

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 | <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共に、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、顧客の預金が増える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、より個人的にかつわかりやすく情報開示を行っていく。</p> <p>②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、顧客の意見要望の取込みを行い、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。</p> | <p>ディスクロ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ロージャー誌では、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、よりわかりやすい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。</p> | <p>17年9月期のミニディスクロージャー誌にて、中小企業金融の強化に向けた取り組み状況や地域貢献活動に関するページを作成し、情報開示を積極的に行った。</p> | <p>金融機関の社会的責任といった観点を考慮しながら、地域貢献の状況を開示してきたもので、ディスクロージャー誌及びミニディスクロージャー誌において、地域貢献に関する項をつくり情報開示してきた。社外モニター等調査を実施し、その結果を踏まえながら経営計画などへの反映を図りたい。</p> |
| 東邦 | <p>・下記①、②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。 ①地域への資金供給・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</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はたされていると考えている。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> |
| 荘内 | <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サービスについてQ&Aを新規作成・開示。</p> | <p>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。</p> |
| 山形 | <p>・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 ・会社説明会の継続開催と内容の充実</p> | <p>・地域貢献に関する情報開示の継続実施・ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌の記載に関する工夫・決算公表時のマスコミに対するニュースリリースのほか、ホームページへの掲載 ・利用者からの質問や相談等に対する回答事例の作成・公表(ホームページ等)会社説明会の継続実施 ・営業店単位の講演会等での地域貢献等に関する説明の実施</p> | <p>・16年度決算・17年度中間決算公表時に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) 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立てとし内容を充実(表や写真等を従来以上に多用し、より分かりやすく掲載) ・山形県内8会場および仙台市で会社説明会を継続開催 ・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 ・実施ホームページに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</p> | <p>・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地域貢献に関する部分を中心とした大幅な見直しを実施 ・ホームページのFAQコーナーの都度メンテナンス実施</p> |
| 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。 ・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。 ・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 ・地域のお客様への利便性提供の状況 ・地域のお客様に利便性を提供する為になどのような業務上の取組みが行われているかを開示 ・地域経済活性化への取組</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に掲載する編集方針を決定し、計画通り進捗し開示した。</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> |

| 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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 | <ul style="list-style-type: none"> ・「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。 ・商品別に振り分け、回答事例を作成する。 | <ul style="list-style-type: none"> ・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。 | <ul style="list-style-type: none"> ・18年3月まで、漏れなく情報を集積した。 |
| 足利 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 ・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。 ・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。 ・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。 | <ul style="list-style-type: none"> ①「お客さまの声カード」「本部宛電子メール」の活用・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OAで還元し情報を共有化。 (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。 (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。 | <ul style="list-style-type: none"> 収集した『お客さまの声カード』(456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。 ・ホームページを利用し、お客様からの質問・相談などに回答(257件)。ホームページ「よくある質問について」Q&A追加・見直し実施。 ・本部CS関連部署による連絡会議の継続実施。 | <ul style="list-style-type: none"> ・当初計画通りに進捗。 ・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上に掲載する方法を検討(ホームページのリニューアル等)。 |
| 千葉動業 | <ul style="list-style-type: none"> ①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。 ②CS、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。 ③地域におけるPFI事業に対して積極的な取組支援を行う。 | <ul style="list-style-type: none"> ①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。 ②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。 ③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。 ④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) ⑤県内PFI事業への積極的取組みと情報収集。 | <ul style="list-style-type: none"> 17年度は各営業店単位で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。 ・18年度に実施した「顧客満足度調査」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関係各部署において決定。17年度も「顧客満足度調査」を継続して実施し、新たなお客さまの声を収集。 ・また、ミニ・ディスクロージャー誌で、預金および貸出金の大半が地域向けである | <ul style="list-style-type: none"> ①行外広報チャネルを活用して、地域利用者にわかりやすい情報開示に努めた。 ②18年度は、全行あげての、CS、CSR活動を推進し地域貢献活動の充実を図る。特に、「少子化対策」の一環として、千葉県と連携し「仕事と子育ての両立」に取組む企業を支援する施策を具体化し、18年度より推進していく予定。これらの新たな取組みについても、分かりやすい開示を実施していく。 ③「お客さまの声カード」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。 |
| 横浜 | <ul style="list-style-type: none"> ・地域のお客さまや株主の皆さまなどにとつての“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。 | <ul style="list-style-type: none"> ・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。 | <ul style="list-style-type: none"> 「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の出店 ・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) ・CSモデル店舗の展開・14出張所の支店化(地域密着型戦略店舗の新設4か店) CSモデル店舗を9か店選定し、リニューアルを完了) | <ul style="list-style-type: none"> ・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、実施していく。 ・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、拡充を検討していく。 |
| 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り組んでいく ○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 | <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(地域貢献活動)を積極的に公表した結果、各種メディアが紹介 ・CSR活動への取組みとして、地域振興・環境・社会貢献の各活動内容とそのねらいについてホームページで公表 | <ul style="list-style-type: none"> ・スケジュール通りの対応を実施・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 ・ニュースリリースを今まで以上に活用し積極的な情報開示を推進する |
| 北越 | <ul style="list-style-type: none"> ・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"> ①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 ②CSR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 | <ul style="list-style-type: none"> ・ホームページをリニューアルし、検索性や使い勝手の向上を図った ・17年度発行のディスクロージャー誌において、CSRの観点を織り込み、当行の方針の説明を増やすなど改良を実施 ・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 ・全店で金融教育の取組みを開始。本部・営業店において県内の小中高校生への金融教育を実施したほか、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(58回実施) | <ul style="list-style-type: none"> ・スケジュール通りの対応を実施 ・ミニディスクロージャー誌を更にビジュアル化し、表現を平易にする ・ホームページに掲載する情報をより分かりやすい内容にする ・金融教育活動は18年度も継続し、全店への定着化を図る |
| 北越 | <ul style="list-style-type: none"> ・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。 | <ul style="list-style-type: none"> ・17/5月 ミニディスク誌発行地域貢献関連のページ増加、うち半分が災害復興関連 ・17/7月 ディスク誌発行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 ・17/11月 ミニディスク誌発行 | <ul style="list-style-type: none"> ・17年度は前年に起こった災害の関連情報を拡充させ、復旧にかかる地域貢献関連情報の提供を行ってきた。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。 |

