

地域密着型金融の取組状況

期間：平成26年4月～平成28年3月（2年間）

平成28年5月13日
株式会社 静岡中央銀行

目 次

- | | |
|--------------------------|----------|
| 1. 取組状況及び評価 | ・・・ P 2 |
| 2. 顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮 | ・・・ P 3 |
| 3. 地域の面的再生への積極的な参画 | ・・・ P 6 |
| 4. 地域や利用者に対する積極的な情報発信 | ・・・ P 10 |
| 5. 数値目標の進捗状況 | ・・・ P 11 |

平成26年4月～平成28年3月（2年間）の取組状況及び評価

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、地域の皆様やお取引先の皆様のニーズに対し、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。

1. 顧客企業に対するコンサルティング機能の発揮

○重点施策として、「創業・新事業支援」「成長分野への支援」「新規融資支援」「経営改善・事業再生支援」「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」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。

2. 地域の面的再生への積極的な参画

○重点施策として、「お客様ニーズの収集と迅速な対応」「地域経済活性化に繋がり喜ばれる商品・サービスの提供」「地域に根差した地域貢献活動の実践」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。

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。

(1) 創業・新事業支援

① 保証協会・外部機関（商工会・商工会議所等）等と連携した研修の実施、各種情報提供の充実等

○保証協会との研修・勉強会を定期的実施、経営革新等のお客様ニーズに積極的に対応。

○「ものづくり補助金」等をテーマとした「ビジネスクラブミニセミナー」開催（TKCと連携）（H26/7）。

【取組実績】

・セミナー4回開催、延114名参加

○日本政策公庫と「創業支援、事業承継等」について「業務連携・協力に関する覚書」を締結（H27/7）。

○「しずちゅうビジネスクラブセミナー」開催（H27/11～12）。会員は500社を突破。

【取組実績】

・セミナー3回開催、延338名参加

② 創業・新事業に係る制度融資や補助金の積極活用、お客様ニーズに応じた対応力強化（プロパー対応等）

○創業・新事業のニーズに対応するため、制度融資や補助金等を積極的に活用、お客様ニーズに応じた対応力強化。

【取組実績】

創業・新事業関連融資：33億31百万円（39件）

※プロパー対応：31億3百万円（21件）

※制度融資利用：2億28百万円（18件）

うち新事業：1億62百万円（8件）

うち創業：65百万円（10件）

(2) 成長分野への支援

① 医療介護分野の推進

○「医療介護支援チーム」による営業店支援・サポート充実。

【取組実績】 営業店支援実績：329回

○「介護施設サポートサービス（H26/10～）」提供開始。

介護施設運営事業者が抱える様々な悩みの解決策を提案。

【取組実績】 2社

○ミサワホームとの共催により、「サ高住セミナー」展開。

様々な情報提供等を実施。

○地域力創生ファンド（H22/10創設）の取扱期間2年間延長（H26/4～H28/3末）、総額350億円（従来150億円）に増額。

【取組実績】 実行：136件、137億円（残高：210億円）

※医療介護分野関連取組実績

・貸出先：247先、326億円（H26/3末比+40先、+39億円）

② 太陽光発電事業等環境分野の推進

○太陽光発電事業等環境分野を推進。

【取組実績】 実行：35件、32億円

③ 海外進出先への外部機関との連携による各種情報提供

○静岡県国際経済振興会（SIBA）、静岡県産業振興財団（SIF）、日本貿易振興機構（JETRO）等と連携。

④ 地方公共団体等（静岡県ファルマバレープロジェクト等）との連携・活用

○静岡県ファルマバレーセンター主催「広域ビジネス商談会」へ出展。

○「内陸のフロンティアを拓く地域協議会」等を通じ、地方公共団体と連携、工業団地への情報提供等を実施。

(3) 新規融資支援

～補助金等の活用による新規需要を後押しする営業支援等～

① 各種補助金（ものづくり等）の活用による経営改善に資する新規需要の後押し推進

- 「貸出期日管理による訪問頻度管理」の徹底により、新規資金需要への積極的な取組みを展開。
- 「ものづくり補助金」、「創業補助金」、「省エネ設備導入補助金」等、各種補助金の情報提供と申請支援の強化。
【ものづくり補助金取組実績】
・申請件数：205件(累計254件)、うち採択79件(累計101件)
- 「新規専担チーム」発足（H26/4）。工業団地等製造業を中心に、専門的なサポートによる本業支援を実施。
- 「本業支援ヒアリングシート制定（H26/4）」。「お客様を掌握し、事業性評価向上を図っている」。

