

地域貢献度の自己評価

# 「ビジネスモデルの評価指標」

— 2024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ための指標です。

## 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たましんが共に発展、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、たましんの取り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？

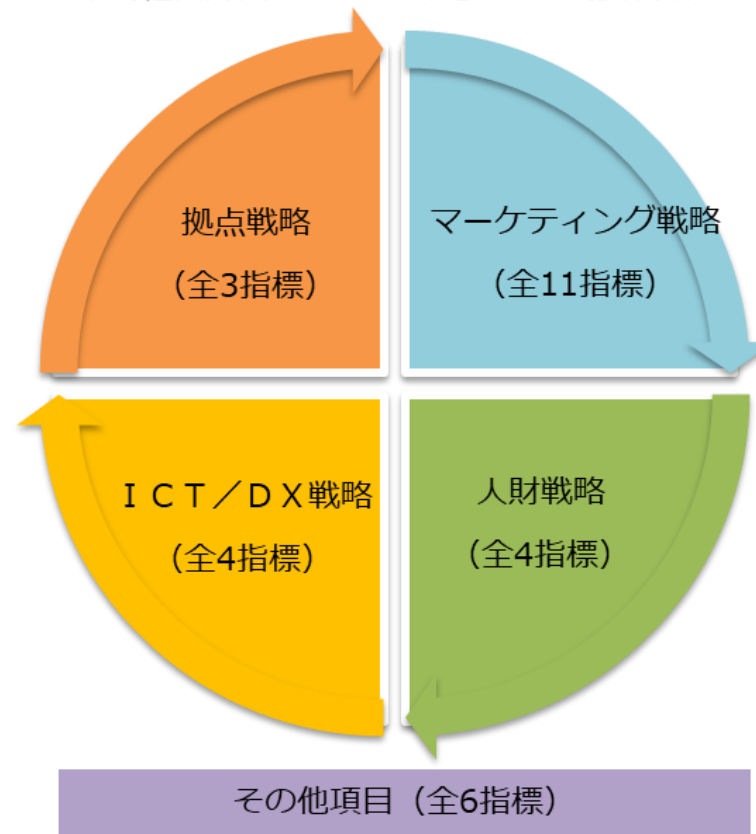
一つひとつの指標の結果だけでなく、「事業所支援の充実に向けた人財育成は十分か？」などを複合的に捉えて、役職員と共有するとともに、業務や活動の見直しなどに活用します。

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、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、継続的に見直しております。2024年度からは、中期経営計画2026における4つの成長戦略に関する指標とその他項目について計28の評価指標を定めました。

※最終ページに留意事項を記載していますのでご確認ください。

中期経営計画2026における4つの成長戦略



たましんの取り組みを客観的かつ継続的に自己評価

# 評価指標一覧

## マーケティング戦略

- No. 1 お客さま満足度調査
- No. 2 事業所への平均接触頻度
- No. 3 取引先事業所数及び取引率の推移
- No. 4 創業支援の取り組み状況
- No. 5 事業承継支援の取り組み状況
- No. 6 販路開拓支援の取り組み状況
- No. 7 ビジネスマッチング支援の取り組み状況
- No. 8 取引先個人数及び取引率の推移
- No. 9 年金受給者数及びシニア層に占める割合
- No. 10 資産形成・資産運用・暮らしの支援件数
- No. 11 ICTを活用したお客さま接点件数

## 人財戦略

- No. 1 職員のエンゲージメントに関する指標
- No. 2 職員の経営理念への共感度及び満足度
- No. 3 人財育成の指標
- No. 4 ダイバーシティ推進の指標

## ICT/DX戦略

- No. 1 ダイレクトチャネルでの情報提供件数
- No. 2 ICTを活用した商品・サービスの申込受付件数
- No. 3 DX対応支援の取り組み状況
- No. 4 BPRの取り組み状況

## 拠点戦略

- No. 1 店舗の総合的な満足度指数
- No. 2 店舗での対応に関する満足度
- No. 3 店舗設備に関する満足度

## その他項目

- No. 1 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. 2 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. 3 地域課題解決に関する情報共有事業の開催数
- No. 4 メインバンクシェア率
- No. 5 預金量・貸出金量の増加
- No. 6 収益状況

