

平成 17年 8月 31日

「地域密着型金融推進計画」について

株式会社山梨中央銀行（頭取 小野 堅太郎）では、平成 17年 3月 29日に金融庁から示された「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年度～18年度）」に基づき、「地域密着型金融推進計画（平成 17年度～18年度）」を別添のとおり策定いたしましたのでお知らせいたします。

この「地域密着型金融推進計画」は、平成 15～16年度を集中改善期間として取り組んだ「リレーションシップバンキングの機能強化計画」の方針・実績を踏まえつつ、「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」の主要課題である「事業再生・中小企業金融の円滑化」、「経営力強化」、「地域の利用者の利便性向上」に向けた具体的な施策を盛り込んだものです。

当行では、「リレーションシップバンキングの機能強化計画」の主要施策を、現在取り組んでいる「新・第 8 次長期経営計画『Evolution 8』（計画期間：平成 16年 4月～19年 3月）」の基本戦略の一つとして位置付け取り組みを進めてまいりましたが、今後はこれを「地域密着型金融推進計画」に引継ぎ、地域経済・社会の発展、地域のお客さまへのサービスの向上に努めてまいります。

以 上

## 新アクションプログラムに基づく「地域密着型金融推進計画」

～新・第8次長期経営計画「Evolution8」と経営理念の具現化に向けて～

平成17年8月  
山梨中央銀行

## <目次>

1 . 地域密着型金融推進計画の立案にあたっての基本的な考え方	.....	P 1
2 . 新・第8次長期経営計画の経営方針と目標	.....	P 2
3 . 新・第8次長期経営計画の体系図	.....	P 3
4 . 地域密着型金融推進計画における8次長計各種施策の位置付け	.....	P 4
5 . 集中改善期間（15～16年度）における取組み成果の評価	.....	P 5
6 . 地域密着型金融推進計画の大項目別方針	.....	P 7
7 . 地域密着型金融推進計画における個別施策の内容	.....	P 12
【参考】山梨県経済の動向・特性	.....	P 22

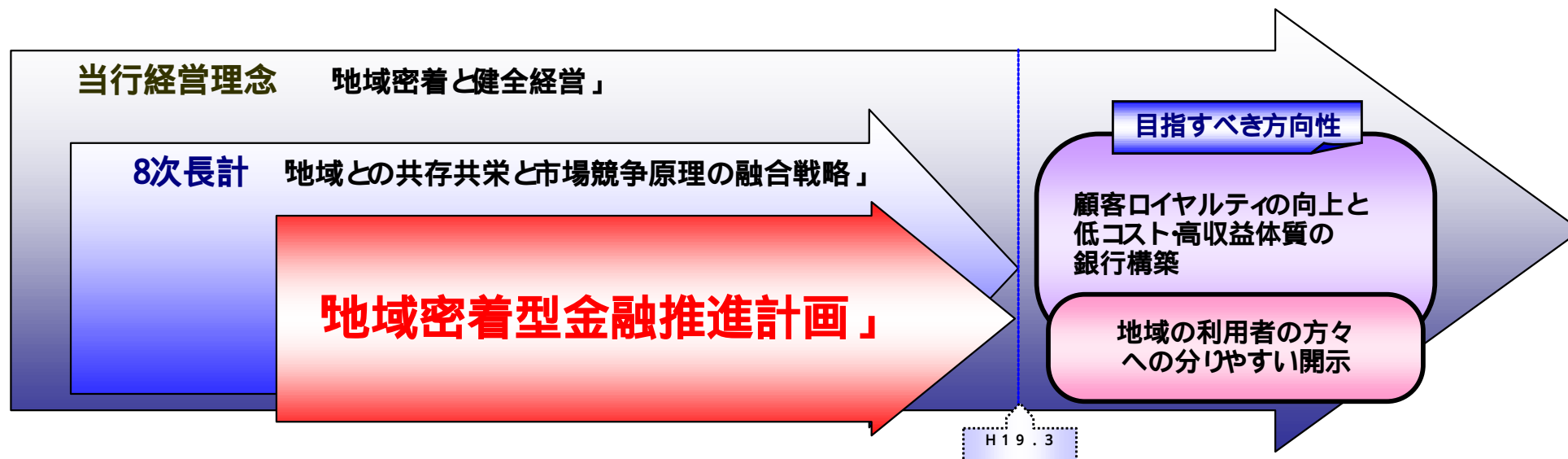
## 1.地域密着型金融推進計画の立案にあたっての基本的な考え方

当行は、平成16年4月からスタートした「新・第8次長期経営計画 "Evolution 8"」(～平成19年3月。以下「8次長計」という)において、「地域との共存共栄と市場競争原理の融合戦略を展開し、顧客ロイヤルティの向上と低コスト・高収益体質の銀行構築を目指す」を経営方針とし、5つの改革プランと3つの機能別戦略に取り組んでいます。

これは、「リレーションシップバンキングの機能強化計画」に示した企業の創業・成長・再生支援の継続強化や、お客様が抱える様々な問題に迅速かつ高度に対処できる態勢の整備など地域との共存共栄の視点に立った取組みと、経営の合理性や効率性を追求した市場競争原理に基づく取組みをバランスよく戦略の中で融合し、お客様の永続的な信頼獲得と低コスト・高収益体質の銀行構築を目指していこうというものであります。

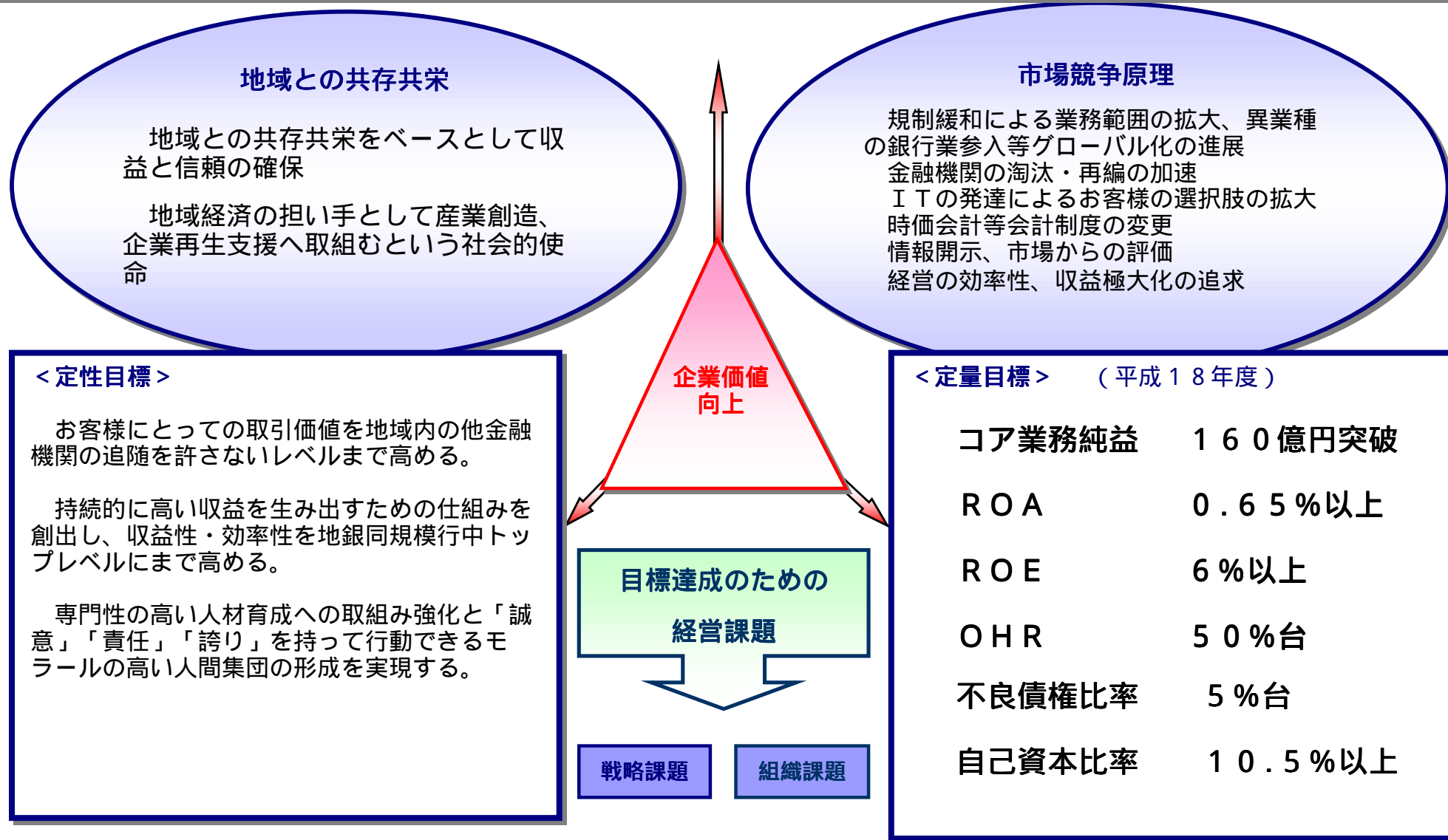
そのため、「地域密着型金融推進計画」の立案にあたっては、現在当行が取り組んでいる8次長計の達成と、当行経営理念「地域密着と健全経営」の具現化への取組みを一層強化するとともに、こうした当行の取組み姿勢を地域の利用者の方々に分りやすく開示することを基本的な考え方としております。

