

地域密着型金融推進計画」の進捗状況

(平成18年 9月末基準)

平成18年 11月

株式会社 北海道銀行
<ほくほくフィナンシャルグループ>

進捗状況の要約

< 17年4～18年9月の総括 >

総体としては、進捗状況はスケジュールどおりに進捗しており、数値目標についても、順調に推移している。特に「取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化」に積極的に取り組んでおり、ビジネスマッチングの推進、経営改善支援先に対する支援等に今後も引き続き積極的に取り組み、アクションプログラムに基づく地域密着型金融の推進に注力していく。

[大項目毎の主な取組実績]

1 . 事業再生・中小企業金融の円滑化

- * 各種交流会・商談会を4回開催し、お取引先の販路拡大を支援
- * ベンチャー企業向けファンド「道銀どさんこ1・2号ファンド」を活用し、ベンチャー企業を育成・支援
- * アグリ関連ネットワーク「道銀アグリパートナーズ」を発足し、農業分野に関する取組みを強化
- * 企業再生支援を目的に外部機関2社とアドバイザリー契約を締結し、積極的に活用

2 . 経営力の強化

- * 経営顧問会議の継続開催
- * 遠隔相談システムの全店導入完了

3 . 地域の利用者の利便性向上

- * 利用者満足度アンケートを実施
- * P F I 案件取組みにより、ノウハウを蓄積し、積極的に対応

ビジネスマッチングへの取組み

【コンサルティング機能及び情報提供機能の一層の強化】

各種交流会・商談会

北海道ビジネスフォーラム・交流会

- ・平成11年より継続開催
- ・平成18年10月19日第8回を札幌で開催

	14年度	15年度	16年度	17年度
ビジネス交流会来場者数(概数)	400	450	800	1,200
ビジネス交流会出展企業数	63	64	70	69

北海道『食』の特別商談会

- ・平成17年5月 第1回開催 出展企業32社
- ・平成17年9月 第2回開催 出展企業27社
- ・平成18年9月 第3回開催 出展企業33社

ほくほくFGビジネスフォーラム(北陸銀行)

- ・平成16年より継続開催
- ・平成17年9月 富山市で開催 出展企業86社
- ・平成18年9月 高岡市で開催 出展企業143社

ビジネスマッチング業務

- ・17年度実績 成約656件(年間目標400件)
- ・18年度実績 成約511件(年間目標700件)
(18年9月末現在)

ほくほくFG海外ネットワーク

<中国・東アジア>

- ・瀋陽駐在員事務所(道銀、18年8月開設)
- ・日中経済協会札幌市北京事務所へ行員派遣(道銀)
- ・3行(横浜銀行・北陸銀行・道銀)海外情報ネットワーク
- ・上海駐在員事務所(北陸銀行)
- ・シンガポール駐在員事務所(北陸銀行)
- ・富山県大連事務所へ行員派遣(北陸銀行)

【各種取組み】

ほっかいどう長城会

会員数239先(18年9月末現在)

瀋陽との地域交流

瀋陽Day in 札幌開催(5月)

瀋陽市当局と協力協定締結

北海道week in 瀋陽開催(7月)



<ロシア>

- ・稚内市サハリン事務所へ行員派遣(道銀)

