

平成 18 年 1 月 11 日

各 位

株式会社 ほくほくフィナンシャルグループ

「第 5 回業務監査委員会」の概要

「第 5 回業務監査委員会」の概要につきましては、以下のとおりであります。

今回の委員会では、当社から先般公表いたしました経営健全化計画履行状況報告および平成 18 年 3 月期中間決算概要等についての説明を行い、その後、各委員の方々から忌憚のないご意見を頂戴いたしました。

1. 日時

平成 18 年 1 月 10 日（火） 13:30～15:30

2. 場所

当社本店

3. 出席者

<業務監査委員会メンバー>

片木 進	流通科学大学副学長、元日本銀行金沢支店長
佐々木 亮子	(有)アールズセミナー代表取締役社長、元北海道副知事
丹羽 昇	富山大学経済学部教授
本田 百合子	公認会計士・税理士・行政書士
河上 敏嗣	当社常勤監査役

(五十音順、敬称略)

<当社出席者>

高木 繁雄	取締役社長
堰八 義博	取締役副社長（札幌：テレビ会議）
近藤 政道	取締役（札幌：テレビ会議）
羽岡 秀晃	取締役
徳野 光宏	取締役
小林 敏彦	取締役
庵 栄伸	マネージャー
上願 宏幸	マネージャー
河合 賢児	マネージャー

4. 当社からの説明要旨

庵マネージャーより、以下の内容について説明をいたしました。

平成 18 年 3 月期中間決算概要について
経営健全化計画履行状況報告について
CS 向上に向けての取り組みについて

5. 委員からのご提言・ご質問等について（斜体文字は当方からの回答）

【質疑応答】

<CS向上プロジェクト>

営業店の接客対応については、見違えるほど良くなってきた。様々な研修などの成果と考えているが、これがしっかりと根付くかどうかは今後の努力次第。今後は、もっと提案力を強化し、もっとスピード感を持ってほしい。提案力を高めるためには、専門的な商品知識の他、顧客心理の把握が肝要である。

アピランス、すなわち店舗内の清掃状況や照明状況などを外部の人間に評価してもらう仕組みを採り入れ、レーダーチャートにして各営業店の評価を行うことは効果的だと考える。

苦情・クレームに着眼し、それを活かしてCS向上に結び付けていくことが必要。

従業員満足がCS向上に繋がる。そのためには、役職員が情報を共有しなければならない。

- ・銀行は、従来ジェネラリスト（オールマイティな人材）を育成してきた。これからは、ある特定の専門分野に長けている人材を育成していきたいと考えている。また、「従業員満足＝CS向上」という観点から、行員の評価体制についても見直しを行いたいと考えている。
- ・苦情やクレームには、これまでも重きを置いており、お客様からのクレーム等はすべて頭取宛に届くようにしてある。サービス改善の原点は、苦情・クレームにあると考えている。

<店舗戦略>

銀行の役割は、近年変わりつつある。企業を中心とした店舗配置から脱却して、個人中心の店舗ネットワークを構築する必要があるのではないか？人口密度の高い地域への積極的進出なども検討すべきでは？

現在、北海道、特に人口密度の高い札幌地域での北陸・北海道銀行の役割分担や店舗再配置について検討をしている。合わせて北陸三県の店舗戦略も見直しをしているところである。

<シナジー効果>

店舗統廃合などの統合効果は徐々に見え始めており、評価できる。ただし、今後は営業面でのシナジー効果を、さらに発揮していく必要がある。

シナジー効果について、これからの狙い・目標をしっかりと持つべき。どこまでの統合を実現していくのかを決める段階にきている。

- ・営業面でのシナジー効果具現化のためには、従来から進めているビジネスマッチングを引き続き積極的に取り組んでいく以外はない。情報や金融の架け橋として、ビジネスマッチングを推し進め、ビジネスフォーラムや昆布サミットなどの企画を通して企業誘致をするなど注力していきたい。
- ・お客様の目に見えない部分、すなわち事務面などは徹底的に統合効果を実現させていくが、営業面における両行のアイデンティティは大切にしていきたいと考えている。また、新商品の発売については、両行連携して、FGとして共通の対応をしていきたい。

<システム共同利用>

なぜ、3行での共同利用か？中長期的なプランは？

北陸・北海道両行ともに、すでにローコストでのシステム運用が出来ているが、次期システムを更にローコストで実現し、顧客サービス・商品提供力を強化していくためには、3行での共同利用がベターであると考えた。本年3月までにスケジュールや中長期プランを決定すべく、準備委員会で詰めているところである。お客様には直接的に関係のない事務面などの基本的な部分は、徹底して統合していく方針である。

<対中ビジネス>

中国には駐在員事務所しかないが、その体制で十分か？支店ではなく、駐在員事務所の形態では限界ではないか？

現在のところ、今の体制で十分であると考えている。バンク・オブ・チャイナやタイのカシコーン銀行などと提携しており、地方銀行としては現体制で十分なサービスを提供できると考えている。

<フィー・ビジネス増強策>

フィー・ビジネスの伸びは著しいが、今後の展望は？今後、安定的な収益の柱となりうるか？

今後のフィー・ビジネスについては、今までのような大きな伸びは期待できないが、現状程度の水準で推移していくものと考えている。これまでは、富裕層の資産運用の多様化が進んだことによる預金からのシフトが太宗を占めたが、今後は郵政民営化の進展に伴う資産運用マーケットの拡大も想定される。

<リテール強化策>

現在までのほくほくFGのリテール強化に向けた方向性は正しいと感じている。今後は、個人ローンだけでなく、個人の資産運用、すなわち運用面におけるリテールを強化していくべきではないか。

個人の資産運用については、今後強化していく方針である。富裕者セグメントの中でもターゲットを絞って活動を展開していきたいと考えている。

以上

お問合せ先

株ほくほくフィナンシャルグループ

企画グループ 武波 (076-423-7331)