

地域密着型金融推進計画の進捗状況

(平成17年4月～9月)

平成17年12月

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)の進捗状況

I. 平成17年4月から9月までの全体的な進捗状況及びそれに対する評価

1. 全体的な進捗状況

平成17年度上期においては、平成17年3月29日に発出された「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」に基づき、8月に「地域密着型金融推進計画」を策定するとともに、計画に沿って諸施策に着手いたしました。各項目の進捗状況は以下に記載の通りであり、平成17年度上期に実施を予定していたスケジュールについては、ほぼ計画通りに実施することができました。

○平成17年度上期における主な取組みについて

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

・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」を通じ、社債の引受による資金支援を実施。

(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

・ビジネスマッチングのための合同商談会「第4回商売プラザ」を(株)とみん経営研究所と共催。

(3) 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り早期事業再生を支援。

(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等

・東京信用保証協会と連携した新たなスコアリング商品を17年9月に発売。

(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化

・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集合研修を実施。

・苦情処理体制の検証・分析、事例の営業店への還元を継続。

(6) 人材の育成

・外部研修への派遣、行内研修実施により企業の実態把握を的確に行なうことができる人材を育成。

2. 経営力の強化

(1) リスク管理態勢の充実

・バーゼルⅡ導入に備え、システム化を検討。

(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上

- ・次期信用リスク格付モデルを検討。

(3) ガバナンスの強化

- ・有価証券報告書作成に係るリスク・アセスメントを実施。

(4) 法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化

- ・法令遵守に関する研修の実施。
- ・営業店に対する法令等遵守状況の点検を強化。

(5) ITの戦略的活用

- ・携帯電話による「情報セキュリティーツール」を8月に全店に導入。

3. 地域の利用者の利便性向上

- ・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。

○数値目標について

<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

<17年度上期実績>

- ・法人新規貸出実行額 555億円
- ・平成17年9月末不良債権比率 4.06% ※部分直接償却実施試算ベース

2. 評価及び今後の方針

地域密着型金融推進計画に盛り込んだ項目については数値目標も含め概ね計画通り進捗しており、計画の達成に向けた順調なスタートが切れたものと評価しております。今後も「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、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、機能強化に一層積極的に取り組んでまいります。

II. 項目毎の進捗状況

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		進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
			平成17年度	平成18年度	平成17年4月～9月	
(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。	1. 営業店勉強会を10ヶ店にて実施（95名参加）。 2. 「業種別業績動向調査表」の有効活用に向け、活用方法を検討。	1. 計画通り業界動向及び業種別審査のポイントをテーマとした営業店勉強会を行った。今後も勉強会を継続し、審査能力の底上げを図っていく。 2. 「業種別業績動向調査表」については検討した活用方法に基づき、今後営業店に対する指導を開始する。
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。	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き続き連携を強化し、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。	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」(第3回)を通じて50百万円の無担保社債(銀行保証付私募債)の引受けを実施した。 2. 日本政策投資銀行と連携し、環境配慮型私募債の発行について検討した。	1. 東京商工会議所との連携については引き続き成果を上げることができた。「東商テクノネット技術評価事業」を通じた資金供給は累計4社135百万円となった。 2. 引き続き、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していきたい。

(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

<p>①取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>1. 取引先の株式公開先1先・公開専門機関紹介先3先、M&A新規支援取組先22件、社債発行92件(91億円)、海外進出支援取組先2先の実績。 2. 「第4回商売プラザ」を17年7月に実施。参加企業33社79名、商談件数118件。 「CNS情報サイト」活用推進策としてパンフレットのリニューアル実施。</p>	<p>コンサルティング機能強化、ビジネスマッチングへの取組み(は顧問に推移。今後も、中小企業に対する行内のコンサルティング機能、情報提供機能の一層の強化を図っていきたい。</p>
<p>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</p>	<p>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ーグループを中心として、取引先の経営改善に努める。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>1. 「大口非保全先の管理」については、平成17年5月より融資支援システムを活用した新しい管理態勢とした。「あらかん分析検証シートによる管理」については、継続的に実施。 2. (1) 健全化対象先の見直しを実施し、133先を対象先とした。また、対象先に対し、融資審査部アドバイザーグループを中心に外部機関等をも有効活用し、経営改善計画の策定・見直し、進捗状況の管理並びに指導を実施し、14先がランクアップした。 (2) 営業店との同行訪問を、14ヶ店 20先について実施。</p>	<p>1. 「大口非保全先の管理」については、管理先の課題・問題点を本支店が共有できる態勢となった。また、「あらかん分析検証シートによる管理」は定着しており、今後も継続的に実施し、途上管理の強化を図っていく。 2. 健全化対象先の経営改善については一定の成果を上げることができた。今後も営業店のソリューションスキル向上を図るとともに、対象先に対する経営改善計画の見直し、売上増強・収益確保のための提言・助言により経営改善を進捗させていく。</p>

