

Customer & Consumer Banking

カスタマー&コンシューマーバンキング・カンパニー



取締役副頭取(代表取締役)
カンパニー長 工藤 正

カスタマー&コンシューマーバンキング・カンパニーは、当行の営業基盤の中核である「国内の個人および中堅・中小企業のお客さま」を担当しており、普通預金のお取引先数は約1,200万人、法人貸出先数は10万社に及びます。

「日本版ビッグバン」が進展し、国内のミドル・リテールマーケットは、内外の金融機関を交えた激しい競争が展開されていますが、当行の最重点分野を担う当カンパニーとしても、永年のご愛顧に支えられた強固な取引基盤を生かしながら、サービスのクオリティーとスピードをさらに向上させ「お客さまや市場からNo.1としての評価をいただくこと」を目標としていきます。

まず、個人のお客さまに対しては、「生涯を通じた金融パートナー」をめざし、ご入学、ご就職、ご結婚、マイホームの建築といった、さまざまなライフステージにおける、資金の運用や調達のニーズに対して、最適の商品・サービスを提供できるよう努力していきます。

例えば、資産運用のご用命に関しては、米国に本社を置くJ.P.モルガン傘下の資産運用会社J.P.モルガン・インベストメント・マネージメント・インクと提携して、全店で投資信託の販売を行うなど、世界トップレベルの金融技術力をみなさまの身近で提供できる体制を整えています。また、住宅取得をお考えの方には、「ハートの新型住宅ローン(変動金利型)」をはじめ、固定金利選択型、上限金利設定型など、さまざまなタイプの住宅ローンを幅広く取り揃えるなどそれぞれのライフプランに応じた資金調達のお手伝いをしていきます。

このほか、デビットカードへの対応やICカードを利用した電子マネーの実証実験への参加、テレフォンバンキングやインターネットバンキングといった、最新の情報技術を活用した新たな取引接点の提供、さらには他の金融機関との共用が可能なATMをコンビニエンスストアなどと提携し全国展開を展望するなど、今後も、みなさまに一層便利にご利用いただけるようさまざまな投資を行っていきます。

法人のお客さまに対しては、良質な資金の供給はもとより、より高度なサービスの提供をめざして、法人取引の店舗を230か店に集約していきます。これは、お客さまの幅広いニーズに的確にお応えするためには、むしろ銀行の持つさまざまな機能やノウハウを集中することが必要との考えに基づくものです。

また、お借り入れのお申し込みにスピーディーに対応するため、これまでの審査制度を見直し、スコアリングによる「自動審査モデル」の導入も検討していく方針です。これにより、融資判断の客観性を確保すると同時に、審査スピードの大幅なアップが図れるものと考えています。

最後に、営業拠点としての店舗戦略について触れますと、効率化の観点から一定の支店数の削減は実施していきますが、こうしたなかでも、既存の支店は可能な限りお客さまのニーズに合った店舗形態に変更していくとともに、有人拠点数は極力維持していく考えです。有人拠点に代表される対面チャネルは、お客さまとの貴重な接点であり、私どもがめざす「付加価値の高いサービス」の提供には不可欠であるからです。

当行は、ハートの銀行として永くみなさまにご愛顧いただいておりますが、今後も親しみやすい、身近な銀行として、従来にも増して、お客さまのニーズにスピーディーにそして的確に対応しながら、「No.1の評価」をいただけるよう行員一同努力していきます。

生涯を通じた金融パートナー

当カンパニーでは、ご入学・ご就職、独立・ご結婚、住宅のご購入、資産形成、ご退職などに合わせ、さまざまな商品・サービスを用意しています。

例えば、ご入学・ご就職などにあたり口座をご新約される際、ポイント制金融サービス「ハートのエース」にお申し込みいただくことにより、給与振込口座のご指定や公共料金自動支払いなどお取引内容に応じて、ATM時間外手数料無料やパーソナルローン金利の優遇など、さまざまな特典が受けられます。日中お忙しい方の場合、テレフォンバンクのお申し込みにより、電話1本で振込から外貨定期預金の作成まで各種お取引がご利用いただけます。

