

業務改革・デジタル化

ちばぎん IR Day

2019年4月9日

株式会社 千葉銀行

(東証第1部 : 8331)

業務改革の進捗状況

主な中計施策	3
業務改革の全体像	4
店頭・店内業務（銀行窓口の将来像）	5
店頭・店内業務効率化の骨子	6
TSUBASA Smile	7
融資業務効率化	8
アライアンス行との業務共同化	9
人員再配置	10
店舗ネットワークの効率化	11

サービスのデジタル化

TSUBASA FinTech共通基盤	13
デジタル通帳	14
デジタルバンキングのロードマップ	15
外部パートナーとの連携	16
サステナビリティ	17

業務改革の進捗状況

<実現済>

お客さまとの
共通価値の
創造

- 事業性評価・地方創生
 - ちばスポーツ債の取扱開始
- 個人向け総合金融サービスの提供
 - 投信積立、つみたてNISAを切り口とした新規開拓を推進
- デジタル化に対応した新たなサービス
 - **デジタル通帳**、投信WEB完結スキーム導入
- 首都圏でのリテール基盤の拡充
 - **恵比寿支店**、**浜松町法人営業所**を開設
 - **貸出金残高は順調に増加**

貸出金残高中計目標 中間進捗率 **57.7%**
(増加目標11,900億円→実績6,900億円)

全ての職員が
輝く働き方
改革の実現

- **ダイバーシティ**
 - ひまわり保育園ちばを開園
 - ダイバーシティフォーラムを開催
- **働き方改革**
 - 電子ワークフローを拡大

持続的成長に
向けた
経営態勢の
強化

- **戦略的アライアンス**
 - SGP 駐在員事務所の開設をサポート
- **グループ体経営**
 - グループチーフオフィサーの導入

環境変化

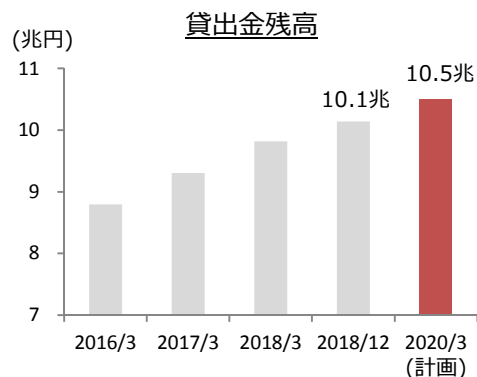
高齢化などを背景とする
人材不足・事業承継ニーズ

社会のデジタル化・
キャッシュレス化の進展

首都圏人口の増加継続

政府による働き方改革推進

厳しい地銀の経営環境
(18下期以降の金利低下、
企業業績の悪化懸念)



