

お客さま満足への取り組み

静岡銀行では、お客さまの目線にたった店頭づくりと、より身近で便利にご利用いただけるネットワークの充実に努めています。



より便利に、より身近に

店舗環境の整備

静岡銀行では、お客さまに快適にご利用いただけるよう、店舗のリニューアルを順次実施しています。店舗づくりでは、安全性と環境に配慮しつつ、バリアフリーやユニバーサルデザインの採用にも取り組み、すべてのお客さまに気持ちよく安心してご利用いただける店舗を目指しています。

店舗

新しいタイプの店舗では、個室型の相談ブースや応接室の充実を図り、気軽にご相談いただける店舗づくりに努めています。

また、車いすのお客さまがご利用しやすいATMや着席型記帳台を導入しているほか、肘掛け付のロビーチェアや多目的トイレ、障がい者用駐車場など、バリアフリー化を進めています。

新規出店・移転・建替

年月	店舗名	備考
2017年12月	広見支店	移転
2017年12月	川崎支店	新規出店
2018年 3月	網島支店	新規出店
2018年 5月	蛸塚支店	現地建替

網島支店と蛸塚支店は、コンサルティング機能の強化を目的として「ほけんの窓口@しずぎん」を併設しました。



移動店舗車「しずぎんクルリア (CRUREA)」

2016年5月より、窓口設備とATMを搭載した移動店舗車「しずぎんクルリア (CRUREA)」※の運用を開始しました。移動店舗車が店舗の空白地域や高齢者入居施設などを巡回し、店舗と同様の窓口機能を提供します。車両には発電機や無線通信機器・衛星通信機器を搭載しており、万一自然災害が発生した場合などにも機動的に金融サービスの提供が可能です。

※「cruising real bank (巡回する窓口のある銀行)」を意味し、「くるり」「来る」といった言葉で巡回する店舗をイメージしています



ATM

ショッピングモールや駅周辺など、お買い物やお勤め帰りにお立ち寄りいただける施設内にATMを設置しています。また、セブン銀行、イオン銀行、ゆうちょ銀行、イーネット、ローソン銀行、静岡県内の信用金庫などと提携し、ATMネットワークの充実に努めています。

貸金庫

有価証券や貴金属など、大切な財産を盗難や思わぬ災害から安全にお守りします。

貸金庫を利用されるお客さまへのサービス向上を図るため、平日のご利用時間を延長し、休日にご利用いただける店舗を順次拡大しています。

ご利用時間拡大店舗(2018年3月末現在)
呉服町支店、藤枝駅支店、沼津支店、沼津駅北支店、山下支店、浜北支店、蛸塚支店

ネットワークの充実

静岡銀行のネットワーク

2018年7月1日現在(店)

静岡県内	東部地区	中部地区	西部地区
店舗	43	44	60
ローンセンター	5	4	6
ビジネスステーション	2	3	2

静岡県外	東京・神奈川地区	愛知・大阪地区
店舗	21	4
ローンセンター	4	1

国内店舗

2018年7月1日現在(店)

店舗	172
ローンセンター	20
ビジネスステーション	7
仮想店舗等*	4
合計	203

*インターネット支店、被振込専用支店、確定拠出年金専用支店、ダイレクトローンセンター

ATM

2018年3月31日現在(台)

店舗内ATM	707
店舗外ATM	248
セブン銀行ATM(全国)	24,392
セブン銀行ATM(うち静岡県内)	991
手数料無料化提携金融機関のATM**	8,449
合計	33,796

**2018年3月31日現在のATM手数料無料化提携金融機関は、静岡県内の信用金庫およびJA、豊橋信用金庫、愛知銀行、イオン銀行です

「障がい者向けサービス」の整備



目の不自由なお客さまに対して、スムーズにATMをご利用いただけるよう、すべてのATMを「音声案内用ハンドセットを備えた視覚障がい者対応ATM」としています。あわせて、より安心してご利用いただけるよう、下記の取り扱いも行っています。

行員による代筆・代読の取り扱い

「新規の預金口座開設」「引き出し」「預け入れ」「振込」などの書類について、お客さまより代筆のご依頼がある場合には、代筆者1名および複数行員(2名以上)の立会いのもと対応させていただきます。また、代読のご依頼がある場合には、お取引に関する書類などを行員が代読させていただきます。

窓口における振込手数料の取り扱い

「お振込」の手続きに際して、ATMの操作が困難なため、窓口での取り扱いを希望されるお客さまには、手数料をATMでの振込と同額にさせていただきます。



振込手数料

(消費税込み)

		静岡銀行あて			他行あて
		同一支店あて	他の支店あて		
3万円未満	ATM	カード扱	無料	108円	432円
		現金扱	108円		
		窓口	324円	324円	648円
3万円以上	ATM	カード扱	無料	324円	648円
		現金扱	324円		
		窓口	540円	540円	864円

ATMと同額で対応

TOPICS

卓上型対話支援システム「COMUOON」の導入

バリアフリー化の一環として、ご高齢のお客さまや聴覚に障がいをおもちのお客さまなどに、より快適にご利用いただけるよう、卓上型対話支援システム「COMUOON」を導入しています。

導入店舗(県内営業店12店舗および移動店舗車「しずぎんクルリア」)

中部地区	本店営業部、呉服町支店、清水支店、藤枝駅支店
東部地区	下田支店、熱海支店、沼津支店、富士中央支店
西部地区	掛川支店、磐田支店、浜松営業部、浜北支店



※難聴の方(老人性難聴にも対応)との円滑なコミュニケーションを支援する、耳につけない卓上型の対話支援システムです。話手の声を的確にとらえる高性能マイクと、聴きとりやすい音声で再現するスピーカーにより、音を大きくするのではなく、声を明瞭にすることで聴こえを補助します。

