

## 中期計画の3本柱

# 2. お客様の成長への貢献に向けた グループ各社のコア業務の深化と グループ一体となった業務領域の拡大



### 基本方針

「マーケットイン」を徹底するなか、当社グループ全体で顧客軸および業務軸の深化・拡大を図り、地域のお客さま

の課題解決に徹底的に取り組んでまいります。

### 取巻く環境と課題認識

国内の人口減少・高齢化による地域経済の縮小に加え、マイナス金利政策の長期化による収益環境の悪化や

異業種参入による競争の激化など、厳しい環境が継続しています。

### 重点戦略

#### 【法人戦略・個人戦略】

顧客軸の深化・拡大のため、事業性評価・個人世帯管理等を通じたリレーションを強化するとともに、グループ各社の情報連携強化による顧客基盤の相互活用・拡充を図ります。

グループ各社のソリューション機能の強化により、エクイティビジネス等新たなソリューション機能を活用します。

アライアンスを活用し、非金融を含めた顧客軸・業務軸の拡大を図ります。

#### 【チャンネル戦略・営業推進体制】

顧客接点の変化に応じたグループ営業拠点の見直し・効率化のため、①リアルチャネルの見直し（銀行店舗・ATM削減等）、②Web等で完結するサービスの拡充、③オンライン面談等デジタル技術を活用した新たなチャネル構築に取り組めます。

コンサル機能強化、専門性高度化に向けた営業推進体制を構築します。

### 主な注力分野

#### 【法人戦略】

- ・グループ連携によるソリューションの強化・拡充
- ・顧客ニーズを的確にとらえたプラットフォームの構築

#### 【個人戦略】

- ・「パーソナルコンシェルジュ」として幅広いニーズをトータルにサポート
- ・ひろぎんアプリを起点としたプラットフォームの構築

#### 【法人オーナー戦略】

- ・法・個人両面からのアプローチによる究極の御用聞きへ

#### 【チャンネル戦略】

- ・リアルチャンネルによるコンサル高度化とデジタルチャンネルによる接点拡大

#### 【デジタル戦略】

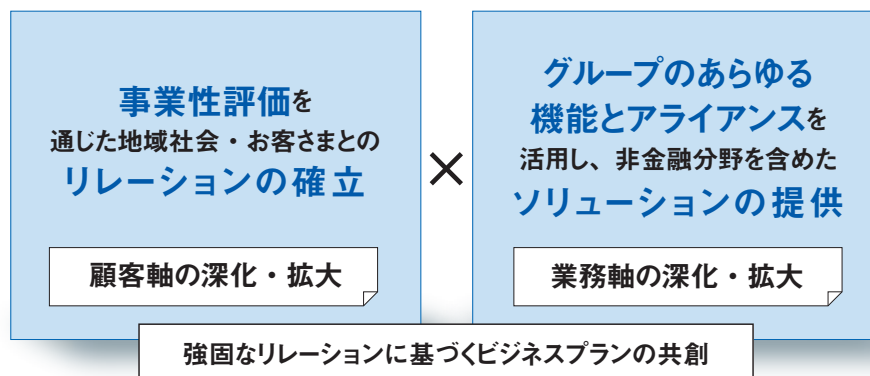
- ・デジタル新ビジネスの創出
- ・キャッシュレス対応
- ・アプリ等Webチャンネルの機能強化
- ・グループ各社業務のデジタル化
- ・データ利活用の高度化

#### 【IT戦略】

- ・次期基幹系システムの検討
- ・グループIT企画・開発の強化
- ・デジタルライゼーションに対応した体制の構築
- ・システム管理の強化
- ・IT・デジタル人財の育成

## 法人戦略

事業性評価を軸とし、多様な顧客ニーズに対し非金融分野を含めたグループソリューションを提供します。



## リレーション(顧客軸の深化・拡大)

～事業性評価を通じた地域社会・お客さまとのリレーションの確立～

## 事業性評価への取り組み

広島銀行の事業性評価は、事業の将来性につながる定性情報の重要度を過去より体感してきたことが背景にあり、顧客ニーズを起点とした営業の軸と位置付けております。

### 【環境認識・課題】

マイナス金利の長期化、人口や事業所数の減少、企業ニーズの多様化

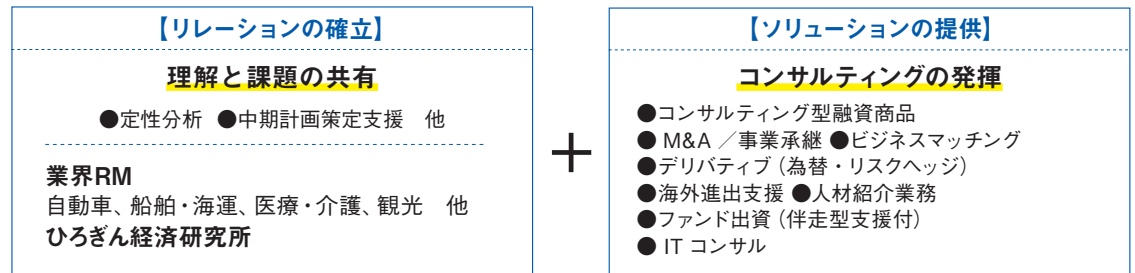
### 【取り組むべき事項】

企業の成長や新たな事業創出の支援、地域の活性化と持続的な経済発展への寄与

### 【目指す姿】

強みである「事業性評価」を軸とした付加価値の高いバンキング業務の実践  
 地元産業の特性に応じたサポートを、長い間重ねてきたことで培ってきた「事業性評価」が強みです。地域と産業を理解し、お取引先の成長につながる融資や本業支援を実践することが、地域で生きていく金融機関としての目指す姿です。

