

平成 17 年 12 月 15 日

各 位

株式会社 埼玉りそな銀行

「地域密着型金融推進計画」の進捗状況について

りそなグループの埼玉りそな銀行（社長 利根 忠博）は、平成 17 年 8 月に策定した「地域密着型金融推進計画」に関する平成 17 年 4 月～9 月における進捗状況について、今般取り纏めましたのでお知らせいたします。

当社は、平成 15 年 3 月の開業以来、「埼玉県の皆さまに信頼され、地元埼玉とともに発展する銀行」を目指し、またりそなグループとして「大阪・埼玉・東京を中心とする地域・お客さまから最も支持されるコミュニティ・バンクグループ」を将来ビジョンに掲げ、地域密着の営業に努めてまいりました。そして平成 17 年 8 月、これまで以上に地域のお客さまの目線に立った高品質の金融サービスの提供に徹し、地域経済・産業と「共存共栄」してこそ、当社の地域金融機関としての使命・責務を果たせるものとの考えに基づき、経営の最優先テーマとして『地域密着型金融推進計画』を策定・公表いたしました。

平成 17 年度上期(17 年 4 月～9 月)におきましては、平成 15～16 年度をその集中改善期間として取組んだ「リレーションシップバンキングの機能強化計画」をベースに、知的財産権担保を活用した融資をはじめ、D I P・E X I Tファイナンス等による再生資金融資を取扱うなど、具体的な成果の積上げに注力いたしました。

また、より地域の利用者の皆さまの利便性を向上し、地域・お客さまの目線に立ったサービスを提供するため、「埼玉りそな V O C（お客さまの声）」を活用したサービス改革に取り組むなど、計画は概ね当初計画どおりに進捗しております。

今後も、上期に整備した推進体制をベースとして、推進計画に織込んだ具体的取組み施策を早期に実行し、より一層の成果の積上げを図り、地域の皆さまに貢献できる金融サービスの提供に努めてまいります。

資料につきましては、次項以降をご覧ください。

「地域密着型金融推進計画」の進捗状況について（平成 17 年 4 月～9 月）

以 上

「地域密着型金融推進計画」 の進捗状況について

(平成17年4月～9月)

平成17年12月
埼玉りそな銀行

目次

I. 全体的な進捗状況および評価	・ ・ ・	P 1
II. 大項目毎の進捗状況および評価	・ ・ ・	P 2~3
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		
III. 数値目標の達成状況	・ ・ ・	P 4
IV. 具体的な取組みの進捗状況	・ ・ ・	P 5~12
V. 主な事例紹介	・ ・ ・	P 13~14
VI. 用語解説	※本計画で使用している主な用語を50音順に記載しております	・ ・ ・ P 15~17

「地域密着型金融」とは

◆ 地域密着型金融とは、金融機関が地域の皆さまとの長期的な取引関係により得られた情報を活用し、質の高いコミュニケーションを通じて、お客さまのニーズや経営状況等を的確に把握し、これにより金融機能を強化するとともに、金融機関自身の収益向上を図ることを本質とするものです。

I. 全体的な進捗状況および評価

1. 当社における「地域密着型金融推進計画」とは

◆ 当社は、平成15年3月の開業以来、「埼玉県の皆さまに信頼され、地元埼玉とともに発展する銀行」を目指し、また、りそなグループとして「大阪・埼玉・東京を中心とする地域・お客さまから最も支持されるコミュニティ・バンク・グループ」を将来ビジョンに掲げ、地域密着の営業に努めております。

一方、金融機関を取り巻く環境は大きく変化し、お客さまニーズの多様化・高度化、社会的責任・地域貢献への要請がますます高まるなか、これまで以上に地域のお客さまの目線に立った高品質の金融サービスの提供に徹し、地域経済・産業と「共存共栄」してこそ、当社の地域金融機関としての使命・責務を果たせるものとの考えに基づき、平成17年8月、経営の最優先テーマとして『地域密着型金融推進計画』を策定・公表いたしました。

◆ 本計画において、当社は、まさに地域密着金融を実践し、当社の目指す銀行像を実現していくため、以下の3点を主要計画項目に掲げ、積極的に取り組んでおります。

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

2. 全体的な進捗状況及びそれに対する評価

◆ 今般、平成17年度上期の進捗状況について、取りまとめをいたしましたので、以下にご案内させていただきます。

- ✓ 計画項目に掲げた取組み項目すべてが、計画通りに進捗しております
- ✓ 目標とする経営指標も、計画を上回る実績・成果をあげております
- ✓ 特に、「創業・新事業創業・新事業支援機能等の強化」、「経営相談・支援機能強化、及び事業再生への取組み」、「お客さまの“声”を反映した利便性向上への取組み」などでは、**新たな仕組みづくりや機能・サービスのレベルアップを図ることができました**

◆ 今後も、計画の着実な進捗を図ることはもちろん、更なる具体的成果の積上げ、計画を上回る実績・機能の強化を達成し、地域の皆さまに貢献できる金融サービスの提供に努めてまいります。