② 個人保証に過度に依存しない融資の推進（ABL、ものづくりサポートローン、ベスト融資、クレジットラインリリーフ等）

- 製造業を中心とした資金需要等のニーズ後押し、バックアップ支援のため、取引先のニーズに応じて積極的に推進。
- 「ものづくりサポートローン」改訂（H28/1）。製造業に対する短期資金需要に迅速に対応。
【取組実績】
・ものづくりサポートローン：実行 15件、1億92百万円
・ベスト融資：実行 163件、35億75百万円
・動産担保、ABL融資：実行 16件、39億18百万円
・クレジットラインリリーフ：増加額 16億65百万円

- 「経営者保証に関するガイドライン（H26/2～）」の趣旨や内容を踏まえた態勢整備と適切な遵守、円滑な運用。

【取組実績】

- ・累計629件

(4) 経営改善・事業再生支援 ～営業店サポート体制の充実～

① 本支店一体となった再生計画策定支援、再生支援のスピードアップ

- 個社別の支援方針明確化、再生支援活動スピードアップ。

② 中小企業再生支援協議会等外部機関の積極的な活用

【外部機関との連携状況】

- ・再生支援協議会：19社（累計：52社）
- ・税理士、外部コンサルタント：26社

③ 中小企業再生ファンドの積極的な活用（H17/2～）

【取組実績】

- ・再生ファンドの私募債引受による資金調達2社実施（H27/2、H28/3）。
- ※ファンド活用企業：累計6社

④ 地域経済活性化支援機構（REVIC）の活用

- 「特定専門家派遣に関する契約」締結（H26/3）。重点先を中心に、助言・アドバイスを受け、再生支援活動のレベルアップを図っている。

(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

① 階層別融資研修の充実

- 事業性評価向上のため外部専門家（REVIC、税理士等）を招聘した研修のほか、工場見学の実地研修を実施。融資業務における目利き力向上のため、階層別（新入行員～中堅行員～融資担当役席等）研修を充実。
- 「製造業開拓ハンドブック（H22/7）」、「医療分野アプローチブック（H25/5）」、「収益物件融資先アプローチマニュアル（H27/1）」制定、営業現場で活用。

② 融資研修制度の充実

- 「融資研修制度」等の継続実施により若手行員を中心に目利き力強化。案件審査を主体にOJTによる指導。
【取組実績】
 - ・融資研修制度（H21年度～）：累計40名

③ 「ものづくり補助金」申請サポートを通じた目利き力向上

- 補助金申請にあたっては、企業の強み・弱み等の把握・分析、計画表（目標達成までのプロセス）等の作成が必要で、取先の事業性について、財務内容の把握に止まらず、より深いレベルでの内容理解が必須となるため、営業店行員による申請サポートを、目利き力を向上させる取組みとして推進。
- 「ものづくり補助金マニュアル」制定（H27/3）。
本部による営業店サポート態勢を強化、営業店行員が単独で補助金申請支援が可能（営業店行員のレベルアップ）となるよう努めている。

④ 企業支援好事例の水平展開

- 資金供給による企業支援の「好事例発表会（H26/6、H27/6、H28/1）」を定期的に開催。好事例の水平展開により、企業支援力の向上を図っている。

⑤ 「審査役制度」の充実

- 融資審査態勢の強化を図るため、「審査役制度」を充実。担当審査役による営業店の全面的指導態勢を充実させ、案件審査による目利き力を強化。
- 成長分野「医療介護」、「環境エネルギー事業」については、業態別専門審査役を配置し、企業の事業性を十分評価できる態勢を整備。
- 融資部長・審査役による営業店の案件相談会実施（H26/8～）。直接指導・アドバイスすることで、営業店の目利き力向上に繋がるほか、融資案件への迅速な対応、資金需要の掘り起こしを強化。

