

株式会社商工組合中央金庫が実施する 株式会社ディグロスに対する ポジティブ・インパクト・ファイナンスに係る 第三者意見

株式会社日本格付研究所（JCR）は、株式会社商工組合中央金庫が実施する株式会社ディグロスに対するポジティブ・インパクト・ファイナンス（PIF）について、国連環境計画金融イニシアティブのポジティブ・インパクト・ファイナンス原則への適合性に対する第三者意見書を提出しました。

本件は、環境省 ESG 金融ハイレベル・パネル設置要綱第 2 項（4）に基づき設置されたポジティブインパクトファイナンスタスクフォースがまとめた「インパクトファイナンスの基本的考え方」への整合性も併せて確認しています。

* 詳細な意見書の内容は次ページ以降をご参照ください。

第三者意見書

2024 年 2 月 29 日

株式会社 日本格付研究所

評価対象：

株式会社ディグロスに対するポジティブ・インパクト・ファイナンス

貸付人：株式会社商工組合中央金庫

評価者：株式会社商工中金経済研究所

第三者意見提供者：株式会社日本格付研究所（JCR）

結論：

本ファイナンスは、国連環境計画金融イニシアティブの策定したポジティブ・インパクト・ファイナンス原則に適合している。

また、環境省の ESG 金融ハイレベル・パネル設置要綱第 2 項（4）に基づき設置されたポジティブインパクトファイナンスタスクフォースがまとめた「インパクトファイナンスの基本的考え方」と整合的である。

I. JCR の確認事項と留意点

JCR は、株式会社商工組合中央金庫（「商工中金」）が株式会社ディグロス（「ディグロス」）に対して実施する中小企業向けのポジティブ・インパクト・ファイナンス（PIF）について、株式会社商工中金経済研究所（「商工中金経済研究所」）による分析・評価を参照し、国連環境計画金融イニシアティブ（UNEP FI）の策定した PIF 原則に適合していること、および、環境省の ESG 金融ハイレベル・パネル設置要綱第 2 項（4）に基づき設置されたポジティブインパクトファイナンスタスクフォースがまとめた「インパクトファイナンスの基本的考え方」と整合的であることを確認した。

PIF とは、SDGs の目標達成に向けた企業活動を、金融機関が審査・評価することを通じて促進し、以て持続可能な社会の実現に貢献することを狙いとして、当該企業活動が与えるポジティブなインパクトを特定・評価の上、融資等を実行し、モニタリングする運営のことをいう。

PIF 原則は、4 つの原則からなる。すなわち、第 1 原則は、SDGs に資する三つの柱（環境・社会・経済）に対してポジティブな成果を確認できるかまたはネガティブな影響を特定し対処していること、第 2 原則は、PIF 実施に際し、十分なプロセス、手法、評価ツールを含む評価フレームワークを作成すること、第 3 原則は、ポジティブ・インパクトを測るプロジェクト等の詳細、評価・モニタリングプロセス、ポジティブ・インパクトについての透明性を確保すること、第 4 原則は、PIF 商品が内部組織または第三者によって評価されていることである。

UNEP FI は、ポジティブ・インパクト・ファイナンス・イニシアティブ（PIF イニシアティブ）を組成し、PIF 推進のためのモデル・フレームワーク、インパクト・レーダー、インパクト分析ツールを開発した。商工中金は、中小企業向けの PIF の実施体制整備に際し、商工中金経済研究所と共同でこれらのツールを参照した分析・評価方法とツールを開発している。ただし、PIF イニシアティブが作成したインパクト分析ツールのいくつかのステップは、国内外で大きなマーケットシェアを有し、インパクトが相対的に大きい大企業を想定した分析・評価項目として設定されている。JCR は、PIF イニシアティブ事務局と協議しながら、中小企業の包括分析・評価においては省略すべき事項を特定し、商工中金及び商工中金経済研究所にそれを提示している。なお、商工中金は、本ファイナンス実施に際し、中小企業の定義を、中小企業基本法の定義する中小企業等（会社法の定義する大会社以外の企業）としている。

JCR は、中小企業のインパクト評価に際しては、以下の特性を考慮したうえで PIF 原則との適合性を確認した。

- ① SDGs の三要素のうちの経済、PIF 原則で参照するインパクト領域における「包括的で健全な経済」、「経済収れん」の観点からポジティブな成果が期待できる事業主体で

- ある。ソーシャルボンドのプロジェクト分類では、雇用創出や雇用の維持を目的とした中小企業向けファイナンスそのものが社会的便益を有すると定義されている。
- ② 日本における企業数では全体の 99.7%を占めるにもかかわらず、付加価値額では 52.9%にとどまることから、個別の中小企業のインパクトの発現の仕方や影響度は、その事業規模に従い、大企業ほど大きくはない。¹
 - ③ サステナビリティ実施体制や開示の度合いも、上場企業ほどの開示義務を有していないことなどから、大企業に比して未整備である。

II. PIF 原則への適合に係る意見

PIF 原則 1

SDGs に資する三つの柱（環境・社会・経済）に対してポジティブな成果を確認できるかまたはネガティブな影響を特定し対処していること。

SDGs に係る包括的な審査によって、PIF は SDGs に対するファイナンスが抱えている諸問題に直接対応している。

商工中金及び商工中金経済研究所は、本ファイナンスを通じ、ディグロスの持ちうるインパクトを、UNEP FI の定めるインパクト領域および SDGs の 169 ターゲットについて包括的な分析を行った。

