

地域密着型金融の推進計画について (平成 24 年度～平成 25 年度)

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、基本方針である「お客様中心主義の実践」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きた結果、数々の成果を収めております。

今般、平成 24 年度～平成 25 年度における「地域密着型金融の推進計画」を策定しましたので、その概要をお知らせいたします。

今後につきましても、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。

Ⅲ. 地域密着型金融の重点施策及び具体的取組み

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
- ② 保証協会等と連携した研修・勉強会・情報交換会の実施
- ③ 中小・零細企業への積極的な情報提供（静岡産業振興財団等）

(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（「地域力創生ファンド」等の推進）
- ② 個人保証に過度に依存しない融資取組みの推進による「製造業」への支援（「ベスト融資・ものづくりサポートローン、クイックビジネスローン等」の推進）
- 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
- 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
- ⑤ 海外進出企業へのニーズ提供等
- ⑥ 目利き力の強化、FP資格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

(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（本部支援先・営業店支援先の再選定、再生支援活動の強化）
- 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
- 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
- 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クラブ」等の活用）

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（「お客様アンケート」の定期的な実施、お客様ニーズへの反映）
- 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
- 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
- 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

(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
 - ・地域支援商品（お買い物券付定期預金・地産地消定期預金等）の充実
 - ・年金関連サービス（年金関連定期預金「バースデー500」、お孫さん支援サービス等）の充実
 - ・相続手続支援センター紹介サービスの充実、相続定期預金「バトンタッチ」の推進
- ② 「医療・介護分野向け専用ローン」の開発
- ③ CSショップ（インスタアランチ）3号店の開設

- 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
- ⑥ 金融犯罪防止に向けた管理態勢・セキュリティの強化（振込め詐欺未然防止等）
- ⑦ 反社会的勢力との取引排除・管理態勢の強化

(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
 - ・地元商店街・商工会等との連携強化、地域イベントへの積極的な参加
 - ・地方公共団体との連携強化
 - ・「富士山フォトコンテスト」の継続実施
 - ・スポーツを通じた地域貢献活動の充実（静岡県学童軟式野球大会の共催等）
- ② 地域における金融知識の普及（インターンシップ等）
- ③ 環境に配慮した「チャレンジ25」の取組み推進

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
- ② 「お客様アンケート」結果をホームページ上で公表

(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

IV. 数値目標

項 目			H24～25年度 (2年間目標)	
1	顧客企業に対する コンサルティング 機能の発揮	① 外部機関と連携した支援先の増加	20社	
		② ファンドを活用した再生支援	2社	
		③ 「医療・介護分野」取引先の増加	30社	
		④ 「製造業」取引先の増加（中小・零細企業主体）	50社	
		⑤ 「地域力創生ファンド」による支援	80億円	
		⑥ F P 資格取得	新規取得及び上位級取得	80名
		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
2	地域の面的再生への積極的な参画	① インターンシップの取組み	年2回開催	
		② 「お買い物券付定期預金」の取扱い	8地域	
		③ 相続マイスター資格取得	相続マイスター	15名
			相続マイスター（ジュニア）	100名
		④ 相続・ご高齢のお客様等「お客様セミナー」、「出張講座」	60件	
⑤ 相続・ご高齢のお客様等「法務相談」	2,400件			

以上