

別冊

**「地域密着型金融推進計画」
の進捗状況等**

株式会社 千葉銀行

【 目 次 】

A . 「地域密着型金融推進計画の進捗状況」	
. 全体的な進捗状況及びそれに対する評価等	・・・ P 1
. 「地域密着型金融推進計画」個別項目の取組み	・・・ P 3
. 経営改善支援の取組み	・・・ P 9
B . 「地域貢献に関する情報開示について」	・・・ P 1 1
C . 「地域のお客さまの満足度向上に向けた取組みについて」	・・・ P 2 0

A . 地域密着型金融推進計画の進捗状況

． 全体的な進捗状況及びそれに対する評価等

1 . 全体的な進捗状況等

我が国の景気が拡大を続けるなか、当行が主要地盤とする千葉県経済につきましても、着実に景気拡大の動きを続けております。このような環境のもと、当行は地域密着型金融推進計画（以下「推進計画」という。）で掲げた「2年間の重点強化期間」終了時点に目指す経営の姿である「地域の皆さまに最高の満足感と信頼感をお持ちいただける銀行」に向け、地域経済活性化につながる各種施策や経営力強化に向けた取組み、さらには地域の利用者の皆さまの利便性向上に向けた取組みを積極的に進め、相応の成果をあげたものと評価しています。今後につきましても、地域密着型金融の一層の推進に向け、地域経済活性化につながる諸施策を実施していきます。

2 . 評価及び今後の課題等

(1)事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた取組み

A. 評価

各個別項目とも計画どおり進捗し、相応の成果をあげたものと評価しています。特に、中小企業への円滑な資金供給を目的として実施した「千葉県版CLO」や、ビジネスマッチングで成果を収めることができましたほか、推進計画で掲げた数値的目標についても、全て達成することができました。なお、個別項目に係る具体的なポイントは以下のとおりです。

「創業・新事業支援機能等の強化」及び「取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化」では、ベンチャー企業向けファンド及びローンの推進や、大学との産学連携の取組みを強化しました。また、当行本店において定期的にビジネスフォーラムを開催し、お取引先の新たなビジネスの創出に努めました。あわせて、経営改善支援活動にも積極的に取組み、対象先510先のうち119先の債務者区分がランクアップし、不良債権比率も17年3月末比1.5ポイント低下して3.0%となりました。

「事業再生に向けた積極的取組み」では、お客さまに身近な営業店での再生支援を基本に、お客さまとの十分なリレーションシップを確保したうえで、お取引先の実情に応じて個別・具体的な対応を進めましたほか、整理回収機構の活用など外部機関との連携を強化しました。

「担保・保証に過度に依存しない融資の推進等」では、スコアリングを活用した商品や、私募債・シンジケートローンなどの新たな金融手法にも積極的に取組みました。さらに、当行の金融サービスを地域の幅広いお客さまにご利用いただくため、新たに7,689先の中小企業等と融資取引を開始しました。

「顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化」及び「人材の育成」では、行内研修や各種会議において、コンプライアンスや説明態勢について周知徹底を図ったほか、外部研修への派遣等をつうじ人材のレベルアップに努めました。

B. 今後の課題

地域金融機関である当行にとって、今回の推進計画で掲げた諸施策は、今後も継続的に取り組むべき事項であると考えています。引き続き、お客さまニーズに合せた、最新かつ高度な金融サービスの提供をつうじ、地域社会の発展に貢献してまいります。

(2) 経営力の強化に向けた取り組み

A. 成果

平成19年3月期から適用されたバーゼル（新BIS規制）への対応を進め、リスク管理態勢の強化を図りましたほか、コンプライアンス態勢の整備・充実を進めました。なお、個別項目に係る具体的なポイントは以下のとおりです。

「リスク管理態勢の充実」、「収益管理態勢の整備と収益力の向上」及び「ガバナンスの強化」では、バーゼルへの対応を進め、信用リスクについては内部格付手法を、オペレーショナルリスクについては粗利益配分手法を採用しました。さらに、有価証券報告書に「代表者による確認書」を添付しましたほか、収益管理システムを活用して営業態勢の見直しを実施しました。

「法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化」では、コンプライアンスを重要な経営課題として取り組み、役職員のコンプライアンス意識の醸成に努めたほか、内部牽制及び点検・検証機能の強化に努めました。

「ITの戦略的活用」では、お客さまにタイムリーに金融商品・サービスが提供できるようCRMシステムの機能向上を図るとともに、IT投資効率の検討と検証をつうじ、ITの戦略的活用を進めました。

B. 課題

平成19年3月期から適用されたバーゼルのさらなる精緻化に向け、行内態勢の整備を図ってまいります。また、コンプライアンスについては、最重要の経営課題として態勢整備、従業員教育など、全力を傾けて取り組んでまいります。

(3) 地域の利用者の利便性向上に向けた取り組み

A. 成果

お客さまアンケート等により寄せられた貴重なご意見等に対し、各種対応策を検討・実施しましたほか、全行的なCS向上キャンペーンをつうじ、お客さま満足度を重視した金融機関経営の確立に努めました。あわせて、さまざまな媒体をつうじ、当行の取り組みを積極的に情報開示し、経営の透明性を高めました。

B. 課題

お客さま向けアンケートや、さまざまな機会をつうじ寄せられるお客さまの声に耳を傾け、施策に反映させるなどして、お客さま満足度の高い経営に努めてまいります。

以上

。「地域密着型金融推進計画」個別項目の取組み

(ゴシック部分が数値目標です。)

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 (平成17年4月～19年3月)
		平成17年度	平成18年度	
(1)創業・新事業支援機能等の強化	<ul style="list-style-type: none"> 融資審査態勢の強化等 業種別審査チェックポイント発刊 業界調査レポート作成 環境、医療・介護、アグリビジネス担当者の設置検討 産学官の更なる連携強化や外部機関との連携強化等 ベンチャー企業向け投融资の実施 千葉大学等地元大学、中小企業支援センター等との産学官連携の仕組みの強化 日本政策投資銀行、中小企業金融公庫との協調融資 	<ul style="list-style-type: none"> 業種別審査チェックポイント発刊、業界調査レポート作成 ベンチャー企業向けファンドによる投資10件100百万円、ベンチャー企業向けローンによる融資20件600百万円 	<ul style="list-style-type: none"> ベンチャー企業向けファンドによる投資10件100百万円、ベンチャー企業向けローンによる融資20件600百万円 	<ul style="list-style-type: none"> 業種別分析のチェックポイントの発刊及び個別企業の調査レポート作成 農林漁業金融公庫と「業務協力に関する覚書」を締結 環境ファイナンスの一環として、食品残渣リサイクル施設向けに融資を実行 ベンチャー企業向けファンドによる投資22件322百万円、ベンチャー企業向けローンによる融資41件1,211百万円 千葉大学と「連携協力に関する協定書」を締結 千葉大学のTLO事業に後援するとともに、千葉大学技術交流会の代表幹事に就任 千葉県産業振興センターと「業務協力に関する覚書」を締結
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> 取引先企業に対するコンサルティング機能、情報提供機能の強化 顧客ニーズ情報の収集、情報の一元管理、情報マッチング ビジネスフォーラム及び商談会の開催 株式公開支援、M&A支援 中小企業診断士の育成、行内研修の充実 要注意債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化 お客さまに身近な営業店での経営改善支援の実施 経営改善計画書の策定支援及び進捗管理の徹底 再生手法の紹介等を含めたノウハウの共有化 不良債権比率を3.5%程度まで引下げ ランクアップ先数等の公表(経営改善支援取組先のうち2割をランクアップ) 	<ul style="list-style-type: none"> ビジネスマッチングニーズ登録200件 ビジネスフォーラム年間2回、商談会年間6回の開催 中小企業診断士資格取得のための外部研修へ2名派遣 行内研修2回20名の実施 本部・営業店間の定期的なミーティングの開催 営業店への再生手法の紹介等ノウハウの共有 ランクアップ先数等の公表 	<ul style="list-style-type: none"> ビジネスマッチングニーズ登録200件 ビジネスフォーラム年間2回、商談会年間6回の開催 中小企業診断士資格取得のための外部研修へ2名派遣 行内研修2回20名の実施 本部・営業店間の定期的なミーティングの開催 営業店への再生手法の紹介等ノウハウの共有 ランクアップ先数等の公表 	<ul style="list-style-type: none"> ビジネスマッチングニーズ登録410件 「中国」、「IT経営革新」及び「食」をテーマとしてビジネスフォーラムを4回開催、中国・上海での商談会を含め商談会を36回開催 M&A等アドバイザー業務成約20件 中小企業診断士資格取得のための外部研修へ4名派遣 行内研修を4回実施し72名が受講 本部・営業店間のミーティングを開催し、再生支援活動の進捗管理及び再生ノウハウを共有化。また、審査部再生支援グループが臨店活動を実施し、管理体制及び個社別の取組方針等を指導 不良債権比率が4.5%から3.0%まで低下 経営改善支援取組先510先のうち119先がランクアップ(ランクアップ率23.3%) 決算短信、ホームページ等をつうじて、ランクアップ先数、健全債権化の体制整備状況等を公表

