

3. 重点施策、項目毎の取組状況／経営改善支援等の取組実績／数値目標の進捗状況 (平成 19 年 4 月～平成 20 年 3 月)

(1) 重点施策、項目毎の取組状況

重点施策及び具体的取組項目	取組状況 (平成 19 年 4 月～平成 20 年 3 月)									
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										
<p>①社会的意義のある「病院・社会福祉事業」と専門的な技術力のある「製造業」の積極推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> 技術力のある製造業を中心に、開拓先を選定すると共に、営業店の業績表彰基準にも織り込み、積極的に推進した結果、平成 19 年度は以下の新規取組を行いました。 <table border="1" data-bbox="802 712 1353 835"> <thead> <tr> <th>業種</th> <th>件数</th> <th>融資額</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>製造業</td> <td>43 先</td> <td>1,241 百万円</td> </tr> <tr> <td>病院・社会福祉事業</td> <td>7 先</td> <td>838 百万円</td> </tr> </tbody> </table> <ul style="list-style-type: none"> 取組にあたっては、本部で「新規案件等事前検討会」を実施し、設備投資案件等について、事前に相談・検討を行い、対応のスピードアップを図りました。 また、「しずちゅうＣＬＯ融資Ⅱ」による製造業への取組においても、37 件 1,018 百万円の実績で当該融資全体の 46% を占めました。 	業種	件数	融資額	製造業	43 先	1,241 百万円	病院・社会福祉事業	7 先	838 百万円
業種	件数	融資額								
製造業	43 先	1,241 百万円								
病院・社会福祉事業	7 先	838 百万円								
<p>②創業・新事業支援組織の設置</p>	<ul style="list-style-type: none"> 創業・新事業支援機能を持った「新規案件等事前検討会」を本部の融資部・営業推進部が中心となり、平成 19 年 10 月より計 7 回開催いたしました。 平成 19 年度の創業新事業融資の取組実績は、14 件 175 百万円となりました。 									
<p>③「しずおかスタートアップファンド」への出資と活用</p>	<ul style="list-style-type: none"> 静岡県内に本社を有している、又は設置予定で、かつ株式公開の計画を持つか同等の成長計画を持つ中小企業、起業者を対象に資本参加の形態により安定資金を供給し、研究開発、事業化の支援を目的とする同ファンドへ平成 17 年より出資・参加しております。 平成 20 年 3 月に、第 6 回の出資希望企業の募集を実施いたしました。 									
(2) 取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化										
<p>①経営相談、経営情報、情報提供機能の強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> 取引先企業に対する経営相談や情報提供ができる人材の育成に注力し、営業役席研修や若手営業行員のレベルアップ研修を実施いたしました。また、FP2 級（法人）技能資格の取得を奨励し、平成 19 年度は 3 名資格取得し、平成 20 年 3 月末の資格取得者は 51 名となりました。 									

<p>②「支店長による1人1社再生支援活動」 展開による経営改善支援の強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・お取引先の経営改善支援については、「支店長による1人1社再生支援取組先」と「融資経営相談室と支店の共同取組先」に対して、経営改善支援を行いました。 ・うち、「支店長による1人1社再生支援取組先」は、「地域密着型金融推進計画（平成17年3月～平成19年3月）」のランクアップ未了先を中心に26先を対象として支援活動を展開し、7先（26.9%）の債務者区分がランクアップいたしました。 ・経営改善支援全体では、40先のうち10社（25%）の債務者区分がランクアップいたしました。
<p>③外部機関の積極活用</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・お取引先の再生支援に関しては、提携している外部コンサルタント会社を活用し、外部専門家による経営分析を通じて経営者の経営改善への意識改革を図ると共に、融資部で担当役員を含めた経営改善チームを組成し、外部コンサルタント会社と連携した経営分析作業を通じて対象企業の問題点・改善点について対象企業の経営陣との共有化を図り、再生計画策定を支援し、月次で再生計画に対するモニタリングを実施しております。 ・お取引先のニーズへの対応に関しては、中小企業支援センター（(財)しずおか産業創造機構・(財)神奈川中小企業センター）と連携し、経営課題の実現に向け対応いたしました。
<p>(3)事業再生に向けた積極的な取組</p>	
<p>①静岡県中小企業再生支援協議会等、外部機関と連携した経営改善計画策定による再生支援の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・伊豆の温泉旅館及び地場製造業の2社に対して、TKC静岡会経営改善支援協議会メンバーの税理士を紹介し経理処理の透明化を図ると共に、静岡県中小企業再生支援協議会と連携し、再生計画策定支援を実施し、再生計画の策定を完了いたしました。 ・これにより、静岡県中小企業再生支援協議会と連携し再生計画の策定を完了した企業は累計で7社となりました。
<p>②静岡中小企業支援ファンドを活用した再生支援の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成19年度は、伊豆の温泉旅館1社について、静岡中小企業支援ファンド“スクラム”を活用し、再生支援を実施いたしました。 ・これにより、静岡中小企業支援ファンドを活用し再生支援を実施した企業は累計で4社となりました。このうち、1社は平成19年3月に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。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留め、早期着手→早期再生のモデルケースとなったものです。

