

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～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
みちのく	<p>地域貢献に対する情報開示</p> <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>・地域貢献等に関する情報の積極的開示</p> <p><開示事例></p> <p>ソリューション営業部・住宅ローンセンターの開設</p> <p>銀行保証付私募債の引受け</p> <p>S P C設立による債権流動化業務の開始</p> <p>株式公開支援に関する業務提携</p> <p>C L O融資の実施について</p> <p>合併30周年を契機とした新たな施策（財団法人みちのく・ふるさと貢献基金の創設等）について</p>	<p>・地域貢献に対する情報開示は、上記のとおり進捗した。今後の課題としては、引き続き、情報開示に対するモニタリングを継続し、ホームページ上の意見、お客様カード・社外モニター等による情報収集・分析を行っていく。</p>
	<p>充実したわかりやすい情報開示の推進</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>・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。</p> <p>・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>・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月にリニューアルを行った。</p> <p>・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>・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>地域貢献に関する情報開示</p> <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たされている。また、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> <p>・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。</p> <p>・地域産業への資金供給として、業種別貸出金残高および貸出先数の開示。</p> <p>・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。</p> <p>・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>・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。</p> <p>預金等の地域への還流</p> <p>・県内預貸率（当行、その他地銀、第二地銀との比較）</p> <p>また社会的責任の観点からC S R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・C S Rの項目を掲載していく。</p>	<p>・地域への資金供給については、融資統括部で計数の取りまとめを行う。</p> <p>・預金等の地域への還流については、地域戦略部で計数の取りまとめを行う。各種開示資料の作成部署である経営企画部では、上記計数の報告を受け開示資料に掲載する。</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>
	<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。また経営者自身が会社説明会等でI R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> <p>・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、従来通り図や写真を多用し、グラフの搭載等視覚に訴える構成とする。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・ホームページについては、現在準備中および更新が必要な項目もあり、メンテナンスを常に行う。</p> <p>・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>	<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。今後も視覚に訴えるディスクロージャー資料を作成し、ホームページについて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～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
七十七	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・「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。 ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・計画どおりの進捗状況。 ・今後、より分かりやすい開示項目、開示手法の検討を継続。
荘内	<ul style="list-style-type: none"> ・充実した分かりやすい情報開示の推進 ・利用者からの質問や相談等に関し頻度の高いものについてQ & Aを一層充実する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・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。 ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。
山形	<ul style="list-style-type: none"> ・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 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組む。 2. 会社説明会の内容を充実しながら継続する。 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。 3. 利用者からの質問や相談等のうち頻度の高いもの等についての回答事例の作成およびホームページ等での公表を行う。 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。 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 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月、11月、18年5月、11月) 2. 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。 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7～8月・18年7～8月) 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。 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) 6. 中間期ディスクロージャー誌を電磁的開示および冊子作成により発刊した。(19年1月) 	<ol style="list-style-type: none"> 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。 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。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
足利	<p>地域貢献に関する情報開示 利用者の目線に立って、よりわかりやすく「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。 項目の見直し、掲載方法の再検討等を実施する。 (2)ホームページへの掲載。 (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および営業店において縦覧を実施。また、全量をホームページに掲載。 (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。 (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。 (2)「地域貢献に関する情報開示」をミニディスクロージャー誌に掲載し、広く多くの顧客にPRした。 (3)今後、配布部数が多いミニディスクロージャー誌への情報開示の充実、設置場所の充実を図る。</p>
	<p>充実したわかりやすい情報開示の推進 (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。 (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。 (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。 (4)情報開示について利用者への周知を積極的にを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 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・相談事例およ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。</p>	<p>(1)収集した『お客さまの声カード』(961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。 (2)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(1,135件)。 (3)本部CS関連部署による連絡会議の継続実施。 (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9月までに実施予定。 (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。 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。 地域におけるPFI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。 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。 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。 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) 県内PFI事業への積極的な取組と情報収集。</p>	<p>地域CSRの取組として、「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。また、創立55周年(平成19年3月)を機会に当行のCSRについての考え方をまとめた「CSRレポート2007」を発行した。 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を行っている。「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展開している。 また、ディスクロージャー誌等で、お取引の大半が地域向けである旨グラフ等を活用して解説。頻度の多い質問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。 「よくあるご質問」については、ホームページにも掲載した。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」の向上に努めた。 地域活性化の取組のひとつとして、県内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い、1件の取組実績となった。</p>	<p>行外広報チャネルを活用して、地域利用者によりわかりやすい情報開示に努め、これまでの開示資料と比較して読み手に見やすく、分りやすいものとなった。 18年度は、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、新たな取組についても、分りやすい開示を実施した。 「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。 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うことにより1件の取組を行なった。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～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
第四	<p>地域貢献に関する情報開示 ・本業である銀行業務を中心とした地域経済社会への貢献に向けた取組みと、地域の顧客から更なる信頼・支持を得るべく、開示情報の充実に取組んでいく</p>	<p>「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</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 ・全行で統一的に取り組む地域貢献活動（CSR活動）として、「地域振興活動」、「環境活動」、「社会貢献活動」を実施 ・18年度は「金融教育活動」を55カ店で実施。また、役員ボランティアで県内海岸の清掃を行う「クリーン活動」を実施 ・地域振興室の活動やCSR活動を積極的に公表した結果、各種メディアにより紹介された ・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狙いとその内容を開示のうえ随時更新</p>	<p>・スケジュール記載の通り対応を実施 ・ホームページを活用し、当行の取組み内容を幅広く理解してもらえるように分かりやすい情報提供を継続する方針</p>
	<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 CSR活動として取り組む学生向け金融教育の中で新潟県の若年層に当行と銀行の業務を理解してもらう</p>	<p>・ホームページをリニューアルし、検索性や操作性を改善 ・ディスクロージャー誌（18年7月発行）において、当行のCSR（企業の社会的責任）への取り組みを理解してもらうため、新規にCSR経営の項目を設け当行の取り組み状況を説明 ・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会を開催 ・本部および営業店で実施した金融教育、並びに職場体験学習やインターンシップ受け入れ時に、銀行業務を紹介を実施（含む、教師、父兄）（17年度は12カ店、18年度は42カ店で実施） ・地域振興・環境・社会貢献の各活動を写真を織り交ぜ分かりやすくホームページに掲載</p>	<p>・スケジュール記載の通りの対応を実施 ・ミニディスクロージャー誌、ホームページ等の公表資料の表現を平易にし、より分かりやすい内容にする ・金融教育活動は他団体との連携を検討し、引き続き各店において年1回実施する予定</p>
北越	<p>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。</p>	<p>・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。</p>	<p>・17/5月 ミニディスク誌発行 地域貢献関連ページ増加、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 地域貢献関連事項の頁を充実 ・17/11月 地域貢献に関する資料をホームページ上に公開 ・18/5月 ミニディスク誌発行 地域貢献関連事項の頁を充実 ・18/5月 地域貢献に関する資料をホームページ上に公開 ・18/7月 ディスク誌発行 ・18/11月 ミニディスク誌発行 ・18/11月 地域貢献に関する資料をホームページ上に公開</p>	<p>・ディスク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。 ・ミニディスク誌、ホームページ上の「地域貢献に関する開示資料」ではグラフや表を活用して視覚的にも見やすく整理した。 ・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。</p>
	<p>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。</p>	<p>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</p>	<p>・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誌およびミニディスク誌のアンケートを実施。</p>	<p>・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誌およびミニディスク誌の内容に関する読者アンケートを開始。 ・中間ディスク誌を新規に発行し、情報開示の充実に努めた。 ・ホームページに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。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