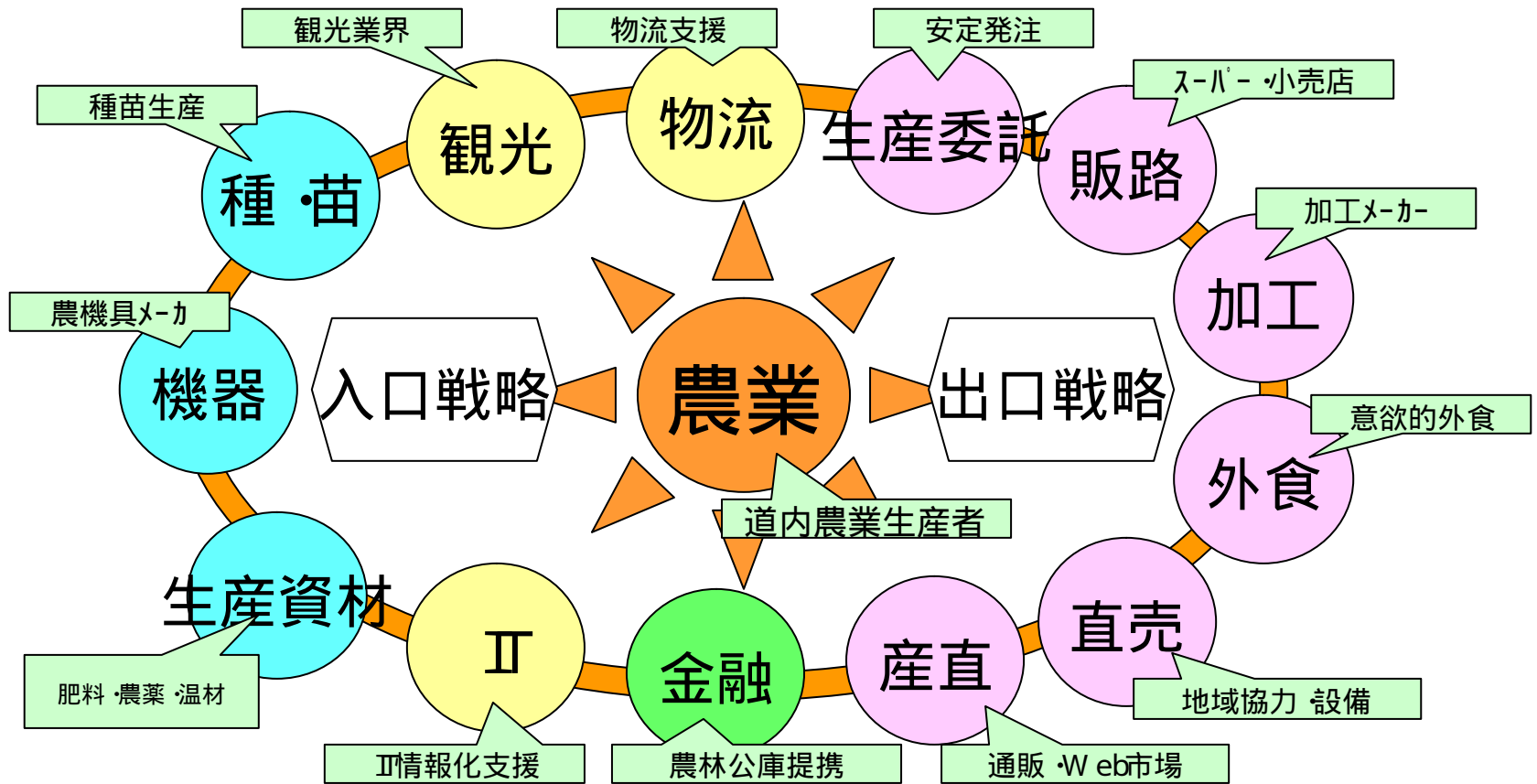
【各種取組み】

- ・サハリンウエスト銀行との業務提携
- ・道銀サハリンビジネスサポートファンド創設
投資実績1億円(18年9月末現在)

<北米>

- ・ニューヨーク駐在員事務所(北陸銀行)

取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 [アグリビジネス支援 道銀アグリパートナーズ]



北海道農業を取り巻く協調支援体制の構築を支援します。

- ・「水」と「安全」を両方備えた特別な土地 **北海道の個性発揮**
- ・農業を中心とした産業全体の連携（マッチング）を展望し北海道農業を支援
- ・農林公庫等と連携し、産業の一員として北海道銀行の金融機能も提供

農業向け新規融資実績
（18年2月～9月）
約6億7,800万円

経営改善の取組み支援実績

【18年度上期(18年4月～18年9月)】

(単位 先数)

		期初債務者数	うち 経営改善支援取組み先	のうち期末に債務者 区分がランクアップした 先数	のうち期末に債務者 区分が変化しなかった 先
正常先		7,297	5		0
要 注 意 先	うちその他要注意先	2,371	320	43	259
	うち要管理先	89	39	8	31
破綻懸念先		802	103	13	80
実質破綻先		104	1	0	0
破綻先		110	0	0	0
合 計		10,773	468	64	370

数値目標の進捗状況

	項目	期間等	目標	実績
事業再生・中小企業金融の円滑化	「ビジネスマッチング業務の推進」 成約件数	18/4～ 19/3	700件	511件
	経営改善支援取組先に対する ランクアップ先数	18/4～ 19/3	468社中 70先	64先
	「担保保証に過度に依存しない融資の推進」 ビジネスローンプラザでの融資実行金額	17/4～ 19/3	50億円	76億円
経営力の強化	ROA (ほくほく行合算ベース)	19/3期	1%以上	1.02%
	OHR (ほくほく行合算ベース)	19/3期	48%程度	48.67%
	自己資本比率 (ほくほくFG連結ベース)	20/3期	9%程度	9.23%

推進計画の追加項目について

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

d. アグリ分野に関する取り組み

取組方針及び目標

アグリ関連ネットワーク「道銀アグリパートナーズ」を発足し、農業を取り巻く顧客との情報交換により、資金や商品ニーズをキャッチ。これをマッチングの強化や農業生産法人または農業者向けの資金対応に結び付けていく。

アクションプログラムに基づく個別の取組み<要約版>

項目	取組方針及び目標	17年4月～18年9月の進捗状況	18年4月～18年9月の進捗状況	評価・今後の課題等
1. 事業再生・中小企業金融の円滑化				
(1) 創業・新事業支援機能等の強化	<p>産学官・金融連携に向け仕組みづくりの一翼を担う。政府系金融機関等との連携も強化しながら機能強化に努める。</p> <p>金融学習公開講座の開催 ベンチャー企業向けファンドの活用</p>	<p>産学官・金融連携</p> <ul style="list-style-type: none"> 産学官ネットワークについては、体系化を継続実施。ベンチャービジネス支援での技術評価、市場性評価等につきネットワークを活用中。 「北海道産業クラスターネット金融会議」へ参画。また、中小企業のIT活用のための「北海道ITコーディネーター協議会」にも参画（17年6月）。 ノーステック財団に対する人的派遣を16年2月に実施し継続。 北海道TLO（技術移転機関）に対する人的派遣を16年7月に実施し継続。 日本政策投資銀行と、創業、新事業機能強化を目的とした業務協力協定を17年9月に締結。 国民生活金融公庫と、新規開業支援等の相互協力を目的とした業務連携・協力協定を17年12月に締結。 <p>金融学習公開講座</p> <ul style="list-style-type: none"> 道内私立大学にて金融学習公開講座「秋の産学連携口座～金融・証券初級口座～」を全5回実施。 <p>ベンチャー企業向けファンドの活用</p> <ul style="list-style-type: none"> 「道銀どさんこ1号ファンド」投資実績22件/745百万円。18年1月には「道銀どさんこ2号ファンド」も設立し、3件/70百万円の投資実績。 18年8月、札幌元気チャレンジファンドに参画。必ずしもIPOを前提としない投資ファンドで、総額560百万円のLLP形式となった。 	<p>産学官・金融連携</p> <ul style="list-style-type: none"> 北海道赤いガチャンジ事業「ビジネスの実現化支援事業」に協賛し、起業支援アドバイザー実施。 金融学習公開講座 昨年に引き続き、道内私立大学にて10～12月まで金融証券講座を開催予定。ノウハウの吸収や社会貢献を目指す。 ベンチャー企業向けファンドの活用 道銀どさんこファンド（1・2号）は、4件/80百万円の投資実績。 18年8月、札幌元気チャレンジファンドに参画。必ずしもIPOを前提としない投資ファンドで、総額560百万円のLLP形式となった。 	<p>産学官・金融連携</p> <ul style="list-style-type: none"> 産学官での情報交換でより多くの企業と接することが出来ており、企業支援に結びついている。 金融学習公開講座 金融学習公開講座については、来春以降の継続要望あり、検討していく。 ベンチャー企業向けファンドの活用 ベンチャー企業のIPO指向は高まっており、投資対象先はまだまだ増加傾向にある。ただし、必ずしもIPOを目指さないベンチャー企業もあり、今後は「道銀どさんこファンド」と「LLP札幌元気チャレンジファンド」の双方で提案していく。