次ページからNo.順に各指標の内容をお伝えします→

## No. 1 お客様満足度調査

経営理念である「お客様の幸せづくり」の実現度合いを計るための指標として、「事業所」および「個人」のお客様満足度を捉えています。

### 《算出結果》

	2024年度
① 事業所のお客様満足度調査の総合指数	87.5 %
② 個人のお客様満足度調査の総合指数	78.0 %

### 《定義》

- ① 事業所向けお客様満足度調査における総合的な満足度指数
  - ② 個人向けお客様満足度調査における総合的な満足度指数
- \*たましんが2024年7月に公表した「お客様満足度調査」に基づく数値を用いる

### 《評価》

#### ①事業所のお客様満足度調査の総合指数

お客様（事業所）の総合的な満足度は87.5%となり高水準となりました。課題としては、「財務支援」の項目のうち、「財務改善へのアドバイス」の満足度がやや低い評価となりました。また、「事業支援」の項目のうち、「海外展開への支援」、「人材採用への支援」、「事業承継・M&Aへの支援」の満足度が低い評価となりました。

#### ②個人のお客様満足度調査の総合指数

お客様（個人）の総合的な満足度は78.0%となり高水準となりました。課題としては、「サービス」の項目のうち、「預金金利の水準」、「ローン金利の水準」、「各種手数料の水準」の満足度が低い評価となりました。また、「職員」の項目のうち、「ライフイベントへの理解度」の満足度が低い評価となりました。

## 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》

	2024年度
① アクセス（訪問・電話等）	43,692 先
② 登録先数	68,833 先
③ 面談先数（接触先数）	33,712 先
④ 面談割合	48.98 %

### 《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 面談の入力がある事業所先数
- ④  $③ \div ② \times 100$

\* 営業店の活動管理システムによる担当者の入力、登録状況より算出

\* 月単位で集計し、期間内の平均値を算出

### 《評価》

登録する事業所のお客さま68,833先に対して、面談先33,712先（面談率48.98%）のお客さまとの接点が図れています。通常の外訪活動に加え、電話やメール等の非対面チャネルの活用が浸透してきています。また、お客さまとのアポイントを行ったうえでの訪問や来店誘致を計画的に実施することで効率的な活動を行っています。

## No. 3 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》

	2024年度
① 預金取引のある事業所先数及び取引率	75,634 先 52.47 %
② 融資取引のある事業所先数及び取引率	35,234 先 24.44 %
③ 多摩地域の事業所数	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

\*③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

\*取引率は「①又は②÷③×100」で算出

### 《評価》

①預金取引のある事業所先数及び取引率  
未利用口座手数料設定による口座解約を9,280口座実施したことにより預金取引のある事業所先数は減少しました。一方で、新規口座開設の相談件数の増加により活口座数は増加しています。

②融資取引のある事業所先数及び取引率  
営業店の活動と本部主導の創業先に対する取り組みにより、融資取引のある事業所先数については増加しています。  
引き続き、事業所のライフサイクルに基づいた活動を徹底し、営業店と本部で連携して課題解決の実践に取り組んでいきます。

## No. 4 創業支援の取り組み状況

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り組み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》

	2024年度
① 創業支援担当による創業個別相談件数	866 件
② 創業期の事業所への融資実行先数	1,183 先

## 《定義》

- ① 創業支援担当による創業個別相談件数  
(行政や支援機関との連携開催を含む)
- ② 創業期事業所への融資実行先数

## 《評価》

- ①創業支援担当による創業個別相談件数  
行政や支援機関との連携を深めた成果として、多摩地域の多くの創業相談のニーズにお応えすることができています。女性や若者、学生からの相談件数も増加しています。
- ②創業期の事業所への融資実行先数  
創業期の財務課題の解決に幅広く対応することができています。また、営業店職員に対しては、研修等により創業期の事業者に対する課題解決力を高めており、創業期のお客さまに対する課題の解決に取り組んでいます。

## No. 5 事業承継支援の取り組み状況

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、事業承継関連に対する支援の先数を捉えています。

## 《算出結果》

	2024年度
① 事業承継計画書策定支援先数	112 先
② 事業承継関連融資実行先数	103 先

## 《定義》

- ① 事業承継計画書策定件数
- ② 事業承継関連の融資実行先数

## 《評価》

- ①事業承継計画書策定支援件数  
事業承継計画書策定支援を実施することで、将来的な事業承継の「見える化」を行うことができます。また、事業承継計画を策定するだけでなく、計画書のモニタリングを通じたブラッシュアップ体制を構築しています。
- ②事業承継関連融資実行先数  
事業承継に対する財務課題の解決のほか、不動産賃貸業の事業者に対する資産承継に対する財務課題の解決にも取り組んでいます。

