

お客様中心主義(CC)への取組み

CC推進体制 ～お客様のご意見・ご要望をマーケティングし、経営に反映させる体制～

当行では、平成26年4月より、第10次中期経営計画『TRYⅢ』をスタートし、行動指針「改革と前進の実現」のもと、「お客様中心主義」を飛躍させ、お客様目線でのマーケティングをもとに、地域の皆さまやお客様のニーズに合ったサービスの提供、諸施策の推進に努めております。

お客様から寄せられました貴重なご意見・ご要望につきましては、「ベターサービスノート」や「CCホットライン」等の当行独自の手段により毎日本部に報告され、「お客様相談室」が中心となり、情報収集、今後の対策等を検討する態勢をとっております。また、定期的に「お客様アンケート」等を実施し、お客様のニーズを把握した上で、経営の施策に反映させるべく経営改善に努めております。

■ CC推進委員会の設置

お客様により良いサービスをご提供するため、お客様のニーズ、ご意見・ご要望を踏まえ、お客様の視点から業務を見直し、対応や商品等の改善策を議論するための方策を検討する組織として「CC推進委員会」を設置し、全行的にCCへ積極的に取り組んでおります。

■ ベターサービスノートの活用

お客様から寄せられたご意見・ご要望は、各営業店から「ベターサービスノート」として毎日報告され、緊急を要するもの、本部対応が必要なものは「本部対応シート」を作成し、施策に反映させ、経営改善に努めております。

■ CCホットラインの活用

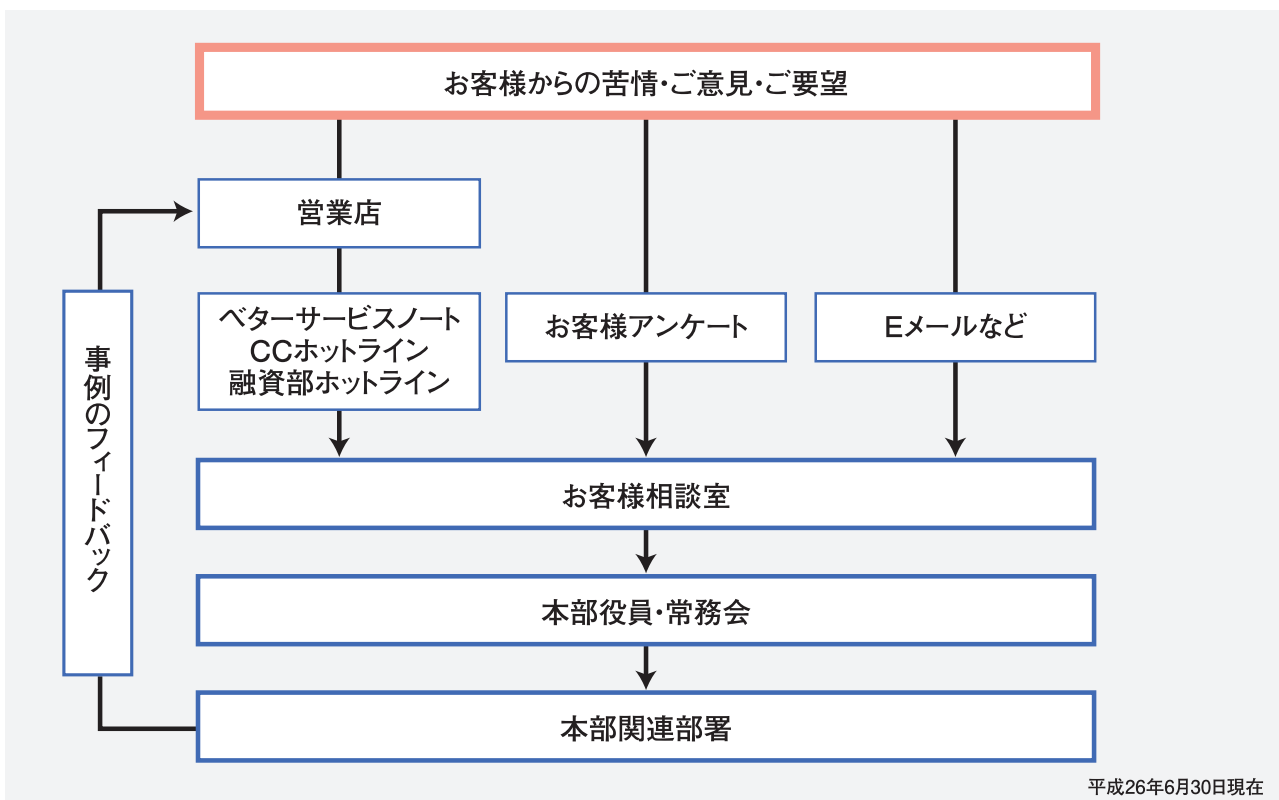
お客様のニーズ実現に向けた制度として、「CCホットライン」を活用しております。

本制度は、営業店がお客様との面談により収集した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です。

■ 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、地域のお客様のニーズを重視した業務活動や商品開発等の参考にするために、既にお取引のあるお客様やお取引のない支店周辺のお客様等を対象にアンケートを実施しております。

