

平成19年5月18日

各位

株式会社 近畿大阪銀行

## 「地域密着型金融推進計画」の進捗状況について

りそなグループの近畿大阪銀行(社長 桔梗 芳人)は、平成17年8月に策定しました「地域密着型金融推進計画」に関する平成17年4月～平成19年3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。

以上



RESONA

新しいクオリティへ、新しいスピードで。「リそな」

HUMAN COMMUNICATION

# 「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～平成19年3月)

平成19年5月  
近畿大阪銀行

## 目次

・ 全体的な進捗状況および評価	・ ・ ・	P 1
・ 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		
・ 数値目標の達成状況	・ ・ ・	P 4~5
・ 具体的な取組みの進捗状況	・ ・ ・	P 6~12
・ 再チャレンジ支援に資する取組み (個人保証に過度に依存しない融資に向けた取組み)	・ ・ ・	P 13
・ 主な事例紹介	・ ・ ・	P 14~16
・ 本計画を踏まえた今後の対応	・ ・ ・	P 17
・ 用語解説	・ ・ ・	P 18

### 「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。



RESONA

P1

## 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、創業当初より大阪府下を営業基盤とする地域金融機関として、「**地域に存在感があり、お客さまから信頼される銀行**」を目指し、またりそなグループはブランドビジョンとして、**ヒューマンコミュニケーション**を大切にし、お客さまひとりひとりの“**満足を超える感動**”を創造する金融サービスグループを目指しております。

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まいりました。

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

全体として計画に掲げた取組み項目は、**概ね計画通りに進捗**し、当社の地域密着金融は**着実に強化が図れたもの**と認識しております。数値目標については、スコアリングモデル商品の実行額において、デフォルト率を検証し販売体制を見直したため、18年度目標が未達成となりましたが、他の項目はいずれも計画を上回る実績・成果をあげることができました。特に「経営相談・支援機能強化への取組み」、「担保・保証に過度に依存しない融資の推進」、「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。

スコアリングモデルの精度向上という課題が残りましたが、今後はその課題克服も含め、引き続き、**お客さまの企業価値向上と事業発展、そして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4～5ページ、詳細は6～8ページをご覧ください

事業再生・中小企業金融の円滑化を通じた地域経済の再生・活性化は地域金融機関である当社の本来的な使命・責務であり、積極的な取組みを行っております。平成17年度並びに平成18年度の取組みは以下の通りです。

創造・新事業支援機能の強化では、産学官連携活動に関する基本協定を締結している大阪府立大学と「産学官連携フェア」、「ものづくり後継者特修塾」、「技術懇親会」の開催等で連携を強化、また中小企業基盤整備機構の「中小企業・ベンチャー総合支援センター近畿」を活用し個別相談会を実施いたしました。

取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化では、ビジネスマッチング機能の充実を図り、近畿地区産業クラスターサポート金融会議が主催する「ビジネス マッチングフェア」、(財)大阪産業振興機構が主催する「創都ビジネスフェア」等へお取引先の参加を募集するとともに、当社主催でビジネス商談会を延べ5回開催いたしました。さらに取引先企業の事業内容・取引商品・特徴等の情報を集約した「企業マッチングデータベース」を整備・拡充し、1,850社の取扱製品企業情報を登録することで、積極的にお取引先の紹介等を実施しました。

事業再生に向けた取組みとして、中小企業再生ノウハウに長けたあおぞら銀行グループと協働で組成する「再生ファンド」、中小企業基盤整備機構等が出資する「おおさか中小企業再生ファンド」を活用するとともに、EXITファイナスや、再生シナリオ付きバルクセル等の先進的手法を積極的に取組みました。

担保・保証に過度に依存しない融資の推進として、「社長の味方」、「大阪府ポートフォリオ型融資」などのスコアリング商品の充実を図りました。

引続き、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は4～5ページ、詳細は9～11ページをご覧ください

より地域の利用者ニーズを重視し、IT等を活用した多様かつ高品質の金融サービスの提供に努めるとともに、地域金融機関としての社会性・公共性等を踏まえ、本計画ではリスク管理態勢の充実、法令等遵守態勢の強化、ならびにガバナンスの強化に取り組んでおります。

平成17年度並びに平成18年度における具体的な取り組みは、コンプライアンスに関する研修・啓発の強化、バーゼルを踏まえたリスク管理態勢の高度化、信用格付システムの導入、財務内容の適正性の確保、ITの戦略的活用などに取り組み、経営力の強化には相応の成果を挙げることができました。

### 3. 地域の利用者の利便性向上

※ 詳細は11～12ページをご覧ください

当社は、お客さまの目線で発想し、行動する「ホスピタリティ」の精神に基づき、創造性に富んだ金融サービス業への進化を目指して「サービス改革」への取り組みを強化しており、本計画においても、お客さまの声を反映した利便性の向上を目指し、17年4月に設置しました「サービス改革室」が中心となり積極的な取り組みを行いました。

