



平成 20 年 5 月 15 日

各 位

会 社 名 株式会社 東京都民銀行
代 表 者 名 取締役頭取 椎名 哲也
コ ー ド 番 号 8339 東証第一部
問 合 せ 先 取締役執行役員
経営企画部長 後藤 幸夫
(TEL 03-3505-2155)

「地域密着型金融推進への取組み」進捗状況について

(株)東京都民銀行（頭取：椎名 哲也）では、「地域密着型金融推進への取組み（平成19年度～平成20年度）」について平成19年度の進捗状況をとりまとめましたので、別添のとおりお知らせいたします。

[別添資料]

- ・「地域密着型金融推進への取組み（平成19年度～平成20年度）」平成19年度進捗状況

以 上

<本件に関するお問合せ先>

東京都民銀行 経営企画部広報室 TEL 03-3505-2155



「地域密着型金融推進への取組み(平成19年度～平成20年度)」

平成19年度進捗状況





目次

- P. 1 I. これまでの取組みと方針
- P. 2 II. 平成19年度の主要施策の進捗状況概要
 - 1. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化
 - (1) 創業・新事業支援
 - (2) 経営相談・改善支援
 - P. 3 (3) 事業再生
 - (4) 事業承継
 - P. 4 (5) 人材の育成
 - P. 5 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
 - (1) 不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資の徹底
 - (2) 中小企業に適した資金供給手法の徹底
 - P. 6 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
 - (1) 地域の再生と地域社会への貢献
 - P. 7~9 (2) 地域活性化につながる多様なサービスの提供①~③
- P. 10 III. 今後の取組みと開示について
(別表1~5)「地域密着型金融推進への取組み」進捗状況(平成19年度)

I. これまでの取組みと方針

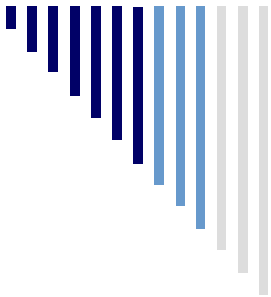
地域密着型金融(リレーションシップバンキング)は、まさに当行が創業以来注力してきた中小企業事業金融そのものです。当行は、中小企業専門銀行としてこれまでも機能強化に努めてきました。

平成15年度以降は、「地域密着型金融」への取組みを下記計画にまとめ、一層の機能強化を図ってまいりました。

- 平成15年度～16年度 「リレーションシップバンキングの機能強化計画」
- 平成17年度～18年度 「地域密着型金融推進計画」

「地域密着型金融の推進」をより具体化するため、「地域密着型金融推進への取組み」(平成19年度～20年度)を平成19年11月に策定し公表しました。

- 地域密着型金融については、機能強化に向けた弛まぬ努力が必要であることから、平成18年4月より開始した3か年の「中期経営計画」の経営課題として「地域密着型金融の推進」を掲げ、今後も機能強化に一層積極的に取組んでいく考えを明確にしました。
- 「地域密着型金融推進への取組み」は、中期経営計画に掲げた経営課題の克服に向けた方針、具体的取組策を取りまとめたものです。



Ⅱ.平成19年度の主要施策の進捗状況概要

1. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化

お取引先企業とのリレーション強化を基本に、創業から事業承継にいたるまでの中小企業の様々なニーズにお応えできるよう、人材育成・態勢整備を進めました。

(1) 創業・新事業支援

起業・事業展開に関する、創業・新事業の成長段階に応じた適切な支援を行いました。

創業支援向け融資商品の実行

- | | |
|----------------|------------|
| ・東京商工会議所との提携融資 | 11件、74百万円 |
| ・東京信用保証協会付融資 | 36件、383百万円 |

(2) 経営相談・改善支援

取引先企業に対する経営相談機能の強化に取り組みました。

- ・法人営業……株式公開支援24件、M&A支援29件、社債発行41件
- ・海外業務……海外現地法人支援38件

(3) 事業再生

本部所管部・営業店と連携して、取引先の事業再生・経営改善に努めました。

・経営改善取組み先	308先	、	経営改善支援取組み率	14.6%
・ランクアップ先数	44先	、	ランクアップ率	14.3%
・再生計画策定先数	16先	、	再生計画策定率	5.2%