<p>③観光関連等、地場産業の再生支援の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・再生支援取組先 40 先のうち、「観光関連事業及び地場産業」が 10 先で、地域経済の再生の観点から伊豆半島を中心に再生支援に向けた取組を実施いたしました。 ・上記 10 先のうち、2 社が平成 19 年度に静岡県中小企業再生支援協議会と連携し再生計画を策定し（累計では 7 社、再生計画完了先 1 社含む）、再生計画の進捗を定期訪問によりモニタリングしております。 ・特に温泉旅館は飲食と宿泊が一体となったサービス提供を行っており、地域内雇用・取引が多く、地域経済への影響が大きいため、個社の再生を通じた地域経済の活性化を図っております。
<p>(4)人材の育成</p>	
<p>①「目利き」能力向上のための人材の育成と強化</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・ライフサイクルに応じた取引先企業の経営相談、事業再生支援ができる人材の育成を目的とした研修や、FPをはじめ法務・財務・税務に関する土曜セミナーを開催し資格取得支援を積極的に行いました。 ・外部研修 計 4 回実施 延べ 4 名参加 ・行内研修 計 23 回実施 延べ 326 名参加 ・FP2 級（法人）3 名合格（平成 19 年度中） ※ 同資格取得者計 51 名（平成 20 年 3 月末）
<p>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</p>	
<p>(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</p>	
<p>①ビジネスローンの推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・お客様のニーズに適確にお応えするため、「ベスト融資」と「しずちゅうビジネスローン」の商品改訂を行い、不動産担保・個人保証に過度に依存しないビジネスローン等の融資とCLO融資を積極的に推進いたしました。 ・その結果、平成 20 年 3 月末の残高は、合計で 66 億円となり、平成 19 年 3 月末に比べ、15 億円増加いたしました。
<p>②売掛債権担保融資の推進</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 19 年度の取組実績は、111 件 578 百万円となりました。 ・また、信用保証協会の「売掛債権担保融資保証制度」に係る取扱いが「流動資産担保融資保証制度（ABL 保証制度）」に改正となることに伴い、行内の周知徹底を図り、売掛債権だけでなく、棚卸資産等を担保とする研究検討を行っております。
<p>③「目利き」機能の向上</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・企業判断のための財務諸表の着眼点等、「目利き」機能の向上のための研修を積極的に行いました。 ・外部研修 計 2 回実施 延べ 5 名参加 ・行内研修 計 4 回実施 延べ 154 名参加

(2)中小企業に適した資金供給の徹底	
①制度融資を中心とした保証協会付融資の積極活用	<ul style="list-style-type: none"> ・中小企業の安定的な資金調達手段の柱として、保証協会付融資を積極的に推進し、平成 20 年 3 月末の残高は 754 億円で、前年比 7 億円増加いたしました。 ・特に、原油・原材料の価格高騰により厳しい経営環境にある中小企業を対象とした「経営環境支援資金保証」（平成 19 年 12 月創設）の取組みを積極的に推進し、平成 20 年 3 月末の残高は 24 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を計 4 回実施し、保証協会との案件検討会を計 8 回 16 会場で延べ 78 店舗が実施いたしました。
②CLO（ローン担保証券）融資の活用	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 18 年 9 月に県内初となるシンセティック型の CLO 融資を取り扱いましたが、平成 19 年度も、第 2 回目となる「しずちゅう CLO 融資Ⅱ」を取扱い（平成 19 年 10 月～平成 20 年 1 月）、87 先に 22 億円の無担保第三者保証人なしの資金供給を行いました。
③信用リスクデータの整備・充実とキャッシュ・フロー重視の審査態勢の強化	<ul style="list-style-type: none"> ・債務者区分と整合的な格付の付与推進を図り、RDB スコアリングデータ等の活用により、キャッシュ・フロー重視の審査態勢の強化を図りました。 ・平成 20 年 3 月末の総融資残高に占める格付付与率は 95.9%となりました。
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)地域の面的再生	
①観光関連等、地場産業の再生支援取組みによる地域経済活性化への貢献	<ul style="list-style-type: none"> ・再生支援取組先 40 先のうち、「観光関連事業及び地場産業」が 10 先で、地域経済の再生の観点から伊豆半島を中心に再生支援に向けた取組を実施いたしました。 ・上記 10 先のうち、2 社が平成 19 年度に静岡県中小企業再生支援協議会と連携し再生計画を策定し（累計では 7 社、再生計画完了先 1 社含む）、再生計画の進捗を定期訪問によりモニタリングしております。 ・特に温泉旅館は飲食と宿泊が一体となったサービス提供を行っており、地域内雇用・取引が多く、地域経済への影響が大きいため、個社の再生を通じた地域経済の活性化を図っております。

