

別冊

地域密着型金融の推進に関する 取組み状況等について

株式会社 千葉銀行

【 目 次 】

地域密着型金融の推進に関する取組み状況について	・・・P	1
地域貢献に関する各種計数について	・・・P	8
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	17

地域密着型金融の推進に関する取組み状況について

平成20年5月
株式会社 千葉銀行

・ 当行の地域密着型金融の推進に関する基本方針

平成19年11月に公表しました当行の「地域密着型金融の推進に関する基本方針」は以下のとおりです。

中期経営計画で掲げた諸施策を着実に実行に移すことで、地域密着型金融の機能強化に努めてまいります。
 千葉県を主要な地盤とする地域金融機関として、地域のお客さまへの利便性提供、地域経済活性化につながる各種施策を実施してまいります。
 常にお客さまの視点に立つことを基本に「お客さまのお近くで」「お客さまのために考え」「お客さまと共に歩む」姿勢を堅持し、地域社会とともに歩んでまいります。
 諸施策の実施にあたりましては、コンプライアンスを全ての業務の基本に置いたうえで、お客さま、株主、地域社会などすべての皆さまにご満足いただけますよう、役職員一人一人が創意工夫をこらしてまいります。

中期経営計画の具体的施策の概要（地域密着型金融の推進に関する主な事項）

個人	法人	
	中堅・中小企業	大企業・地公体等
身近で便利に、頼りがいのある銀行であり続けます。 ・お客さまへの最適な商品提案	安定・継続的な取引を目指してまいります。 ・新商品導入などによるお客さまの資金ニーズへの積極的な対応	総合金融サービス機能を強化します。 ・当行の持つ地域の情報を活用したお客さまとの取引拡大
真に役立つ情報を提供します。 ・お客さまへのコンサルティング機能の向上	新たなビジネス機会の創出に取り組めます。 ・ビジネスマッチング機能の強化	・PFI、証券化・流動化商品などへの積極的な対応

・地域密着型金融の取組み状況

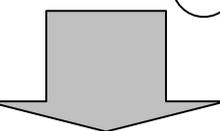
1. 個人

最適な商品提案

- ・お客様の資産状況・ニーズを十分把握したうえで、預金に加え、公共債・投資信託・金融商品仲介など、最適な商品を提案してまいります。
- ・ローンセンター・ローンプラザなどをつうじ最適なアドバイスを提供し、お客様のさまざまな住宅ニーズにお応えしてまいります。

コンサルティング機能の向上

- ・お客様が相談し易い店頭づくりを進めるほか、各種講演会の開催など、お客様へのコンサルティング機能を高めてまいります。
- ・休日・夜間でもお客様が相談できるようコンサルティングプラザを新設いたします。



平成19年度の主な成果

- ・地球温暖化防止に向け、1日1kg以上のCO₂削減を宣言したお客様に特別金利を適用する「環境定期預金」の取扱いを開始し、預入額の一定割合相当額を「ちば環境再生基金」等に寄付しました。
- ・お客様が窓口でじっくりご相談いただけますよう「マネープランご相談デスク」を56か店に設置しました。
- ・平成20年1月に平日は午後8時まで、土・日・祝日も営業する「コンサルティングプラザ船橋」をオープンしました。

・地域密着型金融の具体的取組み

2. 法人

(1) ライフサイクルに応じた取引先企業の支援の一層の強化

創業・新事業支援機能の強化

- ・ベンチャー企業向け投資や、ベンチャー企業向けローン・制度融資等に積極的に取組んでまいります。

事業再生機能の強化

- ・営業店と本部が連携するなど、ノウハウの共有化をつうじ事業再生スキルを高めてまいります。

事業承継支援機能の強化

- ・「遺言作成サポートサービス」を切り口に遺言信託や、遺産整理業務に積極的に取組んでまいります。

平成19年度の主な成果

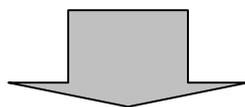
- ・ベンチャー企業向けローン2件740百万円に取組みましたほか、財団法人ひまわりベンチャー育成基金等によりベンチャー企業向け投資を23件516百万円行いました。
- ・408先のお取引先の経営改善支援に取組み、そのうち38先のお取引先の債務者区分がランクアップしました。
- ・「信託業務」及び「相続関連業務」の取扱店を26か店に拡大したほか、遺言信託等で190件のお申込みをいただきました。

