

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 8
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

当行の地域密着型金融推進計画（以下「推進計画」という。）は、「2年間の重点強化期間」終了時点で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、以下2.「評価等」記載のとおり、計画にしたがって実施スケジュールどおり着実に進捗しており、現段階で計画、実施スケジュール及び推進態勢で変更する項目はありません。

今後につきましても、地域経済活性化につながる各種施策の実施や地域の利用者の利便性向上に向けた取組みを進め、地域密着型金融の一層の推進を図っていきます。

#### 2. 大項目毎の進捗状況、進捗状況に対する分析・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.成果

各個別項目とも総じて実施スケジュールどおりに進捗し、数値的目標についても、ほぼ達成することができました。特に、ベンチャー企業の育成に向けた取組みは、極めて高いレベルにあり、「ベンチャーなら“ちばぎん”」と高い評価を得ています。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、ベンチャー企業育成に向け地元大学と連携協力に関する協定を締結するなど産学連携の仕組みを強化したほか、地元企業の海外進出を支援するため他地方銀行と連携し中国の上海で商談会を開催いたしました。また、経営改善支援取組先422先のうち70先の債務者区分がランクアップし、不良債権比率も前年比0.9ポイント低下し3.6%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、本部・営業店が連携して経営改善支援活動を実施しましたほか、本年3月に組成された「千葉中小企業再生ファンド」の設立に参加するなど外部機関との連携を進めました。なお、事業再生の取組みに際しては、お取引先の実情に応じて最適な手法を選択するなど、個別・具体的な対応を心掛けています。

「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の見直しを実施しましたほか、新たに3,803先の中小企業等と融資取引を開始しました。また、私募債やシンジケートローンの推進など、地域の中小企業の資金調達の多様化につながる新たな金融手法にも積極的に取り組んでいます。

「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、行内研修の充実や外部研修への派遣等をつうじて、人材のレベルアップを図っているほか、行内態勢を整備しお客さまへの説明責任を果たしています。

## B. 今後の対応方針等

景気回復の動きが持続するなか、地域の皆さまの資金ニーズに的確に対応していくことが大切であると考えています。そのため、各個別項目で掲げた諸施策の実効性をさらに高めるとともに、新たな資金供給手法の提供などに積極的に取り組んでいます。あわせて、お客さまへの提案能力の向上や外部機関との連携により、お取引先の債務者区分のランクアップに向けた活動を強化してまいります。

### (2) 経営力の強化に向けた取組み

#### A. 成果

金融機関としての健全性を確保するとともに、お客さまから厚い信頼を得られる金融機関となるため、さらには地域トップバンクとして地域経済の発展を牽引する金融機関の位置付けを確実なものとするため、リスク管理や収益管理などの内部管理態勢の強化、ガバナンス機能の向上、コンプライアンス態勢の整備・充実に努めています。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、パーゼル への対応を着実に進めているほか、「代表者による確認書」の添付に向けた準備を行っています。また、格付・自己査定システムを稼働させるなど内部管理態勢の整備・充実に努めています。

「法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化」では、平成17年度コンプライアンス・プログラムに則って各種施策を実施しましたほか、個人情報保護に向け全業務委託先と個人情報に関する覚書の締結を行いました。

「ITの戦略的活用」では、お客さまへの高度な金融商品・サービスの提供に向けて、CRMシステムや収益管理システムなどを有効に活用しています。

#### B. 今後の対応方針等

今後とも、地域の皆さまに安心してお取引いただけますよう、金融機関としての健全性を高めるとともに、経営の重要課題であるコンプライアンス態勢の充実に向けた取組みを進めてまいります。

### (3) 地域の利用者の利便性向上に向けた取組み

お客さまの満足度を重視した金融機関経営の確立に向けて、全行的にCS向上キャンペーンを実施しましたほか、お客さまの声を幅広く吸収し、今後の営業施策等に反映させていくため、お客さま向けアンケートを実施しました。

今後につきましては、お客さま向けアンケートにより寄せられたご意見を施策に反映させる等して、お客さま満足度の更なる向上につとめてまいります。

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～18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"> <li>融資審査態勢の強化等</li> <li>業種別審査チェックポイント発刊</li> <li>業界調査レポート作成</li> <li>環境、医療・介護、アグリビジネス担当者の設置検討</li> <li>産学官の更なる連携強化や外部機関との連携強化等</li> <li>ベンチャー企業向け投融資の実施</li> <li>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</li> <li>日本政策投資銀行、中小企業金融公庫との協調融資</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>農林漁業金融公庫と「業務協力に関する覚書」を締結</li> <li>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</li> <li>ベンチャー企業向けファンドによる投資9件104百万円、ベンチャー企業向けローンによる融資22件811百万円</li> <li>千葉大学と「連携協力に関する協定書」を締結</li> <li>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</li> </ul>
(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"> <li>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</li> <li>顧客ニーズ情報の収集、情報の一元管理、情報マッチング</li> <li>ビジネスフォーラム及び商談会の開催</li> <li>株式公開支援、M&amp;A支援</li> <li>中小企業診断士の育成、行内研修の充実</li> <li>要注意債権等の健全債権化等に向けた取組みの強化</li> <li>お客さまに身近な営業店での経営改善支援の実施</li> <li>経営改善計画書の策定支援及び進捗管理の徹底</li> <li>再生手法の紹介等を含めたノウハウの共有化</li> <li>不良債権比率を3.5%程度まで引下げ</li> <li>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)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ビジネスマッチングニーズ登録200件</li> <li>ビジネスフォーラム年間2回、商談会年間6回の開催</li> <li>中小企業診断士資格取得のための外部研修へ2名派遣</li> <li>行内研修2回20名の実施</li> <li>本部・営業店間の定期的なミーティングの開催</li> <li>営業店への再生手法の紹介等ノウハウの共有</li> <li>ランクアップ先数等の公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ビジネスマッチングニーズ登録200件</li> <li>ビジネスフォーラム年間2回、商談会年間6回の開催</li> <li>中小企業診断士資格取得のための外部研修へ2名派遣</li> <li>行内研修2回20名の実施</li> <li>本部・営業店間の定期的なミーティングの開催</li> <li>営業店への再生手法の紹介等ノウハウの共有</li> <li>ランクアップ先数等の公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ビジネスマッチングニーズ登録208件</li> <li>「中国」、「IT経営革新」をテーマとしてビジネスフォーラムを2回開催、中国・上海での商談会を含め商談会を16回開催</li> <li>中小企業診断士資格取得のための外部研修へ2名派遣</li> <li>行内研修を2回実施し38名が受講</li> <li>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</li> <li>不良債権比率が4.5%から3.6%まで低下</li> <li>経営改善支援取組先422先のうち70先がランクアップ(ランクアップ率16.5%)</li> </ul>
(3) 事業再生に向けた積極的取組み	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別案件に応じた経営改善支援の実施</li> <li>整理回収機構及び中小企業再生支援協議会の活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>個別案件に応じた経営改善支援の実施</li> <li>整理回収機構及び中小企業再生支援協議会の活用</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>外部機関を活用した再生支援を実施</li> <li>千葉県中小企業再生支援協議会の支援による再生</li> </ul>

