

## 地域密着型金融の取組み

平成21年度の地域密着型金融の取組みについては、当行の経営理念である「堅実で健全な経営」のもと、第7次中期経営計画「パワーアップⅢ」（平成20年4月～平成22年3月）の基本戦略の6つの柱の一つに織り込み、平成20年度～平成21年度（2年間）の計画を策定し、基本方針の柱である「お客様中心主義」に徹し、お客様目線でのCSを実践し、地域の皆様やお取引先に対しニーズに合った金融商品・サービスの提供と迅速な対応に努め、「お客様・地域社会に信頼されるいきいき輝く銀行」を目指して、全行あげて取り組んで参りました。

その結果、ほぼ全ての施策が着実に進捗しました。

特に従来から注力している事業再生につきましては引続き着実な成果をあげることができた他、地域利用者の利便性向上及び顧客保護に対する行内体制の充実が図られ、目標とする計数面においても相応の成果を収めることができました。

今後においても経営の重要課題として、地域金融機関として全行あげて地域密着型金融を引続き推進してまいります。

### 当行の基本的な考え方

当行では、中期経営計画において、「堅実で健全な経営」という基本理念のもと、「お客様・地域社会に信頼されるいきいき輝く銀行」を目指しております。

「地域密着型金融推進計画」においても、中期経営計画の基本方針を推進し、利用者のニーズ、地域や当行の特性規模等を踏まえ、「選択」と「集中」により取り組んでいきます。

また、信頼されるための意識改革の心と意識を持って、お客様の目線で「CSの徹底」を実践していくことにより、地域の利用者の利便性向上を目指し、当行の強みを活かした独自性のあるビジネスモデルを構築して、収益力強化や地域の皆さまの利便性向上に取り組んでいきます。

### 平成21年度の重点施策

#### ■ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化

- ① 創業・新事業支援機能等の強化
- ② 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化
- ③ 事業再生に向けた積極的な取組み
- ④ 事業継承支援への取組み

#### ■事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底

- ① 不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資の推進等
- ② 中小企業に適した資金供給の徹底

#### ■地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献

- ① お客様ニーズの吸収と活用
- ② 地域活性化につながる多様なサービスの提供
- ③ エリア別社会貢献活動の実施

### 数値目標の進捗状況（平成20年4月～平成22年3月）

項目	20～21年度 (2年間)目標	20～21年度 (2年間)実績			
		20年度 実績	21年度 実績		
1 ライフサイクルに応じた取引先の支援強化	債務者区分のランクアップ	20%	17.0%	1.9%	14.3%
	外部機関と連携した再生計画の策定	4社	1社	2社	3社
	ファンドを利用した再生支援	2社	1社	0社	1社
	再生計画の完了	2社	1社	0社	1社
	FP取得	新規取得および上位級取得	100名	57名	88名
	FP資格取得者	350名	357名	430名	430名
2 中小企業に適した資金供給手段の徹底	CLO融資の取組等	20億円	取扱なし	取扱なし	取扱なし
3 持続可能な地域経済への貢献	インターンシップの取組	年1度開催	9月開催	9月開催	年1度開催
	CSホットラインを通じたニーズ対応	100件	102件	81件	183件

地域密着型金融の取組状況の詳細はホームページに公表しております。

<http://www.shizuokachuo-bank.co.jp>

## 地域への信用供与

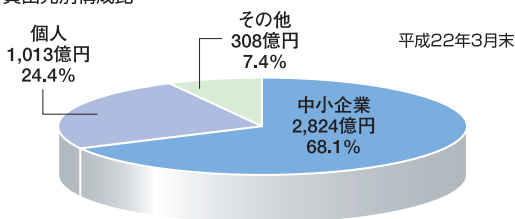
当行は、地域金融機関の最大の使命である、中小・零細企業の資金繰り支援等中小企業金融の円滑化、および地域のお客様への信用供与を迅速かつ積極的に実施いたしました。