アンケート結果についてはお客様からの貴重なご意見・ご要望として、施策に反映しております。



平成26年6月30日現在

3 地域の皆さまとともに

お客様からのご意見・ご要望・苦情等に迅速に対応する体制

営業店に「お客様相談窓口」、本部内に「お客様相談室」をそれぞれ設置し、本支店一体となって情報を共有し、迅速に対応する体制を整備しております。

お客様からのご意見・ご要望・苦情等については、各営業店およびお客様相談室にてご相談を承っております。

銀行業務に関してお困りのことや、当行へのご意見・ご要望・苦情等がございましたら、ご遠慮なくお申し付けください。

なお、当行では、金融ADR制度への対応として、銀行法上の指定紛争解決機関である一般社団法人全国銀行協会と苦情対応手続および紛争解決手続に関し、契約を締結しております。

【ご相談窓口】

連絡先 静岡中央銀行お客様相談室(本部 営業推進部内)
 電話番号 0120-700-858
 受付時間 月曜日～金曜日(祝日および銀行休業日は除く)
 午前9時～午後5時
 Eメール info@shizuokachuo-bank.co.jp

指定紛争解決機関 一般社団法人全国銀行協会
 連絡先 全国銀行協会相談室
 電話番号 0570-017109(一般電話から)
 または03-5252-3772(携帯電話・PHSから)
 受付時間 月曜日～金曜日(祝日および銀行休業日は除く)
 午前9時～午後5時

お客様からのご意見・ご要望等を反映した主な取組み(平成25年度中)

項目	主な具体的内容
商品・サービス提供	<p>◇「お買い物券付定期預金」の販売</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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。平成25年度は、10地区(静岡県内7地区、神奈川県内3地区)、15回実施。 ※累計(H19/12～H26/3) <ul style="list-style-type: none"> ・実施回数:53回(18地区・23店舗) ・お買い物券配布先数:延15,300名 ・お買い物券配布額:約83百万円 ・新規口座開設先数:延6,700名 ・預入金額:約401億円 ○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」を遠州エリア4カ店で販売(H23/10～毎年10月実施予定)。 ※累計(H23/10～H26/3) <ul style="list-style-type: none"> ・実施回数:3回 ・やら米か配布先数:延2,500名 ・やら米か配布額:約10,000kg(10トン) ・新規口座開設先数:延700名 ・預入金額:約52億円 <p>◇教育資金支援サービス(「お孫さん支援サービス」)充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ・サービス内容を改訂し、教育費は10万円超の振込可能と、対象年齢20歳未満へ拡大
イベント・セミナー	<p>◇「富士山フォトコンテスト」の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・“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」を開催(H23/5～毎年開催)、最優秀賞を当行カレンダーに採用し配布。 平成25年度においては、富士山世界文化遺産を祝し、「世界文化遺産賞」を特設。 <p>◇「しずちゅう旗 静岡学童軟式野球大会」の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・学童の心身の健全な育成支援として、「静岡学童野球連盟」および「静岡県少年野球振興会」と共催し、「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)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。 <p>◇「医療セミナー」の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ・「医療機関による介護事業運営」や「高齢者住宅運営ノウハウ」等について、実例を交えた様々な情報提供を行うため、「医療機関向けセミナー」を展開。H25年度は、4会場で開催、総勢162名が参加
店舗	<p>◇静岡支店「マークイズ静岡出張所(CSショップ3号店)」オープン</p> <ul style="list-style-type: none"> ・H25/4、平日時間外、土日も相談業務を実施するCSショップ(インスタブランチ)を、静岡県静岡市のショッピングモール「マークイズ静岡」内にオープン。

地域密着型金融の推進

地域密着型金融の全体像

「中期経営計画」＝「地域密着型金融」として積極的に推進

- 地域密着型金融を深化させ、地域経済活性化に貢献する取組みを実践。
- 地域に根差し、地域と連携した主体的な地域貢献活動を積極的に推進。

～お客様・地域社会のベストパートナーの実現に向けて～

中小企業への円滑な資金供給、貸付条件変更等への対応、新規需要(新規融資)への後押し等、ライフステージに応じたコンサルティング機能の発揮に努めてまいります。

地域密着型金融推進計画の進捗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>

地域の皆さまとともに

平成24年度～平成25年度の重点施策

■顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮

- (1) 創業・新事業支援
- (2) 成長分野・製造業への支援
- (3) 経営改善・事業再生支援

■地域の面的再生への積極的な参画

- (1) お客様ニーズの収集と迅速な対応
- (2) 地域活性化につながる多様なサービスの提供
- (3) 地域・社会貢献活動への積極的な取組み(参加型から主催型へ)

