

「地域密着型金融推進への取組み」
(平成19年度～平成20年度)実施状況



東京都民銀行

TOKYO TOMIN BANK



目 次

P. 1	I. これまでの取組みと方針
P. 2	II. 平成19年度～平成20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. 評価および今後の取組み
	(別表1～6)「地域密着型金融推進への取組み」実施状況(平成19年度～平成20年度)

I. これまでの取組みと方針

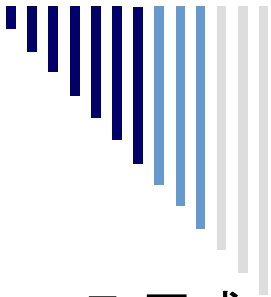
地域密着型金融(リレーションシップバンキング)は、まさに当行が創業以来注力してきた中小企業事業金融そのものです。当行は、中小企業専門銀行としてこれまでも機能強化に努めてきました。

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カ年の「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～平成20年度の主要施策の実施状況概要

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、取組みを実施しました。

(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 | 延18件、 | 累計149百万円 |
| ・東京信用保証協会付融資 | 延58件、 | 累計559百万円 |

(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 延38件、M&A支援 延103件、社債発行 延60件
- ・海外業務……海外現地法人支援 延48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。

(平成20年度実績)

・経営改善取組み先	272先、	経営改善支援率	11.8%
・ランクアップ先数	63先、	ランクアップ率	23.2%
・再生計画策定先数	68先、	再生計画策定率	25.0%

(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、抽出対象先のうち延721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 延23回、参加453名
 - ・相続セミナー 延22回、参加223名
 - ・個別相談会(事業承継・相続・遺言) 延71回、参加245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 延111名参加
- ・融資実務中級研修 延15名参加
- ・融資実務上級研修 延23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> 延65名参加
- 中級<中堅クラス> 延47名参加
- 初級<若手クラス> 延80名参加

2. 目利きに関するセミナーの開催 延78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 延63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 延取扱件数2,505件、実行金額786億円
- ・ スモールビジネスローンのノウハウを活用した、お取引先との継続的な取り組み

(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 | 延件数8件、 13億円 |
| ・ 中小企業向けシンジケートローン | 延組成7件、 42億円 |
| ・ 第9・10回東京都CLO | 延参加241社、 96億円 |

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



AED取扱方法の勉強会

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 累計17億円
- ・ 大田区、足立区ミニ公募債 累計 2億円



東京緑の定期

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を主要店舗延29ヶ店へ設置
- ・ AED取扱方法の勉強会を実施
- ・ 環境問題に配慮した定期預金の取扱を開始

(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



調光ガラスを使用し、プライバシーに配慮した応接

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 延10ヶ店実施(実施合計62ヶ店)
- ② 着座式記帳台の設置 延15ヶ店実施(実施合計49ヶ店)
- ③ 多目的トイレの設置 延 5ヶ店実施(実施合計 8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 延27ヶ店実施(実施合計54ヶ店)
- ② ATM目隠しスクリーン拡大化 延19ヶ店実施(実施合計30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 延58ヶ店実施(実施合計55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・44回、延参加者数・7,208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・362回、延参加者数・3,050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。
- ・コンプライアンス室による全店の臨店指導を実施。



お客さま向けセミナーの様子

多くのお客さまにご参加いただき、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. 平成19年度に設置したCS委員会(愛称:SAKURA委員会)を中心に、本部各部・各支店がCS向上に向けての取組みを行いました。

実施した主な施策

- ・窓口対応を中心に、全店の臨店指導を実施
 - ・接客力向上に向け、CS向上ロールプレイング大会を実施
 - ・お客さまのご意見等を伝える社内通信を作成
2. 法人個人のお客さまから、延5,500件のご意見等が寄せられ、CS委員会にて検討を行い、改善への取組みを行いました。



CS意識向上のメッセージポスター



Ⅲ.評価および今後の取組み

「地域密着型金融推進への取組み」において、事業再生をはじめ一定の成果をあげることができ、地域密着型金融について、機能強化が図られたものと評価しております。

今後は、「首都圏における中小企業の発展と個人のしあわせのために、企業市民として金融サービスを通じ社会に貢献する」という経営理念のもと、新中期経営計画「チャレンジ60」(平成21年4月～平成24年3月)の主要経営戦略として「地域密着型金融」を掲げ、より一層の機能強化に取り組んでまいります。

「地域密着型金融推進への取組み」の実施状況(平成19年度～平成20年度)

