

## 営業力の強化

### 個人部門

個人のお客様の住宅取得、ご結婚、教育など、ライフステージのなかで発生するさまざまな金融ニーズにタイムリーに対応するため、充実した商品の品揃えと提供チャネルの多様化を図っております。

また、金融資産運用、相続対策、不動産の有効活用ニーズをお持ちのお客様に対しましては、専門的なスキルを持った行員がご相談を承り、総合的な金融サービスをご提供しております。

### 充実した商品・サービスの品揃え

#### ●資金ニーズ

住宅資金ニーズに対しましては、変動金利と固定金利(3年・5年・10年)を自由に選択できる「住宅ローン(金利選択型)」のほか、平成16年7月からはお客様の長期固定金利ニーズに対応した「全期間固定金利型住宅ローン(公庫証券買取型)」のお取扱いを開始いたしました。また、「住宅ローン借換プラン」や、増改築資金にご利用いただける「リフォームローン」など、豊富なバリエーションをご用意しております。

また、「住宅ローン審査システム」の導入により、幅広いお客様の資金ニーズに迅速に対応する体制を定着させたほか、ご融資可能額を住宅購入費用の最大100%、担保評価額の最大200%とするなど、より柔軟な対応を可能としました。

さらに、住宅ローンを取扱う全ての窓口で住宅ローン関連の「長期火災保険」および「債務返済支援保険」の取扱いも行っており、住宅ローンのお申込みと同時に保険の契約までできるワンストップ・サービスを実現しております。

このほか、FAXや郵便、インターネットなどで事前にお申込みをいただき、審査結果をご確認後、一度ご来店いただくだけでお借入ができる「マイカーローン」や、お子様の在学中、あらかじめ設定された範囲内で必要なときに必要なだけお借入いただける「教育ローン」などもお取扱いしております。



#### ●資産運用ニーズ

お客様のさまざまな資産運用ニーズにお応えするため、預金や公共債のほかにも投資信託や外貨預金、個人年金保険など、各種商品をご用意しております。

投資信託に関しましては、国内・海外など幅広い投資対象のファンドを取扱っているほか、毎月の分配金受取やリスク軽減型のファンドなどを取揃えております。

外貨預金につきましては、人気の高い米ドル・ユーロに加え、オーストラリアドル建定期預金も取扱っております。また、一定の範囲内で為替リスクを軽減した為替特約付外貨定期預金などもご用意しております。

個人年金保険につきましては、適時新たな商品の追加や見直しなどを行い、お客様の年金準備や中長期運用、財産分けなど幅広いニーズに対応した商品をご提供しております。

証券仲介業につきましては、平成17年5月から本店営業部と土浦支店の2カ店で取扱いを開始しております。国内債券、外国債券などの商品を取扱うことで、お客様の運用ニ



ズにより幅広く対応できる体制を整備してまいります。

そのほか、老後の生活資金を蓄える確定拠出年金「個人型年金」をお取り扱いしております。

このように、お客様の資産運用の目的やリスク許容度など、さまざまなニーズにお応えできるよう各種商品を取り扱い、総合的な金融サービスをご提供する体制作りを進めております。

### ●クラブメンバー向けの特典

クラブメンバー組織といたしましては、「**常陽** ポイントクラブ」を組成し、ローン金利の優遇や各種手数料の割引など、取引に応じたさまざまな特典をご提供しております。また、年金受給者向けには「**常陽** ゆとりライフクラブ」を組成し、フリーダイヤルによる介護・年金・税金など各種相談サービスのほか、旅行や人間ドックの提携割引などの特典をご提供しております。

## お客様との接点(チャネル)の多様化

個人のライフスタイルが多様化しているなか、お客様とより多くの接点を確保するため、従来の店舗チャネルに加え、さまざまな形のチャネルをご用意し、お客様の利便性向上を図っております。

