動の継続 ディスクロージャー誌にCSRレポートを充実させ発行 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）、立上げ 	<ul style="list-style-type: none"> 実施中のディスクローズ活動の継続 グループ法人のホームページ立ち上げ（八十二リリース、八十二キャピタル）
	<ul style="list-style-type: none"> 充実したわかりやすい情報開示の推進 利用者の目線に立ったディスクロージャー誌の作成。 ホームページは利用者の利便性向上を重点に改善する。 	<ul style="list-style-type: none"> 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、お客さまの視点に立ったディスクロージャー誌編集を実現する。 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 & 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 八十二銀行の現況 2005の送付先にアンケート実施 中小企業の経営者向けのQ & Aの整備完了 	<ul style="list-style-type: none"> 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 ホームページの全面リニューアルによる使い勝手の向上（情報検索・閲覧）、Q & Aの見直し

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～18年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
北陸	<p>当行の地域貢献に関する考え方を明示し、これまで以上に地域の利用者を念頭に置いた情報開示に努めていく。</p> <p>・利用者の立場にたって、現在の「お問い合わせ先」をもっと分かりやすく工夫する。</p> <p>・利用者からの質問や相談が多い事例をQ&A形式にまとめ、利用者の利便性向上を図る。</p>	<p>地域貢献等に関する情報開示</p> <p>・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に関する情報開示項目を絞るとともに、より分かりやすい記載に努める。</p> <p>・ホームページの情報開示方法の見直し等による整備・充実を図っていく。</p> <p>充実した分かりやすい情報開示の推進</p> <p>・当行のホームページの構成を見直し、「お問い合わせ先」が即座に見つけられるようにする。</p> <p>・Q&Aコーナーを新設し、一般的な質問や相談事例を分かりやすく利用者に知らせる。</p>	<p>・ディスクロージャー誌等に掲載の地域貢献に関する情報開示項目の見直しを実施（17/7、18/6発行）。</p> <p>・ミニディスクロージャー誌に地域貢献に関する情報を開示（17/12発行）。</p> <p>・ホームページに「北陸銀行 よくあるご質問 F A Q集」を新設（17/11）。</p>	<p>「北陸銀行 よくあるご質問 F A Q集」については、半期毎にお客さまからの質問等を参考にしながら、項目・回答内容等の見直しを実施していく。</p> <p>ディスクロージャー等による情報開示においては、分かりやすさの工夫に引き続き努めていくとともに、金融歴史資料館や旧商家風の外観など、地域金融機関としての社会的責任も踏まえつつ、「地域をともに」をより意識したアピールにも積極的に取り組んでいる。</p>
富山	<p>・地域貢献等に関する情報開示については、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。</p> <p>・開示内容については、利用者の目線に立ち、情報を「伝える」という観点より、充実した分かりやすい内容となるよう工夫する。</p>	<p>・情報インフラとして定着しつつある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全面的に見直し、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。</p> <p>・地域の利用者に対し、頭取自らが経営方針や地域貢献の状況を説明する会社説明会を定期的に開催する。</p>	<p>・各ディスクロージャー誌は、Q&A方式を採用や用語解説を付けるなど利用者にわかりやすい内容とするともに、「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。</p> <p>・ホームページを全面リニューアルした。</p> <p>・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。</p>	<p>・ホームページについては、顧客保護及び利用者の利便性向上に配慮し全面改定したが、情報を「伝える」という観点より内容の充実を継続して図る必要がある。</p> <p>・銀行法改正に伴う、中間期ディスクロージャー誌について、開示項目等の検討が必要である。</p>
北國	<p>地域の特性等を踏まえた地域貢献の状況を示す。</p> <p>また利用者の目線に立ち、充実した分かりやすい情報開示を行う。</p>	<p>(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。</p> <p>(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。</p> <p>(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。</p>	<p>・ホームページ、ディスクロージャー誌の掲載内容の充実</p> <p><ディスクロージャー誌></p> <p>・グラフ等の活用によるわかり易い情報開示</p> <p><ミニディスクロージャー誌></p> <p>・「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</p> <p>・お問い合わせ先一覧の裏面掲載</p> <p><ホームページ></p> <p>・アクセス件数の集計・分析による「ビジネス Web」「ダイレクトチャンネル」「店舗・ATM」等ページの記載内容の拡充</p> <p>・「地域貢献に関する情報」の掲載</p> <p>・金融犯罪防止のためのバナーの新設</p> <p>・プラズマディスプレイの展開と活用</p> <p>・新築店舗等への新設（新設1店舗、累計11店舗）</p> <p>・地域貢献の情報発信に関するコンテンツの検討</p>	<p>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について検討し、地域貢献に関する情報開示のさらなる充実に取り組んでまいります。</p>
スルガ	<p>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</p> <p>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</p>	<p>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</p> <p>2. ホームページ等における情報開示内容の更なる充実</p> <p>(1) 利用者からの質問に対する回答事例の継続掲載</p> <p>(2) 利用者の各種相談事項へのアドバイスの継続掲載</p> <p>3. IRの開催</p> <p>4. 各種新聞や情報誌、テレビやラジオ等、多様化するチャンネルの活用</p> <p>5. CSRへの取組みの実施</p>	<p>1. ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌の発行</p> <p>(1) グラフや図表および写真を使用し、分かりやすい情報開示を実施</p> <p>(2) 銀行特有の用語については解説を付記</p> <p>(3) アニュアルレポート、セミアニュアルレポートの発行およびホームページでの開示</p> <p>2. 国内IRの開催</p> <p>IR資料をホームページに掲載（日本語・英語）</p> <p>3. 新商品、新サービスのニュースリリース実施 70件</p> <p>4. CSRへの取組みとして環境、文化スポーツ、教育支援、福祉支援などの活動をディスクロージャー誌にて紹介</p>	<p>1. ホームページ、ディスクロージャー誌等を通じて、より一層利用者の目線に沿った分かり易い、充実した内容の情報を迅速に開示することを旨とする。</p> <p>2. 18年12月中間期ミニディスクロージャー誌発行</p> <p>19年1月中間期ディスクロージャー誌発行</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～18年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
三重	<p>当行の地域貢献の状況を広く知っていただくため、従来の開示スタイルをさらに発展させ、利用者の目線に立った項目の選定並びに表現上の工夫を行う。</p> <p>情報開示媒体毎の内容について継続的に見直しを行うとともに、ホームページ上のQ&A（よくあるご質問）のコーナーの項目、内容を充実させる。</p> <p>地域密着型金融推進計画の進捗状況について公表</p>	<p>効果的な開示ツールを選択する。</p> <p>より親しみやすく、わかりやすい表現を追求する。</p> <p>情報開示媒体毎の内容について、利用者の目線から継続的に見直しを行う。</p> <p>ホームページ上のQ & A（よくあるご質問）のコーナーの項目、内容を充実させる。</p> <p>地域密着型金融推進計画の進捗状況について、半期毎に分かりやすいかたちで開示する。</p>	<p>地域貢献に関する情報について、決算説明資料、ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌、ホームページに掲載</p> <p>ホームページのQ & Aコーナーの内容を充実（18/2）</p> <p>「リレーションシップバンキングの機能強化計画」、「地域密着型金融推進計画」の進捗状況を公表</p> <p>目の不自由な方などへの情報提供の充実に、広報物の情報を音声化する「SPコード」を導入（18/4）</p>	<p>計画通り進捗しており、利用者によりわかりやすい情報開示を目指していく。</p>
泉州	<p>IR活動の一環として、地域貢献に関する情報開示の充実</p>	<p>ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌発行、決算、株主総会、顧客向け各種説明会等のIRツール作成</p>	<p>ディスクロージャー誌、IRツール等の作成、地域貢献に関する情報開示、取引先会合でのIR説明など、計画通り実施</p>	<p>ディスクロージャー誌等については、計画通り作成し、地域貢献等に関する情報開示を実施。また、昨年来、機関投資家・アナリスト向けの個別IRも継続実施。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、IR活動を充実させる</p>
南都	<p>内容を充実させ、個性的でより分かりやすい情報開示に努める。</p> <p>【目標】</p> <p>○地域の利用者向け経営説明会の開催 年間4回</p>	<p>○ホームページ、(ミニ)ディスクロージャー誌、経営説明会を通じ、積極的に情報開示を実施</p> <p>○ホームページを全面改定</p> <p>○営業店やダイレクトコールセンターと連携し、利用者からの質問や相談等のうち頻度の高いもの等を抽出し、回答事例(FAQ)の作成とホームページ等での公表を行う。</p> <p>○地域貢献に関し、以下の観点から情報を開示する。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の中小企業に対しどのような資金供給がなされているか ・地域の預金が、地域のためにどのように活かされているか ・その他 地域経済・社会活性化などの活動状況等(観光振興、環境保全、文化・福祉活動など) 	<p>○ディスクロージャー誌・ミニディスクロージャー誌の発行およびホームページに掲載</p> <p>○顧客・株主・地公体向けの説明会として、「経営説明と経済講演の集い」を奈良県内2会場で開催(橿原文化会館、なら100年会館)・・・17年度2回、18年上期2回</p> <p>法人取引先の説明会として「経営者懇談会」を大阪、京都で実施・・・17年度2回、18年上期3回</p> <p>○ホームページの改定を実施</p>	<p>○ディスクロージャー誌等は、文字を大きくするとともに、写真の掲載を増やすなど、より一層ビジュアル面の向上を図るとともに、開示項目を増やすことで、さらに充実した情報開示を行った。</p> <p>○奈良県内での経営説明会に加え、大阪、京都の法人取引先を対象に経営説明会を実施した。</p> <p>経営内容や地域貢献に関する取組み等を開示する効果的な手段として、今後も継続して経営説明会を実施していく。</p> <p>○ホームページを改定し、地域に関する情報発信の充実および利用者の利便性向上を図った。今後も利用者の利便性向上を図るため、継続的に各コンテンツの充実に努める。</p>
但馬	<p>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を考慮し、地域の特性等を踏まえた情報開示に努める。</p> <p>利用者の目線に立った分かりやすい情報開示に努める。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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、平成17年度中間期、平成17年度)により開示した。</p> <p>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、平成17年度中間期、平成17年度)を作成した。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>
鳥取	<p>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させる</p> <p>利用者の視点から、質問・相談等に対する回答事例を充実させる</p>	<p>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。</p> <p>地元向け会社説明会における地域貢献情報の充実。</p> <p>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。</p>	<p>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関するページを設け、地域貢献に関する具体的な取組みを紹介したほか、図・表を用い利益や自己資本算出の仕組み等を説明し、よりお客さまに分かりやすい構成とした。</p> <p>17年度より会社説明会の開催地区を4地区から5地区に拡大するとともに、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した。</p>	<p>ディスクロージャー誌については、地域貢献に関する情報をより充実していくとともに、お客さまの立場に立った、分かりやすいものとなるよう工夫していく。</p> <p>会社説明会の際に実施したお客さまアンケートの声を活かしていくとともに、地域情報、地域貢献情報の充実を図っていく。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～18年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>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</p> <p>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、利用者により「伝わる」情報提供を行う</p>	<p>（要請事項・その1）</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 <p>（要請事項・その2）</p> <ul style="list-style-type: none"> 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 	<p>（要請事項・その1）</p> <ul style="list-style-type: none"> 「地域貢献に関する情報開示」「ミニディスクロージャー誌」を年2回発行し、販路開拓支援、企業再生支援にかかる具体的な取組事例を掲載 広報・IR活動の参考とするため、「株主アンケート」を実施。地元株主の皆様を中心とする貴重な意見収集ができた地元会社説明会開催（17年度4カ所、18年度6カ所） <p>（要請事項・その2）</p> <ul style="list-style-type: none"> 17年10月にホームページの全面リニューアル実施 	<ul style="list-style-type: none"> 18年度からの中期経営計画のスタートにあわせ、18年上期に各種広報誌の全面リニューアルを実施 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いる。順次開催地区の拡大を図るなど、これからも一層の活動の充実を目指す方針
