

地域密着型金融の取組状況

期間：平成26年4月～平成27年3月（1年間）

平成27年5月13日
株式会社 静岡中央銀行

目 次

- | | |
|--------------------------|----------|
| 1. 取組状況及び評価 | ・・・ P 2 |
| 2. 顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮 | ・・・ P 3 |
| 3. 地域の面的再生への積極的な参画 | ・・・ P 6 |
| 4. 地域や利用者に対する積極的な情報発信 | ・・・ P 10 |
| 5. 数値目標の進捗状況 | ・・・ P 11 |

平成26年4月～平成27年3月（1年間）の取組状況及び評価

当該期間の「地域密着型金融」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. 顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮

○重点施策として、「創業・新事業支援」「成長分野への支援」「新規融資支援」「経営改善・事業再生支援」「目利き力の向上・コンサルティング機能発揮に向けた人材育成」を掲げ、従来以上にコンサルティング機能の発揮に努め、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。

2. 地域の面的再生への積極的な参画

○重点施策として、「お客様ニーズの収集と迅速な対応」「地域経済活性化に繋がり喜ばれる商品・サービスの提供」「地域に根差した地域貢献活動の実践」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) 新規融資支援 ～補助金等の活用による新規需要を後押しする営業支援等～

① 各種補助金（ものづくり等）の活用による経営改善に資する新規需要の後押し推進

- 「支店長のトップセールス」実践、「訪問すべき先・訪問頻度」の明確化、「訪問頻度管理・貸出期日管理」の徹底により、新規資金需要への積極的な取組みを展開。
- 「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の強化。
【ものづくり補助金取組実績】
・申請件数：157件、うち採択：52件
- 「新規専担チーム」発足（H26/4）。工業団地等製造業を中心に、専門的なサポートによる本業支援を実施。

② 個人保証に過度に依存しない融資の推進（ABL、ものづくりサポートローン、ベスト融資、クレジットラインリリーフ等）

- 製造業を中心とした資金需要等のニーズ後押し、バックアップ支援のため、取引先のニーズに応じて積極的に推進。
【取組実績】
・ものづくりサポートローン：実行 8件、1億 2百万円
・ベスト融資： 実行 110件、23億94百万円
・クレジットラインリリーフ：利用 2,349先、32億60百万円
・動産担保、ABL融資： 実行 10件、21億22百万円
- 「経営者保証に関するガイドライン（H26/2）」の趣旨や内容を踏まえた態勢整備と適切な遵守、円滑な運用。

(4) 経営改善・事業再生支援 ～営業店サポート体制の充実～

① 本支店一体となった再生計画策定支援、再生支援のスピードアップ

- 個社別の支援方針明確化、再生支援活動スピードアップ。

② 中小企業再生支援協議会等外部機関の積極的な活用

- 【外部機関との連携状況】
・再生支援協議会：10社（累計：43社）
・税理士、外部コンサルタント：17社

③ 中小企業再生ファンドの積極的な活用（H17/2～）

- 【取組実績】
・再生ファンドの私募債引受による資金調達1社実施（H27/2）。
※ファンド活用企業：累計5社

④ 地域経済活性化支援機構（REVIC）の活用

- 「特定専門家派遣に関する契約」締結（H26/3）。
重点先を中心に、助言・アドバイスを受け、再生支援活動のレベルアップを図っている。

(5) 目利き力の向上・コンサルティング機能発揮に向けた人材育成

① 階層別融資研修の充実

- 融資業務における目利き力向上のため、階層別（新入行員～中堅行員～融資担当役席等）研修を充実。
- 「製造業開拓ハンドブック（H22/7）」、「医療分野アプローチブック（H25/5）」、「収益物件融資先アプローチマニュアル（H27/1）」制定、営業現場で活用。