<今後>

第一部

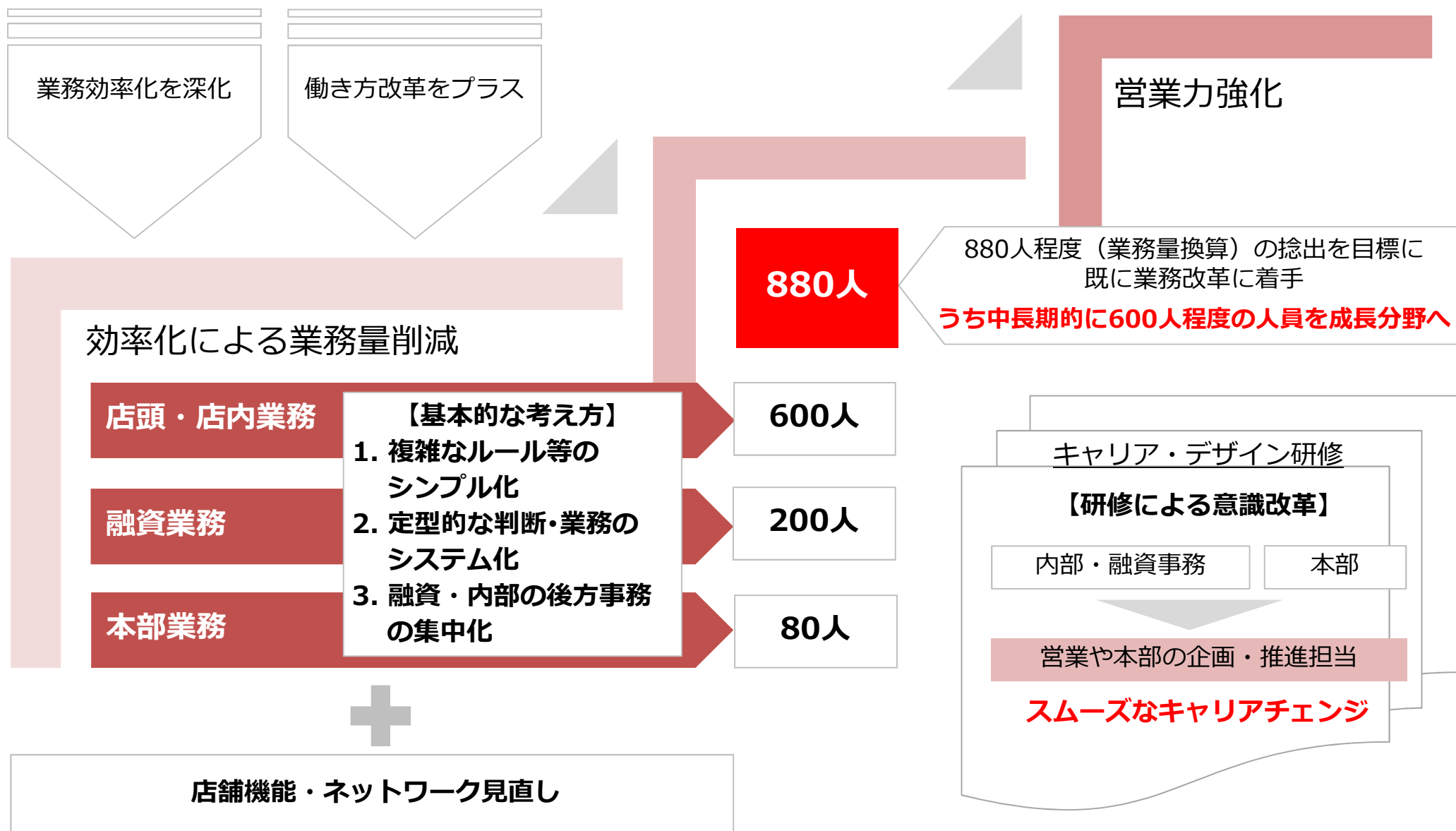
- 事業性評価・地方創生
 - **コンサルティング機能**

第二部

- デジタル化に対応した新たなサービス
 - **異業種パートナーとの協業**

- **働き方改革**
 - **店頭改革の具現化**
(タブレット端末等)

- **戦略的アライアンス**
 - **池袋支店新設**



銀行の窓口をめぐる将来的な環境変化

社会

キャッシュレス決済が普及
（現金取引の割合が低下）
税公金収納もキャッシュレス化
公共部門にもペーパーレスが浸透

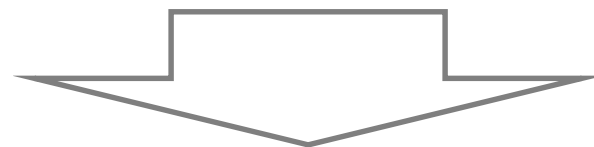
顧客

ほぼ全員がモバイル端末を持ち、
ネットを使いこなす
マイナンバーカードを保有
キャッシュレス決済を使用

銀行

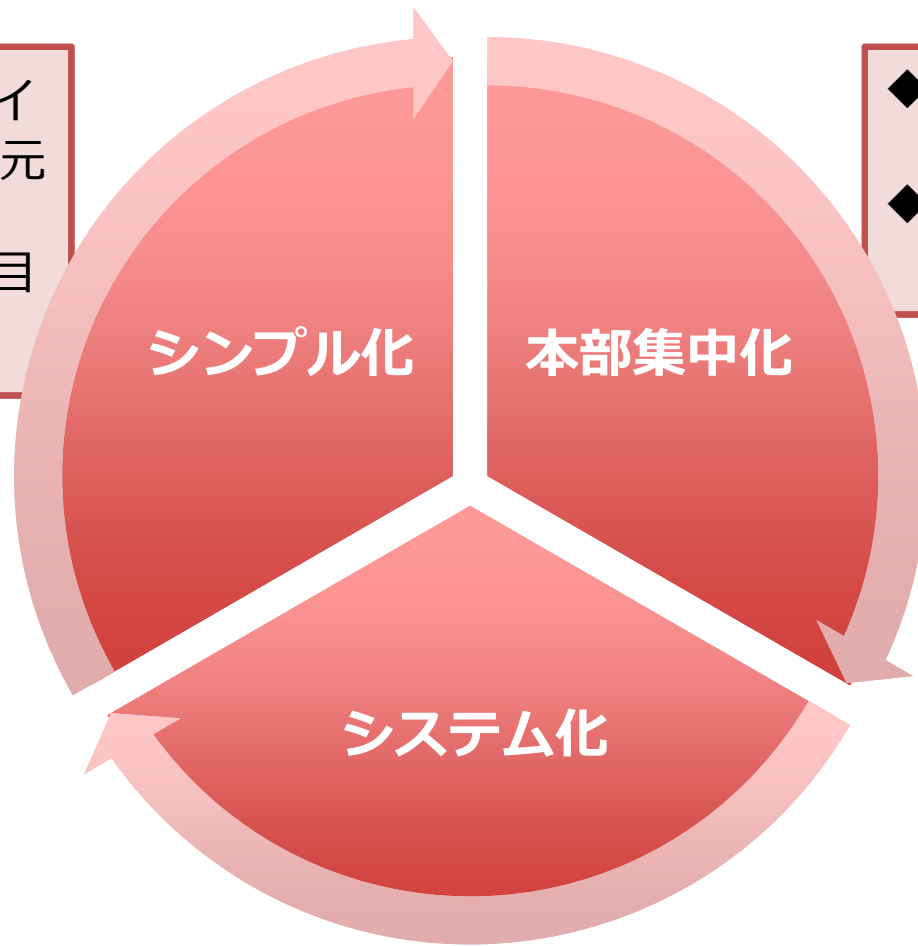
生体認証が普及
ほぼ全ての取引がモバイル端末
で対応
通帳・手形・小切手等の電子化

