

平成 18 年 5 月 29 日

各 位

株式会社北海道銀行

「地域密着型金融推進計画」の進捗状況（平成 17 年 4 月～18 年 3 月）の公表について

北海道銀行（頭取 堰八 義博）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」に基づき、平成 17～18 年度における、事業再生・中小企業金融の円滑化、経営力の強化、地域の利用者の利便性向上を図るための取組み内容等を取りまとめた「地域密着型金融推進計画」を策定いたしております。今般、その進捗状況（平成 17 年 4～18 年 3 月）について別添のとおり取りまとめましたのでお知らせいたします。

以 上

本件照会先

北海道銀行 広報室 兼間、大橋

Tel 011-233-1005

# **地域密着型金融推進計画」の進捗状況**

**(平成18年 3月末基準)**

**平成18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4～18年3月の総括 >

全体としてはほぼスケジュールどおりに推移しており、数値目標についても、順調に進捗している。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や商談会の開催による販路拡大支援、経営改善支援先に対する支援に、今後も引き続き積極的に取り組み、アクションプログラムに基づく取り組みを強化していく。

## [ 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

- \* 北海道の「食」特別商談会を2回開催、北海道ビジネスマッチング2005及び第7回北海道ビジネス交流会を開催
- \* 道銀どさんこ2号ファンドを設立、札幌元気1号ファンド設立にも参画
- \* 企業再生支援を目的に外部機関2社とアドバイザー契約を締結

### 2．経営力の強化

- \* 経営顧問会議の継続開催
- \* コンプライアンス委員会の構成、権限等の見直し
- \* 遠隔相談システムの全店導入の完了

### 3．地域の利用者の利便性向上

- \* ホームページの全面リニューアルを行い、地域貢献等に関する情報開示用専用コーナーを継続
- \* 利用者満足度アンケートを実施

# ビジネスマッチングへの取組み

【コンサルティング機能及び情報提供機能の一層の強化】

北陸三県  
拠点数 143

## 北海道ビジネスフォーラム2005 第7回北海道ビジネス交流会

平成17年10月18日開催 < i札幌市 >  
出展企業69 (内道外16 (内北陸三県 8))  
商談294組、内成約5件

北海道  
拠点数 142  
(北陸19、北海道123)

## 平成18年度の交流会・ 商談会の開催予定

第3回北海道の食 特別商談会  
平成18年9月11日 < i札幌市 >

北海道ビジネスフォーラム2006  
第8回北海道ビジネス交流会  
平成18年10月19日 < i札幌市 >

ほくほくFGビジネスフォーラム2006  
平成18年9月25日 < i高岡市 >

	実績	目標
ビジネスマッチング 成約件数	(17年度) 656件	(18年度) 700件

大都市圏  
拠点数 15  
(関東 8、名阪 7)

ほくほくのネットワーク  
= 競争優位性を生かした  
積極的取組み

# 経営改善の取組み支援実績

【17年度(17年4月～18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	のうち期末に債務者 区分が変化しなかった 先
正常先		6,740	8		2
要 注 意 先	うちその他要注意先	3,228	269	42	185
	うち要管理先	86	30	6	16
破綻懸念先		823	32	2	26
実質破綻先		126	1	0	0
破綻先		151	0	0	0
合計		11,154	340	50	229

# 数値目標の進捗状況

	項目	期間等	目標	17年度実績
事業再生 中小企業の円滑化	「ビジネスマッチング業務の推進」 成約件数	17/4～18/3	400件	656件
	経営改善支援取組先 に対するランクアップ	17/4～18/9	340先中 40先	50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	42億円
経営力強化	ROA (ほくほく行合算ベース)	19/3期	1%以上	1.02%
	OHR (ほくほく行合算ベース)	19/3期	48%程度	48.99%
	自己資本比率 (ほくほく連結ベース)	20/3期	9%程度	9.00%

# 計画の変更箇所について

## 1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

- (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

事項	変更内容
数値目標	(追加) 成約件数の目標(18年度) 700件

### 要注意先債権等の健全化に向けた取組みの強化等

事項	変更内容
数値目標	(変更) 18年度目標：経営改善支援先468社、内ランクアップ目標70社 (理由) 当初、18年度上期までに経営改善支援先340社の内、ランクアップ目標40社としていたが、18年3月末時点で50社と目標を達成したため、経営改善支援先を見直しし、目標を変更する。

