



将来の予測が難しい今こそ、それぞれ個人のライフイベントに合わせたサポートが必要であると認識し、お客さま一人ひとりの思いや人生に寄り添ったサービスの提供に取り組むことで、夢や未来の実現に貢献してまいります。

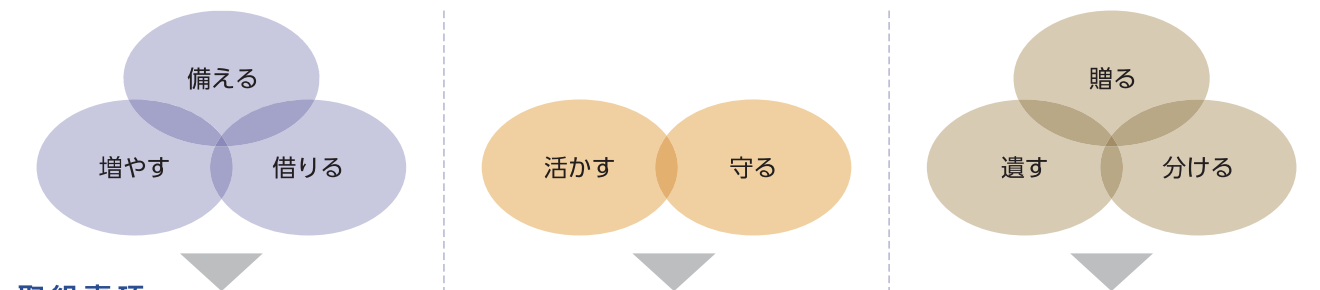
新中期経営計画における取組み

お客さまのニーズ、ライフステージに応じた最適なご提案の実践
コンサルティング機能強化によりお客さまの資産形成、ポートフォリオ構築に貢献

ほくほくフィナンシャルグループは、人生100年時代を見据え、お客さま一人ひとりのライフスタイル・ライフイベントをサポートしてまいります。お客さまを取り巻く環境の変化を見据えた商品開発、利便性向上につながる非対面サービスの拡充、拠点・体制整備によるコンサルティング力を高めてまいります。



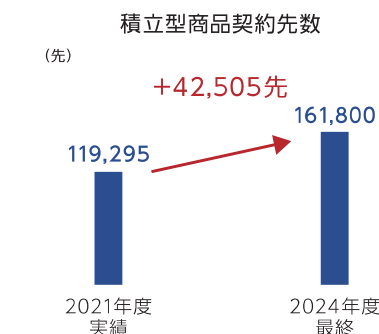
ニーズ



取組事項

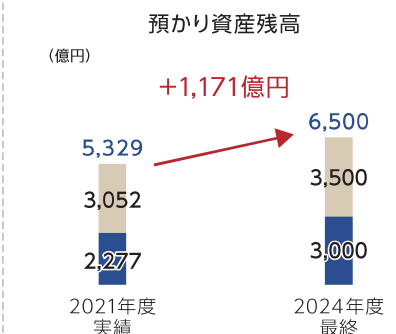
- ライフプランニングに基づく資産形成支援
- ライフスタイルに合わせた相談体制整備
- リタイアメントプランニングに基づく資産運用支援
- リスク許容度別ポートフォリオ提案の実践
- ほくほくTT証券との連携による多様なニーズへの対応
- 富裕層ニーズへ対応可能な専門人材育成
- 信託やリバースモーゲージを活用した高齢者金融コンサルティング
- 不動産などの非金融コンサルティングメニュー拡充

[KPI]



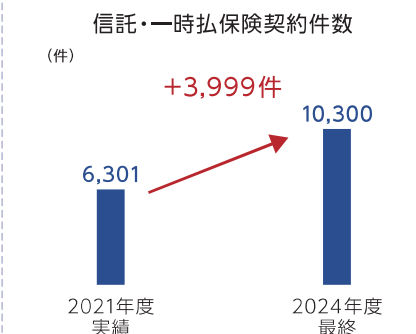
※積立型投資信託・平準払保険の契約先数

[KPI]



