

地域密着型金融推進計画」の進捗状況

(平成19年3月末基準)

平成19年5月

株式会社 北海道銀行
<ほくほくフィナンシャルグループ>

進捗状況の要約

< 17年4月～19年3月の総括 >

総体としては、進捗状況はスケジュールどおりに進捗した。特に「取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化」に積極的に取り組んでおり、ビジネスマッチングの推進、経営改善支援先に対する支援等に取り組むと共に、アグリ関連ネットワーク「道銀アグリパートナーズ」を発足し、道内の農業を取り囲む顧客の支援を開始した。今後も引き続き、地域密着型金融の推進に注力し、地域共栄を目指していきます。

[大項目毎の主な取組実績]

1 . 事業再生・中小企業金融の円滑化

- * 各種交流会・商談会を5回開催し、お取引先の販路拡大を支援
- * ベンチャー企業向けファンド「道銀どさんこ1・2号ファンド」を活用し、ベンチャー企業を育成・支援
- * 18年8月に瀋陽駐在員事務所を開設し、お取引先の中国ビジネスを支援
- * アグリ関連ネットワーク「道銀アグリパートナーズ」を発足し、農業分野に関する取組みを強化
- * 企業再生支援機能強化を目的に外部機関2社とアドバイザー契約を締結し、積極的に活用

2 . 経営力の強化

- * 経営顧問会議を継続開催し、ガバナンスを強化
- * コンプライアンスの態勢整備を実施

3 . 地域の利用者の利便性向上

- * 利用者満足度アンケートを実施
- * P F I 案件取組みにより、ノウハウを蓄積し、積極的に対応

2年間の重点強化期間を振り返って

『金融仲介』機能（コア業務） プラス 『情報仲介』機能へ

* ビジネスマッチング

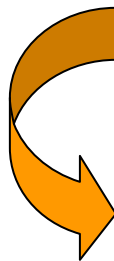
顧客ニーズを把握し、課題を解決することで、顧客満足度の向上につなげた

* ビジネスフォーラム

北海道の『食』特別商談会』を新設し、参加者のフォローアップも行う等細やかに対応

* 海外ビジネス支援

瀋陽駐在員事務所を開設し、お取引先の中国ビジネスを支援



機能強化



『仕組みづくり』 『仕組みを活かす』へ

* 業務提携の効果的な活用

企業再生支援を目的に外部機関と業務提携し、支援取組先の事業計画書の作成向上に努めた

* 道銀アグリパートナーズ

北海道農業を取り巻く協調支援体制を構築し、ビジネスマッチングや資金ニーズに対応

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推進及びコンサルティング機能の強化]

各種交流会・商談会

北海道ビジネスフォーラム・交流会

- ・平成11年より継続開催
- ・平成18年10月19日第8回を札幌で開催

	15年度	16年度	17年度	18年度
ビジネス交流会 来場者数(概数)	450	800	1,200	1,200
ビジネス交流会 出展企業数	64	70	69	76

北海道『食』の特別商談会

- ・平成17年5月 第1回開催 出展企業32社
- ・平成17年9月 第2回開催 出展企業27社
- ・平成18年9月 第3回開催 出展企業33社

ほくほくFGビジネスフォーラム(北陸銀行)

- ・平成16年より継続開催
- ・平成17年9月 富山市で開催 出展企業86社
- ・平成18年9月 高岡市で開催 出展企業143社

ビジネスマッチング業務

- ・16年度実績 紹介件数1,911件 成約240件
- ・17年度実績 紹介件数3,129件 成約656件
- ・18年度実績 紹介件数3,376件 成約1,064件

ほくほくFG海外ネットワーク

< 中国・東アジア >

- ・瀋陽駐在員事務所(道銀、18年8月開設)
- ・日中経済協会札幌市北京事務所へ行員派遣(道銀)
- ・3行(横浜銀行・北陸銀行・道銀)海外情報ネットワーク
- ・上海駐在員事務所(北陸銀行)
- ・シンガポール駐在員事務所(北陸銀行)
- ・富山県大連事務所へ行員派遣(北陸銀行)

【各種取組み】

ほっかいどう長城会

会員数255先

(19年3月末現在)

瀋陽との地域交流

瀋陽市当局と協力協定締結



< ロシア >

- ・稚内市サハリン事務所へ行員派遣(道銀)

【各種取組み】

サハリンウエスト銀行との業務提携

現地の情報収集、道内企業への情報提供

道銀サハリンビジネスサポートファンド創設

投資実績1億円(19年3月末現在)

< 北米 >

- ・ニューヨーク駐在員事務所(北陸銀行)

取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 [瀋陽駐在員事務所での活動]

【瀋陽駐在員事務所の概要】

開設日	平成18年8月21日
所在地	遼寧省瀋陽市瀋河区悦賓街1号 方圓大廈11階
職員数	所長(北海道銀行) 副所長(北陸銀行より出向) 現地スタッフ2名
主な業務内容	現地の経済・市場情勢および現地 企業に関する情報収集・発信 道内企業の進出支援 北海道と中国東北部との経済交流活動 の支援
その他	北海道銀行としては 10年ぶり の海外拠点



主な活動実績

< 現地政府との連携 >

- ・瀋陽市と工業パーク設立に関する協力協定 (18年5月)
- ・遼寧省と経済協力協定 (18年9月)
- ・瀋陽市と経済協力協定 (18年9月)
- ・長春市と経済協力協定 (19年3月)

