

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20年4月～平成21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20年4月～平成21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>	<p>・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20年度は、製造業で220先4,686百万円(前年度比+277%増)、病院・社会福祉事業で17先2,062百万円(前年度比+59%増)の新規取組を行った。</p> <table border="1" data-bbox="802 817 1453 943"> <thead> <tr> <th>業種</th> <th>件数</th> <th>融資額</th> <th>前年度比</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>製造業</td> <td>220先</td> <td>4,686百万円</td> <td>+277%</td> </tr> <tr> <td>病院・社会福祉事業</td> <td>17先</td> <td>2,062百万円</td> <td>+59%</td> </tr> </tbody> </table>	業種	件数	融資額	前年度比	製造業	220先	4,686百万円	+277%	病院・社会福祉事業	17先	2,062百万円	+59%						
業種	件数	融資額	前年度比																
製造業	220先	4,686百万円	+277%																
病院・社会福祉事業	17先	2,062百万円	+59%																
<p>②創業・新事業支援組織の強化</p>	<p>・平成20年度の創業新事業融資の取組実績は7件58百万円。</p> <p>・また、しずおか産業創造機構、中小企業基盤整備機構との連携による金融機関合同会議に積極的に出席・参加し、専門家派遣やビジネスマッチング等のノウハウをエリア毎実施している情報交換会で周知徹底。</p>																		
(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と人材の育成</p>	<p>・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、営業役員研修や若手営業行員のレベルアップ研修等を実施。平成20年度は計21回開催し、延べ433名が参加。</p> <table border="1" data-bbox="802 1462 1453 1709"> <thead> <tr> <th>研修名</th> <th>実施回数</th> <th>参加人数</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>営業マネージャー研修</td> <td>3回</td> <td>130名</td> </tr> <tr> <td>初級営業研修</td> <td>8回</td> <td>106名</td> </tr> <tr> <td>新規融資開拓レベルアップ研修</td> <td>1回</td> <td>49名</td> </tr> <tr> <td>女性営業研修</td> <td>5回</td> <td>88名</td> </tr> <tr> <td>女性営業候補者研修</td> <td>4回</td> <td>60名</td> </tr> </tbody> </table> <p>・また、「目利き機能」を発揮できる融資スキルの高い行員の育成策として、新入行員研修を充実させ、早い段階から人材育成に取り組んでいるが、次のステップとして、平成21年1月より「融資部研修制度」を開始。</p> <p>若手行員を半年間融資部に配属し、融資基礎知識から審査、管理、再生支援等育成スケジュールに基づき、融資業務の専門知識の習得と実践教育を行い、審査能力の向上を図ると共に「目利き機能」を発揮できる人材育成の体制を整備。</p>	研修名	実施回数	参加人数	営業マネージャー研修	3回	130名	初級営業研修	8回	106名	新規融資開拓レベルアップ研修	1回	49名	女性営業研修	5回	88名	女性営業候補者研修	4回	60名
研修名	実施回数	参加人数																	
営業マネージャー研修	3回	130名																	
初級営業研修	8回	106名																	
新規融資開拓レベルアップ研修	1回	49名																	
女性営業研修	5回	88名																	
女性営業候補者研修	4回	60名																	

・実務研修と並行し、各種の外部資格取得を推奨し、資格取得支援策として土曜セミナーを計 20 講座開催し、延べ 234 名が参加。

セミナー名	参加人数
・証券外務員第 2 種試験対策セミナー	20 名
・FP2 級対策セミナー	3 名
・FP3 級対策セミナー	2 名
・預金中級対策セミナー(町田会場)	6 名
・預金中級対策セミナー(沼津会場)	7 名
・財務 4 級対策セミナー	19 名
・生保「専門・変額」対策セミナー	6 名
・FP2 級学科対策セミナー	3 名
・FP2 級実技対策セミナー	5 名
・FP3 級対策セミナー	8 名
・法務 3 級対策セミナー	5 名
・法務 4 級対策セミナー	18 名
・生保「専門・変額」対策セミナー	38 名
・FP2 級学科対策セミナー①	13 名
・FP3 級対策セミナー①	8 名
・FP3 級対策セミナー②	13 名
・FP2 級学科対策セミナー②	10 名
・FP2 級実技対策セミナー	9 名
・税務 4 級対策セミナー	18 名
・証券外務員第 2 種試験対策セミナー	23 名

