

平成 19 年 5 月 15 日

各 位

株式会社 札幌北洋ホールディングス
(コード番号 8328 東証第 1 部・札証)

北洋銀行および札幌銀行の「地域密着型金融推進計画の進捗状況」について

当社子会社の株式会社北洋銀行および株式会社札幌銀行は、本日「地域密着型金融推進計画の進捗状況(17年4月～19年3月)」について、別添のとおり公表いたしましたので、お知らせします。

以 上

平成 19 年 5 月 15 日

各 位

株式会社 北洋銀行

**「地域密着型金融推進計画」の進捗状況(最終結果 17 年 4 月～19 年 3 月)
の公表について**

北洋銀行は、「地域密着型金融推進計画」の最終結果を別添のとおり取りまとめいたしましたので、公表いたします。

詳しくは、別添の「地域密着型金融推進計画」(最終結果 17 年 4 月～19 年 3 月)をご参照願います。

〔地域密着型金融推進計画の進捗状況(最終結果 17 年 4 月～19 年 3 月)の概要〕

1. 全体的な進捗状況について

当行の「地域密着型金融推進計画」は、3 カ年(平成 17～19 年度)の札幌北洋ホールディングス中期経営計画に基づき、この間に対応した 2 年間の具体的な推進計画として策定し、地域密着型金融の機能強化により、「経営力の強化」・「北海道経済の再構築、道内中小企業の再生・活性化への貢献」・「利用者ニーズに対応した質の高い金融サービスの提供」を図り、北海道のリーディングバンクとして、北海道の経済活動を支えながら金融マーケットのリーダーとしての役割を果たしていくことを基本方針としてまいりました。

同計画の最終結果につきましては、取組み内容の深化・拡充を図りながら着実に推進し、具体的な目標として設定した 13 項目の数値目標を全てクリアいたしました。

また、本州も含めた関連機関等との強力なネットワークを構築できたことや、起業支援から再生支援まで企業のライフサイクルに応じた様々な支援ノウハウを実務の中で構築できたこと、加えて、「リレーションシップバンキングの機能強化計画(平成 15 年度～16 年度)」から「地域密着型金融推進計画(平成 17 年度～18 年度)」を通じた 4 年間の取組みで、地域金融機関の本分である地域密着型金融の精神が役職員に浸透したことも大きいと考えております。

2. 大項目毎の進捗状況について

(1) 事業再生・中小企業金融の円滑化

① 企業のライフサイクルに応じた支援への取組みについて

企業のライフサイクルに応じたニーズ毎に専門部署を設置し、外部専門機関との連携を図りながら積極的に取組みました。

具体的には、創業・新事業支援における「産学官金連携スキームの構築」、事業拡大支援

における「商談会の積極開催数値等による本州への事業展開支援」、「中国をメインとした海外展開支援」、経営改善・事業再生支援先への「全行的な推進態勢の構築」等により、結果として、ライフサイクルに応じた数値目標（「ベンチャー企業支援先数」、「道本間ビジネスマッチング成約数」、「海外ビジネス支援に関するイベント等開催数」、「経営改善支援取組み先数・ランクアップ先数」、「事業再生取組み先数」等）を全てクリアすることができました。

②中小企業金融の円滑化への取組みについて

お客様の様々な資金ニーズにより柔軟に対応できるよう、新たな資金調達手段の拡充にも積極的に取組みました。具体的には、国内初のスキームとして「野菜を担保とした新型融資（ABL）」を開発したほか、「個人保証を不要とした融資商品」、「診療報酬債権や完成工事未収入金債権等の売掛債権を活用した金融商品」等を開発・提供しました。

また、企業の信用力向上という意味合いも含めた「出資」という形態での支援にも積極的に取組みました。

(2)経営力の強化

リスク管理態勢に関しては、バーゼルⅡへの対応も含め、リスク管理システムの導入等、管理態勢の整備・高度化を計画通り着実に進めました。

収益管理態勢に関しては、収益管理システムを刷新、営業店での試行運用を経て、平成19年4月より実運用を開始しました。また、ALM体制の整備等統合リスク管理態勢の高度化に向けた取組みも開始しました。

ガバナンス態勢に関しては、内部管理態勢強化策等を検討する経営直轄の会議の新設、内部監査態勢の抜本的強化、財務報告に関する内部統制強化に基づく経営者による財務内容の適正性の確認、日本版SOX法への対応等、態勢強化に努めました。

法令等遵守（コンプライアンス）態勢に関しては、全行的な法令遵守態勢を強化するため、営業店コンプライアンスプログラムを平成17年4月に導入し、一部内容の見直し強化を図りながら継続的に取組んだほか、営業店管理職へのSCO等の資格取得推奨、個人情報管理態勢の強化等にも継続的に取組みました。

(3)地域の利用者の利便性向上

「外部調査会社による営業店窓口対応状況のモニタリング（平成17年5月～平成19年3月末までに96カ店を対象に実施）」、「利用者満足に係るアンケート（平成18年2月、平成19年2月の2回実施）」、「clover会員を対象としたインターネットアンケート（平成18年7月）」等を実施し、利用者ニーズの積極的な吸収・施策等への反映に取組みました。

地域の利用者の利便性向上への取組みとしましては、より身近で便利な銀行であるために店舗ネットワークの充実と利便性の向上に努め、平成17年4月から平成19年3月までの間に営業店を7カ店（うち1カ店は出張所からの昇格）新設したほか、より利便性の高いJR駅や新千歳空港到着ロビー等の交通の拠点に新たにATMを設置しました。平成18年度下期に

関しましては、旭川に神楽支店を11月に新設しました。また、多様化するライフスタイルに合わせて利便性向上として、営業時間の拡大にも取り組んでおり、有人店舗として平日夜間及び土日祝日も営業する「マネープラザ」を開設(平成17年5月)に加えて、平成18年度に関しては、札幌圏内のATM(236カ所)の土日祝日営業時間を21時まで延長致しました。

「マネープラザ」に関しては、よりコンサルティング機能等を拡充させ、利便性の高い札幌駅前で「コンサルティングプラザ」としてリニューアルオープン(平成19年5月)致します。

利用者保護の観点からは、「偽造・盗難キャッシュカード被害」への対応として、預金者保護法の施行に先立ち平成17年12月より補償を開始したほか、ATM1日支払限度額の引下げ、携帯電話によるATM引出額設定サービス等を実施しました。クレジット機能付ICキャッシュカード「clover」の取扱いを開始し、平成19年3月末までに当行ATMの全てをIC対応化致しました。インターネットバンキングサービスのセキュリティ対策としては、ソフトウェアキーボードやセキュリティツール(スパイウェア対策)を導入しております。

また、地域への貢献として、「地域の次代を担う子供達を対象とした金融教育の実施」、「地域経済振興に向けた提言」等についても積極的に取り組み、こうした地域への貢献活動を利用者にはわかりやすくお伝えできるように「地域貢献に関する小冊子」を作成(平成18年5月)し、店頭で交付致しました。「地域貢献に関する小冊子」につきましては、更なる内容の改善を図りながら第二号を作成中(平成19年6月発行予定)です。

3. 進捗状況に対する評価及び今後の課題

計画の深化・拡充を図りながら積極推進し、数値目標を全て達成するなど期初に設定した目標をほぼ達成できたものと認識しております。

特に、取引先企業の期待の大きかった「事業展開支援」や「経営改善支援」等に関しては、本部所管部を中心に全行挙げて積極推進し、具体的な成果の積み上げが図れたと共に、支援スキームの構築やノウハウを蓄積することもできました。

地域密着型金融は、地域金融機関の本分であり、これまでの取り組みで培ったノウハウや支援スキームを積極活用・拡充を図りながら積極的に取り組み、お客様と地域経済の発展に貢献すると共に、自らの営業基盤の強化・収益力の向上・内部管理態勢の強化にも努めてまいります。

以上

**地域密着型金融推進計画
の進捗状況(最終結果)**
(17年4月～19年3月)

平成19年5月15日



地域密着型金融推進計画の進捗状況(最終結果)

(17年4月～19年3月)

<目次>

I. 推進計画の進捗状況および評価(17年4月～19年3月)	1ページ
1. 全体的な進捗状況について	1ページ
2. 大項目毎の進捗状況について	1ページ
(1)事業再生・中小企業金融の円滑化	1ページ
(2)経営力の強化	2ページ
(3)地域の利用者の利便性向上	2ページ
3. 進捗状況に対する評価および今後の課題	3ページ
II. 数値目標の実績	4ページ
III. 大項目毎の進捗状況の概要	5ページ
1. 事業再生・中小企業金融の円滑化	5ページ
(1)創業・新事業支援機能の強化	5ページ
(2)取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化	6・7・8ページ
(3)担保・保証に過度に依存しない融資の促進等	9ページ
(4)顧客への説明態勢の整備・相談苦情処理	9ページ
(5)人材の育成	9ページ
2. 経営力の強化	10ページ
(1)リスク管理態勢の充実	10ページ
(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上	10ページ
(3)ガバナンスの強化	10ページ
(4)法令等遵守態勢の強化	10ページ
(5)ITの戦略的活用	10ページ
3. 地域の利用者の利便性向上	11ページ
IV. 個別項目毎の進捗状況	12～33ページ
V. 経営改善支援に関する取組み状況	34ページ

I. 推進計画の進捗状況および評価(17年4月～19年3月)

1. 全体的な進捗状況について

- ・当行の「地域密着型金融推進計画」は、3カ年(平成17～19年度)の札幌北洋ホールディングス中期経営計画に基づき、この間に対応した2年間の具体的な推進計画として策定し、地域密着型金融の機能強化により、「経営力の強化」・「北海道経済の再構築、道内中小企業の再生・活性化への貢献」・「利用者ニーズに対応した質の高い金融サービスの提供」を図り、北海道のリーディングバンクとして、北海道の経済活動を支えながら金融マーケットのリーダーとしての役割を果たしていくことを基本方針としてまいりました。
- ・同推進計画の最終結果につきましては、取組み内容の深化・拡充を図りながら着実に推進し、具体的な目標として設定した**13項目の数値目標**を、**全てクリア**いたしました。
また、本州も含めた**関連機関等との強力なネットワークを構築**できたことや、起業支援から再生支援まで**企業のライフサイクルに応じた様々な支援ノウハウを実務の中で構築**できたこと、加えて「リレーションシップバンキングの機能強化計画(平成15年度～16年度)」から「地域密着型金融推進計画(平成17年度～18年度)」を通じた4年間の取組みで、地域金融機関の本分である**地域密着型金融の精神が役職員に浸透**したことも大きいと考えております。

2. 大項目毎の進捗状況について

(1) 事業再生・中小企業金融の円滑化

① 企業のライフサイクルに応じた支援への取組みについて

- ・企業のライフサイクルに応じた**ニーズ毎に専門部署を設置(※)**し、**外部専門機関との連携**を図りながら積極的に取組みました。
具体的には、創業・新事業支援における「**産学官金連携スキームの構築**」、事業拡大支援における「**商談会の積極開催数値等による本州への事業展開支援**」、「**中国をメインとした海外展開支援**」、経営改善・事業再生支援先への「**全行的な推進態勢の構築**」等により、結果として、**ライフサイクルに応じた数値目標**(「ベンチャー企業支援先数」、「道本間ビジネスマッチング成約数」、「海外ビジネス支援に関するイベント等開催数」、「経営改善支援取組み先数・ランクアップ先数」、「事業再生取組み先数」等)を**全てクリア**することができました。

(※) 主要な本部専門部署

対応部署	お取引先企業のライフサイクルに応じたニーズ				
	創業・新事業に関連するニーズ	事業拡大ニーズ		経営改善・事業再生ニーズ	事業承継・M&Aニーズ
		国内展開ニーズ	海外展開ニーズ		
新事業支援室	東京情報サービス室	国際部 (中国デスク、現地駐在員事務所)		企業活性グループ 企業再生グループ	M&Aチーム

連携

外部専門機関	北海道、各市町村、道内各商工団体、北海道経済産業局、大学、政府系金融機関、ノーステック財団、北海道TLO、北海道フードフロンティア、中国(地方政府)等
--------	---

I. 推進計画の進捗状況および評価(17年4月～19年3月)

②中小企業金融の円滑化への取組みについて

・お客様の様々な資金ニーズにより柔軟に対応できるよう、新たな資金調達手段の拡充にも積極的に取組みました。具体的には、国内初のスキームとして「野菜を担保とした新型融資(ABL)」を開発したほか、「個人保証を不要とした融資商品」、「診療報酬債権や完成工事未収入金債権等の売掛債権を活用した金融商品」等を開発・提供しました。

また、企業の信用力向上という意味合いも含めた「出資」という形態での支援にも積極的に取組みました。

・政府が推進している「再チャレンジ支援総合プラン」でも要請されております「担保・保証に過度に依存しない融資」に係る平成18年度の主な取組み実績は以下の通りです。

(金額:百万円、件数:件)

	平成19年3月末		平成18年度		平成18年度の特徴的な取組事例
	残高	件数	実行額	実行件数	
ビジネスquickローン	62,510	9,958	44,442	5,210	・「財務諸表の精度が総体的に高い中小企業に対する融資プログラムの整備」への一環として、ビジネスquickローンの商品性を一部改定し、「会計参与」を設置している企業への優遇(個人保証免除もしくは金利優遇)を実施。(平成18年5月)
動産・債権譲渡担保融資	1,015	28	4,591	139	・食品卸売業に対して、在庫を担保とする融資を実行。(平成18年6月) ・在庫から売掛金回収までの事業サイクルを担保とする事業資産担保融資を実行。(平成18年9月) ・肉牛を担保とする動産担保融資を実行。(平成19年3月)
コベナンツを活用した融資	13,300	6	13,300	6	※左記は、コベナンツを活用したコミットメントラインの実績。

(2)経営力の強化

- ・リスク管理態勢に関しては、バーゼルⅡへの対応も含め、リスク管理システムの導入等、管理態勢の整備・高度化を計画通り着実に進めました。
- ・収益管理態勢に関しては、収益管理システムを刷新、営業店での試行運用を経て、平成19年4月より実運用を開始しました。また、ALM体制の整備等統合リスク管理態勢の高度化に向けた取組みも開始しました。
- ・ガバナンス態勢に関しては、内部管理態勢強化策等を検討する経営直轄の会議の新設、内部監査態勢の抜本的強化、財務報告に関する内部統制強化に基づく経営者による財務内容の適正性の確認、日本版SOX法への対応等、態勢強化に努めました。
- ・法令等遵守(コンプライアンス)態勢に関しては、全行的な法令遵守態勢を強化するため、営業店コンプライアンスプログラムを平成17年4月に導入し、一部内容の見直し強化を図りながら継続的に取組んだほか、営業店管理職へのSCO等の資格取得推奨、個人情報管理態勢の強化等にも継続的に取組みました。

(3)地域の利用者の利便性向上

- ・「外部調査会社による営業店窓口対応状況のモニタリング(平成17年5月～平成19年3月末までに96カ店を対象に実施)」、「利用者満足に係るアンケート(平成18年2月、平成19年2月の2回実施)」、「clover会員を対象としたインターネットアンケート(平成18年7月)」等を実施し、利用者ニーズの積極的な吸収・施策等への反映に取組みました。

I. 推進計画の進捗状況および評価(17年4月～19年3月)

・地域の利用者の利便性向上への取組みとしましては、より身近で便利な銀行であるために店舗ネットワークの充実と利便性の向上に努め、平成17年4月から平成19年3月までの間に営業店を7カ店(うち1カ店は出張所からの昇格)新設したほか、より利便性の高いJR駅や新千歳空港到着ロビー等の交通の拠点に新たにATMを設置しました。平成18年度下期に関しましては、旭川に神楽支店を11月に新設しております。また、多様化するライフスタイルに合わせた利便性向上として、営業時間の拡大にも取り組んでおり、有人店舗として平日夜間及び土日祝日も営業する「マネープラザ」の開設(平成17年5月)に加えて、平成18年度に関しては、札幌圏内のATM(236カ所)の土日祝日営業時間を21時まで延長致しました。

「マネープラザ」に関しましては、よりコンサルティング機能等を拡充させ、利便性の高い札幌駅前で「コンサルティングプラザ」としてリニューアルオープン(平成19年5月)致します。

・利用者保護の観点からは、「偽造・盗難キャッシュカード被害」への対応として、預金者保護法の施行に先立ち平成17年12月より補償を開始したほか、ATM1日支払限度額の引下げ、携帯電話によるATM引出額設定サービス等を実施しました。

また、クレジット機能付ICキャッシュカード「clover」の取扱いを開始し、平成19年3月末までに当行ATMを全台IC対応化致しました。インターネットバンキングサービスのセキュリティ対策としては、ソフトウェアキーボードやセキュリティツール(スパイウェア対策)を導入しております。

・地域への貢献として、「地域の次代を担う子供達を対象とした金融教育の実施」、「地域経済振興に向けた提言」等についても積極的に取組みました。

こうした地域への貢献活動を利用者にわかりやすくお伝えできるように「地域貢献に関する小冊子」を作成(平成18年5月)し、店頭で配布致しました。「地域貢献に関する小冊子」につきましては、更なる内容の改善を図りながら第二号を作成中(平成19年6月発行予定)です。











3.進捗状況に対する評価および今後の課題

・計画の深化・拡充を図りながら積極推進し、数値目標を全て達成するなど期初に設定した目標をほぼ達成できたものと認識しております。

特に、取引先企業の期待の大きかった「事業展開支援」や「経営改善支援」等に関しては、本部所管部を中心に全行挙げて積極推進し、具体的な成果の積み上げが図れたことに加え、支援スキームの構築やノウハウを蓄積することができました。

・地域密着型金融は、地域金融機関の本分であり、これまでの取組みで培ったノウハウや支援スキームを積極活用・拡充を図りながら積極的に取組み、お客様と地域経済の発展に貢献すると共に、自らの営業基盤の強化・収益力の向上・内部管理態勢の強化に努めてまいります。

II. 数値目標に対する平成18年度下期までの実績(最終実績)

項目	重点強化期間(平成17年～18年度) における数値目標①	平成18年度下期までの 実績(最終実績) ②	進捗率 (②/①)
1. 新規事業者融資先数	6,000 先以上	7,565 先	 目標達成 126.1%
2. 産学官連携に関連した ベンチャー企業支援先数	50 先	67 先	 目標達成 134.0%
3. 道本間ビジネスマッチング 成約数	50 件	104 件	 目標達成 208.0%
4. 海外ビジネスセミナー等 開催数	6 回以上	26 回	 目標達成 433.3%
5. 経営改善支援取組み先数	800 先以上	1,399 先	 目標達成 174.9%
6. ランクアップ先数	150 先以上	349 先	 目標達成 232.7%
7. 事業再生取組み先数	30 先	33 先	 目標達成 110.0%
8. ビジネスクイックローン 取扱件数	11,000 件以上	14,072 件	 目標達成 127.9%
9. 開示債権比率 (部分直接償却後)	<small>17年3月末3.4% ⇒19年3月末3.1%</small> 3.1 %	見込み 3.0 %	 目標達成 133.3%
10. 店頭振込処理件数 削減率	20.0 %	20.1 %	 目標達成 100.5%
11. 関連研修受講者数 (平成15～18年度通算)	700 人以上	1,694 人	 目標達成 242.0%
12. 営業店管理職の SCO等資格取得率	80 %以上	81 %	 目標達成 101.3%
13. 中小企業ご相談窓口 の設置店数	50 店以上	65 店	 目標達成 130.0%

