

令和2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。

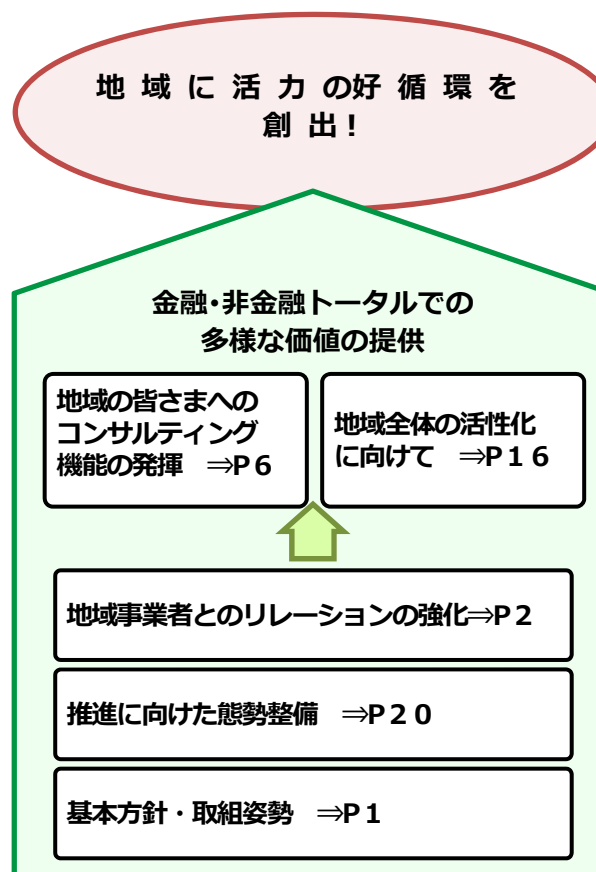
このたび、令和2年度 of 取組状況をとりまとめましたので、ぜひご高覧賜りますようお願い申し上げます。

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 | ・・・ | 16 |
| 5. 推進に向けた態勢整備 | ・・・ | 20 |

※特に注記のない限り、計数等は令和2年度末時点のものを掲載しています。



城北信用金庫

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。

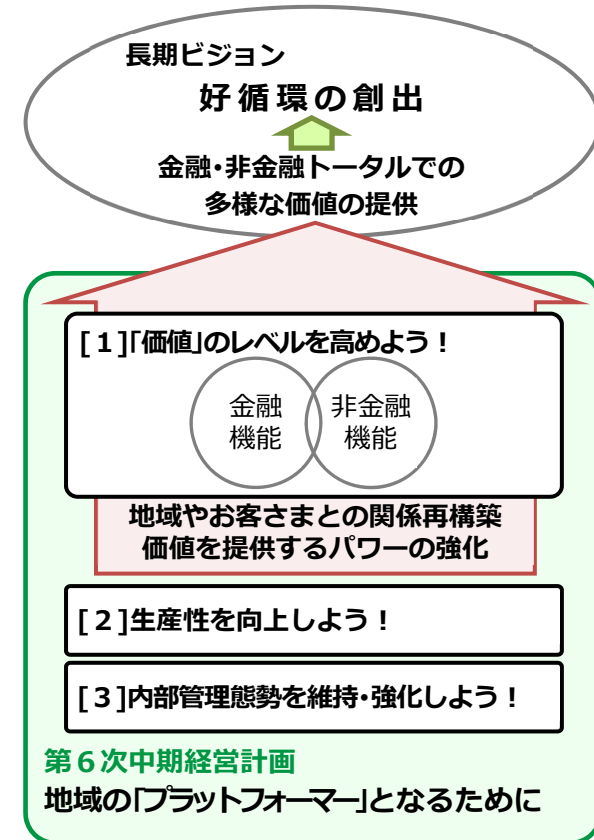
「地域密着型金融の推進に関する基本方針」

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。令和3年3月末現在、法人および個人事業主のお取引先21,554社のうち、11,301社の皆さまに当金庫をメインの取引金融機関として（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52.4%）。

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。

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
地域別の取引先数 (法人および個人事業主)	14,253社	4,885社	117社	2,299社	21,554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。

選択ベンチマーク 2

メイン取引（融資残高1位）先数	11,301社	全取引先数に占める メイン取引先（融資残高1位）の割合	52.4%
-----------------	---------	--------------------------------	-------