項目	取組方針及び目標	17年4月～18年9月の進捗状況	18年4月～18年9月の進捗状況	評価・今後の課題等
<p>(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 a. ビジスマッチングの推進</p>	<p>取引先企業からの真のニーズを掘り起こし、当行の持つネットワークを活用することにより、企業の問題解決と業容の拡大に貢献する。 成約件数の目標（17年度） 上期 200 件、下期 200 件 合計 400 件 成約件数の目標（18年度） 700 件</p>	<p>平成 17 年度成約件数目標 400 件に対し 656 件の実績。 平成 18 年度成約件数目標 700 件に対し 511 件の実績。情報発信重視から成約重視への取り組みが実績につながる。</p>	<p>18 年上期（4～9 月）成約件数目標 350 件に対し、511 件の実績となる。日々の細かい情報管理が成果として現われてきている。</p>	<p>取引先をいかに良く理解し、真のニーズを引き出すというマッチングの基本が浸透してきている。 ビジスマッチングのシステム化については、システム完成し運用テスト中。18 年下期稼働は確実。</p>
<p>(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 b. コンサルティング機能の強化</p>	<p>交流会・商談会による販路拡大支援 ・ビジネス交流会・『食』特別商談会を継続開催する方向で検討し、引き続き中小企業の販路拡大を支援する。 経営者向けのセミナー開催 ・取引先企業向けのビジネスセミナー及び「道銀・経営塾 21」を継続開催し、引き続き中小企業の経営者・後継経営者へ最新の情報提供を行う。 新たなコンサルティングサービスの導入 ・企業の経営改善に必要な新たなコンサルティングサービスの導入を検討し、経営相談・支援機能の強化を図る。 海外ビジネス支援 ・中国・ロシアビジネス等海外ビジネス支援体制の強化を図る。</p>	<p>交流会・商談会による販路拡大支援 ・17 年 5 月に第 1 回「北海道の『食』特別商談会」を開催。17 年 7 月に「フォロアップ・ミーティング」を開催。 ・17 年 9 月に第 2 回「北海道の『食』特別商談会」を開催。17 年 10 月「フォロアップ・ミーティング」を開催。 ・17 年 10 月に北海道ビジネスフォーラム 2005 及び第 7 回「北海道ビジネス交流会」を開催。 ・18 年 9 月に第 3 回「北海道の『食』特別商談会」を開催。 経営者向けのセミナー開催 ・17 年度にビジネスセミナー 19 本開催。 ・18 年度にビジネスセミナー 8 本開催。 ・17 年度「道銀・経営塾 21」開催。21 名が卒業。 ・18 年度「道銀・経営塾 21」開催。42 名が受講中。 新たなコンサルティングサービスの導入 ・17 年 10 月から新サービス「物流コンサルティングサービス」を導入。 ・17 年 10 月から新サービス「業務監査支援サービス」を導入。 ・18 年 4 月から新サービス「知財コンサル」を導入。</p>	<p>交流会・商談会による販路拡大支援 ・18 年 9 月に第 3 回「北海道の『食』特別商談会」を開催。 経営者向けのセミナー開催 ・ビジネスセミナー 8 本開催。 ・後継者育成の「道銀・経営塾 21」を開講。42 名が一年間のカリキュラムで受講中。 新たなコンサルティングサービスの導入 ・知財コンサルを 18 年 4 月からサービス開始。 ・製造業支援の「ものづくり講習会」の募集開始。 海外ビジネス支援 ・18 年 7 月に「北海道 week in 瀋陽」開催。 当行事務所予定地にて北海道物産・観光紹介 商談会開催 ・18 年 7 月に中国側当局の認可取得し、工商登記手続を経て 8 月に瀋陽駐在員事務所開設。</p>	<p>交流会・商談会による販路拡大支援 ・18 年 10 月に北海道ビジネスフォーラム 2006 及び「第 8 回北海道ビジネス交流会」を開催予定。 経営者向けのセミナー開催 ・ビジネスセミナー 4 本開催予定。 ・後継者育成の「道銀・経営塾 21」の平成 19 年度募集を企画予定。 3. 新たなコンサルティングサービスの導入 ・「ものづくり講習会」により製造業の本格的な支援を展開。 海外ビジネス支援 ・国内顧客ニーズの吸収・整理・具体化を行っていく。 ・行政との協調体制確立していく。</p>

項目	取組方針及び目標	17年4月～18年9月の進捗状況	18年4月～18年9月の進捗状況	評価・今後の課題等
		<ul style="list-style-type: none"> ・18年9月から新サービス「ものづくり講習会」の募集を開始。 海外ビジネス支援 ・17年5月ヨリ/カリフォルニアにおいて、「トレードフェア IN カリフォルニア」(商談会)を事務局として支援するとともに当行ブース参加。 ・17年7月より、道庁職員(出向者)をほくほくFGとして受入、北陸銀行上海駐在員事務所に1名派遣、現地体制強化。 ・ほっかいどう長城会主催および協賛による中国関連セミナー7本実施。 ・中国人留学生と道内企業の交流会共催。 ・中国人研修生受入セミナー ・18年2月長城会セミナー(中国PL法) ・18年7月に「北海道 week in 瀋陽」開催。 ・18年8月に瀋陽駐在員事務所開設。 		
<p>(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 c. ネット環境による法人向けビジネスポータルサイトの活用</p>	<p>更なる会員数増加を図り顧客支援を強化する。 会員にとっての有益情報を広く提供し、利用率の向上を図る。</p>	<p>会員数は微増傾向。期間中の純増数は58社。 新規会員は500社を超えたが、退会も450社弱となった。会員の入替が進展している。</p>	<p>新規入会159社、退会135社。会員は相応浸透してきており、今後爆発的な増加はないものの、着実に増加はしている。</p>	<p>当サービスの有益性に対する顧客認知度に温度差があり今後、更なる情宣活動が必要。 ページのバージョンアップを機に、利便性・有益性をPR。 引き続きコンテンツの充実を模索する。 リアルとウェブサービスの融合を検討する。</p>

