

## お客様中心主義(CC)への取組み

### CC推進体制 ～お客様のご意見・ご要望をマーケティングし、経営に反映させる体制～

当行では、平成26年4月より、第10次中期経営計画『TRYⅢ』をスタートし、行動指針「改革と前進の実現」のもと、「お客様中心主義」を飛躍させ、お客様目線でのマーケティングをもとに、地域の皆さまやお客様のニーズに合ったサービスの提供、諸施策の推進に努めております。

お客様から寄せられました貴重なご意見・ご要望につきましては、「ベターサービスノート」や「CCホットライン」等の当行独自の手段により毎日本部に報告され、「お客様相談室」が中心となり、情報収集、今後の対策等を検討する態勢をとっております。また、定期的に「お客様アンケート」等を実施し、お客様のニーズを把握した上で、経営の施策に反映させるべく経営改善に努めております。

#### ■ CC推進委員会の設置

お客様により良いサービスをご提供するため、お客様のニーズ、ご意見・ご要望を踏まえ、お客様の視点から業務を見直し、対応や商品等の改善策を議論するための方策を検討する組織として「CC推進委員会」を設置し、全行的にCCへ積極的に取り組んでおります。

#### ■ CCホットラインの活用

お客様のニーズ実現に向けた制度として、「CCホットライン」を活用しております。

本制度は、営業店がお客様との面談により収集したニーズを日々本部に報告し、経営陣や本部はニーズを整理し、営業店だけでは解決できない案件については、営業店と一体となり顧客ニーズの実現に向けた取組みを組織的に実践していく制度です。