・地域密着型金融の具体的取組み

(2) 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底

担保・保証に依存しない融資手法の推進

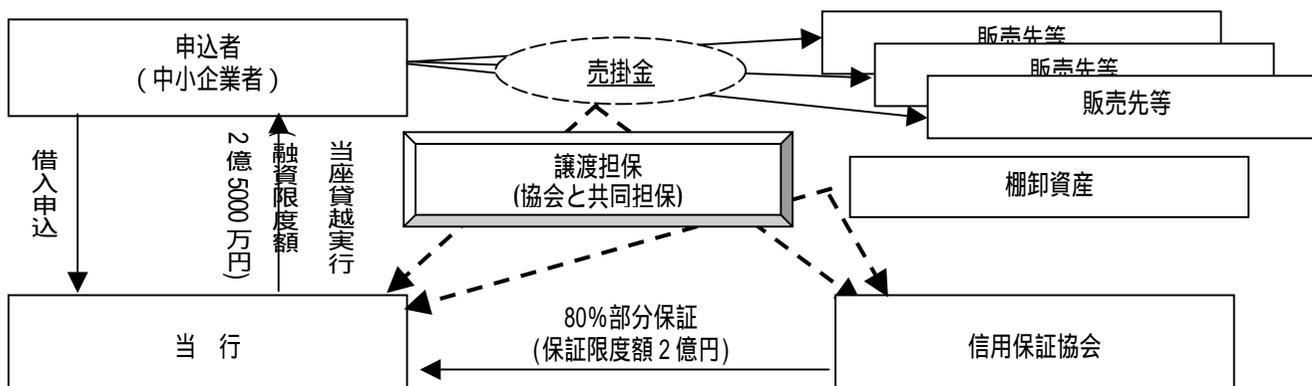
・ 私募債・シンジケートローンなどに積極的に取組んでまいります。



担保・保証に依存しない融資手法の推進

- ・ 私募債は345件476億円、シンジケートローンアレンジャーは16件2,072億円取組みました。また、流動資産担保保証制度（ABL保証）の取扱いを開始しました。
- ・ 無担保・第三者保証人不要の「ちばぎん・ビジネス・ローン」については、平成19年度に402件4,476百万円取組みました。

流動資産担保保証制度（ABL保証）のスキーム図



・地域密着型金融の具体的取組み

(3) 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献

ビジネスマッチング機能の強化

- ・ビジネスマッチング商談会の開催等をつうじ、お客さまの新たなビジネスの創出を支援します。

総合金融サービスの提供

- ・リース・コンピュータ・証券など幅広い金融サービスを提供するとともに、コンサルティング機能を強化し、最適な提案を進めてまいります。

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進めてまいります。

平成19年度の主な成果

- ・平成19年7月に、中国の上海市において地方銀行6行と共同で「日本食品展示商談会IN上海」を、11月には東京国際フォーラムで地方銀行7行と共同で「地方銀行フードセレクション2007」を開催しました。
- ・地域の皆さまに良質な公共サービスを提供するため、PFI案件で6件49億円の融資に取り組みました。
- ・平成19年5月「ちばぎんハートフル株式会社」が、地方銀行の100%子会社としては初めて「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づく「特例子会社」の認定を受けました。

(ご参考) 経営改善支援の取組み状況

408先のお取引先の経営改善支援に取組み、38先のお取引先の債務者区分がランクアップし、ランクアップ率は9.3%となりました。

(単位:先数)

	期初債務者数 A	うち 経営改善支援 取組み先	のうち期末	のうち期末	のうち再生 計画を策定し た先数	経営改善支援 取組み率 = /A	ランクアップ率 = /	再生計画策定 率 = /
			に債務者区分 がランクアップ した先数	に債務者区分 が変化しな かった先				
正常先	28,287	17		1	13	0.1%		76.5%
要注 意先	うち其他要注意先	10,190	346	28	299	3.4%	8.1%	93.6%
	うち要管理先	579	44	5	38	7.6%	11.4%	86.4%
破綻懸念先	828	16	5	11	14	1.9%	31.3%	87.5%
実質破綻先	399	2	0	2	2	0.5%	0.0%	100.0%
破綻先	64	0	0	0	0	0.0%	0.0%	0.0%
小計(～の計)	12,060	408	38	350	378	3.4%	9.3%	92.6%
合計	40,347	425	38	351	391	1.1%	8.9%	92.0%

地域貢献に関する各種計数について

1. 貸出金の状況

住宅ローンや中小企業向け貸出など地域のお客さまのニーズに積極的に対応しました結果、貸出金残高は前年同月末比2,528億円増加し、6兆6,299億円となりました。中小企業向け貸出金は前年同月末比788億円増加し、2兆9,643億円となりました。また、平成19年度につきましては、新たに3,595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20年3月末の県内貸出金残高は前年同月末比1,205億円増加し、5兆2,223億円となりました。総貸出金の78.76%は県内のお客さま向けの貸出金であり、地域に密着した営業を行っています。

(単位：億円、%)

	20年3月末	19年9月末	19年3月末
国内貸出金	66,299	65,317	63,771
うち 県内	52,223	51,962	51,017
県内貸出金比率	78.76	79.55	80.00

(2) 中小企業向け貸出金の状況

中小企業向け貸出金は前年同月末比788億円増加し、2兆9,643億円となっています。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」については、平成19年度に402件4,476百万円取組みました。

(単位：億円、%)

	20年3月末	19年9月末		19年9月末	19年3月末
		19年9月末比	19年3月末比		
中小企業向け貸出金	29,643	414	788	29,228	28,855
うち 県内	24,443	173	58	24,617	24,384
中小企業向け貸出金比率	44.71	0.03	0.53	44.74	45.24
うち県内中小企業向け貸出金比率	36.86	0.82	1.37	37.68	38.23
県内貸出に占める県内中小企業向け貸出金比率	46.80	0.56	0.99	47.37	47.79

(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前年同月末比401億円増加し、4,157億円となりました。千葉県信用保証協会と連携し、「流動資産担保保証制度(ABL保証)」の取扱いを開始しました。

(単位：億円、%)

	20年3月末	19年9月末		19年9月末	19年3月末
		19年9月末比	19年3月末比		
保証協会保証付貸出金	4,157	42	401	4,200	3,756
千葉県信用保証協会保証債務残高シェア	46.9	1.1	1.1	48.0	48.0

(4) 業種別貸出金の状況(20年3月末)