■ コンサルティングプロセス



事業性評価について

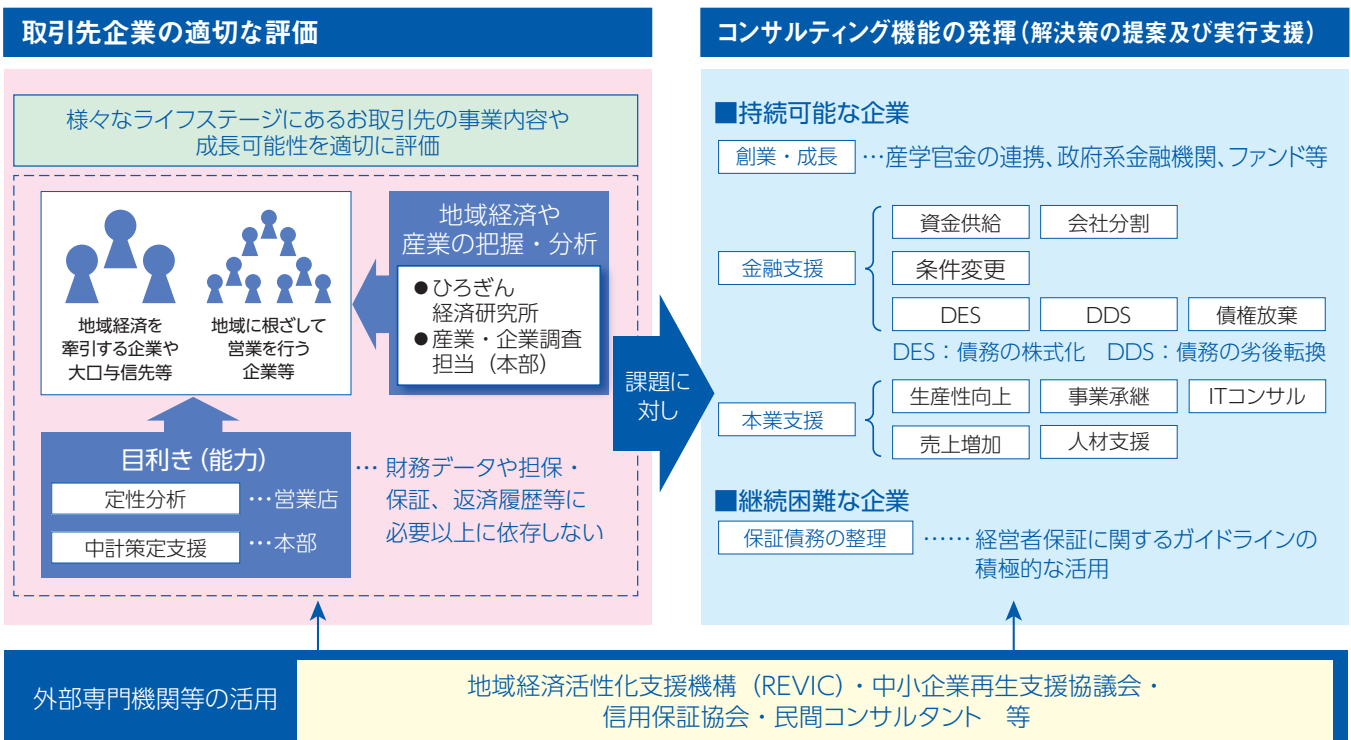
取組みの経緯

不良債権処理に追われていた1990年代、広島銀行は自動車業界のサプライヤー（部品メーカー）の財務面を見て融資を実行していました。しかしそのサプライヤーの財務内容が厳しくても代替できない技術を持っている場合、経営再建まで踏み込んで支えないと自動車業界が成り立ちません。財務内容だけを見るのではなく、産業クラスターにとって必要なか否かといった観点から定性情報を重要視する必要が出てきたのです。

2001年1月、自動車関連業界の取引先の多様化・高度化に的確にお応えするため、自動車業界からの転籍者を迎えるなどして「自動車関連対策室」を新設しました。専門家がサプライヤーの工場へ出向き、技術面を把握。これに広島銀行の財務分析を合わせ「技術」「財務」の両面から企業を理解することになり、リーマン・ショックなど急激な外部変化があっても軸がぶれることなく対峙することができました。これが広島銀行の事業性評価に繋がっていきました。



■ 広島銀行の「事業性評価」



## ソリューション(業務軸の深化・拡大)

～グループのあらゆる機能とアライアンスを活用し、非金融分野を含めたソリューションの提供～

### 1. ITコンサルへの取組強化(ひろぎんITソリューションズ)

#### お客さまへのIT支援

ひろぎんITソリューションズでは、お客さまに対しICT事業・派遣事業をはじめとした様々なソリューションを提供しています。

広島銀行の事業性評価を切り口に、「IT診断」からのシステム構築や汎用的パッケージの提供によ

り、業務効率化等の課題解決を支援します。

また、大型のシステム構築案件については、外部ベンダーとの協業やひろぎんリースと連携して総合的なファイナンス手法を提供しています。



#### ICT事業

- IDCサービス(クラウド、ハウジング、システム運用代行、受託情報処理サービス)の提供
- 各種情報システムの企画、開発、運用保守
- 各種パッケージソフト、コンピュータ機器販売



#### 派遣事業

- 金融機関など企業を対象としたシステム開発・運用技術者の派遣
- 人材アウトソーシング

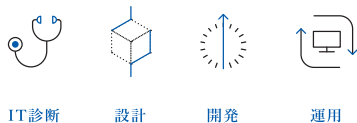
#### IDC・アウトソーシングサービス

あらゆる自然災害時でも稼働しつづけるデータセンターを基盤に、クラウドサービスからBPOまで幅広いサービスを展開しています。

- ◎IDCサービス
  - クラウド ■ハウジング ■ホスティング
- ◎アウトソーシング
  - BPO ■マイナンバー管理 ■運用/監視
- ◎セキュリティ
  - ネットワーク構築 ■IT資産管理 ■サイバーセキュリティ管理

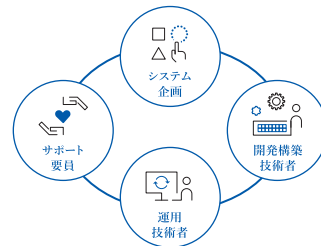
#### ソフトウェア開発

ソフトウェア開発では、お客さまの現状やシステムへ求めるニーズを把握するため、IT診断などのコンサルティンクを行い、ご期待を上回る成果を目指しています。



#### システム企画・運用技術者の派遣

システム企画、システムエンジニア、ネットワークエンジニアなどの技術者をお客さまに派遣。専門的な技術と知識を持った人材がシステム構築や運用をバックアップします。



#### 保有スキル(取得資格一覧)

- ◎国家資格
  - システム監査技術者 ■情報処理安全確保支援士 ■情報セキュリティスペシャリスト ■プロジェクトマネージャー ■ネットワークスペシャリスト ■データベーススペシャリスト ■応用情報技術者 ■基本情報技術者 ■情報セキュリティマネジメント ■ITパスポート
- ◎公的資格
  - プロジェクトマネジメントプロフェッショナル ■公認システム監査人 ■プロジェクトマネジメントスペシャリスト ■ITコーディネーター ■ITILファンデーション ■ITプランニングセールズ
- ◎ベンダー資格
  - OracleMaster(Platinum, Gold, Silver) ■Oracle Certified Java Programmer(Gold, Silver) ■OB2エンジニア ■Javaアソシエイツ ■CCNA ■.com Master ■Ruby技術 (Gold, Silver) ■UMLファンダメンタル