### 【当行「地域密着型金融推進計画」のイメージ】

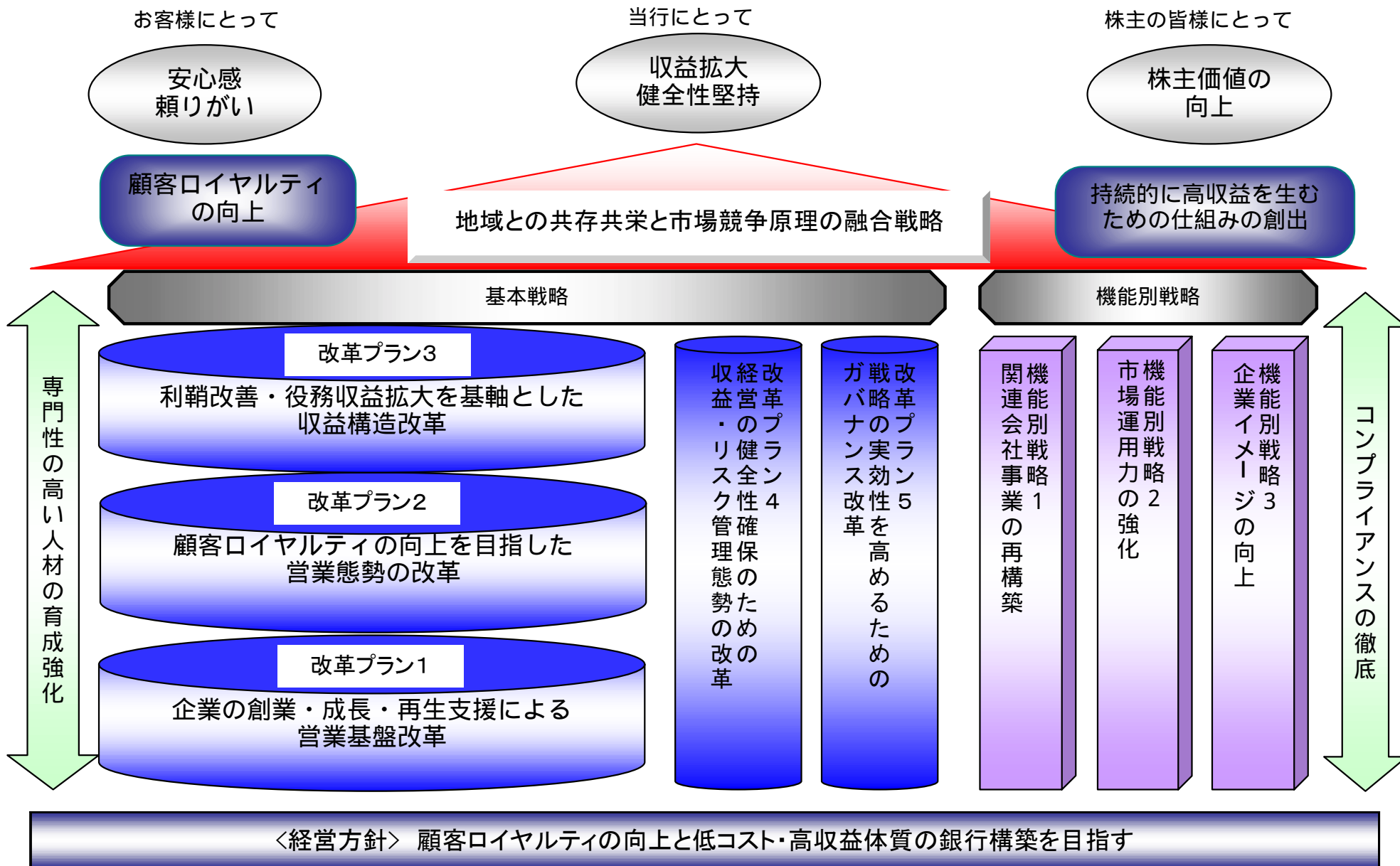


## 2. 新・第8次長期経営計画の経営方針と目標

< 経営方針 > 「地域との共存共栄と市場競争原理の融合戦略を展開し、顧客ロイヤルティ（お客様の永続的な信頼）の向上と低コスト・高収益体質の銀行構築を目指す」



### 3. 新・第8次長期経営計画の体系図



4. 地域密着型金融推進計画における8次長計各種施策の位置付け

顧客ロイヤルティの向上と低コスト・高収益体質の銀行構築をめざす

## 地域密着型金融推進計画

事業再生・中小企業金融  
の円滑化

【改革プラン1】  
企業の創業・成長・再生支援による  
営業基盤改革

経営力の強化

【改革プラン4】  
経営の健全性確保のための  
収益・リスク管理態勢の改革

地域利用者の利便性  
向上

【改革プラン2】  
顧客ロイヤルティの向上を目指した営業態勢の改革

【改革プラン3】  
利鞘改善・役務収益拡大を基軸とした収益構造改革

【改革プラン5】  
戦略の実効性を高めるためのガバナンス改革

【機能別戦略3】  
企業イメージの向上

【機能別戦略2】  
市場運用力の強化

【機能別戦略1】  
関連会社事業の再構築

地域との共存共栄と市場競争原理の融合戦略の展開

## 5. 集中改善期間(15～16年度)における取組み成果の評価

当行では、平成15～16年度の2年間にわたる集中改善期間において、リレーションシップバンキングの機能強化に向け、全行をあげて積極的に取組み、中小企業金融の再生、健全性確保、収益性の向上、利用者への開示等を図ってまいりました。

当行の策定した計画については、各項目において果敢に取組み、計画を達成したものと考えておりますが、その中で特徴的なことは、ネットワークの構築、外部機関との連携等、態勢整備や機能強化の面で、飛躍的な進展がみられたこととであります。

具体的には、主に山梨中銀経営コンサルティング(株)を通じての様々なコンサルティングノウハウの蓄積や、外部機関との提携等による各種再生手法の研究等、従来の枠組みだけでは実現しえなかった事項に取り組んできたことは大きな成果であったと評価しております。

また、当行の重要な資産となる目利きスキルをもった人材育成のための枠組みが構築されました。

今後に向けた課題としては、このような態勢および機能のさらなるレベルアップに向け、継続的に取り組んでいくとともに、この態勢・機能を十分に活用し、実際の融資業務の現場において実績を積み上げていくことが挙げられました。特に、企業再生への貢献や目利きスキルを活用した各種案件への取組み強化が重要な継続課題であることを確認いたしました。

### <具体的取組み内容>

#### 1. 中小企業金融の再生に向けた取組みについて

当行では、平成16年4月からスタートした8次長計のもとで、地域との共存共栄と市場競争原理の融合戦略を展開し、顧客ロイヤルティの向上と低コスト・高収益体質の銀行経営を目指し、それまでの新・第7次長期経営計画の重点戦略である「地域企業への創業・成長・再生支援の強化」について強力に取り組んでまいりました。

また、「リレーションシップバンキングの機能強化計画」に基づき中小企業支援態勢をさらに実効性のあるものにすべく、「専門業務に精通した人材の育成」「産学官とのネットワークの構築や政府系金融機関との連携強化」「山梨中銀経営コンサルティング(株)との連携強化」を重点課題として位置付け、各種施策の実施に取り組んでまいりました。

##### (1) 地域企業への創業・成長・再生支援の強化

・当行技術アドバイザーを活用したコンサルティングの実施、ビジネスマッチングツールの充実による営業支援、ベンチャー企業に対するニュービジネスサポート資金の実行等、企業の創業・成長支援に取り組みました。

・再生支援強化策として、経営改善支援取組み先を当初の101先から平成17年3月までには328先へと拡大し、営業店と連携した支援態勢の構築に取り組みました。この結果、集中改善期間の債務者区分ランクアップは101先に増加しました。



・山梨県中小企業支援協議会や大手外部コンサルタント会社と協力しての経営計画策定も具体化したほか、政府系金融機関やおぞら銀行との提携を活かした協調支援も実行しました。また、DDS等各種再生手法や早期事業再生に関する研究、ノウハウの習得にも継続して取り組みました。

## (2) 専門業務に精通した人材の育成

行外研修への積極的派遣により、本部・営業店行員の能力養成に努めたほか、2つの行内研修を新設し、融資業務に精通した人材の育成を図りました。

・「融資エキスパート養成研修」は、事業性融資を中心に融資業務全般に精通し、OJT指導者としての資質をも兼ね備えた人材の育成を目的に、延べ100時間以上に及ぶカリキュラムを実施しました。

・「企業評価力養成研修」は、企業の将来性や技術力を的確に評価する能力を有し、地域企業との取引拡大に結び付ける「目利き」能力を備えた人材育成を目的とし、営業店の法人・融資担当者30余名を対象に実施しました。

