

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。

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・仕組み預金などの提供
- 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
料化など、おトクで使い勝手の良い口座
- 2 お客さまのさまざまな資金ニーズへ対応可能な、他行にはないユニークなローン商品
- 3 インターネットバンキングをはじめとする非対面チャネルと、対面相談ニーズに対応する店舗
を組み合わせたマルチチャネルによる高い利便性の提供

中長期的な事業戦略と取り組むべき課題

1)顧客基盤の拡大

- ・金利優遇と利便性の高い普通預金口座の提供による顧客基盤の拡大と預金獲得
- ・お客さまの多様な資金ニーズに応える新商品の開発
- ・中小企業およびオーナー向けに多面的な金融サービスをワンストップで提供

2)チャネルの最適化

- ・支店でのコンサルティングサービスの充実
- ・インターネットバンキングなどの非対面チャネルの利便性向上とセキュリティ強化

3)コスト構造改革の推進

- ・営業店事務の効率化などによるコスト構造改革の推進
- ・サービス品質向上と金利優遇による顧客還元拡大

4)新しいマーケットへの取り組み

- ・日本在住の外国人へのサービス拡充により、今まで十分な金融サービスを利用できなかった層へのアプローチを強化

2024年の実績

顧客基盤の拡大と預金獲得	▶ 「給与振込・年金受取口座の金利優遇サービス」を展開し、好評を得る 給与・年金の振込指定口座数：前年比19%増 同口座の預金残高：前年比19%増
ローンビジネスの強化	▶ 海外不動産購入にお使いいただける「不動産担保ローン」や日本非居住者向けスター不動産 投資ローン「東京招福星」などユニークな商品提供を拡充 ローン関連収益：前年比13%増 ローン実行額：前年比66%増
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事務効率化を推進し、コンサルティング業務に注力できる体制を 整備 ▶ 熊本での業務拡大にともない、熊本事務所（2023年12月開設）を出張所に昇格（2024年8月）

重点戦略

○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

継続的な取り組みにより、お客さまにとって最もおトクで便利な口座となることを目指します。
・給与振込や年金受取口座としてご利用いただいている普通預金の金利優遇、対象範囲の拡大
・インターネットバンキングでの他行宛振込手数料やATM手数料の実質無料化
・お取引内容に応じて優遇内容が拡大していくステージ制プログラムの導入

■ユニークなローン商品の拡大提供

ローン商品のラインナップを拡大し、お客さまの多様な資金ニーズにお応えします。
・幅広い用途に対応可能な「不動産担保ローン」
・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応えるリバースモーゲージ「充実人生」
・預金残高と同額のローン残高には金利がかからない「預金連動型スターワン住宅ローン」（2025年1月販売再開）

■チャネルの最適化による利便性の向上

有人チャネルと非対面チャネルの最適なバランスを追求し、利便性のさらなる向上を図ります。
【店舗】・店舗での事務効率化とコンサルティング機能の強化
・お客さまのニーズに合わせた店舗の配置と運営
・営業時間の延長や休日営業、異業種との連携によるサービスの多様化
【非対面チャネル】・インターネットバンキングの利便性向上とセキュリティ強化
・アプリなどのデジタルツールを通じた顧客接点の拡大と、付加価値の高いサービスの提供

Focus 1

▶▶▶ 人気カフェ併設で顧客基盤を拡大

神奈川県藤沢市の藤沢駅前に位置する藤沢支店は、銀行店舗としては広い面積を有して
おり、その立地特性を生かし、当行初となるカフェを併設した営業店舗「カフェ・バンク」
の企画・実現に至りました（オープンは2025年4月）。この「カフェ・バンク」には、高い人
気を誇る「Gong cha（ゴンチャ）」を誘致し、これまで銀行店舗に足を運ぶ機会の少な
かった若年層のお客さまが来店するきっかけを創出しました。幅広い年齢層のお客さま
と接点を持つ新しいタイプの店舗として、多くのお客さまの関心を集めており、ブランド
認知の向上にもつながることが期待されています。
今後も、世の中の動向や地域特性に応じて、ユニークかつ新しい視点から店舗戦略を展開
していきます。

