



足利ホールディングス ミニディスクロージャー誌
2009年(21年3月期)

2009

足利ホールディングス
 足利銀行

ごあいさつ

株式会社足利ホールディングス

代表執行役社長 藤沢 智



皆さまには、平素より弊社ならびに足利銀行をお引き立ていただき、誠にありがとうございます。

平成20年度の金融経済環境は、世界的な金融危機の深刻化や世界経済の減速による影響から、景気の悪化が進みましたほか、株式・為替市場も大きく変動いたしました。

このような環境の中、弊社は足利銀行とともに、今後の経営戦略およびビジネスモデルに関する具体的なアクションプランとして、平成25年3月期までを計画期間とする中期経営計画「新あしぎん創造プロジェクト～地域とともに新たな成長のステージへ～」を策定いたしました。

中期経営計画では、これまでに取り組んできた「収益基盤の再構築」「徹底した資産健全化」「ローコストオペレーション体制の確立」の3つを柱としたビジネスモデルを継承しつつ、お取引先数や預金、貸出金など、あらゆる分野で地域のトップバンクとしての磐石な体制を構築し、持続的な地域経済の発展に貢献する、地域に密着した総合金融サービス業の実現を目指すこととしております。

具体的には、お取引先との接点を増やすとともにお客さまニーズへの的確な対応をはかることで、お取引先数や預金・貸出金等の残高を拡大し、収益力の強化に努めるとともに、これまでに蓄積したノウハウを活用した企業再生支援を着実かつ継続的に展開すること等により、与信コストの抑制と資産の健全化をはかってまいります。あわせて、基幹システムの更改や業務効率化等によるローコストオペレーション体制の構築を進めてまいります。また、お客さま保護の観点からコンプライアンスの更なる徹底やリスク管理態勢の強化、CSRにも取り組んでまいります。

弊社ならびに足利銀行は、中期経営計画で示した施策の着実な実行をとおし、お客さま、株主、地域社会、従業員等すべてのステークホルダーからの高い信頼を獲得しつづけ、持続的な企業価値の向上につとめてまいります。

皆さまにおかれましては、引き続き変わらぬご支援とご愛顧をたまわりますようお願い申し上げます。

平成21年7月

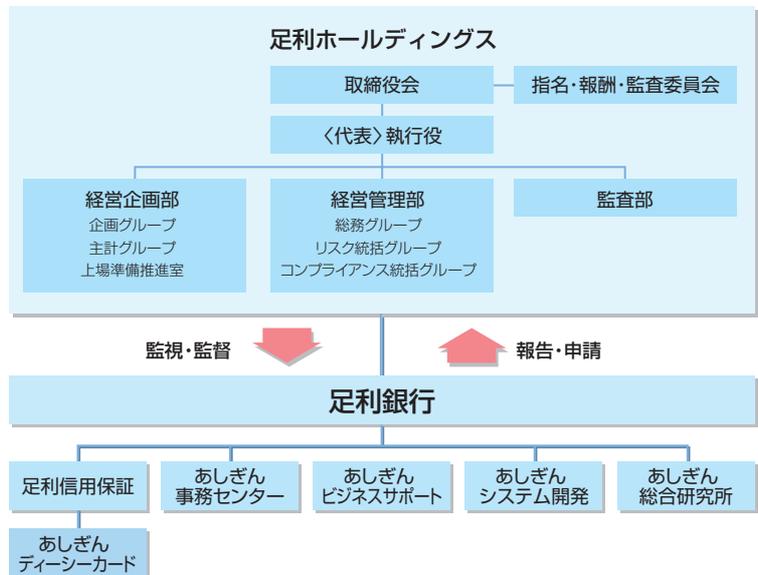
足利ホールディングス

足利ホールディングスでは、持続的な地域経済の発展に貢献する、地域に密着した総合金融サービス業の実現を目指してまいります。

新あしぎん創造 —— 地域とともに新たな成長のステージへ

経営体制

企画機能を統括する経営企画部門、管理機能を統括する経営管理部門、内部監査を統括する監査部門を設置し、足利銀行の関連部門と密接に連携しながら経営の適正な管理・モニタリングを行っております。



21年3月期の主な実績

足利銀行(単体)

| | 21/3期 単位(億円) |
|---------|--------------|
| 業務粗利益 | 862 |
| 経費 | 486 |
| 業務純益 | 387 |
| 経常利益 | 108 |
| 特別損益 | 2,568 |
| 法人税等調整額 | 128 |
| 当期純利益 | 2,804 |

※業務純益…本業での業績を示す利益です。
 ※特別損益にて、預金保険機構からの資金援助額2,565億円が計上されております。

足利ホールディングス(連結)

| | 21/3期 単位(億円) |
|---------|--------------|
| 業務粗利益 | 651 |
| 営業経費 | 409 |
| その他経常損益 | ▲514 |
| 経常利益 | ▲272 |
| 特別損益 | 3 |
| 法人税等調整額 | 205 |
| 当期純利益 | ▲65 |