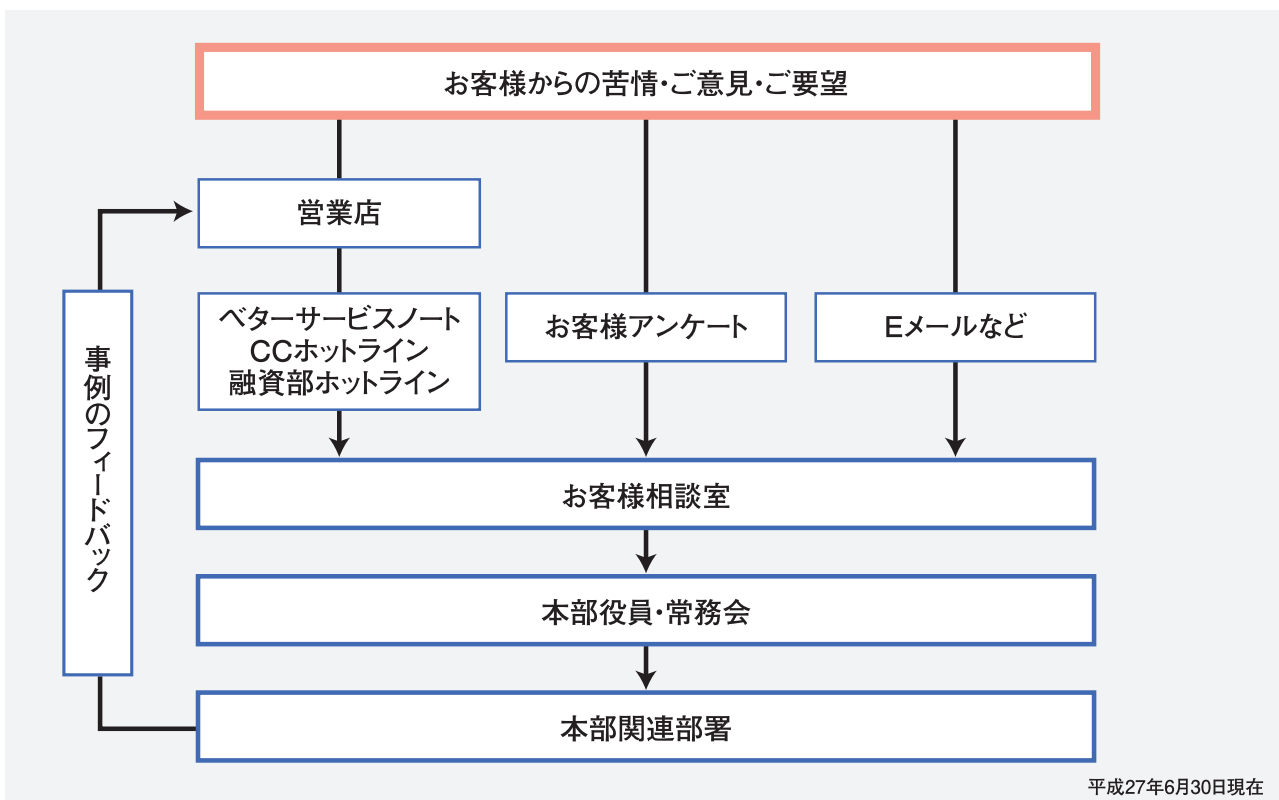
#### ■ ベターサービスノートの活用

お客様から寄せられたご意見・ご要望は、各営業店から「ベターサービスノート」として毎日報告され、緊急を要するもの、本部対応が必要なものは「本部対応シート」を作成し、施策に反映させ、経営改善に努めております。

#### ■ お客様アンケートの実施

お客様の率直なご意見・ご要望をお伺いし、地域のお客様のニーズを重視した業務活動や商品開発等の参考にするために、既にお取引のあるお客様やお取引のない支店周辺のお客様等を対象にアンケートを実施しております。

アンケート結果についてはお客様からの貴重なご意見・ご要望として、施策に反映しております。



平成27年6月30日現在

# 3 地域の皆さまとともに

## お客様からのご意見・ご要望・苦情等に迅速に対応する体制

営業店に「お客様相談窓口」、本部内に「お客様相談室」をそれぞれ設置し、本支店一体となって情報を共有し、迅速に対応する体制を整備しております。

お客様からのご意見・ご要望・苦情等については、各営業店およびお客様相談室にてご相談を承っております。

銀行業務に関してお困りのことや、当行へのご意見・ご要望・苦情等がございましたら、ご遠慮なくお申し付けください。

なお、当行では、金融ADR制度への対応として、銀行法上の指定紛争解決機関である一般社団法人全国銀行協会と苦情対応手続および紛争解決手続に関し、契約を締結しております。

### 【ご相談窓口】

連絡先 静岡中央銀行お客様相談室(本部 営業企画部内)  
 電話番号 0120-700-858  
 受付時間 月曜日～金曜日(祝日および銀行休業日は除く)  
 午前9時～午後5時  
 Eメール info@shizuokachuo-bank.co.jp

指定紛争解決機関 一般社団法人全国銀行協会  
 連絡先 全国銀行協会相談室  
 電話番号 0570-017109(一般電話から)  
 または03-5252-3772(携帯電話・PHSから)  
 受付時間 月曜日～金曜日(祝日および銀行休業日は除く)  
 午前9時～午後5時

## お客様からのご意見・ご要望等を反映した主な取組み(平成26年度中)

項目	主な具体的内容
商品・サービス提供	<p>◇「地域貢献定期預金」の販売</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○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。平成26年度は、13地区(静岡県内8地区、神奈川県内5地区)、19回実施。</li> <li>○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」の販売を、遠州エリア4ヵ店で実施(H23/10～毎年10月実施予定)。</li> <li>○沼津市のコンベンション施設(プラサヴェルデ)で開催された「大恐竜博」に特別協賛し、入場券をプレゼントする「ぬまつ大恐竜博定期預金」を販売(H26/7)。                     <ul style="list-style-type: none"> <li>・入場券配布枚数 :1,200枚</li> <li>・預入金額 :6億円</li> </ul> </li> </ul>
	<p>◇クレジットラインリリーフ(事業性カードローン)充実</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○個人事業主の方の高いニーズに応えるため、事前申込手続きを改訂、必要書類の簡素化を実施(H26/5)したほか、インターネットによる24時間申込受付を開始(H27/5)。</li> </ul> <p>◇CSローン3商品(CSフリーローン、CSカードローン、CSオートローン)導入(H27/4)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○個人向けローン3商品を開発(H26年度)、融資上限額の引き上げ、金利の段階設定、24時間インターネットで申込受付等、お客様の利便性が大幅に向上。</li> </ul>
	<p>◇新システム移行によるお客様サービスの向上(H27/1)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○新基幹系システム「NEXTBASE」の稼働により、ATMの稼働時間延長、店頭での待ち時間短縮等、お客様サービスの向上を実現。お客様のニーズに合った商品・サービスをこれまで以上に迅速に提供。</li> </ul>
イベント・セミナー	<p>◇「富士山フォトコンテスト」の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○“ふじのくに”静岡の魅力を県内外に紹介し、地域経済活性化を目的として、「富士山フォトコンテスト」開催(H23/5～毎年開催)、最優秀賞を当行カレンダーに採用し配布。</li> </ul>
	<p>◇「しずちゅう旗 静岡学童軟式野球大会」の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○「静岡学童野球連盟」および「静岡県少年野球振興会」と共催し、「しずちゅう旗 静岡県学童軟式野球大会」(H24/9～約290チーム参加)開催。同予選会を対象に「はつらつプレーフォトコンテスト」も開催。</li> </ul>
	<p>◇三島市、沼津市と協働セミナー開催</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○地域社会の発展に貢献するパートナーシップ協定を締結した、三島市(H26/8)、沼津市(H26/12)と、「相続・高齢者」をテーマに協働(協賛または共催)セミナーを開催、総勢103名が参加。</li> </ul>
店舗	<p>◇沼津東支店(H27/2)、浜松支店浜松南営業センター出張所(H27/5)新築リニューアルオープン</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>○お客様が気軽に立ち寄り、安心して利用いただける快適な店舗となるよう、計画的に店舗リニューアルを実施。新店舗には、「気軽に、ゆっくり、ご相談できる」ローカウンターと商談室を設置。</li> </ul>

