

地域密着型金融の取組み

平成22年度の地域密着型金融の取組みについては、経営理念である「堅実で健全な経営」のもと、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)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、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CC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、全行あげて取組んで参りました結果、重点的な施策、具体的な取組みは着実に進捗しました。

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、地元商店街等と連携した「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、お客様のニーズが高い相続や高齢のお客様の取引に関する各種取組み、振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。

今後においても、地域密着型金融の取組みは地域金融機関の使命と認識して、継続して取組んでまいります。

平成22年度～平成23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と取組み
- 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22年4月～平成23年3月)

項目		22～23年度 (2年間)目標	22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	15%	0%	
		外部機関と連携した再生計画の策定	15社	6社	
		ファンドを利用した再生支援	2社	0社	
		病院・社会福祉事業先の増加	10社	9社	
		中小製造業取引先の増加	40社	37社	
		貸付条件変更等の相談受付	4,000件	2,612件	
		FP取得	新規取得及び上位級取得	80名	61名
2	中小企業に適した資金供給手段の徹底	金融窓口サービス取得	新規取得及び上位級取得	60名	26名
		製造業向けビジネスローン等の開発	1件	1件	
3	持続可能な地域経済への貢献	融資部ホットラインの受付対応	200件	39件	
		インターンシップの取組	年2回開催	年2回開催	
		CCホットラインを通じたニーズ対応	160件	176件	
		「お買い物券付定期預金」の取扱	6地域取扱	6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	13名
			相続マイスター(ジュニア)	150名	320名
		相続・高齢者等お客様セミナー、出張講座	30件	30件	
相続・高齢者等法務相談	1,500件	1,008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

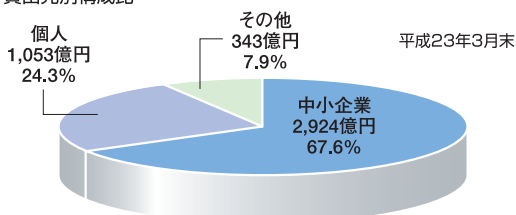
当行は、地域金融機関の最大の使命である、中小・零細企業の資金繰り支援等中小企業金融の円滑化、および地域のお客様への信用供与を迅速かつ積極的に実施いたしました。

中小企業・個人向け貸出、静岡県内・神奈川県内への貸出

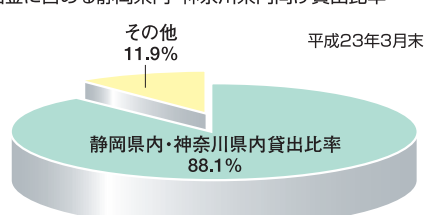
当行では、静岡県と神奈川県などの地域のお客様からお預かりした大切な預金のほとんどを地域の企業や個人への貸出に向けており、静岡県内・神奈川県内向け貸出は88.1%となっております。

中小企業への貸出は2,924億円(前期比+100億円)、貸出金全体の67.6%を占めており、個人への貸出は1,053億円(前期比+40億円)、貸出金全体の24.3%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。

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した結果、平成23年3月末の残高は1,030億円で、前年比43億円増加いたしました。

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22年度の実績は454件92億円となりました。

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20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。

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、「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おります。

また、静岡中小企業再生支援協議会や税理士、外部コンサルタント会社等を積極的に活用し、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・特性を活かしてコンサルティング機能を発揮することで、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。

事業再生に向けた取組み

平成22年度の融資経営相談室と支店の共同取組先17先のうち、TKC経営改善支援協議会メンバー税理士等外部機関と連携した先が15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22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6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13社に対し、再生支援に向けた取組みを実施し、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23年3月末現在で累計4社が同ファンドを活用し再生支援を実施しました。

平成22年12月には、このうち1社について、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、同ファンドから債権を買い取る「リファイナンス」を実施し、再生計画が完了しました。

当行の再生完了(リファイナンス)実績は、平成19年度(全国初)、平成20年度に続き3例目となりました。

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・新事業支援等への取組み

■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「病院・社会福祉事業施設」の取引先は9先、「製造業」の取引先は37先増加しました。

■「地域力創生ファンド」「ものづくりサポートローン」の取扱開始

重点業種である、「病院・社会福祉事業施設」および「製造業」を積極的に支援するため、平成22年10月に病院・社会福祉事業向け融資商品として「地域力創生ファンド」を、製造業新規取引融資商品として「ものづくりサポートローン」の取扱いを開始しました。



■医療福祉関連専担者の配置等

平成23年2月、医療福祉関連専担者を配置するなど、医療福祉関係の資金ニーズへの迅速な対応のための体制強化を図りました。

不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資の推進等について

■中小企業向けビジネスローン等の商品開発

不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資商品の開発として、平成22年10月に、製造業新規取引融資商品として「ものづくりサポートローン」の取扱いを開始しました。

またこれと同時に、無担保の既存商品である「ベスト融資」および「ビジネスローン」2商品についても、より多くのお客様にご利用いただけるよう、商品内容を改定しました。



金融円滑化に係る取組状況について

金融円滑化に向けた取組みについては、「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、住宅ローン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て、金融機関としてのコンサルティング機能を発揮し、迅速かつ柔軟に対応してまいりました。

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、従来取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。