## No. 6 販路開拓支援の取り組み状況

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ための指標として、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》

	2024年度
販路開拓支援件数	9,201 件

## 《定義》

販路開拓支援を行った件数  
 (個別の取引先紹介、TAMA Big Advanceマッチングニーズ登録、商談会やビジネスマッチングフェア等の活用を含む)

## 《評価》

金庫内のマッチングデータベース(情報共有ツール)やTAMA Big Advanceの活用により、多くの販路開拓支援を実施することができました。また、TAMA MIRAIビジネスフェア2024や武蔵野エリア産業フェスタ等のイベントを開催しました。

## No. 7 ビジネスマッチング支援の取り組み状況

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ための指標として、外部提携事業者との「ビジネスマッチング」や「M&A関連支援」を行った件数を捉えています。

## 《算出結果》

	2024年度
ビジネスマッチング支援の取り組み状況	2,212 件

## 《定義》

- ① 外部提携事業者とのビジネスマッチング連携件数  
 (一般事業者連携、不動産事業者連携、工業連携)
- ② M&A関連支援件数

## 《評価》

お客さまの課題に応じた適切な外部提携事業者と連携を行い、課題解決の支援を実施しました。

M&Aの相談については、具体的な支援を必要とする相談だけでなく、まずはお話だけを聞きたいという相談も増加しています。また、クローリングについては、特定のお客さまを支援するFA(ファイナンシャルアドバイザー)支援が、売り手と買い手の間に立って中立的な立場から交渉を支援する仲介支援よりも増加しています。

## No. 8 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》

	2024年度
① 預金取引のある個人先数 及び取引率	880,675 先 20.72 %
② 融資取引のある個人先数 及び取引率	16,495 先 0.38 %
③ 多摩地域の人口	4,248.7 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（市部と郡部）」より  
令和7年1月1日時点の多摩地域の人口を集計

\*①②は当期末における先数

\*取引率は「①又は②÷③×100」で算出

## 《評価》

未利用口座手数料設定による口座解約を145,240口座実施したことにより預金取引のある個人先数は減少しました。一方で、学費等収納サービス利用等により、活口座数は増加しています。

来店が難しいお客さまとの接点強化として、たましんアプリの活用を行い様々なライフスタイルに対応しています。ひとりでも多くのお客さまと接点を持ち、数多くの課題解決につなげていくよう取り組んでいます。

## No. 9 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り組み状況を計るための指標として、「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》

	2024年度
① 年金受給者数	185,937 人
② 多摩地域のシニア層	1,094 千人
③ シニア層に占める割合	16.98 %

## 《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 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  
令和7年1月1日時点の多摩地域の老年人口を集計
- ③ ①÷②×100

## 《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185,937人となっております。

より多くのお客さまと接点を図っていくために、非対面による情報・サービスの提供を新たに開始しています。

今後も、年金に関する相談や、年金に対するサービスの見直しを図り、将来の年金受給をより安心していただくための取り組みを行っていきます。

## No. 10 資産形成・資産運用・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り組み状況を計るための指標として、「資産形成・資産運用」及び「暮らし」に係る金融支援の件数を捉えています。

### 《算出結果》

	2024年度
① 資産形成および備えに係る金融支援の件数	9,848 件
② 資産運用に係る金融支援の契約金額	814 億円
③ 暮らしに係る金融支援の件数	9,772 件

### 《定義》

- ① 投資信託定時定額、個人年金保険（積立型）、iDeCo、国民年金基金、保障性保険、傷害保険、住宅火災保険の契約件数
- ② 投資信託（一括）、運用性保険・個人向け国債、外貨定期預金の契約金額
- ③ 住宅ローン（リバースモーゲージローン含む）、個人ローン、カードローンの実行件数

