

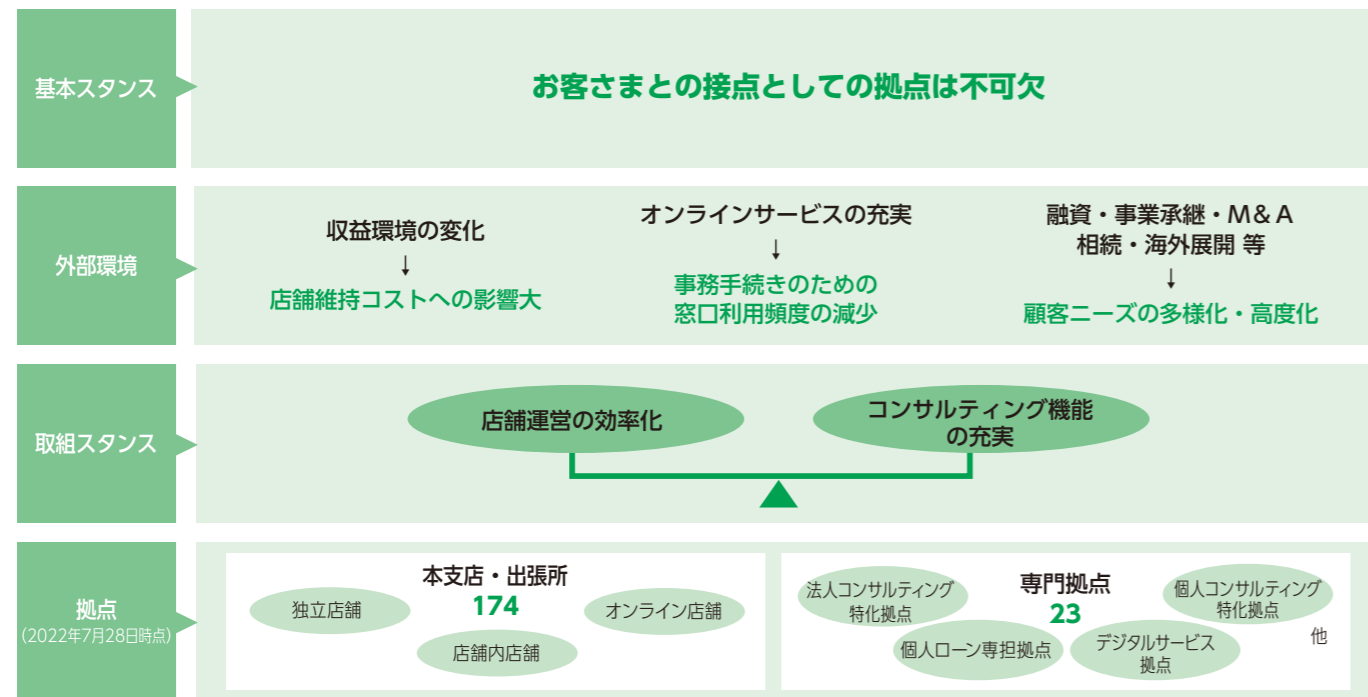
# 店舗戦略

## 環境認識と取組方針

金融機関は、収益環境の変化をはじめ、オンラインサービスの充実による来店客数の減少など、かつてと異なる状況に置かれています。外部環境の変化に伴い、実店舗の削減に向けた取り組みを進める動きもございますが、私たちは「本当にそれでよいのか?」と考えております。収益環境の変化に対応する体力・余力がなければ店舗維持コストは重石となり、店舗削減による縮小均衡に舵を切ることも考えられますが、私たちは高い健全性を有しており、そのような状況にはございません。

むしろ、多様化・高度化するお客様のニーズに対して、より質の高いコンサルティングを提供することが求められる今だからこそ、お客さまとの接点の重要性は従来以上に高まっております。預貸ビジネスを中心とした拠点のスタイルが唯一のものではございません。お客さまとの接点の構築に工夫を凝らし、拠点運営コストを抑制しながら、コンサルティング機能の充実を図ることを当行は考えており、固定観念にとらわれない拠点戦略を進めております。

