

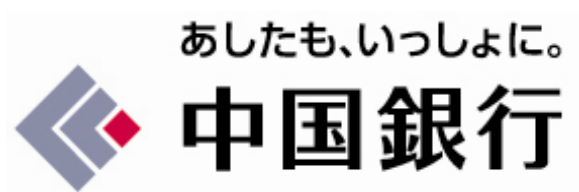
中期経営計画

平成24年度改定版

Power up plan

～信頼と挑戦～

平成23年4月～平成26年3月



目 次

I. 中期経営計画の改定にあたって	2
II. 中期経営計画の概要	3
III. 中期経営計画における戦略目標と進捗状況	4
1. 総合金融サービス力の向上	7
(1) 営業基盤の再構築と拡大	7
(2) 法人ソリューション営業への取組み	9
(3) 個人金融の取組み	10
(4) 個人・法人の資産形成への取組み	12
(5) 証券業務への取組み	13
(6) 市場部門の取組み	15
2. 経営基盤の強化	16
(1) 人材育成への取組み	16
(2) 資産の健全性向上への取組み	17
(3) 生産性向上への取組み	20
(4) システム戦略への取組み	22
(5) 内部管理態勢強化への取組み	23
3. ステークホルダーへの貢献	24
(1) CSRに対する取組み	24
(2) 地域経済の支援への取組み	26

Ⅰ. 中期経営計画の改定にあたって

1. 計画改定の目的

中国銀行では「地域のお客さまに『選ばれ』『信頼される』銀行を経営ビジョンに掲げ、平成23年度を起点とする中期経営計画『Power up plan～信頼と挑戦～』を策定し、地域金融機関としての役割を積極的に果たしていくため、役職員一丸となって邁進しております。

平成23年度を振り返りますと、昨年3月に発生した東日本大震災の影響や、ヨーロッパ経済の長引く混乱等により、一時的な経済環境の落ち込みがみられましたが、足許では当行の営業基盤である岡山県などの地元企業においても、復興需要への取り組みや、アジア等への進出が活発化しており、円高の緩和や株式市況の好転など景況感にも幾分明るい兆しも見えてきました。しかし、デフレ経済の脱却には相当の年月を要することや人口減少など、構造的な問題が山積しており、まだまだ厳しい経営環境が継続することも予想されます。

その状況下において、当行としては地域のみなさまへ卓越した総合金融サービスを提供することでリレーションをより強化していくことが、地域社会の持続的成長に資するものと考え、中期経営計画『Power up plan～信頼と挑戦』で計画した、兵庫県明石市への新規出店や、アジアデスクによるお客さまの海外進出サポートの強化、中銀証券の業務拡大、中銀アセットマネジメントの投資信託業務参入など各主要施策について着実に進めてまいりました。

今般、足許の経営環境の変化や施策の進捗状況を踏まえ、新たな経営課題に的確かつ柔軟に対応するため、中期経営計画を一部改定いたします。

II. 中期経営計画の概要

中期経営計画の概要

1. メインテーマ 「総合金融サービス力で日本トップクラスの地域金融機関」を目指す
2. 計画期間 平成23～25年度 ただし年度ごと、環境変化に対応し改定いたします
3. 名 称 『Power up plan ～信頼と挑戦～』

前中期経営計画「誠実と変革II」までに培ってきた経営基盤を基に、これまで以上にステークホルダーの方々からの信頼を獲得し、更なるサービスの向上にむけた取り組みに挑戦してまいりたいという想いを込めております

目標とする経営指標

	企業の成長	企業価値の向上	経営効率	資産健全性	戦略目標
目標計数	コア業務粗利益 950億円以上	経常利益 330億円以上	OHR 62%台	不良債権比率 2%台前半	役務収益比率 16%台
23年度実績 (1年目)	910億円	370億円	63.2%	2.3%	15.1%
22年度実績 (目標設定時点)	907億円	55億円	63.8%	3.3%	15.4%

III. 中期経営計画における戦略目標と進捗状況

銀行本体

中国銀行

関連会社

中銀保証

中銀リース

中銀カード

中銀アセット
マネジメント

中銀証券

CBS

中銀事務
センター

中国銀行グループとして、お客さまに最適な金融サービスの提供を実現

戦略目標

総合金融
サービス力
の向上

- 営業基盤の再構築と拡大
 - ・人員再配置による営業人員増強とスキルアップ
 - ・地域に応じた営業体制の確立
 - ・営業活動の効率化
 - ・有望マーケットへの新規出店
- 法人ソリューション営業への取組み
 - ・営業体制の整備による取引先とのリレーション強化
 - ・取引先の海外進出支援の強化
- 個人金融の取組み
 - ・インターネットチャネルの強化
 - ・EBM導入によるマーケティングの高度化
- 個人・法人の資産形成への取組み
 - ・営業体制と販売環境の整備
- 証券業務への取組み
 - ・関連会社との連携による証券サービスの提供
- 市場部門の取組み
 - ・最適ポートフォリオの構築と安定収益の確保

経営基盤
の強化

- 人材育成への取組み
 - ・人材育成プログラムの見直し
- 資産の健全性向上への取組み
 - ・審査体制の再構築による与信コスト低減
- 生産性向上への取組み
 - ・経常経費抑制によるローコスト構造の実現
 - ・営業店事務の効率化
- システム戦略への取組み
 - ・システムの安全稼働推進
 - ・次期基幹系システムの検討
- 内部管理態勢強化への取組み
 - ・お客さま保護および利便性の向上
 - ・法令等遵守態勢および監査機能の強化

ステーク
ホルダー
への貢献

- CSRに対する取組み
 - ・本業を通じた地域貢献と本業を超えた幅広い社会貢献活動に注力
- 地域経済の支援への取組み
 - ・地域密着型金融の取組み強化
 - ・地域再生ファンドによる取引先の再生支援
 - ・適切な金融円滑化対応

III. 中期経営計画における戦略目標と進捗状況

戦略目標として、「総合金融サービス力の向上」「経営基盤の強化」「ステークホルダーへの貢献」の3つの取組みを掲げていますが、平成23年度の進捗状況は次のとおりです。

1. 総合金融サービス力の向上

【営業基盤の再構築と拡大】

店舗再編と営業体制の見直しを進める一方で、平成23年6月には明石支店を新設し、有望マーケットへの人員再配置を進めました。現在は更なる営業エリアの拡大策として、広島エリアへの新規出店に向けた準備を行っております。有望業種への営業強化策としては、医療・船舶・農業等に向けた取組みとして、農業経営アドバイザー資格取得者の増加や農業参入セミナーの開催、医療向け制度融資の拡充、シップファイナンスの開拓活動などを行いました。

【法人ソリューション営業への取組み】

平成23年12月には、お客さまの資金ニーズに迅速に対応するため、融資枠300億円の「ちゅうぎんシェアアップファンド(挑戦)」を新設し好評を博しました。投資銀行業務については担当のファイナンシャル・アドバイザー (FA) を各営業店ブロックに配置し、お客さまのニーズへ迅速・的確に対応できる体制を進めております。お客さまの海外進出支援については、当行アジアデスクの周知を図り、サポート体制を強化してきました。

【個人金融の取組み】

平成23年6月に明石住宅ローンセンターを新設し新たな営業エリアでの住宅資金への取組みを強化しました。また、アパートローンの拡大やATMカードローンの増額対応などにより個人ローンの増強を図ったほか、インターネット支店開設に向けた準備や、預金、年金、クレジットカードなど各種キャンペーンを開催するなど、お客さまの幅広いニーズにお応えできる体制の整備を図りました。

【個人・法人の資産形成への取組み】

融資渉外担当者による外債・仕組債の販売を解禁するなど、販売体制強化を行いました。また、本部所属の資産運用担当のFAを各営業店ブロックへ段階的に常駐させることにより、お客さまのニーズに応じたコンサルティング営業を強化しました。

【証券業務への取組み】

銀行本体での金融商品仲介業務の取扱店舗を16か店追加し149か店体制に拡大しました。

中銀証券では平成23年6月には福山支店を開設し、平成23年10月には元引受業務を開始するなど、銀行本体との連携を強化したフルライン型ソリューション営業を進めております。

中銀アセットマネジメントについては、中長期的なフィードビジネスの強化を目指して、地銀系では初となる投信業務へ参入し、平成24年2月には私募投信を設定いたしました。

【市場部門の取組み】

金利動向などリスク分散に配慮しながら、一層の運用の高度化・多様化に取組みました。

III. 中期経営計画における戦略目標と進捗状況

2. 経営基盤の強化

【人材育成への取組み】

法人営業・個人営業の行内長期研修や、市場業務・国際業務の研修カリキュラムを充実させました。

【資産の健全性向上への取組み】

お客さまの属性やライフサイクルに応じた適切な対応を行うため、大口与信先の管理や業種別審査の強化、お客さまの経営実態に応じた最適なコンサルティング機能の発揮、地域再生ファンドの新設検討などを行っております。また、資産の健全性についての評価項目を行内の業績表彰基準に導入するなど、与信コストの低減を図る仕組の構築に努めております。

