

平成 25 年 5 月 10 日

各 位

株式会社 静岡中央銀行

## 地域密着型金融の取組状況について（平成 24 年度） （平成 24 年 4 月～平成 25 年 3 月）

### I. 当行の基本方針 ～お客様中心主義の実践～

株式会社 静岡中央銀行（社長 奥田 一）では、平成 24 年 4 月より、第 9 次中期経営計画「TRY II」（平成 24 年 4 月～平成 26 年 3 月）をスタートさせ、行動指針「更なる改革と前進」のもと、基本方針の柱である「お客様中心主義（CC）の実践」に努め、地域金融機関として、中小・零細企業の皆さまへの支援体制の充実や、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。

### II. 地域密着型金融の取組方針 「中期経営計画の推進」＝「地域密着型金融の推進」

当行では、“中期経営計画を推進”することこそが、“地域密着型金融の推進”と捉えており、平成 15 年度の取組開始以来、経営の重要課題として、役職員一丸となって積極的に取組んでおります。

今般、平成 24 年度（平成 24 年 4 月～平成 25 年 3 月）の取組状況について、その概要をお知らせいたします。

### III. 平成 24 年度の全体的な取組状況及びそれに対する評価

当該期間の「地域密着型金融」の取組状況につきましては、「お客様中心主義」の姿勢で、地域の皆さまやお取引先の皆さまのニーズに対し、お客様目線でお応えすることに努めた結果、重点施策、具体的な取組みは着実に進捗いたしました。

- 顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮では、重点施策として、「創業・新事業支援」、「成長分野・製造業への支援」、「経営改善・事業再生支援」を掲げ、従来以上にコンサルティング機能の発揮に努め、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。
- 地域の面的再生への積極的な参画では、重点施策として、「お客様ニーズの収集と迅速な対応」、「地域活性化につながる多様なサービスの提供」、「地域・社会貢献活動への積極的な取組み」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。

今後も、地域密着型金融の取組みを“地域金融機関の恒久的な使命”として捉え、お客様のニーズ・ご期待にお応えできるよう努めるとともに、「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、役職員一丸となって推進してまいります。

## IV. 平成 24 年度中の具体的な取組実績

### 1. 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

##### ① 保証協会「制度融資」等の有効活用

○中小・零細企業にとっての資金調達の最大の武器である制度融資を中心に積極推進。

※取組実績（平成 24 年度）

|            |          |              |
|------------|----------|--------------|
| ・創業・新事業関連： | 12 件     | 3 億 66 百万円   |
| ・その他制度融資等： | 2,980 件  | 250 億 78 百万円 |
| 合 計        | ：2,992 件 | 254 億 44 百万円 |

##### ② 保証協会等と連携した研修・勉強会・情報交換会の実施

○保証協会との研修・勉強会等を定期的にも実施、経営革新等顧客ニーズに積極的に対応。

##### ③ 中小・零細企業への積極的な情報提供

○静岡県産業振興財団等外部機関との連携を強化、「販路開拓展」等積極的な情報提供を実施。

○財務力強化支援金利優遇制度「しずちゅう中小企業会計活用資金」（平成 24 年 10 月）創設。

#### (2) 成長分野・製造業への支援

##### ① 「医療・介護推進チーム」の活用による成長分野への積極的な推進

○「医療・介護・健康関連事業」、「高齢者向け事業」、「保育・育児事業」を対象とした「地域力創生ファンド」（平成 22 年 10 月創設）の取扱期間を 2 年間延長（平成 24 年 4 月～平成 26 年 3 月末）、融資総額を 150 億円（従来 100 億円）に増額。

※地域力創生ファンド実績（平成 24 年度）：33 件 28 億円（累計：77 件 104 億円）

○「医療・介護推進チーム」（平成 23 年 2 月創設）による外部機関との連携を強化、同分野への取組みを推進。営業店支援・サポートを積極的に行い、計画段階でのアドバイス等を実施。

