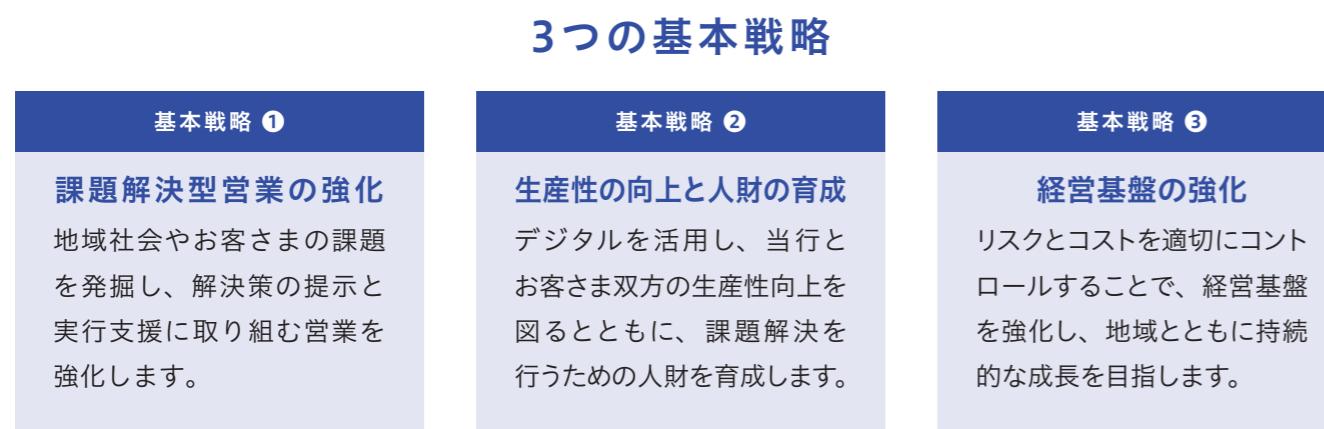


# 第19次中期経営計画の進捗状況

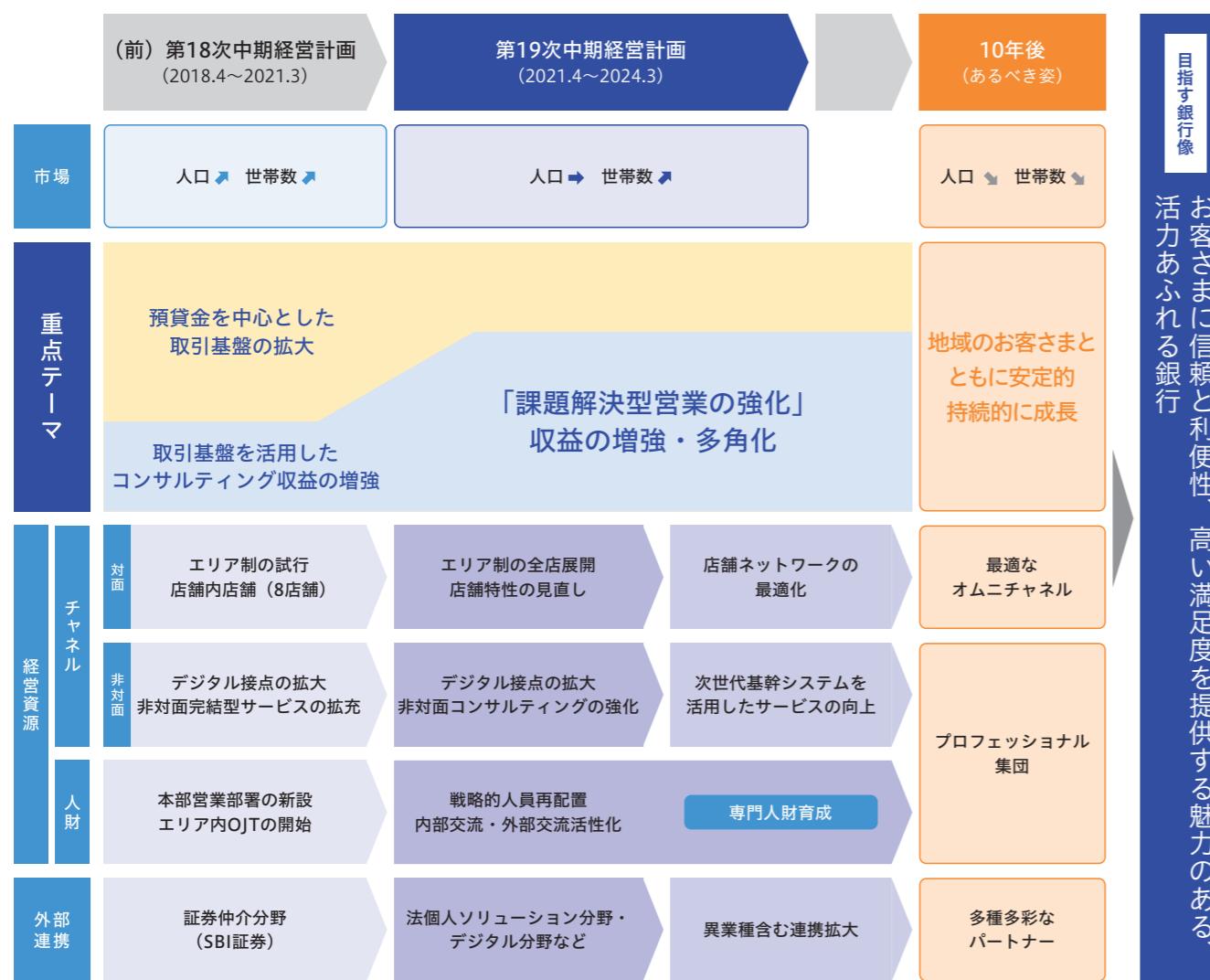
第19次中期経営計画（2021年4月～2024年3月）

## 第19次中期経営計画 ACTION PLAN 2024 ~さらなる進化~



### 計画の位置づけ

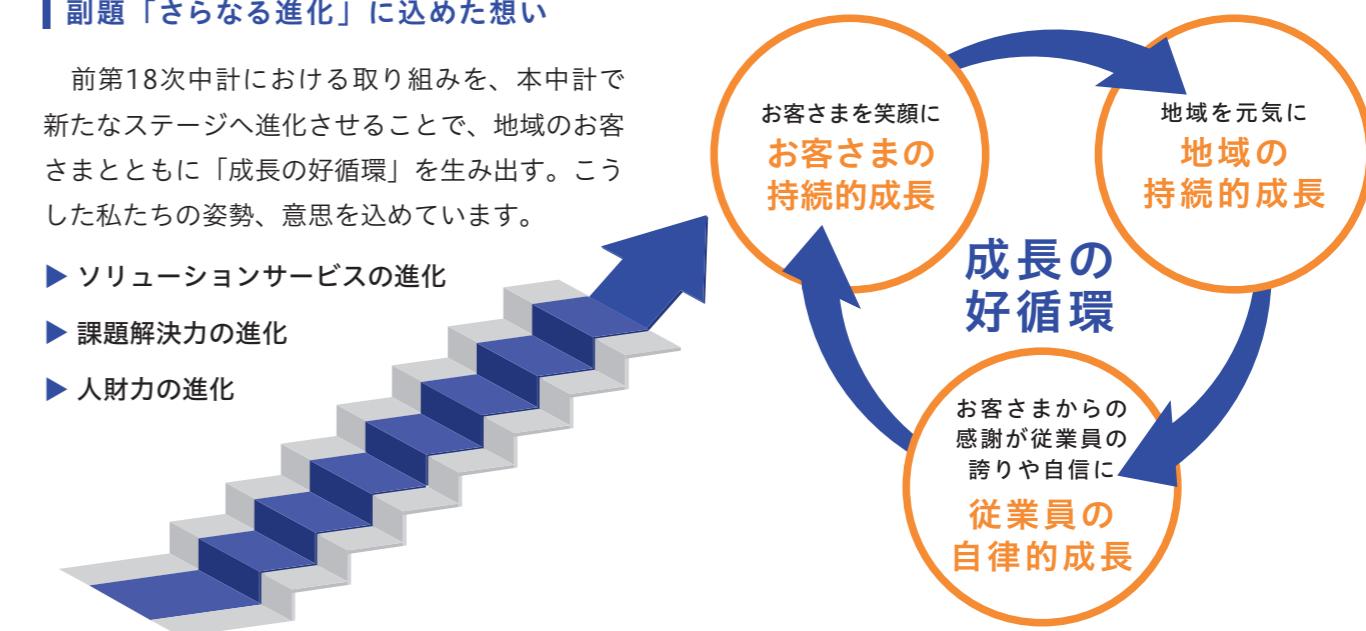
前中計の取り組みを深掘りし、取引基盤を活用した課題解決型営業を展開してまいります。



### 副題「さらなる進化」に込めた想い

前第18次中計における取り組みを、本中計で新たなステージへ進化させることで、地域のお客さまとともに「成長の好循環」を生み出す。こうした私たちの姿勢、意思を込めています。

- ▶ ソリューションサービスの進化
- ▶ 課題解決力の進化
- ▶ 人財力の進化



### 主な経営指標の進捗状況

2023年3月期は、法人ソリューション関連手数料が順調に推移したほか、店舗体制の見直しによる物件費を中心とした経費削減および与信関連費用の抑制などにより、概ね当初の計画を上回る経営成績となりました。

	2022/3（実績）	2023/3（実績）	2024/3（計画）
主な経営指標	親会社株主に帰属する当期純利益	111億円	103億円
	自己資本比率（連結）	11.17%	10.88%
	OHR（単体）	61.90%	64.26%

