

機能強化計画の進捗状況(要約) [地域銀行版]

1. 15年4月から17年3月の全体的な進捗状況

私ども福岡銀行は、地元福岡・九州を中心とした地域における中小企業金融の再生及び当行の健全性の確保・収益性向上に向け、平成15年8月に提出した「リレーションシップバンキングの機能強化計画」の各施策に積極的に取り組み、全ての項目にわたり着実に成果をあげてまいりました。今後とも地域金融機関として、中小企業等地元顧客への円滑な資金の供給等最適な金融サービスの提供に努め、地域金融機関としての役割を十分に発揮することにより、地域経済社会の発展に貢献してまいります。

2. 16年10月から17年3月までの進捗状況

リレーションシップ機能強化のアクションプログラムの最終期間となった当期におきましては、16年度上半期までに調えてきた態勢を活かし、各施策において着実な実績の積み上げ図ることができました。また、実績の積み上げとともに蓄積した金融サービスノウハウを積極的に活用するため、本部組織を一部見直すなど、最適な金融サービスを提供するための態勢作りにも努めました。

3. 計画の達成状況

「中小企業金融の再生に向けた取組み」及び「当行の健全性の確保・収益性の向上等に向けた取組み」の各施策とともに、機能強化計画で掲げた目標に対し、本部と営業店が連携して積極的に対応してきた結果、各項目とも着実に進展し、全ての項目にわたって一定の成果をあげたほか、一部の項目については当初計画を上回る成果をあげることができました。

4. 計画の達成状況に対する分析・評価及び今後の課題

当行は、機能強化計画の中で、これまでリスク管理体制の整備、お取引先の事業再生などに積極的に取組み成果をあげてまいりました。また、これらの取組みにより培ったノウハウを新しい金融手法や新商品の開発などに積極的に活用し、地元のお客様に対して最適な金融サービスの提供に努めております。今後につきましても、地域金融機関としての役割を十分に発揮し、最適な金融サービスの提供及びサービス品質の向上に努めて参ります。

5. アクションプログラムに基づく個別項目の計画の進捗状況

項目	具体的な取組み	スケジュール		15年4月～17年3月	進捗状況	備考（計画の詳細）
		15年度	16年度		16年10月～17年3月	
I. 中小企業金融の再生に向けた取組み						
1. 創業・新事業支援機能等の強化						
(1)業種別担当者の配置等融資審査態勢の強化	格付スコアリング高度化、研修派遣、他業種トレーナー。	事業金融部新設、再生案件を通じたノウハウの蓄積、研修派遣。	格付スコアリング高度化、研修派遣、他業種トレーナー。	15年4月に新設した事業金融部を中心に、事業再生のノウハウの蓄積、ノンリコースローン取組など新たな金融手法を導入。 - 外部研修、他業種へのトレーナー派遣を実施。 - 業種別審査体制の拡充。 - 格付スコアリングを拡充。	審査担当者の地銀協目利き養成等の研修派遣、および審査担当者による営業店研修を通じて、与信取組能力の向上。	ローングレーディング、小口スコアリングおよび格付の高度化による与信リスク判定手法の向上を通じて、審査判断能力のさらなる高度化を図るとともに、事業再生等のノウハウ等も蓄積しながら、事業価値の算定能力の高度化を図る。
(2)企業の将来性や技術力を的確に評価できる人材の育成を目的とした研修の実施	地銀協「目利き研修」への派遣、行内研修等。	地銀協「目利き研修」への派遣(8名)、行内研修(120名)。	地銀協「目利き研修」への派遣(8名)、行内研修(120名)。	- 地銀協研修講座への派遣 25名 - 行内研修の実施(参加者218名)	- 地銀協研修講座「目利き研修」等へ4名派遣 - 行内研修4回実施(参加者64名)	企業の経営者能力や技術力等の定性面および企業の将来キャッシュフロー等定量面の両面から総合的かつ的確に企業の将来性を評価できる人材を育成する。
(3)産学官とのネットワークの構築・活用や日本政策投資銀行との連携。「産業クラスターサポート会議」への参画	TLO組織や日本政策投資銀行との連携、「産業クラスターサポート金融会議」の充実等。	TLO組織の当行ビジネス交流会への参加、産業クラスターサポート金融会議開催、技術評価等の情報収集。	ビジネス交流会開催、産業クラスターサポート金融会議開催。	- TLO組織2団体の当行ビジネス交流会への参加 - 北部九州地区産業クラスターサポート会議へ参加。会議メンバーが共通して取組む融資制度として、「技術開発関連補助金つなぎ融資制度」を創設。 - 地域ベンチャー支援ファンドへの出資。	16年10月「九州地域クラスター合同成果発表会」参加 16年12月「第2回九州産業クラスター金融セミナー」参加 17年3月つなぎ融資制度の変更実施	技術開発・新事業展開支援のための地域関係機関とのネットワーク作りを積極的に行い、当行が有していない技術評価等に関する機能を補完するため、各機関の機能を有効活用して、優良案件の発掘に努める。また産業クラスターサポート金融会議については、代表幹事として、設立目的に資する会議運営を行う。
(4)ベンチャー企業向け業務に係る、日本政策投資銀行、中小企業金融公庫、商工組合中央金庫等との情報共有、協調投資等連携強化	日本政策投資銀行や中小企業金融公庫との情報交換会開催。	日本政策投資銀行や中小企業金融公庫との間で具体的な連携協議、情報交換会開催等。	日本政策投資銀行や中小企業金融公庫との情報交換会開催。	- 日本政策投資銀行、中小企業金融公庫、商工組合中央金庫との情報交換の実施、業務協力協定を締結。定期的な情報交換、勉強会等を実施。 - ベンチャー企業経営者交流会への参加。	17年2月ベンチャー企業に対する融資案件の協調取組について三機関と協議 17年3月、当行が提携している動産担保評価専門会社を三機関に紹介	ベンチャー企業の育成支援について、当行が現状有していない機能の補完を目的として、企業のライフステージ各段階における、政府系金融機関と当行の役割分担を明確にした連携体制を構築し、ベンチャー企業育成への対応の円滑化を図る。
(5)中小企業支援センターの活用	同センターの機能の行内周知、法人ビジネスセンターとの連携(ネットへの広告掲載等)等。	当行取引先会員イベントへの参画要請、情報交換、行内への周知徹底等。	同センターの活用方法モニタリング。	- 当行取引先会員イベントへの参加(相談窓口設置)、情報交換実施、同センター機能の行内への周知徹底、法人ビジネスセンター取引先への情宣。 - 法人ビジネスセンターと(財)福岡県中小企業振興センターの連携開始。	法人ビジネスセンターと中小企業支援センターの情報交換の継続	中期経営計画「新世紀プランII」の主要施策である「問題解決型営業」の一環として、現在の連携体制を維持しながら、当行の取引先支援機能を補完するための活用方法強化を図る。

