

地域密着型金融及び 金融仲介機能の取組状況

期間：2016年4月～2018年3月（2年間）

2018年5月11日
株式会社 静岡中央銀行

目 次

1. 地域密着型金融及び金融仲介機能に係る基本方針 …… P 2
2. 地域密着型金融及び金融仲介機能の取組状況・評価 …… P 3
3. 事業性評価向上による
顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮 …… P 4
4. 主体的な取組みによる地域経済活性化への貢献、
地域の面的再生への積極的な参画 …… P 10
5. 地域や利用者に対する積極的な情報発信 …… P 17
6. 数値目標の進捗状況 …… P 18
7. 金融仲介機能のベンチマーク …… P 19

経営理念「堅実で健全な経営」

- 当行は、経営理念「堅実で健全な経営」のもと、「お客様中心主義」の銀行経営により、地域と共に成長し、地域金融機関としての企業価値を高め、地域社会のベストパートナーとして信頼される銀行を目指します。

第12次中期経営計画【進化Ⅱ】～現状打破への更なる挑戦～ 基本方針「お客様中心主義の進化」 ～ロイヤルティの高いお客様の更なる拡大～

- 行動指針「Change（改革）&Challenge（挑戦）」のもと、「お客様中心主義」を“原点回帰”と“細部に亘るマーケティング徹底”により進化させ、お客様のニーズに合った商品・サービスをこれまで以上に迅速に提供し、取引を拡大する。

「中期経営計画」＝「地域密着型金融」として積極的に推進 ～「金融仲介機能のベンチマーク」を積極的に活用～

- ◎ 金融仲介機能を発揮し、地域経済活性化、地方創生に貢献する取組みを実践。
- ◎ 地域金融機関として、“地域と共に持続的な成長”を目指す。

～お客様・地域社会のベストパートナーの実現に向けて～

細部に亘るマーケティングの徹底により、お客様を把握、事業性評価向上・本業支援促進を図り、お客様のライフステージに応じた金融仲介機能の更なる発揮に努めてまいります。

2016年4月～2018年3月（2年間）の取組状況及び評価

当該期間の「**地域密着型金融及び金融仲介機能の取組状況**」につきましては、「お客様中心主義」の姿勢で、地域の皆様やお取引先の皆様のニーズに対し、お客様目線でお応えすることに努めた結果、重点施策、具体的な取組みは着実に進捗いたしました。

1. 事業性評価向上による顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮

- 定期的にお客様を訪問する「訪問頻度管理」を重視して事業内容を掴み直し、「本業支援ヒアリングシート」活用等により、ニーズや経営課題等を把握した「事業性評価」の取組みを積極的に展開した結果、着実にコンサルティング機能を発揮することができました。

2. 主体的な取組みによる地域経済活性化への貢献、地域の面的再生への積極的な参画

- 「お客様ニーズの収集と迅速な対応」、「地元商店街等の活性化・地域ニーズの高い商品・サービスの提供」、「地域に根差した地域貢献活動の拡大」を掲げ、マーケティングによりお客様ニーズを収集する中、地域経済活性化への取組みを充実させ、積極的に推進した結果、着実に成果を収めることができました。

3. 地域や利用者に対する積極的な情報発信

- ホームページ等で地域密着型金融の取組状況等を発信する際には、グラフや図表等を活用し、お客様目線に立った分かりやすい情報発信に努めました。

3. 事業性評価向上による 顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮

推進項目（1）事業性評価向上

①工場見学、本業支援ヒアリングシート活用による事業内容把握、目利き力向上

- 「本業支援ヒアリングシート（H26/4制定）」の積極的な活用により、事業性評価向上に努めている。
⇒本シートをもとに、事業内容（ビジネスモデル、経営者のビジョン、強み・弱み、事業承継課題、販路拡大ニーズ等）、企業の成長の可能性等を把握。
- 「本業支援ヒアリングシート」改訂（H28/5）
⇒ヒアリング項目の明確化、シートを業種別に分類。
- 「本業支援ヒアリングシート作成マニュアル」制定（H28/7）
⇒同シートの活用レベル、事業性評価向上を図るため、業種別に作成ポイントを纏めたマニュアルを制定。
- 「企業支援好事例の水平展開（H28/6、H29/1、H29/6、H30/1）」
資金供給による企業支援の「好事例発表会」を定期的に開催。
「本業支援ヒアリングシート」「訪問頻度表」活用の好事例等を水平展開し、企業支援力の向上を図っている。
- 「TKC静岡会と「事業性評価の支援協力に関する覚書」締結（H28/6）」
～全国初の取組み～
- 「TKCモニタリング情報サービス」導入（H29/1）
～静岡県東部地区で初の取組み～
⇒外部機関（税理士）と連携し、協働で事業性評価向上に資する取組みを展開。

