

地域密着型金融の取組状況

期間：平成24年4月～平成26年3月（2年間）

平成26年5月13日
株式会社 静岡中央銀行

目 次

1. 取組状況及び評価 … P 2
2. 顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮 … P 3
3. 地域の面的再生への積極的な参画 … P 5
4. 地域や利用者に対する積極的な情報発信 … P 9
5. 数値目標の進捗状況 … P 10

平成24年4月～平成26年3月（2年間）の取組状況及び評価

当該期間の「地域密着型金融」の取組状況につきましては、「お客様中心主義」の姿勢で、地域の皆様やお取引先の皆様のニーズに対し、お客様目線でお応えすることに努めた結果、重点施策、具体的な取組みは着実に進捗いたしました。

1. 顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮

○重点施策として、「創業・新事業支援」、「成長分野・製造業への支援」、「経営改善・事業再生支援」を掲げ、従来以上にコンサルティング機能の発揮に努め、積極的に推進した結果、着実に成果を収めることができました。

2. 地域の面的再生への積極的な参画

○重点施策として、「お客様ニーズの収集と迅速な対応」、「地域活性化につながる多様なサービスの提供」、「地域・社会貢献活動への積極的な取組み」を掲げ、マーケティングによりお客様ニーズを収集する中、地域活性化への取組みを充実させ、積極的に推進した結果、着実に成果を収めることができました。