| 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 | ②充実した分かりやすい情報開示 ・お客様の声を反映し、お客様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、お客様の意見や質問等を収集できる仕組みを行う。 ・ 広くお客様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、紙面作りにお客様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。 | ホームページの一部を再構築。 | ・ ホームページは、使いやすいようにデザインや項目の配列を一部再構築した。引き続き、サイト上で直接お客様の意見を収集する仕組みを作り、活用することで内容の充実を図る。 ・ 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 | 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頼の確保のため、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。 | 「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. 「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たうえで、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、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。 | 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。 |
| 富山 | ・ 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。 ・ 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。 | ・ 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。 ・ 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。 | ・ 当行の地域貢献に対する考え方や貢献状況等を取りまとめた「地域貢献に関する情報開示について」を開示した。 ・ 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。 | ・ ホームページの見直しについては、顧客保護及び利用者の利便性向上に配慮し、情報を「伝える」という観点より内容の充実を図る。 ・ 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、開示項目等を検討する。 |
| 北國 | 地域の特性等を踏まえた地域貢献の状況を示す。 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。 | (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。 (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。 (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。 | ○ ホームページ、ディスクロージャー誌の掲載内容の充実 ＜ディスクロージャー誌＞ ・ グラフ等の活用によるわかり易い情報開示 ＜ミニディスクロージャー誌＞ ・ 「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 ＜ホームページ＞ ・ 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 ・ 「地域貢献に関する情報」の掲載 ・ 金融犯罪防止のためのバナーの新設 ○ プラズマディスプレイの展開と活用 ・ 新改築店舗等への新設 | 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。 |
| スルガ | 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 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 | 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 2. ホームページ等における情報開示内容の更なる充実 (1) 利用者からの質問に対する回答事例の継続掲載 (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 3. IRの開催 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 5. CSRへの取組みの実施 | 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 (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 (2) 銀行特有の用語については、解説を付記 (3) アニュアルレポート、セミアニュアルレポートの作成およびホームページでの開示 2. 国内IR開催 IR資料をホームページで即時開示 3. 新商品、新サービスのニュースリリース実施 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 | 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 2. 国内IRを実施予定 |
| 清水 | ・ 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。 ・ ホームページの有効活用。 | ・ 既に開示している項目については、継続的に公表する。 ・ 有効性を検証のうえ、項目の見直しを実施する。 ・ お客様からの質問・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。 ・ アニュアルレポートをホームページに掲載する。 | ・ アニュアルレポートのホームページへの掲載 ・ 地域貢献に関する情報開示の実践 ・ 回答事例の公表 | ・ 現状においては、スケジュールに則した対応を行っていると判断している。今後においては、開示情報の見直しを行い一層の充実を図っていきたい。 |

| 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 |
|----|---|---|--|--|
| 三重 | <p>①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>②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>③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>・17/3期、17/9期中間の決算発表時に決算説明資料とともに「地域貢献に関する情報」を開示。</p> <p>・17年12月に地域密着型金融推進計画の17年9月までの進捗状況を公表。</p> <p>・当行のホームページ上にQ&Aコーナーを充実させた。</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> |
| 百五 | <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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レバレッジ強化を図ります。</p> <p>・政策投資銀行との連携を図り案件に参加します。</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発行を継続し、情報開示内容を拡充します。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> | <p>・ミニディスクロージャー誌(6月、12月)、ディスクロージャー誌(7月)を発行し地域貢献に関する情報を開示しました。</p> <p>・三重県および愛知県9会場でお取引先懇話会を開催し、約1,300名のお客さまにご来場いただきました。</p> <p>・「お客さまの声」からの改善として、ATMコーナーの鍵付き扉入れの設置および通帳を外部の磁気から保護する「防磁通帳ケース」の改訂を実施しました。</p> <p>・18年3月に利用者満足度アンケートを実施しました。</p> <p>・愛知県のPFI案件を中心に14案件の入札に参加しました。</p> | <p>・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。</p> <p>・「お取引先懇話会」の開催による情報開示を継続します。</p> <p>・お客さまから寄せられる質問のうち頻度が高いものについて、回答をホームページや店頭ホスターにより公表します。</p> <p>・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。</p> <p>・産学官との連携を強化し、PFI案件に積極的に参画します。</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>・17年3月期決算のIRツール、株主総会用IRツール、2005ディスクロージャー誌、17年9月中間期決算のIRツール等の作成、取引先会合でのIRの実施</p> <p>・個人投資家を対象とした「関西ノムラ資産管理フェア2006」に参加、IR活動の実施</p> <p>・機関投資家・アナリスト向け個別IRの実施(16回)</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。さらに、幅広い個人投資家を対象とした「関西ノムラ資産管理フェア2006」に参加することで、積極的な個人投資家向けIR活動を展開</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) | <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会場実施(権原文化会館、なら100年会館)</p> <p>法人取引先の説明会として「経営者懇話会」を大阪、京都で実施</p> <p>○ホームページの改定を実施(掲載は18年4月1日より)</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>○従来から実施している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</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)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)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> |

| 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 |
|------|--|--|--|---|
| 鳥取 | <ul style="list-style-type: none"> ・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 | <ul style="list-style-type: none"> ・ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌にお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。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌において地域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を紹介。 ・17年7月に実施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、加えて当行の取組に関するお客様の声をインタビュー形式でビデオ上映した。 | <ul style="list-style-type: none"> ・ディスクロージャー誌については、お客さまにとって各情報がより見やすく分かりやすいものとなるよう工夫していく。 ・会社説明会では、17年上期の反省を活かし、専門用語を多用せず、お客さまに分かりやすく説明していくとともに、地域貢献に関する取組をアピールしていく。 |
| 山陰合同 | <ul style="list-style-type: none"> ・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、利用者に「伝わる」情報提供を行う | <ul style="list-style-type: none"> （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 | <ul style="list-style-type: none"> （要請事項・その1） ・「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 ・17年6月に地元会社説明会の実施（松江、出雲、鳥取、米子 全4カ所） （要請事項・その2） ・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"> ・各種広報誌については、18年度からの新中期経営計画のスタートにあわせ、リニューアルを行う方針。その際、17年下期実施の株主アンケート結果を反映させる予定 ・新中期経営計画では、CSR活動に積極的に取り組む方針を明確に打ち出しており、18年度上期より広報誌を中心にその活動を掲載する予定 ・地元会社説明会については、経営自らがお客さまと直接的に接する機会であり、18年度から開催地を拡大する方針 |
| 広島 | <ul style="list-style-type: none"> ○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。 | <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、地域貢献への取組について内容を充実させた平成17年3月期・9月期（ミニ）ディスクロージャー誌の発行 ○ホームページ上への平成17年度における当行の社会貢献活動紹介ページの開設および内容の充実 ○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の新設および内容の充実 ○CSRレポート発行に向けた準備 | <ul style="list-style-type: none"> ○ホームページ、(ミニ)ディスクロージャー誌での、社会貢献活動情報の充実を図られたが、今後CSRとしての切り口で内容充実を図る。 |
| 伊予 | <ul style="list-style-type: none"> ・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。 | <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にまとめた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、あらゆる機会を通し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。 |
| 福岡 | <ul style="list-style-type: none"> ・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。 | <ul style="list-style-type: none"> ① 本計画に対する進捗状況を半期毎に公表していく。 ② 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） ③ ホームページ上での情報開示を強化する。 ④ 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。 ⑤ 県内IR、個人向けIR等の実施を検討する。 | <ul style="list-style-type: none"> ・「地域密着型金融推進計画」第1回進捗状況公表（17年12月） ・「会社説明会（東京）」開催（17年5月・11月） ・「個人投資家向け会社説明会」開催（17年12月） ・「新中計 会社説明会（東京）」開催（18年3月） ・「海外IR」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」発行（6月） ・『第95期 営業の中間ご報告』発行（11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、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。 | <ul style="list-style-type: none"> ・新たに個人投資家向けIRを実施。 ・従来どおりの開示を行ったが、「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 | <ul style="list-style-type: none"> ○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。 | <ul style="list-style-type: none"> ○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 | <ul style="list-style-type: none"> ○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、平成17年5月に引き続き平成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。 | <ul style="list-style-type: none"> ○ホームページをはじめ、各広報手段の充実を図っている。内容面についても更なる充実を目指す。 ○18年の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、業者の見直しも含め刷新を行う。 |