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 (平成17年4月～19年3月)
		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	<ul style="list-style-type: none"> 外部機関の活用など多様な事業再生手法の一層の活用等 個別案件に応じて、適切な再生手法を選択し、外部機関等を活用した事業再生への早期着手 整理回収機構及び中小企業再生支援協議会の活用 千葉県制度融資企業再生支援資金の活用など、再生企業に対する支援融資の実施 再生ノウハウの向上及び共有化のための行内研修の充実 再生支援実績に関する情報開示の拡充 経営改善支援等の取組みによる成功事例の紹介 	<ul style="list-style-type: none"> 個別案件に応じた経営改善支援の実施 整理回収機構及び中小企業再生支援協議会の活用 再生支援のための研修3回30名、地銀協等の外部研修へ3名派遣 	<ul style="list-style-type: none"> 個別案件に応じた経営改善支援の実施 整理回収機構及び中小企業再生支援協議会の活用 再生支援のための研修3回30名、地銀協等の外部研修へ4名派遣 	<ul style="list-style-type: none"> 県内ブロック幹事店に設置した地区法人営業部等を中心に取引先に身近な所で再生支援を実施 整理回収機構、千葉県中小企業再生支援協議会等の外部機関を活用した再生支援を実施 千葉県中小企業再生支援協議会の支援による再生計画策定完了先(19年3月末累計15先、別途計画策定支援中1先)に対して千葉県制度融資企業再生支援資金による融資を実施(19年3月末累計5件) 県内中小企業等の再生を図るため、「千葉中小企業再生ファンド」を活用した再生スキームを2件実施 シンジケートローンを組成し、エグジティブファイナンス(再生計画終了にあたっての融資)を実施 再生支援のための研修を8回実施し84名が受講、外部研修へ8名派遣
(4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等	<ul style="list-style-type: none"> 担保・保証に過度に依存しない融資の推進 無担保・第三者保証人不要商品の推進及び商品性の適宜見直し 信用リスクデータベースの整備・充実及びその活用 包括根保証の新規取扱い廃止、既存の根保証契約についての適切な見直しの実施 中小企業の資金調達手法の多様化等 千葉県版CLOの組成に向けた検討 地域の商工会議所・商工会・法人会と連携し、スコアリングを活用した商品を推進 個別案件に応じ、私募債・ノンリコースローン等の新たな金融手法を検討 中小企業等取引先の拡大(融資新規取引6千先を目標) 	<ul style="list-style-type: none"> ちばぎんビジネスローン等スコアリングを活用した商品の利用促進 C R I T S (地銀共同システム)を活用した信用リスク量計測の精緻化 既存根保証先の確定保証等への切替と営業店勉強会の実施 第3回千葉県版CLOの組成に向けた準備 商工会議所・商工会・法人会と連携した金利優遇キャンペーンを実施 融資新規取引先目標3千先 	<ul style="list-style-type: none"> ちばぎんビジネスローン等スコアリングを活用した商品の利用促進 C R I T S (地銀共同システム)を活用した信用リスク量計測の精緻化 既存根保証先の確定保証等への切替 第3回千葉県版CLOを実施予定 商工会議所・商工会・法人会と連携した金利優遇キャンペーンを実施 融資新規取引先目標3千先 	<ul style="list-style-type: none"> 商工会議所・商工会・法人会の会員向けにスコアリングモデルを活用した「ビジネスローン」の金利優遇を制度化 知的財産担保融資について、外部機関の評価を活用 C R I T S (地銀共同システム)を活用して、格付モデルを改定し、信用リスク量計測を精緻化 既存根保証先の確定保証等への切替と研修の実施 第3回千葉県版CLO実施(428先、融資実行額121億円、投資信託販売32億円) 銀行保証付私募債を積極的に推進(477先、615億円) 環境融資への取組みとして、三菱東京UFJ銀行と業務協力協定を締結 中小企業等融資新規取引先7,689先
(5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> 説明態勢の整備・充実等 各種研修・臨店指導等を通じた説明義務の周知徹底 苦情・相談事例の一元管理と営業店への還元 地域の中小企業等のお取引先へのアンケートの実施 	<ul style="list-style-type: none"> 各種研修での説明義務の周知徹底 苦情・相談事例の一元管理と営業店への還元 地域のお取引先へのアンケートの実施 	<ul style="list-style-type: none"> 各種研修での説明義務の周知徹底 苦情・相談事例の一元管理と営業店への還元 地域のお取引先へのアンケートの実施 	<ul style="list-style-type: none"> 階層別・業務別の各種研修においてコンプライアンス及び説明態勢について周知徹底 苦情・相談事例を一元管理し、事実経緯・問題点把握・対応方針を明確にしたうえで営業店に還元 地域のお取引先へのアンケートの実施 内部監査において法令等遵守を重点監査項目と位置付け、内部牽制機能を強化

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 (平成17年4月～19年3月)
		平成17年度	平成18年度	
(6)人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> 研修の強化・充実 中小企業診断士養成等のための外部研修への派遣 行内集合研修の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 中小企業診断士資格取得のための外部研修へ2名派遣。その他外部研修に6名派遣 行内研修8回80名の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 中小企業診断士資格取得のための外部研修へ2名派遣。その他外部研修に10名派遣 行内研修8回80名の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 中小企業診断士資格取得のための外部研修へ4名派遣。その他外部研修16名派遣 行内研修を18回実施し、254名が受講

2. 経営力の強化

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 (平成17年4月～19年3月)
		平成17年度	平成18年度	
(1) リスク管理態勢の充実	<ul style="list-style-type: none"> パーゼル（新BIS規制）の導入に向けた対応 信用リスク管理態勢の整備・充実 オペレーショナルリスクの対応準備 	<ul style="list-style-type: none"> フィールドテストの実施 信用リスク管理指針の整備 オペレーショナルリスク管理指針の整備 信用リスクアセット計測システムの稼働 	<ul style="list-style-type: none"> 信用リスク・オペレーショナルリスクの適用手法の当局宛提出 情報開示の拡充に係る適切な開示態勢の整備 	<ul style="list-style-type: none"> 19年3月末の新BIS規制適用開始当初から、信用リスクは「基礎的内部格付手法」を、オペレーショナルリスクは「粗利益配分手法」を選択
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	<ul style="list-style-type: none"> 収益管理態勢の充実及び収益力の向上のための取組み 収益管理システム等を活用した地域の実態にあわせた業務等の再構築 信用リスクデータベースの整備・充実・活用 格付・自己査定システムの稼働 	<ul style="list-style-type: none"> 地域の実態にあわせた業務の再構築 信用リスクデータを活用した金利設定の見直し 格付・自己査定システムの稼働 	<ul style="list-style-type: none"> 地域の実態にあわせた業務の再構築 信用リスクデータを活用した金利設定の見直し 格付・自己査定システムの整備・充実 	<ul style="list-style-type: none"> 収益管理システム等を活用し、地域の実態にあわせた営業店機能の見直しを実施 C R I T S（地銀共同システム）を活用したデータベース登録を四半期毎に実施 格付・自己査定システムの稼働と格付対象先の拡大
(3) ガバナンスの強化	<ul style="list-style-type: none"> 有価証券報告書等への「代表者による確認書」の添付 有価証券報告書等作成プロセス・チェック方法の文書化 作成プロセス・チェック方法について内部監査の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 有価証券報告書等作成プロセス・チェック方法の文書化検討 内部監査手法の検討 	<ul style="list-style-type: none"> 有価証券報告書・半期報告書への「代表者による確認書」の添付 有価証券報告書等作成プロセス・チェック方法の文書化 内部監査の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 有価証券報告書等に「代表者による確認書」を添付 内部統制体制の評価制度への対応準備として、内部統制プロジェクトチームを設置
(4) 法令等遵守(コンプライアンス)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	<ul style="list-style-type: none"> コンプライアンス態勢の強化 自己・コンプライアンス担当者によるコンプライアンス・チェックの実施 各種会議、研修等でのコンプライアンス意識の徹底 監査部による定期的な内部監査の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 自己・コンプライアンス担当者によるコンプライアンス・チェックの実施 コンプライアンス担当者会議等の実施 監査部による内部監査の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 自己・コンプライアンス担当者によるコンプライアンス・チェックの実施 コンプライアンス担当者会議等の実施 監査部による内部監査の実施 	<ul style="list-style-type: none"> 自己・コンプライアンス担当者によるコンプライアンス・チェックの実施 コンプライアンス担当者会議・研修の実施 監査部によるコンプライアンス徹底状況の検証 本部による営業店牽制機能を高めるため、本部特別点検チームによる臨店を実施
適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	<ul style="list-style-type: none"> 個人情報保護に向けた対応 研修・勉強会・本部による臨店指導による個人情報保護意識の徹底 各部・店に配置した情報管理責任者による点検の実施 情報管理規定の改定による保存帳票の点検・廃棄確認手続きの見直し 	<ul style="list-style-type: none"> 研修・勉強会・本部による臨店指導の実施 情報管理責任者による点検 保存帳票の点検ルール、保存期限到来時の廃棄確認手続きの見直し 	<ul style="list-style-type: none"> 研修・勉強会・本部による臨店指導の実施 情報管理責任者による点検 	<ul style="list-style-type: none"> 研修・勉強会・本部による臨店指導の実施 情報管理責任者による四半期毎点検 監査部監査において、顧客情報管理態勢の検証 情報の重要度に応じた統一的尺度による保管・廃棄等を実施するため「情報重要物管理規定」を制定 全業務委託先と個人情報管理に係る覚書を締結

