

平成17年8月31日

各位

株式会社福岡中央銀行

「地域密着型金融推進計画」(平成17～18年度)について

福岡中央銀行(頭取、田中克佳)では、金融庁が「地域密着型金融の機能強化の推進に関するアクションプログラム(平成17～18年度)」に基づいて地域金融機関に求めている「地域密着型金融推進計画」を、この程、策定しました(別添の計画書ご参照下さい)。

この計画は、当行が、平成17年度及び18年度の2年間の「重点強化期間」に、地域金融機関として果たすべき役割を明確にし、自己責任と健全な競争の下で、地域密着型金融の一層の機能強化を図るために策定したものです。

当行は、「ハート・ツー・ハート」のリテール戦略で、お客様のニーズに的確・迅速にお応えするビジネスモデルを展開して、事業再生・中小企業金融の円滑化や、銀行の経営力の強化、地域の利用者の利便性向上に向けて、役職員一丸となって取り組む所存であります。

記

1、計画の基本方針と具体的取組み

(1) 事業再生・中小企業金融の円滑化

行員の「目利き」能力の強化に努め、地域に密着した営業を展開して、企業の特性や経営戦略、対応能力等を十分に把握した審査能力の高度化を図り、担保、保証に過度に依存しない融資の推進に努めます。また、外部機関とも連携して、事業再生・支援、経営相談等にも積極的に取組み、与信取引に関する説明態勢の整備や苦情・相談処理機能の強化にも努めます。

(2) 経営力の強化

新しい自己資本比率の導入(19年3月予定)に備えて、リスク管理の高度化を図るとともに、コスト意識に徹した収益管理態勢の整備を行います。また、財務内容の適正性を確保するための内部管理態勢の充実や、個人情報の管理などコンプライアンス態勢の強化に努めます。ビジネスモデルの状況に応じたITの戦略的活用を図ります。

(3) 地域の利用者の利便性向上

顧客サービスを充実させ、わかりやすい情報の開示に積極的に取り組みます。

2、目標とする経営指標

(1)中小企業等貸出金比率 93%台を維持 (2)事業所先数(19/3月) 11,563先
(2年間で800先増加)

(3)自己資本比率 8%台を維持 (4)不良債権比率 4.5%以下

以上

<問い合わせ先>総合企画部、担当：上村 751-4429(内線2602)

地域密着型金融推進計画

(期間：平成17～18年度)

平成17年8月31日

株式会社福岡中央銀行

地域密着型金融推進計画の【目次】

、地域密着型金融推進計画の基本的な考え方

- | | |
|-----------------------------------|-----------|
| 1、はじめに | P、 1 |
| 地域密着型金融推進計画の概要図 | P、 2 |
| 2、集中改善期間（平成15～16年度）における取組みの実績・成果等 | |
| （1）取組みの概要 | P、 3 |
| （2）計画の達成状況に対する分析・評価 | P、 4～P、 5 |
| （3）今後の課題 | P、 6 |
| 3、重点強化期間（平成17～18年度）における取組み | |
| （1）当行の目指す方向性 | P、 6 |
| （2）当行が目指すビジネスモデルをどのように展開するか | ” |
| （3）計画の推進により、「お客様、地域社会」へご提供できるサービス | P、 7 |
| 4、アクションプラン（行動計画） | |
| （1）具体的な取組み | P、 8 |
| （2）目標とする経営指標 | P、 9 |

、地域密着型金融推進計画

P、 10～P、 14

、地域密着型金融推進計画の基本的な考え方

1、はじめに

福岡中央銀行は、創業以来、「ハート・ツー・ハート」(心と心のふれあう間柄重視の関係)のリテール戦略を展開し、中小企業専門金融機関として地域に密着した営業基盤を築いて参りました。お取引先は増え、預金・貸出金も安定して増加し、銀行の健全性を示す自己資本比率や不良債権比率等の指標について利用者から高い評価を受けるなど、地域社会からも大きな信認を得て今日に至っております。

