



東京都よろず支援拠点

「実施機関の取組内容について」

2024年12月24日

【東京都よろず支援拠点実施機関】

一般社団法人東京都信用金庫協会

運営体制

＜実施機関＞

一般社団法人東京都信用金庫協会（東信協） 担当：業務部企業支援課
（東京都内23信用金庫・沖縄県コザ信用金庫の24金庫を会員とし、
千葉県東京ベイ信用金庫1金庫を準会員とする）

※2016年度より受託し、今年度で9年目。

＜コーディネーター・コンシェルジュ＞

- ・チーフコーディネーター1名、サブチーフコーディネーター4名、
コーディネーター16名、コンシェルジュ（事務局業務専担）2名
計23名

＜事務局人員＞

- ・実施機関（東信協）職員2～3名（課長、調査役）

※全員よろずにほぼ専担

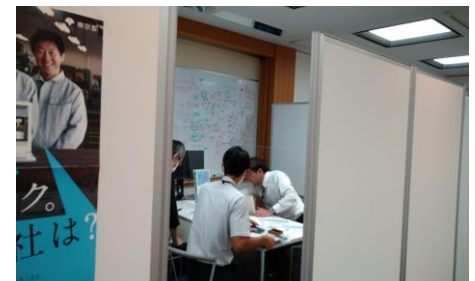
- ・派遣職員4名（1日あたり2名出勤）

＜事務所＞

- ・新橋事務所（本部）、立川事務所（サテライト）

＜出勤体制＞

- ・原則、事務所への出勤。ブースの使用状況等に応じて在宅も有り。
- ・土日祝日の出勤は原則在宅によるオンライン相談。



実施機関としての位置付け

(受託当初～)

よろず支援拠点事業で国が目指すことと実施機関（東信協）が目指すことのベクトルが一致していることが前提のもと、東信協の企業支援事業の柱として位置付け、以下3点を目的に運営。

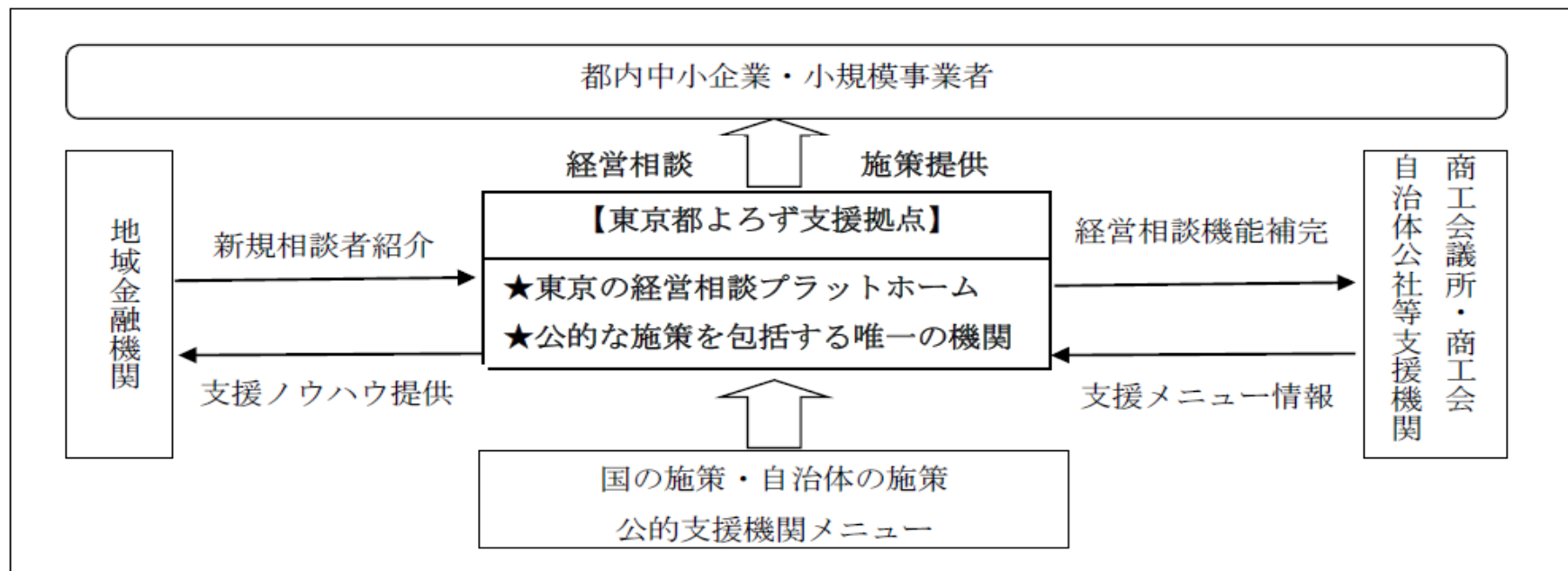
1. 地域の協同組織金融機関である信用金庫として、地域の中小企業（特に取引先の大半である小規模事業者）の経営を具体的にサポートすること （信用金庫を通じた小規模事業者支援）
2. 信用金庫をはじめとする支援機関に対して蓄積された支援ノウハウを広く提供すること （支援人材育成サポート）
3. 実施機関（東信協）事業（東京都庁事業含む）との相乗効果を発揮すること