広島	<p>金融機関の社会的責任に対応した取組の一環として、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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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て開示 CSRへの取組を環境面、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 	<ul style="list-style-type: none"> 写真やグラフを多用し、地域貢献及びCSRへの取り組みについて内容を充実させたミニディスクロージャー誌の発行 CSRレポートを包含した平成18年3月期ディスクロージャー誌の発行 利用者にとってより利便性の高いホームページ作成に着手。 検索エンジンからのホームページ利用者拡大に向けたホームページ機能の改善に着手。 	<ul style="list-style-type: none"> ディスクロージャー誌にてCSRレポートを発刊。今後は更なる内容の充実を図る ホームページの機能改善を実施。今後は個別コンテンツの内容充実を図る
阿波	<p>地域貢献に関する情報開示</p> <p>充実した分かりやすい情報開示の推進</p> <ol style="list-style-type: none"> 引き続き、金融機関の社会的責任という観点を踏まえた積極的な情報開示を行う。 情報開示にあたっては、地域の特性を踏まえ個性的、かつ分かりやすい開示項目・情報開示媒体を工夫する。 ホームページ、サポートセンター（平成18年6月、ハローセンターを組織変更）等の充実により、お客さまの目線に立ち、充実した分かりやすい情報開示を行う。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 当行の銀行業務を通じた地域貢献状況の開示の充実を図るとともに、ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌、ホームページの内容の充実を図る。 2. 営業店やサポートセンターへ、お客さまから問い合わせがあった項目を、ホームページや冊子でQ&A形式で公表する。 3. ニュースレターのメール配信サービス等を行い、情報開示の充実を図る。 4. サポートセンターの体制を整備のうえ、積極的な情報活動の実施により、お客さまの利用を促進する。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. ディスクロージャー誌等において、ベンチャー企業支援体制、コンサルティング体制、預貸金の地域別内訳等の情報を、図を用いて分かりやすく説明。 2. お客さまからのよくある質問等をQ&A方式にまとめ、ホームページに掲載した。 3. 個人向けインターネット・モバイルバンキングを対象としたキャンペーンについて、外部のメール配信企業を活用した広範囲かつ効果的なメール配信した。（平成18年4月実施） 4. サポートセンターの受付時間について土日（9:00～17:00）の受付を開始した。（平成18年8月） 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 具体的取組策は概ね予定通りに実施できている。 2. サポートセンターの土日営業をより一層、有効に活用する方策について検討していく。 3. 今後も地域のお客さまへ、地域貢献に関する情報を含め充実したタイムリーな情報開示を推進していく。
百十四	<p>本業である銀行業務を通じた地域貢献を中心に、積極的かつ分かりやすい開示を行います。</p> <p>【目標】</p> <p>情報開示につき、継続的に内容の充実と改善を行います。利便性向上のため、ホームページのリニューアル等を実施します。</p>	<p>地域貢献について半期毎の情報開示を継続するとともに、開示内容を見直します。</p> <ul style="list-style-type: none"> ホームページを利用者が使いやすいものにします。 利用者からの質問に対する回答例等の内容を充実していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年5月、11月、18年5月、地域貢献に関する開示を実施しました。 17年7月、ホームページのリニューアルを実施しました。 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しました。 17年12月、18年7～8月、取引先向け近況報告会において本業を通じた地域貢献等を報告しました。 	<ul style="list-style-type: none"> 計画どおり進捗しております。 ホームページについては、利用者が使いやすいよう、構成・デザインを一新しました。 18年上期に取引先向け近況報告会を拡充し、香川県4ヶ所、岡山県1ヶ所で開催しました。 今後とも、より分かりやすい開示につとめます。
伊予	<p>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。</p>	<ul style="list-style-type: none"> 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「こままとときのQ&A」に掲載する。 	<ul style="list-style-type: none"> 平成17年11月、CSRへの取組強化の一環として「CSR推進委員会」を設置し、地域貢献・商品開発等の各種取組を推進 小冊子「地域貢献への取組状況について」を半期ごとに作成・公表。ディスクロージャー誌に「CSRレポート」として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を分析し、ホームページのQ&Aコンテンツを改訂 	<ul style="list-style-type: none"> 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、CSRの観点からも、あらゆる機会を通じて地域貢献に関する当行の取組をアピールする。 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。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～18年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
福岡	経営の透明性を確保することが、利用者の信認を高めるといふ認識のもとに、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I R、個人向けI R等の実施を検討する。	地域貢献等に関する情報開示 ・「地域密着型金融推進計画」進捗状況公表（第1回17年12月・第2回18年5月） ・「会社説明会（東京）」開催（17年5月・11月/18年5月） ・「個人投資家向け会社説明会」開催（17年12月/18年9月） ・「新中計 会社説明会（東京）」開催（18年3月） ・「海外I R」実施（17年11月） ・ミニディスクロージャー誌「第94期 営業のご報告」（17年6月）「第95期 営業の中間ご報告」（17年11月）「第95期 営業のご報告」（18年6月）発行。 ・ディスクロージャー誌「ふくぎんレポート 2006」発行（18年6月） ・「お客様の声に対する取組み」公表（18年6月） ・ディスクロージャー誌等は、図や絵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。	新たに顧客満足度調査に基づいた「お客様の声に対する取組み」を公表し、顧客に対する情報開示の充実を図った。 今後は、機関投資家のみならず個人投資家や顧客に対する情報開示をより積極的に行っていく。
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みについて公表する。 ・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	17年11月、ホームページのリニューアルを行った。 地域貢献活動については、継続公表を行っており、17年5月に引き続き17年12月に公表した。 17年12月発行の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した。	ホームページをはじめ、各広報手段の充実を図るため努力中であるが、さらなる改善の余地があることを認識している。 ディスクロージャー誌において、より読みやすく、理解しやすい内容とするために、引き続き刷新を行う。
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皆さま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。 ・お客さまから寄せられる質問や相談等のうち頻度が高いもの等については、Q & Aを作成するとともに、ホームページ等のツールを活用し積極的に公表いたします。	17年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やホームページ等に掲載いたしました。 ・社会問題化している盗難・偽造カード等の不正使用からお客さまの大切な預金を守るために、各種被害防止策を講じるとともに、取組み状況についてディスクロージャー誌やホームページ等で積極的に公表し、お客さまへの周知に努めております。	・昨今、注目されているCSR（企業の社会的責任）は、企業による法令遵守・消費者保護・環境保護・地域貢献等の自主的取組みと広範にわたるものであり、これらに関する充実した情報開示はお客さまが金融機関を選択するうえでのポイントになると認識しています。当行としても、CSRに関する情報開示を行う場合の着眼点（目的適合性、信頼性、わかりやすさ等）を整理し、お客さまにとって有益かつ適切な情報開示に努めてまいります。
宮崎	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。 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。2. 通常業務プロセスにおける利用者のニーズ（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。	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。 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。 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。 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。	1. 実施スケジュールに沿ってすべて実施中。 1. 17年9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 2. 17年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 3. 以降、半年毎に計画進捗状況をまとめホームページにて開示している。	1. 実施スケジュールどおりの進捗経過となった。 2. 項目を同じくした継続的な情報開示による計数等の時系列比較も重要であるとの認識であるが、一方で項目の見直しやさらに有効な開示方法については引き続き検討・改善を実施する方針。 1. 計画の進捗状況の開示については計画通りとなった。 2. 今後も開示項目や開示方法についての充実を検討し、利用者により分かりやすい開示に努める。
鹿児島	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。	・地域貢献に係る開示内容の充実と半期ごとの情報開示 ・ホームページ等の Q&A コーナーの充実	・地域貢献に関する情報開示は、年度分を毎年7月に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。また、中間期分を12月に当行ホームページおよびミニディスクロージャー誌にて開示 ・お客さまから問合せの多い質問について、Q & A等を用いて掲載した広報誌を発行（18年3月） ・当行ホームページに、当行からの周知事案やお客さまからの問合せの多い質問について、Q & Aによる情報提供を15件掲載	・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

(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～18年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的見直しと、実効性の確保に向けた具体的実践を行う。	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うえ、実効性を確保する態勢の定着化を図る。 中小企業オーナーに対するモニタリングを適時実施する。	・17年9月「象の耳（お客様の声）カード」を全店設置（18年9月末迄3,617件を回収）。 ・当行50カ店を対象に「外部機関によるモニタリング調査」を3回実施し、上記分析結果に基づき行内指導等を継続的に実施。 ・中小企業オーナーに対し県内景況調査（四半期毎）においてモニタリングを実施。 ・18年2月「みちのくビジネスクラブ文化講演会」開催時にモニタリング調査を実施。	・個人顧客、中小企業オーナーへのモニタリング調査の実効性を更に高めるべく、外部委託による新たなモニタリング手法を早期に確定させる方針であり、具体的実施は18年度下期中を予定している。
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。 ・県内における具体的なPFI事業への取組みを進めるとともに「いわてPFI研究会」を定例開催する。	・「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分以内とする）の試行を開始している。（試行開始、16年10月） ・「資産運用相談等」に関する行内資格である「IFP」（いわざんファイナンシャルプランナー）の増加を図るほか、当行主催の「資産運用セミナー」を開催するなど、多様化する顧客ニーズに適切に対応する。（「IFP」の有資格者数の増加目標...51名(17/3) 80名(19/3)） ・県内PFI案件（紫波町浄化槽設置事業等）へ具体的な取組みを進める。	・待ち時間の短縮（「クイック5」）については、18年上期に試行店を37カ店追加し合計52カ店で実施している。 ・資産運用についての「顧客向けセミナー」（各地域で58回開催）や「退職者向けセミナー」（18年1月に県内13カ店で一斉開催）を開催したほか、資産運用大学を8期（加賀野支店：4期、北上支店、月が丘支店、一関支店、宮古中央支店：各1期）実施した。（1期：各5回） ・IFPの18年9月末有資格者数は69名となる。 ・18年2月に「いわてPFI研究会」を開催し、県内PFI事業について、地元企業ならびに自治体へ情報提供を行ったほか、県内市町村を訪問しPFI事業に関する情報収集と助言を行った。 ・県内初となる紫波町浄化槽設置PFI事業の落札グループに対し、融資枠2億円を設定した。 ・岩手県第2クリーンセンターPFI事業に関し、岩手県への意見書を行うとともに、契約した事業者に対し融資関心表明書を提出した。	・待ち時間の短縮（「クイック5」）については、今後もスタンディングオペレーションとのセットで実施店舗を拡大していく。 ・IFPの有資格者は目標80名に対し69名となっているが、18年度研修受講者20名および昨年度研修未修了者8名に対し研修会等を強化し、資格認定者を増加させていく方針である。 ・PFIについて、県内各市町村で検討している事業の情報収集を進めるとともに日本政策投資銀行、メガバンク等との連携による助言を実施する。