この結果、ディグロスがポジティブな成果を発現するインパクト領域を有し、ネガティブな影響を特定しその低減に努めていることを確認している。

SDGs に対する貢献内容も明らかとなっている。

PIF 原則 2

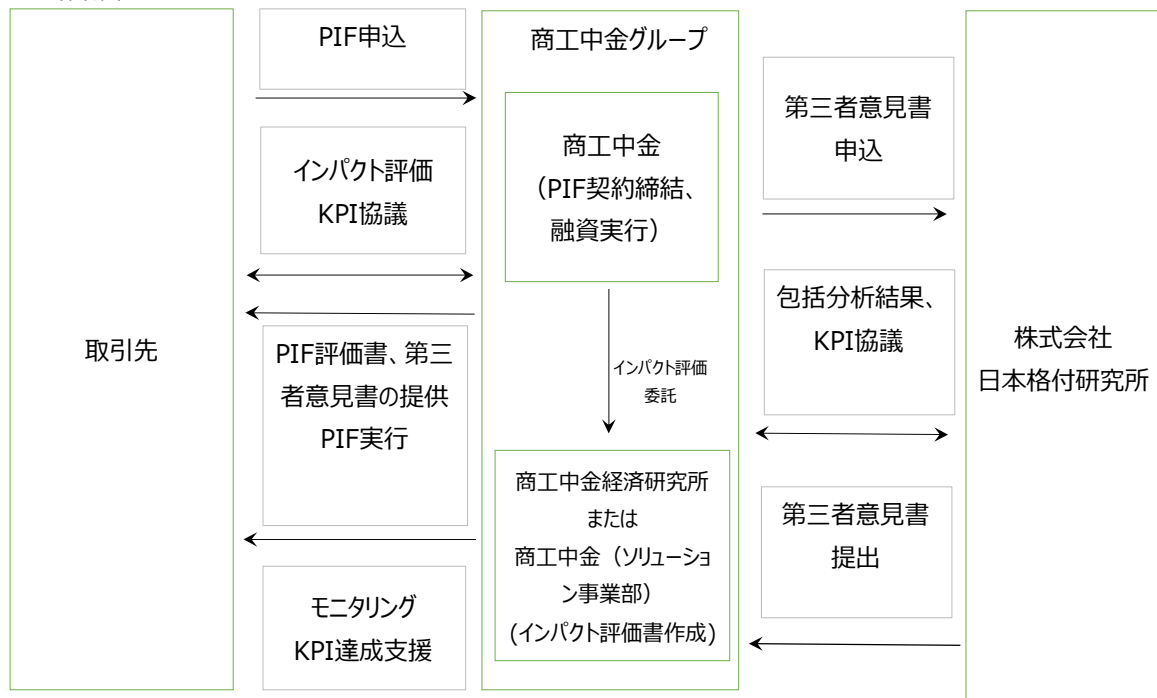
PIF を実行するため、事業主体（銀行・投資家等）には、投融資先の事業活動・プロジェクト・プログラム・事業主体のポジティブ・インパクトを特定しモニターするための、十分なプロセス・方法・ツールが必要である。

JCR は、商工中金が PIF を実施するために適切な実施体制とプロセス、評価方法及び評価ツールを確立したことを確認した。

¹ 経済センサス活動調査（2016 年）。中小企業の定義は、中小企業基本法上の定義。業種によって異なり、製造業は資本金 3 億円以下または従業員 300 人以下、サービス業は資本金 5 千万円以下または従業員 100 人以下などだ。小規模事業者は製造業の場合、従業員 20 人以下の企業をさす。

(1) 商工中金は、本ファイナンス実施に際し、以下の実施体制を確立した。

PIF体制図



(出所：商工中金提供資料)

(2) 実施プロセスについて、商工中金では社内規程を整備している。

(3) インパクト分析・評価の方法とツール開発について、商工中金からの委託を受けて、商工中金経済研究所が分析方法及び分析ツールを、UNEP FI が定めた PIF モデル・フレームワーク、インパクト分析ツールを参考に確立している。

PIF 原則 3 透明性

PIF を提供する事業主体は、以下について透明性の確保と情報開示をすべきである。

- ・ 本 PIF を通じて借入人が意図するポジティブ・インパクト
- ・ インパクトの適格性の決定、モニター、検証するためのプロセス
- ・ 借入人による資金調達後のインパクトレポート

PIF 原則 3 で求められる情報は、全て商工中金経済研究所が作成した評価書を通して商工中金及び一般に開示される予定であることを確認した。

PIF 原則 4 評価

事業主体（銀行・投資家等）の提供する PIF は、実現するインパクトに基づいて内部の専門性を有した機関または外部の評価機関によって評価されていること。

本ファイナンスでは、商工中金経済研究所が、JCR の協力を得て、インパクトの包括分析、特定、評価を行った。JCR は、本ファイナンスにおけるポジティブ・ネガティブ両側面のインパクトが適切に特定され、評価されていることを第三者として確認した。

III. 「インパクトファイナンスの基本的考え方」との整合に係る意見

インパクトファイナンスの基本的考え方は、インパクトファイナンスを ESG 金融の発展形として環境・社会・経済へのインパクトを追求するものと位置づけ、大規模な民間資金を巻き込みインパクトファイナンスを主流化することを目的としている。当該目的のため、国内外で発展している様々な投融資におけるインパクトファイナンスの考え方を参照しながら、基本的な考え方をとりまとめているものであり、インパクトファイナンスに係る原則・ガイドライン・規制等ではないため、JCR は本基本的考え方に対する適合性の確認は行わない。ただし、国内でインパクトファイナンスを主流化するための環境省及び ESG 金融ハイレベル・パネルの重要なメッセージとして、本ファイナンス実施に際しては本基本的考え方に整合的であるか否かを確認することとした。

本基本的考え方におけるインパクトファイナンスは、以下の 4 要素を満たすものとして定義されている。本ファイナンスは、以下の 4 要素と基本的には整合している。ただし、要素③について、モニタリング結果は基本的には借入人であるディグロスから貸付人である商工中金及び評価者である商工中金経済研究所に対して開示がなされることとし、可能な範囲で対外公表も検討していくこととしている。

-
- 要素① 投融資時に、環境、社会、経済のいずれの側面においても重大なネガティブインパクトを適切に緩和・管理することを前提に、少なくとも一つの側面においてポジティブなインパクトを生み出す意図を持つもの
 - 要素② インパクトの評価及びモニタリングを行うもの
 - 要素③ インパクトの評価結果及びモニタリング結果の情報開示を行うもの
 - 要素④ 中長期的な視点に基づき、個々の金融機関/投資家にとって適切なリスク・リターンを確保しようとするもの
-

また、本ファイナンスの評価・モニタリングのプロセスは、本基本的考え方で示された評価・モニタリングフローと同等のものを想定しており、特に、企業の多様なインパクトを包括的に把握するものと整合的である。



IV. 結論

以上の確認より、本ファイナンスは、国連環境計画金融イニシアティブの策定したポジティブ・インパクト・ファイナンス原則に適合している。

また、環境省の ESG 金融ハイレベル・パネル設置要綱第 2 項（4）に基づき設置されたポジティブインパクトファイナンスタスクフォースがまとめた「インパクトファイナンスの基本的考え方」と整合的である。

（第三者意見責任者）

株式会社日本格付研究所

サステナブル・ファイナンス評価部長

梶原 敦子

梶原 敦子

担当主任アナリスト

川越 広志

川越 広志

担当アナリスト

村松 直樹

村松 直樹

本第三者意見に関する重要な説明

1. JCR 第三者意見の前提・意義・限界

日本格付研究所（JCR）が提供する第三者意見は、事業主体及び調達主体の、国連環境計画金融イニシアティブの策定したポジティブ・インパクト金融(PIF)原則への適合性及び環境省 ESG 金融ハイレベル・パネル内に設置されたポジティブインパクトファイナンスタスクフォースがまとめた「インパクトファイナンスの基本的考え方」への整合性に関する、JCR の現時点での総合的な意見の表明であり、当該ポジティブ・インパクト金融がもたらすポジティブなインパクトの程度を完全に表示しているものではありません。

