

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

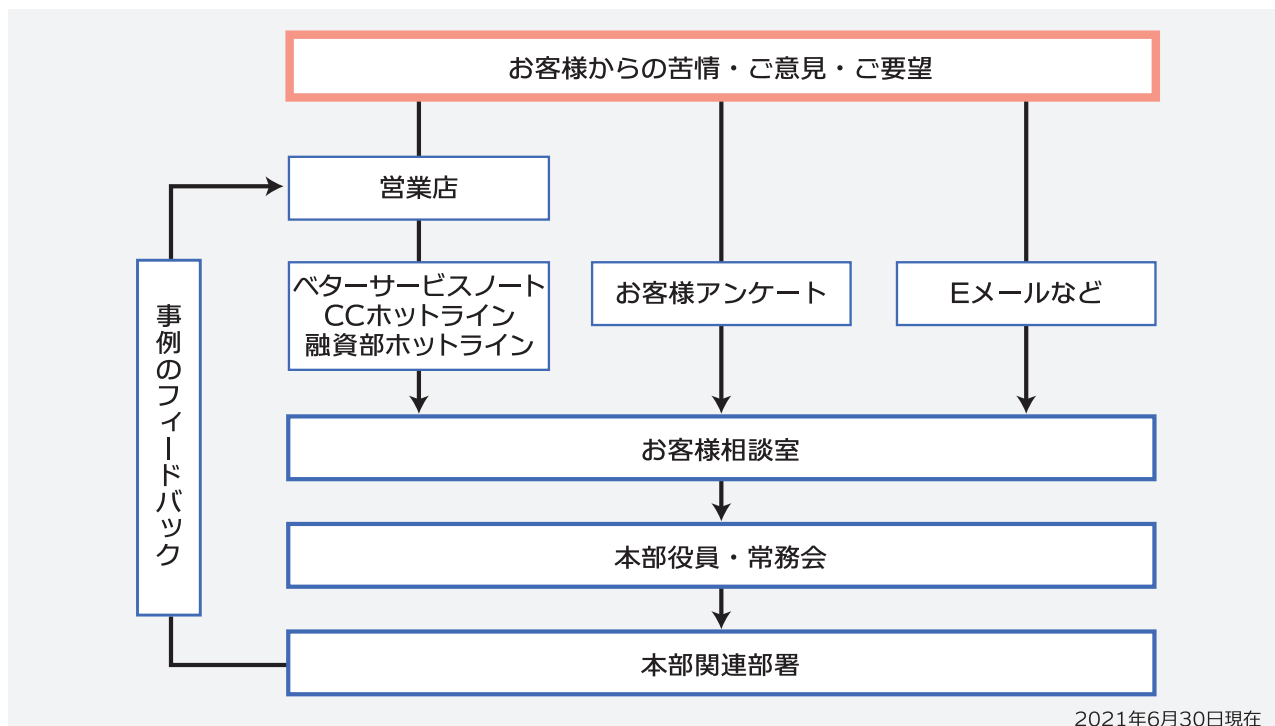
お客様のニーズ実現に向けた制度として、「CCホットライン」を活用しております。

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るために、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

地域密着型金融の推進

地域密着型金融及び金融仲介機能に係る基本方針

**「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～**

- ◎金融仲介機能を発揮し、地域企業や地域経済の発展に貢献する取組みを実践。
- ◎地域金融機関として、“地域と共に持続的な成長”を目指す。

～お客様・地域社会のベストパートナーの実現に向けて～

細部に亘るマーケティングのレベルアップにより、事業性評価向上・経営改善等本業支援促進を図り、お客様のライフステージに応じた金融仲介機能の更なる発揮に努めてまいります。

2020年度～2021年度の重点施策と2020年度の主な取組状況

1. 事業性評価向上による顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮

「訪問頻度管理」を“「目的を明確にしたお客様のニーズに応える訪問」の実践”へとステップアップを図り、「本業支援ヒアリングシート」を活用し、ニーズや経営課題等の把握に努めるなど、「事業性評価」の取組みを積極的に展開した結果、着実にコンサルティング機能を発揮することができました。

■本業支援

事業承継及びM&A、補助金申請等の分野において、外部機関との連携を強化（業務提携先・業務提携分野を順次拡大）し、お客様の課題解決のサポートに積極的に取り組んでおります。