※「医療・介護推進チーム」営業店支援実績（平成 24 年度）：194 回

○ミサワホームと共催し「サービス付高齢者向け住宅開設経営セミナー」開催（平成 24 年 9 月）、セミナー開催や個別相談等サポート体制を強化。

※セミナー開催実績（平成 24 年度）：3 回 66 組 87 名参加

■医療・介護分野取組実績（平成 25 年 3 月末現在）

|             |         |                            |
|-------------|---------|----------------------------|
| ・新規融資取引実績   | ： 27 件  | 21 億円                      |
| ・融資先（先数・残高） | ： 185 先 | 241 億円（前年同期比+25 先 + 5 億円）  |
| ・預金先（先数・残高） | ： 622 先 | 185 億円（前年同期比+22 先 + 18 億円） |

##### ② 個人保証に過度に依存しない無担保融資取組みの推進による「製造業」への支援

○「ものづくりサポートローン」（製造業向け）、「ベスト融資」（既存プロパー商品）の推進。

※取組実績（平成 24 年度）

|               |        |             |
|---------------|--------|-------------|
| ・ものづくりサポートローン | ： 18 件 | 2 億 98 百万円  |
| ・ベスト融資        | ： 60 件 | 16 億 35 百万円 |

○顧客ニーズを踏まえ、「しずちゅうクレジットラインリリーフ」（事業者向け無担保ローン）の商品内容改訂（平成 24 年 8 月 融資期間：最長 5 年→10 年等）。

※取組実績（平成 24 年 10 月～平成 25 年 3 月）：735 件

**③ 工業団地、税理士等地域の有力者との連携強化、紹介推進による提案型営業の実践**

○各種セミナーや名刺交換会等への積極的な参加により、工業団地、税理士等地域の有力者との連携強化、提案型営業を推進。好事例について、「支店長トップセールス好事例発表大会」を開催（平成 24 年 12 月）、全店に水平展開。

**④ 「静岡県ファルマバレープロジェクト」への積極的な参加、「ふじのくに先端医療総合特区支援制度」の活用推進**

○静岡県ファルマバレープロジェクトに積極的に参加し連携を強化。がんの超早期診断技術の開発・医療健康産業クラスターの拡大を目的とした「ふじのくに先端医療総合特区」の協議会や、同利子補給制度に参加（平成 24 年 4 月）。

※ファルマバレーセンター登録企業（平成 24 年度）：8 社

**⑤ 海外進出企業へのニーズ提供等**

○「静岡県国際経済振興会」等外部機関との連携を強化、顧客ニーズに対し、積極的な情報提供を実施、海外進出支援強化。

**⑥ 目利き力の強化、FP取得推進等コンサルティング能力向上のための人材育成**

○若手行員を対象にした「融資研修制度」（平成 21 年度より）を継続実施、融資人材育成による目利き力強化を図っている。

※平成 24 年度実績：8 名

○目利き力強化、コンサルティング能力アップに向け、セミナー開催等資格取得推進。

※平成 24 年度合格実績

- ・FP資格：47 名（平成 25 年 3 月末現在 資格保有者数：451 名）
- ・金融窓口サービス資格：22 名（平成 25 年 3 月末現在 資格保有者数：118 名）

**(3) 経営改善・事業再生支援**

**① 本支店一体となった取引先への再生計画策定支援強化**

○本支店一体となった経営改善・事業再生支援等の取組み強化のため、「本部支援先」、「本部サポート先」、「営業店モニタリング先」の見直しを実施、支援方針を明確化したほか、「支援状況のモニタリング」、「支援活動の具体的指導」、「帯同訪問」など本部サポート体制を強化。

**② 中小企業再生支援協議会および税理士・コンサルタント等外部機関の積極的な活用**

○中小企業再生支援協議会や税理士等を中心に外部機関との連携を強化、再生計画の策定、モニタリング等、企業再生支援に注力。平成 24 年 5 月、再生計画の策定支援を出来る限り迅速かつ簡易に行う方法（簡易版）が新設されたことを踏まえ、更に積極的な活用を図っている。

