

# 「地域密着型金融推進への取組み」

平成21年度の実施状況と平成22年度の方針



# 目 次

- P. 1 I. 当行の特性
  - 1. 当行の生い立ち
  - 2. 創業当時の経営方針
  - 3. 経営理念
  - 4. 営業地域の特性
- P. 4 II. これまでの取組みと中期経営計画
- P. 6 III. 平成21年度の主要施策の取組み実績と平成22年度の方針
  - 1. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化
  - 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
  - 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
- P. 16 IV. 今後の取組みについて

(別表1～6)「地域密着型金融推進への取組み」平成21年度実績と平成22年度の主要施策

# I. 当行の特性

## (1) 当行の生い立ち

当行は中小企業金融という重要な使命を担うべく、東京都、経済界、産業界からの熱い支援により、東京においてなくてはならぬ地方銀行として昭和26年に設立されました。

戦後の復興期において、産業復興政策は基幹産業等大企業中心とならざるを得ず、中小企業向けの制度金融が未整備であったことに加え、朝鮮動乱ブームの反動不況により、中小企業の資金不足は一層深刻なものとなりました。

こうした中小企業の金融難を打開するための新銀行設立を望む声の強まりをうけ、昭和26年、当時の東京都知事の諮問機関として「東京都地方銀行対策審議会」が設置され、中小企業を主たる対象とする地方銀行「東京都民銀行」を設置する旨の答申がなされました。

同様に懇談会を設置し、銀行の設立検討を進めていた東京商工会議所からも「東京都民銀行」の設立に協力し、支援を行う建議がなされるなど、東京都、経済界、都内の産業界など各方面から多くの期待と支援を受けて、昭和26年12月18日当行は「中小企業と個人のための銀行」として営業を開始しました。

## (2) 創業当時の経営方針

小口預金に重点を置き、中小企業金融を営業方針の基本としてきました

- ・地元で吸収した預金を地元中小企業へ還元。
- ・できるだけ多くの中小企業の要望に応じるため、大口融資を抑制し、小口融資に重点を置く。
- ・審査と手続きを簡素化して迅速な貸出を行う。
- ・貸出資金は当行の預金で賄うことを基本とし、日銀借入に依存しない。

また、小口預金の獲得に重点を置くという営業方針を採っていたことから、営業開始当初の数年間、中小企業の多数の融資申込みに応えていくための原資として、東京都からの預託金が大きな支えとなりました。

## (3) 経営理念

「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」

このような設立経緯、経営理念に基づき東京都内及び周辺地域の中小企業と個人を主たる顧客と位置付け、新しい時代に向け新しい商品やサービスを展開しております。

#### (4) 営業地域の特性

東京都は、GDPベースでは、オーストラリア・オランダ一国を凌駕する大きなマーケットで、会社企業数は約25万社あり、その内の95.5%が資本金1億円未満の中小・小規模企業で、東京の経済基盤は中小企業により支えられています。

- 全国151万企業先のうち、東京都には16.8%に当たる約25万社が集中
- 資本金規模別では資本金1億円未満が全体の95.5%と、企業先の多数を中小・小規模の企業が占める
- 全国の人口は、減少傾向となっているが、東京都は都心回帰、東京回帰で人口は0.65%の増加となる

(総務省統計局、東京都総務局統計資料)

## Ⅱ. これまでの取組みと中期経営計画

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」
- 平成19年度～21年度 「地域密着型金融推進への取組み」

「中期経営計画」の主要施策として掲げた「地域密着型金融の推進」をより具体化しました。

- 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21年4月より開始した3か年の中期経営計画「チャレンジ60」の主要施策として「地域密着型金融の推進」を掲げ、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。
- 本「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戦略の実現に向けた方針、具体的取組策を取りまとめたものです。

## <参考>中期経営計画（平成21年4月～平成24年3月）

名 称	チャレンジ60	
経 営 理 念	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	
お客さまへの宣言	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.お客さまを第一に考えた金融サービスを提供してまいります</li> <li>2.中小企業と働く人の真のパートナーであり続けます</li> <li>3.お客さまの豊かなライフステージの実現を応援します</li> </ol>	
経 営 戦 略	<ol style="list-style-type: none"> <li>1.CS経営の実践</li> <li>2.営業力の向上</li> <li>3.魅力ある企業風土の醸成</li> </ol>	
目 標 計 数 (24年3月末)	コア業務純益	200億円
	OHR	65%
	預金残高+預り資産残高	3兆円

