

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5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5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」の更なる利便性向上に向けた投資を継続するとともに本資産を活用し、営業活動を展開していった。

（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5年度においては、令和5年2月に開始した顧客向けシステム「AGENT」による「セルフオペレーション」機能の活用をより充実化すると同時に、顧客動態の分析を基とした顧客管理システム「新CRM」による営業活動を継続実施した。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、令和5年度における貸出金利息収入と役務取引等収益の合計額は8,398百万円を計上した。

目標達成に向けては、引き続き、お客様の利便性の向上や分析精度の向上を図り、充実した顧客体験を提供することにより取引の拡大を図る。

（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5年度は有利子負債／キャッシュフローが▲53.3倍となり、経常収支比率は363.1%となった。

（4）実施した事業適応計画の内容

令和5年度においては、予定通り、全行での活用を継続しながら、更なる利用活用に向け各種ソフトウェア改修に取り組んだ。その結果、顧客動向を分析した営業活動により取り組めており、商品・役務の売上高に占める販売費及び一般管理費割合の削減率は23.7%となっている。今後は成熟度の向上を更に図ることにより、引き続き目標達成を目指す。