

別冊Ⅱ

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	4
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	13

◎ 地域密着型金融の推進に関する取組み状況について

I. 個人

(1) 最適な商品提案

- ・お客さまの資産状況・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、お客さまのさまざまな住宅ニーズにお応えしてまいります。

(2) コンサルティング機能の向上

- ・お客さま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、お客さまへのコンサルティング機能を高めてまいります。
- ・休日・夜間でもお客さま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20年度の主な成果>

- 地球温暖化等の環境問題への取組みの一環として、「地球温暖化防止定期預金『地球号』」を取扱い、預入金額に応じたCO₂の排出権1,190トン平成21年5月に国に無償譲渡する予定です。
- お客さまに「ゆっくりと、安心して」ご相談いただけるよう相談専門窓口「コンサルティングラウンジ」を、平成20年10月に真砂支店、平成21年1月に幕張支店に設置しました。

II. 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

① 創業・新事業支援の強化

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。

② 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。

③ 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20年度の主な成果>

- ベンチャー企業向けローン1件40百万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5件136百万円行いました。
- 475先のお取引先の経営改善支援に取組み、そのうち78先のお取引先の債務者区分がランクアップしました。
- 遺言信託等「相続関連業務」で190件のお申込みをいただきました。

(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

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。

<平成20年度の主な成果>

○私募債は230件388億円、シンジケートローンアレンジャーは14件205億円取組みました。また、新たに取扱いを開始しました流動資産担保保証制度（ABL保証）については、平成20年度に12件8億円取組みました。

○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20年度に1,468件229億円取組みました。

(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

① ビジネスマッチング機能の強化等

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。

② 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。

③ 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20年度の主な成果>

○平成20年度は、ビジネスマッチング商談会、セミナーを計12回開催し、217社のお取引先に参加いただきました。

○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7件44億円の融資に取組みました。

○ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまに安心して当行をご利用いただくため、店舗設備のバリアフリー化や視覚障がい者対応ATMの設置に取組みましたほか、「ちばぎんハートフル株式会社」では障がい者雇用の一層の促進を図りました。

(ご参考) 経営改善支援の取組み状況

475先のお取引先の経営改善支援に取組み、78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16.4%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 α	αのうち期末に債務者区分が			
			ランクアップした先数 β	変化しなかった先数 γ	再生計画を策定した先数 δ	
正常先 ①	28,048	19		0	19	
要注意先	うちその他要注意先 ②	10,246	402	40	355	350
	うち要管理先 ③	558	61	36	23	49
破綻懸念先 ④	747	10	2	8	9	
実質破綻先 ⑤	395	2	0	2	2	
破綻先 ⑥	75	0	0	0	0	
小計(②～⑥の計)	12,021	475	78	388	410	
合計	40,069	494	78	388	429	

	経営改善支援 取組み率 = α / A	ランクアップ率 = β / α	再生計画策定率 = δ / α	
正常先 ①	0.1%		100.0%	
要注意先	うちその他要注意先 ②	3.9%	10.0%	87.1%
	うち要管理先 ③	10.9%	59.0%	80.3%
破綻懸念先 ④	1.3%	20.0%	90.0%	
実質破綻先 ⑤	0.5%	0.0%	100.0%	
破綻先 ⑥	0.0%	0.0%	0.0%	
小計(②～⑥の計)	4.0%	16.4%	86.3%	
合計	1.2%	15.8%	86.8%	

◎ 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3,154億円増加し、6兆9,453億円となりました。
○中小企業向け貸出金は前年同月末比594億円増加し、3兆238億円となりました。また、平成20年度につきましては、新たに3,057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21年3月末の県内貸出金残高は前年同月末比1,588億円増加し、5兆3,811億円となりました。総貸出金の77.47%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、%)

	21年3月末	20年9月末	20年3月末
国内貸出金	69,453	68,321	66,299
うち県内	53,811	52,487	52,223
県内貸出金比率	77.47	76.82	78.76

(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594億円増加し、3兆238億円となっています。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20年度に1,468件229億円取組みました。

(単位：億円、%)

	21年3月末			20年9月末	20年3月末
		20年9月末比	20年3月末比		
中小企業向け貸出金	30,238	684	594	29,554	29,643
うち県内	24,374	169	△68	24,204	24,443
中小企業向け貸出金比率	43.53	0.27	△1.17	43.25	44.71
うち県内中小企業向け貸出金比率	35.09	△0.33	△1.77	35.42	36.86
県内貸出に占める県内中小企業向け貸出金比率	45.29	△0.82	△1.51	46.11	46.80

(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615億円増加し、4,773億円となりました。千葉県信用保証協会と連携し取扱いを開始した「流動資産担保保証制度(ABL保証)」については、平成20年度に12件8億円取組みました。

(単位：億円、%)

	21年3月末			20年9月末	20年3月末
		20年9月末比	20年3月末比		
保証協会保証付貸出金	4,773	568	615	4,204	4,157
千葉県信用保証協会保証債務残高シェア	44.9	△1.7	△2.0	46.6	46.9

