

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5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いる。

この計画のうち、令和5年度においては、個人領域では新たなニーズに対応した銀行アプリの機能開発や、10万円以下の個人間送金がスマホで簡単にできる「ことら送金」の取扱開始、法人領域では資金管理や経理業務の効率化機能を提供する「Mikatanoshiries」の導入など非対面サービスの拡充を実施した。

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5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だが、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と、前年度からスタートした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50,498百万円を計上した。

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5年度は有利子負債／キャッシュフローが6.7倍となり、経常収支比率は134.6%となった。

(4) 実施した事業適応計画の内容

令和5年度においては、4.(1)のとおり、非対面サービスの拡充等を実施。

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5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5.8%削減した。