

経営戦略～中期経営計画における基本方針を実現するための戦略～

営業戦略

当行営業地域ごとの特性を踏まえて、既にお取引をいただいているお客さまとの取引拡大、新たなお客さまとの取引開拓を積極的に進める戦略です。

■サービスの質の向上

当行では、サービスの質の向上を図るための施策として「クオリティアップ運動」を実施しております。

「クオリティアップ運動」では、まず「当たり前品質」の向上を図るため、接客対応の向上や店舗美化、正確な事務処理、待ち時間の短縮、店舗設備の改善などに取り組んでまいります。

さらに、従業員一人ひとりの提案・相談能力などの質を高め、また魅力ある商品・サービス・機能などを提供することで、「魅力品質」の向上を図っています。

運動期間 平成19年4月1日～平成20年3月31日

対象 全従業員（臨時従業員、派遣社員を含む）

スローガン 「私のクオリティが群馬銀行のクオリティ」

内容

- ①全部店に「クオリティアップ委員会」を設置し、委員会が中心になり、マナー接遇の向上、身だしなみ、店舗美化、事務ミスや待ち時間に関する苦情の削減などのテーマについて自店の改善課題の検討・実践や勉強会などを実施する。
- ②広く従業員から改善提案を募り、その活用を図る。
- ③お客さまから信頼される従業員を育成する。
- ④魅力ある商品・サービス・機能の提供に取り組んでいく。

■地域戦略に応じた推進体制の整備

有望マーケットや低シェア地域、個人のお客さまが多い地域など、地域ごとの特性を踏まえて店舗の役割を一層明確化するなど、地域戦略に応じた推進体制を整備してまいります。

◇個人特化型店舗の導入

個人マーケットの重要性が増しているなか店舗役割を一層明確化し、店頭誘致型の「個人特化型店舗」を配置し、個人のお客さまの多様なニーズにお応えするとともに、収益力の向上を図ってまいります。

◇有望マーケットへの店舗展開

平成18年10月、埼玉県所沢市の「所沢法人営業所」を「所沢支店」として新たに営業を開始いたしました。また、平成19年8月には、埼玉県越谷市の「越谷法人営業所」を「越谷支店」として営業を開始する予定です。さらに平成19年10月には、長野県上田市に「上田支店」を新設開店する予定です。上田支店は、当行として長野県内における初めての支店であり、きめ細かな金融サービスを提供し、地域経済発展のお役に立ちたいと考えております。

◇相談ステーションの設置

平成18年8月、高崎駅出張所内に新設した「相談ステーション」では、平日は水曜日を除き午前11時から午後7時まで、土・日曜日でも午前10時から午後5時まで、資産運用や各種ローンなどの個人のお客さまからのご相談にお応えしております。また、各種セミナーや相談会も随時開催しております。

◇ローンステーション・住宅ローンセンターの体制整備

住宅融資などの個人向け融資業務に特化した住宅ローンセンターや、休日も営業するローンステーションの体制整備を図り、お客さまの利便性を向上させるとともに営業店をサポートする仕組みを充実させ、店頭営業力のより一層の強化を図ってまいります。

中小企業・個人事業主のお客さまの取引推進戦略

当行では、中小企業や個人事業主のお客さまに対する貸出の増強を、収益力強化に向けた重要な営業戦略と位置づけ、私募債、シンジケートローン、デリバティブ、ビジネスマッチング、株式市場への上場支援、経営情報の提供、事業継承相談などにより、サービスの内容、幅を広げることで、サービス品質の向上に努め、収益力強化につなげてまいります。

