

お客様中心主義（CC）への取り組み

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～

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。

■ 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。

■ CCホットラインの活用

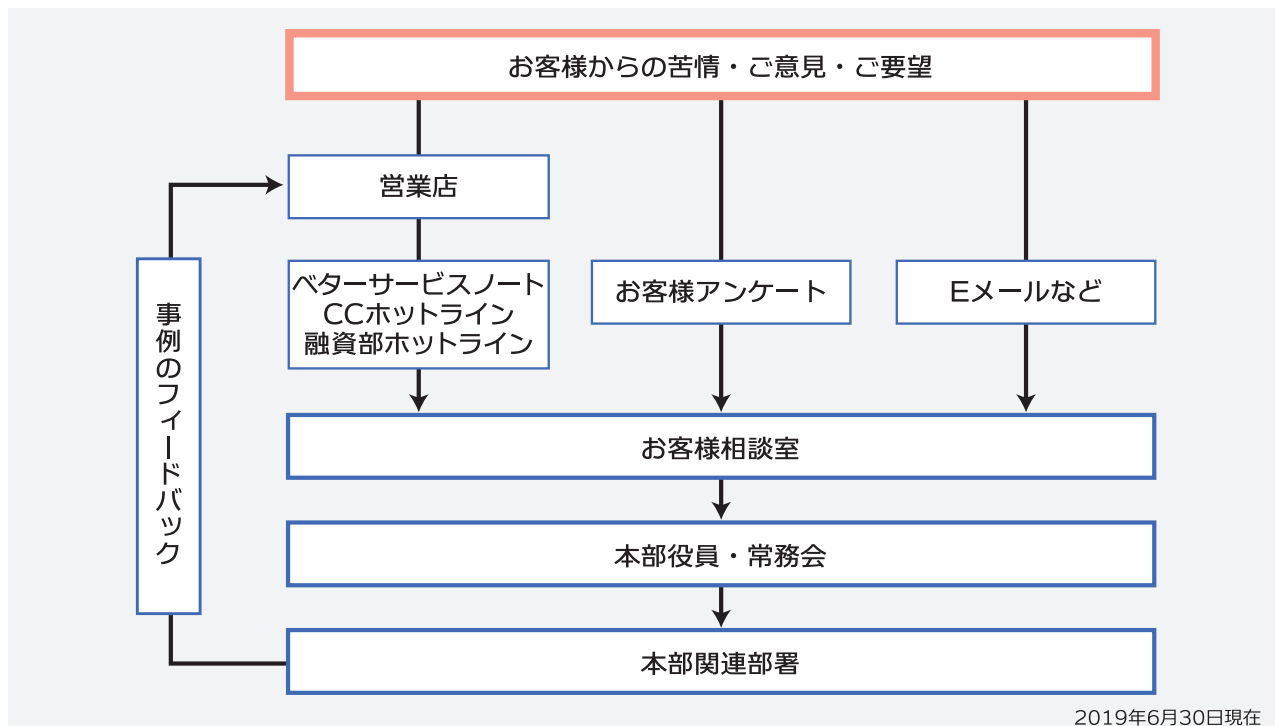
お客様のニーズ実現に向けた制度として、「CCホットライン」を活用しております。

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。

■ 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ため、お取引のあるお客様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。



【ご相談窓口】

連絡先 静岡中央銀行お客様相談室
電話番号 0120-700-858
受付時間 月曜日～金曜日
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
または03-5252-3772
受付時間 月曜日～金曜日
午前9時～午後5時

お客様本位の業務運営への取組み

「お客様本位の業務運営に関する取組方針」の制定

当行では、お客様の安定的な資産形成の重要性の高まり等を踏まえ、特に金融商品販売におけるお客様本位の取組みを更に充実させるため、2017年6月に「お客様本位の業務運営に関する取組方針」を制定いたしました。

本方針のもと、当行全職員がお客様本位の姿勢を共有し、商品・サービスの更なる向上に取組むとともに、お客様本位の業務運営を向上させるため、本方針については、定期的に見直しを行ってまいります。



■お客様中心主義及びお客様本位の取組みの徹底

研修等を通じて、全職員に当行の経営の基本方針である「お客様中心主義」及び「お客様本位の業務運営に関する取組方針」の徹底を継続的に行い、企業文化として定着するよう努めてまいります。