## 2. 経営力の強化

- (1) リスク管理態勢の充実

事項	変更内容
取組方針及び目標	(変更) 19年3月より標準的手法にもと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。 (理由) 北陸銀行との基準統一化に伴い、新格付基礎データの蓄積・精度確保の観点から、基礎的内部格付手法の導入を1年遅らせたもの。

- (5) ITの戦略的活用(新渉外支援システムの構築)

事項	変更内容
取組方針及び目標	(削除) コールセンター等を含め取引先情報のオール道銀での共有化を図る。 (理由) 当初は、地銀共同センターへの移行を前提にしていたが、横浜銀行・北陸銀行との三行共同システム開発へ方針変更したことに伴い、実施を延期するため。

アクションプログラムに基づく個別の取組み<要約版>

	取組方針及び目標	17年4月～18年3月の進捗状況	17年10月～18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 ・産学官ネットワークについては、体系化を継続実施。ベンチャービジネス支援での技術評価、市場性評価等についてネットワークを活用中。 ・「北海道産業クラスターサポート金融会議」へ参画。中小企業のIT活用のための「北海道ITコーディネーター協議会」にも参画(17年6月)。 ・ノーステック財団に対する人的派遣を16年2月に実施し継続。 ・北海道TLO(技術移転機関)に対する人的派遣を16年7月に実施し継続。 ・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。 金融学習公開講座の開催 ・道内私立大学にて金融学習公開講座「秋の産学連携口座～金融・証券初級口座～」を全5回実施。 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」投資実績11件/364百万円。累計実績21件/736百万円。また「道銀どさんこ2号ファンド」も18年1月設立。 ・札幌元気1号ファンド設立(17年5月)に参画。当行どさんこファンドより100M出資。札幌元気2号ファンドも組成準備。	産学官・金融連携 ・産学官ネットワークについては、経済産業局、ノーステック財団、北海道大学、公設試等との連携強化を果たした。 ・今後、収集した情報を当行のビジネスチャンスに変換する活動の展開が課題。ベンチャー企業向けファンドの運営を通じて支援機能強化を図っていく。 金融学習公開講座の開催 ・道内私立大学にて金融学習公開講座「秋の産学連携口座～金融・証券初級口座～」を全5回実施。 ベンチャー企業向けファンドの活用 ・出資状況は北海道ベンチャーキャピタルとのリレーションで活発化しており、18年1月には「道銀どさんこ2号ファンド」も設立。新規案件発掘を積極的に取組んでいく。既投資先のフォロー及び営業店とのリレーション作りが課題であるが、支店との情報交換の強化及びファンドニュースの提供などで関係強化を図るもの。	産学官・金融連携 ・創業・新事業支援に関する情報提供、収集には一定の成果。 ・産学官連携については、起業支援の一環で「ビジネスプランの実現化」に北海道・道経産局らと協調して取り組んでいる。今後、意見交換を密にして本事業の立ち上げに取組む。 ・今後具体的実施となる「北大R&B推進構想」についても構築したネットワークを活かし、参画を図っていく。 金融学習公開講座の開催 ・金融学習公開講座については、参加状況・参加者からの反響も概ね良好であった。次年度については継続検討中。 ベンチャー企業向けファンドの活用 ・どさんこ1号ファンドの投資状況も順調で、18年1月には2号ファンドも設立。業種・ステージもバランスよく投資しており、今後は投資先について営業店をからめたフォローを積極的に行っていく。どさんこファンドからは17年8月にIPOが1社実現。



