

# あおしんのCSR活動

あおしんは、お客さまからの大切な預金を、主に貸出金として地域のみなさまに円滑に供給するという金融機関本来の役割に加え、地域との協調・連携を一層強化し、地域社会の持続的な発展（共存同栄）に努めています。

あおしんの経済的・社会的・環境的な各種活動を、「地域」「お客さま」「職員」という3つの視点から紹介します。



## 金融機能を通じた地域貢献

### あおしんと地域

地域のみなさまからお預かりした大切な資金を、地域で資金を必要とされるお客さまに円滑にご融資するという金融機関本来の役割を果たすことで地域のお役に立っています。

#### ●お客さまからの預金積金、預り資産

お客さまへ感謝の気持ちを込めて、平成25年度も金利優遇定期を販売しました。定期預金は3回にわたり基準金利を3倍にするキャンペーンを実施し、定期積金は平成25年度を通して基準金利を3倍にするキャンペーンを実施しました。

その結果、平成25年度もみなさまからの厚いご支持をいただき、預金積金残高は前年度と比べて142億円増加し、7,245億円となりました。これからも地域のみなさまにとって魅力ある商品を提供し、さらなるご支持をいただけるよう努めます。

また、預り資産残高は、一時払終身保険を中心に前年度と比べて64億円増加し、578億円となりました。なお、預り資産は、個人年金保険、一時払終身保険、個人向け国債、投資信託で構成されています。

残高推移等の詳細につきましては、21ページをご覧ください。

#### ●お客さまへのご融資

小口多数を融資の基本方針とし、特定業種に偏らないバランスのとれたご融資に努めています。

事業者さまには、財務提案活動を通じ資金繰り改善を図るため、「地域活性化ローン」を中心にご利用いただきました。

個人のお客さまには、ライフサイクルに必要な資金を「個人ローン」でご利用いただくことをご提案しました。特に教育・マイカー・リフォーム資金については特別キャンペーンを実施しお取扱金利を引き下げ、多くのお客さまにご利用いただきました。また、いざという時に役立つカードローンもお勧めしました。

残高推移等の詳細につきましては、22ページをご覧ください。

## 地域社会への貢献活動

### あおしんと地域

信用金庫は、会員や地域のみなさまに金融機能を通じ、社会的・公共的使命を果たすことで貢献してきました。あおしんではCSR(企業の社会的責任)に力を注ぎ、創業以来、地域に密着し地域やお客さまと信頼関係を構築してきました。

#### ●あおしん地域文化振興基金助成金を贈呈

当基金は「小・中学生の文化・体育・スポーツ振興を通じて地域社会に貢献する」ことを目的に創設され、今年で23年目となりました。23市町村に贈呈金ならびにテント37張りを贈呈し、助成総額は3億4千4百万円及びテント贈呈総数は110張りとなりました。



### ●美しい多摩川フォーラムへの支援活動

あおしんは、美しい多摩川フォーラム（事務局は当金庫）への支援活動を通じ、官民広域連携による地域づくり運動を実施しています。詳しい活動内容については、12～14ページにご紹介してありますのでご覧ください。また、美しい多摩川フォーラム等を母体に設立された、東北・夢の桜街道推進協議会（事務局は当金庫）による東北復興支援プロジェクト「東北・夢の桜街道運動」が高く評価され、平成26年2月21日、日本計画行政学会「計画賞」優秀賞を受賞しました。「計画賞」は、日本計画行政学会が、環境問題、高齢化、情報化など新たな社会ニーズに応え、持続可能な社会づくりに貢献する、革新的で先導的な計画を発掘し、これを表彰することを目的に設けられたものです。



### ●金融経済教育への取り組み

第5回あおしんキッズ・アカデミーを開催し、小学生を対象に、会社の起業から商品の仕入れ、販売、収支決算の一連の流れを体験してもらいました。青梅商工会議所および青梅珠算協会のご協力のもと「青梅産業観光まつり」の会場にて販売体験を実施しました。



### ●商店街活性化支援

羽村市産業課へあおしん職員を派遣し、羽村市「マミー商店街」の老朽化したアーケードの撤去等の課題克服にあたって、経済産業省「商店街まちづくり補助金」の申請や金融面での支援をおこないました。