これまでのリレーションシップバンキング機能強化計画(平成15～16年度)の取組み実績とその成果につきましては、計画当初から行員の大半が「目利き」研修に参加するなかで、いわゆる「リレバン」の意識が高まり、企業の再生支援や要注意先債権等の健全債権化にも取組み、一定の成果を上げ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や中小企業融資の証券化の取組み、与信取引にかかる顧客への説明態勢、銀行取引約定書の改訂、自己査定に関する担保評価の合理的な検証の取組みなどにより、地域密着型金融の機能強化が図られ、銀行の資産の健全化や収益力の向上にも大きく寄与できたものと思われます。

平成17年4月からスタートさせた新中期経営計画の基本方針に沿って、お客様に軸足をおいた「真の顧客サービス」を提供して顧客満足度を高め、資産の健全性確保と収益力の向上を図りながら、顧客からの信頼を一層深めていくことといたしております。

金融庁が平成17年3月に策定した、「地域密着型金融の機能強化の推進に関するアクションプログラム(平成17～18年度)」に基づいて、当行は、1、事業再生・中小企業金融の円滑化、2、経営力の強化、3、地域の利用者の利便性向上、の三大項目を計画の基本とする、「地域密着型金融推進計画(期間:平成17～18年度)」を策定いたしました。

全役職員が一丸となって、この「地域密着型金融推進計画」を強力に推し進め、円滑な金融支援と付加価値の高いサービスの提供により収益力の強化を図るとともに、地域金融機関として更なる地域貢献を果たしていく所存であります。

地域密着型金融推進計画の概要図

< 計画の基本的考え方 >

1. 地域密着型金融(平成 15～16 年度リレバン計画)の継続的推進
2. 地域密着型金融の「本質」を踏まえた推進
3. 地域の特性や利用者ニーズ等を踏まえた「選択と集中」による推進
4. 情報開示等の推進とこれによる規律付け

「本質」: 地域密着による顧客との金融取引を通じて、円滑な金融支援と付加価値の高い「サービス」の提供により、金融機関の収益向上を図ること。

「選択と集中」: 地域の特性や利用者ニーズ、銀行の特性や規模などを考慮して、具体的取組み、推進を図ること。

< 具体的な取組み >

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
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
3. 地域再生推進のための各種施策との連携等

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
2. 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化
3. 事業再生に向けた積極的取組み
4. 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等
5. 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化
6. 人材の育成

経営力の強化

1. リスク管理態勢の充実
2. 収益管理態勢の整備と収益力の向上
3. ガバナンスの強化
4. 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化
5. ITの戦略的活用

2、集中改善期間（平成15～16年度）における取組みの実績・成果等

（1）取組みの概要

中小企業金融再生に向けた取組みについて

創業・新事業支援機能等の強化では、融資審査態勢の強化や「目利き」能力の強化のための研修、産学官とのネットワークの構築、中小企業金融公庫等外部機関との連携、中小企業支援センターの活用などに取組みました。

取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化では、要注意先債権等の健全債権化や、ビジネスマッチング業務・M&A業務などの仕組みづくりに取組みました。

早期事業再生に向けた取組みでは、「中小企業再生支援協議会」の活用により、企業の再生支援に努めました。

新しい中小企業金融への取組み強化では、担保・保証に過度に依存しない融資の促進等に積極的に取組み、事業応援ローンや中小公庫による融資の証券化、信用リスクデータベースの整備・充実やその活用に取り組みました。

顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化では、銀行法等に義務付けられた、貸付契約、保証契約の内容等重要事項に関する債務者への説明態勢の整備や、相談・苦情処理体制の一層の強化に取り組みました。

健全性確保・収益性向上等に向けた取組みについて

資産査定、信用リスク管理の強化では、自己査定基準やマニュアルに基づく厳格で適切な自己査定と償却・引当を実施し、また、担保評価方法の合理性、処分実績からみた評価精度に係る厳正な検証にも取組みました。