「まちづくり」の視点からの地域再生施策との連携については、大阪府が推進する「金融新戦略」への積極的な参画を図りました。

本計画期間においては、これら取り組みを全社をあげて強力的に推進し、概ね当初計画どおりに進捗、具体的成果をあげることが出来ました。今後も、地域の利用者の声を、より早く経営改善に繋げていくよう努め、地域金融機関として地域経済社会への貢献に努めてまいります。

※ 17年4月～19年3月の具体的な実績・成果等については「Ⅵ. 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

#### 目標

( の数値目標は18年4月に策定、その他の数値目標は17年8月に策定)

#### 地域金融の円滑化

担保・保証に依存しないスコアリングモデル商品実行額

17年度 150億円

18年度 300億円

15年度 : 169億円

16年度 : 127億円

#### 収益力の向上

税引前当期利益

17年度 160億円

18年度 167億円

15年度 : 2,226億円

16年度 : 363億円

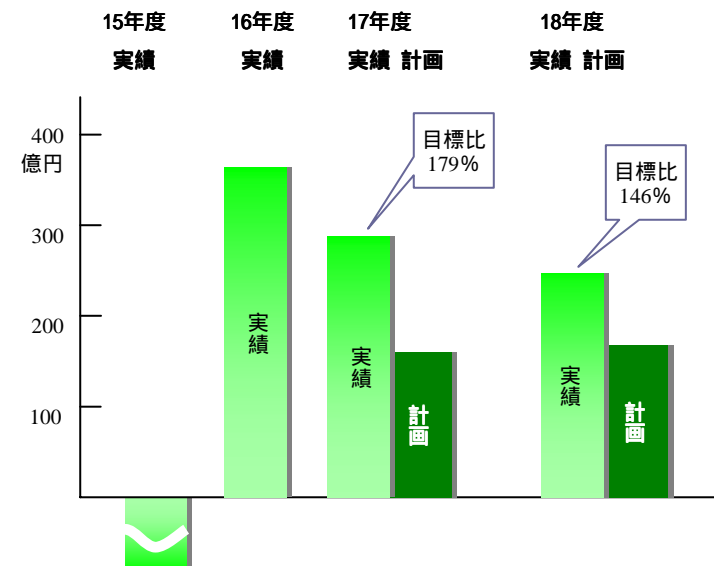
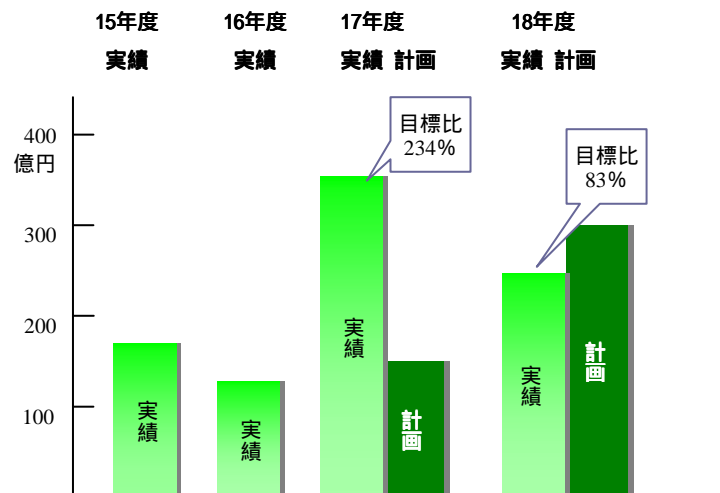
#### 達成状況

平成17年度 352億円

平成18年度 250億円

平成17年度 287億円

平成18年度 244億円



・スコアリングモデル商品のデフォルト率を検証し販売体制を見直したため、18年度目標に対しては、達成することができませんでした。

### Ⅲ. 数値目標の達成状況

#### 目標

(数値目標は17年8月に策定)

#### 財務の健全性

不良債権比率18年度末  
4%台後半

15年度末 : 8.9%  
16年度末 : 6.6%

#### 事業再生

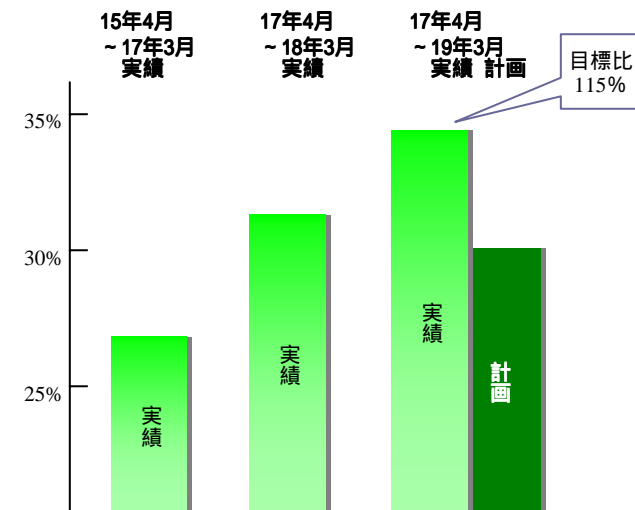
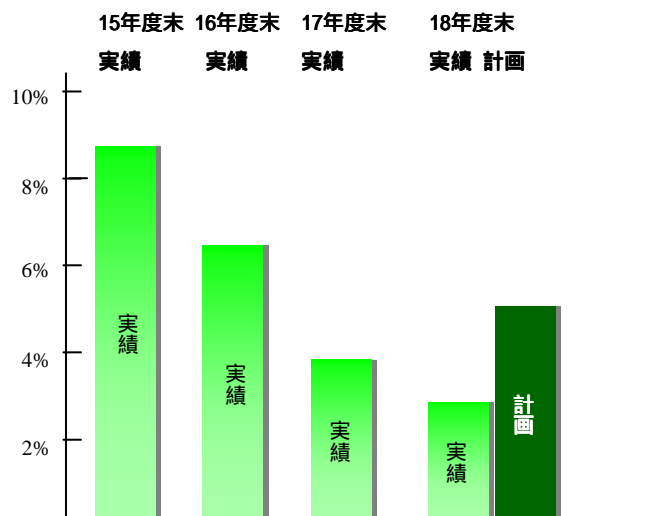
17年4月～19年3月の経営改善支援取組み先の  
リカアップ率30%以上