Focus 2

▶▶▶ 給与振込・年金受取口座の金利優遇が好評、
全行員で推進

市場金利の上昇にともない、お客さまの金利に対する関心が高まる中、預金の安定的な確
保は重要な経営課題となっています。
こうした状況を踏まえ、当行では、給与振込や年金受取口座に対して金利を優遇するサー
ビスを展開し、多くのお客さまにとって、「おトクで長く使える口座」としてご利用いただ
けるよう取り組んでいます。
この金利優遇サービスの認知拡大に向けて、全行員が一丸となってさまざまなプロモー
ション活動を展開し、給与振込・年金受取口座の新規登録件数は前年比19%増と、大きな
成果を上げることができました。
今後も、お客さまのニーズに寄り添い、利便性とおトクさを兼ね備えた口座の提供に努め
ていきます。



コンサルティング
事業部 業務支援
岡野 貴之



藤沢支店
アドバイザー課
鎌倉 孝平



セグメント戦略推進部
木村 公飛



セグメント戦略推進部
マーケティング企画
齋藤 由佳

31

TOKYO STAR BANK 統合報告書 2025 32

法人金融部門

疾風怒濤の時代に寄り添い 『ともに歩む』銀行へ

AI革命・物価高・人口減少・金利ある世界・トランプ関税等、激動の時代だからこそ、専門性・付加価値の高い最適なソリューションをスピーディーかつフレキシブルに提供します。
お客さまの新しい挑戦と成長をサポートし、お客さまとともに夢をかたちに、未来を創り、「笑顔」・「幸せ」を実現します。



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) 既存コーポレートビジネスの強化

多くの事例や経験にて培った専門知識やノウハウを生かし、当行ならではの金融サービスをご提供していきます。

2) クロスボーダービジネスの拡大

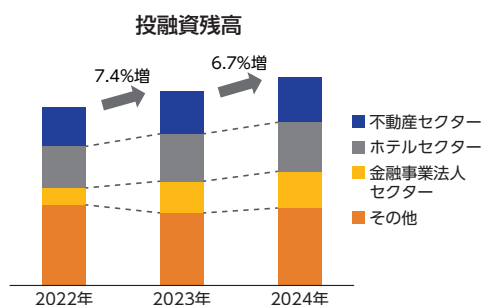
非居住者に対する金融サービス、およびお客さまの海外事業進出・事業拡大を強化していきます。

3) 投資銀行ビジネスの拡大

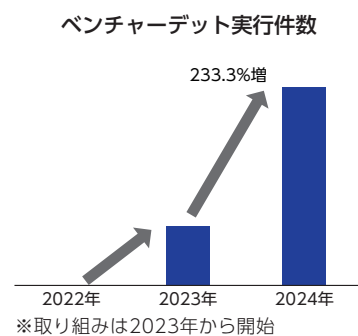
LBO、ファンド投資、M&Aアドバイザリー・マッチング、ベンチャーデット、各種ストラクチャードファイナンスを強化し、スピードと柔軟性のある資金や価値提供により、ユニークな視点でお客さまの多様なニーズに対応していきます。

