平成 17 年 8 月 30 日

各　　位

会　社　名　株式会社　東京都民銀行
代 表 者 名　取締役頭取　　椎名 哲也
コード番号　8339　東証第一部
問合わせ先　取締役経営管理本部長
髙村 周治
（ＴＥＬ03－3505－2155）

「地域密着型金融推進計画」の策定について

(株)東京都民銀行（頭取：椎名 哲也）では、平成１７年３月２９日に金融庁より公表された「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（平成１７年度～１８年度)」に基づき、平成１８年度までの２年間を重点強化期間とする「地域密着型金融推進計画」を別添のとおり策定いたしましたので、お知らせいたします。

当行は中小企業専門銀行として、貸出のみならず中小企業の様々なニーズに応えていくため、これまでも新商品・新業務の展開や行内態勢の整備など、機能強化に努めてまいりました。加えて、平成１５年度、１６年度においては、「リレーションシップバンキングの機能強化計画」のもとで、一層の機能強化を図ってまいりました。地域密着型金融（リレーションシップバンキング）については、機能強化に向けた弛まぬ努力が必要であり、今後も本推進計画に積極的に取組み、さらなる機能強化を図り、中小企業金融の円滑化の一翼を担っていく所存であります。

別添資料：〔地域密着型金融推進計画〕

以　上

＜本件に関するお問合せ先＞
東京都民銀行　経営企画部広報グループ　ＴＥＬ０３（３５０５）２１５５

地 域 密 着 型 金 融 推 進 計 画

平成１７年８月

株式会社　東京都民銀行

株式会社　東京都民銀行

地域密着型金融推進計画(平成17年度～平成18年度)

Ⅰ. 計画策定の前提

1.地域の特性

全国572万事業所のうち、東京都には11%に当たる66万の事業所が集中しています。従業者規模別では従業者数300人未満が全体の99.7%と、事業所の多数を中小規模の企業が占めています。また、事業所数全体は減少傾向にありますが、新たなビジネスチャンスを求めて多くの事業所が開設されており、66万事業所のうち、10万事業所は平成13年以降に新設されています。（平成16年6月現在）

2.当行の特性

(1)設立の経緯

戦後の復興期において、産業復興政策は基幹産業等大企業中心とならざるを得ず、中小企業向けの制度金融が未整備であったことに加え、朝鮮動乱ブームの反動不況により、中小企業の資金不足は一層深刻なものとなりました。こうした中小企業の金融難を打開するための新銀行設立を望む声の強まりをうけ、昭和26年当時の東京都知事の諮問機関として「東京都地方銀行対策審議会」が設置され、中小企業を主たる対象とする地方銀行「東京都民銀行」を設置する旨の答申がなされました。同様に懇談会を設置し、銀行の設立検討を進めていた東京商工会議所からも「東京都民銀行」の設立に協力し、支援を行う建議がなされるなど、東京都、経済界、都内の産業界など各方面から多くの期待と支援を受けて、昭和26年12月18日当行は「中小企業と個人のための銀行」として以下のような営業方針を掲げ、営業を開始しました。

・地元で吸収した預金を地元中小企業へ還元。
・できるだけ多くの中小企業の要望に応じるため、大口融資を抑制し、小口融資に重点を置く。
・審査と手続きを簡素化して迅速な貸出を行う。
・貸出資金は当行の預金で賄うことを基本とし、日銀借入に依存しない。

また、零細預金の獲得に重点を置くという営業方針を採っていたことから、営業開始当初の数年間は、中小企業の多数の融資申込みに応えていくための原資として、東京都からの預託金が大きな支えとなりました。(昭和27年3月第一期末残高2億円、預金残高の24%)

(2)経営理念

「首都圏における中小企業の発展と個人のしあわせのために、企業市民として金融サービスを通じて社会に貢献する」

(3)経営上の業務の中心と想定する地域や顧客について

設立経緯、経営理念に基づき、東京都内及び周辺地域の中小企業と個人を主たる顧客と位置づけており、総貸出先数5万5千件の99.5%が中小企業（個人を含む）となっております。(平成17年3月末現在)