機能強化計画の進捗状況(要約) [地域銀行版]

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考（計画の詳細）
		15年度	16年度	15年4月～17年3月	16年10月～17年3月	
2. 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化						
(1)経営情報やビジネス・マッチング情報を提供する仕組みの整備	各種サービス機能充実、財務診断サービス提供検討、コンサルティングやビジネスマッチング等のサービス提供検討等。	ビジネス交流会開催、財務診断サービス提供、コンサルティングやビジネスマッチング等のサービス業務の体制構築。	法人向けポータルサイト拡充検討、新業務等のモニタリング、ビジネス交流会開催。	● ビジネス交流会開催(15年・16年) ● 財務診断サービスの開発・導入 ● 取引先ニーズに対応するため、ソリューションチームを設置。 ● ビジネスマッチング業務開始。	● ビジネス交流会開催：出展企業82社 ● ビジネスマッチング：成約7件 （当行と業務提携契約を締結している企業をお取引先へ紹介）	● 中期経営計画「新世紀プランⅡ」における施策「問題解決型営業」、「行内散在情報の戦略化」の一環として、従来の機能の充実、有効活用に積極的に取り組む。
(3)要注意先債権等の健全債権化及び不良債権の新規発生防止のための体制整備強化並びに実績公表	(別紙1、2、3、4参照)					
(4)中小企業支援スキルの向上を目的とした研修の実施	地銀協「中小企業支援スキル向上研修」への派遣、行内研修等。	地銀協「中小企業支援スキル向上研修」への派遣(3名)、行内研修(60名)。	地銀協「中小企業支援スキル向上研修」への派遣(5名)、行内研修(120名)。	● 地銀協研修講座への派遣10名 ● 行内研修の実施(参加者353名)	● 地銀協研修講座「中小企業支援スキル向上研修」等へ3名派遣 ● 行内研修4回実施(参加者64名)	● 取引先企業の分析(実態把握)から経営(改善)計画の策定支援まで、実務的に対応可能な人材を育成する。また、事業承継・M&A・デリバティブ等の付加価値のある知識を習得し、それを取引先企業の支援に活用できる人材を育成する。
(5)「地域金融人材育成システム開発プログラム」等への協力	同プログラム等への継続的な協力、中小企業者のニーズに対応したセミナー実施、人材派遣等。	同プログラムに係る協力(意見ヒアリング、実証研究開講等)、次世代トップリーダー経営塾開講。	同プログラムに係る協力(正式開講)、同プログラムをベースとするセミナー企画、アジア九州ビジネススクール開講。	● 同プログラムの検討段階および実施・普及に対する九州経済産業局への協力・連携。 ● 「次世代トップリーダー経営塾」開催 ● 取引先向け各種セミナー、講師派遣・紹介実施	● 同プログラム普及・推進のためのフォーラム開催への協力。 ● 各種セミナー18回開催。 ● 講師派遣・紹介18件。	● 「人材育成プログラム」等、地域での産学官一体となった中小企業の財務・経営管理能力向上支援の活動について、地域金融機関として積極的に協力するとともに、当行独自の取組みも引き続き取引先支援の一環として積極的に取り組む。

