

# 平成 30 年度 好循環の創出に向けた取り組みの自己評価

当金庫では、『金融・非金融トータルでの価値の創造・提供』を起点として、地域に活力の好循環を創出する」という長期ビジョンを掲げ、長年のお取引を通じて蓄積した稠密な地域情報や、地域の皆さまとのネットワークを十分に活用しながら、さまざまな取り組みを進めています。

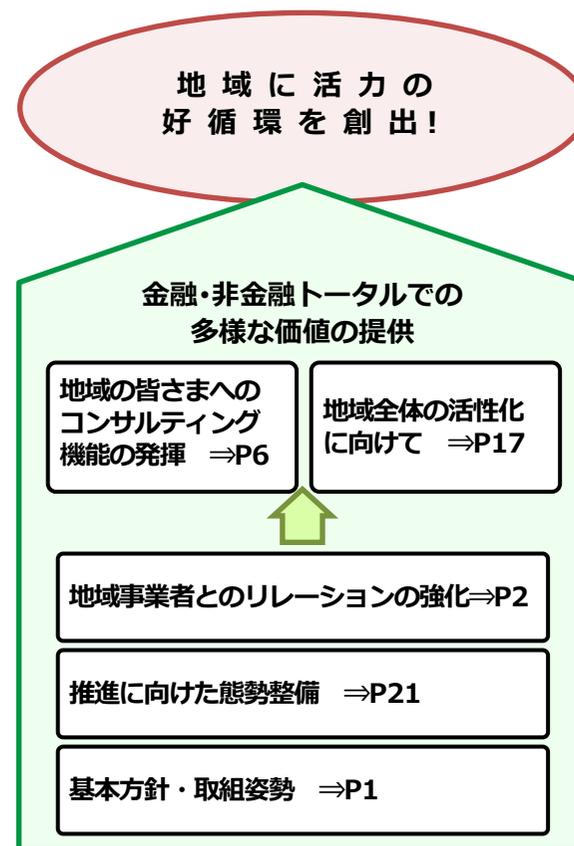
あわせて、取り組みの効果を一層高めることができますよう、活動内容を定期的に自己評価し、その結果を開示しています。

このたび、平成 30 年度の取組状況を取りまとめましたので、ぜひご高覧賜りますようお願い申し上げます。

なお、本資料には「中小企業の経営の改善および地域の活性化のための取り組みの状況」「金融仲介機能のベンチマーク」「経営者保証に関するガイドラインの活用状況」に関する内容も、あわせて記載しています。

## 【CONTENTS】

- |                          |     |    |
|--------------------------|-----|----|
| 1. 取り組みの概要（基本方針・取組姿勢）    | ・・・ | 1  |
| 2. 地域事業者とのリレーションの強化      | ・・・ | 2  |
| 3. 地域の皆さまへのコンサルティング機能の発揮 | ・・・ | 6  |
| 4. 地域全体の活性化に向けて          | ・・・ | 17 |
| 5. 推進に向けた態勢整備            | ・・・ | 21 |



# 1. 取り組みの概要

◇多様な価値の創造・提供を起点として、好循環の創出を目指しています

当金庫では、『金融・非金融トータルでの価値の創造・提供』を起点として、地域に活力の好循環を創出する』という長期ビジョンを掲げ、ビジネスや暮らしの課題解決に寄り添う「コンサルティング機能」や、メディアやイベントの企画制作を含む「クリエイティブ機能」など非金融の分野からもしっかりと地域にコミットし、本来の「金融機能」に掛け合わせることで、ひとつでも多くの課題解決に結びつけられるよう努めています。

特に、現在取り組んでいます「第6次中期経営計画」では、基本方針を「地域やお客さまとの関係再構築」と定め、「より多くの方に」「ニーズにしっかりマッチした形で」「より品質の高い価値を」提供できる態勢の整備に取り組んでいます。

また、下記のような「地域密着型金融の推進に関する基本方針」や営業店支援態勢を整え、取り組みの実効性確保に努めています。

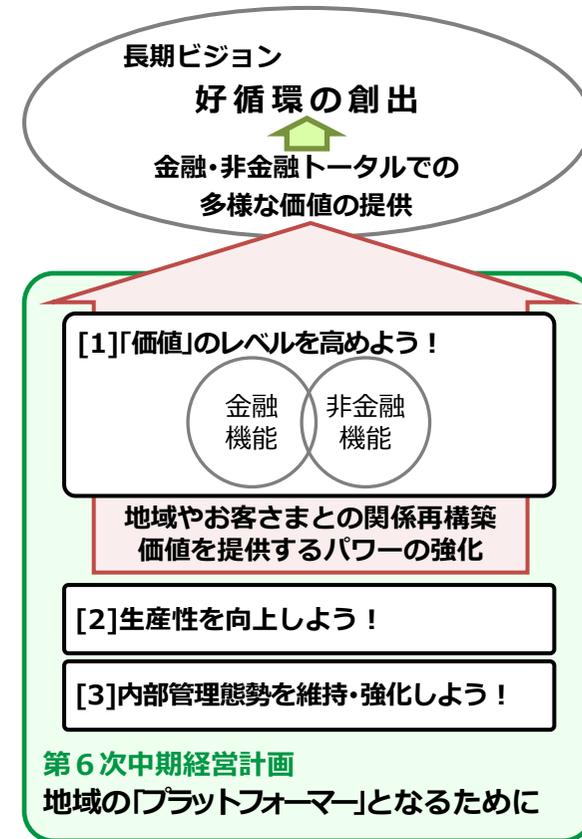
## 「地域密着型金融の推進に関する基本方針」

当金庫は、特に下記項目に留意し、地域密着型金融を推進する。

1. 地域にベストマッチした独自の地域密着型金融
2. 資金供給機能にとどまらない幅広い総合金融力の実現
3. 協同組織金融機関である信用金庫グループとしての特性発揮
4. 経営の健全性と透明性の確保

