

たましんレポート Tamashin Report 2012

[平成23年4月1日～平成24年3月31日]



「お客さまの声」を
地域の未来に…



持続可能な明るいくふるさと多摩の創造



理事長 佐藤 浩二

いつも〈たましん〉をご愛顧いただき、誠にありがとうございます。今年も1年の活動をご報告する「たましんレポート」ができました。〈たましん〉の平成23年度の活動をお伝えし、皆さまからいただく貴重なご意見を今後の活動に活かしてまいります。

平成23年度は、日本全体で東日本大震災からの復興が大きなテーマとなった1年でした。直接的な被害が少なかったこの多摩地域においても、様々な問題に直面しました。厳しい環境下で努力を続ける企業の皆さまの課題を

一日も早く解決し、個人のお客さまの毎日の暮らしに安心をお届けするなど、地域の活性化をお手伝いすることが私たちの使命と考え、日々努めてまいりました。

預金残高については、平成22年度に引き続き増加しましたが、貸出金残高については減少しており、課題解決活動の不足を感じています。

新しい3ヵ年中期経営計画の初年度にあたる平成24年度は、企業ならびに個人のお客さま、地域全般にわたる課題について、より多く、より迅速に解決すべく、職員一同自らの役割を明確にし、地域の課題解決インフラとしての役割を確立していきたいと考えています。

お客さまの課題解決のため、サポート体制の充実を図ります

企業の皆さまの抱える経営課題の解決に向けた〈たましん〉のサポートとしては、平成23年3月に発足した「課題解決プラットフォームTAMA」が、引き続き中心的な役割を担っています。震災直後であった

をお客さまとともに目指します。

平成23年度前半は、「本当に困った時にこそ、いつも以上にしっかりとお応えする」という信念を胸に、これまで培った情報収集力や対応力を活かして企業が直面する緊急課題にお応えしてまいりました。活動の結果として、お客さまより感謝の言葉をいただいた時、お客さまに〈たましん〉の思いが通じたと実感できたように思います。

今後も経営革新に取り組むお客さまに向けた、さらなるサポート体制の充実を図ってまいります。

また平成23年12月には、〈たましん〉の80店舗目となる「多摩センター支店」をオープンしました。「サクセシア」という愛称で親しまれており、専門スタッフがコンサルティングを行う「すまいるプラザ」の設置や多彩なセミナーの開催など、お客さまのご要望にワンストップでお応えしています。

未永く、さらに安心していただけるインフラを目指して

〈たましん〉が目指すのは、持続可能な明るい地域社会の創造です。多摩地域が

街としての魅力にあふれ、地域経済を支える安定した企業があり、将来にわたって安心していらしていただける街であり続けることが、「ふるさと多摩」のあるべき姿です。

平成25年1月には、地域とお客さまが未永く安心感をもってお取引いただくための取り組みとして、新オンラインシステムの移行を控えています。これまでの金庫独自の運営するシステムから、全国の信用金庫の約9割が加盟する「信金共同事務センター事業組合」へのシステム移行です。

また、平成25年度に、〈たましん〉は80周年を迎えます。これまで地域のお客さまに支えられてきた歴史を振り返りますと、非常に感慨深いものがあります。そして、今後100年、200年と持続し続けるために、自分たちの役割を見つめ直し、将来をしっかりと見据えて行動する年にしたいと思っています。

〈たましん〉はこれからも、さらなるスピード感と対応力・実践力をもって、お客さまと地域の課題解決のために、たゆまぬ活動を続けてまいります。今後も変わらぬご愛顧のほど、よろしくご愛顧申し上げます。

たましんプロフィール

平成24年3月末現在

創 立	昭和8年12月26日 有限責任立川信用組合として設立 平成18年1月10日 合併により多摩信用金庫	店 舗 数	本支店……76／出張所……4 店外キャッシュサービスコーナー……61
純 資 産	932億円	役職員数	2,223名(パート含む)
出 資 金	237億円	職 員 数	1,939名(男性1,193名、女性746名)
本 店	東京都立川市曙町2丁目8番28号		

・本誌では、原則として単位未満(構成比等の比率については表示した数値未満)を切り捨てのうえ表示しています。従って項目ごとを合計した場合、合計を表示している欄等との数値が一致しない場合があります。
・3月末時点の計数については「〇年3月末」、期間中の計数については「〇年度」として項目表示しています。また、財務諸表においては、決算期数にて表示し、時点・期間を併記しています。

【目次】

● 理事長からのごあいさつ	1	● 業績トピックス	21
● 地域とたましん	3	● 金庫運営の体制	29
● たましんの取り組み		● お客さまの声	37
・ 企業へのお手伝い	5	● たましんのネットワーク	39
・ 個人の皆さまへの支援	11		
・ 地域社会への取り組み	17		

経営理念

たましんは、お客さまの幸せを創造する企業
たましんの仕事は、お客さまの幸せづくり

基本方針

わが信用金庫は社会的公器として協同組織による地域金融機関たる精神に徹し、

1. 役職員一致の体制を整え
2. 信義誠実、明朗堅実にして信頼に富む職場を築き
3. 業容の増大、質の向上を図って金融の疎通につとめ

以て地元の繁栄とわが国経済の振興に寄与することを念願する。

多摩信用金庫企業倫理

- | | |
|--|--|
| <p>1. 社会的公器の自覚と信頼の確立
たましんの基本方針にのっとり、その公共的役割を自覚し、経営の自己責任に基づく健全経営に徹することにより、会員、お客さま、地域社会の信頼を確立していきます。</p> <p>2. お客さま第一主義の実践と地域社会への貢献
たましんの経営理念を追求し、あらゆる業務を通じて、お客さまへ質の高い最良のサービスを提供することを常に目指すとともに、地域社会の発展に貢献していきます。</p> | <p>3. 法令やルールへの厳格な遵守
たましんは、法令やルールおよびその精神を遵守し、社会的規範に背くことのないよう、常に誠実かつ公正な企業運営を行っていきます。</p> <p>4. 反社会的勢力の排除
たましんは、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力を、断固たる姿勢で排除していきます。</p> <p>5. 経営情報の公開と地域社会との調和
たましんは、経営情報の積極的かつ公正な開示をはじめとして、広く地域社会とのコミュニケーションを深め、調和を図っていきます。</p> |
|--|--|

中期経営計画2012基本方針

たましんは平成24年度より、新たな3ヵ年計画である「中期経営計画2012」をスタートさせました。たましんが永続的に地域の課題解決インフラとなり、企業並びに個人のお客さまや地域全般にわたる課題を解決していくことで、持続可能な明るい地域社会「ふるさと多摩」の創造に貢献することをメインテーマとしています。

「中期経営計画2012」では以下の3つの基本方針を掲げています。

1. 「地域の課題解決インフラ」としての役割を確立する
2. 金庫のビジネスモデルを持続的に実践できる「経営基盤」を構築する
3. 役職員が自信と誇りを持ち、安心して働ける「職場環境」を醸成する

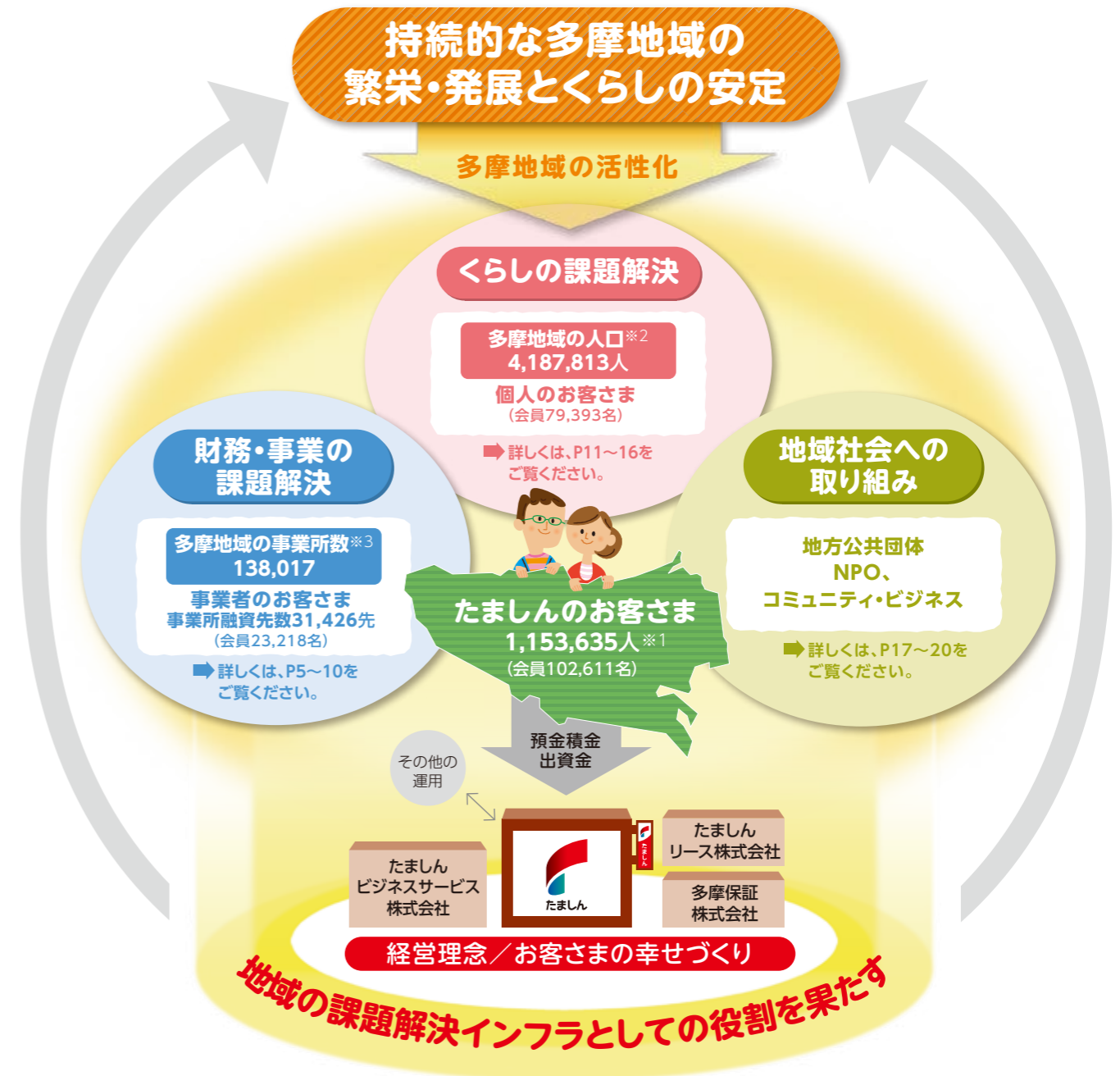
以上の基本方針を基に多摩地域の発展に貢献していくことこそ、地域に根ざす企業である「多摩信用金庫」の役割と考えています。

多摩地域の活性化

たましんはお客さまと、
〈ふるさと多摩〉の未来を創っていきます。

多摩地域で生まれた金融機関だからこそ、できることがあります

地域の皆さまとともに私たちのふるさと多摩を未来にわたって成長・繁栄させていくために、金融サービスはもちろん経済・文化・生活などあらゆる角度から、多摩で活動される企業、多摩で生活し働く個人の皆さま、多摩の地域社会を、総合的・積極的にサポートしています。



※1 たましん各店の預金をお持ちのお客さまの合計(平成24年3月末現在)。
 ※2 東京都総務局「東京都の人口(推計)」(平成24年4月1日現在)。
 ※3 総務省統計局「平成21年経済センサス基礎調査(確報)」(平成21年7月1日現在)。
 注. 会員数・事業所融資先数は平成24年3月末現在。

企業・事業所の
成長と繁栄のために

企業の成長発展には、経営課題の明確化と、課題解決へ向けた具体的な取り組みが大切です。
<たましん>はお客さまと経営課題を共有し、共に解決に取り組む力強いパートナーとしてお手伝いいたします。

創業支援の強化

創業支援

●インキュベーション施設

京王八王子支店の7階で、創業間もない方々を対象に、金融支援にとどまらず総合的な支援を行う、創業支援施設「ブルームセンター」を開設しています。また、「ビジネススクエア多摩(多摩市)」などのインキュベーション施設の開設・運営支援や、各市の創業塾に講師を派遣しています。



●ブルーム交流カフェ

創業を目指す方のためのセミナーと、交流の場を提供する創業支援セミナーを開催しています。



次世代への伝承・育成

後継者育成

●TAMA NEXTリーダープログラム

たましんと大学が連携して行う後継者塾。一流の講師陣が次世代経営者をバックアップしています。



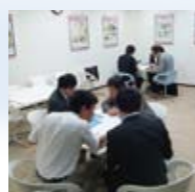
ネットワークを 生かした支援

専門家派遣

- 課題解決プラットフォームTAMA 課題解決プラットフォームTAMA
専門家派遣・セミナーの開催により、地域の中小企業等の課題解決を支援するたましん独自の仕組みです。
- 中小企業支援ネットワーク強化事業 (経済産業省 関東経済産業局)
- 建設企業のための経営戦略アドバイザー事業 (国土交通省 土地・建設産業局)

事業支援施設

- たましん事業支援センター・プラザ (Winセンター・Winプラザ)
「新しいひらめき」、「新しい出会い」、「新しいビジネス」がコンセプトの事業支援施設です。ラウンジや会議室を地域の中小企業や支援機関に開放し、セミナーやビジネスマッチングを行っています。



事業者対象会員組織

- たましん法人総合サービスBOB
多摩地域で事業を営む事業所を対象とした会員組織です。ビジネスマッチング、ビジネス書式ダウンロード、事業者向けイベントなど、様々なサービスをご用意しています。また、創業を予定している方、または創業後3年未満の法人・個人事業主の方を対象に「創業会員」サービスを開始しました。



産学連携

- 中小企業の技術課題解決に向けた産学連携事業
・東京高専・明星大学・電気通信大学・首都大学東京 等

販路拡大などの支援

海外展開支援

- 貿易・海外投資相談
お客さまの海外展開に向けて、企画段階から海外業務における全てに対し、専門スタッフがしっかりサポートしています。

展示商談会

- 多摩の物産&輸入品商談会
多摩地域の美味しいもの、海外発の素敵なものが一堂に集まる商談会です。
- たま工業交流展
多摩地域の中小企業の技術、製品が集まる展示会です。商談も活発に行われています。



中小企業の活性化支援

表彰制度

- 多摩ブルー・グリーン賞
多摩地域の中小企業の活性化と地域経済の振興に寄与することを目的に、優れた「技術・製品」「ビジネスモデル」を表彰しています。



◆融資業務

前向きに、意欲的に事業に取り組まれている事業者の方々に、各種融資で応援しています。また、新規事業に対しても積極的に対応いたします。

- たましん事業者応援ローン「Winパートナー」
- たましん事業再生支援融資「Winバリューアップ」
- たましん事業成長支援融資「Winグローアップ」
- たましん創業支援特別融資「ブルーム」
- たましんNPO事業支援ローン 等

