

## 様式第五十の二（第48条第6項関係）

### 認定事業適応計画の（中間）実施状況の概要の公表 （令和4年度分）

#### 1. 認定の日付

令和4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実施期間

令和4年2月～令和8年3月

#### 4. 認定事業適応計画の実施状況

##### （1）事業適応計画に係る事業の目標の達成状況

本計画では、IT技術の発展や新型コロナウイルス感染拡大の影響もあり、人々の生活様式が多様化するなか、情報やデータ、先進的なテクノロジーを積極的に活用し、スマホ等のデジタルチャネルを通じパーソナライズされたサービスを提供することで、お客さまの体験価値を向上し、同時に銀行収益を獲得していくこととしている。

この計画のうち、令和4年度においては、e-KYCを活用した口座開設の導入や、無担保ローン、住宅ローンなど銀行アプリやWEB経由での非対面サービスを拡充し、こうしたデジタルチャネルの利用によって収集されたお客さま情報を集約・保存していくためのデータウェアハウスも構築した。

また、クラウドを活用した電話網やコールセンターシステムの構築により、行内システムとの連携や、お客さまとの接点をデータとして蓄積できるような環境も整備した。

こうして蓄積したデータとAI分析ツールやマーケティングツールを活用することで、デジタルチャネルを通じたお客さまの理解を深めるための取組みにも着手している。

##### （2）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の達成状況

令和4年度においては、これまで構築してきた非対面での金融サービスの提供に加え、銀行アプリやWEB経由でのサービス拡大によりお客さまの利便性を高め、デジタルチャネルでの接点を増やしている。

今回のサービスによる直接的な売上高の伸び率を計測することは困難ですが、銀行アプリを経由して基本的な金融サービスの提供できるようになったことや、WEB完結の無担保ローンなどの実績向上も寄与し、貸出金利息と役務取引等収益の合計額は49,013百万円を計上した。

目標達成に向けては、引続き、お客さまの利便性を追求した非対面サービスの更なる拡大に加え、保有するデータと外部のデータを連携、分析、活用し、最適化された顧客体験を提供することで、お客さまとの取引拡大を図る。

(3) 財務内容の健全性の向上を示す目標の達成状況

財務内容の健全性の向上指標については、令和4年度は有利子負債／キャッシュフローが4.7倍となり、経常収支比率は129.6%となった。

(4) 実施した事業適応計画の内容

令和4年度においては、e-KYCを利用した口座開設の導入や住宅ローン、無担保ローンなどの銀行アプリやWEB経由での新たなサービスを開始し、また、デジタルチャネルを通じて得られたデータを蓄積していくためのデータウェアハウスも構築するなど、予定した多くの投資を実施した。

この結果、事務量減少に伴う人件費削減などにより、令和4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は令和2年度と比較して3.9%削減した。

(備考)

用紙の大きさは、日本産業規格A4とする。

(記載要領)

1. 認定事業適応事業者の事業上の秘密に該当する部分については、これを公表の対象として記載しない。
2. 認定事業適応計画の実施状況は、この公表の時までに実施された事業適応に係る事業の達成状況及び数値目標の達成状況（認定事業適応計画に記載したものをを用いる。）を記載する。