## 「営業店の取り組みをサポートする本部専担部署」

- ・ソリューション事業部「ビジネスソリューショングループ」
- ・営業店統括部「パーソナルコンサルティンググループ」
- ・審査部「企業支援グループ」



## 2. 地域事業者とのリレーションの強化

### ◇事業先のお客さまとの取引状況

当金庫は、東京都北部・東部・埼玉県南部を主な営業エリアとして、地域に根差した業務運営を進めています。平成31年3月末現在、法人および個人事業主のお取引先 21,255 社のうち、10,030 社の皆さまに当金庫をメイン先（融資残高1位）としてお取引いただいています（メイン化率 47.2%）。

引き続き、お客さまとのコミュニケーションの充実に努め、財務面のサポートはもちろん、販路拡大や企業プロモーションの充実などお客さまの本業そのもののサポートにも、力を尽くしてまいります。

- 地域別の取引先数（法人および個人事業主）〔平成30年度末時点〕

選択ベンチマーク 1

	東京都の地元	埼玉県の地元	千葉県の地元	地元外	全地域
取引先数	14,082 社	4,989 社	112 社	2,072 社	21,255 社

- ・母集団となる取引先を単体ベースで把握しています。
- ・地元は、各営業店の重点および周辺地域です。それ以外を地元外として区分しています。

- メイン取引（融資残高1位）先数および全取引先数に占める割合〔平成30年度末時点〕

選択ベンチマーク 2

メイン取引（融資残高1位）先数	10,030 社
全取引先数に占める割合	47.2%

- ・メイン取引先数は、単体ベースでカウントしています。

- メインバンク（融資残高1位）として取引を行っている企業と、そのうち経営指標（売上・営業利益率・労働生産性等）の改善や就業者数の増加が見られた企業の先数および融資額〔平成30年度末時点〕

共通ベンチマーク 1

	先数	融資残高
メインバンクとしての取引企業	9,675 社	5,168 億円
うち経営指標等の改善企業	3,518 社	2,145 億円

- ・メイン先数は、グループベースでカウントしています。
- ・経営指標が改善した先とは、売上・当期利益が改善した先です。
- ・経営指標に関わらず就業者数の増加が見られた先もカウントしています。

● ライフステージ別の与信先数および融資額〔平成 30 年度末時点〕 **共通ベンチマーク 4**

	全与信先	創業期	成長期	安定期	低迷期	再生期
与信先数	21,461 社	1,250 社	1,268 社	10,558 社	1,387 社	328 社
融資残高	7,620 億円	508 億円	875 億円	4,610 億円	330 億円	59 億円

○全与信先のうち、「創業期の先」および「過去5期の売上高を把握できる先」をライフステージ別に区分しています。

- ・創業期⇒創業、第二創業から5年まで
- ・成長期⇒売上高平均で直近2期が過去5期の120%超
- ・安定期⇒売上高平均で直近2期が過去5期の120%~80%
- ・低迷期⇒売上高平均で直近2期が過去5期の80%未満
- ・再生期⇒貸付条件の変更または延滞がある期間

● 本業（企業価値の向上）支援先数および全取引先数に占める割合〔平成 30 年度末時点〕 **選択ベンチマーク 12**

	全取引先数 ①	本業支援先数 ②	割合 ②/①
本業支援先数および全取引先数に占める割合	21,255 社	591 社	2.8%

## ◇担保・保証に過度に依存しない融資への取り組み

ご融資に際しましては、お取引先企業の財務内容のみならず、事業内容を十分に理解し、成長可能性や事業の将来性を踏まえて対応するよう努めています。また、「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨や内容を十分に踏まえ、担保・保証に必要以上に依存することなく、お取引先企業の経営課題の解決に資するご融資や、お取引先のニーズに合致した商品の提供を行っています。

その結果、経営者保証ガイドラインを活用したご融資は 6,718 社、無担保での融資は 2,443 社、根抵当権を設定していないご融資は 16,955 社となっています。

● 事業性評価に基づく融資を行っている与信先数および融資額、および全与信先に占める割合〔平成 30 年度末時点〕

	先数	融資残高
事業性評価に基づく融資を行っている与信先	788 社	1,495 億円
全与信先に占める割合	3.7%	19.1%

**共通ベンチマーク 5**

- ・事業性評価に基づく融資先は、外部専門家の導入先および本部の専門家が担当先している先です。

● 「経営者保証に関するガイドライン」への取り組み

当金庫では、「経営者保証に関するガイドライン」の趣旨や内容を十分に踏まえ、お客さまからお借り入れや保証債務整理の相談を受けた際の態勢を整備しています。また、経営者保証の必要性については、お客さまとの丁寧な対話に基づき、法人と経営者の関係性や財務状況等の状況を把握し、同ガイドラインを踏まえて十分に検討するなど、適切な対応に努めています。

