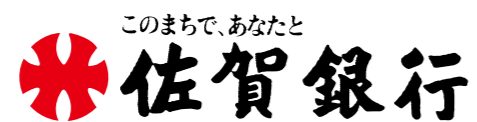


# THE BANK OF SAGA REPORT 2019

「このまちで、あなたと…  
地域の活力を未来へつなぐ銀行」



株式会社佐賀銀行 総合企画部  
〒840-0813 佐賀市唐人二丁目7番20号  
TEL 0952-24-5111(代) <https://www.sagabank.co.jp/>

2019年9月発行



TOM AND JERRY and all related characters and elements © & ™ Turner Entertainment Co. (S19)

2019年4月、私たちは佐賀銀行の一員となり、  
 社会人としての第一歩を踏み出しました。  
 「このまちで、あなたと…地域の活力を未来へつなぐ銀行」を目指し、  
 その一員としての役割を担っていけるよう  
 地域社会発展のために、日々努力してまいります。

2019年度 新入行員一同



## 目次

当行の基本的な考え方 …………… 03	ライフステージに合わせた万全なサポート …… 15
第16次中期経営計画 …………… 04	AI技術を活用した取組み …………… 17
地域の皆さまとともに ～SDGs/ESGへの取組み～ …………… 05	コンプライアンス・リスク管理について …… 18
当行の「FinTech」に対する考え方について …… 11	関連会社の紹介 …………… 19
ビジネスステージに合わせた万全なサポート …… 13	全体生産性向上への取組み …………… 20
	業績ハイライト …………… 21



平素より私ども佐賀銀行をご利用、お引き立て  
 いただきまして、誠にありがとうございます。

当行は、2019年度を初年度とする「第16次中  
 期経営計画」において、「このまちで、あなたと…  
 地域の活力を未来へつなぐ銀行」を目指すべき姿  
 として掲げております。

お客さまの将来にお役に立つ良質な金融サー  
 ビスをご提供し続けることで、「地域活性化」と「当  
 行の経営体力増強」の好循環を確立し、地域の未  
 来へとつなげてまいります。

今後とも皆さまのご支援、ご愛顧を賜りますよ  
 う、心からお願い申し上げます。

取締役頭取 坂井 秀明

## 当行のプロフィール

<b>創 業</b> 明治15年3月9日	<b>店 舗 数</b> 103か店(佐賀県61か店 福岡県38か店 長崎県3か店 東京都1か店) 上記の他店舗外ATM(現金自動設備)設置98か所
<b>設 立</b> 昭和30年7月11日	<b>従 業 員 数</b> 1,434名
<b>資 本 金</b> 16,062百万円	<b>株 主</b> 6,441名
<b>本店所在地</b> 佐賀市唐人二丁目7番20号	

(2019年3月31日現在)

## ～未来をみつめ、地域の発展を願って～

### 経営理念

私ども佐賀銀行は「地域密着と健全経営」に徹し、地元金融機関として良質な金融サービスを提供し業務を通じて地域社会の発展に奉仕します。

### 経営の基本方針

#### 地域社会の発展に奉仕する

地域に根をおろす地元の銀行として、地場産業の振興・発展をお手伝いするとともに、地域社会の皆さまの豊かな生活づくりと地域文化の向上にお役に立つよう努めます。

#### 顧客および株主の信頼に応える

お客さまにご満足いただけるサービスの向上を目指します。  
また、時代の変化に積極的に対応した経営によって株主の皆さまの期待にお応えします。

#### 従業員の福祉を向上させる

人間尊重の風土を育むとともに、よりよい職場環境の醸成によって行員一人ひとりの豊かな生活づくりを目指します。

### 中期経営計画

金融機関を取り巻く環境が従来にも増して激しく、かつ大きく変わろうとする中で、当行は確固たる営業基盤と強靱な経営体質を築くため、3か年計画の中期経営計画を策定しております。

「第16次中期経営計画(2019年4月～2022年3月)」の詳細は、次のURLからご覧いただくことができます。

当行ホームページアドレス <https://www.sagabank.co.jp>

当行は、本年度より第16次中期経営計画(2019年4月1日～2022年3月31日)をスタートさせました。私たちは、徹底したお客さまサービスの拡充と生産性向上による対顧客利益の黒字化達成を最大の目標として掲げ、金融仲介機能の十分な発揮により地域の活性化に貢献していくことを目指します。

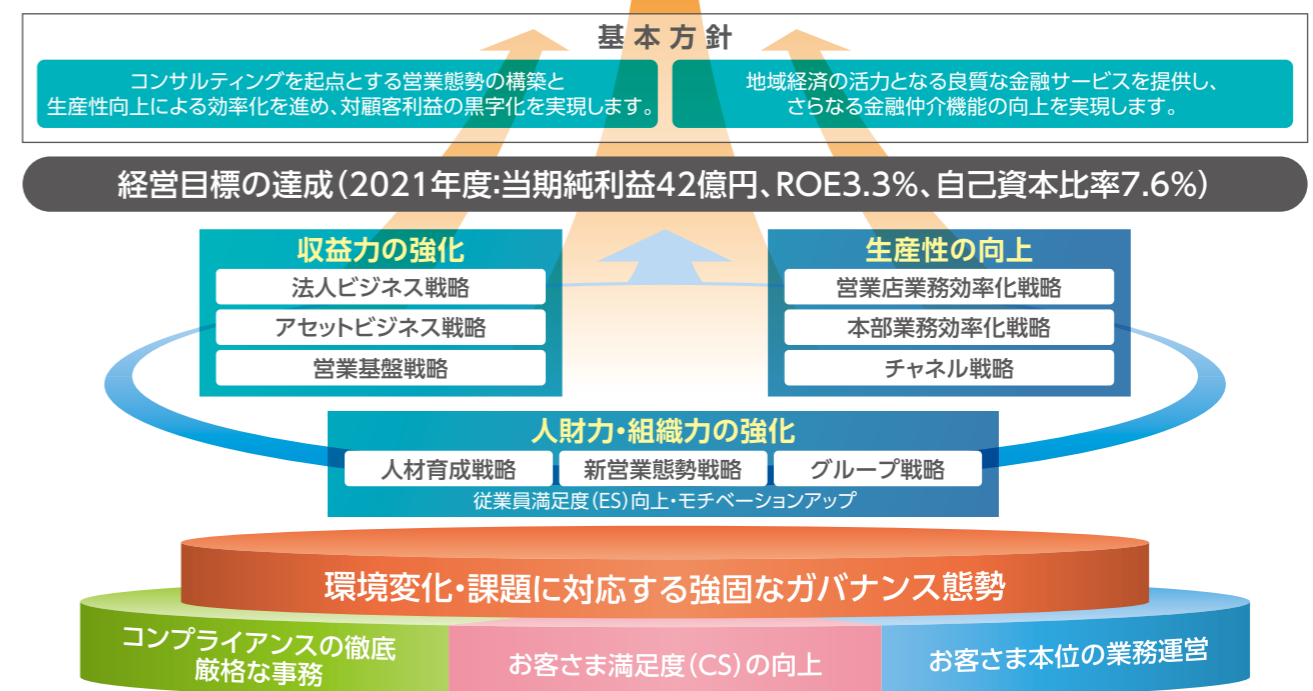
### 基本方針

- 1 コンサルティングを起点とする営業態勢の構築と生産性向上による効率化を進め、対顧客利益の黒字化を実現します。
- 2 地域経済の活力となる良質な金融サービスを提供し、さらなる金融仲介機能の向上を実現します。