平日にご来店いただけないお客様に対しましては、休日の有人チャネルとして、県内11カ所に設置している「**常陽** ローンプラザ」にて土曜日も各種ローンのご相談をお受けするとともに、平成16年8月からは、3カ所のローンプラザ(牛久・つくば・守谷)にて日曜日も営業を開始いたしました。また、一部の営業店においても土曜日にローン相談や資産運用などのご相談を承る窓口を開いております。



また、電話、インターネット、携帯電話により銀行取引が可能な「**常陽** ダイレクトバンキング“アクセスジェイ”」に加え、当行ホームページに住宅サイトとして「JOYOハウジングパートナー」をご用意し、住宅ローンの事前申込みの受付や、住宅の購入をご検討されているお客様に対して、住宅に関するさまざまな情報をご提供しております。

資産運用のご相談に対しては、「**常陽** 資産運用相談プラザ」を設け、ファイナンシャルプランナーなどの専門スタッフがきめ細かな対応を行っております。

年金の受給などに関するご相談は「年金センター」を設け、窓口やフリーダイヤルにてご相談を承るとともに、専門の相談員が当行営業店に出向き、年金相談、年金教室を定期的に開催しております。

さらに、株式会社イーネットおよび、株式会社アイワイバンク銀行との提携により、コンビニエンスストア内のATMでの入出金などを取扱うサービスを実施しております。また、平成16年10月に日本郵政公社とATM提携を開始し、お客様の利便性を一段と向上させました。

## 法人部門

法人のお客様の事業の発展、成長を総合的にご支援するため、当行の機能をフルに活用した総合金融サービスをご提供してまいります。お客様のことを深く知り、適切なアドバイス、商品提供を行うとともに、さまざまな営業チャネルを通して多様化、高度化するお客様のニーズに迅速にお応えし、お客様の信頼感・満足度の向上を図ってまいります。

## 地元企業を中心としたさまざまな経営支援に向けた取り組み

当行は、中小企業を中心とするリテール業務を最も重要な領域ととらえ、地元を中心とした中小企業ならびに個人事業主のお客様との取引拡大に注力しております。さらに、お客様に最適な金融サービスを円滑に提供し、お客様の育成や経営支援を通じて地域の発展に貢献してまいります。

### ●創業・新事業支援機能の強化

成長業種に対する事業支援を強化するため、本部内に医療・介護関連業種を担当する専門チームを設置するとともに、アグリビジネス専門の担当者を配置しております。成長性の高い分野について情報・ノウハウを蓄積し、審査能力を高めながら事業支援を強化しております。

また、産学官の連携強化を図り、地域の産業・経済の活性化を支援していくため、日本政策投資銀行、茨城県中小企業振興公社、商工組合中央金庫、農林漁業金融公庫、中小企業金融公庫と業務提携に関する協定書を締結しております。

さらに、ベンチャー企業の育成を支援するため、茨城県、中小企業総合事業団および当行ほか地元金融機関が組成する「いばらきベンチャー企業育成ファンド」の設立に参画し、出資しております。同ファンドは、茨城県のベンチャー企業などの資金調達環境の充実、新産業創出による地域経済の活性化を目的に設立したものであり、積極的に活用してまいります。

### ●地元中小企業への資金支援の取り組み強化

地元の法人や個人事業主のお客様向けに、スコアリングシステムを活用した「**常陽** スモールローン」、「茨城県信用保証協会との提携商品(ゼブリー100)」のほか、茨城県税理士協同組合との提携商品である税理士関連ローン、農家向けローン「大地」などを主力商品として地元貸出の増強に積極的に取り組んでいます。

さらに、信用保証協会保証付私募債や銀行保証付私募債、一括ファクタリングシステムやシンジケートローンの組成など、お客様の資金調達手段の多様化にもお応えしております。



### ●事業再生に向けた取り組み

企業経営支援室と営業拠点が一体となって、外部の専門家などとの連携も図りながらお客様の経営改善・事業再生支援に向けた取り組みを強化しております。

また、「茨城県中小企業再生支援融資制度」の活用を図るとともに、茨城県や中小企業基盤整備機構などとの連携により地域版企業再生ファンド「茨城いきいきファンド」の創設、第一号案件に取り組むなど、事業再生支援に向けた体制を一段と強化しております。