### 各戦略の主要計数の進捗状況

前中計から引き継いだ取引基盤を活かし、本中計で掲げる3つの基本戦略を着実に実行しています。各戦略の取り組みを加速させ、経営環境の変化にも揺るがない、持続可能なビジネスモデルの構築を図ってまいります。

	2022/3（実績）	2023/3（実績）	2024/3（計画）
法人ソリューション	中小企業向け貸出残高 <sup>※1</sup>	1兆4,361億円	1兆5,101億円
	法人ソリューション関連手数料 <sup>※2</sup>	26億円	27億円
個人ライフプランニングサポート	住宅ローン残高 <sup>※1</sup>	1兆6,539億円	1兆6,798億円
	預かり資産関連手数料	36億円	28億円
	投信口座数（残高あり先）	4.6万件	5.0万件
デジタル化推進	個人デジタル接点数 <sup>※3</sup>	58万件	73万件
	法人IB契約数	1.5万件	1.7万件
人財戦略	FP1級取得者	127名	122名
	外部機関派遣・受入（3年間計）	19名	41名
	有給休暇取得率	73.7%	79.6%

※1 計画値は部分直接償却実施前

※2 京葉銀キャピタル＆コンサルティング分を含む

※3 インターネットバンキング、スマホアプリ、どこでもサインイン、LINEお友達登録、Salesforceクラウドマイページの合計

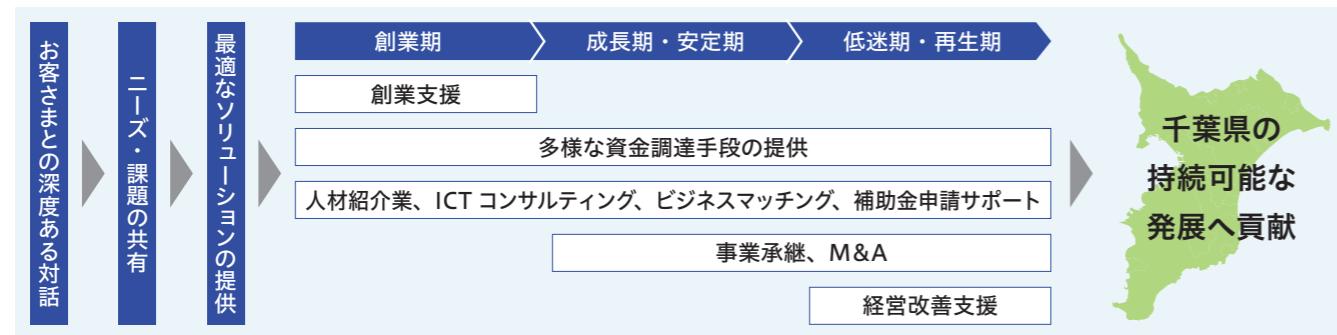
## 法人戦略

お客さまとの深度ある対話を起点として当行グループが連携した事業性評価に基づき、解決策を検討・提供しています。また、多様化・高度化するニーズや課題に対して、ソリューションメニューの拡充や伴走支援により、お客さまの持続的な成長を支援してまいります。



