

平成 23 年 5 月 13 日

各 位

株式会社 埼玉りそな銀行

「地域密着型金融の推進に関する方針」の進捗状況について

りそなグループの埼玉りそな銀行（社長 上條 正仁）は、「地域密着型金融の推進に関する方針」に基づき、平成 22 年 4 月から平成 23 年 3 月までの進捗状況を、今般とりまとめましたのでお知らせします。

当社では、地域のお客さまのニーズにあった高品質な金融サービスの提供に努めるとともに、貸出等の金融機能を通じて地域経済社会の発展・活性化に貢献し、地域の皆さまと共存共栄することが地域金融機関の基本的使命との認識のもと、以下の 3 つの取組みを積極的に推進しております。

ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化

事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底

地域の情報集積を活用した持続的な地域経済への貢献

22 年度においては、新たな中期経営計画を踏まえた方針の見直しを実施し、お客さまのニーズを起点としたソリューション営業を軸とする「一段上のリレーションシップバンキング」の実現に向けた取組みを強化し、主に以下のような具体的成果をあげております。

[22年度実績]

県内地域金融機関のうち、唯一の中小企業応援センター事業構成員としての機能発揮	相談受付件数：445件 専門家派遣件数：242件
お客さま企業の経営改善支援への取組み	経営改善計画策定先：143件 営業斡旋等情報提供：85件
お客さま企業の円滑な事業承継に向けた取組み	提案件数：885件 機能提供：1,731件
企業の将来性等を的確に判断できる人材の育成	目利き力向上に向けた研修（法人担当者向け研修） 研修受講者：300名
地域経済活性化に向けた行政との連携	埼玉県との共催による「農と食の展示・商談会」の実施 来場者数：2,826名、招待バイヤーとの個別商談：212件

今後も「埼玉県の皆さまに信頼され、地元埼玉とともに発展する銀行」を目指し、引き続き地域密着型金融を当社にご期待いただいている本来的機能として積極的に推進し、コンサルティング機能の更なる発揮を図るとともに、地域経済社会の発展に貢献してまいります。

尚、詳細については、次頁以降をご覧ください。

「地域密着型金融の推進に関する方針」の進捗状況について（平成 22 年 4 月～平成 23 年 3 月）

以上

「地域密着型金融の推進に関する方針」
の進捗状況について
(平成22年4月～平成23年3月)

平成23年5月
埼玉りそな銀行

- ・ 「地域密着型金融の推進に関する方針」について . . . P 2~4
- ・ 平成22年度の進捗状況および評価 . . . P 5
- ・ 具体的な取組みの進捗状況 . . . P 6~17
 - 1. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化
 - 2. 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底
 - 3. 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献
- ・ 用語解説 本方針中の主な用語について50音順に記載しております . . . P 18~19

「地域密着型金融」 とは

地域密着型金融とは、金融機関が地域の皆さまとの長期的な取引関係により得られた情報を活用し、質の高いコミュニケーションを通じて、お客さまのニーズや経営状況等を的確に把握し、これにより金融機能を強化するとともに、金融機関自身の収益向上を図ることを本質とするものです。

1. 当社における「地域密着型金融の推進に関する方針」の位置づけ

当社は、平成15年3月開業以来、「埼玉県の皆さまに信頼され、地元埼玉とともに発展する銀行」を目指す銀行像に掲げ、地域・お客さまのニーズにあった高品質な金融サービスの提供に努めるとともに、貸出等の金融機能を通じて地域経済社会の発展・活性化に貢献し、地域の皆さまと共存共栄することが地域金融機関としての基本的使命との認識のもと、地域密着型金融を積極的に推進しております。

当社のこれまでの取組み・成果等につきましては、当社ホームページ「地域密着型金融への取組み」掲載の『ソリューションマップの機能強化計画』（平成15年～16年度）、『地域密着型金融推進計画』（平成17年～18年度）、『地域密着型金融の推進に関する方針』をご参照願います。

平成19年12月には、中期経営計画における、当社の地域密着型金融推進の方針や具体的な取組み等を明確化、推進強化を図るため、「地域密着型金融の推進に関する方針」を策定・公表。以後、中期経営計画の見直しにあわせ、地域密着型金融の更なる推進に向け、方針の見直しも実施しております。

平成22年11月には計画期間を平成22年～25年度とする中期経営計画の見直しを実施したことから、その内容等を反映させ、改めて「地域密着型金融の推進に関する方針」を見直し、公表をいたしました。