## 取引先企業に対する経営相談、各種金融サービスの提供

高度化する資金調達方法や事業の再編・再構築など多様化する取引先企業の経営課題への対応力・支援機能を高めると同時に、情報営業の効率的な展開を目指し、相談機能の一層の充実を図り、お客様へ提供する付加価値をさらに高めてまいります。

### ●総合取引推進に向けた各種金融サービスの提供

当行は、地元中小企業ならびに個人事業主のお客様の事業発展と、地域経済活性化のために、資金支援に加えその他さまざまなニーズに対応した各種金融サービスをご提供いたします。

- ・販路拡大、事業承継、M & A、金利変動リスク回避、為替関係事務の効率化、確定拠出年金への取り組み等、お客様のニーズに即した各種金融サービスをご提供いたします。
- ・専門知識を必要とする業務につきましては、本部スタッフが迅速に対応いたします。
- ・企業内従業員・オーナー取引の拡大についても積極的に取り組んでまいります。

### ●各種情報の提供、相談業務の充実

- ・インターネットを利用したビジネスポータルサイト「常陽ビレッジ」を活用し、相談の受付や各種情報・ビジネスマッチング機能の提供を行ってまいります。
- ・地元および東京都内・大阪における双方向での情報営業推進により、地元企業および地元関連企業のニーズに迅速に対応してまいります。



## 公共部門

公共部門では、地方公共団体の指定金融機関業務や地方債引受業務などの金融サービスのご提供により、地域経済の発展に貢献いたします。

### 指定金融機関の受託と地域活性化への貢献

当行は、茨城県をはじめ茨城県内60市町村、栃木県内1市1町、福島県内1市の指定金融機関として、公金の出納・保管や地方債の引受けなどを通してさまざまな形で地域づくり、地域の活性化などのお手伝いを行っております。

今後も、市町村合併に代表される地方行財政における大きな改革の流れの中、多様化する地方公共団体のニーズにお応えするため、当行グループの総合力を発揮することにより質の高い金融サービスをご提供し、地方公共団体をはじめ地域の皆様の満足度向上を目指してまいります。

さらに、つくばエクスプレスプロジェクトなど地域開発事業への側面支援や、地域再生推進の一環として、民間資金・ノウハウを活用したいいわゆるPFI事業などにも積極的に取り組み、地域社会の発展に貢献してまいります。

## 市場部門

市場部門では、国内外の金融市場にアクセスしお客様のさまざまなニーズに合わせた広範なサービスの提供を行うと共に、有価証券などの運用を行い収益力の強化に取り組んでおります。

### お客様のニーズにお応えするために

お客様の多様化するニーズにお応えするために、債券や外国為替、デリバティブ商品などの販売のほか、金融商品の開発にも取り組んでおります。

また、お客様にはこれらの金融市場の状況についてデイリー、ウィークリー、マンスリーでのマーケット情報の提供や専門スタッフによる商品の説明なども実施しております。

### 収益力強化へ

当行全体のALM(資産負債の総合管理)のもとで、短期金融市場における資金の効率的な運用・調達を行うほか、内外の債券・資本市場において有価証券などの運用も行っております。特に、有価証券運用につきましては、安全性、流動性および効率性にも留意しつつ運用利回りの向上に努めております。