◆主なサービス

事業や暮らしの中で便利にご利用いただけるきめ細やかなサービスを取り揃えています。

- 振込 ○代金取立 ○給与振込
- 配当金自動受取 ○コンビニ収納サービス 等

◆情報サービス

多様化する企業ニーズにお応えするため、事業者の方々を総合的にバックアップいたします。

- 不動産有効活用支援 ○M&A相談 ○私募債受託業務
- 株式公開支援 ○事業収支計算 ○株価算定 等

◆テレホンバンキング・インターネットバンキング

お客さまの事務の合理化や資金管理の効率化に役立つ、各種サービスを取り揃えています。

- テレホンバンキング・インターネットバンキング
- EBサービス(ファクシミリ振込サービス、アンサーサービス、パソコンサービス) 等

◆貿易金融サービス

金融の国際化を背景とした各種ニーズにお応えし、お客さまの海外ビジネスをサポートいたします。

- 輸出取引 ○輸入取引 ○先物予約
- 外為インターネットサービス ○L/C
- インパクトローン ○FAX海外送金サービス 等

◆相談サービス

無料でご利用いただける各種サービスを実施しています。

- 創業・CB(コミュニティビジネス)相談 ○貿易・投資相談
- 事業承継相談 ○法律・税務相談 等

力強いパートナーとして企業・事業所の成長と繁栄をお手伝いします。



ネットワークを活かした支援



課題解決プラットフォームTAMA

平 成22年度の経済産業省委託事業である「中小企業応援センター事業」等で培ったノウハウを活かし、平成23年3月よりスタートした「課題解決プラットフォームTAMA」では、中小企業の様々な課題の解決に取り組んでいます。平成23年度に寄せられたご相談は1,863件、うち専門家派遣を899回行いました。経営計画やマーケティング、事業承継に関するセミナーも継続的に実施しました。

建 設企業のための経営戦略アドバイザー事業について、平成23年12月国土交通省とパートナー協定を締結しました。これにより、多摩地域の建設企業に対して独自のスキームによる支援だけでなく、国土交通省に登録された中小企業診断士などの専門家を派遣することができ、中小建設企業へより充実した支援を行っています。



首都大学東京との連携協定調印式

中 小企業の技術課題などを解決することを目的として、平成24年1月に、首都大学東京との連携協定に調印しました。地域の発展のために相互協力し、産学連携を強化することで企業の課題に迅速な対応を図っています。2月からは産学公連携コーディネーターとしてたましんの職員が出向し、人的な連携をはじめとした積極的な展開を行っています。

創業支援の強化



ミニブルーム交流カフェ

従 来より、創業を目指す方のためのセミナーと交流の場を提供する「ブルーム交流カフェ」(共催:日本政策金融公庫)の開催に続き、新たに「ミニブルーム交流カフェ」を多摩の各地で開催し、231名の方にご参加いただきました。これからも創業を目指す方へ、より身近な支援を行ってまいります。今後は多摩地域のインキュベーション施設、創業支援機関と連携し、地域の活性化のために創業支援の継続に努めます。

次世代への伝承・育成

次 世代ビジネスリーダーを育成することを目的として、平成23年6月から10月まで一橋大学と連携して後継者育成塾「TAMA NEXTリーダープログラム3期生」を開講しました。第1期から延べ56名に受講いただいております。多摩地域の次世代を担う経営者同士の交流をはじめ、毎回講座終了後には、当日の講師陣を加えて自社の経営課題に関する問題点や先進事例に関する情報などを自由な討議で共有しています。



税理士によるマンツーマン指導

事 業承継支援策として、事業承継セミナー「必ず成功する事業承継10の鉄則」や「事業の承継がよ〜くわかるセミナー」を開催したほか、中小企業診断士による事業承継相談会を、毎月第1木曜日にWinセンターで開催しています。



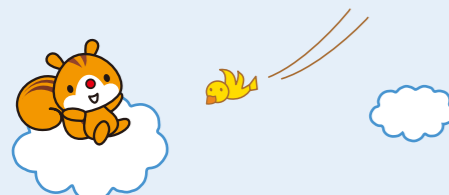
事業承継セミナー

中小企業の活性化支援

地 域事業者の優れた技術・製品と新しいビジネスモデルを表彰する制度「多摩ブルー・グリーン賞」は平成23年で9回目を迎え、「多摩ブルー賞」(技術・製品部門)に94件、「多摩グリーン賞」(経営部門)に59件の合計153件のご応募をいただきました。最優秀賞に株式会社 応用技研(多摩ブルー賞)と株式会社 グローバルエージェンツ(多摩グリーン賞)、他に優秀賞12件、震災復興支援特別賞1件を決定し、12月に表彰式を行いました。



表彰式



課題解決による事業再生

経営改善・事業再生に向け努力されている地域事業者の方とともに課題解決に取り組んでいます。融資管理部に経営革新支援担当を配置し、営業店とともに積極的に取り組んでいます。

経営革新支援担当の取り組み

たましんは、「課題解決のインフラとしての役割を果たすことが存在意義である」との考えに基づき、経営改善、事業再生支援を本業と位置づけてきました。

さらに、金融支援にとどまらず事業そのものの再生に向けた取り組みの充実を図るため、平成23年度より経営革新支援担当に事業面の課題解決を行う担当者を増員し、お客さまの支援を強化しました。これにより、お客さまの経営課題に対して事業・財務両面からの支援が相乗効果を発揮することとなり、新たに改善の方向性を見出したケースや売上高の増加につながった等の成功事例が出始めています。

経営改善支援等の取り組み実績(平成23年度)

お客さまが抱える事業課題解決に取り組み、平成23年度は62先のお客さまの経営内容が改善されました。

区分	期初債務者数 A	うち経営改善支援 取り組み先数 α	(単位:先数)			経営改善 支援取り組み 率α/A	ランク アップ率 β/α	再生計画 策定率 σ/α	
			αのうち期末に 債務者区分が ランクアップ した先数 β	αのうち期末に 債務者区分が 変化しなかった 先数 γ	αのうち 再生計画を 策定した 先数 σ				
正常先	① 21,826	30		20	3	0.1		10.0	
要注意先	うちその他 要注意先 ②	4,931	492	51	386	225	10.0	10.4	45.7
	うち要管理先 ③	0	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0
破綻懸念先	④ 1,610	179	11	147	108	11.1	6.1	60.3	
実質破綻先	⑤ 588	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	
破綻先	⑥ 187	0	0	0	0	0.0	0.0	0.0	
合計	小計(②~⑥の計)	7,316	671	62	533	333	9.2	9.2	49.6
		29,142	701	62	553	336	2.4	8.8	47.9

注・期初債務者数及び債務者区分は平成23年4月当初時点で整理しております。
 ・債務者数、経営改善支援取り組み先は、取引先企業(個人事業主を含む)であり、個人ローン、住宅ローンなどの先を含んでおりません。
 ・βには、当期末の債務者区分が期初より上昇した先数を記載しております。
 ・なお、経営改善支援取り組み先で期中に完済した債務者はαに含めるもののβに含めておりません。
 ・期初の債務者区分が「うち要管理先」であった先が期末に債務者区分が「うちその他要注意先」に上昇した場合はβに含めております。
 ・期初に存在した債務者で期中に新たに「経営改善支援取り組み先」に選定した債務者については(仮に選定時の債務者区分が期初の債務者区分と異なっていたとしても)期初の債務者区分に従って整理しております。
 ・期中に新たに取引を開始した取引先については本表に含めておりません。
 ・γには、期末の債務者区分が期初と変化しなかった先数を記載しております。
 ・再生計画を策定した先数は、中小企業再生支援協議会等の再生計画策定先、金庫独自の再生計画策定先の先数を記載しております。



再生事例

たましん + 東京都中小企業再生支援協議会との連携

卸売業(輸入品の卸売)

経営課題

- 想定を超えた為替の変動により、多額の損失を計上
- 海外子会社の新規事業への投資失敗により損失を計上し、不良債権が増加
- 財務内容の悪化により資金調達ができず、資金繰りが悪化

主な取り組み

- 取引金融機関7行の調整、および改善支援を得るため東京都中小企業再生支援協議会の活用を提案し、支援が決定
- 公認会計士・コンサルタントにより、財務・事業デューデリジェンス(実態調査・分析)を実施
- 経営改善計画の策定
- 借入金の返済における金融機関調整の実施
- 顧客、商品ごとに収益性を考慮したマーケティング展開を実施
- 国内外のガバナンス(経営管理システム等)の強化
- 関連事業である不動産賃貸業の収益物件を売却し、有利子負債を圧縮
- 月次モニタリングの実施

支援の結果

- 為替リスクを極力排除したビジネスモデルを確立
- 海外子会社の商品仕入れ力の活用により、収益性が改善
- 金融機関協調により、返済のリスケジュール(債務返済の繰り延べ)が実現し、資金繰りが安定
- 月次モニタリングにより、計画に基づいた返済を履行

たましん + 中小企業診断士との連携

製造業

経営課題

- 外部環境の悪化により企業の設備投資需要が減少し、売上が大幅に減少
- 関連事業の収益物件の借入返済金の負担が大きく、資金繰りが悪化
- 生産管理および経費管理体制の改善が手付かずで、業況回復の遅れ

主な取り組み

- 中小企業診断士を派遣し、製造原価と経費の問題点洗い出し
- 事業フローを見直し、売上高の増加策を検討
- 作業効率化のための5S(整理・整頓・清掃・清潔・躰)の徹底
- 収益物件売却による有利子負債圧縮
- 以上を基に経営改善計画の策定
- 経営改善計画書に基づき引き続き、定例的にモニタリングを実施

支援の結果

- 経営改善計画の遂行により、最終利益を計上
- 資金繰りが安定し、元金返済の再開

個人の皆さまの
豊かな生活のために

お客様の身近なサポーターとして、
豊かな生活を応援するため、くらしを充実させる

<たましん>は様々なサービスをご用意しています。
取り組みをしています。いつでも気軽にご相談いただけます。

くらしの充実のために

豊かなセカンドライフの応援

●シニア・スクエア

たましんでは、年金手続等に関するご相談を承っています。また、たましんに公的年金をお振込いただいている方、および年金受給をご予約の方に、様々な商品とサービスをご用意しています。



旅行企画協力

●たましんトラベルサークル

春・秋と時期を分けて、国内旅行、海外旅行、日帰り旅行を実施しています。

健康関連

●健康に関するセミナー・相談会・情報発信

医師による「無料相談会」や、専門家によるセミナーを年間数回開催しています。また、年4回「健康情報誌」を発行しています。



じっくり相談・安心サポート

多摩地域に8店舗展開

●すまいるセンター・すまいるプラザ

これからのマネープランや保険、相続や住まいに関する様々なご相談ができるコンサルティングスペースです。毎月「資産運用」「資産形成」「保険」などのセミナーや相談会を開催しています。



多摩地域に17カ所展開

●すまいるカウンター

店舗内コンサルティングスペースで、くらしにまつわる様々な不安や疑問に専門スタッフが丁寧にお応えします。

相談会

●「保険なっ得フェア」「保険なっ得デー」の開催

保険の見直しおよび加入に関する情報や相談会を行う「保険なっ得フェア」と「保険なっ得デー」を開催しています。



●「通販型自動車保険体感フェア」の開催

通販型自動車保険のお見積りや保障性保険等のご相談ができる体感フェアを、「すまいるプラザ」にて実施しています。



●相続・遺言・年金の無料相談

弁護士、税理士による「遺言」に関する個別相談会や、社会保険労務士による年金セミナーなど、随時開催しています。

未来を担う世代への支援

子育て支援

- 夏休み親子自然体験'11ひのはら
- 明星大学 夏休み科学体験教室2011
- 2011青少年のための科学の祭典 東京大会in小金井

リスクに備えるために

多彩な商品を提供

●保険商品ラインナップの充実

お客様の様々なリスクに備えるために、各種保険の取り扱いをしております。「医療保険」や「がん保険」、「自動車保険」はもちろんのこと、「ペット保険」など多彩な商品を提供しています。

情報誌の発行

●「保険なっ得Style」の発行

「子どもの教育資金」や「住宅購入」、「老後の生活」など、まとまった資金が必要な時に備える方法や、保険を活用しリスクに備える方法などを掲載した情報誌を発行しています。



◆融資業務

お客様のライフステージの変化に応じて生じる、様々な資金ニーズに合った商品を取り揃えています。

- 住宅ローン
- リフォームローン
- 教育ローン
- マイカーローン
- フリーローン
- カードローン 等

◆預金業務

お客様の資金ニーズにあった預金商品を取り揃えています。

- 当座預金
- 普通預金
- 貯蓄預金
- 通知預金
- 定期預金
- 定期積金
- 納税準備預金
- 外貨預金 等

◆主なサービス

事業やくらしの中で便利にご利用いただけるきめ細やかなサービスを取り揃えています。

- 公共料金等自動支払
- 年金自動受取
- 貸金庫・セーフティケース
- クレジット一体型キャッシュカード
- ポイントサービス
- テレホンバンキング・インターネットバンキング 等

◆公共債・投資信託

公共債や、投資信託をお取扱っています。運用対象や収益性により各種商品をお選びいただけます。

- 個人向け復興国債
- 個人向け復興応援国債
- 中・長期利付国債
- 投資信託 等

◆各種保険・確定拠出年金

各種保険等の窓口販売により、お客様の幅広いニーズにお応えしています。

- 個人年金保険
- がん保険
- 医療保険
- 終身保険
- 定期保険
- 住宅ローン関連保険
- 海外旅行傷害保険
- 傷害保険
- 学資保険
- ペット保険
- 自動車保険
- 確定拠出年金 等

◆外国為替サービス

世界主要都市の金融機関とコルレス(為替契約)業務を展開し、海外との資金決済をご提供しています。また、お客様のご要望にお応えできるよう豊富な外国通貨を取り揃えています。

- 海外送金
- 外貨両替(現金・旅行小切手) 等

◆ATMサービス

ATM機能の充実と利便性の高い場所への設置を展開しています。

◆相談サービス

無料でご利用いただける各種相談サービスを実施しています。

- 年金相談
- 住宅に関する相談
- 保険に関する相談
- 資産運用相談
- 相続・遺言相談
- 法律・税務相談 等

身近なサポーターとして個人の皆さまの豊かな生活を支えます。



じっくり相談・安心サポート

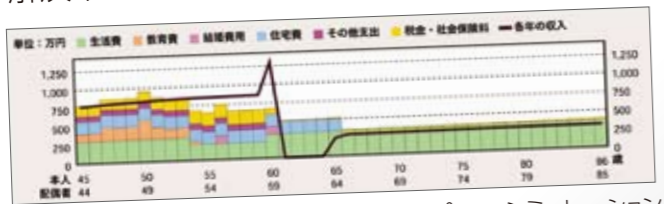
資 産運用をはじめ、相続、年金、保険などのコンサルティング業務を展開するすまいるプラザでは、前年より1,368件増の4,891件のご相談をいただきました。また、すまいるセミナーには、年間2,502名の方にご参加いただきました。すまいるプラザは、国立・武蔵村山・立川・吉祥寺・めじろ台・八王子に加え、新たに多摩センターと、その拠点を広げ、多様化するお客さまの悩みや課題の解決に取り組んでいます。



