

4. 「地域密着型金融推進計画」における項目毎の進捗状況

項目及び目標	取組み内容・スケジュール				進捗状況	
	17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期	17年4月～19年3月	18年10月～19年3月
1. 事業再生・中小企業金融の円滑化						
(1) 創業・新事業支援機能等の強化						
①融資審査能力の向上 <ul style="list-style-type: none"> 創業・新事業支援機能等を含めた業種別審査態勢の構築。 「目利き」能力の向上。 	<ul style="list-style-type: none"> 業種別審査態勢の継続。 創業・新事業支援機能等の強化に向けた業種別審査態勢の検討。 外部研修への参加。 信用保証協会との勉強会の実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 創業・新事業業種の決定と業種別審査態勢の検討。 同左、通信教育の受講推進。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 創業・新事業の業種別審査態勢の実施。 同左、通信教育の受講推進。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 新しい業種別審査態勢による審査態勢強化。 同左、通信教育の受講推進。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 業種別審査態勢の継続実施。 創業・新事業の業種選定。業種別審査態勢の強化。 外部研修13名参加。通信教育講座の受講推進により「目利き」能力の向上を図る。 信用保証協会との勉強会の実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 外部研修1名参加。「目利き」能力の向上を図る。 同左。
②起業・事業展開に資する情報の提供 <ul style="list-style-type: none"> 人的ネットワークの形成とノウハウの蓄積。 中小企業支援センターの持つ経営相談等のノウハウを活用した情報提供の強化。 	<ul style="list-style-type: none"> 産業クラスターサポート会議、ファルマバレーセンター交流会等の継続参加による人的ネットワークの形成。 中小企業支援センターとの提携、情報交換。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 中小企業支援センター訪問による情報交換と利用促進。 中小企業支援センターへの紹介情報に対するインセンティブの付与検討。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 中小企業支援センターへの紹介情報に対するインセンティブの付与導入。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 産業クラスターサポート金融会議等への参加による人的ネットワークの形成。情報収集と情報発信。 中小企業支援センターとの基本協定締結。研修等参加による連携強化。 インセンティブの付与導入。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 中小企業支援センターとの連携強化。 インセンティブの付与継続。
③創業・新事業展開の成長段階に応じた適切な支援 <ul style="list-style-type: none"> 起業・創業・新事業支援組織の設置。 「経営革新支援法」の認定取得推進。(目標 2年間 10社以上) 「しずおかスタートアップファンド」への出資と活用。 	<ul style="list-style-type: none"> 地域に密着した企業、将来性のある企業に対し、支援活動、アドバイスの実施するための支援組織の設置検討。 経営革新支援法認定取得推進。 制度融資等の勉強会実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左、支援組織の設置。 「しずおかスタートアップファンド」へ出資、ファンド活用推進。 同左。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左、支援等実施。 同左。 同左。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 同左。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 「創業・新事業支援委員会」の設置。営業店支援実施。 「しずおかスタートアップファンド」への出資、ファンド活用推進。 「経営革新支援法」認定取得累計1社。信用保証協会付「経営革新支援融資」3社90百万円。信用保証協会付「創業支援関連融資」17件279百万円。 保証協会勉強会実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 営業店支援実施。 「しずおかスタートアップファンド」活用推進。 信用保証協会付「創業支援関連融資」17件279百万円。 同左。

(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化						
<p>①中小企業に対するコンサルティング機能、情報提供機能の一層の強化</p> <p>・経営相談、経営情報、ビジネスマッチング情報提供機能を一層強化。</p> <p>・人材の育成（FP2級（法人）技能士資格取得推進（目標50名以上））。</p>	<p>・経営に役立つ情報提供。（ビジネスレポート提供）</p> <p>・中小企業支援センターの情報活用推進。</p> <p>・各種セミナー情報等の提供。</p> <p>・FP2級（法人）技能士資格取得推進。</p>	<p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・本支店間のビジネスマッチングの体制整備。</p> <p>・同左。</p> <p>・ビジネス商談会への参加。</p> <p>・同左。</p>	<p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・本支店間のビジネスマッチングを推進するため、インセンティブを付与。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・「しずちゅうビジネスクラブセミナー」の開催。</p>	<p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・「しずちゅうビジネスクラブセミナー」の開催。</p>	<p>・情報提供実施。</p> <p>・中小企業支援センターの情報活用推進。</p> <p>・本支店間のビジネスマッチングの行内体制整備。推進体制強化、インセンティブ付与。（ビジネスマッチング実績累計61件成約）</p> <p>・各種セミナー情報等の提供実施。</p> <p>・「しずおか新産業技術フェア」計6社参加。</p> <p>・「第19回東京ビジネスサミット2005」1社参加。</p> <p>・「東京ビジネスサミット」出展案内。</p> <p>・「しずおか新産業技術フェア」出展案内。</p> <p>・FP2級（法人）技能士資格受験。48名資格取得。</p> <p>・「しずちゅうビジネスクラブセミナー」開催。4日間で244名参加。ビジネスマッチング紹介等行う</p>	<p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・本支店間のビジネスマッチングの推進体制強化、インセンティブ付与。（ビジネスマッチング下期実績16件成約）</p> <p>・同左。</p> <p>・「しずおか新産業技術フェア2006」1社参加。</p> <p>・FP2級（法人）技能士資格受験。6名資格取得。</p> <p>・「しずちゅうビジネスクラブセミナー」開催。4日間で244名参加。ビジネスマッチング紹介等行う。</p>