## あおしんと地域

## あおしんの環境への取り組み

### 環境理念

青梅信用金庫は、創業の精神である共存同栄の主旨に則り、自然に恵まれたこの地域の環境を守り、地域の産業と文化の発展に寄与し、人々の豊かな暮らしの実現のために、全役職員で環境保全活動に取り組んでまいります。

### 環境方針

- 環境に関する法令等を遵守し、環境保全活動に取り組みます。
- 役職員全員の環境問題への意識向上に努めます。
- 環境保全に積極的に取り組んでいるお客様を支援するために金融サービスや環境に関する情報提供に努めます。
- 環境への負荷の軽減を目指し、省資源・省エネルギー対策の推進に努めます。
- 環境問題に対する取り組みについて、ディスクロージャー誌、ホームページ等を通じて、一般に公表し地域社会との環境コミュニケーションの確立に努めます。
- 美しい多摩川フォーラムを通じ、環境に配慮した地域づくりの旗振り役として、地域貢献活動に積極的に参画します。

### ●具体的な取り組み

- クールビズ・ウォームビズの実施
- ハイブリッドカー・電気自動車の導入
- 環境にやさしい店舗づくり
- 美しい多摩川フォーラムを通じた環境活動の実施

## 地域金融円滑化の取り組み

## あおしんと地域

あおしんは、これまで同様「地域金融円滑化のための基本方針（中小企業者ならびに住宅資金借入者からの相談申込みがあった場合の当金庫の基本方針です。）」に則り、中小企業・個人事業主のお客さまからのご返済、経営に関するご相談や、住宅ローン返済の見直しに関するご相談窓口をあおしん本・支店に設けています。

### 地域金融円滑化のための基本方針

当金庫は、地域の健全な事業を営む中小企業及び個人のお客様に必要な資金を円滑に供給し、地域経済の発展に全力で取り組んでおります。

今後も地域のお役に立ち、お客様との深い信頼関係～「のめっこい関係」～を築くため、以下の方針を定めました。

#### 1. 取組み方針

- (1) 当金庫は、「共存同栄」の精神のもと創業いたしました。その理念に基づき、地域の中小企業及び個人のお客様に安定した資金を提供していきます。
- (2) 当金庫は、お客様からの資金需要やご返済に関するご相談、またご返済条件の変更等のお申込みがあった場合には、これまでと同様に真摯に取り組んでまいります。
- (3) 当金庫は、お客様の抱える悩み・問題の解決に向けてサポートいたします。

#### 2. 金融円滑化措置の円滑な実施に向けた態勢整備

当金庫は、上記取組み方針を円滑に実施するため、以下のとおり、必要な態勢整備を図っております。

##### (1) 金融円滑化推進会議及び金融円滑化対応連絡会の設置

理事長を中心に常勤役員・部長で構成される金融円滑化推進会議を設置し、取組み方針の実現に向けた協議・決定を行い、金融円滑化を推進してまいります。

また当会議で決定された方針を全店で強力に実施するため、実務を担当する金融円滑化対応連絡会を設置し、金融円滑化の推進に努めております。

金融円滑化管理責任者：企業支援部担当役員

金融円滑化対応連絡会メンバー：企業支援部(主管部)、融資部、営業推進部等より構成

##### (2) お客様へのきめ細やかなサポート体制

- ① 各営業店に金融円滑化対応責任者を配置し、全店舗に「事業資金・住宅ローンご返済相談窓口」を設置いたしました。
- ② 当金庫職員による経営改善計画書作成支援や作成後の相談支援に取り組んでおります。
- ③ 経験豊富な職員により経営相談に取り組んでおります。
- ④ 「財務診断サービス」によるお客様の財務内容の改善提案を行っております。

#### 3. 他の金融機関等との緊密な連携について

当金庫は、複数の金融機関から借入れを行っているお客様からご返済条件の変更等の申し出があった場合には、他の金融機関や信用保証協会等との緊密な連携を図って対応いたします。なお、その際には守秘義務に留意しつつ、お客様の同意を得たうえで、これらの関係機関と情報の確認・照会を行うなど、緊密な連携を図りながらお客様の資金繰りや金融の円滑化に努めてまいります。