Ⅱ．リレーションシップバンキングの機能強化計画（平成15年4月～平成17年3月）における取組みの成果及び評価

当行は、平成15年8月に機能強化計画を策定するとともに、実施スケジュールに沿って諸施策を実行してまいりました。

1.主な取組み

(1)創業・新事業支援機能等の強化

・東京商工会議所が設立した「東商テクノネット技術評価事業」に参画。知的財産権担保（「特許権」担保）融資を実行するなど、新技術研究開発・商品化を支援。

・日本政策投資銀行、中小企業金融公庫、商工組合中央金庫と業務協力協定・覚書を締結し、連携を強化。日本政策投資銀行とプログラム著作権を担保に協調融資を実行。

(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

・経営改善支援の専担部署である「経営ソリューション部(現:融資審査部事業アドバイザリーグループ)」を強化し、お取引先の経営改善に向けた提案、助言を実施。

(3)早期事業再生に向けた積極的取組み

・ＤＩＰファイナンス実行による早期事業再生支援。

(4)新しい中小企業金融への取組みの強化

・スコアリングモデルを活用した無担保・無保証の商品として開発した「スモールビジネスローン」の積極的な推進。

・スコアリングモデルを活用した保証協会付商品の取扱いを開始。

・東京都債券市場構想に第1回から積極的に参加しており、平成15年度においては、初の地方銀行主導による第5回東京都ＣＢＯに参画。また、平成16年度においては、東京都、神奈川県、横浜市、川崎市合同の「広域ＣＬＯ」に参画。

・顧客とのコミュニケーションツールとして、中小企業財務データの中での各顧客の財務面の位置づけなどを示す、「企業財務レポート」を導入。

(5)顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化

・クレジットポリシーをはじめとした行内規定の見直しを実施するとともに、お取引先向けの「担保・保証のＱ＆Ａ」を作成するなど、説明態勢を整備。

2.計画の達成状況及び評価

リレーションシップバンキングの機能強化計画に積極的に取組み、計画に盛り込んだ個別項目について概ね計画通り実施することができたことから、収益力の強化と健全性確保が図られるとともに、真のパートナーとしてお取引先との関係も深まったものと評価しています。地域密着型金融（リレーションシップバンキング）については、機能強化に向けた弛まぬ努力が必要であり、地域経済のさらなる発展に資するよう、機能強化に引続き積極的に取組んでまいります。

Ⅲ. 本計画に対する基本方針

1.基本的な考え方

「金融機関が顧客との間で親密な関係を長く維持することにより顧客に関する情報を蓄積し、この情報を基に貸出等の金融サービスの提供を行うことで展開するビジネスモデル」である地域密着型金融（リレーションシップバンキング）は、まさに当行が創業以来注力してきた中小企業事業金融そのものです。当行は中小企業専門銀行として、貸出のみならず中小企業の様々なニーズに応えていくため、これまでも新商品・新業務の展開や行内態勢の整備など、機能強化に努めてまいりました。加えて、平成15年度、16年度においては、リレーションシップバンキングの機能強化計画のもとで、一層の機能強化を図ってまいりました。地域密着型金融（リレーションシップバンキング）については、機能強化に向けた弛まぬ努力が必要であり、今後も本推進計画に積極的に取組み、さらなる機能強化を図り、中小企業金融の円滑化の一翼を担っていく所存であります。

2.目指すべき姿

「首都圏における中小企業の発展と個人のしあわせのために、企業市民として金融サービスを通じて社会に貢献する」という経営理念のもと、「本推進計画」に注力していくことにより、企業価値の向上を図るとともに、中小企業事業金融の分野において様々な顧客ニーズに応えうる、真のパートナーとして信頼される銀行を目指していく。

3.目標

・法人新規貸出実行額　2,000億円　（平成17・18年度計）

・平成19年3月期不良債権比率3%台を目指す。（平成17年3月末　4.97%）※部分直接償却実施試算ベース

Ⅳ. 項目毎の取組み

大　　項　　目	取組方針	主眼（取組みのポイント）
1.事業再生・中小企業金融の円滑化	地域密着型金融について、一層積極的に機能強化を図っていくとともに、お取引先とのリレーションシップを深め、様々なニーズにお応えできる真のパートナーを目指す。	1.中小企業専門銀行として、貸出のみならず中小企業のあらゆる金融ニーズに応えるべく、各種の付加価値サービスを提供していく。 2.当行独自のノウハウを活かすとともに外部機関とも連携し、新商品・新業務に積極的に対応していく。 3.中小企業支援機能を強化していくために、企業の将来性や技術力などを的確に評価できるよう人材育成・体制整備を図る。