平成 30 年度の「経営者保証に関するガイドラインの活用状況」

新規に無保証で融資した件数	11,550 件
新規融資に占める経営者保証に依存しない融資の割合	35.0%
保証契約を解除した件数	366 件
経営者保証に関するガイドラインに基づく保証債務整理の成立件数 (当金庫をメイン金融機関として実施したものに限り)	0 件

経営者保証に関するガイドラインの活用先数および全与信先数に占める割合〔平成30年度末時点〕

選択ベンチマーク 11

	全与信先数①	ガイドライン活用先数②	割合 ②/①
経営者保証に関するガイドラインの活用先数 および全与信先数に占める割合	21,461 社	6,718 社	31.3%

● 地元の中小企業と信先のうち、無担保と信先数および無担保融資額の割合〔平成30年度末時点〕

選択ベンチマーク 7

		地元中小与信先①	無担保融資先②	割合 ②/①
地元の中小企業融資における無担保融資先数（先数単体ベース）、 および無担保融資額の割合	先数	19,183 社	2,443 社	12.7%
	融資残高	6,262 億円	757 億円	12.1%

・無担保と信先とは、不動産担保、有価証券担保、預金担保のない先です。

- 地元の中小企業と信先のうち、根抵当権を設定していない与信先の割合〔平成30年度末時点〕

選択ベンチマーク 8

	地元中小与信先数 ①	根抵当未設定先数 ②	割合 ②/①
地元の中小企業と信先のうち、 根抵当権を設定していない与信先の割合	19,183 社	16,955 社	88.4%

・不動産の根抵当や預金・有価証券の包括担保を取得していない先です。

- 地元の中小企業と信先のうち、無保証のメイン取引先の割合〔平成30年度末時点〕

選択ベンチマーク 9

	地元中小与信先数 ①	無保証メイン先数 ②	割合 ②/①
地元の中小企業と信先数のうち、 無保証のメイン取引先数の割合	19,183 社	3,449 社	18.0%

・保証協会、保証会社の保証を付けずに、ご融資を行っている先です。

- 中小企業向け融資のうち、信用保証協会保証付融資額の割合および100%保証付融資額の割合〔平成30年度末時点〕

選択ベンチマーク 10

	中小向け融資	保証協会付融資		100%保証付融資	
	残高 ①	残高 ②	割合 ②/①	残高 ③	割合 ③/①
中小企業向け融資のうち、信用保証協会保証付融資額の割合および100%保証付融資額の割合	7,794 億円	1,217 億円	15.6%	526 億円	6.7%



### 3. 地域の皆さまへのコンサルティング機能の発揮

地域に活力の好循環を創りだすうえでは、エリア内のビジネスの活性化や豊かな暮らしの実現に、金融・非金融の両面から多面的に関わっていくことが重要と考えています。既存の事業先への販路拡大支援、事業承継支援、経営改善・事業再生支援などはもちろん、地域内で新たにビジネスを興す動きを支える創業・新事業支援、また、ライフステージに応じた安定的な資産形成のお手伝いなど、さまざまな場面でコンサルティング機能を発揮できますよう努めています。

#### ◇創業・新事業開拓支援

創業や新事業を開拓する地域企業に対し、資金調達手段の提供といった金融支援のほか、販路拡大支援など非金融面での支援も行っています。

##### ●インキュベーション施設 / COSA ON (コーサ オン)

新たなビジネスへの発展や地域の課題解決に繋げる環境づくりとして、令和元年5月24日(金)、町屋支店の敷地内に「インキュベーションオフィス」と「カフェ形態のコミュニティ拠点」の一体型施設「COSA ON (コーサ オン)」をオープンしました。

##### \*インキュベーションオフィス(2階)

起業家向けにレンタルオフィスを提供するとともに、起業家のニーズに合わせた伴走型支援を行ないます。当金庫職員による経営支援や提携専門家による課題解決支援はもちろんのこと、地元企業とも連携し、起業における悩み事の相談や事業のアドバイスを得られる体制づくりを行い、起業家の円滑な事業展開を地域ぐるみでお手伝いします。

##### \*カフェ形態のコミュニティ拠点(1階)

5月26日より、カフェ「TOKYO L.O.C.A.L BASE (トウキョウ ローカル ベース)」(NPO法人による運営)がオープンしています。カフェは、普段は地域の皆さまの憩いの場にいただきつつ、テストマーケティングやプレゼンテーション、交流会などの会場としても活用されるコミュニティ拠点となっています。



＊わがまち基金による助成

「COSA ON」は、公益財団法人日本財団（東京都港区 会長：笹川陽平）の「わがまち基金（地域が独自の強みを活かした自立のかつ持続可能な社会の創出を図ることを目的としたプロジェクト）」を活用した地域創生支援スキームの助成金による支援を受けています。今回の取り組みは、地域創生にとどまらない次代の人財育成モデルとして「地域金融機関としてのイノベーションに挑戦する取り組みである」と高い評価をいただき、同スキームで初めてとなる「インセンティブ制度（助成金の上乗せ）」の適用を受けています。



● 創業・新事業支援融資

平成 30 年度は 624 先の創業を支援しました。今後も、創業期のお客さまに対して、積極的かつスピーディーに対応し、また、事業が軌道にのるまで継続した支援を進めていきます。

平成30年度実績	
実行件数：	221 件
実行金額：	1,269 百万円

● 創業、第二創業の件数〔平成30年度実績〕

共通ベンチマーク 3

当金庫が関与した創業件数	624 件
--------------	-------

・創業：設立5年以内の融資先です。

● 創業支援先数（支援内容別）〔平成30年度実績〕

選択ベンチマーク 16

①創業計画の策定支援		624 社
②創業期の取引先への融資	（プロパー）	146 社
	（信用保証付）	422 社
③政府系金融機関や創業支援機関の紹介		0 社
④ベンチャー企業への助成金・融資・投資		0 社



