

### 3 地域の皆さまと共に

## 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

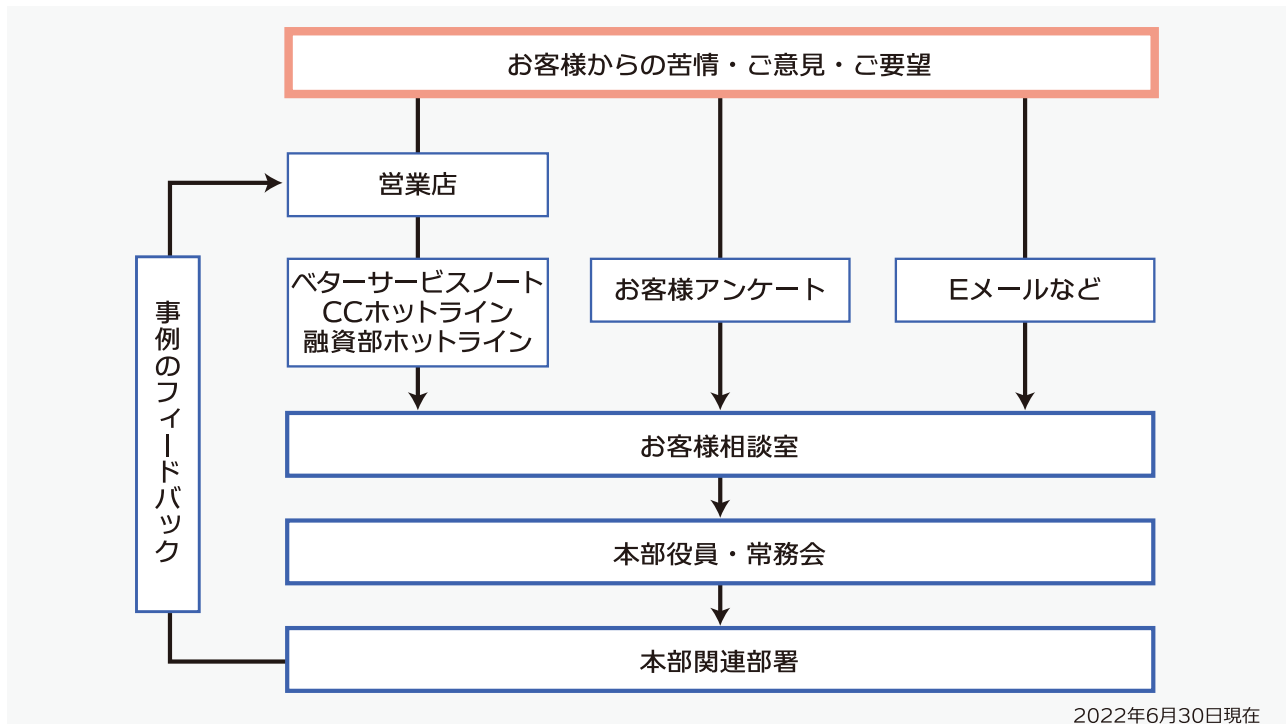
お客様のニーズ実現に向けた制度として、「CCホットライン」を活用しております。

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

# 3 地域の皆さまと共に

## 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。

### 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」による定期的な顧客訪問の徹底により、新型コロナウイルス感染拡大の影響を受けたお客様に継続して寄り添い、業況やニーズを迅速且つ適切に把握することで、資金繰り支援、経営改善・事業再生・事業転換支援等に積極的に取組むなど、「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。