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 (平成17年4月～19年3月)
		平成17年度	平成18年度	
(5) ITの戦略的活用	<ul style="list-style-type: none"> ビジネスモデル等の状況に応じたITの戦略的活用 データのリアルタイム提供などCRMシステムの機能向上 行内情報の整備・充実 他システムとの連携等を視野に入れた開発等ルールの方針 定期的なIT投資効率の検証と検証結果を踏まえた見直し 	<ul style="list-style-type: none"> CRMシステムの機能向上 営業店LANを見直し「新行内情報インフラ」の導入検討 他システムとの連携等を視野に入れた開発等ルールの検討 IT投資効率の検証と検証結果を踏まえた見直し 	<ul style="list-style-type: none"> CRMシステムの機能向上 営業店LANを見直し「新行内情報インフラ」を順次導入 他システムとの連携等を視野に入れた開発等ルールの検討 IT投資効率の検証と検証結果を踏まえた見直し 	<ul style="list-style-type: none"> CRMシステムの機能向上とデータウェアハウスの開発を完了 「新行内情報インフラ」について開発を完了 システム導入・維持についての提案依頼書作成ルールを制定 IT投資効率の検証と進捗状況の確認・改善策の方針

3. 地域の利用者の利便性向上

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況 (平成17年4月～19年3月)
		平成17年度	平成18年度	
(1) 地域貢献等に関する情報開示	<ul style="list-style-type: none"> 情報開示の充実 ディスクロージャー誌、ホームページ等での積極的な情報開示 利用者から問合せの多い事項をとりまとめた「Q & A集」の作成 	<ul style="list-style-type: none"> ディスクロージャー誌、ホームページ等での情報開示 利用者から問合せの多い事項をとりまとめた「Q & A集」の作成 	<ul style="list-style-type: none"> ディスクロージャー誌、ホームページ等での情報開示 	<ul style="list-style-type: none"> ディスクロージャー誌、ホームページ等において地域貢献に関する情報を開示 中間期ディスクロージャー誌を発刊 利用者から問合せの多い事項をとりまとめた「よくあるご質問」をホームページのトップ画面に掲載 県内8地区で取引先向け決算説明会「ひまわり定期講演会」において当行の取組みを説明
(2) 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立	<ul style="list-style-type: none"> お客さま満足度向上活動の実施 利用者満足度アンケートの実施 アンケート結果の営業施策等への反映 アンケート結果の公表 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度アンケートの実施 アンケート結果の営業施策等への反映 アンケート結果の公表 	<ul style="list-style-type: none"> 利用者満足度アンケートの実施 アンケート結果の営業施策等への反映 アンケート結果の公表 	<ul style="list-style-type: none"> CS向上キャンペーンを継続実施 お客さま向けアンケートを実施・その結果を公表 お客さま向けアンケート結果を踏まえ各種対応策を実施
(3) 地域再生推進のための各種施策との連携等	<ul style="list-style-type: none"> 地域再生推進のための各種施策の実施 PFI案件のアレンジャー業務等積極的な関与 地域開発動向の収集、有効活用提案 	<ul style="list-style-type: none"> PFI案件の取組み 地域開発動向の収集、有効活用提案の実施 	<ul style="list-style-type: none"> PFI案件の取組み 地域開発動向の収集、有効活用提案の実施 	<ul style="list-style-type: none"> PFI案件に積極的に関与し、アレンジャー獲得・融資契約の調印など、県内自治体へのサポート活動を実施 地域の開発事業等の情報収集及び積極的関与

・経営改善支援の取組み

1. 経営改善支援の取組み実績

当行は、再生可能な中小企業に対しては、適切な引当により資産の健全性を確保したうえで、お客さまの身近な所での再生支援を基本に、各ブロックに設置した地区法人営業部や企業戦略支援担当が、お客さまとのリレーションシップを十分に確保したうえで、最適な事業再生手法の提案・策定等を行っております。このような活動により、経営改善支援の取組み状況は以下のとおりとなりました。

(1) 平成17・18年度実績(平成17年4月～19年3月) (単位:先)

		期初債務者数	うち経営改善支援取組み先	経営改善支援取組み先のうち期末に債務者区分が上昇した先	経営改善支援取組み先のうち期末に債務者区分が変化しなかった先
正 常 先		28,750	20		6
要 注 意 先	う ち そ の 他 要 注 意 先	9,407	370	67	271
	う ち 要 管 理 先	1,091	103	48	45
破 綻 懸 念 先		1,201	14	4	10
実 質 破 綻 先		368	2	0	2
破 綻 先		70	1	0	1
合 計		40,887	510	119	335

(注) 期初債務者数及び債務者区分は17年4月当初時点のものとなっています。なお、債務者数及び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は含んでいません。

(2) 平成18年度下期実績(平成18年10月～19年3月) (単位:先)

		期初債務者数	うち経営改善支援取組み先	経営改善支援取組み先のうち期末に債務者区分が上昇した先	経営改善支援取組み先のうち期末に債務者区分が変化しなかった先
正 常 先		28,081	0		0
要 注 意 先	う ち そ の 他 要 注 意 先	10,496	275	9	260
	う ち 要 管 理 先	637	44	6	35
破 綻 懸 念 先		876	5	1	4
実 質 破 綻 先		386	5	1	4
破 綻 先		73	0	0	0
合 計		40,549	329	17	303

(注) 期初債務者数及び債務者区分は18年10月当初時点のものとなっています。なお、債務者数及び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は含んでいません。

2. 経営改善支援に関する取組み方針等

(1) 取組方針

これまでの長期的な取引関係により得られた情報を活用し、取引先との対面交渉を中心とした質の高いコミュニケーションを通じて、財務内容の実態や経営能力、事業の成長性等を的確に把握し、再生可能な企業については、適切な償却・引当により金融機関の健全性を確保しつつ、外部機関を積極的に活用するなど適切な経営改善支援ならびに事業再生支援を行ってまいります。

(2) 体制整備の状況、具体的取組み策等

県内ブロック幹事店に設置した専門スキルを持つ地区法人営業部や企業戦略支援担当を中心に、取引先毎の実態に即した経営改善計画書の策定を支援するとともに、その後のキャッシュフローなどのモニタリングを通じた進捗管理を実施しています。

審査部再生支援グループは、地区法人営業部や企業戦略支援担当と定例的なミーティングを実施し進捗状況の管理・再生ノウハウの共有化を行うとともに、個社別の取組み方針等についての営業店指導を行っています。あわせて、整理回収機構や中小企業再生支援協議会等の外部機関を活用した大口メイン先の再生支援を直接行っています。

個別案件に応じ、再生企業に対する支援融資を実施しています。

再生支援に係る行内集合研修の実施や、外部研修への派遣、本部との定期的なミーティングなどにより、人材育成を進めています。

(3) 平成17年4月～19年3月の進捗状況

経営改善支援取組先510先に対して、経営改善計画書の策定支援及び進捗管理を実施しました。その結果、17年4月から19年3月までに119先の債務者区分のランクアップが図れ、ランクアップ率は23.3%となりました。

個社の実情に応じて、整理回収機構、中小企業再生支援協議会等の外部機関を活用した再生支援を行い、整理回収機構を活用した再生支援を3件実施するとともに、再生企業に対する支援融資として、整理回収機構を活用した先にエグジティブファイナンス（再生計画終了にあたっての融資）を実施しました。また、中小企業再生支援協議会を積極的に活用した結果、再生計画策定完了先累計が15先、計画策定支援中の先が1先となりました。

県内中小企業等の再生を図るため、平成18年3月末に中小企業基盤整備機構等の出資する「千葉中小企業再生ファンド」の設立に参加し、本ファンドを活用した再生スキームを2件実施しました。

決算短信、ホームページ等を通じて、健全債権化等の体制整備の状況、経営改善支援取組先数、経営改善によるランクアップ先数の公表を行いました。

3. 経営改善支援取組み事例

業種	食料品製造業
経緯	大型店の出店等により売上減少、材料費・労務費のアップにより利益率も低下し、キャッシュフロー不足に陥っていました。
取組内容	経費削減・商品販売価格の引上げを柱とした経営改善計画書の策定支援を実施するとともに、売上増加が期待できる新店舗の改装資金を実行しました。
成果	改善策の実施により収益力が強化された他、新店舗の売上も順調に推移し、財務内容の改善及び資金繰りの安定が図れました。