(4) 事業承継

オーナー経営者の事業承継ニーズへの取組みを強化しました。

1. 営業店と事業承継ニーズ対象先を抽出
・本部コンサルティンググループが、抽出対象先のうち96先と面談を実施。
2. とみん経営研究所の提携弁護士・税理士の活用を定着化し、専門性の高いニーズに対応
3. セミナー・個別相談会
 - ・事業承継セミナー 8回、参加166名
 - ・相続セミナー 13回、参加125名
 - ・個別相談会(事業承継・相続・遺言) 32回、参加125名

(5) 人材の育成

企業のライフサイクルに応じた「目利き」能力を向上させるため、階層別研修と、中小企業経営者とのコミュニケーション力を高める研修を実施しました。

1. ①階層別研修の実施

- ・融資実務入門研修 2回計 59名参加
- ・融資ソリューションセミナー 25名参加
- ・融資実務上級研修 8名参加

②コミュニケーション力を高める研修の実施

- ・法人営業研修 上級<課長クラス> 52名参加
- 中級<中堅クラス> 47名参加
- 初級<若手クラス> 46名参加

2. 目利きに関するセミナーの開催 38名参加

3. 業種別審査の継続

- ・本部審査役による審査勉強会 30ヶ店実施



研修風景

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

当行独自のノウハウを活かすとともに外部機関とも連携し、新商品開発、手法の多様化に積極的に取り組んでまいりました。

(1) 不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資の徹底

担保・保証に過度に依存しない融資の推進を行いました。

- ・ 東京信用保証協会との提携融資商品等の推進 取扱件数1,857件、実行金額600億円
- ・ スモールビジネスローンのノウハウを活用した、お取引先とのリレーション強化。

(2) 中小企業に適した資金供給手法の徹底

中小企業への資金供給手法の多様化に取り組みました。

- ・ 動産・債権譲渡担保融資 実行件数4件、実行金額8億円
- ・ 中小企業向けシンジケートローン 組成5件、24億円
- ・ 第9回東京都CLO 参加203社、80億円

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

地域の中小企業の発展と個人のしあわせのために、お客さまのニーズにお応えし、付加価値の高いサービスの提供に努めてまいりました。

(1) 地域の再生と地域社会への貢献

東京都及び地方公共団体発行の公募地方債の引受・販売を行いました。

- ・ 東京都再生都債 12億円
- ・ 大田区、足立区ミニ公募債 1.7億円

CSRへの取組みとして、地域社会に貢献する施策を展開しました。

- ・ AEDを主要店舗14ヶ店へ設置



主要店舗に設置したAED

(2) 地域活性化につながる多様なサービスの提供①

お客さまが安心して利用できる、人にやさしい店舗環境を整備するため
店舗リニューアルを行いました。



目隠しスクリーンを設置したATM



着座式記帳台

1. 店舗のバリアフリー・ユニバーサル化
 - ① エントランスやロビー内の段差解消 5ヶ店実施、実施合計57ヶ店
 - ② 着座式記帳台の設置 13ヶ店実施、実施合計47ヶ店
 - ③ 多目的トイレの設置 4ヶ店実施、実施合計 7ヶ店
2. プライバシーに配慮した相談コーナー等の設置
 - ① 相談ブース・カウンター等の改良 24ヶ店実施、実施合計51ヶ店
 - ② ATM目隠しスクリーン拡大化 15ヶ店実施、実施合計26ヶ店
3. お客さまご利用スペースの環境整備
 - ① 床・壁・天井の店舗内装の美化 24ヶ店実施、実施合計51ヶ店
(上記2. ①と併せて実施)

(2) 地域活性化につながる多様なサービスの提供②

お客さまへ金融知識の普及と説明態勢の整備に向けて、各種施策を展開してまいりました。

1. お客さまのニーズに対応した資産運用セミナーの開催
 - ・当行で金融商品をお持ちのお客さまを主な対象に、都内のホテルなどの会場でセミナーを開催。
実施回数・21回、延参加者数・3,904名
2. 営業店でのセミナーの実施
 - ・当行で金融商品をお持ちのお客さまを主な対象に、営業店内においてセミナーを開催。
実施回数・210回、延参加者数・1,400名
3. 説明に関する行員向け勉強会・研修の継続実施
 - ・営業店の行員等を対象に、お客さまへの適切な商品説明、販売に係るコンプライアンス等の勉強会・研修を実施。