※足利銀行の株式取得が平成20年7月1日であったことから、足利銀行連結の平成20年度第1四半期(平成20年4月1日から平成20年6月30日)の損益が反映されておられません。
 ※当社連結の有価証券の帳簿価格が平成20年7月1日(足利銀行株式の取得日)の時価評価となるため、足利銀行の有価証券の帳簿価格と相違することから、株式等償却を299億円計上しております。

中期経営計画

新あしぎん創造プロジェクト

地域とともに新たな成長のステージへ

計画期間:平成21年4月～平成25年3月

足利銀行は、地域に密着した総合金融サービス業を実現するために、お客さまに信頼され、頼りにされる銀行として、また、持続的な地域経済の発展に貢献する銀行として、さらに、強靱な経営体質の銀行を目指してまいります。

【目指すべき銀行像】

- ◆お客さまに信頼され、頼りにされる銀行
- ◆持続的な地域経済の発展に貢献する銀行
- ◆強靱な経営体質をもった銀行

地域に密着した総合金融
サービス業の実現を目指す

【中期経営計画の基本的考え方】

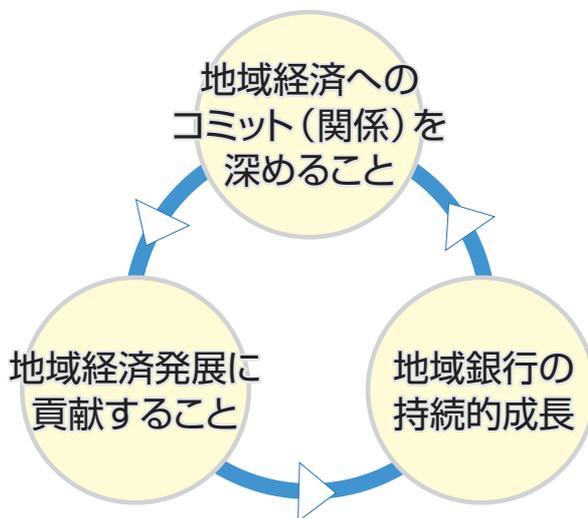
栃木県において当行の
マザーマーケットとしての基盤構築

- ◆地域銀行として関わるあらゆる分野で磐石な基盤を構築
- ◆預金、貸出等のシェアを高め、安定した収益を確保

当行と縁のある外周部を
重点地域として貸出を全力に
取引基盤を回復

- ◆顧客認知度（一定のシェア・店舗の歴史等）という強みを活かし、人員・店舗ネットワークを増強

地域銀行と地域経済とは運命共同体



【地域へのコミット】

当行の地域銀行としてのビジネスモデルを明確にし、実践することによって、企業価値ならびにブランドイメージを高める

地域銀行の使命

=中小企業金融の円滑化を通じて地域経済の発展に貢献

【地域産業関連のハブの役割発揮】

地域の経済構造・産業関連の理解

有機的な連携、付加価値の向上、課題解決に関与

【基本戦略】

中期経営目標

- ◆地域のトップバンクとしての磐石な基盤の構築
- ◆東京証券取引所への上場

〈顧客基盤の拡大〉

法人取引基盤の拡大 ～総合取引の推進～
小口金融の展開を核とした地域金融の円滑化
法人融資先数（正常先～要管理先）2万先へ

リテールバンキングの推進
地域密着型金融とローコスト営業の両立

リレーションシップバンキングの展開
「顧客理解力」と「課題解決力」の強化による
「提案力」の向上

個人取引基盤の拡大
～総合金融サービス機能の向上～
個人顧客のライフステージに応じた生涯取引
の展開

個人決済基盤の拡大
年金振込・給与振込受取口座 各3万先増加

個人金融資産の拡大
個人金融資産 上積み額1兆円

顧客接点「量」と「質」の向上

お客さま対応人員の増強と靴底運動強化により、お客さまとの接点倍増
顧客ニーズへの的確な対応

他社との提携活用

金融商品の品揃え・ソリューション営業機能の拡充、本部の専門ノウハウ・サポート体制向上

〈経営体制の強化〉

- 役割分担の明確化・再整理によるマンパワーの創出
- 重点領域・重点地域への経営資源の集中
- より一層の業務効率化による、さらなるローコストオペレーション体制の構築
- システムインフラの再構築
(業務効率化・オペリスクの低減・情報活用向上)
- リスク管理の強化～先行きの景気悪化に流されない経営～

〈「あしぎん」ブランドの構築〉

- 「お客さま志向」に基づく店舗・商品・サービスの開発、提供
- 活力ある企業文化の創造
人材力の強化、従業員の意欲・士気向上、法令等遵守
- 地域貢献・CSRの展開
産業連関のハブ機能の発揮、次世代育成、環境保全