県内貸出金の42.14%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	52,223	100.00	66,299	100.00
製 造 業	3,015	5.77	5,242	7.91
農 業	73	0.14	73	0.11
林 業	0	0.00	0	0.00
漁 業	15	0.03	15	0.02
鉱 業	54	0.10	113	0.17
建 設 業	2,814	5.39	3,145	4.74
電気・ガス・熱供給・水道業	31	0.06	372	0.56
情 報 通 信 業	154	0.30	320	0.48
運 輸 業	1,217	2.33	1,887	2.85
卸 売 ・ 小 売 業	4,600	8.81	6,158	9.29
金 融 ・ 保 険 業	636	1.22	2,729	4.12
不 動 産 業	11,535	22.09	14,704	22.18
各 種 サ ー ビ ス 業	4,609	8.83	6,038	9.11
国 ・ 地 方 公 共 団 体	1,460	2.80	2,952	4.45
そ の 他 (個 人)	22,004	42.14	22,545	34.01

(5) 消費者ローン残高

住宅ローン残高は前年同月末比 1,019 億円増加し、2 兆 1,240 億円となり、国内貸出金に占める住宅ローン比率は 32.03%となっています。

(単位：億円、%)

	20年3月末	19年9月末比		19年9月末	19年3月末
		19年9月末比	19年3月末比		
消費者ローン残高	22,375	601	974	21,774	21,400
うち住宅ローン	21,240	634	1,019	20,606	20,221
うちその他ローン	1,134	32	44	1,167	1,179
消費者ローン比率	33.74	0.41	0.19	33.33	33.55
うち住宅ローン比率	32.03	0.48	0.32	31.54	31.70
うちその他ローン比率	1.71	0.07	0.13	1.78	1.84

(6) 県内消費者ローン残高

県内住宅ローン残高は前年同月末比 918 億円増加し、2 兆 719 億円となり、県内貸出金に占める住宅ローン比率は 39.67%となっています。

(単位：億円、%)

	20年3月末	19年9月末比		19年9月末	19年3月末
		19年9月末比	19年3月末比		
消費者ローン残高	21,822	509	871	21,313	20,951
うち住宅ローン	20,719	544	918	20,174	19,801
うちその他ローン	1,103	35	46	1,139	1,149
消費者ローン比率	32.91	0.28	0.06	32.63	32.85
うち住宅ローン比率	31.25	0.36	0.20	30.88	31.05
うちその他ローン比率	1.66	0.07	0.13	1.74	1.80
県内貸出金に占める消費者ローン比率	41.78	0.77	0.72	41.01	41.06
うち住宅ローン比率	39.67	0.84	0.86	38.82	38.81
うちその他ローン比率	2.11	0.07	0.14	2.19	2.25

(7) 個人向け無担保ローンの取扱い状況

(単位：億円)

	20年3月末	19年9月末	19年3月末
カードローン残高(注)	299	300	300
マイカーローン残高	52	55	59
教育ローン残高	61	57	51
リフォームローン残高	18	19	19
フリーローン残高	27	23	16

(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 36 億円となっています。

(8) 県内個人向け無担保ローンの取扱い状況

(単位：億円)

	20年3月末	19年9月末	19年3月末
カードローン残高(注)	296	297	297
マイカーローン残高	52	54	58
教育ローン残高	60	56	51
リフォームローン残高	18	19	19
フリーローン残高	26	22	16

(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。

(9) コンサルティングプラザ・ローンプラザの設置状況

平成20年1月に「ちばぎんコンサルティングプラザ船橋」をオープンしました。

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
ちばぎんコンサルティングプラザ船橋 (船橋ローンプラザ)	船橋市本町7-12-23 TEL047-424-1931	平日 12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 (ワールドビジネスゲートン・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

給与振込や年金受取口座として121万人のお客さまにご利用いただいた結果、個人預金残高は前年同月末比2,605億円増加し、6兆3,678億円となりました。

金融商品取引法の施行に的確に対応しました結果、投資信託残高は5,545億円と引き続き地方銀行トップとなっています。

当行は、お客さまへの提案力を高めるため、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取扱い、平成19年度に190件のお申込みをいただきました。

(1) 預金の状況

個人預金残高は前年同月末比2,605億円増加し、6兆3,678億円となりました。当行の預金の96.82%は千葉県内の預金であり、また、個人預金は国内預金の77.44%を占めています。

(単位：億円、%)

	20年3月末	19年9月末比		19年9月末	19年3月末
		19年9月末比	19年3月末比		
国内預金	82,226	1,455	756	80,771	81,469
うち県内	79,613	1,169	493	78,444	79,120
個人預金	63,678	1,429	2,605	62,249	61,072
うち県内	62,671	1,375	2,533	61,295	60,137
県内預金比率	96.82	0.29	0.29	97.11	97.11
個人預金比率	77.44	0.37	2.47	77.06	74.96
県内個人預金比率	76.21	0.33	2.40	75.88	73.81

(2) 投資型金融商品の状況

平成19年9月に施行された金融商品取引法による販売態勢の整備や、為替相場が円高ドル安傾向で推移したこと、さらには株式相場が低迷したことにより、投資信託残高は前年同月末比216億円減少し、5,545億円となりました。また、保険商品の全面解禁に対応し、新たに取扱い可能となった定期保険や終身保険の取扱いを開始しました。

(単位：億円)