### 第16次中期経営計画の全体イメージ

目指す姿

**このまちで、あなたと…  
地域の活力を未来へつなぐ銀行**



# 地域の皆さまとともに ～SDGs/ESGへの取り組み～

当行は、経営理念、経営の基本方針のもと、これまでも様々な社会活動や地域貢献活動に取り組んでまいりました。

当行は、これからも地域社会の発展に貢献し、地域とともに豊かで活力ある未来を創り続けていくことで、SDGsの目的である「持続可能な社会の実現」を目指してまいります。

## SDGsとは？

SDGsとは「Sustainable Development Goals(持続可能な開発目標)」の略称です。2001年に策定されたミレニアム開発目標(MDGs)の後継として、2015年9月の国連サミットで採択された「持続可能な開発のための2030アジェンダ」にて記載された2016年から2030年までの国際目標です。持続可能な世界を実現するための17のゴール・169のターゲットから構成され、地球上の誰一人として取り残さない(leave no one behind)ことを誓っています。SDGsは発展途上国のみならず、先進国自身が取り組むユニバーサル(普遍的)なものであり、日本としても積極的に取り組んでいます。

## ESGとは？

ESGとは、環境(Environment)、社会(Social)、ガバナンス(Governance)の頭文字を取ったものです。企業の長期的な成長のためには、ESGが示す3つの観点が必要であり、社会や環境を意識した経営戦略は、企業利益や企業価値向上に繋がると言われています。

# SUSTAINABLE DEVELOPMENT GOALS

世界を変えるための17の目標



## Environment (環境)



### さぎんCSR私募債「地域の芽・育む債」

2017年7月3日より、さぎんCSR私募債「地域の芽・育む債」の取扱いを開始しました。本商品による資金支援を通じ、地域企業の成長を支援することで、地域経済の持続的成長・発展に貢献します。

また、私募債を発行されるお客さまとともに、地域の芽(=子供たち)を大切に育て応援してまいります。

【受託実績】73件(2019年6月現在)



### 目利き能力向上セミナー

お取引先の生産現場などを訪問し、製法や従業員の方々と直に接することで事業の将来性・技術力(成長の芽)を適切に評価する「目利き能力向上セミナー」を開催しております。

【開催実績】18回開催(2011年1月～2019年8月現在)

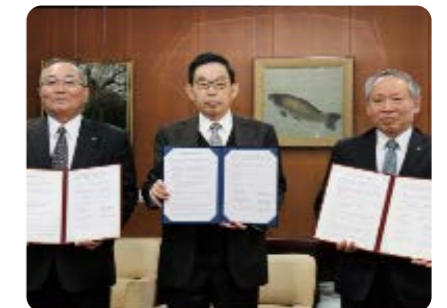
▶工場見学の様子(丸秀醤油株式会社様)



### 佐賀大学との取り組み

2017年12月、当行と佐賀大学及び佐銀キャピタル&コンサルティングにより地域を中心とした産学金連携を推進するため「産学金連携の推進協力に係る協定」を締結しました。

相互に協力して佐賀大学の研究成果等を地域社会に還元し緊密な情報交換を行うことにより、地域社会の発展に貢献していくこととしています。



### 太良町との取り組み

2017年4月、太良町定住促進整備事業の発注者である太良町と連携し、同事業に参画される事業法人さまとPFI法を活用した融資契約を締結しました。

快適な住まい環境を創出し、太良町の定住人口増加や地域の活性化に向け、ふるさと子育てまちづくりに貢献しております。



## 河川清掃活動「グリーン河童作戦」

1997年8月から環境美化活動の一環として、佐賀市の護国神社周辺の多布施川を「グリーン河童作戦」と名付けて、清掃活動を行っています。

河川沿いの住民の方々の協力を得ながら、本部及び佐賀市内店舗の行員や家族が約100名参加しております。



## 地域の美化運動への取り組み

佐賀県と佐賀市主催の県下一斉「ふるさと美化運動」に参加しています。また各営業店においても、地域の河川や道路の除草・清掃活動を行っており、店舗周辺地域の美化運動に取り組んでいます。



## ペーパーレス化

行内還元資料などの電子化を進めるとともに、紙の使用量の削減に努めています。

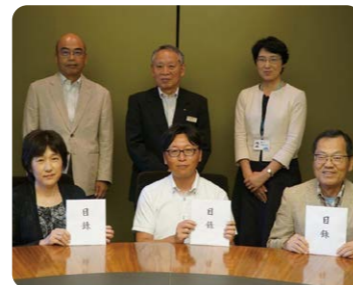
## Society (地域社会)



## 一般財団法人 佐賀銀行社会福祉基金

1975年の佐賀銀行創立20周年を記念して、社会福祉の充実と地域社会の発展に貢献することを目的に設立されたもので、佐賀銀行役職員から寄せられる寄付金などを加えて運営されています。

佐賀県内の福祉団体などへ助成金を贈呈しており、当行は、同基金を通じて社会福祉充実のお役に立ちたいと考えています。



## 佐賀銀行文化財団の活動

1990年12月、当行の創立35周年を記念し、美術・音楽・演劇等を通して文化の向上を図り、豊かな地域社会づくりに寄与することを目的として、一般財団法人佐賀銀行文化財団を設立いたしました。

定期的な各種の催しやコンサートを開催し、多くのお客さまに好評を得ており、今後も、さまざまな文化活動を通して、地域の皆さまへの文化情報の発信や、若い芸術家の育成など地域文化振興のお手伝いをしていきたいと考えています。

