

「地域密着型金融推進への取組み」

平成22年度の実施状況



目 次

P. 1 I. これまでの取組みと中期経営計画

P. 3 II. 平成22年度の主要施策の取組み実績

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. 10 III. 評価および今後の取組みについて

(別表1～6)平成22年度取組実績

I. 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～22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"> 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 2.中小企業と働く人の真のパートナーであり続けます 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 	
経 営 戦 略	<ol style="list-style-type: none"> 1.CS経営の実践 2.営業力の向上 3.魅力ある企業風土の醸成 	
目 標 計 数 (24年3月末)	コア業務純益	100億円
	OHR	75%台
	預金残高+預り資産残高	2兆7,500億円

Ⅱ.平成22年度の主要施策の取組み実績

1. ライフサイクルに応じた取引先企業の支援強化

○平成22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 | 21件、191百万円 |
| ・医療福祉事業分野における
開業支援融資 | 8件、305百万円 |

(2) 経営相談・改善支援

お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……事業承継支援 233先、株式公開支援 3先、M&A支援 33先、
確定拠出年金導入支援 4先
- ・ビジネスマッチングによる取引先支援として「とみんECO医療介護STYLE展2010」を開催
出展企業124社+後援団体7団体、来場者数約5,000名、商談900件
- ・当行のビジネスマッチングに対する取組みは「特に先進的な取組み」を行っている地域
金融機関として、関東財務局より顕彰を受けました。

(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22年度実績)

- ・経営改善取組み先 373先 経営改善支援取組み率 11.9%
- ・ランクアップ先数 30先 ランクアップ率 8.0%
- ・再生計画先数 174先 再生計画策定率 46.6%
- ・中小企業再生支援協議会の支援に基づく再生計画策定 21社
- ・求償権消滅保証制度を活用した金融の正常化支援 1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300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 27回開催、参加413名
 - ・相続遺言セミナー 31回開催、参加594名
 - ・個別相談会(事業承継・相続・遺言) 104回開催、参加337名

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22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

債権譲渡担保を活用した融資により、資金供給手法の多様化に取り組みました。

- ・債権譲渡担保融資実績 延6先 実行額894百万円

(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。

- ・階層別研修、融資審査部による臨店審査の継続実施
- ・各種セミナーの実施

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

○平成22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。

- ・東京都と日立キャピタルとの連携による、動産を担保とした融資制度の取扱開始
- ・住民参加型市場公募地方債の取扱を実施

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」の推進
- ・夏季期間にクールビズ、冬季期間にウォームビズを実施



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投資信託新商品の導入
 - ②生命保険新商品の導入

2. お客さまとの取引チャネルの整備
 - ・インターネットバンキングの機能拡充(投資信託の取扱開始)

3. お客さまが安心してご利用いただける環境の整備
 - ・新店舗において以下の店舗環境を整備
 - 店舗内バリアフリー化、多目的トイレ・ロータイプの記帳台の設置

(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。

1. 営業店での資産運用セミナーの実施

- ・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・上期130回、下期158回

2. 毎月第二土曜日にローン&資産運用相談会を実施

3. 説明に関する行員向け勉強会・研修の継続実施

- ・営業責任者・内部管理責任者を対象に、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研修を継続実施。

(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。
2. 法人個人のお客さまから寄せられたご意見、ご要望について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

Ⅲ.評価および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22年度の取組実績)

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	取組状況	取組状況に対する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、東京信用保証協会、政府系金融機関等と提携・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 5件 32百万円 ・東京都制度融資(東京信用保証協会付)創業支援融資 21件 191百万円 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 8件 305百万円	1.創業支援融資については、一定の実績はあるものの、引き続き連携を強化し、機能強化に努めていく。 2.医療福祉事業分野の開業支援融資については専門部署もあり継続的に一定の実績を上げている。引き続き、顧客ニーズを把握し、きめ細かく対応していく。
(2) 経営相談・改善支援				
項目	取組方針	具体的取組策	取組状況	取組状況に対する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.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	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 517件 ・22年5月に取引先によるビジネスマッチングフェア「東京都民銀行 ECO 医療 介護STYLE展2010」を開催。 ・日常の営業斡旋活動を通して年間100件(うち展示会29件)のマッチング成果に繋がった。 2.取引先向けセミナーの開催 ・事業承継、為替動向、海外進出販路開拓、就業規則、税制改正などのテーマで21回のセミナーを開催し取引先への情報発信を行った。	1.「東京都民銀行 ECO 医療 介護 STYLE展2010」は出展企業130社来場者数約5,000名、商談件数約900件と盛況を博した。開催後のフォローにも取り組み、マッチングの成果に結びついた。 2.時代に即した新鮮な情報を取引先に発信できるよう、さまざまなテーマを取上げて継続的に開催していく方針。