■ 投資信託残高 ■ TT証券預かり資産残高

[KPI]



※信託系商品及び一時払生命保険の契約件数

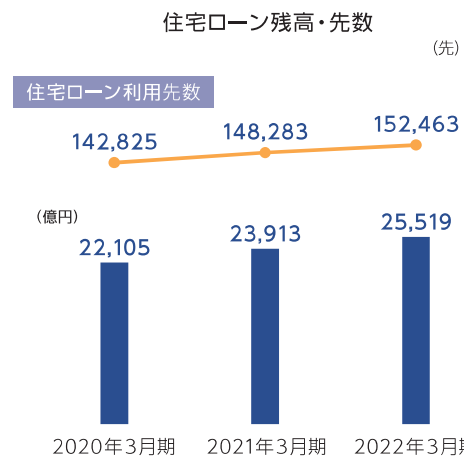
2021年度の振り返り

住宅ローンに関する取組み

北陸銀行・北海道銀行はお客さまに選んでいただくため、住宅ローンの商品性・利便性の向上を図っております。利用者およびローン残高は、堅調に増加しております。引き続き、商品・サービスの拡充により、お客さまのニーズにお応えしてまいります。

TOPICS リバース・モーゲージ型住宅ローンの取り扱い開始

60歳以上のお客さまの住み替え、建て替え、リフォームなどの住宅関連ニーズにご対応するため、返済や利息お支払いのご負担を最小限に抑えるリバース・モーゲージ型住宅ローンの取り扱いを開始しました。本商品は、住宅ローンが残った場合でも、相続人の方による返済が不要な「ノンリコース型」を採用しており、安心してご利用いただけます。



お客さまの資産形成に関する取組み

個人向け総合金融コンサルティング拠点の拡大

北陸銀行および北海道銀行は、お客さまのニーズの多様化・高度化に対応するため、高い資産運用提案スキルを持った人材を集約した個人向け総合金融コンサルティング拠点を拡大しております。(北陸3県 8拠点、北海道 8拠点 計16拠点 2022.3末)

ご提供サービスの充実

(商品ラインナップの充実・投資信託サイトのリニューアルなど)

お客さま一人ひとりに適した商品をご提供するために商品ラインナップの充実を図っております。特に、WEBでお申し込みが可能な商品や環境関連商品の充実を図っております。また、ホームページの投資信託サイトをリニューアルし、「見やすさ」と「使いやすさ」の改善も図っております。





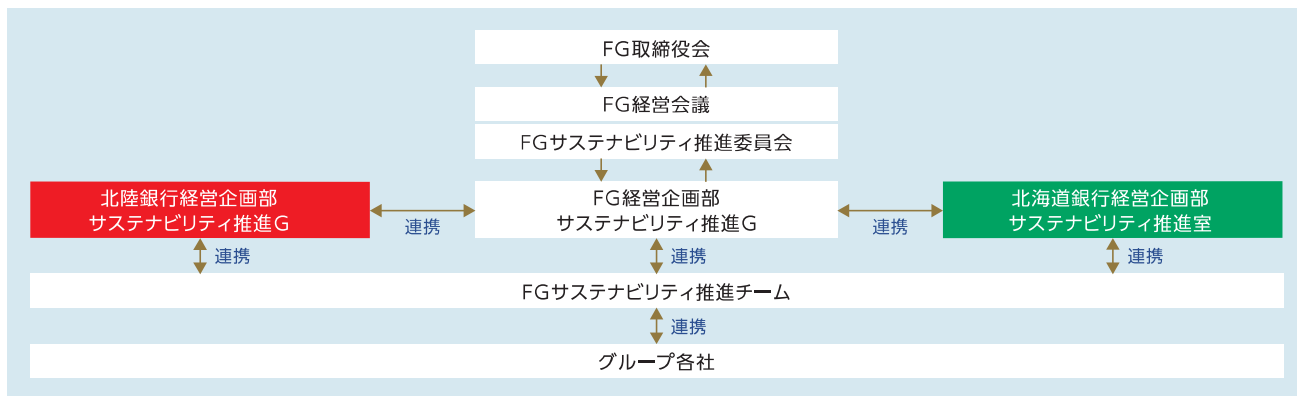
それぞれの地域、企業、個人に応じたカーボンニュートラルを目指すため、広く接点を保有する我々地域金融機関が脱炭素化のメインプレイヤーに適任であるという使命感を持って脱炭素社会の実現に貢献してまいります。