以上

B. 地域貢献に関する情報開示について

地域貢献に関する基本的考え方

当行は、千葉県を主要な地盤とする地域金融機関として、「金融サービスの提供を通じて、地域のお客さまのニーズにお応えし、地域の発展に貢献する」という役割・使命を果たしています。今後ともこの姿勢を堅持し、当行グループ全社が一体となって、質の高い金融商品・サービスを提供するなど、お客さま満足度の向上につながる諸活動を展開してまいりますとともに、地域社会の発展に貢献してまいります。

1. 貸出金の状況

地域のお客さまのニーズに積極的に対応した結果、県内貸出金残高は、5兆1,017億円となりました。

中小企業向け貸出金は前期末比1,262億円増加し、2兆8,855億円となっています。また、18年度につきましては、新たに3,886先の中小企業等との融資取引を開始しました。

(1) 県内向け貸出金の状況

平成19年3月末の県内貸出金比率は80.0%と、地域に密着した営業を行っています。

(単位：億円、%)

	19年3月末	18年9月末	18年3月末
国内貸出金	63,771	63,470	61,478
うち 県内	51,017	50,228	49,343
県内貸出金比率	80.00	79.13	80.26

(2) 中小企業向け貸出金の状況

県内中小企業向け貸出金は前期末比389億円増加し、2兆4,384億円となっています。また、スコアリングを活用した無担保・第三者保証人不要の「ちばぎん・ビジネス・ローン」の残高は、655件50億円となっています。

(単位：億円、%)

	19年3月末	18年		18年9月末	18年3月末
		9月末比	3月末比		
中小企業向け貸出金	28,855	732	1,262	28,122	27,592
うち 県内	24,384	339	389	24,045	23,995
中小企業向け貸出金比率	45.24	0.94	0.36	44.30	44.88
うち県内中小企業向け貸出金比率	38.23	0.35	0.79	37.88	39.03
県内貸出に占める県内中小企業向け貸出金比率	47.79	0.07	0.83	47.87	48.62

(注) 中小企業には個人事業主向け貸出を含めています。

(3)保証協会保証付貸出金の状況

保証協会保証付貸出金は3,756億円となり、千葉県信用保証協会保証債務残高シェアは48.0%と高いシェアを維持しています。

(単位：億円、%)

	19年3月末			18年9月末	18年3月末
		18年9月末比	18年3月末比		
保証協会保証付貸出金	3,756	35	31	3,791	3,788
千葉県信用保証協会保証債務残高シェア	48.0	0.8	0.6	48.8	48.6

(4)私募債・シンジケートローンの取扱い状況

平成18年度には私募債306件を引受けたほか、シンジケートローンのアレンジャーを務める等、新たな資金供給の仕組みづくりに積極的に取り組んでいます。

(単位：件、億円)

	18年下期			18年上期	17年下期
		18年上期比	17年下期比		
私募債引受件数	152	2	13	154	139
私募債引受金額	260	47	89	212	170

(5)業種別貸出金の状況(19年3月末)

国内貸出金の33.91%、県内貸出金の41.51%が個人のお客さま向けの貸出金となっています。

(単位：億円、%)

	県内		国内	
	貸出残高	構成比	貸出残高	構成比
貸出金	51,017	100.0	63,771	100.0
製造業	2,977	5.84	4,841	7.59
農業	82	0.16	89	0.14
林業	0	0.00	0	0.00
漁業	17	0.03	17	0.03
鉱業	65	0.13	97	0.15
建設業	2,707	5.31	2,991	4.69
電気・ガス・熱供給・水道業	32	0.06	87	0.14
情報通信業	153	0.30	346	0.54
運輸業	1,187	2.33	1,816	2.85
卸売・小売業	4,540	8.90	5,790	9.08
金融・保険業	559	1.10	2,340	3.67
不動産業	11,583	22.70	14,525	22.78
各種サービス業	4,526	8.87	5,794	9.09
国・地方公共団体	1,407	2.76	3,407	5.34
その他(個人)	21,175	41.51	21,623	33.91

(6) 消費者ローン残高

消費者ローン残高は前期末比 1,229 億円増加し、2 兆 1,400 億円となり、消費者ローン比率は 33.55% となっています。

(単位：億円、%)

	19年3月末	18年		18年9月末	18年3月末
		9月末比	3月末比		
消費者ローン残高	21,400	911	1,229	20,488	20,171
うち住宅ローン	20,221	950	1,293	19,270	18,927
うちその他ローン	1,179	38	64	1,218	1,244
消費者ローン比率	33.55	1.27	0.74	32.28	32.81
うち住宅ローン比率	31.70	1.34	0.92	30.36	30.78
うちその他ローン比率	1.84	0.06	0.17	1.91	2.02

(7) 県内消費者ローン残高

県内住宅ローン残高は前期末比 1,270 億円増加し、1 兆 9,801 億円となっています。県内貸出に占める消費者ローン比率は 41.06% と、県内貸出の 4 割超が個人のお客さま向け貸出金となっています。

(単位：億円、%)

	19年3月末	18年		18年9月末	18年3月末
		9月末比	3月末比		
消費者ローン残高	20,951	898	1,206	20,053	19,744
うち住宅ローン	19,801	934	1,270	18,867	18,531
うちその他ローン	1,149	36	64	1,186	1,213
消費者ローン比率	32.85	1.25	0.73	31.59	32.11
うち住宅ローン比率	31.05	1.32	0.90	29.72	30.14
うちその他ローン比率	1.80	0.06	0.17	1.86	1.97
県内貸出に占める消費者ローン比率	41.06	1.14	1.05	39.92	40.01
うち住宅ローン比率	38.81	1.25	1.25	37.56	37.55
うちその他ローン比率	2.25	0.10	0.20	2.36	2.46

(8) 個人向け無担保ローンの取扱い状況

教育ローン残高は前期末比 11 億円増加し、51 億円となっています。

(単位：億円)

	19年3月末	18年9月末	18年3月末
カードローン残高(注)	300	303	306
マイカーローン残高	59	63	63
教育ローン残高	51	46	40
リフォームローン残高	19	19	20
フリーローン残高	16	17	17

(注)カードローン残高につきましては、カードローン 20・30・50・70・100・150・200・300・400・500 の残高を掲載しています。

なお、上記残高以外に「ちばぎんスーパーカード」のカードローン残高が 24 億円となっています。

(9) 県内個人向け無担保ローンの取扱い状況

(単位：億円)

	19年3月末	18年9月末	18年3月末
カードローン残高(注)	297	300	303
マイカーローン残高	58	62	62
教育ローン残高	51	45	40
リフォームローン残高	19	19	19
フリーローン残高	16	16	17

(注)カードローン残高につきましては、カードローン 20・30・50・70・100・150・200・300・400・500の残高を掲載しています。

なお、上記残高以外に「ちばぎんスーパーカード」のカードローン残高が24億円となっています。

(10) コンサルティングプラザ・ローンプラザの設置状況

平成19年3月28日に、そごう柏店2階に「ちばぎんコンサルティングプラザ柏」がオープンしました。また、営業店では、「休日ローン相談会」を18年度に963回開催し、3,600名のお客さまにご来場いただきました。

プラザ名	設置場所	営業時間
ちばぎんコンサルティングプラザ千葉 (千葉中央ローンプラザ)	千葉市中央区富士見2-3-1 (塚本大千葉ビル1・2階) TEL043-227-5211	平日10時～20時 土・日・祝日10時～17時
ちばぎんコンサルティングプラザ柏	柏市柏1-1-21(そごう柏店2階) TEL04-7160-1311	平日10時～20時 土・日・祝日10時～17時
幕張ローンプラザ	千葉市美浜区中瀬2-6 千葉銀行幕張新都心支店内 (ワールドビジネス・デーン・マリブ・アネックス2階) TEL043-351-0131	平日10時～18時 土・日・祝日10時～17時
柏ローンプラザ	柏市中央1-1-1(ちばぎん柏ビル5階) TEL04-7163-7111	平日10時～18時 土・日・祝日10時～17時

2. 預金・ネットワーク等の状況

預金残高は前期末比3,479億円増加し、8兆1,469億円と8兆円を超え、個人預金残高も前期末比2,245億円増加し、6兆1,072億円と6兆円を超えました。

お客さまへの最適なポートフォリオ提案を進めました結果、投資信託残高は前期末比1,320億円増加し、5,761億円と引続き地方銀行トップとなっています。

お客さまへの提案力を高めるため、信託業務に参入しましたほか、銀行本体で遺言信託及び遺産整理業務等の相続関連業務を開始しました。

(1) 預金の状況

当行の預金の97.11%は千葉県内の預金であり、また、県内の個人預金が73.81%を占めています。

(単位：億円、%)

	19年3月末	18年		18年9月末	18年3月末
		9月末比	3月末比		
国内預金	81,469	3,317	3,479	78,152	77,990
うち県内	79,120	3,685	3,440	75,435	75,680
個人預金	61,072	1,559	2,245	59,513	58,827
うち県内	60,137	1,547	2,203	58,590	57,933
県内預金比率	97.11	0.59	0.07	96.52	97.03
個人預金比率	74.96	1.18	0.46	76.15	75.42
県内個人預金比率	73.81	1.15	0.46	74.96	74.28