機能強化計画の進捗状況(要約) [地域銀行版]

項目	具体的な取組み	スケジュール		15年4月～17年3月	進捗状況	備考（計画の詳細）
		15年度	16年度		16年10月～17年3月	
3. 早期事業再生に向けた積極的取組み						
(1)中小企業の過剰債務構造の解消・再生の取組み。「早期事業再生ガイドライン」の趣旨を踏まえた事業再生への早期着手	各種再生手法の活用、ローンレビュー、外部専門家によるアドバイス実施等。	事業再生・下方遷移防止体制の構築、サードパーティ設立、地域型再生ファンド立上げ。	各種事業再生手法の活用。	- 再生ファンドへの債権売却85先、543億円。 - 当行子会社サードパーティ（ふくおか債権回収）が再生ファンド売却債権及び当行プロパー債権のサービシングを受託、取引先の再生支援に注力中。 - DES3件、DDS1件実施。 - 外部専門家を活用し、債務者の現状分析・経営改善計画の策定を実施。	- 再生ファンドへの債権売却6社39億円。 - サードパーティは再生ファンド売却債権及び当行プロパー債権のサービシングを受託、取引先の再生支援に注力中。 - DES1件取組。 - 外部専門家を活用し債務者の現状分析・経営改善計画の策定を実施。	再生可能性有り と判断される取引先に対しては、早期着手・迅速再生を図る。早期着手・迅速再生の手段としては、プレパッケージ型事業再生、私的整理ガイドライン等の中から最適と考えられる方法を採用していく。また、再生にあたりスポンサー等が必要と考えられる先については、外部専門家（FAS・投資家、商社、証券会社等）のネットワークを利用し、M&A手法等を活用していく。さらに、設立予定の当行100%出資子会社サードパーティと立上げ予定の地域型再生ファンドにより、中小企業の再生支援取組を強化する。
(2)地域の中小企業を対象とした企業再生ファンドの組成の取組み	地域型再生ファンドの第一号ファンドの組成等。	サードパーティ設立、地域型再生ファンド設立。	サードパーティ、地域型再生ファンドの活用。	再生ファンドへの持込累計85先、543億円。	16年下期の再生ファンドへの持込累計は6先、39億円。	不良債権のオフバランス化と事業再生を同時実現するために、9月に地域型再生ファンドの第一号ファンドを組成。また16年10月には2号ファンドを組成。
(3)デット・エクイティ・スワップ、DIPファイナンス等の活用	DESについては要管理先以下の当行メイン先で活用を検討。DIPファイナンスについてはプレパッケージ型民事再生法等により法的整理に至った当行メイン先について取組を検討。	クレジットポリシーの改正(DIPファイナンスへの対応明記)、地元中堅企業に対するDES実行予定。	期初に個別取引方針を策定し対象予定先をリストアップ。(再生手法のひとつとして活用検討)	- DESは15年9月、50億円、16年8月、6億円、17年3月、10億円の3件を実施。 - DDSは16年7月、10億円実施。 - DIPファイナンスについても有効な再生手段として引続き取組を検討中。	DESは17年3月、10億円実施。	平成15年4月、事業再生・健全化支援の専任部署として事業金融部を新設。同部において、外部専門家(FAS・投資家等)とのネットワークを活用し、再生支援の構築を図る。DESについては、債権放棄とは違い将来の回収可能性もあることから、企業再生の有効な手段として利用していく方針。DIPファイナンスについては、企業再生支援の見地から、案件毎に対応の可否を検討し前向きに取り組む方針。
