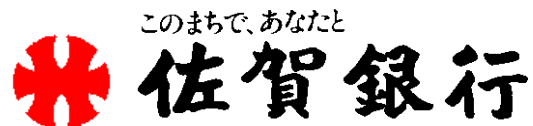


# 「地域密着型金融推進計画」の進捗状況について

より深く、お客さまの暮らし、事業、そして心の中へ  
～「さぎんさん」と呼ばれる銀行をめざして～

平成21年5月



## I. 「地域密着型金融推進計画」の進捗状況について

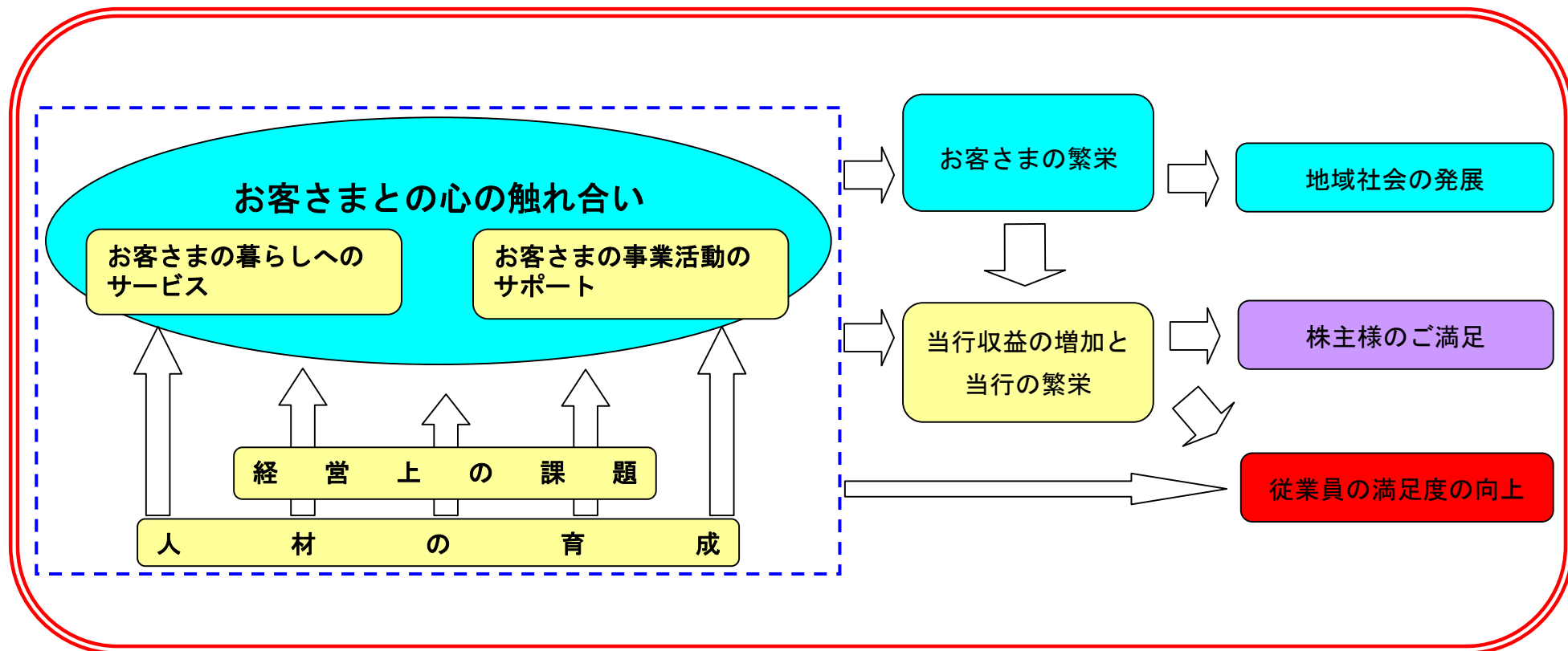
「地域密着型金融推進計画」に係る平成20年4月から平成21年3月までの進捗状況を取りまとめましたので、下記の通りお知らせいたします。