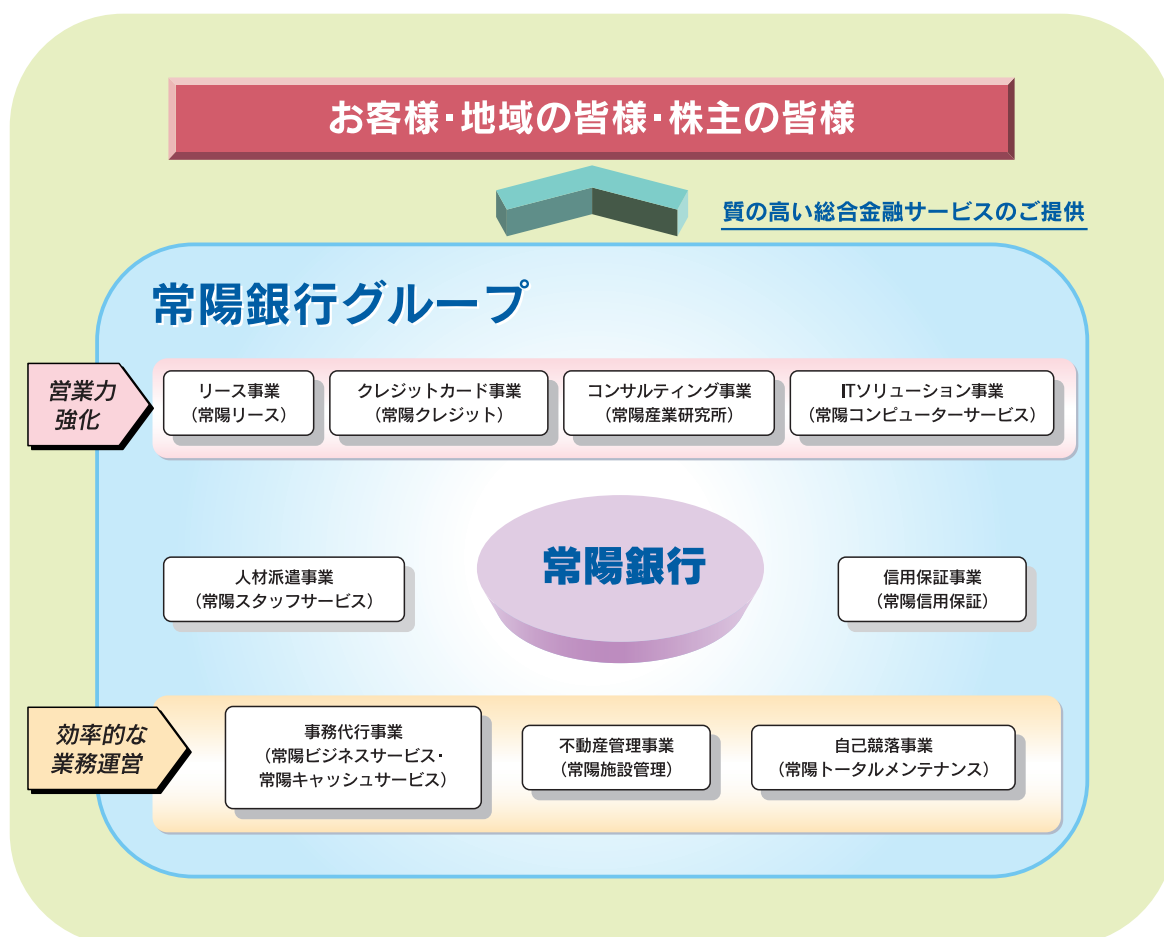
## グループ事業戦略

当行は、地域のお客様に質の高い総合金融サービスをご提供していくために、グループ会社各社の持つ機能・ネットワークをフルに活用し、常陽銀行本体でご提供するサービスとの相乗効果を高めることによって、多様化するお客様のニーズへお応えしてまいります。グループ会社各社の連携を強化し、総合的・先進的な金融機能をご提供していく中で、「質の高い総合金融サービス業」を実現いたします。

具体的には、個人のお客様との取引においては、個人ローンやクレジットカード機能等お客様のライフステージにあわせた各種商品・サービスの一層の強化・拡充を図ってまいります。また、法人のお客様との取引においては、リース機能やコンサルティング機能のご提供など、お客様のさまざまな経営課題解決のお手伝いをしてまいります。

グループ会社各社が一層の効率的な業務運営を行うとともに、常陽銀行本体とグループ会社が一体となった営業を強化することによって、収益力の向上を図り、常陽銀行グループ全体の企業価値の向上を図ってまいります。