(4)「中小企業再生型信託スキーム」等、RCC信託機能の活用	要管理先以下の当行メイン先中小企業からリストアップし活用を検討。	RCCとの事前相談開始。対象先をリストアップし活用を検討。	期初に個別取引方針を策定し対象予定先をリストアップ。(再生手法のひとつとして活用を検討)	15年度上期、RCCと個別案件に関する事前協議を開始、うち2社がRCC企業再生検討委員会にて着手決定。 1社は17年2月実施済。他1社は現在金融機関間の調整中。実施予定は17年度上期中。	- RCC企業再生検討委員会にて着手決定された2社のうち、17年2月、1社がRCC信託スキームを使用しデットリストラ実施済。 - その他1社は現在金融機関間の調整中。実施予定は17年上期中。	事業金融部(現・審査部融資審査室)において、外部専門家(FAS・投資家等)とのネットワーク・アライアンスを活用しつつ、RCC信託機能を活用した再生スキームの構築を図る。
(5)産業再生機構の活用	要管理先以下の当行メイン先で、私的整理では再生が不可能と考えられる先について活用を検討。	個別企業のリストアップ、産業再生機構との事前検討開始、再生可能と判断される先について活用。	期初に個別取引方針を策定し対象予定先をリストアップ。(再生手法のひとつとして活用を検討)	非メイン先の三井鉱山(16年1月)、九州産業交通(16年2月)について同機構の再生スキームに協力。	16年度下期については同機構の活用実績なし。	事業金融部(現・審査部融資審査室)において、外部専門家(FAS・投資家等)とのネットワーク・アライアンスを活用しつつ、産業再生機構を利用した再生スキームの構築を図る。
(6)中小企業再生支援協議会への協力とその機能の活用	審査部および事業金融部が主体となり、再生可能な企業を選定、具体的案件の持込みを検討。定期的な情報交換を通じて協力関係を密にする。	事業再生案件の持込み(再生協議)検討、情報交換会の開催	事業再生案件の持込み(再生協議)検討、情報交換会の開催。	- 同協議会から講師を招き、情報交換会を開催。 - 同協議会を利用した事業再生3件実施。うち1件は現在進行中。	定期的な情報交換による取組案件の検討。	事業金融部と審査部が主体となり正常先の早期警戒・早期健全化体制を構築し、本部と営業店との協業体制を敷き、弁護士・会計士・不動産鑑定士等の外部専門家と再生ファンド、サードパーティを積極活用することで格付下方遷移の防止体制を構築する(中期経営計画に明記)。この方針に沿って、中小企業再生支援協議会の機能等も積極的に活用し、政府系金融機関等との連携を図りつつ、地場企業の再生支援を進める。
(7)企業再生支援に関する人材(ターンアラウンド・スペシャリスト)の育成を目的とした研修の実施	地銀協「企業再生支援人材育成研修」への派遣、行内研修等。	地銀協「企業再生支援人材育成研修」への派遣(3名)、行内研修(60名)。	地銀協「企業再生支援人材育成研修」への派遣(3名)、行内研修(120名)。	- 経済産業省講座への派遣4名 - 地銀協研修講座への派遣7名 - 民間業者研修講座への派遣1名 - 行内研修の実施(参加者409名)	- 地銀協研修講座「企業再生人材育成講座」へ1名派遣 - 民間業者研修講座「事業再生事例演習スクール」へ1名派遣 - 行内研修2回実施(参加者115名)	企業再生支援については、専任部署(事業金融部)および設立予定の関連会社サードパーティ（ふくおか債権回収）にて集中して行っている。今後も、専任部署のOJTおよび人事ローテーションによる人材育成に取り組むことに加え、営業店行員の企業再生支援にかかわる一般的な基礎知識習得の取組を強化する。