実施機関としての運営方針

(受託当初～)

1. チーフCOと担当課長（業務部企業支援課長）が事業運営責任を共有する（共同経営）
 2. COが経営相談業務や支援機関へのノウハウ提供業務に傾注できる環境をつくる
（新規案件発掘や支援機関連携は基本的に実施機関の業務→実施機関にとってメリット）
 3. 一人一人のCOと気軽に話せる環境をつくる
 4. 仕事を通じて、COと実施機関（事務局職員）が相互にリスペクトできる環境をつくる
 5. 信用金庫協会の強みを発揮して成果を上げる
（信用金庫等支援機関が使いやすく事業者を紹介したくなることを目指し、これを通じて小規模事業者等が当たり前のように活用してくれる拠点となる）
 6. 国の事業ゆえに築ける組織・人的ネットワークを広げ、事業者・支援機関・COに還元する
- ※拠点内のマネジメント（働きやすい職場風土、個人レベルでの信頼関係等）なくして、拠点全体として質の良い支援（アウトプット）は実現しないことを実感。

支援機関連携の全体像



チーフCOとの信頼関係の構築

<チーフCOと実施機関実務責任者の資質>

- 事業に対する熱量が双方に同等程度あること
 - 事業の目指すべき方向性が合致していること
 - 拠点内（人）マネジメントの考え方が合致していること
 - 双方の立場の違いや事情について相互理解があること（人の話を遮らずに聞ける）
- ※その上で「誰のために」「何のために」「よろずを通じて実施機関が何を実現したいのか」を整理し、チーフCOと深堀・共有することが必須。

<信頼関係を構築するための環境づくり>

◎チーフCOと実施機関実務責任者による事業運営責任の共有（共同経営）

共同経営の意識を双方が強く持つことで、以下のようなことが自然と行われてきた。

- ・実施機関実務責任者が、ほぼよろず専担に近い状態（少なくとも7～8割よろず）になる
- ・大小様々な判断業務をする上での頻繁な打合せ（常にコミュニケーションが必要）
- ・資料の共同作成 等

しかしながら、信頼関係は無理やり作れるものではなく、結果として個人レベルで自然と醸成されるものであると認識。

上記を踏まえた「チーフCO採用」と「実施機関実務責任者の配置」がとても重要。

実施機関の業務

(チーフCOと共に環境変化に強い運営体制を協議)

＜創生期から現在に至る運営体制の変化＞

- 拠点創生期は、チーフCOと実施機関実務責任者2名で様々な判断を行い、実施機関職員は運営事務、COは相談業務やセミナーに特化した運営を行ってきた。
- このやり方は、チーフCOと実施機関職員は多忙を極めたが、拠点人員が少なかったこと（20名以下）を考えると決して間違いではなく、規模に応じた円滑な運営が行われてきたと認識。
- しかかしながら、様々な環境変化（人員増加、ミッションの多様化等）により、運営体制の抜本的な改革が必要となってきた。
- そこで、チーフCOと共に何度も話し合い、**「環境変化があっても長期的に安定的な事業成果を創出する拠点」**を目指し、以下のポイントを軸に改革を実施。

