

個人金融部門

他行にはないユニークな商品・サービスで お客さまの夢の実現を応援します。

ユニークな商品・サービスで、お客さまの夢をかたちにし、未来を創っていくお手伝いをします。お客さま一人ひとりに最適なサービスを提供し、お客さまのお役に立つことで、より多くのお客さまにご利用いただける銀行になることを目指します。



執行役
個人金融 所管
越智 康政

▶ 主要な業務

- 利便性の高い普通預金や、魅力的な金利の定期預金や仕組預金などの提供
- さまざまな資金ニーズに対応するローン商品の提供
- 対面チャネル・非対面チャネルでのコンサルティングサービスの提供

強み

- 1 「給与振込・年金受取口座の金利優遇サービス」や、ATM利用手数料および振込手数料の実質無料化により、おトクで使い勝手の良い口座の提供
- 2 他行にはないユニークなローン商品による、お客さまのさまざまな資金ニーズへの対応
- 3 インターネットバンキングをはじめとした非対面チャネル、および現役層のお客さまの対面相談ニーズに対応した店舗の営業時間拡大による高い利便性の実現

▶ 中長期的な事業戦略と取り組むべき課題

1) 資産運用ビジネスにおける対応チャネルの最適化

店舗運営の効率化と、付加価値の高いコンサルティングサービスの充実を図っています。各店舗の立地や特性に合わせた営業時間の見直しなど、お客さまが来店したくなる店舗開発に取り組んでいます。また、インターネットバンキングなどの非対面チャネルでは、お客さまの利便性の向上とセキュリティの強化に努めていきます。

2) 顧客基盤の拡大と預金獲得

優遇金利と利便性の高い口座の提供により顧客基盤の拡大と給与振込・年金受取や資産運用がセットされた預金の獲得に取り組んでいます。

3) ローンポートフォリオの再構築と効率的な営業体制の確立

お客さまのさまざまな資金ニーズに対応する新しい商品の開発に努めていきます。また、ローンの申し込みから実行までのプロセス短縮に取り組めます。

4) コスト構造改革の推進

店舗ネットワークの見直しを完了し、店頭キャッシュレス化や事務の効率化などの施策実行でさらなるコスト構造改革を推進し、サービス内容の改善でお客さまに還元することに努めていきます。

▶ 2023年の実績

店舗体制の見直しとコンサルティング機能の強化

店頭キャッシュレス化と同時に事務効率化を推進することで、店舗でのコンサルティングサービスに注力する体制を整備

デジタルチャネルで提供する商品・サービスの拡充

インターネットバンキング経由での資産運用商品販売額 前年比14%増、定期預金のお申し込み 前年比64%増

ローンビジネスの強化

他行にはないユニークなローン商品の販売拡充や他金融機関との協働によるローン関連収益 前年比11%増、ローン実行額 前年比50%増

▶ 重点戦略

○ チャンネルの最適化

- **【店舗】**2022年までに首都圏・中京圏・関西圏の主要都市圏に拠点を集約しました。一方で、今後の金融ニーズの高まりが期待される熊本に事務所を新設しました。今後は、店舗での事務をさらに効率化し、コンサルティング能力の強化に努めると同時に、店舗の立地やお客さまのニーズに合わせた店舗運営を行っていきます。店舗の営業時間の延長や休日営業、異業種と提携した店頭サービスの拡充なども検討してまいります。
- **【非対面チャネル】**インターネットバンキングでは、お客さまの利便性の向上とセキュリティの強化を進めていきます。お客さまに安心してお使いいただけるデジタルツールを提供することで、お客さまとの接点を広げ、付加価値の高いサービスを提供してまいります。

○ お客さまのニーズにお応えするユニークな商品・サービス

■ おトクで使い勝手の良い口座の提供

給与振込や年金受取口座としてご利用いただいているお客さまの普通預金金利を優遇しています。2024年7月からは優遇対象を資産運用商品やNISA枠をご利用いただいているお客さまにも拡大し、条件に応じて金利をさらに引き上げました。また、インターネットバンキングでの他行宛振込手数料やATM利用手数料を実質無料にするなど、お客さまにとっておトクで使い勝手の良い口座になるよう努めています。