■新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けた事業者の皆さまへの積極的な支援

○ 積極的な資金繰り支援

“喫緊の最重要課題”と位置付けて取組み、コロナ関連制度融資を中心とした積極的な資金繰り支援を実施しております。

○ 休日相談窓口の設置

新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けた事業者の「資金繰り」、住宅ローン等をご利用のお客様の「返済条件見直し」等に適切かつ迅速にお応えするため「休日相談窓口」を設置しました。

○ 融資条件変更手数料の免除

新型コロナウイルス感染拡大により、直接的・間接的な影響を受けた法人、個人事業主及び個人のお客様を対象に、融資条件変更手数料を免除しております。

※ 免除期間：2021年9月30日お申込み分まで

○ 各種コロナ関連支援策の取組み

政府・自治体による各種コロナ関連支援策（事業再構築補助金、給付金・助成金、税制優遇等）を幅広くお客様にご案内し、外部機関と連携したサポートを実施しております。

■経営改善支援・事業再生支援

事業再生支援を地方創生に資する取組みとして位置付け、取引先に対する事業性評価を実施。外部機関等も活用し、解決策の提案や実行支援を強化しております。

共通ベンチマーク1

	メイン先数	融資残高	経営指標改善先
2019年度	2,658社	2,183億円	1,710社
2020年度	3,059社	2,464億円	1,908社

共通ベンチマーク5

	2019年度	2020年度
事業性評価に基づく与信先数	2,499社	2,980社
全与信先に占める割合	66.7%	67.0%
事業性評価に基づく融資残高	2,489億円	2,910億円
全融資残高に占める割合	76.2%	77.0%

2. 主体的な取組みによる地域経済活性化への貢献、地域の面的再生への積極的な参画

「お客様ニーズの収集と迅速な対応」、「地元商店街等の活性化・地域ニーズの高い商品・サービスの提供」、「地域に根差した地域貢献活動の拡大」を掲げ、マーケティングによりお客様ニーズを収集する中、地域経済活性化への取組みを充実させ、積極的に推進した結果、着実に成果を収めることができました。

■地元商店街等の活性化

2007年12月より、地元商店街等との連携による「お買物券付定期預金」を当行ブランド商品として積極的に展開しております。2020年度は、10地区（静岡県内4地区、神奈川県内6地区）で、計14回実施しました。

■相続・高齢者向けお客様相談の充実

地域ニーズの高い、高齢者を中心とした「お客様相談」について店頭で受け付けた相談は、原則その場で、遅くとも当日中に回答する態勢としております。

また、認知症を正しく理解し、適切に対応するため「認知症サポーター養成」に取り組んでいます。現在518名の行員が認知症サポーターとなっており、お客様が安心してお取引いただけるような環境づくりに努めております。

■SDGsの取組み

当行では、国際連合が提唱する持続可能な開発目標（SDGs）の趣旨に賛同し、企業活動を通じて地域の課題解決と持続可能な社会の実現に貢献するため、「静岡中央銀行SDGs宣言」を策定いたしました。当行では、これまでさまざまな地域の社会・環境課題へ取り組んでまいりましたが、SDGsへの取組みをより一層強化していくため、当行のSDGs宣言として明文化し、2021年5月に对外公表しました。

静岡中央銀行SDGs宣言

静岡中央銀行は、国際連合が提唱する持続可能な開発目標（SDGs）の趣旨に賛同し、経営理念「堅実で健全な経営」のもと、企業活動を通じて地域の課題解決と持続可能な社会の実現に努めてまいります。

重点取組方針

【地域経済の持続的発展への貢献】
お客様のベストパートナーとして、金融仲介機能を発揮し、地域企業や地域経済の持続的発展に貢献してまいります。

【多様な人材の活躍】
すべての従業員が活躍できるよう、環境整備、人材育成に取り組んでまいります。

【地域の環境保全】
お客様の環境保全に向けた取組みを支援し、自らも環境負荷低減に向けた取組みを推進してまいります。



SDGs (エス・ディー・ジーズ) とは
SDGsとはSustainable Development Goals (持続可能な開発目標)の略で、2015年9月に国連サミットで採択され、「誰一人取り残さない」という理念に基づき、飢餓・貧困・健康・教育などの世界的な課題を解決するために、2030年までに国連加盟諸国が達成すべき17の目標と169のターゲットで構成された国際的な目標です。