●組織の体をなすこと（実施機関の一事業であるがよろずは組織運営であることを強く意識）

●チーフCOの交代や実施機関職員の異動があっても強い組織をつくる

実績：チーフCO、実施機関担当者の交代有り。

●事業成果創出に向けてCO含め拠点内の知見をもっと集約する

実績：各種部会、PJ、CO自主勉強会等実施中

●COの拠点へのロイヤリティを更に向上させる

実績：ES部会設置、小集団活動実施中

●少数の実施機関職員でも運営可能な組織をつくる（但し、よろず専担者は必ず配置）

※単年度事業（継続の不透明さ・年度毎の予算増減）のため、よろず事業に特化した正職員採用はできないことが実態。

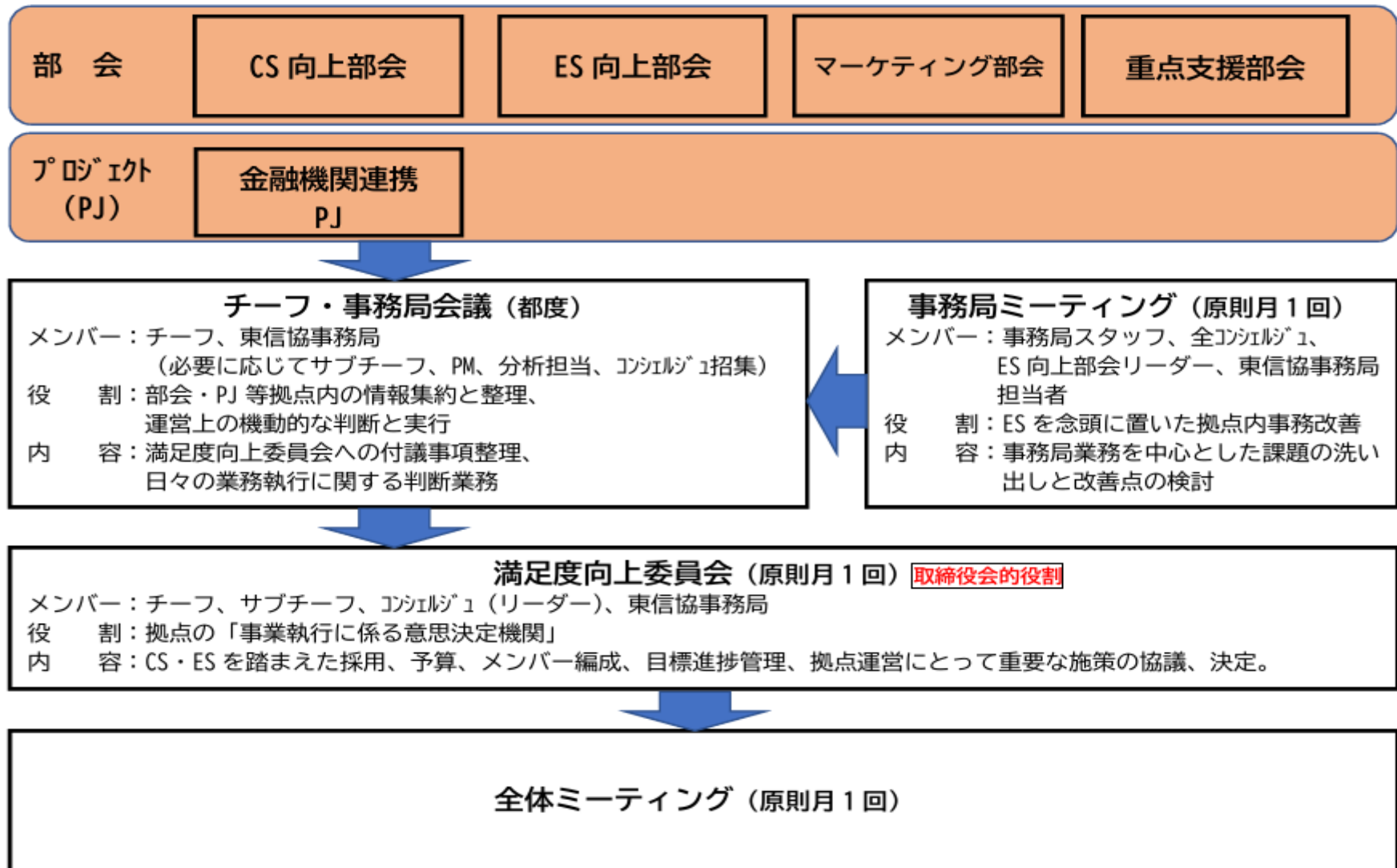
実施機関職員の前向きな事業への担当者割り当ては常に課題となっている。

結果、COの協力が不可欠、且つ運営実務を担う人員（コンシェルジュ）補強が必須。

実施機関の業務

(チーフCOと共に運営体制改革を実施)