(3) 事業再生に向けた積極的取組み	<p>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ーグループを中心として継続的に取組んでいく。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>2. DIPファイナンス、再生ファンド等の利用。</p> <p>3. 再生支援の成功事例について、情報開示を行なう。</p>	<p>1. 経営改善支援先の見直し。</p> <p>2. 経営改善計画に沿った、事業再生手法の実施。</p> <p>3. 集合研修の実施。</p>	<p>1. 経営改善計画に沿った、事業再生手法の実施。</p> <p>2. 集合研修の実施。</p>	<p>1. 対象先の見直しを実施し、融資審査部アドバイザーグループの対象先を55先とした。また、対象先に対し、外部機関等の活用を図りつつ、経営改善計画の策定・見直し、進捗状況の管理並びに指導を実施し、5先がランクアップした。</p> <p>2. DIPファイナンス実行 3先 596百万円</p>	<p>1. 対象先の経営改善については一定の成果を上げることができた。今後も対象先に対する経営改善計画の見直し、売上増強・収益確保のための提言・助言により経営改善を進捗させていく。</p> <p>2. DIPファイナンス、再生ファンド等の活用を今後も検討していく。</p>
--------------------	--	--	---	--	--	--

(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	<p>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。</p> <p>2. 新たなスコアリングモデル商品の開発に取組む。</p>	<p>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。</p> <p>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。</p>	<p>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。</p> <p>2. 新たなスコアリングモデル商品の開発。</p>	<p>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。</p> <p>2. 新たなスコアリングモデル商品の開発。</p>	<p>1. 「スモールビジネスローン」の融資金額および期間を30百万円・3年に拡大し、併せて、営業店のスモールビジネス層にアプローチ。</p> <p>2. 東京信用保証協会と連携した新たなスコアリングモデル商品として「クイック東京」を17年9月に発売。</p> <p><17年度上期実行実績></p> <p>「スーパー定型」 391件 9,278百万円</p> <p>「プレミアム提携」 629件 20,464百万円</p> <p>「IT 応援ファンド」 5件 115百万円</p> <p>「クイック東京」 180件 7,591百万円</p>	<p>1. 営業店取引先企業へのスモールビジネスローンのアプローチについては、お取引先からも一定の評価が得られたことから、今後対象先を拡大し、更なる利用促進を図っていきたい。</p> <p>2. 新たなスコアリングモデル商品「クイック東京」は9月に発売以来、約2週間で76億円の実行実績を挙げるなど、順調に推移。今後も引続き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。</p>
②中小企業の資金調達手法の多様化等	<p>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。</p> <p>2. 私募債について引き続き積極的に取組むとともに、ノンリコースロ</p>	<p>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り組む。</p> <p>2. ノンリコースローン、プロジェクト</p>	<p>1. 中小公庫CLOへの参加検討。</p> <p>2. 東京都CLOへの参加に向けた対応。</p>	<p>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。</p> <p>2. ノンリコースローン、プロジ</p>	<p>1. 中小公庫CLO・東京都CLOへの参加を決定し、17年度下期の実行に向けて準備に着手。</p>	<p>1. 今後も中小公庫CLO・東京都CLOなど、証券化プログラムに積極的に取り組む。</p> <p>2. ノンリコースローン、プロジ</p>