・第 7 次中期経営計画及び平成 20 年度～21 年度の(2 年間)の地域密着型金融推進計画の中で、「目利き機能」の発揮に向けた人材育成の一環として、2 年間でFP技能士資格新規取得及び上位級の取得者 100 名を数値目標に設定。

平成 20 年度は、57 名が合格(前年比 24 名増 +72%)し成果を収めている。

	19 年度	20 年度	対比
1 級技能士	01 人	01 人	±0 人
2 級技能士(個人資産)	10 人	18 人	+8 人
2 級技能士(中小事業主)	03 人	02 人	-1 人
3 級技能士(個人資産)	19 人	36 人	+17 人
合 計	33 人	57 人	+24 人

・なお、平成 21 年 3 月末現在のFP技能士資格取得者は 357 名となる。

<p>②「支店長の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、「支店長の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、経営改善支援を実施。 ・うち、「支店長の1人1社再生支援取組先」は、31社(うち、債務者区分正常先以外は29社)を対象として支援活動を展開し、3先(10.3%)の債務者区分がランクアップ。 ・支店長支援先の温泉旅館に対しては、本部専門担当者が共同で改善策を指導するとともに、再生成功先を紹介、料理、食材管理、集客体制、人事オペレーション等を見習い、顧客サービス体制の向上(ネットロコミ点数のアップ)が図られる。 ・経営改善支援全体では、47社(うち、債務者区分正常先以外は41社)のうち7社(17.0%)の債務者区分がランクアップ。 <p style="text-align: center;">※ 詳細は(2)経営改善支援の取組実績 参照</p>
<p>③外部機関の積極活用</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・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精力的に実施。
<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"> ・平成20年度は、伊豆の観光関連業1社に対して、静岡県中小企業再生支援協議会と連携した支援チームを立ち上げ、再生計画の策定に着手。さらに、伊豆の温泉旅館1社に対して、静岡県中小企業再生支援協議会と連携した再生計画策定支援を実施し、再生計画の策定を完了。 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8社となる。 ・また、伊豆の観光関連業(温泉旅館等)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、静岡県中小企業再生支援協議会への案件相談の前段階として、支援先の経理処理の適正化に着手し、問題点の洗い出しとモニタリング会議を実施。 これにより、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、経理処理の適正化を実施した先は累計で9社となる。

<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による地域活性化への貢献</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・平成 20 年度は、静岡県東部の水産業 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。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 5 社となる。 ・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。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。 ・さらに、平成 20 年度は、平成 18 年 5 月に同ファンドを活用した再生支援先である伊豆の温泉旅館 1 社の「リファイナンス」を実施し、再生計画が完了。当行 2 例目の再生計画完了事例となる。 								
<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 47 社のうち、「観光関連事業及び地場産業」が 9 社で、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。 ・上記 9 先のうち、1 社が平成 20 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 8 社、再生計画完了先 2 社含む)、再生計画の進捗を定期訪問によりモニタリング実施。 ・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いため、個社の再生を通じた地域経済の活性化を図っている。 								
<p>(4)事業承継支援への取組</p>									
<p>①事業承継支援の取組みに向けた体制整備と人材の育成</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・事業承継問題は、中小企業経営者にとって重要度が増してきており、個々の問題やニーズに対応できる人材の育成が重要と捉え、平成 20 年度は以下の事業承継に関する研修を実施し、延べ 119 名が参加。 <table border="0" data-bbox="842 1818 1262 1973"> <tr> <td>・営業マネージャー研修</td> <td>42 名参加</td> </tr> <tr> <td>・営業行員レベルアップ研修</td> <td>49 名参加</td> </tr> <tr> <td>・初級営業研修</td> <td>13 名参加</td> </tr> <tr> <td>・女性営業研修</td> <td>15 名参加</td> </tr> </table> <ul style="list-style-type: none"> ・また、通信教育「事業承継入門講座」は 38 名が受講。 	・営業マネージャー研修	42 名参加	・営業行員レベルアップ研修	49 名参加	・初級営業研修	13 名参加	・女性営業研修	15 名参加
・営業マネージャー研修	42 名参加								
・営業行員レベルアップ研修	49 名参加								
・初級営業研修	13 名参加								
・女性営業研修	15 名参加								