(4) 業種別貸出金の状況 (21年3月末)

県内貸出金の43.11%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	53,811	100.00	69,453	100.00
製 造 業	3,205	5.96	7,160	10.31
農 業	65	0.12	65	0.09
林 業	0	0.00	0	0.00
漁 業	12	0.02	12	0.02
鉱 業	55	0.10	173	0.25
建 設 業	2,928	5.44	3,383	4.87
電気・ガス・熱供給・水道業	31	0.06	160	0.23
情 報 通 信 業	175	0.33	373	0.54
運 輸 業	1,242	2.31	2,084	3.00
卸 売 ・ 小 売 業	4,733	8.80	6,606	9.51
金 融 ・ 保 険 業	957	1.78	3,397	4.89
不 動 産 業	11,263	20.93	14,426	20.77
各種サービス業	4,479	8.32	6,204	8.94
国・地方公共団体	1,464	2.72	1,464	2.11
その他（個人）	23,198	43.11	23,940	34.47

(5) 消費者ローン残高

住宅ローン残高は前年同月末比 1,435 億円増加し、2兆 2,675 億円となり、国内貸出金に占める住宅ローン比率は 32.64%となっています。

(単位：億円、%)

	21年3月末	20年9月末比		20年9月末	20年3月末
		20年9月末比	20年3月末比		
消費者ローン残高	23,770	907	1,395	22,862	22,375
うち住宅ローン	22,675	929	1,435	21,746	21,240
うちその他ローン	1,094	△21	△39	1,116	1,134
消費者ローン比率	34.22	0.76	0.47	33.46	33.74
うち住宅ローン比率	32.64	0.81	0.61	31.82	32.03
うちその他ローン比率	1.57	△0.05	△0.13	1.63	1.71

(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 1,235 億円増加し、2兆 1,954 億円となり、県内貸出金に占める住宅ローン比率は 40.79%となっています。

(単位：億円、%)

	21年3月末	20年9月末比		20年9月末	20年3月末
		20年9月末比	20年3月末比		
消費者ローン残高	23,018	760	1,195	22,257	21,822
うち住宅ローン	21,954	781	1,235	21,172	20,719
うちその他ローン	1,063	△21	△40	1,085	1,103
消費者ローン比率	33.14	0.56	0.22	32.57	32.91
うち住宅ローン比率	31.61	0.62	0.35	30.98	31.25
うちその他ローン比率	1.53	△0.05	△0.13	1.58	1.66
県内貸出金に占める消費者ローン比率	42.77	0.36	0.98	42.40	41.78
うち住宅ローン比率	40.79	0.45	1.12	40.33	39.67
うちその他ローン比率	1.97	△0.09	△0.13	2.06	2.11

(7) 個人向け無担保ローンの取扱い状況

(単位：億円)

	21年3月末	20年9月末	20年3月末
カードローン残高(注)	303	299	299
マイカーローン残高	48	50	52
教育ローン残高	70	66	61
リフォームローン残高	19	19	18
フリーローン残高	37	34	27

(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 47 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)

	21年3月末	20年9月末	20年3月末
カードローン残高(注)	299	296	296
マイカーローン残高	47	49	52
教育ローン残高	69	65	60
リフォームローン残高	19	19	18
フリーローン残高	36	33	26

(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

相談専門窓口「コンサルティングラウンジ」を、平成20年10月に真砂支店、平成21年1月に幕張支店に設置しました。

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 (ワールドビズネスガーデン・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123万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2,261億円増加し、6兆5,940億円となりました。
- 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医療保険、がん保険、自動車保険の取扱いを開始しました。
- 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20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2,261億円増加し、6兆5,940億円となりました。当行の預金の96.52%は千葉県内の預金であり、また、個人預金は国内預金の78.44%を占めています。

(単位：億円、%)

	21年3月末	20年9月末比		20年9月末	20年3月末
		20年9月末比	20年3月末比		
国内預金	84,057	1,119	1,830	82,938	82,226
うち県内	81,137	594	1,523	80,543	79,613
個人預金	65,940	1,046	2,261	64,894	63,678
うち県内	64,823	965	2,152	63,857	62,671
県内預金比率	96.52	△0.58	△0.29	97.11	96.82
個人預金比率	78.44	0.20	1.00	78.24	77.44
県内個人預金比率	77.11	0.12	0.90	76.99	76.21

(2) 投資型金融商品の状況

株式市況の低迷に伴う基準価額の下落により、投資信託残高は前年同月末比1,409億円減少し、4,135億円となりました。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医療保険、がん保険、自動車保険の取扱いを開始しました。

(単位：億円)

	21年3月末	20年9月末比		20年9月末	20年3月末
		20年9月末比	20年3月末比		
投資信託残高	4,135	△1,210	△1,409	5,346	5,545
うち県内	4,076	△1,195	△1,392	5,271	5,469
うち個人	4,051	△1,191	△1,391	5,242	5,442
うち県内	3,994	△1,176	△1,375	5,171	5,370
うち株式投資信託	4,039	△1,170	△1,364	5,210	5,404
うち県内	3,983	△1,155	△1,348	5,139	5,332
個人公共債残高	1,934	49	163	1,884	1,771
うち県内	1,911	47	158	1,863	1,752
個人外貨預金残高	541	93	101	447	439
うち県内	519	90	98	429	421
個人年金保険(取扱保険料)	314	△202	△38	517	352