(2) 投資型金融商品の状況

株式投資信託残高は前期末比1,354億円増加し、5,605億円となっています。

(単位：億円)

	19年3月末	18年		18年9月末	18年3月末
		9月末比	3月末比		
投資信託残高	5,761	658	1,320	5,102	4,441
うち県内	5,690	648	1,302	5,042	4,388
うち個人	5,664	646	1,307	5,017	4,357
うち県内	5,599	637	1,291	4,961	4,307
うち株式投資信託	5,605	701	1,354	4,904	4,250
うち県内	5,539	692	1,339	4,847	4,200
個人公共債残高	1,609	129	64	1,739	1,674
うち県内	1,594	131	68	1,725	1,662
個人外貨預金残高	403	88	141	492	545
うち県内	386	85	137	471	524
個人年金保険(取扱保険料)	282	24	62	307	344

個人年金保険については、半期(6か月間)の取扱保険料です。

(3) 給与振込・年金振込口座の状況

117万人のお客さまに“暮らしのメインバンク”としてご利用いただいています。また、年金受給年齢に到達されるお客さまの各種ご相談にお応えする「ひまわり年金教室」や「マネープラン講座」を、18年度に676回開催し、6千名のお客さまにご参加いただきました。

なお、お客さまに安心・安全にお取引いただくため、生体認証技術を用いて本人確認を行う「生体認証対応ICキャッシュカード」を発行いたしました。

(単位：千件)

	19年3月末	18年度		18年9月末	18年3月末
		18年9月末比	18年3月末比		
給与振込口座	830	1	16	829	814
うち県内	823	1	15	822	807
年金振込口座	347	6	13	341	334
うち県内	345	6	13	339	332

お客さまの豊かなシルバーライフにお役立ていただくため、確定拠出年金や財形年金預金の取扱いも行っています。

(4) 店舗の状況

18年度下期には、千葉県内に「流山おおたかの森支店」及び「ちばぎんコンサルティングプラザ柏」を、埼玉県越谷市に「越谷法人営業所」を新設し、お客さまの利便性向上に努めました。

(単位：所)

	19年3月末	18年度		18年9月末	18年3月末
		18年9月末比	18年3月末比		
国内店舗数	167	3	7	164	160
うち県内	153	2	3	151	150
海外拠点数	4			4	4
うち支店	3			3	3
店舗外現金自動設備	19,271	1,077	1,505	18,194	17,766
うち県内	1,521	14	31	1,507	1,490
うち当行店舗外現金自動設備	258	2	5	256	253
うち県内	255	2	5	253	250
うちコンビニATM「E-net」	7,163	744	955	6,419	6,208
うち県内	508	6	22	502	486
うちセブン銀行との共同ATM	11,850	331	545	11,519	11,305
うち県内	758	6	4	752	754

コンビニATM「E-net」及びセブン銀行との共同ATMは24時間対応(一部休止日・休止時間を除く)のATMです。

この他に成田空港内に両替出張所が3拠点あります。

(5) ダイレクトチャネルの取扱い状況

(単位：千件)

	19年3月末			18年9月末	18年3月末
		18年9月末比	18年3月末比		
テレフォンバンキング契約件数	605	3	6	601	598
インターネットバンキング契約件数	72	3	4	69	68
モバイルバンキング契約件数	41	0	1	42	43

テレフォンバンキング、インターネットバンキング、モバイルバンキングとも24時間365日対応（一部休止日・休止時間を除く）しています。

(6) ちばぎんグループによる総合金融サービスの提供状況

会 社 名	主な業務内容	住所・電話番号
中央証券株式会社	証券業務（個人・法人のお客さまに対し、株式・債券の売買等を行っています。）	〒103-0022 東京都中央区日本橋室町1-5-3 TEL：03-3660-4700
ちばぎんリース株式会社	リース業務（お客さまの車輛・機械等のリースニーズにお応えしています。）	〒262-0025 千葉市花見川区花園2-1-22 TEL：043-275-8001
ちばぎんクレジットカード株式会社	クレジットカード業務（自社発行クレジットカードに関する各種取扱いや当行の発行するクレジットカードの保証業務等を行っています。）	〒260-0015 千葉市中央区富士見1-14-11 TEL：043-225-2611
ちばぎんデビットカード株式会社	クレジットカード業務（自社発行クレジットカードに関する各種取扱いや当行の発行するクレジットカードの保証業務等を行っています。）	〒260-0015 千葉市中央区富士見1-14-11 TEL：043-225-8411
ちばぎんコンピュータサービス株式会社	ソフトウェア等の開発販売業務、計算受託業務（お客さまのITニーズにお応えしています。）	〒266-0032 千葉市緑区おゆみ野中央6-12 TEL：043-292-8881
ちばぎんキャピタル株式会社	株式公開・上場などに関するコンサルティング業務（ベンチャー企業への投資やコンサルティング等を行っています。）	〒260-0026 千葉市中央区千葉港8-4 日本興亜千葉ビル2階 TEL：043-248-8822
ちばぎんアセットマネジメント株式会社	投資顧問業務（お客さまに最適な資産運用のアドバイスを行っています。）	〒103-0022 東京都中央区日本橋室町1-5-3 TEL：03-3241-8021
株式会社ちばぎん総合研究所	情報・調査業務、コンサルティング業務（お客さまのビジネスパートナーとして、経営コンサルティング等さまざまなアドバイスを行っています。）	〒263-0043 千葉市稲毛区小仲台2-3-12 TEL：043-207-0621

3. 千葉県経済活性化への取組み

千葉県経済の健全な発展と活性化に寄与することを目的に、ベンチャー企業向けの投資・融資、外部機関との連携、ベンチャー育成基金による助成などを通じ、ベンチャー企業の支援・育成に積極的に取り組んでいます。

平成18年11月に「食」をテーマとして地方銀行5行が共同で「フードセレクション2006」を開催しました。また、平成18年度には「商談会」を20回開催しました。

(1) ベンチャー企業向けローンの取扱い状況

(単位：百万円)

	17・18年度	18年度	17年度
取扱い件数	41件	19件	22件
取扱い金額	1,211	400	811

平成17・18年度の2年間に、40件12億円の取扱いを目標とし、達成しました。

(2) 当行が出資・出捐を行うベンチャー育成基金等の投資・助成状況

	17・18年度	18年度	17年度
グループ会社「ちばぎんキャピタル株式会社」が管理・運営する投資事業有限責任組合の投資実績()	22件 322百万円	13件 218百万円	9件 104百万円
財団法人ひまわりベンチャー育成基金による助成金交付実績	20件 60百万円	10件 30百万円	10件 30百万円

平成17・18年度の2年間に、20件2億円の取扱いを目標とし、達成しました。

(3) 地方公共団体との取引状況

当行は、千葉県及び県内45市町村(県内市町村数は56)の指定金融機関を努めております。また、地方公共団体と連携し制度融資の取扱いを行うなど、地域経済活性化に向けた各種取組みを行っています。

(4) ビジネスマッチングの取組み

当行は、お取引先企業の業績向上につながる高度かつ多様な提案活動を推し進めています。特に、ビジネスマッチングの取組みとして、お取引先企業の売上向上につながる新たな販売先の拡大を目指した「ビジネスフォーラム」や「商談会」を開催いたしました。

(ご参考) ビジネスマッチングの取組み事例

「ちばぎんビジネスフォーラム」の開催

・平成18年11月には「食」をテーマに地方銀行5行が共同で「フードセレクション2006」を開催したところ、約2千名のご来場があり、数多くの商談が成約しました。

ビジネスフォーラム開催実績及びテーマ：第1回(17年1月)「IT」、第2回(17年6月)「中国」、第3回(17年11月)「IT経営革新」、第4回(18年7月)「食」

(5) PFIの取組み

当行は、地方公共団体や他金融機関と連携しPFI(民間資金による社会資本整備)案件に積極的に取り組んでいます。18年度下期には、千葉県警察本部PFI案件の融資契約調印等の実績をあげています。

4. 地域貢献活動

「たいせつにします、ひと、みず、みどり。」をキャッチフレーズに、さまざまな地域貢献活動を実施し、地域社会の充実や豊かな社会づくりに積極的に取り組んでいます。

(1) ひとをたいせつにする活動

ひとをたいせつにする活動では、福祉・教育活動に積極的に取り組んでまいります。

ちばぎんハートフル株式会社の設立

- ・平成18年12月、障がい者雇用の一層の促進を図るため、「ちばぎんハートフル株式会社」を設立し、平成19年3月に入社式（従業員9名、うち障がい者7名）を行いました。

