

2019年度事業計画

『2019年度事業計画』は、金庫をとりまく事業環境および前年度事業計画の成果と課題を踏まえて施策を補強し、2020年度末の中計完遂および「持続可能な事業モデル」の構築をめざして取り組みます。

1. 『2019年度事業計画』の考え方

引き続き厳しい事業環境のなかで迎える2019年度は、「持続可能な事業モデルの構築」に向けて、

- ① 利用者のライフプラン支援の強化と「お客様本位の業務運営」の徹底
- ② フィンテックを活用した利便性・サービスの向上
- ③ 業務改革による生産性の向上

の3点を強化すべき課題と位置づけて取り組みます。

(1) 利用者のライフプラン支援の強化と「お客様本位の業務運営」の徹底

『第6期中計』の主要課題の一つである「利用者のライフプラン支援」は、「持続可能な事業モデル」構築の起点として、特に重要な課題と位置づけます。

金庫は、これまでも組合員とのFace to Faceのコミュニケーションを通して、計画的な資産形成や必要なローン利用の提案、金融リテラシーの向上に取り組んできました。2019年度は、すべての渉外職員がタブレット端末を活用した渉外活動を展開し、対面での相談・提案において、より一層の「事務処理の簡素化・迅速化」「説明責任を含む事務手続きの堅確化」「相談・提案力の強化」を図るとともに、会員・組合員から期待される役割や昨今の社会的課題を踏まえ、次の点を重視して「働く人のベスト金融アドバイザー」として組合員のライフプランをサポートしていきます。

① 長寿化の進行を見据えた組合員の資産形成支援の取り組み

「人生100年時代」ともいわれる長寿化の進行を受け、金庫は組合員に対して、現役のときから老後までを見据えた資金計画の必要性を伝え、計画的な長期・積立・分散投資による資産形成を提案して、将来不安の払拭に取り組めます。

- (ア) 現役世代の組合員に対して、財形貯蓄・エース預金を基本としつつ、資金ニーズやリスク許容度に応じて、投資信託やiDeCoなど運用商品も含めた長期・積立・分散投資による資産形成を提案します。
- (イ) 退職世代の利用者に対しては、退職金定期預金を基本に、投資信託・国債や遺言信託（取次ぎ）などを提供して、金融資産の運用・管理に貢献します。

② 安心・健全な生活支援のための融資商品・サービスの提供

金庫は引き続き、組合員のライフステージに応じて融資商品・サービスを提供し、組合員の安心かつ健全な生活設計・生活改善を支援します。

- (ア) 住宅ローンの提案に際しては、足元の低金利のメリットを享受できる変動金利型だけでなく、将来の金利上昇リスクへの備えとして、固定金利型や金利ミックスについても丁寧に説明します。
- (イ) 他行住宅ローンや他行・他社カードローンの借換えによる可処分所得の向上、多重債務防止の啓発活動などに取り組み、組合員の生活改善に貢献します。

③ 「お客様本位の業務運営」に基づく組合員・利用者の利益の追求

金庫の取り組みや商品・サービスの提供によって、組合員・利用者一人ひとりの最善の利益が図られるよう、『お客様本位の業務運営に関する取り組み方針』の一層の浸透・定着を図るとともに、職員のコンサルティング能力の向上に取り組めます。

(2) フィンテックを活用した利便性・サービスの向上

日銀のマイナス金利政策を受けて超低金利環境が長期化するなか、各金融機関は、従来の「金利競争」から「サービス競争」に軸足を移しつつあり、特にフィンテックを活用した新たな商品・サービスの開発・提供により顧客の囲い込みを図っています。

労金業態も、2019年度にスマートフォンアプリ「ろうきんアプリ」をリリースし（2019年10月予定）、家計のメインバンクとして相応しい利便性・サービスを組合員・勤労者に提供します。

【参考】「ろうきんアプリ」の予定機能（2019年度 サービス提供時）

- 残高照会・入金明細照会
- フィンテック企業提供の通帳系アプリとの連携
- 税金・公共料金などの支払い（ペイジー・モバイルレジ）^(注)
- 既存サービスへのリンク（ろうきんダイレクト・金庫ホームページ）
- 金庫からのお知らせ

(注) ペイジー(Pay-easy)：インターネットバンキングやATMを通して、公共料金・税金などの納付が行える決済サービス。
モバイルレジ：納付書・請求書に印刷されたバーコードをスマートフォン・携帯電話で読み取り、インターネットバンキング・クレジットカードでの支払いや、口座振替申込み・引落としができるサービス。

(3) 業務改革による生産性の向上

金庫は「容容拡大」と「経費削減」を柱とする収支改善を進めていますが、これらは業務改革の実現による生産性の向上を前提としています。

2018年度は、タブレット端末を活用した渉外活動を始動し、預かり資産販売や預金取引の一部でペーパーレス化・印鑑レス化を実現するなど、営業店業務を中心とした事務効率化を図りました。

2019年度は、引き続き営業店の業務改革を進めるとともに、新たに本部・業務集中センターの業務改革に取り組み、生産性の向上、収支改善をめざします。また、これらの施策により創出した時間・人的資源を、営業活動（相談・提案、会員訪問など）に振り向けることを検討します。

① 営業店業務のさらなる効率化

(ア) 営業店がお客様との相談・提案で使用するタブレット端末について、組合員向け融資（無担保ローン・マイプラン）申込み手続きのペーパーレス化・印鑑レス化など、さらなる機能拡充を図ります。

(イ) 団体向けインターネットバンキング、ろうきんダイレクト（個人向けインターネットバンキング）、公共料金・税金の口座振替などをご利用いただくことによって、営業店事務の「ゼロ線化」^(注)を推進します。

(注)「ゼロ線化」とは、営業店の窓口業務である「一線」と、後方業務である「二線」に対して、インターネットバンキングやATM等の利用など、利用者自身のオペレーションにより手続きを完結させること。

② 本部・集中業務の効率化

本部業務・集中業務にRPA（ロボティック・プロセス・オートメーション、定型業務の自動化）を導入して、生産性の向上を図ります。

2. 2019年度 計数目標

『第6期中期経営計画』では、各年度の計数目標は、単年度の事業計画を策定する際に、その時点での業績見込みや内外環境を見極めて策定することとしています。

『2019年度事業計画』における計数目標は、右表の通り設定します。

※自己資本比率は、計数目標として設定しませんが、経営の健全性を確保する観点から国際統一基準8%を最低限維持します。

目標項目	2019年度目標
① 預金残高増加	800億円以上
② 融資残高増加	1,400億円以上
③ コア業務純益	80億円以上
④ OHR	90%以下

また、中計の主要課題である「取引基盤の拡大」および「利用者のライフプラン支援」の取り組みを通じて、

① 金庫の利用者数の増加：27,500人

② そのうち職域での利用者数の増加：9,000人

の達成をめざします。

※「金庫の利用者」とは、預金または融資の残高が1円以上ある利用者。

※「職域での利用者」とは、「金庫の利用者」のうち、団体会員の組合員（間接構成員）で18歳以上60歳以下の利用者（中央ろうきん友の会会員、生協組合員を除く）。