### 中小企業・個人向け貸出、静岡県内・神奈川県内への貸出

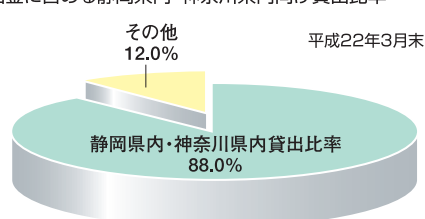
当行では、静岡県と神奈川県などの地域のお客様からお預かりした大切な預金のほとんどを地域の企業や個人への貸出に向けており、静岡県内・神奈川県内向け貸出は88.0%となっております。

中小企業への貸出は2,824億円(前期比+81億円)、貸出金全体の68.1%を占めており、個人への貸出は1,013億円(前期比+48億円)、貸出金全体の24.4%(前期比+0.4%)と増加しました。

◆貸出先別構成比



◆総貸出金に占める静岡県内・神奈川県内向け貸出比率



### 信用保証協会付融資への取組み

当行は、中小企業の皆さまの経営基盤の安定のために、各地の信用保証協会と連携し、お客様のニーズにお応えするご提案に努め、信用保証協会付融資を推進しています。

平成20年度下期以降、輸出企業の大幅減産や雇用問題など急激な景気の悪化に対応し、地域金融機関の最大の使命である中小・零細企業への資金繰り支援を積極的に実施しました。その結果、平成22年3月末の残高は986億円で、前年比86億円増加いたしました。

特に、平成20年10月以降取扱を開始した緊急保証は迅速且つ積極的に取組み、平成21年度の実績は659件110億円となりました。売掛債権や動産を担保とした「流動資産担保融資保証制度(ABL保証制度)」についても積極的に推進し、平成21年度の実績は、39件1,118百万円となりました。

また、保証制度の提案や習熟を目的とした勉強会や案件検討会を計8回実施いたしました。また、エリア情報交換会や本部研修、本部の営業店支援を精力的に実施し、中小企業に適した資金繰り支援の手法の徹底を図りました。

年末の平成21年12月には2日間、年度末の平成22年3月には2日間、「融資休日相談窓口」をそれぞれ4箇所で開催し、中小企業や個人事業主の融資、資金繰りに関する相談受付を実施しました。

## 地域企業の再生への取組み

### 取引先の経営改善支援活動

取引先の経営改善支援については、平成17年4月より、「支店長による1人1社再生支援活動」を展開し、『支店長の1人1社再生支援活動取組先』と『融資経営相談室と支店の共同取組先』に対して、営業店と本部が一体となって経営改善支援を行ってまいりました。

経営改善支援、事業再生支援の取組みの結果、下表のとおり平成21年度の経営改善支援取組先52社の内、1社1.9%の債務者区分がランクアップし、平成20年～21年度累計では、68社の内8社(14.3%)の債務者区分がランクアップしました。

### 事業再生に向けた取組み

当行は、静岡中小企業再生支援協議会や提携している外部コンサルタント会社を積極的に活用し、連携を深めることによって地域企業の事業再生支援に参画しております。

こうした取組みにより、地域企業の金融ニーズに対してそれぞれの機能・特性を活かして相乗効果を発揮することで、事業再生に向けた支援や地域経済の活性化に貢献していく方針です。

平成21年度の融資経営相談室と支店の共同取組先20先のうち、TKC経営改善支援協議会メンバー税理士の関与先が11社、その他外部コンサルタント会社活用先が5社と、積極的に外部機関と連携し、再生支援を進めております。

その結果、平成21年度は静岡県中小企業再生支援協議会等と連携し、取引先2社に対して、再生計画の策定を完了しました。

また、地域経済再生の観点から、再生支援取組先54社のうち、「観光関連事業および地場産業」の10社に対し、再生支援の取組みを実施し、そのうち9社については静岡県中小企業再生支援協議会等と連携し再生計画を策定済みであり、再生計画の進捗について定期訪問によりモニタリングを実施しております。