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～18年3月)
		平成17年度	平成18年度	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>整理回収機構及び中小企業再生支援協議会の活用</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>再生支援実績に関する情報開示の拡充</li> <li>経営改善支援等の取組みによる成功事例の紹介</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>計画策定完了先(18年3月末累計12先)のうち2社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(18年3月末融資累計4先)</li> <li>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」の設立に参加</li> <li>再生支援のための研修を4回実施し47名が受講、外部研修へ3名派遣</li> </ul>
(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"> <li>担保・保証に過度に依存しない融資の推進</li> <li>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</li> <li>信用リスクデータベースの整備・充実及びその活用</li> <li>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</li> <li>中小企業の資金調達手法の多様化等</li> <li>千葉県版CLOの組成に向けた検討</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>中小企業等取引先の拡大(融資新規取引6千先を目標)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> <li>第3回千葉県版CLOの組成に向けた準備</li> <li>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</li> <li>融資新規取引先目標3千先</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>既存根保証先の確定保証等への切替</li> <li>第3回千葉県版CLOを実施予定</li> <li>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</li> <li>融資新規取引先目標3千先</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>商工会議所等の会員向け「ビジネスローン」、「大型無担保融資商品(サービスエース)」の金利優遇を実施</li> <li>C R I T S (地銀共同システム)を活用し、信用リスク量計測の精緻化を実施</li> <li>既存根保証先の確定保証等への切替と研修の実施</li> <li>第3回千葉県版CLOの組成に向け千葉県や他金融機関等の関係者と検討を開始</li> <li>中小企業等融資新規取引先3,803先</li> </ul>
(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"> <li>説明態勢の整備・充実等</li> <li>各種研修・臨店指導等を通じた説明義務の周知徹底</li> <li>苦情・相談事例の一元管理と営業店への還元</li> <li>地域の中小企業等のお取引先へのアンケートの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種研修での説明義務の周知徹底</li> <li>苦情・相談事例の一元管理と営業店への還元</li> <li>地域のお取引先へのアンケートの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>各種研修での説明義務の周知徹底</li> <li>苦情・相談事例の一元管理と営業店への還元</li> <li>地域のお取引先へのアンケートの実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>苦情・相談事例を一元管理し、事実関係・問題点把握・対応方針を明確にしたうえで営業店に還元</li> <li>地域のお取引先へのアンケートの実施</li> </ul>
(6)人材の育成	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修の強化・充実</li> <li>中小企業診断士養成等のための外部研修への派遣</li> <li>行内集合研修の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>行内研修8回80名の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>行内研修8回80名の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>行内研修を10回実施し、144名が受講</li> </ul>

## 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～18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"> <li>パーゼル（新BIS規制）の導入に向けた対応</li> <li>信用リスク管理態勢の整備・充実</li> <li>オペレーショナルリスクの対応準備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>フィールドテストの実施</li> <li>信用リスク管理指針の整備</li> <li>オペレーショナルリスク管理指針の整備</li> <li>信用リスクアセット計測システムの稼働</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>情報開示の拡充に係る適切な開示態勢の整備</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>17年3月末及び9月末基準の当局宛報告（フィールドテスト等）を実施</li> <li>オペレーショナルリスクのリスク管理の自己評価を開始</li> <li>信用リスクアセット計測システムの数値検証を実施</li> </ul>
(2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上	<ul style="list-style-type: none"> <li>収益管理態勢の充実及び収益力の向上のための取組み</li> <li>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</li> <li>信用リスクデータベースの整備・充実・活用</li> <li>格付・自己査定システムの稼働</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の実態にあわせた業務の再構築</li> <li>信用リスクデータを活用した金利設定の見直し</li> <li>格付・自己査定システムの稼働</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>地域の実態にあわせた業務の再構築</li> <li>信用リスクデータを活用した金利設定の見直し</li> <li>格付・自己査定システムの整備・充実</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>格付・自己査定システムの稼働</li> </ul>
(3) ガバナンスの強化	<ul style="list-style-type: none"> <li>有価証券報告書等への「代表者による確認書」の添付</li> <li>有価証券報告書等作成プロセス・チェック方法の文書化</li> <li>作成プロセス・チェック方法について内部監査の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>内部監査手法の検討</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>有価証券報告書等作成プロセス・チェック方法の文書化</li> <li>内部監査の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>有価証券報告書作成プロセス・チェック方法の文書化を開始</li> <li>有価証券報告書作成プロセス・チェック方法について内部監査手法を検討し試行</li> </ul>
(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"> <li>コンプライアンス態勢の強化</li> <li>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</li> <li>各種会議、研修等でのコンプライアンス意識の徹底</li> <li>監査部による定期的な内部監査の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>コンプライアンス担当者会議等の実施</li> <li>監査部による内部監査の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>コンプライアンス担当者会議等の実施</li> <li>監査部による内部監査の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>コンプライアンス担当者会議・研修の実施</li> <li>監査部によるコンプライアンス徹底状況の検証</li> </ul>
適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	<ul style="list-style-type: none"> <li>個人情報保護に向けた対応</li> <li>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</li> <li>各部・店に配置した情報管理責任者による点検の実施</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修・勉強会・本部による臨店指導の実施</li> <li>情報管理責任者による点検</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修・勉強会・本部による臨店指導の実施</li> <li>情報管理責任者による点検</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>研修・勉強会・本部による臨店指導の実施</li> <li>情報管理責任者による四半期毎点検</li> <li>情報の分類基準、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を開始</li> <li>全業務委託先と個人情報管理に係る覚書を締結</li> </ul>

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～18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"> <li>ビジネスモデル等の状況に応じたITの戦略的活用</li> <li>データのリアルタイム提供などCRMシステムの機能向上</li> <li>行内情報の整備・充実</li> <li>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策</li> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CRMシステムの機能向上</li> <li>営業店LANを見直し「新行内情報インフラ」の導入検討</li> <li>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</li> <li>IT投資効率の検証と検証結果を踏まえた見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CRMシステムの機能向上</li> <li>営業店LANを見直し「新行内情報インフラ」を順次導入</li> <li>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</li> <li>IT投資効率の検証と検証結果を踏まえた見直し</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CRMシステムの機能向上</li> <li>営業店LANを見直し「新行内情報インフラ」の導入に向けた開発を完了</li> <li>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</li> <li>IT投資効率の検証と進捗状況の確認・改善策の方策</li> </ul>