(2)地域活性化につながる多様なサービスの提供

①「お客様満足度調査」の実施と経営施策への反映

- ・お客様の満足度の実態やニーズの把握、及びご意見・ご要望を銀行経営施策に反映させることを目的に、平成 17 年度より「お客様満足度調査（アンケート）」を実施しております。平成 19 年度は平成 20 年 3 月に調査を行い、調査結果については平成 20 年 6 月に公表いたします。
- ・また、お客様からのご意見・ご要望を経営に反映させるための手段として活用している「ベターサービスノート」は、社長以下本部役員・部長に毎日回議され、全店に還元し情報共有をされており、平成 19 年度の受付件数は 662 件となり、そこで寄せられたご意見・ご要望から、バリュー定期Ⅱや退職金定期預金等お客様ニーズにあった商品開発や、手数料の改訂、通帳繰越が可能な A T M への切替等、業務改善や施策への反映を実施いたしました。

②地域における金融知識の普及に向けた取り組み

- ・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 19 年 9 月に延べ 3 日間 6 名を対象にインターシップ（就業体験）を実施いたしました。
- ・平成 20 年 3 月に神奈川県の大沢支店において地元中学生の社会科見学の一環として銀行の店内の見学や銀行の役割、機能、お金と上手に付き合う方法等についての勉強を実施いたしました。
- ・平成 19 年 12 月にオープンしたサントムーン柿田川出張所（インスタブランチ）においては、平成 20 年 3 月には、他のテナントショップと共同企画のもと相続セミナー、資産運用セミナーを実施し 22 名の方に参加いただきました。
- ・また、年金相談会は全店で計 50 回開催し、資産運用相談会は 8 店舗で 112 回開催いたしました。

③顧客ニーズに合った商品・サービスの提供

- ・当行は「お客様中心主義」のもと、「店頭の C S」・「営業の C S」・「本部の C S」と 3 つの C S の徹底を図り、地域の皆様やお取引先の利便性向上やニーズにお応えするため、お客様目線での商品開発やサービスのご提供、経営相談、顧客保護態勢の充実等に取り組んでおります。
- ・お客様目線で商品開発等を行い、お客様の利便性向上やニーズに合った商品・サービスの提供を実施しました。平成 19 年度の主な取組は以下の通りです。
- ・「バリュー定期預金Ⅱ」の発売（平成 19 年 4 月）
- ・来店不要型個人向けカードローン「プレオカード」の発売（平成 19 年 9 月）

- ・投資信託3商品の追加（平成19年10月）
- ・年金定期預金「バースデー500」の発売（平成19年10月）
- ・土日も営業する相談業務中心のサントムーン柿田川出張所（CSショップ）の新規開設（平成19年12月）
- ・退職金定期預金「安心セカンドライフプラン」3商品の発売（平成19年12月）
- ・顧客保護の取組みとしては、コンプライアンス統括部による法務相談を平成17年度より開始しており、営業店の現場で発生する様々な事案に対し、法務面を踏まえた的確な状況判断を行い、適切且つ迅速にお客様に対応しております。平成19年度は740件の法務相談を受け、制度開始以来では1,533件となりました。
- ・その中で特に、相続やご高齢のお客様との取引に関する相談が平成19年度は全体の46.7%を占め、お客様のニーズが高くなっております。

		法務相談		
		件数	相続	高齢者取引
17年度	上期	91	32	8
	下期	136	64	10
18年度	上期	224	91	16
	下期	342	102	14
19年度	上期	349	86	43
	下期	391	134	83
	計	740	220	126
合計		1,533	509	174