預かり資産研修

2016年度	2017年度	2018年度
33回	28回	30回

■お客様の最善の利益の追求

お客様の最善の利益の追求に向けて、お客様本位の良質なサービスの提供に努めるとともに、「お客様アンケート」等を通じて、お客様の意見・要望等を各種施策に反映させ、お客様の満足度及び利便性向上に取組んでまいります。

■お客様の目線に立った情報・サービスの提供、重要な情報の分かりやすい提供

投資啓蒙パンフレットを活用したお客様への案内や、「お客様セミナー」を定期的に開催する等、お客様の目線に立った情報提供に努めてまいります。

また、商品毎の手数料等の透明性を高めるとともに、お客様に商品提案をする際には、お客様の知識・経験・財産の状況や目的等を踏まえ、ニーズに合った商品の提案に努めてまいります。

お客様セミナー

	実績回数	参加者数
2016年度	23回	196人
2017年度	15回	138人
2018年度	54回	608人

■お客様の多様なニーズに合った商品ラインアップの充実

お客様の投資目的やリスク許容度等、お客様の多様なニーズに合った商品を選択いただけるよう、商品ラインアップの充実に努めるとともに、お客様の安定的な資産形成に資する商品の採用、既存商品の見直し等を定期的に行ってまいります。

■お客様本位の取組みに合った業績評価体系の整備

お客様のニーズ・利益に合った取組みを評価するため、特定の運用商品の販売に偏らない業績評価体系を導入しております。今後も定期的に業績評価体系を見直し、お客様本位の取組みに合った業績評価体系の整備に努めてまいります。

「投資信託の販売会社における比較可能な共通KPI」

長期的にリスクや手数料等に見合ったリターンがどの程度生じているかを「見える化」するために、2018年6月に金融庁より公表された定義に基づく3つの指標を公表しました。

■運用損益別顧客比率

基準日時点の保有投資信託に係る購入時以降の累積の運用損益（手数料控除後）を算出し、運用損益別にお客様の比率を示した指標です。購入時以降どれくらいのリターンが生じているかを見ることができます。

■投資信託預り残高上位20銘柄のコスト・リターン

■投資信託預り残高上位20銘柄のリスク・リターン

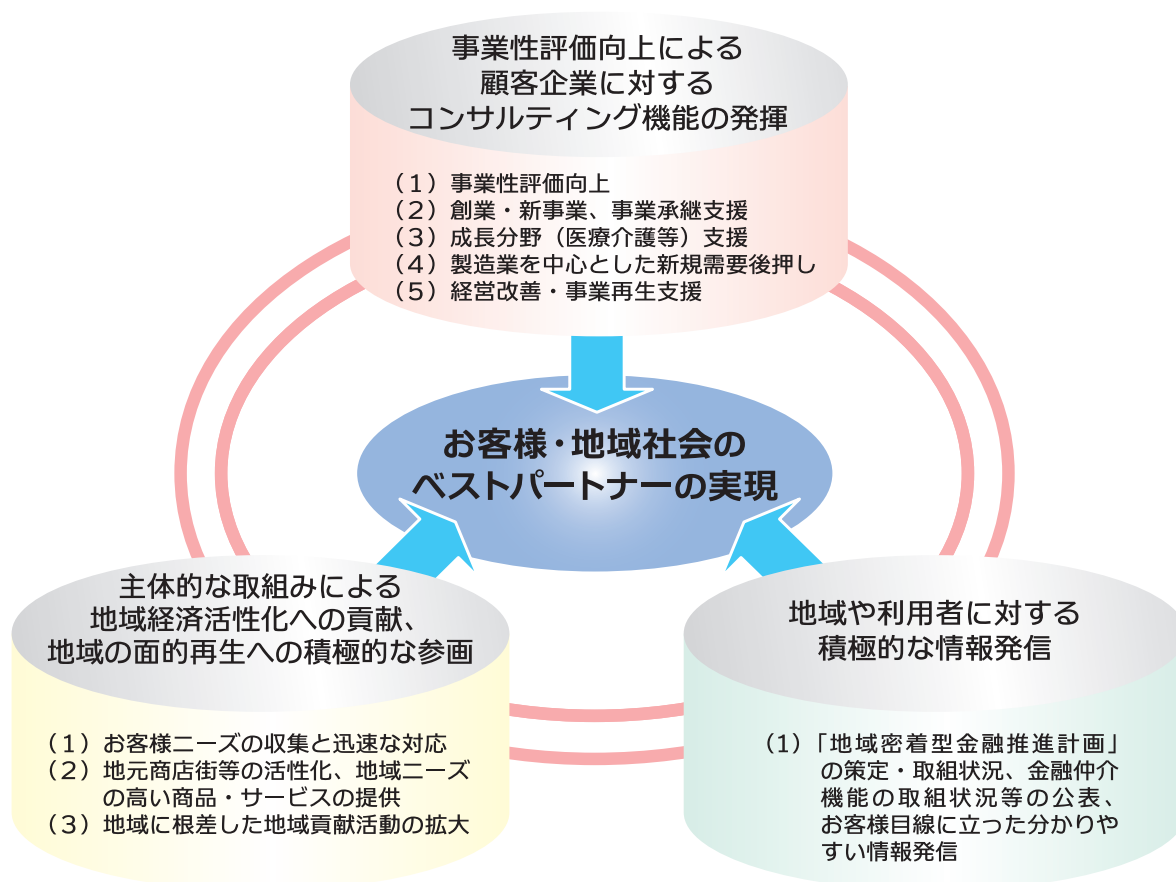
設定後5年以上の投資信託の預り残高上位20銘柄について、銘柄毎及び預り残高加重平均のコストとリターンの関係、リスクとリターンの関係を示した指標です。中長期的に、どのようなリターン実績を持つ商品をお客様に多く提供してきたかを見ることができます。

