

地域貢献度の自己評価

「ビジネスモデルの評価指標」

— 2016年度版 —

経営理念である「お客様の幸せづくり」の実現に向けて、独自の指標で実現度合い、地域への波及効果などを計り、ビジネスモデルを完遂していきます。

はじめに — ビジネスモデルの評価指標とは —

「ビジネスモデルの評価指標」とは、たましんが経営理念を実現していくために、ビジネスモデルの実現度合いと地域への波及効果、地域からの支持の状況等を計る指標です。

1. たましんのビジネスモデルとは？

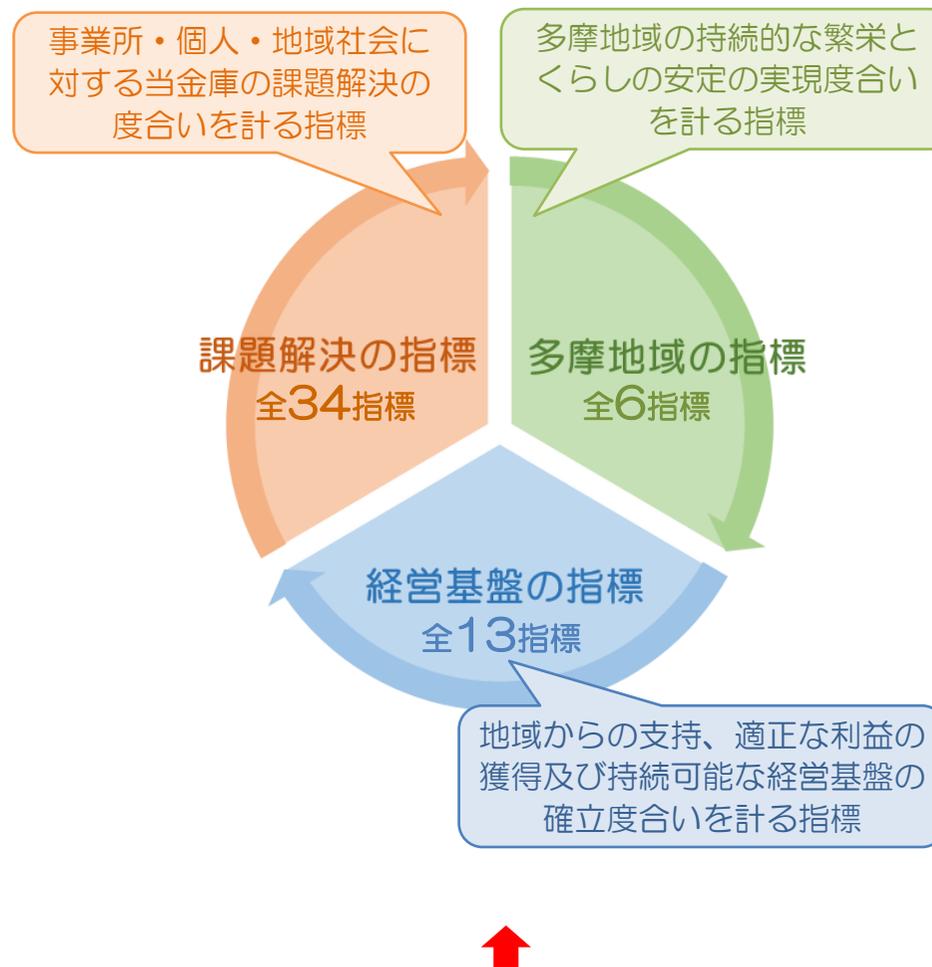
- たましんは、多摩地域の事業所・個人・地域社会の課題を解決していくことでお客さまの状況が改善することなどにより地域のお客さまからの支持や信頼が得られ、適正な対価をいただいています。
- その対価を資源や人財の確保に再分配し、更なる課題解決を行っていくことで持続的に地域と金庫が共に発展、成長を遂げていくことができると考えています。

2. ビジネスモデルを通じた地域貢献度をどのように計るか？

- たましんは、ビジネスモデルに基づき、お客さまが抱える悩みや課題を解決することを目的に活動しています。
- ご融資やご預金の残高、損益などの数値も、課題解決の結果の一つであり重要ではありますが、それだけではビジネスモデルを通じた地域貢献度を計りきることはできません。
- そのため、ビジネスモデルの評価指標の考え方を定め、課題解決の指標、多摩地域の指標、経営基盤の指標、計53指標を通じてたましんの取組みを客観的かつ継続的に自己評価することとしました。

3. ビジネスモデルの評価指標をどのように活用していくか？

- 一つひとつの指標の結果だけではなく、「創業支援の取組結果、多摩地域の開業率や事業所数は伸びているのか？事業所の支援の充実に向けた人財育成は十分か？」など複合的に捉えて、役職員と共有するとともに、業務や活動の見直しなどに活用します。
- また、お客さまへ公表することで、たましんのビジネスモデルを一層ご理解いただけるものと考え、ディスクローチャー誌やホームページなどを通じて継続的に公表します。
- なお、各指標については、社会環境やお客さまの課題の変化に応じて、継続的な見直しを通じて進化させていく予定です。



↑
金庫の取組みを客観的かつ継続的に自己評価

評価指標一覧

課題解決の指標

- No. 1 事業所への平均接触頻度
- No. 2 事業所課題取組状況
- No. 3 財務分析書の活用先数
- No. 4 融資申込みから回答までの平均日数
- No. 5 取引先事業所数及び取引率の推移
- No. 6 要注意先に対する融資実行金額及び割合
- No. 7 融資実行した要注意先の先数及び割合
- No. 8 事業課題分析に基づく融資を行っている先数・残高及び割合
- No. 9 未保全部分がある事業所融資先数・残高及び割合
- No. 10 信用保証協会保証付き・100%保証付き融資残高及び割合
- No. 11 経営者保証に関するガイドラインの活用先数及び割合
- No. 12 ライフステージ別の融資実行件数
- No. 13 創業支援の取組状況
- No. 14 第二創業支援件数及び先数
- No. 15 経営改善支援を目的とした条件変更先の経営改善計画策定先数及び進捗状況
- No. 16 経営改善支援を目的とした条件変更先数の改善
- No. 17 債務者区分のランクアップ先数
- No. 18 事業承継支援の取組状況
- No. 19 転廃業支援先数
- No. 20 ビジネスマッチング・外部機関等引き合わせ件数
- No. 21 M&A支援先数
- No. 22 外部専門家との連携支援件数及び先数
- No. 23 中小企業支援機関との連携、支援策の活用支援先数
- No. 24 取引先個人数及び取引率の推移
- No. 25 子育て・教育支援件数
- No. 26 資産形成・資産運用支援件数
- No. 27 住まいに係る支援件数

課題解決の指標

- No. 28 多重債務の圧縮・整理等、家計改善支援件数
- No. 29 振り込め詐欺被害未然防止件数
- No. 30 相続・贈与・遺言支援件数
- No. 31 自治体・大学等との連携協定締結数
- No. 32 自治体等からの業務受託件数
- No. 33 地域活性化のための協議会等への委員・講師派遣件数
- No. 34 相談会参加件数
- No. 35 職員採用数及びインターンシップ受入数
- No. 36 事業所の課題解決に関連する研修の実施数、参加者数、資格取得者数
- No. 37 個人の課題解決に関連する研修の実施数、参加者数、資格取得者数
- No. 38 女性管理職の人数及び割合
- No. 39 職員の経営理念への共感度及び満足度
- No. 40 メインバンクシェア率
- No. 41 預金量・貸出金量の増加
- No. 42 年金受給者数及びシニア層に占める割合
- No. 43 課題解決拠点数
- No. 44 貸出金利回り
- No. 45 収益状況
- No. 46 お客さまの声に対する取組状況
- No. 47 反社会的勢力の遮断に対する取組状況
- No. 48 事業所数・従業員数及び増減率
- No. 49 事業所の開廃業数及び開廃業率
- No. 50 地域経済成長率
- No. 51 多摩地域の景況
- No. 52 人口・増減率
- No. 53 幸福度・満足度

経営基盤の指標

多摩地域の指標

次ページからNo.順に各指標の内容をお伝えします →

No. 1 事業所への平均接触頻度

事業所のお客さまの課題解決に向けた営業店の活動状況、特に「事業所のお客さまとの繋がり（接触頻度）」を計るための指標として、営業店の活動のうち「訪問している事業所の先数及び割合」を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 訪問先数	53,312 先	50,884 先
② 登録先数	68,198 先	71,515 先
③ 訪問割合	78.17%	71.15%

《定義》

- ① 訪問の入力がある事業所先数*
 - ② 登録済の事業所先数*
 - ③ ①÷②×100
- * 営業店の活動管理システムである渉外支援システムの「課題共有管理集計表」における事業所訪問担当者の入力、登録状況より算出する。
- * 月単位で集計し、期間内の平均値を算出する。

《評価》

2017.3期における事業所のお客さまへの訪問先数は、前期比▲2,428先の「50,884先/月」となりました。2016年3月に稲城矢野口支店、2017年2月に橋本支店をオープンしていることから、営業店の活動管理システムへの事業所のお客さまの登録先数は「3,317先/月」増加しました。以上より、登録先数に占める訪問先数の割合である「訪問割合」も、2017.3期は前期比▲7.02ptの71.15%となりました。訪問、面談を通じてお客さまの抱える課題を把握することは、課題解決に向けた重要な活動です。業務や活動の見直しにより、一先でも多くのお客さまの数多くの課題を共有できるよう、アクセスを強化してまいります。