⑥ お客様に付加価値を提供できる人材の育成

- 資格取得推進
【取組実績】
 - ・FP資格合格者数：87名
 - ・金融窓口サービス資格合格者：61名

(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

- 「ベターサービスノート」や「お客様アンケート（H27/7結果公表済、H28/7結果公表予定）」によるマーケティング強化、各種施策等へ反映。

【取組実績】

- ・ベターサービスノート受付件数：10,786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

【取組実績】

- ・CCホットライン：2,445件（うち本部対応298件）
- ・融資部ホットライン：35件（うち30件に対応）

③ 「ベターサービスノート」によるお客様のご意見・ご要望・苦情等の吸収と各種施策への反映

- 「お客様相談室」⇔「本部各部」⇔「営業店」の連携を密にし、ベターサービスノートによる受付から解決までのフォロー体制強化。苦情等に対しても迅速に対応、各種施策等へ反映。

④ 全員女性営業体制による店周先ニーズの収集と迅速な対応

- 店周先のニーズに対し、女性営業による迅速できめ細かな対応を実践。年金・預かり資産を中心に相談体制を充実させ、店周取引を活性化。

⑤ 女性制服のリニューアル（H28/1）

- お客様からの「親しみやすさ」、「安心感」、「信頼感」を高めるため、20年振りに刷新。

(2) 地域経済活性化に繋がり喜ばれる商品・サービスの提供

① 地域貢献定期預金の推進による地域経済活性化支援

- 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（H19/12～）。
2年間で15地区（静岡県内9地区、神奈川県内6地区）、34回実施（寒川地区、伊東地区、海老名地区で初実施）。
お買い物券は、延2万4千名へ配布、配布額は累計1億円を突破（H26/12）。当行ブランド商品として、今後も販売エリアを拡大し積極的に展開。

※累計（H19/12～H28/3）

- ・実施回数：89回（21地区・26店舗）
- ・お買い物券配布先数：延24,124名
- ・お買い物券配布額：約1億27百万円
- ・新規口座開設先数：延9,990名
- ・預入金額：約642億円

- 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」を積極展開（H23/10～毎年10月実施予定）。

※累計（H23/10～H28/3）

- ・実施回数：5回
- ・やら米か配布先数：延4,333名
- ・やら米か配布量：約16,000kg（16^ト）
- ・新規口座開設先数：延1,141名
- ・預入金額：約82億円

② 地域ニーズの高い商品・サービスの充実

○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、入場券を預入額に応じてプレゼントする「ぬまづ大恐竜博定期預金」を販売（H26/7）。

【取組実績】

- ・入場券配布枚数：1,200枚
- ・預入金額：6億円

○年金関連支援サービス（「バースデー」等）充実。

【取組実績】

- ・残高：1,162億円（H26/3末比+79億円）

○相続支援サービス充実。

相続専用定期預金「バトンタッチ（H24/1）」積極推進。

【取組実績】

- ・残高：70億円（H26/3末比+26億円）

○教育資金支援サービス（「お孫さん支援サービス」）充実。

【取組実績】

- ・契約先数：670件（H26/3末比+121件）

○個人向けローン3商品（CSフリーローン、CSカードローン、CSオートローン）販売開始（H27/4）。

融資上限額の引上げ、金利の段階設定、24時間インターネットで申込受付等、お客様の利便性大幅に向上。

○CSショップ4号店

「ららぽーと海老名出張所」オープン（H27/10）。

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）を展開。ららぽーと海老名出張所で販売したお買い物券付定期預金は、開設2週間で30億円完売。

○計画的な店舗リニューアル。

- ・沼津東支店（H27/2：新築リニューアル）
- ・浜松南営業センター出張所（H27/5：新築リニューアル）
- ・東京支店（H27/6：移転リニューアル）

○金融商品のラインナップ充実等、お客様のニーズに合った商品・サービスの充実に努めている。

- ・年金保険新商品 計4商品追加（H26/9、H28/2）
- ・投資信託新商品 計5商品追加（H27/6）
- ・「CS定期預金」の販売（H27/10）
- ・住所変更届メールオーダーサービス開始（H27/11）
- ・ATMの利用時間拡大（H28/1）
- ・住宅ローン向け「八大疾病特約付団体信用生命保険」取扱開始（H28/2）
- ・Pay-easy（ペイジー）口座振替受付サービス開始（H28/2）

③ 相続支援対応強化

○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いる。「お客様セミナー」等も積極的に開催し、相続支援の対応強化。