**常陽銀行は、グループ会社と連携し総合的・先進的な金融機能をご提供してまいります。**





## 基幹システム共同化への取り組み

当行は、地銀3行、株式会社東京三菱銀行、日本アイ・ビー・エム株式会社と、預金・融資・外為など主要な勘定系システムと情報系システムを共同化することといたしました。

基幹システムの共同化により、各参加行のコンピュータセンターを集約化し、スケールメリットを追及することで、システムコストを大幅に削減すると同時に、今後の新業務、新制度、新技術へのシステム対応力の強化を図ってまいります。

## 関東地銀業務研究会

当行は、平成11年5月に群馬銀行、山梨中央銀行、八十二銀行の3行と、各行の合理化施策や新たな事業の取り組みなどについて共同で研究を行っていくことを目的に「関東地銀業務研究会」を発足させております。また、推進事務局を設置し共同化施策の研究・立案の役割を担わせ効率化の向上、交渉力・競争力の強化などを推進しております。

これまで、有価証券システムや東京手形交換のアウトソーシングなどについて共同化を実現し、経費削減や事務処理の効率化を図っております。

現在は、引き続き事務効率化施策やコスト削減策の共同研究を行っております。

## これまでの共同化実績

### ●確定拠出年金

4行が幹事行となり、レコードキーピング会社との接続システム「地銀共同システム」を開発し、地方銀行20数行で採用されております。

### ●有価証券システム

4行で地方銀行に必要な機能を盛り込んだ地銀標準版の「有価証券システム」を共同開発しました。

### ●東京手形交換業務

東京地区の手形交換業務を東京三菱銀行へアウトソーシングし、コスト削減を図っております。

### ●4行専用投資信託

お客様の資産運用ニーズにお応えするため、4行共同化商品として、専用投資信託(愛称:たわわ)を開発いたしました。



### ●事務規程システムの共同開発

事務手続きなどの詳細を定めた「事務規程」をパソコンから随時閲覧・検索できる「事務規程電子化システム」を共同開発いたしました。

## 資本政策

資本効率の向上を図るため、自己株式の取得を進めております。昨年の定時株主総会において、取締役会決議による自己株式取得について定款変更を決議いただき、平成16年度は、370万株、16億5,300万円を取得いたしました。市場を通じて取得した自己株式は、平成14年度以降の累計で、3,385万4,000株、117億4,600万円となり、全て金庫株として保有しております。

## ペイオフ本格実施への対応

平成17年4月からペイオフが本格実施されました。「ペイオフ」とは、金融機関が経営破綻の状況に陥り、預金の払戻しができなくなった場合などに、1金融機関ごとに預金者1人当たり元本1,000万円までとその利息等が預金保険機構を通じて払戻しされることです。

当行は、今後も商品・サービスを充実させ、業績の向上を図るとともに、経営内容など適時適切な情報発信を行い、お客様に安心してお取引いただけるよう努めてまいります。

なお、「決済用預金（普通預金決済専用無利息型）※」につきましては、平成17年3月1日より取扱っております。

※「決済用預金」とは、「無利息、要求払い、決済サービスを提供できること」という3つの条件を満たす預金で、全額保護の対象です。

### 《預金保険制度について》

#### ◆預金保険制度・預金保険機構とは？

「預金保険制度」は、預金等を取扱う民間金融機関（預金保険制度への加盟金融機関）から預金保険法に基づいて保険料を徴収し、これを原資として加盟金融機関が破綻して預金の払戻しができなくなった場合などに預金者を保護する制度です。

また、「預金保険制度」の運営は政府・日銀・民間金融機関の出資により設立された預金保険機構が行っております。

⇒当行も預金保険制度への加盟金融機関となっております。

#### ◆預金保険制度による保護の範囲は？

預金保険の対象商品	決済用預金（当座預金、利息のつかない普通預金等）	全額保護
	利息のつく普通預金、定期預金、定期積金、通知預金、貯蓄預金、元本補てん契約のある金銭信託、金融債（保護預り専用商品）等	1金融機関当たり合算して元本1,000万円までとその利息等を保護（※）
預金保険の対象外商品	外貨預金、譲渡性預金、元本補てん契約のない金銭信託、金融債（保護預り専用商品以外のもの）	保護の対象外（破綻金融機関の財産状況に応じて支払われますので、一部カットされることがあります。）