No. 2 事業所課題取組状況

事業所のお客さまの課題解決に向けた営業店の活動状況、特に「事業所のお客さまとの繋がり（課題把握）」を計るための指標として、営業店の活動のうち「事業所の課題を把握し、その解決に取り組んだ件数」を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 事業課題取組状況	4,615 件	4,348 件
② 財務課題取組状況	28,670 件	31,743 件

《定義》

- ① 主要な事業課題への取組み*に関する営業店から本部への報告件数の単純合計
 - * 創業先数、事業承継先数、補助金等申請支援件数、専門家派遣先数、事業計画策定支援先数、ビジネスマッチング・外部機関等引き合わせ件数、海外展開支援連携件数、BOB契約件数
- ② 期間中の財務課題取組件数*
 - * 証書貸付・手形貸付の実行件数及び条件変更の決裁件数。消費資金を含む。

《評価》

たましんでは、事業所のお客さまの課題を把握・共有し、的確な解決策を提供することにより、その課題の解決に取り組んでいます。2017.3期の事業所課題取組状況は、前期比+2,806件の36,091件となりました。内訳としては、事業課題への取組状況は前期比267件減少したものの、財務課題への取組状況は前期比3,073件増加しました。今後も、事業課題・財務課題の両面から事業所のお客さまの課題把握・共有、課題解決に取り組んでまいります。

No. 3 財務分析書の活用先数

事業所のお客さまの課題解決に向けた営業店の活動状況、特に「事業所のお客さまとの繋がり（課題共有）」を計るための指標として、営業店の活動のうち「財務分析の結果をもとに財務課題を共有している事業所の先数」を捉えてまいります。

《算出結果》

2017年度から集計予定

	2016.3期	2017.3期
財務分析書を活用して提案を行った先数	- 先	- 先

《定義》

財務分析書を活用して提案を行った事業所先数

※ 報告システムを通じた営業店からの報告に基づき算出する。

《評価》

2016年度中に実施したシステム更改により財務分析書をリニューアルしました。報告システムとあわせて集計できるようになったため、2017年度から集計してまいります。

課題解決の指標

No. 4 融資申込みから回答までの平均日数

事業所のお客さまの課題解決に向けた営業店の活動状況、特に「迅速なサービス提供の状況」を計るための指標として、営業店の活動のうち「融資申込みから回答までの平均日数」を捉えてまいります。

《算出結果》

2017年度から集計予定

	2016.3期	2017.3期
融資申込みから回答までの平均日数	- 日	- 日

《定義》

期間中に諾否の回答をした融資案件に係る、活動管理システムである渉外支援システムの融資案件管理表に入力された申込受付日から回答日までの平均日数

《評価》

2017年度中に予定している営業店の活動管理システム更改後、集計してまいります。

No. 5 取引先事業所数及び取引率の推移

事業所のお客さまの課題解決に向けた営業店の活動状況を計るための指標として、「預金・融資のお取引をいただいている事業所の先数」及び「多摩地域*の事業所数に対する割合（取引率）」を捉えてまいります。（*本指標における「多摩地域」には相模原市を含みます）

《算出結果》

		2016.3期	2017.3期
①	預金取引のある 事業所先数及び取引率	85,956 先 55.85%	85,614 先 55.63%
②	融資取引のある 事業所先数及び取引率	30,180 先 19.61%	30,902 先 20.07%
③	多摩地域の事業所数	153,895 先	153,895 先

《定義》

- ① 預金取引のある事業所先数
 - ② 融資取引のある事業所先数
 - ③ 総務省「経済センサス」（2014）の民営事業所数より、多摩地域及び相模原市の事業所数を集計
- ※ 取引率は「①又は②÷③×100」で算出する。

《評価》

融資のお取引をいただいている事業所のお客さまは、前期比+722先の30,902先となりました。財務課題の解決支援ができていない事業所のお客さまに対する取組みを強化したことにより、融資のお取引を開始していただく事業所のお客さまの増加に繋がりました。一方、預金のお取引をいただいている事業所のお客さまは、前期比▲342先の85,614先と、僅かながら減少しました。これは、評価指標No.1「事業所への平均接触頻度」が低下したことが一因であると考えています。

前記の先数を多摩地域30市町村及び相模原市の事業所数で除して求めた「取引率」は、ほぼ横ばいで推移しており、預金取引が55.63%、融資取引が20.07%となりました。多くのお客さまとお取引をいただいていることに感謝し、地域社会に対する課題解決を一層進めてまいります。また、業務や活動の見直しにより、一先でも多くのお客さまと接点を持ち、数多くの課題解決に繋がられるよう、アクセスを強化してまいります。

No. 6 要注意先に対する融資実行金額及び割合

課題を多く抱える事業所のお客さまの課題解決に向けた取組状況を計るための指標として、「債務者区分が要注意先の事業所に対する融資実行金額」及び「融資実行金額に占める割合」を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 要注意先に対する融資実行金額	1,258 億円	1,254 億円
② 融資実行金額	3,359 億円	3,621 億円
③ 融資実行金額に占める割合	37.45%	34.63%

《定義》

- ① 要注意先に対する期間内の融資実行金額
 - ② 期間内の各債務者区分の融資実行金額の合計
 - ③ ①÷②×100
- ※ 業種登録が個人又は地方公共団体を除いて算出する。

《評価》

たましんでは、業況が厳しく課題を多く抱える事業所のお客さまについても、事業内容や経営実態、成長可能性などを適切に把握したうえで、課題解決に向けて取り組んでいます。

2017.3期の「（自己査定上の債務者区分*が）要注意先の事業所のお客さまに対する融資実行金額」は、前期からほぼ横ばいの1,254億円となりました。多摩地域の課題解決インフラとして、課題を多く抱える事業所のお客さまの課題解決について、引き続きしっかりと取り組んでまいります。

*金融機関では、融資のお取引をいただいているお客さまの業績・財務内容などを踏まえ、「自己査定」を実施しています。

No. 7 融資実行した要注意先の先数及び割合

課題を多く抱える事業所のお客さまの課題解決に向けた取組状況を計るための指標として、「債務者区分が要注意先の事業所に対する融資実行先数」及び「要注意先数に占める割合」を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 融資実行した要注意先数	2,237 先	2,338 先
② 要注意先数	5,167 先	5,320 先
③ 要注意先数に占める割合	43.29%	43.94%

《定義》

- ① 期間内に融資実行した要注意先の先数
 - ② 前期末における要注意先の先数
 - ③ ①÷②×100
- ※ 業種登録が個人又は地方公共団体を除いて算出する。

《評価》

たましんでは、業況が厳しく課題を多く抱える事業所のお客さまについても、事業内容や経営実態、成長可能性などを適切に把握したうえで、課題解決に向けて取り組んでいます。

2017.3期の「（自己査定上の債務者区分*が）要注意先の事業所のお客さまのうち、期間内に融資実行した先数」は前期比+101先の2,338先、その「前期末時点における要注意先の先数に占める割合」は前期比+0.65ptの43.94%となり、課題を多く抱える事業所のお客さまの課題解決についても、引き続きしっかりと取り組みました。

*金融機関では、融資のお取引をいただいているお客さまの業績・財務内容などを踏まえ、「自己査定」を実施しています。

No. 8 事業課題分析に基づく融資を行っている先数・残高及び割合

事業内容や経営実態、成長可能性などを適切に把握したうえでの課題解決の取組状況を計るための指標として、「事業課題分析に基づく融資を行っている先数・残高」及び「事業所融資先数・残高に占める割合」を捉えてまいります。

《算出結果》

		2017.3期*
① 事業課題分析に基づく融資 を行っている先数・残高		215 先
		332 億円
② 事業所融資先数・残高		30,902 先
		7,909 億円
③ 事業所融資に 占める割合	先数ベース	0.69%
	残高ベース	4.19%

*集計開始から6カ月間
実績に基づく参考値

《評価》

たましんでは、お客さまの財務内容だけではなく、事業内容や経営実態、成長可能性などを適切に把握したうえで、課題解決に向けて取り組んでいます。
事業所のお客さまの事業内容や経営実態を把握し、お客さまが抱える課題の洗い出しや成長可能性の見極めなどを行う「事業課題分析」の活用実績の集計を2016年10月から開始しました。
事業課題の分析を通じてお客さまの事業内容の理解と事業面の目利き力を高め、事業所のお客さまの課題解決により一層取り組んでまいります。

《定義》

- ① 事業課題分析後に融資を実行した先数及び当該融資先の融資残高
- ② 当期末における事業所融資先数及び事業所融資残高
- ③ ①÷②×100

No. 9 未保全部分がある事業所融資先数・残高及び割合

担保・保証に頼らない支援による課題解決に向けた取組状況を計るための指標として、「担保や保証でカバーされない“未保全部分”がある事業所のお客さまの先数と残高」及び「事業所融資先数・残高に占める割合」を捉えてまいります。

《算出結果》

		2016.3期	2017.3期
① 未保全部分がある 事業所融資先数・残高		14,741 先	15,794 先
		4,975 億円	5,217 億円
② 事業所融資先数・残高		30,180 先	30,902 先
		7,800 億円	7,909 億円
③ 事業所融資に 占める割合	先数ベース	48.84%	51.10%
	残高ベース	63.78%	65.96%

《定義》

- ① 借入金額のうち担保や保証でカバーされない「未保全部分」がある事業所融資先数、および当該事業所融資先の融資残高
- ② 当期末における事業所融資先数及び事業所融資残高
- ③ ①÷②×100

《評価》

たましんでは、事業内容やキャッシュフローを重視するとともに、事業の将来性も加味して融資審査を行い、担保や保証がないお客さまに対しても積極的な支援を行っています。
その結果、2017.3期においては、事業所のお客さまのうち約半数のお客さまに対して担保や保証でカバーされない「未保全部分」があるご融資を行っています。
なお、不動産等の担保は、ご融資期間や金額といったリスク量の判断により、必要に応じてお願いしています。