## II. 地域密着型金融への取組み方針

「地域密着型金融推進計画」への取組みは、当行の経営理念および中期経営計画の精神と一致しているものと認識し、今後も引き続き中期経営計画の各施策を達成する努力を行うことで、その背景にある「地域密着型金融」を推進してまいります。

当行は第12次中期経営計画において、より深くお客さまを想い、より深くお客さまの心に入り、より多くのお客さまとお取引できるようになることを目指し、またそのための人材が育つ企業風土を確立するために、「より深く、お客さまの暮らし、事業、そして心の中へ～『さぎんさん』と呼ばれる銀行をめざして～」をテーマに全行的に様々な取組みを行っています。

### 第12次中期経営計画のイメージ図



### Ⅲ. 地域密着型金融の推進目標

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
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
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. 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

お客さまの事業活動のサポート	具体的な施策や行動
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業の建て直しをお考えの方の強力なパートナーとなります。</li> <li>・事業の継続にお悩みのお取引先に、早目のサポート、効果的な事業再生案のご提供をいたします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・経営改善提案能力や効果的な企業再生スキームの策定能力の強化等による企業再生事業の強化</li> <li>・優先株引受の実施やE X I Tファイナンスの実現による事業再生の早期完了</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・県境を超えたビジネスマッチングでお客さまに新たな事業販路の拡大をサポートします。</li> <li>・お客さまの将来ビジョンの実現性を高めるため、ご相談いただけるよきパートナーになります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ビジネスマッチングの活動強化</li> <li>・各種セミナーや商談会等の実施</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・株式公開等ご融資以外のご相談についても、当行グループ総力をあげてお客さまをサポートします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・佐銀ベンチャーキャピタル他との連携</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・事業の転換期を迎えられるお客さまには、M&amp;Aや事業承継等、早め早めのご相談に応じられる態勢を続けてまいります。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・M&amp;A、事業承継、相続対策等F A案件の提案力強化</li> </ul>
人材の育成	具体的な施策や行動
<ul style="list-style-type: none"> <li>・より多くのお客さまに専門的な知識をお届けできる人材を育てます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・医療専担者やビジネスマッチング担当者等による事業サポートや情報の提供等</li> </ul>

## 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

お客さまの事業活動のサポート	具体的な施策や行動
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 様々な商品で、お客さまの多様な資金ニーズにお応えします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 情報収集能力を向上させた商品開発</li> <li>・ 提案型融資の拡大</li> <li>・ 売掛債権・動産等担保融資、私募債、シンジケートローン、コベナンツ付融資等による様々な資金供給</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 医療業界等専門的な業界に精通した人材を育て配置します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 医療専門スタッフの拡大</li> <li>・ 業種別審査体制の拡大</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 事業資金の新しい貸出ガイドラインを策定する等、これまで以上にご利用いただきやすくします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 新貸出ガイドラインの策定</li> <li>・ 営業店長の決裁範囲の拡大</li> </ul>
人材の育成	
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 行員は常に相互に触発し合い、上ランクのスキルを身に付けます。</li> <li>・ 融資スキルを磨くこと等により、お客さまの事業活動のお力になれる人材を育みます。</li> <li>・ 多面的なアンテナを張り巡らし、一人ひとりが情報の発信源となり、お客さまをサポートいたします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「融資能力認定制度」におけるS、Aランク者の育成</li> <li>・ ロールプレイング形式やトレーニー形式等、実践型研修の実施</li> <li>・ 人材が育つ企業風土を醸成する表彰制度の実施</li> </ul>

