

平成 15 年 9 月 3 日

各 位

株式会社 埼玉りそな銀行

「リレーションシップバンキングの機能強化計画」の策定について

りそなグループの埼玉りそな銀行(頭取 利根 忠博)は、平成 15 年 3 月 28 日に金融庁より公表された「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、今般、中小企業金融の再生と地域経済の活性化を図るための各種の取組み策を定めた「リレーションシップバンキングの機能強化計画」を策定いたしました。

当行は、地域金融への貢献を通じた地域経済、産業との「共存共栄」を図ることを設立の趣旨としており、「埼玉県の皆様に信頼され、地元埼玉とともに発展する銀行」を経営理念として掲げております。今般の機能強化計画は、こうした経営理念を実現していく上で大変重要なものであり、今後、計画に盛り込んだ施策を着実に実施してまいります。

本計画は、計画期間(15～16年度)を通じた取組に関する当行の「基本方針」と、具体的な取組み策等を記載した「アクションプログラムに基づく個別項目計画」にて構成しております。計画の内容を取りまとめた「機能強化計画の要約」を別添にて公表させていただきますので、地域の皆さまに是非ともご覧いただき、ご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

以 上

「リレーションシップバンキングの機能強化計画」について(概要)

アクションプログラムに基づく個別項目の主要な取組み

(1) 中小企業金融再生に向けた取組み(詳細明紙)

創業・新事業支援機能等の強化

- ・中小企業の創業・新事業展開支援を目的に設置した「新事業支援室」を中心に、産学官とのネットワークを構築し、支援機能を強化(15年度上期～)
- ・中小企業の将来性、技術力を的確に評価できる人材育成を目的とした「目利き研修」(全5日間)を当行独自に創設し、支店長・営業店融資担当者等を対象として集中的に実施(15～16年度)
- ・政府系金融機関等との連携強化(15年度上期～)

取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

- ・「中小企業支援スキル向上研修」を独自に創設し、営業店取引先係、融資係の中堅行員(課長クラス)を対象として集中的に実施(15～16年度)
- ・資産の健全化に向けた体制整備状況等に関する実績を公表(15年9月期～)

早期事業再生に向けた積極的取組み

- ・当行独自の地域企業再生ファンド「埼玉企業ハバルファンド」への県内他金融機関の出資要請等による再生ファンドの拡充(15年度上期～)
- ・「企業再生支援人材育成研修」(全5日間)を独自に創設し、審査担当者等を対象として集中的に実施(15～16年度)

新しい中小企業金融への取組みの強化

- ・地域特性を踏まえた新信用スコアリングモデルの導入、既存融資商品の改定及び新商品の導入(15年度下期～)
- ・地元税理士会等との連携融資商品「サポートアカウント」の商品内容等の見直し(15年度下期～)

(2) 健全性確保、収益性向上等に向けた取組み(詳細明紙)

資産査定、信用リスク管理の厳格化

- ・自己査定研修会の実施、査定事例の還元等による自己査定精度の更なる向上(15年度上期～)
- ・不動産担保評価方法の合理性、評価精度向上に向け、データの質・量の充実と乖離理由の精緻な分析等の実施(15年度上期～)

収益管理態勢の整備と収益力の向上

- ・リスクに見合った収益の確保を図るため、「貸出金利ガイドライン」を設定し、その適用状況の検証を実施(15年度上期～)
- ・新信用スコアリングモデルの導入、及び中小企業向け新融資商品の開発(15年度下期～)

ガバナンスの強化

- ・株式公開銀行と同様の現行の開示体制の維持、情報開示の実施(15年度下期～)

地域貢献に関する情報開示等

- ・「地域貢献に関する情報開示に向けて」(地銀協)を参考に、地域への信用供与の状況、利用者への利便性提供の状況、地域経済活性化への取組状況等につき開示項目を検討のうえ開示(15年度下期～)

