



# 「消費者志向経営」活動報告

2020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. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み

- ☑ 地域課題：高齢化への対応 . . . . . P5
- 👤 ニーズ／個人：老後や相続に備えたい . . . . . P6
- 📝 シニア向けライフサポート「結（ゆい）」 . . . . . P6
- 🕊 グリーフケア . . . . . P10
- 💰 積立投信のご提案 . . . . . P11
- 👥 ニーズ／地域：活力あるコミュニティで暮らしたい COSA ON（コーサオン） . . . . . P12
- 🏢 ニーズ／事業者：事業を引き継いでほしい 事業承継・M&A支援 . . . . . P12

## 3. 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 . . . . . P13
- ❤️ 安心してお取引引きしていただくために . . . . . P14
- 😊 お客さま満足度向上への取り組み . . . . . P15
- 🎯 公正な業務運営のための方針 . . . . . P16

# 1. 地域社会における つながりや価値の創造①

➔ (イ) 未来・次世代のために取り組むこと

## 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。

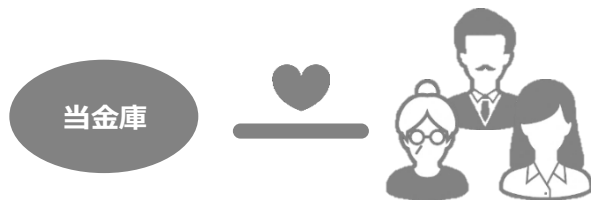
# 1. 地域社会における つながりや価値の創造②

➔ (イ) 未来・次世代のために取り組むこと

## 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

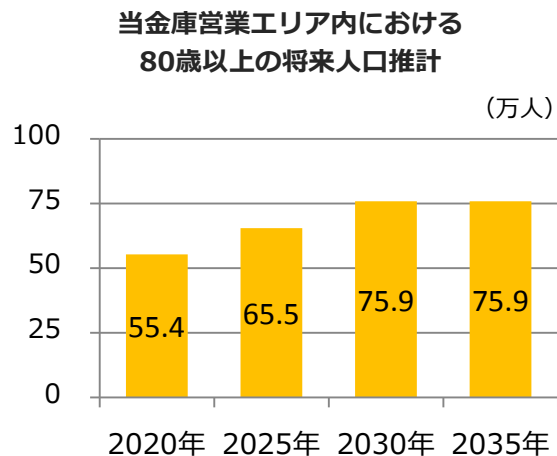
## 2. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み①

➔ (ア) みんなの声を聴き、かついかすこと

地域  
課題

### 高齢化への対応

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す。相続や廃業の増加や、地域社会の担い手の不足などが予測され、特有のニーズが発生しています。



※国立社会福祉人口問題研究所「将来推計人口」より

ニーズ 個人

### 老後や相続に備えたい

将来のもしもに備えたい  
家族のサポートを受けたい  
相続準備を考えている  
相続手続きで困っている  
安心して相続手続きを進めたい  
老後に向けて資産形成したい

シニア向けライフサポート

結  
い  
口

ニーズ 地域

### 活力あるコミュニティで暮らしたい

地域密着型の金融機関である信用金庫として、地域活性化への取り組みが求められています。



ニーズ 事業者

### 事業を引き継いで欲しい

後継者の不在に悩まれる経営者の方が増えてきています。

お客さまをよく存じ上げている  
当金庫がトータルで対応します。



夢をかなえるパートナー

城北信用金庫

## 2. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み②

→ (ア) みんなの声を聴き、かついかすこと

ニーズ 個人 将来のもしもに備えたい

### シニア向けライフサポート「結（ゆい）」（全体像）



#### 円満な相続準備へのニーズの高まり

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おり、高齢化の中で、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。