15年4月～17年3月 : 26.8%  
取組み先 425先  
リカアップ先 114先

#### 達成状況

平成17年度 3.98%  
平成18年度 3.44%

平成17年度 31.3%  
平成18年度 34.5%





## 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

##### 創業・新事業支援機能等の強化

##### 融資審査態勢の強化等

- ・ 目利きを目的とした集合研修の実施
- ・ 地銀協主催の研修、通信講座の受講奨励

##### 産学官のさらなる連携強化等

- ・ 大阪府立大学、大阪TLO(技術移転機関)の活用
- ・ 中小企業・ベンチャー総合支援センターとの連携
- ・ 産業クラスター・金融会議への参画

##### 地域におけるベンチャー企業向け業務に係る外部機関等との連携強化等

- ・ ベンチャービジネス融資支援制度、近畿大阪ベンチャー育成ファンドの活用
- ・ 日本政策投資銀行、国民生活金融公庫との連携
- ・ 公的機関が実施するベンチャー企業向け支援制度の活用

#### 進捗状況

※実績の数値は17年4月～19年3月、□内は18年度下期中

##### 創業・新事業支援機能等の強化

##### 融資審査態勢の強化等

- ・ 目利きを目的とした「企業調査セミナー(目利き)」を実施
- ・ 融資部部内研修会および営業店訪問研修会を実施
- ・ 地銀協主催の集合研修受講者44名〔3名〕、通信講座受講者70名〔5名〕

##### 産学官のさらなる連携強化等

- ・ 大阪府立大学、大阪TLOに当社取引先を紹介
- ・ 大阪府等主催の、第2回及び第3回「自信あり!ええもんなにわ市」に取引先延べ26社が参加(18年2月)、(19年2月)

##### 地域におけるベンチャー企業向け業務に係る外部機関等との連携強化等

- ・ ベンチャービジネス融資支援制度の取扱2件82百万円、近畿大阪ベンチャー育成ファンドの取扱14件203百万円〔4件47百万円〕、国民生活金融公庫との連携6件117百万円、「大阪府成長性評価融資制度」の取扱30件879百万円〔4件122百万円〕

#### 計画

##### 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

- ・ ビジネスマッチング機能の提供、リソナ総合研究所等との連携によるコンサルティング機能の提供
- ・ 取引先向けサイトによる経営情報提供

##### 要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組み強化

- ・ 営業店担当者のスキル向上、営業店管理の支援対象先を幅広く選定、外部コンサルティングの活用

##### 健全債権化等の強化に関する実績の公表等

- ・ ランクアップ状況、特徴ある取組みについて公表

#### 進捗状況

※実績の数値は17年4月～19年3月、□内は18年度下期中

##### 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

- ・ ビジネスマッチング情報439件〔92件〕商談セッション287社〔59社〕内成約24件〔15件〕
- ・ 当社単独のビジネス商談会を延べ5回開催、延べ76社〔4社〕が参加
- ・ 「e-あきないネット」の活用 直近1年間で1,530件の利用実績
- ・ 「企業マッチングデータベース」を整備・拡充、1,850社を登録(19年3月)

##### 要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組み強化

- ・ 経営支援・事業再生を目的とした「企業調査セミナー」を実施、延べ79名受講
- ・ 営業店での再生支援活動の浸透のため本部スタッフの訪問指導

##### 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438先、ランクアップ先151先、ランクアップ率34.5%



## IV.具体的な取組みの進捗状況

### 計画

#### 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

- ・民事再生、私的整理ガイドラインの活用
- ・再生ファンド・イグジットファイナンス・DDSの活用
- ・中小企業再生支援協議会、RCC等との連携

##### 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、法的整理の活用実績等の再生支援実績や、再生ノウハウの特徴ある取組みについて公表

### 進捗状況

※実績の数値は17年4月～19年3月、□内は18年度下期中

#### 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

- ・あおぞら銀行と協働で組成する再生ファンドを69先が活用
- ・再生シリオ付バブルセールによる債権譲渡の実施
- ・イグジットファイナンスの取組
- ・中小企業基盤整備機構等と当社を含む大阪府内7金融機関の共同出資による「おおさか中小企業再生ファンド」を設立し第一号案件を取組
- ・「元気出せ大阪ファンド」への債権譲渡の実施