<p>②要注意先債権等の健全化等に向けた取組みの強化</p> <ul style="list-style-type: none"> 「支店長の1人1社再生支援活動」展開による債務者区分のランクアップ。(目標支援取組み先の20%以上ランクアップ) 中小企業再生支援協議会と静岡中小企業支援ファンド“パートナー”等、外部機関の積極活用。 	<ul style="list-style-type: none"> 中小企業支援センター等の専門家を活用し、融資経営相談室を中心に支援活動を継続。 「支店長による1人1社再生支援活動」の実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 外部機関との連携。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 当該期間中、中小企業再生支援協議会へ相談案件4社持込み。うち、3社は経営改善計画策定完了。ファンド等の活用により、過剰債務の負担軽減を図る。 17年2月に静岡県中小企業支援ファンドを活用した1社について、順調な再生進捗により、19年3月計画を前倒しして「リファイナンス」を実施し、再生支援完了。全国初の事例となる。 「支店長による1人1社再生支援活動」により10先、「融資経営相談室」により5先ランクアップ。(当該期間 計15先ランクアップ 27.3%) 経営コンサルティング会社と業務提携の締結し、経営計画策定支援を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 中小企業再生支援協議会と連携し、1社の再生支援計画を策定中。 17年2月に静岡県中小企業支援ファンドを活用した1社について、順調な再生進捗により、19年3月計画を前倒しして「リファイナンス」を実施し、再生支援完了。全国初の事例となる。 支店長による1人1社再生支援活動により2先、「融資経営相談室」により1先ランクアップ。(下期3先ランクアップ) 同左
<p>③健全債権化等の強化に関する実績の公表</p>	<ul style="list-style-type: none"> 分かり易く内容を拡充した公表の検討。 公表。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 検討実施。 公表実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。
<p>(3) 事業再生に向けた積極的取組み</p>						
<p>①事業再生に向けた積極的取組み</p> <ul style="list-style-type: none"> ファンド“パートナー”活用による再生支援。(目標2年間で2社以上) 中小企業再生支援協議会との連携による実現可能性の高い経営改善計画策定による早期事業再生。 観光関連事業先の再生支援実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 観光関連事業の取引先調査実施と再生支援実施。 静岡中小企業支援ファンド“パートナー”活用による再生支援推進。 中小企業再生支援協議会の活用推進。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 同左。 ファンド活用企業のモニタリング実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 同左。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 同左。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 観光関連事業の調査結果に基づき、対象先を明確化。うち、3社を中小企業再生支援協議会等と連携し静岡中小企業支援ファンド活用による再生支援を実施。(当該期間累計2社活用、1社計画策定中) 中小企業再生支援協議会の活用実施。 ファンド活用企業のモニタリング実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 1社を中小企業再生支援協議会等と連携し静岡中小企業支援ファンド活用による再生支援のため、計画を策定中。 同左。 同左。
<p>②金融実務に係わる専門的人材・ノウハウの活用</p>	<ul style="list-style-type: none"> 中小企業再生支援協議会等との連携強化による専門家の活用。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 外部支援機関等との連携。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 専門家の活用実施。 経営コンサルティング会社と業務提携の締結し、経営計画策定支援を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 中小企業再生支援協議会と連携し、1社の再生支援計画を策定中 同左

