

地域貢献度の自己評価

「ビジネスモデルの評価指標」

— 2022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 お客様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	2022年度
主観的幸福感	6.03 点	- 点	- 点
総合生活満足感	5.61 点	- 点	- 点
ポジティブな感情	5.42 点	- 点	- 点
ネガティブな感情	4.39 点	- 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》

※主観的幸福感の調査については、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。

【2020年度調査での評価】

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、主観的幸福感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。



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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 訪問先数	37,024 先	43,137 先	44,447 先
② 登録先数	70,879 先	65,749 先	64,960 先
③ 訪問割合	52.23 %	65.60 %	68.42 %

《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》

2022年度における事業所のお客さまへの訪問先数は、前期比1,310先増加の44,447件となりました。

新型コロナウイルス感染症は収束傾向にあり、経済活動の正常化が進み対面での面談がしやすい環境となったことで訪問先数も増加しました。

円安や物価上昇に伴うコスト増加など、事業者は厳しい経営環境にさらされており、今後も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》

	2020年度	2021年度	2022年度
事業所課題取組件数	63,992 件	49,745 件	48,953 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》

2022年度における事業所課題取組件数は、前期比792件減少の48,953件となりました。主な減少要因は、事業所開拓先数が前期比208先減少の2,875件、事業所先数純増が前期比156先減少の524先（総合口座、カードローン等除く）となったことです。コロナ融資で手元資金が充足している事業主も多く、取り組み件数が減少しました。

一方でリファイナンスなどの財務支援に力を入れた結果、証書貸付実行件数は、前期比45件増加の13,854件、年間資金計画策定先数は、前期比374先増加の3,640先となりました。また、事業支援への取り組みも増加しており、課題解決プラットフォームTAMA相談件数は、前期比374先増加の2,119先、ビジネスマッチング成約件数は、前期比234件増加の383件となっております。

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に取り組んでまいります。

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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 預金取引のある事業所先数及び取引率	85,546 先 57.89 %	86,069 先 58.25 %	83,842 先 58.17 %
② 融資取引のある事業所先数及び取引率	33,582 先 22.72 %	34,184 先 23.13 %	34,695 先 24.07 %
③ 多摩地域の事業所数	147,748 先	147,748 先	144,127 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、令和3年）の民営事業所数より算出する。
- ※ 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事業所のお客さまは、2,227先減少の83,842先、融資のお取引をいただいている事業所のお客さまは、511先増加の34,695先（総合口座、カードローン等含む）となりました。預金のお取引のある企業・事業所数が前期比で減少していますが、長期間に渡り動きがない睡眠預金口座の手続きによるものです。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58.17%、融資取引が24.07%となっております。

引き続き、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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 要注意先に対する融資実行金額	1,787 億円	950 億円	880 億円
② 融資実行金額	5,023 億円	2,552 億円	2,847 億円
③ 融資実行金額に占める割合	35.57 %	37.22 %	30.90 %

《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。

2022年度の「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70億円減少の880億円となりました。全融資実行金額に占める割合は、コロナ禍に伴う資金需要のピークが過ぎ、一定の資金を確保したことや、コロナ禍においても積極的な正常先*への資金対応等が主な要因で30.90%となりました。

今後は実質無利子・無担保融資の据置期間終了や利息の支払い負担開始等により、資金繰りに課題を抱えるお客さまの増加が予想されます。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しっかりと取り組みます。

*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。正常先、要注意先は自己査定上の債務者区分のひとつです。

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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 融資実行した要注意先数	4,667 先	2,693 先	2,538 先
② 要注意先数	9,057 先	9,690 先	9,523 先
③ 要注意先数に占める割合	51.52 %	27.79 %	26.65 %

《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。

2022年度の「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155先減少の2,538先、同実行先の「要注意先に占める割合」は26.65%となりました。民間金融機関が行う実質無利子・無担保融資が、2021年5月をもって終了したことやコロナ禍に伴う資金需要のピークが過ぎ、一定の資金を確保したこと等により、要注意先に対する融資実行先数及び実行割合は減少・低下しております。