● ものづくり補助金〔平成30年度実績〕 **独自ベンチマーク**

お取引先の新しい取り組みを支援するため、各種補助金・助成金の無料個別相談会開催や個別申請支援等へ積極的に取り組み、お取引先に対してその採択のお手伝いをしています。制度説明や申請に関する相談などをお受けする個別相談会を、平成30年度は計6回開催しました。

平成30年度実績	
32先	実行金額：246百万円

● ポータルサイト「NACORD（ナコード）」を運営

ポータルサイト「NACORD（ナコード）」を運営し、購入型クラウドファンディングサービス等のご提供を行っています。

お取引先の独創的なアイデアやプロジェクトに対して資金調達手段となるだけでなく、インターネットを活用した新製品のプレマーケティングやプロモーションの場を提供することにより、地域企業の新たなチャレンジを応援しています（平成30年度は、商品紹介やインタビュー記事を新たに21件掲載）。

「NACORD」を異なる地域のお客さま同士を結びつける場としても活用いただけるよう、全国の信用金庫との連携を進めており、平成30年度末現在、当金庫を含めた10金庫が連携しています。



▲ NACORD（ナコード） <http://www.nacord.com/>

ポータルサイト「NACORD」を活用したクラウドファンディングの実績〔平成30年度実績〕

**独自ベンチマーク**

実行件数	目標金額	支援者数	目標達成件数	調達金額
15件	4,028千円	1,141名	10件	10,198千円

## ◇成長・課題解決支援

金融面の支援だけでなく、企業の次代を担う若手経営者の方々を主な対象とする「城北未来塾」、お取引先の販路拡大支援のための「城北 夢をかなえる商談会」、経営課題全般の解決支援のための「城北 新現役交流会」を開催するなど、お取引先の成長、課題解決に向けて、ニーズに合わせた様々な取り組みを行っています。

### ● 成長基盤強化融資〔平成30年度実績〕

実行件数	実行金額
144 件	16,930 百万円

### ● 城北NEWサポートローン〔平成30年度実績〕

実行件数	実行金額
1,716 件	20,076 百万円

### ● 夢をかなえる商談会

平成31年2月21日・22日の2日間、個別商談会「第7回 城北 夢をかなえる商談会」を開催しました。

「工業系」「食品」「雑貨」「建設」「香港貿易発展局」の合計27社のバイヤーを招き、地元中小企業の皆さまが製造している商品や建設事業者の受発注取引の拡大のため、個別商談の機会を提供しました。

今回は77社の企業が参加し、両日で工業系42件、非工業系で74件の商談が行われ、参加企業からは「すぐに取り引したい企業とも会うことができ、今回初めて参加したが、今後も継続して参加したい」など、積極的な意見を頂いています。



▲「第7回 城北 夢をかなえる商談会」の開催

夢をかなえる商談会（ビジネスマッチング）の開催実績〔平成30年度実績〕

独自ベンチマーク

参加地域企業数	招聘バイヤー数	商談件数	商談成立数	商談継続数
77 社	27 社	116 件	4 件	28 件



● 農業女子プロジェクト

農林水産省が推進している、全国の女性農業者と民間企業等との連携による、新商品・サービスの開発並びに、農業への理解促進等を目的とした「農業女子プロジェクト」に、金融機関として唯一参画しています。

平成29年4月より開始した当金庫お取引先と農業女子メンバー相互のニーズを結ぶビジネスマッチングでは、平成30年度に3件のマッチングが成立しました。また、10月には、3回目となる農業女子メンバーを対象とした経営力向上のためのセミナーを開催し、農業におけるブランディングをテーマに農業分野の専門家による講演やお取引先企業の工場見学を行いました。



▲ <http://www.naturliga.jp/>

● 「城北未来塾」の開催

企業の次代を担う若手経営者を主な対象とする「城北未来塾」を定期的で開催しています。セミナーでは、経営現場で役立つ実践的な話題の提供に努めるとともに、経営者同士による交流会を通じ、企業間の円滑な情報交換をサポートしています。

実施内容	開催日	参加者数
城北未来塾 30年度第1回セミナー&交流会 「今こそ『V字回復』へ～“無印”流経営のヒントと革命のアイデア～」 松井 忠三 氏（株式会社松井オフィス 代表取締役社長、株式会社良品計画 前会長）	7月9日	208名
城北未来塾 30年度第2回セミナー&交流会 「ほぼ全員残業ゼロなのに、10年連続で売上が伸びている理由」 岩崎 裕美子 氏（株式会社ランクアップ 代表取締役）	3月13日	204名

城北未来塾（セミナー）の開催実績〔平成30年度実績〕 独自ベンチマーク

セミナー参加企業数	283社
-----------	------

● 「城北 新現役交流会」の開催

平成30年 10月18日、地元中小企業の経営課題の解決を支援する取り組みとして、「第6回 城北 新現役交流会」を開催しました。この交流会は、豊富な知識や経験、ネットワークを有する新現役（おおむね50歳以上で、一つの分野で10年以上の職歴を持ち、それを活かした中小企業支援に意欲のある人材）の方と、地元中小企業の出会いの場を提供するもので、お取引先企業30社と新現役97名の間で、のべ140件の面談が行われました。