▶ 2024年の実績

投融資：強みのあるセクターへの注力

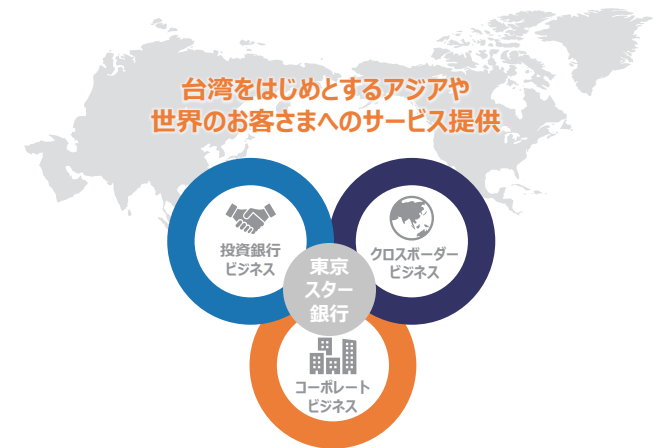


ベンチャーデット：持続可能な成長の促進を支援



▶ 重点戦略

- 日本と海外をつなぐ架け橋として、外国人の日本における事業展開を強力にサポートするとともに、国内外のネットワークを生かし、台湾をはじめとするアジア、そして世界中のお客さまに対するビジネス・サポートを拡大します。
- 当行の強みを最大限に生かし、既存の「コーポレートビジネス」に加え、「投資銀行ビジネス」、「クロスボーダービジネス」の各分野をシームレスに連携させることで、ニーズを先回りしたサービスを提供し、持続的な価値創造を実現します。



Focus 1

東証プライム上場のグローバル企業向けに 海外金融機関に限定したシンジケートローンを組成

全世界に製造拠点を有するプライム上場企業向けに、当行がリードアレンジャー兼エージェントを務め付加価値の高いシンジケートローンを組成しました。
本件においては、世界中に多数の取引金融機関を有するお客さまに対し、参加行は海外金融機関かつお客さまが取引のない金融機関に限定して招聘しました。お客さまの資金調達先の多様なニーズに的確に応えるとともに、未取引の海外金融機関との新たな関係構築を支援する本取り組みは、高い評価をいただきました。



営業第3部
富樫 良太
シンジケーション・クレジット業務部
シンジケーション **妻神 光佑**

Focus 2

海外富裕層の投資家向けに不動産投資ローンを提供

当行が持つ知見や専門性を生かして、常にベストアンサー提供を心掛けていることから、多くのお客さまからご相談をいただいております。一例として、以下の海外在住のお客さまに多様なアセットタイプの不動産購入に対する資金を提供しました。
＜事例1＞シンガポール在住の投資家がホテルへコンバージョンした京都の町家を取得する際のローン提供
＜事例2＞韓国在住の投資家が北海道ニセコのコンドミニアムを取得する際のローン提供
＜事例3＞アメリカ在住の投資家が青山の高級マンションを取得する際のローン提供
＜事例4＞ハワイ在住の投資家が大井町のレジデンス一棟を取得する際のローン提供
＜事例5＞台湾在住の投資家が札幌の区分所有マンションを取得する際のローン提供



不動産ファイナンス部 ホスピタリティ
ファイナンス **前川 優**
国際部 クロスボーダーバンキング
服部 薫
(前列)国際部 ウェルスパンキング
キ ユジ、蔡 山林、陳 洋洋

金融市場部門

お客さまの多様なご要望に迅速に対応し、付加価値の高いユニークな金融ソリューションを提供します。

金利や為替の専門家が、お客さまのニーズに応じて付加価値の高い金融商品をテラーメイドで考案し、迅速に提供します。銀行全体の資産と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、安定した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：お客さま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とデリバティブ商品のポジション管理およびリスクコントロール

強み

- 1 お客さま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)デリバティブ商品開発力の強化とさらなる顧客基盤拡大
お客さま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、顧客基盤の拡大に取り組みます。

2024年の実績

ALM運営の高度化	▶ 各国金融政策転換の中、適切なALM運営による健全なポートフォリオを構築 ▶ 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	▶ 機動的かつ低コストなヘッジ手法を活用し、デリバティブ商品を内製化* ▶ さらなる収益力向上を図るためトレーディング態勢を整備・強化
適切な信用リスクコントロール および収益源の多様化	▶ 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
デリバティブ商品開発力の強化 とさらなる取引拡大	▶ 変化する相場動向を捉え、お客さまのニーズに応えた最適なソリューションを提供 ▶ 個人金融部門、法人金融部門との協働により、さまざまなニーズに迅速に対応

*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

重点戦略

投資手法と調達手段の多様化

- 各国の金融政策や金利動向を注視し、安定的に収益計上できるポートフォリオの構築と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投資を行います。
- 集合債権への投資では、引き続きアパートローン集合債権を主軸に、新たな投資機会も検討します。