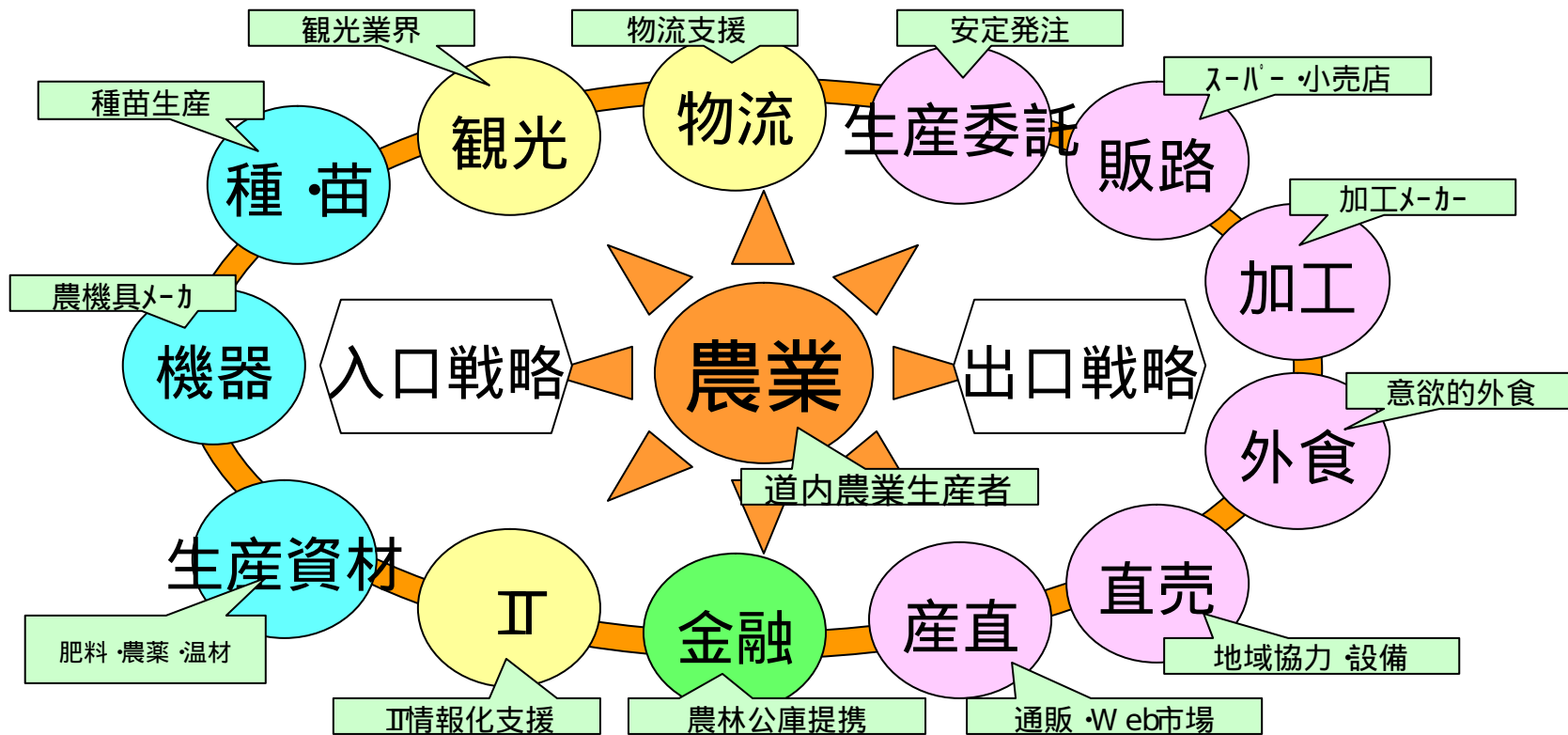
< 進出支援 >

- ・瀋陽での現地法人設立
～ 2社実現
- ・北京での現地法人設立
～ 2社実現

< 経済交流支援 >

- ・瀋陽Day in 札幌開催 (18年5月)
- ・北海道week in 瀋陽開催 (18年7月)
- ・ビジネスマッチングin大連・瀋陽 (18年11月)
- ・瀋陽ビジネス商談会 (19年1月)

取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 [アグリビジネス支援 道銀アグリパートナーズ]



北海道農業を取り巻く協調支援体制の構築を支援します。

- ・「水」と「安全」を両方備えた特別な土地 **北海道の個性発揮**
- ・農業を中心とした産業全体の連携 (マッチング)を展望し北海道農業を支援
- ・農林公庫等と連携し、産業の一員として北海道銀行の金融機能も提供

農業向け融資実行額
(18年2月～19年3月)
約25億55百万円

取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 [要注意先債権等の健全化に向けた取組み]

【18年度(18年4月～19年3月)】

(単位 先数)

		期初債務者数	うち	
			経営改善支援取組み先	のうち期末に債務者区分がランクアップした先数
正常先		7,297	5	0
要 注 意 先	うちその他要注意先	2,371	320	53
	うち要管理先	89	39	13
破綻懸念先		802	103	18
実質破綻先		104	1	0
破綻先		110	0	0
合計		10,773	468	84

数値目標の進捗状況

	項目	期間等	目標	実績
事業再生・中小企業金融の円滑化	「ビジネスマッチング業務の推進」 成約件数	18/4～ 19/3	700件	1,064件
	経営改善支援取組先に対する ランクアップ先数	18/4～ 19/3	468社中 70先	84先
	「担保保証に過度に依存しない融資の推進」 ビジネスローンプラザでの融資実行金額	17/4～ 19/3	50億円	110億円
経営力の強化	ROA (ほくほく行合算ベース)	19/3期	1%以上	1.03%
	OHR (ほくほく行合算ベース)	19/3期	48%程度	48.39%
	自己資本比率 (ほくほくFG連結ベース)	20/3期	9%程度	10.44%

個人保証に過度に依存しない融資に向けた取組みについて

スコアリングモデルを活用した融資

取組項目	残高 (平成19年3月末現在)	平成18年度ご融資実行額
ビジネスローンプラザでの融資商品「マインドゥ(プラス)」	4,575百万円	5,119百万円

当行では「**ビジネスローンプラザ**」において、中小企業・個人事業主のお客様に、最高3,000万円までの事業資金をサポートしております。

< 特長 >

ご相談・事前申込み時来店不要

電話や郵送でお気軽にお借入の相談・事前申込みができます。(ご契約時のみご来店が必要です)

