

「地域とお客さまの価値創出」



将来にわたる
豊かな地域の実現と
当行の企業価値向上に向けて

取締役常務執行役員
三浦 力

当行グループが営業基盤とする秋田県は、産業、自然、伝統文化など、さまざまな面で魅力ある資源を数多く有しています。このような豊かな環境のもと、当行は創業以来、金融事業を通じて地域の発展に努め、お客さまとの一つひとつのお取引による信用の積み重ねが今の強固な顧客基盤の礎となっていると考えています。

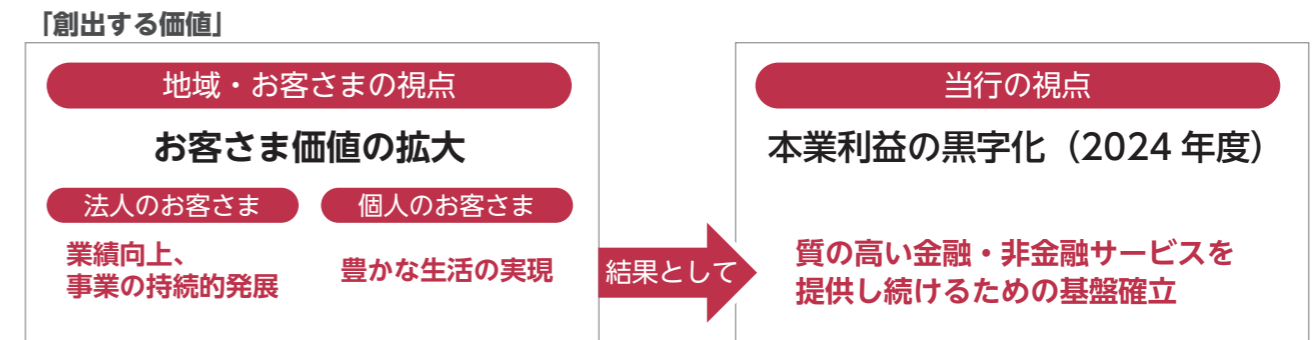
現在、秋田県は人口減少や少子化・高齢化などの社会構造の変化に加え、デジタル化の進展や気候変動への対応など取り組むべき課題が多様で緊急性も増えています。こうした状況下で、当行が果たすべき使命は、解決困難な問題から決して逃げることなく、当事者として地域社会やお客さまの抱える課題に積極的、か

つ、真剣に向き合い、その解決を後押しすることであり、ます。このような活動に全力で挑戦し続けることで将来にわたる豊かな地域の実現につながり、結果として当行の企業価値も向上していくものと考えています。

当行は、法令改正による銀行業の規制緩和も追い風とし、人材支援事業への参入や、地域商社・投資専門子会社の設立など、金融にとどまらない取り組みやサービスを拡充しています。お客さまの事業の持続的発展や豊かな生活の実現に向けた提案などにより、お客さまにとって価値のある営業活動を拡大し、当行グループが地域社会にとってなくてはならない真のパートナーとなることを目指し邁進してまいります。

基盤強化戦略（3年戦略）の概要

お客さまの経営課題の解決や豊かな生活の実現に向けた提案など、お客さまにとって価値のある営業活動の拡大をはかり、将来にわたって伴走を続けていく「ビジネスパートナー」、「ライフパートナー」を目指す計画を進めています。加えて、事務レスプロジェクトや人“財”価値共創プロジェクトの推進を通じて、営業人員や営業活動に振り向ける時間を創出するとともに、人的資本への投資を強化することで人材の専門性やスキルの向上に努めています。