- ・メイン取引先数は、単体ベースでカウントしています。

共通ベンチマーク 1

	先数	融資残高
メインバンク（融資残高1位）として取引を行っている	10,572社	6,177億円
うち経営指標（売上・営業利益率・労働生産性）の改善や 就業者数の増加が見られた企業	3,284社	2,148億円

- ・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。

共通ベンチマーク 4

ライフステージ別	全与信先	創業期	成長期	安定期	低迷期	再生期
与信先数	21,876社	2,127社	1,086社	10,401社	1,666社	219社
融資残高	8,511億円	842億円	659億円	5,177億円	611億円	39億円

○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

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（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	21,554社	3,231社	14.9%

◇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」および「事業承継時に焦点を当てた「経営者保証に関するガイドライン」の特則」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5,709社、無担保での融資は2,615社、根抵当権を設定していないご融資は16,565社となっています。

共通ベンチマーク 5

	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	777社	1,465億円
全与信先に占める割合	3.6%	17.2%

・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」および「事業承継時に焦点を当てた「経営者保証に関するガイドライン」の特則」の趣旨や内容を十分に踏まえ、お客さまからお借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。

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	8,660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	26.0%
保証契約を解除した件数	364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

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	21,876社	5,709社	26.0%

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
地元の中小企業と信先のうち、 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	18,781社	1,527社	8.1%
	融資残高	6,794円	477億円	7.0%

・無担保与信先とは、不動産担保、有価証券担保、預金担保のない先です。

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
地元の中小企業与信先のうち、 根抵当権を設定していない与信先の割合	18,781社	16,565社	88.2%

・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。

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
地元の中小企業与信先数のうち、 無保証のメイン取引先数の割合	18,781社	2,615社	13.9%

・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。

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	8,687億円	2,673億円	30.7%	1,825億円	21.0%

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

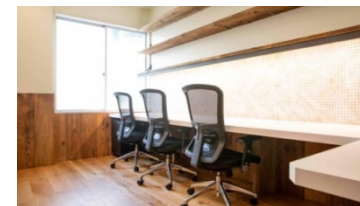
創業や新事業を開拓する地域企業に対し、資金調達手段の提供といった金融支援のほか、販路拡大支援など非金融面での支援も行っています。

●インキュベーション施設 / COSA ON (コーサ オン)

「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」からなる複合施設「COSA ON (コーサ オン)」を、令和元年5月24日に開設し、創業支援による地域経済の活性化に取り組んでいます。

*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、地域企業とも連携し、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。令和2年度末現在、5社が入居しています。



*カフェ形態のコミュニティ拠点（1階）

地元の皆さんでにぎわうカフェとして、また、起業家の皆さんが打ち合わせや展示会、イベントなどを開催するスペースとしてご利用いただいています。地域企業と連携したワークショップや交流会の開催など、起業家と地域の新たなつながりを創り出すコミュニティ拠点にもなりましたが、令和2年度は新型コロナウイルス感染防止のため活動を縮小しています。



● 創業・新事業支援融資

令和2年度は1,033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。

	実行件数	実行金額
創業・新事業支援融資	161件	1,006百万円

共通ベンチマーク 3

当金庫が関与した創業、第二創業の件数	1,033件
--------------------	--------

・創業：設立5年以内の融資先です。

選択ベンチマーク 16

創業支援先数（支援内容別）		
① 創業計画の策定支援		1,033社
② 創業期の取引先への融資	（プロパー）	53社
	（信用保証付）	931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

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毎年開催しておりますが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染防止のため中止しました。

独自ベンチマーク

	実行先数	実行金額
ものづくり補助金	10先	289百万円

● 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（令和2年度は、商品紹介やインタビュー記事を新たに10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います。



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

独自ベンチマーク

「NACORD」を活用したクラウドファンディングの実績				
実行件数	目標金額	支援者数	目標達成件数	調達金額
15件	4,850千円	1,917名	12件	29,963千円

◇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、ニーズに合わせたさまざまな取り組みを行っています。

	実行件数	実行金額
成長基盤強化融資	48件	6,688百万円
	実行件数	実行金額
城北NEWサポートローン	134件	1,385百万円

● **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。

令和2年度は、当金庫が運営するWEBサイト「Naturliga（ナチュリガ）」にて、農業女子の取り組みを紹介するほか、リーフレットを作成し農業女子を紹介するなど、農業の魅力を発信しています。