No. 10 信用保証協会保証付き・100%保証付き融資残高及び割合

担保・保証に頼らない支援による課題解決に向けた取組状況を計るための指標として、「信用保証協会保証付き融資残高」「100%保証付き融資残高」及び「事業所融資残高に占める割合」を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 信用保証協会保証付き融資残高	1,216 億円	1,153 億円
事業所融資残高に占める割合	15.58%	14.57%
② 100%保証付き融資残高	593 億円	478 億円
事業所融資残高に占める割合	7.60%	6.04%
③ 事業所融資残高	7,800 億円	7,909 億円

《定義》

- ① 信用保証協会の保証付き融資残高及び③に占める割合
- ② 信用保証協会の100%保証付き融資残高及び③に占める割合
- ③ 当期末における事業所融資残高
- ※ 割合は「①又は②÷③×100」で算出する。

《評価》

たましんでは、事業所のお客さまの課題解決とその支援が重要であると考えており、信用保証協会の保証については、たましんの保全を図るためではなく、信用保証協会を利用しての支援がそのお客さまに最適な課題解決手段であると判断したときに利用するものとしています。2017.3期における信用保証協会保証付き融資残高は前期比▲62億円の1,153億円となり、事業所融資残高に占める割合も前期比▲1.01ptの14.57%となりました。

また、信用保証協会の100%保証付き融資残高は、既に新規受付が終了している緊急保証制度の保証付き融資の償還と、セーフティネット5号対象業務の縮小による融資実行減少の影響を受け、前期比▲114億円の478億円となりました。

No. 11 経営者保証に関するガイドラインの活用先数及び割合

担保・保証に頼らない支援による課題解決に向けた取組状況を計るための指標として、「経営者保証に関するガイドラインの活用先数」及び「期間内に融資実行した事業所先数に占める割合」を捉えてまいります。

《算出結果》

	2017.3期
① 経営者保証に関するガイドラインの活用先数	2,991 先
事業所融資実行先数に占める割合	23.46%
② 事業所融資実行先数	12,749 先

《定義》

- ① 経営者保証に関するガイドライン活用先数（保証人の解除・変更を含む。）
- ② 期間内に融資実行した事業所の先数
- ※ 割合は「①÷②×100」で算出する。

《評価》

たましんでは、第三者の個人保証を原則として不要としています。また、事業所経営者の個人保証についても、その事業の判断を基本に、「経営者保証に関するガイドライン」も参考にして、「将来にわたってキャッシュフローが確保できると見込まれる」「事業所の経理と個人が分離されている」など一定の要件を満たすときは、その保証を不要とする取扱いを行っています。その結果、保証人なしでのご融資など、経営者保証に関するガイドラインを活用した先数は2,991先となりました。

No. 12 ライフステージ別の融資実行件数

事業所のお客さまのライフサイクルを通じた財務課題の解決に向けた取組状況を計るための指標として、ライフステージ別の融資実行件数を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 創業期	954 件	1,147 件
② 成長期	9,770 件	10,111 件
③ 再生期	5,187 件	4,688 件
④ 承継期	599 件	839 件
⑤ その他	2,559 件	3,539 件

《定義》

活動管理システムである渉外支援システムの融資案件管理表に入力されたライフステージ*ごとの融資実行件数

* 実態を踏まえた営業店の判断によるもの。ライフステージが未入力の場合は「⑤その他」に分類した。

《評価》

たましんでは、創業から成長・安定・再生・回復・承継といった事業所のお客さまのライフサイクルのあらゆるステージで、お客さまの成長・発展につながる課題解決を実施しています。2017.3期も、すべてのライフステージにわたって財務課題の解決に向けた取組みを行いました。今後も、事業所のお客さまのライフサイクルを通じた財務課題の解決に向けた取組みをより一層強化してまいります。

No. 13 創業支援の取組状況

創業支援を通じた事業所数の増加による多摩地域の活性化に向けた取組状況を計るための指標として、創業期の事業所のお客さまに対する支援の状況を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 創業先数	828 先	1,427 先
② 創業関連融資実行先数	604 先	790 先
③ 創業関連融資実行金額	39.6 億円	58.8 億円

《定義》

- ① 地域内で発生（把握）した創業先数
- ② 3年以内に創業した融資取引がない事業所で、融資取引に至った先数
- ③ 3年以内に創業した融資取引がない事業所への融資実行金額

《評価》

事業所が減ると、地域の魅力や街の活力が失われていきます。たましんでは、創業者への支援を行うことで多摩地域の活性化を目指しています。2017.3期に地域内で発生（把握）した創業先数は1,427先となり、790先の創業期の事業所のお客さまに対する財務課題の解決に取り組みました。

2017年度より、新たに「創業計画の策定支援」「創業期の事業所への融資」「政府系金融機関や創業支援機関の紹介」「ベンチャー企業への助成金・融資・投資」といった定義に基づく「創業支援」の「先数」と「件数」を捉え、創業支援の取組強化につなげてまいります。

No. 14 第二創業支援件数及び先数

事業所のお客さまの“社会環境やニーズの変化を捉えた新たな事業への挑戦”に対する取組状況を計るための指標として、第二創業支援の「件数」と「先数」を捉えてまいります。

《算出結果》

2017年度から集計予定

	2016.3期	2017.3期
① 第二創業支援件数	- 件	- 件
② 第二創業支援先数	- 先	- 先

《定義》

- ※ 第二創業とは以下のとおりとする
- ・ 既に事業を営んでいる企業の後継者等が新規事業を開始すること
 - ・ 既存の事業を譲渡（承継）した経営者等が新規事業を開始すること
 - ・ 抜本的な事業再生によって企業が業種を変えて再建すること
- ※ 第二創業支援とは以下のとおりとする
- ・ 第二創業に係る計画策定支援
 - ・ 第二創業に係る融資
 - ・ 第二創業に係る政府系金融機関や創業支援機関の紹介

《評価》

社会環境やお客さまのニーズが変化中、事業を継続的に営むために「新たな事業への挑戦」が必要となる場合があります。たましんでは、承継期のお客さまを中心に、「新規事業の開始」や「業種転換」といった新たな事業への挑戦を積極的に支援しています。

2017年度より、新たに左記基準での「第二創業支援件数」、「第二創業支援先数」を捉え、第二創業支援の取組強化につなげてまいります。

No. 15 経営改善支援を目的とした条件変更先の経営改善計画策定先数及び進捗状況

経営環境が厳しくなったお客さまの経営改善支援の取組状況を計るための指標として、経営改善支援を目的として融資条件の変更を行っているお客さまの「経営改善計画策定先数」及び「経営改善計画の進捗状況」を捉えてまいります。

《算出結果》

		2015.12時点	2016.12時点
①	条件変更先数	1,839 先	1,655 先
②	うち 経営改善計画策定先数	1,588 先	1,418 先
③	うち 重点支援先数	622 先	504 先
④	うち 進捗が良好な先数	391 先	337 先

《定義》

- ① 経営改善支援を目的として融資条件を変更している先数
 - ② ①のうち経営改善計画策定先数
 - ③ ②のうち事業再生支援や経営改善支援に重点的に取り組んでいる先数
 - ④ ③のうち経営改善計画の進捗が良好な先数
(売上高又は経常利益が計画比80%以上の先)
- ※ 基準日時点で融資条件の変更が解消している先は含めない。

《評価》

たましんでは、経営環境が厳しくなったお客さまと真摯に向き合い、事業内容やビジネスモデルなどを経営者と共に再確認し、経営資源の強みを活かした実現可能性の高い「経営改善計画」の策定を支援しています。その中で特に支援が必要と思われるお客さまについては、本部の専門担当者との連携を密にし、事業再生支援や経営改善支援に重点的に取り組んでいます。また、経営改善計画策定後も定期的なモニタリングにより、その進捗を経営者と共有し、必要な支援を実施しています。経営改善支援を目的として融資条件の変更を行っているお客さまのうち、2016.12時点で経営改善計画を策定しているお客さまは1,418先であり、約85%のお客さまへ経営改善計画策定支援を実施できています。また、重点支援先のうち約67%のお客さまは経営改善計画の進捗が良好であり、たましんの経営改善支援策も寄与しているものと認識しています。

No. 16 経営改善支援を目的とした条件変更先数の改善

経営環境が厳しくなったお客さまの経営改善支援の取組状況を計るための指標として、経営改善支援を目的として融資条件の変更を行っているお客さまの「融資条件の正常化が図れた先数」を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
融資条件の正常化が図れた先数	201 先	268 先

《定義》

- 当期中に全融資の返済条件の正常化*が図れた先数
- * 一定期間猶予・緩和していた当初の返済条件に戻すこと。

《評価》

たましんでは、お客さまからご融資の条件変更などのご相談がある場合には、お客さまのご希望を真摯にお伺いし、お客さまが抱えている課題を十分に把握したうえで適切に対応しています。また、融資条件の変更後も経営相談を継続し、経営改善に向けた積極的な支援を行っています。経営改善支援にあたっては、営業店職員による支援のほか、必要に応じて本部の専門担当者、公的支援機関、外部専門家との連携支援を実施し、業績や財務体質の改善につなげています。その結果、2017.3期は268先の事業所のお客さまについて、全融資の返済条件の正常化を図ることができました。