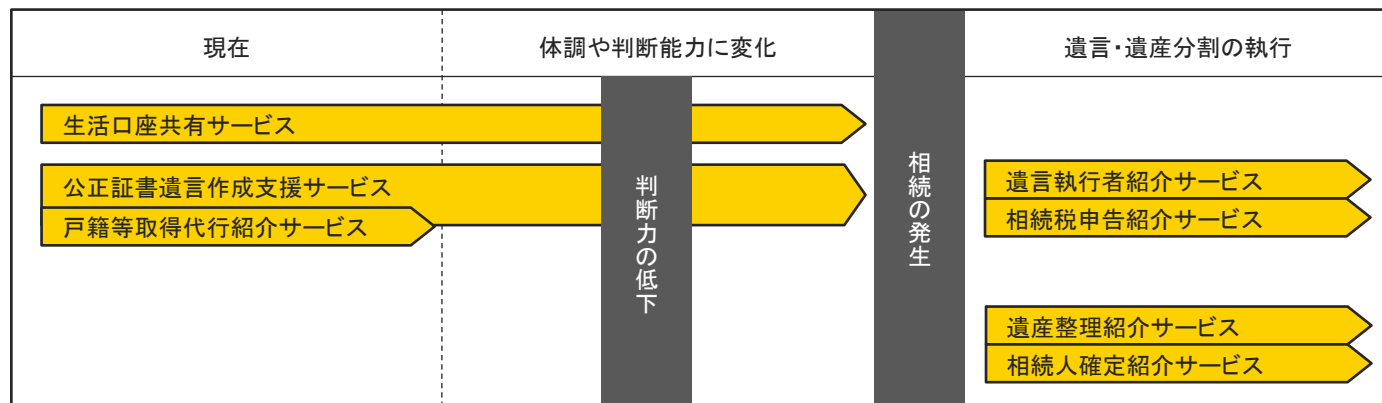
#### 相談しやすい関係づくり

相続は、自分と非常に近い身内が関わるうえ、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」と言ってもらえるような、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。

シニア向けライフサポート



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です。



## 2. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み③

➔ (ア) みんなの声を聴き、かついかすこと

ニーズ 個人 家族のサポートを受けたい

生活口座共有サービス ～シニア向けライフサポート「結」～



### 信頼するご家族と一緒に使える口座

「生活口座共有サービス」とは、普通預金から毎月定額を専用口座に自動で振込み、ご契約者さまの日常生活に必要なお金を、ご家族（代理人さま）がキャッシュカードで自由に引き出せるサービスです。

「生活口座共有サービス」をご利用いただくことで、毎日のお買い物などの立替負担や清算の負担がなくなり、ご家族による暮らしのサポートがぐっとスムーズになります。また、ご親族からの誤解や相続トラブルを防ぎ、代理人さまが安心してお取り引きすることができます。

「生活口座共有サービス」では、専用口座に入出金があると、ご指定のメールアドレス・当金庫アプリに通知が届き、取引金額と残高を確認することもできるため、ご契約者さまの暮らしを家族みんなで見守ることができるようになります。

### 将来の“もしも”に備えた仕組み

また、ご契約者さまの判断能力が十分なうちに、信頼する代理人さまを後見人に選んでおくことで、将来の財産管理を継続してサポートしてもらうことができます。



生活口座共有サービス 昨年度実績：18件

## 2. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み④

➔ (ア) みんなの声を聴き、かついかすこと

ニーズ 個人

相続準備を考えている

公正証書遺言作成支援サービス ～シニア向けライフサポート「結」～



### 円満・円滑な相続のために

いざ相続が開始されると、残されたご家族は話し合いによって相続財産の分け方などを決めていくこととなりますが、全員が納得のいくよう相続財産を分割するためには、時間や専門的知識を要し、心理的負担もかかります。

「相続」がきっかけで大切な家族の絆が絶たれることになってしまった……。

そのような事態を未然に防ぐため、当金庫は一般社団法人つなぐ相続支援センターと連携して「公正証書遺言作成支援サービス」や「遺言執行者紹介サービス」をご案内しており、公正証書遺言の作成から遺言書の保管、遺言執行業務までトータルでサポートしています。

### このような方に「遺言」をお勧めします

遺言は、大切なご家族への最後のメッセージであり、相続トラブルから家族を守るための有効な手段です。また、公正証書遺言であれば形式不備や紛失のおそれがなく、スムーズな遺言執行が可能となります。当金庫では、以下のような方々に遺言を作成しておくことをお勧めしています。

- ・推定相続人が多数いる方
- ・介護をしてくれる同居人（子など）がいる方
- ・会社経営者または個人事業を営んでいる方
- ・財産を寄付したいと考えている方
- ・お子さまがいない方