### 《評価》

資産形成および備えに係る金融支援の件数は、つみたて投資枠を活用した定時定額取引を中心としたご相談を数多くいただいています。

資産運用に係る金融支援の契約金額は、国内金利上昇に伴い、個人向け国債の契約が大幅に増加しました。

暮らしに係る金融支援の件数は、カードローン「きゃっする」の導入や個人ローンの商品改定等により、お客さまの利便性向上を図り、多くのご相談をいただきました。

今後もお客さまの不安・悩みを的確に捉え、課題解決に向けたご案内を行ってまいります。

## No. 11 ICTを活用したお客さま 接点件数

ICTの活用を通じたお客さまとの接点強化の取り組み状況を計るための指標として、「たましんアプリ利用者の件数」を捉えています。

### 《算出結果》

	2024年度
たましんアプリ利用者の件数	162,886 件

### 《定義》

たましんアプリ口座登録の件数

### 《評価》

お客さま来店時に加えて訪問先においてもたましんアプリのご案内を積極的に行っています。お客さまの利便性向上を図るために改善や機能追加を実施し、これからも非対面チャネルの強化を図ってまいります。

## No. 1 職員のエンゲージメントに関する指標

働きやすく、働き甲斐のある職場風土の醸成を計るための指標として、「職員エンゲージメント調査結果」を捉えています。

### 《算出結果》

	2024年度
職員エンゲージメント調査結果	65.0 pt

### 《定義》

職員エンゲージメント調査の最終結果  
\*数値については調査会社にて算出

### 《評価》

エンゲージメント調査結果に基づき各種制度の見直しを実施を行っております。多様な人財がそれぞれ成長し活躍できる職場環境づくりを行い、エンゲージメント向上に向けた取り組みを継続してまいります。

## No. 2 職員の経営理念への共感度及び満足度

働きやすく、働き甲斐のある職場風土の醸成を計るための指標として、職員エンゲージメント調査結果における「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》

	2024年度
① 経営理念への共感度	85.50 %
② 職員満足度	76.50 %

### 《定義》

- ① 職員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 職員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  
\*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》

研修等を通じて経営理念への理解を深める取り組みを行っております。また、賞与・昇給等報酬面の引上げ等により職員満足度は向上しています。今後の職員のエンゲージメント向上のための施策に取り組んでまいります。

## No. 3 人財育成の指標

人財育成の取り組み状況を計るための指標として、「公的資格新規取得者数」を捉えています。

### 《算出結果》

	2024年度
公的資格新規取得者数	160人

### 《定義》

公的資格の対象は、中小企業診断士、ITパスポート、FP（ファイナンシャル・プランナー）などを含むたましが定める35の公的資格

### 《評価》

公的資格については160名が新規取得をしました。内訳はFP（ファイナンシャル・プランナー）の合格者が89名、その他公的資格の合格者はITパスポートなどDX関連資格を中心に71名となりました。そのなかには難関資格とされる中小企業診断士や証券アナリスト等の資格取得者もありました。引き続き、自発的に学ぶ機会を提供し、意欲ある職員への支援をしていきます。

## No. 4 ダイバーシティ推進の指標

ダイバーシティ推進の状況を計るための指標として、「女性管理職の比率」を捉えています。

### 《算出結果》

	2024年度
管理職における女性職員の比率	5.1%

### 《定義》

当期末における管理職の職員数に対する女性の職員数の比率

### 《評価》

職員の自律的キャリアパスの実現を支援する施策を継続的に実施することや、仕事と生活の両立を支援する体制を整備することによって、様々な職域・働き方で生き生きと働き、指導的立場を目指す女性を育成していきます。

## No. 1 ダイレクトチャネルでの 情報提供件数

ダイレクトチャネルを活用したお客さまとの接点強化の取り組み状況を計るための指標として、各種ツールを通じた「情報提供件数」を捉えています。

### 《算出結果》

	2024年度
SMS、アプリプッシュ通知、メール等の非対面による情報提供件数	37,726 件

### 《定義》

発信した情報を実際にお客さまが閲覧した件数

- SMS、プッシュ通知、メール等に記載されたリンク先URL遷移件数

### 《評価》

消費性ローン関連の情報提供を中心に多くの情報発信を行いました。関心を持っていただけるよう配信テーマや配信内容を工夫した結果、多くのお客さまに情報閲覧をしていただくことができました。

