

## 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28年4月より、第11次中期経営計画「進化」をスタートし、行動指針「Change（改革）& Challenge（挑戦）」のもと、基本方針の柱である「お客様中心主義」を“原点回帰”と“マーケティング活動の強化”により進化させ、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。

#### ■ 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。

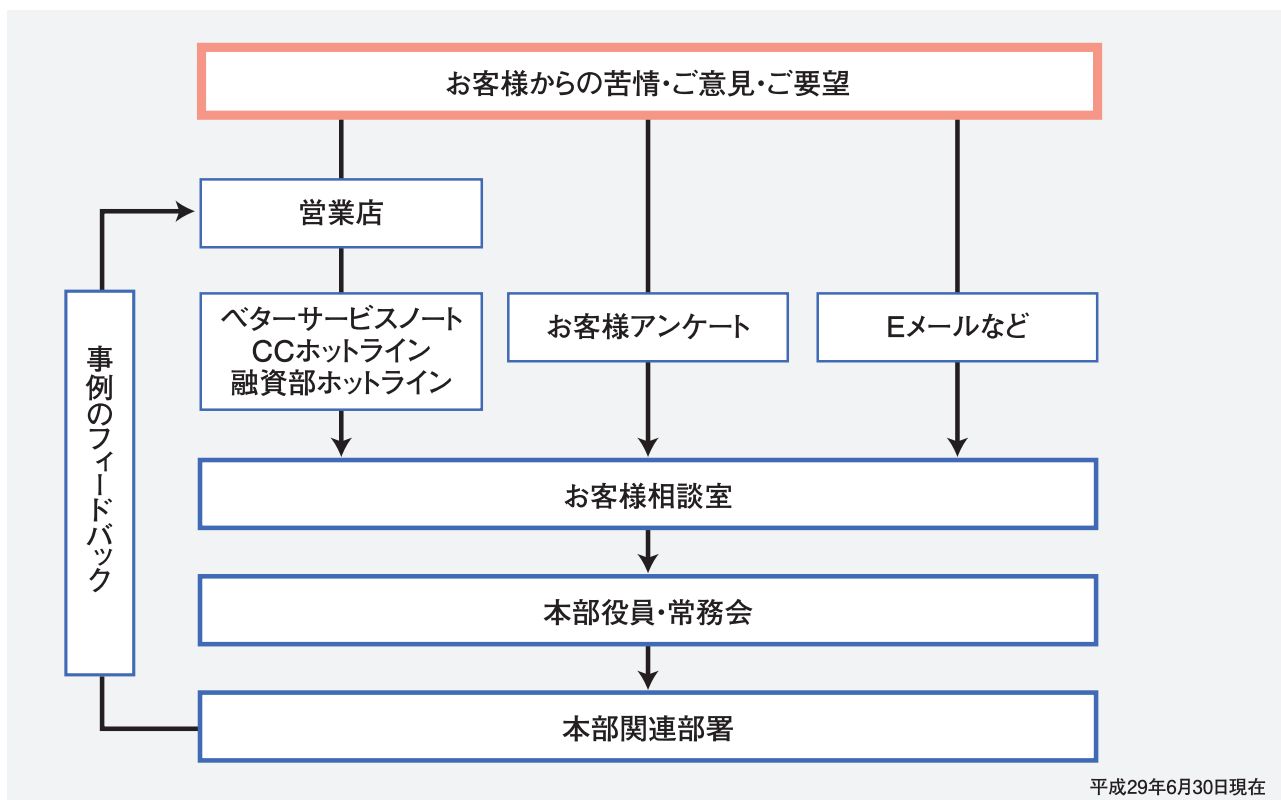
#### ■ ベターサービスノートの活用

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。

#### ■ 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29年6月30日現在

# 3 地域の皆さまと共に

## 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 営業企画部内)  
 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