2. 「地域密着型金融の推進に関する方針」の概要

(1) 基本コンセプト

方針の推進期間を中期経営計画と同一の平成22年～25年度とし、同計画の実践に向け、以下の3つの取組みを柱に、更なる地域密着型金融機能の強化・着実な施策の実施および開示・公表等を通じて、地域密着型金融推進に継続的かつ恒久的に取り組む、より地域・お客さま・当社の価値向上に努めるとともに、地域経済社会への一層の貢献を目指すものです。

1. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化
2. 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底
3. 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献

(2) 推進・公表体制

当社では、各取組み毎に推進責任部署を定め、具体的な各種取組み施策については各推進責任部署の業務施策等に織り込み、経営の管理・監督のもと進捗状況や成果・実績を管理し、全社的な取組みとして地域密着型金融を推進しております。

本方針については、その進捗状況、成果・実績等を1年毎にとりまとめ、公表して参ります。公表にあたっては、当社ホームページやメディア掲載等さまざまな機会を通じて、詳細かつ分かりやすい情報開示に努めて参ります。

(3) 目標指標（平成25年度）

業務粗利益	1,585億円	実勢業務純益	800億円
当期利益	400億円	不良債権比率	1.8%

(4) 取組内容

お客さまの課題解決に向けたコンサルティング機能の発揮、および地域経済の面的発展への貢献に向け、具体的な取組みを実施して参ります。

ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化

創業（含む第二創業）・新事業支援に対する支援強化
産学官連携への対応強化
事業承継支援への取組み強化
経営改善支援・事業再生支援への取組み強化
多様な人材を活用したきめ細かな取引先企業への支援

事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底

個人保証・不動産担保に過度に依存しない融資への取組み強化
目利き機能の向上
専門機関・行政等との連携による融資手法多様化への取組み

地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献

地域経済活性化に向けた、地公体や経済諸団体、地元企業等との連携強化
地域を担う若い世代や、高齢者への金融知識の普及に向けた取組み強化
地域のお客さまの声に基づくサービス改革の推進

1. 全体的な進捗状況および評価

平成22年度の当社地域密着型金融推進については、平成22年11月策定・公表の方針のとおり、引き続き、各取組み毎に推進責任部署を明確に定め、具体的な各種取組策を各推進責任部署の業務施策等に織り込み、経営の管理・監督のもと全社的に推進・徹底に努めて参りました。また、お客さまに対するコンサルティング機能の更なる発揮を目的に、経営課題解決型営業の展開等、推進体制の強化に向けた取組みを実施し、具体的な成果をあげ、当社の地域密着型金融の機能は着実に強化されております。

具体的な取組みの進捗状況についてはP6～P17をご覧ください。また、P18～P19の用語解説もご参照願います。

当社では、今後も一層の地域・お客さま・当社の価値向上、および更なる地域経済社会の活性化・発展に向けて、地域密着型金融を積極的かつ継続的に推進して参ります。

2. 目標指標の進捗状況

目標項目	平成22年度～平成25年度 平成22年度 実績	目標指標（平成25年度）
業務粗利益	1,483億円	1,585億円
実勢業務純益	720億円	800億円
当期利益	348億円	400億円
不良債権比率	1.88%	1.8%

1. 主な取組みの成果

(1) ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化

【創業（含む第二創業）・新事業に対する支援強化】

創業（含む第二創業）・ベンチャー向け投融資ファンドの推進については、経済環境の変化によりニーズが減少していく中、積極的に推進し、目標25件に対し14件の実績ながら、前年対比取扱いが増加しました。

【多様な人材を活用したきめ細かな取引先企業への支援】

中小企業応援センター事業については、埼玉県内金融機関としては、唯一の埼玉県中小企業ネットワーク会議構成員として、県内企業に対し、地域の支援機関とも連携しつつ、経営課題解決に向け、専門家派遣等の支援を実施しました。

・22年度実績 相談受付件数 : 445先 専門家派遣 : 82先、242件

【経営改善支援・事業再生支援への取組み強化】

経営改善支援体制の強化により、改善計画策定先143先、未取引先への再生提案27先等、積極的な取組みを実施しました。

- ・経営改善支援取組み率 : 4.4% (経営改善支援取組み先163先/期初債務者先数3,718先)
- ・再生計画策定率 : 87.7% (再生計画策定完了先143先/経営改善支援取組み先/163先)
- ・ランクアップ率 : 24.5% (ランクアップ先40先/経営改善支援取組み先/163先)

また、営業斡旋等の情報提供を85先に実施し、本業支援に向けた取組みも実施しました。

【事業承継支援への取組み強化】

自社株評価等の事業承継関連の提案のほか、課題の認識・共有化に向けたコンサルタント紹介や後継者向けセミナー等、過去提案先に対し、機能提供にステージを移した活動を積極的に展開しました。