（※）1,000万円を超える元本とその利息等については、破綻金融機関の財産の状況に応じて支払われますので、一部カットされることがあります。

## リスク管理

規制緩和の進展や金融技術の発達により業務が拡大する一方で、銀行の抱えるリスクはますます多様化・複雑化しております。このような環境において、当行ではお客様の高度で多様なニーズにお応えするとともに、経営の健全性を維持・向上させるための「リスク管理」を銀行経営における最重要課題のひとつと位置付けております。

### リスク管理態勢

当行では、「リスク管理基本規程」にリスク管理に関する方針・組織・責任等の基本的考え方と管理手法を定めております。

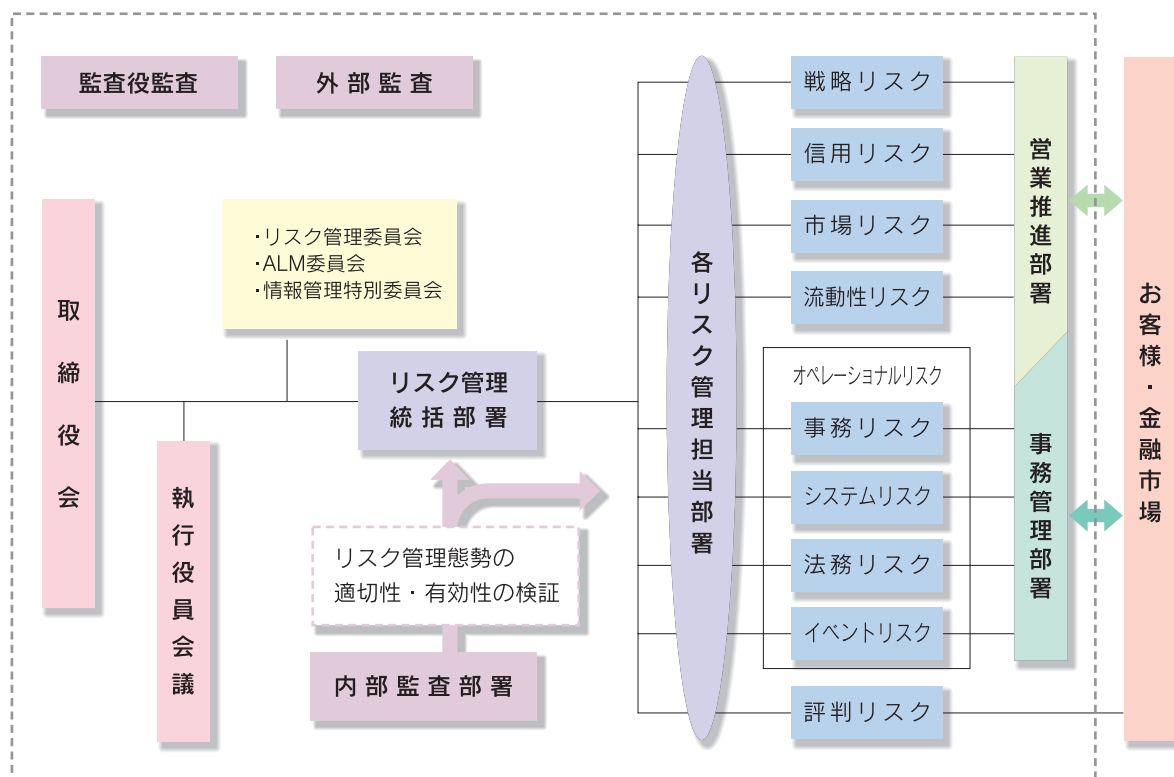
業務運営にあたっては、リスクを負って取引を行う部署（営業推進部署）と、取引結果を内部管理する部署（事務管理部署）を分離し、相互牽制機能を考慮した組織体制とし、銀行業務に伴い発生するさまざまなリスクは、業務に応じてそれぞれのリスク管理担当部署が管理しております。