③再生支援実績に関する情報開示の拡充	・ 特色ある取組み事例の公表。	・ 同左。	・ 同左。	・ 同左。	・ 公表の実施。	・ 同左。
(4) 担保・保証に依存しない融資の推進等						
①担保・保証に依存しない融資の推進等 ・ 信用リスクデータの整備・充実の継続とキャッシュフロー重視の審査態勢強化。 ・ しずちゅうサポートローンの推進。 ・ ビジネスローンの推進強化と見直し。	・ キャッシュフロー重視の審査態勢の徹底。 ・ 商工会議所等と提携した「しずちゅうサポートローン」の推進。	・ 同左。 ・ 同左。 ・ 「しずちゅうビジネスローン」の見直し検討。 ・ 新しい担保保証に依存しない融資商品の検討。 ・ 「しずちゅうクイックビジネスローン」の販売チャネル拡大検討。	・ 同左。 ・ 同左。 ・ 同左、見直し実施。 ・ 同左、開発・導入。 ・ インターネットを利用した「しずちゅうクイックビジネスローン」の販売チャネル拡大。	・ 同左。 ・ 同左。 ・ 同左。	・ キャッシュフロー重視の審査態勢の強化。 ・ 「しずちゅうサポートローン」の取扱実績 当該期間末実績 103 件 261 百万円（極度枠含む 142 件 464 百万円）。 ・ 「しずちゅうビジネスローン」の見直し実施。18 年 4 月より発売。当該期間末実績 167 件 766 百万円。 ・ 新しい担保保証に依存しない融資商品「しずちゅう CL0（シンセティック型）融資」の取扱実施（79 先 1,970 百万円）。 ・ インターネット受付の行内体制整備実施。18 年 4 月より「しずちゅうクレジットライン・リリーフ」として発売。	・ 同左。 ・ 「しずちゅうサポートローン」の取扱実績 18 年度下期 15 件 59 百万円。 ・ インターネット受付の行内体制整備実施。18 年 11 月よりホームページよりインターネット受付開始。 ・ 新しい担保保証に依存しない融資商品「しずちゅう CL0（シンセティック型）融資」の取扱実施（79 先 1,970 百万円）。
②中小企業の資金調達手法の多様化等に向けた取り組み等 ・ 売掛債権担保融資の推進。 ・ 新しい中小企業向け融資商品の開発。	・ 売掛債権担保融資の推進。 ・ 財務諸表の精度が相対的に高い中小企業向け融資商品の研究。	・ 同左。 ・ 同左、検討。	・ 同左。 ・ 同左、開発・導入。	・ 同左。	・ 売掛債権担保融資の当該期間取扱実績 201 件 1,481 百万円。 ・ 新しい担保保証に依存しない融資商品「しずちゅう CL0（シンセティック型）融資」の取扱実施（79 先 1,970 百万円）。	・ 売掛債権担保融資の 18 年度下期取扱実績 48 件 390 百万円。 ・ 新しい担保保証に依存しない融資商品「しずちゅう CL0（シンセティック型）融資」の取扱実施（79 先 1,970 百万円）。

(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化						
<p>①顧客説明マニュアル等の内部規程の整備及び営業店における実効性の確保</p> <p>・顧客説明マニュアル等に基づく顧客説明態勢の徹底。</p>	<p>・与信契約説明マニュアル等に基づいた顧客説明態勢の再徹底。</p> <p>・苦情相談マニュアルを改訂、周知徹底を図る。</p> <p>・業務監査時等で点検・指摘・指導実施。</p> <p>・「融資謝絶」の報告方法変更。</p> <p>・「ベターサービスノート」等の報告とフィードバック。</p> <p>・研修・勉強会等による能力向上。</p>	<p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p>	<p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p>	<p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p>	<p>・顧客説明態勢の周知徹底。</p> <p>・苦情相談マニュアルの改訂、周知徹底。</p> <p>・実効性確保のため点検・指導実施。</p> <p>・報告方法の変更。</p> <p>・「ベターサービスノート」の改訂とフィードバックによる情報共有化と水平展開実施。</p> <p>・勉強会の実施。</p>	<p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p>
<p>②苦情等事例の分析・還元</p> <p>・苦情等の分析・還元の継続。</p> <p>・行員への周知徹底。</p>	<p>・苦情対応マニュアル制定。</p> <p>・「融資謝絶・取下・変更記録表」の報告方法の変更。</p> <p>・「ベターサービスノート」等の報告徹底とフィードバック。</p> <p>・謝絶案件具体的事例の取締役会報告。</p>	<p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p>	<p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p>	<p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p>	<p>・苦情対応マニュアル制定、改訂。</p> <p>・報告方法の変更によるスピード対応。</p> <p>・報告徹底とフィードバックの充実。 当該期間受付件数 2,531 件</p> <p>・謝絶案件具体的事例の取締役会報告実施。</p>	<p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>18年度下期受付件数 671 件</p> <p>・同左。</p>
(6) 人材の育成						
<p>事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた人材育成のための取組み</p> <p>・「目利き」能力、「再生支援」能力の向上。</p>	<p>・外部研修等参加による知識の向上。</p> <p>・行内研修による知識の共有化。</p> <p>・通信教育の受講奨励。</p>	<p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p>	<p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p>	<p>・同左。</p> <p>・同左。</p> <p>・同左。</p>	<p>・外部研修参加 (当該期間 13 名参加)</p> <p>・行内研修実施。</p> <p>・通信教育の受講。 (当該期間 47 名受講)</p>	<p>・外部研修参加 (18年度下期 1 名参加)</p> <p>・同左。</p>
2. 経営力の強化						