### 本業支援による金融仲介機能の発揮

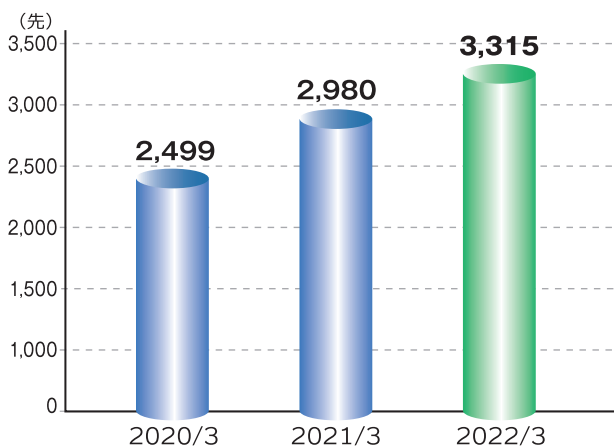
当行では、地域金融機関の使命として、従来以上にマーケティングや外部専門機関との連携を強化し、地域のお客様に対する円滑な資金供給、各種ソリューションの提供等により、金融仲介機能の発揮に努めております。

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。

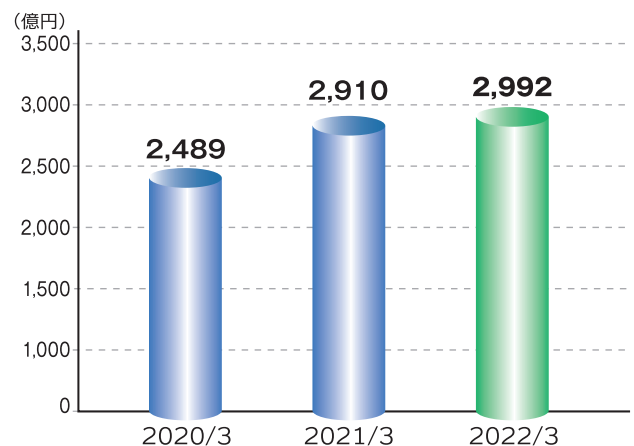
※取引先の事業性や成長可能性等を適切に評価し、助言・支援する当行独自のツール。



### ● 事業性評価に基づく与信先数



### ● 事業性評価に基づく与信先の融資残高



## 「資金繰り表作成サポートサービス」開始 ～資金繰り表作成ツールを無償で提供～

新型コロナウイルス感染症の影響が長期化する中、「資金繰り」に不安を抱える事業者への支援の一環として「資金繰り表作成サポートサービス」を2021年10月より開始いたしました。

- 「資金繰り表作成ツール」、「資金繰り表作成補助シート」を無償で提供
- 簡単操作で資金繰り表を作成
- 資金繰りを「見える化」し、資金繰りに関する不安を解消



「資金繰り表作成ツール」および「資金繰り表作成補助シート」は当行ホームページの「法人・個人事業主のお客さま」トップページの **しずちゅう資金繰り表作成サポートサービス** のバナーからダウンロードできます。

静岡中央銀行 資金繰り表

検索

もしくはQRコードでアクセスしてください



## 外部専門機関との連携強化 ～専門的ニーズに積極的に対応～

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し、外部専門機関と連携しながら積極的に対応しております。

### ● 「事業承継無料診断サービス」

当行が業務提携している外部専門機関が、自社株評価や事業承継に関わる課題および解決の方向性について“無料”で提案書を作成し、お客様にとって最適な手段をご提案いたします。

### ● 外部専門機関との連携強化（2022年6月30日現在 8分野・48社）

お客様の専門的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業務提携契約を締結しております。

今後も、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まいります。



#### 提携分野

- |            |            |
|------------|------------|
| ① 相続       | ⑤ 建設・不動産関係 |
| ② 事業継承・M&A | ⑥ リース関連    |
| ③ 補助金申請    | ⑦ 税務対策関連   |
| ④ 人材紹介     | ⑧ 経費削減関連   |

## 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

	2021年度実績
新規に無保証で融資した件数	1,047件
保証契約を変更・解除した件数	117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	23.5%

