

地域密着型金融推進計画  
**とくぎん 地域密着考動プラン**  
(平成17年度～平成18年度)

平成17年8月31日

株式会社徳島銀行

## 目次

1. はじめに
2. 「リレーションシップバンキングの機能強化計画」に基づく  
取組みについて(平成15年度～平成16年度)
  - (1)取組み内容および成果
  - (2)取組みに対する評価および今後の課題
3. 「地域密着型金融推進計画」に基づく取組みについて  
(平成17年度～平成18年度)
  - (1)基本的な考え方
  - (2)基本方針
  - (3)目 標
  - (4)地域密着型金融推進計画『**とくぎん** 地域密着考動プラン』

## 1. はじめに

平成15年度

平成16年度

平成17年度

平成18年度

第15次長期経営計画 『CAT2003』

次期長期経営計画

めざす銀行像

『高い企業価値  
(= **とくぎん** ブランド)  
を確立し、地域に親しまれ、  
だれからも愛される銀行』

集中改善期間(平成15年度～平成16年度)  
リレーションシップ・バンキングの機能強化計画

重点強化期間(平成17年度～平成18年度)  
地域密着型金融推進計画  
『**とくぎん** 地域密着考動プラン』

(1)当行では、平成15年4月より、3カ年計画の第15次長期経営計画『CAT2003』をスタートさせ、「めざす銀行像」を『高い企業価値(=とくぎんブランド)を確立し、地域に親しまれ、だれからも愛される銀行』として、顧客・株主・従業員それぞれとのリレーションシップをより高めることにより、地域とのリレーションシップをより高めるを目指して、7つの基本方針である「もっとニーズに反応しよう」「もっと透明性を高めよう」「もっと可能性を追求しよう」「もっと健全性を高めよう」「もっと成長しよう」「もっと地域に貢献しよう」「もっと収益をつみあげよう」に基づき、さまざまな具体的施策を展開してまいりました。

(2)また、平成15年3月に金融庁より公表されました「リレーションシップバンキングの機能強化に関するアクションプログラム」に基づき、平成15年度から平成16年度までの「集中改善期間」における中小企業金融の再生と地域経済の活性化に向けた取組み等について「リレーションシップバンキングの機能強化計画」を策定し、中小企業金融の再生及び健全性の確保、収益性の向上等に向けた具体的な取組みに着手し、態勢の整備・強化を図ることにより、ビジネス・マッチング情報の成約や経営改善支援先のランクアップ、取引先企業の事業再生、中小企業再生支援協議会との連携などの具体的な成果につながっております。

(3)平成17年3月には、「リレーションシップバンキングの機能強化に関するアクションプログラム」を承継するものとして「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」が金融庁より公表され、各金融機関は、同アクションプログラムに基づき、平成17年度から平成18年度までの「重点強化期間」における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を図るための取組み等について「地域密着型金融推進計画」を策定・公表することが求められており、「集中改善期間」(平成15年度～平成16年度)における当行取組みの成果等について評価を行ったうえで、地域の特性や利用者ニーズ、当行の特性・規模等を踏まえ、今回、地域密着型金融推進計画として、『とくぎん 地域密着考動プラン』を策定いたしました。