| 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 | ・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。 ・毎年開催しているKSFSG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。 | ・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。 ・福岡・長崎県内6会場でお客さま向け説明会を開催しました。 ・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。 |
| 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、地域の利用者による当行の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取組んでいく方針である。 | 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. 実施スケジュールに沿ってすべて実施中。 | 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。 |
| | 充実した分かりやすい情報開示の推進 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。ことを目標とする。 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. 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。 | 4. 計画の半年間の進捗状況については当行ホームページにて開示した。 5. 質問、相談に関する解決手法開示項目については、現時点での変更は実施せず、当期中に実施した顧客満足度アンケート記載項目に基づく項目見直しや開示方法変更を検討することとした。 | 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. 質問、相談に関する解決手法については他項目にて実施するアンケート結果等を踏まえたより効果的なものとするべく18年度上期に検討することとした。今後はアンケート結果分析及び項目見直しの検討を進める。また定期的なアンケート実施に応じた随時の見直しが必要となる。 |
| 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、16年度分を17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。17年度中間期分を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 ・お客様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9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 |

| 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 |
|------------------------------------|---|---|---|---|
| (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的見直しと、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適時実施するほか、個人顧客には「象の耳(お客さまの声カード)」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。 | 17年9月より全店に設置した「象の耳(お客さまの声カード)」を18年3月末まで2,004件を回収し、 | 17年度下期の個人顧客への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、引き続き、声なき意見、要望等の把握に努めていくことが必要であると認識。中小企業オーナーへのモニタリングを含めた調査の実効性の確保を重要課題としている。 |
| 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 | ・待ち時間の短縮(「クイック5」)については、17年度に試行店を13カ店追加し合計15カ店で実施している。 ・17年下期に利用者満足度アンケート調査を実施した。(個人顧客2,000名、法人顧客500名を対象) ・資産運用についての「顧客向けセミナー」(各地域で17回開催)や「退職者向けセミナー」(県内13カ店で一斉開催)を開催したほか、資産運用大学を5期(加賀野支店:4期、北上支店:1期)実施した。(1期:各5回) ・IFPの有資格者は、17年度18名増加し69名となる。 | ・待ち時間の短縮(「クイック5」)については、今まで15カ店で試行を行ってきたが、スタンディングオペレーション(行員が立ったまま窓口対応を行う事務体制で、お客様との親近感や事務処理の迅速化・効率化を図ることをねらいとしている)とのセットで効果を発揮することから、18年上期からはスタンディングオペレーション導入店を対象に本格実施していく。 ・IFPの養成については、18年度受講者21名に対し研修会等を強化し、資格認定者の増加を図っていく。 ・PFI事業への積極的取組みにより、県内初のPFI事業の落札グループ |
| 東邦 | ・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。 ・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①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②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。 | ・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。アンケート結果を反映した経営改善への取組みを行った。 ・今後については、18年6月までに「経営改善実施項目」を公表する予定 ・18年11月～12月を目標に、「利用者アンケート」を実施する予定。 |
| 東北 | ②充実した分かりやすい情報開示の推進 ・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 | ○ 充実した分かりやすい情報開示の推進 ・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、 | ミニディスクロージャー誌については当期からA5サイズをA4サイズに変更し、より見やすい構成とした。ホームページについても随時メンテナンスを行ってきた。会社説明会を県内中心に開催。 ・「とうぎんQ&Aコーナー」をホームページに掲載。 | 頻度の高い質問・相談事項の回答については前倒しでホームページに掲載し「とうぎんQ&Aコーナー」を設けた。 ・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。 |
| 七十七 | ・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(ミニ)ディスクロ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 | ・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」「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ロージャー誌とホームページに継続掲載。 | 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組む。 |
| 七十七 | ・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 | ・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 | ・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、改善施策の一部実施。 ・「七十七災害対策ローン」の取扱いを開始。 | ・計画どおりの進捗状況。今後、アンケート調査結果にもとづく改善施策を随時実施し、調査結果と改善内容を公表。また、「七十七災害対策ローン」の認知度向上、利用促進をはかる。 |

| 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 |
|------|--|--|---|--|
| 山形 | 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 | 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 | 「利用者満足度アンケート調査」の実施と集計・分析結果に基づく改善策の策定 ・実施・外部調査機関によるCSモニタリング調査の実施と分析結果のCS向上策への活用 ・会社説明会でのアンケート調査の実施 | ・アンケート調査等の結果を受けた改善策の実施と経営方針策定等への活用 ・CSモニタリング調査分析結果の個店毎のCS向上への継続活用 |
| 東邦 | ○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 ○CSRへの取り組みの検討 | ○CS向上に向けた積極的取り組み ・利用者からの苦情要望やCS向上等を一体的に取扱う部署の設置検討 ・支店長によるローピでのCS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 ・イントラ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 ○CSRへの取り組みの検討・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 | ○営業推進部「ハローサービスセンター」によるCS電話アンケートの実施 ・原則、1か月当り1支店につき3件のCS電話アンケートを実施、アンケートに対するお客さまの評価および各種意見を集計、分析し、関連部署に回覧するとともに、主管部署から支店に対して指導を実施している。 ○「ご意見カード」による利用者の意見吸収の実施 | ○「CSアンケート調査」及び「CSモニター」での得られた顧客の意見・要望等から改善策を検討中 ○CS専任者の本部配置 ○顧客意見を反映した改善策を全店で協議中 ○CSRの取り組みの方向性の検討 |
| 足利 | 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。 | 「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。 ・項目の見直し、掲載方法の再検討等を実施する。ミニディスクロージャー誌設置場所の充実。 | ディスクロージャー誌・ミニディスクロージャー誌発行。全量をホームページに掲載。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。 全18会場において870名のお客さまにご参加いただき、決算ならびに「経営に関する計画」の進捗状況説明会を実施。 | 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。 ・18年度から義務付けられる中間期ディスクロージャー誌発行に向けた準備。 |
| 足利 | 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。 ・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。 | 「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。本部関連部署は施策への反映を含めた検討を行う。「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 ・「お客さまアンケート」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。 ・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。 ・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。 | 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CS向上活動実施(苦情事例等の勉強会等)。 ・店頭モニタリング調査、店頭アンケート、ホームページアンケートを実施。 ・顧客対応スタンダード「足利銀行お客さまのお約束」を制定。・ISO9001/2000認証取得。 | 当初計画通り進捗。 ・顧客対応スタンダードを制定。全職員への徹底ならびにさらなる定着化をはかる。 ・モデル店舗でのISO9001/2000認証取得を通じて得たノウハウをCS向上の仕組み作りとして全店への波及を目指す。 |
| 第四 | ①地域の利用者の満足度を調査し、その結果を活用②地域性を活かした商品・サービス等の提供 | ①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 ②地域性を活かした商品開発等を検討 | ①店頭モニター、店頭・郵送アンケート調査の実施・分析により、店頭対応の改善の取組みを検討・実施 ②環境配慮型融資商品の取り扱いを開始 ③農業マーケットに対する融資商品「だいたい農家向けローン(あぐり)」を新設(17年10月)し、その後、当該商品に「あぐり2,000」を追加(18年3月) | ①17年度に実施した「お客さまアンケート」の分析により、実際の施策への反映を検討する ②「だいたい農家向けローン(あぐり)」については、各種農業団体との交流や「だいたい食の交流会」等を通じて、当該ローンのPR・販促活動を展開。今後も継続して当該ローンの販売強化に取り組んでいく |
| 北越 | ・お客さま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 「お客さまご意見カード」の継続実施。 | ・「お客さまご意見カード」の実施 (17年度 回収枚数 805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」実施と経営改善への取組み | 利用者満足度アンケート調査」等を踏まえて経営改善を進める。 ・関係部会議を開催し、具体的な改善策を協議し実行に移す。 ・アンケート結果を活用したCS全店運動実施(18年度) |
| 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。 | 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. 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。 4. 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。 | 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・対応に本部各々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。 |