※平成 24 年度実績

- ・中小企業再生支援協議会：8 社（平成 16 年度からの累計：15 社）
- ・税理士、外部コンサルタント会社：6 社

**③ 中小企業再生ファンド（観光関連事業、地場産業等）の積極的な活用**

○特に「静岡中小企業支援ファンド」を積極的に活用。ファンド活用実績は 4 社、平成 25 年 3 月に 1 社（伊豆の温泉旅館）リファイナンス完了し、持込案件 4 件全てリファイナンス済。

**④ 中小企業経営者向けセミナー・勉強会の開催**

○「しずちゅうビジネススクラブセミナー」を 5 会場で開催（平成 24 年 10 月）、今後も定期的に同様のセミナーを開催する方針。

※平成 24 年度実績

- ・しずちゅうビジネススクラブセミナー開催：5 回 313 名参加
- ・しずちゅうビジネススクラブ会員：319 先（前年同期比+175 先）

## 2. 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

#### ① マーケティングによるお客様ニーズの収集、迅速な対応

○顧客ニーズを正しく掴むため、「ベターサービスノート」や、「お客様アンケート（毎年2月実施）」等により、お客様からのご意見・ご要望をマーケティングし、ニーズに合った商品開発・サービスを提供。

※「ベターサービスノート」受付実績（平成24年度）

|         |          |
|---------|----------|
| ・称賛・要望等 | ： 3,286件 |
| ・苦情     | ： 526件   |
| 合 計     | ： 3,812件 |

#### ② 「CCホットライン」、「融資部ホットライン」等の活用によるお客様ニーズへの迅速な対応

○「CCホットライン」、「融資部ホットライン」等によるニーズ収集と迅速な対応の推進。

※平成24年度実績

|                  |                       |
|------------------|-----------------------|
| ・「CCホットライン」受付件数  | ： 1,910件（うち本部対応：167件） |
| ・「融資部ホットライン」受付件数 | ： 50件（うち対応件数：34件）     |

#### ③ 「お客様相談室」の機能強化による苦情一元管理態勢の再構築

○「お客様相談室」を独立させ専担者を配置（平成24年6月）。「苦情対応マニュアル」を改訂し、本部・営業店に「苦情責任者」を配置（平成24年8月）。これにより苦情について受付から解決するまでのフォロー体制を強化。

#### ④ 「ベターサービスノート」によるお客様のご意見・ご要望・苦情等の吸収と施策への反映、苦情とその他の区分を明確化、報告方法の見直し等

○「ベターサービスノート」の報告方法改訂（平成24年8月）、「苦情」と「その他意見等」を区分し、苦情に対し迅速に対応する体制とした。

### (2) 地域活性化につながる多様なサービスの提供

#### ① 地域のお客様に喜ばれる商品・サービスの提供

○平成19年12月より地元商店街等と連携した「お買い物券付定期預金」の取扱開始。その後、対象エリアを拡大。平成24年度は7地区で9回実施。

※平成24年度実績

|             |                       |
|-------------|-----------------------|
| ・静岡県内（4地区）  | ： 焼津地区、吉原地区、長泉地区、沼津地区 |
| ・神奈川県内（3地区） | ： 厚木地区、中央林間地区、藤沢地区    |

