

金融仲介機能の発揮に向けた取組み

「金融仲介機能のベンチマーク」

○ 金融仲介機能のベンチマークとは

ベンチマーク

- 平成28年9月金融庁は、金融仲介機能の質を高めるためには、自身の取組みの進捗状況や課題等について客観的に自己評価することが重要であるとの考えの下、金融仲介機能の発揮状況を客観的に評価できる多様な指標（「金融仲介機能のベンチマーク」）を制定・公表しました。
- 当行は、中期経営計画『ふくぎん本気(マジ) 宣言Ⅱ』に掲げる重点項目を着実に実行することが金融仲介機能の発揮に繋がると考え、ベンチマーク項目を選定しました。（主な当行のベンチマークは後述）
- 当行は、ベンチマークを積極的に活用し、今後とも金融仲介機能の発揮に努めて参ります。

○中期経営計画 『ふくぎん 本気(マジ) 宣言Ⅱ』

（平成27年4月1日～平成30年3月31日）

目指す姿

- 『真面目にがんばっている人を 真面目に応援する
真面目な銀行』 —ウォーム・マネーの福島銀行—
- ① 福島銀行は、事業を通じて地域社会の発展に貢献します。
 - ② 福島銀行は、お客様を助け、励まし、勇気づける暖かいお金やサービスの創造と提供に努めます。
 - ③ 福島銀行は、お客様を笑顔でお迎えし、笑顔でお帰りいただける店作りに努めます。
 - ④ 福島銀行は、お客様の夢の実現と課題の解決に努めます。
 - ⑤ 福島銀行は、お客様のお役に立つため不断の自己研鑽と自己改革に努めます。
 - ⑥ 福島銀行は、社会の役に立つ事業活動を通じて健全な利益の増大に努めます。

中期経営計画 『ふくぎん 本気（マジ）宣言Ⅱ』

（平成27年4月1日～平成30年3月31日）

主要課題

顧客・地域支援力の強化

顧客・地域を強かに支援するための
基盤・能力・収益力の強化

| 主要課題 | 基本方針 | 重点項目 | ベンチマーク |
|-----------------|---------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| 顧客・地域 支援力の強化 | 人が生き生きと 暮らす福島を 創る | ○人生のライフステージやライフ イベントを強かにサポートする 高感度の商品・サービスの提供 （リテール戦略の強化） | |
| | | ○社会貢献活動の取組み強化  | ○ ボランティア活動の継続実施、年間延べ人数1,600人 |
| | 企業活動が活発に 行われる福島を 創る | ○創業支援の強化 －創業支援チームの立上げ  | ○ 創業支援セミナー参加者から実際に創業した先数 ○ 当行が関与した創業の件数（創業計画の策定支援の件数） |
| | | ○企業活動活発化に向けた課題解決 支援の強化  －地元企業支援チームの立上げ | ○ お客様の課題を解決した件数および課題解決の提案件数 ○ 事業性評価に基づく融資を行っている与信先数、及び融資額 |
| | | ○事業の再生支援の強化  | ○ 事業再生支援先における実抜計画策定先数、および同計画 策定先のうち未達成先の割合 ○ 当行が貸付条件の変更を行っている中小企業の経営改善 計画の進捗状況 |

中期経営計画 『ふくぎん 本気（マジ）宣言Ⅱ』

（平成27年4月1日～平成30年3月31日）

| 主要課題 | 基本方針 | 重点項目 | ベンチマーク |
|------------------------------|----------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 顧客・地域を強かに支援するための基盤・能力・収益力の強化 | 顧客満足度の向上 | <ul style="list-style-type: none"> ○かゆい所に手の届く心のこもったサービスの提供 ○ストレスの少ない心地よいサービスの提供 <ul style="list-style-type: none"> －待ち時間の短い窓口の実現 －インターネット支店の高度化 | <ul style="list-style-type: none"> ○ クイック窓口サービス対応で基準時間を超えた先の先数推移 |
| | 優れたサービスをより多くの皆様に享受していただくための顧客数拡大 | <ul style="list-style-type: none"> ○企業融資先数の拡大 <ul style="list-style-type: none"> －「顧客課題管理表」活用による提案営業の徹底 ○給与振込・年金受給者の拡大 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 企業融資先数の増加 |
| | 高い志を持ち、顧客・地域の要請に応える能力を持った行員の育成 | <ul style="list-style-type: none"> ○人材開発態勢の強化 <ul style="list-style-type: none"> －若手の早期育成 －女性幹部育成・登用 | <ul style="list-style-type: none"> ○ 期末時点で全社員が取得している、取引先の本業支援に関する資格の総数（当行指定の全35資格） |
| | 収益機会の発掘・拡大と経営管理の高度化による収益力の強化 | <ul style="list-style-type: none"> ○ヒト・モノ・カネの有効活用の徹底 <ul style="list-style-type: none"> －事務の合理化・効率化 －貸出・有価証券のポートフォリオの見直し －手数料ビジネスの拡大 | |

◆ 創業支援の強化

福島銀行は、創業支援の強化により『企業活動が活発に行われる福島』を創って参ります。

| | |
|----------|-------------------------------------|
| ベンチマーク | ○ 創業支援セミナー参加者から実際に創業した先数 |
| 定義 | ○ 当行主催の創業支援セミナー参加者から実際に創業した先をカウントする |
| H29/3期実績 | ○ 14先（前年12先） |

| | |
|----------|--------------------------------------------------|
| ベンチマーク | ○ 当行が関与した創業の件数（創業計画の策定支援の件数） |
| 定義 | ○ 創業するに当たり、当行が関与した創業の件数、及び創業計画の策定支援を行った件数をカウントする |
| H29/3期実績 | ○ 創業に関与した件数29件（前年40件）内、創業計画の策定支援を行った件数6件（前年5件） |

