

様式第五十の二（第48条第6項関係）

認定事業適応計画の（中間）実施状況の概要の公表
（令和4年度）

1. 認定の日付

令和5年1月31日

2. 認定事業適応事業者の名称

株式会社肥後銀行

3. 認定事業適応計画の実施期間

令和5年2月～令和9年3月

4. 認定事業適応計画の実施状況

（1）事業適応計画に係る事業の目標の達成状況

本計画では、デジタル技術の革新や人口減少・高齢化をはじめ、経営環境が劇的に変化するなか、デジタル技術の活用を起動力として、行員の仕事を「業務・事務」から「お客様へ価値を届ける仕事」へ転換すると同時に、銀行収益を獲得していくこととしている。

この計画のうち、令和4年度においては、顧客向けシステム「AGENT」と顧客管理システムを刷新した「新CRM」の提供を開始した。

（2）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の達成状況

令和4年度においては、令和5年2月に顧客向けシステム「AGENT」による「セルフオペレーション」機能の提供を開始すると同時に、顧客動態の分析を基とした顧客管理システム「新CRM」による営業活動を開始した。今回の仕組みによる直接的な売上高の伸び率を計測することは困難だが、顧客体験の向上や顧客分析の向上による営業活動の成果も寄与し、商品・役務の売上高の合計額は49,492百万円を計上した。

（3）財務内容の健全性の向上を示す目標の達成状況

財務内容の健全性の向上指標については、令和4年度は有利子負債／キャッシュフローが▲75.3倍となり、経常収支比率は299.3%となった。

（4）実施した事業適応計画の内容

令和4年度においては、事業適応計画の認定申請書に記載した資産を全て取得した。予定通り、令和5年2月より、全行で顧客向けシステム「AGENT」と顧客管理システムを刷新した「新CRM」を活用開始。貸出金利息収入と役務取引等収益の合計額は、計画を上回る49,492百万円を計上した。

（備考）

用紙の大きさは、日本産業規格A4とする。

（記載要領）

1. 認定事業適応事業者の事業上の秘密に該当する部分については、これを公表の対象として記載しない。
2. 認定事業適応計画の実施状況は、この公表の時までに実施された事業適応に係る事業の達成状況及び数値目標の達成状況（認定事業適応計画に記載したものをを用いる。）を記載する。