

「地域密着型金融推進計画」の進捗状況(平成17年4月～平成19年3月)

～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19年5月
山梨中央銀行

事業再生・中小企業金融の円滑化

当行では、平成16年4月から平成19年3月まで取り組んでまいりました新・第8次長期経営計画における経営方針の一つとして「地域との共存共栄」を掲げるとともに、本「推進計画」においても、「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、下記の通り「事業再生・中小企業金融の円滑化」に取り組みました。

「創業・新事業支援機能等の強化」については、官民共同で設立した「やまなしベンチャーファンド」の利用や大学・外部機関の支援メニューをワンストップで提供する「山梨中銀経営支援コーディネートサービス」の取扱いによる支援を行いました。また、「医療関連ものづくり交流会」への参画による新事業の創出支援、山梨大学に在籍する教授の研究内容等を紹介した「山梨大学発“ビジネスチャンス”直行便！」の発刊による情報発信など、産学官との連携強化による支援機能を拡充しました。

また、審査担当者を業種別に配置することにより、専門性と審査スキルの向上を図るとともに、営業店への臨店指導を継続実施し、融資審査態勢の強化に努めてきました。

「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深め、広範かつ専門性の高い経営支援機能を提供しました。新たな取り組みとして、アグリビジネス関連の県内事業者に対し、販路開拓・拡大を支援する「やまなし食のマッチングフェア」を開催し、さらにインターネット上のビジネスマッチングサイト「フーズインフォーマット」(食関連)や「風林火山ビジネスネット」(製造業関連)と業務提携しております。

また、本部・営業店が連携した取引先企業に対する経営改善計画策定の取り組みも強化し、支援活動の裾野を広げました。こうした活動により蓄積した経営支援ノウハウは、行内研修や営業店への臨店指導等を通じ、共有化に努めています。

「事業再生に向けた積極的取り組み」については、取引先企業への再生支援の取り組みにより、地域密着型金融推進計画の期間中、70先のお取引先の債務者区分がランクアップいたしました。また、山梨中銀経営コンサルティング(株)および中小企業再生支援協議会等と連携を強化し、取引先企業の事業再生への取り組みを進めました。

「担保・保証に過度に依存しない融資の推進等」については、財務制限条項を活用した商品や、外部保証会社との提携により無担保、保証人不要の商品を開発するなど、新たな融資手法への取り組みを強化し、企業の資金調達の多様化へ対応しました。

また、推進管理態勢を強化するツールを新たに策定し、取引先の経営状況、資金ニーズを把握するなかで、取組方針を明確にし融資推進にも努めてきました。

「顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化」については、平成15年3月に関連規定を整備しておりますが、その後も「融資取引に係る説明マニュアル」や「『ご確認書』使用に関するQ&A」などのマニュアル類や関係帳票の充実を図り、各種研修会議等で周知徹底を図る一方、現場での対応状況の検証を重ね、お客様への説明態勢の充実を図ってきました。相談苦情につきましても、「苦情・要望等受付簿」をもとに毎週開催する「苦情・事務ミス等検討会」において発生原因の分析を詳細に行い、有効な改善策を検討し再発防止に努めています。

「人材の育成」については、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、実践的な行内研修を充実させるとともに、行外研修についても地方銀行協会や中小企業大学校等への派遣を積極的に行ってきました。

「事業再生・中小企業金融の円滑化」については、広範かつ専門性の高い経営支援を提供できる態勢整備をより充実させ、支援活動の裾野を広げるとともに、新たな融資手法の取組みを強化し、企業の資金調達の多様化への対応やソリューション機能の充実を図っています。また、相談苦情への対応をはじめ、顧客への説明態勢の整備・強化と、これらの活動を支える融資に強い人材を育成するため、より実践的な研修も継続していきます。

今後も、様々な施策を展開し、「事業再生・中小企業金融の円滑化」がさらに進展するよう努めていきます。

経営力の強化

「経営力の強化」については、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と位置付け取り組んでいます。

「リスク管理態勢の充実」については、格付体系を再構築するとともに自己査定と一体化した「格付・自己査定システム」の運用を平成18年11月に開始しました。

「収益管理態勢の整備と収益力の向上」については、市場金利の上昇を受け、短期プライムレートを改定すると同時にガイドライン金利を改定し、貸出金利適正化に継続して取り組みました。

「ガバナンスの強化」については、内部統制報告制度への対応として、作業スケジュールの立案および全社的内部統制の現状把握、業務プロセスの文書化準備等を実施しました。

また、意思決定のプロセスを改善するため、主要会議体の運営ルールを改定し、合理的・効率的な会議運営に努めるとともに、職務権限規定の改定により本部各部の責任と権限を明確にすることで、ガバナンスの強化を図りました。

「コンプライアンス態勢の強化」については、当行の経営の根幹を成すものと認識し、引き続き本部・営業店における法令遵守状況のチェック体制の強化や、顧客情報の管理・取扱状況の適切性について点検を実施しました。点検結果は、集計・分析し、その内容を全店に還元するとともに、具体的な改善策を立案し、実施しました。

「ITの戦略的活用」については、全ての施策を支える重要な要素であるとの認識のもと、スケジュールに沿って態勢整備に取り組みました。

「マーケティング態勢の整備」では、顧客セグメントに応じた運用商品（投資信託、個人年金保険等）の推進態勢の整備に着手しました。また、「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」のため、ネットバンキングのPRや機能改善に取り組むとともに、県内市町村に対して、マルチペイメント帳票への統一化、公金収納データ作成サービス等の業務効率化策を提案するなど「電子自治体システムへの協力・支援」にも取り組みました。「次期営業店システムの構築」として、平成18年8月に新たな営業店端末を全店に展開するとともに、平成18年11月より新為替OCRシステムについても全店での取扱いを開始しました。

