

地域密着型金融及び 金融仲介機能の取組状況

期間：2018年4月～2020年3月（2年間）

2020年6月12日
株式会社 静岡中央銀行

目次

1. 地域密着型金融及び金融仲介機能に係る基本方針 …… P 2
2. 地域密着型金融及び金融仲介機能の取組状況・評価 …… P 3
3. 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 …… P 4
4. 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 …… P 10
5. 地域や利用者に対する積極的な情報発信 …… P 17
6. 数値目標の進捗状況 …… P 18
7. 金融仲介機能のベンチマーク …… P 19
8. 金融仲介の取組状況を客観的に評価できる
指標群（K P I） …… P 22

経営理念「堅実で健全な経営」

- 当行は、経営理念「堅実で健全な経営」のもと、「お客様中心主義」の銀行経営により、地域と共に成長し、地域金融機関としての企業価値を高め、地域社会のベストパートナーとして信頼される銀行を目指します。

第13次中期経営計画【進化Ⅲ】～現状打破への挑戦から実践へ～ 基本方針「お客様中心主義の進化」 ～ロイヤルティの高いお客様の更なる拡大～

- 行動指針「Change（改革）&Action（実践）」のもと、「お客様中心主義」を“信頼される行動の実践”と“細部に亘るマーケティングのレベルアップ”により進化させ、“ワンランク上の営業活動”を実践することで、取引を拡大する。

「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。

2018年4月～2020年3月（2年間）の取組状況及び評価

当該期間の「**地域密着型金融及び金融仲介機能の取組状況**」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. 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“定められた回数の訪問（量）”から“目的を持ち時間を掛けた訪問（質）”へのレベルアップを図り、「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。

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。

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。

3. 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

推進項目（1）事業性評価向上

① 「工場見学」、「本業支援ヒアリングシート」による事業内容把握

- 「本業支援ヒアリングシート」の積極的な活用により、事業性評価向上に努めている。
⇒本シートをもとに、事業内容（ビジネスモデル、経営者のビジョン、強み・弱み、事業承継課題、販路拡大ニーズ等）、企業の成長の可能性等を把握。
- 「本業支援ヒアリングシート」改定（H28/5）
⇒ヒアリング項目の明確化、シートを業種別に分類。
- 「本業支援ヒアリングシート作成マニュアル」制定（H28/7）
⇒同シートの活用レベル、事業性評価向上を図るため、業種別に作成ポイントを纏めたマニュアルを制定。
- 「本業支援ヒアリングシート」内容の充実（H30/10）
⇒実権者情報、会社経営・事業承継に係る事項等より詳細に把握するため、ヒアリング項目等を追加。

【取組実績】

・本業支援ヒアリングシート活用先：累計2,499社

○ 企業支援好事例の水平展開（H31/2、R2/1）

⇒資金供給による企業支援の「好事例発表会」を定期的開催。「本業支援ヒアリングシート」、「訪問頻度表」活用の好事例等を水平展開し、企業支援力の向上を図っている。

○ TKC静岡会と「事業性評価の支援協力に関する覚書」締結（H28/6）～全国初の取組み～

○ 「TKCモニタリング情報サービス」導入（H29/1）～静岡県東部地区で初の取組み～

⇒外部機関（税理士）と連携し、協働で事業性評価向上に資する取組みを展開。

共通ベンチマーク5

	2018年度	2019年度
事業性評価に基づく与信先数	2,105社	2,499社
全与信先に占める割合	57.1%	66.7%
事業性評価に基づく融資残高	2,323億円	2,489億円
全融資残高に占める割合	71.0%	76.2%

② 「訪問頻度管理」のレベルアップ ～ 形の実現（量）から中身の充実（質）へ ～

- 「訪問頻度表」による「訪問頻度管理」を営業活動の最重要課題として位置付け、「定められた回数の訪問（量）」から「目的を持ち時間を掛けた訪問（質）」へのレベルアップを図っている。

- 「訪問頻度表エリア指導役」による営業店臨店指導実施、好事例の水平展開を継続。

- 「営業活動フロー図」制定（H28/4）

⇒営業の基本活動を明確化。「訪問目標件数設定表」、「日次訪問予定表」等の活用レベル向上を図っている。

- 「訪問目標件数設定表」の適正化（H30/4）

⇒営業店の実態に合うよう、個社別の訪問目標件数を見直し。

- 営業店サポート体制の充実

⇒法人営業部（企業サポートチーム、医療介護支援チーム）を中心に、本支店一体となった取組み、連携強化。

- 融資部長・審査役による案件相談会（3ヵ月毎）の実施

⇒直接指導・アドバイスすることで、融資案件への迅速な対応、資金需要の掘り起こしを強化。

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
2018年度	2,493社	2,048億円	1,704社
2019年度	2,658社	2,183億円	1,710社