② 融資研修制度の充実

- 「融資研修制度」等の継続実施により若手行員を中心に目利き力強化。案件審査を主体にOJTによる指導。
【取組実績】
・融資研修制度（H21年度～）：累計41名

③ 「ものづくり補助金」申請サポートを通じた目利き力向上

- 補助金申請にあたっては、企業の強み・弱み等の把握・分析、計画表（目標達成までのプロセス）等の作成が必要で、取先の事業性について、財務内容の把握に止まらず、より深いレベルでの内容理解が必須となるため、営業店行員による申請サポートを、目利き力を向上させる取組みとして推進。
- 「ものづくり補助金マニュアル」制定（H27/3）。
本部による営業店サポート態勢を強化、営業店行員が単独で補助金申請支援が可能（営業店行員のレベルアップ）となるよう努めている。

④ 企業支援好事例の水平展開

- 資金供給による企業支援の「好事例発表会（H26/6）」を定期的
に開催。好事例の水平展開により、企業支援力の向上を図っている。

⑤ 「審査役制度」の充実

- 融資審査態勢の強化を図るため、「審査役制度」を充実。
担当審査役による営業店の全面的指導態勢を充実させ、案件審査による目利き力を強化。
- 成長分野である「医療・介護分野」・「新エネルギー事業」については、業態別専門審査役を配置し、企業の事業性を十分評価できる態勢を整備。

- 融資部長・審査役による営業店の案件相談会実施（H26/8～）。
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繋がるほか、融資案件への迅速な対応、資金需要の掘り起こしを強化。

⑥ お客様に付加価値を提供できる人材の育成

- 資格取得推進
【取組実績】
 - ・FP資格合格者数：48名
 - ・金融窓口サービス資格合格者：5名

(1) お客様ニーズの収集と迅速な対応

① マーケティングによるお客様ニーズの収集、迅速な対応

- 「ベターサービスノート」や「お客様アンケート（H27/7結果公表予定）」によるマーケティング強化、各種施策等へ反映。

【取組実績】

- ・ベターサービスノート受付件数：4,804件

② 「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】

- ・CCホットライン：1,014件（うち本部対応140件）
- ・融資部ホットライン：15件（うち11件に対応）

③ 「ベターサービスノート」によるお客様のご意見・ご要望・苦情等の吸収と各種施策への反映

- 「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による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、各種施策等へ反映。

④ 全員女性営業体制による店周先ニーズの収集と迅速な対応

- 店周先のニーズに対し、女性営業による迅速できめ細かな対応を实践。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。

(2) 地域経済活性化に繋がり喜ばれる商品・サービスの提供

① 地域貢献定期預金の推進による地域経済活性化支援

- 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～）。お買い物券は、延2万人へ配布、配布額は累計1億円を突破。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。

※累計（H19/12～H27/3）

- ・実施回数：74回（19地区・24店舗）
- ・お買い物券配布先数：延20,102名
- ・お買い物券配布額：約1億5百万円
- ・新規口座開設先数：7,891名
- ・預入金額：約530億円

- 浜松ブランド認定品「やら米か」をプレゼントする地産地消定期預金「やら米かプレゼント定期預金」を積極展開（H23/10～毎年10月実施予定）。

※累計（H23/10～H27/3）

- ・実施回数：4回
- ・やら米か配布先数：延3,583名
- ・やら米か配布量：約13,000kg（13トﾝ）
- ・新規口座開設先数：944名
- ・預入金額：約68億円

② 地域ニーズの高い商品・サービスの充実

○沼津市のコンベンション施設（プラサヴェルデ）で開催された「大恐竜博」に特別協賛し、入場券を預入額に応じてプレゼントする「ぬまづ大恐竜博定期預金」を販売（H26/7）。