「基盤強化戦略における取り組み」

ビジネスパートナー・ライフパートナー計画

事業理解や将来設計を起点に、経営課題やニーズに当事者となって対応

事業性・将来設計等の深い理解

提案・お客さま支援の圧倒的増加

対面営業の高付加価値化

良質な取引基盤の拡大

お客さまにとって価値のある営業活動（課題解決・提案）の拡大

営業人員の創出 × 営業活動量の増加 × 幅広い提案

事務レスプロジェクト

事務の削減・効率化の徹底

事務セルフ化

非対面チャネル

事務廃止/簡素化

人“財”価値共創プロジェクト

人材の専門性・スキル向上

人材育成

DE&I

マネジメント

環境整備

「地域とお客さまの価値創出」

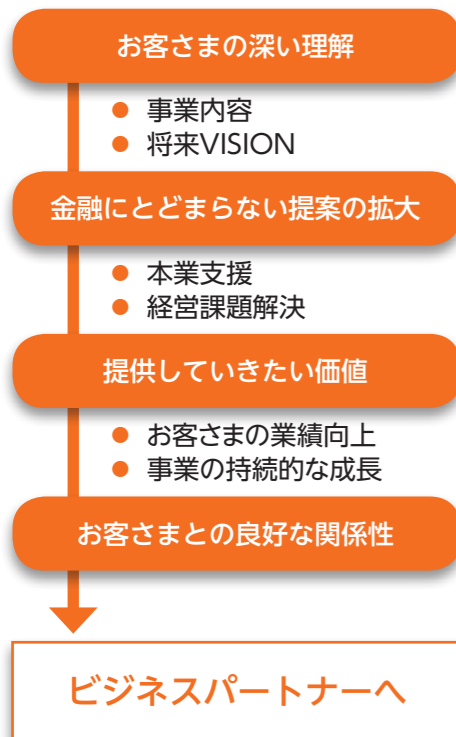
ビジネスパートナー計画（法人戦略）

アフターコロナへの対応やエネルギー・原材料の高騰などに加えて、デジタル化や気候変動への対応など、お客さまの経営課題は、多様、かつ、複雑化しています。当行では、こうした経営環境の変化に対して、お客さまと一緒に考え、ともに課題解決をはかっていく「ビジネスパートナー」でありたいと考え、お客さまの事業についてしっかりと理解を深め、そのうえでお客さまの企業価値向上をお手伝いしていくことを取組みの軸としています。

「営業活動の起点」

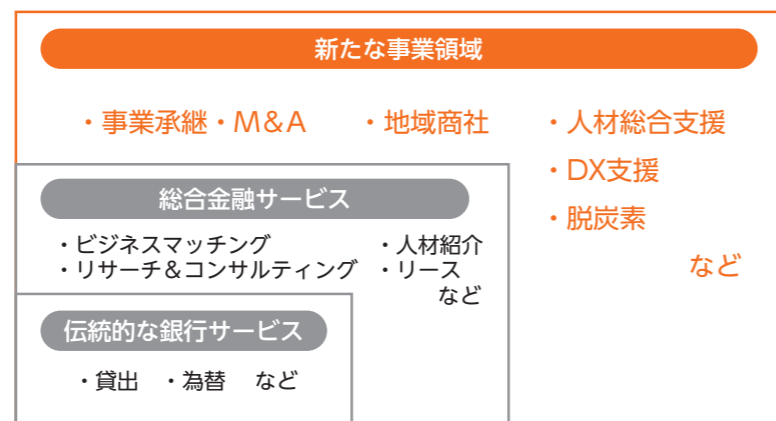


「営業活動のプロセス」



■ 事業領域の拡大

貸出や預金などの伝統的な銀行サービスやビジネスマッチングなどの総合金融サービスの専門性をさらに高めていくとともに、新たな事業領域の取組みを強化しています。

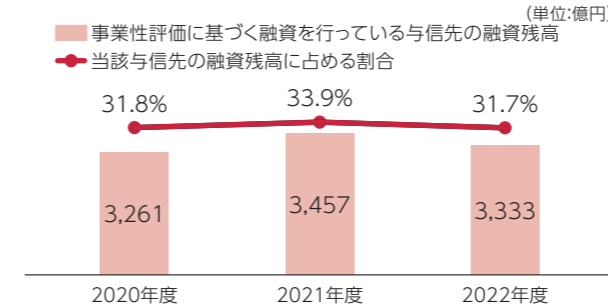


お客さまの多様化するニーズへの対応力を強化

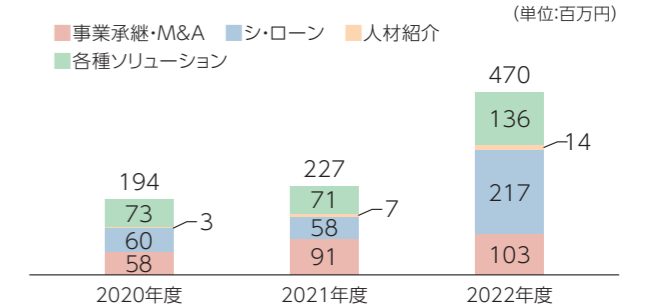
■ お客さま理解に基づく金融仲介・コンサルティング機能の発揮

お客さまとの対話を繰り返し事業を深く理解することで、ご融資などの金融仲介に加え、生産性向上や販路拡大支援などのコンサルティングに取り組んでいます。お客さまにとって付加価値の高いサービスの提供を通じて、お客さまの企業価値向上と当行グループの収益拡大を実現してまいります。