【生産性向上への取組み】

平成23年11月より差押業務、平成24年1月より金融商品仲介業務の本部集中化を行い、業務の効率化を図りました。また経費削減活動についても積極的に実施しております。

【システム戦略への取組み】

システムの安定性向上に向け、平成24年1月に基幹系システムを新データセンターへ移転しました。また次期基幹系システムの構築に向けて、TSUBASAプロジェクトにて検討を重ねております。

※TSUBASAプロジェクト(当行、第四銀行、千葉銀行、北國銀行、伊予銀行の5行によるシステムに関する共同検討会)

【内部管理態勢強化への取組み】

「お客さま第一主義」のもとお客さまの保護および利便性の向上を目指して、法令遵守態勢の強化と監査態勢の充実による内部管理態勢の強化に取組みました。

3. ステークホルダーへの貢献

【CSRに対する取組み】

東日本大震災の支援として、ドリーミーカード売上連動型の寄付を実施しました。また、環境対策として地球温暖化ガス排出権取引の1つである国内クレジットを倉敷市より購入しました。

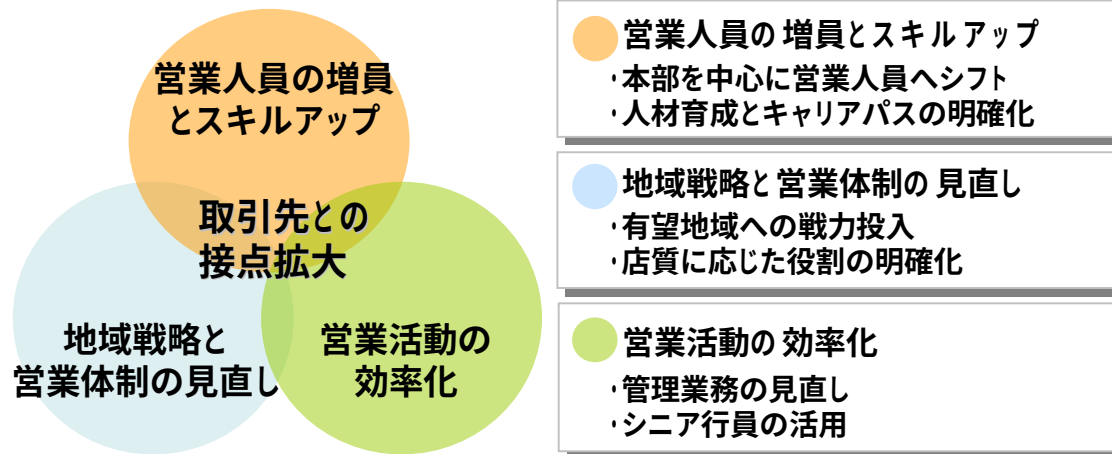
CS面では、お客さまニーズの把握とご満足頂ける対応を実践するため、「心のサービス実践運動」を開始しました。

【地域経済の支援への取組み】

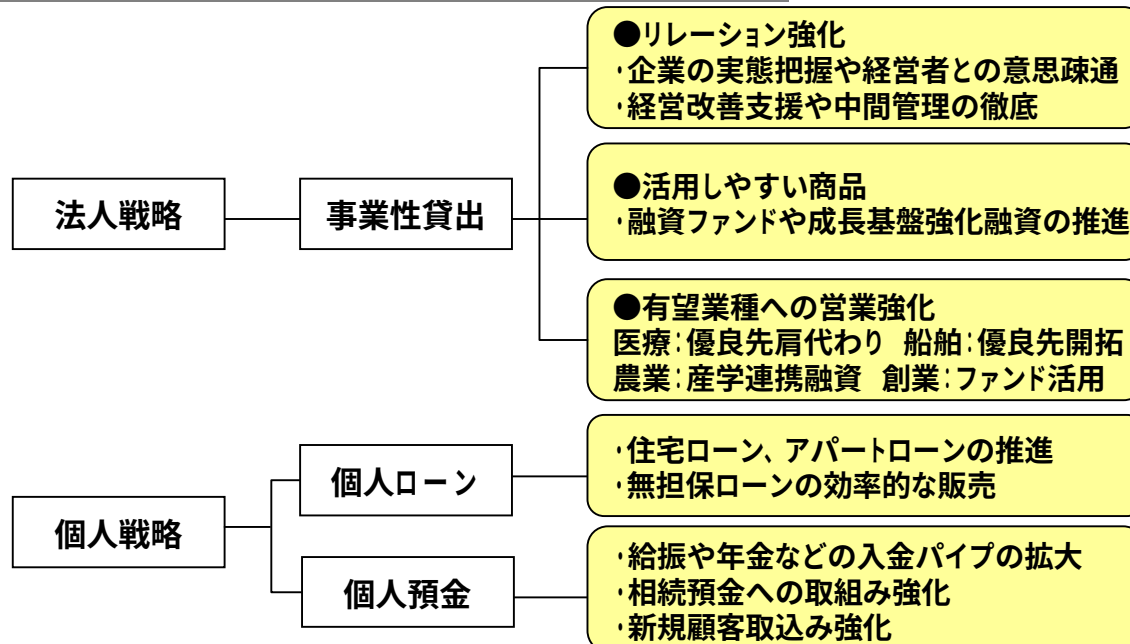
地域密着型金融の更なる推進を行った結果、当行の「農業ビジネス支援体制強化に向けた取組み」が平成24年3月に中国財務局より顕彰を受けました。

1. 総合金融サービス力の向上 (1) 営業基盤の再構築と拡大

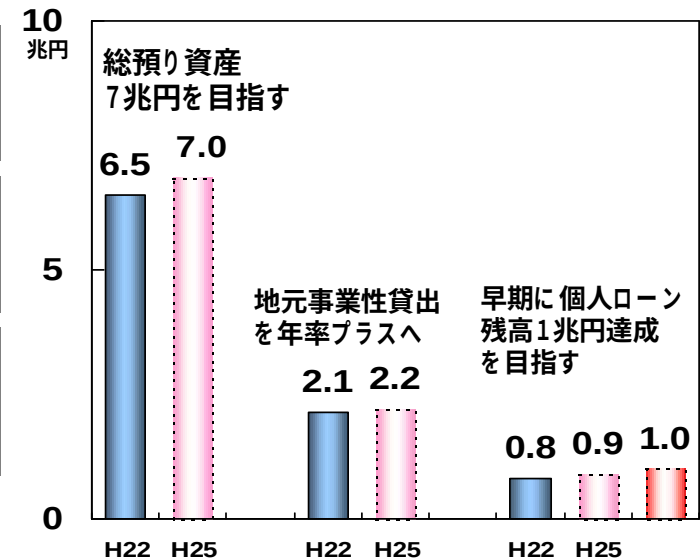
営業力強化のための体制整備



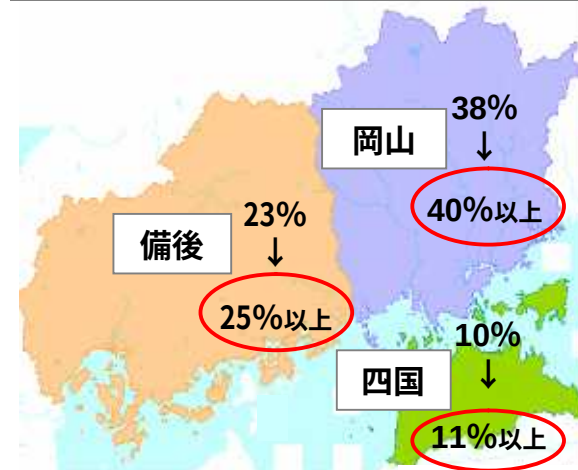
預金・貸出業務の基本戦略



目指すボリューム



地域シェア (貸出金) の向上



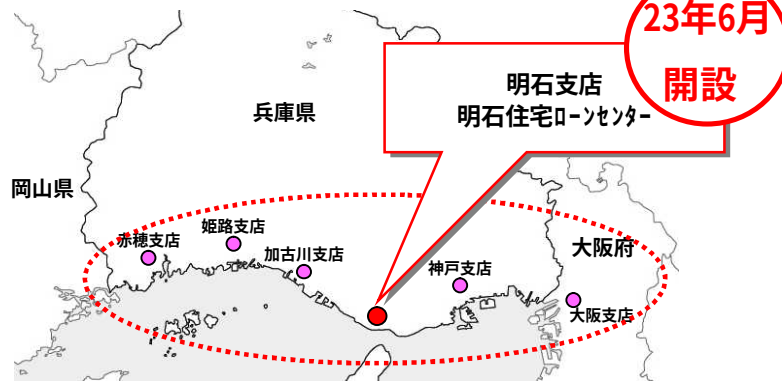
1. 総合金融サービス力の向上 (1) 営業基盤の再構築と拡大

営業基盤の拡大と営業人員の増強

- ・有望マーケットへの新規出店を毎年1か店程度実施し、営業基盤の拡大を図る
- ・本部および低成長地域から有望地域への再配置を実施する

営業基盤の拡大

兵庫県明石市への出店(新エリアへの拡大)



