

「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

(2014年4月～2015年3月)

2015年5月
埼玉りそな銀行

I. 「地域密着型金融の推進に関する方針」について	・・・ P2～4
II. 2014年度の進捗状況	・・・ P5～16
1. 全体的な進捗状況	
2. 主な取組みの成果	
(1) お客さまの更なる発展に資するより積極的なコンサルティング、金融仲介機能の発揮	
(2) 地域経済の面的発展、活性化への一層の貢献	
3. 地方創生への取組みについて	
4. 全取組みの進捗状況	
III. 用語解説	・・・ P17～18

※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『リレーションシップバンキ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組み等の明確化、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、方針の見直しを実施しております。
- ◆ 2015年2月には計画期間を2014年～2017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2014年～2017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しております。

「リレーション」、「スピード」、「差別化」を通じた

- ①お客さまの更なる発展に資するより積極的なコンサルティング、金融仲介機能の発揮
- ②地域経済の面的発展、活性化への一層の貢献

(2) 推進・公表体制

- ◆ 当社では、各取組みごとに推進責任部署を定め、具体的な各種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、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年ごとにとりまとめ、公表しております。公表にあたっては、当社ホームページやミニディスクロージャー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おります。

(3) 取組内容

- ◆ お客さまの更なる発展に資するより積極的なコンサルティング、金融仲介機能の発揮、および地域経済の面的発展、活性化への一層の貢献に向け、具体的な取組みを実施してまいります。

①お客さまの更なる発展に資するより積極的なコンサルティング、金融仲介機能の発揮

- 新事業に対する公的支援制度の活用
- 事業性評価に基づく、資金ニーズへの積極的な対応
- 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、ものづくり高度化、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
- 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

②地域経済の面的発展、活性化への一層の貢献

- 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

- ◆ 2014年度においては、2015年2月策定・公表の方針のとおり、各取組みごとに推進責任部署を明確に定め、具体的な各種取組み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・徹底し、具体的な成果をあげております。
※ 主な取組みの成果についてはP6～8、全取組みの進捗状況についてはP10～16をご覧ください。
また、P17～18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。

2. 主な取組みの成果

(1) お客様の更なる発展に資するより積極的なコンサルティング、金融仲介機能の発揮

【新事業に対する公的支援制度の活用】

- ◇ものづくり補助金等の創業・新事業に関するセミナー開催、個別相談による申請支援を実施しました。
- ・2014年度実績 ものづくり補助金にかかるセミナー、個別相談会の実施：50回

【事業性評価に基づく、資金ニーズへの積極的な対応】

- ◇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に積極的に取り組みました。
- ・2014年度実績 成長分野応援融資(4Y)：657件、827億円

【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】

- ◇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。
- ・2014年度実績 専門家派遣：57先

【医療・介護、農業・食品、ものづくり高度化、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、お客様の課題解決に資する情報提供等を実施しました。

〔セミナー〕

- ・「(食品関連) 第5回ネットワーク商談会 I N大阪」開催(2014年10月)
- ・「中小企業支援策・補助金活用セミナー」開催(2015年2月)
- ・「(グループ共催) 医療・介護セミナー」開催(2015年3月)

〔商談会〕

- ・「農と食の展示・商談会2015」の開催(2015年2月) [来場者：3,538名、個別商談件数：265件]

2. 主な取組みの成果

(1) お客様の更なる発展に資するより積極的なコンサルティング、金融仲介機能の発揮

【経営改善計画の策定支援】

◇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：782先

- － 経営改善計画策定率：90.9%

（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860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：16.3%

（2014年度ランクアップ先35先／経営改善支援取組み先（上期221先、下期205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：68件

- ・経営サポート会議活用件数：68件

- ・DDSの取扱い：3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にも継続的に取り組んでいます。

◇また、条件変更等を実施したお取引先に対し、337件、349億円の新規融資を行いました。

(2) 地域経済の面的発展、活性化への一層の貢献

【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】

◇ 地域開発案件の積極的な取組みや地公体ニーズに応じたソリューション機能提供等、地域経済活性化に積極的に貢献しました。

- ・ 2014年度 民間活力導入案件ストック積上額：159億円
- ・ 2014年度 地域開発関連貸出実行：390億円

【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いただ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」、成年後見制度や遺言書作成の基本等、高齢者への金融知識普及等を狙いとしたセミナー等を開催しました。