【取組実績】

・ 本業支援ヒアリングシート活用先：累計1,596社

共通ベンチマーク5

	2016年度	2017年度
事業性評価に基づく与信先数	573社	1,596社
うち全与信先に占める割合	16.3%	45.0%
事業性評価に基づく融資残高	1,018億円	2,132億円
うち全融資残高に占める割合	32.5%	66.4%

②貸出期日管理による「訪問頻度管理」活用レベル向上

- 訪問頻度表（H26/4制定）による「訪問頻度管理・貸出期日管理」を、営業活動の最重要課題として位置付け、活用の定着を図っている。
- 「訪問頻度表エリア指導役（H27/7配置）」による営業店臨店指導実施、好事例の水平展開を継続。
- 融資部長・審査役による案件相談会（3ヵ月毎）の実施
⇒直接指導・アドバイスすることで、営業店の目利き力向上に寄与。融資案件への迅速な対応、資金需要の掘り起こしを強化。

- 営業活動フロー図制定（H28/4）
⇒営業の基本活動を明確化し、訪問目標件数設定表、日次訪問予定表等の活用レベル向上を図るために制定。

- 営業店サポート体制の充実
⇒法人営業部（企業サポートチーム、医療介護支援チーム）、新規取引推進部（新規専担チーム）を中心に、本支店一体となった取組み、連携強化。

共通ベンチマーク1

	メイン先数	経営指標改善先
2016年度	2,338社	1,581社
2017年度	2,369社	1,630社

※メイン（融資残高1位）先数、同融資残高、経営指標改善先数

③研修の充実（内部研修に加え、外部講師・外部研修活用）、階層別融資研修の充実

- 取引先の本業支援に関する研修の充実
⇒法人営業力強化研修、階層別（新入行員～中堅行員～融資担当役席等）研修の充実。お客様に付加価値を提供できる人材育成にも注力。

【取組実績】

- ・FP資格合格者 : 73名
- ・金融窓口サービス資格合格者 : 75名

選択ベンチマーク16

	研修実施回数	参加者数	資格取得者数
2016年度	26回	981人	62人
2017年度	40回	1,039人	73人

※取引先の本業支援に関連する取組状況

推進項目（２）創業・新事業、事業承継支援

①創業・新事業に係る制度融資や補助金の積極活用

- 創業・新事業のニーズに対応するため、制度融資や補助金を積極的に活用し、顧客ニーズに応じた対応力強化。
- 「しずちゅう創業応援ローン」導入（H28/7）
⇒創業予定者に加え、創業から5年以内の事業者を対象とし、創業者支援強化。

【取組実績】

・創業・新事業関連融資	: 13億62百万円 (95件)
うち創業	: 10億48百万円 (84件)
うち新事業	: 3億14百万円 (11件)
※創業応援ローン	: 1億45百万円 (28件)
※制度融資利用	: 3億78百万円 (58件)

②事業承継・相続情報の収集（自社株保有状況等の情報収集）と関与推進

- 「本業支援ヒアリングシート」に事業承継欄（株主構成、自社株評価等）を新設（H28/5）。事業性評価の重点項目として情報を収集、事業承継支援強化。
- 外部機関と連携した事業承継診断の実施（H30/1）。事業承継支援体制の強化。

選択ベンチマーク8

	2016年度	2017年度
事業承継支援先数	21社	77社

※株式承継支援67件、自社株評価実施7件、専門家連携24件

③外部機関（日本政策金融公庫、事業引継支援センター、商工会、商工会議所、産業振興財団等）との連携強化

- 日本政策金融公庫と創業支援に係る「業務連携・協力に関する覚書」締結（H27/7）
～創業分野等において連携強化～
- 中小企業支援センター、中小企業庁、商工会議所等との連携強化、専門家派遣等実施。

推進項目（3）成長分野（医療介護等）支援

①医療介護分野の推進

- 「医療介護支援チーム（H23/2）」による営業店支援、サポート充実による医療介護案件の積極推進。
- 地域力創生ファンドによる成長分野等への支援
 ⇒2016年度（H28/4～H29/3末）取扱期間1年延長
 総額400億円に増額（+50億円）
 ⇒2017年度（H29/4～H30/3末）取扱期間1年延長
 総額550億円に増額（+150億円）
 （※2018年度（H30/4～H31/3末）取扱期間1年延長
 総額600億円に増額（+50億円））
- 介護施設サポートサービス（H26/10～）活用
 ⇒介護施設運営事業者が抱える様々な悩みの解決策、サービス等を提供。

