



「消費者志向経営」活動報告

2019年度



夢をかなえるパートナー

城北信用金庫

目次

1. 地域社会におけるつながりや価値の創造

-  経営理念・長期ビジョン～好循環の創出～ P3
-  当金庫の消費者志向経営の考え方 P4





2. 商品・サービスを通じた価値のご提供

-  シニア向けライフサポート「結（ゆい）」 P5
-  「COSA ON（コーサオン）」 P7

3. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み

-  「積立投信」のご提案 P9

4. 誠実・公正かつ高品質な業務運営に向けた取り組み

-  職員の資質向上に向けた取り組み・暮らしやすい街づくりへの協力 P11
-  安心してお取引引きしていただくために P12
-  お客さま満足度向上への取り組み P13
-  公正な業務運営のための方針 P14

1. 地域社会における つながりや価値の創造①

→消費者庁「消費者志向経営の取組の柱」①経営トップのコミットメント

経営理念



城北信用金庫は、地域に根差した協同組織金融機関として、「地域住民の幸福」「地域企業の繁栄」「地域社会の発展」に貢献することを使命としております。

そのために、私たちは金融・非金融の両面において、質の高い商品・サービスの創出に努めますとともに、地域の皆さまとのつながりを深めることで、お一人おひとりに最適なサービスをご提供できますよう全力で取り組んでまいります。

長期ビジョン ～ 好循環の創出 ～



当金庫では、社会インフラである金融機能の安定的な提供に加え、地域社会とのコミュニケーションから得られた情報に基づき、お一人おひとりに最適な商品・サービスや価値ある情報をご提供しています。価値の創造・提供によって地域の経済・社会の活性化に貢献し、また新しい「価値」の創造へとつなげていく。当金庫では、お客さまとの間にこのような「好循環」を創出することを「長期ビジョン」として目指しています。

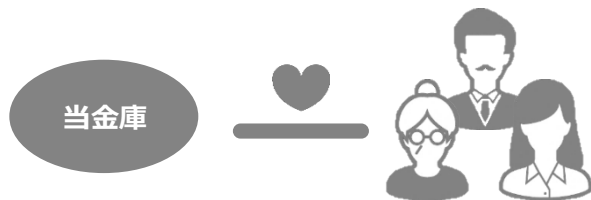
1. 地域社会における つながりや価値の創造②

→消費者庁「消費者志向経営の取組の柱」①経営トップのコミットメント

当金庫の消費者志向経営の考え方

コミュニケーションに基づいた地域社会の価値の向上

当金庫では、広く地域の皆さまとコミュニケーションを図りながら、私たちの持つさまざまなサービスや情報を、お一人おひとりに合わせてご提供いたします。また、その関係性の中から寄せられる皆さまからの声を真摯に受け止め、安心・ご満足いただける新商品・サービスの開発に努めながら、地域社会全体の持続可能な価値の向上に努めてまいります。