・22年度実績 提案件数 : 885件 機能提供 : 1,731件

(2) 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底

【目利き機能の向上】

質の高い対面交渉力や課題解決力、目利き力を有し、お客さまとのリレーション強化を担う人材の育成に向け、各種研修等の充実を図ったほか、21年度より、目利き研修を法人担当者向けの研修カリキュラムに組み入れ、人材育成制度として、定着化を図るとともに、人材の裾野を拡大いたしました。

- ・ 22年度受講者 300名

(3) 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献

【地域経済活性化に向けた、地公体や経済諸団体、地元企業等との連携強化】

農業と食品産業の連携促進による地域経済活性化を目的に、埼玉県との共催による「農と食の展示・商談会」を開催しました。20年度以降、毎年開催しており、22年度で3回目となります。

- ・ 当日来場者：2,826名、招待バイヤーとの個別商談件数：212件

【地域のお客さまの声に基づくサービス改革の推進】

お客さま・従業員の声を商品・サービスの改善等に反映させる仕組みの活用により、寄せられた声に対し、対応を実施（または予定）したものは302件となっており、具体的な商品・サービスの改善を実施しました。

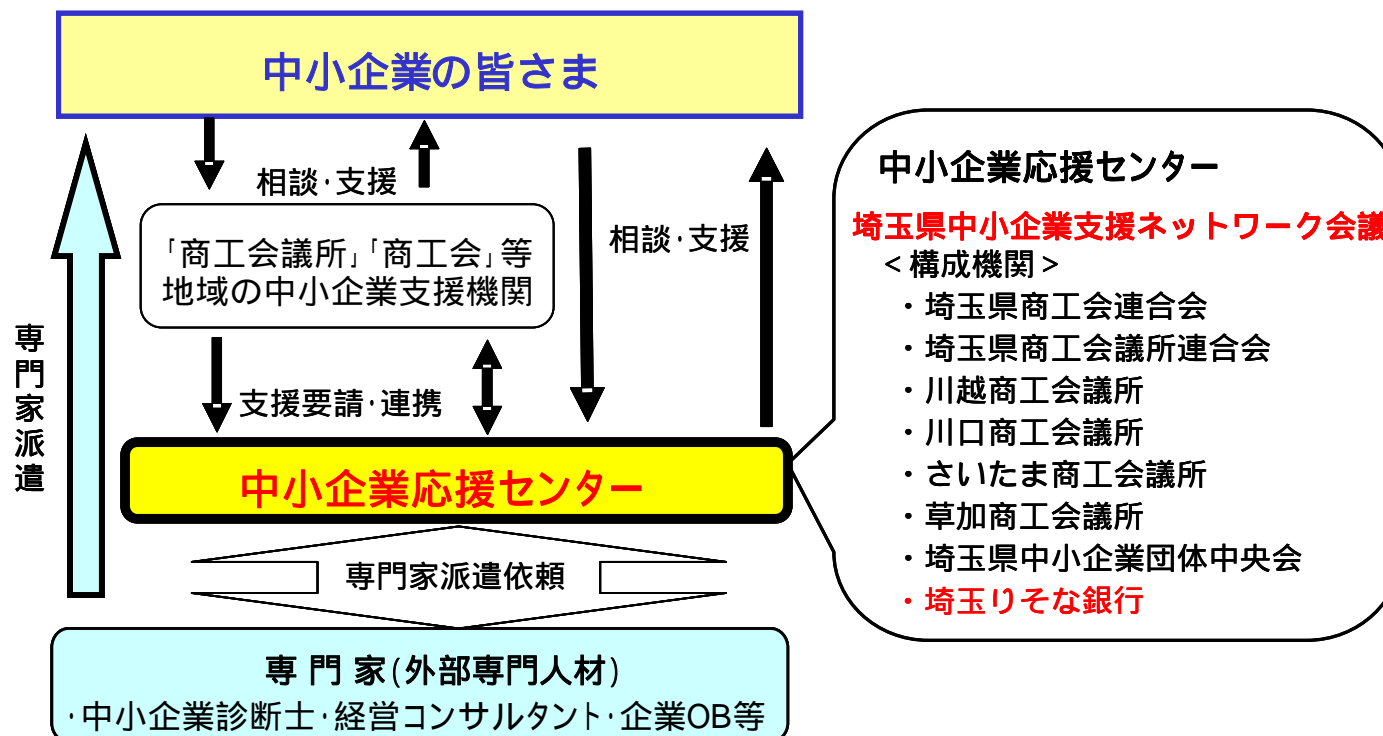
VOC（お客さまの声）件数：2,775件

VOE（従業員の声）件数：1,792件

(2) 中小企業応援センター事業の展開

中小企業応援センター事業は、中小企業が抱える経営課題の解決支援を企業の費用負担なく行う、経済産業省が進めている施策であり、埼玉県では、地域金融機関唯一のメンバーである当社を含め7つの団体等が埼玉県中小企業ネットワーク会議を組成し、中小企業の皆さまの新事業展開・ものづくりの高度化・新たな経営手法への取組み等の課題に対し、専門家派遣等のサポートを積極的に実施しております。