※メイン（融資残高1位）先数、同先の融資残高、同先のうち経営指標が改善した先数

③ 事業性評価研修の充実（階層別融資研修等に加え、外部講師・外部研修等を活用）

- 取引先の本業支援に関する研修の充実

⇒法人営業力強化研修、階層別研修等の充実に努め、お客様に付加価値を提供できる人材育成に注力。

【取組実績】

- ・ F P 資格合格者 : 49名
- ・ 金融窓口サービス資格合格者 : 39名

選択ベンチマーク16

	研修実施回数	参加者数
2018年度	37回	844人
2019年度	33回	774人

※取引先の本業支援に関連する研修

推進項目（２）創業・新事業、事業承継支援

① 創業・新事業支援に係る制度融資や補助金の積極活用

- 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し、顧客ニーズに応じた対応力強化。
- 「しずちゅう創業応援ローン」導入（H28/7）
⇒創業予定者に加え、創業から5年以内の事業者を対象とし、創業者への支援強化。

② 事業承継・相続情報の収集と関与推進

- 外部機関との連携による「事業承継診断」開始（H30/1）
- 株式会社 イフサキ経営（沼津市）及び
ランドマーク税理士法人（横浜市）との業務提携（H31/3）
⇒事業承継（M & A 含む）、相続、補助金申請等について、より専門的なサービスを提供。

③ 外部機関（日本政策金融公庫、事業引継支援センター、商工会、商工会議所、産業振興財団等）との連携強化

- 日本政策金融公庫と創業支援に係る「業務連携・協力に関する覚書」締結
～創業分野等において連携強化～
- 中小企業支援センター、中小企業庁、商工会議所等との連携強化、専門家派遣等実施。

【取組実績】

・ 創業・新事業関連融資	: 9億63百万円 (87件)
うち創業	: 8億80百万円 (81件)
うち新事業	: 83百万円 (6件)

※制度融資利用	: 6億 2百万円 (63件)
うち創業応援ローン	: 1億95百万円 (22件)

- 株式会社 エフアンドエム（大阪府吹田市）及び
株式会社 事業承継支援（東京都千代田区）との業務提携（R1/12）

⇒「ものづくり補助金」に係る各種サポート、M & A支援業務等について、より専門的なサービスを提供。

推進項目（3）成長分野（医療介護等）支援

① 医療介護分野の推進（地域力創生ファンド活用、介護施設サポートサービス活用）

- 「医療介護支援チーム」による営業店支援、サポート充実による医療介護案件の積極推進。

- 「地域力創生ファンド」による成長分野等への支援

⇒2018年度（H30/4～H31/3末）取扱期間1年延長
総額600億円に増額（+50億円）

⇒2019年度（H31/4～R2/3末）取扱期間1年延長
総額650億円に増額（+50億円）

（ ※2020年度（R2/4～R3/3末）取扱期間1年延長
総額700億円に増額（+50億円） ）

- 「介護施設サポートサービス」活用

⇒介護施設運営事業者が抱える様々な悩みの解決策、サービス等を提供。

② 環境分野（太陽光発電事業等）の推進

- 業態別専門審査役の配置による「医療介護分野」、
「環境分野」等の目利き力強化、成長分野支援。

- 静岡県ファルマバレープロジェクト等、地方公共団体との連携強化

⇒広域ビジネス商談会（静岡県ファルマバレー主催）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実施。

【取組実績】

・ 営業店支援実績	: 444回
・ 医療介護分野融資	: 126億円（372件）
・ 地域力創生ファンド	: 実行163件、117億円 （残高322億円）
・ 介護施設サポートサービス	: 累計5社

【取組実績】

・ 環境・エネルギー事業分野	: 24億円（36件）
----------------	-------------

推進項目（４）製造業を中心とした新規需要後押し

- ① **ものづくり補助金等の積極活用**
- ② **製造業向け専用ローン（ものづくりサポートローン）の推進**

- **「各種補助金（ものづくり補助金、省エネ設備導入補助金等）」、「経営力向上計画」**の情報提供と申請支援強化。
- **「ものづくりサポートローン」**の積極推進、製造業の短期資金需要に迅速に対応。

