

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

■ 全体的な進捗状況及びそれに対する評価

(1) 全体的な進捗状況、計画の達成状況に対する分析・評価

- ・ 「リレーションシップバンキングの機能強化計画」の取組みにつきましては、中期経営計画及び業務計画等に織り込んで推進しており、「堅実で健全な経営」の基本理念のもと「お客様に信頼されるいきいき輝く銀行」の実現に向け、当初計画通り進捗しております。
- ・ 集中改善期間において、個別項目をスケジュールに沿って実施した結果、融資審査態勢、経営相談・改善支援、企業再生支援、人材の育成などにおいて、体制面が強化されるとともに意識・行動面（行員、及びお客様）においても取組みの成果が着実にあらわれ定着化し、お客様のニーズに適切に対応できる態勢が強化されました。
- ・ 計数的には、経営改善支援活動による債務者区分の上昇、中小企業経営革新支援法の認定企業の推進、静岡中小企業支援ファンドの活用、中小企業再生支援協議会との連携による経営改善計画の策定など、機能強化計画の取組みが成果としてあらわれました。

(2) 平成 15 年 4 月から 17 年 3 月の主な取組み実績

- ① 15 年 8 月より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性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。
- 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を高め、スキルアップすることができた。
中小企業に対する相談・提案能力の向上のため、FP2 級法人コースの取得を推進、17 年 3 月末で 35 名が取得、行員のスキルアップが図られた。
- 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（「経営革新支援資金」等の取組み）を実施。「経営革新支援法」の活用促進を図り、17 年 3 月末で「経営革新支援法」認定取得 7 社、うち融資取組先 6 社 114 百万円の取組みを実施。
- ④ 「融資経営相談室」設置(15 年 9 月)、中小企業センターの活用と提携、商工中金や中小企業金融公庫等政府系金融機関との提携、民間経営コンサルタント会社との提携などを実施、相談・再生支援の強化が図られ、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を強化した。
- 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）。「静岡中小企業支援ファンド“パートナー”」の活用による再生支援の強化を図る。
成果として 17 年 2 月にファンドを利用し 1 社の再生支援を実施。
- ⑥ 静岡県中小企業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を実施。具体的には、3 社の相談を実施、うち 2 社の経営改善計画を策定。

- ⑦ 担保・第三者保証に依存しない融資として、「しずちゅうビジネスローン」(16年5月)「しずちゅうクイックビジネスローン」(17年3月)を発売。

17年3月より各商工会議所等と提携、「サポートローン」として、上記2商品と従来よりある「ベスト融資」の3商品をラインナップ、地域の中小企業の皆様のニーズに対応。

- ⑧ 経営改善支援活動による債務者区分の上昇

期 間	取組み先	ランクアップ
15年4月～15年9月	89	16
15年10月～16年3月	75	9
16年4月～16年9月	53	6
16年10月～17年3月	53	4

- ・ 半期毎におけるランクアップ(債務者区分の上昇)先の累計実績は35社。
- ・ 15年4月～17年3月における2年間の通期の実績としては、取組み先133社中38社がランクアップ(債務者区分の上昇)。

- ⑨ 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」を制定し徹底。
- ・ 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とする。

- ⑩ 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。又、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」を設置し、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。

さらに、「CS推進委員会」を設置し、全行的なCS取組みを実施。

- ⑪ 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。

(3) 今後の課題

集中改善期間において、個別項目をスケジュールに沿って実施した結果、取組みの成果が着実にあらわれ定着化し、お客様のニーズに適切に対応できる態勢が強化されました。

今後も引き続き「お客様に信頼されるいきいき輝く銀行」の実現に向け、当行の現状や顧客の内容を把握する中、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