2021年度の振り返り

サステナビリティ推進体制の強化

当社は、サステナビリティ経営を強化するため、2021年11月1日より「サステナビリティ推進委員会」および「サステナビリティ推進グループ」を新設しました。

また、お客さまへの金融サービスの提供を通じて、持続可能な社会の実現、およびSDGsの達成に貢献するため、2021年度から2030年度までに累計1.5兆円(うち環境関連で7,000億円)の「サステナブル関連投資融資目標」を設定いたしました。



環境関連商材の強化

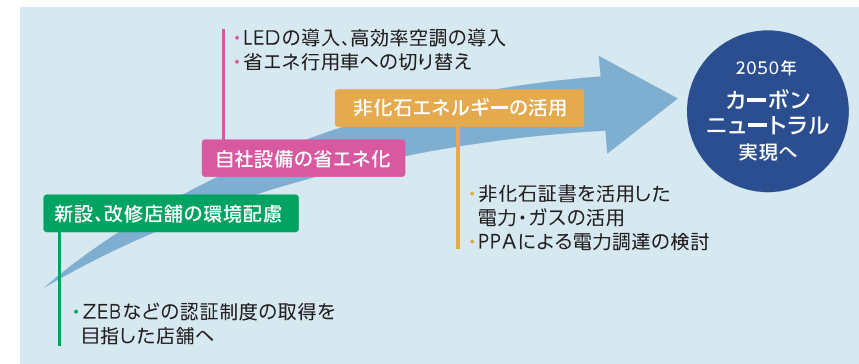
北陸銀行および北海道銀行は、お取引先の脱炭素化のはじめの一歩となるCO₂排出量の見える化を進めていくための支援メニューを強化しています。

2021年1月	株式会社野村総合研究所とお取引先の脱炭素に向けた「CO ₂ 排出量の見える化サービス」に関する具体的な検討を開始し、業務提携契約を締結
2022年2月	GHG排出量算定・可視化クラウドサービス「zeroboard」を提供する株式会社ゼロボードとビジネスマッチング契約を締結
2022年3月	CO ₂ 排出量を「見える化」するクラウドサービス「アスゼロ」を提供するアスエネ株式会社とビジネスマッチング契約を締結