以上

機能強化計画の要約

1. 基本方針

はじめに

当行は、埼玉県に本店を置く地元の皆さまの銀行として、平成15年3月1日、旧あさひ銀行の埼玉県内営業分を継承し営業を開始致しました。地域金融への貢献を通じた地域経済、産業との「共存共栄」を図ることを設立の趣旨としており、「埼玉県の皆様に信頼され、地元埼玉とともに発展する銀行」を経営理念として掲げております。この経営理念実現に向け、地域に密着した営業姿勢をこれまで以上に強化するとともに、収益力の強化と健全性の確保を両立し、邦銀トップの質の高い銀行となることを目指しており、こうした理念を実現していく上で、「リレーションシップバンキング機能の強化」は極めて重要と考えており、経営の最優先課題と位置付け、積極的に取り組んでまいります。

同時に、今般、当グループが公的資金による資本増強を受けたことを重く受け止め、公的支援の趣旨が地域金融の円滑化、地域経済の活性化にあることを改めて認識し、グループの再生に向けた企業価値の一層の向上と、これまで以上に透明性の高い経営に努めてまいります。

営業地盤とする埼玉県の地域特性

当行が営業基盤とする埼玉県は、平成14年に人口700万人を突破し、現在も増加を続けております。経済規模で見ても、県民所得、事業者数、新設住宅着工件数は全国5位、製造品出荷額、小売年間販売額はそれぞれ全国6位であり、日本経済の中で確固たる地位を占めております。産業構造は、中小企業事業所比率99.2%の中小企業主体の構造となっており、多種多様な業種が存在しています。当行は、こうした地域経済の特性を踏まえ、起業支援、企業誘致、工場産業を含めた地元中小企業の育成・再生等の産業振興策等を、県や各市町村の皆さまと連携しながら、地域金融機関として積極的に進めてまいります。

埼玉りそな銀行の特性

当行は、これまでの地域営業の長い歴史と伝統等の中で培った「顧客基盤と情報ネットワーク」、「リテール集中と健全性」、「グループの金融機能」等、リレーションシップバンキング機能の基礎となる「強み」を有しております。平成15年3月末、個人のお客さまは400万人を超え、法人のお客さまも11万先を超えるなど、幅広いご支持をいただいております。預金・貸出金の残高は県内銀行中、4割程度の高いシェアを確保しております。また、埼玉県をはじめ、88の地方公共団体から指定金融機関に指定いただいております。貸出金に占める中小企業等貸出比率は、地域銀行でもトップクラスの85.6%を維持し、安定的で高採算の収益基盤となっております。不良債権比率についても国内銀行トップクラスの健全性を示す3.59%（金融再生法基準）と、円滑な地域金融への貢献に十分な財務基盤を構築しております。今後は、こうした「強み」を活かし、リレーションシップバンキング機能を更に強化してまいります。

当行の目指す姿

当行は、「埼玉県の皆様に信頼され、地元埼玉とともに発展する銀行」を目指し、以下の経営方針に基づき、良質な資産の積み上げ、収益性を高め、健全な銀行として皆さまからの強い信頼を賜りたいと考えております。皆さまからの強い信頼を礎に、皆さまのニーズに的確にお応えすべく、真の「金融サービス業」に変身してまいります。

（経営方針）

1. 「地域密着」、「現場主義」、「お客さま第一主義」の徹底
2. 「収益力強化」、「経営効率化」による「財務基盤の一層の強化」
3. 埼玉県経済活性化への貢献

なお、りそなホールディングスでは、公的資金受入申込みに伴い、「経営の健全化のための計画」を公表いたしております。当行においても、グループ再生に向け、上記の経営理念・方針に基づいた長期経営計画を策定し、健全化計画に織り込んでおります。現在、グループの経営理念・戦略・ビジネスモデル等はホールディングスにて再検討を行っており、これを受けて当行の計画にも新たな取り組みを織り込んでいく予定であります。地域密着の経営方針などは堅持してまいります。

中小企業金融の再生に向けた取組み

当行は従来からの徹底したリテール集中戦略において、中小企業に対する円滑な資金供給と、企業の成長段階に沿って現れるさまざまな経営ニーズに対応する良質な金融サービスを提供するという基本的な考え方に基づき、中小企業金融再生に取り組んでまいりました。今後もこうした考え方に基づき、中小企業への円滑な資金供給は勿論、企業の「創業期」、「成長期」、「成熟（飛躍）期」等の成長段階に応じた経営ニーズに最適なサポートを行えるよう、創業・新事業支援機能、コンサルティング機能、ビジネスマッチング機能、企業再生機能、新しい企業金融機能などの強化に積極的に取り組んでまいります。