## Ⅲ.平成21年度の主要施策の取組み実績と平成22年度の方針

### 1. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化

#### ○平成21年度の取組み

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、諸施策を実施しました。

##### (1) 創業・新事業支援

創業・新事業の成長段階に応じて支援を行いました。

創業支援向け融資商品の実行

- |                         |            |
|-------------------------|------------|
| ・東京信用保証協会付融資            | 13件、107百万円 |
| ・医療福祉事業分野における<br>開業支援融資 | 19件、315百万円 |

##### (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 14件、M&A支援 39件、確定拠出年金導入支援 17件
- ・「地域力連携拠点事業」を活用した販路拡大セミナーを開催、参加者数 15社
- ・ビジネスマッチングによる取引先支援として「とみんECO STYLE展2010」を開催  
出展企業84社+後援団体5団体、来場者数約2,000名、商談数約600件
- ・中国上海にコンサルティングサービスを行う子会社を設立



「とみんECO STYLE展2010」



「都民銀商務諮詢(上海)有限公司」



### (3) 事業再生

本部所管部・営業店が連携して、第三者機関も活用した取引先の事業再生・経営改善に努めました。

(平成21年度実績)

- ・経営改善取組み先 267先 経営改善支援取組み率 9.4%
- ・ランクアップ先数 27先 ランクアップ率 10.1%
- ・再生計画先数 91先 再生計画策定率 34.1%
- ・中小企業再生支援協議会の支援に基づく再生計画策定 14社
- ・求償権消滅保証制度を活用した金融の正常化支援 2社

### (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、延1,200先を超える取引先と面談を実施
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	20回開催、参加277名
・相続遺言セミナー	13回開催、参加170名
・個別相談会(事業承継・相続・遺言)	23回開催、参加 67名

## ○平成22年度の方針

今後も中小企業の真のパートナーであり続けるために、お取引先企業の様々なニーズにお応えし、お取引先企業の成長・発展に貢献する施策を実施してまいります。

- (1) 創業・新事業支援
  - 外部機関との連携を通じて、中小企業の技術開発や新事業の展開を支援
- (2) 経営相談・改善支援
  - 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
  - 取引先企業に対する経営改善支援機能の強化
- (3) 事業再生
  - 事業価値、事業の継続性を見極めたうえで、取引先の早期事業再生へ積極的に取組む
- (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強化

## 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

### ○平成21年度の取組み

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、手法の多様化、人材育成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

今年度も東京都と連携し、資金供給手法の多様化に取り組みました。

- ・第11回東京都CLO 参加39社、15億7千万円

#### (2) 「目利き機能」の発揮に向けた取組み

企業の将来性、技術力を的確に評価する「目利き」能力向上を目指した人材育成に取り組みました。

- ・外部講師による「目利き力向上セミナー」の開催
- ・階層別研修、融資審査部による臨店審査の実施

## ○平成22年度の方針

今後も「目利き」能力の向上のための人材育成に取組み、事業価値を見極める融資手法を徹底するとともに、多様な手法による資金供給に取組んでまいります。

### (1) 不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資の徹底

- ABL や知的資産経営評価を活用した融資の推進
- 各種融資手法の具体化と資金供給手法の整備

### (2) 「目利き機能」の発揮に向けた取組み

- 企業の将来性、技術力及び再生可能性を的確に評価できる人材の育成

### 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

#### ○平成21年度の取組み

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、商工会議所等と連携した施策を展開しました。

- ・ 東京商工会議所、東京信用保証協会、東京都中小企業振興公社、中小企業基盤整備機構、東京都中小企業投資育成の後援による商談会の実施
- ・ 東京商工会議所の顕彰事業である「勇気ある経営大賞」へ取引先4社を推薦