< 中小企業応援センター事業の流れ >



(3) 「農と食」の展示・商談会の開催

農業と食品産業の連携促進による地域経済活性化を目的に、埼玉県との共催による「農と食の展示・商談会」を開催しました。20年度以降、毎年開催しており、22年度で3回目となります。

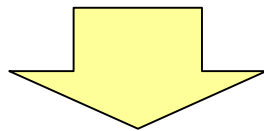
当日来場者：2,826名、招待バイヤーとの個別商談件数：212件

(1) 基本的な考え方

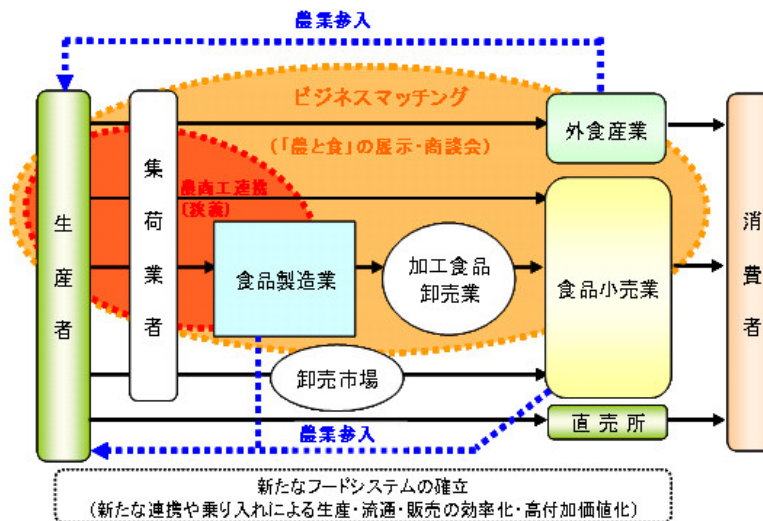
- ・ 埼玉県の農業市場（全国第18位）は限定的ではあるが、加工（全国第3位）、流通、外食、小売を含めた食品産業全体の市場規模は大きい。
- ・ 農業を基点とした食品産業分野の業種・業界ネットワークを再構築し、新たなビジネスチャンスを生み出す。

(2) 具体的な取組み

- 企業の農業経営体の育成・支援
- 民間企業の農業参入支援
- 農商工連携の推進
- ビジネスマッチングの推進



地域経済の活性化



展示ブース風景



個別商談会コーナー風景

(4) お客様の声に基づくサービス改革の推進

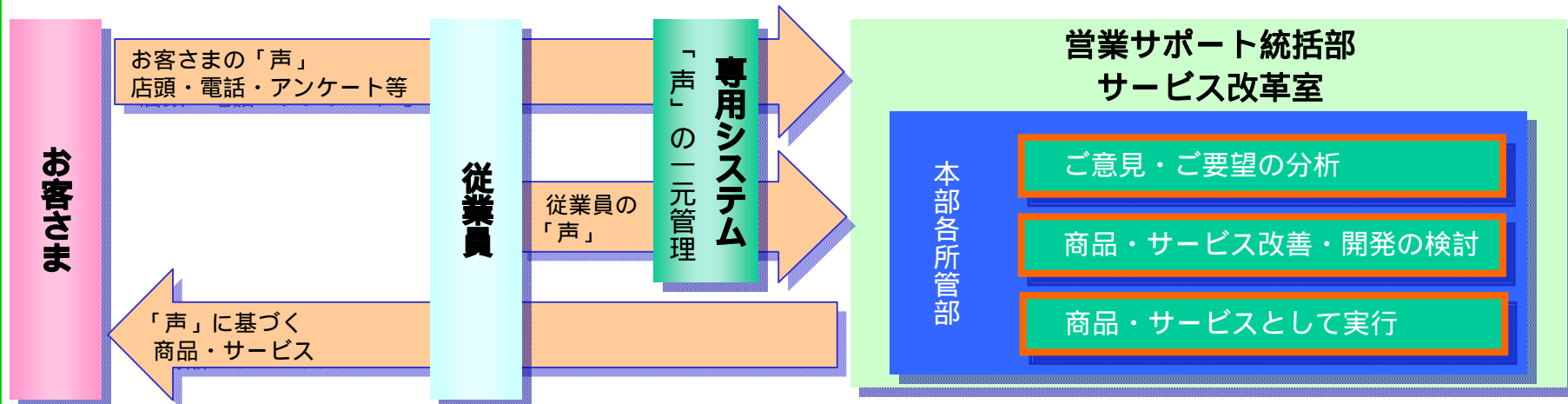
当社は、創業以来、地域に根差した営業を展開していますが、さらに『地域に密着し、現場主義・お客様第一主義を徹底するため』と『真のリレーションシップバンキングとして地域の皆さまに信頼され、ともに発展していくため』に、「お客様の声」をよく聞き、商品・サービスの改善につなげる、「埼玉りそなVOC」(Voice Of Customer = お客様の声)の取組みを平成17年2月より開始し、サービス改革を推進しております。