健全性の確保、収益性の向上に向けた取組み

当行の資産の健全性については、不良債権比率が国内銀行トップクラスの水準を確保するなど、円滑な地域金融への貢献に十分な財務基盤を既に構築しておりますが、今後も、資産査定厳格化等により、一層の健全性の確保と強固な収益構造を構築してまいります。

2. アクションプログラムに基づく個別項目の計画

項 目	現 状	具体的な取組み	スケジュール		備 考（計画の詳細）
			15年度	16年度	
I. 中小企業金融の再生に向けた取組み					
1. 創業・新事業支援機能等の強化					
(1)業種別担当者の配置等融資審査態勢の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・埼玉県内を10地域ブロックに細分化、各々に審査担当を配置する地域・現場を重視した審査体制を構築。 ・業種別動向調査等は融資企画部に企業調査グループを設置して実施。 ・大口案件等は、経営陣をメンバーとする「融資会議」にて協議する態勢。 ・中小企業の技術開発・新事業支援、ベンチャー企業育成支援の専任部署として「新事業支援室」を新設。 	<ul style="list-style-type: none"> ①審査所管部署と企業調査グループ、「新事業支援室」及び外部提携先との連携等による創業・新規事業関連情報・個別企業動向等の取込、審査への活用。(随時) ②起業・新規事業・研究開発等に係わる県制度融資等の斡旋による資金面での支援。(随時) ③審査担当者の「目利き研修」参加等による創業・新事業に関わる審査能力の一層の向上。 	<ul style="list-style-type: none"> ①審査所管部署、企業調査グループ、「新事業支援室」等の連携、審査への活用。 ②審査業務における県制度融資等の斡旋。 ③審査担当者等の「目利き研修」への参加(15年度下期～)。 	・同左。	
(2)企業の将来性や技術力を的確に評価できる人材の育成を目的とした研修の実施	<ul style="list-style-type: none"> ・入行後3年間を対象とした「基礎習得研修」に「融資基礎コース」「法人基礎コース」を設置。 ・本部に「新事業支援室」を新設。 	<ul style="list-style-type: none"> ①「目利き研修」を独自に創設し、支店長、融資・渉外担当者等を対象として実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ①「目利き研修」の創設、実施(15年度下期～)。 	・同左。	
(3)産学官とのネットワークの構築・活用や日本政策投資銀行との連携。「産業クラスターサポート会議」への参画	<ul style="list-style-type: none"> ・「新事業支援室」を設置するとともに、(財)埼玉りそな産業協力財団等と連携し、産学官ネットワークを構築。 ・公的商工関連諸機関に行員を派遣し、県等と連携。 ・日本政策投資銀行と情報交換を実施。 ・「関東甲信越・静岡地域 産業クラスターサポート金融会議」に幹事行として参画(平成15年6月～)。 	<ul style="list-style-type: none"> ①日本政策投資銀行、国民生活金融公庫等の政府系金融機関、中小企業支援諸団体等との定例的な情報交換の実施。 ②「産業クラスターサポート金融会議」及び埼玉県内における産業クラスター計画に対応する地域会合等への参加。 ③中小企業の技術評価における埼玉県内大学との連携強化。 	<ul style="list-style-type: none"> ①日本政策投資銀行、国民生活金融公庫等との「情報交換に関する覚書」締結、連携強化。 ②「産業クラスターサポート金融会議」及び地域の会合等への参加。 ③技術評価における埼玉県内大学との連携強化。 	<ul style="list-style-type: none"> ①同左。 ②同左。 ③技術評価の具体的な活用方法の策定、実施。 	
(4)ベンチャー企業向け業務に係る、日本政策投資銀行、中小企業金融公庫、商工組合中央金庫等との情報共有、協調融資等連携強化	<ul style="list-style-type: none"> ・日本政策投資銀行地域企画部首都圏企画室と当行公共法人部間で覚書を締結、県内プロジェクトに関する情報交換を実施。 ・埼玉県内企業専用の「彩の国りそなベンチャーファンド」を創設し、ベンチャー企業への投資を実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ①政府系金融機関等との情報交換による、ベンチャー企業育成等に係る連携強化。 ②「彩の国りそなベンチャーファンド」の積極的な活用。 	<ul style="list-style-type: none"> ①日本政策投資銀行、国民生活金融公庫等との「情報交換に関する覚書」締結・連携強化、定期的(2ヶ月に1回)な情報交換の実施。 ②「彩の国りそなベンチャーファンド」の積極的な活用。 	・同左。	