##### 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

- ・再生ファンドのスキーム、取組み事例について本紙で開示

### 計画

#### 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

- ・ロールビューの徹底、財務制限条項の活用、信用リスクゲータースの整備充実への取組み
- ・ミドルリスク・ミドルターン型のスコアリングモデル商品、大阪府ポートフォリオ型融資の導入
- ・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

- ・りそなグループや他金融機関との連携によるノウハウの推進
- ・売掛債権担保融資の商品化

### 進捗状況

※実績の数値は17年4月～19年3月、□内は18年度下期中

#### 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

- ・ミドルリスク・ミドルターン型商品を導入、1,162件49億円〔392件16億円〕の実行
- ・「大阪府ポートフォリオ型融資」を導入、1,555件270億円〔190件30億円〕の実行
- ・法人向け商品「社長の味方」を導入、1,917件263億円〔212件29億円〕の実行
- ・個人事業者向け商品「新型長期無担保融資」を導入、940件47億円〔712件34億円〕の実行
- ・「財務制限条項を活用した商品」の導入、915件792億円〔340件288億円〕の実行

##### 中小企業の資金調達手法の多様化等

- ・りそな銀行等との連携によるノウハウの推進3件47億円の実行
- ・第2回政令指定都市CLOに参加、5件1.3億円の実行
- ・中国銀行との提携による現地金融機能の提供

## IV.具体的な取組みの進捗状況

### 計画

#### 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

- ・顧客説明マニュアル等の定着化のための研修等の実施

##### 相談苦情処理機能の強化

- ・「苦情対応連絡会」を発展させた「サービス改革連絡会・苦情対応連絡会」での再発防止策の検討、営業店への事例還元
- ・苦情発生状況に問題がある営業店の指導強化

### 進捗状況

#### 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

- ・顧客説明マニュアル等の定着化のための研修等の実施

##### 相談苦情処理機能の強化

- ・「サービス改革連絡会・苦情対応連絡会」を開催し再発防止策の検討、改善策を実施。
- ・本部お客様サービス室が営業店を訪問し、苦情発生時の対応状況、苦情事例店内研修の実施状況等を確認・指導
- ・融資課・業務課役席対象に「苦情対応研修」を実施、延べ570名受講

### 計画

#### 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、経営支援能力の向上

- ・外部専門家を講師に招き経営改善、目利きを目的とした集合研修を実施
- ・地銀協主催の集合研修、通信講座の受講奨励
- ・営業店スキル強化研修の実施

### 進捗状況

※実績の数値は17年4月～19年3月、[]内は18年度下期中

#### 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、経営支援能力の向上

- ・中小企業金融公庫出身の外部講師を招き経営改善、目利きを目的とした集合研修「企業調査セミナー」を実施
- ・地銀協主催の集合研修受講者44名〔3名〕、通信講座受講者70名〔5名〕
- ・営業スキル強化研修(戦略スキル)受講者255名〔0名〕
- ・企業調査セミナー(目利き)受講者314名〔23名〕
- ・企業調査セミナー(経営改善)受講者35名〔19名〕

## IV.具体的な取組みの進捗状況

### 2.経営力の強化

#### 計 画

##### リスク管理態勢の充実

###### 自己資本比率算出方法の精緻化への取組み

- ・リスクアセット計算システムの導入とデータ収集のスムーズ化

###### リスク管理の高度化

- ・金利リスク等についての計量化
- ・業務プロセス、内部検証プロセスの再構築
- ・定性的な側面の把握・管理の一層の強化
- ・リスクカテゴリー間の相関関係を考慮したポートフォリオ全体の管理の高度化

###### 情報開示の拡充

- ・定量的・定性的項目の適切な情報開示の拡充

#### 進捗状況

##### リスク管理態勢の充実

###### 自己資本比率算出方法の精緻化への取組み

- ・17年3月末基準のフィールドテスト、17年9月末基準、18年3月末基準、18年9月末基準のパーセルベースの自己資本比率の試算等を通じた、データ内容の整備・蓄積及び計算精度向上へ向けた取組み実施

###### リスク管理の高度化

- ・第2の柱に係る監督指針のチェックリストに基づくギャップ分析の実施

###### 情報開示の拡充

- ・告示案を踏まえ、情報開示の拡充に係るワーキンググループを組成

#### 計 画

##### 収益管理態勢の整備と収益力の向上

###### 信用リスクデータの蓄積

- ・精度の高い信用格付制度の構築
- ・自己査定システム等と連携のとれた信用格付システムの構築
- ・分散する信用リスクデータを統合するシステムの構築

###### 金利設定のための内部基準の整備等

- ・信用コストを反映した取引先別収益表等の営業店に対するツールの提供

#### 進捗状況

##### 収益管理態勢の整備と収益力の向上

###### 信用リスクデータの蓄積

- ・信用格付システムの構築を完了、18年4月より運用を開始
- ・個人事業主の確定申告書のデータベース化完了
- ・19年4月から試行開始に向けての原価計算システムの構築