(別表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(19～20年度)		進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
				進捗状況(20年度)	
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、日本政策金融公庫(旧中小企業金融公庫)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 延18件、149百万円 ・東京信用保証協会付融資 延58件、559百万円 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。	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 7件 75百万円 ・東京信用保証協会付融資 22件 176百万円 3.日本政策投資銀行と連携し、環境に配慮した取組みとして「東京都中小企業環境配慮取組支援融資」の取扱を開始。(平成20年10月)	創業支援向け融資商品については、一定の成果をあげることができた。引続き、各種機関と連携を図り機能強化に努めていく。 また今後とも、政府系金融機関・東京信用保証協会等と連携し、新事業に関わる融資制度に取組んでいく。

(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(19～20年度)		進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
				進捗状況(20年度)	
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。 3.中小企業金融円滑化のための「休日融資相談窓口」を年末・年度末に設置。	1.行内専担部署における各種経営相談。 ・法人営業 … 株式公開支援延38件 M&A支援延103件 社債発行延60件 ・海外業務 …海外現地法人設立支援延48件 運営支援延38件 資金調達支援延7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 (i)相談件数…弁護士延33件、税理士延74件 (ii)地域力連携拠点事業…相談延3件 3.中小企業金融円滑化のための「休日融資相談窓口」を年末・年度末に設置。 相談実績件数…窓口相談6件、電話相談1件	1.行内専門部署における各種経営相談。 ・法人営業 … 株式公開支援14件 M&A支援74件 社債発行19件 ・海外業務 …海外現地法人設立支援 24件 運営支援26件 資金調達支援5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 (i)相談件数…弁護士13件、税理士39件 (ii)地域力連携拠点事業…相談3件 3.中小企業金融円滑化のための「休日融資相談窓口」を年末・年度末に設置。 相談実績件数…窓口相談6件、電話相談1件	1.行内態勢の整備による本部各部署による経営相談機能強化を図ることにより、一定の実績をあげることが出来た。 2.今後、中小企業の課題・解決に応えるべく、「地域力連携拠点事業」への積極的な案件相談に取り組んでいく。 3.相談窓口の設置により、急激な金融環境の変化に対応することが出来た。今後とも、金融円滑化を支援するため、適切な対応を図っていく。

「地域密着型金融推進への取組み」の実施状況(平成19年度～平成20年度)

(別表2)

<p>②取引先企業に対する経営改善支援機能の強化</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>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、19年度に308先、20年度に272先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、107先がランクアップした。 ②営業店との同行訪問を延べ82店 167先について実施した。</p>	<p>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、正常先を含む合計280社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、63先がランクアップした。 ②営業店との同行訪問を計37店 76先について、実施した。</p>	<p>1.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。引き続き、経営改善支援への機能強化に取り組んでいく方針。 2.今後、さらなる取組の強化に向け、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。</p>
------------------------------	--	--	--	--	---

(3) 事業再生

項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況(19～20年度)		進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
			進捗状況(20年度)		
<p>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</p>	<p>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。</p>	<p>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。</p>	<p>1.経営改善支援取組み実績(19年度) ・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% ・再生計画先数 16先、再生計画策定率 5.2% (20年度) ・経営改善取組み先272先、経営改善支援取組み率11.8% ・ランクアップ先数 63先、ランクアップ率 23.2% ・再生計画先数 68先、再生計画策定率 25.0%</p>	<p>1.経営改善支援取組み実績 ・経営改善取組み先272先、経営改善支援取組み率11.8% ・ランクアップ先数 63先、ランクアップ率 23.2% ・再生計画先数 68先、再生計画策定率 25.0% (i) 中小企業再生支援協議会 ・再生計画策定先 8社 ・中小企業再生支援協議会 …1次対応以上 28社 ・中小企業再生支援協議会の活用…DDS 1社 (ii) 整理回収機構…再生案件合意 1社 (iii) 東京信用保証協会 ・求償権消滅保証制度活用の金融正常化支援 3社 ・再生サポート保証取組 2社 ・ターンアラウンド保証の取扱開始</p>	<p>1.中小企業再生支援協議会を積極的に活用した結果、事業再生への取組み強化が図れた。 また、再生支援スキームについては、今後とも、必要に応じて取組む方針。 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。</p>