- ③ **海外進出ニーズへの後押し**

- 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) 等との連携強化。

- ④ **ビジネスクラブセミナー開催による顧客交流、各種情報提供による販路開拓支援等**

- **「しずちゅうビジネスクラブセミナー」開催（H30/11～12、R2/2）**
3会場（沼津市・掛川市・横浜市）で開催し、延586名参加。
顧客交流の場として、各種情報提供等、支援強化。

- ⑤ **ABL等個人保証に過度に依存しない融資の推進、経営者保証に関するガイドラインの円滑な運用**

- **「しずちゅう地方創生ローン」導入（R1/8）**
CLO（ローン担保証券）による証券化手法を活用し、原則、無担保・無保証融資を日本政策金融公庫と連携して取組み。
- 経営者保証に関するガイドライン（H26/2～）の趣旨を踏まえた円滑な運用。

【取組実績】

- ・ものづくり補助金 : 申請44件（うち採択25件）
- ・ものづくりサポートローン : 実行 9件、1億65百万円

選択ベンチマーク10

	2018年度	2019年度
中小企業支援策の活用を支援した先数	58社	78社

※2018～2019年度：ものづくり補助金申請支援40社、経営力向上計画申請支援91社、その他5社

【取組実績】

- ・ベスト融資 : 27億 7百万円（101件）
- ・クレジットラインリーフ : 8億 0百万円増加（通期平残）
- ・動産担保、ABL融資 : 21億28百万円（24社）
- ・地方創生ローン : 10億43百万円（54件）

推進項目（５）経営改善・事業再生支援

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

- **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強化。

⇒再生支援先の選定（定期的に見直し）による個社別支援方針の明確化、再生支援スピードアップに向けて、取引先との定期的なヒアリング等実施。

※2020年度 事業再生支援体制
「本部関与先」 : 33社（専担チーム5名体制）
「営業店モニタリング先」: 41社

共通ベンチマーク2

	条変総数	好調先	順調先	不調先
2018年度	324社	40社	50社	234社
2019年度	299社	29社	40社	230社

※貸付条件の変更を行っている中小企業の経営改善計画の進捗状況

② 外部機関（REVIC、税理士、再生支援協議会等）との連携

- **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（REVIC、税理士、再生支援協議会等）との連携を強化し、経営改善計画の進捗等を踏まえた計画の見直しや修正等をスピーディに実施。

- 抜本的な再生が必要な取引先は、事業再生ファンドを活用。取引先の状況等を踏まえた適切な専門家紹介等も実施。

【外部機関との連携状況】

- ・再生支援協議会 : 6社
- ・経営改善支援センター : 9社
- ・税理士、外部コンサル等 : 29社
- ・事業再生ファンド : 6社（累計）

4. 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

推進項目（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に選ばれる商品・サービスの提供
- ② ベターサービスノート、お客様アンケート等によるお客様ニーズ収集と各種施策への反映

- 「ベターサービスノート」、「お客様アンケート」によるマーケティング強化、各種施策等への反映。
- 「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受付から解決までのフォロー体制を強化。苦情等に対しても迅速に対応。
- 「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】

- ・ベターサービスノート : 16,226件
- ・CCホットライン : 1,021件（うち本部対応185件）
- ・融資部ホットライン : 9件（うち7件に対応）

※2019年度お客様アンケート結果は、R2/7公表予定

推進項目（２）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

① 地域貢献定期預金（お買い物券付定期預金・地産地消定期預金等）の推進

- 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～）。

⇒当行ブランド商品として、今後も販売エリアを拡大し推進。

【取組実績】

11地区（静岡県内5地区、神奈川県内6地区）、32回実施

H26/12 「お買い物券配布額」累計1億円突破

H29/11 「お買い物券配布額」累計1億5千万円突破

H28/12 「実施回数」累計100回突破

R2/3 「預入金額」累計1千億円突破

- H23/10より、地産地消による浜松地域への地域貢献の一環として、浜松産特別栽培米「やら米か」をプレゼントする地産地消定期預金「やらまいかプレゼント定期預金」を遠州エリア5店舗で販売開始。
- H29/11、浜松商工会議所やらまいかブランド認定品「井伊篤麦にゅうめん」にプレゼントを変更し、同定期預金を販売。
- H30/12、浜松産特別栽培米「やら米か」にプレゼントを戻し、同定期預金を販売。