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

①ビジネスローン等の推進

- ・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を積極的に推進。
- ・特にクレジットラインリーフ(無担保・第三者保証人なしの事業者向けカードローン)については、中小・零細企業の急な資金需要や短期のつなぎ資金として利便性の高い商品であるため、平成20年10月より、商工会議所・商工会・法人会の会員や当行ビジネスWEB(インターネットバンキング)の利用者に対し、貸出金利を0.2%優遇する措置及び、新規事務取扱手数料を無料とする措置を実施し、新規に972件を取組む。
- ・これにより、平成21年3月末の貸越利用枠は前年比1,893百万円増加の2,593百万円となる。

②ABL(売掛債権・動産担保融資)の取組み

- ・信用保証協会「流動資産担保融資保証制度(ABL保証制度)」の平成20年度の取組実績は、71件436百万円。
- ・また、中小企業の新たな資金調達手段として、トラック等の営業用車両を担保とした「営業車両活用ローン(仮称)」を開発中。

(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

- ・平成20年度下期以降、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実施。
- ・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21年3月末の残高は899億円で、前年比145億円(19.2%)増加。
- ・特に、平成20年10月以降取扱を開始した緊急保証は迅速且つ積極的に取組み、平成21年3月末までの取組実績は698件155億円となる。
- ・また、保証制度の提案や習熟を目的とした勉強会や案件相談会を計5回実施し、さらに、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る。
- ・年度末には、平成21年3月20日(金祝日)、3月28日(土)に「融資休日相談窓口」を計4箇所で開催し、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。

②CLO(ローン担保証券)融資の活用

- ・平成20年度のCLO融資の取扱いはなし。

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

①CSホットラインの創設と、多様な顧客ニーズへの対応

- ・平成 20 年 6 月「CSホットライン」を創設。
※「CS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。
- ・平成 20 年度に寄せられたニーズは 3,083 件で、うち、顧客ニーズに対応できたものは 102 件。

(2) 地域活性化につながる多様なサービスの提供と取組

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。
- ・平成 20 年度は平成 20 年 2～3 月に調査を行い、調査結果については平成 21 年 6 月に公表予定。
- ・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しており、平成 20 年度の受付件数は 1,521 件となり、そこで寄せられたご意見・ご要望から、セカンドハウスローン等、お客様ニーズにあった商品開発や、イオン銀行とのATM提携、インターネットバンキングの機能改善等、業務改善や施策への反映を実施。

②地域における金融知識の普及に向けた取組み

- ・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 20 年 9 月に延べ 3 日間 10 名を対象にインターンシップ(就業体験)を実施。
- ・平成 21 年 3 月に神奈川県の大井町支店において地元中学生 6 名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。
- ・平成 19 年 12 月に新規開設したサントムーン柿田川出張所(CSショップ)では、相続セミナーや資産運用相談会をはじめ、静岡ガスとのイベントコラボ(料理教室と“お金の話あれこれ”)を実施するなど金融知識の普及をはじめ、お客様のニーズにお応えし、ご好評いただく。平成 20 年度中のお客様セミナーは、サントムーン柿田川出張所(CSショップ)の他全エリア 16 会場で実施し 479 名お客様が参加いただき、資産運用相談会は計 117 回実施。
また、年金相談会は全店で計 52 回開催し、資産運用相談会は計 10 店舗で 117 回開催。

	<p>③顧客ニーズに合った商品・サービスの提供と人材育成への取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・当行は「お客様中心主義」のもと、「店頭のCS」・「営業のCS」・「本部のCS」と3つのCS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いる。 ・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。 <p>平成20年度の主な取組みは以下の通り。</p> <ul style="list-style-type: none"> ・ゴールデンウィーク中のATM稼働開始(平成20年5月) ・イオン銀行とのATM提携開始(平成20年6月) ・セブン銀行での暗証番号変更サービス開始(平成20年6月) ・「バリュー定期預金Ⅲ」の発売(平成20年6月) ・「セカンドハウスローン」の発売(平成20年6月) ・香川支店新築オープン(平成20年6月) ・サントムン柿田川出張所「お買い物券」プレゼント定期預金発売(平成20年8月) ・店舗外ATM、戸田イズラシ出張所開設(平成20年10月) ・小田原支店新築オープン(平成20年10月) ・ホームページの全面リニューアル(平成20年10月) ・クイックビジネスローン、事務取扱手数料の無料化と金利優遇の実施(平成20年10月) ・インターネットバンキングの機能改善(平成20年11月) ・教育ローンの改訂と事前審査申込の開始(平成20年12月) ・サントムン柿田川出張所1周年定期預金発売(平成20年12月) ・ICキャッシュカードの発売(平成21年3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。平成 20 年度は 725 件の法務相談を受け、制度開始以来では 2,258 件となる。