## 2. 「リレーションシップバンキングの機能推進計画」に基づく取組みについて(平成15年度～平成16年度)

(注)実績は15～16年度累計

### (1)取組み内容および成果

#### 《創業・新事業支援機能等の強化》

##### ①取組み内容

海運業や土木・建設業の業種別担当者の配置等による融資審査態勢の強化や産学官とのネットワークの構築・活用等により、ニュービジネスやベンチャー企業の支援機能等を強化

##### ②主な成果

☆創業・新事業支援の融資実績  
39社、358百万円

#### 《取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化》

##### ①取組み内容

「とくぎんサクセスクラブ」の提供サービスの充実や「経営サポート室」の機能強化等により、取引先企業の経営相談や経営改善の支援機能を強化

##### ②主な成果

☆経営改善支援先のランクアップ実績  
支援取組み先275先のうち37先が  
業況改善

#### 《早期事業再生に向けた積極的取組み》

##### ①取組み内容

事業再生ノウハウの蓄積や徳島県中小企業再生支援協議会との連携強化、企業再生ファンド組成等、早期事業再生に積極的な取組み

##### ②主な成果

☆中小企業再生支援協議会への  
持ち込み案件7件のうち6件が  
経営改善計画策定

#### 《新しい中小企業金融への取組みの強化》

##### ①取組み内容

行内格付制度やスコアリングシステムを活用した担保・保証に過度に依存しないビジネスローンの開発・運用等により、新しい中小企業金融への取組みを強化

##### ②主な成果

☆「快援隊シリーズ」の取組み実績  
472件、3,887百万円  
☆私募債受託 10件、1,120百万円

#### 《顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化》

##### ①取組み内容

規程・態勢の整備や行員教育の徹底等により、顧客への説明態勢を整備し、CS会議の開催や徳島県地域金融円滑化会議への参加・意見交換等により、相談・苦情処理機能を強化

##### ②主な成果

☆事業性融資に関する苦情  
「0」

#### 《地域貢献に関する情報開示等》

##### ①取組み内容

ディスクロージャー誌、ホームページの内容改善や顧客向け説明会の実施等により、地域貢献に関する情報開示を実施

##### ②主な成果

☆ディスクロージャー誌の内容充実  
☆ホームページに「地域貢献活動」の  
サイトを新設

## (2)取組みに対する評価および今後の課題

### 《創業・新事業支援機能等の強化》

#### ①評価

融資審査態勢の強化や産学官とのネットワークの構築など、態勢整備は進捗し、創業・新事業支援の融資実績など一定の成果

#### ②今後の課題

産学官とのネットワークの一層の活用および収集・蓄積した情報・ノウハウの共有化・活用

### 《取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化》

#### ①評価

取引先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整備は進捗し、経営改善支援やビジネスマッチング情報の成約など一定の成果

#### ②今後の課題

取引先企業の経営全般に係る広範なニーズの的確な把握およびそのニーズに合致した情報や金融サービスの提供

### 《早期事業再生に向けた積極的取組み》

#### ①評価

外部機関との連携・活用や再生ノウハウの蓄積等により、事業再生支援に一定の成果

#### ②今後の課題

外部機関の一層の活用および再生手法の多様化による個社別の事業再生支援の実施

### 《新しい中小企業金融への取組みの強化》

#### ①評価

新たなビジネスローンの導入などにより、担保・保証に過度に依存しない融資の取組みに一定の成果

#### ②今後の課題

商品ラインナップの充実および政府系金融機関等との連携強化・活用による資金調達手段の多様化

### 《顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化》

#### ①評価

内部規程の整備や行員教育の徹底等により、顧客への説明態勢の確立および相談・苦情処理機能の強化に向けた取組みは進捗

#### ②今後の課題

集合研修の実施や顧客説明の実施状況のモニタリング等の実施により、顧客への説明態勢の実効性の向上

### 《地域貢献に関する情報開示等》

#### ①評価

ディスクロージャー誌の内容改善等により、地域貢献に関する情報開示は進展

#### ②今後の課題

地域の利用者の評価の把握および利用者の目線に立った情報開示の実施



### 3. 「地域密着型金融推進計画」に基づく取組みについて (平成17年度～平成18年度)

#### (1) 基本的な考え方

##### ① 地域密着型金融について

地域密着型金融とは、「銀行と顧客との間で密接的な関係を長く維持することにより、顧客に対する情報を蓄積し、この情報を基に貸出等の金融サービスの提供を行うビジネスモデル」であり、その本質は、長期的取引関係により得られた情報を基に、質の高い対面交渉を通じて、早い時点で経営改善に取り組む、また、中小企業金融における貸出機能を強化することにより、銀行自身の収益向上を図ることにあると定義付けられています。他方、地域密着型金融の推進を通じて、取引先と銀行のよきパートナーシップを構築することが重要であるとされています。