CSRへの取組みとして、地域社会に貢献する施策を実施しました。

- ・ 環境配慮型の預金商品や融資商品「ECO STYLE」の取扱を開始
- ・ 夏季期間にクールビズを実施
- ・ 各種音楽活動への協賛



東京緑の定期



環境配慮型ローン  
「エコスタイル」

## (2) 地域活性化につながる多様なサービスの提供

### ①お客さまのニーズに対応した付加価値あるサービスの提供

*お客さまのニーズに対応した付加価値あるサービスの提供に努めてまいりました。*

1. お客さまニーズに応えた資産運用商品の充実
  - ①投資信託新ファンドの導入
  - ②保険商品の導入
  
2. お客さまとの取引チャネルの整備
  - ①休日・夜間のローン相談会の開催 延べ593ヶ店実施、2,152名
  - ②インターネットバンキングの機能拡充(住所変更、公共料金引落受付開始)
  
3. お客さまが安心してご利用いただける環境の整備
  - ①ロビーアテンダントの配置 8ヶ店実施
  - ②受付案内係にCS研修を実施 73名受講

## (2) 地域活性化につながる多様なサービスの提供

### ②お客さまへの金融知識の普及と分かりやすい説明態勢の整備

お客さまへの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。



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。

#### 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・20回、延参加者数・2,061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・149回、延参加者数・1,753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。

## (2) 地域活性化につながる多様なサービスの提供

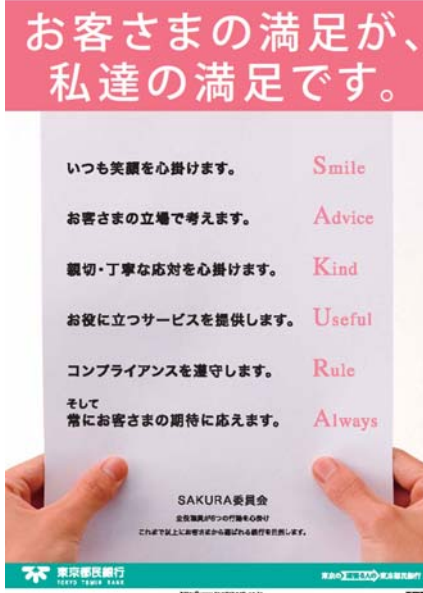
### ③ お客様ニーズの把握、利用者評価の業務への反映

お客さま満足度を高めるために、CS委員会を中心に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

- ・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寄せられたご意見、ご要望約4,700件についてCS委員会にて検討を行い、業務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



## ○平成22年度の方針

今後も地域のお客さまの豊かなライフステージの実現のために、お客さまを第一に考えた金融サービスを提供してまいります。

### (1) 地域の再生と地域社会への貢献

- 東京都、東京商工会議所等との連携
- CSRへの取組み

### (2) 地域の活性化につながる多様なサービスの提供

- 満足いただける商品・サービスの提供
- 利便性の高い取引チャネルの拡充
- お客さま向けセミナー・相談会の開催
- お客さま満足度向上のため、お客さまの声の収集と業務への反映

## IV.今後の取組みについて

「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。

「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」を掲げており、今後も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」(平成21年度の実績と平成22年度の主要施策)

