

中期経営計画

重点戦略① リアルとデジタルの相互補完による 新しいリテールビジネスへの変革



専務執行役
小藤田 実

リアルとデジタルの相互補完による 新しいリテールビジネスへの変革を図ります

当行のデジタルサービスでは、お客さまの安心・安全を最優先に、UI/UXを継続的に改善することにより、すべてのお客さまが利用しやすいサービスを拡充します。また、郵便局ネットワークを活用し、その普及を促進していきます。

お客さまからの資産運用に関するご相談に対しては、「対面」と「デジタル」の両チャンネルにより、最適な商品・サービスをご案内していきます。

いつもの社員に相談できる「対面チャンネル」では、お客さまに一層寄り添ったライフプラン・コンサルティングを行い、簡単・便利・低コストな「デジタルチャンネル」では、誰でも使いやすい資産運用プラットフォームを整備していきます。

これにより、日本全国あまねく誰にでも「安心・安全」で「親切・丁寧」な金融サービスを提供していきます。

2020年度の取り組み

キャッシュレス決済サービスにおける不正利用等に関する各種対応状況

当行の即時振替サービスやmijica (Visaデビット・プリペイドカード)において、悪意の第三者による不正利用等が発生し、お客さまに多大なるご迷惑をおかけしました。

この対応として、2020年9月以降即時振替サービスにおける一部事業者の取扱いおよびmijicaの一部機能を停止し、被害に遭われたお客さまに対する補償を行いました。また、当行代表執行役社長が直接指揮する「セキュリティ総点検タスクフォース」を立ち上げ、当行のキャッシュレス決済サービスのセキュリティの堅牢性やお客さまの利用状況のモニタリング態勢等の再確認を行いました。

その後、即時振替サービスについては、セキュリティ態勢等に問題がないことが確認できた事業者から、2021年

1月以降順次サービスを再開しています。mijicaについては、2022年春の新たなブランドデビットカードへの移行に向けて準備を進めています。

さらに、不正利用等への対応を巡るガバナンス体制についても、当行の監査委員会および日本郵政グループ4社が設置した、外部専門家を委員とする「JP改革実行委員会」からの提言などを踏まえ、改善に取り組んでいます。

当行は、キャッシュレス決済サービスを経営上の重要施策と考えており、今般の経験と反省を踏まえ、お客さまにより安全・安心にサービスをご利用いただけるよう、一層のセキュリティ強化に取り組むとともに、リスク感度の向上を図りお客さま本位の業務運営に努めてまいります。

ACTION デジタルサービス戦略

リテールビジネスの変革の一つとして、デジタルサービス戦略を展開

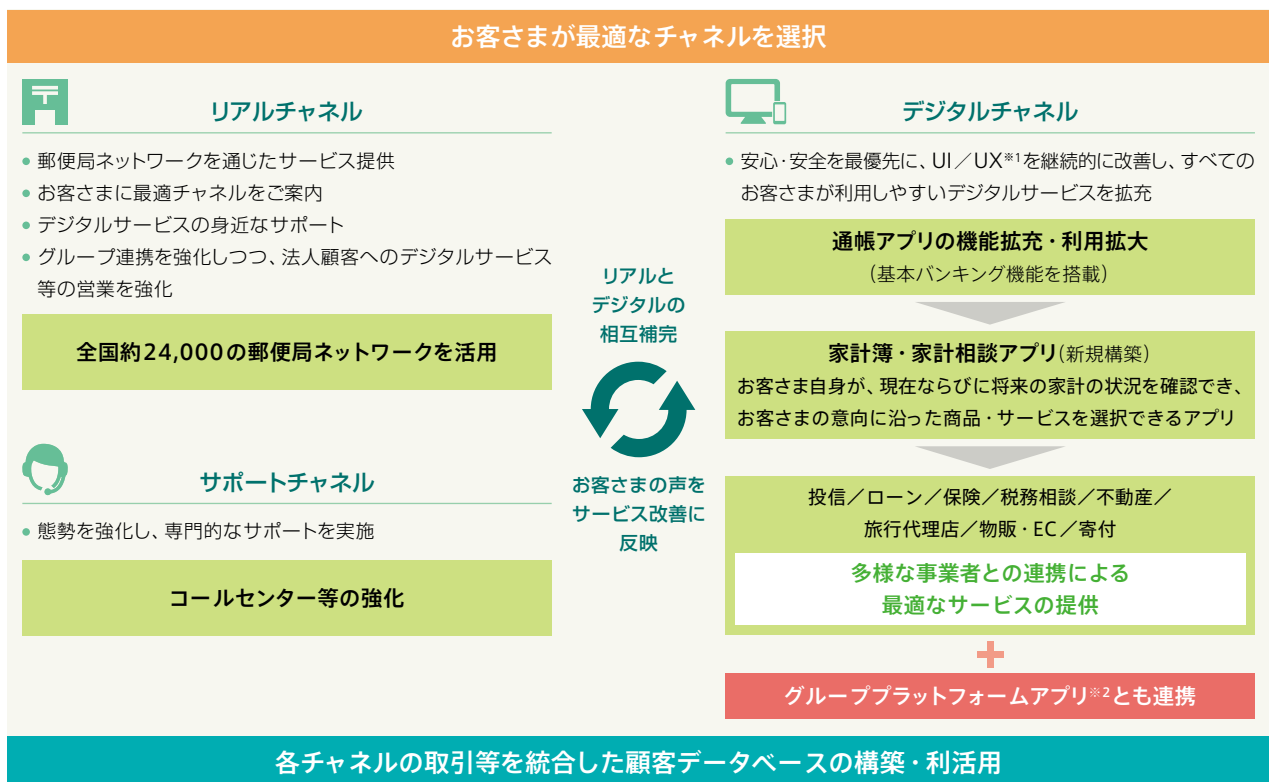
安心・安全を最優先に、すべてのお客さまが利用しやすいデジタルサービスを拡充するとともに、郵便局ネットワークを活用し、デジタルサービスの普及を進めます。また、顧客基盤を活用し、多様な事業者との連携により最適なサービスを提供する、オープンな「共創プラットフォーム」の構築にも努めてまいります。