項 目	現 状	具体的な取組み	スケジュール		備 考（計画の詳細）
			15年度	16年度	
(5) 中小企業支援センターの活用	・県内の中小企業支援センター機能を活用し、各地域の営業店が個別に融資相談等を実施。	①地域の中小企業支援センターに対し、情報交換を行うため半期に1回の定例的な訪問を実施。 ②各地域に「ビジネスサポートセンター」を設置し、中小企業向けスピード審査型融資商品等を提供。	①「新事業支援室」による中小企業支援センターとの定例的な情報交換の実施。 ②「ビジネスサポートセンター」の設置(15年下期～)。	・同左。	
2. 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化					
(1) 経営情報やビジネス・マッチング情報を提供する仕組みの整備	・本部に「新事業支援室」、本店に中小企業向け総合金融相談窓口「埼玉りそな法人プラザ」を設置し経営情報等の提供態勢を整備。 ・顧客向けビジネス応援サイト「飛躍宣言」(会員制)により、りそなグループ及び提携先の幅広い情報提供、各種コンサルティングの受付等を実施。 ・社内LANに営業店向け各種情報の提供等を行う「法人営業支援」サイトを設置。	・現行の情報提供の仕組みをベースとし、一層の情報提供力強化に向け以下の強化策を展開。 ①経験豊富な人材の採用による「法人プラザ」のマンパワー強化。 ②「法人プラザ」の利用促進に向けた顧客向け情報ツール(パンフレット等)の作成、配布。 ③社内イントラネットに「法人プラザ」専用アイコン設置、ホームページへの掲載。 ④公的支援制度のデータベース化、営業店向け研修会の実施。	①「法人プラザ」に人材採用・配置。 ②顧客向けパンフレット等を作成、配布。 ③「法人プラザ」専用アイコン設置、ホームページへの掲載。 ④公的支援制度の営業店向け研修会の実施(15年下期～)。	・同左。 ・15年度実績検証、営業店の要望等を踏まえ、方針、施策の見直しを実施。	
(3) 要注意先債権等の健全債権化及び不良債権の新規発生防止のための体制整備並びに実績公表	・信用格付制度に基づき、適切な格付の見直しにより、問題先等の早期発見、早期対応を実施。 ・地域・現場を重視した店別審査と、不良債権を集中管理する審査態勢を構築。 ・審査所管部にて個別財務内容、経営計画の問題点把握、経営改善指導等を実施。 ・要注意先等のうち、当行の主体的関与により再建支援を図る先を「重点管理先」に選定し、専担部署において再建計画の策定支援・進捗管理を実施。	①取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化。 ②早期事業再生に向けた種々の機能の積極的な活用。 ③自己査定による健全債権化の効果の検証、実績公表。	①コンサル機能、情報提供機能を活用した経営計画策定、事業再構築等の支援による健全債権化。 ②フリパッケージ型事業再生等の活用。 ③15年9月期以降、半期毎に実績公表。	・同左。	
(4) 中小企業支援スキルの向上を目的とした研修の実施	・グループ企業と連携して「総合金融機能勉強会」を実施。 ・入行3年目までの行員向け「基礎研修」の実施。	①「中小企業支援スキル向上研修」を独自に創設、実施。	①「中小企業支援スキル向上研修」を創設、実施(15年下期～)。	・同左。	