窓口の役割は「事務手続」から「コンサルティング」へ



将来の環境変化を見据え、業務プロセスを抜本的に見直し

- ◆ 現場発信の業務改革アイデアを1件1件本部で一元管理して施策化
- ◆ 本部の改善施策を現場目線で評価



- ◆ 少量多品種業務まで含めた抜本的な本部集中
- ◆ お客さまには原則本部で対応

- ◆ TSUBASA Smile導入
- ◆ ベテランでなくとも容易に操作が可能

TSUBASA Smile



日本ユニシスの「SmileBranch」をベースに、
当行・第四銀行・中国銀行が
新たな店頭用システムを共同開発

2019/4より
一部店舗で導入

全店展開
(2020年度
予定)

«対象取引»

- ・普通預金新規
- ・キャッシュカード発行
- ・諸届
- など9取引を試行

対象取引を順次拡大

ガイドに従ったボタン操作

事務処理
スピードアップ

各種商品の申込を
一度の入力で完結

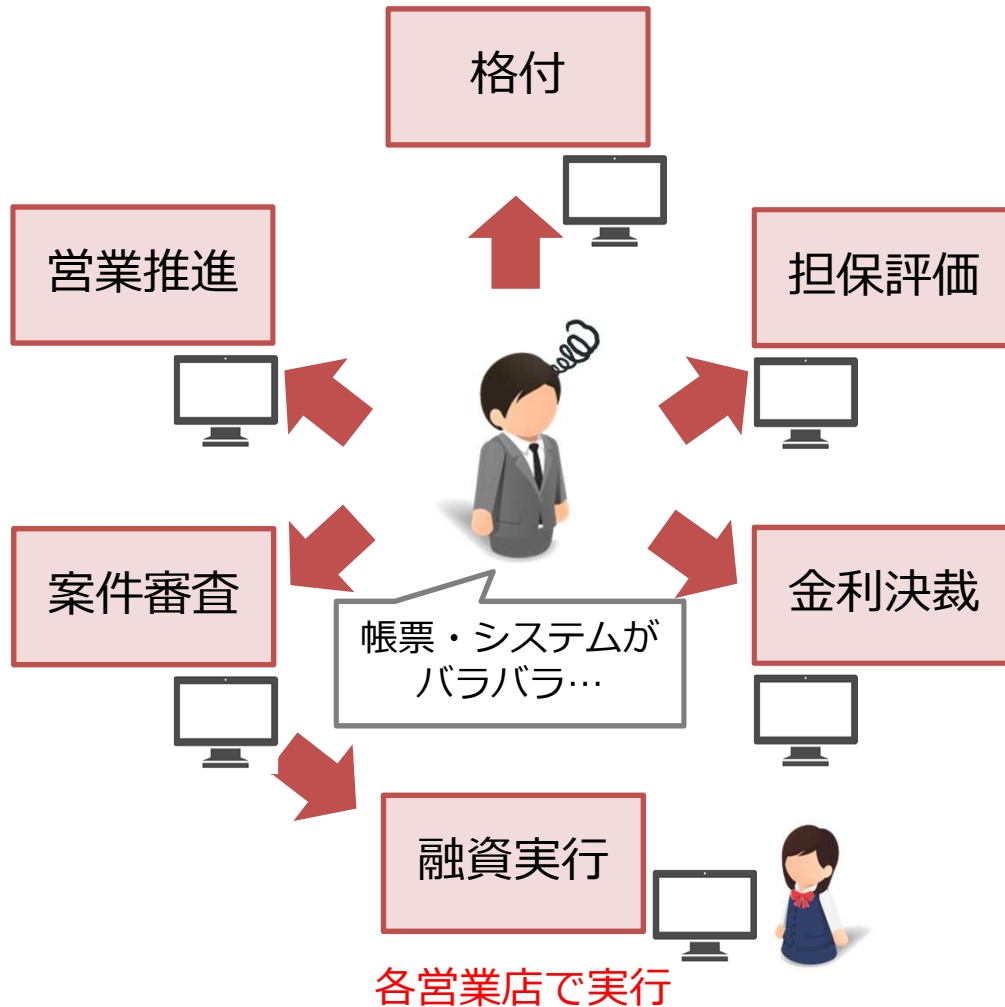
効率的な
クロスセル

電子データで記録

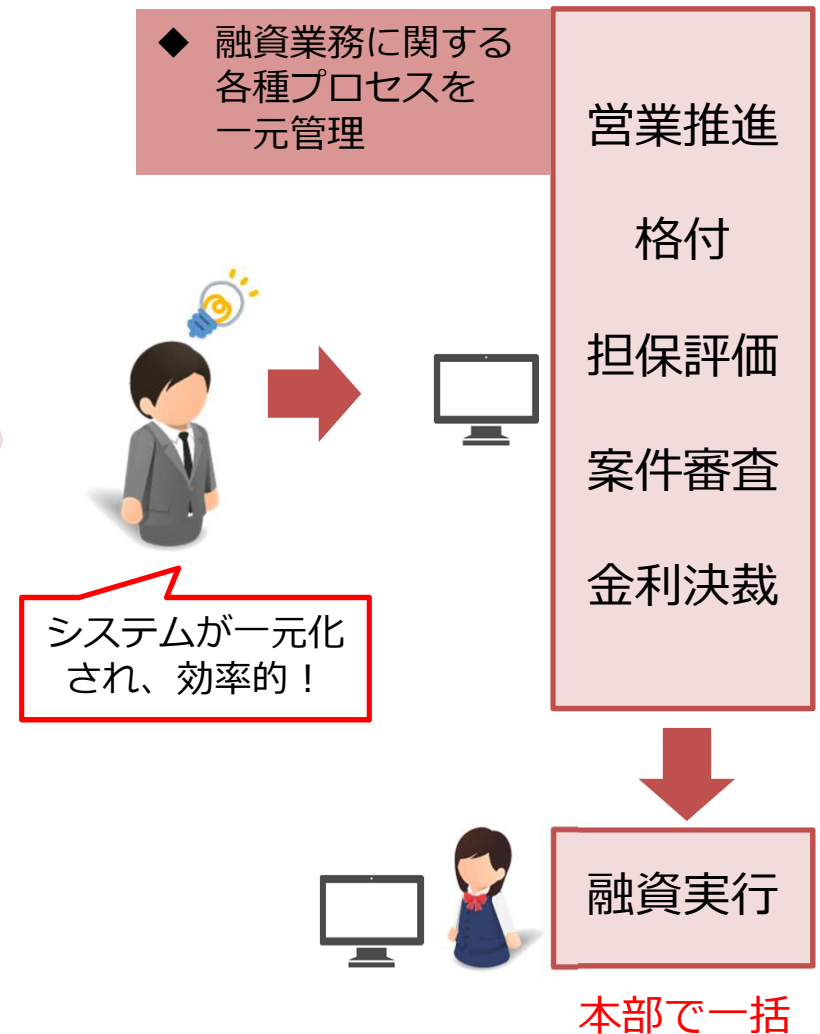
ペーパーレス化

融資業務効率化イメージ

《現状》



《新システム導入後》



第四銀行との事務共同化

基幹系システム共同化

当行 (2016/1~) ・ 第四銀行 (2017/1~)

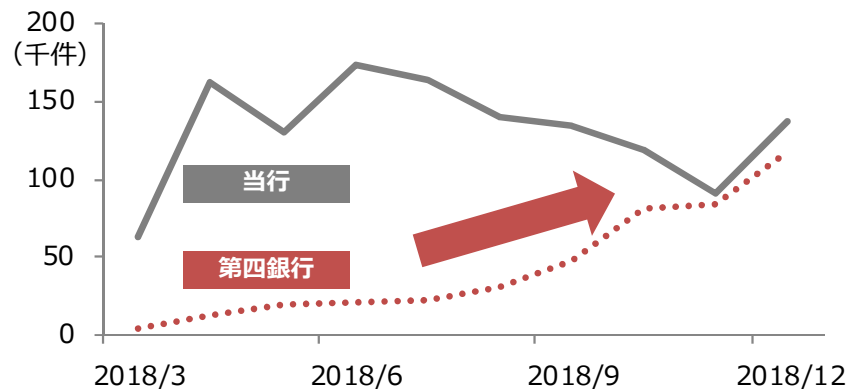
事務部門共同化 (2018/2合意)