お客さま向けセミナーの様子

多くのお客様にご参加いただき、大変好評でした。

(2) 地域活性化につながる多様なサービスの提供③

お客さま満足度を高めるために、行内にCS委員会を設置し、お客さまサービス室との連携を図りながら、機能強化に努めてまいりました。

1. 行内でのCS意識向上を図るため、平成19年4月に、本部内にCS委員会(愛称:SAKURA委員会)を設置。また、本部各部・各支店にもCS委員会を設置し、CS向上に向けての態勢を整備しました。

実施した主な施策

- ・CS宣言ポスター掲示により、お客さまへメッセージを発信
- ・CSワッペンを着用による意識統一

2. 総務部お客さまサービス室において「ご意見・ご要望」シートをとりまとめ、お客さまの声を一元的に管理し、業務に反映できる態勢を整備しました。



CS意識向上のメッセージポスター



Ⅲ. 今後の取組みと開示について

当行では、引続き地域密着型金融の機能強化に一層積極的に取組み、中小企業事業金融の分野において様々な顧客ニーズに応えうる、真のパートナーとして信頼される銀行を目指してまいります。

今後の取組状況については当行ホームページ、ディスクロージャー誌、ミニディスクロージャー誌等においてお知らせしてまいります。

「地域密着型金融推進への取組み」進捗状況(平成19年度)

(別紙1)

1. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化

(1) 創業・新事業支援

項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況(19年度)	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
起業・事業展開に関する情報の提供、創業・新事業の成長段階に応じた適切な支援	東京商工会議所・政府系金融機関・東京都中小企業振興公社等との連携を通じて、中小企業の技術開発や新事業の展開を支援する。	1.東京商工会議所が設立した「東商テクノネット技術評価事業」に協力することで技術力のある企業の発展を支援する。 2.東京商工会議所、東京信用保証協会と提携した創業支援のための融資商品の推進。 3.日本政策投資銀行、中小企業金融公庫等との連携を強化し、知的財産権担保融資、協調融資案件の取扱を検討する。 4.(財)東京都中小企業振興公社と連携し、中小企業の資金ニーズへの対応を図る。	1.東京商工会議所を通じ、「東商テクノネット技術評価事業」対象案件2件について融資検討を行う。 2.創業支援向け融資商品の実行 ・東京商工会議所との提携融資 11件、74百万円 ・東京信用保証協会付融資 36件、383百万円 3.日本政策投資銀行と知的財産権担保融資について情報交換を実施。また、中小企業金融公庫と協調融資案件の推進体制等について、支店長クラスを対象に勉強会を実施。 4.(財)東京都中小企業振興公社と勉強会を実施。	創業支援向け融資商品の実行を中心に、一定の成果を上げることができた。引続き、創業・新事業の成長段階に応じた適切な支援を実施するために、各種機関との連携も行いつつ、機能強化に努めていく。