▲ <https://www.naturliga.jp/>

● **「城北 新現役交流会」の開催**

令和3年3月5、8～11日の5日間、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8回 城北 新現役交流会」をWEB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10社と新現役37名の間で面談が行われました。

選択ベンチマーク 28

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	10人
--------------------------------	-----

● **「事業承継セミナー」の開催**

事業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、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。

令和2年度の「事業承継セミナー」は、新型コロナウイルス感染防止のため中止とし、個別に事業承継をサポートしました。

選択ベンチマーク 21

事業承継支援先数	236社
----------	------

● 若手経営者の支援

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」を定期的に開催しています。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。

令和2年度の「城北未来塾」は、新型コロナウイルス感染防止のため中止しました。

● 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	23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	43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。令和元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
令和2年度	6	4	4	7	7	1	6
累計	55	33	—	492	355	208	—

● 経営革新等支援機関認定制度の利用先数

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組み活用しています。

独自ベンチマーク

経営革新等支援機関認定制度の利用	258先
------------------	------

● 経営改善支援への取り組み実績（令和2年4月～令和3年3月）

	期初債務者数 (A)	うち 経営改善支援 取組先数(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	経営改善支援 取組率 =(α)/(A)	ランクアップ 率 =(β)/(α)	再生計画策定 率 =(δ)/(α)
正常先 ①	11,484	0		0	0	0.00%		—
要注意先	うちその他 要注意先 ②	5,567	572	5	567	10.27%	0.87%	29.02%
	うち 要管理先 ③	36	7	1	6	19.44%	14.28%	28.57%
破綻懸念先 ④	347	48	1	38	11	13.83%	2.08%	22.91%
実質破綻先 ⑤	354	0	0	0	0	0.00%	—	—
破綻先 ⑥	41	0	0	0	0	0.00%	—	—
小計(②～⑥)	6,345	627	7	611	179	9.88%	1.11%	28.54%
合計	17,829	627	7	611	179	3.51%	1.11%	28.54%

- (注)・期初債務者数および債務者区分は令和2年4月初時点にて整理しました。
 ・期初債務者、経営改善支援取組先は、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は含みません。
 ・(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、経営改善支援取組先で期中に完済した債務者は(α)に含めるものの(β)には含めておりません。
 ・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お取引先については、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。

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
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	10,198社	16社	231社	9,951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）

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	0億円
貸出条件緩和	38億円	8億円	0億円	8億円
延滞債権	286億円	52億円	0億円	72億円
破綻債権	11億円	2億円	0億円	0億円
合計	336億円	64億円	0億円	81億円

● 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

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
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	35億円	51億円	31億円	48億円

◇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。

	顧客数	残高
投資信託	7,160先	12,715百万円

種類	口座数
NISA	2,904件
ジュニアNISA	789件
積立NISA	807件

● 住まい充実のお手伝い

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。令和2年度は406件の実績となっています。

	実行件数	実行金額
住宅ローン	406件	13,038万円

● 資産承継支援

お客さまのニーズに合わせてFP個別相談会を実施しているほか、各営業店での「城北お茶のみ講座 相続よもやま話」、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」を通じて、経営支援や生活基盤支援に関する相談をお受けしておりますが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染防止のため開催を中止しました。

● 年金受給者数〔令和3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
年金受給	136,896件	20,975百万円

● 暮らし充実のためのお手伝い

例年、春の国内旅行、夏休みの子供日帰り旅行、秋の国内旅行、クリスマスディナーショーを開催していましたが、令和2年度は、新型コロナウイルス感染防止のため開催を中止しました。

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

北区赤羽地区での活動

北区赤羽地区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。晩夏には「北区花火会」、冬には「東京・赤羽ハーフマラソン」と、年間を通じて赤羽地域の活性化に取り組んでいます。

※「赤羽馬鹿祭り」、「東京・赤羽ハーフマラソン」は、新型コロナウイルス感染防止のため中止となりました。

※「北区花火会」は、新型コロナウイルス感染防止のため、「With コロナバージョン」としてオンラインで開催しました。

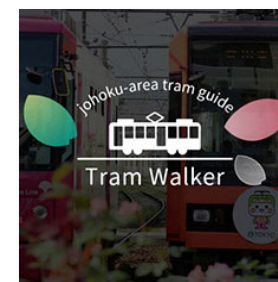
東京北区観光協会へのサポート

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。

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に、東京都城北地区を走る「東京さくらトラム（都電荒川線）」沿線の魅力をご紹介する「Tram Walker」や、東京都城北地区や埼玉県南部にある魅力的なスポットを写真でご紹介する「Johoku Journey」を掲載しています。