- ✓ 事務制定・改廃
- ✓ 営業店からの問い合わせ
- ✓ 研修
- ✓ 事務センター集中 等



対象業務・他行への拡大

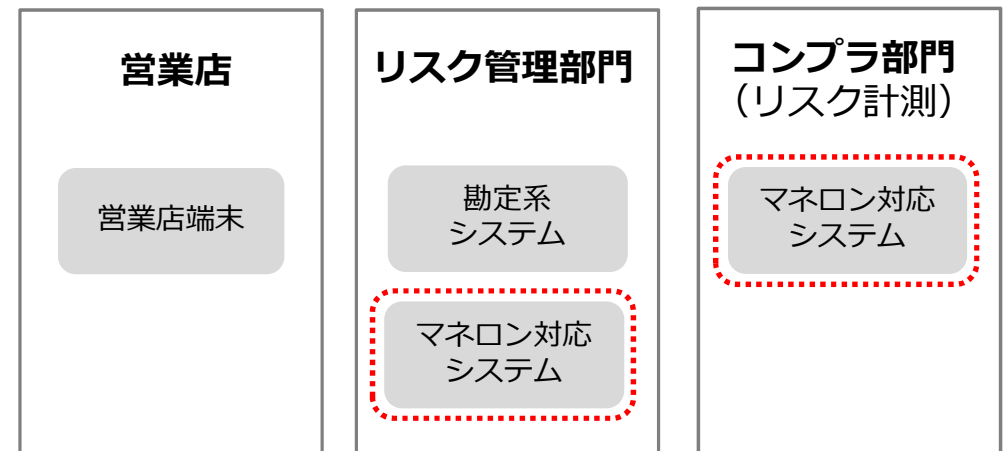
内国為替発信業務打鍵件数



FATF対応等の検討

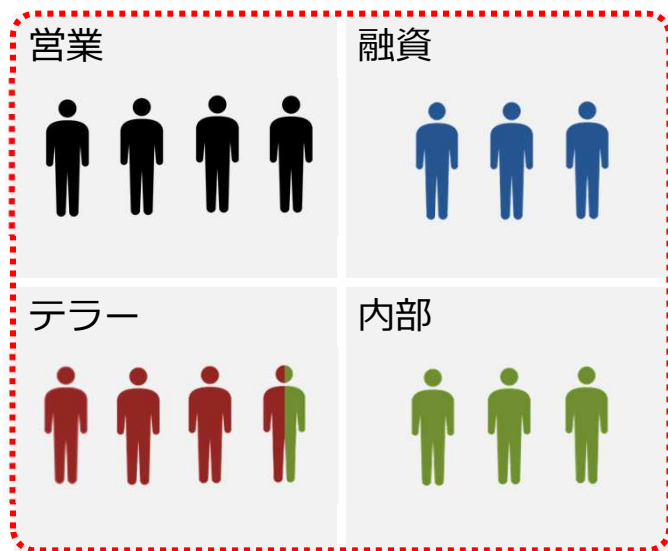
- ✓ 法令義務の完全履行
- ✓ ガイドラインで求められている高度な態勢整備

ITシステムを活用したモニタリング高度化



**ITシステムの活用にあたり、
TSUBASA行と共同での対応を検討**

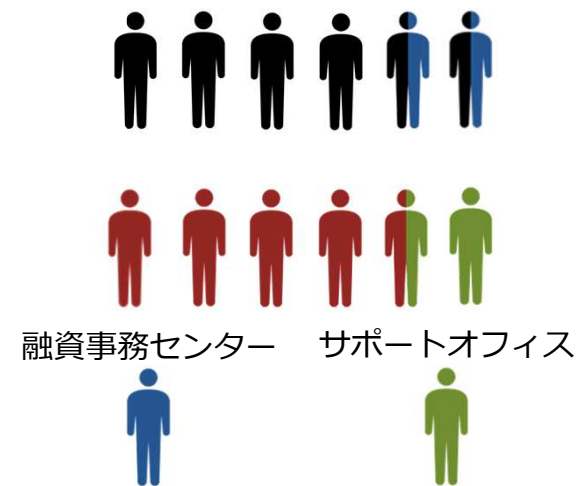
<現 状>