■ お客さまのさまざまな資金ニーズにお応えするユニークなローン商品の提供

現役層の資産形成ニーズに対応する投資用マンションローン、外国人のお客さまに日本の不動産への投資資金を提供する日本非居住者向けスター不動産投資ローン「東京招福星」、高齢者の資金ニーズに対応するリバースモーゲージ「充実人生」など、ユニークな商品を取り揃えております。今後もお客さまのニーズに応えられる新しい商品の開発に取り組みます。

Focus

▶▶▶ 個人向けローン商品の融資実行額が 前年比150%と大きく躍進

- ・「投資用マンションローン」は、現役層の資産形成ニーズに対応する商品として2010年に販売開始。商品改定などを積み重ねることでマーケットにおける独自のポジションを確立しています。2022年には申し込みから融資実行まで完全非対面化し、スピーディーなサービス提供と効率的な営業体制を実現。2023年はこれらの努力が結実し、前年比142%の実行額になりました。
- ・「東京招福星」は、CTBC Bankのグローバルネットワークの強みを生かし、日本国内の不動産購入を希望される台湾のお客さまの融資ニーズに応える商品です。拡大する日本の不動産への投資ニーズを確実に捉え、2023年は過去最高の実行額となりました。今後はインバウンド投資ニーズに幅広く応えるために他国展開も検討してまいります。
- ・「スター不動産担保ローン」は、リフォーム・教育資金・他行からの借り入れのおまとめ・相続税・代償金の支払いまで幅広いニーズに対応できる商品です。2023年は前年比177%の実行額になりました。



個人企画部 企画管理

劉 菲

個人ローン事業部 ローンセールス4
中井 達朗



個人ローン事業部 ローンセールス3

森岡 一真 釘宮 章暢

法人金融部門

～お客さまと「ともに考え」「ともに働く」銀行～
お客さまの新しい挑戦や成長をお手伝いするために、専門性・付加価値の高いソリューションを提供し、価値のある対話相手となります。

多方面から集まった金融プロフェッショナルが、お客さまのニーズやビジネス戦略・ビジネスステージに合ったソリューションをスピーディーかつフレキシブルにオーダーメイド型で提供します。お客さまと「ともに考え」「ともに働く」銀行として、お客さまのビジネスにおける挑戦と発展に貢献し、「ともに成長する」「ともに幸せになる」ことを実践します。



執行役
法人金融 所管
齋藤 崇浩



執行役
法人金融 所管
薦田 太郎

▶ 主要な業務

ノンリコースローン、プロジェクトファイナンス、シンジケートローン、事業承継、買収ファイナンス、ホテルファイナンス、不動産担保ローン、再生ファイナンス、ベンチャー企業向けファイナンス、M&Aアドバイザリー、海外事業支援、ビジネスマッチング、為替デリバティブ、債権流動化、ビジネスカードローンなど

強み

- 1 不動産・ホテル・金融事業法人など高い知見を有するセクターへの支援
- 2 投資銀行業務・ストラクチャードファイナンス・シンジケートローンなどハイレベルな金融ソリューションの提供
- 3 CTBC Bankとの連携を生かした海外進出・本邦進出支援、ローン提供

▶ 中長期的な事業戦略と取り組むべき課題

- 1) 事業承継を軸とした法個連携ビジネスにおけるお客さまのサポート
より多くのお客さまのニーズにお応えするために、組織立ったアプローチ態勢を構築するとともに、ソリューション力を強化していきます。
- 2) 一般事業法人向け貸出増強と強みのあるセクターへの注力
一般事業法人のお客さまおよび当行が強みを発揮する不動産・ホテル・金融事業法人などのお客さまを担当する営業担当者を増員し、各々のお客さまに最適なお提案をしていきます。
- 3) ソリューションビジネス推進
融資だけではなく新たなビジネスを創出し、お客さまにより良いサービスをご提供することでコンサルティング機能を強化していきます。
- 4) LBO、ファンド投資、ベンチャーデット、各種ストラクチャードファイナンスの強化
スピードと柔軟性のある資金提供により、ユニークな視点でお客さまの多様なニーズに対応していきます。

