

平成 24 年 6 月 5 日

静岡中央銀行

各 位

地域密着型金融の取組状況について（平成 22～23 年度）

（平成 22 年 4 月 ～ 平成 24 年 3 月）

株式会社静岡中央銀行（社長 奥田 一）では、「堅実で健全な経営」を経営理念に掲げ、“お客様・地域社会の発展に貢献し信頼される銀行”を目指しており、第 8 次中期経営計画「TRY～改革と前進～」（平成 22 年 4 月～平成 24 年 3 月）においては、基本方針の柱である「お客様中心主義（CC）」のもと、地域の皆様やお取引先の皆様のニーズに合った商品・サービスの提供など、迅速な対応に努めております。

地域密着型金融の推進についても、第 8 次中期経営計画の基本戦略の 7 つの柱の一つに織り込み、平成 22 年度～平成 23 年度（2 年間）の計画を策定し、経営の重要課題として全行あげて取組んでまいりました。

今般、平成 22 年度～平成 23 年度（平成 22 年 4 月～平成 24 年 3 月）の取組状況について、その概要をご案内いたします。

I. 平成 22 年 4 月～平成 24 年 3 月度の全体的な取組状況及びそれに対する評価

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。

ライフサイクルに応じた取引先の支援強化や中小企業の資金供給手段の徹底では、社会的意義のある「病院・社会福祉事業」と技術力のある「製造業」の積極的な推進、取引先企業に対する経営相談、外部機関との連携や保証協会を利用した支援機能の強化や貸付条件変更等の相談受付などにおいて着実に成果を収めることができました。

持続可能な地域経済への貢献においても、CCホットラインを通じたニーズ対応や、地元商店街等との連携による「お買い物券付定期預金」などのニーズに合った新商品開発、また、地域活性化につながる多様なサービスの提供として相談業務主体のCSショップ（インストアブランチ）を展開、さらにはお客様のニーズが高い相続やご高齢のお客様の取引に関する各種取組み、振り込め詐欺未然防止への対応など、着実に成果を収めることができました。

今後につきましても、地域密着型金融の取組みは、恒久的な使命と認識し、お客様・地域社会の発展に貢献することを目指し、継続して取組んでまいります。

Ⅱ. 平成 22～23 年度中の具体的な取組み実績

1. 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

◆ 社会的意義のある「病院・社会福祉事業」と技術力のある「製造業」への積極的な推進

- ・平成 22 年 10 月、病院、社会福祉事業向け融資商品「地域力創生ファンド」、製造業新規開拓融資商品「ものづくりサポートローン」の 2 商品を取扱開始。
- ・平成 23 年度は、地域力創生ファンド 24 件 3,161 百万円、ものづくりサポートローン 44 件 650 百万円の取組実績。

※ 平成 22 年～23 年度 取組実績累計

- ・地域力創生ファンド 43 件 7,292 百万円
- ・ものづくりサポートローン 76 件 1,122 百万円
- ・平成 23 年 2 月、医療介護関係の資金ニーズへの迅速な対応のため、医療・介護チームを新設、営業店担当者との同行訪問等、営業店サポート体制を強化。
- ・平成 23 年度は、病院・社会福祉事業で 12 先 2,683 百万円、製造業で 51 先 6,254 百万円の新規融資取引増加。

※ 平成 24 年 3 月末融資残高

- ・病院・社会福祉事業 160 先 236 億円（平成 22 年 3 月末対比 +21 先 +43 億円）
- ・製造業 1,101 先 597 億円（平成 22 年 3 月末対比 +88 先 +44 億円）

◆ 保証協会制度融資等を活用した創業・新事業支援機能の強化

- ・平成 23 年度の保証協会制度融資等を活用した創業・新事業支援融資取組実績は、22 件 163 百万円。

※ 平成 22～23 年度 取組実績累計 39 件 329 百万円

- ・しずおか産業創造機構、中小企業基盤整備機構等外部組織との連携により、金融機関等の合同会議へ積極的に参加、そこで得た情報やノウハウをエリアごと実施している情報交換会や、若手営業行員を中心とした研修で周知し、全行的な共有化を行っている。

(2) 取引先企業に対する経営相談、経営支援機能の強化と事業再生に向けた積極的な取組み

◆ 本部と営業店が一体となった経営相談や経営支援、事業再生支援の強化

- ・平成 23 年度は、支店長再生支援先は、本部融資部審査グループの審査役により、本部支援先 17 先、支店長支援先 64 先、計 81 先を選定、支店長へ助言を行うとともに、支援活動状況を随時把握することで、より効果的な支援を実施、平成 24 年 3 月末時点で、本部・営業店支援先 81 先のうち、再生計画書の策定は 54 先が完了。