### 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～18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"> <li>情報開示の充実</li> <li>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</li> <li>利用者から問合せの多い事項をとりまとめた「Q &amp; A集」の作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ディスクロージャー誌、ホームページ等での情報開示</li> <li>利用者から問合せの多い事項をとりまとめた「Q &amp; A集」の作成</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>ディスクロージャー誌、ホームページ等での情報開示</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> <li>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</li> <li>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</li> </ul>
(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"> <li>お客さま満足度向上活動の実施</li> <li>利用者満足度アンケートの実施</li> <li>アンケート結果の営業施策等への反映</li> <li>アンケート結果の公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者満足度アンケートの実施</li> <li>アンケート結果の営業施策等への反映</li> <li>アンケート結果の公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>利用者満足度アンケートの実施</li> <li>アンケート結果の営業施策等への反映</li> <li>アンケート結果の公表</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>CS向上キャンペーンを実施</li> <li>お客さま向けアンケートを実施</li> <li>アンケート結果の公表準備</li> </ul>
(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"> <li>地域再生推進のための各種施策の実施</li> <li>P F I 案件のアレンジャー業務等積極的な関与</li> <li>地域開発動向の収集、有効活用提案</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>P F I 案件の取組み</li> <li>地域開発動向の収集、有効活用提案の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>P F I 案件の取組み</li> <li>地域開発動向の収集、有効活用提案の実施</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>P F I 案件に積極的関与</li> <li>地域の再開発事業の情報収集及び積極的関与</li> </ul>

・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、取引先とのリレーションシップを強化するとともに、グループ会社であるちばぎん総合研究所や中小企業再生支援協議会等との連携強化などにより、再生支援策の構築に努めています。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年度実績(平成17年4月～18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	2		1
要 注 意 先	う ち そ の 他 要 注 意 先	9,407	316	44	257
	う ち 要 管 理 先	1,091	87	( )24	60
破 綻 懸 念 先		1,201	14	2	12
実 質 破 綻 先		368	2	0	2
破 綻 先		70	1	0	1
合 計		40,887	422	70	333

( ) 平成18年2月の貸出条件緩和債権(要管理先)の判定方法の変更にともない、要注意先となった17先(期初要管理先)は債務者区分が上昇した先には含めていません。

(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17年度下期実績(平成17年10月～18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		28,050	0		0
要 注 意 先	う ち そ の 他 要 注 意 先	10,016	238	22	211
	う ち 要 管 理 先	977	67	( )7	58
破 綻 懸 念 先		1,097	11	2	9
実 質 破 綻 先		359	2	0	2
破 綻 先		68	1	0	1
合 計		40,567	319	31	281

( ) 平成18年2月の貸出条件緩和債権(要管理先)の判定方法の変更にともない、要注意先となった18先(期初要管理先)は債務者区分が上昇した先には含めていません。

(注) 期初債務者数及び債務者区分は17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内の「企業戦略支援チーム」は、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～18年3月の進捗状況

経営改善支援取組先422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年度は70先の債務者区分のランクアップが図れました。なお、17年度下期は経営改善支援取組先319先のうち、31先の債務者区分がランクアップいたしました。今後、平成19年3月末までに経営改善支援取組み先を順次拡大し、その2割のランクアップを図っていきます。

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、整理回収機構の企業再編ファンドスキームを活用した再生支援を1件実施しました。また、中小企業再生支援協議会を積極的に活用した結果、平成18年3月末には、再生計画策定完了12先、計画策定支援中の先3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が活用できる「千葉中小企業再生ファンド」の設立に参加しました。

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	型枠工事業
経 緯	売上基盤は確保されているものの、原価管理が甘いことから収益性が低く、キャッシュフロー不足に陥っていました。
取組内容	原価管理の徹底、現場でのコスト意識の定着化と代表者からの借入金の資本参入（現物出資）による増資を行うことを柱とした経営改善計画書の策定を顧問税理士とともに支援しました。
成 果	改善策の実施により財務内容が大幅に改善したほか、収益力が向上、資金繰りも安定しました。

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

個人のお客さまのニーズに的確に対応した結果、住宅ローン残高は1兆8,927億円と国内総貸出金の30.78%を占め、前年同月比1.04ポイント上昇しています。

中小企業向け貸出金は前年同期比1,532億円増加しています。また、17年度につきましては、新たに3,803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18年3月末の県内貸出金残高は4兆9,343億円、県内貸出金比率は80.26%と地域に密着した営業を展開しています。

(単位：億円、%)

	18年3月末	17年9月末	17年3月末
国内貸出金	61,478	57,913	58,655
うち 県内	49,343	47,965	47,313
県内貸出金比率	80.26	82.82	80.66

#### (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、2兆3,995億円と、県内貸出金の48.62%を占め、地域の中小企業のお客さまの資金ニーズに積極的にお応えしています。

(単位：億円、%)

	18年3月末	17年9月末比		17年9月末	17年3月末
		17年9月末比	17年3月末比		
中小企業向け貸出金	27,592	1,247	1,532	26,345	26,059
うち 県内	23,995	683	902	23,312	23,092
中小企業向け貸出金比率	44.88	0.60	0.45	45.49	44.42
うち県内中小企業向け貸出金比率	39.03	1.22	0.33	40.25	39.37
県内貸出に占める県内中小企業向け貸出金比率	48.62	0.02	0.17	48.60	48.80

## (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3,788億円となり、千葉県信用保証協会保証債務残高シェアは48.6%と高いシェアを維持しています。

(単位：億円、%)

	18年3月末			17年9月末	17年3月末
		17年9月末比	17年3月末比		
保証協会保証付貸出金	3,788	69	141	3,718	3,929
千葉県信用保証協会保証債務残高シェア	48.6	0.2	0.2	48.4	48.8

## (4)私募債・シンジケートローンの取扱い状況

平成17年度には私募債203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。

## (5)業種別貸出金の状況(18年3月末)

国内貸出金の33.27%、県内貸出金の40.58%が個人のお客さま向けの貸出金となっております。

(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	49,343	100.00	61,478	100.00
製造業	2,828	5.73	4,522	7.36
農業	87	0.18	95	0.15
林業	0	0.00	0	0.00
漁業	14	0.03	14	0.02
鉱業	65	0.13	100	0.16
建設業	2,561	5.19	2,817	4.58
電気・ガス・熱供給・水道業	36	0.07	84	0.14
情報通信業	121	0.25	220	0.36
運輸業	1,114	2.26	1,786	2.91
卸売・小売業	4,452	9.02	5,585	9.08
金融・保険業	767	1.55	2,466	4.01
不動産業	11,323	22.95	13,553	22.05
各種サービス業	4,614	9.35	5,444	8.86
国・地方公共団体	1,335	2.71	4,334	7.05
その他(個人)	20,022	40.58	20,452	33.27

