

地域貢献度の自己評価

「ビジネスモデルの評価指標」

— 2020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等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。
- その対価を経営資源や人財の確保・育成に再分配し、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、「幸福度」に加え「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しています。

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？

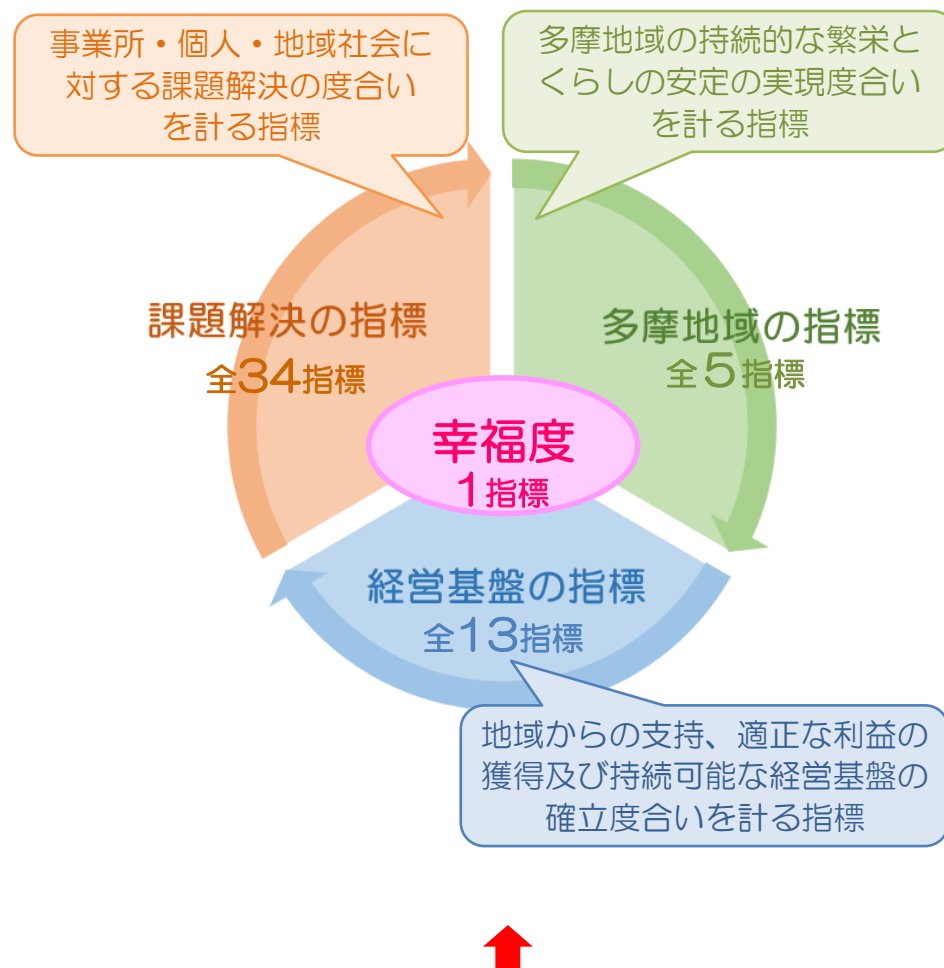
- 一つひとつの指標の結果だけではなく、「創業支援に取り組んだ結果、多摩地域の開業率や事業所数は伸びているのか？事業所支援の充実に向けた人財育成は十分か？」などを複合的に捉えて、役職員と共有するとともに、業務や活動の見直しなどに活用します。
- また、お客さまへ公表することで、たましんのビジネスモデルを一層ご理解いただけるものと考え、ディスクロージャー誌やホームページなどを通じて継続的に公表しています。
- なお、各指標については、社会環境やお客さまの課題の変化に応じて、継続的に見直しています。

4. SDGsとは？

- SDGsとは「持続可能な開発目標 (Sustainable Development Goals)」のことです。
- 2015年に国連で採択された、2030年までに持続可能でよりよい社会を目指すため、17の目標と169のターゲットから構成された世界共通の目標です。
- たましんは、持続可能な多摩地域の成長と発展に向けて課題解決活動に取り組んでおり、その中でも特にSDGsとの関連が深い20の指標の下部にSDGsのアイコンを掲載しました。



※最終ページにご留意事項を記載していますのでご確認ください。



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

— No. 1	幸福度
No. 2	事業所への平均接触頻度
No. 3	事業所課題取組状況
No. 4	財務分析書の活用先数
No. 5	融資申込みから回答までの平均日数
No. 6	取引先事業所数及び取引率の推移
No. 7	要注意先に対する融資実行金額及び割合
No. 8	融資実行した要注意先の先数及び割合
No. 9	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. 10	未保全部分がある事業所融資先数・残高及び割合
No. 11	信用保証協会保証付き・100%保証付き融資残高及び割合
No. 12	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. 13	ライフステージ別の融資実行件数
No. 14	創業支援の取組状況
No. 15	第二創業支援件数及び先数
No. 16	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. 17	経営改善支援を目的とした条件変更先数の改善
No. 18	債務者区分のランクアップ先数
No. 19	事業承継支援の取組状況
No. 20	転廃業支援先数
No. 21	販路開拓支援件数
No. 22	M&A支援先数
No. 23	外部専門家との連携支援件数及び先数
No. 24	中小企業支援機関との連携、支援策の活用支援先数
No. 25	取引先個人数及び取引率の推移
No. 26	子育て・教育支援件数
No. 27	資産形成・資産運用支援件数

課題解決の指標

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

次ページからNo.順に各指標の内容をお伝えします →

No. 1 幸福度

経営理念である「お客さまの幸せづくり」の実現度合いを計る指標として、多摩地域にお住まいの方々の総合的な幸福度を捉えています。

《算出結果》

	2020年度
主観的幸福感	6.03 点
総合生活満足感	5.61 点
ポジティブな感情	5.42 点
ネガティブな感情	4.39 点

	2018年度	2019年度
幸福度	47.3	54.0

《定義》

多摩地域にお住まいの方々の幸福度（主観的幸福感）

- ※ 2020年度は全面的に調査手法を見直している。
 - ・アンケート調査（Webアンケート）の結果から推計している。
 - ・主観的幸福感は、総合生活満足感・ポジティブな感情・ネガティブな感情から構成される。
- ※ 2018年度、2019年度はアンケート調査と統計データから推計している。

《2020年度幸福度調査の主な変更点》

項目	旧	新
点数化の方針	全国結果と比較した相対値 (50を基準とする偏差値)	絶対値（0～10点の値）
幸福度の要因分析	なし	各個人の状況と、地域環境がいかに幸福度に影響を与えているか分析