トレーディング態勢の整備・増強

- トレーディング対象商品の拡充、トレーディング機能の整備・改善を通じ、ソリューションの多様化を図ります。
- デリバティブ商品の内製化を引き続き推進し、競争力のあるプライスが提供できる態勢を構築します。
- 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開発と最適なソリューションの提供

- お客さまのニーズにお応えする新商品の開発を継続し、より多くのお客さま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、さまざまなニーズに対応した商品をタイムリーに提供します。

Focus 1

為替変動リスクを軽減するテラーメイドの コンサルティング営業を展開

全国の輸出入企業を対象に、為替変動リスクに対応するテラーメイドのコンサルティング営業を展開しています。一般的な銀行と異なり、マーケットと顧客ビジネスの両面に精通した行員が直接営業を行う点が大きな特長です。お客さまに新たな「気づき」を提供し、より良い未来に向けた取り組みを行っていただけるよう、マーケット環境に即した新たなヘッジ手法を毎年開発し、日々の営業活動に生かしています。「東京スター銀行だからこそできること」を追求し、お客さまにとって唯一無二の存在となるべく、今後も努力と挑戦を続けていきます。



市場営業部 為替デリバティブ営業2
森松 敬博、戸木田 淳一

Focus 2

金利リスクヘッジの高度化を推進

日銀の政策変更などにより金利が大きく変動する中、当行は、金利変動リスクへ対応するためリスクヘッジ手法の高度化に取り組んでいます。日本会計基準（JGAAP）に準拠する一方で、親会社であるCTBC Bankの連結子会社として国際会計基準（IFRS）への対応も求められるという当行特有の事情の下、関係者との協議を重ね、固定金利ローンに対して、両基準に適合するヘッジ会計の適用を実現することができました。今後の金利変動に備え、ヘッジ会計の適用対象やヘッジ手法の拡大に継続して取り組んでいきます。



総合資金部 ALM
大下 貴久、増田 道治

クロスボーダービジネス

拡大を続ける海外から日本へ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を積極的に推進していきます。

海外投資家にとって日本への投資の魅力は一層高まっている一方で、円滑な金融サービスの提供に向けた環境整備は、なお十分とは言えません。当行では、CTBC Bankのグローバルネットワークや海外金融機関との連携を生かし、海外のお客さまの多様なニーズに応じた口座開設支援や不動産投資ローンなど、ユニークな商品・サービスを提供してまいります。



代表執行役頭取
最高経営責任者 (CEO)
クロスボーダー戦略
所管

伊東 武



執行役
経営企画、
クロスボーダー戦略
所管

張 祐源

主要な業務

- 非居住者向け預金サービス (対面・非対面での口座開設、円・外貨預金)、非居住者向け不動産投資ローン、海外企業の日本進出支援 (法人融資、ビジネスマッチング、従業員向け各種金融サービス、M&Aなど)

強み

- 1 国際業務に精通し多言語に対応できる多様なプロフェッショナル人材
- 2 他行に無い非居住者向けのユニークな商品・サービスラインナップ
- 3 CTBC Bankのグローバルネットワークを活用した営業態勢

中長期的な事業戦略と取り組むべき課題

- 1)クロスボーダー人材の育成
各国の法制度や商慣習・ビジネス、AML/KYCに精通し、中国語や英語に対応できるプロフェッショナル人材の育成を加速していくことで、当行の強みをさらに高めていきます。
- 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、商品性の改善やオンライン化などの利便性の向上に努めていきます。
- 3)顧客基盤のさらなる強化・拡大
国内外の金融機関や事業者の皆さまとの連携を強化、お客さまの真のニーズに総合的に応えることで、顧客基盤をさらに拡大してまいります。