また、生体認証機能付ICキャッシュカードの平成19年7月のサービス提供を目指し、行内での試行を開始しました。

今後も、当行が目指す経営・営業のビジョンのもと、明確な戦略に基づき、スピード感をもって「経営力の強化」を図っていく方針であります。

地域の利用者の利便性向上

本項目は、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」を推進するうえで重要な項目であると位置付け、態勢整備に取り組む一方、地域開発に係る施策については、外に向けた積極的な施策を展開してきました。

「地域貢献に関する情報開示」については、ディスクロージャー誌やホームページ等に地域貢献に関する情報を掲載し、よりわかりやすい開示に努めてきました。

「地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立」については、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するなど、お客様の声を経営に反映させる態勢の構築に取り組みました。また、過去の苦情事例の分析により抽出した問題点等を改善するため、接遇向上運動「スマイル・キャンペーン」等の具体策を実施しました。

「地域再生推進のための各種施策との連携等」では、県内PFI事業に対し、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ました。また、指定管理者制度への対応として山梨中銀経営コンサルティング㈱と共同でコンサルティング等を実施するなど、公共業務の民間委譲に対する取り組みを強化しました。

コミュニティビジネスへの対応として、「山梨中銀NPOサポートローン」の取扱開始、「やまなしコミュニティビジネスフェスティバル」への出展参加等へ取り組みました。

今後も、地域の利用者の皆さまの立場に立ち、情報開示や業務の改善などに取り組むことにより、お客様の満足度向上を図るとともに、地域経済の活性化・地域社会への貢献という観点から、地域再生に向けた施策の実施および公共業務の民間委譲への対応に取り組んで参ります。

【お客様の声を踏まえて行った経営改善について】

当行では、全ての営業店の窓口・ATMコーナー等に「お客様ご意見カード」を配置するとともに、ホームページ上にご意見メールのメニューを設け、お客様がいつでも気軽に当行の商品・サービス等に関するご意見・ご要望をお申し出いただける態勢をとっております。

寄せられたご意見・ご要望等につきましては、お客様サービス室にて受け付けた後、各所管部が調査・分析するとともに、対応の可否および対応スケジュールを検討し、随時改善策を実施いたしております。

なお、地域密着型金融推進計画の期間中（平成17年4月～19年3月）において、「お客様ご意見カード」等で寄せられた意見・要望等に基づき実施したサービス改善施策の主なものは以下のとおりです。

1. インターネット相談に対する対応のさらなる迅速化（平成17年7月）

インターネットによる融資相談案件について、管理の厳正化を徹底するとともに、営業店の渉外担当者の行動管理ツールである「営業支援システム」に相談内容を入力することにより営業店渉外担当者と情報を共有する態勢に改善いたしました。

2. EBの接続円滑化のための回線増設（平成17年9月）

振込が込み合う時間帯においてEBによる振込がスムーズに行えるよう、EBの回線を増設し、お客様のお手続きが迅速に完了するように改善いたしました。

3. ATMによる入金取扱い時間の延長（平成18年4月）

ATMによる入金・振替等の取扱終了時間を、18時から最長21時まで延長いたしました。

(1) 当行ATM

取引種類	取扱開始時間	取扱終了時間
入金(定期預金を含む)(注1)	8:00	21:00
振替	8:00	21:00
両替	8:00	21:00
提携先カードによる返済(注2)	8:00	21:00

(注1) 郵貯キャッシュカードの場合、日・祝日の取扱終了時間は20:00まで。

(注2) 8:00～8:45、18:00以降、および土・日・祝日は返済の取扱いを行わない提携先あり。

(2) 提携先ATM

提携先		取扱開始時間	取扱終了時間
セブン銀行		8:00	21:00
日本郵政公社	平日	8:00	19:00
	土・日・祝日	9:00	17:00

4. お客様にわかりやすい説明文言や書式への変更（平成18年4月）

ATM振込等の「1日あたりのご利用限度額」に係る説明文言の変更やキャッシュカード再交付願を一部改定し、お客様にわかりやすい表現に変更しました。

5. ATMブースへの入室に係る注意文言の表示（平成18年5月）

他のお客様が利用している際に、ATMへの入室をご遠慮いただくため、ATM入口扉に注意文言のステッカーを貼付しました。

6. ATMの画面表示等の改善

- ・目の不自由な方のための音声案内付ATMを導入し、順次入れ替えを開始しました。（平成19年2月）
- ・ATMの支払い取引の前に、ATM利用手数料を一覧表示するように変更しました。（平成19年3月）
- ・お客様の通帳の磁気ストライプが破損していることによりATMのお取扱いができない時や、ATMのリモート精査によりATMのお取扱いを中止している場合のメッセージ画面を追加しました。（平成19年3月）

【利用者満足度アンケートの実施について】

当行では、前述の「お客様ご意見カード」による意見・要望の把握に加え、郵送形式によるアンケート調査を平成17年12月中旬に実施いたしました。

このアンケートは、お客様の満足度向上、および新・第8次長期経営計画に掲げた施策の一つであるマーケティング態勢の整備を目的として、当行とお取引引きいただいている、または過去にお取引引きいただいていた個人のお客様の中から1万人を無作為に抽出し、当行のイメージ、商品・サービスの評価、等について調査いたしました。

今後、アンケート結果をもとに、お客様のライフスタイルやニーズを分析し、当行の商品やサービスの品質向上を図ることにより、お客様の満足度向上につなげて参ります。

<主なアンケート内容>

- 当行のイメージ
- 当行の商品やサービスに対するご意見
- 窓口の従業員の対応や事務手続きに対するご意見
- 店舗や現金自動預け払い機(ATM)の利便性
- 貯蓄や資産運用の際に重視する項目 等