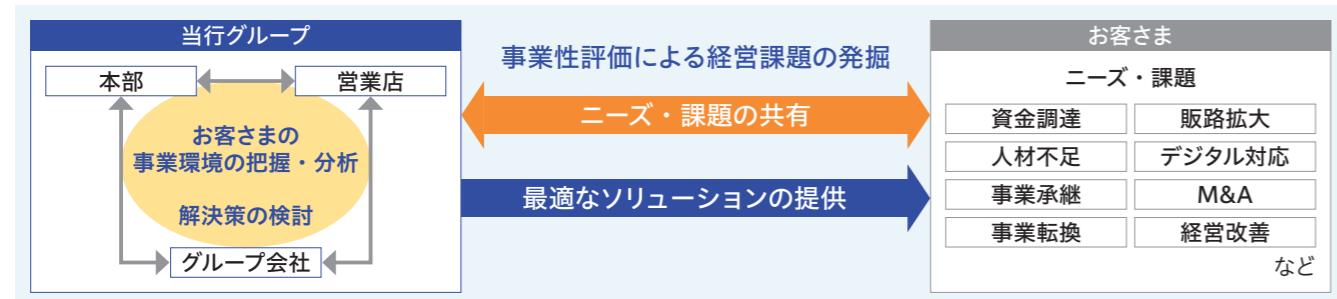
### 深度ある対話を通じた最適なソリューションの提供

お客さまの事業ステージに応じた最適なソリューションを提供しています。地域の中小企業の成長や再生を伴走することで、地域経済の持続的な発展に貢献してまいります。



### 当行グループが連携した事業性評価による経営課題の発掘とニーズ・課題の共有

お客さまの事業内容、業界環境などを的確に把握・分析する事業性評価に積極的に取り組んでいます。お客さまの経営課題を発掘し、ニーズ・課題を共有したうえで、解決策を検討・提供しています。



### 多様なニーズ・課題に対応するソリューションメニュー

#### 付加価値のある資金調達手段の提供

##### 資本性劣後ローン

お客さまの経営再建やさらなる成長をサポートする取り組みの一環として、資本性劣後ローンを取り扱っています。日本政策金融公庫と連携した取り組みも強化しており、長期安定資金の確保や財務体質の改善につながる資本性劣後ローンを通じて、地域のお客さまの事業の継続・成長を支援しています。

### 補助金申請サポート

お客さまの設備投資や事業転換に伴う「ものづくり補助金」や「事業再構築補助金」などの活用において、本部やグループ会社などと連携し、申請手続きにかかるサポートを行っています。特に、長引くコロナ禍の影響などにより、従来のビジネスモデルの転換を検討されているお客さまに対しては、新事業の計画策定から補助金を含めた設備資金対応まで、認定支援機関として積極的にサポートしています。

### ファイナンス領域を超えた取り組み

#### ビジネスマッチングなどによる販売先、仕入先の拡大支援

2021年10月、リンカーズ株式会社が提供するビジネスマッチングシステム「Linkers for BANK（リンカーズfor BANK）」を首都圏で初めて導入し、アルファバンクビジネスマッチングシステム（αBMS）として運用を開始しました。お客さまの企業情報とビジネスニーズをデータベース化することで、お客さまのビジネスチャンス拡大や課題解決に向けた提案をスピーディーに行い、ビジネスマッチングの紹介件数、成約件数は大きく増加しています。

また、2023年6月に第二地方銀行協会加盟行と連携して開催した「『食の魅力』発見商談会2023」では、当行のお取引先企業8社が出展し、千葉県内の農水産物生産・加工業者と全国の流通業者の新たな商流創出をサポートしました。

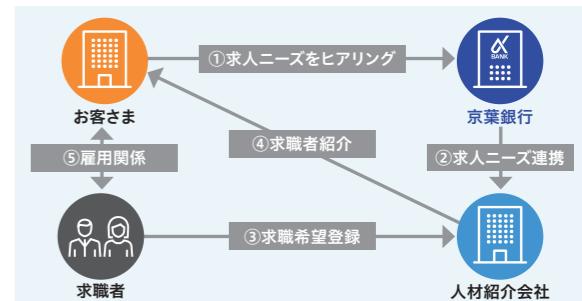
■ ビジネスマッチング（有償）成約件数



### 人材紹介業

2022年2月、「有料職業紹介事業」の許可を取得し、2022年4月、人材紹介業務を開始しました。

お取引先企業の人手不足のほか、専門職や管理職などの高度人材ニーズに対し、より最適な人材支援を行うことで、地域経済の持続可能な成長と発展を後押ししています。



### ICTコンサルティング

2022年4月、お取引先企業向けICTコンサルティングサービスを本格稼働しました。

大きく変化する社会環境に伴い、デジタル技術を活用した業務効率化や生産性向上のニーズが高まる中、中小企業においては、社内のデジタル人材不足や「相談先が分からぬ」などの悩みを抱えています。当行では、デジタル技術の活用提案から導入後の運用サポートまでを行うことで、経営者さまと従業員さまの課題解決を支援します。



## 持続的な成長をサポートする取り組み

### お客様の取り組みフェーズに適合するSDGs、ESGの支援

お客様のステナビリティへの取り組みを後押しするため、さまざまなソリューションメニューを提供しています。2022年1月にαステナビリティ・リンク・ローン、αグリーンローン、2022年7月にαソーシャルローンの取り扱いを開始し、主に大・中堅企業の環境・社会課題への取り組みや持続可能な経済活動を支援しています。また、SDGs取組支援サービス、SDGsローン、SDGs私募債を通じて、中小企業のSDGsへの貢献や企業価値向上につながる取り組みをサポートしています。

ソリューションメニュー	
αステナビリティ・リンク・ローン αグリーンローン αソーシャルローン	●国際原則に準拠したファイナンス ●第三者評価機関によるレビュー
ビジネスマッチング	●CO <sub>2</sub> 排出量簡易算定サービスの紹介 ●お客様同士をつなぐシナジー効果
SDGs取組支援サービス	●SDGs取組評価・宣言支援ツールの活用
SDGsローン	●SDGsを推進する企業の資金サポート
SDGs私募債	●発行企業が指定したSDGsを推進する企業、団体に私募債発行手数料の一部を寄付