- ・ りそなキッズマネーアカデミー（全18回開催、539名参加）
- ・ 埼玉大学寄附講義の開催（2014年5月～7月）
- ・ エコノミクス甲子園の共催（2014年11月、30組60名参加）
- ・ 投信・暮らしのセミナー（223回開催、2,614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】

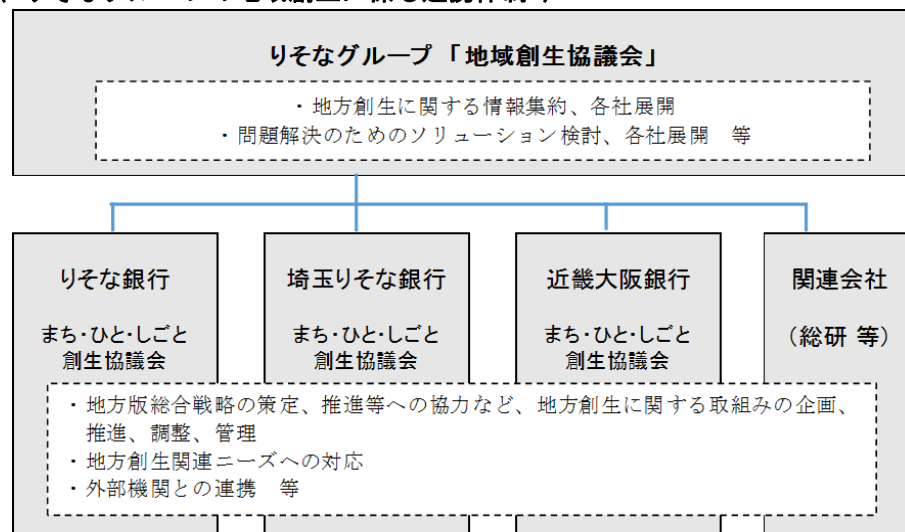
◇ お客さま・従業員の声を商品・サービスの改善等に反映させる仕組みの活用により116件の具体的な商品・サービスの改善を実施しました。

- ・ V O C（お客さまの声）件数：2,157件
- ・ V O E（従業員の声）件数：2,864件

3. 地方創生への取組みについて

- ◆ 2015年3月、当社では、都道府県や市町村による「まち・ひと・しごと創生総合戦略」策定等の支援、同戦略の推進に向けた協力、金融機能の高度化に向けた取組みなどの態勢拡充を図るべく、「まち・ひと・しごと創生協議会」を設置しました。
(りそなグループでは、グループ横断的な組織体として、「地域創生協議会」を設置)
- ◆ また、同年4月、当社では、地公体向け提案書「地方創生に向けた埼玉りそな銀行のソリューションラインナップ」を策定しました。
- ◆ 引続き、グループが保有する、情報・ネットワーク・各種ソリューション機能等を十分に活用し、地域経済活性化に積極的に貢献していきます。

〈 りそなグループの地域創生に係る連携体制 〉



〈 埼玉りそな銀行「まち・ひと・しごと創生協議会」の概要 〉

名称	まち・ひと・しごと創生協議会
事務局	公共法人部、経営管理部
活動概要	・ 地方版総合戦略の策定、推進等への協力など、地方創生に関する取組みの企画、推進、調整、管理 ・ 地方創生関連ニーズへの対応 ✓ 創業・第二創業支援、ビジネスマッチング支援 ✓ 事業性評価に基づく融資、コンサルティング機能の積極的な発揮 ✓ ヘルスケア産業等の育成支援、6次産業化の推進 ✓ PPP/PFI活用の推進、地域開発案件への積極的な関与 ✓ 中古住宅の利活用に向けたリフォーム一体型ローン等の推進 ✓ 「プレミアム商品券」の取扱い 等 ・ 外部機関との連携 等