## (6) 消費者ローン残高

消費者ローン残高は2兆円を超え、国内貸出金の32.81%を占めています。

(単位：億円、%)

	18年3月末	17年9月末比		17年9月末	17年3月末
		17年9月末比	17年3月末比		
消費者ローン残高	20,171	898	1,445	19,272	18,725
うち住宅ローン	18,927	896	1,479	18,031	17,448
うちその他ローン	1,244	2	33	1,241	1,277
消費者ローン比率	32.81	0.46	0.88	33.27	31.92
うち住宅ローン比率	30.78	0.34	1.04	31.13	29.74
うちその他ローン比率	2.02	0.12	0.15	2.14	2.17

## (7) 県内消費者ローン残高

県内貸出に占める消費者ローン比率は40.01%と前年同月比1.23ポイント上昇しています。特に住宅ローンは1年間で1,430億円増加しています。

(単位：億円、%)

	18年3月末	17年9月末比		17年9月末	17年3月末
		17年9月末比	17年3月末比		
消費者ローン残高	19,744	872	1,398	18,872	18,346
うち住宅ローン	18,531	868	1,430	17,662	17,100
うちその他ローン	1,213	3	32	1,210	1,246
消費者ローン比率	32.11	0.47	0.83	32.58	31.27
うち住宅ローン比率	30.14	0.35	0.98	30.49	29.15
うちその他ローン比率	1.97	0.11	0.15	2.08	2.12
県内貸出に占める消費者ローン比率	40.01	0.66	1.23	39.34	38.77
うち住宅ローン比率	37.55	0.73	1.41	36.82	36.14
うちその他ローン比率	2.46	0.06	0.17	2.52	2.63

## (8) 個人向け無担保ローンの取扱い状況

(単位：億円)

	18年3月末	17年9月末	17年3月末
カードローン残高(注)	306	307	307
マイカーローン残高	63	65	65
教育ローン残高	40	35	30
リフォームローン残高	20	20	20
フリーローン残高	17	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の残高を掲載しています。

## (9) 県内個人向け無担保ローンの取扱い状況

(単位：億円)

	18年3月末	17年9月末	17年3月末
カードローン残高(注)	303	304	304
マイカーローン残高	62	64	64
教育ローン残高	40	34	30
リフォームローン残高	19	19	20
フリーローン残高	17	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 の残高を掲載しています。

## (10) コンサルティングプラザ・ローンプラザの設置状況

コンサルティングプラザ、ローンプラザでは、土・日・祝日でも住宅ローン等に関する相談・申込・契約が可能です。

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 9時～19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 (ワルトビジネスガーデン・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	柏市柏 1-1-21 柏そごう 2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

給与振込口座が前年同月比16千件、年金振込口座が前年同月比15千件増加したことなどから、個人預金残高は前年同月比2,401億円増加し、5兆8,827億円となり、国内総預金の75.42%を占めています。

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、株式型投資信託の取扱いが増加し、株式投資信託の残高は前期末比928億円増加し、4,250億円となりました。

### (1) 預金の状況

平成18年3月末の県内預金残高は7兆5,680億円と前年同月比3,136億円増加し、県内個人預金残高も5兆7,933億円と前年同月比2,362億円増加しており、地域のお客さまから高いご支持をいただいています。

(単位：億円、%)

	18年3月末	17年9月末比	17年3月末比	17年9月末	17年3月末
国内預金	77,990	2,023	3,334	75,966	74,655
うち県内	75,680	1,904	3,136	73,776	72,544
個人預金	58,827	1,220	2,401	57,606	56,425
うち県内	57,933	1,202	2,362	56,730	55,570
県内預金比率	97.03	0.07	0.13	97.11	97.17
個人預金比率	75.42	0.40	0.15	75.83	75.58
県内個人預金比率	74.28	0.39	0.15	74.67	74.43

### (2) 投資型金融商品の状況

お客さまへの最適なポートフォリオ提案に努めました結果、個人のお客さまの投資信託、公共債及び外貨預金の合計預り資産・預金残高は6,576億円となりました。また、個人年金保険の取扱開始以来の販売累計は3,124億円となりました。

(単位：億円)

	18年3月末	17年9月末比	17年3月末比	17年9月末	17年3月末
投資信託残高	4,441	326	824	4,114	3,616
うち県内	4,388	324	818	4,064	3,569
うち個人	4,357	327	822	4,030	3,534
うち県内	4,307	323	816	3,983	3,490
うち株式投資信託	4,250	401	928	3,849	3,321
うち県内	4,200	397	921	3,802	3,278
個人公共債残高	1,674	133	210	1,540	1,463
うち県内	1,662	130	206	1,532	1,456
個人外貨預金残高	545	142	221	688	766
うち県内	524	140	219	664	744
個人年金保険(取扱保険料)	3,124	341	724	2,783	2,400

(注)個人年金保険は、平成14年10月からの累計です。

## (3) 給与振込・年金振込口座の状況

114万人のお客さまに“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、17年度に674回開催し、述べ7,247名のお客さまにご参加いただきました。

(単位：千件)

	18年3月末	17年度		17年9月末	17年3月末
		17年9月末比	17年3月末比		
給与振込口座	814	0	16	813	798
うち県内	807	0	16	806	791
年金振込口座	334	6	15	328	318
うち県内	332	6	15	326	316

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

平成18年2月に埼玉県内初の拠点として「埼玉法人営業所」を新設いたしました。また、17年度中に「成田西支店」、「ユウカリが丘支店」、「八千代緑が丘支店(旧高津支店)」の新築・移転を行いました。

(単位：所)

	18年3月末	17年度		17年9月末	17年3月末
		17年9月末比	17年3月末比		
国内店舗数	160	1	1	159	159
うち県内	150			150	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	17,766	1,261	2,372	16,505	15,394
うち県内	1,490	57	69	1,433	1,421
うち当行店舗外現金自動設備	253	4	3	249	250
うち県内	250	3	2	247	248
うちコンビニATM「E-net」	6,208	386	909	5,822	5,299
うち県内	486	41	52	445	434
うちセブン銀行との共同ATM	11,305	871	1,460	10,434	9,845
うち県内	754	13	15	741	739

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。

(5) ダイレクトチャネルの取扱い状況

(単位：千件)

	18年3月末	17年9月末比		17年9月末	17年3月末
		17年9月末比	17年3月末比		
テレフォンバンキング契約件数	598	33	54	565	543
インターネットバンキング契約件数	68	6	11	61	57
モバイルバンキング契約件数	43	2	2	41	40

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（クレジットカードの発行や小口ローンの貸付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（クレジットカードの発行や小口ローンの貸付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。