### アレンジャーとしてシンジケーション方式のソーシャルローン第1号案件実行

2023年3月、アレンジャーとしてシンジケーション方式のソーシャルローン第1号案件を実行しました。本案件の資金は、介護老人保健施設の新築移転費用に充当され、超高齢社会に伴う介護需要増加などの社会課題の解決に資するものです。充実した介護サービスを継続して提供するための施設整備をサポートすることで、持続可能な地域社会の実現に貢献しています。

### CO<sub>2</sub>排出量の算定・可視化を支援するビジネスマッチング

「脱炭素」への取り組みを自社の優先課題と考えているお客様が増えてきている状況を踏まえ、業務提携先と連携し、お客様のCO<sub>2</sub>排出量の算定・可視化を支援しています。CO<sub>2</sub>排出量の見える化により、お客様のSDGs達成に向けた取り組みとコスト削減の両立をサポートしています。

### SDGs取組評価・宣言支援ツールを導入したSDGs取組支援サービス

中小企業向けSDGs施策の一環として、SDGs取組評価・宣言支援ツールを導入しています。支援ツールを活用して、お客様のSDGs取組状況の現状を分析・評価し、SDGs宣言書の作成やステナブルファイナンス、業務提携先などと連携したSDGsソリューションの提供を進めています。

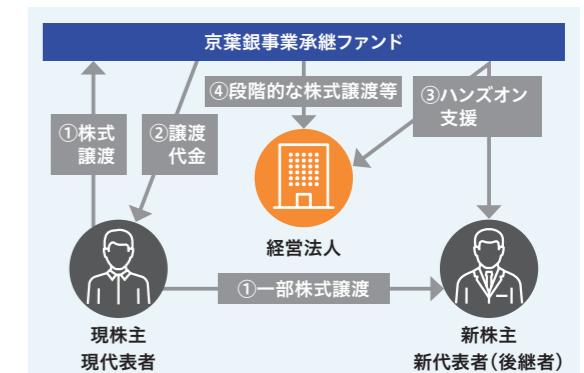


### 事業承継・M&Aの支援

#### 京葉銀事業承継ファンドを活用した出資実行

グループ会社である京葉銀キャピタル＆コンサルティングとともに出資している京葉銀事業承継ファンド（京葉銀事業承継投資事業有限責任組合）を通じて、2023年4月、事業承継に課題を抱える中小企業に出資を実行しました。

今後、ハンズオン支援などにより出資先の企業価値向上を図っていきます。



#### アルファバンクの後継者塾の開講

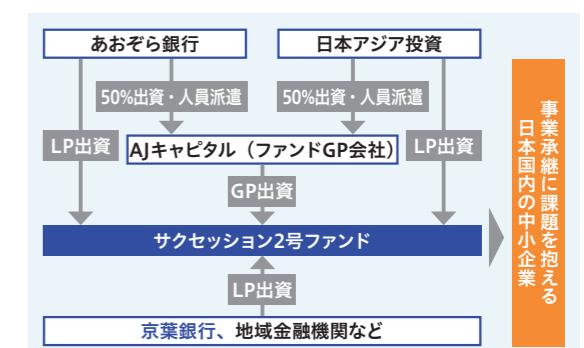
2023年4月、お取引さまの円滑な事業承継を支援するため、第6期「アルファバンクの後継者塾」を開講しました。

第1期～6期までに、延べ128社、134人の後継候補者が受講されており、カリキュラムには、「理論」と「実践」で実務に必要な知識・ノウハウを学ぶ機会に加え、事業承継に成功した当行取引先の講演なども含まれています。円滑な事業承継をサポートとともに、10年、20年に亘る地元企業の成長と持続可能な地域経済の発展に貢献します。

#### サクセッション2号投資事業有限責任組合へ出資

2023年2月、AJキャピタル株式会社が運営するサクセッション2号投資事業有限責任組合へ出資しました。

本ファンドは、事業承継に課題を抱える日本国内の中小企業に投資し、さまざまな成長支援を通じて企業価値を向上させつつ、事業承継の課題解決を図ることを目的としています。

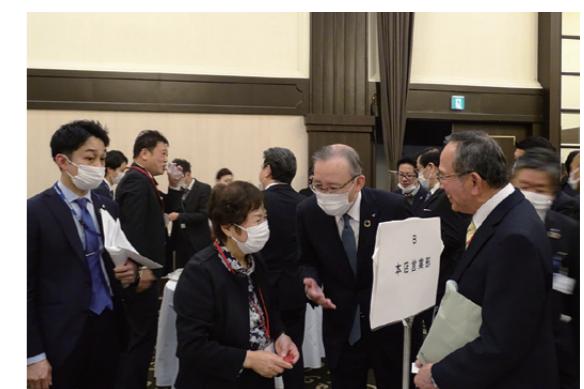


### 価値のある情報と交流の場を提供

#### α BANKビジネスクラブ「地区交流会」の開催

2023年3月、α BANKビジネスクラブの会員企業さまを対象に、千葉・柏・木更津・成田・浦安の5会場で「地区交流会」を開催しました。今回は、講師に明治大学文学部教授 斎藤 孝氏をお招きし、組織が一層活性化するコミュニケーション力について講演いただきました。

α BANKビジネスクラブは地元企業の成長と発展のため、1988年に発足し、現在約2,000社の企業が会員となっています。各種イベントやセミナーなどを通じた情報提供のほか、会員相互の親睦を深める目的で、定期的に「地区交流会」を開催しています。



## 個人戦略

人生100年時代において、「資産形成層」「資産運用層」「資産承継層」におけるお客様のさまざまなライフイベントや各世代のニーズにお応えするため、商品・サービスのラインアップの充実に努めています。お客様一人ひとりに寄り添ったコンサルティングを通じて、最適なライフプランニングを提供してまいります。



### 多様なニーズにお応えする充実した商品・サービス

あらゆる世代のお客さまのライフイベントや多様なニーズにお応えするため、さまざまな商品・サービスを提供しています。



### 将来のライフプランに向けて資産形成を「はじめる」

#### 「長期・分散・積立」投資による資産形成

「長期・分散・積立」投資による安定的な資産形成をサポートするため、少額から投資可能な積立型金融商品の提案を積極的に行ってています。若年層から始める重要性を幅広く周知するため、当行ホームページに「おかねのコラム」を定期的に掲載しているほか、そのコラムをLINEやFacebookを活用し発信していくことで金融経済教育や金融リテラシー向上にも努めています。