	20年3月末	19年9月末比		19年9月末	19年3月末
		19年9月末比	19年3月末比		
投資信託残高	5,545	705	216	6,250	5,761
うち県内	5,469	706	221	6,175	5,690
うち個人	5,442	708	221	6,150	5,664
うち県内	5,370	710	228	6,080	5,599
うち株式投資信託	5,404	695	201	6,100	5,605
うち県内	5,332	696	207	6,028	5,539
個人公共債残高	1,771	57	161	1,713	1,609
うち県内	1,752	56	158	1,696	1,594
個人外貨預金残高	439	58	35	380	403
うち県内	421	57	34	363	386
個人年金保険(取扱保険料)	352	43	70	396	282

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

給与振込・年金振込口座として121万人のお客さまに“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、19年度に618回開催し、約7,300名のお客さまにご参加いただきました。

(単位：千件)

	20年3月末	19年度		19年9月末	19年3月末
		19年9月末比	19年3月末比		
給与振込口座	850	1	20	848	830
うち 県内	843	1	19	842	823
年金振込口座	365	8	18	357	347
うち 県内	363	7	17	355	345

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19年11月に茨城県初の支店として「神栖支店」を、12月には埼玉県初の支店として「八潮駅前支店」を新設しました。また、ローソンATMを運営する株式会社ローソン・エイティエム・ネットワークス、J R東日本及びイオン銀行とATM提携を行いました。

(単位：所)

	20年3月末	19年度		19年9月末	19年3月末
		19年9月末比	19年3月末比		
国内店舗数	170	2	3	168	167
うち 県内	154	1	1	153	153
海外拠点数	4	0	0	4	4
うち支店	3	0	0	3	3
店舗外現金自動設備	26,602	1,160	7,331	25,442	19,271
うち 県内	1,848	19	327	1,829	1,521
うち当行店舗外現金自動設備	257	3	1	260	258
うち 県内	255	2	0	257	255
うちコンビニATM「E-net」	8,326	653	1,163	7,673	7,163
うち 県内	539	13	31	526	508
うちローソンATM	5,631	245		5,386	
うち 県内	279	4		275	
うちセブン銀行との共同ATM	12,388	265	538	12,123	11,850
うち 県内	775	4	17	771	758

コンビニATM「E-net」、ローソンATM及びセブン銀行との共同ATMは24時間対応(一部休日・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)

	20年3月末			19年9月末	19年3月末
		19年9月末比	19年3月末比		
テレフォンバンキング契約件数	619	6	13	612	605
インターネットバンキング契約件数	81	1	9	79	72
モバイルバンキング契約件数	38	4	2	42	41

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、機関誌の発行(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19年7月に中国・上海市において「食」をテーマとして地方銀行6行と共同で「日本食品展示商談会IN上海」を開催しました。

(1) 当行が出資・出捐を行うベンチャー育成基金等の投資状況

	19年度下期	19年度上期	18年度下期
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	14件 308百万円	9件 208百万円	8件 143百万円

平成19年度のベンチャー企業向けローンの実績は、2件740百万円となりました。

(2) 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、平成19年度には、地方債を108件974億円引受けましたほか、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。

(3) 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「ビジネスマッチング商談会」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

- ・平成19年11月には、東京国際フォーラムにおいて地方銀行7行と共同で「地方銀行フードセレクション2007」を開催しました。
- ・他地方銀行と連携した大型商談会を6回、個別商談会を10回開催したところ、127社のお取引先に参加いただきました。

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(福祉・教育)

ちばぎんハートフル株式会社の業務開始

- ・平成18年12月に障がい者雇用の一層の促進を図るため設立した「ちばぎんハートフル株式会社」が、平成19年4月に業務を開始しました。なお、当社は、平成19年5月に「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づく「特例子会社」の認定を受けました。

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し、約400名の学生が受講しました。

投資信託の販売収益の一部を寄付

- ・SRIファンドの販売による収益の一部を、千葉県が運営する「千葉県地域ぐるみ福祉振興基金」及び発展途上国の貧困撲滅に向けた支援を行う「国際開発協会」へ、約40百万円ずつ寄付いたしました。

(2)みずをたいせつにする活動(水質保全)

海岸等の環境美化活動の実施

- ・当行役職員をはじめとするボランティアが、九十九里海岸などの千葉県を取り巻く海岸等の環境美化活動を実施しました。

印旛沼の環境美化活動の実施

- ・平成20年3月、当行役職員をはじめとするボランティア約200名が、印旛沼の環境美化活動を実施しました。

(3)みどりをたいせつにする活動(緑化)

「ちばぎんの森」の整備

- ・富津市鬼泪山(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。

環境定期預金の預入額の一部を寄付

- ・1日1kgのCO₂削減を宣言したお客さまに特別金利を適用する「環境定期預金」の預入額の一定割合相当額を、千葉県が運営する「ちば環境再生基金」及び国が運営する「地球環境基金」へ、5百万円ずつ寄付いたしました。

(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404回を数え、約13万人のお客さまにご来場いただきました。

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19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19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	1,873	37.5%
法人のお客さま	3,000	821	27.4%
合計	8,000	2,694	33.7%

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90.2%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」等で高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」、「待ち時間」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、平成19年度は、ATM提携先の拡大を行いましたほか、スーパーカード会員の皆さまへATM関連手数料の優遇を行いました。また、店舗のバリアフリー化を進めるなど、新たな商品・サービスや利便性の向上に向けた取組みを進めました。今後も引き続きお客さまの声を大切にし、お客さま満足度向上に向けた取組みを進めて参ります。