【取組実績】

- ・入場券配布枚数：1,200枚
- ・預入金額：6億円

○年金関連支援サービス（「バースデー」等）充実。

【取組実績】

- ・残高：1,143億円（H26/3末比+59億円）

○相続支援サービス充実。

相続専用定期預金「バトンタッチ（H24/1）」積極推進。

【取組実績】

- ・残高：56億円（H26/3末比+11億円）

○教育資金支援サービス（「お孫さん支援サービス」）充実。

【取組実績】

- ・契約先数：687件（H26/3末比+138件）

○地域のお客様のニーズに合った「お客様中心主義」の店舗（CSショップ）をショッピングセンター内に3店舗展開。

○「沼津東支店」リニューアルオープン（H27/2）。

計画的な店舗リニューアルによりお客様の利便性向上。

○個人向けローン3商品（CSフリーローン、CSカードローン、CSオートローン）開発（H27/3）。

融資上限額の引上げ、金利の段階設定、24時間インターネットで申込受付等、お客様の利便性大幅に向上。

⇒H27/4より販売開始

③ 相続支援対応強化

○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。

【取組実績】

- ・お客様相談：1,298回
- ・お客様セミナー：9回開催、延334名参加
- ・営業店への出張講座：28回

○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、以降毎年6月試験実施）。

【合格実績】

- ・相続マイスター（上位資格）：6名（合格者累計：46名）
- ・相続マイスター・ジュニア：37名（合格者累計：471名）

④ 新システム移行によるお客様サービスの向上

○新基幹系システム「NEXTBASE」稼働（H27/1）。

ATMの稼働時間延長、店頭での待ち時間短縮等、お客様サービスの向上を実現。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。

⑤ 金融犯罪防止（振込め詐欺被害、インターネットバンキング不正払出被害等）に向けた管理態勢・セキュリティ強化

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

【取組実績】

- ・訓練実施 : 4回
- ・振込め詐欺未然防止 : 4件（警察署から表彰）

※訓練実施店舗

修善寺支店、長泉支店、南伊豆支店、渋沢支店

※警察表彰店舗（振込め詐欺未然防止）

稲取支店、中央林間支店、浜松東支店、渋沢支店

- 静岡県警と連携した振込め詐欺防止策「預手プラン」の積極展開。高齢者（75歳以上）が窓口で300万円以上の現金出金をする場合、原則「記名式線引自己宛小切手（預手）」で対応。

【取組実績】 152件、8億51百万円

- 「インターネットバンキングの不正利用、不正送金」に対する注意喚起。

※ホームページ掲載、利用者へ電子メール送信、チラシ配布等にて注意喚起

- 「しずちゅうビジネスWEB（法人向けインターネットバンキング）」の新規契約時に「電子証明書」の取得を必須。

既存契約先に対しても同証明書の取得推進。

また、「当日都度振込サービス」停止（H26/7）。

- 個人向けインターネットバンキングに「乱数表を利用した可変パスワード認証」追加（H27/1）。

※パスワードの不正取得による不正アクセスを防止、セキュリティ対策強化。

⑥ 反社会的勢力の取引排除・管理態勢の強化

- 反社会的勢力の取引排除は、金融機関の社会的責任として捉え、行内体制を整備し取引排除における態勢の強化を図っている。

- 特別情報検索システムデータへ他業態情報を追加（H26/5）。

- 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】

- ・対象先13先中3先解約

(3) 地域に根差した地域貢献活動の実践 ～地域社会に期待され、信頼される銀行へ～

① 主体的な地域貢献活動の実践

② 地方公共団体との連携強化

- 学童の心身の健全な育成支援として「しずちゅう旗静岡県学童軟式野球大会」(H24/9～毎年開催、約290チーム参加)実施。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】

- ・応募点数：198点、入賞作品：18点

- “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ため、「富士山フォトコンテスト」開催(H23/5～毎年実施)、最優秀賞を当行カレンダーに採用し配布。

【取組実績】

- ・応募点数：885点、入賞作品：11点

- 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】

- ・伊豆市 (H24/7) ・南伊豆町 (H25/3)
- ・三島市 (H26/8) ・沼津市 (H26/12)