#### 投信口座、NISA口座開設の手続きがWeb完結

2022年12月、投信口座やNISA口座の開設手続きがWebで完結するサービスを開始しました。

ご本人さまの確認から開設手続きまでをWeb上で完結できることで、口座開設までの日数が短縮できます。また、口座開設時に投信積立サービスの同時申込も可能になるなど、利便性の高いサービスの拡充に取り組んでいます。

### ご自身の老後やお子さまの将来のために資産を「そだてる」

#### お客さまニーズに応じた最適な商品を提案

お客さまの多様なニーズにお応えするため、商品ラインアップの充実を図るとともに付加価値の高い提案を実践しています。お客様に寄り添ったコンサルティングサービスを通じて、最適なライフプランニングの提供やポートフォリオの実現に努めており、投信のお取引先数は順調に増加しています。



#### ファンドラップサービスの提供

2022年6月、株式会社りそな銀行を投資一任業者とするファンドラップサービスの取り扱いを開始しました。

当行では、お客様の大切な資産と末永く、共に歩むため、お客様の資産運用に関する課題・目標・ニーズをお伺いし、お客様と共に考え、ライフプランに合った最適な資産配分をご提案します。また、運用開始後も定期的にご資産の状況の報告やご意向の確認を行うなど、お客様一人ひとりに合わせたきめ細かく、質の高いサービスを提供しています。



#### 新たな資産運用提案ツールの導入

2023年4月、新たにウェルスアドバイザー株式会社の資産運用提案ツールを導入しました。

新ツールは視認性が高く、ライフプランシミュレーションにより算出した将来のキャッシュフローを画面上に表示することで、お客様と資産運用のイメージを共有しながら最適な商品・サービスを提案しています。



## 住宅ローンにおける特徴的な取り組み (融資期間最長40年、電子サイン契約・住宅ローンの窓口ONLINE)

住宅などの不動産取得も資産形成の手段であり、幅広いニーズに応えられるよう各種施策に取り組んでいます。ゆとりのある資金計画の実現により、最適なライフプランニングを提供するため、融資期間最長40年の住宅ローンを取り扱っています。また2022年10月、住宅ローンの契約手続きにおいて、電子サイン契約の取り扱いを開始しました。手続きにおける印鑑レス化、ペーパーレス化に加えて、お客様の捺印や印紙代などの負担を軽減できます。さらに2022年11月、住宅ローンの窓口株式会社が提供する住宅ローンプラットフォーム「住宅ローンの窓口ONLINE」の取り扱いを開始しました。当行の住宅ローンを幅広くご案内するとともに、住宅ローンの申込手続きや必要書類の授受、日程の調整などをワンストップで行うことができます。引き続き、住宅ローンを機にメイン口座としてご利用いただくことで、お客様の将来にわたる多面的なサポートに取り組みます。

商品性の向上	利便性の向上	受付チャネルの拡充
融資期間最長40年の取り扱い	電子サイン契約の導入	住宅ローンの窓口ONLINEの活用

## ゆとりあるセカンドライフのために資産を「活かす」

### 年金相談会におけるライフプランシートを活用したゆとりあるセカンドライフの提案

従来より、社会保険労務士（当行行員）による個別年金相談会を開催し、年金制度の分かりやすい説明や年金請求書作成サポートなどのサービスを行っています。また年金相談を、豊かなセカンドライフを考える場として、ライフプランシートを活用した最適なプランニングを提供しています。具体的には、公的年金をベースに毎月の収支、貯蓄額の推移、遺族年金受給期の年金額などのシミュレーションを行い、その結果に基づくさまざまな気付きや対策を提案しています。また、お客様のご要望に応じて、オンラインでの相談も行っています。

#### ■2022年度の開催回数、参加者数

平日相談会		休日相談会		ライフプランシート作成数
回数	参加者数	回数	参加者数	1,242件
450回	1,795人	85回	409人	

## 住宅を活用した“ゆとり”ある暮らしを提案

ご自宅を担保として、リフォームやサービス付高齢者住宅の入居一時金、住宅ローンのお借換えなどにご利用いただける住宅リバースローンを取り扱っています。毎月の返済は利息のみで、融資期間は終身、元金はお借入人全員がお亡くなりになった時点で、物件売却により返済に充当します。60歳以上のお客さまに“ゆとり”ある暮らしを提案するローンです。

#### ■住宅リバースローンの特徴

1 “お金”にゆとり	3 “ご家族の気持ち”にゆとり	ご利用例
毎月のお支払いは利息のみ	元金はお借入人全員がお亡くなりになった時点で、物件売却により返済※ (不足額をご相続人さまに請求いたしません)	●ご自宅のリフォーム資金 ●住宅ローンのお借換え資金 ●サービス付高齢者住宅の入居一時金
2 “期限”にゆとり	※ご相続人さまが一括返済することも可能	

## 大切なご家族のために資産を「引き継ぐ」

### 相続関連業務の取り組み

従来より、家族信託口座や三井UFJ信託銀行株式会社の代理店として遺言信託、遺産整理業務を取り扱っており、多くのお客様の相続に関する悩みや課題にお応えしています。成約件数は着実に増加しており、今後も、お客様のご要望に対応し続けるため、ラインアップの充実とより一層きめ細かいコンサルティングの提供に努めています。

#### ■相続関連商品成約件数（代理店業務含む）



**家族信託サポート**

ご自身の意思能力の低下に対する備えや、二次相続以降の資産承継対策をお手伝いします。

**遺言サポート**

ご自身の想いをご家族に伝える遺言書の作成・保管をお手伝いします。

**遺産整理・遺言執行サポート**

相続手続きに不安を感じている方のアドバイザーとなり、煩雑な手続きがスムーズに進むようお手伝いします。

### ご預金を安全に管理する取り組み

認知症高齢者の増加という社会課題に対して、お客様（成年被後見人）の財産を適切に保護、管理するため、後見支援預金を取り扱っています。本預金は、口座開設やお預け入れ、お引き出しなどのお手続きを、家庭裁判所からの「指示書」に基づいて行うため、お客様（成年被後見人）の預金を安全に管理することができます。