## ウェンズデイコンサート

音楽を気軽に楽しんでいただくために、1992年6月から毎月第2・3水曜日の正午に本店ロビーを利用したミニコンサートを開催しています。

1992年6月から2019年6月までに621回(のべ出演者数1,813人)の開催を行っています。



## 文化財団新人賞の贈呈

文化・芸術に関する人材育成の一環として、佐賀県在住もしくは佐賀県出身の将来性豊かな若い芸術・創作活動家に賞及び副賞を贈り、その活動を支援しています。

この賞が若い芸術家の方々にとって大きな励みとなり、その活動が活性化されることで、ますます地域文化が発展していくことを願っています。



## 全国高校生金融経済クイズ選手権 「エコノミクス甲子園」佐賀大会の実施

2018年12月に「エコノミクス甲子園」佐賀大会を開催しました。本大会は高校生の金融及び経済に関する知力の普及を目的としたもので、楽しみながら金融経済を学んでもらうクイズ形式の大会です。

優勝チームは全国大会(東京)へ出場します。



## 夏休み親子企画 「銀行へ行こう」による児童向け金融教育の実施

夏休みの児童の課外学習の一つとして、2019年8月に小学生とその保護者さまを対象として開催された「夏休み親子企画『銀行へ行こう』」に協力しました。

(共催:佐賀県金融広報委員会)



## 女性活躍推進企業(通称:えるぼし)として認定

女性の活躍推進に関する取組の実施状況が優良な企業として、佐賀県内で初めて厚生労働大臣の認定(えるぼし認定)を受けました。

2018年10月、九州・沖縄地区の金融機関としては初めて、最高位(3段階目)の認定を取得しました。



## 子育てサポート企業(通称:プラチナくるみん)として最高位認定

少子化対策やワークライフバランス推進の観点から、男性の育児休業の促進や所定外労働の削減、女性の新分野(法人融資・住宅ローン)進出支援の目標を掲げた行動計画を策定し、さまざまな取組みを行っています。

当行は2010年6月と2015年8月の2回に亘り、「子育てサポート企業」として「くるみん」認定を取得し、その後も子育て支援に関するさまざまな取組みを行ってまいりました。

今回、2015年4月に策定した2年間の「一般事業主行動計画に対する達成状況やその他の子育て支援に関する取組み実績が認められ、2017年9月に「プラチナくるみん」の認定を取得しました。



## 佐賀銀行健康宣言

佐賀銀行は、地域社会の発展に貢献していくためには、従業員及びその家族の心身の健康が重要な経営資源の一つと位置付け、お客さまと向き合う従業員一人ひとりが、心身ともに健康であり、その能力を最大限に発揮することが重要と考えます。

銀行・健康保険組合そして従業員が一体となって健康寿命の延命を目指し、質の高い金融サービスの提供や地域貢献活動を通じて、活気あふれる地域づくりに貢献してまいります。(平成30年9月27日に「佐賀銀行 健康宣言」を策定しました。)



### 具体的な活動方針

- |               |   |
|---------------|---|
| ①心と身体の健康      | <ul style="list-style-type: none"> <li>定期健康診断受診の徹底と二次健康診断受診率の向上</li> <li>ストレスチェックの実施と結果に基づく、職場環境改善の実施</li> <li>メンタルヘルス不調者に対する産業医等による個別サポート</li> </ul> |
| ②働きやすい職場環境の整備 | <ul style="list-style-type: none"> <li>女性が活躍できる職場の実現</li> <li>ワークライフバランスの推進</li> <li>総労働時間の縮減と有給休暇の取得促進</li> </ul>                                    |
| ③健康意識の向上      | <ul style="list-style-type: none"> <li>健康及びメンタルヘルスセミナーの実施</li> <li>保健師による職場巡回健康相談の実施</li> </ul>   |

## 柔軟な働き方への取組み

- 復職制度(ウェルカムバック制度)の新設
- 保育手当・介護支援手当の新設
- 時差勤務制度
- 短時間勤務制度の勤務時間の選択性の導入
- 所定外労働免除制度の見直し
- 有給休暇の所得推進
- 介護・看護休暇取得の柔軟化