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脱み、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。	・常務取締役を責任者とする「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、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（WG）」を設立。（17年10月） ・アンケート票の設計（17年11月） ・アンケートの実施（17年12月に法人・個人の当行利用者を対象、サンプル数1,988） ・アンケート結果の分析を行い、18年3月に「アンケート結果を反映した経営改善事項」の付議及び機関決定を実施。 ・18年6月に「利用者アンケートを受けて改善した事項」について、利用者の保護を更に充実させるために利用者の声を生かし業務改善を行ったもの、マーケティングの一環として、利用者のニーズを掘起し、特色ある金融商品・サービスを開発する等の改善を行ったものに分類し公表（7事例）	・地域の利用者の声を把握する手法として、計画どおり当行の法人顧客や個人顧客に対し「利用者アンケート」を実施し、アンケートを反映した経営改善事項について公表を実施。 ・18年12月～19年1月を目前に、「利用者アンケート」を実施する予定。
七十七	[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および調査結果にもとづく改善施策の検討、実施。 ・「七十七災害対策ローン」の取扱いを開始。 ・「地震デリバティブ」の取扱いを開始。	[地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立] ・アンケート調査結果にもとづく改善施策の実施。 ・「地震デリバティブ」の取扱いを開始。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～18年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
東邦	<p>利用者のニーズ等を業務に反映させる体制整備や、満足度を重視した取組みの検討</p> <p>C S Rへの取組みの検討</p>	<p>C S向上に向けた積極的取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ・利用者からの苦情要望やC S向上等を一元的に取扱う部署の設置検討 ・支店長によるロビーでのC Sアンケートの実施検討 ・ホームページに「お客さまご意見コーナー」の開設検討 ・インターネットの活用による行内情報の収集 ・利用者満足度の調査結果の経営方針への反映（利用者保護、商品、サービスの開発等） ・利用者満足度の観点からの個人マーケットの調査及び調査結果に基づく商品、サービス等の開発提供 ・C S Rへの取組みの検討 ・環境や少子化等に配慮した金融商品の開発検討 ・省エネ・省資源等へ向けた取組みの検討 	<p>営業推進部「ハローサービスセンター」によるC S電話アンケートの実施。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「ご意見カード」による利用者の意見吸収の実施。 ・「ご意見カード」の窓口備付により、苦情等が直接本部「総務部お客さま相談室」に郵送可能な体制を継続している。 ・「C Sアンケート調査」の実施 ・法人2, 0 0 0先、個人4, 0 0 0先に対し「C Sアンケート調査を行い、利用者の満足度が低かった「待ち時間への対応」の改善を目的に、「待ち時間短縮運動」、「店舗環境別C S向上運動」を実施した。 ・「C S情報カード」の新設 ・C S向上への取組み強化の観点から、苦情以外の顧客意見や要望等を吸収する「C S情報カード」の新設を行った。 	<p>「待ち時間短縮運動」、「店舗環境別C S向上運動」を実施したことにより、全般的なC S向上への意識が高揚された。</p> <p>C S向上試行店の導入</p> <ul style="list-style-type: none"> ・接客姿勢の基礎マニアル化を策定し、均一的接客サービスの提供を図るため、C S向上試行店の導入を検討する。 ・他業態での研修実施 ・サービス業として対人サービスの更なる向上を目指し、他業態での体験型の研修を実施し、C S向上に関する情報収集、スキルの向上を図る。 ・C S Rの取組みについては、基本方針および取組み項目を決定し、対応を行っている。
関東つくば	<p>各種業界のニーズの把握</p> <p>個人顧客のニーズの把握</p> <p>アンケート、目安箱による、苦情・意見・アドバイスの分析</p> <p>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</p> <p>各業界の要望を踏まえ、新設・改訂した各種ローン（農家ローン「豊稔」、税理士会会員ローン、税理士会事業ローン、商工会議所メンバーズローン）、合計5 0億円実行を目標とする。</p>	<p>各種業界、団体へのアンケート調査の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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） 	<p>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。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・茨城県税理士協同組合との情報交換会に参加。税理士の先生方の意見を採り入れ税理士会ローンの事務フロー等を一部変更した。 ・利用者満足度アンケートを実施した。 ・個人顧客からの要望が強かった資金使途フリーのカードローン版（三洋信販保証・オリエントコーポレーション保証）の商品の取扱いを開始。 ・住宅ローン利用者の疾病保障の充実に応えるべく、三大疾病保障・ガン一時金・入院保障付住宅ローンの取扱いを開始。 ・地域中小企業の要望を踏まえ、茨城県法人会連合会および各商工会議所との提携により、専用ローンの取扱いを開始。 ・農業事業者からの様々な資金ニーズに応えるべく、農林漁業金融公庫との協調融資等に関する業務提携を実施。 ・各業界の要望を踏まえて、新設・改訂した各種ローンの実行金額は、合計4 9億円となった。 	<p>市場ニーズの取込みをスピード感を保ち、商品等へ活用していく方針を、今後についても継続していく。</p>
足利	<p>(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。</p> <p>(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た」営業を展開する。</p>	<p>(1) 「お客さまの声カード」の活用</p> <p>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。本部関連部署は施策への反映を含めた検討を行う。</p> <p>(2) 「営業店モニタリングの実施」</p> <p>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C S関連施策への反映を図る。</p> <p>(3) 「お客さまアンケート」等の実施</p> <p>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。</p> <p>(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、C S推進のワーキンググループの全店設置。</p> <p>(5) 本部C S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察察を実現する。</p>	<p>(1) 統一テーマに「回答期限の設定」「説明責任の徹底」を掲げ、各営業店にてC S向上活動実施（苦情事例等の勉強会等）。</p> <p>(2) 店頭モニタリング調査実施。</p> <p>(3) 店頭アンケート、ホームページアンケートを実施。</p> <p>(4) 顧客対応スタンダード「足利銀行お客さまとのお約束」を制定。</p> <p>(5) ISO9001/2000認証取得（今泉町リテールセンター）。</p>	<p>(1) 当初計画通り進捗。</p> <p>(2) 顧客対応スタンダードの全職員へのさらなる浸透を図るため、各営業店各グループ毎にC S目標を掲げ実践。</p> <p>(3) モデル店舗でのISO9001/2000認証取得を通じて得たノウハウをC S向上の仕組み作りとして全店への波及を目指す（18年下期についてはP D C Aサイクルを意識した取組みを開始）。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～18年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	<p>・当行にとって貴重な経営資源となる利用者の意見、要望を、複数チャネルにより積極的に吸い上げる仕組みを構築。 ・利用者ニーズを正確に把握し、経営方針への施策反映をはかる。</p>	<p>・きめ細かく利用者ニーズを把握し、利用者の声を営業施策に反映させることにより、「地域のお客さまに支持される銀行」の実現に資することを目的として、利用者満足度アンケート調査を実施。 ・CS向上の核となる「CSモデル店舗」の設置、店舗のリニューアル。 ・行員からのCS向上提案スキーム構築。 ・お客さま相談室との定例連絡会開催。 ・上記結果を踏まえた、経営方針への施策反映。 ・チャネル拡充により地域のお客さまとの接点拡大。</p>	<p>・お客さま相談室との定例連絡会開催（17年4月）。 ・行内ホームページを利用した、行員からのCS向上提案スキーム構築（17年6月）。 ・CS向上の核となるCSモデル店舗を9か店選定し、接遇面強化。18年2月までにリニューアルオープン完了。 ・お客さまアンケートを実施し（18年2月）、公表（18年6月）。 ・営業店におけるCS向上の取り組み事例を全店へ還元（18年8月）。 ・ロビースキルアップ研修を新設（18年9月）。</p>	<p>・CS向上の核となるCSモデル店舗を選定し、接遇面強化、リニューアル実施。また、CSのレベルを把握する基準書の策定、営業店臨店指導、CS研修の充実も合わせて実施し、CS向上進展。 ・営業店におけるCS向上の取り組み事例を、定期的に還元することにより、情報の共有化をはかる。 ・お客さまアンケート実施、行員からのCS向上提案スキーム構築により、利用者ニーズを正確に把握。今後、マーケティングの要素も加味し、経営方針への施策反映を検討。</p>
第四	<p>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う</p>	<p>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 CS R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う</p>	<p>ホームページをリニューアルし、情報を入りやすいよう検索性・操作性を改善。また、デスクロージャー誌等を通じて、当行の地域に対する取り組み状況を幅広く公表 地域の取引先・投資家向けに、県内全域で顧客懇親会を兼ねた会社説明を実施したほか、取引先約1,600社から組織される経営者クラブの総会では、当行の取り組みについて写真を交えた公表を実施 幅広く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の受け入れを実施（17年度：58回、18年度上期：29回）</p>	<p>公表資料の表現を、平易に、より分かりやすい内容にすることを継続する 全店で金融教育活動に継続して取り組む方針</p>
山梨中央	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>1. 「企業イメージ向上PT」の中から「顧客満足度向上PT」を分離独立させ、役割の再定義および主管部の変更を行い、新たな活動を開始した。 2. 過去の苦情事例を分析し、苦情発生の原因および深層にある問題点を抽出するとともに、今後の検討ポイントを整理した。 3. 上記で整理した今後の検討ポイントに基づき、本部各部で具体的な施策を立案した。 4. 営業店への終日臨店を行い、現場での問題点の洗い出しと現場指導を実施した。 5. 個人のお客様の中から1万人を対象として、当行のイメージ、商品・サービスの評価等に関するアンケートを実施し、結果をとりまとめた。</p>	<p>1. 18年3月までは、主に臨店調査、苦情事例分析およびアンケート調査が中心であったが、早急な改善を要する事項については都度指導・改善を図っており、全体的にCSに対する意識は高まってきた。 2. 今後は、苦情発生の原因の除去等、抜本的な解決策の立案・対応に本部各部が取り組むとともに、全行的な取り組みを一層強化していく。 3. アンケートのデータについてマーケティングの観点からさらに深く分析し、商品・サービスの品質向上につなげていく。</p>
八十二	<p>・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してサービスレベルの向上につなげる。</p>	<p>・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。</p>	<p>・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（上期、下期各1回） ・モニタリング結果を分析して全店あて通知し、自店の課題に対し職場研修を各店で実施</p>	<p>・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継続実施により行員のCS意識が向上。前回に比べサービスレベルは改善してきた。 ・引き続きモニタリングを継続実施し、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、職場研修を実施する。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～18年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
富山	<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査は内容を検討し、必要に応じ関係部署と協議・連携のうえ対応方針を決定する。 アンケート結果より利用者ニーズの特性を把握し、利用者の満足度の向上に資する高品質サービスの提供を行う。 	<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査等の内容を分析し、経営陣に報告するとともに利用者の満足度向上に資する高品質サービス実施を具体的に業務運営方針等に取り入れ具現化していく。 顧客からの苦情・要望の中から改善可能な項目について対応していく。 	<ul style="list-style-type: none"> 金融商品動向調査、資産運用商品開発等に限定したアンケートを実施した。 顧客満足度アンケートを18年1月に実施し、アンケート結果について集計・分析を行った後、関係部署において対策を検討した。 投資信託の新商品や法人向けインターネットバンキング等、顧客からの要望等を踏まえた商品開発を行った。 顧客からの問い合わせや要望についてこれまで以上に対応できるような顧客相談窓口の充実を図った（「融資ホットライン」「24時間受付窓口」等）。 ホームページをリニューアルした。 ATMによる暗証番号変更の取り扱いを可能とした。 	<ul style="list-style-type: none"> アンケート調査に基づき、関係部署において対策を検討し、改善に努めているが、更なる利便性の向上のため、経営施策への反映を検討することが必要である。
北國	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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吸い上げ、顧客満足度を高めるための施策を策定し、実施する。 	<ul style="list-style-type: none"> アンケートの実施 お客さまの声を統計・分析し、サービス・商品を改善していくための「CSアンケート」の実施 「お客さまアンケート」の実施結果と改善に向けた取組みの公表 「サービス・事務意見箱」の設置 お客さまからの商品・サービスに関する要望等についての本部各課の検討・対応 	<ul style="list-style-type: none"> 平成18年2月に実施した「お客さまアンケート」の結果では「行員の接客態度・対応」に改善を求める声が多く、早急にCS向上計画を策定し、業務改善や新たな金融サービスの提供につなげ、CS向上に努めてまいります。