## (3) 産学官とのネットワークの構築や政府系金融機関との連携強化

・(財)広域関東圏産業活性化センター(GIAC)、関東経済産業局、山梨県等と協調して「ビジネスアレンジメント事業」を行いました。また、山梨県等との共同出資によりベンチャーファンドを設立しました。

・地域の事業に関する情報交換や協調融資等を目的とした日本政策投資銀行、中小企業金融公庫、商工組合中央金庫との提携も実現させ、具体的な協調支援に取り組みました。

## (4) 山梨中銀経営コンサルティング(株)との連携強化

平成15年6月の組織変更以降、銀行本体と同社との連携強化により、数々の施策の実現や具体的案件の取上げに幅広い成果を積上げてまいりました。当行のベンチャーファンド参画に際しては、管理運営機関として中心的役割を担い、平成17年3月には2件の投資実績も生まれました。

## (5) その他

新しい中小企業金融への取り組みの強化として、特に「担保・保証へ過度に依存しない融資の促進」に向けて、当行の融資の基本方針を定めた「融資の規範」に当該方針を明記し全役職員の意識の高揚を図りました。加えて、中小企業財務データベースとスコアリングモデルの活用のため外部データ機関へ参加し、信用リスクデータの充実に取り組むとともに、これを活用し「山梨中銀・新ビジネスローン」の対象を個人事業主まで拡大しました。また、お客様に対する説明態勢の整備のため、「顧客説明」規定の制定等も行いました。

## 2. 健全性の確保、収益性の向上に向けた取り組みについて

自己査定における1次査定と監査との乖離状況の検証を実施、役席対象融資研修会議において、自己査定の正確性を徹底するとともに、臨店監査による担保評価の検証も行い精度向上を図りました。加えて償却・引当水準の妥当性・十分性も検証し、健全性の確保に努めました。また、新・収益管理システムにおける「個社別採算管理システム」を稼働させる等、収益管理態勢の整備と収益力の強化に努めました。

## 6. 地域密着型金融推進計画における大項目別方針

### 事業再生・中小企業金融の円滑化

当行の存立基盤である山梨県の主要産業は、国際競争力の強いハイテク機械工業、宝飾・繊維・ワイン等高い感性や技術に裏付けられた伝統的な地場産業、および観光産業等ではありますが、盛り上がりや欠く国内景気等を反映した内需の伸び悩み、世界の生産体制やコスト構造の変化によるグローバルな競争の拡大等、地方経済や地域企業を取り巻く環境は、構造的に厳しい状況が続いております。

当行では平成16年4月からスタートした8次長計における経営方針の1つとして「地域との共存共栄」を掲げておりますが、本「推進計画」においても、こうした産業構造や経済動向を踏まえ、「**地域経済の担い手として産業創造、企業再生支援へ取り組むことが社会的使命である**」との強い意志をあらためて明確にしております。

本「推進計画」における「事業再生・中小企業金融の円滑化」に示された各要請事項については、これまで8次長計や「集中改善期間」(15～16年度)において態勢整備や機能強化に取り組んでまいりましたが、今後はこれまでの取り組みを継続・発展させ、具体的な実績を積み上げていく必要があると考えております。

そこで、下記のような基本的な方針に基づき、「事業再生・中小企業金融の円滑化」に積極的に取り組んでまいります。

「**創業・新事業支援機能等の強化**」については、(財)やまなし産業支援機構や中小企業支援センターをはじめとする外部支援機関に加え、平成16年8月に官民共同で設立した「やまなしベンチャーファンド」の活用や、新たに業務連携した山梨大学との協調により、支援機能を一層強化してまいります。また、審査面においても業種別担当者の審査能力向上と営業店への臨店指導を継続し、当行全体のレベルアップを図ってまいります。

「取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化」については、山梨中銀経営コンサルティング(株)や技術アドバイザー、(社)中小企業診断協会山梨県支部等の外部専門家や提携金融機関との連携をさらに進め、広範かつ専門性の高い経営支援機能を提供すると同時に、本部・営業店の連携による経営改善計画策定にも取組み、支援活動の裾野を広げてまいります。また、企業再生ファンドをはじめとする外部機関を活用した大口与信先の事業再生や、地域再生についても、再生可能性や地域経済への影響等を慎重に検討しながら積極的に取組んでまいります。さらに、これらの活動により得られたノウハウについては行内での共有化を図り、可能な範囲で外部への情報開示も実施してまいります。

「担保・保証に過度に依存しない融資の推進等」については、クレジットポリシーである「融資の規範」において明確化しておりますが、融資推進を図るうえでは合理的な信用力評価手法の確立や新たな融資手法への取組みも必要であり引き続き行内態勢の整備を進めてまいります。

「顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化」については、平成15年3月に関連規定を整備し、同年4月から運用を開始しておりますが、さらに検証・指導を実施し、定着化を図ります。また、相談苦情処理機能の強化についても「苦情・要望等受付簿」の分析を詳細に行い、有効な改善策を検討し全店に徹底してまいります。

「人材の育成」については、これまでも融資業務全般の精通者育成を目的とした「融資エキスパート養成研修」をはじめ、「企業評価力養成研修会議」「融資審査部スタッフ制度」等、行内研修体制を強化すると同時に、行外研修についても地銀協や中小企業大学校等への派遣を積極的に行っております。今後もこうした取組みを継続実施し、研修修了者の効果的な人員配置により、行内のスキルアップを図り、第一線で取引先企業に対する支援を実践できる人材を育成してまいります。

## 経営力の強化

「経営力の強化」は、当行8次長計における多くの戦略にも組み入れられていますように、当行全ての業務運営の成否を方向付ける極めて重要な経営課題であると認識しております。

8次長計の経営方針に「高収益体質の銀行構築」を掲げておりますが、この実現のためには、本「推進計画」に掲げる「リスク管理態勢の充実」と「収益管理態勢の整備と収益力の向上」が必要不可欠であると認識しております。

「リスク管理態勢の充実」については、統合リスク管理態勢の構築に向けリスクの可視化に取り組むとともに、新しい自己資本比率規制（以下「新BIS規制」という）の導入に備えシステム構築等の内部態勢を整備すること、また信用リスクデータベースを活用して信用リスク管理態勢を一層向上させることを目標といたしました。

「収益管理態勢の整備と収益力の向上」については、「選択と集中」を実践し業務の再構築を図っていくため、様々な角度から採算性を評価し、経営判断資料に役立てるとともに、信用リスクに基づく金利体系を一層定着させていく方針といたしました。

また、「ガバナンスの強化」については、当行8次長計においても戦略の実効性を高めるための自立性の高い組織・仕組みを創出する施策に取り組んでおりますが、本「推進計画」では、「財務報告に係る内部統制の評価および監査の基準」に基づいた内部管理態勢の構築に取り組むとともに、命令・伝達ルールや意思決定プロセスの見直し等の統制環境の整備に取り組む等、経営陣による組織の統制を強化するための施策を組み入れております。

「コンプライアンス態勢の強化」については、これまでも経営の根幹を成すものとして取り組んできましたが、本「推進計画」においても、営業店における法令遵守状況の点検をより充実・強化していくこと、および適切な顧客情報の管理・取扱いを強化・徹底していくことを方針として掲げました。

さらに、こうした経営力強化のための施策を遂行するうえで欠かせないものがITであり、「**ITの戦略的活用**」は全ての施策を支える重要な要素であると認識しております。

本「推進計画」では、顧客対応力強化の施策として「マーケティング態勢の整備」「ダイレクトチャネルを活用した営業推進と利便性の向上」「電子自治体システムへの協力・支援」等を、また業務効率化の施策として「次期営業店システムの構築」「リスク管理の高度化に向けたIT活用」等を掲げております。

こうしたITの機能を十分に発揮させるため、当行が目指す経営・営業のビジョンに基づき、明確な戦略をもって取り組んでいく方針であります。

リスク管理、新BIS規制対応、収益管理、内部統制、コンプライアンス等、銀行を取り巻く要請課題は多岐にわたっていますが、全ては広い意味でのガバナンス、まさに「経営力の強化」が根底にあると考えており、極めて優先順位の高い経営課題であると考えます。

本「推進計画」の遂行にあたっては、こうした認識のもと、一体的・統合的に対応し、整合性のある態勢を、効率的・効果的に構築していく方針であります。

## 地域利用者の利便性向上

上述のとおり、「事業再生・中小企業金融の円滑化」や「経営力の強化」の中には、顧客ロイヤルティの確立や利便性向上を目指す多くの施策が組み込まれており、これらは当行が現在取り組んでいる8次長計の中心的課題であります。

本「推進計画」における3つめの大項目「地域の利用者の利便性向上」は、お客様からより深い理解を得ること、またお客様の意見を経営に反映させ、各種施策の実効性を一層高めていくこと等を目的とするものであり、前記の「事業再生・中小企業金融の円滑化」や「経営力の強化」をより効果あるものとして支援する重要な項目であると認識しております。

特に、「地域貢献に関する情報開示」においては、より充実した情報開示を行うため、ディスクロージャー誌やホームページ等の媒体を活用した幅広い開示を目指していく方針であります。