| 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 | ・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。 | ・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、お客様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。 | ・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 | ・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 |
| | ・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（上期、下期各1回） ・モニタリング結果を分析して全店あてて通知し、自店の課題に対し職場研修を各店で実施 | ・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 ・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。 |
| 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。お客様の視点にたった、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ある「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8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」を頭取直送方式に変更（6月）。 | 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」を頭取直送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。 10月の組織改正でCS向上に関する統括部署を、リスク統括部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。 |
| 富山 | ・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。 | ・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。 | 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。 ・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）。 | ・アンケートについては、地域の利用者のニーズを把握できるような内容とする事ができたが、アンケート結果に基づき、経営施策への反映を検討することが必要である。 |
| 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。 ・グループインシ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。 | ○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 ○「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 | 今後アンケート結果を集計・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、CS向上に努めてまいります。 |
| 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。 | ・機能特化店舗の設置については検討を重ねた。 ・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」を郵送し、929件（46.5%）の回答を得た。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。また、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。 | ・機能特化店舗については、顧客利便性の向上を図るという観点から、当初検討していた事務特化店舗を取り止めリテール店舗の展開を検討し、今後実施予定。 ・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、改善点、悪化点が浮彫りとなった。 ・平成18年度上期「顧客満足アンケート」実施予定。改善点と悪化点の再確認、および要改善項目についての具体的取組が今後の課題。 |
| 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 ① 中小企業向けアンケート ② 住宅ローン契約者（契約直後）向けアンケート ③ 住宅ローン契約者（契約1年経過後）向けアンケート ④ 不動産チャネル向けアンケート ⑤ 社員奥さま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. お客さまの意見をもとに改善・商品化を検討 3. 改善・商品化事項 新商品・新サービス導入（7件）、既存の商品・サービスの見直し（11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. スパイウェア等インターネット犯罪対応を実施し、ホームページにて周知 | 1. 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実施 2. 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を抽出 3. 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、振り込み詐欺等営業店窓口対応を継続的に実施 |

| 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 |
|------|--|--|---|---|
| 三重 | <p>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。</p> | <p>・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。</p> | <p>・18/3期BPR採用案件261件、18/3末までに49.0%を完了。16年度の採用案件383件のうち18/3末までに79.6%を完了 ・来店顧客の満足度調査を実施(18/3) ・外部機関によるCSモニター調査を継続実施 ・営業担当者18/3末 532人(17/3末比+40人) ・ウエルカムロビー20カ店拡大(18/3末45カ店) ・ローンプラザ2拠点を設置(18/3末9拠点) ・株式会社サークルKサンクスと三重県内でのゼロ/バンクATMの展開についての提携に基本合意(17/9) ・「ダブル暗証サービス」取扱開始、ATM1日あたり出金限度額引き下げ・任意設定範囲拡大(17/7) ・ATMからの振込限度額任意設定受付開始(17/11) ・生体認証式資金庫を4カ店に設置</p> | <p>・ウエルカムロビーは利用者により好評であり、拠点増加を図る。 ・アンケート実施等により利用者の声を反映した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おり、引き続き対策強化に取り組む。</p> |
| 滋賀 | <p>環境関連・防災関連 ・エコ関連商品推進によるコスト削減分を、お客さまに見える具体的な形で環境貢献するなど、顧客インセンティブを働かせる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、統計的手法によるアンケート調査の実施をするとともに、お客様の声を経営に反映させる仕組みを構築します。</p> | <p>●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、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します。</p> | <p>●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:PLB)」を定め、PLB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ない、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:PLB資金)」を平成17年12月20日より取扱開始しました。平成17年8月1日よりエコ耐震住宅ローンの取扱を開始しました。 ・平成18年2月15日より「セレクトリフォームローン(エコ)」に耐震を追加</p> | <p>●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3月末までの実行は101件、16億4,500万円と好調に推移しています。 ・エコ耐震住宅ローン 848件(平成17年8月～18年3月) 平成19年3月末目標1,800件に対し順調に推移しています。 ・セレクトリフォームローン「エコ&耐震」 29件(平成17年6月～平成18年3月)セレクトリフォームローン全体に対する比率20%と順調に推移しています。 ・エコプラス定期預入累計 498,090件(18年3月末時点) 平成19年3月末目標665,000件に対し、順調に推移しています。 ・平成18年度は寄付金の活用方法拡大をPRし、預入拡大を図ってまいりました。 ●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。継続的に実施し、業務改善に活かせる体制の強化を図ってまいります。 ・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。</p> |
| 京都 | <p>○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。</p> | <p>○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との連携による研修・指導体制の強化を図る。</p> | <p>○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。</p> | <p>○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。</p> |
| 近畿大阪 | <p>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。</p> | <p>「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。</p> | <p>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等を検討、主な改善事項は以下の通り。 ・ATM利用時間の拡大 ・キャッシュカードの盗難・紛失の受付24時間365日対応 ・振込依頼書(兼払戻依頼書)のネット扱い可能を実施</p> | <p>利用者の声を経営改善に繋げるため、サービス改革連絡会を隔週で開催している。17年度については、ホスピタリティの精神に基づいたサービス改革への取組みに努め、計画通りに進捗した。</p> |
| 泉州 | <p>・地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立</p> | <p>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</p> | <p>CSモニター調査6回実施(4月、6月、7月、10月、11月、1月) ・各種アンケートの実施(宅建業者アンケート調査、ダイレクト支店顧客アンケート調査、取引先企業動向アンケート、関西ムラ資産管理フェア来場者アンケート、利用者満足度アンケート調査(事業所向け)、ATMコーナー設置ご意見カード</p> | <p>CSモニター調査実績は、1月実績において参加10行中初めて1位を獲得、宅建業者アンケート調査では結果を商品企画に反映、ダイレクト支店顧客アンケート調査では預金金利引上・セキュリティ強化等の要望に対応。また、約11年ぶりリリアル店舗を開設すべく、周辺顧客へのアンケート調査を踏まえ、北摂地域のお客様への相談ニーズ等に対応した店舗として、千里中央支店をオープン。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活動の充実。</p> |
| 南都 | <p>○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り組む。</p> | <p>○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。</p> | <p>○お客さまアンケートを実施。現在、外部委託先からのアンケート分析結果、提案内容を精査中であり、17年度中に実施した施策の取りまとめ及び18年度以降に実施する施策を策定中 ・当行と取引のある個人へのアンケート 郵送アンケート(12～1月)、個別インタビュー(2月) ・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(1月)、メールインタビュー(2月) ・法人のお客さま 郵送アンケート(1月)</p> | <p>○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、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「お客さま満足の向上」を図っていく方針である。</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 |
|------|--|--|---|--|
| 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。 | ①「マナーマニュアル」に基づく行員研修の継続実施 ②「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、17年4月の集合研修において3日間実施。 ・17年11月にCSモニタリング調査、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」をそれぞれ実施。 | ・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、継続実施している「CS向上運動」の18年度の取組に反映させた。 ・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みをおこなっている。 ・17年下期より営業店表彰の評価項目にCSモニタリング調査結果、待ち時間削減状況を追加しており、顧客満足度向上に向けた一層の意識向上を図っている。 |
| 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、顧客対応態度の向上策等を検討した。 | 「店頭アンケート」調査結果に基づく検討事項の実践により、利用者の満足度を重視した経営を確立する。 |
| 鳥取 | ・お客さまに選ばれる銀行を目指すため、基本対応を見直し、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て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月より、CS向上を目的に「CSチャレンジアップ運動(第1次・第2次)」を展開。 ・全店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対応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、利用者満足度アンケート調査を実施。 ・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。 | ・全行参加でCSチャレンジアップ運動(第一次・第二次)に取組んだことで、応対面に関する苦情が大幅に減少した。 ・利用者満足度アンケート調査は3月中に実施し回収を完了した。 ・今後は、利用者満足度アンケート調査結果を詳細に分析し、商品・サービスの向上に活かしていく。 |
| 山陰合同 | 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 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) 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 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 | 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) 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者向け勉強会の継続実施 3. 店頭販売専任者の育成 窓口専任者の任命とインターバル(行内、行外)研修の実施 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 | ・上記1について、「利用者満足度アンケート」を平成18年1月実施 ・上記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 ・上記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 ・上記4について、業務別集合研修(得意先担当役員)を実施。また、営業店訪問による指導を88カ店に対して実施 | ・上記1について、利用者満足度アンケートは平成18年6月末までに公表予定 ・上記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 ・上記3について、インターバル研修を継続実施していく ・上記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 |
| | ②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 ＜キャッシュカードIC化＞ ・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 ・併せて生体認証による本人確認を実施する ＜クレジットカード本体発行の検討＞ ・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 | ＜キャッシュカードIC化＞ ・全銀認証鍵の申請取得、カード発行管理システムの構築 ・IC化対応ATM(自動機)の設置 ・ICチップの活用方法の検討(非接触IC等) ＜クレジットカード本体発行の検討＞ ・本体発行時の収益検討 ・関連カード子会社施策の検討 ・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 | ＜ICキャッシュカード＞ ・システム面仕様・事務取扱策定完了。18年5月発行に向けた行員試行開始 ・発行当初はブロック母店を中心にIC対応ATMを設置、順次拡大予定 ＜クレジットカード一体型ICキャッシュカード＞ ・発行方式を関連カード会社との提携発行方式に変更 ・関連各部、カード会社とタスクチーム立ち上げ ・カードデザイン、カード仕様の検討開始 ・ポイントプログラムの改定を併せて検討開始 | ・ICキャッシュカードについては、順調に発行準備完了。今後18年度中を目処に、順次全店にATM配備拡大を行う予定 ・クレジットカードについては、今後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・事務運用を検討する |
| 中国 | ・「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。 | ・金融庁主催で開かれた「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。 | ・主に来店のお客さま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。 ・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対応の実地調査)を実施しました。 ・18年3月に15,000人を対象とするCSアンケート(個人のお客さま10,000人、企業のお客さま2,000先、お客さまと接点のある従業員3,000人)実施致しました。 ・専門部署として、広報CSRセンターを設置しました。 | ・計画通り実施中と評価しています。 ・CSアンケートの分析を4月～5月に行い、分析結果をCS経営に生かせるよう活用致します。 |
| | ・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、お客さま満足度を高めます。 ・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。 | ・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。 ・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。 | ・住宅ローンセンターを4ヶ所新設し、専門スタッフを配置することで、お客さまのニーズに迅速に対応する体制を整えました。 | ・住宅ローンセンターの設置については、本計画期間内での目標10ヶ所に対し、17年度下期時点では9ヶ所です。平成18年度上期には、計画を達成する見込みです。 ・ICカード対応については、一体型カードへの対応を完了。IC対応ATM導入も計画どおり。今後は、一層の利便性向上に向けた機能の提供を検討します。 |