今後は実質無利子・無担保融資の据置期間終了や利息の支払い負担開始等により、資金繰りに課題を抱えるお客さまの増加が予想されます。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、しっかりと取り組みます。

*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。要注意先は自己査定上の債務者区分のひとつです。

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》

		2020年度	2021年度	2022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		10,567 先	11,186 先	12,084 先
		4,874 億円	4,835 億円	5,327 億円
② 事業所融資先数・残高		33,582 先	34,184 先	34,695 先
		9,652 億円	9,225 億円	9,293 億円
③ 事業所融資に 占める割合	先数ベース	31.46 %	32.72 %	34.82 %
	残高ベース	50.49 %	52.41 %	57.32 %

《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、2022年度において、ご融資先のうち34.82%のお客さま（残高では57.32%）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みます。

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》

		2020年度	2021年度	2022年度
① 未保全部分がある 事業所融資先数・残高		14,002 先	12,554 先	11,312 先
		5,952 億円	5,488 億円	5,551 億円
② 事業所融資先数・残高		33,582 先	34,184 先	34,695 先
		9,652 億円	9,225 億円	9,293 億円
③ 事業所融資に 占める割合	先数ベース	41.69 %	36.72 %	32.60 %
	残高ベース	61.66 %	59.49 %	59.73 %

《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、2022年度においては、事業所のお客さまのうち32.60%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。

2022年度は、未保全部分がない民間金融機関が行う実質無利子・無担保融資をはじめとした信用保証制度を利用した資金繰り支援によりお客さまの資金面の安定化が図れ、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は引き続き減少しました。「①未保全部分がある事業所融資残高」は、「②事業所融資残高」の増加にあわせ、増加に転じています。

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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 新型コロナウイルス感染症関連融資の取組状況	20,097 件	3,415 件	1,495 件
② うち実質無利子融資の実行件数	9,657 件	1,246 件	- 件
③ 新型コロナウイルス感染症関連融資の実行金額	3,105 億円	532 億円	264 億円
④ うち実質無利子融資の実行金額	1,294 億円	201 億円	- 億円

《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。

2022年度の新型コロナウイルス感染症関連融資は、実行件数1,495件、実行金額264億円となりました。（民間金融機関が行う実質無利子・無担保融資は2021年5月をもって終了。）

依然としてコロナ禍の影響は続いており、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。

《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。

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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 経営者保証に関する ガイドラインの活用先数	5,808 先	3,268 先	3,273 先
事業所融資実行先数に 占める割合	33.08 %	32.45 %	32.90 %
② 事業所融資実行先数	17,553 先	10,069 先	9,948 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、2022年度においては、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3,273先、事業所融資実行先数に占める割合は32.90%となりました。

これからも、お客さまの実状に合った対応を行ってまいります。

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》

		2020年度	2021年度	2022年度
① 創業セミナーの開催	開催回数	11回	6回	24回
	参加人数	180人	121人	375人
② 創業支援担当による創業個別相談件数		-件	827件	962件
③ 創業計画の策定支援件数		677件	822件	843件
④ 創業期の事業所への融資実行先数・金額	先数	1,273先	1,041先	934先
	金額	93億円	65億円	49億円

《評価》

創業期の事業計画作成や資金調達に関するセミナーを18回開催したほか、日本政策金融公庫等と連携したオンラインセミナー、創業に関する補助金活用セミナー、2023年2月にオープンしたコワーキングスペース、インキュベーションオフィス「たましん地域/未来共創センターme:rise立川」でのセミナー等を開催し、375名にご参加いただきました。