22年度に寄せられた「お客様の声」は2,775件、従業員からの改善提案等「従業員の声」は1,792件となり、引き続き、数多くの「声」を集め、改善対応を実施(予定)いたしました(302件)。

【改善例】

- ・体の不自由な方とのコミュニケーションツールとして「簡易筆談器」・「コミュニケーションボード」を全店に導入。

埼玉りそなVOCの取組み



2. 全取組みの進捗状況

(1) ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化

取組み

創業（含む第二創業）・新事業に対する支援強化

創業・第二創業企業向け資金調達支援機能等の一層の強化を図るため、埼玉県を中心に活躍するベンチャー・第二創業企業で今後成長が見込める企業を発掘し、「埼玉りそなVファンド」・「埼玉成長企業サポートファンド」等、創業（含む第二創業）・ベンチャー向け投融資ファンドを積極推進します（取扱目標：25件）

進捗状況

創業（含む第二創業）・新事業に対する支援強化

創業（含む第二創業）・ベンチャー向け投融資ファンドの推進を通じ、地域の創業段階等にある企業のニーズに積極的に対応できるよう努めました。具体的には、創業・新事業支援ファンドの取扱いが14件となりました。
「埼玉りそなVファンド」8件
うち投資2件（39百万円）融資6件（106百万円）
「埼玉成長企業サポートファンド」5件（311百万円 投資のみ）
経済環境の停滞により、創業（含む第二創業）・新事業に対するニーズが全体的に減少する中、引き続き、過去のファンド実行先をフォローし、継続的な経営支援活動を実施しました。

取組み

産学官連携への対応強化

当社が独自で構築した埼玉県内大学との産学官ネットワークや、埼玉県が組織する産学官ネットワークを有効活用し、企業が有する技術等の目利き・評価能力を高め、起業・新事業展開案件の発掘・支援機能をより強化するとともに積極推進します。

具体的には、産学官連携ニーズのあるベンチャー・第二創業企業等に対し、埼玉大学地域共同研究センター等の提携大学の機能・力等を積極的に紹介・還元するとともに、協業機会の創出、事業展開強化への支援を実施します。

進捗状況

産学官連携への対応強化

産学連携ニーズのある企業に対し、提携大学とのお引き合わせを積極的に実施しました（22年度実績：49件）。
新たに1大学（22年7月 埼玉県立大学）と産学連携協力に関する覚書を締結。これにより、当社の産学官連携協力体制として覚書を締結する大学は10大学となり、連携体制の整備・拡充を図りました。
22年12月には、埼玉りそな産業協力財団との共催により、当社連携10大学と「提携大学 産学官金 連携セミナー」を開催。「産・学・官・金」の更なる連携を図ったほか、各大学で産学連携セミナーを開催する等、積極的に産学連携を図ることを通じ、創業・新事業支援を実施しました。

取組み

多様な人材を活用したきめ細かな取引先企業への支援

当社では、県内中小企業の金融ニーズに積極的かつきめ細かく対応すべく、中小企業取引の専門窓口としてビジネスセンターを組織し、中小企業事業者・個人事業者に対する支援・相談体制を整備・拡充しておりますが、同センターにおける金融機関OB等の人材活用を積極的に行い、多様な人材活用により取引先企業への支援機能の一層の強化を図ります。

創業・新事業支援に係る目利き人材として製造業OBを本部支援部部署に採用・活用しており、今後も取引先企業のニーズや当社目利き機能等を勘案し、対応を強化して参ります。

進捗状況

多様な人材を活用したきめ細かな取引先企業への支援

ビジネスセンターに、中小企業金融推進を専門に担う融資アドバイザーを115名配置（前年比+2名）しております（23年3月末）。また、同センターでの22年度の融資取扱実績は、3,748件、311億円となりました。