Ⅲ. 大項目毎の進捗状況の概要

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

(1) 創業・新事業支援機能の強化 (平成18年度下期までの主な取組み事項)

○業種別支援態勢の強化

- ① **業種別業務推進役**(業種別の専担者による専門的な支援態勢)
 - ・対象業種に「観光」を追加(17年4月)。
 - ・担当1名が「農業経営アドバイザー」の資格を取得(18年6月)。
 - ・大学担当者を配置し、大学向け支援態勢を強化すると共に、産学官金連携推進態勢を強化(平成18年10月)。
- ② **業種別審査役**(業種別の審査役による専門的な審査態勢)
 - ・対象業種に「農業」「観光」等を追加(17年12月)。
 - ・対象業種に「スーパーマーケット等」を追加(18年8月)。
 - ・業種別審査マニュアルの作成・拡充(18年3月～19年3月)
 - ・業種別審査役と審査部門による業種別勉強会の開催(平成18年度下期までに10回開催)

○産学官金連携の推進

- ・**ノーステック財団**等の関連機関と連携し、「知財活用研究会」を発足(17年12月)。
知財担当者を増員し、支援態勢を強化(18年10月)。
- ・**小樽商科大学**に講師を派遣・共同研究開始(17年4月)。
- ・**室蘭工業大学・北見工業大学**の産学官連携部門に客員教授(非常勤)を派遣(17年4月)。
- ・**北海道大学**(17年6月)、**帯広畜産大学**、**北見工業大学**、**室蘭工業大学**(18年7月)、**小樽商科大学**(19年3月)と包括連携協定締結。
- ・**帯広畜産大学**、**室蘭工業大学**と共同研究開始(19年3月)。

- ・「**新事業支援室**」(17年4月設置、11月改組)を中核として、産学官との連携を強化しながら、北海道における創業・新事業を積極的に支援致しました。
- ・結果として、産学官連携に関連したベンチャー企業支援先数の目標もクリアすることができました。

○ベンチャー企業支援先数

目標:50先(平成17～18年度通算)

平成18年度下期までの実績:67先(達成率:134%)

○ファンドを活用した支援

- ・「**がんばれ北海道企業ファンド**」を活用し、有望な技術・製品を有する道内企業を支援(18年度下期までの支援実績1社)。
- ・「**札幌元気ファンド1号**」を活用し、有望な技術を有する道内企業を支援(平成18年度下期までの支援実績5社)。
- ・「**札幌元気チャレンジファンド**」を活用し、事業拡大を図る道内企業を支援(平成18年度下期までの支援実績1社)。

○政府系金融機関との連携

- ・**農林漁業金融公庫**の融資研修に参加したほか、同公庫の職員による勉強会を各地域で開催。(旭川、帯広、北見、苫小牧)
- ・**日本政策投資銀行**と「業務協力協定」を締結(17年9月)。
同行が主催するリレバン推進会議や関連セミナーに参加(18年12月)。
- ・**国民生活金融公庫**と「業務協力・連携に関する覚書」を締結(18年3月)。

○経済産業省が推進する「新連携」への協力

- ・推進事務局である「**中小企業基盤整備機構**」に職員を派遣(17年4月～)。
- ・道内認定計画のうち**当行が10件の支援金融機関に指定**されました。

Ⅲ. 大項目毎の進捗状況の概要

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

a.経営相談・ビジネスマッチング機能強化 (平成18年度下期までの主な取組み事項)

○道外への事業展開支援

①商談会の開催

- ・インフォメーションバザール(当行が主催する商談会)を東京で4回開催。
18年9月に実施した商談会は、北海道、札幌市等と連携し、「オール北海道体制」で開催。
- ・北海道との連携による関西圏で初めての商談会を開催(19年3月、インフォメーションバザールin Kansai&北海道産品取引商談会)。
- ・札幌市との連携によりアジア最大の食品見本市(FOODEX JAPAN)に共同出展(19年3月)。
- ・札幌商工会議所と連携した商談会を2回開催。
- ・北海道中小企業総合支援センターと連携したメーカー商談会を5回開催。
- ・中小基盤整備機構と連携した食品の商談会を2回開催。
- ・北陸3行(北國、福井、富山第一銀行)主催の商談会に2回参加。
- ・富山第一銀行主催の商談会を後援。

②道内産品の東京における販売拠点支援

- ・北海道どさんこプラザ(東京有楽町)の運営に参画。
- ・北海道フーディスト(東京八重洲)の運営をサポート。

○「中小企業ご相談窓口」の設置

- ・中小企業の経営者の皆様が、気軽にご相談いただけるよう「中小企業ご相談窓口」を営業店に設置。
19年3月末現在で65カ店に設置。

・「東京情報サービス室」を中核に、外部機関等との連携を図りながら、道外に事業展開を計画されている企業への支援等に積極的に取組みました。

・結果として、道本間ビジネスマッチング成約数の目標をクリアすることができました。

○道本間ビジネスマッチング成約数

目標:50件(平成17~18年度通算)

平成18年度下期までの実績:104件(達成率:208%)



○ビジネスマッチング情報行内閲覧システムの導入

- ・当行本支店・本部での入手情報をタイムリーに活用するための閲覧システムを導入。(17年6月)

Ⅲ. 大項目毎の進捗状況の概要

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 b.海外ビジネス支援機能強化 (平成18年度下期までの主な取り組み事項)

○海外を対象とした商談会、ビジネスセミナー等の開催

- ・中国現地商談会等でのブース出展等を実施。

大連交易会：17年7月、長春市—東北アジア投資貿易博覧会：17年9月、上海市国際食品見本市：17年11月、北海道物産展IN上海：18年1月、北海道菓子商談会IN台北：18年2月、日中韓・産業交流会：18年3月、大連輸出入商品交易会：18年7月、瀋陽市—北のブランド展示試食会：18年7月、吉林・東北アジア投資貿易博覧会：18年9月、北京常口上海物産展：18年9月、中国・上海国際見本市：18年11月、上海アンテナコーナーでの試験販売：19年1月

- ・当行主催の海外ビジネスセミナーを11回開催。
- ・商工団体等が主催する海外ビジネス支援事業等をサポート(9回)。

○現地駐在員事務所の設置

- ・中国・大連市と上海市に駐在員事務所を設置し、現地でお客をサポート。

○海外現地政府との連携

- ・中国各地の地方政府と経済協力協定を締結。
大連市政府(17年4月)、上海市政府(17年9月)、瀋陽市政府(17年11月)、遼寧省政府(18年7月)、黒龍江省政府(18年7月)、吉林省政府(18年12月)

・「国際部(中国デスク、中国現地駐在員事務所等)」等を中核に、海外(特に中国)に事業展開を計画されている企業への支援に積極的に取り組みました。

・結果として、海外ビジネスに関するイベント等開催数の目標をクリアすることができました。

○海外ビジネスに関するイベント等開催数

目標：6回以上(平成17~18年度通算)

平成18年度下期までの実績：26回(達成率：433%)



Ⅲ. 大項目毎の進捗状況の概要

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
c.要注意先債権等の健全化に向けた取組み
d.事業再生に向けた積極的な取組み
(平成18年度下期までの主な取組み事項)

○経営改善支援の主な取組み

- ・営業店に「**経営改善支援担当者**」を配置。(127カ店)
- ・**経営支援研修**の実施。(17年9月、18年1月、7月)
- ・行内向け「**経営改善支援ニュース**」の発行。
(17年11月、18年3月)
- ・「**経営改善支援マニュアル I**」の発行。(17年11月)
- ・「**ほくようビジネス金融センター**」の設置。(17年4月)
経営コンサルタント会社とアドバイザー契約を締結し、
外部の専門機関との協働体制により、高度な経営改善
支援を行うための専門部署。
これまでに**8件の経営改善プロジェクトを完了**。
- ・**経営改善支援実績**等を当行ホームページで
公表。(17年12月、18年5月、18年11月)

・経営改善支援への取組みに関しては、「**企業活性グループ**」
を中核に全行挙げて積極的に推進し、取組み先数・ランクアップ
数とも目標をクリアすることができました。

○経営改善支援取組み先数

目標: 800先以上
平成18年度下期までの実績: 1,399先(達成率: 174%)

○ランクアップ先数

目標: 150先以上(平成17~18年度通算)
平成18年度下期までの実績: 349先(達成率: 232%)

・事業再生支援への取組みに関しては、「**企業再生グループ**」
を中核に各種再生手法を積極活用しながら取組み、事業再生
取組み先数の目標もクリアすることができました。

○事業再生取組み先数

目標: 30先以上(平成17~18年度通算)
平成18年度下期までの実績: 33先(達成率: 110%)

○事業再生支援の主な取組み

- ・**北海道企業再生ファンド**を活用し、**2件(5社)**の再生を支援。
- ・**DES(債務の株式化)**を活用し、**1社**の再生を支援。
- ・**中小企業再生支援協議会**の機能を活用し、**4件(6社)**の再生を支援。
- ・**整理回収機構**の機能を活用し、**4件(10社)**の再生を支援。
- ・**外部機関等との共同研究**。
あおぞら銀行、中小企業再生支援協議会等との共同研究を積極実施。
(18年度下期までに**14社の共同研究**を実施)。
- ・**エグジット・ファイナンス**を活用し、**5社**を支援。

Ⅲ. 大項目毎の進捗状況の概要

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

(3)担保・保証に過度に依存しない融資の促進等 (平成18年度下期までの主な取組み事項)

①無担保・第三者保証不要の「ビジネスquickローン」の商品性拡充等

- ・一定の条件のもとで、「代表者も含め個人保証を不要とする」商品の取扱開始(17年11月)。
- ・農業従事者向けの専用商品「ほくよう農業サポートローン」の取扱開始(17年12月)。
- ・会計参与を設置している中小企業を対象に、一部条件を優遇する取扱いを開始(18年5月)。

②証券化等の資金調達手法多様化への取組み

- ・債権流動化商品の対象資産に診療報酬債権、多数売掛債権等を追加。
- ・北海道開発局向け完成工事未収入金債権、北海道向け完成工事未収入金債権の買取りコミットメントライン契約の取扱開始。
- ・在庫から売掛金回収までの事業サイクルを担保とする事業資産担保融資を開発。(18年9月)

- ・企業の様々な資金ニーズにより柔軟に対応できるよう、代表者も含め個人保証を不要とした商品や、様々なお客様の資産を活用した商品など、資金調達手法の多様化に向けて積極的に取組みました。
- ・具体的な目標として設定したビジネスquickローン取扱件数につきましても目標をクリアすることができました。

○ビジネスquickローン取扱件数

目標: 11,000件以上(平成17~18年度通算)

平成18年度下期までの実績: 14,072件(達成率: 127%)

(4)顧客への説明態勢の整備・相談苦情処理 機能の強化(平成18年度下期までの主な取組み事項)

- ・苦情・トラブルの再発防止策を検討する経営直轄の委員会を設置したほか、各種研修の強化、説明状況のモニタリング臨店等を実施し、説明態勢の強化に取組みました。

①苦情・トラブルについて、再発防止策等を検討する経営直轄の委員会(顧客サービス向上委員会)を設置。(17年9月)

②各種顧客説明に関する研修等の強化

- ・融資説明に関するロールプレイング型の研修の試行実施、窓販コンプライアンス研修・投信窓販再研修等を実施。
- ・本部専担者を配置し、投信等の説明状況についてのモニタリング臨店を開始。(平成17年7月より)

(5)人材の育成

(平成18年度下期までの主な取組み事項)

①中小企業支援に関する研修の強化

- ・企業調査研修、経営支援研修、中小企業診断士養成トレーナー(期間中に3名が資格取得)、法人取引実践セミナー等、研修内容の拡充を図りながら実施。

②人材派遣等による人材育成の継続

- ・専門機関への人材派遣の継続と派遣後の効果的な部署への配置を継続。

- ・中小企業への総合的かつ高度な支援に必要な能力の向上に向けた人材育成に積極的に取組み、各種研修等を拡充・実施致しました。

結果として、関連研修実施者数の目標も大きくクリアすることができました。

○関連研修実施者数

目標: 700名以上(平成15~18年度通算)

平成18年度下期までの実績: 1,694名(達成率: 242%)

Ⅲ. 大項目毎の進捗状況の概要

2. 経営力の強化 (平成18年度下期までの 主な取組み事項)	<ul style="list-style-type: none"> ・リスク管理態勢・収益管理態勢ともに、システム導入を含めた管理態勢の整備・高度化に取り組みました。 ・ガバナンスの強化に関しては、内部管理態勢強化策を検討する経営直轄の会議を新設、内部監査態勢の強化等を取組んだほか、日本版SOX法への対応準備を開始しました。 ・法令遵守態勢に関しては、営業店コンプライアンスプログラムの導入、営業店管理職へのSCO等の資格取得推奨により、全行的な態勢強化に努めました。
(1)リスク管理態勢の充実	<ol style="list-style-type: none"> ① 自行のデータを用いて独自に構築した格付モデルを内蔵した新格付・自己査定システムの運用開始(平成17年10月)。 ② 市場リスク管理システムの構築完了、市場リスク算出要領を制定・文書化(平成18年2月)。アウトライヤー規制に係る金利リスク計量化体制構築。 ③ オペレーショナル・リスク情報の収集と主要業務における潜在的リスクの自己評価プロセス(RCSA)を完了。オペレーショナルリスク管理要領、手順書を制定。「粗利益配分手法」選択に係る金融庁の承認を受ける(平成19年3月)。
(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上	<ol style="list-style-type: none"> ① 収益管理制度の高度化に向けて、収益管理システムを刷新。平成17年10月からの本部試行運用に加えて、平成18年4月より営業店での試行運用を開始し、平成19年上期より実運用を開始。 ② 信用リスクデータとして、LGD推計用の回収データ収集を開始。リスクパラメータ推計用データベースを稼動(平成18年4月)、データ蓄積を継続中。 ③ 市場リスク管理システムの構築により、VaR管理に移行。文書化も完了。
(3)ガバナンスの強化	<ol style="list-style-type: none"> ① 内部管理態勢強化策を検討する経営直轄の会議(業務管理会議)を新設(17年8月)。 ② 内部監査機能を強化した新たな監査手法に基づく監査態勢を本格稼動(17年4月)。 ③ 財務報告に関する内部統制強化に基づく経営者による財務内容の適正性の確認を平成16年度決算から実施。 ④ 日本版SOX法への対応準備を開始(平成18年8月)。
(4)法令等遵守態勢の強化	<ol style="list-style-type: none"> ① 顧問弁護士を受付機関とする社外通報制度を開始(17年6月)。 ② 営業店自らがリスクを認識し、取組む「営業店コンプライアンスプログラム」を導入(17年4月)。 ③ 管理職によるSCO(シニアコンプライアンスオフィサー)等の資格取得を推奨(17年8月)。 ④ 顧客情報管理態勢の強化。
(5)ITの戦略的活用	<ol style="list-style-type: none"> ① 遠隔相談システム(テレビ電話)の試行導入(2カ店に導入)、投信窓販システムの導入、インフォメーションディスプレイの導入等。 ② 自動化機器の拡充:ロビー入金機31台、ディ・デポ30台、通帳繰越機145台導入等。 ③ 利用者保護の観点から、金融犯罪への対応として、偽造・盗難キャッシュカード犯罪やスパイウェア対策等に積極的に取組み、当行ATMの全てをICキャッシュカード対応化致しました。

Ⅲ. 大項目毎の進捗状況の概要

3. 地域の利用者の利便性向上 (平成18年度下期までの主な取組み事項)

- 地域の利用者の利便性向上に向けて、利用者ニーズを積極的に吸収しながら、様々な取組みを実施致しました。
- 利用者保護の観点では、偽造・盗難キャッシュカード犯罪やスパイウェア対策等のセキュリティ向上に積極的に取組みました。
- 地域への貢献として、「地域経済振興に向けた提言」、「地域の次代を担う子供たちへの金融教育」等についても積極的に取組みました。

(1)利用者ニーズに基づく経営態勢

- ・「外部調査会社による営業店窓口対応状況等のモニタリング(17年度5月より)」、「利用者満足に係るアンケート(平成18年2月、19年2月)」、「clover会員を対象としたインターネットアンケート(平成18年7月)」等を実施し、利用者ニーズの積極的な吸収・施策等への反映に取組みました。
- ・窓口対応状況のモニタリング結果に関しては、実施結果を対象店に還元、改善策を策定させるとともに、所管部にて傾向等を分析し、全店に改善策を発信しました。
- ・CS向上策として、**ロビーアテンダント(ご案内係)を17カ店に追加配置**(ロビーアテンダント配置店は19年3月末現在で38カ店)したほか、全店で**「店頭CS向上運動」**を実施(18年12月)。

(2)地域の特性や変化に応じた顧客利便性の向上

- ・より身近で便利な銀行であるために店舗の充実に努め、17年4月から19年3月までの間に**営業店を7カ店新設**(うち1カ店は出張所からの昇格)しました。また、交通の拠点等のより利便性の高い場所へのATM設置にも努め、**JR駅および新千歳空港到着ロビーに設置**しました。
- ・平日夜間及び土日祝日も営業する**「マネープラザ」**を17年5月に開設したほか、**札幌圏内のATM(236カ所)の土日祝日営業時間を21時まで延長**しました。「マネープラザ」に関しましては、よりコンサルティング機能等を拡充させ、利便性の高い札幌駅前**「コンサルティングプラザ」**として**リニューアルオープン**(19年5月)致します。
- ・利用者保護の観点から、**偽造・盗難キャッシュカード被害の防止策**として、**携帯電話によるATM引出限度額設定サービスの導入**(17年7月)、**ATM1日支払限度額の引下げ**(17年12月)等のほか、**インターネットバンキングサービス被害の防止策**として、**ソフトウェアキーボードの導入**(18年1月、3月)、**セキュリティツール(N-PROTECT)の導入**(18年1月)等も実施。

(3)地域産業振興に向けた取組み

- ・**地域経済振興に向けた提言・調査などに積極的に取組みました。**(「北海道米の現状と消費拡大に向けた提言」(17年8月)、「道の駅」に関する調査結果の公表(18年2月)、「少子化が経済に与える影響と対策」を札幌市に提言(18年3月)、「札幌市制度融資(札幌元気基金)がもたらす経済効果」(17年7～10月))