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

取組方針及び目標、施策の概要、主管部、実施スケジュールについて、追加・変更した箇所は、下線部にて表示しております。

18年度末時点での達成状況を評価し、以下のとおり表示しております。
 × …「未着手」 △ …「遅延あり」
 ○ …「計画通り」または「完了」

取組方針及び目標	施策の概要	主管部	実施スケジュール					実績	進捗状況	
			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	17年度上期～18年度下期		
(1)創業・新事業支援機能等の強化										
① 融資審査態勢の強化										
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。	融資審査部	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	1. 地銀協主催の「金融業務研究講座(キャッシュフロー分析コース)」他9講座に審査担当者を派遣した。 2. 46ヶ店の営業店臨店指導を実施した。	○	
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										
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、協調投融资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。	公務部	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	1. 山梨大学と包括的業務連携に関する協定書を締結した。 2. 農林漁業金融公庫と業務協力に関する覚書を締結した。 3. 当行からの紹介先に対する「やまなしベンチャーファンド」の投資実績:5件、107.4百万円 4. 当行、山梨大学、甲府商工会議所の三者により「やまなし産学連携推進連絡会(リエゾンY)」を発足、「ドラゴンゲートプロジェクト」の採択企業を対象に、当行グループにおいて投融资および情報提供に取組んだ。 5. 富士北麓・東部地域産業クラスター協議会に参画するとともに、「産業クラスター促進ローン」を新設した。また、同協議会が実施する「創造技術開発支援プロジェクト」における分野別の技術研究会が取組んでいる研究テーマ・技術情報等について、地域開発情報により行内への周知を図った。 6. やまなし産業支援機構、甲府・富士吉田商工会議所、山梨県商工会連合会、山梨県中小企業団体中央会、山梨大学、政府系金融機関と「業務連携・協力に関する協定書」を締結、「山梨中銀経営支援コーディネートサービス」の取扱いを開始した。 7. 山梨中銀経営支援コーディネートサービスの活用事例について、地域開発情報により行内への周知を図った。 8. 「ビジネスアレンジメント事業」の開催 (1)平成17年度 ①工場訪問:平成17年10月17日～18日(山梨県内4社) ②合同コーディネート会議:平成17年11月14日 (2)平成18年度 ①工場訪問:平成18年8月22日(山梨県内2社) 平成18年8月23日(東京都内2社) ②参加企業交流会:平成19年2月23日 9. 医療関連ものづくり交流会に参加した。(交流会3回開催) 10. 山梨大学に在籍する教授の研究内容を紹介する「山梨大学発“ビジネスチャンス”直行便!」を発刊(第1～11号)、顧客専用ファイルを作成・配付した。 11. 「山梨大学客員社会連携コーディネータ」委嘱制度を新設、当行行員8名が委嘱を受けた。 12. 山梨産学官連携シンポジウムを開催した。(当行共催) 13. 富士北麓・東部地域産業クラスター協議会に対し、研究開発費助成金を寄附した。 14. 「新連携創出フォーラムinやまなし」を開催した。(関東経済産業局主催、当行共催) 15. 当行を支援金融機関とする新連携計画2件が認定となった。 16. 当行のサポートにより経営革新計画1件が認定となった。 17. 独立行政法人中小企業基盤整備機構関東支部と「業務連携・協力に関する覚書」を締結した。			○

取組方針及び目標	施策の概要	主管部	実施スケジュール					実績		進捗状況
			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	17年度上期～18年度下期		
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化										
①経営相談・支援機能の強化										
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みを強化する。	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㈱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々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。	公務部 営業統括部	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㈱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	1. コンサルティング機能の強化により、経営コンサルティング契約、指定管理者制度コンサルティング契約、M&Aアドバイザー契約等を締結した。 2. 指定管理者制度活用セミナーを2回開催した。 3. 「山梨ちゅうぎん経営者クラブ」の会員増強を図った。(19年3月末会員数1,198名) 4. 「経営後継者育成セミナー」、「価格競争に負けない提案力・交渉力」他のセミナーを開催した。 5. 山梨中銀経営コンサルティングによる成功事例を紹介、行内での共有化を図った。(M&A、ISO等) 6. ビジネスマッチング情報について、進捗状況を一覧表にし、全行掲示版に掲載した。また、地域開発情報等により情報活用の好事例を紹介した。 7. ビジネスマッチング機能の充実を図るため、特定企業との顧客紹介に係る業務提携を行った。 8. 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化を図るため、当行グループのほか、公共・経済団体や研究・専門機関などの外部機関の経営支援メニューを、中小企業者のニーズに応じて組み合わせ、ワンストップで提供する「山梨中銀経営支援コーディネートサービス」の取扱いを開始した。 9. 中小企業者への情報提供ツールとして、当行をはじめ、山梨県・国などの公的機関が実施する事業者向けの支援制度(融資・公的助成金等)の概要を収録した「ビジネスサポートガイド」を発行した。 10. 地域の中小企業者に対する総合支援策等に係る情報交換を通じて、地域経済の活性化に取組んでいくことを目的として、当行、やまなし産業支援機構、山梨県信用保証協会の三者による「業務連携・協力の覚書」を締結した。 11. ブロック単位での顧客向けビジネスセミナー(M&A4回、事業承継1回、ビジネスマナー1回)を実施した。 12. 「ソリューション営業の取組強化」および「ビジネスマッチングの有効活用」についてブロック内勉強会を開催した。 13. 取引先の販路拡大支援を目的に、インターネット上のビジネスマッチングサイト「フーズインフォーマット(食関連)」業務提携を締結し、山梨の食材を紹介する特集ページ「山梨食材市場」を開設した。また、韮崎市商工会などが運営するビジネスマッチングサイト「風林火山ビジネスネット(BtoB)」・「山梨甲斐もの市場(BtoC)」と業務提携を締結した。 14. 医療・介護分野への支援、取組強化を図るため、「医療・介護分野に関する推進会議」を開催した。 15. アグリビジネスに積極的に取り組む県内事業者に対し、県内外のバイヤーとの商談の場を提供し、販路開拓・拡大を支援する「やまなし食のマッチングフェア」を開催した。 16. 山梨食材市場の会員を対象に「販路拡大特別研修会」を4回開催した。 17. 「風林火山ビジネスネット」に係る行員向け勉強会を開催した。 18. 情報渉外活動の強化を図るため、「第1回情報業務研修会議」を開催した。 19. 医療・介護分野に関連する事業者への経営支援を目的に「医療・介護セミナー」を2回(病院編、診療所編)開催した。 20. 農畜産物生産者や食品関連事業者など、「食」に関連した事業者による会員組織として「やまなし食のビジネス情報連絡会」を設立、関連事業者間の交流機会を提供することにより、会員相互のネットワーク拡大を図り、会員のさらなる業務拡大、新たなビジネス創出を支援した。	○		