## No. 2 ICTを活用した商品・ サービスの申込受付件数

ICTの活用を通じたお客さまに対する課題解決取り組み状況を計るための指標として、「ICTを活用した商品・サービスの申込受付件数」を捉えています。

### 《算出結果》

	2024年度
ICTを活用した商品・サービスの申込受付件数	8,698 件

### 《定義》

- 個人ローンの申込受付件数（Web完結型・Web仮審査）
- カードローンの申込受付件数（Web完結型・Web仮審査）
- 住宅ローンの申込受付件数（Web事前審査）

### 《評価》

お客さまがわかりやすいように商品内容を一部改正したほか、非対面での申込チャネルの拡充を図るため、WEB完結型ローンの商品ラインナップに「フリー資金」を追加しました。その結果、WEBを通じて、多くのお客さまからお申し込みいただきました。引き続き、お客さまの利便性向上に努めていきます。

## No. 3 DX対応支援の取り組み状況

事業所のDX化に向けた取り組み支援を計るための指標として、「DX対応支援件数」を捉えています。

### 《算出結果》

	2024年度
DX対応支援件数	5,354 件

### 《定義》

- ・TAMA Big Advance契約件数
- ・有料ビジネスマッチング支援先数（DX支援事業者との契約に限る）
- ・ビジネスダイレクト契約件数
- ・キャッシュレス決済対応サービス契約件数
- ・電子記録債権サービス契約件数
- ・その他DX対応支援に取り組んだ件数

### 《評価》

ICT/DX化が進展する中で、インターネットバンキングやでんさい、キャッシュレス等の金融インフラ整備に対する支援や中小事業者向けのIT導入支援への取り組みを行いました。その結果、DX対応支援件数は堅調に推移しました。

ICT/DX対応化については、直接売上拡大につながる取り組みではないため、事業者は先送りにしがちですが、ICT/DX化の流れに取り残されないよう、引き続きサポートしていきます。

## No. 4 BPRの取り組み状況

たましん内でのBPRの取り組みを通じた業務効率化を計るための指標として、「本部集中化・ペーパーレス化の取り組み件数」を捉えています。

### 《算出結果》

	2024年度
本部集中化・ペーパーレス化の取り組み件数	50 件

### 《定義》

営業店業務を本部集中化した件数、決裁書類などをペーパーレス化した件数

### 《評価》

たましん内での横断的な取り組みとしてBPR推進の取り組みを進めてまいりました。各営業店の共通業務を中心に本部集中化を進め、業務効率化を行いました。

## No. 1 店舗の総合的な満足度指数

たましが「地域・お客さまと”つながる”重要な拠点としての役割を果たしているかを計るための指標として、店舗の総合的な満足度を捉えています。

### 《算出結果》

	2024年度
お客さま満足度調査 店舗の総合的な満足度指数	79.5 pt

### 《評価》

たましは、地域・お客さまと”つながる”重要な拠点として店舗を位置づけております。ご来店されたお客さまが安心してお手続きやご相談をしていただける店舗運営を心がけております。

また、タッチ伝票などを活用した手続き時間短縮によるお客さまのお待ち時間改善にも引き続き取り組んでいきます。

### 《定義》

お客さま満足度調査における店舗項目の総合的な満足度指数

\*たましが2024年7月に公表した「お客さま満足度調査」に基づく数値を用いる

## No. 2 店舗での対応に関する満足度

たましが地域・お客さまと”つながる”重要な拠点としての役割を果たしているかをソフト面から計るための指標として、「店舗での対応に関する満足度」を捉えています。

### 《算出結果》

	2024年度
店舗での対応に関する満足度	76.5 pt

### 《定義》

お客さま満足度調査における店舗項目のうち、「雰囲気」「待ち時間」「電話対応」などのソフト面の評価に対する平均値

\*たましが2024年7月に公表した「お客さま満足度調査」に基づく数値を用いる

### 《評価》

来店予約システムを活用し、お客さまがスムーズにお手続きできるよう環境整備を進めています。また、たましん職員の多能化を図り、お客さまをお待たせしない体制整備にも取り組んでいます。