【主な計数目標】

足利ホールディングス連結

| 項目 | | 21/3期 (実績)※ | 25/3期 (計画) |
|-----|--------|----------------|---------------|
| 収益性 | 業務粗利益 | 651 | 967 |
| | コア業務純益 | 233 | 367 |
| 効率性 | OHR | 62.77% | 61.99% |
| 健全性 | 自己資本比率 | 5.75% | 9.74% |

※足利ホールディングス連結損益には、7月1日(足利銀行株式の取得日)以降の9か月の足利銀行損益を反映しております。

足利銀行単体

| 項目 | | 21/3期(実績) | 25/3期(計画) |
|-----|---------------|-----------|-----------|
| 収益性 | 業務粗利益 | 862 | 955 |
| | コア業務純益 | 362 | 423 |
| 成長性 | 預金平残(譲渡性預金含む) | 42,132 | 47,230 |
| | 個人預り資産残高 | 5,192 | 10,317 |
| 効率性 | 貸出金平残 | 32,518 | 35,244 |
| | コア業務純益ROA | 0.81% | 0.82% |
| 健全性 | OHR | 56.42% | 55.63% |
| | 自己資本比率 | 6.05% | 8.05% |
| | 不良債権比率 | 4.31% | 3.83% |

※業務純益…本業での業績を示す利益です。

※ROA…総資産に対する収益率。数値が高いほど、資産効率性を有します。

※OHR…業務粗利益に対する経費の割合を示し、数値が低いほど効率性を有します。

足利銀行

収益実績と地域の預金・貸出金の状況

■収益実績および計画対比

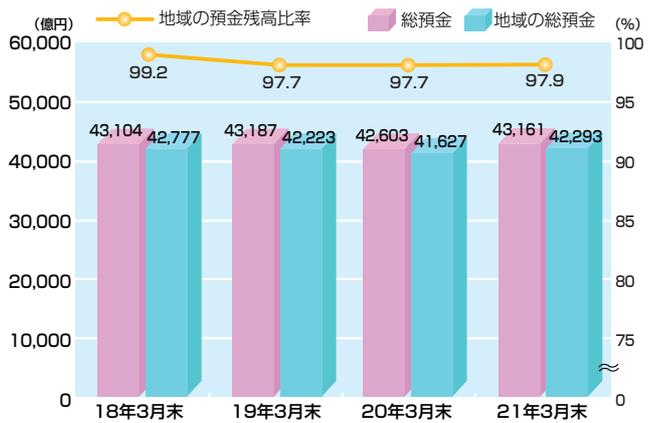
| 収益 | 20/3期実績 | 21/3期実績 | 20/3期比 | 21/3期事業計画 | 計画比 |
|------------|---------|---------|---------|-----------|-------|
| 業務粗利益 | 856 | 862 | 5 | 861 | 1 |
| 資金利益 | 691 | 727 | 36 | 726 | 1 |
| 役員取引等利益 | 130 | 111 | ▲19 | 111 | 0 |
| その他業務利益 | 34 | 23 | ▲11 | 23 | 0 |
| 経費 | (-)416 | (-)486 | (-)70 | (-)495 | ▲9 |
| 人件費 | (-)201 | (-)221 | (-)20 | (-)222 | ▲1 |
| 物件費 | (-)188 | (-)222 | (-)34 | (-)227 | ▲5 |
| 税金 | (-)26 | (-)42 | (-)15 | (-)46 | ▲4 |
| 一般貸倒引当金繰入額 | - | (+)▲12 | (+)▲12 | (+)▲26 | (-)14 |
| 業務純益 | 440 | 387 | ▲52 | 392 | ▲5 |
| 実質業務純益 | 440 | 375 | ▲64 | 366 | 9 |
| コア業務純益 | 416 | 362 | ▲53 | 352 | 10 |
| 不良債権処理損失額 | (-)64 | (-)208 | (-)144 | (-)146 | (-)62 |
| 株式等関係損益 | ▲5 | ▲31 | ▲25 | ▲18 | ▲13 |
| 経常利益 | 376 | 108 | ▲268 | 183 | ▲75 |
| 特別損益 | 169 | 2,568 | 2,398 | 2,565 | 3 |
| 法人税等調整額 | - | (+)▲128 | (+)▲128 | (+)▲133 | (-)5 |
| 当期純利益 | 545 | 2,804 | 2,259 | 2,881 | ▲77 |