すまいるプラザでは、専門スタッフがご相談を承ります

「すまいるプラザ」セミナー・相談会の検索・申込
<http://www.tamashin.jp/smileplaza/>

す まいるプラザ」および「すまいるカウンター」では、お客さまの将来にわたる必要資金や、必要保障等のマネープランの詳細を描く「ライフプラン・シミュレーション」を導入し、具体的な解決策のご提案をしています。



社 会問題化する多重債務について、従来より、その解決に向けた「個人支援ローン『リンク』」の取扱いや弁護士会等との連携体制を構築し、全店舗に相談窓口を設置しています。これらの取り組みが、平成23年6月に金融担当大臣より顕彰されました。

年 金への不安が引き続き高まる中、手続のお手伝いや年金額の調査のほか、社会保険労務士やシニアアドバイザーによる年金相談会を開催しました。年金振込件数は約20万8千件となり、一人ひとり異なる年金の疑問や不安の解消に力を注いでいます。平成23年4月より、ホームページで年金相談会へのご予約をご利用いただけるようになりました。

年金相談会の申込
<https://www.nenkin-soudan.info/>



未来を担う世代への支援

子 育て支援の一環として、日本女子体育大学と連携し、子育て支援プログラム「夏休み親子自然体験'11ひのはら」を実施したほか、「明星大学 夏休み科学体験教室2011」、「2011青少年のための科学の祭典 東京大会in小金井」などの協働事業を行いました。また、三鷹市市民協働センターで開催された夏休みお仕事体験イベント「コドモシゴト2011Summer」や、立川市で開催された「第9回子育て教育フェア」に出展したほか、中学校にて2年目となる「金融教育」授業を実施しました。



「夏休み親子自然体験'11ひのはら」

くらしの充実のために

多 摩地域のアマチュアゴルファーNo.1を決定する「多摩コミュニティカップアマチュアゴルフトーナメント」(愛称:多摩カップ)には、2,138名の方にご参加いただきました。地区大会、最終予選大会を経て、119名の方が平成23年12月の決勝大会にて熱戦を繰り広げました。



多摩カップ

日 帰り・国内・海外のたましんトラベルサークルを実施し、全6,239名の方にご参加いただきました。そのうち、平成23年5月から7月にかけて行われた、たましんトラベルサークル「世界遺産屋久島3日間の旅～大自然の鼓動を体感する～」では、840名の方にご参加いただき、白谷雲水峡や紀元杉等の神秘的な自然を満喫していただきました。



屋久島 紀元杉

健全な消費者信用の実現に向けて ～「地域のセーフティネット」としての役割を果たすための取り組み～

平成22年6月の改正貸金業法完全施行後、地域のセーフティネットとしての役割を果たしていくため、法改正により影響を受ける方への支援態勢を強化しました。「消費者ローン相談窓口」を全店舗およびすまいるプラザに設置し、個人支援ローン「リンク」などによる資金面での支援のほか、必要に応じて、東京三弁護士会多摩支部、法テラスとの連携スキームを利用した専門家(弁護士)への紹介も行っています。

平成23年6月には、これらの取り組みが金融担当大臣より顕彰されました。



施行後の対応状況

改正貸金業法完全施行後の対応状況 該当期間:平成22年9月～平成24年3月(19ヵ月)

対応内容	平成22年9月～平成24年3月 (相談・照会件数104件に対し)		うち、平成23年度中 (相談・照会件数51件に対し)	
	件数	金額	件数	金額
① 新規融資による課題解決	43件	165,020千円	26件	67,680千円
うち、個人支援ローン「リンク」での解決	28件	75,310千円	18件	48,860千円
② 新規融資以外の課題解決 (弁護士紹介・法人条件変更等)	15件	—	2件	—
③ 新規融資による課題解決予定	12件	37,490千円	4件	10,300千円
④ 相談・照会受付中	13件	520,469千円	4件	31,169千円
⑤ 謝絶・取下げ・相談に至らず	21件	—	15件	—
結果 課題解決件数	58件→@3.1件/月		28件→@2.3件/月	
課題解決率*	73.4%		65.1%	

*課題解決率= $\frac{\text{新規融資による課題解決} + \text{新規融資以外の課題解決}}{\text{相談・紹介件数} - (\text{新規融資による課題解決予定} + \text{相談・照会受付中})}$

未来を担う世代への支援

東日本大震災により被災した子どもたちの教育・生活支援を目的として信託報酬の一部を5年間にわたって寄付をする投資信託「しんきん復興支援育英ファンド(限定追加型)*」(愛称:こどもの未来)の取扱いを、平成23年6月より開始しました。また、同様に「個人向け復興応援国債」の取扱いも開始しました。

*購入申込期間は平成24年7月25日までです。



じっくりとご相談いただける総合コンサルティングスペース ～すまいるプラザの取り組み～

[個人の課題解決の実践]

平成23年度は、多摩地域でくらすお客さまの豊かな生活をサポートするため、多岐にわたる悩みや課題の解決に積極的に取り組みました。今後も個人のお客さまに対していつでも気軽にご相談いただける身近な存在となる活動を継続してまいります。

相談事例

ライフプラン・シミュレーションの活用

資産運用

個人の課題

- 現在加入している保険が十分な保障か不安
- 住宅購入をきっかけに家計の収支を見直したい
- 子どもの教育資金を準備したい
- 退職金の運用について考えたい
- 豊かなセカンドライフを送るための準備をしたい

主な取り組み

- 家族構成による必要保障額を算定
- 住宅取得後にかかる住居費、税金など支出の増加を試算
- ライフステージにおける子どもの進学時期とその他のライフプランを確認
- 資産運用に関するリスクの考え方を確認
- 公的年金だけでは不足する生活費や、受給までのつなぎ資金を算出

相談の結果

- 現在の保障内容を維持しながら、保険料を削減する見直しができる
- 住宅ローン金利の変動による、今後の収支の変動を把握できた
- 学資保険の活用により教育資金を準備した
- リスク許容度に応じた分散投資の提案により、退職金の運用ができた
- 公的年金の不足分を「個人年金」で準備した

セカンドライフの相談

相続・遺言の個別相談

個人の課題

- 今後の相続について心配
- 相続税や贈与税のしくみを知りたい
- 遺言書の書き方について知りたい

主な取り組み

- 保険の活用による相続対策を提案
- 税理士、弁護士、司法書士による「相続相談会」のご案内
- すまいるプラザで開催する「相続関連セミナー」のご案内

相談の結果

- 生前贈与と保険の活用により相続準備ができた
- 少人数セミナー後に質問し、不安が解消できた
- 公正証書遺言により家族への「想い」を遺言に託した

地域の持続的な成長と発展のために

地域全体の活性化、持続的な成長と発展の各種機関・団体等とも協働で、地域の課題

ために、〈たましん〉は行政や商工団体、解決に向けて取り組んでいます。

地域産業の活性化のために

新産業・雇用の創出

●創業・コミュニティビジネスへの取り組み
「コミュニティビジネスの啓発」「創業」「ネットワークの構築」「中小企業のソーシャル化」などの課題解決に向けた様々な取り組みを行っています。

商業・観光活性化

●「東京・多摩のおみやげ」プロジェクト
スポーツ祭東京2013(東京国体)を契機として、多摩地域のおみやげを全国にPRするためのプロジェクトを立ち上げました。



地域の魅力発信

●地域情報誌「多摩ら・び」の企画
市民が地域情報誌づくりに参加する「市民レポーター制度」により、地域の魅力の情報発信、新しいネットワークや事業のきっかけづくりを行っています。



豊かなまちへの貢献

地域の豊かな生活のサポート

●多摩らいふ倶楽部
「健康」「学ぶ」「遊ぶ」「地域」をキーワードに、「多摩の散歩」や「パソコン教室」などたくさんの企画をご用意しています。



「振り込め詐欺」被害を未然に防ぐために

巧妙な手口の振り込め詐欺から地域のお客さまを守るため、たましんでは地元警察との連携や、注意喚起のうちわやポスターの作成を行い、積極的に被害未然防止活動に努めています。こうした取り組みの結果、平成23年度には49件の振り込め詐欺を未然に防止することができました。



地域ネットワーク

や情報を活かして

地域経済レポート

●「多摩けいざい」の発行
多摩地域の四半期毎の景気動向などのデータを分かりやすく解説した経済レポートです。



地域連携

●地方公共団体との連携協定
創業や事業承継、工業・商業等の活性化のため、地方公共団体との連携を行っています。
・多摩市・調布市・日野市



環境への取り組み

積極的・継続的に環境問題に取り組んでいます。

環境理念

当金庫は、地球環境保全を目指し積極的・継続的に環境問題に取り組めます。また、多摩地域の豊かな自然環境と経済発展が共生される社会を目指し、地域金融機関としての社会的責任を果たします。

環境方針

■法令等の遵守

環境関連法令、規則を遵守し、環境保全に取り組めます。

■金庫内での環境負荷低減活動の推進

廃棄物の排出やエネルギー資源の消費など、事業活動による環境負荷の削減へ向け、省資源、省エネルギー、グリーン購入など資源循環の取り組みを実践することにより、環境配慮型金融機関を目指します。

■環境関連商品、サービスの提供

環境保全に貢献しているお客さまを支援するための金融サービスや情報を充実させ、お客さまと共に環境保全の維持発展に努めます。

■環境問題の役職員への啓発

環境教育の啓発を継続的に行い、環境理念、本方針を深く理解した中で、役職員全員が環境問題に全力で取り組みます。

■環境マネジメントシステムの構築

環境目的、数値目標を設定し、目標達成への検証、見直しを継続的に行い、持続可能な地域社会を実現する取り組みに努めます。

■地域社会との環境コミュニケーションの確立

本方針はディスクロージャー、ホームページなどを通じて一般に公表し、地域社会とコミュニケーションを通じて環境の課題や情報を共有する中で、課題解決の取り組みに努めます。

地域・お客さまへの取り組み

環境配慮型金融商品の取扱

- スーパー住宅ローン「しあわせづくり」に環境サポート応援制度を導入し、太陽光発電機器利用住宅や多摩産材利用認定住宅などには住宅ローン適用金利を引き下げています。
- マイカーローン「アクセル・デュオ」は低公害車(エコカー：ハイブリッド車、電気自動車等)のご購入時等にご利用いただいています。



地域の環境保全活動への支援

- たましんは、多摩川源流域の森の再生や多摩川河川敷のごみ拾いなど幅広い地域貢献活動を行っている「多摩さくら百年物語フォーラム」に平成16年4月の事業発足当初より協賛しています。

役職員の取り組み

eco検定の推奨

- eco検定(環境社会検定試験)は、環境問題の基礎的知識および最近の動向についての知識を身につけることを主旨とする検定試験です。合格者は「エコピープル」に認定されます。たましんではeco検定の受検を推奨しており、平成24年3月末現在で職員154名の「エコピープル」が誕生しています。

環境ボランティア活動への参加

- 役職員自らが環境ボランティア活動を通じて環境保全の意義と大切さを肌で感じることを目的として、地元里山保全団体の協力のもと、里山保全活動へ参加しました。



地域の持続的な成長と発展を支え続けます。



もっと便利に

平 成23年12月、80店舗目となる多摩センター支店「サクセシア」をオープンしました。「お客さまの成功と幸せ」という願いを込め、愛称を「サクセシア」とし、通常の窓口やATMコーナーに加え、事業者のマッチングやセミナーの開催などを行う「Winプラザ多摩センター」と個人の資産運用・形成のほか保険等に関するコンサルティングを行う「すまいるプラザ多摩センター」を併設しました。お客さまの悩みや課題に「ワンストップで対応できる店舗」を目指しています。



多摩センター支店「サクセシア」オープン



東府中支店移転オープン

平 成23年5月には、東府中支店を移転オープンし、地域のお客さまが気軽に立ち寄っていただけるよう、窓口とロビーを広げました。また、年金・保険等についてじっくりとご相談をいただける「すまいるカウンター」を新設しました。

- ATMコーナーを3カ所新設しました。
- 【新設】・フレスポ国立南
・いなげや小平小川橋店・府中駅構内



地域の活動、環境に協力



「東京・多摩のおみやげ」特別企画「東京アベック」商品

東 京・多摩のおみやげの特別企画として、異なる事業者同士が一緒に生み出した商品「東京アベック」ブランドを展開しています。「東京アベック」商品の販売が、24年3月より2週間、スーパーマーケットいなげやにて行われました。

「東京・多摩のおみやげ」サイト
<http://tamanoomiyage.jp/>

市 内の産業振興のため、お互いのノウハウを活かせるように、「調布市」、「日野市」とそれぞれ連携協定を結びました。調布市では創業や事業承継等の相談について、日野市では工業や商業等の活性化について、連携して取り組んでいます。



調布市 日野市

平 成23年6月の「信用金庫の日」には、環境への配慮とお客さまへの日ごろの感謝の気持ちをこめて、店舗周辺の清掃活動や、ハーブの種をお配りしました。また、森林を守る「森林認証素材」を原料としたRISURU現金封筒をATM等に設置しました。



ハーブの種と現金封筒



新春講演会

毎 年恒例の新春講演会では、野口悠紀雄氏（早稲田大学大学院ファイナンス総合研究所顧問）による「大震災後の日本経済」というテーマで実施し、約700名の方にご参加いただきました。