3. 地域や利用者に対する積極的な情報発信

ホームページ等で地域密着型金融の取組状況等を発信する際には、グラフや図表等を活用し、お客様目線に立った分かりやすい情報発信に努めました。

地域密着型金融及び金融仲介機能の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/>

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

	2020年度実績
新規に無保証で融資した件数	1,616件
保証契約を変更・解除した件数	100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	23.0%

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！

「ご近所応援定期“エール”」好評販売中！

2020年度に大変好評であった「ご近所応援定期“エール”」の取扱いを継続し、2021年4月より販売を開始いたしました。

店舗窓口限定の定期預金で、安定した資金運用手段の提供により、店舗周辺のお客様との“つながり・親しみ”を大切に、地域のお客様のライフプランをサポートいたします。

- 取扱期間：2021年4月1日～2022年3月31日
- 対象：個人のお客様
※店舗窓口にご来店いただいた方限定
- 預入期間：1年
- 適用金利：年0.15%
- 預入金額：10万円～300万円以内

販売総額 80億円 **店舗窓口限定 しずちゅう**

ご近所応援定期 エール

取扱期間 **2021.4/1** 困 ▶ **2022.3/31** 困

販売総額 **80億円** ●発行とあわせてお取引の係るお客さま向けの販売総額 56億円
※各店舗に販売額が異なります。詳しくは、お取引店舗までお問い合わせください。

しずちゅうにご来店いただいた方だけのお得な定期預金です！

特別金利 満期の際に継続のお手続きにご来店いただくと **プレゼントを進呈!**

税引後(年0.119%) **年0.15%** ●令和2年度消費シールドプレゼント

●お預入れ期間 1年(自動繰上げ払込)
●お預入れ金額 おむね10万円～300万円以内
●お預入れの残高は、お預入れの翌営業日(土・日・祭日を除く)に引き落とされます。

●本商品に、銀行に申し込まれた個人のお客さまの預金を対象として、以下の特典が適用されます。
●2021年3月31日現在、預金残高が10万円未満のお客さまは、お預入れ後、再度お申し込みください。
●2021年3月31日現在、預金残高が10万円以上のお客さまは、お預入れ後、再度お申し込みは不要です。
●お預入れ後、お預入れの翌営業日(土・日・祭日を除く)に引き落とされます。
●お預入れの翌営業日(土・日・祭日を除く)に引き落とされます。
●お預入れの翌営業日(土・日・祭日を除く)に引き落とされます。
●お預入れの翌営業日(土・日・祭日を除く)に引き落とされます。

●お問い合わせ先：0120-608-554 静岡中央銀行

お買い物券付定期預金による地域貢献！

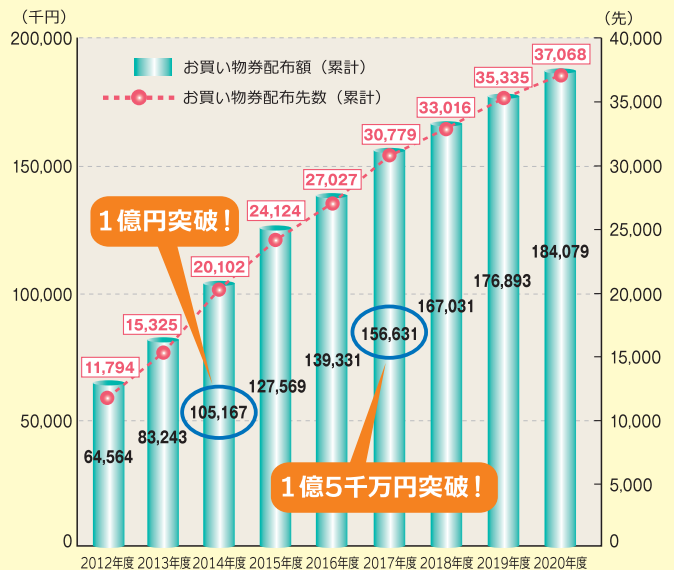
2007年12月より、地域の面的支援として、地元商店街やショッピングセンター等で利用できる「お買い物券」を預入額に応じてプレゼントする「お買い物券付定期預金」の販売を開始いたしました。

2020年度は、計14回(10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～2021年3月)