本第三者意見は、依頼者である調達主体及び事業主体から供与された情報及び JCR が独自に収集した情報に基づく現時点での計画又は状況に対する意見の表明であり、将来におけるポジティブな成果を保証するものではありません。また、本第三者意見は、PIF によるポジティブな効果を定量的に証明するものではなく、その効果について責任を負うものではありません。本事業により調達される資金が同社の設定するインパクト指標の達成度について、JCR は調達主体または調達主体の依頼する第三者によって定量的・定性的に測定されていることを確認しますが、原則としてこれを直接測定することはありません。

2. 本第三者意見を作成するうえで参照した国際的なイニシアティブ、原則等

本意見作成にあたり、JCR は、以下の原則等を参照しています。

国連環境計画 金融イニシアティブ ポジティブ・インパクト金融原則

環境省 ESG 金融ハイレベル・パネル内ポジティブインパクトファイナンスタスクフォース
「インパクトファイナンスの基本的考え方」

3. 信用格付業にかかるとの関係

本第三者意見を提供する行為は、JCR が関連業務として行うものであり、信用格付業にかかるとは異なります。

4. 信用格付との関係

本件評価は信用格付とは異なり、また、あらかじめ定められた信用格付を提供し、または閲覧に供することを約束するものではありません。

5. JCR の第三者性

本 PIF の事業主体または調達主体と JCR との間に、利益相反を生じる可能性のある資本関係、人的関係等はありません。

■留意事項

本文書に記載された情報は、JCR が、事業主体または調達主体及び正確で信頼すべき情報源から入手したものです。ただし、当該情報には、人為的、機械的、またはその他の事由による誤りが存在する可能性があります。したがって、JCR は、明示的であると暗示的であるとを問わず、当該情報の正確性、結果、的確性、適時性、完全性、市場性、特定の目的への適合性について、一切表明保証するものではなく、また、JCR は、当該情報の誤り、遺漏、または当該情報を使用した結果について、一切責任を負いません。JCR は、いかなる状況においても、当該情報のあらゆる使用から生じうる、機会損失、金銭的損失を含むあらゆる種類の、特別損害、間接損害、付随的損害、派生的損害について、契約責任、不法行為責任、無過失責任その他責任原因のいかなるものを問わず、また、当該損害が予見可能であると予見不可能であるとを問わず、一切責任を負いません。本第三者意見は、評価の対象であるポジティブ・インパクト・ファイナンスにかかる各種のリスク（信用リスク、価格変動リスク、市場流動性リスク、価格変動リスク等）について、何ら意見を表明するものではありません。また、本第三者意見は JCR の現時点での総合的な意見の表明であって、事実の表明ではなく、リスクの判断や個別の債券、コマーシャルペーパー等の購入、売却、保有の意思決定に関して何らの推奨をするものでもありません。本第三者意見は、情報の変更、情報の不足その他の事由により変更、中断、または撤回されることがあります。本文書に係る一切の権利は、JCR が保有しています。本文書の一部または全部を問わず、JCR に無断で複製、翻案、改変等を行うことは禁じられています。

■用語解説

第三者意見：本レポートは、依頼人の求めに応じ、独立・中立・公平な立場から、銀行等が作成したポジティブ・インパクト・ファイナンス評価書の国連環境計画金融イニシアティブのポジティブ・インパクト金融原則への適合性について第三者意見を述べたものです。

事業主体：ポジティブ・インパクト・ファイナンスを実施する金融機関をいいます。

調達主体：ポジティブ・インパクト・ビジネスのためにポジティブ・インパクト・ファイナンスによって借入を行う事業会社等をいいます。

■サステナブル・ファイナンスの外部評価者としての登録状況等

- ・国連環境計画 金融イニシアティブ ポジティブインパクト作業部会メンバー
- ・環境省 グリーンボンド外部レビュー登録
- ・ICMA (国際資本市場協会) 外部評価者としてオブザーバー登録、ソーシャルボンド原則作業部会メンバー
- ・Climate Bonds Initiative Approved Verifier (気候債イニシアティブ認定検証機関)

■本件に関するお問い合わせ先

情報サービス部 TEL : 03-3544-7013 FAX : 03-3544-7026

株式会社 日本格付研究所

Japan Credit Rating Agency, Ltd.

信用格付業者 金融庁長官（格付）第1号

〒104-0061 東京都中央区銀座 5-15-8 時事通信ビル

ポジティブ・インパクト・ファイナンス評価書

2024 年 2 月 29 日

株式会社商工中金経済研究所

商工中金経済研究所は株式会社商工組合中央金庫（以下、商工中金）が株式会社ディグロス（以下、ディグロス）に対してポジティブ・インパクト・ファイナンスを実施するに当たって、ディグロスの活動が、環境・社会・経済に及ぼすインパクト(ポジティブな影響及びネガティブな影響)を分析・評価しました。

分析・評価に当たっては、株式会社日本格付研究所の協力を得て、国連環境計画金融イニシアティブ (UNEP FI)が提唱した「ポジティブ・インパクト金融原則」及び ESG 金融ハイレベル・パネル設置要綱第 2 項 (4)に基づき設置されたポジティブ・インパクト・ファイナンスタスクフォースがまとめた「インパクト・ファイナンスの基本的考え方」に則った上で、中堅・中小企業^{※1}に対するファイナンスに適用しています。

※1 中小企業基本法の定義する中小企業等（会社法の定義する大会社以外の企業）

目次

1. 評価対象のファイナンスの概要
2. 企業概要・事業活動
 - 2.1 基本情報
 - 2.2 業界動向
 - 2.3 経営理念・行動方針等
 - 2.4 事業活動
3. 包括的インパクト分析
4. 本ファイナンスの実行にあたり特定したインパクトと設定した KPI 及び SDGs との関係性
5. サステナビリティ管理体制
6. モニタリング
7. 総合評価