《評価》

たましんでは、経営理念である「お客さまの幸せづくり」を実現していくために、地域の幸福度を測るためのアンケート調査を継続的に実施しています。今回の調査では、多摩地域にお住まいの約1,500名、その他全国にお住まいの約1,500名にご協力いただき、居住地域による個人の幸福度の違いや、その違いが生まれる要因について調査・分析を行いました。

その結果、多摩地域の主観的幸福度は、10点満点中6.03点となり、全国平均の6.05点と同程度の水準となりました。また、主観的幸福度を構成する要素である総合生活満足度は5.61点、ポジティブな感情は5.42点、ネガティブな感情は4.39点となりました。

幸福度は各個人の置かれた状況に強く依存しますが、その背景には地域が有する様々な社会・経済環境が影響しています。たましんでは、お客さま一人ひとりの課題解決を通じてお客さまの幸せづくりを実現していくとともに、地域全体の活性化を通じて、全ての方がより幸せを実感できる社会の創造を目指して取り組んでいきます。

※幸福度調査の詳細は、たましん地域経済研究所のHPをご覧ください。

No. 2 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」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 訪問先数	38,557 先	43,277 先	37,024 先
② 登録先数	74,682 先	70,682 先	70,879 先
③ 訪問割合	51.62 %	61.22 %	52.23 %

《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》

2020年度は、コロナ禍という緊急事態の中で、新しい生活様式に配慮しつつ、多摩地域における事業所のお客さまの財務支援や事業支援に全力で取り組みました。

活動が制限される中で、電話等も活用しつつ積極的にお声掛けをさせていただきましたが、訪問先数（月間平均）は減少する結果となりました。2020年度上期において、お客さまの喫緊の課題となっていた資金繰りのご支援として、新型コロナウイルス関連無利子融資の対応等で逼迫していたことから、新規のお客さまへの訪問先数が前年同期比で大きく減少してしまったことが主な減少要因となっています。2020年度下期については、訪問先数は前年同期と同程度の水準に回復しました。

引き続き、事業所のお客さまを取り巻く環境は厳しい状況となりますので、より多くの事業所のお客さまに対して、よりスピード感をもって、質の高い課題解決に取り組んでいきます。

No. 3 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」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 事業所課題取組件数	46,003 件	49,579 件	63,992 件

《定義》

営業店の評価制度における事業所課題取組項目の単純合計

《評価》

2020年度において、事業所課題取組件数は前期比14,413件増加の63,992件となりました。その中の主な取組みとして、証書貸付実行件数は前期比9,655件増加の26,600件、事業所開拓は同1,697先増加の4,708先となりました。また、年間資金計画策定先数は前期比1,348先増加の2,020先、財務分析活用先数は同4,700先増加の10,671先となるなど、コロナ禍においてお客さまの喫緊の課題となっていた資金繰りの支援に数多く取り組んだ結果と考えています。事業環境が大きく変化する中でも、引き続き数多くの財務支援や事業支援に取り組んでいきます。

No. 4 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」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
財務分析書を活用して提案を行った先数	6,661 先	5,971 先	10,671 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。

※ 2018年度は、財務分析書を活用して提案を行った先数について、「決算月の5ヵ月後の月末まで」という期限は設けずに集計している。

《評価》

たましんでは、事業所のお客さまの決算書などをもとに財務分析を行い、財務課題が見える化しお客さまと課題を共有することで、迅速な課題の解決に取り組んでいます。

2020年度の財務分析書の活用先数は10,671先と、前期比で4,700先増加しました。新型コロナウイルス感染拡大により、地域のお客さまが影響を受ける中、本書の活用による財務課題の見える化の取り組みを強化したことが主な要因です。引き続き、事業所の財務課題の解決に向けた取り組みを行っていきます。

No. 5 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」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
融資申込みから回答までの平均日数	3.1 日	8.0 日	8.4* (15.2) 日

《定義》

電子融資稟議システムの受付稟議作成日からお客さまへの回答日までの平均日数

※ 2019年度からは、集計対象を事業性資金の新規実行分（条件回収含む）に限らず、

条件変更や消費性資金の新規実行分についても集計対象としている。

* 特殊要因となった保証協会関連融資を除いた平均日数。（ ）内は保証協会関連融資も含む平均日数。

《評価》

2020年度における融資申込みから回答までに掛かった平均日数は、保証協会関連融資を除くと8.4日となり、前期と同程度の水準となりました。2020年5月から新型コロナウイルス関連無利子融資の取扱いが開始されたことを主な要因として、2020年度は著しく保証協会関連融資が増加しました。そのため、保証協会の審査期間が長期化しましたが、特殊要因であることを考慮し、保証協会関連融資を除いて算出しています。

保証協会関連融資における回答までの平均日数は18.1日となっており、それを含めた回答までの平均日数は15.2日となりました。たましんにおいても、2020年度における新型コロナウイルス関連無利子融資の実行件数はおよそ16,000件にのぼっています。

融資実行件数が前期比で大幅に増加した中でも、たましん内部では電子融資稟議システムによる事務負担軽減、渉外支援システムによるリアルタイムでの情報共有が可能になったことにより、迅速な融資対応ができる体制構築が図れた結果と考えています。

No. 6 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）」を捉えています。（*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》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 預金取引のある 事業所先数及び取引率	86,151 先 58.30 %	85,586 先 57.92 %	85,546 先 57.89 %
② 融資取引のある 事業所先数及び取引率	31,829 先 21.54 %	31,825 先 21.54 %	33,582 先 22.72 %
③ 多摩地域の事業所数	147,748 先	147,748 先	147,748 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 多摩地域及び相模原市の事業所数を集計

※ ①②は、当期末における先数を算出する。

※ ③は、総務省・経済産業省「経済センサス-活動調査」（平成28年）の民営事業所数より算出する。

※ ③は、最新の調査結果が公表され次第更新する。

※ 取引率は「①又は②÷③×100」で算出する。

《評価》

事業所のお客さまのうち、預金取引のあるお客さまは前期比40先減少の85,546先、融資取引のあるお客さまは同1,757先増加の33,582先となりました。

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、預金取引が57.89%、融資取引が22.72%となりました。多くのお客さまにお取引していただいていることに感謝し、お客さまとの課題共有を密にすることにより、事業所のお客さまに対する課題解決を一層強化していきます。

No. 7 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」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 要注意先に対する融資実行金額	1,134 億円	1,279 億円	1,787 億円
② 融資実行金額	3,633 億円	3,450 億円	5,023 億円
③ 融資実行金額に占める割合	31.21 %	37.07 %	35.57 %