お客さま満足への取り組み

静岡銀行グループは、
金融サービスのエキスパートとして
お客さまと真摯に向き合い、
信頼で結ばれた関係を目指しています。



安心してお取引引きいただくために

リスク商品の販売体制

投資信託、外貨預金、個人年金保険、デリバティブ商品など、元本割れリスクなどがある商品を販売する際には、「金融商品の勧誘方針」に則った取り扱いを徹底しています。

すべてのリスク商品について販売資格基準を定め、商品の仕組みやリスクの所在などについて十分な知識を持った行員が販売しているほか、商品ごとにお客さまにご理解いただく事項を定め、それらをわかりやすくご説明することを徹底しています。また、契約後も継続的にご相談をお受けするなど、販売後のサポートにも取り組んでいます。

こうした販売体制は、コンプライアンス部によるモニタリングや監査部による営業店検査などを通じて有効性を検証し、その結果を販売ルールの見直しなどに活用しています。

利益相反取引の防止に向けた取り組み

金融機関が提供するサービスは多様化しており、お客さまとの間で利害が対立する「利益相反」が発生する懸念が高まっています。静岡銀行ではこうした事態を避け、利用者保護をより一層意識した業務運営を行うため、「静岡銀行利益相反管理方針」を定めています。

この方針のもと、お客さまと静岡銀行グループとのお取引のうち、利益相反のおそれのある取引を特定し、適切に管理することで、お客さまの利益を不当に害することを未然に防止します。また、コンプライアンス部を利益相反管理にかかる統括部署とし、モニタリングなどを通じて管理体制の実効性を検証するなど、利用者保護の体制強化に継続して取り組んでいます。

金融ADR制度

2010年10月より、利用者保護を目的に、裁判に代わって簡便かつ迅速に金融分野に対する苦情・紛争を解決する「金融ADR制度(裁判外紛争解決手続)」が導入されました。

これは、金融庁が指定した「紛争解決機関」が、お客さまと金融機関との間に入り、双方の事情を調査したうえで、中立・公正な立場から和解案の提示などを行う制度です。

静岡銀行では、指定紛争解決機関である一般社団法人全国銀行協会、一般社団法人信託協会との間で手続実施基本契約を締結しており、お客さまのご要望により、適切な機関をご紹介します。

TOPICS

「お客さま本位の業務運営方針」の取り組み状況を開示

静岡銀行グループでは、基本理念「地域とともに夢と豊かさを広げます。」を実践するため、2017年6月にお客さまの資産形成・運用関連業務における「お客さま本位の業務運営方針」を制定しています。

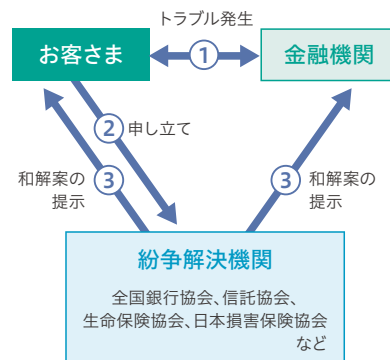
2018年6月には、本業務運営方針に基づいて策定した「お客さま本位の行動計画」の取り組みの成果を確認するための指標を定めるなど、取り組み状況を公表しました。

今後も定期的にモニタリングを実施するとともに、お客さまからのご意見の分析を行い、その結果を公表していく予定です。

※「お客さま本位の業務運営方針」および「お客さま本位の行動計画」、「静岡銀行グループの取組状況」の全文は静岡銀行のホームページでご覧いただけます

※本方針の対象となるグループ会社:静岡銀行、静岡ティーム証券

金融ADR制度の仕組み



苦情・要望への対応

お客さまからの苦情・要望は、支店サポート部お客さまサービス室で一元的に管理し、各業務の担当部署が改善策・再発防止策を検討する体制としています。

また、苦情事例を毎月営業店に還元し、全店で発生原因などを共有することで、同様の苦情の再発防止を図っています。

個人情報保護への取り組み

「静岡銀行プライバシーポリシー（お客さまの個人情報保護に関する宣言）」を制定し、お客さまの大切な個人情報の保護に努めています。

静岡銀行グループの情報資産を統括管理する部署として、コンプライアンス部情報セキュリティ管理室を設置し、各種安全管理措置の強化に継続して取り組んでいます。

※「金融商品の勧誘方針」「静岡銀行利益相反管理方針」「静岡銀行プライバシーポリシー」の全文は、静岡銀行のホームページでご覧いただけます

金融犯罪への取り組み

振り込め詐欺やカードの偽造・盗難、インターネットへの不正アクセスなどによる犯罪被害の拡大が社会問題化するなか、金融犯罪への対応を統括管理する部署としてコンプライアンス部に「マネロン等金融犯罪対策統括室」を設置し、被害発生未然防止と被害に遭われた方の救済に取り組んでいます。

口座の不正利用防止

新規口座開設時には、犯罪収益移転防止法に基づく取引時確認を厳格に行っています。また、犯罪利用口座の疑いがあると認められた場合には、振り込め詐欺救済法に基づき、取引停止などの措置を適切に講じています。

万一被害に遭われたときの補償制度

預金者保護法および「全国銀行協会の申し合わせ」の趣旨に則り、お客さまが金融犯罪の被害に遭われた場合、次の補償制度により真摯に対応しています。

- ①偽造・盗難カードの不正使用による被害補償
- ②盗難通帳による不正払戻し被害補償
- ③インターネットバンキング等による不正払戻し被害補償

また、振り込め詐欺など、預金口座への振込を悪用した犯罪で被害に遭われた場合は、振り込め詐欺救済法に基づき、犯罪利用口座に残っている資金を「被害回復分配金」として被害者にお支払いしています。

なお、複数の被害者から被害金の支払申請がある場合には、犯罪利用口座に残っている資金を被害額で按分し、お支払いすることになります。

各種セキュリティ対策

カードセキュリティ対策

①不正に使われないために

ATMによる「暗証番号変更サービス」の提供

- お客さまがご自身で、ATMでいつでも暗証番号を即時変更できます。さらに、生年月日など推測されやすい暗証番号をご利用されているお客さまには、画面へ注意メッセージを表示し、暗証番号変更をお勧めしています。
- 提携先ATMを除くすべてのATMに、「後方確認用ミラー」と「覗き見防止フィルム」を装着しています。
- 暗証番号入力時のボタン配列の並び替え機能を装備しています。

