

お客さま満足への 取り組み

静岡銀行グループでは、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。

また、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。

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されやすい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
2018年7月	松崎支店	現地建替
2019年5月	新宿ローンセンター	新規出店

移動店舗車「しずぎんクルリア(CRUREA)」

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)」※は、店舗の空白地域や高齢者入居施設などを巡回しながら、店舗と同様の窓口機能を提供しています。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。

グループ会社のご紹介

静岡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とともに業務効率化やローコスト化を図り、静岡銀行グループ全体の生産性向上に貢献しています。

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。

静岡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・給与・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。

バリアフリー化の取り組み

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。

卓上型対話支援システム「COMUOON^{コミュニケーション}」

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^{コミュニケーション}」を導入しています。

※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。話し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。



■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

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」を設けました。

■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
投資信託口座やNISA口座の解約を開設した店舗以外でも手続きできるようにしてほしい	投資信託口座やNISA口座の解約手続きを、どの支店でも手続きできるように改善 従来は「開設店舗」でなければ手続きできませんでしたが、お客さまの利便性向上のため、開設店舗以外の支店でも受付対応できるよう取り扱いを変更しました。
土曜日や日曜日に保険の相談をしたい	「ほけんの窓口@しずぎん」の開設 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。

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)

(2019年7月1日現在)

		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

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。



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・リスク統括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。

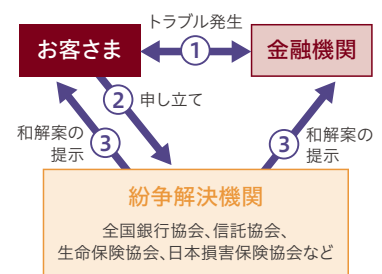
この方針のもと、お客さまと静岡銀行グループとのお取引のうち、利益相反のおそれのある取引を特定し、適切に管理することで、お客さまの利益を不当に害することを未然に防止します。また、コンプライアンス・リスク統括部を利益相反管理にかかる統括部署とし、モニタリングなどを通じて管理体制の実効性を検証するなど、利用者保護の体制強化に継続して取り組んでいます。

金融ADR制度

本制度は、利用者保護を目的として、裁判に代わって簡便かつ迅速に金融分野に対する苦情・紛争を解決する制度で、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、中立・公正な立場から和解案の提示などを行います。

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。

■金融ADR制度の仕組み



TOPICS

お客さま本位の業務運営方針

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

※本業務運営方針の対象となるグループ会社:静岡銀行、静岡ディーエム証券

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、コンプライアンスグループが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

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。

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・リスク統括部に「マネロン等金融犯罪対策統括室」を設置し、被害発生 の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。

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によりいつでも暗証番号を即時変更することが可能です。
- 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使用防止に有効なICキャッシュカードを発行しています。

※2019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、原則50万円としています。
- 「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厳格な本人確認手続き

- 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。
- 20万円を超える振込は、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、警告メッセージを表示するフィッシング・MITB攻撃対策ツール「PhishWallプレミアム」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使用を防止しています。
- 「リスクベース認証」でパソコンのご利用状況等をもとに、不正使用の可能性を判定し、必要に応じて追加認証をおこないます。



地域社会との共生

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。

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67回 THE REV SAXOPHONE QUARTET
(2019年2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23回 林家正蔵・柳家三三 二人会
(2018年9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

しずぎんカップ(サッカー・野球) / 全国少年少女草サッカー大会

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。



[上]しずぎんカップ静岡県ユースU-11サッカー大会
[下]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

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。

2018年度は第8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、御殿場南高校のチームが優勝し、全国大会への切符を手に入れました。



「エコノミクス甲子園」静岡大会

「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7回「しずぎんエコアイデア・コンテスト」を実施しました。

独創性に富んだ応募総数830作品の中から、最優秀賞1名、優秀賞11名、学校賞5校の選考を行い、2019年3月2日に静岡銀行の本部で表彰式を開催しました。



しずぎん エコアイデア・コンテスト

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。2018年度は528名の学生が参加しました。



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」への参加や、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、2019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。

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78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)

日本金融ジェロントロジー協会への加盟



高齢化が進展する中、静岡銀行グループでは、高齢のお客さまに寄り添った金融サービスの提供を重要な経営課題の1つとして捉え、他の地方銀行に先行して、メガバンクや主要な保険会社・証券会社とともに「日本金融ジェロントロジー協会」に「特別会員」(主要メンバー)として加盟しています。本協会は、大手金融機関および大学が共同で設立したもので、金融ジェロントロジーに関する知識の啓発や普及、情報提供、書籍等の発行、企業等との情報共有などを展開していく予定です。静岡銀行グループは、本協会の研究成果やノウハウを積極的に活用し、お客さまに最適な金融サービスを提供していきます。