お取引先企業への販売先の紹介など、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するため、平成17年6月に「中国」、11月に「IT経営革新」をテーマとして「ビジネスフォーラム」を開催しました。また、中国・上海での商談会を含め、「商談会」を16回開催しています。

#### (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年度	17年中間期	16年度
取扱い件数	22件	13件	37件
取扱い金額	811	558	953

年間取扱い20件600百万円を目標としています。

#### (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年度	17年中間期	16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( )	9件 104百万円	3件 20百万円	8件 101百万円
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	10件 30百万円	5件 15百万円	10件 30百万円

年間取扱い10件100百万円を目標としています。

#### (3) 地方公共団体との取引状況

当行は市町村合併に際し、地方公共団体に対する確かなアドバイスを実施しました結果、当行の指定金融機関数は千葉県及び県内45市町村(県内市町村数は56)となりました。また、地方債の引受(17年度実績60件852億円)のほか、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17年6月には「中国」、11月に「IT経営革新」をテーマに「ちばぎんビジネスフォーラム」を開催し、54社の出展企業に対し、187社のご来場がありました。

#### (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おります。当行の取組みは高く評価され、日本PFI協会が主催した「第1回日本PFI大賞」において、「日本PFI大賞」、「地域金融機関賞」、「分野別PFI賞」を受賞しました。

## 4. 地域貢献活動

さまざまな文化活動やスポーツ大会への協賛などをつうじて、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)文化活動

#### 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355回を数え、約12万人のお客さまにご来場いただいています。

### (2)スポーツ支援活動

#### 千葉県少年野球大会及び千葉県ユース（U-15）サッカー選手権大会への協賛

- ・ 健全な青少年の育成と、地域社会のスポーツ振興を目的に、「千葉県少年野球大会」と「千葉県ユース（U-15）サッカー選手権大会」に協賛しています。

### (3)福祉支援活動

#### 財団法人千葉県福祉財団

- ・ 当行の創立10周年記念事業のひとつとして設立した同財団は、社会福祉事業に対する資金の貸付などをとおして、各種厚生事業の発展助成や県民福祉の向上に寄与しています。

#### バリアフリーへの取り組み

- ・ 店舗の新築・改修に際しては、「ハートビル法」、「千葉県福祉のまちづくり条例」に基づき、段差のスロープ化や点字タイルの使用等バリアフリーを考慮した対応を行っています。

### (4)教育支援活動

#### 教員の民間企業研修の受け入れ

- ・ 財団法人経済広報センターが主催する「教員の民間企業研修」の受入先企業となり、浦安市の6人の小・中学校の先生に、銀行業務についての学習や接客実習などさまざまな体験をしていただきました。

#### フィルムライブラリー

- ・ 当行の窓口をとおして保育園、幼稚園等にアニメーション・歴史・地理等の16ミリフィルムを無料で貸出しています。

### (5)緑化活動等

#### 千葉市蘇我球技場周辺への樹木の寄付

- ・ 創立60周年を機に開始した緑化活動の一環として、新設された千葉市蘇我球技場周辺に、クスノキやケヤキなどの大型の樹木7本（約1千万円）を寄贈いたしました。

#### 海岸・河川の清掃等

- ・ 地域の環境美化のため、九十九里海岸や県内各地の河川等で清掃活動を実施しています。

## 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

### 「お客さま満足度(CS)向上キャンペーン」の実施について

当行は、これまでもお客さまの満足度(CS)向上を経営の重要課題としてとらえ、さまざまな活動を展開してまいりましたが、平成17年度下期からあらためてサービス業としての原点に今一度立ち返り、CS向上への意識の一層の定着を図るとともに、「接遇・身だしなみ・環境整備」の再徹底を全店で行う等の「お客さま満足度(CS)向上キャンペーン」に全役職員一丸となって取り組んでおります。

また、地域のお客さまにより満足してご利用いただけるよう、当行の窓口、商品、各種サービス等についてご意見やご要望をお伺いし、更なるCS向上と質の高い金融サービスの提供等に活かすため、平成17年12月に「お客さま向けアンケート調査」を実施しております。

今後とも、CS向上を経営の重要課題として掲げ、全ての基本をお客さまに置き、「お客さまのお近くで」、「お客さまのために考え」、「お客さまとともに歩む」姿勢を継続してまいります。

### 1. お客さま向けアンケートの実施について

平成17年12月に、当行とお取引いただいているお客さまの中から無作為に選ばせていただいた個人のお客さま1万先、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)全体像	(1)全体像
(2)項目別の評価 店舗(設置状況・利用し易さ) キャッシュコーナー・ATMサービス(ATMコーナー拠点数・利用し易さ) 窓口(窓口のイメージ・待ち時間) 資産運用(行員の説明能力) 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) サービス等(各種サービスの状況)	(2)項目別の評価 行員の対応力(行員の説明能力) 融資(商品・対応スピード) 相談機能(相談のし易さ・回答能力) サービス等(提案能力・商品)
(3)最近の取組みについて	(3)最近の取組みについて
(4)総合評価	(4)総合評価
(5)自由意見	(5)自由意見

#### [回答数]

	対象先数	回答数	回答率
個人のお客さま	10,000	2,568	25.6%
法人のお客さま	3,000	739	24.6%
合計	13,000	3,307	25.4%

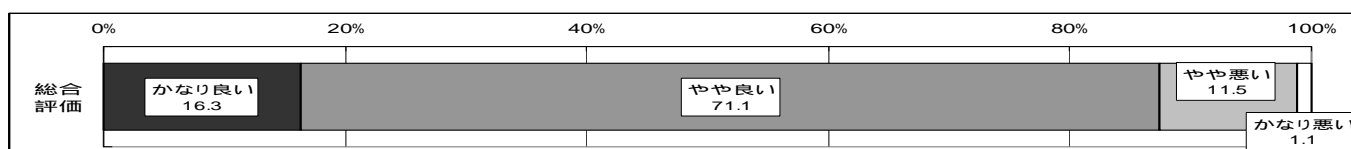
## 2. 個人のお客さま向けアンケート結果について

個人のお客さま向けアンケートでは、ご回答いただいた87.4%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ロビー・窓口の清潔さ、窓口係の身だしなみ、挨拶・接客態度等で良い評価をいただきました。その一方で、駐車場の広さ・台数、待ち時間、窓口の混雑時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、17年度は駐車場の拡充や窓口混雑時の体制の整備を行ったほか、セキュリティ向上や利便性向上のための取組みなど様々な施策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。