地域密着型金融の取組状況

さらに、詳しくは…
ホームページ
<http://www.tamashin.jp>

または
店頭設置の冊子をご覧ください



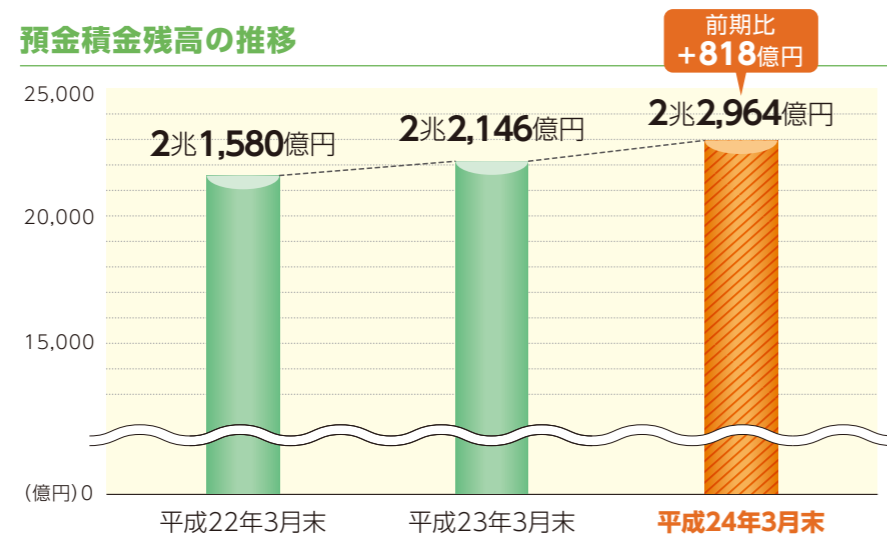
預金・年金振込・
預かり資産

預金・年金振込は増加しました。

預金積金残高は、818億円増加しました。

預金積金残高は、地域の皆さまからのご支持をいただいたことにより、前期より818億円増加し2兆2,964億円となりました。

個人のお客さまを中心に流動性・定期性ともに伸びています。



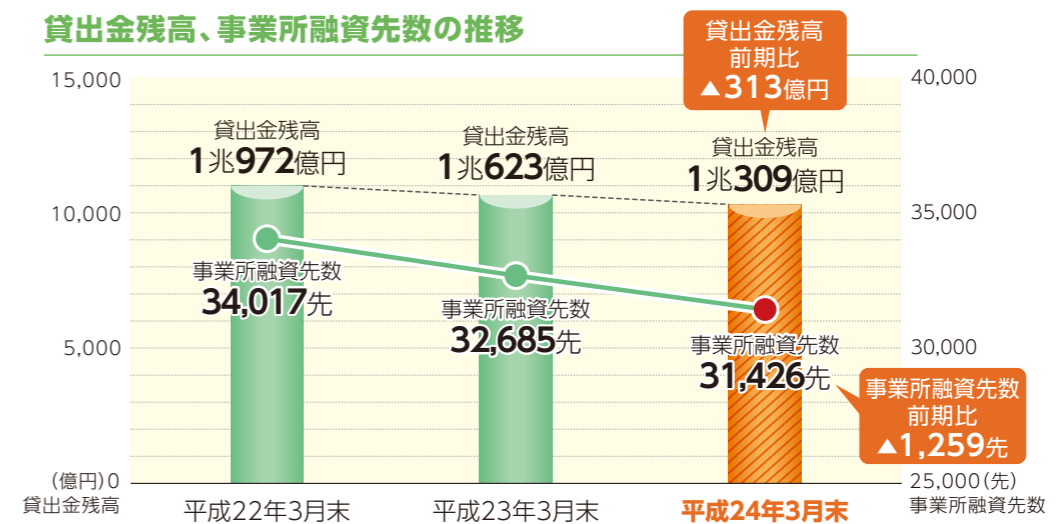
貸出金・
事業所融資先数

貸出金・融資先数は減少しました。

貸出金残高は313億円減少し、事業所融資先数は1,259先の減少となりました。

貸出金残高は、景気の低迷による資金需要の減退などにより313億円減少し、1兆309億円となりました。事業性のご融資は197億円減少し、個人のお客さまのご融資は115億円の減少となりました。お客さまの悩みや課題により多く応えられるよう、努めてまいります。

事業所融資先数は、31,426先となりました。地域企業の課題解決のため、さらに行動力を増して取り組んでまいります。



※平成22年3月末の事業所融資先数は、日本標準産業分類改定に伴う見直しによる166先の減少を含んでおります。
※事業性のご融資には、個人事業者向け消費者ローン・住宅ローン等の消費資金を含んでいます。

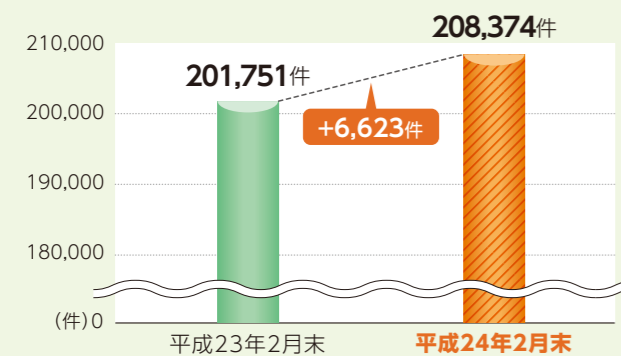


今期のポイント



年金振込件数の比較

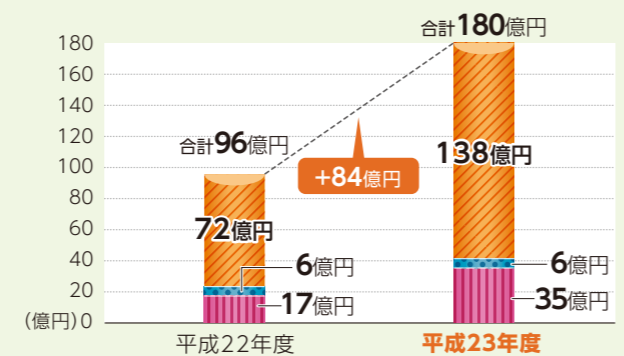
年金振込件数は、前年同月比で6,623件増加しました。お客さまから、変わらぬご信頼・ご支持をいただいています。



※基金を除く振込実績。

預かり資産取扱額の比較

預かり資産のお取扱い額は、前年度比で84億円増加しました。ご提案にあたっては、金融商品取引法などの法令等を遵守し、お客さまの状況にあわせて的確にご説明をしています。



※外貨建て商品は、払込日のTTMレートで円貨換算して算出しています。

〈中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律への対応〉

たましんは法律の施行以前より、経営理念の具現化として、地域のお客さまの悩みや課題を共有し、お客さまとともに課題解決に取り組んでいます。企業・事業所のお客さまには、経営相談・事業支援および事業再生に取り組み、個人のお客さまにはライフサイクル、ライフプランに応じた総合的サポートを提供し、金融の円滑化を図ってまいりました。今後もお客さまの課題解決に取り組み、地域の発展に寄与するため、一層の金融の円滑化に向けて取り組んでまいります。

※「金融円滑化のための基本方針」・「金融円滑化を図るための方針の概要」・「中小企業者等に対する金融の円滑化を図るための臨時措置に関する法律第4条・第5条に基づく措置の実施状況」などについては、たましんディスクロージャー2012およびたましんホームページに掲載しています。

※単位未満切り捨て表示のため、合計・前年比等が表示数値による算出値と一致しない場合があります。

収益の状況

業務純益は93億円、経常利益は58億円、当期純利益は34億円となりました。

収益をさらなる地域貢献へ

平成23年度は東日本大震災の影響が残る中、国内外の経済状況の悪化、先行きの不透明感からおさまの資金需要は慎重な姿勢が続きました。それにより貸出金残高や貸出金利息が減少したこと、金利の低下による預け金利息の減少などの要因から業務収益は前期比26.8億円減少の424億円となりました。

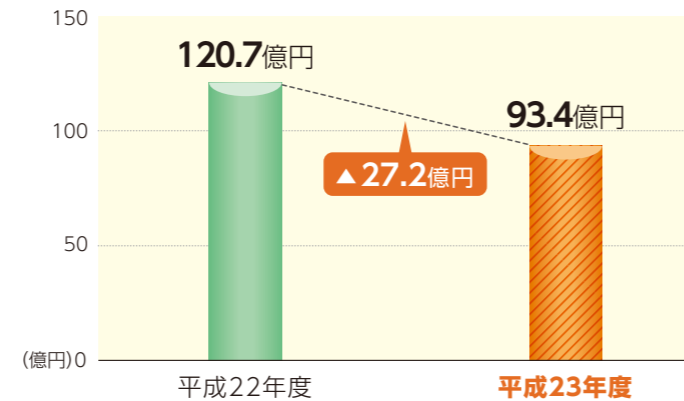
一方、業務費用については、やはり金利の低下により預金利息が減少したものの、経費や債券の売却損等の費用が増加したことにより、前期比0.4億円増加の330.5億円となり、業務純益は同27.2億円減少の93.4億円となりました。

また経常収益は同27.3億円減少の436.1億円、経常費用は同8.9億円減少の377.4億円となり、経常利益は前期比18.3億円減少の58.6億円となりました。

税引前当期純利益は前期比17.1億円減少の53.3億円の計上となり、税金を差し引いた当期純利益は前年比12.2億円減少の34.6億円となりました。

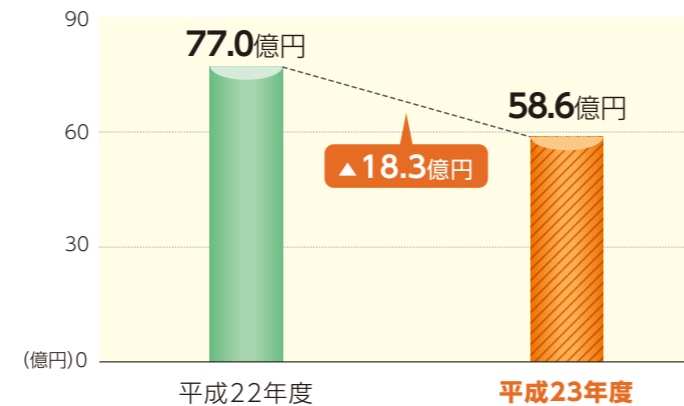
減益となったものの、引き続き安定した収益を確保することができました。

業務純益の比較

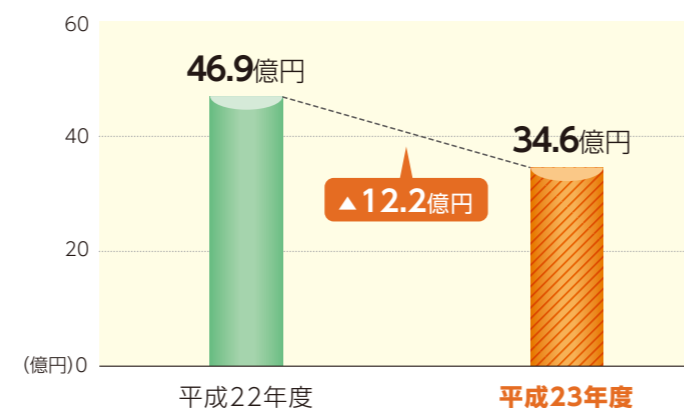


注. 業務純益とは…業務収益－(業務費用－金銭信託等運用見合費用)で算出され、金融機関の基本的な業務の成果を示す利益指標です。

経常利益の比較



当期純利益の比較



自己資本比率

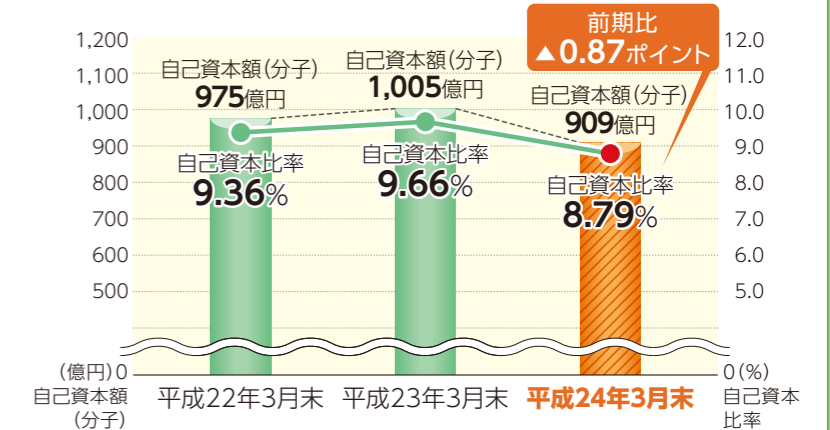
自己資本比率は、8.79%となりました。

たましんの自己資本比率に対する考え方は、高さのみを求めているのではなく地域で果たす役割を第一に考え、リスクの高い資産(貸出金)=分母を減らすのではなく、自己資本(利益)=分子を増やすことで、経営の健全性向上を目指しています。

自己資本比率は、優先出資の買入消却のため特別積立金(優先出資消却積立金)を取崩したことなどを理由に、分子である自己資本額が前期比96億円減少の909億円となり、自己資本比率は前期比0.87ポイント低下の8.79%となりました。

たましんの自己資本比率に対する考え方は高さだけを求めるのではなく、地域のおさまへ貢献した結果として得られる適正な利益の内部留保を着実に蓄積していくことで、自己資本比率を高め経営の健全性を確保していくというものです。

自己資本比率の推移



※平成18年1月10日の3金庫合併時に承継した信金中央金庫引受の優先出資金107億円を、計画的に積み立てていた特別積立金および期中の利益により消却しました。

自己資本の構成に関する事項

■自己資本調達手段の概要

自己資本は、主に基本的項目(Tier1)と補完的項目(Tier2)で構成されています。

基本的項目(Tier1)は、出資金と過去の利益金の中から内部留保してまいりました諸準備金や積立金などが該当します。補完的項目(Tier2)は、一般貸倒引当金と土地の再評価差額の一部などが該当します。

平成23年度末のたましんの自己資本のうち、基本的項目(Tier1)の当期末残高は856億円、補完的項目(Tier2)の当期末残高は53億円となりました。

自己資本の充実度に関する事項

■自己資本の充実度に関する評価方法の概要

平成23年度末のたましんの自己資本比率は8.79%、基本的項目(Tier1)比率は8.27%と、いずれも国内基準である4%を大きく上回っており、経営の健全性・安全性を十分保っております。

たましんでは、自己資本の充実度を評価する統合的リスク管理態勢を整備し、業務上発生し得る信用リスク、市場リスク、オペレーショナル・リスクの計測を行うとともに、早期警戒制度の枠組みにおける金利リスク量及び与信集中リスク量を算出し、自己資本との対比分析を行い、定期的にALM委員会に報告しております。

将来の自己資本充実策については、年度ごとの経営計画の確実な遂行により安定的な収益を計上し、内部留保の充実を図ることを目指しております。

※単位未満切り捨て表示のため、合計・前年比等が表示数値による算出値と一致しない場合があります。

不良債権について

金融再生法開示債権の不良債権比率は8.73%です。

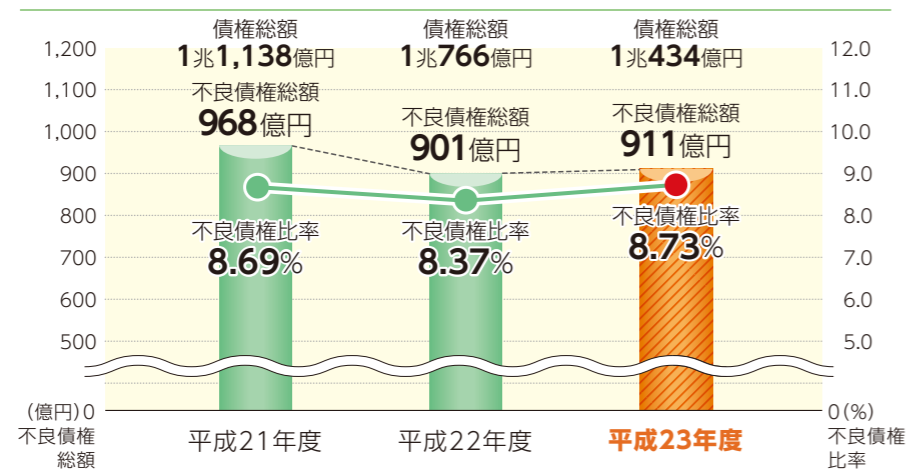
金融再生法開示債権のうち正常債権を除く額は、911億円となりました。

金融再生法開示債権のうち正常債権を除く額は、平成23年3月期より増加し911億円となり、景気の低迷による需要の減退などによる貸出金の減少もあり不良債権比率は8.73%となりました。