製造業OBによる技術評価等の支援、および営業店社員と企業へ帯同訪問を通じたOJTは22年度も継続して実施しました。

中小企業応援センター事業については、埼玉県内金融機関としては、唯一の埼玉県中小企業ネットワーク会議構成員として、県内企業に対し、地域の支援機関とも連携しつつ、経営課題解決に向け、専門家派遣等の支援を実施しました。

- ・22年度実績 相談受付件数 : 445件
- 専門家派遣 : 82先 242件

取組み

経営改善支援への取組み強化

当社が既に持つ経営改善支援機能・体制を有効活用するとともに、取引先企業・中小企業（当社未取引先も含む）とのきめ細かなコミュニケーションを通じて、迅速かつ的確な改善計画策定提案等を実施し、長期的なソリューションを重視した経営改善支援への取組みを強化します。具体的には、経営改善計画策定支援を、年間30先以上実施します。

進捗状況

経営改善支援への取組み強化

取引先への訪問活動や営業店との情報交換等により、取引先の経営・財務状況の把握に努め、個別に対応方針を決定。改善余地があるとした取引先について、改善策の策定を支援するとともに（当社独自の計画、中小企業再生支援協議会への持込、コンサルティングの紹介等）、策定済の取引先に対しては進捗状況のモニタリングを行い、適宜助言等実施しました。

改善計画策定支援を、22年度は143先に実施しました。

尚、経営改善支援への取組みに関する主な指標は、以下の通りです。

- ・経営改善支援取組み率：4.4%
（経営改善支援取組み先163先 / 期初債務者数3,718先）
- ・再生計画策定率：87.7%
（再生計画策定完了先143先 / 経営改善支援取組み先163先）
- ・ランカアップ率：24.5%
（ランカアップ先40先 / 経営改善支援取組み先163先）

取組み

事業再生支援への取組み強化

当社が既に持つ体制・機能を有効活用するとともに、再生ファンドの活用等を通じた各種事業再生手法のノウハウの蓄積と一層の活用強化を図っていきます。

営業斡旋への積極的取組み等、情報機能を活用した支援を強化して参ります。

進捗状況

事業再生支援への取組み強化

事業再生の可能性や地元経済への影響度等を踏まえ、当社未取引先も含めて再生支援先を選定、各種の再生手法を検討・活用し事業再生を実施し、事業再生ノウハウの蓄積・高度化を図ることができました。

また、経営改善支援・事業再生支援の一環として、幅広く営業情報等の提供を実施しました。

具体的には、以下の通りの成果を積上げました。

- ・再生ファンド等各種再生手法の積極活用およびノウハウ蓄積
再生支援先への社員派遣：2先
事業計画策定に向けた外部コンサルタントの紹介：3先
新規資金調達のための金融機関斡旋：2先
日本政策金融公庫の資本性劣後ローンの調達斡旋：1先
- ・営業斡旋等、経営改善・事業再生に資する情報提供：85先

取組み

事業承継支援への取組み強化

企業オーナーへの事業承継対策の必要性の提案、多様な課題に対する各種解決策の提供を継続して行います。また、取引先企業の事業承継ニーズに対する社員のソリューション力の一層の強化を図ります。

具体的には、自社株評価等の提案を切り口に、本部・営業店一体となった活動を行い、事業承継提案を積極的に実施します。また、企業オーナー向け事業承継セミナー等の開催を通じ、事業承継対策の必要性等の説明・知識普及に取組みます。

社員のソリューション力向上に向け、研修や勉強会等を実施し、知識レベルの向上に努めます。

進捗状況

事業承継支援への取組み強化

22年度においては、自社株評価等の事業承継関連の提案のほか、課題の認識・共有化に向けたコンサルタント紹介や後継者向けセミナー等、過去提案先に対し、機能提供にステージを移した活動を積極的に展開しました。

- ・22年度実績 提案件数：885件 機能提供：1,731件

事業承継セミナーは、年1回開催し、りそな総合研究所と共催いたしました。セミナーには合計146名の企業オーナー・後継者の皆さまにご参加いただきました。

ソリューション力向上に向けた社内研修を継続的に実施し、社員の提案力や意識も高まり、提案件数の増加等の成果につながりました。

(2) 事業価値を見極める融資手法をはじめ中小企業に適した資金供給手法の徹底

取組み

個人保証・不動産担保に過度に依存しない融資への取組み強化

事業からのキャッシュフローを重視し、個人保証・不動産担保に過度に依存しない融資手法の活用により、中小企業の資金調達手段の多様化・高度化を積極的に推進して参ります。

