

リレーションシップバンキングの機能強化計画の進捗状況表

(静岡中央銀行)

1. 全体的な進捗状況及びそれに対する評価

平成 15 年度(15 年 4 月～16 年 3 月)におけるリレーションシップバンキングの機能強化計画における個別項目毎の進捗状況としては、「審査態勢の強化」や、「人材の育成」、「取引先企業からの相談・再生支援強化」、「顧客説明態勢の整備」等を実施しておりますが、具体的に実施した主要項目としては下記の通りです。

15 年 8 月に業種別審査導入など審査態勢を強化、業種別審査では業種の特徴を審査に反映するため業種別審査担当者が取引先の営業現場を直接訪問するなど、審査スキルの向上やノウハウの蓄積を図った。

人材育成のため研修・通信教育などの充実を図った。(外部研修(目利き研修・要注意先債権等のランクアップ研修・企業再生支援者研修等)や行内研修、の実施、通信教育の受講推進、FP2 級法人コースの受験奨励などによる人材育成)研修等の充実により行員の意識が高まっている。

FP2 級法人コースは 6 名取得。

保証協会や中小企業支援センターと提携し、行員や取引先企業の経営者に対する勉強会(「経営革新等支援資金」等の取組み)を実施。

「融資経営相談室」設置(15 年 9 月)により相談・再生支援の強化を図り、企業からの相談に対し、今まで以上に的確にアドバイスや支援できる体制とした。

15 年上期の経営改善支援の取組み実績としては取組み先 89 社中 16 社がランクアップ、15 年下期の経営改善支援の取組み実績では、取組み先 75 社中 9 社がランクアップした。通期実績はランクアップ 25 社、ランクダウン 7 社。

「静岡中小企業支援ファンド“パートナー”」に出資、参加(16 年 3 月)、与信取引に関する顧客への説明態勢の整備及び相談苦情処理機能強化の取組みを実施。

【主な取組み】

- ・ 「与信取引に関する顧客への説明態勢に係る規則」「与信契約説明マニュアル」の制定と徹底
- ・ 新銀行取引約定書の運用開始と徹底。
- ・ 「融資相談シート」「融資相談受付簿」「融資相談 謝絶記録表」の制定と徹底

相談・苦情処理をスピーディーに対応するため、営業店に相談窓口を 15 年 11 月に設置するとともに、お客様から苦情等が寄せられた場合、支店 - 本部間で共有化する体制を整備しスピーディーな対応ができるように体制整備を実施。

四半期情報開示の実施(16 年 3 月期 第 3 四半期より)や地域貢献に関する情報開示の充実を図った。

どの項目も直ぐに成果がでるものではありませんが、計画のスケジュール通り進

抄しております。

計画スケジュールに沿って 2 年間の集中期間の中で確実に実施し、企業の相談・支援・再生機能の強化を図っていくことが重要であり、特に「中小企業金融の再生」については、顧客との問題意識の共有化をはじめ、具体的な改善策、改善するためのフォロー - が必要であると考えます。

今後も当行の現状や顧客の内容を把握する中、「中小企業金融の再生」「健全性の確保、収益性の向上等」の 2 つの柱からなる各個別項目の取組みをおこなっていき、集中改善期間において、顧客との繋がりを今まで以上に強める態勢を構築し、リスク管理力を強化して健全な資産を積上げ、確固たる経営基盤を築くと共に、地域貢献の状況や不良債権の改善状況などについて分かり易く開示し、当行の取組みを地域の皆さまに理解して頂くように努めてまいります。