



「地域密着型金融推進計画」の進捗状況について
(平成19年3月31日現在)

平成19年5月
株式会社 富山銀行

目 次

進捗状況(17年4月～19年3月)の総括	1
大項目毎の進捗状況(主な取組み実績)	2
地域密着型金融推進計画における数値目標の進捗状況について	6
「個別の取組み」の進捗状況	7
経営改善支援の取組み実績	11
経営改善の事例	12
「地域密着型金融推進計画」の取組体制(概念図)	13

進捗状況(17年4月～19年3月)の総括

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

融資審査態勢の整備や借り手中小企業のライフステージに応じた円滑な資金供給やコンサルティング機能、ビジネス・マッチング機能など問題解決型サービスの提供などに努めるとともに、政府系金融機関との協調融資の取組みや具体的な再生手法への取組みを行うことなどにより実効性を高めることができました。また、担保・保証に過度に依存しない融資の推進や顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化を図りました。

2. 経営力の強化

新BIS規制に対応した新システムの稼働や、統合リスク管理におけるリスク量計測手法のレベルアップ及び「リスク統括室」新設によるリスク管理部署の明確化などリスク管理態勢の整備を図りました。ガバナンスの強化では、業務フロー表や業務手順書を全面的に見直し、リスクコントロールマトリックスの作成に着手しました。法令等遵守態勢の強化では、継続的に不祥事根絶及び取引等の適切性確保に向けた取組みについて対応しました。また、顧客情報の適切な管理・取扱いについての態勢強化を図りました。

3. 地域の利用者の利便性向上

利用者より寄せられる要望・相談等に対し適切に対応するなど、利用者の満足度を重視した業務運営を行いました。特に偽造・盗難カード等による金融犯罪に対して、ATM機能の充実や「カード緊急連絡センター」の設置など預金者保護に関し対応いたしました。

大項目毎の進捗状況(主な取組み実績)

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

○ 創業・新事業支援機能等の強化

営業店と本部審査担当者による情報交換会「目利き・案件発掘会議」を開催し企業情報の共有化を図るとともに、習得した業種別審査ノウハウを蓄積するために「業種別審査マニュアル」を策定するなど、個別企業の実態に則した深度ある融資審査ができる態勢を整備しました。また、ベンチャー企業育成支援のために、政府系金融機関や大学等との情報交換を行う一方、具体的な案件について政府系金融機関と協調融資を実行するなど、借り手中小企業のライフステージに応じた円滑な資金供給に努めた結果、新規創業者支援融資は78件、融資額16億円の実績を挙げることができました。

○ 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

地元企業へのビジネス・マッチング機会の提供を目的に「ビジネス・マッチングフェア2005」の開催や「ビジネス・サミット2006in高岡」への共催参加に加え、富山銀行ビジネスクラブ恒例の「東京ビジネス・サミット」への継続的な出展など、富山銀行ビジネスクラブの活用や外部機関との連携により、ビジネス・マッチングを82件成立させることができました。支援企業先における経営改善計画書策定の段階から積極的に関与し、経営改善支援取組み先28先について債務者区分等のランクアップを図ることができました。

○ 事業再生に向けた積極的取組み

専門的な知識を有する再生支援専担者を配置するとともに、ターンアラウンドスペシャリスト育成に向け、外部研修への継続的な派遣や行内研修会の開催など態勢を強化しました。

○ 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等

キャッシュフロー重視の審査態勢の定着化を一層推進したほか、「商工会議所メンバーズローン」、「とやま法人会メンバーズ融資」等を発売し無担保融資商品の充実を図りました。また、財務制限条項を活用した融資の取扱いを開始したほか、中小企業金融公庫が主導するCDOに参加するなど、中小企業の資金調達手法の多様化に積極的に取り組みました。

○ 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化

顧客の十分な理解や納得を得ることを主眼とした研修や勉強会を実施したほか金利引上げ時の説明態勢を整備しました。また、地域の利用者からの融資相談に、よりきめ細やかに対応ができるよう「融資ホットライン」の設置に加え基幹店である本店営業部・富山支店に、融資に関する苦情・要望相談窓口を設置するなど、説明態勢の更なる定着化と実効性の確保を図りました。

○ 人材の育成

中小企業における将来性・技術力を評価する能力やコンサルティング能力の育成を目的に、中小企業大学校への派遣や行外研修への継続派遣など、研修体制の充実を図りスケジュールに沿って実施して参りました。