山梨中央	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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、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。</p> <p>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。</p>	<p>1. 実施スケジュールに沿って進捗している。</p> <p>2. 引き続き、よりわかりやすい開示に向けた内容の検討を行う。</p>
八十二	<p>・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</p> <p>・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。</p>	<p>・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。</p> <p>・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。</p>	<p>・実施中のディスクローズ活動の継続 ・CSRレポートを充実させたディスクロージャー誌の発行 ・グループ法人のホームページ立ち上げ実施（八十二キャピタル） ・グループ法人（アルプス証券）のホームページリニューアル実施</p> <p>・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</p>	<p>・ディスクロージャー活動は、地域への資金供給の状況、地域貢献の状況などを中心に継続実施。 ・グループ法人のホームページは、必要性のない先を除いて、全て対応済み。 ・引き続き地域利用者に向けた、地域貢献などの項目のディスクローズ活動を継続する。 ・実施中のディスクローズ活動の継続</p> <p>・ホームページ中心にQ&A、ミニディスクロージャー誌など情報開示を充実が図られた。 ・年度版ディスクロージャー誌についてのアンケート実施など予定通り実施した。 ・ディスクロージャー誌のアンケート内容を活用し、よりわかりやすい情報開示を実現していく。</p>
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。 ・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。 ・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】 ・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。 ・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。 【充実した分かりやすい情報開示の推進】 ・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。 ・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知らせる。</p>	<p>【地域貢献等に関する情報開示】 ・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発刊）。 ・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、18/12発刊）。 ・「北陸銀行」お客さまアンケートを実施し、ホームページにてその結果を公表（18/4、6）。 ・上記アンケートに際して協力いただいた三大都市圏のお客さまにチューリップ球根をプレゼント（北陸地域への観光客誘致へ助力）。 ・街並みの調和を図るために、岩瀬支店を明治時代の旧商家風に改装（18/4）。 ・金融教育の場や産業観光のスポットとして、富山第百二十三銀行をイメージした金融歴史資料館を本店営業部ロビーに設置（18/8）。 ・銀行業務に関する見学会を開催（19/1） ・富山、石川にて次世代経営者養成講座を開催（19/1～19/5）。 【充実した分かりやすい情報開示の推進】 ・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）し、以降、半期毎に内容を見直し。</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。 また、平成19年度は創業130周年を機に小・中学校を対象とした金融教育への当行講師派遣、職場体験の受け入れ等に精力的に取り組んでいる。 「北陸銀行 よくあるご質問 F A Q集」については、引き続き、半期毎にお客さまからの質問等を参考に、項目・回答内容等を見直しを実施していく。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
富山	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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より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。 ・ホームページを全面リニューアルした。 ・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。 ・中間期ディスクロージャー誌を発行した。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページについては、顧客保護およ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。 ・新BIS規制「第3の柱」における開示項目等の検討が必要である。
北國	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ol style="list-style-type: none"> (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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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 ・お問い合わせ先一覧の裏面掲載 ・<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」「ダイレクトチャンネル」「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 ・平成19年2月、「お客さまの声」を電子メールで受け付ける入力フォームを設置 ・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（新設1店舗、累計11店舗） ・地域貢献の情報発信に関するコンテンツの検討 	<ul style="list-style-type: none"> 平成19年度中に、新たに2店舗にてプラズマディスプレイの導入を検討しております。 今後とも、自主的な開示項目の追加や地域貢献の内容をわ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組んでまいります。
スルガ	<ol style="list-style-type: none"> 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ご提供 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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 <ol style="list-style-type: none"> (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、多様化するチャンネルの活用 5. CSRへの取組みの実施 	<ol style="list-style-type: none"> 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、およびHPへの掲載 (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) セミアニュアルレポート、月中間期ディスクロージャー誌の発行およびホームページでの開示を新たに開始 2. 国内IR、海外IRの開催 IR資料をホームページに掲載（日本語・英語） 3. 新商品、新サービス等のニュースリリース実施 96件 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 	<ol style="list-style-type: none"> 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目指す。 2. 中間期ミニディスクロージャー誌、中間期ディスクロージャー誌を発行している。
清水	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・お客さまからの質問・相談・苦情などに関して、頻度の高い項目については回答事例を作成し、定期的に更改する。 ・アニュアルレポートをホームページに掲載する。 	<ul style="list-style-type: none"> ・進捗状況については、情報開示の充実を図り、地域の利用者が理解しやすい内容で公表を行った。 ・平成17年10月よりアニュアルレポートのホームページへの掲載と英語表記のコンテンツを新たに設けた。平成18年3月期についても、平成18年10月にホームページへの掲載を行った。 ・お客さまから多く寄せられる質問や問い合わせを取りまとめQ&A方式でホームページへ掲載した。 ・地域貢献に関する情報を取りまとめ、ホームページへ掲載を行った。 	<ul style="list-style-type: none"> ・積極的な情報開示に向け、新たな媒体を使用することができた。また、現在実施している取組みについても見直し、検討を重ねて内容の充実を図っていく。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
三重	<p>地域貢献に関する情報開示 充実したわかりやすい情報開示の推進 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。 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。 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。 より親しみやすく、わかりやすい表現を追求する。 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。 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。 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 ・ホームページのQ&Aコーナーの内容を充実(18/2) ・「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 ・目の不自由な方などへの情報提供の充実を目的に、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>
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>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。</p>	<p>ディスクロージャー誌、ミニ・ディスクロージャー誌、等を発行し地域貢献に関する情報を開示しました。 ・「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。</p>	<p>ディスクロージャー誌、ミニ・ディスクロージャー誌、中間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。</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、中間期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 ・個人投資家を対象とした「関西ノムラ資産管理フェア」に参加、IR活動の実施 ・機関投資家・アナリスト向け個別IRの実施</p>	<p>【分析・評価】 ・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や個人投資家向けIRフェア出展も継続実施。 【今後の課題】 ・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。 【目標】 ・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 ホームページを全面改定 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。 地域貢献に関し、以下の観点から情報を開示する。 ・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>	<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 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会場で実施(橿原文化会館、なら100年会館)・・・17年度2回、18年度2回 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・・・17年度2回、18年度3回 ホームページの改定を実施(18年4月)</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、「情報開示の推進」の項目を設け、IR活動についても開示するなど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。 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。 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。 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を努める。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
但馬	地域密着型金融への取組みについて、利用者の認識の向上と地域金融機関の社会的責任といった観点を考慮し、地域の特性等を踏まえた情報開示に努める。	地域の中小企業者等に対する資金供給の状況や地域の利用者に対する金融サービスの提供状況等についての情報開示に努める。	地域の特性を踏まえ、中小企業者向け貸出残高、業種別貸出残高等セグメント別に開示項目を検討して、ディスクロージャー誌（平成16年度、平成17年度中間期、平成17年度、平成18年度中間期）により開示した。	引き続き地域の中小企業者等に対する資金供給の状況や地域の利用者に対する金融サービスの提供状況等についての情報開示に努める。
	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分かりやすい情報開示に努める。	利用者の目線に立って、開示方法の内容を検討し、分かりやすい開示に努める。	数値の開示に加え、グラフ等を有効活用するとともに、目に優しい色彩に配慮してディスクロージャー誌（平成16年度、平成17年度中間期、平成17年度、平成18年度中間期）を作成した。	引き続き利用者の目線に立った分かりやすい開示内容や開示方法を検討のうえ開示する。
鳥取	・当行の活動内容や経営姿勢について利用者に一層の理解を得るべくディスクロージャー誌や会社説明会等の内容を充実する。 ・利用者の視点から、質問・相談等に対する回答事例を充実する。	・ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌における地域貢献情報の充実。 ・地元向け会社説明会における地域貢献情報の充実。 ・利用者からの質問・相談等が多い事項についてのホームページ等における回答事例の充実。	・ディスクロージャー誌において地域貢献に関するページを設け、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。 ・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。	・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。 ・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。 ・ホームページ掲載のQ&A「こんなときはどうするの」について、ホームページのリニューアルも含めて掲載内容の充実を図る。