具体的には、各種デジタルサービスの本人確認機能等のセキュリティの強化、「通帳アプリ」の機能拡充や「家計簿・家計相談アプリ」の構築、UI/UX^{*1}の継続的な改善等

に取り組んでまいります。

また、全国の郵便局ネットワークを活用することで、お客さまに最適なチャネルをご案内するとともに、デジタルサービスの身近なサポートも行っております。

当行は、邦銀随一の顧客基盤を有するため、「通帳アプリ」を中心に、デジタル領域での顧客基盤の拡大に取り組み、多くのお客さまに安心、便利にご利用いただけるデジタルサービスの普及に努めてまいります。



※1 User Interface/User Experienceの略。操作性や使い勝手の向上を図るとともに、お客さまがサービスを利用して得られる体験価値の向上を目指す。

※2 「Post-Office in Hand」をコンセプトとし、日本郵政グループ各社の商品・サービスを横断的に利用できる単一プラットフォームアプリ(構築中)。

KPI

通帳アプリ登録口座数のKPIを設定し、通帳アプリを起点として、邦銀随一のお客さま基盤をベースにデジタルサービスの普及を目指します。



通帳アプリ登録口座数

2020年度

約280万口座

2025年度

1,000万口座

邦銀随一の顧客基盤(通常貯金:1.2億口座)