項目	取組方針及び目標	17年4月～18年9月の進捗状況	18年4月～18年9月の進捗状況	評価・今後の課題等
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 d. アグリ分野に関する取り組み	アグリ関連ネットワーク「道銀アグリパートナーズ」を充足し、農業を取り囲む顧客との情報交換により資金や商品ニーズをキャッチ。これをマッチングの強化や農業生産法人または農業者向けの資金対応に結び付けていく。	アグリ関連融資実行 15 件 / 678 百万円。「道銀アグリパートナーズ」39 社加盟。	アグリ関連融資実行 12 件 / 593 百万円。道銀アグリパートナーズ」19 社加盟。	農業分野の融資は、地域性や業種別にばらつきがあり、今後幅広い対応も行っていく。
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 要注意先債権等の健全化に向けた取組みの強化等	経営改善計画の策定支援、その具体策の実施支援および営業店指導等により、要注意先から破綻懸念先について、債務者区分のランクアップを図る。 大口与信先を中心として実態把握を強化する方針。	17 年度支援取組先 340 社（18 年 9 月期限）に対しランクアップ 実現 66 社、目標 40 社に対し 165.0%の実績。洗い替えした 18 年度支援取組先 468 先に対する実績を含め、17 年 4 月～18 年 9 月までのランクアップ 累計 105 社の実績。 進捗管理の徹底と外部機関の効果的な活用により、支援取組先の事業計画書の作成率向上を進める。 17 年度には外部機関主催顧客向け「経営計画策定講座」を斡旋。上期より計 3 回実施し支店主導先のうち 13 社 14 名が参加。 18 年度より事業計画取入フローに企業支援室を組入れし、より融資部と連携を密にすることにより実効性の高い事業計画書の作成率向上を促進する体制とした。 営業店の提案力向上および問題解決の促進を目的とし、17 年度にみずぎコンサルティング(株)とアドバイザリー契約を締結し、17 年 8 月よりコンサル相談会を実施。26 社が参加し 45 社について検討した。18 年 9 月より地方におけるコンサル相談会開催を開始。初回は旭川地区で実施。 「企業情報連絡会」を 6 回実施。	18 年度支援取組先 468 先に対し、9 月までのランクアップは 64 先の実績。目標 70 社に対し、91.4%の実績。 18 年 5 月より事業計画取入フローに企業支援室を組入れし、より融資部と連携を密にすることにより実効性の高い事業計画書の作成率向上を促進する体制とした。 営業店の提案力向上および問題解決の促進を目的とし、17 年度にみずぎコンサルティング(株)との間に締結したアドバイザリー契約を更新した。同社のアドバイスを効果的に活用するコンサル相談会を 18 年度も実施中。14 社が参加し 24 社について検討した。9 月よりコンサル相談会の札幌市外開催を開始。初回は旭川地区で実施。 「企業情報連絡会」を 2 回実施。	18 年度についても当初目標に対するランクアップ実績は達成見込。引き続き債務者区分のランクアップに向け活動強化していく。 札幌市外における企業再生業務の能力向上のため、コンサル相談会を効果的に活用し進めていく。

項目	取組方針及び目標	17年4月～18年9月の進捗状況	18年4月～18年9月の進捗状況	評価・今後の課題等
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化健全債権化等の強化に関する実績の公表等	<p>実績の公表は数値が中心となるが、公表内容の拡充について検討する。</p> <p>企業支援活動を通じて地域貢献につながった実績の開示を検討する。</p>	<p>再生事例については、行内向けセミナー、全店向けニュース等により開示している。</p> <p>17年度下期職員向けセミナーを開催。「粉飾決算の判明とその後の対応について」みすずコンサルティング(株)より2名同席、アドバイスを受け事例発表を開催。</p> <p>中小企業再生支援協議会へ17年度4社持込、2社合意。18年度は持込なし。</p> <p>外部コンサル導入は17年度10社、18年度5社実施。</p> <p>18年度より事業計画取入フローに企業支援室を組入れし、より融資部と連携を密にすることにより実効性の高い事業計画書の作成率向上を促進する体制とした。</p>	<p>再生事例については、行内向けセミナー、全店向けニュース等により開示している。</p> <p>中小企業再生支援協議会への持込は、18年度はない。</p> <p>外部コンサル導入は5社実施。</p> <p>18年度より事業計画取入フローに企業支援室を組入れし、より融資部と連携を密にすることにより実効性の高い事業計画書の作成率向上を促進する体制とした。</p>	<p>営業主導先の中で迅速な解決が困難な先に対し、最適な解決策立案に向け、より効果的な企業支援室の関与方法を定めるべく検討していく。</p>
(3)事業再生に向けた積極的取組み 事業再生に向けた積極的取組み	<p>実態把握を踏まえ再生処理することが最善と判断した先については、再生処理案を確定し実施に移す。</p>	<p>17年度は本部主導先70社の中で、再生支援要する15社程度について方向性の決定等活動を進めた。18年度本部選定先57社の中で再生処理が最善と判断した3社について処理を実施。</p> <p>17年度上期にみすずコンサルティング(株)、下期には(株)リカ・トナズと業務提携。北海道マザーランドキャピタル(株)に対する売却は17年度1社。その他数社について協議中だが、売却には至っていない。</p> <p>17年度には本部主導先1社に対し、シンジケートローンを活用しEXITファイナンスを実行。</p>	<p>本部主導先57社の中で再生処理が最善と判断した3社について処理を実施。1社については、ファンドを活用した再生処理を実施。1社については、サービサーに売却。1社については営業譲渡とグループ再編を骨子とした再生処理を実施。</p> <p>北海道マザーランドキャピタル(株)に対する売却は数社について協議中だが、売却には至っていない。</p>	<p>引き続き方針が決定している先については、再生処理案に基づき迅速に実施していく。</p> <p>再生処理を進めるにあたって北海道マザーランド(株)の活用が最適と判断できる案件については、積極的に活用する。</p> <p>18年度の洗い替えにより新たな対象とした先については17年度同様実態把握を進め、再生処理することが最善と判断した先については、実施に移す。</p>