<現在の拠点運営体系図>



実施機関の業務

(チーフCOと共に部会・PJの組成を実現)

<部会・プロジェクト(PJ)>

◎部会……………拠点運営上の恒常的テーマとして設置

部会	リーダー	メンバー	内容
C S 向上部会	サブチーフ	C0 (4名) 実施機関職員	・相談事業者 CS 向上策研究 (販路開拓イベント等出口戦略による CS 含む) ・満足度調査向上策研究 ・事業承継支援に関する研究・調査
E S 向上部会	サブチーフ	C0 (4名) 実施機関職員	・C0 の ES 向上策研究 (C0 の支援の質向上策等、各 C0 の拠点へのロイヤリティ向上策含む) ・事務局を含めた拠点全体の ES 向上策研究 ・創業・新規事業支援に関する研究・調査
マーケティング部会	サブチーフ	C0 (5名) コンシェルジュ (2名) 実施機関職員	・HP 改良研究、改修 ・デジタルコミュニケーション研究 ・広報データ分析 ・生成 AI に関する事業者支援の研究・調査
重点支援部会	サブチーフ	C0 (3名) コンシェルジュ (1名) 実施機関職員	・重点支援の時間管理 ・BCP の研究・調査

◎プロジェクト(PJ)…拠点運営上の時宜に応じたテーマとして設置

金融機関連携PJ	プロジェクト マネージャー	C0 (4名) コンシェルジュ (1名) 実施機関職員	・信用金庫を中心とした金融機関の CS を念頭に置いた連携促進策(質の高い案件をつないでもらう)研究 ・東京チームサポート・アシスト会議の開発 ・廃業支援の研究
----------	------------------	-----------------------------------	--

◎その他

事務局MTG	コンシェルジュ (リーダー)	サブチーフ (1名) 事務スタッフ (4名) コンシェルジュ (1名) 実施機関職員	・電話対応、相談受付に関する意見交換 ・月次資料等の事務効率化に関する意見交換
--------	-------------------	---	--

実施機関の業務

(チーフCOと共に執行部増員と役割明確化を協議・実現)

<運営執行部の役割>

チーフコーディネーター (1名)	【チーフ業務】 ●全体統括●満足度向上委員会参加●チーフ・事務局会議参加●当局対応 ●他拠点、支援機関、自治体等連携業務●全CO管理 ●前裁き業務(一次相談)に係るコンシェルジュからの相談対応 ※CO通常業務(相談対応・セミナー対応等)も実施
サブチーフコーディネーター (4名)	【サブチーフ業務】 ●満足度向上委員会参加●拠点方針や施策のCOへの周知・浸透●チーフの業務補佐 ●部会リーダー●CO相談対応サポート ※CO通常業務(相談対応・セミナー対応等)も実施
プロジェクトマネージャー(PM) コーディネーター (1名)	【PM業務】 ●満足度向上委員会参加●PJリーダー●立川事務所におけるサブチーフの業務補佐 ※CO通常業務(相談対応・セミナー対応等)も実施
拠点事業分析担当 コーディネーター (1名)	【分析担当業務】 ●満足度向上委員会参加●拠点事業の分析(相談者属性、相談内容、他拠点比較等) ●その他、必要に応じてチーフ・事務局の業務補佐 ※CO通常業務(相談対応・セミナー対応等)も実施
コンシェルジュ(リーダー) (1名)	【リーダー業務】 ●満足度向上委員会参加●事務局ミーティング主催●コンシェルジュ業務統括 ※コンシェルジュ通常業務(一次相談対応・事務局補佐等)も実施
実施機関専従職員(東信協職員) 課長・調査役 (2～3名)	●全体ミーティング主催●満足度向上委員会主催●事務局ミーティング参加 ●部会・PJ参加●全CO相談対応サポート●当局対応●予算編成・執行●事務所管理 ●拠点事例集作成●セミナー企画運用●出張相談会運用●トレーニー制度運用 ●前裁き業務(一次相談)に係るコンシェルジュからの相談対応 ●事務局スタッフ・コンシェルジュ不在時の電話対応 ●信用金庫連携業務●他拠点、支援機関、自治体等連携業務 ※実施機関職員の役割を見直し中
実施機関責任者 (東信協担当部長)	●協会経営層との協議・報告●担当課長との週1回打合せ●チーフCO・担当課長との各種協議 ●全体ミーティング参加●満足度向上委員会参加