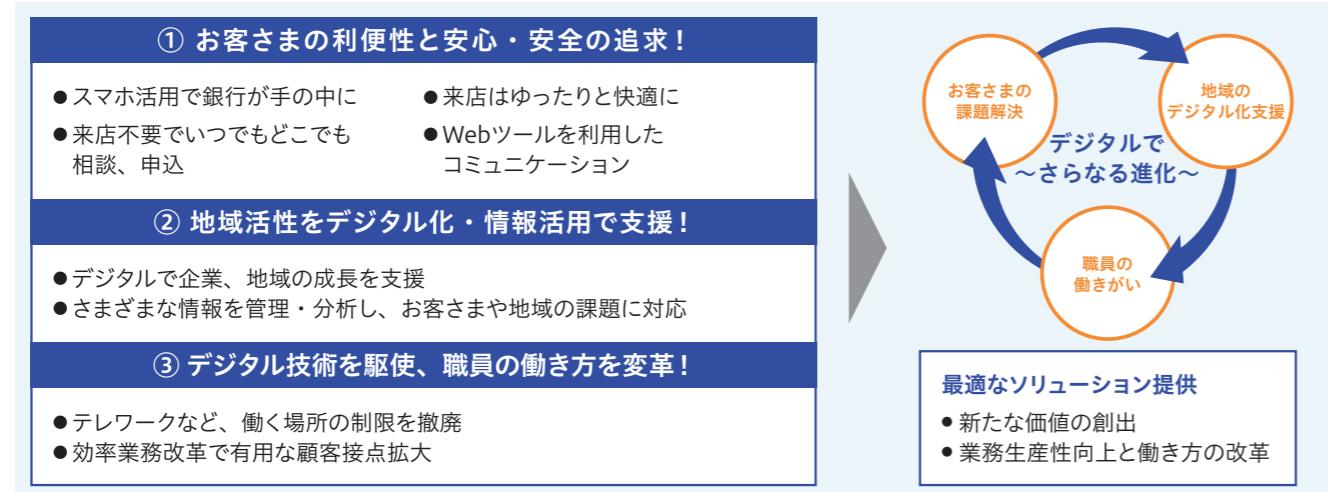
## デジタル戦略

社会のデジタル化が進む中、デジタル技術を活用するとともに、情報を利活用していくことで、新たな価値を創出しています。また、お客さまと当行、双方の生産性の向上を図るとともに、業務効率化による働き方の変革を目指してまいります。



### デジタル推進計画【POLESTAR計画】の推進

中長期のデジタル戦略を明確化し、ガバナンスとデジタル推進を強化するため、デジタル推進計画【POLESTAR計画】を推進しています。デジタルの活用で、CX（顧客体験）とEX（行員体験）を進化させ、お客さまや地域社会の課題の解決による価値創造を図り、地域のお客さまとともに成長の好循環を目指します。



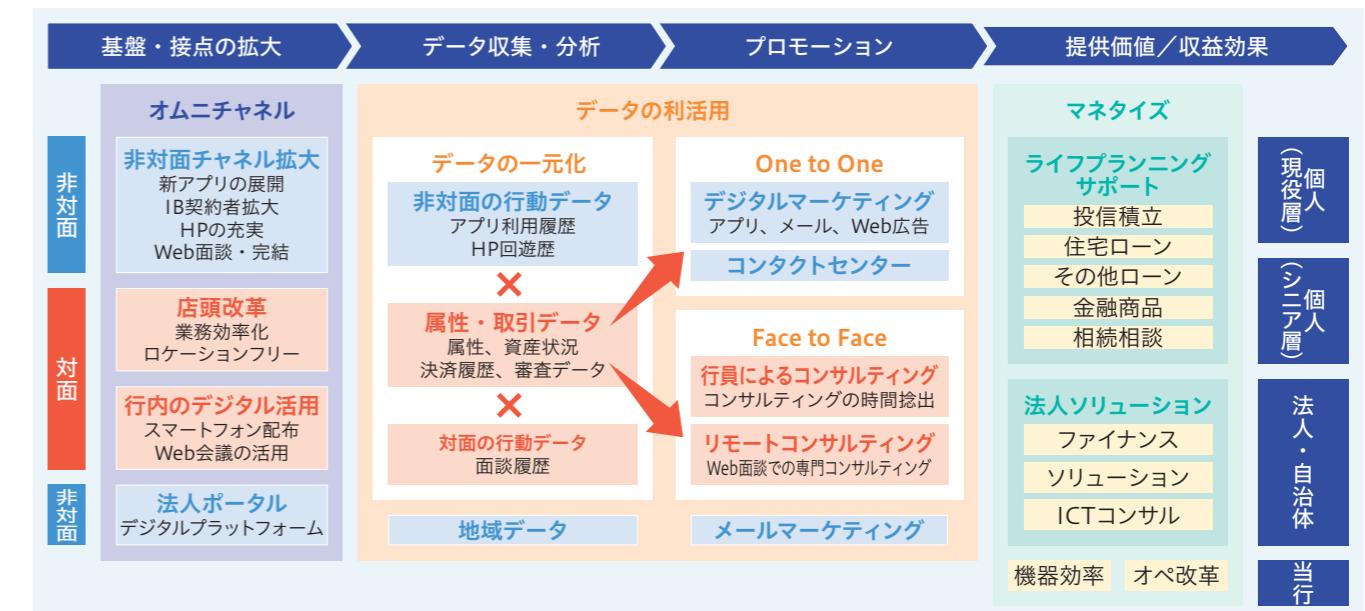
### 計画の推進体制

デジタル推進計画の実効性向上を図るため、デジタル戦略委員会を中心として、具体的な戦略・施策を協議・立案・推進し、定期的に経営会議、取締役会へ報告しています。同委員会傘下には、若手・中堅行員を中心に構成される5つのワーキンググループ（WG）を設置し、組織横断的な推進体制を整備しています。



### 計画の全体像

これまで取り組んできた非対面チャネルの充実や対面チャネルのデジタル化などの「オムニチャネル」の取り組みを進化させ、これらのチャネルから得られるデータを利活用し、お客さまへの価値提供と当行の収益拡大につなげてまいります。



### デジタル化による新たな価値の提供

#### 「AIチャットボット」の導入

2022年8月、お客さまからのお問い合わせに対して人工知能（AI）が自動で回答するサービス「AIチャットボット」を当行ホームページに導入しました。

お客さまからのお問い合わせに24時間365日、即時回答が可能になるとともに、動画による各種操作案内や、AI分析により日々回答精度を高めることで、お客さまの自己解決ニーズへの対応や利便性向上につながります。