福井	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域の利用者のニーズに促した機能・性格を備えた店舗形態の検討、設置。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 機能特化店舗の設置については検討を重ねた。 平成17年、18年の4月に北陸3県居住の当行顧客2,000名に対し、「顧客満足度アンケート」を実施。 (回答数) 平成17年度 929件(46.5%) 平成18年度 913件(45.6%) アンケート結果については、通達、行内ビデオで全部署に開示した。また、役付役員および本部常勤役員・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。 平日の営業時間延長と土日祝日営業を行う店舗として草津支店を開設。 	<ul style="list-style-type: none"> 機能特化店舗については、当初検討していた事務特化店舗を取り止め、NPの営業店化、リテール店舗の展開を検討。引続き、顧客利便性の向上、営業力強化の観点から、地域マーケットなども考慮し店舗施策を検討していく。 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、悪化した点が明確になった。 「顧客満足アンケート」の結果を受け、改善された点と悪化した点の再確認、および改善すべき項目や利用者満足度の向上に向けての具体的な取組が今後の課題である。
スルガ	<ol style="list-style-type: none"> 「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 「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 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立 <ol style="list-style-type: none"> 利用者満足度アンケート調査等の実施 <ul style="list-style-type: none"> 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 社員奥さまモニターアンケート アンケート調査結果の経営方針への反映 	<ol style="list-style-type: none"> 利用者満足度アンケートの実施 <ol style="list-style-type: none"> 営業店で配布した「サービス採点アンケート」の実施 受付 15,782件 「社員奥さまモニターアンケート」他各種アンケートの実施 お客さまから寄せられた32,323件の「お客さまの声」を分析し、改善・商品化を検討。ホームページ上に掲載 <ol style="list-style-type: none"> 新商品・新サービス導入 15件 既存の商品・サービスの見直し 16件 偽造・盗難キャッシュカード犯罪への各種取組み スパイウェア等インターネット犯罪への各種取組み 	<ol style="list-style-type: none"> お客さまの声からニーズを把握し、新商品開発や既存商品等に対する見直しを実践継続 幅広いステークホルダーからのアンケート実施による当社の改善項目の抽出 預金者保護の観点から、偽造・盗難キャッシュカード問題、スパイウェア等インターネット犯罪問題、振り込め詐欺等営業店窓口対応を継続的に実施
清水	<ul style="list-style-type: none"> お客さま満足度アンケート調査等の実施とその結果の経営方針への反映。 	<ul style="list-style-type: none"> ランダムに絞り込んだお客様に対して、ダイレクトメール等の方法により、金融機関に期待する内容を中心にアンケートを行う。 	<ul style="list-style-type: none"> 店舗に設置している八ガキ・電話・インターネットで直接寄せられる相談苦情等には迅速に対応。 「苦情・トラブル等」対応状況について、分析結果等の把握及び改善策の指示を実施。 お客さまの声を把握する取組みとしてアンケート調査を実施し、結果および経営改善に取組んだ事実を公表するとともに、地銀協を通じて当局に報告を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> アンケート結果を通じ、今後改善を要する項目、新たに取組む項目を抽出し、CS向上に結びつけて行く。 個人のお客さまからのアンケート結果を早急に分析・課題の洗い出しを行い、経営方針等へ反映していく。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～18年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
三重	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 営業担当者人員の増強 19/3未目標 540人(17/3未比+48人) ウエルカムロビー店拡大 19/3未目標 69カ店(17/3未比+44カ店) ローンプラザの増設 19/3未目標 10カ所(17/3未比+2カ所) 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。 	<ul style="list-style-type: none"> BPRを継続実施 地域のお客さまの満足度向上に向けた取組について取りまとめ、公表(18/6) 外部機関CSモニター調査、「来店顧客の満足度調査」実施 「ウエルカムロビー」を34ヶ店増設(18/9未59カ店) ローンプラザ3拠点設置(18/9未10カ所) 津支店の休日営業を開始(18/2) 「ダブル暗証サービス」取扱開始(17/7) ATM入金取扱を8時～20時(変更前18時)へ拡大(18/5) ゼロバンクATMサービス開始(18/5) 生体認証式貸金庫を4カ店に設置 	<ul style="list-style-type: none"> ウエルカムロビーは18年度中に対象69カ店全てのリニューアルを完了予定。 アンケート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引き続き対策強化に取り組む。
百五	<ul style="list-style-type: none"> 当行の地域貢献に対する取組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。 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。 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。 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ジケーション組成によるリレーション強化を図ります。 政策投資銀行との連携を図り案件に参加します。 	<ul style="list-style-type: none"> ミニ・ディスクロージャー誌、ディスクロージャー誌の発行を継続し、情報開示内容を拡充します。 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。 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。 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く経営改善の実績をホームページ等で公表します。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> ミニ・ディスクロージャー誌(17年6月、12月、18年6月)、ディスクロージャー誌(17年7月、18年7月)を発行し地域貢献に関する情報を開示しました。 17年度は三重県および愛知県9会場、18年度は8会場で「お取引先懇話会」を開催し、約2,760名のお客さまにご来場いただきました。 「お客さまの声」からの改善として、ATMコナの鍵付き扉入れの設置、通帳を外部の磁気から保護する「防磁通帳ケース」の改刷、等を実施しました。 愛知県のPFI案件を中心に15案件の入札に参加しました。 	<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を活用した地域貢献に関する情報開示を継続します。 「お取引先懇話会」の開催による情報開示を継続します。 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引き続き努めます。 お客さま満足度のアンケートの回答結果を踏まえ、経営改善につなげ、実績をホームページ等で公表します。 産学官との連携を強化し、PFI案件に積極的に参画します。
京都	<ul style="list-style-type: none"> お客様サービス部を設置し、当行の「CS向上」にかかる取組方針を定め、「CS向上」に向けた全行的かつ継続的な取組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。 	<ul style="list-style-type: none"> 他業種・他行の「CS向上」に資する取組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との連携による研修・指導体制の強化を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 「CS向上」取組を全行あけて開始。組織的な「CS向上」取組を実施するために営業店組織(CSリーダー等)及び本部組織(お客様サービス向上委員会)を設置した。 顧客満足度アンケートを実施し、分析結果を諸施策の立案・推進へ活かしてサービスの改善に取り組んでいる。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
近畿大阪	<ul style="list-style-type: none"> 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となって組織横断的に推進する。 	<ul style="list-style-type: none"> 「利用者満足度向上に向けた懇話会」における議論等を参考としたアンケートの実施、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。 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者の声による改善事項 当社ATM利用時間帯拡大 カード盗難、紛失受付24時間、365日対応 振込依頼書(兼払戻依頼書) ネット扱い可に変更 テレホンバンキングでマル優定期の取扱い対応 テレホンバンキングでポイントサービス照会の対応 新テレホンバンキング・インターネットバンキング・モバイルバンキングの受付時間延長 通帳繰越可能ATMを有人店舗全店に設置完了 高齢の方に配慮した記帳台の設置(18ヶ店) 	<ul style="list-style-type: none"> サービス改革への取組に努め、計画通りの進捗となっているが、引き続き利用者の声をより早く経営改革に繋げていく必要がある。
泉州	<ul style="list-style-type: none"> 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立 	<ul style="list-style-type: none"> 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 	<ul style="list-style-type: none"> CSモニター調査実施し、他行比高位に定着。 	<ul style="list-style-type: none"> CSモニター調査実績は、対象10～11行中、18年1月実績において初めて1位を獲得、以後3位、2位、1位と推移し高評価を維持。 さらなる顧客満足度向上に向けた各種アンケート調査の継続的実施と、経営方針等への反映

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～18年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
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年下期に、「お客さまアンケート」を実施。 ・当行と取引のある個人へのアンケート ・郵送アンケート、個別インタビュー ・当行と取引のない、取引はあるが利用していない個人へのアンケート ・インターネットアンケート、メールインタビュー ・法人のお客さま ・郵送アンケート ・外部委託先からのアンケート分析結果、提案内容を精査し、18年6月に、「お客さまアンケート（個人）」の結果および17年度中に実施した改善施策を、ニュースリリースおよびホームページにて公表。	アンケート分析結果から当行の顧客の特徴を把握することができ、当行が取組むべき諸施策の方向性を明らかにすることができた。 引き続き、「お客さまの声」を把握する取組を強化し、地域特性やお客さまニーズに応じた諸施策を実施することで、中期経営計画の基本方針の1つである「お客さま満足の上昇」を図っていく方針である。
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」を、平成17年4月および平成18年4月の集合研修においてそれぞれ3日間実施 ・平成17年11月と平成18年6月にCSモニタリング調査、平成18年1月から2月にかけて「利用者満足度アンケート調査」を実施 ・平成18年7月より「お客様から選ばれ続ける銀行を目指します」を全行統一スローガンに定め、CS向上に向けた新たな取組を開始	・新入行員向け「マナー研修」については、入行直後の集合研修において集中的に実施することにより一定の成果をあげた。 ・CSモニタリング調査および利用者満足度アンケート調査結果から、待ち時間の削減や商品知識の向上が課題であることを認識、「CS向上運動」をはじめ全行あけての取組をおこなっている。 ・アンケート調査において、当行に期待することとして多くの回答があった偽造・盗難キャッシュカードによる被害防止・極小化やATM稼働時間延長など利用者の利便性向上に向けた取組については、18年度中に対応を実施すべく検討をおこなっている。 ・平成18年10月より、営業統括部内に「CS推進担当」を設置、前述の「ご意見箱」に寄せられた意見の施策への反映を検討するとともに、新しい紀陽銀行が目指す銀行像である「お客様から選ばれ続ける銀行」の早期実現に向け取り組んでいく。
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」調査項目を検討して、その検討結果に基づき、平成18年1月に、全店の窓口において利用者満足度の調査を目的とした「店頭アンケート」を実施し、利用者からの要望等を踏まえATM機能の充実、商品・サービスの改善等を検討、実施した。	「店頭アンケート」等により寄せられた利用者からの要望等に対する検討事項を実践するとともに、店頭来店客以外の利用者の要望等を把握する「利用者満足度アンケート」の実施を検討する。