《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。

2020年度の「（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、前期比約39%増加の1,787億円となり、全融資実行金額に占める割合は前期比▲1.50ポイントの35.57%となりました。今後も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しっかりと取り組んでいきます。

*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. 8 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」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 融資実行した要注意先数	2,202 先	3,384 先	4,667 先
② 要注意先数	5,315 先	8,338 先	9,057 先
③ 要注意先数に占める割合	41.42 %	40.58 %	51.52 %

《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 $① \div ② \times 100$

※ 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。

「（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1,283先増の4,667先、「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+10.94ポイントの51.52%となりました。今後も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しっかりと取り組んでいきます。

*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. 9 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」を捉えています。

《算出結果》

		2018年度	2019年度	2020年度
① 事業課題分析に基づく融資 を行っている先数・残高		6,701 先	9,352 先	10,567 先
		3,228 億円	3,941 億円	4,874 億円
② 事業所融資先数・残高		31,829 先	31,825 先	33,582 先
		8,474 億円	8,613 億円	9,652 億円
③ 事業所融資に 占める割合	先数ベース	21.05 %	29.38 %	31.46 %
	残高ベース	38.09 %	45.75 %	50.49 %

《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 事業所融資先数及び事業所融資残高
- ③ $① \div ② \times 100$
- ※ ①の先数は2016年10月集計開始以降の実行先のうち、当期末に残高がある先数、
②の先数は当期末における先数を算出する。
- ※ ①②の残高は当期末における残高を算出する。

《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、2020年度において、ご融資先のうち、先数では31.46%（前期比+2.08ポイント）、残高では50.49%（前期比+4.74ポイント）のお客さまについて事業課題分析に基づくご融資を行っています。

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いきます。

No. 10 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」を捉えています。

《算出結果》

		2018年度	2019年度	2020年度
① 未保全部分がある 事業所融資先数・残高		16,759 先	16,273 先	14,002 先
		5,759 億円	5,860 億円	5,952 億円
② 事業所融資先数・残高		31,829 先	31,825 先	33,582 先
		8,474 億円	8,613 億円	9,652 億円
③ 事業所融資に 占める割合	先数ベース	52.65 %	51.13 %	41.69 %
	残高ベース	67.96 %	68.03 %	61.66 %

《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 事業所融資先数及び事業所融資残高
- ③ ①÷②×100

※ 当期末における先数・残高を算出する。

《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。

2020年度においては、ご融資先のうち、先数では41.69%（前期比▲9.44ポイント）、残高では61.66%（前期比▲6.37ポイント）のお客さまについ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。

未保全部分がある事業所融資先数が減少した要因は、新型コロナウイルス感染症の影響に対応する制度融資の取扱いが2020年3月に開始され、同制度融資を利用されるお客さまが多かったことによるものです。

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. 11 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」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 信用保証協会保証付き融資残高	1,150 億円	1,260 億円	3,177 億円
事業所融資残高に占める割合	13.57 %	14.62 %	32.91 %
② 100%保証付き融資残高	355 億円	366 億円	1,823 億円
事業所融資残高に占める割合	4.18 %	4.24 %	18.88 %
③ 事業所融資残高	8,474 億円	8,613 億円	9,652 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 事業所融資残高
- ※ 割合は「①又は②÷③×100」で算出する。
- ※ 当期末における残高を算出する。

《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。

2020年度における信用保証協会保証付き融資残高は前期比152.14%増加の3,177億円となり、事業所融資残高に占める割合も前期比+18.29ポイントの32.91%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、前期比398.08%増加の1,823億円となりました。

担保・保証に頼らない支援による課題解決に向けた取組としては相反する結果となっていますが、これらの要因は、新型コロナウイルス感染拡大の影響に対応する制度融資の取扱いが2020年3月に開始され、同制度融資を利用されるお客さまが多かったことによるものです。担保・保証に頼らない支援については、今後もしっかりと取り組んでいきます。

No. 12 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」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 経営者保証に関する ガイドラインの活用先数	3,133 先	3,261 先	5,808 先
事業所融資実行先数に 占める割合	25.36 %	27.19 %	33.08 %
② 事業所融資実行先数	12,351 先	11,992 先	17,553 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。）
及び②に占める割合
 - 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5,808先となり、事業所融資実行先数に占める割合は前期比+5.89ポイントの33.08%となりました。

No. 13 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います。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 創業期	1,235 件	1,379 件	1,880 件
② 成長期	9,255 件	8,275 件	12,192 件
③ 再生期	3,353 件	2,937 件	4,482 件
④ 承継期	1,048 件	1,258 件	1,698 件
⑤ その他	5,456 件	5,845 件	8,170 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。

《評価》

2020年度は、新型コロナウイルス関連融資への取り組みにより、各項目で大幅な増加となりました。

新型コロナウイルス感染症を起因とし、多くのお客さまが甚大な影響を受けています。引き続き、事業の課題・財務課題を正確に把握し、資金繰り支援などに取り組むまでのスピードアップを図り、取組みを強化していきます。



No. 14 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います。

《算出結果》

		2018年度	2019年度	2020年度
① 創業セミナーの開催	開催回数	11回	10回	11回
	参加人数	151名	104名	180名
② 創業計画の策定支援件数		397件	462件	677件
③ 創業期の事業所への融資実行金額	先数	869先	901先	1,273先
	金額	45億円	57億円	93億円
④ 政府系金融機関や創業支援機関の紹介件数		57件	58件	124件
⑤ 創業支援センターTAMAとの覚書を締結した創業支援機関数		60先	50先	55先
	新規	5先	5先	6先

《定義》

- ① 創業セミナーの開催回数及び参加人数
- ② 創業計画の策定支援件数
- ③ 創業期の事業所への融資実行先数及び金額
- ④ 政府系金融機関や創業支援機関の紹介件数
- ⑤ 創業支援センターTAMAとの覚書を締結した創業支援機関数、および入会申込を承諾した創業支援機関数

※ ⑤について、2018年度までは、当期末までの累計覚書締結数及び期間内における新規覚書締結数を算出。

2019年度以降は、覚書の内容整理に伴う覚書解除後の入会申込承諾数及び期間内における新規入会数を算出。

《評価》

2020年度は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、創業支援策を一部中止せざるを得ない状況となりました。そのような中、一部オンラインで対応した結果、創業セミナーを11回開催し、延べ180名の方にご参加いただきました。また、創業計画の策定支援は677件、創業期の事業所への融資実行先数は1,273先、融資実行金額は93億円、政府系金融機関等の紹介件数は124件となり、各項目順調に推移しました。創業支援センターTAMAへ新規入会の創業支援機関数は6先で、合計入会機関数は55先となっています。