また、家計の予備費などの運用に際しては、お預け入れ残高に応じて自動的に段階的に金利が高くなるハートの貯蓄預金「ナイスアカウント」や、6か月たてばお引き出しが自由でさらに長くお預けいただければ金利がより有利になる「ハートのべんり型定期」などもあります。

住宅のご購入やリフォーム・買い換えなどに際しては、「新型住宅ローン『設計』シリーズ」をはじめとし、無担保でもお借り入れ可能な「借り換え住宅ローン」「住宅諸費用ローン」、さらに万が一の病気や怪我の際に返済額をカバーできる「ローン返済支援保険付ローン」など豊富な住宅ローンのラインアップでお客様のニーズにお応えしています。

さらに、お客様のライフスタイルに合わせ、お子さまの教育資金には「新型教育ローン『青春設計』」、エコロジー関連機器、介護関連機器のご購入の際には、それぞれ「新型パーソナルローン『環境設計』」「新型パーソナルローン『介護設計』」など、さまざまなローンを用意しています。

資産形成にあたっては、お客様のニーズをよりよく反映させることを目的に世界トップレベルのグローバル運用力・金融技術力を有するJ.P.モルガン・インベストメント・マネージメントと共同で第一勧業J.P.モルガン投信株式会社(“DKBモルガン”)を設立し、「製販一体型の体制」のもと厳選された投資信託を全店の窓口およびテレフォンバンクで提供しています。なお、J.P.モルガン・インベストメント・マネージメントの運用する投資信託は原則当行のみでしかご購入できません。また、多少リスクがあっても表面金利の高い運用商品をご希望のお客様には「ハートの外貨定期預金」も用意しています。

さらに、ご退職などにあたっては、専門の社会保険労務士による無料の年金相談会を開催するなど、今後ともすべてのライフステージにわたるお客様のニーズに応じた商品・サービスを用意していきます。



投資信託

平成10年12月からの金融システム改革法の施行により、銀行などの金融機関による投資信託の取り扱いが認められたことにもない、当行は全店で投資信託の取り扱いを開始しました。

投資信託とは、多数のお客様からお預りした資金を一つにまとめ、専門家が株式などの有価証券に効率的な運用を行うことにより、投資リスクの管理とパフォーマンスとを提供しようという優れたたくみを持った金融商品です。

投資信託業務に関して、当行は、最高水準の投信商品・投信サービスを提供することを目的として、J.P.モルガンと包括的な提携を行いました。この提携の特徴は、DKBグループとJ.P.モルガンが共同で、投資信託の商品開発から販売まで一体となった体制を構築することにあります。J.P.モルガンの世界トップレベルのグローバル運用力・金融技術力を活かし、魅力ある「共同ブランド商品」を開発製造し、責任ある販売を実践していくことで、お客様の高度化・多様化するニーズにお応えしていきたいと考えています。

新たな運用商品として取り扱いを開始した投資信託に、どうぞご期待ください。

プライベートバンキングについて

「日本版ビッグバン」の進展にともない、個人のお客さまの高度化・多様化する資産運用および資金調達ニーズにお応えするために、当行は最高水準のコンサルティング体制の構築をめざしています。

具体的には平成11年4月に、本部に専門スタッフを配置したプライベートバンキング部を新設し、お客さま一人ひとりのライフプランに合った、より有利な運用方法やポートフォリオのアドバイスを提供できる体制を整備しました。今後は、より高度な金融資産の運用および管理を担当するプライベートバンカーや、地域に密着してお客さまニーズにお応えしていくファイナンシャル・プランナー(FP)の配置を進めていきます。

資産運用につきましては、国内預金商品に加え、外貨定期預金やJ.P.モルガン・インベストメント・マネージメントの運用する投資信託などを活用し、お客さまに最適なポートフォリオの提案をさせていただいています。

また、従来同様、相続・土地有効活用・事業継承などに関する財務アドバイスを適切に行い、ローンによる資金調達ニーズにお応えしています。ケースに応じて専門家(税理士、弁護士など)関係会社などのご利用も可能です。