このほか当行は、静岡県の地域経済の活性化を図るため、静岡中小企業支援ファンドへ出資・参加し、平成22年3月末現在で累計5社が同ファンドを活用し再生支援を実施しました。このうち1社については、再生計画が順調に実行され、計画を上回る再生を遂げたため、平成19年3月に同ファンドから債権を買取る「リファイナンス」を実施し、再生計画が完了しました。これは、中小企業基盤整備機構が出資する再生支援ファンドを活用した再生完了事例としては全国初となり、静岡県中小企業再生支援協議会及び静岡中小企業支援ファンドとの連携による迅速な対応により、企業価値の毀損を最小限にとどめ、早期着手→早期再生のモデルケースとなったものです。

さらに平成20年度は1社の「リファイナンス」を実施し、再生計画が完了、当行2例目の再生計画完了事例となりました。

今後も積極的に地域企業の再生に向けた支援を行ってまいります。

## 創業・新事業支援への取組み

### ■創業・新事業支援機能の強化

「社会的意義のある『病院・社会福祉事業施設』と「専門的な技術力を持つ『製造業』」を重点業種に選定し、積極的に取り組んでまいりました。

これにより、当行の創業・新事業支援の重点業種である「製造業」への平成21年度の融資取組みは70件、3,335百万円となり、「病院・社会福祉事業施設」への平成21年度の融資取組みは、16件、1,371百万円となりました。

### ■創業・新事業支援機能の強化

平成21年度の創業新事業融資の取組実績は、15件216百万円となりました。



### ■「しずおかスタートアップファンド」への出資

静岡県内のベンチャー企業・中小企業支援のための「しずおかスタートアップファンド」へ出資し、幅広い層へ同ファンドの利用をご案内しております。

## 金融円滑化に係る取組状況について

当行は、「お客様中心主義」の基本方針のもと、地域金融の円滑化が地域金融機関の最大の使命と認識して、中小企業や個人事業主のお客様からの資金需要や貸出条件の変更等に関するご相談や、住宅資金をご利用のお客様からのご返済負担の軽減のご相談等に対し、真摯に対応してまいりました。

平成21年12月に「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律」が施行されたことに伴い、「金融円滑化管理方針」をはじめ、責任部署等の設置や専用の相談窓口を新設する等、これまで以上に金融円滑化について適切に行えるよう、体制を整備いたしました。

今後も地域金融機関として、今まで以上に「お客様中心主義」に徹し、従来から取り組んできた金融円滑化への取組みをさらに強化し、適切且つ積極的な対応に努めてまいります。

### ■金融円滑化管理方針の制定

中小企業や個人事業主のお客様や住宅ローンをご利用のお客様からの条件変更のご相談に対し、従来以上に適切にお応えするため、「金融円滑化管理方針」を以下の通り定め、法令等に従った適切な態勢の整備を行いました。

#### ○金融円滑化管理方針

1. 中小企業のお客様からの融資の申し込みや返済条件の変更等に関する資金繰りのご相談に対しては、中小企業のお客様の特性および事業の状況を十分に踏まえ、迅速かつできる限り適切に対応してまいります。
2. 中小企業のお客様の経営状況等を踏まえた、経営相談や経営改善に関する支援を積極的に行っていくとともに、役職員は事業価値を適切に見極めるための能力向上に努めます。
3. 住宅ローンをご利用のお客様からの返済条件の変更等に関するご相談については、お客様の財産や収入状況を十分に踏まえ「お客様の立場」で、無理のない返済に向けた、できる限り柔軟できめ細かな対応を取るよう努めます。
4. 与信取引やその変更の契約に際しては、お客様のご理解と納得が十分いただけるよう法令等に基づき適切な説明を行うよう努めます。
5. その他、金融円滑化に必要な態勢を整備し、適切なリスク管理態勢のもと迅速かつ積極的な金融仲介機能を発揮すると同時に、その状況を、取締役会等が的確に把握し金融円滑化の状況等について法令等に基づき適正に開示します。

### ■金融円滑化に係る取組状況について

貸付条件の変更等、平成22年3月末までの金融円滑化に係る取組状況については、ホームページにて開示しております。

### ■金融円滑化における態勢整備

「金融円滑化管理方針」に基づき、「金融円滑化管理規程」を制定し、金融円滑化に関する態勢等について定めております。

金融円滑化について、「融資部 融資経営相談室」を担当部署とし、本部内においては、融資担当役員を「金融円滑化管理統括責任者」、融資部長を「金融円滑化管理実務統括責任者」に任命し、融資関係グループ等に「金融円滑化管理担当者」を設置し、融資部が一元的な管理を実施しております。