収益管理態勢の整備と収益力の向上では、信用リスクデータの蓄積、債務者区分と統合的な内部格付制度の構築、金利設定のための内部基準の整備等に取り組みました。

地域貢献に関する情報開示等では、ディスクロ誌の発行やホームページに掲載するなど、わかりやすい情報開示に努めました。

(2) 計画の達成状況に対する分析・評価

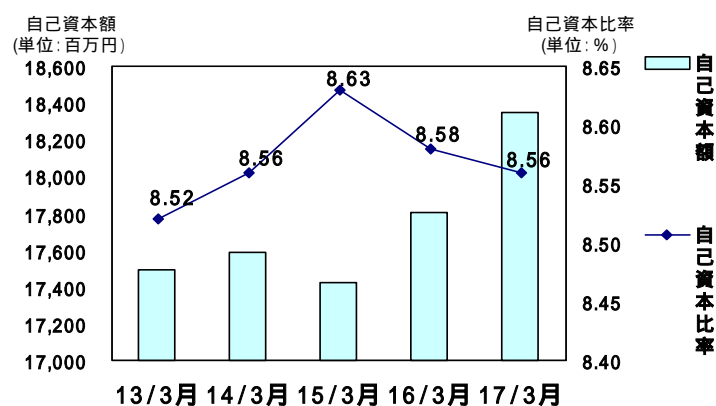
「リレーションシップバンキングの機能強化計画」の達成状況については、個別項目毎の進捗に差があるものの、全体的にはほぼ目標どおりの実績・成果であったと思われます。

特に、中小企業金融再生に向けた創業・新事業支援機能等強化の取組みの一環として、「目利き」能力の強化のための研修を全行的に取組み、具体的な経営支援業務を行うなかで、ビジネスモデルとして金融機関の果たす役割を認識でき、結果的に、要注意先債権等の健全債権化にも一定の成果を得ることができました。

また、信用リスクデータベースの整備・充実とその活用や、担保・保証に過度に依存しない融資として「事業応援ローン」や中小企業融資の証券化の取組みなど、新しい中小企業金融の強化にも寄与することができました。

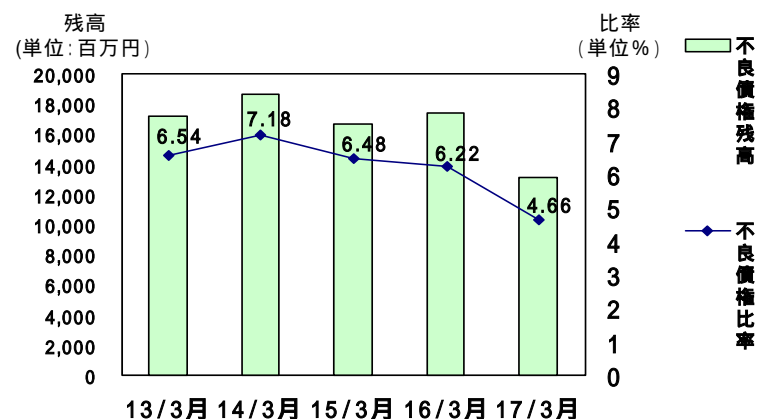
それから、顧客への説明態勢の整備については、双方契約方式による銀行取引約定書の改訂や取扱い規定の制定など、顧客にも周知徹底が図られました。資産査定、信用リスク管理の厳格化では、適切な自己査定及び厳格な償却・引当の実施や担保評価方法の合理的で精度の高い検証がなされるなど、資産の健全性確保や収益力の向上に大きく寄与できたものと評価しています。単体の自己資本比率は、平成15年度 8.58%、平成16年度 8.56%と安定して高い比率を維持しており、不良債権比率は、平成15年度 6.22%、16年度 4.66%とかなり低い水準となっています。

< 単体自己資本比率の推移 >



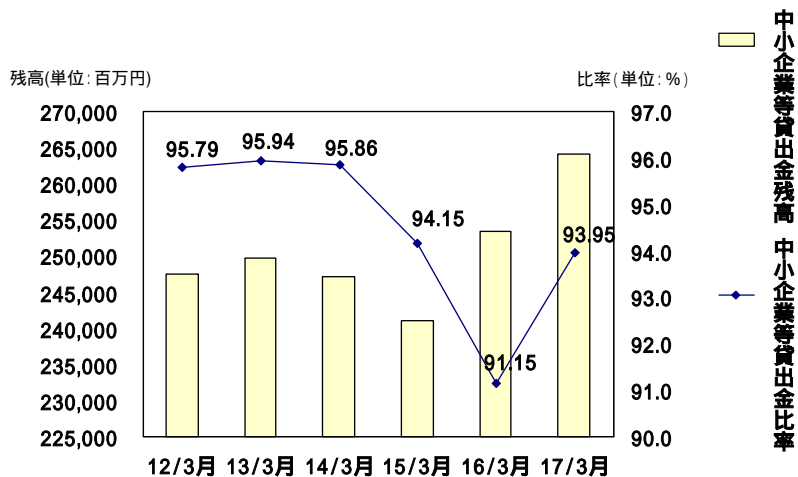
銀行の健全性・安全性の指標である自己資本比率は、この5年間 8.5%台を維持し、国内基準：4%の2倍以上あり、安定した経営の健全性を維持しています。

