

地域貢献度の自己評価

「ビジネスモデルの評価指標」

— 2021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46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、ディスクローチ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15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。

企業・事業者、個人、地域社会に対するたましんの課題解決の度合いを計る指標

多摩地域の持続的な繁栄とくらしの安定の実現度合いを計る指標

課題解決の指標
全27指標

多摩地域の指標
全4指標

幸福度
1指標

経営基盤の指標
全14指標

地域からの支持、適正な利益の確保及び持続可能な経営基盤の確立度合いを計る指標



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 主観的幸福感

- 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 取引先事業所数及び取引率の推移
- No. 5 要注意先に対する融資実行金額及び割合
- No. 6 融資実行した要注意先の先数及び割合
- No. 7 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. 8 未保全部分がある事業所融資先数・残高及び割合
- No. 9 新型コロナウイルス感染症関連融資の取組状況
- No. 10 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. 11 創業支援の取組状況
- No. 12 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. 13 経営改善支援を目的とした条件変更先数の改善
- No. 14 債務者区分のランクアップ先数
- No. 15 事業承継支援の取組状況
- No. 16 販路開拓支援件数
- No. 17 ICTの活用支援件数
- No. 18 M & A 支援先数
- No. 19 外部専門家・中小企業支援機関との連携支援、支援策の活用支援件数
- No. 20 取引先個人数及び取引率の推移
- No. 21 暮らしの支援件数
- No. 22 資産形成・資産運用支援件数
- No. 23 特殊詐欺被害未然防止件数
- No. 24 相続・贈与・遺言支援件数

課題解決

課題解決

- No. 25 自治体等からの業務受託件数
- No. 26 地域活性化のための協議会等への委員・講師派遣件数
- No. 27 相談会における相談件数
- No. 28 ICTを活用した新商品・サービスの導入件数
- No. 29 職員採用数及びインターンシップ受入数
- No. 30 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
- No. 31 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. 32 女性管理職の人数及び割合
- No. 33 有給休暇の取得率
- No. 34 職員の経営理念への共感度及び満足度
- No. 35 メインバンクシェア率
- No. 36 預金量・貸出金量の増加
- No. 37 年金受給者数及びシニア層に占める割合
- No. 38 課題解決拠点数
- No. 39 貸出金利回り
- No. 40 収益状況
- No. 41 お客さまの声に対する取組状況
- No. 42 反社会的勢力の遮断に対する取組状況
- No. 43 事業所数及び増減率
- No. 44 事業所の開廃業数及び開廃業率
- No. 45 多摩地域の景況
- No. 46 人口・増減率

経営基盤

多摩地域

次ページからNo.順に各指標の内容をお伝えします→

No. 1 主観的幸福感

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主観的な幸福感を捉えています。

《算出結果》

	2020年度	2021年度
主観的幸福感	6.03 点	- 点
総合生活満足感	5.61 点	- 点
ポジティブな感情	5.42 点	- 点
ネガティブな感情	4.39 点	- 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主観的な幸福感

- ※ 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、その経営理念である「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。2020年度の調査では、多摩地域にお住まいの方約1,500名、その他全国にお住まいの方約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点とほとんど同水準となりました。また、主観的幸福度を構成する要素である総合生活満足感、ポジティブな感情、ネガティブな感情は、それぞれ5.61点、5.42点、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皆さまの幸せづくりを行っていくとともに、地域全体の活性化を通じて、全ての人に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。

※主観的幸福度の調査については、3年ごとに実施します。次回調査は、2023年度を予定しています。



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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 訪問先数	43,277 先	37,024 先	43,137 先
② 登録先数	70,682 先	70,879 先	65,749 先
③ 訪問割合	61.22 %	52.23 %	65.60 %

《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》

2021年度における事業所のお客さまへの訪問先数は前期比6,113先増加しました。

新型コロナウイルス感染症対策における行動制限の緩和や、withコロナにおける活動の浸透によりお客さまへの訪問量が増加しました。

新型コロナウイルス感染症やウクライナ問題など、事業者は厳しい経営環境にさらされており、2022年度については、スピード感をもってより多くの事業所に対して質の高い課題解決を実践していきます。

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》

	2019年度	2020年度	2021年度
事業所課題取組件数	49,579 件	63,992 件	49,745 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》

2021年度において、事業所課題取組件数は前期比14,247件減少の49,745件となっています。証書貸付実行件数は前期比12,792件減少の13,808件、事業所開拓先数は1,629先減少の3,083先となっています。