項目	取組方針及び目標	17年4月～18年9月の進捗状況	18年4月～18年9月の進捗状況	評価・今後の課題等
(3)事業再生に向けた積極的取組み 再生支援実績に関する情報開示の拡充、再生ノウハウ共有化の一層の推進	地域における再生事例は、匿名性に留意し、顧客情報保護の観点より公表の是非、公表の方法について慎重に検討する。	現状、再生支援実績に関する情報開示は従来程度に留めている。	現状、再生支援実績に関する情報開示は従来程度に留めている。	情報保護の点において問題ない手法、事例公表の可否について引き続き検討していく。
(4)担保・保証に依存しない融資の推進等 担保・保証に依存しない融資の推進	「自動審査システム」「業務支援システム」といったITを活用することで「利便性」「迅速性」を実現しつつ、積極的な中小企業融資を実施する。 「ビジネスローンプラザ」融資実行目標（平成17～18年度）：50億円	ビジネスローンプラザにおいて道内中小企業への担保、保証に依存しない融資を積極的に推進。17年4月～18年9月のお客さまへのコンタクト件数：49,000件、実行額：76億円。 提携商品の活性化策として、17年5月にTKC戦略経営者ローンの商品性を改正。今後も啓蒙活動の継続を図る。	ビジネスローンプラザ：コンタクト件数31,500件、実行額：34億円。 専門チームの設置による効果も大きくコンタクト件数・実行額とも大幅に増加。 TKC戦略経営者ローン：実行件数14件、186百万円。	簡便、迅速な融資審査に対する顧客ニーズは高い。 対象エリアを札幌市内近郊より、道内主要都市に拡大し顧客利便性の向上を図る。 承諾率に関しては改善の余地あり、18年度は高承諾率を実現すべく、商品改正を実施する。 コンタクトの件数については増加傾向にあるものの、更なる拡大を実現すべく、専門チームの設置によるアウトバウンド機能の強化を図る。
(4)担保・保証に依存しない融資の推進等 中小企業の資金調達手法の多様化等	債権流動化プログラムを積極的に活用し、さらに広範に企業に提案していくことにより、引き続き、中小企業の資金調達手法の多様化に寄与する。 企業のオフバランスニーズの受け皿として、「不動産流動化ファンド」を活用する。 手形債権流動化に留まらず、他行協業によりキャッシング債権・リース料債権流動化等に取組む。	債権流動化プログラム 8件調印 手形債権流動化（大数プール） 1件調印 不動産流動化ファンド 1件、36億円 不動産流動化 1件、18億円	18年度については債権流動化プログラム1件の実績。	18年度上期については推進体制構築が不十分であり低調な実績に終わった。下期については推進体制の再構築により挽回を図る。 併せて動産担保等のABLへの検討についても強化を図る

項目	取組方針及び目標	17年4月～18年9月の進捗状況	18年4月～18年9月の進捗状況	評価・今後の課題等
(5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化	<p>顧客への説明態勢の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「クレジットポリシー」や「各種契約書類等の内容説明ならびに書類の写しの交付について」に定める説明態勢を継続する。 ・融資謝絶時や保証債務履行請求時等、取引関係の見直し時や、顧客の知識、経験および財産の状況に応じた説明態勢に関する具体的な規程を整備する。 <p>相談苦情処理態勢の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・法令遵守に基づく円滑な融資業務の遂行と判断の合理的説明の徹底を図る。 ・受付事案の検証と検証結果を営業店に還元し、再発防止に向け啓蒙を行う。 	<p>顧客への説明態勢の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・融資部主催の若年層向融資研修等において債務者への説明の重要性について周知を図った。 ・18年3月に北陸銀行と統一した基準で「顧客説明マニュアル(与信取引)」を制定。 ・融資部主催の若年層向融資研修等において、「顧客説明マニュアル」について説明を行い、顧客説明態勢に係る規程について周知・浸透を図った。 <p>相談苦情処理態勢の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情対応管理規程を制定し、苦情処理の扱いを明確化するとともに即応体制を構築した。 	<p>顧客への説明態勢の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・18年3月に制定した「顧客説明マニュアル」について、研修等をおして周知・徹底を図った。 <p>相談苦情処理態勢の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・店頭総合ブラッシュアップ・新任役席・新任支店長研修会で職員への啓蒙に努めた。 	<p>顧客への説明態勢の整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・18年9月までに予定していた実施項目については、スケジュールどおり実施しており、「顧客説明マニュアル」を制定し研修などを利用して行内に周知を図った。今後も引き続き文書や研修などをおして「顧客説明マニュアル」について啓蒙を行う。 <p>相談苦情処理態勢の強化</p> <ul style="list-style-type: none"> ・苦情、トラブルに発展しないよう十分な説明を心掛ける。 ・研修会等で職員教育を継続し顧客対応力の強化を図る。
(6)人材の育成	<p>企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力、経営支援の能力の向上など、事業再生・中小企業金融の円滑化に向けた人材を育成する。</p>	<p>既往研修会の継続実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「マネジメントアドバイザー研修会」 17年度 33名参加 ・「法人渉外トレーナー」 17年度 1名実施 ・「ステップアップセミナー実施」 17年度 5講座 437名参加 18年度 2講座 48名参加 <p>地銀協等外部研修「目利き・事業再生」関連講座への派遣</p> <ul style="list-style-type: none"> 17年度 3講座 3名派遣 18年度 2講座 2名派遣 <p>「目利き・事業再生」関連通信講座の幹旋</p> <ul style="list-style-type: none"> 17年度 4講座 73名受講 18年度 6講座 48名受講 <p>中小企業診断士資格取得支援スキ</p>	<p>既往研修会の継続実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「マネジメントアドバイザー研修会」 上期は開催せず、下期実施に向け、更にカリキュラムを充実させるべく準備中。 ・「ステップアップセミナー実施」 2講座 74名参加 <p>地銀協等外部研修「目利き・事業再生」関連講座への派遣</p> <ul style="list-style-type: none"> 2講座 2名派遣 <p>「目利き・事業再生」関連通信講座の幹旋</p> <ul style="list-style-type: none"> 6講座 48名受講 <p>中小企業診断士資格取得支援スキームの構築</p> <p>継続検討中。なお、今年度は、一次試験合格者2名を輩出。</p>	<p>「研修会・セミナー」は、今後もカリキュラムを更に充実させ展開していく。</p> <p>地銀協講座はほぼ予定どおり派遣した。また、行内へのアウトプットについては、「業種別企業経営研究講座(旅館・ホテル編)」や「企業価値研究講座」で得たノウハウの還元を研修やセミナーにて実施した。</p> <p>アクションプログラム対応の通信講座には、「SDポイント」におけるボーナス点を付与する仕組みとした。来期以降も継続実施し、受講者の増加を目指す。</p> <p>中小企業診断士については、期間中における新規資格取得者は</p>