※ 平成 22 年度取組実績

- ・本部支援先 17 先、うち再生計画書策定完了先 16 先
- ・支店長支援先 37 先、うち再生計画書策定完了先 5 先

◆ 中小企業再生支援協議会等外部機関と連携した再生計画策定等再生支援の取組み

- ・静岡県および神奈川県「中小企業再生支援協議会」や、専門的な知識を持つ「税理士」、「コンサルタント会社」を事業再生支援のため積極的に活用。
- ・平成23年2月、「TKC経営改善計画策定支援サービス」導入。
- ・平成24年3月までの再生計画策定等における外部機関活用実績は以下のとおり。

静岡県中小企業再生支援協議会	平成22～23年度	4件	累計	11件
神奈川県中小企業再生支援協議会	平成22～23年度	1件	累計	1件
TKC税理士等	平成22～23年度	2件	累計	21件
外部コンサルタント会社	平成22～23年度	2件	累計	16件

◆ 観光関連等地場産業などへの中小企業再生ファンドの積極的な活用

- ・観光関連等地場産業13先の再生支援に向けた取組み実施、再生計画等の進捗について定期的に訪問しモニタリング実施。
- ・静岡中小企業支援ファンド利用先のうち、伊豆の温泉旅館1先に対し、当行並びに再生ファンドが支援チームを作り、月例会議の実施や旅館専門コンサルタントを導入する等、積極的な支援に取組んだ結果、平成22年12月同ファンドから債権を買い取る再生完了（リファイナンス）を実施、平成19年度（全国初）、平成20年度に続き3例目。
- ・平成23年12月に、神奈川県中小企業再生ファンドへ20百万円の出資を決定。

◆ CCホットラインにより吸収したビジネスマッチング情報や経営情報等の提供機能の強化

- ・平成23年度のCCホットライン受付件数は、3,811件、うち本部対応124件。
 - ※ 平成22～23年度累計
 - ・受付件数 6,763件
 - ・本部対応件数 300件
 - * 「CCホットライン」とは、営業店がお客様との面談により聞き込んだニーズを日々本部に報告し、経営陣や本部はニーズを整理し、営業店だけでは解決できない案件については、営業店と一体となり顧客ニーズの実現に向けた取組みを組織的に実践していく制度。

◆ FP取得推進等コンサルティング能力向上のための人材育成

- ・営業役席研修や若手行員レベルアップ研修等実施、平成23年度21回実施 385名参加。
 - ※ 平成22年度～23年度累計
 - 44回実施 871名参加
 - ・融資に強い人材を育成するため、若手行員を融資部に配属し、「審査、管理・回収、再生支援等」を習得する、「融資研修制度」を平成21年より開始。平成23年度は、8名が配属。
 - ※ 平成22～23年度累計 16名

- ・外部資格取得奨励、支援のため、受験者向け対策セミナー実施。
平成 23 年度は、土曜セミナーを 6 回実施 54 名参加
※ 平成 22～23 年度累計 12 回 101 名参加
- ・FP 技能士資格合格者数は、平成 23 年度 71 名。
※ 平成 22～23 年度累計 132 名
- ・金融窓口サービス資格合格者数は、平成 23 年度 46 名。
※ 平成 22～23 年度累計 72 名

(3) 中小企業者等に対する金融円滑化に向けた取組み

◆ 中小企業者等に対する金融円滑化に向けた取組み

- ・平成 23 年度の条件変更等のご相談受付は、中小企業・個人事業者のお客様 2,604 件、住宅ローンご利用のお客様 123 件、計 2,727 件。
※ 平成 22～23 年度相談実績累計
 - ・中小企業・個人事業主のお客様 5,087 件
 - ・住宅ローンご利用のお客様 261 件
- ・平成 22～23 年度は、年末および年度末に、融資休日相談窓口を設置し、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。
- ・東日本大地震で被害を受けられたお客様に対し、平成 23 年 4 月より「災害対策特別融資」を取扱う等、柔軟な対応を実施。

2. 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

◆ 中小企業向けビジネスローン等の商品開発

- ・平成 22 年 10 月、製造業新規開拓融資商品「ものづくりサポートローン」の取扱開始。
また、より多くのお客様にご利用いただけるよう、既存商品「ベスト融資」を商品改定。
- ・平成 23 年度は、ものづくりサポートローン 44 件 650 百万円、ベスト融資 50 件 1,244 百万円の実績。
※ 平成 22～23 年度取組実績累計
 - ・ものづくりサポートローン 73 件 1,122 百万円
 - ・ベスト融資 97 件 2,567 百万円