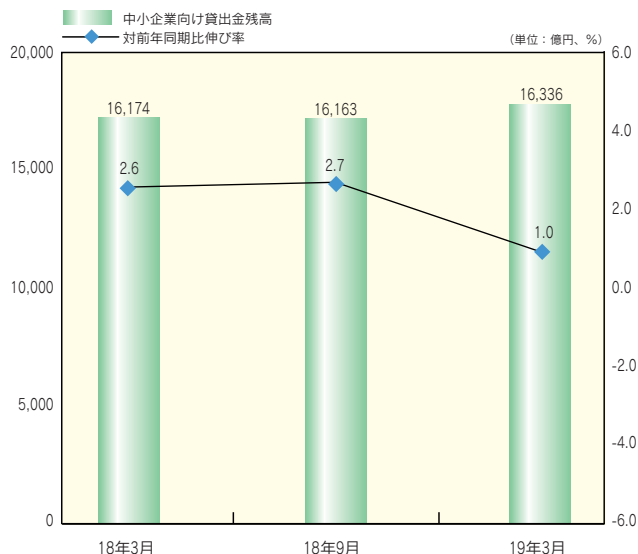
◇中小企業向け融資商品の充実と推進強化

企業経営者の皆さまからのご要望にお応えし、当行が独自に開発したスコアリングシステム、信用格付制度などを活用した各種商品をご用意しております。

また、お客さまの資金調達が多様化に対応し、私募債やシンジケートローン・投資育成ファンドなどにも積極的に取り組み、平成19年3月現在で、私募債は平成12年4月開始以来、447億7千万円の取り扱い（引受）実績、シンジケートローンは平成17年4月開始以来、629億5千万円の取り扱い（組成）実績となっております。

さらに、売掛債権の流動化サービスや売掛債権保証サービスなどの新サービスについての検討も行っております。

中小企業向け貸出金残高の推移



◇業種別貸出推進体制の強化

法人部内に業種別担当を置き、「環境ビジネス関連業種」「医療分野」「食品・農業分野」「教育・対企業サービス分野」などへの取り組みを強化しており、下記のような各種イベントも開催いたしました。

- ・ぐんぎん食の交流会 18.10.19
- ・地銀5行フードセレクション2006 18.11.22
- ・医療介護セミナー 19.2.22
- ・香港・華南地区日系企業ビジネス交流会 19.6.22



食の交流会



香港ビジネス交流会

◇お客さまへの経営支援

○法人サポートセンター

お取引先の中小企業などのお客さまに電話やDMによりタイムリーにご融資の提案やご相談を行う「法人サポートセンター」では、平成19年4月から対象地域を群馬県内全域に拡大し、また一定の条件のご融資については法人サポートセンター室長の権限で即日決裁を行うことで、迅速な回答ができる体制といたしました。

○確定拠出年金の運営管理業務受託

企業の退職金制度の見直しや福利厚生充実のお役に立てる確定拠出年金「企業型」を平成19年3月末現在で内定を含め28社に導入いただいております。

○ぐんぎんビジネスクラブ

情報提供会社である「㈱ベンチャー・リンク」と提携し、会員企業の経営支援を目的として発足した「ぐんぎんビジネスクラブ」は、会員数1,000社を超えたことから、平成19年4月に前橋・高崎・太田・大宮の各会場で盛大な発会式を行いました。

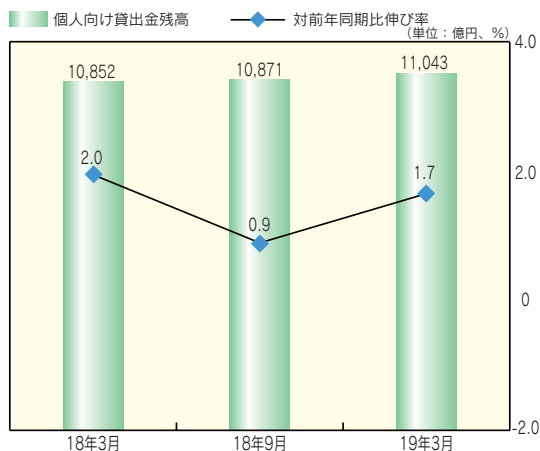
個人のお客さまの取引推進戦略

◇個人向け貸出の増強

当行は、平成14年3月期に個人向け貸出1兆円に向けた推進運動を開始し強力な推進を行った結果、平成16年3月末には個人向け貸出残高は1兆円を達成し、R-P L A Nの最終年度である平成19年3月末には1兆1千億円を達成いたしました。

