

地域密着型金融の推進について（平成 22 年度～平成 23 年度）

1. 地域密着型金融の推進の基本的な考え方

当行は経営理念である「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)の基本方針である「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、「お客様・地域社会に信頼されるいきいき輝く銀行」を目指しております。

地域密着型金融の推進は、当行の経営の重要事項であり、「リレーションシップバンキングの機能強化計画（平成 15 年度～16 年度）」、「地域密着型金融推進計画（平成 17 年度～18 年度）」の 4 年間及び「地域密着型金融の推進（平成 19 年度）」、「地域密着型金融の推進（平成 20 年度～21 年度）」にわたり積極的に取組み、成果を収めております。

当行にとって、**中期経営計画を推進することこそが、地域密着型金融の推進をすることであり、平成 22 年 4 月よりスタートした第 8 次中期経営計画に織り込み、恒久的な枠組みで推進してまいります。**

経営理念

堅実で健全な経営

- ・当行は堅実で健全な経営のもと、お客様ニーズに合った商品やサービスを提供し、地域社会の発展に貢献します。
- ・当行は堅実で健全な経営のもと、地域金融機関としての企業価値を高め、お客様、株主、従業員の幸福を追求します。

第 8 次中期経営計画「TRY～改革と前進～」 期間：平成 22 年 4 月～平成 24 年 3 月（2 年間）

目指す銀行像

お客様・地域社会に信頼されるいきいき輝く銀行

基本方針

お客様中心主義の定着とステップアップ

基本戦略

- ① お客様目線での行動改革
- ② 人材の育成と組織力強化
- ③ 活力ある営業体制の確立
- ④ 安定的収益基盤の構築
- ⑤ 経営の効率化
- ⑥ 地域密着型金融の推進と金融円滑化対応
- ⑦ 法令等遵守・リスク管理態勢の強化

2. 地域密着型金融の重点施策及び具体的取組み

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

- ① 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」への積極的な推進
- ② 保証協会制度融資等を活用した創業・新事業支援機能の強化

(2) 取引先企業に対する経営相談、経営支援機能の強化と事業再生に向けた積極的な取組み

- ① 本部と営業店が一体となった、「支店長再生支援先」と「共同取組先」等への経営相談や経営支援、事業再生支援の強化
- ② 中小企業再生支援協議会等外部機関と連携した再生計画策定等再生支援の取組み
- ③ 観光関連等、地場産業などへの中小企業再生ファンドの積極的な活用
- ④ 中小企業支援センターやコンサルティング能力のある税理士等外部機関の積極的な活用
- ⑤ CS ホットラインにより吸収したビジネスマッチング情報や経営情報等の提供機能の強化
- ⑥ FP 取得推進等コンサルティング能力向上のための人材育成

(3) 中小企業者等に対する金融円滑化に向けた取組

- ① 中小企業、個人事業主、住宅ローンご利用者からの条件変更等のご相談に対する適切な対応

(4) 事業承継支援への取組

- ① 事業承継支援の取組みに向けた制度融資等の積極活用

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 中小企業向けビジネスローン等の商品開発
- ② 保証協会付融資等を活用した売掛債権・動産担保融資等の取組み推進
- ③ 「融資研修制度」など実践的な研修の充実による融資に強い人材育成
- ④ 「製造業開拓ハンドブック」等の活用による「目利き力」強化

(2) 中小企業に適した資金供給の徹底

- ① 緊急保証等制度融資を中心とした保証協会付融資の積極的な活用
- ② 融資部ホットラインを活用した資金ニーズへのスピーディーな対応
- ③ 保証協会と連携した研修・勉強会、情報交換会の実施
- ④ お客様目線に立ったニーズのある融資商品の開発

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

- ① CS ホットラインによる多様なお客様ニーズの吸収とニーズ実現に向けた取組み
- ② ベターサービスノートによるお客様のご意見・ご要望・苦情等の吸収と施策への反映
- ③ 「お客様満足度調査」によるマーケティング実施と施策への反映
- ④ 融資取引先への積極的な支店長訪問によるニーズの吸収と対応

(2) 地域活性化につながる多様なサービスの提供と社会貢献活動の実施

- ① 地域の商店街等と連携した「お買物券付定期預金」の取扱による地域貢献
- ② お客様ニーズにあった年金定期、退職金定期、個人ローン等喜ばれる商品・サービスの提供
- ③ お客様目線に立った相談業務主体のCS ショップ（インスタブランチ）等の店舗展開
- ④ お客様ニーズにあった資産運用アドバイスができる人材育成と店頭相談力の強化
- ⑤ お客様ニーズにあった各種相談会の実施（年金、資産運用、法務等）
- ⑥ 高齢者取引、相続取引の相談に対する適切でスピーディーな対応とセミナー等の実施
- ⑦ 高齢者取引、相続取引に強い相談業務ができる人材の育成（相続マイスター制度等）
- ⑧ 静岡県東部を中心とした老人保健施設等福祉施設との取引による地域貢献への取組み
- ⑨ 地域における金融知識の普及に向けた取組み（インターンシップ等）
- ⑩ 社会問題である環境への取組み（チャレンジ25への参加等）
- ⑪ 地域行事や福祉活動等への積極的な参加
- ⑫ 金融犯罪防止に向けた顧客保護態勢の取組み（口座開設厳正化、情報漏洩防止等）
- ⑬ 反社会的勢力取引排除の取組み（特別情報検索システム、暴力団排除条項明文化等）

3. 取組状況・実績の公表について

取組状況については、年に一度、毎年5月にホームページ上にて公表し、7月発行のディスクロージャー誌にも掲載いたします。

「お客様満足度調査」の実施状況については、毎年6月にホームページ上にて公表いたします。

4. 数値目標（平成 22 年 4 月～平成 24 年 3 月）

項 目		2 年間目標		
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%	
		外部機関と連携した支援先の増加	15 社	
		ファンドを活用した再生支援	2 社	
		病院・社会福祉事業先等の増加	10 社	
		中小製造業取引先の増加	40 社	
		貸付条件変更等の相談受付	4,000 件	
		F P 取得	新規取得及び上位級取得	80 名
		金融窓口 ビジネス取得	新規取得及び上位級取得	60 名
2	中小企業に適した資金供給手段の徹底	製造業向けビジネスローン等の開発	1 件	
		融資ホットラインの受付対応	200 件	
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 2 回開催	
		CS ホットラインを通じたニーズ対応	160 件	
		「お買い物券付定期預金」の取扱	6 地域取扱	
		相続マスター制	相続マスター	6 名
		度創設と取得	相続マスター(ジュニア)	150 名
		相続・高齢者等お客様セミナー, 出張講座		30 件
		相続・高齢者等法務相談		1,500 件

第 8 次中期経営計画「TRY～改革と前進～」で目標とする経営指標

項 目		目標
収益性・効率性指標	基礎的利益	92 億円
	コア業務粗利益	102 億円
	コア業務純益	33 億円
	OHR	60%台
健全性指標	自己資本比率	11%台
	不良債権比率	2%台

以 上