| 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 |
|-----|--|--|--|---|
| 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 ①利用者保護を更に充実させることを目的とする調査 ②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 ○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&ハイクオリティ運動研修会において利用者満足の向上に向けた対応を徹底。(17年4月、対象者:営業店全従事者1,564名) ○スマイル&ハイクオリティ実態調査を実施(17年5～6月、11月) ○「団塊の世代」の金融サービスに関するニーズ調査 ○「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</p> | <p>○スマイル&ハイクオリティ実態調査(2回)において「満足」とお答えいただいた利用者の割合 ※窓口 前回 73.2%(17年6月)⇒今回 76.5%(17年11月) ※渉外 前回 75.8%(17年5月)⇒今回 76.3%(17年11月) ・来店時の「待ち時間」短縮に向けた取組み実施(1月) →待ち時間の長い店舗の実態調査と指導 →待ち時間短縮に向け、迅速な事務処理体制の構築 ・分かりやすく、丁寧な説明、顧客ニーズにあった商品提案の徹底 ○団塊世代の金融ニーズ調査結果を踏ま</p> |
| 阿波 | <p>○政府系金融機関、中小企業支援センター等との連携強化を図ることで、創業・新事業の成長段階に応じた適切な支援を行う。</p> | <p>1. お客さま意見カードの内容、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。</p> | <p>1. アンケートキャンペーンを企画し、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た。 2. 平成17年12月にアンケートの集計結果を分析し、分析結果について本部・営業店への還元を行った。 3. 「お客さま意見カード」の配布方法を改善し、キャッシュコーナーへの備え付けに加え、店頭・得意先等への配布を開始した。これにより、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。</p> | <p>1. アンケートの分析結果をもとに、本部、営業店においてサービス向上に向けた活用施策を検討していく。 2. また、アンケートを継続していくことにより、お客さま満足度の分析を行っていく。 3. 引き続き、より多くのお客さまの声を吸収していく、CS向上態勢の強化を図っていく。</p> |
| 百十四 | <p>・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いたします。 ・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。</p> | <p>・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いたします。 ・CSアンケートを実施いたします。</p> | <p>・CSアンケートの実施に向け、調査項目検討等の準備をいたしました。 ・17年11月、顧客保護に重点をおいたCSアンケートを実施いたしました。 ・17年12月～18年2月、アンケート結果の分析、対応検討。 ・18年3月、改善策の実施を開始いたしました。</p> | <p>・CSアンケートにおいて、「総合満足度」調査で「やや満足」以上と回答した方は89.4%であり、当行に対する満足度は概ね良好という結果になりました。 ・「個別満足度」が低い項目を中心に対応策を実施してまいります。</p> |
| 伊予 | <p>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。</p> | <p>○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。</p> | <p>○平成17年10月から、CSに関する全店運動として「Thanks, 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を実施 ○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」を愛媛県内で13回開催(参加者数:約1,000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 ○ICキャッシュカード・生体認証の導入を検討・推進 ○金融犯罪防止に向けた各種取組みを実施(全ATM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)</p> | <p>○平成17年10月から展開しているCS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もたらされており、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。</p> |
| 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。 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。</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。</p> | <p>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。 テラー24名×2回(17年7月、9月) 2. 外部委託によるアンケート実施(30,000部、回収3,360部)約1,000件の書込(要望や評価)への対応を開始。 3. キャッシュカード等紛失24時間受付を導入を決定。 4. 事業性取引支援グループによる相談業務への態勢整備。 17年10月、無担保・第三者保証のない事業者向けローン商品(サポートⅡ)の取扱開始。(アグリビジネス対応) アグリビジネスへの支援工作を実施。 17年度のアグリビジネス工作案件数 134件 18年3月、企業支援業務として、確定拠出年金制度の導入サポート業務の取扱を開始。</p> | <p>1. 金融商品販売の核として育成するため、定期的にインテール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還元し、即対応できるものから改善に着手した。また、改善した項目から検討中の項目まで順次、営業店への開示を検討していく。 3. サポートⅡ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。 4. キャッシュカード等の紛失24時間受付を導入。 5. 苦情と一体化したCS推進を図るため、お客さまサービスセンターを営業統括部内に統合。 6. 地域顧客の多様なニーズに対応し、十分な相談業務が行えるよう、引き続き営業店の情報収集活動とあわせて、お客さまサポート部事業性取引支援グループの活動を強化する。アグリビジネスへの支援も継続して行っていく。</p> |