千葉大学での冠講義の開講

- ・平成19年度から野村證券株式会社と共同で、学生の金融・経済に関する実践的な知識の習得を目的とした冠講義を、千葉大学に提供することといたしました。

(2) みずをたいせつにする活動

みずをたいせつにする活動では、水質保全活動に取り組んでまいります。

印旛沼の環境美化活動

- ・平成19年3月、当行役職員をはじめとするボランティア約300名により、印旛沼の環境美化活動を実施しました。今後も継続的に、印旛沼の美化活動を進めてまいります。

「財団法人印旛沼環境基金」への寄付

- ・印旛沼の水質浄化に取り組む「財団法人印旛沼環境基金」へ1,000万円の寄付を行いました。

(3) みどりをたいせつにする活動

みどりをたいせつにする活動では、60周年記念事業から継続している「ちばぎんの森」における育樹などに取り組んでまいります。

緑を育てる活動

- ・富津市鬼涙山（きなだやま）の「ちばぎんの森」の下草刈りを実施し、緑を育てる活動を継続しました。

海岸清掃等

- ・九十九里浜をはじめ県内各地の海岸の清掃を行うなど、地域の環境美化、自然保護活動を推進いたしました。

(4) その他の地域貢献活動

ちばぎんひまわりコンサート

- ・毎回、多彩なアーティストをお迎えして県内各地で開催しています。今後も、さまざまなジャンルの音楽をとおして、地域の皆さまとのふれあいの場をお届けしてまいります。

ちばぎんアートギャラリー

- ・千葉県出身・在住作家の新作・研究発表の場として、日本画、洋画、彫刻、工芸などの優れた作品を「ちばぎんアートギャラリー」（ちばぎん日本橋ビル2階）に展示しています。開設以来、延べ展示回数は380回を数え、約13万人のお客さまにご来場いただきました。

C. 地域のお客さまの満足度向上に向けた取組みについて

当行では、お客さま満足度（CS）向上を経営の重要課題として位置付け、グループの全役職員が一丸となってCS向上活動を展開しています。

平成18年12月には、幅広いお客さまからご意見やご要望をお伺いする「お客さま向けアンケート調査」を昨年度に続き実施いたしました。

○当行では、これらのアンケート調査等におけるご意見やご要望を真摯に受け止め、更なるCS向上と質の高い金融サービスの提供に取り組んでまいります。

1. お客さま向けアンケートの実施について

平成18年12月、当行とお取引のあるお客さまの中から、個人のお客さま5千先、法人のお客さま3千先を対象に「お客さま向けアンケート調査」を実施いたしました。

ご協力をいただいたお客さまには、厚く御礼申し上げます。

本アンケートの質問概要及び回答数等は次のとおりです。

[質問概要]

個人のお客さま	法人のお客さま
(1) 総合評価	(1) 総合評価
(2) 個別項目の評価	(2) 個別項目の評価
店舗（設置状況・利用し易さ）	行員の対応力（説明能力）
ATMサービス・キャッシュコーナー（ATMコーナー拠点数・利用し易さ）	融資（商品・対応スピード）
窓口（窓口のイメージ・待ち時間）	相談機能（相談のし易さ・回答能力）
資産運用（行員の説明能力）	サービス（提案能力・商品）
ローン（行員の説明能力・商品）	
相談機能（相談のし易さ・回答能力）	
サービス（各種サービスの状況）	
(3) 最近の取組みについて	(3) 最近の取組みについて
(4) 自由意見	(4) 自由意見

[回答数]

	対象先数	回答数	回答率
個人のお客さま	5,000	1,506	30.1%
法人のお客さま	3,000	703	23.4%
合計	8,000	2,209	27.6%

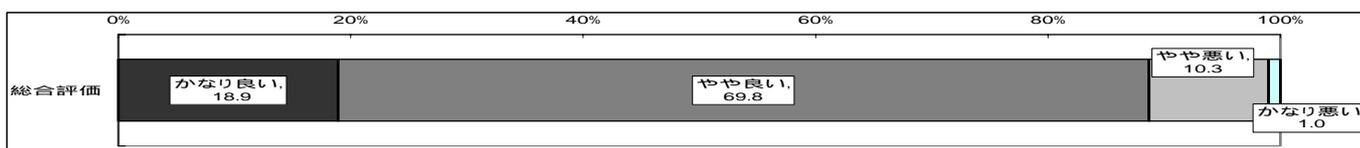
2. 個人のお客さま向けアンケート結果について

個人のお客さま向けアンケートでは、ご回答いただいた88.7%のお客さまから当行に対する全体像について、「かなり良い」、「やや良い」との評価をいただきました。また、個別項目の評価では、「窓口係の身だしなみ」、「ロビー・窓口の清潔さ」、「挨拶・接客態度」で良い評価をいただきました。その一方で、「手数料」、「駐車場の広さ・台数」、「バリアフリーへの対応」等については、より改善に向けた努力が必要とのご意見をいただきました。

こうしたお客さまの声を受けて、18年度は一部手数料の見直し、駐車場の拡充やバリアフリーへの対応を進めたほか、セキュリティの向上や新商品開発等を実施してまいりました。今後も引き続きお客さまの声を大切に、お客さま満足度向上に努めて参ります。

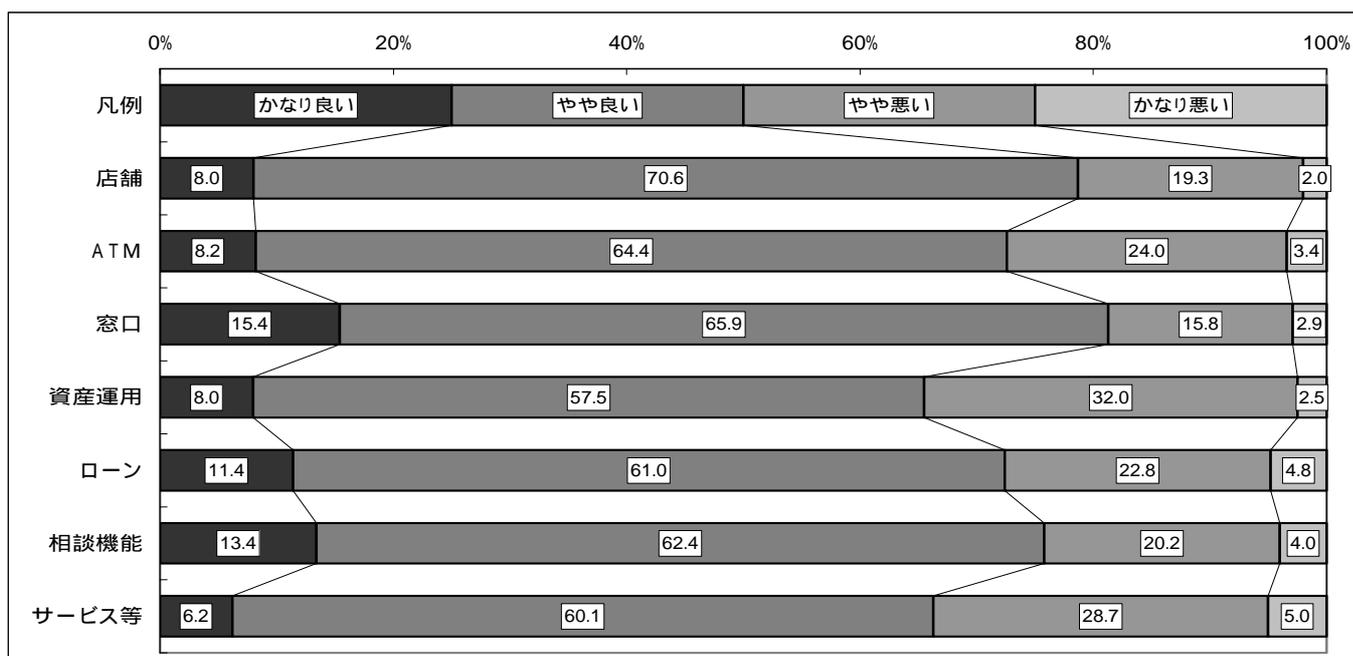
当行に対する全体像について

88.7%のお客さまから当行に対する全体像について「かなり良い」、「やや良い」と評価いただきましたが、その一方で11.3%のお客さまから「やや悪い」、「かなり悪い」との評価をいただきました。



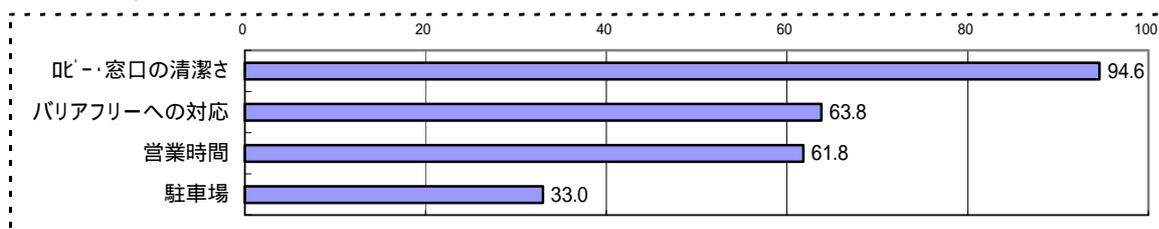
主な項目別の評価

「窓口」では81.3%、「店舗」では78.6%、「相談機能」では75.8%のお客さまから「かなり良い」、「やや良い」の評価をいただきましたが、「資産運用」では65.5%、「サービス等」では66.3%にとどまり、改善に向けた取り組みが必要とのご意見をいただきました。