■地域や利用者に対する積極的な情報発信

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

数値目標の進捗状況(平成24年4月～平成26年3月:2年間の実績)

項目		平成24～25年度(2年間)			
		目標	実績		
1	顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮	①外部機関と連携した支援先の増加	20社	25社	
		②ファンドを活用した再生支援	2社	0社	
		③「医療・介護分野」取引先の増加	30社	47社	
		④「製造業」取引先の増加(中小・零細企業主体)	50社	13社	
		⑤「地域力創生ファンド」による支援	80億円	112億円	
		⑥FP資格取得	新規取得及び上記級取得	80名	93名
		⑦金融窓口サービス資格取得	新規取得及び上記級取得	60名	36名
2	地域の面的再生への積極的な参画	①インターンシップの取組	年2回開催	年2回開催	
		②「お買い物券付定期預金」の取扱	8地域	10地域	
		③相続マイスター資格取得	相続マイスター	15名	17名
			相続マイスター(ジュニア)	100名	52名
		④相続・ご高齢のお客様等「お客様セミナー」、「出張講座」	60回	131回	
⑤相続・ご高齢のお客様等「お客様相談」	2,400件	2,679件			

中小企業の皆さまへの積極的な支援

中小企業の皆さまを積極的にサポート!

本部「支援チーム」により、営業店サポート体制の強化を図り、本支店一体となって、中小企業の皆さまの「ニーズ掘り起こし」、「ニーズへのスピーディな対応」に取り組んでおります。

特に「ものづくり補助金」については、補助金概要のご案内から申請書作成まで、本支店一体となってサポートしており、平成25年度は、申請53件のうち22件が採択されました。

今後も、積極的な支援、バックアップに努めてまいります。

様々な経営のご相談にお応えします!

- 我が社でも使える補助金はあるの?
- 補助金申請の書き方がわからない…
- 後継者がいない…
- 受発注先を増加したい

当行とお取引のないお客様も、お気軽にご相談ください!



中小企業向け無担保ローンの推進!

不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資推進のため、平成22年10月、製造業向け無担保ローン「ものづくりサポートローン」を開発し、積極的に推進しております。

また、無担保の既存商品として、「ベスト融資」、「クレジットラインリリース(事業者カードローン)」など、より多くのお客様にご利用いただけるよう、商品内容を改定し積極的に推進しております。



成長分野への積極的な支援! ～「地域力創生ファンド」による成長基盤強化～

当行では、医療・介護分野などの資金ニーズを中心に、「地域力創生ファンド」等による成長基盤強化支援を実施・展開しております。平成26年4月には、「地域力創生ファンド」を拡充し、取扱期間を1年間延長したほか、融資総額を250億円(従来150億円)に増額、対象分野に「環境・エネルギー事業」を追加いたしました。

今後も、「医療介護支援チーム」(平成23年2月創設)による外部機関との連携強化、営業店支援・サポートを積極的に行っていくほか、ミサワホーム株式会社との共催による「サ高住セミナー」の開催等、様々な情報やサービスの提供、支援拡充に努めてまいります。



本支店一体となった経営改善・再生計画策定支援強化

取引先の経営改善支援については、平成26年5月に重要な対象先の見直しを実施し、「本部支援先」、「本部サポート先」を再選定したほか、重点支援先に対するケアだけでなく、それ以外の小規模な中小企業者にも再生支援活動を拡大し、新規資金需要、財務・売上増加等のアドバイス、コンサルティング機能強化を図るため、「営業店モニタリング先」を、営業店別に選定しております。

支援方針を明確化し、「支援状況のモニタリング」、「支援活動の具体的な指導」、「帯同訪問」など本部サポート体制を強化し、本支店一体となった経営改善支援への取組みを行っています。



地域経済活性化支援機構(REVIC)より、 特定専門家派遣の受入開始！ ～静岡県内の金融機関で初の取組み～

平成26年3月、事業再生支援や新たな事業創出等、地域経済活性化を目的として、地域経済活性化支援機構(REVIC)と「特定専門家派遣」に関する契約を締結いたしました。

今後、特定専門家派遣を通じ、事業再生支援能力を一層高め、お客様への最適なソリューションの提供、コンサルティング機能の一層の発揮に努めてまいります。



金融円滑化に係る取組状況

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。

法期限到来後も地域金融機関として、今まで以上の「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。

～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相談等については、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>

地域への貢献・地域サービスの充実

お客様のニーズに合った店舗展開、CSショップ(インストアランチ)開設!