< 不良債権残高、比率の推移 >



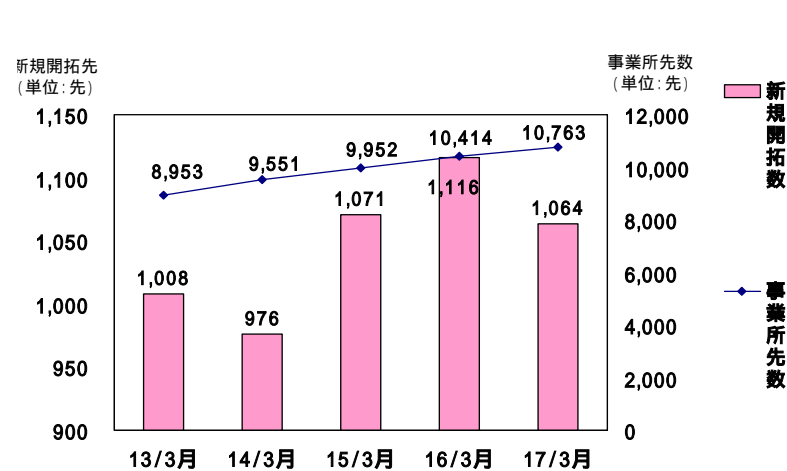
金融再生法開示債権による不良債権は16年度 13,150百万円で、比率は4.66%と他行に比べてもかなり低い水準となっています。

< 中小企業等への貸出金残高、比率の推移 >



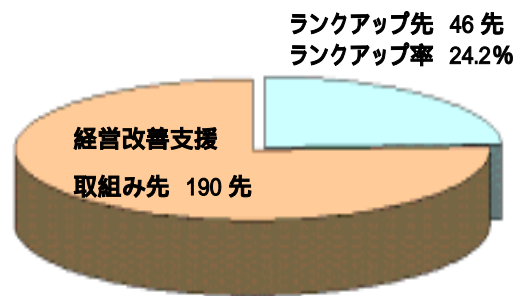
中小企業専門金融機関として、地元の中小企業者を対象に融資を取組んでおり、16年度 93.95%と全国的にも高い比率を維持しています。

< 事業所先数、新規開拓先数の推移 >



融資取引基盤は、中小企業者を主体に順調に増加しており、目標どおりの開拓先数を確保しています。

< 企業再生支援 (ランクアップ) の実績 > (全体で 24.2%)



平成 15.16 年度

本部に中小企業経営支援担当を設置し、営業店と一体となって、経営改善支援をすすめた結果、この2年間で、24.2%の改善が図られました。

(3) 今後の課題

中小企業の事業再生・金融円滑化の取組みについては、地域経済の活性化、その機能強化のためにも、地域金融機関がこれからも継続して推進していく必要があります。

特に、中小企業の再生・支援について、具体的成果が顕在化するまでに時間を要する場合や、経営者の方に企業の再生・支援等に対する認識を統一していただく必要がある場合など、十分留意して取り組むことが大事であります。

また、信用格付に基づくプライシングの導入など、地域密着型金融の本質を利用者にも十分に理解してもらうことが大変重要なことであり、利用者の利便性向上を一層推進して、収益性の向上を目指さなければなりません。

3、重点強化期間（平成17～18年度）における取組み

(1) 当行の目指す方向性

当行は、これまでも「フェイス・ツー・フェイス」や「ハート・ツー・ハート」のリテール戦略で、地域密着を推進し、地域金融機関としての地域貢献を果たして、資産の健全性確保と収益性の向上を図ってきました。