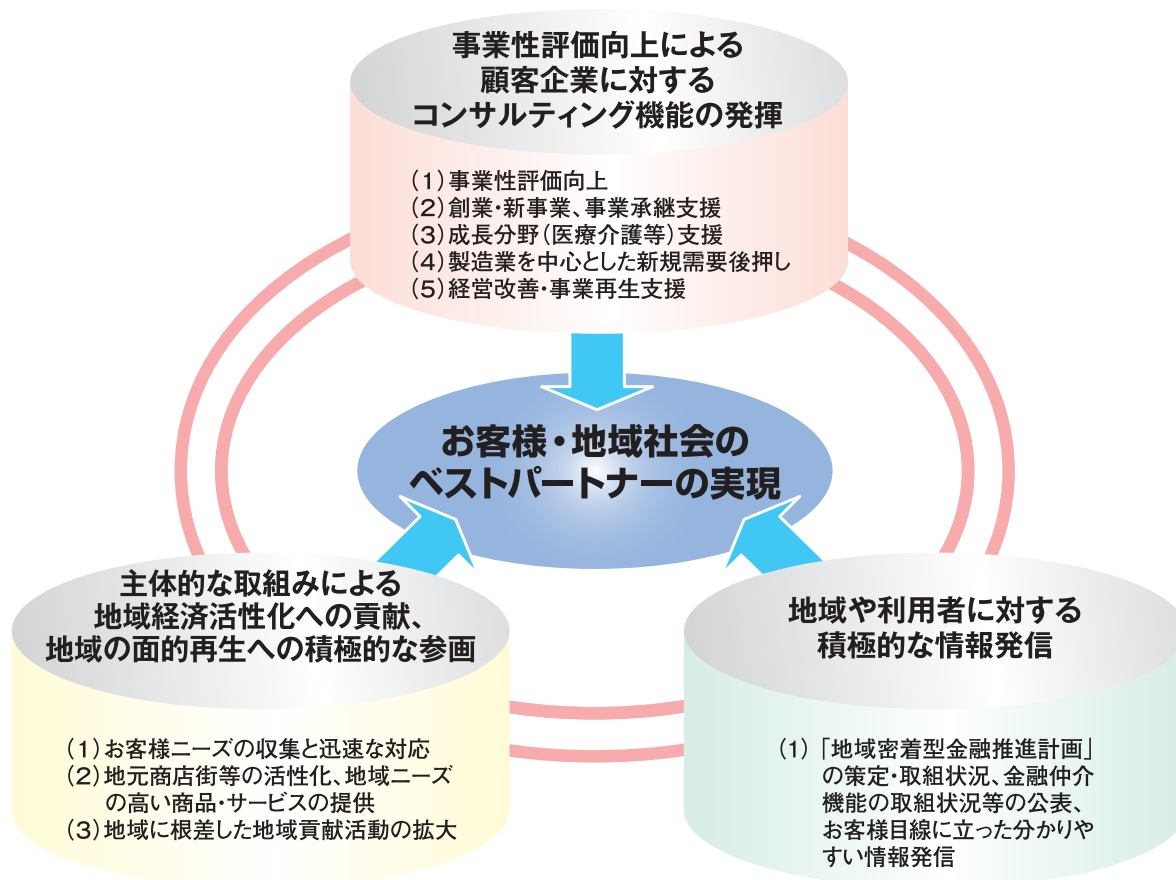
指定紛争解決機関 一般社団法人全国銀行協会  
 連絡先 全国銀行協会相談室  
 電話番号 0570-017109(一般電話から)  
 または03-5252-3772(携帯電話・PHSから)  
 受付時間 月曜日～金曜日(祝日および銀行休業日は除く)  
 午前9時～午後5時

