

## 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)

### ■ 全体的な進捗状況及びそれに対する評価

平成15年4月～16年9月の1年半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の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。

- ① 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。16年上期には、特定業種の業界主催の研修に参加し、業種の特徴・審査のノウハウ等を習得。審査に反映。
- ② 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10名取得。
- ③ 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。16年上期も引き続き、「経営革新等支援法」の活用促進を図り、16年9月末で「経営革新等支援法」認定取得6件の成果を得る。
- ④ 「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。  
16年上期には、商工中金や中小金融公庫と業務協力協定を締結し、政府系金融機関と事業再生に関する連携体制を構築。さらに民間経営コンサルタント会社である(株)ジェムコ日本経営と取引先の早期事業再生に取組むため、業務提携を検討。(16年10月14日業務提携を締結)今後も引き続き、再生支援の強化や企業からの相談に対し、的確なアドバイスや支援できる体制を強化する。

#### 【融資経営相談室の活動の結果】

期 間	取組み先	ランクアップ	ランクダウン
15年4月～15年9月	89	16	1
15年10月～16年3月	75	9	7
16年4月～16年9月	53	6	4

15年4月～16年9月の1年半の実績として、重複先を除いた取組み先133社中28社がランクアップ、ランクダウンが19社となる。

- ⑤ 「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）。16年上期は、「静岡中小企業支援ファンド“パートナー”」主催の勉強会に参加し、ノウハウの蓄積を図るとともに利用による再生支援の検討を実施。成果として具体的な案件を相談。
- ⑥ 静岡県再生支援協議会と連携を図り取引先の再生支援に向けて活動。具体的な案件として2件を相談。
- ⑦ 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」を制定。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・取下・変更等記録表」を制定。徹底を図るため、毎月本部報告によるチェックをするとともに監査項目に加える。
- ⑧ 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、支店一本部間で共有化する体制を整備。16年上期に営業推進部内に「CS向上グループ」を新設し、その中にお客様からの相談・苦情等に対応する「お客様相談室」を設置、スピーディーな対応ができるように体制の強化整備を実施した。さらに、「CS推進委員会」を設置し、全行的なCS取組みを実施した。
- ⑨ 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捗しております。

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、リスク管理能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。

以上