



戦略概要(チャネル戦略)

預金の重要性が改めて高まる中、リテールマーケットを取り巻く競争環境は、ネット銀行やFinTech企業の台頭により大きく変化しています。こうした中、当社グループは地域に根差した高いシェアと営業基盤を強みに、広域にわたる店舗ネットワークやATMといったリアルチャネルの利便性向上に取り組むとともに、アプリやポータルサイトなど非対面チャネルの拡充を進めてきました。本中期経営計画においては、リアルとWebの両面におけるサービスの質をさらに高め、顧客接点の最適化を図ることで、地域のお客さまから選ばれ続ける金融機関として、経営基盤のさらなる拡充を目指します。

目指す姿・戦略の方向性

- 店舗・ATM・Webチャネルの最適配置と機能強化による顧客接点の確保および利便性の向上
- 対面・非対面の役割整理と人員配置による経営資源の最適化
- 利用促進と機能改善を通じたメイン口座化と預金基盤の拡充

リアルとWeb両面での顧客利便性のさらなる追求

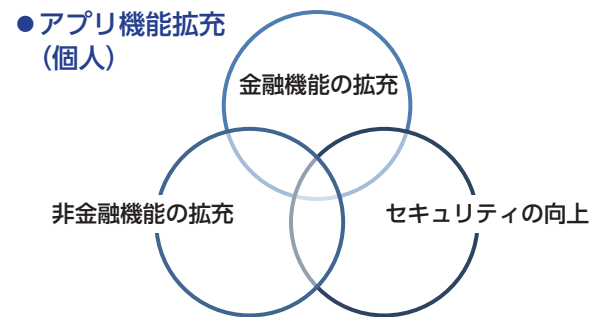


- 新たなリアル店舗戦略
- ATM戦略

(2025年3月末時点)	店舗内	店舗外 (うち道民のATM*)
北陸3県	114	133
北海道	138	875 (594)
その他	19	1
合計	271	1,009

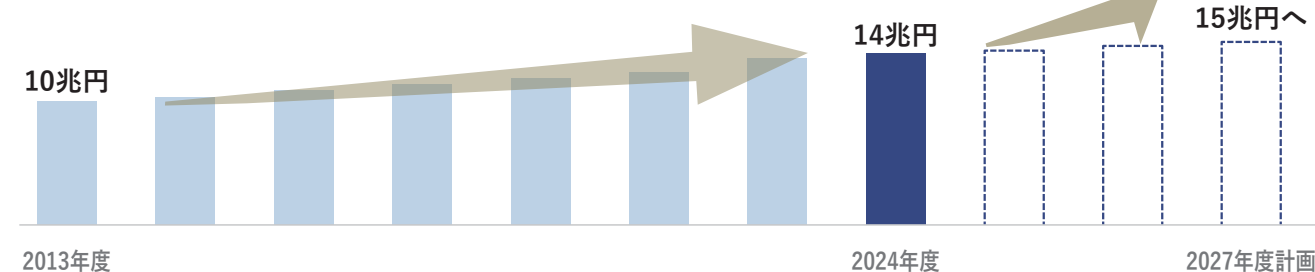


* 道民のATM：コンビニエンスストア（セイコーマート）に設置している自行ATM



- アプリ機能拡充(個人)
 - ・決済機能の利便性向上
 - ・各種サービスのデジタル化
- 法人ポータル機能拡充(法人)
 - ・決済機能の利便性向上
 - ・各種サービスのデジタル化