また、その他営業店等については、それぞれ「金融円滑化管理責任者」および「金融円滑化管理担当者」を任命し、お客様からのご相談にきめ細やかに対応してまいります。

### ■金融円滑化におけるご相談窓口

貸付条件の変更等のご相談および苦情等については、お取引いただいております営業店にて承りますが、本部内にも専用の「金融円滑化相談窓口」を設置しております。

《金融円滑化相談窓口》

・専用フリーダイヤル:0120-622-980

・受付時間:平日9:00~17:00

## 地域振興への貢献・地域サービスの充実

### ■CS SHOP (サントムーン柿田川出張所)における取組

平成19年12月に開設した、当行初のインストアランチ（商業施設内店舗）である「サントムーン柿田川出張所（愛称：しずちゅう CS SHOP）」も3年目を迎え、個人のお客様に特化した相談業務主体のインストアランチとして、「気軽に立ち寄れる」「じっくり相談ができる」店舗レイアウトをはじめ、「土日の相談業務の営業、平日も夕方6時まで相談業務」の実施、「平日夕方や土日も利用可能な全自動貸金庫」の設置など、お客様の目線に立った店舗づくりを行う他、特別定期預金やイベントコラボ等、様々な取組を実施しております。

静岡中央銀行は、今後もお客様目線に立った店舗作りを展開してまいります。

#### ●「お買い物券」プレゼント定期預金の取り扱い

オープン記念定期預金で好評だった、「お買い物券」付の定期預金を、またやってほしいという強いニーズにお応えして、平成21年7月に、サントムーン柿田川出張所限定で取り扱いました。

この他、オープン2周年を記念して、同じくお買い物券付定期預金である「2周年ありがとう定期預金」を平成21年12月に取り扱いしました。

#### ●平日営業時間の変更

「夕方に相談したい」お客様のニーズにお応えして、平成21年12月1日より、平日の営業時間を従来の9:00～17:00から10:00～18:00に変更しました。

#### ●自動車保険の取り扱い開始

平成21年10月1日より、「そんぽ24自動車保険」の取り扱いをサントムーン柿田川出張所限定で開始し、より幅広いお客様の相談ニーズにお応えできる体制としました。

#### ●イベントコラボ等、セミナーの開催

相続セミナーや資産運用相談会をはじめ、静岡ガスとのイベントコラボ（料理教室と“お金の話あれこれ”）を実施するなど、お客様とのコミュニケーションを大切に、各種情報提供を行っております。

### ■地域行事や福祉活動

当行は、地域社会の一員として、地域各地で行われる各種イベントや福祉活動、清掃活動等について積極的に参加し、交流を深めております。

平成21年度も「富士山一斉清掃」をはじめ各地域で行われるお祭りなどのイベント参加等、地域の皆さまとのコミュニケーションを深めております。



### ■お客様アンケートの実施

お客様の率直なご意見・ご要望をお伺いし、地域のお客様の満足度を重視した業務活動や商品開発等の参考にするために、平成22年2月にお取引のあるお客様にアンケートを実施しました。

9,000通をお客様に送付し、2,605通のご回答をいただきました。

当行は、アンケートによるお客様の貴重なご意見を今後のサービス向上に活かしていきます。

なお、お客様アンケートの実施結果については、当行のホームページ上に公表しております。

### ■お客様セミナーの開催

最近の経済動向や資産運用のヒント、相続の基礎知識等をテーマとした、お客様セミナーを開催いたしました。

平成21年度は18会場で実施し、507名のお客様にご参加いただきました。

## しずちゅう CS SHOP Communication and Smile

### ●「CS SHOP」とは

①「CS（お客様満足）を実践するSHOP（小売業のお店）」

+

②「Communication & Smile（コミュニケーション&スマイル）」



「いつでも笑顔で接し、お客様との会話を大切にする、静岡中央銀行の基本方針である「お客様中心主義」の店舗」



### ■しずちゅうビジネスクラブ

当行では、地域事業を営む取引先企業の皆さまを会員とした「しずちゅうビジネスクラブ」を設立し、（株式会社ベンチャーリンクと提携）会員の皆さまの交流や経営をサポートするさまざまな情報・サービスの提供やセミナーの開催などで、経済活性化のお手伝いをしております。