### 【店舗戦略の考え方・方向性】



## 最適な地域マネジメント

従来はフルバンキングサービスを提供する店舗の最適配置が戦略の基本形とされてきました。しかしながら、環境変化に対応するため、当行では、一定の地域・エリア内の近隣店舗を一つの集合体として捉え、その営業エリア全体での最適化を目指す地域マネジメントへの転換を図っております。

具体的には、人員の戦略的配置、マーケットに応じた拠点展開を目指し、近隣数か店を営業単位とした地域グループ営業体制や、複数の店舗を1か所で営業する店舗内店舗を

導入するなど、エリア全体でのコンサルティング機能の維持・充実に取り組んでおります。なお、これらの取り組みは、当行の営業エリア全域への一律の運用とするのではなく、エリア特性に応じた「オーダーメイド」の運用を行っております。

2022年6月末時点で、13の地域グループと、9か所の店舗内店舗を導入しており、お客さまへのサービス提供の充実と拠点運営の効率化の両立を図っております。

## 専門拠点によるコンサルティングの充実

多様化・高度化するお客様のニーズにお応えするため、各地域での専門拠点の設置を加速しております。

個人のお客さまに関しては、ライフイベントに応じた拠点を設けております。マイホームの取得で資金が必要なお客さまに対する窓口として、個人ローンの専担者を配置した「ローン営業部」を設置しております。「ローン営業部」は全11拠点設置しており、営業エリアの大部分をカバーするとともに、休日営業も実施することでお客さまのご相談に柔軟に対応しております。

また、相続や資産の承継に関する専門拠点も設けております。高齢化が進み、従来から資産承継などのご相談も多くいただいていた京都府北部エリアに、当行初の相続・資産承継専門拠点となる「相続・資産承継ご相談プラザ京都北」を2021年7月に開設しました。やはり拠点を設けることで、相談や申込は着実に増加し、たしかな手ごたえを感じております。2022年4月には2拠点目となる「相続・資産承継ご相談プラザ京都中央」を京都市内に開設し、より多くのお客さまのニーズに、より迅速に responding しております。

一方、法人営業に関しましては、従来の拠点ネットワークでは十分にカバーできていなかったエリアに「法人オフィス」を設置しております。法人オフィスには店頭窓口を設置せず、営業人員のみで構成しており、効率性向上とコスト削減を徹底的に追求した形態としております。2020年9月に開設した平野法人オフィス(大阪市平野区)、明石法人オフィス(兵庫県明石市)に続いて、2022年7月には東大阪中央法人オフィス(大阪府東大阪市)を開設しました。

## 資産としての店舗の有効活用

当行の既存の店舗の中には、好立地な場所に位置する店舗も多く、老朽化に伴う建て替えを機に地域のニーズも踏まえながら、当行店舗と他業種が併設する形での有効活用を行っております。このように地域のニーズに応えるとともに、店舗運営コスト削減の両立を図っております。

河原町支店の上階にはホテルを、山科支店・西院支店\*の上階には外部向け賃貸寮を併設し、有効活用に取り組んでおります。

※ 2022年10月予定

加えて、デジタルサービスの推進に向けた拠点多新たに設置しております。先述(p31)の「お客さまのデジタル化支援」につきましては、サービスを用意して、あとは利用者に任せる、というようなことでは上手く進みません。やはり、対面でしっかりとコンサルティングをすることが必要となります。そのようなコンサルティングの場として、またデジタル空間を体感していただき心理的ハードルを少しでも低くできるような場として、2021年5月に専門拠点「京銀デジタルコネクト左京」を開設しております。



**【京銀デジタルコネクト左京】**  
リアルに存在する「デジタル」拠点として、人気バーカリーの出張販売イベントを開催する中で、二次元バーコード決済やデジタルクーポンを利用いただく等、実際にデジタルサービスを体験いただける拠点としてさまざまな取り組みを行っております。

### 【法人オフィス】の成果

新規融資先数+融資以外の成約件数

2021年9月(累計)【開設後1年】	2022年3月(累計)【開設後1年半】
196件	436件

### 【相続・資産承継ご相談プラザ京都北】の成果

相談先数(年換算)

開設前(年換算)	開設後(年換算)
約90先	約190先

### 【京銀デジタルコネクト左京】の成果

デジタルセミナー・商談会等を開催

2022年3月末(累計)【開設後10か月】 150回



山科支店