

## 様式第十八の四（第11条の3第3項関係）

### 認定事業適応計画の概要の公表

#### 1. 認定の日付

2022年3月14日

#### 2. 認定事業適応事業者の名称

株式会社 千葉銀行

#### 3. 認定事業適応計画の内容

##### (1) 事業適応に係る事業の目標

当行では、従前のアプローチ手法だけでは面談できていない顧客に対するタッチポイントを増やして、取引を活性化するため、デジタル戦略を推進してきた。現在、新型コロナウイルス感染症の影響が長期化する中、非対面ニーズが想定以上の高まりを見せるなど、社会のデジタル化も大きく進展している。このような環境に適応するため、DXにより銀行そのものをデジタルバンクに変革することを目指し、「もう一步踏み込んだ取組み」が必要であると考えている。

このような中、当行はデジタルを活用した成長戦略として、「最高のアプリ・ポータルを全てのお客さまに提供する」、「行内外に存在する情報が『いつでも』『欲しいものが』『欲しい形で』得られる一元化システムを実現する」、「銀行内部で発生する『紙と印鑑の発生』をゼロにする」といった目標を掲げている。

これらの目標の実現に向け、以下の取り組みを実施する。

○個人アプリ、法人ポータルの新機能構築・外部システムとの連携

○クラウド上のデータプラットフォームの構築・各種マーケティングツールの導入

○ペーパーレス基盤の導入による、顧客データ等のデータベースへの集積

これらの目標に向けた取り組みを網羅的に進めることにより、「カスタマー・エクスペリエンスの向上」及び「生産性の向上」を目指す。

##### (2) その事業の生産性を相当程度向上させること又はその生産し、若しくは販売する商品若しくは提供する役務に係る新たな需要を相当程度開拓することを示す目標

2025年度において、貸出金利息及び役務取引等収益の伸び率（2021年度から2025年度までの期間における伸び率）が2016年度から2020年度までの5年間における地方銀行の業種売上高伸び率を5.0%ポイント以上上回ることを目標とする。

(3) 財務内容の健全性の向上を示す目標

2025 年度において、当行の有利子負債はキャッシュ・フローの▲6.7 倍、経常収支比率は 171.4% となる予定である。

(4) 事業適応の類型

情報技術事業適応

(5) 計画の対象となる事業（日本標準産業分類における中分類名称及びその分類コード）

62 銀行業

(6) 事業適応の具体的内容

当行の DX 戦略は①ペーパーレス基盤の導入②データ分析③個人アプリ④法人ポータルが相互に連携し合うことにより実現する。

①ペーパーレス基盤の導入により、営業店において手続を行った顧客データ等をデータベースへ集積する。

②マーケティングツールを導入し、データベースに集積された顧客データ（個人アプリや法人ポータルの利用者データを含む）を分析する。顧客属性や購買行動に合わせ、顧客ニーズに適合した提案を営業店、個人アプリ、法人ポータルといった各チャネルを通じて行う。

③個人アプリは地方公共団体や EC サイト等外部との API 連携や機能拡張により利便性を向上し、利用者拡大を目指す。「くらしとつながり、常に使われるアプリ」となることで、従前、タッチポイントがなかった顧客についても、サービスの提供と行動データのデータベースへの蓄積が可能となる。

④法人ポータルは会計ソフトやカード会社等との API 連携や機能拡張により利便性を向上し、利用者拡大を目指す。データベースに蓄積された法人ポータルにおける顧客データと会計ソフト等との連携により、顧客のキャッシュ・フロー分析などの管理会計情報の提供が可能となる等、当行独自のパーソナライズされた情報をマーケティングに活用する。

個人アプリ及び法人ポータルといったデジタルチャネルを通じた多種多様なデータの収集・蓄積と、マーケティングツールによる精緻化された分析が相互に連携することで、満足度の高い深度ある提案を各チャネルで適時に行い、新需要を開拓することが可能となる。

これらの DX 戦略で新需要を開拓し、貸付金利息と役務取引等収益の増加額を投資額で除した値が 10 倍以上になることを目指す。

- ・産業競争力強化法第 21 条の 28 第 2 項の規定に基づく生産性の向上又は需要の開拓に特に資するものとして主務大臣が定める基準への適合：有
- ・産業競争力の強化に著しく資するものとして経済産業大臣が定める基準への適合：有

(7) 事業適応の開始時期及び終了時期

開始時期：2022 年 3 月

終了時期：2026 年 3 月