

お客様中心主義(CC)への取組み

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～

当行では、平成28年4月より、第11次中期経営計画「進化」をスタートし、行動指針「Change（改革）& Challenge（挑戦）」のもと、基本方針の柱である「お客様中心主義」を“原点回帰”と“マーケティング活動の強化”により進化させ、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。

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

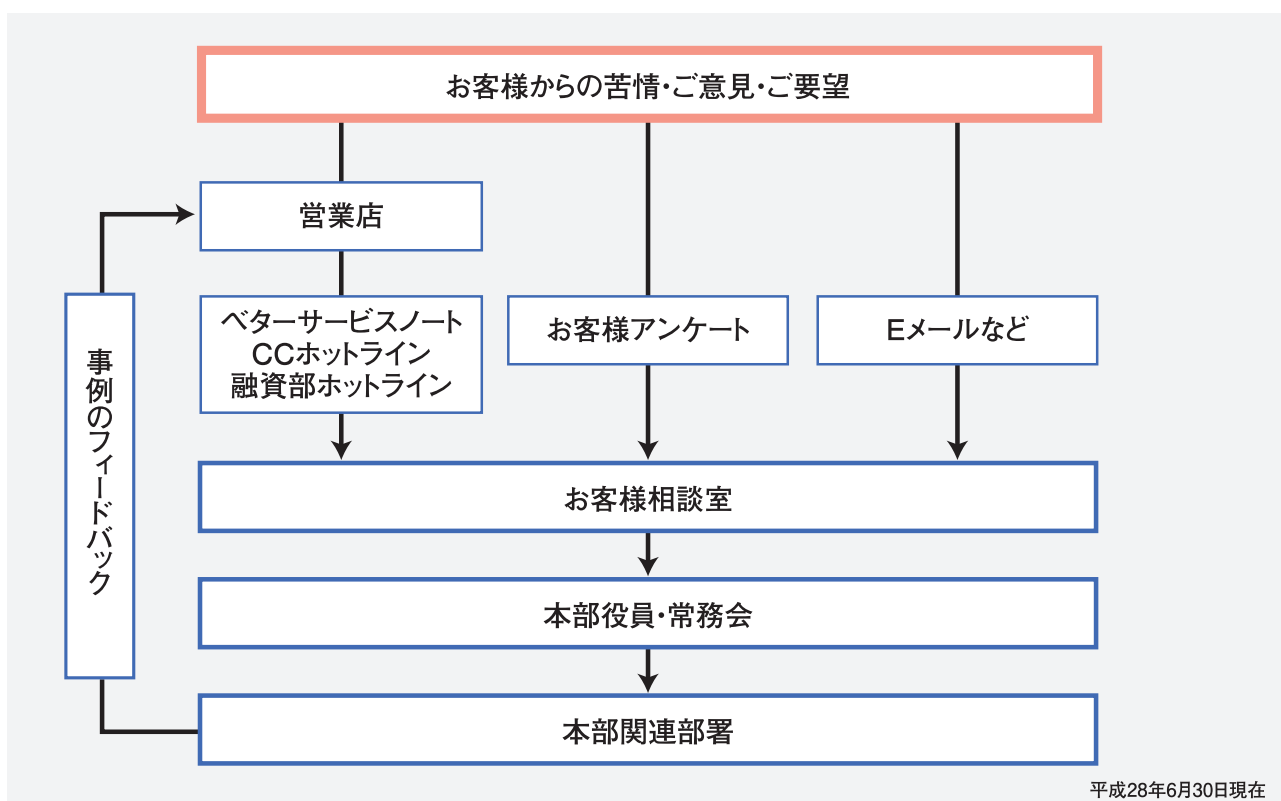
お客様のニーズ実現に向けた制度として、「CCホットライン」を活用しております。

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、既にお取引のあるお客様やお取引のない支店周辺のお客様等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。



平成28年6月30日現在

3 地域の皆さまと共に

お客様からのご意見・ご要望・苦情等に迅速に対応する体制

営業店に「お客様相談窓口」、本部内に「お客様相談室」をそれぞれ設置し、本支店一体となって情報を共有し、迅速に対応する体制を整備しております。

お客様からのご意見・ご要望・苦情等については、各営業店およびお客様相談室にてご相談を承っております。

銀行業務に関してお困りのことや、当行へのご意見・ご要望・苦情等がございましたら、ご遠慮なくお申し付けください。

なお、当行では、金融ADR制度への対応として、銀行法上の指定紛争解決機関である一般社団法人全国銀行協会と苦情対応手続および紛争解決手続に関し、契約を締結しております。