#### 「DX認定事業者」の認定取得

2022年10月、経済産業省が定めるDX（デジタルトランスフォーメーション）認定制度に基づく「DX認定事業者」に認定されました。本制度は、DX推進の準備が整っている事業者を経済産業省が認定する制度で、当行の戦略・計画、推進体制などから、認定を受けたものです。



#### 自治体DXのサポート

2023年2月、印旛郡栄町役場において職員の方々に向けたDX勉強会を開催し、34名が参加されました。今後も自治体DXをサポートすることで、地域の持続的成長やより良い行政サービスに貢献していきます。



## 人財戦略

金融サービスを通じてお客さまとともに持続的に成長していくためには、お客さまへ高い付加価値を提供し続ける人材が必要です。そのようなお客さまに感謝され喜ばれる従業員を増やすため、育成・評価の高度化、モチベーションの向上に努めています。また、従業員のキャリアアップを支えるため、さまざまな制度を設け、多様な働き方を実現してまいります。



### 人材育成基本方針

京葉銀行グループは、人材を人財と捉え企業価値向上の重要な資本と位置づけ、お客さまに喜ばれる高い付加価値を提供できる従業員の育成と、一人ひとりが持つ能力を最大限発揮することができる社内環境の整備を推進してまいります。多様な人材の成長・活躍により、地域社会及び当行グループの持続的な成長に貢献してまいります。

京葉銀行グループの人材育成基本方針の詳細については、当行ウェブサイトをご参照ください。

(URL) [https://www.keiyobank.co.jp/sustainability/social/diversity/trainingbasic\\_policy/](https://www.keiyobank.co.jp/sustainability/social/diversity/trainingbasic_policy/)



### 自律的な成長を促す人材の採用・育成

#### 採用戦略

##### 新卒採用

従来からの全員総合職採用を継続しつつ、より多様な学生を採用することを目的に、2023年度より職務コース別採用を導入しました。

コース名	目指す行員像
総合コンサルティングコース	融資や業務提携先紹介等で、さまざまなソリューション提供を担う行員
リテールコンサルティングコース	ライフステージに合わせ、最適な資産運用プランを提供する行員
専門人材コース	システム関連や有価証券運用等に精通する専門人材

##### 中途採用

##### ■ 中途採用者に占める管理職の割合

2023年3月31日現在 26.5%

高度なスキル・専門性を要求される業務を中心に中途採用を積極的に実施し、能力・役割・成果に応じて管理職への登用も行っています。

#### 階層別の育成施策

多様化・高度化するお客さまのニーズに応えられる人材を早期に育成するため、階層別に習得すべきスキル・経験を明確化し、それに基づいたOJTや研修を実施・連動させることで、育成の強化に取り組んでいます。

若手層	中堅層	ベテラン層
・新入行員研修 ・業務別基礎・中級研修	・マンツーマン指導 ・業務別応用、強化研修 ・トレーニング制度	・地方創生「体験型」視察研修 ・業務別役席者研修 ・キャリアチャレンジ制度 ・キャリア&ライフプラン研修
・管理職向けセミナー ・ウィメンズリーダーシップ研修		

#### トレーニー制度

社内外へのトレーニー派遣を積極的に行い、一定期間の専門セクションでの実践的なOJTにより、実務に即した知識・スキルの習得を支援しています。

##### ■ 主なトレーニー派遣先

社内	融資部、資産査定室、システム部ほか
社外	銀行、コンサルティング会社、投資運用会社ほか

#### 出向者の声

##### 大手税理士法人へ出向



法人営業部 課長代理  
浅野 宗一郎

2021年4月から2年間、大手税理士法人の事業承継部門にて、税務や法務の知識を習得しながら、事業承継・組織再編スキームの立案および提案業務に携わりました。専門セクションの立場から、お客さまの事業や経営課題を理解するとても良い経験になりました。今後は学んだ知識に加えて、お客さまとの対話の中で「夢」や「思い」をしっかりと受け取り、銀行ならではの課題解決の“カタチ”を大事にしながら、地域に貢献し続けることを目指します。

#### キャリアチャレンジ制度

従業員自らが、希望キャリアにチャレンジする公募制度です。半期に1度、全従業員を対象に特定部署への配属や、難関資格取得の希望者を公募し、応募者への面接などを通じて希望キャリアの実現をサポートする制度です。

##### ■ キャリアチャレンジ採用者数

2022年度	11人
--------	-----

##### ■ 主な難関資格取得状況 (2023年3月31日現在)

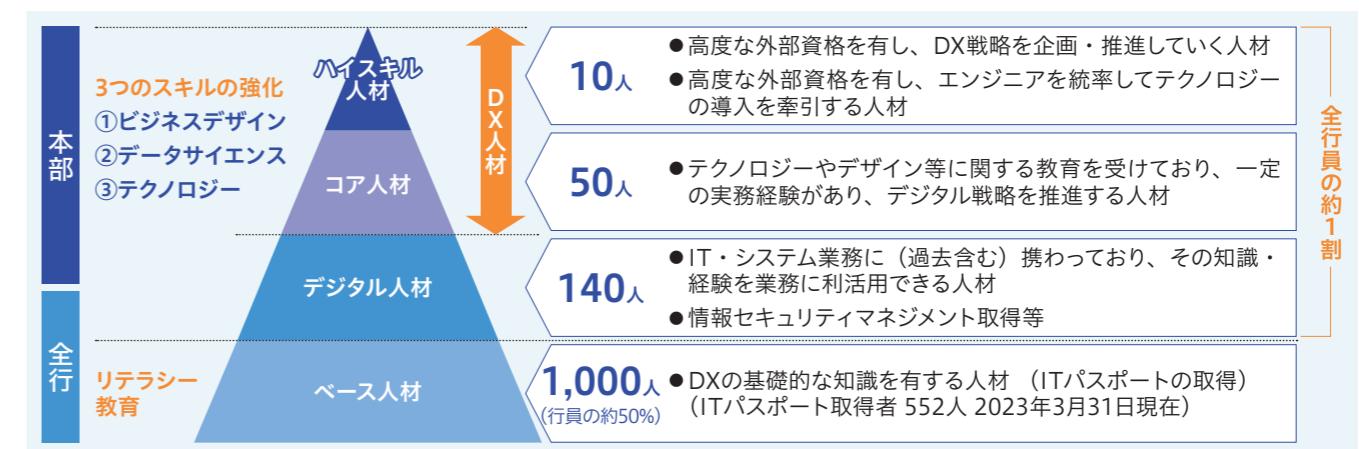
中小企業診断士	19人	社会保険労務士	23人	証券アナリスト	11人	FP1級 (CFP含む)	122人
---------	-----	---------	-----	---------	-----	--------------	------