※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123万人のお客さまに“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、20年度に710回開催し、約9,100名のお客さまにご参加いただきました。

(単位：千件)

	21年3月末			20年9月末	20年3月末
		20年9月末比	20年3月末比		
給与振込口座	854	△6	3	861	850
うち 県内	846	△7	3	854	843
年金振込口座	384	7	18	376	365
うち 県内	381	7	18	374	363

※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きます。

(4) 店舗の状況

千葉県内では「ちはら台支店」を、東京都に「深川支店」及び「千住支店」を、茨城県に「守谷支店」を新設しました。

(単位：所)

	21年3月末			20年9月末	20年3月末
		20年9月末比	20年3月末比		
国内店舗数	172	1	2	171	170
うち 県内	155	0	1	155	154
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	28,582	1,249	1,980	27,333	26,602
うち 県内	1,868	2	20	1,866	1,848
うち当行店舗外現金自動設備	261	1	4	260	257
うち 県内	258	1	3	257	255
うちコンビニATM「E-net」	9,454	596	1,128	8,858	8,326
うち 県内	552	2	13	550	539
うちローソンATM	6,053	363	422	5,690	5,631
うち 県内	277	1	△2	276	279
うちセブン銀行との共同ATM	12,814	289	426	12,525	12,388
うち 県内	781	△2	6	783	775

※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)

	21年3月末			20年9月末	20年3月末
		20年9月末比	20年3月末比		
テレフォンバンキング契約件数	632	6	13	625	619
インターネットバンキング契約件数	100	11	19	89	81
モバイルバンキング契約件数	47	5	8	42	38

※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20年度は、ビジネスマッチング商談会、セミナーを計12回開催し、217社のお取引先に参加いただきました。

(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

	20年度下期	20年度上期	19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	3件 81百万円	2件 55百万円	14件 308百万円

※平成20年度のベンチャー企業向けローンの実績は、1件40百万円となりました。

(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)の指定金融機関を務めております。また、平成20年度には、地方債を123件1,162億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等を目指した「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20年7月に、中国の上海市において「食」をテーマに地方銀行8行と共同で「第2回日本食品展示商談会 in 上海」を開催したところ、前回は大きく上回る約2,300名のご来場があり、数多くの商談が成立しました。
- ・平成20年9月に、千葉県と神奈川県をむすぶ「東京湾アクアライン」10周年を記念し、「横浜銀行ー千葉銀行合同ビジネスマッチング商談会」を開催しました。製造業を中心に両行の取引先企業30社が参加し、活発な商談が繰り広げられました。
- ・平成20年11月には、東京ビックサイトにおいて地方銀行13行と共同で「地方銀行フードセレクション2008」を開催しました。

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プロジェクト」の推進

- ・ご高齢のお客さまやお身体の不自由なお客さまに安心して当行をご利用いただくため、店舗設備のバリアフリー化や視覚障がい者対応ATMの設置に取り組みましたほか、「ちばぎんハートフル株式会社」では障がい者雇用の一層の促進を図りました。

千葉大学での冠講義の開講

- ・野村証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。

(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21年3月、当行役職員をはじめとするボランティア約160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。

取引金額等に応じてCO₂の排出権を国に無償譲渡

- ・地球温暖化等の環境問題への取組みの一環として、法人のお客さま向けに「ちばぎんカーボンオフセット私募債『風のちから』」を、個人のお客さま向けに「地球温暖化防止定期預金『地球号』」を取扱い、取引金額等に応じたCO₂の排出権2,190トン（『地球号』分は平成21年5月譲渡予定。）を国に無償譲渡しました。

(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429回を数え、14万人を超える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21年1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21年1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 (2) 個別項目の評価 ①店舗（設置状況・利用し易さ） ②ATM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） ③窓口（窓口のイメージ・待ち時間） ④資産運用（行員の説明能力・商品） ⑤ローン（行員の説明能力・商品） ⑥相談機能（相談のし易さ・提案能力） ⑦サービス（各種サービスの充実度） (3) 最近の取組みについて (4) 自由意見	(1) 総合評価 (2) 個別項目の評価 ①行員の対応力（説明能力・提案能力） ②融資（商品・対応スピード） ③相談機能（回答能力・提案能力） ④サービス（商品・情報提供） (3) 最近の取組みについて (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	2,073	41.4%
法人のお客さま	3,000	951	31.7%
合計	8,000	3,024	37.8%

