

# 地域とお客様の発展のために

## リレーションシップバンキングの機能強化への取組み(概要)

南日本銀行では、地域社会への貢献を目的として、「リレーションシップバンキングの機能強化計画」を策定し、平成15年8月から平成17年3月末迄を計画期間として鋭意取組んでまいりました。

計画期間内に予定していた主な取組みは概ね計画通りに実施されました。

また、実施済みの項目の中には取組みを更に深めているものもあり、今後成果が現れてくるものと考えております。

本年度からは新たなアクションプログラムである「地域密着型金融推進計画」がスタートしますが、この中においても、これまでの取組みを強化・継続し、地域貢献を図っていくことが重要であると考えております。

## リレーションシップバンキングとは

金融機関が「お客様との間で親密な関係を長く維持することにより蓄積された情報」をもとに、貸出等の金融サービスの提供を行うことで展開されるビジネスモデルのことを指します。

### 当行の基本方針

- ①地域経済を活性化させる「創業支援」と「再生支援」に関する金融機能を強化・活用し、健全な中小企業・個人向け貸出の増強を図ります。
- ②金融サービスを中心に積極的な地域貢献を行い、地域における存在感を高めていきます。
- ③銀行経営の健全性を保つ為に必要なコミットメントコストは、付加価値の高いサービスを提供するとともに、様々な情報開示を通じて地域社会の理解を得られるよう努めます。
- ④リレーションシップバンキングの機能強化を図る各種施策は持続可能性の高いものとしします。

## “中小企業金融の再生”に向けた主な取組み内容

### 1.創業・新事業支援機能の強化

- ①本部、営業推進部、審査部内に創業・新事業支援専門要員を置き、具体的案件へのサポート並びにビジネスチャンスの発掘に取り組んでいます。
- ②業種別の貸出審査担当者を置いて審査態勢の強化を図っています。
- ③企業の将来性や技術力を的確に評価できる人材の育成に取り組んでいます。
- ④「南銀産学交流支援サービス」の提供や、日本政策投資銀行等の公的金融機関、中小企業支援センター等の公的機関との連携により、ベンチャー事業・企業の育成をお手伝いしています。

### 2.取引先企業に対する経営相談・支援機能の強化

- ①取引先企業にとって有用な経営情報、ビジネスマッチング情報を提供する仕組み作りをおこなっています。
- ②銀行全体で中小企業支援スキルの向上を図ると共に、「企業支援室」と営業店が連携して、お客様の経営改善をお手伝いしています。
- ③お客様の様々な相談に対応できるよう、中小企業診断士やFPなどの専門知識を持つ行員を養成しています。

### 3.早期事業再生に向けた積極的取組み

- ①「企業支援室」と営業店が連携し、お客様に対して再生に向けた具体的お手伝いをしています。
- ②企業の再生支援をサポートするプロフェッショナルを養成しています。

### 4.新しい中小企業金融への取組み

- ①担保・保証に過度に依存しない融資のあり方を検討しています。
- ②地域金融の円滑化を図るため、お客様のニーズにあった中小企業・個人向け貸出商品をタイムリーに開発・提供して参ります。

### 5.顧客への説明態勢の整備、相談・苦情処理機能の強化

～「与信取引に関する顧客への説明態勢及び相談・苦情処理機能」に関する事務ガイドラインへの対応～

- ①貸出に関する様々な契約内容については、お客様や保証人等の理解を十分得られる説明態勢を整備しています。
- ②お客様からの相談・苦情等は、迅速に伝達・処理できる態勢の強化に努めています。