昨年度取り組んだ新型コロナウイルス感染症関連融資の取扱終了等により、財務支援の取り組みが大きく減少しています。

一方で、課題解決プラットフォームTAMA相談件数は前期比429件増加の1,745件、販路開拓支援件数は317件増加の760件となっています。また、年間資金計画表策定先数は前期比1,950先増加の3,266先となっています。

ポストコロナにおける活動の中で、課題を抱えたお客さまへの一歩踏み込んだ支援や、資金繰りの共有による早期の改善支援等の取り組みが増加しました。

お客さまの抱える課題に対し、数多くの財務支援並びに事業支援を行っていくことで事業所の課題解決活動を行っていきます。

No. 4 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 預金取引のある事業所先数及び取引率	85,586 先 57.92 %	85,546 先 57.89 %	86,069 先 58.25 %
② 融資取引のある事業所先数及び取引率	31,825 先 21.54 %	33,582 先 22.72 %	34,184 先 23.13 %
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》

預金のお取引をいただいている事業所のお客さまは、523先増加の86,069先、融資のお取引をいただいている事業所のお客さまは、602先増加の34,184先となりました。多摩地域市町村およ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58.25%、融資取引が23.13%となっております。業務や活動の見直しにより、事業所のお客さまとより多くの接点を持ち、課題解決に取り組んでまいります。

No. 5 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 要注意先に対する融資実行金額	1,279 億円	1,787 億円	950 億円
② 融資実行金額	3,450 億円	5,023 億円	2,552 億円
③ 融資実行金額に占める割合	37.07 %	35.57 %	37.22 %

《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。

2021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▲837億円の950億円となり、全融資実行金額に占める割合は前期比+1.65ポイントの37.22%となりました。前期、前々期は、新型コロナウイルス感染症関連融資の実行が増加し、要注意先のお客さまに対する融資も増加しましたが、2021年度についてはコロナ禍の影響による資金需要の減少等により、融資実行金額は減少しています。

引き続き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. 6 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 融資実行した要注意先数	3,384 先	4,667 先	2,693 先
② 要注意先数	8,338 先	9,057 先	9,690 先
③ 要注意先数に占める割合	40.58 %	51.52 %	27.79 %

《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。

「（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▲1,974先の2,693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▲23.73ポイントの27.79%となりました。前期、前々期は、新型コロナウイルス感染症関連融資の実行が増加し、要注意先のお客さま先数も増加しましたが、2021年度についてはコロナ禍の影響による資金需要の減少等により、融資実行した要注意先数は減少しています。

引き続き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、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 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》

		2019年度	2020年度	2021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		9,352 先	10,567 先	11,186 先
		3,941 億円	4,874 億円	4,835 億円
② 事業所融資先数・残高		31,825 先	33,582 先	34,184 先
		8,613 億円	9,652 億円	9,225 億円
③ 事業所融資に 占める割合	先数ベース	29.38 %	31.46 %	32.72 %
	残高ベース	45.75 %	50.49 %	52.41 %

《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÷②×100

※ 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。

《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、2021年度において、ご融資先のうち32.72%（前期比+1.26ポイント）のお客さま（残高では52.41%、前期比+1.92ポイント）について事業課題分析に基づく融資を実行しています。

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. 8 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》

		2019年度	2020年度	2021年度
① 未保全部分がある 事業所融資先数・残高		16,273 先	14,002 先	12,554 先
		5,860 億円	5,952 億円	5,488 億円
② 事業所融資先数・残高		31,825 先	33,582 先	34,184 先
		8,613 億円	9,652 億円	9,225 億円
③ 事業所融資に 占める割合	先数ベース	51.13 %	41.69 %	36.72 %
	残高ベース	68.03 %	61.66 %	59.49 %

《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、及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。

その結果、2021年度においては、事業所のお客さまのうち36.72%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。

2021年度は、昨年度実施した未保全部分がない新型コロナウイルス感染症対応緊急融資（実質無利子融資）主体の資金繰り支援によりお客さまの資金面の安定化が図れ、新規実行の減少及びご返済が順調に推移したことから、未保全部分がある事業所融資先数・残高は減少しました。

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. 9 新型コロナウイルス感染症関連融資の取組状況

新型コロナウイルス感染症関連で影響を受けた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、新型コロナウイルス感染症関連融資による支援状況を捉えています。

《算出結果》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 新型コロナウイルス感染症関連融資の取組状況	484 件	20,097 件	3,415 件
② うち実質無利子融資の実行件数	- 件	9,657 件	1,246 件
③ 新型コロナウイルス感染症関連融資の実行金額	82 億円	3,105 億円	532 億円
④ うち実質無利子融資の実行金額	- 億円	1,294 億円	201 億円