| 銀行 | 取組方針および目標 | 具体的取組策 | 17年4月～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 | 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、利用者の満足度を向上を図る。 | ① 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。 ② 外部業者により、営業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。 ③ 「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月から個別店毎に接遇等に関する公約をポスターで掲示、公約実施状況の評価と、要望を「公約ポスターアンケート集書(新設)」により積極的に取り入れ、個別に対応。 ・平成16年12月に実施した顧客アンケートで要望が強かったロビー係の増員とスキルアップ対応を実施。 ・顧客アンケートで要望が強かった制服復活(18年4月開始) ・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。(17年度22回開催) ・平成18年1月に個人5千先・法人2千先の顧客を対象に、利用者満足度調査を実施。 | ・計画していた項目は実施済。顧客アンケートの営業店フィードバックは、作業を継続中。 ・現在の体制は十分に機能しており、今後も維持していく。今後、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 | ・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】 ・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】 ・「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】 | ・「利用者満足度アンケート調査」の調査結果の役員説明会の実施により、CS向上に向けた経営陣の課題認識を共有化できたことと評価している。 ・調査結果を踏まえた改善取組については、顧客満足度影響度の高い顧客の不満申し出への対応力など、更なる改善策を実施する必要があると認識している。 ・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いる。 ・利用者満足度アンケート調査の結果、「店頭待ち時間削減」、「商品提供力強化」が課題として再認識されたため、改善に向けた一層の取組の強化が必要であると認識している。 |
| 佐賀 | ○CSRの観点を考慮した業務遂行とその公表に取り込む。 ○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) ○行内誌に当行全職員の「『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CS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) | ○利用者満足度アンケートを活用し、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。 ○外部モニター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。 ○外部モニター及び利用者満足度アンケートについては、18年度も継続実施予定 |
| 親和銀行 | ・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。 ・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。 | ・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。 ① 利用者の保護を更に充実させるための業務改善 ② 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。 | ・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。 ・「お客さまアンケート」や「外部機関によるアンケート調査」結果を基に、営業店のCS向上や業務改善に努めております。 ・営業時間の延長などに対応した個人特化型店舗を10カ店開設し、個人のお客さまの利便性向上を図りました。 | ・「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等、利用者の声を分析し、今後の経営に反映させていくことが課題と認識しております。 ・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。 |
| 肥後 | 1. お客様満足向上に対する体系的・組織的な取組み。 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。 | 1. お客様満足向上について「Smile」「Service」「Solution」の3つに体系化して取組む「3S(さんえす)運動」の展開。 2. お客様の意見・要望等を収集するアンケート等の実施。 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) | ・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。 ・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。 ・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。 ・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)下期には「情報共有・提供」「融資回答スピードアップ」に注力。 | ・Smile、Serviceについては、対応品質や待ち時間への取組みについて、一部店舗間の格差があり、今後、更に徹底を図る。 ・Solutionについては、お客様との接点強化、融資を通じた課題解決、フィナンシャルプラザ、ローンプラザ等のソリューション提供チャネルの充実へ注力していく ・外部機関による店頭モニターを導入予定。アンケート等とともに、お客様の意識と銀行の取組みとのギャップ分析を行い、その結果を施策に活用する。 |
| 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」は、実施方法・内容の見直しを検討しましたが、18年度より第6次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、従来通りの方法・内容で平成18年3月に実施しました。 2. 消費者ローンに関するアンケートを実施し、結果を基に非対面型カードローン等の発売、マイカーローンの土日審査開始等の施策を実施しました。 | 1. 平成18年3月実施した「お客さまアンケート調査」の結果分析、並びに平成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。 2. アンケートの分析結果に基づいてお客様ニーズに応じた消費者ローン(カードローン、教育ローン)の施策を展開していきます。また、預かり資産に関するアンケートを実施し、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。 |

| 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>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に取組む方針。</p> <p>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。</p> | <p>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。</p> <p>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。</p> | <p>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。</p> | <p>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る。</p> |
| 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)</p> <p>・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>・半年ごとに実施している顧客満足度調査を6月、12月の2回実施し、それぞれ11月、3月に行内還元</p> <p>・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</p> <p>・顧客基礎リサーチ結果を分析し、顧客の声を18年4月から開始する第3次経営戦略計画へ反映</p> | <p>・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</p> <p>・今後は顧客基礎リサーチ結果を具体的な施策へ反映させていく</p> |

(3) 地域再生推進のための各種施策との連帯等

| 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、情報収集を行うと共に、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。 | ①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 ②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 ③PFI事業の成功事例先に関する情報整備及び手法蓄積 | 県内初の紫波町浄化槽設置PFI事業に関し、落札グループに対し融資枠2億円を設定した。 | 18年4月、PFI事業に関する情報収集機能を、営業統括部公務担当から支店へ移行。今後も継続して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共に、PFI支援ニーズの調査・情報収集に取組んでいく。 |
| | ・PFI案件へ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 ・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) | ・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 | ・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。) ・農業向け融資商品「777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。 ・目録に対する実績> 地域におけるPFI融資案件への参加2件 | ・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「777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 | 県内PFI事業に関する積極的取組み ・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」活動への取組み | ・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 ・行政機関やTMO等との連携と県内外の有カゼネコン等とのネットワークの構築 ・地産地消等の取組み支援 | 行政、県内事業者等を対象としたPFI関連勉強会の開催(5回) ・PFI事業に関する情報収集の継続実施と公表済み案件への継続対応 ・TMOの事業具体化に関する情報収集への取組みと山形駅前活性化に向けた情報収集 ・提供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の積極開催(4月:小国町 石橋花展・5月:村山市 バラ祭・6月:飯盛町 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等) | ・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関連勉強会の継続実施 ・TMOの事業具体化等に関する情報収集 ・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催等への取組み |
| | ・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①～④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。 | ・一般顧客等、総合的な利用者の意見集約の継続。 ・3月実施のアンケート集計結果の分析と今後のビジネスモデル構築の検討。 |
| 関東つくば | 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。 |
| | 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。 | 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)「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。 | 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。 ・同計画再開発準備のための事業サポート(準備組合)設立。 ・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。 | 再開発事業の進捗状況に合わせ、活性化支援の具体的検討を行っていく。 月1～2回の定例開催しており、今後は活性化策の具体的検討を行っていく。 |
| 千葉 | PFIや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、有効活用提案を進めるなど、まち再生施策に積極的に取組んでいます。 3. 第3回千葉県版CLOの実施に向け、千葉県など関係者と協議を重ね、実施方向で最終調整を進め、取扱金融機関説明会の実施、融資募集要件の検討を開始しました。 | 【現状分析】PFIや地域の開発案件、さらには地域の中小企業向け融資などに積極的に取組んでいます。特に、スコアリングを活用した商品やCLOなど新たな資金供給の提供などにも積極的に取組んでいる。 【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各種施策を進めており成果は相応のものとして評価しています。今後についても、第3回千葉県版CLOの実施など地域と一体となった各種施策を推し進めていく必要があると考えています。 |
| | 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 | ①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 ②17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 ③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 ④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 | ①新潟県・農林漁業協会・県旅館組合と共催で新潟への観光誘客イベント「発見!!こいがたの夏」を開催 ②PFI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 ③農林漁業金融公庫と当行の営業店行員向けの農業金融勉強会を3回実施 ④「湯沢温泉活性化支援事業」を実施。17年9月以降は、湯沢町の観光関係者と共に同町の観光活性化に向け、現状把握と今後の方向性を検討 | 引き続き継続的に取組み 申し出があれば当該機関と連携しながら取組みを行う 「たいし食の交流会」は商談約にも結びつき一定の成果、18年度も継続して県内各地で実施する 事業の成果を踏まえ4月に観光シンポジウムを開催予定 |
| 北越 | 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。 -長岡の再生支援となる「長岡産業活性化協議会」の各種取組に参画 | 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案件で今後もノウハウを蓄積し、積極的に取組む。 |