| 地 区                | 名 称           | お買い物券配布先数 | お買い物券配布額（千円） | 新規口座開設先数 | 預入金額（百万円） |
|--------------------|---------------|-----------|--------------|----------|-----------|
| ①焼津地区              | ・ 焼津みなと定期預金   | 343名      | 1,400        | 67名      | 700       |
| ②厚木地区              | ・ 海老名スマイル定期預金 | 722名      | 5,000        | 393名     | 2,502     |
| ③吉原地区              | ・ 吉原宿定期預金     | 205名      | 1,000        | 38名      | 01        |
| ④中央林間地区            | ・ 中央林間大好き定期預金 | 293名      | 1,546        | 109名     | 773       |
| ⑤長泉地区              | ・ 長泉スマイル定期預金  | 761名      | 4,544        | 544名     | 2,272     |
| ⑥沼津地区<br>(サトムン柿田川) | ・ 夏のWチャンス定期預金 | 116名      | 439          | 27名      | 220       |
|                    | ・ 5周年記念定期預金   | 195名      | 752          | 48名      | 376       |
| ⑦藤沢地区<br>(湘南モルフィル) | ・ お買い物券付定期預金  | 176名      | 652          | 59名      | 326       |
|                    | ・ 2周年記念定期預金   | 337名      | 1,404        | 98名      | 703       |
| 平成24年度実施回数：9回（7地区） |               | 3,148名    | 16,737       | 1,383名   | 8,373     |

※平成19年12月からの累計

- ・実施回数 : 40回 (17地区)
- ・お買い物券配布先数 : 11,817名
- ・お買い物券配布額 : 64,564千円
- ・新規口座開設数 : 5,340名
- ・預入金額 : 311億30百万円

○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」を遠州エリア4カ店で取扱開始(平成23年10月より実施、毎年10月実施予定)。

※平成24年度取扱実績

- ・やら米か配布先数 : 867名
- ・やら米か配布量 : 3,070kg
- ・新規口座開設数 : 209名
- ・預入金額 : 15億48百万円

※平成23年度からの累計

- ・実施回数 : 2回
- ・やら米か配布先数 : 2,284名
- ・やら米か配布量 : 8,515kg
- ・新規口座開設数 : 598名
- ・預入金額 : 42億70百万円

○年金関連定期預金「バースデー」、「お孫さん支援サービス」(平成23年1月)等の年金関連サービスをより一層充実させ、お客様のニーズに積極的に対応。

※平成25年3月末実績

- ・年金関連定期預金 : 943億1百万円 (前年同期比+149億20百万円)
- ・「お孫さん支援サービス」契約先数 : 563名

○「相続手続支援センター」との連携により、相続手続支援を一層強化、相続専用定期預金「バトタッチ」導入(平成24年1月)。

※平成25年3月末実績

- ・相続専用定期預金 : 29億69百万円 (前年同期比+21億32百万円)

○駐車場や相談スペースの拡大等、お客様の利便性向上に向けた店舗展開実施。

※平成24年度実績

- ・「厚木支店」新築移転オープン (平成24年5月)
- ・「長泉支店」新築移転オープン (平成24年11月)
- ・「三島北出張所」リニューアルオープン (平成24年11月)

○平成24年度は、上記以外に「学資保険1商品、一時払終身保険3商品」の追加、「個人型確定拠出年金(401k)」取扱開始など、多様なサービスを提供。

## ② 「医療・介護分野向け専用ローン」の開発

○「医療・介護分野」の専用ローン検討中。

## ③ CSショップ(インストアブランチ)3号店の開設

○地域のお客様のニーズに合った「お客様中心主義」の店舗「CSショップ」(土日オープン、平日午後3時以降も営業、住宅ローンや預かり資産等の相談業務を中心とする個人向け店舗)を積極展開。

- 1号店を「サントムーン柿田川」ショッピングセンター内に開設 (平成19年12月)
- 2号店を「湘南モールフィル」ショッピングセンター内に開設 (平成22年12月)
- 3号店を「マークイズ静岡」ショッピングセンター内に開設 (平成25年4月)



④ 法務相談・お客様セミナー・出張講座の充実

⑤ 相続やご高齢のお客様との取引に強い人材の育成、相続マイスター資格取得推進

○お客様ニーズの高い「法務相談」を実施（平成17年度より）、特に「相続」や「ご高齢のお客様」等への迅速な対応を図るため取扱開始。店頭で受け付けたご相談は、原則その場で、遅くとも当日中にご回答する態勢。

