

様式第十八の四（第11条の3第3項関係）

認定事業適応計画の概要の公表

1. 認定の日付

2023年1月31日

2. 認定事業適応事業者の名称

株式会社肥後銀行

3. 認定事業適応計画の内容

(1) 事業適応に係る事業の目標

デジタル技術革新や人口減少・高齢化をはじめ、経営環境が劇的に変化するなか、当行は、中期経営計画における、10年ビジョンで、地域金融機関から、『お客様、地域、社員とともに、より良い未来を創造する「地域価値共創グループ」への進化』を掲げ、戦略の柱の一つとしてデジタル社会に向けたDX推進に取り組んできた。

当行のデジタル社会に向けた戦略として、「新たな体験・サービスの提供」、「プロセス改革によるサービス提供方法の高度化」といった目標を標榜している。

「新たな体験・サービスの提供」

- ・お客様起点のデジタルサービス
- ・デジタル技術の活用による地域課題の解決
- ・デジタル弱者や高齢者等を取り残さない包摂性

「プロセス改革によるサービス提供方法の高度化」

- ・顧客ニーズをより正確に、迅速に把握
- ・サービス提供方法の最適化

これらの取組みを通じて、デジタル技術の活用を起動力として、行員の仕事を「業務・事務」から「お客様に価値を届ける仕事」へ転換していくことを目指す。

(2) その事業の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

2026年度において、貸出金利息及び役務取引等収益の伸び率（2022年度から2026年度までの期間における伸び率）が2017年度から2021年度までの5年間における地方銀行の業種売上高伸び率を5.0%ポイント以上上回ることを目標とする。

(3) 財務内容の健全性の向上を示す目標

2026年度において、当行の有利子負債はキャッシュフローの▲59.0倍、経常収支比率は270.9%

となる予定である。

(4) 事業適応の類型

情報技術事業適応

(5) 計画の対象となる事業（日本標準産業分類における中分類名称及びその分類コード）

62 銀行業

(6) 事業適応の具体的内容

顧客向けシステム「AGENT」を導入する。「AGENT」は顧客自身にキャッシュカード情報や口座番号等の個人データを入力いただき、それを住宅ローンやカードローンの保有状況、保険の保有状況等の外部データと連携して対象顧客の潜在的なニーズを分析し、住宅ローンの借り換え等の必要なサービス・金融商品への申し込みに誘導するとともに、システム上で契約まで完了できる仕組みとすることで、更なる収益の増大を図る。これまでの店頭職員による販売方法と比較して、より正確にニーズを捉え、迅速に幅広いサービス・金融商品への誘導が可能となる。

また、顧客管理システムを刷新して「新 CRM」を導入し、それまでの管理機能中心の側面から、顧客動態の分析による潜在的な顧客ニーズを基とした新たな取引を推進するシステムへの展開を図る。具体的には、行内システムのみならず、グループ会社の証券購入情報や、グループ会社外の保険販売情報、マップシステムへの当行取引情報のマッピング化といった外部システムとの連携を実現し、統合データベースで顧客の動態を一元管理して顧客行動に基づき分析することで、タイムリーにニーズを捉えた証券や保険商品を提案することが可能となり、収益を向上させる。

上記の新たな販売方式により、当行の売上高である貸出金利息と役務取引等収益を向上させていく。

以上により、2026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を2021年度と比較し、8.8%以上削減することを目指す。

- ・ 産業競争力強化法第21条の28第2項の規定に基づく生産性の向上又は需要の開拓に特に資するものとして主務大臣が定める基準への適合：有
- ・ 産業競争力の強化に著しく資するものとして経済産業大臣が定める基準への適合：有

(7) 事業適応の開始時期及び終了時期

開始時期：2023年2月

終了時期：2027年3月