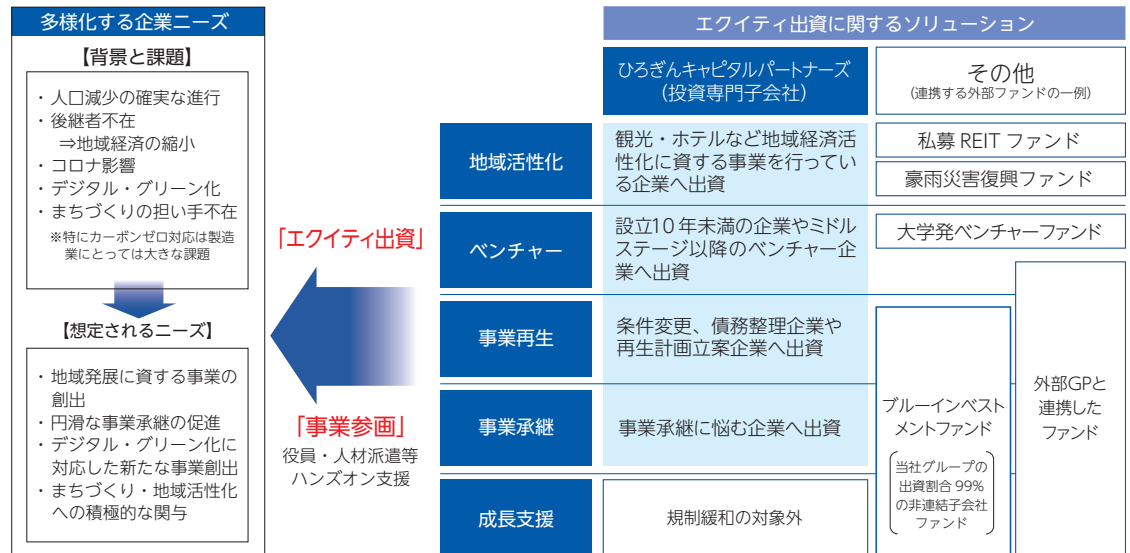
## 2.エクイティビジネスへの取組強化（ひろぎんキャピタルパートナーズ）

広島銀行は、「ひろぎんキャピタルパートナーズ」が組成する3つのファンド「事業再生ファンド」「事業承継ファンド」「ベンチャーファンド」へ出資しています。

また、外部のファンドとも連携し、地域課題の解決に貢献する取引先や事業成長に取り組む取引先への「エクイティ出資」と、従来から培ってきた「コンサルティング

機能」を活かし、「事業参画」という形で伴走型支援を超えた支援を行っていきます。

これにより、当社グループの顧客軸・業務軸を深化・拡大させ、投資先企業の企業価値向上と地域経済の活性化の実現を目指します。



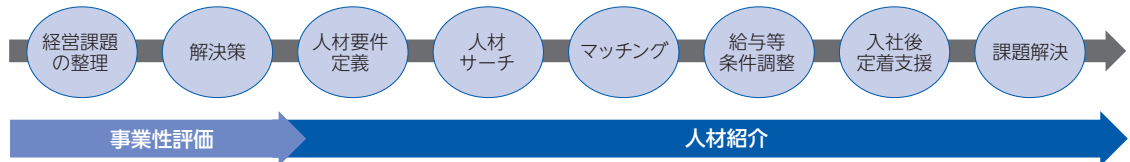
## 3.人材支援への取組強化（ひろぎんヒューマンリソース）

### 人材紹介事業

広島銀行では、2019年4月に人材紹介業務を開始し、お取引先企業の人材不足解消に向けて取り組んでまいりました。そして、2021年4月に設立したひろぎんヒューマンリソースでは、従来広島銀行で実施

してきた「人材紹介業務」を行うとともに、外部人材紹介会社との連携を強化することで、お客さまの幅広い雇用ニーズへ対応できるような体制を構築しています。

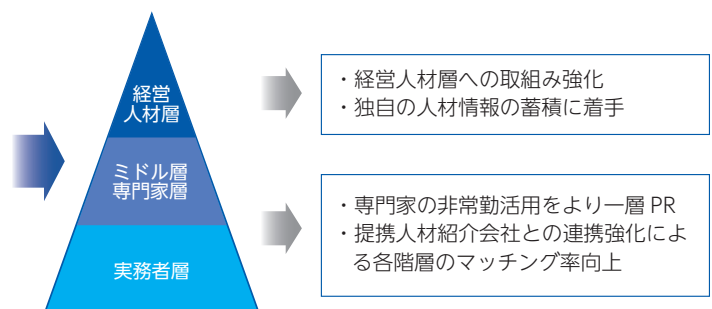
■人材紹介の対応ステップ 事業性評価の取組みとの親和性が高く、実効性の高いソリューションです。



### 広島県内企業経営者が抱える課題

| (上位 10 項目)      |       |
|-----------------|-------|
| 売上・受注数量の減少      | 62.1% |
| 人材育成強化、従業員的能力向上 | 38.8% |
| 人材の確保、人手不足      | 35.1% |
| 生産性の向上          | 16.6% |
| 働き方改革への対応       | 14.6% |
| 設備の老朽化          | 14.4% |
| 雇用の安定・維持        | 12.3% |
| 商品・サービスの高付加価値化  | 11.9% |
| 人件費の上昇          | 11.7% |
| 販売価格の下落         | 11.3% |

### 取組内容



資料：ひろぎん経済研究所 2020 年度下期経営者アンケート (複数回答、3 項目まで回答、全産業 n=699)

## 研修事業

広島県内の企業経営者が抱える課題の上位に、「人材育成強化、従業員の能力向上」が挙げられています。ひろぎんヒューマンリソースでは、研修メニュー拡

充や講師派遣等、多様な人材育成ニーズへ対応しています。

### 広島県内企業経営者が抱える課題

(上位10項目)

|                 |       |
|-----------------|-------|
| 売上・受注数量の減少      | 62.1% |
| 人材育成強化、従業員の能力向上 | 38.8% |
| 人材の確保、人手不足      | 35.1% |
| 生産性の向上          | 16.6% |
| 働き方改革への対応       | 14.6% |
| 設備の老朽化          | 14.4% |
| 雇用の安定・維持        | 12.3% |
| 商品・サービスの高付加価値化  | 11.9% |
| 人件費の上昇          | 11.7% |
| 販売価格の下落         | 11.3% |

資料：ひろぎん経済研究所 2020年度下期経営者アンケート  
(複数回答、3項目まで回答、全産業 n=699)

### 取組内容

- ・お客様の育成ニーズに応じたセミナー・研修ラインナップの拡大
- ・セミナー・研修実施カリキュラム・内容の充実

- ・お客様ニーズに応じた講師派遣等による社内研修プログラムの実施支援

## コンサルティング事業

広島県内の企業経営者が抱える課題の上位に相当数の項目が挙げられている通り、今後ニーズの拡

大が予想される働き方改革等、様々な人事労務関連の課題解決支援に取り組んでまいります。

### 広島県内企業経営者が抱える課題

(上位10項目)

|                 |       |
|-----------------|-------|
| 売上・受注数量の減少      | 62.1% |
| 人材育成強化、従業員の能力向上 | 38.8% |
| 人材の確保、人手不足      | 35.1% |
| 生産性の向上          | 16.6% |
| 働き方改革への対応       | 14.6% |
| 設備の老朽化          | 14.4% |
| 雇用の安定・維持        | 12.3% |
| 商品・サービスの高付加価値化  | 11.9% |
| 人件費の上昇          | 11.7% |
| 販売価格の下落         | 11.3% |

資料：ひろぎん経済研究所 2020年度下期経営者アンケート  
(複数回答、3項目まで回答、全産業 n=699)

### 取組内容

#### 人事労務に係る各種コンサルティング

- ・働き方改革への対応
- ・人事労務関連のIT化支援
- ・労働管理に係る各種相談 等

#### 人事制度構築コンサルティング

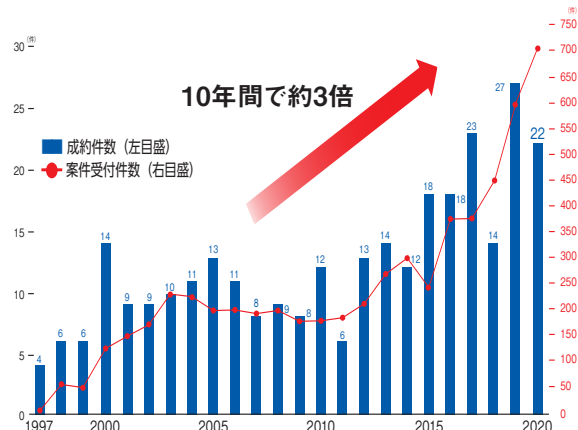
- ・評価制度、報酬制度の見直し等、人事制度の設計支援等

## 4.事業承継への取組強化 (広島銀行)

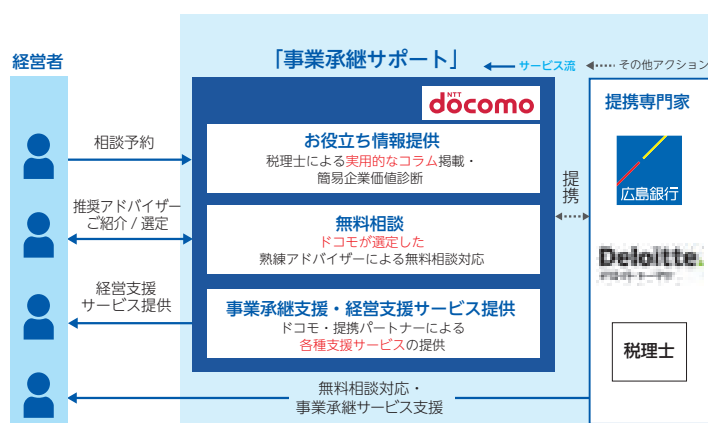
高齢化や後継者不足を背景に、事業承継が地域経済にとって益々重要な課題となるなか、広島銀行ではM&Aアドバイザー業務を通じて事業承継をサポートしており、ご相談件数は年々増加しています。また、2021