4. 全取組みの進捗状況

(1)お客さまの更なる発展に資するより積極的なコンサルティング、金融仲介機能の発揮

取組み

① 新事業に対する公的支援制度の活用

◇当社は、ものづくり補助金等に関しセミナー開催や個別相談を通じ、補助金制度概要や申請書作成ポイントの説明等を行うなど、創業・新事業支援を積極的に推進します。

進捗状況

① 新事業に対する公的支援制度の活用

◇2014、2015年度補正予算にかかるセミナーや個別相談会を計50回（延べ817名参加）開催しました。
◇セミナー、相談会では、当社より補助金制度概要や申請書作成ポイントの説明のほか、事業計画書のブラッシュアップへの協力などを行い、中小企業の皆さまのビジネスチャンス拡大への協力に努めました。

取組み

② 事業性評価に基づく、資金ニーズへの積極的な対応

◇当社は、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みます。
◇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みます。

進捗状況

② 事業性評価に基づく、資金ニーズへの積極的な対応

◇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
・2014年度実績：657件 827億円
◇A B L（動産・債権担保融資）の実績
・2014年度実績：110件 113億円
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」（A B L保証）を利用したもの（86件、90億円）
棚卸資産担保：19件 25億円
売掛債権担保：67件 65億円

取組み

③ 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、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、法人担当者の研修カリキュラムに「目利き力」の項目を組み入れ、人材の一層の裾野拡大・スキル向上を図ります。

進捗状況

③ 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。

・2014年度実績 専門家派遣 : 57先

◇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

④ 技術開発支援等による付加価値向上を支援

◇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、企業・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、産学官金連携ニーズのあるベンチャー・第二創業企業等に対し、提携大学の機能・ノウハウ等を積極的に紹介・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

④ 技術開発支援等による付加価値向上を支援

◇産学連携ニーズのある企業に対し、提携大学との引合せを積極的に実施しました（2014年度実績：8件）

◇連携大学とのセミナー共催や後援を通じ、産学連携を図ることにより、創業・新事業支援、商品開発支援等を実施しました。

取組み

⑤ 医療・介護、農業・食品、ものづくり高度化、環境など成長分野への支援

- ◇当社は、埼玉県の特性に合った「医療・介護」「農業・食品」「環境」の3分野を成長分野と位置づけ、地域産業育成等の観点から同分野への支援に取り組めます。
- ◇具体的には、創業から成長ステージにある法人のお客さまのさまざまなニーズにお応えし、最適な提案を通じて経営課題の解決を図り、お客さまの一層の事業発展・地域経済・産業の活性化に貢献していくことを狙いとして法人部内に設置している「地域産業応援室」の機能を活用し、上記成長分野に関する調査・分析や専門知識を活かした取引先支援のほか、セミナー・商談会の開催等により、お客さまのサポートを積極的に実施します。

進捗状況

⑤ 医療・介護、農業・食品、ものづくり高度化、環境など成長分野への支援

- ◇医療・介護に関しては、これまで「医療・介護サポートデスク設置（2012年4月）」「埼玉りそな医療・介護応援ファンドの創設（2012年6月）」など、取組強化を図っています。また、2015年3月には、「医療介護セミナー」を開催しました。
- ◇農業・食品に関しては、農業と食品産業の連携による新たな事業創出・成長支援を目的として設立した、「埼玉りそな6次産業化応援ファンド」を積極的に推進しました。
また、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として、埼玉県と共催で「農と食の展示・商談会」を開催しました。
 - ・『農と食の展示・商談会 2015』： 当日来場者 3,538名
商談件数 265件

取組み

⑥ 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めます。

進捗状況

⑥ 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います。
- ◇2014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、5,809件となりました。

取組み

⑦ 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、スタンバイL/C、現地貸付等に積極的に取り組みます。

進捗状況

⑦ 海外進出支援

- ◇2014年4月に新設した国際事業室を中心に、グループソリューション機能の提供等、お取引先企業の海外進出ニーズ等への対応を図りました。
- ◇また、当社グループの海外拠点の活用等を通じ、スタンバイL/C等による円滑な資金供給などに積極的に取り組みました。
- ・2014年度