(注) 実質信用コスト＝一般貸倒引当金繰入額＋不良債権処理損失額＋売却債権精算損－償却債権取立益

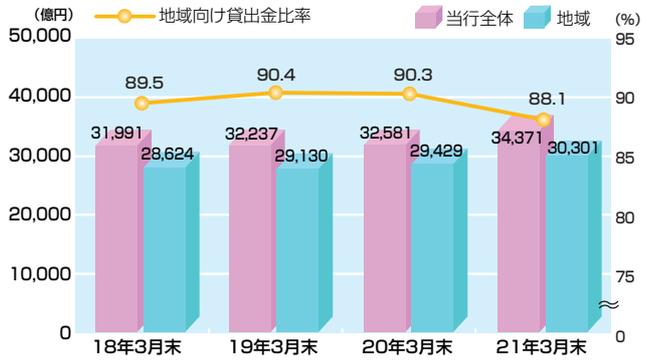
| 実質信用コスト(注) | (+)111 | (-)191 | (-)302 | (-)120 | (-)71 |
|----------------|--------|--------|--------|--------|--------|
| 経営指標 | | | | | |
| 貸出金利回 | 2.20% | 2.17% | ▲0.03% | 2.17% | 0.00% |
| 有価証券利回 | 1.05% | 1.08% | 0.03% | 1.09% | ▲0.01% |
| 預金等利回 | 0.30% | 0.26% | ▲0.04% | 0.26% | 0.00% |
| O H R | 48.59% | 56.42% | 7.83% | 57.46% | ▲1.04% |
| コア業務純益ROA | 1.00% | 0.81% | ▲0.19% | 0.78% | 0.03% |
| 不良債権比率(金再法ベース) | 4.44% | 4.31% | ▲0.13% | 4.40% | ▲0.09% |

※21/3期事業計画の数値は、平成21年2月25日に中期経営計画の策定とあわせて変更を行った後の数値です。

■総預金残高、地域の預金残高

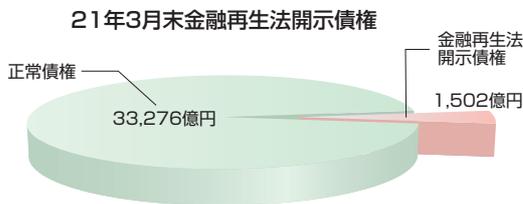


■総貸出金残高、地域向け貸出金残高

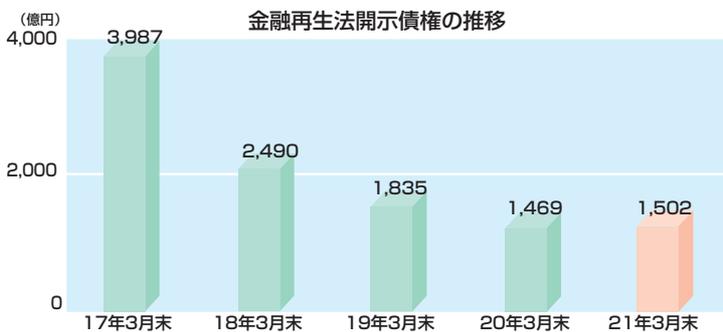
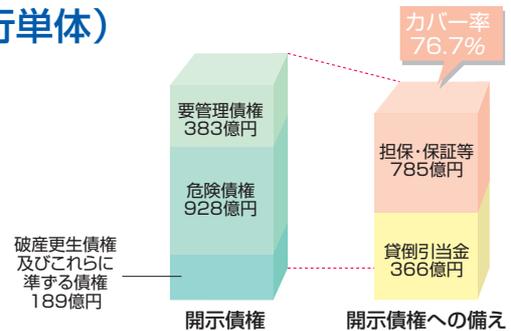


※当行における「地域」とは、北関東を中心とした主要な営業地盤(栃木県、群馬県、茨城県、埼玉県)を指しております。

金融再生法に基づく開示債権の状況(足利銀行単体)



備えは...



平成21年3月末は、景気の急速な悪化がお取引先の業績にも大きく影響し、倒産や債務者区分のランクダウンが増加した結果、前年度末比+33億円の1,502億円となりました。

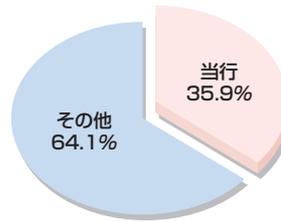
積極的な企業再生の取組みと実質破綻先・破綻先債権の原則オフバランス化を進めることにより、今後、着実に資産内容の健全化を進めてまいります。

栃木県内シェア

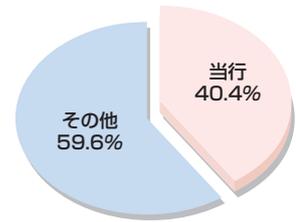
皆さまからのご愛顧により、預金・貸出金ともに栃木県内でトップシェアのお取引をいただいております。

※本計数の対象金融機関は、ゆうちょ銀行を除く、国内銀行、信用金庫、信用組合、農協です。(当行調べ)

■預金シェア(20年3月)



■貸出金シェア(20年3月)



業務の状況

1. 貸出業務の状況

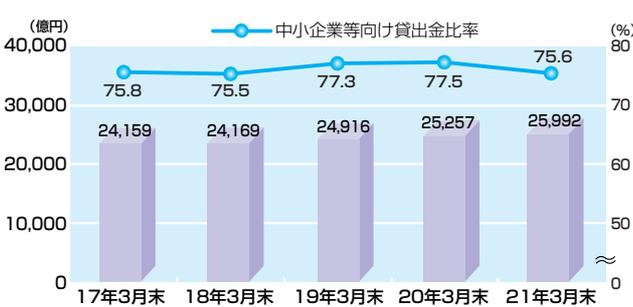
■法人融資先数(正常先～要管理先)