「地域密着型金融推進への取組み」(平成22年度の取組実績)

項 目	取組方針	具体的取組策	取組状況	取組状況に対する評価及び今後の課題
		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。	3.コンサルティング機能の発揮 ・事業承継支援先 233先 ・M&A新規支援先 33先 ・株式公開支援実績 3先 ・確定拠出年金(401k)新規導入支援先 4先 ・21年12月に立ち上げた上海現法のコンサルタント会社を活用し、取引先の海外進出支援や現地の情報提供を行った。	3.個社毎の課題解決に向けたコンサルティング機能の更なる発揮に向けて、営業斡旋、事業承継、M&Aを主体に取引先との接点を深める活動を強化したい。
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。	1.経営サポート部は、本部所管部・営業店と一体となり支援する先を随時追加して、合計521社を経営改善支援先とし、経営改善支援する体制とした。 2.①必要に応じて、コンサルタント公認会計士等外部機関・専門家の協力を得て、経営改善計画の策定指導、進捗管理を行った。 ②営業店との同行訪問等を通してOJTをおこなった。 3. 経営改善計画策定マニュアル、モニタリングマニュアルを策定し、支援方法を明確にした。	1.経営改善支援先については、ランクアップとともにランク維持に注力した。 2.今後も、債務者の経営課題を把握・分析し、事業の持続可能性を見極め、必要に応じて外部機関・外部専門家と連携し、助言・提言を行っていく。 3.経営改善計画策定後も施策の実行状況を継続的にモニタリングするとともに、経営相談や経営指導を行っていく等、進捗状況を適切にフォローアップしていく。

「地域密着型金融推進への取組み」(平成22年度の取組実績)

(3)事業再生				
項 目	取組方針(22年度)	具体的取組策(22年度)	取組状況(22年度)	取組状況に対する評価及び今後の課題
①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・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。	1.経営改善支援取組み実績 ・経営改善取組み先 373先 経営改善支援取組み率 11.9% ・ランクアップ先数 30先 ランクアップ率 8.0% ・再生計画先数 174先 再生計画策定率 46.6% ・中小企業再生支援協議会 再生計画策定先 21社 1次対応以上の先 14社 2.DDSを活用した金融の正常化支援 1社	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できる体制を整え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。
②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	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。 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。 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。	1.本部担当者が延べ300先を越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。 2.(株)とみん経営研究所の提携弁護士の紹介・相談件数68件 3.事業承継セミナー 27回開催(参加者計413名) 相続遺言セミナー 31回開催(参加者計594名) 個別相談会 104回開催(参加者計337名)	1.本部担当者の数多くの訪問、面談により、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。 2.引き続きお客さまのニーズの把握に努め、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。 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。

「地域密着型金融推進への取組み」(平成22年度の取組実績)

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(22年度)	具体的取組策(22年度)	取組状況(22年度)	取組状況に対する評価及び今後の課題
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.ABLや知的資産経営評価を活用した融資の推進。	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。	1.売掛債権譲渡担保、動産譲渡担保、ABL、機械担保保証融資の活用 【債権譲渡担保取扱実績】 実行 延6先、894百万円 2.知的資産経営評価を活用した融資については検討中で、導入には至らなかった。	1.動産譲渡担保・ABL等既存の制度についてニーズ発掘のための販売体制を構築する。 ・ABL・知的資産経営等多様な資金供給手法について営業店への啓蒙を継続していく。 2.知的資産経営評価を活用した具体的な融資スキームを構築する。
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。	3.シンジケートローン・東京都CLO等の融資手法の活用。	3.東京都CLOについては平成22年度は実施されず。 ・シンジケートローン組成実績 2件 12億円	3.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。

(2)「目利き機能」の発揮に向けた取組み

項目	取組方針(22年度)	具体的取組策(22年度)	取組状況(22年度)	取組状況に対する評価及び今後の課題
「目利き」能力向上に向けた取組み	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。	1.人材育成への取組み ・階層別研修の実施 3回 79名 ・審査役臨店審査の実施 延151ヶ店 ・審査トレーニーの実施 2名 ・若手行員のための業種別審査(目利き)勉強会の実施 4回 ・支店長審査トレーニーの実施 10名 2.各種セミナーの実施 ・融資ソリューションセミナー(目利き研修)の実施 2回 33名 ・支店長土曜セミナーの実施 2回 「知的資産経営について」 「ABLのスキームを活かした次なる提案」	1.研修・審査役臨店審査・審査トレーニー・セミナー等人材育成への取組みに注力したが、今後も様々な施策を継続的に実施していく。