- ・13年振りの新規出店
- ・店舗空白地を埋め、兵庫県南部沿線から大阪府までをカバーする店舗網が整う

広島市内への出店(既存エリアの拡充)



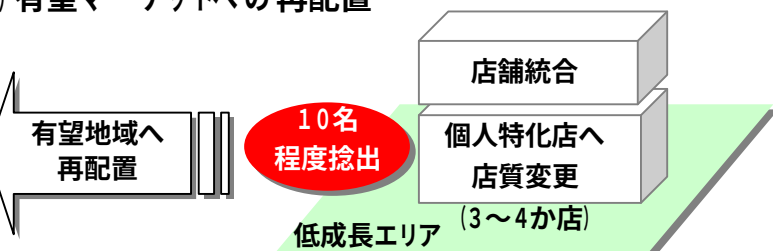
- ・マーケット、当行のネームバリューにしては低いシェア(3%)
- ・店舗ネットワークの拡充(面での営業展開)と増員による強化
- ・広島支店の巨大化(管理スパン)を考慮⇒きめ細かい活動

営業人員の増強

(1) 本部分行員を営業部門へ再配置



(2) 有望マーケットへの再配置



1. 総合金融サービス力の向上 (2) 法人ソリューション営業への取組み

ソリューション営業・海外進出支援の強化

- ・ソリューション営業をツールに取引先と一層のリレーション強化を図る
- ・アジアデスクを強化し、海外進出企業への支援体制および営業店サポート体制強化を図る

ソリューション営業強化策

(1) FAの多能化と営業店サポート体制の強化



営業店と本部ソリューション部隊とをつなぐゲートキーパー (現場をサポート)

- ・ブロック別に7名の担当者を配置
- ・幅広い業務を担当し、営業店サポート体制を強化

(2) 事業承継の取組み強化

- ・FAの多能化とあわせ積極的に関与
- ・営業店サポートも充実



(3) でんさいネットの利用契約の締結促進

海外進出支援の強化策

(1) アジアデスクの強化



海外進出支援や相談業務に対応 (営業店や取引先を訪問)

【アジアデスクの役割】

- ・海外進出支援・相談 (営業店・取引先訪問)
- ・外為業務の研修、人材育成
- ・外部専門・コンサル・提携金融機関との情報交換
- ・海外進出先情報収集
- ・海外拠点への調査指示・取りまとめ

(2) 海外拠点の機能強化

- ・国内店、アジアデスクとの連携強化
- ・ローン案件への取組み強化
- ・海外ビジネスマッチングへの取組み
- ・人材育成機能の強化

1. 総合金融サービスの向上 (3) 個人金融の取組み

ダイレクトチャネルの強化

- ・インターネットチャネルを最大限活用することにより個人顧客の囲い込みを図る
- ・個人ローンは住宅、アパート資金を中心に増強を図る

インターネットチャネルの強化

(1) インターネットサインアップ機能の拡張

HP上で属性・暗証番号により
本人確認を行い契約する機能

様々な申込み契約に拡大



- ・カードローン
・クレジットカード
申込み
- 住宅ローン
事前申込み
- 口座振替
申込み

(2) インターネット支店の開設

比較的店舗インフラが手薄な地域を
ターゲットに新規顧客の集客を狙う



当行の営業店がない地域へ
転出されたお客様にも有効

(3) モバイルバンキング (スマートフォン) の機能拡張

預金の増強 (調達強化)

(1) 給振・年金先の拡大

入金パイプ

給振

- ・ダイレクトチャネルの活用による若年層の囲い込み
- ダイレクトチャネルによる口座開設
- ネット支店

年金

- ・年金層・プレ年金層に対するサービスの充実
- 年金相談会・セミナーの開催
- 年金ダイヤルの設置

(2) 相続預金への取組強化

個人ローンの増強

(1) 住宅ローン・アパートローンの増強

- ・有望地域への積極展開
- ・提携業者の拡大

(2) 無担保ローン・クレジットカードの増強

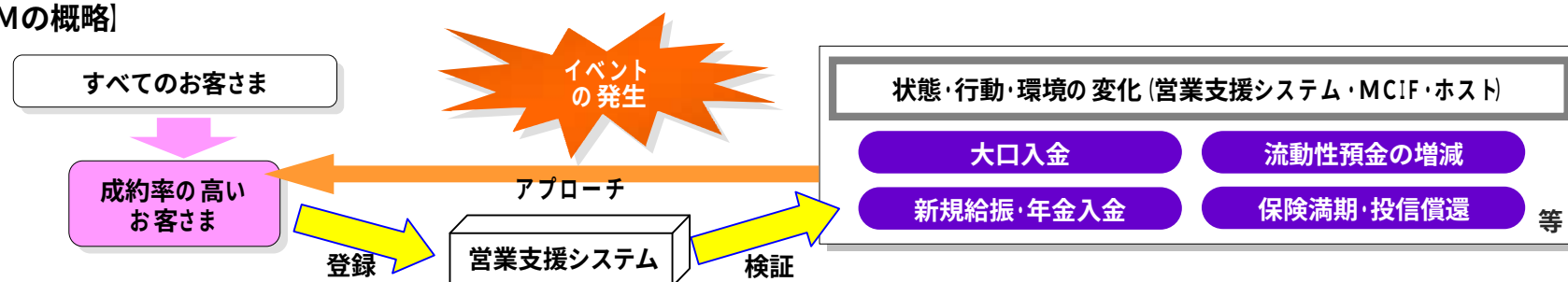
- ・自動審査システムの高度化
- ・リフォームニーズへの取組みを強化
- ・マーケット分析の活用等による増強

1. 総合金融サービス力の向上 (3) 個人金融の取組み

マーケティングの高度化

・EBM (イベント・ベースド・マーケティング) による最適なタイミングでのアプローチ手法の研究

[EBMの概略]



[現状の課題]

課 題	内 容
管理顧客数の限界	お客さまの取引状況・状態を常時把握できる数については、限界がある。
営業力の強化・効率化	現場では、常に即戦力が必要であるも、入行年齢27歳～33歳の中堅行員が少なく、若年行員の営業面での教育が不十分。 営業上の管理がリアルタイムでできない。

[EBMによる効果]

対 象	当行におけるEBM導入後の期待効果
お客さま	金融ニーズが顕在化する確かなタイミングで提案を行うことによる取引満足度を向上させることができる。
営業店 (担当者)	熟練担当者のノウハウに基づく「気づき」を共有し、営業支援システムへ連携することで、若年担当者の営業力を向上させることができる。管理顧客数の増加。
営業店 (管理職)	管理職 (役席者) が担当者とセールス対象先を共有することにより「アプローチもれ」の防止ができる。
本 部	営業戦略を推進対象先として営業支援システムへ連携することによる容易な営業戦略の浸透のみならず、進捗管理や本部からの指導が実施できる。

[EBMの活用例]

・推定退職金の入金 ・投資型商品ニーズ ・私募債
・外為デリバティブ ・運転資金ニーズ ・メイン化推進
個人金融に限らず、法人金融を対象とした取組みも検討する

[EBMの導入時期と導入までに必要な取組み]

平成24年12月導入予定
・分析能力のある人材育成 ・マーケティングセクションの組織化
・顧客全体のセグメント分析 ・商品ありきのマーケティングからの脱却
・TSUBASA各行間での情報交換