? 金融ジェロントロジー(金融老年学)とは

- ・ 認知科学や老年学と金融研究とを組み合わせた研究領域
- ・ 高齢のお客さまの金融行動や経済社会に与える影響を分析する

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。



防災訓練

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。

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

津波浸水想定地域内で、近隣に津波避難施設が無い店舗を建て替える際は、原則、津波避難ビルに指定される建物として設計しています。津波警報発令時には、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。



2018年7月に新築した松崎支店は、松崎町より「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

人材育成

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。

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業務別研修、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的確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。2019年5月現在、10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、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。



自発的な能力開発の支援

行員一人ひとりの競争力を向上させることを目的に、国内ビジネススクールや語学スクールの通学費用、外部セミナー等への参加を金銭面で支援する「バリューアップ支援制度」、および異業種交流会や地域イベント等への参加を金銭面で支援する「ミートアップ支援制度」を2019年4月に新設し、自発的に能力開発に取り組む意欲のある行員を支援しています。



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、2019年度は21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。



ダイバーシティ

静岡銀行グループでは、従業員とともに成長していく企業を目指し、働き方改革を通じて仕事と私生活を一層充実できる制度や環境を整備し、共働き世帯の増加やライフスタイル・就労観の多様化に対応しています。また、高齢者や女性、留学生など、多様な人材の活躍を進めるほか、グループ内転籍など、グループ内での人材交流を高めることで、ダイバーシティの浸透とグループの一体感醸成を図っています。

働き方改革



働き方改革は「意識の醸成」「業務の見直し」「人事諸制度の改定」の3本柱で取り組んでいます。

「意識の醸成」では、全行的な目標として、最終退行目標時刻を19時に設定するとともに、部署ごとの総労働時間や時間外の目標時間を設定し、時短を意識した取り組みを推進しています。また、表彰制度により、働き方改革に対する取り組みを奨励しています。

■年間総労働時間(従業員平均)の推移

(時間)

2016年度	2017年度	2018年度
2,106	2,032	1,971

「業務の見直し」では、組織横断的にさまざまな案件に対応するため2017年10月に働き方改革プロジェクトチームを設置し、全店アンケートにより、業務の効率化や削減が可能な案件を洗い出し、順次改革しています。

「人事諸制度の改定」では、多様な就労観への対応として、フレックスタイム制度の導入(本部・カンパニー)、サテライトオフィスの設置(東京・本部)、時間単位休暇の新設など柔軟な働き方が可能な環境を整備し、効率的な働き方の実現により生産性の向上を目指しています。

仕事と子育ての両立支援



育児に携わる従業員が安心して働き、キャリアを形成していけるよう、基準を上回る子育て支援制度の整備や各種取り組みを実施しています。

休業関連の制度では、育児休業(無条件に2歳まで)、育児短時間勤務および育児所定内勤務制度(小学校就学の始期まで)、看護休暇(有給で中学校就学の始期まで)、配偶者出産休暇(有給で3日以内)等の制度を設けています。

働き方の面では、在宅勤務制度を導入するとともに、近隣店舗での勤務を可能とするサテライト勤務制度も一部で試行を開始しています。また、子育て期間中の業務負担軽減の観点から、勤務地、職務を限定した勤務コースを設けるなど、働き方の選択肢の幅を広げています。

その他、事業所内保育施設「森のほいくえん」、転居転勤の際に夫婦で同じ地域に勤務できるwith-F制度など子育てに関する支援を側面から実施しています。

また、子育て中の女性の働き方に対する理解を深めるなど、ダイバーシティへの一層の意識向上を図るため、男性の育児休業の取得を推進し男性従業員が従来以上に育児に参画することを奨励しています。

■育児休業取得率

	2016年度	2017年度	2018年度
女性従業員	100%	100%	100%
男性従業員	71%	63%	63%

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28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。

2014年度～2017年度には静岡県中部地区・西部地区にて地域産業を牽引する企業と協働で、2018年度には静岡県東部地区にて産官学が連携して、交流会を開催しました。

女性の活躍推進



制度の拡充を図り、柔軟に対応することで女性が自身の価値観を大切にしながら就労を継続しキャリアアップできるように支援しています。こうした取り組みもあり、育児休業を取得し、制度を上手に利用して活躍するママ行員は増加しています。

