

1 リテールビジネス

RETAIL BUSINESS

デジタルサービス戦略

スマートフォン上で、現在高や入出金明細の確認、送金、各種支払い等の基本的な銀行取引が完結するほか、キャッシュカードがなくても、スマートフォンを利用して、ATMでの入出金が行える「ゆうちょ通帳アプリ」の利用口座が、2023年9月末時点で891万口座まで拡大しています。また、2023年2月には、スマートフォンを利用して金融資産や毎月の収支の管理ができる家計簿アプリ「ゆうちょレコ」のサービスも開始しました。さらに、キャッシュカード一体型のVisaデビットカード「ゆうちょデビット」の発行を開始するなど、キャッシュレス化の取り組みを推進しました。

今後も、スマホアプリ等のデジタルサービスの拡充によりお客様の利便性向上を図るとともに、各種事務をデジタル完結させることにより、業務効率化を着実に推進していきます。

資産形成サポートビジネス

窓口にて取り扱う投資信託商品については、シンプルでわかりやすい商品に厳選したほか、お客様のライフプランや家計の状況の変化等に合わせた最適な運用ポートフォリオを提供する「ゆうちょファンドラップ」の取り扱いを開始するなど、お客様本位の商品ラインアップに見直しており、お客様のライフプランの実現に向けた商品・サービス提案を通し、お客様に寄り添ったコンサルティングを推進しています。

また、2024年1月から拡充、恒久化された非課税制度「NISA」については、全国の直営店および郵便局ネットワークを活用してご提案を行い、お客様の多様化する資産運用ニーズにお応えしていきます。

投資信託デジタルチャネル等の取り組み

デジタルチャネルでは、投資信託の購入時手数料を無料とするほか、ゆうちょ通帳アプリに投資信託の売買機能を追加するなど、デジタルチャネルの機能拡充を進めています。さらに、2022年10月からは投資信託を取り扱っている郵便局・直営店と投資信託を取り扱っていない郵便局をリモート接続することにより、全国のお近くの郵便局で「NISA」のご相談・受付ができるサービスを行っています。

お客さまによるセルフ取引の拡充

直営店(233店舗)では、お客さまが口座開設等の取引をご自身で行えるセルフ型営業店端末「Madotab」を導入し、2023年9月末時点で、新規口座開設の9割超が窓口ではなく「Madotab」で行われています。2023年5月には、送金機能やQRコード*を利用した税金のお支払い、キャッシュカードの暗証番号再登録の機能を追加しました。今後も利用可能な手続きを拡大し、お客様の利便性向上と窓口の事務量削減を進めていきます。また、ATMネットワークにおいては、通帳繰越機能付きATMの配備を進めました。

* QRコードは株式会社デンソーウェーブの登録商標です。

バックオフィス業務のデジタル化

バックオフィス業務においても行政機関からの照会対応や相続手続等、業務負荷の高い事務の自動化・電子化を促進しています。2021年度には、当行内各システムと連携しながら事務処理を自動で行う「BPMS(ビジネスプロセスマネジメントシステム)」の導入に取り組み、2023年度には業務拡大・拠点拡大によるさらなる生産性向上を推進していきます。

共創プラットフォーム戦略

新しいリテールビジネス戦略として、多様な事業者と連携し、「ゆうちょ通帳アプリ」や家計簿アプリ「ゆうちょレコ」を通じて、お客様の属性等に応じた適切な商品・サービスをご案内(広告コンテンツの配信等)する「共創プラットフォーム戦略」に取り組んでいます。2023年10月には、「ソニー銀行の外貨預金」をご案内する広告配信を試行しました。

2 マーケットビジネス

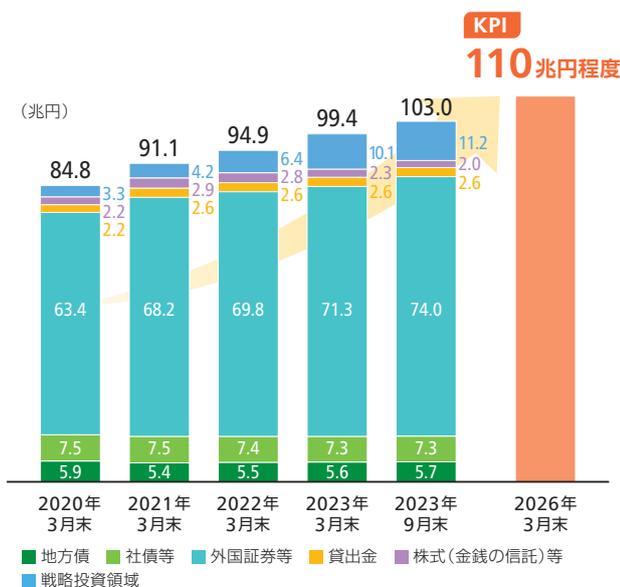
MARKET BUSINESS

市場運用の一層の深化

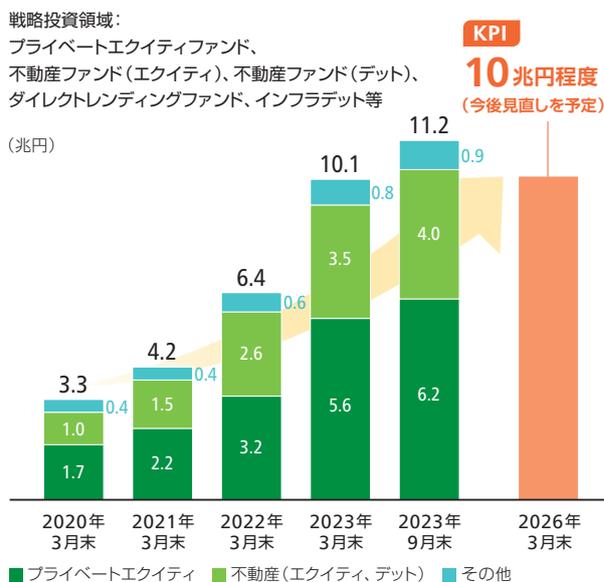
～リスク性資産への投資の継続と 円金利ポートフォリオの再構築～

ポートフォリオのストレス耐性強化とリスク対比リターン
の向上を意識しつつ、リスク性資産(円金利(日本国債等)
以外の資産)の残高拡大を図っています。特に、リスク性