<https://www.shinkin.co.jp/johoku/community/index.html>



● 人と暮らしを豊かにする取り組み

Johoku Athletes Club による活動

当金庫では、正職員として雇用する6名のアスリート職員による「Johoku Athletes Club」の活動を通じて、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。令和2年度は、Web サイトでは、室内でできる簡単エクササイズや競技中のアスリート視線を体験できる動画などの情報を発信しました。

また、「Johoku Athletes Club」について知っていただくために、アスリート新聞「ATHMA-アスマグ-」を発行しています。



地域の医療従事者を支援する「THANKS UNITY」を発足

令和2年5月1日、新型コロナウイルス感染症対応の最前線に立つ地域の医療従事者を支援するプロジェクト「THANKS UNITY（サンクス ユニティ）」を発足しました。

一般社団法人東京北区観光協会と連携し、地元飲食店のお弁当を北区内の医療機関へご提供しています。また、「N95マスク」や「フェイスシールド」を地域の医療機関や地区医師会に寄贈する活動も行っています。



● 環境への取り組み

「エコライフDAY2019」参加

令和2年6月14日、埼玉県川口市の地域温暖化防止活動「エコライフDAY2020」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184名がCO²排出量削減に取り組み、1日で合計181kgのCO²削減に貢献しました。

● 安心して暮らせる街づくり

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。令和3年3月末現在、全部室店に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	867人
-----------	------

視覚障害者対応

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
---------	------

振り込め詐欺などの未然防止

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、令和2年度は13件・22百万円の詐欺被害を未然防止しました。

令和3年3月末現在、当金庫では合計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。

	件数	金額
振り込め詐欺等未然防止	12件	22百万円

	人数
声掛けマイスターの人数	21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
-------	------

消費者志向経営の取り組み

「消費者志向経営（愛称：サステナブル経営）」とは、消費者庁が普及に取り組んでいる消費者を重視した事業活動です。

当金庫は、「消費者志向経営」の主旨に賛同し、令和2年7月に「消費者志向自主宣言」を定め、これを当金庫WEBサイトにて公表するとともに、当金庫ならではの取り組みを「消費者志向経営活動報告」として開示しています。

消費者庁では、当金庫の取り組みの中から、特に「生活口座共有サービス（シニア向けライフサポートサービス『結』シリーズ）」をご評価いただき、令和2年12月、「消費者志向経営優良事例表彰」における「消費者庁長官表彰（特別枠）」を受賞いたしました。



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。令和2年3月末に全店舗導入が完了しています。

- リレーショングループ（営業担当者）の職員数、割合

	職員数	割合
リレーショングループ（営業担当者）の職員数と割合	477人	24.71%

- 女性管理職の人数、割合

令和3年度3月末時点の女性管理職は、前年度から27人増加し230人となり、管理職における女性比率25.72%となりました。

	職員数	割合
女性管理職（係長相当職以上）の職員数と全職員における割合	230人	25.72%

- 職員採用数

令和2年度は、新卒者87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	87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	
コンサルティング能力向上に関する研修	771人
お客さま対応・CS向上に関する研修	175人
若手職員に対する基本研修	446人
新任管理職などに対する階層別の心得研修	225人

職員の専門資格取得状況	
CFP	5名
AFP	29名
FP技能士1級	18名
FP技能士2級	897名
FP技能士3級	1,134名

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	11回	211人	21人

- 投資信託アドバイザー養成プログラムの実施状況

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。令和2年度は34名が受講・修了しました。

- 業績評価

令和2年度の業績評価制度は、事業計画の要である「お客さまとの関係再構築」を重点的に取り組むために、重要推進事項について職員の取り組み姿勢の評価を継続実施しつつ、盤石な経営基盤の実現に向けて、店舗収益を評価する「業績部門」を主軸に評価しました。また、「プロセス部門」として業績目標の達成プロセスも評価しています。

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、各自治体が行き組む「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練馬区やさいたま市、川口市といった地方公共団体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日からは、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」を取り扱っており、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。

- 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に協力しています。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
第5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。
第3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、北区の創業者を応援することを目的としています。
北区きらりと光るものづくり顕彰 (令和2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。
令和2年度 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。

以 上