【お買い物券付定期預金実績】

H19/12～R2/3（累計）

- ・実施回数 : 156回（21地区・26店舗）
- ・お買い物券配布先数 : 延35,335名
- ・お買い物券配布額 : 約1億76百万円
- ・新規口座開設先数 : 延14,293名
- ・預入金額 : 約1,020億円

【やらまいかプレゼント定期預金実績】

H23/10～R2/3（累計）

- ・実施回数 : 9回
- ・新規口座開設先数 : 延1,746名
- ・預入金額 : 約143億円

② 地域経済活性化に資する新商品・サービスの提供

- 年金関連支援サービス、相続支援サービス、教育資金支援サービス等、お客様ニーズに合った商品・サービスの充実に努めている。
- 金融商品ラインアップ充実等、マーケティングによるお客様ニーズに合った商品・サービスの充実に努めている。

【取組実績（抜粋）】

- ・ 生命保険 4 商品追加、計14商品へ
- ・ 投資信託 6 商品追加、計36商品・38ファンドへ
（つみたてNISA専用 8 商品を除く）
- ・ 「しずちゅう後見支援預金」販売開始（H30/3）
- ・ 「しずちゅう資産形成プラン」販売（H30/5・11、R1/5）
- ・ 「ロボアド&シミュレーション」サービス開始（H30/11）

【取組実績】

- ・ 年金関連定期預金 : 1,175億円（R2/3末現在）
- ・ 相続支援定期預金 : 81億円（R2/3末現在）
- ・ 後見支援預金 : 25億円（R2/3末現在）

○ 計画的な店舗リニューアル

- ・ 綾瀬支店…H30/7 店舗リニューアル
- ・ 中山支店…R1/12 店舗リニューアル

③ 相続・高齢者向けお客様相談の充実（各種相談会・セミナー等の充実、相続マイスター資格取得推進

- 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。
- 超高齢化社会の到来を踏まえ、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）

【取組実績】

- ・ お客様相談 : 3,801件
- ・ お客様セミナー : 24回開催、延734名参加
- ・ 営業店への出張講座 : 100回

【合格実績】

- ・ 相続マイスター（上位資格） : 14名（累計：67名）
- ・ 相続マイスター・ジュニア : 51名（累計：616名）

④ 金融犯罪防止（振り込め詐欺被害、インターネットバンキング不正払出被害等）反社会的勢力の取引排除強化

- 窓口・ATMコーナーでの徹底した「声掛け」、警察署と連携した「振り込め詐欺被害防止訓練・強盗訓練」実施。

- 振り込め詐欺防止策「預手プラン」の積極展開

⇒高齢者が窓口で300万円以上現金出金する場合、「記名式線引自己宛小切手（預手）」で対応。

【取組実績】

・ 52件、3億91百万円

- キャッシュカード利用限度額引下げ（R1/10）

⇒キャッシュカードによる不正出金（詐欺被害等）対策としてキャッシュカードの1日あたり利用限度額を引下げ。

- 「インターネットバンキング不正利用・不正送金」等についてホームページ上で注意喚起。利用者への電子メール送信や、チラシ配布等により、継続的に注意喚起。

- 反社会的勢力の取引排除・管理態勢の強化

⇒金融機関の社会的責任として捉え、行内体制を整備し、反社会的勢力の取引排除・管理態勢を強化。

- 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】

- ・ 訓練実施 : 7回
- ・ 振り込め詐欺未然防止 : 6回（警察署から表彰）

※警察表彰店舗（振り込め詐欺未然防止）
浜松、川崎、厚木、熱海、静岡、小田原

- 「マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策に関する基本方針及び管理規程」制定（H30/6）

⇒マネー・ローンダリング及びテロ資金供与対策を経営上の重要課題と位置付け、管理態勢を強化。

- マネー・ローンダリング対策強化に係る預金規定の改定（R1/10）

⇒預金口座の犯罪利用等を防止するため、口座開設後も継続的に取引目的等について確認。

- 「サイバー攻撃対応マニュアル」改定（H30/7、R1/10）

⇒演習結果等を踏まえ、新シナリオ追加、対応手順等を見直し。

- 行内及びホームページのサイバーセキュリティ診断実施（R1/9、R2/2）

⑤ 消費者ローンの商品性見直しと販売チャネル・手法の見直し

○ CSローン3商品（フリー・カード・オートローン）推進

⇒H27/4、個人のお客様向けに「CSローン3商品」販売開始。
「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、ホームページ専用受付サイトからスムーズにお申込み。

