



リテール戦略

～ライフプランに応じた

多様なサポートを提供します～

対面チャネルの高付加価値・安心感と非対面チャネルの利便性・気軽さを融合させます。

基本方針

高齢化の進展や人口減少などの課題に直面する中、地域金融機関は、付加価値の高いコンサルティングを提供するとともに、利便性の高いサービスを提供することが求められています。当行は、対面チャネルの高付加価値・安心感と非対面チャネルの利便性・気軽さを融合させ、お客様のニーズに的確にお応えしていきます。

預り資産業務においては、手数料率が大幅に低下するなど環境が大きく変化する中、野村証券(株)との業務提携を通じ、業務の抜本的な見直しを行い、地銀では初めてとなる証券会社と提携した新たなビジネスモデルを構築しました。

個人向けローンのうち、住宅ローンは、住宅業者とのリレーションを強化することで、残高の伸張を図っています。消費者ローンは、職域提携企業への営業を強化するとともに、デジタルマーケティングも拡充しています。

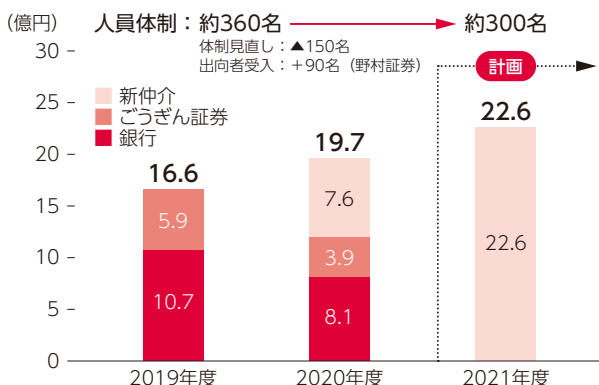
またクレジットカードの顧客基盤を活用し、キャッシュレス決済を促進することで、地域のインフラ整備に取り組んでいきます。

2020年度実績と2021年度見込み

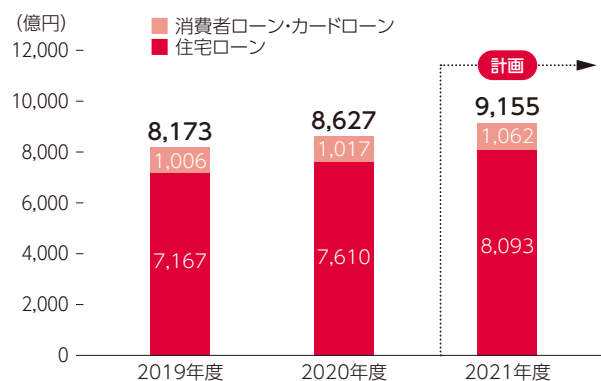
2020年9月に野村証券(株)の松江支店と米子支店の口座を、11月にごうぎん証券(株)の口座を新仲介に移管し、ごうぎん証券(株)は解散しました。2021年1月には銀行本体の口座を新仲介に全て移管、これにより、預り資産業務の販売・管理システムや情報機器、受発注の仕組みなどワークフローなども全て野村証券(株)のものに一本化しました。また約360名の人員体制を150名削減、戦略部門に再配置し、野村証券(株)から約90名の派遣を受け合計300名体制までスリム化し、かつシステムコストの削減も実現できました。マーケット要因もあり、預り資産残高は順調に増加、預り資産関連手数料も2020年度は前期比3億円増加の19億円となりました。

個人ローン、キャッシュレスは、出だし好調に推移したものの、後半はコロナ禍に伴う消費低迷の影響を強く受けました。コロナ下において「非対面」「非接触」のニーズは高まっており、今後より一層非対面チャネル・キャッシュレス決済を充実させていきます。

■ 預り資産関連手数料の推移



■ 個人向けローン残高

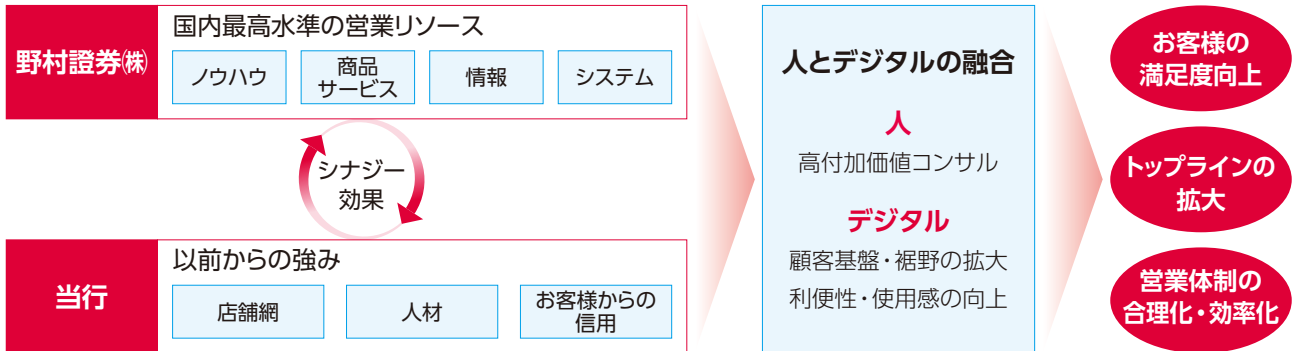


重点施策

野村證券(株)との提携を最大限に生かし、業界トップ水準のサービスを提供

野村證券(株)とのシナジー効果により、サービス水準の向上と組織体制の効率化を実現し、お客様の満足度・利便性を向上させます。提携前の当行、ごうぎん証券(株)、野村證券(株)の3社合計の残高5,000億円を、5年間で8,000億円とする目標を掲げて取り組んでいます。

山陰においても、全国トップ水準のサービスを幅広いラインナップから提供できるようになりました。今後はこれまで以上に、お客様の属性やライフステージに応じて、それぞれに最適なプランをご提案していきます。



コンサル機能と顧客利便性を軸に個人ローンの業容拡大

コンサルティング機能と利便性の向上によりニーズをさらに掘起します。以前から取り組んでいるアプローチの強化に加え、対面チャネルにおいては、新たなマーケットとして山陽・兵庫エリアでの住宅ローン推進強化、非対面チャネルにおいては、Web完結スキーム改良による利便性の追求などに取り組んでいきます。また、デジタルを駆使し抜本的に事務を見直すことで、生産性向上も実現します。

チャネル	対面	コンサル機能の強化	ライフプランに応じた提案	職域先での接点強化
		お客様獲得の仕組み構築	新たなマーケットの開拓(兵庫エリア)	住宅事業者との連携強化
	非対面	的確なニーズ喚起	デジタルマーケティング強化	非対面アプローチの拡大
		満足度向上	1to 1コミュニケーション強化	早い・簡単・便利の追求
内部体制	生産性向上	事務集中化による効率的な推進	デジタル化によるBPRの促進	

独自のビジネスモデルの強みを挺にキャッシュレス事業の規模拡大

銀行取引とカード取引両面の豊富な情報を保有し、加盟店となる企業とも強固なリレーションを持つ、当行独自のビジネスモデルの強みに、キャッシュレス機運の高まりを掛け合わせることで、事業規模を拡大します。個人については非対面取引を充実させ、成長余地の大きい法人カードの取引拡大にこれまで以上に力を入れて取り組んでいきます。

