

さぎん 会社説明会

「元気で暖かい銀行、どこか違う銀行」を目指して

平成25年 6月



～佐賀銀行のプロフィール～

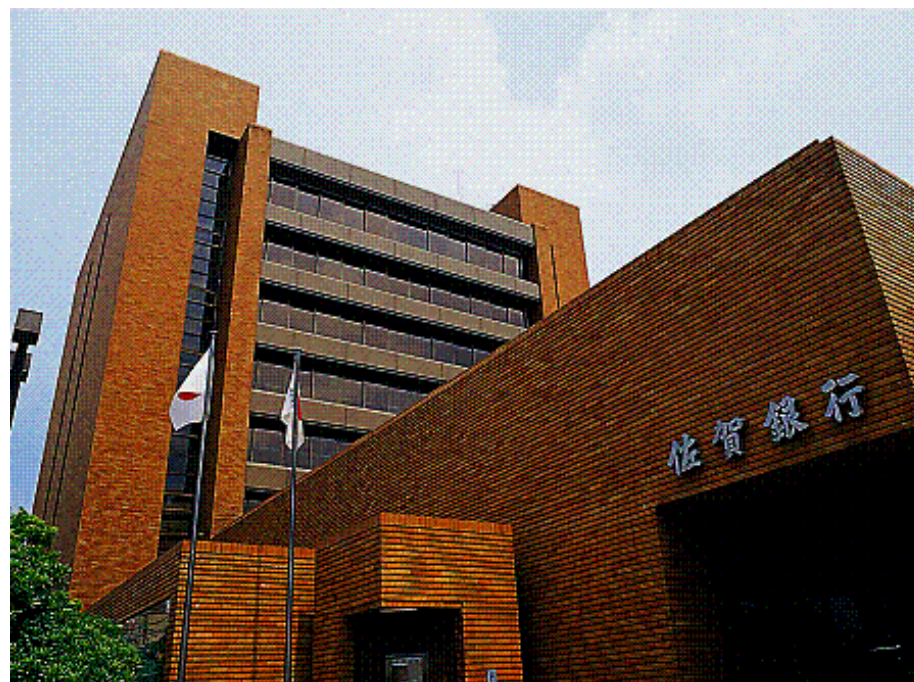
会社概要

創業 : 1882年(明治15年)3月
創立 : 1955年(昭和30年)7月
資本金 : 160億円
本店所在地 : 佐賀市唐人二丁目7番20号
店舗数 : 100か店
〔佐賀県内58か店、福岡県内37か店〕
〔長崎県内4か店、東京都内1か店〕
上記のほか店舗外ATM94か所
従業員数 : 1,441名
(うち営業店行員 佐賀県内608名、福岡県内376名)
総資産 : 2兆1,245億円(単体ベース)
預金等残高 : 1兆9,647億円
貸出金残高 : 1兆2,458億円
外部格付 : (株)格付投資情報センター「A-」

(平成25年3月末現在)

経営理念

私ども佐賀銀行は「地域密着と健全経営」に徹し、
地元金融機関として良質な金融サービスを提供し業
務を通じて地域社会の発展に奉仕します。



当行本店

目次

I 平成24年度決算の概要と平成25年度業績見通し

1. 平成24年度損益の状況 … 5
2. 預貸金の状況 … 6
3. 役務取引等利益の状況 … 7
4. 有価証券の状況 … 8～9
5. 自己資本比率・Tier I 比率の推移 … 10
6. 不良債権比率の推移と信用コストの見通し … 11
7. 与信リスクの分散 … 12
8. 統合的リスク管理 … 13
9. 平成25年度業績見通し … 14

II 今後の施策

10. 第13次中期経営計画の達成状況 … 16
11. 第14次中期経営計画 … 17～20

第14次中期経営計画 基本方針1

お客さまと向き合い、つながりを強化

12. ダイレクトセンター構想 … 22～24
13. 企業支援 … 25～26
14. 営業支援システムの導入 … 27

第14次中期経営計画 基本方針2

飛び抜けたCS・ES

15. 「ハートフルプラス+運動」への取り組み … 29～30
16. 「お客さまアンケート」を踏まえた取り組み … 31

第14次中期経営計画 基本方針3

営業資産の着実な拡大

17. 佐賀・長崎戦略＝貸出金の増加策 … 33
18. 佐賀と福岡－巨大な福岡市場 … 34
19. 福岡戦略の成果 … 35～36
20. 福岡戦略＝貸出金の増加策 … 37～39

第14次中期経営計画 基本方針4

リテール強化

21. 住宅ローンの状況と増加策 … 41
22. 消費者ローンの状況と増加策 … 42
23. 役務取引等利益の推移 … 43
24. 役務取引等利益の増加策 … 44

経費の状況・生産性向上

25. 経費の状況 … 46
26. システムコストの推移 … 47
27. 合理化、効率化施策の効果 … 48
28. 生産性向上運動 … 49

I 平成24年度決算の概要と平成25年度業績見通し

1. 平成24年度損益の状況	… 5
2. 預貸金の状況	… 6
3. 役務取引等利益の状況	… 7
4. 有価証券の状況	… 8~9
5. 自己資本比率・Tier I 比率の推移	…10
6. 不良債権比率の推移と信用コストの見通し	…11
7. 与信リスクの分散	…12
8. 統合的リスク管理	…13
9. 平成25年度業績見通し	…14

1. 平成24年度損益の状況

貸出金の利回り低下による資金利益の減少を債券等市場取引にかかる収益で補うも経常利益は減少

(単位:百万円)

項 目	番号	平成23年度	平成24年度	前年比	備 考
業務粗利益 (除く債券5勘定戻)	1	32,243	32,344	+101	
〃 (含む 〃)	2	32,966	31,858	△ 1,108	
資金利益	3	27,937	26,285	△ 1,652	
資金運用収益	4	29,367	27,479	△ 1,888	
貸出金利息	5	22,157	20,567	△ 1,590	△ 7.1% { 貸出金平残 +0.1% (佐賀・長崎) △1.4% (福岡) +0.4% 貸出金利回り △7.2%
有価証券利息配当金	6	6,976	6,677	△ 299	△ 4.2% { 有価証券平残 +4.3% 〃 利回り △8.3%
その他	7	234	234	+0	
資金調達費用	8	1,429	1,194	△ 235	
預金等利息	9	1,112	949	△ 163	△ 14.6% { 預金等平残 +0.9% 〃 利回り △15.4%
その他	10	317	244	△ 73	預貸金利鞘 0.51% → 0.41% (前年比△0.10%ポイント)
役務取引等利益	11	3,430	3,221	△ 209	
役務取引等収益	12	6,370	6,209	△ 161	投資信託関係 前年比+43 年金保険関係 前年比△140
〃 費用	13	2,939	2,987	+48	
債券5勘定戻	14	722	△ 485	△ 1,207	今年度:パイライト取引による国債等債券売却損 △2,576
その他の業務利益	15	1,597 [875	2,352 [2,837	+755 [+1,962	今年度:パイライト取引のオプション料 2,577
経費	16	24,233	23,996	△ 237	人件費 前年比△60 物件費 前年比△243
コア業務純益 (除く債券5勘定戻)	17	8,009	8,348	+339	
〃 (含む 〃)	18	8,732	7,862	△ 870	
クレジットコスト	19	674	1,449	+775	クレジットコスト / 貸出金平残 = 0.11% (前年比+0.06%ポイント)
一般貸倒引当金繰入額	20	△ 2,556	△ 636	+1,920	
個別 〃 〃	21	3,182	1,948	△ 1,234	
債権売却損等	22	48	136	+88	
その他の臨時損益	23	△ 801	△ 837	△ 36	株式売却益 前年比+1,661 株式等償却 前年比+1,427
経常利益	24	7,255	5,576	△ 1,679	
特別損益	25	△ 263	△ 401	△ 138	減損損失 前年比+131
税引前当期純利益	26	6,991	5,174	△ 1,817	
法人税等・法人税等調整額	27	4,286	2,992	△ 1,294	前年度:法人税率変更による繰延税金資産取崩 1,007
当期純利益	28	2,704	2,182	△ 522	

※百万円未満は切り捨てて表示しております。

2. 預貸金の状況

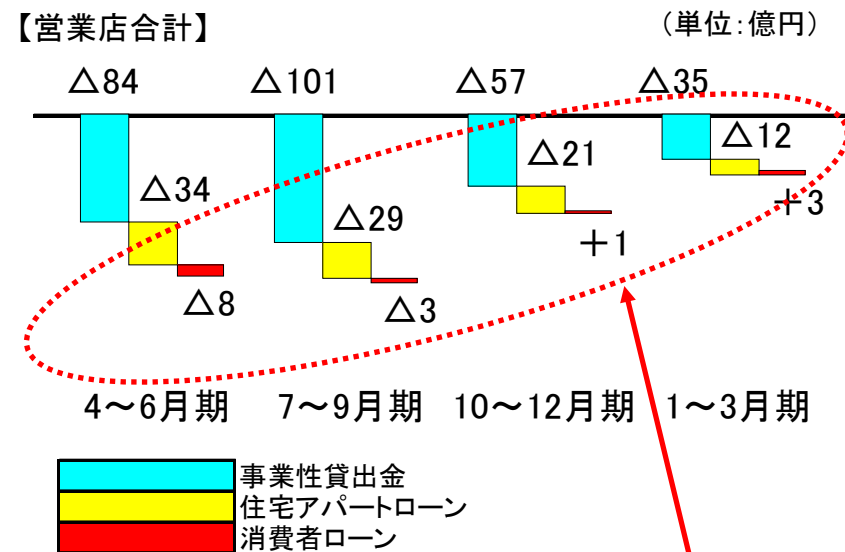
貸出金平残はほぼ横ばいも利回り低下により貸出金利息は減少。
消費者ローン平残はカードローンを中心に第3Qから増加に転じつつある。

1. 貸出金の状況

(単位:百万円)

		平成23年度	平成24年度	前年比
貸出金全体	平残	1,210,029	1,211,289	+1,260
	利回り	1.831%	1.698%	△ 0.133%
	利息	22,157	20,567	△ 1,590
うち事業性	平残	662,609	655,655	△ 6,954
	利回り	1.524%	1.400%	△ 0.124%
	利息	10,101	9,180	△ 921
うち住宅ローン	平残	277,923	275,478	△ 2,445
	利回り	2.005%	1.846%	△ 0.159%
	利息	5,572	5,086	△ 486
うち消費者ローン	平残	37,106	36,928	△ 178
	利回り	8.033%	8.044%	+0.011%
	利息	2,981	2,970	△ 11

≪平成24年度貸出金平残四半期別前年比≫



※ 億円未満は切り捨てて表示しております。

2. 預金等の状況

(単位:百万円)

		平成23年度	平成24年度	前年比
預金等全体	平残	1,896,217	1,915,038	+18,821
	利回り	0.058%	0.049%	△ 0.009%
	利息	1,112	949	△ 163
うち個人預金	平残	1,319,316	1,338,389	+19,073
うち法人預金	平残	405,601	413,993	+8,392

※ 百万円未満は切り捨てて表示しております。

※ 貸出金の状況における事業性貸出金、住宅ローン、消費者ローンの平残等については、管理会計の正常貸出金ベースで作成しております。

事業性、住宅ローン平残の前年比減少幅は徐々に縮小。
消費者ローン平残は増加に転じる。

3. 役務取引等利益の状況

内国為替決済関連手数料は下げ止まりの兆し。
株式市場の回復に伴って投信関係手数料が増加傾向。

(単位:百万円)

	平成23年度	平成24年度	前年比
役務取引等利益	3,430	3,221	△ 209
役務取引等収益	6,370	6,209	△ 161
うち受入内国為替手数料	2,454	2,426	△ 28
うちCD・ATM手数料	321	337	+16
うちEB関係手数料	191	196	+5
うち口座振替手数料	1,019	1,040	+21
うち投信関係手数料	559	603	+44
うち保険窓販手数料	698	557	△ 141
うちフラット35手数料	50	12	△ 38
役務取引等費用	2,939	2,987	+48
うちローン関係保険料・保証料	1,927	1,946	+19

振込手数料など内国為替決済
関連手数料は下げ止まり

合計+14

投信関係手数料は株式市場の
回復に伴って増加傾向

平成24年度上期 236百万円
平成24年度下期 367百万円

保険商品の運用予定利率の低下
に伴う販売額減少によるもの

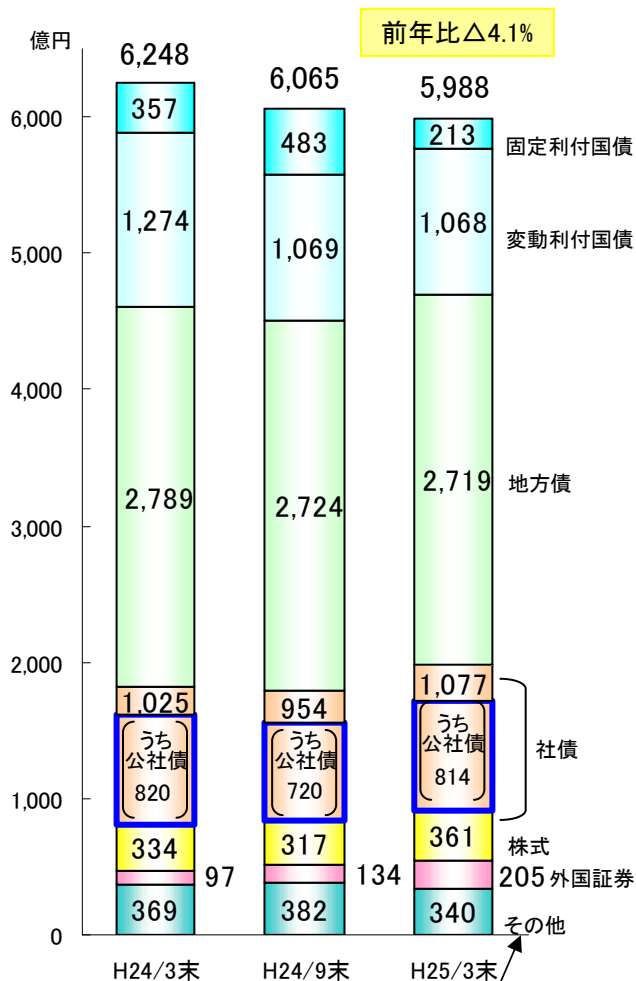
カードローン残高の増加に伴う
保証料増加によるもの

※ 百万円未満は切り捨てて表示しております。

4. 有価証券の状況

債券ベア型投信やバイライト取引などで金利リスクヘッジを行いながら安定的な利息収入を確保。今後は外債など運用の多様化も行っていく。

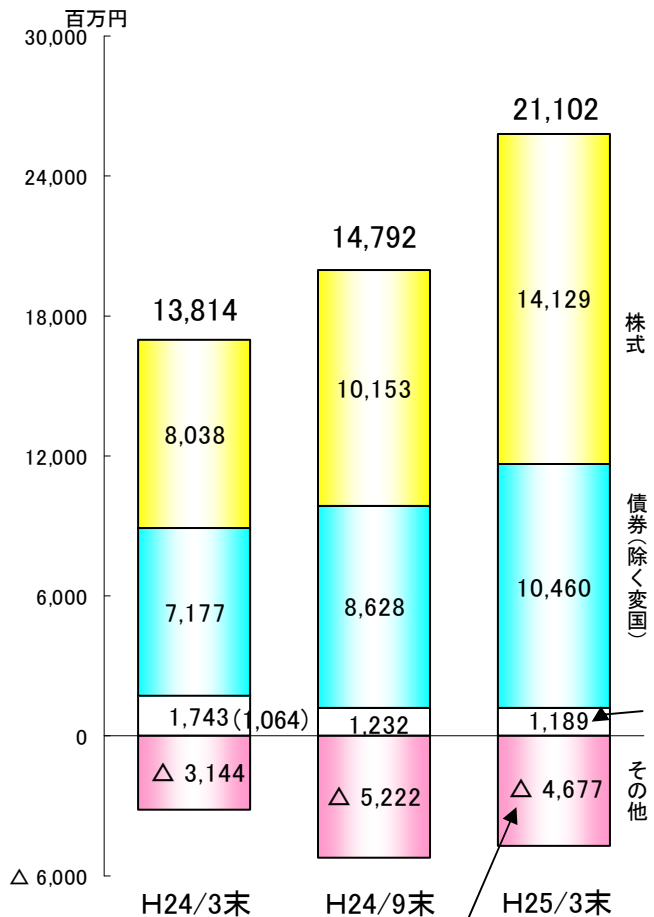
1. 有価証券残高 (BS計上額)