Ⅱ. 大項目毎の進捗状況および評価

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

※ 数値目標の達成状況は4ページ、詳細は5～7ページをご覧ください

- ◆ 地元埼玉県経済の更なる発展・活力向上に貢献するため、当社では事業再生・中小企業金融の円滑化に積極的に取り組んでおります。
- ◆ 本計画では、これまでの「機能強化計画※」における各種取組みを継続・進化させると同時に、より地域の事業者の皆さまに的確で付加価値の高い金融サービスをご提供するため、特に以下の4点を重点推進しております。
※平成15～16年度の2年間を計画期間とする「リレーションシップバンクの機能強化に関するアクションプログラム」に基づく計画（同計画の実績・評価等については当社ホームページをご覧ください）
 1. 産学官ネットワークの拡充・外部専門機関活用による、技術評価等のノウハウ向上および提案力の強化
 2. 先進的手法の活用による中小企業の皆さまの資金調達手法の多様化
 3. 当社とお取引のない中小企業の皆さまも対象とした、事業再生融資への取組み強化
 4. 創業・新事業および事業再生をサポートする人材のスキル向上・裾野拡大
- ◆ 平成17年度上期については、全ての計画項目で進捗が図られ、具体的に以下の成果をあげることができました。
 - ✓ 創業・新事業支援では、知的財産権担保を活用した融資の取扱いや、農業関連法人向け投融資ファンド「埼玉りそなVアグリファンド」の創設、「創業・ベンチャー企業 融資相談窓口」の新設などに取り組みました。
 - ✓ また、経営相談・支援機能強化の結果、経営改善に取り組むお客様の19.9%で改善が図られたほか、新たな事業再生ファンド「埼玉中小企業再生ファンド」の創設や、DIP・EXITファイナンス等による再生資金融資の取扱等、多くの事業再生実績を積み上げることが出来ました。
 - ✓ 加えて、スコアリング商品の積極活用・外部機関との提携、個人事業者向けスコアリング商品の開発などの機能強化、研修やツール整備によるお客様への説明・相談態勢の一層の充実など、従来からの取組みを更に進化させることが出来たものと考えております。
- ◆ 引続き、お客様の企業価値向上と事業発展、そして地域経済の活性化のお役に立てる、最適なサービスをスピーディにご提供できるよう、一層の機能強化に努めるとともに、更なる具体的成果の積上げに取り組んでまいります。

Ⅱ. 大項目毎の進捗状況および評価

2. 経営力の強化

※ 数値目標の達成状況および詳細は8～10ページをご覧ください

- ◆ 地域密着型金融を推進し、地域・お客さまとともに発展していくためには、地域金融機関としての社会的・公共的責任をしっかりと果たし、当社自身の健全性・収益性を高めていくことが不可欠であり、当社では常に、より信頼性に優れた高水準の経営システムの構築に努めております。
- ◆ 具体的には、平成17年度上期は、**法令等遵守態勢の強化**や**財務内容の適正性確保**、バーゼルⅡ導入に向けた**リスク管理態勢の充実**、管理会計の高度化等による**収益管理態勢の整備**、**IT投資等経営資源の戦略的配分**など、各種施策に積極的に取り組み、計画通りの進捗を図ることができました。
- ◆ また、目標とする平成18年度末時点での経営指標についても、平成17年度で円貨貸出金は目標値の96%の残高水準を、実勢業務純益や当期利益は1年前倒しでの達成を見込んでおります。
- ◆ 今後も、本計画を確実に実行していくとともに、更なる経営力の強化に全社をあげて取り組んでまいります。

3. 地域の利用者の利便性向上

※ 数値目標の達成状況および詳細は11～12ページをご覧ください

- ◆ 当社では、より地域の利用者の皆さまの利便性向上を図るため、地域・お客さまの目線に立ったサービス提供力の強化、地域の公的機関・諸団体等と一体となった取組みを積極的に展開しております。
- ◆ このため、「埼玉りそなVOC（お客さまの声）」を活用したサービス改革や、県内最大の当社店舗網やグループ情報ネットワークの活用強化、産業基盤整備・PFI事業・企業立地促進・商店街活性化などの地域の「まちづくり」への取組みに積極的関与・参画していくことを、本計画の主眼として取り組んでおります。
- ◆ 平成17年度上期は、新たな体制・仕組みづくりなど概ね当初計画通りに進捗することが出来ましたが、今後は、それらを活かし、具体的成果を着実に積み上げていくことが重要であると認識しております。
- ◆ また、計画の進捗や取組み実績等については、引続き積極的に開示してまいります。

※ 17年度上期の具体的な実績・成果等については「V. 主な事例紹介」のページをご覧ください

Ⅲ. 数値目標の達成状況

1. 経営指標（平成18年度）

目標	目標指標	目標値（19/3）	達成状況	17年度上期実績（17/9）	17年度見込（18/3）	達成率
◇ 円貨貸出金		5兆8,000億円程度		5兆4,597億円	5兆6,300億円	96%
◇ 実勢業務純益		555億円		348億円	605億円	109%
◇ 当期利益		245億円		152億円	255億円	104%
◇ 不良債権比率		2.0%程度		1.86%	1.8%程度	105%

2. 個別項目

◇ 創業・新事業ファンド活用

目標：17年度上期、12件活用
 実績：17年度上期、15件活用
 （融資10件、投資5件）

◇ 経営改善支援への取組み

目標：17年度年間、ランアップ[®] 30%
 実績：17年度上期、同19.9%
 （年間目標対比67%）

◇ スコアリング商品の活用

目標：17年度年間、1,100億円実行
 実績：17年度上期、914億円実行
 （年間目標対比83%）

◇ 顧客説明態勢の強化

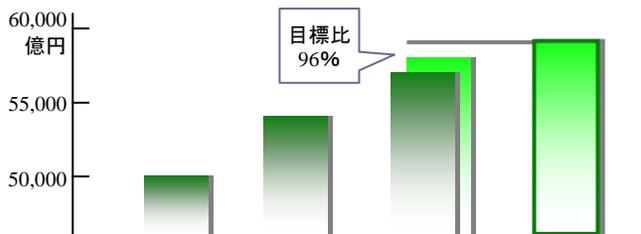
目標：全店担当者研修の半期1回以上開催
 実績：同研修を7月に開催

◇ 目利き人材の育成・強化

目標：目利き研修受講者の全店1名以上の配置
 実績：58名受講(延べ287名)
 全店へ1名以上配置

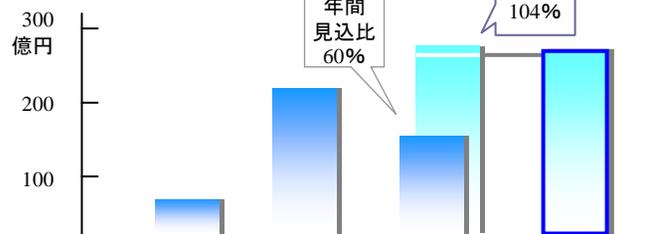
16/3 実績 17/3 実績 18/3 見込 19/3 目標
 手前は17/9実績