	取組方針及び目標	17年4月～18年3月の進捗状況	17年10月～18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 a. ビジ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	年間成約件数目標400件に対し、656件の実績となる。情報発信の増加と紹介状発信・公開情報からの情報提供増加が要因。	17年下期成約件数目標200件に対し、340件の実績。「量から質」への変化にも気を配っており、営業店の意識が高まっている。	情報に対する確度は高まり成約への意識付けができてきている。今後も更に「質」を求める体制強化が必要。 ビジスマッチングのシステム化については、導入検討を開始し、体制を構築中。
(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	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。	交流会・商談会による販路拡大支援 ・17年5月に第1回「北海道の『食』特別商談会」を開催。 ・17年7月に第1回「北海道の『食』特別商談会」フォローアップ・ミーティングを開催。 ・17年9月に第2回「北海道の『食』特別商談会」を開催。 ・17年10月に第2回「北海道の『食』特別商談会」フォローアップ・ミーティングを開催。 ・17年10月に北海道ビジネスフォーラム2005及び第7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19本開催。 ・「道銀・経営塾21」開催。17年度は21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月より新サービス「物流コンサルティングサービス」を導入。 ・17年10月より新サービス「業務監査支援サービス」を導入。 海外ビジネス支援 ・17年5月に「ジ・カハリス」において、「ト	交流会・商談会による販路拡大支援 ・17年10月に第2回「北海道の『食』特別商談会」フォローアップ・ミーティングを開催。 ・17年10月に北海道ビジネスフォーラム2005及び第7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12本開催。 ・「道銀・経営塾21」開催。17年度は21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月より新サービス「物流コンサルティングサービス」を導入。 ・17年10月より新サービス「業務監査支援サービス」を導入。 海外ビジネス支援 ・中国人研修生受入セミナーを開催。 ・18年2月に長城会セミナー(中国PLを取り巻く法制度と企業のPL対策について)を開催。	交流会・商談会による販路拡大支援 ・18年9月11日に第3回「北海道の『食』特別商談会」を開催予定。 ・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」を開催予定。 経営者向けのセミナー開催 ・ビジネスセミナー11本開催予定。 ・18年度「道銀・経営塾21」開講。過去最高の42名の後継者が参加し、一年間かけてリーダーのあり方を習得。 新たなコンサルティングサービスの導入 ・18年4月に「知的財産権活用支援サービス」を導入。 ・「ものづくり支援サービス」を導入する予定。 海外ビジネス支援 ・サハリン商談会後も個別商談フォローを継続し、成約に結びついている。 ・中国関連セミナーの開催、海外

	取組方針及び目標	17年4月～18年3月の進捗状況	17年10月～18年3月の進捗状況	評価・今後の課題等
		<p>レドフィア IN カリッ」(商談会)を事務局として支援するとともに当行ブース参加。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・17年7月より、道庁職員(出向者)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。</li> <li>・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7本実施。</li> <li>・中国人留学生と道内企業の交流会共催。</li> <li>・瀋陽駐在員事務所開設に向けた組織決定。</li> <li>・中国人研修生受入セミナー</li> <li>・長城会セミナー2/24(中国PL法)</li> </ul>		<p>への当行職員派遣等により、道内顧客の海外取引サポートが出来る体制が整ってきている。</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 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	<p>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。</p>	<p>会員数は2,000社を維持、年度純増数は34社と微増。 新規会員取入数は年度349社ながら、退会が315社にのぼった。</p>	<p>下期新規入会184社、退会158社と微増。 コンテンツの見直しは、現状有益なものがなく足踏み状態。</p>	<p>当サービスの有益性を隅々まで浸透し切れておらず、利用低位の先の剥落が目立っている。 セール時の有益性の十分なPRとコンテンツの更なる充実が必要。 商談スクエア活用が徐々に増加、活性化の一助として今後とも注力としたい。</p>

	取組方針及び目標	17年4月～18年3月の進捗状況	17年10月～18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 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。	支援取組先 340 先のうち、3 月までのランクアップ先 50 先の実績。目標 40 社に対し、125.0%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は向上。 外部機関主催顧客向け「経営計画策定講座」を斡旋。上期より 3 回実施し、支店主導先のうち 13 社 14 名が参加。 支店の提案力向上および問題解決の促進を目的とし、中央青山 PwC コンサルティング(株)とアドバイザリ-契約を締結。同社のアドバイスを得て 8 月より、コンサル相談会を実施。16 店舗が参加し 24 社について検討。 17 年度上期職員向けセミナーを開催。「中小企業を取り巻く各種制度改革の概要」。北陸銀行との合同セミナー、計 96 名(当行 62 名)参加。 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」。中央青山 PwC コンサルティング(株)より 2 名同席、アドバイスを受ける事例発表を開催、計 139 名参加。 「企業情報連絡会」を 4 回実施。	支援取組先 340 先のうち、3 月までのランクアップ先 50 先の実績。目標 40 社に対し、125.0%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は向上。 外部機関主催顧客向け「経営計画策定講座」を斡旋。上期より 3 回実施し、支店主導先のうち 13 社 14 名が参加。 支店の提案力向上および問題解決の促進を目的とし、中央青山 PwC コンサルティング(株)とアドバイザリ-契約を締結。同社のアドバイスを得て 8 月より、コンサル相談会を実施。下期は 9 店舗が参加し 12 社について検討。 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」。中央青山 PwC コンサルティング(株)より 2 名同席、アドバイスを受ける事例発表を開催、計 139 名参加。 「企業情報連絡会」を 2 回実施。	当初の目標に対しランクアップ実績は達成。18 年度も対象先を洗い替えし、債務者区分のランクアップに向け活動強化していく。 17 年下期には新たに㈱リカ-トナズと業務提携を締結した。同社に限らず外部機関と企業再生支援に向けた取組を強化していく。 「企業情報連絡会」の開催により情報の共有化の点で進展が見られた。18 年度も継続開催していく。

