



バンキング戦略の策定について

東邦銀行（頭取 佐藤 稔）は、2024年1月に予定している基幹系システム共同化（注）を見据え、当行の将来像やデジタル投資の方向性を示した「バンキング戦略」を策定いたしましたので、その概要について下記の通りお知らせいたします。

なお、基幹系システム共同化後は、バンキング戦略に基づく先進的なサービスを構築・リリースし、これまで築き上げた対面接点に加え、デジタル接点を拡充することで、お客さまへより便利なサービスを提供してまいります。

記

1. バンキング戦略のコンセプト

顧客体験（CX）追求による「お客さまへの感動体験の提供」、データ活用等による「地域・お客さま課題の解決」、業務効率化による「事務から営業へのシフト」を目指し、デジタル（非対面サービス）とリアル（対面サービス）を融合した付加価値の高いサービスを提供してまいります。

2. 具体的取組み

（1）対面取引

店頭タブレットの導入等により、紙・印鑑のない取引や、事務手続きの少ない取引を実現することで、お客さま・銀行双方の負担軽減を図り、ご相談など付加価値の高いサービスに注力できる体制を構築してまいります。

（2）非対面取引

モバイルアプリの導入等により、場所や時間を選ばない金融サービスを提供し、最新技術を活用することで、より質の高い銀行サービスを提供してまいります。

（3）データ活用

データの分析や外部サービス連携により、適時・適切な情報をお客さまへ提供してまいります。

（注）千葉銀行、第四北越銀行、中国銀行および日本アイ・ビー・エムが共同で開発した基幹系システムを利用し、システムの開発・運用・保守を共同で行うものです。

以上

<関連するSDGs>



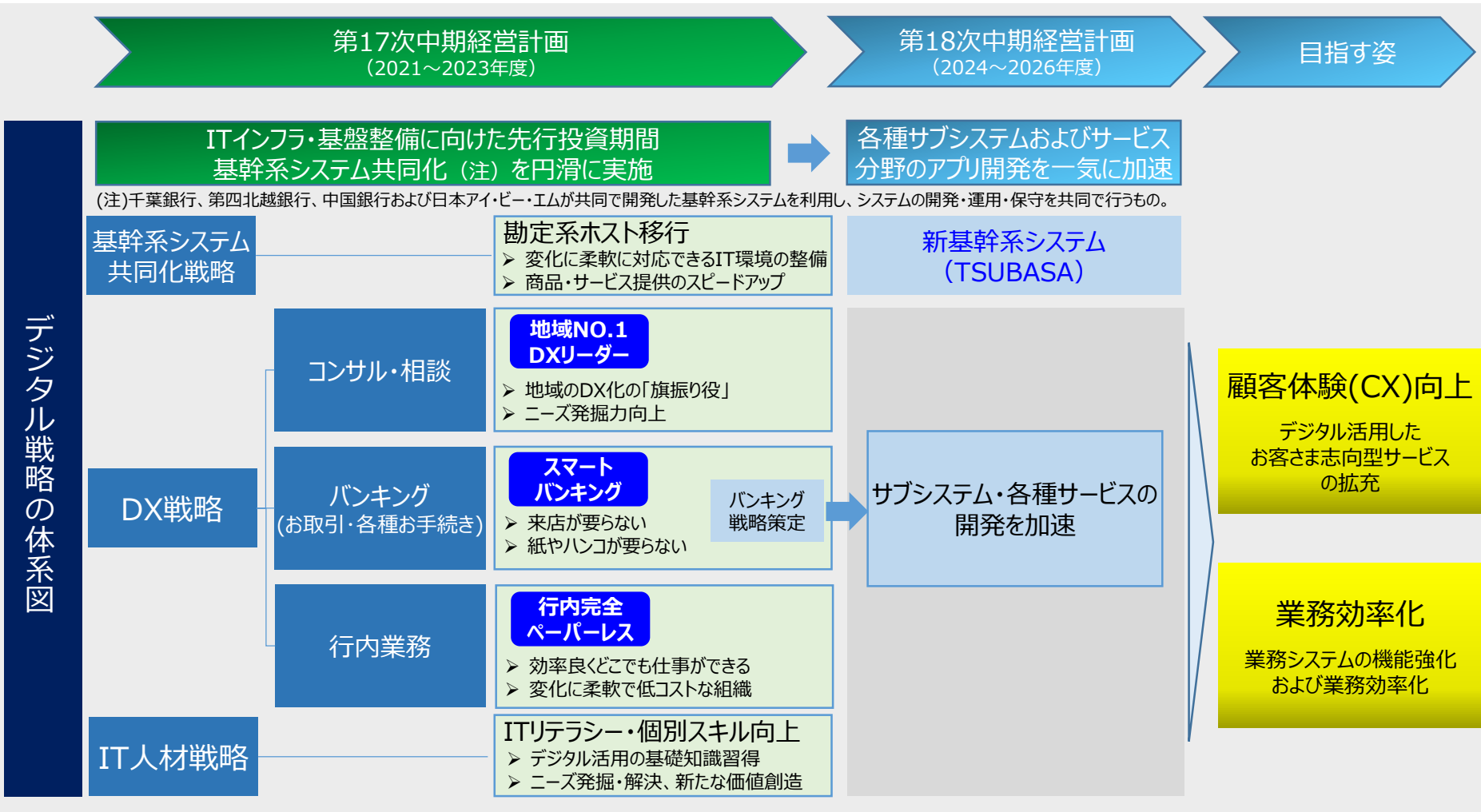
東邦銀行グループでは、『とうほうSDGs宣言』を制定し、グループ全体で地域経済の活性化や社会的課題の解決に向けた取組みを通して“地域社会に貢献する会社へ”を目指しています。

