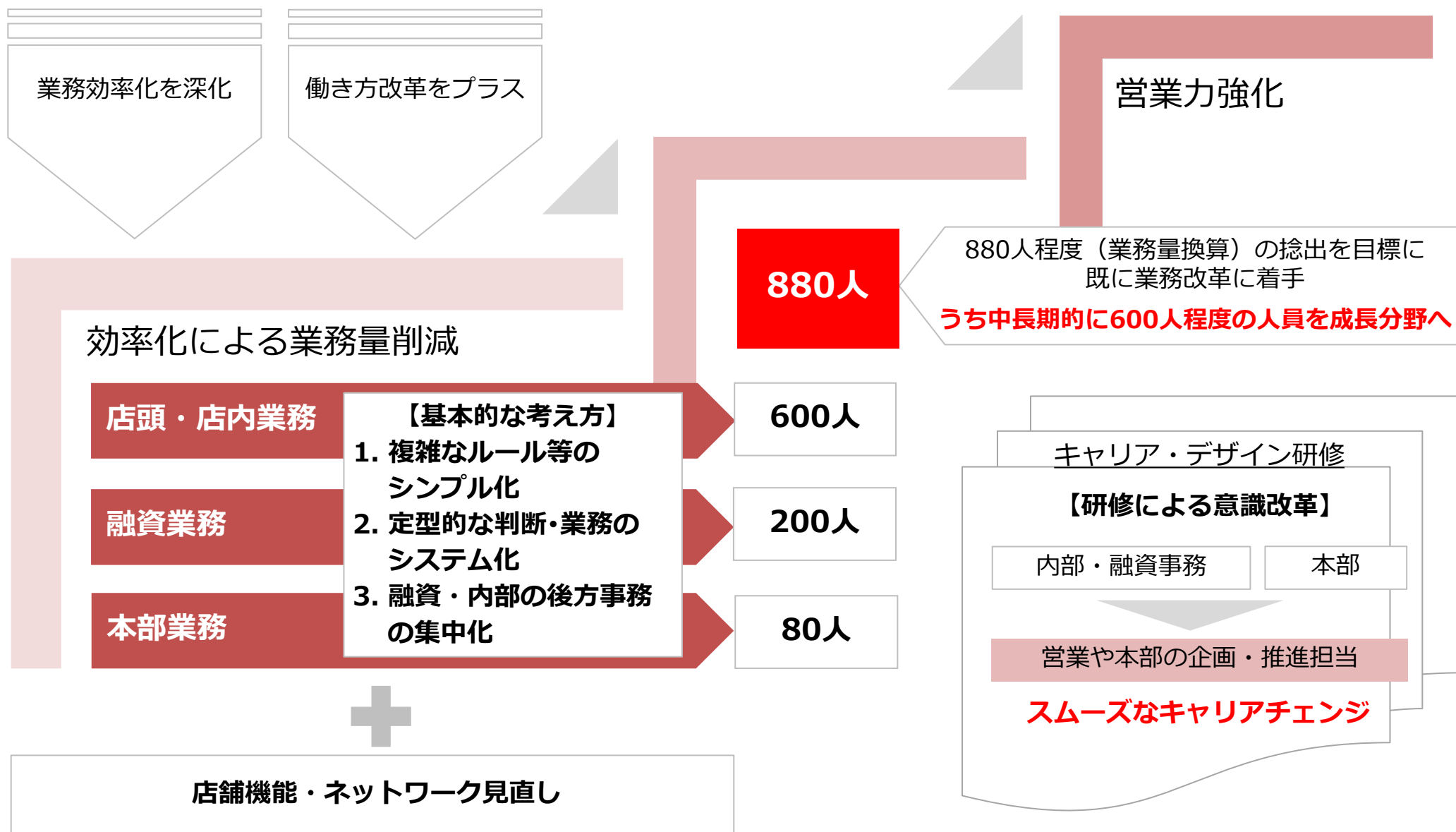


千葉銀行の業務改革の進捗状況



銀行の窓口をめぐる将来的な環境変化

社会

キャッシュレス決済が普及
（現金取引の割合が低下）
税公金収納もキャッシュレス化
公共部門にもペーパーレスが浸透

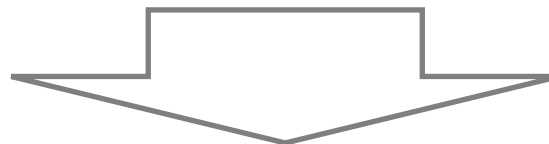
顧客

ほぼ全員がモバイル端末を持ち、
ネットを使いこなす
マイナンバーカードを保有
キャッシュレス決済を使用

銀行

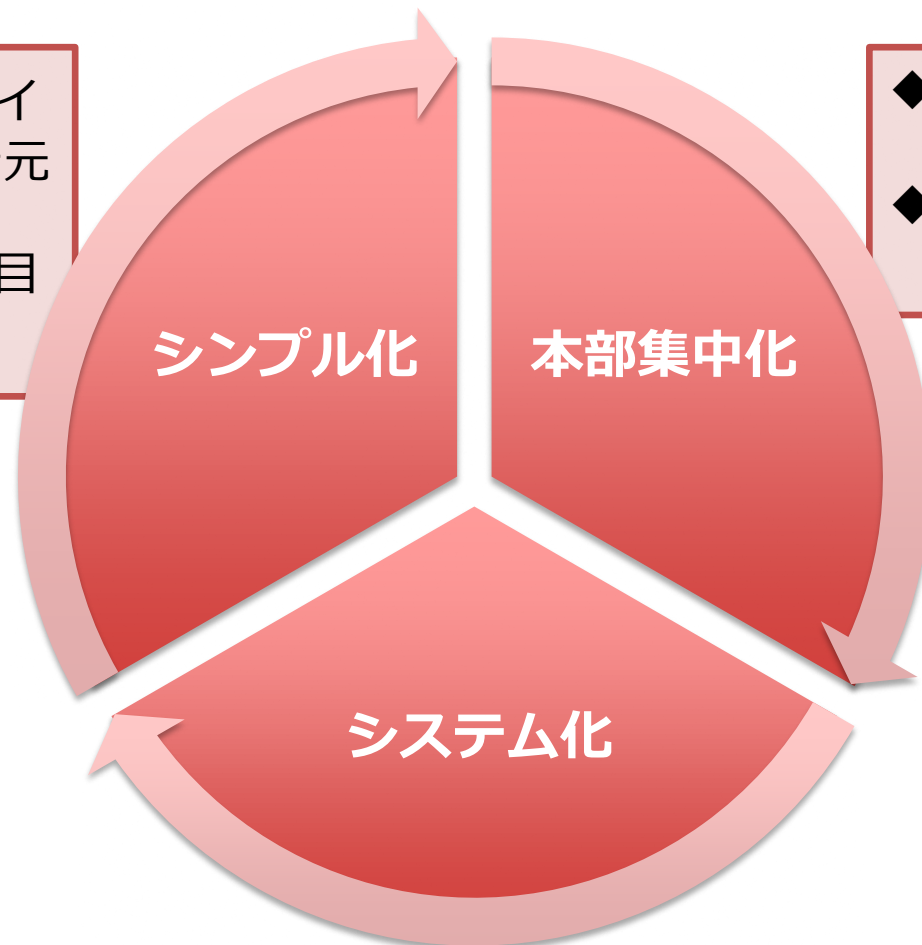
生体認証が普及
ほぼ全ての取引がモバイル端末
で対応
通帳・手形・小切手等の電子化

窓口の役割は「事務手続」から「コンサルティング」へ



将来の環境変化を見据え、業務プロセスを抜本的に見直し

- ◆ 現場発信の業務改革アイデアを1件1件本部で一元管理して施策化
- ◆ 本部の改善施策を現場目線で評価



- ◆ 少量多品種業務まで含めた抜本的な本部集中
- ◆ お客さまには原則本部で対応

- ◆ TSUBASA Smile導入
- ◆ ベテランでなくとも容易に操作が可能

TSUBASA Smile



日本ユニシスの「SmileBranch」をベースに、
当行・第四銀行・中国銀行が
新たな店頭用システムを共同開発

2019/4より
一部店舗で導入

全店展開
(2020年度
予定)

«対象取引»