(4)金融教育等への取組み

- ・**北海道金融広報委員会主催「金融体験学習プログラム」**への協力(17年8月)、**経済産業省の地域自律・民間活用型キャリア教育プログラム**への協力(17年9月)、**北海道教育大学付属中学校を対象とした金融教育の実施**(17年9月、18年1月)、**りそな銀行と共同で小学生を対象に「キッズマネーセミナー」**を開催(18年1月)、**カルチャーナイト2006**への協力(18年7月)、**札幌商工会議所主催「こども未来博」**でのマネー教室開催(18年8月)等の子供を対象とした金融教育のほか、道内の経営者を対象とした**「北海道大学との共同セミナー」**を開催(17年5・6月、18年1月)しました。

IV. 個別項目毎の進捗状況

取組内容	目標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
1.事業再生・中小企業金融の円滑化	<p>・事業再生・中小企業金融の円滑化への各種取組みにより、事業者取引の裾野の拡大に努めます。 重点強化期間中の新規事業者融資先数6,000先以上を目標とします。</p>			<p>・平成18年度下期までの実績:7,565先、達成率126% 目標をクリアすることができました。</p>
(1)創業・新事業支援機能の強化				
①「ベンチャー支援室」の設置	<p>・創業・新事業を計画されているお客様への支援機能を強化していくため、専門部署として「ベンチャー支援室」を新たに設置(平成17年4月)し、同支援室を核として創業・新事業支援に更に積極的に取組みます。</p>	<p>・ベンチャー支援室の設置(平成17年4月) ベンチャー支援室を核とした創業・新事業支援への積極的な取組み。</p>		<p>・創業・新事業支援態勢強化と、産学官金連携の拠点とすることを目的に、「ベンチャー支援室」を設置。(平成17年4月) ・「ベンチャー支援室」を発展的に改組し、「新事業支援室」に変更。(平成17年11月) ・同室の職員を1名増員し、「知財活用研究会」を発足、取引先の知財活用に向けた研究を開始。これまでに同研究会を3回開催。(平成17年12月、18年1月、5月) ・新事業支援室より「創業・ベンチャー支援」関連資料を営業店に配布。 ・知的財産担当者を1名増員し、知財活用支援態勢を強化。(平成18年10月)</p> <p>・「がんばれ！北海道企業ファンド」を活用し、有望な技術や製品を有する道内企業を支援。(平成18年度下期までの支援実績:1社) ・「札幌元気ファンド1号」を活用し、有望な技術を有する道内企業を支援。(平成18年度下期までの支援実績:5社) ・「札幌元気チャレンジファンド」を活用し、事業拡大を図る道内企業を支援。(平成18年度下期までの支援実績:1社)</p> <p>・北洋パワーアップファンド(毎年10百万円をノーステック財団に提供し、中小企業の新技術開発、販路開拓、知的財産取得等を支援)による支援。(平成16年度～18年度、18年度支援実績7件)</p>

取組内容	目標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
②産学官との連携強化	<p>・創業・新事業を計画されているお客様を、「産学官」の機能を活用しながら支援していくため、関連機関(北海道TLO、ノーステック財団等)への職員派遣の継続、定期連絡会の開催、北大への寄附講座開設(平成16年10月開始)、小樽商大への講師派遣・共同研究実施(平成17年4月開始)等により、「産学官」との更なる連携強化に取組みます。</p> <p>・産学官連携に関連したベンチャー企業を始めとして、重点強化期間中に、資金面・情報提供等でベンチャー企業50社に支援していくことを目標とします。</p>	<p>・関連機関(北海道TLO、ノーステック財団等)への職員派遣(平成11年11月～)の継続、関連機関の主催会議等への参加等により、産学官連携を一層強化。 ・北大への寄附講座(平成16年10月開始)の継続、小樽商大への講師派遣・共同研究(平成17年4月開始)の実施。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・小樽商科大学への講師派遣・共同研究開始。(平成17年4月) ・室蘭工業大学・北見工業大学の産学官連携部門に客員教授(非常勤)を派遣。(平成17年4月) 平成18年度も派遣を継続。(平成18年4月) ・北海道大学との包括連携協定締結。(平成17年6月) ・帯広畜産大学、北見工業大学、室蘭工業大学と包括連携協定締結。(平成18年7月) ・小樽商科大学と包括連携協定締結。(平成19年3月) ・帯広畜産大学、室蘭工業大学と共同研究開始。(平成19年3月) ・帯広畜産大学MOTコース「財務・金融・ベンチャー支援論」集中講義を担当。(平成19年3月) <p>・新事業支援室を拠点に、特に大学や公的研究機関との連携を強化。「知財活用研究会」の機会を活用し、産学官の関連機関との「定期連絡会議」を3回開催。 (平成18年上期は、平成18年5月に開催)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「北海道経済連合会」「北海道商工会議所連合会」の出向者と意見交換開始。(平成18年7月) <p>・ベンチャー企業支援先数 平成18年度下期までの実績:67社 達成率:134% 目標をクリアすることができました</p>
		<p>・関連機関と「定期連絡会議」を設置し、連携を強化(平成17年下期)。</p>		
③業種別業務推進役による支援態勢	<p>・業界情報の蓄積等に裏付けされたお客様への専門的な支援を担当している業種別業務推進役による支援態勢を、担当業種を追加(平成17年4月に「観光業」を追加)する等、更なる強化に取組みます。</p>	<p>・業種別業務推進役(平成12年7月営業推進部門に配置)の担当業種に「観光業」を追加(平成17年4月)し、支援態勢を強化。</p>		

取組内容	目標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
④業種別審査態勢の強化	<p>・適切な事業評価等に基づく融資審査能力の更なる向上を図るため、北海道の業種特性や今後発展が見込まれる業種等の専門的な知識を有する「業種別審査役」を配置する等、業種別審査態勢の強化に取り組めます。</p> <p>・「業種別審査役」は、3業種(建設、医療、水産)を対象に配置(平成17年4月)し、更に、産学官連携の取組み等により北海道の強みを生かした新たな展開が期待される「農業」、「観光業」等への拡大を検討します。</p>	<p>・業種別審査役(建設、医療、水産)を配置(平成17年4月)、業種を順次拡充(農業、観光業等を検討)。</p> <p>・業種別業務推進役と審査部門による業種別連絡会・勉強会を開催、業界動向等の情報共有化を推進。</p> <p>・業種別審査マニュアルを行内オンラインで随時閲覧できるシステムを導入、迅速かつ適正な融資審査態勢を強化。(平成17年4月開始)</p>	<p>・業種別審査態勢の強化</p> <p>①業種別審査役の配置(平成17年4月) 農業、観光、不動産、信販を対象業種に拡大。(平成17年12月) 対象業種を追加(スーパーマーケット等)。(平成18年8月)</p> <p>②業種別審査マニュアルの行内オンライン閲覧システムの導入。(平成17年4月) 4業種6種類の業種別審査マニュアルを追加。(平成18年10月～平成19年3月)</p> <p>③業種別業務推進役と審査部門による業界動向勉強会を開催。(これまでに10回開催、平成18年度下期中は、2回開催)</p> <p>④業種別審査についての本部研修実施。(平成18年1月)</p>	
⑤「中小企業ご相談窓口」の設置	<p>・中小企業の経営者の皆様が、気軽に、当行にご相談いただけるよう、「中小企業ご相談窓口」を営業店に順次設置し、各種相談の受け付けと、相談内容に応じた各種専門機関への紹介も含めた支援に取り組めます。</p> <p>・地域の母店から順次設置し、重点強化期間終了時に50カ店以上の設置を目標とします。</p>	<p>・営業店に中小企業ご相談窓口を地域母店に設置(平成17年下期)、以後他の営業店へ順次拡大。</p>	<p>・地方大型店(4カ店)から設置を開始。(平成18年3月)</p> <p>・地方61カ店に追加設置。先行設置分も含め、札幌市以外の65カ店に設置。(平成19年3月末現在)</p> <p>・中小企業ご相談窓口設置店数 平成18年度下期までの実績:65カ店 達成率:130% 目標をクリアすることができました。</p>	
⑥企業ニーズ対応マニュアルの制定	<p>・中小企業の経営者の皆様のニーズ等に適切に対応するため、ニーズの把握方法、ニーズに応じた行内専門部署や外部専門機関等の受付窓口などを整理したマニュアルを制定します。</p>	<p>・企業ニーズ対応マニュアルを制定、営業店での同マニュアルに基づく支援態勢を強化(平成17年下期開始)。</p>	<p>・企業ニーズに対応していくための支援ツールとして、企業の注目度の高い情報等の全店への発信を開始。今後、同情報等を取りまとめたうえマニュアル化を図っていく。</p> <p>平成17年度は、「農業法人」「新連携」「建設業ソフトランディング」等の情報を発信。</p> <p>平成18年度は、「創業・ベンチャー支援」に関する諸資料を発信。</p>	
⑦経済産業省が推進する「新連携」への積極的取組み	<p>・業種が異なる企業の連携・協力による新事業等創出を支援するため、経済産業省が推進する「新連携」に支援金融機関として推進事務局に職員を派遣(平成17年4月)する等、積極的に協力していきます。</p>	<p>・「新連携」の推進事務局に職員を派遣(平成17年4月)。</p> <p>・「新連携」推進会議への参加、案件の紹介等を従来に継続して参画。</p>	<p>・経済産業省が推進する「新連携」への協力</p> <p>①推進事務局への職員派遣。(平成17年4月) 平成18年度も派遣を継続。(平成18年4月)</p> <p>②新連携支援金融機関として、道内認定計画のうち10件の支援金融機関に当行が指定されました。</p>	

取組内容	目標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
⑧「北海道地区産業クラスターサポート金融会議」の積極的推進	・「北海道スーパークラスター振興戦略」を金融面で支援するため、道内金融機関と関係機関等との交流連携の場として設置(平成15年5月)された「北海道地区産業クラスターサポート金融会議」を代表幹事として積極的に推進し、「産学官金連携」に取組みます。			<ul style="list-style-type: none"> ・「北海道地区産業クラスターサポート金融会議」は、幹事会を開催。(平成17年8月) ・参加金融機関の創業支援窓口をとりまとめ、関係機関に送付。(平成18年4月) ・幹事会(道経済産業局がオブザーバー参加)を開催し、次期産業クラスター計画への同会議の主体的な取り組みを決定。(平成18年9月) ・幹事行として、北海道経済産業局の次期産業クラスター計画検討会等に参加。(平成19年1月)
⑨政府系金融機関・中小企業総合支援センターとの連携強化	・政府系金融機関(日本政策投資銀行、農林漁業金融公庫、中小企業金融公庫、商工組合中央金庫)や中小企業総合支援センターが有する専門的な機能・情報・ノウハウ等を活用した支援態勢を強化していくため、連携を更に強固なものにしていきます。	<ul style="list-style-type: none"> ・農林漁業金融公庫、中小企業金融公庫、商工組合中央金庫と「業務協力に関する覚書」(平成15～16年度に締結)に基づく連携を強かに推進。 ・日本政策投資銀行主催の「北海道リレーションシップバンキング推進会議」への継続参加。 ・連携強化のため、「業務協力に関する覚書」を締結予定(平成17年下期)。 ・中小企業総合支援センターへ職員派遣の継続等、引き続き連携を強化。 		<ul style="list-style-type: none"> ・農林漁業金融公庫主催の「業務協力機関 農業融資研修」に審査役及び業務推進役が参加。(平成17年8月) ・農林漁業金融公庫職員による農業融資に関する勉強会を旭川中央支店と帯広中央支店で開催。(平成17年12月、18年2月) ・当行の業種別調査役1名が農林漁業金融公庫主催の研修に参加し、「農業経営アドバイザー」の資格を取得。(平成18年6月) ・帯広中央支店、北見中央支店、苫小牧中央支店で農林漁業金融公庫職員による勉強会開催。(平成18年11月～平成19年2月) ・日本政策投資銀行と更なる連携強化に向けて、「業務協力協定」を締結。(平成17年9月) ・日本政策投資銀行主催のリレバン推進会議、関連セミナーに参加。(平成18年12月) ・国民生活金融公庫と新規開業支援等での更なる連携強化を図るため、「業務協力・連携に関する覚書」を締結。(平成18年3月)
(2)取引企業に対する経営相談・支援機能の強化				
A.経営相談・ビジネスマッチング等の強化				
①ビジネスマッチング情報の行内オンラインでの共有化	・全本支店(164カ店)と本部のネットワークを活用したビジネスマッチング支援態勢を構築するため、ビジネスマッチング情報を行内オンライン上で閲覧・共有化できるシステムを導入(平成17年6月)し、行内情報間のビジネスマッチング態勢を強化します。			<ul style="list-style-type: none"> ・当行本支店・本部での入手情報を活かすため、行内イントラネット上に情報閲覧システムを導入、行内情報間のビジネスマッチング態勢を強化(平成17年6月開始)。 ・ビジネスマッチング情報の行内イントラネット閲覧システムの導入。(平成17年6月)

取組内容	目標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
②「東京情報サービス室」の活用強化等による本州(東京)企業とのビジネスマッチング等支援態勢強化	<ul style="list-style-type: none"> ・「東京情報サービス室」(平成16年10月設置)を活用し、道内企業と本州(東京)企業とのビジネスマッチング・情報提供態勢強化に取組みます。 ・従来、道内で開催していた商談会(インフォメーションバザール:昭和59年より開催し、平成16年までに20回開催)を東京で開催(平成17年7月より)します。 ・道内製品の東京での販売を支援するため、東京における販売支援拠点運営に参画します。 ・道内企業と本州(東京)企業とのビジネスマッチングを、重点強化期間中に、50件を目標として取組みます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「東京情報サービス室」を活用した本州企業とのビジネスマッチング・情報提供態勢を強化。 	<ul style="list-style-type: none"> ・東京で商談会を開催(第1回を平成17年7月に開催)。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ノーステック財団や北海道フードフロンティア等と連携し、インフォメーションバザール(商談会)を東京で4回開催。(平成17年7月、11月、18年2月、9月) 平成18年9月に関しては、産学官金連携で「オール北海道体制」による最大規模の商談会を開催。 ・札幌市との連携によりアジア最大の食品見本市「FOODEX JAPAN」に共同出展。(平成19年3月) ・北海道との連携による関西圏で初めてのインフォメーションバザール(商談会)を開催。(平成19年3月) ・北海道製品のモニタリングを行っているノーステック財団や立教大学と協力し、消費者情報を活用した効果的な商談システムを構築し、上記商談会で活用。商談会終了後にモニタリング結果の発表会を開催し、個社別の結果を出展企業に説明(平成18年1月、2月、4月) ・当行、北海道電力、JR北海道の3社コンソーシアムによる東京有楽町の道産品の販売店舗(北海道どさんこプラザ)の運営受託(平成17年10月) ・上記に加え、「北海道フーディスト」(東京八重洲)、「四季彩館」(東京羽田空港)、「まるごと北海道」(東京浅草)など販売拠点拡大をサポート。 ・道本間のビジネスマッチング成約件数 平成18年度下期までの実績:104件 達成率:208% 目標をクリアすることができました。
		<ul style="list-style-type: none"> ・道内製品の東京における販売支援拠点運営への参画(平成17年10月予定)。 		
③商工団体との連携強化	<ul style="list-style-type: none"> ・札幌商工会議所を始めとして、各地域の商工団体と連携し、商談会を開催する等、道内企業の活性化に向けて取組みます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・商工団体と連携した道内商談会の開催等、商工団体との連携を強化。 		<ul style="list-style-type: none"> ・札幌商工会議所とタイアップした商談会を開催。(平成17年10月、18年3月、19年1月) ・北海道中小企業総合支援センターと連携したメーカー商談会を開催。(平成17年11月、18年2月、7月、10月、19年2月) ・中小企業基盤整備機構と連携した食品の商談会を開催。(平成18年2月、19年2月) ・北陸3行(北國、福井、富山第一銀行)による各種商談会への参加。(平成17年11月、18年10月)

取組内容	目 標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
③商工団体との連携強化	前ページの続き。			<ul style="list-style-type: none"> ・富山第一銀行主催の商談会(ファーストバンク・ビジネスクラブ、ビジネス交流会2006)を後援。当行取引先も参加。(平成18年5月) ・道内各商工会議所とタイアップした提携ローンの組成に取組み、平成18年度下期は、1会議所と新規提携し、累計で28会議所と提携。
④海外ビジネス支援機能の強化	<p>・道内企業の海外ビジネスを引き続き積極的に支援していくため、従来の海外ビジネスセミナーに加えて、商談会・ブース展示などのビジネスチャンスを提供するイベント等にも取組みます。重点強化期間中に6回以上の開催を目標とします。</p> <p>・併せて、中国大連市(平成17年3月設置)・上海市(平成17年6月設置)の両駐在員事務所、中国デスク(平成16年10月設置)の活用による中国ビジネス支援態勢強化に取組みます。</p> <p>・中国大連市(平成17年4月)、中国瀋陽市(平成17年下期予定)と経済協力協定を締結し、中国ビジネス支援態勢を強化します。</p>	<p>・海外ビジネスセミナーの定期的開催(年3~4回程度)。</p> <p>・大連駐在員事務所(平成17年3月設置)、上海駐在員事務所(平成17年6月設置)、中国デスク(平成16年10月設置)の活用による中国ビジネス支援を強化。</p> <p>・中国大連市(平成17年4月)、中国瀋陽市(平成17年下期予定)と経済協力協定を締結。</p> <p>・海外での商談会に当行ブースを設置し当行取引先の商品紹介などを実施(第1回は平成17年7月)、取引先へのビジネス機会提供を強化。</p>	<p><海外ビジネスセミナーの開催></p> <ul style="list-style-type: none"> ・中国ビジネスセミナー開催(平成17年7月、11月、12月、18年6月、7月、9月、10月3回、12月2回) <p><駐在員事務所の設置></p> <ul style="list-style-type: none"> ・中国・上海市に駐在員事務所開設(平成17年6月) <p><中国現地政府との経済協力協定の締結></p> <ul style="list-style-type: none"> ・中国・大連市と経済協力協定を締結(平成17年4月) ・中国・上海市と経済協力協定を締結(平成17年9月) ・中国・瀋陽市と経済協力協定を締結(平成17年11月) ・中国・遼寧省政府と経済協力協定締結(平成18年7月) ・中国・黒龍江省政府と経済協力協定締結(平成18年7月) ・中国・吉林省政府と経済協力協定締結(平成18年12月) <p><海外商談会、ブース出展等></p> <ul style="list-style-type: none"> ・中国・大連交易会に北海道ブース出展(平成17年7月) ・中国・長春市で開催された北東アジア投資貿易博覧会にブース出展(平成17年9月) ・中国・上海国際食品見本市で道産食品の試験販売(平成17年11月) ・北海道物産展IN上海で道産食品の試験販売(平成18年1月) ・北海道菓子商談会IN台北で道内菓子のマーケティング協力(平成18年2月) 	