(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(21年度)	具体的取組策(21年度)	取組状況(21年度)	取組状況に対する評価及び今後の課題	取組方針(22年度)	具体的取組策(22年度)
創業・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、東京信用保証協会、政府系金融機関等と連携・連携した創業支援のための融資商品および技術開発や新事業の展開の推進。  2.診療所の開業支援や病院・診療所の介護分野への進出を支援。	1.創業支援向け融資商品の実行 ・東京商工会議所、東京信用保証協会と連携した創業支援融資 1件 5百万円 ・東京都制度融資(東京信用保証協会付)創業支援融資 13件 107百万円  2.医療福祉事業分野における開業支援 ・医療福祉事業分野の開業支援融資19件 315百万円	1.創業支援融資に関しては、経済環境の悪化もあり、案件は大幅に減少したものの引き続き、連携を強化し、機能強化に努めていく。また東京都、日本政策投資銀行との環境に関わる融資については中小企業の設備投資における需資自体が引き続き低調に推移しており、実行に至らなかった。  2.開業支援に関する融資については専門部署を中心に一定の成果を継続してあげている。  今後も、創業、新事業展開にかかる顧客ニーズをきめ細かく把握し、適切な提案を行っていく。	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、東京信用保証協会、政府系金融機関等と連携・連携した創業支援のための融資商品および技術開発や新事業の展開の推進。  2.診療所の開業支援や病院・診療所の介護分野への進出を支援。
(2) 経営相談・改善支援						
項目	取組方針(21年度)	具体的取組策(21年度)	取組状況(21年度)	取組状況に対する評価及び今後の課題	取組方針(22年度)	具体的取組策(22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。	1.営業斡旋(ビジネスマッチング)等の取引先支援 ・営業斡旋情報件数 320件 ・22年1月に取引先によるビジネスマッチングフェア「とみんECO STYLE展2010」を開催。出展企業84社+後援団体5団体によるブース展示 来場者数約2千名、商談数約6百件 ・M&A支援 39件 ・株式公開支援 14件 ・確定拠出年金(401k)新規導入支援 17件 ・中国上海にコンサルティング・サービスを行う子会社設立、機能充実を図った。	1.「とみんECO STYLE展2010」は、取引先からも好評を博した。今後継続的に実施するとともに、事後のフォロー、支援にも注力していく。 21年12月、上海に100%子会社のコンサルタント会社を立ち上げ、中小企業の海外進出支援体制を構築した。 今後コンサル機能の更なる発揮を目指していく。	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.営業斡旋(ビジネスマッチング)による取引先支援  2.取引先への情報提供としてのセミナー等の開催  3.事業承継・相続、M&A、401k導入、株式公開、海外進出(中国、アジア地域)支援を積極的に行う。  4.東京商工会議所(東京中小企業応援ネットワーク)、中小企業基盤整備機構関東支部と連携して、取引先の経営課題の解決に取り組む。

「地域密着型金融推進への取組み」(平成21年度の実績と平成22年度の主要施策)

(別表2)

		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。	2.M&A案件において、弁護士、税理士、コンサル会社を活用し、情報提供を行った。	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。引き続き、取引先の事業譲渡ニーズを基に情報提供と支援を行っていく。		
		3.「地域力連携拠点事業」を活用して、中小企業の経営課題の解決に取組む。	3.「地域力連携拠点事業」を活用し、9月に販路拡大セミナーを開催。参加者数15社。診断士による個別経営相談 5社	3.今後も東京商工会議所(東京中小企業応援ネットワーク)等を活用し、継続的に経営サポートに取組む。		
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みを強化し、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324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、27先がランクアップした。 ②営業店との同行訪問を延べ394先について実施した。	1.経営改善支援については、昨今の経済環境下、営業店・本部と一体となって注力し、一定の成果をあげることができた。  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から、バランスシートや収益力改善のための提言・助言を行い、計画策定先に対するモニタリングを強化し、経営改善を進捗させていく。	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みを強化し、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し、経営改善計画策定サポートを強化する。  3.経営改善計画策定のポイントや着眼点等を示し計画策定を支援し、併せてモニタリングの徹底を図る。
(3)事業再生						
項目	取組方針(21年度)	具体的取組策(21年度)	取組状況(21年度)	取組状況に対する評価及び今後の課題	取組方針(22年度)	具体的取組策(22年度)
事業再生に向けた積極的取組み	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な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、事業再生ADRの活用など適切な手法を活用する。	1.経営改善支援取組み実績 ・経営改善取組み先 267先 経営改善支援取組み率 9.4% ・ランクアップ先数 27先 ランクアップ率 10.1% ・再生計画先数 91先 再生計画策定率 34.1% ・中小企業再生支援協議会 再生計画策定先14社 1次対応以上 26社  2.求償権消滅保証制度を活用した金融の正常化支援 2社	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。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を構築してきている。今後もお取引先の規模・事業内容に応じて、適切な手法を活用していく。	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・再生支援機構・整理回収機構等の第三者機能の積極的な活用を中心に、外部専門家と連携し、事業規模や内容に応じた具体的な再生スキームの検討と実施。  2.取引先の状況に応じ、DIP DDS EXIT(求償権消滅保証制度等)等の手法の活用。

「地域密着型金融推進への取組み」(平成21年度の実績と平成22年度の主要施策)

(別表3)