## お客様からのご意見・ご要望等を反映した主な取組み

項目	主な具体的内容
商品・サービス提供	<p>◇「地域貢献定期預金」の販売</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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28年度は、12地区(静岡県内6地区、神奈川県内6地区)、16回実施。</li> <li>○浜松産特別栽培米:「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」の販売を、遠州エリア4カ店で実施(H23/10～毎年実施予定)。</li> </ul>
	<p>◇ホームページ上に「個人向けローン特設サイト」公開、商品内容の見直し(H29/2)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○ホームページを刷新し、個人向けローンWEBサイトの商品説明や申込画面をリニューアル。商品内容の見直し(融資上限額の引上げ、ローン受付態勢の強化)により利便性が大幅に向上。</li> </ul>
	<p>◇「しずちゅう創業応援ローン」導入(H28/7)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○静岡県及び神奈川県の創業関連制度融資を活用し、創業者(今後事業を開始する、または事業開始後5年未満)の資金面を積極的に支援。</li> </ul>
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"> <li>○“ふじのくに”静岡の魅力を県内外に紹介し、地域経済活性化を目的として、「富士山フォトコンテスト」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。</li> </ul>
	<p>◇「しずちゅう旗 静岡県学童軟式野球大会」の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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、「しずちゅう旗静岡県学童軟式野球大会」開催(H24/9～毎年開催)。同予選会を対象に「はつらつプレーフォトコンテスト」も開催。</li> </ul>
	<p>◇「ティーボール野球神奈川大会」へ特別協賛</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○神奈川県内におけるスポーツを通じた学童支援を目的として、「ティーボール野球神奈川大会」へ特別協賛(H28/8～毎年開催)。</li> </ul>
	<p>◇「しずちゅうビジネスクラブセミナー」開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○平成28年11～12月、ビジネスクラブセミナーを3会場(横浜市、沼津市、掛川市)で開催。元麒麟ビール副社長の田村潤氏を講師にお招きし、『「現場力」と「理念」による勝てる組織の創り方』について様々な体験談を交え講演、延355名が参加。</li> </ul>
店舗	<p>◇下田支店、同南伊豆出張所(H28/7) リニューアルオープン</p>
	<p>◇平塚支店(H29/4) 移転リニューアルオープン</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○お客様が気軽に立ち寄り、安心してご利用いただける快適な店舗となるよう、計画的な店舗リニューアルを実施。平成28年度は、「下田支店」、「同南伊豆出張所」および「平塚支店」をリニューアル。</li> </ul>
	<p>◇岡宮センター竣工(H29/3)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○災害時の「防災機能」、重要書類等の「集中保管機能」、非常時の「臨時本部」の役割を担う施設を建設。お客様に安心してご利用いただける銀行を目指し、業務継続体制を充実。</li> </ul>

## 地域密着型金融の推進

### 平成28年度～平成29年度の重点施策



### 「中期経営計画」＝「地域密着型金融」として積極的に推進 ～「金融仲介機能のベンチマーク」を積極的に活用～

地域密着型金融及び金融仲介機能の取扱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>

### 経営者保証に関するガイドラインへの対応方針

当行では、従来からご融資の際に個人保証をご提供いただく場合には、ご契約時に保証意思等を慎重に確認させていただく等の対応に努めておりますが、この度さらに、「経営者保証に関するガイドライン」を踏まえ、本ガイドラインを尊重し、遵守するための態勢を整備いたしました。

今後も、お客様と保証契約の締結等を行う場合は、本ガイドラインに基づき、誠実に対応するよう努めてまいります。

### 経営者保証に関するガイドラインの活用状況

	H28年度実績
新規に無保証で融資した件数	1,039件
保証契約を変更・解除した件数	14件
新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合	22.3%

# 3 地域の皆さまと共に

## 地域への貢献・地域サービスの充実

●地域経済活性化に繋がり、お客様に喜ばれる商品・サービスの提供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！ ～実施回数 累計100回突破！～