取組内容	目 標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
④海外ビジネス支援機能の強化	前ページの続き。			<ul style="list-style-type: none"> ・日中韓・産業交流会(中国・青島市)に北海道ブース出展(平成18年3月) ・札幌商工会議所と連携した中国・瀋陽市投資説明会の開催(平成18年2・3月) ・中国・大連輸出入商品交易会で北海道ブースを出展(平成18年7月) ・中国・瀋陽市北のブランド展示試食会(平成18年7月) ・中国・吉林・東北アジア投資貿易博覧会で北海道ブースを出展(平成18年9月) ・北京常口上海物産展に北海道ブースを出展(平成18年9月) ・札幌商工会議所と連携した「2006札幌DAY瀋陽フォーラム」を開催(平成18年7月) ・中国・上海国際見本市で道産食品の試食販売を実施(平成18年11月) ・札幌市と連携したビジネスマッチングIN大連・瀋陽の開催(平成18年11月) ・上海アンテナコーナー(道庁主催)で道産食品を試験販売(平成19年1月) ・札幌市と連携した大連・北京ビジネス商談会の開催(平成19年1月) ・札幌市と連携した「道産食品展示会IN北京」の開催(平成19年3月) ・札幌市と連携した「北海道商談会IN台北2007」の開催(平成19年3月) <p>・海外ビジネス支援に関するイベント等開催数 平成18年度下期までの実績:26回 達成率:433% 目標を大きくクリアすることができました。</p>

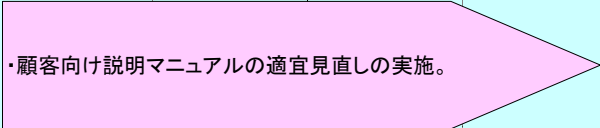
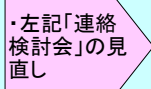
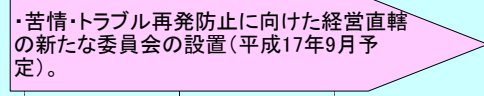
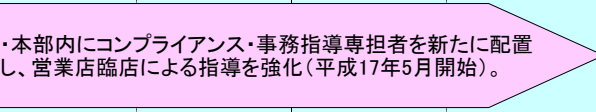
取組内容	目標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
B. 要注意先債権等の健全債権化に向けた取組み				
①経営改善支援取組み先の拡大	<ul style="list-style-type: none"> 取引先企業の経営改善支援は道内経済活性化に向けた重要課題と認識しており、全行的な取組み(平成15年9月より)を更に強化、推進していきます。 経営改善支援取組み先数(要注意先以下)800先以上を目標とし、重点強化期間中のランクアップ先数(債務者区分の改善先数)150先以上を目標として取組みます。 	<p>・企業活性チーム・企業再生チーム(平成14年12月設置)を核として、取組み先を期間中に着実に積み上げ、全行一丸となって推進。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 経営改善支援対象先の選定基準を広げ、対象先を更に拡大(平成17年6月) 経営改善支援対象先を見直し(平成18年11月) 経営改善取組み先数 平成18年度下期までの実績:1,399先、 達成率:174% ランクアップ先数 平成18年度下期までの実績:349先、 達成率:232% 両目標ともクリアすることができました。
②経営改善支援担当者の設置	<ul style="list-style-type: none"> 営業店における経営改善スキル向上を図るため、必要な研修を実施したうえで、各営業店に1名ずつ「経営改善推進担当者」を配置します。 	<p>・経営改善支援研修の実施、営業店への経営改善推進担当者の順次配置(平成17年上期より)。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 経営改善推進担当者を127カ店に配置(平成17年6月) 経営支援研修の実施(平成17年9月、18年1月、7月) 中堅行員向け経営改善支援に関する研修の実施(平成19年1月)
③取引先向け経営改善支援ツールの作成・提供	<ul style="list-style-type: none"> 取引先企業の経営改善に向けた取組みを支援するため、「経営改善計画の手引き」、「経営改善計画書フォーム」等の経営改善支援ツールを作成し、希望する取引先企業に提供していきます。 	<p>・経営改善支援ツールの策定・提供(平成17年下期から予定)。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 取引先配布用の経営改善支援ツール(「経営改善計画書策定用ソフト」、「作成の手引き」)を作成・配布開始(平成17年6月)
④行内向け推進ツールの拡充	<ul style="list-style-type: none"> 行内向けに「経営改善支援ニュース」を発信し、各営業店の取組進捗状況や経営改善支援の好事例を紹介することにより、情報の共有化、取組みの活性化を図ります。 	<p>・行内向け経営改善支援ニュースの発信・啓蒙(平成17年下期開始)。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 「経営改善支援ニュース」を発行(平成17年11月、18年3月の計2回)
	<ul style="list-style-type: none"> これまでに蓄積したノウハウ等に基づき経営改善支援マニュアルを改定、営業店における経営改善支援スキル向上を図ります。 	<p>・経営改善支援マニュアルを改定・配布(平成17年下期)。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 「経営改善支援マニュアルⅠ」を発行し、全店に配布(平成17年11月)
⑤経営改善好事例等の積極開示	<ul style="list-style-type: none"> 経営改善支援に関する取組状況を広くご理解いただけるよう、経営改善支援に係る好事例等を含めた情報をホームページ等で積極的に開示していきます。 	<p>・開示情報の内容を充実させ、半期毎に公表(平成17年上期取組み状況を平成17年下期から公表)。</p>		<ul style="list-style-type: none"> 経営改善支援への取組み状況や好事例を公表(第一回は平成17年12月、第2回は平成18年5月、第3回は平成18年11月、第4回は「V.経営改善支援に関する取組み状況について」をご参照願います。)

取組内容	目 標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
⑥ほくようビジネス金融センターの設置	・経営コンサルタント会社とアドバイザー契約を締結する等、より高度な経営改善支援を実施していく「ほくようビジネス金融センター」を設置(平成17年4月)し、経営改善に向けた支援態勢を更に強化します。	<p>・ほくようビジネス金融センターの設置(平成17年4月)。 ・外部コンサルタントとの提携による専門かつ高度な支援の開始。</p>		<p>・高度な経営改善支援を担当する「ほくようビジネス金融センター」を設置(平成17年4月) ・同センターは、平成18年度下期までに8件の経営改善プロジェクトを支援。 (平成18年度下期中の実績は4件)</p>
⑦出資による企業支援への取組み	・道内中小企業への経営支援として、従来の貸出に加えて、積極的な政策投資(取引先への出資)、専用ファンドの設立等による支援強化に取組みます。	<p>・政策投資(取引先への出資)の拡充、専用ファンドの設立(平成17年10月を予定)等による道内中小企業支援を強化。</p>		<p>・ファンドを通じた「資本増強」という新しい切り口での企業支援に向けて、ファンド運営会社(はまなすパワー・エクイティ)設立。(平成17年9月) ・上記運営会社による「はまなすパワー・エクイティ・ファンド」の取扱いを開始。(平成17年10月) 同ファンドによる平成18年度上期までの支援実績は3社。 (うち平成18年度上期実績は1社) ・出資のための資金枠「地域密着型金融推進ファンド」を設定。(平成17年12月) 地域の特色を生かした個性的な取組みを行っている企業や、独自の技術や産学官の連携を活用してものづくりを行っている企業等を出資により支援。同枠による平成18年度下期までの支援実績は17社。 (うち平成18年度下期実績は9社)</p>
(3)事業再生に向けた積極的な取組み				
①早期事業再生の推進	<p>・道内経済活性化に向けて、取引先企業の早期事業再生に引き続き積極的に取組んでいきます。</p> <p>・重点強化期間中の再生取組み先数30先を目標にします。</p>	<p>・企業再生チーム(平成14年12月設置)による新たな対象先の選定・取組み。</p>		<p>・優先度の高い先から再生支援に取組み中。 平成18年度下期までの実績33社、達成率:110% 目標をクリアすることができました。</p>

取組内容	目 標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
①早期事業再生の推進	<ul style="list-style-type: none"> 各種再生手法等を積極活用しながら、取引先企業の早期再生支援に取組みます。 〈再生手法等〉 北海道事業再生ファンド、DES・DDS、中小企業再生支援協議会、整理回収機構、DIPファイナンス、エグジットファイナンス等 	<ul style="list-style-type: none"> 再生対象先に最もフィットする支援手法の検討・選定による早期再生の実現。 		<ul style="list-style-type: none"> 中小企業再生支援協議会の活用。 (平成18年度下期までの実績4件(6社)) エグジット・ファイナンスの活用。 (平成18年度下期までの実績5社) DES(債務の株式化)の活用。 (平成18年度下期までの実績1社) 北海道企業再生ファンドの活用。 (平成18年度下期までの実績2件(5社)) 整理回収機構の活用。 (平成18年度下期までの実績4件(10社))
②再生支援好事例の積極開示	<ul style="list-style-type: none"> 業界団体を通じて、全国の金融機関が再生ノウハウを共有することにより、全国的な再生支援機能のボトムアップを図るため、再生事例に関する情報開示を積極的に行っていきます。 	<ul style="list-style-type: none"> 業界団体の相互情報開示機能への積極的な情報提供の実施。 		<ul style="list-style-type: none"> 業界団体を通じて、情報提供を実施。 (平成17年12月、18年5月、18年11月)
(4)担保・保証に過度に依存しない融資の促進				
①担保・保証に過度に依存しない融資審査態勢の強化	<ul style="list-style-type: none"> 取引先企業の業況を常時把握する等、業況重視の融資審査態勢を強化することで、担保・保証に過度に依存しない融資の促進に取組みます。 	<ul style="list-style-type: none"> 信用格付を再構築し、適切でキメ細かい業況把握態勢の強化(平成17年10月開始)。 コベナンツを利用したコミットメントライン等の推進強化。 		<ul style="list-style-type: none"> 信用格付の随時見直しを実施することで、信用力の変化に即時的確に対応するなど、顧客の信用力に応じた業況把握体制の強化を目的とした、新格付自己査定システムの導入と随時査定制度への移行を完了。(平成17年10月) コベナンツを利用したシンジケートローンおよびコミットメントラインを積極推進。
②債権譲渡担保融資等の推進	<ul style="list-style-type: none"> 売掛債権等を担保とする融資の利便性向上(対象債権の拡大、管理システムの高度化等)を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 債権譲渡担保融資規程改定(平成17年10月)による利用促進。 債権譲渡担保管理システム運用開始(平成17年10月)、事務管理の高度化・効率化を図り、債権譲渡担保融資を促進。 		<ul style="list-style-type: none"> 売掛債権担保融資の促進に向けた管理システムの構築を完了。(平成17年9月)同システムの一部運行を開始。(平成17年10月)取扱を全店に拡大、本格運用を開始。(平成18年1月) 食品卸売業に対し、在庫を担保とする融資を実行。(平成18年6月) 在庫から売掛金回収までの事業サイクルを担保とする事業資産担保融資(ABL)を開発。(平成18年9月) 肉牛を担保とする動産担保融資を実行。(平成19年3月)

取組内容	目 標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
③ビジネススクイックローンの推進	<ul style="list-style-type: none"> ・無担保・第三者保証を不要とするビジネススクイックローン(平成15年5月取扱い開始)を引き続き推進することで、迅速な融資審査に加えて、担保・保証に過度に依存しない融資の促進に繋がっていきます。 ・ビジネススクイックローンを重点強化期間中に11,000件以上取扱いすることを目標とします。 	<p>・無担保・第三者保証不要のビジネススクイックローン(平成15年5月取扱い開始)の積極的推進。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・ビジネススクイックローンの一部取扱条件を見直し、一定の条件のもと「個人保証を不要とする」取扱いを開始。(平成17年11月) ・ビジネススクイックローンについて、財務諸表の精度が相対的に高い企業への融資プログラム整備の一環として、「会計参与」を設置している中小企業に対し、一部条件を優遇する取扱いを開始。(平成18年5月) ・農業従事者向けの専用商品「ほくよう農業サポートローン」の取扱い開始。(平成17年12月) <p>・ビジネススクイックローン取扱件数 平成18年度下期までの実績:14,072件、 達成率:127% 目標をクリアすることができました。</p>
④事業価値に着目したノンリコースローン、プロジェクトファイナンスの推進	<ul style="list-style-type: none"> ・不動産の収益性に着目した開発型ノンリコースローン、事業価値を背景とする商業施設向けプロジェクトファイナンスの整備・推進に取組みます。 	<p>・ストラクチャーファイナンス担当部署「市場開発室」(平成16年1月設置)を中心としたノンリコースローン、プロジェクトファイナンスの推進強化。</p>		<ul style="list-style-type: none"> ・完成工事未収入金債権(対北海道開発局)の買取用コミットメントライン取扱開始。(平成17年6月) ・カードキャッシング債権の流動化商品の取扱開始。(平成17年5月) ・SPC方式による診療報酬債権の流動化商品の取扱開始。(平成17年9月) ・完成工事未収入金債権(対北海道)の買取用コミットメントライン取扱開始。 ・対象債権に多数手形・売掛債権を追加。(平成18年3月) ・在庫から売掛金回収までの事業サイクルを担保とする事業資産担保融資(ABL)を開発。(平成18年9月) <p>・売掛・ショッピング債権専用プログラムを組成、流動化対象をリテール債権にも拡大。(平成19年2~3月)</p>
⑤証券化等への取組み	<ul style="list-style-type: none"> ・売掛債権の証券化等によるお客様への新たな資金調達手段の提供・推進等引き続き積極的に取組みます。 	<p>・売掛債権の証券化等による新たな資金調達手段の拡充・推進。</p>		<p>・売掛・ショッピング債権専用プログラムを組成、流動化対象をリテール債権にも拡大。(平成19年2~3月)</p>

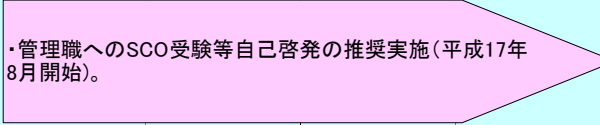
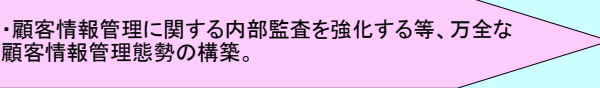
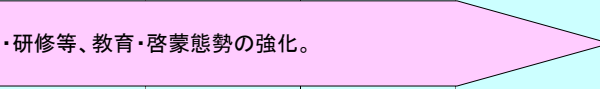
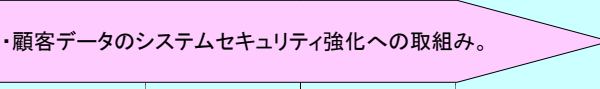
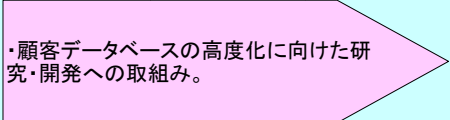
取組内容	目 標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
(5)顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化				
①研修の実施	<p>・適切な説明態勢の強化を図るため、苦情内容のフィードバック及び説明スキル向上に重点を置いた研修を検討・実施していきます。</p>	<p>・商品知識や説明スキル向上等に重点を置いた研修の拡充。</p>		<p>＜融資商品に関する説明態勢＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・融資説明に関しては、各種融資関連研修等において、随時実施中。 <p>＜リスク性商品に関する説明態勢＞</p> <ul style="list-style-type: none"> ・営業責任者に対する窓販コンプライアンス研修を実施。(平成17年9月) ・窓販説明に関する「不適切な事例」を全店に還元。(平成17年9月) ・融資説明に関するロールプレイング型の研修を試行実施。(平成18年1月) ・内部管理責任者および法令遵守責任者に対する窓販研修を実施。(平成18年1～2月) ・新入行員向投信窓販事前研修の実施。(平成18年6、8月) ・投信保険窓販マネジメント研修の実施。(平成18年6月) ・証券仲介業従事者社内研修の実施。(平成18年8、9月) ・内部管理に従事する従業員研修の実施。(平成18年11月～19年3月) ・営業役付者に対する保険窓販コンプライアンス研修の実施。(平成19年1月、2月)
②モニタリングの実施	<p>・お客様の立場に立った説明態勢の検証および改善に向けて、融資説明状況に関するお客様へのモニタリングを適宜実施(平成16年5月開始)していますが、更なる実効性向上に向けてモニタリング手法等の見直しを検討・実施していきます。</p> <p>・同様に、リスク性商品の販売に関する取扱店の説明実態を把握するため、モニタリング臨店担当者を配置(平成17年7月)し、説明態勢の検証および改善に向けて取組みます。</p>	<p>・融資説明状況に関するお客様へのモニタリングを実施(平成16年5月開始)。</p> <p>・更なる実効性向上に向けて、結果の分析・対応やモニタリング手法の見直し等により、一層の実効性を確保。</p>	<p>・窓販説明状況に関するモニタリング臨店担当者を配置し、モニタリング臨店を開始。(平成17年7～11月)</p> <p>・モニタリング臨店結果を定期的に担当部署にフィードバックするとともに、担当役員に報告。(平成17年8,9,10,12月)</p> <p>・内部管理責任者の機能状況を確認・指導を目的に、第二次モニタリング臨店を実施。(平成18年2～平成19年3月)</p> <p>・第二次モニタリング臨店の結果を定期的に担当部署にフィードバックするとともに、担当役員に対する報告会を5回開催。(平成18年4月、7月、10月、19年1月、3月)</p> <p>・臨店実施結果をコンプライアンス室・内部管理者研修に反映。</p>	

取組内容	目 標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
③説明マニュアルの改定	・説明マニュアル(融資説明マニュアル:平成16年5月制定)等を、営業店の履行状況や法令改正等に合わせ適宜見直し、説明態勢の強化を図ります。			<p><融資商品に関する説明態勢について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・民法改正、個人情報保護法施行に伴い、融資契約に係る顧客説明マニュアル等を改正。(平成17年4月) ・融資契約に関する初心者向け顧客説明マニュアルを制定。(平成17年7月) <p><リスク性商品に関する説明態勢について></p> <ul style="list-style-type: none"> ・窓販説明に関する「不適切な事例」を全店に還元。(平成17年9月) ・投信販売の乗換え勧誘・短期売買の自粛について全店に通知。(平成17年11月) ・保険業法改正に伴う保険会社の改定マニュアルを全店に配布。(平成17年12月) ・投信窓販、保険募集時における適切性確保の徹底について全店に通知。(平成18年4月、5月、7月、9月、10月、19年3月) ・投信乗換え勧誘チェック表を改正。(平成18年9月) ・投信販売チェックシート兼記録簿を制定。(平成18年10月)
④苦情・トラブルの再発防止態勢の強化	・苦情・トラブルの再発防止態勢を強化するため、行内関係部室による「苦情トラブル再発防止検討連絡会」(平成16年3月設置)の機能強化を図り、経営直轄の委員会を設置します。委員会の設置により、経営トップへの適切かつ迅速な報告体制を確保し、経営トップの積極的な関与により早期改善対応を実現します。			<ul style="list-style-type: none"> ・苦情・トラブルの再発防止に向けた経営直轄の「顧客サービス向上委員会」を設置。(平成17年9月) ・同委員会を平成17年度中に6回開催し、「一声運動(いっせいうんどう)」の実施を決めるなど、CSの向上に努めました。 ・同委員会を平成18年度中に11回開催し、「店頭CS向上運動」の実施などを決定。
⑤コンプライアンス・事務指導担当者の配置	・お客様への説明も含めた営業店指導をより効果的に実施するため、リスク性商品販売に係るコンプライアンス・事務指導担当者を配置(平成17年5月)し、営業店への指導を強化します。			<ul style="list-style-type: none"> ・窓販業務に係るコンプライアンス・事務指導担当者配置(平成17年7月)