新中期経営計画における取組み

自社のCO₂排出量の削減

2030年度46%削減目標を早期に達成し、2050年脱炭素社会の実現に挑戦してまいります。



自治体や各種団体等との連携強化

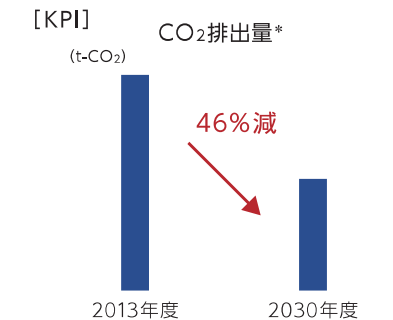
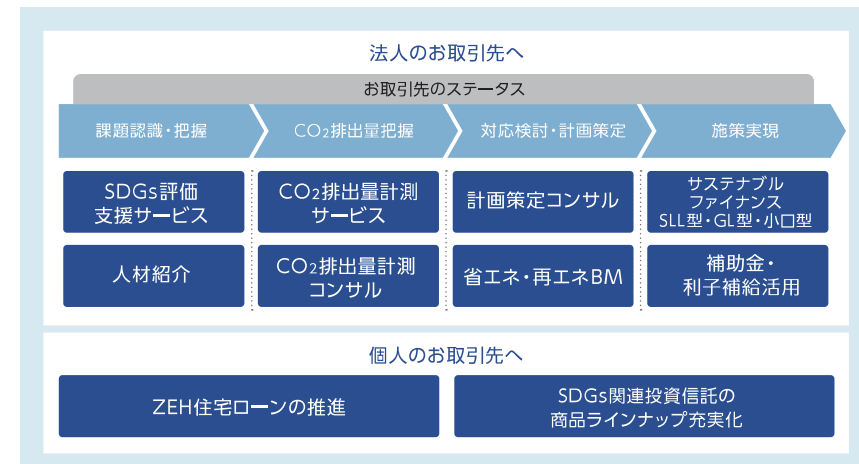
自治体をはじめ各種団体との連携を強化し、「地域への啓もう活動」や「将来を担う人財の創出を目指した小中高大学への教育支援」を積極的に展開していくことにより、サステナブルな地域社会の形成に貢献していきます。

また、地域の脱炭素化支援に向けて、地域・業種の枠組みを超えた連携を積極的に実施してまいります。

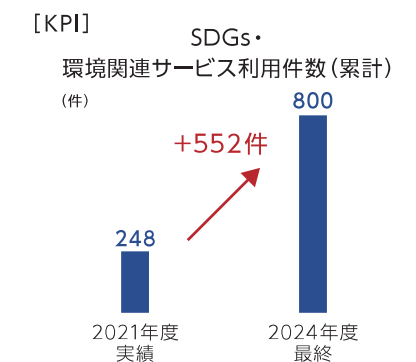
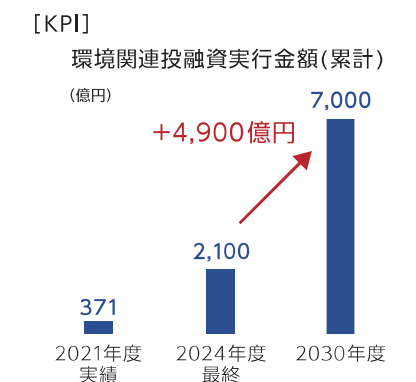
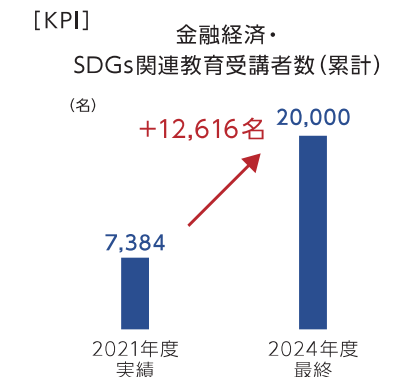
さらに新たな課題へ挑戦するために、POCなどを活用し、解決策の検討をアジャイル方式で進めてまいります。