《定義》

- ① 新型コロナウイルス感染症関連融資の実行件数
- ② ①のうち国の利子補給による実質無利子融資の実行件数
- ③ 新型コロナウイルス感染症関連融資の実行金額
- ④ ③のうち国の利子補給による実質無利子融資の実行金額
- ※ ①③は関連制度融資の実行と営業店がコロナの影響による資金としたプロパー融資の実行の合計。
- ※ ②④は国の利子補給による全国制度の実行の合計。

《評価》

たましんでは、新型コロナウイルス感染症関連で影響を受けたお客さまの課題解決に積極的に取り組んでいます。

2020年度の新型コロナウイルス感染症関連融資の実行件数は、20,097件でした。そのうち、実質無利子融資の実行件数は9,657件であり、全体の48.05%を占めています。

新型コロナウイルス感染症関連融資の実行金額は3,105億円であり、そのうち実質無利子融資の実行金額は1,294億円で、全体の41.67%を占めています。

2021年度の新型コロナウイルス感染症関連融資の実行件数は、3,415件でした。そのうち、実質無利子融資の実行件数は1,246件であり、全体の36.48%を占めています。

新型コロナウイルス感染症関連融資の実行金額は532億円であり、そのうち実質無利子融資の実行金額は201億円で、全体の37.78%を占めています。

また、2021年度においては実質無利子融資の取扱いが2021年5月をもって終了したこと、コロナ禍の影響による資金需要の減少等により、前期比で件数・金額とも減少しています。

引き続き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、しっかりと取り組んでまいります。

No. 10 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 経営者保証に関する ガイドラインの活用先数	3,261 先	5,808 先	3,268 先
事業所融資実行先数に 占める割合	27.19 %	33.08 %	32.45 %
② 事業所融資実行先数	11,992 先	17,553 先	10,069 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3,268先、事業所融資実行先数に占める割合は32.45%となりました。

2021年度においては、実質無利子融資の取扱いが2021年5月をもって終了したこと、コロナ禍の影響による資金需要の推移に基づく事業所融資実行先数の減少に伴い、経営者保証に関するガイドラインの活用先数も減少しています。

これからも、お客さまの実状に合った対応を行います。

No. 11 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》

		2019年度	2020年度	2021年度
① 創業セミナーの開催	開催回数	10回	11回	6回
	参加人数	104人	180人	121人
② 創業支援担当による創業個別相談件数		- 件	- 件	827件
③ 創業計画の策定支援件数		462件	677件	822件
④ 創業期の事業所への融資実行先数・金額	先数	901先	1,273先	1,041先
	金額	57億円	93億円	65億円

《評価》

2021年度は、新型コロナウイルス感染症の影響により創業支援策を一部オンライン対応に変更をしました。創業セミナー開催回数は前年度と比較し減少しましたが、オンライン開催への変更に伴い定員数を増加したため121名の方にご参加をいただきました。

また、当金庫職員による創業個別相談を827件、創業計画の策定支援を822件実施しました。その取組みの結果として創業期の事業所への融資実行先数1,041先、融資実行金額65億円と、創業期のお客さまの課題解決に取り組むことができました。

《定義》

- ① 創業セミナーの開催回数及び参加人数
- ② 創業支援担当による創業個別相談件数
- ③ 創業計画の策定支援件数
- ④ 創業期の事業所への融資実行先数及び金額

No. 12 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 条件変更先数	1,460 先	1,397 先	1,323 先
② うち 経営改善計画策定先数	1,132 先	1,082 先	942 先
③ うち 重点支援先数	396 先	501 先	408 先
④ うち 進捗が良好な先数	292 先	333 先	283 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、年度末において経営改善計画書を策定しているお客さまは942先であり、うち71.20%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69.36%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. 13 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
融資条件の正常化が図れた先数	138 先	215 先	80 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。

2020年度は「新型コロナウイルス感染症関連融資」の対応により借入金のリファイナンスを図り、『融資条件の正常化が図れた先数』が増加しました。一方、2021年度は新型コロナウイルス感染症の影響等で厳しい事業環境が継続し、正常化された先数が減少しました。

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、外部専門家と連携し、業績や財務体質の改善に向けた支援を継続的に行います。

