

## 株式会社新生銀行 第11期株主総会質疑応答メモ

- (質問者1) ① 議決権行使書面に「貴行」という記載があるが、株主が自分の会社に出す表現として不適切ではないか。
- (回答) ① 貴重なご意見を承った。
- (質問者2) ① 役員候補は株を保有すべきだ。補欠監査役候補者が株式保有していないのは如何か。
- (回答) ① 取締役の株式保有は一般論としては望ましいが義務ではない。補欠監査役候補は人物本位で選んだ。なお、役員には役員持株会を通じて株式保有を推奨している。
- (質問者3) ① コールセンターの対応が不適當である。社員教育にもっと取り組むべきではないか。  
② 配当以外でも株主に配慮してほしい。また、次回は、差別化についてもっと具体的に示してほしい。
- (回答) ① 一層力を入れて教育、接客態度・姿勢を改善していきたい。  
② ご意見有難うございました。
- (質問者4) ① メガバンクでない当行が、本当にワンストップサービス、フルラインのサービスで市場に勝って株価を上げていけるのか。
- (回答) ① 一つ一つの中身を深掘りし、ほかの銀行では受けられないようなサービスを提供していきたい。
- (質問者5) ① 業績を上げ、株価を上げて欲しい。頑張ってもらいたい。
- (回答) ① 頑張ってもらいます。
- (質問者6) ① 情報システム関係について、4月のシステムトラブルの原因と対策は。  
② ネットバンキングについて、ログインプロセスが長いので改めて欲しい。
- (回答) ① リテール業務用の勘定系システムのデータベースで障害が発生したことが原因。障害発生時にどう対応するかが重要。そのための現場への権限委譲を検討している。  
② 取引の安全性を守るために、ここを簡略化するというのは銀行としてはできないが、セキュリティチェックにかかる時間を短縮する努力をしたい。

- (質問者7) ① 震災後の大幅株価下落が不満、隠された悪材料があるのではないかと。  
② 業績・株価を上げる人材がいるか。そういう教育はしているのか。
- (回答) ① 市場に対してコメントする立場にないが、現在の株価には決して満足していない。一生懸命努力をして、その結果を市場と社会に発信をして、それを評価していただくしかないと考える。  
② 教育制度は今後も力を入れ、一層拡充してやっていく。
- (質問者8) ① 株価に不満、業績が上がるよう頑張ってもらいたい。  
② 従業員の給料は銀行業界でどのレベルか。
- (回答) ① 承りました。  
② パフォーマンスもよくないのに高い給与というのはおかしいので、給与水準は大幅に見直した。業績に見合った給与体系を今後も構築していきたい。
- (質問者9) ① システムに問題がある場合など、社員から問題を上げさせてチェックするような提案制度は社内にはないのか。事故に対するマニュアルの見直し、社員教育は本当にやっているのか。
- (回答) ① 問題があれば、顧客の声担当チームで検討し、ベストなものになるよう今後も努力を続けていきたい。
- (質問者10) ① 大株主の預金保険機構、整理回収機構の配当率は一般株主と同じか。  
② 公的資金の年次的な返済計画はあるか。
- (回答) ① 同じである。  
② 株価を上げていくことが唯一の公的資金返済の方法であり、何年後ということとは言えないが、本業に努力し収益を上げ、価値を認めていただけるようにしたい。
- (質問者11) ① 今期の業績予想は達成できるのか。今期連結で半減、単体で増益となるのはなぜか。
- (回答) ① 平成22年度には連結、単体それぞれに特別損益の影響があったことによるもの。今期の予想達成には自信をもっている。
- (質問者12) ① 取締役としてのフラワーズ氏に、どういう役割、期待を求めるのか。  
② 社外監査役の兼務先から、接客対応等良い点を学んでどうか。
- (回答) ① 新生銀行設立以来、当行の取締役であり経験も豊富である。行内では得られない視点での助言により、経営のサポートとして大きな貢献をしている。  
② 学べるものは学びたい。

(質問者13) ① 消費者金融に関する部分で、過払利息返還請求はあとどのくらい続くのか。金額的影響はどのくらいか。

(回答) ① 決まった年数では返答し兼ね、金額の計算も難しいが、傾向としては鎮静化に向かいつつある。当行グループに限って言えば、大きな負担は発生しておらず、今後も発生しないと考えている。

(質問者14) ① 耳触りの良い話だけでなく、嫌なことも聞き、もう少し良い株主総会にしていだきたい。

(回答) ① ご意見承りました。

(質問者15) ① 当行の株価というのは幾らぐらいが妥当か。

② 健全な株価レベルはどの程度と考えるか。

③ 合併について今後の展望をお聞きしたい。

(回答) ① 株価には様々な尺度があり適正株価は言いにくい。株価の尺度としては例えばPBR(株価資産倍率)や、PER(株価収益率)といったものがある。これらの尺度が必ず正しいというものでもないが、このPBRやPERを用いて考えれば、算式上は少なくとも現在の倍以上になると思われる。

② 金融サービスの質が認知され、将来性も評価されるよう努力し、3桁も上のほう、4桁といったものを目指していきたい。

③ 少なくとも3年間の中期経営計画の期間中は、合併の具体的な予定はない。

以上