2. 経営力の強化

○ リスク管理態勢の充実

新BIS規制に対応した新システムの安定稼働に向けて体制を整備したほか、第2の柱における統合リスク管理や金利リスク管理、第3の柱における開示項目等についても検討、整備しました。また、リスク管理統括部署を明確化するため「リスク統括室」を新設しました。資産健全化への取組みとして不良債権の新規発生防止や要注意先債権等の健全債権化に努めましたが、資産査定を一層厳格化したことより19年3月末のリスク管理債権比率は、4.76%(見込)となりました。財務面での健全性については、自己資本比率は数値目標を単体・連結ベースで達成することができました。

○ 収益管理態勢の整備と収益力の向上

「信用リスク定量化共同システム」を本格稼働させ格付別ガイドライン金利を改定するとともに、「新・格付自己査定システム」と併せて、適正金利設定のための内部基準の整備を図りました。

○ ガバナンスの強化

財務報告に係る内部統制の態勢整備として18年1月に作成した業務フロー表や業務手順書を全面的に見直し、リスクコントロールマトリックスの作成に着手しました。

○ 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化

不祥事根絶に向けた取組みを行いました。個人情報保護法の重要性に鑑み、個人データの保管管理態勢の強化や各安全管理段階における取扱態勢の強化を図りました。また、取引等の適切性の確保に向けた取組みについて検討し、対応いたしました。

○ ITの戦略的活用

偽造カード等及び盗難カード等の金融犯罪への対応として、ATM機の暗証番号の変更機能追加や支払限度額の引き下げなどの対策を実施しました。また、法人インターネットバンキングやホームページの機能拡充など、時代の要請に対応したIT投資について順次対応して参りました。

3. 地域の利用者の利便性向上

○ 地域貢献等に関する情報開示

各ディスクロージャー誌では、当行の現状及び地域貢献への取組み状況へのQ&A方式の採用や用語解説を付けるなどわかりやすい内容とし、また「お客さまへの大切なお知らせ」の頁を設け、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いたしました。また、会社説明会(IR)を11回開催し、地域の利用者向けに直接頭取より当行の現状及び地域貢献への取組み状況について説明し利用者の関心・理解を高めました。

○ 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立

利用者より寄せられる苦情・相談を取りまとめ、利用者の満足度を重視した業務運営を行ないました。また、地域の特性を踏まえた利用者満足度アンケートについては、利用者ニーズがより把握できるものとなるよう調査内容の検討やデータ分析等を外部コンサルタントの指導のもと18年1月に実施し、分析結果について業務改善の必要性が高いと判断される項目や利用者の利便性向上に繋がると考えられる項目について順次改善を行っています。なお、今後も利用者のニーズを踏まえたサービスの高度化や差別化を図り、個性的なビジネスモデルの展開を図って参ります。

○ 地域再生推進のための各種施策との連携等

商工会議所青年部への行員派遣や高岡市が主宰する「たかおか地域活性化研究会」への継続的な派遣などを通して、地域金融機関としての情報ネットワークの充実を図るとともに、「富山ビジネス塾」への行員派遣や講師派遣要請などに積極的に参画するなど地域再生支援活動に取り組みました。また、PFI事業に関するセミナーを開催し、地域におけるPFI事業の重要性やその仕組み等について理解を深めるなど態勢整備を図るとともに、富山県内における具体的なPFI案件について、案件内容を検討し共同参加行として入札に参加するなど、地域再生支援事業に対して積極的に対応しました。

地域密着型金融推進計画における数値目標の進捗状況について

目標項目	最終目標※	実績	実績に対するコメント
		19年3月末(17年4月～19年3月)	
新規創業者支援融資取上げ件数	60件	78件	ベンチャー企業育成支援および円滑な資金供給の結果、目標を上回りました。
ビジネス・マッチング件数	100件	82件	「ビジネス・マッチングフェア」の参加や、経営セミナー、商談会開催を継続して参ります。
経営支援取組みランクアップ先数	28件	28件	本部・営業店が連携し、経営改善指導・支援等に取組んだ結果、目標を達成することができました。
自己資本比率(単体)	10%台	11.1%	健全債権化等により財務面での健全性を更に強化しました。
自己資本比率(連結)	11%台展望	11.6%	グループ会社を含め財務面での健全性を強化しました。
リスク管理債権比率	3%台	4.76%	今後も不良債権の新規発生防止や要注意先債権等の健全債権化に努めていきます。
地域向け貸出金割合	95%以上	96.7%	営業基盤を引続き富山県内一円として、地域貢献に努めていきます。
※最終目標:件数・先数は期間累計目標、比率・割合目標は19年3月末目標			