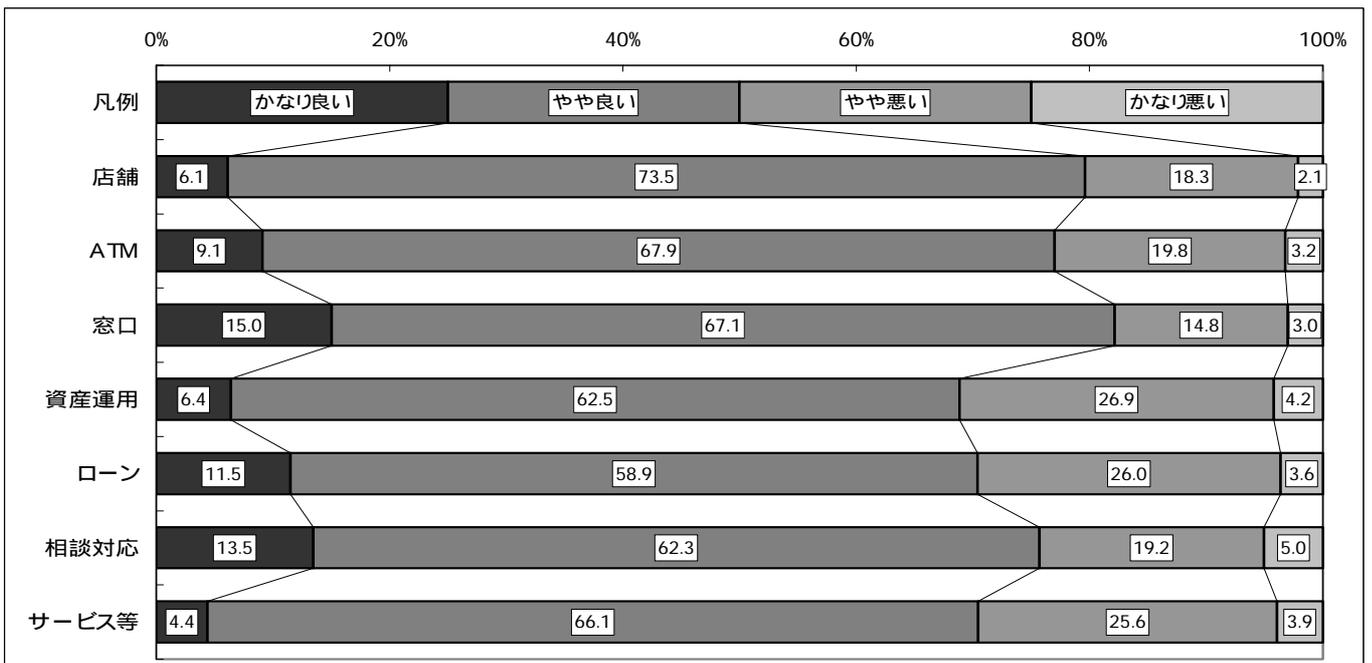
当行に対する全体像について

90.2%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。



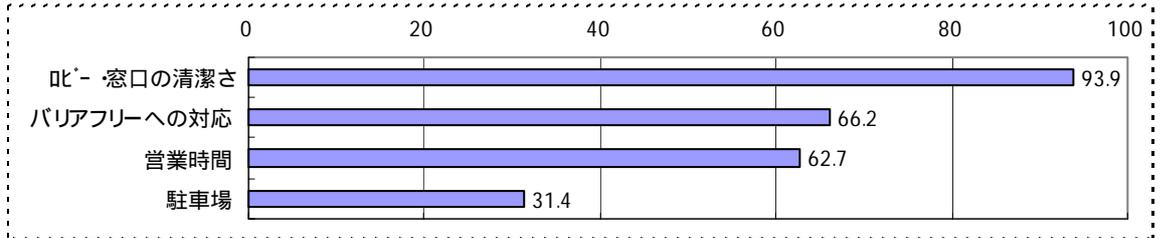
主な項目別の評価

「窓口」では82.1%、「店舗」では79.6%、「相談対応」では75.8%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。

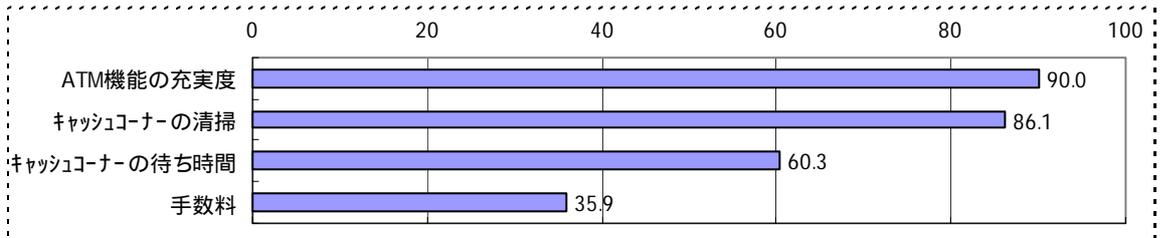


【個別項目の評価】

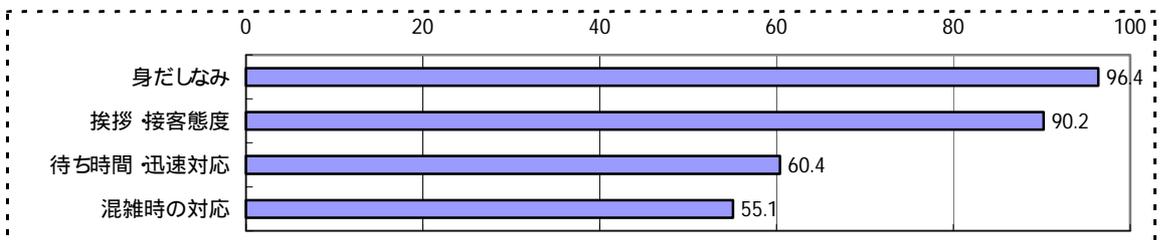
店舗(全8項目) 満足度:79.6%(かなり良い・やや良い)