お客様本位の業務運営に関する取組方針及び主な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/>

地域密着型金融の推進

2018年度～2019年度の重点施策



地域の皆さまと共に

「中期経営計画」＝「地域密着型金融」として積極的に推進
 ～「金融仲介機能のベンチマーク」を積極的に活用～

地域密着型金融及び金融仲介機能の取扱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/>

経営者保証に関するガイドラインへの対応方針

当行では、従来からご融資の際に個人保証をご提供いただく場合には、ご契約時に保証意思等を慎重に確認させていただく等の対応に努めております。なお、既に公表されている、「経営者保証に関するガイドライン」に対しても、これを尊重し、遵守するための態勢を整備しております。

今後も、お客様と保証契約の締結等を行う場合は、本ガイドラインに基づき、誠実に対応するよう努めてまいります。

経営者保証に関するガイドラインの活用状況

	2018年度実績
新規に無保証で融資した件数	850件
保証契約を変更・解除した件数	66件
新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合	18.3%

3 地域の皆さまと共に

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！

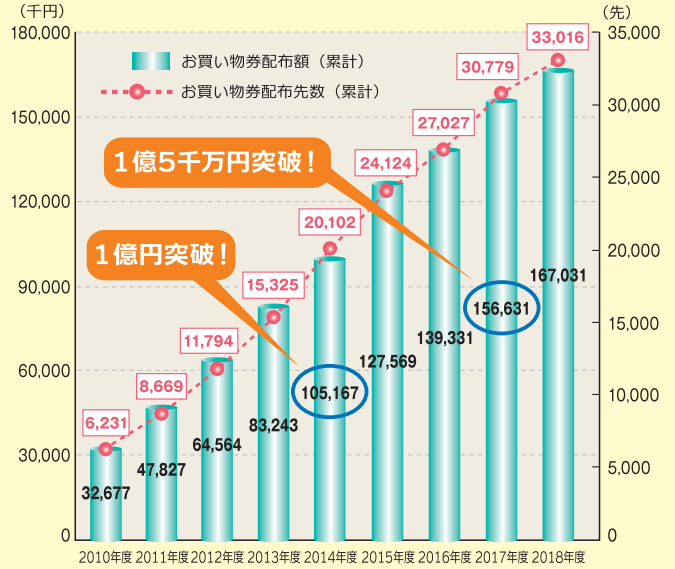
2007年12月より、地域の面的支援として、地元商店街やショッピングセンター等で利用できる「お買い物券」を預入額に応じてプレゼントする「お買い物券付定期預金」の販売を開始いたしました。

2018年度は、計16回（11地区）実施しました。

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)」 (2007年12月～2019年3月)

- 実施回数: 140回(21地区)
- お買い物券配布先数: 延3万3千名
- お買い物券配布額: 約1億6千万円



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！

2018年12月より、地産地消による地域貢献の一環として、浜松産特別栽培米：「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」を、遠州エリア5店舗で販売いたしました。