- ・普通預金新規
 - ・キャッシュカード発行
 - ・諸届
- など9取引を試行

対象取引を順次拡大

ガイドに従ったボタン操作

事務処理
スピードアップ

各種商品の申込を
一度の入力で完結

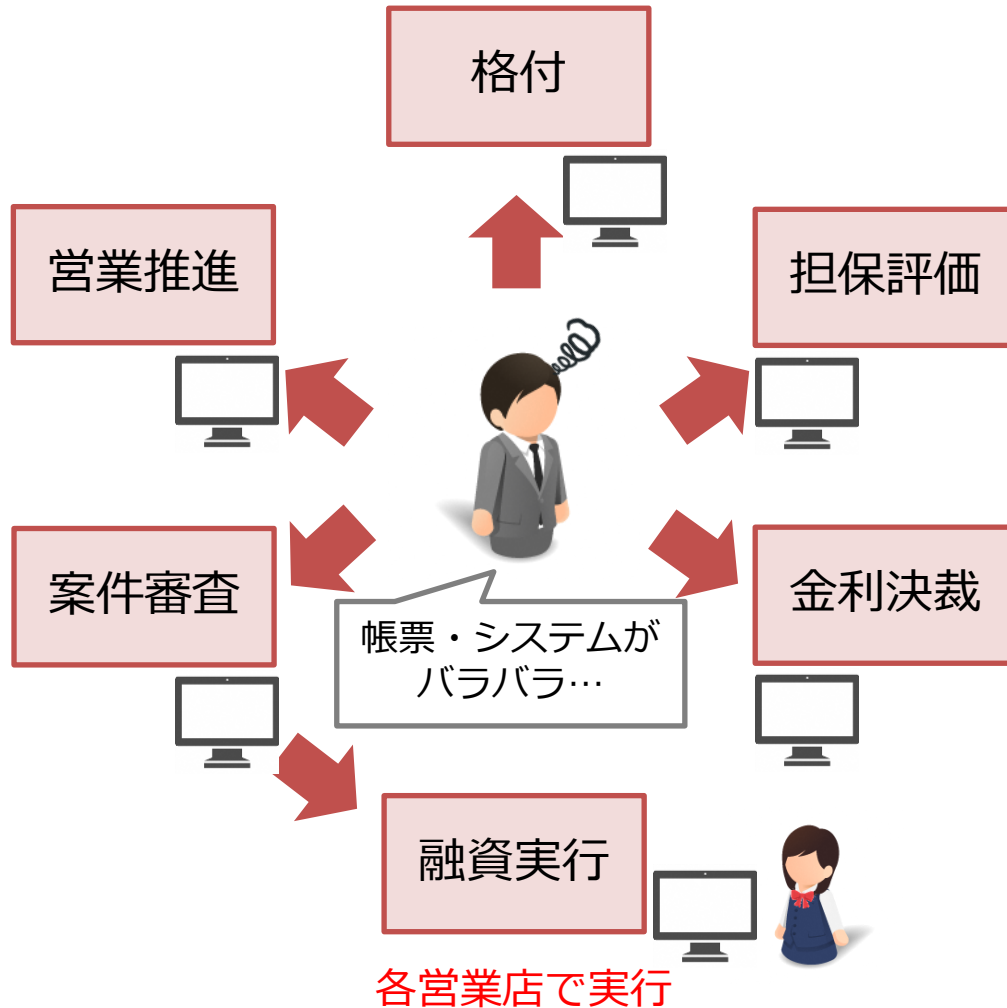
効率的な
クロスセル

電子データで記録