###### 金利設定のための内部基準の整備等

- ・信用コストを反映した取引先別収益表等を営業店に提供、取組方針の明確化と適正プライシング確保の本部指導を実施

## IV.具体的な取組みの進捗状況

### 計 画

#### 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、りそな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
  - ）資料作成プロセスの規程化
  - ）代表者による記載内容の適切性確認、確認書の提出
  - ）りそな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

#### ガバナンスの強化

##### 財務内容の適正性の確認

- ・「株式会社りそな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
- ・取扱要領等に則り、資料作成部署が自己点検を行い、記載内容の適切性を確認。その上で、代表者が記載内容の適正性を確認し、りそな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切性等を検証
- ・「財務報告内部統制PT」を組成し、全社的な内部統制の評価質問書を策定、さらに業務プロセスレベルのプロセス選定作業を行い文書化を実施

### 計 画

#### 法令等遵守態勢の強化

##### 営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等

- ・コンプライアンス責任者の研修等によるレベルアップ
- ・りそなグループ行動指針「りそなSTANDARD」を使用しコンプライアンスに関する報告・相談ルールを徹底
- ・全従業員を対象にコンプライアンス意識調査を実施

##### 適切な顧客情報の管理・取扱いの確保

- ・集合研修、各部店での研修の場における情報管理の継続徹底
- ・情報漏洩事案の発生時における責任の明確化と再発防止策の検討と実施
- ・技術的安全管理措置への対応

### 進捗状況

#### 法令等遵守態勢の強化

##### 営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等

- ・コンプライアンス責任者研修を年2回実施、役割、相談・報告ルールを再徹底
- ・業務別研修等の機会に、りそなグループ行動指針「りそなSTANDARD」を使用しコンプライアンスに関する報告・相談ルールを徹底
- ・全従業員を対象にコンプライアンス意識調査を17年8月、18年8月に実施

##### 適切な顧客情報の管理・取扱いの確保

- ・情報管理態勢の強化を18年度コンプライアンスプログラムの主要課題に掲げ研修等を強化
- ・情報漏洩事案をコンプライアンス委員会に報告、再発防止策を検討
- ・技術的安全管理措置への継続対応(セキュアFAX、Eメール渉外支援システムの導入等)



## IV.具体的な取組みの進捗状況

### 計 画

#### ITの戦略的活用

##### ITの戦略的活用に向けた取組みの推進

- ・営業戦力をサポートする商品・サービス機能向上への活用
- ・営業店及び事務集中センターの事務効率化への活用
- ・偽造カード対応、個人情報保護法等、システムリスク管理強化への活用
- ・バーセルへの対応を含め、融資管理面ならびにリスク管理の高度化への活用

### 進捗状況

#### ITの戦略的活用

##### ITの戦略的活用に向けた取組みの推進

- ・「近畿大阪ポインタサービス」の導入(17年9月)、WEB通帳の導入(17年9月)、外為WEB受付サービスの導入(17年10月)、ATMカードローン受付システムの導入(18年7月)
- ・為替集中処理システムの導入(18年4月)
- ・偽造・盗難カード対応としてATMでの口座別支払限度額設定の導入(17年9月)、カードロック機能(18年3月)、生体認証ICキャッシュカードの開発(18年10月)
- ・信用格付サブシステムの導入(18年3月)、融資電子稟議システムの導入(18年3月)
- ・信用リスクアセット計算システムの導入(18年12月)

## 3.地域の利用者の利便性向上

### 計 画

#### 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が地域のためにどのように活かされているか等の項目も含めた地域貢献の状況を、ディスクロージャー誌、リーフレットの発刊、ホームページへの掲載を通じて情報開示

### 進捗状況

#### 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

- ・「地域に存在感のある銀行」として、当社の多彩な活動をPRした「中間期レポート：人と地域とのつながりを大切にします。」を発刊(18年2月、19年2月)
- ・ホームページに「お客さまの声を反映した利便性向上への取り組み」を掲載
- ・「りそなグループディスクロージャー誌2006」に加え、当社の強み、地域への貢献状況及び独自の営業施策等を分かりやすく記載した別冊「RESONA WAY」を発刊(18年7月)

## IV.具体的な取組みの進捗状況



### 計 画

#### 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

- ・お客さまからの質問や相談等のうち、頻度の高いものについて、回答事例を作成し、ホームページ「こんなときどうする」に掲載

### 進捗状況

#### 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

- ・ホームページ「こんなときどうする」の更新
- ・ホームページに「お客さまの声を反映した利便性向上への取り組み」を掲載

### 計 画

#### 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立

##### お客さまへのアンケートの実施

- ・お客さまの満足度に関するアンケートを実施し、調査結果を分析し、経営改善に繋げるとともに、ホームページ等において公表

### 進捗状況

#### 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立

##### お客さまへのアンケートの実施

- ・店頭備え置きアンケートに加え対面アンケート、郵送アンケートを実施。アンケートや苦情から得られる情報から改善事項等を検討、ATM利用時間の拡大、キャッシュカードの盗難・紛失の受付24時間365日対応、法人キャッシュカードでの代理人カードの取扱開始、振込依頼書(兼払戻依頼書)のネット扱い可能、通帳繰越機能付ATMの全店設置、視覚障害者対応のATM設置、テレホンバンク、インターネットバンク・モバイルバンクの受付時間延長、等を実施。