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18年3月にかけて「CSチャレンジアップ運動」を展開。 ・18年8月に電話応対向上を目的に、『とりぎん電話応対基本スキルアップコンテスト』を全行で実施。成績優秀者を「電話応対コンテスト鳥取県大会」に派遣し、行員1名が優秀賞を獲得。 ・18年8月に「電話応対モニター調査」を全営業店で実施。 ・窓口モニター調査を実施し、分析結果等をもとに改善課題をテーマとした窓口応対研修を実施した結果、応対面に関する苦情が大幅に減少。 ・18年3月に利用者満足度アンケート調査を実施し、調査結果及び取組事例を18年6月にホームページ等で公表。 ・お客様ご意見カードと苦情受付事例を分析、改善策を検討し各種会議や研修会において周知徹底を図った。	・「CSチャレンジアップ運動」及び窓口応対モニター調査の結果を踏まえ、窓口応対研修を実施し、全行参加で基本応対の向上を図った。 ・『とりぎん電話応対基本スキルアップコンテスト』及び電話応対モニター調査の結果を分析し、今後、研修等に組み込んでいくことで更なる電話応対の向上を図る。 ・利用者満足度調査アンケートを19年3月までに実施し、商品・サービスの向上に活かしていく。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～18年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しての顧客接遇向上キャンペーンの実施（1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</p> <p>(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>左記1について、「利用者満足度アンケート」を実施し、結果を公表</p> <p>左記2について、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>左記3について、顧客満足度の追求と販売スキルの向上を目的として、インターバル研修を実施</p> <p>左記4について、業務別集合同研修（得意先担当役員）を実施。また、営業店訪問による指導を175回実施</p>	<p>左記1について、利用者満足度アンケートは18年10月～11月に実施し、結果を19年6月までに公表予定</p> <p>左記2について、引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目指し、各種研修・勉強会を実施していく</p> <p>左記3について、インターバル研修を継続実施していく</p> <p>左記4について、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、営業店訪問による指導を強化していく</p>
	<p>キャッシュカードIC化、及びクレジットカード本体発行に向けた体制整備</p> <p><キャッシュカードIC化></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><クレジットカード本体発行の検討></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><キャッシュカードIC化></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><クレジットカード本体発行の検討></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><ICキャッシュカード></p> <p>・システム仕様・事務取扱策定。行員試行を経て取扱開始</p> <p>・発行当初はブロック母店を中心にIC対応ATMを設置、順次拡大</p> <p><クレジットカード一体型ICキャッシュカード></p> <p>・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>・関連各部、カード会社とのタスクチームによる仕様等検討</p> <p>・ポイントプログラムの改定を併せて検討</p>	<p>・ICキャッシュカードは5月から取扱開始。18年度中を目処に、順次全店にATM配備拡大を行う予定</p> <p>・クレジットカードについては、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・事務運用を決定</p> <p>・また10月の発行に向けて行員試行を開始</p>
中国	<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型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ヶ所以上にします。</p> <p>・一体型カード発行に加え、ICカード対応ATMを約480台導入します。</p>	<p>・ICカード対応ATMを503台導入しました。（一体型カード会員数も約60千人）</p> <p>・住宅ローンセンターを7ヶ所新設し、12ヶ所態勢としました。</p>	<p>・ICカード対応ATMは、当初計画を前倒しで実施。一体型カードについても、お客さま満足度向上に向けた機能強化を引き続き実施します。</p> <p>・当初計画の新設予定を完了。専門スタッフも約100名となり、今後、更にお客様満足度を高めるべく、スタッフの能力向上を目指します。</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>下記目的に応じ、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。</p> <p>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&ハイクオリティ運動研修会において利用者満足度の向上に向けた対応を徹底。（17年4月、18年5月）</p> <p>スマイル&ハイクオリティ実態調査を定期的実施（17年5～6月、17年11月、18年6月）</p> <p>「団塊の世代」の金融サービスに関するニーズ調査（17年10月、対象者約3,620名、回答数420名、回答率12%）</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」実施（17年12月、18年8月）</p> <p>17年12月実施の「利用者保護を充実させることを目的とした調査」結果を踏まえ、実施した改善項目等を発表（18年6月）</p>	<p>スマイル&ハイクオリティ実態調査（18年6月）において「満足」とお答えいただいた利用者の割合</p> <p>* サンプル（H18.6）：窓口係7,714名、渉外係722名</p> <p>窓口 前々回73.2%（H17.6） 前回76.5%（H17.11） 今回74.9%（H18.6）</p> <p>渉外 前々回75.8%（H17.5） 前回75.7%（H17.11） 今回82.0%（H18.6）</p> <p>来店時の「待ち時間」短縮に向けた一層の取組みを実施。</p> <p>待ち時間の長い店舗への改善指導実施（17ヵ店臨店）</p> <p>E6推進支援の実施（80ヵ店、319先導入支援）</p> <p>お客さまへの挨拶や応対等において、気遣いや真心をこめた応対を徹底。</p> <p>お客さまの状況・天候等を勘案した気の利いた挨拶の励行を徹底</p> <p>お客さま本位の応対を意識付け・応対力向上を図るための研修実施</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」結果</p> <p>* 対象者：5,000名、回答数：1,182名、回答率：23.6%</p> <p>（課題）</p> <p>・利用者の声には「待ち時間」「接遇・応対」「説明態勢」の改善に関するものが多く存在している。</p> <p>前述の来店時の「待ち時間」短縮に向けた取組みの他、「接遇・応対」「説明態勢」も含め、全店で展開中のスマイル&ハイクオリティ運動において改善を図っていく方針。</p> <p>その他充実を望む機能として「窓口営業時間の延長」「休日窓口営業の開設」等が存在している。</p> <p>充実して欲しいサービス・機能については各業務所管部において実施可否の検討を進めている。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～18年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
阿波	効果的かつ継続的なアンケートの実施により、地域のお客さまの満足度やニーズを認識し、経営施策に反映していく。	1. お客さまご意見カードの内容、実施方法の改定 2. 継続的なお客さまアンケート、懸賞付キャンペーンアンケートの実施 3. アンケート結果については、実施の度に常務会等へ報告を行い、営業施策に反映できる仕組みを構築する。	1. 平成17年11月に「お客さまの声 お聞かせください」アンケートキャンペーンを実施し、お客さまのニーズ・不満等を広く収集し、分析結果について本部・営業店への還元を行った。 2. 「お客さまご意見カード」の配布方法を改善し、より多くのお客さまの声を継続的に吸収できる態勢を構築した。 3. 「お客さまの声 お聞かせください」アンケートキャンペーンの結果を受けて業務改善を実施した。 4. 懸賞付きキャンペーンアンケート「みなさまの資産運用についてお聞かせください。」を実施した。(18年7月) 5. 資産運用セミナーを実施し、資産運用に対するアンケートを実施。今後の商品企画、セミナー実施の参考とする。 (18年9月 2回実施)	1. 具体的取組策は概ね予定通りに実施できている。 2. 今後も継続的にお客さまアンケートを実施しお客さま満足度の分析を行い、C Sの向上、商品企画等に活用していく。
百十四	各チャネルを通じて得たお客さまからの情報を満足度の向上に活用します。 CSアンケートを実施し、ニーズの把握に努め、対応してまいります。	・営業店、コールセンター及びホームページ等を通じて、お客さまの意見の収集を継続します。 ・CSアンケートを実施します。	・17年11月、顧客保護に重点をおいたCSアンケートを実施しました。 ・17年12月～18年2月、アンケート結果の分析、対応について検討しました。 ・18年3月、改善策の実施を開始しました。 ・18年6月、アンケート結果に基づく、改善状況を公表しました。 ・18年9月、次回アンケートの準備を進めました。	・お客さまの満足度が低い項目を中心に各部で改善策を実施しています。 ・CSアンケートを継続実施し、改善状況を検証します。
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。	C S（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。	平成17年10月から、C Sに関する全店運動として「Thank s , Heart & Smile」～「感謝の心でベストをつくす」全行運動～を展開 専門調査機関による窓口対応に係るモニタリング調査を実施 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アンケート調査」を実施。要望の多かったキャッシュコーナーの時間延長、支店間振込手数料の一部無料化等の施策を実施し、平成18年6月に結果等を公表 平成18年8月、本部組織を改正し、個人顧客向けに、運用（投信、保険等）および各種ローン業務を一元的に所管する「個人営業部」を新設 顧客向け資産運用セミナー「いよぎんマネープランセミナー」を愛媛県内で15回開催（参加者数：約1,150名） 平成17年8月、四国島内の地銀初の「事業者向けインターネットバンキング」の取扱いを開始 外為インターネットバンキングの導入を推進（平成18年11月取扱い開始） ICキャッシュカード・生体認証の導入を検討・推進（平成19年2月にICキャッシュカードの取扱いを開始予定） 金融犯罪防止に向けた各種取組を実施（全A T Mへのキャッシュカード利用限度額変更（減額）機能搭載、盗難・紛失の24時間受付体制整備、キャッシュカードの異常取引に関するモニタリング、暗証番号に関する注意喚起） 「コンビニA T M」サービスの導入を検討（平成18年10月に運営会社と提携合意） C S Rの観点から、愛媛県内の主要店舗等にA E D（自動体外式除細動器）を設置。また、「介護サポートローン」の取扱いを開始	平成17年10月から展開しているC Sに関する全行運動は、窓口対応が改善するなどの一定の成果が見られており、窓口モニタリングの調査結果を支店運営に反映させるなど、継続して推進する。 アンケート調査結果やモニター会等でのご意見を分析・評価のうえ、これらに適切に対応することで、一層の顧客満足度の向上に取り組む。 セミナー等の各種活動により、投資信託をはじめとした金融商品の普及、資産運用に関する知識の向上に努める。 キャッシュコーナーの時間延長・増設を推進するとともに、新機能を適宜追加することにより顧客利便性向上に取り組む。 ICキャッシュカードの導入を推進するとともに、生体認証の導入に向けた検討を継続する。 平成18年10月に運営会社と提携合意した「コンビニA T M」の導入を推進する。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～18年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
四国	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1. 地域顧客の多様なニーズに対応し、お客さまサポート部専門性取引支援グループの活動を強化する。</p> <p>(相談業務への対応強化・アグリビジネスへの支援等)</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>	<p>1. キャッシュカード等紛失24時間受付を導入を決定。</p> <p>2. 専門性取引支援グループによる相談業務への態勢整備</p> <p>17年10月、無担保・第三者保証のない企業向けローン商品(サポート)の取扱開始(アグリビジネス対応)。</p> <p>アグリビジネス案件工作先数 144件、融資実行26件</p> <p>3. 個人IB及びATMで当行のキャッシュカードを利用した、当行本支店間の振込手数料を無料化。</p> <p>4. 法人IB(ビジネスダイレクト)の取扱を開始。</p>	<p>1. サポートの発売により、担保・第三者保証に依存しない商品性を拡充。地域の中小融資先への資金供給手段拡大とともに、アグリビジネスへの対応を可能とした。</p> <p>2. キャッシュカード等の紛失24時間受付を導入。引続き、顧客のリスク軽減のための利便性向上を図っていく。</p> <p>3. 個人IB及びATMによる当行のキャッシュカードを利用した、当行本支店間の振込手数料を無料化。</p> <p>4. 法人IB(ビジネスダイレクト)の取扱を開始。</p>
福岡	<p>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。</p>	<p>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。</p> <p>外部業者により、営業店店頭でのモニタリングを定期的に実施し、個別店を指導していく。</p> <p>「お客様ご意見カード」や店頭アンケート葉書等により、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。</p>	<p>平成16年12月、18年1月に実施した顧客満足度アンケートで要望が強かった口ビエの増員とスキルアップ対応を実施。</p> <p>18年4月にアンケートで要望が強かった制服を復活。</p> <p>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開催。(計31回開催)</p> <p>平成18年1月に個人5千先・法人2千先の顧客あて、利用者満足度調査を行い、18年8月に営業店へ結果を還元。</p> <p>店頭営業の改善と顧客対応の統括責任者として「お客様責任者」を全店に発令し、48ヶ店は新たに人員を増強。</p> <p>18年9月から「待ち時間短縮活動」を全店で実施。</p>	<p>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。今後は、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。</p>
筑邦	<p>以下の取組みにより、地域の利用者により満足いただける金融機関経営の確立を目指します。</p> <p>金融庁より示された要請内容を十分に検討の上で、「利用者満足度アンケート調査」を実施します。</p> <p>利用者の声をふまえて経営改善を行った項目等の公表を行います。</p>	<p>地域及び当行の特性等をも踏まえた当行独自のアンケート内容を研究し、「利用者満足度アンケート調査等」を実施し、その結果を踏まえて、経営改善に努めます。</p>	<p>外部調査会社に調査委託し、1月～2月に「利用者満足度アンケート調査」を実施しました(個人2,500人、法人500社に対してアンケートを実施し、有効回答数は個人597人、法人162社でした)。その後、アンケート調査の集計、分析を行いました。調査結果については、3月に調査報告会を役員・部長以上に実施し、すでに一部改善に着手しました。</p> <p>「利用者満足度アンケート調査」の結果および改善項目について、平成18年6月28日に当行ホームページにて公表しました。</p>	<p>「利用者満足度アンケート調査」は計画通り実施し、また、アンケート調査の改善項目について一部既に改善したものもあります。</p> <p>今後は、要改善項目を個別に検討しながら、お客さま満足度の改善への影響度が大きい項目を優先して改善に取り組んでいきます。また、改善を行った項目等について公表していきます。</p>
