

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6年度）

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技術の発展やコロナウィルスの影響によ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おります。

この計画のうち、令和6年度においては、個人領域の中でも銀行アプリへの機能追加を中心に取組みました。具体的には、アプリ上での投資信託取引（口座開設、購入・売却）、アプリ専用ローンの提供開始、口座入出金や引落予定の通知機能など、大きくサービスを拡充してまいりました。

また、WEBサイト等の閲覧履歴データから当行のサービスに興味のある顧客へ自動でメールを配信する仕組みによるパーソナライズ化した提案の高度化も推進してまいりました。

このように、蓄積したデータとマーケティングツール、AI分析ツールや組み合わせ活用し、非対面チャネルにおいても顧客理解を深め最適なチャネルでアプローチするための取組みに着手しております。

（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6年度においても、これまで構築してきた非対面でのサービスに、新たな金融サービスの提供を加えることでWEBを通じた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まいりました。

売上高については2024年3月のマイナス金利政策解除など様々な要因があり、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、継続的に行っている銀行アプリ機能拡充による金融サービス向上（2024年度は投信取引とアプリ専用ローン）と、2023年度

にスタートしたWEB完結の無担保ローンなどの実績も寄与し、貸出金利息と役務取引等収益の合計額は54,869百万円を計上しました。

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ります。

(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6年度は有利子負債／キャッシュフローが7.1倍となり、経常収支比率は131.4%となりました。

(4) 実施した事業適応計画の内容

令和6年度においては、予定した事業のうち、個人アプリでは投資信託取引（口座開設、購入・売却）による非対面サービス拡充を実施しました。

これまでの事業適応計画に基づき導入し事業供用してきたサービス等による事務量減少に伴う人件費削減などで、令和6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（基準年度）と比較して14.9%削減しました。