※平成24年度実績

- ・法務相談 : 1,350件
- ・お客様セミナー : 13回、参加者：364名
- ・営業店への出張講座：67回

○相続・高齢者取引に強い人材育成のため、行内資格制度「相続マイスター制度」を導入（若手行員向け「相続マイスター・ジュニア」と上位資格「相続マイスター」、平成23年1月に第1回試験実施、以降毎年6月に試験実施）。

※平成24年度合格実績

- ・相続マイスター資格 : 9名（平成25年3月末現在 合格者数累計：32名）
- ・相続マイスター・ジュニア資格：29名（平成25年3月末現在 合格者数累計：411名）

⑥ 金融犯罪防止に向けた管理態勢・セキュリティの強化

○窓口やATMコーナーでの「お客様への声掛け」を徹底するとともに、警察署と連携した「振込め詐欺被害防止訓練・強盗訓練」等を実施。

※平成24年度実績

- ・訓練実施：3回（平成24年8月 静岡支店、平成24年11月 富士宮支店、下田支店）
- ・振込め詐欺未然防止：1件（警察署から表彰）

○平成25年3月、個人向けインターネットバンキングに「リスクベース認証（合言葉認証）機能」を追加。第三者のなりすましによる不正アクセスを防止、セキュリティ対策強化。

⑦ 反社会的勢力との取引排除・管理態勢の強化

○特別情報検索システム検索条件（検索頻度・検索範囲等）の一部変更（平成24年4月）、定期的なスクリーニングの開始（平成24年6月）など、モニタリング態勢を強化。

○法律事務所と顧問契約を締結し、反社会的勢力の口座解約推進。

※対象先17先、平成25年3月末迄に内3先解約

(3) 地域・社会貢献活動への積極的な取組み（参加型から主催型へ）

① 地域貢献活動の積極推進

○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、「第1回しずちゅう旗 静岡県学童軟式野球大会」を開催（平成24年9月）、約290チームが参加。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、入賞・入選作品はホームページ上で公表、当行本支店では写真展を開催。

また、同参加者（学童・父兄等）を対象に、「お金の教室」を実施（平成24年8月）。

※平成24年度実績

- ・「はつらつプレーフォトコンテスト」応募点数：242点、入賞・入選作品：21点
- ・「お金の教室」実施回数：8回、参加者：161名

○“ふじのくに”静岡の魅力を県内外に紹介し、地域の活性化に貢献するため、「富士山フォトコンテスト」を開催（平成23年5月より毎年実施）、最優秀賞を当行カレンダーに採用し配布。入賞作品は、ホームページ上で公表、当行本支店で写真展を開催。

※平成24年度応募点数：501点、入賞作品：11点

○「パートナーシップ協定」を、伊豆市（平成24年7月）、南伊豆町（平成25年3月）と締結。

○各種地域イベントやボランティア活動等を積極的に推進。

※平成24年度の主な取り組み

- ・「富士山一斉清掃活動」参加（平成24年8月）
- ・「ハロウィンフェスティバル2012（中央林間駅西側）」参加（平成24年11月）
- ・「パパママセミナー」開催（平成24年4月 湘南モールフィル出張所）
- ・「趣味の時間」開催（平成24年5月、7月、9月、11月 サントムーン柿田川出張所）
- ・「父の日イベント」開催（平成24年6月 サントムーン柿田川出張所）
- ・「七夕イベント」開催（平成24年6月～7月 湘南モールフィル出張所）
- ・「しずちゅう夏祭り」開催（平成24年7月 湘南モールフィル出張所）
- ・その他、各営業店において、「お客様参加型のイベント開催」や「店周商店街主催の行事への参加」など、積極的に地域のお客様との連携強化