◇ 円貨貸出金



16/3 実績 17/3 実績 18/3 見込 19/3 目標
 手前は17/9実績

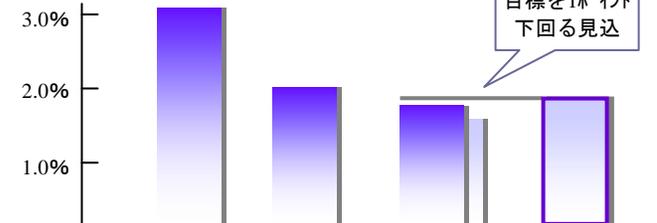
◇ 当期利益



◇ 実勢業務純益



◇ 不良債権比率



IV.具体的な取組みの進捗状況

1.事業再生・中小企業金融の円滑化

計画

① 創業・新事業支援機能等の強化

◇融資審査能力（目利き）の向上

- ・新事業の事業性・技術力評価等の専門情報の活用、共有化
- ・当社独自の「目利き研修」受講者の拡大

◇起業・事業展開に資する情報の提供

- ・公的機関や諸団体、埼玉大学、埼玉りそな産業協力財団等との連携
- ・「関東甲信越・静岡地域産業クラスターネット金融会議」幹事行として産学官初ワークを強化

◇創業・新事業の成長段階に応じた適切な支援

- ・政策金融機関等との連携、協調融資の推進
- ・経営支援、販路開拓機能強化策の実施

進捗状況

① 創業・新事業支援機能等の強化

◇融資審査能力（目利き）の向上

- ・埼玉大学や政策金融機関等との意見交換会等を定例実施
- ・案件組立能力・与信判断力養成研修実施(36名参加)

◇起業・事業展開に資する情報の提供

- ・中小企業基盤整備機構と「業務連携・協力に関する覚書」を締結(10月)
- ・埼玉大学との産学連携を通じ、当社取引先が埼玉大との共同研究を開始
- ・「創業・ベンチャー企業 融資相談窓口」をさいたま新都心支店内に新設(11月)

◇創業・新事業の成長段階に応じた適切な支援

- ・知的財産権担保融資5百万円実行（8月）
- ・農業関連法人向け投融资ファンド「埼玉りそなV7がリアント」の創設(10月)

計画

② 取引先企業に対する経営相談・支援機能強化

◇経営相談・支援機能の強化

- ・株式公開やM&A等、本部ネット体制の強化
- ・営業情報の収集・マッチング等のリアルタイムシステムの構築

◇要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組み強化

- ・外部専門家等の活用や本部審査担当者の訪問等による経営改善計画の策定指導力強化
- ・本部モニタリング機能、再生手法の高度化
- ・再生ファンド、再生支援融資の活用

◇健全債権化等の強化に関する実績の公表等

- ・上位遷移状況、具体的事例・手法を積極開示

進捗状況

② 取引先企業に対する経営相談・支援機能強化

◇経営相談・支援機能の強化

- ・顧客紹介・営業斡旋等ビジネスマッチング成約件数 492件
- ・本部ネット体制を強化し、不動産流動化2件、M&A2件実施
- ・大規模商談会「ビジネスアリアナ2006」（18年2月開催）参加企業の募集活動実施
- ・情報の一元化、対応速度向上に向け法人CRM開発着手（18年4月稼働予定）

◇要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組み強化

- ・経営改善支援取組先の現状分析、具体的改善策の策定支援を実施
- ・訪問相談機能やモニタリング機能の強化、新たな再生ファンド創設（11月）

◇健全債権化等の強化に関する実績の公表等

- ・経営改善支援取組み先473先のうち、上位遷移先94先(19.9%)、債務者区分維持先368先(77.8%)。実績及び個々の再生事例について、当社HPにて開示予定

IV.具体的な取組みの進捗状況

計画

③ 事業再生に向けた積極的な取組み

◇事業再生に向けた積極的な取組み

- ・地域金融機関連合型 再生ファンド組成へ参画
- ・営業譲渡、M&A、DES、DDS等の活用
- ・埼玉県中小企業再生支援協議会等との連携
- ・外部専門機関、ノウハウの積極活用

◇再生支援実績に関する情報開示の拡充、再生ノウハウ共有化の一層の推進

- ・成功事例や再生スキーム、地域の再生企業への再生支援融資等に関する実績など、広くノウハウや当社取組み姿勢を公表（ホームページやスマホアプリ等を活用）

進捗状況

③ 事業再生に向けた積極的な取組み

◇事業再生に向けた積極的な取組み

- ・地域金融機関連合型 再生ファンド「埼玉中小企業再生ファンド」の設立（11月）
- ・プラットフォーム型事業再生スキームの活用（5月）
- ・DIPファイナンス1件30百万円実行（7月）
- ・EXITファイナンス2件560百万円実行（9月）
- ・埼玉県中小企業再生支援協議会への持込3先、外部コンサルタント活用10先

◇再生支援実績に関する情報開示の拡充、再生ノウハウ共有化の一層の推進

- ・本部審査担当者の営業店訪問による勉強会や営業店担当者との取引先訪問を通じて、本部の再生ノウハウ等の還元を継続実施
- ・17年度上期の具体的事例等のHPへの公表を準備(12月公表予定)