	取組方針及び目標	17年4月～18年3月の進捗状況	17年10月～18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」中央青山PwCコンサルティング(株)より2名同席、アドバイスを受ける事例発表を開催。 中小企業再生支援協議会へ4社持込、2社合意。1社検討中。 外部コンサル導入は年間10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。 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」中央青山PwCコンサルティング(株)より2名同席、アドバイスを受ける事例発表を開催。 中小企業再生支援協議会へ4社持込、2社合意。1社検討中。 外部コンサル導入は下期に3社実施。	事業計画の取入については着実な成果が認められる。18年度は計画の検証、モニタリングの定着化に向け当室が関与する仕組みづくりを関係部と協議していく。 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と方法を定めるべく検討していく
(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。	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ている。 上期に中央青山PwCコンサルティング(株)、下期には(株)リパ-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1社。その他数社について協議したが、売却には至っていない。 EXITファイナンスについては2社実行し、内本部主導先1社に対し、シンジケートローンを活用した。	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ている。 下期には(株)リパ-トナ-ズと業務提携を行った。 北海道マザーランドキャピタル(株)に対する売却は数社について協議したが、売却には至っていない。 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。	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。 18年度の洗い替えにより新たな対象とした先については17年度同様実態把握を進め、再生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。
(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。

	取組方針及び目標	17年4月～18年3月の進捗状況	17年10月～18年3月の進捗状況	評価・今後の課題等
(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～18年3月のお客さまへのコンタクト件数：17,529件、実行額：42億円。 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。会員への啓蒙活動も開始し、申込増加（期中実行件数30件）。今後も啓蒙活動の継続を図る。	ビジネスローンプラザ：コンタクト件数10,729件、実行額：26億円 TKC戦略経営者ローン：実行件数19件	簡便、迅速な融資審査に対する顧客ニーズは高い。 対象エリアを札幌市内近郊より、道内主要都市に拡大し顧客利便性の向上を図る。 承諾率に関しては改善の余地あり、18年度は高承諾率を実現すべく、商品改正を実施する。 コンタクトの件数については増加傾向にあるものの、更なる拡大を実現すべく、専門チームの設置によるアウトバウンド機能の強化を図る。
(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 7件調印 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 5件調印	債権流動化に関しては、建設業等の経審対策等もあり、概ね堅調であった。18年度については外部格付機関とも連携し、大数プール型流動化の推進強化を図る。 17年度は不動産流動化ファンド・流動化については各1件のみ。18年度は、担当者を1名配置し、推進体制強化を図る。