(2) 中小企業に適した資金供給の徹底

◆ 緊急保証等制度融資を中心とした保証協会付融資の積極的な活用

- ・地域金融機関の最大の使命、資金繰り支援の柱として、中小・零細企業にとって最大の資金調達武器である「保証協会付融資」を積極的に推進し、平成 24 年 3 月末は、残高 1,018 億円となり、平成 22 年 3 月末対比 32 億円 (3.2%) 増加。

特に緊急保証を含むセーフティネット保証5号関連については、迅速且つ積極的に取組み、平成23年度の実績は、539件 101億円。

※ 平成22～23年度取組実績累計
993件 193億円

3. 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、地域活性化につながる多様なサービスの提供と社会貢献活動の実施

◆ 地域の商店街等と連携した「お買い物券付定期預金」の取扱による地域貢献

・エリア別地域貢献の一環として、地元商店街等と連携した「お買い物券付定期預金」の取組みを、平成23年度は、以下の8地区（静岡県内7地区、神奈川県内1地区）で実施。

※平成23年取扱地区

- ・静岡県内 焼津地区、伊豆地区（修善寺・土肥）、吉原地区、下田地区、御殿場地区、東伊豆地区、南伊豆地区
- ・神奈川県内 小田原地区

※ 平成22年～平成23年度取扱実績

	地区	名称	預入金額 (百万円)	お買い物券配布額 (千円)
平成22年度	焼津	焼津みなと定期預金	755	1,400
	浜沢	秦野西わくわく定期預金	1,272	2,591
	沼津	さんさん沼津定期預金	1,747	3,517
	下田	下田スマイル商品券プレゼント定期預金	700	1,400
	熱海	さんさん熱海定期預金	322	2,000
	御殿場	御殿場ふじさんさん定期預金	323	2,046
平成23年度	焼津	焼津みなと定期預金	880	1,769
	伊豆	伊豆とくとく定期預金	220	440
	吉原	吉原宿定期預金	501	1,000
	小田原	小田原プレミアム定期預金	300	600
	下田	下田スマイル商品券プレゼント定期預金	500	1,000
	御殿場	御殿場ふじさんさん定期預金	713	1,426
	東伊豆	東伊豆いきいき定期預金	301	600
南伊豆	南伊豆わくわく定期預金	323	648	
平成22～23年度累計（取扱地区 11地区、取扱回数 14回）			8,857	20,437

・平成23年10月、浜松支店リニューアルオープンに合わせ、預入額に応じて地場産のお米をプレゼントする「やら米（まい）かプレゼント定期預金」の取扱いを、浜松地区で実施。

※ 取扱実績 1,028件 2,722百万円、やら米か配布額 5千キログラム

◆ 高齢者取引、相続取引の相談に対する対応とセミナー等の実施、人材の育成

- ・お客様の相談ニーズが高い相続やご高齢のお客様の取引に関して、法務面を踏まえた適切且つ迅速な取組みを実施。
- ・平成 23 年度は、法務相談 1,207 件、営業店への出張講座 49 回、お客様セミナー11 回実施。
※ 平成 22～23 年度取組実績累計
法務相談 2,215 件、営業店への出張講座 74 回、お客様セミナー16 回
- ・相続や高齢者取引に強い人材を育成するため、平成 22 年度下期、行内資格「相続マイスター制度」を導入。若手行員向けの「相続マイスター・ジュニア」資格と、その上位資格「相続マイスター」で構成。
(平成 23 年 1 月 第 1 回目試験実施、平成 23 年 6 月 第 2 回目試験実施、総受験者数 856 名)
※ 合格者数累計
 - ・相続マイスター 23 名
 - ・相続マイスター・ジュニア 382 名
- ・平成 23 年 9 月、店頭や訪問先で相続発生の申出を受けた際に、相続人が必要書類、必要事項等のポイントを容易に理解できるよう分かりやすく記載した「ご相続手続のご案内」を制定。

◆ お客様ニーズにあった商品・サービスの提供

- ・平成 22 年度は、「お孫さん支援サービス」の取扱開始や、商品ラインナップ充実のため、「投資信託 4 商品、個人年金保険 2 商品」を追加。また、「プレオカード」、「クイックビジネスローン」、「教育ローン」を改定した他、住宅ローン「エコ住宅プラン」の取扱開始や、インターネットバンキングの機能改善、沼津北支店のリニューアル等を実施。
- ・平成 23 年度は、「富士山フォトコンテスト」を開始した他、「相続支援サービス」、「相続定期預金 バトンタッチ」の取扱開始、浜松支店のリニューアル等を実施。