個　別　項　目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール	
			平成17年度	平成18年度
(1)創業・新事業支援機能等の強化				
①融資審査能力（「目利き」能力）の向上	1.業種別審査を継続し、業種を取り巻く環境、将来性、財務的特徴等を的確に把握し、より審査の専門性を高める。 2.「業種別業績動向調査表」上の情報の営業店との共有化を進めていく。	1.業種別審査に係る勉強会を全店で実施する。 2.「業種別業績動向調査表」の活用についての営業店指導を行なう。	1.営業店勉強会の実施。 2.「業種別業績動向調査表」の有効活用を指導。	1.営業店勉強会の実施。 2.「業種別業績動向調査表」の活用状況を調査。
②起業・事業展開に資する情報の提供、創業・新事業の成長段階に応じた適切な支援	東京商工会議所・政府系金融機関・東京都中小企業振興公社等との連携を通じて、中小企業の技術開発や新事業の展開を支援する。	1.東京商工会議所が設立した「東商テクノネット技術評価事業」に協力することで技術力のある創業企業の発展を支援する。 2.知的財産権担保融資の取扱促進に加え、新たに環境配慮型私募債の発行の実現を目指すなど、日本政策投資銀行との連携を強化する。また、中小企業金融公庫・商工組合中央金庫との連携を強化し、協調融資などの	1.日本政策投資銀行との連携を強化し、環境配慮型私募債の発行、知的財産権担保融資、協調融資の案件発掘を図る。また、中小企業金融公庫などと連携した中小企業向け融資を検討する。 2.「東商テクノネット技術評価事業」第4回募集予定。	1.日本政策投資銀行、中小企業金融公庫など政府系金融機関と引続き連携を強化し、案件の発掘と融資の実現を図る。 2.「東商テクノネット技術評価事業」第5回募集予定。

		案件の実現を図る。 3. （財）東京都中小企業振興公社と連携し、中小企業の資金ニーズへの対応を図る。 4.「産業クラスターサポート金融会議」への参加。		
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化				
①取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	1. 中小企業に対する行内のコンサルティング機能の一層の強化を図る。 2. 「商売プラザ」、「ＣＮＳ情報サイト」の活用により、情報提供機能の一層の強化を図る。	1. 行内専担部署において、取引先の株式公開、Ｍ＆Ａ、社債発行、海外進出（主として中国、アジア地域）支援を積極的に行う。 2. 「商売プラザ」の年１回開催と、参加企業数の増加を図る。 「ＣＮＳ情報サイト」の登録企業増加、活用促進を図る。	1. 取引先の株式公開、Ｍ＆Ａ、社債発行、海外進出支援を強化。 2. 「第４回商売プラザ」実施。 3. 「ＣＮＳ情報サイト」活用推進策の検討。	1. 取引先の株式公開、Ｍ＆Ａ、社債発行、海外進出支援を強化。 2. 「第５回商売プラザ」実施。 3. 「ＣＮＳ情報サイト」活用推進。
②要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化	1. 不良債権新規発生防止の視点からの途上管理を強化する。 2. 融資審査部事業アドバイザリーグループを中心として、取引先の経営改善に努める。	1.「大口非保全先の管理」、「あらかん分析検証シートによる管理」を徹底する。 2. (1)外部機関等を有効に活用して経営改善計画の策定を指導し、進捗管理を行っていく。 (2)営業店と一体となった経営改善指導を進める。同行訪問等により、改善指導のノウハウ等を営業店担当者に直接指導する。 3. 健全債権化等の強化に関する実績を公表。	1.「大口非保全先の管理」、「あらかん分析検証シートによる管理」の実施。 2. 健全化対象先への改善指導の継続実施。(対象先の見直し実施) 3. 健全債権化等の強化に関する実績公表。	1.「大口非保全先の管理」、「あらかん分析検証シートによる管理」の実施。 2. 健全化対象先への改善指導の継続実施。 3. 健全債権化等の強化に関する実績公表。