(1) リスク管理態勢の充実						
<p>リスク管理態勢の充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・バーゼルⅡ（新しい自己資本比率規制）の導入に備えた対応準備と現状のリスク管理の強化。 	<ul style="list-style-type: none"> ・バーゼルⅡ（新しい自己資本比率規制）の導入への対応とリスク管理手法の強化。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 	<ul style="list-style-type: none"> ・バーゼルⅡ導入に向け検討。行内体制整備。行内のリスク管理体制強化。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の強化						
<p>① 管理会計の整備及びこれを活用した業績評価の結果に基づく業務の再構築</p> <ul style="list-style-type: none"> ・管理手法の見直し強化と収益意識の向上。 	<ul style="list-style-type: none"> ・信用コスト・資本コスト配分の検討。 ・業績表彰等インセンティブにより収益意識の向上を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 	<ul style="list-style-type: none"> ・検討。 ・インセンティブ付与による収益意識の向上実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。
<p>② 信用リスクデータの蓄積</p> <ul style="list-style-type: none"> ・信用リスクデータ整備の充実。 	<ul style="list-style-type: none"> ・信用リスクデータ整備充実。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 	<ul style="list-style-type: none"> ・信用リスクデータ整備充実。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。
<p>③ 金利設定のための内部基準の整備等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・適正金利ガイドラインの周知徹底。 ・営業店毎の「金利プライシング計画表」に基づく進捗管理及び計画達成。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「適正金利ガイドライン」と「金利プライシング計画表」に基づく進捗管理。 ・業績表彰へのインセンティブ付与。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「金利プライシング計画表」による進捗管理実施。 ・業績表彰へのインセンティブ付与実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。
(3) ガバナンスの強化						
<p>ガバナンスの強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ガバナンスの向上。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営者の有価証券報告書等による財務内容の適正性確認。 	<ul style="list-style-type: none"> ・第3四半期情報開示においてバランスシート等の開示実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営者の有価証券報告書等による財務内容の適正性確認。 ・四半期情報開示においてバランスシート等の開示実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 	<ul style="list-style-type: none"> ・経営者による財務内容の適正性確認実施。検証体制の強化。 ・四半期情報開示の充実。四半期情報開示においてバランスシート、損益の状況等の開示実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・第3四半期情報開示において損益の状況等の開示実施。
(4) 法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化						

<p>①営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法令等遵守態勢強化のための本部施策の徹底。 ・本部施策の検証及び営業店における実効性確保の検証。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「営業店に対する指導・管理」、「相互牽制機能の強化と自浄作用の醸成」を引続き推進。 ・定期的なコンプライアンス委員会を通し、施策の検証、フォローを実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 	<ul style="list-style-type: none"> ・継続推進。 ・施策の検証、フォローを実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。
<p>②適切な顧客情報の管理・取扱いの確保</p> <ul style="list-style-type: none"> ・店内検査・業務監査部による実効性の確保。 ・顧客情報の管理・取扱いルール等の周知徹底。 ・情報漏えい防止のための管理体制の強化と研修・教育・臨店指導体制の強化。 	<ul style="list-style-type: none"> ・店内検査・業務監査部による実効性の確保の検証。 ・顧客情報の管理・取扱いルールについて周知徹底。 ・情報漏えい防止等の管理体制の強化と研修・教育、臨店指導体制の強化。 ・個人情報を含む還元資料の集中保管管理態勢の構築。 ・個人情報保護オフィサー検定試験の受験。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・同左。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・同左。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・同左。 	<ul style="list-style-type: none"> ・店内検査・業務監査部による実効性確保の検証。 ・研修等による周知徹底。 ・研修、臨店指導体制の強化。 ・個人情報を含む還元資料の集中保管管理態勢構築。 ・個人情報保護オフィサー検定試験の受験。当該期間資格取得者 302 名。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・個人情報保護オフィサー検定試験の受験。18 年度下期 10 名資格取得。
<p>(5) IT の戦略的活用</p>						