▲ 「第6回 城北 新現役交流会」の開催

中小企業に対する経営人材・経営サポート人材・専門人材の紹介数

〔平成30年度実績〕

選択ベンチマーク 28

紹介人数	30人
------	-----

● 「事業承継セミナー」の開催

事業所承継支援の取り組みの一環として定期的に「事業承継セミナー」を開催しています。

平成30年度は、7月18日と1月23日に「事業承継セミナー」を開催しました。オーナー企業経営者の方を対象に、事業承継について具体的な事例を交えながら説明をし、セミナー終了後には個別相談会を実施し、より詳細な相談にも応じています。

事業承継支援先数〔平成30年度実績〕

選択ベンチマーク 21

事業承継支援先数	89社
----------	-----

● ホームページ制作の作成支援

ホームページ制作業者である株式会社イノベーションアーティストと平成29年8月に業務提携を締結し、当金庫の取引先のホームページ作成支援サービスを提供しています。当サービスは、WEB制作のプロが取引先へ取材を行い、それぞれの企業の特長に合わせてサイトを制作することで、取引先のビジネスチャンスを広げるお手伝いするものです。

ホームページ制作支援先数〔平成30年度実績〕

ホームページ制作支援先数	37社
--------------	-----



● プレスリリースの配信サービス】

プレスリリースの配信代行サービスを提供する株式会社バリュープレスと連携し、当金庫のお客さま限定で6ヵ月間無料体験できるトライアルプランをご案内しています。

各種ニュースサイトや新聞雑誌社の記者宛てに、自社の新サービスや新製品の情報をプレスリリースとして配信できるサービスで、お取引先企業等のプロモーションや認知度向上にご利用いただいています。

プレスリリース配信利用先数〔平成30年度実績〕

プレスリリース配信利用先数	94社
---------------	-----

◇経営改善支援・早期事業再生支援

抜本的な経営改善を必要とする取引先企業の経営改善・事業再生のため、中小企業再生支援協議会や経営改善支援センターや、経営コンサルタントや公認会計士、税理士などの外部専門家との連携に努め、事業再生支援に取り組んでいます。

● 外部機関との連携

経営改善・早期事業再生支援にあたっては、中小企業再生支援協議会や民間コンサルタントなどの外部機関との連携に努めています。平成30年度における主な連携の状況は下記の通りです。

	中小企業再生支援協議会			民間コンサルタント			
	持込	計画策定	取組中	紹介	契約	計画策定	取組中
平成30年度	4	2	2	16	15	1	14
累計	47	27	—	467	331	201	—

● 経営改善支援への取り組み実績（平成30年4月～平成31年3月）

【平成30年4月～平成31年3月】

（単位：先数）

	期初債務者数 A	うち 経営改善支援 取組み先 α	うち再生計画			経営改善支援 取組み率 = α/A	ランクアップ率 = β/α	再生計画策定率 = δ/α
			αのうち期末に債務者区分がランクアップした先数 β	αのうち期末に債務者区分が変化しなかった先数 γ	αのうち再生計画を策定している全ての先数 δ			
正常先 ①	12,768	0		0	0	0.00%	-	-
要注意先	うちその他要注意先 ②	5,460	581	27	537	10.64%	4.64%	30.80%
	うち要管理先 ③	44	6	0	4	13.63%	0.00%	0.00%
破綻懸念先 ④	379	55	2	49	13	14.51%	3.63%	23.63%
実質破綻先 ⑤	373	2	0	1	0	0.53%	0.00%	0.00%
破綻先 ⑥	79	0	0	0	0	0.00%	-	-
小計(②～⑥の計)	6,335	644	29	591	192	10.16%	4.50%	29.81%
合計	19,103	644	29	591	192	3.37%	4.50%	29.81%

(注) ・期初債務者数及び債務者区分は平成30年4月初時点で整理しております。  
 ・期初債務者数、経営改善支援取組み先は、取引先企業(個人事業主を含む)であり、個人ローン、住宅ローンのみの先を含みません。  
 ・βには、当期末の債務者区分が期初よりランクアップした先数を記載しております。  
 なお、経営改善支援取組み先で期中に完済した債務者はαに含めるもののβに含めておりません。  
 ・期初の債務者区分が「うち要管理先」であった先が期末に債務者区分が「うちその他要注意先」にランクアップした場合はβに含めております。  
 ・期初に存在した債務者で期中に新たに「経営改善支援取組み先」に選定した債務者については(仮に選定時の債務者区分が期初の債務者区分と異なっていたとしても)期初の債務者区分に従って整理しております。  
 ・期中に新たに取引を開始した取引先については本表に含めておりません。  
 ・γには、期末の債務者区分が期初と変化しなかった先数を記載しております。  
 ・みなし正常先については正常先の債務者数に計上しております。  
 ・δには、金融機関独自の再生計画策定先のほか、中小企業支援協議会、RCC、地域経済活性化支援機構、産業復興機構、東日本大震災事業者再生支援機構などと連携した再生計画策定先を含んでおります。