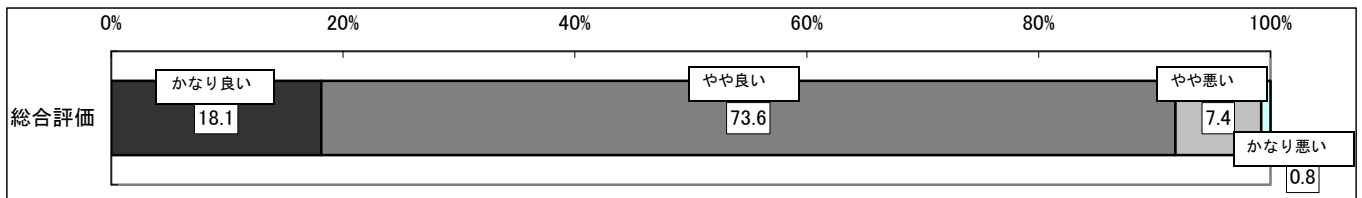
2. 個人のお客さま向けアンケート結果について

○個人のお客さま向けアンケートでは、ご回答いただいた91.7%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、「ロビー・窓口の清潔さ」、「窓口係の身だしなみ」、「笑顔・挨拶・接客態度」、「ATM機能の充実度」等で高い評価をいただきました。その一方で、「駐車場の広さ・台数」、「手数料」、「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。

○平成20年度、当行では、各種手数料優遇制度の実施、ATMの新設・増設、ATM提携先の拡大、店舗のバリアフリー化、福祉車両用の駐車スペース設置など、お客さまの利便性向上に向けた取組みを進めてまいりました。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努めて参ります。