(4) 事業承継

項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況(19～20年度)		進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
			進捗状況(20年度)		
<p>中堅・中小企業の事業承継支援</p>	<p>オーナー経営者の事業承継ニーズへの取組強化</p>	<p>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。</p>	<p>1.営業店と事業承継ニーズ対象先を抽出。コンサルティンググループにて、対象先のうち延721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 延23回、参加453名 ・相続・遺言セミナー 延22回、参加223名 ・個別相談会(事業承継・相続・遺言) 延71回、参加245名 ・支店長研修実施、副支店長研修実施</p>	<p>1.営業店と事業承継ニーズ対象先を抽出。コンサルティンググループにて、対象先のうち625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 15回、参加287名 ・相続・遺言セミナー 9回、参加 98名 ・個別相談会(事業承継・相続・遺言) 39回、参加120名 ・支店長研修(6月実施)、副支店長研修(11月実施)</p>	<p>1.営業店との連携により、対象721先と個別に面談を実施し、顧客とのリレーションを図ることが出来た。 2.専門性の高いニーズに対して、一定の取組みが図られた。今後、行員の能力上げを図り、様々な顧客ニーズに対応できるよう取組みを行っていく方針。 3.セミナー・個別相談会を定期的に開催した結果、多くの参加者から高い評価を得ることが出来た。今後、参加者の意見を反映し、ニーズにあったテーマのセミナー等を開催していく。</p>

「地域密着型金融推進への取組み」の実施状況(平成19年度～平成20年度)

(別表3)

(5)人材の育成

項目	取組方針	具体的取組策	進捗状況(19～20年度)		進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
			進捗状況(19年度)	進捗状況(20年度)	
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…延4回 累計111名、中級研修…延1回 累計15名、上級研修…延2回 累計23名) ・融資ソリューションセミナー 延2回 累計42名参加 ②コミュニケーション力向上を図る研修 ・法人営業研修 上級<課長クラス>累計65名参加 中級<中堅クラス>累計47名参加 初級<若手クラス>累計80名参加 ・若手行員向け研修 延2回 累計 7名参加 ・臨店勉強会(若手向け) 延6ヶ店 累計22名参加 2.目利きに関するセミナー開催 累計78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の実施 延63ヶ店	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52名、中級研修…1回 計15名、上級研修…1回 計15名) ・融資ソリューションセミナー 1回 21名参加 ②コミュニケーション力向上を図る研修 ・法人営業研修 上級<課長クラス>13名参加 初級<若手クラス>34名参加 ・若手行員向け研修 2回 計 7名参加 ・臨店勉強会(若手向け) 6ヶ店 計22名参加 2.「目利き力向上セミナー」の実施 計40名参加 3.本部審査役による臨店指導・勉強会の実施 計33ヶ店	1.行内研修・外部講師によるセミナーとともに、当初計画に基づき、階層・経験等を踏まえた上で、各種研修を実施した。 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。 2.目利き能力の向上に向け、セミナーを実施した。今後とも、目利き能力の向上に一層の取組みを図っていく。 3.臨店指導・勉強会を行い、人材の資質向上に努める。また、業種別とともに支店担当別の審査体制を継続していく。
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 延5名 ・「FP2級取得セミナー」開催 6日延217名参加 ・「FP2級」検定合格者数(19・20年度実施分) 学科 延144名、実技 延134名 FP2級資格取得 延142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192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 延2名 外部研究機関等延6名	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 2名 ・「FP2級取得セミナー」開催 4日延べ127名参加 ・「FP2級」検定合格者数(20年度実施分) 学科 61名、実技 74名 FP2級資格取得 70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47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。 FP2級は、19～20年度の累計で、142名が資格取得し、一定の成果を得ることができた。さらに、行員の事業承継関連知識・相談能力の引上げを図るため、支店担当者向け研修を実施する方針。 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(19～20年度)		進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
			進捗状況(19～20年度)	進捗状況(20年度)	
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。 ・取扱件数延2,505件、実行金額786億円 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.東京信用保証協会との提携融資商品等の推進。 ・取扱件数648件、実行金額186億円 2.スモールビジネスローンで培ったノウハウを活用した小口・小規模融資先専担部署による活動を継続的に行った。	東京信用保証協会との提携融資商品の推進により、一定の実績をあげることができた。 引続き、東京信用保証協会と連携し、中小企業への資金供給手法の多様化を図りたい。 また、小口・小規模融資先に対して、継続的に取組みを行う。