好循環の創出に向けた取り組み



<https://www.shinkin.co.jp/johoku/about/about.html#koujunkan>

長期ビジョン

金融・非金融トータルで
価値を創造・提供する



地域の経済・社会が
さらに活性化する

第6次中期経営計画 基本方針「お客さまとの関係再構築」

お客さまのことを
もっとよく知り、
親密な関係を構築する



お客さまのニーズにマッチした
「価値（商品・サービス等）
をお届けすることができる

消費者志向経営（サステナブル経営）

お客さまの声を真摯に受け
止め、お客さま満足度の
向上に努める



お客さまが当金庫をご利用
になり、さまざまな
声を聞かせてくださる

2. 商品・サービスを通じた価値のご提供①

→消費者庁「消費者誌以降経営の取組の柱」⑥消費者社会の要望を踏まえた商品・サービスの改善・開発

シニア向けライフサポート「結（ゆい）」

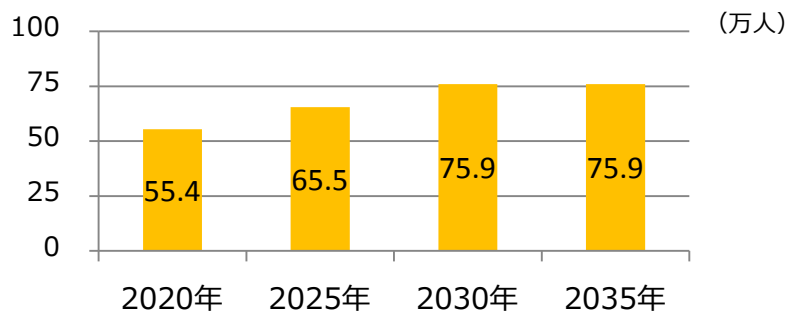


地域社会の変化

近年、「終活」という言葉が注目されているように、相続の際にご家族に揉め事を起こさないための事前準備の必要性が、広く認識されるようになっていきます。

当金庫の営業エリアでは、80歳以上の高齢者人口の増加がしばらく続く見通しで、円満な相続準備へのニーズは、今後高まっていくものと予想されます。

当金庫営業エリア内における80歳以上の将来人口推計



※国立社会福祉人口問題研究所「将来推計人口」より

アドバイザーは、自分のことをよく知ってくれている人に

相続は、自分と非常に近い身内が多く関わるうえ、自身の財産に関することでもあることから、他人にはなかなか相談しづらいものです。

当金庫では、Face to Faceの営業スタイルと長年のお取引を通じ、お客さまをよく存じ上げている関係にあります。「当金庫の職員であれば、相談しやすい」と言っていたりするような、お客さまの円満な相続のためのサービスをご用意しています。



2. 商品・サービスを通じた価値のご提供①

→消費者庁「消費者志向経営の取組の柱」⑥消費者社会の要望を踏まえた商品・サービスの改善・開発

シニア向けライフサポート「結（ゆい）」



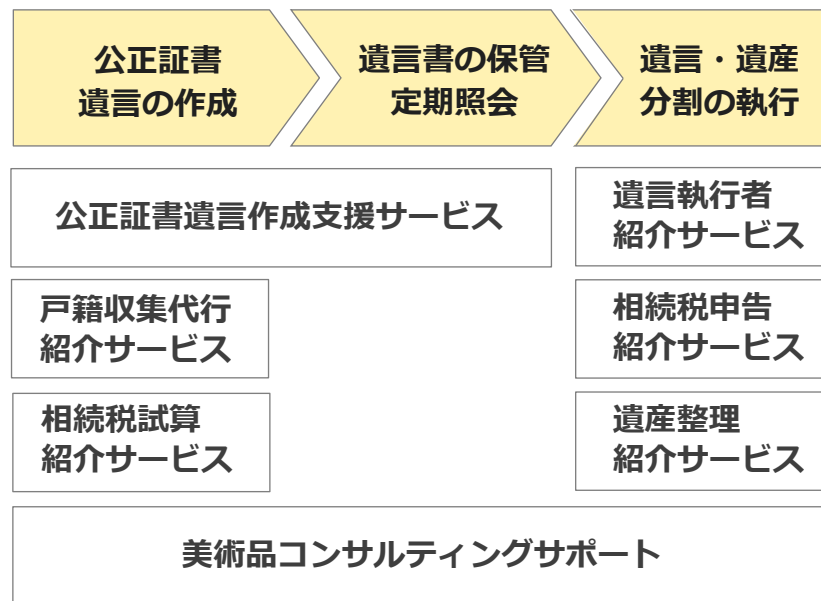
相続手続きをトータルでお手伝いするために

地域社会の変化やお客さまの声を踏まえ、2017年4月より外部機関との連携により、お客さまのお気持ちに寄り添った円滑・円満なご相続のためのソリューションサービス「シニア向けライフサポート『結』」を取り扱っています。

シニア向けライフサポート「結」

「シニア向けライフサポート『結』」は、公正証書遺言の作成から遺言書の保管・定期照会、相続開始後の遺言の執行、美術品の鑑定に至るまで、トータルで相続に関連する課題解決をお手伝いするサービスです。

また、資産承継の準備段階では、資産に関する情報整理が重要となりますが、「結」を通じて、お客さまの万全な準備のお手伝いと安心をご提供しています。



おかげさまで「シニア向けライフサポート『結』」はお客さまからご好評いただき、2019年度は287件のご契約をいただきました。

2. 商品・サービスを通じた価値のご提供②

→消費者庁「消費者志向経営の取組の柱」⑥消費者社会の要望を踏まえた商品・サービスの改善・開発

「COSA ON (コーサオン)」



地域社会の課題

当金庫の営業エリアでは、廃業等による企業数ならびに従業員数の減少、空き家の増加、地域コミュニティを形成する場である商店街の衰退等による中心市街地の空洞化等が、地域の課題となっています。

