
「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
(2012年4月～2013年3月)

2013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
- ．2012年度の進捗状況 . . . P 5
- ．具体的な取組みの進捗状況 . . . P 6～18
 - 1．主な取組みの成果
 - (1)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
 - (2)地域経済の面的発展への貢献
 - 2．取組み事例
 - (1)経営改善支援に向けた取組み：「外部機関の活用」（政策パッケージの取組み）
 - (2)事業拡大等に伴う資金ニーズへの対応：「ABLの活用」
 - (3)地域経済活性化に向けた地公体や経済諸団体等との連携強化：「地域開発案件推進プロジェクトチームの活用」
 - 3．全取組みの進捗状況
 - (1)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
 - (2)地域経済の面的発展への貢献
- ．用語解説 . . . P 19～20

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

「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、2003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『リニューアルプランニングの機能強化計画』（2003年～2004年度）、『地域密着型金融推進計画』（2005年～2006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。

2007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り組み等を明確化、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。

2012年11月には計画期間を2012年～2015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2012年～2015年度とし、同計画の実践に向け、以下の取組みを柱に、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み、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。

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
地域経済の面的発展への貢献

(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、公表してまいります。公表にあたっては、当社ホームページやミディアムジャーナル誌への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まいります。

(3) 取組内容

お客様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まいります。

お客様の課題解決に向けたコンサルティング機能の発揮

創業・ベンチャー企業や新規事業にかかる資金ニーズへの対応
新たな事業展開など経営の革新に向けての情報提供や助言を実施
技術開発支援等による付加価値向上を支援
医療・介護、農業・食品、環境など成長分野への支援
販路拡大等への支援
海外進出支援
事業拡大等に伴う資金ニーズへの対応
経営改善計画の策定支援
経営改善計画の達成支援
経営改善・事業再生等に向けたきめ細かい支援の取組み実施
事業承継支援

地域経済の面的発展への貢献

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

地域のお客様の声に基づくサービス改革の推進

1. 全体的な進捗状況

2012年度においては、2012年11月策定・公表の方針のとおり、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・徹底に努めることにより、具体的な成果をあげております。

具体的な取組みの進捗状況についてはP6~18をご覧ください。また、P19~20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まいります。

1. 主な取組みの成果

(1) 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

【新たな事業展開など経営の革新に向けての情報提供や助言の実施】

中小企業支援ネットワーク強化学業については、埼玉県地域金融機関としては、唯一当社社員がアドバイザーとして選定を受けており、取引先企業の経営課題解決に向け、専門家派遣等の支援を積極的に実施しました。