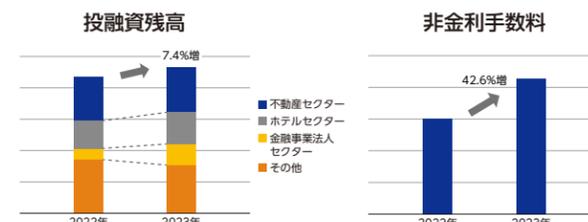
▶ 2023年の実績

投融資：強みのあるセクターへの注力

投融資残高：前年比で7.4%増加。不動産セクター3.9%、ホテルセクター14.1%、金融事業法人セクター87.6%それぞれ増加

収益性：非金利手数料チャネルの多様化

非金利手数料：前年比で42.6%増加



▶ 重点戦略

○ ベンチャー企業の成長支援

- フラントを活用したベンチャーデット
- ベンチャーキャピタルとの強固なリレーション構築

○ 中小企業・企業オーナーさま向け総合金融サービスの提供

- 事業承継M&Aアドバイザリーなど事業承継を軸とする最適な金融サービスの提供

○ ビジネスやリスクの特性に合わせたローン提供

- LBOファイナンス ■ 再生ファイナンス ■ 不動産担保ローンなど定型商品 ■ シンジケートローン
- 不動産ノンリコースローン ■ ホテルファイナンス ■ 金銭債権流動化などの各種ストラクチャードファイナンス

○ 日本に進出する台湾などのアジア系企業およびその企業の進出にともなう関連企業への金融サービスの提供、その進出する地域(熊本県など)で発生するファイナンスニーズへの対応



Focus 1

▶▶▶ 沖縄のラグジュアリーホテル向けに 開発型ノンリコースローンを提供

現在沖縄に開発中の「フォーシーズンズ・リゾート・アンド・プライベート・レジデンス 沖縄(仮称)」を対象に、メインリードアレンジャー兼エージェントとして、国内外の22金融機関が参加するシンジケートローンを組成し、開発型ノンリコースファイナンス契約を締結しました。本件は当行が今までアレンジャー兼エージェントを務めたシンジケートローン案件の中で、参加金融機関数は最多、組成額も最大となりました。



不動産ファイナンス部
不動産ノンリコースファイナンス
朱 倚傑、岩切 大輔

Focus 2

▶▶▶ ベンチャーデットの提供

ベンチャーデットとは、ベンチャー企業に対して、通常の融資の金利に加え、新株予約権等を取得することで、与信のリスクとリターンを合わせる融資です。当行では比較的上場が近いミドル期からレイター期の企業を中心に幅広い業種に取り組んでいます。アグレッシブな事業計画を達成し、成長していく企業とお取引引きできることがこの業務の醍醐味です。社会に新しい価値の提供を試みるベンチャー企業の支援ができることをやりがいと感じています。「融資先からユニコーン企業が生まれるかも」と思うと楽しみです。

融資先企業が新サービスをスタートした際にお礼の言葉をいただき、融資金が事業拡大や売上向上に繋がっていると感じられ、嬉しかったです。

今後もさらにベンチャーデットを推進し、当行とベンチャー企業の繋がりを深め、「ベンチャーデットなら東京スター銀行」とご認識いただけるよう努力してまいります。



営業第3部 ベンチャーファイナンス
渡邊 真里
営業第3部 ベンチャーファイナンス
福田 悠大

金融市場部門

お客様の多岐にわたるご要望にスピーディーに対応し、付加価値が高くユニークな金融ソリューションを提供します。

金利・為替などのマーケットスペシャリストが、お客様のさまざまなニーズにお応えする付加価値の高い金融商品をテラーメイドで考案し、スピーディーに提供します。銀行全体の資産・負債のバランスシートマネジメントを担い、リスクをコントロールした最適な有価証券運用などにより、安定的な収益の確保に貢献します。



執行役常務
市場金融 所管
西村 宏之

▶ 主要な業務

- ・ALM運営:銀行全体の資産・負債の金利リスクや流動性リスクのコントロール
- ・有価証券等投資:市場性商品(ソブリン債、証券化商品、貸出集合債権など)への投資による安定的な収益獲得
- ・セールス業務:お客様のニーズに応えるデリバティブ商品などの開発および各種取引(与信・受信)の推進
- ・市場運用業務:金利・為替のトレーディング