ICキャッシュカードの発行

- 偽造が難しく、スキミングなどによる不正利用防止に有効なICキャッシュカードを発行しています。
- ※2018年7月1日現在、「しずぎんICカード」「しずぎんjoyca（クレジット一体型）」の2種類のICキャッシュカードを発行しています

②被害の拡大を防ぐために

「ATMご利用限度額変更サービス」の提供

- 磁気ストライプ型「しずぎんカード」の一日あたりのATM出金限度額（現金出金とお振込取引の合計金額）を、一律100万円としています。
- 「しずぎんICカード」をご利用のお客さまは、申し込み時に出金限度額を300万円以内に指定できます。
- 出金限度額の引き下げをご希望の場合、営業店の窓口またはATMでお取り扱いします。

「ATMによる異常取引検索システム」によるモニタリング

- 異常なカード取引を早期に把握するため、検索システムを導入し、モニタリングを実施しています。

インターネットセキュリティ対策

①本人確認の厳格化

- インターネットバンキングサービスをご利用される都度、ログインID、パスワードに加え、異なる数字の入力が必要となる本人認証方法を導入し、なりすましを防止しています。
- インターネットバンキングサービスのご利用時に必要となるパスワードを1分ごとに自動更新する「ワンタイムパスワードサービス」を提供しています。
- 2017年1月より、20万円超の振込は、ワンタイムパスワードのご利用が必要です。

②お客さま情報の保護

- 無担保ローンの仮申し込みなどでホームページにご入力いただいたお客さまの情報は、暗号化して管理しています。

③フィッシング詐欺・スパイウェア対策

- 静岡銀行のホームページを偽造したサイトに重要情報を送信しようとすると、警告メッセージを表示するフィッシング対策ツールを導入しています。
- お客さまの意図されていないお取引を防止するため、インターネットバンキングサービスを利用しない間は、お客さまの携帯電話からインターネットバンキングサービスへのログインをロックする機能を提供しています。

④法人向けインターネットバンキングセキュリティ

- 小型のパスワード生成機（ハードトークン）を使用した高度な認証方式である「ワンタイムパスワード」を採用しています。
- 「電子証明書」で利用するパソコンを限定して、なりすましによる不正利用を防止しています。



お客さま満足への取り組み

静岡銀行グループは、
地域の皆さまにとってより身近な存在となるため、
日々の営業活動の中で、心のこもった接遇と
お客さまのニーズに合った商品・サービスの提供、
親しみやすい店舗づくりに取り組んでいます。



信頼から愛着へ

お客さまの声に耳を傾ける

静岡銀行では、お客さまの声を、業務の改善や商品・サービスの見直しにつなげています。

個人・法人を問わず、さまざまな機会を通じて「お客さまアンケート」を継続的に実施するとともに、営業店で受け付けたご意見・ご要望などを本部へ報告するシステムを整備し、発生原因を踏まえた根本的な解決に取り組んでいます。

また、より多くのお客さまの声を吸収するため、2017年7月より静岡銀行のホームページに「お客さまの声入力フォーム」を設置しました。

お客さまから寄せられた声への対応状況

ご意見・ご要望	内容
操作しやすいホームページにしてほしい	<p>●ホームページの画面をリニューアル</p> <p>静岡銀行のメインカラー（ノーブルレッド）を中心に、わかりやすいアイコンの採用やボタンの配置の工夫により、操作しやすい画面構成にリニューアルしました。</p>
インターネット支店でのダイレクトメール受信拒否手続きを簡単にできるようにしてほしい	<p>●インターネット支店でのダイレクトメール受信拒否手続き案内の表示</p> <p>ダイレクトメールの文面に受信拒否の設定方法のご案内を追加しました。</p>
土曜日や日曜日に保険の相談をしたい	<p>●「ほけんの窓口@しずぎん」の開設</p> <p>ほけんの窓口グループ株式会社と提携する保険相談窓口を6店舗開設しました。平日に来店が難しいお客さまにもゆっくりご相談いただけるよう、土日も営業しています。</p>

TOPICS

お客さまご意見カード

ご意見・ご要望・お叱りや激励など、お客さまの声一つひとつに耳を傾け、静岡銀行グループのサービス・接客対応の向上につなげています。ぜひ、皆さまの率直な声をお聞かせください。

お客さまご意見カードは、店舗ロビーやATMコーナーなどに設置しています。



お客さま満足の向上につながる店頭営業体制の整備

ロビーでは、フロアマネージャー・フロア担当が、
窓口ではカウンター担当が皆さまのご来店をお待ちしています。



私たちが
ご案内します!!

フロアマネージャーは、
このバッジが目印です

フロアマネージャーは、ロビーの責任者として、フロア担当とともに、ご用件に合わせてお客さまを適切にご案内します。



窓口では、カウンター担当が、フロアマネージャー・フロア担当と連携して、お客さまのさまざまなご用件やご相談にお応えします。

営業店のロビーはお客さまを迎える大切な場所。
お客さまに近い距離で、きめ細かなご案内と、ニーズに合ったご提案を行うことができるよう、ロビーやカウンターで対応する人員を増やし、ロビーの責任者であるフロアマネージャーが全体のコントロールを適切に行うなど、体制面の整備も進めています。

お客さまとのコミュニケーションを通じた質の高いコンサルティング営業を実践し、お客さまそれぞれのご要望を正確に承り、期待を上回るサービスを提供できるよう、これからも店頭営業体制のレベルアップに取り組みます。

グループ会社のご紹介

◎ 静銀ビジネスクリエイト株式会社

主な事業内容

- ・ 為替送信・代金取立等の集中処理業務
- ・ 労働者派遣業務

静岡銀行の事務サービス受託会社として、専門的な事務を集中処理するスキルセンターと営業店事務をサポートする地区サービスセンターを設置し、事務品質の高度化を追求することにより、静岡銀行グループ全体の業務効率化およびローコスト化に貢献しています。