山陰合同	・利用者の目線に立った、分かりやすい情報開示を積極的に行う ・各種情報開示ツール（ホームページ、ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌、ニュースリリース等）や情報開示の機会（株主総会、会社説明会等）を活用し、多くの情報を発信するだけに止まらない、利用者へ「伝わる」情報提供を行う	（要請事項・その1） ・小冊子の継続作成およびホームページへの掲載を基本に、「わかりやすい」内容へのリニューアルを行う ・CSRに対する取組みについても、積極的にホームページ等で公表する ・ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌をはじめ、株主総会、会社説明会等の情報開示の機会を活用しての幅広い開示を目指す （要請事項・その2） ・ホームページのリニューアルの実施 ・ホームページ内のQ&Aコーナーの刷新	（要請事項・その1） ・「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） （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	・18年度からの中期経営計画のスタートにあわせ、18年度上期に各種広報誌の全面リニューアルを実施。今回の中期経営計画の特徴である、営業戦略やCSR活動への取り組みについては、誌面を十分に割き、経営方針の伝達を心掛けた ・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
広島	金融機関の社会的責任に対応した取組みの一環として、地域の利用者の利便性向上を図るため、財務内容や地域貢献の状況等についての情報開示の充実を図るとともに、利用者の目線に立った、分かりやすい情報の積極的な提供を推進する。	情報の受け手の立場に立った分かりやすい情報開示 利用者の開示情報へのアクセス向上に向けた、ホームページの積極的な活用や、E-mail等を利用した情報開示の検討 ホームページ等を利用し、利用者からの質問や相談等について回答事例をとりまとめて開示 CSRへの取組みを環境面、社会貢献面から分かりやすくまとめたCSRレポートの発行	地域貢献およびCSRへの取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、読みやすく分かりやすい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へのリニューアル実施	新たな情報開示ツールとして2006年中期ディスクロージャー誌を発刊。今後は、読みやすさ、分かりやすさに配慮し、更なる内容の充実を図る。 ホームページの全面リニューアルを実施。今後は、個別コンテンツの更なる内容の充実を図るとともに、利用者のアクセス向上策を講じる。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
阿波	<p>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</p> <p>1. 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。</p> <p>2. 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。</p> <p>3. 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。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>4. サポートセンターの体制を整備のうえ、積極的な情宣活動の実施により、お客さまの利用を促進する。</p>	<p>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情報の充実に努めた。</p> <p>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。</p> <p>3. 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）</p> <p>4. お客さまのニーズにお応えした資産運用セミナーのご案内をホームページ、サポートセンターを活用し情宣した。</p> <p>5. フリーダイヤルの受付範囲等を拡大しお客さまの利便性向上を図った。</p>	<p>1. 具体的取組策は概ね予定通りに実施できている。</p> <p>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。</p> <p>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。</p>
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】 情報開示につき、継続的に内容の充実と改善を行います。</p> <p>・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> <p>・ホームページを利用者が使いやすいものにします。</p> <p>・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。</p>	<p>・17年5月、11月、18年5月、11月、地域貢献に関する開示を実施。</p> <p>・17年7月、ホームページのリニューアルを実施しました。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・18年11月、地域貢献に関する開示を実施しました。</p> <p>・18年11月～CSRの推進体制を整備し、取組みを開始しました。</p> <p>実施施策については積極的に開示を行っています。</p>	<p>・当初計画をほぼ達成しました。</p> <p>・ホームページについては、よくある質問の回答例を提供するなど、利用者がより使いやすいよう構成・デザインを一新しました。引き続きコンテンツの更新を行います。</p> <p>・取引先向け近況報告会を拡充し、開催回数・開催場所を増やすなど、開示についての充実を図りました。</p> <p>・会場で実施したアンケートの結果を活用して、利用者にとって、より分かりやすい開示につとめます。</p>
佐賀	<p>○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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・銀行業務外での地域貢献活動について公表する。</p>	<p>○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</p> <p>○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</p>	<p>○17年11月、ホームページのリニューアルを行った。</p> <p>○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。</p> <p>○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。</p>	<p>○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。</p> <p>○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。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
親和	<p>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向上を図ってまいります。</p>	<p>・「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K S F G説明会において、トップが地域貢献に関する情報開示を説明いたします。 ・お客さまから寄せられる質問や相談のうち頻度が高いもの等については、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。 ・併せて、お客さまが安心して当行のサービスをご利用いただけるよう、個人情報保護法や偽造キャッシュカード問題への対応状況等、お客さまの関心が高い事項についても、積極的に公表してまいります。</p>	<p>・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。 ・17年7月上旬に福岡・長崎県内6会場でお客さま向けK S F G説明会を開催し、当グループのこれまでの1年、地域における資金供給の状況ならびに抜本的収益改善に向けた取組み等について、わかりやすく説明を行いました。 ・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ご預金を守るために、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。 ・18年3月期の地域貢献に関する情報開示として、見やすさ・分かりやすさに重点を置きながらミニディスクロージャー誌を18年6月、ディスクロージャー誌を18年7月に発行いたしました。 ・また、当行の経営理念や地域貢献に関する情報など、C S Rに関する情報開示の充実を図るべく、18年9月にホームページのコンテンツ追加をいたしました。 ・18年11月、「地域密着型金融推進計画（平成17年4月～18年9月）」の進捗状況を公表するとともにホームページに掲載いたしました。 ・また、19年3月期の中間決算を公表するとともにホームページに掲載いたしました。 ・18年9月期におけるミニディスクロージャー誌を18年12月に発行いたしました。 ・19年1月にお客さま向けK S F G説明会を開催いたしました。また、中間ディスクロージャー誌を発行いたしました。</p>	<p>・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。 ・昨今、注目されているC S R（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、C S R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。</p>
宮崎	<p>1．基本的な開示姿勢はこれまでの2年間を踏襲することとするが、開示項目の詳細を継続的に見直すことにより、地域の利用者に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に取組んでいく方針である。</p>	<p>1．業界団体の取りまとめ等も参考とするが、当行の経営基盤に即した項目を独自に検討のうえ、項目に盛り込むこととする。</p>	<p>1．実施スケジュールに沿ってすべて実施中。 2．平成18年7月に地域貢献情報開示専用冊子を発行した。 3．開示項目について冊子内構成を一部変更し、分かりやすい開示内容の記載に努めた。 4．専用冊子は8月に開催した県内3ヶ所での経営説明会において、参加者（主に取引先、株主）に配布、説明を実施した。</p>	<p>1．実施スケジュールどおりの進捗経過となった。 2．計画期間の終了に当たり、翌期（平成19年度上期）中に全体的な計画取組結果の開示とともに地域貢献情報開示を行う予定。地域金融機関として地域貢献に関する情報を利用者に周知することの重要性は計画期間に拘らず重要であると認識しており、今後のさらなる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。</p>
鹿児島	<p>・顧客利便性向上や信認確保に向けて、現態勢を継続しつつ、地域の特性等を踏まえた分かりやすい情報開示を推進する。</p>	<p>・地域貢献に係る開示内容の充実と半期ごとの情報開示 ・ホームページ等のQ&Aコーナーの充実</p>	<p>・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、19年3月） ・当行ホームページに、当行からの周知事案やお客様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22件掲載</p>	<p>・今後もホームページや広報誌等を通して、情報開示を充実させていく</p>

(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～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
みちのく	・個人・中小企業オーナーへのモニタリングおよ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」の導入および「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（19年3月末迄3,780件を回収）。 ・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。 ・18年6月、顧客サービス向上、業務改善を目的とした行内提案制度をスタート（申請件数35件、うち採用17件）。	・個人顧客、中小企業オーナーへのモニタリング調査結果に基づき、早期に当行事業戦略の見直しに活用していく方針。
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睨み、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」の付議および機関決定を実施。 ・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） ・19年2月に「第2回利用者アンケート」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。 ・19年2月に「第2回利用者アンケート」を実施したとことに基づく改善事項について検討を行う。
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、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。	・計画どおりの進捗状況。 ・今後、アンケート調査と調査結果にもとづく改善施策の実施を継続。また、「七十七災害対策ローン」「地震デリバティブ」の認知度向上、利用促進をはかる。
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向上委員会から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（17年11月・18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. 平成17年度アンケート分析結果に基く改善実施後、公表し、金融庁宛報告した。（18年6月） 3. 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。 4. 会社説明会で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7～8月） 5. 行員がモニターとなり、本部・営業店のCS電話対応モニタリングを実施し、改善を図った。（19年2月）	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。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。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
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 (ア) 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」 (ア) 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。</p> <p>(3) 「お客さまアンケート」等の実施 (ア) 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、CS推進のワーキンググループの全店設置。</p> <p>(5) 本部CS関連部会議により、収集した顧客ニーズの分析を行い経営への報告を定例化し、顧客ニーズの各種施策への反映を実現する。</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CS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>(6) 店頭でのCS向上を目的とした研修実施。</p>	<p>(1) 概ね、当初計画通りの進捗。</p> <p>(2) 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。</p> <p>(3) 顧客対応スタンダード「足利銀行お客さまのお約束」の定着化をはかる施策の実施。</p>
第四	<p>地域の利用者の満足度を調査し、その結果を活用 地域性を活かした商品・サービス等の提供</p>	<p>当行独自の「お客さまアンケート」を実施、同アンケート内容を分析・活用 地域性を活かした商品開発等を検討</p>	<p>店頭モニター調査（6回）のほか、「お客さまの満足度調査アンケート」（17・18年度に各1回）を実施。17年度のアンケート結果およびお客さまの要望を踏まえた施策についてはホームページでの公表を実施 環境配慮型商品（融資・私募債）、次世代育成企業向け商品（融資・私募債）のほか、農業マーケットに対する融資商品として「だいいし農家向けローン（あぐり）」、食品関連業者向け融資商品「にいがた風土（food）」の取り扱いを開始</p>	<p>18年度に実施した「お客さま満足度調査アンケート」についても、実施結果を分析し、一層の課題を把握し改善を図ると共に施策への反映を検討する 「だいいし農家向けローン（あぐり）」、「にいがた風土」については、各種農業団体との交流や「だいいし食の交流会」等のビジネスマッチング支援を通じて、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する方針</p>