「地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立」では、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とともに、お客様の満足度・ニーズを調査し、経営に活かしていく方針であります。

また、「地域再生推進のための各種施策との連携等」では、山梨県経済の特性等を踏まえ、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・コミュニティービジネス等、公共業務の民間委譲に関する取り組みに焦点を当て、強力に取り組んでいく方針であります。

## 7. 地域密着型金融推進計画における個別施策の内容

### 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 融資審査態勢の強化

② 産学官および外部支援機関等との連携強化による地場産業・ベンチャー企業等の育成

#### (2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

① 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

② 健全債権化に向けた取組強化および公表

#### (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

① 担保・保証に過度に依存しない融資の推進

② 中小企業の資金調達手段の多様化への対応

#### (5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化

① 顧客への説明態勢の整備

② 相談苦情処理機能の強化

#### (6) 人材の育成

### 2. 経営力の強化

#### (1) リスク管理態勢の充実

① 統合リスク管理態勢構築・新BIS規制への対応

② 信用リスク管理態勢の向上

#### (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

① 財務内容の適正性の確認

② 統制環境の整備

#### (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

① マーケティング態勢の整備

② ダイレクトチャネルを活用した営業推進と利便性の提供

③ 電子自治体システムへの協力・支援

④ 次期営業店システム構築

⑤ 偽造カード取引への対応

⑥ リスク管理の高度化に向けたIT活用

### 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

(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

**\* 進捗状況の公表(半期毎)**



# 1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

※「プラン」とは「改革プラン」を、「機能」とは「機能別戦略」を示します。

項目名	現状の分析・評価	取組方針及び目標	施策の概要	実施スケジュール					8次長計との関連※
				17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期	(参考)19年度以降	
<b>(1) 創業・新事業支援機能等の強化</b>									
<b>① 融資審査態勢の強化</b>									
1. 業種別担当者の配置あるいは外部専門家との業務提携等の諸施策により、融資審査態勢を強化した。 2. 今後もこれらの取組みを継続実施していく中で、審査スキルの一層の高度化を目指す。	1. 新技術・新事業について、的確な案件への取組および審査ができる態勢を強化し、創業・新事業支援機能の充実を図る。	1. 業種別担当者の配置を継続するとともに、これらの担当者を「目利き研修」等へ参加させ、審査スキルをアップする。 2. 業種別審査の手法や着眼点を中心に、審査担当者による臨店指導を継続実施し、営業店融資担当者のレベルアップを図る。	1. 地銀協主催の各種研修に審査担当者を派遣する。 2. 審査担当者による臨店指導等により、業種別審査の手法や着眼点を中心に営業店のレベルアップを図る。	左記取組策を継続	左記取組策を継続	左記取組策を継続	左記取組策を継続	プラン1(1) プラン5(4)	
<b>② 産学官および外部支援機関等との連携強化による地場産業・ベンチャー企業等の育成</b>									
1. 外部支援機関との情報交換ならびに政府系金融機関との業務提携を実施し、態勢を整備してきた。 2. (財)広域関東圏産業活性化センター(GIAC)、関東経済産業局、山梨県等と協調して「ビジネスアレンジメント事業」を実施し、山梨県等との共同出資により「やまなしベンチャーファンド」を設立した。 3. さらなる実効性の向上を目指し、「関東甲信越・静岡地区産業クラスターサポート金融会議」への参画等、産学官および外部支援機関等の連携強化による企業支援、育成に向けた取組みの強化を継続する。	1. 産学官および外部支援機関等との連携を一層強化し、地場産業・ベンチャー企業等の育成に積極的に取り組む。	1. 山梨大学との業務連携により協議会を設立し、当行のネットワークを活用した大学のシーズと企業のニーズのマッチングを通じて、地場産業、ベンチャー企業等の育成強化を図る。 2. (財)やまなし産業支援機構・中小企業支援センター・(株)山梨ティー・エル・オー等外部支援機関との連携スキーム確立により企業支援を行う。 3. 日本政策投資銀行、中小企業金融公庫、商工中央金庫等政府系金融機関との情報交換会等を通じて、技術評価等のノウハウを吸収するとともに、協調融資等による地域企業の創業、新事業への支援策を検討する。 4. 「やまなしベンチャーファンド」の活用による支援の実施 5. 地場産業、ベンチャー企業支援の成功事例の行内への周知により意識の昂揚を図る。	1. 山梨大学との包括的業務連携の締結。具体的取組策の検討、実施。 2. やまなし産業支援機構等との連携による企業支援策の検討、実施。 3. 外部支援機関との情報交換による案件発掘。 4. 「やまなしベンチャーファンド」への案件紹介 5. 地場産業、ベンチャー企業支援の成功事例の行内への周知	1. 左記取組策を継続 2. 「ビジネスアレンジメント事業」の開催。 3. 「関東甲信越・静岡地区産業クラスターサポート金融会議」に参画。	左記取組策を継続	1. 左記取組策を継続 2. 「ビジネスアレンジメント事業」の開催。 3. 「関東甲信越・静岡地区産業クラスターサポート金融会議」に参画。		プラン1(1)	



項目名	現状の分析・評価	取組方針及び目標	施策の概要	実施スケジュール				8次長計との関連 ※
				17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期	
<b>(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化</b>								
<b>①経営相談・支援機能の強化</b>								
1. 外部専門家との提携等によるコンサルティング機能の態勢整備、およびビジネスマッチング、営業情報の提供等の営業支援を実施した。 2. 今後も、中小企業に対するコンサルティング機能および情報提供機能の一層の強化に向けた積極的な取組が必要である。	1. 中小企業に対するコンサルティング機能、情報提供機能を一層強化するとともに、情報の質の向上、事後管理の徹底を図る。 2. 中小企業支援スキルの向上に向けた取組を強化する。	1. 外部専門家(技術アドバイザー等)、山梨中銀経営コンサルティング(株)及び(社)中小企業診断協会山梨県支部などによるコンサルティング機能、情報提供機能の充実を図る。 2. 「山梨ちゅうぎん経営者クラブ」の会員増強を図り、各種セミナー等を通じて経営情報の提供を強化する。 3. 中小企業支援センターとの情報交換を通じ、地域企業の支援強化に努める。 4. 営業店網及び「山梨ちゅうぎん経営者クラブ」等を活用し、中小企業支援センターの利用促進を図る。 5. 中小企業支援センターが開催する創業塾等へ当行の中小企業診断士等の派遣を継続、同センターの活動を支援する。 6. 提供される情報の内容を検証、より有効性の高い情報収集への行員の認識向上を図る。 7. ビジネス情報などの重要情報については、活用状況等のチェック態勢を整備し、情報の有効活用を図る。	1. 外部専門家、技術アドバイザー、山梨中銀経営コンサルティング(株)及び(社)中小企業診断協会山梨県支部等との連携を強化し、コンサルティング・情報提供活動を積極的に展開する。 2. 「山梨ちゅうぎん経営者クラブ」の会員増強を図る。 3. 「山梨ちゅうぎん経営者クラブ」による各種セミナー(後継者育成セミナー等)の実施。 4. 中小企業支援センターとの情報交換の実施。 5. 中小企業支援センターからの講師派遣に対する当行中小企業診断士等の派遣 6. 中小企業支援センター機能の行内外への周知 7. 情報の内容を検証、情報の質に対する行員の意識を向上させ、より有効な情報収集を図る。 8. 営業情報の活用状況のチェック態勢を構築するとともに、好事例紹介を通じた活用手法の共有化を図る。	左記取組策を継続	左記取組策を継続	左記取組策を継続	プラン1(2)	
<b>②健全債権化に向けた取組強化および公表</b>								
1. 政府系金融機関等と業務提携し、取引先企業に対する広範な支援を提供できる体制を整備した。 2. 今後は、業務提携した金融機関や外部専門家および関連会社等を有効活用し、より専門性の高い経営支援機能を提供していく必要がある。	1. 業務提携した金融機関、外部専門家や山梨中銀経営コンサルティング(株)等を有効活用し、取引先企業に対し広範かつ専門性の高い経営支援機能を提供する。 2. 経営改善支援取組みを拡大し、本部・営業店の連携による取引先への経営改善指導を強化する。 3. 要注意先債権等の健全債権化に向けた取組みを強化する。 4. 健全債権化等の強化に関する実績を公表する。	1. 外部専門家や中小企業再生支援協議会等と連携した専門性の高い経営指導の実施 2. 業務提携した金融機関と共同でのモニタリングおよび経営指導の実施 3. 山梨中銀経営コンサルティング(株)との連携強化 4. 経営改善支援取組み先および経営改善計画策定先の拡大 5. 経営計画策定ソフトを活用した営業店主体での経営改善計画の策定 6. 経営改善取組み実績等の公表	1. 外部専門家、中小企業再生支援協議会等との連携強化 2. 業務提携した金融機関との共同でのモニタリング、および経営指導 3. 山梨中銀経営コンサルティング(株)との連携強化 4. 経営改善支援取組み先および経営改善計画策定先の拡大 5. 経営計画策定ソフトを活用した営業店主体での経営改善計画の策定 6. 経営改善取組み実績等の公表	左記取組策を継続	左記取組策を継続	左記取組策を継続	左記取組策を継続	プラン1(2)