②環境分野（太陽光発電事業等）の推進

- 業態別専門審査役配置による「医療介護分野」「環境分野」等、成長分野の目利き力強化、積極推進。

- 静岡県ファルマバレープロジェクト等、地方公共団体との連携強化
 ⇒広域ビジネス商談会（静岡県ファルマバレー主催）へ出展。
 ⇒内陸のフロンティアを拓く地域協議会等を通じ、地方公共団体と連携、工業団地への情報提供等実施。

- 介護老人保健施設建設資金（融資総額 14億20百万円）としてシンジケートローン組成（H30/2）

【取組実績】

- ・営業店支援実績 : 427回
- ・医療介護分野融資 : 114億円（362件）
- ・地域力創生ファンド : 実行169件、164億円
 （残高317億円）
- ・介護施設サポートサービス : 累計3社

【取組実績】

- ・環境・エネルギー事業分野 : 29億円（25件）

推進項目（４）製造業を中心とした新規需要後押し

①各種補助金（ものづくり等）の活用

②製造業向け専用ローン（ものづくりサポートローン）の推進

- ものづくり補助金、創業補助金、省エネ設備導入補助金等、各種補助金の情報提供と申請支援強化。
- ものづくりサポートローン（H28/1改訂）の積極推進。製造業に対する短期資金需要に迅速に対応。

③取引先の海外進出ニーズへの後押し

- 静岡県国際経済振興会（SIBA）、静岡県産業振興財団（SIF）、日本貿易振興機構（JETRO）等との連携強化。

④ビジネスクラブセミナー開催による顧客交流、各種情報提供による販路開拓支援等

- H28/11～12、H29/11～12「しずちゅうビジネスクラブセミナー」を3会場（沼津市・掛川市・横浜市）で開催、延708名参加。顧客交流の場として、各種情報提供等、支援強化。

⑤ABL等個人保証に過度に依存しない融資の推進、経営者保証に関するガイドラインの円滑な運用

- 製造業を中心とした資金需要等のバックアップ支援のため取引先ニーズに応じて積極的に推進。
- 経営者保証に関するガイドライン（H26/2～）の趣旨を踏まえた円滑な運用。

【取組実績】

- ・ものづくり補助金 : 申請53件（うち採択20件）
- ・ものづくりサポートローン : 実行27件、4億10百万円

選択ベンチマーク10

	2016年度	2017年度
中小企業支援策の活用を支援した先数	179社	92社

※ものづくり補助金支援53件、経営力向上認定支援202件、その他16件

【取組実績】

- ・ベスト融資 : 33億74百万円（133件）
- ・クレジットラインリリーフ : 13億92百万円増加（通期平残）
- ・動産担保、ABL融資 : 26億7百万円（16社）

推進項目（５）経営改善・事業再生支援

①本支店一体となった再生計画策定、再生支援のスピードアップ

- 事業再生支援を地方創生に資する取組みとして位置付け、取引先に対する事業性評価を行ったうえで、外部機関等も活用し、解決策の提案や実行支援に積極的に取り組んでいる。
⇒再生支援先の選定（定期的に見直し）による個社別支援方針の明確化、再生支援スピードアップに向けて、経営改善計画等に基づく取引先との定期的なヒアリング等実施。

共通ベンチマーク②

	条変総数	好調先	順調先	不調先
2016年度	440社	76社	76社	288社
2017年度	379社	51社	70社	258社

※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

※2018年度 事業再生支援体制
「本部関与先」：29社（専担チーム5名体制）
「営業店モニタリング先」：53社

②外部機関との連携強化（REVIC、税理士、再生支援協議会、再生ファンド等）

- 中小企業再生支援協議会等外部機関の積極的な活用
⇒外部機関（REVIC、税理士、再生支援協議会等）との連携を強化し、経営改善計画の進捗等を踏まえた計画の見直しや修正を実施。
- 抜本的な再生が必要な先は、事業再生ファンドを活用。
- 取引先の状況等を踏まえた適切な専門家紹介等も実施。

【外部機関との連携状況】

- ・ REVIC : 1社
- ・ 再生支援協議会 : 9社
- ・ 経営改善支援センター : 16社
- ・ 税理士、外部コンサル等 : 11社
- ・ 事業再生ファンド : 6社（累計）