## 地域密着型金融の推進

### 株式会社神奈川銀行との「金融仲介機能等に関する包括業務提携」開始

2021年11月12日に株式会社神奈川銀行との「金融仲介機能等に関する包括業務提携」を開始いたしました。なお、本提携開始時に以下の連携施策を実施しております。

#### ●「しずちゅう×かなぎん ビジネスマッチングサービス」

「受発注先」や「協業先」、「共同開発先」の紹介等のビジネスマッチングニーズについて、両行が有する独自のネットワークを活かし、相手先候補を紹介または商談の機会を提供することによりサポートいたします。

#### ●M&A（譲受・譲渡）ニーズのあるノンネーム情報の共有

後継者不在のお客様にとって有効な事業承継手段である「M&A」について、両行が保有するノンネームシート※の情報を相互に共有し、お客様の意向に沿った業務提携先を紹介することによりサポートいたします。

#### ●ATM利用手数料の相互無料化

ATMでのキャッシュカードによる「お預入れ」、「お引出し」にかかる他行手数料を相互に無料化。

※機密保持契約を結び、譲受候補企業に詳細情報の開示をする前段階で、譲渡検討企業の概要を会社名が特定されない程度の匿名された内容でまとめた資料。



神奈川銀行

静岡中央銀行

近藤頭取

清野社長

### 新型コロナウイルス感染症の影響を受けられた皆さまへの対応

#### ●各種相談体制の充実

新型コロナウイルス感染症の影響を受けられ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且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。

#### ●融資条件変更手数料の免除

新型コロナウイルス感染症の影響を受けられた法人、個人事業主および個人のお客様を対象に、ご融資の返済条件を変更する際の手数料を2022年9月30日申込分まで免除※しております。

※初回の条件変更お申込み時に限ります。

## 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

- 第13次中期経営計画『進化』において、行動指針「Change（改革）& Action（実践）」のもと、基本方針である「お客様中心主義」を進化させ、あらゆる場面でお客様との接点を深め、細部に亘るマーケティングを実践し、地域の皆さまやお客様のニーズに合った商品・サービスの提供、諸施策の推進に努めた結果、着実に成果を収めることができました。

### 「ご近所応援定期“エール”」好評販売中！

2021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、2022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：2022年4月1日～2023年3月31日
- 対象：個人のお客さま  
※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0.1%
- 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

2022.4/1(金) ▶ 2023.3/31(金)

期間限定 80億円 ※お取引の総額が80億円を超えた場合は、80億円を上限とし、超過分は別枠で販売いたします。

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 年0.1% 親引優待 (年0.079%) ※お取引の総額が80億円を超えた場合は、超過分は別枠で販売いたします。

お預入れ期間 1年 (自動継続優待・利払式)

お預入れ金額 おひびき10万円～300万円以内 ※お預入れ金額が10万円未満の場合は、お預入れ金額を10万円とさせていただきます。

※お預入れ金額が10万円未満の場合は、お預入れ金額を10万円とさせていただきます。

※お預入れ金額が10万円未満の場合は、お預入れ金額を10万円とさせていただきます。

静岡中央銀行

0120-608-554

## お買い物券付定期預金による地域貢献!

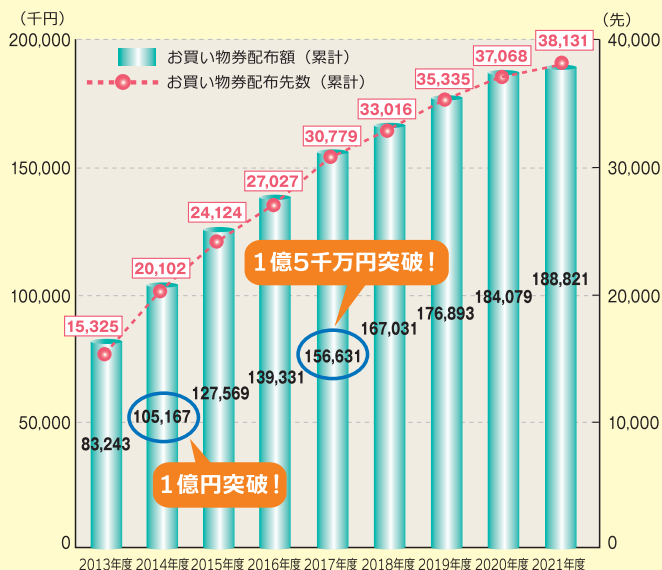
2007年12月より、地域の面的支援として、地元商店街やショッピングセンター等で利用できる「お買い物券」を預入額に応じてプレゼントする「お買い物券付定期預金」の販売を開始いたしました。