項目名	現状の分析・評価	取組方針及び目標	施策の概要	実施スケジュール				8次長計との関連※	
				17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期		
<b>(3) 事業再生に向けた積極的取組み</b>									
	<p>1. 再生手法を活用する際の運用基準となる「早期事業再生への取組方針」を策定するとともに、企業再生ファンドを設立し、体制整備を進めた。</p> <p>2. 今後は、取引先企業に最適な再生手法を検討し、事業再生への取組を加速させる必要がある。</p>	<p>1. 事業再生の可能性を見極め、取引先企業に最適な再生策を策定し、事業再生への取組を強化する。</p> <p>2. 外部機関の事業再生機能を有効活用し、多様な事業再生ノウハウの蓄積を図る。</p> <p>3. 個別企業への再生支援とあわせ、地域再生への取組を強化し、地域活性化に努める。</p> <p>4. 経営支援ノウハウの行内共有化を推進し、行員の経営支援スキルの向上を図る。</p> <p>5. 再生支援実績等に関する情報開示を拡充する。</p>	<p>1. 特定の大口と信先に対しては、必要に応じて再生手法の活用を検討する。</p> <p>2. 企業再生ファンド活用の検討する。</p> <p>3. DDS、DES等多様な事業再生手法の活用を検討する。</p> <p>4. 業務提携した金融機関の再生ノウハウの有効活用を図る。</p> <p>5. 外部機関等との連携強化を図る。</p> <p>6. 地域再生への取組強化を図る。</p> <p>7. 経営支援ノウハウの行内共有化の推進する。</p> <p>8. 可能な範囲において再生支援実績等に関する情報を開示する。</p>	<p>1. 特定の大口と信先に対する再生手法の活用を検討</p> <p>2. 企業再生ファンド活用の検討</p> <p>3. DDS、DES等多様な事業再生手法の検討</p> <p>4. 業務提携した金融機関の再生ノウハウの有効活用</p> <p>5. 外部機関等との連携強化</p> <p>6. 地域再生への取組み</p> <p>7. 経営支援ノウハウの行内共有化</p> <p>8. 可能な範囲での再生支援実績等の情報開示</p>	左記取組策を継続	左記取組策を継続	左記取組策を継続	左記取組策を継続	プラン1(3)
<b>(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等</b>									
<b>①担保・保証に過度に依存しない融資の推進</b>									
	<p>1. クレジットポリシーである「融資の規範」において、担保・保証に過度に依存しない融資の促進について明確化しており、実務面においても包括保証は既に廃止している。</p> <p>2. しかしながら、なお一層、担保・保証に過度に依存しない融資推進を図るうえでは、合理的な信用力評価手法の確立や、新たな融資手法への取組み等が十分であるとは言えない。</p>	<p>1. 取引先とのコミュニケーションと合理的な信用力評価手法の確立により、担保・保証に過度に依存しない融資手法の拡充を図る。</p> <p>2. 新たな融資手法への取組みや、融資プログラムの充実により、中小企業の資金調達手法の多様化への対応を図る。</p>	<p>1. 「格付・自己査定システム」の構築により、ローンレビュー態勢の強化、格付手法の高度化、信用リスクデータベースの充実に取組む。</p> <p>2. 包括保証契約は既に廃止しているが、改正民法への対応が必要な契約書について、その改定等に取組む。</p> <p>3. 新たな融資手法へ対応するための行内態勢を整備するとともに、スコアリングモデル・財務制限条項・不動産以外の担保等の活用による融資プログラムの充実に取組む。</p>	<p>1. 「格付・自己査定システム」の開発。</p> <p>2. 改正民法への対応。</p> <p>3. 新たな融資手法に対応するための組織態勢の整備。</p> <p>4. 事業性小口ローンへのスコアリングモデル活用の拡大。</p> <p>5. 融資プログラムの充実へ向けて、外部保証会社等との提携の検討。</p>	左記取組策を継続	左記取組策を継続	左記取組策を継続	左記取組策を継続	プラン1(4)
<b>②中小企業の資金調達手段の多様化への対応</b>									
	<p>1. 無担保融資については、山梨県信用保証協会との提携による融資商品の拡充を図り、相応の実績を挙げた。</p> <p>2. スコアリングモデルを活用したリスクテイク商品は、商品性の改良を実施し取扱いを拡大するも、有効性においても一段の改良の必要性が認められる。</p>	<p>1. 中小企業の資金調達手段の多様化への対応</p> <p>2. 財務諸表の精度が相対的に高い中小企業に対する融資の推進</p>	<p>1. 信用保証協会等と連携した無担保ローン等の商品開発</p> <p>2. 外部保証機関を活用したリスクテイク商品の開発</p> <p>3. 個社別の状況に応じた取組方針を明確にすることで、的確な融資商品の提案、各種支援の提供を行う。</p> <p>4. TKC会員との交流を深め、融資案件の紹介・持込みの増加を図る。</p>	<p>1. 融資商品の商品性に応じた効果的な活用を図る。</p> <p>2. 個社別の経営状況、資金ニーズ把握するなかで、個社別取組方針の明確化を図り、効果的な推進を行う。</p> <p>3. TKC会員との交流促進、案件持込みの依頼を強化する。</p>	左記取組策を継続	左記取組策を継続	左記取組策を継続	左記取組策を継続	プラン1(4)

項目名	現状の分析・評価	取組方針及び目標	施策の概要	実施スケジュール				8次長計との関連※
				17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期	
<b>(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化</b>								
<b>① 顧客への説明態勢の整備</b>								
1. 与信取引に係る取引先への説明態勢については、平成15年3月に関連規定を整備し、同4月から運用を開始している。 2. これまで、各種業務説明会、融資審査部指導役臨店、監査部臨店検査において営業店の対応状況について、検証・指導を実施してきているが、今後はさらに、行内での定着と実効性の向上を図る必要があると認識している。	1. 取引先との相互理解を醸成するため、与信取引における説明態勢の充実を図る。 2. 説明態勢について行内での検証・指導を実施し、その定着を図る。	1. 与信取引に係る各種契約書の内容について、行内での周知徹底。 2. 取引先への説明のポイントを明確にした「説明マニュアル」の策定。 3. 営業店における対応状況の検証・指導。	1. 各種研修会議において、融資契約の法的根拠等について、徹底する。 2. 与信取引に係る「説明マニュアル」を策定するとともに、説明会を開催し徹底する。 3. 融資審査部指導役臨店、監査部検査、「融資案件謝絶報告書」等により、営業店の対応状況を検証するとともに、指導を実施する。	左記取組策を継続	左記取組策を継続	左記取組策を継続	左記取組策を継続	機能3(2)
<b>② 相談苦情処理機能の強化</b>								
1. 融資取引にかかる苦情については、お客様との交渉経過、説明内容等を報告するよう義務付けている。 2. しかし現状では、苦情処理対応が中心となっており、原因分析、および再発防止の検討といった取組みの強化が必要であると認識している。	1. 苦情処理という域に止まらず、苦情発生原因をより詳細に分析するとともに、再発防止のための取組みを強化する。	1. 苦情発生に至った原因について、苦情発生部署における原因分析を詳細かつ多面的に行うよう徹底する。 2. 営業店に対する苦情事例の還元内容に「原因分析」、「問題点」、「正しい対応」等を記載し改善を図る。	1. 報告での詳細・多面的な分析を徹底する。 2. 苦情事例の還元方法を改善する。	左記取組策を継続	左記取組策を継続	左記取組策を継続	左記取組策を継続	機能3(2)
<b>(6) 人材の育成</b>								
1. 「融資エキスパート養成研修」を頂点とする研修体系の再構築とその実践、および各種行外研修・中小企業大学校への行員の派遣などにより、人材育成の基礎固めはできた。 2. 今後は、「融資エキスパート養成研修」修了者による人材育成の裾野拡大に取組むとともに、引続き行外研修等への行員派遣の継続の必要があると認識している。	1. 企業の将来性・技術力を的確に評価することにより、中小企業金融の円滑化を推進するため、「目利き」能力の向上を図る。 2. 取引先の事業再生に向けた取組みを強化するため、なお一層、経営支援能力の充実を図る。	1. 「融資エキスパート養成研修」を軸とする行内研修、および行外への行員の派遣を継続実施するとともに、効果的な人員配置により、行内のスキルアップに取組む。 2. 主要な業種について、「目利き」のポイントを集約し、実務上の活用に取り組む。	1. 「融資エキスパート養成研修」を頂点とする行内研修の継続実施。 2. 行外研修および中小企業大学校への行員の派遣。 3. 効果的な人員配置を目的とする「融資関係人事情報交換会」の継続実施。 4. 主要業種について審査のポイントを集約。	左記取組策を継続				プラン1(1) " (2) " (3) プラン5(4)