個　別　項　目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール	
			平成 17 年度	平成 18 年度
(3) 事業再生に向けた積極的取組み	1. 事業再生の早期着手については、融資審査部事業アドバイザリーグループを中心として継続的に取組んでいく。 2. 多様な再生手法については、当行取引先の規模や事業内容より、適切と思われる手法を適宜活用していく。	1. 研修により職員のレベルアップを図るとともに、外部機関や外部人材の活用を図る。 2. ＤＩＰファイナンス、再生ファンド等の利用。 3. 再生支援の成功事例について、情報開示を行なう。	1. 経営改善支援先の見直し。 2. 経営改善計画に沿った、事業再生手法の実施。 3. 集合研修の実施。	1. 経営改善計画に沿った、事業再生手法の実施。 2. 集合研修の実施。
(4) 担保･保証に過度に依存しない融資の推進等				
①担保・保証に過度に依存しない融資の推進	1. 「スモールビジネスローン（ＳＢＬ）」に関して、顧客利便性の向上を図り、積極的に推進していくのと併せて、営業店のスモールビジネス層への取組みを強化する。 2. 新たなスコアリングモデル商品の開発に取組む。	1. 「スモールビジネスローン」のさらなる商品力の強化と販売チャネルの整備を図っていく。また、一般営業店のスモールビジネス層に対するＳＢＬ商品の販売を拡大する。 2. 保証協会･ＩＰＡ(独立行政法人情報処理推進機構)等の保証を対象としたスコアリングモデル商品の開発、推進・拡大に取組んでいく。	1. 「スモールビジネスローン」の融資金額および期間を拡大し、併せて、営業店のスモールビジネス層に対する試行を実施。 2. 新たなスコアリングモデル商品の開発。	1. 「スモールビジネスローン」の融資金額および期間の拡大の結果を分析し、併せて、営業店のスモールビジネス層に対する取組みにおいて対象を拡大。 2. 新たなスコアリングモデル商品の開発。
②中小企業の資金調達手法の多様化等	1. 証券化による中小企業の資金調達の多様化に積極的に取り組む。 2. 私募債について引続き積極的に取組むとともに、ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス等の融資手法の多様化にも取組む。	1. 東京都ＣＬＯならびに中小公庫ＣＬＯなどの証券化プログラムに積極的に取組む。 2. ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス等の融資手法を研究し、活用を検討する。	1. 中小公庫ＣＬＯへの参加検討。 2. 東京都ＣＬＯへの参加に向けた対応。 3. ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス等の融資手法を研究。	1. 東京都ＣＬＯを中心とする証券化プログラムへの参加検討と体制整備。 2. ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス等の融資手法の活用を検討。

個　別　項　目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール	
			平成 17 年度	平成 18 年度
(5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化				
①顧客への説明態勢の整備	貸付契約、保証契約の内容等重要事項に関する顧客への説明について、実施状況のモニタリングを行なうとともに、研修により定期的な指導を行う。	1. モニタリングについては、チェックリストに基づき、年 1 回定期的に行なう。 2. 「融資事務研修」、「融資ソリューション研修Ⅱ」に、顧客説明のカリキュラムを盛り込む。	1. 説明態勢に関するモニタリングの実施。 2. 集合研修の実施。	1. 説明態勢に関するモニタリングの実施。 2. 集合研修の実施。
②相談苦情処理機能の強化	「お客様の様々な意見を業務改善および経営に反映させる」という方針に基づき、引続き苦情処理機能の強化を図っていく。	1. 地域金融円滑化会議における情報交換等を参考に、苦情処理体制の改善を検討する。 2. 苦情事例の業務執行会議への報告、「お客さまサービス室ニュース」による営業店への還元を継続する。	1. 苦情処理体制の改善を検討。 2. 地域金融円滑化会議に参加。 3. 苦情事例の還元を継続する。	1. 苦情処理体制の改善を検討。 2. 地域金融円滑化会議に参加。 3. 苦情事例の還元を継続する。
(6)人材の育成	外部研修への派遣や行内研修を実施し、企業の実態把握を的確に行うことができる人材を育成する。	1. 地方銀行協会等外部研修への派遣を継続。 2. 行内研修「企業調査実践研修」、「融資ソリューション研修Ⅰ」、「融資ソリューション研修Ⅱ」を継続的に実施する。 3. 外部講師を招き「目利き能力」・「経営支援能力」強化のための「セミナー」を開催する。	1. 外部研修へ派遣。 2. 「企業調査実践研修」を実施。 3. 「融資ｿﾘｭｰｼｮﾝⅠ研修」を実施。 4. 「融資ｿﾘｭｰｼｮﾝⅡ研修」を実施。 5. 外部講師による「セミナー」を開催。	1. 外部研修へ派遣。 2. 「企業調査実践研修」を実施。 3. 「融資ｿﾘｭｰｼｮﾝⅠ研修」を実施。 4. 「融資ｿﾘｭｰｼｮﾝⅡ研修」を実施。 5. 外部講師による「セミナー」を開催。