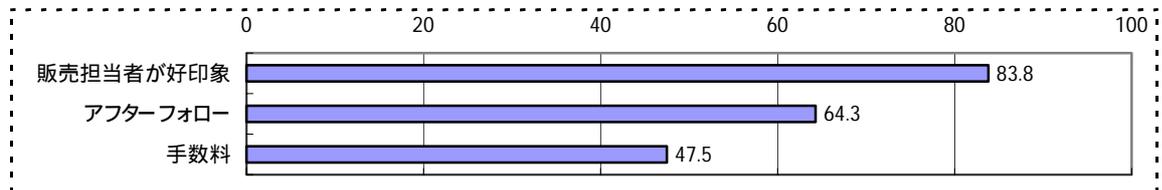
ATMサービス・キャッシュコーナー(全9項目) 満足度:77.0%(かなり良い・やや良い)



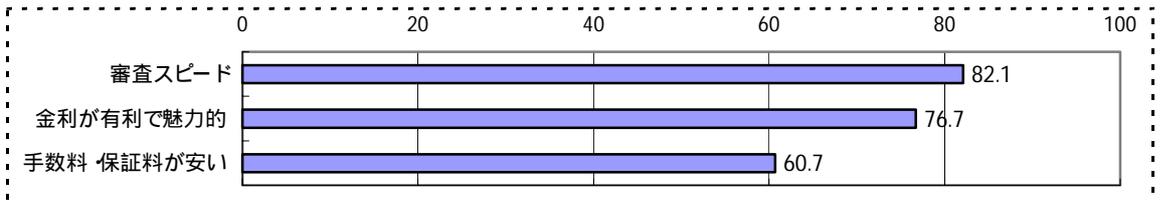
窓口(全8項目) 満足度:82.1%(かなり良い・やや良い)



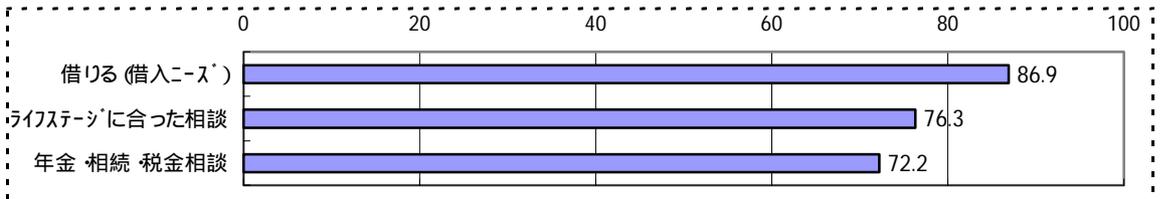
資産運用(全7項目) 満足度:68.9%(かなり良い・やや良い)



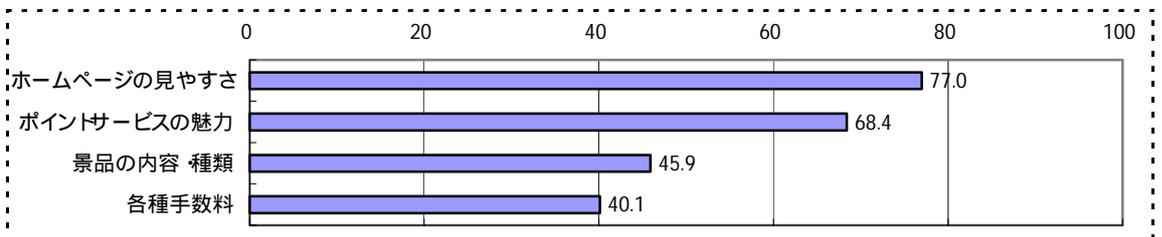
ローン(全7項目) 満足度:70.3%(かなり良い・やや良い)



相談対応(全4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:70.5%(かなり良い・やや良い)