No. 14 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》

		2019年度	2020年度	2021年度
①	要注意先、破綻懸念先の事業所数	9,710 先	10,305 先	10,972 先
②	うち ランクアップ先数 (割合)	先数	1,909 先	2,224 先
		割合	19.66 %	21.58 %
		先数	2,547 先	2,547 先

《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。こうした取り組みから、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。

2021年度のランクアップ先は前期比+323先の2,547先であり、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。

*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. 15 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 自社株評価先数	338 先	1,081 先	1,047 先
② 第二創業支援先数	7 先	6 先	1 先
③ 事業承継計画書策定支援先数	28 先	23 先	52 先
④ 事業承継関連融資実行先数・金額	先数	55 先	35 先
	金額	29 億円	16 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	3 先	8 先	6 先

《定義》

- ① 自社株評価の実施
- ② 第二創業支援先数
- ③ 事業承継計画書策定支援先数
- 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

《評価》

企業オーナーに対して、自社の株式評価を認識いただくことは、事業継続上の観点から非常に重要です。自社株評価の実績は近年順調に推移しており、事業承継を早期に取り組む必要性を多くのお客さまにご理解いただけたと認識しています。自社株評価のご提示をきっかけに、自社の承継計画、企業オーナーの相続対策など、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、中長期で承継するお客さまへは事業承継計画書の策定、短期で承継するお客さまへは株式の移転等、引き続き全般的な支援件数の増加に努め、貢献度を高めていきます。

No. 16 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
販路開拓支援件数	409 件	443 件	760 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》

2021年度の販路開拓支援件数は760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、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'21」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」の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. 17 ICTの活用支援件数

ICTの活用を通じ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、ICT関連の支援の件数を捉えています。

《算出結果》

	2019年度	2020年度	2021年度
ICTの活用支援件数	- 件	- 件	2,294 件

《定義》

ICT活用を支援した件数

- ・ IT導入補助金申請支援先数
- ・ 有料ビジネスマッチング支援先数（IT導入支援事業者との契約に限る）
- ・ ビジネスダイレクト契約先数
- ・ キャッシュレス決済対応サービス契約先数純増
- ・ 電子記録債権サービス契約先数
- ・ その他ICT活用支援に取り組んだ件数

《評価》

インターネットバンキングやキャッシュレス決済、電子記録債権サービスの導入支援などを通じたICT活用支援に取り組んでおり、2021年度は2,294件の支援を行いました。引き続き、外部機関との連携を強化し、デジタル化への対応など、お客さまの生産性向上や業務効率化に向けた支援を積極的に行っていきます。

No. 18 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
M&A支援先数	10先	8先	6先

《定義》

M&A支援を行い譲渡・買収が成立した先数

《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。

今年度も相談件数は増加しましたが、検討段階の相談も多く、新規アドバイザー契約件数は減少しました。

アドバイザー契約締結先については、昨年同様、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、交渉先の検討見送り等、マッチングが難しい状況が続きましたが、影響が少ない製造業を中心に譲渡・買収の成立を行うことができました。

2022年度も代表者年齢を起因とした後継者問題を中心としたM&Aの活用増加が予想されます。また、円安等、様々な外部要因による先行き不透明な状況もあり、事業継続に不安を感じる小規模事業者、事業再編や再生型のM&Aの増加も予想されます。

No. 19 外部専門家・中小企業支援機関との連携支援、支援策の活用支援件数

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、外部専門家や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件数を捉えています。

《算出結果》

	2019年度	2020年度	2021年度
外部専門家・中小企業支援機関との連携支援、支援策の活用支援件数	685 件	1,069 件	1,167 件

《定義》

- 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
- 中小企業支援機関との連携、支援策の活用支援を行った件数
 - REVIC,中小企業再生支援協議会の利用件数
 - 中小企業基盤整備機構の各種支援策の利用件数
 - 認定支援機関による経営改善計画策定支援の利用件数
 - 補助金等申請支援の利用件数
 - その他公的な中小企業支援策の利用件数

《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。2021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」などのスキームや、東京都中小企業診断士協会三多摩支部との連携による「課題見える化診断士」との同行訪問を通じて、486件の支援を実施しました。

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ついては、2021年度は681件となりました。お客さまのニーズや課題が多様化、高度化する中、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・中小企業支援との連携を積極的に行っていきます。

No. 20 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 預金取引のある個人先数及び取引率	1,023,511 先 24.14 %	1,022,932 先 24.09 %	1,024,233 先 24.11 %
② 融資取引のある個人先数及び取引率	16,108 先 0.38 %	15,612 先 0.36 %	15,489 先 0.36 %
③ 多摩地域の人口	4,238.9 千人	4,245.8 千人	4,247.5 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》