機能強化計画の進捗状況(要約) [地域銀行版]

項目	具体的な取組み	スケジュール		進捗状況		備考（計画の詳細）
		15年度	16年度	15年4月～17年3月	16年10月～17年3月	
4. 新しい中小企業金融への取組みの強化						
(1)担保・保証へ過度に依存しない融資の促進等。第三者保証の利用のあり方	個人事業主用のローングレーディング導入、無担保小口商品審査用のスコアリングモデルの高度化、保証人徴求に係る行内研修・行内周知、融資要項の見直し、財務制限条項導入検討等。	個人事業主用ローングレーディング導入、スコアリングモデルを活用した無担保新商品検討、行内研修の実施、融資商品見直し、財務制限条項導入検討。	ローングレーディング定着化検証、行内研修実施。	- 担保・保証の徴求基準について研修会を通じて行内に周知。 - 不動産担保に過度に依存しない融資取組の一環として、売掛金・在庫等の資産を活用した融資スキームを構築。（16年度下期試行） - 無担保商品用のスコアリングモデルを改訂し、全営業店へ取扱いを拡充。 - 個人事業主に対するローングレーディングを導入。	- 担保・保証の徴求基準について行内研修会を通じて融資担当者へ周知。 - 監査部による内部監査を実施し、営業店における担保・保証の徴求状況の検証。	担保・保証に依存しない融資取組の観点から、無担保融資商品の拡大を行うとともに、新たな融資スキームの構築を目指す。
(3)証券化等の取組み	政府系金融機関等からの情報収集を継続実施、福岡県CLO利用者に対するニーズ調査、一括ファクタリングに関するニーズの掘り起こし。	地銀協債権流動化ワーキングへの参画、証券化に関する政府系金融機関等からの情報収集、福岡県CLO利用者への調査実施、一括ファクタリングの推進。	証券化に関する政府系金融機関等からの情報収集、一括決済サービスの推進。	- 地銀協債権流動化ワーキングへの参画。 - 福岡県中小企業資金供給システム(元気フコオカ資金)創設への参画、取扱。 - 一括決済サービスの機能改善、推進。	- CLOスキームについての商工中金、中小公庫などとの情報・意見交換。 - 元気フコオカ資金の取扱実施。 - 一括決済サービスの取扱実施。	中小企業者の資金調達ニーズについて、基本的には「間接金融」で取組みつつ、証券化等、中小企業者のニーズに合致する(メリットを提供できる)スキーム構築の検討には積極的に参画する。
(4)財務諸表の精度が相対的に高い中小企業に対する融資プログラムの整備	法人ビジネスセンターにおける販売体制強化、TKC会員税理士との連携強化。	法人ビジネスセンターに、TKCローンを含む小口ビジネスローン専門の新規開拓チーム創設、TKC会員税理士との意見交換等を通じたモニタリングの継続実施等。	TKC会員税理士例会への参加、TKC会員税理士との意見交換等を通じたモニタリングの継続実施。	- TKCローンの取扱。 - 九州北部税理士会との提携融資制度創設。 - 税理士会各支部との意見交換実施。	- TKCローンの取扱。 - 九州北部税理士会との提携融資制度取扱。 - コベナント付融資検討着手。	TKCローンは、精度の高い財務諸表に基づく審査により、無担保で資金供給できる「融資プログラム」として、特に新規取引や比較的取引の浅い中小企業に対する有効な支援ツールであると考えており、TKC会員税理士の協力が得られる体制の強化を図り、今後も積極的な活用を図る。
(5)信用リスクデータベースの整備・充実及びその活用	データベースの整備・充実、格付スコアリングモデルの精緻化、適正金利確保の体制整備、小口スコアリング判定力の向上、個人事業主ローングレーディングの導入。	データベース基礎部分の開発、RDB統計モデル導入、貸出金利目安に関する方針策定、小口スコアリング判定力の向上、個人事業主ローングレーディングの導入、プライシングに関する研修。	新BIS規制に向けてのデータベース開発継続、プライシングに関する研修の継続実施。	- 新BIS対応と併せ、信用リスク管理の基礎的なデータベースの整備に着手。 - RDBモデル、小口・個人先スコアリングを導入。 - プライシングガイドブックを策定し、営業店の意識浸透を図る。新たな付利目安体系の検討着手。 - 個人事業者用小口スコアリングモデルの精度向上を行い、15年10月より稼働開始。	- 新BIS(バーゼルⅡ)対応と同時に内部管理高度化に活用可能なデータベースの開発実施。17年3月末分データより蓄積開始。 16年4月に導入したRDB統計モデルに関する統計的正確性の検証中。 - 営業統括部を中心とする行内ワーキンググループを立ち上げ、プライシング手法の検討・推進に関する体制の強化。	- 信用リスクデータベースの整備は、17年上期中の開発完了を目指す。 - 新たに導入したスコアリングモデルは、今後、運用実績を踏まえて内部管理への活用・要改善部分への対応等行う。 - プライシングについては、新たな付利目安体系を16年度中をめどに策定。一部店舗での試行を経て、17年上期全店実施を図る。

機能強化計画の進捗状況(要約) [地域銀行版]