東邦銀行バンキング戦略

株式会社東邦銀行
2022年9月

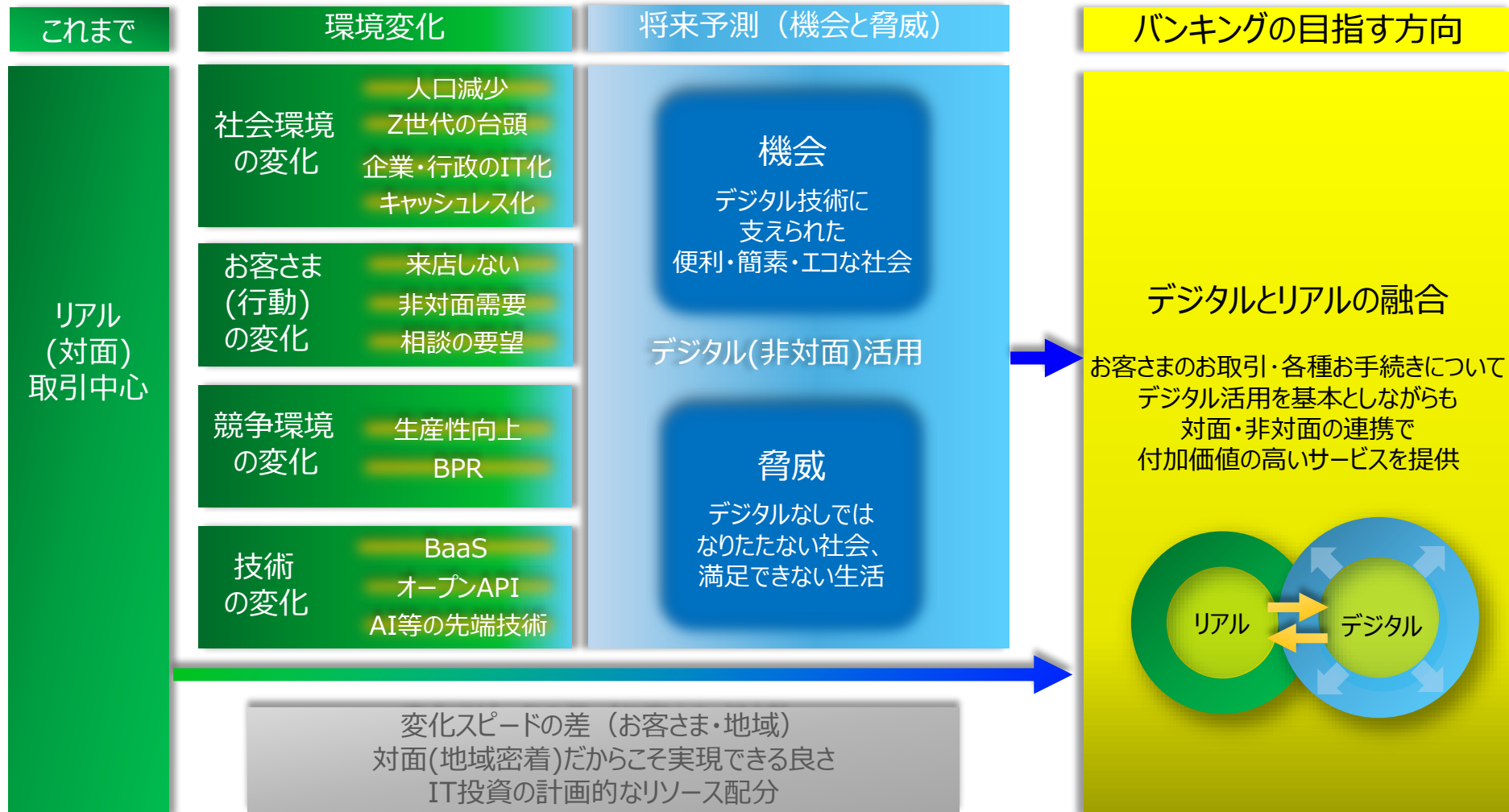
1. デジタル戦略の全体像

- ✓ 基幹系システム共同化により「**バンキング(お取引・各種お手続き)**」が大きく変革できるチャンス。
- ✓ デジタルを活用し、**お客さま志向のサービスを提供**するとともに**行内の業務効率化**を実現。



2. バンキングにかかる銀行の将来像

- ✓ 人口減少・政府動向等の社会背景を踏まえ銀行の将来の影響（機会と脅威）を予測。
- ✓ デジタルとリアルを融合させ、対面・非対面で付加価値の高いサービスを提供。



3. バンキング戦略のコンセプト

- ✓ **CX追求**による、「お客さまへの感動体験の提供」、**データ活用**等による「地域・お客さま課題の解決」、**業務効率化**による「事務から営業へのシフト」に注力。