- ・ 2012年度実績 相談受付件数 : 1,017先、1,475件 専門家派遣 : 86先、172件

【医療・介護、農業・食品、環境など成長分野への支援】

セミナー・商談会の開催等により、お客さまの課題解決に資する情報提供等を実施しました。

- ・ 「環境ビジネス（省エネ・創エネ）セミナー」開催（2012年11月）
- ・ 「農と食の展示・商談会2013」の開催（2013年2月）

来場者：2,748名

個別商談件数：184件

【海外進出支援】

海外拠点を活用した各種機能を提供し、お客さまの海外展開ニーズ等に積極的に取り組みました。

- ・ 資本金送金：74件
- ・ アジアビジネスサポートファンド：5件、780百万円
- ・ スタンドバイL/C：15件、21億円

【事業拡大等に伴う資金ニーズへの対応】

日本銀行「成長基盤強化を支援するための資金供給」制度や、ABL（動産担保融資）を活用した融資に積極的に取り組みました。

- ・ 2012年度実績 成長分野応援融資：734件、724億円、ABL実績 73件、83億円

1. 主な取組みの成果

(1) 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

【経営改善計画の策定支援】

金融円滑化法期限の到来を見据え、条件変更先に対する経営改善計画策定支援に積極的に取り組みました。

- ・ 経営改善計画策定支援・同計画フォロー先：867先
- 経営改善計画策定率：92.9%

（条件変更先のうち経営改善計画策定支援の重点対象としている先933先に占める上記先の割合）

【経営改善計画の達成支援】

経営改善支援取組み先の計画達成支援に積極的に取り組みました。

- ・ ランクアップ率：15.3%

（2012年度ランクアップ先37先 / 経営改善支援取組み先242先）

【経営改善・事業再生等に向けたきめ細かい支援の取組み実施】

経営改善・事業再生等に向け、外部機関等を有効に活用し、計画策定先等への資本性借入金等、様々な再生手法の検討・導入を実施しました。

- ・ 中小企業再生支援協議会への相談持込み件数：44件
- ・ 企業再生支援機構への相談持込み件数：13件
- ・ DDSの取扱い：4先

また、自力での事業持続可能性を踏まえた再生支援や廃業支援等も実施しました。

- ・ 業種転換支援実施先：2先
- ・ 廃業支援実施先：1先

(2) 地域経済の面的発展への貢献

【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】

地域開発案件推進プロジェクトチームによる地域開発案件の積極的な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への対応を図りました。

- ・ 2012年度 市街地再開発事業へのファイナンス：3件 5.5億円
- ・ 2012年度 PFI事業へのファイナンス：3件 19.5億円

【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】

地域を担う若い世代に対する金融・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「りそなキッズマネーアカデミー」や大学寄附講義の開催、インターシップ制度等の実施、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行いました。

- ・ りそなキッズマネーアカデミー：344名参加（全18回開催）
- ・ 埼玉大学寄附講義の開催（2012年5月～7月）
- ・ 県内大学を中心に、インターシプ生の受入を実施（2012年8月、11名受入）
- ・ エコミクス甲子園の共催（2012年11月、26組52名参加）

【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、対応を実施したものは160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。

- ・ V O C（お客さまの声）件数：2,131件
- ・ V O E（従業員の声）件数：2,139件

[お客さま・従業員から寄せられた声に対する具体的対応事例]

- 「りそなダイレクトのスマートフォン専用画面」の取扱開始（2012年4月）
- 「ATMでのICキャッシュカードへの切替」の取扱開始（2012年9月）
- 「法人顧客向け人民元建外貨預金」の取扱開始（2013年1月）