取組内容	目 標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
(6)人材の育成				
①研修プログラムの見直し・強化	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業への総合的かつ高度な支援に必要な能力の向上に向けた人材育成を強化していくため、研修等を適宜見直しながら取組んでいきます。 ・集中改善期間も含め重点強化期間終了後に延べ700名以上に対して関連研修を実施することを目標とします。 	<ul style="list-style-type: none"> ・人材育成に関し、目利き研修等集中改善期間での取り組みをフォローアップ。 ・あわせて研修プログラムの見直し・強化を図り推進。 	<ul style="list-style-type: none"> ・融資 渉外パワーアップ研修の新設・実施。 (平成17年6～7月、9～10月) ・中級融資研修の実施。 (平成17年9月、18年1月、19年1月) ・企業調査研修の新設・実施。 (平成17年11月、18年11月実施) ・経営支援研修の新設・実施。 (平成17年9月、18年1月、7月) ・本部トレーニー「目利き塾」の実施。 (平成17年4月より) ・中小企業診断士養成トレーニーの新規実施。 (平成17年4月より) ・事業再生トレーニーの新設・実施。 (平成17年4月より) ・法人取引実践セミナーの新設・実施。 (平成17年10～11月) ・上級融資研修の実施。 (平成18年8月、11月) ・各地域に本部担当者が訪問して開催する「出前塾」の実施。 (平成18年7月、9月、10月、11月、19年1月、2月、3月) ・外部関連セミナーへの積極参加 等 <p>・関連研修実施実施者数 平成18年度下期までの実績:1,694名、 達成率:242% 目標を大きくクリアすることが出来ました。</p>	
②産学官の関連機関等への派遣継続と派遣終了後の効果的な配置	<ul style="list-style-type: none"> ・産学官の関連機関(北海道TLO、ノーステック財団等)等への職員派遣を継続し、派遣中に吸収したノウハウを有効に活用していくため、派遣終了者を効果的な部署に配置していきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・関連機関等への積極的な職員派遣を継続、ノウハウ・スキル習得等を行い、派遣終了後に効果的な部署に配置。 	<ul style="list-style-type: none"> ・外部機関への職員派遣と派遣後の効果的な配置を継続取組み中。 	
③能力(キャリア)を有する人材の積極採用	<ul style="list-style-type: none"> ・必要な能力(キャリア)を有する人材の積極的採用(中途採用含む)と能力(キャリア)に応じた効果的な部署への配置を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・能力(キャリア)を有する人材の積極採用と効果的な配置の実施。 	<ul style="list-style-type: none"> ・能力(キャリア)を有する人材の積極採用と能力に応じた効果的な配置を継続取組み中。 	

取組内容	目 標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
2.経営力の強化	<p>・経営力強化の数値目標として、不良債権比率(開示債権比率(部分直接償却後)):平成19年3月末3.1%以下を目標とします。</p>			<p>・平成18年度末実績:3.0%(見込み) 達成率:133% 目標をクリアすることができました。</p>
(1)リスク管理態勢の充実				
①信用リスク管理態勢の強化	<p>・パーゼルⅡへの対応を念頭に、管理システムの導入等によるリスク管理態勢の高度化に取組みます。</p>	<p>・新格付・自己査定システム(平成17年10月導入)等新たな管理システムの導入とデータ整備・運用態勢整備(平成17年4月から順次)等への取組み。</p>		<p>・自行のデータを用いて独自に構築した格付モデルを内蔵した新格付・自己査定システムの運用開始(平成17年10月)</p>
②市場リスク管理態勢の強化		<p>・市場リスク管理高度化に向けたシステム導入(平成17年10月稼働予定)、管理・運用態勢等の整備への取組み。</p>		<p>・市場リスク管理システムの構築を完了し、市場リスク算出要領を制定・文書化(平成18年2月)</p>
③オペレーショナル・リスク管理態勢の強化		<p>・オペレーショナル・リスク管理態勢の構築に向けたシステム・データベース・運用態勢等の整備への取組み(平成16年12月開始)。</p>		<p>・オペレーショナル・リスク情報の収集と主要業務における潜在的リスクの自己評価プロセス(RCSA)をほぼ完了。 ・オペレーショナル・リスク管理手法に関する実施要領と手順書を制定。</p>
(2)収益管理態勢の整備と収益力の向上				
①収益管理システムの高度化	<p>・高度な収益管理態勢を構築するため、新収益管理システムを導入します。 ・同システムに基づき、収益管理態勢の強化・管理会計の高度化等に取組みます。</p>	<p>・新収益管理システムの導入(平成17年下期から稼働)、運用態勢の強化。</p>		<p>・収益管理制度の高度化に向けて、収益管理システムを刷新。新システムの本部内における試行を開始。(平成17年10月) 営業店試行を開始し、各地域別に営業店説明会を開催。(平成18年4月) ・信用リスクデータとして、LGD推計用の回収データの収集を本格的に開始。 リスクパラメータ推計用データベース稼働。(平成18年4月) ・市場リスク管理システムの構築により、VaR管理に移行。文書化も完了し、ロジック、テスト、モデル検証等を明確化。</p>
②収益力の向上	<p>・ビジネスマッチングサービス等付加価値の高いサービスの提供を強化するとともに、こうしたサービスに対する適正な対価の申し受けに取組みます。 ・内部格付制度の向上とそれに基づく金利設定(リスクに応じた金利設定)に取組みます。</p>	<p>・有償ビジネスマッチングサービス(平成17年5月取扱開始)等、適正な対価の申し受けへの取組み。 ・内部信用格付の再構築(平成17年10月実施)と同格付に基づく適正な金利適用への取組み。</p>		<p>・有償ビジネスマッチングサービス(平成17年5月取扱開始)、期間中に具体的な成約には至らず。 ・金利設定に関しては、部門別収益管理制度、2段階スプレッド制度等の制度面を構築し、平成18年度上期から試行開始。</p>

取組内容	目 標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
(3)ガバナンスの強化				
①内部管理態勢の強化	・内部管理態勢を強化するため、内部管理に係る課題や強化策等を検討する経営直轄の会議を新設します。	・経営直轄の内部管理に関する会議を新設(平成17年8月)、毎月開催。		<ul style="list-style-type: none"> ・内部管理態勢強化に向けて、強化策等を検討する経営直轄の会議(業務管理会議)を新設(平成17年8月)し、毎月開催。 ・J-SOX法への対応に向けて、PTを設置(平成18年8月)し、準備作業を開始。 全社統制に係る試行評価を実施。(平成19年3月)
②内部監査機能の強化	・組織上の内部監査体制の独立性を強化(平成16年10月)し、新たな監査手法を確立・本格稼働(平成17年4月)する等、内部監査態勢の強化に取り組めます。	・新たな内部監査態勢の確立、本格稼働(平成17年4月開始)。		・内部監査機能を強化した新たな監査手法に基づく監査態勢を本格稼働。(平成17年4月)
③有価証券報告書への経営者による財務内容の適正性の確認	・平成16年度決算に関する有価証券報告書から、財務報告に係る内部統制を強化し、経営者による財務内容の適正性の確認を実施します。	・平成16年度決算から実施、強化。		・有価証券報告書への経営者による財務内容の適正性の確認。(札幌北洋ホールディングスの有価証券報告書において実施。当行は連結子会社として、同社宛に経営者による財務内容の適正性の確認を実施:平成16年度決算から)
(4)法令等遵守(コンプライアンス)態勢の強化				
①内部通報制度の運用開始	・内部通報受付機関を社外にも設置(平成17年6月)して、制度の利用を促し、不正・犯罪等の未然防止を図ります。	・内部通報制度の社外受付機関の運用開始(平成17年6月開始)。		・顧問弁護士を受付機関とする社外通報制度を開始。(平成17年6月)
②営業店コンプライアンスプログラムの導入	・営業店での法令等遵守態勢の実効性向上を図るため、営業店コンプライアンスプログラムを導入(平成17年4月)し、営業店自らが潜在的リスクを認識、対策を立てる態勢を構築していきます。	・営業店コンプライアンスプログラムを導入し、営業店での実効性向上推進(平成17年4月開始)。		<ul style="list-style-type: none"> ・営業店自らが潜在的リスクを認識、対策を立て、取組んでいく態勢の構築に向けた「営業店コンプライアンスプログラム」を導入。(平成17年4月) ・同プログラムを10月に上期分を、4月に下期分をとりまとめ、全体の総括を実施。 (17年10月、18年4月、10月、19年4月) ・同プログラムの必須項目を追加し、内容を強化。(平成18年4月) ・営業店コンプライアンス担当者研修を実施。 (平成17年11月、18年7月、19年2月)

取組内容	目標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
③管理職のシニア・コンプライアンス・オフィサー(SCO)等の資格取得	<ul style="list-style-type: none"> ・営業店管理職を中心として、銀行業務に関する基本的な法令知識の向上を図り、部下の指導・育成に反映させることを目的にSCO等のコンプライアンス管理者に関する資格取得を推奨していきます。 ・重点強化期間中に営業店管理職の80%以上の資格取得を目標とします。 	<p>・管理職へのSCO受験等自己啓発の推奨実施(平成17年8月開始)。</p> 		<ul style="list-style-type: none"> ・管理職にSCO(シニア・コンプライアンス・オフィサー)等の資格取得を推奨(平成17年8月、18年11月) ・営業店管理職のSCO取得率 平成18年度下期までの実績:81%、達成率101% 目標をクリアすることができました。
④顧客情報管理態勢の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客情報管理に関する内部監査を強化する等、万全な顧客情報管理態勢の構築に向けて取組みます。 	<p>・顧客情報管理に関する内部監査を強化する等、万全な顧客情報管理態勢の構築。</p> 		<ul style="list-style-type: none"> ・監査部による個人情報特別監査の実施(平成17年5月～) ・監査部監査結果、コンプライアンス臨店結果に基づき点検チェック態勢等を見直し。(平成19年3月)
⑤顧客情報管理に関する教育・啓蒙強化	<ul style="list-style-type: none"> ・適切かつ厳格な情報管理に関する知識の習得に向けて、新任個人情報管理者への個人情報保護法関連通信教育講座受講を義務付ける等、教育・啓蒙態勢強化に取組みます。 	<p>・研修等、教育・啓蒙態勢の強化。</p> 		<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報フォローアップ研修の実施(平成17年7月) ・関連ガイドの継続的発行。 ・個人情報理解度テストの実施(平成17年9月、18年2月、19年3月)
⑥顧客データに関するセキュリティ強化	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客データの漏えい等の防止に向けたシステムセキュリティ強化に取組みます。 	<p>・顧客データのシステムセキュリティ強化への取組み。</p> 		<ul style="list-style-type: none"> ・個人情報記載還元帳票の電子化(一部試行開始、平成17年9月～)
(5)ITの戦略的活用				
①顧客データベースの高度化	<ul style="list-style-type: none"> ・顧客データベースの高度化により、サービス提供力・顧客管理の効率化・情報セキュリティの向上等を図っていきます。 	<p>・顧客データベースの高度化に向けた研究・開発への取組み。</p> 		<ul style="list-style-type: none"> ・投信販売顧客のデータベース化による顧客管理の効率化や提案力の強化を目的に、顧客データベースの高度化への試行も兼ねて、投信窓販システムを導入。(平成18年3月) ・顧客データベース高度化に向けた検討の一環として、一部顧客データベースを活用したデータベースマーケティングを試行実施。(平成18年6月～8月) ・顧客データベースの本格的な高度化に関しては、札幌銀行とのシステム統合後(平成20年度以降)に設計・開発を進めていきます。

取組内容	目標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
②ITを活用したコンサルティング機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> 高度で専門的なコンサルティング機能を広くお客様に提供していくため、遠隔相談システムの導入(平成17年4月試行導入)等、ITを積極活用した機能強化に取組みます。 ホームページへの投資シミュレーション機能付加等、ダイレクトチャネルを活用したコンサルティング機能の強化に取組みます 	<ul style="list-style-type: none"> 遠隔相談窓口を試験導入(平成17年4月)。 インターネットバンキングでの投資シミュレーションサービスの開始(平成18年度中)。 		<ul style="list-style-type: none"> ITを活用したコンサルティング機能の強化策の一環として遠隔相談システム(テレビ電話)の試行導入開始。(平成19年3月末現在:2カ店) 当行ホームページでの投信情報提供サービスの開始。当行ホームページで各ファンドの運用状況等の情報を提供。(平成18年8月) インターネットバンキングサービスによる投資シミュレーションサービスについては、システム統合後(平成20年度以降)の導入に向け検討中。
③ダイレクトチャネルの拡充	<ul style="list-style-type: none"> 営業圏が広域という地域特性を踏まえ、インターネットバンキング等のダイレクトチャネルのサービス内容充実による利便性向上と効率化の両立に取組みます。 ダイレクトチャネルによる税金・各種料金収納を推進するため、マルチペイメントサービスのサービス内容拡充に取組みます。 こうした取組みにより、店頭為替(仕向振込)処理件数をITチャネルへの移行推進により、重点強化期間中に20%削減します。 (参考:平成16年度対比、平成18年度の削減目標) 	<ul style="list-style-type: none"> インターネットバンキングサービスのサービス内容拡充の検討・実施。 		<ul style="list-style-type: none"> マルチペイメントサービスの対象を民間・地公体にも拡大。(平成19年1月) インターネットバンキングサービスに係るスパイウェア等による被害防止対応として、以下を実施。 <ul style="list-style-type: none"> ①ソフトウェアキーボードの導入(平成18年1月、3月)、 ②スパイウェア防止法セキュリティツール(N-PROTECT)の導入(平成18年1月) 店頭での為替処理削減率 平成18年度下期までの実績:20%(平成16年度対比)、達成率:100% 目標をクリアすることができました。
④リスク管理・収益管理に係るITの活用	<ul style="list-style-type: none"> 格付・自己査定システムの全面更改、信用リスクアセット計測システム、収益管理システム等を導入し、ITの活用によるリスク管理の高度化に取組んでいきます。 	<ul style="list-style-type: none"> リスク管理・収益管理に係る各種システムの順次導入、積極活用。 		<ul style="list-style-type: none"> リスク管理・収益管理に係るIT活用:新格付・自己査定システムの開発完了(平成17年9月)、市場リスク管理システム及び新収益管理システムの構築を完了(平成17年9月)。

取組内容	目 標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
3.地域の利用者の利便性向上	<ul style="list-style-type: none"> 企業への各種支援機能も含めた質の高い総合的なサービス提供により、事業者取引の裾野の拡大を図ります。重点強化期間中の新規事業者融資先数6,000先以上を目標とします。(事業再生・中小企業金融の円滑化との共通目標です) 			<ul style="list-style-type: none"> 平成18年度下期までの実績:7,565先、達成率126%目標をクリアすることができました。
①利用者ニーズに基づく経営態勢	<ul style="list-style-type: none"> 地域の利用者のニーズを重視した経営の推進を図ります。 利用者のニーズ等の吸収・把握方法の検討・実施に取り組めます。 ニーズ等の吸収・把握結果と施策等への反映状況を公表します。 	<ul style="list-style-type: none"> ホームページ等で利用者の声の受け付け(平成12年12月より)。 利用者のニーズ等をより適切に吸収・把握する方法の検討・実施(平成17年下期予定)。 ニーズ等の吸収・把握結果と施策等への反映状況の公表(平成18年上期予定)。 		<ul style="list-style-type: none"> 外部調査会社による営業店窓口の対応状況等のモニタリングを実施(平成18年度下期までに96カ店、うち平成18年度下期は12カ店)、結果を対象店に還元、改善策を策定させるとともに、所管部にて傾向等を分析し、全店に对应改善策を発信。 窓口対応改善運動である「MM作戦」の一環として、元氣よく挨拶することを主旨とした「一声運動(いっせいうんどう)」を実施。(平成18年1月～6月) 店頭での顧客対応並びに環境整備改善を図るため「店頭CS向上運動」を実施。(平成18年12月) ロビーアテンダント(ご案内係)を17カ店に追加配置。(平成18年12月) 利用者満足に係るアンケートを実施。(平成18年2月、平成19年2月) 個別商品(cloverカード)に対するアンケートを実施。(平成18年7月)
②地域の特性や変化に応じた顧客利便性の向上	<ul style="list-style-type: none"> 営業圏が広域という地域特性を踏まえた営業拠点の充実に取組めます。(店舗新設、交通拠点へのATM設置増強等) 顧客のライフスタイルの多様化に対応した営業時間の拡大、各種自動化機器(通帳記帳繰越機等)の拡充等に取り組めます。 	<ul style="list-style-type: none"> 店舗新設:七重浜支店・沼ノ端支店(平成17年4月) 平岡公園支店(平成17年8月) ATM網の拡充。 平日夜間及び土日祝日に営業するマネーブラザの開設(平成17年5月)等。 通帳記帳繰越機の導入(平成17年7月)等。 		<ul style="list-style-type: none"> 人口や商圈の状況の変化に応じた営業拠点の充実に取組み、平成17年4月～19年3月に、営業店を7カ店新設(うち1カ店は出張所からの昇格)。 七重浜支店(平成17年4月)、沼ノ端支店(平成17年4月)、平岡公園支店(平成17年8月)、糸井支店(平成17年12月、昇格)、森林公園支店(平成18年3月)、帯広西支店(平成18年6月)、神楽支店(平成18年11月)。