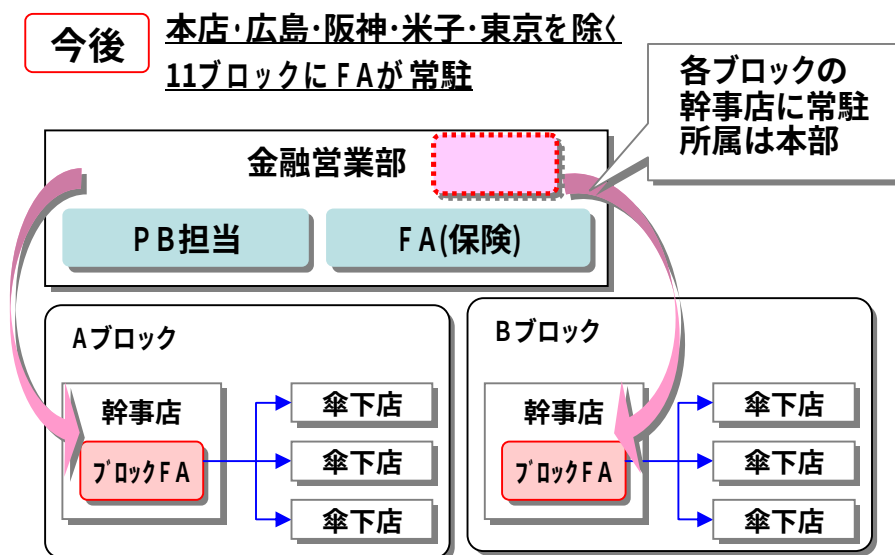
1. 総合金融サービス力の向上 (4) 個人・法人の資産形成への取り組み

営業力の強化

- ・柔軟かつ迅速なコンサルティング営業の強化のため、ブロックFA担当を各ブロックに駐在化
- ・販売環境を整備し、効率的な営業活動を実践

営業体制の整備

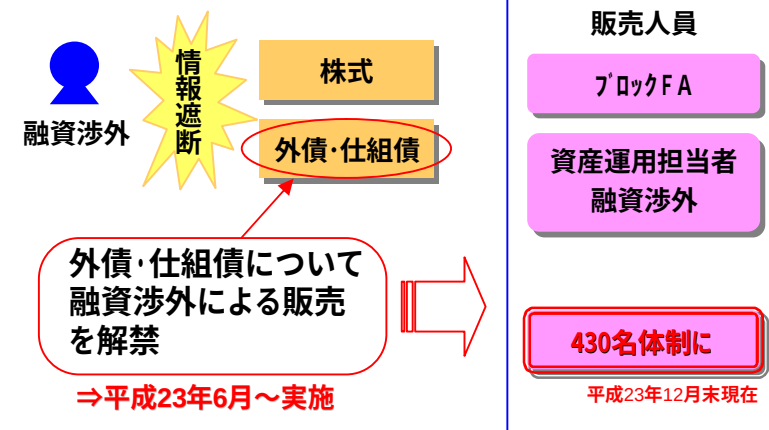
本部の金融商品販売部隊のうち、ブロックFAを現場常駐とする



- ・ブロック担当制により責任が明確化される
- ・ブロック常駐により一日複数店の臨店が可能となる
- ・臨店先を現場が決定し、実情に応じた対応が実現

環境整備

(1) 仲介担当者の負担軽減



(2) 各種販売ルールの見直しによる効率化

- ・営業の効率化に資する販売ルールの見直し
- ・規制緩和に対応し平成24年4月より一時払終身保険について融資渉外等の販売を解禁

(3) 本部集中化

- ・口座開設オペレーションのアウトソーシングを開始
(平成24年1月～)
- ・今後は利金・償還金の管理事務、株式注文等
について本部集約

1. 総合金融サービス力の向上 (5) 証券業務への取組み

中銀証券

業績向上が見込まれることから
第3ステージを開始する

第1ステージ
体制準備期間

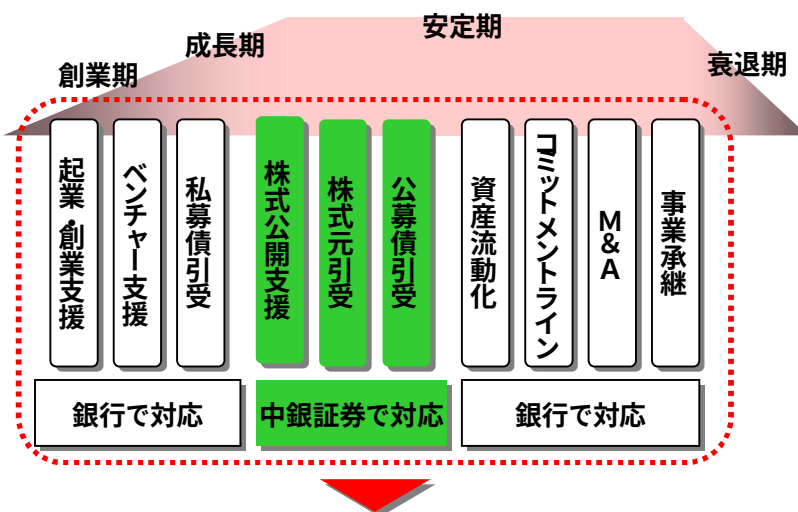
第2ステージ
本格的業績向上

第3ステージ フルライン型証券へ
(元引受業務開始・新規出店)

元引受業務の開始

元引受業務を平成23年10月に開始

【企業のライフサイクル】



銀行本体との連携を強化し
取引先のライフサイクルに応じた
フルライン型ソリューション営業を実現

仲介業務の強化

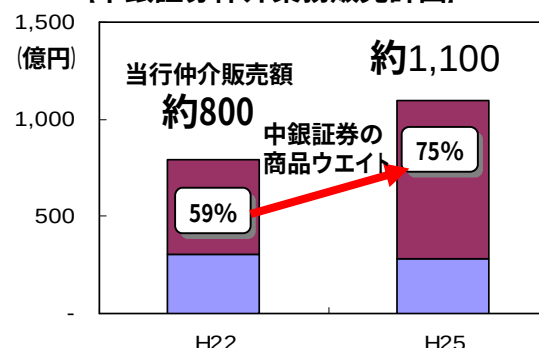
(1) 銀行本体の取扱店舗の拡大

平成23年度16か店追加 → 平成24年3月現在 149か店体制に拡大

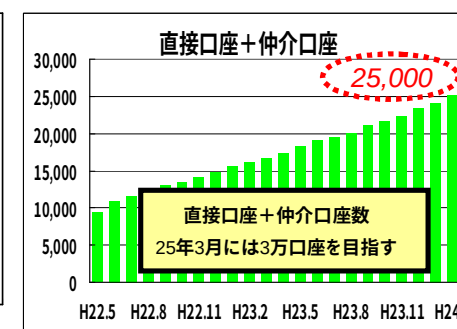
(2) 投信窓口販売の開始

銀行本体で取扱っていないリスクカテゴリーの商品 (海外REIT、
ハイールド債など) を中銀証券で販売

【中銀証券仲介業務販売計画】



【月末時点の口座数の推移】



新規出店 (福山支店)

平成23年6月20日 福山市内へ出店
⇒備後・広島ブロックの販売額が増加

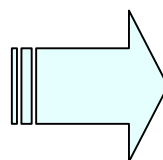
1. 総合金融サービス力の向上 (5) 証券業務への取組み

中銀アセットマネジメント

・中長期的なフィージビリティ強化ならびにグループ戦略強化を目的として、投信業務への参入を行う

[中銀アセットマネジメント(株) 会社概要]

設立 : 昭和62年
資本金 : 120百万円
登録番号 : 中国財務局長(金商)第10号
業務内容 : 投資運用業、投資助言・代理業



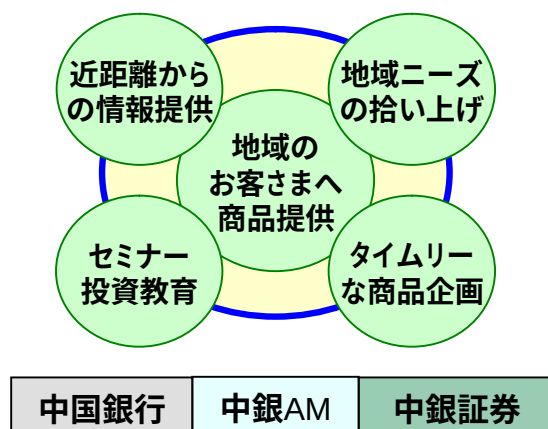
平成23年度に投信業務へ参入

・地銀系投信会社 ⇒ **全国初**
・兵庫県以西 ⇒ **地域初**

■ 地元の受益者視点を大切にしながら、業務を3段階で拡大、中長期視点から投信業務を主力業務へと育成する

● 地域に根ざした運用会社として、
地域のお客さまと共に成長を目指す

[今後の業務拡大イメージ]