自動審査によるスピーディーな回答

融資専門のスタッフが迅速な対応をさせていただきます。

担保・保証人

担保:原則無担保、保証人:法人～原則代表者全員(第三者保証人不要) 個人事業主～原則法定相続人または事業承継者1名

動産・債権譲渡担保融資

取組項目	残高 (平成19年3月末現在)	平成18年度ご融資実行額
売掛債権担保融資保証 (北海道信用保証協会保証)	312百万円	3,696百万円

アクションプログラムに基づく個別の取組み<要約版>

項目	取組方針及び目標	17年4月～19年3月の進捗状況	18年10月～19年3月の進捗状況	評価・今後の課題等
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	産学官・金融連携に向け仕組みづくりの一翼を担う。政府系金融機関等との連携も強化しながら機能強化に努める。 金融学習公開講座の開催 ベンチャー企業向けファンドの活用	産学官・金融連携 ・日本政策投資銀行と、創業、新事業機能強化を目的とした業務協力協定を17年9月に締結。 ・国民生活金融公庫と、新規開業支援等の相互協力を目的とした業務連携・協力協定を17年12月に締結。 ・北海道中小企業総合支援センターと連携した創業支援制度を新設。 金融学習公開講座 ・道内私立大学にて金融証券講座を17年・18年開催。 ベンチャー企業向けファンドの活用 ・「道銀どさんこ1号ファンド」は、総投資額22件/745百万円うち2件IPO。18年1月には「道銀どさんこ2号ファンド」を設立し、総投資額9件/236百万円の出資。 ・平成18年8月には札幌市等とLLP「札幌元気チャレンジファンド」を設立し、1社/40百万円の投資実績。	産学官・金融連携 ・地域資源活用プログラムへ参画。 ・北海道中小企業総合支援センターと連携した創業支援制度を新設。 金融学習公開講座 ・18年11月「銀行から見たベンチャーの育成について」を講義。 ベンチャー企業向けファンドの活用 ・「道銀どさんこ2号ファンド」6件/166百万円投資実績。また、1号ファンドよりIPO1社。LLP「札幌元気チャレンジファンド」を設立し、1件/40百万円の投資実績。	産学官・金融連携 ・産学官・金融連携機能をより高めるべく地域振興部を新たに設置、連携機能は高まりつつある。今後、更に行政機関との連携を深め地域資源活用型の事業支援を継続していく。 金融学習公開講座 ・金融証券講座は、大学側にも好評であることから、継続していく方針。 ベンチャー企業向けファンドの活用 ・「道銀どさんこ2号ファンド」では、既投資先の営業店フォローも実施。更に投資枠700百万円ほど有しており、継続してIPO関連機関と連携し、ベンチャー育成に努める。 ・IPOを前提としない成長企業に対してもLLP「札幌元気チャレンジファンド」を活用し、企業成長を促していく。
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 a. ビジネスマッチングの推進	取引先企業からの真のニーズを掘り起こし、当行の持つネットワークを活用することにより、企業の問題解決と業容の拡大に貢献する。 成約件数の目標(17年度) 上期200件、下期200件 合計400件 成約件数の目標(18年度) 700件	17年度成約目標400件、成約実績656件、18年度成約目標700件、成約実績1,064件。顧客ニーズの把握・課題解決・顧客満足度の向上が図られ、当行のビジネスチャンス拡大が図れている。	18年下期は553件の実績。行内ビジネスマッチングサイトが稼働し、的確な情報収集とタイムリーな情報提供が可能になると同時に、更なる効率化が図れてきている。	個別の案件一つ一つに対し、内容を良く吟味して紹介先を選定したことが成約に結びつく。また、情報の質の向上が図れ、ビジネスチャンスの拡大に繋がってきている。

項目	取組方針及び目標	17年4月～19年3月の進捗状況	18年10月～19年3月の進捗状況	評価・今後の課題等
<p>(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 b.コンサルティング機能の強化</p>	<p>交流会・商談会による販路拡大支援 ・ビジネス交流会・『食』特別商談会を継続開催する方向で検討し、引き続き中小企業の販路拡大を支援する。 経営者向けのセミナー開催 ・取引先企業向けのビジネスセミナー及び「道銀・経営塾21」を継続開催し、引き続き中小企業の経営者・後継経営者へ最新の情報提供を行う。 新たなコンサルティングサービスの導入 ・企業の経営改善に必要な新たなコンサルティングサービスの導入を検討し、経営相談・支援機能の強化を図る。 海外ビジネス支援 ・中国・ロシアビジネス等海外ビジネス支援体制の強化を図る。</p>	<p>交流会・商談会による販路拡大支援 ・17年5月、9月、18年9月に「北海道の『食』特別商談会」を開催。 ・17年10月、18年10月に「北海道ビジネスフォーラム」及び「北海道ビジネス交流会」を開催。 経営者向けのセミナー開催 ・17年度にビジネスセミナー19本開催。 ・18年度にビジネスセミナー20本開催。 ・「道銀・経営塾21」17年度21名、18年度39名が卒業。 新たなコンサルティングサービスの導入 ・17年10月から「物流コンサルティングサービス」「業務監査支援サービス」を導入。 ・18年4月から「知財コンサル」を導入。 ・18年11月から「ものづくり講習会」を実施。 海外ビジネス支援 ・17年5月アジアパシフィックにおいて、「トレードフェア in 札幌」(商談会)を事務局として支援。 ・17年7月より、道庁職員をほくほくFGとして受入、北陸銀行上海駐在員事務所に1名派遣、現地体制強化。 ・ほっかいどう長城会主催および協賛による中国関連セミナー8本実施。 ・18年7月「北海道 Week in 瀋陽」開催。 ・18年8月に瀋陽駐在員事務所開設。 ・18年11月、19年1月に「ビジネスマッチング in 瀋陽・大連」(主催:札幌市)「瀋陽ビジネス商談会」(主催:札幌市、さっぽろ産業振興財団)など地公体主催海外商談会をサポート。</p>	<p>交流会・商談会による販路拡大支援 ・平成18年10月19日に北海道ビジネスフォーラム2006及び第8回「北海道ビジネス交流会」を開催。 経営者向けのセミナー開催 ・ビジネスセミナー5本開催。 ・後継者育成の「道銀・経営塾21」を実施し、39名が一年間のカリキュラムを修了し卒業した。 新たなコンサルティングサービスの導入 ・製造業支援の「ものづくり講習会」を実施。2回で合計8社が参加。 海外ビジネス支援 ・18年11月、19年1月に「ビジネスマッチング in 瀋陽・大連」(主催:札幌市)「瀋陽ビジネス商談会」(主催:札幌市、さっぽろ産業振興財団)など地公体主催海外商談会をサポート。</p>	<p>交流会・商談会による販路拡大支援 ・「北海道の『食』特別商談会」「北海道ビジネスフォーラム」「北海道ビジネス交流会」については行政からも高い評価を得ており、今後も継続開催の予定。 経営者向けのセミナー開催 ・経営者層向けのマネジメントセミナーを月に一回のペースで開催。当行のネットワークを活かして、旬なテーマで評判の良い講師を選定し、40～50名を集客し評価を得ている。今後も当行でしか企画できないようなタイムリーなテーマ・講師を常に検討して実施する。 ・後継者育成の「道銀・経営塾」は、年々参加者が増加し、卒業生は172名となり、卒業生からの評価も上々。今後も地場企業支援の観点から継続する。 新たなコンサルティングサービスの導入 ・「ものづくり講習会」は、製造業の本格的な支援を展開しており、製造現場の改善に役立っているという声もいただいている。参加企業の感想を広く伝え、今後も講習会参加企業を募り、積極的に支援していく予定。 海外ビジネス支援 ・道内顧客ニーズの吸収・整理・具体化を行うと共に、国内外行政機関等との協調体制確立が課題。</p>