事業性評価に基づく融資を行っている与信先の融資残高



法人関連手数料



■ グループ連携によるトータルソリューションの展開

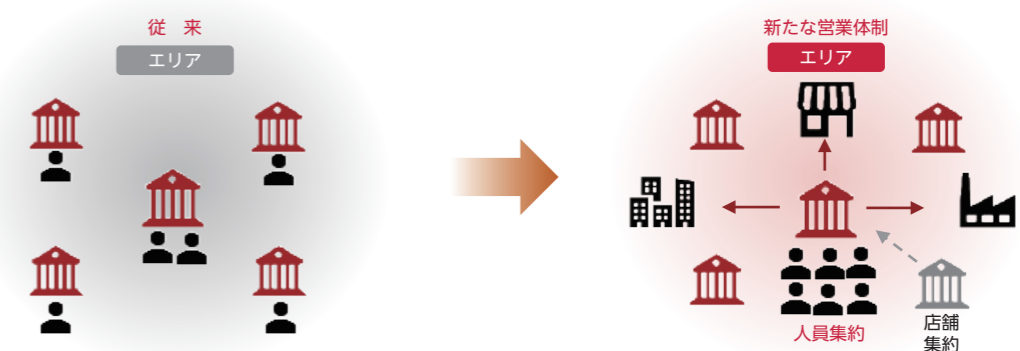
当行グループでは、関連会社7社を運営しており、リースやクレジットカード事業、信用保証事業などの金融事業に加え、リサーチ・コンサルティング事業、地域商社事業など非金融分野に至る幅広いニーズに対応できるグループ機能を整えています。

2023年7月には、ベンチャー企業や事業承継に取り組む企業への積極的な支援による地域経済の活性化をはかることを目的に、投資専門子会社を設立しました。こうした事業領域の拡大やお客さま支援の専門性を高める取組みを今後も拡大してまいります。



■ お客さまの課題解決に向けた営業体制の改革

2023年7月より、地区の旗艦店舗へ「法人営業課」を設置し、法人担当者を集約する営業体制を開始しました。これまで各店舗に点在していたお客さま情報と担当者のノウハウを集約することで、効率化による営業活動量の増加とコンサルティング提案のさらなる高度化をはかってまいります。



「地域とお客さまの価値創出」

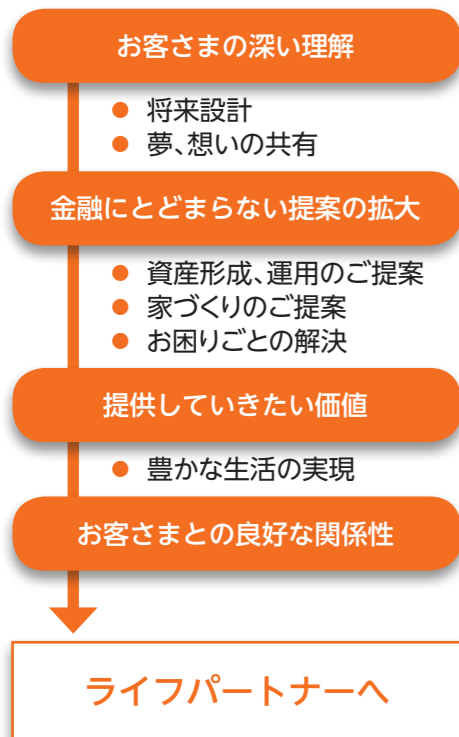
ライフパートナー計画（個人戦略）

昨今の物価高やコロナ禍などにより生活様式が変化するなか、人生100年時代における資産形成や各種リスクへの備えなど、お客さまのニーズは多様化しています。当行では、「お客さまの生涯にわたるパートナー」を目指す姿に掲げ、お客さま一人ひとりのライフイベントやライフプランなどに応じた商品やサービスの提供を通じて、豊かな暮らしをサポートします。

