

# 地域密着型金融推進計画の取組み実績

(平成 19 年度～20 年度)

株式会社大正銀行

当行は平成 19 年 4 月から平成 21 年 3 月まで地域密着型金融推進計画に沿って、お客さまとの接点拡大を念頭に取組件数やお声かけ件数等の数にこだわり、お客さまご意見等の把握に努めながら、より一層のお客さまとの信頼関係の構築に取り組んできました。その取組み結果につきましては相応の成果があったものと判断しています。お陰さまで本取組期間中の平成 20 年 10 月 1 日には銀行設立 50 周年を迎えることもできました。

今後も経営理念の「お客さまを大切にし、地域社会に信認される中小企業専門の金融機関」の実現を目指し、より一層、お客さま・お取引先や地域経済活性化のお役に立てるよう役職員一同が一丸となって取り組んでいきます。

## 1. 住宅関連融資について

当行では「住宅」を「健康や生活の基盤であるとともに地域コミュニティ活動を支え地域の環境・安全・文化等にも重要な要素であり、国民経済・地域経済の中でも大きなウェイトを占めるもの」として「家づくり、街づくり」をキーワードに住宅関連貸出（住宅供給ローン、住宅ローン・賃貸マンションローン）に注力してきました。

### （1）住宅供給ローン（宅建業者並びにマンション分譲業者向け住宅分譲資金貸出）

住宅供給ローンでは地域の宅建業者等のお取引先に対し、創業以来の経験の蓄積・地域の情報・業者間ビジネスマッチング等を活かし「家づくり、街づくり」に関する資金を供給しました。また地域の宅建業者等のお取引先のライフサイクルに合わせ、創業時・事業拡張時・事業再生時・事業承継時に経営者の方々へ様々な情報を提供しました。

担保につきましては原則宅建業者等のお取引先の商品在庫である販売用土地・建物をキャッシュフローや販売計画等の確認をさせていただき目的で取得し、過度に第三者個人資産等まで担保取得をすることのないように努めました。

### （2）住宅ローン・賃貸マンションローン（住居ご購入者向け及び賃貸用住宅ご購入者向け）

住居を購入される方には「たいしょう住宅ローンご近所」をご提供し、また長期固定金利を望まれる方には住宅金融支援機構「フラット 35」（住宅ローンお借入総額の 50%をご利用いただけます）を平成 19 年 10 月に導入しご提供しました。多様化するニーズの中、賃貸用住宅を購入される個人の方々には「賃貸マンションローン」をご提供し優良な住宅の供給に努めました。

## 2. お医者さま応援ローン

地域医療の充実は「街づくり」の一環として重要かつ不可欠であることから他の金融機関に先駆けて開発した「お医者さま応援ローン」により診療所の開業・医療機器増設資金のご融資を積極的に推進し営業推進部内の医業専門スタッフが開業に向けた無理のない事業計画策定の支援をしました。

また医業専門コンサルタント・医療機器販売会社・薬品卸売会社・税理士等のネットワークにより開業用地情報のご提供（マーケティング調査）や医業専門コンサルタントによる新規開業や開業後の医院運営相談、事業承継のご相談、保証協会制度制度融資のご提案・借入手続のご相談等にも素早く対応しました。

### 3. 保証協会保証付貸出等の利用推進

保証協会保証付貸出等の制度利用により運転資金を必要とする企業や業種転換を必要とする企業等への資金調達面での地域貢献に努めました。

特に平成 19 年夏場以降はサブプライム問題に端を発した米国や欧州における金融危機が深刻化し、平成 20 年度には世界同時不況で深刻な景気の後退に直面しましたが、お取引先に緊急保証やセイフティネット保証等の情報をいち早くご案内できるように心がけ、中小企業等の皆さまが「今、ご入用とされている資金」を「いち早く」「確実に」ご利用いただけるようより一層の金融円滑化に注力しました。

### 4. シニア世代のお客さまへの取組強化

我が国の少子高齢化の進展に伴い店周地域でもシニア世代の方々の人口が増加し、今後この傾向は一層強まることが見込まれています。当行の定期性預金残高においても 60 歳以上のお客さまのご預金残高が占める割合は年々上昇し約 70%となっていることを踏まえシニア世代のお客さまに対する取組を一層強化しました。

#### (1) 「シニアにやさしい」店づくり

「シニアを応援」「安全・安心な店づくり」をテーマに店舗の新設・改築・移転時等に、歩道からカウンターまでの点字ブロック敷設や、車椅子で乗入れ可能なロー・カウンターや ATM コーナーの設置等、バリアフリー化を進めました。また内装壁面の自然素材（漆喰）採用による健康への配慮や、壁面装飾の間伐材使用等による地球温暖化防止への取組みも実施しました。

#### (2) 無料年金相談会の開催

無料年金相談会の開催開始は平成 7 年であり当行には 13 年間分のご相談事例の蓄積があります。また当行の相談経験豊富な社会保険労務士等の親身になった丁寧な対応はご好評をいただいています。土曜日・日曜日の開催には当行社長始め取締役がお客さまをお迎えしお客さまのご意見等を直接お伺いしています。

