

すべてのお客さまにとっての利便性の向上（2018年度実績）

<新サービス・新商品>

・タブレット端末による生命保険商品の申込受付開始（北陸銀行・北海道銀行）

11月からタブレット端末を利用した生命保険商品の申込受付を順次開始し、2月までに全店展開しました。投資信託でのタブレット端末による申込受付は既に実施しており、今回機能追加したものです。

申込関係書類の削減・ペーパーレス化や、視覚的に分かりやすい画面フローによるお客さまの負担軽減を実現する一方で、フィデューシャリー・デューティーを踏まえた商品説明や相談時間の充実を図ってまいります。

・口座開設&お手続きアプリ、かんたん通帳アプリ新登場（北陸銀行）

2月、「口座開設&お手続きアプリ」および「かんたん通帳アプリ」の取り扱いを開始しました。

「口座開設&お手続きアプリ」は、1つのアプリで口座開設や各種お手続きの申込みが可能です。口座開設時に非対面で本人確認が完結する手続きは、全国の金融機関では例の少ない先進的な取り組みです。

「かんたん通帳アプリ」は通帳機能に加えて、家計簿機能や資産管理機能も搭載しており、北陸銀行の口座残高・移動明細はもちろん、他銀行、証券会社、クレジットカード会社などの金融機関にお客さまが保有する資産をひとまとめにして確認することができます。また、収入と支出の項目を自動で分類して家計簿も作成できる便利なスマートフォン向けアプリケーションです。通帳機能・資産管理機能・家計簿機能が一つになったアプリケーションの導入は全国の金融機関で初となります。



・ほくぎんJCBデビットとICキャッシュカードの一体型カードの取扱開始（北陸銀行）

2月、「ほくぎんJCBデビット」とICキャッシュカードの機能が一体化した新たなカードを取り扱いを開始しました。キャッシュカードにショッピング利用可能なJCBデビットの機能を一体化させ、ATMで現金を引き出す手間を省き、ポイントも貯まる等の特典も付与されています。なお、JCBデビットとの一体型キャッシュカードは、北陸3県および北海道に本店を置く金融機関では初めての取り扱いとなります。

・来店予約サービス開始（北陸銀行）

3月、店舗での相談日時の予約をWEBや電話で受け付ける「来店予約サービス」を開始しました。所定のQRコードからWEBで簡単に予約できるほか、フリーダイヤル（自動音声ガイダンス）でも24時間365日予約受付ができます。これに合わせて、土日にも相談受付可能な店舗を6店舗増やして25店舗とし、また一部店舗（26店舗）では平日の相談受付を19時まで拡大して、現役世代のお客さまもご相談しやすい体制を整えました。

来店予約サービスでは、ライフプラン、資産形成やローンなどについて、休日や仕事帰り等ご都合の良い時間帯にスムーズにご相談を承ることができます。

・「J-Coin Pay」、「ほくほくPay」の取扱開始（北陸銀行・北海道銀行）

2019年4月、みずほ銀行が運営するスマートフォン向けアプリ「J-Coin Pay」への口座登録を開始しました。

「J-Coin Pay」は、普通預金口座との間で、チャージや残高の戻し入れを無料かつ即時にできるサービスです。アプリユーザー間であれば無料で送金でき、会食時の精算や会費の集金等にも便利です。

また、「スマホ決済サービス『ほくほくPay』」を2019年9月をめどに取り扱い開始することも決定しております。

「ほくほくPay」は、お客さまが加盟店で代金を支払う際に、加盟店側のタブレット端末等に表示されたQRコードをスマートフォンで読み取ることで、事前に登録した各行の口座から代金を即時に引き落とすことができるサービスです。個人のお客さまはクレジットカードの申込みや事前に電子マネーをチャージすることなく支払いが完了します。加盟店で



は、タブレット端末にダウンロードした加盟店用アプリに金額を入力するだけで、お客さまとの決済が完了します。売上代金は各行が1日分の売り上げをまとめて最短で翌営業日に入金するため、早期に資金回収できることも特徴です。

今後「J-Coin Pay」「ほくほくPay」を決済に利用できる加盟店を拡大していく等、キャッシュレスとデジタルバンキングの推進を通じて、地域のお客さまの利便性向上に取り組んでまいります。

<新店舗>

・次世代店舗オープン（北陸銀行）

お客さまにより便利に快適にご利用いただくために珠洲支店（11月）、清水町支店（12月）の2か店の店舗を新築しました。

珠洲支店は1階建てのコンパクトな店舗としており、融資関連を中心とした事務処理業務の大半を本部へ移管することにより業務内容を効率化するとともに、お客さまへの専門性の高いサービスの提供を継続しております。

清水町支店は向川原町支店を店舗内店舗とし、幅広いスペースの駐車場や相談ブース5室および応接室3室を設置しており、ロビー内には多目的トイレ・点字ブロック・ベンチソファを設置し、障がいをお持ちの方やさまざまな世代のお客さまに安心してご利用いただいております。また、お勤めの方にもより便利にご利用いただけるように、平日だけでなく土日祝日も8時から21時まで稼働する全自動貸金庫を新たに設置しました。



・「口座開設プラザ（地下鉄大通駅出張所）」の開設（北海道銀行）

3月、お客さまの利便性向上を目的として平日15時以降や土日祝日に窓口での口座開設が可能となる「口座開設プラザ」を開設しました。

本プラザでは、これまで新規口座開設時に郵送でお渡ししていたキャッシュカードを申込みいただいたその場でお渡しすることが可能となる「キャッシュカード即時交付サービス」の取り扱いを行い、利便性の向上に努めております。



・NISEKO出張所の開設（北海道銀行）

2019年4月、地域のお客さまやインバウンド観光客との接点拡大を図るため、これまで設置していた「NISEKO事務所」を「NISEKO出張所」として開設しました。

これまでも投資動向にかかる情報収集、観光振興活動への参画・サポートを行いビジネス機会の創出を図ってまいりましたが、更なる開発・交流人口の増加および北海道新幹線の延伸等による地域振興・経済発展が望まれることから、預金業務や融資業務等お客さまの幅広いニーズに対応してまいります。