年2月に株式会社NTTドコモが提供するポータルサイトを活用して、時間と場所に関係なく事業承継に関するお悩みにお応えできる非対面オンラインサービスのトライアルを始めています。

### ■ M&A成約件数と相談件数

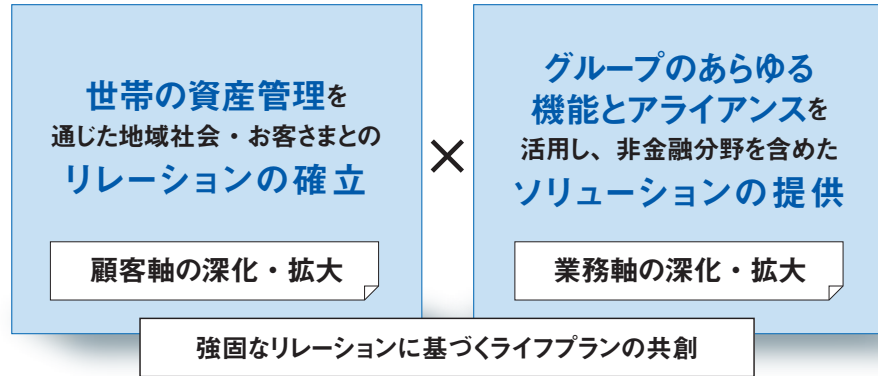


### ■ 「事業承継サポート」トライアルサービス



## 個人戦略

お客様のライフプランに則った世帯の資産管理に向け、最適なソリューションを提供します。



### リレーション（顧客軸の深化・拡大）

～世帯の資産管理を通じた地域社会・お客さまとのリレーションの確立～

### お客さまのコンシェルジュとして

#### 「パーソナルコンシェルジュ」を目指して

広島銀行では、お客さまとのリレーション強化に努め、専門性の高い分野では、本部・グループ各社・アライアンス先のソリューション機能を活用する中、ご相談の入口から出口までを一貫してサポートすることで、お客さまにとって「一番頼りになる」存在となることを目指しています。

また、ひろぎんホールディングスとして、皆さまのくらしや夢にかかわるさまざまなご相談に、これまで以上に幅広く対応できるよう、銀行の枠を超えて、証券や保険生活パートナーサービスなど、さまざまな商品とサービスを用意していき、「パーソナルコンシェルジュ」としてお客さまの生活を豊かにしていくお手伝いをします。



#### 【環境認識・課題】

マイナス金利の長期化、人口減少・高齢化の進展、お客さまニーズの多様化・高度化・複雑化

#### 【取り組むべき事項】

「〈ひろぎん〉ライフデザインサービス」

広島銀行では、コンシェルジュの考えのもと、お客さまのこれからの人生に対して、様々な提案を行い、お客さまの生活を豊かにするお手伝いとして非金融を含め幅広いニーズをトータルサポートするため、「〈ひろぎん〉ライフデザインサービス」を提供しています。

お客さまの家族構成・資産情報（金融資産、保険、不動産等）・ライフイベントなどをお伺いして未来への設計書となる「ライフデザイン」をお渡します。

お客さまと銀行で中長期にわたって情報共有を行い、

お客さまの悩みなどに対して必要な情報や支援を個別にお届けします。

#### 【目指す姿】

お客さまの「コンシェルジュ」として、幅広くニーズを収集し、日常生活における様々なニーズをサポートする「非金融サービス」の提供を含め、「お客さまの生活を豊かにする」お手伝いを行っていくことが目指す姿です。



## ソリューション(業務軸の深化・拡大)

～グループのあらゆる機能とアライアンスを活用し、非金融分野を含めたソリューションの提供～

### 1. ライフプランのトータルサポート強化(広島銀行)

広島銀行ではお客様のライフイベントや各世代のニーズに応える最適なソリューションのご提案を行っております。資産形成層に対しては長期・分散積立投資による安定的な資産形成に貢献してまいりま

す。高齢者層に対しては、相続関連業務への取組みを強化し、円滑な相続、資産承継をお手伝いすることに加え、二次相続対策提案などを通じて、次世代とのリレーション構築も進めてまいります。



## TOPICS

- 1.お客様と広島銀行で中長期にわたって情報共有を行い、必要な情報や支援を個別にお届けする「ライフデザインサービス」を取扱開始(2021年4月～)
- 2.新本社ビルのグランドオープンに伴い、保険プラザおよび相続コンサルティングプラザを新店舗へ移転(2021年5月～)
- 3.次世代への円滑な資産移転に加え、生前の財産管理に不安を感じる高齢者やご家族のニーズに対応する「家族みまもり信託」を取扱開始(2021年1月～)



## 2.相続コンサルティングビジネスへの取組強化(広島銀行)

### 相続コンサルティングプラザ

完全予約制・専用の相談ブースにて対応し、相続専門のスタッフが無料で分かりやすく丁寧にサポートするコンサルティングプラザを開設しています。



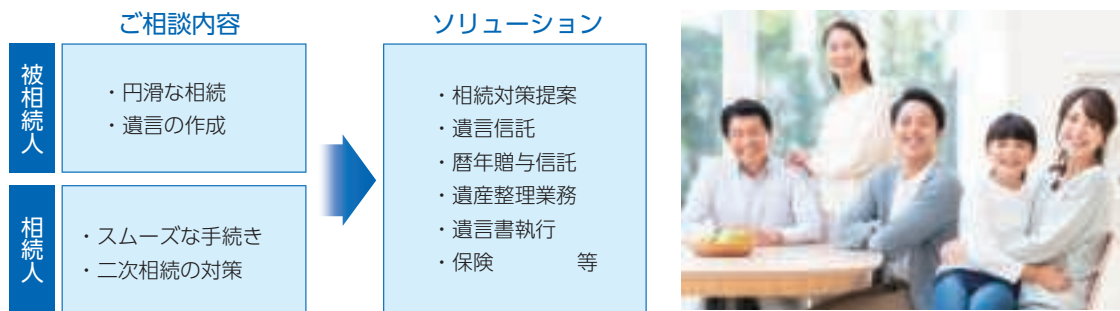
**相続に対する基礎知識**

|                                   |                              |
|-----------------------------------|------------------------------|
| <p>相続財産の調査や法定相続人の確認をしておきたい</p>    | <p>もしもの時の諸手続きと手順を知っておきたい</p> |
| <p>遺言がある相続と遺言がない相続の違いを教えてください</p> | <p>子どもがいない夫婦の場合相続はどうなるの？</p> |