※遠州エリアでの地産地消定期預金の販売は、2011年10月より、毎年秋から冬にかけて行っています。お客様からご好評をいただき、今回で8回目の実施となりました。

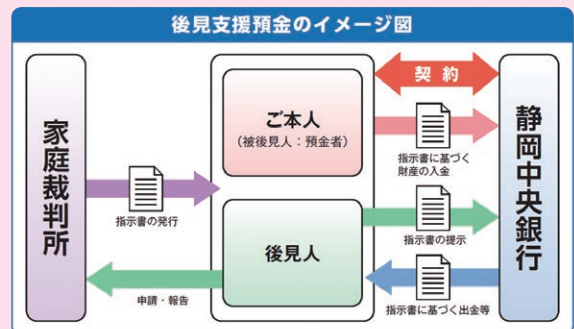


「しずちゅう後見支援預金」展開！ ～お客様の財産を守る強い味方～

当行では、2018年3月より、「しずちゅう後見支援預金」の販売を開始いたしました。

本商品は、後見制度をご利用の後見人が、家庭裁判所の指示書に基づき、被後見人の財産を安全・適切に保護・管理できる預金で、社会問題となっている後見人等による不正な預金引出しを防止することを目的としています。

本商品の取扱いは、銀行では当行が全国初、且つ、一つの金融機関が複数の県（静岡県・神奈川県）にわたって取扱う初のケースとなります。



● “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、1958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、2011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9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。



● スポーツを通じた学童の心身の育成支援！

「しずちゅう旗静岡県学童軟式野球大会」開催！

2012年9月より、学童の心身の健全な育成支援のため、「しずちゅう旗静岡県学童軟式野球大会」(「静岡県野球連盟」及び「静岡県少年野球振興会」主催、約280チームが参加)に特別協賛(今回で8回目)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、当行本支店で写真展も開催しております。

第8回しずちゅう旗静岡県学童軟式野球大会
会期：2019年9月7日・8日・14日
会場：西ヶ谷総合運動場野球場(静岡市)他



第7回大会優勝チーム ミッケジュニアファイターズ

「ティーボール野球神奈川大会」開催！

2016年8月より、スポーツを通じた学童支援の一環として、「ティーボール野球神奈川大会」(「神奈川県ナショナルティーボール連盟」及び「神奈川県野球協議会」主催、約100チームが参加)に特別協賛(今回で4回目)しております。

今後も、学童の健全な成長を応援し、「お客様・地域社会と共に発展しベストパートナーとして信頼される銀行」を目指してまいります。

第25回ティーボール野球神奈川大会
会期：2019年8月5日・6日
会場：横浜スタジアム



第24回大会優勝チーム 青葉緑東リトルリーグ

地域の皆さまへの積極的な支援

事業性評価向上による 本業支援等、金融仲介機能の発揮！

当行では、地域金融機関の使命として、従来以上にマーケティングや外部機関との連携を強化し、地域のお客様に対する円滑な資金供給、専門性への対応アップ等、金融仲介機能の発揮に努めております。

今後も、「訪問頻度管理」によるお客様への定期的な訪問を徹底し、「工場見学」や「本業支援ヒアリングシート(2014/4月制定)」※を活用することで、取引先の事業内容やニーズ等の把握に努め、そのニーズに対する迅速な対応、各種情報提供等に積極的に取組んでまいります。

※取引先の事業性や成長可能性等を適切に評価し、助言・支援する当行独自のツール。



補助金申請を積極的にサポート！

当行では、本部支援チームと営業店が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」等に積極的に取組んでおります。

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、2019年3月末現在、132件(2013年度からの累計)採択され、お客様から大変喜ばれています。

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…
- 受発注先を増加させたい

当行とお取引のないお客様も、お気軽にご相談ください！



「ものづくり補助金」支援により導入された設備

地方公共団体との連携強化！

当行では、地域の発展に寄与・貢献するために、地方公共団体との連携を強化しております。地方公共団体との協定は、伊豆市(2012/7)、南伊豆町(2013/3)、三島市(2014/8)、沼津市(2014/12)、磐田市(2015/9)、富士宮市(2016/2)、御殿場市(2016/2)、小山町(2016/12)、長泉町(2017/3)、清水町(2018/2)と締結しております。

また、「地方創生に係る協定」に基づき、三島市及び清水町とは、「協働セミナー」「ノルディックウォーキング」、伊豆市とは、「健康セミナー」「ウォーキングイベント」を定期的で開催し、多くの皆さまに参加いただいております。



三島市、清水町との共催イベント(ノルディックウォーキング)

「しずちゅうビジネスクラブセミナー」開催!