「その他」の内訳
 REIT 23
 その他の投資信託 310
 投資事業組合 6

※億円未満は切り捨てて表示しております。

2. 「その他有価証券」の評価損益

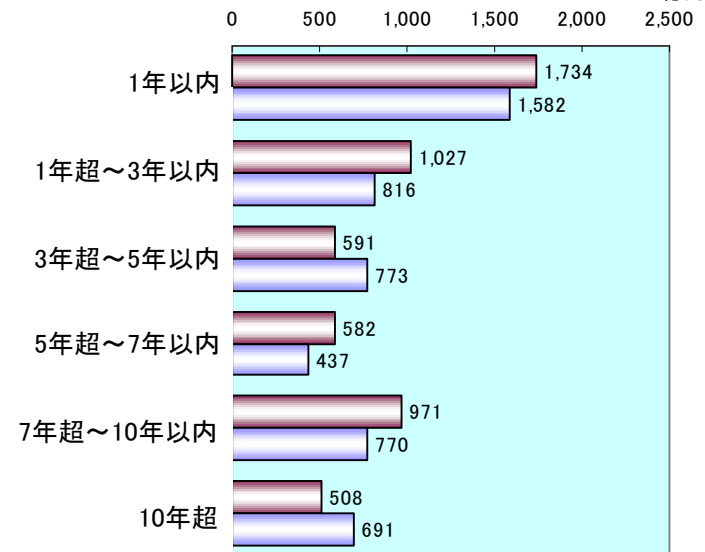


うち「△5,529」は金利リスクヘッジのための債券ベア型投信

※百万円未満は切り捨てて表示しております。
 ※変動利付国債は理論価格による評価を採用。ただし、H24/9末、H25/3末では市場価格と理論価格に大きな差異がなかったため、すべて市場価格による評価となっております。
 ※H24/3末の市場価格による評価は()内に表示しております。

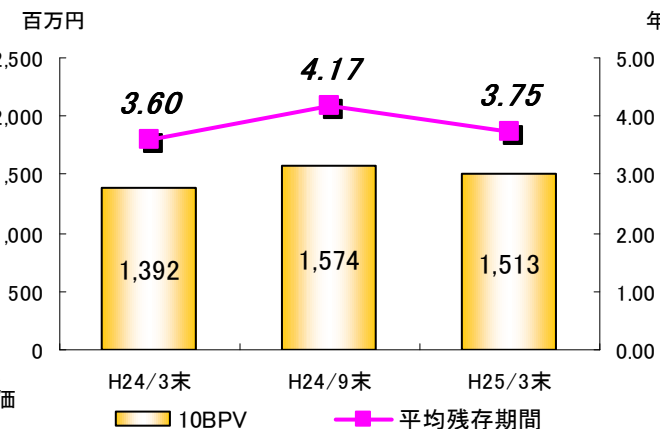
うち「240」は金利リスクヘッジのための債券ベア型投信

3. 円建債券の残存期間別残高



※上段：H24/3末、下段：H25/3末
 ※「1年以内」には変動利付債を含む。
 ※億円未満は切り捨てて表示しております。

4. 円建債券の平均残存期間と10BPV



※平均残存期間は変動利付国債は0.5年として算出。
 ※平均残存期間および10BPVはヘッジ考慮後に算出。

有価証券の状況(続き～平成25年度運用計画)

平成25年度有価証券の運用方針

- ・金利リスクに留意しながら国内債券の利息収入を確保する
- ・国内債券の金利が低水準で推移する中、外債やリートなど運用の多様化で収益嵩上げを図る

(1)有価証券平残

(単位:億円)

	平成24年度 実績	平成25年度 予想	前年比
円建債券	5,676	5,642	▲ 34
株式	253	215	▲ 38
外貨外債	44	178	+134
投資信託	424	385	▲ 39
うち債券ベア型投資信託	319	295	▲ 24
うち債券ベア型投資信託以外(※)	105	90	▲ 15
その他	6	6	0
合計	6,405	6,428	+23

※ 億円未満は切り捨てて表示しております。

※ 債券ベア型投信以外の投資信託には、リートやインデックス型投信が含まれます。

(2)運用の多様化

①円建債券

項目	内容・目的
アセットスワップ	・中期債の一部代替。変動利息であり、金利リスクを軽減
バイライト取引	・金利リスクを抑えながら期間利息を享受
入替売買	・金利の想定レンジの下限で一旦債券を売却し売却益を計上 ・金利上昇時に買戻

②外貨建外債等

項目	内容・目的
外貨建外国債券	・従来、外貨預金の範囲内で運用してきたが、運用残高を増加 ・調達は外債レポなどを利用
外国投資信託	・一部、為替オープンで為替リスクを取ることで収益計上

③株式、投資信託など

項目	内容・目的
株式純投資	・個別株式の純投資は圧縮方針
インデックス型投信	・株式市場回復のもと、機動的に運用を行い売却益を計上
リート	・機動的売買で残高をコントロールしながら、基本的にはリフレ政策による市況の安定を見込み、残高積み増し

今年度5月までの運用実績

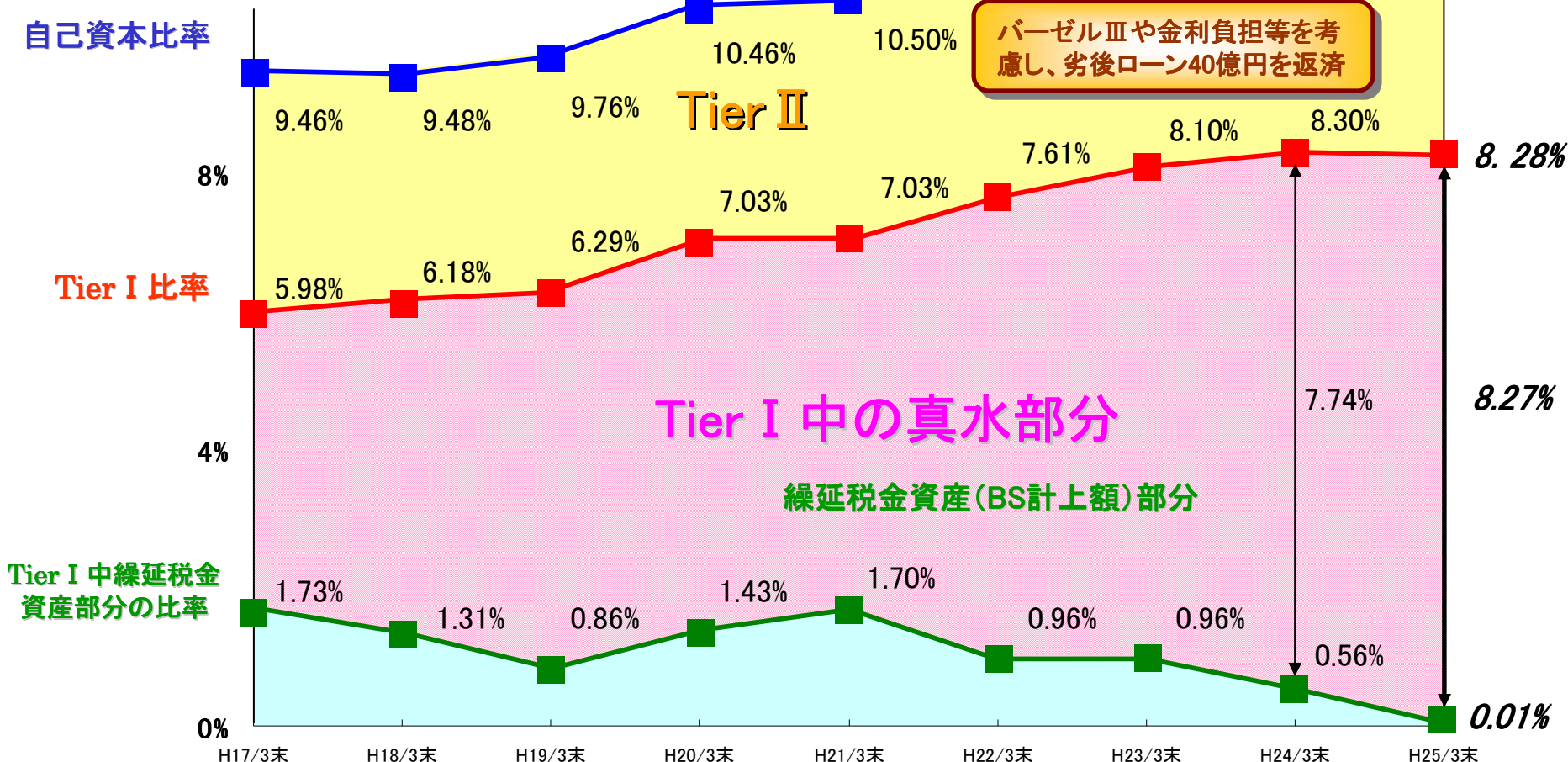
- ・10年国債利回りが0.3%台～0.5%台で200億円程度売却し、売却益計上。その後、金利上昇時に買戻済
- ・外債は前年度末より50百万米ドル程度残高積み増し
- ・リートは時価が適正価格と比較して行き過ぎと判断、一旦全額売却し、売却益計上。今後は相場水準を見ながら買戻を予定している。

5. 自己資本比率・Tier I 比率の推移

	H24/3末	H25/3末	前年比
自己資本 (百万円) A	101,154	101,685	531
うち Tier I (百万円) B	75,129	76,380	1,251
※繰延税金資産 (BS計上額) C	5,097	48	△ 5,049
リスクアセット (百万円) D	904,809	922,280	17,471
自己資本比率 (%) A/D	11.17	11.02	△ 0.15
Tier I 比率 (%) B/D	8.30	8.28	△ 0.02
繰延税金資産控除後Tier I 比率 (%) (B-C)/D	7.74	8.27	0.53

利益の積上げにより自己資本が増加する一方で、貸出金の増加等によりリスクアセットが増加したため、自己資本比率は前年比0.15%ポイント減少

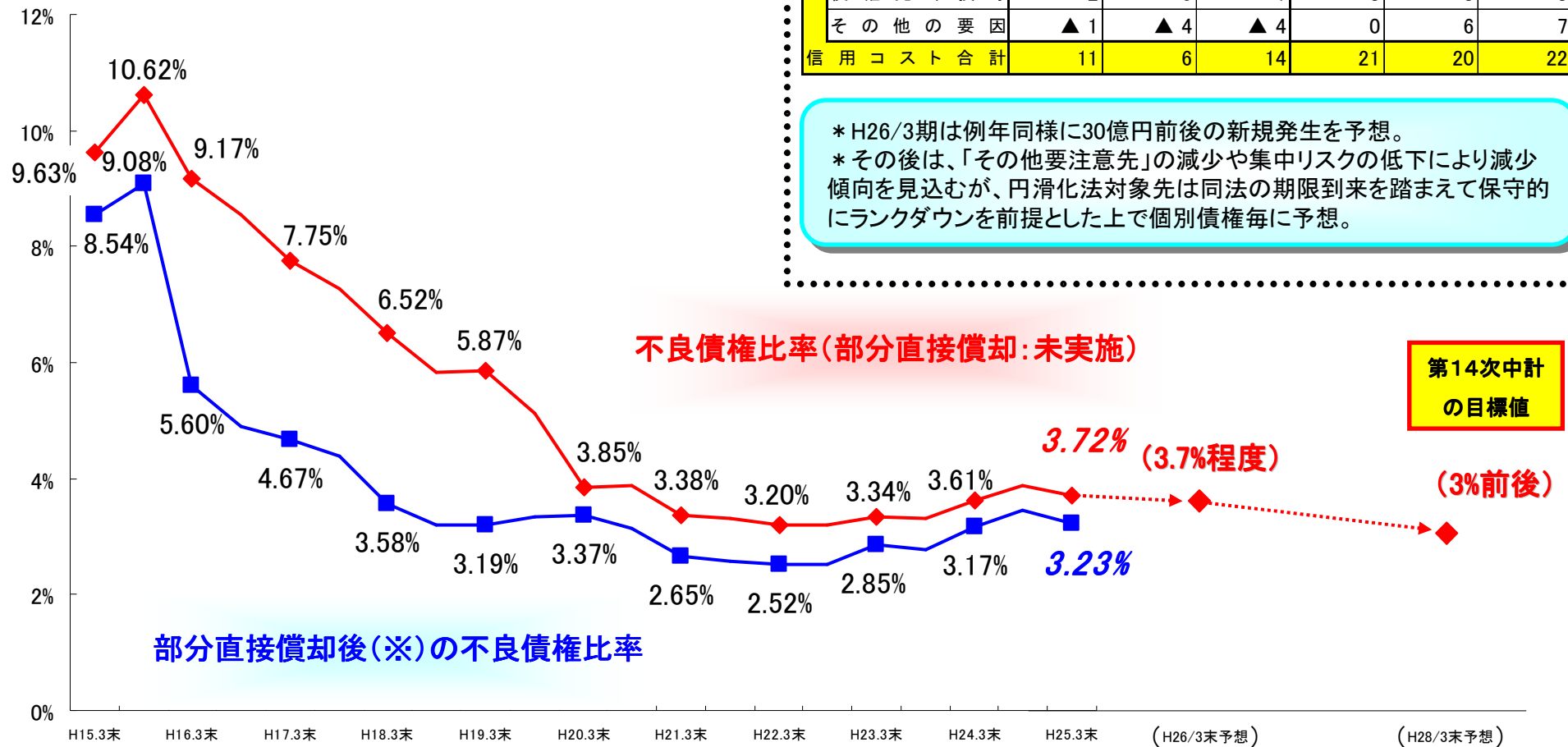
バーゼルⅢや金利負担等を考慮し、劣後ローン40億円を返済



※「H18/3末」までは旧基準、「H19/3末」以降は新基準にて算出。新基準における信用リスクは「標準的手法」、オペレーショナルリスクは「基礎的手法」。

6. 不良債権比率の推移と信用コストの見通し

(1) 不良債権比率(金融再生法開示債権比率)の推移



(2) 信用コストの見通し

	実績←			→予想			単位:億円
	H23/3期	H24/3期	H25/3期	H26/3期	H27/3期	H28/3期	
新規発生	28	29	29	32	20	21	
ランクアップ・回収	▲17	▲18	▲11	▲13	▲10	▲9	
債権売却損等	2	0	1	3	3	3	
その他の要因	▲1	▲4	▲4	0	6	7	
信用コスト合計	11	6	14	21	20	22	

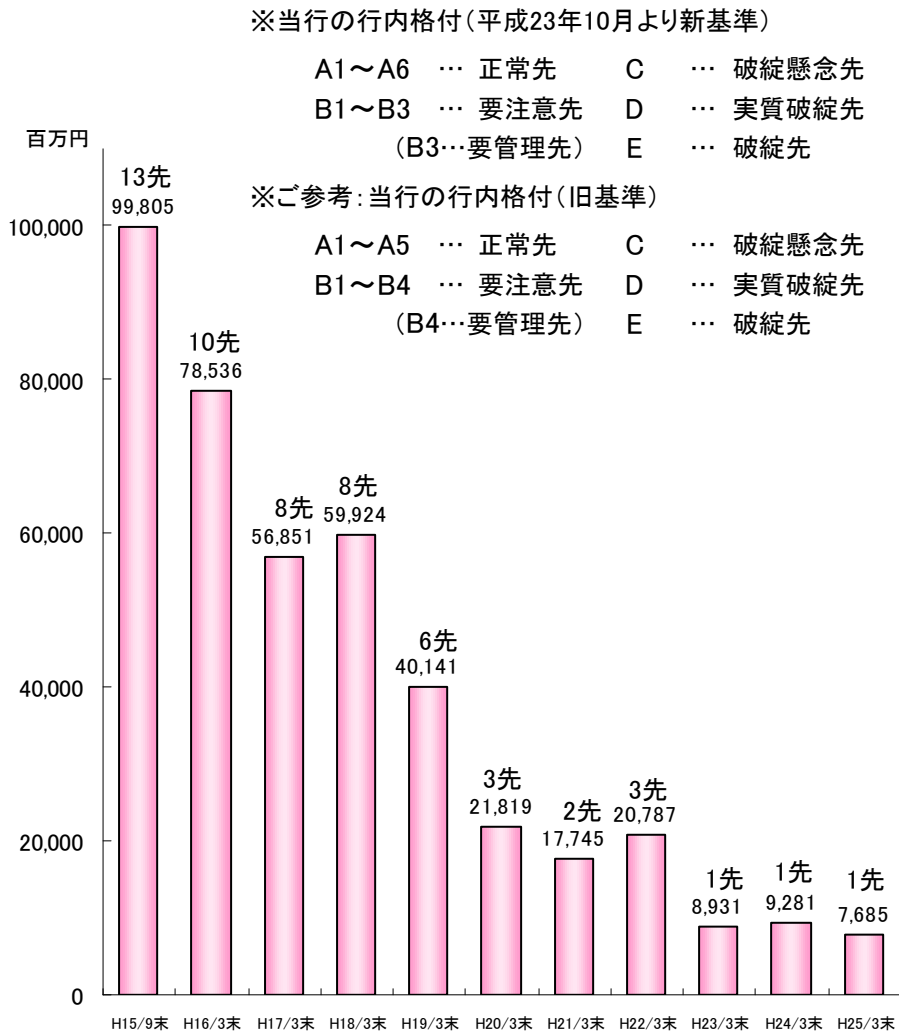
* H26/3期は例年同様に30億円前後の新規発生を予想。
 * その後は、「その他要注意先」の減少や集中リスクの低下により減少傾向を見込むが、円滑化法対象先は同法の期限到来を踏まえて保守的にランクダウンを前提とした上で個別債権毎に予想。