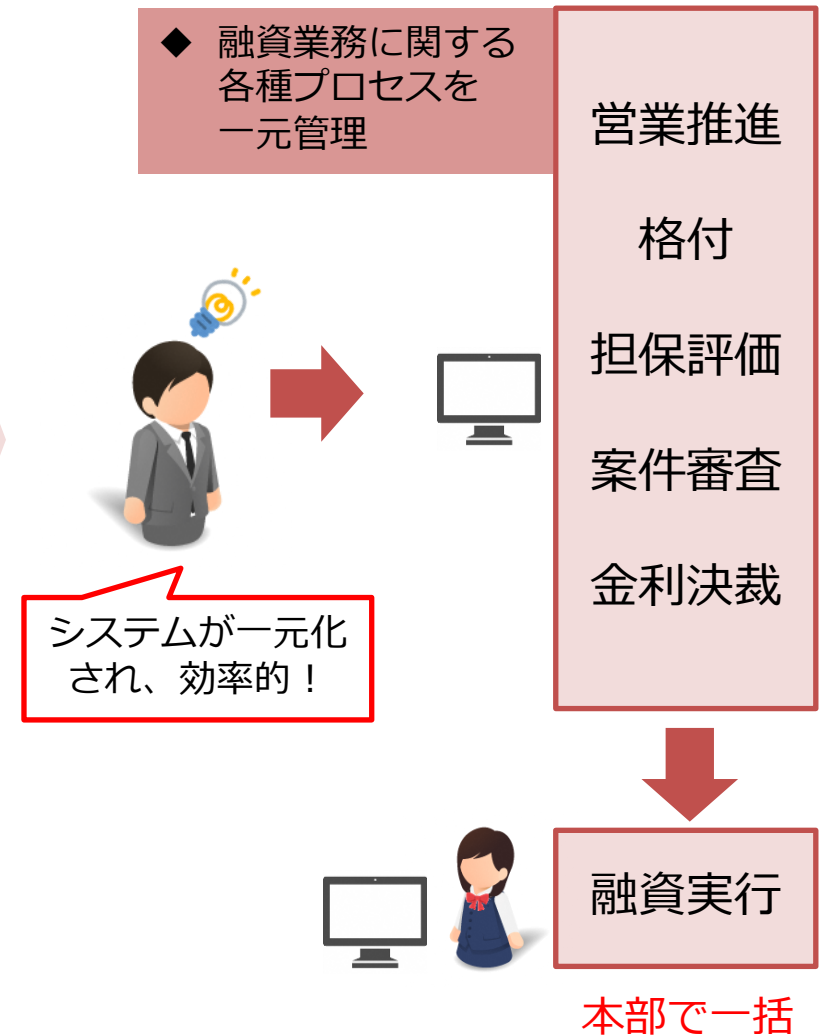
ペーパーレス化

融資業務効率化イメージ

《現状》



《新システム導入後》



第四銀行との事務共同化

基幹系システム共同化

当行 (2016/1~) ・ 第四銀行 (2017/1~)

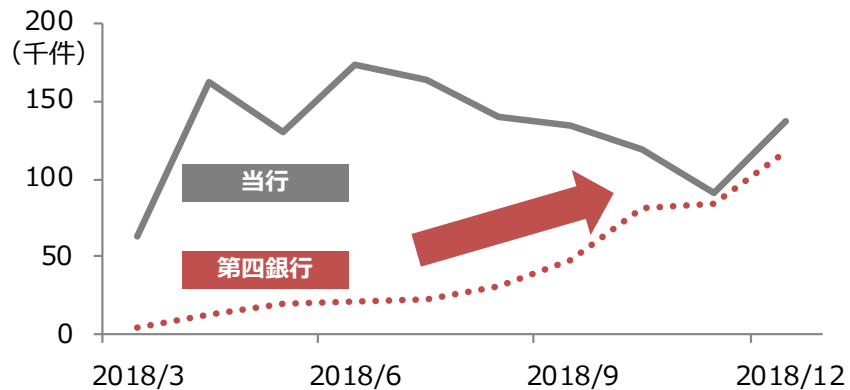
事務部門共同化 (2018/2合意)