	取組方針及び目標	17年4月～18年3月の進捗状況	17年10月～18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"> <li>・「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。</li> <li>・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。</li> </ul> <p>相談苦情処理態勢の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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。</li> </ul>	<p>顧客への説明態勢の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> <li>・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)」を制定した。</li> </ul> <p>相談苦情処理態勢の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<p>顧客への説明態勢の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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)」を制定した。</li> </ul> <p>相談苦情処理態勢の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・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。</li> </ul>	<p>顧客への説明態勢の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・18年3月までに予定していた実施項目についてはほぼスケジュールどおり実施し、顧客への説明態勢にかかる当行の規範を制定し行内に周知させた。</li> <li>・行内規範として制定した「顧客説明マニュアル」について営業店宛に文書や研修などにより啓蒙を行う。</li> </ul> <p>相談苦情処理態勢の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・苦情、トラブルに発展しないよう十分な説明を心掛ける。</li> <li>・研修会等で職員教育を継続し顧客対応力の強化を図る。</li> </ul>
(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"> <li>・「マネジメントアドバイザー研修会」上期15名(前半16名)、下期18名参加</li> <li>・「法人渉外トレーナー」1名実施</li> <li>・「ステップアップセミナー実施」5講座 437名参加</li> </ul> <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"> <li>3講座 3名派遣</li> </ul> <p>「目利き・事業再生」関連通信講座の幹旋</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4講座 73名受講</li> </ul> <p>中小企業診断士資格取得支援スキームの構築</p> <p>検討中</p>	<p>既往研修会の継続実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・「マネジメントアドバイザー研修会」下期18名参加</li> <li>・「ステップアップセミナー実施」4講座 375名参加</li> </ul> <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"> <li>3講座 3名派遣</li> </ul> <p>「目利き・事業再生」関連通信講座の幹旋</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>4講座 73名受講</li> </ul> <p>中小企業診断士資格取得支援スキームの構築</p> <p>検討中</p>	<p>「研修会・セミナー」は、予定どおり実施。内容を更に充実させていく。一方で「トレーナー」は、今後、内容や実効性を再度検討し、新たな制度構築を目指す。地銀協講座にほぼ予定どおり人員を派遣が、行内研修等によるアウトプットはこれからの検討課題。アクションプラン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> <p>中小企業診断士については、期間中における新規資格取得者はゼロ。早期に実効性のあるスキーム構築を目指す。</p>

	取組方針及び目標	17年4月～18年3月の進捗状況	17年10月～18年3月の進捗状況	評価・今後の課題等
2. 経営力の強化				
(1) リスク管理態勢の充実 バーゼル への対応	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。	17年6、12月フィールドテスト参加 17年7月より専担者配置 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・モデルとも統一化し、18年4月より実施 自己資本比率算出システムの検証終了(17年12月) 統合リスク管理委員会設置(10月より毎月実施)と協議内容の経営への定期的な報告の実施 リスク管理関連規程等の制定(18年4月より実施) オペレーショナルリスク情報の収集・蓄積に係る体制・方法の検討(18年4月より実施)	統合リスク管理委員会の毎月開催と協議内容の経営への定期的な報告を実施。 リスク管理関連規程等の制定。 オペレーショナルリスク情報収集・蓄積に係る検討。	ほくほくFGとして統一化した信用格付基準については、18年4月より実施する。統一化に伴い、新格付基礎データの蓄積・精度確保の観点から、基礎的内部格付手法の採用を1年遅らせることとした。 新信用格付基準での過去時点の格付の見直し作業を実施中であり、その結果を活用した信用リスクアセット計算システムのパラメータ推計機能に関する検証は18年上期に実施する。 各種リスク量算出に係る細則等は、18年上期の試行・検証を経て、18年9月を目処に制定する。 新BIS関係の監査対応等も18年上期中に目処を付ける。
(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。	16年度中に完成した基本設計をもとに開発に着手。一方で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2月に蓄積を完了している。	勘定系ホストの更改時期が変更となったが、特段の仕様変更なく過去データの蓄積と検証作業に取り組む。カットオーバーは予定どおり18年5月で進捗。	データの検証はある程度行っており、今後収益に関する考え方の変更の啓蒙に取り組む。特に営業店評価における考え方の変更は十分な助走期間をもって対応する予定。
(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中間決算監査を実施。 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。	有価証券報告書のチェック項目を文書化。 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。	確認書提出に向けた内部統制体制の整備は、18年3月までにほぼ整ったものと評価している。 今後は、18年6月の有価証券報告書の確認書添付に向け、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チェックを行う。