預金のお取引をいただいている個人のお客さまは、1,301先増加の1,024,233先、融資のお取引をいただいている個人のお客さまは、123先減少の15,489先となりました。共働き世帯など来店が難しい個人のお客さまへの接点として、多摩信用金庫アプリの活用などにより預金取引や融資取引のチャンネルを設けるなど、様々なライフスタイルに対応しております。多摩地域市町村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24.11%、融資取引が0.36%となっております。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繋げていくよう取り組みます。

No. 21 暮らしの支援件数

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、「子育て・教育」に係る「金融支援」及び「住まい」に係る「金融支援」の件数を捉えています。

《算出結果》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 子育て・教育に係る金融支援の件数	592 件	533 件	692 件
② 住まいに係る金融支援の件数	997 件	889 件	1,007 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 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
 - ・ リバースモーゲージローン実行件数

《評価》

子育て・教育に係る金融支援件数は、前期比159件増加しています。コロナ禍で手元資金を確保するお客さまも多く、利用枠設定型教育ローン「キャンパスエール」の利用が前期比148件増加しています。

また、お客さまの住宅課題に対する課題解決活動を実践してきた結果、住まいに係る金融支援件数は前期比118件の増加となりました。2021年10月より、お客さまの多様な課題に corres 応するため、楽天生命保険の団体信用生命保険の取扱いを開始し、団体信用生命保険のラインナップを拡充しました。

今後もお客さまのライフプラン、ご相談に基づき、ご希望に沿ったサポートを実施していきます。

No. 22 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」の件数及び「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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 資産形成・資産運用に係る金融支援の件数	13,724 件	14,484 件	19,320 件
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	49 件	91 件	105 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
 - ・ 国民年金基金の契約件数
 - ・ 個人向け信託商品（こころのリボン・こころのバトン）の契約件数
- 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》

2021年度は、新型コロナウイルス感染症の影響が継続し、お客さまとお会いすることが難しい状況も続きましたが、お客さまのライフイベント・ライフプランを共有し、お客さまに寄り添ったご案内をした結果、資産形成・資産運用に係る金融支援の件数は、前期比4,836件増加の19,320件となりました。

コロナ禍において、生活が困窮しているお客さまが増加しているなか、DMや電話を活用した取組みを実施した結果、多重債務の圧縮・整理を目的とした金融支援件数については、前期比14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、解決に向けてご案内する活動を継続していきます。



No. 23 特殊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、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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 特殊詐欺被害の未然防止件数	33 件	21 件	26 件
うち 窓口など面談を通じたもの	32 件	20 件	26 件
② 特殊詐欺事案の件数	185 件	146 件	151 件
うち 窓口など面談を通じたもの	38 件	26 件	32 件
③ 未然防止率	17.83 %	14.38 %	17.21 %
うち 窓口など面談を通じたもの	84.21 %	76.92 %	81.25 %

《評価》

2021年度は、特殊詐欺事案151件のうち26件の特殊詐欺被害を未然防止しました。未然防止率は17.21%となり、前期比2.83ポイント上昇しました。また、窓口における未然防止率も、前期比4.33ポイント上昇の81.25%となりました。

引き続き、お客様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。

《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 特殊詐欺事案の件数

③ ①÷②×100

※ 特殊詐欺事案には「カード詐欺・盗難」事案を含む。

※ 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。

No. 24 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 相続あんしん館相談件数	4,100 件	3,605 件	3,425 件
② 専門家紹介件数	415 件	626 件	843 件

《定義》

- ① 相続あんしん館での相談受付件数
 - ・ 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 相続・贈与・遺言に関する専門家紹介件数

《評価》

相続・遺言・贈与などのライフエンディングに関するご相談の専門窓口である「相続あんしん館」の相談件数は、前期比180件減少しました。

全体の相談件数は減少しましたが、相続税や相続登記、遺言作成に関するご相談など、税理士や司法書士、弁護士等の専門家との連携を必要とするご相談を多くいただき、専門家紹介件数は前期比217件増加しました。今後もお客さまの不安やお悩みの解決に取り組みます。



No. 25 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
自治体等からの業務受託件数	39 件	38 件	34 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。

2021年度は創業相談やセミナー実施等の創業支援業務や公金収納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. 26 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
協議会等への委員・講師派遣件数	719 件	303 件	409 件
うち 営業店で対応した件数	601 件	192 件	290 件
うち 本部で対応した件数	118 件	111 件	119 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。