毎月土曜日・日曜日を含め、ほぼ全ての営業店で順次開催し（参加ご希望の多い営業店につきましては月 2 回開催する場合もあり、平成 20 年度下期からは新たに 3 か店で開催を開始しました）、原則ご予約制としていますのでじっくりとご相談いただけます。（随時のご相談も承りますがお待ちいただく場合もあります）平成 19 年度・20 年度は「ねんきん特別便」のご相談にも対応しお喜びいただくことができました。

また年金ご請求時に当行に年金振込みの指定をいただく場合は当行の社会保険労務士がお客さまに代わって年金の請求手続をさせていただくサービスや、「年金加入記録紹介票」にご記入いただければ当行の社会保険労務士がお客さまに代わって記録の照会もしています。（事業所名・事業所所在地・勤務期間等がお分かりでしたら調査します）

### (3) シニア世代のお客さまの資金運用相談

お客さまの幅広いニーズにお応えできるよう「大正年金定期預金」・「大正シニア 55」・国債や投資信託・保険等、安全・安心に資産を運用できる商品から投資性のある商品まで取り揃えており、お客さまのご希望に応じた積極的なセールスを実施しています。営業店ではお客さまに気兼ねなくじっくりご相談いただけるよう応接室での心のこもった対応に努め、カスタマーセンターでは電話による定期預金の満期ご案内時にお客さまのニーズをお伺いする等営業店と連携してお客さまに最適な商品をきめ細かくご提案できるよう注力しています。

平成 19 年度・20 年度は「フェイス TO フェイスでお客さまにお声かけすることが、お客さまのお役に立てる（お喜びいただける）ことの原点である」ことを念頭に、特に「お声かけの数」にこだわった活動をしました。お客さまのご要望にお応えしてお預入れ上限金額を 10 百万円から 20 百万円に上げた「大正年金定期預金」は、年金相談会並びに資産運用相談での積極的なご案内や経済情勢を踏まえたお客さまのニーズの高まりもありご好評をいただきました。

### (4) シニア世代のお客さまの遺産相続・事業承継相談対応

事業承継・資産承継や遺産相続のお手伝いでお客さまのよりお役に立てるように努めています。お客さまのご相談には当行の顧問司法書士・弁護士・税理士等と連携してスピーディーに対応しています。またお客さまに適切なご提案ができるよう、様々なケース・スタディをもとに基礎知識や考え方を学ぶ勉強会を開催し人材育成にも注力しています。

平成 19 年度・20 年度に専門家と連携してご相談に対応した一例としまして、事業承継・資産承継では後継者問題への対応・後継者の方への教育（経理面等）・自社株の評価／移転／買取・資産評価・会社への貸付金の取扱等、遺産相続では相続税関連・相続放棄手続・自筆証書遺言の書き方と保管方法・相続財産の名義変更・相続人確定・生前贈与・二次相続等があります。

### (5) 老後の生活設計を身近に感じる当行シニア世代（50 歳以上職員）活用による、フェイス To フェイスの心のこもった対応

平成 19 年 7 月に「大正銀行初のシニア世代のお客さまのお役に立てることを主な目的としたモデル店舗」である雲雀丘花屋敷支店を開店しました。お客さまと同世代である職員が地域のお客さまと共にお客さまと同じ目線でこれからの銀行に求められている姿勢・商品・サービスを追及しています。

また平成 20 年度下期から土曜日・日曜日に開催を開始した「休日の住宅ローン相談会」（会場：営業店）や「休日・出張住宅ローン相談会」（会場：宅建業者等の住宅の現地販売事務所等）でも、当行のシニア世代の職員が銀行員としての豊富な経験を生かし、住宅の購入を検討されているお客さまの住宅ローンに関する様々な疑問やお悩みにお答えし、きめ細かでご安心いただける心のこもった対応に努めています。

### (6) シニア世代向け施設の建設等における資金需要への対応

高齢者専用住宅やグループホーム等のシニア世代の方々向けの施設は地域医療と共に地域コミュニティにおける「街づくり」の一環として重要であり、その建設における企業の資金需要は高まってきています。当行ではシニア向け施設の資金需要への対応は、シニア世代のお客さまに対する取組強化の一環と位置付け、事業計画の内容や経営状況等を十分検討させていただき「住宅供給ローン（住宅分譲資金貸出）」等により前向きに対応しています。

#### (7) お客さま向け講演会、懇親会の開催

景気見通しや企業経営等をテーマとした講演会、お取引先間のビジネスマッチングの機会創出のための懇親会を開催しています。

平成 19 年度・20 年度のビジネスマッチングに関するご提供情報の内容の一例としまして、新たな販売先や仕入先のご紹介・生産や開発の受注先／発注先のご紹介・業務提携先のご紹介・技術やノウハウの提携先のご紹介・不動産関連情報のご提供等があります。