【取組実績】

- ・ 契約先 : 約8,100先 (R2/3末現在)
- ・ CSローン残高 : 73億67百万円 (R2/3末現在)

○ 消費者ローン「新商品導入」、「商品内容リニューアル」

【取組実績】

- ・ 新商品「おまとめローン」導入 (H31/4)
- ・ CSオートローン、クイックリフォームローン 商品リニューアル (H31/4)
- ・ CSオートローン、教育ローン商品リニューアル (R2/2)

⑥ 事業性小口ローン商品の開発

○ 「しずちゅうビジネスローン」導入 (H30/10)

⇒事業性と信取引1年超（業歴2年以上）の取引先を対象
に、担保・保証に依存しない事業性小口ローン商品を開発。

○ お客様目線に立ったカードローン推進 (H29/6～)

⇒過剰貸付を防止する観点から、改正貸金業法の趣旨
等を踏まえ、以下の取組みを実施し、お客様目線に
立ったカードローン推進。

【主な取組内容】

- ・ 対象商品に係る所得証明書の徴求基準引下げ
従来300万円超→変更後50万円超へ
- ・ 「ホームページ」「チラシ」「リーフレット」等
お客様に配慮した広告・宣伝の実施
- ・ 消費者向け貸付がお客様にとって過剰な借入となら
ないよう、審査体制の見直し等を継続的に実施

【取組実績】

- ・ 契約先 : 865先 (R2/3末現在)
- ・ ビジネスローン残高 : 5億42百万円 (R2/3末現在)

推進項目（3）地域に根差した地域貢献活動の拡大

① スポーツを通じた学童支援

- 学童の心身の健全な育成支援を目的として、
[「しずちゅう旗 静岡県学童軟式野球大会」](#)へ特別協賛。
(H24/9～毎年開催、2019年度 270チーム参加)
※主催「静岡県野球連盟」及び「静岡県少年野球振興会」

- 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】

- ・ 2018年度 応募点数：345点、入賞作品：16点
- ・ 2019年度 応募点数：293点、入賞作品：16点

② 富士山フォトコンテストの継続実施、富士山カレンダーの充実

- “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ことを目的として、
[「富士山フォトコンテスト」](#)開催。
(H23/5～毎年開催)
[最優秀賞を当行カレンダーに採用し配布。](#)

【取組実績】

- ・ 2018年度 応募点数：648点、入賞作品：11点
- ・ 2019年度 応募点数：539点、入賞作品：11点

- 神奈川県内におけるスポーツを通じた学童支援を目的として、
[「ティーボール野球神奈川大会」](#)へ特別協賛。
(H28/8～毎年開催、2019年度 102チーム参加)
※主催「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」
⇒今後も、当行の主要な営業エリア（静岡県・神奈川県）に
おいて、スポーツを通じた学童支援を積極的に推進。

③ 地域イベントへの参加・拡大支援

- 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。各種ボランティア活動等へ参加。

④ 地方公共団体等との連携

- 地方公共団体と「パートナーシップ協定」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連携強化。共催イベントも開催。

【パートナーシップ協定締結（10例）】

- ・伊豆市、南伊豆町、三島市、沼津市、磐田市、富士宮市、御殿場市、小山町、長泉町、清水町

- 「長泉町ワンストップ経営相談窓口」への参画（H30/7）

- 「磐田市と事業承継支援に係る相互協力及び連携に関する協定締結（H30/11）」

- 「しずおかアグプロトピアプログラム（長泉町）」への参画（R2/2）

⑤ 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。
※2006年度～累計456名参加
- 年金相談会、相続・資産運用セミナー継続実施。

【主な取組実績（抜粋）】

- ・あめすくいイベント（H30/10 湘南モールフィル出張所）
- ・ハロウィンイベント（H30/10 サトムーン柿田川出張所）
- ・こいのぼり作成イベント（R1/5 マークイズ静岡出張所）

【地方公共団体との共催イベント】

- | | |
|--------------------------|-------------|
| ・H31/1 ウォーキングイベント（伊豆市） | 参加者：約2,000名 |
| 協働セミナー（清水町） | 参加者：92名 |
| ・H31/2 協働セミナー（三島市） | 参加者：100名 |
| 健康セミナー（伊豆市） | 参加者：約100名 |
| ルディックウォーキング
（三島市・清水町） | 参加者：78名 |
| ・R2/2 協働セミナー（三島市） | 参加者：148名 |
| ルディックウォーキング | 参加者：96名 |