項目	取組方針及び目標	17年4月～19年3月の進捗状況	18年10月～19年3月の進捗状況	評価・今後の課題等
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 c. ネット環境による法人向けビジネスポータルサイトの活用	更なる会員数増加を図り顧客支援を強化する。 会員にとっての有益情報を広く提供し、利用率の向上を図る。	会員数は安定推移。現在会員数は2,133社と2,100台を維持。期間中の純増数は127社。期間中の新規入会は700社を超えたものの、退会は550社強と会員の入れ替わりが進展。	新規入会179社、退会110社と退会のペースは鈍化。会員の定着化が徐々に浸透。今後も安定的な推移を見込む。	これまで、運営管理と推進を分けてきたが、会員向けサービスの提供に力加わらなさを欠いていた。19年4月より運営・推進を一体化することにより、一層のサービス強化を図る方針。
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 d. アグリ分野に関する取り組み	アグリ関連ネットワーク「道銀アグリパートナーズ」を発足し、農業を取り囲む顧客との情報交換により資金や商品ニーズをキャッチ。これをマッチングの強化や農業生産法人または農業者向けの資金対応に結び付けていく。	本格的に取組み始めた18年以降、農業融資実行額2,555百万円。また、農業者向け融資商品「マインドゥ・アグリ(H18/3～)」13件/292百万円。	農業融資実行額1,246百万円。「道銀アグリパートナーズ」からの紹介案件8件/183百万円。A B L・肉牛担保については、商品設計中。	「道銀アグリパートナーズ」(43社加入)からの融資紹介案件により、農業融資取扱いは増加傾向にあり、19年3月末の農業融資残高で96件/6,476百万円(前年同月比+27件/+858百万円)。今後、アグリパートナーズからの情報交換強化とA B L・肉牛担保の商品化により、更に取組強化していきたい。
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 要注意先債権等の健全化に向けた取組みの強化等	経営改善計画の策定支援、その具体策の実施支援および営業店指導等により、要注意先から破綻懸念先について、債務者区分のランクアップを図る。 大口与信先を中心として実態把握を強化する方針。	17年度は、選定した支援取組先340社に対しランクアップ実現50社、目標40社に対し125.0%の実績。 18年度は支援取組先を洗替えし、468社選定しランクアップ84社、目標70社に対して120.0%の実績。 進捗管理の徹底と外部機関の効果的な活用により、支援取組先の事業計画書の作成率向上を進めた。 支店の提案力向上および問題解決の促進を目的に、17年度にみらいコンサルティング(株)とアドバイザー契約を締結し、17年8月よりコンサル相談会を実施。また、18年9月より札幌市外におけるコンサル相談会開催を開始。旭川・網走・釧路・函館・小樽の5地区で実施。 「企業情報連絡会」を8回実施。	支援取組先465社(除完済先3社)に対し、18年度下期のランクアップは23社の実績。 外部機関のアドバイザーを効果的に活用するコンサル相談会を実施。6ヶ店が参加し28社について検討した。 コンサル相談会の札幌市外開催は網走・釧路・函館・小樽の4地区で実施。 「企業情報連絡会」を2回実施。	18年度についても当初目標に対するランクアップ実績は達成。 19年度についても引き続き債務者区分のランクアップに向け活動強化していく。 札幌市外における企業再生業務の能力向上のためコンサル相談会を効果的に活用し進めていく。 実態把握と実効性の高い計画取入促進を図り、質の高い再生活動を進めていく。