No. 15 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」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 第二創業支援件数	8 件	8 件	10 件
② 第二創業支援先数	7 先	7 先	6 先

《定義》

- ① 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
- ② 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》

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、社会環境やお客さまのニーズは大きく変化してきています。今後も地域を支える中小企業のお客さまが、世代を超えて事業を継続的に発展させていくための「新たな取り組み」を積極的に応援していきます。

たましんでは事業承継期にあるお客さまの「経営革新」や「事業転換」といった第二創業への挑戦を積極的に支援しており、2020年度は、第二創業に係る支援を6先10件実施しました。内訳は、創業計画書の策定支援、融資実行の両方の支援をしたお客さまが4先、創業計画書の策定の支援をしたお客さまが2先となっています。



No. 16 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」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 条件変更先数	1,504 先	1,460 先	1,397 先
② うち 経営改善計画策定先数	1,244 先	1,132 先	1,082 先
③ うち 重点支援先数	386 先	396 先	501 先
④ うち 進捗が良好な先数	266 先	292 先	333 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)

※ 12月末を基準日として算出する。

※ 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について経営者と共に再確認し、経営資源の強みを活かした実現性の高い「経営改善計画書」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(重点支援先)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た融資条件の変更を行っているお客さまのうち、2020年12月末において経営改善計画書を策定しているお客さまは1,082先であり、約77%のお客さまに対して経営改善計画書策定支援の実施ができています。

また、重点支援先のうち約66%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. 17 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」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
融資条件の正常化が図れた先数	167 先	138 先	215 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返済条件の変更などのご相談がある場合には、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な対応を行っています。また、ご融資の返済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、2020年度は215先の事業所のお客さまに対して、全融資の返済条件の正常化を図ることができました。

No. 18 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」を捉えています。

《算出結果》

		2018年度	2019年度	2020年度
①	要注意先、破綻懸念先の事業所数	6,552 先	9,710 先	10,305 先
②	うち ランクアップ先数 (割合)	先数	1,909 先	2,224 先
		割合	6.88 %	19.66 %

《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。

2020年度のランクアップ先数は前期比315先の増加、増加率は16.50%であり、課題解決の支援による業績・財務内容の改善が図られたものと考えています。

※2019年度に自己査定の基準変更を行ったため、2018年度実績との単純な比較はできません。

No. 19 事業承継支援の取組状況

事業承継支援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います。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 自社株評価先数	211 先	338 先	1,081 先
② 株式承継支援先数	27 先	14 先	11 先
③ 外部専門家紹介先数	36 先	23 先	28 先
④ 事業承継関連融資実行 先数・金額	先数	65 先	55 先
	金額	41 億円	29 億円
⑤ 後継者への経営者保証に関する ガイドラインの活用先数	2 先	3 先	8 先

《評価》

事業承継支援の入口として、自社株の評価額を企業オーナーにご認識いただくことはとても大切です。2020年度の自社株評価先数は、前期比743先増加の1,081先となりました。早くから事業承継の準備に取り組むことの重要性を、多くの企業にご理解いただけたと認識しています。自社株評価をきっかけとして、円滑な承継を実現するための課題をさらに共有し、結果としてその他の支援項目の増加にも繋げて貢献度を高めていきます。

《定義》

- ① 自社株評価の実施
 - ② 株式承継に関する一切の対策支援（会社分割や会社新設を含む）
 - ③ 事業引継ぎ相談窓口等の事業承継に関する外部専門家の紹介
 - ④ 事業承継関連の融資実行先数及び金額
 - ⑤ 後継者への経営者保証に関するガイドラインの活用
- ※ 第二創業支援は含めない。



No. 20 転廃業支援先数

事業の刷新による第二創業等を検討されている事業所のお客さまへの課題解決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います。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
転廃業支援先数	8 先	7 先	6 先

《定義》

転廃業支援を行った先数（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》

転廃業支援先数については第二創業支援先数として6先の実績となりました。内訳は、創業計画書の策定支援、融資実行の両方を支援したお客さまが4先、創業計画書の策定を支援したお客さまが2先となっています。また、経営者保証ガイドラインによる保証債務整理、事業清算に伴う債権放棄については実績はありませんでした。



No. 21 販路開拓支援件数

事業所のお客さまに対する事業面の課題解決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います。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
販路開拓支援件数	412 件	409 件	443 件

《定義》

販路開拓支援を行った件数

- 販路開拓支援には「ビジネスマッチング（契約に基づくもの）」の他、「商談会」や「ビジネスマッチングフェア」、「個別の紹介（契約に基づかないもの）」を通じたものを含める。（マッチングする双方から同意書を預かって支援したものに限定）

《評価》

2020年度の販路開拓支援件数は443件となりました。販路開拓に係る施策として、お客さまごとのニーズに合わせた個別のビジネスマッチング支援のほか、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」の開催、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」会員ネットワークを活用した支援を行っています。

引き続き、地域金融機関の強みを生かした販路開拓施策の充実や、営業店職員を通じた販路開拓支援を積極的に行っていきます。

No. 22 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います。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
M&A支援先数	28 先	10 先	8 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に貢献することを目指し、地域を支える中小企業の雇用やお取引先を守り、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。

M&Aに関する相談件数や支援件数は増加しましたが、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、交渉先の検討見送りなど、マッチングが難しい状況となり、M&A支援先数は前期比で減少しました。

2021年度は事業者の代表者年齢を起因とした後継者不在問題だけでなく、新型コロナウイルスの影響が続くなかで、飲食店や製造業等の小規模事業者や事業継続に悩まれる事業者、事業再生型M&Aの相談件数の増加が予想されます。

引き続き、事業継続、雇用維持等に繋がるよう、M&A支援に取り組んでまいります。



No. 23 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に対する課題解決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」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 外部専門家との連携支援件数	340 件	433 件	514 件
うち 海外展開に伴うもの	41 件	33 件	57 件
② 外部専門家との連携支援先数	157 先	328 先	401 先
うち 海外展開に伴うもの	35 先	29 先	37 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。2020年度は、たましん独自のネットワークを活かしてお客さま担当者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、401先のお客さまに、514件の支援を実施しております。

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いきます。

No. 24 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に対する課題解決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います。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
中小企業支援機関との連携、支援策の活用支援先数	206 先	252 先	555 先