北越	<p>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。</p>	<p>利用者満足度アンケート調査等の実施およ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。</p>	<p>「利用者満足度アンケート調査」実施（17年12月）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%） 「お客さまご意見カード」の実施</p>	<p>アンケート調査を活用したCS全行運動実施（継続） 18年度「利用者満足度アンケート調査」を踏まえた経営改善に引き続き取り組む。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
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。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>2. 過去の苦情事例を分析し、苦情発生の根本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。</p> <p>3. 上記で整理した今後の検討ポイントに基づき、本部各部署で具体的な施策を立案し、以下の施策を実施した。</p> <p>(1) 接遇向上運動「スマイル・キャンペーン」の実施</p> <p>(2) 諸変更手続きにかかる取扱い方法の変更</p> <p>(3) ビデオ臨店による営業店指導・調査</p> <p>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。</p> <p>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、その結果をCS施策に反映させた。</p> <p>6. 中期経営計画「Evolution 2010」の基盤拡充施策として「CS基盤の構築」を掲げ、戦略テーマと具体的な施策を策定した。</p>	<p>1. 臨店調査、苦情事例分析およびアンケート調査結果を反映させ都度指導・改善を図ることにより、全体的にCSに対する意識は高まってきた。</p> <p>2. 今後は、苦情発生の根本原因の除去等、抜本的な解決策の立案・対応に本部各部署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。</p> <p>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> <p>4. CSPT（顧客満足度向上PT）による「CS基盤の構築」の具体的な施策を具現化していくことにより、さらなるCS意識の醸成・向上を図る。</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。</p> <p>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）</p> <p>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、前回は比べサービスレベルは改善してきた。</p> <p>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> <p>お客さまアンケートにより、お客さまの満足度とニーズを把握し、施策展開に活用開始。お客さまのニーズに基づき、「土日祝日の資産運用」を5月より開始予定。本件以外のニーズについては、今後も順次検討していく。</p> <p>モニタリングとアンケートは今後も継続して行っていく。</p> <p>2007年4月よりスタートした長期経営計画(3カ年)では「お客さま支持向上」を目標に掲げ、お客さまの声を経営および施策に活用するためのPDCAサイクルを確立していく。</p>
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店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ている「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に一元化し(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4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した。</p> <p>『北陸銀行』お客さまアンケートを実施(18/4)</p> <p>アンケート結果は公表し、改善策を順次、実施</p> <p>CS向上ロールプレイング大会を各地で実施(18/6)</p> <p>CS臨店研修を実施</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、北海道銀行とも協調し、全店統一的なCS向上キャンペーンを展開してきた。</p> <p>また、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、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がったほか、現場行員等の声を吸収し、より施策に活かす体制とした。</p> <p>顧客保護の社会的要請を受けて、今後は商品説明や情報提供において判りやすい説明を行うための顧客説明管理態勢や相談・苦情等に対応するための顧客サポート管理態勢を強化することを含めて、顧客満足度のさらなる向上に努めていく。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
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。 	<p>アンケートの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 ・ 平成19年1月、第2回「お客さまアンケート」を実施 ・ 平成19年2月、「対応アンケート」を実施 <p>「サービス・事務意見箱」の設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 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 <p>CS向上計画の策定</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ 「お客さまの高い期待に応え続けたい」を推進フレーズとする「CS向上計画」を策定 ・ CS対応マニュアルの制定と店頭モニタリング調査の実施 ・ 「CS向上計画」に則り、基本対応や身だしなみを規定した「CS対応マニュアル」を制定 ・ 本部分行員が営業店を訪問し、店舗や行員の第一印象などのモニタリング調査を実施 	平成19年1月、2月に実施した「お客さまアンケート」「対応アンケート」の結果を分析し、お客さまが当行に対して何を望んでいるのか分析し、業務改善や新たな金融サービス提供につなげ、CS向上に努めてまいります。またアンケート、ホームページ、その他お客さまとの様々な接点において収集する「お客さまの声」を蓄積し、そこから当行の課題を洗い出し、改善に向けた取り組みを実施する態勢を構築してまいります。
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。	<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"> ・ 顧客満足度アンケートの実施。（個人取引先2,000先・法人取引先1,000先） ・ アンケート結果の苦情処理委員会への報告、全職員への開示を行いCSへの周知徹底を図る。また、ホームページにて公表。 ・ お客さま満足度を重視した取組につき、17年度取組結果をホームページに掲載。 ・ 「ナチュラルプラザ福井東」を上北野支店、「ナチュラルプラザ大阪」を大阪支店に統合し、土日祝日の相談業務窓口機能を維持しながら一層の店舗ネットワーク充実に努めた。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 顧客満足度アンケートについては、回収率も高く、また前回と同じ内容の質問としたことにより、前回との比較により改善された点、悪化した点が明確になった。 ・ アンケート結果を受け、改善すべき項目やCSの向上に向けての具体的取組が今後の課題。 ・ 店舗形態検討については、顧客利便性の向上、営業力強化の観点から、地域マーケット等も考慮し、店舗施策を検討していく
スルガ	<ol style="list-style-type: none"> 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、期待を越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 	<ol style="list-style-type: none"> 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 <p>(1) 利用者満足度アンケート調査等の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> 中小企業向けアンケート（300社程度） 住宅ローン契約者（契約直後）向けアンケート（700名程度） 住宅ローン契約者（契約1年経過後）向けアンケート（700名程度） 不動産チャネル向けアンケート（400社程度） 社員奥さまモニターアンケート（70名程度） <p>(2) アンケート調査結果の経営方針への反映</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 利用者満足度アンケートの実施 <p>(1) 営業店で配布した「サービス採点アンケート」の実施 受付 23,093件</p> <p>(2) 「社員奥さまアンケート」他各種アンケートの実施</p> <ol style="list-style-type: none"> 2. お客さまから寄せられた47,770件の「お客さまの声」を「受付窓口別」「申出内容別」「苦情カテゴリー別」「原因別」に分析し、改善・商品化を検討 <p>(1) 新商品・新サービス導入 23件</p> <p>(2) 既存の商品・サービスの見直し 21件</p> <ol style="list-style-type: none"> 3. 偽造・盗難キャッシュカード犯罪への各種取組み 4. 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"> 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を継続して実践している。 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の抽出している。 3. 上記「店頭モニタリング調査」からの全社的課題ならびに各営業店独自の課題の抽出・改善活動を継続して行っている。 4. 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

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
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 	<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末目標 540人(17/3末比+48人) ・ウエルカムロビー店拡大 19/3末目標 69カ店(17/3末比+44カ店) ・ローンプラザの増設 19/3末目標 10カ所(17/3末比+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みについて取りまとめ、公表(18/6) ・外部機関CSモニター調査、顧客CSアンケート調査実施 ・「ウエルカムロビー」を43ヶ店増設(19/3末 68カ店) ・ローンプラザ4拠点設置 ・津支店の休日営業を開始(18/2) ・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6カ店に設置 	<ul style="list-style-type: none"> ・ウエルカムロビーは19年3月末までに対象69カ店中68カ店のリニューアルを完了。残り1拠点は店舗移転のため19年4月完了。 ・お客様の声を反映したBPRを推進する。 ・預金の安全性向上については積極的に対策を実施しており、引き続き対策強化に取り組む。
百五	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「お客さまの声」からの改善として、ATMコーナーの鍵付き屑入れの設置、携帯助聴器の全店設置、等を実施しました。 ・18年3月、19年2月、利用者満足度アンケートを実施し、18年3月実施分については、アンケート結果および経営改善事項をホームページ等で公表しました。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「お客さまの声」からの改善を継続的に推進します。 ・お客さま満足度アンケートの回答結果を踏まえ、経営改善につなげるとともに、実績をホームページ等で公表します。
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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「CS向上」取組を全行あげて開始。組織的な「CS向上」取組みを実施するために営業店組織(CSリーダー等)および本部組織(お客様サービス向上委員会)を設置 ・全行的なCSに対する意識の統一と営業店でのCS向上の取組を一層推進するため「お客様満足度表彰」制度を導入 ・顧客の意見・苦情等を踏まえて行った経営改善項目等を公表 	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様の満足度を重視した金融機関経営に資するべく、「CS向上」に向けた全行的かつ継続的な取組みを引き続き推進する。
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およ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、職員の意識は着実に向上。 ・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、関西ノ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) 	<ul style="list-style-type: none"> ・CSモニター調査実績は、平成17年4月以降実施の12回で対象10～11行中1～3位が計7回と、職員の意識も着実に向上。 ・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～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
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>・17年下期 第1回「お客さまアンケート」を実施。 18年6月第1回「お客さまアンケート」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。 ・18年下期 第2回「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、18年度中に実施した施策の取りまとめおよび19年度以降に実施する施策を策定中。</p>	<p>・アンケート分析結果から当期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。 ・お客さまのニーズはますます多様化しており、継続的にお客さま満足度を把握する必要がある。引き続き、「お客さまの声」を把握する取組みを強化し、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。</p>
紀陽	<p>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。</p>	<p>・「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</p>	<p>・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、平成18年6月および19年1月にCSモニタリング調査を実施 ・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みを開始</p>	<p>・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て集中的に実施、一定の成果を確保 ・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」をはじめ全行あげての取組みをおこなっているが、継続的な取り組みが必要であると認識 ・平成19年度以降は、店舗の新設による利用者の利便性向上を図る計画であり、ハード面での整備と合わせた「フェイス・ツー・フェイス」の接点がより重要になるものと認識している。</p>
但馬	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>「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。</p>	<p>「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。</p>