項目	取組方針及び目標	17年4月～19年3月の進捗状況	18年10月～19年3月の進捗状況	評価・今後の課題等
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 健全債権化等の強化に関する実績の公表等	実績の公表は数値が中心となるが、公表内容の拡充について検討する。 企業支援活動を通じて地域貢献につながった実績の開示を検討する。	再生事例については、行内向けセミナー、全店向けニュース等により開示している。 17年度下期、職員向けセミナーを開催。「粉飾決算の判明とその後の対応について」みずずコンサルティング(株)より2名同席、アドバイスをを受け事例発表を開催。 中小企業再生支援協議会へ17年度4社持込、3社合意。18年度1社持込。 外部コンサル導入は17年度10社、18年度5社実施。	再生事例については、行内向けセミナー、全店向けニュース等により開示している。 中小企業再生支援協議会への持込は1社。	支店主導先の中で迅速な解決が困難な先に対し、最適な解決策立案に向け、より効果的な企業支援室の関与方法を定めるべく検討していく より実効性の高い事業計画書の作成率向上を促進する。
(3)事業再生に向けた積極的取組み 事業再生に向けた積極的取組み	実態把握を踏まえ再生処理することが最善と判断した先については、再生処理案を確定し実施に移す。	17年度は本部主導先70社の中で、再生支援要する15社程度について方向性の決定等活動を進めた。 18年度選定先57社の中で、2社について再生ファンドの活用及び営業譲渡とグループ再編による再生支援を実施した。 17年度上期にみらいコンサルティング(株)、下期には(株)リカバー・トナズとも業務提携を行った。 北海道マザーランドキャピタル(株)に対する売却は17年度1社。その他数社について協議中だが、売却には至っていない。 17年度には本部主導先1社に対し、シンジケートローンを活用しEXITファイナンスを実行した。	北海道企業再生ファンドについては不良債権処理、事業再生に向け一定の成果を上げた。当該ファンドの買取期間が18年12月に終了したため、その機能を継続活用するべく現在2号ファンド設立を検討中。 北海道マザーランドキャピタル(株)に対する売却は数社について協議中だが、売却には至っていない。	引き続き方針が決定している先については、再生処理案に基づき迅速に実施していく。 再生処理を進めるにあたって北海道マザーランド(株)の活用が最適と判断できる案件については、積極的に活用する。 19年度に向け例年同様洗い替えをする予定、新たな対象とした先については実態把握を進め、再生の可否を十分検討し結果として、処理することが最善と判断した先については、実施に移す。

項目	取組方針及び目標	17年4月～19年3月の進捗状況	18年10月～19年3月の進捗状況	評価・今後の課題等
(3)事業再生に向けた積極的取組み 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	地域における再生事例は、匿名性に留意し、顧客情報保護の観点より公表の是非、公表の方法について慎重に検討する。	現状、再生支援実績に関する情報開示は従来程度に留めている。	現状、再生支援実績に関する情報開示は従来程度に留めている。	情報保護の点において問題ない手法、事例公表の可否について引き続き検討していく。
(4)担保・保証に依存しない融資の推進等 担保・保証に依存しない融資の推進	「自動審査システム」「業務支援システム」といったITを活用することで「利便性」「迅速性」を実現しつつ、積極的な中小企業融資を実施する。 「ビジネスローンプラザ」融資実行目標（平成17～18年度）：50億円	ビジネスローンプラザにおいて道内中小企業への担保・保証に依存しない融資を積極的に推進。17年4月～19年3月のお客様へのｺﾝﾀｸﾄ件数：65千件、実行額：110億円。 18年度では対象エリアを札幌市内近郊より、道内主要都市に拡大。今後も対象エリアを拡大し顧客利便性の向上を図る。 提携商品の活性化策として、17年5月にTKC戦略経営者ローンの商品性を改正。今後も啓蒙活動の継続を図る。	ビジネスローンプラザにおけるｺﾝﾀｸﾄ件数18千件、実行額：34億円。 ・対象エリアを札幌市内近郊・函館から、旭川、帯広、釧路へ拡大。 ・創業者向け保証付融資商品「マイندوقフロンティア」、保証付融資商品「アドバンス」等の新商品投入。	簡便、迅速な融資審査に対する顧客ニーズは高く、実行額ベースでは当初計画を大きく上回る実績。今後は積極的なアウトバウンドの継続と併行し、ケースによっては保証付融資商品を活用する等、リスク控除後収益の極大化についても重点課題として取り組んで行く。 TKC等の比較的財務諸表の精度の高い税理士団体等とのパイプ強化により小規模事業者への間口拡大を図っていく。
(4)担保・保証に依存しない融資の推進等 中小企業の資金調達手法の多様化等	債権流動化プログラムを積極的に活用し、さらに広範に企業に提案していくことにより、引き続き、中小企業の資金調達手法の多様化に寄与する。 企業のオフバランスニーズの受け皿として、「不動産流動化ファンド」を活用する。手形債権流動化に留まらず、他行協業によりキャッシング債権・リース料債権流動化等に取組む。	債権流動化プログラム 14件 手形債権流動化（大数プール） 1件調印 不動産流動化ファンド 1件 36億円 不動産流動化 1件 18億円	債権流動化プログラム6件の実績	18年度については、主として診療報酬を中心として債権流動化プログラムの実行が増加した。今後は優良な不動産流動化商材の発掘を図る。