4. 主体的な取組みによる地域経済活性化への貢献、 地域の面的再生への積極的な参画

推進項目（1）お客様ニーズの収集と迅速な対応

① マーケティング強化による地域・お客様に喜ばれる商品・サービスの開発と商品の見直し

② ベターサービスノートによるお客様の意見・要望・苦情等の吸収と各種施策への反映

- 「ベターサービスノート」、「お客様アンケート」によるマーケティング強化、各種施策等への反映。
- 「お客様相談室」⇔「本部各部」⇔「営業店」の連携を密にし、ベターサービスノート受付から解決までのフォロー体制強化。苦情等に対しても迅速に対応。
- 「CCホットライン」、「融資部ホットライン」等の活用によるお客様ニーズへの迅速な対応。

【取組実績】

- ・ベターサービスノート : 14,543件
- ・CCホットライン : 2,109件（うち本部対応286件）
- ・融資部ホットライン : 27件（うち23件に対応）

※2017年度お客様アンケート結果は、H30/6公表予定

③ 女性営業全店配置による店周先ニーズの収集と迅速な対応

- 女性営業（店周活動のリーダー）のミッション明確化
⇒店周先のニーズに対し、女性営業による迅速できめ細やかな対応を実践。年金・預かり資産を中心に相談体制を充実させ、店周取引を活性化。

推進項目（２）地元商店街等の活性化・地域ニーズの高い商品・サービスの提供

①地域貢献定期預金（お買い物券付定期預金・地産地消定期預金等）の推進

- 地元商店街等との連携による「お買い物券付定期預金」を積極展開（H19/12～）。
 ⇒当行のブランド商品として、今後も販売エリアを拡大し積極的に展開。

【取組実績】

15地区（静岡県内9地区、神奈川県内6地区）、36回実施

H26/12 7年間で「お買い物配布額」累計1億円突破

H28/12 実施回数 累計100回突破

- H23/10より、地産地消による浜松地域への地域貢献の一環として、浜松産特別栽培米「やら米か」をプレゼントする地産地消定期預金「やらまいかプレゼント定期預金」を遠州エリア5店舗で販売開始。

- H29/11～、浜松商工会議所やらまいかブランド認定品「井伊篤麦にゅうめん」にプレゼント変更。

【お買い物券付定期預金実績】

H19/12～H30/3（累計）	
・実施回数	: 124回（21地区・26店舗）
・お買い物券配布先数	: 延30,779名
・お買い物券配布額	: 約1億56百万円
・新規口座開設先数	: 延12,739名
・預入金額	: 約861億円

【やらまいかプレゼント定期預金実績】

H23/10～H30/3（累計）	
・実施回数	: 7回
・新規口座開設先数	: 延1,395名
・預入金額	: 約113億円

②地域経済活性化に資する商品・サービスの提供

○年金関連支援サービス（ハースデー等）、相続支援サービス（バトンタッチ等）、教育資金支援サービス（お孫さん支援サービス）等、お客様ニーズに合った商品・サービスの充実に努めている。

○金融商品ラインナップ充実等、マーケティングによるお客様ニーズに合った商品・サービスの充実に努めている。

【取組実績（抜粋）】

- ・年金保険3商品追加、計11商品へ
- ・投資信託7商品追加、計32商品・34ファンドへ
- ・「しずちゅう資産形成プラン」販売開始（H29/5）
- ・「つみたてNISA」専用商品（4商品）販売開始（H30/1）
- ・「しずちゅう教育ローン」リニューアル（H30/2）
- ・「しずちゅう後見支援預金」販売開始（H30/3）

③相続・高齢者向けお客様相談、年金関連・相続・教育資金等支援サービスの充実

○地域ニーズの高い、高齢者を中心とした「お客様相談」について、店頭で受け付けた相談は、原則その場で、遅くとも当日中に回答する態勢としている。「お客様セミナー」等も積極的に開催し、相続支援の対応強化。

○超高齢化社会の到来を踏まえ、相続・高齢者取引に強い人材育成のため、行内資格「相続マイスター制度」導入。（H23/1試験開始、毎年試験実施）

【取組実績】

- ・年金関連定期預金 : 1,099億円（H30/3末現在）
- ・相続支援定期預金 : 80億円（H30/3末現在）
- ・お孫さん支援サービス : 506件（累計）

○計画的な店舗リニューアル

- ・下田支店及び同南伊豆出張所（H28/7：店舗リニューアル）
- ・平塚支店（H29/4：店舗移転リニューアル）
- ・御殿場支店（H29/11：店舗移転リニューアル）