中堅・中小企業ニーズへの対応

資金調達ニーズ

当行では、中堅・中小企業のみならずさまざまなニーズにお応えできるよう、資金調達面のサポートや幅広い金融商品の品揃え、さらには営業店をサポートする本部スタッフの拡充などに積極的に取り組んでいます。

例えば、金利や為替相場の変動リスクに対処したいというお客さまニーズに合わせ、デリバティブなども活用した商品を取り揃えています。具体的には、お借り入れが長期間にわたる場合に、「借入時点で期限までの支払利息額を確定させたい」「将来の金利上昇リスクを避けたい」というお客さまに対しましては、固定金利でのご融資やお借り入れ金利に上限金利を設定した「商工ローン(上限金利型)」などがあります。

また、信用保証協会の保証をご利用いただき、専用のカードにより当行本支店のATMでお借り入れ・ご返済ができる「カードフェニックス」や、最長20年までのお借り入れが可能な「商工ローン(ロング)」などを用意しています。

経営相談・各種情報提供ニーズ

相談業務 本部専門スタッフのサポートをはじめ、当行グループのシンクタンク・コンサルティング会社である株式会社第一勧銀総合研究所(DKR)がお手伝いします。DKRでは、税務や法律を中心とした経営上の諸問題あるいは事業継承対策についてのご相談に、各分野の専門家が無料でお答えしているほか、各種セミナーを通じ、中小企業経営者のみなさまのお役に立っています。

海外事業展開 海外での事業展開にあたって必要となる現地投資環境、法制、税制、会計や現地での銀行取引に関する情報の提供を行うとともに、本部専門スタッフによるアドバイスも行っています。

商斡旋・不動産情報 お客さまが取り扱われる商品の販売先や、全国各地にわたる不動産情報(売買・賃貸・有効活用など)の紹介など、本部専門スタッフによるアドバイスを通じて、お役に立つ営業情報を積極的に提供しています。





合理化ニーズ

経理事務 お客さまのパソコンやオフコンと当行のコンピュータを電話回線などを通じて接続し、預金残高や取引明細のご照会、総合振込や個人住民税などのお取り扱いができる豊富なメニューをご利用いただけるファームバンキングサービスを用意しています。

売上金回収・集金事務 売上代金の回収ツールとして、集金先の預金口座から自動的に代金を回収する「代金回収システム」や、コンビニエンスストアを代金の回収窓口として活用できる「DKFコンビニ収納代行サービス」を用意しています。また、振込や口座振替による入金データをお取引先の請求データと照合し、売掛金の自動消込処理を行うパソコンソフトの「売掛回収1-2-3」など、お客さまの売上金回収・集金事務の合理化ニーズにお応えする各種商品を用意しています。

支払事務 旅費交通費などの社内経費の支払い・精算・管理などの現金出納業務のキャッシュレス化や、経費管理事務を省力化する「ハートの経費キャッシュレスサービス」や、毎月の給与計算や賞与計算、年末調整計算、社会保険料計算などのすべての給与計算事務を行う「給与計算サービス」など、お客さまの支払業務の合理化ニーズにお応えする各種サービスを用意しています。

システム開発・情報サービス 営業・財務・人事・給与など各種業務のシステム化あるいはネットワーク化をご検討されているお客さまに、当行グループのシステム開発会社である株式会社第一勧銀情報システム(DKIS)が、各種ソフトの販売およびシステムの開発について、お客さまのニーズに応じたさまざまなお手伝いをしています。

資金効率化 支社から本社への資金集中、本社から支社への資金配分、各支社の残高調整を本社のパソコンで一括して行う「資金集中・配分システム」や、各営業所の売上現金を専門の警備輸送会社が集金し、指定口座に一括して入金する「集配金サービス」など、お客さまの資金効率化ニーズのお役に立てる各種サービスを用意しています。

ベンチャー企業育成

優れた技術・ノウハウを有する成長性の高いベンチャー企業の金融ニーズにお応えするため、当行とグループ企業の東京ベンチャーキャピタル株式会社との共同出資により「ハートベンチャーファンド投資事業組合」を設立し、ベンチャー企業への投資を行っています。例えば、金属、半導体、医薬品それに通信機器をはじめとする機械やソフトウェア開発などさまざまなビジネス分野が対象となります。