2024年の実績

チャンネルの拡大	▶ 香港の金融機関との業務提携 (2社) ▶ CTBC BankとのGlobal Deskサービス (重要顧客対応) の本格稼働
商品サービスの提供	▶ 非居住者向け非対面口座開設サービスのリリース ▶ 日本在住の外国人向けのクレジットカードの提供
態勢整備	▶ クロスボーダービジネスの企画部署としてクロスボーダー戦略部を新設 ▶ 外国籍行員を大幅に増員、行内教育プログラム策定 ▶ 熊本オフィスの出張所化

重点戦略

海外からのインバウンド投資ニーズへの金融関連サービスのさらなる増強

- 魅力的な日本投資は引き続き増加、非居住者のお客さまの裾野はさらに拡大しています。当行は逸早くユニークな商品を導入、外国籍人材の強化にも取り組んでまいりました。社外のビジネスパートナーや社内関係者との連携を強化するとともに、行員の育成にも注力、提供サービスの質・量のさらなる改善を図ってまいります。

日本進出企業およびその従業員 (日本在住の外国人) への利便性の高いサービスの提供

- 熊本の半導体関連企業を含む日本進出企業やその従業員に対して、テラーメイド型のサービスを提供することにより、国内でのビジネス展開や生活をサポートしてまいります。

Focus 1 日本非居住者向けスター不動産投資ローン「東京招福星」-香港居住者も対象に拡大

日本非居住者向けスター不動産投資ローン「東京招福星」のご利用対象を、従来の台湾居住のお客さまに加え、新たに香港居住のお客さまにも拡大しました。今後も、より多くのお客さまにご利用いただけるよう、対象エリアのさらなる拡大を検討していきます。



ローン事業第1部 ローン商品企画
岩窪 紗世
個人国際部 国際ローンセールス
大道 孝光
ローン事業第1部 ローン商品企画
岩城 愛巳

Focus 2 日台ビジネスセミナー (半導体関連) の開催

台湾半導体企業による日本への投資が拡大する中、日台の半導体有識者をゲストスピーカーに招き、当行主催のビジネスセミナーを開催しました。当日のご来場者は約500名、台湾からも多くのお客さまにご参加いただき、大変盛況なセミナーとなりました。当行として日台の半導体ビジネスの架け橋になるべく、今後も尽力していきます。



国際部
クロスボーダーバンキング
三留 正裕

Focus 3 熊本市との連携協定の締結

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市と、包括的連携協定を締結しました。ビジネス・経済分野のみならず、文化的交流も含め、熊本・台湾の関係のさらなる発展に協力していきます。



熊本オフィス
森本 聖一
クロスボーダー戦略
中馬 哲

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、データの力を最大限に引き出すことで、お客さまにとって最良かつ信頼される商品・サービスの提供を目指します。あわせて、行内プロセスの継続的な改善と、デジタル化・自動化の推進により、行員一人ひとり高いモチベーションを持って、より効率的かつ効果的に業務に取り組める環境を整えてまいります。



執行役
IT 所管
藤原 孝樹

主要な業務

- 銀行システムの戦略的企画・開発・保守
- 安定的かつ効率的なシステム運用・データセンター管理
- 情報セキュリティの高度化とリスクマネジメントの強化

強み

- 高い信頼性を誇る勘定系システムの安定稼働
- ユニークな商品・サービスを生み出す技術力
- 多様な人材が活躍するイノベティブな組織文化

中長期的な事業戦略と取り組むべき課題

中核となる勘定系システムについては、安心・安全・安定を前提に、次期システムの検討を進めており、従来の枠を超えた革新を目指しています。また、勘定系を含む各種データを最大限活用し、より良い商品・サービスの提供を図ります。将来的には「データの民主化」を実現し、行員が自らデータを分析・活用できる環境を整備。AIについても、CTBC Bankと連携しながら、生成AIを含む活用方法の最適化を進めています。これらを支えるのが、次期勘定系・次世代データ基盤を核としたアーキテクチャのグランドデザインです。データとAIを最大限に生かし、持続的に価値を提供できる仕組みの構築・実装を進めていきます。