3. 地域や利用者に対する積極的な情報発信

○ホームページ等で地域密着型の取組状況等を発信する際には、グラフや図表等も活用し、お客様目線に立った分かりやすい情報発信に努めました。

(1) 創業・新事業支援

① 保証協会「制度融資」等の有効活用

○創業・新事業に係る制度融資や補助金の積極活用、お客様ニーズに応じた対応力強化（プロパー対応等）

【取組実績】 創業・新事業関連融資：4億26百万円（21件）

② 保証協会等と連携した研修・勉強会・情報交換会の実施

○保証協会との研修・勉強会等を定期的にも実施、経営革新等顧客ニーズに積極的に対応。

③ 中小・零細企業への積極的な情報提供

○静岡県産業振興財団等外部機関との連携を強化、「販路開拓展」等積極的な情報提供を実施。

○財務力強化支援金利優遇制度「しずちゅう中小企業会計活用資金（H24/10）」創設。

(2) 成長分野・製造業への支援

① 医療・介護支援チーム（H23/2創設）活用による成長分野支援

○「医療・介護支援チーム」による営業店支援・サポート充実、計画段階でのアドバイス等を積極実施。

【取組実績】

・営業店支援実績：277回

○「サ高住セミナー」開催（H24/9～）、個別相談等実施。

【取組実績】

・セミナー8回開催 延223組、300名参加

○地域力創生ファンド（H22/10創設）の取扱期間2年間延長（H24/4～H26/3末）、総額150億円（従来100億円）に増額。

【取組実績】 実行額：73件、112億円（残高：157億円）

※医療・介護分野関連取組実績

・貸出先：207先、287億円（H24/3末比+47先、+61億円）

・預金先：660先、211億円（H24/3末比+60先、+43億円）

② 個人保証に過度に依存しない無担保融資取組みの推進

○製造業を中心とした資金需要等のニーズ後押し、バックアップ支援を積極実施。

【取組実績】

・ものづくり補助金申請 : 53件（内採択22件：41.5%）

・ものづくりサポートローン : 29件 4億88百万円

・ベスト融資 : 142件 34億65百万円

・クレジットラインリリーフ : 2,171先（利用先数）

31億82百万円（利用残高）

○「経営者保証に関するガイドライン（H26/2）」を踏まえた態勢整備（説明態勢強化等）と円滑な運用。

③ 地域の有力者（工業団地、税理士等）との連携強化、紹介推進による提案型営業の実践

○実権者への有効訪問と提案型営業を実践。「支店長トップセールス好事例発表大会」開催（H24/12～以降半期毎開催）し、全店に水平展開。

④ 「静岡県ファルマバレープロジェクト」への積極的な参加、「ふじのくに先端医療総合特区支援制度」の活用推進

○静岡県ファルマバレープロジェクトや、「ふじのくに先端医療総合特区」協議会及び同利子補給制度（H24/4）に積極的に参加し、連携強化。

⑤ 海外進出企業へのニーズ提供等

○静岡県産業振興財団（S I F）、静岡県国際経済振興会（S I B A）、日本貿易振興機構（J E T R O）等外部機関との連携により、海外進出支援強化。

○海外展開一貫支援ファストパス制度への登録・活用（H26/2）。

⑥ 目利き力の向上、コンサルティング機能発揮に向けた人材育成

○「融資研修制度」等により若手行員を中心に目利き力強化。

【取組実績】

- ・融資研修制度（H21年度～）：14名
- ・F P 資格合格者数：93名
- ・金融窓口サービス資格合格者数：36名

（3）経営改善・事業再生支援

① 本支店一体となった取引先への再生計画策定支援強化

○個社別の支援方針明確化、再生支援活動スピードアップ。

② 中小企業再生支援協議会等外部機関の積極的な活用

【外部機関との連携状況】

- ・再生支援協議会：16社（累計：34社）
- ・税理士、外部コンサルタント：9社

③ 中小企業再生ファンドの積極的な活用（H17/2～）

【取組実績】

- ・ファンド活用実績：4社（リファイナンス済）

④ 中小企業支援ネットワーク（経営サポート会議）の活用

○静岡県信用保証協会と連携、2社の経営診断実施（H25/4～）

⑤ 地域経済活性化支援機構（REVIC）の活用

○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と「特定専門家派遣」に関する契約締結（H26/3静岡県内金融機関初）。

⑥ 認定支援機関としての機能発揮

○認定支援機関による再生計画策定支援において、当行と協議を経て受付した先は6社、うち1社は再生計画策定完了。

⑦ 中小企業経営者向けセミナー

【取組実績】

- ・ビジネスクラブセミナー：10回開催 651名参加
- ・ビジネスクラブミニセミナー：6回開催 166名参加

(1) お客様ニーズの収集と迅速な対応

① マーケティングによるお客様ニーズの収集、迅速な対応

- 「ベターサービスノート」や「お客様アンケート（H27/7結果公表予定）」によるマーケティング強化、各種施策への反映。

【取組実績】「ベターサービスノート」受付件数

・称賛・要望等	： 7,785件
・苦情	： 865件
合計	： 8,650件

② 「CCホットライン」、「融資部ホットライン」等の活用によるお客様ニーズへの迅速な対応

【取組実績】

・CCホットライン	： 3,086件（うち本部対応306件〔10%〕）
・融資部ホットライン	： 69件（うち38件〔55%〕に対応）

③ 「お客様相談室」の機能強化による苦情一元管理態勢の再構築

- 「お客様相談室」に専担者配置（H24/6）。苦情対応マニュアル改訂、全店に「苦情責任者」配置（H24/8）。
⇒ベターサービスノートによる受付から解決までのフォロー体制強化。

- 金融ADR制度の周知徹底。

④ 「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、苦情とその他の区分を明確化、報告方法の見直し等

- 「ベターサービスノート」報告方法改訂（H24/8）
⇒「苦情」と「その他意見等」を区分し、苦情に対し迅速に対応する体制へ。

(2) 地域活性化につながる多様なサービスの提供

① 地域のお客様に喜ばれる商品・サービスの提供

- 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（H19/12～）。2年間で10地区（静岡県内7地区、神奈川県内3地区）、24回実施。

※累計（H19/12～H26/3）

・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」を積極展開（H23/10～毎年10月実施予定）。

※累計（H23/10～H26/3）

・実施回数	： 3回
・やら米か配布先数	： 延2,500名
・やら米か配布量	： 約10,000kg（10 ^ト ）
・新規口座開設先数	： 延700名
・預入金額	： 約52億円

○富士山世界文化遺産登録を祝し、特別金利の定期預金「しずちゅう富士山世界文化遺産登録記念定期預金」販売（H25/7～H25/12）、記念品（富士山グッズ等）を贈呈。

【取組実績】

・預入金額：105億円

○年金関連支援サービス（「バースデー」等）充実。

【取組実績】

・年金関連定期預金：1,083億円（H24/3末比+289億円）

○相続支援サービス（「バトンタッチ」等）充実。
「相続手続支援センター」との連携による相続手続支援強化、相続専用定期預金「バトンタッチ（H24/1）」積極推進。

【取組実績】

・相続専用定期預金：44億円（H24/3末比+36億円）

○教育資金支援サービス（「お孫さん支援サービス」）充実。
⇒サービス内容を改訂し、教育費は10万円超の振込可能、対象年齢20歳未満へ拡大（H26/1）。

【取組実績】

・お孫さん支援サービス契約先数：549件

○上記のほか、以下のとおり、金融商品のラインナップ充実等、お客様のニーズに合った商品・サービス提供。

【取組実績】

- ・「学資保険1商品、一時払終身保険3商品」追加、「個人型確定拠出年金（401k）」導入（H24年度）。
- ・「投資信託12商品」追加、「住宅ローン向け8大疾病補償付債務返済支援保険」取扱開始、「店舗外ATM新設オープン（御殿場 富士病院）」等（H25年度）。