鳥取	<p>・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。</p>	<p>・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。</p>	<p>・「CSチャレンジアップ運動」を展開したほか、電話応対向上を目的に、『電話応対基本スキルアップコンテスト』や『電話応対モニター調査』を実施。 ・全店窓口モニターを実施し、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。 ・利用者満足度アンケート調査を実施し、調査結果および取組事例をホームページ等で公表。アンケート調査で満足度が比較的低かった「ATMの設置台数」の充実を図るためりセブン銀行とATM利用提携を実施。 ・当行キャッシュカードや砂丘ダイレクトサービスを利用した当行本支店あての振込手数料を18年12月より無料化。 ・お客様ご意見カードと苦情受付事例を分析、改善策を検討し会議・研修会等で周知徹底を図った。</p>	<p>・「CSチャレンジアップ運動」およ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、全行参加での基本応対の向上を図った。 ・『電話応対基本スキルアップコンテスト』および電話応対モニター調査、公開電話応対モニターを実施。内容分析を行い、分析結果および改善策を会議・研修等で周知徹底。 ・ご利用感謝月間を定め、基本応対の見直しとお客さまとのコミュニケーションアップを図った。 ・今後は、お客様にご満足いただける銀行を目指し、フェイス・トゥ・フェイスの応対により、更なる顧客満足度の向上を図っていく。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
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 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</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） 2. (1) 階層別・業務別研修による顧客満足度の追求 と販売スキルの向上 (2) 地区別預り資産推進担当向け勉強会の継続実 施 3. 店頭販売専担者の育成 窓口専担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</p>	<p>・上記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 ・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、下記の 通り各種研修、勉強会を実施 ・上記3については顧客満足度の追求と販売スキルの向上 を目的として、預り資産推進担当者の研修を実施 ・上記4については業務別集合研修を実施。また、営業店 訪問による指導を242回実施</p>	<p>・上記1について、アンケート結果については19年6月末までに 公表予定 ・上記2について、引き続きコンプライアンスに準拠した販売・説 明義務の履行、販売スキルの向上を図るため、各種研修、勉強会 を実施していく ・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、引き続き渉外担当者、法人推進担当者のスキル アップを図るため、研修の実施、各営業店訪問による指導を強化 していく</p>
	<p>キャッシュカードIC化、およびクレジット 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</p>	<p><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</p>	<p><生体認証機能付きICキャッシュカード> ・18年5月発行開始 ・19年3月末現在：702枚発行済み（うち生体登録は153 枚） ・19年3月末現在：IC対応ATM155台 <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、カード会社とのタスクチームによる仕様等検 討 ・18年10月発行開始（ポイントプログラムの改定も同時）</p>	<p>・ICキャッシュカードは予定通り取扱い開始 ・IC対応ATMは、山陰両県下営業店に最低1台を配備済み。19 年度中には、更に150台～200台を設置予定 ・クレジット一体型ICキャッシュカードについては、商品性の 向上およびサービスの拡充を検討する</p>
中国	<p>地域の利用者の利便性向上 ・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。</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。 ・一体型カード発行に加え、ICカード対応AT Mを約480台導入します。</p>	<p>【住宅ローンセンター】 ・19年3月阪神住宅ローンセンター新設（13ヶ所体制） 【カード業務】 ・17年12月にクレジット一体型ICカードを発行開始。 ・18年3月にICキャッシュカードを発行開始。 ・19年3月末時点で、店外ATM全台をICカード対応A TMに変更。店内ATMを含め、全519台をICカードに対 応。</p>	<p>【住宅ローンセンター】 ・住宅ローンセンターの優位性（土日営業、専門スタッフによる 木目細かいサービス等）が個人のお客さま・住宅メーカーに認め られ、住宅ローンの実績は順調に推移。 【カード業務】 ・22年度末までにすべてのATMをICカード対応に変更。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
広島	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。	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 利用者保護を更に充実させることを目的とする調査 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。	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、18年11月） 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、19年1月） 「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先、回答数420先、回答率12%） 「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、19年2月） 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）	スマイル&ハイクオリティ実態調査（19年1月）において「満足」とお答えいただいた利用者の割合 * サンプル：窓口係7,397先、渉外係817先 ・窓口 前回 74.9%（H18.6） 今回75.1%（H19.1） ・渉外 前回 82.0%（H18.6） 今回79.7%（H19.1） 【課題】 ・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対応の徹底が必要 ・来店時の「待ち時間」短縮に向けた一層の取組みが必要 【対応】 ・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 ・クイック窓口担当者を中心とした接客対応向上に向けた研修開催 ・接客対応向上に向けた接客インストラクターによる指導 ・マルチメディア情報表示システムの導入による待ち時間を感じさせない工夫と店内環境整備 「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 * 対象者：5,937名、回答数：1,808名、回答率：30.5% 【課題】 ・利用者の声には「待ち時間」「接客・応対」「説明態勢」の改善に関するものが多く存在している。 ・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。 【対応】 ・前述の来店時の「待ち時間」短縮に向けた取組みの他、「接客・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。 ・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。
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、「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・営業店へ還元し、業務改善を実施した。 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し対応できる態勢を構築した。 3.「大規模資産運用セミナー」2回、「小規模資産運用セミナー」を10回実施する中、無記名アンケートを実施し、商品やセミナーに対するお客さまニーズを吸収し、新商品、セミナー実施の参考としている。 4.平成19年1月「お客さまアンケート(法人のお客さま)」を実施。事業性融資に対するお客さまのニーズ・不満等を広く吸収した。	1.具体的取組策は概ね予定通りに実施できている。 2.「お客さまアンケート(法人のお客さま用)」を分析し、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。 3.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、CS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、コールセンターおよ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き、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。 18年11月、CSアンケートを実施しました。 19年2月、アンケート結果を経営陣へ報告するとともに、改善対応の検討を開始しました。	概ね計画どおり進捗しました。 CSアンケートの結果によると、当行に対する満足度は概ね良好であるが、「大いに満足」との回答は極めて少なく、改善の余地がある。 個別満足度の低い項目を中心に改善に取組み、次回のCSアンケートにおいて、改善効果の検証を行うほか、改善状況について公表します。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
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。</p> <p>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>	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 	<ul style="list-style-type: none"> ・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対応に係るモニタリング調査を実施 ・愛媛県内店舗へのロビースタッフの配属・増員を推進 ・愛媛県内5ブロックで「お客さまモニター会」を開催 ・平成17年9～10月に「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11月にも同様のアンケート調査を実施し、平成19年度経営計画の策定に反映 ・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21回開催（参加者数：約1,550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。また、平成19年1月に、月額基本手数料の引下げ等を実施 ・平成18年11月、外為インターネットバンキングの取扱いを開始 ・平成19年2月、ICキャッシュカードの取扱いを開始 ・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） ・「コンビニATM」サービスの導入へ向け運営会社と提携合意 ・「退職金専用定期預金 ハッピーステージ」の取扱い開始 ・CSRの観点から、以下の取組みを実施 ・愛媛県内の主要店舗等にAED（自動体外式除細動器）の設置 ・社会の高齢化に対応する「介護サポートローン」の取扱い ・創立65周年を記念した「65th記念定期預金 いよの夢」等の取扱い ・子供の安全を守る活動を展開（「こども110番 まもるくんのかいしゃ」制度への参加、「イカのおすし」を合言葉とした防犯対策ビデオ「伊予銀行こども安心教室」の独自製作：ビデオは小学校・幼稚園等へ配付予定） ・飲酒運転の撲滅に向けた「マイカーローン飲酒運転追放キャンペーン」 	<ul style="list-style-type: none"> ・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。 ・「コンビニATM」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～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
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)</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. アンケート実施</p> <p>(1)17年10月お客さまの声アンケート実施(30,000部配布、回収3,360部)1,251件の書込(要望や評価)。</p> <p>主な改善対応</p> <p>A T M : 増設4店舗、新設店外1ヶ所</p> <p>通帳繰越機能追加...20店舗</p> <p>視覚障害者対応...3台他</p> <p>待ち時間 : E Qシステム新設3店舗(累計11件)</p> <p>相 談 :</p> <p>・18年2月お客さまサポート部を創設し、お客さまのニーズ対応できる体制とした。</p> <p>・年金相談会、資産運用セミナー開催他</p> <p>(2)18年12月お客さまの声アンケート実施(19,640部配布、回収2,585部)1,488件の書込(要望や評価)あり、改善に向け検討中。</p> <p>19年3月平日A T M稼働20時迄延長...高知市内店内16ヶ所48台、店外18ヶ所19台追加。</p> <p>(3)19年1月お客さま満足度法人アンケート実施(高知・徳島県、1,393部配布、回収508枚)</p> <p>2. キャッシュカード等紛失24時間受付を導入。</p> <p>3. 住宅ローン商品の拡充</p> <p>(1)全国保証提携</p> <p>(2)エコ住宅ローン</p> <p>(3)ガン補償特約付住宅ローン</p> <p>(4)3大疾病補償特約付住宅ローン</p> <p>(5)耐震、バリア、エコ対応のリフォームローン「安心」</p> <p>(6)フラット35とセットできる住宅ローン「フラットミックス」</p> <p>4. 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. 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の活動を強化する。</p> <p>2. 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「金融商品取引法」等への対応として、従来以上に説明・理解確認、ニーズに合った提案を周知する必要がある、様々な形態での研修を検討する。</p> <p>3. 客観的な満足度評価</p> <p>(1)17年10月よりお客さま満足度アンケート実施。18年12月には2回目の個人アンケート、19年1月には法人向けアンケートを実施する等、お客さまの満足度調査を行い、客観的な評価を継続的に行う態勢が構築できている。</p> <p>(2)引き続きアンケート等により、相談、苦情も含む幅広いお客さまの声を把握し、経営改善に努めていく。</p>
西日本シティ	<p>・利用者満足度アンケート調査の実施およ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・実施および改善項目等の公表</p>	<p>・17年12月、18年12月に個人顧客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、調査結果に関する役員説明会を行った。また、調査結果を踏まえた業務改善策を年度方針等に盛り込み、自動受付機(E Qシステム)の設置店舗の拡大等、調査結果を踏まえた施策を実施した。</p> <p>・T V電話を活用した本支店相談システムの導入や証券仲介取扱い店舗の拡大等、商品提供力強化を図った。</p> <p>・顧客利便性の向上と商品提供力の強化を目的に、18年9月に店頭情報端末システム(デモ端末)を導入し16ヶ店へ配置した。</p> <p>・商品提供力強化の観点から、行員のレベルアップを図る為、行員向け休日セミナーを延べ21回開催し、1,928名が参加した。</p>	<p>・利用者満足度アンケート調査を継続的に実施し、調査結果から得られた課題等を全役職員が共有化するために、役員説明会、支店長会議におけるV T R放映、行内ビデオ配信等を実施した。こうした取組みにより利用者の声を汲み上げ経営に活かす新たな枠組みができたことを評価しており、今後も「顧客目線」に重点を置き継続的な取組みを行う。</p> <p>・17年度に引き続き18年度においても、利用者の声を踏まえた経営改善施策を実施・公表しているものの、利用者ニーズの多様化や期待レベルの上昇に応えるためには、法人顧客へのソリューション能力の引上げや顧客とのヒューマンリレーションの構築など、さらなる努力が必要と認識している。</p> <p>・「店頭待ち時間削減」に向けたE Qシステムの設置拡大や「商品提供力強化」に向けた休日セミナーの実施など、C S刷新P Tによる検討を通じたC S向上策への取組みも着実に進展している。今後はE Qシステム等のインフラを活用した実態計測と改善策への取組みが課題と認識している。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