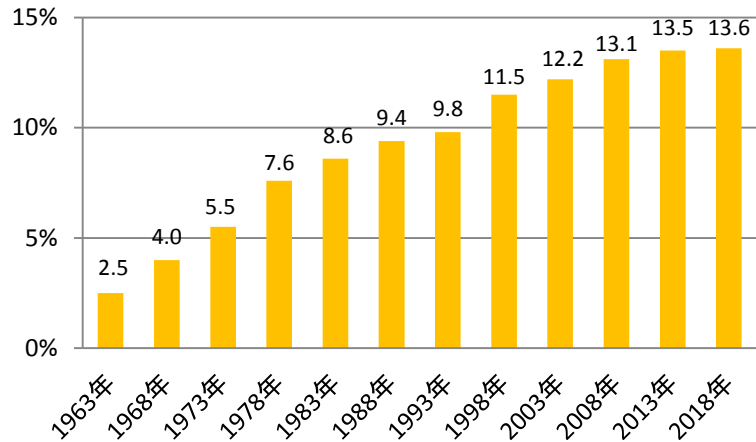
地域とのつながりを活かして

地域や街の活性化には、地域住民の方々と地元企業の力が欠かせません。

高齢化によって小規模事業者の廃業が増え企業数や従業員数が減少する中、地域経済の活性化には、地域ぐるみで地元企業や創業者を支援することの重要性がますます高まっています。

そのためにも、当金庫では、地域における「つながり作り」や「にぎわいの創出」に取り組み、持続可能な地域社会づくりを目指しています。

総住宅数に対する空き家割合の推移（全国）



※総務省統計局「平成30年住宅・土地統計調査」より



COSA ON
<https://www.cosa-on.com/index.html>

2. 商品・サービスを通じた価値のご提供②

→消費者庁「消費者志向経営の取組の柱」⑥消費者社会の要望を踏まえた商品・サービスの改善・開発

「COSA ON (コーサオン)」



COSA ONから生まれる地域コミュニティ

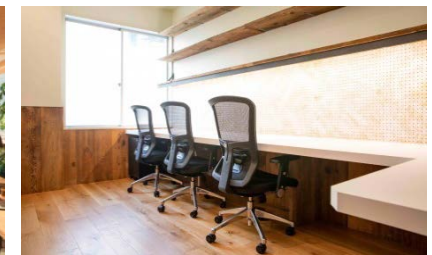
当金庫では、2019年5月、荒川区町屋に「インキュベーションオフィスとカフェ形態のコミュニティ拠点」からなる「COSA ON」をオープンさせました。

地元のNPO法人が運営する1階のカフェ形態のコミュニティ拠点は、地域住民が気軽に集える場所、各種イベントや経営者同士の交流の場等の「出会い」の場として、地域を元気にする、地域のにぎわい作りと新たなシゴト創出を行うコミュニティ拠点となっています。2階はインキュベーションオフィスとして、当金庫提携中小企業診断士と常駐の職員が、入居創業者とコミュニケーションを密に事業サポートを行っています。

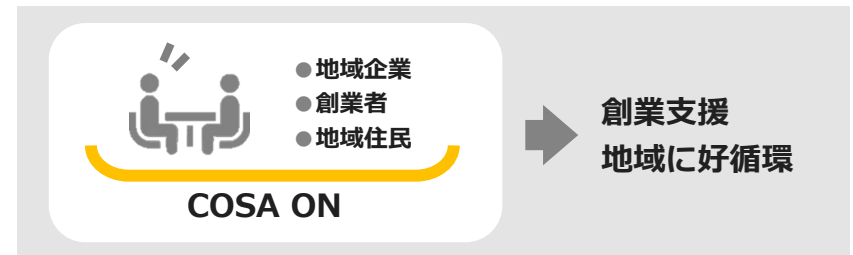
今後においては、1階のコミュニティ拠点で入居創業者と地元企業との交流を行い、地域経済の活性化に資する地域コミュニティの創造に向け取り組んでまいります。



1F カフェ形態のコミュニティ拠点



2F インキュベーションオフィス



3. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み

➡消費者庁「消費者志向経営の取組の柱」⑤消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

「積立投信」のご提案



資産運用ニーズの高まり

日本の個人金融資産は、海外と比べて、預金や保険など価格変動リスクの小さい資産に集中しています。しかし近年、預金金利の超低金利化や「NISA」などの投資優遇税制の施行を背景に、資産運用への関心は高まる傾向にあり、投資信託をご購入されるお客さまも増えてきています。

当金庫では、このようなニーズにしっかりとお応えするためにも、適切な情報提供と商品説明を行い、十分ご理解いただいたうえで投資判断を行っていただくことに注力しています。また、投資信託の価格変動リスクは大きいいため、個別の投資信託についての情報提供だけではなく、価格変動リスクを抑制する重要性とその手法などの情報も、お客さまに応じたご提供を心掛けています。