項目	取組方針及び目標	17年4月～18年9月の進捗状況	18年4月～18年9月の進捗状況	評価・今後の課題等
		<p>ームの構築 継続検討中 若手行員の育成 ・18年4月より、法人得意先融資担当者育成カリキュラム「登龍門」プロジェクトを新設。入行3年目行員を主な対象として、将来的に中小企業金融の円滑化に資する人材を育成すべく教育中。</p>	<p>若手行員の育成 「登龍門」～26名受講</p>	<p>ゼロであるが、一次試験合格者は2名輩出。早期に実効性のあるスキーム構築を目指す。</p>
2. 経営力の強化				
(1)リスク管理態勢の充実 バーゼル への対応	<p>19年3月より標準的手法に基づく信用リスクアセットを算出し、20年3月より基礎的内部格付手法を導入する。</p>	<p>17年6、12月フィードバック参加 17年7月より専担者配置 17年7月より北陸銀行と格付制度の統一化検討を開始、制度・モデルとも統一化（18年4月より実施） 新信用格付基準に則った格付適及作業を実施（～18年7月） 信用リスクアセット計算システムの検証終了（17年12月）し、パラメータ推計および経営への報告（18年8月） 統合リスク管理委員会設置（17年10月より毎月実施）と協議内容の経営への定期的な報告の実施 リスク管理関連規程等の制定（18年4月より実施） 18年7月か°レシオ別リスク・粗利益配分手法のセメントメントに参加 18年4月よりか°レシオ別リスク情報の収集・蓄積を開始 18年下期資本配賦試行開始の前提として、リスク計測・管理手法を北陸銀行と統一化 案件格付の概要を確定、規程（ドラフト）を完成</p>	<p>新信用格付基準に則った格付適及作業実施(17/3,18/3) 18年8月にFIRB用パラメータ推計の実施と経営への報告 18年4月よりか°レシオ別リスク情報の収集・蓄積を開始 18年7月か°レシオ別リスク・粗利益配分手法のセメントメントに参加 18年下期に資本配賦試行を開始するため、リスク計測・管理手法をF/Gレベルで統一化 案件格付の概要を確定、規程（ドラフト）を完成</p>	<p>ほくほくF/Gとして統一化した基準、手法でリスク管理を実施していく体制が整ってきたと認識している。 新BIS規制標準的手法については、18年10月に実際と同じスケジュールでの自己資本比率算出作業を試行する。 基礎的内部格付手法については、パラメータ推計作業も一巡したが、さらに十分なデータ確保のため、18年下期に追加でパラメータ適及作業を実施する。 か°レシオ別リスクについても、粗利益配分手法を採用すべくセメントメントで対応十分な水準に至っていないと認識している事項を中心に管理体制を整備し、高度化に努める。</p>

項目	取組方針及び目標	17年4月～18年9月の進捗状況	18年4月～18年9月の進捗状況	評価・今後の課題等
(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上	収益管理態勢の整備と収益力向上、収益管理の高度化に向けシステム再構築に取り組む。同時に個別採算管理の再構築に取り組む、実質的な収益性の確保・強化のための管理態勢の向上を目指す。	16年度中に完成した基本設計をもとに開発に着手。一方で過去データの蓄積に取り組み、データの整合性を検証。18年2月に蓄積を完了。勘定系ホストの更改時期が変更となったが、特段の仕様変更なく過去データの蓄積と検証作業に取り組む。	18年4月より債務者格付基準を見直したことにより、信用コスト算出の前年対比正確とならないことから、遡り処理を実施している。	遡り処理に伴いカットオーバーを下期としている。今後収益に関する考え方の変更の啓蒙に取り組む。特に営業店評価における考え方の変更は十分な助走期間をもって対応する予定。
(3)ガバナンスの強化 財務内容の適正性の確認	平成18年3月期有価証券報告書に開示府令による確認書を添付する。	内部監査部署による18年3月期中間決算監査の実施。 有価証券報告書・半期報告書のチェック項目の文書化。 責任部署の明確化と確認書の提出に向けた内部統制体制の整備。 有価証券報告書・半期報告書の作成体制、監査体制などを含む作成要領の制定に向けた文書化の取り組み。 18年3月期有価証券報告書に確認書の添付を実施。	有価証券報告書のチェック項目の文書化。 責任部署の明確化と確認書の提出に向けた内部統制体制の整備。 有価証券報告書・半期報告書の作成体制、監査体制などを含む作成要領の制定に向けた文書化の取り組み。 18年3月期有価証券報告書に確認書の添付を実施。	18年3月期有価証券報告書に開示府令による確認書を添付するという目標は達成しているものの、今後は日本版SOX法への対応を進めていく。また、財務報告の適正性を確保するため整備してきた内部統制体制が、確実に機能するよう引き続きチェックを行う。
(3)ガバナンスの強化 経営顧問会議の継続実施	「経営顧問会議」を継続開催し、地域密着型金融を標榜する中において、広く経営・営業全般の具体的諸問題についてご意見をお伺いし、経営に反映させていく。	経営顧問会議を7度実施。経営顧問より広くご意見を頂戴し、ガバナンスの強化に役立っている。 開催方法の見直しは実施済。	2度実施し、経営顧問より広くご意見を頂戴し、ガバナンスの強化に役立っている。	17年10月以降は、新メンバーによる経営顧問会議となっており、広く経営・営業全般の具体的諸問題についてご意見を頂き、より活発な会議となるような運営に努め、ガバナンスの強化につなげていく。