2021年度は、営業店及び本部で409件の委員・講師派遣を行いました。協議会等の開催における新型コロナウイルス感染症への対応が進んだこと等から、件数は前期の303件より増加しました。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いきます。

No. 27 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
相談会参加件数	281 件	283 件	239 件
うち Winセンター、Winプラザ開催	96 件	75 件	100 件
うち すまいるプラザ開催	154 件	177 件	93 件
うち お客さま相談センター開催	31 件	31 件	46 件

《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

《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。

2021年度の相談会における相談件数は、前期比44件減少しました。

WinセンターやWinプラザへの相談件数は前期比25件増加しました。

すまいるプラザで開催する相談会（土業による相続・遺言相談会を除く）実績は前期比84件減少しましたが、相談会として日程を設けず常時相談をいただく体制としたことが要因です。オンラインによる相談を開始し相談件数は増加しています。

お客さま相談センターへの相談件数は、前期比15件増加しました。

今後も、事業所および個人のお客さまの多様化するニーズに対し、多種・多様な課題を解決する手法として、お客さまに身近な相談会を開催していきます。

No. 28 ICTを活用した新商品・サービスの導入件数

お客様の利便性向上等を目的に、ICTを活用した新商品・サービスの導入件数を捉えています。

《算出結果》

	2019年度	2020年度	2021年度
ICTを活用した新商品・サービスの導入件数	- 件	- 件	9 件

《定義》

ICTを活用した新商品・サービスの導入件数

《評価》

事業所のお客様向けには、補助金・助成金の有効活用を支援するため、補助金・助成金自動診断システムを提供する「株式会社ライトアップ」との業務提携を開始しました。また、業務効率化支援を目的に「多摩信用金庫「まとめて資金管理」」の取り扱いを開始しました。本サービスは、事業所向けインターネットバンキング契約口座を、他金融機関を含めて一元管理できるサービスです。

個人のお客様向けには、利便性向上を目的に、「多摩信用金庫アプリ」をリニューアルすると共に、以下手続きを追加しました。

- ①投資信託口座開設 ②住所変更届
- ③電話番号変更届 ④通帳・キャッシュカード喪失届
- ⑤通帳・キャッシュカード再発行申込
- ⑥通帳・キャッシュカード発見届

また、より多くの個人のお客様支援を目的に、2022年2月には、申込みから実行、支払先への振込までを来店不要で完結できる「WEB完結ローン」の取り扱いを開始しました。

これからも、お客様の利便性向上等を目的に、ICTを活用した新商品・サービスを導入していきます。

No. 29 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》

		2019年度	2020年度	2021年度	
① 新卒職員採用数		73 人	67 人	62 人	
	男女別	男性	34 人	29 人	30 人
		女性	39 人	38 人	32 人
② インターンシップ ¹ 受入数		60 人	0 人	0 人	
	男女別	男性	21 人	0 人	0 人
		女性	39 人	0 人	0 人

《定義》

- ① 新卒職員採用数（コース別・男女別）
- ② インターンシップ²受入数（男女別）

* 「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。

《評価》

2021年度は、多摩地域在住の学生を中心に、62名の新卒職員を採用しました。

2021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症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、185名が参加しました。

2022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し、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。

No. 30 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 研修実施回数	65 回	26 回	21 回
② 研修参加者数	3,667 人	4,234 人	4,533 人
③ 資格取得者数	310 人	308 人	321 人
うち 新規取得者数	14 人	7 人	32 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。

2021年度は、事業所の課題解決に関連する研修を21回実施、4,533人の職員が参加しました。研修実施回数については、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、減少していますが、別途本部職員による同行訪問等を行い、職員の能力向上を図っています。また、新規の資格取得者数は増加しており、主な内訳はITパスポート23人、証券アナリスト1人、中小企業診断士2人となっています。

事業所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、引き続き研修や資格取得を通じて専門性を高めてまいります。

No. 31 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 研修実施回数	100 回	70 回	75 回
② 研修参加者数	3,542 人	3,412 人	2,739 人
③ 資格取得者数	2,224 人	2,278 人	2,427 人
うち 新規取得者数	117 人	115 人	239 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。

2021年度は、個人の課題解決に関連する研修を75回実施、2,739人の職員が参加しました。研修実施回数、参加者数については、新型コロナウイルス感染症の影響もあり、2019年度比で減少していますが、別途各営業店での個別指導・本部職員による同行訪問等を行い、職員の能力向上を図っています。また、新規の資格取得者数は増加しており、主な内訳はAFP4人、FP1級3人、FP2級116人、FP3級116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、引き続き研修や資格取得を通じて専門性を高めてまいります。