佐賀	<p>○CSRの観点から業務遂行とその公表に取り組む。</p> <p>○利用者の満足度を重視した金融機関経営を確立する。</p>	<p>○利用者満足度アンケート調査</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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 	<p>○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)</p> <p>○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)</p> <p>○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、18年12月)</p> <p>○利用者満足度アンケートを実施した。(18年1月)</p> <p>○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し、その結果をもとに、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った。(18年9月～19年4月)</p> <p>○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。</p>	<p>○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。</p> <p>○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。</p>
親和	<p>・17年7月より「窓口対応地域No.1」を目指し取り組んでいる「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まいります。</p> <p>・また、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。</p> <p>・アンケート調査結果に基づき経営方針に反映させた事項等については、公表することで利用者の信頼を確保してまいります。</p> <p>・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。</p>	<p>・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。</p> <p>利用者の保護を更に充実させるための業務改善マーケティングの一環として利用者ニーズを掘り起こし、特色ある金融商品・サービス開発のための業務改善</p> <p>・上記業務改善を行った事項等を18年6月までに公表いたします。</p> <p>・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まいります。</p> <p>・ATMネットワークを活用した新たな商品・サービスの提供や、個人向けインターネットバンキング「しんわアクセス」や、法人向けインターネットバンキング「しんわBizダイレクト」による商品サービスを拡充いたします</p>	<p>・17年7月より開始しております「お客さまに選ばれる窓口運動」では、窓口対応や店周美化のチェックリストに基づく現状把握と改善への取組みを通じて、利用者満足度の向上に努めております。</p> <p>・また、「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。</p> <p>・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CS向上に努めております。</p> <p>・なお、17年12月より、「お客さまの声アンケート」を窓口で常設し、随時お客さまの声を収集して改善を図る体制といたしました。</p> <p>・また、外部機関が実施した当行を含む長崎県内金融機関に対するアンケート調査結果を基に、業務改善等に取り組んでおります。</p> <p>・個人のお客さまの利便性を図るべく、営業時間の延長などに対応した個人業務特化型店舗「しんわプラス」は19年3月までに14カ所、住宅取得に関する専門相談窓口「住宅ローンプラザ」は6カ所を開設いたしました。</p> <p>・法人のお客さま向けのサービス向上として、17年12月に当行の情報ネットワークを活用した「しんわビジネスマッチングサービス」の取扱を開始するとともに、サービスのチャネル機能強化として、「ビジネスローンプラザ」を佐世保と長崎の2カ所に設置、事業性融資の相談・申込受付・商品案内等を行っております。</p> <p>・17年度に実施しました「お客さまアンケート」等を踏まえ、「お客さま満足度調査」結果として18年6月に公表するとともに、ホームページに掲載いたしました。</p> <p>・18年10月、法人向けインターネットバンキングサービス「しんわBizダイレクト」の機能拡張を実施いたしました。</p>	<p>・「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。</p> <p>・「しんわプラス」、「ビジネスローンプラザ」等の営業チャネルの整備やATMネットワーク、インターネットバンキング等の商品サービスの拡充により、お客さまの利便性は向上してきていると認識しております。引き続き、個人および法人のお客さまの利便性向上に繋がる施策の実施に努めてまいります。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
肥後	<p>1. お客様満足向上に対する体系的・組織的な取組み。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>2. お客様の意見・要望等を収集するアンケート等の実施。</p> <p>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)</p>	<p>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)</p> <p>2. Smile(お客様対応での劇的改善)対応の基本を見直し徹底中。</p> <p>3. Service(お客様待ち時間の改善)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。</p> <p>4. Solution(お客様の問題解決のお手伝い)は、法人・個人向けについて更に具体的な取組みを実施。中小企業・個人事業主の方を対象とするビジネスローンセンターを設置。また、セミナーや相談会、商談会を定期的に開催。</p> <p>5. 行内および外部機関による電話モニターおよび、店頭・DMによるお客様アンケートを実施。18年度には店頭対応に係る外部モニターを実施し、その結果を分析し施策に活かす体制を構築中。</p>	<p>・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。</p> <p>・そのための仕組みとして、お客様の声を施策に活かすPDCFサイクルの構築に取り組む。</p> <p>・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。</p>
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、17年度下期、18年度下期にアンケートを実施した。</p> <p>2. 全店統一「お客さまの声カード」配布を実施(18年3月・10月)、各営業店の満足度・意見・要望を全店公開(18年6月・19年1月)。本部に関する項目は各部へ検討依頼し、今後の施策に反映させるようにした。</p>	<p>1. 17年度下期は、(財)みやざん経済研究所と一部連携し実施、18年度下期は民間の調査機関に委託して顧客アンケートを実施した。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実施のために、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進めていく。</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>・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</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月に実施し結果を第3次経営戦略計画(18年4月開始)へ反映</p> <p>・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)</p> <p>・お客様のご意見・ご要望を集約し、経営に生かす仕組みとして「お客様の声データベース」を新設し、運用を開始。あわせて、「お客様の声データベース」にて集められたお客様の声をもとに、対応・店舗設備・商品等さまざまな観点から商品開発・サービス改善等の対応策を行うことにより、お客様の満足度を高める</p>	<p>・現行の態勢をもとに、今後もお客様からのご意見・ご要望等を経営に生かし、お客様の満足度を高めるべく努めていく</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～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
みちのく	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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および地域内のPFI支援ニーズの調査、情報収集 PFI事業の成功事例に関する情報整備および手法蓄積 	<ul style="list-style-type: none"> 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部へ移行。 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。
岩手	<ul style="list-style-type: none"> 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。 	<ul style="list-style-type: none"> 「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」(いわぎ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。 	<ul style="list-style-type: none"> 待ち時間の短縮(「クイック5」)については、18年4月より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)移行店を対象に本格的に取組を開始した。(19年3月末現在:59カ店) 資産運用についての「顧客向けセミナー」(各地域で88回開催)や「退職者向けセミナー」(18年1月と19年2月に県内12～13カ店で一斉開催)を開催したほか、資産運用大学を10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・八戸営業部・花巻支店:各1期)実施した。(1期:各5回) 「IFP」は重点強化期間中30名を認定し、19年3月末有資格者数は目標の80名を上回る81名となった。 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。 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、岩手県への意見具申を行うとともに、契約した事業者に対し融資関心表明書を提出した。 PFI事業に関する自治体からの個別相談に対し専門家と連携してアドバイスを行ったほか、民間事業者向け勉強会を開催した。 	<ul style="list-style-type: none"> 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。 「資産運用」に係る顧客ニーズの多様化に対応すべく、「IFP」の養成や各種「資産運用セミナー」の積極開催等に取り組んだ。今後も組織体制の強化により推進を図っていく。 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	<ul style="list-style-type: none"> 引き続き、「地域交流会」を開催するとともに、地域全体の活性化を計画的に実施する「まちづくり」の観点から、地域におけるPFIへの取組み支援等、まち再生施策に係る各種施策との連携を図るため体制を整備していく。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域交流会の開催 引き続き、地域交流会を通じ地域・地元経済のニーズ等の把握、分析を重ね、地域活性化のためのコーディネートを行っていくとともに、交流会の定着化に向けて、行政との連携を図っていく。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域交流会の開催 地域交流会は、各地域の行政担当者(首長を含む)や民間経営者等が参加しての意見交換を通じ、経済・産業・文化などのさまざまな面での地域連携を促す取組みとして平成16年度より継続開催している。 平成17年度は、北上市、遠野市、釜石市の3地域の枠組みによる記念講演会(「伝統文化を生かしたまちづくりと企業経営」)を開催。 平成18年度は、北上市と遠野市の枠組みに加えて中小企業基盤整備機構東北支部の協力により、「新連携」「地域資源活用プログラム」など、地域の中小企業の活性化をテーマとしたセミナーを開催。 地域交流・異業種交流の場として、「とうぎんアグリセミナー」を県内各地で計4回開催。当行顧客の第一次産業従事者、食品加工業者、建設業者等を集め、第一次産業への参入支援や販路拡大支援等を目的とした各種講演、相談会・商談会を実施。 PFIの取組み支援 (財)地域総合整備財団主催のPFI研修会への参加 	<ul style="list-style-type: none"> 地域交流会、アグリセミナーについては、地域の中小企業、アグリビジネス関連事業者(第一次産業および関連産業)のビジネスニーズ把握やビジネスマッチング成約に一定の成果をあげており、今後も取引先ネットワーク拡大や地域間交流の促進の取り組みとして継続開催の予定。 PFIについては、公共サービス構築の一翼を担う地域金融機関として、今後も取組み支援を継続していく予定

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
七十七	<ul style="list-style-type: none"> ・ P F I 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 < 目標 > ・ 地域における P F I 融資案件への参加 5 件以上 (17・18年度累計) 	<ul style="list-style-type: none"> ・ P F I 案件融資組成・参加への積極的な取組み ・ 地域開発案件への継続的かつ積極的な取組み ・ 農業向け融資の推進と外部機関との提携実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 仙台市 (3 案件)、東北大学、石巻地区広域行政事務組合発注の P F I 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、アレンジャーもしくはコ・アレンジャー業務を受託。) ・ 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球団に対するシンジケートローンを組成。 ・ 三菱東京 U F J 銀行と環境融資等に関する業務協力協定を締結。 < 目標に対する実績 > ・ 地域における P F I 融資案件への参加 5 件 	<ul style="list-style-type: none"> ・ P F I 融資案件の目標を達成。 ・ 今後は、以下のとおり対応する。 ・ 地域内の P F I 案件を含む地域開発案件への主体的な取組み ・ 農業向け融資への取組強化