また、銀行営業店等への社員派遣も行っており、静岡銀行グループ全体の事務サービスを担う大きな戦力となっています。

◎ 静銀総合サービス株式会社

主な事業内容

- ・ 人事・総務・財務関連業務
- ・ 有料職業紹介業務

有料職業紹介業務、および静岡銀行の総務・管財業務、人事・厚生業務を受託。また、グループ会社の人事・給与・経理・決算に係る総務事務の集中処理を受託し、静岡銀行グループ全体の生産性向上の一翼を担っています。

地域貢献活動

静岡銀行グループでは、
基本理念「地域とともに夢と豊かさを広げます。」の
実践活動のひとつとして、地域の文化やスポーツの振興、
金融経済教育などに取り組んでいます。



夢と豊かさをともに

しずぎんユーフォニア・コンサート

国内外の一流アーティストの演奏を地域の皆さまにお楽しみ
いただいています。

入場料収入は、公益信託「しずぎんふるさと環境保全基金」に
寄付させていただきます。



第65回 三浦文彰 (2018年3月 静岡市にて)

しずぎんカルチャー・フォーラム 「しずぎん寄席」

日本の伝統話芸である落語会の開催を通じて、地域の皆さま
に笑顔につつまれるひとときをお過ごしいただいています。



第22回 林家たい平・林家たけ平
二人会 (2017年10月 静岡市にて)

静岡交響楽団を応援しています

静岡銀行presents「フレッシュなアーティストと名曲」に
協賛しています。



(2018年5月 静岡市にて)

金融経済教育



静岡銀行グループでは、小・中・高等学校の児童・生徒を対象に、銀行見学会や講義を通じて、銀行が経済・社会で果たす役割を学んでいただく金融経済教育に取り組んでいます。

また、静岡県経済の現況や地域金融機関が地域経済に果たす役割などについて解説する静岡産業大学、常葉大学の「金融講座」をはじめ、地域の大学などで金融に関する講義を行っています。



静岡銀行金融講座

全国高校生金融経済クイズ選手権「エコノミクス甲子園」静岡大会



高校生が経済や金融に関する知識を競う「エコノミクス甲子園」静岡大会を開催しています。

2017年度は第7回大会を開催し、静岡県内の高校から22チーム・総勢44名が経済や金融の知識を問うクイズに挑戦。熱戦の末、知徳高等学校のチームが優勝し、全国大会への切符を手にしました。

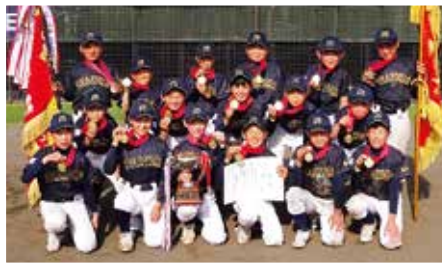


「エコノミクス甲子園」静岡大会

しずぎんカップ/全国少年少女草サッカー大会



しずぎんカップ静岡県
スポーツ少年団
学童軟式野球大会



しずぎんカップ静岡県
ユースU-11サッカー大会

11歳以下の静岡県 チャンピオンを目指して、およそ350のチームが毎年熱戦を繰り広げる「しずぎんカップ静岡県ユースU-11サッカー大会」や、全国各地から小学生が静岡に集う「全国少年少女草サッカー大会」に協賛しています。また、2015年度から、静岡県スポーツ少年団学童軟式野球大会に「しずぎんカップ」として協賛しています。

「しずぎん エコアイデア・コンテスト」の実施



環境面における地域貢献活動の一環として、静岡県内の小学生から環境問題の改善に向けたアイデアを募る第6回「しずぎんエコアイデア・コンテスト」を実施しました。

また、この表彰式にあわせ、静岡銀行の本部で「しずぎん 親子・エコ教室」を開催し、小学生とその保護者向けに、環境と防災に関するセミナーを開催しました。



しずぎん エコアイデア・コンテスト



しずぎん 親子・エコ教室

インターンシップ



近年、就職活動にあたって、将来の希望や自身の適性などを踏まえて職業を慎重に選択する学生が増えています。「銀行で働くやりがいや面白さってどんなことだろう?」「地域金融機関の役割って何だろう?」、そんな疑問に答える機会が、インターンシップです。

インターンシップは、就職におけるミスマッチを防止するだけでなく、学生の就業観や就労意識を高めるなど、産学連携による人材育成という観点からも有効な取り組みです。

静岡銀行では、全国の大学生・大学院生を対象としたインターンシップを実施し、さまざまな講義や実習などを通じて、銀行業務に対する理解を深める機会を提供しています。2017年度は477名の学生が参加しました。



しずぎんアジア留学生奨学金制度



将来、アジア地域を中心に活躍が期待される優秀な留学生への支援を通じて、静岡県とアジア地域との橋渡し役を担う人材を育成するため、「しずぎんアジア留学生奨学金制度」を2011年度に創設し、これまでにのべ68名の留学生を支援しています。

制度の概要

支給対象者

- 静岡県内の大学へのアジア地域からの外国人留学生(※)
 - アジア地域の高等教育機関への静岡県内の大学からの日本人留学生(※)
- ※静岡県外に本拠を置く大学でも静岡県内キャンパスの在学学生は対象となります

支給方法

- 金額等：一人あたり月額10万円を2年間支給(返還義務なし)

海外からの留学生を対象とした採用制度



静岡銀行では、静岡県内にキャンパスのある大学に通う外国人留学生を対象とした採用制度を2011年より導入しています。

この制度は、外国人留学生に対し、就職の機会を広く提供するとともに、日本語能力やビジネスマナーなどの教育プログラムを充実させることで、留学生の静岡銀行での就業をサポートするものです。本制度のもと、これまでにのべ9名の留学生が入行しています。