● 経営革新等支援機関認定制度の利用先数〔平成30年度末時点〕 **独自ベンチマーク**

業務提携した税理士等の認定経営革新等支援機関と連携して、「経営改善計画策定支援事業」を活用した経営改善支援にも積極的に取り組み活用しています。

経営革新等支援機関認定制度の利用先数	299 先
--------------------	-------

● 貸付条件の変更を行っている中小企業の経営改善計画の進捗状況〔平成30年度末時点〕

共通ベンチマーク 2

	条件変更の総数	好調先	順調先	不調先
条件変更先の進捗状況	8,708 社	80 社	361 社	8,267 社

・進捗を計測する指標は、売上・当期利益です。

・好調（120%超）、順調（80%～120%）、不調（80%未満）に区分（過去5期分の平均と比較）しています。

● リスク管理債権額（地域別）〔平成30年度末時点〕

選択ベンチマーク 27

債権種別(億円)	東京都の地元	埼玉県の地元	千葉県の地元	地元以外
3ヶ月以上延滞	0 億円	0 億円	—	0 億円
貸出条件緩和	40 億円	11 億円	—	12 億円
延滞債権	299 億円	48 億円	0 億円	67 億円
破綻債権	3 億円	1 億円	0 億円	1 億円
合計	343 億円	62 億円	0 億円	82 億円

● 地元への融資に係る信用リスク量と全体の信用リスク量との比較〔平成30年度末時点〕

選択ベンチマーク 47

	EL：平均損失予想額		UL：平均外損失予想額	
	地元	全与信先	地元	全与信先
与信先の信用リスク量	50 億円	60 億円	34 億円	50 億円



## ◇充実したライフプランのサポート

### ● 資産形成・運用支援

安定的な資産形成・資金運用の手段として、少額からでも投資可能な定時定額買付型投資信託を中心にお客さまにご提案しています。その際にはお客さまの金融商品に関する知識・経験、ご購入目的、リスク許容度などを踏まえ、最適な商品・サービスをお勧めしています。また、お客さまの利便性向上にむけて、店舗・インターネットなど、チャネルの充実に取り組んでまいります。

#### ◆投資信託〔平成30年度末時点〕

顧客数	残高
13,057先	11,717百万円

#### ◆NISA〔平成30年度末時点〕

種類	口座数
NISA	2,773件
ジュニアNISA	955件
積立NISA	352件

### ● 住まい充実のお手伝い〔平成30年度末時点〕

土地および住宅の購入、住宅の新築・増改築、他金融機関の住宅ローンの借り換えの際に当金庫の住宅ローンをご利用いただいております。平成30年度は582件の実績となっています。

実行件数	実行金額
582件	17,276百万円

### ● 資産承継支援

当金庫独自の無料相談会「想いを伝える相談会」を営業店で開催したほか、日本弁護士連合会との連携による「遺言・相続 全国一斉相談会」を開催し、経営支援や生活基盤支援に関する相談をお受けしました。

● 年金受給者数〔平成31年2月実績〕

老後の生活を支える大切な年金の受給先として数多くのお客さまに、当金庫の口座をご利用いただいています。

件数	金額
14,763 件	1,278 百万円

● 暮らし充実のためのお手伝い

春の国内旅行（伊香保 931 名参加）、夏休みの日帰り旅行（筑波方面・成田方面のべ 838 名参加）、秋の国内旅行（名古屋・伊勢・松坂 612 名参加）に多くの皆さまに参加いただいています。

旅行参加者数	2,381 人
--------	---------

平成 30 年 12 月 20 日にクリスマスディナーショー（椿山荘、970 名）、2 月 1 日に貸切観劇会（明治座、1,173 名参加）を開催しました。

観劇会参加者数	2,143 人
---------	---------

## 4. 地域全体の活性化に向けて

地域の皆さまに、金融機能だけでなく、金融とは直接関係のない分野からも、地域社会と多様なコミュニケーションを図り、地域との深く密接な「つながり」の形成に努めています。

### ● 地域の魅力を伝える取り組み

#### 赤羽馬鹿祭りへの参加

地域の魅力を伝える取り組みとして、毎年4月頃に北区赤羽で開催される「赤羽馬鹿祭り」に、当金庫から毎年100名を超える職員が大パレードに参加しています。近年は入庫1・2年目の職員が自分たちで振り付けと衣装を考案し、工夫を凝らしながら伝統あるお祭りを盛り上げています。



#### 地域の魅力的なスポットのご紹介

当金庫公式WEBサイト内のコミュニティページ「Johoku Journey」では、城北地区にある、誰もが気ままに立ち寄れる魅力あるスポットを写真でご紹介しています。平成30年度は、北区の音無親水公園や十条銀座商店街など12のスポットを掲載しました。

<http://www.shinkin.co.jp/johoku/community/jj/>



#### 東京北区観光協会へのサポート

地域の活性化や、来街者・定住人口の増加を目的に、2017年に官民連携により設立された一般社団法人 東京北区観光協会。当金庫では、職員を3名派遣し、SNSによる情報発信や地域イベントの企画・運営サポートを通じて、北区の観光プロモーション事業を多面的にバックアップしています。



● 人と暮らしを豊かにするスポーツを介した取り組み

Johoku Athletes Club による活動

当金庫では、正職員として雇用する6名のアスリートを通じて、地域に対してスポーツの魅力やその社会的価値をお伝えしています。6名は、競技の違いを越えて一つのチーム「Johoku Athletes Club」として互いに支え合い、また、トレーニングの合間などを利用し、地域の小学校で体験学習や経営者の会で講演を行うほか、地域のスポーツイベント等にも積極的に参加し、地域の皆さまとの交流を深めています。

