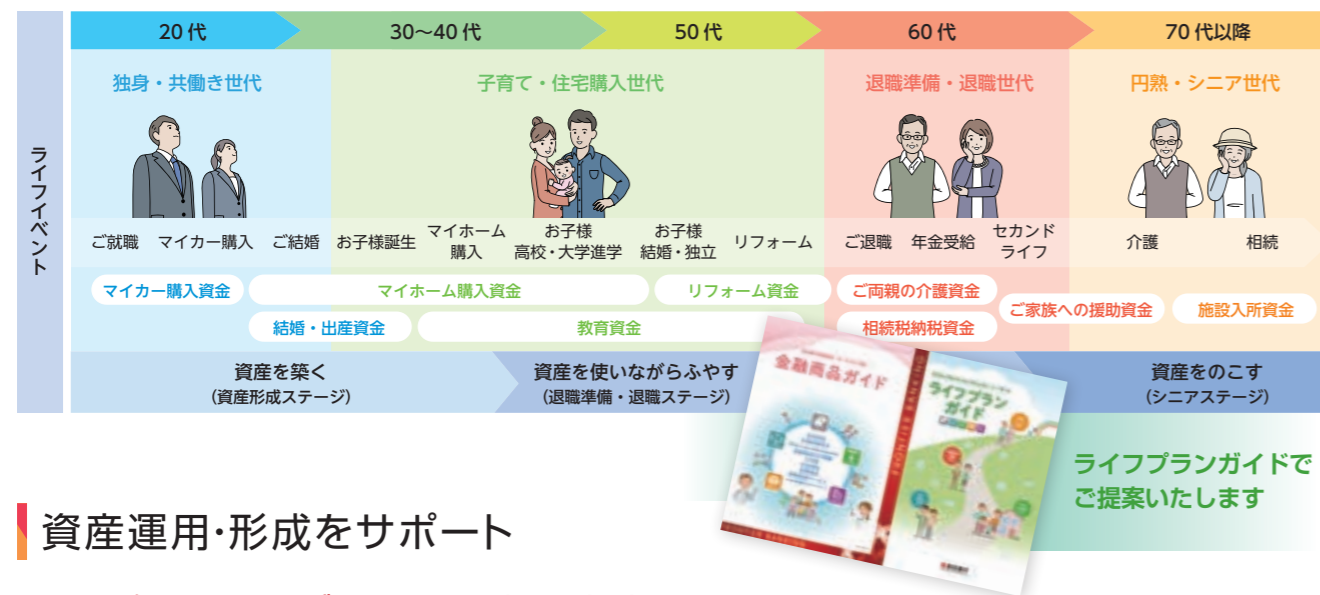


個人向け戦略

お客さま一人ひとりをサポート

お客さまのライフイベントにおける多様なニーズにお応えするために、商品・サービスのラインアップの充実に努め、お客さま一人ひとりのライフプランに合わせたご提案を行っています。

お客さまのライフイベントに応じたサービス



資産運用・形成をサポート

ライフプランやニーズに応じた最適ご提案

当行では「お客さま本位の業務運営宣言と取組方針」にもとづき、新型コロナウイルス感染対策を考慮のうえ、お客さまのライフプランやニーズに応じた提案を実践しています。

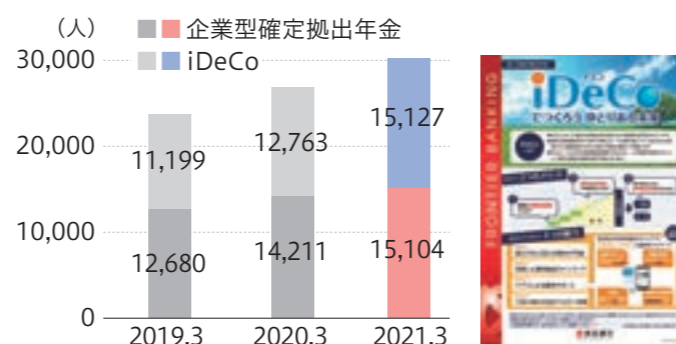
資産形成ニーズのあるお客さまに対しては、お取引先企業様におけるセミナー開催や、「ほけんの相談窓口」による保険の見直しを行っています。また長期的な資産形成ニーズにお応えするための商品を積極的にご案内しています。なかでも企業型確定拠出年金については、企業ニーズに合わせた制度設計・サポート・導入後の従業員へのフォローアップなどを、iDeCo(個人型確定拠出年金)については、営業店担当者による加入後のフォローや、運用サポートアプリ「みらいナビ」の無料提供を通じて、長期にわたる資産形成のサポートを行っています。なお、このような取組みが評価され、企業型確定拠出年金・iDeCo(個人型確定拠出年金)加入者数は、ともに地銀のなかで全国トップクラスとなっています。

資産運用・資産保全ニーズのあるお客さまに対しては、投資信託・保険はもとより、当行に開設した仲介口座でグループ会社の百五証券が取り扱う株式や、EB債を提供するなど、多様なお客さまのニーズにお応えできるように

しています。また、提案力向上のため、行内研修などの取組みを行っています。

相続・資産承継ニーズのあるお客さまに対しては、専門部署が中心となり相続シミュレーションを活用した相続対策(生前贈与や遺産分割)や資産保全対策を提案しています。また、お客さまが認知症などで自身の財産管理ができなくなることへの備えや、二次相続以降の承継者指定などのニーズにお応えするため「民事信託」を取り扱っています。円滑な相続を支援するため遺言信託、遺産整理、相続税申告支援等を取り扱う専門業者の紹介も行っています。