「営業活動の起点」

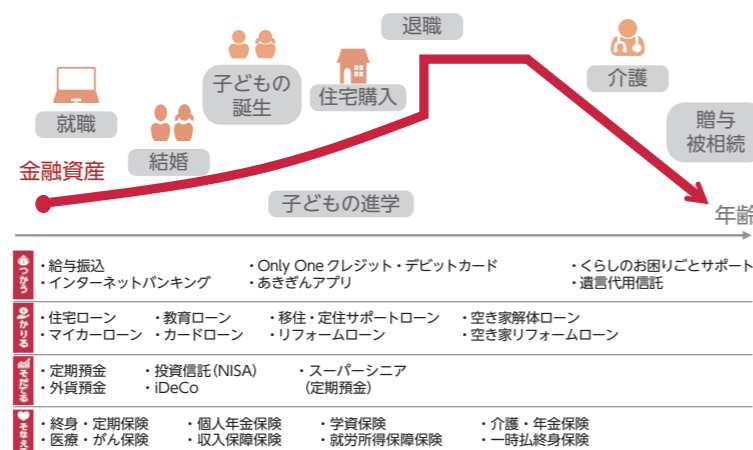


「営業活動のプロセス」



ライフイベントに対応する商品・サービス

お客さま一人ひとりのライフイベントやライフプランに対応できるサービスメニューをご用意し、将来設計等に応じて最適なご提案を行ってまいります。



対面/非対面チャネルのベストミックス

デジタル技術の活用などにより、当行を「いつでも・どこでも・便利に」ご利用いただけるよう利便性を高める一方で、対面によるコミュニケーションも大切にしながら、対話を通じた信頼関係の構築や適切なコンサルティングを行ってまいります。

◇対面チャネル

「あきぎん」ローンプラザ/保険プラザ

秋田県内7か所で各種ローン・保険のご相談を承っています。各プラザは、Webからいつでも予約可能で、平日にご来店が難しいお客さまにもご利用いただけるよう土日も営業しています。



◇非対面チャネル

あきぎんアプリのリニューアル

2023年6月に「あきぎんアプリ」を全面リニューアルし、残高照会などの既存機能の利便性を高めたほか、振替・振込による資金移動や投資信託の購入なども行えるよう機能を拡充しました。

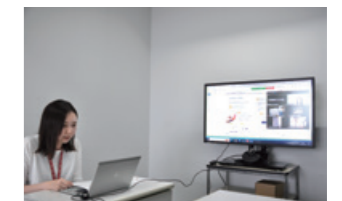
新機能

- 振込・振替
- 投資信託の購入
- 税金・各種料金の支払い



コンサルティング力の向上に向けた取組み

2022年11月より、本部から営業店職員に最新のマーケット動向や制度改正への対応などの情報発信を行う「投資Lab“10分チャンネル”」を週1回のペースで開催しています。2023年6月までに延べ24回、2,000名超の職員が参加しており、お客さまへの提案レベルの向上に取り組んでいます。



投資Lab“10分チャンネル”

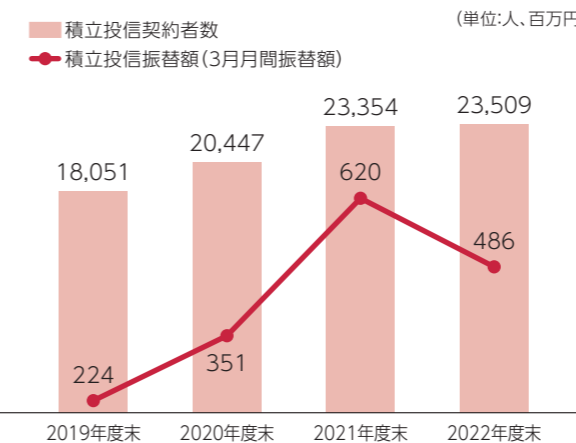
お客さま本位の業務運営に関する取組み

当行では、お客さま本位の業務運営の徹底をはかるために「お客さま本位の業務運営取組方針」を制定し、当行の取組方針に基づく取組状況と、その内容を客観的にご確認・ご評価いただくための指標を公表しています。

URL:https://www.akita-bank.co.jp/news/news_abank/honi_gyoumu/

引き続きお客さまのニーズを起点に、お客さまの最善の利益を実現するため、金融機関としての知見を活用し、お客さまのニーズやご期待にお応える商品・サービスのご提案を行ってまいります。

積立投信契約者数・積立投信振替額



投資信託保有顧客数・平均保有年数