	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み強化	<p>1. 営業店・本部との連携・情報共有化による事業承継 ニーズの把握。</p> <p>2. 営業店・本部の営業店担当(事業承継・相続支援担当)、外部専門家との連携による事業承継ニーズへの取組み強化。</p> <p>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. 本部担当者が、延べ1,200先を超える取引先の個別訪問、面談を実施し、ニーズの吸収を図った。</p> <p>2. (株)とみん経営研究所の提携弁護士の紹介・相談件数37件 同提携税理士の紹介・相談件数51件</p> <p>3. 事業承継セミナー 20回開催(参加者計277名) 相続遺言セミナー 13回開催(参加者計170名) 個別相談会 23回開催(参加者計67名)</p>	<p>1. 本部担当者を増員し、取引先との一層のリレーション強化を図ることができた。</p> <p>2. 引き続き、取引先ニーズに対する支援、取組みに注力し、ニーズに応じて外部専門家を積極的に活用し、提案力を高めていく。</p> <p>3. 事業承継をはじめとする各種セミナーは、概ね計画通りに実施できた。今後セミナー実施後のきめ細かなフォローを充実させていく。</p>	オーナー経営者の事業承継ニーズへの取組み強化	<p>1. 営業店・本部との連携・情報共有化による事業承継 ニーズの把握。</p> <p>2. 営業店・本部コンサルティンググループ(事業承継・相続支援担当)、外部専門家との連携による事業承継ニーズへの取組み強化。</p> <p>3. 事業承継をテーマにしたセミナー・個別相談会の開催ときめ細かなフォローを行う。</p>
--	----------------	------------------------	---	--	---	------------------------	--

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(21年度)	具体的取組策(21年度)	取組状況(21年度)	取組状況に対する評価及び今後の課題	取組方針(22年度)	具体的取組策(22年度)
① 不動産担保・個人保証に過度に依存しない融資の推進	1. 動産およびABL等を活用した融資の推進。	1. 動産および債権譲渡担保融資を活用した融資への取組み。	1. 動産評価・モニタリングに関わる運用方法について外部提携機関との協議を実施。 債権譲渡担保融資 1先、2億4千万円	1. ABL普及上の課題である以下の項目について引き続き検討を進め積極的に取り組んでいく。 ①商品内容の検討 ②案件組成・審査ノウハウの蓄積 ③経営改善支援先への支援ツールとしての活用	1. ABLや知的資産経営評価を活用した融資の推進。 2. 各種融資手法の具体化と資金供給手法の整備を図る。	1. 動産及び債権譲渡担保を活用した融資への取組み。 2. 知的資産経営評価を活用した融資の導入。 3. シンジケートローン・東京都CLO等の融資手法の活用。
② 中小企業への資金供給手法の多様化等	2. 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・東京都CLO等の融資手法の活用。	2. 東京都CLO参加 39社、15億7千万円	2. 東京都CLOについては、金額、件数とも前年度と同規模の参加となり、当行取引先の資金調達手法の一つとして定着化、今後とも推進していく。 経済環境悪化の中、中小企業向けシンジケートローンの組成実績はなかったが、融資手法の多様化の一環として引き続き活用していく。		

「地域密着型金融推進への取組み」(平成21年度の実績と平成22年度の主要施策)

(別表4)