これからも、福岡県を営業地盤に中小企業専門金融機関としての使命を果たし、その地域になくはない存在感のある、そして、地域と共に発展する銀行を目指します。

顧客にとって付加価値の高いサービスを提供して、銀行の収益性向上にも資するよう「地域密着型金融推進」を一層進めてまいります。具体的には、『[『]、地域密着型金融推進計画』に沿って着実に実施してまいります。

(2) 当行の目指すべきビジネスモデルをどのように展開するか。

地域の中小企業、個人事業者、個人を対象として、「ハート・ツー・ハート」のリテール戦略を再徹底し、「顧客サービス」の充実強化に努めます。「お客様サービスセンター」の本部組織を強化して営業店との連携を深め、「顧客サービス」のあり方を今一度見直しして、高付加価値のサービス提供を行います。また、顧客に対する経営情報等の情報提供体制を整備し、特に融資に関する顧客のニーズには迅速に対応できるよう態勢を強化するなど、当行のビジネスモデルの再構築を図り、地域密着型金融の推進による地域への貢献を果たしてまいります。

(3) 計画の推進により、「お客様、地域社会」へご提供ができるサービス

お客様に軸足をおいた業務を展開してお客様一人ひとりに「真の顧客サービス」を提供し、顧客満足度を高めます。これまでと同様、当行の渉外行員がお客様の得意先係として直接訪問し、面接して、各々のニーズに合った金融サービスの提供に努め、これからも更に顧客満足度を高めて、地域社会からの信頼を一層深めます。

お客様の多様なニーズにお応えし、特にご融資のニーズには、迅速に、納得のいく対応をいたします。

融資のニーズが発生したら、すぐに、当行はお客様の企業実態等を把握するとともに、納得のいく融資条件を提示して、迅速にご融資できる体制で臨んでおり、お客様に安心して取引いただける銀行を目指します。

ビジネスマッチング業務・M & A業務や、経営相談業務などの企業支援を積極的に取組みます。

これまで以上にお客様に対する情報提供体制を強化し、外部専門家との連携を深めながら、取引先企業に対する経営相談・支援が機能するよう努めて、お客様の利便性向上を図ります。

4、アクションプラン（行動計画）

(1) 具体的な取組み

別紙、1のとおり

(2) 目標とする経営指標

別紙、2のとおり

、地域密着型金融推進計画

別紙、3のとおり

4、アクションプラン(行動計画)

(1)具体的な取組み (別紙、1)

	検討内容・実施時期等	
	17年度内	18年度内
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	・融資審査能力(目利き能力)の向上(17年4月) ・起業・事業展開に資する情報提供体制の充実強化(17年4月) ・産学官の連携強化による支援(17年10月)	
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	・経営支援・相談業務の体制整備と業務内容の充実強化(17年4月) ・外部専門家等の活用による、コンサルティング機能の充実強化(17年10月) ・健全債権化の取組み強化とその結果の分析調査による公表内容の充実(17年4月)	
(3)事業再生に向けた積極的取組み	・外部機関の事業再生ファンド等活用による再生手法の共有化(17年10月) ・企業の再生ニーズ把握と外部機関等との連携強化(17年4月)	・多様な事業再生手法の検討・活用(18年10月) ・適切な再建計画を伴うDDS等の検討・活用(18年10月)
(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(17年4月) ・根保証に関して、第三者保証の利用が過度にならない対応と、説明態勢の充実強化(17年4月)	・中小企業の資金調達手法の多様化等に向けた取組みの推進(18年10月) ・地域CLO等の証券化に関する取組み(18年10月)
(5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	・与信取引に関する説明態勢の整備と行員への周知徹底(17年4月) ・相談苦情処理機能の強化と相談苦情事例の分析・還元(17年4月)	
(6)人材の育成	・事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた各種研修等の活用(17年4月) ・営業店でのOJTによる、目利き能力、経営支援能力の強化(17年4月)	
2. 経営力の強化		
(1)リスク管理態勢の充実	・リスク管理の高度化によるリスク管理態勢の充実(17年10月)	・新しい自己資本比率規制に則したリスク管理態勢の整備(18年4月)
(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上	・コスト意識の徹底による収益管理態勢の整備(17年4月)・プライシング導入の徹底と適正金利の確保(17年10月)	
(3)ガバナンスの強化	・財務内容の適正性に関する内部統制態勢の整備、手順のマニュアル化等による業務遂行体制の整備(17年10月)	・内部統制機能を高めるための内部管理態勢の充実強化(18年4月)
(4)法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化	・コンプライアンス状況の監視・点検体制の充実強化・法令やルールに則した適正な業務処理遂行態勢の強化、・個人情報管理の徹底(17年4月)	
(5)ITの戦略的活用	・戦略的なIT投資の検討・活用(17年4月)	・リスク管理の高度化ITの活用(18年4月)
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	・地域貢献に関するわかりやすい情報の開示(17年4月)・利用者の目線に立った「顧客サービス」の充実強化(17年10月)	・地域再生推進のための利用者ニーズ等の情報収集と対応(18年4月)