2021年度は、計9回（8地区）実施しました。

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。

### 「お買い物券付定期預金実績(累計)」 (2007年12月～2022年3月)

- 実施回数:179回(21地区)
- お買い物券配布先数:延3万8千名
- お買い物券配布額:約1億9千万円



## ●SDGs/ESGの取組み

### 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】

すべての役職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。

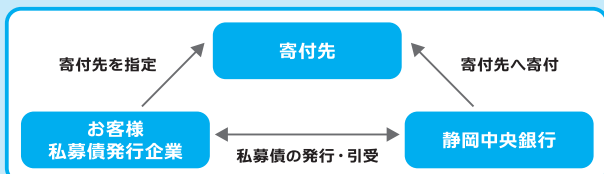


当行は、2022年7月、TCFD（気候関連財務情報開示タスクフォース）提言に賛同しております。気候変動・環境問題への取組みを強化するとともに、TCFD提言を踏まえた気候変動リスク・機会に関連する情報開示の充実に努めてまいります。

## 「しずちゅうSDGs私募債」取扱開始

2022年4月より「しずちゅうSDGs私募債」の取扱いを開始いたしました。

「しずちゅうSDGs私募債」は、当行が私募債を発行されるお客様から受け取る発行手数料の一部を活用し、SDGsに貢献する取組みを行っている団体等に寄付を行う私募債であり、2022年4月に第1回目の私募債を受託いたしました。



第1号発行企業への記念盾贈呈式

## 3 地域の皆さまと共に

### 地域密着型金融の推進

#### ● “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開催しております。

2023年カレンダー分 9月審査結果発表予定



#### ● スポーツを通じた地域の学童支援

##### 「第10回 しずちゅう旗 静岡県学童軟式野球記念大会」開催

当行では、2012年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「静岡県野球連盟少年部」主催）に特別協賛しており、2022年は6月に「第10回記念大会」として開催いたしました。

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」を開催し、入賞作品のホームページへの掲載や当行本支店での写真展も開催しております。



第10回記念大会優勝チーム リトルジャイアンツ（三島）

上記フォトコンテスト受賞作品は、当行ホームページにてご覧いただけます。

当行ホームページのトップページにある **富士山ギャラリー** または **しずちゅう旗学童軟式野球大会の開催について** のバナー、もしくはQRコードからご覧ください。

「富士山ギャラリー」



「しずちゅう旗学童軟式野球大会」



### 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、グラフや図形等を活用し、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/>

# 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状況

当行では、お客様本位の取組みを徹底するため、2017年6月に「お客様本位の業務運営に関する取組方針」を策定・公表しておりますが、更なる進展のため、2021年8月に本方針を改訂いたしました。

今後も、当行全役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、本方針については、取組状況を毎年公表し、定期的に見直しを行ってまいります。

### ●お客様本位の業務運営に関する取組方針

1. お客様中心主義及びお客様本位の取組みの徹底
2. お客様の最善の利益の追求
3. 利益相反の適切な管理
4. 手数料の明確化
5. 重要な情報の分かりやすい提供
6. お客様にふさわしいサービスの提供
7. お客様本位の取組みに合った業績評価・人事評価体系の整備



## ■お客様の最善の利益の追求に向けた取組み

○当行では年1回「お客様アンケート」を実施しており、アンケート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おります。また、2020年度よりタブレット端末を全店に導入し、より分かりやすい情報提供・サービスの提供に努めております。