山形	<ol style="list-style-type: none"> 1. 県内 P F I 事業に対し、積極的に取組む。 2. 行政機関や T M O 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行政、県内事業者等を対象に P F I 関連の勉強会を開催する。 2. 県内外の有力ゼ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 T M O 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。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 行政、県内事業者等を対象に P F I 関連勉強会を12回開催した。 2. P F I 事業について情報収集を継続的にを行い、東根市・酒田市・米沢市・山形市の4案件について対応を継続した。 3. 山形駅前活性化に向けた情報収集・提供の一環として「< やまぎん > コミュニティープラザ」(山形駅前ビル1階の一部テナントを当行が賃借し、当行の P R やセミナーの開催を行うとともに、展示会やセミナー開催の場として地域・お客さまに開放しているスペース)を開設し(18年6月)、展示会やセミナーを31回開催した。 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開催した。(17年4月:小国町 石槿花展・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 石槿花展、18年6月:長井市 あやめ祭、18年8月:川西町 ダリア祭、18年11月:朝日町 りんごキャンペーン等) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 県内 P F I 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 P F I 関連勉強会の実施を継続する。 2. T M O 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催等に積極的に取組む。
足利	<ol style="list-style-type: none"> (1) 再開発事業の成功に向けて、事業計画に対する経営指導等、ファイナンスも含め様々な角度から支援していく。 (2) 「とちぎづくり交流研修会」におけるこれまでの検討結果を踏まえ、引き続き「地域活性化」をメインテーマに、さらに掘り下げて研究活動を行い、実現可能性が高いと判断されるものについて、栃木県および関係団体へ提言を行う。 	<ol style="list-style-type: none"> (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なる研究に取組む。 ・ 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。 	<ol style="list-style-type: none"> (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。 (4) 「地域ブランド戦略」に関する報告書を、県および諸団体に對して提出。 	<ol style="list-style-type: none"> (1) 引き続き、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を継続的に参加し、地域活性化に向けた具体策の検討および取り纏めを行っていく。
千葉	<p>P F I 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。</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地域の P F I 案件に積極的に関与します。 2. 地域開発動向の収集・活用などまち再生施策に積極的に関与します。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 日本 P F I 協会主催の「第1回日本 P F I 大賞」において、「日本 P F I 大賞」「地域金融機関賞」「分野別 P F I 賞(複合施設)」の3部門賞を受賞しました。 2. つくばエクスプレス沿線6地区の区画整理事業への開発動向等の情報収集および地権者への土地有効活用提案を積極的に行いました。 	<p>【分析・評価】</p> <p>P F I や C L O などによる地域の中小企業向け融資、さらには地域の開発案件等に積極的に関与するなど、地域と一体となった活動を実施しています。</p> <p>【今後の課題】</p> <p>P F I 案件については、アレンジャー等獲得案件につき融資契約等調印に向けた活動や今後の入札実施予定案件や P F I 導入可能性調査等案件のフォローを実施していきます。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
第四	<p>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</p>	<p>新潟県の災害復興・観光支援活動と連携した取組みを継続する 17年7月、PFI法に基づき長岡市が行う高齢者施設の維持管理事業に対しシ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</p>	<p>17年度は新潟県・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」を開催し、また、新潟県主催の中越地震復興支援イベント「大新潟物産展」の協力。18年度は新潟県と県旅館組合が東京で主催した観光誘客イベントに協力参加 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の連携を強化。営業店行員向けの勉強会継続と共に、本部行員向けの勉強会も実施 新潟県の農業振興に向け「だいたい食の交流会」を開催（7回） 「湯沢温泉活性化支援事業」および、「村上市の観光活性化支援事業」「村上岩船地区における農水産品のブランド化支援事業」を実施</p>	<p>観光支援には引き続き取組みを継続する 「だいたい食の交流会」は数多くの商談が成約にも結びつき（7回の開催で合計131件の商談成約）一定の成果が得られており、19年度においても継続して実施する 県内観光地の活性化に向けた取組みは、地元観光関係者と共同で取組み問題意識の共有を図ると共に今後の具体的な対策について提言を実施した。19年度も継続する予定。また、村上・岩船地区における農水産品のブランド化支援事業も実施し、当地の農水産業者・加工業者の意識向上を図ることができた</p>
北越	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>長岡市「高齢者センターしなの」PFI事業にプロジェクトファイナンス方式で参画した。 長岡地域の「町おこしの会」がNPO法人の申請を行い、「ホクゲン経済研究所」の所員が役員に就任した。 長岡地域の「町おこしの会」のイベント開催を支援した。 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。</p>	<p>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案件については、今後もノウハウを蓄積するとともに、環境、地域事業を通じた案件の掘り起こしを図っていく。</p>
山梨中央	<p>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。</p>	<p>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</p>	<p>1. 平成17年8月、公務部内に地域開発室を設置した。 2. 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。 3. 「公共業務の民間委譲に関する説明会」（行員向け研修会議）を開催した。 4. (1) 指定管理者制度活用セミナーを2回開催した。 (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6件、民間向け2件）を受託し、コンサルティングを実施した。 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」の取扱開始、(2)「やまなしコミュニティビジネス推進協議会」への参画、(3)「やまなしコミュニティビジネスフェスティバル2007」への出展参加等の取組みを実施した。</p>	<p>1. PFI事業については、山梨県新県立図書館PFI事業は計画見直しとなったが、今後もPFI事業については積極的に取り組んでいく方針。 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、自治体および指定管理者となる民間事業者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、引き続き行政と共同して具体的な支援を実施していく。</p>
八十二	<p>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（クライナガルテン、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、当行およ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。</p>	<p>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</p>	<p>県内1号案件である長野市湯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およ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 地公体との情報交換実施 県外PFI案件への参加実施</p>	<p>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。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
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。 ・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。</p>	<p>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」) ・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 ・平成18年10月に開催した役員向けイベント「HOKKOKU フェスタ」にて実施したチャリティ募金活動《カナリアAID》での収益金を、11月に(財)石川県音楽文化振興事業団および(財)いしかわ子育て支援財団に寄付 ・平成19年3月、石川県とタイアップし、「北國ふるさといしかわ子育て応援キャンペーン」を実施しました。本キャンペーンは、期間中の「北國ふるさといしかわ子育て応援定期預金」と「FIEネット・三県応援ファンド」の取扱実績に応じて、「子育てにやさしい企業推進協議会」へ寄付を行う 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) ・平成18年12月、地域産業の振興と発展に貢献された企業11社に対し、15百万円の助成金を贈呈しました。 ・昭和58年7月の財団設立からの助成総計は、287件、385百万円となりました。</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>
静岡	<p>(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み、活性化や再生の必要性が高い先の具体的な再生スキームを構築 (2)取組方針 / PFIへの取組み ・地域金融機関として、静岡県内のPFI案件に対し積極的に関与 ・県内事業者のPFI参加を積極支援、地域で完結できるPFI案件組成を支援 <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 ・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 ・地公体・商工団体・利害関係者との間で、地域再生に向けた共通の認識を醸成、早期に方向性を統一 ・当行グループ総合力を結集、利害関係者の協力を得ながらハード・ソフト両面の再生策へ繋げ、地域に貢献 ・各種施策による個別企業への影響や、当行が対応すべき支援策を見極め、抜本再生策にも踏み込み (2)PFIへの取組支援 ・2案件につき、アレンジャー獲得に向け交渉、事業者・地公体・支店に対しPFIについて啓蒙 ・他行へのトレーニー派遣を継続、プロジェクトファイナンスの知識を習得、地域案件の組成に関し、協働体制を構築</p>	<p>(1)地域活性化および再生支援 観光地一体再生案件(2地域) ・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。 ・中心市街地の再開発組合再生案件 ・再開発組合および利害関係者間の意見調整等を継続して実施。 公共性の高い企業の再生案件 ・財務デューデリジェンスおよ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。今後の当社再生方針・事業運営形態について、近隣自治体・支援企業と協議を継続中。 (2)PFIへの取組み支援 ・入札が行われた3件について、参加予定事業者と交渉するとともにPFIの啓発に注力。 ・メガバンク、信託銀行へのトレーニー派遣を継続実施、プロジェクトファイナンスの知識習得と地域案件の組成に関する協働態勢を構築。 <目標に対する実績> (1)地域活性化および再生支援 ・上記4件の地域再生案件に着手(目標3件に対する達成率133%)。 (2)PFIへの取組み支援 ・入札が行われた3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>(1)地域活性化および再生支援 ・地域のリ・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導的に取組む事ができていると評価している。 ・利害関係者間の調整を行いつつ、引き続き地域が一体となって実効の上がる活動となるよう取組んでいく。 (2)PFIへの取組み支援 ・個別案件のQ&AやLOI発行交渉等を通じて、各事業者や地公体に対してPFIについての啓発活動を実施することができた。 ・適正スプレッドの確保を課題と捉え、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案件獲得を行って行く。また、PPP(パブリック・プライベート・パートナーシップ)についても広く検討し、地公体等への提案も視野に入れながら、スキーム等について研究していく。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
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パイオネットワーク」立上げに参画 (4)静岡県立大学とのスルガ銀行冠講座を開講 2. 技能五輪国際大会開催にあたり、地元企業として、金銭的な協力を含め、併せ営業活動を通じた多面的な協力を実施 3. サンフロント21懇話会 静岡県東部の交流人口拡大を目指し、さらに静岡県ファルマバレープロジェクト計画に沿って地域活性化に向け協力	1. 静岡県東部を中心としたファルマバレープロジェクト第2次戦略計画に沿って、今後も積極的に協力体制を維持強化する。 2. 19年11月開催の技能五輪国際大会に対し、人的ならびに物的協力をを行い、側面からの応援体制を強化する。
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「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、第3回)販売 ・NPO交流会開催(18/2、19/2) ・みえ産学官プラス金融機関連携の定例会合に出席	・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。
百五	・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PFI案件に参加します。	・産官学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。	・16件のPFI案件の入札に参加しました。	産官学との連携を強化し、PFI案件に積極的に参画します。
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、専任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。	「生き生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 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【154先、5,716百万円】 京都観光と関わりが深い社寺仏閣との取引を強化し、資金面・非資金面両面でのサポートを実施 他地域からの観光客誘致のため、他地銀等の視察旅行に協力し、社寺仏閣、地元優良企業等の視察先を紹介	「京銀観光支援特別融資<賑わい>」で、旅館・料亭・土産物店に対する出店・改装資金のほか、社寺仏閣等にも改装資金等の支援を行なうなど観光事業者に対して積極的に資金面の支援を行なうことができた。 行政・観光協会等と連携して、「京都観光写真展」「京銀ビジョン」「講演会」等の企画を実施。これらの取組みを通じ、当行来店客に対して京都観光の見所等を広くPRをすることができた。
近畿大阪	・大阪府と連携し、新たな金融システムの構築を図るべく、「金融新戦略」の実現を目指し、各種施策を実施 ・自治体と連携した地域活性化施策を検討	・中小企業の将来の成長性、収益性に重点を置いた「大阪府成長性評価融資制度」「大阪府ポートフォリオ型融資」の導入	・大阪府ポートフォリオ型融資は、17年5月末から取扱いを開始し本計画期間における実行件数は1,555件 ・大阪府成長性評価融資制度については、本計画期間中の実行件数は30件 ・17年4月より(財)大阪産業振興機構に対する人員派遣を実施	・大阪府成長性評価融資制度については取扱件数が少なかったが、大阪府ポートフォリオ型融資については順調に推移した