	取組方針及び目標	17年4月～18年3月の進捗状況	17年10月～18年3月の進捗状況	評価・今後の課題等
(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5度実施。経営顧問より広くご意見を頂戴し、ガバナンスの強化に役立てている。開催方法の見直しは実施済。	新メンバーにて2度実施。経営顧問より広くご意見を頂戴し、ガバナンスの強化に役立てている。	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。
(4)法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化	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。	17年上期に全本支店を対象にコンプライアンス研修会を実施した。17年下期より内規変更しコンプライアンス委員会の機能と権限の見直しを実施した。17年10月にコンプライアンス自己点検実施した。18年1月に「商品・サービス等開発規程」、さらに3月にリーガルチェック規程を制定した。	階層別研修会には、必ずコンプライアンス講義を織り込みした。また、全店の営業店管理者向けにコンプライアンス研修を実施した。18年3月に本部職員によるスタッフ向けのコンプライアンス研修会を開催した。（開催地、函館、苫小牧、旭川）	個人情報保護に係る安全管理措置については、17年下期に検討を行い、18年上期に「FAX誤送信防止システム」を稼働させる他、郵便物の送付を一部本部に集約する予定。スタッフ向けのコンプライアンス教育がまだ不十分なことから、18年度中に全スタッフの本部研修を終了させる予定。各本支店で毎月実施しているコンプライアンス勉強会について、本支店で取組にバラツキがあり、今後規定化を含め検討していく。
(5)ITの戦略的活用 営業戦略	<ul style="list-style-type: none"> <li>ファームウェアサービスの活用</li> <li>インターネットバンキングの推進</li> <li>回収系サービスの推進</li> <li>遠隔相談システムの活用</li> <li>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。</li> <li>その他サービスの活用</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ファームウェアサービスの活用</li> <li>インターネットバンキングの推進</li> <li>「都度即時振込＋口座確認機能」の実現は7月に実施済。「ソフトウェアキーボード」の実現は11月に実施済。営業店向け勉強会は下期21回実施。</li> <li>回収系サービスの推進</li> <li>コンビニ収納サービスを中心に推進を図り、七飯町に次ぐ地方自治体や地方公営企業へのサービス導入が実現した。また、推進対象業種を広げ、ゴミ収集業や自動車ディーラーと</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ファームウェアサービスの活用</li> <li>インターネットバンキングの推進</li> <li>「ソフトウェアキーボード」の実現は11月に実施済</li> <li>営業店向け勉強会は下期21回実施。</li> <li>回収系サービスの推進</li> <li>推進対象業種を広げ、ゴミ収集業や自動車ディーラーといった新たな業種への工作を展開し、契約先の拡大を図った。</li> <li>主要メディア契約先数</li> <li>18年3月末目標 21,900件</li> <li>18年3月末実績 22,361件（計画</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ファームウェアサービスの活用</li> <li>インターネットバンキングの推進</li> <li>進捗状況としては、ほぼ計画通りの成果であった。契約先数は順調に推移。</li> <li>最近時、スパイウェア等によるなりすまし犯罪が増加しており、セキュリティ面の対策が必須かつ急務であると認識している。</li> <li>17年11月にリアル系サービスにて「ソフトウェアキーボード」</li> </ul>



	取組方針及び目標	17年4月～18年3月の進捗状況	17年10月～18年3月の進捗状況	評価・今後の課題等
	<p>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>いった新たな業種への工作を展開し、契約先の拡大を図った。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・主要メディア契約先数 18年3月末目標 21,900件 18年3月末実績 22,361件（計画比+461件） 年間増加先数 1,244件 遠隔相談システムの活用</li> <li>・17年5月、全店導入完了。</li> <li>・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でオペレーション開始し、営業店の業務支援を強化した。 （17年度 遠隔相談受付件数 6,285件 前年比+1,408件）</li> <li>・投資信託の販売に関しては、店頭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。 ITコンサルティング 受付案件数 17件、成約案件数 3件</li> </ul>	<p>比+461件） 遠隔相談システムの活用</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・17年11月開始の個人ローン本部オペレーションは18年3月までに509件実施。 （17年下期 遠隔相談受付件数3,418件 前年比+624件） ITコンサルティング 受付案件数 13件、成約案件数 3件</li> </ul>	<p>を実現しており、18年度以降伝送サービスにも同様の対策を講じる予定。 引き続きサービス内容の充実とセキュリティ対策の向上を図っていく。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・回収系サービスの推進 営業店担当者のマインドは高く、本部渉外との帯同訪問により知識面も向上している。 引き続き営業店で企業ニーズをヒアリング、喚起し、必要に応じて本部渉外が帯同訪問し工作を行う。 工作対象業種の選定や案件事例などを営業店に還元し、企業ニーズの発掘、支援を行う。</li> <li>・主要メディア契約先数 主としてインターネットバンキングで契約先数を拡大しており、営業店向け勉強会を開催する等積極的に啓蒙活動を実施した。 引き続き本部渉外による営業店への関与を深め、渉外担当者のみならず店頭Gでの推進面、知識面の強化を図っていく。 遠隔相談システムの活用 17年11月以降、個人ローン受付件数総体の80%を本部で対応しており、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、現在、顧客からの相談を受付しているが、今後、事務処理についても本部集約を行</li> </ul>