■条件変更等のご相談に対する対応

平成22年度における条件変更のご相談については、中小企業・個人事業主のお客様からは2,483件、住宅ローンをご利用のお客様からは129件、合計2,612件を受付し、迅速且つ柔軟に対応しました。

■東日本大震災への対応

平成23年3月に発生した、東日本大震災に伴う、直接的・間接的に被害に遭われたお客様に対して、資金繰りに関するアドバイスや資金供給等、迅速且つ柔軟な対応を実施しました。

また、平成23年4月には「災害対策特別融資」の取扱いを開始し、より積極的に支援できる体制を整備しました。

■「融資休日相談窓口」の設置

年末の平成22年12月には2日間、年度末の平成23年3月には1日間、「融資休日相談窓口」をそれぞれ4個所で開設し、中小企業や個人事業主のお客様への融資、資金繰りに関する相談受付を実施しました。

■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

■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23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。

地域への貢献・地域サービスの充実

■CS SHOP (インストアブランチ) における取組

「平日夕方や土日でも利用したい」というお客様の声にお応えして、当行では、ショッピングセンター等商業施設内に「しずちゅう CS SHOP」として店舗を設置しております。

しずちゅう CS SHOP では、個人のお客様が「気軽に立ち寄れる」「じっくり相談ができる」インストアブランチ（商業施設内店舗）として、通常の銀行店舗とは異なり、平日・土日とも午後6時まで、資産運用のご相談や、各種ローンのご相談、お申込みを承っております。

このほか、お買い物券付定期預金や各種イベントやセミナー等、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。



●「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」

■サントムーン柿田川出張所 (静岡県駿東郡清水町)

所在地: 静岡県駿東郡清水町玉川61番地の2
サントムーン柿田川 シネマ棟1階

◆主な取組み

- ・「お買い物券付定期預金」の取扱い
- ・静岡ガスとのイベントコラボ
- ・「料理教室とお金のお話あれこれ」等



■湘南モールフィル出張所 (神奈川県藤沢市)

所在地: 神奈川県藤沢市辻堂新町4丁目1-1
湘南モールフィル1階

◆主な取組み

- ・「お買い物券付定期預金」の取扱い
- ・ポイントサービスの取扱い
(投資信託ご購入等お取引に応じてポイントをプレゼント)



■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22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参加など地域の皆さまとのコミュニケーションを深めています。



■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23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。

約6,000通をお客様に送付し、1,853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22年度は5回開催し、67名のお客様にご参加いただきました。

■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」を創設し、(株式会社日経ビービーと提携) 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により、経済活性化のお手伝いをしております。

平成23年3月末現在で142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22年9月に静岡県、神奈川県にてそれぞれ3日間、計25名にインターンシップ(就業体験)を実施いたしました(今年度より神奈川県を加えた2拠点で実施)。

■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22年度は、全店で計56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22年度は、計43回開催いたしました。

■「お孫さん支援サービス」の取扱い開始

お孫さんへの支援をお考えのご両親の方をお手伝いするため、お孫さん名義の預金口座へのお振り込みの際に、振込手数料を年間12回まで無料とする「お孫さん支援サービス」の取扱いを平成23年1月より開始しました。



■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19年12月に「サントムーン柿田川出張所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等で利用できる「お買い物券」をプレゼントし、それを地元商店街等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、以降他地域での取扱いを開始し、平成22年度は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22年4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…1,747百万円



■焼津地区

●しずちゅう「焼津みなと定期預金」(平成22年4月、平成23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。

さらに平成23年4月にはオープン2周年を記念して、同地区では3回目となるお買い物券付定期預金の取扱いを実施。

- *対象店舗…焼津支店(静岡県)
- *取扱実績…755百万円



■下田地区

●「下田スマイル商品券プレゼント定期預金」(平成22年10月)

下田商工会議所と連携し、同商工会議所が発行する「下田スマイル商品券」を預金額に応じてプレゼント。

- *対象店舗…下田支店(静岡県)
- *取扱実績…700百万円



■熱海地区

●「さんさん熱海定期預金」(平成22年11月)

熱海市商店街連盟と連携し、同連盟が発行する「お買い物・飲食利用券」を預金額に応じてプレゼント。

- *対象店舗…熱海支店(静岡県)
- *取扱実績…1,006百万円



■御殿場地区

●「御殿場ふじさんさん定期預金」(平成22年11月)

御殿場市商業振興協同組合と連携し、同組合が発行する「御殿場市内共通商品券」を預金額に応じてプレゼント。

- *対象店舗…御殿場支店(静岡県)
- *取扱実績…1,023百万円



■修善寺・土肥地区

●「伊豆とくとく定期預金」(平成23年5月)

伊豆市商工会と連携し、同商工会が発行する「伊豆得トク商品券」を預金額に応じてプレゼント。

- *対象店舗…修善寺支店・土肥支店(静岡県)



■神奈川県秦野地区

●「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)
- *取扱実績…1,272百万円



■神奈川県藤沢地区

●湘南モールフィル出張所「オープン記念定期預金」(平成22年12月)

湘南モールフィル出張所のオープンを記念して、同モール内で利用できる「お買い物券」を預金額に応じてプレゼント。

- *対象店舗…湘南モールフィル出張所(神奈川県)
- *取扱実績…3,000百万円

