

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6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6年度においては、顧客向けシステム「AGENT」の更なる利便性向上に向けた投資を継続、顧客管理システムを刷新した「新CRM」では効果的な全店推進体制の構築に繋がる機能を追加し、本資産を活用した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6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」では、代理人口座開設時の本人確認手続きを効率化し、誤入力時の注意喚起機能の拡充により利便性を向上させた。また、顧客動態の分析を基とした顧客管理システム「新CRM」では、「iDeCo」「職場つみたてNISA」等の職域ソリューション情報を連動させるなど、タイムリーに顧客状況を把握可能となる追加開発を実施した。

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6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57,743百万円を計上した。

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▲54.5倍となり、経常収支比率は369.2%となった。

（4）実施した事業適応計画の内容

令和6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25.0%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。