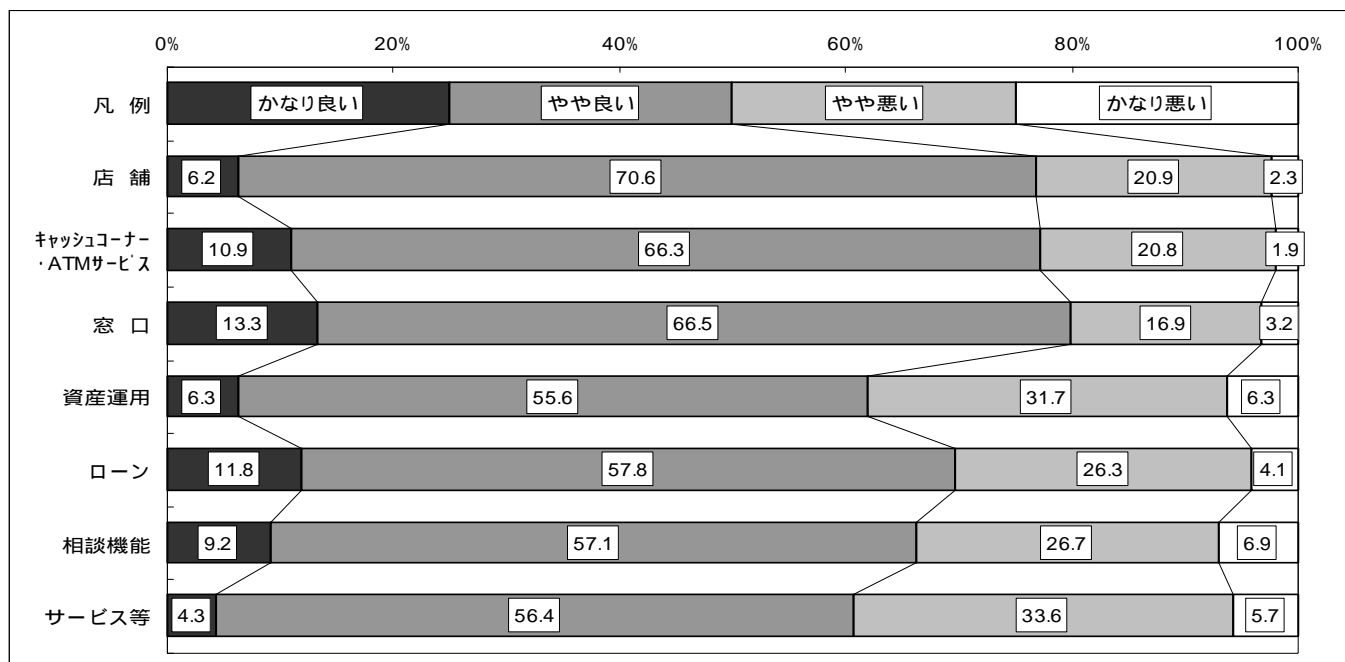
### (1) 当行に対する全体像について

ご回答いただいた87.4%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12.6%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。



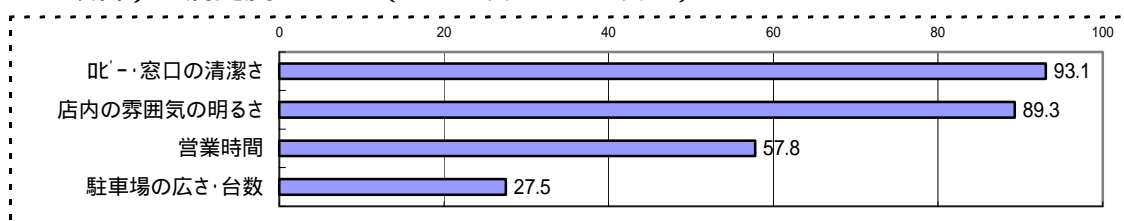
### (2) 主な項目別の評価

「窓口」では79.8%、「店舗」では76.8%、「キャッシュコーナー・ATMサービス」では77.2%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61.9%、「サービス等」では60.7%にとどまり、より改善に向けた取組みが必要であるとのご意見をいただきました。

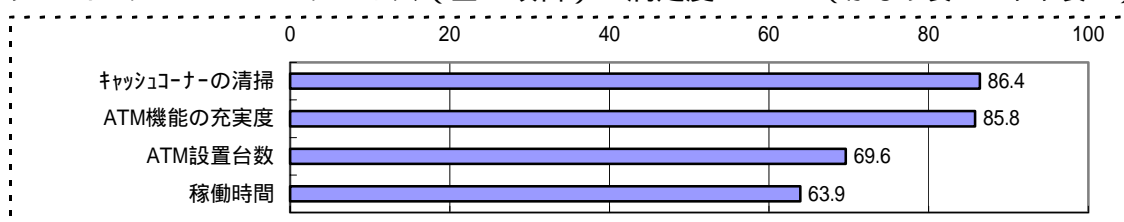


## 【個別項目の評価】

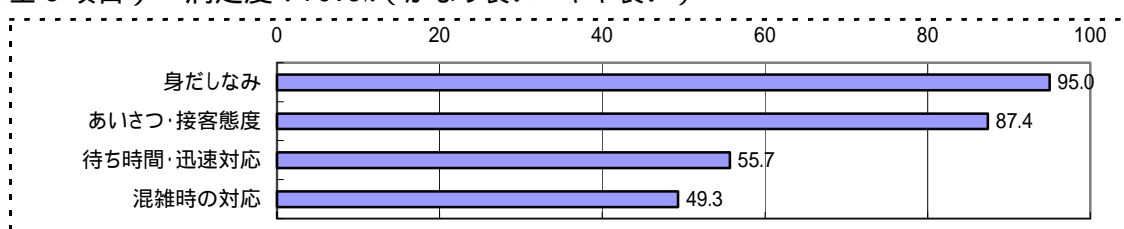
店舗（全9項目） 満足度：76.8%（かなり良い・やや良い）



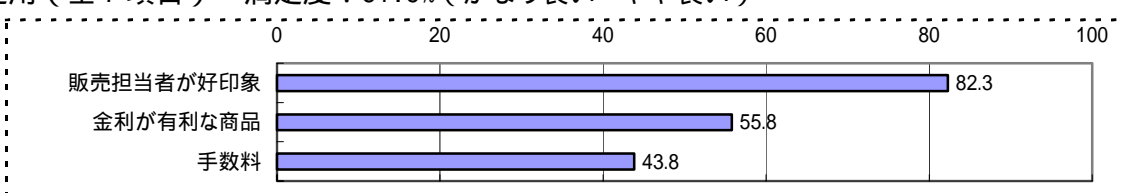
キャッシュコーナー・ATMサービス（全8項目） 満足度：77.2%（かなり良い・やや良い）