	取組方針及び目標	施策の概要	主管部	実施スケジュール				実績		進捗状況
				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	17年度上期～18年度下期	
	②健全債権化に向けた取組強化および公表									
	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先を拡大し、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	融資審査部	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	1. 当行メインの取引先企業に対し、中小企業再生支援協議会と連携し経営改善計画を策定した。 2. 当行メインの取引先企業に対し、山梨中銀経営コンサルティング(株)と連携し経営改善計画を策定した。 3. 営業店主体による経営改善計画策定の対象先を選定し、経営計画策定ソフトを活用した計画策定を推進した。 4. 金融機関の協調支援体制構築のため、中小企業再生支援協議会の調整機能を活用した。 5. 当行メインの取引先企業に対し、外部コンサルタントと連携し、経営指導及び事業・財務デューデリジェンスを実施した。 6. 融資エキスパート養成研修の一環として受講生が各店の取引先企業に対する経営改善計画を策定するなど、より実戦的な研修を実施した。 7. 経営改善支援取組み先(338先)のうち、期間中で70先の債務者区分が上昇した。	○	
(3) 事業再生に向けた積極的取組み										
	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、事業再生への取組みを強化する。 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。 3. 個別企業への再生支援とあわせ、地域再生への取組みを強化し、地域活性化に努める。 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。 5. 再生支援実績等に関する情報開示を拡充する。	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。 2. 企業再生ファンド活用の検討する。 3. DDS、DES等多様な事業再生手法の活用を検討する。 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。 5. 外部機関等との連携強化を図る。 6. 地域再生への取組み強化を図る。 7. 経営支援ノウハウの行内共有化の推進する。 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。	融資審査部	1. 特定の大口と信先に対する再生手法の活用を検討 2. 企業再生ファンド活用の検討 3. DDS、DES等多様な事業再生手法の検討 4. 業務提携した金融機関の再生ノウハウの有効活用 5. 外部機関等との連携強化 6. 地域再生への取組み 7. 経営支援ノウハウの行内共有化 8. 可能な範囲での再生支援実績等の情報開示	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. 山梨中銀経営コンサルティング(株)と連携し、M&Aによる事業再生を検討した。 2. 各種研修や説明会に積極的に参加し、各種再生手法の活用可能性を検討した。 3. 中小企業再生支援協議会主催による実務者連絡会に参加し、県内金融機関の企業支援の活動状況について情報を収集した。 4. 行内研修や営業店への臨店を通じて経営支援ノウハウの共有化を推進した。なお、行内研修に中小企業再生支援協議会の支援業務責任者による講義を組入れ、内容充実を図った。 5. 業務提携した金融機関やファンド運営会社と連携し、再生ファンドを活用した事業再生を検討した。 6. 当行メインの取引先企業に対し、中小企業再生支援協議会を活用し、営業譲渡による再生スキームを実施した。 7. 整理回収機構との業務委託契約に基づき、過剰債務は正策について具体的スキームを検討した。 8. M&A仲介会社と連携し、再生型M&Aを活用した事業再生を検討した。	○	

取組方針及び目標	施策の概要	主管部	実施スケジュール					17年度上期～18年度下期	進捗状況
			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		
(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									
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。 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。	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。 2. 包括根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、その改定等に取り組む。 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。	融資審査部	1. 「格付・自己査定システム」の開発 2. 改正民法への対応 3. 新たな融資手法に対応するための組織態勢の整備 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 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	1. 「格付・自己査定システム」の開発 2. 外部保証会社等との提携の具体化 3. 財務制限条項活用についての具体的検討	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. 格付体系を再構築するとともに自己査定と一体化した「格付・自己査定システム」の運用を18年11月に開始した。 2. 改正民法への対応として限定保証約定書を改訂するとともに事務取扱規定の見直しを図った。 3. 外部保証会社との提携により、スコアリングモデルを活用した無担保・保証人不要（法人は代表者の保証）の融資商品を開発した。（平成18年4月取扱開始） 4. 財務制限条項を活用した融資商品「山梨中銀 事業戦略ローン“快進撃”」の取扱いを開始した。また、「山梨中銀事業支援ローン（ダッシュ21）」に財務制限条項を付し、金利優遇の取扱いを開始した。（平成18年6月商品改定実施） 5. 財務制限条項の更なる活用について検討を継続した。	○
②中小企業の資金調達手段の多様化への対応									
1. 中小企業の資金調達手段の多様化への対応 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	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 2. 外部保証機関を活用したリスクテイク商品の開発 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。 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。	営業統括部	1. 融資商品の商品性に応じた効果的な活用を図る。 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。 3. TKC会員との交流促進、案件持込みの依頼を強化する。	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	1. 東京信用保証協会との提携商品を新設し中小企業向け融資の推進を図った。 外部保証機関との提携商品を開発。広範囲の中小企業者に対応可能な融資商品として推進を図った。 環境問題への取組みの一環として、環境負荷低減に取り組む企業向けに新たな融資商品を開発した。 設備資金需要の高まりを受け、製造業者向け設備資金に対応する新商品を開発した。 2. 個社別の推進管理を強化するため新たに推進ツールを制定。平成18年3月からはシステム化するとともに営業店での作成対象先を拡大。本部と情報を共有化し、個社別のニーズに木目細かく対応するための態勢を構築した。 3. TKC会員税理士との交流促進については、県内地区店舗合同での「交流会・情報交換会」を開催し会員税理士との関係強化に努めた。また、会員税理士を招いた勉強会の開催や会員税理士主催の各種セミナーへの積極的な参加を通し、さらなる交流促進を図った。	○