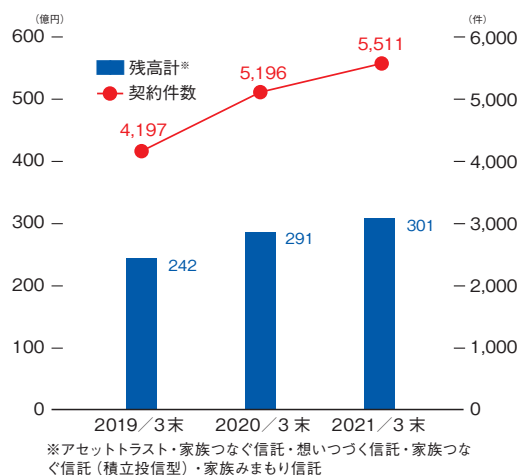
|         |                           |
|---------|---------------------------|
| 平日・土日窓口 | 広島銀行 本店営業部内 広島市中区紙屋町1-3-8 |
| 日曜日限定窓口 | 広島銀行 福山営業本部内 福山市霞町1-1-1   |

### 主なソリューション提案

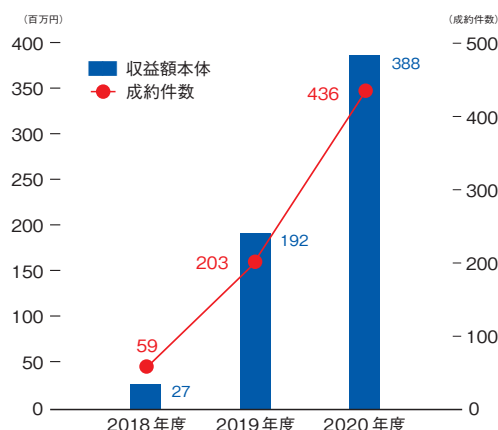
相続の生前対策から相続発生後のお手続きサポートまで、お客さまに最適なソリューションを提案します。



■ 相続関連信託商品の契約件数・残高



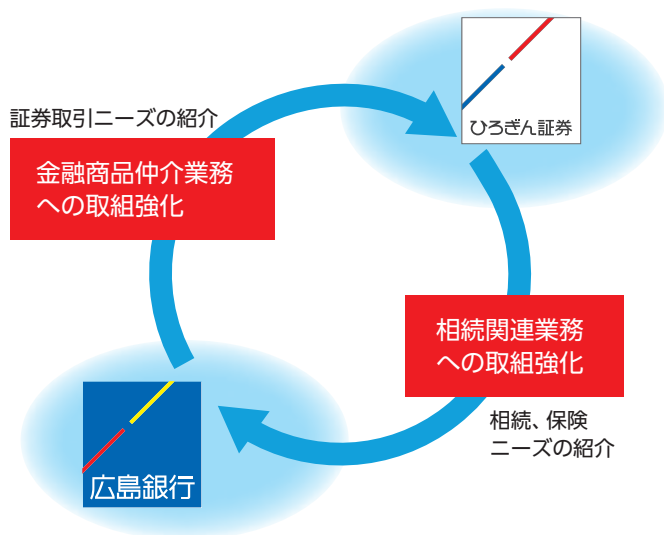
■ 遺言信託・遺産整理本体業務の成約件数・収益額



### 3. 銀証連携の一層の強化 (広島銀行、ひろぎん証券)

#### 共同店舗の開設状況

資産運用や相続対策のご相談・ご要望に幅広くお応えする体制を整え、ワンストップでの対応が可能な共同店舗を24カ店開設しています。



■ 共同店舗開設実績 (2021年5月末現在)

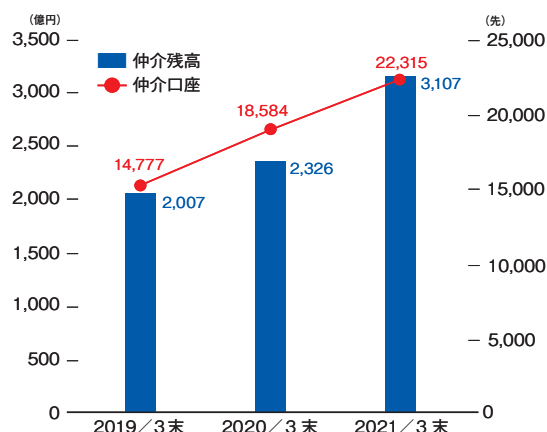
| 広島銀行   | ひろぎん証券 | 開設時期     | 広島銀行  | ひろぎん証券 | 開設時期     |
|--------|--------|----------|-------|--------|----------|
| 廿日市支店  | 廿日市支店  | 2008年11月 | 西条支店  | 東広島支店  | 2019年7月  |
| 岡山支店   | 岡山営業所  | 2014年5月  | 尾道支店  | 尾道支店   | 2019年8月  |
| 三原支店   | 三原営業所  | 2018年1月  | 広島西支店 | 広島西支店  | 2019年9月  |
| 宇部支店   | 宇部支店   | 2018年3月  | 松山支店  | 松山営業所  | 2019年11月 |
| 可部支店   | 可部支店   | 2018年5月  | 因島支店  | 因島支店   | 2019年12月 |
| 呉支店    | 呉支店    | 2018年5月  | 竹原支店  | 竹原支店   | 2020年1月  |
| 府中支店   | 府中支店   | 2018年7月  | 海田支店  | 海田営業所  | 2020年1月  |
| 今治支店   | 今治営業所  | 2018年8月  | 徳山支店  | 徳山支店   | 2020年2月  |
| 十日市支店  | 三次支店   | 2018年10月 | 皆実町支店 | 皆実町営業所 | 2020年4月  |
| 岩国支店   | 岩国支店   | 2018年11月 | 防府市店  | 防府市店   | 2020年10月 |
| 福山営業本部 | 福山支店   | 2019年1月  | 古市支店  | 古市営業所  | 2020年10月 |
| 東京支店   | 東京支店   | 2019年3月  | 本店営業部 | 本店営業部  | 2021年5月  |

#### 金融商品仲介業務

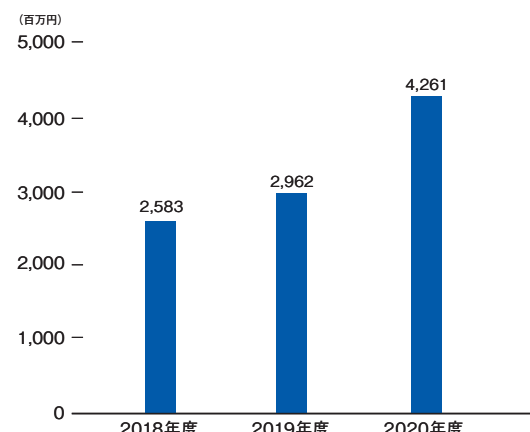
広島銀行では、ひろぎん証券の口座開設やひろぎん証券の一部商品を取り扱っています。ひろぎん証券では、株式をはじめとして幅広い商品を取扱っています。



■ ひろぎん証券<仲介口座数、及び残高推移>



■ ひろぎん証券<仲介収益推移>



#### 4.暮らしの様々なお悩みへのソリューション強化(広島銀行)

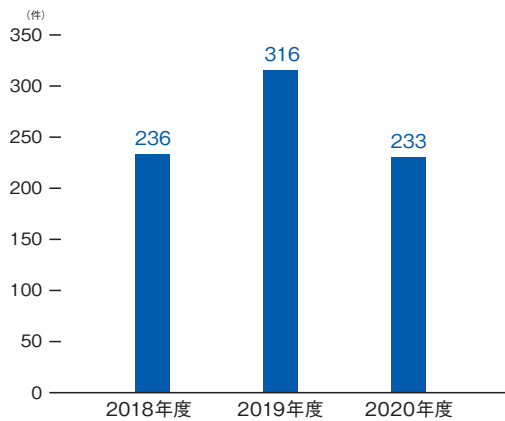
##### 〈ひろぎん〉生活パートナーサービス

2017年9月から取扱いを開始した「〈ひろぎん〉生活パートナーサービス」では、ひろしま生活パートナー株式会社と提携し、「家を修理・リフォームしたい」「エアコンやレンジフードをきれいにしたい」「家

