

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9月30日

2. 認定事業適応事業者の名称

株式会社静岡銀行

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

静岡県内人口の減少、デジタル技術の進展および異業種企業の参入などの経営環境の変化により、地域の社会的課題・ニーズや銀行の存在意義は大きく変容している。こうした背景を踏まえ、当行では第14次中計ビジョンとして「地域のお客さまの夢の実現に寄り添う、課題解決型企業グループへの変革」を掲げ、イノベーション戦略の1つとしてDX戦略に取り組んできた。当行のDX戦略では、取り組むべき重点分野として、「グループ一体での業務デジタル化」「グループ一体でのデータ活用」等を掲げており、具体的には新営業支援システムやデータ分析・活用プラットフォームの構築といった取り組みを進めていく。

従来、業務ごとに分かれていた顧客管理システムを新たな営業支援システムに統合し、さらにグループ会社での活用も可能にすることで、グループ会社間でのシームレスな情報共有を実現するとともに、グループ全体で保有するデータを基にこれまで可視化されていなかった顧客インサイトをレコメンド情報として配信し、お客さまに最適なソリューションを提供するなど、顧客提供価値を向上する。

具体的には、新たに構築するデータ分析・活用プラットフォームを通じて、各チャネルの取引情報、営業活動を通じて収集するお客さまのニーズや業況等のデータを蓄積するとともに、AI等を活用した高度なデータ分析により得られるパーソナライズされた顧客インサイトを、新営業支援システムでの活用に加え、モバイルアプリ等の様々なチャネルに出し分ける。

お客さまへの新たなソリューション提供方式の導入にあたっては、AI等により一連の取り組みを実施する中で従来方式よりも効率化を図る。

これらの取り組みを通じて、データやデジタル技術を起動力として業務プロセスを見直すとともに、お客さま目線でビジネスモデルを変革し、蓄積したナレッジ・ノウハウを地域・お客さまに還元していくことを目指す。

(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

2026年度において、貸出金利息及び役務取引等収益の伸び率（2022年度から2026年度までの期間における伸び率）が2017年度から2021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

2026 年度において、当行の有利子負債はキャッシュフローの 4.3 倍、経常収支比率は 156.0% 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 戦略では、取り組むべき重点分野として、①非対面チャネルの強化、②法人取引先のチャネル拡充、③グループ一体でのデータ活用、④グループ一体での業務デジタル化、⑤デジタル人財の育成の 5 つを掲げており、その中で新営業支援システムおよびデータ分析・活用プラットフォームの構築に取り組んでいる。

従来、業務ごとに分かれていた顧客管理システムを新たな営業支援システムに統合し、さらにグループ会社での活用も可能にすることで、営業活動情報の記録・管理の一元化およびグループ会社間でのシームレスな情報共有を実現するとともに、グループ全体で保有するデータを基にこれまで可視化されていなかった顧客インサイトをレコメンド情報として配信し、お客さまに最適なソリューションを提供していく。

具体的には、新たに構築するデータ分析・活用プラットフォームを通じて、各種システムが保有する顧客情報、各チャネルの取引情報、営業活動を通じて収集するお客さまのニーズや業況等のデータを蓄積するとともに、AI 等を活用した高度なデータ分析を可能とする。例えば顧客属性や、お客さまの同意に基づき取得するホームページの各サイト閲覧履歴、クレジットカードの利用履歴等の取引情報からお客さまの趣味・嗜好やライフスタイルの変化を予測する等の分析を行う。これにより得られるパーソナライズされた顧客インサイトを、新営業支援システムでの活用に加え、コンタクトセンター、モバイルアプリ、法人ポータル等の様々なチャネルに出し分けることで、新たな需要を開拓し、既に取りのあるお客さまのみならず過去に相談のみで取引に至らなかったお客さま、モバイルアプリや法人ポータルを通じて接点ができた新たなお客さまへの取引の拡大を図り、貸出金利息と役務取引等収益の増加につなげていく。

お客さまへの新たなソリューション提供方式の導入にあたって、データ収集面では、音声データのテキスト化による面談記録の入力簡素化、AI による融資に係る稟議書の作成支援等、一連の取り組みを実施する中で従来方式よりも効率化を図る。

上記の取組みを通じ、2026 年度における貸出金利息と役務取引等収益の合計額に占める営業店の販売費及び一般管理費の割合を、2021 年度と比較し 8.8%以上削減することを目指す。

- ・ 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10月

終了時期：2027年3月