#### 4. ご相談窓口

- (1) ご返済に関する相談窓口（全店舗及びフリーダイヤル共に、土日祝日及び年末年始の休業日は除く）
  - ① 全店舗にて受付 受付時間 9時～15時（営業時間外でも17時まで各営業店にて電話で受付いたします）
  - ② フリーダイヤル 0120-60-1130 受付時間 9時～17時
  - ③ ご相談内容 中小企業・個人事業主のお客さま・住宅ローンご利用の個人のお客さまからのご融資に関する各種ご相談（ご返済・ご返済条件等に関するご相談、経営全般に関するご相談等）
- (2) ご返済条件の変更等に関する苦情相談については、各営業店副支店長または次の相談窓口をご利用下さい。  
青梅信用金庫 お客様相談室 専用電話0120-00-2085 受付時間 平日9時～17時

## 貸付条件の変更等の申込みを受けた貸付債権の件数および金額

### あおしんと地域

#### ●債務者が中小企業事業者(法人・個人事業者)である場合

(単位:件、百万円)

事業資金	平成25年3月末		平成26年3月末	
	件数	金額	件数	金額
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	7,326	118,006	9,135	147,346
うち、実行に係る貸付債権	6,732	110,645	8,462	139,334
うち、謝絶に係る貸付債権	183	2,131	221	2,516
うち、審査中の貸付債権	124	2,444	120	2,150
うち、取下げに係る貸付債権	287	2,785	332	3,345

#### ●債務者が住宅資金借入者である場合

(単位:件、百万円)

住宅資金	平成25年3月末		平成26年3月末	
	件数	金額	件数	金額
貸付けの条件の変更等の申込みを受けた貸付債権	388	5,828	436	6,563
うち、実行に係る貸付債権	295	4,501	333	5,041
うち、謝絶に係る貸付債権	46	626	55	736
うち、審査中の貸付債権	7	81	5	121
うち、取下げに係る貸付債権	40	619	43	663

## お客さまへの支援活動

### あおしんとお客さま

いつでもご相談できる体制で、事業のライフステージに応じた適切な経営支援をおこなっています。

#### ●中小企業の経営改善への取り組み状況

地域金融の円滑化を図るため、お取引先の経営相談、経営改善、事業再生支援を積極的に展開しています。金融円滑化対応のため引続き態勢整備を強化し、経営改善支援取組先数1,036先に対し経営改善支援を実施し、経営改善計画書策定支援については977先(累計)に実施しています。経営改善計画書策定後はモニタリングをおこない経営相談や決算検討会を実施しています。

コンサルティング機能の強化を図るために、外部コンサルティング会社の公認会計士による事業再生検討会、当金庫内中小企業診断士と外部専門家の中小企業診断士による「経営相談会」を開催しています。経営改善計画書(実抜計画)作成支援のため各営業店に経営改善計画書作成リーダーの設置や中小企業再生支援協議会および(株)地域経済活性化支援機構との連携による再生計画策定支援、TKC西東京山梨会が提供する「経営改善計画策定支援サービス」をおこなっています。

また、中小企業庁の「ミラサポ」による専門家派遣、信用保証協会の中小企業支援ネットワーク(経営サポート会議)により企業再生に向けて具体的な支援方針を提案していることや国土交通省と「建設企業のための経営戦略アドバイザー事業」パートナー協定締結、など外部機関と連携しさまざまな経営改善のための支援活動をおこなっています。

## ●コンサルティング機能の発揮状況

### ◆経営改善計画書作成支援

- 当金庫は認定経営革新等支援機関として経営改善計画書(実抜計画)の作成支援及び補助金の申請をおこなっています。各営業店に経営改善計画書作成リーダー1名を設置し、取引先企業の経営改善計画書作成の支援をおこなっています。