強み

- 1 お客様のさまざまなニーズに応える豊富なデリバティブ商品の品揃え・商品開発力
- 2 各分野に精通したプロフェッショナルの登用・配置に裏付けられた高い競争力
- 3 CTBC Bankとの連携による安定的なバランスシートを背景とした高い収益力

▶ 中長期的な事業戦略と取り組むべき課題

1) ALM運営の高度化

市場リスクの分析・検証機能を強化し、高度なALM運用体制を構築します。精緻なマーケット分析に基づいた機動的な投資を行い、健全で強固なバランスシートを構築するとともに安定的な収益確保に努めます。

2) 市場運用業務の強化

個人金融部門、法人金融部門との協働を強化し、持続的に成長できるビジネス基盤を構築します。変化の激しい金融マーケットを見据え、セールス&トレーディング機能の強化を目指すとともに収益力増強に努めます。

3) 適切な信用リスクコントロールおよび収益源の多様化

適切な投資機会を捉えた証券化商品への投資およびアパートローン集合債権などへの投資を行います。各種リスク管理の枠組みを強化し、適切なリスクコントロールに努めます。

4) デリバティブリスク管理の高度化とさらなる取引拡大

個別取引ごとにリスクを計量化し、価格に反映させる仕組みを導入することで、リスク管理の高度化を図ります。お客様のニーズを踏まえた適切な商品を提供するとともに、個人金融部門、法人金融部門との協働により商品販売力を強化します。

▶ 2023年の実績

ALM運営の高度化	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 海外金利上昇の中、適切なALM運営を行い、保有ポートフォリオの健全性を維持・向上 ▶ 投資機会を慎重に見極め、収益の安定化に寄与する有価証券などへの投資を実行
市場運用業務の強化	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 専門部署を新設し、機動的かつ低コストのヘッジ手法活用による収益力向上
適切な信用リスクコントロール および収益源の多様化	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 高格付証券化商品、アパートローン集合債権を中心に投資を積み上げ、安定的な収益基盤を構築
デリバティブ管理の高度化 および更なる取引拡大	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 個別取引ごとにリスクを測定した適切なプライシング提供体制を構築 ▶ 個人金融部門、法人金融部門との協働強化により、お客様のニーズに対応する商品を迅速に提供

▶ 重点戦略

○ ポートフォリオの再構築

- マーケット環境の変化に備え、投資対象や調達手段の多様化を図ります。
- 証券化商品への投資では、豪州RMBSや米国CLOなどの高格付証券化商品を中心にポートフォリオを構築します。
- 集合債権への投資では、引き続きアパートローン債権を軸に、新たな投資対象も検討します。

○ セールス&トレーディング機能の強化

- 資産運用ニーズに応える預金商品の提供や各種ヘッジニーズへの対応などセールス機能を強化します。
- デリバティブ商品の内製化*を推進し、トレーディング機能の拡充によるソリューションの多様化を図ります。
- 市場系システムの改修・改良など、ビジネスインフラの整備・増強を図ります。

*デリバティブ商品の内製化:デリバティブ商品を外部から仕入れて販売するのではなく、スワップやオプションのパーツに分解して販売する商品を組成すること

○ デリバティブ商品の開発・提供体制の拡充

- 継続的な新商品開発と積極的な営業活動を行い、より多くのお客様とお取引引きいただけるよう努めます。
- 個人金融部門、法人金融部門との連携を強化し、お客様のニーズに対応した商品をタイムリーに提供します。
- 各種法規制に適切に対応するとともに、リスク管理の高度化を引き続き推進していきます。

Focus 1

▶▶▶ 証券化商品への取り組み

高格付でありながら高い利回りを狙うユニークな戦略のもと、海外の証券化商品への投資を行っています。2023年は海外の金融機関や資産運用会社と60回以上もミーティングを行い、裏付資産の分析を通じて海外金融のダイナミズムを体感しました。チームは若手中心で伸びしろが大きく、豊富な投資機会が成長の源となっています。



戦略投資部
クレジット投資
平田 航大

Focus 2

▶▶▶ デリバティブビジネス テラーメイドのコンサルティング営業で他行と差別化

全国の輸出入を行う中堅中小企業向けに、為替変動リスクのヘッジに関するテラーメイドのコンサルティング営業を行っています。一般的な銀行と異なり、マーケットと顧客ビジネスの双方を熟知した行員が直接営業活動を行っていることが特長です。