1. 評価対象のファイナンスの概要

企業名	株式会社ディグロス
借入金額	100,000,000 円
資金使途	運転資金
借入期間	5 年
モニタリング実施時期	毎年 9 月

2. 企業概要・事業活動

2.1 基本情報

本社所在地	東京都港区六本木 1 丁目 4-5 アークヒルズサウスタワー 7 階
設立	2009 年 6 月 9 日
資本金	10,000,000 円
従業員数	210 名（2024 年 1 月 1 日現在） 内訳：正社員 42 名、契約社員 3 名、アルバイト 165 名
事業内容	成果報酬型テレアポ代行サービス(法人事業部)：60% テレマーケティングサービス(CRM 事業部)：40%
主要取引先	ソフトバンク：約 30% そ の 他：約 70%
許認可	有料職業紹介事業：13-ユ-313233 労働者派遣事業：派 13-316567

【業務内容】

ディグロスは 2009 年設立の営業支援事業を行う企業で、「成果報酬型テレアポ代行サービス」と「テレマーケティングサービス」を行っている。

成果報酬型テレアポ代行サービスは BtoB のビジネスモデルで、顧客(企業)の取扱商品(例えば給与ソフト等)についてセールス予定先(例えば企業の人事部)へのアポ取りを請け負っている。料金体系は成功報酬型で、顧客の要望に応じてレポート作成も行っている。顧客にとっては初期費用・固定費用がかからないメリットがある。ディグロスにとってはアポイント獲得件数が少ない場合、コストに見合う報酬が得られないデメリットがあるが、これまでの多数の取扱実績をベースに蓄積したノウハウが強みで、コストに見合うアポ件数を獲得している。アポイントからの成約率は平均 30%以上、リピート率(半年以内の追加発注)は平均 80%以上と高い実績を誇っている。新規先はホームページからの申し込みが主体で、月間 10~20 先からの問い合わせがある。同業他社ではリスクの少ない固定報酬型が一般的であり、ディグロスの料金体系は競争力を有している。

テレマーケティングサービスは BtoC のビジネスモデルで、一般消費者に対するアップセル・クロスセルのセールスを請け負っている。受注先は大手キャリアが主体で、ユーザーに対し携帯とネット回線のセット化セールスやアンケート調査等を行っている。商品の取扱説明や契約内容の説明まで長時間に及ぶことがあるため、受託報酬は成果報酬型ではなく、稼働時間がベースとなっている。成約率が低い場合には次回以降の受注が減少するリスクがあるが、蓄積したノウハウで競争力を維持している。セールス先リストはクライアントが持ち込むケースと、名簿業者から購入するケースがある。

ディグロスは、14 年に亘るノウハウと、1,500 社以上の支援実績、年間 4,200 プロジェクト以上の実績で企業の営業活動支援に取り組んでいる。なお、有料職業紹介事業と労働者派遣事業の 2 つの許可を取得しているが、これまでのところ許可を必要とする事業は行っていない。

＜東京商工リサーチ調べ：調査期間 2022 年 1 月～12 月＞

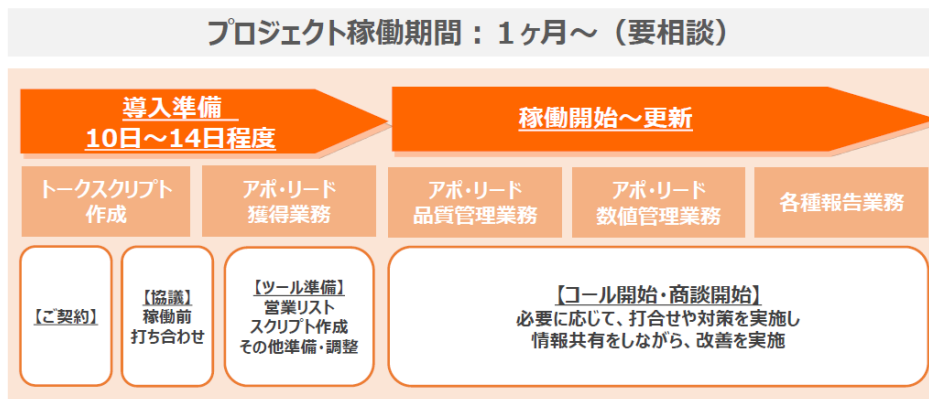


＜成果報酬型テレアポ代行サービスの価格設定例＞

初期・固定費用は0円

アポイント単価	×	アポイント件数	+	レポート 営業報告書
(例) 20,000円(単価) × 10件(アポイント件数) + 60,000円(レポート) = 260,000円 30,000円(レポート) = 230,000円				

<プロジェクト稼働期間のイメージ>



<調査レポート例>



【事業拠点】

拠点名	住所	機能
六本木ソリューションセンター	東京都港区六本木 1 丁目 4-5 アークヒルズサウスタワー7 階	本社、コールセンター(渋谷の コールセンターへ統合予定)
新宿第一ソリューションセンター	東京都新宿区歌舞伎町 2-2-15 ヒルコート東新宿ビル 7 階	コールセンター
新宿第二ソリューションセンター	東京都新宿区歌舞伎町 2-2-14 新宿 Ksビル 5 階・6 階	コールセンター
川崎ソリューションセンター	神奈川県川崎市川崎区東田町 11-27 メットライフ川崎ビル 8 階	コールセンター
渋谷ソリューションセンター (2024 年 3 月開設予定)	東京都渋谷区神南 1 丁目 4-9 テアトル神南オフィス棟 2 階	コールセンター(六本木のコー ルセンターを統合予定)

<コールセンター内の様子>



【沿革】

2009年 6月	株式会社ディグロス設立、営業商談代行事業開始
2010年 12月	成果報酬型テレアポ代行事業開始
2012年 2月	本社を東京・茅場町に移転
2014年 12月	本社を東京・八丁堀に移転
2015年 7月	資本金 1,000 万円に増資
2016年 2月	プライバシーマーク認証取得
2018年 2月	営業支援会社通算 1,000 社突破
2018年 5月	本社を東京・新宿区に移転、新宿第一ソリューションセンター開設
2021年 3月	北秋田ソリューションセンター開設
2021年 9月	新宿第二ソリューションセンター開設
2021年 12月	営業支援会社通算 1,500 社突破
2022年 5月	北秋田ソリューションセンター閉鎖
2022年 6月	川崎ソリューションセンター開設
2023年 5月	本社を東京・港区に移転、六本木ソリューションセンター開設 SDGs 債発行(発行額：1 億円)
2024年 3月	渋谷ソリューションセンター開設(予定)

2.2 業界動向

■ コールセンターについて

コールセンターは、テレマーケティングの普及拡大に伴い成長してきた業種であり、顧客からの問い合わせに対応するインバウンド型と、顧客に対し電話セールス等を行うアウトバウンド型に分類される。ディグロスの事業はアウトバウンド型の①③④に該当する。