#### 社内副業制度の導入

2022年10月、現在の業務に従事しながら、プロジェクトごとに他部署の案件や業務に参加する社内副業制度を導入しました。本制度は、利用者の視野と可能性を広げ、スキルとモチベーションの向上につながるとともに、プロジェクト自体も幅広い知見が集まることで実効性の向上が期待できます。さらに、本制度を通じて利用者の希望や特性を改めて共有し、その後のキャリアパスに活かすなど、貴重な人材発掘の場にもなっています。

#### POLESTAR計画に基づくデジタル人材育成

4つのカテゴリーへの区分けを行い、IT・システムの知識・経験がある人材を、全行員の約1割とすることを目指すとともに、その基礎となるベース人材へのリテラシー教育を行ってまいります。



## チャネル戦略

ライフスタイルの変化やデジタル技術の進化が加速する中、当行では営業店を「お客様の課題を解決する場」と位置づけ、地域の特性に合わせた店舗体制や業務プロセスの再構築を実施しています。コンサルティング時間を創出し、対面ならではの充実したサービスを提供してまいります。



## チャネルの機能強化

お客様接点の拡大と充実したコンサルティングを提供するため、エリア制の進化とさらなる業務効率化に取り組んでいます。

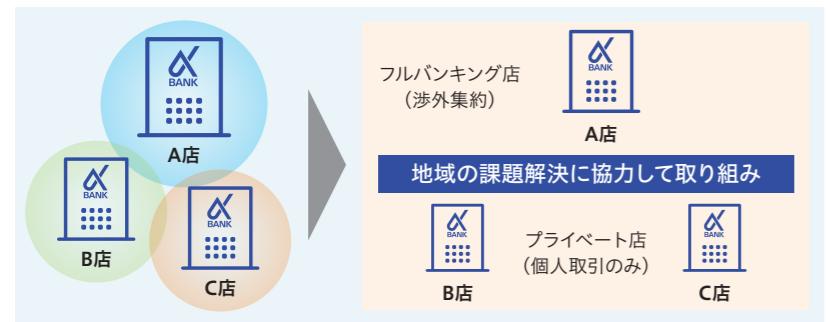


### 主な取り組み

#### エリア制の進化

地域やお客様の多様化・高度化するニーズに的確にお応えするため、エリア内の店舗が協力して課題解決に取り組むエリア制を全店で展開し、地域の情報や行員のノウハウを共有しています。

また、これまで以上に充実したコンサルティングを提供するためキャッシュレス店舗を6店舗で導入しています。現金取引をATMなどに集約することで、じっくりと時間をかけてお客様のご相談ニーズにお応えしています。



	2020/3	2023/3
フルバンキング店	95	45
プライベート店	17	65
(うちキャッシュレス店)	(一)	(6)
事業性融資専門店	2	1
出張所	1	0
店舗内店舗	4	8

※ローンプラザ、インターネット支店、外貨両替出張所を除く

#### 来店予約サービスおよびコールセンターにおける対象店舗の全店展開

2022年11月、来店予約サービスの対象店舗を全店に拡大しました。お客様をお待たせすることなく充実したコンサルティングを提供しているほか、スマートフォンから、いつでも、どこでもご予約いただける体制を構築しています。

また、コールセンターでのオペレーターによる電話対応を全店で展開しています。専門性の高いオペレーターが対応することで、さらなるサービス向上・CS向上に取り組んでいます。

#### 電子受取証システムの導入

2023年4月、電子受取証システムを導入しました。従来、受取証を紙で発行していましたが、タブレットを使用した電子受取証を導入することで、お客様の利便性向上とともにペーパーレス化や業務効率化を通じて業務プロセスの再構築を進めています。

## TOPICS 戰略的業務提携

### 株式会社りそなホールディングスとの戦略的業務提携

2021年8月、当行と同じく首都圏に強固な基盤を持つりそなホールディングスと戦略的業務提携に関する協定を締結しました。デジタル・ソリューション・人財育成の3つの分野において、情報、ノウハウを相互に活用し、地域のお客さまのさらなる利便性と生産性の向上を図るとともに、さまざまな金融サービスを通じて最適なソリューションを提供してまいります。



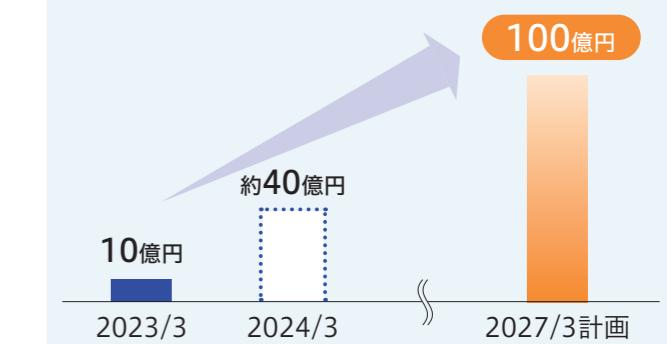
#### ソリューション分野を中心に取り組んだ主な提携施策

お客様の課題解決に直結するソリューション分野を中心にさまざまな提携施策が実現しています。

2023年3月末時点で、両行の相互紹介によるシングルローンの組成は19件となりました。また、ビジネス商談会やファンドラップにおいても、多数の参加者、販売実績を積み上げています。

提携効果は、5年累計で両行合計100億円をイメージしています。

#### 提携効果イメージ（5年累計、両行合計）



#### 実現した主な提携施策

デジタル	<ul style="list-style-type: none"> <li>●バンキングアプリの開発に向けた基本合意書締結</li> </ul>
ソリューション	<ul style="list-style-type: none"> <li>●相互紹介によるシングルローン組成連携 約1年で両行合計19件の相互紹介（2023年3月末）</li> <li>●ビジネス商談会の共催※1</li> <li>●ファンドラップの取扱開始※2</li> <li>●不動産ビジネスマッチング業務開始</li> <li>●りそなグループが運営するM&amp;Aプラットフォームへ参加</li> <li>●りそな銀行との人財交流開始</li> </ul>
人財育成	

※1 事例



※2 事例