具体的には、動産や売掛債権等を活用した融資の強化、新たな融資スキームの検討を行います。

また、シジケートローンや私募債を推進し、中小企業の資金調達手段の円滑化・多様化への対応を強化して参ります。

進捗状況

個人保証・不動産担保に過度に依存しない融資への取組み強化

動産を活用した融資の22年度取扱実績は以下の通りでした。

22年度取扱実績：件数 75件、金額 6,965百万円

うち 埼玉県信用保証協会保証付「流動資産担保融資保証制度」

(ABL保証)を利用したもの

件数 75件、金額 6,965百万円

棚卸資産担保 6件・575百万円

売掛債権担保 69件・6,390百万円

シジケートローン、私募債の22年度取扱実績は以下の通りでした。

シジケートローン 4件・79億円、私募債 44件・53億円

取組み

目利き機能の向上

「目利き研修」の実施等により、企業の将来性・技術力等を的確に評価できる目利き人材の更なる育成・強化を図ります。

具体的には、従来より実施してきた「目利き研修」を、21年度より、法人担当者の研修プログラムに組み入れ、定着化を図ることにより、目利き人材の一層の裾野拡大・スキル向上を図って参ります。

製造業OB人材との取引先帯同訪問等により、営業店担当者の目利き能力向上に向けた実践的な教育を実施します。

進捗状況

目利き機能の向上

質の高い対面交渉力や課題解決力、目利き力を有し、お客さまとのソリューション強化を担う人材の育成に向け、各種研修等の充実を図ったほか、21年度より、目利き研修を法人担当者向けの研修プログラムに組み入れ、人材育成制度として、定着化を図るとともに、人材の裾野を拡大いたしました。

22年度受講者：300名

製造業OB人材による営業店担当者との工場訪問等によりOJTを継続的に実施し、営業店担当者の目利き能力のレベルアップを図りました(22年度実績11回)。

取組み

専門機関・行政等との連携による融資手法多様化への取組み

専門機関・行政等と連携した融資商品等の取扱を積極的に推進して参ります。

進捗状況

専門機関・行政等との連携による融資手法多様化への取組み

日本銀行「成長基盤強化を支援するための資金供給」制度を活用した融資の実施

活用実績：501件・590億円

(3) 地域の情報集積を活用した持続可能な地域経済への貢献

取組み

地域経済活性化に向けた、地公体や経済諸団体、地元企業等との連携強化

地公体、経済諸団体等との連携強化による情報収集力の向上と、情報の連携・有効活用により地域経済活性化に向けた地域の各種取組みに積極的に参画・貢献して参ります。

地域開発案件等への積極的取組みと、案件手法の多様化に対するソリューション機能提供等の対応力強化を推進します。

地公体業務民間委託の実施を踏まえた地公体からのニーズ吸収や、業者紹介等の取組みを強化します。

地公体等の住宅関連施策とタイアップしたローン商品提供等の施策を実施します。

進捗状況

地域経済活性化に向けた、地公体や経済諸団体、地元企業等との連携強化

地公体、経済諸団体等との一層の連携強化に向け、全社的な訪問活動等の施策を展開し、積極的に情報収集・提供活動を実施しました。農業と食品産業の連携促進による地域経済活性化を目的に、埼玉県との共催しました「農と食の展示・商談会」は、20年度以降、毎年開催しており、22年度で3回目となります。

・『第3回農と食の展示・商談会』：当日来場者 2,826名
商談件数 212件

埼玉県内の指定金先61団体に対し、首長面談を踏まえたニーズアンケートを実施し、27団体のニーズ・課題解決に寄与したほか、県内全地公体向けに、公共施設マネジメントセミナーを2回開催いたしました。

地域開発案件等への取組みについては、22年度の取扱実績では市街地再開発事業へのファイナンス2件5億円となりました。

埼玉県内の全市町村に電子化・収納税向上対策に関するアンケートを実施し、結果を還元のうち、電子化等の効果についての情報提供をしたほか、コンビニ収納等収納チャネルの拡大いたしました(14件)。

県の住宅関連施策とタイアップした、以下の住宅ローン商品取扱いを開始しました。

・埼玉県の「埼玉県住宅ローン負担軽減事業」に対し『エコなくらし応援!!住宅ローン』等をタイアップ商品として提供
(22年4月～)

取組み

地域を担う若い世代や、高齢者への金融知識普及に向けた取組み強化

地域の若い世代に金融・経済知識や銀行の役割を正しく身につけて頂くことを狙いとした、子供向け金融経済セミナー「りそなキッズマネアカデミー」、大学寄附講義等の開催やインターンシップ制度等を実施するとともに、NPO法人金融知力普及協会が開催する高校生金融経済クイズ「エコミクス甲子園」の埼玉大会の共催を実施します。