平成23年度

平成24年度以降～

将来

第1ステージ

完了

第2ステージ

第3ステージ

体制準備期間

投信業務本格参入へ

本格的業務拡大へ

・業務構築、届出
・システム導入作業
・私募投信設定開始

・公募投信設定開始
・グループ内へ商品
供給開始

販売会社拡大へ
向けた取組み

平成24年2月

私募1号ファンド新規設定

平成24年5月

公募1号ファンド新規設定

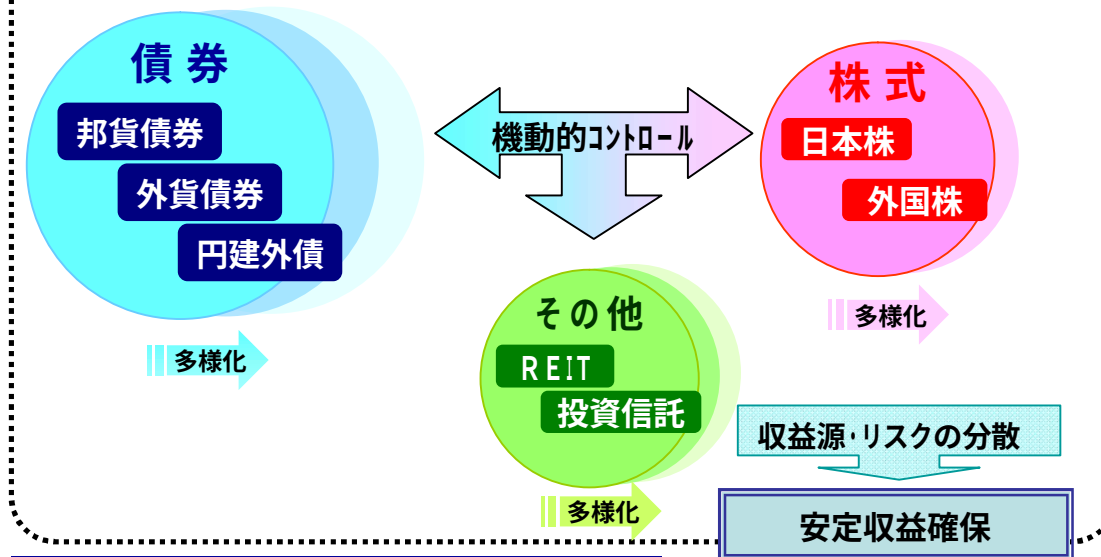
1. 総合金融サービスの向上 (6) 市場部門の取組み

市場部門戦略

・アセットアロケーションの強化により、相場動向に応じた最適ポートフォリオの構築と安定的な収益確保を目指す

アセットアロケーション戦略の強化

最適ポートフォリオ構築



- 運用の多様化
- リスク・リターン分析強化
- ファンダメンタルズ分析強化

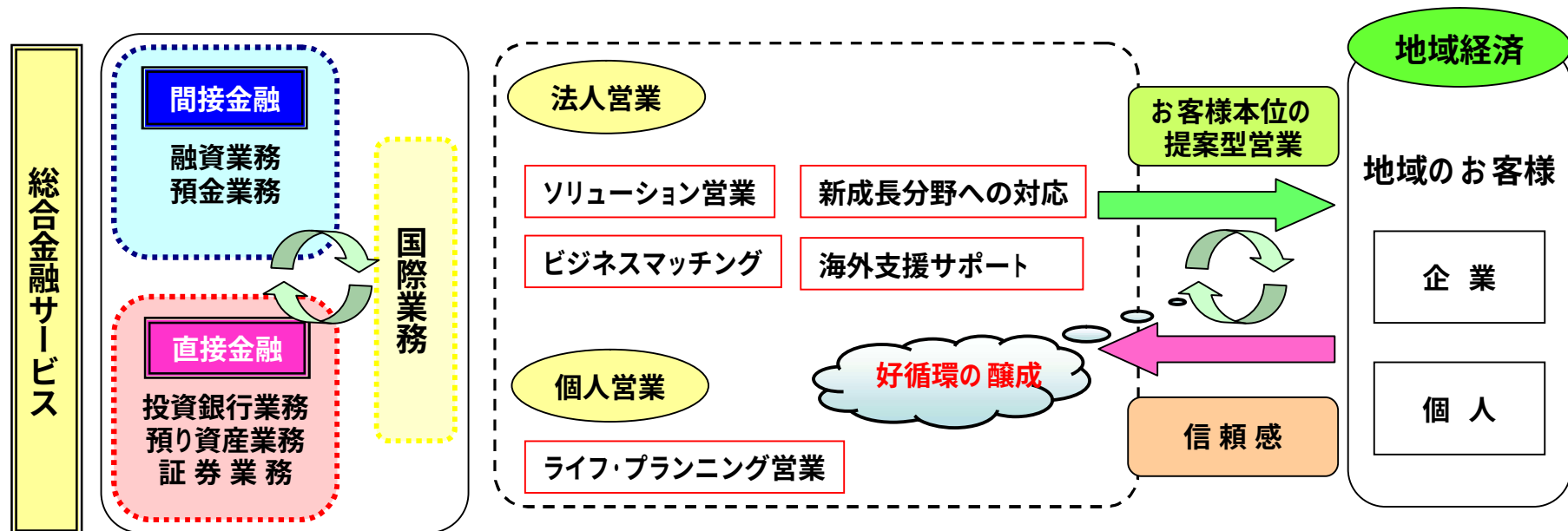
人材のプロ化・育成強化

- ①効果的な人事ローテーションによる運用スキルのレベルアップ
- ②海外研修や行外研修への派遣による外部の運用ノウハウの積極的な吸収
- ③海外拠点の有効活用による情報収集能力の強化

2. 経営基盤の強化 (1) 人材育成への取組み

人材育成の強化

- ・お客さまに良質なサービスを提供できる人材を育成する
- ・人材育成プログラムの見直しなどにより、人材育成の強化を図る
- ・将来増加が見込まれるシニア行員の活用策を検討する



育成する人材像

- (1) 企業に提案型のソリューション営業ができる人材
- (2) 個人資産形成において総合提案営業のできる人材
- (3) 市場業務、国際業務に精通した人材

人材育成手段

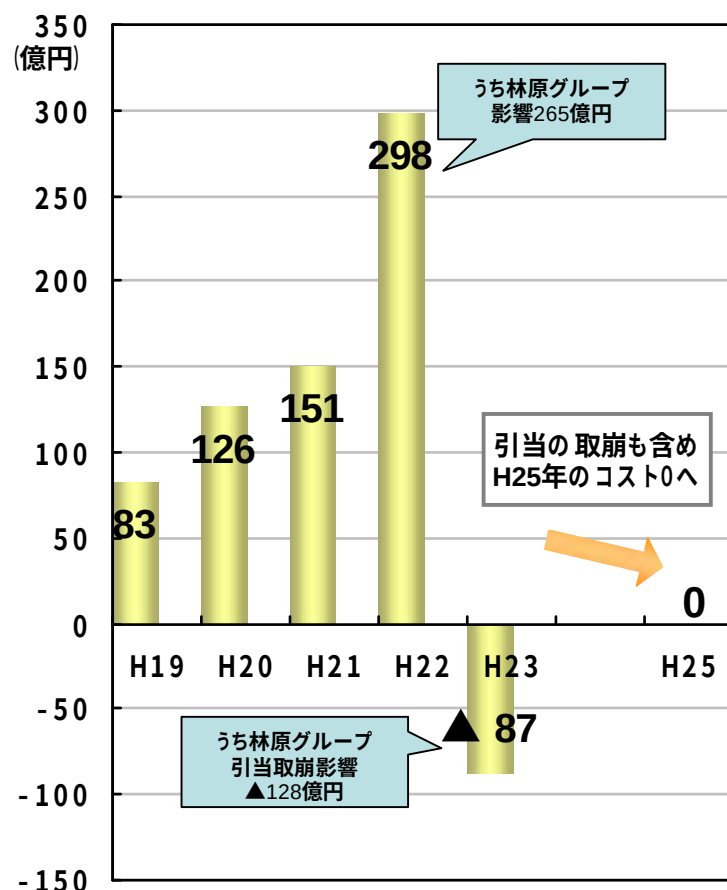
- (1) 人材育成プログラムの見直し
- (2) 営業店アドバイザー (新設予定) によるOJT
- (3) 部門ローテーションの活性化
- (4) 語学研修等の継続実施