## Governance (経営管理)

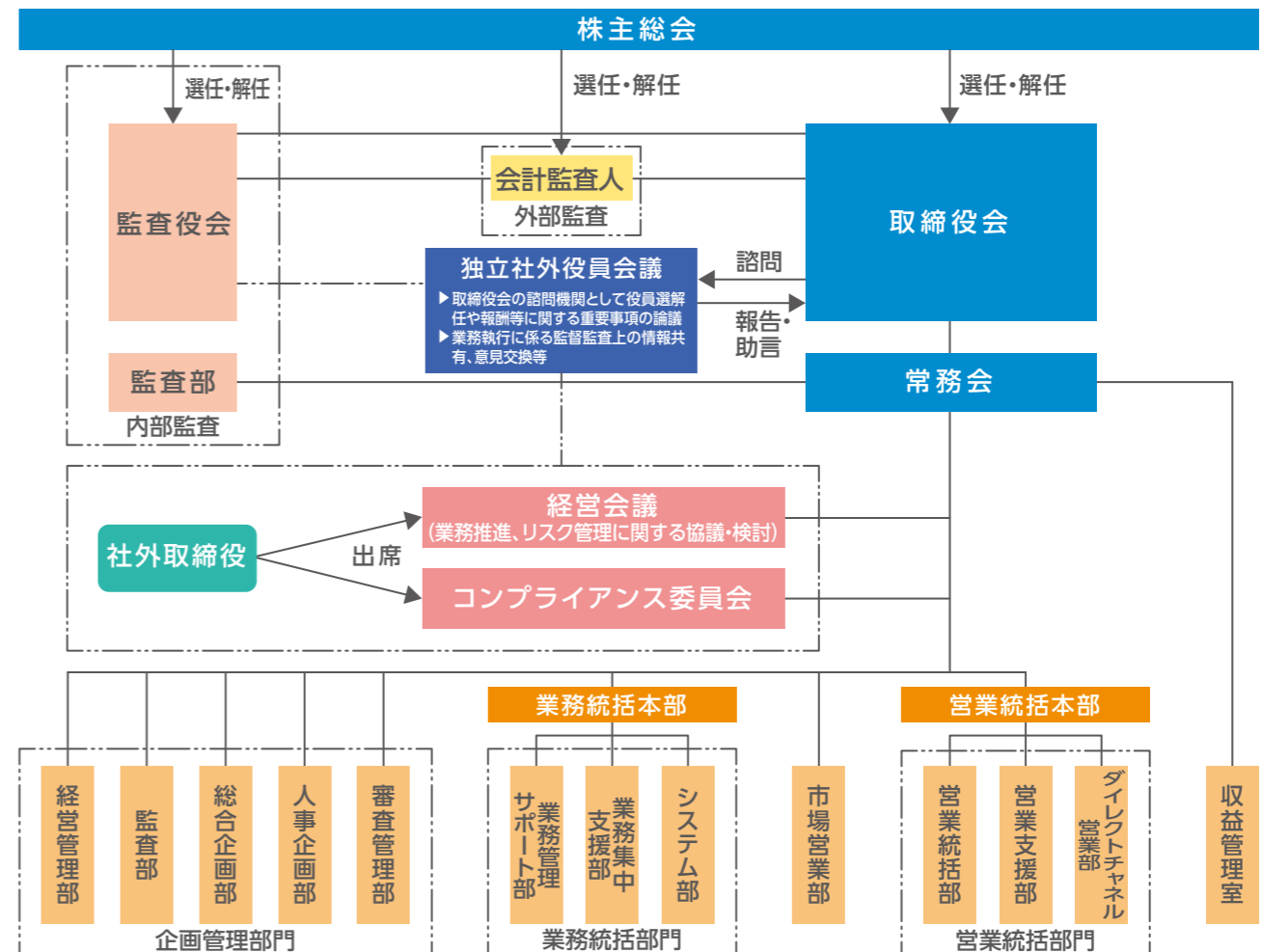


## コーポレート・ガバナンスの強化

当行は、当行が持続的に成長し、中長期的な企業価値を向上させ、お客さま・株主さまにとって、「なくてはならない銀行」であり続けるための最良なコーポレートガバナンスを実現することを目的とし、以下の基本的な考え方に基づき、コーポレートガバナンスに関する施策の実施と体制の整備に努めております。

- 株主の権利を尊重し、平等性を確保する。
- ステークホルダーである「地域社会」、「顧客および株主」、「従業員」の利益を考慮し、それらステークホルダーと適切に協働する。
- 会社情報を適切に開示し、透明性を確保する。
- 独立社外取締役および監査役並びに監査役会の活用により、取締役会の監督機能の実効性向上を図る。
- 中長期的な株主の利益と合致する投資方針を有する株主との間で建設的な対話を行う。

### 【コーポレート・ガバナンス体制】



# 当行の「FinTech」に対する考え方について

## FinTechとは

金融(Finance)と技術(Technology)を組み合わせて生まれた言葉です。インターネットやスマートフォンなどのITを活用して生み出された革新的な金融サービス、あるいは金融サービスの分野におけるIT活用のことを「FinTech」(フィンテック)と呼んでいます。

## 当行の「FinTech」に対する考え方(通称:FinTechポリシー)について



安心・安全なサービスを提供します。



お得感、納得感のあるサービスを提供します。



利用者の日々の生活にマッチしたサービスを提供します。

✓ お客様の視点に立ち、「より分かりやすく」「より便利に」「より安価に」サービスをご利用いただけるインフラ対応や、地域としてのデジタル化を主導していきます。

✓ お客様の様々なニーズに的確に応え、お客様を起点としたサービスを提供するために、他行や外部のFinTech企業との積極的な連携・協働を図っていきます。

## Origami Pay



お支払いは、お会計時にアプリを起動してバーコードを提示、またはスマホをかざすだけで完了。さぎんの預金口座からリアルタイムで代金をお支払いいただけます!



あなたのスマホが、おサイフに。

お店では、お金もカードも必要ありません。これからはスマホアプリで、さぎんの預金口座からカンタンにお支払いいただけます。



スマホ決済アプリ「Origami」を活用したスマートフォン決済サービスです。さぎんの預金口座やmotecaカードの情報を登録したら、スマホをかざすだけで、カンタンにお支払いができるサービスです。会員登録料・手数料など一切かかりません!

※ご利用いただけるmotecaカードは「VISA」「マスターカード」となります。

## さぎんPayB



コンビニに行かずに、スマホでお支払い。

スマートフォンと払込票があれば、ATMやコンビニに行かなくてもいつでもどこでもお支払いが可能です。



コンビニ払込票に印字してあるバーコード等を読み込むだけで、事前に登録したさぎんの預金口座からいつでもどこでも簡単にお支払いができる多機能決済アプリです。



ご自宅でも、外出先でも時間を気にせずお支払い。会員登録料・手数料など一切かかりません!

## 佐賀銀行アプリ



## 佐賀銀行アプリ

「佐賀銀行アプリ」は、ご来店いただくことなく、お持ちのスマートフォンから普通預金(Web口座)の口座開設をお申込みいただけます。



残高照会・入出金明細照会



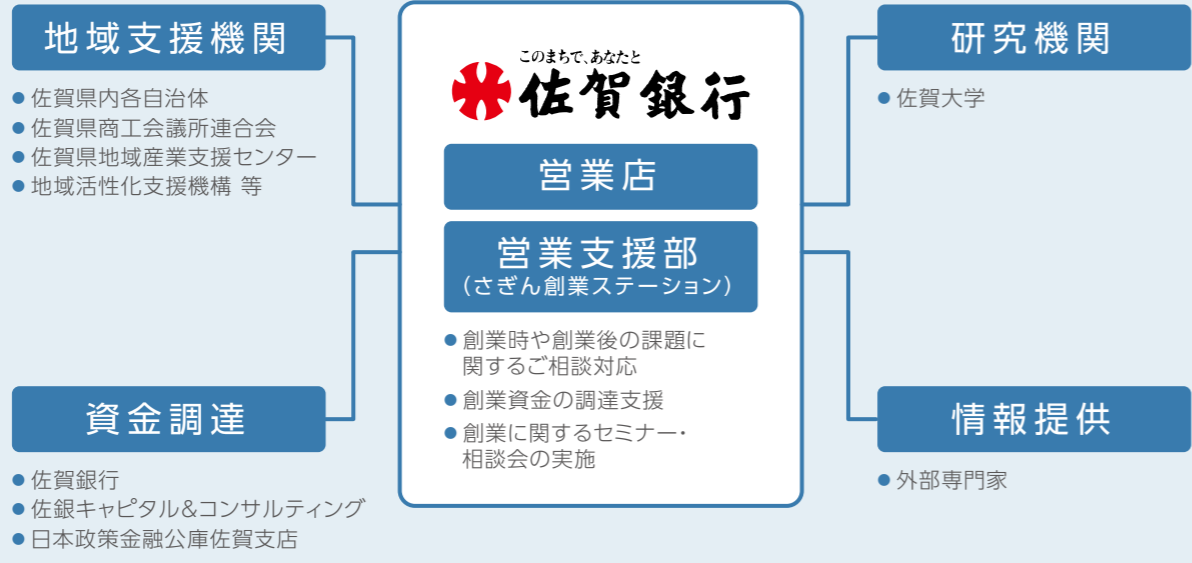
残高・入出金明細の確認や当行ホームページへのアクセス、店舗・ATM検索、インターネットバンキング等、さまざまなサービスをご利用いただけます。