<http://www.shinkin.co.jp/johoku/about/athlete/>



東京都スポーツ推進モデル企業

東京都が「スポーツ分野での社会貢献活動や、従業員のスポーツ促進に取り組む企業」を「東京都スポーツ推進企業」に認定する制度です。当金庫は「アスリートの雇用とプロモーション支援」の取り組みにより認定を受け、平成30年度には「モデル企業」にも認定されました。



● つながりや安心して暮らせる街づくり

北区との「災害時における施設利用の協力に関する協定」による協力

東京都北区と「災害時における施設利用の協力に関する協定」を締結しています。当金庫では、本協定に基づき、災害発生時における帰宅困難者の一時滞在施設の提供や、災害対策物資の備蓄などに協力しています。

● 環境への取り組み

川口市「エコライフDAY2018」参加

平成30年6月10日、埼玉県川口市の地域温暖化防止活動「エコライフDAY2018」に、川口市内の5店舗が参加しました。職員およびその家族、計243名がCO<sup>2</sup>排出量削減に取り組み、1日で合計246kgのCO<sup>2</sup>削減に貢献しました。

キャリア教育支援「あしたね」

東京書籍(株)と連携し、小中学生のキャリア教育に取り組んでいます。平成30年度は、当金庫のお取引先19件の仕事・職場を紹介し、子供たちの職業選択の幅を広げるほか、身近にある地域の仕事について知るきっかけを提供しました。

<http://www.shinkin.co.jp/johoku/ashitane/>



荒川河川敷「清掃ボランティア活動」

平成30年9月、当金庫の職員ならびにその家族41名が、荒川河川敷（東京都北区赤羽周辺）の清掃ボランティア活動に参加し、地元のボーイスカウトの皆さまなどといっしょに、地域の清掃活動に汗を流しました。



● 安心して暮らせる街づくり

◆ 認知症サポーター数

認知症に対する理解を深め、ご来店時などに適切なサポートができますよう、北区役所のご協力により役職員が「認知症サポーター養成講座」を受講しています。平成31年3月末現在、全部室店に779名の認知症サポーターが配置されています。

認知症サポーター数	779人
-----------	------

◆ 視覚障害者対応

ATMの設置当金庫が設置する全てのATMは、付属のハンドセット（受話器）から流れる音声案内に従い、ハンドセットのテンキーを操作することで、視覚に障がいのある方にもご利用いただけるようになっています。

ATM設置台数	269台
---------	------

◆ 振り込め詐欺未然防止件数

次々と新たな手口が編み出される振り込め詐欺などの金融犯罪に対しては、店頭でのお声掛けや地元警察との連携を強化するとともに、日頃から全店舗で対応事例を共有し、被害の未然防止に努めています。近年では、警察官等になりすました犯人が、キャッシュカードと暗証番号を言葉巧みに騙し取り、預金を不正に引き出す犯罪が増加していることから、特に注意をお願いしています。こうした取り組みにより、平成30年度は23件・56百万円の詐欺被害を未然防止しました。

平成31年3月末現在、当金庫では合計23名の職員が警視庁から「声掛けマイスター（名人）」などを委嘱されており、窓口やATMで多額の現金の引き出しや振り込みをしようとしているお客さまへの注意喚起に努めています。

振り込め詐欺未然防止

平成30年度実績			
件数：	23件	金額：	56百万円

声掛けマイスター（名人）

声掛けマイスターの人数	23人
-------------	-----

◆ 子供 110 番の家

不審者の付きまといや声掛けなど、子供たちの身の危険を感じたときに逃げ込める場所を提供するボランティア活動に参加しています。

参加店舗数	92 店舗
-------	-------

## 5. 推進に向けた態勢整備

お客さまとのコミュニケーションを深めることや、お一人おひとりに最適なサービスを提供することに、金庫全体で取り組めますよう、業務の適正化・効率化と人材の育成・活用を進めています。

● 営業店業務本部集中化（バックオフィスの導入）

営業店職員のお客さまとの接点を拡大するために、内部事務を削減する試みとして、平成 30 年 4 月に事務集中部にバックオフィス推進企画グループとバックオフィス運用グループの 2 グループを立ち上げ、同年 7 月より王子営業部を試行店舗として事務の本部集中化（バックオフィス化）をスタートさせました。

バックオフィスの導入スケジュールは、令和 2 年 3 月末を全店舗導入の目標に据え、令和 1 年 3 月末時点で 25 店舗 11 出張所の導入が完了しています。

● リレーシヨングループ（営業担当者）の職員数、割合

平成 30 年度末実績	
リレーシヨングループ職員数	652 人
割合	33.07%

● 女性管理職の人数、割合

平成30年度末時点の女性管理職は、前年度から19人増加し185人となり、管理職における女性比率21.43%となりました。

平成30年度末実績	
女性管理職（係長相当職以上）	185人
管理職の女性比率	21.43%

● 職員採用数

平成30年度は、新卒者76人、中途採用者24人が当金庫の新しい仲間として加わりました。

採用職員数	100人
-------	------

● 人材育成

各種の研修、自己啓発プログラムによる能力開発はもとより、本部専門スタッフや外部機関との連携を通じて実践的なノウハウを習得することにより、事業性評価やコンサルティングに関する職員の能力向上に努めています。また、お客さまのご要望や諸課題に対するきめ細やかな対応を実現するため、職員のコミュニケーション能力の向上にも力を入れています。

おもな研修の実施状況

本部集合研修	平成30年度
コンサルティング能力向上に関する研修	200人
お客さま対応・CS向上に関する研修	398人
若手職員に対する基本研修	320人
新任管理職などに対する階層別の心得研修	440人
販売資格取得にともなう研修	127人