(2) 経営相談・改善支援

項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況(19年度)	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
①取引先企業に対する経営相談機能の強化	中小企業に対するコンサルティング機能、情報提供機能の一層の強化を図る。	1.行内専担部署において、取引先の株式公開、M&A、社債発行、海外進出(主として中国、アジア地域)支援を積極的に行う。 2.外部機関・専門家との連携による、付加価値の高い相談業務への取組み強化および取引先企業への情報提供。	1.行内専担部署における各種経営相談。 ・法人営業・株式公開支援24件 M&A支援29件 社債発行41件 ・海外業務・海外現地法人設立支援24件 運営支援12件 資金調達支援2件 2.本部各部署にて、外部機関・専門家との連携。 ・外部機関・専門家との相談件数 相談件数・弁護士20件、税理士35件	行内態勢を整備し、本部各部署にて経営相談機能の強化を図ることができた。引続き機能強化に努めていく方針。
②取引先企業に対する経営改善支援機能の強化	本部専担部署を中心として、要注意先債権等の健全債権化等に向けた取組を強化し、取引先の経営改善に努める。	1.経営サポート部が中心となり、本部所管部・営業店と連携し、取引先の経営改善に努める。 2.(1)外部機関・専門家等を有効に活用して経営改善計画の策定を指導し、進捗管理を行う。 (2)営業店と一体となった経営改善指導を進める。同行訪問等により、改善指導のノウハウを営業店担当者に直接指導する。	1.経営サポート部が重点対応する先及び、営業店が本部所管部・経営サポート部と一体となり支援する先として、合計352社(正常先含)を経営改善支援先とし、今後経営改善支援を推進する体制とした。 2(1)対象先に対し、経営サポート部を中心に進捗状況の管理並びに指導を実施した。 (2)営業店との同行訪問を延べ45店 91先について実施した。	経営改善支援については、一定の成果を上げることができた。 今後、さらなる取組みの強化に向け、外部専門家等の活用や早期着手を図り、対象先に対する経営改善計画の策定支援・見直し、バランスシートや収益力改善のための提言・助言を継続し、経営改善を進捗させていく。

「地域密着型金融推進への取組み」進捗状況(平成19年度)

(別紙2)

(3)事業再生

項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況(19年度)	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
事業再生に向けた積極的取組み 中小企業の過剰債務の解消、中小企業の社会のニーズの変化に対応した事業の再構築	事業価値・事業の継続性を見極め、早期に取引先の事業再生を図る。	1.中小企業再生支援協議会や整理回収機構の第三者機能の活用、外部専門家と連携した取引規模・事業内容等に応じた具体的再生スキームの検討。 2.取引先の規模や事業内容等により、適切と思われる手法を活用する。	1.経営改善支援の取組み実績。 ・経営改善取組み先308先、経営改善支援取組み率14.6% ・ランクアップ先数 44先、ランクアップ率14.3% ・再生計画策定先数 16先、再生計画策定率5.2% (中小企業再生支援協議会の支援に基づく再生計画策定先1社。整理回収機構への案件持込1社。) ・取引先従業員への雇用面を配慮した、会社分割方式による事業再生を提案するなど、取引先の規模に応じた再生手法の活用を図った。	1.今後も、中小企業再生支援協議会等の外部機関と外部専門家を積極的に活用していく。 2.事業再生への取組みに対して、早期に着手する体制とし、取組みが必要とされるお取引先の規模・事業内容に応じて、適切な手法を活用していく。

(4)事業承継

項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況(19年度)	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
中堅・中小企業の事業承継支援	オーナー経営者の事業承継ニーズへの取組強化	1.営業店との連携・情報共有化による事業承継ニーズの把握。 2.営業店・本部コンサルティンググループ(FAプラザ)・外部専門家との連携による、事業承継ニーズへの取組強化。 3.事業承継をテーマにしたセミナー・個別相談会の開催。	1.営業店と事業承継ニーズ対象先を抽出。本部コンサルティンググループが対象先のうち96先と面談を実施。 2.とみん経営研究所の提携弁護士・税理士の活用を定着化させ、専門性の高いニーズにも対応。 3.セミナー・個別相談会 ・事業承継セミナー 8回、参加166名 ・相続・遺言セミナー 13回、参加125名 ・個別相談会(事業承継・相続・遺言) 32回、参加125名	・セミナー・個別相談会は定期的に開催。 顧客からのセミナーへのニーズは強く、参加希望者も多いため、今後の開催手法を検討。 ・中小企業オーナーを中心に事業承継・相続相談のニーズは高く、今後行員の事業承継関連知識・相談能力の引上げを図るため、外部講師による支店長向け研修、本部担当による支店担当者向け勉強会を実施する予定。