《定義》

中小企業支援機関との連携、支援策の活用支援を行った先数

※ 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

《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、2020年度は555先となりました。

一例として、「事業再構築補助金」「IT導入補助金」の補助金活用オンラインセミナーを経済産業省、(株)大塚商会、外部専門家と連携して開催しました。

No. 25 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）」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 預金取引のある個人先数及び取引率	1,030,522 先 24.37 %	1,023,511 先 24.14 %	1,022,932 先 24.09 %
② 融資取引のある個人先数及び取引率	16,236 先 0.38 %	16,108 先 0.38 %	15,612 先 0.36 %
③ 多摩地域の人口	4,228.4 千人	4,238.9 千人	4,245.8 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
- ※ ①②は当期末における先数、③は1月1日時点の人口を算出する。
- ※ 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579先減少の1,022,932先、融資取引のあるお客さまは前期比496先減少の15,612先となりました。

前記の先数を多摩地域の人口で除して求めた「取引率」は、預金取引・融資取引ともにほぼ横ばいで推移しており、預金取引が24.09%、融資取引が0.36%となりました。

多くのお客さまにお取引していただいていることに感謝し、お客さまとの課題共有を密にすることにより地域社会における課題解決の活動を強化していきます。

No. 26 子育て・教育支援件数

多摩地域の未来を担う世代に対する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」の件数を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 子育て・教育 金融支援件数	569 件	592 件	533 件
② 子育て・教育 非金融支援件数	992 件	909 件	— 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》

子育て・教育金融支援件数は、前期比59件の減少となりました。利用枠設定型教育ローン「キャンパスエール」の利用が増加しましたが、限度額内での反復利用が可能になったことが、支援件数の減少要因となっています。

非金融支援については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、イベントの開催を見合わせた結果となっています。

今後もお客さまのライフプランやご相談をお伺いし、ご希望に沿ったサポートに取り組んでいきます。



No. 27 資産形成・資産運用支援件数

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、「資産形成・資産運用」に係る「金融支援」及び「非金融支援」の件数を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 資産形成・資産運用 金融支援件数	10,888 件	13,724 件	14,484 件
② 資産形成・資産運用 非金融支援件数	805 件	619 件	334 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》

2020年度は新型コロナウイルス感染拡大の影響で、お客さまとの面談が難しい状況が続きましたが、面談したお客さまには資産形成、資産運用の必要性について、「しんきん預かり資産ナビ」のコンサルティング機能等を活用したご案内に取り組みました。その結果、金融支援の件数は前期比760件増加の14,484件となりました。

非金融支援の件数については、コロナ禍においてセミナー開催を見合わせた時期があることから、大幅に減少しました。しかしながら、新型コロナウイルス感染拡大による収入の変化や将来への不安から資産形成・運用への関心は高く、2020年10月から開始したオンラインセミナーには新規のお客さまにも多くご参加いただきました。



No. 28 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」の件数を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 住まいに係る金融支援件数	1,003 件	997 件	889 件
② 住まいに係る非金融支援件数	565 件	566 件	161 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》

新型コロナウイルス感染拡大の影響により、お客さまとの面談機会が制限されたため、住まいに係る課題の把握が難しく、金融支援件数は前期比で108件減少しました。

また、住まいに係る非金融支援として、すまいるプラザでの暮らし・住まいをテーマとしたセミナーを開催しましたが、来場によるセミナーを中止した影響で、前期比で大幅に減少しました。

このような状況下でも、お客さまに情報提供できる機会を設けるため、2020年10月からオンラインセミナーを開催しています。

No. 29 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います。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 弁護士などを紹介した件数	0 件	0 件	0 件
② 金融支援件数	89 件	49 件	91 件

《定義》

- ① 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
- ② カードローン・消費者金融の借換え、多重債務の圧縮・整理を目的とした金融支援を行った件数

《評価》

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おり、営業店のほか、すまいるプラザでも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ており、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となる場合もあります。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が、実際に弁護士の紹介に至った事例はありませんでした。

金融支援件数については、前期比42件の増加となりました。今後もお客さまの課題を的確に捉え、その解決に向けた活動を継続していきます。

No. 30 特殊詐欺被害未然防止件数

お客さま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、特殊詐欺(振り込め詐欺・カード詐欺等)被害を未然防止した件数を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 特殊詐欺被害の未然防止件数	42 件	33 件	21 件
うち 窓口など面談を通じたもの	39 件	32 件	20 件
② 特殊詐欺事案の件数	317 件	185 件	146 件
うち 窓口など面談を通じたもの	57 件	38 件	26 件
③ 未然防止率	13.24 %	17.83 %	14.38 %
うち 窓口など面談を通じたもの	68.42 %	84.21 %	76.92 %

《定義》

- ① 特殊詐欺(振り込め詐欺・カード詐欺等)被害を未然防止した件数
- ② 特殊詐欺(振り込め詐欺・カード詐欺等)事案の発生件数
- 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、お客さまサービス担当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》

2020年度は、特殊詐欺事案146件のうち21件の特殊詐欺被害を未然防止しました。未然防止率は14.38%となり、前期比で3.45ポイント下落しました。また、窓口での未然防止率も前期比7.29ポイント下落の76.92%となりました。

特殊詐欺事案は減少したものの、犯行の手口は多様化しています。引き続き、お客さまや職員の特殊詐欺への意識を高める取り組みを継続するとともに、警察と連携し、ホットラインの活用や情報共有を通して被害を防止できるよう取り組んでいきます。

No. 31 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います。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 相続あんしん館相談件数	4,922 件	4,100 件	3,605 件
うち お客さまとの直接相談	3,053 件	2,381 件	3,273 件
うち 営業店を介した相談	1,869 件	1,719 件	332 件
② 専門家紹介件数	464 件	415 件	626 件
③ 相続手続き件数	4,731 件	4,990 件	5,188 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》

相続・遺言・贈与などのライフエンディングに関する課題解決のための相談窓口である「相続あんしん館」の相談件数は、前期比で495件減少しました。緊急事態宣言の発出により「相続あんしん館」の営業時間短縮や一部の店舗で臨時休業となったことが減少要因となりました。

2020年5月に「相続あんしん館立川本店」がオープンし、9拠点となったことで、お客さまからの直接の相談件数は892件増加しました。

全体の相談件数は減少しましたが、土業との連携を必要とする相談が多く、専門家紹介件数は前期比で211件増加しました。今後も気軽に相談できる窓口として、お客さまの不安やお悩みの解決に取り組んでいきます。



No. 32 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います。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 自治体との連携協定締結数	12 先	12 先	12 先
うち 新規締結数	0 先	0 先	0 先
② 大学等との連携協定締結数	9 先	10 先	10 先
うち 新規締結数	1 先	1 先	0 先