# 地域密着型金融の推進

## 地域密着型金融の全体像

### 「中期経営計画」＝「地域密着型金融」として積極的に推進

- 地域密着型金融を深化させ、地域経済活性化に貢献する取組みを実践。
- 地域に根差し、地域と連携した主体的な地域貢献活動を積極的に推進。

### ～お客様・地域社会のベストパートナーの実現に向けて～

中小企業への円滑な資金供給、貸付条件変更等への対応、新規需要(新規融資)への後押し等、ライフステージに応じたコンサルティング機能の発揮に努めてまいります。

地域密着型金融推進計画の進捗状況の詳細はホームページに公表しております。

<http://www.shizuokachuo-bank.co.jp>

## 平成26年度～平成27年度の重点施策

### ■顧客企業に対する コンサルティング機能の発揮

- (1) 創業・新事業支援
- (2) 成長分野への支援
- (3) 新規融資支援
- (4) 経営改善・事業再生支援
- (5) 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

### ■地域の面的再生への 積極的な参画

- (1) お客様ニーズの収集と迅速な対応
- (2) 地域経済活性化に繋がりが喜ばれる商品・サービスの提供
- (3) 地域に根差した地域貢献活動の実践

### ■地域や利用者に対する 積極的な情報発信

- (1) 「地域密着型金融推進計画」の策定・取組状況等の公表、お客様目線に立った分かりやすい情報発信

## 数値目標の進捗状況(平成26年度:1年間の実績)

項目		目標 (2年間)	実績 (H26年度:1年間)
1	顧客企業に対する コンサルティング 機能の発揮	(1) 中小企業等向け融資支援	200億円増加 △1億円
		(2) 創業・新事業融資支援	比率92%以上 92%
		(3) 成長分野への融資支援	50件 27件
		①「環境・エネルギー事業」分野	20億円 11億円
		②「医療・介護」分野	100億円 67億円
		③「地域力創生ファンド」による支援	100億円 70億円
		(4) 新規融資支援	
		①ものづくり・商業・サービス補助金受付支援	200件 157件
		②「製造業」取引先の増加(中小・零細企業主体)	100社 10社
		③動産・債権譲渡担保(ABL)融資先の増加	10社 10社
		④ものづくりサポートローン、ベスト融資取組額	60億円 24億円
		⑤クレジットラインリリーフ増加額(半期平残)	20億円 10億円
		(5) 外部機関と連携した支援先(新規連携先数)	30社 27社
		(6) ファンドを活用した再生支援	5社 1社
(7) FP取得	80名 48名		
(8) 金融窓口サービス取得	60名 5名		
2	地域の面的再生への 積極的な参画	(1) 「地域貢献定期預金」の取扱い	10地域取扱 15地域取扱
		(2) 相続マスター資格取得	
		①相続マスター	10名 6名
		②相続マスター(ジュニア)	70名 37名
		(3) 相続・ご高齢のお客様への対応	
		①お客様相談の受付	2,400件 1,298件
		②お客様セミナーの開催	20回 9回
		③営業店向け出張講座開催	60回 28回
(4) インターシップの取組み	年2回以上開催 年3回開催		