取組内容	目標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
②地域の特性や変化に応じた顧客利便性の向上	前ページの続き。			<ul style="list-style-type: none"> 交通拠点等のより利便性の高い場所にATMを積極設置。 (JR駅5カ所(札幌駅、北広島駅、大麻駅、千歳駅、星置駅)および千歳空港到着ロビー) 顧客のライフスタイルの多様化に合わせた営業時間の拡大や自動化機器の拡充等に努め、平日夜間及び土日祝日に営業する「マネープラザ」を開設(平成17年5月)、通帳記帳自動繰越機を145台導入、札幌圏内のATM(236カ所)の土日祝日営業時間を21時まで延長(平成19年1月)。 「マネープラザ」に関しては、よりコンサルティング機能等を充実させ、利便性の高い札幌駅前、リニューアルスタートする予定。 (平成19年5月予定) 金融犯罪の高度化への対応にも積極的に取り組みました。 <ul style="list-style-type: none"> ①偽造・盗難キャッシュカード被害の防止策として、「携帯電話によるATM引出限度額設定サービス」(平成17年7月)、「ATM1日支払限度額の引下げ」(平成17年12月)、「被害補償制度の制定」(平成17年12月)等を実施。ICキャッシュカードの導入(平成18年3月)、当行ATMの全台IC対応化完了(平成19年3月)。 ②インターネットバンキングサービスに係るスパイウェア等による被害防止対応として、「ソフトウェアキーボードの導入」(平成18年1月、3月)、「スパイウェア防止法セキュリティツール(N-P ROTECT)の導入」(平成18年1月)を実施。
				<ul style="list-style-type: none"> ディスクロージャー誌上での地域貢献に関する情報開示の充実。 ・当行グループとして、地域貢献に関する広報誌を発行(平成17年下期)。 ・質問・相談等への回答事例等の公表(平成17年下期より)。
③地域貢献等に関する情報開示の充実	<ul style="list-style-type: none"> 地域経済活性化への取組み等、金融機関としての本業を中心とした地域貢献に積極的に取組みます。また、こうした地域貢献への取組みが利用者にご理解いただけるよう地域貢献に関する情報開示にも積極的に取組みます。 札幌北洋グループとして、地域貢献の状況に関する広報誌を発行します。また、広報誌の内容をホームページ上にも掲示していきます。 また、ホームページ等に寄せられた質問や相談等を定期的に取りまとめ、回答事例等をホームページ上に公表していきます。(半期毎に公表していきます) 			

取組内容	目 標	スケジュール		平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度	平成18年度	
④地域産業振興への取組み	<p>・地域産業振興を積極的にバックアップしていくため、「北海道サマータイム導入による経済効果」(平成15年10月公表)、「北海道新幹線(新青森・新函館間)建設の経済効果」(平成16年8月公表)、「北海道新幹線札幌延伸に伴う変化」(平成17年5月公表)等に引き続き、地域産業に関する調査や情報発信・各種提言等に積極的に取組みます。</p>	<p>・地域産業に関する各種調査。 「調査レポート」の定例(平成18年5月より毎月)発行。 ・地域産業振興に関する情報発信・提言等。 「北海道産米の現状と消費拡大に向けた提言」(平成17年8月)</p>		<p>・地域産業振興に向けた提言等の実施。 ①「北海道産米の現状と消費拡大に向けた提言」を公表(平成17年8月) ②道庁主催「北海道新幹線開業効果拡大・活用討論会議」に参加、道南の街づくりのポイント等に関して提言(平成17年9月)。今後も随時、調査し提言していく予定。 ③地域産業振興の一環として、「道の駅」に関する調査結果を公表(平成18年2月) ④札幌市に対して「少子化が経済に与える影響と対策」と題した提言を実施(平成18年3月) ⑤北海道経済連合会主催「北海道開発に関するワーキンググループ」に参加し、今後の北海道総合開発の在り方に関して検討・提言(平成17年11月～18年3月)</p>
	<p>⑤地域の「まちづくり」への協力</p>	<p>・北海道の各地域における「まちづくり」について、地域商店街の活性化への提言・協力、企業誘致紹介等、当行の各種支援機能を活用し、積極的に協力していきます。</p>	<p>・当行の各種支援機能を活用し、各地域の商店街活性化への提言・協力、企業誘致紹介等、道内各地域の「まちづくり」に積極的に協力。</p>	

取組内容	目 標	スケジュール				平成18年度下期までの進捗状況 (赤字が主に18年度下期の取組み)
		平成17年度		平成18年度		
⑥地域の利用者を対象とした金融教育等への取組み	<p>・次代の北海道を担う子供たち(小・中・高生等)に早くから金融に関する知識を養ってもらうため、「北海道教育大学付属中学校の生徒を対象とした金融教育実施(平成16年11月)」に引き続き、子供たちを対象とした金融教育に積極的に取組みます。</p> <p>・将来の北海道経済を担う経営者の育成を支援していくため、「北海道大学との共同セミナー開催(平成16年10月より)」等、経営者等を対象とした経営セミナーの実施に取組みます。</p>	<p>・子供たち等を対象とした金融教育の実施。 「小・中学生を対象とした日本銀行主催の金融経済プログラム」に金融機関として協力(平成17年8月)。 「経済産業省の地域自律・民間活用型キャリア教育プロジェクトの北海道におけるモデル事業(高校生を対象とした職場体験教育)」に協力(平成17年9月)。</p> <p>・経営者等を対象とした経営セミナー等の開催。 「経営者を対象とした北海道大学との共同セミナー」を開催(平成17年5月～)。</p>				<ul style="list-style-type: none"> 北海道金融広報委員会主催「金融体験学習プログラム」に市中銀行を代表して協力(平成17年8月、対象:小・中学生とその父母、25名) 経済産業省の地域自律・民間活用型キャリア教育プロジェクトの北海道におけるモデル事業に協力(平成17年9月、対象:高校生、7名) 北海道教育大学付属中学校の生徒を対象とした金融教育の実施(平成17年9月、対象:中学生、121名。平成18年1月、対象:中学生、125名) 北海道内の小学生を公募して「キッズマネーセミナー」を開催(平成18年1月、対象:小学校5・6年生、30名、りそな銀行との共同開催) 「カルチャーナイト2006」に協力。お金のクイズや支店の見学会を実施。(平成18年8月、参加人数512名) 札幌商工会議所主催「こども未来博」に出展。タイトル「ゲームで遊ぼう!」ほっくーマネー教室」を開催。(平成18年8月、対象:小中学生とその父母160名) 上記のほか、各営業店で地元小・中学校の職場訪問学習等に協力。 <p>・将来教育者となる北海道教育大学の学生を対象とした「金融教育に関する講演」の実施に向けて北海道教育大学と協議・準備中。 (講演実施予定時期:平成19年度上期)</p> <p>・経営者を対象とした「北海道大学との共同セミナー」開催。 (平成17年5・6月、計4回、受講者延べ484名) (平成18年1月、演題「北海道時代:改革元年～がんばる経済:勝ち抜く経営:誇れる文化」、受講者280名、北海道大学との共同開催)</p>

V. 経営改善支援に関する取組み状況

2年間にわたって、「地域密着型金融推進計画」に掲げたお取引先への経営改善支援に取り組んでまいりました。この間、多くのお取引先が債務者区分のランクアップに取り組まれ、実績をあげられてきました。

今後も、これまで培ったノウハウを積極的に活用し、お取引先への経営改善支援に取り組み、お取引先と地域経済の発展に貢献するよう努めてまいります。

○経営改善支援の取組み実績について

1. 平成18年度下期の実績

〈平成18年度下期 経営改善支援の取組み実績〉

・経営改善支援取組み先数	994先
うち債務者区分がランクアップ(上方遷移)した先数	75先

〈平成18年度下期 取組み先の債務者区分の遷移状況〉 (単位:先数)

期初債務者区分	遷移状況			
	期初債務者数	取組み先数	内ランクアップ先数	内変化しない先数
正常先	17,544	3		3
要注意先	4,937	894	37	832
うちその他要注意先	4,748	718	20	686
うち要管理先	189	176	17	146
破綻懸念先	608	90	36	54
実質破綻先	236	4	2	2
破綻先	110	3	-	3
合計	23,435	994	75	894

〈平成18年度下期 取組み先の経営改善計画書作成状況〉

・経営改善計画策定完了先数	434先
---------------	------

* 経営改善計画の策定を完了し、経営改善計画書に基づいて経営改善に取り組まれているお取引先の先数です。

☺ 〈用語解説〉—債務者区分について—

金融機関は、債務者の財務内容等から債務者の信用リスクの程度に応じて信用格付けを行なっています。債務者区分は、この信用格付けに基づいて、債務者を①正常先、②要注意先、③破綻懸念先、④実質破綻先、⑤破綻先の5つに区分するものです。特に中小・零細企業等の債務者区分については、財務状況のみならず、当該企業の技術力や販売力、成長性、代表者等に対する報酬の支払い状況、代表者等の収入状況や資産内容、保証状況と保証能力等を総合的に勘案し、当該企業の経営実態を踏まえて判断します。

2. 平成17～18年度の実績(累計)

〈平成17～18年度 取組み先の債務者区分の遷移状況〉 (単位:先数)

期初債務者区分	遷移状況			
	期初債務者数	取組み先数	内ランクアップ先数	内変化しない先数
正常先	19,439	27		14
要注意先	2,791	1,196	219	814
うちその他要注意先	2,560	1,013	173	728
うち要管理先	231	183	46	86
破綻懸念先	411	151	115	31
実質破綻先	210	9	6	2
破綻先	177	16	9	7
合計	23,028	1,399	349	868

〈平成17～18年度期「地域密着型金融推進計画」における目標等達成状況〉

・数値目標

項目	目標値	実績	達成率
経営改善支援取組み先数	800先以上	1,399先	174.9%
ランクアップ先数	150先以上	349先	232.7%

* 目標値・実績は、2年間の累計です。

・「地域密着型金融推進計画」策定時に、具体的な目標として掲げた経営改善支援に関する上記2項目の数値目標は、ともに達成することができました。

・その他項目

- H17/ 4 「ほくようビジネス金融センター」を設置
- H17/ 6 経営改善推進担当者を127カ店に配置
- H17/ 6 経営改善対象先の選定基準を広げ、対象先を拡大
- H17/ 6 経営改善計画書フォーム等ツールの作成、お取引先への配布
- H17/ 9 行員向け経営支援研修を実施
- H17/11 行員向けマニュアル等の発行・配布
- H17/12 経営改善支援の取組み実績、事例等の公表
- H18/ 1, 7 行員向け経営支援研修を実施
- H18/ 5, 11 経営改善支援の取組み実績、事例等の公表
- H18/ 11 経営改善支援対象先の見直しを実施

平成 19 年 5 月 15 日

各 位

株式会社 札幌 銀行

「地域密着型金融推進計画」の進捗状況（17 年 4 月～19 年 3 月）の公表について

当行(頭取 吉野次郎)では、平成 17 年 8 月 31 日に公表いたしました「地域密着型金融推進計画」(計画期間:平成 17 年度～18 年度)の平成 19 年 3 月までの進捗状況について、別添資料のとおりとりまとめましたのでお知らせいたします。

以 上

地域密着型金融推進計画

17年4月～19年3月の進捗状況

平成19年5月



地域密着型金融推進計画 17年4月～19年3月の進捗状況

【目次】

・「地域密着型金融推進計画」17年4月～19年3月の進捗状況 全体的な進捗状況・計画の達成状況等 大項目毎の進捗状況・計画の達成状況等	…1ページ
・大項目毎の進捗状況	…2～3ページ
1. 事業再生・中小企業金融の円滑化 (1) 創業・新事業支援機能の強化 (2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化 (3) 事業再生に向けた積極的取組み (4) 担保・保証に過度に依存しない融資の推進 (5) 顧客への説明態勢の整備、相談苦情処理機能の強化 (6) 人材の育成	
2. 経営力の強化 (1) リスク管理態勢の充実 (2) 収益管理態勢の整備と収益力の向上のための取組み (3) ガバナンスの強化 (4) 法令遵守(コンプライアンス)態勢の強化 (5) ITの戦略的活用	…4ページ
3. 地域の利用者の利便性向上 (1) 地域貢献等に関する情報開示 (2) 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立 (3) 地域再生推進のための各種施策との連携等	…4ページ
・個別項目毎の進捗状況	…5～8ページ
・経営改善支援の取組み実績	…9ページ
・公表数値目標の達成状況	…10ページ
・担保・保証に過度に依存しない融資の取組み実績	…11ページ

地域密着型金融推進計画 17年4月～19年3月の進捗状況

全体的な 進捗状況

「地域密着型金融推進計画」の全体的な進捗としては、当初掲げた数値目標7項目に対し、期間中に6項目の目標を達成することが出来、概ね順調に進捗いたしました。

事業再生・中小企業金融の円滑化への取組みについては、経営改善支援や担保・保証に依存しない融資商品の推進、又、お客様の様々なニーズにお応えできる人材の育成などに特に積極的に取組みました。

経営力の強化については、各種システムの導入、リスク管理に係る各種規定類の制定・改定を実施し、リスク管理態勢の高度化に取組みました。

地域の利用者の利便性向上については、利用者満足度アンケートを計3回実施し、要望事項への対応に取組むとともに、行内キャンペーンを通じた顧客対応の改善に取組みました。

大項目毎の 進捗状況

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

18年度下期中の経営改善支援ランクアップ先は15先(重点強化期間内の累計133先)となり、当初の目標(100先)を上回る実績となりました。

担保や保証に過度に依存しない融資については、無担保ビジネスローン商品の拡充と推進態勢の強化により、お客様の資金ニーズへの迅速な対応と、円滑な資金供給に取組みました。

人材の育成については、お客様の様々なご相談にお応えできるようFP2級以上の資格取得の奨励に積極的に取組みました結果、18年度下期においては81名増加(重点強化期間内の累計181名)となり、当初の目標(100名以上)を上回る実績となりました。

2. 経営力の強化

新「格付・自己査定システム」の稼働、新収益管理システムの構築など、リスク管理の高度化に向けたシステム面の構築を図るとともに、信用格付規定、リスク管理規定などの各種規定類の制定・改定を実施しました。

コンプライアンス・ガバナンスの強化については、個人情報の管理徹底のため、パソコンのセキュリティ管理を強化したほか、「財務報告に係る内部統制」に関し、札幌北洋グループとして継続し対応に取組みました。

ITの戦略的活用については、投信窓販システムの全店導入を図り、お客様への提案力向上に取組みました。

こうした取組みの結果、開示債権比率については4.30%(速報値)となる見込であり、経営体質の強化が図られました。

3. 地域の利用者の利便性向上

札幌北洋グループの地域貢献活動に関する小冊子を発行しました。

当行とお取引のないお客様を対象に「利用者満足度アンケート」を実施しました。

地元企業の新卒者採用を支援する新商品「人材育成サポートプラン」の発売、農業事業者向け融資商品「ほうさく」の発売など、金融サービスを通じての地域経済への貢献に取組みました。

大項目毎の進捗状況の概要

1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

主な取組み内容

創業・新事業 支援の強化

「ご相談センター」の機能を活用し、創業・新事業に対する相談業務の強化を図るとともに、業種別審査担当にIT・バイオ分野を追加し、審査態勢の強化を図ります。

ベンチャー企業育成に向け、官民連携による「札幌元気テクノロジーファンド」への出資や、産学連携による人材育成活動で実績のある「ニセコビジネススクール推進協議会」と連携し、起業家育成に向けたセミナーに協賛します。

取引先企業に 対する経営 相談・支援 機能の強化

コンサルティング機能の強化を図るため、「遠隔相談システム」を導入するほか、ビジネスマッチング情報の提供に向け、行内態勢の整備に取組みます。
【数値目標：ビジネスマッチング成約件数 5件以上】

本部と営業店が一体となり、経営改善支援の取組みの実効性を高め、具体的な成果に繋げてまいります。
【数値目標：ランクアップ先数 100先以上】

目利き能力向上に向け、外部研修への参加や、行内研修の実施を図ることにより、中小企業支援スキルの向上に取組みます。
【数値目標：目利き行内研修 8回以上】
【参加人員 延べ200人以上】

重点強化期間(17年4月～19年3月)の進捗状況

融資審査態勢の強化

- 審査本部内に、IT・バイオ分野の審査担当者を新たに任命し、当該分野の案件審査体制を強化しました。
- 第二地方銀行協会主催の「目利き能力強化研修」に職員4名を派遣しました。
- 目利きに関する行内研修等の開催は、延べ8回、参加人数は224名となりました。

産学官の更なる連携強化等

- 「産業クラスターサポート金融会議」に、幹事として参加しております。
- 日本政策投資銀行や国民生活金融公庫と業務協力協定を締結し、創業・新事業に係る情報の共有を図りました。
- 「札幌銀行ドリーム基金」の活動を通じて産学官の連携を図るとともに、道内企業の新技術・新製品開発のための支援を継続しております。

地域におけるベンチャー企業向け業務に係る外部機関等との連携強化等

- 日本政策投資銀行との協議会等に参加しております。
- 農林漁業金融公庫と「業務協力に関する覚書」を締結し、アグリビジネスを中心としたベンチャー支援・農畜産業の情報交換体制を整備しました。
- 「ニセコオータムスクール」への協賛や「北海道大学理系教員向けインキュベーションセミナー」への後援を通じ、産学連携による起業家育成事業へ参画しました。
- 札幌市内の活力ある中小企業の支援を目的に、札幌市及び他の道内金融機関等と連携し、「札幌元気テクノロジーファンド」及び「札幌元気チャレンジファンド」に出資しました。

コンサルティング機能・情報提供機能の強化

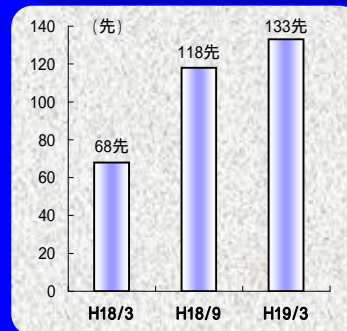
- 景気動向調査の結果を「札幌銀行レポート」にて公表しております。
- 札幌市内のお取引先を対象に「お気軽セミナー」を開催しており、重点強化期間中の開催回数は延21回となりました。
- 第二地銀協主催「M&A研究会」・「再生支援強化研修」等の各種セミナーに参加し、ノウハウの吸収に取組みました。
- ビジネスマッチングに関する行内態勢を整備し、取引先支援に取組みしており、重点強化期間中の成約件数は7件となりました。
- FP資格取得を積極的に奨励し、職員のコンサルティング能力の向上に取組みました。

要注意先債権等の健全債権化に向けた取組み

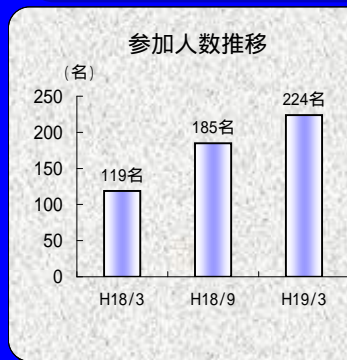
- 「農業融資審査」に係る行内研修を実施し、農業関連の審査能力向上に取組みしたほか、行内研修「経営改善支援セミナー」を継続して行い、目利きに関する人材の育成に取組みました。
- 外部専門機関との連携を強化し、事業再生支援や財務・税務相談への対応能力の強化に取組みました。
- 17/8 ㈱リサ・パートナーズと業務協力協定を締結
- 17/8 監査法人夏目事務所と顧問契約を締結
- 17/11 あおぞら銀行とアドバイザーサービス契約を締結
- 「経営改善・事業再生事例の業界内情報交換制度」に参加し、事例活用に向け営業店に経営改善・事業再生事例を発信しました。