法人融資先数は順調に増加しております。

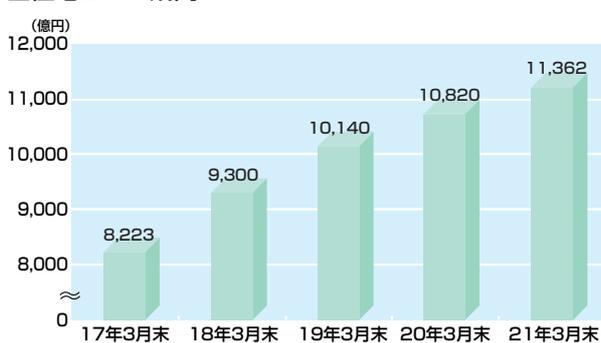
小口金融への積極的な対応をはかるとともに、長期固定金利の融資商品の活用や、営業情報支援等、お客さまのニーズに沿った対応により、お取引先基盤の拡充を進めてまいりました。

■中小企業等向け貸出



小口金融の推進につとめており、中小企業等向け貸出残高は、着実に増加しております。

■住宅ローン残高

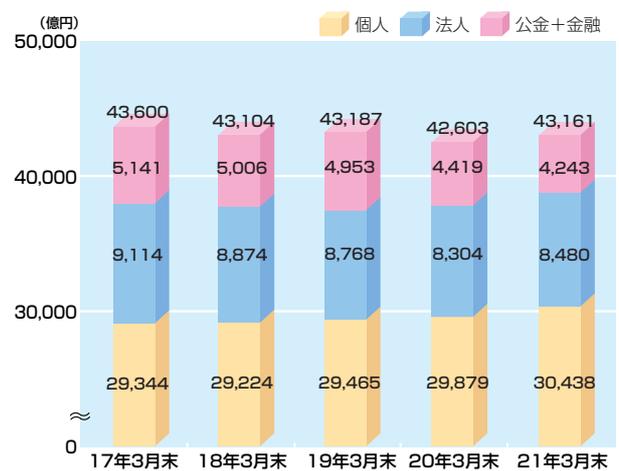


お客さまのニーズや安心感に応えた商品・サービスの提供につとめ、住宅ローン残高は、前年度比542億円の増加となりました。

金利上乗せのない8つの疾病保障付住宅ローンの取扱いを中心として、21年3月末の住宅ローン残高は、11,362億円となりました。

2. 預金・預り資産業務の状況

■預金残高(人格区分別)



預金商品の充実をはかり、預金残高の増加につとめております。

20年6月からは新たな個人預金商品として、満期まで6か月複利で運用する期間5年・7年・10年の定期預金(商品愛称:みらいごよみ)の取扱いを開始いたしました。

■個人金融資産残高



地域のお客さまの金融商品等のニーズに、よりきめ細やかに応えてまいります。

預り資産については、投資信託の取扱いファンドを追加し、商品の充実をはかるとともに、各営業店において、資産運用セミナーを随時開催するなど、今般の金融市場の混乱への対応を含め、お客さまへの情報提供につとめております。

地域密着型金融の推進に関する取組み

■基本的な方針

当行では、『地域と共に生きる』を企業理念としているほか、企業理念に則った企業活動を永続的に展開するため、「経営目標」の一つとして、『リレーションシップバンキング～地域を軸とした経営～』を右のとおり定め、地域密着型金融への取組みを恒久的なものとして位置づけております。

リレーションシップバンキング ～地域を軸とした経営～

栃木県を中心とした北関東エリアを本源的な地盤とし、リテール営業を展開する地域金融機関として、地域における密度の濃いコミュニケーション(靴底運動の展開)に基づき(地域密着)、円滑かつ適正な資金供給と金融サービスの提供に全力を尽くすことにより(地域金融)、地域ならびにお客さまの安定・発展に貢献する(地域貢献)。

■具体的な取組み

1. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援の一層の強化

(1) 創業・新事業支援

県市町村の制度融資の活用等により、創業・新事業支援に関する融資を、20年度中に83件1,319百万円実行いたしました。

また、創業・新事業支援や中小企業の経営支援等への取組み強化を目的として、中小企業基盤整備機構関東支部と「業務連携・協力に関する覚書」を10月に締結いたしました。

21年1月には、営業エリアにおける有望なベンチャー企業の資金ニーズに対応するため、株式会社ジャフコとの提携により、「あしかが企業育成ファンド二号投資事業有限責任組合」を新たに組成いたしました。既存のファンド(あしかが企業育成ファンド一号投資事業有限責任組合)とあわせ、20年度における投資実績は2件75百万円となりました。