西日本シティ	<p>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。</p>	<p>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</p> <p>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</p>	<p>個人顧客7,000先、法人顧客3,000先を対象に「利用者満足度アンケート調査」を実施した。【17年12月実施】</p> <p>調査結果に関する役員説明会を実施するとともに、自動受付機(EQシステム)の設置拡大やPRボードの設置店拡大など、調査結果を踏まえた業務改善策を年度方針等に盛り込んだ。【18年3月実施】</p> <p>「店頭待ち時間削減」と「商品提供力強化」について、具体施策を検討するとともに、CS向上に向けたパイロット店舗の設定を行った。【18年3月実施】</p>	<p>「利用者満足度アンケート調査」の調査結果を役員説明会で報告したことにより、CS向上に向けた課題認識を経営陣で共有化した。</p> <p>調査結果を踏まえた改善取組みについては、顧客の不満(「店頭待ち時間削減」、「商品提供力強化」等)の申し出への対応など、更なる改善策を実施する必要があると認識している。</p> <p>定期的な利用者満足度調査を実施し、改善結果をモニタリングする必要があると認識しており、第2回目の「利用者満足度アンケート調査」の実施を予定している。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～18年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
佐賀	C S R の観点から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。(17年11月28日リニューアル) 行内話に当行全職員の「『さぎさん』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。(17年11月発行) 外部モニターを使って全営業店のC S 調査を実施した。(17年9月～12月) 利用者満足度アンケートを実施した。(18年1月) 現在、外部コンサルを利用し、お客さまと行員とそれぞれにフォーカス・グループ・インタビューを行い、お客さまのニーズと当行との認識のギャップについて検証中。さらに同コンサルによって、お客さまアンケートを行い、当行の課題抽出・検証・改善施策の検討を行う予定。 お客さまの利便性向上のため、ダイレクトセンター設置に向けプロジェクトを開始した。	お客さまのニーズと当行の認識のギャップを把握し、いかに顧客と当行の双方に有益となる施策等を実現するかが課題である。 外部コンサルによる指摘事項に対して、改善すべき点については、今後の施策に反映させる。
親和	「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、その結果についてはサービスの高度化など経営資源を集中配分すべき分野を明確にするなど、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。 当行の強みである店舗・A T M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。	「お客さまの視点に立ったアンケート調査結果に基づく利用者の声を活かすべく、次の2つの観点から業務の改善に取り組めます。 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 ・個人特化型店舗(しんわプラス・住宅ローンプラザ・資産運用プラザ等)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います。	「お客さま相談室」に寄せられる苦情・ご意見について、各店舗への還元と改善策のフォローを行うべく報告様式を新設するとともに、苦情・ご意見等については行内にニュースとして月次で還元し、発生原因や改善策等の周知を図っております。 ・17年8月には「お客さまアンケート」を実施し、集計・分析した結果を営業店に還元し、営業店のC S 向上に努めております。 ・住宅取得に関する専門相談窓口「福岡ローンプラザ」を1カ所新設し、「ローンプラザ」の設置箇所数は7カ所となりました。	「お客さまアンケート」やお客さま相談室に寄せられる苦情・ご意見等については、引き続き行内にニュースとして月次で営業店へ還元し、発生原因や改善策等の周知を図ってまいります。 ・個人業務特化型店舗「しんわプラス」、事業性融資専門チャネル「ビジネスローンプラザ」の展開については、計画どおりに進捗しております。引き続き、個人および法人のお客さまの利便性向上を図るべく、チャネル機能の拡充に努めてまいります。
肥後	1. お客さま満足向上に対する体系的・組織的な取組み。 2. お客さまの意見・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。	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。 2. お客さまの意見・要望等を収集するアンケート等の実施。 3. お客さまの意見・要望等に応えるための、組織実践力の向上。(C S 向上に資する部署や委員会などの設置検討)	1. 平成17年7月、周年運動の一環として「80周年・3S(さんえす)運動」を開始。(3S = Smile, Service, Solution) 2. Smile(お客さま対応での劇的改善)対応の基本を見直し徹底中。 3. Service(お客さま待ち時間の改善)取引内容毎のフォ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。 4. Solution(お客さまの問題解決のお手伝い)これまで「情報共有・提供」「融資回答スピードアップ」に注力。18年度からは、法人・個人向けのソリューションについて更に具体的な取組みを実施。 5. 行内および外部機関による電話センター、店頭およびDMによるお客さまアンケートを実施。18年度には店頭対応に係る外部センターを実施。	・Smile, Service, solutionともに依然課題が残り、更に取組みを強化し、品質向上を図る。 ・そのための仕組みとして、お客さまの声を施策に活かすP D C Fサイクルの構築に取り組む。 ・アンケート、苦情、モニター等を分析し、そこから得られる課題についての対応策を、以降の施策に織り込む。 ・18年度下期には、常設店頭アンケートボックスの設置、およびDMアンケートを実施予定。
大分	1. 利用者満足度アンケート調査等を実施します。 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。	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。 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。	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ており、18年4月スタートの6次中計で顧客満足度に関する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・内容で実施しました。 1. 「お客さまアンケート調査」結果に基づくサービス等改善に取り組む。 2. 18年6月にホームページに改善内容を公表しました。 2. 消費者ローンに関するアンケートを実施し、利用者のニーズを反映した新型カードローンを17年11月より発売しました。	1. 18年8月に実施した預り資産営業に関する行員アンケートの結果、販売体制面での課題や行員の認識状況が明らかとなった。 2. 18年下期は、預かり資産に関するお客さまアンケートを実施予定で、販売する側、購入される側の双方の意見を整理した上で、問題点の改善や販売体制の更なる充実を図る。
宮崎	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。 2. 地域のお客さまの当行へ期待する役割等を具体的に把握できるように内容とし、今後の経営方針確立の重要な参考とする。	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。 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。	1. 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、下期にアンケートを実施した。 2. 個人、法人向けのアンケートを作成し10,000先に対して実施した。アンケート結果を集計・分析し、顧客ニーズに早急に対応する項目については、関係部にて対応した。	1. 財みやぎん経済研究所と一部連携し実施したが、顧客の声を十分に経営に反映させていくことが今後の課題であり、その方向性や定期的なアンケートの実施のためには、専門の部署を立ち上げることも含め、組織的な取組強化を検討する必要がある。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～18年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
鹿児島	<p>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。</p>	<p>・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） ・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</p>	<p>顧客満足度調査を17年6月、17年12月の2回実施。17年11月、18年3月に行内還元 ・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6月に実施 ・顧客基礎リサーチ結果を分析し、顧客の声を第3次経営戦略計画（18年4月開始）へ反映 ・お客様の声を生かした取組みについて、当行ホームページに掲載（18年6月）するとともに、ディスクロージャー誌にも概要を掲載（18年7月） ・お客様のご意見・要望を商品やサービスの改善にこれまで以上に反映させていくことを目的として調査時期・調査項目や、結果の活用方法等の見直しを検討</p>	<p>顧客満足度調査は、調査結果を商品やサービスの改善にこれまで以上に反映させていくことを目的として、調査時期・調査項目や、結果の活用方法の見直しを検討していく</p>

(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、団体に積極参画し、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事業に関する手法蓄積と並行した地域との連携活動を実施する。	商工会議所等の関連団体への積極的参加による地域連携活動の実施 県・市町村担当部署との情報交換及び地域内のPFI支援ニーズの調査、情報収集 PFI事業の成功事例先に関する情報整備及び手法蓄積	17年4月～9月の進捗状況 ・青森商工会議所広域連携推進協議会に参画。将来の広域都市圏形成に向けた周辺商工会や関係団体との連携強化について検討開始。 ・県、各市町村への訪問活動継続。PFIの今後の方向性等について情報収集活動を実施。	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題 ・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きたものであるが、地域連携活動としては未だ不十分さを認識。 ・今後、改めて、PFI支援ニーズの調査・情報収集等の在り方を再検討し、より実効性のある活動への転換に取組んでいく方針である。
七十七	[地域再生推進のための各種施策との連携等] ・ PFI案件に積極的な取組みによる地域活性化 ・ 地域再生推進策への積極的な関与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・参加への積極的取組み ・ 地域開発案件への継続的かつ積極的取組み ・ 農業向け融資の推進と外部機関との提携実施	[地域再生推進のための各種施策との連携等] ・ 仙台市 (2 案件)、東北大学、石巻地区広域行政事務組合発注の 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、コ・アレシジャーも務めた。) ・ 農業向け融資商品「77 アグリビジネスローン< アクティブ >」の取扱いを開始。 ・ 農林漁業金融公庫との提携実施による農業向け融資への取組強化および行員向け「アグリビジネス研修会」を実施。 ・ 東北地方の地銀 10 行による地元プロ野球団に対するシンジケートローンを組成。 < 目標に対する実績 > ・ 地域における PFI 融資案件への参加 4 件	[地域再生推進のための各種施策との連携等] ・ 計画どおりの進捗状況。 ・ 今後は、以下のとおり対応する。 ・ 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「77アグリビジネスローン<アクティブ>」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
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を行う。	1. 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を実施のうえ、その結果について経営方針等策定の際に活用する。	1. CS向上委員会で従来のアンケートについて見直しのうえ「利用者満足度アンケート調査」を実施し(平成17年11月)、集計・分析結果に基づく改善策を策定、改善を実施した。(18年4月～) 2. 外部調査機関によるCSモニタリング調査を実施し、分析結果を行内に周知のうえCS向上に活用した。 3. 会社説明会でのアンケート調査を実施し、業務施策に反映した。(17年7～8月・18年7月～8月)	1. 利用者満足度向上に向けた取り組みはスケジュール通り進捗している。今後も前年度の改善状況を踏まえ、本部と営業店が一体となった改善を継続実施する。 2. また、その結果については、経営方針の策定などにも活用する。 3. CSモニタリング調査の分析結果を、CS向上に継続活用する。
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いかに研究に取組む。 ・ 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・実施。 (2) 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) 栃木県と合同による「とちぎづくり交流研修会」第3期研修会を組成し、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) 再開発事業の進捗状況に合わせ、活性化支援の具体的な検討を行っていく。 (2) とちぎづくり交流研修会において、地域活性化に向けた具体策の検討および取りまとめを行っていく。
第四	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維持管理事業に対しシン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、県内観光地の活性化に向けた取組みを実施する	新潟県・県観光協会・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 新潟県主催の中越地震復興支援御礼イベント「大新潟物産展」に協力 PFI法に基づく事業に対しシンジケートローンの取組みを実施 農林漁業金融公庫と連携した、当行の営業店行員向けの農業金融勉強会を実施・継続 新潟県の農業振興に向けた取組みの一環として「だいいしの交流会」を開催したほか、「湯沢温泉活性化支援事業」を実施	「だいいしの交流会」は商談成約にも結びつき(4回の開催で合計63件の商談成約)一定の成果が得られており、18年度下期も継続して県内各地で実施する方針 「湯沢温泉活性化支援事業」では、懇談会を通じた地元の方々の意見交換や、観光客へのアンケート調査、更には観光シンポジウムの開催や湯沢町への提言により、地元における問題意識の共有化を図れたことは一つの成果と考えている。今後も県内各地で取組みを継続すると共に、新たな取組みとして農水産品のブランド化支援事業にも着手する予定