## 地域への貢献・地域サービスの充実

●地域経済活性化に繋がり、お客様に喜ばれる商品・サービスの提供に取り組んでいます！

### お買い物券付定期預金による地域貢献！ ～お買い物券配布額 累計1億円突破～

平成19年12月より、地域の面的支援として、地元商店街やショッピングセンター等で利用できる「お買い物券」を預入額に応じてプレゼントする「お買い物券付定期預金」の販売を開始いたしました。

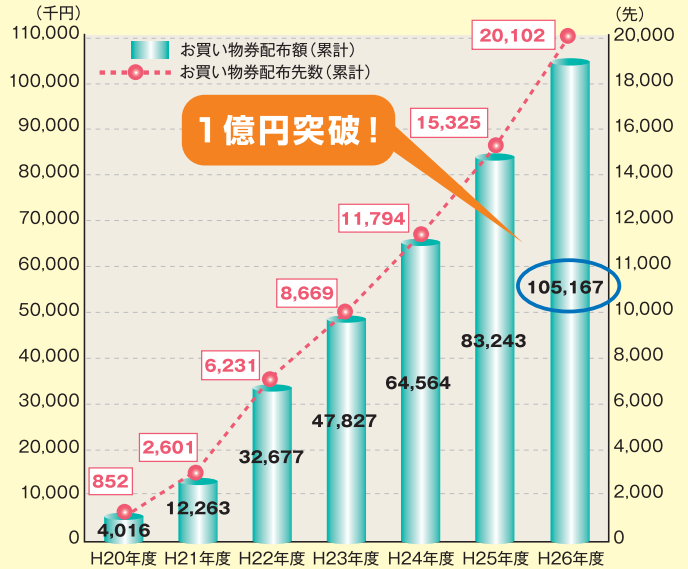
平成26年度は、計19回(13地区)実施し、寒川地区(神奈川県)は初の取組みとなりました。

今後も、販売対象エリアを拡大するほか、お客様のニーズに合った商品・サービスの提供を通じて、地域社会の発展に貢献してまいります。

#### 「お買い物券付定期預金実績(累計)」

(平成19年12月～平成27年3月)

- 実施回数:74回(19地区)
- お買い物券配布先数:延2万名
- お買い物券配布額:約1億円



### 地産地消定期預金「やら米かプレゼント定期預金」による地域貢献！

平成23年10月より、地産地消による浜松地域への地域貢献の一環として、浜松商工会議所が推進している、浜松地域ブランド「やらまいか」認定品であるお米:「やら米か」を預入額に応じて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」の販売を、遠州エリア4カ店で開始(毎年10月実施予定)いたしました。

#### 「やら米かプレゼント定期預金実績(累計)」

(平成23年10月～平成27年3月)

- 実施回数:4回
- やら米か配布先数:延3千5百名
- やら米か配布量:約13トン



天竜川の恵みと生産者の熱い思いに育まれた浜松の米「やら米か」

浜松地域ブランド「やらまいか」認定品

## トピックス

### 新基幹系システム「NEXTBASE」稼働!

平成27年1月、新基幹系システム「NEXTBASE※」を稼働いたしました。これにより、ATMの稼働時間延長等、お客様のニーズに合った商品・サービスをこれまで以上に迅速に提供し、「お客様・地域社会の発展に貢献し信頼される銀行」を目指してまいります。

※「NEXTBASE」

- ・日立製作所が提供する地域金融機関向け共同アウトソーシングサービスで、第二地方銀行12行が加盟。
- ・平成27年3月には、加盟行との間で「災害時相互協力に関する協定書」を締結し、加盟行の各営業地域で災害が発生した場合の協力体制を強化。



## ●スポーツを通じた学童の心身の育成支援!

### ～スポーツを通じた地域貢献活動～ 「しずちゅう旗静岡県学童軟式野球大会」開催!

平成24年9月より、学童の心身の健全な育成支援のため、「静岡県野球連盟」および「静岡県少年野球振興会」と共催し、「しずちゅう旗静岡県学童軟式野球大会」を開催(今回で4回目、約290チームが参加)しております。

また、同予選会を対象に「はつらつプレーフォトコンテスト」を実施し、入賞作品のホームページ上での公表や、当行本支店での写真展も開催しております。

第4回しずちゅう旗静岡県学童軟式野球大会  
会期：平成27年9月5日・6日・12日  
会場：静岡県ソフトボール場(富士宮市) 他



## ●“ふじのくに”静岡の魅力を県内外に紹介!

### 「富士山フォトコンテスト」開催!

当行では、昭和33年以来、富士山の風景写真を使用したカレンダーを毎年発行しており、大変ご好評をいただいております。

また、平成23年5月より、“ふじのくに”静岡の魅力を県内外に紹介し、地域経済活性化を目的として、当行のカレンダーに使用する富士山の写真を募集するフォトコンテストを、静岡新聞社・静岡放送協力のもと開催(今回で5回目)、入賞作品を当行ホームページ上で公表しているほか、当行本支店で写真展も開催しております。