項 目	現 状	具体的な取組み	スケジュール		備 考（計画の詳細）
			15年度	16年度	
(5)「地域金融人材育成システム開発プログラム」等への協力	・りそな総合研究所主催による「マネジメントスクール」(研修期間1年間)を開講、多数の経営者を輩出。 ・りそな総合研究所、(財)埼玉りそな産業協力財団、りそな中小企業振興財団主催の経営者、管理者向けセミナーの開催を支援。	①「マネジメントスクール」の積極的推進、研修プログラム内容の見直し。 ②りそな総合研究所、(財)埼玉りそな産業協力財団、りそな中小企業振興財団主催の経営者、管理者向けセミナー開催支援、セミナー内容の見直しを適宜実施。	①「マネジメントスクール」の受講推進、研修内容見直し。 ②りそな総合研究所、(財)埼玉りそな産業協力財団、りそな中小企業振興財団主催の経営者セミナーの開催支援、内容の見直しの実施。	・同左。	
3. 早期事業再生に向けた積極的取組み					
(1) 中小企業の過剰債務構造の解消・再生の取組み。「早期事業再生ガイドライン」の趣旨を踏まえた事業再生への早期着手	・要注意先、要管理先等のうち、当行の主体的関与により再建支援を図る先を「重点管理先」に選定し、専担部署において再建計画の策定支援、進捗管理等を一元的に実施。	①個別再建計画の策定支援、進捗管理の徹底。 ②本部専担部署による、現場実査、経営者面談、計画内容協議等への積極的関与。 ③監査法人等の外部コンサルティング機能、プリパッケージ型事業再生等の活用検討。 ④企業再生ファンドの創設、事業再生支援。 ⑤中小企業再生支援協議会の再生支援機能を活用。	・同左。 ・個別の実態に即した再生スキーム、機能の活用による早期事業の再生。	・同左。	
(2) 地域の中小企業を対象とした企業再生ファンドの組成の取組み	・外資系金融機関が運営する企業再生ファンドの活用実績有り。	①埼玉県の中小企業を対象とした本邦初の地域限定企業再生ファンド「埼玉企業リバイバルファンド」の組成。 ②当ファンドへの県内他金融機関等への出資要請、地域再生ファンドへの拡充。	①外部企業との共同による地域限定ファンドの組成(15年度上期)と活用。 ②他金融機関等への出資要請、ファンドの拡充。	・同左。	
(3) デット・エクイティ・スワップ、DIPファイナンス等の活用	・デット・エクイティ・スワップは旧行ベースで取扱実績・ノウハウ有り。DIPファイナンスは、これまで活用可能な案件を見出せず取扱実績無し。	①法的整理等の申立案件に応じて、デット・エクイティ・スワップ、DIPファイナンス等の活用を検討。 ②特に、DIPファイナンスについては、埼玉県信用保証協会の「事業再生保証制度」(法的な再建手続を行う中小企業への融資への保証制度)等の活用を検討。	・同左。 ・法的整理等の申立案件に応じて活用を検討。	・同左。	
(4) 「中小企業再生型信託スキーム」等、RCC信託機能の活用	・RCC信託機能の有用性は認識しつつも、要件に合致する案件を見出せず、活用実績無し。	①企業再生ファンド、産業再生機構等の機能とともに、有効な手段の一つとして個別別状況・ニーズ等を見極めつつ活用を検討。	①個別別状況・ニーズ等を見極めつつ活用を検討。	・同左。	