2. 経営基盤の強化 (2) 資産の健全性向上への取組み

与信コスト低減への取組み

- ・ 審査体制の再構築や業績表彰でのインセンティブ付与により与信コストを低減させる

年間与信コストの推移



与信コスト低減等のための主な対策

(1) 審査体制の再構築

① 融資先属性等に対応した審査体制の整備

- ・ 実効性の高い大口与信先管理に向けた審査体制の定着化

② 金融円滑化対象先に対する再生支援体制の充実

- ・ ちゅうぎん再生支援プロジェクトの設立ならびに活動推進

③ 地域再生ファンド活用の検討

- ・ 早期再生への取組み強化、ライフサイクルに応じた支援体制の充実

④ 成長分野への資金供給への対応

- ・ 海外与信業務の強化、農林水産関連業種等の審査ノウハウの蓄積

(2) 大口与信先の管理態勢の強化

- 大口与信先に対する管理態勢の更なる強化ならびに組織的な取組みの定着化

(3) 適正金利確保に向けた取組みの強化

(4) 業績表彰基準の改定

- 中間管理も適正に評価される体系を導入 (23年度上半期より)
資産の健全性向上に向けた活動の定着化を図る

(5) 人材育成の強化

本部

広い知識と高度な専門性を持つプロ集団の育成

営業店

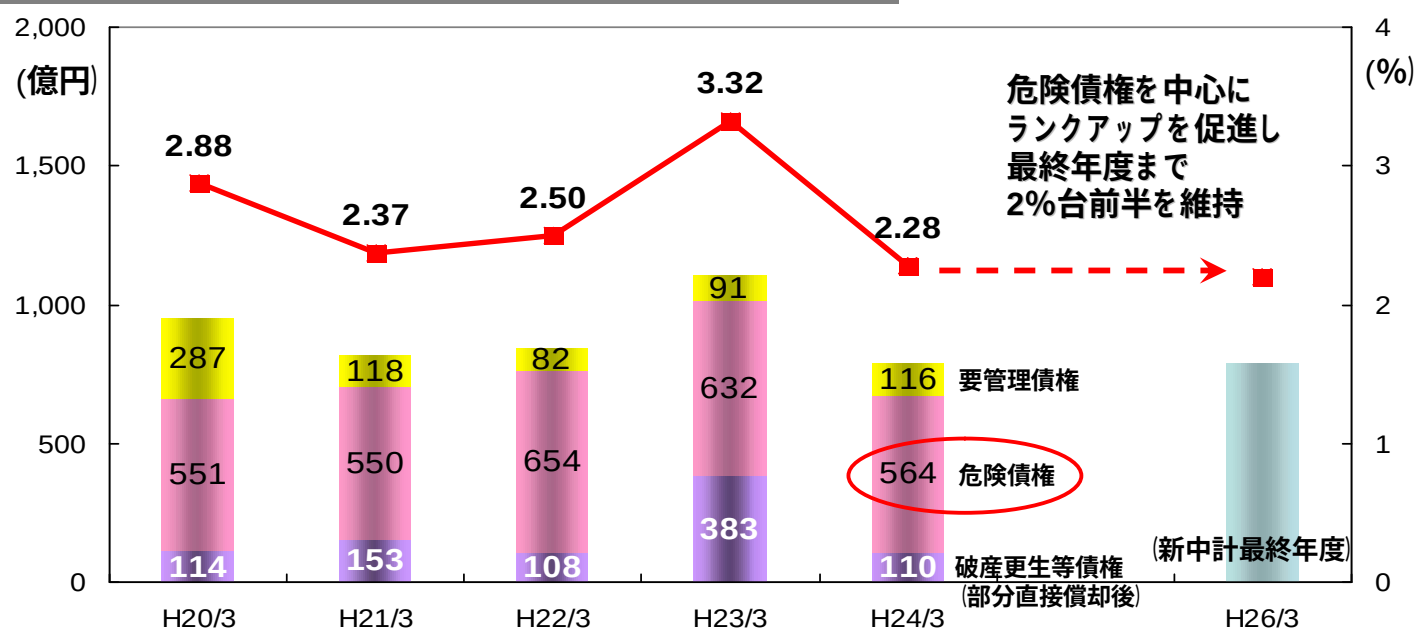
濃密なリレーションを築き、経営者をサポートする
真の融資マンの育成

2. 経営基盤の強化 (2) 資産の健全性向上への取組み

不良債権比率低下への取組み

- 本部・営業店一体となったコンサルティング機能の発揮により、不良債権比率 (2%台前半) を維持する

新中計での再生法開示債権の推移 (部分直接償却後)



具体的な取組み

不良債権に占める比率が高く、能動的に関与可能な「危険債権」を中心として、上位格付へのランクアップ促進とランクダウン未然防止に注力し、不良債権総額 (部分直接償却後ベース) の更なる削減を図る

2. 経営基盤の強化 (2) 資産の健全性向上への取組み

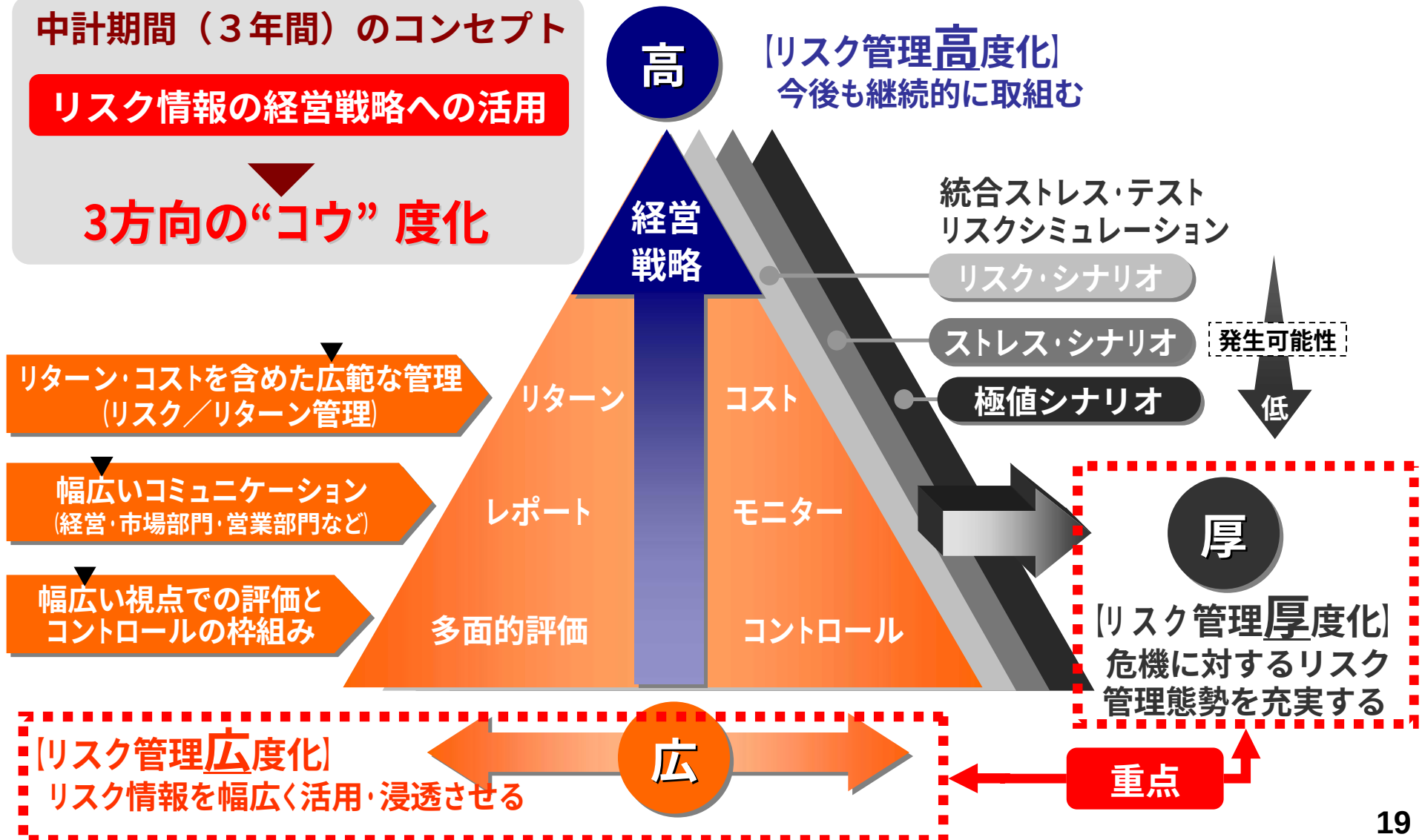
リスク管理態勢の高度化

資産健全化に向けたリスク管理態勢の高度化に今後も取り組んでいく

中計期間（3年間）のコンセプト

リスク情報の経営戦略への活用

3方向の“コウ”度化



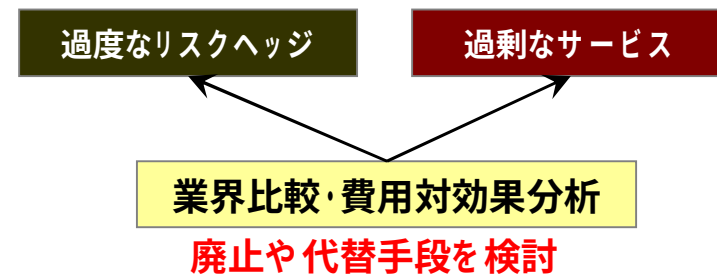
2. 経営基盤の強化 (3) 生産性向上への取り組み

経費節減への取り組み

- ・全行的な経常経費抑制への取り組みによりローコストな運営を実現する
- ・オーバースペックの排除・見直しによるコストの低減
- ・事業分野の将来性や収益性を念頭に資源配分を実施