※三島市：6回目、伊豆市：3回目、清水町：初回

【取組実績】

- | | |
|--------------|--------------------|
| ・インターンシップ | ： 8回実施、参加者 97名 |
| ・年金相談会 | ： 164回実施、参加者 820名 |
| ・相続・資産運用セミナー | ： 131回実施、参加者1,878名 |

推進項目（1）「地域密着型金融推進計画」策定、「地域密着型金融及び金融仲介機能の取組状況」公表、お客様目線での情報発信

① 計画の策定・取組状況をホームページ上で公表、「お客様アンケート」結果をホームページ上で公表

【地域密着型金融推進計画の策定・公表】

- 「2016年度～2017年度 取組状況」公表（H30/5）
- 「2018年度～2019年度 推進計画」公表（H30/5）
- 「2018年度 取組状況」公表（R1/5）

【お客様アンケート結果の公表】

- 「2017年度 お客様アンケート結果」公表（H30/8）
 - 「2018年度 お客様アンケート結果」公表（R1/7）
- ※2019年度分（R2/2実施）は、R2/7公表予定

② 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等の充実

【ホームページの充実】

- 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 [ホームページ全面リニューアル（H27/4）](#)。
⇒以後、ホームページを定期的に見直し、お客様に分かりやすい情報を提供。

【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】

- 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。

※2018年9月中間期より、見やすく読み間違えにくい「ユニバーサルデザインフォント」採用。

【ホームページの主な変更内容】

- ・ しずちゅうビジネスWEB画面リニューアル（H30/5）
- ・ トラブト＆シミュレーション特設ページ開設（H30/11）
- ・ 電子決済等代行業者との連携及び協働に係る特設ページ開設（H30/12）
- ・ 店舗・ATMのご案内に店舗営業時間を表示（H30/12）
- ・ 個人ページに「API連携サービス」を追加（R1/5）
- ・ 個人向けローン特設サイトに簡易診断機能を追加（R1/8）
- ・ 個人ページに「電子マネーチャージサービス」を追加（R1/11）
- ・ 新型コロナウイルス感染症特設ページ開設（R2/3）

6. 数値目標の進捗状況

項目		目標 (2年間)	実績 (2年間)	
1	事業性評価向上によるお客様に対する コンサルティング機能の発揮	(1) 事業性評価に基づく与信先数の増加	1,000先	903先
		(2) メイン先数の増加	100先	289先
		(3) コア融資先数の増加	300先	671先
		(4) 中小企業等向け融資支援	200億円増加 比率92%以上	242億円増加 比率93.27%
		(5) 創業・新事業融資支援	50件	87件
		(6) 事業承継支援	50件	133件
		(7) 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	24億円
		② 「医療・介護」分野	100億円	126億円
		③ 「地域力創生ファンド」による支援	100億円	117億円
		(8) 新規融資支援		
		① 各種補助金受付支援	50件	46件
		② 「製造業」取引先の増加（中小・零細企業主体）	50社	△3社
		③ 動産・債権譲渡担保（ABL）融資先の増加	10社	24社
④ ものづくりサポートローン、ベスト融資取組額	40億円	28億円		
⑤ クレジットラインリリーフ増加額（通期平残）	6億円	8億円		
⑥ 消費者ローン増加額（通期平残）	30億円	20億円		
(9) 外部機関と連携した支援先（新規連携先数）	50社	44社		
(10) F P 資格取得	60名	49名		
(11) 金融窓口サービス資格取得	60名	39名		
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	(1) 「地域貢献定期預金」の取扱い	10地域取扱	11地域取扱
		(2) 相続マイスター資格取得		
		① 相続マイスター	10名	14名
		② 相続マイスター（ジュニア）	50名	51名
		(3) 相続・ご高齢のお客様への対応		
		① お客様相談の受付	2,800件	3,801件
		② お客様セミナーの開催	20回	24回
③ 営業店向け出張講座開催	60回	100回		
(4) インターンシップの取組み	年4回以上開催	8回開催		
3	地域や利用者に対する積極的な情報発信	—	—	

7. 金融仲介機能のベンチマーク (基準日: 2020年3月31日)