(5)人材の育成

項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況(19年度)	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
①企業のライフサイクルに応じた「目利き」能力の向上	企業のライフサイクルに応じた将来性、技術力および再生を、的確に評価する「目利き」能力を高め、次のことができる人材を育成することを目指す。 (i)企業の将来性の判断 (ii)企業の強み・弱みの抽出 (iii)企業の再生可能性の見極め (iv)事業承継ニーズの把握	1.融資業務の経験度合いに応じた階層別研修と中小企業経営者とのコミュニケーション力向上を図る研修の実施。 2.「目利きに関するセミナー」の開催。 3.業種別審査を継続し、業種を取り巻く環境、将来性、財務的特徴等を的確に把握し、より審査の専門性を高める。	1.各種研修の実施 ①階層別研修を実施 ・融資実務入門研修 2回計 59名参加 ・融資ソリューションセミナー 25名参加 ・融資実務上級研修 8名参加 ②コミュニケーション力向上を図る研修を実施 ・法人営業研修 上級<課長クラス>52名参加 中級<中堅クラス>47名参加 初級<若手クラス>46名参加 2.目利きに関するセミナーの開催 38名参加 3.業種別審査の継続 ・本部審査役による審査勉強会 30ヶ店実施	・行内研修、外部講師によるセミナーとも、予定通り実施することができた。 ・今後も行内関連部で協議しながら研修を実施するとともに、特に若年層を対象とした研修の充実を図っていく方針。

「地域密着型金融推進への取組み」進捗状況(平成19年度)

(別紙3)

	②経営相談・事業承継等支援体制充実を図るための知識向上	経営相談・事業承継相談体制充実を図るため行員の知識向上に取り組む。	1.行員のスキル向上のための各種資格制度取得奨励と研修実施。 2.外部機関への人材の派遣、人材交流によるノウハウの蓄積。	1.行員のスキル向上のための施策 ①資格取得奨励の諸施策 ・中小企業診断士一次試験対策講座派遣 3名 ・「FP2級取得セミナー」開催 2日延べ90名参加 ・「FP2級」検定合格者数(19年度実施分) 学科 83名、実技 60名 FP2級資格取得 72名 ②研修の実施 ・上記(5)①1. 階層別研修「法人営業研修」において延145名の研修を実施。 2.人材派遣等によるノウハウの蓄積。 ・出向・派遣・公的機関1名、外部研究機関等3名	1.資格取得奨励施策は継続実施の方針。 また、行員の事業承継関連知識・相談能力の引上げを図るため、外部講師による支店長向け研修、本部担当による支店担当者向け勉強会実施する予定。 2.今後も、ノウハウ蓄積を図るため、継続的に外部機関への人材の派遣、人材交流を行う方針。
--	-----------------------------	-----------------------------------	---	--	---

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

(1) 不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資の徹底

項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況(19年度)	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
担保・保証に過度に依存しない融資の推進	スコアリングモデル商品の継続と開発を進める。	1.東京信用保証協会と連携したスコアリング商品の開発と推進。 2.スモールビジネスローンの手法を用いた融資スキームの活用による融資の推進。	1.東京信用保証協会との提携融資商品等の推進。 ・取扱件数1,857件、実行金額600億円 2.スモールビジネスローンで培ったノウハウを活用し、小口・小規模融資先の専担部署を全営業店へ設置し、お取引先とのリレーションを強化。	1.引続き、東京信用保証協会と連携し商品開発を行い中小企業への資金供給手法の多様化を図りたい。 2.専担部署の設置により、効率的な管理手法の導入と、お取引先へのリレーション強化の両立が図れた。

(2) 中小企業に適した資金供給手法の徹底

項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況(19年度)	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
中小企業への資金供給手法の多様化等	1.各種融資手法の具体化と資金供給手法の整備を図る。 2.シンジケートローン、証券化等の中小企業向け融資手法の多様化への取組。	1.動産およびABL等の活用に向けた体制整備と融資の推進。 2.シンジケートローン、東京都CLO等の融資手法の活用を検討。	1.①動産およびABL等の活用 ・「機械担保保証融資制度」の創設。(平成19年5月) ・「ABL取組み方針の策定」。(平成19年7月) ②動産・債権譲渡担保融資 ・実行件数4件、実行金額8億円。 2.①シンジケートローン 組成5件、24億円 ②第9回東京都CLO 参加203社、80億円	1.営業用動産に対する担保適格性に着目し制度化。今後推進にあたり、商品性の周知を図っていく。 2.①シンジケートローン組成 従来、大企業の利用が中心であったシンジケートローンを、中小企業向けに組成し、一定の取組みを行うことが出来た。 ②第9回東京都CLO参加 参加先数、金額ともに過去最高となり、当行お取引先の資金調達手法の一つとして定着化した。