お客さまが輝く

感動顧客体験が
得られるサービス変革

好きな時間・場所で
直感的な操作で
新たな体験ができる

CX追求

地域が輝く

データを活用した新たな
ビジネスアプローチに
よる地域課題解決

適切なタイミングで
適切な情報を受け取れ
活用できる

データ活用

当行・従業員が輝く

事務からコンサルへの
リソース再配分

紙やオペレーションの
ない最小限の事務で
誰でも対応できる

業務効率化

当行の存在
意義向上

いつでも
どこでも

かんたん
スマートな

頼れる

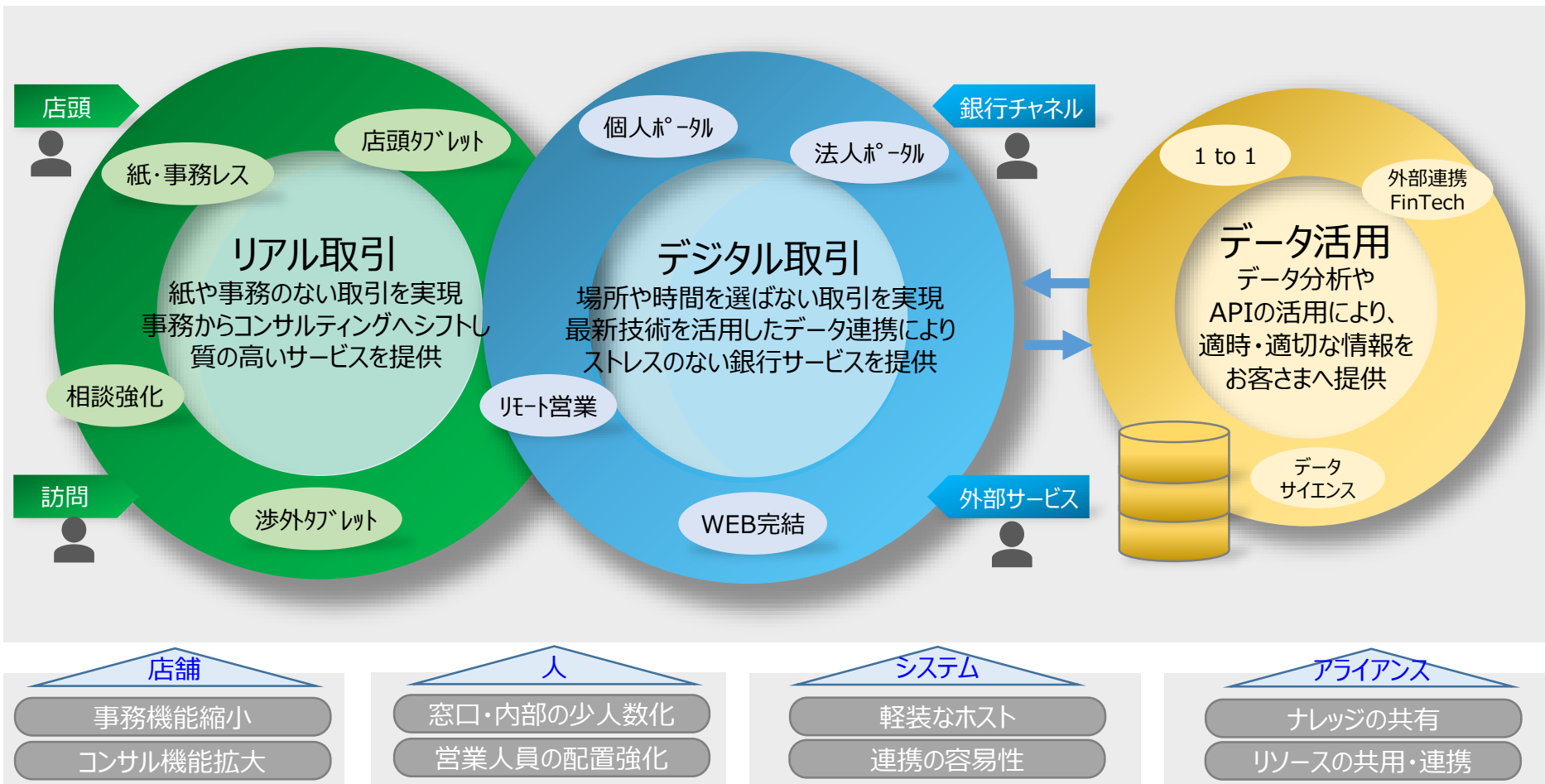
銀行

4. バンキング戦略

- ✓ デジタル(非対面)取引とリアル(対面)取引を融合したサービスを提供。
- ✓ 取引データの分析やAPI活用(外部連携等)により、お客さまへ付加価値の高い情報を提供。