### ◆経営相談会

- 外部中小企業診断士と当金庫内中小企業診断士との連携による経営相談会を開催し経営改善へ向けての具体的なアドバイス等を実施しています。  
上期:25年9月に2店舗で実施 下期:26年2月に2店舗で実施

### ◆事業再生検討会

- 外部コンサルティング会社の公認会計士による「事業再生・財務改善アドバイス」を毎月開催しています。

### ◆経営改善計画書・資金繰り表

- ホームページにあおしん経営支援ツール(経営改善計画書・資金繰り表)を開示し、中小企業者・小規模事業者が早期に経営改善計画書の作成に利用できるようにしています。

### ◆外部連携機関

- 中小企業再生支援協議会、(株)地域経済活性化支援機構、国土交通省土地・建設産業局、中小企業支援ネットワーク(経営サポート会議等)、TKC西東京山梨会、中小企業診断士、公認会計士、税理士、弁護士等と連携し支援する体制を図っています。
- 中小企業庁の「ミラサポ」や公的機関等との連携によるアシストプログラム、エキスパート派遣をおこなっています。25年度は、101回の専門家派遣を実施しました。

### ◆職員の経営支援能力の向上

- 認定支援機関向け経営改善・事業再生研修を実施し、実践的目利き能力向上を図りました。
- 経済産業省の高度実践型支援人材育成事業:「虎の穴プロジェクト」に職員を参加させ経営支援能力アップを図りました。

## ●経営改善支援の取り組み実績 (平成25年4月1日～平成26年3月31日) (単位:先数)

(単位:%)

	期初 債務者数	うち経営 改善支援 取り組み先数	αのうち期末に 債務者区分が ランクアップした先数	αのうち期末に 債務者区分が 変化しなかった先数	αのうち 再生計画を 策定した先数	経営改善支援 取り組み率	ランクアップ率	再生計画 策定率	
			β	γ	δ				
	A	α	β	γ	δ	α / A	β / α	δ / α	
正常先 ①	5,491	5	/	0	3	0.1	/	60.0	
要注意先	うちその他要注意先 ②	3,740	503	9	431	473	13.4	1.8	94.0
	うち要管理先 ③	45	31	11	8	30	68.9	35.5	96.8
破綻懸念先 ④	757	497	12	461	471	65.7	2.4	94.8	
実質破綻先 ⑤	284	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	
破綻先 ⑥	58	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	
小計(②～⑥の計)	4,884	1,031	32	900	974	21.1	3.1	94.5	
合計	10,375	1,036	32	900	977	10.0	3.1	94.3	

(注)・本表で使用している率は四捨五入で表示しています。

・期初債務者数及び債務者区分は平成25年4月初時点まで整理しています。

・債務者数、経営改善支援取り組み先は、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んでいません。

・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います。

なお、経営改善支援取り組み先で期中に完済した債務者はαに含めるもののβに含めていません。

・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に含めています。

・期初に存在した債務者で期中に新たに「経営改善支援取り組み先」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います。

・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います。

## ● 経営相談への取り組み

お取引先企業のおさまさまざまな経営課題の解決支援のためライフステージに応じて、円滑な資金提供はもとより、コンサルティング機能を発揮するため「国土交通省との建設企業のための経営戦略アドバイザー事業パートナー協定」や「中小企業経営力強化支援法」に基づく「経営革新等支援機関」として、財務省関東財務局および経済産業省関東経済産業局から認定を受け、外部機関や外部専門家との連携強化を図り経営相談・経営支援及び問題解決型金融の実践に取り組んでいます。

### ◆ 経営革新等支援

- 補助金申請
- 認定支援機関による経営改善計画書策定支援事業

### ◆ 財務診断サービス

お取引先の経営状況と財務内容の改善を図ることを目的に、平成14年7月より財務診断書を作成するサービスをおこなっています。損益計算書・貸借対照表を分析し、キャッシュフロー等の改善を提案するサービスをあおしん全店で取り組んでいます。平成25年度は、1,971社に財務診断書による提案活動をおこないました。