《評価》

たましんでは、産業振興及び地域の活性化を目的に、自治体と連携しています。2020年度における自治体との連携協定締結数は12先となっています。また、大学などの教育機関とも連携しており、互いの強みを活かしながら中小・小規模事業者の課題解決に取り組んでいます。連携協定の締結だけではなく、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いきます。

《定義》

- ① 連携協定を締結している自治体*¹の先数
 - ② 連携協定を締結している大学などの教育機関・研究機関*²の先数
- ※ 当期末における締結数を算出し、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、国分寺市（協定締結順）
- *2 国立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、東京都立大学、東京経済大学、工学院大学、大学共同利用機関法人 人間文化研究機構国文学研究資料館、日本工学院八王子専門学校（協定締結順）



No. 33 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います。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
自治体等からの業務受託件数	21 件	39 件	38 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、自治体等からさまざまな業務を受託しています。

2020年度は創業支援業務や事業承継支援業務、公金収納業務、地域の課題把握・解決に向けた調査等の事業のほか、コロナ禍での地域振興のためのプレミアム付商品券事業における換金業務を受託しました。円滑に実施する体制の整備に留意しつつ、今後も地域創生に向けた自治体等の取組みを支援していきます。



No. 34 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います。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
協議会等への委員・講師派遣件数	654 件	719 件	303 件
うち 営業店で対応した件数	515 件	601 件	192 件
うち 本部で対応した件数	139 件	118 件	111 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価値創造事業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。2020年度は、営業店及び本部で303件の委員・講師派遣を行いました。新型コロナウイルス感染拡大の影響を鑑み、委員会・講演会の開催等が見送られたこともあったことから、件数は前期比で大幅に減少しています。

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いきます。



No. 35 相談会における相談件数

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における相談件数を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
相談会における相談件数	271 件	281 件	283 件
うち Winセンター、Winプラザ開催	85 件	96 件	75 件
うち すまいるプラザ開催	142 件	154 件	177 件
うち お客さま相談センター開催	44 件	31 件	31 件

《評価》

たましんでは、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との相談機会を提供しています。

2020年度の相談会における相談件数は、前期比2件増加の283件となりました。WinセンターやWinプラザへの相談件数は前期比21件減少したものの、すまいるプラザへの相談（遺言・相続相談を除く）件数が23件増加しました。お客さま相談センターへの相談件数は前期と同じ31件となっています。

今後もお客さまの多種・多様な課題を解決する場として、引き続きお客さまに身近な相談機会を提供していきます。

《定義》

お客さま向けの相談会における相談件数（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、事業承継相談会における相談件数
- すまいるプラザで開催する相談会における相談件数*
* 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、税務相談会における相談件数*
* お客さまが出席して相談されたもの、職員がお客さまの代理出席で相談したものを対象とする。
※ コロナ禍における対応として、電話相談となったものを含む

No. 36 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知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います。

《算出結果》

		2018年度	2019年度	2020年度	
① 新卒職員採用数		100人	73人	67人	
	コース別	総合職	70人	59人	55人
		事務職	30人	14人	12人
	男女別	男性	46人	34人	29人
女性		54人	39人	38人	
② 特別嘱託・パートタイム職員採用数		26人	25人	16人	
	男女別	男性	1人	4人	2人
		女性	25人	21人	14人
③ インターンシップ ^① 受入数		55人	60人	0人	
	男女別	男性	23人	21人	0人
		女性	32人	39人	0人

《評価》

2020年度は、多摩地域在住の学生を中心に、67名の新卒職員を採用しました。

2020年度の夏季のインターンシップ(5日間)及び長期インターンシップ「たましん学生塾」については、新型コロナウイルス感染拡大の影響により実施することができませんでしたが、多くの学生に地域金融について興味を持っていただくため、WEBを活用したセミナーを開催し、211名が参加しました。

2021年度も、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、共感して地域のお客さまの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いきます。

《定義》

① 新卒職員採用数(コース別・男女別)

② 特別嘱託職員・パートタイム職員新規採用数^{*1}

③ インターンシップ^{*2}受入数(男女別)

*1 パートタイム職員から特別嘱託職員への登用、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サポート部が対象として選定する。

No. 37 事業所の課題解決に関連する研修の実施回数、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、研修の実施回数、参加者数、資格取得者数を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 研修実施回数	52回	65回	26回
② 研修参加者数	3,403人	3,667人	4,234人
③ 資格取得者数	311人	310人	308人
うち 新規取得者数	5人	14人	7人

《定義》

- ① 事業所の課題解決に関連する研修の実施回数
 - 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サポート部が対象として選定する。

《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。

2020年度は、事業所の課題解決に関連する研修を26回実施、延べ4,234人の職員が参加しました。新型コロナウイルス感染拡大の影響により、研修実施回数は大幅に減少しましたが、テレビ会議システムや動画を活用した研修を実施したことから、研修参加者数は増加しました。また、主な新規の資格取得については、宅地建物取引士4人、証券アナリスト1人となりました。

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いきます。

No. 38 個人の課題解決に関連する研修の実施回数、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、研修の実施回数、参加者数、資格取得者数を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 研修実施回数	81 回	100 回	70 回
② 研修参加者数	3,218 人	3,542 人	3,412 人
③ 資格取得者数	2,178 人	2,224 人	2,278 人
うち 新規取得者数	116 人	117 人	115 人

《定義》

- ① 個人の課題解決に関連する研修の実施回数
 - 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サポート部が対象として選定する。

《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。

2020年度は、個人の課題解決に関連する研修を70回実施、3,412人の職員が参加しました。新型コロナウイルス感染拡大の影響により、研修実施回数、研修参加者数ともに減少していますが、テレビ会議システムや動画を活用した研修により、職員の能力向上を図っています。また、新規資格取得者数の内訳は、CFP2人、AFP16人、FP2級51人、FP3級46人となっています。

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いきます。

No. 39 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います。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 管理職の人数	367 人	367 人	365 人
② 女性管理職の人数	13 人	12 人	14 人
③ 女性管理職の割合	3.54 %	3.26 %	3.83 %

《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 $② \div ① \times 100$
- ※ ①②は当期末における職員数を算出する。

《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。

2020年度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3.83%となりました。

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いきます。

No. 40 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」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 経営理念への共感度	84.8 %	— %	83.1 %
② 職員満足度	56.2 %	— %	62.0 %

《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。（2018年度、2020年度）

※ 2019年度は職場風土に関する新しい計画の立案にあたり、意識調査は未実施。

《評価》

今年度より職員の経営理念への共感度と職員の満足度を計るアンケートについては、より職員の意見を反映しやすいアンケートへ変更し、実施しました。

2020年度における経営理念への共感度は83.1%と、前回調査比▲1.7ポイントとなりました。経営理念である「お客さまの幸せづくり」は、たましん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、職員の共感度が上昇するように努めていきます。