# ビジネスステージに合わせた 万全なサポート

ビジネスステージに合わせた最適なソリューションを提供します。

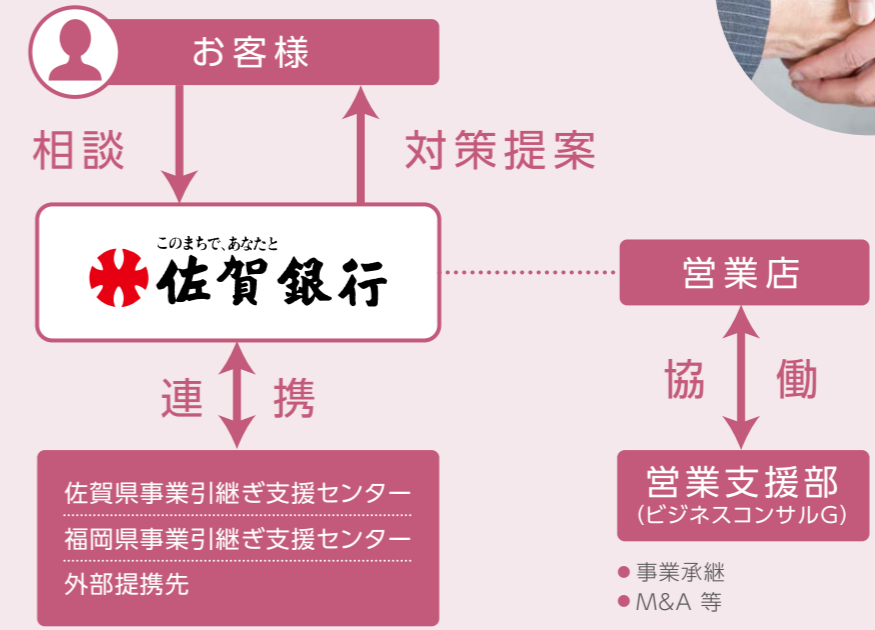
## 創業

創業や新分野への進出等を目指すお客さまのご相談窓口として、地域の創業や新規事業展開を専門スタッフにより強力な態勢でサポートします。



## 成熟

外部専門機関と連携し、事業承継のお悩みや後継者不在の課題解決のサポート体制を強化しています。



## 成長

ビジネスマッチングや海外ミッションの派遣等も活用し、事業拡大や海外ビジネス等の相談・支援を行っています。

【商談会・セミナー等の開催(販路拡大・海外関連・人材育成・医療介護)】



地方銀行共催「フードセレクション」  
3年連続参加地銀最多の出店をいただきました!



食品商談会基礎講座  
もしくは販路開拓セミナー



深圳・広州商談視察ミッション



佐賀福岡ビジネス交流会



ベトナム進出企業様情報交換会

### その他

- 人財育成**  
…「新入社員セミナー」
- 医療・介護**  
…「さざん医療福祉経営セミナー」等

## 経営改善・事業再生等の支援

本部(審査管理部)に企業経営サポート室を設置し、本部・営業店一体となり、さらには外部機関と積極的に連携しながら経営改善等の支援を行っています。





# ライフステージに合わせた 万全なサポート

人生設計・ライフイベントに合わせて、様々な商品・サービスを提供します。

## 20代

新社会人になり、新しい生活の始まりです。いろんなことにチャレンジしましょう。でも、しっかりした計画も大切…。「銀行」を上手に利用しましょう。

- 総合口座(普通預金+定期預金の口座)
- 給与振込
- さぎんインターネット・モバイルバンキングサービス
- さぎんmotecaカード
- 佐賀銀行カードローン
- ポイントサービス「貯まて箱」
- 佐賀銀行アプリ



1枚で6役!motecaカードにnimocaの機能が追加!キャッシュカードにも、クレジットカードにも、ローンカードにもつかえるmotecaカードにnimocaの便利さをプラスしたカードです。

## 50代

お子さまの独立、結婚。もう一度、夫婦2人の生活が始まります。セカンドライフに向けた準備が必要です。

- 投資信託
- 自動積立投信「たまるんです」
- 個人年金保険
- 年金受け取りご予約サービス
- 自動継続型定期預金「スーパー和」
- 無担保住宅ローン



インターネットで投資信託のご購入や解約、お取引照会サービスなどが24時間ご利用いただけます。

## 30代

結婚、そして家族が増える。楽しく家族と過ごすために、未来に向けた資産作りを始めましょう。

- IB定期
- 積立式定期預金「ゆめパス・マイロード」
- オートローン
- 住宅ローン
- がん・医療保険
- 自動積立投信「たまるんです」



自動車、オートバイ購入資金等にご利用いただけます。車検費用もOKです。

## 60代

退職という大きな節目。充実したセカンドライフを送りたい。

- 大口定期預金「夢浪漫」
- 退職金専用定期預金「ドリームアセット定期」
- 自動継続型定期預金「スーパー和」
- 投資信託
- 教育資金贈与専用口座



退職金で新規にお預けいただいた個人のお客さまに定期預金の金利を上乗せいたします。



当行で公的年金をお受け取りのお客さまや、「年金受け取りご予約サービス」をご契約いただいているお客さまに定期預金の金利を上乗せいたします。

## 40代

お子さまが大きくなり、学生生活が始まります。家族の夢をしっかり応援。

- 教育ローン「Canパス」
- らくらくローン、カードローン
- 積立式定期預金「ゆめパス・マイロード」
- 住宅ローン「あっとほー夢」
- 投資信託
- 外資預金
- 自動積立投信「たまるんです」