## ●地方公共団体等との連携強化!

### 三島市、沼津市と協働セミナー開催!

当行では、「地域社会の発展に貢献するパートナーシップ協定」を、平成26年8月に三島市と、平成26年12月に沼津市と、それぞれ締結いたしました。

これらの「パートナーシップ協定」に基づき、相続、高齢者をテーマに、両市との協働(協賛または共催)セミナーを開催、総勢103名の方にご参加いただきました。

今後も、両市とより一層の連携を図り、地域経済活性化に努めてまいります。



## 中小企業の皆さまへの積極的な支援

### 補助金申請を積極的にサポート!

本部「支援チーム」により、営業店サポート体制の強化を図り、本支店一体となって、中小企業の皆さまの「ニーズ掘り起こし」、「ニーズへのスピーディな対応」に取り組んでおります。

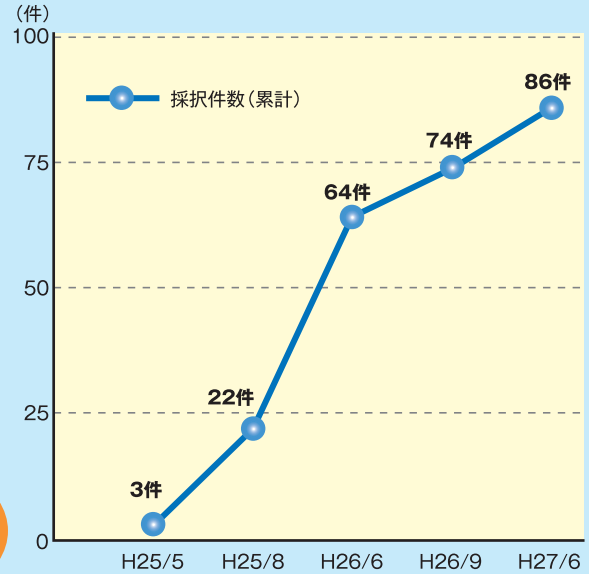
特に「ものづくり補助金」については、申請手続きに関する様々なご相談にお応えし、申請書作成のアドバイス等積極的なサポートに努めた結果、公募が開始された平成25年から現在まで、86件採択されました。

今後も、積極的な支援、バックアップに努めてまいります。

#### 様々な経営のご相談にお応えします!

- 我が社でも使える補助金はあるの?
- 補助金申請の書き方がわからない…
- 後継者がいない…
- 受発注先を増加したい

当行とお取引のないお客様も、お気軽にご相談ください!



### 成長分野への積極的な支援! ～「地域力創生ファンド」による成長基盤強化～

当行では、医療・介護分野などの資金ニーズを中心に、「地域力創生ファンド」等による成長基盤強化支援を実施・展開しております。平成27年4月には、「地域力創生ファンド」を拡充し、取扱期間を1年間延長(平成28年3月末まで)したほか、融資総額を350億円(従来250億円)に増額、対象分野に「環境・エネルギー事業」を追加いたしました。

今後も、ミサワホーム株式会社との共催による「サ高住セミナー」の開催等、様々な情報やサービスの提供、支援拡充に努めてまいります。



### 最高500万円まで“いざ”というときをサポートする事業者カードローン! ～しずちゅうクレジットラインリリース～

- 借入限度額内で繰り返し利用OK!
- 無担保・第三者保証人不要!
- 当行とお取引のないお客様でもOK!

平成27年5月  
インターネット  
申込開始!

#### ～個人事業主の方は、利便性大幅アップ～

- お手元のパソコンから24時間申込可能!
- 本人確認書類(運転免許証等)のみで申込可能!
- 審査結果は、原則、当日回答可能!
- ご契約金額300万円未満は、確定申告書も不要!

急な資金繰りにも安心のスピード対応!

## しずちゅうクレジットライン リリース

ご本人確認資料<sup>※</sup>だけで、お申し込みが可能!  
▶個人事業主の方に強い味方のカードローン!

カンタン手続き

スピード融資

お取引なし、口座なしでお申し込みOK!