(2) 目標とする経営指標
(別紙、2)

項目	経営指標等	目標計数
1、顧客基盤の拡大	中小企業等貸出金比率	平成19年3月期 (平成17年3月期) 93%台を維持 (93.95%)
	事業所先数	2年間で800先の増加 11,563先 (10,763先)
2、安全性・健全性の向上	自己資本比率	増資、劣後ローン等の資本増強を考慮しないで 8%台を維持 (8.56%)
3、健全性の向上	不良債権比率	金融再生法開示債権 4.5%以下を目指す (4.66%)

、地域密着型金融推進計画

(別紙、3)

	具体的な取組み及び目標と実施スケジュール			
	17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期
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	融資審査能力(目利き能力)の向上(17年上期、18年も継続) ・目利き能力向上、融資案件の発掘・育成のためのOJT強化 ・「ハート・ツー・ハート」のリテール戦略に基づく中小口融資の推進による案件発掘 起業・事業展開に資する情報提供体制の充実強化(17年4月) ・起業・事業展開にかかる情報提供体制の構築 産学官との連携強化による支援(17年10月) ・(株)産学連携機構九州、中小企業支援センター等の活用			
(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	経営支援・相談業務の体制整備と業務内容の充実強化(17年4月) ・取引先のニーズにあった経営情報・営業情報や、ビジネスマッチング、M & A業務等の情報提供機能の強化 外部専門家、外部機関等の活用によるコンサルティング機能の充実強化(17年10月) ・中小企業再生支援協議会等外部機関等の活用による相談・支援の強化 健全債権化の取組み強化とその結果の分析調査による公表内容の充実(17年上期、18年度も継続) ・支店長、役席の複合管理体制による不良債権発生の未然防止と早めの経営改善支援着手の徹底 ・健全債権化等の改善結果の分析と公表 (目標)不良債権比率 4.5%以下を目指す			

<p>(3) 事業再生に向けた積極的取組み</p>	<p>外部機関の事業再生ファンド等の活用による再生手法の共有化(17年10月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・外部機関の事業再生ファンドを活用した再生手法等の取組み検討 ・過剰債務解消のための私的整理ガイドライン等の活用検討 <ul style="list-style-type: none"> 企業の再生ニーズ把握と外部機関等との連携強化(17年4月) ・中小企業再生支援協議会等との連携及び活用 <div style="border-left: 1px solid black; padding-left: 10px; margin-left: 20px;"> <p>多様な事業再生手法の検討・活用(18年10月)</p> <p>・適切な再建計画を伴うDDS等の検討・活用</p> </div>
<p>(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等</p>	<p>担保・保証に過度に依存しない融資の推進(17年4月) (目標) 中小企業等貸出金比率、19年3月93%台を維持</p> <ul style="list-style-type: none"> ・企業の「経営力」を評価する案件審査の取組み強化 <div style="float: right; text-align: right;"> <p>事業所先数 19年3月 11,563先</p> </div> ・「事業応援ローン」等の取組み強化と商品の見直し <div style="float: right; text-align: right;"> <p>(2年間で800先の増加)</p> </div> ・信用リスクデータベースの整備・充実による審査業務の高度化(17年10月) ・ローンレビュー(貸出後の業況把握)の徹底(17年10月) <div style="border-left: 1px solid black; padding-left: 10px; margin-left: 20px;"> <p>中小企業の資金調達手法の多様化等に向けた取組みの推進(18年10月)</p> <p>・地域CLO等の証券化取組みの推進</p> </div> <p>根保証に関して、第三者保証の利用が過度にならない対応と説明態勢の充実強化(17年4月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・根保証契約に関する関連規定の周知徹底と、保証が過度にならない対応の徹底