## ②当行の取組みについて

当行では、「第15次長期経営計画」および「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、取引顧客との長いお付き合いを大切にし、その中でソフト情報を蓄積・活用することにより、顧客のニーズにスピーディに対応し、貸出等の金融サービスの実行につなげるとともに、経営相談や支援を円滑に行い、パートナーシップを構築するためのさまざまな施策に取組み、態勢の整備・強化を図り、一定の具体的成果につながっております。今後は、十分な成果につなげるため、態勢を一層整備・強化し、選択と集中により、一つ一つの施策を徹底実行してまいります。

## (2)基本方針

### ①めざす銀行像

『高い企業価値(=**とくぎん**ブランド)を確立し、地域に親しまれ、だれからも愛される銀行』

### ②事業再生・中小企業金融の円滑化

収集・蓄積した情報・ノウハウの共有化・活用を図り、産学官とのネットワークや政府系金融機関等との連携を一層強化・活用することで、顧客ニーズに合致した情報や金融サービスの提供を行うとともに、個社別の事業再生支援の実施等により、事業再生・中小企業金融の円滑化を図り、地域経済の活性化に貢献する。

### ③経営力の強化

リスク管理態勢の充実やコンプライアンス態勢の強化等により、ガバナンスを強化するとともに、収益管理態勢の整備と収益力の向上を図り、経営力を強化することにより、地域の信認を確保する。

### ④地域の利用者の利便性向上

地域の利用者の評価を把握し、利用者の目線に立った経営を実践することにより、地域の信認を確保し、利用者の満足度向上につなげる。

### (3)目 標

#### ①各種セミナー・相談会の年間100回開催

取引先ニーズに応じた経営情報の提供や経営相談の実施のため、各種セミナー・相談会を年間100回開催(延べ2, 200名参加予定)する。

#### ②法人渉外担当者の30名増員

地域密着型金融の推進を通じて、取引先と銀行のよきパートナーシップを構築するための人材を育成する「Lプロジェクト」を実施し、法人渉外担当者を2年間で30名増員する。

#### ③コア業務純益100億円以上の確保

収益管理態勢の整備と収益力の向上により、第15次長期経営計画において掲げる計数目標である『コア業務純益100億円以上』を常時確保できる収益基盤を構築する。

#### ④「プライバシーマーク」の取得

民間業者における個人情報の取扱いが適切であることを証明するため、財団法人日本情報処理開発協会(JIPDEC)が制定する「プライバシーマーク」を平成17年度中に取得する。

## (4)地域密着型金融推進計画『とくぎん 地域密着考動プラン』

	具体的取組策および実施スケジュール			
	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	①産学官とのネットワークの拡充および連携強化			
	・(社)徳島ニュービジネス協議会や(財)とくしま産業振興機構との定期的な情報交換会の開催			
	・徳島大学や徳島県工業技術センターとの情報交換態勢の確立			
	・地域ベンチャーファンドや民間ベンチャーキャピタルへのシーズの紹介			
	・新連携支援を含む中小企業新事業活動促進法の活用			
	・徳島県中小企業支援センターとの連携強化			
	②ベンチャー企業向け業務に係る政府系金融機関等との連携強化			
	・政府系金融機関との定期的な情報交換会の開催・個社別営業活動の展開・協調融資の実施			
	③業種別審査体制の強化			
	・業種別審査担当者の与信判断能力の向上			
	・外航海運会社へ研修生を1名派遣			
	・取引先企業への出向者からの業界情報の収集と連携			
	④取引先企業のソフト情報および創業・新事業支援に資するノウハウの収集・蓄積・共有化			
・本部・営業店一体による営業活動を通じた取引先企業のソフト情報の収集・蓄積・共有化				
・創業・新事業支援に資するノウハウおよび業種別特性等活用のためのマニュアル等の作成・共有化				