総預金残高推移



具体的な取り組み

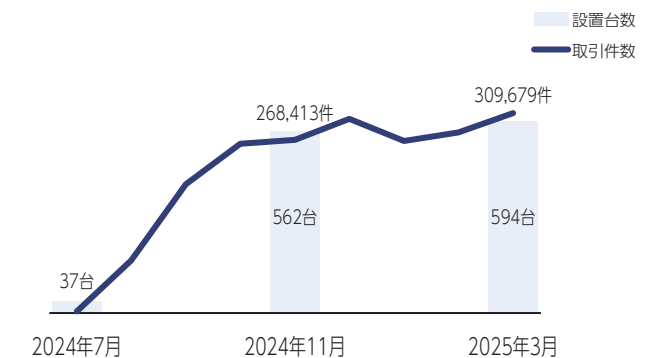
店舗・ATM戦略

多様化する顧客ニーズや地域特性に対応し、リアルチャネルにおける顧客利便性の向上を図るため、店舗やATMの機能・配置の見直しを進めます。また、対面・非対面の取引特性を踏まえた業務再構築により、店舗運営の効率化と人員の再配置を実現します。これにより、成長マーケットへの人的資源の重点投入と経営資源の最適活用を推進し、新規口座および預金の獲得、ならびに既存取引のメイン化を目指します。

取り組み事項

- **店舗機能の見直し・再配置**
 - ・マーケットに応じた店舗の再配置・スリム化
 - ・地域に応じた店舗取り扱い業務の見直し
- **営業拠点の新設**
 - ・拡大マーケットに営業拠点の新設を検討
- **コンビニATMの拡大**
 - ・セブン・セコマ提携による顧客利便性強化
- **銀行ATMの高機能化・配置数見直し**
 - ・店頭運営の効率化
- **データ分析に基づく店舗外ATMの再配置**
 - ・顧客利便性・プレゼンスの向上

道民のATM利用状況

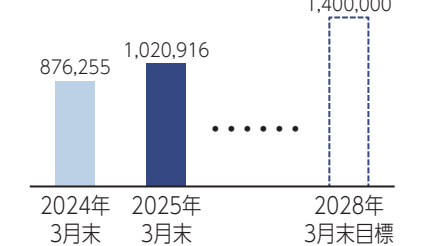


アプリ戦略

デジタルチャネルの中核としてのアプリ機能を強化し、顧客利便性の向上と業務効率化の両立を図ります。各種手続きや照会をアプリで巻き取ることで、店頭業務の省力化と職員の接客力の最大化を目指すとともに、お客さまに日常的にご利用いただけるアプリ体験を提供し、取引のメイン口座化を促進します。

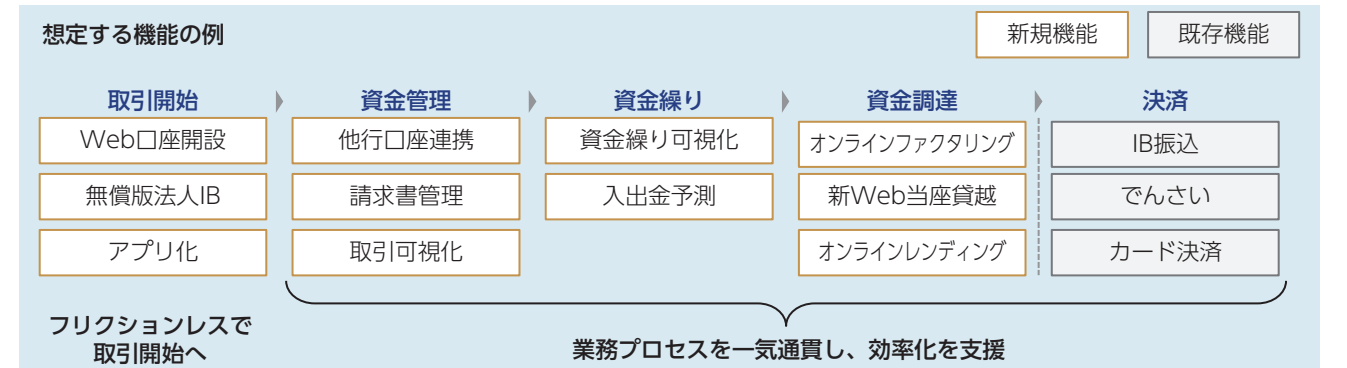
	2025	2026	2027
アプリからの申込機能の拡充	▲ 投資信託口座開設 ▲ 喪失・発見・キャッシュカード再発行 ▲ 優遇サービスの見える化 ▲ 口座解約		
アプリからの金融機能の充実	▲ 画面ビジュアルアップ (スマホへの最適化) ▲ 家族口座の見守りサービス	▲ 子供口座の開設	▲ スマホATM機能
セキュリティの向上	▲ 高リスク取引の自動検知機能	▲ リアルタイムモニタリング機能	