## 2. 経営力の強化

項目名	現状の分析・評価	取組方針及び目標	施策の概要	実施スケジュール					8次長計との関連※
				17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期	(参考)19年度以降	
<b>(1) リスク管理態勢の充実</b>									
<b>① 統合リスク管理態勢構築・新BIS規制への対応</b>									
1. 各種リスクの計量化の進展により、統合リスク量の把握と経営体力を比較できる状況となりつつある。 2. 新BIS規制に備えた作業部会の設置と信用リスク・アセットの算出システムの構築に着手したところであり、早期の態勢整備が必要である。	1. 統合リスク管理態勢の構築に向けリスクの可視化に取り組む。 2. リスク管理態勢の文書化に取り組む。 3. 新BIS規制に関しては、19年3月末の新規制開始当初、信用リスクは「標準的手法」、オペレーショナル・リスクは「基礎的手法」を用いて算出する。その後は、より高度な手法に移行すべく、内部管理態勢の整備を図る。	1. 各種リスク量を計測し、経営体力との比較をALM委員会等において定例報告し、リスク量のモニタリングを行う。 2. リスク量の計測を予算策定や収益計画の策定へ活かすべく検証を行い、その結果を用いて規定や細則等へ文書化していく。 3. 19年3月末に、新BIS規制に対応した自己資本比率の算出を行うべく、システム対応を図る。 4. 「新BIS規制対応作業部会」において、本部各部の連携をとり、新BIS規制に対応できる内部管理態勢の整備を進めていく。	1. 統合リスク量と経営体力の比較を定期的に報告 2. 「新BIS規制対応作業部会」を設置	1. 新BIS規制の信用リスク・アセット算出のシステム開発 2. オペレーショナル・リスクに対する内部管理態勢の検討	1. 統合リスク管理規定の文書化 2. 新BIS規制に対応した自己資本比率の試算	1. 資本配賦手法の実践 2. 新BIS規制におけるより高度な算出手法への態勢整備	1. 新BIS規制のより高度な手法での自己資本比率の試算	プラン4(3)	
<b>② 信用リスク管理態勢の向上</b>									
1. 各種システムの開発・稼働により、信用リスクデータベースの充実を図りつつある。 2. 今後はそうしたデータの活用により、合理的な信用リスクの評価手法を確立していく必要があると認識している。	1. 自己査定および担保評価の精度向上に取り組むとともに、その検証態勢の強化を図る 2. 信用リスクの評価手法について充実を図る。	1. 「格付・自己査定システム」の構築、および「不動産担保登録システム」のリニューアルによる、自己査定・担保評価の精度向上。 2. 地銀協「信用リスク情報統合システム(CRITS)」の有効活用による信用リスクの評価。	1. 「格付・自己査定システム」の開発。 2. 「不動産担保登録システム」のリニューアル。 3. 「CRITS」への基礎データ投入。	1. 「格付・自己査定システム」の試行稼働。 2. 「不動産担保登録システム」の試行稼働。 3. 「CRITS」の活用による信用リスク量の算出。	左記取組策を継続	左記取組策を継続	左記取組策を継続	プラン1(4) プラン4(1)	
<b>(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上</b>									
1. 当行の収益状況は①部門別採算②地区(店)別採算③取引先別採算により把握している。部門別採算に関しては、半期毎にALM委員会、経営トップに報告されているが、他の経営管理情報と併せ、一層の充実が望まれる。 2. 金利設定の内部基準に関しては、現行の金利ガイドラインについて行内での定着が図られてきたが、その基礎となる取引先の信用力評価と管理強化が課題である。	1. 当行の経営資源を傾斜配分することにより、「選択と集中」を実践し、業務の再構築を図っていくために、様々な角度から採算性の評価を行い、経営判断資料として提供していく。 2. 格付と自己査定の整合性を確保するとともに、信用リスクを評価するためのデータ整備を図る。 3. 個別採算管理の強化を図るためにも、信用リスク評価に基づく金利体系について、なお一層の定着と推進を図る。	1. 多角的な採算性評価による経営管理資料の提供 2. 「格付・自己査定システム」の構築により、ローンレビュー態勢の強化、格付手法の高度化、信用リスクデータベースの充実に取り組む。 3. ガイドライン金利のデータベース化と取引先への提案ツールの充実に取り組むことにより、個別採算管理を強化する。	1. 営業店部門のマーケット別採算の研究 2. 「格付・自己査定システム」の開発 3. ガイドライン金利のデータベース化の開発 4. 取引先への提案ツールの試行活用	1. 営業店部門のマーケット別採算の算出 2. 「格付・自己査定システム」の試行稼働 3. ガイドライン金利のデータベース化の活用 4. 取引先への提案ツールの本格活用	左記取組策を継続			プラン4(3)	



項目名	現状の分析・評価	取組方針及び目標	施策の概要	実施スケジュール				8次長計との関連※
				17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期	
<b>(3) ガバナンスの強化</b>								
<b>① 財務内容の適正性の確認</b>								
1. 財務諸表等が適正に作成されるための内部管理体制が未整備である。 2. 現状の内部管理体制に基づき、東京証券取引所の適時開示規則による「有価証券報告書の適正性に関する確認書」を提出している。	1. 財務内容の適正性の確保に向け、取組みを強化する。 2. 有価証券報告書へ証券取引法に基づく「確認書」(以下、「証取法確認書」という)を添付する。 3. 「財務報告に係る内部統制の評価及び監査の基準」に基づき、財務報告等に係る内部管理体制(内部統制)を構築する。	1. 内部管理体制構築プロセスの検討・決定 2. 内部分掌規定、業務プロセス等の文書化・整備 3. 内部管理体制の整備状況と運用の有効性の評価 4. 内部管理体制に係る報告書(確認書)の作成	1. 「証取法確認書」添付に向けての体制整備 2. 「財務内容の適正性」に係る内部監査態勢の検討	1. 内部管理体制構築プロセスの検討・決定 2. 証券取引法に基づく「証取法確認書」の添付 3. 「財務内容の適正性」に係る内部監査態勢の整備	1. 内部分掌規定、業務プロセス等の文書化・整備 2. 「財務内容の適正性」に係る内部監査の実施・改善	1. 内部分掌規定、業務プロセス等の文書化・整備	1. 内部管理体制の整備状況と運用の有効性の評価 2. 内部管理体制に係る報告書(確認書)の作成	(新規施策)
<b>② 統制環境の整備</b>								
1. 従来より、規定類の遵守、長期経営計画等での経営方針・戦略の明示等により、組織の統制を図っている。 2. 規定・示達等の命令・伝達ルールや意思決定プロセス等を見直す必要があると認識している。	1. 多様化・複雑化した業務を的確・迅速に処理するため、規定・示達等の命令・伝達ルールおよび意思決定プロセスを改善し、統制環境を整備する。	1. 規定・示達に関する基本規定を改定する。 2. 規定類の整備およびわかりやすさの向上を図る。 3. 職務権限規定、各種会議等を見直す。	1. 規定・示達ルール検討プロジェクトチームの立上げ 2. 意思決定プロセスの問題点の整理	1. 規定・示達ルール策定 2. 意思決定プロセス改善案の策定	1. 新たなルールに則った運用開始・定着化	1. 新たなルールの定着化・検証	1. 内部統制確立への取組み強化	(新規施策)
<b>(4) 法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化</b>								
1. 新・第8次長期経営計画において、「風通しの良い職場づくり」を継続的なコンプライアンス取組方針の基本項目として掲げ、職場内のコミュニケーションを図ることで、不祥事を防止するとともに、役員一人ひとりの意見を集結し、直面する問題の解決を図ることを目指している。 2. コンプライアンス取組方針の個別項目として、顧客保護の観点から、苦情・要望等を改善策に活かす態勢の整備、顧客との相互理解を醸成する説明態勢の整備、顧客情報の管理態勢の整備、の3項目を掲げ、コンプライアンス態勢の強化を図っている。	1. 営業店に対する法令等遵守状況の点検を強化し、法令等遵守への取組みを一層高める。 2. 適切な顧客情報の管理・取扱いを徹底する。	1. コンプライアンス・プログラムの重点目標に「風通しの良い職場づくり」を掲げ、継続的に良好なコミュニケーションづくりの意識付けを行うことで、職場での相互点検による不祥事の防止を図る。 2. コンプライアンス・チェックシートにより、重要な法律への対応状況についての自己点検を継続実施する。 3. 顧客情報の取扱いに関する点検シートにより、自己の情報管理に対する取組み姿勢をチェックすることを継続する。 4. 研修会議等、様々な機会を使って、適切な顧客情報管理を徹底する。	1. コンプライアンス・チェックシートによる自己点検を実施し、点検状況を監査部の臨店検査において検証する。 2. 顧客情報の取扱いに関する点検シートによる自己点検を実施する。	1. 左記施策を継続実施するとともに、実効性を検証し、改善をはかる。	1. 左記施策を継続実施するとともに、実効性を検証し、改善をはかる。	1. 左記施策を継続実施するとともに、実効性を検証し、改善をはかる。	1. 左記施策を継続実施するとともに、実効性を検証し、改善をはかる。	長計以外(既実施)