(2)「目利き機能」の発揮に向けた取組み						
項目	取組方針(21年度)	具体的取組策(21年度)	取組状況(21年度)	取組状況に対する評価及び今後の課題	取組方針(22年度)	具体的取組策(22年度)
「目利き」能力向上に向けた取組み	企業の将来性、技術力を的確に評価する。	1.融資業務の経験度合いに応じた階層別研修と「目利き」能力向上を目指した人材育成への取組み。  2.目利きに関するセミナーの実施。	1.階層別研修と人材育成への取組み ＜階層別研修の実施＞ 融資実務入門研修 1回 21名 融資実務初級研修 1回 19名 融資実務上級研修 1回 14名 単科研修「企業審査基礎研修」の実施 3回 41名 若手向け臨店勉強会 9ヶ店30名 融資審査部臨店審査 全店にて実施 延125回 審査トレーニー 若手行員3名  2.外部講師による「目利き力向上セミナー」開催 54名参加	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・経験を踏まえた上で、各種研修を実施した。また、新たに融資審査部による臨店審査および審査トレーニーを実施した。今後も、研修の充実を図り、臨店審査・審査トレーニーを継続していく。  2.今後経営者の見方や業種別の見方についての事例研究や中小企業金融円滑化法を踏まえた事業再生手法の事例研究を実施していく。	企業の将来性、技術力及び再生可能性を的確に評価できる人材を育成する。	1.融資業務の経験度合いに応じた階層別研修と「目利き」能力向上を目指した人材育成への取組み。 ・審査役臨店審査の継続実施 ・審査トレーニーの受入継続  2.目利きに関するセミナーの実施。
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(21年度)	具体的取組策(21年度)	取組状況(21年度)	取組状況に対する評価及び今後の課題	取組方針(22年度)	具体的取組策(22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、経営支援の検討。  2.公募債の引受等による資金の引受。  3.各機関・団体との人材交流により、情報収集およびリレーションを強化し、地域への有効な情報の提供を行っていく。	1.①東京商工会議所、東京信用保証協会、中小企業基盤整備機構等の後援による商談会を実施。 ②東京商工会議所の顕彰事業である「勇気ある経営大賞」へ取引先4社を推薦。  3.東京商工会議所との人材交流や東京信用保証協会等の各機関・団体との情報交換により、情報収集を行った。	1.東京都の地域金融機関として、東京商工会議所等との連携により、地域の中小企業の支援を検討、実施してきた。今後更なる連携を進め、資金供給手段を含めた様々な施策を検討していく。  2.市場環境等から公募債の引受等の実績はなかったが、今後とも地方公共団体等から起債情報を収集し、引受に取組んでいく。  3.引き続き各機関・団体からの情報収集を行い、各種施策に反映させ、東京における地域金融機関として、地域への情報提供を行っていく。	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、経営支援の検討。  2.公募債の引受等による資金の引受。  3.各機関・団体との人材交流により、情報収集およびリレーションを強化し、地域への有効な情報の提供を行っていく。

「地域密着型金融推進への取組み」(平成21年度の実績と平成22年度の主要施策)

(別表5)

<p>②CSRへの取組み</p>	<p>「地域経済への貢献」、「地域社会への貢献」、「環境への取組み」を行動指針として、各種施策を推進。</p>	<p>1.地域経済へ貢献する金融商品・サービスの提供 2.文化事業等への協賛 3.温室効果ガス削減等、環境への取組み</p>	<p>1.環境配慮型定期預金の取扱い ・「東京緑の定期」 ・「花粉の少ない森づくり定期」 2.「ウィーン・リング・アンサンブル」のニューイヤーコンサートへの協賛 3.①夏季期間にクールビズを実施 ②「日本の森を守る地方銀行有志の会」へ参加 ③環境型融資商品の取扱 ・事業性融資商品「とみんエコスタイル」 ・個人(住宅・マイカー)ローン「ECO STYLE」</p>	<p>1.社会貢献への意識あるお客さまに評価をいただいた。今後も地域経済に貢献する商品・サービスを検討していく。 2.平成5年から継続して協賛しており、新春の風物詩の一つとして定着している。 3.環境問題への取組みは企業市民として重要な責務であるとの考えから、環境に配慮した取組み、商品提供を行った。今後もCSRへの継続的な施策を実施していく。</p>	<p>「地域経済への貢献」、「地域社会への貢献」、「環境への取組み」を行動指針として、各種施策を推進。</p>	<p>1.地域経済へ貢献する商品・サービスの提供 2.社会貢献活動 3.温室効果ガス排出削減や森林保全・育成など環境への取組み</p>
------------------	---	--	--	--	---	---