【ご参考】「岡宮センター」竣工（H29/3）

災害時の「防災機能」、重要書類等の「集中保管庫」、非常時の「臨時本部」の役割を担う施設として竣工。

【取組実績】

- ・お客様相談 : 3,241回
- ・お客様セミナー : 24回開催、延590名参加
- ・営業店への出張講座 : 73回

【合格実績】

- 相続マイスター（上位資格） : 7名（累計：53名）
- 相続マイスター・ジュニア : 66名（累計：565名）

④金融犯罪防止（振り込め詐欺被害、インターネットバンキング不正払出被害等）反社会的勢力の取引排除強化

○窓口・ATMコーナーでの「声掛け」徹底、警察署と連携した「振り込め詐欺被害防止訓練・強盗訓練」等を実施。

○振り込め詐欺防止策「預手プラン」の積極展開

⇒静岡県警と連携し、高齢者が窓口で300万円以上現金出金する場合、「記名式線引自己宛小切手（預手）」で対応。

【取組実績】

・55件、3億51百万円

○キャッシュカードによる振込の一部利用制限（H29/8）

⇒振り込め詐欺・還付金詐欺等の被害防止のため、高齢者のキャッシュカードによるATMでの振込を一部利用制限。

○「インターネットバンキング不正利用・不正送金」等についてホームページ上で注意喚起。利用者へ電子メール送信、チラシ配布等も実施し、継続的に注意喚起。

○反社会的勢力の取引排除・管理態勢の強化

⇒金融機関の社会的責任として捉え、行内体制を整備し、反社会的勢力の取引排除・管理態勢を強化。

○法律事務所との連携強化、反社会的勢力の口座解約推進。

【取組実績】

・解約：6先（うち法律事務所との連携4先）

【取組実績】

・訓練実施：20回
 ・振り込め詐欺未然防止：8回（警察署から表彰）

※警察表彰店舗（振り込め詐欺未然防止）

熱海、横浜、渋谷、平塚（2回）、座間、吉原、長泉
 ※キャッシュカードによる振込の一部利用制限にあたり、静岡県警より感謝状授与（H29/8）

○「NEXTBASE※」加盟行（当行を含む12行）と日立による「セキュリティ対策共同検討会」設置（H28/12）

⇒サイバー攻撃に関する情報共有、対策の検討、共同訓練等を実施。各加盟行間と連携し、対応力強化。

※NEXTBASEとは、日立が提供する勘定系、外接系等の基幹系システムの地域金融機関向け共同アウトソーシングサービスで、現在12行が加盟。H27/3には「災害時相互協力に関する協定書」を締結。

○「サイバー攻撃対応マニュアル」制定（H29/5）

⇒サイバー攻撃が行われた場合の組織的な対応、連絡体制等を明確化。

⑤CSローン推進

- CSローン3商品（CSフリーローン、CSカードローン、CSオートローン）推進
⇒個人のお客様向けに「CSローン3商品」販売開始（H27/4）。
お客様のニーズ、急な資金需要等にお応えできる利便性の高い商品を提供。

【取組実績】

- ・ 契約先 : 約6,300先（H30/3末現在）
- ・ CSローン残高 : 63億44百万円（H30/3末現在）

- ホームページ上に「個人向けローン特設サイト」公開～WEBサイトリニューアル（H29/2）
⇒ホームページを刷新し、個人向けローンWEBサイトの商品説明やインターネット申込み画面を、お客様目線で見やすく申込みしやすいサイトにリニューアル。
- お客様のニーズに合った商品内容の見直し、申込フォームの簡素化による利便性向上（H29/2）

- お客様目線に立ったカードローン推進（H29/6～）
⇒過剰貸付を防止する観点から、改正貸金業法の趣旨等を踏まえ、以下の取組みを実施し、お客様目線に立ったカードローン推進。

【主な取組内容】

- ・ 対象商品に係る所得証明書の徴求基準引下げ
従来300万円超→変更後50万円超へ
- ・ 「ホームページ」「チラシ」「リーフレット」等
お客様に配慮した広告・宣伝の実施
- ・ 消費者向け貸付がお客様にとって過剰な借入とならないよう、審査体制の見直し等を継続的に実施

推進項目（3）地域に根差した地域貢献活動の拡大

①スポーツを通じた学童支援

- 学童の心身の健全な育成支援を目的として、
「しずちゅう旗静岡県学童軟式野球大会」へ特別協賛。
(H24/9～毎年開催、280チーム参加)
※主催「静岡県野球連盟」及び「静岡県少年野球振興会」

- 同予選会を対象に
「はつらつプレーフォトコンテスト」開催。

【取組実績】

- ・2016年度 応募点数：351点、入賞作品：16点
- ・2017年度 応募点数：254点、入賞作品：16点

②富士山フォトコンテストの継続実施、富士山カレンダーの充実

- “ふじのくに”静岡の魅力を県内外に紹介し、
地域経済活性化に貢献することを目的として、
「富士山フォトコンテスト」開催。
(H23/5～毎年開催)
最優秀賞を当行カレンダーに採用し配布。