### 計 画

#### 地域再生推進のための各種施策との連携等

##### 大阪府と地域金融機関が官民一体となった「金融新戦略」の実現

- ・中小企業の成長性に重点を置いた「大阪府成長性評価融資制度」の導入
- ・中小企業の収益性に重点を置いた「大阪府ポートフォリオ型融資」の導入
- ・(財)大阪産業振興機構への人材派遣

### 進捗状況

※実績の数値は17年4月～19年3月、□内は18年度下期中

#### 地域再生推進のための各種施策との連携等

##### 大阪府と地域金融機関が官民一体となった「金融新戦略」の実現

- ・「大阪府成長性評価融資」を導入、30件8.7億円〔4件1.2億円〕の取扱
- ・「大阪府ポートフォリオ型融資」を導入、1,555件270億円〔190件30億円〕の取扱
- ・(財)大阪産業振興機構へ17年4月から人材を派遣、融資制度の設計をサポート

## V.再チャレンジ支援に資する取組み (個人保証に過度に依存しない融資に向けた取組み)



RESONA

P 13

### スコアリングモデルを活用した融資

17年度取扱実績	:	件数	2,772件 / 金額	352億円
18年度取扱実績	:	件数	2,065件 / 金額	250億円
18年度期末残高	:		187億円	

#### 特徴的取組み事例

- ・大阪府の「金融新戦略」の一環である「金融機関提携ポータル型融資」に参画し、地域金融機関として積極的に推進いたしました。
- ・また、スコアリング商品の利用について、各商工会議所等との提携を進めております。

### 動産・債権譲渡担保融資（ABLを含む）

本計画期間においては、当社では、取扱しておりませんでした。

現在、リース会社による動産（機械装置）の資産価値算出や処分ノウハウを活用したリース会社保証付の機械担保ローンの取扱開始に向けた準備をいたしております。

### コベナントを活用した融資

17年度実績	:	件数	179件 / 金額	173億円
18年度実績	:	件数	736件 / 金額	619億円
18年度期末残高	:		715億円	

#### 特徴的取組み事例

・平成18年2月より固定金利型商品の取扱を開始し、さらに平成18年9月からは、より多くの企業を対象にした変動金利型の商品も導入いたしました。

・財務制限条項を付与することで信用リスクの軽減が図れることから結果的に低金利での提供が可能となりました。



## VI.主な事例紹介

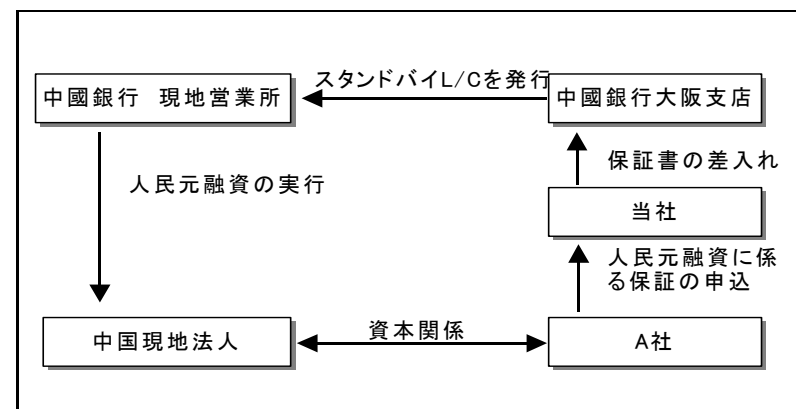
### 1.創業・新事業支援機能強化への取組み事例

#### ビジネスマッチング

- ・大手卸売業、小売業等をバイヤーとする当社独自の「ビジネス商談会」を定期的に開催しております。
- ・全店を通じてベンダーとして参加いただくお取引先を募集し、延べ76先に参加をいただきましたが、予めバイヤーのニーズをお伺いし募集を行ったことから、短期間でスムーズな商談が行われました。
- ・当社取引先の住設機器卸売業のお客さまに対し、物流コストの比率が高いことを助言し、当社ビジネスマッチング契約先であるコンサルティング会社をご紹介しました。コンサルティング会社の提案による物流面の合理化の結果、年間20百万円の経費削減となり、取引先企業との支援機能の強化に繋がりました。