休日営業を行うローンステーションの拡充や、新商品の導入、マーケット状況に的確に対応した戦略的金利の設定など、今後も、住宅ローンを中心に個人向け貸出の積極的な推進を図ってまいります。

個人向け貸出金残高の推移



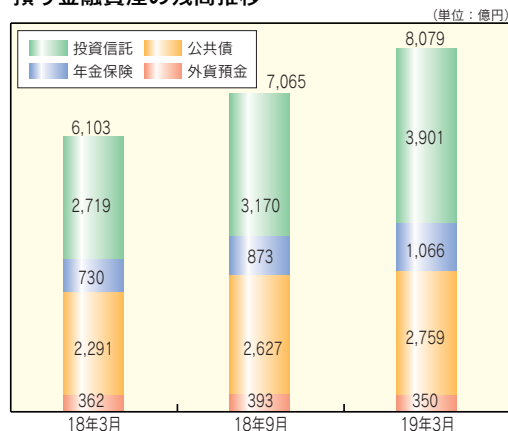
◇預り金融資産

多様化するお客さまの資産運用ニーズにお応えし、下記の施策を展開することで、投資信託や個人年金保険、公共債、外貨預金などの預り金融資産の販売を推進し、手数料収入の増強を図りました。

- ・資産運用窓口を128か店に設置し、お客さまの資産運用のご相談に応じる体制を整えました。
- ・投信販売サポートシステムを全店で稼働させ（平成19年2月）、コンプライアンスに基づく販売プロセスの確立とコンサルティング・提案機能の強化を図りました。
- ・「リスク軽減型ファンド」や「定期分配型ファンド」など、お客さまのニーズに合わせた新商品を導入いたしました。
- ・キャンペーンにおけるお客さま向けセミナーの開催など、資産運用の情報提供に積極的に努めました。
- ・インターネット投信の手数料のキャッシュバックを実施するなどの施策を行った結果、平成19年3月期のインターネットによる投資信託の販売は、前年比10倍以上となりました。
- ・「スキル認定制度」「店頭営業体制活性化プログラム」「研修や勉強会」などによるさまざまな行員教育を通じ、コンプライアンスに基づく提案・販売などができる人材の育成を図りました。

今後も、本部支援体制の強化や店頭担当者の増員、人材育成などにより店頭販売率の向上を図り、またサービスの質を向上させることで、預り金融資産を推進してまいります。

預り金融資産の残高推移



◇各種サービスの提供

- ・平成19年2月に、クレジットカードの本体発行（GBドリームプラスカード）を開始し、銀行取引と融合したメリットを提供するなど、お客さまとの取引深耕を図りました。
- ・高崎駅出張所に設置した「相談ステーション」で、平日は午後7時まで、土日も午前10時から午後5時まで、資産運用やローンなどのさまざまなご相談を承っております。
- ・契約社会保険労務士が年金受給のアドバイスや年金請求手続きをお手伝いする「年金相談会」（無料）を各店で247回（18年度）開催いたしました。
- ・当行で年金をお受け取りになっているお客さまや、「GBドリームプラスカード」をお持ちのお客さまのうち一定のお取引をいただいている方に対して、当行ATM時間外・休日手数料の無料化やコンビニATM利用手数料を月3回まで無料とするなどのサービスの提供を行っております。
- ・相続や遺言に対するお客さまの関心の高まりにお応えし、平成19年6月より、12カ店で36回、税理士や司法書士などの専門家によるセミナーや個別相談も受け付ける「相続・遺言セミナー」を開催いたします。