- 三島市、沼津市と協働セミナー(相続・高齢者テーマ)開催(H27/3)。沼津市では、金融機関との協働セミナー初開催。

【取組実績】

- ・参加者：延103名

- 伊豆市移住定住促進に関する協定締結(H27/3)。

同市の「若者定住促進補助金制度」の利用者に対して、付加サービス(住宅ローン金利優遇等)を提供、人口増を後押し。

③ エリア別地域貢献活動の実施

地域イベント・ボランティア活動等への積極的な参加

- 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)】

- ・銀行員一日体験 (H26/ 8 湘南モールフィル出張所)
- ・親子宝探しイベント (H26/ 6 サトムーン柿田川出張所)
- ・絵画展示イベント (H26/ 8 湘南モールフィル出張所)
- ・ハロウィンフェスティバル (H26/11 中央林間支店)
- ・あめ玉すくいイベント (H26/12 サトムーン柿田川出張所)
- ・クリスマスツリー作成イベント (H26/12 マークイズ静岡出張所)
- ・バルーンアート釣りイベント (H27/ 3 マークイズ静岡出張所)

④ 金融知識の普及

- 大学3年生を対象に「インターンシップ(就業体験)」実施(H26/9〔2回〕、H27/2〔1回〕)。

【取組実績】

- ・実施回数：3回(静岡県2回、神奈川県1回)
- ・参加者：37名(H19年度～累計159名参加)

- 地元中学生を対象に「職場体験学習」実施(H26/11)。

【取組実績】

- ・実施店舗：渋沢支店
- ・参加者：3名

- 年金相談会、相続・資産運用セミナーを継続実施。

【取組実績】

- ・年金相談会 実施回数：70回、参加者：329名
- ・相続・資産運用セミナー 実施回数：58回、参加者：597名

(1) 「地域密着型金融推進計画」の策定・取組状況等の公表

① 計画の策定・取組状況をホームページ上で公表

- 「H24～25年度 取組状況」の公表 (H26/5)。
- 「H26～27年度 推進計画」の公表 (H26/5)。

② 「お客様アンケート」結果をホームページ上で公表

- 「H25年度アンケート結果」の公表 (H26/7)。

※H26年度分 (H27/2実施) は、H27/7に公表予定。

(2) お客様目線に立った分かりやすい情報発信

① ホームページの充実

- ホームページを全面リニューアル (H27/4)。
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全面刷新。

【リニューアルの主な内容】

- ・ 画面幅を拡大、表示エリアをワイド化
- ・ 「重要なお知らせ」「大型バナー」等の新設
- ・ 「スマートフォン用ページ」新設
- ・ 「サイト内検索機能」「文字サイズ変更機能」追加
- ・ 店舗地図に「グーグルマップ」採用

② 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、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。

5. 数値目標の進捗状況

項目		目標 (2年間)	実績 (H26年度：1年間)		
1	お客様に対する コンサルティング 機能の発揮	(1) 中小企業等向け融資支援	200億円増加 比率92%以上	▲1億円 92%	
		(2) 創業・新事業融資支援	50件	27件	
		(3) 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	11億円	
		② 「医療・介護」分野	100億円	67億円	
		③ 「地域力創生ファンド」による支援	100億円	70億円	
		(4) 新規融資支援			
		① ものづくり・商業・サービス補助金受付支援	200件	157件	
		② 「製造業」取引先の増加（中小・零細企業主体）	100社	10社	
		③ 動産・債権譲渡担保（ABL）融資先の増加	10社	10社	
		④ ものづくりサポートローン、ベスト融資取組額	60億円	24億円	
		⑤ クレジットラインリリーフ増加額（半期平残）	20億円	10億円	
		(5) 外部機関と連携した支援先（新規連携先数）	30社	27社	
		(6) ファンドを活用した再生支援	5社	1社	
(7) FP取得	80名	48名			
(8) 金融窓口サービス取得	60名	5名			
2	地域の面的再生への積極的な推進	(1) 「地域貢献定期預金」の取扱い	10地域取扱	15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	6名	
		② 相続マイスター（ジュニア）	70名	37名	
		(3) 相続・ご高齢のお客様への対応			
		① お客様相談の受付	2,400件	1,298件	
		② お客様セミナーの開催	20回	9回	
		③ 営業店向け出張講座開催	60回	28回	
(4) インターンシップの取組み	年2回以上開催	年3回開催			
3	地域や利用者に対する積極的な情報発信	—	—		