

# 北國銀行のコンサルティング活動について

平成30年3月16日



コンサルティング部  
立野 賢哉

# 北國銀行の概要

(平成29年9月30日現在)

名称	株式会社北國銀行
証券コード	8363 (東証一部)
本店所在地	石川県金沢市広岡2丁目12番6号
設立	昭和18年12月18日
総資産	4兆4,124億円
貸出金	2兆3,695億円
預金 (除く譲渡性預金)	3兆2,514億円
格付け	S&P:A- (長期) R&I:A+ (長期)
発行済株式総数	299,901千株
関連会社	北国総合リース (株) (株)北国クレジットサービス 北国保証サービス (株) 北国マナシメント (株) 北国債権回収 (株)

## 店舗ネットワーク



都市・海外支店	
東京	1店舗
大阪	1店舗
名古屋	1店舗
シンガポール	1店舗
海外駐在員事務所	
上海	1か所

## プラザ拠点

ローンセンター	11か所
マネープラザ	5か所
ほけんプラザ	5か所

## A T Mネットワーク

北陸3県のA T M網

北國銀行 A T M 404台

コンビニATM (ローソン、E-net、セブン) 約1,000台

+

FITネット

いしかわマイネット

北 北国銀行 北国銀行 富山第一銀行

## ■ 危機意識の高まり

- 2000年頃、バブル経済の崩壊と金融ビッグバンにより、コア業務純益は大幅減少
- このまま何もしなければ、バランスの取れた永続的な経営ができなくなる

大幅なビジネスモデルの変革が急務

## ■ 顧客の乏しい期待感に愕然

- 2000年秋、外部機関による顧客インタビューを実施
- 「融資と集金以上のことは期待していない」
- 「企業には課題が山積、でも北國銀行に何ができるの？」

このままでは、お客さまのニーズに応えるどころか  
ニーズさえ把握できない銀行で終わってしまう

資金ニーズに応えるだけでなく、真にお客さまの経営や生活に役立つ  
アドバイスができる銀行でなければならない

# ビジネスモデル変革に向けて

## ■ ビジネスモデル変革に着手

- 顧客本位の経営を行わなければ、持続した事業モデルは築けない
- 組織のあり方と行員の意識を変えるための仕組みを作り直す

ペーパーレス、時間外削減は生産性向上の副次的効果

システムを含めた事務の見直しと、ICTの積極的な導入により生産性向上

## ■ 顧客接点の幅を広げ、頻度と量を増やす

- 生産性向上によりお客さまとの「フェイス・トゥ・フェイスのコミュニケーション」が増加

コミュニケーション レベル	レベル1.0	挨拶、礼儀、積極的なコミュニケーション（基本的なレベル）
	レベル2.0	お客さまの事業内容や組織文化を理解し、課題の認識ができる
	レベル3.0	経営内容についてお客さまと銀行の目線が合い、課題を共有できている

お客さまのニーズを把握できるようになり、課題解決に向けた取組みが浸透

当行が目指すもの

真に顧客本位のコンサルティング

## ■ 「顧客本位のコンサルティング」とは

～お客さまと経営課題を共有し、解決するための方法をともに考えお手伝いすること～

「身近な存在だからできるお手伝い」、目的達成まで継続したサービスを提供

## ■ これまでの弊行の取組み

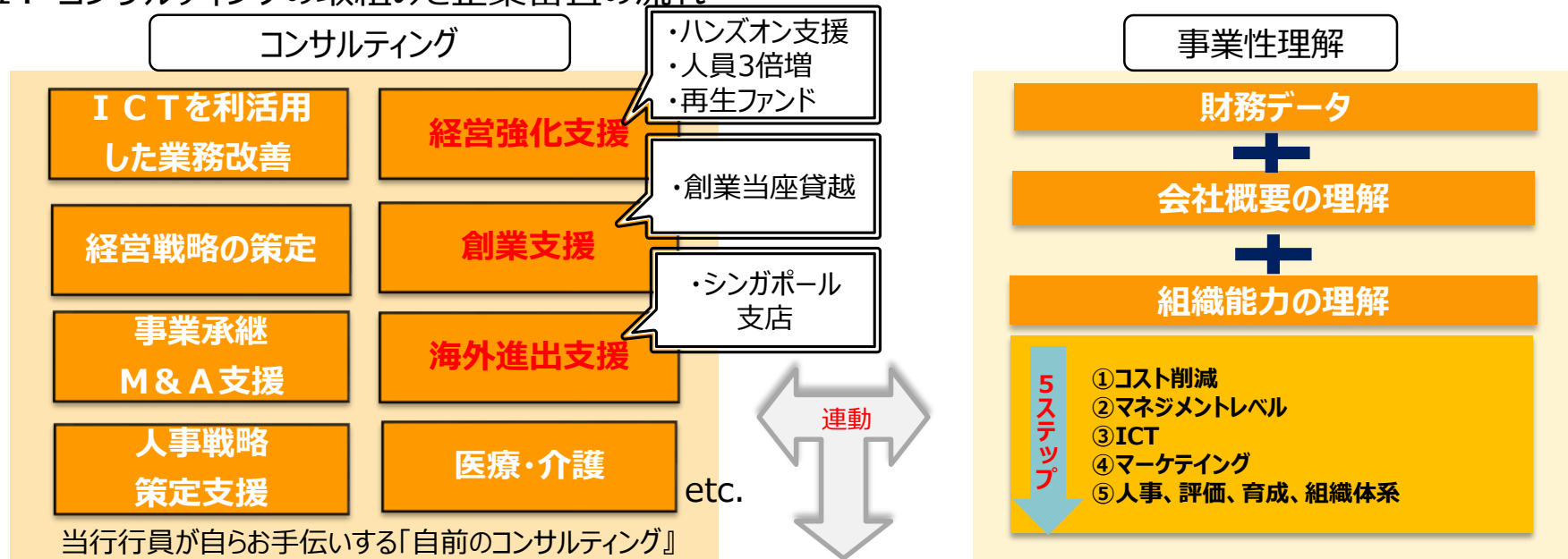
- ✓ 10年前から外部機関への派遣によるプロフェッショナル人材を養成
- ✓ 同時に、知識偏重型ではない人間力、コミュニケーション能力のある人材を育成



お客さまの経営力向上を目的とし、  
長期的な信頼関係を構築、地域に必要とされる銀行を目指す

# コンサルティングの取組みと業務効率化支援

## 1. コンサルティングの取組みと企業審査の流れ



企業審査に活用

## 2. 業務効率化支援



# コンサルティングの事例 地域・業界の課題解決

～日本一の生産額「山中漆器」～

## クラウドシステムを使った共同工程管理システムの導入コンサル



### 一般社団法人山中漆器コンソーシアム