項目	取組方針及び目標	17年4月～19年3月の進捗状況	18年10月～19年3月の進捗状況	評価・今後の課題等
(5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	<p>顧客への説明態勢の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「クレジットポリシー」や「各種契約書類等の内容説明ならびに書類の写しの交付について」に定める説明態勢を継続する。 ・融資謝絶時や保証債務履行請求時等、取引関係の見直し時や、顧客の知識、経験および財産の状況に応じた説明態勢に関する具体的な規程を整備する。 <p>相談苦情処理態勢の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法令遵守に基づく円滑な融資業務の遂行と判断の合理的説明の徹底を図る。 ・受付事案の検証と検証結果を営業店に還元し、再発防止に向け啓蒙を行う。 	<p>顧客への説明態勢の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・融資部主催の若年層向融資研修等において債務者への説明の重要性について周知を図った。 ・18年3月に北陸銀行と統一した基準で「顧客説明マニュアル（与信取引）」を制定。 ・融資部主催の若年層向融資研修等において、「顧客説明マニュアル」について説明を行い、顧客説明態勢に係る規程について周知・浸透を図った。 <p>相談苦情処理態勢の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応管理規程を制定し、苦情処理の扱いを明確化するとともに即応体制を構築した。 	<p>顧客への説明態勢の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・18年3月に制定した「顧客説明マニュアル」について、研修などをおおして周知・徹底を図った。 相談苦情処理態勢の強化 ・17年5月以降は貸し渋り、貸し剥がしの申出はない。 ・店頭総合ブラッシュアップ・新任役員・新任支店長研修会で職員への啓蒙に努めた。 	<p>顧客への説明態勢の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・19年3月までに予定していた実施項目については、スケジュールどおり実施しており、「顧客説明マニュアル」を制定し研修などを利用して行内に周知を図った。今後も引き続き文書や研修などをおおして「顧客説明マニュアル」を利用し顧客説明の重要性等の啓蒙を行う。 相談苦情処理態勢の強化 ・苦情、トラブルに発展しないよう十分な説明を心掛けるとともに研修会等で職員教育を継続し顧客対応力の強化を図る。
(6)人材の育成	<p>企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力、経営支援の能力の向上など、事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた人材を育成する。</p>	<p>既往研修会の継続実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「マネジメントアドバイザー研修会」 17年度 33名、18年度 17名参加 ・「法人渉外トレーナー」 17年度 1名実施 ・「ステップアップセミナー実施」 17年度 5講座 437名参加 18年度 3講座 90名参加 <p>地銀協等外部研修「目利き・事業再生」関連講座への派遣</p> <ul style="list-style-type: none"> 17年度 3講座 3名派遣 18年度 4講座 4名派遣 <p>「目利き・事業再生」関連通信講座の幹旋</p> <ul style="list-style-type: none"> 17年度 4講座 73名受講 18年度 6講座 84名受講 	<p>既往研修会の継続実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「マネジメントアドバイザー研修会」 17名参加 ・「ステップアップセミナー実施」 1講座 42名参加 <p>地銀協等外部研修「目利き・事業再生」関連講座への派遣</p> <ul style="list-style-type: none"> 2講座 2名派遣 <p>「目利き・事業再生」関連通信講座の幹旋</p> <ul style="list-style-type: none"> 6講座 36名受講 <p>中小企業診断士資格取得支援スキームの構築</p> <ul style="list-style-type: none"> 継続検討中。 若手行員の育成 ・法人得意先融資担当者育成カリキュ 	<p>既往研修会の継続実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「研修会・セミナー」は、今後もカリキュラムを更に充実させ展開していく予定。 地銀協等外部研修「目利き・事業再生」関連講座への派遣 ・アクションプランに対応する地銀協講座にほぼ予定どおり本部職員を派遣。行内へのアウトプットについては、「業種別企業経営研究講座（旅館・ホテル編）」や「企業価値研究講座」で得たノウハウの還元を研修やセミナーにて実施。今後も継続して実施する方針。 「目利き・事業再生」関連通信講座の幹旋

項目	取組方針及び目標	17年4月～19年3月の進捗状況	18年10月～19年3月の進捗状況	評価・今後の課題等
		<p>中小企業診断士資格取得支援スキームの構築 継続検討中 若手行員の育成 ・法人得意先融資担当者育成カリキュラム「登龍門」プロジェクトを新設。 入行3年目行員を主な対象として、将来的に中小企業金融の円滑化に資する人材を育成すべく教育中。</p>	<p>ラム「登龍門」プロジェクトを新設。入行3年目行員を主な対象として、将来的に中小企業金融の円滑化に資する人材を育成すべく教育中。</p>	<p>・アクションプログラム対応の通信講座には、「SDポイント」におけるポイント付与する仕組みとした。来期以降も継続実施し、受講者の増加を目指す。</p>
2. 経営力の強化				
(1)リスク管理態勢の充実 パーゼルの対応	<p>19年3月より標準的手法に基づく信用リスクアセットを算出し、20年3月より基礎的内部格付手法を導入する。</p>	<p>17年6、12月フィールドテスト参加 17年7月より北陸銀行と格付制度の統一化検討を開始、制度・モデルの統一化（18年4月より実施） 新信用格付基準に則った格付遡及作業を実施（～18年7月） 信用リスクアセット計算システムの検証終了（17年12月）し、パラメータ推計および経営への報告（18年8月） 18年下期に資本配賦を試行し、リスク計測・管理手法を北陸銀行と統一化（18年下期試行結果を踏まえ、19年度より資本配賦を開始） 18年10月に19年3月と同じスケジュールで標準的手法による自己資本比率の算出作業を試行 案件格付基準を制定し、19年3月末日より実施 標準的手法による自己資本比率算定業務要領を制定 20年3月より基礎的内部格付手法採用に向けた事前ヒアリング資料を作成し、パーゼル推進室に提出</p>	<p>18年下期に資本配賦を試行し、リスク計測・管理手法を北陸銀行と統一化。試行結果を踏まえ19年度より、資本配賦を開始 18年10月に19年3月と同じスケジュールで標準的手法による自己資本比率の算出作業を試行 案件格付基準を制定し、19年3月末日より実施 標準的手法による自己資本比率算定業務要領を制定 オペレーショナルリスク・粗利益配分手法の利用承認 20年3月より基礎的内部格付手法採用に向けた事前ヒアリング資料を作成し、パーゼル推進室に提出</p>	<p>ほくほくFGとして統一化した基準、手法でリスク管理を実施していく体制が整ってきたと認識している。 新BIS規制標準的手法については、18年10月に実際と同じスケジュールでの自己資本比率算出作業を試行した。 基礎的内部格付手法については、パラメータ推計を中心に一層のデータの蓄積・広範な分析を実施していくが課題と認識している。 オペリスクについても定期的な報告態勢が定着し、資本配賦と併せて統合的なリスク管理の枠組は整った。今後、自己資本の充実度の評価手法も含めて、更なる管理態勢の高度化に努めていく。</p>