<業務効率化>

- ✓ 複雑なルール等のシンプル化
- ✓ 定型的な判断・業務のシステム化
- ✓ 融資・内部の後方事務の集中化

<目指す姿>

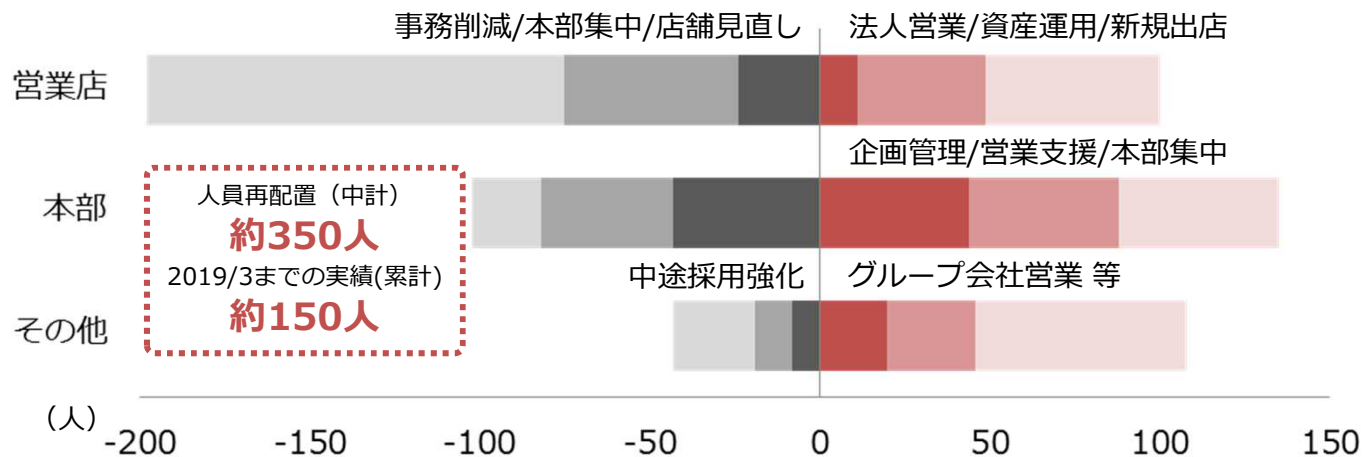


捻 出

■ 2020/3 ■ 2019/3 ■ 2018/3

再配置

■ 2018/3 ■ 2019/3 ■ 2020/3



人員再配置 (中計)

約350人

2019/3までの実績(累計)

約150人

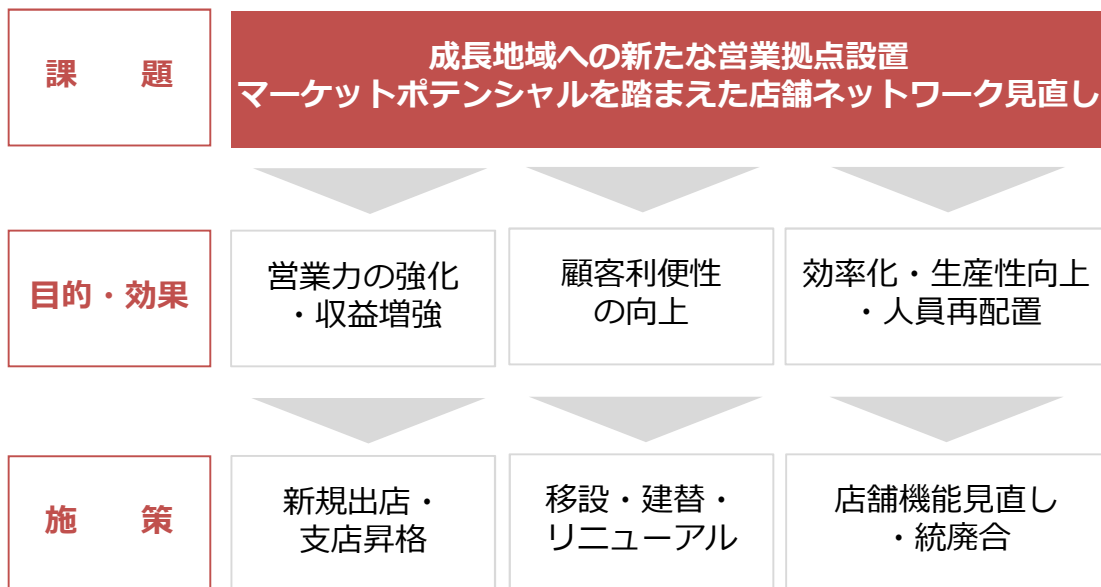
キャリアチェンジ支援

キャリアデザイン研修

- ・業務改革の理解促進、意識改革

コース制改定 (総合職・エリア総合職)