たましんの目指す不良債権処理とは、お客さまの業況改善です。前向きに事業に取り組むお客さまの悩みや課題を共有し、解決することで、業況改善のお手伝いをいたします。

今後もお客さまの課題解決のため、金融面・非金融面と幅広い支援に取り組んでまいります。

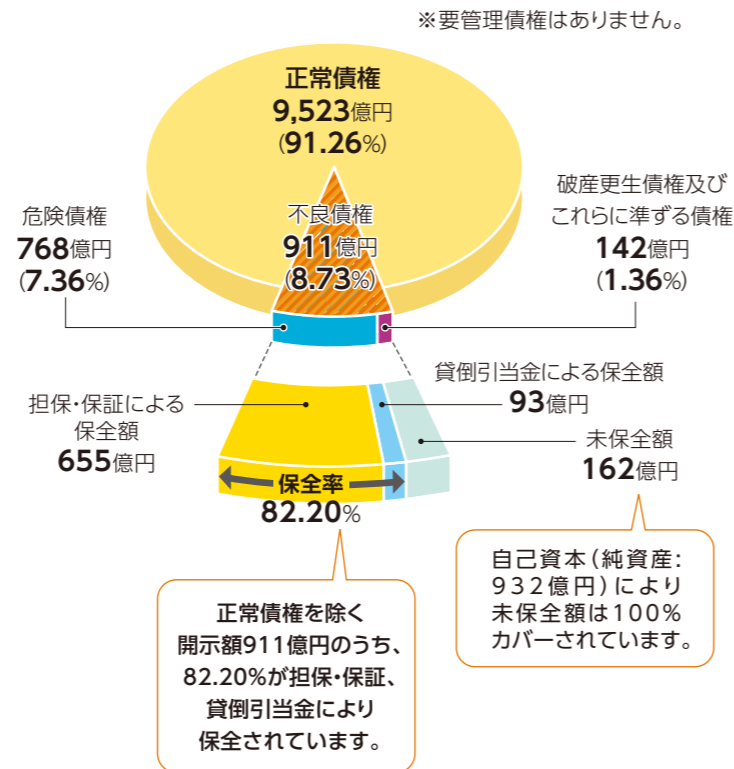
不良債権の推移 (金融再生法における開示債権)



金融再生法開示債権の区別割合と、同債権に対する保全状況

不良債権は、しっかりと保全されています。

正常債権を除く開示額911億円のうち、82.20%が担保・保証、貸倒引当金により保全されています。残りの約18%にあたる162億円は、自己資本(純資産932億円)により、100%カバーされています。



貸出金業種内訳・有価証券の状況

ご融資や資金運用のリスク管理について。

貸出金業種内訳

幅広く、小口多数の融資原則

たましんは、特定業種や大口取引に偏らず、多くのお客さまに幅広くご融資するという「小口多数者利用」を原則としています。これは、お客さまに安心してお取引引きいただくためと、地域で事業を営む方や、地域で生活している方を支援するという信用金庫の存在意義に基づいています。

業種区分	平成23年3月末残高		平成24年3月末残高		業種区分	平成23年3月末残高		平成24年3月末残高	
	残高	構成比(%)	残高	構成比(%)		残高	構成比(%)	残高	構成比(%)
製造業	115,379	10.8	107,461	10.4	物品賃貸業	3,051	0.2	2,892	0.2
農業、林業	386	0.0	292	0.0	学術研究、専門・技術サービス業	13,752	1.2	13,097	1.2
漁業	2	0.0	1	0.0	宿泊業	1,774	0.1	1,419	0.1
鉱業、採石業、砂利採取業	293	0.0	258	0.0	飲食業	23,550	2.2	21,938	2.1
建設業	104,513	9.8	101,489	9.8	生活関連サービス業、娯楽業	14,466	1.3	12,936	1.2
電気・ガス・熱供給・水道業	280	0.0	272	0.0	教育、学習支援業	4,146	0.3	5,615	0.5
情報通信業	6,768	0.6	6,700	0.6	医療・福祉	35,004	3.2	33,324	3.2
運輸業、郵便業	15,582	1.4	15,285	1.4	その他のサービス	50,201	4.7	54,670	5.3
卸売業、小売業	95,690	9.0	93,127	9.0	地方公共団体	21,685	2.0	27,638	2.6
金融業、保険業	4,193	0.3	6,463	0.6	個人*	263,410	24.7	250,978	24.3
不動産業	288,178	27.1	275,083	26.6	合計	1,062,312	100.0	1,030,950	100.0
不動産売買業	32,517	3.0	28,595	2.7					
不動産賃貸・管理業	247,653	23.3	238,122	23.0					
不動産流動化等を目的とするSPC	1,980	0.1	—	—					
不動産関連地方公社等	6,027	0.5	8,365	0.8					

※個人は、住宅資金・消費資金等の貸出をさし、事業性貸出を含みません。

有価証券の時価等情報

資金運用については、国内の債券を中心に堅実な運用を心がけています。

金利リスクや信用リスクなどの各種リスクの管理を行ったうえで、国内の債券を中心に株式や外国証券等に分散投資したポートフォリオを構築することで、堅実な資金運用を心がけています。

国内株式が期末にかけて上昇したこと、日・米・欧で金融緩和政策が実施されたことにより金利が低下したことなどから、保有有価証券の評価益は92億円となりました。

その他保有目的の有価証券に係る取得原価(償却原価)、貸借対照表計上額及び差額は以下のとおりです。(単位/百万円)

	取得原価(償却原価)		貸借対照表計上額		差額		うち益		うち損	
	平成23年3月末	平成24年3月末	平成23年3月末	平成24年3月末	平成23年3月末	平成24年3月末	平成23年3月末	平成24年3月末	平成23年3月末	平成24年3月末
その他保有有価証券	592,397	700,135	598,901	707,431	6,504	7,295	8,987	9,753	2,482	2,457
株式	11,757	12,518	11,175	12,093	△581	△425	1,054	1,114	1,636	1,539
債券	454,483	533,556	460,163	540,139	5,679	6,583	6,104	6,824	425	241
その他	126,155	154,060	127,563	155,198	1,407	1,137	1,827	1,814	420	677

※1 貸借対照表計上額は、期末日における市場価格等に基づいております。また、時価評価されていない「その他有価証券」も含まれています。
 ※2 上記の「その他」は、外国証券及び投資信託等です。
 ※3 変動利付国債の時価については、合理的に算定された価額をもって貸借対照表計上額としております。これにより、市場価格をもって貸借対照表価額とした場合に比べ、債券はそれぞれ1,092百万円(平成23年3月末)、725百万円(平成24年3月末)増加しております。

満期保有目的の債券、子会社株式に係る貸借対照表計上額及び差額は以下のとおりです。(単位/百万円)

	貸借対照表計上額		差額		うち益		うち損	
	平成23年3月末	平成24年3月末	平成23年3月末	平成24年3月末	平成23年3月末	平成24年3月末	平成23年3月末	平成24年3月末
満期保有目的の債券	98,030	102,042	677	1,953	1,116	2,041	438	88
子会社株式	1,653	1,653	—	—	—	—	—	—

※1 「差額」は、貸借対照表計上額と時価(期末日における市場価格等)との差額です。
 ※2 変動利付国債の時価については、合理的に算定された価額をもって評価しております。これにより、市場価格をもって評価した場合に比べ、差額はそれぞれ140百万円(平成23年3月末)、234百万円(平成24年3月末)増加しております。

※単位未満切り捨て表示のため、合計・前年比等が表示数値による算出値と一致しない場合があります。

貸借対照表

第79期 貸借対照表

平成24年3月31日現在(単位/百万円)

科目	金額	科目	金額
現金	27,089	預金積金	2,296,493
預け金	557,735	当座預金	46,089
コールローン	10,000	普通預金	934,121
買入金銭債権	78	貯蓄預金	11,003
金銭の信託	4,999	通知預金	846
商品有価証券	54	定期預金	1,166,898
商品国債	1	定期積金	117,177
商品地方債	53	その他の預金	20,356
有価証券	811,126	コールマネー	75,478
国債	109,919	外国為替	74
地方債	135,267	売渡外国為替	74
社債	385,594	未払外国為替	0
株式	13,746	その他負債	11,549
その他の証券	166,598	未決済為替借	697
貸出金	1,030,950	未払費用	1,320
割引手形	16,218	給付補填備金	453
手形貸付	25,439	未払法人税等	997
証書貸付	975,779	前受収益	181
当座貸越	13,513	払戻未済金	68
外国為替	435	職員預り金	603
外国他店預け	409	金融派生商品	10
買入外国為替	24	リース債務	247
取立外国為替	1	資産除去債務	339
その他資産	15,572	その他の負債	6,629
未決済為替貸	441	賞与引当金	1,143
信金中金出資金	7,265	退職給付引当金	1,028
前払費用	143	役員退職慰労引当金	334
未収収益	5,844	睡眠預金払戻損失引当金	267
金融派生商品	85	偶発損失引当金	349
その他の資産	1,791	システム移行引当金	1,371
有形固定資産	33,927	再評価に係る繰延税金負債	3,306
建物	6,384	債務保証	11,139
土地	22,638	負債の部合計	2,402,537
リース資産	236	出資金	23,737
建設仮勘定	12	普通出資金	18,387
その他の有形固定資産	4,656	優先出資金	5,350
無形固定資産	1,873	資本剰余金	766
ソフトウェア	1,098	資本準備金	766
リース資産	5	利益剰余金	61,879
建設仮勘定	141	利益準備金	20,200
その他の無形固定資産	628	その他利益剰余金	41,678
繰延税金資産	3,326	特別積立金	39,500
債務保証見返	11,139	(次期システム投資積立金)	(1,000)
貸倒引当金	△ 12,505	当期末処分剰余金	2,178
(うち個別貸倒引当金)	(△ 9,397)	処分未済持分	△ 1
		会員勘定合計	86,381
		その他有価証券評価差額金	5,268
		土地再評価差額金	1,618
		評価・換算差額等合計	6,886
		純資産の部合計	93,268
資産の部合計	2,495,805	負債及び純資産の部合計	2,495,805

注. 優先出資(引受先:信金中央金庫)につきましては、平成23年12月9日に信金中央金庫より買入し、平成23年12月22日に特別積立金(優先出資消却積立金)及び期中利益により消却しました。ただし、「協同組織金融機関の優先出資に関する法律」に定める規定に従い「優先出資金」及び「資本準備金」として表示しております。

損益計算書・剰余金処分計算書

第79期 損益計算書

平成23年4月1日～平成24年3月31日(単位/千円)

科目	金額
経常収益	43,615,914
資金運用収益	37,811,836
貸出金利息	25,608,695
預け金利息	2,905,962
コールローン利息	434
有価証券利息配当金	8,874,781
その他の受入利息	421,963
役員取引等収益	3,554,519
受入為替手数料	1,924,931
その他の役員収益	1,629,587
その他業務収益	1,037,007
国債等債券売却益	782,946
国債等債券償還益	19,740
その他の業務収益	234,320
その他経常収益	1,212,549
償却債権取立益	680,300
株式等売却益	71,769
金銭の信託運用益	53,207
その他の経常収益	407,272
経常費用	37,749,739
資金調達費用	1,551,958
預金利息	1,220,419
給付補填備金繰入額	242,993
コールマネー利息	74,417
その他の支払利息	14,127
役員取引等費用	1,603,026
支払為替手数料	643,956
その他の役員費用	959,070
その他業務費用	1,444,256
外国為替売却買損	210,408
商品有価証券売却損	90
国債等債券売却損	919,732
国債等債券償還損	209,043
金融派生商品費用	24,610
その他の業務費用	80,371
経費	29,750,576
人件費	16,503,794
物件費	12,735,029
税金	511,752

第79期 剰余金処分計算書

平成23年4月1日～平成24年3月31日(単位/円)

科目	金額
当期末処分剰余金	2,178,938,983
繰越金(当期首残高)	805,774,068
土地再評価差額金取崩額	△238,775,001
優先出資消却積立金取崩額	9,000,000,000
自己優先出資消却額	△10,854,087,395
当期純利益	3,466,027,311

科目	金額
剰余金処分量	1,085,486,813
利益準備金	350,000,000
普通出資に対する配当金(年 4.0%)	735,486,813
繰越金(当期末残高)	1,093,452,170

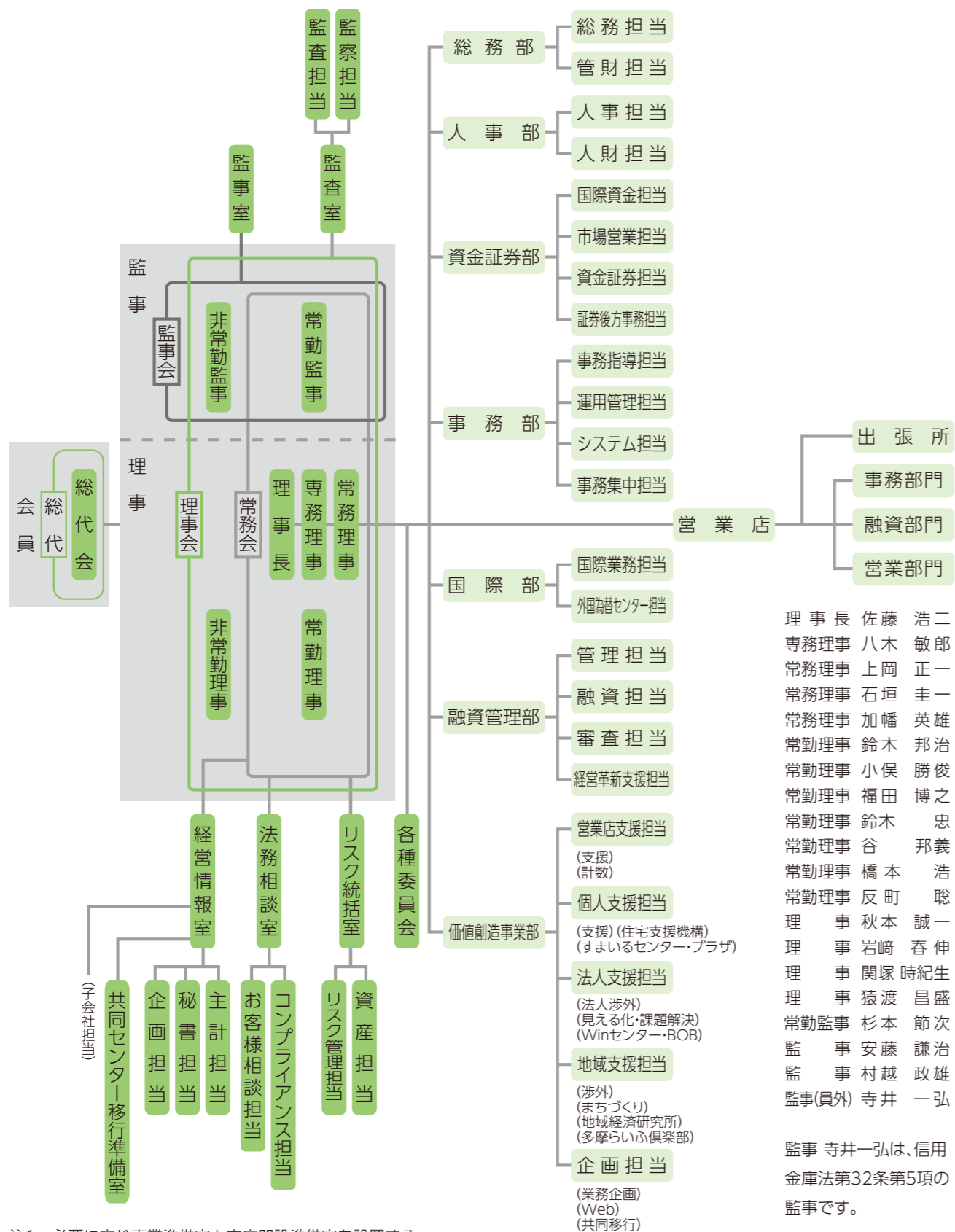
注. 自己優先出資消却額には、みなし配当154,087,395円が含まれております。