	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り組む。	ファイナンス等の融資手法を研究し、活用を検討する。	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。	エクトファイナンス等の融資手法の活用を検討。	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。	エクトファイナンス等の融資手法については研究を継続し、活用を検討していく。
(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。	1. 「融資事務研修」を6月に実施。(35名参加)	1. 説明態勢に関するモニタリングを18年1月に実施予定。 2. 集合研修として、融資事務研修を11月、融資ソリューションⅡ研修を18年2月に実施予定。
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、引き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。	1. 事務リスク管理委員会にて苦情処理体制の検証・分析を実施。 2. 第9回地域金融円滑化会議に参加。(9月) 3. 苦情事例を月次で業務執行会議に報告するほか、お客さまサービス室ニュースとして営業店に3回還元。(5・8・9月) 新任副支店長研修において指導実施。(9月)	今後も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していく。
(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。	1. 外部研修へ派遣。 ・地銀協「金融法務研究講座」1名(7月) ・医療福祉経営審査機構「医療経営講座」1名(9～12月) 2. 行内研修を実施。 ・「企業調査実践研修」(15名参加) ・「融資ソリューションⅠ研修」(18名参加)	1. 地銀協「業種別企業経営研究講座」へ12月派遣予定。 2. 「企業調査実践研修」を10・11月実施予定。 3. 「融資ソリューションⅡ研修」を18年2月実施予定。 4. 外部講師による「セミナー」を18年2月開催予定。

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、態勢強化に引き続き取組む。 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		進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
			平成17年度	平成18年度	平成17年4月～9月	
(1) リスク管理態勢の充実	平成19年3月末からのパーゼル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. パーゼル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. パーゼル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. パーゼル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. パーゼル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。	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システム化の検討を行った。 2. パーゼルⅡに対応した金利リスク管理についてシステム化の検討を行った。	パーゼルⅡ導入に向けた取組みは、スケジュール通り進捗。
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	1. 平成18年度上期を目的に、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ためのワーキング実施。 3. 新たなリスク対応金利ガイドラインを導入。	次期信用リスク格付モデルを検討し、次期モデルにRDBモデルを採用し、地銀協モデルは検証用として活用することとした。	今後は18年度上期の次期信用リスク格付モデル導入に向け、モデルの構築を進めていく。
(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。	有価証券報告書作成部署がリスク・アセスメント及び作成プロセスの自己評価を実施。	17年9月までの進捗は順調であり、18年3月期より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し、スケジュールに従い体制整備を進める。

(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。	1. 法令遵守に関する研修の実施 (1) 階層別・業務別研修の実施 (2) 部店勉強会を実施 (3) 外部検定試験・通信講座の受講推奨 2. 法令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. 階層別・業務別研修、外部検定試験・通信講座の受講など、法令遵守に関する研修は概ね計画通り進捗。法令遵守に関する知識および意識の向上に向け、今後も継続的に実施する。 2. 法令遵守チェックリストの充実に加え、業務監査部による自己点検状況の監査およびコンプライアンス統括室による臨店指導を実施し、営業店に対する法令遵守状況の点検強化を図った。今後も計画に則り点検強化を進めていく。
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。	1. 勉強会を各部店にて実施。 2. 支店から質問の多い事項に対するQ&Aを発信。(4・7月) 3. 還元帳票に関する本部・支店間の授受ルールの制定。(8月) 還元帳票の保管ルールの遵守徹底を推進。(7・9月)	1. 計画通り部店勉強会およびQ&Aの発信を実施。更なる周知徹底を図るため、今後も部店勉強会を継続していく。 2. 計画通り還元帳票授受ルールを制定するとともに通達を発信し、保管ルール遵守の徹底を図った。今後は還元帳票の管理体制の強化を図るべく、保管ルールの見直しを実施する。
(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り組む。	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働を目指す。 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。	1. 携帯電話による「情報セキュリティツール」(愛称:「モバイル君」)は7月より3ヶ店で試行を開始し、8月に全営業店に導入。 2. インターネット・バンキングについては、機能追加およびバージョンアップ内容を確認。	1. 携帯電話による「情報セキュリティツール」については計画通り全営業店に導入。今後は、渉外活動に利用する顧客情報について更なる管理の高度化を図る。 2. インターネット・バンキングについては、機能強化に向け改良作業に着手。