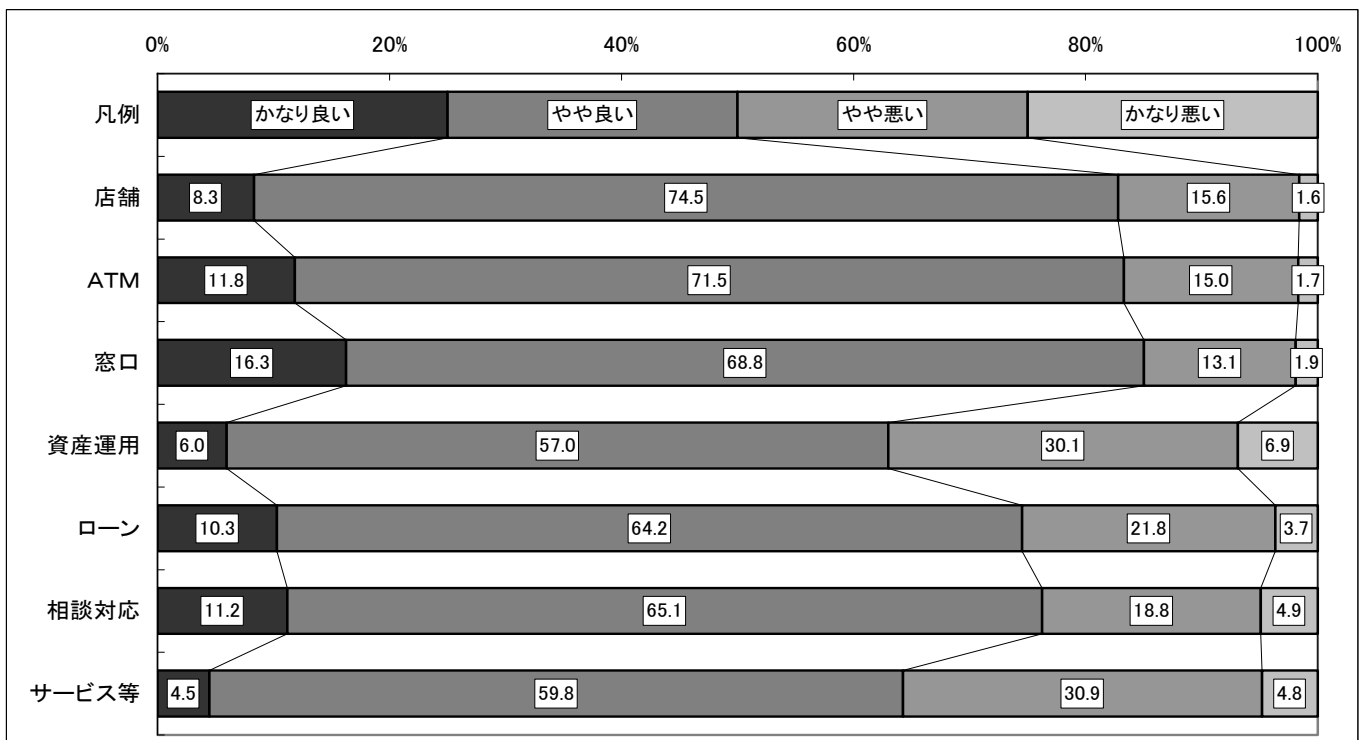
① 当行に対する全体像について

○91.7%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。



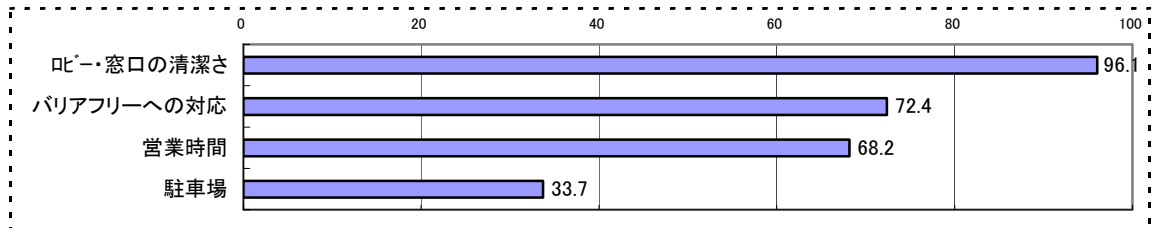
② 主な項目別の評価

○「窓口」では85.1%、「ATM」では83.3%、「店舗」では82.8%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。

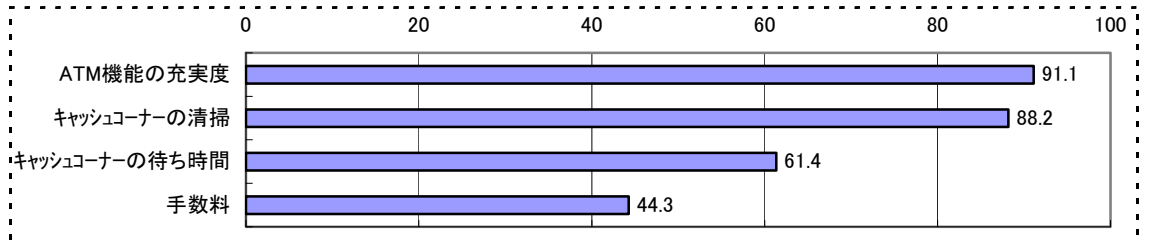


【個別項目の評価】

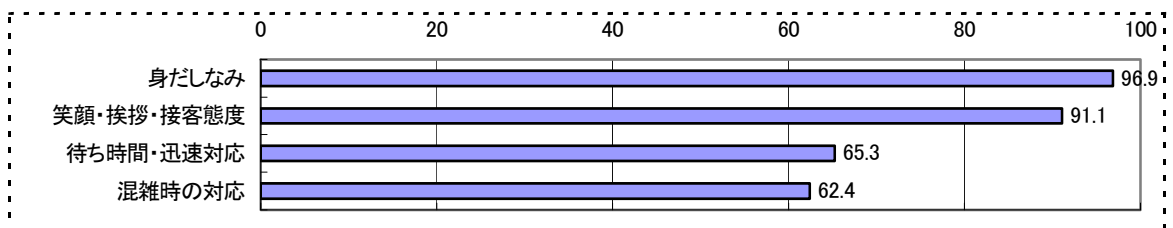
○店舗 (全 8 項目) 満足度：82.8% (かなり良い・やや良い)



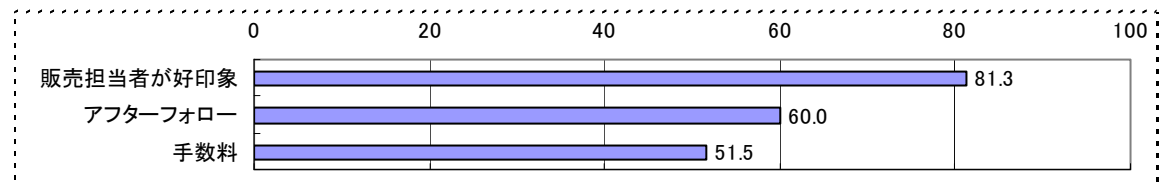
○ATMサービス・キャッシュコーナー (全 9 項目) 満足度：83.3% (かなり良い・やや良い)



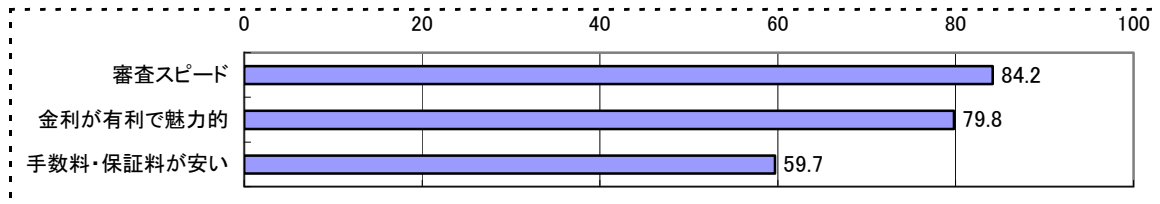
○窓口 (全 8 項目) 満足度：85.1% (かなり良い・やや良い)