「個別の取組み」の進捗状況

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

項目	具体的な取組策	スケジュール		進捗状況 (平成17年4月～平成19年3月)
		平成17年度	平成18年度	
(1) 創業・新規事業支援機能等の強化				
融資審査能力	<ul style="list-style-type: none"> 「業種別審査マニュアル」を策定し、審査ノウハウを組織化します。 本部審査担当者により業種毎に実態に即した審査、経営支援を実施します。 各種研修を通じて融資審査能力の向上を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 「業種別審査マニュアル」を策定します。 営業店と審査部担当者による情報交換会の実施します。 本部担当者による経営者ヒアリングを実施します。 当行職員を異業種へ派遣します。 目利き研修を開催します。 	<ul style="list-style-type: none"> 情報交換会の実施、及び目利き研修を実施します。 「業種別審査マニュアル<医療・福祉編>」を策定します。 	<ul style="list-style-type: none"> 営業店と審査部担当者との情報交換会「目利き・案件発掘会議」を3回実施しました。 本部担当者による企業訪問、経営者ヒアリングを実施しました。 当行職員を異業種へ1名派遣しました。 「業種別審査マニュアル<建設業編>」を策定しました。 中小企業診断士資格取得者を講師とした目利き研修を実施しました。 業種別審査カリキュラムを取入れた審査部トレーニングを実施しました。 目利き能力や企業支援能力の向上を目的に、外部講師による行内研修を実施しました。 「業種別マニュアル<医療・福祉編>」を策定しました。
起業・事業展開に資する情報の提供 創業・新事業の成長段階に応じた適切な支援	<ul style="list-style-type: none"> 政府系金融機関との協調融資体制を整備します。 産、学、官との連携強化を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 各機関と情報交換の実施します。 業種別セミナー等を開催します。 10月に統合発足する新富山大学と「包括的連携協力」の覚書を締結する予定です。 	<ul style="list-style-type: none"> 各機関と情報交換を実施します。 業種別セミナー等を開催します。 富山大学、富山県立大学、富山商船高専、及び中小企業基盤整備機構等との連携により、研究シーズと企業ニーズのマッチングを推進します。 	<ul style="list-style-type: none"> 協調融資実現に向けて政府系金融機関との情報交換を行いました。 中小企業金融公庫と連携し「建設業セミナー」を開催しました。 富山大学、富山県立大学、富山商船高専と「包括的連携協力」の覚書を締結しました。 独立行政法人中小企業基盤整備機構と「業務連携・協力」覚書を締結しました。また、「中小企業のための新会社法活用セミナー」を開催しました。 農林漁業金融公庫と「業務協力協定」を締結しました。また、当公庫より講師を招き行内研修を実施しました。
(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化				
取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> 中小企業に対するコンサルティング機能、情報提供機能の強化を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> TBCの会員増強に努めます。 各種セミナーを開催します。 	<ul style="list-style-type: none"> 東京ビジネスサミットに参加、TBCとして合同出展を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> 「ビジネス・マッチングフェア2005」を開催し、マッチング機会の提供とTBC機能の紹介を行いました。また、TBCセミナー、経営なんでも相談会を開催しました。 「ビジネスサミット2006in高岡」を共同開催しました。 「第2回とやまベンチャーマッチングフェア」を活用しビジネスマッチングを推進しました。 富山商工会議所主催のとやまビジネスドラフトへ25社エントリーし、ビジネスマッチングを推進しました。
要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化	<ul style="list-style-type: none"> 富山県中小企業再生支援協議会、中小企業支援センター、高岡地区中小企業支援協議会との連携を強化、対象企業の経営改善を推進します。 定期的な指導・支援活動を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 支援対象先の追加、見直しを行い左記のとおり、経営改善指導・支援を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年度での実績を見直し、新たに支援対象先の見直しを行い継続して、経営改善指導・支援を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 富山県中小企業再生支援が指導する再生案件について取組みを開始しました。 経営改善指導を実施し28先の債務者区分等のランクアップを図りました。 富山県中小企業再生支援協議会が指導する再生案件に参加しました。
健全債権化の強化に関する実績の公表等	<ul style="list-style-type: none"> 開示内容の見直しや具体的な成功事例等の開示方法を検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> 経営改善支援の取組みおよび再生支援実績や成功事例等を公表します。 	<ul style="list-style-type: none"> 前年同様に実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 経営改善支援取組み先数や経営改善による債務者区分のランクアップ先数について公表しました。
(3) 事業再生に向けた積極的取組み				
事業再生に向けた積極的取組み	<ul style="list-style-type: none"> 事業再生の早期着手と多様な事業再生手法を活用します。 外部機関を活用します。 専門的人材の育成をします。 	<ul style="list-style-type: none"> 再生支援先端者を審査部に配置します。 人材の育成に内外の研修を活用します。 当行職員を事業再生先へ派遣します。 	<ul style="list-style-type: none"> 前年同様に実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 再生支援専担者1名を審査部に配置しました。 当行職員1名を事業再生先に派遣しました。 ターンアラウンドスペシャリストの育成を目的に外部研修へ5名派遣しました。 営業店貸付担当役員を対象とした行内研修を開催しました。
再生支援実績に関する情報開示の拡充、再生ノウハウ共有の一層の推進	<ul style="list-style-type: none"> 開示内容の見直しや具体的な成功事例等の開示方法を検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> 経営改善支援の取組みおよび再生支援実績や成功事例等を公表します。 	<ul style="list-style-type: none"> 前年同様に実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 経営改善支援取組み先数や経営改善による債務者区分のランクアップ先数について公表しました。