リスク性資産残高



戦略投資領域残高(リスク性資産残高の内数)



※1 「時価の算定に関する会計基準の適用指針」(2021年改正)の適用を受け、プライベートエクイティファンドおよび不動産ファンドの残高については、一部アセットを除き、2023年3月末から時価ベース。
※2 今後、KPIの見直しを予定(中期経営計画の見直しに合わせて2024年5月に開示予定)。

資産のうち、当行が「戦略投資領域」と位置づけるプライベートエクイティファンド等の投資に注力しています。

これまで、投資適格領域の海外クレジット資産(社債等)を中心に残高を拡大しており、リスク性資産残高は2023年9月末時点で103.0兆円まで増加し、戦略投資領域については、優良な案件への選別的な投資に努め、残高を11.2兆円まで積み上げました。

今後もリスク性資産の残高拡大を図るほか、戦略投資領域については、中長期的な視点で、優良ファンドへの選別的な投資を継続していきます。

また、2023年度は、長らく低位で推移してきた国内金利の反転を捉え、円金利ポートフォリオの再構築に取り組んでいます。

3 Σビジネス

Σ BUSINESS

当行では、2022年10月から2年間、新たな法人ビジネス「Σビジネス」のパイロット期間を開始しました。この新たな法人ビジネスでは、地域の企業に必要な「資本金」を、「出資」という手段で支援するだけでなく、投資先企業

のマーケティング支援や経営面でもコミットし、地域社会・経済の活性化と発展に貢献していきます。当行は、地域社会との結びつきを深めながら、新しいビジネスモデルを創造し、より一層の発展を目指していきます。

Σビジネス本格始動に向けた風土醸成・人財育成

Σビジネスを進めるうえで重要な風土醸成・人財育成については、サステナブルな体制を構築するため、2年間のパイロット期間も含めた人財育成施策として、Σビジネスの意義や当行の目指すべき姿、投資業務に関する基礎

知識等を網羅した「Σビジネスの教科書」を制作し、入社年次別の研修、eラーニング等を通じた風土醸成・人財育成を進めています。

また、投資業務に関する専門的な人財育成としては、ファンド出資等のファイナンス業務の経験や、GP業務を行う企業への若手社員の派遣により、「ゆうちょうらしいGP業務」の本格化に向けた準備を進めています。

Σビジネスは、マーケティング支援業務やソーシング業務も含めて「地域」が大きなテーマであることから、地域に根ざした人財の育成が重要です。社員の「地域へ貢献したい」という想いを実現できる場として、当行の行内公募制度である「キャリアチャレンジ制度」を活用し、各地域の直営店・エリア本部からも、多くの社員がΣビジネスへ積極的に参画しています。

これらの取り組みを通じて、Σビジネスの意義である地域への貢献を全社員一体で取り組むこととしています。

地域活性化ファンドへの出資

お客さまの大切な資金を地域に循環させていくために、地域金融機関との連携を通じて、地域活性化ファンドへの参加を推進しています。2023年度中間期は、新たに3件（累計48件）の地域活性化ファンドへ参加しました。今後も、積極的に地域への資金循環を行っていきます。

ATMネットワークの活用と事務共同化

ゆうちょ銀行では、地域金融機関と連携し、「地域の金融プラットフォーム」として地域の金融ニーズにえています。

全国にあるATMネットワークを活用し、地域金融機関とのATM連携を推進しています。

また、当行が各地域金融機関から一部事務を請け負う「事務共同化」も実施しています。こうした取り組みにより、「地域の金融プラットフォーム」として、全国の地方創生を多面的に支援していきます。

中小企業の経営のサポートのための取り組み

当行では、法人や事業者を対象とした各種送金・決済サービスやインターネットバンキング(ゆうちょBizダイレクト)をご用意しています。商品代金の受け取りや売掛金の回収に便利な通常払込み・電信振替、従業員さま向けの給与振込など、全国を網羅するゆうちょ銀行・郵便局・ATMのネットワークを活用したサービスについて、さらなる商品性の向上に努め、業務の効率化、スピードアップ、コスト削減などの面から、中小企業の経営者の皆さまをサポートしてまいります。

※当行では、中小企業との相対での融資を通じた経営サポートの取り組みは行っていません。

一層信頼される銀行となるための経営基盤の強化

当行は、社長を含む主要経営陣をメンバーとする「サービス向上委員会」を中心に、全社員によるお客さま本位の業務運営の推進をはじめとする組織風土改革と内部管理態勢の強化に継続して取り組んでいます。これまでに、直営店の業績評価等にお客さま本位の営業プロセスを反映させるしくみを新たに導入したほか、社員の意見を直接社長に届ける「社長直通意見箱」の取り組みも推進しています。

また、Web社内報「ゆうちょLife」において、役員のコラムや組織・社員紹介等のコンテンツを配信し、社員のエンゲージメント向上を図っています。

2023年度は、新たに地方のエリア本部からその地域ならではの情報発信を開始しており、コミュニケーションの活性化につながっています。