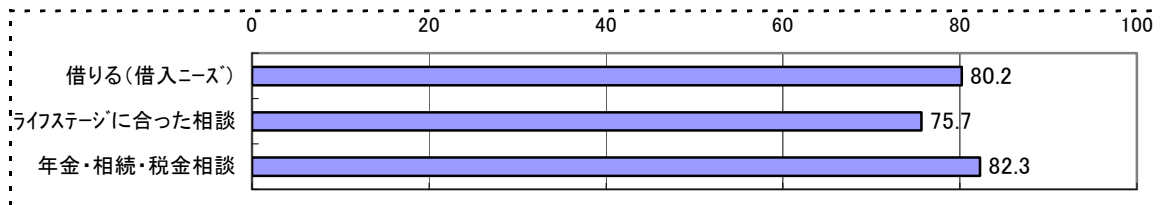
○資産運用 (全 7 項目) 満足度：63.0% (かなり良い・やや良い)



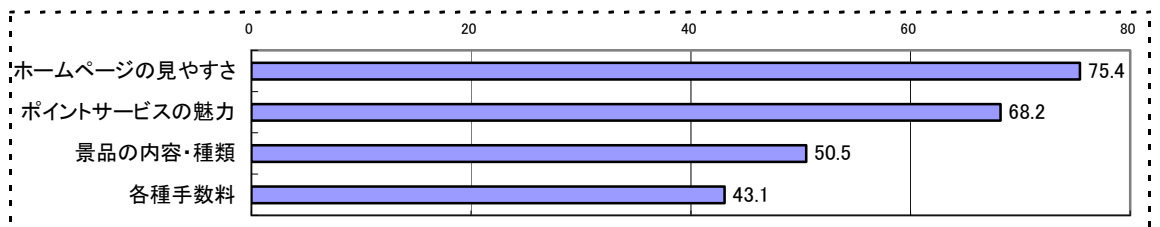
○ローン (全 7 項目) 満足度：74.5% (かなり良い・やや良い)



○相談対応 (全 4 項目) 満足度：76.3% (かなり良い・やや良い)



○サービス等 (全 11 項目) 満足度：64.3% (かなり良い・やや良い)



③ 20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20年6月に、店内・店外の全ATM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。</p> <p>○携帯電話を利用した振り込め詐欺被害を防止するため、総務省の認可を得て、全国の金融機関で初めてATMコーナーに携帯電話の使用を抑止する装置を設置しました。</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・移転しました。 《支店新設》平成20年7月 ちはら支店(平成21年3月 新築店舗に移転) 平成20年11月 深川支店、平成20年12月 守谷支店、 平成21年3月 千住支店 《支店新築移転》平成21年1月 幕張支店</p> <p>○ATM取引の利便性向上を目指し、平成20年8月、横浜銀行・東京都民銀行とのATM提携に武蔵野銀行・常陽銀行・関東つくば銀行を追加しました。</p> <p>○店外ATM拠点を5拠点9台新設したほか、店内ATMを6か店21台増設しました。</p> <p>○平成21年1月1日より、正月3が日のATM稼働を開始しました。</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、対象138か店全店のスロープ改修・点字ブロック設置等のバリアフリー工事を完了しました。また、全てのATM拠点到1台以上の視覚障がい者対応ATMを設置しました。</p> <p>○配慮が必要なお客さまへのサポートツールとして、コミュニケーションボード・助聴器・筆談用ホワイトボードを全店に設置しました。</p>
お客さま満足度向上に向けた取組み	<p>○お客さまへの最適な資産運用のご提案ができるよう、投資型金融商品販売トレーナーが支店を回り、窓口の若手行員に対する実践指導を行ないました。</p> <p>○コンサルティングプラザに保険専門スタッフを新たに配置し、マネープランやライフプランのご提案とあわせて生活保障のご提案を行なうことで、総合的なコンサルティング機能を強化しました。</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平成20年度中に4回実施しました。</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>○最大1年間の元金据置制度などのサービスをご利用いただける、女性専用住宅ローン「ロング・エスコート」の取扱いを開始しました。</p> <p>○住宅ローンご利用者への優遇サービス「ハッピーエブリデー」を創設し、繰上返済手数料が無料になる積立定期預金などのサービスをご提供しました。</p> <p>○キャンペーン対応であったシニア定期預金を商品化し、取引上限額を300万円に引き上げるとともに、原則来店不要で継続のお手続きができるようにしました。</p> <p>○「ひまわり宣言」の「リーフポイントプレゼント」をより多くのお客さまにご利用いただくため、ATM画面及びレシートへのポイント数等の表示を開始しました。</p> <p>○ATMによるスーパー外貨定期預金の取扱いを開始しました。</p> <p>○磁気不良が原因で使用できなくなった通帳を修復できる機能を全てのATMに追加しました。</p> <p>○外国送金の対象通貨にタイバーツを追加しました。また、外国送金の当日発信が可能になりました(午前中に受付完了分、アジア・オセアニア通貨を除く)。</p> <p>○重度の心身障がいを持つ方の経済的な安定を図るための税制優遇措置が受けられる、「特定贈与信託」を初めて受託しました。</p>
手数料等に関する取組み	<p>○ポイントサービス「ひまわり宣言」と、クレジットカード「スーパーカード」によるATM手数料の無料化・一部無料化を引き続き実施しました。</p> <p>○当行と一定のお取引のあるお客さまを対象とした「ちばぎん夢倶楽部」会員の方を対象に、外貨両替手数料・遺言信託手数料の優遇を実施しました。</p>