【ご相談窓口】

連絡先 静岡中央銀行お客様相談室(本部 営業企画部内)
 電話番号 0120-700-858
 受付時間 月曜日～金曜日(祝日および銀行休業日は除く)
 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(一般電話から)
 または03-5252-3772(携帯電話・PHSから)
 受付時間 月曜日～金曜日(祝日および銀行休業日は除く)
 午前9時～午後5時

お客様からのご意見・ご要望等を反映した主な取組み(平成27年度中)

項目	主な具体的内容
商品・サービス提供	<p>◇「地域貢献定期預金」の販売</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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。平成27年度は、13地区(静岡県内8地区、神奈川県内5地区)、18回実施。 ○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「やら米かプレゼント定期預金」の販売を、遠州エリア4ヵ店で実施(H23/10～毎年10月実施予定)。
	<p>◇クレジットラインリリーフ(事業性カードローン)充実</p> <ul style="list-style-type: none"> ○個人事業主の方の高いニーズに応えるため、インターネットによる申込受付を開始(H27/5)。パソコンから24時間申込が可能となり、利便性が大幅に向上。 <p>◇CS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)導入(H27/4)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○個人のお客様向けに、「CSローン3商品」の販売を開始。3商品とも、「来店不要・インターネットで簡単申込・24時間受付」が特長。
	<p>◇「富士山フォトコンテスト」の実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ○“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、「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。 <p>◇「しずちゅう旗 静岡県学童軟式野球大会」の開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ○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、「しずちゅう旗静岡県学童軟式野球大会」(H24/9～)開催。同予選会を対象に「はつらつプレーフォトコンテスト」も開催。 <p>◇「しずちゅうビジネスクラブセミナー」開催</p> <ul style="list-style-type: none"> ○平成27年11～12月、ビジネスクラブセミナーを3会場(横浜市、沼津市、掛川市)で開催。プロゴルファー・解説者としてご活躍の「村口史子氏」を講師にお招きし、ゴルフを通じた様々な体験談について講演、総勢338名が参加。
店舗	<p>◇浜松支店 浜松南営業センター出張所(H27/5) 新築リニューアルオープン</p> <p>◇東京支店(H27/6) 移転リニューアルオープン</p> <ul style="list-style-type: none"> ○お客様が気軽に立ち寄れ、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実施。平成27年度は、「浜松支店 浜松南営業センター出張所」および「東京支店」をリニューアル。
	<p>◇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)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○「平日夕方や土日でも利用したい」というお客様の声にお応えするため、「CS SHOP」を展開(H19/12～)。平成27年10月には、4号店「ららぽーと海老名出張所」をオープン。