地域雇用への貢献



地域のリーディング企業として、積極的な新卒・キャリア採用活動を通じて、地域の雇用安定化に貢献しています。

また、高齢社会の進展を踏まえ、60歳定年後の再雇用制度「エキスパートスタッフ制度」を設け、広く雇用の機会を提供しています。

このほか、静岡県内の各地で開催されるハローワーク主催の「障がい者合同面接会」に参加し、障がいをおもちの方一人ひとりの適性に応じた職場の提供に積極的に取り組んでいます。この結果、2018年3月末現在の静岡銀行の障がい者雇用率は、法定雇用率(2.2%)を上回っています。

人権啓発への取り組み



静岡銀行グループでは、人権啓発への取り組みをCSRの重要なテーマの一つとして位置付け、新入社員をはじめ、さまざまな階層で人権研修を実施し、人権に対する意識の向上に取り組んでいます。

いかなるときも、業務を継続する

業務継続体制の整備



銀行業務は、その公共性の高さから、業務の継続性の確保が強く求められています。静岡銀行では、大規模災害や危険性が高い感染症の発生時にも、重要な業務を継続する、あるいは早期に再開できるよう、業務継続計画(BCP)として「非常事態対策要綱」を定め、継続的に見直しを行うことにより、非常事態の発生に備えています。

免震設備の導入など建物の地震対策や、自家発電装置の設置、非常用通信機器をはじめとする防災対策資機材の配備に加え、コンピューターシステムのバックアップ体制を整備し、非常事態発生時においても業務を迅速に再開できる体制を確保しています。

また、業務継続のための訓練やバックアップセンターの運用訓練など、さまざまな実践的な訓練を定期的を実施しています。

しずぎん本部タワーに「非常事態対策室」を設置

しずぎん本部タワーには「非常事態対策室」を設置し、複数の通信手段や大型モニターを配備して、大規模災害やシステム障害といった不測の事態が発生した際に地域の皆さまをサポートできる体制を整えています。



防災訓練

しずぎん本部タワーの免震設備



アイソレーター

周期の短い激しい揺れを長い周期の揺れに変える装置



ダンパー

建物の揺れを減らすエネルギー吸収装置



直動転がり支承

水平方向の抵抗が極めて小さく地面の揺れを建物に伝えにくくする装置

津波対策への取り組み



津波の浸水が想定される地域の店舗を建て替える際は、津波で倒壊しない構造を採用するとともに、屋上が想定津波高よりも高くなるよう設計しています。また、店舗の外側から直接屋上へつながる外部階段を設置し、災害時には、来店中のお客さまはもちろん、店舗近隣にお住まいの方、あるいは周辺を通行中の方にも避難場所としてご利用いただくことが可能です。海岸に比較的近い店舗には、お客さま用と従業員用の救命胴衣を配備しています。



2016年4月に新築した興津支店は、静岡市より「津波避難ビル」の指定を受けています。

屋上へつながる外部階段



従業員満足への取り組み

仕事、仲間、そして家族。

大切なことは、いきいきと働き成長すること。

静岡銀行グループは、従業員が仕事と家庭生活を両立し、

仕事を通じて自らを成長させていくことにより

深い「愛着」と「思い入れ」を持って働くことができる、

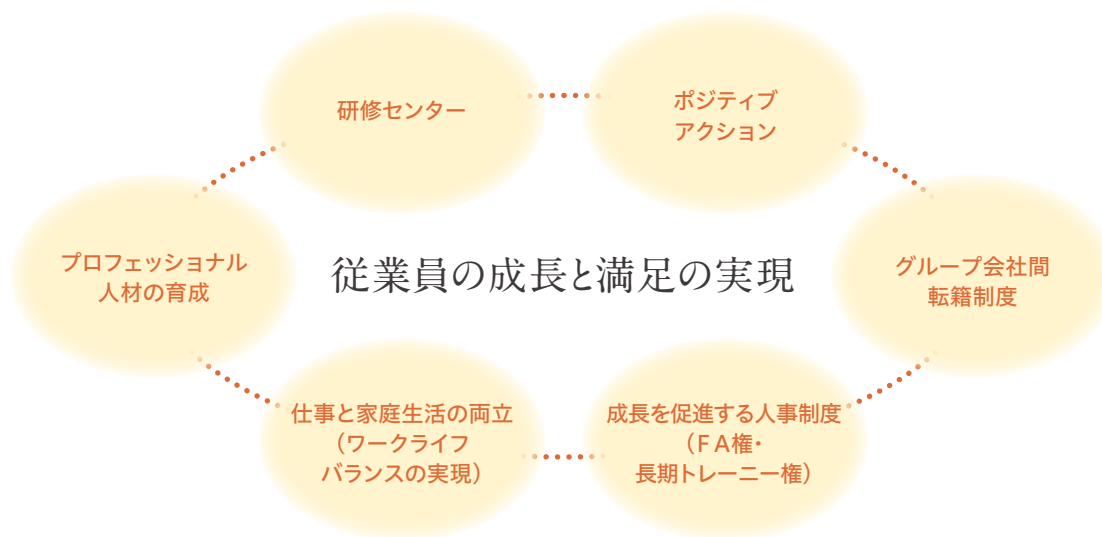
そんな総合金融グループを目指しています。



従業員の成長と満足の実現

企業経営を考えると、いつの時代にあっても最も重要な経営資源の一つが「ヒト」。

静岡銀行グループには、従業員が自らの可能性に挑戦し、成長を実感できる環境があります。



プロフェッショナル人材の育成

静岡銀行グループでは、お客さまが抱えるさまざまなニーズや課題を解決に導くソリューション営業を実現するため、「集合研修」「地域企業への行員派遣」「行外派遣・行内トレーニー」「自己啓発支援」などを通じ、高い意欲とスキルを持ち合わせた「プロフェッショナル人材」の育成に取り組んでいます。