## (4)地域密着型金融推進計画『とくぎん 地域密着考動プラン』

	具体的取組策および実施スケジュール			
	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	⑤当行独自のベンチャー支援機能の拡充			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・「ニュービジネス審査委員会」の定期的開催および「とくぎんニュービジネスサポート」の積極的取組み</li> <li>・(株)徳銀キャピタルの機能強化および活用</li> </ul>			
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	①取引先企業のソフト情報の収集・蓄積・共有化およびコンサルティング機能および情報提供機能への活用			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・本部・営業店一体による営業活動を通じた取引先企業のソフト情報の収集・蓄積・共有化</li> <li>・取引先企業のソフト情報に基づくコンサルティング機能および情報提供機能への活用</li> </ul>			
	②「とくぎんサクセスクラブ」の提供サービスの充実と会員組織の拡充			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>・各種セミナーの内容の充実と開催</li> <li>・ブロック別セミナー等の異業種交流会の開催</li> <li>・(株)ベンチャーリンクおよび(株)たへ経営の中小企業支援機能の活用</li> <li>・個別経営相談会の定期的な開催</li> <li>・会員組織拡充活動の積極的な展開</li> </ul>			

## (4)地域密着型金融推進計画『とくぎん 地域密着考動プラン』

	具体的取組策および実施スケジュール			
	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				
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	③当行独自のサービスの拡充			
	・当行ならびに第二地銀協加盟行のネットワークを活用したビジネスマッチングサービスの拡充			
	・外部機関および行政機関を活用したビジネスマッチングサービスの提供			
	・社債発行支援業務への取組み			
	・当行独自のM&A業務への取組み			
	④外部専門家・外部機関等との連携強化によるコンサルティング機能および情報提供機能の強化			
	・徳島県中小企業支援センターとの連携強化			
	・徳島商工会議所との連携強化			
	⑤経営改善支援態勢の強化および支援活動の実施			
	・経営改善支援対象先企業の抽出・洗い替え(行内格付の分析・モニタリングの強化)			
	・中小企業診断士有資格者による営業店指導および経営改善支援活動の実施			
	・(社)中小企業診断士協会との業務提携を活用した経営改善支援活動の実施			
・「中小企業サポートシステム」および外部専門家を活用した個社別の経営改善支援活動の実施				
・徳島県中小企業再生支援協議会の経営相談窓口の活用				
⑥要注意債権等の健全債権化等の強化に関する実績の公表				
				・半期毎に取組み実績を公表

## (4)地域密着型金融推進計画『とくぎん 地域密着考動プラン』

	具体的取組策および実施スケジュール			
	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				
(3) 事業再生に向けた積極的取組み	①事業再生に向けた積極的取組み			
	・事業再生支援対象先の選定			
	・徳島県中小企業再生支援協議会の一層の積極的活用			
	・事業再生に関する外部専門家との連携強化			
	・DDS、DIPファイナンス、企業再生ファンド等の活用			
(4) 担保・保証に過度に依存しない融資等の推進等	②事業再生支援に関する実績の公表			
	・半期毎に取組み実績を公表			
	①担保・保証に過度に依存しない融資の推進			
	・自行における信用リスクデータベースの蓄積および行内信用格付制度の精度向上			
	・行内信用格付制度のスコアリングを活用したビジネスローンの開発・運用			
・財務制限条項等のコバナンツを活用したビジネスローンの開発・運用				
・既存の「快援隊シリーズ」の商品内容の見直し				
・保証制度改正の趣旨を踏まえた保証約定書の保証条項等の改訂・運用				
②中小企業の資金調達手段の多様化等への取組み				
・政府系金融機関や先進行等との連携強化による新株予約権付融資や知的財産担保融資、ハリコースローン、PFI案件の取組み				
・中小企業金融公庫が組成する地域金融機関CLOへの参加・取組み				
・私募債の発行支援・受託推進				