○計画的な店舗リニューアルによるお客様の利便性向上。

- ・「厚木支店」新築移転オープン（H24/5）
- ・「長泉支店」新築移転オープン（H24/11）
- ・「三島北出張所」リニューアルオープン（H24/11）

② CSショップ（インスタブランチ）3号店の開設

○地域のお客様のニーズに合った「お客様中心主義」の店舗（CSショップ）をショッピングセンター（SC）内に積極展開。

※CSショップは、土日オープン、平日午後3時以降も営業、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。

- ・1号店「サントムーン柿田川」SC内に開設（H19/12）
- ・2号店「湘南モールフィル」SC内に開設（H22/12）
- ・3号店「マークイズ静岡」SC内に開設（H25/4）

③ お客様相談（H17年度～）・お客様セミナー（H20/3～）・出張講座（H19/11～）の充実

○高齢者を中心とした「お客様相談」において、店頭で受け付けた相談は、原則その場で、遅くとも当日中に回答する態勢へ。

【取組実績】

- ・お客様相談：2,679回
- ・お客様セミナー：23回開催、642名参加
- ・営業店への出張講座：108回

④ 相続やご高齢のお客様との取引に強い人材の育成、相続マイスター資格取得推進

○相続・高齢者取引に強い人材育成のため、行内資格「相続マイスター制度」導入（H23/1試験開始、以降毎年6月試験実施）。

【合格実績】

- ・相続マイスター（上位資格）：17名（合格者累計：40名）
- ・相続マイスター・ジュニア：52名（合格者累計：434名）

⑤ 金融犯罪防止に向けた管理態勢・セキュリティの強化

- 窓口やATMコーナーでの「声掛け」徹底、警察署と連携した「振り込め詐欺被害防止訓練・強盗訓練」等を実施。

【取組実績】

- ・訓練実施 : 7回
- ・振り込め詐欺未然防止 : 2件 (警察署から表彰)

※訓練実施店舗

本店営業部、吉原支店、富士宮支店、長泉支店、浜松支店、静岡支店、下田支店

- 静岡県警と連携した現金の受け渡しを利用した振り込め詐欺防止策「預手プラン」開始 (H25/12)。
⇒高齢者 (75歳以上) が窓口で300万円以上の現金出金をする場合、原則「記名式線引自己宛小切手」で対応。
- 静岡県警と「共同対処協定」締結 (H25/2)。
⇒サイバー犯罪発生時の連携、捜査協力、情報共有等実施。
- 個人向けインターネットバンキングに「リスクベース認証機能 (合言葉認証機能)」追加 (H25/3)。
⇒第三者のなりすましによる不正アクセスを防止、セキュリティ対策強化。
- 当行ホームページ上で「インターネットバンキングの不正利用、不正送金」に対する注意喚起。
- 「しずちゅうビジネスWEB (法人向けインターネットバンキング)」における「電子証明書の取得」推進。

⑥ 反社会的勢力との取引排除・管理態勢の強化

- 特別情報検索システム検索条件 (検索頻度・検索範囲等) の一部変更 (H24/4)、定期的なスクリーニング開始 (H24/6) 等、モニタリング態勢強化。

- 法律事務所と顧問契約締結し、反社会的勢力の口座解約推進。

【取組実績】

- ・平成24年度 対象先17先中 3先解約
- ・平成25年度 対象先26先中13先解約

⑦ 金融商品販売に係る説明態勢の強化

- 金融商品の販売にあたっては、「金融商品販売に係る勧誘方針 (H19/9)」等に基づき、高齢顧客や未経験者への販売に係る自主ルールを定め、各種法令等を遵守。
- 日本証券業協会による「高齢顧客への勧誘による販売について」のガイドラインを踏まえ、自主ルールを厳格化 (H26/2)。

(3) 地域に根差した地域貢献活動の実践

① 主体的な地域貢献活動の実践

○学童の心身の健全な育成支援として「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。

【取組実績】

- ・H24年度 応募点数：242点、入賞作品：21点
- ・H25年度 応募点数：206点、入賞作品：17点

○同野球大会のコラボイベント「お金の教室」(参加者：学童・父兄等)を開催したほか、CSショップ3号店(マークイズ静岡出張所)で「ストラックアウト大会」開催。

【取組実績】

- ・H24年度 「お金の教室」実施会数：8回、参加者：161名
- ・H25年度 「ストラックアウト大会」参加者：527名

○“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」開催(H23/5～毎年実施)、最優秀賞を当行カレンダーに採用し配布。