※部分直接償却とは

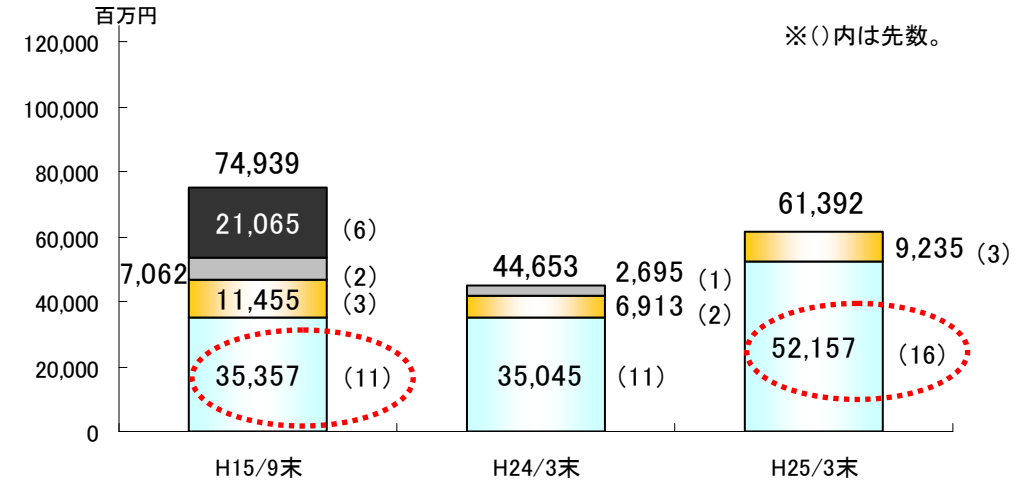
自己査定により回収不可能又は無価値と判定した担保・保証付債権等について、債権額から担保の処分可能見込額及び保証による回収が可能と認められる額を控除した残額(IV分類金額)を取立不能見込額として債権額から直接減額すること。
 ※当行は「部分直接償却」を実施していないため、IV分類金額と同額の貸倒引当金を計上している。

7. 与信リスクの分散

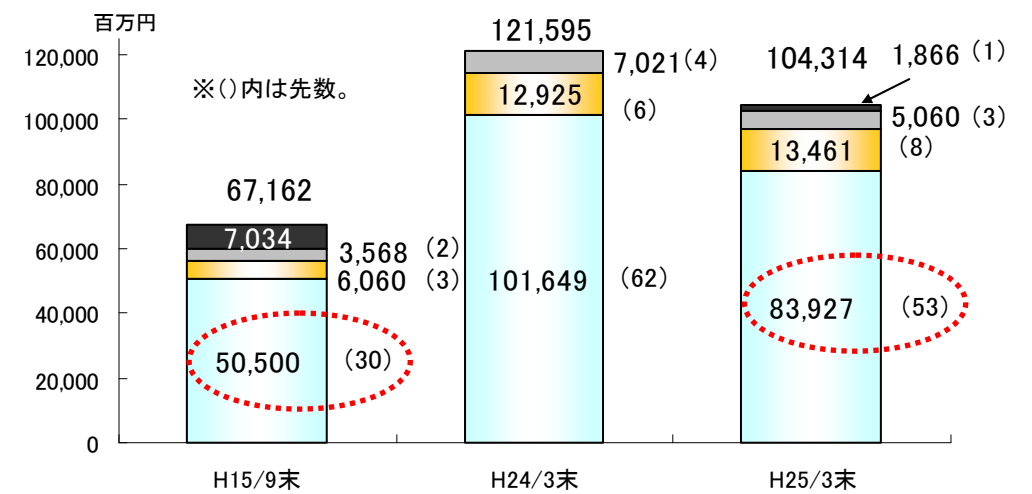
1. 1先与信額50億円超



2. 1先与信額25億円超50億円以下



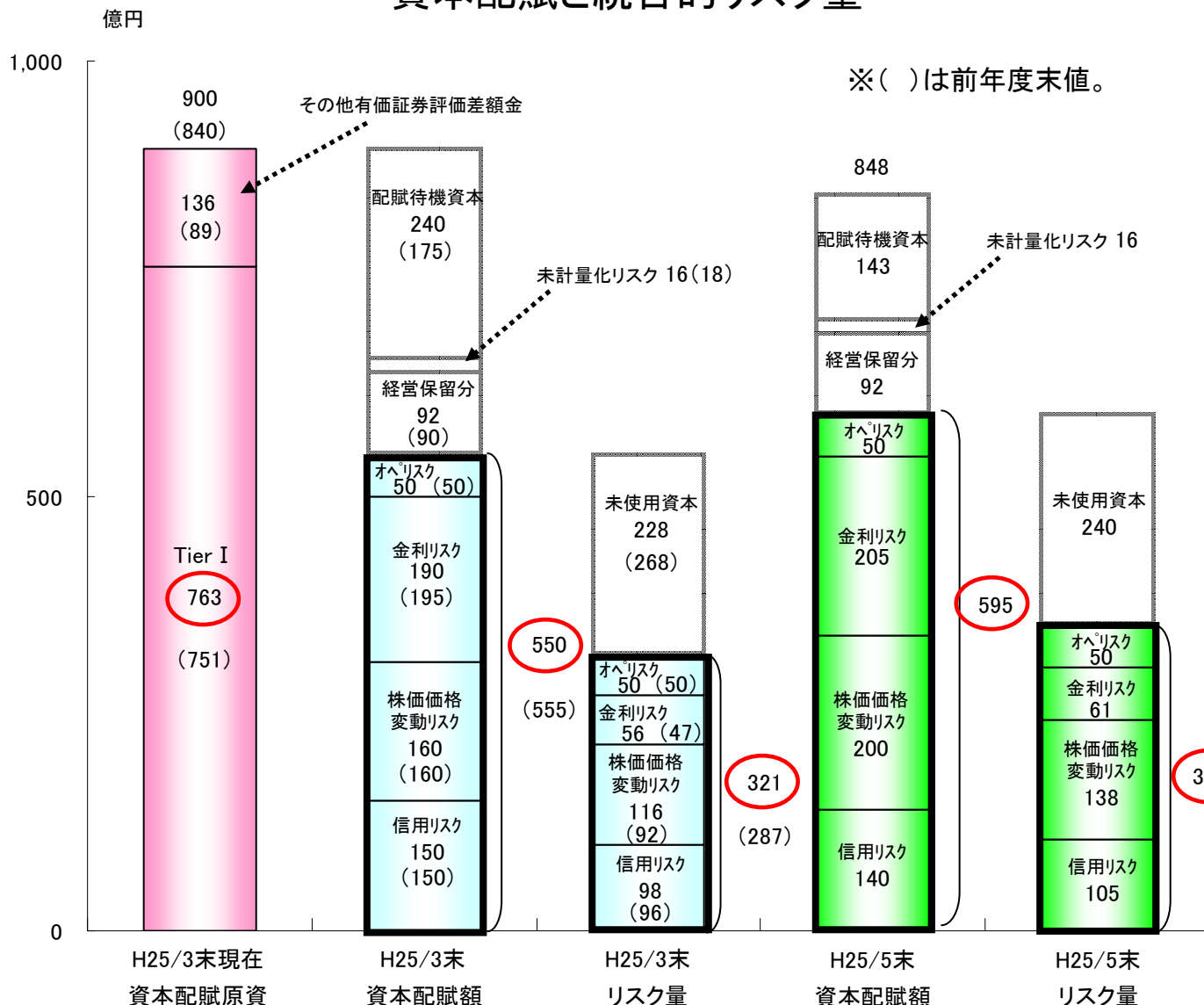
3. 1、2以外の信用与信額10億円超



H23/9末以前→	A先	B1先	B2~B4先	C~E先
H23/10末以降→	A先	B1先	B2~B3先	C~E先

8. 統合的リスク管理

資本配賦と統合的リスク量



リスク計測基準

信用リスク	… 保有期間	1年
	… 信頼区間	99%
金利リスク	… 保有期間	1~60日
	… 信頼区間	99%
株価価格変動リスク	… 保有期間	20~125日
	… 信頼区間	99%
オペレーショナルリスク	…	バーセルII 基礎的手法

※相関は考慮しておりません。

アウトライヤー比率 (H25/3末)

金利リスク量 (億円)	Tier I + Tier II (億円)	アウトライヤー比率
103 (24)	1,016 (1,011)	10.19% (2.43%)

※計測方法: 完全再評価方式 ※金利ショック幅: パーセンタイル値
 ※コア預金: 内部モデルにて計測 ※億円未満は切り捨て
 ※下段の()は前年度末値

※億円未満は切り捨てにて表示

9. 平成25年度業績見通し

運用利回りの低下圧力は前年度に比べ弱まるものの、引き続き低金利環境の継続で、主たる利益減少要因となる見込み

(単位:百万円)

項目	番号	平成24年度	平成25年度 予想	前年比	備考	
業務粗利益 (除く債券5勘定戻)	1	32,344	29,100	△ 3,244		
〃 (含む 〃)	2	31,858	31,800	△ 58		
資金利益	3	26,285	25,600	△ 685		
資金運用収益	4	27,479	26,800	△ 679		
貸出金利息	5	20,567	20,200	△ 367	△1.7%	貸出金平残 +2.8%
有価証券利息配当金	6	6,677	6,500	△ 177	△ 2.6%	〃 利回り △4.5%
預金等利息	9	949	900	△ 49		有価証券平残 +0.3%
預貸金利鞘						〃 利回り △ 3.0%
預貸金利鞘						0.41% → 0.30% (前年比 △ 0.11% ポイント)
役務取引等利益	11	3,221	3,100	△ 121		
役務取引等収益	12	6,209	6,300	+91		投資信託関係 △67 年金保険関係 +54
債券5勘定戻	14	△ 485	2,600	+3,085		H24年度: バイライト取引による国債等債券売却損 △2,576
その他の業務利益	15	2,352 [2,837]	3,100 [500]	+748 [△ 2,337]		H24年度: バイライト取引のオプション料 2,577
経費	16	23,996	24,600	+604		
コア業務純益 (除く債券5勘定戻)	17	8,348	4,500	△ 3,848		
〃 (含む 〃)	18	7,862	7,200	△ 662		
クレジットコスト	19	1,449	2,000	+551		クレジットコスト = 0.16% (前年比 +0.05% ポイント)
一般貸倒引当金繰入額	20	△ 636	△ 300	+336		貸出金平残
個別 〃 〃	21	1,948	1,900	△ 48		
債権売却損等	22	136	400	+264		
経常利益	24	5,576	4,900	△ 676		
特別損益	25	△ 401	0	+401		
当期純利益	28	2,182	2,700	+518		

(ご参考: 業績見通しの前提)

	H25年			H26年
	4~6月期	7~9月期	10~12月期	1~3月期
GDPの四半期パターン(前期比)	3.1%	3.6%	3.7%	3.9%
日銀の政策金利(無担O/Nの誘導水準)	0~0.1%	0~0.1%	0~0.1%	0~0.1%

※ 百万円未満は切り捨てて表示しております。

		平成24年度	平成25年度 予想	前年比
貸出金全体	平残	1,211,289	1,245,460	+ 34,171
	利回り	1.698%	1.621%	△ 0.077%
	利息	20,567	20,200	△ 367
預金等全体	平残	1,915,038	1,940,814	+ 25,776
	利回り	0.049%	0.046%	△ 0.003%
	利息	949	900	△ 49

Ⅱ 今後の施策

- | | | |
|-----|-----------------|----------|
| 10. | 第13次中期経営計画の達成状況 | ・・・16 |
| 11. | 第14次中期経営計画 | ・・・17～20 |

10. 第13次中期経営計画の達成状況

(単位:億円)

項 目	番号	平成21年度 (発射台)	平成22年度	平成23年度	平成24年度			
					目標	実績	計画と実績の主たる差異要因	
コア業務純益	1	91	75	80	105	×	83	修正コア業務純益の差異要因 うち 貸出金・有価証券 利回り要因 △ 43 うち 貸出金・有価証券 平残要因 △ 12 うち 預金等利回り要因 + 6 うち 経費要因 + 8
修正コア業務純益 (※2)	2	99	92	87	115	×	78	
当期純利益	3	51	26	27	40	×	21	
自己資本比率	4	11.13%	11.61%	11.17%	11.20%	△	11.02%	
Tier I 比率	5	7.61%	8.10%	8.30%	7.80%	○	8.28%	項目番号1～3 に同じ
繰延税金資産(※3)控除後の同比率	6	5.74%	6.52%	7.18%	6.60%	○	7.45%	
不良債権比率	7	3.20%	3.34%	3.61%	3%前後	△	3.72%	
OHR	8	70.14%	72.82%	73.50%	68.00%	×	75.30%	項目番号1～3 に同じ
ROA(コア業務純益ベース※4)	9	0.45%	0.37%	0.39%	0.49%	×	0.39%	
ROA(修正コア業務純益ベース※4)	10	0.50%	0.45%	0.42%	0.55%	×	0.37%	

※1 億円未満は切り捨てて表示しております。

※2 コア業務純益+国債等債券5勘定戻。

※3 繰延税金負債差し引き前。

※4 総資産は「(前年度末総資産残高+当該年度末総資産残高)÷2」で計算しております。

11. 第14次中期経営計画

1 新中期経営計画で目指す姿

「元気で暖かい銀行、どこか違う銀行」を目指して

国内外の経済環境の厳しさは地域経済へも影響を与え、これからも金融機関相互の競争は熾烈を極める状況が続くものと考えられます。

そのような中においても、当行は地域にとって、お客さま・株主さまにとって、なくてはならない銀行であり続けるために「佐賀銀行ブランド」の確立を目指してまいりました。

本計画期間(平成25年4月1日～平成28年3月31日)の3年間、私たちは柔軟で新しい発想を持ち、お客さまのさまざまなニーズやご期待にお応えできる態勢を組織全体で作り上げ、「元気で暖かい銀行、どこか違う銀行」を目指して、役職員一同努力を続けてまいります。

2 基本方針

(1)お客さまと向き合い、つながりを強めます

(2)飛び抜けたCS・ES※を目指します

(3)佐賀でお客さまの期待に十分応え、同時に福岡・長崎の営業資産を着実に拡大していきます

(4)佐賀と共に福岡でのリテール拡大に取り組めます

※CS(お客さま満足度)、ES(従業員満足度)

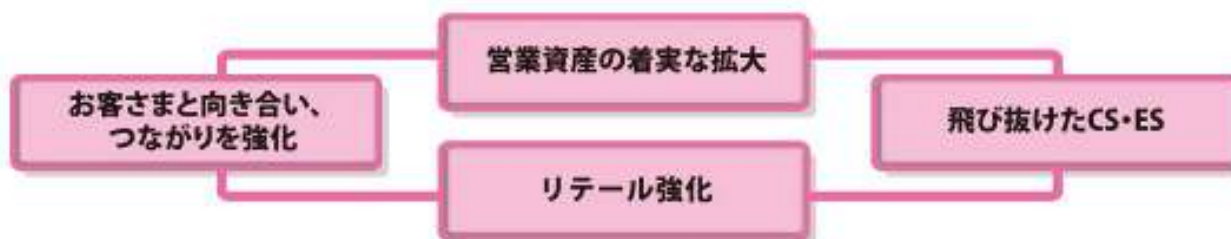
第14次中期経営計画(続き～その2)