実施機関の業務

(実施機関としてチーフCO等と協力し近年取組んだ実績)

1. 他の支援機関等との連携強化に向けた取組み

①【ゼロゼロ融資先に特化した支援スキームを構築】

- ◆4者会議の発足を機に「東京チームサポート アシスト会議」として具現化した。
- ◆よろず支援拠点がハブとなり6者連携を強化。
 - ✓金融機関 ✓東京都よろず支援拠点 ✓東京都中小企業活性化協議会 ✓東京信用保証協会
 - ✓事業承継・引継ぎ支援センター（東京、多摩） ✓東商BSD東京セントラル
- ◆返済困難な（予想される）案件を金融機関から提示を受け一同に会した会議を実施。
- ◆金融機関を含めた各支援機関の特徴を活かし、案件毎にサポートプランを作成し初動を決定。
- ◆8信金10回実施し現在も継続中。

②【実施機関・コンシェルジュのネットワークを活かした支援機関連携】

- ◆実施機関が公的支援機関・都内23信用金庫連携を担当する一方、コンシェルジュが信用組合・自治体連携を担当したことで連携構築の幅を広げた。
- ◆現在では全ての都内の信用金庫がよろずを利用する状況となり、現在信用組合も増加している。
(2023年度は、都内信金だけで、出張相談会123回、連携セミナー54回実施)

③【よろず・支援機関間の「つなぐ力」を強化】

- ◆「支援機関連携40先リスト」を活用し、コーディネート機能を強化した。
- ◆金融機関、商工会議所、公的・民間支援機関、金融当局（金融庁・財務局）、自治体、外国政府機関等各種機関との連携打合せは、2023年度は80機関以上、200回を超え過去最高の数となった。

④【東京よろずゼミ（マンツーマン講座）によるテーマ別出張相談会やセミナーを促進】

- ◆約50テーマからなる「よろずゼミ」を強化し、21回の出張相談会、30回のセミナーを実施。

(実施機関としてチーフCO等と協力し近年取組んだ実績)

- | 経営相談メモ | | | | | | | | | | | | | | |
|----------------|----|--|---|--|---|--|------------|--|---|--|----|---|--|----|
| 相談日時 | 令和 | | 年 | | 月 | | 日 | | 時 | | 分～ | 時 | | 分迄 |
| 相談対応者
フリガナ | | | | | | | | | | | | | | |
| 企業名 | | | | | | | | | | | | | | |
| 主な事業内容
フリガナ | | | | | | | | | | | | | | |
| 相談者名 | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| 相談内容 | | | | | | | アドバイス内容 | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| 所感 | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| 記載者 | | | | | | | よろず事務局 確認欄 | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | | | | | | |



実施機関の業務

(実施機関としてチーフCO等と協力し近年取組んだ実績)

2. 支援の質の向上に向けた業務実績や支援事例集の収集・分析・報告等

①【コンシェルジュとの協力体制により実施機関職員の事務作業軽減】

◆毎月の業務実績集計等の作業や報告等は、コンシェルジュとの役割分担により実施機関職員の事務作業を軽減し、その分支援機関連携業務等、実施機関職員だからこそできる業務に傾注する体制をつくった(支援機関連携は個人ベースより組織の強みを生かした方が良い)。

②【拠点事業分析担当COの協力により施策立案機能を強化】

◆実施機関の限られた人員を補完すべく、分析担当COを配置し、相談者属性、相談内容、他拠点比較等、実行すべき施策立案を的確に行うことができる情報を整理する体制をつくった。