【取組実績】

- ・お客様相談：2,733回
- ・お客様セミナー：12回開催、延527名参加
- ・営業店への出張講座：54回

○相続・高齢者取引に強い人材育成のため、行内資格「相続マイスター制度」導入（H23/1試験開始、毎年試験実施）。

【合格実績】

- ・相続マイスター（上位資格）：6名（合格者累計：46名）
- ・相続マイスター・ジュニア：65名（合格者累計：499名）

④ 新システム移行によるお客様サービスの向上

- 新基幹系システム「NEXTBASE」稼働 (H27/1)。
ATMの利用時間拡大、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。

⑤ 金融犯罪防止（振込め詐欺被害、インターネットバンキング不正払出被害等）に向けた管理態勢・セキュリティ強化

- 窓口やATMコーナーでの「声掛け」徹底、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。

【取組実績】

- ・訓練実施 : 19回
- ・振込め詐欺未然防止 : 12件（警察署から表彰）

※警察表彰店舗（振込め詐欺未然防止）

- 稲取支店、中央林間支店（2回）、浜沢支店（3回）、
- 浜松東支店、土肥出張所、マークイズ静岡出張所、
- サトームーン柿田川出張所、長泉支店、綾瀬支店

- 静岡県警と連携した振込め詐欺防止策「預手プラン」の積極展開。高齢者（75歳以上）が窓口で300万円以上の現金出金をする場合、原則「記名式線引自己宛小切手（預手）」で対応。

【取組実績】

- ・229件、13億50百万円

- 「インターネットバンキングの不正利用、不正送金」に対する注意喚起。

- ※ホームページ掲載、利用者へ電子メール送信、チラシ配布等にて注意喚起

- 「しずちゅうビジネスWEB（法人向けインターネットバンキング）」の新規契約時に「電子証明書」の取得を必須。既存契約先に対しても同証明書の取得推進。
また、「当日都度振込サービス」停止 (H26/7)。

- 個人向けインターネットバンキングに「乱数表を利用した可変パスワード認証」追加 (H27/1)。

- ※パスワードの不正取得による不正アクセスを防止、セキュリティ対策強化。

- お客様に当行のホームページやインターネットバンキングを安心してご利用いただくため、不正送金等を防止するセキュリティソフト「PhishWall（フィッシュウォール）プレミアム」の無償提供開始 (H27/7)。

- 「法人インターネットバンキング（しずちゅうビジネスWEB）の被害補償開始 (H27/8)。

- ※預金等の不正な払戻し被害に遭われた場合に保障

⑥ 反社会的勢力の取引排除・管理態勢の強化

- 反社会的勢力の取引排除は、金融機関の社会的責任として捉え、行内体制を整備し取引排除における態勢の強化を図っている。

- 特別情報検索システムデータへ他業態情報を追加 (H26/5)。

- 法律事務所との連携強化、反社会的勢力の口座解約推進。

【取組実績】

- ・対象先31先中13先解約

(3) 地域に根差した地域貢献活動の実践 ～地域社会に期待され、信頼される銀行へ～

① 主体的な地域貢献活動の実践

② 地方公共団体との連携強化

- 学童の心身の健全な育成支援として「しずちゅう旗静岡県学童軟式野球大会」(H24/9～毎年開催、約290チーム参加)実施。同予選会を対象に「はつらつプレーフォトコンテスト」開催。

【取組実績】

- ・H26年度 応募点数：198点、入賞作品：18点
- ・H27年度 応募点数：309点、入賞作品：16点

- “ふじのくに”静岡の魅力を県内外に紹介し、地域経済活性化に貢献するため、「富士山フォトコンテスト」開催(H23/5～毎年実施)、最優秀賞を当行カレンダーに採用し配布。

【取組実績】

- ・H26年度 応募点数：885点、入賞作品：11点
- ・H27年度 応募点数：748点、入賞作品：11点

- 地方公共団体との連携強化、協定締結。

当行の特色・強みを生かし、商店街の活性化や中小企業の本業支援等で地方創生へ向けた連携を強化、地方版総合戦略等に積極的に関与。

【取組実績】

- ・伊豆市 (H24/7) ・南伊豆町 (H25/3)
- ・三島市 (H26/8) ・沼津市 (H26/12)
- ・磐田市 (H27/9) ・富士宮市 (H28/2)
- ・御殿場市 (H28/2)