	(インバウンド型)	(アウトバウンド型)
業 務 内 容	① 商品、サービスに関する問い合わせ対応 ② 製品取り扱い等の技術的な問い合わせ対応 ③ 通信販売の注文受付 ④ クレーム対応 等	① アポイントの取り付け ② 商品購入後のアフターフォロー ③ オプションや新商品の提案 ④ アンケート調査や市場調査 等

■ コールセンター市場の動向

総務省が公表している「経済センサス活動調査」では、2021 年の市場規模は 12,596 億円となっており、2016 年調査の 7,384 億円から 5 年間で 1.7 倍(年平均で 11%アップ)に拡大している。通信販売や営業支援サービスとして、コールセンターに対するニーズが高まったことで急成長している業界である。また、2016 年調査における従事者数は 101,343 人、事業所数は 556 事業所となっている。2021 年時点では事業所数・従事者数ともに増加しているものと推測できるが、現時点で 2021 年調査におけるコールセンターの事業所数・従事者数は公表されていない。なお、2012 年調査ではコールセンターの業種区分がなく、2012 年以前との比較は困難となっている。

ディグロスは、今後とも成長が見込まれるコールセンター市場において、コールセンターを増設することにより有益なサービスの提供拡大に貢献していく考えである。

＜総務省「経済センサス活動状況」より＞

(コールセンター市場)	(2012 年)	(2016 年)	(2021 年)
売上規模	コールセンター の業種区分 なし	7,384 億円	12,596 億円
従業者数		101,343 人	現段階で
事業所数		556 事業所	数値未公表

■ 業界の課題と対応

業界の課題と、課題に対するディグロスの対応は以下の通りである。

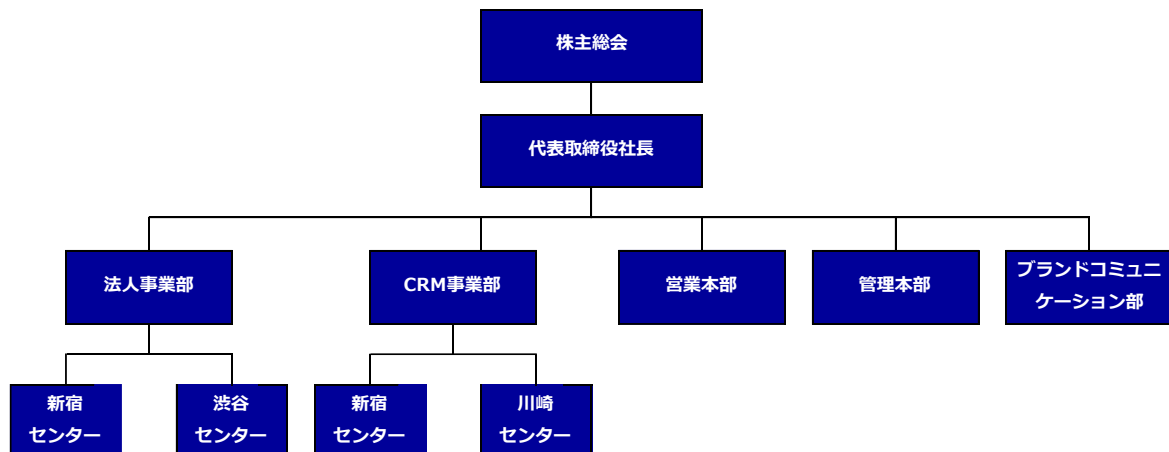
(業界の課題)	(ディグロスの対応)
① 人材不足	① 時間外労働の削減、有休取得率アップ等労働環境改善への取り組み
② 応対品質のばらつき	② チーム編成での PJ 取り組み、社員教育の強化
③ 多様化する問い合わせ対応 (Web・メール・チャット等)	③ 電話によるアウトバウンド型に特化
④ AI の活用	④ 中長期的課題としての取り組み (事業内容から現状での AI 対応は困難)

2.3 経営理念・行動方針等

【経営理念・行動方針等】

経営理念
「ビジネスの成果を支える」
行動方針
営業の一つのゴールである「成約」に繋がるアポイントをご用意する事が、目的であると考えています。 営業には、特別な方法はありません。地道な事をどれだけ実直に行えるか。より良いアポイントを獲得する事に注力し、ビジネスを支えていきたいと思ひます。 営業戦略を支え、成功に導き成果を得て頂く。 豊富な業界・業種の実績を基に「ビジネスの成果を支える」 「営業のパートナー」として、認めて頂けるよう尽力してまいります。

<組織図>



2.4 事業活動

ディグロスは以下のような環境・社会・経済へのインパクトを生む事業活動を行っている。

【環境面】

■ 環境負荷低減への取り組み

- CO2 排出削減への取り組み

本社及びコールセンターの事業拠点は4拠点ともに賃借物件で、使用エネルギーは電力が主体である。賃借物件のため屋上への太陽光パネル設置やフロア照明のLED化などの独自の取り組みは困難であるが、小まめに消灯する等の消費電力削減に取り組んでいる。また、本社は森ビル所有のビルに入居しており、当該ビルは2023年1月から使用電力の100%再生可能エネルギーへの置き換えを開始した。現在本社で使用する電力はすべて再生可能エネルギー由来であり、2023年1年間の本社における再生可能エネルギー由来の電力使用量は9,224kWhとなっている。

- 廃棄物削減への取り組み

廃棄物はコピー用紙を中心とした紙が主体であり、ペーパーレス化に向けた紙使用量削減への取り組みを開始している。ビルから出る廃棄物については、ビル管理会社が一括して専門業者へ処理を委託している。

【社会面】

■ 社員教育への取り組み

- 社内教育

社内の教育制度は無いが、2022年は全社員を対象にコンサルタントを入れて「マネジメントの仕組み」をテーマに研修を実施した。一般職を含めて実施した背景は、「管理職以外の社員についてもマネジメントの仕組みを知ってもらい、仕事を進めていく上での参考にしてもらいたい」との考えからである。今後もテーマを決めて毎年継続していく考えである。

また、正社員に対してe-ラーニング制度の導入を検討している。補助金を活用しながら、まず2024年単年度で試行的に導入する方向である。パート・アルバイトに対しては、正社員を講師とした研修の強化を検討している。今後社内教育制度を確立し、計画的な人材育成を図っていききたい意向である。

■ 雇用への取り組み

- ダイバーシティ等への取り組み

社員の男女比率は「男性6：女性4」である。担当業務における男女差はなく、適性重視の採用で同一労働・同一賃金を実現している。女性管理職として1名登用している。

外国人雇用はアルバイトを数名採用している。高齢者雇用は警備員が主体で、コールセンターの増設に合わせて採用を増やしていく考えである。また、現状で障がい者雇用はゼロであるが、今後の業容拡大に合わせ採用を検討していく考えを持っている。