<p>(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化</p>	<p>与信取引に関する説明態勢の整備と行員への周知徹底(17年上期、18年も継続)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・営業店における「意思確認書」の徴求時の点検励行と顧客の理解度チェック 相談苦情処理機能の強化と相談苦情事例の分析・還元(17年上期、18年も継続) ・銀行協会等の苦情事例を「顧客相談室ニュース」等でフィードバックし、苦情の未然防止に役立てる ・事故防止会議等において、苦情・事故防止策を検討し行員に徹底する ・関係部顧客相談室担当者の連絡会を開催して、苦情の事例の分析を行ない、未然防止策を検討する
<p>(6) 人材の育成</p>	<p>事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた、各種研修等の積極的活用(17年上期、18年も継続)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・第二地銀協主催の「目利き能力」研修に参加 ・外部講師等による行内研修の充実 ・経営支援等の通信講座、検定試験の推進 ・中小企業診断士の養成 <p>営業店でのOJTによる、目利き能力・経営支援能力の強化(17年上期、18年も継続)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・営業店の「融資戦略会議」等を活用した目利き能力、支援業務のOJTの強化
<p>2、経営力の強化</p>	
<p>(1) リスク管理態勢の充実</p>	<p>新しい自己資本比率規制に則したリスク管理態勢の整備(18年4月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・新しい自己資本比率の算出方法の精緻化と管理態勢の整備 ・信用リスク・金利リスク・オペレーショナルリスクの管理手法の検討 ・自己資本の充実と情報開示の拡充 <p>(目標)自己資本比率 8%台を維持</p> <p>リスク管理の高度化によるリスク管理態勢の充実(17年10月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リスクの計量化のための算出方法の精緻化及びシステム対応等の検討

<p>(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上</p>	<p>コスト意識の徹底による収益管理態勢の整備(17年4月、18年も継続)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・収益力向上のためのコスト見直しと収益管理態勢の再構築 プライシング導入の徹底と適正金利の確保(17年10月) ・取引先との金利交渉等によるプライシングの定着化と適正な貸出金利の確保
<p>(3) ガバナンスの強化</p>	<p>財務内容の適正性に関する内部統制態勢の整備(17年10月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・手順のマニュアル化等による業務遂行体制の整備 <div style="border-left: 1px solid black; padding-left: 10px; margin-left: 20px;"> <p>内部統制機能を高めるための内部管理態勢の充実強化(18年4月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・リスク管理が適正に機能し、内部監査の検証が十分に機能している体制づくり </div>
<p>(4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化</p>	<p>コンプライアンス状況の監視、点検体制の充実強化(17年4月、18年も継続)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・コンプライアンス状況の監視・点検の強化、不祥事件の未然防止・早期発見に向けた管理態勢の強化 法令やルールに則した適正な業務処理遂行態勢の強化(17年4月) ・適正な業務処理遂行のための事務手順の見直しと行員教育の徹底 個人情報管理の徹底(17年4月、18年も継続) ・個人データの安全管理対策の実施・強化
<p>(5) ITの戦略的活用</p>	<p>地域密着型金融の効果的・効率的な実施に向けた戦略的なIT投資の検討・活用(17年4月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・顧客情報を含めたデータベースの高度化、ATMの機能強化、インターネットバンキングの高度活用 <div style="border-left: 1px solid black; padding-left: 10px; margin-left: 20px;"> <p>リスク管理の高度化に資するITの活用(18年4月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・信用リスク・金利リスク等計量化のためのシステム導入 </div>

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	<p>地域貢献に関するわかりやすい情報の開示(17年4月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・情報の項目・内容等を見直し、開示する
(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>利用者の目線に立った「顧客サービス」の充実強化(17年10月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・顧客サービスのあり方を見直し、アンケートを実施する ・「ハート・ツー・ハート」の戦略を展開し、顧客満足度を高める
(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利用者ニーズ等の情報収集と対応(18年4月)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・公務室、営業店長による、PFI等の地域ニーズの把握および対応