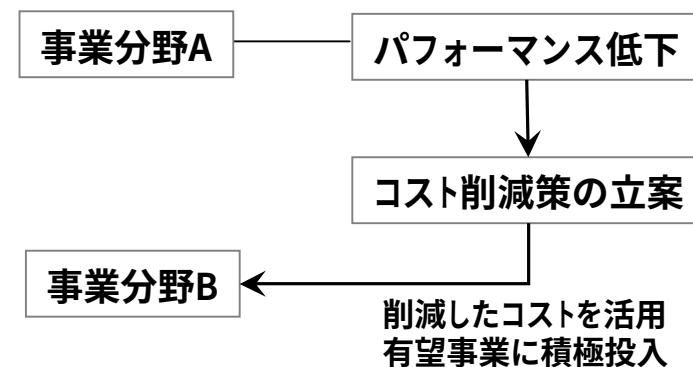
オーバースペックの排除

過度なリスクヘッジや過剰なサービスを業界比較や費用対効果分析によりあらため、廃止や代替手段をとることで経常費用の低減を図る



事業分野の資源配分

事業分野の採算性向上のためのコスト削減策を立案し削減したコストはより有望な事業分野へ資源配分する



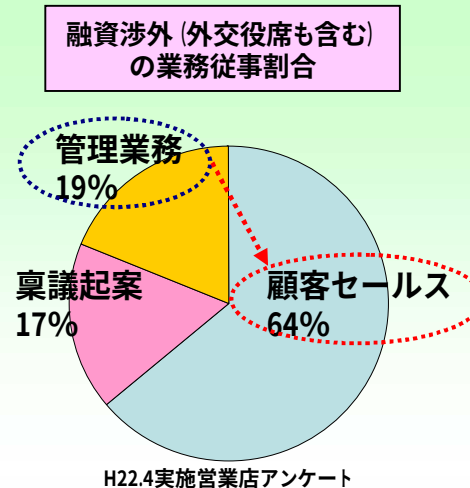
2. 経営基盤の強化 (3) 生産性向上への取り組み

事務効率化への取り組み

- ・営業現場のセールス時間を創出すべく、管理業務を中心に見直しや効率化を図る
- ・近時増加している「預り資産関連業務」「差押業務」について本部集中化を検討する

セールス時間の状況

- 約2割を管理業務に費やす
- 現場からも管理負担増大の声



管理業務等の見直し

実効性を確保しながらより営業に特化できる体制を目指す。

顧客管理手法
予算策定プロセス
通達出状方法
店内勉強会・研修
営業店庶務など

本部集中業務の拡大

営業時間捻出に資する本部集中施策を優先的に実施

- ・金融商品仲介の口座開設業務アウトソーシング実施 (平成24年1月～)
- ・差押業務の本部集中

集中化の概要

<金商仲介事務の集中化>

今後拡大を狙う仲介業務について事務負担を軽減

- 口座開設処理を外部委託
- 仕組債の注文メモ作成や販売オペレーションを集中化

<差押業務の集中化>

- 滞納処分による差押業務の本部集中処理を実施

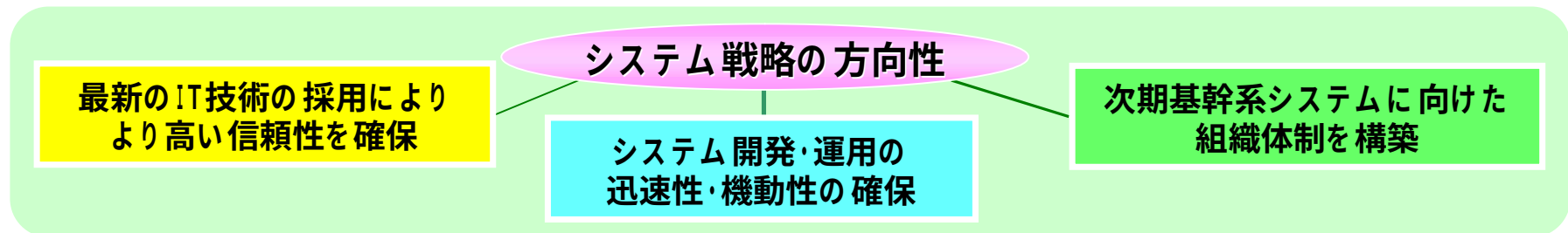
平成23年11月～
一部地公体につき集中処理を開始

- 今後、引続き対象先の拡大に取り組む

2. 経営基盤の強化 (4) システム戦略への取り組み

システム戦略～取り組みと戦略の方向性～

- ・将来的にもシステム開発・運用を主導できる体制を整備するとともに、各種ニーズに適切に対応する



システムの安全稼働推進

- ・主要システムの安定的な更改
- ・システム品質管理の高度化
- ・データセンターの移転
(平成24年1月運営開始、平成25年3月完了予定)

ニーズへの迅速かつ機動的な対応

- ・制度対応への取り組み
ICキャッシュカード基本形、第6次全銀システム、電子記録債権(でんさいネット)等への迅速な対応
- ・IT活用による業務改善への取り組み

システム経費の抑制

- ・適切な投資判断によるシステム構築
- ・初期投資の妥当性と継続的な適正価格のモニタリングを実施
- ・新しい技術の導入による経費抑制の可能性を検証

次期基幹系システム構築に向けた取り組み

- ・自由度・柔軟性があり、長期安定利用が可能なシステムを構築
TSUBASA(翼)プロジェクトにおける継続検討
- ・長期的な視点でのシステム部門の人材育成

2. 経営基盤の強化 (5) 内部管理態勢強化への取組み

内部管理態勢強化への取組み

- ・「お客さま第一主義」のもと、お客さまの保護および利便の向上に努める
- ・法令等遵守態勢の強化と、監査態勢の充実による内部管理態勢の強化に努める

お客さま保護に向けた取組み

(お客さま情報の適正な取得・利用・管理)

- 「個人情報保護方針」などに則った適正な情報の管理
- 情報の漏洩・紛失・改ざんなどの未然防止策の強化
- 外部委託先の厳正な選定と指導・監督

(お客さまへの適切かつ十分な情報提供と説明)

- 「金融商品勧誘方針」などに則った適切な勧誘
- デリバティブ等の複雑な金融商品に係る説明・管理態勢の強化
- 金融円滑化の観点からの適切かつ十分な説明
- お客さまにご理解いただくための説明能力の向上

(お客さまのサポート態勢)

- お客さまからの相談・苦情等への公正・迅速・誠実な対応
- お客さまの声の業務の改善・サービス向上への活用

コンプライアンス意識の向上と実践

- 不祥事件防止対策の強化
- 「企業行動規範」と「行動指針」、「法令等遵守方針」や「コンプライアンスマニュアル」などに則った業務遂行
- 役職員によるインサイダー取引や専ら投機的利益の追求を目的とした取引等の禁止の徹底
- 反社会的勢力との関係遮断に向けた取組みの強化

IFRS・民法(債権法)改正への対応

- IFRS導入による影響度調査、及び業務プロセスの見直しやシステム開発も含めた全社レベルでの体制整備
- 民法(債権法)改正に対する約定書・規定類の改定

内部監査機能の充実・強化

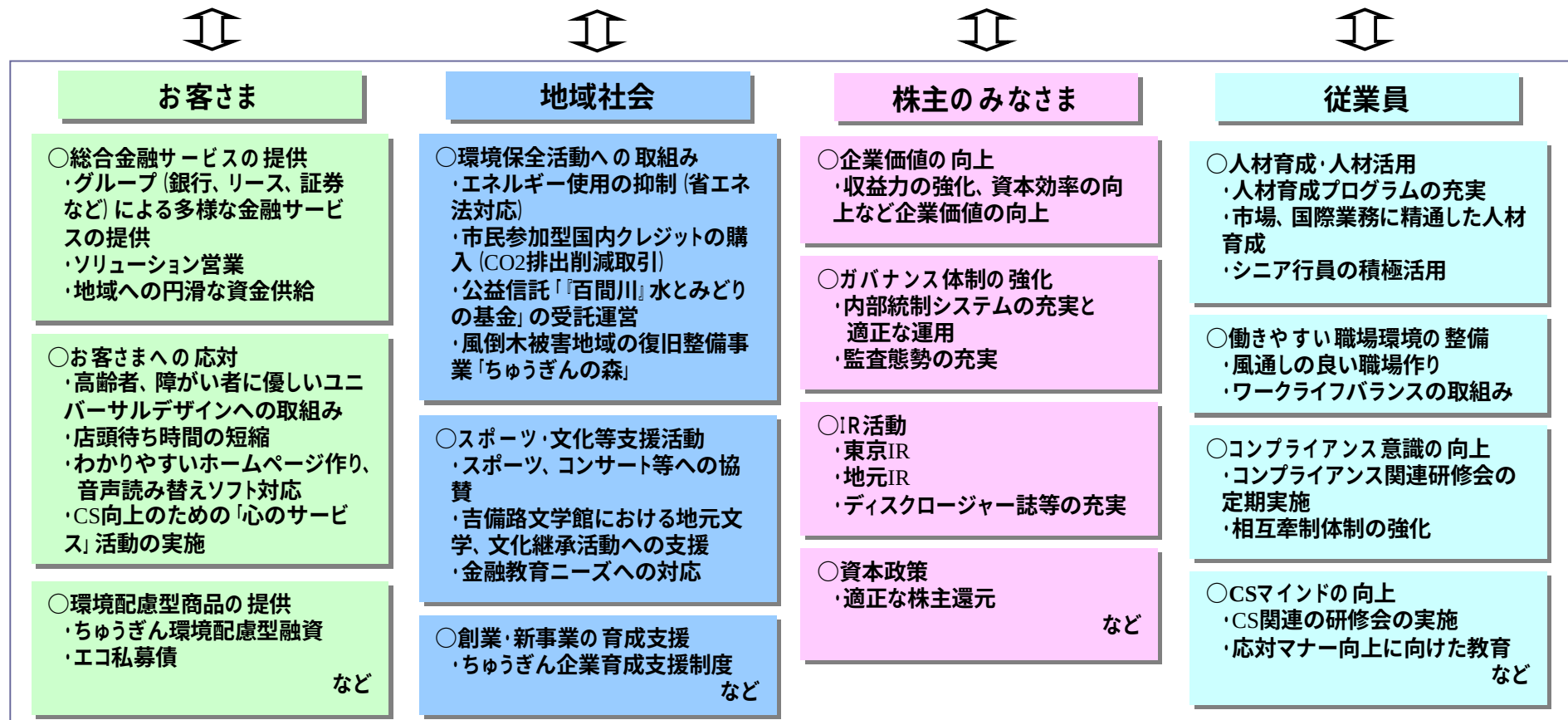
- コンプライアンス態勢強化に向けた牽制機能の充実
- 重要なリスクに焦点を当てた監査を強化
- 問題の本質的な改善に繋がる取組みを強化
- 監査の品質向上に向けた取組みを強化