## (4)地域密着型金融推進計画『とくぎん 地域密着考動プラン』

	具体的取組策および実施スケジュール			
	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				
(5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	①与信取引に関する顧客への説明態勢の強化			
	・与信取引に関する顧客説明能力向上のための集合研修実施			
	・営業店における顧客説明の実施状況のモニタリングおよび内部監査の実施			
		・顧客説明の実施状況に係る顧客アンケートの実施		・顧客説明の実施状況に係る顧客アンケートの実施
	②相談苦情処理機能の強化			
	・苦情相談内容の分析および対応改善策の検討・実施			
	・苦情相談内容の分析結果・対応改善策等の全店周知			
	・CS会議の開催による営業店指導 ・徳島県地域金融円滑化会議への参加			
(6)人材の育成	①「Lプロジェクト」の企画・実施			
	・「Lプロジェクト」の企画			
	・法人渉外担当者の増員配置			
		・集合研修の実施(対象:新任法人渉外担当者)		
	・集合研修の実施(対象:一般渉外担当者)		・集合研修の実施(対象:一般渉外担当者)	

## (4)地域密着型金融推進計画『とくぎん 地域密着考動プラン』

	具体的取組策および実施スケジュール			
	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				
(6)人材の育成	②外部派遣研修の活用			
	・第二地銀協「目利き能力強化研修」の受講			
	・第二地銀協「経営支援能力強化研修」の受講			
	・第二地銀協「再生支援能力強化研修」の受講			
	・中小企業大学校への派遣			
	・みずほコーポレート銀行等外部派遣研修の受講		・みずほコーポレート銀行等外部派遣研修の受講	
2. 経営力の強化				
(1)リスク管理態勢の充実	①信用リスク計量化の拡充			
	・個人事業者に対する信用格付の付与			
	・信用格付に基づく最大損失額の算出			
	・格付・自己査定システムの導入・運用			
	・自己査定結果と信用格付の整合性向上			
	②市場リスク計量化の高度化			
	・収益管理システムの更新・導入による市場リスク計量化			
	③オペレーショナルリスク計量化の検討			
	・リスク計測手法の検討			

## (4)地域密着型金融推進計画『とくぎん 地域密着考動プラン』

	具体的取組策および実施スケジュール			
	17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期
2. 経営力の強化				
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	① 行内格付制度の精度向上			
	・行内格付制度の改訂			
	・信用格付と債務者区分の整合性検証			
	・営業店・本部の検証体制の強化			
	② 行内格付制度に基づく信用リスクデータベースの構築			
	・行内格付遷移の蓄積・分析			
	・自行倒産確率の算出			
	③ より精緻なリスクイイクに見合う貸出金利の設定・運用			
	・貸出金利ガイドラインの改訂・運用			
	④ 管理会計の整備および業績評価への反映			
・収益管理システムの更新・導入				
・管理会計の整備および業績評価基準の改訂				
(3) ガバナンスの強化	① 内部管理態勢の一層の強化			
	・リスク管理態勢の整備およびモニタリングの実施			
	・コンプライアンス態勢の整備およびモニタリングの実施			
	② 内部監査の充実			
	・リスク管理態勢およびコンプライアンス態勢の適切性・有効性に関する内部監査の実施			
・有価証券報告書等の財務内容の適切性に関する内部監査の実施				

## (4)地域密着型金融推進計画『とくぎん 地域密着考動プラン』

	具体的取組策および実施スケジュール			
	17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期
2. 経営力の強化				
(3)ガバナンスの強化	③有価証券報告書等の財務内容の適切性についての経営者の確認書の添付			
		・経営者の確認書の添付		
(4)法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化	①法令等遵守態勢の強化			
	・コンプライアンス・アクションプログラムの実施状況のモニタリング			
	・コンプライアンス活動に関する臨店指導			
	・コンプライアンスに関する行内一斉テストの実施			
		・コンプライアンスに関する営業店アンケートの実施		
	・コンプライアンス態勢の適切性・有効性に関する内部監査の実施			
	②顧客情報保護態勢の強化			
	・個人情報保護に関する研修の実施			
・個人情報保護に関する部門点検の実施				
・個人情報保護に関する内部監査の実施				
・「プライバシーマーク」の取得				
(5)ITの戦略的活用	①ITマネジメントの態勢整備			
		・既存システムの効果検証		
		・ITポリシーの策定およびIT組織の構築、IT投資プロセスの確立		