## 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

お客さまの暮らしへのサービス	具体的な施策や行動
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 「お待たせしない店づくり」をコンセプトにした店頭づくりを拡充します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ クイックコーナー、ロビー入金機、デイデポジット等設置店舗の拡大</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ローカウンターや相談ブース等を備えた店頭づくりを進めます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ローカウンター、相談ブース等を備えた新・店頭態勢の拡大</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ダイレクト機能チャンネルを拡充し、いつでもどこでもご利用いただける環境を整えます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ コールセンターの新設</li> <li>・ 自行ATMのご利用時間延長、ご利用時間統一</li> <li>・ コンビニATMのご利用時間延長</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 当行をご利用いただけるほどお得になる「ポイント制」を導入し、その機能を拡大していきます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ ポイントサービスの導入</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住宅資金については、マイホームセンターでお気軽にご相談からお申込みまでいただける体制を整えます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ 住宅ローン斡旋業務開始</li> <li>・ マイホームセンターの機能強化</li> </ul>

<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまのニーズに合った預り資産商品を提供できるよう、行員全般のお客さまからのご相談への対応力を高めるほか、専門的知識を備えたアドバイザーを新設します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・マネーアドバイザー制度の新設</li> <li>・証券仲介業務への参入</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・急なご入用にもお応えできるよう、ローン商品の機能を拡大します。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・ATMカードローン等の機能強化</li> <li>・モテカカードの機能とPRの強化</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>・団塊世代の方や資産運用をお考えの方など、幅広いお客さまににご満足いただける商品開発に努めます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・団塊世代・資産家・富裕層向け新商品の開発</li> </ul>
お客さまの事業活動のサポート	具体的な施策や行動
<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまとお会いできる機会を広げます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・法人渉外室の北九州分室設置</li> </ul>
人材の育成	具体的な施策や行動
<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行にいただいている「泥くさいが誠実」という評価に磨きをかけます。</li> <li>・窓口の応対力・事務力を磨き、お待たせしない店づくりを行います。</li> <li>・商品知識を高めること等により、お客さまの暮らしの多様なご相談にお応えできる能力を高めます。</li> <li>・大切なお客さまをお守りするため、法令や社会規範の遵守姿勢を高めます。</li> <li>・法令等遵守姿勢を向上させ、また厳格な説明責任を果たします。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・あらゆる機会をとらえながらの一人ひとりの努力</li> <li>・「店頭営業・事務力認定制度」におけるS、Aランク者の育成</li> <li>・ロールプレイング形式やトレーニー形式等、実践型研修の実施</li> <li>・人材が育つ企業風土を醸成する表彰制度の実施</li> <li>・推進と管理のバランスが取れた人材の育成</li> <li>・法令等遵守や説明責任等の意識を高める研修の実施</li> <li>・総合表彰制度による法令等遵守姿勢重視の継続</li> <li>・金融商品取引法等に対応した管理態勢の整備</li> </ul>
お客さまとの心の触れ合い	具体的な施策や行動
<ul style="list-style-type: none"> <li>・お客さまの暮らしへのサービスや事業活動のサポートを通じ、真のお客さま満足を追求します。</li> <li>・お客さまに評価していただける人材を育成します。</li> <li>・お客さまアンケートや店舗のモニタリング調査を通じ、お客さまのご意向の当行業務への反映に努めます。</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>・当行業務の着実なレベルアップ</li> <li>・一人ひとりが「佐賀銀行の〇〇さん」と呼んでいただける人材の育成</li> <li>・営業店CSモニター調査やお客さまアンケート等によるお客さまご意向調査の実施とその実践</li> </ul>

#### IV. 具体的な取組み事項

##### 1. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化

(1) 創業・新事業支援の取組み ～中小企業の皆さまからのご相談を承りやすくします。

平成 11 年 10 月から当行が事務局となり、実践的ビジネススクール「鳳雛塾(ほうすうじゅく)」を開講し、起業家教育に取り組んできました。この鳳雛塾は平成 17 年から NPO 法人となり、産学官連携体制のもと小学生から大学生・社会人に至るまでの一貫した起業家教育事業を実施しております。また、鳳雛塾は平成 17、18、19 年度と「地域自立・民間活用型キャリアプロジェクト」(経済産業省)を受託し、20 年度からは佐賀市との連携で「体験型起業家育成教育推進事業」として新たにスタートするなど、全国的にも特徴あるキャリア教育活動を行っており、将来の佐賀県を担うひとづくりにも貢献しています。