- 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 20 年度は全体の 50.8%を占め、お客様のニーズが益々高まる。

		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	40
20 年度	上期	315	112	35
	下期	410	179	43
	計	725	291	78
合計		2,258	800	209

- 高齢化社会でお客様のニーズが高まっている相続や高齢者取引に関しては、平成 20 年度は営業店への出張講座活動は 16 回実施。さらに平成 21 年 1 月「相続手続きのポイント」を発刊し、営業現場でお客様に適切な対応ができるよう体制を強化。

- また、「金融実務家がみた相続よもやま話」と題したお客様セミナーを計 7 回実施し、弁護士や司法書士を対象にした講演は計 3 回実施。

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

- 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、昨年度は、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し、平成 20 年度は、第 2 弾として対象を残高 10 万円以上のお客様に拡大。

- 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 8 月に改訂し、口座開設理由の確認を当日行えない場合、開設を後日にするなど不正利用口座の開設を水際で防止する体制を徹底し、振り込め詐欺利用口座は激減。

	<ul style="list-style-type: none"> ・さらに平成 20 年 9 月より、口座のシステム的なモニタリングを実施し、不審な口座の洗い出しによる、被害の水際防止策を強化した結果、2 件の未然防止に繋がる。これを含め、平成 20 年度の振り込み詐欺の未然防止は 5 件。 ・また、平成 20 年 6 月より施行された「振り込み詐欺被害者救済法」への対応については、被害者目線にたち、早期救済を図るため、第 1 回～第 5 回の債権消滅公告に 60 口座を公告し、平成 21 年 3 月末までに 98.4%の返還を実施し、積極的かつ迅速に対応。
<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、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、徹底を図っている。 ・具体的な取組として、特別情報管理検索システムを構築し、平成 19 年 6 月より稼働開始。当座取引、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、同システムの検索を義務付けし、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いる。 ・平成 21 年 3 月末現在の同システムへの登録件数は 2,161 件となり、平成 20 年度中に情報登録者からの契約を謝絶したケースは 6 件。 ・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、平成 20 年度中の 3 件の取引を解消。
<p>(3)エリア別社会貢献活動の実施</p>	
<p>①地域活性化を目的としたエリア別社会貢献活動の取組み</p>	<ul style="list-style-type: none"> ・遠州地区限定「地域応援定期(ピース)」発売(平成 21 年 3 月) <ul style="list-style-type: none"> * 大手製造業の大幅減産による派遣社員の解雇や、浜松駅前再開からの大手百貨店の撤退などがあった遠州地区を応援する当行初のエリア限定定期預金。 ・焼津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を実施。(平成 21 年 4 月) <ul style="list-style-type: none"> * 平成 21 年 4 月に当行焼津支店リニューアルオープンにあたり、地域経済の活性化に貢献するため、地元での買物に利用できる「お買い物券」付定期預金を焼津地元商店街(5 商店街)等との連携により企画。

(2) 経営改善支援等の取組み実績 (平成20年4月～平成21年3月)

(単位:先数)

	期初債務者数 A	うち				経営改善支援取 組み率 = α/A	ランクアップ率 = β/α	再生計画策定率 = δ/α	
		経営改善支援取 組み先 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 γ	α のうち再生計画を 策定した先数 δ				
正常先 ①	3,656	6		4	4	0.2%		66.7%	
要 注 意 先	うちその他要注意先 ②	2,030	33	1	31	6	1.6%	3.0%	18.2%
	うち要管理先 ③	12	2	2	0	2	16.7%	0.0%	100.0%
破綻懸念先 ④	139	6	4	1	3	4.3%	66.7%	50.0%	
実質破綻先 ⑤	83								
破綻先 ⑥	37								
小計(②～⑥の計)	2,301	41	7	32	11	1.8%	17.1%	26.8%	
合計	5,957	47	7	36	15	0.8%	14.9%	31.9%	

(3) 数値目標の進捗状況 (平成20年4月～平成21年3月)

項目		20～21年度 (2年間) 目標	20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	20%	17.0%
		外部機関と連携した再生計画の策定	4社	1社
		ファンドを活用した再生支援	2社	1社
		再生計画の完了	2社	1社
		FP取得	新規取得及び上位級取得	100名
FP資格取得者	350名		357名	
2	中小企業に適した資金供給手段の徹底	CLO融資の取組等	20億円	取扱なし
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	年1度開催	9月開催
		CSホットラインを通じたニーズ対応	100件	102件

以上