- ✓ 事務制定・改廃
- ✓ 営業店からの問い合わせ
- ✓ 研修
- ✓ 事務センター集中 等



対象業務・他行への拡大

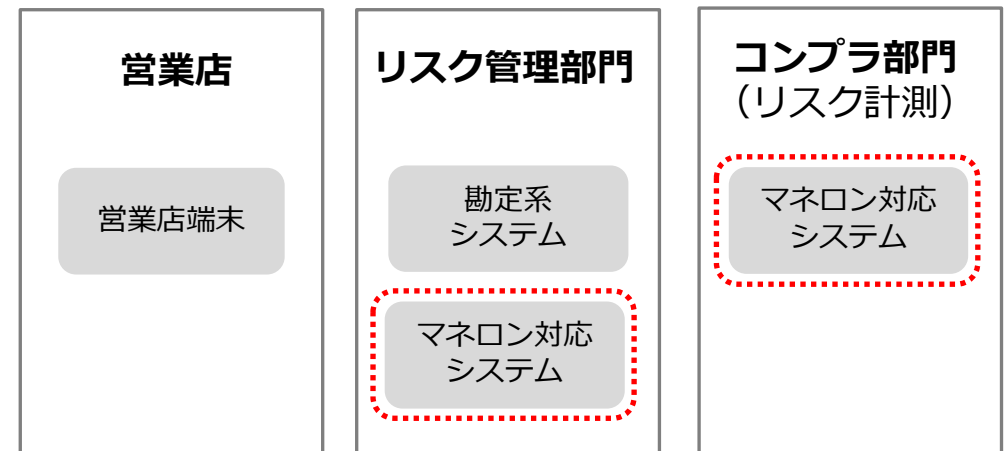
内国為替発信業務打鍵件数



FATF対応等の検討

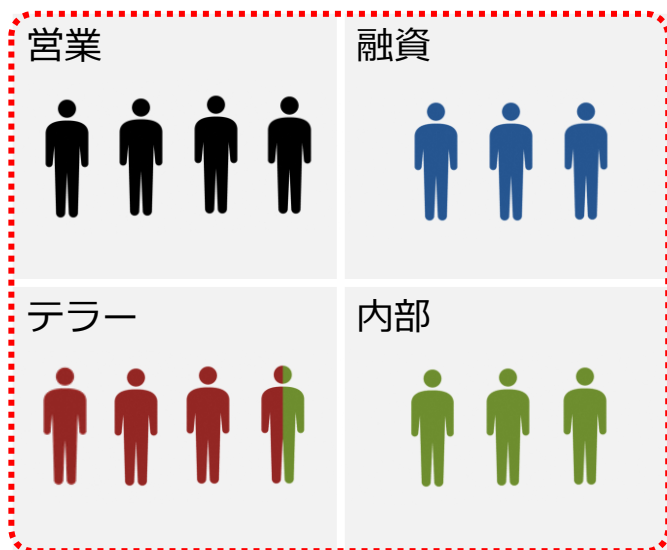
- ✓ 法令義務の完全履行
- ✓ ガイドラインで求められている高度な態勢整備

ITシステムを活用したモニタリング高度化



**ITシステムの活用にあたり、
TSUBASA行と共同での対応を検討**

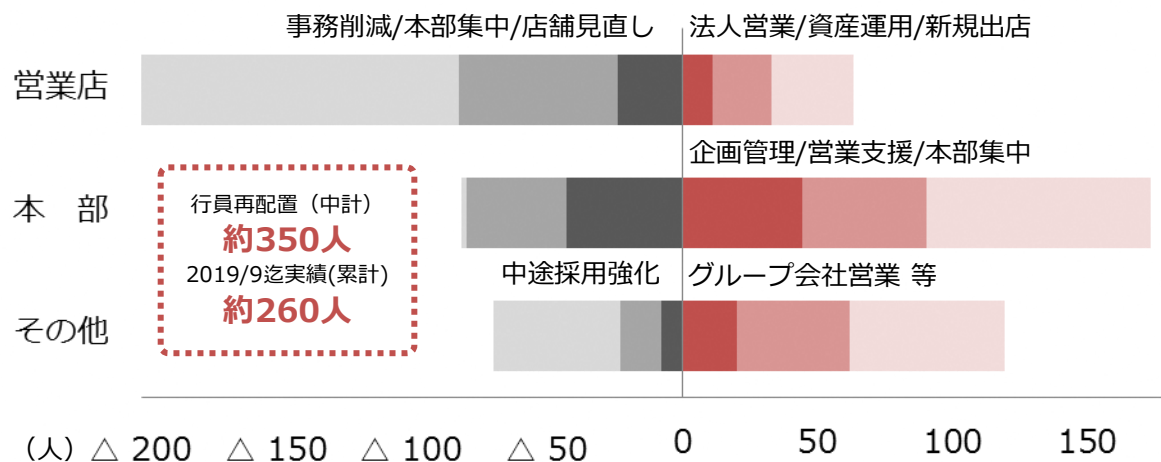
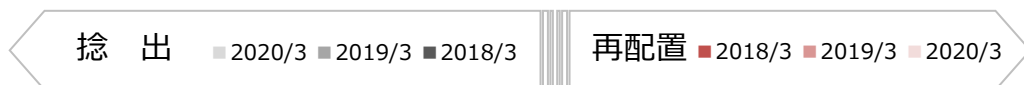
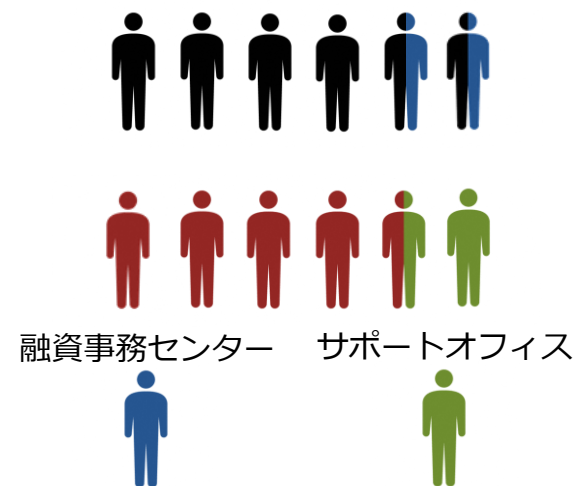
<現 状>



<業務効率化>

- ✓ 複雑なルール等のシンプル化
- ✓ 定型的な判断・業務のシステム化
- ✓ 融資・内部の後方事務の集中化

<目指す姿>



キャリアチェンジ支援

キャリアデザイン研修

- ・業務改革の理解促進、意識改革

コース制改定 (総合職・エリア総合職)

- ・コースによる業務制限を撤廃