当行では、“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するため、平成19年12月「CS SHOP」1号店を開設しました。

CS SHOPは「土日オープン」、「平日午後3時以降も営業」し、住宅ローンや預かり資産等の相談業務中心の個人向け店舗です。

平成25年度は、4月にCS SHOP3号店「マークイズ静岡出張所」を開設しました。また、同出張所と併設し、「静清住宅ローンセンター」を開設、平日はお仕事でご来店がむずかしい方もゆっくりご相談いただけます。

その他、各種イベントやセミナーなど、様々な取り組みを実施していますので、お近くにお越しの際は、是非、お気軽にお立ち寄りください。



H19/12
1号店

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

◆主な取り組み

- ・「お買い物券付定期預金」の取扱い
- ・静岡ガス様とのイベントコラボ
「バレンタインスイーツクッキング」
- ・クリスマスわくわく輪投げ
- ・ハロウィンイベント 等



H22/12
2号店

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

◆主な取り組み

- ・「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）
- ・七夕イベント
- ・銀行員一日体験 等



H25/4
3号店

マークイズ静岡出張所
(静岡県静岡市)

所在地：静岡県静岡市葵区柚木191
MARK IS 静岡2階

◆主な取り組み

- ・「お買い物券付定期預金」の取扱い
- ・バルーンアート釣りイベント
- ・似顔絵プレゼントキャンペーン

NEW!!
平成25年4月
オープン



地域の皆さまとともに

様々な地域貢献活動に取り組んでいます！

お買い物券付定期預金による地域貢献！

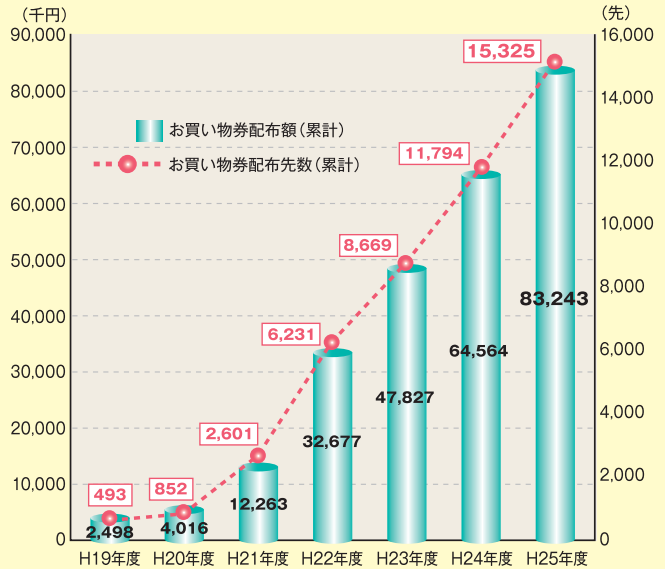
平成19年12月より、地元商店街等の活性化のため、地元の商店街やショッピングセンター等で利用できる「お買い物券付定期預金」の販売を開始いたしました。

お客様をはじめ、地元市長、商工会議所、商店街の皆さまからもご好評をいただいております。今後も販売エリアを拡大し、地域貢献に努めてまいります。

「お買い物券付定期預金実績」

(平成19年12月～平成26年3月)

- 実施回数:53回(18地区)
- お買い物券配布先数:延1万5千名
- お買い物券配布額:約8千3百万円



～「しずちゅう富士山世界文化遺産登録記念定期預金」発売！～

平成25年7月より、富士山世界文化遺産登録を記念した特別金利の定期預金「しずちゅう世界文化遺産登録記念定期預金」を期間限定で販売いたしました。

静岡県のお客様をはじめ、県外のお客様からもご好評いただきました。

- 発売期間:平成25年7月1日(月)～12月30日(月)
- 預入期間:1年
- 適用金利:0.223%(ふじさん)
- 販売総額:100億円
- 記念品:本商品を新規でお預入れいただいたお客様に記念品(富士山グッズ等)を贈呈

完売!!



～スポーツを通じた地域貢献活動～
「第2回しずちゅう旗 静岡県学童軟式野球大会」開催！

平成25年9月、学童の心身の健全な育成支援のため、「静岡県野球連盟」および「静岡県少年野球振興会」と共催し、「第2回しずちゅう旗 静岡県学童軟式野球大会」を開催(約290チームが参加)いたしました。

また、同予選会を対象に「はつらつプレーフォトコンテスト」を実施し、入賞・入選作品はホームページ上で公表し、当行本支店で写真展も開催しています。