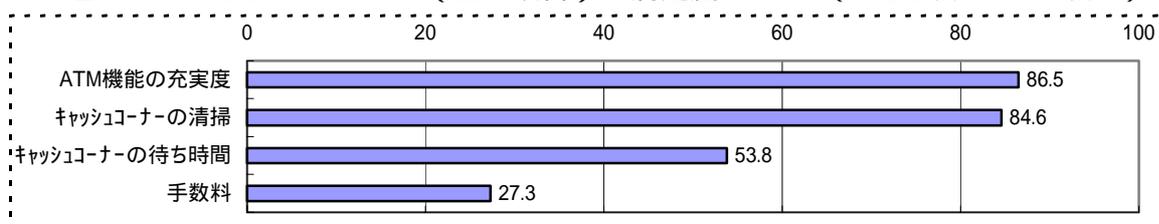


【個別項目の評価】

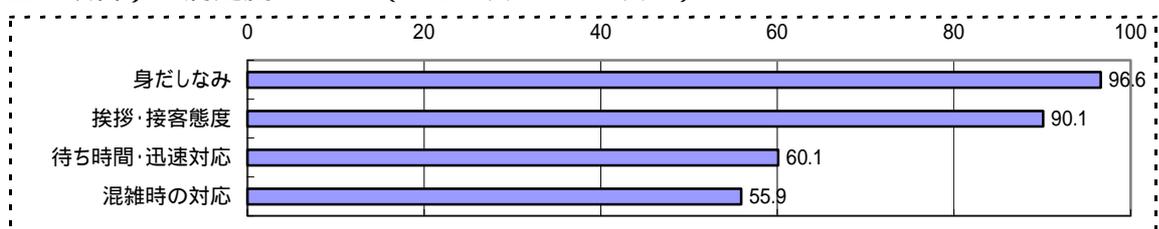
店舗（全 8 項目） 満足度：78.6%（かなり良い・やや良い）



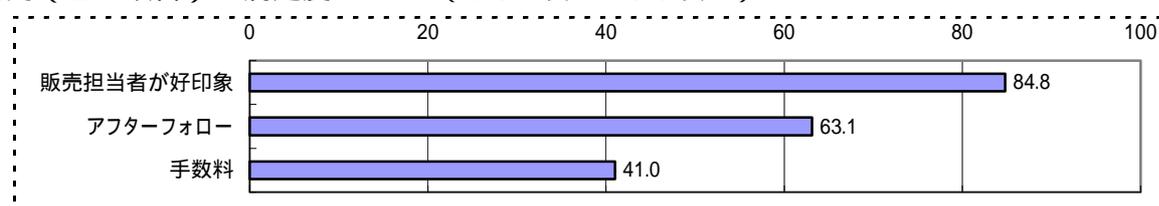
ATMサービス・キャッシュコーナー（全 9 項目） 満足度：72.6%（かなり良い・やや良い）



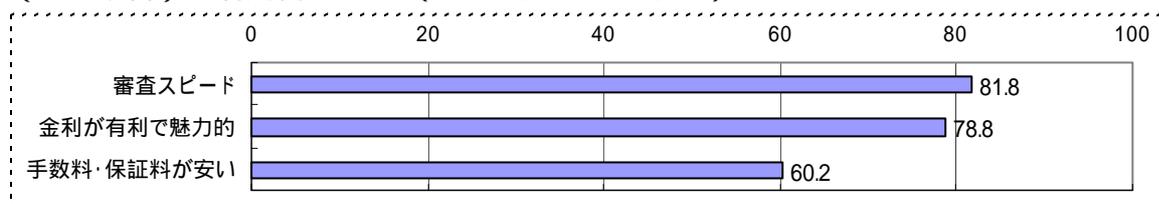
窓口（全 8 項目） 満足度：81.3%（かなり良い・やや良い）



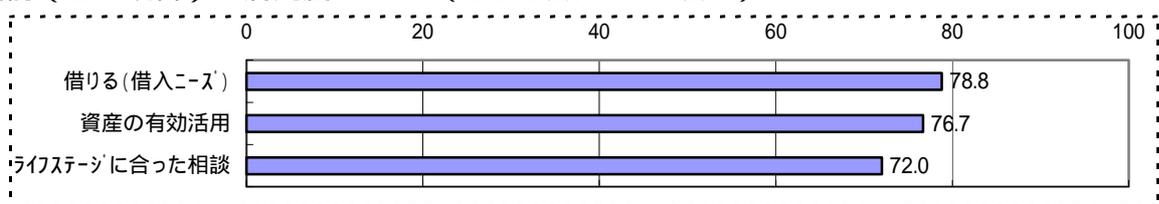
資産運用（全 7 項目） 満足度：65.5%（かなり良い・やや良い）



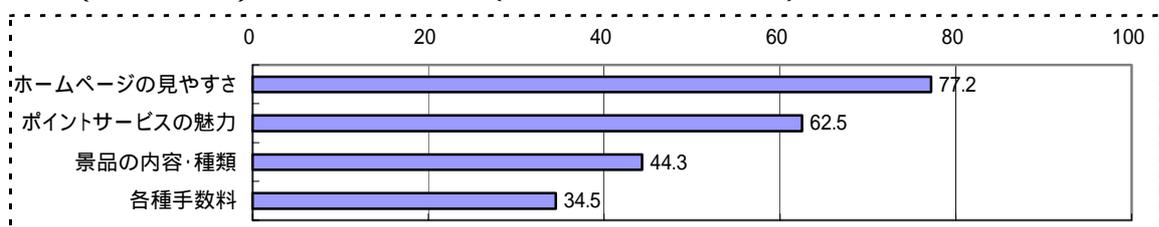
ローン（全 7 項目） 満足度：72.4%（かなり良い・やや良い）



相談機能（全 5 項目） 満足度：75.8%（かなり良い・やや良い）



サービス等（全 11 項目） 満足度：66.3%（かなり良い・やや良い）



18年度に実施した主な取組み

取組み分野	取組み事例
セキュリティ向上のための取組み	<ul style="list-style-type: none"> ○お客さまの大切なご預金を守るため、生体認証技術を用いて本人確認を行う「生体認証対応ICキャッシュカード」の取扱いを開始しました。 ○インターネットEBサービスのセキュリティを強化するため、本人確認を厳格化する「電子証明書」を導入しました。 ○お客さまの大切なご資産を守るため、ATM画面のメッセージで振込詐欺に対する注意喚起を行いました。
お客さまの利便性向上のための取組み	<ul style="list-style-type: none"> ○セキュリティに対するニーズにお応えするため、貸金庫を13か店3,849個増設しました。 ○お客さまが安心してご利用いただけるよう、3か店においてスロープ改修工事等のバリアフリー工事を実施しました。 ○お客さまがより便利にご利用いただけるよう、以下の店舗を開設しました。 <ul style="list-style-type: none"> （支店）18年7月 柏の葉キャンパス支店、18年9月 葛西支店 19年2月 流山おおたかの森支店 （出張所）18年6月 成田空港第三出張所 （コンサルティングプラザ）19年3月 コンサルティングプラザ柏 ○店外ATM拠点を5拠点14台増加したほか、店内ATMを3か店6台増設しました。 ○駐車場不足への対応として、4か店で60台の駐車場を増設しました。 ○お勤め帰りにお客さまがご利用いただけるよう、平日のコンサルティングプラザ終了時間を午後8時まで延長しました。 ○当行ATMにおいて、他金融機関のキャッシュカードによる振込を可能としました。
お客さま満足度向上に向けた取組み	<ul style="list-style-type: none"> ○行員によるお客さまへの接遇や相談対応力を確認するため、外部調査機関によるモニター調査を実施しました。
個人のお客さま向け商品・サービスの充実に向けた取組み	<ul style="list-style-type: none"> ○各種お取引をポイント化し、提携先企業のポイント・商品に交換ができるポイントサービス「ちばぎんライフポイント倶楽部」を創設しました。 ○「冬の個人向け国債・ボーナスライフプレゼントキャンペーン」等では、ご購入金額に応じて「ボーナスライフ」を差し上げるキャンペーンを実施しました。 ○500万円まで借入可能な無担保カードローン「プレミアクラス」を創設しました。 ○幅広いお客さまの資産運用ニーズに対応するため、新たに「三菱UFJ」バランスインカムオープン」等5つの投資型金融商品の取扱いを開始しました。 ○ご自宅の資産価値を活かして最大2,000万円までお借入枠を設定し、繰り返してご利用できる「ちばぎんホームエクイティーローン」を創設しました。 ○住宅ローンのお借入に際し、お客さまのニーズが高い「全期間固定金利型住宅ローン」や「3大疾病保障特約付住宅ローン」の取扱いを開始しました。
手数料優遇等の取組み	<ul style="list-style-type: none"> ○スーパーカード会員の方を対象に、ATM関連手数料の無料化を実施しました。 ○ダイレクトバンキング「ちばぎんマイアクセス」の月間利用手数料やオペレーター対応を除く当行本支店宛て振込手数料の無料化を実施しました。 ○団塊世代のお客さま向けに金利優遇を行う「いきいきセカンドライフを応援！退職金運用プラン」を実施しました。 ○高い金利の運用商品に対するニーズにお応えするために、一定の条件を満たすお客さまの定期預金に初回特別金利を適用する「資産運用応援プラン」を実施しました。 ○低利での借入ニーズにお応えするために、「住宅ローン金利優遇キャンペーン」、「スーパー教育ローン金利優遇キャンペーン」等のキャンペーンを実施しました。
お客さま向け情報発信の充実に向けた取組み	<ul style="list-style-type: none"> ○50か店のATMコーナーに「インフォメーションビジョン(情報配信ディスプレイ)」を設置し、ビデオ広告や地域情報の配信を開始しました。

