「活力創造銀行」
～新しい価値観を創造し、地域に活力を～

はじめに

日本経済は金融市場の変動や米国を発端とする保護主義貿易等の影響に留意する必要があるものの、インバウンド効果や東京五輪を見据えた建設投資の拡大、さらには雇用・所得環境の改善等により、景気は緩やかに拡大しており、今後もこの流れは大都市圏を中心に続くものと思われます。しかしながら一方では、少子高齢化や人口減少の影響による慢性的な人手不足やマーケットの縮小、フィンテックを活用した新たな金融サービスの台頭など、金融機関を取り巻く環境は、一層厳しさを増しています。そのようななか、当行は、“営業地域および当行の活力を創造する”とした経営ビジョン「活力創造銀行」の実現に向け、昨年スタートさせた中期経営計画「活力創造プランⅡ～変革と挑戦～」に取組んでいます。

本計画においては、「金融環境の変化を踏まえ、筋肉質な体質への変革に取組む3年間とし、85周年を迎える最終年度には収益面や財務体質等において確実に成果をあげていく」と位置づけ、「意識改革」「営業改革」「事務改革」「経費改革」の4つの改革に取組み強力にビジネスモデルの改革を進めています。本年度は、着実にその実現を図ることにより、それが当行の将来につながるという心構えのもと諸施策に取組んでまいります。

地域経済力の創出

地方がその特徴を活かし自律的かつ持続性のある社会を創造する「地方創生」は、地方銀行にとっても不可欠な取組みです。当行は、地方自治体をはじめ大学や企業・各種団体との連携により、コーディネーターとしての役割を果たすべく、創業支援や移住・定住促進等地域経済の活性化事業等、幅広い活動において積極的な連携・協力を展開しています。

具体的には、本年5月、生駒市と市内の不動産流通関連団体等と空き家等の流通促進を進めるため、「いこま空き家流通促進プラットホーム」を設立しました。今後、各分野の専門家の知見を活かし、個別の物件に応じた支援策を実施する予定です。

また、優秀な人材の確保が企業の経営課題となるなか、本年2月には、奈良県内の大学等と経済団体との共催により、学生を対象にした「県内企業見学会」を行いました。産官学金が連携し、地域が一体となる取組みについては今後もさらにニーズが高まるものと思われます。今後、各々が持つ資源を有効活用し、地域のニーズに対して協働することで地域活力の増進や地域経済の発展に努めてまいります。

昨年10月には、公務・地域活力創造部内に「観光戦略室」を設立、さらには同月、一般財団法人奈良県ビジターズビューローと「観光地域づくりに関する連携協定」を締結しました。当行からも行員を派遣し、観光振興を通じた新たなビジネスモデルの構築に協力しています。

このほか、本年4月には「奈良県観光活性化ファンド」において3件目となる投資を実行しました。本件により歴史的資源である「古民家」を活用した地域活性化の推進がさらに進むものと期待しています。さらには創業・新事業展開支援として、昨年度は4回目となる「ビジネスプラン事業化支援PROJECT「〈ナント〉サクセスロード」を実施、今回は学生の方々への応募も募り、11プランが受賞されました。これらのプランについてもこれまでと同じく外部機関と連携し本部担当者が早期事業化に向け、引続き支援してまいります。

当行は、創立以来地域とともに歩む銀行として地域に密着した経営に努めてまいりました。今後も引続き、地域が抱える課題に対して全力で取組み、地域の活性化につなげてまいります。

お客さま志向のサービス提供

お客さまのニーズは、社会・経済情勢に合わせ、これまでにないスピードで変化するとともに、多様化・高度化しています。このようななか、お客さまから変わらぬご支持をいただくため、私どもも常に変化に対応することで、お客さまが真に望まれる最適なサービスを提供していきたいと考えています。

こうした考えのもと、当行は「サービスNo.1BANK」を目指し、これまで以上にCS（＝お客さま満足）マインドを浸透・定着化させ、また「お客さま本位」の業務運営を徹底してまいります。

私どもは、お客さま志向のサービスを提供することで、地域金融機関として、時代に則した新たなビジネスモデルを構築してまいりたいと考えています。

業務刷新による生産性・収益性の向上

まず、営業面においては、マーケット特性に応じ、店舗・営業態勢の見直しを進めています。「フルバンク」から「個人特化型店舗」への変更、店舗新築移転や移動ATM車の導入など、お客さまの利便性向上と効率化の両立を目指しています。新たな態勢としては、ほけんの窓口グループ株式会社との提携による「ほけんの窓口@南都銀行」を本年7月に2店舗をオープンさせました。医療保険やがん保険など多くの保険商品を取揃え、お客さまのライフプランにあった商品のご提案に努めてまいります。

次に、部門毎の取組みとして、まず個人のお客さまに対しては、ライフステージにしっかりと寄り添い、あらゆる世代における最も身近な相談相手となることを目指しています。個人営業の柱となる「証券ビジネス」「相続ビジネス」の強化については、昨年4月の、「信託・相続業務」の取扱い開始に続き、現在、証券子会社の設立に向け準備を進めています。また、非対面チャネルにおいては、本年4月からインターネット上で各種ローンのお申込みからご契約までを完結できる「WEB完結サービス」の取扱いを開始しました。今後も引続き、お客さまの利便性の向上に向け、新たなサービスの導入を図ってまいります。