- ・“入院したご高齢のお客様のご家族からの預金払戻請求”や“ご高齢のお客様が融資契約の際、手が不自由で署名ができない”ケース等、ご高齢のお客様との取引に関する営業店向けガイドブックを平成19年9月に発刊し、顧客保護の観点から、適切な対応を実施しております。

<p>④金融犯罪防止に向けた顧客保護態勢の強化と積極的な取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・インターネット犯罪防止のため、平成 19 年 12 月より法人向けインターネットバンキング「しずちゅうビジネス WEB」の本人認証に「電子証明書」を導入し、不正アクセスを防止するセキュリティを強化いたしました。 ・偽造、盗難キャッシュカード等の預金の不正利用による被害拡大を抑止し、お客様の大切な資産をお守りするための対策として、生年月日や電話番号等類推されやすい暗証番号を使用しているお客様に対し、平成 19 年度は、第 1 弾として預金残高 30 万円以上のお客様を対象に、ダイレクトメール等にて変更のご依頼を複数回に亘りお願いしたうえで、類推されやすい暗証番号の使用停止を実施いたしました。平成 20 年度は、さらに対象を残高 10 万円以上のお客様や給振・年金受取口座にも拡大していく予定です。 ・振り込め詐欺等に利用される不正口座開設防止策として、従来から導入している「口座開設チェックシート」を平成 20 年 3 月に改訂し、開設目的の確認を徹底した他、疑わしい取引のモニタリングを強化し、不正利用口座の開設防止と被害の水際防止を実施しております。 ・また、金融犯罪防止に向けた研修や勉強会を実施し窓口等での未然防止を徹底し、さらに ATM コーナーへのポスター等の掲示や声掛けを実施しました。 <p>その結果、振り込め詐欺等の犯罪による被害を、平成 19 年度は 6 件未然に防止いたしました。</p>
<p>⑤反社会的勢力との取引排除の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・反社会的勢力との取引排除は、金融機関の社会的責任と認識しており、コンプライアンス基本方針への反社会的勢力との対決方針の明示と、ディスクロージャー誌への掲載による行内外への明示・宣言に加え、平成 19 年 11 月の取締役会にて、反社会的勢力との取引排除を内部統制システムに追加する旨決議いたしました。また、支店長会議において、社長他経営陣から反社会的勢力との取引遮断について訓示し、徹底を図りました。 ・新規取引開始における水際防止策として、反社会的勢力等の公表情報を蓄積し、取引開始に先立って情報を検索・照会するシステムを構築し、平成 19 年 6 月より稼働開始いたしました。当座勘定取引、与信取引、貸金庫、金融商品等の取引を新規に開始する際には、同システムの情報検索を義務付け、登録済の人物・団体と一致した場合は取引を謝絶することとしております。 ・また、既存取引においても実態調査を行い、取引実態の把握とモニタリングを強化し、取引解消に向け取り組んでおります。

(2) 経営改善支援等の取組み実績（平成19年4月～平成20年3月）

(単位:先数)

	期初債務者数 A	うち 経営改善支援 取組み先 α	αのうち			経営改善支 援取組み率 = α/A	ランクアップ 率 = β/α	再生計画策 定率 = δ/α	
			αのうち期末に 債務者区分がラ ンクアップした先 数 β	αのうち期末に 債務者区分が変 化しなかった先 数 γ	αのうち再生 計画を策定し た先数 δ				
正常先 ①	3,625								
要 注 意 先	うちその他要注意先 ②	2,184	31	8	23	6	1.4%	25.8%	19.4%
	うち要管理先 ③	14	2	0	2	1	14.3%	0.0%	50.0%
破綻懸念先 ④	110	7	2	5	3	6.4%	28.6%	42.9%	
実質破綻先 ⑤	95								
破綻先 ⑥	33								
小計(②～⑥の計)	2,436	40	10	30	10	1.6%	25.0%	25.0%	
合計	6,061	40	10	30	10	0.7%	25.0%	25.0%	

(3) 数値目標の進捗状況（平成19年4月～平成20年3月）

項目		19年度目標	19年度実績	
1	債務者区分のランクアップ	20%	25%	
	ライフサイクルに応じた取引先の支援強化	外部機関と連携した再生計画の策定	2社	4社
	ファンドを活用した再生支援	1社	1社	
2	中小企業に適した資金供給手段の徹底	CLO融資の取組	20億円	22億円
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	取組開始	平成19年9月に初の取組を実施

以上