大　　項　　目	取組方針	主眼（取組みのポイント）
2.経営力の強化	法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化、収益力の強化など、経営力の強化に積極的に取組み、企業価値の向上を目指す。	1.法令等遵守(コンプライアンス)を経営の最重要課題と捉え、お客様や社会から信頼され、株主に信認される、コンプライアンス重視の企業風土の醸成という基本方針のもと、態勢強化に引続き取組む。 2.収益力の強化に向けて、リスク管理態勢の充実、収益管理態勢の整備に積極的に取組む。

個　別　項　目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール	
			平成17年度	平成18年度
(1)リスク管理態勢の充実	平成19年3月末からのバーゼルⅡの導入に備え、自己資本比率の算出方法の精緻化、リスク管理の高度化、情報開示の拡充に係る体制整備に積極的に取組む。	1.バーゼルⅡの信用リスクについて、標準的手法の選択に必要な体制整備を行なう。 2.バーゼルⅡに対応した金利リスク管理について、適切な体制整備を行なう。 3.バーゼルⅡに対応した適切な情報開示を行う体制とする。	1.告示案の標準的手法に基づく信用リスク・アセット算出方法について検討を行う。 2.バーゼルⅡに対応した金利リスク管理について検討を行う。	1.告示等に基づいた信用リスク・アセット算出について、試算を行う。また、告示等に基づいた自己資本比率の試算を行う。 2.告示等に基づいた金利リスクの算出について、試算を行う。 3.告示等に基づいた情報開示に必要な体制整備を行う。
(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上	1.平成18年度上期を目途に、新たな信用格付モデルを導入する。 2.リスク対応金利の高度化を図る。	1.信用格付・ＰＤ推計のための自行顧客データベースを整備する。 2.信用リスク格付モデルについては、地銀協モデル・ＲＤＢモデルを活用し構築していく。 3.新たな信用リスク格付モデルに基づき、ガイドライン金利を精緻化する。	1.次期信用リスク格付モデルの構築。 2.信用リスク情報統合システム（ＣＲＩＴＳ）によるポートフォリオ分析開始。	1.次期信用リスク格付モデルの導入。 2.新しい信用リスク格付モデルの高度化の為のワーキング実施。 3.新たなリスク対応金利ガイドラインを導入。

個　別　項　目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール	
			平成 17 年度	平成 18 年度
(3) ガバナンスの強化	独立した内部監査部門が内部管理体制を定期的に検証し、経営に報告する体制とする。 平成 18 年 3 月期より、証券取引法による代表者による財務内容の適正性の確認書を提出することを目標とする。	1. 各責任部署により有価証券報告書作成に係る規定、マニュアル等を制定し、内部管理体制を整備する。 2. 独立した内部監査部門により上記内部管理体制について定期的に検証し、経営に報告する体制とする。	1. 有価証券報告書作成部署がリスク・アセスメントを行う。 2. 有価証券報告書作成部署がリスクの所在を確認し、改善策を作成する。規定、マニュアル等を整備する。	1. 内部監査を実施し、結果を経営へ報告。証券取引法による代表者による財務内容の適正性の確認書を提出する。 2. 内部監査部門の監査結果に基づき、内部管理体制を改善する。
(4) 法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化				
①営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等	法令遵守に関する知識および意識の向上を図るとともに、営業店に対する法令等遵守状況の点検を強化する。	1. 法令遵守に関する研修の実施 (1) 階層別・業務別研修の強化。 (2) 部店勉強会の充実。 (3) 外部検定試験・通信講座の受講推奨。 2. 法令等遵守状況の点検を強化 (1) 法令遵守チェックリストによる自己点検強化。 (2) 業務監査部による自己点検状況の監査。 (3) コンプライアンス統括室による臨店指導の実施。	1. 法令遵守に関する研修の実施。 2. 法令等遵守状況の点検。	1. 法令遵守に関する研修の実施。 2. 法令等遵守状況の点検。
②適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	1. 個人情報の管理・取扱いについて、継続的に教育・指導する。 2. 還元帳票の管理体制を整備する。	1. 職員に対する定期的な勉強会の実施。 2. 還元帳票授受ルールの制定と保管ルールの見直しを行なう。	1. 部店勉強会の実施。 2. 支店から質問の多い事項に対するＱ＆Ａ発信。 3. 還元帳票に関する本部・支店間の授受ルールの制定。 4. 還元帳票保管ルールの見直し。	1. 部店勉強会の実施。