No. 17 債務者区分のランクアップ先数

経営環境が厳しくなったお客さまの経営改善支援の取組状況を計るための指標として、業績・財務内容の改善などにより「金融機関の自己査定上の債務者区分が向上した先数」を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 要注意先、破綻懸念先の事業所数	6,356 先	6,492 先
② うち ランクアップ先数 (割合)	592 先 (9.31%)	662 先 (10.19%)

《定義》

- ① 自己査定基準日（前期末）時点における要注意先、破綻懸念先の事業所数
 - ② ①の先のうち当期末においてランクアップ*した先数
- * 業績・財務内容の改善などにより金融機関の自己査定上の債務者区分が向上すること。

《評価》

たましんでは、経営環境が厳しくなったお客さまと真摯に向き合い、事業内容やビジネスモデルなどを経営者と共有したうえで、営業店職員による支援のほか、必要に応じて本部の専門担当者、公的支援機関、外部専門家との連携支援を実施しています。こうした取組みから、業績や財務体質の改善、金融取引正常化、抜本的な事業再生などにつながった事例も出ています。その結果、2017.3期は、業績・財務内容の改善などにより「（自己査定上の債務者区分*が）要注意先、破綻懸念先の事業所のお客さま」のうち約10%にあたる662先のお客さまの債務者区分が向上しました。

*金融機関では、融資のお取引をいただいているお客さまの業績・財務内容などを踏まえ、「自己査定」を実施しています。

No. 18 事業承継支援の取組状況

事業承継支援を通じた事業所数の増加による多摩地域の活性化に向けた取組状況を計るための指標として、事業承継関連の支援の先数を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 事業承継先数	296 先	349 先
② 事業承継関連融資実行先数	35 先	71 先
③ 事業承継関連融資実行金額	12.4 億円	65.2 億円

《定義》

- ① 地域内で発生（把握）した事業承継先数
- ② 事業承継関連の融資実行先数
- ③ 事業承継関連の融資実行金額

《評価》

たましんでは、地域社会の持続的発展へ貢献することを目指し、地域を支える中小企業のお取引先や雇用を守り、事業そのものと経営者の思いを次世代へ受け継いでいただけるよう、円滑な事業承継の実現を支援しています。具体的には、早期の事業承継準備の重要性を認識していただくためのセミナー、サロンの開催のほか、自社株評価、株式承継支援、外部専門家の紹介などの取組みを行っています。そのうち、事業承継関連の融資については、2017.3期 71先のお客さまに取り組みました。2018.3期から、自社株評価の実施など、融資取引以外も含めた「事業承継支援」の先数を捉え、事業承継支援の取組強化につなげてまいります。

No. 19 転廃業支援先数

事業の新陳代謝を通じた多摩地域の活性化、持続的発展に向けた取組状況を計るための指標として、転廃業を支援した事業所のお客さまの先数を捉えてまいります。

《算出結果》

2017年度から集計予定

	2016.3期	2017.3期
転廃業支援先数	- 先	- 先

《定義》

※ 転廃業支援とは以下のとおりとする

- ・ 第二創業支援
- ・ 経営者保証に関するガイドラインによる保証債務整理の実施
- ・ 事業清算に伴う債権放棄の実施

《評価》

社会環境やお客さまのニーズが変化中、地域社会が持続的に発展するためには、地域内の事業の新陳代謝も必要となります。また、新陳代謝を円滑に行うことは、経営者及び従業員の「次の挑戦」につながります。たましんでは、事業所のお客さまの「新たな事業への挑戦」のほか、「今まで営んできた事業の終了」の支援についても取り組んでまいります。2017年度より、新たに左記定義での「転廃業支援先数」を捉え、転廃業支援の取組強化につなげてまいります。

課題解決の指標

No. 20 ビジネスマッチング・外部機関等引き合わせ件数

事業所のお客さまの事業面の課題解決の取組状況を計る指標として、販路開拓などのために「ビジネスマッチング」や「外部機関等との引き合わせ」を行った件数を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
ビジネスマッチング・外部機関引き合わせ件数	1,887 件	1,415 件

《定義》

取引企業間等の企業連携、産学連携、外部機関等への引き合わせ等の件数

《評価》

たましんでは、事業所のお客さまの財務面だけではなく、事業面の課題解決にも積極的に取り組んでいます。販路開拓支援についても、製造業のお客さまを対象とした「たま工業交流展」、卸・小売業のお客さまを対象とした「多摩の物産&輸入品商談会」を開催しているほか、多摩地域を中心に事業を営むお客さまを対象としたビジネスインフラサービス「たましん法人総合サービスBOB」を通じたビジネスマッチングサポートなどを実施しています。

No. 21 M&A支援先数

事業の円滑な承継による多摩地域の活性化に向けた取組状況を計るための指標として、M&A（企業の合併、買収）支援を行った事業所のお客さまの先数を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
M&A支援先数	2 先	3 先

《定義》

M&A支援を行った先数

《評価》

たましんでは、地域社会の持続的発展へ貢献することを目指し、地域を支える中小企業のお取引先や雇用を守り、事業そのものと経営者の思いを新たな経営者へ受け継いでいただけるよう、M&A支援に取り組んでいます。

2017.3期は、後継者不在のため社外の第三者へ引き継ぎたいという譲渡希望のお客さまと譲受希望のお客さまの仲介、譲渡希望のお客さまへの中小企業のM&Aに精通した支援機関（株ストライク）の紹介により、2件3先のお客さまのM&A成約に結びつきました。

今後も、本部の専門担当者や外部支援機関と連携して、M&Aに関する様々なご相談を承っております。

No. 22 外部専門家との連携支援件数及び先数

外部との連携を活かした事業所のお客さまの課題解決の取組状況を計るための指標として、「外部専門家」と連携した支援の「件数」と「先数」を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 外部専門家との連携支援件数	335 件	247 件
うち 海外展開に伴うもの	34 件	36 件
② 外部専門家との連携支援先数	235 先	167 先
うち 海外展開に伴うもの	32 先	32 先

《定義》

- ① 課題解決プラットフォームTAMAの専門家派遣等、外部専門家との連携支援件数
- ② 課題解決プラットフォームTAMAの専門家派遣等、外部専門家との連携支援を実施した先数

《評価》

お客さまのニーズや課題が多様化、高度化する中、たましんでは税理士や中小企業診断士などの専門家と連携し、その知識やノウハウをお客さまの課題解決に活用しています。2017.3期は、たましん独自のネットワークを活かして本部の専門担当者（コーディネーター）と専門家が連携して課題解決をお手伝いする「課題解決プラットフォームTAMA」などのスキームを通じて、167先のお客さまに、247件の支援を実施しました。

今後も、営業店・本部職員の能力向上に努め、課題解決の幅を広げつつ、外部専門家との連携も積極的に活用してまいります。

No. 23 中小企業支援機関との連携、支援策の活用支援先数

外部との連携を活かした事業所のお客さまの課題解決の取組状況を計るための指標として、中小企業支援機関との連携、中小企業支援策の活用を支援した事業所のお客さまの先数を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
中小企業支援機関との連携、支援策の活用支援先数	349 先	402 先

《定義》

※ 中小企業支援機関との連携、支援策の活用支援先数とは以下のとおりとする。

- REVIC、中小企業再生支援協議会の利用先数
- 中小企業基盤整備機構の各種支援策の利用先数*
- 認定支援機関による経営改善計画策定支援の利用先数
- 補助金等申請支援の利用先数
- その他公的な中小企業支援策の利用先数

* 2017.3期までは集計していないため、算出結果に含まれていない。

《評価》

お客さまのニーズや課題が多様化、高度化する中、たましんでは外部の中小企業支援機関との連携、中小企業支援策の活用支援に取り組んでおり、2017.3期は402先（前期比+53先）となりました。
一例として、平成28年度補正予算「革新的ものづくり・商業・サービス開発支援補助金」の説明会を自治体や商工団体と連携して13会場で開催し、補助金申請書のブラッシュアップ相談会を東京都よろず支援拠点と連携して3会場で開催するなどの取組を通じて、補助金等申請支援の利用先数は前期比+29先の372先となりました。

No. 24 取引先個人数及び取引率の推移

個人のお客さまの課題解決に向けた営業店の活動状況を計るための指標として、「預金・融資のお取引をいただいている個人の先数」及び「多摩地域の人口に対する割合（取引率）」を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 預金取引のある個人先数及び取引率	1,057,301 先 25.04%	1,042,118 先 24.57%
② 融資取引のある個人先数及び取引率	16,997 先 0.40%	16,735 先 0.39%
③ 多摩地域の人口	4,220.8 千人	4,239.9 千人

《定義》

- ① 預金取引のある個人先数
- ② 融資取引のある個人先数
- ③ 東京都「住民基本台帳による東京都の世帯と人口」より多摩地域の人口を集計
- ※ 取引率は「①又は②÷③×100」で算出する。

《評価》

個人のお客さまのうち、預金取引のあるお客さまは前期比▲15,183先の1,042,118先、融資取引のあるお客さまは前期比▲262先の16,735先と、いずれも僅かながら減少しました。共働き世帯の増加や退職年齢の上昇などライフスタイルが変化する中、従来から信用金庫の強みであったface to faceでの面談の機会が減少していることが一因であると捉えています。

前記の先数を多摩地域の人口で除して求めた「取引率」は、ほぼ横ばいで推移しており、預金取引が24.57%、融資取引が0.39%となりました。多くのお客さまとお取引をいただいていることに感謝し、地域社会に対する課題解決を一層進めてまいります。また、業務や活動の見直しにより、ひとりでも多くのお客さまと接点を持ち、数多くの課題解決につなげられるよう、アクセスを強化してまいります。