特に新規のお客様については信頼していただくのに時間が掛かります。その場限りではなく、誠実さや責任感を大事にした営業活動をモットーに、「あなただから取り引きする」と言っていただけることを目指して、マーケット以外の知識についても幅広く吸収すべく日々研鑽しています。



市場営業部
為替デリバティブ営業2
野口 恭平

Focus 3

▶▶▶ トレーディング専門部署の設立

マーケットビジネスの強化を目的に、金利・為替のトレーディングを専門に担う部署として、市場商品部を設立しました。

お客様へデリバティブ商品を提供することで発生する市場リスクをマネジメントしています。競争力のある価格設定でデリバティブ商品の提供を促進しつつ、いかに収益につなげるかがトレーダーとしての腕の見せ所の一つです。また、多様な資産運用ニーズに応えるための商品開発にも携わっており、CTBC Bankが持つグローバルなお客さまの資産運用に関する知見を活用し、付加価値の高いユニークな商品をお客様へ提供していきたいと考えています。



市場商品部
市場運用
山本 尚忠

クロスボーダービジネス

拡大傾向にある外国人からの投資トレンドをサポートすべく、クロスボーダービジネス(インバウンド／アウトバウンド)を積極的に拡大していきます。

従来金融サービスを十分に受けられなかった非居住者のお客さまからの旺盛なインバウンド投資需要に応えて、非対面での口座開設サービスや不動産投資ローンなどユニークな商品・サービスの提供に注力しています。CTBC Bankをはじめとする海外の銀行とのコラボレーションを強化し、新たな商品開発やお客さまの満足度向上に努めます。



代表執行役常務
クロスボーダービジネス
谷村 明政

▶ 主要な業務

- クロスボーダービジネスをさらに深化させるべく、クロスボーダー戦略部を中心に、戦略・企画の立案、運営から実際のビジネス化までを組織横断的に推進

強み

- 1 非居住者のお客さま向けの預金サービス(口座開設、円・外貨預金)、および不動産投資ローンの提供の実績
- 2 非居住者のお客さま向けの利便性の高い非対面での口座開設などのサービス提供
- 3 台湾大手半導体企業の熊本進出にともなう関連企業へのオーダーメイド型のソリューションの提供

▶ 中長期的な事業戦略と取り組むべき課題

1) クロスボーダー戦略に沿ったネットワークの拡大

国内外の事業者を結び付け、お互いに得意な分野・地域での知見を生かした事業展開が可能となるように、相互協業での事業拡大の可能性を追求していきます。その取り組みを推進するにあたり、ネットワークの拡大を行っていきます。

2) サービス内容の充実

お客さまが求める多様なサービスにお応えするため、商品性の改善などに対応できる体制を構築しています。

▶ 2023年の実績

チャネルの拡大	<ul style="list-style-type: none"> ▶ ハワイのセントラル パシフィック バンクとの業務提携 ▶ 台湾大手半導体企業の進出にともなう、関連企業およびその従業員への金融サービス提供
商品サービスの提供	<ul style="list-style-type: none"> ▶ 需要拡大にあわせた商品改定: 非居住者のお客さま向け不動産投資ローンの対象地域を拡大 ▶ 各種帳票およびホームページの多言語化(中国語・英語)
態勢整備	<ul style="list-style-type: none"> ▶ クロスボーダービジネスの強化のため、専門部署として国際部を新設 ▶ 多言語(中国語・英語)対応のための人材採用 ▶ 非居住者のお客さま向けの対応や事務マニュアルの整備

▶ 重点戦略

○ 外国人・外国法人の口座開設サービスなどの利便性の大幅な向上

2024年3月に対日投資を志向されるお客さまに、来日することなく非対面で当行の預金口座を開設いただけるサービスを、まずは台湾居住のお客さま向けに開始しました。CTBC Bankをはじめとする海外の銀行とのコラボレーションを通じて、積極的にお客さまのニーズをくみ取り、外国人や外国法人のお客さまにより良いサービスを提供していきます。

○ 非居住者のお客さまによる旺盛なインバウンド投資需要の取り込み

台湾居住のお客さま向けの融資商品を取り扱っており、すでに多くのお客さまにご利用いただいています。さらなる業務拡大のための商品改定や、幅広くインバウンド投資需要を取り込むための他国展開も検討していきます。