正社員の平均勤続年数は約 3 年と短くなっているが、新型コロナウイルス感染症の影響で一時人員が減少した後、2022 年以降に人員を倍増したことが影響している。コールセンターの採用はアルバイトが中心で、ある程度の経験が必要ことから中途採用が主体となっている。アルバイトから正社員への転換制度があり、転換試験への合格等一定の条件をクリアすれば正社員となることが可能である。これまでに 3 名が転換制度を活用し正社員となっている。

● 社員の健康管理

直近 6 ヶ月の実績(※)をみると、時間外労働は月平均 22 時間程度、多い月で約 31 時間であり、問題ない水準である。但し、管理職のうち 4 名が月平均で 60 時間を超えている状況にあり、健康管理上の問題から、管理職の時間外労働の削減に取り組む考えである。対策として、業務の標準化・マニュアル化による効率化や会議等を通して意識改革を図っていく方針である。

有給休暇の平均取得日数は 10 日、取得率は 48%である。厚生労働省の「2023 年就労条件総合調査」によると平均取得率は 62.1%であり、平均値を 10%以上下回っている。層別の取得率は管理職が 32%、一般職が 62%であり、管理職の取得率アップが課題となっている。対策として、業務の標準化・マニュアル化による効率化や同一業務を複数でこなす体制整備を図るとともに、年間取得計画(管理表作成)によるフォローを徹底していく方針である。

健康診断受診率は 100%、隔月で産業医によるフォローが行われている。また、過去に労災事故は発生していない。

(※) 下記理由から、直近 6 ヶ月実績を基準としている

- ・2022 年に人員を増員したため、1 年間平均での比較が実態にそぐわないこと
- ・1 年間を通して繁閑の差が小さいこと

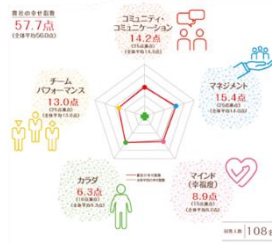
● 働きがい向上への取り組み

勤務制度・休暇制度については、以下の制度を導入している。

	勤務制度	休暇制度
全社	リモートワーク 時短勤務	産休 育児休暇
管理部門	フレックス・タイム制	介護休暇

全社でリモートワークを推進しており、正社員 42 名中 30 名程度が利用している。フレックス・タイム制は管理部門の全社員が利用している。時短勤務、育児休暇、介護休暇は 2020 年 8 月に制度化している。若い社員主体の少人数の会社であったことから、これまで利用希望者はいないが、申請があれば 100%認める方針である。現在育休対象者が複数名おり、今後育休制度や時短勤務を活用する可能性がある。

また、会社の発展と社員の幸福を追求しながら、個人の幸福度と組織のパフォーマンスを両立させる目的で、商工中金が提供する「幸せデザインサーベイ(※)」に取り組むとともに、会社を成長させることによりポジションを与えることで、働きがい向上に繋げたい意向を持っている。



※幸せデザインサーベイ

幸せデザインサーベイは、従業員アンケートの実施により中小企業の幸せを可視化するサービス。会社の幸せを、組織としての「コミュニティ・コミュニケーション」、「チームパフォーマンス」、「マネジメント」と、個々の従業員の「カラダ」、「マインド（幸福度）」の5つの要素から構成。総合点を幸せ指数として算定する（100点満点）。

■ 情報セキュリティへの取り組み

● 情報セキュリティ研修

個人情報を取り扱う関係から、プライバシーマークを2016年2月に取得している。プライバシーマークの認証継続への取り組みと合わせ、「個人情報保護法」「特定商取引に関する法律」「コールセンター業務倫理綱領」等の研修を行っている。また、入社時には研修とテストを実施(テストは合格するまで繰り返し)するとともに、コールスタッフに対しては年1回の研修を徹底している。過去に、情報漏洩等の事故は発生していない。

(プライバシーマーク登録証)



● 情報セキュリティ対策

情報セキュリティに関して以下の対策を講じており、これまで個人情報流出等の情報セキュリティに関する事故は発生していない。

(項目)	(対策)
館内(執務室)のセキュリティ体制	① 館内入館セキュリティ ② 入退室管理 ③ 監視カメラ ④ 執務スペースエリア内への記録媒体・書類の持ち込み禁止 (入館セキュリティ)  (監視カメラ) 
業務セキュリティ管理	① 全スタッフへのセキュリティ教育の徹底(Pマーク基準) ② 全スタッフはセキュリティテスト合格者のみ(Pマーク基準) ③ 全スタッフと個人情報保護・機密保持契約に関する契約書の取り交わし

ネットワーク制限	① 固定 IP 保有のネットワークを利用 ② メールの送信先を制限 ③ チャット・メッセージ利用を禁止 ④ ウィルス・マルウェア対策を実施 ⑤ P2P ファイル交換ソフトウェアなど不要なプログラムの導入を禁止 ⑥ 外部媒体の利用を禁止
----------	--

【社会面、経済面】

■ コールセンターの増設

● コールセンターの増設効果

受注増加に対応するため継続的にコールセンターを増設していきたい考えを持っており、すでに 5 拠点目となるコールセンターを渋谷に開設することが決定している(2024 年 3 月稼働予定)。コールセンター 1 拠点あたりの開設効果として、雇用増加や年間プロジェクト数増加等以下の効果が期待できる。

<1 拠点あたり>	<期待効果>
年間プロジェクト数	500~1,000PJ
コールスタッフほか	70 名以上
うち女性	20 名以上
うち高齢者(65 歳以上)	1 名以上

【その他】

■ 社会貢献への取り組み

● SDGs 債の発行

2023 年 5 月、りそな銀行にて SDGs 債 1 億円を発行している。りそな銀行の趣旨に賛同して発行したもので、利息の一部は理化学研究所に寄付され活動資金の一部に充当されている。

(SDGs 債発行盾)



3.包括的インパクト分析

UNEP FI のインパクトレーダー及び事業活動などを踏まえて特定したインパクト

入手可能性、アクセス可能性、手ごろさ、品質（一定の固有の特徴がニーズを満たす程度）		
水（アクセス）	食糧	住居
保健・衛生	教育	雇用
エネルギー	移動手段	情報
文化・伝統	人格と人の安全保障	正義・公正
強固な制度・平和・安定		
質（物理的・科学的構成・性質）の有効利用		
水（質）	大気	土壌
生物多様性と生態系サービス	資源効率・安全性	気候
廃棄物		
人と社会のための経済的価値創造		
包摂的で健全な経済	経済収束	