19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	<p>○ATM取引のセキュリティ向上のため、平成19年7月に、店内・店外419ヶ所全てのATMコーナーでIC及び生体認証対応キャッシュカードの利用が可能となりました。また、平成19年5月には、他行ATMでも当行のIC生体認証キャッシュカードの利用が可能となりました。</p> <p>○ローンカードについても、新たに発行するカードを全て磁気ストライプからICカードに切替えました。</p> <p>○インターネットEBサービスのセキュリティ機能を強化するため、フィッシング対策として「Phishwall(フィッシュウォール)」を無償で提供しました。また、スパイウェア対策として、個人向けインターネットバンキングの投資信託取引に、キーボードの操作履歴がパソコンに残らない画面キーボードを導入しました。</p>
お客さま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るよう以下の店舗を新設しました。 〔店〕平成19年5月 流山おおたかの森支店(移転本オープン) 平成19年11月 神栖支店、平成19年12月 八潮駅前支店 〔コンサルティングプラザ〕平成20年1月 コンサルティングプラザ船橋</p> <p>○ATM取引の利便性向上を目指し、以下のとおり提携先を拡大しました。 平成19年5月 東日本旅客鉄道株式会社(JR東日本) 平成19年9月 株式会社ローソン・エイティエム・ネットワークス 平成19年10月 横浜銀行および東京都民銀行 平成19年10月 イオン銀行</p> <p>○土地信託や遺言信託など相続関連業務の取扱店を、26か店に拡大しました。</p> <p>○お客さまの大切な資産をお守りするため、貸金庫を5か店1,584個増設しました。</p> <p>○あらゆるお客さまに安心してご利用いただけるよう67か店においてスロープ改修工事・点字ブロック設置等のバリアフリー工事を実施しました。</p> <p>○店外ATM拠点を2拠点4台新設したほか、店内ATMを3か店8台増設しました。</p>
お客さま満足度向上に向けた取組み	<p>○平成19年9月の金融商品取引法の施行にあたり、「ご投資経験等インタビューシート」を新設して、お客さまの投資経験・投資に対する考え方等をヒアリングし、最適な資産運用の提案に努めました。</p> <p>○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。</p>
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	<p>○G20 ちば2008の開催に合わせて、1日1kgのCO2削減を宣言したお客さまに特別金利を適用する「環境定期預金」の取扱いを開始しました。平成20年2月には預入額の一定割合相当額を、千葉県が運営する「ちば環境再生基金」及び国が運営する「地球環境基金」へ、500万円ずつ寄付いたしました。</p> <p>○お客さまのお借入ニーズに対応するため、来店不要でスピード審査を行うフリーローン「キャッシュトップ」の取扱いを開始しました。</p> <p>○ATMにおいて、外貨普通預金の取引ができるようにしました。</p>
手数料優遇等の取組み	<p>○年金のお振込など一定のお取引のあるお客さまを対象とした「ひまわり倶楽部」会員の皆さま向けに、定期預金の金利優遇を実施しました。</p> <p>○JCBカード会員の方を対象に、遺言信託手数料の優遇を実施しました。</p> <p>○JR東日本と提携し、同社の提供する「大人の休日倶楽部」会員の皆さまに、定期預金金利と遺言信託手数料の優遇を実施しました。</p> <p>○ATMでの外貨普通預金の入出金について、為替手数料の優遇を開始しました。</p> <p>○仕事と子育ての両立の実現を目指す「社員いきいき!元気な会社」宣言企業の社員の皆さまに、リフォームローンや教育ローン等の金利優遇を実施しました。</p>

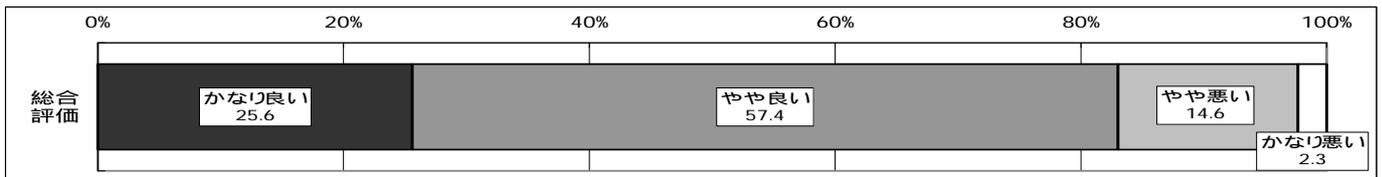
3. 法人のお客さま向けアンケート結果について

法人のお客さま向けアンケートでは、ご回答いただいた83.0%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、平成19年度は「商談会」を年間16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。