〈第14次中期経営計画の概要図〉

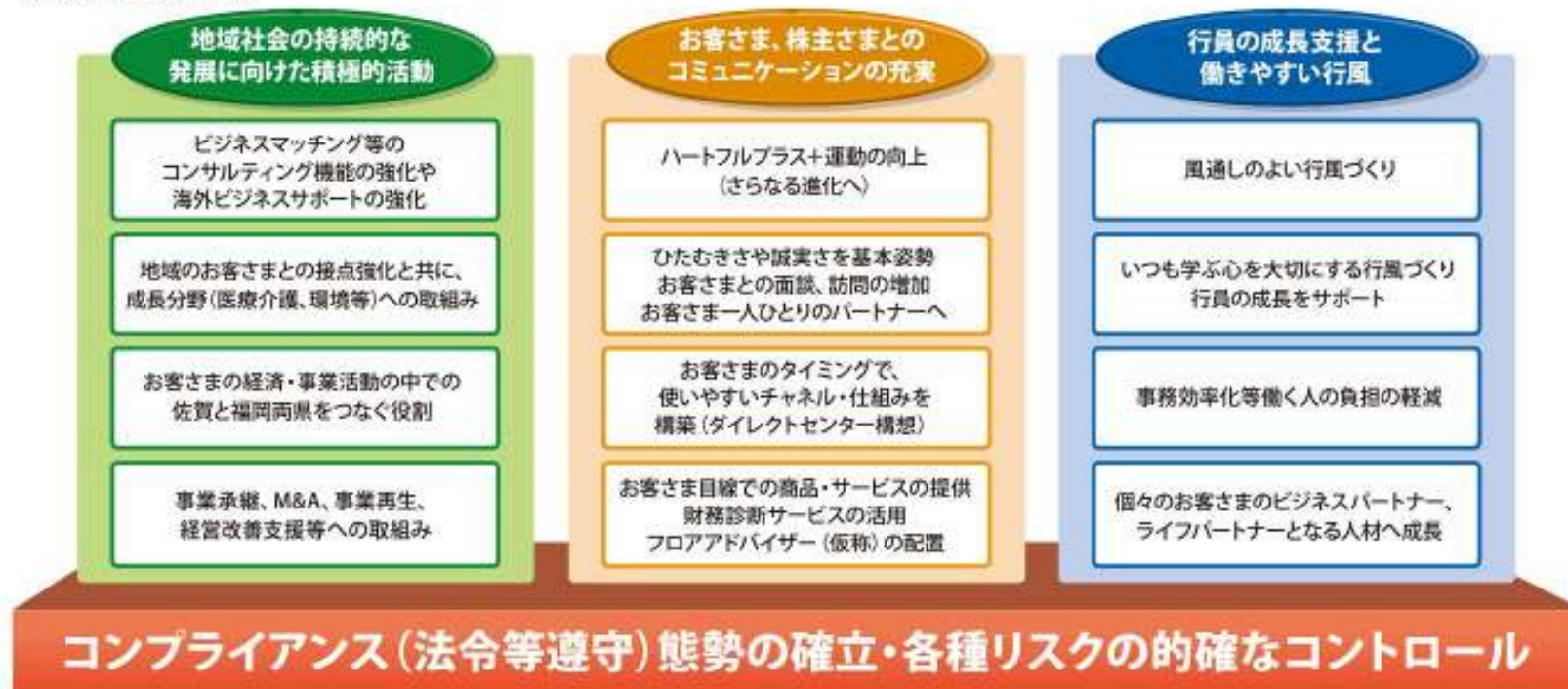
【目指す姿】

「元気で暖かい銀行、どこか違う銀行」を目指して

【基本方針】



【具体的な取組み】



第14次中期経営計画(続き～その3)

4 計画期間

平成25年4月1日～平成28年3月31日(3年間)

5 主要経営目標

新中期経営計画に掲げる取組みを着実に実施し、経営目標の達成を目指します。(平成25年2月策定)

項目	24年度予想	27年度目標
実質業務純益	85億円(78億円)	80億円
当期純利益	6億円(21億円)	35億円
自己資本比率(注)	11.1%(11.02%)	11%前後
Tier I比率(注)	8.2%(8.28%)	8.3%
不良債権比率	3.9%(3.72%)	3%前後

10%半ば(27年度バーゼルⅢベース自己資本比率)

※()内は24年度実績値

【目標の預貸金】

総預金平残	1兆9,000億円	2兆円
総貸出金平残	1兆2,100億円	1兆3,000億円

(注)バーゼルⅢベース

第14次中期経営計画(続き~その4)

<第14次中期経営計画主要計数内訳>

(単位:億円)

項	目	番号	平成24年度 (実績)	平成27年度 (目標)	増減
営業部門	(2-5+8)	1	228	226	△ 2
	貸出金利息	2	205	205	0
	貸出金平残	3	12,112	13,000	+ 888
	貸出金利回り	4	1.698%	1.581%	△ 0.117%
	預金等利息	5	9	8	△ 1
	預金等平残	6	19,150	20,000	+ 850
	預金等利回り	7	0.049%	0.044%	△ 0.005%
	役務利益	8	32	29	△ 3
市場部門	(10+13)	9	86	93	+ 7
	有価証券利息	10	66	72	+ 6
	有価証券平残	11	6,405	7,500	+ 1,095
	有価証券利回り	12	1.042%	0.960%	△ 0.082%
	債券売却損益	13	20	21	+ 1

貸出金平残増加目標の主な内訳 (単位:億円)

	平成24年度 (実績)	平成27年度 (目標)	増減
事業性貸出金	6,556	7,110	+ 554
住宅ローン	2,754	3,046	+ 292
消費者ローン	369	411	+ 42

預金等平残増加目標の主な内訳 (単位:億円)

	平成24年度 (実績)	平成27年度 (目標)	増減
個人預金	13,383	14,183	+ 800
法人預金	4,139	4,282	+ 143

※ 億円未満は切り捨てて表示しております。

第14次中期経営計画 基本方針1

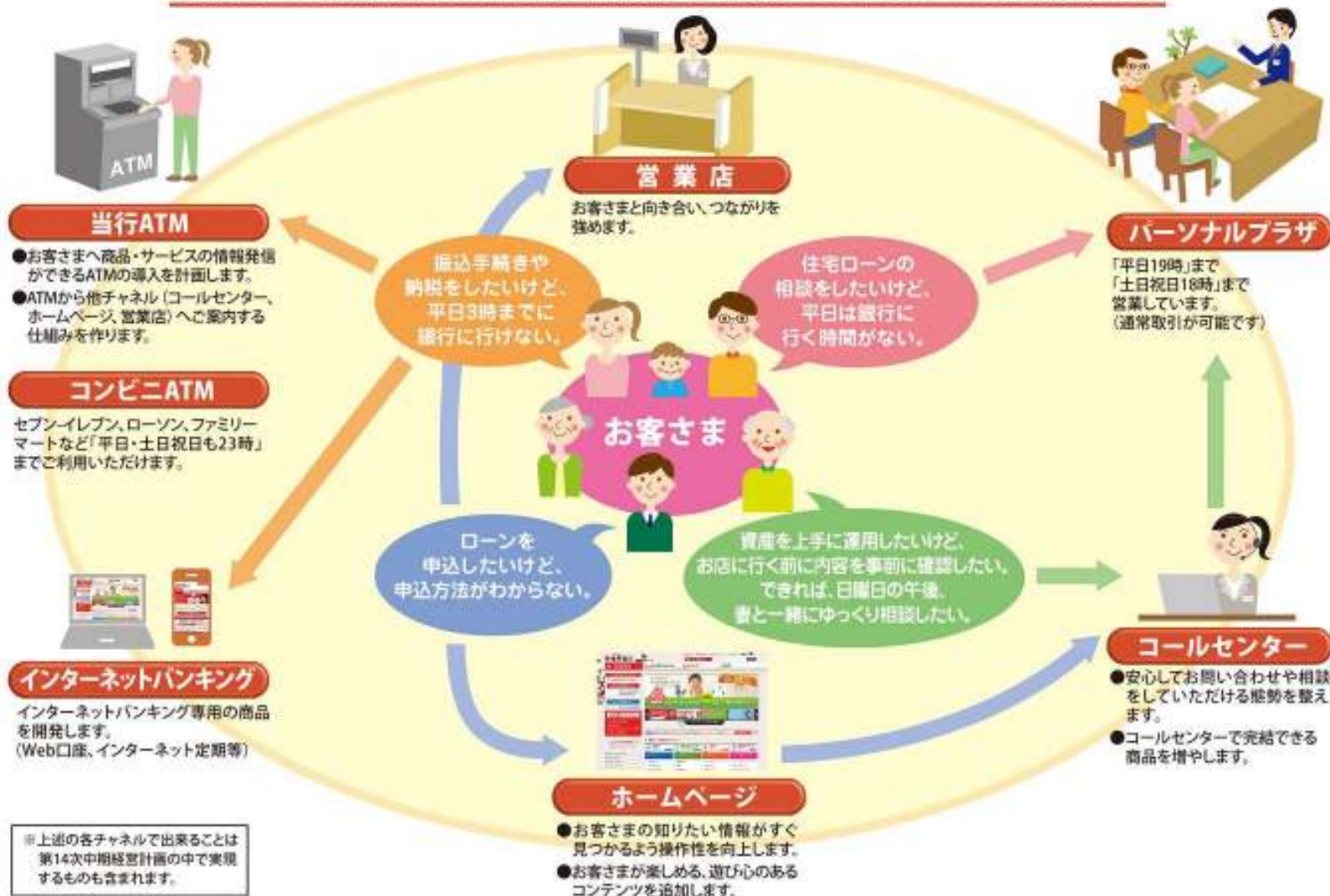
お客さまと向き合い、つながりを強化

- | | | |
|-----|-------------|----------|
| 12. | ダイレクトセンター構想 | ・・・22～24 |
| 13. | 企業支援 | ・・・25～26 |
| 14. | 営業支援システムの導入 | ・・・27 |

12. ダイレクトセンター構想

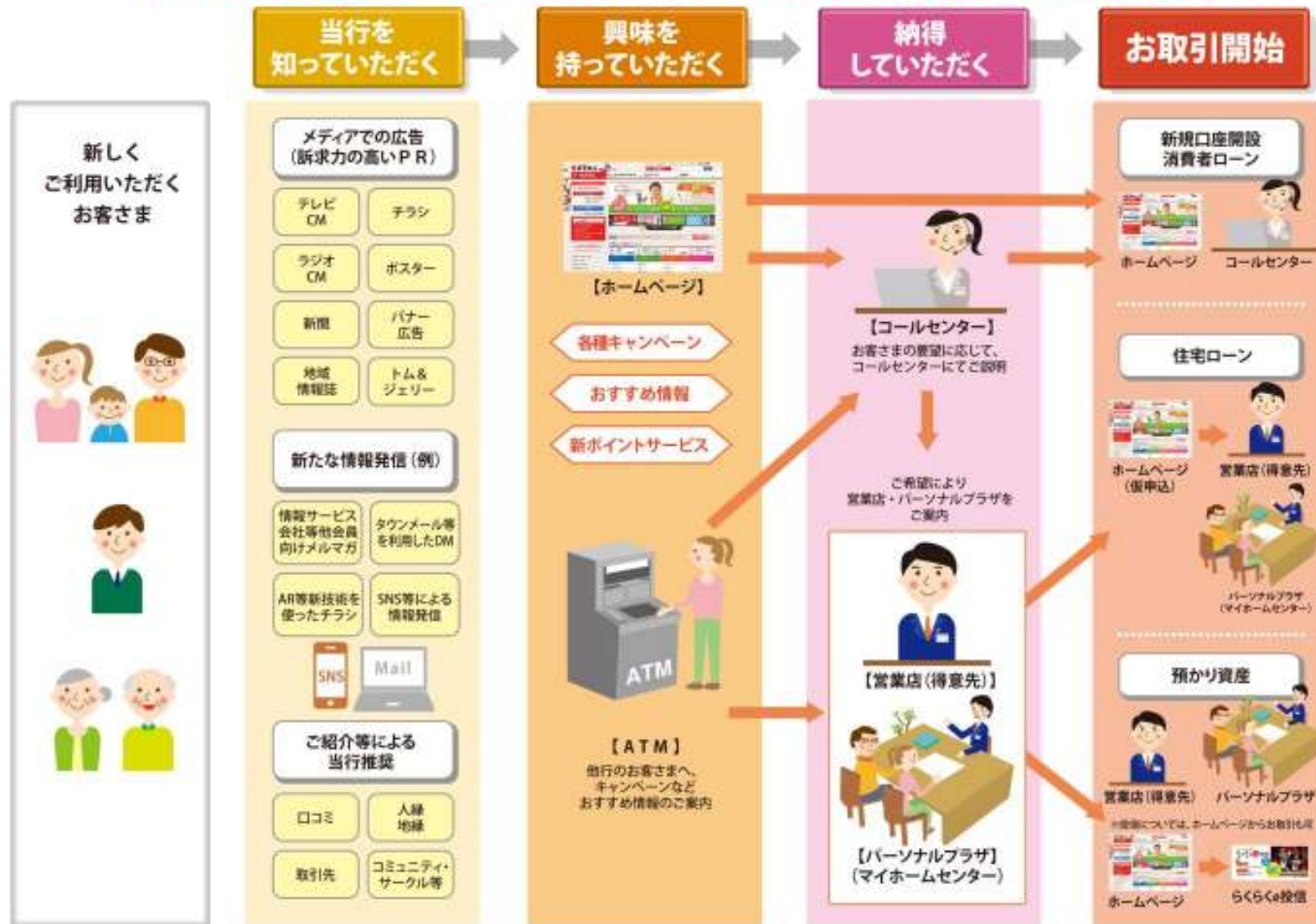
〈ダイレクトセンター構想のイメージ図：すでにご利用いただいているお客さま〉

お客さまのご都合に合わせた、便利でお気軽にご利用いただけるサービスを目指します



ダイレクトセンター構想(続き~その2)

〈ダイレクトセンター構想のイメージ図：新しくご利用いただくお客さま〉



ダイレクトセンター構想（続き～その3）

- 既に実施済み、取組み中の施策
- 今後取組んでいく施策

◆ダイレクトセンター構想における行内体制、具体的施策について

1. 新しい行内体制

(1)マーケティング

＜25年度より段階的に実施＞

- 環境、市場、地域特性等のマクロ分析
- マーケティングツールの導入

(2)広報部門

＜25年度より検討開始し順次実施していく施策＞

- 当行が採用するキャラクター「Tom & Jerry」を活用した広告・PR
- 全役職員のICTに関する知識の向上

2. 各チャネルの具体的施策

(1)ホームページ

＜25年度に実施＞

全体的なページ刷新、コンテンツの追加

- 他チャネルへの誘導
(コールセンター、営業店へ)
- コンテンツ充実
(セミナー参加申込み、「お客さまの声」コーナーなど)

(2)コールセンター

＜25年度に実施＞

● 専門業者スーパーバイザーのノウハウの吸収

＜26年度以降検討開始＞

- HP、ATMからのローン申込みをコールセンターで完結
- 各チャネルから取得したメールアドレスの一元管理

(3)インターネットバンキング

＜25年度より検討開始し順次実施していく施策＞

ホームページ完結型サービスの開発

- 住宅ローン事前審査申込み
- 個人IB申込み
- 住所変更等諸届手続き
- Web口座(26年度実施予定)

＜26年度に実施予定＞

- 家計管理機能などの追加
- 新しいポイントサービスの開始、ポイント状況照会

(4)パーソナルプラザ

＜25年度より段階的に実施＞

- 佐賀地区(3か所)、福岡地区(4か所)での開設

(5)ATM

＜25年度より検討開始し順次実施していく施策＞

- 見込先を他チャネル(コールセンター、HP、営業店)へ誘導する仕組み作り

13. 企業支援

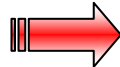
営業推進部・・・法人渉外室、海外ビジネスサポート室、CFA 福岡本部・・・ご商売サポートグループ、CFA

● 国内ビジネスサポート

- * お客さまからの取引先紹介等のご要望に対し、個別のビジネスマッチングや北部九州ビジネスマッチング協議会等を通じ商談会を実施。
→**営業推進部 法人渉外室、福岡本部 ご商売サポートグループ**
※北部九州ビジネスマッチング協議会・・・当行、十八銀行、筑邦銀行で構成し、商談会、セミナー、経営相談等を通じ会員企業を支援。
- * 事業承継問題等の悩みを抱えておられるお客さまに対し、それぞれのお客さまに適した解決策をご提案。また、各営業店や商工会等にて事業承継セミナーを実施。
→**CFA**

● 海外ビジネスサポート

H24年6月海外ビジネスサポート室新設。海外ビジネスのサポート体制を強化するため、従来の複数担当部署を統合し、室長の他、佐賀3名、福岡2名の計6名体制でお客さまの海外取引を支援。



支援体制の強化

1. 「佐賀県」「佐賀県商工会議所連合会」と3者で「国際取引支援協働連携についての覚書」を締結
2. 外国銀行をはじめ、8社との「業務提携」

＜支援・相談件数実績＞ H24年6月新設以降H25年3月までの実績)

	佐賀・長崎	福岡	合計
1.海外仕入先紹介(輸入)	7	15	22
2.海外販路紹介(輸出)	51	11	62
3.国内販売紹介	2	4	6
4.海外進出相談	14	4	18
5.海外進出具体的支援	18	6	24
6.貿易事務支援	3	0	3
7.その他	33	7	40
合計	128	47	175

(月平均 19.4件:実質稼働9ヵ月)

参考:平成23年度支援実績 佐賀、長崎、福岡計 89件(月平均 7.4件)

＜セミナー・商談会等＞

(H24年6月新設以降実績)

- * 中国取引セミナー等 計5回実施 416名参加
- * 「佐賀酒試飲商談会 in 香港 2112」等商談会 計4回実施 25社参加
- * H24年12月「ものづくりアジア研究会」設立。
(佐賀県・佐賀県商工会議所連合会・県貿易協会共催)

(今後の予定)

- * 当行本支店において、佐賀・福岡それぞれ3か月に1回程度、「海外ビジネス個別相談会」を開催予定。
- * H25.7月、福岡市・久留米市の各会場にて、海外ビジネス戦略セミナーを開催予定。