計画

④ 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等

◇担保・保証に過度に依存しない融資の推進

- ・知的財産権担保融資への取組み強化
- ・無担保・スピード審査型の融資商品「埼玉倶楽部」「保証革命」の継続推進、セクター対応力の強化
- ・個人事業者向けスコアリング商品の投入・活用

◇中小企業の資金調達手法の多様化等

- ・私募債、売掛債権担保融資、ノンコローン、プロジェクトファイナンス、信託など多様な調達手法の活用強化
- ・本部サポート体制、人材強化による融資手法提案力の向上、対応力の高度化
- ・税理士会、TKC等と連携した商品拡充、活用の強化

進捗状況

④ 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等

◇担保・保証に過度に依存しない融資の推進

- ・スコアリング商品の17年度上期実績5,384件、914億円
- ・スコアリング商品の積極的取扱い向け、埼玉県法人会連合会、埼玉県トラック協会、埼玉県情報サービス産業協会と提携
- ・個人事業者向けスコアリング商品「ビジネスローン埼玉倶楽部パーソナル」取扱開始(6月)
- ・農業向けスコアリング商品「埼玉りそなアグリローン」の創設（10月）

◇中小企業の資金調達手法の多様化等

- ・17年度上期実績 私募債35件127億円、ノンコローン2件21億円、PJファイナンス1件16億円、シローン3件、売掛債権担保融資保証制度105件17億円
- ・税理士会と「ビジネスローン埼玉倶楽部パーソナル」について提携(19団体、7月～)

IV.具体的な取組みの進捗状況

計画

⑤ 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化

◇顧客への説明態勢の整備

- ・事例分析・具体的事例の社内共有化、Q&Aの拡充
- ・営業店訪問指導、研修会等による周知徹底
- ・評価項目の設定

◇相談苦情処理機能の強化

- ・地域金融円滑化会議の活用、情報共有化
- ・事例分析・具体的事例の社内共有化、未然防止策の強化
- ・事例研修・勉強会、営業店訪問指導、CSインストラクター等による人材教育、周知徹底策の実施

進捗状況

⑤ 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化

◇顧客への説明態勢の整備

- ・「顧客への説明態勢の強化Q&A」を、これまでの第1・2編に加え第3編を策定、説明会の実施及びインターネットへ掲示
- ・民法、個人情報保護法、不動産登記法等、お客さまへの対応に直接的に関連するものについて、融資業務説明会を開催し周知徹底

◇相談苦情処理機能の強化

- ・苦情事例ニュースの還元17件、苦情トラブルホットラインへの掲示33件
- ・営業担当役席者会議、事務管理統括者会議等にて実践的な苦情対応の研修を実施
- ・CSインストラクターによる営業店訪問教育の実施、CSマニュアルの整備

計画

⑥ 人材の育成

◇企業の将来性・技術力を的確に評価できる能力の向上

- ・外部機関・専門家との連携、ノウハウの強化・蓄積
- ・専門人材の採用による実地指導の展開
- ・当社独自の目利き研修受講者の拡大、既受講者のフォローアップ

◇経営支援能力の向上

- ・融資部 経営支援室による実践型の帯同教育
- ・企業再生支援勉強会の開催、実施
- ・外部機関・専門家との連携、ノウハウの強化・蓄積
- ・外部専門家を招聘した当社独自の勉強会を実施

進捗状況

⑥ 人材の育成

◇企業の将来性・技術力を的確に評価できる能力の向上

- ・専門人材（製造業OB）と営業店担当者との取引先帯同訪問によるOJTの実施40件
- ・目利き研修の実施（11月）

◇経営支援能力の向上

- ・企業再生支援人材育成勉強会の実施（9月）
- ・営業店10ブロック単位で、融資部 経営支援室による企業再生支援勉強会を実施（11月）
- ・外部機関による地域別研修実施

IV.具体的な取組みの進捗状況

2.経営力の強化

計 画

① リスク管理態勢の充実

◇パネルⅡの3つの柱に沿った態勢強化

- ✓ 第一の柱～最低所要自己資本比率～
 - ・17年3、9月末基準のワイルドテスト等を通じたデータ内容の整備・蓄積、及び計算精度等の向上
- ✓ 第二の柱～監査上の検証プロセス～
 - ・最終合意文書からチェックリストを作成し、以下の具体的論点を中心に18年度下期までに課題解決に向けて対応
 - i) ボンキング勘定における金利リスク ii) 信用集中リスク
- ✓ 第三の柱～市場規律～
 - ・定量的・定性的項目の適切な情報開示の実施

進捗状況

① リスク管理態勢の充実

◇パネルⅡの3つの柱に沿った態勢強化

- ・17年3月末基準ワイルドテスト実施(6月)
- ・第二の柱にかかるチェックリスト作成、チェック実施(9月)
- ・17年9月末基準のパネルⅡベースの自己資本比率の試算実施(11月)
- ・パネルⅡ導入検討に向けたグループ横断的組織の更なる強化

計 画

② 収益管理態勢の整備と収益力の向上

- ✓ 管理会計の精緻化
 - ・業務別単価、原価計算の精緻化等による採算分析の高度化を図り、戦略・施策に反映
- ✓ 信用リスク管理の高度化
 - ・内部格付制度、貸出金利がドライン等の運用厳正化
 - ・データ蓄積、検証の強化
- ✓ 採算状況、リスク分析を通じた商品・サービスの強化
 - ・地域特性やニーズ、リスク特性等に基づく商品・サービスの見直し、新商品等の開発・導入

進捗状況

② 収益管理態勢の整備と収益力の向上

- ✓ 管理会計の精緻化
 - ・グループ他社での試行状況を踏まえ、原価計算システムの機能を一部追加
- ✓ 信用リスク管理の高度化
 - ・格付自己査定システム(CRAS)導入、内部格付制度の拡充
 - ・倒産確率の見直しに伴い、貸出金利ドラインを改定
- ✓ 採算状況、リスク分析を通じた商品・サービスの強化
 - ・「個人キャラクター保証ファンド」「埼玉倶楽部パーソナル」の取扱開始