「地域密着型金融推進への取組み」進捗状況(平成19年度)

(別紙4)

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				
(1) 地域の再生と地域社会への貢献				
項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況(19年度)	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
① 地方公共団体等とのリレーション強化	東京都、東京商工会議所、東京信用保証協会等との連携により、中小企業の発展への貢献に努める。	1. 東京都、東京商工会議所、東京信用保証協会との連携による、中小企業への資金供給手段の検討。 2. 各機関・団体との人材交流による、お客さまへの情報提供力の強化。 3. 公募債の引受等による資金の引受。	1. 東京商工会議所のパートナーとして、中小企業への経営支援を図る施策の検討を行った。 2. 東京商工会議所、東京信用保証協会等との情報交換を行い、情報収集を行う。 3. 東京都及び地方公共団体発行の公募地方債の引受・販売。 ・東京都再生都債 12億円 ・大田区、足立区ミニ公募債 1.7億円	1. 東京都の地域金融機関として、東京商工会議所と連携することにより、地域の中小企業の支援を行うことを検討した。今後具体化に向けてより連携を深めていく。 2. 各機関・団体と引き続き情報収集を行い、各種施策へ反映させ、東京における地域金融機関としての役割を果たしていく。 3. 今後も、地方公共団体等から起債情報を収集し、積極的に引受に取組んでいく。
② CSRへの取組み	地域社会に貢献する各種施策を検討していく。	主要店舗へのAED設置	AEDを主要店舗14ヶ店へ設置済。 設置店において取扱い方法の勉強会を実施。	・AEDの主要店舗への設置は一巡。 ・今後もCSR(企業の社会的責任)への継続的な取組みを図っていくため、他の具体的施策を検討していく。
(2) 地域活性化につながる多様なサービスの提供				
項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況(19年度)	進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
① 個人のニーズに対応した付加価値あるサービスの提供	1. お客さまのニーズに対応した多様な商品の提供を進める。	お客さまの多様なニーズに対応した運用商品、融資商品など商品バリエーションの拡充。	① 特定の疾病・疾患に対する保障付き住宅ローン「3大疾病&5(アンドファイブ)住宅ローン」の取扱い。 ② CSR(企業の社会的責任)に配慮した投資信託、環境保全テーマファンドを2銘柄取扱い。 ③ 顧客セグメントを絞った商品の展開、キャラクターの起用によるプロモーションの実施。	多様なお客さまのニーズに対応するべく、商品バリエーションの拡充を図った。今後もお客さまのニーズの把握を行い、商品開発を進めていく。
	2. お客さまに利便性の高い取引チャネルの拡充を図る。	営業店、プライベートプラザ、ATM網、ダイレクトバンキング機能などお客さまとの取引チャネルの拡大。	① 近隣地銀(横浜・千葉・八千代・東日本)とのATM業務提携による、利便性の向上。 ② 住宅ローンの相談拠点として「プライベートプラザ」を開設し、土日などの相談体制を整備。 ③ ダイレクトバンキング機能強化のため、テレホンバンキング専門支店の機能強化を検討。	取引チャネル拡充は、概ね計画どおり進捗。今後は、顧客利便性及び満足度向上に向けて、さらに拠点・チャネルの整備を図っていく方針。

「地域密着型金融推進への取組み」進捗状況(平成19年度)

(別紙5)