項 目	現 状	具体的な取組み	スケジュール		備 考（計画の詳細）
			15年度	16年度	
(5)産業再生機構の活用	・産業再生機構の活用要件に合致する案件を見出せず、取扱実績無し。	①企業再生ファンド、RCC信託機能等とともに、有効な手段の一つとして個別状況・ニーズを見極めつつ活用を検討。	①個別状況・ニーズ等を見極めつつ活用を検討。	・同左。	
(6)中小企業再生支援協議会への協力とその機能の活用	・埼玉県中小企業再生支援協議会の支援責任者に当行OB、事務局長に当行行員を派遣、全面的な協力と連携態勢を構築。	①当行が中小企業再生に関わる経営改善助言等の経営相談を実施する中で、再生支援協議会の機能を積極的に活用。 ②当行独自の企業再生ファンド「埼玉企業リバイバルファンド」のコンサルタントとして招聘、機能活用。	①再生支援協議会の機能紹介・利用促進。 ②「埼玉企業リバイバルファンド」のコンサルタントとして招聘、機能活用。	・同左。	
(7)企業再生支援に関する人材(ターンアラウンド・スペシャリスト)の育成を目的とした研修の実施	・リそなビジネススクールに財務戦略をテーマとした「企業再生講座」(1日集合研修)を開講。 ・本部において、企業再生に関する情報収集を監査法人、外部コンサルティング等より実施。 ・営業店への臨店指導、企業再生支援に関する個別協議会を実施。	①「企業再生支援人材育成研修」を独自に創設、実施。	①具体的な研修内容、講師の選定等の検討、実施(15年度下期～)。	①平成16年度下期までの集中改善期間内において、半期に1回実施。	
4. 新しい中小企業金融への取組みの強化					
(1)担保・保証へ過度に依存しない融資の促進等。第三者保証の利用のあり方	・信用スコアリングモデルを審査の主体とすることで無担保、第三者保証に依存しない独自の融資商品「リテール48」(申込から48時間以内に審査を回答)、埼玉県信用保証協会との提携商品「特定保証ファンド」、「ビジネスサポート保証ファンド」、無担保枠を拡大した「ベストビジネス保証ファンド」等を取扱。	①無担保・第三者保証人に依存しない既存融資商品について、融資対象先の拡大、適用金利の運営(信用リスクに応じた金利設定)、審査プロセスの弾力化等の改善を実施。 ②地域特性を踏まえた新スコアリングモデルの導入、既存融資商品の改定、新融資商品の開発。 ③住宅ローンを返済原資(無担保)とした建設業者向け住宅建築つなぎ資金「住宅建築サポート保証」等の開発。	①既存融資商品の改善。 ②新スコアリングモデルの導入、既存融資商品の改定、新融資商品の開発。 ③「住宅建築サポート保証」の取扱。	・同左。	
(3)証券化等の取組み	・旧行ベースで東京都CLO等の証券化実績、ノウハウを有しているが、現状、中小企業向け貸出拡充を指向しており、証券化実績は無し。	①地域自治体の証券化ニーズ調査。 ②既存ノウハウを活かし地元中小企業向け貸出債権を対象とした証券化プログラム(CLO, CBO等)を構築。	①地域自治体等の証券化ニーズ調査。 ②具体的な証券化プログラムの策定。	②参加企業の募集開始、融資実行、信託設定(証券化実施)。	

項 目	現 状	具体的な取組み	スケジュール		備 考（計画の詳細）
			15年度	16年度	
(4)財務諸表の精度が相対的に高い中小企業に対する融資プログラムの整備	・関東信越税理士会埼玉県支部連合会加盟税理士の関与先企業を対象とした連合会との提携商品「サポートアカウント」の取扱 ・TKC埼玉3支部加盟税理士の関与先企業を対象としたTKCとの提携融資商品「TKCサポートアカウント」の取扱。	①「(TKC)サポートアカウント」の商品内容の改定、販売チャネルの拡充。 ②埼玉県内税理士等との新融資プログラムの検討。	①「(TKC)サポートアカウント」の商品内容の改善。	①「(TKC)サポートアカウント」の販売チャネルの拡充。 ②埼玉県内税理士等との新融資プログラムの検討。	
(5)信用リスクデータベースの整備・充実及びその活用	・「財務データ」「取引データ」を統計理論に基づき分析した独自の審査スコアリングモデルを活用した融資商品を取扱。 ・グループ関連会社を通じて、県内金融機関にスコアリングモデルを提供。	①埼玉県のマーケット特性を踏まえた新スコアリングモデルの構築、既存商品への活用。 ②新スコアリングモデルを活用した新融資商品の開発。 ③スコアリングモデルの運用結果の検証、改定。	①埼玉県のマーケット特性を踏まえた新スコアリングモデルの構築、既存商品への活用。	②新スコアリングモデルを活用した新融資商品の開発。 ③スコアリングモデルの運用結果の検証、改定。	
5. 顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化					
(1)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	・顧客への重要事項の説明の重要性等を、与信に関する基本理念等を定めた「クレジット・ポリシー」に規定、職員へ周知・徹底。 ・顧客向け説明資料「銀行取引約定書のご案内」を作成、新規融資取引開始時に顧客宛交付。	①「銀行取引約定書のご案内」による顧客説明の実施。 ②約定書、契約書等の内容変更時における営業店向け説明会等の実施、職員への周知徹底。 ③顧客より照会事項の多い項目に関するQ&Aの作成、職員へ徹底。 ④研修会での事務ガイドラインの趣旨徹底。	①「銀行取引約定書のご案内」による顧客説明の実施。 ②約定書、契約書等の内容変更時における営業店向け説明会の実施。 ③顧客より照会事項の多い項目に関するQ&Aの作成、職員へ徹底。 ④研修会での事務ガイドラインの趣旨徹底。	・同左。	
(3)相談・苦情処理体制の強化	・苦情トラブルの本部一元管理と計量化を実施。 ・対応状況は社内イントラネットにて各業務所管部宛報告、問題点の共有化と再発防止対策へ活用。 ・総務部お客さまサービス室にて苦情トラブルの業務別・要因別分析を実施、役員等へ報告。	①地域金融円滑化会議の活用、埼玉県銀行協会との連携強化。 ②「ブロック支店長会議」等における職員研修の実施。 ③社内イントラネットによる事例還元。 ④本部による営業店指導。	①地域円滑化会議への参画、情報の関係各部宛還元・共有化。 ②「ブロック支店長会議」等における職員研修の実施。 ③社内イントラネットによる事例還元。 ④苦情発生店へ個別指導の実施。	・同左。	
6. 進捗状況の公表		・各項目毎に進捗状況を取り纏め、りそなホールディングスと連携の上公表。	・15年度下期より公表。	・同左。	