- 実施回数：170回(21地区)
- お買い物券配布先数：延3万7千名
- お買い物券配布額：約1億8千万円

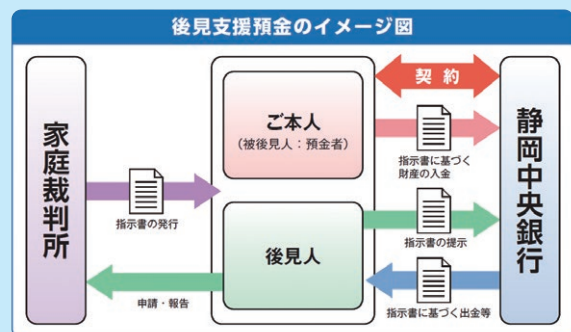


「しずちゅう後見支援預金」展開! ～お客様の財産を守る強い味方～

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。



●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！

「個人向けローン商品」好評販売中！
～来店不要、インターネットで簡単申込～

多様化するお客様のニーズにお応えするため、定期的に個人向けローン商品のリニューアルを行うなど、ラインアップの充実に取り組んでおります。

2015年4月より販売を開始した「CSローン」※は、お客様から大変好評で、2021年3月末現在8,700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	CSカードローン
<p>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!!</p> <p>自動車 オートバイに</p> <p>車検・修理・自動車用品・免許取得・車庫設置費用に</p> <p>他社マイカーローンのお借換えOK!!</p>	<p>お使いみち自由、何度でも繰り返し使えます!!</p> <p>しずちゅうなら</p> <p>スピード審査!!</p>
<p>ご融資金額 最大3,000万円</p>	<p>ご利用限度額 最大1,000万円</p>
<p>ご融資期間 最長10年</p>	<p>ご融資利率 年3.5%～年14.6%</p>
<p>ご融資利率 年1.85%～年5.00%</p>	<p>月々の返済は 2,000円～</p>

来店不要・インターネットで簡単申込・24時間受付

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

ご本人確認資料[※]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

●“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年以來、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。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。

※昨年度より神奈川県で撮影した写真も応募可能となりました。



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専門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、各種ソリューションの提供等により、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、「本業支援ヒアリングシート」※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り組んでまいります。

※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。



業務提携先との連携強化！ ～専門的ニーズへ積極的に対応～

当行では、お客様の事業承継・M&A・相続・補助金申請サポート等、より専門的なニーズに対応するため、各分野で多くの支援実績がある外部専門機関との業務提携契約を推進しております。

また、業務提携分野も順次拡大しており、2020年度は新たに「人材紹介」にかかる業務提携契約を締結いたしました。

今後も地域金融機関としての役割を果たせるよう、お客様の課題解決のサポートに積極的に取り組んでまいります。



新型コロナウイルス感染拡大に伴う 各種相談受付体制の充実！

当行では、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けた事業者への資金繰り支援、住宅ローンをご利用のお客様の返済条件見直し等のご相談に適切かつ迅速にお応えするため、すべての営業店に相談窓口を設置しております。

また、電話相談窓口(0120-622-980)も設置しておりますので、お気軽にご相談ください。



お客様のニーズに合った店舗展開

●計画的な店舗リニューアル!

2021年3月「中央林間支店」 リニューアルオープン!

2021年3月1日(月)、「中央林間支店」を店舗改装し、リニューアルオープンいたしました。

ロビー、カウンター、応接室を一新したほか、ATMコーナーを拡大し、お客様に落ち着いた雰囲気の中でご相談いただける店舗となっております。

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。



●CSショップ(インストアブランチ)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)

2010/12
2号店 湘南モールフィル出張所
(神奈川県藤沢市)

2013/4
3号店 マークイズ静岡出張所
(静岡県静岡市)

2015/10
4号店 ららぽーと海老名出張所
(神奈川県海老名市)



トピックス

「第10回 しずちゅう旗 静岡県学童軟式野球記念大会」開催!

2021年9月、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「静岡県野球連盟少年部」に特別協賛、約260チームが参加)の第10回記念大会を開催いたします。

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いたします。

※新型コロナウイルス感染状況により、開催内容の変更や中止とする場合があります。

第10回 しずちゅう旗 静岡県学童軟式野球記念大会

- 会期：2021年9月4日・5日・11日
- 会場：静岡県営愛鷹球場(沼津市) 他
- 各地域の予選を勝ち抜いた40チームがトーナメント方式で優勝を目指します。

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

2018年度	2019年度	2020年度
30回	35回	43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」を定期的で開催する等、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/>