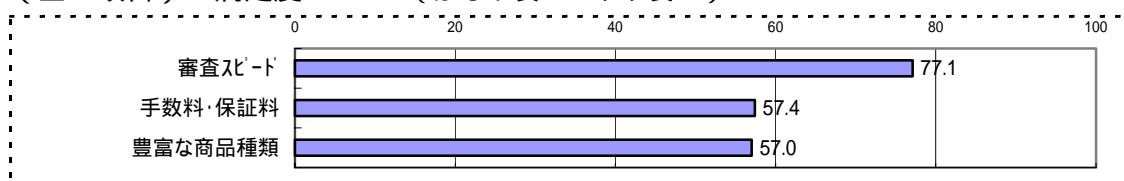
窓口（全8項目） 満足度：79.8%（かなり良い・やや良い）



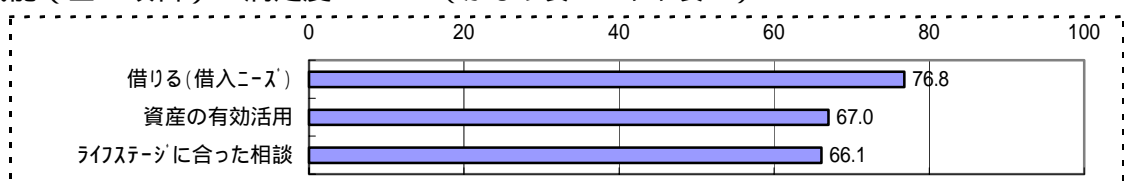
資産運用（全7項目） 満足度：61.9%（かなり良い・やや良い）



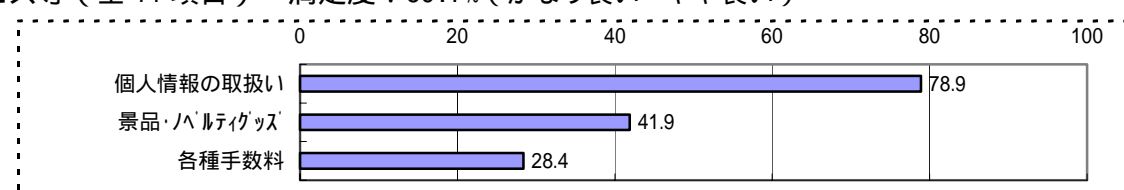
ローン（全7項目） 満足度：69.6%（かなり良い・やや良い）



相談機能（全5項目） 満足度：66.3%（かなり良い・やや良い）



サービス等（全11項目） 満足度：60.7%（かなり良い・やや良い）





## (3) 17年度に実施した主な取組み

取組み分野	取組み事例
お客様の利便性向上のための取組み	<p>お客さまが、より便利にご利用いただけますよう17年6月成田西支店、17年11月ユーカリが丘支店、18年3月八千代緑が丘支店(旧高津支店)を新築、移転オープンしました。</p> <p>店外ATM拠点を3拠点3台増加させましたほか、店内ATMを6か店7台増設しました。</p> <p>駐車場不足等への対応として9か店で39台の駐車場を増やしました。</p>
セキュリティ向上のための取組み	<p>お客さまの大切なご預金をお守りするためICキャッシュカードの発行を開始したほか、ICキャッシュカードとクレジットカードが一体となった「ちばぎんスーパーカード(一体型)」の取扱いを開始しました。</p> <p>後方からの覗き見防止のため、ATM画面に遮光フィルターを貼付いたしました。</p> <p>1日あたりの引出・振込限度額等の個別設定及びATM暗証番号入力キーのシャッフル機能を導入しました。</p> <p>お客さまの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6か店約2,800個増設しました。</p>
お客さまに安心してお取引いただくための取組み	<p>偽造・盗難カードによる被害に対し補償を実施することとし、約款を改定しました。</p>
待ち時間短縮に対する取組み	<p>混雑した日でもスムーズにお手続きいただけるよう店内の体制を整備しました。</p>
バリアフリーに対する取組み	<p>目の不自由な方にも安心してご利用いただけますよう新たに5か店に点字タイルを設置しましたほか、新築・移転した3か店には点字タイルに加え、身障者用駐車場や車椅子対応カウンターなどを設置しました。</p>
個人のお客さま向け商品・サービスの充実に関する取組み	<p>手数料減額・金利優遇等の各種キャンペーンを実施しました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・住宅ローン、アスベスト除去工事等に対するリフォームローン及びマイカーローンの「金利優遇キャンペーン」</li> <li>・夏、冬の「グッドスマイルキャンペーン」</li> <li>・「外貨預金為替手数料無料キャンペーン」等</li> </ul> <p>お客さまの多様化する資産運用ニーズにお応えするため中途解約権付外貨定期預金のお取扱いを開始いたしました。</p> <p>住宅ローンのお取扱い条件を次の通り改定いたしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・ご完済時の年齢の上限を「満75歳未満」から「満80歳未満」に改定</li> <li>・お借入の上限金額を「5,000万円以内」から「1億円以内」に改定</li> </ul> <p>お客さまのアパート建築資金ニーズに迅速にお応えできるよう新型アパートローンのお取扱いを開始いたしました。</p> <p>ホームページをより見やすく、より便利にご利用いただけますよう次の通りリニューアルいたしました。</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>・トップページに動画広告エリアを設けお客さまにお得な各種キャンペーンや商品等のご案内を開始いたしました。</li> <li>・お客さまのご利用の多い商品・サービスや店舗・ATM等のご案内をトップページからより簡単に検索できるようにいたしました。</li> </ul>

### 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78.6%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担当者の対応力で良い評価をいただきました。その一方で、営業情報の提供やサービスに関する手数料の面などで、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。

こうしたお客さまからの声を受け、17年度は「ビジネスフォーラム」や「商談会」を開催し、お取引先企業への販売先の紹介など、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、担保・保証に依存しない中小企業向け貸出商品の整備や安心・安全にお取引いただくためにインターネットバンキングにおけるスパイウェア対策など様々な施策を実施してまいりました。今後も引続きお客さまの声を大切にし、お客さま満足度向上に努めて参ります。