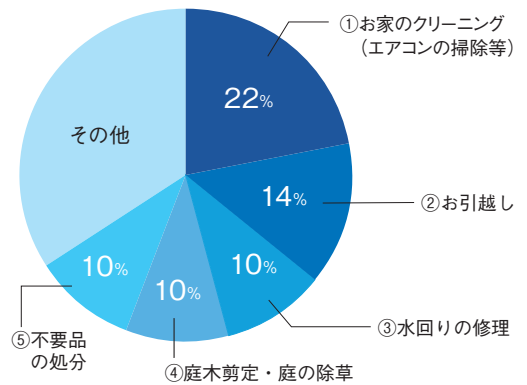
事を代行してもらいたい」など、お客さまの暮らしの中のさまざまなお悩みやお困りごとに対して、最適なソリューションを提供しています。



■生活パートナーサービスの成約件数



■生活パートナーサービスの人気メニュー



## チャンネル戦略

人口減少、少子高齢化、ネット社会の急速な進展、スマートフォンの全世代への普及・拡大など、お客様の生活様式が大きく変化し、リアル店舗の来店客数が減少する一方、インターネット・Webなどのデジタルチャンネルによる金融取引の利用が増加するなど、リアル店舗のあり方・役割が大きく変わろうと

しています。

このような背景のもと、マーケットインを徹底するなかで、お客様の多様化・高度化するニーズに的確にお応えしつつ、当社グループ一体となって、「顧客軸」「業務軸」の深化・拡大による「地域総合サービス」の展開を支えるチャンネルを構築しています。

## 1.リアルチャンネルによるコンサル高度化とデジタルチャンネルによる接点拡大

### 基本的な考え方

リアルチャンネルとデジタルチャンネルの融合を図る中、お客様接点のあり方を変えていくことで、中期計画の柱の一つでもあるお客様の成長への貢献

に向けたグループ各社のコア業務の深化とグループ一体となった業務領域の拡大（新たな収益分野の確立）の実現につなげていく考えです。

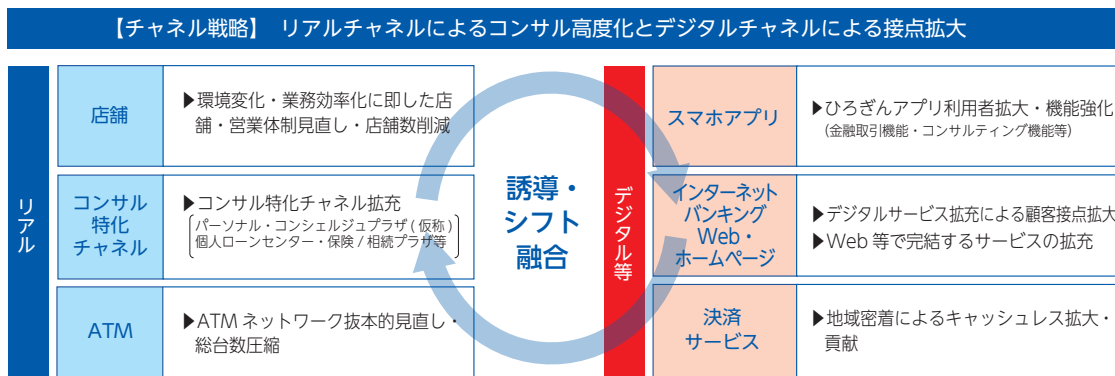
### チャンネル戦略・営業推進体制

基本的な考え方のもとで、具体的には以下の施策を重点的に進めております。

◎顧客接点の変化に応じたグループ営業拠点の見直し・効率化

◎コンサル機能強化、専門性高度化に向けた営業推進体制の構築

◎Web等で完結するサービスの拡充



## 2.顧客接点の変化に応じたグループ営業拠点の見直し・効率化

### リアルチャンネルの見直し

広島銀行は、マーケットの変化やデジタル化の進展等を踏まえ、2020年4月以降、エリア単位でマーケット特性に応じて、大規模店、中規模店、融資業務のない預金為替特化店などの小規模店の役割明確化による効率的な店舗運営を順次進めることで、営業体制の強化・経営資源の最適化を図っております。

また、営業店の窓口後方事務の本部集中化によ

る完全二線レスに向け、事務センターやエリア単位の大規模店に集中拠点の「エリアサポート」を配置し、広島県全域への拡大を図ることで、支店単位ではなくエリア単位での効率的な店頭業務運営を実現していきます。

今後更に、非対面チャンネル・デジタルチャンネルの充実を図ることで、中期計画で2023年度末までに、

2019年度末対比、銀行店舗を約1割、ATMを約2割削減し、グループ各社や非金融を含めた新たなビジネス分野へ経営資源を再配分していく方針です。

■ リアルチャネルの見直し



### 3. コンサル機能強化、専門性高度化に向けた営業推進体制の構築

#### 証券によるワンストップサービスの提供

従来より当社グループでは、銀行と証券のサービスのワンストップでの提供とお客さまの利便性向上を目的として、共同店舗を積極展開しております。

2017年6月の「ひろぎん証券」の完全子会社化を機に展開をさらに加速させ、2021年5月の新本

社ビル開業に合わせ、本店営業部の共同店舗移行も終えました。現在、24カ店の共同店舗を展開し、多様化、高度化するお客さまのニーズに的確にお応えするサービス提供体制を構築しています。

#### コンサル特化チャネルの拡充

当社グループでは、銀行、証券の店舗に加え、お客さまの幅広いニーズにお応えするため、個人のお客さまのライフプランに関するコンサルティングに特化したリアルチャネルとして、平日のみならず、休日も営業する〈ひろぎん〉個人ローンセンター、〈ひろぎん〉保険プラザ、〈ひろぎん〉相続コンサルティングプラザを展開しています。

従来、「銀行・証券」が提供してきた金融ニーズへの対応の枠を超え、あらゆるチャネル（人、拠点、機能）が、「パーソナルコンシェルジュ」として、個人の生活を豊かにするライフプランをトータルサポートしていくというグループ個人戦略の実現を担うチャネルとして、今後、機能の統合等を検討してまいります。

#### ウィズコロナにおけるお客さまとの接点のあり方

ウィズコロナ時代において、非対面チャネルの加速的な普及にあわせ、当社グループにおいても、Face to Faceでの営業活動をベースとした付加価

値を維持する中で、オンライン面談を積極的に活用するなど新たな顧客接点を創出していきます。

## 4.Web等で完結するサービスの拡充

### スマートフォンによる諸届受付の開始

リアルチャネルの見直しとあわせて、業務改革の一環として、営業店事務の極小化を図るべく、個人取引の窓口受付を「店頭タブレット」などでセルフ化

を進めるとともに、ペーパーレス・印鑑レス化を実現、スマートフォン・パソコンによる住所変更などの諸届の受付も2020年12月から開始しております。

#### ■スマートフォンによる諸届受付の開始

来店不要！ いつでもどこでもお手続き OK



普通預金口座のキャッシュカード（バリューワンカードを含む）をお持ちの個人のお客さまは、以下のお取引がスマホやパソコンからお手続きいただけます。

- ◎ご住所の変更
- ◎総合口座通帳の再発行、発見（ご利用再開）、無通帳口座への切り替え
- ◎普通預金通帳の再発行、発見（ご利用再開）
- ◎普通預金のキャッシュカードの再発行、発見（ご利用再開）
- ◎バリューワンカードの再発行
- ◎ダイレクトバンキングカードの再発行

