

営業プロセス改革

効果的な営業態勢を築くことで、お客さまへの「つなぐ」力を強化していきます

地区ガバナンス体制確立

各エリアに4名の地区統括役員を配置し、地区ガバナンス体制を強化しています。地区に一定の権限を委譲し、地域戦略の立案や目標設定など、ボトムアップによる自律的な地区運営に取り組むことで、地域・お客さまの持続的な成長と当該地区における当行の持続的な収益確保を目指しています。

デジタルを活用した新たな営業スタイルの確立

コロナ禍によりさらに多様化したお客さまニーズに対応するため、Office365の活用や、融資契約をWEB上で完結できる「電子契約サービス」等を活用した効果的な営業活動への転換を図っています。2023年3月の電子契約率^{*}は、住宅ローンが99%、一般貸出が67%と順調に推移しています。今後はぐんぎんビジネスポータル(2023年7月導入)やWEB会議等の普及・活用により、さらなる効率化を図ってまいります。



※当月の融資契約に占める電子契約の割合

地区ガバナンス体制の概略



業務プロセス改革

業務を効率化することで経営資源を「つなぐ」力に注いでいきます

営業店事務改革

2024年1月導入予定の店頭タブレットを基軸とした事務改革に取り組んでいます。お客さま目線のUI構築と抜本的な事務見直しによってペーパーレス、オペレーションレス、印鑑レスを実現します。導入後は事務処理時間の大幅短縮および2027年度に予定している営業店システム更改時の端末・コストの大幅削減を目指します。



店頭タブレット画面イメージ

店頭タブレット展開スケジュール



業務改革プロジェクト

2019年から開始した「業務改革プロジェクト」では、本部横断的に組織されたワーキンググループが中心となって業務改革に取り組んでいます。今中期経営計画では、「業務のムダ排除」と「業務報告ゼロ化」のテーマを深掘りし、さらなる業務の効率化を進めています。

「業務のムダ排除」については、これまでに行員から集まった業務廃止・見直しなどの意見、6,731件の内1,229件を案件化し、年間69万時間分の業務削減を実現しました。

「業務報告のゼロ化」では、営業店に求めていた報告について見直しを行い、重要性/必要性の低下している報告などについて廃止を進めています。また、2023年7月より計数や各施策の推進状況などを可視化するダッシュボードを導入し、営業店に報告を求めるのではなく、入力された情報をリアルタイムに役員や本部が見に行ける環境を整備しました。今後、ダッシュボードの活用をさらに進め、報告ゼロ化・簡略化に向けた取組みを推進していきます。

チャネル改革

既存店舗を再構築し、相談拠点やデジタルチャネルを拡充することで「つなぐ」力を強化していきます

店舗戦略

銀行の窓口に来店されるお客さまが減少する一方、インターネットバンキングやぐんぎんアプリを利用されるお客さまは増加しています。また、相続・資産形成など、専門性の高い相談ニーズは高まっており、このような環境の変化に対応していくため、店舗網の再構築と相談拠点・デジタルチャネルの拡充に取り組んでいます。

店舗網の再構築では、2016年以降、2023年3月末までに44店舗の統廃合を進めてきました。一方、相談拠点である休日営業の個人相談プラザについては現在4か店設置しており、今後も増設を計画しています。

店舗機能の再構築

地域の中核店である「フラッグシップ店」と一部業務を軽量化した「サテライト店」が連携し、地域の店舗網を活かしたお客さまに最適な金融サービスを提供していきます。

店舗網の選択と集中

来店客数の動向や近隣既存店舗のリニューアルの必要性などを総合的に判断しながら、店舗統廃合(ランチ・イン・ランチ)を進めていきます。

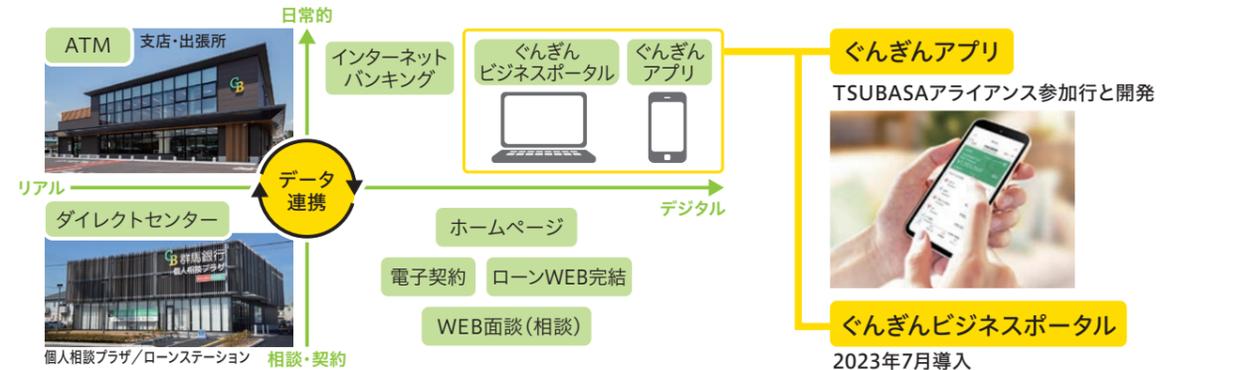
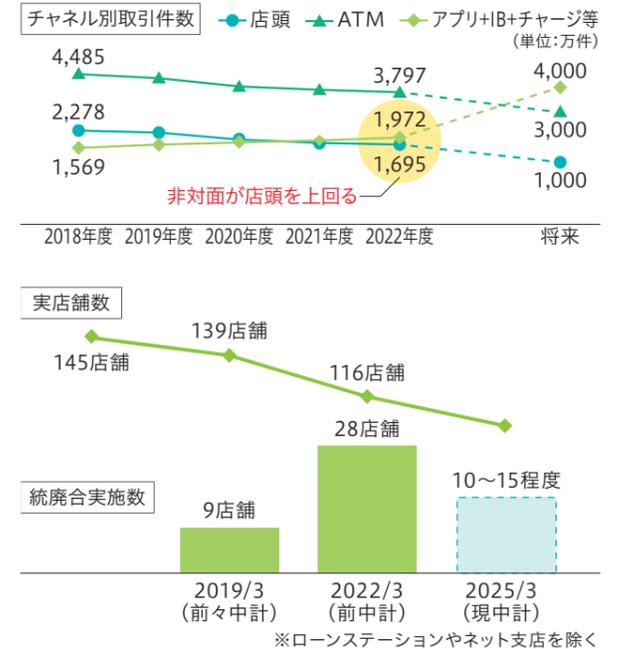
近年の新築店舗



DigiCal 戦略の進化

「デジタル(Digital)」と「対面営業(Physical)」を効果的にミックスした、当行グループならではの顧客体験の提供を目指し、バンキングサービスと非金融サービスの連携に取り組んでいます。

2022年4月に個人のお客さま向けスマートフォンア



1 群馬銀行について

2 パーパスを実現するための戦略

3 パーパスの実現を支える経営基盤