企業型確定拠出年金・iDeCo加入者数



個人向けローンによるサポート

住宅ローン

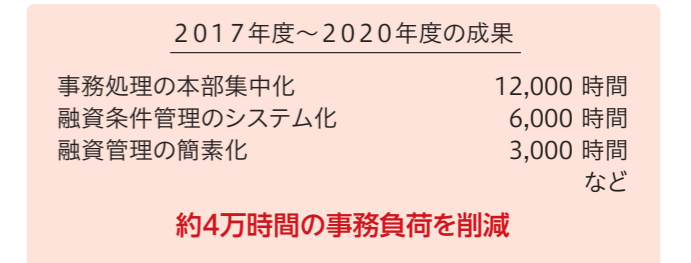
住宅ローンは、愛知県を中心に実行額を伸ばしています。2020年6月には豊橋パーソナルプラザを開設し、従来の店舗ネットワークと連携して、愛知県の尾張地域から三河地域にわたる広いエリアでローンのご相談・お申込みを承る体制を構築しています。

住宅ローンの実行額は年々増加していますが、あわせて本部集中化や事務の見直しを行い効率化を進めることで大幅な増員によらず、実行額を伸ばすことができました。効率化とあわせ「サービスの向上」にも取り組んでいきます。また今後、AIやRPAを活用した事務改善にも着手していく予定です。

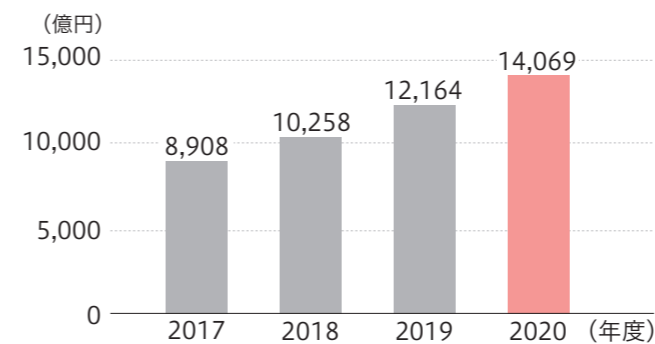
コロナ禍で高まる「非対面契約」のニーズに対応するため、住宅ローンにおいて「電子契約」の導入を検討し

ていく予定です。「電子契約」の導入と並行して「非対面」・「対面」に関わらず、お客さまに安心してご契約手続きを行っていただくために、ご自宅で余裕のある時間にWeb上で視聴が可能な契約手続きや商品説明の動画コンテンツを拡充していく予定です。

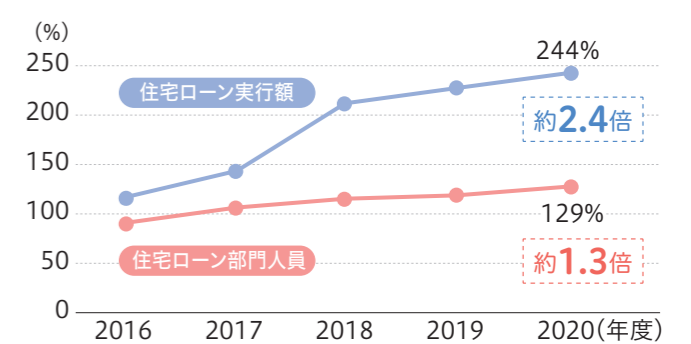
事務効率化への取組み



住宅ローン平均残高推移



住宅ローン実行額と住宅ローン部門人員の増加率(2015年度対比)



無担保ローン

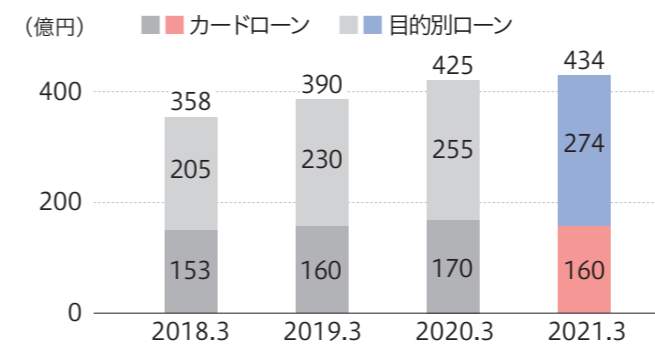
2019年6月からマイカー購入など目的性ローンの「Web契約」を開始しました。コロナ禍における非対面・非接触のニーズとも相まって、「非来店型」の契約方法を選ぶお客さまが増えてきました。今後も、Webで完結できる商品の拡充や、スマホバンキングにおけるローン機能の追加など、利便性の向上に取り組んでいく予定です。

好調に推移する住宅ローン利用者との取引拡大に向け

では、住宅ローンと無担保ローンのワンストップ審査を行っています。住宅ローンとあわせ、保険の見直しや、現在ご利用中のマイカーローン借換えなど総合的なマネープランをご提案するなかで、お得な銀行ローンへの借換え手続きが簡単に行けると好評を得ています。



無担保ローン残高



住宅ローン利用者のマイカーローン等利用率と融資残高の推移