(2) 経営改善支援・事業再生

経営改善支援・事業再生支援に関しては、外部機関の活用などにより、手続きの客観性・透明性・公平性を確保したうえで、個々の企業の状況に応じた支援を行っております。



栃木県内商工会議所金融担当者懇談会

20年度における外部機関を活用した支援実績は、中小企業再生支援協議会が9先、栃木県経営改善特別相談窓口が1先となりました。

(3) 事業承継

20年度は、後継者への自社株式移転等の事業承継に関する相談対応の件数が154件となったほか、後継者不在に悩むお取引先を中心にM&Aに関して、76件の相談対応を行いました。なお、このうち、1件についてM&Aが成約にいたりしました。

また、お取引先における後継者育成をサポートする研修セミナーとして、10回目となる「ニューリーダー養成道場」を、7月に開催いたしました。

あわせて、「中小企業における経営の承継の円滑化に関する法律」や事業承継税制等について、行内外における研修を実施し、行員個々のスキルの向上につとめております。

今後とも、お取引先における個々の事業承継ニーズに対し、適切な支援を行ってまいります。

2. 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底

20年度は、当行がアレンジャーならびにエージェントを務めるシンジケートローン、1件(総額4億円)組成したほか、お取引先の発行する私募債を34億円引き受けました。また、不動産担保や個人保証に過度に依存しない融資への取組みとして、売掛債権担保融資を25件(467百万円)実行いたしました。そのほか、事業価値の見極めや融資審査

における行員個々の能力向上に向け、行内外における研修やトレーニー制度を通じ、人材育成にもつとめております。

今後とも、不動産担保や個人保証に過度に依存することなく、お取引先の多様化する資金調達ニーズへの対応を進めてまいります。

3. 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献

(1) 地域における営業支援情報の提供

① 情報営業の展開

お取引先の様々なニーズに対して、情報営業を積極的に展開しております。具体的には、行内イントラネットにおける営業支援情報の受発信を行うシステムを活用しているほか、20年10月に、ビジネスマッチングイベントである「東京ビジネスサミット2008」へ参加いたし

ました(当行出展企業17社)。

また、地域経済の動向や景況調査等の情報提供についても、継続的に取り組み、20年度中は、ニュースレターによる公表を20回行いました。

②シンクタンクの設定

21年4月に、足利銀行の100%出資子会社のシンクタンクとして、「株式会社あしぎん総合研究所」を設立いたしました。今後、同社が実施する「地域経済・業界動向の調査研究」、「企業の経営課題克服に向けたサポート」、「専門的な情報収集・提供」などを通して、栃木県を中心と

する当行営業エリアにおける地域経済および各種産業の持続的発展に貢献してまいります。



(2) 官民・産学の連携に向けた活動

官民の連携活動に関しては、PFI事業として、「喜連川社会復帰促進センター等運営事業」「宇都宮市新斎場整備・運営事業」の2件について事業運営の地元協力企業を紹介する等の情報支援を継続して行ってまいりました。

なお、こうした官民の連携活動を継続的に支援する体制の整備や地域におけるPFI事業や環境関連事業に関する業務協力を目的として、20年7月に、みずほコーポレート銀行と「地域社会貢献融資に関する業務協力覚書」を締結しております。

産学連携に関しては、宇都宮大学の地域貢献ファンドにおける支援活動の仲介を行ったほか、当行行員が社会人および学生向けの講演を行いました。

21年4月に、宇都宮大学地域共生研究開発センターより、産学連携を推進するため、当行から4名がコーディネーターに認定されました。

企業の技術開発などのニーズを掘り起こし、宇都宮大学のシーズ(研究)と結びつけるハブ的な役割を担ってまいります。



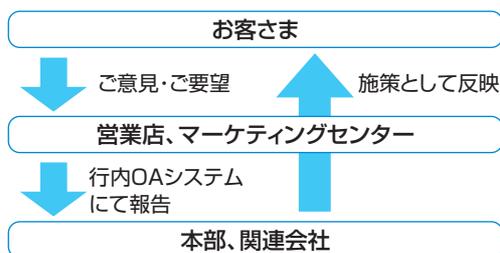
※PFI事業…民間の資金と経営能力・技術力を活用し、公共施設等の設計・建築・改修・維持管理・運営を行う公共事業の手法です。正式名をPrivate-Finance-Initiative(プライベート・ファイナンス・イニシアチブ)といい、頭文字をとってPFIと呼ばれています。

CS(お客さま満足)向上への取組み

■「お客さまの声」を当行の施策に反映させるために

当行は、窓口での対応をはじめ商品、各種サービス等について、お客さまのご意見・ご要望を営業店窓口や「お客さまアンケート調査」等により積極的に伺いし、一層のお客さま満足度(CS)向上をめざした取組みを行っております。おかげさまで、いただいた「お客さまの声」をもとに、さまざまな改善につなげることができました。今後もお客さまからいただいた貴重なご意見・ご要望を商品・サービスの改善に活かし、「お客さまが選ぶ銀行」を目指してまいります。

「お客さまの声」収集から反映までの流れ



お客さまアンケート調査

お客さまの満足度調査とサービス向上に活かすため、20年10月に、任意に選ばせていただいた約3,500名の個人のお客さまを対象に調査票を郵送させていただき、885名のお客さまからご回答をいただきました。