IV.具体的な取組みの進捗状況

計画

③ ガバナンスの強化

◇財務内容の適正性の確認

- ・内部監査部による監査、監査法人による会計監査に加え、リソナホールディングス宛に報告する有価証券報告書作成用の資料について以下の対応を実施
 - i) 資料作成プロセスの規程化
 - ii) 代表者による記載内容の適正性確認、確認書の提出
 - iii) リソナホールディングス内部監査部と連携した、財務報告に係る内部統制状況の監査の実施
- ・ガバナンス強化に対する規律づけとして、積極的な情報開示の実施

進捗状況

③ ガバナンスの強化

◇財務内容の適正性の確認

- ・「株式会社リソナホールディングスの有価証券報告書・半期報告書用報告資料作成のための取扱要領」を制定（6月）
- ・取扱要領等に則り、資料作成部署が自己点検を行い、記載内容の適正性を確認。その上で、代表者が記載内容の適正性を確認し、リソナホールディングス宛確認書を提出
- ・内部監査部は、「情報開示(有価証券報告書)に係る内部統制整備状況に関する監査」を実施し、取扱要領等の制定状況や報告資料検証プロセスの適正性等を検証

計画

④ 法令等遵守態勢の強化

◇法令等遵守状況の点検強化等

- ・コンプライアンス遵守状況のモニタリング機能の強化
- ・リソナSTANDARD（リソナグループ行動指針）の浸透
- ・マネン防止、反社会的勢力対応、不正口座利用等に対する厳正対応の継続
- ・リスク性商品販売等における指導・運営状況チェックの強化
- ・他社事例等に基づく不祥事故未然防止策の拡充

◇適切な顧客情報の管理・取扱いの確保

- ・個人情報保護・管理状況のモニタリング機能の強化
- ・個人情報管理態勢に係る一斉点検結果等を踏まえた情報管理体制の強化策の実施

※上記 周知徹底に向けた研修・勉強会・調査等実施

進捗状況

④ 法令等遵守態勢の強化

◇法令等遵守状況の点検強化等

- ・情報漏洩防止のための体制を整備し、再発防止策の計画的な推進・管理を図るべく、コンプライアンスプログラムに追加
- ・情報管理に関する研修体制の強化、事務管理統括者会議等で指導・徹底
- ・マネン・反社の事例還元、遵守状況の定例チェックの実施
- ・リスク性商品の販売ルールを拡充（高齢者への説明等）

◇適切な顧客情報の管理・取扱いの確保

- ・コンプライアンス統括部によるモニタリング、営業店訪問チェック・指導等の機能強化
- ・コムフィッシュの廃止・集中管理体制の構築、誤FAX・誤郵送等の再発防止態勢の更なる強化・対応策を検討

IV.具体的な取組みの進捗状況

計画

⑤ ITの戦略的活用

◇戦略実現、利用者の利便性向上・保護ルール徹底の戦略ツールとして
IT投資配分を実施

- i) 地域特性・顧客ニーズに基づくサービス機能
ー偽造カード対策、ICカード、ダイレクトチャネル機能等
- ii) サービス提供力・コンサルティング力強化のための機能
ーTV電話システム、CRMシステム等
- iii) 地域の取組みと連携した機能
ーマルチポイントネットワークシステム、公金振込システム等
- iv) 地域運営を支える機能
ー地域本部の情報システム、ネットワーク機能等
- v) リスク管理高度化のための機能
ー新BIS対応システム、顧客情報管理機能、格付・自己査定システム等

進捗状況

⑤ ITの戦略的活用

◇戦略実現、利用者の利便性向上・保護ルール徹底の戦略ツールとして
IT投資配分を実施

- ・マルチポイントネットワークシステム稼働（5月）
- ・TV電話システム設置店の拡大（7月）
- ・CRMシステムの構築・稼働
個人CRM：7月より順次展開（30ヶ店導入）、17年度中に全店展開予定
法人CRM：12月より試行開始、18年度上期より全店拡大予定
- ・キャッシュカード偽造・盗難対応の「第二の鍵」として、カードロックサービスの取扱開始（10月）
- ・格付・自己査定システム「CRAS」の導入・稼働（11月）

※ なお、りそなグループでは17年度上期にシステム統合を完了し、各種システム機能の高度化を図りました。

IV.具体的な取組みの進捗状況

3.地域の利用者の利便性向上

計 画

① 地域貢献等に関する情報開示

◇地域貢献等に関する情報開示

- ・ 地域のお客さまのご預金・ご融資等の状況に加え、創業・新事業支援や事業再生支援、地域との連携状況、CSR（企業の社会的責任）活動等を開示
- ・ デイスクロージャ誌、ミニディスクロージャ誌「埼玉りそな銀行TODAY」、当社ホームページ等に地域貢献に関する情報を積極的に掲載
- ・ ミニディスクロージャ誌の年2回発刊、増刷を検討

進捗状況

① 地域貢献等に関する情報開示

◇地域貢献等に関する情報開示

- ・ 地域のお客さまのご預金・ご融資等の状況に加え、創業・新事業支援や事業再生支援、地域との連携状況、CSR（企業の社会的責任）活動等を盛り込んだ「埼玉りそな銀行ディスクロージャ誌2005」を発刊（7月）
- ・ ミニディスクロージャ誌「埼玉りそな銀行TODAY」企画制作（12月発刊予定）
- ・ 事業再生スキーム・具体的事例等の当社ホームページでの公開準備中