1. 共通ベンチマーク

ベンチマーク		指 標					備 考		
取引先企業の経営改善や成長力の強化									
1	金融機関がメインバンク（融資残高1位）として取引を行っている企業のうち、経営指標（売上・営業利益率・労働生産性等）の改善や就業者数の増加が見られた先数（先数は単体ベース。以下断りがなければ同じ）、及び、同先に対する融資額の推移	(単位: 社、億円)	2020/3						○経営指標は、「従業員数」「売上高」「経常利益」の3項目を使用し、いずれかの改善を経営指標の改善と定義
		メイン先数	2,658						
		メイン先の融資残高	2,183						
		経営指標等が改善した先数	1,710						
		(単位: 億円)	2020/3	2019/3	2018/3				
経営指標等が改善した先に係る3年間の事業年度末の融資残高の推移	1,458	1,462	1,456						
取引先企業の抜本的事業再生等による生産性の向上									
2	金融機関が貸付条件の変更を行っている中小企業の経営改善計画の進捗状況	(単位: 社)	条変総数	好調先	順調先	不調先			○経営指標の改善は、「売上高」「経常利益」「自己資本」「営業利益」「当期利益」の5項目を使用し、最も改善している指標にて判定 ・好調先…120%超 ・順調先…80%～120% ・不調先…80%未満 ※経営改善計画のない先は「不調先」に判定
		中小企業の条件変更先に係る経営改善計画の進捗状況	299	29	40	230			
3	金融機関が関与した創業、第二創業の件数	金融機関が関与した創業件数 (単位: 件)	43						○創業期の取引先への融資 ・プロパー6件、信用保証付37件
		金融機関が関与した第二創業件数 (単位: 件)	0						
4	ライフステージ別の与信先数（先数単体ベース）、及び、融資額	(単位: 社、億円)	全与信先	創業期	成長期	安定期	低迷期	再生期	○区分方法 ・創業期…創業日から5年以内 ・成長期…直近売上高2期平均が過去3～5期平均の120%超 ・安定期…直近売上高2期平均が過去3～5期平均の120%～80% ・低迷期…直近売上高2期平均が過去3～5期平均の80%未満 ・再生期…貸付条件変更先、延滞先等
		ライフステージ別の与信先数	3,744	391	433	2,468	142	310	
		ライフステージ別の与信先に係る事業年度末の融資残高	3,267	248	446	2,251	116	206	
担保・保証依存の融資姿勢からの転換									
5	金融機関が事業性評価に基づく融資を行っている与信先数及び融資額、及び、全与信先数及び融資額に占める割合（先数単体ベース）	(単位: 社、億円、%)	先数	融資残高					○本業支援アライングシート作成先を事業性評価対象先と定義
		事業性評価に基づく融資を行っている与信先数及び融資残高	2,499	2,489					
		上記計数の全与信先数及び当該与信先の融資残高に占める割合	66.7%	76.2%					

2. 選択ベンチマーク・独自ベンチマーク

ベンチマーク		指 標				備 考	
地域へのコミットメント・地域企業とのリレーション							
1	全取引先数と地域の取引先数の推移、及び、地域の企業数との比較（先数単体ベース）	(単位：社)	2020/3				○地元・地元外の定義 ・地 元：静岡県・神奈川県 ・地元外：都市部（東京都）
			地元		地元外		
		静岡県	神奈川県	都市部	その他		
		全取引先数		9,555			
2	メイン取引（融資残高1位）先数の推移、及び、全取引先数に占める割合（先数単体ベース）	(単位：社、%)	2020/3				
			メイン取引（融資残高1位）先数の推移		2,658		
		全取引先数に占める割合		27.8%			
事業性評価に基づく融資等、担保・保証に過度に依存しない融資							
3	経営者保証に関するガイドラインの活用先数、及び、全与信先数に占める割合	(単位：社、%)	全与信先数①	ガイドライン活用先数②	②/①		
	経営者保証に関するガイドラインの活用先数、及び、全与信先数に占める割合		9,555	2,510	26.3%		
本業支援（企業の成長に関する支援を実現した内容）の実施状況							
4	本業支援先数合計 (独自ベンチマーク)	本業支援先数合計（単位：社）	1,454			○本業支援先は選択ベンチマーク5～11の先数合計	
5	事業性評価対象先に対象期間中に新規融資を実行した先数	事業性評価対象先に対象期間中に新規融資を実行した先数（単位：社）	1,239			○事業性評価対象先に新規融資を実行した先数の割合：49.5%	
6	販路開拓支援を行った先数 (地元・地元外・海外別)	(単位：社)	地元	地元外	海外	○ビジネスマッチングの成約等	
		販路開拓支援を行った先数 (地元・地元外・海外別)	26	0	0		
7	M&A支援先数	M&A支援先数（単位：社）	14			○M&Aニーズ収集、外部機関連携等	
8	事業承継支援先数	事業承継支援先数（単位：社）	43			○株式承継支援、専門家連携等	
9	中小企業に対する経営人材・経営サポート人材・専門人材の紹介数（人数ベース）	中小企業に対する経営人材・経営サポート人材・専門人材の紹介数（単位：人）	51			○税理士等の紹介、専門家の派遣等	
10	取引先の本業支援に関連する中小企業支援策の活用を支援した先数	(単位：社)	支援先数			○各種補助金申請支援、経営力向上計画申請支援等	
		取引先の本業支援に関連する中小企業支援策の活用を支援した先数	78				
11	REVIC、中小企業再生支援協議会の利用先数	(単位：社)	中小企業再生支援協議会				
		REVIC、中小企業再生支援協議会の利用先数	3				