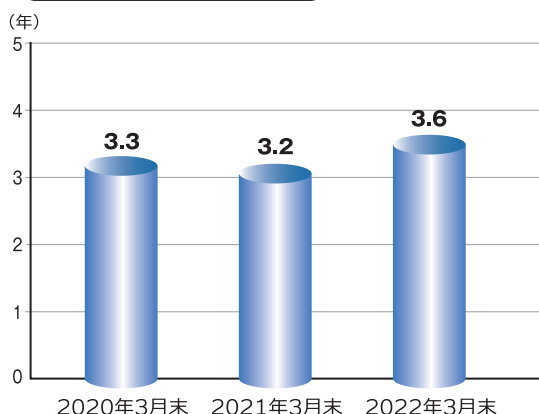
### お客様アンケート(一部抜粋)

	2019年度	2020年度	2021年度		2019年度	2020年度	2021年度
当行に対する総合的な満足度【個人先】 「満足」または「やや満足」の割合	83%	84%	91%	当行との今後の取引【個人先】 「取引を増やしたい」または 「現状のまま継続したい」の割合	90%	90%	96%
うち「現役層」	84%	83%	91%	うち「現役層」	92%	92%	97%
うち「シニア層」	82%	85%	91%	うち「シニア層」	89%	89%	96%
投資信託の商品説明・提案内容【個人先】 「満足」または「やや満足」の割合	72%	81%	78%	投資信託のアフターフォロー【個人先】 「満足」または「やや満足」の割合	66%	75%	76%
うち「現役層」	71%	81%	80%	うち「現役層」	63%	73%	76%
うち「シニア層」	73%	80%	78%	うち「シニア層」	68%	76%	76%

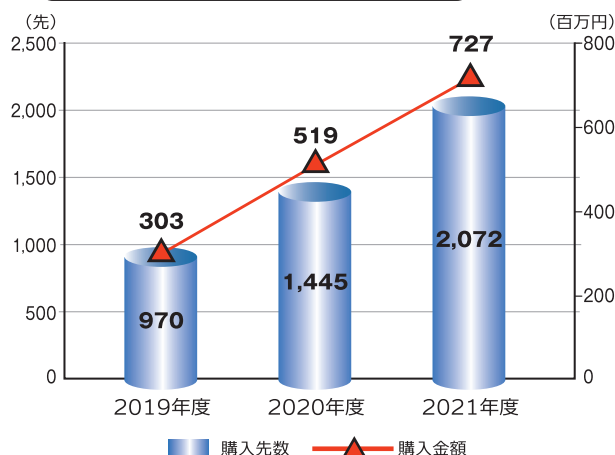
※「現役層」…給与振込先、住宅ローン先が中心 「シニア層」…年金口座指定先、退職金定期利用先が中心

○お客様の長期資産形成につながる提案を行っており、投資信託の「平均保有期間」は延びております。また、長期・分散・積立投資等に適した「積立型投資信託」の販売を推進しており、年間購入先数・金額は着実に増加しております。