さらに全体のリスクを統括するリスク管理統括部署を設置し、組織横断的にリスクへの対応を検討する場としてリスク管理委員会を開催するとともに、定期的に全体リスクの状況を取締役会に報告しております。

加えて内部監査部署が、各リスク管理担当部署に対し、リスク管理が適切かつ有効に機能しているかを検証することで、その実効性を高めております。

また、リスクのコントロールに際しては、対応計画（Plan）を策定・実行（Do）し、その結果を評価（Check）し、改善（Action）に結びつける、PDCAサイクルを重視した運営を行い、経営戦略への活用に努めております。

【リスク管理態勢図】

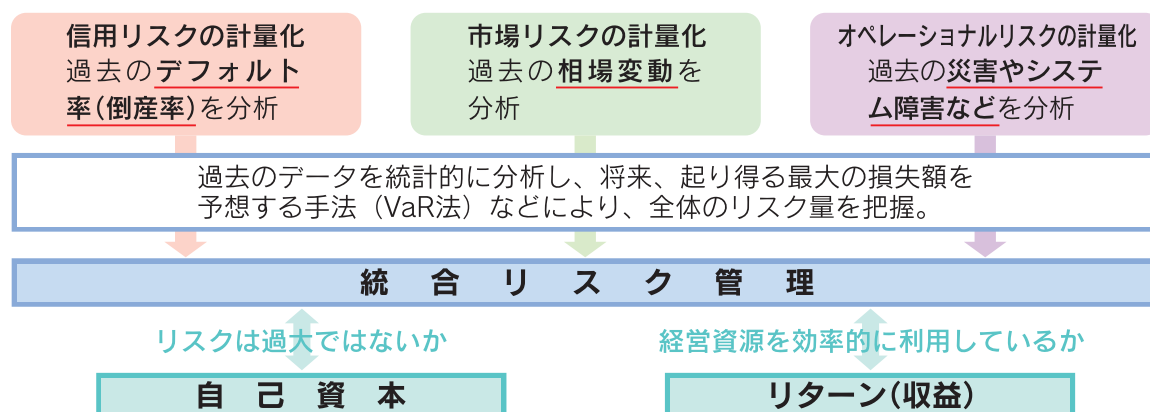




## 統合リスク管理

多様化・複雑化する銀行業務の各種リスクを別々に管理するだけでなく、異なる種類のリスクを統計的手法などを利用して計量化、全体のリスク量が経営体力に対して大き過ぎないかを管理する統合リスク管理を行っております。

また、半期毎にあらかじめ自己資本の範囲内で各種リスクに対するリスク資本（許容リスク量）を配賦する管理態勢を導入し、経営の健全性を確保しながら収益性の向上や効率的な資本の活用に努めております。



## 信用リスクの管理

信用リスクはお取引先の信用悪化に伴い、貸出金などの元本および利息が約束通り返済されなくなるリスクであり、銀行業務上の最も重要なリスクのひとつといえます。

当行は、新たな不良債権の発生を防止し、資産の健全性の向上を図るため、信用リスク管理に総力をあげて取り組んでおります。

### ●信用リスク管理態勢

審査部門については営業推進部署から分離し、審査の厳格化を図るとともに、与信先の中間管理の徹底により債権の劣化防止に努めております。

貸出金の健全性を評価する自己査定では、まず営業店で一次査定を行い、本部審査部門（審査所管部）がこれをチェック（二次査定）し、さらに資産監査部署（経営監査部）が監査する体制を敷いております。この結果に基づき、問題のある債権については適正な償却・引当を実施しております。

融資基礎システムを導入し、貸出決裁までのスピードアップとリスク管理の厳格化を図るとともに、貸出先の業況や担保価値の変化などを自己査定結果に都度反映する体制を構築いたしました。