項目	取組方針及び目標	17年4月～19年3月の進捗状況	18年10月～19年3月の進捗状況	評価・今後の課題等
(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上	収益管理態勢の整備と収益力向上、収益管理の高度化に向けシステム再構築に取り組む。同時に個別採算管理の再構築に取り組む、実質的な収益性の確保・強化のための管理態勢の向上を目指す。	システム開発に着手し、資金損益については17年4月から、役員・経費データについては17年10月からの過去データの蓄積に取り組み、データの整合性を検証。18年4月より債務者格付基準を見直したことにより、信用コスト算出の前年対比正確とならないことから、遡り処理を実施している。	営業店展開の準備、ABC原価計算のチューニングに再度着手しており、カットオーバーが遅延していたが、19年2月より営業店向けに開放している。	今後営業店へ、説明会等を通じた情宣に取り組み、正式なカットオーバーと評価への活用方法を具体化していく。
(3)ガバナンスの強化 財務内容の適正性の確認	平成18年3月期有価証券報告書に開示府令による確認書を添付する。	内部監査部署による決算監査の実施。 有価証券報告書・半期報告書のチェック項目の文書化。 責任部署の明確化と確認書の提出に向けた内部統制体制の整備。 有価証券報告書・半期報告書の作成体制、監査体制などを含む作成要領の制定に向けた文書化の取り組み。 18年3月期有価証券報告書、18年9月期半期報告書に確認書の添付を実施。	責任部署の明確化と確認書の提出に向けた内部統制体制の整備。 内部監査部署による18年9月期中間決算監査の実施。 18年9月期半期報告書に確認書の添付を実施。	18年3月期有価証券報告書及び18年9月期半期報告書に開示府令による確認書を添付するという目標は達成しているものの、今後は日本版SOX法への対応を進めていく。また、財務報告の適正性を確保するため整備してきた内部統制体制が、確実に機能するよう引き続きチェックを行う。
(3)ガバナンスの強化 経営顧問会議の継続実施	「経営顧問会議」を継続開催し、地域密着型金融を標榜する中において、広く経営・営業全般の具体的諸問題についてご意見をお伺いし、経営に反映させていく。	経営顧問会議を9度実施。経営顧問より広くご意見を頂戴し、新商品の開発に結び付けた。 開催方法の見直しは実施済。	2度実施し、経営顧問より広くご意見を頂戴し、新商品の開発に結び付けた。	17年10月以降は、新メンバーによる経営顧問会議となっており、広く経営・営業全般の具体的諸問題についてご意見を頂き、より活発な会議となるような運営に努め、ガバナンスの強化につなげていく。

項目	取組方針及び目標	17年4月～19年3月の進捗状況	18年10月～19年3月の進捗状況	評価・今後の課題等
(4)法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化	<p>コンプライアンス管理体制を整備・強化する。 営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等を行う。 適切な顧客情報の管理・取扱いを確保する。</p>	<p>法令遵守態勢の強化を図るため、コンプライアンス委員会の機能強化等体制整備を図った。特に役職員のコンプライアンス認識の醸成については、各種研修会を開催した他、検定試験の導入や本支店で毎月実施している勉強会の充実を図った。</p>	<p>18年12月にコンプライアンス・マニュアルを大幅に改正し、スタッフを含む全役職員へ配布した。 優越的地位の濫用防止については、新たに基本方針を制定し、合わせて金融商品等販売時のチェックシートに検証項目を追加した。 個人情報漏えい防止策として、電子帳票システムを導入し、還元資料及びCOMの削減を図り営業店での紛失リスクの減少を図った。</p>	<p>コンプライアンスの態勢整備は、ほぼ予定通り進んだ。今後は、顧客保護等管理態勢の整備と19年9月に施行予定の金商法及び改正金販法に対応した販売体勢づくり、職員の教育を徹底していく。</p>
(5)ITの戦略的活用 営業戦略	<p>ファームバンクサービスの活用 ・インターネットバンキングの推進 ・回収系サービスの推進 遠隔相談システムの活用 ・遠隔相談システムの更なる活用により、本部専担者による確かな顧客への説明と、支店業務の効率化を図る。 その他サービスの活用 ・企業側でシステム構築が必要なものについては、提携しているシステム会社を紹介し、企業が課題として抱えている事務効率化・平準化に貢献する。</p>	<p>ファームバンクサービスの活用 ・インターネットバンキングの推進 「都度即時振込＋口座確認機能」の実現（17年7月対応済）。「ソフトバンクポイント」の実現（17年11月対応済） 「Pey-easy（ペイジー）」収納取扱企業の追加。フィッシング詐欺対策ツールの導入（19年3月対応済） E B未取引先に対する本部渉外の臨店帯同訪問の実施。営業店向け勉強会を継続的に実施。 ・回収系サービスの推進 コンビニ収納サービス、マッチングレポート、ワイドネットサービスの契約先拡大（契約先数：期間純増数144先） 自治体向けコンビニ収納サービス契約先拡大（18年度：2先、19年度：6先） コンビニ収納サービスにおけるサービスメニュー（Web決済、リアル通知）の追加（18年8月対応済） ワイドネットサービスにおける受付チャンネル（Webでのデータ受付開始）の追加（18年6月対応済） ・主要サービス契約先数 19年3月実績 24,514件（期間増加件数 3,397件）</p>	<p>ファームバンクサービスの活用 ・インターネットバンキングの推進 「Pey-easy（ペイジー）」収納取扱企業の追加。フィッシング詐欺対策ツールの導入（19年3月導入） E B未取引先に対する本部渉外の臨店帯同訪問の実施。 営業店向け勉強会を継続的に実施。 ・回収系サービスの推進 コンビニ収納サービス、マッチングレポート、ワイドネットサービスの契約先拡大（契約先数：期間純増数43先） 自治体向けコンビニ収納サービス契約先拡大（平成19年度：6先） ・主要サービス契約先数 19年3月実績 24,514件（期間増加件数 1,323件） 遠隔相談システムの活用 ・18年下期個人ローン繰上返済本部対応件数981件（前年比＋272件） ・18年下期遠隔相談受付件数3,518件（前年比＋100件） その他サービスの活用 ・ITコンサルティング～受付案件数4件、成約案件数1件</p>	<p>ファームバンクサービスの活用 ・インターネットバンキングの推進 進捗状況としては、ほぼ計画どおりの成果で契約先数も順調に推移。セキュリティ面については、19年3月にフィッシング詐欺対策ツール（PHISH CUT）を導入し、セキュリティ強化を講じた。 ・回収系サービスの推進 引き続き営業店において企業ニーズをヒアリングし、必要に応じて本部渉外による帯同訪問を実施し、提案活動を強化していく。 ・主要サービス契約先数 引き続き営業店担当者のスキルアップ（知識・推進面）に取組み、契約先数の拡大を図っていく。 遠隔相談システムの活用 ・17年11月以降、個人ローン繰上返済相談件数の86%を本部対応しており、営業店事務の省力化に寄与している。住宅ローン固定金利選択型の金利再選択事務についても、19年1月からは本部集約を行い営業店の業務支援をさら</p>