企業支援(続き)

● コンサルティング機能の更なる発揮

(1) 企業支援に向けた本部機能の強化

『**企業経営サポート室**』の設置(平成25年4月)
審査第二グループ(6名)を増員し、企業経営サポート室へ昇格(10名)

～経営改善支援取組先数～

平成24年度末 203先(実績)
平成25年度末 300先(目標)

【活動内容】

- ・販路拡大支援(ビジネスマッチング)
- ・経営改善計画の策定支援
- ・地域経済活性化支援機構等の外部機関との連携
- ・資本性借入金、DES等を活用した事業再生支援
- ・地域の活性化を目指した官民一体での面的再生

(2) 事業再生ファンドの設立

抜本的な事業再生支援ツールとして平成24年度に創設

『さが事業再生ファンド』

- ・・・佐賀県内金融機関等の一体参加型地域再生ファンド
(主に佐賀県内のお取引先を対象)

『さざん広域事業再生ファンド』

- ・・・既存ファンドの後継ファンド
(佐賀県内外を問わず広域のお取引先を対象)

(3) 経営革新等支援機関への認定

平成24年11月に中小企業経営力強化支援法に基づく経営革新等支援機関として認定

(平成25年3月末 81店舗を相談受付窓口として設置)

- ・企業のライフステージに応じた支援・提案
- ・公的助成制度活用に向けた支援

(4) 中小企業再生支援協議会の活用

協議会への人材派遣・・・平成24年度より行員2名が佐賀県中小企業再生支援協議会へ出向

～協議会の活用状況～

累計相談件数	186先(うち計画策定 86先)
平成24年度相談件数	31先(うち計画策定 20先)

(5) 企業支援に資する人材の育成

企業の将来性や技術力を的確に評価できる(目利き)能力の醸成

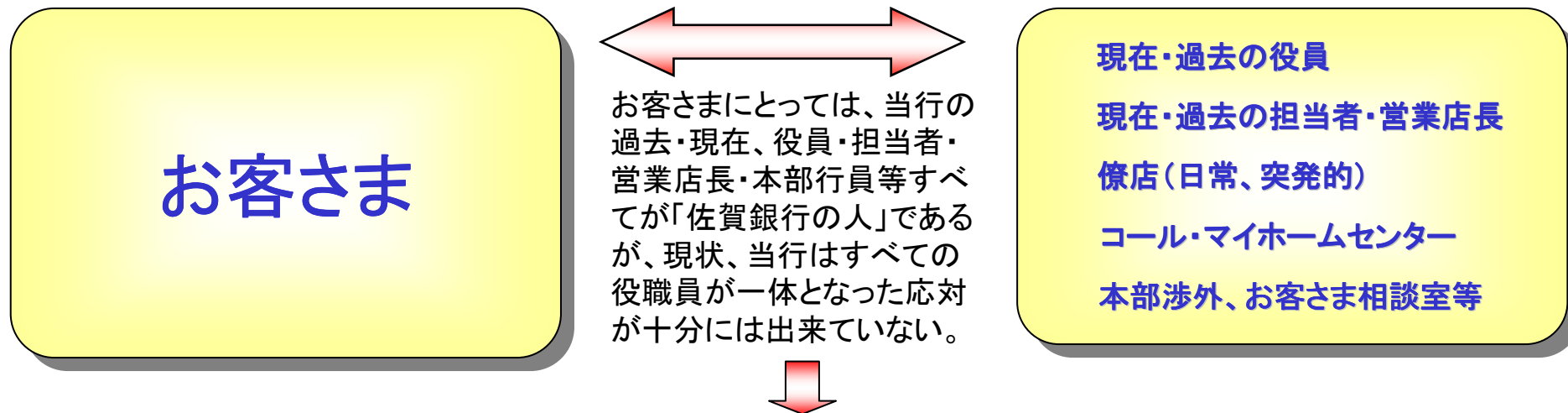
～具体的な取組み～

- ・行員向け休日セミナー
- ・お取引先の工場見学等の実地研修

14. 営業支援システムの導入

営業支援システム導入の目的

① お客さまと「佐賀銀行」の人的関係の強化



お客さまにとっては、当行の過去・現在、役員・担当者・営業店長・本部行員等すべてが「佐賀銀行の人」であるが、現状、当行はすべての役職員が一体となった対応が十分には出来ていない。

当行におけるすべてのお客さま情報を一元化し、お客さま一人ひとりに質、タイミング等で高いレベルの対応を行ない、更なるCS向上を図る。

② 効率的・効果的な営業活動の構築

- 交渉履歴・共通情報に基づいた営業活動
- 営業員内部事務の改善によるセールス時間の拡大
- 営業活動の分析と改善
営業活動を詳細に把握し、それを基礎計数としBPRに繋げていく。
- 案件管理徹底によるスピーディーな対応

③ スケジュール

H25年2月～H26年1月	要件定義・詳細設計・開発
H26年2月	システムリリース
	事前研修の実施
H26年3月	試行開始
H26年4月	カットオーバー

第14次中期経営計画 基本方針2

飛び抜けたCS・ES

- 15. 「ハートフルプラス+運動」への取組み ……29～30
- 16. 「お客さまアンケート」を踏まえた取組み ……31

15. 「ハートフルプラス+運動」への取組

当行がCS(お客さま満足度)を高め、選ばれる銀行になるために、段階ごとにCS目標を定め、ステップアップさせていきます。

「さぎんさん」、「佐賀銀行さん」と
「さん付け」で呼んでいただける銀行

佐賀銀行ブランドの確立

信頼・愛着

感動

満足

好感

心配り

気配り

目配り

お客さまの期待以上のサービスを提供します

- ライフパートナーとしての相談相手
- ビジネスパートナーとしての相談相手
- 企業再生支援や創業支援への積極的な取組み

お客さまの期待に的確に応えます

- 好感度の高い会話力の習得
- 事務・商品知識や説明力の向上
- ニーズを掴むための質問力のレベルアップ
- 情報サービスの向上

基本的マナーを定着させます

- 丁寧なお辞儀、手のひらでの指し示し、問い合わせの復唱等の徹底
- コミュニケーションベースの確立
- お待たせしない店づくり
- 好感度の高い店舗(清掃、美化等)

挨拶
笑顔
立ち迎え
立ち送り
服装
身だしなみ等

「ハートフルプラス+運動」への取組み(続き)

当行のCS活動のあゆみ

H17年度	「『さぎんさん』と呼ばれる銀行となるために」をテーマとした全行的なCS活動、外部コンサルによる店頭モニタリングを開始	H22年度	・「お客さま・従業員アンケート」を実施し、ご意見等を施策へ反映 ・全行ロールプレイング大会を開始 ・「ハートフルプラス+ ニュース」の発信開始
H18年度	「お客さまアンケート」を実施し、お客さまのご意見等を第12次 中計の施策へ反映	H23年度	本部CSサポーターによる営業店臨店指導等の開始
H19年度	女性PJの発足	H24年度	女性PJと若手行員PJを「新ハートフルプラス+PJ」へ統合
H20年度	本部による店頭モニタリングの開始	H25年度	第14次中期経営計画初年度となるH25年度にお客さまアンケートを実施予定
H21年度	・当行のCS活動の名称を現在の「ハートフルプラス+運動」とし、 毎年度の目標・行動計画等を明確化しCS活動を強化 ・若手行員PJの発足		

H25年度「ハートフルプラス+運動」

全行統一活動

- ① 銀行員としての常識・マナー・スキルを身に付け、マニュアルなどの基本を守りながらも、柔軟な対応力を身につけ、お客さま一人ひとりの立場に立った対応をします。
- ② お客さまへの訪問や面談を増やし、お客さまの声に耳を傾け、理解し、お客さまの心に届く提案やサービスを提供します。

<実践および進捗確認等>

- ・店頭モニタリング調査を実施し全店Aランクを目指す。
本部モニタリング年1回、外部コンサルによるモニタリング年2回 合計年3回実施
- ・各部室店のアクションプランについては、営業店ヒアリング、部室長ヒアリングにおいて、その進捗を報告する。
- ・また、CSサポーターによる営業店臨店時に、ヒアリング等を実施し進捗把握および問題点等の改善指導を行う。
- ・第14次中期経営計画初年度となるH25年度にお客さまアンケートを実施し、お客さま満足度を調査するとともに、合わせてお客さまの真のニーズも把握する。
過去H18.11月、H22.7月とお客さまアンケートを実施
- ・CS(ES)向上に資する様々な活動を、営業店表彰にて評価する。

16. 「お客さまアンケート」(平成22年8月)を踏まえた取組み

☆は昨年IR以降の実施策

商品・金融サービス

内	容	実施・予定等
	金融商品の取扱いを全店(東京支店を除く)に拡大	平成22年12月
	投資信託と定期預金の組合せ商品「さぎん がばいパック」の発売	平成23年1月
	個人向けローン新商品「さぎんカードローン“Neoca”」の取扱開始	平成23年1月
	当行ATMでのカードローンご利用限度額の増額手続き開始	平成23年6月
	コンビニATMでのカードローンの取扱開始	平成23年10月
	非対面型のカードローン「モビットSabio」の発売	平成24年2月
	サガン鳥栖定期の発売	平成24年5月

情報提供

内	容	実施・予定等
	投信運用会社等による地区別「資産運用セミナー」の開催	平成23年2月
	金融商品販売支援システムの導入	平成23年8月
☆	税制改正セミナーの開催(税理士、チーフFA)	平成25年3月
☆	お客さまの財務分析結果を提供するサービス	平成25年度中
☆	持外型タブレットの全店配備	平成25年度中

ホームページ インターネットバンキング

内	容	実施・予定等
	「さぎん法人インターネットバンキング」の機能拡充	平成22年11月
	「さぎん法人外為IBサービス」の取扱開始	平成23年5月
	見やすいHPへのリニューアル	平成23年9月
	インターネット投信の取扱開始	平成24年6月
	「さぎんインターネット・モバイルバンキングサービス」のスマートフォン対応	平成24年6月
☆	インターネットバンキングによる「住宅ローン一部繰上返済サービス」の取扱開始	平成24年12月
☆	「さぎん法人インターネットバンキング」のリニューアル	平成25年7月予定

店舗・ATMの利便性

内	容	実施・予定等
	コンビニ(セブン銀行)ATMのご利用時間の延長	平成23年11月
	当行ATMの休日稼働店の拡大	平成24年5月
☆	さぎんパーソナルプラザ佐賀(15時以降、休日も営業)のオープン	平成24年9月
☆	福岡マイホームセンターの休日営業開始	平成24年12月
☆	武雄マイホームセンターの新設と佐賀県内全マイホームセンターの休日営業の開始	平成25年2月
☆	コンビニATM(イーネット、ローソン)との新たな提携	平成25年2月

第14次中期経営計画 基本方針3

営業資産の着実な拡大

- | | | |
|-----|-----------------|----------|
| 17. | 佐賀・長崎戦略＝貸出金の増加策 | ・・・33 |
| 18. | 佐賀と福岡－巨大な福岡市場 | ・・・34 |
| 19. | 福岡戦略の成果 | ・・・35～36 |
| 20. | 福岡戦略＝貸出金の増加策 | ・・・37～39 |

17. 佐賀・長崎戦略＝貸出金の増加策

- 継続施策
- 第14次中計の施策(実施済、取組み中の施策)
- //
- (今後取組んでいく施策)

佐賀県内での貸出金シェア拡大

- ◎ 事業先とのリレーション強化
 - * 訪問や面談を増やし、お客さまの声に耳を傾け、理解し、お客さまの心に届く提案やサービスを提供
 - * ビジネスマッチング、海外進出支援 等
- ◎ 高齢化社会に対応した医療・介護機関との連携拡大
- ◎ 中小企業に対する貸出の強化
- ◎ 資産活用金融への取組強化

佐賀の営業基盤の状況

近年、九州各県へのアクセスの良さなどから工業団地への工場進出が増えている。また、九州新幹線開通により、停車駅のある鳥栖周辺では北部九州の物流拠点として今後も更なる発展が見込まれている。

第14次中期経営計画

施策1: 既存先への取組み強化

- 取引先との強い信頼関係の再構築(リレーション強化)
- 支店長管理先3千社に対しての取引方針の決定とこれに基づいた推進と行動管理の徹底(ターゲット先の明確化)
- 営業店と法人渉外室、海外ビジネスサポート室、CFA、福岡法人渉外室の相互間の連携強化

施策2: 小口先対策

- 新規先、純預金先に対しての融資提案、相続対策、落ち込み先の完全フォロー

施策3: 地区別対策

- 鳥栖、唐津、武雄、鹿島、伊万里の5エリアを強化地区に指定し、融資専担者を配置。方針協議、案件協議を随時実施し迅速な案件対応体制を構築。

施策4: 成長性、資金ニーズのある業種への攻め

- 本部医療チームの営業店サポート体制強化による医療介護向け融資の推進強化
- 県内既存優良収益物件の全先アプローチ。ロードサイド店舗建貸案件の取り込み

第14次中計の各施策の効果予想(年間実行額)

単位: 億円

各施策	H25年度	H26年度	H27年度	合計
現状実行ペース	480	480	480	1,440
①既存先対策	25	30	45	100
②小口先対策	8	10	17	35
③地区別対策	13	15	21	49
④医療介護対策	50	60	70	180
⑤収益物件対策	40	35	23	98
実行額 合計	616	630	656	1,902
回収見込み額	586	575	580	1741
残高増加計画額	30	55	76	161

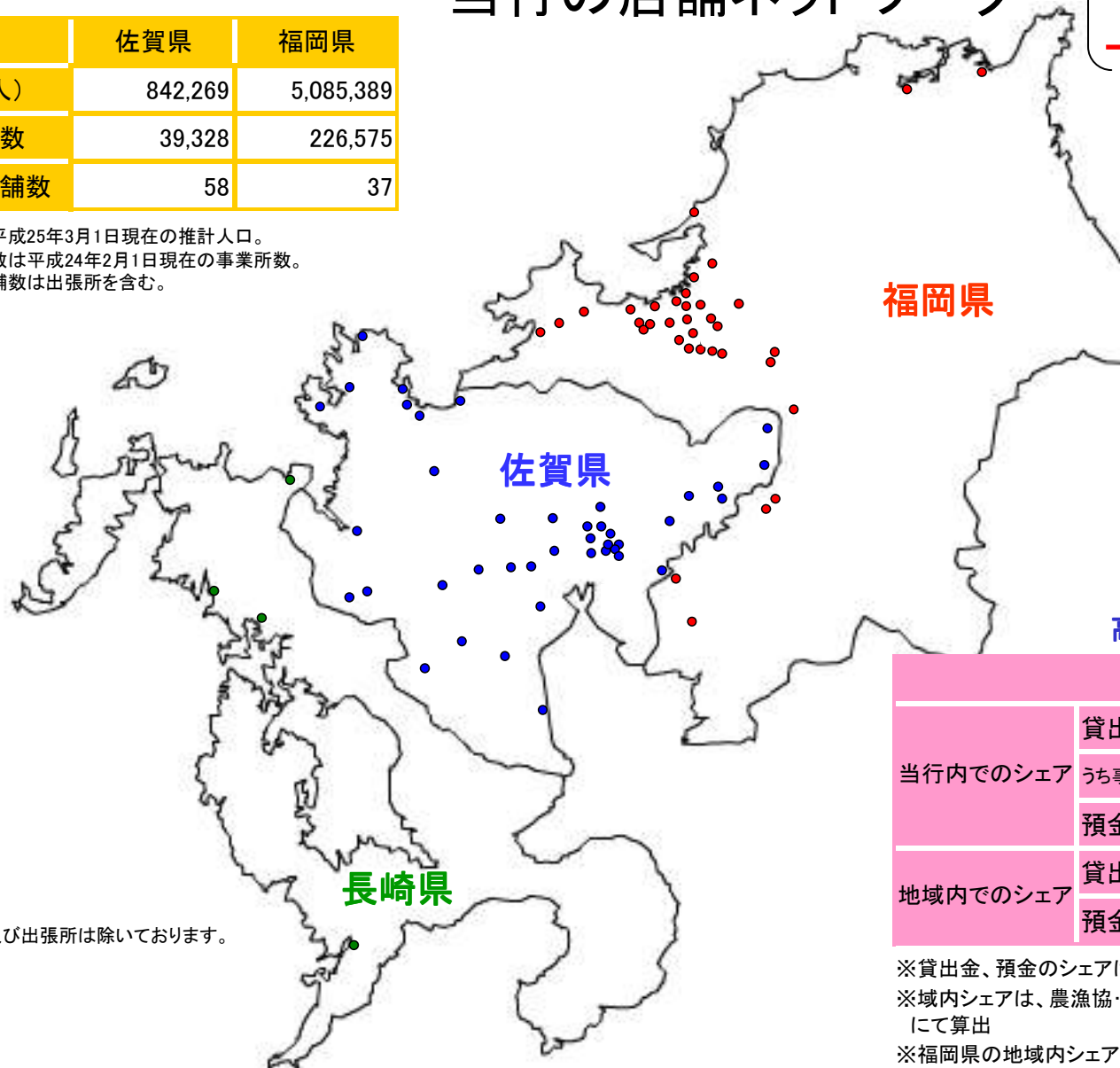
18. 佐賀と福岡ー巨大な福岡市場

当行の店舗ネットワーク

他県に落下傘降下しているわけではない

	佐賀県	福岡県
人口(人)	842,269	5,085,389
事業所数	39,328	226,575
当行店舗数	58	37

※人口は平成25年3月1日現在の推計人口。
 ※事業所数は平成24年2月1日現在の事業所数。
 ※当行店舗数は出張所を含む。



福岡県

佐賀県

長崎県

行内における福岡県の貸出金シェアは拡大、事業性ではすでに佐賀県以上に

		佐賀県	福岡県
当行内でのシェア	貸出金	51.2%	35.6%
	うち事業性貸出金	38.2%	40.7%
	預金	77.3%	20.4%
地域内でのシェア	貸出金	44.1%	2.5%
	預金	56.3%	1.4%