項目	具体的な取組み	スケジュール		15年4月～17年3月	進捗状況	備考（計画の詳細）
		15年度	16年度		16年10月～17年3月	
5. 顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化						
(1)銀行法等に義務付けられた、貸付契約、保証契約の内容等重要事項に関する債務者への説明態勢の整備	「クレジットポリシー」の改定実施、関連事務規程の整備、与信取引全般に関する顧客向け説明資料作成、内部監査機能の整備、研修体制整備。	「クレジットポリシー」の改定および関連事務規程の整備、与信取引全般に係る顧客向け説明資料の整備、行内研修実施。	15年度中の態勢整備を踏まえた内部監査実施および行内研修実施。	- クレジットポリシーの改正および関連諸規定を整備し、その内容について行内研修会を通じて営業店に周知徹底。 - 営業店の運用状況について内部監査を実施。 17年4月からの民法改正を踏まえ、顧客向説明資料を法に沿った内容に改訂し、また保証約定書も顧客が契約内容を理解しやすいように説明文を挿入したものに改訂。	- 顧客説明の徹底と契約意思確認の厳格な運用について行内研修会を通じて営業店に周知徹底。 - 営業店の運用状況について内部監査を実施。 17年4月からの民法改正を踏まえ、顧客向説明資料の内容を改訂。	債務者・保証人に対する説明義務・説明責任(アカウンタビリティ)の徹底を通じて、顧客との情報共有・相互理解が図られる態勢を構築する。
(3)相談・苦情処理体制の強化	コンプライアンス全般を統括する部の新設、苦情・トラブル案件の報告基準厳格化、苦情・トラブルの原因分析等。	「クオリティ統括部」の新設、苦情等の本部報告基準の厳格化、行員研修、データ整備による苦情発生要因分析等。	「クオリティ統括部」の新設、苦情等の本部報告基準の厳格化、行員研修、データ整備による苦情発生要因分析等。	- 営業店における苦情・トラブルの記録（「意見・苦情記録票」に記載）をすべて本部へ報告するよう本部報告基準の厳格化を実施。(平成15年7月) 「クオリティ統括部」を新設し、相談・苦情処理体制を強化。(平成15年10月) - 平成16年5月、本部に「苦情トラブル対策会議」を新設し、苦情・トラブル再発防止策を機動的に策定・実施する態勢を整備。 - 会議開催：26回 - 協議案件：94件 - 対策実施：45件 - 当行から積極的にお客様の声を聞き、今後の施策に活用するため、お客様アンケートを実施(平成16年12月) - 苦情対応研修会<平成16年度実施>16回 - 従業員向け接遇研修会<平成16年度実施>71回(2,489名) - 苦情等の情報を行内で共有するため、本部・全営業店へ「事例ニュース」を発出。また平成17年1月以降支店長へ苦情事例を全件送付。	【行内研修会の実施】 - 苦情対応研修会：6回 - 支店長向け研修：8回(全支店長) - 接遇研修会：行員向け20回、パート16回 - 接遇マナーの休日セミナー：4回 【顧客アンケートの実施】 - 対象：窓口利用顧客約1万先 - 調査項目：接遇、設備等、全58項目 - 総回答数：約1,800件 【苦情事例等の本部・全営業店への公開】 - 苦情等ニュース：7回発出 - 支店長へ毎月、苦情事例を全件送付(平成17年1月以降) 【苦情トラブル対策会議の開催】 - 会議開催：10回 - 協議案件：42件	苦情・トラブル案件は事案の軽重にかかわらず、また解決・未解決にかかわらずすべての案件を本部が把握する体制の構築に努める。また、苦情・トラブル案件のデータ整備を進め、それらの発生要因を分析するとともに、地域金融円滑化会議における情報交流を活用し、苦情・トラブルの未然防止の徹底を図る。
6.進捗状況の公表	今後、半期毎に公表していく。	機能強化計画提出、進捗状況公表。	進捗状況公表。	15年 8月26日機能強化計画を提出。 15年11月20日進捗状況公表(第1回) 16年 5月21日進捗状況公表(第2回) 16年10月29日進捗状況公表(第3回) 17年 4月28日進捗状況公表(第4回)	16年10月29日進捗状況公表(第3回) 17年 4月28日進捗状況公表(第4回)	総合企画部が全体を統括し、各所管の計画のモニタリング、取りまとめ、公表準備等を行う。

機能強化計画の進捗状況(要約) [地域銀行版]