アプリユーザー数の推移



法人ポータル戦略

法人ポータルを、だれでも簡単に利用でき、日常的な業務の中で自然に使われる非対面チャネルとして確立していきます。企業のお客さまとの接点をポータルに集約することで利便性を高めるとともに、融資取引などの各種手続きをデジタルで完結可能とし、対面と非対面を組み合わせ合わせたハイブリッド型の取引スタイルの定着を図ります。



戦略概要(セグメント戦略)

人口減少や地域経済の縮小が進む中で、持続的に顧客基盤を維持・拡大し、収益力を高めていくためには、経営資源の効果的な投入が不可欠です。本戦略では、顧客をセグメント化し、それぞれのニーズに応じたマーケティングとアプローチを通じて、お客さま起点のサービス提供を推進します。

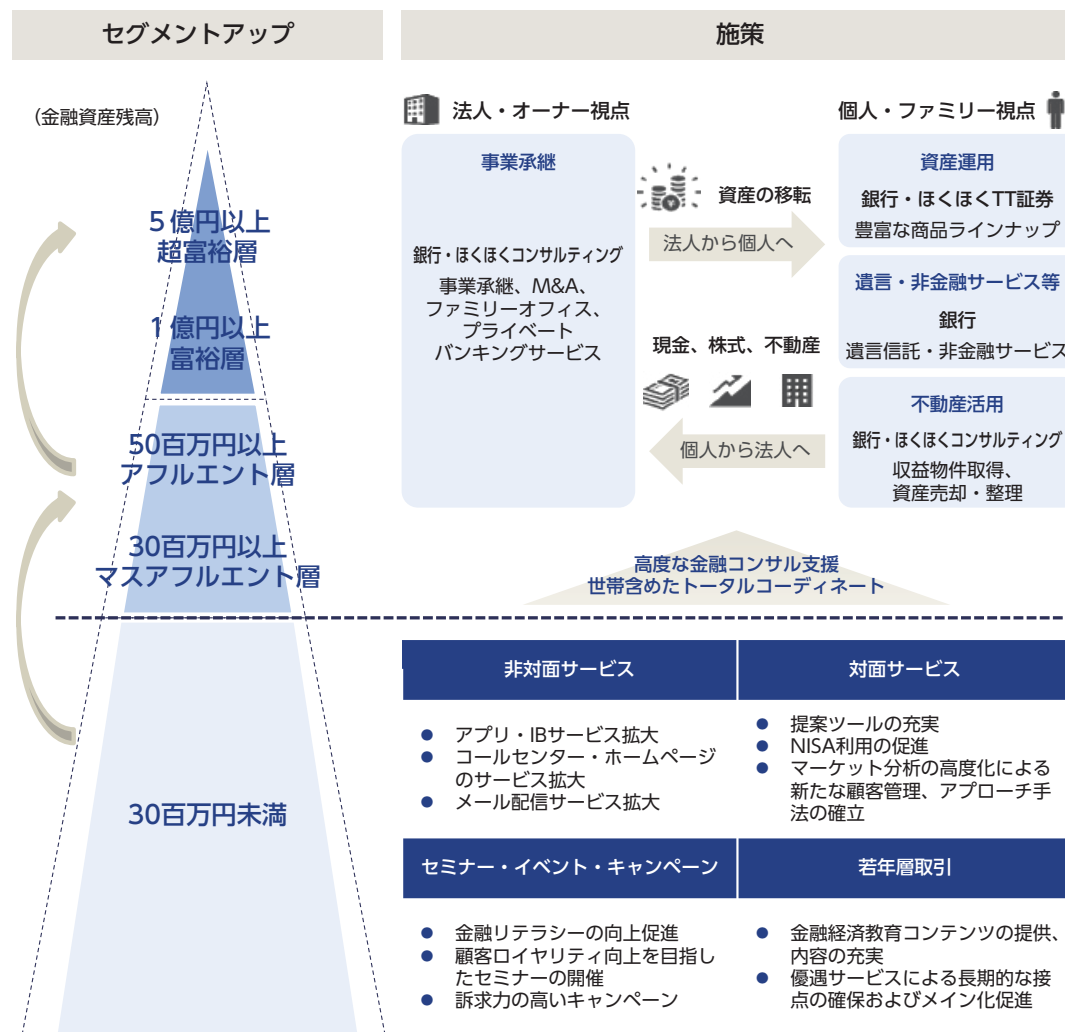
なかでも、今後の成長に向けた重点領域として、資産管理ニーズの高い富裕層との接点強化に取り組みます。ほくほくコンサルティングやほくほくTT証券と連携し、資産運用・相続・不動産などの領域でワンストップの高度なソリューションを提供します。加えて、こうした高付加価値ニーズに応えるための専門人材の育成にも注力し、グループ一体での対応力を高めていきます。