地域密着型金融の推進

地域密着型金融の全体像

「中期経営計画」＝「地域密着型金融」として積極的に推進

- ◎地域と連携し、地域経済活性化、地方創生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。

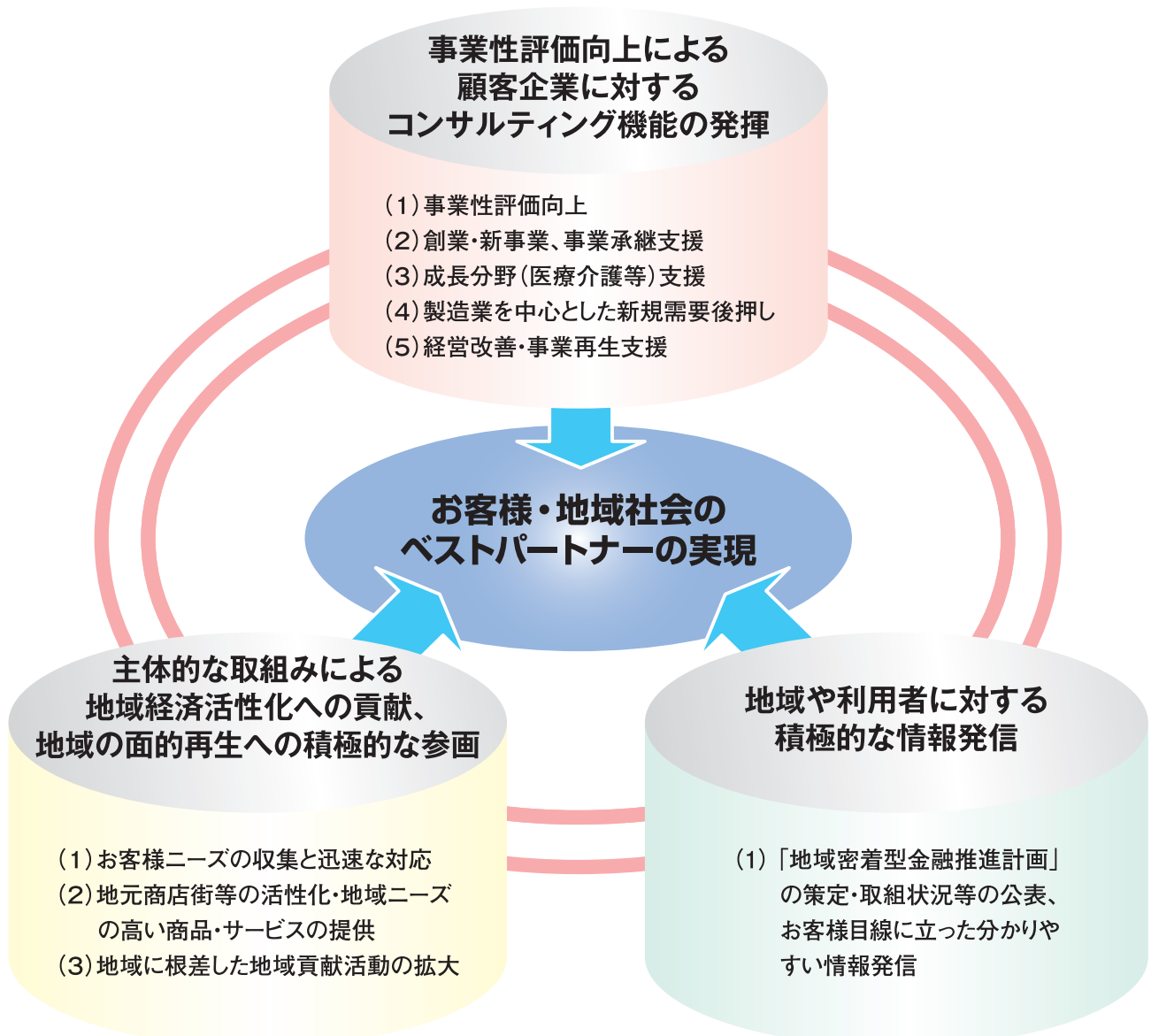
～お客様・地域社会のベストパートナーの実現に向けて～

マーケティングを強化して、お客様を掌握、事業性評価向上を図り、中小企業への円滑な資金供給、専門性への対応力アップ等、コンサルティング機能の発揮に努めてまいります。

地域密着型金融推進計画の進捗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>

平成28年度～平成29年度の重点施策



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！

お買い物券付定期預金による地域貢献！

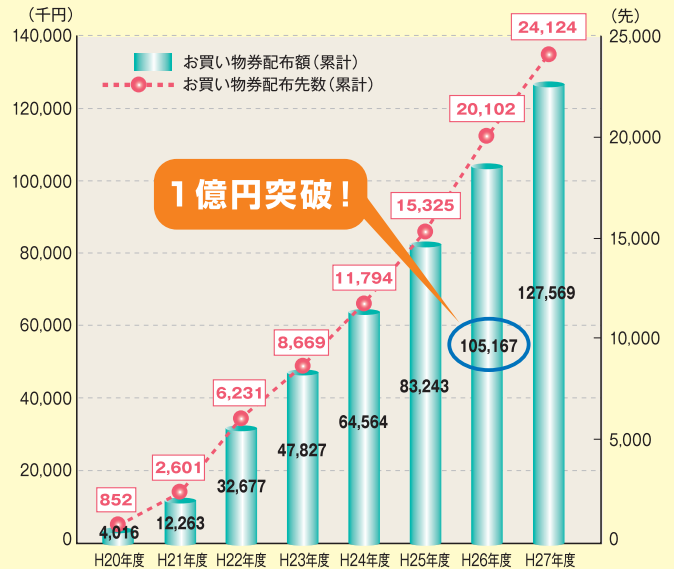
平成19年12月より、地域の面的支援として、地元商店街やショッピングセンター等で利用できる「お買い物券」を預入額に応じてプレゼントする「お買い物券付定期預金」の販売を開始いたしました。

平成27年度は、計18回(13地区)実施し、伊東地区(静岡県)、海老名地区(神奈川県)は初の取組みとなりました。

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)」 (平成19年12月～平成28年3月)