お申し込みは  
来店不要

便利な  
カードローン型

原則 即日回答いたします!  
お問い合わせはお電話で  
フリーダイヤル 0120-608-055



## 金融円滑化に係る取組強化!

金融円滑化に向けた取組については、「お客様中心主義」の基本方針のもと、地域金融の円滑化が地域金融機関の最大の使命と認識して、中小企業や個人事業主のお客様からの資金需要や貸出条件の変更等に関するご相談や、住宅ローンをご利用のお客様からのご返済負担の軽減のご相談等に対して、金融機関としてのコンサルティング機能を発揮し、迅速かつ柔軟に対応してまいりました。

法期限到来後も地域金融機関として、今まで以上の「お客様中心主義」に徹し、従来取組んできた金融円滑化への取組みをさらに強化し、適切且つ積極的な対応に努めてまいります。

## ～金融円滑化におけるご相談窓口～

貸付条件の変更等のご相談および苦情相談等については、お取引いただいております営業店にて承りますが、本部内にも専用の「金融円滑化相談窓口」を設置しております。

### 《金融円滑化相談窓口》

・専用フリーダイヤル:0120-622-980

・受付時間:平日9:00～17:00

金融円滑化に係る取組状況の詳細はホームページに公表しております。

<http://www.shizuokachuo-bank.co.jp>

## 本支店一体となった経営改善支援強化!

取引先の経営改善支援については、平成27年2月に重要な対象先の見直しを実施し、「本部支援先」、「本部サポート先」を再選定したほか、重点支援先に対するケアだけでなく、それ以外の小規模な中小企業者にも再生支援活動を拡大し、新規資金需要、財務・売上増加等のアドバイス、コンサルティング機能強化を図るため、「営業店モニタリング先」を、営業店別に選定しております。

支援方針を明確化し、「支援状況のモニタリング」、「支援活動の具体的な指導」、「帯同訪問」など本部サポート体制を強化し、本支店一体となった経営改善支援への取組みを行っております。



## しずちゅう介護施設サポートサービス開始!

平成26年10月、介護施設の運営事業者さま向けに、「入居一時金の保全」や「入居者の預金管理」等、介護施設の抱える様々な悩みを解決するため「しずちゅう介護施設サポートサービス」の提供を開始いたしました。

### ～介護施設の抱える様々な悩みを解決します～

- 入居一時金保証
- 入居者の預金管理サポート
- 介護施設にかかる様々なお借入をサポート

## しずちゅう 介護施設サポートサービス

### 入居一時金保証

入居一時金の銀行保証で施設の健全性をアピール

### 入居者の預金管理サポート

施設側・入居者とも安心。施設の信頼性アップ

### 事業資金のお借入

介護施設にかかる様々なお借入をサポート

法人営業部  
企業サポートグループ

**(055)962-3410**

## お客さまのニーズに合った店舗展開

**平成27年2月 沼津東支店 新築リニューアルオープン！**  
**平成27年5月 浜松支店浜松南営業センター出張所 新築リニューアルオープン！**

新店舗には、「気軽に、ゆっくり、ご相談できる」ローカウンターと商談室を設置しております。  
 今後も、お客様が気軽に立ち寄り、安心して利用いただける快適な店舗となるよう、計画的な店舗リニューアルを行ってまいります。



### ●CSショップ（インストアブランチ）展開！

#### H27/10 CSショップ4号店 “ららぽーと海老名”に出店決定！

神奈川県 県央地区、最大規模の大型商業施設として期待されている“ららぽーと海老名（H27/10オープン予定）”に、「CSショップ4号店」を出店することが決定しました。

※詳しくは、ホームページ等で順次お知らせいたします。



“ららぽーと海老名”イメージ図

#### H19/12 サントムーン柿田川 1号店 出張所 (静岡県駿東郡清水町)

- ◆主な取組み
- ・「お買い物券付定期預金」の取扱い
  - ・静岡ガス様とのイベントコラボ
  - ・クリスマスわくわく輪投げ等



#### H22/12 湘南モールフィル 2号店 出張所 (神奈川県藤沢市)

- ◆主な取組み
- ・「お買い物券付定期預金」の取扱い
  - ・銀行員一日体験
  - ・七夕イベント等



#### H25/4 マークイズ静岡 3号店 出張所 (静岡県静岡市)

- ◆主な取組み
- ・「お買い物券付定期預金」の取扱い
  - ・バルーンアート釣りイベント
  - ・似顔絵プレゼントキャンペーン等