○ CX(顧客体験)の向上およびDXの推進

銀行を取り巻く環境の変化にとまなない、お客さまからのさまざまなニーズへ柔軟かつ迅速に対応するために、システム投資のみならず内製化ツールによる業務改善にも積極的に対応し、顧客体験の向上を推進できる体制を構築します。

Focus 1

▶▶▶ 米国ハワイ州に本拠を置く セントラル パシフィック バンクと業務提携

2023年8月にセントラル パシフィック バンクと業務提携しました。この提携を機に、ハワイの不動産開発に関する融資やハワイにお住まいのお客さまの口座開設サービスなどのハワイ関連ビジネスを拡大しています。当行は、日本とハワイの架け橋として、双方のお客さまに対する有益な金融サービスの提供に尽力していきます。



当行 頭取 伊東 武
セントラル パシフィック バンク
President and CEO
Arnord D. Martinesh氏

Focus 2

▶▶▶ 非居住者のお客さま向けの非対面取引の開始

国内および海外の法規制、行内のルール、帳票やプロセスの変更などについて関係するすべての部署と協議を重ね、お客さまの目線で手続きを見直ししながら、非居住者でも非対面で当行の預金口座を開設いただけるサービスを台湾居住のお客さま向けに開始しました。すでに多くのお客さまからお問い合わせをいただいております。今後もお客さまの利便性を追求し、「外国人のお客さまに最も寄り添う銀行」を目指します。



クロスボーダー戦略部
越川 一仁、小林 優

Focus 3

▶▶▶ 外国人のお客さま向け金融サービスの提供で、 チャネルの拡大 日本での生活をサポート

台湾大手半導体企業の工場建設で地元経済の活性化が期待される熊本県に2023年12月、熊本オフィスを新設しました。同社の従業員をはじめとする日本で働く外国人のお客さまに日本人と同様の金融サービスを提供することを目指しています。来日直後のスピーディーな口座開設や住宅ローン・クレジットカードの提供など、必要な金融サービスを提供することで、日本での生活をサポートしていきます。また、同社の進出にともなう関連企業などの台湾からの進出を金融面で支援し、地元経済の発展に貢献していきたいと考えています。



熊本オフィス
李明奕、林宜陸、
森本 聖一、津村 諭弘

IT戦略

デジタルの力でお客さまに信頼される最良の商品・サービスをお届けします。

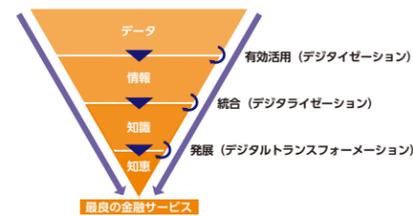
デジタル技術を適時・適切に活用してデジタル化を推進、データの最大限の活用によりお客さまに信頼される最良の商品・サービスをお届けします。また、行内プロセスのデジタル化・自動化を進め、行員が生き生きと効率的に業務に取り組んでいけるようにします。



執行役
IT 所管
藤原 孝樹

▶ 中長期的な事業戦略と取り組むべき課題

お客さまにユニークで付加価値の高い商品・サービスを提供し続けるには、データを効果的に活用したビジネスをさらに展開させる必要があります。組織横断的なデータ統合を行い、あるべきアーキテクチャーに沿った統合データ基盤を構築し、それを最大限活用してお客さまへの最良の金融サービスの提供を目指します。また、高品質で安定的なITサービスを提供するための行内プロセス整備も行っています。開発工程を段階的に区切って確実に進めるウォーターフォール開発手法に加えて、デジタル化に適した柔軟かつスピーディーな開発手法も活用していきます。



▶ 目指す指標と2023年の実績

・デジタル化推進

システムアーキテクチャー構築：2023年5月に勘定系システム基盤更改を完了しましたが、すでに次回更改に向けた検討に着手しています。経営戦略に即した勘定系システムを含めた最適なシステムアーキテクチャー構築を目指し検討を進めています。