〈店頭モニタリング調査の実施〉

当行は、全営業店(ローンセンターを除く)を対象に外部機関による「店頭モニタリング調査(店頭覆面調査)」を実施しております。第三者の客観的な目線を通して営業店のお客さま対応状況を厳しくチェックし、着実に改善につなげております。

「お客さまの声」の収集状況

※お客さまから寄せられた苦情やお褒めの言葉も含まれます。

| | |
|-------------------|--------|
| ○平成19年4月～平成19年9月 | 705件 |
| ○平成19年10月～平成20年3月 | 952件 |
| ○平成20年4月～平成20年9月 | 1,027件 |
| ○平成20年10月～平成21年3月 | 1,272件 |

お客さまに役立つ情報を発信するために

「お客さまのご意見」を研究材料に「役立つ情報」を研究成果としておとどけるために当行ホームページ内に「バンク・ラボ」を展開しております。「バンク・ラボ」では、上記「お客さまアンケート調査結果」のご報告やお客さまからいただいた質問・疑問点に「バンクラボムービー」でお応えしております。



企業の社会的責任 (CSR) への取組み

金融知識の普及

本支店において、地元の小学生から高校生まで職場体験や校外体験学習等、幅広く受入れを実施しています。20年12月には、本行員が宇都宮大学にて一般社会人および学生向けに「地域経済と今後の展望」について講演を行うなど、若い世代ばかりでなく対象を拡げ地域の方へ金融知識普及につとめております。

今後、当行の地域への役割の理解を深めてもらう観点から、インターンシップ、現場見学等の受入れ、セミナーの開催等、積極的に実施してまいります。

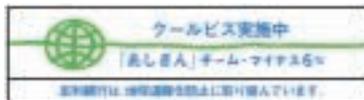


環境問題への取組み

環境省「チーム・マイナス6%」への積極的参加

当行のCSRの取組みとして“環境問題”を取り上げ、20年10月、地球温暖化対策推進国民運動「チーム・マイナス6%」に参加登録をいたしました。さらに、多くのあしぎんグループ役員と家族が本運動へ個人登録し、自らの行動によるCO₂削減量目標を宣言しております。本年の新入職員も含め、登録者は21年6月末現在で、4,047人、CO₂削減目標は1,637tとなりました。

クールビズの実施



6月1日から9月30日までの間、地球温暖化問題への取組みの一環として、温室効果ガスの排出量削減を目的に「クールビズ」を実施しております。空調機器の電力省力化のため店内の温度を高め設定し、ノーネクタイの軽装で業務を行っております。

日本の森を守る地方銀行有志の会

20年10月、「日本の森を守る地方銀行有志の会」へ参加いたしました。地方銀行各行が独自に取り組んでいる「森を守る」活動について、積極的に情報交換を行い、当行自身の活動がより活発で有効な森林保護につながるようつとめてまいります。

植樹活動 (足尾の山)

21年6月、足尾銅山の煙害で荒廃した山に緑を取り戻そうと、新入行員124名がNPO法人「足尾に緑を育てる会」の協力を受け、ケヤキ、コナラ、ズミなど250本の苗木の植樹を行いました。今回の植樹により年間23.5tのCO₂削減に貢献いたしました。



地元地域社会への貢献

栃木県がん検診受診率向上プロジェクト

20年2月より、栃木県の「栃木県がん対策推進計画」で掲げている“がん検診受診率50%”への取組みに、東京海上日動火災保険株式会社とともに参加いたしております。当行の店舗網を有効に活用し、ひとりでも多くの方へ、がん検診の重要性をお伝えし、受診をおすすめしております。



あしぎん国際交流財団

当行が昭和60年に設立したあしぎん国際交流財団は、栃木県を中心とする地域に学ぶ海外からの私費留学生、地域の国際交流団体への助成を行っております。



栃木県産業協議会

昭和56年、栃木県内の有力企業経営者の経済団体として設立され、定期的勉強会を通じて情報交換や異業種交流、後継者育成などを行っております。当行は事務局の役割を果たすなど、積極的に支援しております。

ボランティア活動等

あしぎんYOU-I運動

あしぎんYOU-I運動とは、平成2年にスタートした職員の自主的なボランティア活動です。地域イベントへの参加、清掃活動、献血協力、各種募金活動、リサイクル資源の収集等を積極的に展開し、20年度の活動実績は、全店で763件(昨年比+61件)となりました。



お客さまとの接点の状況

リテールセンター

リテールセンターは、リテール戦略の柱のひとつとして、16年7月より設置を始めた当行独自の店舗運営モデルです。地域の法人・個人すべてのリテール取引に重点（軸足）を置き、多様化する金融ニーズに積極的に応えするとともに、お取引先数の増加等取引基盤の裾野拡大を目指した営業を展開しております（21年4月末現在40か店）。なお、18年3月には営業店におけるCS（お客さま満足）の向上をはかるため、リテールセンター今泉町をモデル店舗として、国際標準規格であるISO9001/2000の認証を取得しました。今後も、ISO9001/2000のマネジメント手法を活用し、「CS（お客さま満足）」の実現と一層の向上に取り組んでまいります。