#### 中国銀行との提携による現地金融機能の提供

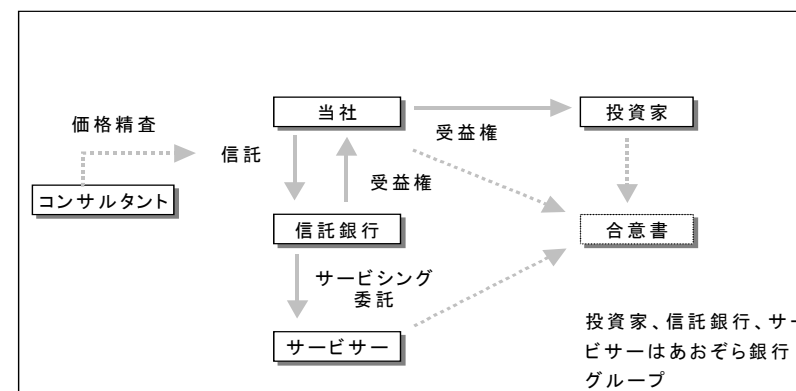
- ・ A社は下着類の製造販売を営んでおり、A社の中国の現地法人の業容拡大に伴い人民元での資金ニーズが発生しました。
- ・ A社の中国現地法人はこれまで中国銀行との与信取引はございませんでしたが、当社と中国銀行との提携により、中国銀行大阪支店を介在することで、スピーディーかつスムーズに人民元融資を受けることができました。



### 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

#### 再生ファンド

- ・中小企業の再生ノウハウに長けているあおぞら銀行との協働で「再生ファンド」を組成し、多くのお取引先にファンドを活用いただきました。
- ・スキームの概要は、当社の債権を信託銀行に時価で信託するとともに、受益権の一部を当社に残し投資家に譲渡、当社、投資家、およびサービシング業務が委託されるサービスの三者がファンドの運営に関する合意書を交します。
- ・当社は受益権の一部を保有すること、サービサーに人材を派遣することで、引き続きお取引先の事業再生に関与していくこととなります。



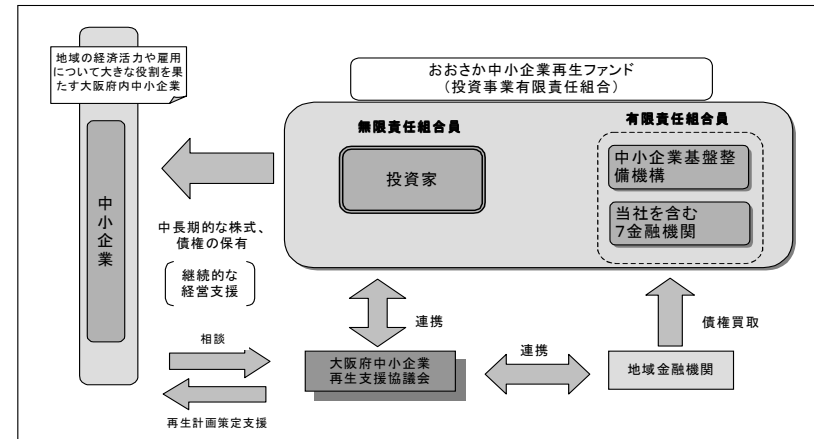
## VI.主な事例紹介



### おおさか中小企業再生ファンド

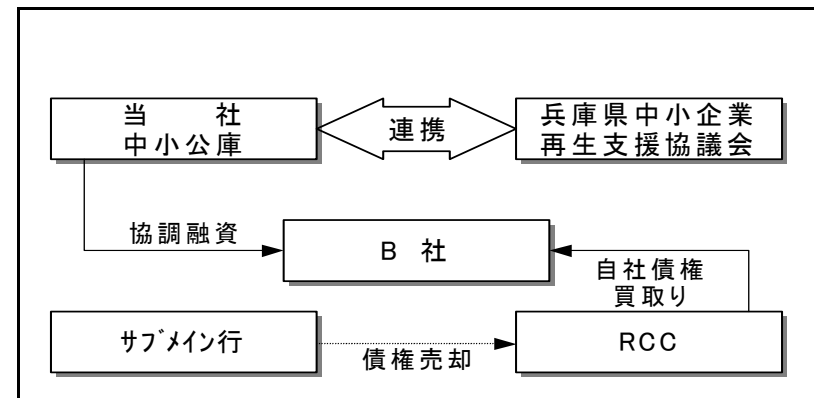
・大阪府の地域経済の発展、活性化に寄与することを目的として、中小企業基盤整備機構等と当社を含む大阪府内7金融機関の共同出資による「地域型中小企業再生ファンド（おおさか中小企業再生ファンド）」を設立、第一号案件を取組いたしました。

・このファンドは、過剰債務等により経営状況が悪化しているものの、本業収益で再生可能な企業に出資し、中長期的な投資先企業の業況や事業の進捗状況等を継続的に把握し、経営・技術等に関する支援を行いながら事業再生を可能とするものです。