こうした鳳雛塾の活動は、「お取引先企業の創業支援への取組み事例」として、平成 21 年 3 月に福岡財務支局より高い評価を得て顕彰を受けました。

その他、当行では各種中小企業向け融資商品を取り揃え、アーリーステージの事業者の方々をサポートしております。平成 20 年度中の創業・新事業支援融資実績は、47 件 2,641 百万円となっております。

(2) 経営改善支援の取組み ～県境を超えたビジネスマッチングでお客さまに新たな事業販路の拡大をサポートします。

当行および十八銀行、筑邦銀行の3行で、「北部九州ビジネスマッチング協議会」を平成17年4月に設置し、平成17年11月より本格稼動しております。各県の支援機関等とも連携したこの協議会では、会員数は平成21年3月末時点で187先となりました。同協議会では20年度に実施した久留米広域商談会、ローソン商談会等を含めこれまでに計8回の商談会を実施し、平成21年5月にはファミリーマート商談会を予定する等、今後も同様の活動を行ってまいります。尚、本協議会は今後も以下の団体と連携してまいります。

<ビジネスマッチング業務において連携している団体等>

佐賀県・福岡県・久留米市・福岡県中小企業振興センター・佐賀県地域産業支援センター・佐賀県商工会議所連合会・久留米商工会議所・九州経済産業局・中小企業基盤整備機構

また、平成 20 年 10 月には、九州地銀 7 行による東急ハンズ商談会を実施しました。

(3) 事業再生への取組み ～事業の建て直しをお考えの方の強力なパートナーになります。

要注意債権等の不良債権を健全化させる取組みとして、中小企業再生支援協議会を活用した製造業再生を行ってまいりました。今後も債務者区分のランクアップ(20年度のランクアップ率 23.1%)、経営改善計画策定(21年3月末時点の経営改善支援取組み率 2.5%、再生計画策定率 83.1%)、実績検討会開催等の取組みを継続いたします。

## 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

### (1) 不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資等への取組み

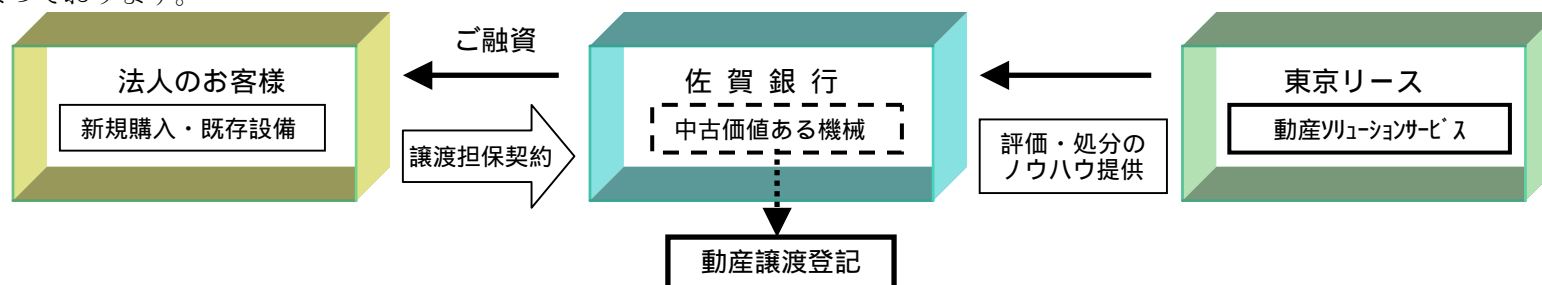
#### ① 中小企業の資金調達多様化への対応

中小企業のニーズと「機械担保引取保証」制度等、新しい金融手法に積極的に対応し、中小企業金融の円滑化に繋がる取組みを行います。

#### < 「機械担保引取保証」制度（平成 18 年 12 月より取扱開始） >

当行が譲渡担保として取得した機械類を、リース会社が引取保証する制度であり、当行はリース会社に手数料および引取保証料を支払います。担保提供者であるお客さまは直接には関与しません。当行はデフォルト時の物件引渡しまで担保管理上のリスクを負いますが、担保物件の動産譲渡登記を行う（除く車輛）ことで、第三者対抗要件を具備します。