No. 32 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 管理職の人数	367 人	365 人	374 人
② 女性管理職の人数	12 人	14 人	16 人
③ 女性管理職の割合	3.26 %	3.83 %	4.28 %

《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。

2021年度末における女性管理職は16人であり、管理職職員に占める割合は4.28%となっています。

単に数値を上げることを目的とするのではなく、女性のキャリアプランの構築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. 33 有給休暇の取得率

職員のワークライフバランス実現を計る指標として、「有給休暇の取得率」を捉えています。

《算出結果》

	2019年	2020年	2021年
年次有給休暇の付与日数に対する取得率	65.2 %	64.4 %	68.3 %

《定義》

- ①年初における全職員の年次有給休暇の付与日数
- ②年末における全職員の年次有給休暇の取得日数
- ③②÷①

※ ①②は年末における職員数を算出する。

《評価》

2021年1月～12月における付与日数に対する有給休暇の取得率は、68.3%となっています。

今後も職員のワークライフバランス実現のために取得を推進していきます。

No. 34 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 経営理念への共感度	— %	83.1 %	78.5 %
② 職員満足度	— %	62.0 %	59.9 %

《定義》

- ① 職員向けアンケートにおける該当の質問への「そう思う」、「ややそう思う」の回答数
- ② 職員向けアンケートにおける該当の質問への回答数全体
- ③ ①÷②×100

※ アンケートは人財サポート部にて実施・集計

《評価》

2021年度における経営理念への共感度は78.5%と、前期比▲4.6ポイントとなりました。経営理念である「お客様の幸せづくり」は、金庫の普遍的な理念であることから、引き続き金庫職員の共感度が向上するように努めていきます。

また、職員満足度については59.9%と、前期比▲2.1ポイントという結果となりました。今後、職員満足度の向上へのさらなる取組みを実施し、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. 35 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
メインバンクシェア率	23.20 %	23.40 %	23.38 %

《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。
- ※ 2019年度は第12回（2019年10月末）、2020年度は第13回（2020年10月末）、2021年度は第14回（2021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、ほぼ横ばいの23.38%となりました。13年連続で多摩地域におけるメインバンクシェアNo.1となり、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. 36 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 預金積金残高	2兆8,028億円	3兆1,007億円	3兆1,686億円
(前期比増減率)	(2.2 %)	(10.6 %)	(2.1 %)
② 貸出金残高	1兆904億円	1兆1,945億円	1兆1,551億円
(前期比増減率)	(1.7 %)	(9.5 %)	(▲3.2 %)

《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》

2021年度における預金積金残高は、3兆1,686億円と前期比2.1%増加しています。預金量は地域からの信頼・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、新型コロナウイルス感染症関連無利子融資の取扱終了などにより、1兆1,551億円と前期比▲3.2%となりました。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. 37 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 年金受給者数	191,020 人	191,135 人	190,120 人
② シニア層に占める割合	17.93 %	17.77 %	17.56 %
③ 多摩地域のシニア層	1,065.0 千人	1,075.5 千人	1,082.6 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、2022年2月における年金振込実績で190,120人と、前年同期比1,015人減少しています。女性の厚生年金の受給開始年齢が引き上げとなり、公的年金の受給手続き件数が減少したことが主な要因です。

今後も、充実したセカンドライフの実現に向けて、年金のご相談を含めたきめ細やかなサポートに取り組みます。

No. 38 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 店舗	82 店舗	81 店舗	81 店舗
うち すまいるカウンター設置店舗	28 店舗	27 店舗	27 店舗
② すまいるプラザ	8 店舗	9 店舗	9 店舗
③ 店外ATMコーナー	60 カ所	60 カ所	60 カ所
④ その他の施設	4 カ所	2 カ所	2 カ所

《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。

そのため、たましんでは、経費削減を目的とした店舗の統廃合は検討していません。より一層お客さまに価値を提供する場としての店舗機能・ネットワークとするために、拠点態勢について引き続き検討していきます。

《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）*

* ブルームセンター、すまいる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。

No. 39 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
貸出金利回り	1.74 %	1.71 %	1.68 %
(前期比増減)	▲ 0.06 pt	▲ 0.03 pt	▲ 0.03 pt

《定義》

貸出金利回り及び前期比増減

《評価》

2021年度における貸出金利回りは1.68%と前期比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感染症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。これからも質の高い課題解決活動を実践していきます。