(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(19～20年度)		進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
			進捗状況(19～20年度)	進捗状況(20年度)	
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.不動産および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不動産およびABL等の活用 ・「機械担保保証融資制度」 実行件数延1件、実行金額1億円 ②不動産・債権譲渡担保融資 ・実行件数延8件、実行金額13億円 ・ABLへの取組みにおいて提案・検討を行った。 2.①シンジケートローン組成 延7件、42億円 ②第9・10回東京都CLO参加延241社、96億円	1.①不動産およびABL等の活用 ・「機械担保保証融資制度」 実行件数1件、実行金額1億円 ②不動産・債権譲渡担保融資 ・実行件数4先、実行金額5億円 ・ABLへの取組みにおいて提案・検討を行った。 2.①シンジケートローン組成 2件、18億円 ②第10回東京都CLO参加38件、16億円	1.①「機械担保保証融資制度」スキームの活用により、お取引先への資金供給を行うことができた。 また、ABL活用については、お取引先への提案活動を行い、今後、実行に向けた取組みを図っていく。 ②不動産・債権譲渡担保融資については、今後も継続的に取組む方針。 2.①シンジケートローン組成については、引き続き中小企業向けに組成を行っていく。 ②東京都CLOについては、参加件数、金額ともに平成20年度は前年度を下回ったものの、当行取引先の資金調達手法の一つとして定着化、今後も推進していく方針。

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(19～20年度)		進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
			進捗状況(19～20年度)	進捗状況(20年度)	
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	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。	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。 (i)「地域力連携拠点事業」において、覚書を交わし、中小企業への支援体制を強化。 (ii)東京商工会議所の顕彰事業である「勇気ある経営大賞」へ8取引先を推薦。	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。 (i)「地域力連携拠点事業」において、覚書を交わし、中小企業への支援体制を強化。 (ii)東京商工会議所の顕彰事業である「勇気ある経営大賞」へ8取引先を推薦。	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。

「地域密着型金融推進への取組み」の実施状況(平成19年度～平成20年度)

(別表5)

			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。	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、情報収集を行った。 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 累計17億円 ・大田区、足立区ミニ公募債 累計2億円	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、情報収集を行った。 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 5億円 ・足立区ミニ公募債 0.3億円	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。
②CSR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	①AEDを主要店舗延29ヶ店へ設置。 設置店において取扱い方法の勉強会を実施。 ②環境問題に配慮した定期預金の取扱を開始。 (i)「東京緑の定期」 (ii)「みどりの街づくり定期」 (iii)「花粉の少ない森づくり定期」	①AEDを主要店舗15ヶ店へ設置。 設置店において取扱い方法の勉強会を実施。 ②環境問題に配慮した定期預金の取扱を開始。 (i)「東京緑の定期」 (ii)「みどりの街づくり定期」 (iii)「花粉の少ない森づくり定期」	①AEDの主要店舗への設置は一巡。 ②環境に配慮した定期預金の取扱により、地域社会に貢献する施策を行った。今後もCSR(企業の社会的責任)への継続的な取組みを検討していく。	

(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(19～20年度)		進捗状況に対する分析・評価及び今後の課題
			進捗状況(19年度)	進捗状況(20年度)	
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。 2.お客さまに利便性の高い取引チャネルの拡充を図る。	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。 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。	1.①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。 ②CSR(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。 2.①従来の提携地銀(八千代・東日本・千葉・横浜)に加え、近隣地銀(常陽・関東つくば・武蔵野)、イオン銀行やJR東日本とのATM提携による利便性向上。 ②インターネットによる住宅ローン相談受付開始。 ③「住宅ローン返済相談窓口」を設置し、住宅ローン返済に影響を受けているお客さまへの支援体制を強化。 相談実績件数…13件 ④テレホンバンキング専門のハローアクセス支店にて、システム更改を行い非対面チャネルの機能強化を図る。	1.①「3大疾病&5(アンドファイブ)住宅ローン」について、職域層への取組強化を図った。 ②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継続的な実施。 2.①従来の提携地銀(八千代・東日本・千葉・横浜)に加え、近隣地銀(常陽・関東つくば・武蔵野)、イオン銀行やJR東日本とのATM提携による利便性向上。 ②インターネットによる住宅ローン相談受付開始。 ③「住宅ローン返済相談窓口」を設置し、住宅ローン返済に影響を受けているお客さまへの支援体制を強化。 相談実績件数…13件 ④テレホンバンキング専門のハローアクセス支店にて、システム更改を行い非対面チャネルの機能強化を図る。	1.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、マーケティング手法を活用し、商品開発を進めていく。 2.首都圏におけるATM網拡充により顧客利便性向上が図れた。 また、テレホンバンキング等の様々なチャネルを活用し、顧客ニーズに対応したサービスを提供していく。
3.お客さまが安心して利用できる店舗環境の整備。	3.①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	3.①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累計10ヶ店 ・着座式記帳台の設置 累計15ヶ店 ・多目的トイレの設置 累計5ヶ店	3.①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 2ヶ店 ・多目的トイレの設置 1ヶ店	3.既存店舗の店舗環境整備、バリアフリー化、店舗リニューアルは対応可能な範囲内で、ほぼ完了。 今後とも、店舗建替えのタイミングや必要に応じて顧客満足度向上が図れるようリニューアルや環境整備に取組む方針。	