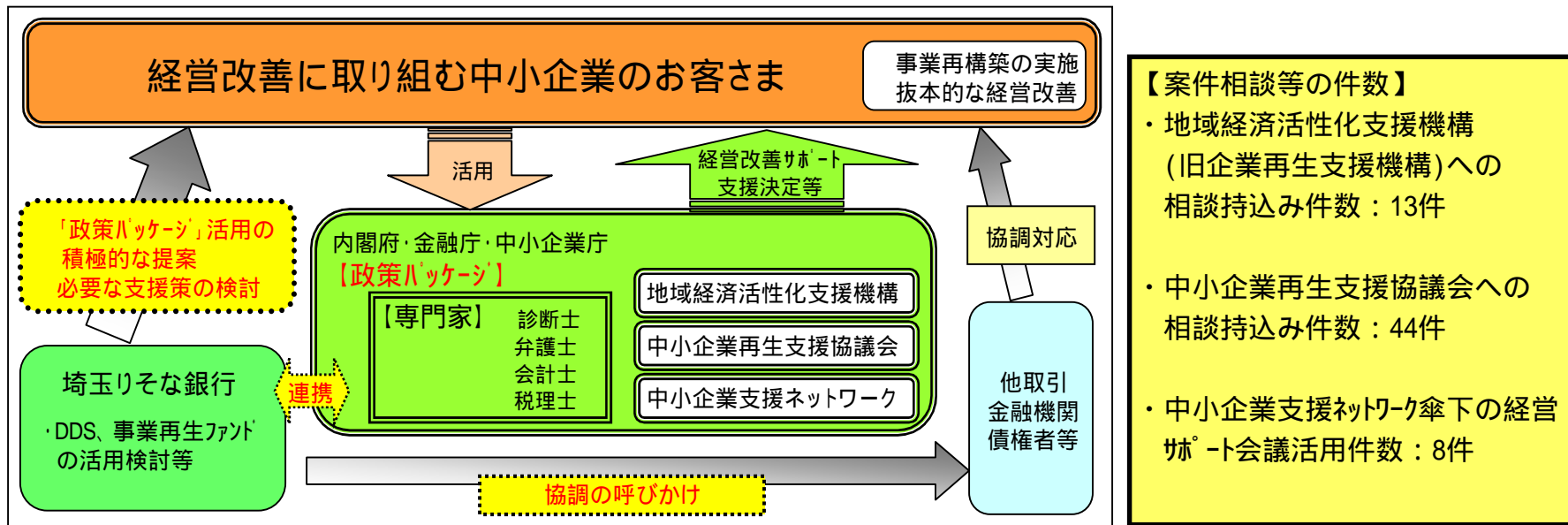
2. 取組み事例

(1) 経営改善支援に向けた取組み：「外部機関の活用」（政策パッケージの取組み）

当社は、地域経済活性化支援機構（旧企業再生支援機構）、中小企業再生支援協議会、中小企業支援ネットワーク等の外部機関との協力・連携を通じ、お取引先企業の健全な事業継続、発展・再成長に向けた支援・貢献に積極的に取り組んでおります。

引き続き、コンサルティング機能の一層の発揮に向け、抜本的な経営改善支援や事業再構築等が必要なお取引先企業の皆さまをサポートし、各地域の再生・活性化に貢献してまいります。

取組みイメージ

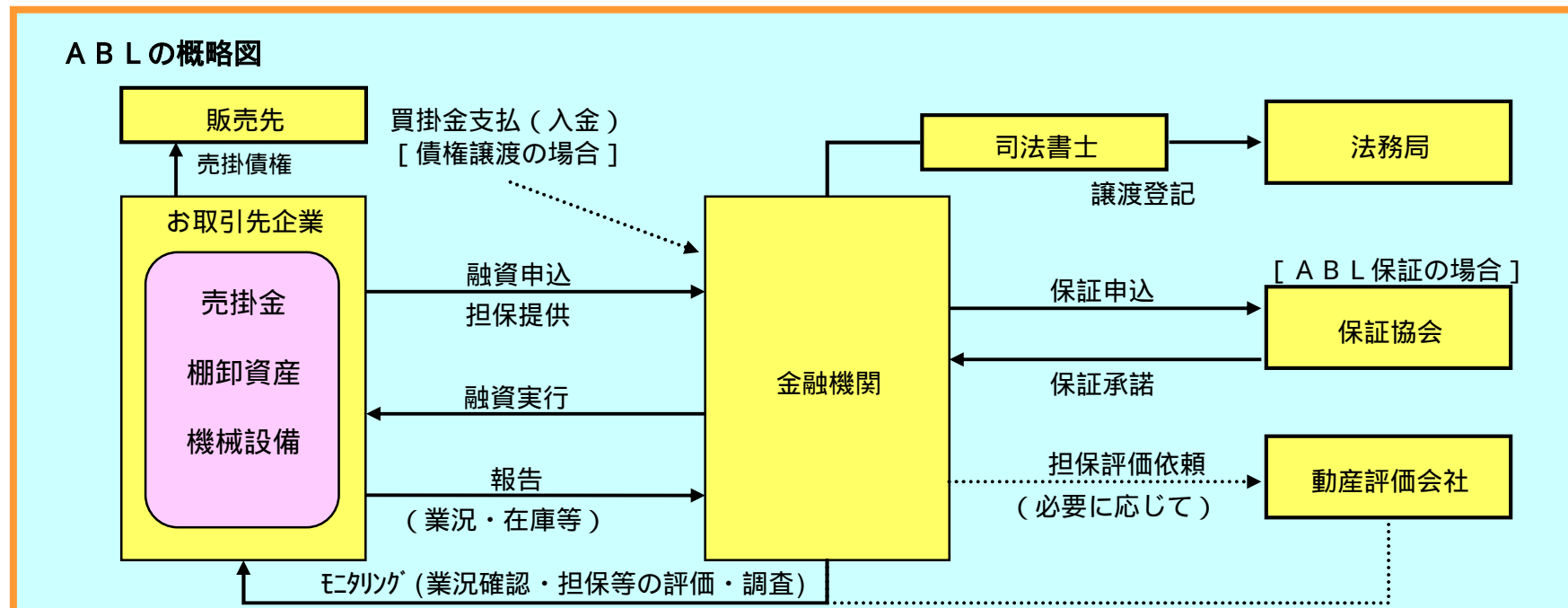


(2) 事業拡大等に伴う資金ニーズへの対応：「ABLの活用」

当社は地域金融機関として、地元経済の発展に貢献する企業の成長に資する新規融資や新たなビジネスに挑戦するための資金ニーズへの対応等に積極的に取り組んでおります。

また、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1つであるABL（動産担保融資）を活用し、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おります。