【取組実績】

- ・2016年度 応募点数：713点、入賞作品：11点
- ・2017年度 応募点数：606点、入賞作品：11点

- 神奈川県内におけるスポーツを通じた学童支援を目的として、
「ティーボール野球神奈川大会」へ特別協賛。
(H28/8～毎年開催、96チーム参加)
※主催「神奈川県ナショナルティーボール連盟」及び
「神奈川県野球協議会」

今後も、当行の主要な営業エリア（静岡県・神奈川県）において、スポーツを通じた学童支援を積極的に推進。

③エリア別・支店別地域貢献活動の充実

- 各営業店において、「お客様参加型の地域イベント」等を開催、ボランティア活動等へ参加。

【主な取組実績（抜粋）】

- ・うちわ作成イベント（H28/ 7 マークイズ 静岡出張所）
- ・銀行一日体験（H28/ 8 湘南モールビル出張所）
- ・クリスマスイベント（H28/12 サトムーン柿田川出張所）
- ・縁日イベント（H29/ 8 ららぼーと海老名出張所）
- ・防犯&相続セミナー（H29/12 厚木支店）

④地方公共団体等との連携強化・協定拡大

- 地方公共団体と「パートナーシップ協定」締結。
当行の特色・強みを生かし、商店街の活性化や中小企業の本業支援等で連携強化。

【取組実績】

- ・パートナーシップ協定締結
小山町（H28/12）、長泉町（H29/3）、清水町（H30/2）
- ※伊豆市（H24/7）、南伊豆町（H25/3）、三島市（H26/8）
沼津市（H26/12）、磐田市（H27/9）、富士宮市（H28/2）
御殿場市（H28/2）に次いで10例目

○三島市、伊豆市と共催イベント開催。

- 【三島市との共催イベント】（H27/3～H30/3 累計）
協働セミナー 実施回数：4回、参加者：延511名
ルディックウォーキング 実施回数：3回、参加者：延319名
- 【伊豆市との共催イベント】（H29/2～H30/3 累計）
健康セミナー 実施回数：2回、参加者：延153名
ウォーキングイベント 実施回数：2回、参加者：延295名

⑤金融知識の普及

- 大学3年生対象に「インターンシップ（就業体験）」実施。
※2006年度～累計359名参加
- 年金相談会、相続・資産運用セミナー継続実施。

【取組実績】

- ・インターンシップ : 8回実施、参加者142名
- ・年金相談会 : 166回実施、参加者843名
- ・相続・資産運用セミナー : 24回実施、参加者590名

推進項目（１）「地域密着型金融推進計画」の策定・取組状況の公表、 お客様目線に立った分かりやすい情報発信

①計画の策定・取組状況をホームページ上で公表、「お客様アンケート」結果をホームページ上で公表

【地域密着型金融推進計画の策定・公表】

- 「2014年度～2015年度 取組状況」公表（H28/5）
- 「2016年度～2017年度 推進計画」公表（H28/5）
- 「2016年度 取組状況」公表（H29/6）

【お客様アンケート結果の公表】

- 「2015年度 お客様アンケート結果」公表（H28/6）
- 「2016年度 お客様アンケート結果」公表（H29/7）

※2017年度分（H30/2実施）は、H30/6公表予定

②ホームページ、ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌等の充実

【ホームページの充実】

- お客様目線に立ち、より分かりやすい情報発信ができるよう [ホームページ全面リニューアル（H27/4）](#)
⇒以後、ホームページを定期的に見直し、お客様に分かりやすい情報を提供。

【ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌等の充実】

- ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌、ニュースレター等で、当行の取組状況等を発信する際には、グラフや図表、写真等も活用し、お客様目線に立った分かりやすい情報発信に努めている。

【ホームページの主な変更内容】

- ・ホームページのスマートフォンへの対応（H28/9）
- ・個人向けローン特設サイトの公開（H29/2）
- ・トップページへの専用大型バナー設置（H29/2）
- ・スポーツを通じた学童支援専用ページ・バナー開設
- ・Pay-easy（ペイジー）利用時間拡大（H29/7）
- ・Web口座振替受付サービス開始（H29/7）
- ・[投信ページ](#)のリニューアルとマーケット情報の提供（H29/9）
- ・「投資信託ファンドランキング」掲載（H29/12）
- ・「つみたてNISA情報」掲載（H30/1）