また、小口与信に対するスコアリング審査を導入し、小口案件に対する審査の均質化・効率化を進めております。

### ●信用リスクの計量化

当行では、お取引先の財務状況に定性的評価を加味した「取引先格付」に基づき、個々のお取引先ごとに保全状況を加味した信用リスク量を算出しております。信用リスク量は、過去の倒産実績に基づき平均的に発生するリスク量と、景気的大幅な変動等によりさらに超過して発生するリスク量の2つに分けて把握しております。

### ●与信ポートフォリオ管理

与信全体をひとつのかたまり＝ポートフォリオとして捉え、マクロ的な視点で信用リスク管理を行っています。信用リスク計量化に基づき、特定の業種や企業グループに信用リスクが集中していないか、定期的にモニタリングを実施しております。与信分散をすることにより信用リスク量を軽減し、適正な信用リスクテイク・収益力強化に努めてまいります。

## 市場リスクの管理

市場リスクとは、金融市場での金利変動、為替変動、資金需給の変化等で収益が変動するリスクで、貸出金・有価証券等の資産や預金等の負債は、常にその影響を受けることになります。

当行では、預金、貸出金、有価証券などすべての資産・負債を総合的に管理（ALM: Asset and Liability Management）して、市場リスクを管理しております。

### ●市場リスク管理体制

市場部門につきましては、取引執行部署（フロントオフィス）と事務管理部署（バックオフィス）を分離し、さらにリスク管理部署（ミドルオフィス）を設置して相互牽制体制を確立しております。

### ●市場リスクのコントロール

預金、貸出金、有価証券などの資産・負債が抱えるリスク量を、ギャップ分析、金利感応度分析（BPV）、金利変動シミュレーションや最大損失予想額（VaR）等、多面的に分析・把握し、効率的な資産配分やリスク対策を実施しております。

また、金融派生商品（デリバティブ）取引につきましては、主にお客さまの多様なニーズにお応えするため、また、金利の変動等によって生じるリスクのヘッジ手段として取組んでおります。当行では、金融派生商品取引の持つリスクに対し、日々の時価管理や金利感応度分析等により、リスクの大きさや特性を正確に把握するとともに、目的に応じた限度額の設定を行うなど適切に管理しております。

## 事務リスクの管理

事務リスクとは、正確な事務を怠ったり、事故・不正などを起こすことにより損失を被るリスクです。

当行では、不適切な事務処理によりお客さまにご迷惑をお掛けすることのないよう、正確で迅速な事務処理のための指導・研修を徹底するとともに、内部監査の実施による事故防止に努めております。

## システムリスクの管理

銀行のコンピューターシステムは、お客様のお取引データなどさまざまな情報を保有しており、システムリスクが顕在化した場合には、お客様に多大なご迷惑をおかけすることにもなりかねません。

当行では、情報資産の安全性を確保し、システムを安定稼働させるための対策を講じております。

### ●お客様の情報の管理

当行では、保有情報の重要性に鑑み、「重要情報管理規程」を定めて情報管理の体制、行動基準、役割、責任等の基本方針を明確にしております。

また、個人情報保護法の全面施行にあわせて情報管理態勢の強化を実施、入退館・入退室管理をこれまで以上に強化し部外者の入退を制限するとともに、内部においては、お客様の情報へのアクセス権限を情報の種類に応じて設定、各種情報の保管場所を限定いたしました。

また、情報の外部持出の原則禁止、Fax送信の内線化等を実施し、不正行為や事務ミスによる情報の外部流出を防止する態勢を整備いたしました。今後も必要に応じ態勢の見直しを行ってまいります。

### ●バックアップ態勢

大規模災害などの非常時にも、お客様が安心して当行をご利用いただけるよう遠隔地にバックアップセンターを設けるとともに、緊急時の連絡体制や業務手続等を明確にしたコンティンジェンシープラン（緊急時対応計画）を策定しております。