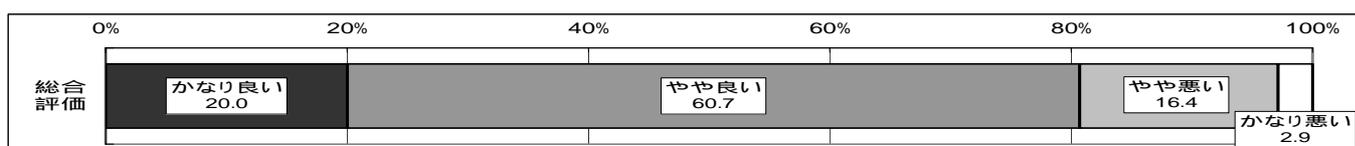
3. 法人のお客さま向けアンケート結果について

法人のお客さま向けアンケートでは、ご回答いただいた80.7%のお客さまから当行に対する全体像について、「かなり良い」、「やや良い」という評価をいただきました。また、個別項目の評価では、「行員の対応力」、「審査結果の回答スピード」で良い評価をいただきました。その一方で、「営業情報の提供」、「サービスに関する手数料」等については、より改善に向けた努力が必要とのご意見をいただきました。

こうしたお客さまの声を受け、18年度は「商談会」を年間20回開催するなど、お取引先同士のニーズを結び付けるビジネスマッチングの取組みを強化したほか、便利にご利用いただくための取組みとして、法人営業所の新設等を実施してまいりました。今後も引き続きお客さまの声を大切に、お客さま満足度向上に努めて参ります。

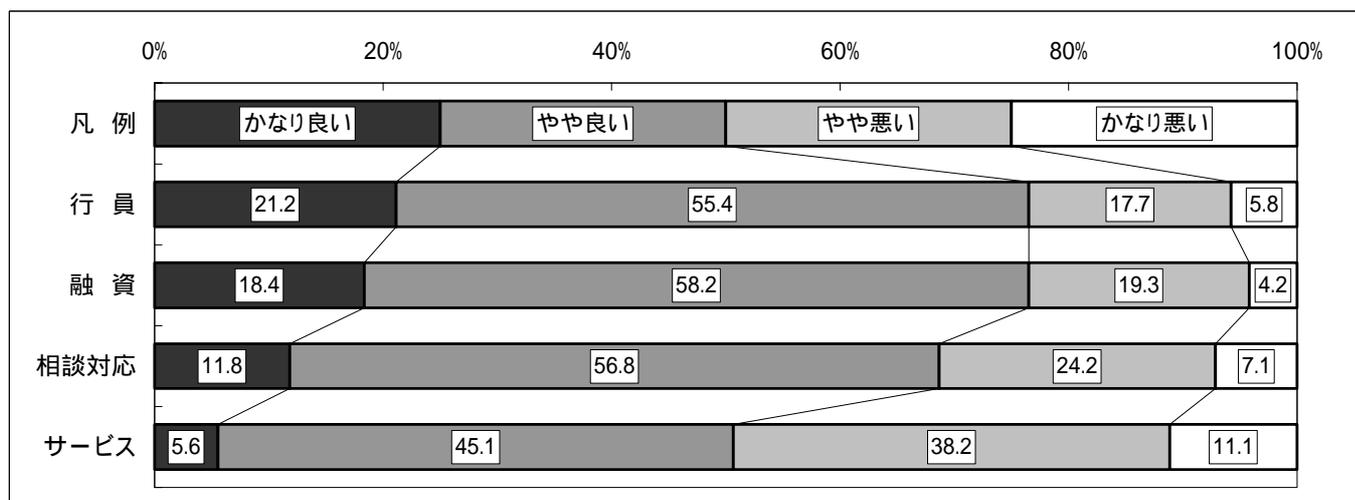
当行に対する全体像について

80.7%のお客さまから当行に対する全体像について「かなり良い」、「やや良い」と評価いただきましたが、その一方で19.3%のお客さまから「やや悪い」、「かなり悪い」との評価をいただきました。



主な項目別の評価

「行員の対応力」では76.6%、「融資」でも76.6%のお客さまから「かなり良い」、「やや良い」と評価をいただきましたが、「相談機能」では68.6%、「サービス」では50.7%にとどまり、改善に向けた取組みが必要とのご意見をいただきました。

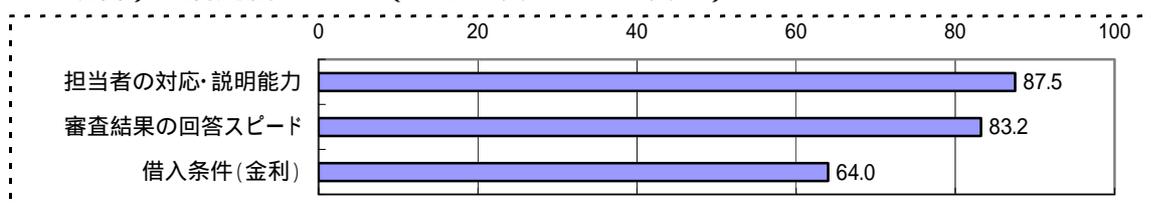


【個別項目の評価】

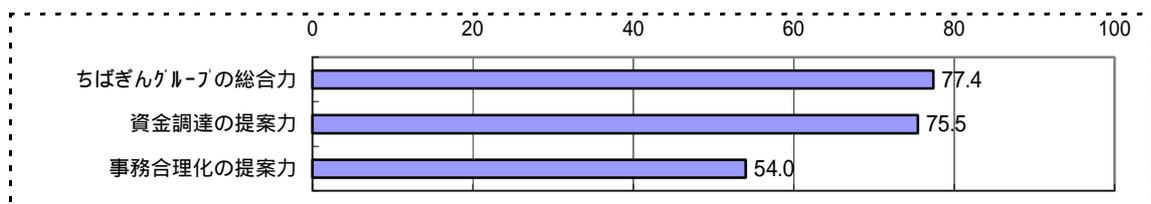
行員の対応力（全6項目） 満足度：76.6%（かなり良い・やや良い）



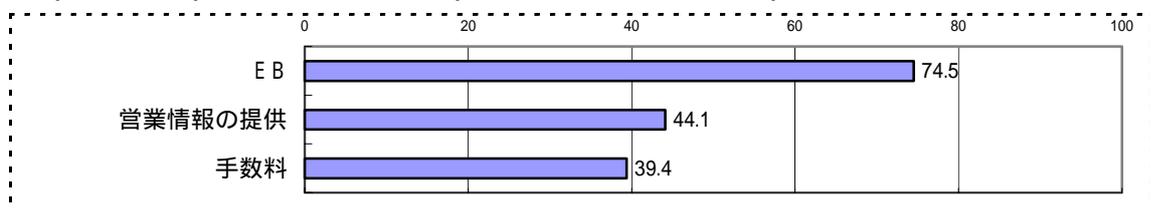
融資（全6項目） 満足度：76.6%（かなり良い・やや良い）



相談機能（全6項目） 満足度：68.6%（かなり良い・やや良い）



サービス（全5項目） 満足度：50.7%（かなり良い・やや良い）



18年度に実施した主な取組み

取組み分野	取組み事例
お客さまに便利にご利用いただくための取組み	○法人のお客さまの利便性を向上させるため、3か所の法人営業所を新設しました。 (18年6月北千住法人営業所・東陽町法人営業所、10月越谷法人営業所)
お客さまへのサービス向上に向けた取組み	○環境に配慮している法人のお客さまに対して、保証料を優遇する「ちばぎんエコ・私募債」の取扱いを開始しました。 ○お取引先同士のニーズを結び付けるビジネスマッチングを強化するため、商談会(食品業者向けフードセレクション、上海商談会等)を年間22回開催しました。 ○国際業務に関する相談機能の充実と情報提供を行うため、「東欧経済視察ミッション」や「インドセミナー」を実施しました。 ○千葉県内のM&Aニーズに対応するために、千葉県産業振興センターとM&A業務における業務提携を行いました。