- ・コースによる業務制限を撤廃



施 策	2018年度 下期実績	検討中
効率化（昼休み導入等）	12店舗	17店舗
統廃合	3店舗	8店舗
機能変更	—	8店舗

New

武蔵野銀行との共同店舗（池袋支店）

アライアンス初の支店共同化

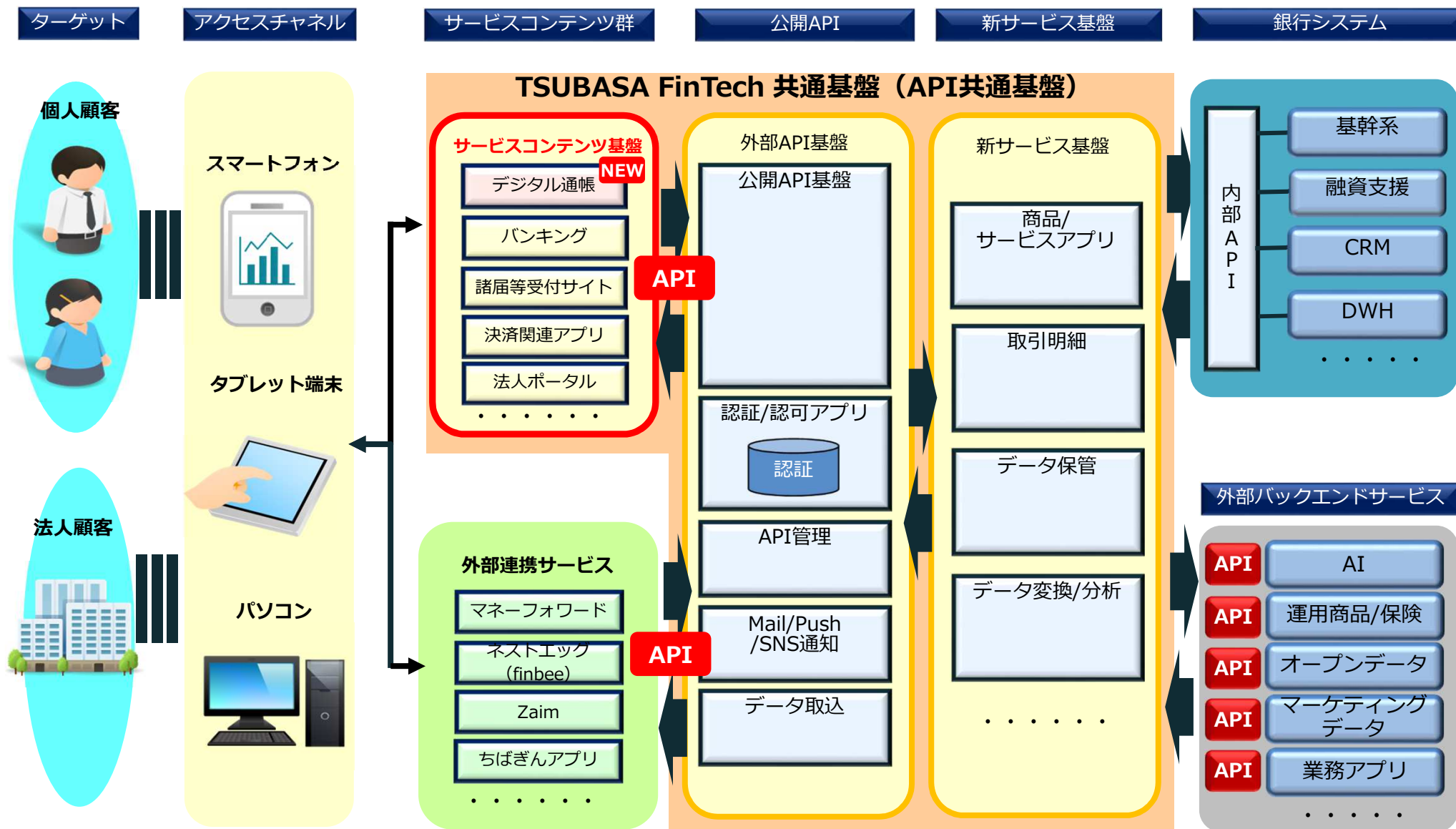


- ✓ 人員削減・出店スペースの有効活用
- ✓ アライアンス連携強化
- ✓ 顧客利便性の向上
(将来的な既存店舗への展開)

最小限のコスト負担・拠点運営の効率化
首都圏でのシェア拡大に向けた協働

サービスのデジタル化

各種取引を順次API共通基盤に搭載し、非対面で完結するサービスを拡充



デジタル通帳



普通預金				
¥3,778,303				
先月 2017年12月				
年月日	お引き出し	お預け入れ	お取り扱い内容	残高
2017/12/27	75,000		振込 ENET1587457131 メモ:	3,778,303
2017/12/27	432		振込手数料 メモ:	3,853,303
2017/12/25		265,331	給料振込 カイシャ メモ:	3,853,735
2017/12/24	20,000		カード コルピ-BK19SC メモ:	3,588,404