項目	取組方針及び目標	17年4月～19年3月の進捗状況	18年10月～19年3月の進捗状況	評価・今後の課題等
		<p>遠隔相談システムの活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・17年11月から、遠隔相談受付の個人ローン繰上返済について本部によるオペレーションを開始し、営業店の業務支援を強化した。 ・投資信託の販売に関しては、店頭の営業担当者が投信販売に習熟し、相談件数が減少してきたことから、17年9月末をもって当面休止とした。 <p>その他サービスの活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ITコンサルティング～受付案件数28件、成約案件数4件 		<p>に強化している。</p> <p>その他サービスの活用</p> <ul style="list-style-type: none"> ・システム構築における企業側のニーズは、業務効率化から、営業戦略上不可欠な要素へ変わっており、既存システムの見直しが増加している。また、マーケティング分析や関連会社間の資金管理など高度化している傾向にある。今後も、企業の経営戦略を十分にヒアリングし、深くニーズを掘り起こしながら最適なシステム提案を行なう。
(5) ITの戦略的活用 新渉外支援システムの構築	取引先に関する預貸等の取引計数に加え、各種交渉履歴等をデータベース化し、融資・渉外係全員のパソコンで情報の共有・活用を可能とする新情報系システムを構築する。	17年11月、三行共同システムへの方針転換に伴い、構築範囲、実現方法および開発スケジュールを大幅に見直した。17年12月から三行共同システムでの渉外支援システムを含む情報系システムの取扱いについて検討するとともに、見直し後のシステムの18年10月稼働に向け作業を再開し、18年3月に詳細な開発計画を作成して計画どおりにシステム変更設計・開発・確認テスト・総合試験を進め、9月にシステム移行作業を完了した。	18年10月、現行渉外支援システム用データを活用する新渉外支援システム(システム名称「営業支援システム」)の利用を開始し、取引先との各種交渉履歴等のデータベース化による融資・渉外係の店内、本支店間での情報共有・活用の仕組みの構築を完了し、本システムによる営業支援に取組むとともに三行共同システムにおける情報系・渉外支援の仕様検討を開始した。	取引先に関する預貸等の取引計数に加え、各種交渉履歴、クレーム等をデータベース化し、融資・渉外係全員のパソコンで情報の共有・活用を可能とする新情報系システムの構築を完了し、利用を開始しており、計画「新渉外支援システムの構築」は達せられたと評価する。今後の課題として、本システムの活用および、三行共同システムにおける渉外支援システム充実に向けた仕様検討における本システム構築にかかるノウハウの活用を目指していく。

項目	取組方針及び目標	17年4月～19年3月の進捗状況	18年10月～19年3月の進捗状況	評価・今後の課題等
3. 地域の利用者の利便性向上				
(1)地域貢献に関する情報開示	<p>当行が目指す二つの地域貢献「本業を通じた地域貢献＝道内企業、道民に対する円滑な資金供給と各種金融サービスの提供を通じた地域活性化」「企業市民としての地域貢献」について、継続的に開示する。</p> <p>内容、表現、各資料の配布方法等において、利用者の評価を活用した「読まれる工夫」を行う。</p> <p>情報伝達手段多様化を図る。</p>	<p>ホームページ、マイマガジンの地域貢献等に関する情報開示専用コーナーを継続。</p> <p>17年6月より、マイマガジンの店頭手渡しを開始し継続実施中。経営陣による取引先向け説明会を86回実施。</p> <p>利用者アンケートを実施。</p>	<p>ホームページ、マイマガジンの地域貢献等に関する情報開示専用コーナーを継続。</p> <p>マイマガジンの店頭手渡しを継続。</p> <p>経営陣による取引先向け説明会を20回実施。</p>	<p>進捗状況は計画どおり。今後とも、ほくほくフィナンシャルグループと連携を密にし、地域貢献に関する情報開示の充実、読みやすさの追求を図る。</p>
(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	<p>より広範な顧客要望・意見を吸収するために、平成17年下期を目処に「利用者満足度アンケート調査(仮称)」を実施し、経営改善やマーケティングに役立てる。</p>	<p>18年2月に「利用者満足度アンケート調査」を実施。18年3月に調査結果の分析を行い、18年6月に調査結果の公表を行った。当行をご利用のお客様から見た当行への総合的なイメージについて、「とても良い」「やや良い」が39.1%、「普通」が55.7%、「やや悪い」「とても悪い」が5.2%となっている。</p>	<p>2回目のアンケート調査について実施内容を検討。</p>	<p>アンケート結果では、金融機関の利用において「店舗、ATMの身近さ」を重視していることや、商品・サービスにおいて「手数料改善」を最も希望していること等が浮き彫りになっており、今後施策に反映させていく必要がある。</p> <p>アンケート調査については、今後も継続的に実施し、銀行サービスへの反映と利用者満足度のモニタリングに取り組んでいく。</p>
(4)地域再生推進のための各種施策との連携等	<p>道内におけるPFI事業については、道内企業のノウハウ蓄積も考慮し、引続き積極的に支援・参加の方針。</p> <p>PFI以外の民間活力を利用する地域活性化施策の研究についても、積極的に参加方針とする。</p>	<p>苫小牧法務総合庁舎PFI事業においてレゾナント契約及び融資契約締結。</p> <p>市町村、地元企業とのPFIに係る情報交換会の実施(6回)。日本PFI協会と連携したPFI相談窓口の開設</p> <p>全国初の民間発案型PFIのチーム組成及び自治体あて提案。</p>	<p>新たなPFI実施検討に係る情報収集。</p> <p>民間発案型PFIの自治体あて提案後のフォロー。</p>	<p>道内でも徐々にPFIの検討が具体化しつつあり、地元金融機関として事業者及び自治体のPFI検討について、積極的に支援する方針としている。</p>