<p>①個人のニーズに対応した付加価値あるサービスの提供(続き)</p>	<p>3.お客さまが安心して利用できる店舗環境の整備。</p>	<p>1.お客さまが安心して利用できる人にやさしい店舗環境を整備するための店舗リニューアルの実施。 (i)店舗のバリアフリー・ユニバーサル化 (ii)プライバシーに配慮した相談コーナーの設置 (iii)お客さまご利用スペースの環境整備</p> <p>2.目の不自由な方が利用しやすいATMの設置。</p>	<p>1.店舗リニューアルの実施。 (i)店舗のバリアフリー・ユニバーサル化 ・エントランス・ロビー内の段差解消 5ヶ店 ・着座式記帳台の設置 13ヶ店 ・多目的トイレの設置 4ヶ店 (ii)プライバシーに配慮した相談コーナーの設置 ・相談ブース・カウンター等の改良 24ヶ店 ・ATM目隠しスクリーンの設置 15ヶ店 (iii)お客さまご利用スペースの環境整備 ・床・壁・天井等の店舗内装の美化 24ヶ店</p> <p>2.聴覚障害者対応として、全営業店にコミュニケーションボード及び「耳マーク」を設置。</p> <p>また、「バリアフリーハンドブック」を全営業店に配置し、視覚障害者や車イスのお客さまへの対応を行った。</p>	<p>1.既存店舗の店舗環境整備、バリアフリー化は対応可能範囲内でほぼ終了。 店舗リニューアルは、お客さまからの評価は高く、今後も顧客満足度の向上が図れるよう、継続的にリニューアルや環境整備に取組む方針。</p> <p>2.目の不自由な方が一層利用しやすくなるよう、視覚障害者対応ATMの導入などを行っていく。</p>
<p>②お客さまへの金融知識の普及と分かりやすい説明体制の整備</p>	<p>お客さま向けのセミナー・相談会の開催による金融知識の普及とともに行内の説明体制整備を図る。</p>	<p>1.お客さまのニーズに対応した資産運用セミナーの開催。 2.営業店での小規模相談会・勉強会の実施。 3.説明に関する研修の継続実施。</p>	<p>1.お客さま向け資産運用セミナー実施。 ・実施回数…21回 延参加人数…3,904名</p> <p>2.お客さま向け営業店セミナーの実施。 ・実施回数…210回 延参加人数…1,400名</p> <p>3.説明に関する行員向け勉強会・研修の継続実施。 ・勉強会…各営業店にて随時開催 ・研修…金融商品の販売フローに沿った説明の手順・方法を研修カリキュラムに組入</p>	<p>・お客さま向けセミナーはアンケート回答結果では、お客さまの満足度が高く、金融知識の普及には効果が有るものと評価している。</p> <p>・説明態勢については、顧客説明管理規程を制定し「顧客説明マニュアル」(販売マニュアル)に従い、重要事項の説明等を行えるように整備した。行内勉強会・研修については今後も継続的に取組んで行く。</p>
<p>③お客さまニーズの把握、利用者評価の業務への反映</p>	<p>1.お客さま満足度を高めるため、CS委員会を設置し、お客さまサービス室との連携による機能強化を図る。</p> <p>2.お客さまのニーズを把握し経営戦略へのフィードバックを行い、お客さまの声を業務へ反映する。</p>	<p>1.行員へのCS意識の徹底。 2.お客さまサービス室による意見・要望・苦情の収集と、CS委員会との連携による業務反映についての検討。 1.「お客さまご意見アンケート」の実施。 2.アンケート結果の分析によるお客さまニーズの調査と各種施策への反映。</p>	<p>1.行内でのCS意識向上を図るため、平成19年4月に本部内にCS委員会(愛称:SAKURA委員会)を設置。また、本部各部・各支店にもCS委員会を設置し、CS向上に向けての態勢を整備した。 実施した主な施策 ・CS宣言ポスター掲示によりお客さまへメッセージ発信 ・CSツパンの着用による意識統一</p> <p>2.総務部お客さまサービス室において「ご意見・ご要望」シートをとりまとめ、お客さまの声を一元的に管理し、業務に反映できる態勢を整備した。</p> <p>1.法人・個人のお客さま約2,700先に対し、郵送により「お客さまご意見アンケート」を実施。 2.アンケート結果の分析をCS委員会で実施。</p>	<p>1.CS施策の実施により、行員のCS意識は向上した。引続きお客さま満足度向上を図るため、CS委員会が中心となり、「接客対応」「相談・説明」への対応、「店舗美化・整備」をテーマに意識の徹底を図る。</p> <p>2.引続きお客さまの声に耳を傾け、業務への反映を検討していく。</p> <p>アンケート結果を、顧客利便性及び満足度向上に結びつけるべく、CS委員会にて施策を検討していく。</p>