2012年度のABL取扱実績は、73件 83億円となっております。



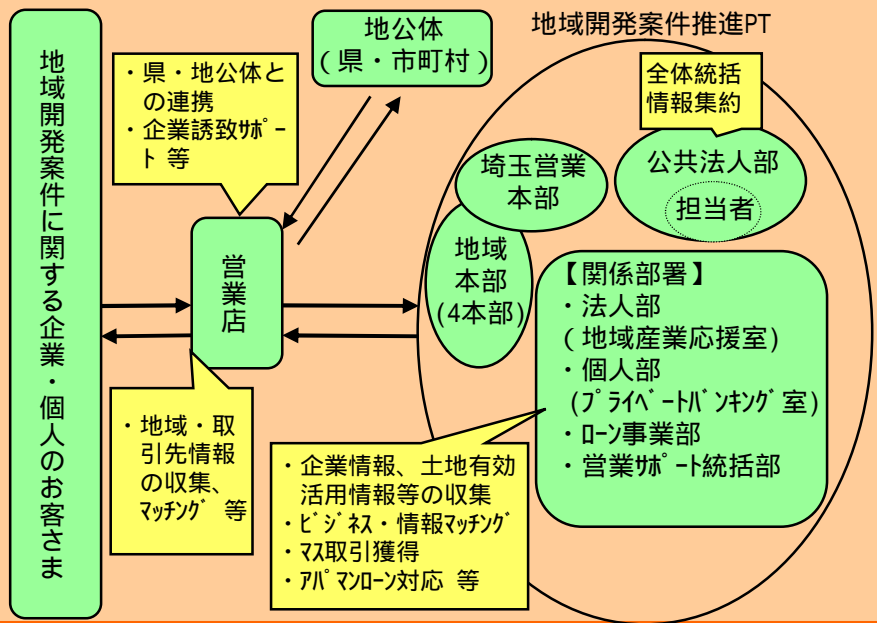
(3) 地域経済活性化に向けた地公体や経済諸団体等との連携強化：「地域開発案件推進プロジェクトチーム」の活用

当社は地公体や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・貢献しております。

地域開発案件への積極的な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へのスピードある対応等に向け、本部内に地域開発案件推進プロジェクトチームを設置し、関係各々が連携し、各部横断的に迅速かつ機動的な対応を図る体制を構築しています。

また、2013年4月、中期経営計画で目指す「地域との共存共栄」に向け、更なる地域経済活性化に全県レベルで積極的な関与を果たしていくため、営業活動を支援する地域本部として「埼玉営業本部」を新設いたしております。

<地域開発案件推進プロジェクトチームの概略図>



「市街地再開発」「区画整理」「企業誘致」「PFI」への取組み

地公体・組合	・ 事業資金融資、商業・業務テナントや企業の誘致 等
デベロッパー	・ 建築資金等の融資、提携住宅ローンの活用 等
ゼネコ	・ 建築資金等の融資、大型営業斡旋 等
テナント法人	・ 設備資金、増加運転資金融資 等
マンション入居者	・ 住宅ローン、生活メイト口座開設
進出企業	・ 用地取得・工場建設資金等融資、大型営業斡旋 ・ 地元業者とのマッチング、従業員福利厚生（社宅等） ・ 従業員職域取引（住宅ローン、生活メイト口座開設）
地主	・ 土地有効活用、土地売却資金運用 等
取引先企業	・ 関連建設工事、下請け業者等のマッチング ・ 参入に伴う資金ニーズ 等

3. 全取組みの進捗状況

(1) 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

取組み

創業・ベンチャー企業や新規事業にかかる資金ニーズへの対応

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。

進捗状況

創業・ベンチャー企業や新規事業にかかる資金ニーズへの対応

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応えるよう努めました。具体的には、創業・新事業支援ファンドの取扱いについて、投資ファンドGPに8先の企業を紹介いたしました。経済環境変化により、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、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

新たな事業展開など経営の革新に向けての情報提供や助言を実施

当社は、中小企業の皆さまの新事業展開・販売体制の強化・新たな経営手法への取組み等の課題に対し、外部の専門的な知見・機能を活用し課題解決の実効性を高める観点から、中小企業支援ネットワーク強化事業等を通じて、専門家派遣等のサポート等に積極的に取り組みます。