【以下任意】

項目	具体的な取組み	スケジュール		15年度	16年度	15年4月～17年3月	進捗状況	備考（計画の詳細）
							16年10月～17年3月	
II.各金融機関の健全性の確保、収益性の向上等に向けた取組み								
1.資産査定、信用リスク管理の強化								
(1)①適切な自己査定及び償却引当	格付スコアリングモデルの高度化、地銀協で共同開発中の格付スコアリングモデルの活用検討、適時適切な格付見直し。	格付スコアリングモデルの高度化、地銀協で共同開発中の格付スコアリングモデルの活用検討、適時適切な格付見直し。	新格付スコアリングモデル稼働。	●新BIS対応を睨んだ新しい格付スコアリングモデルを導入し、16年度上期から本番稼働。	●新格付スコアリングモデルの監査法人による外部監査を実施。	●新BIS適合基準をクリアするため、引き続き、運用面の整備等に取り組む		
(1)②担保評価方法の合理性、処分実績からみた評価精度に係る厳正な検証	収益還元法の評価基準策定・評価の実施、土壌汚染対策の評価基準策定・評価の実施、大口特殊物件の外部鑑定士による法定鑑定等の検討等。	収益還元法、土壌汚染対策の評価基準策定。大口特殊物件の外部鑑定の実施。新基準に則った評価の実施、行内規定の整備	新基準に則った評価の実施。	●15年9月に収益還元法、土壌汚染対策法、大口特殊物件の外部鑑定等を踏まえた新基準を策定。 ●担保評価精度の向上のため、収益還元法等の評価に必要な資料に収集を継続。 ●担保掛け目については、処分実績に基づいて、定期的に妥当性の検証を実施。	●15年9月に策定した新基準に則った評価を実施。	●新基準での評価を継続的に実施し、より厳正な担保評価を行う。		
2.収益管理態勢の整備と収益力の向上								
(2)信用リスクデータの蓄積、債務者区分と整合的な内部格付制度の構築、金利設定のための内部基準の整備等	データベースの整備・充実、格付スコアリングモデルの高度化、地銀協で共同開発中の格付スコアリングモデルの活用検討、プライシングに関する重要性の周知徹底。	データベース基礎部分開発、格付スコアリングモデルとしてRDBの統計モデル導入、貸出金利目安に関する方針策定、プライシングに関する研修実施。	新BIS規制に向けデータベース開発継続、プライシングに関する研修を継続実施。	●新BIS対応と併せ、信用リスク管理の基礎的なデータベースの整備に着手。 ●RDBモデル、小口・個人先スコアリングを導入。 ●プライシングガイドブックを策定し、営業店の意識浸透を図る。新たな付利目安体系の検討着手。 ●個人事業者用小口スコアリングモデルの精度	●新BIS(バーゼルII)対応と同時に内部管理高度化に活用可能なデータベースの開発実施。17年3月末分データより蓄積開始。 ●16年4月に導入したRDB統計モデルに関する統計的正確性の検証中。 ●営業統括部を中心とする行内ワーキンググループを立ち上げ、プライシング手法の検討・推進に関する体制の強化。	●信用リスクデータベースの更なる整備・拡充、格付スコアリングモデルの高度化を前提に、リスクコントロールと収益向上の両立および貸出金利目安の見直しに取り組む。		
3.ガバナンスの強化								
(1)株式公開銀行と同様の開示(タイムリーディスクロージャーを含む)のための体制整備等								
4.地域貢献に関する情報開示等								
(1)地域貢献に関する情報開示	ディスクロージャー誌での開示内容拡充、個人向けIRの実施等。	個人向けIRの実施、ディスクロージャー誌による情報開示拡充等。	ホームページ上での情報開示、県内IRの実施。	●ディスクロージャー誌及びミニディスクロージャー誌を定期的に発行、併せて当行ホームページへ掲載 ●県内3か所における個人向けIRの実施 ●経営者クラブ講演会の実施	●16年12月にミニディスクロージャー誌を発行。併せてホームページへも掲載した。	●ディスクロージャーを拡充し経営の透明性を確保することがお客様の信頼を高めるという認識のもと、地域貢献に関する情報開示も積極的に実施する。また、IR活動についても引き続き積極的に実施していく。		

3.その他関連の取組み

項目	具体的な取組み	進捗状況	
		15年4月～17年3月	16年10月～17年3月
I-1-(5) 中小企業支援センターの活用	引き続き経営相談室における活動の展開を図る。(相談業務等による取引先支援、セミナー開催等)	●経営相談、セミナー開催、講師派遣・紹介、ビデオ貸出等を実施し、一定の成果があがっている。 (経営相談件数2,123件、セミナー開催87回、講師派遣・紹介86件、ビデオ・図書貸出1,501件)	●経営相談、セミナー開催、講師派遣・紹介、ビデオ貸出等を実施し、一定の成果があがっている。 (経営相談件数451件、セミナー開催18回、講師派遣・紹介18件、ビデオ・図書貸出260件)
I-2-(1) 経営情報やビジネス・マッチング情報を提供する仕組みの整備	同上	同上	同上