ベンチマーク		指 標			備 考	
創業支援						
12	創業支援先数（支援内容別）	(単位：社)	支援内容	支援先数		
		創業支援先数（支援内容別） ①創業計画の策定支援 ②創業期の取引先への融資 （プロパーと信用保証付きの区別） ③政府系金融機関や創業支援機関の紹介 ④ベンチャー企業への助成金・融資・投資	支援①	35		
			支援②（プロパー）	6		
			支援②（信用保証付）	31		
			支援③	0		
支援④	0					
経営改善・事業再生支援						
13	メイン取引先のうち、経営改善提案を行っている先の割合	(単位：社、%)	メイン先数①	経営改善先数②	②/①	
		メイン取引先のうち、経営改善提案を行っている先の割合	2,658	896	33.7%	
14	事業再生支援先における実抜計画策定先数、及び、同計画策定先のうち未達成先の割合	(単位：社、%)	実抜計画策定先数①	未達成先数②	②/①	
		事業再生支援先における実抜計画策定先数、及び、同計画策定先のうち未達成先の割合	26	5	19.2%	
15	転廃業支援先数	転廃業支援先数（単位：社）	8			○事業清算に伴う債権放棄等
人材育成						
16	取引先の本業支援に関連する研修等の実施数、研修等への参加者数、資格取得者数	(単位：回、人)	研修実施回数	参加者数	資格取得者数	
		取引先の本業支援に関連する研修等の実施回数、同研修等への参加者数、及び同趣旨の取組みに資する資格取得者数	33	774	72	○研修は、本業支援研修、事業性評価研修等 ○資格は、F P（法人）、中小企業診断士、医療経営士等

8. 金融仲介の取組状況を客観的に評価できる 指標群 (K P I)

(単位：％、件)

	2019年度 上期 (2019/4～2019/9)	2019年度 下期 (2019/10～2020/3)
(指標1) 新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合 $\{ (①+②+③+④) / ⑤ \} \times 100$	48.2%	41.2%
① 新規に無保証で融資した件数	2,358	1,854
② 経営者保証の代替的な融資手法として、停止条件付保証契約を活用した件数	0	0
③ 経営者保証の代替的な融資手法として、解除条件付保証契約を活用した件数	0	0
④ 経営者保証の代替的な融資手法として、A B Lを活用した件数	0	0
⑤ 新規融資件数	4,897	4,497
(指標2) 事業承継時における保証徴求割合 (4 類型)		
新旧両経営者から保証徴求 $\{ ⑥ / (⑥+⑦+⑧+⑨) \} \times 100$	40.0%	20.9%
旧経営者のみから保証徴求 $\{ ⑦ / (⑥+⑦+⑧+⑨) \} \times 100$	12.0%	7.0%
新経営者のみから保証徴求 $\{ ⑧ / (⑥+⑦+⑧+⑨) \} \times 100$	44.0%	67.4%
経営者からの保証徴求なし $\{ ⑨ / (⑥+⑦+⑧+⑨) \} \times 100$	4.0%	4.7%
⑥ 代表者の交代時において、旧経営者との保証契約を解除せず、かつ、新経営者との保証契約を締結した件数	10	9
⑦ 代表者の交代時において、旧経営者との保証契約は解除しなかったが、新経営者との保証契約は締結しなかった件数	3	3
⑧ 代表者の交代時において、旧経営者との保証契約を解除する一方、新経営者との保証契約を締結した件数	11	29
⑨ 代表者の交代時において、旧経営者との保証契約を解除し、かつ、新経営者との保証契約を締結しなかった件数	1	2