（黄：ポジティブ増大 青：ネガティブ緩和 緑：ポジティブ/ネガティブ双方のインパクト領域を表示）

【UNEP FI のインパクト分析ツールを用いた結果】

国際標準産業分類	●コールセンター ●市場調査・世論調査業
ポジティブ・インパクト	雇用、包摂的で健全な経済、経済収束
ネガティブ・インパクト	雇用、人格と人の安全保障、廃棄物

【当社の事業活動を踏まえ特定したインパクト】

■ポジティブ・インパクト

インパクト	取組内容
教育	➢ 社内教育制度の確立
雇用	➢ 幸せデザインサーベイを活用した従業員幸福度の向上
雇用、包摂的で健全な経済、経済収束	➢ コールセンター増設による売上・雇用の拡大、ダイバーシティの推進

■ネガティブ・インパクト（緩和の取り組み）

インパクト	取組内容
雇用	➢ 時間外労働の削減、有給休暇取得率の向上

人格と人の安全保障	➤ 情報セキュリティへの取り組み
廃棄物	➤ コピー用紙使用量の削減

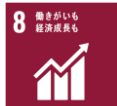
UNEP FI のインパクト分析で発出されたインパクトの他に、ポジティブ・インパクトとして「教育」を追加した。

4.本ファイナンスの実行にあたり特定したインパクトと設定した KPI 及び SDGs との関係性

ディグロスは商工中金と共同し、本ファイナンスにおける重要な以下の管理指標（以下 KPI という）を設定した。

【ポジティブ・インパクト】

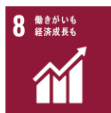
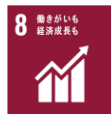
特定したインパクト	教育（社員教育）		
取組内容（インパクト内容）	社内教育制度の確立		
KPI	● 2026 年 5 月までに社内教育制度を確立する。 ● 社内教育制度確立後、定量的モニタリングが可能な KPI を再設定する。		
KPI 達成に向けた取り組み	➢ 現状、社内教育制度は確立されておらず、単年度ベースでテーマを決めて社員研修を行っている。 ➢ 今後は計画的な人材育成を行うため社内教育制度を確立し、層別研修(マネジメント層、一般層、パート・アルバイト層)等、きめ細かな教育に取り組む考えである。		
貢献する SDGs ターゲット	4.4	2030 年までに、技術的・職業的スキルなど、雇用、働きがいのある人間らしい仕事及び起業に必要な技能を備えた若者と成人の割合を大幅に増加させる。	

特定したインパクト	雇用（働きがいのある職場づくり）		
取組内容（インパクト内容）	幸せデザインサーベイを活用した従業員幸福度の向上		
KPI	● 幸せデザインサーベイを 2024 年 12 月までに導入し、導入後に KPI を再設定する。		
KPI 達成に向けた取り組み	➢ 今後も「幸せデザインサーベイ」を実施し、その結果を経営陣と従業員が対話の上、社員にとって満足度の高い、働きがいのある企業を目指す。		
貢献する SDGs ターゲット	8.5	2030 年までに、若者や障害者を含む全ての男性及び女性の、完全かつ生産的な雇用及び働きがいのある人間らしい仕事、並びに同一労働同一賃金を達成する。	
	10.2	2030 年までに、年齢、性別、障害、人種、民族、出自、宗教、あるいは経済的地位その他の状況に関わりなく、全ての人々の能力強化及び社会的、経済的及び政治的な包含を促進する。	

特定したインパクト	雇用、包摂的で健全な経済、経済収束（売上・雇用の拡大、ダイバーシティの推進）										
取組内容（インパクト内容）	コールセンターの増設										
KPI	● 融資期間中、コールセンターを年間 1 拠点ずつ増やし 5 拠点増設する。 ● コールセンター増設に伴い、雇用数・プロジェクト数を拡大する。 <table><tr><td></td><td>現状</td><td>増加目標</td></tr><tr><td>雇用数 (うち女性) (うち高齢者※)</td><td rowspan="2"></td><td>年間 70 名以上 (年間 20 名以上) (年間 1 名以上)</td></tr><tr><td>プロジェクト数</td><td>4,200PJ 每期 10% ずつアップ</td></tr></table> (※) 65 歳以上				現状	増加目標	雇用数 (うち女性) (うち高齢者※)		年間 70 名以上 (年間 20 名以上) (年間 1 名以上)	プロジェクト数	4,200PJ 每期 10% ずつアップ
	現状	増加目標									
雇用数 (うち女性) (うち高齢者※)		年間 70 名以上 (年間 20 名以上) (年間 1 名以上)									
プロジェクト数		4,200PJ 每期 10% ずつアップ									
KPI 達成に向けた取り組み	➤ 顧客ニーズに対応するためコールセンター数を増加中で、2024 年 3 月に新たなコールセンターを渋谷に開設予定である。 ➤ 每期 1 拠点ずつ増やすことにより、本人が希望する形態での雇用機会を増やすとともに、プロジェクト数を増やすことで社会への有益なサービスの提供拡大に取り組む。										
貢献する SDGs ターゲット	8.5	2030 年までに、若者や障害者を含む全ての男性及び女性の、完全かつ生産的な雇用及び働きがいのある人間らしい仕事、ならびに同一労働同一賃金を達成する。	8 働きがいも経済成長も								
	9.1	全ての人々に安価で公平なアクセスに重点を置いた経済発展と人間の福祉を支援するために、地域・越境インフラを含む質の高い、信頼でき、持続可能かつ強靱(レジリエント)なインフラを開発する。	9 産業と技術革新の基盤をつくろう								

【ネガティブ・インパクト】

特定したインパクト	雇用（社員の健康維持）		
取組内容（インパクト内容）	時間外労働の削減		
KPI	● 時間外労働の月間目標		
		平均実績 (直近 6 ヶ月)	年間の平均目標 (2026 年 5 月期～)
	全社	22.2 時間	20 時間