資本金送金等実績	: 80件
スタンバイL/C実績	: 23件、49億円（3月末ストック）
現地貸付	: 16件、22億円（3月末ストック）

取組み

⑧ 経営改善計画の策定支援、⑨ 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、長期的なリレ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、上記取組みを通じて経営改善計画策定率90%以上、ランクアップ率10%以上を目指します。

進捗状況

⑧ 経営改善計画の策定支援、⑨ 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み、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。
- ◇2014年度は、782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し、同計画策定率は、90.9%となりました。
（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：860先）
- ◇また、経営改善支援取組み先のランクアップ率は以下の通りです。

・ランクアップ率	: 16.3%
（2014年度ランクアップ先 35先）	

取組み

⑩ 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うえ、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・実施します。

進捗状況

⑩ 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、事業再生ノウハウの蓄積・高度化を図りました。
- ◇具体的には以下の通りの成果を積み上げました。
 - ・各種再生手法の積極活用およびノウハウ蓄積等
 - 中小企業再生支援協議会への相談申込み件数：68先
 - 経営サポート会議活用件数：68先
 - 資本性借入金（DDS）の活用：3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に継続的に取り組んでいます。
 - ・また、条件変更等を実施したお取引先に対し、337件、349億円の新規融資を行いました。

取組み

⑪ 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

⑪ 事業承継支援

- ◇2014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、ニーズに応じた機能提供を積極的に実施しました。
 - ・2014年度実績 機能提供：2,592件
- ◇事業承継セミナーは、年1回開催し、リソナ総合研究所と共催いたしました。セミナーには合計112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、活性化への一層の貢献

取組み

① 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、経済諸団体等とのリレーション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・貢献します。
また、地域開発案件等への積極的取組み等を推進します。
- ◇地公体の地方版総合戦略策定への協力など、地方創生の取組みに積極的に取り組みます。
- ◇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

① 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リレーション強化に向け、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。
また、地域開発関連として、390億円の融資実行を行いました。
- ◇2015年3月、都道府県や市町村による「まち・ひと・しごと創生総合戦略」策定等の支援、同戦略の推進に向けた協力、金融機能の高度化に向けた取組みなどの態勢拡充を図るべく、「まち・ひと・しごと創生協議会」を設置しました。
- ◇県・市町村とのタイアップを通じ、以下のローン商品取扱い開始等に取り組みました。
 - ・マイカーローン金利割引導入（2014年5月～）
 - ・さいたま市向け省エネローン導入（2014年6月～）

取組み

② 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「リそなキッズマネーアカデミー」、大学寄附講義等を開催するとともに、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「エコノミクス甲子園」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

② 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、「リそなキッズマネーアカデミー」を県内18会場で開催。延べ539名の児童が参加されました。
 - ・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実施しました。（2014年5月～7月）。
 - ・高校生金融経済クイズ「エコノミクス甲子園」の共催を実施（2014年11月）し、30組60名が参加されました。
- ◇高齢者等の金融知識向上を目的に、マーケット環境、NISA（少額投資非課税制度）、投信等の金融商品、成年後見制度、遺言書の作成など、幅広いテーマで各種セミナーを開催しました。
 - ・資金運用等各種セミナーの開催：年間223回
参加者2,614名
 - ・年金相談会・公的年金セミナーの開催：年間358回
参加者2,140名

取組み

③ 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・分析のうえ、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します。

進捗状況

③ 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、2014年度に寄せられた「お客さまの声」は2,157件、従業員からの改善提案等「従業員の声」は2,864件となり、引き続き、数多くの「声」を集めました。
- ◇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116件となっており、継続的に具体的な商品・サービスの改善を図っています。

※ 50音順、アルファベット順となっております。

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。

経営サポーター会議

中小企業の経営者と取引金融機関や保証協会などの関係者が一堂に会し支援方針を協議する会議。公的な立場である保証協会が事務局を務め、金融機関が複数ある場合の調整や支援の方向性などについて迅速な対応を実施しています。

産学官金連携

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

スタนด์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。

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。

6次産業

農業等の第一次産業事業者が、加工（二次産業）、流通・販売（三次産業）にも関与、業務を展開することをいいます。

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

PPP

Public Private Partnershipの略。公・民がパートナーを組み、連携・協力して事業を行うことをいいます。

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。