また、職員満足度については62.0%と、前回調査比＋5.8ポイントという結果になりました。今後、職員満足度の上昇に向けたさらなる取り組みを検討し、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進めていく必要があると考えています。



No. 41 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」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
メインバンクシェア率	22.98 %	23.20 %	23.40 %

《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

- ※ 株式会社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。
- ※ 2018年度は第11回（2018年11月末）、2019年度は第12回（2019年10月末）
2020年度は第13回（2020年10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、多摩地域の事業所における、たましんのメインバンクシェア率は23.40%となりました。都市銀行を抑え、12年連続で多摩地域の事業所におけるメインバンクシェアNo.1であり、シェア増加率（前年比0.20ポイント上昇）も首位となりました。たましんは、特定業種に偏ることなく、多摩地域における事業所のお客さまの課題解決に取り組んでいる結果として、業種別に見ましても、全業種でメインバンクシェア率は首位となっています。

引き続き、多摩地域のメインバンクとして一番にご相談いただけるよう信頼関係の構築に努め、お客さまのご期待に沿えるよう課題解決活動に邁進していきます。



No. 42 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」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 預金積金残高	2兆7,407億円	2兆8,028億円	3兆1,007億円
(前期比増減率)	(1.4 %)	(2.2 %)	(10.6 %)
② 貸出金残高	1兆720億円	1兆904億円	1兆1,945億円
(前期比増減率)	(3.7 %)	(1.7 %)	(9.5 %)

《定義》

- ① 預金積金残高及び前期比増減率
- ② 貸出金残高及び前期比増減率
- ※ 当期末における残高・増減率を算出する。
- ※ 前期比増減率は百万円単位で算出する。

《評価》

2020年度における預金積金残高は3兆1,007億円と前期末比で10.6%増加しました。預金は地域からの信頼・信用のバロメーターと考えられ、お客さまの大切なご預金を原資に、地域の発展に尽くしていきます。

貸出金残高は1兆1,945億円と前期末比で9.5%増加しました。今後も、より多くの課題解決活動に取り組んでいきます。

No. 43 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」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 年金受給者数	192,476 人	191,020 人	191,135 人
② シニア層に占める割合	18.26 %	17.93 %	17.77 %
③ 多摩地域のシニア層	1,053.8 千人	1,065.0 千人	1,075.5 千人

《定義》

- ① 直近年金振込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（市部と郡部）」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は、2021年2月における年金振込実績で191,135人となり、前期比で115人増加しました。男女とも厚生年金の受給開始年齢に該当する年度であったため、手続き件数が増加したのが主な要因です。

今後も、充実したセカンドライフの実現に向けて、年金を中心としたきめ細やかなサポートに取り組んでいきます。

No. 44 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」などを捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 店舗	83 店舗	82 店舗	81 店舗
うち すまいるカウンター設置店舗	28 店舗	28 店舗	27 店舗
② すまいるプラザ	8 店舗	8 店舗	9 店舗
③ 店外ATMコーナー	59 カ所	60 カ所	60 カ所
④ その他の施設	4 カ所	4 カ所	2 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）*

* ブルームセンター、すまいるセンター、ワールドキャッシュセンターは営業終了しました

※ 当期末における店舗数・施設数を算出する。

《評価》

たましんでは、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・ネットワークの最適化に努めています。

2020年度末における店舗は、2020年9月末日に村山支店イオンモールむさし村山出張所の営業が終了したことに伴い、81店舗となりました。

また、すまいるプラザは、本店移転に伴い、本店すまいるカウンターがすまいるプラザ立川本店に移行したことから、9店舗となりました。

なお、その他の施設は、ブルームセンター及びすまいるセンターが営業を終了したことから、2ヶ所となりました。



No. 45 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」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
貸出金利回り	1.80 %	1.74 %	1.71 %
(前期比増減)	▲ 0.07 pt	▲ 0.06 pt	▲ 0.03 pt

《定義》

貸出金利回り及び前期比増減

《評価》

2020年度における貸出金利回りは1.71%と前期比で0.03ポイント低下しました。主な要因は、低金利環境の継続及び新型コロナウイルス関連無利子融資への取り組みによるものです。

たましんでは、ますます高度化、複雑化するお客さまの課題を解決することで、結果として適正なフィーをいただいています。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、質の高い課題解決活動を実践していきます。

No. 46 収益状況

たましが持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」「当期純利益」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 業務純益	36.2 億円	47.7 億円	62.2 億円
(前期比増減率)	(▲5.5 %)	(31.5 %)	(30.3 %)
② コア業務純益	56.4 億円	59.1 億円	64.5 億円
(前期比増減率)	(19.8 %)	(4.8 %)	(9.0 %)
③ 経常利益	34.2 億円	21.2 億円	50.9 億円
(前期比増減率)	(▲7.6 %)	(▲37.9 %)	(139.9 %)
④ 当期純利益	23.3 億円	14.1 億円	44.5 億円
(前期比増減率)	(▲10.5 %)	(▲39.4 %)	(215.1 %)

《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
 - * コア業務純益は、「業務純益 + 一般貸倒引当金繰入額 - 国債等債券損益」で算出する。
- ③ 経常利益及び前期比増減率
- ④ 当期純利益及び前期比増減率
 - ※ 前期比増減率は百万円単位で算出する。

《評価》

2020年度における業務純益は、お客さまの喫緊の課題であった資金繰りの支援に取り組んだ結果として貸出金利息が増加し、低金利環境により外貨資金調達コストが減少したことなどから、前期比14.4億円増加の62.2億円となりました。コア業務純益は、前期比5.3億円増加の64.5億円となりました。また、経常利益は、個別貸倒引当金繰入額が減少したことなどにより、前期比29.7億円増加の50.9億円となりました。当期純利益は、前期比30.4億円増加の44.5億円となりました。

たましが掲げる長期ビジョンである「持続的に地域の課題解決インフラになる」ためには、安定的な財務基盤の確立が不可欠になります。得られた収益を地域貢献に向けて再配分し、多摩地域の持続的な繁栄・発展とくらしの安定に貢献していきます。

No. 47 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」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① お客様の声	2,828 件	2,822 件	2,592 件
② お客様の声をもとにした改善	29 件	22 件	21 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が地域の皆さまから日々いただく「お客様の声」こそが活動指針です。