I 中小企業金融の再生に向けた取組み

2. 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

(3) 要注意先債権等の健全債権化及び不良債権の新規発生防止のための体制整備強化並びに実績公表

具体的な取組		「不良債権処理の加速化と事業再生の同時実現」により、中期経営計画(15年度から17年度)の最終期には不良債権比率3%を目指してまいります。
スケジュール	15年度	① 事業金融部新設(15年4月設置) ② サービサーの設立(15年5月設立、同9月営業開始) ③ 事業金融部およびサービサー機能の活用
	16年度	事業金融部およびサービサー機能の活用
備考 (計画の詳細)		不良債権処理につきましては、取引先とのコンセンサスと当行の経済合理性を確保しつつ、①処理加速化のための体制整備を進め、②要注意先や正常先の「健全化支援」の体制を強化し、さらに③不良債権処理の出口対策(回収業務、M&A活用等)を一層強化するための管理・回収業務の体制整備を行ってまいります。
進捗状況		
(1) 経営改善支援に関する体制整備の状況(経営改善支援の担当部署を含む) 15年4月～17年3月		● 事業再生、健全化支援の専担部署として15年4月に事業金融部を新設、事業金融部と審査部が営業店、外部専門家(コンサル、税理士等)、再生ファンド等協業して経営改善支援を行う体制といたしました。 ● 事業金融部の事業再生部門は、16年10月に審査部融資審議室へ組織改正 ● また、サービサー子会社「ふくおか債権回収株式会社」を15年5月に設立、同9月から事業再生に軸足を置いた営業を開始いたしました。
16年10月～17年3月		● 専担部署が営業店、サービサー、外部専門家(コンサル、税理士等)、再生ファンド等と協業して、取引先の経営改善支援を行う体制としております。
(2) 経営改善支援の取組状況 15年4月～17年3月		①取組み方針 ● 地域企業の早期健全化を実現するため、本部・営業店の協業体制を確立いたしますとともに、外部専門家や再生ファンド、サービサー等を積極的に活用しております。 ②具体的な活動 ● 本部専担部署におきまして、取引先の事業価値の検証を行い、再生可能性がある先につきましては、外部専門家等を活用して再生計画を策定・実施いたしております。 ● また、デット・デット・スワップを活用した新たな事業再生スキーム(1社、10億円)に取り組んだほか、デット・エクイティ・スワップの実行(3社、66億円)、地域型再生ファンドの活用や、私的整理がトラiv活用(2社)、福岡県中小企業再生支援協議会の機能活用(3社)などに取り組みました。なお、地域型再生ファンド活用先については、ふくおか債権回収(株)が管理回収業務を受託、当該ファンドのノウハウを活用した事業再生に取り組んでおります。 ● 上記のほか、行内コンサルティング機能や外部コンサルタントを活用し、要注意先への経営・財務アドバイス等の経営改善支援取組みを実施しました結果、15年4月から17年3月の実績といたしまして、138先の格上げ(債務者区分の上昇)を図ることができました。
16年10月～17年3月		● 16年度下期は、デット・エクイティ・スワップの実行(1社、10億円)、地域型再生ファンドの活用、外部コンサルタント・行内コンサルティング機能の活用により、経営・財務アドバイス等の経営改善支援取組みを実施しました結果、34先の格付け(債務者区分の上昇)を図ることができました。

(福岡銀行)

経営改善支援の取組み実績 地域銀行用)

銀行名 福岡銀行

【15年4月～17年3月】

単位 先数)

		期初債務者数	うち 経営改善支援取組み先 α	αのうち期末に債務者 区分が上昇した先数 β	αのうち期末に債務者 区分が変化しなかった先 γ
正常先		30,647	102		70
要 注 意 先	うちその他要注意先	3,564	439	73	239
	うち要管理先	444	141	47	66
破綻懸念先		864	124	18	90
実質破綻先		660	1		1
破綻先		120			
合 計		36,299	807	138	466

経営改善支援の取組み実績 地域銀行用)

銀行名 福岡銀行

【16年度 (16年4月～17年3月)】

単位: 先数)

		期初債務者数	うち 経営改善支援取組み先 α	αのうち期末に債務者 区分が上昇した先数 β	αのうち期末に債務者 区分が変化しなかった先 γ
正常先		29,066	82		68
要 注 意 先	うちその他要注意先	3,410	127	35	59
	うち要管理先	413	104	27	71
破綻懸念先		765	96	11	76
実質破綻先		491	3		3
破綻先		87	1		1
合 計		34,232	413	73	278

経営改善支援の取組み実績 地域銀行用)

銀行名 福岡銀行

【16年度下期 (16年10月～17年3月)】

単位: 先数)

		期初債務者数	うち 経営改善支援取組み先	α	αのうち期末に債務者 区分が上昇した先数 β	αのうち期末に債務者 区分が変化しなかった先 数 γ
正常先		28,172		37		31
要 注 意 先	うちその他要注意先	3,369		72	19	47
	うち要管理先	413		85	9	75
破綻懸念先		764		67	4	57
実質破綻先		489		7	2	4
破綻先		81		2		2
合 計		33,288		270	34	216