中学生以上のお子様の入学資金や授業料などの教育資金にご利用いただけるお得な低金利ローンです。

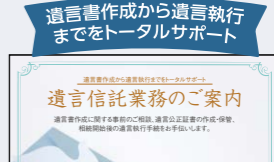
## 70代 以降

まだまだ元気な70代。趣味を楽しみましょう。

- 大口定期預金「夢浪漫」
- 自動継続型定期預金「スーパー和」
- 投資信託
- 教育資金贈与専用口座
- 一時払終身保険
- 遺言信託・遺言整理業務



平成25年度税制改正における「教育資金の一括贈与に係る贈与税の非課税措置」の適用商品です。受贈者お一人につき最大1,500万円までお預け入れいただけます。



遺言書作成に関する事前のご相談、遺言公正証書の作成・保管、相続開始後の遺言執行手続きをお手伝いします。

# AI技術を活用した取組み

AIやIoT等の技術を活用し、地域のお客さまへ貢献するソリューションを創出します。

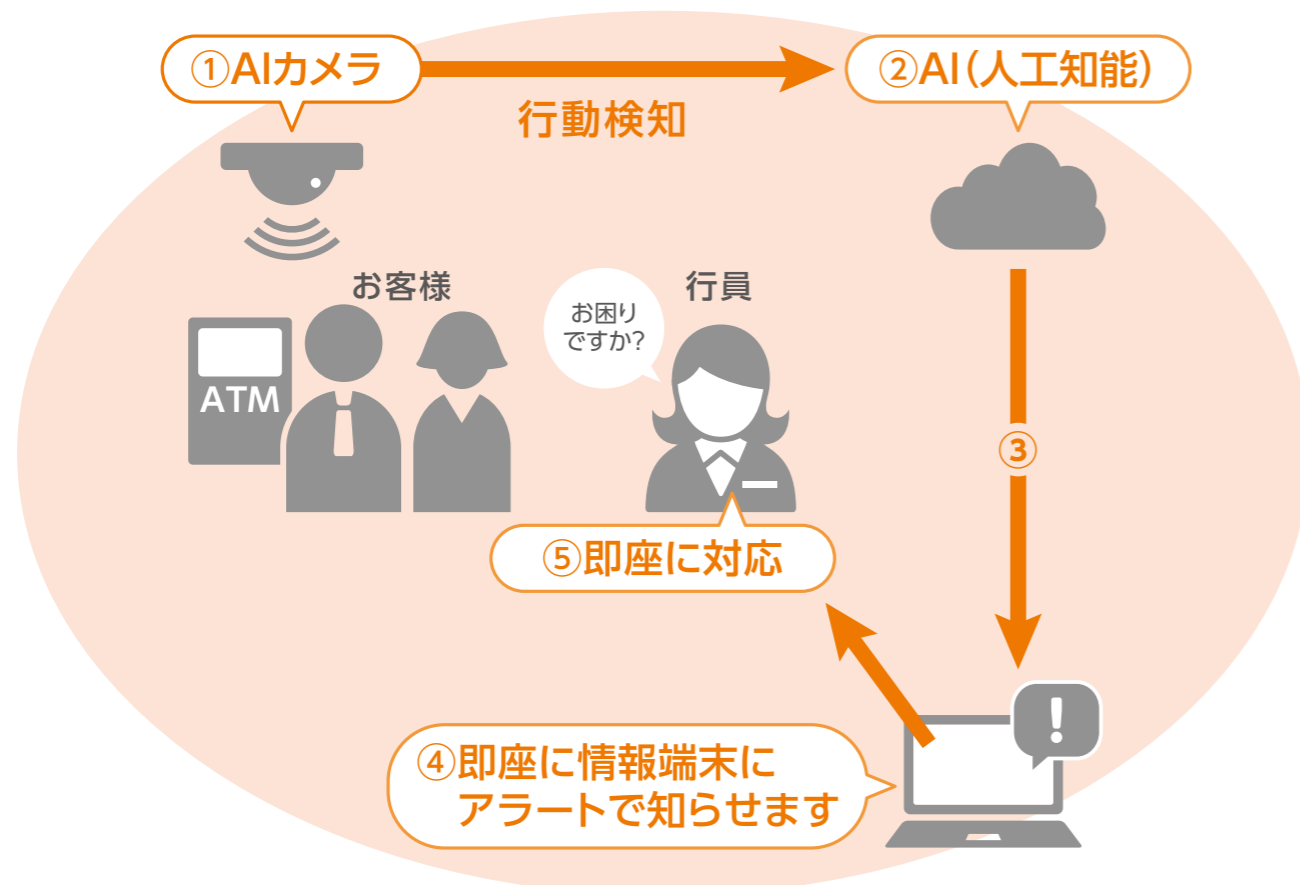
## AIカメラを用いた「ATMコーナー監視システム」の導入について

2018年7月より実証実験に取り組んできたAI(人工知能)カメラを利用した「ATMコーナー監視システム」について、店舗外無人ATMコーナーを対象として導入いたしました。このATMコーナー監視システムは、当行と「戦略的包括提携」を締結している株式会社オプティム様と共同で開発を進めているものです。当行は、今後も株式会社オプティム様とともに、AI、IoT、ブロックチェーン技術を活用し、地域のお客さまへ貢献するソリューションや、銀行業務の効率化を実現するソリューションを創出してまいります。

### システムの概要

- ① ATMコーナーに設置したAIカメラが、ATMをご利用されるお客さまを見守ります。
- ② スマートフォン・携帯電話等で通話をしながらATMを操作される動作を画像解析により検知します。
- ③ 備え付けのスピーカーから注意喚起のアナウンスをすることで振り込め詐欺の未然防止を図るものです。

※新たな機能としてATMの周辺に忘れ物をしているお客さまに対して、置き忘れのアナウンスをする機能の追加も検討しており、お客さまの忘れ物を早期発見できるようになります



# コンプライアンス・リスク管理について

## コンプライアンス

多くのお客さまの大切なお金や情報を取扱う当行にとって、最も重要なことは、お客さまや地域社会から揺るぎない信頼を得ることです。当行は、「コンプライアンスの徹底と顧客本位の業務運営を全ての活動の前提かつ基本」と位置づけ、適切なガバナンス態勢の維持・向上、管理態勢の能動的な改善による自浄作用のさらなる発揮に努め、全行的なコンプライアンス態勢のさらなる強化を進めてまいります。

## リスク管理

金融業務が一段と多様化、高度化するなかで、リスクも多岐にわたり複雑化しています。複雑化に伴い、金融機関はさまざまなリスクに対応する必要があります。当行では、適切な管理を行うため、戦略目標を踏まえた「リスク管理方針」を定め、現実に存在するリスクを的確に把握し、発生可能性を認識したうえで、発生回避および発生した場合の対応に努めております。リスクベース監査態勢の強化をベースとして、リスクの防止・軽減・極小化を進め、適正なリスクテイクによる経営の健全性向上の実現を図るべく、リスク管理態勢のさらなる強化を進めてまいります。

## マネー・ローンダリング

マネー・ローンダリング等の犯罪防止対策は、重要な経営課題の一つと位置づけ取組みを強化します。マネー・ローンダリング等防止に係る行内態勢を一元化し、より適切な態勢整備を進めるため、2019年4月に業務管理サポート部内に「マネー・ローンダリング対策室」を設置し、ITシステム活用によりマネー・ローンダリング等防止の高度化を図り、継続的な顧客管理により実効性を向上させます。