高いシェア確保

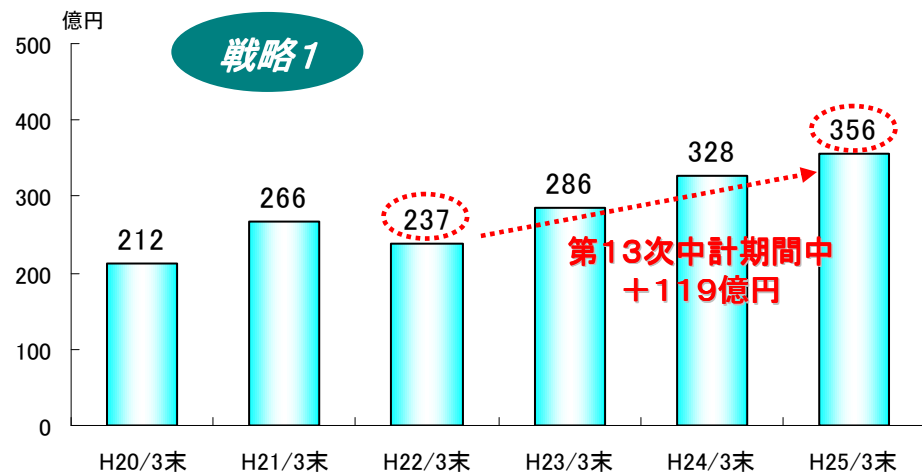
拡大を目指す

※東京支店及び出張所は除いております。

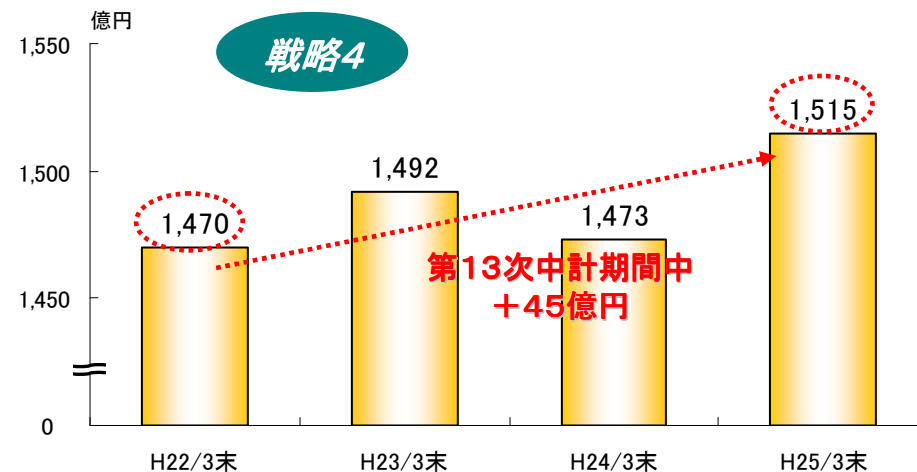
※貸出金、預金のシェアは平成25年3月末現在残高ベース。
 ※域内シェアは、農漁協・労金・政策公庫・郵貯を除く預金・貸出金にて算出
 ※福岡県の地域内シェアは当行営業地域。

19. 福岡戦略の成果

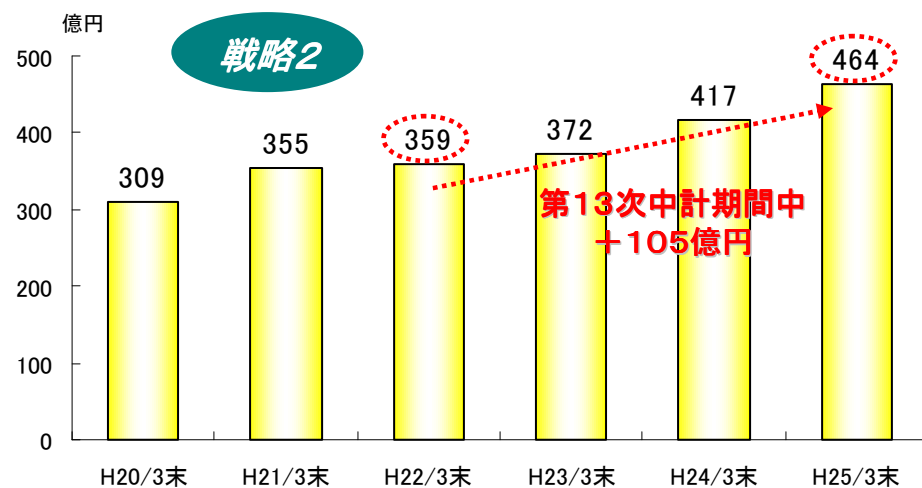
1. 法人渉外室の開拓先の貸出金残高推移



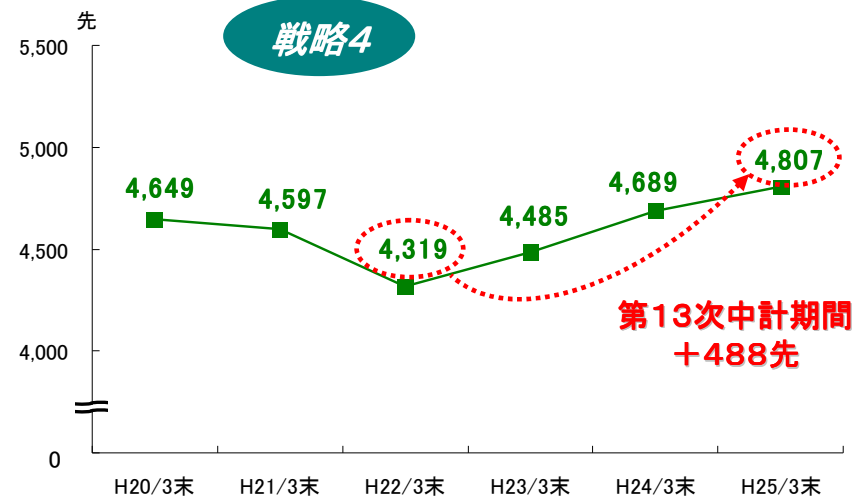
3. 小企業の貸出金残高推移



2. 融資開拓専担者の開拓先の貸出金残高推移

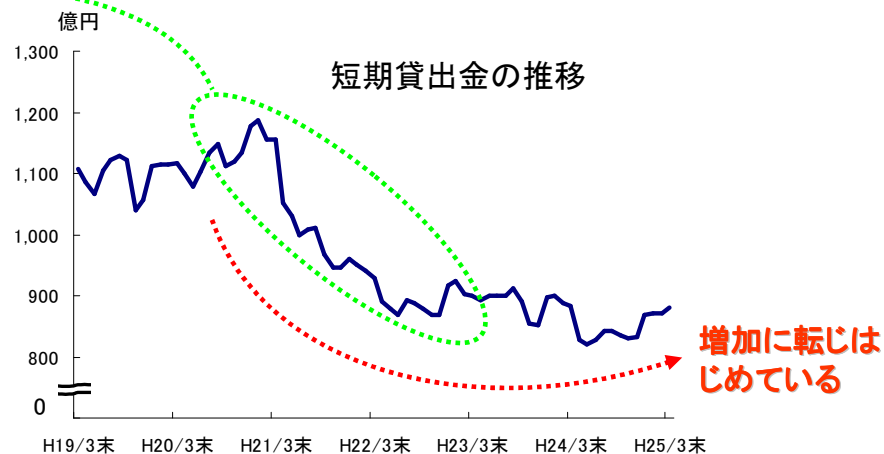
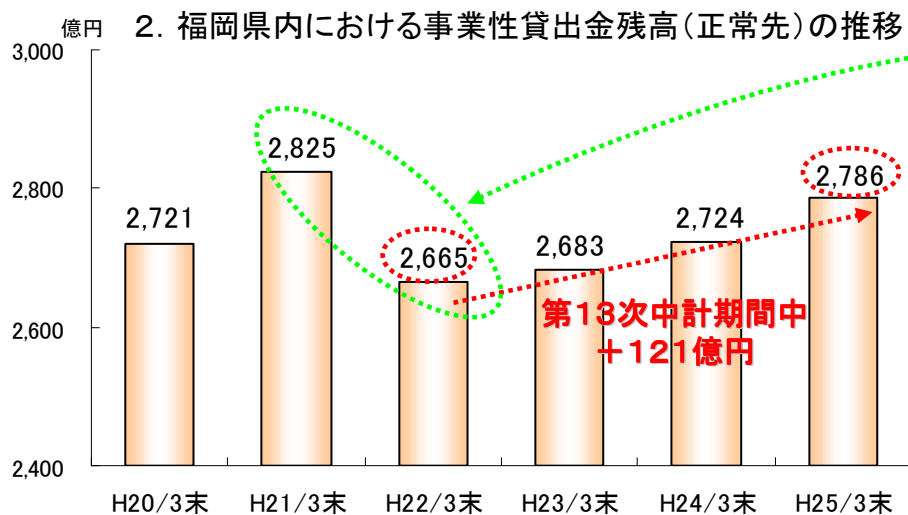
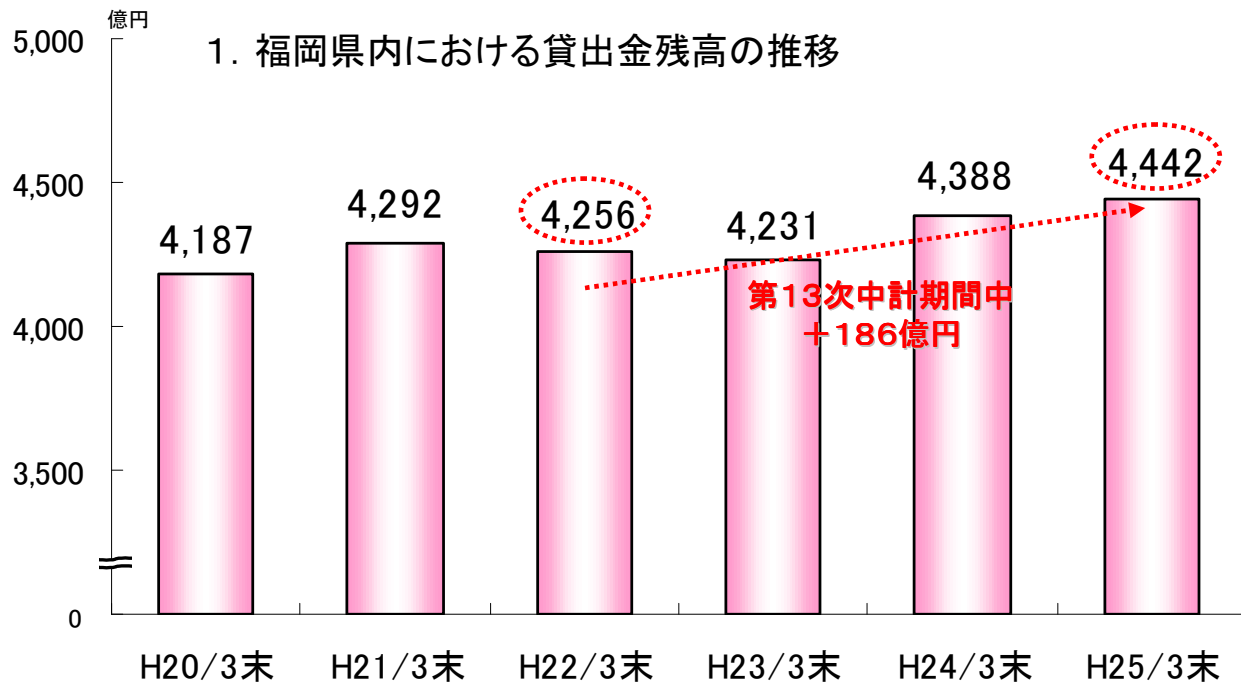


4. 事業者先数の推移



※億円未満は切り捨てて表示しております。

福岡戦略の成果(続き)



※億円未満は切り捨てて表示しております。

20. 福岡戦略＝貸出金の増加策

戦略1: 法人渉外室の設置とその拡充

福岡地区での中堅
優良企業の開拓

● 第14次中計の施策(既に取り組んでいる施策)

平成12年 6月 **法人営業室**を設置
 平成16年 2月 渉外グループと統合し**法人渉外室**となる
 平成20年 6月 **ご商売サポートグループ**新設
 平成18年、22年、25年に医療専担を配置、増員

平成25年 4月現在

法人専担者	2名
医療専担者	5名
ご商売サポートグループ他	2名

福岡県

平成19年 4月 小倉に**北九州分室**を設置
 平成20年、22年に医療専担者、法人担当者を増員

平成25年 4月現在

法人専担者	2名
医療専担者	2名

佐賀県

平成20年 4月 久留米に**筑後分室**を設置
 平成20年12月 久留米に医療専担者 **1名**配置

平成25年 4月現在

法人専担者	1名
医療専担者	1名

<第14次中計施策>

- 医療に強い佐賀銀行ブランドを確立する。今中計期間中にクリニック案件の出来る人材を全営業店1名以上配置を目指す。
- 成長分野である環境・エネルギー関連の優良法人、景気変動の影響を受けにくい食品関連の優良法人への取組を強化。また、そのノウハウを営業店に還元し、当行全体の開拓力を高めていく。

福岡戦略＝貸出金の増加策(続き～その2)

● 第14次中計の施策(実施済、取組み中の施策)
 ● (今後取組んでいく施策)

戦略2: 融資戦略店舗と開拓専担者の配置

各支店レベルでの
優良企業の開拓

平成15年2月 下記7店舗を融資戦略店舗に指定

**福岡、博多、渡辺通、西新町
箱崎、久留米、博多駅東**

専担者: 15名

平成17年、20年、22年、25年に融資戦略店舗を追加指定

平成25年4月 福岡支店の開拓専担者を2名増員

平成25年4月現在 **14店舗** 専担者 **26名**
**福岡、博多、渡辺通、西新町、箱崎、久留米
博多駅東、小倉、八幡、春日、二日市、志免
姪浜、麦野**

福岡県

戦略5: リテールの強化と認知度向上 → 地元銀行としての認知を

ダイレクトセンター構想を軸にした戦略によるリテール(個人ローン、預金)の強化と、テレビコマーシャル等でのイメージ戦略による認知度向上を図る

<第14次中計施策>

- マイホームセンターのパーソナルプラザ化。パーソナルプラザ、コールセンター、インターネットバンキング等ダイレクトチャネルと営業店の有機的連携により、お客さまのさまざまなご都合に合わせてサービスを提供
- テレビコマーシャル等のメディア広告に加え、情報会社等他会員向けメルマガ等新たな情報発信へも取組む

戦略3: 成長地域への営業力強化

周船寺支店・三苦支店への増員(○で囲っている店舗)
 ……都市開発事業等により成長が見込まれる地域への営業力強化

佐賀県

<第14次中計施策>

- 融資専担者開拓エリアの見直しならびに事業性貸出金の増加が見込まれる地域への営業強化

平成25年4月 麦野支店、姪浜支店を新融資戦略店舗に追加指定、福岡支店の開拓専担者を2名増員

- 保証協会提携新商品の開発、CFAによる事業承継、M&A手法の活用等による推進強化

平成25年3月 福岡県信用保証協会との単独提携商品「お手伝い資金Ⅱ」を取扱開始

戦略4: 小企業への取組

福岡県内全店舗で小企業への取組を強化
 ……取引当初は信用リスクを考慮し、信用保証協会の制度融資を活用

福岡戦略＝貸出金の増加策(続き～その3)