また、「2020年度末までに指導的地位※1にある女性の比率を20%以上にする」という目標を掲げ、マネジメントを担う人材の育成に力を入れ登用を進めています。

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。

■女性活躍状況

(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	2018年度
指導的地位※1 にある女性行員	169 (11.9%)	180 (13.0%)	192 (14.1%)	202 (15.0%)	208 (15.7%)
女性行員	860 (30.4%)	850 (30.5%)	830 (30.5%)	848 (31.3%)	855 (31.9%)



「えるぼし」



「プラチナくるみん」

※1 課長以上の役職者

※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

高齢者の活躍推進



エキスパート・スタッフとして60歳定年後の雇用機会を提供するとともに、多様な就労観への対応ならびにスキルやノウハウの伝承等を目的に、対象業務を順次拡大するなど活躍の機会を広げています。

■エキスパート・スタッフ

(名)

		2014年度	2015年度	2016年度	2017年度	2018年度
エキスパート・スタッフ	ロング	78	108	137	203	215
	ショート	158	158	157	121	100

障がい者の活躍推進



障がい者がやりがいや働きがいなどを感じながら、安心して働くことのできる就労環境を整備することで、障がい者の自立や社会への参画を積極的に支援することを目的に、2019年10月の新会社「しずぎんハートフル株式会社」設立に向け取り組んでいます。

なお、新会社は、事業内容の拡充に応じて「障害者の雇用の促進等に関する法律」に基づいた「特例子会社」の認定申請を行う予定です。

■障がい者在籍数および雇用率

(名)

	2015.4.1	2016.4.1	2017.4.1	2018.4.1	2019.4.1
在籍数	74	75	74	80	79
雇用率	2.0%	2.0%	2.0%	2.2%	2.2%

(2018年4月より法定雇用率が2.2%に引き上げ)

？ 特例子会社とは？

障がい者の雇用に特別の配慮をした子会社のことで、厚生労働大臣より認定を受けた会社。特例子会社が雇用する障がい者は、親会社等が雇用しているものとみなし、親会社等の障害者雇用率の算定に含まれることができます。

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が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9名の留学生が入行しています。



株主の皆さまとの コミュニケーション

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。

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。

2018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、22円（配当性向30.38%）とさせていただきます。

2019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、2018年度までに226百万株を取得しました。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

	2017年度	2018年度	2019年度予想
1株当たり年間配当額 (円)	21.00	22.00	22.00
配当利回り(配当/期末株価) (%)	2.08	2.60	—

■株主への利益還元の推移

	2017年度	2018年度	2009~2018年度(10年間)
年間配当額 ① (億円)	125	130	1,060(累計)
自己株式取得額 ② (億円)	97	101	1,110(累計)
株主還元額 ③=①+② (億円)	222	230	2,170(累計)
当期純利益 ④ (億円)	434	426	3,829(累計)
配当性向 ①/④×100 (%)	28.74	30.38	27.67(平均)
株主還元率 ③/④×100 (%)	51.16	53.99	56.68(平均)

？ 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。

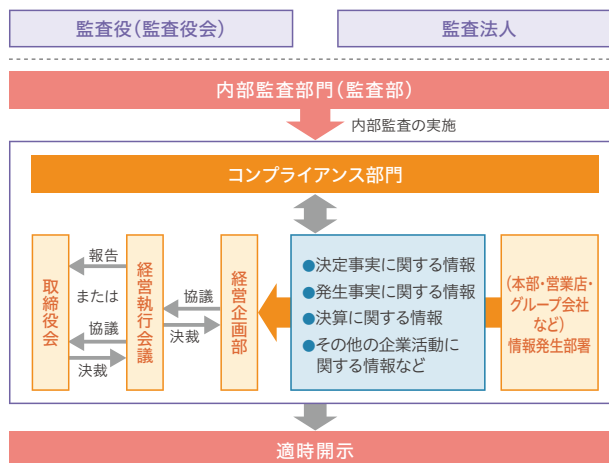
自己株式の取得・消却により、発行済株式総数が減少するため、1株当たりの純資産(BPS)や1株当たりの利益(EPS)が増加し、企業価値を高める効果があります。

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」を取締役に於て決議し、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（インベスター・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4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。2018年度は静岡県内外の会場で計9回実施。<2018年度開催地区>静岡市（2回）、浜松市（2回）、沼津市、三島市、藤沢市、名古屋市、大阪市



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統合報告書やミニディスクロージャー誌などを発行。