ACTION 資産形成サポートビジネス

対面／デジタルチャネルでお客さまに最適なサービスを提供

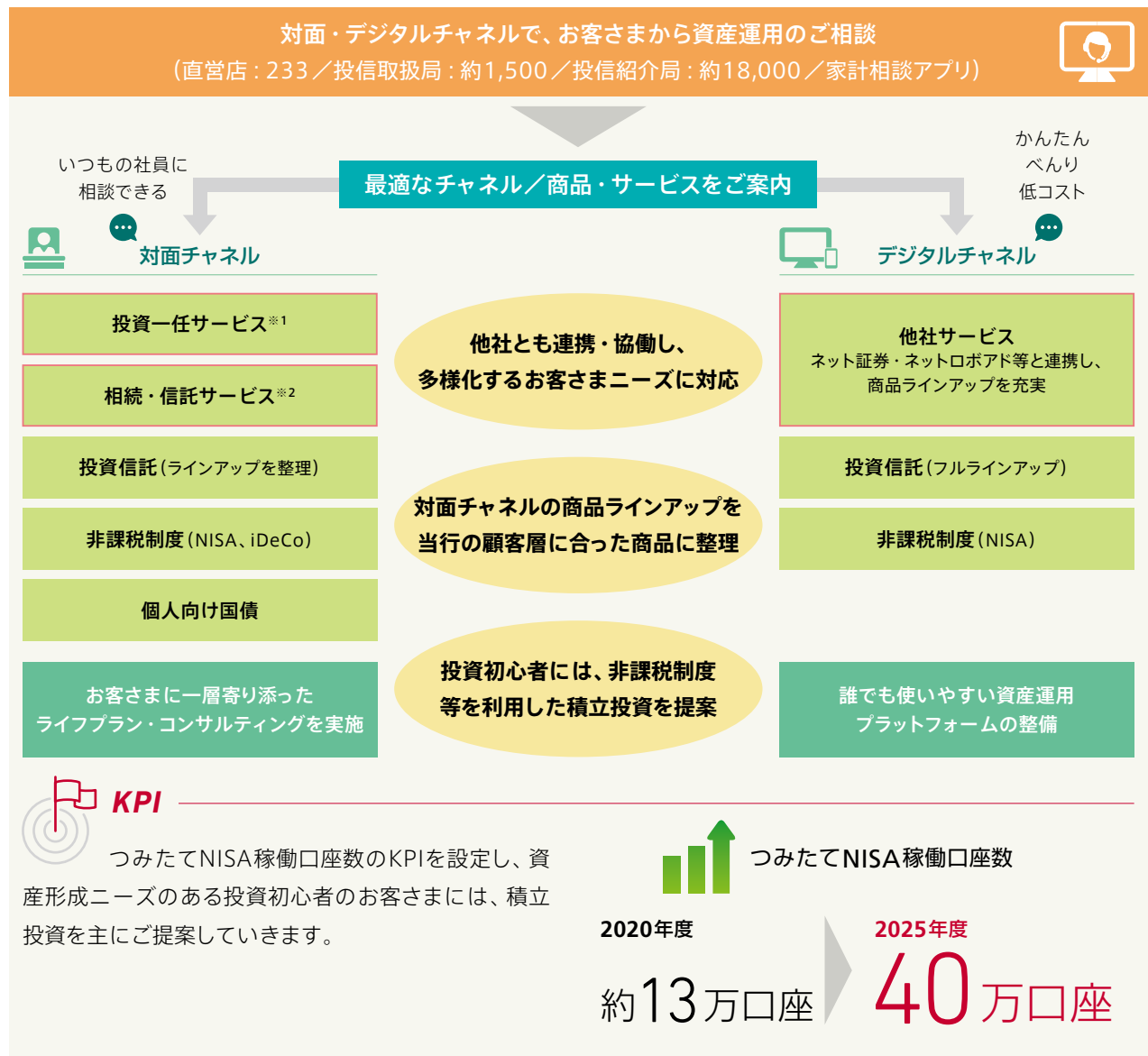
資産形成サポートビジネスについては、お客さま本位の業務運営のもと、いつもの社員に相談できる「対面チャネル」と、かんたん・べんり・低コストの「デジタルチャネル」でお客さまに最適なサービスを提供してまいります。

対面チャネルにおいては、資産運用商品のラインアップを当行の顧客層に合った商品に整理するとともに、投資初心者のお客さまには主に積立投資を提案してまいります。また、オンライン相談機能の導入・拡大や、「資産

運用コンサルタント」の育成等を進め、お客さまに一層寄り添ったライフプラン・コンサルティングを実施してまいります。

一方、デジタルチャネルにおいては、競争力のある料金水準のもと、Webサイトやアプリでのサービスを拡充するなど、誰でも使いやすい資産運用プラットフォームの整備に努めてまいります。

オンライン相談機能の導入・拡大



注：赤枠は、中期経営計画期間中に新規導入予定の商品・サービス

※1 お客さまから投資判断の一任を受け、当該投資判断に基づき、売買・管理等までを行う商品の媒介を行うサービス(要認可)。

※2 遺言信託・相続型信託・遺産整理業務等の信託銀行等が取り扱う商品の媒介を行うサービス(要認可)。

ACTION 新規ビジネス

新たなビジネスを創出し、価値を提供

お客様の人生を長くサポートする新サービスや、利便性をより高める新サービスを展開します。

具体的には、「口座貸越サービス」や「フラット35」の直

接取扱いを2021年5月から開始しています。また、「投資一任サービス」や「相続・信託サービス」についてもサービスの開始に向けて準備していきます。



長い人生をサポートするサービス

フラット35直接取扱い (2021年5月サービス開始)

住宅ローン商品ラインアップを拡充し、お客さまニーズに対応。営業力・要員強化により住宅ローンの新規実行額の着実な増加を目指す。

投資一任サービス※1

高齢者向けサービス
相続・信託サービス※1
投信解約委任サービス※2



利便性を高めるサービス

口座貸越サービス (2021年5月サービス開始)

決済サービスの拡充によりお客さま利便性向上を図る。ビッグデータ・AIを活用した与信判断モデル、マーケティングモデルの開発・活用も推進。

楽天グループとの連携
(キャッシュレス・ペイメント分野等での協業)

資金移動業者との提携による
国際送金サービス

新ブランドデビットカード
(キャッシュカード一体型)

デジタル通貨分野の検討推進

顧客基盤を活用し、グループ他社を含めた多様な事業者との連携による新商品・サービスの展開
(オープンな「共創プラットフォーム」)

フィンテック子会社(銀行業高度化等会社)の設立も検討



多様な事業者と連携し、リアルとデジタルの相互補完により、
最適なチャネルで最適な商品・サービスを提供

※1 要認可

※2 お客さまが保有している投信の解約を指定の家族へ委任するサービス