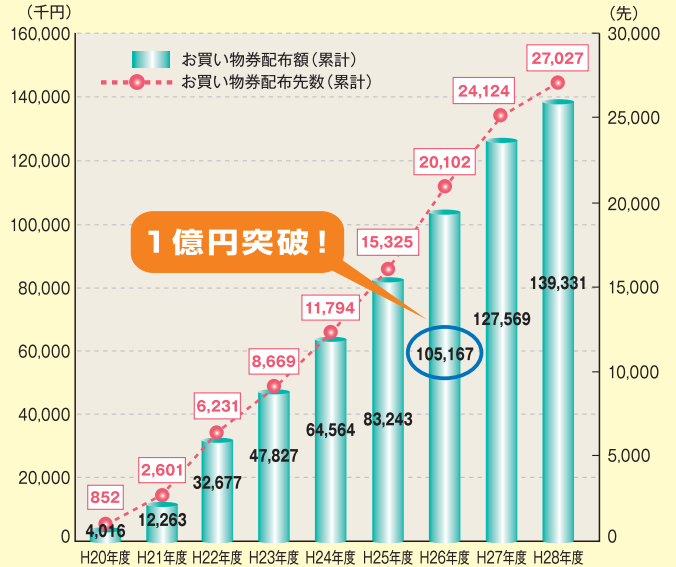
平成19年12月より、地域の面的支援として、地元商店街やショッピングセンター等で利用できる「お買い物券」を預入額に応じてプレゼントする「お買い物券付定期預金」の販売を開始いたしました。

平成28年度は、計16回(12地区)実施し、実施回数は9年間で累計100回を突破することができました。

今後も、お客様のニーズに合った商品・サービスの提供を通じて、地域社会の発展に貢献してまいります。

#### 「お買い物券付定期預金実績(累計)」 (平成19年12月～平成29年3月)

- 実施回数:104回(21地区)
- お買い物券配布先数:延2万7千名
- お買い物券配布額:約1億3千万円



### 地産地消定期預金「やら米か<sup>まい</sup>プレゼント定期預金」による地域貢献！

平成23年10月より、地産地消による浜松地域への地域貢献の一環として、浜松産特別栽培米:「やら米か」を預入額に応じて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カ店で販売開始(毎年実施予定)いたしました。

#### 「やら米か<sup>まい</sup>プレゼント定期預金実績(累計)」 (平成23年10月～平成29年3月)

- 実施回数:6回
- やら米か配布先数:延4千8百名
- やら米か配布量:約19トン



●“ふじのくに”静岡の魅力を県内外に紹介！

### 「富士山フォトコンテスト」開催！

当行では、昭和33年以来、富士山の風景写真を使用したカレンダーを毎年発行しており、大変ご好評をいただいております。

また、平成23年5月より、“ふじのくに”静岡の魅力県内外に紹介し、地域経済活性化を目的として、当行のカレンダーに使用する富士山の写真を募集するフォトコンテストを、静岡新聞社・静岡放送協力のもと開催(今回で7回目)、入賞作品を当行ホームページ上で公表しているほか、当行本支店で写真展も開催しております。



## ●地方公共団体との連携強化!

### 小山町、長泉町と地方創生に係る協定締結!

当行では、地域の発展に寄与・貢献するため、地方公共団体との連携を強化しております。

平成28年度は、小山町(H28/12)、長泉町(H29/3)と「地方創生に係る協定」を締結いたしました。当行の特色・強みを活かし、「産業振興・中小企業支援」等についてより一層の連携強化を図り、地域経済活性化に努めてまいります。

なお、地方公共団体との協定締結は、伊豆市(H24/7)、南伊豆町(H25/3)、三島市(H26/8)、沼津市(H26/12)、磐田市(H27/9)、富士宮市(H28/2)、御殿場市(H28/2)に次いで、9例目となります。



小山町との協定締結式



長泉町との協定締結式

## ●スポーツを通じた学童の心身の育成支援!

### 「しずちゅう旗静岡県学童軟式野球大会」開催!

平成24年9月より、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、「しずちゅう旗静岡県学童軟式野球大会」を開催(今回で6回目、280チームが参加)しております。

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、入賞作品のホームページ上での公表や、当行本支店での写真展も開催しております。