※単位未満切り捨て表示のため、合計・前年比等が表示数値による算出値と一致しない場合があります。

さらなる地域貢献を目指し、 金庫運営の体制を整えています。

組織図

(平成24年6月末現在)



注1 必要に応じ事業準備室と支店開設準備室を設置する。

常勤役員一覧

(平成24年6月末現在)



理事長 佐藤 浩二



専務理事 八木 敏郎



常務理事 上岡 正一



常務理事 石垣 圭一



常務理事 加幡 英雄



常勤理事 鈴木 邦治



常勤理事 小俣 勝俊



常勤理事 福田 博之



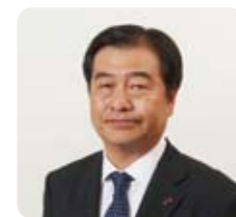
常勤理事 鈴木 忠



常勤理事 谷 邦義



常勤理事 橋本 浩



常勤理事 反町 聡



常勤監事 杉本 節次

非常勤役員一覧

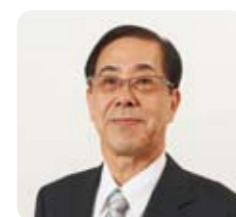
(平成24年6月末現在)



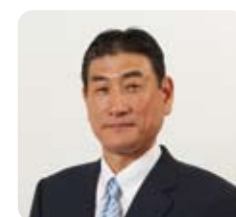
理事 秋本 誠一



理事 岩崎 春伸



理事 関塚 時紀生



理事 猿渡 昌盛



監事 安藤 謙治



監事 村越 政雄



監事(員外) 寺井 一弘

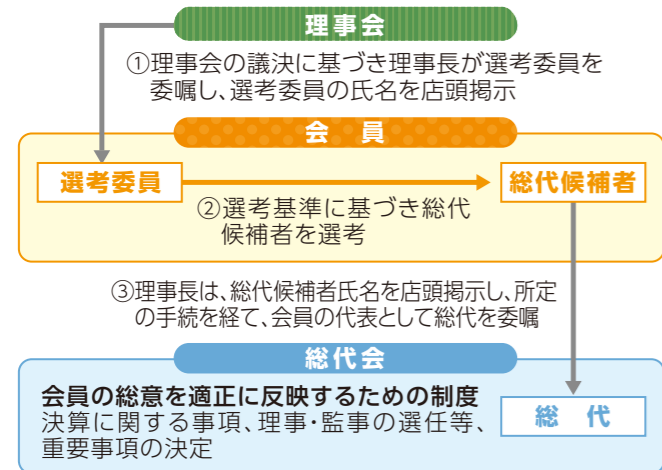
理事長 佐藤 浩二
 専務理事 八木 敏郎
 常務理事 上岡 正一
 常務理事 石垣 圭一
 常務理事 加幡 英雄
 常勤理事 鈴木 邦治
 常勤理事 小俣 勝俊
 常勤理事 福田 博之
 常勤理事 鈴木 忠
 常勤理事 谷 邦義
 常勤理事 橋本 浩
 常勤理事 反町 聡
 理事 秋本 誠一
 理事 岩崎 春伸
 理事 関塚 時紀生
 理事 猿渡 昌盛
 常勤監事 杉本 節次
 監事 安藤 謙治
 監事 村越 政雄
 監事(員外) 寺井 一弘

監事 寺井一弘は、信用金庫法第32条第5項の監事です。

安心してお取引引きいただける 態勢を強化しています。

総代会制度について

■総代会の仕組み 総代会は会員一人ひとりの意見を適正に反映するための開かれた制度です。



信用金庫は、会員同士の「相互信頼」と「互恵」の精神を基本理念に会員一人ひとりの意見を最大の価値とする協同組織金融機関です。すなわち会員は出資口数に関係なく一人一票の議決権を持ち、総会を通じて当金庫の経営に参加することとなります。しかし、当金庫は、会員数が大変多く、総会の開催は事実上不可能です。そこで、当金庫では、会員の総意を適正に反映し、充実した審議を確保するため、総会に代えて総代会制度を採用しております。この総代会は、決算、取扱

業務の決定、理事・監事の選任等の重要事項を決議する最高意思決定機関です。したがって、総代会は、総会と同様に会員一人ひとりの意見が当金庫の経営に反映されるよう、会員の中から適正な手続により選任された総代により運営されます。また、当金庫では総代会に限定することなく、日常の事業活動を通じて総代や会員とのコミュニケーションを大切に、様々な経営改善に取り組んでおります。

内部統制方針について

内部管理態勢の機能性、整備の継続性を強化するため平成19年度に「内部統制方針」を定めています。

本方針では、理事会が決定する重要な業務執行について、整備すべき体制及び事項を明確にし、充実した内部統制管理の確立のため、コンプライアンス統括部署、統合的リスク管理部署、及び業務運営部門から独立した内部監査部署並びに監事が担う役割についても定めております。

平成23年度につきましても、本方針の実効性を高める様々な施策を引き続き実施しております。

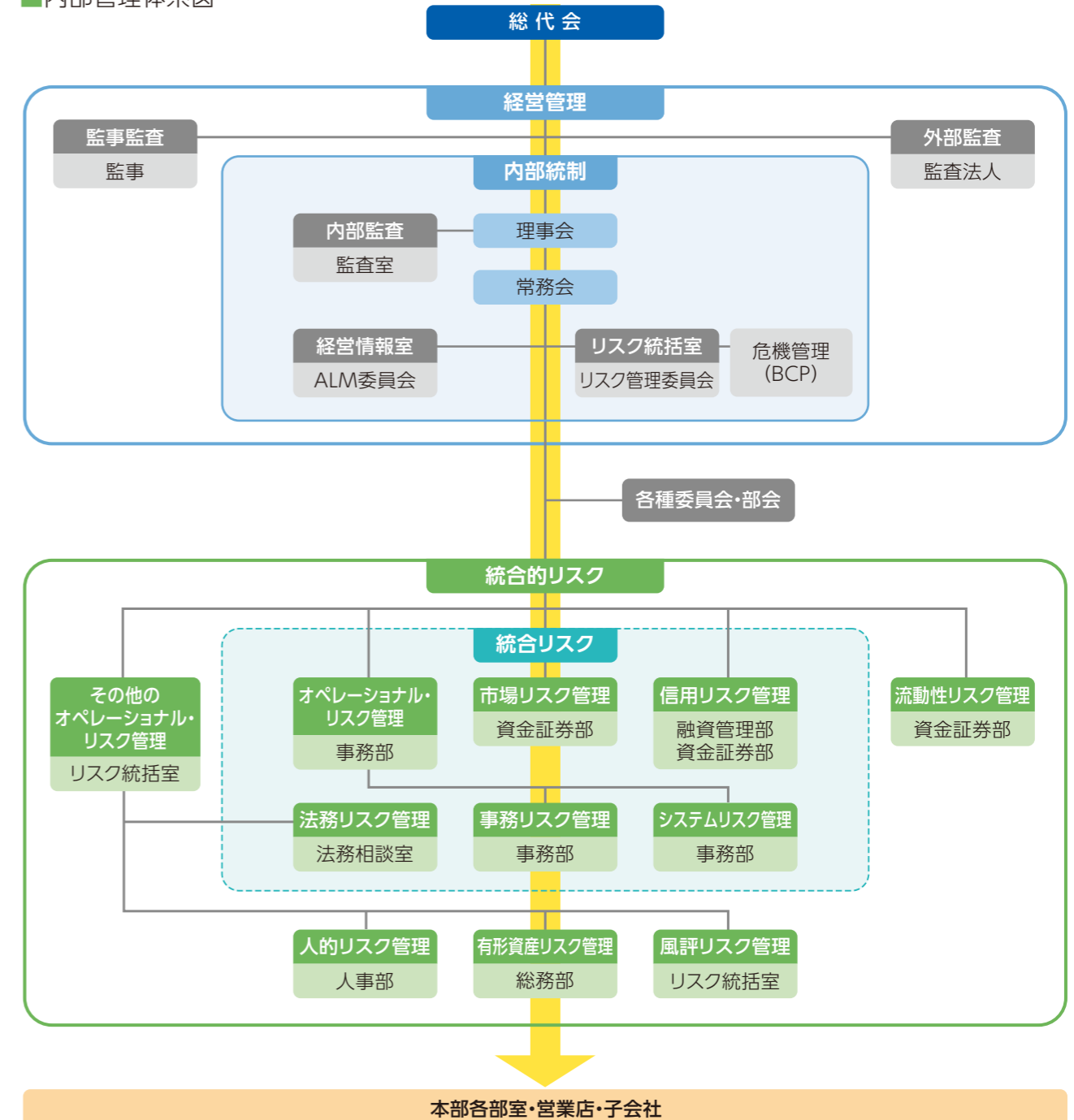
内部統制方針

1. 理事及び職員の職務の執行が法令及び定款に適合することを確保するための体制
2. 理事の職務の執行に係る情報の保存及び管理に関する体制
3. 損失の危険の管理に関する規程及びその他の体制
4. 理事の職務の執行が効率的に行われることを確保するための体制
5. 監事とその職務を補助すべき職員を置くことを求めた場合における当該職員に関する事項
6. 監事の職務を補助すべき職員の理事からの独立性に関する事項
7. 理事及び職員が監事に報告するための体制及びその他の監事への報告に関する体制
8. その他監事の監査が実効的に行われることを確保するための体制
9. 当金庫及びその子会社における業務の適正を確保するための体制
10. 反社会的勢力の排除に関する体制
11. コンプライアンス統括部署の役割
12. 統合的リスク管理部署の役割
13. 内部監査部署の役割
14. 監事の役割
15. 反社会的勢力に対する主管部署の役割

内部管理態勢

たましんでは、管理すべきリスクの種類を①信用リスク、②市場リスク、③流動性リスク、④事務リスク、⑤システム・リスク、⑥その他のオペレーショナル・リスクに分類し、下記の図に示す各所管部署が、その特性に応じて適切に管理をしています。これらのリスクを総合的に管理する観点から、ALM委員会・リスク管理委員会の討議を経て、常務会に報告する体制を取っています。また、リスク管理態勢が十分に機能しているかを確認するため、業務運営部門から独立した監査室が定期的に業務運営部門の監査を実施しています。

■内部管理体系図



内部監査について

内部監査とは、組織体の経営目標の効果的な達成に役立つことを目的として、公正かつ独立の立場で、その組織体における内部統制の主要な目的(業務運営の効率性と有効性、財務諸表の信頼性、法令等および社内規定の遵守状況等)を評価し、その結果に基づいて助言・勧告を行う活動です。

たましんでは、業務運営部門(子会社を含む)から独立した立場の監査室が、理事会により制定された「内部監査方針」に則り、全ての業務運営部門を対象とした内部統制の有効性、業務取扱の適切性等を計画的に検証し、その結果を検討・評価して理事会へ報告しています。また、関連部署に対しては問題点の改善に向けた助言・提言を行う他、改善状況の確認を行っております。

監査体制の充実

監事監査
<p>信用金庫法第35条の7において準用する会社法第381条第1項および信用金庫法第38条の2第3項に基づき監査を行っております。なお、信用金庫法第32条第5項により「員外監事」を選任しております。</p> <p>また、監事は、定期的に監事会を開催し監査体制の充実を図っております。</p> <p>(注記)員外監事とは、以下の要件を満たす監事を指します。 1. 当金庫の会員または当金庫の会員たる法人の役員・使用人でない者。 2. 就任前5年間当金庫の理事・職員または当金庫の子会社の取締役・使用人でなかった者。</p>
会計監査人監査
<p>信用金庫法第38条の3において準用する会社法第329条第1項により選任した「太陽ASG有限責任監査法人」により、財務全般についての会計監査を受けております。</p>

コンプライアンス態勢について

コンプライアンス態勢の整備	コンプライアンスの運営態勢
<p>信用金庫は、協同組織の金融機関として、地域の中小企業や個人の皆さまの金融の円滑化を通じて、地域社会の繁栄に奉仕することを基本理念としております。</p> <p>たましんでは、地域とともに歩む金融機関として、地域のお客さまから真に信頼されるためには、法令や法令に基づく各種ルール及び社会規範を遵守することは当然の責務であるとの認識に立ち、コンプライアンス(法令等遵守)態勢の整備に努めております。</p>	<p>コンプライアンスの運営態勢としては、リスク管理委員会を設置し、毎月委員会を開催してコンプライアンスに関する重要事項を審議しております。法務相談室をコンプライアンスを統括する部門と位置付け、金庫全体のコンプライアンス態勢の整備に努めております。また、本部各部室及び営業店にはコンプライアンス担当者を配置し、コンプライアンスの徹底に努めております。</p>
コンプライアンス・マニュアル	コンプライアンス・プログラム
<p>企業倫理及び行動規範を制定するとともに、それらと法令等各種ルールの解説を記載した「コンプライアンス・マニュアル」を全職員に配布し、その内容の周知徹底を継続して図っております。</p>	<p>年度ごとにコンプライアンスに対する取組計画として「コンプライアンス・プログラム」を策定し、これに基づいてコンプライアンスの定着化を図るための各種研修、及びコンプライアンス環境等の整備を図るための諸施策を実施しております。</p>

コンプライアンス宣言

当金庫は、お客さまや社会の信頼にお応えするため、信用金庫のもつ社会的責任と公共的使命を常に自覚し、高い見識と倫理観をもち、コンプライアンスを経営の最重要課題の一つとして企業活動を遂行してまいります。コンプライアンスを礎となす風土を確立するため、役職員総意の下に「コンプライアンス宣言」を策定し、遵守することを宣言いたします。

- 1 信頼の確保**
多摩信用金庫は、公共的使命と社会的責任を十分認識し、健全な業務運営を通じて、地域社会やお客さまから信頼を確保します。
- 2 誠実で公明正大な企業活動**
多摩信用金庫は、法令やルールを厳格に遵守するとともに、社会規範に従い、誠実かつ公正な企業活動を遂行します。
- 3 地域社会への貢献**
多摩信用金庫は、お客さまや地域の課題を共有し、解決することにより地域社会へ貢献します。
- 4 適切な情報開示の徹底**
多摩信用金庫は、経営等の情報を公正かつ適切に開示することにより、透明な経営を実現します。
- 5 反社会的勢力の排除**
多摩信用金庫は、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力を、断固たる姿勢で排除します。