項目名	現状の分析・評価	取組方針及び目標	施策の概要	実施スケジュール				8次長計との関連 ※
				17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期	
<b>(5)ITの戦略的活用</b>								
<b>① マーケティング態勢の整備</b>								
1. 短期的な業績の追求に相対的に偏り、顧客ニーズ・指向を認識した上での営業推進が十分にできていない。 2. 顧客のライフスタイルを特定できるデータベースの整備および情報共有化が遅れており、顧客に訴求できる提案、および統一感のある顧客対応が十分にできていない。	1. 顧客ニーズ・指向を認識したコンサルティング営業を実践するためのインフラ整備を行う。 2. 各顧客とのコンタクトチャネルにおいて、顧客に関する情報が共有化され、統一感のある対応が適時・適切に行えるインフラ整備を行う。	1. 顧客データベース(トランザクションデータ)の整備 営業統括部にてデータ分析を行い、DM・テレマ、営業店推進活動へ展開する。 2. 営業支援システムの機能拡充 営業統括部にてマニュアル整備、集合研修・推進役臨店による指導等により情報を活用した営業推進態勢を強化するとともに、ログ分析により適時・適切な指導態勢を整備する。 3. ダイレクトマーケティングセンター(以下「DMセンター」という)のシステム更改・機能拡充 営業統括部にて、FAQ、スクリプト整備を行うとともに、交渉履歴情報を営業支援システムと共有することにより、統一感のある顧客対応(テレマ、フリーダイヤル)を実現するため、コール内容の録音診断等を行う。 4. 法人・個人事業主向け情報サイトの立上げ 営業統括部にて企画し立上げを行う。顧客閲覧情報、および制度改正等に伴う営業情報・推進ツールを営業店に還元し、コンサルティング営業力の強化を図る。		1. トランザクションデータの整備 2. 営業支援システムの機能拡充(法人経営情報)	1. DMセンターのシステム更改・機能拡充の検討 2. 法人・個人事業主向け情報サイトの立上げの検討 3. 営業支援システムの機能拡充(情報連携の強化)(検討)			プラン2(5)
<b>② ダイレクトチャネルを活用した営業推進と利便性の提供</b>								
1. IT(ダイレクトチャネル)を活用した顧客への利便性を提供するためのインフラ整備は、ある程度進んでいるものの、預り資産(特にリスク性商品)については未整備である。 2. これらサービスの利用顧客は、約1万先程度であることから、顧客認知度の向上を図る必要がある。 3. 営業推進面では、ホームページ閲覧者に利便性を提供するタイプ(プル型)の推進機能は整備されているものの、当行から発信するタイプ(プッシュ型)の推進機能(メールマーケティングなど)は未整備となっている。	1. ダイレクトチャネルの利用意向の強い顧客、営業時間内に来店が難しい顧客に利便性を提供するため、ダイレクトチャネルの機能拡充を図るとともに、顧客のサービスに対する認知度の向上を図る。 2. ダイレクトチャネルによる営業推進にプッシュ型の手法を確立することにより、当行のマーケティング戦略とリンクさせた低コストで効果のある営業推進態勢を確立する。	1. 個人向けインターネットバンキングの機能拡充(リスク性商品販売機能、新決済機能の追加)広告メディア・ITフェアおよびDM・営業活動を通じて、新機能の利便性を告知する。 2. 個人向けインターネットバンキングの利便性告知による利用顧客の増加と利用率の向上 ご利用ガイドの改定を行い、ヘルプデスクによる操作指導を強化して、利用率の向上を図る。また、営業店および営業統括部企画によるDM・テレマを実施し、主にネットバンキングの利便性の顧客認知度向上を図る。 3. ホームページの高度化 4. 電子メールを活用したDM推進態勢の整備	1. 個人向けネットバンキングの利便性告知(DM等)	1. 個人向けネットバンキングの利便性告知(DM等) 2. ネットバンキングへの民間版マルチ機能の追加 3. 個人向けネットバンキングのご利用ガイドの改定 4. ホームページの高度化 5. 電子メールを活用したDM推進態勢の整備	1. 個人向けネットバンキングの利便性告知(DM等) 2. ホームページの高度化	1. 個人向けネットバンキングの利便性告知(DM等)		プラン2(6)

項目名	現状の分析・評価	取組方針及び目標	施策の概要	実施スケジュール					8次長計との関連※
				17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期	(参考)19年度以降	
<b>③ 電子自治体システムへの協力・支援</b>									
1. 平成16年1月より国税のマルチペイメントネットワークを利用した電子納付が可能となっているが、地方税については未対応。平成17年度より山梨県の自動車税コンビニ収納サービスの取扱いを開始した。 2. 今後、県・自治体等の様々な電子化対応に向け、協力・支援に取り組んでいく必要があると認識している。	1. 地域金融機関の重要な使命として、電子自治体システムへの協力・支援に積極的に取り組んでいく。	1. 山梨県のマルチペイメントネットワーク導入により、行政の効率化が早期に達成できるよう指定金融機関として積極的に協力・支援する。平成19年4月取扱開始予定の山梨県のワンストップサービス導入を支援する。 2. 県内各市町村に対して、将来のマルチペイメントネットワーク利用を見据えて、さらに業務の効率化の観点からマルチペイメント対応帳票への統一化・収納データ作成代行サービスを推進する。	1. マルチペイメントネットワーク導入支援。 2. 帳票の統一化・収納データ作成代行サービス導入を推進。	1. 左記取組策を継続 2. 口座振替受付サービスの推進 3. 公共料金明細サービスの推進	左記取組策を継続	左記取組策を継続	左記取組策を継続	1. 平成19年4月、山梨県においてワンストップサービス(車庫証明発行手数料および自動車取得税・自動車税の電子納付)取扱開始予定。	プラン2(1)
<b>④ 次期営業店システム構築</b>									
1. 営業店システム機器の老朽化等により、最新のIT技術を活用した事務効率化への対応が不可能な状況である。 2. 店頭特化店等小人数店舗における事務効率化、フルバンキング店舗における事務量増大への対応、内部事務担当のパート化が進むなかで、営業店事務処理のより一層の効率化が必要となっている。 3. 効率化の推進とともに本人確認機能の強化など営業店事務の堅確性向上が喫緊の課題となっている。	イメージ処理などの最新のIT技術を活用した新機能を導入し営業店事務の削減・事務効率化を図るとともに、本人確認機能などを活用し堅確性の向上を図る。	営業店端末を最新パソコンに更改しイメージ処理を活用したワークフロー、印鑑照合機能、窓口支払における暗証番号入力による本人確認などの新機能を導入し、営業店事務の効率化、堅確性向上を図る。	7月より試行、9月より順次展開	順次展開	8月にて全店展開終了	為替OCRシステム更改			
<b>⑤ 偽造カード取引への対応</b>									
偽造キャッシュカード問題への対応として、当行においてはATMでの暗証番号変更機能の導入、ATM画面への覗き見防止措置の実施、類推可能な暗証番号の使用防止、ATM取引における1日あたりの支払限度額による取引制限等随時対策を講じている。しかし、全国的には偽造キャッシュカードによる預金等の引出し被害が急増し、大きな社会問題となっており、当行としても更なる不正払出し防止策への対応が求められている。	偽造キャッシュカード取引への対策として「偽造カードを作れないため」の方策、「偽造カードの使用や盗難カードによる成りすまし」への防止策、「被害拡大防止」に向けた対応策について対応する。	1. ICキャッシュカードの導入を行い、キャッシュカードの偽造防止を行うとともに、多機能化による顧客利便性向上を図る。 2. ICキャッシュカードの導入と併せ「生体認証」(掌静脈、指静脈等)の導入を検討し、偽造カード取引や盗難カードによる不正払出しの防止を図る。 3. 異常な引出しを検知するシステム、総合口座における当座貸越利用限度額の制限などの導入を検討し、被害拡大防止を図る。	ATMでの支払限度額任意設定	1日あたりの利用限度額引下げ		ICキャッシュカード導入	生体認証導入		
<b>⑥ リスク管理の高度化に向けたIT活用</b>									
1. 市場リスクの定量化に関しては、過去のデータ蓄積があり、検証を進めている。 2. 信用リスクに関しては、データの蓄積が不十分であり、新BIS規制における「基礎的内部格付手法」の採用へ向けての態勢整備を図る中で、データ蓄積を行っていく必要がある。	1. 平成19年3月末に、新BIS規制の信用リスクアセット計算において、「標準的手法」による算出を可能とし、同時に、「基礎的内部格付手法」による試算を行えるようにする。	1. 「新BIS規制対応作業部会」の中に、信用リスク担当コア・メンバー・チームを組成する。 2. 「基礎的内部格付手法」に備え、データ蓄積とシステム整備を進める。	1. 「新BIS規制対応作業部会」の設置	1. 信用リスク・アセット算出システムの開発		1. 「標準的手法」による自己資本比率の試算	1. 「基礎的内部格付手法」に向けたデータ整備	1. 「基礎的内部格付手法」による自己資本比率の試算	(新規施策)