また、預かり資産30百万円未満のお客さまに対しては、ライフプランに応じた資産形成支援を行うため、対面・非対面でのサポート、各種セミナーやイベントの開催など多面的な取り組みを進めます。こうした全体的なサービス力の向上を通じて、預かり資産の着実な拡大とともに、30百万円以上のお取引先数を1.5倍に引き上げることを目指します。

目指す姿・戦略の方向性

- リアルとWeb両面での顧客利便性のさらなる追求
- セグメントを明確化し、グループ一体となったワンストップソリューションを拡大
- スケールメリットを活かした顧客基盤・預金残高の拡大とトップラインの向上

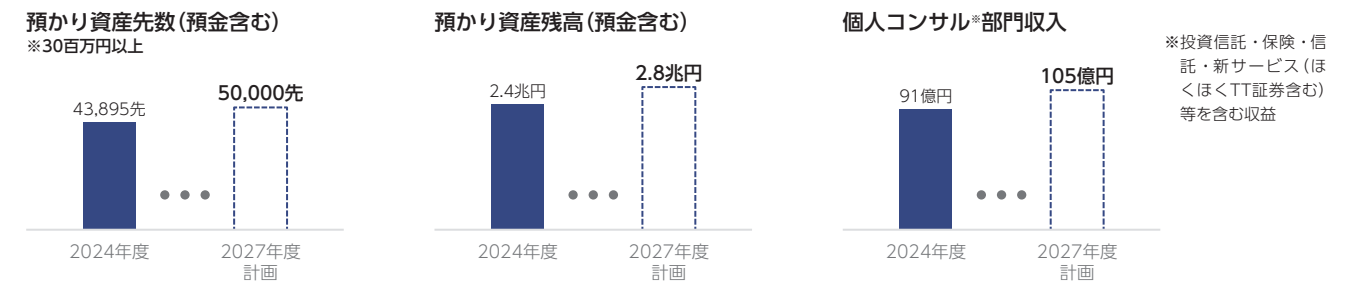
セグメントを明確化し、グループ一体となったワンストップソリューションを拡大



具体的な取り組み

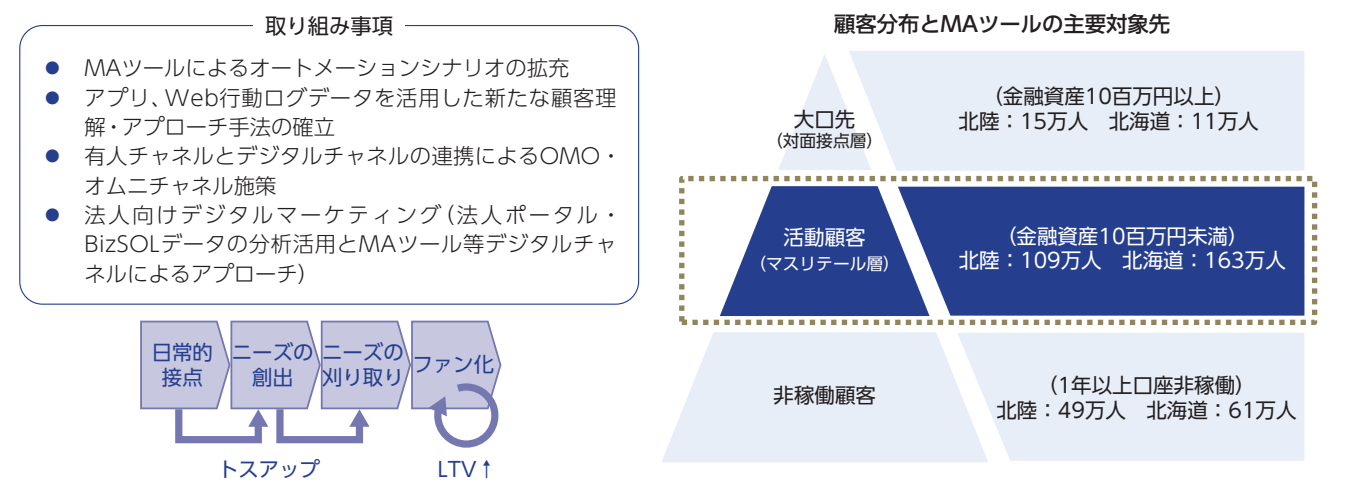
グループ一体となった高度な金融コンサルティングの実現

富裕層をはじめとする多様で高度なニーズに的確に応えるため、本部・営業店・関連会社が緊密に連携したワンストップ体制を構築します。資産運用、相続・事業承継、不動産などの分野において、グループの総合力を活かした高度な金融コンサルティングを提供するとともに、世帯全体を視野に入れたトータルなコーディネートを通じて、お客さまとの中長期的な関係構築を図ります。