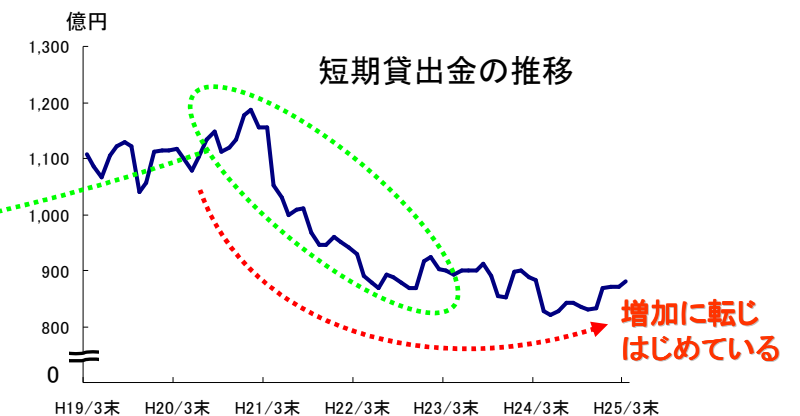
第14次中期経営計画における事業性貸出金計画

事業性貸出金

単位: 億円

	第13次中計 実績 (H24年度平残 - H21年度平残)	第14次中計 計画 (H27年度平残 - H24年度平残)
合計増減額・・・①	▲ 23	+ 361
うち継続施策・・・②	+ 142	+ 195
法人渉外室	+ 61	+ 90
融資専担者	+ 81	+ 105
中計施策・・・③	+ 201	+ 240
新戦略店舗設置	+ 22	+ 12
法人渉外室増員	+ 19	+ 41
膨らまし取組み強化	+ 81	+ 98
小企業への対応	+ 40	+ 51
資産家対応	+ 39	+ 38
うち事業再編等特殊要因・・・④	▲ 58	▲ 74
①－②－③－④	▲ 308	0
②＋③＋④	+ 285	+ 361

※億円未満は切り捨てて表示しております。



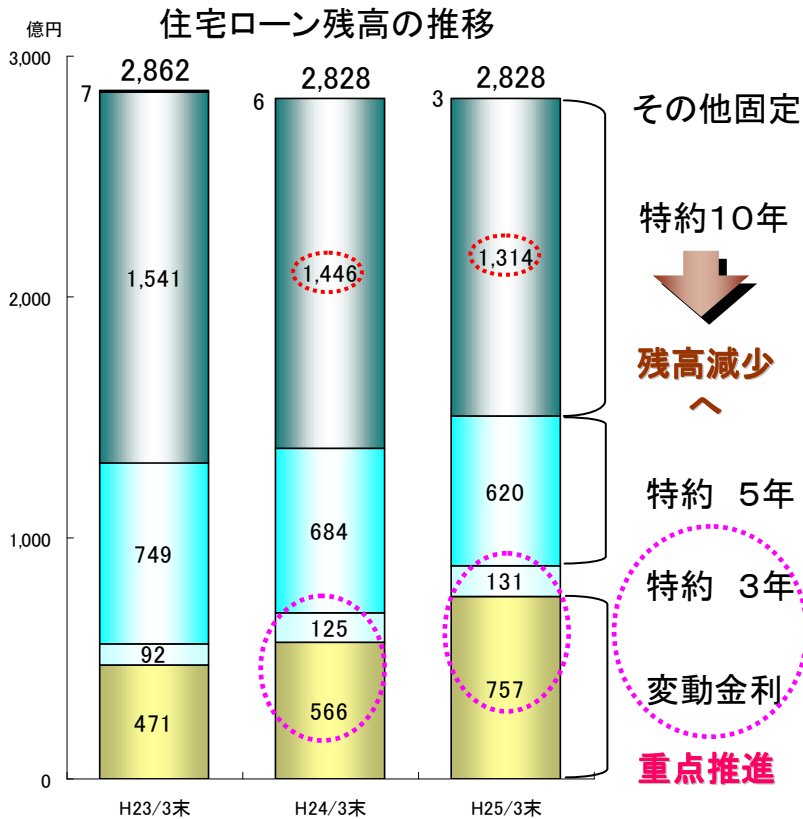
第14次中期経営計画 基本方針4

リテール強化

- | | | |
|-----|---------------|-------|
| 21. | 住宅ローンの状況と増加策 | ・・・41 |
| 22. | 消費者ローンの状況と増加策 | ・・・42 |
| 23. | 役務取引等利益の推移 | ・・・43 |
| 24. | 役務取引等利益の増加策 | ・・・44 |

21. 住宅ローンの状況と増加策

- 継続施策
- 第14次中計の施策(実施済、取組み中の施策)
- " (今後取組んでいく施策)

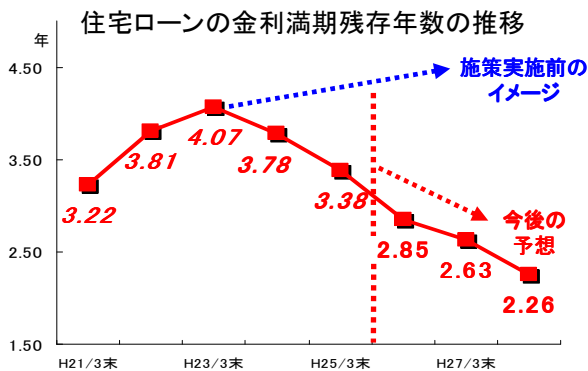
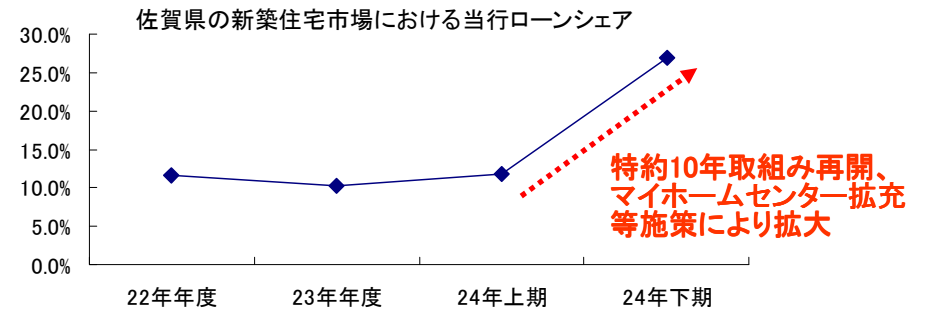


<推進施策> 消費税増税前の駆け込み需要等を確実に取り込む

- 住宅業者向け営業の強化
- マイホームセンターの追加設置、増員、休日営業の完全実施
 - H24.12月 福岡マイホームセンターの休日営業開始
 - H25.2月 ・武雄マイホームセンターの新設
 - ・鳥栖、唐津マイホームセンターの増員(各1名)
 - ・佐賀県内全マイホームセンターの休日営業の開始
- コールセンター、マイホームセンターによる借換推進強化

<リスク管理面も考慮した施策>

- 金利リスクを考慮した変動金利型や特約3年の推進強化の継続



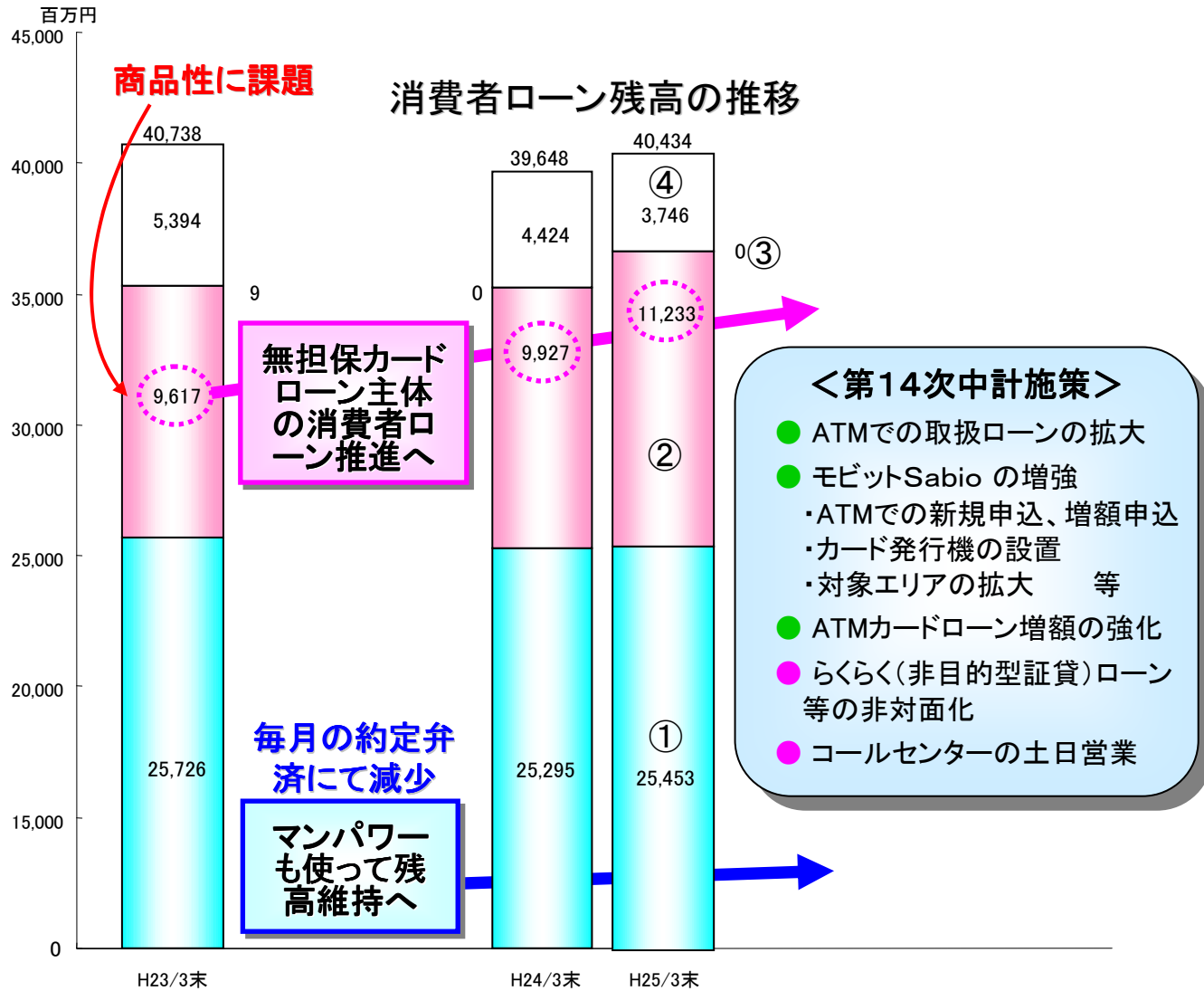
※億円未満は切り捨てて表示しております。
 ※「特約」とは、「特約期間付固定金利型住宅ローン」のことです。

<第14次中計施策>

- 住宅ローン休日相談会の定例的实施
- 長期固定金利へのニーズに対応した特約10年の取組み再開(金額、期間限定)
- プロジェクト案件への営業強化
- インターネット事前審査、簡易審査サービスの導入
- リフォームローンの商品強化、中古住宅への対応強化
- 地元不動産業者、仲介業者との関係強化
- 福岡本部住宅チームの増員(2名)による住宅業者への営業強化

22. 消費者ローンの状況と増加策

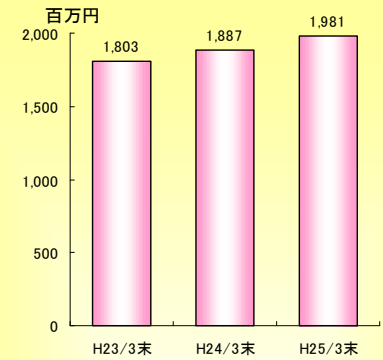
- 第14次中計の施策(既に取組み中の施策)
- " (今後取り組んでいく施策)



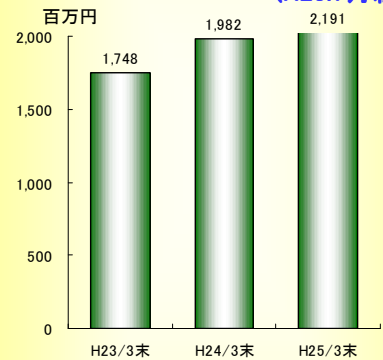
- #### <第14次中計施策>
- ATMでの取扱ローンの拡大
 - モビットSabio の増強
 - ・ATMでの新規申込、増額申込
 - ・カード発行機の設置
 - ・対象エリアの拡大 等
 - ATMカードローン増額の強化
 - らくらく(非目的型証貸)ローン等の非対面化
 - コールセンターの土日営業

主力商品の状況

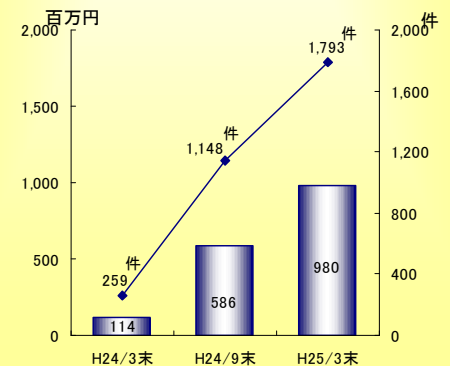
★モテカカードローン (H17.7月発売)



★ATMカードローン (H18.10月発売) (H23.7月新型発売)



★モビットSabio (H24.2月発売)

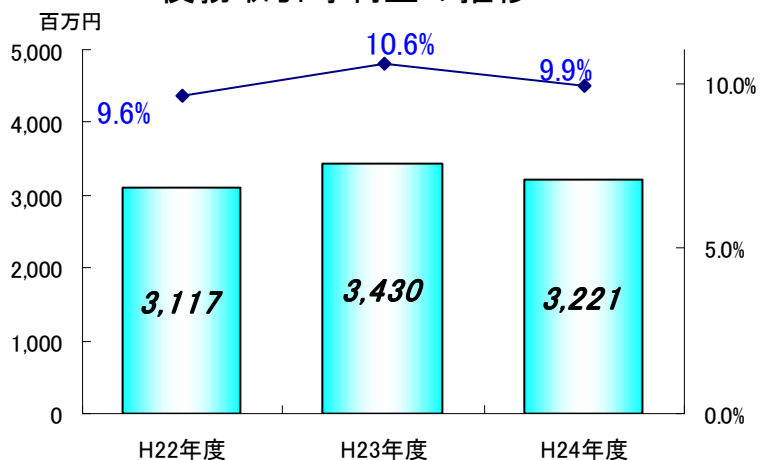


- ① 無担保保証貸ローン
- ② 無担保カードローン
- ③ BCカードローン
- ④ 有担保保証貸・カードローン

非推進商品
今後も残高は減少

23. 役務取引等利益の推移

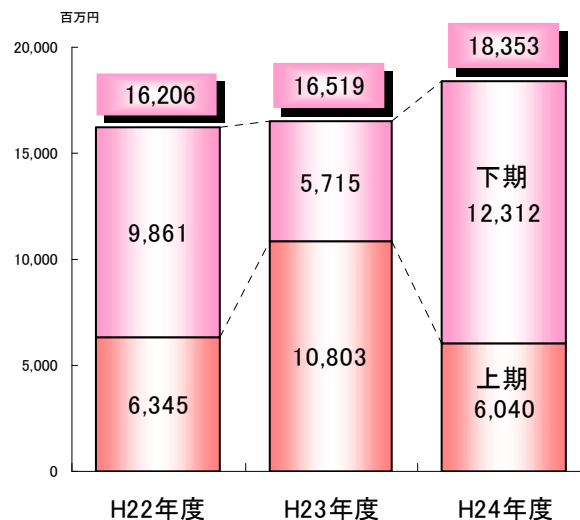
役務取引等利益の推移



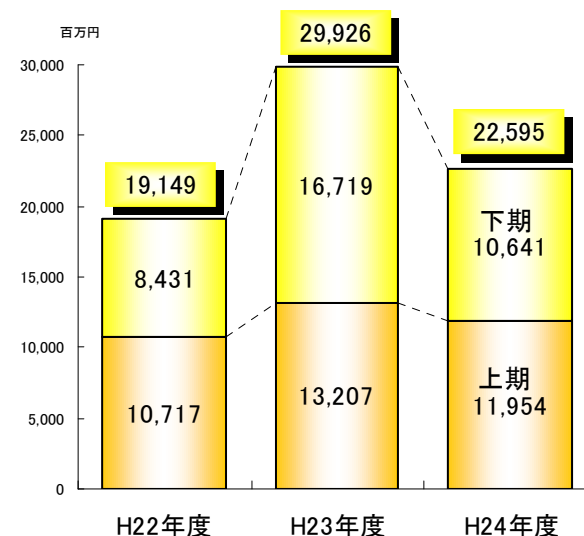
■ 役務取引等利益 ◆ 役務取引比率

※役務取引比率=役務取引等利益÷コア業務粗利益
コア業務粗利益=業務粗利益-債券5勘定戻

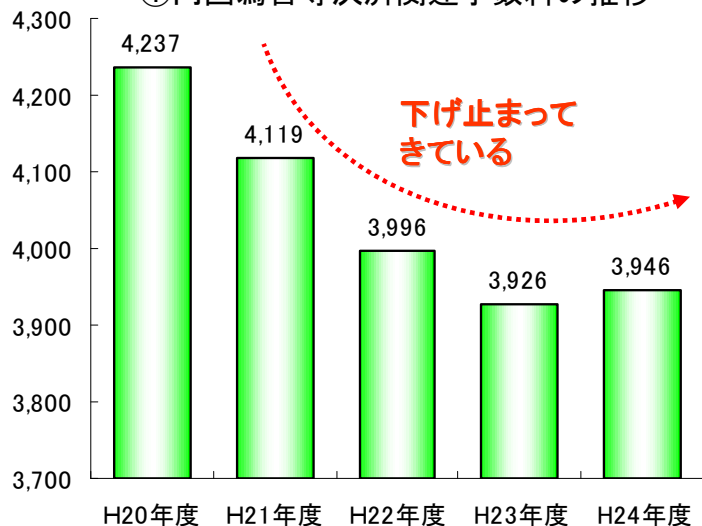
②投信販売額(含む法人)