個人情報保護について

金融機関は、コンピュータ管理された大量の個人情報を保有しております。保有している個人情報が流出すると、お客さまに多大な迷惑をお掛けすることになります。

たましんでは、個人情報の適切な保護と利用を図るための基本方針として「個人情報保護宣言(プライバシーポリシー)」を策定し、公表しております。

また、お客さまの個人情報は、利用目的を特定した上で利用しております。

さらに、個人情報の取扱いに関する規程・要領等を整備し、職員研修を実施するとともに、遵守状況についての監査を行い、お客さまの個人情報が漏えいや毀損することを防ぐために万全を期しております。

反社会的勢力に対する基本方針について

当金庫は、社会の秩序や安全に脅威を与える反社会的勢力を断固たる姿勢で排除していくため、「反社会的勢力に対する基本方針」を定めています。

- ① 当金庫は、反社会的勢力との取引を含めた関係を遮断し、不当要求に対しては断固として拒絶します。
- ② 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対し、職員の安全を確保しつつ組織として対応し、迅速な問題解決に努めます。
- ③ 当金庫は、反社会的勢力に対して資金提供、不適切・異例な取引および便宜供与は行いません。
- ④ 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に備えて、平素から警察、暴力団追放運動推進センター、弁護士などの外部専門機関と緊密な連携関係を構築します。
- ⑤ 当金庫は、反社会的勢力による不当要求に対しては、民事と刑事の両面から法的対抗措置を講じる等、断固たる態度で対応します。

重要事項の対応状況

■預金保険制度の対応

預金保険法では、金融機関に対して預金者の確認及びシステムの対応を義務づけています。

たましんでは、日頃から預金保険法に従い、データ及びシステムの整備に努めております。このため、「個人の生年月日」、「法人の設立年月日」等についてお客さまに照会させていただくこともありますので、ご協力をお願いいたします。

■本人確認の対応

「金融機関等による顧客等の本人確認等に関する法律」(本人確認法)が平成20年3月1日に「犯罪による収益の移転防止に関する法律」(犯罪収益移転防止法)に改正施行され、本人確認義務が金融機関以外の業態にも拡大されています。

この法律は、テロ資金や犯罪収益等の隠匿に利用されることを防ぐ目的で、お客さまの本人確認や取引の記録を保存することを義務づけています。

このため、たましんでは、新規に口座を開設される場合や、確認の必要なお取引をされるお客さまには、公的書類による本人確認をさせていただいておりますので、ご協力をお願いいたします。

■情報管理の対応

各種情報をコンピュータ管理している事務センターでは、建物への入館及びコンピュータ室等主要な場所への入室はICカードや指紋認証によるものとして、部外者の侵入を防止しております。また警備会社の警備員が24時間常駐するとともに、要所要所に設置したビデオ監視カメラにて状況を監視しております。

たましんのオンラインシステムは事務センターと営業店を広域イーサネットで結んでおり、専用線と同等の高いセキュリティを実現しています。また、インターネットバンキングにおきましては二重化された防御を用意し、外部からの侵入に対処しております。

たましん内のネットワークは外部から分離されており、各部署に設置したインターネット用パソコンは単体で使用しております。また、たましん内のネットワークパソコンは記録媒体(FD等)を装填する機能を無くし、情報を外部にコピーすることを不可能にするとともに、外部からのウィルスの侵入も防いでおります。

また、たましんでは業務上知り得た情報を外部に漏らすことのないよう職員の行動規範を定め、コンプライアンス教育により「守秘義務」「お客さま情報の取扱い」の重要性について、徹底を図っております。

■与信取引におけるお客さまへの説明態勢の整備

たましんでは、「与信取引に関する説明態勢」に係わる規程を制定し、ご融資先や保証人、担保提供者の方に対して十分な説明責任を果たし、お客さまの負担するリスクについても、お客さまの知識・経験・財産の状況に応じて十分にご理解とご納得を得られるよう努めています。契約にあたっては、各契約書の写しをお客さまにお渡しし、ご融資の契約内容をいつでも確認できる態勢としています。

また、お客さまへの説明に関する研修・教育の実施やお客さまからの苦情等の申し出に対して迅速に対応する態勢を整備するなど再発の防止に努めています。

■経営者以外の第三者保証人を原則求めない対応

当金庫では、直接的に経営責任がない第三者に、債務者と同様の保証責任を負わせることは適当ではないという観点から、事業性融資において経営者以外の第三者保証人を原則求めない取扱いとしております。

ただし、事業に実質的に関与している方や事業承継予定者の方など、また保証人となる申出をいただいた方などには、必要に応じて保証人となっていただいております。

また、保証履行の請求時には、保証債務弁済の履行状況や、保証債務を負うに至った経緯など、その責任の度合いに留意し、その保証人の方の資産、収入等の生活実態を踏まえた、きめ細かい対応に努めています。

■代表者の個人保証を求めない融資の取扱い

当金庫では、経営者の方の様々な事業課題の解決やさらなる事業支援を強化する観点から、経営者の個人保証を求めない融資の取扱いを開始しました。

また、既にご利用いただいているご融資についても、保証の免除が受けられます。なお、保証の免除にあたっては、一定の条件や貸付金利の上乗せがあります。

■金融商品取引法への対応

金融商品取引法は元本割れ等のリスクがある金融商品を勧誘・販売する際に、お客さまの保護の徹底と利便性の向上を図るための法律で、お客さまの状況に応じた対応が金融機関に求められます。

たましんでは、投資信託・保険商品・公共債・外貨預金等の金融商品の提案・勧誘・募集・販売にあたり、金融商品のリスク等を含む重要事項をご説明させていただくとともに、お客さまの投資目的等のご確認をさせていただき、お客さまに適切な金融商品をご提案させていただくよう徹底を図っております。

■保険募集

保険の募集にあたっては、保険業法上の募集禁止行為等に抵触しないよう十分留意し、保険契約の確認・締結を行う場合、「勧誘方針」、「保険募集指針」に沿って、適切な方法によって重要事項等の説明を行うこととなっています。

このため、たましんでは、保険商品の説明に先立ち「保険商品のご提案にあたって」の書面により、信用金庫取引に影響がないことの説明、預金等との誤認防止及びお客さま情報の取り扱いについて説明し、お客さまが了知したことをご確認させていただいております。また、「契約締結前交付書面」の交付・説明、契約内容がお客さまの意向に合っているかを確認する意向確認と合わせて、適合性のご確認をさせていただいております。

当金庫は、「金融商品の販売等に関する法律」に基づき、金融商品の販売等に際しては、次の事項を遵守し、お客さまに安心してお取引いただけるよう、金融商品の適正な勧誘を行います。

勧誘方針	
①当金庫は、お客さまの知識、経験、財産の状況及び当該金融商品の販売に係る契約を締結する目的に照らして、お客さまに適正な情報の提供と商品説明をいたします。	③当金庫は、誠実・公正な勧誘を心掛け、お客さまに対し事実と異なる説明をしたり、誤解を招くことのないよう、研修等を通じて役職員の知識の向上に努めます。
②金融商品の選択・購入は、お客さまご自身の判断によってお決めいただけます。その際、当金庫は、お客さまに適正な判断をしていただくために、当該金融商品の重要事項について説明をいたします。	④当金庫は、深夜や早朝などお客さまにご迷惑となる時間帯やご迷惑となる場所での勧誘は行いません。ただし、事前にお客さまからご了解をいただいている場合を除きます。
金融商品の販売等に係る勧誘についてご意見やお気づきの点等がございましたら、お近くの窓口までお問い合わせください。	

当金庫は、確定拠出年金運営管理機関として、確定拠出年金法上の「企業型年金に係る運営管理業務のうち運用の方法の選定及び加入者等に対する提示の業務」および「個人型年金に係る運営管理機関の指定もしくは変更」に関しても、金融商品の販売等に関する法律に基づき定めた当金庫の上記「勧誘方針」を準用します。

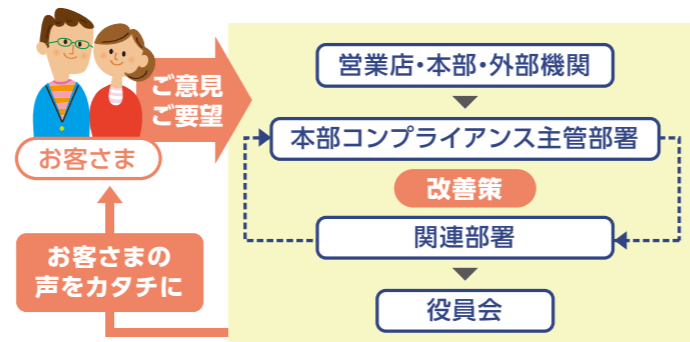
お客様の声を
活かすしくみ

お客様の声は、 私たちの糧となります。

たましんでは、お客さまからお寄せいただいた様々な声を真摯に受け止め、よりよいサービスのために活かしてまいります。

お客様の声を活かすしくみ

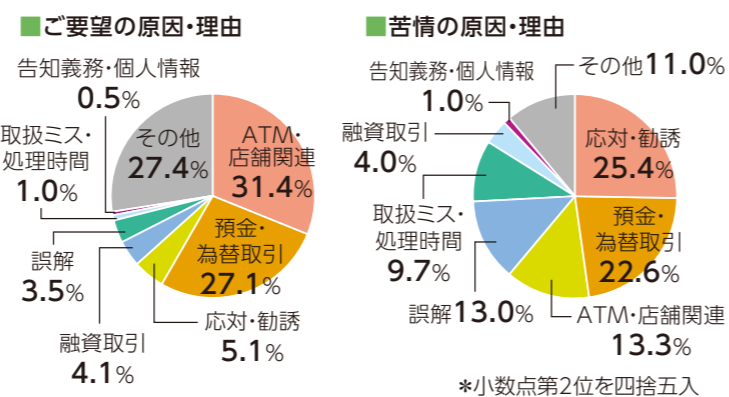
たましんでは、営業店・本部・外部機関でお受けしたお客様の声をコンプライアンスの主管部署が関係部署と協議し、問題点の解決に努めています。たましんにとって、店舗の窓口やお客さま担当者が日々接する「お客様の声」こそが活動指針です。お客さまによりご満足していただける金融機関をめざして、たましんではこうしたお客様の声を業務やサービスの充実に役立てています。



たましんにお寄せいただいた声について

お近くの店頭窓口または営業係、ホームページ等を通してお客さまより直接ご意見をお寄せいただくほか、店頭にアンケートボックスを設置し、お客様の声を集計しています。

平成23年度中にたましんの営業店等へお寄せいただいたお客さまからの要望・苦情等は4,928件でした。全体の内訳としては、要望が38%、苦情が36%、その他(お褒めの言葉や相談等)が26%となっております。そのうち、要望の原因・理由としては、ATM・店舗関連および預金為替取引に関するものが約6割を占めており、苦情の原因・理由としては、応対・勧誘および預金・為替取引に関するものが約5割を占めています。



お客様の満足度(CS)アンケート結果

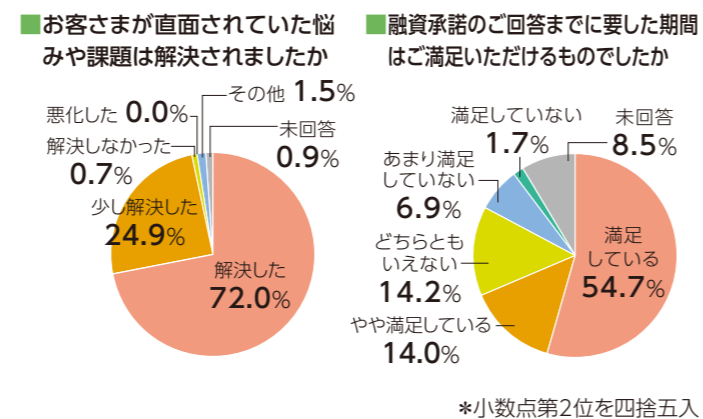
新規にご融資をご利用いただいたお客様の満足度(CS)に関するアンケートを毎月実施しています。平成23年1月より12月まで実施した調査結果は下記のとおりです。

対象6,322件(前年比666件減)に対し、回答1,920件(前年比208件減)、回答率は30.4%(前年比0.1ポイント減)です。

ご融資をご利用いただくことで、9割を超えるお客様の課題を多少なりとも解決できた結果となりました。

しかし、融資承諾のご回答までに要した期間にご満足いただけたお客さまは約7割にとどまり、残り約3割のお客さまにはまだまだスピードにご満足いただけておりません。

お客様の抱える喫緊の課題を解決するため、スピード感を持って活動してまいります。



お客様の声を活かして



バリアフリーへの取り組み

たましんでは、バリアフリーの対応に取り組んでいます。

「書類への直筆の記入が困難な場合に配慮してほしい」というお客様の声および金融庁の要請を受け、障がいをお持ち等の理由で自署が困難な方に対しても、より良いサービスを提供できるよう規程を全面改正し、職員による代筆・代読の対応が可能となるよう整備しました。

また、「窓口カウンターや記帳台で杖が倒れてしまい、しゃがんで取るのが大変」という声を受け、全店舗に杖ホルダー『つえつえほ〜』を設置し、バリアフリーの一環として『筆談用ボード』や『聴覚補助装置』を全店舗に設置しています。

今後も、地域密着型の金融機関として、すべてのお客さまにご利用いただきやすい店舗づくりや、商品・サービスの充実を目指し、お客様の信頼を損なうことのないような態勢づくりに努めてまいります。



こころのこもった対応への取り組み

よりよいお店づくりのために、私たちは「心のこもった対応」を継続しています。

たましんでは、職員一人ひとりが全てのお客さまに対してより真心をこめた対応ができるよう、各店舗・部署ごとに「心のこもった対応」を推進しています。活動5年目を迎えた平成23年度は、「お客様の声を踏まえた、より良いお店づくり」をテーマに、上位10店舗を「心のこもった対応『こここも大賞』」として表彰しました。

今後も、地域のお客さまに親しみを持っていただける金融機関を目指して、日々の業務に取り組んでまいります。

各店舗での活動例

【店内】

- ・店舗の混雑日がひと目でわかる「混雑日カレンダー」を掲示
- ・季節感のある店舗の装飾
- ・ブラックボードを設置し、店舗情報を発信
- ・窓口でご契約およびご解約時に添える手書きの一言メモを作成



混雑日カレンダー(本店・左)
店舗情報の発信(中野支店・右)

【外観】

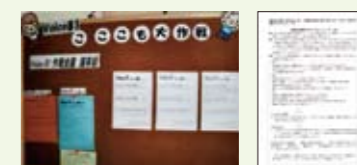
- ・店舗周辺、駅前清掃の実施
- ・店舗の前に緑を楽しめる場所として、くつろぎスペースを設置
- ・季節の花を植えた花壇の設置



緑のくつろぎスペース(調布北口支店・左)
国立駅前クリーンアップ活動(国立支店・右)