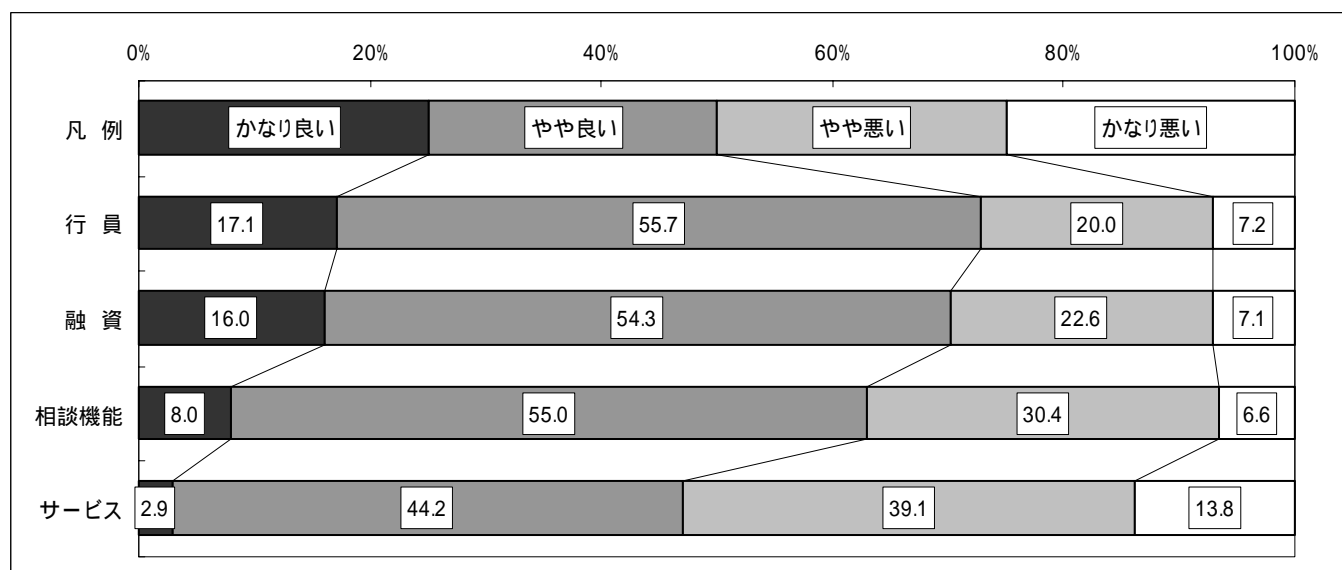
#### (1) 当行に対する全体像について

ご回答いただいた78.6%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21.4%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。



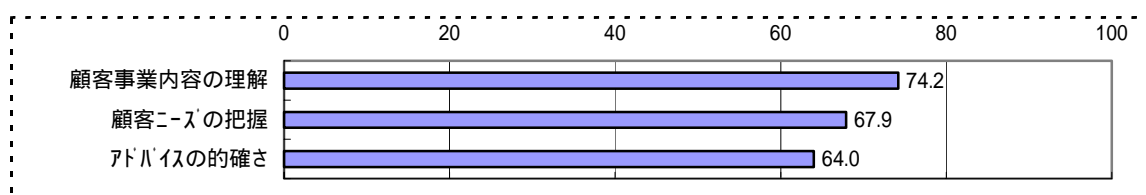
#### (2) 主な項目別の評価

「行員の対応力」では72.8%、「融資」では70.3%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「相談機能」では63.0%、「サービス等」では47.1%にとどまり改善に向けた取組みが必要であるとのご意見をいただきました。

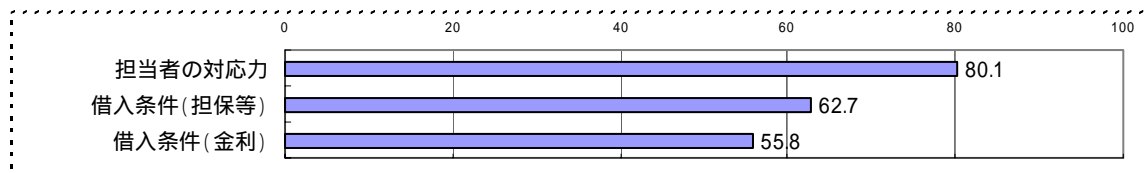


## 【個別項目の評価】

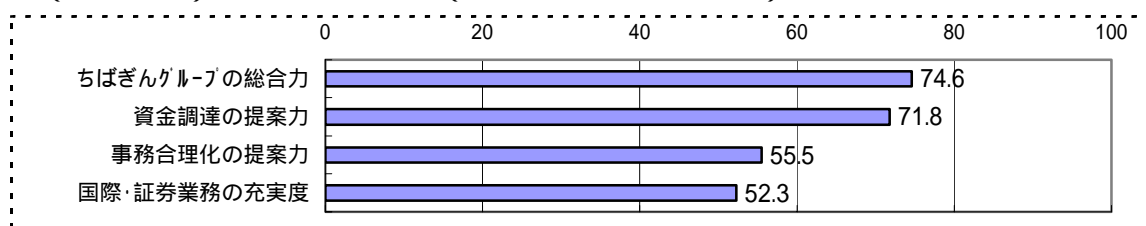
行員の対応力（全6項目） 満足度：72.8%（かなり良い・やや良い）



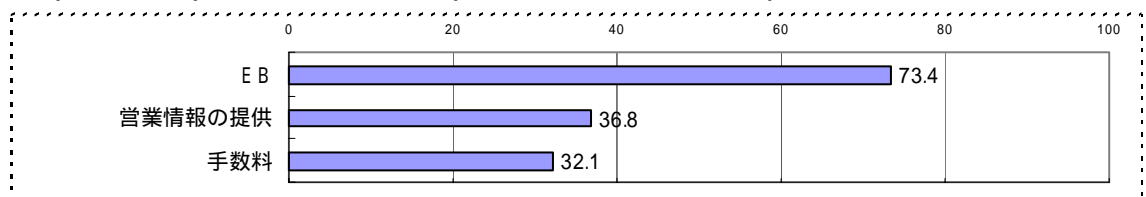
融資（全6項目） 満足度：70.3%（かなり良い・やや良い）



相談機能（全6項目） 満足度：63.0%（かなり良い・やや良い）



サービス（全5項目） 満足度：47.1%（かなり良い・やや良い）



## (3) 17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	18年2月に埼玉県法人のお客さまに当行の総合金融サービスを提供するため、埼玉県八潮市に「埼玉法人営業所」を新設しました。
お客さまに安心してお取引いただくための取組み	インターネットバンキングの安全性を高めるため機能を追加し、スパイウェア対策を実施しました。
お客さまへのサービス向上に向けた取組み	<p>地域のお客さまへの円滑な資金供給を目指して「ビジネスローン・ミニ」や、千葉県信用保証協会との提携商品「当貸マックス」・「アシスト2000」の取扱いを開始しました。</p> <p>地域の環境に配慮している法人のお客さまに対し「環境配慮型企業サポートローン」や「ビジネスローン・エコ」の取扱いを開始しました。</p> <p>お取引先企業への販売先の紹介など、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するため「中国」「IT経営革新」をテーマに「ちばぎんビジネスフォーラム」を開催しました。</p> <p>また、「商談会」を中国・上海を含め16回開催しました。</p> <p>お客さまの外国為替取引のニーズにお応えするため、デリバティブ商品の商品性を改定(お取扱い金額の小口化・お取扱い期間の長期化)しました。</p>