第6回しずちゅう旗静岡県学童軟式野球大会  
会期：平成29年9月9日・10日・16日  
会場：磐田城山球場(磐田市) 他



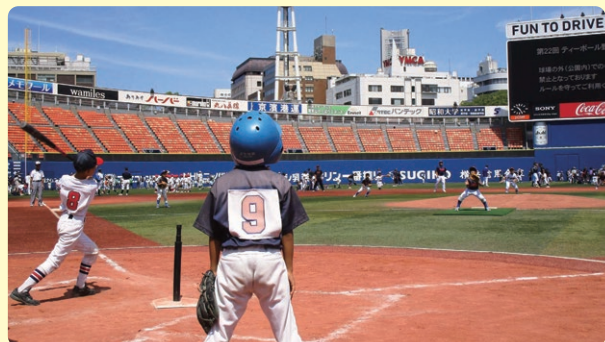
第5回記念大会優勝チーム 黒石野球クラブ

### 「ティーボール野球神奈川大会」へ特別協賛!

平成28年8月、スポーツを通じた学童支援の一環として、「第22回ティーボール野球神奈川大会(96チームが参加)」(「神奈川県ナショナルティーボール連盟」及び「神奈川県野球協議会」主催)に特別協賛いたしました。

今後も、学童の健全な成長を応援し、「お客様・地域社会と共に発展しベストパートナーとして信頼される銀行」を目指してまいります。

第23回ティーボール野球神奈川大会  
会期：平成29年9月9日・10日  
会場：横浜スタジアム



## 地域の皆さまへの積極的な支援

### 事業性評価向上による 本業支援等、コンサルティング機能の発揮!

当行では、地域金融機関の使命として、従来以上にマーケティングや外部機関との連携を強化し、地域のお客様に対する円滑な資金供給、専門性への対応力アップ等、コンサルティング機能の発揮に努めております。

現在、「工場見学」や「本業支援ヒアリングシート(H26/4制定)」\* を活用し、取引先の事業内容やニーズ等の掌握に努め、そのニーズに対する迅速な対応、各種情報提供等に積極的に取り組んでおります。

今後も、本支店一体となって、事業性評価向上による本業支援等、コンサルティング機能の発揮に努めてまいります。

\*取引先の事業性や成長可能性等を適切に評価し、助言・支援する当行独自のツール。



### 全国初の取組み!TKC静岡会と 「事業性評価の支援協力に関する覚書」締結!

平成28年6月、取引先企業等のライフステージに応じた資金支援を含む経営支援を強化するため、TKC静岡会と「事業性評価の支援協力に関する覚書」を締結いたしました。

本覚書の締結により、「事業性評価」における重要なポイントである「取引先企業等との定期的な接触による対話」の精度向上を図り、取引先企業等の実態に即した融資取組等の対応強化を図ってまいります。

なお、TKCグループが事業性評価をテーマに金融機関と協定を結んだのは全国初となります。



### 補助金申請を積極的にサポート!

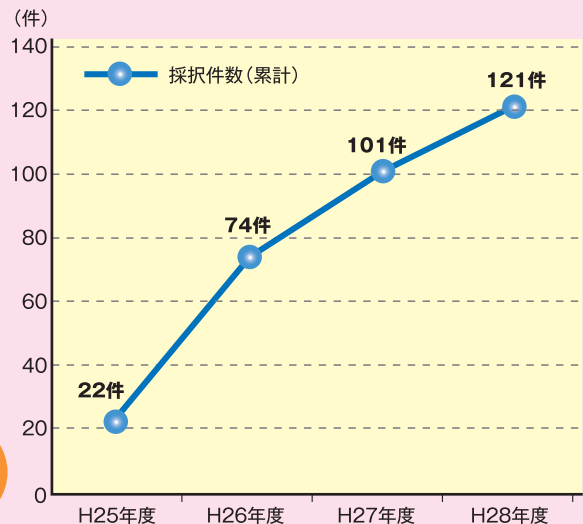
当行では、本部支援チームと営業店が一体となって、中小企業の皆さまの「ニーズ掘り起こし」、「ニーズへのスピーディな対応」等に積極的に取り組んでおります。

特に「ものづくり補助金」については、申請手続に関する様々なご相談にお応えし、申請書作成のアドバイス等積極的なサポートに努めた結果、現在まで、121件採択されました。