項目	取組方針及び目標	17年4月～18年9月の進捗状況	18年4月～18年9月の進捗状況	評価・今後の課題等
(4)法令等遵守（コンプライアンス）態勢の強化	<p>コンプライアンス管理体制を整備・強化する。</p> <p>営業店に対する法令等遵守状況の点検強化等を行う。</p> <p>適切な顧客情報の管理・取扱いを確保する。</p>	<p>17年上期に全本支店を対象にコンプライアンス研修会を実施した。</p> <p>17年下期より内規変更しコンプライアンス委員会の機能と権限の見直しを実施した。</p> <p>17年10月にコンプライアンス自己点検実施した。</p> <p>18年1月に「商品・サービス等開発規程」、さらに3月にリーガルチェック規程を制定した。</p> <p>本部職員による「スタッフ向けコンプライアンス研修」を18年上期に集中的に実施した。</p> <p>18年5月に「優越的地位の濫用」防止について全店一斉検証を実施した。また、「独占禁止法遵守マニュアル」を8月に改正し、全店一斉勉強会実施した。</p>	<p>コンプライアンスの職員教育については、階層別・集合等の研修に織込み進めた。特に、今迄未実施であった本部職員による「スタッフ向けコンプライアンス研修」を18年上期に集中的に実施した。</p> <p>18年5月に「優越的地位の濫用」防止について全店一斉検証を実施した。また、「独占禁止法遵守マニュアル」を8月に改正し、全店一斉勉強会実施した。</p>	<p>コンプライアンスの体制面の整備は予定通り進んでいる。今後は、職員の教育指導を研修会・自店の勉強会等を通じてさらに強化すると共に、来年施行される金融商品取引法に対応したコンプライアンス態勢を整備していく必要がある。</p>
(5)ITの戦略的活用 営業戦略	<p>ファームウェアサービスの活用</p> <ul style="list-style-type: none"> インターネットバンキングの推進 回収系サービスの推進 遠隔相談システムの活用 遠隔相談システムの更なる活用により、本部専担者による確かな顧客への説明と、支店業務の効率化を図る。 その他サービスの活用 企業側でシステム構築が必要なものについては、提携しているシステム会社を紹介し、企業が課題として抱えている事務効率化・平準化に貢献する。 	<p>ファームウェアサービスの活用</p> <ul style="list-style-type: none"> インターネットバンキングの推進 「都度即時振込＋口座確認機能」の実現(17/7実施済)、「ソフトウェアキーボード」の実現(17/11実施済)、「Pay-easy(ペイジー)」収納取扱企業の追加。 E B未取引先に対する本部渉外の臨店帯同訪問の実施。 営業店向け勉強会の継続的な実施。 回収系サービスの推進 コンビニ収納サービス、マッチングレポート、ワイドネットサービスの契約先を拡大。(契約先数～期間純増101先) 自治体向けコンビニ収納サービスの契約先拡大。(幕別町～18年4月導入済) コンビニ収納サービスにおけるサービスメニューを追加。(Web決済、リアル通知) 	<p>ファームウェアサービスの活用</p> <ul style="list-style-type: none"> インターネットバンキングの推進 「Pay-easy(ペイジー)」収納取扱企業の追加 E B未取引先に対する本部渉外の臨店帯同訪問の実施 営業店向け勉強会の継続的な実施 回収系サービスの推進 コンビニ収納サービス、マッチングレポート、ワイドネットサービスの契約先を拡大(契約先数～期間純増31先) 自治体向けコンビニ収納サービスの契約先拡大(幕別町～18年4月) コンビニ収納サービスにおけるサービスメニューを追加した(Web決済、リアル通知) 主要サービス契約先数 18年9月末実績 23,191件(期間増加件数 830件) 	<p>ファームウェアサービスの活用</p> <ul style="list-style-type: none"> インターネットバンキングの推進 進捗状況としては、ほぼ計画どおりの成果であった。契約先数は順調に推移。 セキュリティ面については18年5月に伝送系サービス(ビジネスWEBプラスサービス)において「ソフトウェアキーボード」を導入した。引き続きセキュリティ強化に関する調査・検討を行い、必要な対策を講じていく。 回収系サービスの推進 引き続き営業店において企業ニーズをヒアリング、喚起し、必要に応じて本部渉外による帯同訪問を実施し、提案活動を強化していく。