3. ステークホルダーへの貢献 (1) CSRに対する取組み

当行のCSRに対する考え方

- ・CSR活動にあたって、ステークホルダーを現在および将来の「お客さま」「地域社会」「株主のみなさま」「従業員」と捉え、地域金融機関として本業を通じた地域貢献を第一義とし、本業を超えた幅広い社会貢献活動についても注力する

経営理念：自主健全経営を貫き、ゆるぎない信頼と卓越した総合金融サービスで、地域社会とともに発展する



3. ステークホルダーへの貢献 (1) CSRに対する取組み

CS向上のため「心のサービス実践運動」を実施

お客さま本意でのサービス提供を実践する活動を実施 (平成24年3月～平成25年3月まで)

CS向上活動のイメージ

お客さま

心のサービス (お客さまの満足と感動)

ビジネスマナー

接遇や店頭美化を徹底し
おもてなしする体制を整備

商品供給力

お客さまの求める
金融サービスの提供

提案力

お客さまの抱える課題
やニーズを解決する
ソリューションの提供

「お客さまの視点で当行を見る」ことを常に意識し
中銀グループ全体で連携しCS向上へ取り組みます

CS向上の原点は一人ひとりの「心」の変革です

3. ステークホルダーへの貢献 (2) 地域経済の支援への取組み

本業を通じた地域貢献への取組み

1. 地域密着型金融の更なる推進への取組みを強化・充実させる

取組み分野

- ①取引先企業に対するコンサルティング機能の発揮
- ②地域の面的再生への積極的な参画
- ③地域社会やお客さまに対する積極的な情報発信

2. 地域経済の支援に向けた地域再生ファンドの組成を検討する

3. 適切な金融円滑化対応を実施するとともに、円滑化対象先への再生支援体制を強化・充実させる

地域密着型金融の推進

①取引先企業に対する コンサルティング機能の発揮

- 創業・新事業支援
- 事業再生・経営改善支援
- 事業承継

支援制度の活用
本部・営業店・外部機関等の連携強化
専門スキルを持つ人材の育成・・・等

②地域の面的再生への 積極的な参画

- 成長分野の育成支援に向けた体制強化

地公体と連携した地域振興や地域貢献
成長分野に対する経営相談・・・等

③地域社会やお客さまに対する 積極的な情報発信

- HP、各種リリース等を通じた情報発信

地域密着型金融の取組内容について、
積極的な情報発信
金融知識の普及・・・等

地域再生ファンド

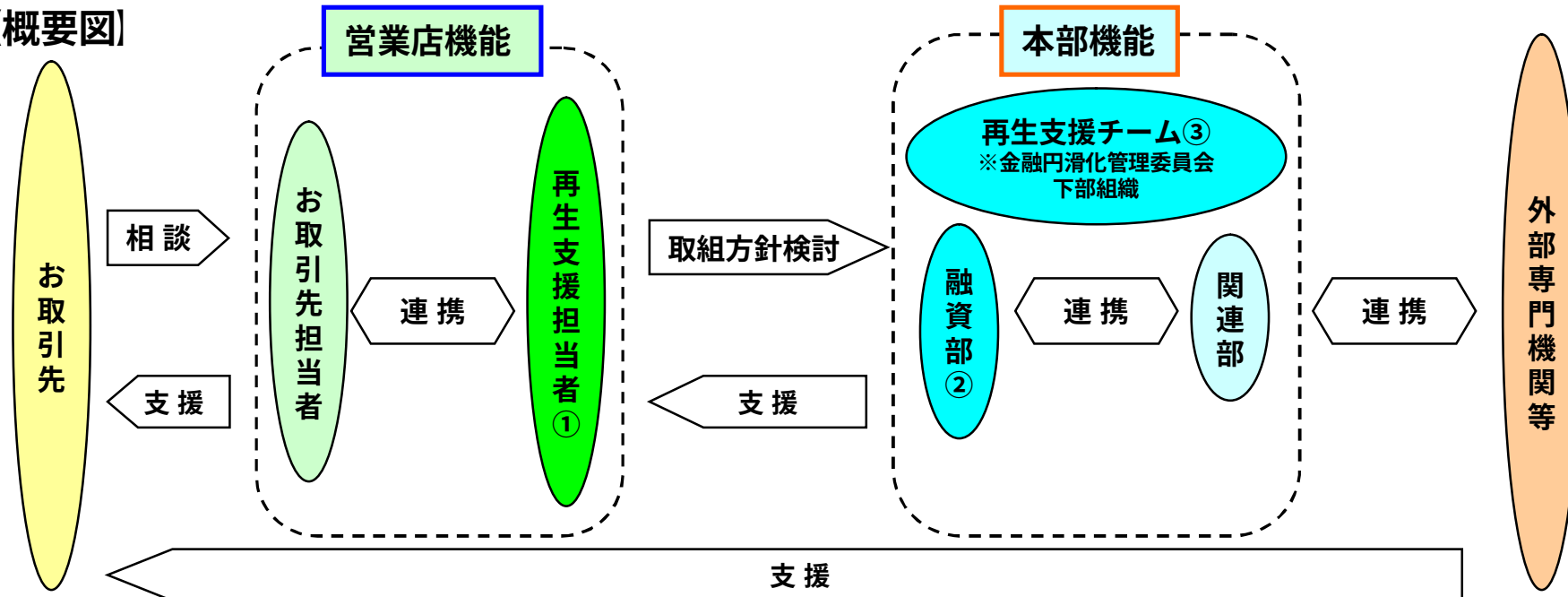
地域経済の支援に向けた地域再生ファンドの組成を検討する

- ①企業再生支援機構の活用困難先、複数金融機関取引のある先等に対する再生への集中的取組
- ②事業スポンサー等必要先に対して、再生スキームにおける第2会社方式の活用等による解決手段の検討と実施
- ③窮地に至る前の早期再生への取組（金融支援）による長期的な与信コストの圧縮

3. ステークホルダーへの貢献 (2) 地域経済の支援への取組み

適切な金融円滑化対応（「ちゅうぎん再生支援プロジェクト」の設立）

【概要図】



名称		主な役割・機能
①	再生支援担当者	・営業店において、コンサルティング能力に長けた人材を再生支援担当者として任命。 ・お取引先の経営課題について共通認識を持ち、再生支援に向けた相談など積極的な助言・関与を行う。
②	融資部	・営業店と一体となって、お取引先に対する「取組方針」について検討する。 ・必要に応じて、本部関連部や外部機関等とも連携を行う。 ・再生支援の進捗状況について、営業店の管理・監督を行う。
③	再生支援チーム	・再生支援施策メニューに応じて、本部関連部で構成。 ・営業店や関連部等より要請があった場合、積極的な助言・関与を行うとともに、必要に応じて、お取引先への訪問支援等を行う。

本資料には将来の業績に関する記述が含まれております。こうした記述は将来の業績を保証するものではなく、リスクや不確実性を内包するものです。将来の業績は、経営環境の変化などにより目標対比異なる可能性があることにご留意下さい。



あしたも、いっしょに。

中国銀行