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!**



## 「しずちゅうビジネスクラブセミナー」開催!

平成28年11月～12月「しずちゅうビジネスクラブセミナー」を3会場(掛川市・横浜市・沼津市)で開催いたしました。

本セミナーでは、元麒麟ビール副社長の田村潤氏を講師にお招きし、『「現場力」と「理念」による勝てる組織の創り方』について、様々な体験談を交えて講演いただきました。

「しずちゅうビジネスクラブ」では、今後も、会員の皆様への各種情報提供、セミナーの開催、会員間の交流等、様々なサービスを提供してまいります。



## ●皆さまの急な資金需要にお応えできる利便性の高い商品のご提供!

### 「CSローン」好評販売中! ～H29/2WEBサイトリニューアル～

平成27年4月より、個人のお客様向けに、「CSローン3商品」の販売を開始いたしました。

本商品は、「来店不要・インターネットで簡単申込・24時間受付」が特長で、平成29年2月にはWEBサイトをリニューアルし、よりスムーズな申込ができるようになりました。

お客様から大変好評で、平成29年3月末現在、4,400名以上のお客様にお取引をいただいております。

今後も、お客様のニーズに合った商品・サービスの提供を通じて、地域社会の発展に貢献してまいります。

※商品名の「CS」は「Communication&Smile」の略で、お客様との会話(コミュニケーション)と笑顔(スマイル)を大切にするという意味が込められています!



ちょっと大人な  
カードローン!



ライフデザイン  
自由自在!



お車の  
グレードアップ  
応援します!

### 最大500万円まで“いざ”というときを サポートする事業者カードローン! ～しずちゅうクレジットラインリリース～

- 借入限度額内で繰り返し利用OK!
- 担保・第三者保証人不要!
- 当行とお取引のないお客様でもOK!

#### ～個人事業主の方は、利便性大幅アップ～

- 急な資金繰りにも安心のスピード対応!
- ご融資の可能性を1秒クック診断!24時間受付中!
- 本人確認書類(運転免許証等)のみで申込可能!
- 正式な審査結果は、最短即日回答可能!

急な資金繰りにも安心のスピード対応!

## しずちゅうクレジットライン リリース

ご本人確認資料 だけで、お申し込みが可能!  
▶個人事業主の方に強い味方のカードローン!

カンタン手続き      スピード融資

お取引なし、口座なしでお申し込みOK!

お申し込みは  
来店不要      便利な  
カードローン型

原則 **即日回答**いたします!

お問い合わせはお電話で  
フリーダイヤル **0120-608-055**

## お客様のニーズに合った店舗展開

**H28/7 「下田支店」、「同南伊豆出張所」 リニューアルオープン！**  
**H29/4 「平塚支店」 移転リニューアルオープン！**

新店舗には、「気軽に、ゆっくり、ご相談できる」ローカウンターと商談室を設置しております。  
 今後も、お客様が気軽に立ち寄り、安心して利用いただける快適な店舗となるよう、計画的な店舗リニューアルを行ってまいります。

下田支店外観



平塚支店外観



## ●CSショップ（インストアランチ）展開！

**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)

【主な取組み】  
 静岡ガス様との  
 イベントコラボ  
 クリスマスイベント 等



**H22/12 2号店** 湘南モールフィル出張所  
 (神奈川県藤沢市)

【主な取組み】  
 銀行員一日体験  
 ヨーヨー作りイベント 等



**H25/4 3号店** マークイズ静岡出張所  
 (静岡県静岡市)

【主な取組み】  
 夏休みイベント  
 ハロウィンイベント 等



**H27/10 4号店** ららぽーと海老名出張所  
 (神奈川県海老名市 ららぽーと海老名内)

【主な取組み】  
 終活セミナー  
 お米すくいイベント 等



## トピックス

**H29/3 岡宮センター（沼津市岡宮）竣工！**

平成29年3月30日(木)、「岡宮センター」が竣工いたしました。同センターは、海拔50mの地に、万が一の災害に備えた“防災機能”と、重要書類等の“集中保管機能”を併せ持ち、非常時には“臨時本部”としての役割を担う施設です。

今後も、業務継続体制を更に充実させ、お客様に安心してご利用いただける銀行を目指してまいります。