項目	具体的な取組策	スケジュール		進捗状況 (平成17年4月～平成19年3月)
		平成17年度	平成18年度	
(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等				
担保・保証に過度に依存しない融資の推進	<ul style="list-style-type: none"> ・新商品を開発し、順次発売します。 ・キャッシュフロー重視の審査態勢の定着化を図ります。 ・店長権限規定について、さらに無担保枠の拡大を検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・財務制限条項を活用した融資商品の検討に着手します。 ・キャッシュフロー重視の審査態勢定着にむけて研修を実施します。 ・「商工会議所メンバーズローン」、「商工会メンバーズローン」の取扱を開始します。 ・「信用リスク定量化共同システム」を本格稼働させ、当行PD、LGD等の信用リスクデータを取得します。 ・「新・格付自己査定システム」を稼働させます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・財務制限条項を活用した商品を発売します。 ・店長権限規定について、格付別の無担保融資限度額を設定し、無担保融資枠の拡大を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・財務制限条項を活用したプロパー融資を2件実施しました。 ・キャッシュフロー重視の審査態勢の定着化のため審査部トレーニーや研修を実施しました。 ・「商工会議所メンバーズローン」、「商工会メンバーズローン」の取扱を開始しました。 ・「信用リスク定量化共同システム」を本格稼働させ、当行PD、LGD等の信用リスクデータを取得しました。 ・「新・格付自己査定システム」を稼働させました。これに伴い、自己査定マニュアル等の行内規定の改訂を実施しました。 ・「信用リスク定量化共同システム」から還元されるデフォルト率等の統計データを活用し、格付別ガイドライン金利を改定しました。また、当行単独デフォルト率データを3年間分蓄積し、ULを算出するなど信用リスクデータの整備を図りました。
中小企業の資金調達手法の多様化等	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業金融公庫主導によるCLO組成を検討します。 ・財務諸表の制度が相対的に高い中小企業への融資推進を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・財務制限条項を活用した融資商品の検討に着手します。 ・キャッシュフロー重視の審査態勢定着にむけて研修を実施します。 ・「商工会議所メンバーズローン」、「商工会メンバーズローン」の取扱を開始します。 ・財務制限条項を活用したプロパー融資を実施します。 ・中小企業金融公庫主導によるCLO組成に参加します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・財務制限条項を活用した商品を発売します。 ・店長権限規定について、格付別の無担保融資限度額を設定し、無担保融資枠の拡大を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・財務制限条項を活用したプロパー融資を2件実施しました。 ・キャッシュフロー重視の審査態勢定着化のため審査部トレーニーや研修を実施しました。 ・「商工会議所メンバーズローン」「商工会メンバーズローン」の取扱を開始しました。 ・中小企業金融公庫主導によるCDO組成に参加しました。 ・富山県法人会連合会と連携し「とやま法人会メンバーズ融資」を発売しました。
(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化				
顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・各約定書、申込書を改定します。 ・顧客への説明態勢に関する様式を改定します。 ・情報収集と事例集作成にて研修会を実施します。 ・融資相談・苦情のホットラインを開設します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各約定書、申込書を改定します。 ・顧客への説明態勢に関する様式を改定します。 ・情報収集と事例集作成にて研修会を実施します。 ・「融資相談・苦情のホットライン」を開設します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・前年同様に実施します。 ・与信取引に関する顧客への説明態勢に関する「様式編」を全面改訂し、改訂に伴う行内説明会を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・各種約定書、申込書の改定に着手しました。 ・顧客への説明態勢に関する様式の一部見直しに着手しました。 ・具体的な事例研究を行い対応方法について、行内研修を実施しました。 ・「融資ホットライン」を開設しました。 ・融資に関する苦情・要望相談受付専用窓口を本店、富山支店に設置しました。 ・与信取引に関する顧客への説明態勢に関する「様式編」を一部改訂しました。
(6) 人材の育成				
人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> ・行内集合研修の実施及び外部研修への派遣を各職種に応じて実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・集合研修、外部研修への派遣等計画的に実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・前年同様に実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行外派遣研修を45名に対して実施しました。 ・集合研修、トレーニー、通信講座受講を定期的に実施しました。