「集合研修」では、新入社員から支店長にいたるまでの各階層別研修や、法人営業、消費者ローン、資産運用相談業務などの専門スキルを高めるための市場別研修、支店長をはじめとするマネジメント層を対象としたテーマ別研修を実施しています。

「地域企業への行員派遣」は、2018年4月から開始した新たな

制度で、地域企業への行員の派遣を通じて、派遣先企業が抱える潜在的ニーズや経営課題に対する確かなソリューションを提供し、地域企業の成長・発展に貢献するとともに派遣行員自らの成長につなげることを目的としています。2018年4月現在、7名の行員を静岡県内の企業に派遣しています。

「行外派遣・行内トレーニー」では、海外MBAや政府系金融機関、海外金融機関の現地拠点などへの派遣を通じた専門知識・スキルの習得機会を設けているほか、海外店・市場部門など専門部署へのトレーニーによりスキルアップを目指すプログラムも用意しています。

また、従業員の自己啓発を積極的に支援するため、中小企業診断士や社会保険労務士、ファイナンシャルプランニング技能士の資格取得を支援する講座や、ビジネススキル向上のための休日セミナーを開催しています。このほか、通学制英会話スクール、行内TOEIC試験の実施、パソコンで各種知識が習得できる「eラーニングシステム」の整備なども実施しています。

このように、静岡銀行グループではプロフェッショナル人材の育成に向けて、さまざまな取り組みを行っていますが、どのようなステップで、どのようなキャリアを積んでいくのかという「キャリアパス」の選択に悩む従業員が多いことも事実です。こうした現状を踏まえ、中長期的な自己啓発や希望する部署・職務などを自己申告する機会を提供することで、従業員のキャリア開発をサポートしています。

研修センター



静岡銀行の研修センターは、360名を収容できる大会議室や、営業店を模したフロア研修室など、さまざまな研修スタイルを可能にする機能別の研修室を備えています。

また、200名以上を収容できる宿泊室や、利便性と快適性に配慮した食堂・カフェ・休憩スペースを併設し、「従業員の成長と満足を実現する施設」「さまざまな人材交流を実現する施設」として活用しています。



成長を促進する人事制度



【FA(フリーエージェント)権・長期トレーニー権】

静岡銀行では、自律的なキャリア開発とモチベーションの向上を目的に、高いスキルを持ち、優れた業績をあげた営業店行員に対してFA権(本人の希望するセクションへ異動する権利)や長期トレーニー権(長期研修を受けることができる権利)を付与しています。

また、行外派遣・行内トレーニーは、長期トレーニー権の保有者の中からも派遣者を選定しているほか、幅広く公募を行っており、2018年度は9名の行員を行外派遣・行内トレーニーへ派遣する予定です。

グループ会社間転籍制度



静岡銀行グループでは、一定の基準を満たす従業員がそれぞれのキャリア開発に応じて、グループ会社間を転籍できる制度を導入しています。この制度により、本人の適性や希望とグループ各社の人材ニーズのマッチングを行っています。

また、本制度と合わせて、グループ会社の社員が担う業務の見直しを行い、銀行業務の習得を促すことで、静岡銀行グループとして新たな働き方を提供し、従業員の多様化する就労観などへ対応しています。

TOPICS

健康経営

静岡銀行グループでは、従業員の健康保持・増進を重要な経営課題と位置づけ、働きやすい環境づくりや従業員の健康づくりの支援に積極的に取り組む「健康経営」を進めています。がん検診等健康診断制度の充実や生活習慣病予防に向けた各種健康増進施策のほか、産業保健スタッフによる相談体制整備などのメンタルヘルスケア体制の充実にも取り組んでいます。

こうした取り組みにより、経済産業省および日本健康会議が実施する「健康経営優良法人認定制度」で、「健康経営優良法人2018(大規模法人部門)～ホワイト500～」に認定されました。



ポジティブアクション



ポジティブアクションとは、さまざまな活動の場における男女間格差の解消と女性の活動への参画機会を、企業が積極的かつ自主的に提供する取り組みをいいます。

静岡銀行では、2016年4月より施行された「女性の職業生活における活躍の推進に関する法律（以下、女性活躍推進法）」に基づき、「2020年度末までに指導的地位※1にある女性の比率を20%以上とする」という目標を掲げ、女性の活躍推進に向けた

行動計画を策定し、積極的な登用を進めています。あわせてキャリア開発やマネジメント能力の向上を目的とした研修を実施するなど女性がチャレンジ・活躍できるよう努めています。

また、これまでの女性活躍に関する取り組みが優良な企業として、女性活躍推進法に基づく認定「えるぼし」および次世代育成支援対策推進法に基づく特例認定「プラチナくるみん」（いずれも、厚生労働大臣の認定※2）を取得しています。

静岡銀行の女性活躍状況(女性行員数)

(名、下段カッコ内は男女合計に占める女性比率)

	2014年度	2015年度	2016年度	2017年度
女性行員	860 (30.4%)	850 (30.5%)	830 (30.5%)	848 (31.3%)
管理職	18 (4.1%)	20 (4.6%)	18 (4.2%)	16 (3.7%)
うち支店長	12 (6.0%)	14 (7.0%)	13 (6.5%)	11 (5.5%)
課長級	151 (15.4%)	160 (16.9%)	174 (18.8%)	186 (20.4%)
指導的地位※1にある女性の比率	11.9%	13.0%	14.1%	15.0%



「えるぼし」



「プラチナくるみん」

※1 課長級以上の役職者

※2【女性活躍推進法に基づく認定】

評価項目を満たす項目数に応じて3段階あり、静岡銀行では認定基準を全て満たした3段階目を取得しました。認定を受けた企業は認定マーク「えるぼし」を使用することができます【次世代法に基づく認定】

「子育てサポート企業」として認定された企業のうち、より高い水準の取り組みを行った企業が一定の要件を満たした場合、特定認定「プラチナくるみん認定」を受けることができます

仕事と家庭生活の両立(ワークライフバランスの実現)