No. 25 子育て・教育支援件数

多摩地域の未来を担う世代への支援の取組状況を計るための指標として、「子育て・教育」に係る「金融支援」及び「非金融支援」の件数を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 子育て・教育 金融支援件数	303 件	455 件
② 子育て・教育 非金融支援件数	1,081 件	1,130 件

《定義》

- ① 子育て・教育に係る金融支援の件数
 - ・ 教育ローン実行件数
 - ・ 学資保険契約件数
- ② 子育て・教育に係る非金融支援の件数
 - ・ 金庫が主催・共催・協力する子育て・教育イベントへの参加人数（延人数）

《評価》

多摩地域でも少子化が進んでおり、安心して子育てができる環境整備など、地域の未来を担う世代への支援の充実は、地域の重要な課題となっています。たましんでは、将来の教育費を準備する「学資保険」や、直面している教育費の支払いのための「教育ローン」など金融支援のほか、「金融教育」や「子育て」をテーマとしたイベントなどを通じた情報提供（非金融支援）に取り組んでいます。

2017.3期は、お客さまが抱える教育費の課題に対する取組みを強化し、利便性の高い教育ローンへの改良を進めてきたことに伴い「教育ローン実行件数」が前期比169%となったことなどから、金融支援件数は前期比+152件の455件となりました。また、例年夏休みに実施していた親子体験イベントが中止となったものの、子育てをテーマとした八王子市内店舗合同特別講演会に631名の方がご参加いただいたことなどから、非金融支援件数は前期比+49件の1,130件となりました。

No. 26 資産形成・資産運用支援件数

お客様のかけがえのない暮らしを豊かで実りあるものとするための支援の取組状況を計るための指標として、「資産形成・資産運用」に係る「金融支援」及び「非金融支援」の件数を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 資産形成・資産運用 金融支援件数	8,247 件	7,569 件
② 資産形成・資産運用 非金融支援件数	739 件	893 件

《定義》

- ① 資産形成・資産運用に係る金融支援の件数
 - ・ 外貨定期預金の契約件数
 - ・ 投資信託の契約件数
 - ・ 運用性保険の契約件数
 - ・ 個人向け国債の契約件数
 - ・ 個人年金保険（積立型）の契約件数
 - ・ 確定拠出年金の契約件数
- ② 資産形成・資産運用に係る非金融支援の件数
 - ・ すまいるセミナー（資産運用）への参加人数（延人数）

《評価》

たましんでは、セミナーや相談会などを通じて暮らしやお金に関する情報を提供し、お客様の資産運用に関するご意向やリスク許容度、運用方針などをお伺いしたうえで、一人ひとりのお客様のニーズに合ったご案内を行っています。また、平日夜7時まで、土日（一部店舗は祝日を含む。）も営業している「たましんすまいるプラザ」では、落ち着いた雰囲気の中で、専門担当者をご相談を承っています。

2017.3期は、上半期に円高が進んだことに伴う外貨投資ニーズの高まりにより、外貨定期預金の契約件数が大幅に増加した一方、低金利が続いたことなどから個人向け国債、個人年金保険の契約件数が減少し、金融支援の件数は前期比▲678件の7,569件となりました。資産運用をテーマとしたすまいるセミナーへの参加人数は前期比112%と増加していることから、資産形成・資産運用に対するニーズは高まってきており、取組みを強化してまいります。

No. 27 住まいに係る支援件数

お客さまのかけがえのない暮らしを豊かで実りあるものとするための支援の取組状況を計るための指標として、「住まい」に係る「金融支援」及び「非金融支援」の件数を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 住まいに係る 金融支援件数	750 件	831 件
② 住まいに係る 非金融支援件数	581 件	437 件

《定義》

- ① 住まいに係る金融支援の件数
 - ・ 住宅ローン実行件数
 - ・ リフォームローン実行件数
- ② 資産形成・資産運用に係る非金融支援の件数
 - ・ すまいるセミナー（暮らし・住まい）への参加人数（延人数）

《評価》

たましんでは、「たましんすまいるプラザ」において、暮らしや住まいに関するセミナーや相談会などを通じてさまざまな情報を提供しています。また、住宅ローンのご相談については、個々のお客さまのニーズに合ったオーダーメイドのご案内を行っています。

2017.3期は、多摩地域にお勤めの皆さまを応援する住宅ローンの新制度の取組開始などから住宅ローン実行件数が増加し、金融支援件数は前期比+81件の831件となりました。暮らし・住まいをテーマとしたセミナーの参加人数が前期比75%と減少した要因は、開催回数が減少したことであり、定員に対する参加率は横ばいとなっています。

多摩地域市部の新設住宅着工戸数（持ち家・分譲住宅）は、毎月概ね1,000～1,500戸で推移しており、住まいに関する支援件数は不足していると認識しています。

No. 28 多重債務の圧縮・整理等、家計改善支援件数

お客さまのかけがえのない暮らしを豊かで実りあるものとするための支援の取組状況を計るための指標として、「多重債務の圧縮・整理」など、家計改善に向けた支援の件数を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
個人支援ローン「リンク」実行件数	70 件	78 件

《定義》

カードローン・消費者金融の借換え、多重債務の圧縮・整理を目的とした専用商品
個人支援ローン「リンク」の期間内における実行件数

《評価》

たましんでは、地域のセーフティネットとして、個人のお客さまの家計改善支援にも積極的に取り組んでいます。「課題を多く抱えたお客さまこそ、face to faceでお話しすることで何とか乗り越える策を一緒に考えることができる」と考えています。営業店のほか、たましんすまいるプラザでも家計改善に向けたご相談を承っています。改正貸金業法完全施行（2010年6月）を契機に、カードローン・消費者金融の借換え、多重債務の圧縮・整理を目的とした専用商品の取扱いを開始しました。また、お客さまの状況によって、多重債務の整理や過払い金の請求などが必要な場合もあります。そこで、相談内容に応じて弁護士と連携するスキームも構築しています。

2017年度より、新たに「多重債務の圧縮・整理のために弁護士などを紹介した件数」「リンク以外での金融支援の件数」を含めた「家計改善支援件数」を捉え、取組み強化につなげてまいります。

No. 29 振り込め詐欺被害未然防止件数

お客様の安全な暮らしを守る取組状況を計るための指標として、振り込め詐欺被害を未然防止した件数を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 振り込め詐欺被害の未然防止件数	68 件	44 件
うち 窓口など面談を通じたもの	64 件	41 件
② 振り込め詐欺事案の件数	114 件	112 件
うち 窓口など面談を通じたもの	82 件	54 件
③ 未然防止率	59.64%	39.28%
うち 窓口など面談を通じたもの	78.04%	75.92%

《定義》

- ① 振り込め詐欺被害を未然防止した件数
- ② 振り込め詐欺事案の件数
- ③ ①÷②×100
- ※ ①から③すべて「来店時の窓口やロビー担当との面談、渉外係が訪問した際の面談を通じたもの」を内書きとして記載する。

《評価》

たましんでは、お客様の安全な暮らしを守るために、振り込め詐欺被害の未然防止に取り組んでいます。

2017.3期は、44件の振り込め詐欺被害を未然に防止しましたが、未然防止率は39.28%と前期比20.36pt低下しました。主な要因として、「振り込め詐欺事案」のうち「窓口など面談を通じたもの」の割合が2割程度低下していることに表れているとおり、金融機関の職員と接触しないように詐欺の手口が巧妙化していることが考えられます。一方で、窓口など面談を通じた未然防止率は75.92%と前期とほぼ同水準であり、取組みの成果が表れています。

被害ゼロを目指し、窓口にて「声かけ」や「お客様アンケート」のご記入を引き続きお願いするとともに、2016年12月に警視庁第八方面区内の警察署と「特殊詐欺対策に関する覚書」を締結したように、警察との連携を強化し、被害防止に努めてまいります。

No. 30 相続・贈与・遺言支援件数

個人のお客さまのライフエンディングの課題解決への取組状況を計るための指標として、相続・贈与・遺言支援の件数を捉えてまいります。

《算出結果》

		2016.3期	2017.3期
	相続あんしん館相談件数	323 件	1,947 件
①	うち お客さまとの直接相談	129 件	887 件
	うち 営業店を介した相談	194 件	1,060 件
②	専門家紹介件数	209 件	484 件
③	相続手続き件数	4,664 件	4,496 件

《定義》

- ① 相続あんしん館での相談受付件数（以下の基準に基づく内訳を表示する。）
 - ・ 来店、訪問、フリーダイヤルを通じてお客さまと直接相談を承ったもの
 - ・ 営業店からの電話を通じて間接的に相談を承ったもの
- ② 以下のスキームを通じて実施した相続・贈与・遺言に関する専門家紹介件数
 - ・ 本部の専門担当者を通じて専門家との個別相談に至ったもの
 - ・ すまいるプラザで開催する専門家による個別相談会での相談
- ③ 管理システムに登録された相続手続きのうち、期間中に預金・融資などの手続きが完了した件数

《評価》

たましんでは、シニア世代のお客さまが前向きで充実した人生を送るために、お客さまご自身やご家族のライフエンディングの課題解決に取り組んでいます。相続・贈与・遺言などについてお気軽にご相談いただける「相続あんしん館」では、専門担当者が税理士や弁護士など専門家と一緒にお客さまにとって最適な解決策をご案内しており、2017.3期は1,947件のご相談を承りました。また、本部の専門担当者又はすまいるプラザの個別相談会を通じた専門家の紹介件数は484件となりました。多摩地域でも高齢化が進む中、ライフエンディングの課題解決への取組み強化は重要な課題であると認識しており、迅速かつ円滑な相続手続き、ライフエンディングに関する情報提供・相談態勢の充実に努めてまいります。