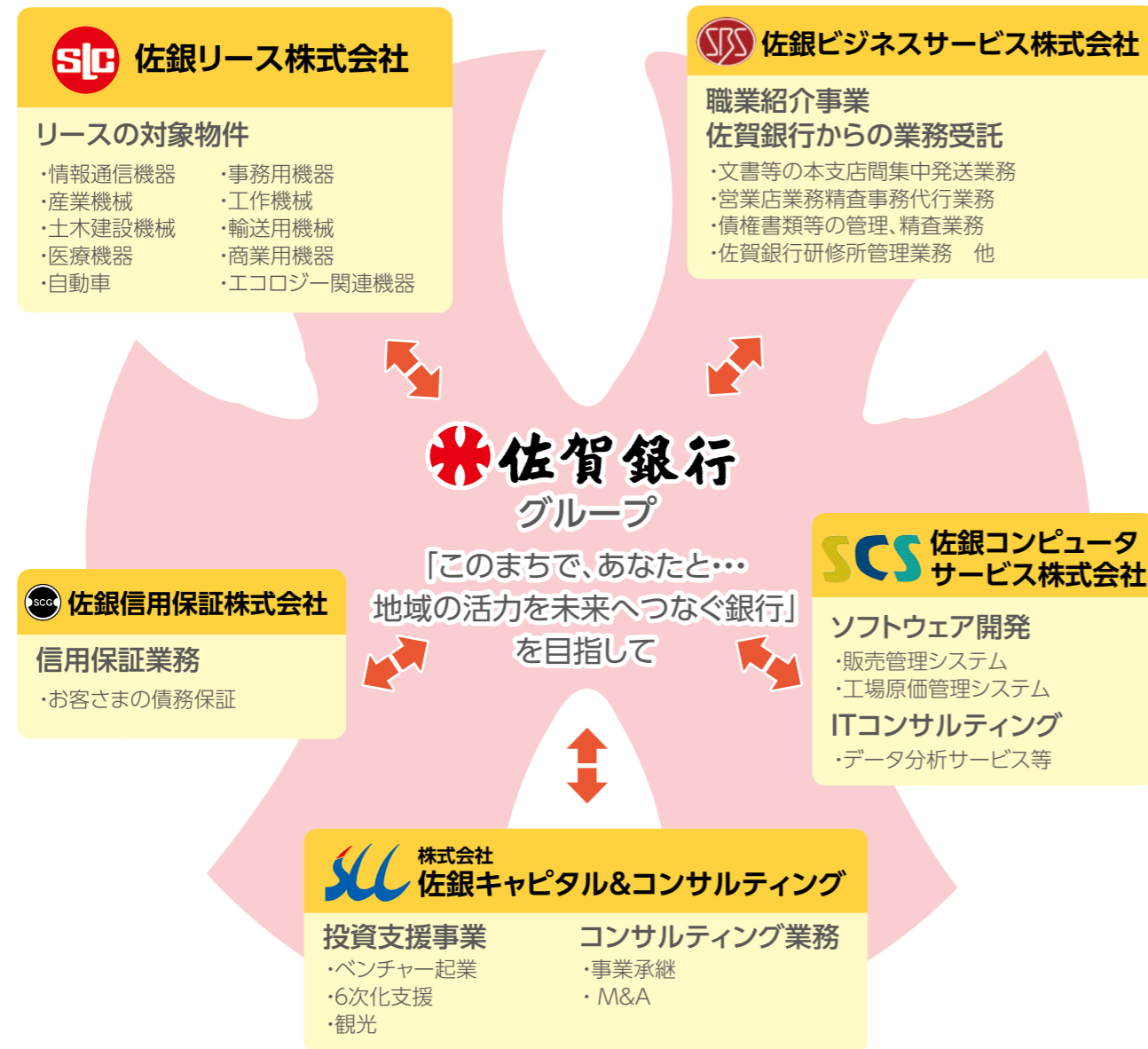
また、役職員に対する指導・研修等をさらに充実させ、マネー・ローンダリング等防止の重要性を周知徹底するとともに窓口等での堅確な事務処理に努めます。

# 関連会社の紹介

## 佐賀銀行グループ一体での営業展開による金融仲介機能の強化

グループ会社と連携した新たなビジネス分野の取り組み推進に向け、関連部との連携強化および施策の企画・立案をスピード感をもって取り組みます。

緊密な連携によりグループ一体となってお客さまの様々なニーズに最大限お応えします。



# 全体生産性向上への取り組み

本部業務量の30%相当の効率化を目指し、2018年2月より本部業務のBPR(※1)を実施しています。業務効率化により創出される人員は、今後の新しい業務への対応や、より付加価値の高い業務へのシフトを進め、多様化するお客さまのニーズにお応えできる態勢を整備してまいります。

(※1)BPR(Business Process Re-Engineering) 既存の業務を根本的に見直し、プロセスの視点で再設計すること

## TOPICS

### RPAに関する取り組み

本部の各部署行員が主体となってRPA(※2)を作成し、本格稼働を開始しています。現在、81プロセス約22,000時間相当(業務プロセスの合理化を含む)の業務を削減しました。(2019年3月31日現在)

(※2)RPA(Robotic Process Automation)  
認知技術を活用した事務系業務の効率化・自動化の取り組み



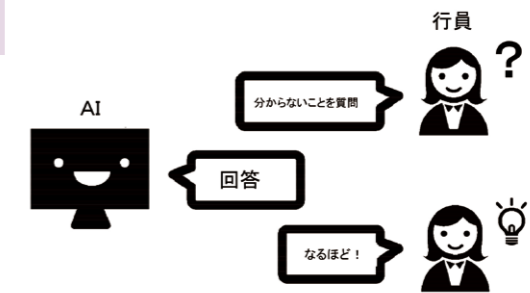
先進的な取り組みが評価され、全国信用金庫協会様にRPA講演を行いました。(2019年1月)

## TOPICS

### 行内向け「AIチャットボット」の導入

行内での照会対応業務の効率化を目的に2019年7月にAI搭載のチャットボット(※3)を導入しました。チャットボットが本部行員に代わり、営業店からの質問や照会を対応することで、行員育成をサポートするとともに、これまで電話対応にかかっていた時間(約12,500時間相当)を削減し、さらなる業務効率化・生産性向上を図ります。

(※3)チャットボット(「チャット(対話)」+「ロボット」)  
人間が入力するテキスト等に対して自動的に回答を行うシステムで、これまで人が行っていた問合わせ対応等の作業を代行するもの。



「AIチャットボット」イメージ

## 地域の皆さまとともに

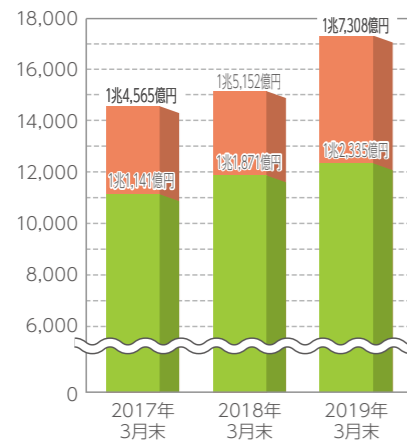
### 地域貢献活動～より豊かな地域社会づくりを目指して～

当行は、地域に根をおろす地方銀行として、地場産業の振興・発展をお手伝いするとともに地域社会の皆さまの豊かな生活づくりと地域文化の向上のお役に立つことを使命と考えております。