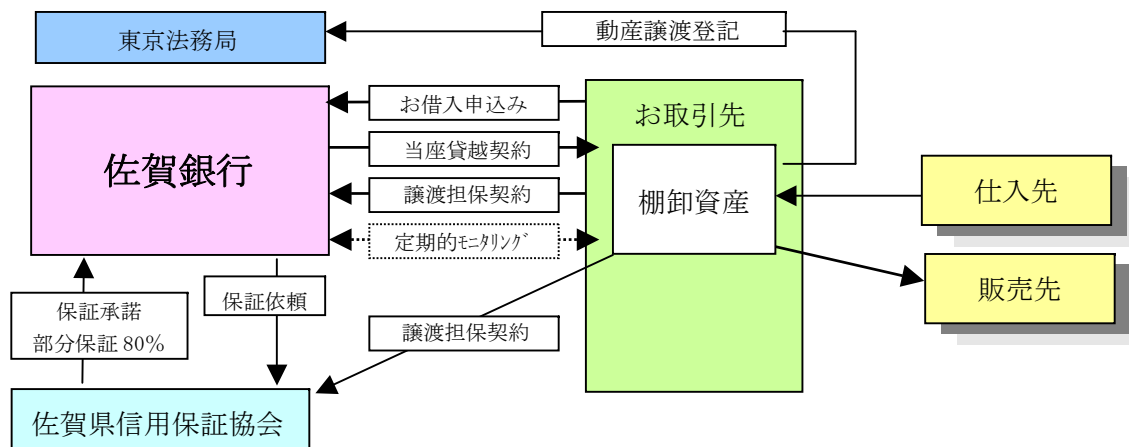
保証方式については、リース会社によって「担保物件引取保証型」と「ローン保証型」がありますが、物件評価ノウハウの蓄積や行員の目利き力育成のためにも「担保物件引取保証型」を選択しました。なお、リース会社に送付する資料は物件データのみであり、財務データは不要となっております。



#### < 保証協会付の「流動資産担保融資保証制度」を活用した棚卸資産担保による融資枠設定（ABL）（平成 20 年 6 月に実施） >

企業が保有する売掛債権や商品在庫等の流動資産（棚卸資産）を担保に融資するもので、企業の事業そのものに着目し、商品在庫や売掛金など流動性の高い事業資産を活用した新しい融資手法です。

「流動資産担保融資保証制度」を活用した「棚卸資産」を担保とする取扱いは佐賀県内初の取組みとなりました。



## ② 提案型営業の強化

私募債、M&A、シンジケートローン、ノンリコースローン、債権流動化等お客さまのご要望をお伺いしながら案件組成を促進します。また、各種機関との連携協定を積極的に締結し情報収集を図ります。

平成 19 年 4 月にみずほコーポレート銀行と「地域社会貢献融資に関する業務協力覚書」を、三菱東京UFJ銀行と「環境融資等に関する業務協力協定」を締結しました。

平成 20 年度中の「個人保証・不動産担保に過度に依存しない融資の取組み」実績は、48 件 1,557 百万円となっております。

## (2) 「目利き機能」の発揮に向けた取組み

### ① 融資能力認定制度のS・Aランク者の増加

### ② 目利き機能の向上を目的とする研修の実施

当行では、お取引先企業への企業診断と研修生のコンサルティング能力向上を目的として、中小企業診断士を講師に毎年 1 回(5 か月)、企業コンサルティング研修を実施しております。平成 20 年度までで通算 27 回実施いたしました。