No. 31 自治体・大学等との連携協定締結数

多摩地域の豊かな未来の創造に向けた地域連携の促進、広域的な課題解決の取組状況を計るための指標として、連携協定を締結している自治体や大学などの先数を捉えてまいります。

《算出結果》

		2016.3期	2017.3期
①	自治体との連携協定締結数	9 先	11 先
	うち 新規締結数	1 先	2 先
②	大学等との連携協定締結数	7 先	8 先
	うち 新規締結数	0 先	1 先

《定義》

- ① 当期末において連携協定を締結している自治体^{*1}の先数
- ② 当期末において連携協定を締結している大学などの教育機関^{*2}の先数
- ※ ①②ともに、期間中に連携協定を締結した先数を内書きで表記する。
- *1 多摩市、調布市、日野市、瑞穂町、昭島市、立川市、西東京市、武蔵野市、福生市、小平市、八王子市（協定締結順）
- *2 独立行政法人 国立高等専門学校機構 東京工業高等専門学校、明星大学、日本女子体育大学、国立大学法人 電気通信大学、多摩大学、公立大学法人 首都大学東京、東京経済大学、工学院大学（協定締結順）

《評価》

たましんでは、市内の産業振興及び地域経済の活性化を目的に、自治体と連携しています。2017.3期は、5月に小平市と「産業活性化支援に関する包括協定」、3月に八王子市と「地域活性化に関する包括連携協定」を締結しました。また、大学など教育機関と連携してお互いの強みを活かし、産業活性化や中小企業支援に取り組んでいます。2017.3期は、4月に工学院大学と「連携協力協定」を締結しました。以上より、2017.3期末における自治体との連携協定締結数は11先、大学等との連携協定締結数は8先となりました。連携協定を締結している電気通信大学、調布市とともに、2017.3期に「映画のまち調布」映画・映像技術シンポジウムを開催したように、連携協定の締結だけでなく、その後の取組みが重要であると認識しており、今後も積極的に取り組んでまいります。

No. 32 自治体等からの業務受託件数

多摩地域の豊かな未来の創造に向けた地域連携の促進、広域的な課題解決の取組状況を計るための指標として、自治体等からの受託業務の件数を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
自治体等からの業務受託件数	- 件	23 件

《定義》

期間中に実施した自治体等*からの受託業務の件数

* 商工会など、主旨に合致する団体を含む。

《評価》

たましんでは、市内の産業振興及び地域経済の活性化を目的に、自治体などから業務を受託しています。2017.3期から業務受託件数の集計を開始しましたが、初年度は、創業支援業務、プレミアム商品券事務、調査・分析業務など23件の受託業務を実施しました。受託業務を円滑に実施する体制の整備に留意しつつ、今後も地方創生に向けた自治体などの取組みを支援してまいります。

No. 33 地域活性化のための協議会等への委員・講師派遣件数

多摩地域の豊かな未来の創造に向けた地域連携の促進、広域的な課題解決の取組状況を計るための指標として、地域活性化のための協議会等へ委員・講師を派遣している件数を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
協議会等への委員・講師派遣件数	284 件	323 件
うち 営業店で対応した件数	120 件	160 件
うち 本部で対応した件数	164 件	163 件

《定義》

地域活性化を目的とした協議会・委員会・講演会へ委員・講師を派遣した件数

※ 営業店・本部での対応件数を内書きで表記する。

※ 主旨に合致するものを地域連携支援部が対象として選定する。

《評価》

たましんでは、産業振興・まちづくり・市民活動などの課題解決を目的とした組織に、委員を派遣して地域金融機関の視点から意見を述べています。また、地域活性化等を目的とした講演会へ講師を派遣し、地域支援の取組みの普及・促進を図っています。2017.3期は、営業店及び本部で323件の委員・講師派遣を行い、地域の皆さまと地域活性化について共に考え、実践する機会となりました。今後も、地域活性化のための支援ネットワークを構築し、地域課題の解決に幅広く取り組んでまいります。

No. 34 相談会参加件数

多摩地域の課題解決インフラとしての相談会機能の発揮状況を計るための指標として、お客さま向けの相談会への参加件数を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
相談会参加件数	216 件	233 件
うち Winセンター、Winプラザで開催する相談会の参加件数	125 件	104 件
うち すまいるプラザで開催する相談会の参加件数	68 件	93 件
うち お客さま相談センターで開催する相談会の参加件数	23 件	36 件

《定義》

お客さま向けの相談会への参加件数（以下の内書きを表記）

- Winセンター、Winプラザで開催する法律相談会、経営税務相談会、事業承継相談会への参加件数
- すまいるプラザで開催する相談会への参加件数*
* 営業店から主催部署へ情報連携があったものを対象とする。
- お客さま相談センターで開催する法律相談会、税務相談会への参加件数

《評価》

たましんでは、多摩地域の課題解決インフラとして、法律相談や税務相談など専門家への相談機会を提供しています。2017.3期における相談会参加件数は、前期比+17件の233件となりました。多様化、高度化するお客さまの課題を解決するチャネルとして重要であると認識しています。

No. 35 職員採用数及びインターンシップ受入数

地域への就業(体験)機会の確保の状況、経営資源の中でも最も重要な人財の確保の状況を計るための指標として、職員採用数及びインターンシップ受入数を捉えてまいります。

《算出結果》

		2016.3期	2017.3期
	新卒職員採用数	92 人	89 人
①	コース別	総合職 67 人 事務職 25 人	総合職 68 人 事務職 21 人
	男女別	男 40 人 女 52 人	男 46 人 女 43 人
	特嘱・パート職員採用数	55 人	48 人
②	男女別	男 5 人 女 50 人	男 2 人 女 46 人
	インターンシップ [°] 受入数	52 人	51 人
③	男女別	男 27 人 女 25 人	男 24 人 女 27 人

《定義》

- ① 新卒職員採用数（コース別・男女別）
- ② 特別嘱託職員・パート職員新規採用数^{*1}
- ③ インターンシップ^{*2}受入数（男女別）

*1 パートから特別嘱託への登用、定年退職後の継続雇用は含まず。

*2 「たましん学生塾」ほか、就業体験の場の提供としてのインターンシップを人財育成部が対象として選定する。

《評価》

2017.3期における新卒採用数は、ほぼ計画どおりの89人となりました。毎期90人前後で安定した雇用を確保しています。また、たましん学生塾及び夏期インターンシップといった、2日以上に渡って行うインターンシップには51人を受け入れました。その他、2017.3期は1dayインターンシップ、インターンシップセミナーなどにも取り組みました。地域への就業機会、就業体験機会を数多く提供するとともに、たましんの取組みを理解、共感して課題解決に取り組んでいただける人財の安定確保に努めてまいります。

No. 36 事業所の課題解決に関連する研修の実施数、参加者数、資格取得者数

事業所のお客さまの課題解決の質の向上に向けた人財育成の取組状況を計るための指標として、研修の実施数、参加者数、資格取得者数を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 研修実施数	68 回	65 回
② 研修参加者数	2,064 人	2,364 人
③ 資格取得者数	319 人	316 人
うち 新規取得者数	7 人	7 人

《定義》

- ① 事業所の課題解決に関連する研修の実施数
- ② ①の研修への参加者数（延人数）
- ③ 事業所の課題解決に関連する資格取得者数（延人数）
- ※ 各種研修、公的資格から主旨に合致するものを人財育成部が対象として選定する。

《上記2期における対象資格》

宅地建物取引士、行政書士、マンション管理士、日商簿記検定（1級・2級）、社会保険労務士、証券アナリスト、ITパスポート、中小企業診断士

《評価》

たましんでは、事業所のお客さまへの課題解決の質を向上させるため、課題解決に関連する様々な研修の実施、中小企業診断士など専門的知識が求められる資格取得に取り組んでいます。

2017.3期は、研修参加者数が前期比300人増加したものの、資格取得者数はほぼ横ばいとなっており、課題であると認識しています。事業所のお客さまへ質の高い課題解決を継続的に実施していくためには、能力向上、自己研鑽が不可欠であり、引き続き研修や資格取得を通じて専門性を高めてまいります。

No. 37 個人の課題解決に関連する研修の実施数、参加者数、資格取得者数

個人のお客さまの課題解決の質の向上に向けた人財育成の取組状況を計るための指標として、研修の実施数、参加者数、資格取得者数を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 研修実施数	62 回	80 回
② 研修参加者数	2,209 人	2,661 人
③ 資格取得者数	1,993 人	2,042 人
うち 新規取得者数	140 人	117 人

《定義》

- ① 個人の課題解決に関連する研修の実施数
 - ② ①の研修への参加者数（延人数）
 - ③ 個人の課題解決に関連する資格取得者数（延人数）
- ※ 各種研修、公的資格から主旨に合致するものを人財育成部が対象として選定する。
 ≪上記2期における対象資格≫
 CFP、AFP、ファイナンシャル・プランニング技能検定（1級～3級）

《評価》

たましんでは、個人のお客さまへの課題解決の質を向上させるため、課題解決に関連する様々な研修の実施、FPなど専門的知識が求められる資格取得に取り組んでいます。

2017.3期は、研修実施数が前期比18回増加、研修参加者数が前期比452人増加したものの、資格取得者数はほぼ横ばい、新規資格取得者数は減少しており、課題であると認識しています。

個人のお客さまへの質の高い課題解決を継続的に実施していくためには、能力向上、自己研鑽が不可欠であり、引き続き研修、資格取得を通じて専門性を高めてまいります。

No. 38 女性管理職の人数及び割合

女性職員の活躍状況を計る指標として、女性管理職の人数及び割合を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 管理職の人数	365 人	370 人
② 女性管理職の人数	13 人	14 人
③ 女性管理職の割合	3.56%	3.78%