公正証書遺言作成支援サービス 昨年度実績：55件



## 2. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み⑤

➔ (ア) みんなの声を聴き、かついかすこと

ニーズ 個人

相続手続きで困っている

遺産整理紹介サービス ～シニア向けライフサポート「結」～



### 円満・円滑な相続のために

「相続」が開始されると、気持ちの整理のつかないまま相続手続きを進めることとなりますが、相続手続きは多種多様で専門的な知識も要するため、心理的負担がかかります。こうした相続手続きを専門家に任せることも円満・円滑な相続のためには有効です。

当金庫は、一般社団法人つなぐ相続支援センターと連携し、「遺産整理紹介サービス」をご提案しています。

「遺産整理紹介サービス」では、  
以下のような相続手続きを専門家にお任せできます。

- ・相続人の確定……戸籍関係書類の取得、法定相続情報一覧図の作成
- ・相続財産調査……残高証明書、不動産評価証明書、財産目録の作成
- ・遺産分割協議……遺産分割協議のサポート、遺産分割協議書の作成
- ・遺産分割手続……不動産の名義変更、預貯金の解約・払出

遺産整理紹介サービス 昨年度実績：116件

### あらゆるご相談に対応するために

当金庫は相続に関するあらゆるご相談に対応するため、弁護士・司法書士・行政書士・税理士が中心となって設立した一般社団法人つなぐ相続支援センターと連携し、様々なサービスをご案内しています。

● ご利用いただけるサービスの例

生活口座共有サービス

公正証書遺言作成支援サービス

遺産整理紹介サービス

戸籍等取得代行紹介サービス

遺言執行者紹介サービス

相続税申告紹介サービス

相続人確定紹介サービス

当金庫は、これからも地域に円満・円滑な相続を広げていくことで、地域の皆さまの課題解決、地域社会の活性化に取り組んでまいります。

## 2. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み⑥

➔ (ア) みんなの声を聴き、かついかすこと

ニーズ 個人 安心して相続手続きを進めたい

### グリーフケア



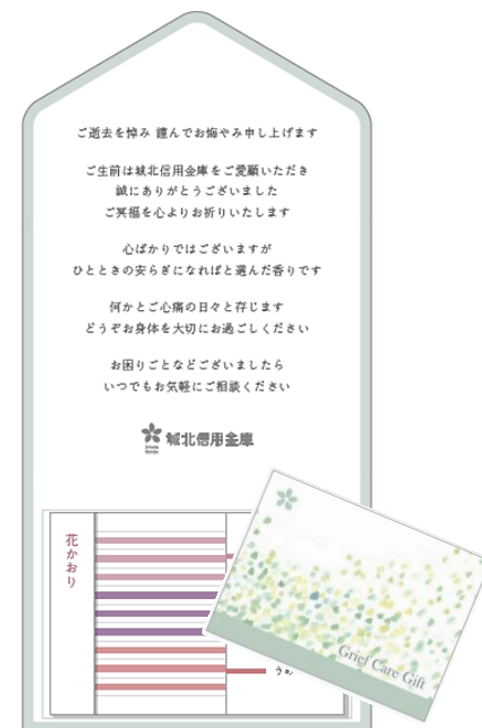
#### ご遺族に寄り添ったサービスに努めています

大切な方を亡くされたご遺族のお気持ちに寄り添った丁寧な接遇を心がけています。お手続きを行う環境にも気を配り、ご遺族の心理的安全性を確保するほか、グリーフケアの知識に基づいてお話を傾聴した上で、分かりやすくご説明ができるよう研修の機会を設けています。

#### グリーフケアギフト

ご遺族に対し、言葉にはできないいたわりの気持ちをグリーフケアギフトを介しお伝えしています。

お渡ししているグリーフケアギフト（お香）▶



#### グリーフケアマインド定着に向けた研修内容

- ・令和2年2月、営業店カスタマーグループ職員および本部職員を対象にした「遺族心理とグリーフケア講座」を開催。
- ・令和2年9月、グリーフケアギフトの配付と同時に「ご遺族であるお客さまに接する際の注意点」を職員向けに配付。ご遺族との接点も大切にし、郵送でのやり取りも分かりやすくなるよう書式を一部改訂。
- ・令和3年3月「ご遺族への接遇ポイント」を営業店へ配付。
- ・令和3年より「遺族の心に寄り添うグリーフケア実践講座」を職員向けの必修通信講座に追加。2021年度上期は83名の職員が受講。