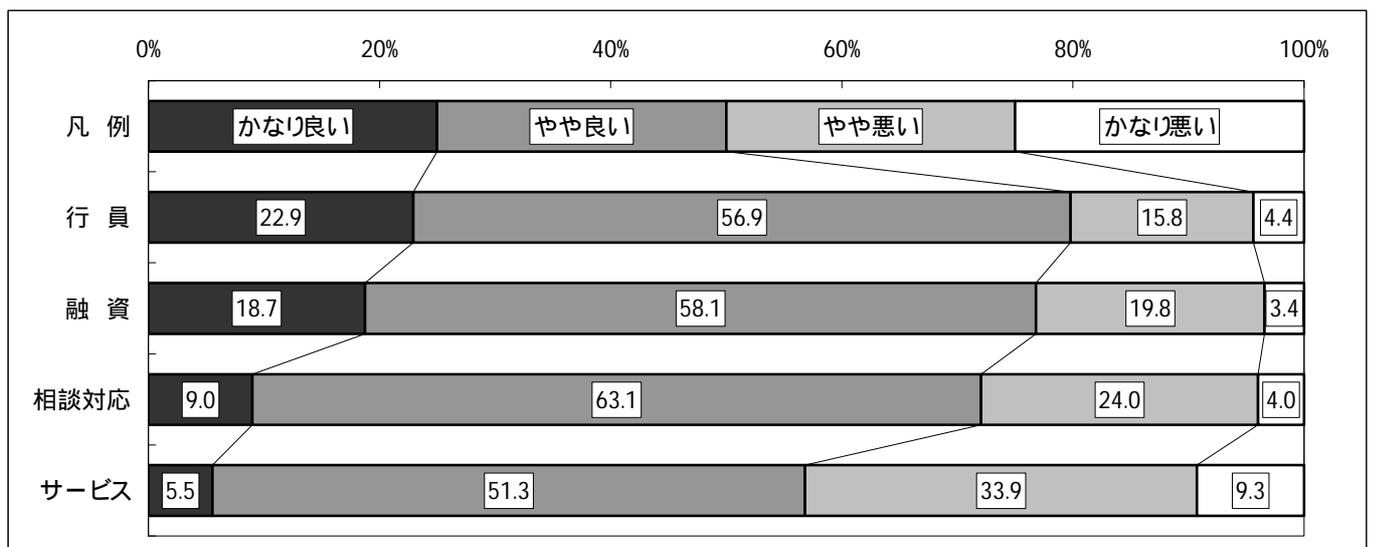
当行に対する全体像について

83.0%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。



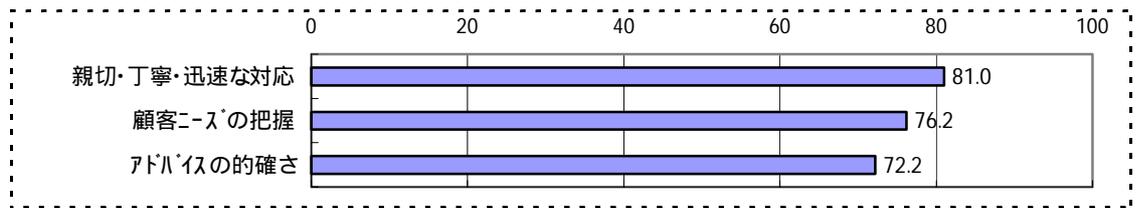
主な項目別の評価

「行員の対応力」では79.8%、「融資」でも76.8%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。「サービス」においても、お客さまから高い評価がいただけるよう、引き続きビジネスマッチングやお取引後のアフターフォロー等にきめ細かく取り組んで参ります。

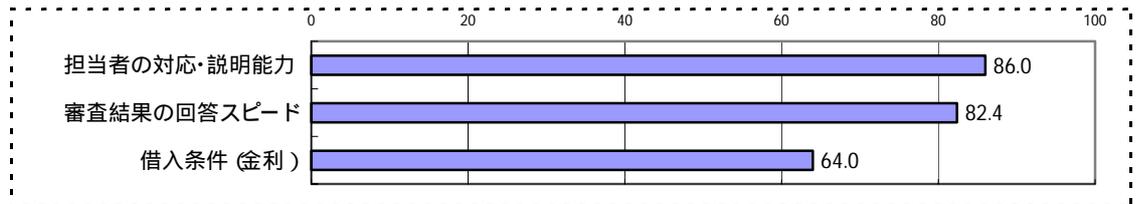


【個別項目の評価】

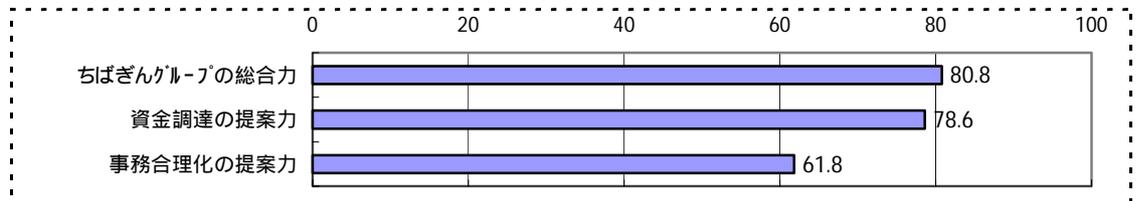
行員の対応力(全6項目) 満足度:79.8%(かなり良い・やや良い)



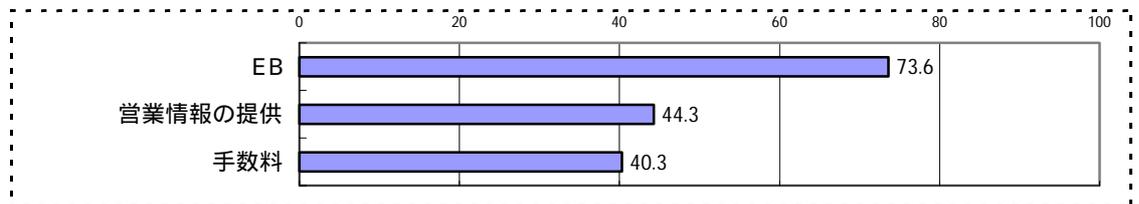
融資(全6項目) 満足度:76.8%(かなり良い・やや良い)



相談機能(全6項目) 満足度:72.1%(かなり良い・やや良い)



サービス(全5項目) 満足度:56.8%(かなり良い・やや良い)



19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、平成19年9月に東京都江戸川区に船堀法人営業所を新設しました。
お客さまへのサービス向上に向けた取組み	<p>○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、各種商談会(地方銀行フードセレクション、東京ビジネスサミット、上海商談会等)を平成19年度に16回開催しました。</p> <p>○知的財産の有効活用を図るため、千葉大学との連携を強化し、大学における最新研究や非公開特許等の学内限定情報を開示する「千葉大TLO技術移転特別フェア」を実施しました。 TLO・・・Technology Licensing Organization</p> <p>○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、「ロシア・北欧経済視察ミッション」を実施しました。</p> <p>○農業事業者への支援・育成を図るため、農業事業者向け融資商品「ちばぎんビジネスローン・アグリ」を創設しました。</p>