《定義》

- ① 当期末における管理職の職員数
- ② ①のうち女性の職員数
- ③ ②÷①×100

《評価》

たましんでは、性別に関係なく能力を重視して人財を登用しています。2017.3期における女性管理職は14人であり、管理職職員に占める割合は3.78%と、前期比0.22pt上昇しています。単に数値を上げることを目的とするのではなく、女性のキャリアモデルの浸透や女性職員のモチベーション向上策、育児との両立など安心して働くことができる体制整備などに継続的に取り組んでまいります。

No. 39 職員の経営理念への共感度及び満足度

働きがいのある職場環境の醸成を計る指標として、「経営理念への共感度」及び「職員満足度」を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 経営理念への共感度	82.4%	81.9%
② 職員満足度	54.2%	54.1%

《定義》

- ① 職員の経営理念への共感度
 - ② 職員の満足度
- ※ 職員を対象に実施している意識調査の結果より。

《評価》

2017.3期における経営理念への共感度は81.9%と、前期からほぼ横ばいの結果となりました。経営理念である「お客さまの幸せづくり」は、金庫の普遍的な理念であり、100%に近くづくことが理想であると考えています。また、職員満足度については54.1%と、こちらも前期から横ばいの結果となりました。2期連続して「約半数の職員が満足していない」という結果であり、すべての職員が安心して、やり甲斐をもって働くことができる職場環境の整備をさらに進めていく必要があると認識しています。

No. 40 メインバンクシェア率

多摩地域の事業所のお客さまからの支持の度合いを計る指標として、「メインバンクシェア率」を捉えてまいります。

《算出結果》

	2015年	2016年
メインバンクシェア率	22.69%	22.75%

《定義》

多摩地域事業所における、たましんのメインバンクシェア率

- ※ (株)帝国データバンクが集計、公表する「多摩地区企業のメインバンク実態調査」の結果をそのまま用いる。
- ※ 2015年は第8回（2015年11月末）、2016年は第9回（2016年11月末）の結果より。

《評価》

株式会社帝国データバンクの公表に基づく、多摩地域事業所における、たましんのメインバンクシェア率は22.75%となりました。これは多摩地域におけるメインバンクシェアNo.1であり、前期比0.06pt上昇しています。引き続き、メインバンクとして一番に相談していただけるよう信頼関係の構築、お客さまのご期待に沿える課題解決に邁進してまいります。

No. 41 預金量・貸出金量の増加

信頼・信用のバロメーターである預金量と、課題解決の結果としての貸出金量を計る指標として、「預金積金残高」及び「貸出金残高」を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 預金積金残高 (前期比増減率)	2兆5,603億円 (1.80%)	2兆6,442億円 (3.27%)
② 貸出金残高 (前期比増減率)	1兆40億円 (▲1.02%)	1兆134億円 (0.94%)

《定義》

- ① 期末時点の預金積金残高及び前期比増減率
- ② 期末時点の貸出金残高及び前期比増減率

《評価》

2017.3期における預金積金残高は、2兆6,442億円と前期比3.27%増加しています。預金は、地域からの信頼・信用のバロメーターと考えられ、お客さまの大事なご預金を原資に、地域の発展に尽くしてまいります。一方、貸出金残高は、1兆134億円と前期比0.94%の微増となっています。お客さまへのアプローチや課題把握の取組みを一層強めることが必要と考えています。

No. 42 年金受給者数及びシニア層に占める割合

年金における課題解決の取組状況を計る指標として、「年金受給者数」及び「多摩地域のシニア層に占める割合」を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 年金受給者数	189,904 人	190,071 人
② シニア層に占める割合	18.94%	18.56%
③ 多摩地域のシニア層	1,002.3 千人	1,023.6 千人

《定義》

- ① 2月の年金振込実績に基づく年金受給者数
- ② ①÷③×100
- ③ 東京都「住民基本台帳による東京都の世帯と人口」より
1月時点の多摩地域の老年人口を集計

《評価》

たましんで年金をお受け取りいただいているお客さまの人数は、2017.3期では190,071人と多摩地域のシニア層に占める割合では、18.56%となっています。お受け取りいただいているお客さまの人数は、前期比167人増加しているものの、分母となる多摩地域のシニア層がそれ以上に増加しているため、市場シェアは0.38pt低下しています。
引き続き、年金に関するご相談だけでなく、セカンドライフや相続などライフステージにあった、きめ細やかなサポートを行ってまいります。

No. 43 課題解決拠点数

多摩地域の課題解決インフラを計る指標として、「店舗数」及び「店外ATMコーナー数」などを捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 店舗	81 店舗	82 店舗
うち すまいるカウンター設置店舗	27 店舗	28 店舗
② すまいるプラザ	8 店舗	8 店舗
③ 店外ATMコーナー	59 カ所	58 カ所
④ その他の施設	5 カ所	5 カ所

《定義》

- ① 有人店舗数（出張所を含む／すまいるプラザは含まず）
すまいるカウンター*¹設置店舗数を内書きで記載
- ② すまいるプラザ*²店舗数（すまいるセンターは含まず）
- ③ 店外ATMコーナー数
- ④ 上記に該当しない施設*³（本部機能のみの施設は含まず）

*1 個人のお客さまの暮らしやお金に関することを平日日中にゆっくりとご相談いただける窓口

*2 平日夜7時まで、土曜・日曜日（一部店舗は祝日を含む）も営業しているコンサルティング専門店舗

*3 対象施設：ブルームセンター（創業支援施設）、Winセンター・Winプラザ（事業支援施設）、
すまいるセンター（相続あんしん館）、ワールドキャッシュセンター（外貨両替施設）

《評価》

たましんでは、多摩地域のより多くのお客さまの利便性を向上させ、より多くの課題解決ができるよう、店舗機能・ネットワークの充実に努めています。

2017.3期末における店舗数は82店舗となりました。稲城矢野口支店（2016年3月）、橋本支店（2017年2月）の開設により、直近2期で2店舗増加しています。また、暮らしやお金に関するご相談をゆっくり、じっくり承る「すまいるカウンター」は、八王子中央支店の移転オープン（2017年3月）に伴い1店舗増加し、28店舗の設置となりました。

店外ATMコーナーは、2017.3期において1カ所開設、2カ所閉鎖し、58カ所となりました。

No. 44 貸出金利回り

たましんの課題解決の価値を計る指標として、「貸出金利回り」を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
貸出金利回り (前期比増減)	2.11% (▲ 0.12 pt)	1.94% (▲ 0.17 pt)

《定義》

貸出金利回り及び前期比増減

《評価》

2017.3期における貸出金利回りは、1.94%と前期比0.17pt低下しています。低下の主な要因は、日本銀行によるマイナス金利政策による市場金利の低下の影響などです。
たましんでは、お客さまが本当に困っている課題を解決することで適正なフィーをいただくことを目指しています。金融環境に左右されることなく安定的な利回りを維持できる、質の高い課題解決を継続することが必要と考えています。

No. 45 収益状況

たましんが永続的な課題解決インフラとして存在するための収益基盤の確立状況を計る指標として、収益力を示す代表的な指標となる「業務純益」「コア業務純益」「経常利益」を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 業務純益 (前期比増減率)	58.6 億円 (▲6.14%)	40.1 億円 (▲31.50%)
② コア業務純益 (前期比増減率)	54.3 億円 (▲9.25%)	42.9 億円 (▲21.01%)
③ 経常利益 (前期比増減率)	50.2 億円 (▲9.11%)	40.9 億円 (▲18.53%)

《定義》

- ① 業務純益及び前期比増減率
- ② コア業務純益及び前期比増減率
- ③ 経常利益及び前期比増減率

《評価》

2017.3期における業務純益は、日本銀行のマイナス金利政策に伴う市場金利の低下を受けて、貸出金利息などが減少したため、40.1億円と前期比▲31.50%となりました。さらに、本来の事業活動での利益を示すコア業務純益についても、前期比▲21.01%の42.9億円、経常利益は前期比▲18.53%の40.9億円となりました。
たましんが掲げる長期ビジョンである永続的な課題解決インフラとして存在するためには、安定的な財務基盤の確立が不可欠となります。得られた収益を地域貢献に向けて再分配し、地域の持続的な発展、成長に貢献してまいります。

No. 46 お客様の声に対する取組状況

多くのお客様の満足度向上に向けて、改善状況を計る指標として、「お客様からお寄せいただいたご意見・ご要望・苦情の件数」及び「それらをもとにした改善の件数」を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① お客様の声	2,845 件	2,991 件
② お客様の声をもとにした改善	15 件	13 件

《定義》

- ① 期間中に「お客様の声」をお寄せいただき、お客様相談センターへ報告された、または直接お客様相談センターへお寄せいただいたご意見・ご要望・苦情の件数
- ② ①をもとに期間中にシステム、サービス、事務手順の取扱等の改善を図った件数

《評価》

たましんにとって、店舗の窓口やお客様担当者の日々いただく「お客様の声」こそが活動指針です。2017.3期における「お客様の声」の登録件数は2,991件となっており、月間の店舗平均にすると1店舗あたり3件程度になります。お客様の声をもとにした改善は13件となっています。具体的には、普段ご利用の通帳を、磁力の影響を受けにくい新通帳（Hi-Co通帳）へ移行することを検討、決定しました（2017年7月取扱開始）。引き続き、お客様によりご満足いただける金融機関を目指して、サービス向上に努めてまいります。