③【コンシェルジュによる一次対応により相談内容の質の向上を実現】

◆ミスマッチ防止のため全COスキルマップを作成し相談内容にマッチするCOの割当を行った。
◆電話による一次対応ヒアリングを丁寧に深掘りすることを徹底し前裁きを強化した。
◆一次対応時によろずで受けるべき案件以外（問合せ系・手続系・技術系のピンポイント相談）でも必ず他機関を紹介する対応を徹底しワンストップ・コーディネート機能を強化した。

④【新COのOJT研修による即戦力化】

◆新COについては座学研修に加え1カ月間様々なCOと同席対応を行うOJT研修を導入した。

⑤【システム活用、設備更新による相談環境の改善】

◆COへの資料共有、引継事項の伝達等、予約管理システムを活用し事務を大幅に削減した。
◆相談ブース増設、全ブースへのモニター設置、他ブースからの音漏れ防止策を実施した。

実施機関の業務

(実施機関としてチーフCO等と協力し近年取組んだ実績)

3. 拠点の広報に関する取組み

①【ホームページ上に支援コースを新設(2024年度～)】

◆担当サブチーフCOの協力や部会での協議を経て、相談メニューを作成し、事業者の目的・目標に応じた6つの支援コース（創業支援コース、売上増加支援コース、Web・デジタルマーケティング支援コース、経営改善支援コース、事業承継支援コース、人手不足改善支援コース）を創設（9月～）。ホームページに公開。

②【ホームページからのネット予約受付を開始(2024年度～)】

◆担当サブチーフCOの協力により、東京版ネット予約システムを構築。約1か月半で139件の申込があり、特に、女性・若年層の予約が増加した。

③【ホームページ上に東京よろずゼミ（マンツーマン講座）を公開(2023年度～)】

◆担当サブチーフCOの協力により、50以上から成るゼミコンテンツをホームページに公開。

④【拠点公式としてのSNS、メルマガの活用を開始(2023年度～)】

◆担当サブチーフCOの協力により、拠点としてのSNS、メルマガのあり方を協議し、改革を行い運用開始。

⑤【一般紙・業界紙との連携(受託当初～)】

◆実施機関のネットワークを活かし、一般紙、金融業界紙、信金業界紙等に定期的に取り組み内容や事業者の記事を掲載。

【参考資料】信用金庫との連携

<信用金庫との連携に関する考え>

よろず支援拠点のミッション

【前提】“税金が投入される”政策に基づいた国の事業であること

【事業者向け】
専門性の高い経営アドバイス
(支援機関と連携した総合調整含む)

【信用金庫等支援機関向け】
支援ノウハウの共有
(経営課題解決提案方法や支援事例)

相談対応や各種セミナー・勉強会等、事業者支援に必要なことは幅広くできる！

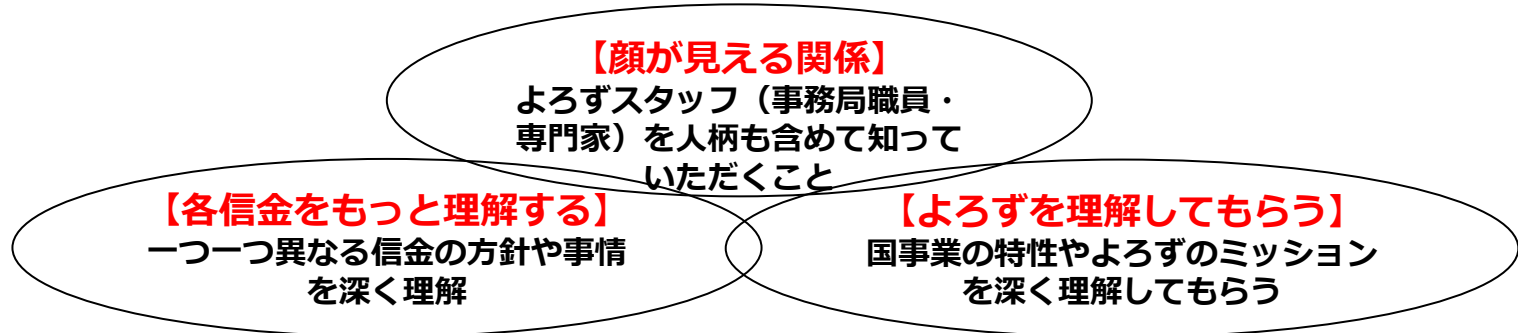
信用金庫側の想い

- ◆「**大事なお客さまを紹介する**」という想い。
- ◆「**どんな人柄の専門家が、具体的にどんな支援をしてくれるのか**」まずは知りたい。
- ◆拠点までお客さまを一緒に連れていくことはハードルが高い。
- ◆できれば訪問相談を主としてほしい。
- ◆簡単に相談予約がきけると助かる。 etc・・・