◆ 地域における金融知識の普及に向けた取組み

- ・平成 23 年度は、大学生を対象としたインターンシップを、静岡県内・神奈川県内で各 1 回、計 2 回実施。
※ 平成 22～23 年度取組実績累計
実施回数 4 回、参加者 46 名
- ・渋沢支店において、中学生を対象とした「職場体験学習」を実施。
- ・平成 22 年 12 月にオープンした「CS ショップ」湘南モールフィル出張所において、「親子体験教室」や、「相続セミナー」、「資産セミナー」等を開催。
- ・平成 23 年 6 月より、沼津北支店及び沼津東支店の取引先企業の経営者を対象に、財務知識養成セミナー「社長塾」を開催。
※ 平成 23 年 6 月～平成 24 年 3 月 計 7 回開催、参加者 21 名
- ・平成 23 年度は、年金相談会 59 回、相続および資産運用に関わるお客様セミナー21 回開催。
※ 平成 22～23 年度取組実績累計
 - ・年金相談会 115 回開催、参加者 563 名
 - ・お客様セミナー 27 回開催、参加者 594 名

◆ 地域行事や福祉活動等への積極的な参加

- ・地域のお客様のニーズに応えるため、各種イベントやボランティア活動への参加、企画等、地域貢献活動を積極的に推進。

平成 22 年度は、「富士山一斉清掃活動」や「ハロウィンフェスティバル」等に参加。

※ 平成 23 年度中の主な取組み

- ・伊豆エリアの取引先（旅館・ホテル）紹介（平成 23 年 4 月）
- ・千本浜海岸の清掃活動 フェスタ・コスタ・デル・ゴミ I N 千本浜に参加（平成 23 年 5 月）
- ・岩手県大船渡市の児童を沼津夏祭りに招待するため、沼津夏まつり実行委員会に対し、協賛金を提供（平成 23 年 6 月）
- ・その他、各営業店において、「お客様参加型のイベント開催」や「商店街主催行事への参加」など、積極的に地域のお客様とのコミュニケーションを強化

◆ 金融犯罪防止に向けた顧客保護態勢の取組み

- ・振込め詐欺未然防止のため、窓口や A T M コーナーでの「お客様への声掛け」を徹底した結果、平成 23 年度において、7 件の振込め詐欺を未然に防止し、うち 6 件が警察署から表彰。

※ 平成 22～23 年度の取組実績

振込め詐欺未然防止 10 件（うち警察署からの表彰 9 件）

- ・振込め詐欺や偽造・盗難キャッシュカードの不正利用等の金融犯罪被害からお客様の預金を守るため、平成 23 年 11 月に、キャッシュカードによる A T M での 1 日あたりの支払限度額を 100 万円（従前は 200 万円）に引下げ。

◆ 反社会的勢力取引排除の取組み

- ・反社会的勢力との関係遮断は、社会的見地より、極めて重要であると認識し、取引排除・取引解消に向けた取組みを実施。
- ・平成 22 年度は、普通預金・定期預金規定等へ暴力団排除条項を導入。
- ・平成 23 年度は、反社会的勢力の明確化や、免責・損害賠償規定を追加した他、新規取引の際に、登録済の人物・団体と一致した場合は取引を謝絶する「特別情報管理検索システム」の特別情報検索対象範囲を拡大し、体制を強化。

Ⅲ. 数値目標の進捗状況（平成22年4月～平成24年3月）

項目		22～23年度 (2年間) 目標	22～23年度 (2年間) 実績				
			22年度	23年度			
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	15%	0%	0%	0%	
		外部機関と連携した支援先の増加	15社	9社	6社	3社	
		ファンドを活用した再生支援	2社	0社	0社	0社	
		病院・社会福祉事業先等の増加	10社	21社	9社	12社	
		中小製造業取引先の増加	40社	88社	37社	51社	
		貸付条件変更等の相談受付	4,000件	5,348件	2,621件	2,727件	
		FP取得	新規取得及び上位級取得	80名	132名	61名	71名
		金融窓口サービス取得	新規取得及び上位級取得	60名	72名	26名	46名
2	中小企業に適した資金供給手段の徹底	製造業向けビジネスローン等の開発	1件	1件	1件	0件	
		融資ホットラインの受付対応	200件	63件	39件	24件	
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み	年2回開催	年2回開催	年2回開催	年2回開催	
		CSホットラインを通じたニーズ対応	160件	300件	176件	124件	
		「お買い物券付定期預金」の取扱	6地域取扱	14地域取扱	6地域取扱	8地域取扱	
		相続マイスター制度創設と取得	相続マイスター	6名	23名	13名	10名
			相続マイスター(ジュニア)	150名	382名	320名	62名
		相続・高齢者等お客様セミナー、出張講座	30件	90件	30件	60件	
相続・高齢者法務相談	1,500件	2,215件	1,008件	1,207件			

以上