また、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・強化を狙いとして、法人担当者の研修プログラムに「目利き力」の項目を組み入れ、人材の一層の裾野拡大・スキル向上を図ってまいります。

進捗状況

新たな事業展開など経営の革新に向けての情報提供や助言を実施

中小企業支援ネットワーク強化事業については、埼玉県の地域金融機関としては唯一当社社員がアドバイザーとして選定を受けており、中小企業の皆さまの新事業展開・販売体制の強化・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ました。

・2012年度実績 相談受付件数：1,017先、1,475件
専門家派遣：86先、172件

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りました。

取組み

販路拡大等への支援

当社は、ビジネスマッチングや技術開発支援等により、お取引先企業等の新たな販路の獲得等を支援してまいります。

具体的には、当社グループのネットワークや情報の活用のほか、地方公共団体や業界団体等との連携を通じ、ビジネスマッチング等に積極的に取り組んでまいります。

進捗状況

販路拡大等への支援

お客さまニーズの多様化・高度化を踏まえ、当社商品・サービスの提供に加え、関連会社の機能提供等を通じて、地域経済の活性化・地元企業の育成サポート等に積極的に取り組んでおります。

2012年度においては、お取引先企業、グループ関連会社・外部機関の紹介等、営業斡旋・関連会社情報連絡の件数は、5,703件となっております。

取組み

海外進出支援

当社は、多様化・高度化するお取引先企業の海外展開ニーズ等の経営課題解決に向け、グループ総合力を発揮し、地元企業の成長支援に注力してまいります。

具体的には、当社グループの海外拠点の活用等を通じて、従来以上にきめ細かな現地情報を提供するとともに、資本金送金、スタンドバイL/Cのほか、アジア進出に伴う資金調達面での支援機能拡充を目的に創設した「アジアビジネスサポートファンド」の活用等に積極的に取り組んでまいります。

進捗状況

海外進出支援

お取引先企業の海外展開ニーズ等に対し、社内の支援体制強化を図るべく設置した「アジアビジネスサポートグループ」や当社グループの海外拠点の活用等を通じ、地元企業の成長支援に積極的に取り組んでおります。また、「アジアビジネスサポートファンド」「スタンドバイL/C」等を活用し、円滑な資金供給にも積極的に取り組んでおります。

- ・2012年度 資本金送金実績 : 74件
- ・2012年度 アジアビジネスサポートファンド実績 : 5件 780百万円
- ・2012年度 スタンドバイL/C実績 : 15件 2,104百万円

取組み

事業拡大等に伴う資金ニーズへの対応

当社は目指す銀行像として「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」を掲げ、お取引先企業との長期的なパートナーシップを前提とした地域密着型のビジネスモデルを通じて、地元経済の発展に貢献する企業の成長に資する新規融資や新たなビジネスに挑戦するための資金ニーズへの対応等に積極的に取り組んでまいります。

また、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まいります。

具体的には、成長基盤応援融資や、動産や売掛債権等を活用した融資の強化に積極的に取り組んでまいります。

進捗状況

事業拡大等に伴う資金ニーズへの対応

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績

・2012年度実績：734件 724億円

ABL（動産担保融資）の実績

・2012年度実績：73件 83億円

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（68件、82億円）

棚卸資産担保：16件 18億円

売掛債権担保：52件 64億円

取組み

経営改善計画の策定支援、経営改善計画の達成支援

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、お取引先企業・中小企業（当社未取引先を含む）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するとともに、お取引先企業の実態に応じた最適なソリューション提供等を行い、長期的なパートナーシップ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、上記取組みを通じて経営改善計画策定率90%以上、ランカアップ率10%以上を目指します。

進捗状況

経営改善計画の策定支援、経営改善計画の達成支援

お取引先への訪問活動や営業店との情報交換等により、お取引先の経営・財務状況の把握に努め、個別に対応方針を決定。経営改善計画の策定が必要な取引先について、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、コンサルティング会社の紹介等）、策定済のお取引先に対しては進捗状況のモニタリングを行い、適宜助言等を実施しました。