従業員のモチベーションにとって重要な要素である職業生活と家庭生活の両立。

静岡銀行では、従業員のワークライフバランスを支援する各種制度の充実に努めています。

心身ともに充実した生活が、個々のモチベーションを高め、効率的で質の高い仕事を生み出すなど、仕事への意欲的な取り組みと幸福を実感できる生活が相乗効果を高める、いわゆる「ワークライフバランス」が高い生産性を実現すると言われています。

こうしたなか、職場ごとに労働時間の削減を目標に掲げ、制度休暇の完全利用など有給休暇の取得促進や、2月と8月を中心に全店一斉で推進する早帰り運動「マイタイム・キャンペーン」、政府が主導する「家族の週間」に呼応した

11月の定時退行週間の実施などにより、総労働時間の短縮に取り組んでいます。

育児支援の面では、育児に取り組む従業員が安心して働き、キャリアの形成に取り組めるよう、育児休業制度(子が2歳達年齢まで)、育児短時間勤務制度(子が小学校就学始期まで)等を整備しています。また、2018年7月より時間単位休暇制度を新設するとともに、本部等においてフレックスタイム制を導入するなど、より柔軟な働き方・休み方ができるよう、制度面の充実を図っています。

さらに、共働き世帯の増加等を背景

として、社会的関心が高まっている男性従業員による育児休業の取得を積極的に推進するとともに、事業所内保育施設「森のほいくえん」を地域の企業と共同運営するなど、ワークライフバランスを支援する取り組みを進めています。



森のほいくえん

TOPICS

女性交流会

女性同士の交流やキャリア形成支援を目的として、静岡銀行グループの女性従業員を対象とした「女性交流会」を2006年9月より開催しています。これまでに、計27回のセミナーや講演会に、のべ5,000名以上が参加し、幅広い視野の醸成と人的リレーションを構築する機会として活用されています。

近年では、2014年度～2016年度に、静岡県中部地区にて、静岡ガス株式会社、静岡鉄道株式会社、2017年度には静岡県西部地区にて、遠州鉄道株式会社、ヤマハ株式会社、ヤマハ発動機株式会社とそれぞれ協働で異業種交流会を開催しました。

「働き方改革プロジェクトチーム」を設置

第13次中期経営計画「TSUNAGU」で掲げている「ヒト」の構造改革を実現するために、2017年10月に働き方改革プロジェクトチームを設置しました。

さまざまな分野で活躍する従業員たち

静岡銀行では、専門知識の習得やキャリア開発を支援するため、行外派遣・行内トレーニーやグループ会社間転籍制度などを設けており、これらの制度を活用した従業員が、さまざまな分野で活躍しています。



ストラクチャードファイナンス部

勝又 智哉さん

銀行員としてのキャリアアップを目指し、国内大手信託銀行のバイアウトファイナンス部門への行外派遣に応募。企業買収に関するファイナンス案件のスキルやノウハウを習得し、現在はストラクチャードファイナンス部でプライベートエクイティファンド投資業務に携わっている。



静銀経営コンサルティング(株)

三浦 彰浩さん

企業のM&Aニーズが高まる中、株式会社日本M&Aセンターへの行外派遣に応募。M&Aのアプローチからスキームの立案、クローリングまで実践的なノウハウを習得。現在は静銀経営コンサルティング株式会社に出身し、M&A業務に取り組んでいる。



ソリューション営業部
ライフプランサポートグループ

山本 華子さん

お客さまの真のニーズに対応できるスキルや提案力を身に付けるため、メガバンクへの行外派遣に応募。富裕層向けの高度な提案営業の企画立案や具体的な提案手法などを習得し、現在はライフプランサポートグループにて相続・信託業務の企画・推進を担当している。



ソリューション営業部
法人ソリューション営業グループ

古屋 翔太さん

自らの可能性に挑戦すべく、三菱UFJ個人財務アドバイザーズ株式会社への行外派遣に応募。財産診断・資産承継・事業承継・不動産有効活用などのコンサルティング提案スキルを習得し、現在は法人ソリューション営業グループにて相続・事業承継業務の企画・推進を担当している。



香港支店

井熊 遥さん

海外・市場分野に関する幅広い知識を習得するため、行内トレーニーに応募。国際営業部・資金証券部・香港支店にて6か月間のトレーニーを通じ、市場業務・海外店業務の基本を習得。現在は香港支店にてマネー・ローンダリングへの対応業務などに携っている。



葵町支店

落合 由紀菜さん

静銀ティーエム証券株式会社での業務を経験後、グループ会社間転籍制度（キャリアサポートコース）を利用し、2018年4月より静岡銀行に転籍。現在は、預り資産担当者として、相続や事業承継支援などを含め、お客さま一人ひとりの課題解決に向けた取り組みを行っている。



呉服町支店

口 コウエンさん

母国である中国と静岡県経済の架け橋になりたいとの思いから、海外からの留学生採用制度により2017年4月に入行。現在は、営業店にて外国為替担当として、お客さまからの海外送金や貿易取引などの相談業務に携っている。

株主満足・ 市場評価向上への取り組み

安定した株主還元や市場との積極的な対話などを通じて、株主の満足と市場における認知度や評価の向上を図っています。



変わらないファンであってほしいから

株主還元の状況

株主配当の状況

静岡銀行では、株主の皆さまへの配当を市場動向や業績の見通しを勘案し、決定しています。

2017年度の1株当たり配当額（年間）は、株主の皆さまへの利益還元を重視した結果、21円（配当性向28.74%）とさせていただきます。

2018年度も、株主の皆さまへの利益還元を重視し、1株当たりの配当額（年間）は1円増配の22円を予定しています。

自己株式取得の状況

静岡銀行では、自己株式取得の手續規制が緩和された1997年度以降、継続的に自己株式の取得を実施しており、2017年度までに216百万株を取得しました。今後も、資本効率の向上および株主還元の充実を通じて、企業価値の一層の向上を目指します。

なお、2017年4月よりスタートした第13次中期経営計画では、株主配当と自己株式取得を合わせた株主還元率について、「中長期的に50%程度」としています。

配当額の推移

	2016年度	2017年度	2018年度予想
1株当たり年間配当額 (円)	20.00	21.00	22.00
配当利回り(配当/期末株価) (%)	2.20	2.08	—

株主への利益還元の推移

	2016年度	2017年度	2008～2017年度(10年間)
年間配当額 ① (億円)	122	125	1,021(累計)
自己株式取得額 ② (億円)	85	97	1,010(累計)
株主還元額 ③=①+② (億円)	207	222	2,031(累計)
当期純利益 ④ (億円)	244	434	3,530(累計)
配当性向 ①/④×100 (%)	49.83	28.74	28.91(平均)
株主還元率 ③/④×100 (%)	84.60	51.16	57.52(平均)

Pick Up!