次に、法人のお客さまに対しては、成長ステージに合わせてコンサルティング機能を発揮し、ソリューション等を提供することにより、お客さまの真のメインバンクを目指してまいります。創業・新事業展開の支援については、「ビジネスプラン事業化支援PROJECT」の実施や、専用の融資制度「〈ナント〉事業化支援ファンド80」の活用のほか、昨年6月には「ナントCVC投資事業有限責任組合（通称：ナントCVCファンド）」を、9月には「ナント地域活力創造サポート投資事業有限責任組合（通称：ナント地域活力創造サポートファンド）」を組成しました。これらのファンドを活用し、投資先企業との業務連携による技術・ノウハウ等の当行業務への活用のほか、投資先企業の企業価値向上と当行業務とのさらなる相乗効果を図ってまいります。

また、「元気企業マッチングフェア」や「『食』と『モノ』の商談会」の継続開催に加え、アジア諸国での商談会やビジネスセミナーの開催など、ビジネスマッチングや海外ビジネスサポートを強化し、お客さまの事業拡大を全力で支援しています。

さらに、本年4月からはお客さまの設備投資にあたり、ご融資・リースともにご提案できるよう子会社である南都リース株式会社とリース媒介業務を開始したほか、「事業承継サポート」や「M&Aアドバイザリー」についても、専門知識を有する本部がサポートしてまいります。

個人ならびに法人部門において、お客さまのご要望にお応えするためには、これまで以上に高度なスキルやノウハウが求められており、営業店や本部の専門人員のほか、南都銀行グループが総力をあげ、また外部機関とも緊密に連携しつつ、お客さまに最適なソリューションを提供してまいります。

事務面においては、営業店ならびに本部事務を抜本的に見直すことで生産性を向上させ、効率的な組織へと変革すべく取組んでおります。営業店においては、「なくす」「簡素化」「機械化・省力化」「集中化」の観点から、事務の効率化をより一層進め、お客さまにとってより簡単・便利にご利用いただける店頭営業体制を構築しています。本年7月には、入金伝票等の記入が不要なATMと一体となった「セミセルフ窓口（クイックカウンター）」を西大寺支店に設置しました。お客さまにより簡単便利にお使いいただける一方、銀行事務の削減にもつながることから、今後本窓口を順次拡大していく予定です。このほか、平成28年から進めてきた営業店の後方事務の本部集約化が本年6月に全店で完了しました。さらには文書の保存等にかかる営業店負担の削減のため文書管理センターを新設し、本年7月よ

り稼動しています。これらの施策により営業店の事務人員を削減し、お客さまの課題にお応えする行員を増員できるものと考えています。

次に、人材・組織面については、挑戦する行員気質の醸成、人材育成システムの強化、ワークライフバランスの実現により人材と組織の活性化を図っています。「働きがい」や「やりがい」を高め一人ひとりが持てる能力を100%発揮できるよう、適材適所の人員配置を進めるとともに、時間外労働の削減や勤務形態の多様化に対応した体制整備、若手行員の早期戦力化、さらにシニア世代の一層の活躍に向けた継続雇用制度を新設しました。

また、自ら考え行動する人材の育成に向け、メーカー系の「改善」や「5S」の考え方を取入れ、当行独自の改善の文化・風土を作り上げるべく取組んでいます。

さらに経費においても、これまでの経費構造を転換し、中期経営計画においては、「意識」「営業」「事務」「経費」の改革を成し遂げ、「営業の質」「事務の質」「人材の質」を高いレベルに引上げることで、生産性・収益性を向上してまいります。

高度な経営管理態勢の構築

当行は、中期経営計画において目指すべき事業モデルをしっかりと支えるとともに、お客さまからの信頼をさらに高めるため、経営管理態勢について引続き高度化に取組んでまいります。

コンプライアンスは銀行が社会的責任と公共的使命を誠実に果たすうえで基本となるものです。ステークホルダーの皆さまから常に信頼を得るため、全役職員がコンプライアンス・マインドを高め、より実効性のあるコンプライアンス態勢の構築に努めてまいります。

また、当行は経営の健全性を維持し、お客さまに安心してお取引いただくため、「信用リスク管理」や「市場リスク管理」等を強化し、引続きリスク管理態勢の高度化に努めてまいります。

地域の皆さまとともに

当行はこれまで、地域の皆さまに密着した営業活動に取組み、皆さまとともに歩んでまいりました。今後もこの方針に変わりはありませんが、取巻く環境の変化に合わせ、当行も柔軟に対応していかなければならないと考えています。そこで、本年5月から「壊せ、南都。」のイメージポスター※を店頭に掲出しています。これは、これまでの常識や固定観念にとらわれず、新しい価値観を創造し、新たな銀行に生まれ変わるのだという私どものメッセージであります。鋭敏な感性にもとづくスピード感あふれる経営に努め、地域の活力を創造するという使命を着実に果たすため、役職員一同、一丸となって企業価値を高め、皆さまのご期待に応えてまいります。

引続き、皆さま方からの格別のご支援、ご愛顧を賜りますよう、心よりお願い申し上げます。

※P.08トピックスご参照