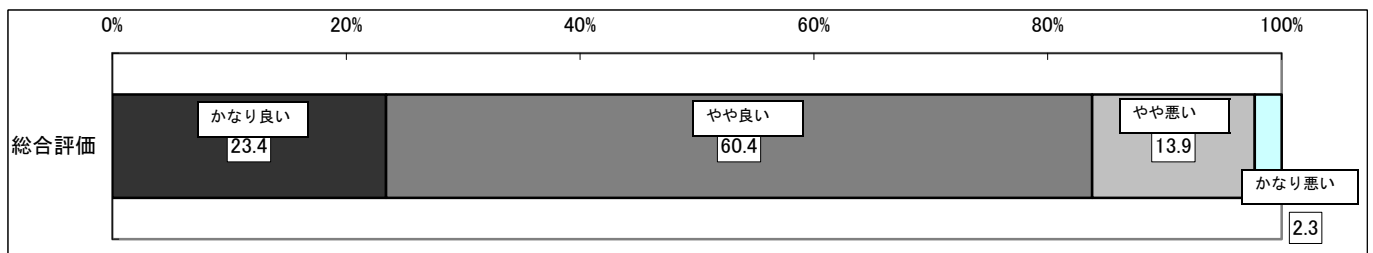
3. 法人のお客さま向けアンケート結果について

○法人のお客さま向けアンケートでは、ご回答いただいた83.8%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」、「審査結果の回答スピード」等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。

○平成20年度、当行では、お取引先の販路拡大につながる各種商談会を年間12回開催したほか、中小企業のオーナー経営者向けセミナーなどを開催しました。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。

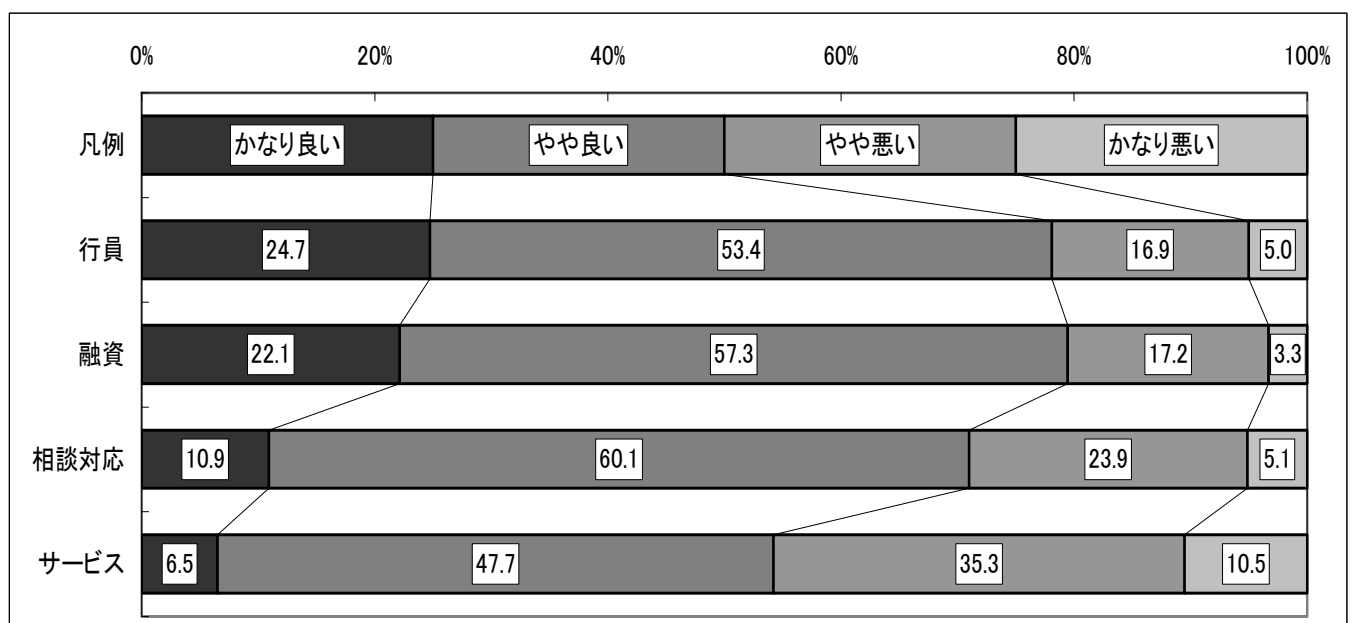
① 当行に対する全体像について

○83.8%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。



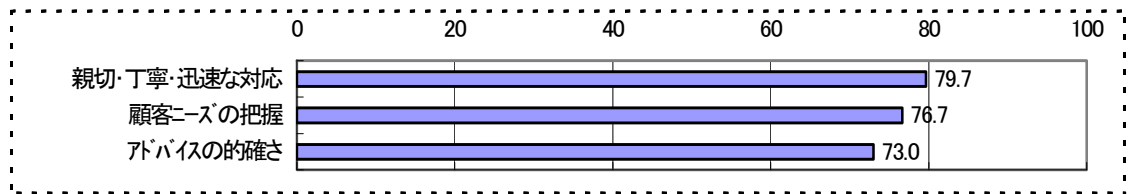
② 主な項目別の評価

○「融資」では79.4%、「行員の対応力」では78.1%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。