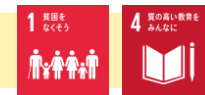
## 2. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み⑦

➔ (ア) みんなの声を聴き、かついかすこと

ニーズ 個人

老後に向けて資産形成したい

### 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ます。また、高齢化の進行で老後の資金作りの必要性が強く感じられるようになってきました。

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がけています。

#### 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、2019年度上期、2020年度上期、2020年度下期の4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。

## 2. ニーズにマッチした価値をお届けする取り組み⑧

➔ (ア) みんなの声を聴き、かついかすこと

ニーズ 地域

活力あるコミュニティで暮らしたい

COSA ON (コーサオン)



### 創業者との交流で地域活性化

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。



ニーズ 事業者

事業を引き継いで欲しい

事業承継・M&A支援



### 公正証書遺言の活用など

大切に続けてこられた事業を確実に引き継いでいただくために、必要に応じて公正証書遺言をご提案しています。また、後継者不在のケースではM&Aのお手伝いも行っています。

当金庫は、事業を絶やさず次世代につなぐことが、地域の持続可能性向上につながると考えています。

### 3. 誠実・公正かつ高品質な業務運営に向けた取り組み①

#### 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 ※2021年3月末時点
C F P	5名
A F P	29名
F P 技能士1級	18名
F P 技能士2級	897名
F P 技能士3級	1,134名
サービス介助士2級	65名
ホスピタリティ検定2級	7名
ホスピタリティ検定3級	67名

➔ (ウ) 法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること

#### 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。



##### 「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91店舗で活動に参加しています。



##### 「子育て応援とうきょうパスポート」に参加

子育てを応援する社会的機運の醸成を目指す東京都の事業です。当金庫では、お子様連れの方や妊娠中の方に優しい店舗づくりに取り組んでいます。



##### 「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。

## 3. 誠実・公正かつ高品質な業務運営に向けた取り組み②

➔ (ウ) 法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること

### 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、店頭でのお声が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

2021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、2020年度は12件・22百万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。2021年3月末現在、当金庫では867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



### 3. 誠実・公正かつ高品質な業務運営に向けた取り組み③

➔ (ウ) 法令の遵守/コーポレートガバナンスの強化をすること

#### 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。

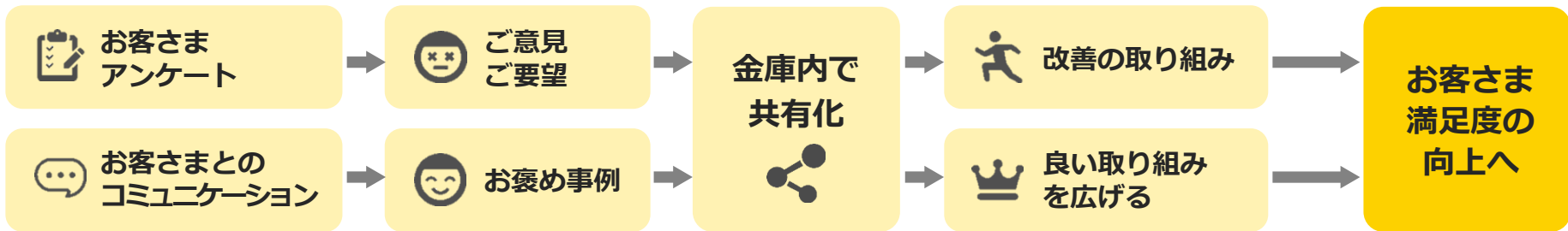
#### お客さま満足度向上に向けた取り組み

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>



## 3. 誠実・公正かつ高品質な業務運営に向けた取り組み④

➔ (ウ) 法令の遵守／コーポレートガバナンスの強化をすること

### 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>

#### 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](https://www.shinkin.co.jp/johoku/about/pdf/kihon_p.pdf)

#### 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>

#### 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>