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(泉大津市立戎小学校整備事業)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。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
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「<池銀>エコプラン優遇制度」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） ・18年11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。	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。
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。	地域の施策に連動した取組（9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、観光推進施策への参画、支援等を実施。 まち再生施策への支援（2件）：農林漁業金融庫と業務提携し商談会による農産品の販路開拓等を実施。 企業誘致への支援（17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。 地域開発プロジェクトへの支援（8件）：郊外および中心市街地のショッピングモール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。	・関係機関との連携を深め、企業誘致・地域開発プロジェクトに取組む。 ・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。
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件ペ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案件でリードラ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案件で共同リードラ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23億円） ・プレゼンテーション、講演等の啓発活動は計画期間中に66件実施	・当地におけるPFIについては、案件の性質に合わせて当行独自の取組スタンスである「地域展開型PFI」「地域完結型PFI」を軸に展開 ・また、地域に資する社会資本整備についても積極的に案件の掘り起こしを行い、公共・民間を問わず啓発活動ならびに専門的見地からの助言等を実施 ・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する
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した。 当行が18年9月に開催したビジネスマッチングフェアに商工会会員（生産業者）の出店を幹旋し、2先が出店した。 財）ちゅうごく産業創造センター主催の「地域展開型PFI推進に関する勉強会・情報交換会」へ参加するとともに、講演を行った。また、19年5月に設立予定の「中国地域PFI推進協議会」に対しても設立準備委員として参加した。 19年2月に県内のPFI案件「呉市音戸ロッジ整備等事業」に条件提示を実施した。	新たに設立される「中国地域PFI推進協議会」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）と量販店の個社別のビジネスマッチング策を法人営業部と連携して検討していく。

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
伊予	<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。</p>	<p>・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。</p>	<p>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、4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 ・道後温泉宿泊券が抽選で当たる「坊っちゃん 100年記念定期預金」を取扱い ・3か店に懸垂幕を掲出 ・「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 ・「いよぎん幸せバック『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、「愛媛県立中央病院建替事業」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30の委員会等に参画 IRCが、国および地方公共団体等から23件の調査を受託 スポーツ振興を通じて地域活性化に貢献するため、「Jリーグ「愛媛FC」の地元開催試合に「いよぎんサンクスデー」を設定。また、行員を派遣 観光を通じた地域活性化を支援するため、店舗に観光ポスターを掲出 安全安心なまちづくりを支援するため、愛媛県内全20市町に「防災倉庫」100台を寄贈。また松山市へ「AED（自動体外式除細動器）」2台を寄贈することを検討（平成19年4月に寄贈）</p>	<p>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・地域活性化等の観点から委員派遣、調査受託を積極的に推進する。</p>
佐賀	<p>○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。</p>	<p>○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</p>	<p>○現在PFI案件3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。</p>	<p>○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、メガバンク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。</p>

銀行	取組方針および目標	具体的取組策	17年4月～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
親和	<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、金融面や情報仲介面での貢献を一層強化すべく、地方公共団体や商工団体等との連携を深めるとともに、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に、地域一体となって取組んでまいります。 ・国土交通省が地域再生の為の支援策として創設した「まちづくり交付金」等の活用を検討する自治体との連携および情報提供等による支援も積極化させ、当該地域の個別債務者の再生ともリンクさせてまいります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当行の店舗網や関連会社である㈱親和経済文化研究所、しんわベンチャーキャピタル㈱のネットワークを生かし、地域を支える金融機関として「まちづくり」に積極的に関わってまいります。 ・市町村が作成しようとする都市再生整備計画等に地場金融機関としても積極的に関与すべく、国土交通省が自治体向けに開催する説明会等へもオブザーバー等として参加し、当該地域内の債務者の事業再生についても地域全体での再生を前提に検討してまいります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・17年4月、国土交通省が自治体向けに開催した説明会へオブザーバーとして参加し、「まちづくり交付金」について情報収集を行いました。 ・親和コーポレート・パートナーズ㈱が再生支援業務の一環として、雲仙地区の旅館再生に取り組んでおります。 ・雲仙地区の旅館取引先については、再生の方向性・可能性を探る上から各社毎の事業計画の進捗モニタリング管理および面談協議を重ね、リレーションシップを深めてまいりました。 ・雲仙地区旅館の再生支援について、投資家候補より複数旅館（3社）を対象にした再生スキームが提案され、対象各旅館との再生を前提とした「基本合意」を目指して協議交渉を行ってまいりました。 ・現状、3社とも「基本合意」に至らず、投資家候補との継続協議中であります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・親和コーポレート・パートナーズ㈱設立時における予定では、平成20年3月期までに再生支援完了を目指しており、早期に再生手続きを図れるよう債務者との協議交渉、外部の投資家他関係者との調整等を継続していくものです。 ・今後は、親和銀行取引2社と併せ親和銀行グループ取引7社の複数旅館での、従来から変わらない「地域再生」を主眼にして、温泉地としての「ブランド力」向上や事業価値を高めることでの再生を目指してまいります。
大分	<ol style="list-style-type: none"> 1. 地域活性化・まちづくりへの参画や情報収集を行ない、地域の再生を支援する。 2. 大分大学、(株)大銀経済経営研究所等との連携により地域活性化への取組みを推進する。 	<ol style="list-style-type: none"> 1(1) 地域活性化・まちづくりに関して、各種フォーラムへの参加や情報収集を行う。 (2) 大分市 P F I 事業に関して、エージェント業務を通じてサポートする。 2(1) 大分大学との連携強化を図り、地域ニーズの調査・取次ぎを行うことにより地域活性化等を支援する。 (2) (株)大銀経済経営研究所を通じて地域活性化等を支援していく。 	<ol style="list-style-type: none"> 1(1) 17年4月に大分大学、大銀経済経営研究所と協力して実施した「大分市中心市街地商店街と郊外大規模商業施設に関する買い物動向調査」の報告会を開催した。 1(2) 大分市 P F I 事業のエージェント業務について、確実に業務を行った。 2(1) 特産品を使った加工品開発で生産者グループと大分大学との共同研究をマッチング、商品化に成功した。学生向けに大分大学と共同で寄付講義を開催した。 2(2) 大銀経済経営研究所と協力し「県南活性化のアンケート」を行った。 	<ol style="list-style-type: none"> 1. 大分市 P F I 事業のエージェント業務は確実に業務が遂行できた。 2. 大分大学、大銀経済経営研究所との連携により、特産品を使った新商品の開発や各種アンケートの実施により、地域活性化へ向けた取組みを推進できた。今後も各種団体との連携により地域活性化へ向けた取組みを実施していく。
鹿児島	<ul style="list-style-type: none"> ・ P F I 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 	<ul style="list-style-type: none"> ・ P F I 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、P F I 事業のアレンジャー対応 ・ 地域型 P F I（公営住宅等）を通じた地域業者へのファイナンス検討 ・ 「T M O 構想」に基づく再開発事業への積極的取組み 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 地元大学 P F I 事業に対する融資シンジケート団に参加し、融資 182 百万円実行（当行 P F I 貸出 第 1 号案件） ・ 地元警察学校 P F I 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 P F I の情報収集（県内大手建設業者等） 	<ul style="list-style-type: none"> ・ 今後も地元の P F I 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～19年3月の進捗状況	進捗状況に対する分析・評価および今後の課題
みちのく	<p>進捗状況の公表</p> <p>・当行の実施する施策の進捗状況については、取組んだ意図、特色、成果等を半期毎に公表するとともに、地域の利用者にとって、手軽でよりわかりやすいものになるよう、内容を充実させていく。</p>	<p>・当行の実施する施策の進捗状況については、決算発表時に公表するほか、ホームページにも掲載するなどして公表に努めている。</p>	<p>・17年11月、18年5月の記者会見で進捗状況を社外公表し、ホームページ上にも掲載した。</p> <p>・18年12月にも進捗状況を社外公表し、ホームページ上にも掲載した。</p>	<p>・19年3月までの進捗状況については、19年5月に社外公表する予定であり、その際にはホームページにも掲載し、幅広く利用者に情報開示していく。</p>
南都	<p>観光復興を通じた地域活性化の強化</p> <p>・「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。</p> <p>【目標】</p> <p>・観光振興に関する「顧客向けセミナー」を各期1回開催</p>	<p>・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。</p>	<p>・観光振興に関する「顧客向けセミナー」の開催（4回）…内1回は奈良県・奈良県観光連盟との共催</p> <p>・観光振興に関する講演会（5回）講師派遣（3回）</p> <p>・行政、観光関連団体との「意見交換会」の実施8回。</p> <p>・香港、上海駐在員事務所を通じての観光情報の発信</p> <p>・「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</p> <p>・香港における奈良特産品（そうめん等）の情報提供</p> <p>・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</p>	<p>・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、平城遷都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おり、引き続き、情報提供の機会として活用していきたい。</p> <p>・県内各地で観光振興に取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。</p> <p>・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。</p> <p>・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。</p> <p>・当行観光サイト「ええ古都なら」については、更なる内容の充実を図り、奈良県への観光客誘致に貢献する。</p> <p>・香港・上海駐在員事務所において奈良特産品のPRおよび中国地域で開催される他府県の物産展情報等を収集する。</p>
鳥取	<p>地域のお客さまの資産運用に資する取組み強化</p> <p>・投資に関する教育を銀行顧客だけにとどまらず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。</p> <p>・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。</p>	<p>・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。</p> <p>・新商品への対応（保険商品追加解禁、保険商品全面解禁への対応）。</p> <p>・顧客ニーズに合わせた新商品の導入・既存商品の見直し。</p> <p>・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。</p>	<p>・17年4月、「資産運用サポート室」を新設。</p> <p>・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。</p> <p>・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30回開催。</p> <p>・営業店別資産運用相談会を25回開催。</p> <p>・「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。</p> <p>・投資信託19商品、個人年金保険10商品、一時払終身保険4商品を新たに導入。</p> <p>・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。</p> <p>・4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。</p> <p>・本部スタッフ等による営業店員研修を144回開催。</p>	<p>「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、および投資家のすそ野拡大を図った。</p> <p>・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販売員階層別研修を積極的に開催した。</p>