個　別　項　目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール	
			平成 17 年度	平成 18 年度
(5) ＩＴの戦略的活用	1. 渉外活動に利用する顧客情報について、管理の高度化を図る。 2. 顧客利便性向上の視点から、インターネット・バンキングの機能強化に取組む。	1. 渉外活動時に必要な顧客情報を専用の携帯電話にダウンロードできるシステム(情報セキュリティーツール)を平成 17 年度下期より全店に導入する。 2. インターネット・バンキングについて、法・個人別に顧客ニーズを調査し、必要な機能を追加する。	1. 携帯電話による「情報セキュリティツール」については、平成 17 年度下期より本格稼動を目指す。 2. インターネット・バンキングについては、機能改良作業に着手。	1. 携帯電話による「情報セキュリティツール」について、一連の計画を完了。 2. インターネット・バンキングについて、一連の機能改良を完成。

大　　項　　目	取組方針	主眼（取組みのポイント）
3. 地域の利用者の利便性向上	充実した分かりやすい情報開示、満足度を重視した多様で質の高いサービスの提供により、地域の利用者の皆様とのリレーションシップをさらに深めていく。	1. 当行の取組みについて地域の皆様にご理解いただけるよう、「地域貢献に関する情報開示」における、開示内容、開示方法について見直しを行なう。 2. 利用者の声を反映し、顧客満足度の向上を図る。

個　別　項　目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール	
			平成 17 年度	平成 18 年度
(1) 地域貢献等に関する情報開示	1. ①地域の中小企業者に対してどのような資金提供がなされているか、②地域の預金者をはじめとする利用者に対して、自らの預金等が地域のためにどのように活かされているか、について分かりやすい開示を行なう。 2. ホームページでの地域貢献に関する情報開示について、内容の充実を図る。	1. ミニディスクロージャー誌において行なっている「地域貢献に関する情報開示」について、開示項目を定期的に見直す。 2. ミニディスクロージャー誌で開示する地域貢献に関する情報について、ホームページ上で詳しい解説をする。	1. 開示項目を見直し、「ミニディスクロージャー誌」を発刊。 2. ホームページに「ミニディスクロージャー誌」及び「地域貢献に関する情報についての詳しい解説」を掲載。	1. ミニディスクロージャー誌発刊。 2. ホームページに「ミニディスクロージャー誌」及び「地域貢献に関する情報についての詳しい解説」を掲載。

個　別　項　目	取組方針及び目標	具体的取組策	実施スケジュール	
			平成 17 年度	平成 18 年度
(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	地域の利用者のニーズに的確に応え、満足度を向上させていくため、利用者の様々な意見を業務改善および経営に反映させていく。	1. 現行の苦情処理体制のもと、引続き利用者からの意見・苦情等を業務改善に反映させていく。 2. 外部コンサル等を活用して調査を実施し、その調査結果をもとに改善策を検討し経営改善を図っていく。	1. 意見・苦情等の業務改善への反映。 2. 外部コンサルを活用し、中小企業に対するモニタリングを実施。 3. モニタリング結果を踏まえ、顧客満足度向上に向けた改善策を実施。	1. 意見・苦情等の業務改善への反映。 2. 新たな顧客の声を反映できるモニタリング手法を検討。 3. 利用者の声を踏まえて経営改善を行なった項目の公表。
(4) 地域再生推進のための各種施策との連携等	地域活性化に向けた取組みを進める。	1. 地域の活性化や「まちづくり」のためのファンド等への参加を検討する。 2. 地域再生に向けたＰＦＩへの取組みを検討する。	1. 地域の活性化や「まちづくり」のためのファンド等への参加を検討。 2. 地域再生に向けたＰＦＩについて研究。	1. 地域の活性化や「まちづくり」のためのファンド等への参加を検討。 2. 地域再生に向けたＰＦＩへの取組みを検討。