2020年度における「お客様の声」の登録件数は2,592件となっており、1店舗あたり平均32件になります。

お客様相談センターではすべてのお客様の声に対して真摯な対応を行うよう努めております。

また、たましん発行のICキャッシュカードについて、磁気不良の場合でもICチップの情報を読取ることによって取引できる機能をATMに追加した事例等、具体的な設備改善に至った事例は21件となっています。

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いきます。

No. 48 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反社チェック一次確認の適正率」を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 融資相談受付時の 反社チェック一次確認の適正率	99.98 %	99.98 %	100.00 %
② 預金取引時の 反社チェック一次確認の適正率	99.84 %	100.00 %	100.00 %

《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遮断のための確認」を適正に実施している割合
- ② 預金取引時（純新規口座作成時）に「データベースでの反社会的勢力遮断のための確認」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。

融資相談受付時には、債務者・法人代表者等を確認し、稟議書申請時には債務者・代表者に加え、役員・株主・主要取引先についても確認を行っています。

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いきます。



No. 49 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数を捉えています。
 (*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》

	2014調査	2016調査	2019調査
① 事業所数	153,895 先	147,748 先	183,811 先
(前回調査比増減率)	(2.9 %)	(▲4.0 %)	(24.4 %)
② 事業所従業員数	1,712.0 千人	1,693.1 千人	— 千人
(前回調査比増減率)	(2.3 %)	(▲1.1 %)	(— %)

《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
- ※ 経済センサスの調査方法の大幅変更により従業員数が公表されなくなったため、最新期の値は算出していません。
- ※ 総務省・経済産業省「経済センサス-活動調査」(平成28年)及び総務省「経済センサス-基礎調査」(平成26年、令和元年)の民営事業所数より算出する。
- ※ ①②は、最新の調査結果が公表され次第更新する。
- ※ 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》

事業所の増加は、雇用の増加を通じて近隣人口を増やすとともに、多様な商品・サービスの供給を通じて地域の魅力を向上させます。

2019年に多摩地域及び相模原市の事業所数は+24.4%と大幅に増加しましたが、これは統計調査の手法変更に伴うものであり、実際にどれほど事業所数が増えているか捉えることができません。

なお、多摩地域及び相模原市の事業所数は、その経営主体の観点から見ると明らかに大きく変化しています。当社が他地域に立地する事業所(チェーン店等)が増加する一方で、個人商店などは減少しており、事業所の中身の入れ替わりが顕著となっています。

No. 50 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「開廃業率」を捉えています。
 (*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	2014-2016	2016-2019
① 新設事業所数	27,042 先	15,605 先	38,444 先
開業率	7.5 %	5.3 %	8.7 %
② 廃業事業所数	26,423 先	24,142 先	26,068 先
廃業率	7.3 %	8.2 %	5.9 %

《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・経済産業省「経済センサス-活動調査」（平成24年、平成28年）及び
総務省「経済センサス-基礎調査」（平成26年、令和元年）の民営事業所数より算出する。
- ※ ①②は、最新の調査結果が公表され次第更新する。
- ※ 算出の根拠となる経済センサスの調査期間が異なることも、
新設事業所数・廃業事業所数の増減に影響している。
なお、開業率・廃業率は年ベースに換算されているため、影響はない。
- ※ 2016-2019年の新設事業所数は、「新規把握事業所数」の値を用いている。
また、2016-2019年の廃業事業所数は、休業事業所も含んでいる。

《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する中、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8.7%、廃業率は5.9%となり、前回調査時よりも、開業率が上昇する一方、廃業率が低下しています。しかしながら、事業所数と同様に、統計調査の手法変更の影響が大きく、過去のデータと比較することは困難です。

今後も、多摩地域の活性化に寄与できるよう、創業支援や事業承継など、事業所のライフサイクルに沿ったお客さまの課題解決に取り組んでいきます。

No. 51 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)の成長率を捉えています。

《算出結果》

	2017-2018	2018-2019	2019-2020
域内総生産額(GRP)の成長率	0.1 %	1.1 %	— %

《定義》

多摩地域の域内総生産額(GRP)の成長率

- ※ GRPは国でいうGDPに相当する。
- ※ 東京都「都民経済計算速報・見込 平成30年度速報・令和元年度見込」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。
- ※ 過去公表値と基準が変更されたため、過去に遡って数値を変更している。
- ※ 多摩地域の値算出の基となっている東京都のデータが、新型コロナウイルス感染拡大の影響で公表中止となっているため、最新期の値は算出していない。

《評価》

多摩地域の域内総生産額(GRP)は、東京都全体のGRP106兆円のうち約11%を占めています。多摩地域のGRPは、低成長が続いており、地域経済の活性化が求められます。

なお、2019-2020年は、新型コロナウイルス感染拡大の影響により、大幅なマイナス成長となることが予想されます。

No. 52 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」を捉えています。

《算出結果》

	2019.6	2019.9	2019.12	2020.3	2020.6	2020.9	2020.12	2021.3
① 中規模企業の業況判断DI	12	11	10	10	▲ 55	▲ 27	▲ 27	▲ 26
② 小規模企業の業況判断DI	▲ 2	▲ 8	▲ 9	▲ 10	▲ 59	▲ 40	▲ 45	▲ 37

《評価》

多摩地域の景況感は、これまで緩やかな改善を続けてきましたが、2020年6月期調査以降、新型コロナウイルス感染拡大の影響により景況感は急激に悪化しました。特に飲食業や観光業でその影響が大きく、失業の増加や所得の減少が地域経済に長期的な影響を与えることが強く懸念されます。

《定義》

- ① 多摩地域中規模企業の業況判断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、
企業種の直近2年間のデータをそのまま用いる。

No. 53 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その増減率を捉えています。

《算出結果》

	2018年度	2019年度	2020年度
① 人口	4,228.4 千人	4,238.9 千人	4,245.8 千人
うち 年少	522.6 千人	518.4 千人	514.9 千人
うち 生産年齢	2,651.8 千人	2,655.6 千人	2,655.3 千人
うち 老年	1,053.8 千人	1,065.0 千人	1,075.5 千人
② 人口増減率	0.3 %	0.3 %	0.2 %

《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

※ ①は、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1日時点の人口を算出する。

《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+0.2%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いましたが、流入人口の増加が予想を上回っており、人口のピークは後ろ倒しになる見込みです。

また、年齢3区分別人口でみると、年少人口が前年比▲0.7%、老年人口が前年比+1.0%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。

- 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」で記載しています。
- 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」
- 2020年度版 -

多摩信用金庫

〒190-8681
東京都立川市緑町3番地の4

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：<https://www.tamashin.jp>

発行：2021年7月7日