2018年11月～12月、「しずちゅうビジネスクラブセミナー」を3会場（掛川市、横浜市、沼津市）で開催いたしました。

本セミナーでは、日本電鍍工業株式会社 代表取締役 “伊藤麻美氏” を講師にお招きし、『乗り越えられない壁はない～「跡取り娘」が経営再建するまでの壮絶な軌跡～』と題し、ご講演いただきました。

「しずちゅうビジネスクラブ」では、会員の皆さまへの各種情報提供、セミナーの開催、会員間の交流等、様々なお手伝いを行っております。



● 皆さまの様々な資金需要にお応えできる利便性の高い商品のご提供!

「個人向けローン」リニューアル! ～来店不要、インターネットで簡単申込～

2019年4月より、多様化するお客様のニーズにお応えするため、「CSオートローン」「クイックリフォームローン」をリニューアルいたしました。

また、2015年4月より販売を開始した「CSローン」※も、お客様から大変好評で、2019年3月末現在7,300名以上の方にお取引いただいております。

いずれの商品も、「来店不要・インターネットで簡単申込・24時間受付」が特長で、ホームページの専用受付サイトからスムーズにお申込みいただけます。

今後も、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。

※商品名の「CS」は「Communication&Smile」の略で、お客様との会話（コミュニケーション）と笑顔（スマイル）を大切にするという意味が込められています!

CSオートローン	クイックリフォームローン
お車の購入資金や諸費用に。概算の借入れ希望額でお申込みができます!!	お住まいの増改築やリフォームに伴う資金にお使いいただけます。
自動車 オートバイに 車検・修理・自動車用品・免許取得・車庫設置費用に	屋根・外壁の塗装リフォーム 空室解体、増改築に伴う家具・家電製品
他社 マイカーローンのお借換えOK!!	他社 リフォームローンのお借換えOK!!
ご融資金額 最大 3,000 万円	ご融資金額 最大 1,500 万円
ご融資期間 最長 10 年	ご融資期間 最長 20 年
ご融資利率 年 1.85% ～ 5.00%	ご融資利率 年 1.875% ～ 3.875%

融資金額、資金使途ともに拡大!

融資金額、融資期間ともに拡大!

最大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フ～

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

～個人事業主の方は、利便性大幅アップ～

- 急な資金繰りにも安心のスピード対応!
- ご融資の可能性を即診断! 24時間受付中!
- 本人確認書類（運転免許証等）のみで申込可能!
- 正式な審査結果は、最短即日回答可能!

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フ だけで、ご本人確認資料 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 **0120-608-055** フリーダイヤル

Credit Line Relief

お客様のニーズに合った店舗展開

2018年7月 「綾瀬支店」リニューアルオープン！

2018年7月9日（月）に「綾瀬支店」を新築リニューアルオープンいたしました。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、お客様が安心してご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。

☆駐車スペース19台分設置！ ☆全自動貸金庫72マス新設！



●CSショップ（インストアランチ）展開！

CSショップは、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です。各種イベントやセミナーなど、様々な取組みを実施してまいりますので、お近くにお越しの際には、是非、お気軽にお立ち寄りください。

2007/12 1号店 サントムーン柿田川出張所 (静岡県駿東郡清水町)

【主な取組み】

- ・静岡ガス様とのコラボイベント
- ・クリスマスイベント
- ・相続セミナー 等



2010/12 2号店 湘南モールフィル出張所 (神奈川県藤沢市)

【主な取組み】

- ・ハロウィンイベント
- ・投資信託セミナー
- ・相続セミナー 等



2013/4 3号店 マークイズ静岡出張所 (静岡県静岡市)

【主な取組み】

- ・こいのぼり作成イベント
- ・クリスマスイベント
- ・投資信託セミナー 等



2015/10 4号店 ららぽーと海老名出張所 (神奈川県海老名市)

【主な取組み】

- ・施設内で利用できる「お買い物券付定期預金」の販売
- ・投資信託セミナー 等