また、当行内に設置した「ニュービジネス支援チーム」を中心に、投資先ベンチャー企業に対しコンサルティングなどの経営支援を行っています。

チャネル戦略

チャネル戦略についての考え方

当行は「国内リテールNo.1」をめざすなかで、お客さまとの接点として有人店舗を最も重要なものと考えており、あわせてお客さまの多様化するチャネルニーズにお応えしていくために、利便性の高いATM、テレフォンバンキング、インターネットバンキングをはじめとした業界トップクラスの無人チャネルの構築にも力を入れ、相互補完による効率的・効果的な営業体制を構築していきます。

さらに、当行ではお客さまサービスの向上を図るため、デビットカードや電子マネーなどの新しい決済インフラの整備に積極的に取り組むとともに、幅広いニーズにお応えする新た

な決済手段も開発・提供していきます。

例えば、平成11年1月より取り扱いを開始したデビットカードサービスは、預金残高の範囲内で安心してキャッシュレスショッピングを楽しめるということで、お客さまから大変ご好評をいただいています。また、電子マネーについては、平成11年4月より東京・新宿地区においてインターネット上で開始された「スーパーキャッシュ」などの大規模実験に参加し、実用化に向けてのノウハウの蓄積に努めています。

国内店舗ネットワークの再構築

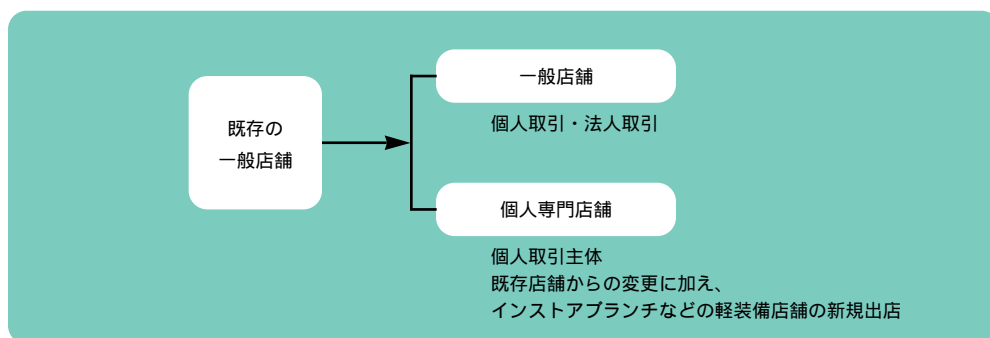
経営の効率化を図るため、重複立地店などの統廃合を実施するとともに、お客さまの多様化するニーズにより一層お応えしていくため、従来型の店舗の見直しと新たな店舗形態での出店により国内店舗ネットワークの再構築を行っていきます。具体的には、従来型の支店の一部を個人専門店に変更し、個人のお客さまの資産運用ニーズに金融アドバイザーとしての



マイカル本牧内のATM

確にお応えしていく体制の構築を図るとともに、インスタブランチなどの軽装備店舗の新たな出店やコンビニなどへのATM設置などにより、お客さまの利便性向上に積極的に取り組んでいきます。

当行は、これらの国内店舗ネットワークの整備を通して、個人・法人それぞれのお客さまに対し、国内最高水準のサービスを提供していきます。



宝くじ業務について

宝くじを発売できるのは、法律により全国都道府県と12政令指定都市と定められており、それらの地方自治体が自治大臣の許可を得て発売元となり、発売などの事務を銀行などに委託するしくみとなっています。宝くじは、国民の健全なレジャーの一つとして定着し、広く親しまれているとともに、発売元に納付される収益金は公共事業など広く社会のために役立てられています。当行では従来より発売などの事務を受託しており、発売元の定めた発売計画に従って、宝くじ券の印刷、配送、広報・宣伝、売りさばき、抽せん、当せん番号の発表、当せん金の支払いなどを行っています。