## 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) 地域全体の活性化、持続的な成長を視野に入れた、同時的・一体的な「面」的再生への取組み ～お客さまにより有益な情報を提供します。

#### ・本部組織を改編しての支援強化

福岡本部法人渉外室に北九州分室(平成 19 年 4 月)、筑後分室(平成 20 年 4 月)、ご商売サポートグループ(平成 20 年 6 月)を設置し、お客さまにより有益な情報を提供してまいります。また、北九州分室へ医療専担者を配置(平成 20 年 4 月)し、医療事業のお客さまのサポート体制も強化しました。

また、営業推進部に法人渉外室を設置(平成 20 年 6 月)し、医療、外国為替、ビジネスマッチング、事業承継、M&Aなど、多岐分野にわたって、本部・営業店が一致協力してお客さまの事業活動をサポートする体制の強化を図りました。

### (2) 地域活性化につながる多様なサービスの提供 ～お客さまの暮らしへのサービスを向上させます。

#### ① 店頭態勢見直し

「お待たせしない・気持ちよくご利用いただける窓口づくり」をテーマに新しい店頭態勢づくりを継続します。(「ローカウンター」、「クイックコーナー」、「総合受付カウンター」、「ロビー入金機」、「ダイデポジット」、「自動貸金庫」といった新たな機能の導入)

<これまでに導入した店舗>

水ヶ江支店(H18.2)、福岡支店(H18.5)、津古支店(H18.9)、佐賀医大前支店、三間坂支店(H19.1)、姪浜支店(H19.2)

本店営業部(H19.5)、和多田支店(H19.8)、鳥栖支店(H21.2)

(注) 津古支店、三間坂出張所(平成 19 年 2 月より出張所化)、姪浜支店、和多田支店については、上記機能のうち一部の機能を備えた店舗となっております。



平成 21 年 2 月にリニューアルした鳥栖支店は、駐車スペースの約半数を屋根付駐車場とし、ソーラーパネル付外灯やゴムチップ舗装を取り入れ、人・環境に配慮したつくりとしました。なお、佐賀県内の金融機関では初のUD（ユニバーサル・デザイン）適合証の交付を受けました。

また、平成 20 年 9 月までに投資信託と個人年金保険を取扱う全ての店舗の融資・ご相談窓口ブース機能を配備し、より気持ちよくご利用いただける窓口づくりを進めました。

## ② ポイントサービスの導入

お客さまの取引内容をポイント化し、そのランクによってATM利用手数料の優遇などを行います。平成 19 年 9 月よりポイントサービス「さぎん貯<sup>た</sup>ま<sup>て</sup>箱」の取扱いを開始しました。

## ③ さぎんコールセンターの新設

平成 19 年 10 月より「さぎんテレホンサービスセンター」と「さぎんオートコールセンター」を統合し、「さぎんコールセンター」を設置いたしました。

新しいコールセンターでは、「照会サービス」、「ご相談・お申込受付サービス」、「テレマーケティング・お知らせサービス」を行い、お客さまの利便性と営業店事務の効率化を向上させています。

## ④ ATMご利用時間の統一・延長、提携による広域に亘る利便性の拡充

ATMのご利用時間を、分かりやすく、ご利用いただきやすい営業時間へと延長・統一しました。

また、九州地銀 10 行によるATM利用手数料相互無料提携を開始（21 年 2 月）し、さらに利便性を向上させています。

## ⑤ 店頭営業・事務力認定制度のS・Aランク者の増加

商品知識を高めること等により、お客さまの暮らしの多様なご相談にお応えできる能力を高めます。

## ⑥ マネーアドバイザーの任命

預かり資産の専門的知識を備えたマネーアドバイザー（本部・営業店の 27 部店に 37 名）を任命し、お客さまのニーズ把握や提案能力の向上を目指します。

## ⑦ 外部モニターによる継続した営業店CSモニタリング

外部モニター調査（年 1 回、全営業店一斉調査）の活用によってお客さまの視点に立ったCS向上策を講じていきます。

以 上