	取組方針及び目標	施策の概要	主管部	実施スケジュール					実績	進捗状況
				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		
(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										
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。	融資審査部	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	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、徹底を図った。 2. 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、指導を実施した。 3. 「融資取引に係る説明マニュアル」を制定した。 4. 説明態勢のさらなる強化を図るため、「『ご確認書』」使用に関するQ&Aを策定し活用を開始した。	○		
② 相談苦情処理機能の強化										
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。	経営管理部	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	1. 毎週水曜日の苦情・事務ミス等検討会で詳細かつ多面的な原因分析を行った。 2. 営業店への苦情事例の還元方法を改善し、苦情の再発防止を強化した。 苦情事例を還元し、再発防止の実効性を高めるため、18年5月補助ツールとして、苦情事例活用表を調製した。	○		
(6)人材の育成										
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り組む。 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。	融資審査部 人事部	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			1. 「目利き」能力の向上・経営支援能力の充実を図るため、「融資エキスパート養成研修」を頂点とする以下の行内研修に取り組んだ。 ・平成17年4月から平成19年3月までに4回の「融資エキスパート養成研修」を実施した。（受講者計32名） ・平成17年度「融資審査部スタッフ制度」研修生2名を5月から融資審査部に配属した。平成18年度においても2名を同制度の研修生として融資審査部に配属した。 ・「企業評価力養成研修会議」（2回36名参加）、「支店長対象融資研修会議」（2回延べ149名参加）、「役席対象融資研修会議」（4回延べ290名参加）、「融資業務研修会議」（6回延べ179名参加）、「法人渉外研修会議」（2回63名参加）等の集合研修を実施した。 2. 地銀協主催の「目利き」研修（37名）、「中小企業支援スキル向上」研修（32名）、「企業再生支援人材育成」研修（8名）、および中小企業大学校（2名）等、行外研修への派遣を実施した。 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」を実施した。 4. 建設業および医療業界についての審査のポイントを策定し、営業店に配付した。	○		

2. 経営力の強化

	取組方針及び目標	施策の概要	主管部	実施スケジュール					実績	進捗状況	
				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			
(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											
	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組む。 2. リスク管理態勢の文書化に取組む。 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」、オペレーション・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。	経営管理部	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. オペレーション・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	1. ALM委員会において、各月の統合リスク量の計測結果を報告し、経営体力との対比による健全性の検証を継続して行った。 2. リスク管理委員会において、リスク全体の鳥瞰を行うべく、「統合的リスク管理の状況」報告の様式を検討した。 3. 「新BIS規制対応作業部会」を設置し、信用リスク・アセット算出のためのシステムの構築を行い、18年9月末データで新旧対照比較を行った。	○	
② 信用リスク管理態勢の向上											
	1. 自己査定および担保評価の精度向上に取組むとともに、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。	融資審査部	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」の開発 2. 「不動産担保登録システム」の稼働 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	1. 格付体系を再構築するとともに自己査定と一体化した「格付・自己査定システム」について、18年11月に運用を開始した。 2. 「不動産担保登録システム」の稼働を開始し、旧システムからのデータ移行を完了した。 3. 「CRITS」を活用して算出した信用リスク量を、ALM委員会へ四半期ごとに報告した。	○	
(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上											
	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. 個社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組むことにより、個社別採算管理を強化する。	経営企画部	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	1. リスク情報と収益情報の一体化に向けた研究 2～3. 左記取組策を継続する。	左記取組策を継続		1. 当行の運用資産の構成状況につき、同規模他行に対しアンケートを実施し、当行の収益体質について検証した。 2. ゼロ金利政策解除に伴う中期損益シミュレーションの内容につきALM委員会へ報告し、当行収益に与える影響および今後の預貸金レート運営に関し検討した。 3. 17年度上半期より部門別損益・マーケット別損益の結果についてALM委員会に報告した。 4. 「格付・自己査定システム」の開発を継続し、18年11月に同システムの運用を開始した。 5. ガイドライン金利をデータベース化し、融資関係帳票への表示を開始した。 6. 取引先への提案ツールについて、「格付・自己査定システム」の運用開始に合わせて、融資支援システムへ機能を追加した。	○	

	取組方針及び目標	施策の概要	主管部	実施スケジュール					実績	進捗状況
				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	17年度上期～18年度下期	
(3)ガバナンスの強化										
①財務内容の適正性の確認										
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」(以下内部統制報告制度)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	経営企画部	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	1. 財務諸表及び有価証券報告書作成に係る各種業務マニュアルを制定・見直しを実施した。 2. 決算報告書類の提出に当たり、正確性の検証及び作成責任の明確化を図るため「決算報告チェックシート」を制定し提出させた。 3. 各部署から提出される財務諸表及び有価証券報告書作成のための基礎資料について、当該資料の適正性を担保するため、各部室長及び関連会社社長から内部確認書を提出させた。 4. 以上の体制整備を図る中、平成18年3月期有価証券報告書および平成18年9月期半期報告書への「証取法確認書」添付に向けて「財務内容の適正性」に係る内部監査を実施した。 5. 内部統制報告制度対応に向けて、「内部統制委員会」および同作業部会を組織し、対応スケジュール概要を作成した。 6. 監査法人との助言・指導契約に基づき、全社的内部統制の現状把握、業務プロセスの評価範囲の特定等を実施した。	○	
② 統制環境の整備										
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。	経営企画部	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	1. 新たな規定・示達ルールに基づく運用を開始し、本部各々が発刊する規定・示達に対する指導を強化した。 また、さらなる改善のための一部のルール改定を行った。 2. 18年4月から規定・示達閲覧システムを稼働させるとともに、各種規定のシステム登録作業を概ね完了させた。 3. 行内LAN(ノーツ)の「規定整備状況一覧」により規定類の整備状況の進捗管理を引続き行った。 4. 意思決定プロセス改善策として主要会議体の運営ルールを改定し、合理的・効率的な運営に努めた。 5. 本部各部の責任と権限を明確にし、ガバナンスを強化すべく、職務権限規定を改定した。	○	