No. 40 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 業務純益	47.7 億円	62.2 億円	65.7 億円
(前期比増減率)	(31.5 %)	(30.3 %)	(5.6 %)
② コア業務純益	59.1 億円	64.5 億円	81.6 億円
(前期比増減率)	(4.8 %)	(9.0 %)	(26.5 %)
③ 経常利益	21.2 億円	50.9 億円	49.2 億円
(前期比増減率)	(▲37.9 %)	(139.9 %)	(▲3.3 %)
④ 当期純利益	14.1 億円	44.5 億円	37.1 億円
(前期比増減率)	(▲39.4 %)	(215.1 %)	(▲16.6 %)

《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》

2021年度における業務純益は、低金利環境の継続などにより貸出金利息は微減したものの、運用資産における安定したポートフォリオの構築や経費の抑制などに努めたことにより、前期比3.4億円増加の65.7億円となりました。コア業務純益は、前期比17.1億円増加の81.6億円となりました。また、経常利益は、前期比▲1.6億円の49.2億円となりました。当期純利益は、前期比▲7.4億円の37.1億円となりました。

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. 41 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① お客様の声	2,822 件	2,592 件	2,689 件
② お客様の声をもとにした改善	22 件	21 件	23 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。

2021年度における「お客様の声」の登録件数は2,689件となっており、1店舗あたり平均34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、多摩信用金庫アプリ機能において、取引履歴閲覧可能期間が2年から10年に拡大。また総合口座定期預金の新規契約・解約機能が追加されお客様の利便性が改善される等、具体的な改善に至った事例は23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. 42 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》

	2019年度	2020年度	2021年度
① 融資相談受付時の一次確認の適正率	99.98 %	100.00 %	100.00 %
② 預金取引時の一次確認の適正率	100.00 %	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。

預金業務についても、口座開設時の確認に加えて翌営業日に検証を実施し、検索漏れ等がないかの確認を行っています。

引き続き、反社会的勢力の遮断に向けた取組みを徹底していきます。

No. 43 事業所数及び増減率

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》

	2016調査	2019調査
事業所数	147,748 先	183,811 先
(前回調査比増減率)	(▲4.0 %)	(24.4 %)

《定義》

多摩地域及び相模原市の事業所数

- ※ 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」(令和元年)の民営事業所数を基に、
電話帳データによる事業所数の増減を加味して推計。
- ※ 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。本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. 44 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》

	2014-2016	2016-2019
① 新設事業所数	15,605 先	38,444 先
開業率	5.3 %	8.7 %
② 廃業事業所数	24,142 先	26,068 先
廃業率	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. 45 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》

	2020.6	2020.9	2020.12	2021.3	2021.6	2021.9	2021.12	2022.3
① 中規模企業の業況判断DI	▲ 55	▲ 27	▲ 27	▲ 26	▲ 6	▲ 7	▲ 2	▲ 4
② 小規模企業の業況判断DI	▲ 59	▲ 40	▲ 45	▲ 37	▲ 24	▲ 24	▲ 21	▲ 27

《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、
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新型コロナウイルス感染症の影響により急激に悪化し、その後少しずつ回復しつつあります。しかしながら、業種・業態による景況感の差が大きく、飲食業や観光業などでは以前として苦しい状況にあります。更に、直近では原材料価格の上昇が企業経営に影響を与えており、各企業の収益を圧迫しています。また、ロシアのウクライナ侵攻によって世界経済は益々不確実性を強めており、多摩地域経済にも今後大きな影響を及ぼす可能性があります。

No. 46 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》

	2019年	2020年	2021年
① 人口	4,238.9 千人	4,245.8 千人	4,247.5 千人
うち 年少	518.4 千人	514.9 千人	508.4 千人
うち 生産年齢	2,655.6 千人	2,655.3 千人	2,656.5 千人
うち 老年	1,065.0 千人	1,075.5 千人	1,082.6 千人
② 人口増減率	0.3 %	0.2 %	0.0 %

《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、これまで若干の増加傾向となってきましたが、直近の増減率は+0.0%となりました。新型コロナウイルス感染症の影響によって、地方から多摩地域への人口流入数が減少しており、その影響を受けた結果と考えられます。多摩地域の人口増減の構造は、自然増減（出生－死亡）がマイナスとなる一方、社会増減（転入－転出）がプラスになっており、他地域からの人口流入によって人口減少を抑えています。

また、年齢3区分別人口で見ると、年少人口が前年比▲1.3%、老年人口が前年比+0.7%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」

- 2021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：2022年7月6日