「地域密着型金融推進への取組み」(平成22年度の取組実績)

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(22年度)	具体的取組策(22年度)	取組状況(22年度)	取組状況に対する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、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.東京都と日立キャピタルとの連携による、動産を担保とした融資制度の取扱開始 2.①住民参加型市場公募地方債の取扱。 ②各市区町村向け融資取組強化による資金供給 3.日本政策金融公庫との情報交換会の実施、現場レベルでのリレーション強化を図り、情報収集を行った。	1.東京都・日立キャピタルとの連携を更に強め、開始した制度の活用により、資金供給手段の多様化につなげていく。 2.地方公共団体とのリレーション強化、地域への資金供給に一定の役割を果たすことができた。今後更に多方面でのリレーション強化を図っていく。 3.引き続き各種機関・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。
②CSRへの取組み	「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。	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	1.環境配慮型定期預金の取扱い ・「東京緑の定期預金」 ・「花粉の少ない森づくり定期」 ・「ECODOMO定期預金」 2.社会貢献活動の実施 ・植樹活動の実施 ・公益財団法人ドナルド・マクドナルド・ハウス・チャリティーズ・ジャパンへの協力 ・認知症サポーターの養成 3.①クールビズ・ウォームビズ実施 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い ・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」	1.社会貢献への意識あるお客様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.地域社会への貢献は当行の重要な役割であるとの考えから、さまざまな活動を実施した。今後も継続的な社会貢献活動を実施していく。 3.環境問題への取組みは企業市民としての重要な責務と認識し環境に配慮した取組み、商品提供を行った。行内の意識も高まっており、今後も継続的なCSR活動を実施していく。

「地域密着型金融推進への取組み」(平成22年度の取組実績)

(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(22年度)	具体的取組策(22年度)	取組状況(22年度)	取組状況に対する評価及び今後の課題
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>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。</p> <p>2.お客様に利便性の高い取引チャネルの拡充を図る。</p> <p>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。</p> <p>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。</p> <p>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>	<p>1.22年度は投資信託4商品、生命保険6商品の取扱を開始した。</p> <p>2.インターネットバンキングにおいて、投資信託の取扱いを開始した。</p> <p>3.保谷支店新店舗 ・店舗内バリアフリー化 ・多目的トイレの設置 ・車椅子ご利用の方やご高齢の方向けにロータイプ記帳台を設置</p>	<p>1.今後もお客さまのニーズに合った商品を適時適切に導入し、商品ラインナップの充実を図っていく。</p> <p>2.取扱開始以来、件数・金額は順調に増加。専用ファクトの追加等更なる利便性向上を図っていく。</p> <p>3.支店ヒアリング、店頭視察等の検証を継続することによって、お客さまにとってより快適な空間作りを引続き目指していく。</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>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。</p> <p>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。</p> <p>2.営業店での小規模相談会・勉強会の実施。</p> <p>3.説明体制に関する研修の継続実施。</p>	<p>1.資産運用セミナー開催回数：上期130回、下期158回。</p> <p>2.毎月第二土曜日にローン&資産運用相談会実施</p> <p>3.営業責任者・内部管理責任者に対し、年1回研修を実施。</p>	<p>1.営業店でのセミナー開催は定着。開催テーマや集客方法を工夫して集客人数を増やしていく。</p> <p>2.第二土曜日開催が定着。平日不在先に対するコンタクトの機会として継続実施。</p> <p>3.今後も継続実施。</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>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。</p> <p>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。</p> <p>3.銀行グループ会社一体となったCS活動の推進。</p>	<p>1.各営業店単位でCS委員会を設置、各店にあったお客さま対応の向上に取組んだ。</p> <p>2.お客様が記入されたご意見一覧に対し、対応所管部署に決定し、改善対応にあたった。</p> <p>3.関連会社と協力して、受付案内係を活用し、ロビー案内体制の充実を図った。</p>	<p>1.今後ロールプレイング大会を実施し、実践的な対応力の向上をさらにすすめていく。</p> <p>2.改善対応の必要性の検討および対応可否について迅速に決定を行う。</p> <p>3.ロビー案内体制をさらに充実させて、お客さま対応の向上を図る。</p>