	取組方針及び目標	17年4月～18年3月の進捗状況	17年10月～18年3月の進捗状況	評価・今後の課題等
				い営業店の業務支援をさらに強化する。 ITコンサルティング 単にシステムを導入し管理するというニーズから、販売管理、在庫管理を元に、顧客データ分析を含む戦略的な利用ニーズへと取引先の志向は徐々に高度化してきている。最近では、ホームページを販売戦略へ利用して行きたいというニーズもある。今後も、顧客ニーズを更に深く掘り起こし、最適なシステム提案を行う。
(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10月までに計画どおりシステム設計・開発まで完了した。ところが、新渉外支援システムは19年5月に移行を予定していた地銀共同センターからの勘定系データ提供を前提として企画していたところ、17年11月に横浜銀行、北陸銀行との三行共同システム開発への方針転換することとなり、当面は現行勘定系システムを延命することとなったため、構築範囲、実現方法および開発スケジュールの大幅な見直しが必要になった。17年12月以降は、見直し後のシステムを18年10月に稼働することを目指して仕様検討およびシステム構築の作業を再開するとともに、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した。	17年11月の横浜銀行、北陸銀行との三行共同システム開発への方針転換により、18年10月の稼働を目指して新渉外支援システム開発の仕様の整理を進め、地銀共同センターからの勘定系データ提供を前提としない仕様の整理を終えた。同時に三行共同システムにおいて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し、18年3月末までに情報系システムも共同開発の検討項目とする基本合意に到った。	「取引計数・交渉履歴等の融資・渉外係全員のパソコンでの共有・活用」については現行渉外支援システム用データの活用により18年10月実現の目途をつけた。今後は、18年10月の稼働に向けたシステム構築作業を進めるとともに、三行共同システムにおける情報系での渉外支援の充実を目指して検討を続ける。従来、取組方針及び目標に掲げていた「コーナー等を含め取引先情報のオール道銀での共有化と活用」については、19年5月に移行を予定していた地銀共同センター勘定系との連携を前提としていたが、横浜銀行、北陸銀行との三行共同システム開発への方針転換に伴い、当面は現行勘定系を利用するため、実現が困難となり、実施を延期した。

	取組方針及び目標	17年4月～18年3月の進捗状況	17年10月～18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>情報伝達手段の多様化を図る。</p>	<p>ホームページ、ディスクロージャー誌の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、ミニディスクロージャー誌の店頭手渡しを開始し、下期以降も継続実施中。</p> <p>経営陣による取引先向け説明会を42回実施</p> <p>利用者アンケートを実施</p>	<p>ホームページ、ディスクロージャー誌の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12月、中間期ミニディスクロージャー誌の店頭手渡しを実施。</p> <p>経営陣による取引先向け説明会を19回実施</p> <p>利用者アンケートを実施</p>	<p>実施スケジュールに沿って利便性向上を図った。今後は、利用者アンケートを活用した読みやすさの追求等が課題。ほくほくフィナンシャルグループと連携の上、情報開示の充実を図る。</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った。主要課題として店舗・ATMネットワークの拡充等の項目が抽出された。</p>	同左	<p>アンケートの調査結果の分析をまとめた段階であり、分析内容に基づき、今後対応すべき施策を検討する。</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事業においてアレジメント契約及び融資契約締結市町村、地場企業とのPFIに係る情報交換会の実施(4回)</p>	<p>砂川市PFI勉強会開催。旭川市PFIセミナー講師対応。</p> <p>日本PFI協会と連携したPFI相談窓口の開設を準備。</p>	<p>過去2件のPFI案件取組でノウハウを蓄積。アレジメント業務が対応可能となった。また、アドバイザー企業との連携により各地でセミナーや勉強会を行える体制を整えた。</p> <p>日本PFI協会との連携し、PFI専用の相談窓口を開設することにより、地域企業のPFIへの取組を支援する体制を整えた。</p> <p>PFI相談窓口を活用して地方のPFI検討をフォローし、実績のある地場企業との連携により、道内でのノウハウ蓄積・レベルアップを図る。</p>