【参考資料】 信用金庫との連携

<信用金庫との連携に関する考え>

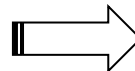
“相互理解”が最も重要



当拠点ができること

- ◆職員トレーニー制度
- ◆よろずHPに専門家によるセミナー動画公開
- ◆東京よろずゼミによる各専門家の支援テーマの見える化
- ◆各信金の会合に参加
- ◆「**経営相談**」について深い理解を促進（ピンポイント相談でなく常に「経営」の観点）
- ◆**相談予約等を簡単**にして信金担当者に負担をかけないこと（申込書不要・電話一本）
- ◆各信金毎に**独自の方法（相談会・セミナー等）を一緒に考案**

ゼロ回答しない
（人脈・ネットワークを活かす）



ファーストコール
（とりあえず“よろず”に聞いてみよう）

【参考資料】信用金庫との連携

【各信用金庫の活用例】 ※全ての取組について東信協職員が打合せから当日まで一貫して関与
※黄色網掛けは、信金と独自に作った取組み。

	事業者向け		職員向け	
	相談関係	セミナー関係等	本部主催関連	営業店主催関連
A	●個別相談（創業）	●創業塾セミナー	●トレーニー制度	
B	●出張相談会（全店）	●WEB 活用セミナー●DX セミナー●事業継続力強化セミナー●補助金活用セミナー	●職員向け事例研究グループ討議	●トレーニー制度
C	●個別相談（事業計画・簡易経営改善計画・資金繰り表・補助金）	●創業者向けセミナー/コロナ禍経営戦略セミナー●広報で売上UPに繋げていくポイントセミナー●WEB・SNS 活用セミナー●飲食店経営力向上セミナー		●トレーニー制度 ●職員向けプレ相談会
D	●個別相談（販路拡大）	●自治体との連携展示商談会		
E	●個別相談（各種） ●出張相談会	●事業資金調達と補助金助成金セミナー●アフターコロナ・ウィズコロナの中小企業経営セミナー●オフィス業務のDX セミナー●創業セミナー●民法改正セミナー	●トレーニー制度●営業役席者向け伴走支援勉強会●新入職員向け本業支援勉強会●小規模事業者の成長力（事業性の理解に向けて）勉強会●おさえておきたい補助金活用法	●職員向けプレ相談会
F	●個別相談（各種）	●創業塾セミナー●事業承継セミナー●販路開拓セミナー	●トレーニー制度	
G	●個別相談（創業）	●創業塾セミナー●補助金助成金活用セミナー●持続化補助金オンラインセミナー	●トレーニー制度●若手営業職員向けお客さまとの上手な関係のつくり方セミナー●事例で納得！成果を上げる経営改善のすすめ方●知っておきたい補助金の活用方法と申請のポイント●よろず活用法●事例でわかる！今考えるアフターコロナの成長戦略●これだけはおさえておきたい商取引の基本●中小企業が Web を上手に活用して売上につなげるには	
H	●出張相談会 ●個別相談（各種）	●創業塾セミナー●よろず支援拠点の活用と経営強化法セミナー●事業承継セミナー		
I	●個別相談（各種）	●創業塾セミナー	●トレーニー制度 ●よろずの活用法●信用金庫職員に求められる IT リテラシーセミナー	