◆ 企業活動活発化に向けた課題解決支援の強化

福島銀行は、お客様の課題を解決することにより『企業活動が活発に行われる福島』を創って参ります。

| | |
|----------|---------------------------------------------------|
| ベンチマーク | ○ お客様の課題を解決した件数、及び課題解決の提案をした件数 |
| 定義 | ○ お客様が抱える課題の解決（例えば、売上増加の課題に対し販路拡大の支援等）件数、及び解決提案件数 |
| H29/3期実績 | ○ 解決件数149件（前年133件）提案件数2,139件（前年1,093件） |

| | |
|----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ベンチマーク | ○ 事業性評価に基づく融資を行っている与信先数、及び融資額 |
| 定義 | ○ 『ABL融資』と『ローカルベンチマーク対象先への融資』の合計件数と金額 <small>※『ABL融資』とは、企業の事業価値を構成する在庫（原材料、商品）や機械設備、売掛金等の資産を担保とする融資</small> <small>※『ローカルベンチマーク』とは、企業の経営状態の把握を行うツールとして、企業の経営者等や金融機関が、企業の状態を把握し、双方が同じ目線で対話を行うための基本的な枠組み</small> |
| H29/3期実績 | ○ 48件 80億円（前年11件 20億円）他、太陽光 144件（132件）、42億円（40億円） |

◆ 企業先数の拡大

福島銀行は、『優れたサービスをより多くの皆さまにご享受していただくため』お取引先数の拡大を図って参ります。

| | |
|----------|--------------------|
| ベンチマーク | ○ 企業融資先数の増加 |
| 定義 | ○ 企業の融資先をカウント |
| H29/3期実績 | ○ 4,818先（前年4,787先） |

◆ 事業の再生支援の強化

福島銀行は、業績の改善や資金繰りの改善をお手伝いすることにより『企業活動が活発に行われる福島』を創って参ります。

| | |
|----------|---------------------------------------------------------------------|
| ベンチマーク | ○ 事業再生支援先における実抜計画策定先数、及び同計画策定先のうち未達成先の割合 ※『実抜計画』とは実現可能性の高い、抜本的な再建計画 |
| 定義 | ○ ライフステージにおいて低迷期、再生期にある事業者に対する実抜計画の策定先数をカウント。また、全体に対する計画未達成先の割合 |
| H29/3期実績 | ○ 策定先数 5先（前年5先）、未達成の割合10%（前年該当無） |

| | |
|----------|--------------------------------------------------------|
| ベンチマーク | ○ 当行が貸付条件の変更を行っている中小企業の経営改善計画の進捗状況 |
| 定義 | ○ 当行が貸出条件変更を行っている先に対し経営改善の支援を行い、その結果企業の経営改善が見られた先をカウント |
| H29/3期実績 | ○ 対象先350先の内、改善が見られた先333先、全体の95.1%（前年298先） |

◆ ストレスの少ない心地よいサービスの提供

福島銀行は、待ち時間の短い窓口の実現により『顧客満足度の向上』を図って参ります。

| | |
|----------|-----------------------------------------------------------------------------------------|
| ベンチマーク | ○ クイック窓口サービス対応で基準時間を超えた先の先数推移 ※『クイック窓口サービス』とは、窓口に来店されたお客様から依頼された事務を原則として3分以内に処理をすること |
| 定義 | ○ 基準時間（原則3分以内）で処理することが出来なかったお客様の先数 |
| H29/3期実績 | ○ 62先（前年実績無） |

※ クイック窓口サービスは、ベンチマークの考え方とは直接リンクしませんが、お客様の貴重な時間を無駄にしない事は、銀行としてサービスの提供に資するものであり、当行のファン作りに寄与するとの考えからベンチマークとしています。

◆ 社会貢献活動の取組み強化

福島銀行は、社会貢献活動を通じ『人が生き生きと暮らす福島』を創って参ります。

| | |
|----------|--------------------------------|
| ベンチマーク | ○ ボランティア活動の継続実施、年間延べ人数1,600人 |
| 定義 | ○ 1年間の社員ボランティア実施回数（のべ人数） |
| H29/3期実績 | ○ 延べ1,521人（達成率95.1%）（前年1,240人） |

※ 社会貢献活動は、ベンチマークの考え方とは直接リンクしませんが、地域の活性化、企業の活性化に繋がるものと考えています。例えば、福島県の観光資源である猪苗代湖の自然を守ること（水草除去作業等）は、観光客の誘致に繋がり、地域の活性化に寄与するとの考えからベンチマークとしています。

◆ 人材開発態勢の強化

福島銀行は、お客様により質の高い本業支援のご提案が出来るよう『高い志を持ち、お客様・地域の要請に応える能力を持った社員の育成』に努めて参ります。

| | |
|----------|-------------------------------------|
| ベンチマーク | ○ 取引先の本業支援に関する資格の総数 |
| 定義 | ○ 期末時点で全社員が取得している、取引先の本業支援に関する資格の総数 |
| H29/3期実績 | ○ 総資格数1,381件（前年1,172件） |

※ 資格は、当行指定の本業支援に関する全35資格

注意：掲載されている各ベンチマークは当行独自の基準等が多数踏まれています。一概に他行との比較は出来ませんのでご注意ください。

以上
（平成29年5月時点）