スマイルデスク

お客さまの資産運用ニーズにお応えするため、金融商品販売店舗に相談ブースを設置し、専門のスタッフが資産づくりのアドバイスを行っております。お客さまを笑顔でお迎えし、資産運用等の幅広い相談に、親切・丁寧に対応するという思いからそのブースを「スマイルデスク」、専門スタッフを「CA（カスタマーアドバイザー）」の愛称と呼んでおります。



コンビニATM

お客さまの利便性向上をはかるため、セブン銀行・イーネットATMと提携しております。設置場所は21年4月末現在でセブン銀行12,834か所（うち栃木県内348か所）・イーネットATM9,570か所（うち栃木県内164か所）となっております。また、コンビニATMをより便利にご利用いただくため、21年2月からは、平日の日中時間帯（8時45分～18時）のコンビニATM利用手数料を無料化いたしました。



ローンセンター

住宅ローンをはじめ、マイカーローン、教育ローンなど、お客さまの暮らしのお役に立つ商品を専門に取り扱っております。お客さまにいつでも安心して、気軽にご来店いただけますよう、専門のスタッフを配置しており、またセンターによっては、土曜・日曜・祝日の対応も可能としております。今後ともお客さまに「ゆっくりと」ご相談いただける態勢づくりにつとめてまいります。（21年4月末現在22か店）

あしぎんビジネスセンター

中小企業や個人事業主のお客さまに対して、ご融資をはじめとしたお取引に関する様々なご相談をお受けする窓口として、「あしぎんビジネスセンター」を営業しております。「あしぎんビジネスセンター」では各営業店と連携をはかりながら、お客さまに対してご融資のご案内をするとともに、当行窓口までご来店いただかなくても、電話やFAXによりお気軽にご相談いただくことができます。当行とお取引が無かったお客さまからも好評をいただいております。



ダイレクトチャネル

インターネット等、通信環境の進展にともなう銀行取引手段の多様化にお応えするため、個人のお客さまにはパソコンや携帯電話でお取引内容の照会、お振込、定期預金・投資信託のお取引、税金・各種料金の払込み等を24時間ご利用いただける「インターネットバンキング・モバイルバンキング（ダイレクトプラン）」サービスをお取り扱いしております。

また、法人・個人事業主のお客さまには、お取引内容の照会、お振込、納税、代金回収、外国為替取引などビジネスにご利用いただける「法人インターネットバンキング」サービスおよび「ファームバンキング」サービスをお取り扱いしております。

インターネットバンキングについては個人のお客さま向けサービスが80,302先、法人のお客さま向けサービスが12,918先と、多くのお客さまにご利用いただいています。（平成21年3月末現在）また、セキュリティ強化策を講じるとともに、適宜、サービスのレベルアップをはかっております。

そのほかにも、インターネット上で各種ローンに関するお問い合わせやご相談にお応えしたり、一部の商品についてはインターネットや郵便を使った「メールオーダー」でのお申込みをお受けするなど、ダイレクトチャネル取引の活用による利便性の向上につとめております。



営業所のご案内

営業所の状況 (21年4月末現在)

| | 営業所数 | 店外ATM | ローンセンター |
|-----|----------------|-------|---------|
| 栃木県 | 107店 (うち出張所42) | 205 | 15 |
| 群馬県 | 14店 (4) | 20 | 5 |
| 茨城県 | 8店 (2) | 4 | 1 |
| 埼玉県 | 16店 (1) | 3 | 1 |
| 東京都 | 1店 (-) | - | - |
| 福島県 | 1店 (-) | 1 | - |
| 合計 | 147店 (49) | 233 | 22 |

※その他コンビニATM全国22,404か所 (21年4月末現在)

(出).....出張所
(U).....リテールセンター
(ロ).....ローンセンター



プロフィール

足利ホールディングス

- 商号 株式会社足利ホールディングス
- 代表者 代表執行役社長 藤沢 智
- 設立年月日 平成20年4月1日
- 資本金 1,050億1,000万円
- 本社所在地 栃木県宇都宮市桜4丁目1番25号(足利銀行本店内)
- 事業内容 銀行、その他銀行法により子会社とすることができる会社の経営管理、およびそれに付帯する業務

足利銀行

- 商号 株式会社足利銀行
- 代表者 代表執行役頭取 藤沢 智
- 創業 明治28年10月1日
- 資本金 1,350億円
- 本店 栃木県宇都宮市桜4丁目1番25号
- 職員数 2,619名

発行/平成21年7月 足利ホールディングス経営企画部

〒320-8610 栃木県宇都宮市桜4-1-25 TEL028-622-8411 (代表)
http://www.ashikaga-hd.co.jp