H25年度においては、富士山世界文化遺産登録を祝し、「世界文化遺産賞」を特設。

【取組実績(平成25年度)】

- ・H24年度 応募点数：501点、入賞作品：11点
- ・H25年度 応募点数：530点、入賞作品：11点

○富士山環境保全活動の一環として、「静岡県地球環境保全等に関する基金」へ223万円寄贈(H25/8)。

○地公体との連携強化。伊豆市(H24/7)、南伊豆市(H25/3)と「パートナーシップ協定」締結。

○上記のほか、各営業店において、「お客様参加型のイベント開催」や「店周商店街主催の行事への参加」など、積極的に地域のお客様との連携強化。

○各営業店において、「お客様参加型の地域イベント」等を開催し、地域のお客様との連携強化。

【H25年度の主な取組み】

- ・銀行一日体験 (H25/ 8 湘南モルフィル出張所)
- ・ハロウィンフェスティバル (H25/11 中央林間支店)
- ・わくわく輪投げイベント (H25/12 サトムーン柿田川出張所)
- ・似顔絵イベント (H25/12 マークイズ静岡出張所)
- ・バレンタインスイーツクッキング (H26/ 2 サトムーン柿田川出張所)
- ・バルーンアート釣りイベント (H26/ 3 マークイズ静岡出張所)

② 地域における金融知識の普及

○大学3年生を対象に「インターンシップ(就業体験)」実施。

【取組実績】

- ・実施回数：4回、参加者：70名(H19年度～累計122名参加)

○年金相談会、相続・資産運用セミナーを継続実施

【取組実績】

- ・年金相談会 実施回数：112回、参加者：594名
- ・相続・資産運用セミナー 実施回数：14回、参加者：294名

③ 環境に配慮した「チャレンジ25」の取組み推進

○「クールビズ」「ウォームビズ」、半証明励行等徹底した節電対応を本支店一体となって継続実施。LED照明採用を新店舗、リニューアルの際に順次移行。

(1) 「地域密着型金融推進計画」の策定・取組状況等の公表

① 計画の策定・取組状況をホームページ上で公表

- 「H22～23年度 取組状況」の公表 (H24/6)。
- 「H24～25年度 推進計画」の公表 (H24/8)。
- 「地域密着型金融に関するシンポジウム (於：福岡県)」で当行の取組内容を発表 (H25/3)。
- 「H24年度 取組状況」の公表 (H25/5)。

② 「お客様アンケート」結果をホームページ上で公表

- 「H23年度アンケート結果」の公表 (H24/7)。
- 「H24年度アンケート結果」の公表 (H25/7)。

※H25年度分 (H26/2実施) は、H26/7に公表予定。

(2) お客様目線に立った分かりやすい情報発信

① ホームページの充実

② ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌等の充実

- ホームページ、ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌、ニュースレター等で当行の取組状況等を発信する際には、グラフや図表および写真等も活用し、お客様目線に立った分かりやすい情報発信に努めている。

5. 数値目標の進捗状況

項 目		平成24～25年度（2年間）			
		目標	実績		
1	お客様に対する 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	<u>25社</u>	
		② ファンドを活用した再生支援	2社	<u>0社</u>	
		③ 「医療・介護分野」取引先の増加	30社	<u>47社</u>	
		④ 「製造業」取引先の増加（中小・零細企業主体）	50社	<u>13社</u>	
		⑤ 「地域力創生ファンド」による支援	80億円	<u>112億円</u>	
		⑥ FP資格取得	新規取得及び上位級取得	80名	<u>93名</u>
		⑦ 金融窓口サービス資格取得	新規取得及び上位級取得	60名	<u>36名</u>
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み	年2回開催	<u>年2回開催</u>	
		② 「お買い物券付定期預金」の取扱い	8地域	<u>10地域</u>	
		③ 相続マイスター資格取得	相続マイスター	15名	<u>17名</u>
			相続マイスター（ジュニア）	100名	<u>52名</u>
		④ 相続・ご高齢のお客様等「お客様セミナー」、「出張講座」	60回	<u>131回</u>	
		⑤ 相続・ご高齢のお客様等「お客様相談」	2,400回	<u>2,679回</u>	