デジタルマーケティング・MAツールの拡充

データの活用を通じてお客さま一人ひとりの属性や行動を深く理解し、それぞれに最適なタイミング・手法での情報提供や提案を行うことで、顧客体験の向上と収益性の最大化を図ります。多様化するニーズに対応したマーケティング施策を実現するため、MA(マーケティング・オートメーション)ツールの活用を強化し、効率的かつ精度の高いアプローチを推進します。



グループの力を結集し、リテール戦略を深化



ほくほくフィナンシャルグループ
営業戦略部副部長
兼 北陸銀行個人ソリューション部長
高橋 博子

当社グループは、お客さまの課題解決に向けてグループ全体の連携を強化し、ワンストップ体制で取り組んでまいります。広域地域金融グループとしてのネットワークを活かしながら、チャンネル・属性に応じた戦略の展開により、顧客基盤・預金残高を拡大しトップライン向上につなげます。とりわけオーナー・富裕層は資産運用、信託、不動産関連、自社株承継、相続税など幅広いお悩みをお持ちですのでグループ一丸で対応したいと考えています。

またリアルとWeb両面での利便性をさらに追求してまいります。特に非対面サービスではお客さまがより便利に使えるよう、アプリ機能拡充に取り組めます。

プロダクトガバナンスの体制につきましてもお客さまに寄り添いながら、より良い商品の提供と情報提供・フォローに努めてまいります。