No. 47 反社会的勢力の遮断に対する取組状況

反社会的勢力の遮断に対する取組みを計る指標として、「融資相談受付時及び預金取引時の一次確認の適正率」を捉えてまいります。

《算出結果》

	2016.3期	2017.3期
① 融資相談受付時の一次確認の適正率	99.86%	99.99%
② 預金取引時の一次確認の適正率	99.65%	99.68%

《定義》

- ① 融資相談受付時に「データベースでの反社会的勢力の一次確認」を適正に実施している割合
- ② 預金取引時に「データベースでの反社会的勢力の一次確認」を適正に実施している割合

《評価》

反社会的勢力の遮断については、たましんの規程要領に沿った対応を遵守しています。融資相談受付から融資実行までの間に2度の確認を行うこと、預金取引時は口座開設の翌日に再確認を行うことにより、結果として反社会的勢力の遮断に向けた確認を100%適正に実施しています。引き続き、反社会的勢力の遮断に向けて1先でも確認の失念がないよう継続的に取り組んでまいります。

No. 48 事業所数・従業員数及び増減率

課題解決の結果としての多摩地域の活性化を計る指標として、多摩地域*の事業所とそこにお勤めの従業員の数と増減を捉えてまいります。
 (*本指標における「多摩地域」には相模原市を含みます。)

《算出結果》

	2012調査	2014調査
① 事業所数 (前回調査比増減率)	149,608 先 (▲6.4%)	153,895 先 (2.9%)
② 事業所従業員数 (前回調査比増減率)	1,672.8 千人 (▲4.2%)	1,712.0 千人 (2.3%)

《定義》

- ① 多摩地域及び相模原市の事業所数
- ② 多摩地域及び相模原市の事業所従業員数
- ※ 総務省「経済センサス」(2012・2014)の民営事業所数より算出する。
- ※ 前回調査比増減率は「(今回調査-前回調査)÷前回調査×100」で算出する。

《評価》

事業所数の増加は、雇用確保に伴う人口増加のほか、地域の魅力や街の活力の向上にもつながります。1990年代後半以降、多摩地域の事業所数は15万先前後で横ばいの傾向が続いています。一方で、多摩地域の事業所従業員数は若干の増加傾向がみられ、多摩地域の雇用の堅調さが窺えます。

また、多摩地域では雇用の半数以上をパート・アルバイトなどの非正規雇用が占めており、雇用の数だけではなく質についても高めていく必要があります。今後も、多摩地域の発展に寄与できるよう、創業支援や事業所の従業員を含めた課題解決活動に取り組んでまいります。

No. 49 事業所の開廃業数及び開廃業率

課題解決の結果としての多摩地域の活性化を計る指標として、多摩地域*の事業所の「開業数・廃業数」と「開廃率」を捉えてまいります。
 (*本指標における「多摩地域」には相模原市を含みます。)

《算出結果》

	2012-2014	
① 新設事業所数・開業率	27,042 先	7.5%
② 廃業事業所数・廃業率	26,423 先	7.3%

《定義》

- ① 多摩地域及び相模原市の新設事業所数、開業率
- ② 多摩地域及び相模原市の廃業事業所数、廃業率
- ※ 総務省「経済センサス」(2014)の民営事業所数より算出する。

《評価》

創業が活発になり事業所数が増加することで、人口増加のほか、地域の魅力や街の活性化にもつながります。また、社会環境やお客さまのニーズが変化中、地域社会が持続的に発展するためには、地域内の事業の新陳代謝も必要となります。

多摩地域の開業率は7.5%、廃業率は7.3%となりました。これは全国と比べ開業率は1.0pt、廃業率は0.7pt高く、多摩地域は事業の新陳代謝が比較的活発な地域であると考えられます。今後も、多摩地域の活性化に寄与できるよう、創業支援などに取り組んでまいります。

No. 50 地域経済成長率

課題解決の結果としての多摩地域の活性化を計る指標として、多摩地域の域内総生産額(GRP)の成長率を捉えてまいります。

《算出結果》

	2014-2015	2015-2016
域内総生産額(GRP)の成長率	▲0.6%	▲1.3%

《定義》

多摩地域の域内総生産額(GRP)の成長率

※ 2014-2015は速報値、2015-2016は見込値を算出する。

※ GRPは国でいうGDPに相当する。

※ 東京都「都民経済計算年報」より、各種統計資料を用いた案分によって、東京都全体データから多摩地域データを推計する。

《評価》

多摩地域の域内総生産額(GRP)は、東京都全体のGRP98兆円のうち約14%を占めており、横浜市や名古屋市に匹敵する経済規模を持っています。しかし、その多摩地域のGRPの成長率は、東京都(2014-2015: ▲0.3%/2015-2016: ▲1.1%)と比べてマイナス幅が大きくなっており、多摩地域経済は製造業を中心に近年停滞が続き、産業の活性化が必要であると考えられます。今後も、多摩地域の経済成長に寄与できるよう、販路開拓支援や外部専門家との連携支援などお客さまの課題解決に取り組んでまいります。

No. 51 多摩地域の景況

課題解決の結果としての多摩地域の活性化を計る指標として、多摩地域の中小企業、小規模企業の「業況判断DI」を捉えてまいります。

《算出結果》

	2015.6	2015.9	2015.12	2016.3	2016.6	2016.9	2016.12	2017.3
① 中小企業の業況判断DI	12	11	10	9	9	8	10	12
② 小規模企業の業況判断DI	▲10	▲13	▲8	▲10	▲10	▲10	▲7	▲7

《定義》

① 多摩地域中小企業の業況判断DI

② 多摩地域小規模企業の業況判断DI

※ たましん地域経済研究所「たましん中小企業景況調査」の結果より、全業種の直近2年間のデータをそのまま用いる。

《評価》

多摩地域の景況感は、リーマンショック(2008.9)や東日本大震災(2011.3)によって大きく落ち込んだものの、現在はリーマンショック前の水準まで回復しています。直近の景況は足踏みが見られるものの、少しずつ前向きな動きが見え始めています。しかし、小規模企業では、まだまだ景況感の回復が乏しく、厳しい経営を強いられている事業所も多いことがうかがえます。今後も、業況が厳しく、課題を多く抱える事業所のお客さまについても、事業内容や経営実態、成長可能性などを適切に把握したうえで、課題解決に向けて取り組んでまいります。

No. 52 人口・増減率

課題解決の結果としての多摩地域の活性化を計る指標として、多摩地域の人口及び増減率を捉えてまいります。

《算出結果》

		2016.1時点	2017.1時点
①	人口	4,182.8 千人	4,200.7 千人
	うち 年少人口	529.3 千人	527.8 千人
	うち 生産年齢人口	2,651.1 千人	2,649.3 千人
	うち 老年人口	1,002.3 千人	1,023.6 千人
②	人口増減率	0.4%	0.4%

《定義》

- ① 多摩地域の年齢3区分別人口
- ② 前回調査比の人口増減率
- ※ 東京都「住民基本台帳による東京都の世帯と人口」より算出する。

《評価》

多摩地域の人口は、全国の他の多くの地域でマイナスとなる中、直近の増減率が+0.4%と、若干の増加を続けています。これは他地域より多摩地域に人口が多く流入しているためであり、特に大学などの教育機関が多く立地していることが大きな要因であると考えられます。2020年頃が多摩地域の人口のピークとみられており、その後は減少していく見通しです。

また、年齢3区分別人口でみると、年少人口が前年比▲0.3%、老年人口が前年比+2.1%と、多摩地域も少子高齢化が進んでいることがうかがえます。

将来にわたって多摩地域が魅力ある地域として選ばれ続けられるよう、地域づくりの支援に取り組んでいくほか、セカンドライフの充実や子育て環境の向上に寄与するため、お客さまの課題解決活動に一層取り組んでまいります。

No. 53 幸福度・満足度

課題解決の結果としての多摩地域の活性化を計る指標として、多摩地域にお住まいの方々の総合的な幸福度や生活の満足度を捉えてまいります。

《算出結果》

2017年度から集計予定

	2016.3期	2017.3期
幸福度・満足度	-	-

《定義》

- 多摩地域にお住まいの方々の総合的な幸福度や生活の満足度
- ※ アンケート調査の結果及び各種統計指標から推計する。

《評価》

課題解決活動の結果としての多摩地域への貢献度を計る指標として、多摩地域にお住まいの方々の総合的な幸福度や生活の満足度を捉えてまいります。

- 本冊子「ビジネスモデルの評価指標」は、たましんの取組みに関わる情報提供を目的として作成したものです。
- 本冊子は、たましんの著作物であり、本冊子に記載されている情報（文書、データなど）の著作権はたましんに帰属します。
- 本冊子の内容を営業に利用することはもちろん、第三者への提供目的で加工、再利用及び再配信することを固く禁じます。
- 本冊子の内容は、作成日時点において、たましんが信頼できると判断した情報源・データから作成したものです。
- 本冊子における先数は、原則として「先数単体ベース」で記載しております。
- 算出の単位や切り捨て、四捨五入の違いなどにより、割合・前期比などが表示数値による算出値と一致しない場合があります。
- たましんは、本冊子において提供する情報に関して万全を期しておりますが、正確性、完全性、または的確性について明示もしくは黙示のいずれを問わず、その内容を保証するものではありません。
- 本冊子の内容に基づいて被ったいかなる損害についても、たましんは一切責任を負うものではありません。
- 万が一、情報源・データの錯誤などにより本冊子の改訂を行う場合は、ホームページでお知らせします。

地域貢献度の自己評価
「ビジネスモデルの評価指標」
- 2016年度版 -

多摩信用金庫
〒190-8681
東京都立川市曙町2丁目8番28号

本冊子に関するお問い合わせは

お客さま照会センター フリーダイヤル：0120-187-329

ホームページ：<http://www.tamashin.jp>

発行：2017年8月1日