数値目標の達成状況

経営改善支援先の
ランクアップ先数
133先
(平成17～18年度通算
100先以上)



目利きに関する行内研修等
開催回数および参加人数
8回・224名
(平成17年～18年度通算
8回以上・延べ200名以上参加)



1. 事業再生・中小企業金融の円滑化

主な取組み内容

事業再生に向けた積極的取組み

DDS(債務の劣後ローン化)等の早期事業再生スキームや、企業再生ファンドへの積極的な関与など、多様な事業再生手法の一層の活用に取り組みます。

担保・保証に過度に依存しない融資の推進等

自動審査システムや、当行独自のスコアリングシステムを活用した融資商品を積極的に推進してまいります。

私募債や売掛債担保貸出などの推進により、資金調達手法の多様化に対応してまいります。

顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化

「顧客への説明態勢」は既に規定化しておりますが、全店的な徹底を図るため、審査本部による臨店の実施や取組状況の検証など、事後検証体制の整備による実効性の確保に取り組めます。

苦情等の事例の蓄積と分析を行い、関連部署等と連携し、未然防止に努めます。

人材の育成

FP資格2級以上の取得者増加に取組み、お取引先への相談能力向上を図ります。

重点強化期間(17年4月～19年3月)の進捗状況

多様な事業再生手法の一層の活用

- ・「北海道企業再生ファンド」の運営会社である株式会社北海道マザーランドキャピタルへ職員を派遣し、ノウハウ吸収に努めるとともに、具体的再生案件に取組みました。
- ・リサ・パートナーズやおおぞら銀行と業務協力を締結し、取引先の早期事業再生に向けた態勢の強化を図りました。
- ・政府系金融機関(中小企業金融公庫・日本政策投資銀行・農林漁業金融公庫)との業務協力を締結し、連携強化に取組みました。
- ・DDS(債務の劣後ローン化)を1件実行し、新たな事業再生手法の活用に取り組ましました。

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

- ・事業再生事例は、行内報にて各営業店に情報還元しております。
- ・第二地銀協の「経営改善・事業再生事例の業界内情報交換制度」に参加し、当行のDDSによる事業再生の取組み事例を開示しました。

担保・保証に過度に依存しない融資の推進

- ・17年5月に「札幌銀行スピードビジネスローン(北海道税理士口)」, 7月に「札幌元気基金」を活用した新商品「札幌元気ローン」を発売し、無担保ビジネスローンの商品ラインナップを充実させました。
- ・道内企業の人材確保と人材育成を金融面で支援する「人材育成サポートプラン」を発売したほか、農業事業者を支援する融資商品「ほうさく」を発売しました。
- ・このような担保・保証に過度に依存しない融資商品の重点期間中の実行累計は、19千件、1,378億円となっております。
- ・中小企業の資金調達手法の多様化等
- ・当行主導でのシンジケートローンを組成や私募債の推進など、新しい資金調達手法についても、積極的に取り組みました。
- ・なお、重点強化期間中の実行累計は、85件、54億円となっております。(売掛債担保貸出、私募債、シンジケートローン合算の実行件数、実行金額の累計)

顧客への説明態勢の整備

- ・審査部による臨店指導や「融資謝絶記録簿」の記録状況の定期点検を実施し、説明態勢の定着化を図っております。

相談・苦情処理機能の強化

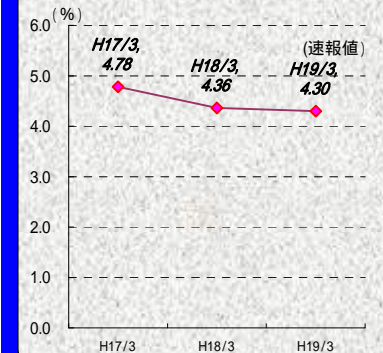
- ・「苦情・相談検討会」を開催し、苦情内容・発生原因を分析しているほか、寄せられた苦情事例を行内報により営業店に還元し、再発防止に努めております。
- ・全銀協の顧客窓口「銀行よろず相談所」との会合を設け、相談・苦情の事例収集等を通じて対応能力の強化に努めております。(期間中23回開催)

人材の育成

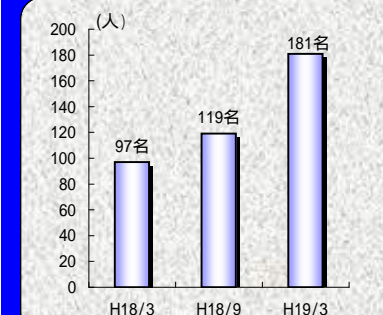
- ・第二地方銀行協会主催の「目利き」・経営支援・事業再生の各講座に審査担当者を派遣しております。
- ・行内研修「経営改善支援セミナー」を継続して開催しております。
- ・相談能力向上を図るため、FP取得に向けた資格奨励を積極的に取組みました結果、19年3月末でのFP(2級以上)資格取得者数は181名となりました。
- ・「目利き」・経営改善・FPに関連する通信教育を特に推奨し、職員の能力自己開発を促進しております。

数値目標の達成状況

開示債権比率
4.30% (速報値)
(H19/3末目標
4.0%以下)



FP資格者数(2級以上)
181名
(平成17～18年度通算 100名以上)



2. 経営力の強化

主な取り組み内容

リスク管理態勢の充実

パーゼル を踏まえた態勢整備に取組むとともに、自己査定・格付システムやALMシステムの更改に取組み、システム面の整備・充実により高度なリスク管理態勢の構築を目指します。

収益管理態勢の整備と収益力の向上のための取組み

新たな内部格付制度の構築や、新収益管理システムの導入により、管理会計の高度化を図るとともに、収益力向上に向けた業務運営への活用を目指します。

ガバナンスの強化

内部管理体制の充実により、財務内容の適正性の確保に取組み、経営の健全性の一層の向上を図ります。

法令遵守(コンプライアンス)態勢の強化

法令遵守状況の点検強化により、不祥事件等の発生未然防止に取組みます。
個人情報保護法の施行を踏まえ、より一層適切な顧客情報の管理・取扱いの確保に取組みます。

ITの戦略的活用

ITを積極的に活用し、「スピード」や「利便性」など、地域のニーズに即したサービスの提供に取組むとともに、IT投資の適正性を確保し、効果的・効率的かつ機動的な業務運営を行ってまいります。

重点強化期間(17年4月～19年3月)の進捗状況

リスク管理態勢の充実

- ・監査法人とアドバイザー契約を締結するとともに、リスク管理部内に「新BIS対応チーム」を設置し、パーゼル を踏まえた態勢整備に取組みました。
- ・パーゼル に対応する各種システムの構築に取組み、18年上期より新格付・自己査定システムの運用を開始しました。
- ・信用格付規定、リスク管理規定などの各種規定類の制定・改定を実施しました。
- ・オペレーショナルリスク情報を収集するとともに、リスクとコントロールに関する自己評価(RCSA)を実施しました。

収益管理態勢の整備

- ・収益管理と金利リスク管理の高度化に向け、新収益管理システムの構築に取組みました。

ガバナンスの強化

- ・財務内容の適正性を維持するため、厳正な内部監査と代表者自身による確認、札幌北洋ホールディングスの内部監査による検証を実施しております。
- ・「財務報告に係る内部統制」に対応するため、札幌北洋グループとしてプロジェクトチームを設置し、対応準備しました。

営業店に対する法令遵守状況の点検強化等

- ・全職員のコンプライアンス点検を継続実施しております。
- ・「1週間職場離脱」の継続実施・抜き打ち監査の実施により、厳格な監査体制の維持に努めております。
- ・公益通報保護法に対処すべく、行内に「内部通報者制度」を制定しました。
- ・臨店監査報告及び苦情相談記録を活用した指導、「苦情・相談検討委員会」での検証による再発防止に努めております。

適切な顧客情報の管理・取扱いの確保

- ・顧客情報の管理・取扱いの徹底のため、パソコン運用規定を改正し、セキュリティ面の強化を図りました。
- ・全店LAN敷設およびFAX内線化を実施しました。
- ・電子帳票システムの一部運用を開始しました。

ITの活用

- ・電子帳票によるペーパーレス化の促進など業務効率化に取組みました。
- ・遠隔相談システムの試行運用を開始しました。
- ・投信窓システムを全店導入し、顧客管理の効率化と提案力の強化に取組みました。

3. 地域の利用者の利便性向上

主な取り組みの内容

地域貢献等に関する情報開示

地域貢献に関するディスクロージャー誌の発行等により、利用者の視点に立った、充実した分かりやすい情報開示に取組みます。

地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立

「利用者満足度アンケート」の実施と結果分析により、利用者の満足度を重視した商品・サービスの提供に取組みます。

地域再生推進のための各種施策との連携等

日本政策投資銀行や地方自治体と連携し、PFI事業への参加など、地域再生推進に取組みます。

重点強化期間(17年4月～19年3月)の進捗状況

地域貢献等に関する情報開示

- ・札幌北洋グループの地域貢献活動等を記載したミニディスクロージャー誌を発行しました。

地域の利用者の利便性向上

- ・当行取引先を対象とした「利用者満足度アンケート」を実施し、要望事項を踏まえた顧客対応改善運動「ハートフルキャンペーン」を全店で実施しました。
- ・店舗網の拡充を図るべく、札幌市内に2ヵ店(星置・屯田)を新設しました。
- ・新卒者採用をサポートする「人材育成サポートローン」の発売や、農業事業者向け融資商品「ほうさく」の発売など、金融サービスを通じて地域経済への貢献に取組んでおります。

地域再生推進への取組み

- ・日本政策投資銀行との連携態勢の中で、PFI事業についてのノウハウの吸収を図っております。

・個別項目毎の進捗状況

取組項目	取組策	実施スケジュール		17年4月～19年3月までの進捗状況
		平成17年度	平成18年度	
・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				
融資審査態勢の強化等	<ul style="list-style-type: none"> 業種別審査担当にIT・バイオ分野を追加し、審査態勢の強化を図ります。 業界団体が主催する「目利き研修」へ職員を参加させ、相談能力・審査能力の向上を図ります。 行内研修を実施し、起業相談能力を身に付けた人材の育成を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 業種別審査の業種の追加を実施します。 業界団体が実施する「目利き研修」に参加します。 行内研修を継続して実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 業界団体が主催する「目利き研修」に参加します。 行内研修を継続して実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 17年7月に、業種別審査担当にIT・バイオ分野を追加し、審査態勢の強化を図りました。 第二地銀協主催の「目利き能力強化研修」に行員延4名を派遣しました。 18年2月、18年7月に、農林漁業金融公庫を招き「農業融資審査」に係る行内研修を開催しました。 18年7月、19年2月に外部監査法人の講師を招き「財務分析」に係る行内研修を開催しました。 目利きに関する行内研修は計8回開催し、参加人員は延224名となりました。
産学官の更なる連携強化等	<ul style="list-style-type: none"> 「産業クラスターサポート金融会議」、「産学官・金融連携促進会議」及び「産学官連携推進事業」への参加により、有望な研究開発型企業と優良案件の発掘に取組みます。 日本政策投資銀行との連携を強化し、知的財産権・技術の評価や優良案件の発掘等に取組みます。 「札幌銀行ドリーム基金」のオブザーバーとして参加し、引き続き産学官との連携を強化します。 	<ul style="list-style-type: none"> 「産業クラスターサポート金融会議」、「産学官・金融連携促進会議」および「産学官連携推進事業」に参加します。 日本政策投資銀行と業務協力協定を締結します。 日本政策投資銀行との協議会に参加します。 「札幌銀行ドリーム基金」の活動を通して、引き続き産学官との連携を継続します。 	同左	<ul style="list-style-type: none"> 「産業クラスターサポート金融会議」に、幹事として参加を継続しております。 日本政策投資銀行と業務協力協定を締結し、情報共有・企画立案面での協力体制を整備しました。 日本政策投資銀行主催の「北海道リージョンシップバンキング推進会議」に参加しました。 「札幌銀行ドリーム基金」にオブザーバーとして参加し、産学官の連携に取組みました。 17年11月に、中小企業大学校旭川校主催の「創業・新事業支援に向けた産業クラスター研修」に参加しました。
地域におけるベンチャー企業向け業務に係る外部機関等との連携強化等	<ul style="list-style-type: none"> 日本政策投資銀行、商工組合中央金庫及び中小企業金融公庫との連携を強化し、ベンチャー企業向け業務の情報の共有を図り優良案件の発掘に努めます。 「ニセコビジネススクール」推進協議会と連携し、起業家育成に向けたセミナーに協賛します。 農林漁業金融公庫と業務協力の協定を締結し、アグリビジネスを中心としたベンチャー支援や農畜産業などの情報交換を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 日本政策投資銀行と業務協力協定を締結します。 日本政策投資銀行との協議会に参加します。 農林漁業金融公庫と「業務協力に関する覚書」を締結します。 審査本部にIT・バイオ関連の審査担当者を配置します。 「ニセコビジネススクール」札幌セミナーに協賛します。 政府系金融機関との連携を強化します。 	同左	<ul style="list-style-type: none"> 農林漁業金融公庫と「業務協力に関する覚書」を締結し、アグリビジネスを中心としたベンチャー支援や、農畜産業などの情報交換体制を整備しました。 「ニセコオータムスクール」への協賛や「北海道大学理系教員向けインキュベーションセミナー」への後援を通じ、産学連携による起業家育成事業へ参画しました。 18年3月に、国民生活金融公庫とベンチャー企業など新規開業支援の分野に係る連携を図るべく「業務連携・協力に関する覚書」を締結しました。 18年8月に、札幌市内の活力ある中小企業の支援を目的に札幌市及び他の道内金融機関と連携し、「札幌元気チャレンジファンド」に出資しました。 19年2月に行われた「ニセコビジネススクール」へ協賛し、起業家育成事業に参画しました。
2. 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化				
中小企業に対するコンサルティング機能、情報提供機能の一層の強化	<ul style="list-style-type: none"> コンサルティング機能、経営情報等を積極的に提供する場として、営業店等において「出張相談会」「お気軽セミナー」などのお客様向け相談会を実施します。 地域の実態を把握し情報提供するため、景気動向調査を継続します。 営業店での情報共有を目的に、受付相談案件とその回答等を整理・分析し営業店へ還元します。 外部セミナーに積極的に参加するとともに、行員向け研修を実施し、コンサルティング能力向上に努めます。 M&Aニーズの発掘に努め、積極的に取組みます。 「第二地銀協加盟行ビジネス情報交換制度」の活用に取り組みます。 	<ul style="list-style-type: none"> 営業店等において「お気軽セミナー」を開催します。 景気動向調査を実施します。 受付相談案件とその回答等を整理・分析し、営業店へ還元します。 外部セミナーへの参加および行員向け研修を実施します。 	同左	<ul style="list-style-type: none"> 景気動向調査の実施・公表を継続しております。 相談事例を行内報等で紹介し、営業店に還元しております。 「お気軽セミナー」を開催しました(期間中延21回)。 第二地銀協主催「M&A研究会」「再生支援強化研修」「経営支援能力強化研修」に参加しました。 当行職員2名に、中小企業診断士受検講座の受講を課し、資格取得を奨励しております。 職員向け研修資料として「お客様の役割に立ちましよう」を全員に配布しました。 ビジネスマッチング推進に向け、行内態勢を整備しました。 期間中のビジネスマッチング件数は計6件となりました。
要注意先債権等の健全債権化に向けた取組みの強化	<ul style="list-style-type: none"> 経営改善支援先に対する支援活動の取組強化に向け、貸出先のモニタリング強化を図ります。 難易度の高い案件については、「経営改善支援チーム」のご相談センター、が重点的かつ継続し取組みます。 第二地銀協主催の諸研修、外部研修等への積極的な参加や、経営改善支援セミナーなど行内研修の実施により、担当者の中小企業支援スキルの向上に取組みます。 監査法人等外部機関との連携などにより、財務・税務面の相談対応力の向上を図ります。 半期ごとに、健全債権化等の実績を公表します。 	<ul style="list-style-type: none"> 第二地銀協が実施する「経営支援能力強化研修」に参加します。 行内での経営改善支援セミナーを継続実施します。 監査法人等外部機関との連携を検討します。 「経営改善・事業再生事例の業界内情報交換制度」に参加します。 取組み実績等の検証を行います。 	同左	<ul style="list-style-type: none"> 第二地方銀行協会主催の「経営支援能力強化研修」に職員4名を派遣しました。 ㈱リサ・パートナーズと業務協力協定を締結し、事業再生支援機能を強化しました。 目利きに関する行内研修を延べ8回実施し、224名が参加しました。 監査法人夏目事務所と顧問契約を締結し、財務・税務相談への対応能力を強化しました。 「経営改善・事業再生事例の業界内情報交換制度」に参加し、事例を営業店に発信しております。(通算249事例発信) 「経営改善支援先個別社別取組状況表」の活用により、本支店が連携して経営改善支援に取組んでいます。