また、当金庫本部職員による創業個別相談を962件、営業店による創業計画の策定支援を843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934先、融資実行金額49億円と、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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 条件変更先数	1,397 先	1,323 先	1,346 先
② うち 経営改善計画策定先数	1,082 先	942 先	930 先
③ うち 重点支援先数	501 先	408 先	368 先
④ うち 進捗が良好な先数	333 先	283 先	158 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、2022年度において経営改善計画書を策定しているお客さまは930先であり、条件変更先のうち69.09%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、重点支援先のうち経営改善計画の進捗が良好な先は158先となり、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、計画乖離が出ているお客さまが増加しました。たましんの経営改善支援をより一層発揮していくことが重要と認識しています。

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》

	2020年度	2021年度	2022年度
融資条件の正常化が図れた先数	215 先	80 先	126 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。

2022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実施し、126先のお客さまの融資条件の正常化が図れました。

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っています。

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》

		2020年度	2021年度	2022年度
①	要注意先、破綻懸念先の事業所数	10,305 先	10,972 先	10,831 先
②	うち ランクアップ先数 (割合)	先数	2,224 先	2,547 先
		割合	21.58 %	23.21 %

《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。

2022年度のランクアップ先は2,359先となりました。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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 自社株評価先数	1,081 先	1,047 先	898 先
② 第二創業支援先数	6 先	1 先	2 先
③ 事業承継計画書策定支援先数	23 先	52 先	37 先
④ 事業承継関連融資実行先数・金額	先数	35 先	49 先
	金額	16 億円	40 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	8 先	6 先	7 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》

企業オーナーに自社株式の評価額をご認識いただくことは、事業承継に早期に取り組むことのきっかけ作りとして非常に大切です。早期に取り組むことで手法や対策の選択肢を広げ、企業の財務内容やオーナーのご意向に沿った事業承継が実現しやすくなります。

2022年度は、前期比149先減少の898先となりましたが、引き続き自社株評価のご提示をきっかけに、事業承継課題を共有させていただき、安心かつ円滑な事業承継の実現にお役に立てるよう取り組んでまいります。

中長期で承継するお客さまへは事業承継計画書の策定を37先実施いたしました、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》

	2020年度	2021年度	2022年度
販路開拓支援件数	443 件	760 件	820 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》

2022年度の販路開拓支援件数は820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'22」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》

	2020年度	2021年度	2022年度
ICTの活用支援件数	- 件	2,294 件	5,156 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、2022年度は5,156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》

	2020年度	2021年度	2022年度
M&A支援先数	8先	6先	1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、地域社会の持続的な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。

2022年度は譲渡・買収が成立した先数は1先となりましたが、前期よりも相談件数及び新規アドバイザー契約件数は増加しました。検討段階の相談も多いため、今後も具体的な支援を必要とする相談が増加すると思われます。

ご相談先については、提携する民間仲介会社紹介を始め、各種補助金や助成事業の活用支援にも取り組んでいます。

毎年、後継者不在先を中心としたM&A支援の重要性は高まっています。様々な外部要因による先行き不安等もありM&Aを選択肢に検討する事業者も増加しております。引き続き、事業者の課題解決に向けた一つの方法としてM&A活用の提案を行い、相談や具体的な支援に取り組んでいきます。

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》

	2020年度	2021年度	2022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	1,069 件	1,167 件	876 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。2022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、308件の支援を実施しました。また、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、568件の支援を実施しました。

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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 預金取引のある個人先数及び取引率	1,022,932 先 24.09 %	1,024,233 先 24.11 %	1,020,385 先 24.01 %
② 融資取引のある個人先数及び取引率	15,612 先 0.36 %	15,489 先 0.36 %	15,428 先 0.36 %
③ 多摩地域の人口	4,245.8 千人	4,247.5 千人	4,248.2 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、3,848先減少の1,020,385先、融資のお取引をいただいている個人のお客さまは、61先減少の15,428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24.01%、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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 子育て・教育に係る金融支援の件数	533 件	692 件	732 件
② 住まいに係る金融支援の件数	889 件	1,007 件	956 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の件数は、前期比40件増加の732件でした。新型コロナウイルス感染症の長期化により手元資金を確保するお客さまも多く、また、教育ローンのWEB受付も徐々に浸透してきたことが支援件数の増加に繋がっています。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。