ペーパーレス化：お客さまへのスピーディーなサービス提供のため、申込書や口座取引明細書などのペーパーレス化を進め、さらなる利便性の向上に努めます。

・コスト最適化・業務効率化

構築したシステムアーキテクチャーに基づいたIT投資を進めることで、システムコストの最適化を目指します。各システムの更改期限に合わせて、システムアーキテクチャーに沿った最適なソリューションを選択することで継続的なコスト最適化を図っていきます。そのためのプロセスとして、更改案件の管理ルールを見直しました。

ほかにも銀行全体のALM管理を実現するシステム更改を完了しました。また複雑化するアンチマネーロンダリング対策のため、高度なモニタリング体制を実現するシステム導入も完了しています。

さらに、プログラムに関する専門スキルが不要で、単純な業務処理の自動化が可能な開発ツールの全行展開、Microsoftの各オフィスソフトに生成AIが統合され、文書作成・会議要約などを実現するMicrosoft Copilot*の導入など、デジタルを活用した行内業務プロセスの改善・効率化にも取り組んでいます。

*Microsoft Copilotは、米国Microsoft Corporationの米国およびその他の国における商標または登録商標です

Focus ▶▶▶ メールセキュリティの強化

金融機関をかたったフィッシングサイトへ誘導するメールが増加していることを受けて、当行をかたるなりすましメールによる犯罪被害からお客さまを守ることを目的に、人では判別が難しいなりすましメールを識別するメールセキュリティ強化のプロジェクトが立ち上がりました。本プロジェクトに参加することで当行のメールシステムについて理解を深めることができたとともに、当行全体のセキュリティ強化に貢献することができました。今後もお客さまに安心して当行とお取引引きいただけるようセキュリティの強化に努めていきたいと思っております。



情報セキュリティ部
情報セキュリティ統括
大谷 多恵子

オペレーション戦略

デジタル化の推進により、お客さまに安全・安心な利便性の高い金融サービスを提供します。

デジタル化によりお客さまの利便性向上を推進し、来店することなく、いつでも・どこでも安心してお取引いただける環境を提供します。また、ビジネス部門をサポートすることによりお客さまのさまざまなニーズにお応えします。



執行役
オペレーション、総務 所管
藤原 浩敏

▶ 中長期的な事業戦略と取り組むべき課題

1) プロセス改善・デジタル化への取り組み

お客さまの利便性向上と事務の生産性向上を目的としてプロセス改善・デジタル化を推進しています。口座開設処理時間の大幅な短縮と不正口座利用防止を目指し、マイナンバーカードの電子証明書機能を利用した口座開設アプリの導入を検討しています。

2) ビジネス戦略のサポート

お客さまの幅広いニーズに応じた当行独自のビジネス戦略を実現するために、オペレーションの観点からビジネス部門を安定的かつ継続的にサポートします。国内のみならず、外国人のお客さまの利便性向上に積極的に取り組んでいます。

3) 事務リスクの低減および不正防止への取り組み

事務リスクの低減はオペレーションの基本です。部店自主検査や本部部署による指導、研修などを通じて、厳正な事務処理体制の確立に努めるとともに、事務ミスの抑止を目的とする行員向け啓発活動として注意喚起情報を行内に定期発信し、事例を共有しています。また、お客さま情報やお取引状況を定期的に確認・最新化する審査手続きを通じ、口座の不正利用防止に取り組んでいます。

▶ 目指す指標と2023年の実績

・利便性向上を目指して

お客さまの利便性を向上させるため、各種手続きのオンライン化、ペーパーレス化を推進します。2023年には、たとえば外国人のお客さまの口座開設受付を30分で完了するためのプロセス改善を実施しました。あわせて、各種帳票・インターネット、電話受付などの外国語対応も進めています。

・生産性向上およびコスト削減を目指して

事務の生産性向上の観点からRPAを活用したプロセス改善の取り組みを開始しました。2024年には9項目の改善を予定しており、事務工数の削減を図ります。また、コスト削減とCO₂の削減を目的として、従来朝夕2便で運行していた拠点間の書類運搬を1便に変更しました。

Focus ▶▶▶ “スマートオフィス”プロジェクトをスタート

“スマートオフィス”プロジェクトは、働き方改革・オフィス改革を主に、1人で集中して働きたい、他の部署と気軽にコミュニケーションをとりたいなど、それぞれの行員が状況や目的に合わせて働く場所を自由に選び、多様性のある働き方ができる新しいオフィス作りを目的としています。また、行員に働きがいを実感してもらうために、本店に温かいランチを提供できる食堂と憩いの場を作ります。行員が生き生きと働く、魅力的なオフィス作りを目標に、“スマートオフィス”の実現を目指します。