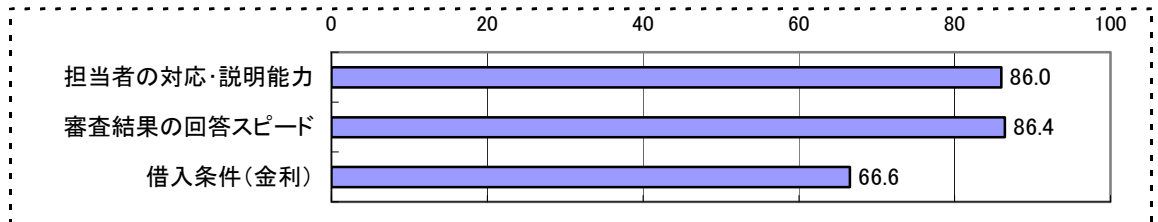


【個別項目の評価】

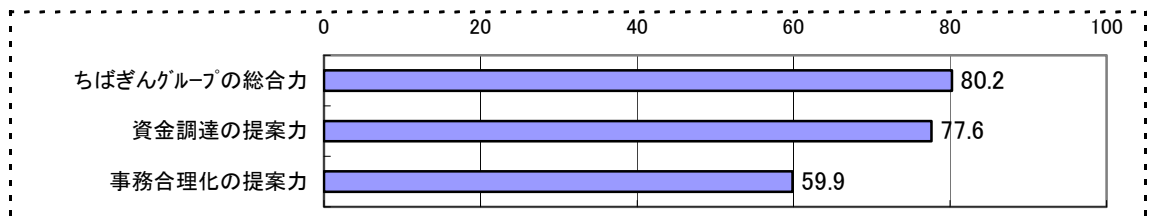
○行員の対応力 (全 6 項目) 満足度 : 78.1% (かなり良い・やや良い)



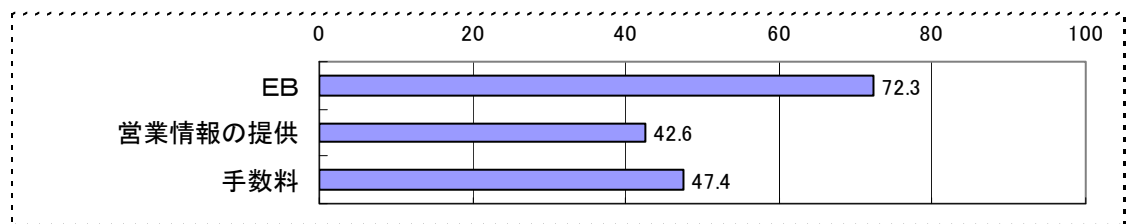
○融資 (全 6 項目) 満足度 : 79.4% (かなり良い・やや良い)



○相談機能 (全 6 項目) 満足度 : 71.0% (かなり良い・やや良い)



○サービス (全 5 項目) 満足度 : 54.2% (かなり良い・やや良い)



③ 20年度に実施した主な取組み

取組み分野	取組み事例
<p>お客さまへの商品・サービス向上に向けた取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ○中小企業のお客さまへのコンサルティング機能を強化するため、「ちばぎん 中小企業財務診断サービス」の取扱いを開始しました。 ○平成20年12月及び平成21年3月には「中小企業金融休日相談窓口」を設置し、資金繰りなど各種ご相談にお応えしました。 ○平成20年2月より実施している「原油高騰特別金利キャンペーン」(0.25%の金利優遇)の取扱い期間を平成21年3月まで延長しました。 ○経済産業省の地域経済活性化に向けた中小企業支援策である「地域力連携拠点事業」において、(財)千葉県産業振興センター、千葉商工会議所、千葉県商工連合会とパートナー連携を行ない、外部税理士法人と協同でセミナーを開催するなどの活動を行ないました。 ○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20年度中に12回開催しました。 ○環境問題への取組みの一環として、平成20年6月から9月まで、『ちばぎんカーボンオフセット私募債「風のちから」』を取扱い、趣旨にご賛同いただいたお客さまに代わって当行がCO₂排出権を購入し、平成20年12月に排出権1,000トン为国へ無償で譲渡いたしました。 ○公立小学校の校舎建設などのPFI事業においてプロジェクトファイナンスによる融資を実行するなど、地方自治体の事業を資金面でサポートし、地域の皆さまへの公共サービスの提供に協力しました。 ○確定拠出年金(日本版 401k)加入者へのサービス向上を目指し、運用商品のラインナップに新たに投資信託4商品を追加しました。