2. 経営力の強化

項目	具体的な取組策	スケジュール		進捗状況
		平成17年度	平成18年度	(平成17年4月～平成19年3月)
(1) リスク管理態勢の充実				
リスク管理態勢の充実	各種のリスク管理と同様それらを統合的に捉えたうえで、経営体力に見合ったリスクコントロールを行い、収益性・効率性の向上を目指す体制の整備を図ります。	・新BIS規制に対応した勘定系システムの開発を開始します。 ・統合リスク管理におけるリスク量計測手法の確立を実施します。	・新BIS規制基準による自己資本比率の算定を開始します。 ・統合リスク管理におけるリスク資本配賦について、整合性のある管理手法を構築します。	・新BIS規制に対応したシステムの安定稼働に向けた体制を整備しました。 ・統合リスク管理におけるリスク量計測手法の高度化に着手するとともに、リスク資本配賦し、整合性ある管理方法の構築に取り組んでいます。 ・リスク管理部署の明確化を図るため、総合企画部内に「リスク統括室」を新設しました。
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上				
収益管理態勢の整備と収益力の向上	・デフォルト確率等の統計データの活用を図ります。 ・内部格付の精度を向上させます。 ・収益管理意識の高揚を図ります。	・左記取組を順次実施します。	・「新・格付自己査定システム」の稼働を受け、内部格付の精度を高めるとともに、自己査定マニュアル等の行内規定の改訂を行います。また、適正金利設定のための内部基準を全面改訂します。	・適正金利設定のための支店長向け研修会を実施しました。 ・「信用リスク定量化共同システム」を本格稼働させ、当行PD、LGD等の信用リスクデータを取得しました。 ・「新・格付自己査定システム」を稼働させ、定量点評のウェイトを重視した内部格付評定とするとともに自己査定マニュアル等の行内規定の改訂を実施しました。 ・住宅ローンにおけるリスク管理手法としてプール管理を開始しました。
(3) ガバナンスの強化				
財務内容の適正性の確認	・有価証券報告書の作成手続検証ツールの作成や基礎情報のフローチャートの作成等を通じ確認手法を高度化し、財務報告に係る内部統制の評価・監査の制度化や証券取引法の改正内容について情報収集も行い、より高度な確認を行うための計画を策定し実施していくこととします。	・有価証券報告書の作成手続検証ツールの作成を実施します。 ・「財務報告に係る内部統制の評価及び監査の基準」の内容検討を実施します。 ・有価証券報告書作成のための基礎情報のフローチャートを作成します。 ・「財務報告に係る内部統制の評価・監査の制度化」について情報収集、検討を実施します。	証券取引法の改正を睨んだ、より高度な確認を行うための実施計画を策定します。	・「有価証券報告書作成手続検証ツール」を作成し、内容の確認、検証を実施しました。 ・「財務報告に係る内部統制の評価及び監査の基準」(公開草案)について、監査法人や地銀協等を通じ情報収集に努め、内容の検討を開始しました。 ・18年3月期有価証券報告書に確認書を添付しました。 ・「内部統制小委員会」を立ち上げ実施基準案に沿って、業務文書化作業見直しとリスクコントロールマトリックスの作成を開始しました。 ・財務報告の適切性の態勢整備に係る作業について再検討を行いました。
(4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化				
営業店に対する法令等遵守状況の点検強化	・監査部及び各部店の自己点検にて多重チェックを実施します。 ・SCO資格取得者の増加を図ります。 ・研修会、店内勉強会の開催を継続的に実施します。 ・直接報告相談制度の実効性を高めます。	・直接報告相談制度の浸透化を図ります。 ・コンプライアンス担当者会議を定期的に開催します。 ・SCO有資格者割合を53.2%体制とします。	・コンプライアンス担当者会議を定期的に開催します。 ・SCO有資格者割合を53.8%とします。 ・直接報告相談制度の内容を一部改定します。	・コンプライアンス担当者会議により、各店舗担当者の知識向上を図るとともに、直接報告相談制度の浸透を図りました。 ・SCO資格取得者割合は65.5%となり目標を達成しました。 ・全銀協の倫理憲章の改定に伴い、「行員倫理規定」及び「コンプライアンスマニュアル」を改定しました。 ・公益通報者保護法の施行を踏まえ直接報告相談制度の改定を実施しました。 ・金融庁「事件未然防止策等のための主な対応策」項目の実施状況をチェックし、未実施項目の対応策を検討しました。 ・取引等の適切性確保への取組みについて、態勢面を含めた検証を行うとともに、本部・営業現場へ再度周知徹底を行いました。 ・コンプライアンス勉強会の実施計画にパート従業員向けを新設し、パートを含めた全役職員が定期的に研修を受講できる体制としました。
適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	・文書保存期間、保存台帳等を見直します。 ・電子化等による紙媒体の削減による情報管理の厳格化を図ります。 ・個人情報の取扱いにおける定期的な研修・勉強会を実施します。	・文書保存台帳等を見直し、保管保存管理態勢を強化します。 ・情報系端末機の管理強化を実施します。 ・コンプライアンスプログラムに基づき勉強会を継続実施します。	還元資料の電子化により紙媒体の削減を図ります。	・情報系端末および本部パソコンに情報漏えい防止ソフトを導入しました。 ・FAX送信、郵便物の発送について厳重な誤送信、誤発送防止対策を実施しました。 ・コンプライアンスプログラムに基づき、定期的にかつ継続的に勉強会を実施しました。 ・顧客よりダイレクト・マーケティングの目的で個人情報を利用することの中止を求められた場合のシステムによる登録管理を実施しました。 ・顧客宛ダイレクトメールの宛名面に印字されている顧客番号印字を削除しました。 ・顧客との預かり物件の厳格な授受について徹底を図りました。 ・還元帳票の電子化についてテストを実施しました。