### ◆ 自社株評価サービス

中小企業の事業承継への取り組みを支援するために、決算書の分析による自社株評価サービスを前記の財務診断サービスと共におこなっています。

### ◆ 多摩の物産&輸入品商談会'13

平成25年7月1日・2日、「多摩の物産&輸入品商談会'13『個別商談会』」がパレスホテル立川などで開催されました。大手小売店等の招致バイヤー19社と70社のお客さまとの間で135組の商談が行われ、商談参加者からは「大手小売店にて販売開始予定となった。」などの反響があり、販路拡大に寄与することができました。(主催：青梅信用金庫、多摩信用金庫)



### ◆ あおしんビジネス支援マッチング大会

平成25年10月23日、「第13回あおしんビジネス支援マッチング大会」を昭島市のフォレスト・イン昭和館にて開催しました。「つなぐ力で新たな創造そして挑戦」をテーマとして「出会いの場の提供」に止まらず、お客さまの問題解決につながる相談・商談の機会を連携機関と共に提供しました。出展企業111社115ブース、来場企業321社、来場者750名を数え、活発な商談や相談が数多くおこなわれました。



### ◆ たま工業交流展

平成26年2月27日・28日、昭島市の東京都立多摩職業能力開発センターで「第13回たま工業交流展」が開催されました。151団体152ブースが出展し、機械・金属・電気機器分野を中心に、環境関連、情報関連・ソフト開発、学校関連・協力団体と多岐にわたる業種の企業が出展し、当金庫からは16社が出展しました。来場者数は6,500人を数え、会場内の各ブースでは熱心な商談が繰り広げられました。なお、あおしんは主催団体として参画しています。



## ● ご利用いただきやすい店舗づくり

## あおしんとお客さま

お客さまのご意見・ご要望をお聞きし、ご利用いただきやすい店舗づくりやサービスの提供に努めています。下記のサービスは、あおしんの全店舗に設置してあります。



筆談器



携帯助聴器



杖ホルダー



音声案内付ATM  
※一部店舗外ATMには設置していません。



AED(自動体外式除細動器)  
※11店舗に設置しています。

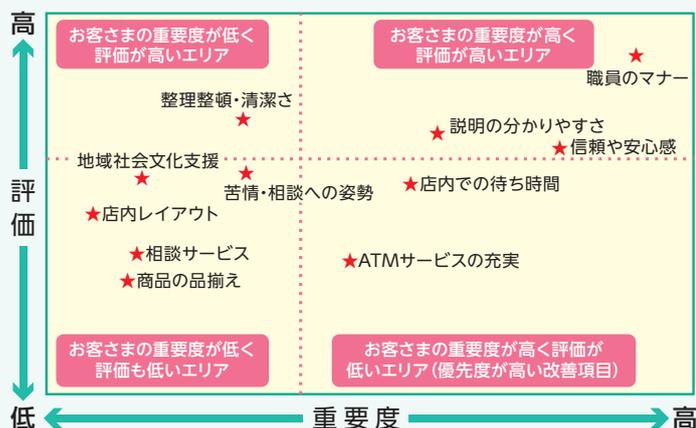
## お客様の声をお聞きする取り組み

## あおしんとお客さま

お客さまの声を反映する取り組みの一環として「店頭アンケート調査」、「お客様の声ポストの設置」、「お客様相談室の設置」をおこない、お客さまからいただきました貴重なご意見・ご要望等を業務運営、商品・サービスの提供方法、営業等に反映させるよう努めています。

### ●店頭アンケート調査(お客さま満足度アンケート調査)の結果とサービス向上に向けた取り組み

来店されたお客さま3,398人にアンケートのご協力をいただきました。アンケート調査の結果は以下のとおりです。



●『お客さまが重要と考える項目とその評価』をマトリクス表にしました。お客さまは、「職員のマナー」「信頼や安心感」「説明の分かりやすさ」「店内での待ち時間」等を重要と考えています。あおしんはお客さまが重要と考えている項目はもとより、すべての項目において、お客さまからの評価が高まる施策を実施し、より一層の満足度向上を目指します。