	うち管理職	39.2 時間	30 時間
	うち一般職	14.0 時間	15 時間
KPI 達成に向けた取り組み	➤ 全社平均の時間外労働は月 22.2 時間で問題ない水準にある。一方で、管理職の時間外が平均 40 時間弱と多く、うち 4 名の管理職が 60 時間を超えている。健康管理上の問題を踏まえ、管理職の時間外削減に取り組む考えである。対策としては、業務の標準化・マニュアル化による効率化や会議等を通して意識改革を図ることで、時間外労働削減に取り組む。 ➤ 一般職の時間外労働の月間目標が 1 時間増加しているが、拠点増加(コールスタッフ増加等)に伴う管理面の負担増を勘案したものである。直近実績は 14 時間と多くなく、問題ない水準である。		
貢献する SDGs ターゲット	8.5	2030 年までに、若者や障害者を含む全ての男性及び女性の、完全かつ生産的な雇用及び働きがいのある人間らしい仕事、ならびに同一労働同一賃金を達成する。	
	8.8	移住労働者、特に女性の移住労働者や不安定な雇用状態にある労働者など、全ての労働者の権利を保護し、安全・安心な労働環境を促進する。	

特定したインパクト	雇用（ワークライフ・バランスの推進）												
取組内容（インパクト内容）	有給休暇取得率の向上												
KPI	● 有給休暇の取得率目標 <table><tr><td></td><td>実績 (2023 年※)</td><td>目標 (2026 年 5 月期～)</td></tr><tr><td>全社</td><td>48%</td><td>67%</td></tr><tr><td>うち管理職</td><td>32%</td><td>62%</td></tr><tr><td>うち一般職</td><td>62%</td><td>70%</td></tr></table> (※) 期間：2023 年 1 月～12 月		実績 (2023 年※)	目標 (2026 年 5 月期～)	全社	48%	67%	うち管理職	32%	62%	うち一般職	62%	70%
	実績 (2023 年※)	目標 (2026 年 5 月期～)											
全社	48%	67%											
うち管理職	32%	62%											
うち一般職	62%	70%											
KPI 達成に向けた取り組み	➤ 一般職の取得率は平均水準にあるが、管理職の取得率が平均を大きく下回っており、管理職を主体として取得率向上に取り組む考えである。 ➤ 対策としては、業務の標準化・マニュアル化による効率化や同一業務を複数でこなす体制整備を図り、年間取得計画(管理表作成)によるフォローを徹底していく。												

貢献する SDGs ターゲット	8.5	2030 年までに、若者や障害者を含む全ての男性及び女性の、完全かつ生産的な雇用及び働きがいのある人間らしい仕事、ならびに同一労働同一賃金を達成する。	
	8.8	移住労働者、特に女性の移住労働者や不安定な雇用状態にある労働者など、全ての労働者の権利を保護し、安全・安心な労働環境を促進する。	

特定したインパクト	廃棄物（紙使用量の削減）								
取組内容（インパクト内容）	コピー用紙使用量の削減								
KPI	● 社員 1 人当りのコピー用紙使用量を毎期 5%ずつ削減する <table><tr><td></td><td>実績 (2023 年※)</td><td>目標 (2028 年 5 月期)</td></tr><tr><td>コピー用紙 月間使用量</td><td>559 枚/人 (A4 換算)</td><td>432 枚/人 (A4 換算)</td></tr></table> (※) 期間：2023 年 1 月～12 月				実績 (2023 年※)	目標 (2028 年 5 月期)	コピー用紙 月間使用量	559 枚/人 (A4 換算)	432 枚/人 (A4 換算)
	実績 (2023 年※)	目標 (2028 年 5 月期)							
コピー用紙 月間使用量	559 枚/人 (A4 換算)	432 枚/人 (A4 換算)							
KPI 達成に向けた取り組み	➤ 廃棄物はコピー用紙を中心とした紙が主体であり、紙使用量削減に向けた取り組みを開始している。今後の業容拡大を勘案し、目標値は 1 人当りのコピー用紙使用量を基準に設定した。 ➤ 対策として、紙を使用しない業務フローへの変更、オンライン商談の推進、画面上でのデータチェック等への取り組みを推進することで紙使用量を削減する考えである。								
貢献する SDGs ターゲット	12.5	2030 年までに、廃棄物の発生防止、削減、再生利用及び再利用により、廃棄物の発生を大幅に削減する。	12 つくる責任 つかう責任						

ネガティブ・インパクトとして特定した項目のうち「人格と人の安全保障」については、十分な緩和が図られていることから KPI は設定していない。

5.サステナビリティ管理体制

ディグロスでは、本ファイナンスに取り組むにあたり大村社長を最高責任者として、自社の事業活動とインパクトリーダー、SDGs における貢献などとの関連性について検討を行った。本ファイナンス実行後も、大村社長を最高責任者、平木執行役員をプロジェクト・リーダーとして、全従業員が一丸となって KPI の達成に向けた活動を推進していく。

(最高責任者)	代表取締役社長	大村 剛
(プロジェクト・リーダー)	管理本部執行役員	平木 誠

6.モニタリング

本ファイナンスに取り組むにあたり設定した KPI の進捗状況は、ディグロスと商工中金並びに商工中金経済研究所が年 1 回以上の頻度で話し合う場を設け、その進捗状況を確認する。モニタリング期間中は、商工中金は KPI の達成のため適宜サポートを行う予定であり、事業環境の変化等により当初設定した KPI が実状にそぐわなくなった場合は、ディグロスと協議して再設定を検討する。

7.総合評価

本件は UNEP FI の「ポジティブ・インパクト金融原則」に準拠した融資である。ディグロスは、上記の結果、本件融資期間を通じてポジティブな成果の発現とネガティブな影響の低減に努めることを確認した。また、商工中金は年に 1 回以上その成果を確認する。

本評価書に関する重要な説明

1. 本評価書は、商工中金経済研究所が商工中金から委託を受けて作成したもので、商工中金経済研究所が商工中金に対して提出するものです。
2. 本評価書の評価は、依頼者である商工中金及び申込者から供与された情報と商工中金経済研究所が独自に収集した情報に基づく、現時点での計画または状況に対する評価で、将来におけるポジティブな成果を保証するものではありません。また、商工中金経済研究所は本評価書を利用したことにより発生するいかなる費用または損害について一切責任を負いません。
3. 本評価を実施するに当たっては、国連環境計画金融イニシアティブ(UNEP FI)が提唱した「ポジティブ・インパクト金融原則」に適合させるとともに、ESG 金融ハイレベル・パネル設置要綱第 2 項(4)に基づき設置されたポジティブインパクトファイナンスタスクフォースがまとめた「インパクト・ファイナンスの基本的考え方」に整合させながら実施しています。なお、株式会社日本格付研究所から、本ポジティブ・インパクト・ファイナンスに関する第三者意見書の提供を受けています。

〈本件に関するお問い合わせ先〉

株式会社商工中金経済研究所

主任コンサルタント 吉岡 幸一

〒105-0012

東京都港区芝大門 2 丁目 12 番 18 号 共生ビル

TEL: 03-3437-0182 FAX: 03-3437-0190