③生保販売額

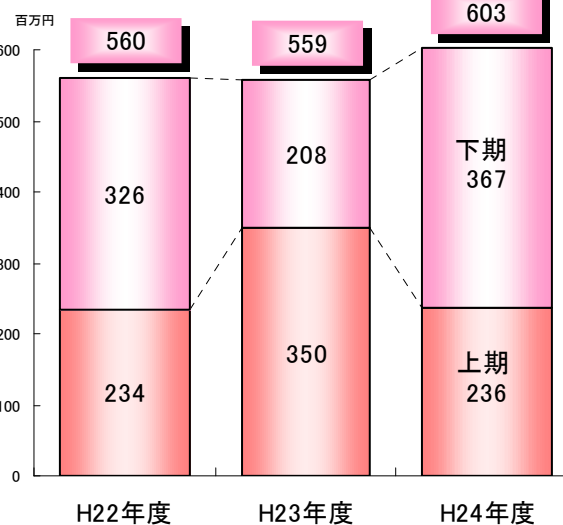


①内国為替等決済関連手数料の推移

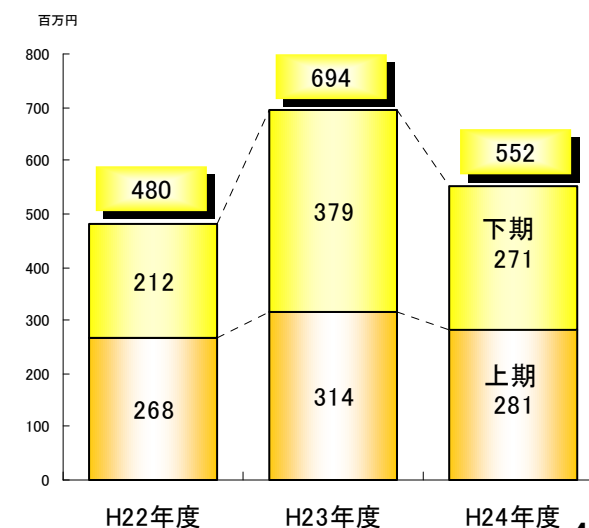


※百万円未満は切り捨てて表示しております

④投信手数料(含む法人)



⑤生保手数料



24. 役務取引等利益の増加策

- 継続施策
- 第14次中計の施策(実施済、取組み中の施策)
- //
- (今後取組んでいく施策)

個人預かり金融資産

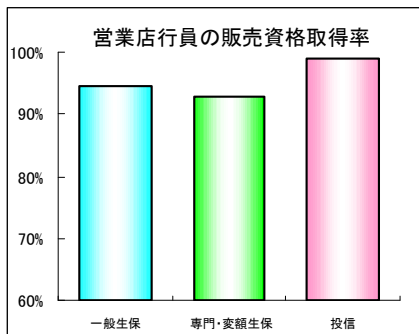
1. 営業店のハード面の充実

- 全店に相談ブースを設置
- 「金融商品販売支援システム」の導入(H23年8月)
- タブレット型パソコンの全店配置(H24年3月)

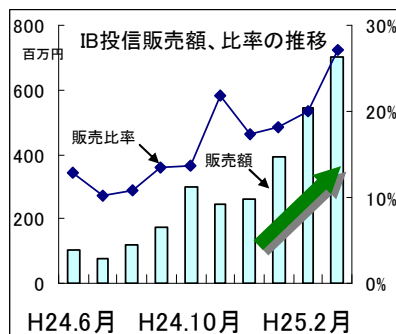
2. 営業店のソフト面の充実

- 「マネーアドバイザー」の配置(H20年7月～)
H25/4現在 147名(前年比+14名)
※マネーアドバイザー…預かり資産に関する知識面、販売面での当行スペシャリスト行員。
- 「窓口ロールプレイング大会」の実施(H23年2月～)
- がん・医療保険、法人向け生命保険の取扱開始(H24年4月～)
- インターネット投信(IB投信)の取扱開始(H24年6月～)

販売資格取得状況



IB投信販売状況



3. 本部による支援体制

佐賀・長崎

PB推進室 5名体制
うちチーフFA 2名
うち証券仲介室 1名

福岡

福岡本部推進グループ 9名体制
うちチーフFA 4名
(H24.7月1名増員)

- 預かり金融資産の販売体制及び商品の企画・推進
- 地区別資産運用セミナーの企画・開催
佐賀県内:6か所 福岡県内:2か所 長崎県内:1か所

4. 行員のスキルアップ

- サタデーカレッジ(自学研修)の実施
* 平成24年度延べ1,662名(前年度比+481名)が自発的に参加
* 資産運用、法人営業、医療、財務分析等々のノウハウを習得

<第14次中計施策>

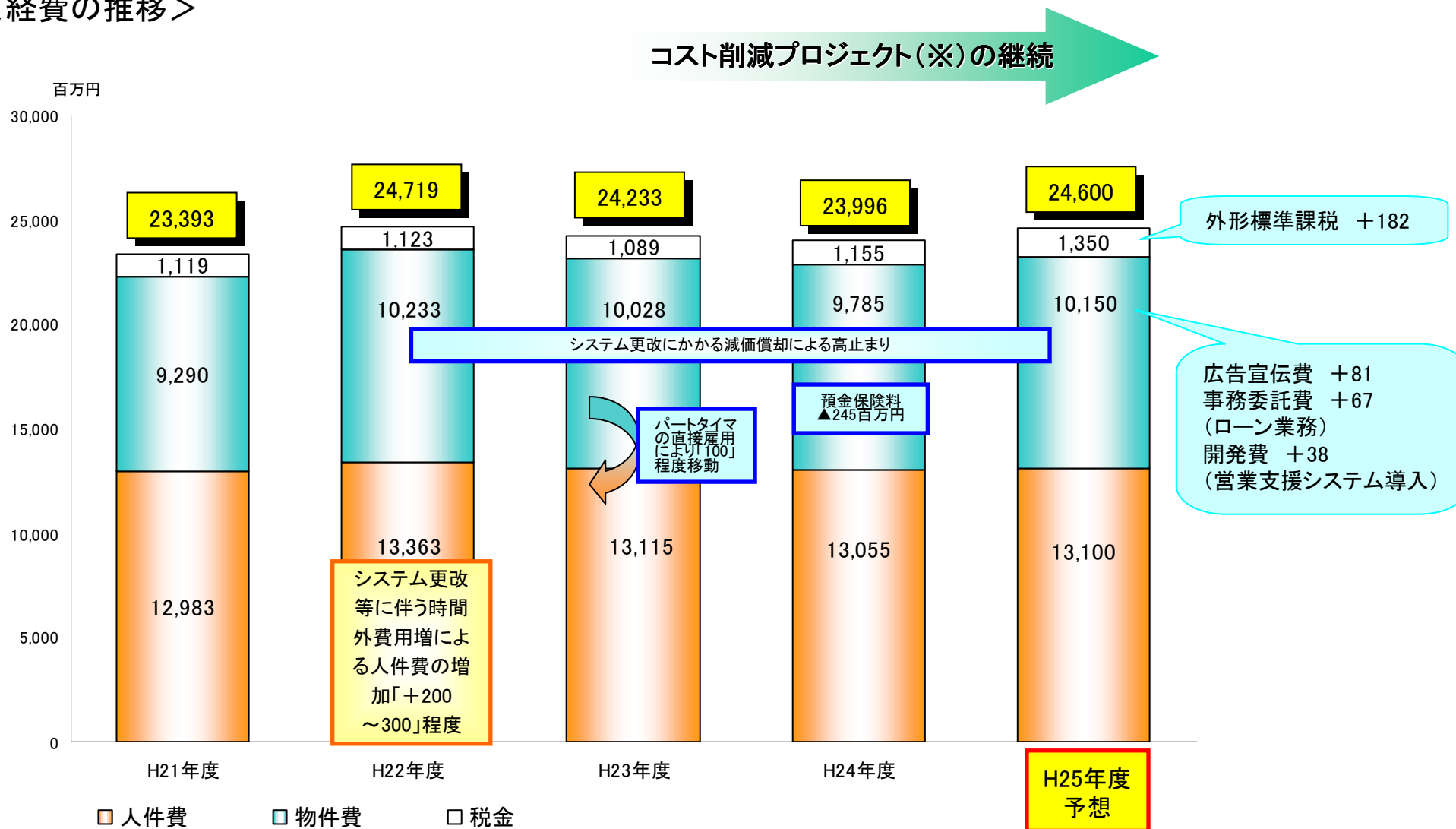
- 営業用タブレット型PCの導入による営業力強化
- タッチパネルヒアリングによる投信受付の効率化
- マネーアドバイザー制度の再編によるレベルアップ
- NISA(日本版ISA)への対応
- パーソナルプラザとの連携等保険販売チャネルの拡大
- 単位型投信、平準払型保険商品の販売強化による安定収益確保

経費の状況・生産性向上

25.	経費の状況	・・・46
26.	システムコストの推移	・・・47
27.	合理化、効率化施策による効果	・・・48
28.	生産性向上運動	・・・49

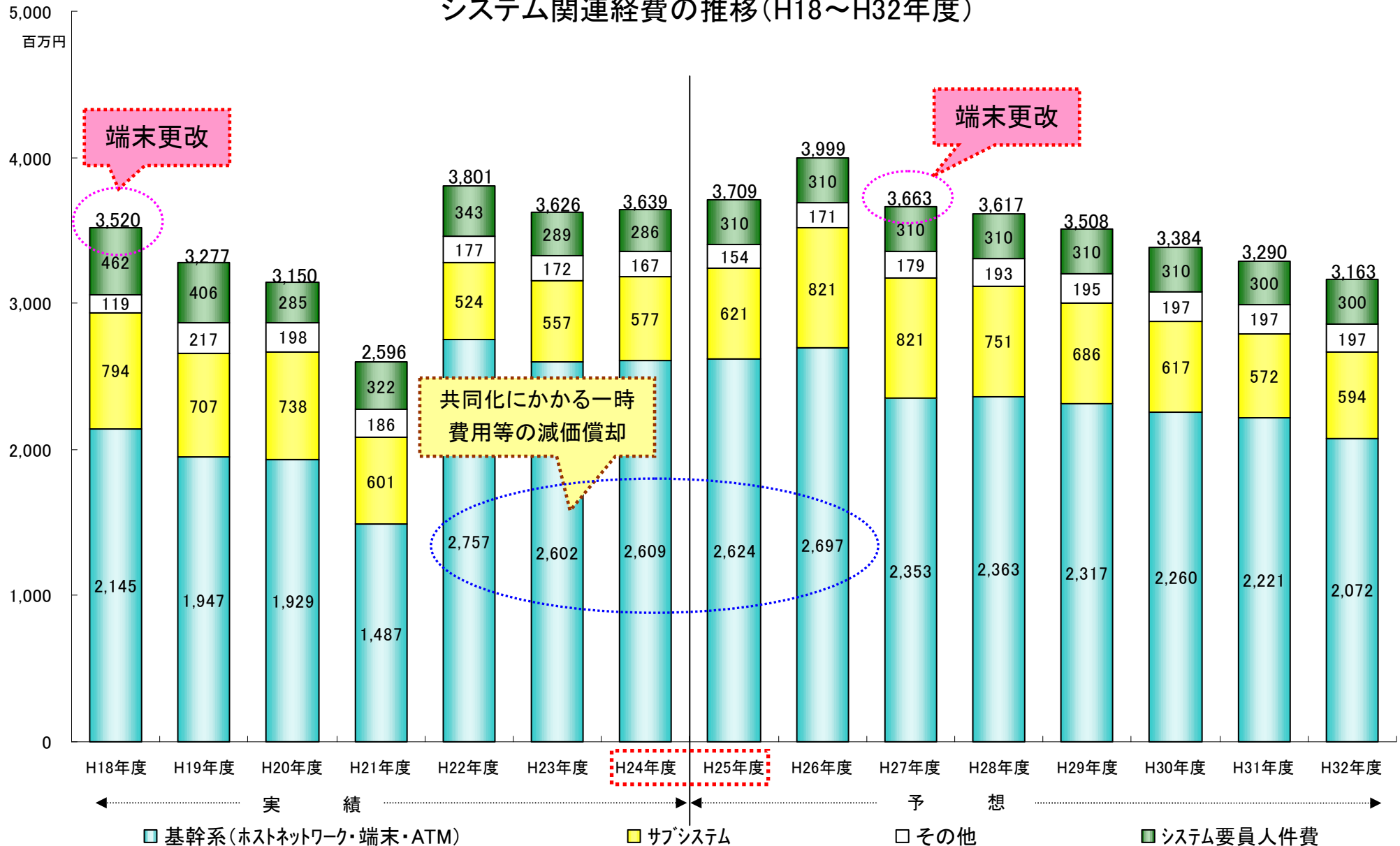
25. 経費の状況

<経費の推移>



26. システムコストの推移

システム関連経費の推移(H18~H32年度)



27. 合理化、効率化施策による効果

合理化、効率化によるマンパワーの捻出

単位：人

施策実施済み確定分	金融商品販売支援システム	3.9
	確定日付・ネット謄本徴求	3.4
	担保実査	2.2
	格付け自己査定一体化	2.6
	外為IB導入	0.3
	小計・・・①	12.3
予まH 定で2 分に5 確年 定度	相続・差押手続き本部集中	16.8
	受電集中	7.4
	小計・・・②	24.1
H27年度までの事務機器導入による予定分・・・③		10.3
営業支援システム・・・④		30.0
基準人員・・・⑤		3.7
①+②+③+④+⑤		80.4

- ①これまでの合理化、効率化施策により12.3人の人員捻出効果が見込まれる。
- ②H25年度までの施策実施により24.1人の人員捻出効果を見込む。
- ③H27年度までの事務機器導入により10.3人の人員捻出効果を見込む。
- ④H26.4月 営業支援システム導入による営業事務効率化効果（営業活動時間の拡大）として営業人員30人相当を見込む。

上記①～④の各施策効果に加え基準人員（※）による想定人員を含めれば論理上約**80人**の人員捻出効果となる。

ただし、本捻出人員は各店の1人未満も含めた全店合計ベースである。捻出人員の今後の活用としては、各営業店実態も考慮しながら、人員捻出可能店舗において**フロアーアドバイザーや営業担当への再配置**を行い、営業力の強化を図っていく。

※基準人員：営業店の事務量から想定した各店舗の必要人員と実働人員との差。

28. 生産性向上運動

1. 目的 強靱な収益体質とスピード感がある組織をつくり上げる。
2. 目指す姿
 - ① 業績向上とCS・ESの向上とを同時に実現する。
 - ② 営業の全チャネル(営業店、ダイレクトチャネル)とマーケットの変化との整合を実現し、一方でお客さまとの接点を質・量ともに充実させ、サービス・利便性を向上させる。
 - ③ 生産性の向上と人材力の向上により、行員一人ひとりの働きがいと一致団結した組織を実現する。
3. 具体的取組み
 - (1)チャネル戦略の策定
 - ・5年後、10年後の店舗(リアル)とダイレクトチャネルの姿、方向性について長期計画を策定する。
 - (2)ITの活用等による営業店の抜本的変革
 - (3)全員FA体制とコンサルティング態勢の向上
 - (4)各部に分散している事務やコールセンター等を事務統合センターとして統合
 - (5)女性の活躍(業務範囲の拡大と能力の活用)
 - (6)その他
 - ・審査業務における合理化(企業審査・案件審査の分離、与信・金利等の決裁権限の合理化)
 - ・投資案件施策効果の向上とコスト削減活動
 - ・組織運用(スピードアップとコミュニケーションの向上)
4. 今後のスケジュール等
 - 平成25年7月 頭取直轄のプロジェクトチーム発足予定

【お問い合わせ先】

株式会社 佐賀銀行
総合企画部
担当 山崎、大串

TEL 0952-25-4553

本資料に記載された将来の予測等は資料作成時点の当行の判断であり、将来の業績等を保証するものではありません。今後、経営環境の変化などにより、変更される可能性があることにご留意ください。また、本資料は当行の財務状況および今後の経営ビジョンに関する情報の提供を目的としたものであり、取引の勧誘を目的としたものではありません。