“じょうほく”で投資信託をはじめよう！



<https://www.shinkin.co.jp/johoku/azukari/index.shtml>



お客さまの資産形成のサポート

当金庫では、投資信託の購入をご検討されるお客さまには、長期分散投資によるメリットをお伝えするとともに、少額から投資可能な積立投信（定時定額買付サービス）を積極的にご提案しています。その結果、2017年度下期と2019年度上期の2回、当金庫は全国の信用金庫における積立投信販売実績で1位を獲得いたしました。

情報提供の強化にむけて

お客さまへの適切な情報提供を強化するため、投資信託などの金融商品を専門的に取り扱う「マネーアドバイザー」や「ライフアドバイザー」の育成に取り組んでいます。このほか、タブレット端末を活用した商品説明や、インターネットによるお取り引きの機能充実など、お取り引きがお客さまにとって、より分かりやすく便利になるよう努めています。

3. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み

➔消費者庁「消費者志向経営の取組の柱」⑤消費者への情報提供の充実・双方向の情報交換

「積立投信」のご提案



広く投資情報をお伝えするための取り組み

投資信託は、元本割れのリスクがある金融商品ですが、積立投信による長期分散投資によって、そのリスクは抑制することが可能です。こうした情報をお取り引きいただくお客さまによく知っていただき、正しい知識に基づいた投資判断を行っていただくことの重要性についても広くお知らせしています。

セミナーの開催

当金庫では、幅広いお客さまに、投資に関する情報を知って頂くことを目的に、さまざまなセミナーを開催しています。

2019年度は、多くの女性のお客さまに投資情報を知っていただくために、メイクアップ教室と組み合わせた「ビューティーライフセミナー」を開催しました。このセミナーでは、投資信託の商品性への理解を目的に、「美」が投資テーマの投資信託をご紹介しますなどいたしました。

参加費無料

BEAUTY
LIFE
SEMINAR

ビューティー
ライフ
セミナー

2019/11/20 wed 14:00-16:00 (開場 13:30)
会場 城北信用金庫 落合支店 2F | 30名まで(女性限定)

お肌のケアをしながら、「美」が投資テーマの投資信託のお話を聞いてみませんか？

講師：資生堂ジャパン株式会社
三菱UFJ国際投信株式会社

夢をかなえるパートナー
城北信用金庫

4. 誠実・公正かつ高品質な業務運営に向けた取り組み①

➡消費者庁「消費者志向経営の取組の柱」③従業員の積極的活動

職員の資質向上に向けた取り組み



お客様のニーズにお応えするために

当金庫は、お客様のニーズにしっかりとマッチした「価値（商品・サービス等）」をお届けするため、各種研修や自己啓発プログラムによる職員の能力開発や専門性の高い人材育成に取り組んでいます。

また、お客様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。



主な資格	資格取得者数 ※2020年3月末時点
C F P	5名
A F P	30名
F P 技能士1級	18名
F P 技能士2級	894名
F P 技能士3級	1,111名
e c o 検定	189人
サービス介助士2級	67人

暮らしやすい街づくりへの協力



お客様のニーズにお応えするために

豊かな地域社会の実現に向けて、暮らしを支える活動に積極的に取り組んでいます。



「あらかわ子育て応援店・企業」に認定

お子さま連れに優しい店舗や企業を認定し、地域全体で子育て家庭を支えようという荒川区の支援事業です。当金庫では、荒川区内8店舗が認定を受けています。



「子ども110番の家」に参加

不審者のつきまといや声かけなど、子どもたちが身の危険を感じた時に逃げ込める場所を提供するボランティア活動です。有人出張所を含む92店舗で活動に参加しています。



「北区おたがいさまネットワーク」に参加

北区が取り組んでいる福祉事業で、高齢者の方が住み慣れた場所で安心して自立した生活が送れるよう地域全体で見守り、適切な支援につなげるためのネットワークです。

4. 誠実・公正かつ高品質な業務運営に向けた取り組み②

➔消費者庁「消費者志向経営の取組の柱」③従業員の積極的活動

安心してお取引させていただくために



振り込め詐欺などの金融犯罪への対応

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ており、被害の未然防止に努めています。

お客さまへの注意喚起

2020年3月末現在で21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。

ATM振込の一部制限

特殊詐欺を抑止するため、「70歳以上のお客さまが保有する、3年以上ATMによるお振り込みがなされていないキャッシュカード」につきましては、ATM振込を制限させていただいています。

こうした取り組みにより、2019年度は12件・12百万円の詐欺被害を未然防止いたしました。

ご高齢の方・障がいをお持ちの方への対応

ご高齢や障がいをお持ちのお客さまにも、安心して窓口やATMをご利用いただけますよう、職員向け啓発活動や設備等の改善に取り組んでいます。

認知症サポーター

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。2020年3月末現在、当金庫では830名の認知症サポーターを配置しています。