取引先の本業支援に関連する研修等の実施数、研修等への参加者数、資格取得者数〔平成30年度実績〕

選択ベンチマーク 39

	研修実施回数	参加者数	資格取得者数
取引先の本業支援に関連する研修等の実施回数、同研修等への参加者数および同趣旨の取り組みに資する資格取得者数	38回	295人	31人

職員の専門資格取得状況<期末時点>

資格名称	資格取得者数
CFP	5名
AFP	30名
FP技能士1級	17名
FP技能士2級	848名
FP技能士3級	1,103名

● 投資信託アドバイザー養成プログラムの実施状況<期末時点>

通信講座・内部研修・習熟度判定試験（知識・技能）を織り交ぜながら、6ヵ月をかけて実践的な技能向上を図る養成プログラムを実施しています。平成30年度は37名が受講・修了しました。

● 業績評価

平成30年度は、事業計画の基本方針である「コミュニケーションの量と質を充実させる」を踏まえ、新たに営業店職員の個人表彰を組み込むことで、職員の日々の活動の集積が店舗評価に結び付く評価体系を導入しました。

現在実施している令和1年度の業績評価制度では、店舗収益を評価する「業績部門」と、関係強化への取り組み等を評価する「お客さまとの関係再構築」で構成しています。

営業店職員の個人表彰の実績の積み上げが、店舗の業績につながる評価体系を引き継ぎつつ、個人表彰の評価項目を重点項目に集約するとともに、お客さまとの関係強化・接点強化の観点から評価項目を選定しました。

## ◇外部専門家・外部機関との連携

企業支援・地域活性化支援の取り組みを、より効果的に進められますよう、地元自治体や外部専門機関などとのネットワークの強化に努めています。

- 「市区町村による創業支援事業計画」への参画

当金庫は、各自治体が取り組む「市区町村による創業支援事業計画」に、地域金融機関として参加しています。この事業は産業競争力強化法に基づくもので、荒川区（全国第1号として平成26年3月に認定）、足立区（平成26年6月）、北区および練馬区（平成27年5月）が経済産業省から認定を受けています。

本計画において当金庫は、各区が設けた創業支援融資において金利や信用保証料を優遇することにより、地域の創業者を金融面から支援しています。また、関係機関と緊密に連携し、各機関が保有する豊富なノウハウの提供にも努めています。

- 「空き家対策」について地元自治体と連携

当金庫では、「空き家対策」に積極的な取り組みを行っている地方公共団体（練馬区（平成29年8月に協定締結）、さいたま市（平成29年10月に協定締結）、川口市との連携を進めていますが、平成30年度は2月に松伏町と協定を締結しました。平成29年10月2日に、空き家問題の解決にご利用いただけるよう、「城北 空き家活用ローン」を取り扱いしており、当金庫が「空き家」に関する協定等を締結している区市町内に「空き家」が所在している場合には、金利優遇も行っています。

- 10月の消費税改正を前に「消費税改正対策セミナー」を開催

令和元年10月に予定される消費税改正に先立ち、平成30年6月4日から4つ会場にて、TKC城北東京会およびカシオ計算機株式会社と連携して事業者様向けのセミナーを開催しました。改正内容や軽減税率制度の概要説明のほか、飲食料品を扱う事業者様を中心に、想定される具体的な影響や今から取り組むべきこと、ご活用いただける支援制度などをご紹介します。

- 北区と、スポーツ振興に関する「パートナーシップ協定」を締結

平成29年11月より、東京都北区と「パートナーシップ協定」を締結しております。北区および区内企業と連携し、企業が有するスポーツの推進に資するリソースやコンテンツを活用して、東京2020大会の開催気運を醸成してまいります。また、連携を通じ、スポーツを通じた地域振興と青少年育成にも努めています。

● 地域企業等に対する各種顕彰への協賛・後援

地元自治体が設ける各種顕彰を協賛・後援し、地域産業の活性化などを支援しています。

顕彰名	顕彰の目的	実施日
第4回荒川区 新製品・新技術大賞	荒川区内の中小企業者が開発した優れた新製品・新技術を表彰するとともに、新製品等の開発気運を高め区内産業を活性化させることを目的としています。	3月12日
第1回 北区ビジネスプラン コンテスト	北区において、創業や新たな事業展開を検討している意欲ある起業家や中小企業者を発掘し、北区の起業家を応援することを目的としています。	2月2日
北区きらりと光るものづくり顕彰 (平成30年度)	製造業を中心に北区内の優れた「ものづくり」に携わる企業や人を表彰することで、区内産業の発展と活性化を図ります。	2月8日
第16回板橋製品技術大賞	板橋区内企業の優れた新製品や新技術を発掘し、区内外にアピールするとともに、板橋区の工業振興を図ることを目的としています。	11月8日
豊島区・北区・荒川区 起業家交流会 2018	起業に関心がある方の交流会を、豊島区・北区・荒川区共同で開催することで、近隣地域での起業家同士の「つながり」の輪を広げ、新たなビジネスチャンスの発掘を目指しています。	11月2日
豊島区・北区・荒川区 女性起業家交流会 2019	起業に関心のある女性、女性起業家・経営者を対象に、豊島区・北区・荒川区の3区が合同で開始する交流会です。女性起業家同士の「つながり」の輪を広げ、新たなビジネスチャンスへの手がかりを提供します。	1月19日

以上