### 3. 地域の利用者の利便性向上

項目名	現状の分析・評価	取組方針及び目標	施策の概要	実施スケジュール					8次長計との関連※
				17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期	(参考)19年度以降	
<b>(1) 地域貢献等に関する情報開示</b>									
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」については、地方銀行協会から示された開示方針を踏まえつつ、例示された23項目全てを開示するとともに、グラフ等を多用してわかりやすい編集に注力してきた。そのため、開示項目・内容については充足しているものと考えている。 2. 今後は、顧客のわかりやすさをさらに追求した情報開示を行っていくことが必要と考えている。	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。 2. 地域顧客の利便性向上や信託の確保のため、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。	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。 2. 顧客利便性の向上に向け、顧客からの問い合わせ等が想定される事項について検討し、Q&Aをホームページ上に掲載する。	1. 開示内容・方法の検討・決定 2. すでにホームページで開示しているQ&Aの見直し	1. ミニディスクロージャー誌による開示、ホームページでの開示、決算短信による開示 2. ホームページで開示	1. ミニディスクロージャー誌・ディスクロージャー誌による開示、ホームページでの開示、決算短信による開示、「山梨中銀講演会」における開示 2. Q&Aの見直しおよびホームページで開示	1. ミニディスクロージャー誌による開示、ホームページでの開示、決算短信による開示	1. 基本的に左記枠組みを継続するとともに、地域顧客の評価等を勘案するなかで開示内容・説明方法の充実・向上を目指す。	機能3(3)	
<b>(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</b>									
「お客様サービス室」が主管部署となり、全営業店に配置した「お客様ご意見カード」、ホームページ等から、お客様のご意見を収集し、営業態勢の改善策を検討し、各所管部に向け提言している。また、苦情・要望の内容を経営陣に報告するとともに、全店に還元している。	1. お客様からの苦情・要望をより一層経営に反映するための態勢・仕組みを向上させる。 2. お客様の満足度・ニーズを収集し、新サービスの研究・開発等に活かしていく。	1. お客様からの苦情・要望を本部横断的により詳しく分析し、事務取扱方法や顧客対応の具体的改善策を所管部が検討する態勢を強化する。 2. お客様の潜在的なニーズや満足度を調査するため、一定数の対象先を抽出する形でアンケートを実施する。	1. 本部横断的に苦情・要望へ対応する仕組みを構築 2. 顧客アンケートの内容・実施方法を検討	1. 苦情・要望を業務改善へ反映 2. 顧客アンケートの実施	1. 苦情・要望を業務改善へ反映、態勢の検証 2. 顧客アンケート結果に基づく新サービス等の検討	1. 左記施策の継続		機能3(1)	
<b>(3) 地域再生推進のための各種施策との連携等</b>									
1. 官製市場分野への競争原理の導入と民間への開放という基本方針の下、地方公共団体においても公共業務を民間委譲する考え方が急速に進展しており、これは民間事業者にとって事業拡大の大きなビジネスチャンスとなっている。 2. PFIについては、現在、県内第1号案件となる県立中央病院駐車場整備運営事業の事業者選定が進められている状況。また、現在計画中の新県立図書館についてもPFIによる事業化の予定。 3. 指定管理者制度については、平成18年4月の導入に向け、県内地方公共団体においても急速に対応が進んでいる。 4. NPOを中心とした地域密着型のコミュニティビジネスは活発化の様相を見せている。	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。	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。	1. 県立中央病院駐車場整備運営PFI事業への対応。 2. 公共業務の民間委譲に関する行員向け説明会の開催。 3. 自治体、民間事業者向け指定管理者制度セミナーの実施。 4. 公務部内に地域開発室を設置。	1. 指定管理者制度に関する自治体、民間事業者への支援、コンサルティングの実施。 2. 制度融資の検討。 3. PFI、コミュニティビジネス等への協力、支援。	1. PFI、指定管理者制度、コミュニティビジネス等への協力、支援。	左記取組策を継続		改革2(1)	



## 【参考】山梨県経済の動向・特性

### 1. 最近の県内経済動向

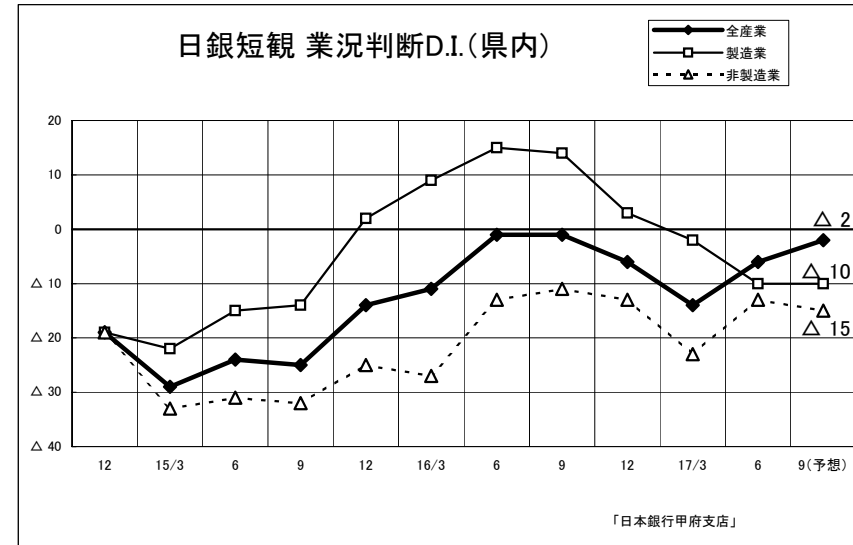
#### 【概況】

山梨県内の景気は、生産面では明るい動きはあるものの、依然として横ばいで推移し、需要面も設備投資や個人消費の一部を除き低調であり、全体として調整局面を脱しきれない。

雇用は、6月の有効求人倍率が1.05倍。19ヶ月連続で1倍を上回っている。

#### 日銀短観業況判断D.I.(県内)

	3月調査	6月調査	9月(予測)
全産業	▲14	▲10	▲10
製造業	▲2	▲6	▲2
非製造業	▲23	▲13	▲15



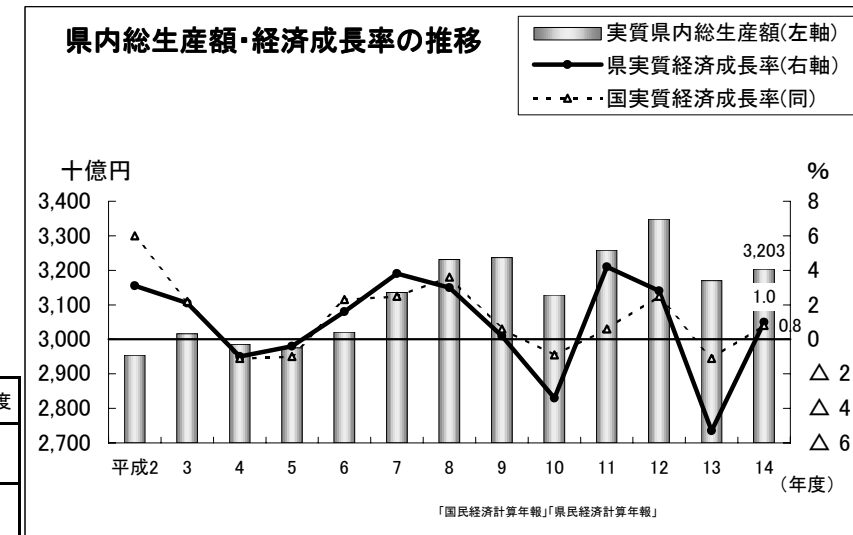
### 2. 山梨県経済の特性・構造

#### 【山梨県経済の特性】

- 経済自体のパイが小さい(県内総生産全国42位、全国シェア 0.6%)こと等から、経済成長の振幅が大。
- 設備投資関連の機械工業のウエイトが高いことから、生産活動が全国の動きに対して先行。

#### 実質経済成長率(平均)の推移

	昭和63年度～平成4年度	平成5年度～平成9年度	平成10年度～平成14年度
山梨県	3.2	1.6	△ 0.1
国	3.6	1.6	0.4



### 3. 県内の主要産業

- 近年は、半導体製造装置、産業用ロボット、電子応用装置等の高度生産システム、半導体・LCD関連部品、情報通信機器向けの各種デバイス等の新製造技術・IT関連産業が高伸。
- 本県のハイテク工業は、大規模研究開発施設の建設や研究開発機能の集約等により、単なる製造拠点ではなく、研究・試作開発拠点としての位置付けが多い。
- 中小企業の技術水準も着実に上昇。ニッチマーケットながら国内・世界市場で高シェアを獲得する企業も誕生。

全国上位の生産品目(細分類・平成15年)

品目	出荷額	全国シェア	順位
果実酒	165億円	29.5%	1位
貴金属製品	466億円	31.3%	1位
ウェーハプロセス(電子回路形成)用処理装置	978億円	20.3%	1位
その他の産業用ロボット	370億円	12.2%	2位
ミネラルウォーター	99億円	20.5%	2位
半導体製造装置部品	223億円	7.2%	3位
フラット・パネル・ディスプレイ製造装置	437億円	10.7%	3位
アイスクリーム	114億円	5.1%	6位

(注)数値秘匿都道府県は除く  
「経済産業省 平成15年工業統計表 品目編」