6. 数値目標の進捗状況

項目		目標 (2年間)	実績 (2年間)		
1	事業性評価向上によるお客様に対するコンサルティング機能の発揮	(1) 本業支援ヒアリングシート活用先の増加	1,600先	1,596先	
		(2) 中小企業等向け融資支援	150億円増加 比率92%以上	279億円増加 比率92.80%	
		(3) 中小企業取引先数の増加	700先	667先	
		(4) 創業・新事業融資支援	50件	95件	
		(5) 事業承継支援	20件	98件	
		(6) 成長分野への融資支援			
		① 「環境・エネルギー事業」分野	20億円	29億円	
		② 「医療・介護」分野	100億円	114億円	
		③ 「地域力創生ファンド」による支援	100億円	164億円	
		(7) 新規融資支援			
		① 各種補助金受付支援	100件	55件	
② 「製造業」取引先の増加（中小・零細企業主体）	50社	22社			
③ 動産・債権譲渡担保（ABL）融資先の増加	10社	16社			
④ ものづくりサポートローン、ベスト融資取組額	40億円	37億円			
⑤ クレジットラインリリーフ増加額（通期平残）	10億円	13億円			
⑥ 消費者ローン増加額（通期平残）	30億円	37億円			
(8) 外部機関と連携した支援先（新規連携先数）	30社	37社			
(9) ファンドやDDSを活用した抜本的な再生支援	5社	1社			
(10) FP資格取得	60名	73名			
(11) 金融窓口サービス資格取得	60名	75名			
2	主体的な取組みによる地域経済活性化への貢献、地域の面的再生への積極的な参画	(1) 「地域貢献定期預金」の取扱い	10地域取扱	16地域取扱	
		(2) 相続マイスター資格取得			
		① 相続マイスター	10名	7名	
		② 相続マイスター（ジュニア）	40名	66名	
		(3) 相続・ご高齢のお客様への対応			
① お客様相談の受付	2,800件	3,241件			
② お客様セミナーの開催	20回	24回			
③ 営業店向け出張講座開催	60回	73回			
(4) インターンシップの取組み	年4回以上開催	8回開催			
3	地域や利用者に対する積極的な情報発信	—	—		

7. 金融仲介機能のベンチマーク（基準日：2018年3月31日）

1. 共通ベンチマーク

ベンチマーク		指標					備考		
取引先企業の経営改善や成長力の強化									
1	金融機関がメインバンク（融資残高1位）として取引を行っている企業のうち、経営指標（売上・営業利益率・労働生産性等）の改善や就業者数の増加が見られた先数（先数は単体ベース、以下断りがなければ同じ）、及び、同先に対する融資額の推移	(単位：社、億円)	2018/3					○経営指標は、「従業員数」「売上高」「経常利益」の3項目を使用し、いずれかの改善を経営指標の改善と定義	
		メイン先数	2,369						
		メイン先の融資残高	2,006						
		経営指標等が改善した先数	1,630						
		(単位：億円)	2018/3	2017/3	2016/3				
経営指標等が改善した先に係る3年間の事業年度末の融資残高の推移	1,456	1,500	1,520						
取引先企業の抜本的事業再生等による生産性の向上									
2	金融機関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	(単位：社)	条変総数	好調先	順調先	不調先		○経営指標の改善は、「売上高」「経常利益」「自己資本」「営業利益」「当期利益」の5項目を使用し、最も改善している指標にて判定 ・好調先…120%超 ・順調先…80%～120% ・不調先…80%未満 ※経営改善計画のない先は「不調先」に判定	
		中小企業の条件変更先に係る経営改善計画の進捗状況	379	51	70	258			
3	金融機関が関与した創業、第二創業の件数	金融機関が関与した創業件数	35					○創業期の取引先への融資 ・プロパー8社、信用保証付23社	
		金融機関が関与した第二創業件数	0						
4	ライフステージ別の与信先数（先数単体ベース）、及び、融資額	(単位：社、億円)	全与信先	創業期	成長期	安定期	低迷期	再生期	○区分方法 ・創業期…創業日から5年以内 ・成長期…直近売上高2期平均が過去3～5期平均の120%超 ・安定期…直近売上高2期平均が過去3～5期平均の120%～80% ・低迷期…直近売上高2期平均が過去3～5期平均の80%未満 ・再生期…貸付条件変更先、延滞先等
		ライフステージ別の与信先数	3,543	397	284	2,360	116	386	
		ライフステージ別の与信先に係る事業年度末の融資残高	3,210	314	312	2,266	74	245	
担保・保証依存の融資姿勢からの転換									
5	金融機関が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、及び、全与信先数及び融資額に占める割合（先数単体ベース）	(単位：社、億円、%)	先数	融資残高				○本業支援ヒアリングシート作成先を事業性評価対象先と定義	
		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残高	1,596	2,132					
		上記計数の全与信先数及び当該与信先の融資残高に占める割合	45.0%	66.4%					