住宅販売事業者に対する取組活動は浸透しつつありますが、前年度と比較すると住まいに係る金融支援の件数は51件減少しました。住宅購入ニーズは一定数ありますが、住宅価格高騰による買い控え等で住宅購入相談件数が減少したことが原因です。

保障内容が充実した団体信用生命保険や返済期間の改定等をお客さまへご案内し、今後も継続的にお客さまの住まいに係る課題把握活動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」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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 資産形成・資産運用に係る金融支援の件数	14,484 件	19,320 件	19,386 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	91 件	105 件	88 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》

2022年度は新型コロナウイルスの感染拡大に加え、世界的なインフレや金融不安の影響など、様々な環境変化がありました。お客様のライフイベント・ライフプランを共有し、お客様に寄り添ったご案内を行った結果、資産形成・資産運用に係る金融支援の件数は、前期比66件増加の19,386件となりました。

多重債務の圧縮・整理を目的とした金融支援件数は、前期比17件減少の88件となりました。

今後もお客様の不安・悩みを的確に捉え、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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 特殊詐欺被害の未然防止件数	21 件	26 件	31 件
うち 窓口など面談を通じたもの	20 件	26 件	30 件
② 特殊詐欺事案の件数	146 件	151 件	169 件
うち 窓口など面談を通じたもの	26 件	32 件	36 件
③ 未然防止率	14.38 %	17.21 %	18.34 %
うち 窓口など面談を通じたもの	76.92 %	81.25 %	83.33 %

《評価》

2022年度は、特殊詐欺事案169件のうち31件の特殊詐欺被害を未然防止しました。未然防止率は18.34%となり、前期比1.13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2.08ポイント上昇の83.33%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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 相続あんしん館相談件数	3,605 件	3,425 件	3,300 件
② 専門家紹介件数	626 件	843 件	1,075 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125件減少の3,300件となりました。相続あんしん館での相談件数は減少しましたが、営業店にて独自で相続に関する相談会を開催する店舗が増え、金庫全体としては相続に関する相談数は増加しています。

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も多くあります。2022年度は1,075件のご相談をいただいております。

今後も専門家と連携し、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. 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》

	2020年度	2021年度	2022年度
自治体等からの業務受託件数	38 件	34 件	27 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。

2022年度も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、また広域連携の事業を受託しています。商品券換金業務については、キャッシュレス化等が進み受託件数が減少しました。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》

	2020年度	2021年度	2022年度
協議会等への委員・講師派遣件数	303 件	409 件	650 件
うち 営業店で対応した件数	192 件	290 件	534 件
うち 本部で対応した件数	111 件	119 件	116 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・セミナーへ講師を派遣し、地域支援の取組みの普及・促進を図っています。

2022年度は、営業店及び本部で650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も進み活動等も戻りつつあることから、件数は2018年度実績にほぼ回復しました（2018年度実績：654件）。

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》

	2020年度	2021年度	2022年度
相談会参加件数	283 件	239 件	234 件
うち Winセンター、Winプラザ開催	75 件	100 件	68 件
うち すまいるプラザ開催	177 件	93 件	134 件
うち お客さま相談センター開催	31 件	46 件	32 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。

WinセンターやWinプラザへの相談件数は前期比32件減少しました。対面重視でオンラインでは実施していないため、新型コロナウイルス感染症再拡大が要因と考えられます。なお、2022年11月にて、Winプラザ多摩センター閉館に伴い、同プラザでの相談会も終了しています。