(5) ITの戦略的活用				
ITの戦略的活用	<ul style="list-style-type: none"> ・情報系オンラインシステムの機能見直しにより、リスク管理実務等への運用を検討します。 ・勘定系オンラインシステムを新BIS規制対応にカスタマイズします。 	<ul style="list-style-type: none"> ・情報系オンラインシステム機能の見直しを実施します。 ・勘定系オンラインシステムを新BIS規制対応への開発を開始します。 ・システム運営機械化委員会の機能強化を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・新BIS規制基準に対応した勘定系オンラインシステムの対応を完了し、自己資本比率の算定を開始します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ATM機能に暗証番号変更機能を追加しました。 ・偽造キャッシュカード対策を実施しました。 ・新BIS規制基準に対応したシステムにより自己資本比率の算定しました。

3. 地域の利用者の利便性向上

項目	具体的な取組策	スケジュール		進捗状況 (平成17年4月～平成19年3月)
		平成17年度	平成18年度	
(1) 地域貢献等に関する情報開示				
地域貢献等に関する情報開示	<ul style="list-style-type: none"> ・ディスクロージャー誌やホームページに掲載している情報開示内容について、これまでに以上にわかりやすい表現上の工夫を取入れるなどの見直しを図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの内容の充実を図ります。 ・会社説明会(IR)を開催します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ホームページの全面改訂を行います。 ・中間決算期ディスクロージャー誌を発売します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ミニ・ディスクロージャー誌に地域貢献等に関する情報開示をするとともに、Q&A方式を採用しました。 ・地域別に会社説明会を開催し、頭取自ら経営方針や地域貢献の状況を説明しました。 ・ホームページを全面更新しました。
(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				
地域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"> ・定期、不定期にアンケート調査を実施し、高品質サービスの実施を具体化させます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客満足度アンケートを実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの結果を受けたビジネスモデルの改善を継続実施します。 ・顧客の声を活かした改善項目について公表していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・金融商品動向調査、資産運用商品開発等に限定したアンケートを実施しました。 ・顧客満足度アンケートを実施しました。 ・24時間連絡可能な「カード緊急連絡センター」を設置しました。 ・郵便局とのATMオンラインを一部変更し、キャッシュカードによる入金をできるようにしました。また、引出しの際、平日時間内の手数料を無料としました。
(3) 地域再生推進のための各種施策との連携等				