【職員】

- ・心のこもった対応を考えるため、職員同士で意見を出し合い、ニュースや通信を発行
- ・基本に立ち返り、挨拶を徹底
- ・業務の域を超えた職員間の連携



「こここもボード」(小金井南口支店・左)
「お客様満足プロジェクト」ニュース
(中野山王支店・右)

みなさまの声をお待ちしております～ご意見・ご要望は、お近くの店頭窓口または営業係、ホームページまたは店頭設置のアンケートボックスへ

たましんのネットワーク(平成24年6月末現在)



新規オープン・リニューアル店舗

多摩センター支店
 平成23年12月、多摩センター駅前にオープンしました。「Winプラザ多摩センター」、「すまいるプラザ多摩センター」を併設し、お客様の悩みや課題に「ワンストップで対応できる店舗」を目指しています。



東府中支店
 平成23年5月に移転オープンしました。年金・保険等についてじっくりご相談いただける「すまいるカウンター」を新設しました。



新設店外キャッシュサービスコーナー

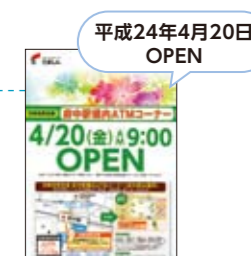
★ フレスポ国立南
 お問い合わせは
 国立支店
 (042-574-1111)まで



★ いなげや小平小川橋店
 お問い合わせは
 東大和支店
 (042-564-7111)まで



★ 府中駅構内
 お問い合わせは
 府中支店
 (042-366-8211)まで



店舗一覧(80カ所)

平成24年6月末現在

店舗名	住所	電話	店舗名	住所	電話
本店	立川市曙町2-8-28	042-526-7700	多摩 永山支店	多摩市永山1-5 ペルブ永山	042-356-2511
立川ターミナルビル出張所	立川市曙町2-1-1ルミネ立川B-101	042-527-6911	多摩 センター支店<サクセシア>	多摩市落合1-43京王プラザホテル多摩4F	042-389-1121
南口支店	立川市柴崎町3-5-22	042-528-2211	国立 国立支店	国立市中1-9-52	042-574-1111
東立川支店	立川市羽衣町1-19-6	042-524-0611	東大和 東大和支店	東大和市南街5-65-2	042-564-7111
錦町支店	立川市錦町3-6-9	042-528-0511	武蔵村山 村山支店	武蔵村山市学園3-101-1	042-565-9111
栄町支店	立川市栄町2-66-1	042-536-9711	武蔵村山 イオンモールむさし村山出張所	武蔵村山市榎1-1-3-1002	042-562-5991
砂川支店	立川市砂川町4-2-3	042-535-4411	武蔵村山 残堀支店	武蔵村山市残堀1-33-1	042-569-2111
富士見町支店	立川市富士見町4-9-22	042-528-1741	日野支店	日野市日野本町4-3-6	042-581-7311
幸町支店	立川市幸町1-25-15	042-535-5311	南平支店	日野市南平7-17-72	042-593-2111
成蹊学園前支店	武蔵野市中町3-29-12	0422-54-3321	日野 豊田支店	日野市豊田3-41-7	042-586-6111
武蔵境南口支店	武蔵野市境南町2-9-3	0422-32-2221	日野 豊田北口支店	日野市多摩平2-3-2	042-581-2123
西出張所	武蔵野市境南町3-15-23	0422-33-2111	日野 平山支店	日野市平山5-13-2	042-593-1611
武蔵野支店	武蔵野市西久保1-6-27	0422-54-1211	日野 高幡不動産支店	日野市高幡1008-3	042-591-8911
吉祥寺支店	武蔵野市吉祥寺本町1-10-5	0422-21-3741	八王子駅前支店	八王子市安町4-7-1 ササノスカイタワー八王子1F	042-621-5711
境支店	武蔵野市境2-11-23	0422-54-1331	西八王子支店	八王子市千人町3-2-16	042-664-6611
三鷹下連雀支店	三鷹市下連雀1-9-15	0422-44-2121	宇津木支店	八王子市石川町94-6	042-643-5411
三鷹駅前支店	三鷹市下連雀3-26-9	0422-47-7385	宇津木台出張所	八王子市久保山町1-10 宇津木台ショッピングプラザ2F	042-696-0411
田無支店	西東京市田無町4-25-5	042-463-1121	京王八王子支店	八王子市明神町2-27-6	042-648-5611
ひばりが丘支店	西東京市ひばりが丘北3-4-7	042-423-3111	八王子四谷支店	八王子市大楽寺町510-1	042-621-3721
調布支店	調布市国領町1-9-8	042-482-6121	中野山王支店	八王子市中野山王1-3-1	042-621-3111
調布北口支店	調布市布田1-45-6	042-482-8176	八王子中央支店	八王子市八日町1-16 ※	042-623-0111
小金井支店	小金井市本町2-5-4	042-385-1111	八木町支店	八王子市八木町4-1	042-623-3311
小金井南口支店	小金井市中町4-14-7	042-384-5111	高尾支店	八王子市高尾町1608	042-661-3143
東久留米支店	東久留米市本町1-3-1	042-477-2111	中野支店	八王子市中野上町4-35-17	042-626-5211
国分寺支店	国分寺市本町3-11-12	042-321-4141	大和田支店	八王子市大和田町5-3-24	042-646-1021
西国分寺支店	国分寺市泉町3-17-10	042-326-1511	片倉支店	八王子市片倉町633-3	042-636-8511
国分寺南口支店	国分寺市南町3-19-8	042-322-9111	めじろ台支店	八王子市めじろ台3-1-1	042-666-4511
恋ヶ窪支店	国分寺市戸倉1-3-4	042-328-3011	高倉支店	八王子市高倉町51-22	042-648-6211
小平支店	小平市小川西町4-14-16	042-341-3131	恩方支店	八王子市西寺方町72-1	042-652-1311
学園東支店	小平市学園東町2-12-15	042-345-5511	散田支店	八王子市散田町3-9-15	042-666-5311
一橋学園支店	小平市学園西町2-13-33	042-346-2111	昭島支店	昭島市玉川町4-5-3	042-545-5111
花小金井支店	小平市花小金井南町1-13-19	042-465-2233	拝島支店	昭島市松原町4-13-20	042-545-4111
東村山支店	東村山市野口町1-11-17	042-396-5551	郷地支店	昭島市郷地町2-32-16	042-546-4111
秋津支店	東村山市秋津町5-35-23	042-395-7221	昭島駅前支店	昭島市昭和町2-5-15	042-546-4311
府中支店	府中市府中町1-10-1 ※	042-366-8211	福生 福生支店	福生市本町24	042-553-6111
中河原支店	府中市住吉町5-2-1	042-366-3311	瑞穂 瑞穂支店	西多摩郡瑞穂町箱根ヶ崎239-2	042-556-4111
北府中支店	府中市新町1-65-1	042-367-1311	羽村 羽村支店	羽村市五ノ神1-2-6	042-555-3111
北山支店	府中市北山町2-22-7	042-573-4711	あきる野 秋川支店	あきる野市野辺539-1	042-559-3111
東府中支店	府中市清水が丘3-25-1	042-367-5211	あきる野 あきる野支店	あきる野市秋川2-10-3	042-550-3111
多摩 桜ヶ丘支店	多摩市一ノ宮3-1-5	042-374-2781	相模原 相模原支店	相模原市中央区相模原5-10-10	042-756-7111

※府中支店、八王子中央支店は建替えのため、仮店舗住所を記載しています。

地域経済の活性化や文化の向上にも幅広く取り組んでいます。

たましん地域経済研究所

多摩の景況調査や各種経済データの収集・公開を行っています。これらのデータを掲載した季刊の情報誌『多摩けいざい』はたましんホームページでもご覧いただけます。



公益財団法人たましん地域文化財団

多摩の芸術家支援や地域の歴史・文化関係の資料の保存・公開を行う、たましんの文化活動拠点です。『たましん歴史・美術館』『御岳美術館』『たましんギャラリー』の運営や季刊誌『多摩のあゆみ』等を刊行しています。



たましんとともにお客様の課題解決活動をサポートする子会社

たましん
ビジネスサービス株式会社

たましんリース株式会社

多摩保証株式会社

店外キャッシュサービスコーナー(61カ所)

平成24年6月末現在

店舗名	住所	電話	店舗名	住所	電話
フロム中武前	小金井 小金井北大通り	府中 府中駅前	京王山田駅前	八王子 八王子駅前	昭島 昭島駅前
高島屋立川店内	東久留米 QURUNE東久留米店内	国立 国立市役所内	西八王子駅前	昭島 昭島中神店向かい	昭島 昭島駅前
立川市役所内	国分寺駅北口	東大和 東大和店内	ザ・マーケットプレイス八王子内	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前
いなげや幸店前	国分寺市役所内	武蔵村山 武蔵村山店内	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前
いなげや立川栄町店前	プリヂェストン小川東町	日野 日野市内	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前
マルエツ武蔵砂川店前	いなげや小平学園西町店前	八王子 八王子市内	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前
京王ストア立川店前	西武国分寺線小川駅前	八王子 八王子市内	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前
多摩モノレール立川南駅前	いなげや小平小川橋店	八王子 八王子市内	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前
伊勢丹立川店前	東村山 いなげや東村山市役所前店内	八王子 八王子市内	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前
若葉ケヤキモール内	ヤマダ電機府中店内	八王子 八王子市内	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前
立川北口	京王ストア栄町店前	八王子 八王子市内	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前
西国駅駅前	府中駅前口くぐる内	八王子 八王子市内	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前
武蔵野 いなげや武蔵野関前店内	MINANO分倍河原店内	八王子 八王子市内	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前
三鷹 コモディイダ三鷹店向かい	いなげや府中浅間町店内	八王子 八王子市内	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前
Jマート三鷹店内	府中市役所内	八王子 八王子市内	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前	昭島 昭島駅前

外貨両替専門店舗

店舗	営業時間	休業日	電話
たましんワールドキャッシュセンター (立川駅ビル ルミネ立川9階パスポートセンター前)	午前10時～午後6時 ※3月・9月・12月の最終営業日は午後4時まで	土・日・祝・12/31～1/3・ルミネ立川休業日	042-523-0057

たましんすまいるプラザ

店舗	営業時間	休業日	電話
たましんすまいるプラザ国立 (国立支店2階・3階)	平 日:午前9時～午後7時 土・日:午前11時～午後5時	祝日・12/31～1/3	0120-789-440
たましんすまいるプラザ武蔵村山 (イオンモールむさし村山1階 ノースコート東入口横)	コンサルティングブース クイックサービス窓口 午前10時～午後7時 午前10時～午後3時	12/31～1/3 土・日・祝・12/31～1/3	0120-562-531
たましんすまいるプラザ立川 (立川駅ビル ルミネ立川地下1階)	午前10時～午後7時	12/31～1/3・ルミネ立川休業日	0120-667-646
たましんすまいるプラザ吉祥寺 (吉祥寺支店2階)	平 日:午前9時～午後7時 土・日:午前10時～午後5時	祝日・12/31～1/3	0120-771-313
たましんすまいるプラザめじろ台 (めじろ台支店2階)	平 日:午前9時～午後7時 土・日:午前11時～午後5時	祝日・12/31～1/3	0120-778-480
たましんすまいるプラザ八王子 (八王子駅前支店1階)	平 日:午前9時～午後7時 土・日・祝:午前10時～午後7時	12/31～1/3	0120-530-711
たましんすまいるプラザ多摩センター (京王プラザホテル多摩4階)	午前9時～午後5時	12/31～1/3	0120-112-790
たましんすまいるセンター (多摩信用金庫本店駐車場となり)	午前9時～午後5時	土・日・祝・12/31～1/3	0120-778-289

その他の施設

店舗	営業時間	休業日	電話
インキュベーション施設 ブルームセンター (創業支援施設・京王八王子支店7階)	4階事務局 7階専用スペース 午前10時～午後6時 入居者24時間利用可能	土・日・祝・12/29～1/3 入居者365日利用可能	042-639-1009
たましん事業支援センター(Winセンター) (多摩信用金庫本店駐車場となり)	午前9時～午後5時	土・日・祝・12/31～1/3	0120-778-265
Winプラザ多摩センター (京王プラザホテル多摩3階)	午前9時～午後5時	12/31～1/3	042-389-1133

お客様からの現金や通帳・証書等のお預かりについて

当金庫では、職員がお客様のご自宅や職場等にて現金、預金通帳・証書・払戻請求書等をお預かりする際には、以下のとおり当金庫所定の「受取書」「依頼控票」をお渡しいたしますので、必ずお受け取りいただきますようお願い申し上げます。

- 当金庫所定の「受取書」「依頼控票」以外のお預かり書(名刺やメモ等)をお渡しすることはありません。
- お渡しいたしました「受取書」「依頼控票」は、現金、預金通帳・証書・払戻請求書等をお預かりしたことを証明する大切な書類となりますので、お受け取りの際には必ず内容をご確認のうえ、所定の手続きが完了するまで保管願います。

お問い合わせ
窓 口

現金、預金通帳等に関するご不明な点がございましたら、下記までお問い合わせください。
・多摩信用金庫 法務相談室 0120-456-763[平日(12/31～1/3を除く)午前9時～午後5時]
・多摩信用金庫 ホームページ <http://www.tamashin.jp> 「ご意見・お問合せ」まで



お客さまの幸せづくり
たましん

たましんの
キャラクターです

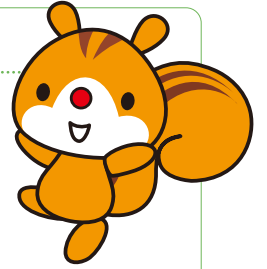
たましんの社章は、私たちの活動地域である多摩の頭文字「T」をモチーフにしています。

ダイナミックに伸びていくフォルムは、地域の皆さまとともに新しい価値を創造し、多摩の明日を拓いていく姿を象徴しています。コーポレートカラーのレッドはあたたかい信頼関係を、ブルーとグリーンは自然と共存し豊かに発展していく多摩地域を表しています。

「お客さまの幸せづくり」を理念として、地域とともに歩む私たちの変わらぬ姿勢をこのシンボルマークに込めています。

RISURU (リスル)

多摩の豊かな自然や森をイメージさせる小動物、リス。皆さまの「利益が上がる」、地域のお客さまを「利する」というわたしたちの願いを込めて「リスル」と名付けました。



ホームページもご覧ください。
<http://www.tamashin.jp>



たましん

検索

**たましんレポート2012
多摩信用金庫**

〒190-8681
東京都立川市曙町2丁目8番28号
TEL:(042)526-1111(大代表)
<http://www.tamashin.jp>
発行:平成24年7月



本誌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
たましんホームページや巻末のはがきでも
本誌やたましんに関するご意見を承っております。

※RISURUはたましんのイメージキャラクターです。
(C) 2003,2012 SANRIO CO.,LTD. APPROVAL NO. G530748



この印刷物は、NPO法人カラーユニバーサルデザイン機構により色覚の個人差を問わず、多くの方に見やすく配慮されたデザイン(カラーユニバーサルデザイン)として認定されました。