(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(21年度)	具体的取組策(21年度)	取組状況(21年度)	取組状況に対する評価及び今後の課題	取組方針(22年度)	具体的取組策(22年度)
<p>①お客さまのニーズに対応した付加価値あるサービスの提供</p>	<p>1.満足いただける商品・サービスの提供を進める。  2.お客さまに利便性の高い取引チャネルの拡充を図る。  3.お客さまが安心してご利用いただける環境の整備。</p>	<p>1.店頭営業態勢の整備・サービスの拡充。 お客さまニーズに応えたサービス拡充、資産運用商品や融資商品の充実。  2.営業店、相談拠点、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施策の推進。 ②金融犯罪等への対応。</p>	<p>1.①投信新ファンドの導入 ・7商品新規販売開始 ②保険商品導入 ・3商品新規販売開始 ・平準払保険の取扱開始  2.①休日・夜間のローン相談会開催:延べ593ヶ店、2,152名 ②インターネットバンキングの機能拡充(住所変更、公共料金引落受付開始、振込手数料の改定)  3.①8ヶ店にロビーアテンダントを配置。 ②受付案内係にCS研修を実施。 73名受講</p>	<p>1.市場環境とお客さまニーズを踏まえた資産運用商品の拡充を図ることができた。 引続き資産運用商品の充実を目指し、ファンド、保険の新商品導入を図っていく。  2.①金融円滑化も踏まえ、お客さまの利便性を考慮した休日・夜間のローン相談会は一定の効果が上げられた。 ②インターネットバンキングについては、更なる機能拡充を図っていく。  3.今後は実施した施策の定着化を図っていく。CS推進グループ等による臨店を実施し、課題の把握とスピーディな改善を図る。</p>	<p>1.満足いただける商品・サービスの提供を通じ、お客さま対応の向上に努める。  2.お客様に利便性の高い取引チャネルの拡充を図る。  3.お客さまが安心してご利用いただける環境の整備。</p>	<p>1.店頭営業態勢の整備・サービスの拡充。 お客さまニーズに応えたサービス拡充、資産運用商品や融資商品の充実。  2.営業店、相談拠点、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整備。  3.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施策の推進。</p>

「地域密着型金融推進への取組み」(平成21年度の実績と平成22年度の主要施策)

(別表6)

<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>1.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。  2.行内の説明態勢の整備。</p>	<p>1.①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営業店ででの相談会・勉強会の実施。  2.説明態勢に関する研修の継続実施。</p>	<p>1.①ホテルを会場とした大規模資産運用セミナーの開催 開催回数20回参加人数2,061名 ②お客さま向け営業店セミナーの開催 開催回数149回 参加人数1,753名  2.説明に関する行員向け勉強会・説明会の継続実施 ・勉強会 本部・外部講師により各店随時開催 ・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内容で実施</p>	<p>1.お客さまアンケートからは、内容について満足度が高く、金融知識の普及を図る上で効果もあると評価している。 今後も小規模で回数を増やしなが裾野の拡大を進めていく。  2.勉強会・研修を予定通り実施。 今後も継続して、説明態勢に関する勉強会・研修を実施し、説明能力向上を図っていく。</p>	<p>1.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。  2.行内の説明態勢の整備。</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.営業店ででの小規模相談会・勉強会の実施。  3.説明体制に関する研修の継続実施。</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>お客さま満足度向上のため、お客さまの声の収集と業務反映について検討。</p>	<p>1.CS委員会を中心にお客さま満足度向上のため、行員の対応スキル向上を図る。  2.お客さまサービス室による意見・要望・苦情等、お客さまの声の収集と、CS委員会との連携による業務反映についての検討。  3.銀行グループ会社一体となったCS活動の推進。</p>	<p>1.窓口を対象としたロールプレイング大会を実施。 上期67名、下期66名が参加  2.店頭にご来店されたお客さまから、約4,700件の「お客さまご意見カード」が寄せられ、お客さまサービス室とCS委員会とが連携して業務反映について検討を行った。  3.グループ会社各社でビジネスマナー勉強会やローン審査トレーナーなど実施、銀行と一体となった取組み態勢を整備した。</p>	<p>1.応対力、説明力の向上において、意識を含めた一定の成果が得られた。 今後は、営業課行員を対象に応対力の向上を図るためにロールプレイングの活用を検討する。  2.多くのお客さまの声を頂くことができ、ご意見・ご要望への対応を検討し、実施した。 今後も一層幅広くお客さまの声を頂き、CS向上に取り組んでいく。  3.銀行・グループ会社間において統一した取組みができた。 今後取組みの定着化を図っていく。</p>	<p>お客さま満足度向上のため、お客さまの声の収集と業務反映について検討。</p>	<p>1.CS委員会を中心にお客さま満足度向上のため、行員の対応スキル向上を図る。  2.お客さまサービス室による意見・要望・苦情等、お客さまの声の収集と、CS委員会との連携による業務反映についての検討。  3.銀行グループ会社一体となったCS活動の推進。</p>