地域への金融知識の普及を目的とした資金運用等各種セミナーの実施、年金受給世代の公的年金制度に関する知識普及を図るための年金相談会の開催を積極的に行います。

進捗状況

地域を担う若い世代や、高齢者への金融知識普及に向けた取組み強化

若い世代への金融知識普及に向け、以下の取組みを実施しました。

- ・地域への貢献活動推進強化の一環として、「りそなキッズマネアカデミー」を県内7会場に拡大のうえ（21年度対比 +3会場）開催。延べ201名の児童が参加（21年度対比 +6名）されました。
- ・将来の地域経済を担う人材を育成することを目的に、埼玉大学へ寄附講義を開設（22年4月～7月）。
- ・埼玉大学との協力協定、西武文理大学との覚書、埼玉県経営者協会が埼玉県等と連携して実施するインターンシップ制度に基づき、県内大学を中心に、6大学からインターン生の受入を実施（22年8月）。
- ・提携大学と連携し「提携大学合同会社説明・就職面談会」を開催。学生の皆さまと企業との橋渡しを致しました（参加企業37社、参加者約200名）。
- ・高校生金融経済クイズ「エコミクス甲子園」の共催を実施（22年12月）。26組52名が参加しました。

高齢者等の金融知識向上を目的に、以下の取組みを実施しました。

- ・資金運用等各種セミナーの開催：年間152回 参加者5,377名
- ・年金相談会・公的年金セミナーの開催：年間400回 参加者2,959名

取組み

地域のお客さまの声に基づくサービス改革の推進

「埼玉りそなVOC」（お客さまの声を商品・サービスの改善等に反映させる仕組み、17年2月より開始）に寄せられた地域のお客さまの声に基づく、各種サービス向上策を実施します。

具体的には、「埼玉りそなVOC」に集約された「お客さまの声」を取りまとめ、お客さまのご要望等を調査・分析の上、関係部署において具体的改善策等の協議・検討を実施、当社の商品・サービスに積極的に反映させて参ります。

進捗状況

地域のお客さまの声に基づくサービス改革の推進

VOC活動の定着化により、22年度に寄せられた「お客さまの声」は2,775件、従業員からの改善提案等「従業員の声」は、1,792件となり、引き続き、数多くの「声」を集めております。

上記の寄せられた声に対し、対応を実施（または予定）したものは302件となっており、引き続き、具体的な商品・サービスの改善を図っております。

アルファベット順、50音順となっております。

ABL

Asset Based Lending の略。集合動産担保融資のことで、企業が保有する在庫や売掛債権を担保に、資金調達する方法をいいます。

インターンシップ

学生が在学中に企業に体験入社する体験就業のことです。

OJT

On-the-job training の略。職場の上司や先輩が、部下や後輩に対し実際の業務を通じて必要な知識・技術・能力等を指導する社員教育方法の一つです。

キャッシュフロー

Cash flow : 現金流量。
事業活動により実際に得られる収入から外部への支出を引き、手元に残る資金の流れのことを表します。

業務粗利益

資金利益、役員取引等利益、その他業務利益等で構成されるもので、銀行本来の業務から得られる粗利益を表します。

再生ファンド

過剰債務に陥った企業の建て直しを目的として、投資家から集めた資金を再生企業に投資するファンドのことです。

実勢業務純益

金融機関の本業での収益を表す業務純益から、一般貸倒引当金繰入額を除いたもので、基本的な収益力を表す指標のことです。

資本性劣後ローン

新規事業や企業再建等に取り組む企業の財務体質強化を図るために資本性資金を供給するもので、本債務は自己資本と看做すことができ、また法的倒産手続時に他の債務に劣後する等の特徴があります。

シンジケート・ローン

企業の資金調達ニーズに対し、複数の金融機関が強調してシンジケート団を結成し、同一の契約・条件に基づいて融資を行う手法のことです。

第二創業

既に創業している企業が、業態転換や新分野進出等を目的に既存事業とは異なる新たな事業を始めることです。

ビジネスマッチング

企業の事業展開を支援するため、企業とビジネスパートナーの出会いの場を提供し、ビジネスパートナーとの事業連携を図ろうとする活動のことです。

不良債権比率

経営破綻している企業や業績悪化により破綻する危険がある企業への債権、元本または利息の支払が3ヶ月以上滞っている企業への債権等〔金融再生法における開示債権（破産等更生債権およびこれらに準ずる債権、危険債権、要管理債権）〕の割合を表します。

目利き人材

経営者（企業）の資質、技術力、販売力等から見た企業の将来性等を的確に判断し、または事業再生等に関する専門能力を有する人材のことです。

ランクアップ

自己査定における貸出先の債務者区分が、例えば「要注意先」「正常先」のように上位区分に変更になることをいいます。