| 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 |
|------|--|--|--|--|
| 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託に対する取組を強化する。 | 1. 公共業務の民間委託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. 「公共業務の民間委託に関する説明会」(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. 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。 | 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う。2. 指定管理者制度については、移行期限が18年9月であるため、引き続き各自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 | 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ジャー活動実施 | 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ジャーしていく。 中小企業者、地域利用者への資金供給等は、引き続き、ディスクロージャーを継続する。 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、ディスクロージャーしていく。 | ・実施中のディスクロージャー活動の継続 ・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、立上げ | ・実施中のディスクロージャー活動の継続 ・グループ法人のホームページ立ち上げ |
| | PFIへの取組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 ・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た県内公共団体へのPFIニーズ把握アンケート実施 | ・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。 ・県外PFI案件の参加検討も併せて検討していく。 |
| 北國 | 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を推進する。 | ・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。 ・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。 ・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。 ・(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。 | ○ 地域再生支援に向けた各種施策との連携 ・「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 ・(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」) ○ 新コンセプトの支店の検討等 ・武蔵ヶ辻支店のコンセプトの決定 ・「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 ○ (財)北國産業振興財団による助成活動 ・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) | 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。 |
| 大垣共立 | PFIへの取組、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 ・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。 ・地元企業の支援強化に向けた産学官連携の強化。 ・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。 | ・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PFI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、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) ・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。 | ・引続き、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を推進していく。 ・地元PFI案件のアレンジ獲得に向けてノウハウを蓄積していく。 |
| 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を推進 ・行政や他金融機関とも連携し主体的に取組む、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 ・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 <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への取組む: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、アレンジヤー獲得に向け交渉、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 | (1)地域活性化および再生支援 ・以下のとおり4件の地域活性化および再生支援にかかる案件への取組を開始 ①観光地一体再生案件(2件) ・温泉街活性化委員会を組織、当行はコーディネーターとして参加。活性化組織の参加者が地域全体へ拡大し、地域一体再生のコンセプトに沿った取組へと発展 ・1地域では県の企画「伊豆ブランド創生事業」の認可を連携して取得 ②中心街地の再開発組合の再生案件 ・再開発組合及び利害関係者の間で民事調停を申立中 ③公共性の高い企業の再生案件 ・5年間の緊急整備計画に着手、完了後の当社の再生方針等につき検討を開始 <目標に対する実績> ・上記の通り4件の地域再生支援案件に着手(取組目標3件、達成率133%) (2)PFIへの取組支援 ・17年度入札予定の各案件につき交渉、複数コンソーシアムへLOIを発行 <目標に対する実績> ・県内公表全案件に対し検討を行い、地域に有用と思われる5案件に対しLOI発行 | (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」の視点に立ち、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事ができたものと評価している。 ・数値目標として掲げた件数目標はすでに達成したが、今後着手した4件の地域再生支援案件に対し、引続き活性化に向けた支援を実施し、効果の検証を行なっていく。 (2)PFIへの取組支援 ・PFIについては金利競争が過熱、案件内容を精査のうえ、適正なスプレッド確保が必要であり、スキーム等について研究していく。 |
| スルガ | 1. 地域活性化に向けた地域と一体となった取組を推進するため、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)ファルマバレー医看連携企業セミナーの連携 (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」の開催 (2)「ファルマバレー医看連携企業セミナー」の開催 2. 中小企業金融公庫と提携し、技能五輪国際大会会場建設プロジェクト資金融資を組立中 | 1. 「MOT(技術経営)基礎講座」については予定定員の18名を上回る19名の受講があり、受講後のアンケート結果では、良好な評価を獲得 2. ファルマバレーセンターとさらに連携を強化 |

| 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 |
|----|---|--|--|---|
| 清水 | ・静岡県内の地方自治体において、「まちづくり」の一環として、地域に貢献する案件に積極的に関与し、具体的な実績を挙げる。 | ・自治体とのリレーション強化を図り、情報収集を行う。 ・中部PFI研究会への定期会合に参加し、情報収集を行う。 ・プロジェクトファイナンス等のノウハウを蓄積する。 | ・研究会への積極的な参加による情報収集 ・PFI案件の実施可能性調査の受託。 ・プロジェクトファイナンスのノウハウの構築。 | ・今後も取組方針は変わらず、県内地元案件のウォッチは継続する。 |
| 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東海地区地銀初の「みえぎんNPOローン」取扱開始(17/6)・・・取扱実績2件6百万円 ・地域貢献サポート定期預金(「マネー定期」(第2回)販売 ・第2回NPO交流会(地元NPOとの意見交換会)開催 ・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の支援事業を推進する。 |
| 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した。 ○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取扱開始した。 | 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。 18年度は、他地域からの観光客誘致に繋がる企画の検討を行う。 |
| 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年下期から参画してありました泉大津市の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) それ以外は、情報収集に努めるものの、案件具体化には至らず。 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。 |
| 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4市2町(池田市、川西市、三田市、伊丹市、猪名川町、能勢町)に情報提供、提案活動を実施。 ・「池田市・地域起こし融資制度」を創設。(開始は4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。(12月) ・地域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「<池銀>エコプラン優遇制度」を創設。(11月) | 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。 |
| 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。 | ①地域におけるPPP(官民協働)への取組み支援。 ②まち再生施策(産業、居住、観光等)に係る支援。 ③企業誘致(新設・増設)への支援。 ④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。 | ・県外からの企業誘致、県内企業の工業団地進出等を支援(9社)。 ・地域開発プロジェクト支援(7件)。 ・地域ぐるみで健康増進運動を行うため官民共同で財団を設立したり地公体の風力発電事業化を支援(3件)。 ・地場産業育成のため農林漁業金融庫と業務提携。当行主催の「とっとりソリューションフェア」における食品相談会では、同在庫も共催し、農産物の県外への販路開拓を支援。 | ・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。 |