- 三島市、沼津市と協働セミナー(相続・高齢者テーマ)開催。

※沼津市では、金融機関との協働セミナー初開催。

【取組実績】

- ・H27/3参加者：103名、H28/1参加者：167名

- 伊豆市移住定住促進に関する協定」締結(H27/3)。

同市の「若者定住促進補助金制度」の利用者に対して、付加サービス(住宅ローン金利優遇等)を提供、人口増を後押し。

③ エリア別地域貢献活動の実施

地域イベント・ボランティア活動等への積極的な参加

- 各営業店において、「お客様参加型の地域イベント」等を開催、ボランティア活動等へ参加。

【主な取組実績(抜粋)】

- ・銀行員一日体験 (H26/ 8 湘南モールフィル出張所)
- ・ハロウィンフェスティバル (H26/11 中央林間支店)
- ・バルーンアート釣りイベント (H27/ 3 マークイズ静岡出張所)
- ・クリスマスイベント (H27/12 サトムーン柿田川出張所)
- ・ひな祭りイベント (H28/ 3 ららぽーと海老名出張所)

④ 金融知識の普及

- 大学3年生対象に「インターンシップ(就業体験)」実施。

【取組実績】

- ・実施回数：7回(静岡県3回、神奈川県4回)
- ・参加者：58名(H19年度～累計217名参加)

- 地元中学生対象に「職場体験学習」実施(H26/11、H27/11)。

【取組実績】

- ・実施店舗：渋沢支店、参加者：5名

- 年金相談会、相続・資産運用セミナーを継続実施。

【取組実績】

- ・年金相談会 実施回数：154回、参加者：718名
- ・相続・資産運用セミナー 実施回数：96回、参加者：935名

(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

- 「H24～25年度 取組状況」の公表 (H26/5)。
- 「H26～27年度 推進計画」の公表 (H26/5)。
- 「H26年度 取組状況」の公表 (H27/5)

② 「お客様アンケート」結果をホームページ上で公表

- 「H25年度アンケート結果」の公表 (H26/7)。
- 「H26年度アンケート結果」の公表 (H27/6)。

※H27年度分 (H28/2実施) は、H28/6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

- ホームページを全面リニューアル (H27/4)。
お客様目線に立ち、より分かりやすい情報発信ができるよう
全面刷新。

【リニューアルの主な内容】

- ・ 画面幅を拡大、表示エリアをワイド化
- ・ 「重要なお知らせ」「大型バナー」等の新設
- ・ 「スマートフォン用ページ」新設
- ・ 「サイト内検索機能」「文字サイズ変更機能」追加
- ・ 店舗地図に「グーグルマップ」採用

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、写真等も活用し、お客様目線に立った分かりやすい情報発信に努めている。

5. 数値目標の進捗状況

項 目		平成26～27年度（2年間）			
		目標	実績		
1	お客様に対する 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	<u>126億円</u>	
			比率92%以上	<u>92.4%</u>	
		(2) 創業・新事業融資支援	50件	<u>39件</u>	
		(3) 成長分野への融資支援			
		① 「環境・エネルギー事業」分野	20億円	<u>32億円</u>	
		② 「医療介護」分野	100億円	<u>137億円</u>	
		③ 「地域力創生ファンド」による支援	100億円	<u>137億円</u>	
		(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	<u>205件</u>	
		② 「製造業」取引先の増加（中小・零細企業主体）	100社	<u>▲7社</u>	
		③ 動産・債権譲渡担保（ABL）融資先の増加	10社	<u>16社</u>	
		④ ものづくりサポートローン、ベスト融資取組額	60億円	<u>37億円</u>	
		⑤ クレジットラインリリーフ増加額（半期平残）	20億円	<u>16億円</u>	
		(5) 外部機関と連携した支援先（新規連携先数）	30社	<u>45社</u>	
(6) ファンドを活用した再生支援	5社	<u>2社</u>			
(7) FP取得	80名	<u>87名</u>			
(8) 金融窓口サービス取得	60名	<u>61名</u>			
2	地域の面的再生への積極的な推進	(1) 「地域貢献定期預金」の取扱い	10地域取扱	<u>18地域取扱</u>	
		(2) 相続マイスター資格取得			
		① 相続マイスター	10名	<u>6名</u>	
		② 相続マイスター（ジュニア）	70名	<u>65名</u>	
		(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	<u>2,733件</u>	
		② お客様セミナーの開催	20回	<u>12回</u>	
		③ 営業店向け出張講座開催	60回	<u>54回</u>	
(4) インターンシップの取組み	年2回以上開催	<u>年4回開催</u>			
3	地域や利用者に対する積極的な情報発信	—	—		