自己株式の取得とは？

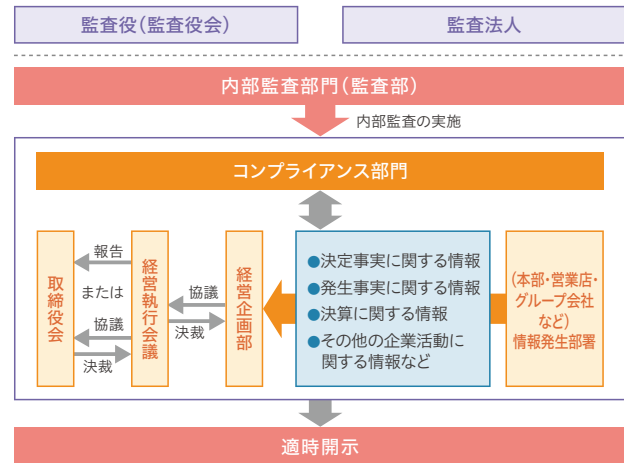
企業が自らの資金を使って自社の株式を購入することをいいます。自己株式の取得・消却により、発行済株式総数が減少するため、1株当たりの純資産（BPS）や1株当たりの利益（EPS）が増加し、企業価値を高める効果があります。

適時・適切な情報開示

ステークホルダーの皆さまに適時・適切な情報を提供するため、銀行法や金融商品取引法、証券取引所の定める有価証券上場規程などに基づく網羅的な情報開示のほか、自主的な開示にも積極的に取り組み、持続性、透明性、公平性のある適切な情報開示に努めています。

情報開示に関する方針（「情報開示方針」）や手続き、体制を定めた「情報開示規程」を取締役会にて決議し、この規程に基づき、情報発生部署からの各種情報を経営企画部が一元管理を行い、定められた決裁区分により所定の承認手続きを経て開示しています。適時開示の適正性維持のため、必要に応じて内容をコンプライアンス部門、監査法人などと協議するほか、内部監査部門が情報開示に係る体制や業務運営の適切性・有効性を定期的に検証しています。

会社情報の適時開示にかかる行内体制図



情報開示方針

1 基本方針

静岡銀行は、企業理念「地域とともに夢と豊かさを広げます。」のもと、株主の皆さま、地域社会、お客さまをはじめとするすべてのステークホルダーとの信頼関係の維持・向上に取り組んでおり、情報開示の充実を通じて静岡銀行に対する理解を深めていただくことを重要な経営課題の一つとして位置付けています。そのために、金融商品取引法その他の法令および東京証券取引所の定める規則規程（以下、「法令等」といいます。）に則り公平かつ適時・適正かつ網羅的な情報開示を行い、経営の健全性、透明性を確保します。併せて、ホームページ掲載をはじめとする様々な情報伝達手段を効果的に活用するなど、わかりやすい開示に努めます。また、法令等に定められた情報の開示だけでなく、静岡銀行の経営方針や事業内容に対する理解をステークホルダーに深めていただくために、有用と判断する情報についても積極的に開示します。このほか、会社説明会の開催や各種企業情報の自主的な開示にも積極的に取り組みます。

2 情報開示制限期間について

静岡銀行は、決算情報等の漏洩を防ぎ、開示の公平性を確保するため、決算期日の翌日から決算発表日までを情報開示制限期間とし、原則としてこの期間は決算に関する外部からの質問および照会に対する回答を控えています。ただし、情報開示制限期間であっても、法令等に従って、適時開示を行うことがあります。

3 将来の見通しについて

静岡銀行が開示する情報には、静岡銀行による将来の戦略や見通しなどが含まれる場合がありますが、開示時点で合理的であると判断する一定の前提に基づき作成しており、リスクや不確実な要素を含んでいます。したがって、今後の経営を取り巻く環境変化等の要因により実際の成果や業績と異なる可能性があります。

IR活動

IR（インバスター・リレーションズ）活動とは、企業が株主や投資家に対して投資判断に必要な経営情報などを適時かつ公平に継続して説明し、資本市場で適切な評価を受けることを目的とする活動です。

静岡銀行では、ステークホルダーの皆さまに経営戦略や決算の状況などを説明する機会を数多く設けています。

インフォメーション・ミーティング(決算IR)

年5回、国内外の証券会社・機関投資家・アナリスト等を対象に開催。このほか、スモールミーティング、ワンオンワンミーティングを随時開催。



個人投資家向け企業説明会

個人投資家を対象に開催。2017年度は静岡県内外の会場で計7回実施。(2017年度開催地区) 静岡市(2回)、浜松市(2回)、沼津市、三島市、八王子市



地域のお客さま向け企業説明会

地域のお客さまを対象に、静岡県内5会場で開催。「静岡県経済の展望と静岡銀行の取り組み」について説明。

海外投資家訪問(海外IR)

米国・ヨーロッパ・アジアを訪問し、静岡銀行の業績や経営戦略について現地の機関投資家と面談。

経営情報誌の発行

経営情報に加え、静岡銀行の取り組みを紹介するディスクロージャー誌やミニディスクロージャー誌などを発行。