2024年の実績

次期勘定系・次世代データ基盤の検討深化	中長期的なシステム戦略の中核として、柔軟性と迅速性を備えたアーキテクチャを前提に、VUCA時代に対応する基盤構築に向けた検討を進めました。
ネットワーク構成の最適化とセキュリティ強化	業務・店舗の実態に即したネットワーク再構築を実施し、利便性と安全性を両立したインターネット環境への刷新に加え、メールセキュリティの強化も実現しました。
デジタル戦略の策定と草の根DXの推進	全行的なデジタル戦略の議論を開始し、Microsoft Copilot*やMicrosoft Apps*を活用した現場主導のDXも展開しています。ユーザーである各部署の積極的な参画により、デジタルリテラシーと業務生産性の向上を図りました。
プロジェクト推進支援とマネジメント力の強化	IT関連プロジェクトに対し、適切なプロジェクトマネジメント支援を実施しています。コスト・スケジュール・品質の管理を通じて、プロジェクト遂行力とフレームワークの定着を促進しました。
人財育成とスキルの可視化	人財データベースを構築し、スキル状況の見える化を実現しました。OJTと育成計画の両輪で、実践力を備えた次世代人財の育成に取り組みました。

重点戦略

次期システム・アーキテクチャの構築

将来のあるべきシステム像を描いたアーキテクチャと、その実現に向けたロードマップを策定して、全体の整合性と最適化を考慮した次期システムの導入計画を推進します。

生成AIの導入と活用最適化

生成AIは不可欠な技術であり、その特性を深く理解したうえで、最適な活用方法をCTBC Bankと連携して検討し、業務への効果的な実装を目指します。

次世代データ基盤のPoC (Proof of Concept、概念実証) 推進

「データの民主化」と「セルフサービスによるデータ活用」の実現に向け、ユーザーである各部署と連携しながらPoCを展開します。生成AI活用の基盤整備も視野に入れています。

業務プロセスの抜本的改善

非効率な業務プロセスを見直し、デジタル技術とAIを活用して生産性を飛躍的に向上させ、限られた経営資源の最適活用を図ります。

戦略的内製化の推進

変化の激しい環境に対応するため、柔軟かつ迅速な開発体制を構築します。2025年は、内製化のフレームワークとロードマップを策定し、重点領域での試行を開始します。



Focus

次期勘定系システム刷新に向けた検討ならびに 全体最適アーキテクチャの構築

お客さまの多様化するニーズや急速に変化する外部環境に柔軟かつ迅速に対応するため、次期勘定系システムの刷新に向けた検討を進めています。本システム更改を契機として、銀行全体のシステムを俯瞰的に見直し、全体最適を実現するアーキテクチャの策定にも取り組んでいます。本プロジェクトには多くの関係者が関与しており、高度なIT知識に加え、プロジェクトマネジメントの視点が不可欠です。役割分担の明確化、進捗管理の徹底、そして関係者間の効果的なコミュニケーションを成功の鍵と捉え、計画的かつ着実に検討を進めています。



IT戦略部
プロジェクト推進
猪瀬 将吾

オペレーション戦略

デジタル化を推進し、安全・安心かつ利便性の高い金融サービスを提供します。

デジタル化の推進を通じて、お客さまが来店することなく、いつでも・どこでも快適にお取り引きいただける環境整備に力を入れています。また、口座の不正利用防止に積極的に取り組み、お客さまにとって信頼性の高いサービスの提供にも努めています。



執行役
オペレーション、総務 所管
藤原 浩敏

▶ 主要な業務

- お客さまの取り引きにおけるサービス品質向上に向けた企画・立案・実行
- 預金、融資、内国為替、外国為替、市場取引に関する事務処理業務の遂行
- 事務リスクの分析・評価および適切な管理体制の構築

強み

- 1 安心・安全・確実なお取り引きの提供
- 2 国内外を問わず、外国人のお客さまへの幅広いサービス提供

▶ 中長期的な事業戦略と取り組むべき課題

1) プロセス改善およびデジタル化の推進

お客さまの利便性向上と事務の生産性向上を目的に、オンライン取引の拡充を進めています。特に、口座開設処理時間の大幅な短縮と口座の不正利用防止を図るため、マイナンバーカードの電子証明書機能を活用した口座開設アプリの開発に着手しました。