総務部 管財
富田 隆

中小企業の経営の改善および地域の活性化のための取り組みの状況

当行は、さまざまな課題を抱える中小企業のお客さまに事業の確かな見通しを立てていただく支援を行っています。このために、経営改善支援だけでなく「お客さまにとって身近で信頼できる相談相手」として、お客さまの事業をよく知り、事業内容や将来性に基づいた融資や経営助言などを中心とする総合取引を推進しています。

▶ 中小企業の経営改善のための取り組み

当行では、中小企業のお客さまの支援を円滑に行うために、金融円滑化管理態勢を整えています。具体的には、「金融円滑化管理規程」をはじめとする関連規程を定め、リスクマネジメント部門に「金融円滑化対応本部」を設置しています。「金融円滑化対応本部」は、各営業部門と連携して金融円滑化管理態勢の整備・確立を行い、定期的に金融円滑化にかかる取り組み状況を金融円滑化担当執行役に報告することとし、また、金融円滑化担当執行役は必要に応じて、執行役会に報告することとしています。各営業部門は「金融円滑化対応本部」と連携してお客さまの経営改善を支援するため、お客さまのビジネスステージに応じて外部機関・外部専門家などと適宜連携する体制を構築し、お客さまの問題解決に向けて真摯に対応しています。

▶ 地域の活性化のための取り組み

当行では地域の活性化のため、以下に取り組んでいます。

①海外進出・日本進出支援

当行は、株主である台湾のCTBC Bankが有する海外ネットワークを最大限に活用し、法人のお客さまの台湾および東アジア・東南アジアなどへの海外進出や海外での事業拡大の支援、また、外国人による日本への事業投資や外国企業の日本進出・日本での事業拡大の支援を通じた、各地域経済の活性化への取り組みを強化しています。当行の法人金融部門には中国語・英語を話せる職員が数多く在籍しており、お客さまへの強固なサポート体制を整えております。当行は今後も最適なソリューションをご提供してまいります。

②地域金融機関との連携

当行は、全国の地域金融機関と連携し、長年培ってきた専門的なスキームや知見を活かしたソリューションなど、当行独自のサービスを当行の拠点が無い地域にもご提供しています。一例として、各種ノンリコースファイナンスやプロジェクトファイナンスなどの経験により培った高度な専門性・ノウハウを地域金融機関などと共有しながらシンジケートローンを積極的に推進しています。

③地域企業への支援

当行は、港区赤坂にある本店のほか、新宿・渋谷・池袋・上野・横浜・梅田に法人のお客さま向け拠点を置き、地域企業支援を通じた活性化を重点的なテーマとしています。口座開設のほか、資金ニーズなどお気軽にご相談いただける体制を整えており、多岐にわたる資金調達手段の中からお客さまのご要望やビジネスステージに合った最適なお提案をしています。また、M&Aアドバイザー、ビジネスマッチングのご提供、オーナーさまへの資産運用のご提案など、資金調達以外のさまざまなニーズを総合的にサポートすることで、お客さまの課題解決に努めています。さらにベンチャー企業の支援を一層推進し、革新的な事業の成長を後押しすることで地域の活性化にも貢献してまいります。

④事業承継支援

当行では事業承継M&Aに特化する専門ラインを設置し、セルサイド・バイサイド双方のお客さまに対し最適なお提案をすべく、万全な営業体制を整えています。また、お客さまの状況に応じた適切なアドバイスに基づく資金供給やクロージングのサポートまでを行い、スムーズな事業承継支援による地域貢献と活性化を目指しています。事業承継時における経営者保証への対応については、個人保証に依存しないスタンスで今後も積極的に取り組んでまいります。

○ 「経営者保証に関するガイドライン」に基づく、経営者保証に依存しない融資の促進状況*

2023年度

新規に無保証で融資した件数 (a)	新規融資件数 (b)	経営者保証に依存しない融資の割合 (a)/(b)
913件	961件	95.0%

* 中小企業者(中小企業基本法第2条第1項に定める定義に基づく)に対する件数