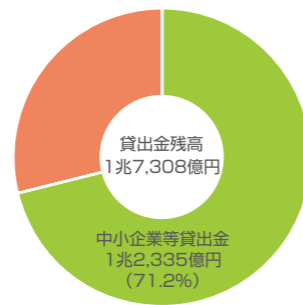
### 銀行業務を通じた地域貢献

当行では、地域の企業や個人事業主の皆さまの事業に必要な運転資金、設備資金等、様々な資金需要に積極的にお応えしております。

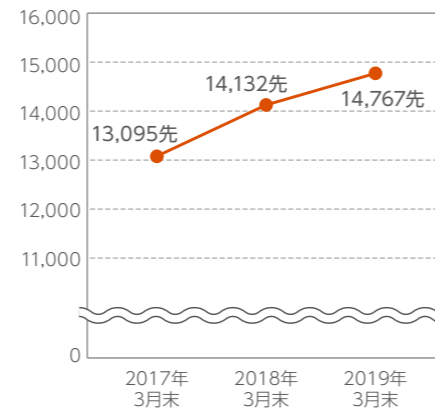
■総貸出金に占める  
中小企業等貸出金の残高



■総貸出金に占める  
中小企業等貸出金の比率



■事業者先数の推移



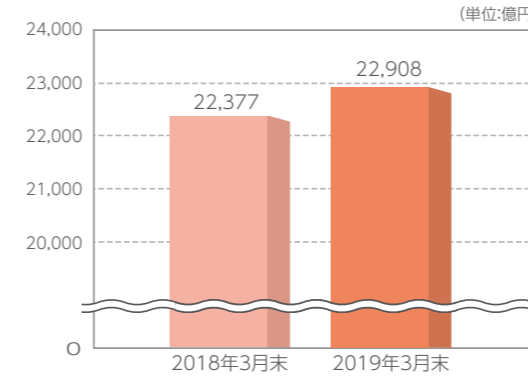
2019年3月末の中小企業等貸出金残高は1兆2,335億円と、総貸出金に占める割合は71.2%となっております。

事業者先数は、事業性評価に基づいた提案力を強化し、創業、成長、事業承継などライフステージに応じた適切な支援を行ったことにより着実に増加しています。

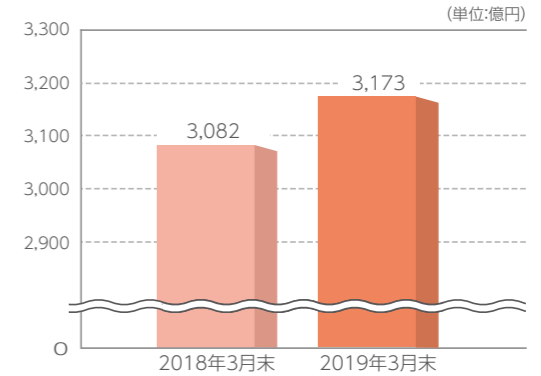
(注) 中小企業等とは、資本金が3億円(ただし、卸売業は1億円、小売業、サービス業は5千万円)以下の会社または常用する従業員数が300人(ただし、卸売業、サービス業は100人、小売業は50人)以下の会社および個人をいいます。

## 預金・貸出金等の状況

■預金残高

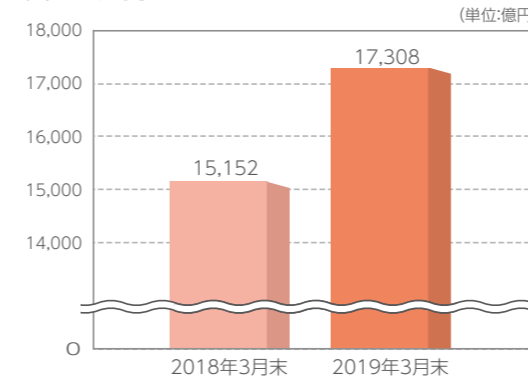


■個人預かり金融資産残高



2019年3月末の総預金残高は、個人預金が276億円、一般法人預金は160億円伸びたことで、前事業年度末比531億円増加し2兆2,908億円となりました。地区別では佐賀県で474億円、福岡県で35億円、それぞれ増加しました。(注)個人預かり金融資産残高は、投資信託、生命保険、公共債の合計であり、外貨預金は含んでおりません。

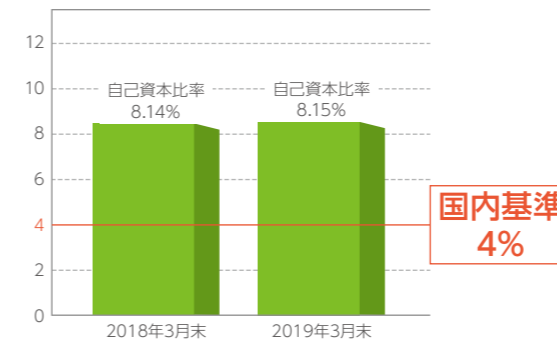
■貸出金残高



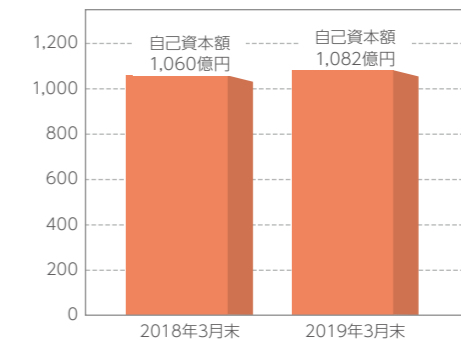
総貸出金残高に関しましても、政府系向けや中小企業さま等への貸出が増加したことで、前事業年度末比2,155億円増加し1兆7,308億円となりました。なお、中小企業さま等への貸出金残高は前事業年度末比464億円増加、地区別では佐賀県で104億円、福岡県で216億円、それぞれ増加しました。

## 自己資本比率

■自己資本比率(国内基準)



■自己資本額(国内基準)



自己資本比率(国内基準)は、前事業年度末と比べて法人・中小個人さま向け等の貸出金増加によるリスクアセットの増加はあったものの、利益の積み上げ等により22億円の自己資本の増加があったことより、前事業年度末比0.01%ポイント増加し8.15%となりました。