取組方針及び目標	施策の概要	主管部	実施スケジュール					実績	進捗状況
			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	17年度上期～18年度下期	
(4)法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化									
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。	経営管理部	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、改善を図る。	1. 左記施策を継続実施するとともに、実効性を検証し、改善を図る。	1. 左記施策を継続実施するとともに、実効性を検証し、改善を図る。	1. 平成19年度コンプライアンス・プログラムの重点に当たって抜本的に内容の見直しを行い、コンプライアンスへの取組みの実効性をさらに高める。	1. 法令等遵守状況および「風通しの良い職場づくり」への取組状況を確認するために、コンプライアンス・チェックシートによる自己点検を半期に3回、継続的に実施した。また、点検の実施状況は、監査部による臨店検査において検証した。半期毎の点検結果は、コンプライアンス委員会に報告するとともに、全店に還元し、コンプライアンスに対する意識の向上を図った。 2. 顧客情報管理態勢の実効性を点検すべく「顧客情報の取扱いに関する点検シート」により、全店点検を行った。 また、「顧客情報の取扱いに関する点検シート」の内容を一部変更した「顧客情報管理態勢チェックリスト」を新たに調製し、それに基づく全店点検を行なった。 点検結果は、集計・分析し、その内容を全店に還元するとともに、点検結果が低かった項目については、具体的な改善策を立案し、実施した。 また、営業店への臨店により、点検態勢の実態把握に努めた。	○
(5)ITの戦略的活用									
① マーケティング態勢の整備									
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 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 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 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 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。	営業統括部	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)	1. マーケティングによりセグメントした顧客に対する個別商品・サービスの推進において、運用商品の推進を実施 また、データマイニングツールの活用によるDM等のヒット率向上を図る。 2. DMセンターのシステム更改・機能拡充の検討 3. 営業支援システムの機能拡充(情報連携の強化)	18年度下期の取組を継続	1. トランザクションデータ(顧客取引データ)の項目を見直し、17年9月データから蓄積を開始した。 2. アンケート調査を実施し、アンケート結果に基づく顧客構造分析を行った。これにより、セグメント別の顧客ニーズを把握した。 3. マーケティング分析に基づき、運用商品(投資信託、個人年金保険、預金商品等)の推進を実施するため、顧客座談会や行員へのインタビュー調査等を実施した。 4. 営業支援システムの実効性を高めるための機能改善を行った。また、ビジネスマッチングに活用するための法人経営情報登録機能を追加するとともに、融資取引先との交渉履歴、推進情報の有効活用方法を啓蒙した。 5. DMセンターの機能拡充およびシステム更改に向け、新システムの導入を検討した。 6. 法人・個人事業主向け情報サイトの要件、営業活動への活用方法等について検討を行ったが、当面情報サイトの立上げは見送ることとした。 7. 仮のセグメントモデルに基づき、セミナー参加者募集DMを実施した。 8. データマイニングツールにより、カードローン「waku waku」および「山梨中銀ダイレクト」のDMを計4回実施した。	○	
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									
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、営業店および本部企画による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	営業統括部	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ペイ機能の追加 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. ネットバンキングへの民間版マルペイ機能の追加 3. 個人向けネットバンキングのご利用ガイドの改定 4. 法人向けネットバンキングへの外為取引の追加を検討 5. 電子メールを活用したDM推進体制の整備の可否の検討	18年度上期の取組を継続する。 法人向けネットバンキングへの外為取引の追加を実施する。	18年度下期の取組を継続する。	1. 個人向けネットバンキングの利便性告知については、DM等を通じて継続的に行った。 2. ネットバンキングへの民間版マルペイメント機能を追加した。(平成17年10月) 3. 個人向けネットバンキングのご利用ガイドを改定した。(平成17年11月) 4. 個人および法人向けネットバンキングでの振込において、口座番号入力による振込人名の自動表示機能を追加した。(平成17年5月) 5. 個人および法人向けネットバンキングでの暗証番号入力等において、ソフトウェアキーボード入力機能を追加した。(平成17年12月) 6. 法人向けネットバンキングへ振込先データ登録件数の拡大等の機能改善を実施した。(平成18年8月) 7. 個人向けモバイルバンキングの利用可能な携帯端末機種を拡大した。(平成18年10月) 8. 法人・個人事業主向けに外国向け送金受付等を行う外為インターネット受付サービスを開始した。(平成19年3月)	○	