2012年度は、867先について経営改善計画の策定および同計画フォローを実施。同計画策定率は、92.9%となっております。

（条件変更先のうち経営改善計画策定支援の重点対象先としている先：933先）

また、経営改善支援取組み先のランカアップ率は以下の通りです。

・ランカアップ率：15.3%

（2012年度ランカアップ先37先/経営改善支援取組み先242先）

取組み

経営改善・事業再生等に向けたきめ細かい支援の取組み実施

お取引先企業の経営改善・事業再生等に向け、外部機関等を有効に活用し、計画策定先等への資本性借入金等、様々な再生手法の検討・導入を図ってまいります。

また、自力での事業継続可能性の見極めをお客さまと協議の上、再生支援や雇用維持等にも配慮した転廃業支援の取組みについて検討・実施してまいります。

進捗状況

経営改善・事業再生等に向けたきめ細かい支援の取組み実施

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、事業再生の蓄積・高度化を図りました。

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のり貯蓄
 - 中小企業再生支援協議会への相談申込み件数：44先
 - 企業再生支援機構への相談申込み件数：13先
 - 資本性借入金（DDS）の活用：4先
- ・自力での事業持続可能性を踏まえた再生支援や廃業支援等の取組み
 - 業種転換支援実施先：2先
 - 廃業支援実施先：1先

取組み

事業承継支援

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コース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・知識普及に取り組めます。

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

進捗状況

事業承継支援

2012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、コースに応じた機能提供を積極的に実施しました。

- ・2012年度実績 提案件数：1,238件 機能提供：2,165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152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) 地域経済の面的発展への貢献

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・貢献してまいります。

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コスト吸収や、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。

県内の自治体向けに、自治体と民間との協力・連携を踏まえた公共施設マネジメントセミナーを3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、2012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3件5.5億円、PFI事業へのファイナンス3件19.5億円となりました。

県とタイアップし、以下のローン商品取扱いを開始しました。

- ・ 埼玉りそなソーラーローン (2012年9月～)

取組み

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ミー」、大学寄附講義等の開催やインター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の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ミー」を県内16会場に拡大のうえ開催。延べ344名の児童が参加（2011年度対比 +36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（2012年5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シップ制度に基づき、県内大学を中心に、7大学からインターシプ生の受入を実施（2012年8月）。
- ・高校生金融経済クイズ「エコミクス甲子園」の共催を実施（2012年11月）。26組52名が参加しました。
- ・埼玉県が実施する高校生向け「ジョブシャドウイング事業」（実際に働く人に付き添い観察する、キャリア教育手法の一つ）に協力。31名の学生を受け入れました。

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166回 参加者2,367名
- ・年金相談会・公的年金セミナーの開催：年間367回 参加者2,299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、2005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活動は定着化しており、2012年度に寄せられた「お客さまの声」は2,131件、従業員からの改善提案等「従業員の声」は、2,139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160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。

50音順、アルファベット順となっております。

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。

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。

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。

産学官連携

大学などの教育機関・研究機関と民間企業、政府・自治体が連携し、研究開発を行ったり、事業を行うことをいいます。

スタンドバイ/C

お取引先の海外子会社等が現地金融機関から信用供与等を受ける際、当社が現地金融機関宛に信用状を発行し保証をつけ、現地金融機関の与信リスクをカバーするものです。

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。

中小企業再生支援 協議会

産業活力再生特別措置法に基づき経済産業省が主体となって各都道府県に設置され、中小企業の再生に向けた各種相談や金融面での調整等を行っております。

地域経済活性化 支援機構

地域経済の再建を図る事業再生支援機関である企業再生支援機構を改組し、従前からの事業再生支援に加えて、新たに地域経済活性化支援に関わる業務も担う組織のことです。

中小企業支援
ネットワーク

埼玉県内の中小企業の早期経営改善や再生支援のために、埼玉県信用保証協会が事務局となり創設したネットワーク のことです。 県内の金融機関や政府系金融機関、自治体、外部専門家団体等にて構成

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。

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。

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。

DDS

Debt Debt Swapの略。既存の借入金を資本的劣後ローン（資本性借入金）に転換する資金供給スキームのことです。

PFI

Private Finance Initiativeの略。従来、公共部門が実施していた社会資本整備などの公共サービスを、事業の効率化と公共事業費の削減等を目的に、民間部門の資金を導入し、民間事業者を中心に実施する方法です。