すまいるプラザで開催する相談会（土業による相談・遺言相談会除く）による相談件数は、前期比で41件増加しました。

お客さま相談センターへの相談件数は、32件ありました。相談内容の内訳は、法律相談28件、税務相談4件でした。

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

お客さま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》

	2020年度	2021年度	2022年度
ICTを活用した新商品・サービスの導入件数	- 件	9 件	5 件

《定義》

ICTを活用した新商品・サービスの導入件数

《評価》

非対面チャネルの拡充やペーパーレス化等、お客さまの利便性向上や環境に配慮した取組を実現するため、ICTを活用し以下のサービスを導入しました。

- ①「来店予約システム」
- ②「楽天生命団信におけるWEB申込」
- ③「住宅ローンWEB事前審査申込スキーム」
- ④「多摩信用金庫アプリ機能拡充（スタンプカード機能およびシニア・スクエア会員証機能の搭載）」
- ⑤「Mikatanoインボイス管理」および「Mikatanoワークス」

引き続き、利便性向上およびDX支援に繋がる商品・サービスを提供していきます。

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》

		2020年度	2021年度	2022年度	
① 新卒職員採用数		67人	62人	63人	
	男女別	男性	29人	30人	28人
		女性	38人	32人	35人
② インターンシップ受入数		0人	0人	0人	
	男女別	男性	0人	0人	0人
		女性	0人	0人	0人

《定義》

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

* 実施期間5日間以上、期間の半分超は職場での就業体験を伴う等、

「採用と大学教育の未来に関する産学協議会」の定義した要件を満たす活動

《評価》

2022年4月に、多摩地域在住の学生を中心に、63人の新卒職員を採用しました。

2022年度は、インターンシップ（実施期間5日間以上、期間の半分超は職場での就業体験を伴う等、「採用と大学教育の未来に関する産学協議会」の定義した要件を満たす活動）は実施していないものの、1day仕事体験をオンラインや対面にて夏季、秋季、冬季に実施し、延べ492人の学生が参加しました。

今後も、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む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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 研修実施回数	26回	21回	32回
② 研修参加者数	4,234人	4,533人	5,810人
③ 資格取得者数	308人	321人	329人
うち 新規取得者数	7人	32人	21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を高める資格取得を推奨しています。

2022年度は、事業所の課題解決に関連する研修を32回実施、5,810人の職員が参加しました。積極的に新たな知識習得のための研修を実施し、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中小企業診断士1人、宅地建物取引士4人、行政書士1人、日商簿記2級2人、ITパスポート13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いきます。

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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 研修実施回数	70 回	75 回	103 回
② 研修参加者数	3,412 人	2,739 人	6,423 人
③ 資格取得者数	2,278 人	2,427 人	2,497 人
うち 新規取得者数	115 人	239 人	172 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など専門的知識を高める資格取得を推奨しています。

2022年度は、個人の課題解決に関連する研修を103回実施、6,423人の職員が参加しました。担当業務別の研修を強化したことにより、研修実施回数・研修参加者とも大幅に増加しました。新規の資格取得者数はCFP1人、AFP14人、FP1級1人、FP2級69人、FP3級87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いきます。

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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 管理職の人数	365 人	374 人	375 人
② 女性管理職の人数	14 人	16 人	18 人
③ 女性管理職の割合	3.83 %	4.28 %	4.80 %

《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。

2022年度末における女性管理職は18人であり、管理職職員に占める割合は4.80%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》

	2020年	2021年	2022年
年次有給休暇の付与日数に対する取得率	64.4 %	68.3 %	71.4 %

《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。

※ 子会社等出向者、外部出向者、退職者を除く

《評価》

2022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、前年比3.1ポイント増加の71.4%となっており、金庫全体の有給休暇取得率の目標70.0%以上を達成しています。

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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 経営理念への共感度	83.1 %	78.5 %	87.7 %
② 職員満足度	62.0 %	59.9 %	70.0 %