### インターネット専用支店「ひろぎんカーブ支店」

広島銀行では、地元プロ野球球団「広島東洋カーブ」の地域一体となった応援と盛り上がりの後押しし、お客さまとの接点拡大と地元経済の活性化に貢献するため、2019年3月に従前のインターネット支店をリニューアルし、インターネット専用の「ひろぎんカーブ支店」を創設しました。

プロ野球球団の名称を銀行支店名に採用するのは全国でも初めてのことであり、様々な特典をご用意するなか、これからも、全国におられるカーブファンのみなさんとともに、地元広島の宝であるカーブ

を後押ししていきたいと考えております。

お勤めなどでご来店が難しいお客さまや、お近くに広島銀行の店舗がないお客さまでもご来店いただくことなく口座開設、お取引をいただくことが可能であり、こうしたお客さまとの接点拡大にもつなげるとともに、預金調達チャネルとして相続預金をはじめとした広島県外等、広島銀行の店舗ネットワークのない地域への流出に対する受け皿としても活用してまいります。

#### ■インターネット専用支店「ひろぎんカーブ支店」

# ひろぎんカーブ支店

オリジナルカードデザイン



キャッシュカード



ダイレクトバンキングカード

- カーブデザインの専用キャッシュカード等を発行
- 口座開設は、ひろぎんアプリ、ホームページから可能
- カーブデザインのHIROGIN Debit (デビットカード) もお取扱しています!



HIROGIN Debit

ひろぎんカーブ支店について詳しくはホームページを掲載!

ご利用者特典

当たる!

■3年間のレギュラーシーズン優勝回数に応じて、金利を上乗せ(3回優勝すれば、最大+0.15%)

常勝カーブ応援定期預金

2020/12/23<sup>o</sup> - 2021/07/31<sup>e</sup>

■カーブ関連グッズや観戦チケットを抽選でプレゼント  
■カーブ支店限定のメールマガジンの配信

## デジタル戦略

### 1. デジタルトランスフォーメーションの取組み

急速に進展するデジタル化の流れの中で、デジタルトランスフォーメーション（デジタルによる事業構造の変革）への取組みは重要な経営戦略と考えています。

デジタル技術やデータ活用によって、地域の発展やお客さまの成長へ貢献できるよう、新しい価値創出に向けたチャレンジに取り組んでまいります。



#### 環境認識

少子高齢化やマーケットの縮小、マイナス金利政策、金融サービスの規制緩和・異業種参入といった従来型の経営課題に加えて、社会進出の多様化や新しい働き方、デジタルデバイスの普及、オープンイノベーションの重要性が高まっていることなどの環境変化に直面する中、持続的な成長のためには新し

いチャレンジが必要不可欠との認識のもと、当社グループが持つ「地域社会・お客さまとのリレーション」「膨大なデータ」「地域における信用力」といった強みを、進化が著しいデジタルテクノロジーとともに活用し、新しい価値の創出に取り組んでいます。

#### 取組体制

上記のような環境認識のもと、広島銀行では非金融の領域にも踏み込んだ新ビジネスの創出を目指し中長期的なスパンで検討を行う部署として、2016年8月に総合企画部内に「新事業開発推進室」を立ち上げました。

以降、新ビジネスの検討を重ねる中で、スマホアプリの機能やキャッシュレス決済の機能を順次融合し、2019年4月にデジタル戦略部を組成、また、当社のスタートと同時に、グループ各社のデータ利活用の高度化やデジタル技術を活用した諸施策の展開等に取り組む横断的な組織としてデジタルイノ

ベーション部を立ち上げ、経営トップのイニシアティブのもと、よりスピーディでチャレンジングなデジタルトランスフォーメーションを進展する体制を構築しております。

#### 【広島銀行】

2016年8月 総合企画部新事業開発推進室

2018年2月 総合企画部デジタルイノベーション室

2019年4月 デジタル戦略部

#### 【ひろぎんホールディングス】

2020年10月 デジタルイノベーション部

#### 重点項目

デジタル技術や当社グループが保有する情報資産（データ）の利活用高度化、他業態とのアライアンス、デジタル人財の育成・登用により、地域社会の発展やお客さまのあらゆるニーズにお応え

する「地域総合サービスグループの実現」を目指し、次の5つを重点項目として取り組んでいます。

① デジタル新ビジネスの創出

- ・グループ各社や他業態アライアンス先等との連携による新ビジネスの創出
- ・あらゆるデータ・サービスをWebチャンネルで提供する地域アライアンスビジネスの実現

② キャッシュレスの対応

- ・魅力のあるサービス提供とともに、地域密着によるキャッシュレス化の拡大
- ・地域プロジェクトや地域団体等への積極関与実施

③ アプリ等Webチャンネルの機能強化

- ・デジタルネイティブとの接点の柱としてのスマホアプリの機能強化
- ・HP・SNSを含めたマーケティング強化への対応、グループ各社チャンネルとの連携強化

④ グループ各社業務のデジタル化

- ・デジタルを活用した生産性向上および業務効率化への取り組み
- ・ITコンサルティングの取組強化に向けた対応

⑤ データ利活用の高度化

- ・スペシャリストチームの組成および始動
- ・データに裏付けされたソリューションやモデル構築等による新たな価値の提供

2.ひろぎんグループが取り組むDXのご紹介

与信や請求業務を代行し、売掛金の保証まで行う BtoB自動化請求サービス「ひろぎんBill」

広島銀行は、マネーフォワードケッサイ株式会社と業務提携を行い、法人・個人事業主のお客さまが掛売りする際の与信審査、請求書発行・発送、入金管理まで、一連の請求・決済業務の代行を実現しました。また本サービスはクラウドを活用した

Web完結型ソリューションであり、コロナ禍を受け増加する非対面取引の業務効率化を実現できる等、DX（デジタルトランスフォーメーション）の一環として取り組むものです。

【サービスの主な特長】

- ・面倒な請求・決済業務を代行するため大幅な業務効率化・削減につながります。
- ・与信審査通過後は掛売りにつきものの「入金遅延」等のリスクを回避できるため、非対面での新規取引も安心して始めることができます。
- ・早期振込機能の利用で、申請から最短3営業日で売掛金の振込が可能のためキャッシュフローの改善につながります。



オンラインでわずか5分！助成金の受給診断サービス

広島銀行は、新型コロナウイルス感染症や働き方改革等に関連する各種助成金の新設・拡充が行われていることから、中小企業向け助成金受給支援業務で実績のある株式会社ライトアップと業務提携を行い、2020年10月より、Webを活用した非対面対応も可能な助成金受給支援サービスの取扱いを開始しました。

答するだけで、受けられる助成金の受給金額が自動診断されます。またその場で申請相談も可能です。

広島銀行のホームページ上にある「助成金・補助金自動診断システム」のページからアンケートに回





## 中小企業向け「事業承継サポート」のトライアルサービス提供

広島銀行は、株式会社NTTドコモおよびデロイト トーマツ ファイナンシャルアドバイザー合同会社と連携し、中小企業向け「事業承継サポート」のトライアルサービスを2021年2月より開始いたしました。

本サービスは、後継者が定まっていない中小企業・小規模事業者の経営者を対象に、株式会社NTTドコモが提供するポータルサイトを通じて、最適なアドバイザーを紹介し、お客さまが持つ漠然としたお悩みについて、お客さまの方針が決定するまで、無料で相談することができるサービスです。