計 画

② 充実した分かりやすい情報開示の推進

◇充実した分かりやすい情報開示の推進

- ・ 創業・新事業支援や事業再生支援では、実績のみならず成功事例やそのスキーム等についても開示
- ・ お客さまの意見・要望等を集約し、経営施策に反映する「埼玉りそなVOC」取組状況の掲載
- ・ 実績や目標、その進捗状況等については、グラフや図表等を活用し、分かりやすい形で開示
- ・ ミニディスクロージャ誌差込みはがき等を活用し、開示する情報や掲載方法等へのお客さま意見を反映

進捗状況

② 充実した分かりやすい情報開示の推進

◇充実した分かりやすい情報開示の推進

- ・ 創業・新事業支援や事業再生支援等の具体的スキームや事例等については、都度リリースやマスコミ媒体への情報提供により積極的に開示
- ・ ミニディスクロージャ誌の発刊にあたり、見易さや分かり易さという観点から見直しを行い、グラフや図表等を活用（12月発刊予定）
また、上記ミニディスクロージャ誌には「埼玉りそなVOC」の取組状況の掲載やアンケートハガキの差入を実施

IV.具体的な取組みの進捗状況

計 画

③ 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立

✓ 「埼玉りそなVOC」の活用

- ・地域の皆さまの声を営業戦略や業務施策等に反映する仕組み「埼玉りそなVOC」を活用し、商品・サービス提供力を強化
- ・VOC検討部会による検討、経営への進捗報告
- ・具体的改善策等の当社ホームページ等への掲載

✓ お客さまアンケートの活用

- ・「ゲット・リレーション・アンケート」はがきに加え、新たな満足度調査の実施
- ・ミニディスクローヤー誌へのアンケートはがき差込み

進捗状況

③ 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立

- ・「埼玉りそなVOC」構築後の17年2月以降から17年9月までの、お客さまの声482件について対応策を検討（4月～9月 289件）
- ・「VOC推進部会」開催や各部の進捗状況管理などの具体的な改善策実行に向けた体制を整備
- ・頂いたご意見・ご要望のうち、具体的な改善策を実施（または実施予定）したものは、85件（30%）
- ・「ゲット・リレーション・アンケート」はがきによるお客さま満足度調査における満足度DIは前期比1ポイント改善

計 画

④ 地域再生推進のための各種施策との連携等

◇ 地域再生推進のための地域の取組み施策等との連携強化

- ・地域金融の円滑化、創業・新事業支援、事業再生支援等に加え、以下の取組みを中心に、地域自治体・諸団体等との連携強化、施策推進
 - i) 県内市街地再開発・土地区画整理事業等、「まちづくり」施策
 - ii) 県内産業振興・雇用創出等への貢献策としての企業誘致運動
 - iii) 県内PFI事業全案件への参画
 - iv) 県の施策である「商店街活性化プロジェクト」に沿ったTMO事業推進

進捗状況

④ 地域再生推進のための各種施策との連携等

◇ 地域再生推進のための地域の取組み施策等との連携強化

- ・市街地再開発組合向け16億円、土地区画整理組合向け2億円のファイナンス実行
- ・埼玉県による企業誘致活動へ積極的に協力、当社紹介により5件で成約
- ・PFI事業向けファイナンス16億円実行（越谷広域斎場）
- ・地公体・諸団体や埼玉大学等との取組み連携・推進体制を明確化
- ・さいたま商工会議所とTMO事業に関わる業務協力について合意（12月、協定書締結予定）

V.主な事例紹介

1.創業・新事業支援機能強化への取組み事例

事例 1

- ベンチャー・第二創業企業向け資金調達円滑化に向け「埼玉りそなVファンド」を積極活用。実績は半期目標12件に対し15件。うち1先では、昨年度の日本政策投資銀行との協調融資ノウハウを活かし、知的財産権を担保に融資を取扱。

事例 2

- 地域の創業者やベンチャー企業の皆さまからの資金調達等の相談機能として、新たに埼玉県創業・ベンチャー支援センターに隣接するさいたま新都心支店に「創業・ベンチャー企業 融資相談窓口」を開設（17年11月より）。

事例 3

- 16年10月のディーブレイン証券との業務協力協定を活用し、事業成長段階に応じた支援としてグリーンシート市場を紹介。その結果、17年11月、県内で初のグリーンシート市場での公募増資による資金調達となる。

2.経営相談・支援機能強化、および事業再生への取組み事例

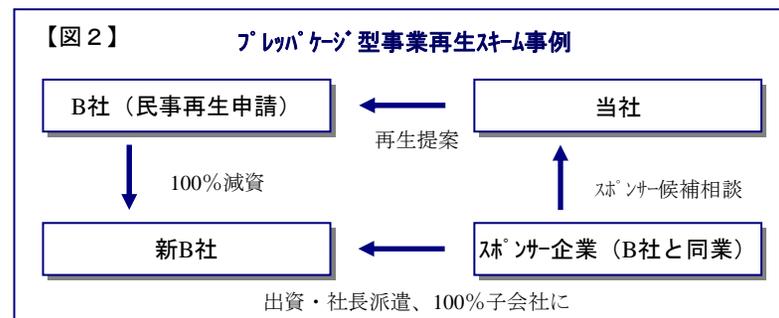
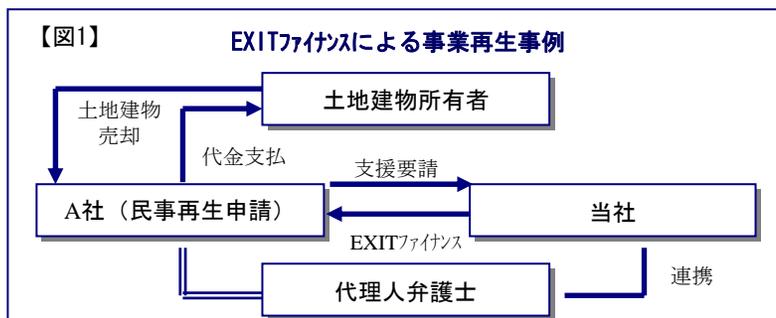
※ 以下事例の詳細は、当社ホームページでもご覧になれます