	取組方針及び目標	施策の概要	主管部	実施スケジュール					実績	進捗状況
				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	17年度上期～18年度下期	
	③ 電子自治体システムへの協力・支援									
	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。	公務部	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	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	1. 山梨県とマルチペイメント導入に関する情報交換を実施した。 2. 県内市町村を対象に「公金業務の効率化に関する説明会」を2回開催したほか、個別説明会により各種業務効率化策を提案した。 3. 収納データ作成代行サービスは、3自治体で導入済、2自治体で導入予定となった。 4. 口座振替受付サービスは、1自治体で導入予定となった。 5. マルチペイメント対応帳票の準拠様式への切替支援:1先。	○
④ 次期営業店システム構築										
	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。	事務統括部	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 7月に新為替OCRシステムの試行開始	11月に新為替OCRシステムの全店での取扱開始	1. イメージ処理対象伝票の拡大 2. 新為替OCRシステム機能改善、運用改善	1. 平成17年7月より2ヶ店にて試行を開始し、試行店の要望・意見に基づき機能追加・改善を行った。平成17年9月より6ヶ店(試行店を含む)にて本番稼働を開始した。以降、順次展開を実施。あわせて一部店舗のネットワーク増速対応を実施した。18年8月をもって全店展開が完了した。イメージ処理対象伝票の拡大に向け、対象伝票の選定を行った。 2. 文書管理システムの公開に備え、規定の改定方法や通牒の書体・発刊ルールを決定した。18年4月より全店へ公開した。あわせて、所管部と連携し規定の電子化・整備を推進した。 3. 新為替OCRシステムの更改に向け、要件定義を行い、更改内容を決定した。また、システム更改にあわせ、新為替サーバの電算センター設置および為替OCRセンターと電算センター間の専用回線敷設を検討した。18年7月より試行を開始し、9月までに31ヶ店へ稼働店を拡大した。18年11月より全店での稼働を開始した。OCRセンター効率化機能として、本支店宛・他行宛処理選択機能などを導入して処理時間の短縮を行った。	○

	取組方針及び目標	施策の概要	主管部	実施スケジュール					実績		進捗状況
				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	17年度上期～18年度下期		
	⑤ 偽造・盗難カード問題への対応										
	偽造・盗難キャッシュカード問題への対策として「偽造カードを作られないため」の方策、「偽造カード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。	事務統括部	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	1. ノンゼロ暗証カード保有者へのDM発送とノンゼロ暗証カードの取引制限対応 2. 顧客からの喪失届受付の24時間有人対応	生体認証機能付ICキャッシュカード導入	生体認証機能付ICキャッシュカードの顧客向け発行開始	1. ICキャッシュカード導入と生体認証導入について、ICチップへの搭載機能、OS、容量、生体認証方式および導入スケジュールの検討を行った。 2. ATM画面の暗証番号入力キーのスクランブル化およびATMにて支払限度額引下げを可能とするサービスを17年7月より開始した。 3. 17年10月、ATMにおける1日あたりの現金支払、振込振替の支払限度額を200万円へそれぞれ引下げた。 4. 勘定系システムにて「異常な引出しを還元帳票として打出し、お客さまに確認する仕組みを18年3月に開始した。 5. ノンゼロ暗証カードの保有者に対し、再発行または利用中止を依頼する旨と平成18年6月1日以降は使用不可となる旨のDMを発送した。(18年4月)また、ノンゼロ暗証カードは18年6月より使用不可とした。 6. お客さまからの喪失届受付を24時間有人対応とし、受付体制の強化を図った。(18年6月) 7. キャッシュカードの暗証番号を「推定容易な暗証番号」としているお客さまに対してなお一層の注意喚起を行うため、ATM画面へ表示している暗証番号変更注意喚起文言および表示方法を変更した。(18年9月) 8. 生体認証機能付ICキャッシュカードの導入を決定した。(19年3月を目途に試行を開始し、19年7月よりお客さまへの発行を開始予定) 9. 生体認証機能付ICキャッシュカードの行内試行を開始した。(19年3月)		○
	⑥ リスク管理の高度化に向けたIT活用										
	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。	経営管理部	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	1. 「新BIS規制対応作業部会」を設置し、信用リスク・アセット算出のためのシステム構築を行った。18年9月末データを用いて試算を行い、新旧対照比較を行った。また、「基礎的内部格付手法」に向けたシステム構築を行った。		○

3. 地域の利用者の利便性向上

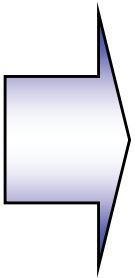
取組方針及び目標	施策の概要	主管部	実施スケジュール					実績	進捗状況
			17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期	(参考)19年度以降	17年度上期～18年度下期	
(1)地域貢献等に関する情報開示									
1. 地方銀行の基本的な使命が地域への円滑な資金提供と、質の高いサービスの提供にあるとの認識に立ち、引き続き本業の銀行業務を通して地域経済・社会の発展に貢献していく。こうした基本認識のもとで、当行の経営姿勢や活動の方針・内容について、地域顧客からより深い理解を得るべく充実した情報開示を行う。 2. 地域顧客の利便性向上や信認の確保のため、利用者の目線に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。	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。	経営企画部	1. 開示内容・方法の検討・決定 2. 現在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、決算短信による開示、2. ホームページで開示 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 2. ホームページで開示	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。	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見直しを行い、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。 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。	○
(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									
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な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。	営業統括部 経営企画部	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・要望等を基にしたCS施策の策定・実施 2. 顧客アンケート結果の分析	1. 苦情・要望および顧客アンケートに基づいた施策の策定・実施	中期経営計画「Evolution 2010」の基本戦略を全行的観点で支える基盤拡充施策として、「CS基盤の構築」掲げ、戦略テーマおよび具体的施策を実施・展開していく。	1. 本部横断的な組織である「顧客満足度向上プロジェクトチーム」を立上げ、新たな活動を開始した。 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。 3. 上記で整理した今後の検討ポイントに基づき、本部各部で具体的な施策を立案した。 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。 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、結果をとりまとめた。	○
(3)地域再生推進のための各種施策との連携等									
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	公務部	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議の開催 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	左記取組を継続		1. 平成17年8月、公務部内に地域開発室を設置した。 2. 「公共業務の民間委譲に関する説明会議」(行員向け研修会議)を開催した。 3. 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。 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。	○