項 目	現 状	具体的な取組み	スケジュール		備 考（計画の詳細）
			15年度	16年度	
II. 各金融機関の健全性の確保、収益性の向上等に向けた取組み					
1. 資産査定、信用リスク管理の強化					
(1)①適切な自己査定及び償却・引当	・適切な自己査定及び償却・引当を実施。	①自己査定研修会の実施、査定事例の還元等、自己査定精度の向上に向けた運用面を強化。 ②抽出基準等自己査定体制の見直しを実施。 ③予想損失率算定方法の高度化の実施。	①自己査定研修会の実施、査定修正事例の還元。 ②抽出基準等の見直しの実施。 ③予想損失率算定方法の見直しの実施。	①自己査定研修会の実施、査定修正事例の還元。	
(1)②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	・任意売却・競売による処分データの検証に基づき担保評価方法の見直しを実施。	①処分データの収集項目の新設。 ②担保評価方法の改定。 ③処分データ収集システムの構築。	①処分データの定例的収集(毎月)、検証の実施。 ②乖離の大きいものについては、鑑定評価書の依頼方法、担保掛目の見直し等を実施。 ③処分データ収集システムの構築。	・同左。	
2. 収益管理態勢の整備と収益力の向上					
(2)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	・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を構築、金利設定のための内部基準「貸出金利ガイドライン」等を整備。	①地域別特性を踏まえた店別の貸出金利ガイドラインの設定。 ②埼玉県内の信用データに基づく独自のスコアリングモデルの構築。 ③信用リスクの比較的高い顧客層に対する融資商品の開発。 ④融資商品の検証、見直し。	①店別の貸出金利ガイドラインの設定。 ②新スコアリングモデルの構築。 ③新スコアリングモデルによる新融資商品の開発。	・同左。 ④融資商品の検証、見直し。	
3. ガバナンスの強化					
(1) 株式公開銀行と同様の開示(タイムリーディスクロージャーを含む)のための体制整備等	・非上場会社であるが、りそなホールディングスと連携し、株式公開銀行と同様の開示(タイムリーディスクロージャーを含む)体制を整備し、情報開示を実施。	①現行の体制を維持するとともに、毎期の決算に基づく「東京証券取引所 会社情報の適時開示基準金額」確定時や、適時開示規則その他法令の改定時には、速やかに銀行内で周知徹底し、適時適切に対応する体制を整備。	①適時開示規則その他法令の遵守について周知徹底。	・同左。	
4. 地域貢献に関する情報開示等					
(1)地域貢献に関する情報開示	・地域貢献に関する情報開示は、旧行時よりディスクロージャー誌、ホームページ等により実施しているが、情報量や分かり易さの観点から不十分な開示内容。	①15年度上期中に具体的開示項目、方法等について検討、15年度下期以降、「地域貢献に関する情報」として開示。 ②地域の反応等の検証、開示項目等への反映。	①具体的開示項目、方法の検討、「地域貢献に関する情報」開示の実施。	②15年度下期開示の地域の反応等の検証、開示項目等への反映及び15年度決算に基づく情報開示の実施。	

(備考)個別項目の計画数・・・28(株式を公開している銀行は27)