平成22年3月末現在で210社の皆さまに会員として参加して頂いております。

#### 【しずちゅうビジネスクラブ事務局】

静岡中央銀行 営業推進部内 TEL:055-962-3410

### ■地域における金融知識の普及に向けた取組

CSRの一環として、地域への「金融教育」を目的として、大学3年生を対象に平成21年9月に延べ3日間13名にインターンシップ（就業体験）を実施いたしました。

### ■年金相談会の開催

毎月、本店及び支店において年金相談会を開催し、専門の社会保険労務士が年金に関するご質問やお手続き等のご相談や情報の提供をしております。

平成21年度は、全店で計51回開催いたしました。

### ■資産運用相談会の開催

毎月、預かり資産モデル店（11店舗）において資産運用相談会を開催し、資産運用に関するご相談を承っております。

平成21年度は、計94回開催いたしました。

## 地元商店街等と連携した「お買い物券付定期預金」の取扱い

当行では、地域の活性化を目的として、地元商店街等と連携し、預金額に応じて地元商店街で利用できる「お買い物券」をプレゼントする「お買い物券付定期預金」を、平成21年4月に「焼津支店 新店舗オープン記念定期預金」として初めて発売しました。

本商品は、定期預金をお預け入れいただいたお客様へ地元商店街で利用できる「お買い物券」をプレゼントし、それを地元商店街で利用してお買い物していただくことによって、地元地域経済の活性化に寄与できる、「地域貢献型」の定期預金であり、大変好評をいただきました。

本商品を皮切りとして、他地域での取扱いを開始し、現在まで下記の通り各地で取扱いを拡大しております。今後も、取扱い地域を拡大し、より幅広い地域での地域貢献を目指します。

### ■沼津地区

#### ●しずちゅう「さんさん沼津定期預金」(平成21年10月)

沼津市商店街連盟の協力のもと、(株)日専連ソニックが本定期預金専用に発行する「お買い物券」を預金額に応じてプレゼント。

- \*対象店舗…本店営業部・沼津北支店・沼津東支店(静岡県)
- \*取扱実績…668件 1,973百万円



#### ●しずちゅう「さんさん沼津定期金」(平成22年4月)

沼津地区のお買い物券付定期預金第2弾。沼津北支店の新店舗オープンを記念して、昨年10月実施した「お買い物券付定期預金」を発売。

- \*対象店舗…本店営業部・沼津北支店・沼津東支店(静岡県)



### ■焼津地区

#### ●「焼津支店 新店舗オープン記念定期預金」(平成21年4月)

焼津支店の新店舗オープンを記念して、焼津市商店街連合会と連携し、焼津市内の商店街で利用できる「お買い物券」を預金額に応じてプレゼント。

- \*対象店舗…焼津支店(静岡県)
- \*取扱実績…334件 949百万円



#### ●しずちゅう「焼津みなと定期預金」(平成22年4月)

焼津支店の新店舗オープン1周年を記念して、昨年実施した新店舗オープン記念定期預金を発売。

- \*対象店舗…焼津支店(静岡県)



### ■三島地区

#### ●しずちゅう「あきんどくん元気クーポン券付定期預金」(平成21年10月)

三島市・三島商工会議所が発行する「あきんどくん元気クーポン券」を預金額に応じてプレゼント。

- \*対象店舗…三島支店・三島北支店(静岡県)
- \*取扱実績…357件 1,001百万円



### ■神奈川県秦野地区

#### ●しずちゅう「秦野西わくわく定期預金」(平成22年4月)

秦野西商店会連合会と連携し、同連合会が発行する「お買い物券」を預金額に応じてプレゼント。

神奈川県店舗では初めての試みとなりました。

- \*対象店舗…渋沢支店(神奈川県)

