

## 様式第十八の四（第11条の3第3項関係）

### 認定事業適応計画の概要の公表

#### 1. 認定の日付

2022年2月21日

#### 2. 認定事業適応事業者の名称

株式会社武蔵野銀行

#### 3. 認定事業適応計画の内容

##### (1) 事業適応に係る事業の目標

スマートフォンなどのIT技術の発展や新型コロナウイルス感染拡大の影響により、人々の生活様式も変化するなか、当行は、地域金融機関として、地域経済・社会への貢献を果たし続けるため、情報やデータ、先進的なテクノロジーを積極的に活用し、金融サービスのDX（デジタルトランスフォーメーション）を推進することで、多様化する顧客のニーズに寄り添い、体験価値を向上させていく。

中期経営計画においても、成長戦略における「人とデジタルの融合」による顧客接点の拡充・サービスの提供を標榜しており、既に提供を開始している銀行アプリサービスの拡充や、これまで非対面で完結できなかった金融サービスのWEB完結など、顧客が「いつでも」「どこからでも」金融サービスの手続きや相談ができるような環境を構築していく。

こうしたデジタルチャネルを通じたサービスの利便性を高め、顧客の利用状況をデータとして把握し、従来から保有するデータや、外部データも含めてデータウェアハウスに集約し、蓄積していく。

集約したデータをAIなども活用しながら分析することで、これまで可視化できなかった顧客の潜在的なニーズを把握し、最適なソリューションを提供することで、顧客の体験価値を向上させ、同時に銀行収益を獲得していく。

##### (2) その事業の生産性を相当程度向上させること又はその生産し、若しくは販売する商品若しくは提供する役務に係る新たな需要を相当程度開拓することを示す目標

2025年度において、貸出金利息及び役務取引等収益の伸び率（2021年度から2025年度までの期間における伸び率）が2016年度から2020年度までの5年間における地方銀行の業種売上高伸び率を5.0%ポイント以上上回ることを目標とする。

##### (3) 財務内容の健全性の向上を示す目標

2025年度において、有利子負債はキャッシュフローの▲6.5倍、経常収支比率は148.1%を目標としている。

#### (4) 事業適応の類型

情報技術事業適応

#### (5) 計画の対象となる事業（日本標準産業分類における中分類名称及びその分類コード）

62 銀行業

#### (6) 事業適応の具体的内容

当行は、これまでも ATM やインターネットバンキングなどにより、非対面による金融サービスを提供してきたが、多様化する顧客の生活様式や趣向にあわせ、画一的なサービスから、デジタルチャネルによるパーソナライズされたサービスを提供していくことが、益々重要となっていく。

そのためには、日常的に、非対面でしか取引のできない顧客が、「いつでも」「どこからでも」当行の金融サービスを利用できる環境を構築していくため、スマートフォンを起点とする銀行アプリや法人ポータル等を通じたデジタルサービスを拡充していく。

具体的には、本人確認や各種ローンの申込み手続き、融資契約の電子化などにより、これまでに以上に金融サービスの非対面化や WEB 完結を実現させ、また、フィンテック企業などとも連携をしながら、便利な機能や新しいサービスを提供していくことで、顧客の利便性を高めていく。

また、新たに構築するデータウェアハウスは、ホストやサブシステムで保有する取引履歴や属性等の各種データ、指標や企業などの外部データなどに加え、こうしたデジタルチャネルを通じたサービスの利用データなども収集し、蓄積する基盤として活用していく。

こうして集約した多種多様なデータを、AI なども活用しながら分析することで、これまで可視化できなかった顧客のニーズや、将来のニーズを予測し、資金調達や資産運用・相続など、ライフプランに寄り添った金融サービスのソリューション提供のみならず、パーソナライズされた非金融の情報を、最適なタイミングで最適なチャネルを通じて提供し、顧客の体験価値を向上させていく。

上記の新たな販売方式により、既存の顧客への利便性、満足度の向上のみならず、新たな取引、顧客の獲得を推進し、これらを通じて当行の売上高である貸出金利息と役務取引等収益を向上させる。

以上により、2025 年度における売上高に占める販売費及び一般管理費の割合を 2020 年度と比較し、8.8%以上削減することを目指す。

- ・ 産業競争力強化法第 21 条の 28 第 2 項の規定に基づく生産性の向上又は需要の開拓に特に資するものとして主務大臣が定める基準への適合：有
- ・ 産業競争力の強化に著しく資するものとして経済産業大臣が定める基準への適合：有

#### (7) 事業適応の開始時期及び終了時期

開始時期：2022 年 2 月

終了時期：2026 年 3 月