地域密着型金融推進計画における公表数値目標の達成状況

当行では、「地域密着型金融推進計画」の目指す方向性は、当行の「新・第8次長期経営計画 ” Evolution 8 ”」（計画期間 平成16年～18年度）の方向性と一致するものと認識したうえで、平成17年～18年度の2年間にわたって地域密着型金融の機能強化に向け、各施策に全行をあげて積極的に取り組んでまいりました。

こうした取り組みにより、地域密着型金融推進計画における公表数値目標につきましても、概ね計画通り達成し、一定の成果を得たものと考えております。

今後も地域密着型金融の機能確立・深化させるとともに、お客さまのニーズを的確に把握し、より質の高い金融サービスの提供に取り組んでまいります。

＜定量目標＞	（平成18年度目標）		（平成18年度実績）
◆コア業務純益	160億円突破		177億円
◆ROA	0.65%以上		0.70%
◆ROE	6%以上		5.72%
◆OHR	50%台		60.03%
◆不良債権比率	5%台		5.16%
◆自己資本比率	10.5%台		11.99%（速報値）

Ⅲ 地域貢献に関する情報開示（計数）

1. 地域への信用供与の状況

① 貸出金残高

（億円、％）

	平成19年3月末	平成18年3月末	平成17年3月末
総貸出金残高（A）	15,194	14,800	14,301
地域向け貸出金残高（B）	8,721	8,860	8,984
地域向け貸出金比率（B）／（A）	57.39	59.86	62.82

（注）「地域向け貸出金」とは、山梨県内の営業店舗における貸出金のことです。

② 業種別貸出金（平成19年3月末）

国内

（先、億円、％）

	先数	残高	構成比
合 計 （除く 特別国際金融取引勘定分）	72,164	15,194	100.00
製 造 業	2,054	1,456	9.58
農 業	167	33	0.22
林 業	25	3	0.02
漁 業	5	－	0.00
鉱 業	11	19	0.13
建 設 業	2,174	835	5.50
電 気・ガ 斯・熱 供 給・水 道 業	105	180	1.19
情 報 通 信 業	92	97	0.65
運 輸 業	271	484	3.19
卸 売 ・ 小 売 業	2,240	1,463	9.63
金 融 ・ 保 険 業	74	593	3.91
不 動 産 業	1,312	1,957	12.88
各 種 サ ー ビ ス 業	2,816	1,810	11.91
国 ・ 地 方 公 共 団 体	36	2,187	14.40
そ の 他	60,782	4,070	26.79

地域向け

（先、億円、％）

	先数	残高	構成比
合 計 （除く 特別国際金融取引勘定分）	63,497	8,721	100.00
製 造 業	1,757	760	8.72
農 業	164	33	0.39
林 業	25	3	0.04
漁 業	5	－	0.00
鉱 業	5	4	0.05
建 設 業	1,948	594	6.81
電 気・ガ 斯・熱 供 給・水 道 業	86	9	0.10
情 報 通 信 業	55	29	0.34
運 輸 業	227	210	2.42
卸 売 ・ 小 売 業	1,957	945	10.84
金 融 ・ 保 険 業	27	82	0.95
不 動 産 業	903	877	10.07
各 種 サ ー ビ ス 業	2,455	1,124	12.89
国 ・ 地 方 公 共 団 体	34	896	10.28
そ の 他	53,849	3,148	36.10

③ 中小企業等向け貸出金残高

国内

(億円、%)

	平成19年3月末	平成18年3月末	平成17年3月末
中小企業等貸出金残高 (A)	9,825	10,049	9,711
中小企業向け貸出金残高 (B)	5,754	6,056	6,013
個人向け貸出金残高 (C)	4,070	3,992	3,698
総貸出金残高 (D)	15,194	14,800	14,301
中小企業等貸出金比率 (A)/(D)	64.66	67.89	67.90
中小企業向け貸出金比率 (B)/(D)	37.87	40.92	42.04
個人向け貸出金比率 (C)/(D)	26.79	26.97	25.86

地域向け

(億円、%)

	平成19年3月末	平成18年3月末	平成17年3月末
地域の中小企業等貸出金残高 (A)	7,325	7,641	7,711
地域の中小企業向け貸出金残高 (B)	4,176	4,564	4,807
地域の個人向け貸出金残高 (C)	3,148	3,076	2,904
地域向け貸出金残高 (D)	8,721	8,860	8,984
地域の中小企業等貸出金比率 (A)/(D)	83.98	86.24	85.83
地域の中小企業向け貸出金比率 (B)/(D)	47.88	51.51	53.51
地域の個人向け貸出金比率 (C)/(D)	36.09	34.72	32.32

(注) 1. 中小企業等とは、資本金3億円（ただし、卸売業は1億円、小売業、サービス業は5千万円）以下の会社又は常用する従業員が300人（ただし、卸売業は100人、小売業は50人、サービス業は100人）以下の会社及び個人であります。

(注) 2. 「中小企業向け貸出金」とは、中小企業及び個人事業主向けの貸出金のことです。

(注) 3. 「個人向け貸出金」とは、個人向けの非事業性貸出金のことです。

2. 地域のお客さまへの利便性提供の状況

① 預金残高

(億円)

	平成19年3月末	平成18年3月末	平成17年3月末
総預金残高	23,417	23,089	22,801
地域の預金残高	20,033	19,722	19,882

(注) 「地域の預金」とは、山梨県内の営業店舗における預金のことです。

② 国債・投資信託窓口販売残高

国内

(億円)

	平成19年3月末	平成18年3月末	平成17年3月末
国債・投資信託窓口販売残高	2,328	1,976	1,494
国債	1,412	1,392	1,225
投資信託	916	583	268

地域向け

(億円)

	平成19年3月末	平成18年3月末	平成17年3月末
地域の国債・投資信託窓口販売残高	2,095	1,772	1,339
国債	1,264	1,248	1,100
投資信託	831	524	238

(注) 「地域の国債・投資信託窓口販売残高」とは、山梨県内の営業店舗における国債・投資信託窓口販売残高のことです。