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	・利用者ニーズの特性等を踏まえた利用者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。	・「利用者満足度アンケート調査」実施と経営改善への取組 ・調査対象者 個人 1,600先、法人800先 ・うち有効回答者数 個人 475先（29.7%）、法人282先（35.3%） ・「お客様ご意見カード」の実施	・アンケート調査を活用したCS全行運動実施（継続） ・17年度に引き続き「利用者満足度アンケート調査」を実施する。
	・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。	・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。 ・「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。 ・ファイナンスを通じて地域のPFI案件に参画する。	・PFI事業にプロジェクトファイナンス方式で2件参画。 ・長岡地域の「町おこしの会」のイベント開催を支援。 ・長岡の再生支援となる「長岡産業活性化協議会」の各種取組みに参画。	・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。 ・PFI案件では、今後もノウハウを蓄積する。
山梨中央	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。	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 2. 地方公共団体との情報交換による連携強化 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） 4. 山梨中銀経営コンサルティング（株）との連携強化	1. 県立中央病院駐車場整備運営PFI事業については、継続対応を実施し、新県立図書館PFI事業については情報収集を実施した。 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）を開催した。 3. （1）指定管理者制度活用セミナーを2回開催。（2）山梨中銀経営コンサルティング株式会社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2件、民間向け2件）を受託し、コンサルティングを実施した。 4. 平成17年8月1日、公務部内に地域開発室を設置した。 5. コミュニティビジネスへの対応として、（1）「山梨中銀NPOサポートローン」の取扱いを開始するとともに、（2）「やまなしコミュニティビジネス推進協議会」へ参画した。 6. 県立中央病院駐車場整備運営PFI事業については、共同主幹事として融資団を組成し、シンジケートローンを実行した。 7. 「やまなしコミュニティビジネス推進協議会」へ出席し、コミュニティビジネスの普及に向けた支援策について検討を行った。（3回開催）	1. PFI事業については、今年度中に山梨県新県立図書館PFI事業の入札が予定されているため、主幹事獲得を目指して引き続き情報収集を行っていく。 2. 指定管理者制度については、引き続き各自治体の動向を把握するとともに、指定管理者となる民間事業者等への支援を実施していく。 3. コミュニティビジネスについては、行政と共同して具体的支援を実施していく。
八十二	PFIへの取組みとまち再生施策等地域再生推進に向けた各種施策との連携 ・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（クラインガルテン、バイオマス発電、温浴施設等）に対し、当行グループで積極的に支援していく。 ・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。	・地公体との連携強化・継続的な情報収集 ・事業者とのネットワーク構築・継続的な情報収集	・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 ・上記案件のエージェント業務実施中 ・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 ・長野経済研究所を通じて県内公共団体へのPFIニーズ把握アンケート実施 ・地公体との情報交換実施 ・県外PFI案件への参加実施	・PFI取組みにおける行内体制予定通り整備、県内案件の情報収集、地公体との連携強化を継続的に行う。 ・ノウハウ蓄積を図るため、県外PFI案件の参加も引き続き検討していく。

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
北陸	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>・経営諮問委員会を継続的に実施する</p> <p>・お客さまの視点にたった、防犯面・店頭サービス面の営業巡回チェックの継続</p> <p>・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た「ご意見カード」を、頭取に直接届く方式とする</p> <p>・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</p>	<p>・CS向上の統括部署をリスク統括部一元化し(17/6)、さらにコンプライアンス統括室として独立室化(18/6)。</p> <p>・経営諮問委員会の開催：計3回</p> <p>・お客さまからの「ご意見カード」を頭取宛直送方式に変更(17/6)。</p> <p>・CS向上キャンペーン「ほくほく・笑顔宣言」を開始(18/1～)。</p> <p>・毎月20日を「お客さまの声を聞く日」に設定し、「ご意見カード」による顧客ニーズの吸収するとともに、集約結果を本部および営業店に還元。</p>	<p>CS向上に関する統括部署をコンプライアンス統括室に一元化し、さらに組織横断的に設けた「CS向上タスクフォース」を中心として、全店統一的なCS向上キャンペーンを展開している。</p> <p>委員の方々から意見を収集して諸施策に反映してきた経営諮問委員会の継続に加え、利用者満足度アンケート、「お客さまの声を聞く日」の実施、「ご意見カード」の頭取直送方式への変更などにより、お客さまの声を経営陣が受け止めて改善策に繋げるなど、より施策に活かす体制とした。</p>
北國	<p>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。</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・(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。</p>	<p>地域再生支援に向けた各種施策との連携</p> <p>・「『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</p> <p>・(財)いしかわ子育て支援財団への協賛参加による、各種ローン金利優遇制度の新設(「子育て支援」)</p> <p>・JR松任駅前の立体駐車場兼商業施設を整備する共同事業に参画</p> <p>新コンセプトの支店の検討等</p> <p>・武蔵ヶ辻支店のコンセプトの決定</p> <p>・「賑わい創出」支援のための片町支店前面へのプラズマディスプレイの設置</p> <p>(財)北國産業振興財団による助成活動</p> <p>・平成17年度助成金交付・・・15百万円/11先(設立からの累計：370百万円/276件)</p>	<p>当初計画通りに進捗しておりますが、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。</p>
大垣共立	<p>PFIへの取組み、まち再生施策に係る支援等、地域活性化に向けた地域と一体となった取組の推進</p> <p>・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。</p> <p>・地元企業の支援強化に向けた産学官連携の強化。</p> <p>・地元PFI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。</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・地元PFI案件におけるアレンジ獲得に向けたノウハウの蓄積。</p>	<p>当行・共立総合研究所・岐阜経済大学との連携による共同研究事業の実施。(研究テーマ：岐阜県西濃地域活性化策、17年7月～)</p> <p>・上海財経大学、中国常州市、農林漁業金融公庫との業務提携。</p> <p>・農林漁業金融公庫との協調融資の実行。(2件)</p> <p>・地元PFI事業へのファイナンス取組み。(平成18年3月)</p>	<p>引き続き、産学官ネットワークの拡充・強化を図り、地域活性化に資する取組みを推進していく。</p> <p>・地元PFI案件アレンジ獲得に向けてノウハウを蓄積していく。</p>
静岡	<p>(1)取組方針/地域活性化および再生支援</p> <p>・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</p> <p>・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</p> <p>(2)取組方針/PFIへの取組み</p> <p>・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</p> <p>・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</p> <p><目標></p> <p>・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</p> <p>・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</p>	<p>(1)地域活性化および再生支援</p> <p>・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</p> <p>・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</p> <p>・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</p> <p>(2)PFIへの取組支援</p> <p>・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</p> <p>・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</p>	<p>(1)地域活性化および再生支援</p> <p>・観光地一体再生案件(2件)</p> <p>・温泉街活性化委員会を組織、当行は、地域と行政、他金融機関とのパイ役として参加。地域ブランド認可取得や、イベント開催への関与など、取組みは順調に拡大。</p> <p>・中心市街地の再開発組合の再生案件</p> <p>・再開発組合及び利害関係者の中で民事調停にて調停中。公共性の高い企業の再生案件</p> <p>・財務デューデリジェンス及び経済波及効果作業を完了、国・県の補助金を活用した5年間の緊急整備計画に着手。行政・住民・商工業者等をメンバーとする周辺地域活性化協議会に参加、周辺地域経済と一体となった当社事業のあり方について検討。</p> <p><目標に対する実績></p> <p>・上記の通り4件の地域再生支援案件に着手。(取組み目標3件、達成率133%)</p> <p>(2)PFIへの取組支援</p> <p>・全案件について参加予定事業者と交渉を行い、複数事業者にLOIを発行。</p> <p><目標に対する実績></p> <p>・県内公表全案件に対し検討、地域に有用と思われる5案件に対してLOIを発行、うち2件は融資契約を締結、1件は融資契約締結交渉中。</p>	<p>(1)地域活性化および再生支援</p> <p>・地域のリーディングバンクとして、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組むことができていると評価。</p> <p>・着手した4件の地域再生支援案件に対し、引き続き地域活性化を支援し、効果の検証を行っていく。</p> <p>(2)PFIへの取組支援</p> <p>・PFIについては金利競争の過熱が収まらず、案件内容はもとより、適正なスプレッドを確保すべく、PFIにおける地域金融機関の役割の重要性を事業者や地公体にアピールし、採算を確保した上での案件獲得を行っていく方針。</p> <p>・PFIのみならず、PPPについても広く検討し、地公体へ提案を行っていくことも必要であり、スキーム等について引き続き研究していく。</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
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プロジェクトへの積極的関与 (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. 「サンフロント21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プロジェクトへの積極的関与 (1) 「MOT(技術経営)基礎講座」開催 (2) 「ファルマバレー医看工連携企業セミナー」開催 (3) 「富士山麓ファルマバレーバイオネットワーク」立上げに参画 2. 技能五輪国際大会会場建設を民間により行い、その跡地を静岡県のファルマバレープロジェクトのリーサーチパークとして活用する医療機器製造業2社を決定し、会場施設の建設に着手	1. 「MOT(技術経営)基礎講座」、「ファルマバレー医看工連携企業セミナー」において良好な評価を獲得 2. 「富士山麓ファルマバレーバイオネットワーク」を中心にファルマバレーセンターとのさらなる連携を強化
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。 ・PFI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。 ・「みえ産学官プラス金融機関連携」によるネットワークの構築。	・NPOに対する金融支援として「みえぎん NPOローン」取扱開始(17/6)・・・取扱実績3先/4件、10百万円 ・地域貢献サポート定期預金(マネー定期)(第2回)販売(17/10) ・第2回 NPO交流会開催(18/2) ・みえ産学官プラス金融機関連携の定例会合に出席	・産学官、金融の活動状況を聴取、産官学との連携を深め、地元中小企業からの相談に積極的に取り組む。 ・引き続き地元NPO支援の取組みを推進する。
滋賀	環境関連商品推進による地域貢献や、お客様の生活満足・安心感を高めるサービス・商品の開発など、お客様の声を経営に反映させる仕組みの構築を行います。	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プラス定期による「寄付金」の活用方法の拡大いたします。 ・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、統計的手法によるアンケート調査を実施するとともに、お客様の声を経営に反映させる仕組みを構築いたします。	環境関連・防災関連商品の提供 ・「持続可能な企業と地域社会」を実現するために「しがぎん 琵琶湖原則(略称:P L B)」を定め、P L Bに賛同いただいた事業先を「環境を主軸とするCSR経営」の実態に基づき格付を行い、一定格付以上の事業先に対して、格付に応じた金利優遇を実施する「しがぎん琵琶湖原則支援資金(略称:P L B 資金)」を平成17年12月20日より取扱いを開始いたしました。 ・平成17年8月1日より「エコ・耐震住宅ローン」の取扱いを開始いたしました。 ・エコプラス定期の寄付金の活用を拡大するために、滋賀県内の小中学校の「ビオトープ」設置に対して助成することを決定しました。 ・お客様の声を経営に反映させる仕組みの構築 ・平成17年9月、平成18年3月、平成18年8月コールセンターを活用して電話アンケートを実施し、現状認識および対策の検討を実施いたしました。 ・事業性融資商品の開発にあたり、顧客アンケートを実施し、要望の高かった項目を実現した「企動力」を平成17年11月28日に発売いたしました。 ・アンケートおよび支店を通じて顧客から要望が高い項目について順次改善を実施いたしました。 a. 資産運用相談コーナーやコンサルティングサロンを設置しました。 b. 顧客との双方向コミュニケーションを目的とした「コミュニケーションボード」を営業店に設置しました。 c. セキュリティ対策として「生体認証機能付ICキャッシュカード」を発行しました。 d. 店内備品の改善を行いました。	環境関連・防災関連商品の提供 ・しがぎん琵琶湖原則支援資金 平成18年9月末までの実行は229件、32億円と好調に推移しております。 ・エコ・耐震住宅ローン 1,390件(平成17年8月～平成18年9月) 平成19年3月末目標1,800件に対し順調に推移しております。 ・エコプラス定期預入累計 622,090件(平成18年9月末時点) 平成19年3月末目標665,000件に対し順調に推移しております。 ・平成18年度は寄付金の活用方法拡大をP Rし、預入拡大を図っております。 ・お客様の声を経営に反映させる仕組みの構築 ・電話アンケート手法を確立。継続的に実施するとともに、内容を分析し、商品開発・業務改善に活かせる体制の強化を図ってまいります。 ・資産運用ニーズの拡大に対し、相談コーナーや相談用パソコンの設置を順次進めてまいります。 ・商品・サービスの開発にあたり、継続的に顧客の声が反映できる体制を強化いたします。