地域再生推進のための各種施策との連携等	<ul style="list-style-type: none"> ・地公体や商工団体との連携強化を目的に、各種団体と人材交流等により情報ネットワークの充実を図ります。 ・PFI事業に対する体制整備を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・高岡商工会議所青年部へ行員を派遣します。 ・PFI事業に対する体制整備を実施します。 ・地公体や商工団体との連携を強化します。 ・富山県内における「創業塾・起業塾、経営者育成ビジネス塾」などの立上げ、講師派遣要請などに積極的に参画します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・前年と同様に実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・高岡商工会議所青年部へ1名派遣し、高岡ブランド化戦略等の官民一体となった街再生支援事業へ参画しました。 ・PFIに関するセミナーを開催しました。 ・富山県内企業の更なる発展と新たな事業創発を支援、具現化するため、「富山ビジネス塾」を立ち上げ、講師派遣要請などに積極的に参画しました。 ・高岡市が主宰する「たかおか地域活性化研究会」へ継続して参加しました。 ・高岡商工会議所創立110周年記念事業「ビジネスサミットin高岡」へ共催参加しました。

経営改善支援の取組み実績

【17～18年度(17年4月～19年3月)】

(単位:先数)

		期初債務者数	うち	
			経営改善支援取組み先 α	α のうち期末に債務者区分がランクアップした先数 β
正常先		3,968		
要注意先	うちその他要注意先	819	60	21
	うち要管理先	88	11	6
破綻懸念先		105	5	1
実質破綻先		86		
破綻先		61		
合計		5,127	76	28

<経営改善の事例>

「事例1:新規受注先の確保、設備投資による生産能力・品質向上により再建を図った事例」

A社:(金属製品製造業)

A社は、同業者の過当競争のなか、受注単価の引下げなどにより恒常的に赤字が続いていた。また、機械設備の老朽化が進み、生産能力が低下すると同時に年々メンテナンス費用が嵩み資金繰りに苦慮していた。当行は、本先が小規模ながら優れた技術力を有することから、新規設備投資による生産能力・製品の品質の向上を図り、競争力を高めることで再建が十分可能と判断した。

当行は、設備投資のための金融支援を行うとともに、今後の売上確保策として新規受注先の獲得におけるアドバイス等を実施した。また同時に過大となっていた棚卸資産の適正化や利益率の管理など体制面でのアドバイスを実施した。

これらの経営改善計画を確実に実行するために社長自らが新規受注先へ出向き交渉を行った結果、製品の品質が高く評価され大口受注獲得に繋がったほか、併せて経費率の低下、生産性向上を図ったことにより収益力が大幅に改善し、近年最高の増益となり経営再建を図ることができた。

「事例2:従業員参加型の改善計画の実践、新商品開発により再建を図った事例」

B社:(建設業)

B社は、受注環境が冷え込み減収減益傾向にあるなか、リストラ対応策の遅れが目立ち、また近年は売上減少に歯止めが利かず資金繰りに苦慮していた。当行は、本先が焼却炉の開発などの特殊な技術を有すること、また小規模経営であり経営方針が早く浸透しやすい環境にあることから、これらの自社の特性を生かした経営改善の策定により再建が十分可能と判断した。

当行は、社長との定期的な面談を実施して同社のウィークポイントの分析を行い、改善に向けた共通認識を高めたほか、新商品の開発・販売による収益改善策などのアドバイスを実施した。

社長は、全従業員へコスト意識を浸透させ早急に経営方針に則った施策を実施したほか、新たに開発した新商品販売が売上増加に貢献することができ財務内容が大幅に改善し経営再建を図ることができた。

「地域密着型金融推進計画」の取組体制(概念図)

