

JOYO BANK NEWS LETTER

2025 年 10 月 27 日

シニア向け外部連携サービスのペーパーレス化の実施について

常陽銀行（頭取 秋野 哲也）は、「人生 100 年時代※¹」への取り組みの一環として、顧客提案ツール「スマイル・ナビゲーション※²」の機能向上を図り、外部連携サービスのペーパーレス化を実施しますので、下記のとおりお知らせします。

従来、非金融サービスや相続関連業務（遺言信託・遺産整理業務）などの外部連携サービスの取り次ぎにあたっては、紙の「同意書」や「ご相談票」への署名や捺印などが必要でしたが、本ペーパーレス化により、お客さまの署名負担が軽減されます。また、上記サービスに係る当行内の案件連絡についても、ワンストップで連携が可能となり、事務作業の大幅な効率化につながります。

今回、効率化により捻出した時間をお客さまへのご提案やコンサルティングに活用していくとともに、ご相談情報のデータ化および蓄積を通じて、最適なサービス提案に向けたデータ利活用も進めてまいります。

当行は、長寿高齢化における社会課題への取り組みを継続し、地域社会とともに持続的な発展を目指してまいります。

※1 当行の「人生 100 年時代に向けた取り組みの全体像」は、別紙 1 をご参照ください。
※2 営業行員のモバイル PC 内で操作するアプリケーションで、簡単な質問にお答えいただくことで、想定される課題やニーズの表示と、商品・サービス事業者の紹介をワンストップで実施するツールです。詳細は、別紙 2 をご参照ください。

記

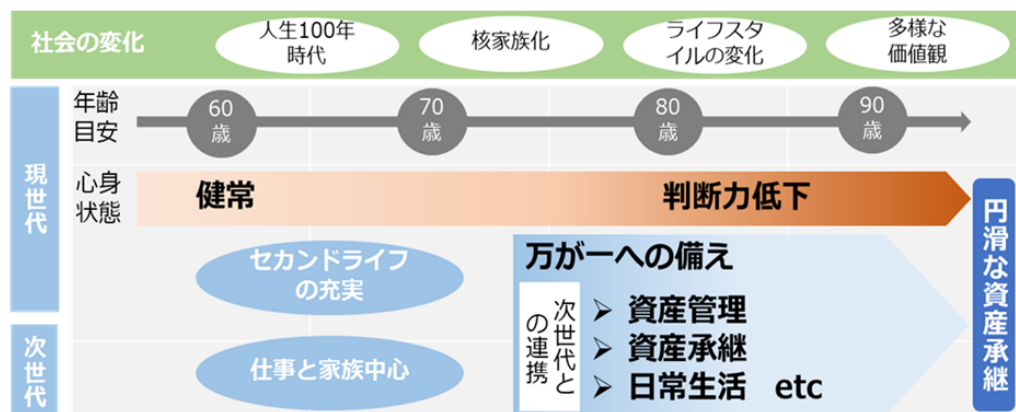
- 1. 実施日
2025 年 10 月 27 日（月）
- 2. スマイルナビゲーション機能向上概要

追加機能	概要
ビジネスマッチング業務の同意書取得機能	スマイル・ナビゲーション上で、専門業者の紹介に際して必要な個人情報の提供などに係る同意確認を得るとともに、本部宛てにニーズ情報をデータ送信する機能
相続関連業務（遺言信託・遺産整理業務など）のご相談受付機能	スマイル・ナビゲーション上で、「ご相談」に係る同意確認や基本情報・財産情報等を入力する機能のほか、支店の担当者が相談内容を確認の上、本部宛てに案件情報をデータ送信する機能

以 上

人生100年時代に向けた取り組みの全体像

地域の皆さまが安心して暮らし続けられる地域社会の実現に向けて、長寿化に伴う高齢期間の長期化に備えるための金融商品・サービスの提供や、外部機関と連携したさまざまなサービスのご紹介に取り組んでいます。



高齢社会に対応した取り組み

資産管理

- ご家族等代理人によるお取引のサポート
- 信託を活用した認知症対策
 - ・遺言代用信託（代理人選任特約付）
- 身元保証・任意後見サービスの提供
- 不動産の活用
 - ・リバースモーゲージ型住宅ローン
 - ・リースバックの取り扱い

資産承継

- スマート相続口座「あんしんボタン」
- 信託を活用したサービスの提供
 - ・遺言信託、遺言代用信託

伴走支援サービス

- みらい承継サポート「円（まどか）」

非金融サービス

- 各種専門事業者との連携による生活支援メニュー（ご紹介可能サービス例）
 - ・見守りサービス
 - ・家事代行サービス
 - ・リフォーム業者のご紹介
 - ・介護施設のご紹介
 - ・家系図作成サービス

- 多様なお客様ニーズに対応したサービスの拡充
 - ・情報承継サービス（あんしんノート）
- 空き家関連サービス
 - ・実家じまい相談サービス

体制整備

<行内体制整備>

- 高齢者専門担当者（スマイルパートナー）の配置
- 顧客提案ツール「スマイル・ナビゲーション」の活用
- 研修・教育体制の拡充（認知症サポーター等）
- 二重電話詐欺被害防止への対応

<外部機関との連携>

- 「人生100年時代応援セミナー」の実施
- 各市町村・地域包括支援センターとの連携
 - ・高齢者等見守りの実施（茨城県内全市町村と協定）
 - ・地域住民への啓発活動、ホームページに特設ページ設置
 - ・日常生活自立支援事業の紹介

(別紙2)

■スマイル・ナビゲーションの概要

ツール概要	お客さまに簡単な質問に回答していただき、内容に応じた関心マップを表示します。この関心マップをもとに課題やニーズを掘り下げ、「事例」を検索することで、「お客さまの潜在課題・ニーズの把握⇒事例のご紹介⇒商品・サービスのご案内」をワンストップで実現します。
対 象	個人のお客さま（ご本人およびその家族）

(スマイル・ナビゲーションを活用した取り組みイメージ図)