| 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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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) | <ul style="list-style-type: none"> ・地域開発支援 <ul style="list-style-type: none"> －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 <ul style="list-style-type: none"> －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 <ul style="list-style-type: none"> －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 | <ul style="list-style-type: none"> ・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38件実施 | <ul style="list-style-type: none"> ・PFIへの積極的な取組みによって取得した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た ・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 |
| 広島 | <ul style="list-style-type: none"> ○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。 | <ul style="list-style-type: none"> ○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 | <ul style="list-style-type: none"> ○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。(11月) ○当行が開催を検討している業種別又は量販店の個社別のビジネスマッチングフェアに出席ニーズのある商工会会員(生産業者)の紹介を依頼 | <ul style="list-style-type: none"> 「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していく方針。 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)と量販店の個社別のビジネスマッチング策を検討・実施していく方針。 |
| 伊予 | <ul style="list-style-type: none"> 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。 | <ul style="list-style-type: none"> ○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。 | <ul style="list-style-type: none"> ○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 ○小説「坊っちゃん」発表100年記念事業を検討し、平成18年4月以降展開 ○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、1事業の融資契約に調印 ○(株)いごん地域経済研究センター(以下、「IRC」)職員が、愛媛県や各種団体等の主催する24の委員会等に参画 ○IRCが、国および地方公共団体等から13件の調査を受託 | <ul style="list-style-type: none"> 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。 関連会社(株)いごん地域経済研究センターにおいても、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。 |
| 四国 | <ul style="list-style-type: none"> 地域再生推進のための各種施策との連携を図る。 1. 地域社会づくり、まちづくり活動を支援する助成事業を行う2つの公益信託の適切な運営をはかるとともに、助成事業の充実をはかっている。 2. 高知市の指定金融機関として、市民の身近な公共施設の建設費に充当されるミニ市場公募債の引受および募集事務を行う。 | <ul style="list-style-type: none"> 1. 公益信託に対しての寄付金を募る活動および寄付金の有効活用を高知県、高知市と連携して行っていく。 2つの公益信託が、申請の多いソフト面のまちづくり活動への助成だけでなく、ハード面整備の助成事業を広く行えるよう、(財)民間都市開発推進機構の助成事業と連携する。 2. 継続発行によるミニ市場公募債の定着を連携して行っていく。抽選方式の募集による公平性及び顧客利便性の確保を図る。 | <ul style="list-style-type: none"> 1. 17年9月、「公益信託こうちNPO地域社会づくりファンド」「公益信託高知市まちづくりファンド」の2つの公益信託について、(財)民間都市開発推進機構へ「住民参加型まちづくりファンド」の資金拠出を申請。18年3月、(財)民間都市開発推進機構より「公益信託こうちNPO地域社会づくりファンド」に11百万円、「公益信託高知市まちづくりファンド」に10百万円の資金拠出を受ける。18年度よりこの資金を原資として2つの公益信託にハード整備の助成事業を追加することができた。 2. 17年5月、「高知市平成17年第1回龍馬」について、高知市企画財政部と引受・募集事務の対応方法についてお客さまサポート部及び市場金融部が対応。 | <ul style="list-style-type: none"> 1. 計画どおり(財)民間都市開発推進機構より資金拠出を受けることができた。助成制度の内容も決定し、18年度より「ハード整備のまちづくり活動への助成事業」を2つの公益信託に追加できることとなった。 2. 引き続き、高知市の指定金融機関として、ミニ公募債の引受および募集事務を円滑かつ公平に行う予定。 |
| 福岡 | <ul style="list-style-type: none"> レンダーとしての採算性が見込めるPFI事業及びPFIの手法を使ったPPP事業(官民連携Public Private Partnership)に積極的に取組むことで、地元九州圏内の地域活性化及び地域再生に貢献する。 | <ul style="list-style-type: none"> ① 九州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。 ② 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。 | <ul style="list-style-type: none"> ① 九州大学馬出総合研究棟改修施設整備事業へレンダー兼エージェントとして参画 ② 衆議院新議員会館整備PFI事業への参画検討 ③ 地元自治体に対するPFI事業化アドバイス ④ PFI事業入札企業に対するファイナンシャルアドバイザー業務受託 | <ul style="list-style-type: none"> 《H18年3月までの進捗状況に関する分析・評価》 ・ H17年度実施スケジュール通りに進行 ・ 地元案件関与及びノウハウ蓄積のための中央案件参画 《今後の課題》 ・ H18年4月新推進体制の確立(情報の収集-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プロジェクト業務のノウハウ習得 ・ エージェント業務等に関する体制の確立 |

| 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 |
|-----|---|---|---|--|
| 筑邦 | 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。 ①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。 ②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。 | ・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。 | ・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、分析を行なうとともに、一部改善に着手しました。 | ・「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も一部既に改善したものもあります。 ・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。 |
| 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件検討中である。 ・地公体、関係機関等から積極的に情報収集を行った。 ・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中。 | 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おり、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事業について、コ・アレンジャーとしての参加を要請するも、プロジェクトマネージャー側の意向によりコ・アレンジャーでの参加は不可。参加行として関与を継続中 ・地元警察学校PFI事業について、参加の意思を表明し、打合せ等にも出席 ・地域型PFIの情報収集(県内大手建設業者等) | ・地元大学PFI事業については、予定通り参加する方針 ・地元警察学校PFI事業については、事業概要の公表を受け、関係各社と連携を図りながら、積極的に関与していく方針 ・地域型PFIについては、引続き地公体・業者等と情報交換しながら、協力していく |

(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 |
|----|--|---|---|--|
| 南都 | ○「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(2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(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5回 ○香港、上海駐在員事務所を通じての奈良の観光情報の発信 ○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」新設に向けた活動を展開(18年4月1日掲載開始) | ○観光振興に関する「顧客向けセミナー」は、奈良県との共催による実施など、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。今後の開催にあたっては、引き続きテーマ・講師を検討し、更なる情報提供の機会として活用していきたい。 ○県内外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販販売に関する「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連携強化と、香港・上海駐在員事務所において中国地域で開催される地府県の物販展情報収集する。 |
| 鳥取 | 地域のお客さまの資産運用に資する取組み強化 ・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。 ・本部スタッフによる帯同訪問、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9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)を年間14回開催。 ・営業店別資産運用相談会を年間10回開催。 ・投資信託10商品、個人年金保険5商品、一時払い終身保険3商品を新たに導入し、営業店向け商品研修会を実施。 ・本部スタッフによる営業店行員研修を年間34回開催。 ・「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。 | ・「資産運用サポート室」の新設により、資産運用に資する取組み強化のための施策について組織的に展開出来た。 ・「資産運用セミナー」や「投資信託運用報告会」を積極的に開催することで、投資家のすそ野拡大と投資教育を実施した。 ・多様な顧客ニーズに対応するため新商品導入した結果、投資信託・個人年金保険等の取扱件数が増加した。 |
| 中国 | CSR(企業の社会的責任)活動を通じた地域貢献 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ました。 ・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」「地域とお客様」「従業員」と認識します。 ・当行のスローガンである「あなたにあなたか」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。 | ・地域金融機関として本業により地域貢献を行います。 ・「良き企業市民」であることを意識して行動します。 ・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。 | 1. 本業を通じた貢献 ・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を開始しました。 ・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。 ・台風14号で被災された方々向けに「中銀災害復旧融資」取扱いたしました。 2. メセナ・フィランソロビー活動を通じた地域貢献 ・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。 | ・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。 |