- 実施回数:89回(21地区)
- お買い物券配布先数:延2万4千名
- お買い物券配布額:約1億2千万円



地産地消定期預金「やら米かプレゼント定期預金」による地域貢献！

平成23年10月より、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」を預入金額に応じて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カ店で販売開始(毎年10月実施予定)いたしました。

「やら米かプレゼント定期預金実績(累計)」 (平成23年10月～平成28年3月)

- 実施回数:5回
- やら米か配布先数:延4千3百名
- やら米か配布量:約16トン



●スポーツを通じた学童の心身の育成支援！

～スポーツを通じた地域貢献活動～ 「しずちゅう旗静岡県学童軟式野球大会」開催！

平成24年9月より、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、「しずちゅう旗静岡県学童軟式野球大会」を開催(今回で5回目、280チームが参加)しております。

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しております。

- 第5回しずちゅう旗静岡県学童軟式野球記念大会
- 会期:平成28年9月10日・11日・17日
- 会場:静岡県営愛鷹球場(沼津市)他



第4回大会優勝チーム 初倉ファイターズ

●地方公共団体との連携強化!

富士宮市、御殿場市と地方創生に係る協定締結!

当行では、地域の発展に寄与・貢献するため、地方公共団体との連携を強化しております。平成28年2月に、富士宮市および御殿場市と「地方創生に係る協定」を締結いたしました。当行の特色・強みを活かし、“産業振興・中小企業支援”や“地域づくり・移住促進”に加え、“就業支援・雇用促進”、“子育て・教育支援”等についてより一層の連携強化を図り、地域経済活性化に努めてまいります。なお、地方公共団体との協定締結は、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)に次いで、7例目となります。



富士宮市との協定締結式



御殿場市との協定締結式

●“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、昭和33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、平成23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(今回で6回目)、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。



トピックス

女性制服を20年振りにリニューアル!

平成28年1月、お客様からの「親しみやすさ」、「安心感」、「信頼感」を高めるため、女性制服を20年振りに刷新いたしました。

今後も、店頭での「明るく元気な挨拶」、「笑顔」、「他にご用件はございませんか?」の声掛けを励行し、お客様・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てまいります。



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、コンサルティング機能の発揮!

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、専門性への対応力アップ等、コンサルティング機能の発揮に努めております。

現在、「工場見学」や「本業支援ヒアリングシート(H26/4制定)」※を活用し、取引先の事業内容やニーズ等の掌握に努め、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おります。

今後も、本支店一体となって、事業性評価向上による本業支援等、コンサルティング機能の発揮に努めてまいります。

※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。



全国初の取組み!TKC静岡会と 「事業性評価の支援協力に関する覚書」締結!

平成28年6月、取引先企業等のライフステージに応じた資金支援を含む経営支援を強化するため、TKC静岡会と「事業性評価の支援協力に関する覚書」を締結いたしました。

本覚書の締結により、「事業性評価」における重要なポイントである「取引先企業等との定期的な接触による対話」の精度向上を図り、取引先企業等の実態に即した融資取組等の対応強化を図ってまいります。

なお、TKCグループが事業性評価をテーマに金融機関と協定を結んだのは全国初となります。



補助金申請を積極的にサポート!

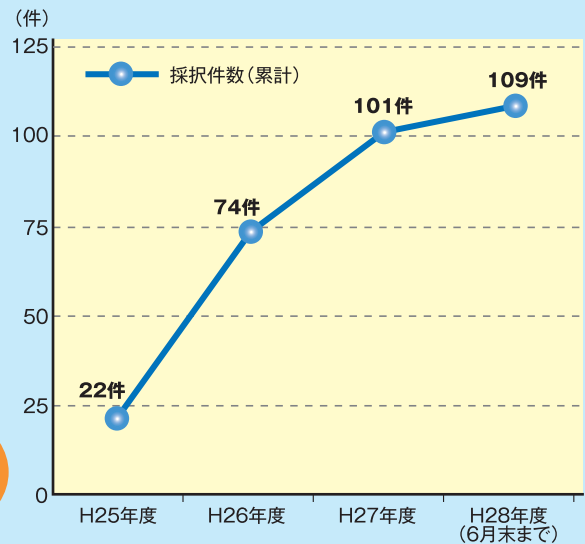
当行では、本部支援チームと営業店が一体となって、中小企業の皆さまの「ニーズ掘り起こし」、「ニーズへのスピーディな対応」等に積極的に取り組んでおります。

特に「ものづくり補助金」については、申請手続きに関する様々なご相談にお応えし、申請書作成のアドバイス等積極的なサポートに努めた結果、現在まで、109件採択されました。

今後も、積極的な支援、バックアップに努めてまいります。

様々な経営のご相談にお応えします!