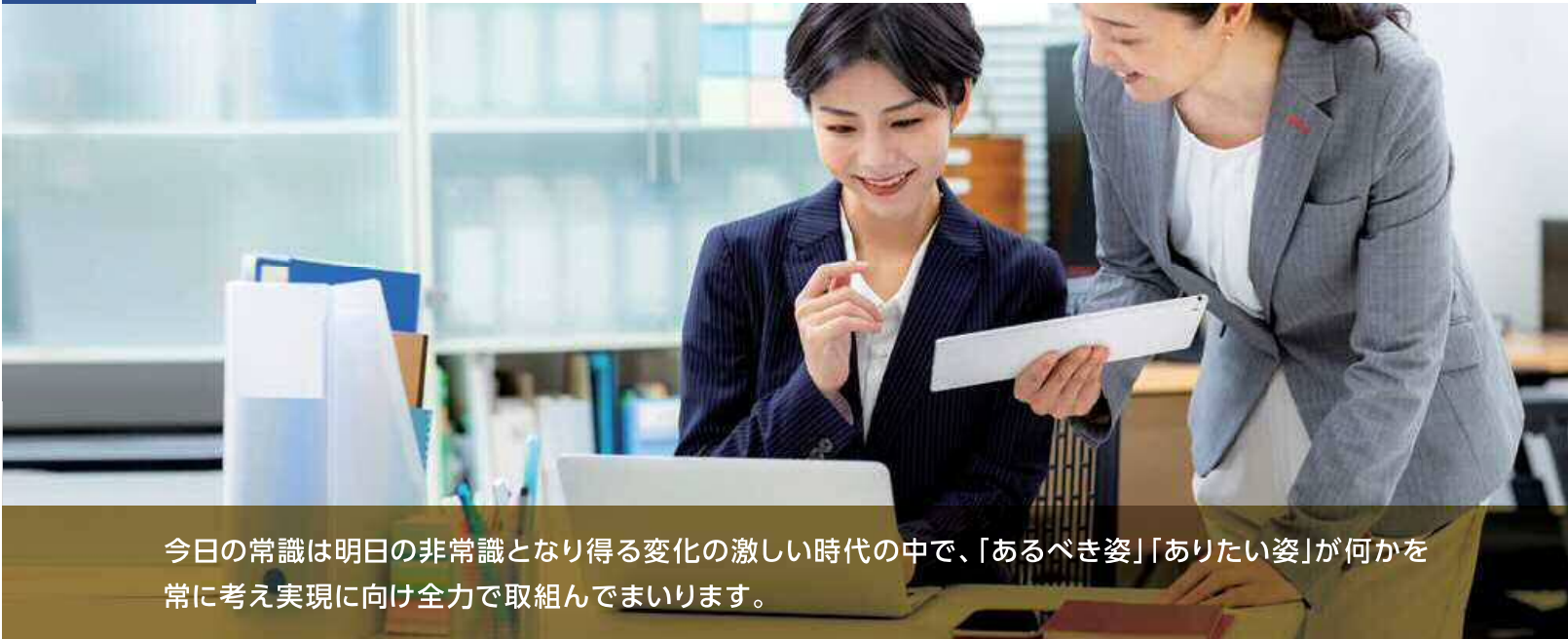
お取引先へのソリューション強化

お取引先のステータスやニーズに合わせた商品・サービスをラインナップし、ソリューションを展開していくことで、地域・お取引先・当社グループが三方よしとなることを目指していきます。



*北陸銀行、北海道銀行の国内事業所におけるScope1,2のCO₂排出量





今日の常識は明日の非常識となり得る変化の激しい時代の中で、「あるべき姿」「ありたい姿」が何かを常に考え実現に向け全力で取り組んでまいります。

2021年度の振り返り

アプリの機能拡充

北陸銀行および北海道銀行は、お客さまにとってよりわかりやすく、お気軽にご利用いただけるよう、個人向けアプリを全面リニューアルいたしました。

また、口座開設アプリについてはNISA口座の開設や、ポータルアプリでの振込限度額変更機能の追加により、お客さまにご来店いただくことなく、お申込みいただけます。

法人のお取引先向けのポータルサイトにおいて、各種ご案内帳票の電子交付サービスを開始しています。



お取引先へのDX支援

北陸銀行では2019年より開始しているお取引先へのDX支援の取り組みを、北海道銀行においても2021年10月より開始いたしました。

また、お客さまのDXを支援するオンラインセミナーを開催しています。

DX推進に向けた体制整備

当社を含む5行で共同利用する基幹系システム「MEJAR(メジャー)」について、お客さまの多様化するニーズやデジタル化のニーズに対応するため、オープン基盤による更改を決定し、2024年の更改に向けた対応を開始いたしました。安定性を確保しつつ、システム更改や運営費用を大幅に低減することで、戦略分野への投資を促進していきます。