《定義》

- ① エンゲージメント調査における該当の質問への7段階の回答から上位4段階を集計
- ② エンゲージメント調査における該当の質問への回答数全体
- ③ ①÷②×100

※ 調査は外部機関を利用し、人財サポート部にて実施・集計

《評価》

2022年度における経営理念への共感度は、前期比9.2ポイント増加の87.7%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%に近づくことが理想であると考え、金庫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、前期比10.1ポイント増加の70.0%という結果となりました。今後、職員満足度の上昇に向けたさらなる取組みを検討し、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。

なお、2022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調査については、職員の意見をより反映しやすい内容とするため外部機関が実施する調査へ変更しています。

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》

	2020年度	2021年度	2022年度
メインバンクシェア率	23.40 %	23.38 %	24.30 %

《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。
- ※ 2020年度は第13回（2020年10月末）、2021年度は第14回（2021年10月末）、2022年度は第15回（2022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24.30%となりました。14年連続で多摩地域におけるメインバンクシェア率No.1となり、シェア増加率（前年比0.92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. 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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 預金積金残高	3兆1,007億円	3兆1,686億円	3兆2,196億円
(前期比増減率)	(10.6 %)	(2.1 %)	(1.6 %)
② 貸出金残高	1兆1,945億円	1兆1,551億円	1兆1,648億円
(前期比増減率)	(9.5 %)	(▲3.2 %)	(0.8 %)

《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》

2022年度における預金積金残高は、3兆2,196億円と前期比1.6%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、キャッシュフローの安定化支援に向けたリファイナンスの取り組みなどにより、1兆1,648億円と前期比0.8%となりました。今後も、より多くの課題解決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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 年金受給者数	191,135 人	190,120 人	189,107 人
② シニア層に占める割合	17.77 %	17.56 %	17.42 %
③ 多摩地域のシニア層	1,075.5 千人	1,082.6 千人	1,085.2 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、2023年2月における年金振込実績で189,107人と、前期比1,013人減少しています。男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の減少が主な要因です。

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. 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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 店舗	81 店舗	81 店舗	81 店舗
うち すまいるカウンター設置店舗	27 店舗	27 店舗	27 店舗
② すまいるプラザ	9 店舗	9 店舗	9 店舗
③ 店外ATMコーナー	60 カ所	60 カ所	61 カ所
④ その他の施設	2 カ所	2 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：Winセンター・Winプラザ（事業支援施設）、 mi:rise立川（たましん地域/未来共創センター）

* Winプラザ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、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。

2022年度末における店外ATMコーナーは、2022年10月にマルフジ東中神店出張所を開設したことにより、61ヶ所となりました。

また、その他の施設については、Winプラザは営業終了しましたが、2023年2月に旧本店建物を「TAMA MIRAI SQUARE」としてリニューアルし、地域交流と賑わい、新産業の創出と働き場を提供するたましん地域/未来共創センター「mi:rise立川」を開設したため、Winセンターを含め2ヶ所となりました。

今後も、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。

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》

	2020年度	2021年度	2022年度
貸出金利回り	1.71 %	1.68 %	1.65 %
(前期比増減)	▲ 0.03 pt	▲ 0.03 pt	▲ 0.03 pt

《定義》

貸出金利回り及び前期比増減

《評価》

2022年度における貸出金利回りは、低金利環境の継続等により前期比0.03ポイント低下の1.65%としました。
たましんでは、ますます高度化、複雑化するお客様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けるよう努力しております。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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 業務純益	62.2 億円	65.7 億円	▲ 18.1 億円
(前期比増減率)	(30.3 %)	(5.6 %)	(▲ 127.6 %)
② コア業務純益	64.5 億円	81.6 億円	52.2 億円
(前期比増減率)	(9.0 %)	(26.5 %)	(▲ 36.0 %)
③ 経常利益	50.9 億円	49.2 億円	34.8 億円
(前期比増減率)	(139.9 %)	(▲ 3.3 %)	(▲ 29.1 %)
④ 当期純利益	44.5 億円	37.1 億円	22.2 億円
(前期比増減率)	(215.1 %)	(▲ 16.6 %)	(▲ 39.9 %)