- 我が社でも使える補助金はあるの?
 - 補助金申請の書き方がわからない…
 - 後継者がいない…
 - 受発注先を増加したい
- 当行とお取引のないお客様も、お気軽にご相談ください!**



地域の皆さまと共に

「しずちゅうビジネスクラブセミナー」開催!

平成27年11月～12月、「しずちゅうビジネスクラブセミナー」を3会場（横浜市、沼津市、掛川市）で開催いたしました。

本セミナーでは、プロゴルファー・解説者としてご活躍の“村口史子氏”を講師にお招きし、ゴルフを通じての様々な体験談をご講演いただきました。

「しずちゅうビジネスクラブ」では、会員の皆さまへの各種情報提供、セミナーの開催、会員間の交流等、様々なお手伝いを行っております。今後も、皆さまのパートナーとして、地域金融機関としての役割を果たし、地域社会の発展に貢献できるよう努めてまいります。



●皆さまの急な資金需要にお応えできる利便性の高い商品のご提供!

H27/4「CSローン」3商品導入! ～来店不要、インターネットで簡単申込～

平成27年4月より、個人のおお客様向けに、「CSローン3商品」の販売を開始いたしました。

3商品とも、「来店不要・インターネットで簡単申込・24時間受付」が特長です。

お客様から大変好評いただき、平成28年3月末には、残高が28億円を突破（約2,400名以上のおお客様がお取引）いたしました。

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。

※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!

しずちゅう

CSフリーローン

ご融資利率 (保証料込)
年 4.0% ~ 14.5% ※

ご融資金額 500万円まで

お使いみち 自由 借り換えもOK

しずちゅう

CSオートローン

ご融資利率 (保証料込)
年 2.35% ~ 5.00%

ご融資金額: 1,000万円以内

借り換えもOK!

ライフデザイン
自由自在!

お車の
グレードアップ
応援します!

しずちゅう

CSガードローン

ピンチ!でもチャンス!でも
「今」使える一枚

金利 年3.5%~14.6%

ご融資限度額: 最大800万円

月々の返済は2,000円から

ちょっと大人な
カードローン!

最高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ス～

- 借入限度額内で繰り返し利用OK!
- 無担保・第三者保証人不要!
- 当行とお取引のないお客様でもOK!

平成27年5月
インターネット
申込開始!

～個人事業主の方は、利便性大幅アップ～

- お手元のパソコンから24時間申込可能!
- 本人確認書類（運転免許証等）のみで申込可能!
- 審査結果は、原則、当日回答可能!
- ご契約金額300万円以内は、確定申告書も不要!

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 リリース

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



お客様のニーズに合った店舗展開

●CSショップ（インストアランチ）4号店オープン！

H27/10 4号店 ららぽーと海老名出張所オープン! (神奈川県海老名市 ららぽーと海老名内)

“平日夕方や土日にも利用したい”というお客様の声にお応えするため、平成19年12月「CSショップ」1号店を開業、平成27年10月には、4号店「ららぽーと海老名出張所」を開業いたしました。

CSショップは「土日オープン」、「平日午後3時以降も営業」し、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は、是非、お気軽にお立ち寄りください。



H19/12 1号店 サントムーン柿田川出張所 (静岡県駿東郡清水町)

◆主な取組み

- ・「お買い物券付定期預金」の取扱い
- ・貯金箱作りイベント
- ・静岡ガス様とのイベントコラボ等



H22/12 2号店 湘南モールフィル出張所 (神奈川県藤沢市)

◆主な取組み

- ・「お買い物券付定期預金」の取扱い
- ・ハロウィンイベント
- ・銀行員一日体験等



H25/4 3号店 マークイズ静岡出張所 (静岡県静岡市)

◆主な取組み

- ・「お買い物券付定期預金」の取扱い
- ・クリスマスイベント
- ・縁日イベント等



H27/5 「浜松支店 浜松南営業センター出張所」新築リニューアルオープン！

H27/6 「東京支店」移転リニューアルオープン！

平成27年5月25日（月）、「浜松支店 浜松南営業センター出張所」を新築リニューアルオープンいたしました。

また、「東京支店」および併設している「京浜住宅ローンセンター」を移転※し、平成27年6月8日（月）から新店舗での営業を開始いたしました。

今後も、お客様が気軽に立ち寄り、安心して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。

※新住所は、「店舗のご案内(P30)」またはホームページをご覧ください。

浜松南営業センター出張所外観