## (4)地域密着型金融推進計画『とくぎん 地域密着考動プラン』

		具体的取組策および実施スケジュール			
		17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期
2. 経営力の強化					
(5)ITの戦略的活用	②ITの戦略的活用				
		・情報系システムの構築			
		・収益管理システムの更新・導入			
		・格付・自己査定システムの導入			
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	①地域貢献に関する情報開示の内容改善				
	・ディスクロージャー誌の内容改善・発行			・ディスクロージャー誌の内容改善・発行	
	・ミニディスクロージャー誌の内容改善・発行				
	・ホームページの内容改善・更新			・ホームページの内容改善・更新	
	②顧客・地方公共団体向け説明会の内容改善				
	・とくぎんサクセスクラブのブロック別セミナー等における説明会の内容改善・実施				
	・徳島県等における説明会の内容改善・実施			・徳島県等における説明会の内容改善・実施	
	③地域貢献に関する組織的検討の実施				
	・社会貢献活動委員会の開催				

## (4)地域密着型金融推進計画『とくぎん 地域密着考動プラン』

		具体的取組策および実施スケジュール			
		17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期
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	④地域貢献に関する顧客アンケートの実施		・地域貢献に関する顧客アンケートの実施		・地域貢献に関する顧客アンケートの実施
	⑤FAQ(よくあるご質問)の作成およびホームページ等での公表		・FAQ(よくあるご質問)の作成およびホームページ等での公表		
		・FAQ(よくあるご質問)の作成およびホームページ等での公表			
(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個人利用者を対象とした定期的なアンケートの実施および経営方針への反映		・個人利用者を対象とした定期的なアンケートの実施		・個人利用者を対象とした定期的なアンケートの実施
	・アンケート結果の分析および経営方針への反映			・アンケート結果の分析および経営方針への反映	
	②法人利用者を対象とした定期的なアンケートの実施および経営方針への反映				
	・法人利用者を対象とした定期的なアンケートの実施			・法人利用者を対象とした定期的なアンケートの実施	
		・アンケート結果の分析および経営方針への反映			・アンケート結果の分析および経営方針への反映
					・アンケート結果の分析および経営方針への反映

## (4)地域密着型金融推進計画『とくぎん 地域密着考動プラン』

	具体的取組策および実施スケジュール			
	17年度上期	17年度下期	18年度上期	18年度下期
3. 地域の利用者の利便性向上				
(3) 地域再生推進のための各種施策との連携等	①行政機関や関係機関との連携強化			
	・行政機関や関係機関に対する積極的な投融資の実施			
	②民間企業やNPO法人との連携強化			
	・地域活性化にかかる民間企業やNPO法人の設立支援および投融資の実施			
	③PFIや指定管理者制度等に対する積極的な支援			
	・地域におけるPFIへの取組み支援			
	・指定管理者制度への取組み支援			
	④当行ネットワーク等を活用した企業誘致や雇用創成への取組み			
・当行取引先の事業計画等の情報収集・支援				
・高い技術力や販売力を有する地域企業の連携支援				
・当行および第二地銀協加盟行のネットワークを活用したビジネスマッチングの取組み				

『とくぎん 地域密着考動プラン』に基づき、地域の利用者の目線に立った経営を実践することによりまして、

- 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

を図り、地域とのリレーションシップをより高めることで、地域経済の活性化と利用者の満足度向上につなげてまいります。