《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》

業務純益は、米国のインフレ抑制に向けた金利引き締め政策による米国金利の上昇を踏まえ、将来の債券価格下落や外貨調達コスト増加のリスク低減と資金運用収益の確保を目的として、外国建債券の売却損を計上したことにより▲18.1億円となりました。一方で、金融機関における本来業務を表すコア業務純益は、52.2億円となりました。また、経常利益は、前期比▲14.3億円の34.8億円となりました。当期純利益は、前期比▲14.8億円の22.2億円となりました。

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》

	2020年度	2021年度	2022年度
お客様の声への取組状況	2,592 件	2,689 件	2,533 件

《定義》

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

《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。

2022年度における「お客様の声」の登録件数は2,407件で、前年度より85件減少しました。また、1店舗あたり月2.6件の登録です。

2022年度に直接お客様相談センターへお寄せいただいたインターネットでのお声は42件、電話でのお声は84件ありました。

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、「店頭で長時間待たなくて済むように工夫して改善してほしい」というお客様の声を受けて、2022年6月より「お客様の利便性向上」および「課題解決の質的向上」を図るため、時間を要する事務手続きや各種相談の【来店予約システム】を全営業店及びすまいるプラザに導入しました。

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》

	2020年度	2021年度	2022年度
① 融資相談受付時の一次確認の適正率	100.00 %	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、申込者・法人代表者等を確認し、融資審査時には、申込者・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	2021調査
事業所数	147,748 先	144,127 先
(前回調査比増減率)	(▲4.0 %)	(▲2.5 %)

《定義》

多摩地域及び相模原市の事業所数

※ 2016調査は総務省・経済産業省「経済センサス-活動調査」(平成28年)、

2021調査は総務省・経済産業省「経済センサス-活動調査」(令和3年)の民営事業所数より算出。

※ 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。

2021年における多摩地域の事業所数は前回調査比2.5%減少の144,127先となりました。

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に取り組んでいきます。

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	2016-2021
① 新設事業所数	15,605 先	37,704 先
開業率	5.3 %	5.1 %
② 廃業事業所数	24,142 先	42,602 先
廃業率	8.2 %	5.8 %

《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28年、令和3年）の民営事業所数より算出する。

※ 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。

《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、地域の魅力向上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5.1%、廃業率は5.8%となり、廃業率が開業率を上回る結果となりました。

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》

	2021.6	2021.9	2021.12	2022.3	2022.6	2022.9	2022.12	2023.3
① 中規模企業の業況判断DI	▲ 6	▲ 7	▲ 2	▲ 4	13	3	1	4
② 小規模企業の業況判断DI	▲ 24	▲ 24	▲ 21	▲ 27	▲ 13	▲ 17	▲ 19	▲ 18

《評価》

多摩地域の景況感は経済活動の正常化に向けた動きが進んだことで、回復傾向にあります。しかしながら、直近では物価上昇によるコストの増加や、人手不足による人件費の増加などが企業経営に影響を与えており、企業の収益を圧迫しているため、今後も景況の大幅な改善を見通すことは難しい状況です。

《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、
全業種の直近2年間のデータをそのまま用いる。

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》

	2020年	2021年	2022年
① 人口	4,245.8 千人	4,247.5 千人	4,248.2 千人
うち 年少	514.9 千人	508.4 千人	501.1 千人
うち 生産年齢	2,655.3 千人	2,656.5 千人	2,661.8 千人
うち 老年	1,075.5 千人	1,082.6 千人	1,085.2 千人
② 人口増減率	0.2 %	0.0 %	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流行によって、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1.4%減少、老年人口が前年比0.2%増加と、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」

- 2022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：2023年7月