

「地域密着型金融推進計画」の進捗状況

当行では、平成17年3月に金融庁より発表された「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」に基づき、同年8月に「地域密着型金融推進計画」を策定しました。これに基づき、地域経済の活性化に資するよう「事業再生・中小企業金融の円滑化」「経営力の強化」「地域の利用者の利便性向上」に向けた各種取り組みを実施し、概ね計画どおりに進捗したものと考えております。今後も、円滑な金融サービスの提供により一層注力し、顧客視線に立った情報開示や顧客満足度の向上を図ってまいります。

■平成18年4月～平成19年3月の進捗状況（概要）

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

第二地銀協が行う「目利き」「経営支援」「再生」の各支援能力強化研修への参加や行内において開催した業種別セミナーにより、行員の融資審査、企業支援能力向上に努めました。

また、政府系金融機関との協調融資、佐賀県地域産業支援センターや中小企業基盤整備機構との連携による経営支援機能の強化、産学連携協力、きょうぎんクラブの活動を中心とした経営情報の提供、中小企業再生支援協議会との連携による再生支援、担保・保証に過度に依存しない事業者ローンの開発と推進等々、概ね計画どおりに進捗したものと考えております。

さらに、QFネット等を活用したビジネスマッチング業務や会社分割・DDS等の経営支援策を可能な先に対して実施いたしました。

顧客への説明態勢、相談苦情処理機能の強化として、顧客からのニーズ等に素早く対応する体制を整えるとともに、原因・結果について、営業店へフィードバックを行いました。

今後も、担保・保証に過度に依存しない融資商品拡大や取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化等、円滑な金融サービスの提供により一層注力してまいります。

2. 経営力の強化

統合的リスク管理の態勢整備を行いました。また、平成19年3月期より適用されるバーゼルⅡ対応に向けた各種研究会へ出席し、リスク管理態勢整備のためのシステム導入作業を行いました。

平成18年4月より佐賀市内店舗のテリトリー調整を実施し、顧客管理の徹底と渉外活動の効率化を図るとともに、個人総合業績評価基準を抜本的に改正しました。さらに、効率的な営業体制を構築するため、平成19年4月より佐賀市内及び福岡地区にエリア営業体制を導入することを機関決定し、攻めの営業体制を構築するためのMDS（統合マーケティング分析ソフト）システムは、平成19年3月より稼働しました。

ガバナンスの強化については、規程の改正等による監査の強化、組織体制の整備を進め、内部統制の態勢整備の第一段階である文書化作業に向けて、文書化テンプレートの購入・システム導入の検討を開始しました。

また、法令遵守態勢の強化についても、コンプライアンスに関する規程の改正や研修の充実を図りました。さらに、IT戦略ワーキンググループを設置し、IT投資と運営を一元的に検討する体制を整えました。

今後も、リスクコントロール、ガバナンス、コンプライアンスの一層の態勢強化を継続して行ってまいります。

3. 地域の利用者の利便性向上

地域の利用者の満足度を重視した銀行経営を目指し、平成17年11月のセブン銀行とのATM利用提携により、お客さまの利便性は大幅に向上しました。

また、ホームページを全面リニューアルし、タイムリーなデータ掲載に努め、お客さまのニーズに合ったホームページの構築を図りました。平成18年2月に実施した顧客満足度調査の分析結果を6月にホームページで公表しました。

さらに、自動体外式除細動機（AED）を本店営業部・神野支店・県庁前支店の3カ店に設置し、救命措置が必要となった場合に備え、いつでも対応及び利用が出来る体制を整えました。また、耳のご不自由な方に安心してお取引いただくために「耳マーク」表示版、携帯助聴器を本店及び全営業店に設置しました。

平成19年2月に顧客の利便性向上を目的とした第2回顧客満足度調査（個人取引先対象）を行いました。

今後も、顧客視点に立った情報開示や顧客満足度の向上を図ってまいります。