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	○17年11月より約80カ店のロビーで「京都観光写真展」を開催。 またロビーに設置した「京銀ビジョン」での各種観光情報の放映を開始。 ○17年12月より観光事業者向けの専用ローン「京銀観光支援特別融資<賑わい>」を取扱開始した。【86先、2,553百万円】 ○共同で講演会を開催するなど行政、日本政策投資銀行等との連携を強化した。	17年度は、観光事業者向けの専用ローンを取扱開始することで、資金面の支援を強化すると共に、当行来店客が京都の魅力を再発見する諸企画を行った。

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
泉州	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	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	地元9市4町を中心としたPFI手法を活用した公共施設の整備などの情報収集	15年下期から参画中の泉大津市のPFI案件（泉大津市立成小学校整備事業）は、計画通り、PFI融資430百万円を完了（18年4月）。18年6月大阪府警単身寮PFI事業に関心表明書提出。地元地方公共団体向け勉強会の開催等、PFI情宣活動を継続。大阪府案件も含めて推進
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”への寄与。	・地域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、再生事業等への参画。	・日本経済研究所と共同で5市2町（池田市、川西市、三田市、伊丹市、宝塚市、猪名川町、能勢町）に情報提供、提案活動を実施。 ・17年11月、地球温暖化防止に取組む事業者やエコ関連設備・エコカー等を購入する個人を対象とした金利優遇制度「<池田>エコプラン優遇制度」を創設。 ・17年12月、自然環境保護への貢献を目的とした「池田銀行チャリティフェスタ」を開催。 ・18年4月、地元池田市における“地域再生”をテーマにした融資制度である「池田市・地域起こし融資制度」を創設。 ・18年4月、地元都市整備事業（PFI事業）においてプロジェクトファイナンスに初参加（融資契約金額20億円）。	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”へ寄与。
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。	・企業誘致への支援（13件）：県外から企業誘致、県内企業の工業団地進出、誘致した企業に対する受注先紹介等を支援。 ・地域開発プロジェクトへの支援（7件）：郊外及び中心市街地のショッピングモール施設立等への支援を行ったほか、指定管理者制度による民間の施設運営計画への支援等を実施。 ・地域の施策に連動した取組（5件）：地域ぐるみの健康増進運動のため官民共同での財団設立や地公体の風力発電事業化への支援、休耕田等への産品栽培による中山間地振興や環境保全活動等を支援。 ・まち再生施策への支援（2件）：農林漁業金融公庫と業務提携し商談会による農産品の販路開拓を行ったほか、近隣型スーパーマーケットのM&Aによる廃業回避。	・個別企業への支援を継続しながら、当行主導による企業誘致・地域開発プロジェクトを実行できる体制を引き続き整備する。 ・特定分野（食品・農林水産業、観光）に注力し、個別企業の事業拡大の支援を通して競争力のある産業の育成を図る。
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行きます。	・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等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、サポートして行きます。	・PFI事業については、2件の融資契約締結（うち1件は当行主幹事）、および関心表明書1件の提出を行いました。 ・事務と自治体向けPFIセミナーを開催しました。	・PFI事業への取組は、今後とも積極的に対応してまいります。 ・岡山経済研究所とも連携し、地元自治体等への支援活動を行います。

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
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	広島県等と「広島県PFI連絡協議会」の活用策を協議。 「広島県産特産品に係るビジネスマッチング」の連携策について、広島県商工会連合会と情報交換を実施。 18年9月に開催した「ひろしま」ビジネスマッチングフェアに商工会会員（生産業者）の出席を斡旋し、2先が出店。 県内のPFI案件「呉市音戸ロッジ整備等事業」「宮島水族館建替事業」の情報収集、並びに事業への参画の検討を開始。	「広島県PFI連絡協議会」の場を有効に活用して、広島県等とともにPFI案件への取組強化策を協議する。 PFIの個別案件に積極的に参画を検討する。 県内の各商工会が主催する地域産業活性化策における主要な特産品が“食品”であることから、生産業者（商工会会員）と量販店の個別のビジネスマッチング策を検討・実施していく。
伊予	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、地域におけるPFIへの取組み支援や「まち再生」施策に係る支援等の地域再生支援に向けた地域と一体となった取組みを推進する。	地方公共団体等との連絡を密にし、地域再生推進のための各種施策に関する情報収集を推進するとともに、案件が発生した際には地域の活性化の観点からこれに積極的に協力する。	県内地方公共団体に対し、予算資料等による事業内容や地方債発行等の情報収集を実施 地域開発・地域活性化・地域振興等に係る情報の収集・集約を開始 地域ブランド形成支援等を目的に、独立行政法人中小企業基盤整備機構と「業務連携・協力に関する覚書」を締結し、3か所での「地域ブランド・フォーラム」を後援・共催 地域活性化の観点から、小説「坊っちゃん」発表100年記念事業を検討し、以下の事業を展開 ・「坊っちゃん 100年記念定期預金」を取扱い ・3か所に懸垂幕を掲出 ・「全日本女子硬式野球選手権大会」の冠スポンサーとして協賛金を拠出 ・「いよざん幸せバック『坊っちゃん』 100年記念キャンペーン」を実施 中心市街地活性化の観点から、当行支店跡地ビルをTMO組織に経費負担のみで貸与 PFIについて、1事業の導入可能性調査に積極的に取り組む旨回答。また、2事業を契約・実行 IRC職員が、愛媛県や各種団体等の主催する28の委員会等に参画 IRCが、国および地方公共団体等から18件の調査を受託 スポ・ツ振興を通じて地域活性化に貢献するため、平成18年9月、「リーグ「愛媛FC」の地元開催試合に「伊予銀行サンクスデー」を設定	県内地方公共団体から各種施策に関する情報収集に努め、収集した情報の積極的な活用を推進する。 IRCにおいても、地域再生等の観点から委員派遣、調査受託を積極的に推進する。
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、地域活性化及び地域再生に貢献する。	地元九州で実施方針が公表されるPFI事業を中心に、地域経済にとって不可欠なPFI事業を選別し、取組みを検討する。 地域完結型のPFI事業（ステークホルダーが地元で組成されるPFI事業）組成を自指し、アレンジャーとして地元事業に積極的に関与していく。	・地元国立大学法人九州大学の研究棟改修 PFI事業に対してレンダー兼エージェントとして参画 ・地元PFI事業への入札を企図する地場企業に対し、ファイナンシャル・アドバイザー業務の実施	【H18年9月までの進捗状況に関する分析・評価】 ・ほぼ実施スケジュール通りに進行 ・FA業務を受託したコンソーシアム撤退により、アレンジメント業務まで至らず、ノウハウ取得が課題として残った。 （今後の課題） ・自治体とのコネクションの強化（情報収集力の強化） ・情報収集～案件組成までの役割分担及びノウハウ確立 ・プロジェクトファイナンス組成及びアレンジメント業務の強化 ・エージェント業務等モニタリング能力の向上
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3件 ・上記3件中1件は地元初の案件 ・18年8月、コンソーシアムとの間で融資団の一員として優先貸付契約等を締結 佐賀県内を中心に地公体からの情報収集を行っている。	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。 県内にて計画のあるPFI事業についての進捗状況は把握しつつ、今後も情報収集に努めていく。
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事業に対する融資シンジケート団に参加し、平成18年6月に、融資 124百万円実行（当行PFI貸出 第1号案件） ・地元警察学校 PFI事業に対し、他金融機関と共同アレンジャーとしての参加意思を表明 ・地域型 PFIの情報収集（県内大手建設業者等）	今後も地元の PFI事業について積極的に関与していく

(4) その他

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
山形	1. 県内PFI事業に対し、積極的に取組む。 2. 行政機関やTMO等との連携により、地域再生促進のための「町づくり」を目的とした活動に取組む。	1. 行政、県内事業者等を対象にPFI関連の勉強会を開催する。 2. 県内外の有力セネコン等との情報交換をとおしてネットワークの構築をはかる。 3. 行政機関やTMO等との連携により、地域再生促進のための「町づくり」を目的とした活動に取組む。 4. 地域内の農産物をはじめとする各種産品の地産地消等に向けた取組みについて支援する。	1. 行政、県内事業者等を対象としたPFI関連勉強会を8回開催した。 2. PFI事業について情報収集を継続的にを行い、東根市・酒田市の2案件について対応を継続した。 3. TMOについて事業具体化に関する情報収集に取り組みながら、その一環として山形駅前活性化に向けた情報収集・提供を行い、「<やまぎん>コミュニティープラザ」を開設した。 4. 本店営業部ロビーを活用した県内各自治体によるロビー展等を積極的に開催した。(17年4月:小国町 石楠花展・5月:村山市 パラ祭・6月:飯豊町 ゆり祭り、長井市 あやめ祭・7月:白鷹町 紅花祭り・8月:川西町 ダリア祭・11月 朝日町 りんごキャンペーン、18年4月:小国町 石楠花展、6月:長井市 あやめ祭、8月:川西町 ダリア祭等)	1. 県内PFI事業に関する情報収集を継続的にを行い、積極的に取組む。また、行政、県内事業者等を対象としたPFI関連勉強会の実施を継続する。 2. TMOの事業具体化等に関する情報収集を継続するとともに、「<やまぎん>コミュニティー・プラザ」の積極的な活用を図る。 3. 本店営業部をはじめとする各地区営業店でのロビー展開等にて積極的に取組む。
南都	観光振興を通じた地域活性化の強化 ・「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・情報発信に取組む。 【目標】 ・観光振興に関する「顧客向けセミナー」を各期1回開催	・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。	・観光振興に関する「顧客向けセミナー」の開催(3回) ……内1回は奈良県・奈良県観光連盟との共催 観光振興に関する講演会の「3回」講師派遣(2回) ・行政、観光関連団体との「意見交換会」の実施(6回) ・香港、上海駐在員事務所を通じての観光情報の発信 「中部・近畿六行ビジネス商談会in上海」における奈良観光のPR ・香港における奈良特産品(そうめん等)の情報提供 ・奈良の観光情報発信を目的とする観光サイト「ええ古都なら」新設	・観光振興に関する「顧客向けセミナー」は、奈良県との共催をはじめ、平成連都 1300年記念事業協会等の後援のもと開催するなど、官民一体となった観光振興の情報提供を行う機会として広がってきている。 ・県内各地で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継続的に実施する。 ・県内外の企業・団体・地公体と観光振興や物産販売や企画に関する「意見交換会」開催に向けた調整を実施する。 ・奈良県(商工労働部商工課・企画部観光交流局観光課)をはじめとする行政との更なる連携を強化する。 ・香港・上海駐在員事務所において奈良特産品のPR及び中国地域で開催される他府県の物産展情報を収集する。
鳥取	・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。 ・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。	・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。 ・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)。 ・顧客ニーズに合わせた新商品の導入・既存商品の見直し。 ・顧客ニーズによる帯同訪問、階層別研修会の定期的実施。	・17年4月、「資産運用サポート室」を新設。 ・鳥取県内3会場において「証券仲介業務参入記念講演会」を開催。 ・顧客向けセミナー(投資信託運用報告会、資産運用セミナー)を22回開催。 ・営業店別資産運用相談会を20回開催。 ・営業店行員研修、販売員フォローアップ研修を90回開催。 ・投資信託15商品、個人年金保険7商品、一時払い終身保険3商品を新たに導入。 ・「まなびピア(全国生涯学習フェスティバル)鳥取 2005」へのブース出展を通じた金融教育の実施。 ・主要4営業拠点に個人預かり資産専担者を配置し、資産運用相談業務を強化。 ・18年4月より証券仲介業務取扱店舗を3カ店から5カ店に拡大。	・「投資信託運用報告会」や「資産運用セミナー」等の開催により、投信既購入者へのフォロー、及び投資家のすそ野拡大を図った。 ・多様な顧客ニーズに対応するため継続的に新商品を導入するとともに、販売員のスキルアップを図るため、投資信託販売後のアフターフォロー研修や窓口行員向け研修など、販売員階層別研修を積極的に開催した。 ・行内独自の販売資格(マネーアドバイザー)の設置、及び「資産運用コンサルティング・プラザ」の開設については、現在検討中。
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 ・農業ビジネス・医療介護関連ビジネス・環境関連ビジネスの支援 ・NPO支援	・地元病院PFI事業において、1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(組成額65億円) ・地元プラントPFI事業において、1案件で共同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 ・関与している 200件以上の地域プロジェクトにおいて、案件性質に応じて新たな融資形態などを弾力的に提案、検討中 ・プレゼンテーション、講演等の啓発活動は通期で54件実施	・プロジェクトファイナンスの組成中案件については最終局面にあり、本年度下期に融資契約締結の予定 ・PFIについては、ファイナンスとプロジェクトマネジメントのノウハウを他の分野である地域プロジェクトに導入するなど、長期的、複合的かつ高付加価値のサービスを提供していく ・今後も複数のプロジェクトに対し、事業価値とキャッシュフローを重視する融資形態を模索し、個別にオーダーメイド型の融資提案を推進していく方針