アドバイザーは、お客さまの状況をお伺いし、中立的な立場でM&Aに限定しない様々なアドバイスやご支援をご提案します。

本トライアルは2022年2月に全国展開および本格商用化を目指しております。



### 「事業承継サポート」の特徴

#### 【気軽な相談対応】

漠然としたお悩みでもお気軽に相談できます

#### 【中立的な相談対応】

M&Aありきでなく、お客さまのご意向に沿って進めます

#### 【最適なアドバイザーをご紹介】

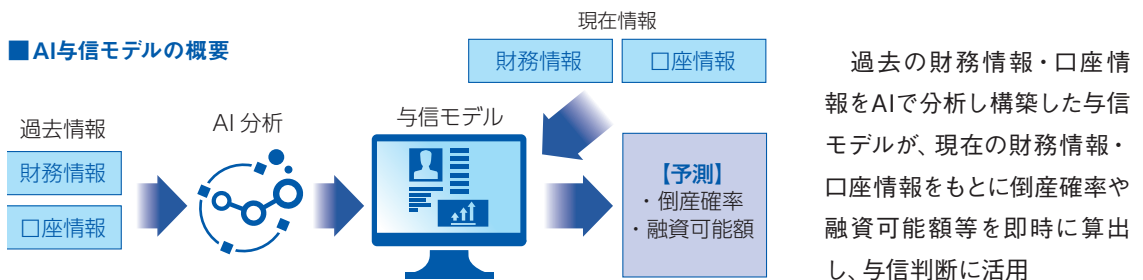
お客さまのお悩みに適したアドバイザーをご紹介します

## 人工知能（AI）を活用した事業性融資商品の取扱い

広島銀行は、中小企業・小規模事業者の資金ニーズによりスピーディーに対応することを目的に日本リスク・データ・バンク株式会社と連携し、「口座の入出金」や「財務」に関する情報などを人工知能（AI）を活用して分析した与信モデルを構築。2020年7月より、本与信モデルを活用した事業性融資商品「〈ひろぎん〉ビジネスローン『Accel（アクセル）』」の取扱いを開始しました。

本与信モデルの活用により、広島銀行所定の条件を満たすお客さまに対し、お申込みから契約までのお手続きを来店不要で完結させるとともに、最短即日審査によるスピーディーなご融資を提供しております。

今後も引き続きデジタル技術等を活用したWeb完結での融資取引等新たなサービスの導入検討を進め、お客さまの利便性向上に努めてまいります。



## キャッシュレス化への対応

広島銀行は、複数の電子マネーを搭載したICカードを社員証や学生証として活用いただける『多機能ICカード』の発行支援を行っています。同ICカードは「電子マネー」「名札」に加え、ICチップの本人認証機能を活かした「出欠・勤怠管理」や「カードキー（入退館・入退室管理）」など一枚で複数機能のご利用が可能です。

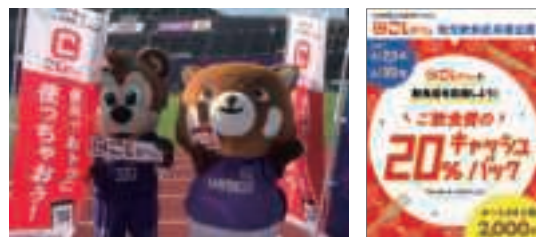
2021年3月からは従来の電子マネー、ゆめかIC（前払い式）、QUICPay（後払い式）に、新たに楽

天Eddy（前払い式）が加わり、これまで以上に幅広いご利用が可能になりました。

キャッシュレス決済を活用した地域貢献も積極的に行っています。広島銀行独自のスマホ決済サービス「こいPay」を活用し、地元イベント等へのキャッシュレス環境の提供や、コロナ禍で打撃を受けられている飲食店へ



の送客支援を目的としたキャンペーンの実施などを行ってまいりました。今後も“地域ならではの”取り組みを継続して参ります。



### ひろぎんアプリの機能拡充

広島銀行は、ひろぎんアプリを店舗窓口、ATMに続く、より身近で便利に使っていただける新しい窓口と位置付け、2019年2月のリニューアル以降、機能の拡充を図っています。キャッチフレーズは「手の中に、いつも〈ひろぎん〉」。

ひろぎんアプリを入口とし、残高照会から銀行取引、各種サービス申し込みまで、日常の銀行取引は店舗にお越しいただくことなく、アプリを起点として、簡単にできるポータルアプリを目指し、今後もさらなる機能強化、利便性の向上を行ってまいります。

#### 【主な機能】

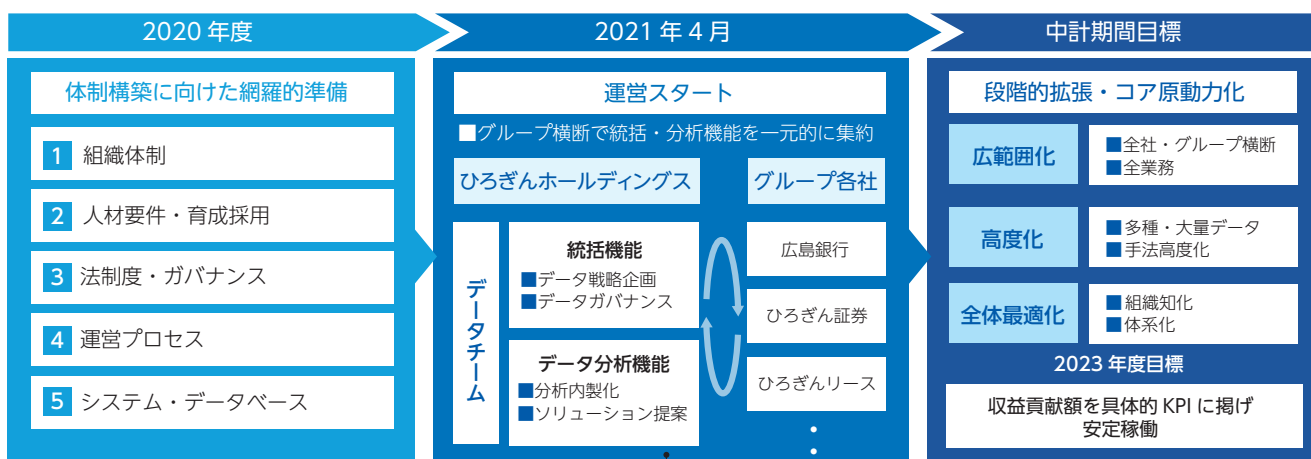
- ・口座開設申込み (ひろぎんカーブ支店)
- ・残高照会
- ・入出金明細照会(36か月分)
- ・インターネットバンキングへの生体認証ログイン
- ・投資信託口座開設申込み
- ・ネット証券(SBI・楽天証券)口座開設申込み等の連携
- ・セキュリティチェック機能
- ・その他(自動応答FAQ機能「AIサポート」、店舗・ATM検索等)



### データ利活用の高度化

「データ利活用の高度化」をひろぎんグループ全体における各種戦略の実現を支えるコア原動力として位置づけ、2020年度より計画的に体制構築に向けた準備を実施し、2021年4月より専担チームを組織のうえで取り組みを開始しております。

当社グループ横断で、データの裏付けのもと、スピーディーかつ客観的・合理的な判断材料によるビジネス課題解決に資するべく中計期間中での段階的拡張を図ってまいります。



取り組み事例

**カードローンマーケティングの精度向上**  
AIの活用により、お客さまに最適なタイミングで最適な商品・サービスをご提供する機能を内製化