【参考資料】信用金庫との連携

【各信用金庫の活用例】

	事業者向け		職員向け	
	相談関係	セミナー関係等	本部主催関連	営業店主催関連
J	●個別相談（各種） ●出張相談会	●インボイスセミナー●価格交渉サポートセミナー●事業継続力強化計画セミナー●創業塾セミナー●事業承継セミナー●効果的な販路開拓の進め方セミナー	●トレーニー制度●コンサルティング営業のヒントセミナー●事業再生・経営改善支援セミナー	
K	●個別相談（各種） ●出張相談会	●強みの活かし方 PR 方法セミナー●SNS・WEB 活用セミナー●おさえておきたい補助金活用法セミナー●持続化補助金申請ワークショップ●インバウンド対応セミナー●顧客を増やす広報体制セミナー●ネット広告活用セミナー	●新入職員向け本業支援勉強会●支店長向けよろず活用法セミナー	●職員向けプレ相談会
L	●個別相談（各種） ●出張相談会			
M	●個別相談（各種）			
N	●出張相談会（商談会 販路開拓・EC 活用・IT 活用・事業再構築補助 金・法務・WEB 活用）	●おさえておきたい補助金オンラインセミナー●価格交渉サポートセミナー●事業再構築補助金オンラインセミナー●WEB 活用セミナー●ネット活用売上アップセミナー	●トレーニー制度●アドバイザー認定制度本業支援セミナー●好事例に見る事業サポートセミナー●地域・中小企業支援と事業承継支援セミナー●事業者支援政策セミナー	
O	●個別相談（各種） ●出張相談会	●SNS 活用セミナー●WEB サイト販路開拓セミナー●自社の魅力を伝えるセミナー●補助金活用セミナー●民法改正セミナー	●トレーニー制度●補助金活用セミナー●補助金申請に向けた準備のポイント入門編	
P	●個別相談（各種） ●出張相談会		●支店長向けよろず活用法セミナー	
Q	●個別相談（各種） ●出張相談会	●効果の出る自社の売り込み方法	●トレーニー制度●職員プレ相談会（営業課長・融資課長向け）	●職員向けプレ相談会（全店）
R	●出張相談会	●SNS 活用セミナー●成功する売上拡大の秘訣セミナー		

【参考資料】信用金庫との連携

【各信用金庫の活用例】

	事業者向け		職員向け	
	相談関係	セミナー関係等	本部主催関連	営業店主催関連
S	●個別相談（各種） ●出張相談会	●インボイスセミナー●事業承継セミナー●IT ツールを活用した業務効率 UP のイロハセミナー ●クラウドソーシング活用法セミナー●テレワーク活用セミナー●人手不足解決応援施策活用セミナー●WEB サイト活用セミナー●Web とデータベース活用方●採用力向上を実現する方法●人材雇用セミナー●事業継続力強化計画セミナー●IT を無理なく上手に役立てる方法	●トレーニー制度●よろず活用法セミナー	
T	●個別相談（各種） ●出張相談会	●事業承継セミナー	●よろず活用法セミナー	
U	●個別相談（各種） ●出張相談会	●価格交渉サポートセミナー●インボイス制度と電子帳簿保存法セミナー●SNS・WEB 活用セミナー●広報売上アップセミナー●飲食店経営力向上セミナー●WEB 活用セミナー●後継者向けセミナー●補助金活用法●広告手法のポイントセミナー	●トレーニー制度●おさえておきたい補助金活用法	
V	●個別相談（各種） ●個別相談（経営デザインシート）全店 ●出張相談会	●補助金助成金活用セミナー●事業承継セミナー●IT を上手に役立てる方法セミナー	●真の伴走支援に向けて私たちが明日から出来ることセミナー●経営者への経営課題のヒアリングの勘所●事業者の強みの見つけ方●財務諸表（PL、BS）分析での勘所●現場（販売、生産等）の見方●事業者の「売る力」とは●経営課題の把握や解決に有効な支援ツール●おさえておきたい補助金活用法●よろず活用法セミナー●女性職員向け企業支援研修●経営デザインシート活用研修	●職員向けプレ相談会 ●よろずゼミ活用勉強会
W	●個別相談（各種） ●出張相談会		●よろず活用法セミナー	

最後に

＜今後、実施機関（東信協）が行うこと＞

我々にとって最大の課題であった「訪問支援」を補うべく、
よろず支援拠点のノウハウを活かし、

「地域金融機関向け訪問特化型経営支援コーディネート事業」

「地域金融機関職員向け事業者支援ホットライン事業」を展開予定。

実施機関として、**よろず支援拠点事業との更なる相乗効果を発揮**する。

相談の受け幅が広いよろず支援拠点事業を実施機関自身の事業として活用し、

実施機関の他事業との融合を具体的に図っていくことが今後も重要と認識。