#### 5. 三菱東京 UFJ 銀行 (BTMU) ・他金融機関との連携

当行のお取引先以外の企業のご紹介につきましては BTMU へのご紹介や BTMU によるビジネスマッチングの機会を利用してお客さまのニーズにお応えできるよう努めました。シンジケートローン(注)1. につきましては他の銀行等が幹事をする協調融資団に参加することにより、地域社会の発展や地域経済の活性化にお役に立てるよう注力しました。

平成 19 年度・20 年度のシンジケートローン参加の一例としまして、公共交通機関や道路の管理運営に関わる事業者・廃棄物処理事業者・地域医療支援病院 (旧 総合病院) ・地域の中小企業の健全な育成及び発展に貢献するための産業振興に関わる事業者・地域の秩序ある整備に関わる事業・雇用のセーフティネットに関わる事業等へのご融資があります。

(注)1.シンジケートローンとは、お借入人さまの資金調達ニーズに対し、複数の金融機関による協調融資を組成しご融資をする形態をいいます。お借入人さまのメリットとしては、大規模資金調達の円滑な推進や新たな取引金融機関の開拓、一つの融資契約書に基づいて参加金融機関との取引条件 (金利・期間等) を統一できること等があり、平成 21 年 3 月には金融円滑化のための対応として政府による積極的活用の要請がありました。

#### 6. 地方公共団体等との連携

近畿地区産業クラスターサポート金融会議(注)1.等に積極的に参加し、創業・新事業への新しい取組みに努めました。

(注)1.近畿地区産業クラスターサポート金融会議は平成 20 年 2 月にて終了しました。

#### 7. 「お客さまご意見等」の業務への反映

お客さまからいただいたご意見等には結果等を迅速にお伝えし、ご理解をいただく等の行動を継続して実施しています。全てのご意見は毎月開催の各種会議で報告・議論され、役員・部店長等の経営層が指示・方向性を決定しています。全行的対応等の改善が必要なものは、すぐに全店に注意喚起を行い改善を徹底しています。

平成 21 年 1 月からは、お客さまからいただいたご意見等により素早くより具体的に対応できるよう「お客様サービス室」の人員を増員し、融資関連部・事務部・システム部の人員もそれぞれ兼務しています。

#### 8. 「お客さまアンケート」の実施

ご来店のお客さま主に支店長や得意先係が訪問しているお取引先に、当行の対応や商品・サービスに対するアンケートを実施しています。このアンケートによりお客さまの当行に対する満足度や経営改善の進捗度を認識すると共に、更なる経営改善に努めています。

【計数目標について（計画および実績）】

項目	目標		実績
住宅供給ローン(住宅分譲資金貸出)	取組件数	2年間で 1,200 件	1,339 件
住宅ローン	ローン申込件数	2年間で 1,200 件	1,074 件
賃貸マンションローン	ローン申込件数	2年間で 1,200 件	1,738 件
お医者さま応援ローン	ローン取組件数	2年間で 40 件	33 件
年金相談会	開催件数	2年間で 400 回	453 回
	参加人数	2年間で 6,000 人	6,900 人
保証協会の保証付貸出等のご利用推進	ご利用のお声かけ件数	2年間で 4,000 件	7,488 件
シニア世代のお客さまの資金運用相談	店頭でのお声かけ件数		25,333 件
	カスタマーセンターによるお声かけ件数		9,745 件
	計	2年間で 24,000 件	35,078 件
シニア世代のお客さまの遺産相続対応	相談対応件数	2年間で 400 件	251 件
シニア世代のお客さまの事業継承対応	相談対応件数	2年間で 200 件	138 件
お客さま向け講演会・懇親会	開催件数	2年間で 4 回	6 回
	参加人数	2年間で 2,400 人	2,311 人
お客さまアンケート	開催件数	2年間で 2 回以上	3 回
	回収枚数	2年間で 4,000 枚以上	9,629 枚

【その他の取組み実績】

項目		実績
経営改善提案件数	提案件数	2年間で 87 件
創業支援(設立 3 年未満)	取組件数(住宅供給ローン)	2年間で 12 件
	取組件数(お医者さま応援ローン等)	2年間で 29 件
三菱東京 UFJ 銀行・他金融機関等・地方公共団体等との連携	お取引先紹介件数(注) 1.	2年間で 217 件
	シンジケートローン参加件数	2年間で 27 件
	産業クラスターサポート金融会議参加回数	2年間で 4 回
「お客様ご意見等記録簿」の件数 及びご意見反映による業務改善件数	お客さまのご意見等の件数(平成 21 年 4 月 17 日現在)	2年間で 374 件
	業務改善件数(平成 21 年 4 月 17 日現在)	2年間で 131 件
本部役員によるお取引先の訪問	本部役員のお取引先訪問件数(注) 1.	2年間で 4,645 件

(注)1.平成 19 年度下期より新たな項目として追加。

以 上