## ② 地域における金融知識の普及（インターンシップ等）

○金融知識普及に向けインターンシップを実施。

※平成24年度実績

- ・実施回数：2回、参加者：46名

○中学生を対象とした「親子体験教室（職場体験学習）」を2店舗で実施。

※平成24年度実績

- ・実施回数：3回、参加者：90名

○若手・次世代経営者向けセミナー「社長塾」を3店舗で実施。

※平成24年度実績

- ・実施回数：4回、参加者：50名

○年金相談会、相続・資産運用セミナーを継続実施。

※平成24年度実績

- ・年金相談会 実施回数：55回、参加者：293名
- ・相続・資産運用セミナー 実施回数：4回、参加者：126名

## ③ 環境に配慮した「チャレンジ25」の取り組み推進

○「クールビズ」、半照明励行等徹底した節電対応を本支店一体となって継続実施。

※クールビズ実施期間：平成24年5月7日～10月31日（前年より1週間前倒し）  
ウォームビズ実施期間：平成24年12月1日～平成25年3月31日（前年同様）

○LED照明採用を新店舗、リニューアルの際に順次移行。

※平成24年度実績

- ・厚木支店（平成24年5月）
- ・長泉支店、三島北出張所（平成24年11月）

### 3. 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

##### ① 計画の策定・取組状況をホームページ上で公表

- 平成 22～23 年度の取組状況について、ホームページに掲載し公表（平成 24 年 6 月）
- 平成 24～25 年度の計画について、ホームページに掲載し公表（平成 24 年 8 月）

##### ② 「お客様アンケート」結果をホームページ上で公表

- 平成 24 年 7 月、「お客様アンケート（平成 24 年 2 月実施）」をホームページ上で公表。  
※平成 24 年度分（平成 25 年 2 月実施）については、平成 25 年 6 月中に公表予定。

#### (2) お客様目線に立った分かりやすい情報発信

##### ① ホームページの充実

##### ② ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌等の充実

- ホームページ、ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌、ニュースレター等で当行の取組状況等を発信する際には、グラフや図表および写真等も活用し、お客様目線に立った分かりやすい情報開示に努めている。

### V. 数値目標の進捗状況（2年間の目標における1年目の実績）

| 項目                  |                               | H24～25年度<br>(2年間目標)           | H24年度<br>実績   |      |        |       |
|---------------------|-------------------------------|-------------------------------|---------------|------|--------|-------|
|                     |                               |                               |               | 進捗率  |        |       |
| 1                   | 顧客企業に対する<br>コンサルティング<br>機能の発揮 | ① 外部機関と連携した支援先の増加             | 20社           | 14社  | 70.0%  |       |
|                     |                               | ② ファンドを活用した再生支援               | 2社            | 0社   | 0.0%   |       |
|                     |                               | ③ 「医療・介護分野」取引先の増加             | 30社           | 25社  | 83.3%  |       |
|                     |                               | ④ 「製造業」取引先の増加（中小・零細企業主体）      | 50社           | ▲11社 | ▲22.0% |       |
|                     |                               | ⑤ 「地域力創生ファンド」による支援            | 80億円          | 28億円 | 35.0%  |       |
|                     |                               | ⑥ FP資格取得                      | 新規取得及び上位級取得   | 80名  | 47名    | 58.7% |
|                     |                               | ⑦ 金融窓口サービス資格取得                | 新規取得及び上位級取得   | 60名  | 22名    | 36.6% |
| 2                   | 地域の面的再生へ<br>の積極的な参画           | ① インターンシップの取組み                | 年2回開催         | 2回開催 | 50.0%  |       |
|                     |                               | ② 「お買い物券付定期預金」の取扱い            | 8地域           | 7地域  | 87.5%  |       |
|                     |                               | ③ 相続マイスター資格取得                 | 相続マイスター       | 15名  | 9名     | 60.0% |
|                     |                               |                               | 相続マイスター（ジュニア） | 100名 | 29名    | 29.0% |
|                     |                               | ④ 相続・ご高齢のお客様等「お客様セミナー」、「出張講座」 | 60回           | 80回  | 133.3% |       |
| ⑤ 相続・ご高齢のお客様等「法務相談」 | 2,400件                        | 1,350件                        | 56.2%         |      |        |       |

以上