## No. 3 店舗設備に関する満足度

たましが地域・お客さまと”つながる”重要な拠点としての役割を果たしているかをハード面から計るための指標として、「店舗設備に関する満足度」を捉えています。

### 《算出結果》

	2024年度
店舗設備に関する満足度	82.5 pt

### 《定義》

お客さま満足度調査における店舗項目のうち、「清潔さ」「バリアフリー」などのハード面の評価に対する平均値

\*たましが2024年7月公表にした「お客さま満足度調査」に基づく数値を用いる

### 《評価》

お客さまがより利用しやすい店舗となるように、計画的に店舗リニューアルを実施しています。また、各店舗の状況を確認し、お客さまの満足度が向上するための修繕を実施しています。

## No. 1 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り組み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》

		2024年度
① 経営者保証に関するガイドラインの活用先数及び事業所融資実行先数に占める割合	先数	4,114 先
	割合	39.40 %
② 事業所融資実行先数		10,441 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

### 《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。2024年1月に「『経営者保証』への取組方針」を公表し、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「法人と経営者との関係の明確な区分・分離」、「財務基盤の強化」、「財務状況の透明性確保」など一定の要件を満たすときは、その保証を不要にする取り扱いを行っています。これからのお客さまの実状に合った対応を行います。

## No. 2 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り組み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》

	2024年度
① 経営改善計画策定先数	503 先
② 重点支援先数	409 先

### 《定義》

- ① 経営改善計画策定先数
  - ② 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
- \*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》

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。中小企業活性化協議会、認定支援機関制度のほか、東京商工会議所等専門家派遣制度の活用が進んでおり、これからもたましんの経営改善支援をより一層発揮していきます。

## No. 3 地域課題解決に関する情報共有事業の開催数

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り組み状況を計るための指標として、「セミナー等の開催数」、「参加事業者数」、「参加自治体先数」を捉えています。

### 《算出結果》

	2024年度
① セミナー・報告会・交流会の開催数	9回
② 参加事業者数	50人
③ 参加自治体先数	29先

### 《定義》

自治体職員向け勉強会、官民連携事業等の開催数、参加事業者数、参加自治体先数

### 《評価》

地域課題に関する自治体同士の意見や情報を交換する機会として、自治体向け勉強会や意見交換会を開催し、29の自治体の方々にご参加いただきました。また、2025年2月には文化・芸術および創業をテーマに情報交換会をそれぞれ開催し、計50人の事業者にご参加いただきました。

引き続き、多摩地域の地域連携の促進につながる活動を行っていきます。

## No. 4 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ための指標として、「メインバンクシェア率」を捉えています。

### 《算出結果》

	2024年度
メインバンクシェア率	25.16%

### 《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及び公表する「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

\*2024年度は第17回（2024年10月末）の結果より

### 《評価》

16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、増加社数、シェア増加率ともに首位となりました。

これからも多摩地域のお客さまを総合的にサポートしていきます。

## No. 5 預金量・貸出金量の増加

信頼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ための指標として、「預金積金残高」及び「貸出金残高」を捉えています。

### 《算出結果》

	2024年度
① 預金積金残高	3兆2,627億円
② 貸出金残高	1兆1,933億円

### 《定義》

- ① 預金積金残高
- ② 貸出金残高

\* 当期末における月中平均残高

### 《評価》

2024年度における預金積金残高は、3兆2,627億円となりました。預金量は地域からの信頼のバロメーターとして考えられ、お客さまの大切な預金を原資に、地域の発展に尽くしていきます。

貸出金残高は、事業性融資や住宅ローンへの取り組みが良好に推移した結果、1兆1,933億円となりました。今後もより多くの課題解決に取り組みんでいきます。

## No. 6 収益状況

たましが永続的な課題解決インフラとして存在するための収益基盤の確立状況を計るための指標として、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》

	2024年度
① 業務純益	34.5 億円
② コア業務純益	43.1 億円
③ 経常利益	35.8 億円
④ 当期純利益	26.8 億円

### 《定義》

- ① 業務純益
- ② コア業務純益\*
- ③ 経常利益
- ④ 当期純利益

\* 「業務純益 + 一般貸倒引当金繰入額 - 国債等債券損益」

### 《評価》

業務純益は、国内金利の上昇による預け金利息の増加に加え役務取引等利益の増加などにより34.5億円となり、コア業務純益は43.1億円となりました。また、経常利益は35.8億円、当期純利益は26.8億円となりました。

たましが掲げる長期ビジョンである「永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。

- 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」  
- 2024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：2025年7月