事例 1

- 中小企業基盤整備機構、県内8金融機関等の共同出資による「地域型企業再生ファンド」の設立。このファンドは、過剰債務等で業況悪化しているものの本業収益で再生可能な企業へ投資し、中長期的な事業価値向上サポート機能等を提供し、木目細かな事業再生を可能とするものです。

- 当社との取引の有無に係らず再生資金・ノウハウ活用で事業価値向上が見込まれる企業の皆さまに広く経営改善提案を実施。
- その結果、更生企業へ更生申立直後から計画認可までの運転資金を実行（DIPファイナンス）。また、再生計画の認可決定した企業へ土地建物等事業ノウハウ取得のための長期資金【下図1】を、別の企業では運転資金を取扱（EXITファイナンス）。更に、同業者をスポンサーとするプラットフォーム型事業再生スキームを活用【下図2】。

事例 2



V.主な事例紹介

3.お客様の“声”を反映した利便性向上への取組み事例

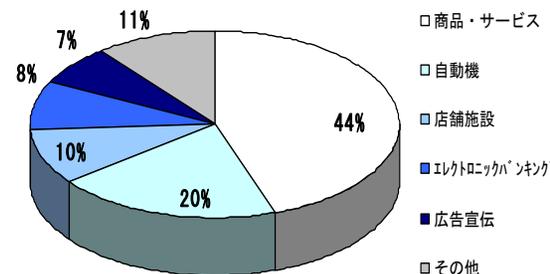
※ 以下事例等は、当社メディアスクリーン誌「埼玉りそな銀行TODAY」でも公表しています

○当社では、営業店等にお寄せ頂いたお客様の声を一元管理する「埼玉りそなVOC（＝Voice Of Customer）」と、利用者の皆さまからの「グッドリレーション・アンケート」等に基づき、利便性向上等のサービス改革に取り組んでおります。

- ・「埼玉りそなVOC」では、当社 地域事務局サービス改革室が中心となり、本部各部をメンバーとする「VOC推進部会」にて商品・サービスの改善策を検討・実施しております。なお、本年2月の埼玉りそなVOC立上げから9月までに総数482件のご意見・ご要望を頂き、以下にご紹介するような具体的な改善策を多数実施することができました。

お客様の声	改善策
テレホンバンク機能がもっと利用しやすくしてほしい	機能契約不要でキャッシュカード保有の個人のお客様は利用可能に
ATMに金額指定入金とお釣が出る機能がほしい	ATMでも金額指定入金やお釣が出るようにシステム改良
TV電話でも発見届を受け付けてほしい	TV電話の機能を拡大し、発見届も受付可能へ
利用明細等の破棄用のシュレッダーを設置してほしい	全店のロビーに、お客様用シュレッダーを設置
貸金庫の暗証入力場所に目隠しを付けてほしい	カード式貸金庫の暗証入力場所へ目隠しを設置

※お寄せ頂いたご意見・ご要望の状況

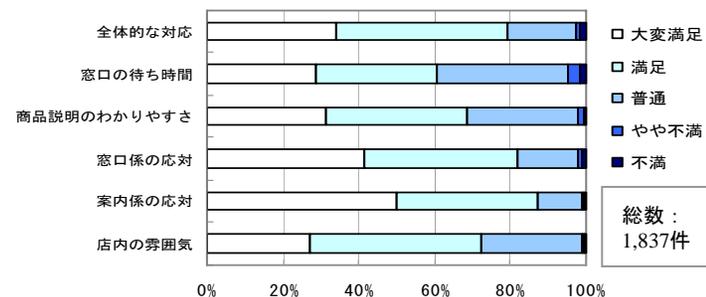


- ・また、待ち時間ゼロや営業時間延長、CS教育、店頭美化運動など様々な取組みを実施しております。

その結果、「グッドリレーション・アンケート」によるお客様満足度調査では、右の通り17年度上期の全体満足度D I（＝満足以上ーやや不満以下）は16年度下期対比＋1ポイント改善しました。

○これからも、お客様の声・満足度を重視し、利用者の皆さまの利便性のさらなる向上を目指してサービス改革に積極的に取り組んでまいります。

「グッドリレーションアンケート」満足度調査（17年度上期）



VI.用語解説

※ アルファベット順、50音順となっております。

CRAS

Credit Rating and Assessment Systemの略。
平成17年11月より当社で導入している格付・自己査定システム。

CRMシステム

CRM (Customer Relationship Management) とは、お客さまとのリレーションシップに基づき様々な各ニーズに適した商品を提供することでお客さま満足度を高め、収益力向上を目指すお客さま中心主義の経営概念。CRMシステムとはこれを実現するためのシステムです。

CSR

Corporate Social Responsibility (企業の社会的責任) の略。
企業が自らの活動基盤である社会との関わりの中で果たすべき責任のことで。

CSインストラクター

当社の接客レベルの統一と更なるCS (Customer Satisfaction) 向上を目指して、営業店を訪問し、お客さまの視点に立ったアドバイス・指導を行うインストラクターのことで。

DDS

Debt Debt Swapの略。債権者が債務者に対して有する既存の債権を、別の条件の債権と交換すること。既存の債権を、別の劣後する債権に交換する意味で使われることが一般的です。

DES

Debt Equity Swapの略。債務の株式化ともいい、借入を資本 (=株式) と交換すること。すなわち、債権者が、債務者の再建支援のため、債権 (貸付金等) の一部を株式に転換することです。