2) ビジネス戦略の支援体制の強化

当行独自のビジネス戦略を実現するため、オペレーションをする立場からビジネス部門を安定的かつ継続的に支援しています。外国人のお客さま向けサービスの一環として、送金・預金取引のEメール受付サービスを開始し、利便性の向上を図っています。

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、オペレーションの根幹をなす重要な課題です。部店による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ています。また、お客さま情報および取引状況の定期的な確認・更新を通じて、口座の不正利用防止にも積極的に取り組んでいます。

▶ 2024年の実績

利便性向上に向けた取り組み

- ▶ お客さまの利便性向上を目的に、マイナンバーカードを活用した各種手続きのオンライン化およびペーパーレス化を推進しています。2024年には、口座振替の利便性向上を目的にキャッシュカードと暗証番号で本人確認を行うPay-easy（ペイジー）*口座振替受付サービスの提供を開始しました。また、対日投資を志向されるお客さまに非対面での口座開設サービスを、まずは台湾居住のお客さま向けに開始しました。あわせて、外国人のお客さまのために各種帳票類やインターネット・電話受付における外国語対応の拡充にも取り組んでいます。

生産性向上およびAI活用の推進

- ▶ 事務の生産性向上を図るため、業務プロセスの見直しを進めています。さらに、事務処理の効率化を目的として、AI技術の活用に関する検討をしています。

▶ 重点戦略

○ 外国人にやさしい銀行の実現

- 近年のインバウンド需要の高まりを背景に、日本居住・非居住を問わず、外国人のお客さまにとって利便性の高い銀行を目指しています。2024年には、外国人のお客さま向けに口座開設および預金取引のオンライン対応を開始しました。今後も、外国人のお客さまにとって使いやすい取引環境の整備を継続的に進めてまいります。



○ ISO20022への対応

- SWIFT（国際銀行間通信協会）が2025年11月に完全移行を予定している新たな外国送金電文フォーマット（ISO20022）への対応を進めています。ISO20022は、外国送金において不可欠な国際基準であり、当行にとっても極めて重要なシステム対応事項です。万全の体制で移行準備を進め、円滑な対応を図ります。

Focus 1

≫ 安心してお取り引きいただくための取り組み

昨今、金融犯罪は手口が多様化・巧妙化し、詐欺被害やインターネットバンキングを悪用した不正送金、ならびに口座の不正利用が急増しています。このような状況を受け、当行ではシステム導入や取引モニタリングを実施するとともに、必要に応じてお客さまに電話で取引内容などの確認を行っています。また、定期的に封書などで「お客さま情報確認のお願い」をお送りしています。これらの取り組みにより、お客さまの大切な資産を詐欺被害から守り、口座の不正利用を防止するよう努めています。そして、これらを通じ犯罪組織やテロリストなどへの資金の流れを止めることにより犯罪やテロを未然に防ぎ、お客さまの安全で安心な生活を守ることを目指しています。



事務集中部
集中事務
鈴木 萌花

Focus 2

≫ コミュニケーションが活性化される憩いの場の提供「Star Café」オープン

スマートオフィスプロジェクトの第一弾として、2025年3月に本店内に「Star Café」をオープンしました。このカフェは、行員同士の自然な交流とリフレッシュを促進する場として設計され、限られたスペースや運営上の課題を乗り越えて実現しました。日中は「ランチ」、それ以外の時間帯は「カフェ」として利用できるようにし、さらに金曜日の夜は「ハッピーフライデー」と称して、お酒を楽しめる場も定期的に提供しています。オープン以降、「おいしい食事が楽しめる」「雰囲気がよく自然と会話が生まれる」といった好意的な声が多数寄せられており、部署の垣根を越えたコミュニケーションの活性化に貢献しています。今後は、「Star Café」を行員の創造性と連携を育むハブとして、当行の持続的な成長を支える原動力にしていけます。



総務部 庶務
金坂 優希、船田 亮一