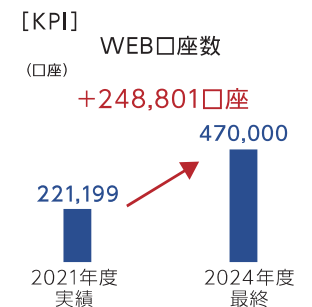
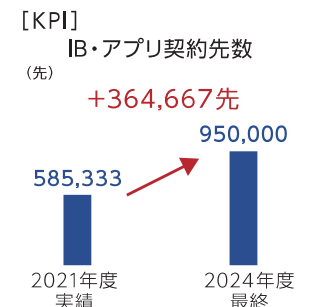
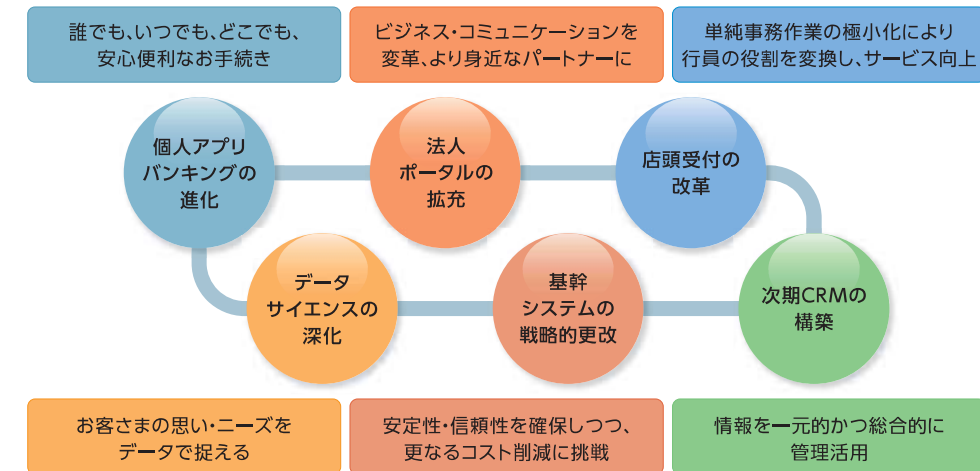
また、システムの効率的な運用やDX人材育成等を幅広く検討することを目的に、MEJAR利用行を含む地方銀行18行からなるワーキンググループ(CMS-WG)を組成し、第1弾の取組みとして、外部サービスや銀行システム等を簡単にAPI連携できる基盤である「オンラインデータ連携基盤」を活用したアプリ相互流通スキームを組成しました。

その他、両行の本部横断のプロジェクトチームを組成し、店頭・渉外・非対面のデジタル受付や、法人業務のデジタル化について検討を進めています。

新中期経営計画における取組み

ほくほくFGが目指すDX

デジタル技術の革新にとまなうお客さまや社会の変容に対応すべく、デジタル技術を活用し、全行的・抜本的に業務・サービスの変革を行うことで、全てのステークホルダーに新しい価値や体験を提供してまいります。



デジタルバンキング機能の高度化

すでにご提供している個人アプリや法人ポータルにおいては、窓口でできることはアプリ・ポータルでもできるよう、非対面でのお取り扱いメニューを拡充していくとともに、UI/UXの改善サイクルのスピードUPにより、徹底的に使いやすさ・手軽さを追求していきます。

ご来店いただいたお客さまには、これまで申し込み用紙に手書き・ご捺印いただいていた各種手続きをタブレットで完結できるソリューションの導入により、お客さま・職員とも簡単で早く正確な手続きを実現します。

渉外業務の高度化・職員の行動改革

渉外業務の提案力の向上、営業力の底上げや合理化・効率化を目的に、2024年に更改を予定しているCRMでは、これまで複数のシステムで個別に実現していた顧客管理機能、営業支援機能、融資審査機能を1つのシステムに統合いたします。

これにより顧客情報の重複入力をなくするとともに、融資案件を含めた各種ソリューション情報を実行までリアルタイムで情報共有・進捗管理することで、お客さまのニーズを的確にとらえ、タイムリーかつ最適なご提案を実現します。