DIPファイナンス

再建型法的整理手続である民事再生法・会社更生法の申立後、計画認可決定前の債務者 (DIP: Debtor In Possession) の事業継続に必要な融資のことで。

EXITファイナンス

「出口金融」ともいい、一般的には、民事再生法や会社更生法の手続きに入った企業が、法的再生手続を早期に終結する目的で、全ての債務を一括返済するために受ける融資のことで。

M&A

Mergers & Acquisitionsの略。企業の合併や買収のことで、事業の拡大や再編、コスト削減等を目的とした経営戦略の一つです。

PFI

Private Finance Initiativeの略。従来、公共部門が実施していた社会資本整備などの公共サービスを、事業の効率化と公共事業費の削減等を目的に、民間部門の資金を導入し、民間事業者を中心に実施する方法です。

TMO

Town Management Organizationの略。中心市街地活性化法に基づき、中心市街地の商業活動を活性化させるため、その活動を総合的に企画・調整して実現を図る機関のことで。

VI.用語解説

カードロックサービス

偽造・盗難カードの被害を抑止するため、携帯電話からキャッシュカードの支払取引の停止登録・解除および状態照会が行える当社のサービスです。キャッシュカードの第二の鍵として平成17年10月よりサービスを開始しました。

再生ファンド

過剰債務に陥った企業の建て直しを目的として、投資家から集めた資金を再生企業に投資するファンドのことです。

埼玉りそなVOC

VOCはお客様の声 (Voice Of Customer) の略。お客様の声を、商品・サービスの改善等のサービス改革に反映させる当社の仕組みのことです。

埼玉りそな産業協力財団

昭和38年、旧埼玉銀行の寄附により設立された財団です。当財団は、県内企業に対する的確・適切な経営情報サービスの提供を通じ、地域産業経済の健全な発展に寄与することを目的としています。

産業クラスターサポート金融会議

産業クラスター計画（経済産業省が進める産学官による地域再生・産業集積計画）の支援を主な目的として、2003年に全国11ブロックに設置された組織。地方銀行、信用金庫など多くの金融機関が参加しています。

実勢業務純益

金融機関の本業での益を表す業務純益から、一般貸倒引当金繰入額を除いたもので、基本的な収益力を表す指標のことです。

上位遷移

自己査定における貸出先の債務者区分が、例えば「要注意先」→「正常先」のように上位区分に変更になること。

商店街活性化プロジェクト

活性化が必要な商店街に対して、商店街自らの活力向上への取組みを、ソフト・ハード両面から支援する埼玉県の実施策のことです。

スコアリング商品

スコアリングモデル（財務情報を中心とする多数の顧客データに基づいて、統計的手法によって評点化を行い、信用力を判別する仕組み）を審査に活用した融資商品のことです。

地域金融円滑化会議

貸し渋り・貸し剥がしホットライン等に寄せられた苦情の共有化を図るため、監督官庁・地域金融機関・よろず相談所（地域の銀行協会）により、都道府県毎に設置した会議のことです。

知的財産権担保

知的財産権とは、特許権・実用新案権・意匠権・商標権の総称で、模倣防止のための保護、研究開発へのインセンティブ付与、取引上の信用維持を目的として、新技術、新しいデザイン、商標等について与えられる独占権のことです。物的担保や信用力が不足するベンチャー企業等の新たな資金調達手段として、知的財産権担保融資が注目されています。

VI.用語解説

中小企業基盤整備機構

中小企業者の事業活動に必要な助言、研修、資金の貸付・出資、助成および債務の保証、地域における施設の整備、共済制度の運営等の事業を行い、中小企業事業者の事業活動の活性化のための基盤を整備することを目的とした独立行政法人です。

ノンリコースローン

非遡及型融資のこと。通常の融資は企業自体に資金を貸出するため、担保を処分しても残存額に満たない場合は債務が残り、引き続き返済が必要となるが、ノンリコースローンでは特定の事業を対象に融資し、返済は担保の範囲内に限定されます。

バーゼルⅡ（新BIS規制）

リスク評価の精緻化、金融機関自身のリスク管理の重視、市場規律の活用等を目的に、2006年末の実施に向けて策定中の、金融機関の自己資本比率に関する新しい国際合意。

ビジネスマッチング

企業の事業展開を支援するため、企業とビジネスパートナーの出会いの場を提供し、ビジネスパートナーとの事業連携を図ろうとする活動のことです。

不動産流動化

不動産を活用した資金調達手段の一種。不動産から得られる収益を裏付けとして証券を発行し、資金を調達する方法のことです。

プロジェクトファイナンス

企業の信用力や担保価値に依存せず、特定の事業（プロジェクト）の事業性そのものを審査・評価し、融資した元利金の返済原資をプロジェクト運営から生み出されるキャッシュフローに限定する融資形態のことです。

マネロン

マネー・ローンダリング（Money Laundering：資金洗浄）の略称。違法な起源の収益源泉を隠すことで、例えば、麻薬密売人が密売代金を偽名で開設した銀行口座に隠匿したり、詐欺や横領の犯人が騙し取ったお金をいくつもの口座を転々と移動させて出所を分からなくするような行為等がその典型とされます。

マルチイベントネットワークシステム（MPN）

税金・公共料金等の収納機関と金融機関をネットワークで結ぶことにより、各種払込みの手続きを電子化する仕組み。
①収納サービス、②口座振替受付サービス、③口座振替データ伝送サービス、④請求情報通知サービスの4種類のサービスがある。

目利き人材

経営者（企業）の資質、技術力、販売力等から見た企業の将来性等を的確に判断し、または事業再生等に関する専門能力を有する人材のことです。

リスク性商品

払い込んだり、預け入れた資金が目減りする可能性がある金融商品のことで、相場変動や運用次第で資金が目減りすることのある株式、投資信託、外貨預金、変額保険等を一般的に指します。