あおしんでは、研修体系(人財育成プログラム)を策定し、お客さまにより満足していただけるよう努めています。

#### ◆職員のマナー

- ・OJT研修等を実施し職員の更なるマナー向上に努めています。

#### ◆信頼や安心感

- ・円滑な資金提供を徹底し、地域社会への貢献とサービスの向上に努めています。
- ・顧客保護等管理態勢の充実に努め、個人情報の適切な取り扱いや反社会的勢力との関係遮断の徹底、振り込み詐欺撲滅運動等を実施しています。
- ・ディスクロージャー誌等を配布し、積極的に情報開示をおこなっています。
- ・お客さまの「万が一」に対応するため、269名の職員が「普通救命講習」を受講しています。また、11店舗にAEDを設置しています。
- ・お客さまの抱える課題の解決に向けて体制整備に努めています。  
あおしんビジネス支援マッチング大会、いつでもマッチングの実施。  
経営改善計画書作成支援専担者・住宅ローン返済相談担当者の配置。  
当金庫内中小企業診断士による「経営相談会」等の実施。

#### ◆説明の分かりやすさ

- ・お客さまのニーズに合わせたご提案を心がけるとともに、分かりやすい説明をおこなうように、研修等による人材育成に努めています。

#### ◆店内での待ち時間

- ・お客さまの待ち時間短縮のため、事務処理能力向上に努めています。

#### ◆ATMサービスの充実

- ・「しんきんゼロネットサービス」で、全国のしんきんATMで入出金無料でご利用いただけます。  
※平日 8:45~18:00の入出金、土曜 9:00~14:00の出金  
※上記以外の時間帯および日曜・祝休日の場合には所定の手数料が必要です。  
※本サービスの対象とならないしんきんATMが一部ございます。
- ・目の不自由な方のために「音声案内付ATM」を設置しています。
- ・ATMで作成された定期預金について、金利上乘せサービスをおこなっています。

#### ◆苦情/相談への姿勢

- ・お客さまからのご意見・ご要望を受け付ける仕組みとして、お客様相談室の設置や全営業店のロビーに「お客様の声ポスト」を設置しています。



### ●お客様の声ポストへのご意見

「お客さま満足度アンケート調査」とともに、お客さまから、より多くのご意見やご要望をお聞きするため、すべての営業店に「お客様の声ポスト」を設置しています。このポストにご投函いただいたご意見やご要望につきましては、速やかに対応するとともに、その結果を「回答ボード」に掲示しています。

あおしんは、お客さまとの心のキャッチボールを通じて、よりよい金融サービスの提供に努めます。



## ■障がい者雇用

障害者雇用促進法に基づき、障がいを持つ職員が健常者と同じ職場で各種業務に従事しています。平成26年3月31日現在では、全職員数に占める障がい者雇用率は2.48%となっており、法定雇用率(2.00%)を上回っています。

## ■高齢者雇用

定年退職を迎えた職員が、定年以降も働き続けることのできる再雇用制度を設けています。この制度は、定年後の職員に働く機会を提供するだけでなく、ベテラン職員の持つ専門知識やノウハウなどを若手職員に蓄積させ、「あおしんらしさ」の伝承にも役立っています。平成26年3月31日現在、この制度を利用し48名が定年後に活躍しています。

## ■正職員への登用

平成20年4月1日に施行された改正パートタイム労働法の趣旨に沿って、パートタイマーを正職員に登用する「正職員転換制度」を設けています。パートタイマーが能力を一層発揮できるように雇用環境の整備を進めています。

## ■仕事と家庭の両立支援

職員の家庭の事情などに柔軟に対応し、仕事と家庭の両立を支援するため、育児休業制度や短時間勤務制度、介護休業制度などを設けています。これらの制度は平成17年に改正されて以来、多くの職員に利用されています。職員が能力を最大限に発揮し、お客さまや地域に貢献できるようにワーク・ライフ・バランスへの取り組みを充実させています。

## ■クラブ活動

職員が週末を利用し、クラブ活動を盛んにおこなっています。多くのクラブがあり、職員の適度な運動や気分転換の場となっています。平成25年度は、野球部が東京都信用金庫協会の大会で優勝し、2連覇を達成しました。また、ソフトテニス部は、全日本実業団ソフトテニス選手権大会へ出場しています。