項目	取組方針及び目標	17年4月～18年9月の進捗状況	18年4月～18年9月の進捗状況	評価・今後の課題等
		<ul style="list-style-type: none"> ・主要サービス契約先数 18年9月末実績 23,191件（期間増加件数 2,074件） 遠隔相談システムの活用 ・17年11月から遠隔相談受付の個人ローン繰上返済について本部でオペレーション開始し、営業店の業務支援を強化した。 ・投資信託の販売に関しては、店頭の営業担当者が投信販売に習熟し、相談件数が減少してきたことから、17年9月末をもって当面休止とした。 その他サービスの活用 ITコンサルティング～受付案件数 24件、成約案件数 3件 	<p>遠隔相談システムの活用 18年上期個人ローン繰上返済本部オペレーション件数 634件 18年上期遠隔相談受付件数 3,568件（前年比+701件） その他サービスの活用 ITコンサルティング～受付案件数 7件、成約案件数 0件</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・主要サービス契約先数 引き続き営業店担当者のレベルアップ（推進・知識面）に取組み、契約先数の拡大を図っていく。 遠隔相談システムの活用 17年11月以降、個人ローン繰上返済相談件数の83%を本部で対応しており、営業店事務の省力化に寄与している。住宅ローン固定金利選択型の金利再選択事務について、現在、顧客からの相談受付をしているが、18年11月からは事務処理についても本部集約を行い営業店の業務支援をさらに強化する。 その他サービスの活用 ITコンサルティングについては、単にシステムを導入し管理するというニーズから、販売管理、在庫管理を元に、顧客データ分析を含む戦略的な利用ニーズへと取引先の志向は徐々に高度化してきている。最近では、ホームページを販売戦略へ利用して行きたいというニーズもある。今後も、顧客ニーズを更に深く掘り起こし、最適なシステム提案を行う。

項目	取組方針及び目標	17年4月～18年9月の進捗状況	18年4月～18年9月の進捗状況	評価・今後の課題等
(5) ITの戦略的活用 新渉外支援システムの構築	取引先に関する預貸等の取引計数に加え、各種交渉履歴等をデータベース化し、融資・渉外係全員のパソコンで情報の共有・活用を可能とする新情報系システムを構築する。	17年10月までに計画どおりシステム設計・開発まで完了したが、17年11月、三行共同システムへの方針転換に伴い、データ提供の前提としていた勘定系システムの地銀共同センターへの移行が中止となり、構築範囲、実現方法および開発スケジュールを大幅に見直した。17年12月以降は三行共同システムでの渉外支援システムを含む情報系システムの取扱いについて検討するとともに、見直し後のシステムの18年10月稼働に向け作業を再開し、18年3月に詳細な開発計画を作成して計画どおりにシステム変更設計・開発・試験を進めた。	現行渉外支援システム用データを活用する「新渉外支援システム」の18年10月稼働に向け、18年3月に作成した開発計画どおりに開発・確認テスト・総合試験を進め、9月29日～30日にシステム移行作業を完了した。	取引先に関する預貸等の取引計数に加え、各種交渉履歴、クレーム等をデータベース化し、融資・渉外係全員のパソコンで情報の共有・活用を可能とする新情報系システムの構築作業を終えた。今後は、本システムを活用するとともに三行共同システムにおける情報系での渉外支援のさらなる充実を目指して検討を続ける。
3．地域の利用者の利便性向上				
(1)地域貢献に関する情報開示	<p> 当行が目指す二つの地域貢献「本業を通じた地域貢献＝道内企業、道民に対する円滑な資金供給と各種金融サービスの提供を通じた地域活性化」「企業市民としての地域貢献」について、継続的に開示する。 内容、表現、各資料の配布方法等において、利用者の評価を活用した「読まれる工夫」を行う。 情報伝達手段の多様化を図る。 </p>	<p> ホームページ、ディスクロージャー誌の域貢献等に関する情報開示専用コーナーを継続。 17年6月より、ミニディスクロージャー誌の店頭手渡しを開始し継続実施中。 経営陣による取引先向け説明会を66回実施。 個人営業部主管により利用者アンケートを実施。 </p>	<p> ホームページ、ディスクロージャー誌の域貢献等に関する情報開示専用コーナーを継続。 ミニディスクロージャー誌の店頭手渡しを継続。 経営陣による取引先向け説明会を24回実施。 「読まれる工夫」の一環としてディスクロージャー誌の経営戦略をインタビュー形式で紹介。 </p>	<p> 進捗状況は計画どおり。今後は、利用者アンケートの活用に加え、ほくほくフィナンシャルグループとの連携により、読みやすさの追求、情報開示の充実を図る。 </p>

項目	取組方針及び目標	17年4月～18年9月の進捗状況	18年4月～18年9月の進捗状況	評価・今後の課題等
(3)地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立	より広範な顧客要望・意見を吸収するために、平成17年下期を目処に「利用者満足度アンケート調査(仮称)」を実施し、経営改善やマーケティングに役立てる。	18年2月に「利用者満足度アンケート調査」を実施。18年3月に調査結果の分析を行い、18年6月に調査結果の公表を行った。当行をご利用のお客様から見た当行への総合的なイメージについて、「とても良い」「やや良い」が39.1%、「普通」が55.7%、「やや悪い」「とても悪い」が5.2%となっている。	同左	アンケートの調査結果を受け、商品・サービスの改善やセキュリティ対策の強化を進めるとともに、継続してアンケート調査を行い、利用者の満足度の向上に向け取り組んでいく。
(4)地域再生推進のための各種施策との連携等	道内におけるPFI事業については、道内企業のノウハウ蓄積も考慮し、引続き積極的に支援・参加の方針。PFI以外の民間活力を利用する地域活性化施策の研究についても、積極的に参加方針とする。	苫小牧法務総合庁舎PFI事業においてアレンジメント契約及び融資契約締結。 市町村、地場企業とのPFIに係る情報交換会の実施(6回)。 日本PFI協会と連携したPFI相談窓口の開設。	金融PFIセミナー(東京) ぶらのPFIセミナー講師対応。 全国初の民間発案型PFIのチーム組成及び自治体あて提案。 札幌市定時制高校PFI事業に係る情報収集。	過去2件のPFI案件取組でノウハウを蓄積。アレンジメント業務が対応可能となった。 アドバイザー企業・日本PFI協会との連携により、道内の小規模な案件を積極的に支援する体制を整備することができた。 全国初の民間発案型PFIを金融機関としてサポートし、各方面から注目されることとなった。このノウハウを地域の公共事業に活かす体制・情報網の整備を行う。 苫小牧法務総合庁舎PFI事業においては、国土交通省のPFI案件の中で第1号のエンタック開始案件となる。国の事業の前例として関心が高く、完成度の高い事業エンタックについて北海道開発局と協議していく。