2. 選択ベンチマーク・独自ベンチマーク

ベンチマーク		指標				備考	
地域へのコミットメント・地域企業とのリレーション							
1	全取引先数と地域の取引先数の推移、及び、地域の企業数との比較 (先数単体ベース)	(単位：社)	2018/3				○地元・地元外の定義 ・地元：静岡県・神奈川県 ・地元外：都市部（東京都）
			地元		地元外		
			静岡県	神奈川県	都市部	その他	
			全取引先数				
地域別の取引先数の推移		9,585		84			
		5,664	3,921	84	0		
2	メイン取引（融資残高1位）先数の推移、及び、全取引先数に占める割合（先数単体ベース）	(単位：社、%)	2018/3				
			メイン取引（融資残高1位）先数の推移		2,369		
			全取引先数に占める割合		24.5%		
事業性評価に基づく融資等、担保・保証に過度に依存しない融資							
3	経営者保証に関するガイドラインの活用先数、及び、全与信先数に占める割合	(単位：社、%)	全与信先数①	ガイドライン活用先数②	②/①		
	経営者保証に関するガイドラインの活用先数、及び、全与信先数に占める割合		9,669	1,846	19.1%		
本業支援（企業の成長に関する支援を実現した内容）の実施状況							
4	本業支援先数合計 (独自ベンチマーク)	本業支援先数合計（単位：社）	921			○本業支援先は選択ベンチマーク5～11の先数合計	
5	事業性評価対象先に対象期間中に新規融資を実行した先数	事業性評価対象先に対象期間中に新規融資を実行した先数 (単位：社)	703			○事業性評価対象先へ新規融資を実行した先数の割合：44.0%	
6	販路開拓支援を行った先数 (地元・地元外・海外別)	(単位：社)	地元	地元外	海外	○ビジネスマッチングの成約等	
		販路開拓支援を行った先数 (地元・地元外・海外別)	8	0	1		
7	M&A支援先数	M&A支援先数（単位：社）	23			○M&Aニーズ収集、外部機関連携、具体的交渉等	
8	事業承継支援先数	事業承継支援先数（単位：社）	77			○株式承継支援、自社株評価実施、専門家連携等	
9	中小企業に対する経営人材・経営サポート人材・専門人材の紹介数（人数ベース）	中小企業に対する経営人材・経営サポート人材・専門人材の紹介数 (単位：人)	11			○税理士、経営コンサル等の紹介、専門家の派遣等	
10	取引先の本業支援に関連する中小企業支援策の活用を支援した先数	(単位：社)	支援先数			○各種補助金支援、経営力向上認定支援等	
		取引先の本業支援に関連する中小企業支援策の活用を支援した先数	92				
11	REVIC、中小企業再生支援協議会の利用先数	(単位：社)	中小企業再生支援協議会				
		REVIC、中小企業再生支援協議会の利用先数	6				

ベンチマーク		指標			備考
創業支援					
12	創業支援先数（支援内容別）	(単位：社) 創業支援先数（支援内容別） ①創業計画の策定支援 ②創業期の取引先への融資 （プロパーと信用保証付きの区別） ③政府系金融機関や創業支援機関の紹介 ④ベンチャー企業への助成金・融資・投資	支援内容	支援先数	
			支援①	30	
			支援②（プロパー）	8	
			支援②（信用保証付）	23	
			支援③	0	
			支援④	0	
経営改善・事業再生支援					
13	メイン取引先のうち、経営改善提案を行っている先の割合	(単位：社、%) メイン取引先のうち、経営改善提案を行っている先の割合	メイン先数①	経営改善先数②	②/①
			2,369	458	19.3%
14	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	(単位：社、%) 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	実抜計画策定先数①	未達成先数②	②/①
			37	7	18.9%
15	転廃業支援先数	転廃業支援先数 (単位:社)	4		○事業清算に伴う債権放棄
人材育成					
16	取引先の本業支援に関連する研修等の実施数、研修等への参加者数、資格取得者数	(単位：回、人) 取引先の本業支援に関連する研修等の実施回数、同研修等への参加者数、及び同趣旨の取組みに資する資格取得者数	研修実施回数	参加者数	資格取得者数
			40	1,039	73
					○研修は、本業支援研修、事業性評価研修等 ○資格は、FP（法人）、中小企業診断士、医療経営士等