TSUBASA FinTech共通基盤を活用し、
当行・北洋銀行が共同開発

2019/2より導入済

- ✓ 非対面チャネルの充実
- ✓ コスト削減（通帳発行費用等）
- ✓ 将来的なATM小型化



非対面でも対面と変わらないサービス・デジタルならではの顧客体験を提供

第2回フィンテックビジネスコンテスト

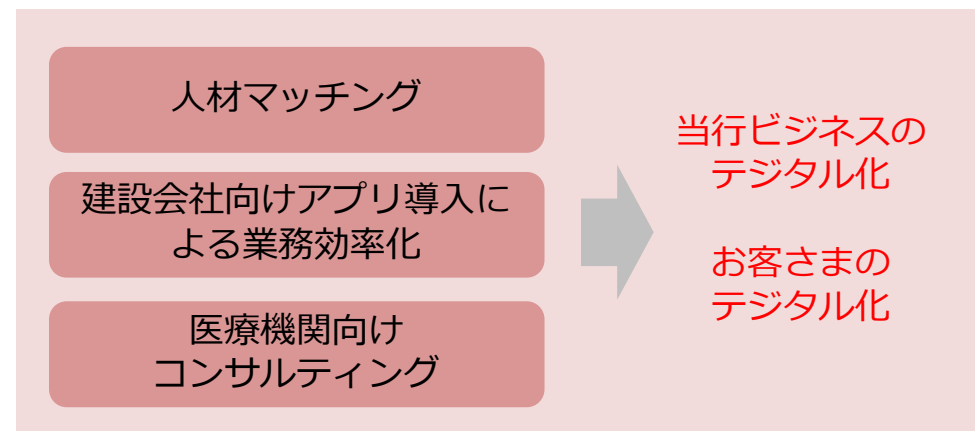


名称	TSUBASAアライアンス Finovation Challenge 2018-2019
主催	T&Iイノベーションセンター株式会社
共催	当行・第四・中国・伊予・東邦・北洋・北越 (特別協賛) 武蔵野・滋賀
実施時期	募集開始 : 10月中旬～ 審査期間 : 12月～1月 (書類・プレゼン審査) 最終プレゼン大会 : 3月
募集テーマ	FinTech共通基盤を活用した新サービス
審査基準	アイデアの利便性、実現性、革新性の観点等

最優秀賞 株式会社ベスプラ

アイデア概要：地域金融機関が持つネットワークを活用した「認知症予防総合サービス」の普及拡大

ベンチャー企業との連携



当行取引先へのソリューション提案を強化

デジタル関連施策の推進強化

New

営業企画部 デジタル企画室

(経営企画部フィンテック事業化推進室を改編)

デジタルバンキング・フィンテック・
EB/IB・決済業務・異業種連携等の企画を統括

ESG対応

- ✓ 当行の取組みをESGの観点で改めて整理するとともに、各種融資方針や国際的な枠組みに対応

New

サステナビリティ担当部長

ESG対応強化のため経営企画部に配置
サステナビリティ経営に関する企画・施策を推進

New

統合報告書

各種ガイダンス等に沿って統合報告書を作成
非財務情報の開示にも積極的に取り組む

New

非財務情報を含めた情報提供活動

機関投資家とのエンゲージメントをつうじ
ガバナンスを強化



ESG対応をさらに積極化

地域経済の発展をつうじ、当行の持続的な成長をめざす

2018年度「なでしこ銘柄」選定

2年連続



New

地方創生に資する金融機関等の「特徴的な取組事例」

空き公共施設の利活用による
スポーツタウンブランディング事業
～銚子スポーツタウン～

- ✓ 廃校をスポーツ合宿施設として再生する自治体のまちおこしを支援
- ✓ 本施設を同自治体のスポーツツーリズムの中核に位置づけ
- ✓ 当行グループによる投融資やブランディングを行った結果、交流人口の増加、雇用の創出、財政負担の軽減等で成果が表れていること等が高く評価



本資料に関するご意見、ご感想、お問い合わせは
下記 I R 担当までお願いいたします。

株式会社 千葉銀行経営企画部（ I R 担当）

Tel : 043-301-8459

Fax: 043-242-9121

E-Mail: ir@chibabank.co.jp

本資料は、情報の提供のみを目的として作成されたものであり、特定の証券の売買を勧誘するものではありません。

本資料に記載された事項の全部又は一部は予告なく修正又は変更されることがあります。本資料には、将来の業績にかかる記述が含まれています。こうした記述は、将来の業績を保証するものではなく、リスクや不確実性を内包するものです。将来の業績は、経営環境の変化等により異なる可能性があることにご留意ください。