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		進捗状況	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
			平成17年度	平成18年度	平成17年4月～9月	
(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。	1. 12月発行のミニディスクロージャー誌における開示項目を検討。 2. ミニディスクロージャー誌の開示項目の中で解説・説明の必要な語句、計数を検討。	1. 開示項目の検討を計画通り実施した。12月に発刊する「ミニディスクロージャー誌」において、検討結果に基づき開示項目を拡充するとともに、表やグラフなどを交え、分かりやすい情報開示を行なう。 2. 「ミニディスクロージャー誌」及び「地域貢献に関する情報」の中で解説が必要な語句や計数を検討。今後、ホームページ上で語句や計数に詳しい解説を加え、開示内容の充実を図る。
(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。	1. 17年度上期において利用者からの苦情等から業務改善へ反映した事案は8件となった。 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し、問題点の抽出を行った。	1. 利用者からの意見・苦情については、業務改善への反映を継続していく。 2. 上期実施の中小企業に対する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検討していく。
(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。	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について検討開始。 2. 地域再生に向けたPFIについて研究。	地域活性化に向けた取組みについて、引き続き検討・研究を進めていく。

要注意債権等の健全債権化等に向けた取組み状況（経営改善・事業再生支援の取組み）

（17年9月末現在）

1. 体制整備の状況

要注意債権等の健全化については、平成12年10月要注意先を中心とした特定取引先の経営改善指導を行うことを目的として経営ソリューション部を設置し、以降同部署の機能強化を図ってまいりました。最近時においては、下記の通り体制整備を進めております。

- 16年7月 経営ソリューション部の機能強化を図るべく、事業アドバイザリーグループを設置
- 17年3月 経営改善支援の強化を図るべく、支店所管の経営改善支援先21社を営業部に移管
- 17年7月 審査部門との連携強化を図るべく、経営ソリューション部を融資審査部事業アドバイザリーグループに改組

2. 経営改善・事業再生支援取組み先の選定方法

本部の所管部署が以下を基準に選定しています。

- ①経営改善において、専担部署が重点的に指導を行う必要のある先
- ②外部専門家等の高度な手法を必要とする先
- ③当行取引が、主力・準主力の先
- ④再生型の法的破綻先等の先で、事業の継続性・再生可能性が認められる先

3. 取組み内容

経営改善・事業再生支援の取組みとして、本部・営業店が連携し、以下のような施策を実施しています。

- コンサルティング機能、情報提供機能等を活用して、財務管理手法等の改善、経費削減、資産売却、業務再構築、組織再編・M&A等の助言を実施
- 人材を派遣して再建計画策定その他の支援等を実施
- 紹介した外部専門家（経営コンサルタント、公認会計士、税理士、弁護士等）が業務再構築等に関する助言を実施
- 企業再生ファンドの組成等による事業再生の実施
- 事業再生に当たり、DIPファイナンス等の手法を活用
- 中小企業再生支援協議会と連携し再生計画の策定に関与

4. 取組み実績

17年度上期において対象先見直しを実施し、133先のお取引先を対象先と致しました。また、対象先に対し、融資審査部アドバイザリーグループを中心に外部機関等をも有効活用し、経営改善計画の策定・見直し、進捗状況の管理並びに指導を実施した結果、14先がランクアップしました。

以上

経営改善支援の取組み実績(地域銀行用)

銀行名 東京都民銀行

【17年度上期(17年4月～9月)】

(単位:先数)

	期初債務者数	うち			
		経営改善支援取組み先 α	α のうち期末に債務者区分が上昇した先数 β	α のうち期末に債務者区分が変化しなかった先 γ	
正常先	12,924	20		13	
要注意先	うちその他要注意先	967	76	9	63
	うち要管理先	56	10	2	8
破綻懸念先	283	22	1	18	
実質破綻先	286	2	2	0	
破綻先	121	3	0	3	
合計	14,637	133	14	105	

- (注) ・期初債務者数及び債務者区分は17年4月初時点で整理
 ・債務者数、経営改善支援取組み先は、取引先企業(個人事業主を含む。)であり、個人ローン、住宅ローンのみの先を含まない。
 ・ β には、当期末の債務者区分が期初より上昇した先数を記載。
 なお、経営改善支援取組み先で期中に完済した債務者は α に含めるものの β に含めない。
 ・期初の債務者区分が「うち要管理先」であった先が期末に債務者区分が「うちその他要注意先」に上昇した場合は β に含める。
 ・期初に存在した債務者で期中に新たに「経営改善支援取組み先」に選定した債務者については(仮に選定時の債務者区分が期初の債務者区分と異なっていたとしても)期初の債務者区分に従って整理すること。
 ・期中に新たに取引を開始した取引先については本表に含めない。
 ・ γ には、期末の債務者区分が期初と変化しなかった先数を記載。
 ・みなし正常先については正常先の債務者数に計上のこと。