### 投資信託 平均保有期間



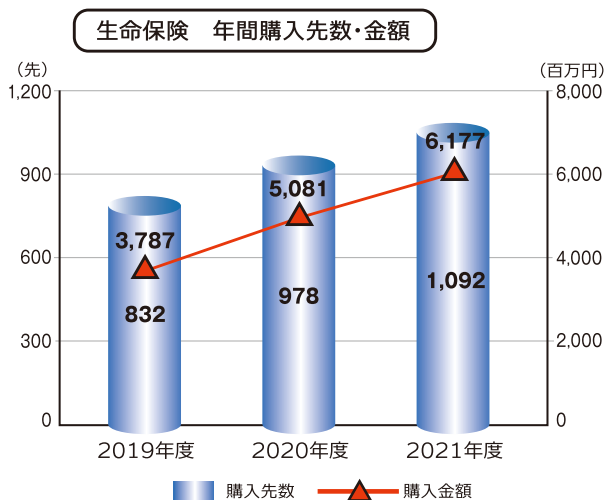
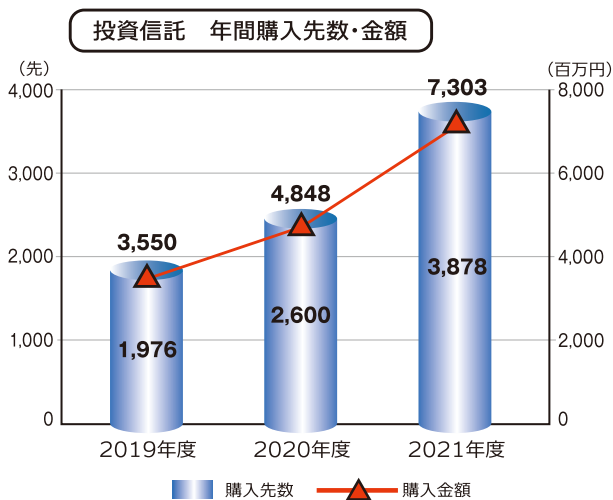
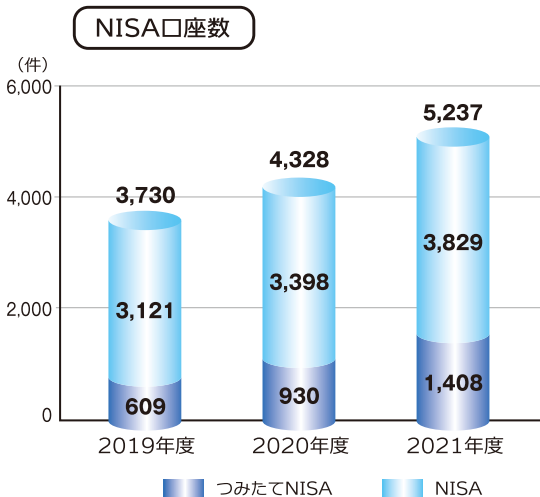
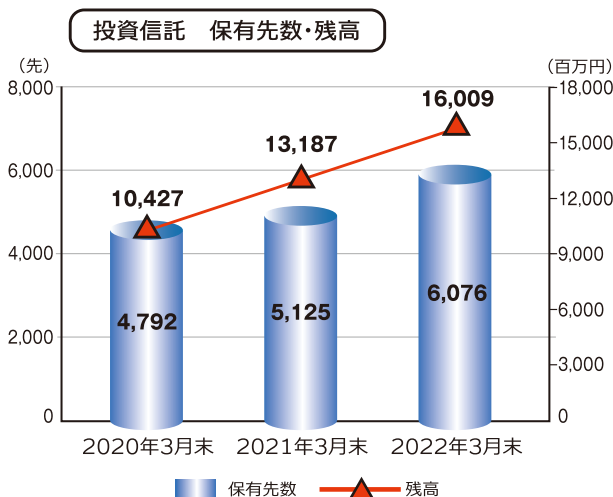
### 積立型投資信託 年間購入先数・金額



## お客様本位の業務運営への取組み

### ■お客様にふさわしいサービスの提供

○お客様の投資に関する知識・経験、投資目的、リスク許容度やライフプラン等を踏まえたいご提案に努めるとともに、商品販売後の適切なアフターフォローを行っており、投資信託の「保有先数・残高」及び「NISA口座数」、投資信託及び生命保険の「年間購入先数・金額」は着実に増加しております。



○商品販売後のアフターフォローは、ご高齢のお客様を中心に継続的にきめ細やかな情報提供に努めております。また、一定の基準を満たした投資信託保有先を対象に「定時アフターフォロー」を半年毎に実施しております。

#### 定時アフターフォロー

	2019年度	2020年度	2021年度
延べ対象先数	2,106先	2,203先	2,218先
実施率	100%	100%	100%

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/>