<p>ITの戦略的活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・中期経営計画等のビジネスモデルに応じたITの戦略的活用。 ・「顧客利便性の向上」に向けたITの戦略的活用。 	<ul style="list-style-type: none"> ・既存システムの有効性・活用状況の検証方法の研究・検討。 	<ul style="list-style-type: none"> ・既存システムの有効性・活用状況の検証。 ・ITの戦略的活用方法の検討。 ・「ITクリニック」の活用。 <ul style="list-style-type: none"> ・「顧客利便性の向上」に向け、インターネットバンキング(法人ウェブ)の導入、マルチペイメントサービスの開始。 	<ul style="list-style-type: none"> ・検証結果を踏まえた、ITの戦略的活用の検討、導入。 ・同左。 <ul style="list-style-type: none"> ・同左、活用状況等のモニタリング実施。 <ul style="list-style-type: none"> ・「顧客利便性の向上」に向け、「しずちゅうクイックビジネスローン」の申込チャネル拡大。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 <ul style="list-style-type: none"> ・同左。 <ul style="list-style-type: none"> ・同左、継続した推進。 <ul style="list-style-type: none"> ・不動産担保評価管理システムの導入。 	<ul style="list-style-type: none"> ・活用状況の検証。 ・ITの戦略的活用方法の検討。 ・「ITクリニック」の活用による保守契約等の見直し実施。 ・活用状況等のモニタリング実施。 ・「顧客利便性の向上」に向け、インターネットバンキング(法人ウェブ)の導入、マルチペイメントサービスの開始。「しずちゅうクイックビジネスローン」「ビジネスローン」の申込チャネル拡大。店舗外ATM2ヶ所設置。 ・「預金者保護」に向け、偽造キャッシュカード等による被害防止対策の実施。(他行ATMによる出金限度額引き下げ、ATM異常取引検知サービス等の実施) 本人確認法改正に伴うATM振込みシステム対応実施 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・同左。 ・「ビジネスローン」の申込チャネル拡大。マルチペイメントの収納機関連追加。 ・本人確認法改正に伴うATM振込みシステム対応実施
---	--	---	--	---	---	--

3 地域の利用者の利便性向上

<p>(1) 地域貢献に関する情報開示</p>						
<p>地域貢献に関する情報開示</p> <ul style="list-style-type: none"> ・地域の利用者やお客さまの目線に立った、地域貢献に関する情報開示の充実。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ディスクロージャー誌等の地域貢献活動の内容充実。 ・更に充実した情報開示の検討。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左、更に充実した情報開示の実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・ホームページ上に「地域貢献に関する情報開示」欄を作成。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。 ・「地域貢献に関する情報開示」欄に、お客様や利用者からの質問や相談に対する回答を掲載。 	<ul style="list-style-type: none"> ・内容充実。 ・充実した情報開示の実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左。 ・同左。
<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</p>						

<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> <ul style="list-style-type: none"> 「お客様第一主義（CSの徹底）」を継続推進し、可能な範囲での、お客さまのニーズ等を施策へ反映に努め、地域の利用者の利便性向上を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 「CSの徹底」による地域利用者の利便性向上を図る。 「お客様満足度アンケート調査」の見直し。 「新規お取引先に対するアンケート調査」の実施。 CSに関する好事例の水平展開実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 「お客様満足度アンケート調査」を見直し、アンケート調査の実施。 同左。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 同左。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 同左。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 「CSの徹底」推進。 「お客様満足度アンケート調査」の実施。結果の公表。 「新規お取引先に対するアンケート調査」の実施。 CSに関する好事例の水平展開実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 「お客様満足度アンケート調査」の継続実施。 「新規お取引先に対するアンケート調査」の実施継続。 同左。
(3) 地域再生推進のための各種施策との連携等						
<p>地域再生推進のための各種施策との連携等</p> <ul style="list-style-type: none"> 地域経済の活性化と地域雇用の創造を行うため、可能な範囲での「まち」再生施策に係る支援等、地域再生推進に向けた活動を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 現在参加している「まち」再生施策に係る支援等「地域再生推進活動」を一つのモデルケースとしてノウハウの蓄積を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 PFIへの取組みの検討。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左、計画の進捗状況等モニタリングの実施。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 会議に継続参加し、ノウハウの蓄積を図る。計画の進捗状況等モニタリングの実施。 PFIへの取組み検討に向け会議に参加、情報収集を図る。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 同左。
4 進捗状況の公表						
進捗状況の公表						
<ul style="list-style-type: none"> 進捗状況の公表 取組みの特色や成果を分かり易い形で公表。 	<ul style="list-style-type: none"> 半期毎に取組みの特色や成果を分かり易い形で公表。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。 	<ul style="list-style-type: none"> 公表の実施。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左。