### 中小企業再生協議会との連携による事業再生

- ・ B社は、無機工業製品を製造している中小企業です。
- ・ 収益力が低位で過去の蓄財を取崩しているなか、多額の貸倒損失が発生し実態的に赤字へ転落しました。そうした中サブメイン行が、B社の貸出債権をRCCへ売却しました。
- ・ 当社はメイン行として、中小公庫と連携し兵庫県中小企業再生支援協議会と協議した結果、B社の安定した営業地盤、財務バランス改善の可能性等を勧告し、再生計画を策定のうえ継続支援を決定しました。
- ・ B社はRCCへ売却された貸出債権を、当社と中小公庫の協調融資を受け買取りを実施いたしました。  
※RCC:整理回収機構



## VI.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

#### 店頭アンケート・苦情対応

・当社では、お客様の声を反映した利便性向上への取組みとして、店頭で備え置いたアンケートや、苦情のお申し出から情報を収集し、サービス改革室が中心となり改善事項等を検討しております。

#### 17年度に検討した主な改善事項

当社ATMのご利用時間を、平日は午後9:00までを午後10:00までに、土日祝は午後5:00までを午後7:00までに、それぞれ延長しました。(17年11月19日より実施)

夜間、電話によるキャッシュカードの盗難、紛失の受付は、従来ではATMのご利用時間終了後は、翌朝に改めてお電話いただくようご案内していましたが、24時間受付させていただくよう変更いたしました。(17年11月14日より実施)

従来は、振込依頼書(兼払戻請求書)の利用は、引き落とし口座の営業店のみの受付となっておりますでしたが、当社本支店ならどこのお店でも受付が可能に変更しました。(17年12月19日より実施)

#### 18年度に検討した主な改善事項

有人店舗及び無人店舗の全店に、通帳繰越機能付ATMを導入し、窓口営業時間以外でも通帳繰越がご利用いただけるようにしました。(19年3月、全店設置完了)

ご高齢の方等に配慮した記帳台を18か店に設置いたしました。(19年3月末日時点)

従来、テレホンバンキングでマル限通帳式定期(マル優限り扱いの通帳式定期預金)のお取扱をしておりませんでした。ご利用いただけるようになりました。(18年10月10日より実施)

当社とお客さまのお取引項目をポイントに換算し、ポイントに応じたさまざまな特典をご利用いただける「ポイントサービス」について、テレホンバンキングの自動音声でポイント照会がご利用いただけるようになりました。(18年10月10日より実施)

テレホンバンキングやインターネットバンキング・モバイルバンキングでの当日扱い振込の受付時間を、平日の午後2:00までから、平日の午後3:00までに延長いたしました。(テレホンバンキングは18年10月10日より、インターネットバンキング・モバイルバンキングは18年10月16日より実施)

ATMのバリアフリー対応を推し進め、視覚障害者対応のATMを75台設置しました。(19年3月末日時点)

法人キャッシュカード(普通預金)での代理人カードの発行を開始いたしました。(18年10月10日より実施)

お客様の利便性向上に向け、17年9月よりPay-easy(ペイジー)口座振替受付サービスを開始し、利用可能収納機関は21機関まで拡大しました。(19年3月末日時点)

## Ⅶ. 本計画を踏まえた今後の対応

今後、当社としては、今般の「地域密着型金融推進計画」における実績・課題等を踏まえ、平成18年11月、りそなホールディングスより策定・公表しました「経営の健全化のための計画」との整合性を確保しつつ、更なる地域密着型金融機能の強化へ継続的かつ積極的に取り組み、地域経済社会への一層の貢献を目指してまいります。

具体的には、以下の3つの取り組み柱を中心に、地域・お客さまから最も支持される金融サービスの提供に努めてまいります。

1. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化
2. 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底
3. 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献

なお、各項目毎の具体的施策等については、別途策定・公表を予定しております。

### 1. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化

今後も、企業の皆さまのライフサイクルに応じた多様なニーズ（事業再生や創業・新事業、経営改善、事業承継等）に対して常に最適・迅速かつきめ細かくお応えしていくよう、各種ソリューション提案・サポート提供機能の強化に取り組み、お客さまの価値向上、地域金融の円滑化に努めてまいります。

### 2. 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底

お客さまの事業価値を重視した融資が地域密着型金融における融資の基本との認識の下、引続き、お客さまの事業価値に対する「目利き能力」の向上に努めるとともに、担保・保証に過度に依存しない、さまざまな融資手法の活用に取り組みます。

### 3. 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献

引続き、地域の各種団体との適切な取引関係を維持・発展させると同時に、官民一体となった連携・協働活動を通じて、幅広い金融サービスを機能の提供等に取り組み、地域経済社会の更なる発展に貢献してまいります。

## Ⅷ.用語解説



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。
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す。
コンプライアンス責任者	全営業店および本部各部に1名以上の責任者を任命し、コンプライアンス実践活動における中心的存在として部店内のコンプライアンス向上に取組み、コンプライアンスの徹底状況をモニタリングし所管本部に報告するなどの役割を担っています。
産業クラスター・ネット金融会議	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。
スコアリングモデル商品	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。
中小企業再生支援協議会	大手の企業再生に取組む産業再生機構やRCC（整理回収機構）に準ずる組織で、中小企業の再生に向けた各種相談や金融面での調整などを行っております。
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（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、2007年3月期から実施される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。
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。
ランクアップ	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です。