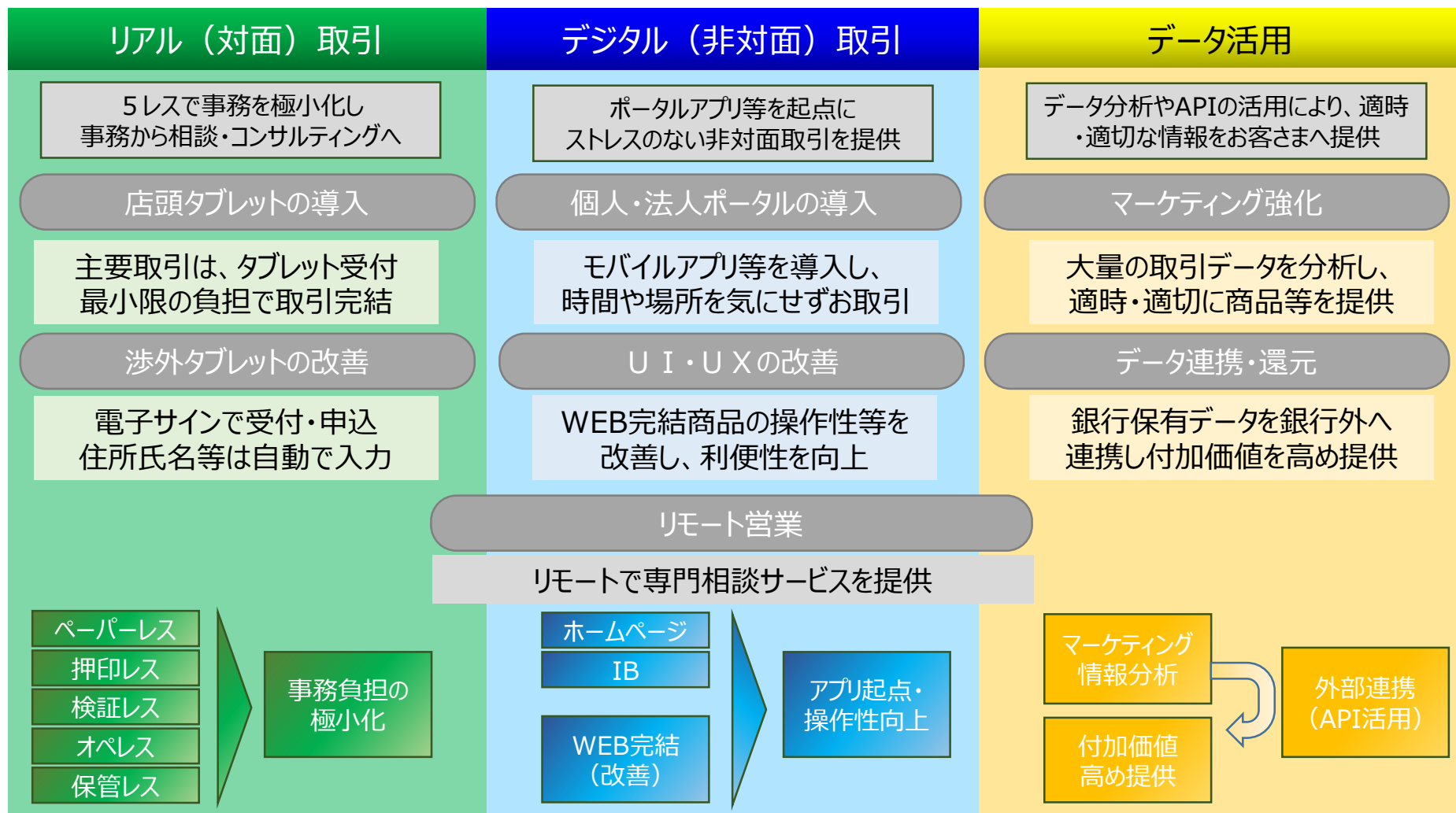
デジタルとリアルの融合

いつでもどこでも／簡単便利な／頼れる 銀行



5. バンキング戦略における検討施策

- ✓ 店頭タブレットや個人ポータル等のツール導入等により、**対面・非対面の利便性を向上**。
- ✓ データ分析ツールやオープンAPI活用等により、**適時・適切な情報を提供**。



6. 将来イメージ

リアル（対面）

デジタル（非対面）

店舗

デジタルとリアルの融合

自宅や
オフィスなど