設備の設置・改善

店舗の建物等の状況に応じて、以下の設備等の設置や改善に取り組んでおります。

- ・AED（自動体外式除細動器）の設置
- ・視覚障がい者用誘導マットの敷設
- ・障がい者専用駐車スペースの設置
- ・ATM前面に手荷物置台の設置



4. 誠実・公正かつ高品質な業務運営に向けた取り組み③

→消費者庁「消費者志向経営の取組の柱」②コーポレートガバナンスの確保、④お客さま対応部門との有機的な連携

お客さま満足度向上への取り組み ～お客さまの声を真摯に受け止めるために～



お客さまアンケート

お客さまからの貴重なご意見・ご要望を商品・サービス等に反映させるため、定期的に全店で「お客さまアンケート」を実施しています。多くのお客さまからご意見・ご要望を頂くことで、お客さま満足度の向上に努めています。

お客さまサポートメモ

当金庫の職員が、お客さまからお褒めいただいたような好事例については、「お客さまサポートメモ」として組織的に共有化することで、お客さまに喜ばれるような取り組みを全店に広げるよう取り組んでいます。

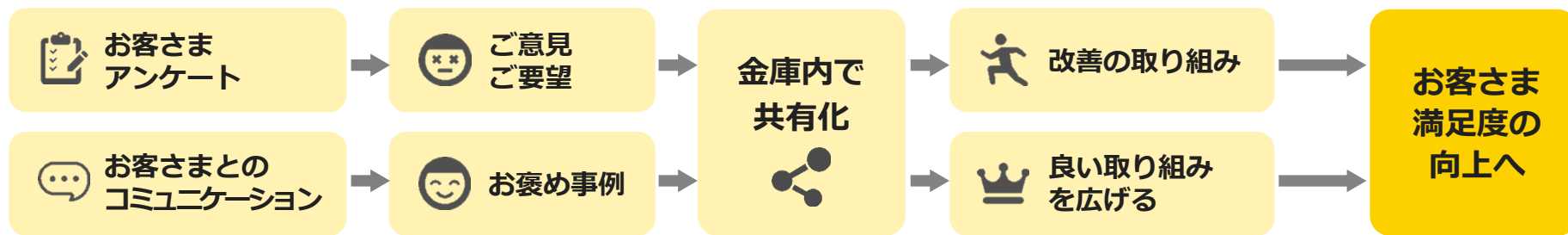
お客さま満足度向上に向けた取り組み

日頃、お客さまから頂戴した貴重なご意見・ご要望については、金庫全体で共有化するとともに、その改善に取り組むことで、お客さま満足度の向上に努めています。

なお、改善が行われた取り組みの一部につきましては、「お客さま満足度向上にむけた当金庫の取り組みについて」に取りまとめ、当金庫ホームページにて公表しています。



お客さま満足度（CS）向上にむけた取り組み
<https://www.shinkin.co.jp/johoku/about/about.html#cs>



4. 誠実・公正かつ高品質な業務運営に向けた取り組み④

→消費者庁「消費者志向経営の取組の柱」②コーポレートガバナンスの確保

公正な業務運営のための方針



業務運営に関する基本方針

「業務運営に関する基本方針」を定め、お客さま本位の業務運営におけるベストプラクティスを目指し、商品・サービスの充実を図るとともに、最適な商品・サービスのご提供に努めています。



業務運営に関する基本方針

<https://www.shinkin.co.jp/johoku/about/about.html#gyoumu-unei>

利益相反管理方針

「利益相反管理方針」を定め、お客さまとの取引にあたり、お客さまの利益が不当に害されるおそれのある取引を適切に管理し、お客さまの利益の保護やお客さまからの信頼の向上に努めています。



利益相反管理方針の概要

<https://www.shinkin.co.jp/johoku/information/important/rieki-souhan.html>

地域密着型金融の推進に関する基本方針

「地域密着型金融に関する基本方針」を定め、地域にベストマッチした独自の地域密着型金融を目指し、資金供給機能にとどまらない幅広い総合金融力の実現に向けて取り組んでいます。



地域密着型金融の推進に関する方針

https://www.shinkin.co.jp/johoku/about/pdf/kihon_p.pdf

金融商品に係る勧誘方針

当金庫は「金融商品に係る勧誘方針」を定め、金融商品の販売等に際しては、「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、適正な情報提供等を遵守するとともに、勧誘の適正の確保を図ることとしています。



金融商品に係る勧誘方針

<https://www.shinkin.co.jp/johoku/information/important/kanyu-houshin.html>