「地域密着型金融推進への取組み」の実施状況(平成19年度～平成20年度)

(別表6)

			<p>(ii)プライバシーに配慮した相談コーナーの設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談ブース・カウンター等の改良 累計27ヶ店 ・ATM目隠しスクリーンの設置 累計19ヶ店 <p>(iii)お客さまご利用スペースの環境整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・床・壁・天井等の店舗内装の美化 累計58ヶ店 <p>②目の不自由な方に配慮した利用しやすいATMの設置。</p>	<p>(ii)プライバシーに配慮した相談コーナーの設置</p> <ul style="list-style-type: none"> ・相談ブース・カウンター等の改良 3ヶ店 ・ATM目隠しスクリーンの設置 4ヶ店 <p>(iii)お客さまご利用スペースの環境整備</p> <ul style="list-style-type: none"> ・床・壁・天井等の店舗内装の美化 14ヶ店 <p>②目の不自由な方が一層利用しやすくなるよう、視覚障がい者対応(ハンドセット導入)のATMを有人全店舗に設置。</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。</p> <p>2.営業店での小規模相談会・勉強会の実施。</p> <p>3.説明に関する研修の継続実施。</p>	<p>1.ホテルを会場としたお客さま向け資産運用セミナー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施回数…延44回 延参加人数…7,208名 <p>2.お客さま向け営業店セミナーの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施回数…延362回 延参加人数…3,050名 <p>3.説明に関する行員向け勉強会・研修の継続実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・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>1.ホテルを会場としたお客さま向け資産運用セミナー</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施回数…23回 延参加人数…3,268名 <p>2.お客さま向け営業店セミナーの実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・実施回数…152回 延参加人数…1,650名 <p>3.説明に関する行員向け勉強会・研修の継続実施</p> <ul style="list-style-type: none"> ・勉強会…各営業店にて随時開催 ・研修…顧客ニーズに沿った金融商品の販売を行う為の実践的なカリキュラムを実施 	<p>1.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あるものと評価している。今後も顧客ニーズに応えるべく、取組みを行う。</p> <p>2.営業店セミナーについては、継続的に実施。</p> <p>3.説明態勢に関する、勉強会・研修を継続的に実施した。</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、お客さまの声をイ業務へ反映する。</p>	<p>1.①行員へのCS意識の徹底。</p> <p>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。</p> <p>2.①「お客さまご意見アンケート」の実施。</p> <p>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>1.①行内でのCS意識向上を図るため、平成19年4月に本内部に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。</p> <p>(主な取組み)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・顧客向CS宣言ポスター掲示によるメッセージ発信 ・行員用CSツェッペンに着用による意識統一 ・お客さまの意見・要望・苦情を伝える社内通信を作成し、行内での情報の共有化、意識の徹底を行った。 ・全店の臨店指導を実施し、窓口対応などを中心にCS向上につながる取組みを行った。 ・接客力向上に向け、CS向上ロールプレイング大会を実施。 <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>2.①法人・個人のお客さまから、累計5,500件のご意見が寄せられ、CS委員会にて検討を行った。</p> <p>②アンケート実施結果の分析をCS委員会で実施。</p>	<p>1.①平成19年度に設置したCS委員会(愛称:SAKURA委員会)を中心に、本部各部・各支店にてCS施策の取組みを行った。</p> <p>(主な取組み)</p> <ul style="list-style-type: none"> ・お客さまの意見・要望・苦情を伝える社内通信を作成し、行内での情報の共有化、意識の徹底を行った。 ・全店の臨店指導を実施し、窓口対応などを中心にCS向上につながる取組みを行った。 ・接客力向上に向け、CS向上ロールプレイング大会を実施。 <p>2.①店頭にご来店されたお客様から、約2,800件の「お客さまご意見カード」が寄せられ、CS委員会にて検討を行った。</p> <p>②「お客さまのご意見等を踏まえた取組み」について、当行ホームページに掲載。</p>	<p>1.①CS施策の実施により、行員のCS意識をさらに高めていく。</p> <p>引続き、顧客満足度向上を図るため、CS委員会が中心となり、「接客意識の向上」「接客力の向上」「説明力の向上」をテーマに意識の徹底を図る活動を推進していく。</p> <p>②お客さまの意見・要望・苦情に対し、真摯に耳を傾けCS向上に向けた分析・検討を行っていく。</p> <p>2.「お客さまご意見カード」の積極的な回収により、お客さまの様々なご意見・要望を頂くことができた。今後も一層幅広くお客さまの声を頂き、CS向上に取組んでいく。</p>