取組項目	取組策	実施スケジュール		17年4月～19年3月までの進捗状況
		平成17年度	平成18年度	
3. 事業再生に向けた積極的取組み				
多様な事業再生手法の一層の活用	<ul style="list-style-type: none"> 北海道企業再生ファンドへの積極的な関与を図るとともに、各種スキーム活用の検討を行い、具体的な成果に繋げてまいります。 日本政策投資銀行など政府系金融機関や中小企業再生支援協議会との連携・協調により、多様な事業再生手法のノウハウを蓄積します。 コンサルタント会社、監査法人などと業務協力することで、外部機関の事業再生機能の活用を図ります 	<ul style="list-style-type: none"> 企業再生ファンド運営会社への積極的な関わりの中で、企業再生のノウハウを蓄積します。 DDS等各種スキームの活用に積極的に取組みます。 コンサルタント会社など外部機関との連携を図ります。 政府系金融機関や中小企業再生支援協議会との連携・協調を図ります。 	同左	<ul style="list-style-type: none"> ㈱北海道マザーランドキャピタルに対し、引き続き職員を派遣し、ノウハウ吸収に努めております。 北海道企業再生ファンドへ事業を持込んでおります。 17年11月に取引先の事業再生のためDDSを1件実行しました。 中小企業金融公庫・日本政策投資銀行・農林漁業金融公庫との連携態勢を構築しております。 あおぞら銀行と、「アドバイザーサービスに関する契約書」を締結し、取引先の早期事業再生に向けた態勢の強化を図りました。
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	<ul style="list-style-type: none"> 再生支援の成功事例・法的整理の活用実績等や再生ノウハウの情報開示について検討します。 第二地銀協が取りまとめて公表している事業再生事例を営業店に送付し、事業再生ノウハウの共有化を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 再生支援の成功事例等について、開示内容・掲載媒体などについて検討します。 第二地銀協会員行の経営改善・事業再生事例を、定期的に営業店に送付します。 	同左	<ul style="list-style-type: none"> 再生支援の成功事例を、各営業店に行内報にて情報還元しております。 第二地銀協の「経営改善・事業再生事例の業界内情報交換制度」に参加し、当行のDDSによる事業再生の取組み事例を開示しました。
4. 担保・保証に過度に依存しない融資の推進等				
担保・保証に過度に依存しない融資の推進	<ul style="list-style-type: none"> 「貸出先管理カード」の活用により企業の実態把握を強化し、ローンレビュー（貸出後の業況把握）の徹底に取組みます。 自動審査システムを活用した商品など無担保ビジネスローンを積極的に推進します。 担保・保証の取扱状況の的確な把握のため、システム面の整備に取組みます。 	<ul style="list-style-type: none"> 自動審査システムを活用した商品など、無担保ビジネスローンを積極的に推進します。 担保・保証管理システムの導入に取組みます。 	同左	<ul style="list-style-type: none"> 17年5月に「札幌銀行スピードビジネスローン（北海道税理士口）」、7月に「札幌元気基金」を活用した「札幌元気ローン」を発売し、無担保ビジネスローン商品を拡充と積極的な推進に取組みました。 17年11月に、地元企業の新卒者採用支援を目的とした、低金利商品「人材育成サポートプラン」を発売しました。 17年12月より、北海道信用保証協会の新制度「地域密着型経済活性化特別保証制度」の主旨を踏まえ、積極的に取組んでおります。 18年4月に、担保・保証に依存しない融資商品として、農業事業者向けの融資商品「農業事業者向けローンほづさく」を発売しました。 18年7月より、当行で取得している担保・保証の全データを集約した担保・保証管理システムが稼働しました。
中小企業の資金調達手法の多様化等	<ul style="list-style-type: none"> 売掛債権担保貸出（北海道信用保証協会保証付）、私募債の取扱推進に積極的に取組みます。 地域CLOへの参加に対応すべく、政府系金融機関などと情報交換・ノウハウの習得に努めます。 シンジケートローン、ノンリコースローンの取組みを検討します。 	<ul style="list-style-type: none"> 売掛債権担保貸出（北海道信用保証協会保証付）、私募債の取扱推進に積極的に取組みます。 地域CLOへの参加に対応すべく、政府系金融機関等と情報交換・ノウハウの習得に努めます。 シンジケートローン、ノンリコースローンの取組みを検討します。 	同左	<ul style="list-style-type: none"> 資金調達手法の多様化に向け、各種の貸出手法に積極的に取組みました。 期間中（17/4～19/3）における実行件数・実行額の累計は以下のとおりです。 売掛債権担保貸出～64件・906百万円 私募債～6件・470百万円 シンジケートローン～15件・4,086百万円 地域CLOへ参加に向け、政府系金融機関等との協議等を通じて、ノウハウの吸収に努めています。
5. 顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化				
顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化	<ul style="list-style-type: none"> 審査本部による営業店への臨店を実施し、指導・検証の強化により、説明態勢の定着化に取組みます。 審査本部による「融資謝絶記録簿」の点検・検証を継続します。 「相談・苦情処理記録簿」に基づき、営業店への指導強化を図ります。 苦情事例に基づく情報・対策を営業店に還元し、未然防止に努めます。 重要事項は速やかに常務会に報告し、事案によっては取締役会への報告を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> 営業店臨店を継続します。 融資謝絶記録簿による検証を継続します。 苦情等の事例の蓄積に努め、多様なケースでの説明態勢の整備に努めます。 「苦情・相談検討会」における分析に基づき、本部内での検討・営業店への還元を行い、再発防止を図ります。 営業店ごとの勉強会の充実を図ります。 	同左	<ul style="list-style-type: none"> 審査部による営業店臨店指導を実施し、説明態勢の定着化を図っております。 寄せられた苦情事例を行内報により営業店に還元し、再発防止に努めております。 「融資謝絶記録簿」の記録状況の定期点検を実施しております。 全銀協の利用者相談窓口「銀行とりき相談所」との会合を随時設け、相談・苦情の事例収集等を通じて、対応能力の強化に努めております。
6. 人材の育成				
企業の将来性、技術力を的確に評価できる能力、経営支援能力の向上	<ul style="list-style-type: none"> 第二地銀協開催等の研修に積極的に参加します。 外部研修の受講を踏まえ、行内研修を実施します。 監査法人を講師とした行内研修を実施します。 中小企業診断士の資格取得を奨励します。 「目利き」能力、経営改善、事業再生、FP資格などの通信教育の受講を促進します。 	<ul style="list-style-type: none"> 第二地銀協主催の研修に参加します。 行内研修を実施します。 通信教育の受講を促進します。 	同左	<ul style="list-style-type: none"> 第二地方銀行協会主催の「目利き」・経営支援・事業再生の各講座に、職員を派遣しました。 行内にて「経営改善支援セミナー」を開催しました。 FP取得に向けた添削指導・行内模試を行いました。 19年3月末までのFP（2級以上）資格者は181名となりました。 「目利き」・経営改善・FPに関連する通信教育を推奨し、職員の能力自己開発を促進しております。

取組項目	取組策	実施スケジュール		17年4月～19年3月までの進捗状況
		平成17年度	平成18年度	
経営力の強化				
1. リスク管理態勢の充実				
パーゼルの導入に備えたリスク管理の高度化等	<ul style="list-style-type: none"> 「新BIS対応チーム」の設置により、体制面の整備を行うとともに、監査法人とコンサルティング契約を締結し、パーゼル導入に備えます。 信用リスク管理の高度化に向け、新たな格付・自己査定システムの構築に取り組めます。 自己資本比率の算出方法の精緻化に向け、担保・保証管理システムや信用リスクアセット計測システムの構築に取り組めます。 市場リスク管理と金利リスク管理の高度化に向け、新たなALMシステムの構築に取り組めます。 オペレーショナルリスク情報を収集し、「粗利益分配手法」の採用に取り組めます。 貸倒引当金対象先の担保処分実績について、担保評価との乖離状況を検証します。 	<p>(上期)</p> <ul style="list-style-type: none"> パーゼルの対応方針を決定し、組織体制の整備とシステム面の検討を図ります。 オペレーショナルリスクや信用リスクのデータ収集に取り組めます。 <p>(下期)</p> <ul style="list-style-type: none"> システムの要件定義・開発やテストを実施し、導入を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> 収集したデータの分析等を進め、新しい手法については試行期間として現行の手法と並行稼働させる予定です。 内部管理態勢の確立、データの検証等に取組めます。 <p>(参考：19年度以降)</p> <ul style="list-style-type: none"> データの検証や態勢の見直し等を行い、精緻化を図っていきます。 	<ul style="list-style-type: none"> パーゼルを踏まえ、監査法人とアドバイザー契約を締結しました。 パーゼル導入に対応する専門部署「新BIS対応チーム」を設置しました。 パーゼルの導入する各システムの構築に取り組めし、18年上期より、担保・保証管理システム、格付・自己査定システム、信用リスクアセット計測システムの運用を開始しました。 信用格付規定、リスク管理規定などの各種規定類の制定・改定を実施しました。 オペレーショナルリスク情報を収集するとともに、リスクとコントロールに関する自己評価(RCSA)を実施しました。
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の向上のための取組み	<ul style="list-style-type: none"> 新収益管理システムを導入し、管理会計の整備を図り、収益力向上に向けた業務運営への活用を目指します。 信用リスクデータを蓄積し、新たな内部格付制度の構築に取り組めます。 	<p>(上期)</p> <ul style="list-style-type: none"> 格付・自己査定システムの更改を決定します。 内部格付制度導入に向けたデータ収集作業に取り組めます。 新収益管理システムの導入を検討します。 <p>(下期)</p> <ul style="list-style-type: none"> 新収益管理システムの導入・構築作業を行います。 システムのデータ要件整備・構築作業を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> 格付・自己査定システム稼働(上期中) 新収益管理システム試験運用開始(下期中) 	<ul style="list-style-type: none"> 収益管理と金利リスク管理の高度化に向け、新収益管理システムの構築に取り組めました。
3. ガバナンスの強化				
内部監査体制の充実による、財務内容の適正性の確保	<ul style="list-style-type: none"> 有価証券報告書等の財務資料提出に際して、札幌北洋ホールディングスの内部監査部門による検証を実施します。 開示情報の適正性を確保するため、資料提出のチェック体制を整備するとともに、代表者による確認を行います。 	<ul style="list-style-type: none"> 財務資料提出の際のチェック体制を整備します。 札幌北洋ホールディングスの内部監査部門による検証を実施します。 代表者による確認を実施します。 	・同左	<ul style="list-style-type: none"> 財務資料提出に際しては、内部での厳正なチェックを経て、札幌北洋ホールディングスの内部監査部門による検証のうえ公表しております。 「財務報告に係る内部統制」に対応するため、札幌北洋グループとしてプロジェクトチームを設置し、対応準備しております。
4. 法令遵守(コンプライアンス)態勢の強化				
営業店に対する法令遵守状況の点検強化等	<ul style="list-style-type: none"> 内部通報者制度の導入を検討します。 コンプライアンスチェックによる点検を強化します。 コンプライアンスプログラム並びにコンプライアンスマニュアルの点検を行います。 「一週間職場離脱」を継続して実施します。 人事ローテーションを活用し、発生未然防止に努めます。 証券業務・保険業務における弊害防止措置により、適合性の原則を徹底させ、行内での教育に取り組めます。 	<p>(上期)</p> <ul style="list-style-type: none"> コンプライアンスチェックを強化・実施します(毎期)。 コンプライアンスプログラムの点検・見直しを行います。 「一週間職場離脱」を継続実施します(毎期)。 抜き打ち監査実施など、監査周期の弾力的運用に努めます(毎期)。 臨店監査報告・苦情相談記録の活用にも努めます(毎期)。 <p>(下期)</p> <ul style="list-style-type: none"> 内部通報者制度の導入を検討します。 コンプライアンスプログラムの実行状況を点検します。 証券業務、保険業務のコンプライアンスチェックを実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> 同左 内部通報者制度を導入します。 	<ul style="list-style-type: none"> 全職員のコンプライアンス点検を継続実施しております。 「1週間職場離脱」を継続して実施しております。 抜き打ち監査の実施により、厳格な監査体制の維持に努めております。 内部通報者制度を制定しました。 臨店監査報告、苦情相談記録を活用し、適切かつ厳正な指導に努めております。 優越的地位の濫用防止のため、「公正取引に関する手引き」を配付し、勉強会を実施しました。 「苦情・相談検討委員会」を開催し、苦情分析と再発防止に取り組んでおります。
適切な顧客情報の管理・取扱いの確保	<ul style="list-style-type: none"> 諸規定・ルール等の点検・見直しを継続的に実施します。 電子帳票化による紙媒体の削減と本部集中化を推進します。 内部管理体制の点検監査の充実を図ります。 担当部による営業店指導を強化します。 法律および諸規定の研修を実施します。 	<p>(上期)</p> <ul style="list-style-type: none"> 監査部の臨店監査時の指導、全行一斉店内検査を実施します。 諸規定の勉強会を実施し、通信教育の受講を推奨します。 規定・ルール等の点検・見直しを実施します(毎期)。 全店LAN敷設・FAXの内線化を実施します。 <p>(下期)</p> <ul style="list-style-type: none"> 電子帳票システムを導入し、一部稼働を目指します。 監査部臨店監査の充実を図ります。 事務部による臨店指導を実施します。 紙媒体等の本部集中化の検討作業に取り組めます。 	<p>(上期)</p> <ul style="list-style-type: none"> 電子帳票システムの本格運用を開始します。 <p>(下期)</p> <ul style="list-style-type: none"> 帳票の電子化を拡大します。 	<ul style="list-style-type: none"> 顧客情報管理関連の業務規定を制定し、顧客情報の管理徹底に取り組めました。 本部および関連会社の管理状況を点検しました。 全店LAN敷設、FAX内線化、電子帳票システムの導入を実施し、情報の外部漏洩の極小化に取り組めました。 情報管理の一斉点検および勉強会を実施しました。 行内文書にて、事故防止に向けた注意喚起を行っているほか、臨店検査を通じ、管理の徹底に取り組んでおります。

取組項目	取組策	実施スケジュール		17年4月～19年3月までの進捗状況
		平成17年度	平成18年度	
5. ITの戦略的活用				
ITの戦略的活用による地域ニーズに即したサービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ・営業店窓口の補完支援・コンサルティング機能強化を図るため、「遠隔相談システム」を導入します。 ・バーゼルへの対応を踏まえ、新たな格付・自己査定システムや収益管理システムの導入に取組みます。 ・全店LAN網の構築により、行内ネットワークの機能を最大限活用し、業務の効率化とスピードアップを図ります。 ・北海道の広域な地域性を踏まえ、インターネットなどのダイレクトチャネルを活用したサービスの提供を拡充します。 ・店舗網の薄さをカバーするため、バンクル号のネットワークを利用し、提供サービスを充実します。 ・蓄積しているスモールビジネスローン融資案件のデータベースをもとに、地域の皆様のニーズに合致する商品・サービスの開発・改善に努めます。 ・ATM機能の充実・強化に取組みます。 	<ul style="list-style-type: none"> (上期) ・全店LAN網を構築し、業務の効率化を図ります。 ・格付・自己査定システムの更改を決定します。 (下期) ・「遠隔相談システム」を導入し、コンサルティング機能の強化を図ります。 ・新収益管理システムの導入・構築を図ります。 ・「FOMA」でのモバイルバンキングを可能にします。 	<ul style="list-style-type: none"> ・行内ネットワークを最大限活用した事務フローを構築します。 ・「ビジネスネット」契約者数の増強を図ります(下期も継続)。 	<ul style="list-style-type: none"> ・全店LAN敷設を完了しました。 ・格付・自己査定システムの更改に伴いIT化を進めてあります。 ・遠隔相談システムの運用を開始しました。 ・モバイルバンキング使用可能機種に「FOMA」を追加しました。
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				
利用者の視点に立った、充実した分かりやすい情報開示	<ul style="list-style-type: none"> ・地域貢献等に関する専門のディスクロージャー誌を発行し、同様の内容をホームページ上に掲載します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・ディスクロージャー誌を発行し、ホームページ上に掲載します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・地域貢献に関する専門のディスクロージャー誌を発行し、同様の内容をホームページ上に記載します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・札幌北洋グループにおける地域貢献に関するディスクロージャー誌を発行しました。
2. 地域の利用者の満足度を重視した金融機関経営の確立				
「アンケート調査」の実施などによる利用者の満足度を重視した商品・サービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ・アンケート対象者は当行既存取引先に限らず、広く地域の利用者にも求めることとし、回数は複数回実施します。 ・アンケート結果についてはクロス分析を行い、利用者の望むニーズや不満に思う事項等を整理し、商品・サービスの開発に反映させていきます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・当行個人取引先を対象とした「利用者満足度アンケート」を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・「利用者満足度アンケート」を分析し商品・サービスの開発・改善等を行います。 ・当行法人取引先・当行に取引の無い先を対象としたアンケート調査を実施します。 	<ul style="list-style-type: none"> ・店舗網の拡充を図るため、札幌市内に星置・屯田の2カ店を新設しました。 ・「利用者満足度アンケート」を計3回実施し、要望事項を踏まえた顧客対応改善運動「ハートフルキャンペーン」を全店で実施しました。 ・行内LANを活用した提案制度「サービス向上ホットライン」を設置し、営業店の意見をより重視したサービス向上態勢を整備しました。 ・道内企業の新卒者採用支援を目的とした融資商品「人材育成サポートプラン」の発売や、農業事業者向け融資商品「ほうさく」の発売など、金融サービスを通しての地域経済への貢献に取組んでおります。
3. 地域再生推進のための各種施策との連携等				
地域再生推進に向けた各種施策との連携など地域活性化に向けた取組みの推進	<ul style="list-style-type: none"> ・地域再生計画に基づく事業の金融ニーズに応えるべく、日本政策投資銀行と連携し、同行の持つノウハウの蓄積と情報の収集を図ります。 ・PFI事業に積極的に取組みます。 	<ul style="list-style-type: none"> ・日本政策投資銀行が持つノウハウの蓄積を図り、情報の収集に努めます。 ・PFI事業取組に向け、各種業界と連携を図ります。 	<ul style="list-style-type: none"> ・同左 	<ul style="list-style-type: none"> ・日本政策投資銀行との連携態勢の中で、PFI事業についてのノウハウの吸収を図っております。

経営改善支援の取組み実績
1. 18年度下期中の実績

(単位:先数)

	期初 債務者数	うち 経営改善 支援取組み 先数	うち ランクアップ 先数	うち 変化ない 先数
要注意先	2,410	525	11	497
うち その他 要注意先	2,321	481	11	456
うち 要管理先	89	44	0	41
破綻 懸念先	398	43	4	38
実質 破綻先	292	4	0	3
破綻先	207	0	0	0
合 計	3,307	572	15	538

2. 重点強化期間中(17年4月～19年3月)の取組み実績

(単位:先数)

	期初 債務者数	うち 経営改善 支援取組み 先数	うち ランクアップ 先数	うち 変化ない 先数
要注意先	2,162	581	119	361
うち その他 要注意先	2,078	547	111	347
うち 要管理先	84	34	8	14
破綻 懸念先	366	42	14	19
実質 破綻先	316	0	0	0
破綻先	230	0	0	0
合 計	3,074	623	133	380

公表数値目標の達成状況

公表数値 目標の 内容	重点強化期間中の目標	19年3月末 (17/4～19/3累計) 実績	目標対比
目利きに関する 行内研修開催件数	8回以上	8回	-
目利きに関する 行内研修参加人数	延べ 200名以上	224名	+24名
ビジネスマッチング 契約件数	5件以上	6件	+1件
セミナー開催件数	20回以上	21回	+1件
経営改善支援先 ランクアップ先数	100先以上	133先	+33先
FP(2級以上) 資格者数	100名以上	181名	+81名
開示債権比率	4.0%	4.30% (見込)	0.30% (見込)

・担保・保証に過度に依存しない融資の取組み実績

(単位:件、百万円)

	平成17年度	平成18年度	合計
実行件数(累計)	10,231	9,080	19,311
実行金額(累計)	69,032	68,851	137,883
期末残高	45,664	50,629	

担保・保証に過度に依存しない融資(無担保・第三者保証人不要の融資商品)は以下の商品の合計です。

1. 「はやわざ1」
2. 「札幌銀行スピードビジネスローン」
3. 「札幌銀行ビジネスローン」(北海道税理士会提携口)
4. 「札幌銀行元気ローン」
5. 「事業者応援ローン」(事業者応援ローン3,000、道クイック含む)
6. 農業事業者ローン「ほうさく」
7. 札幌銀行人材育成サポートプラン「新人王」