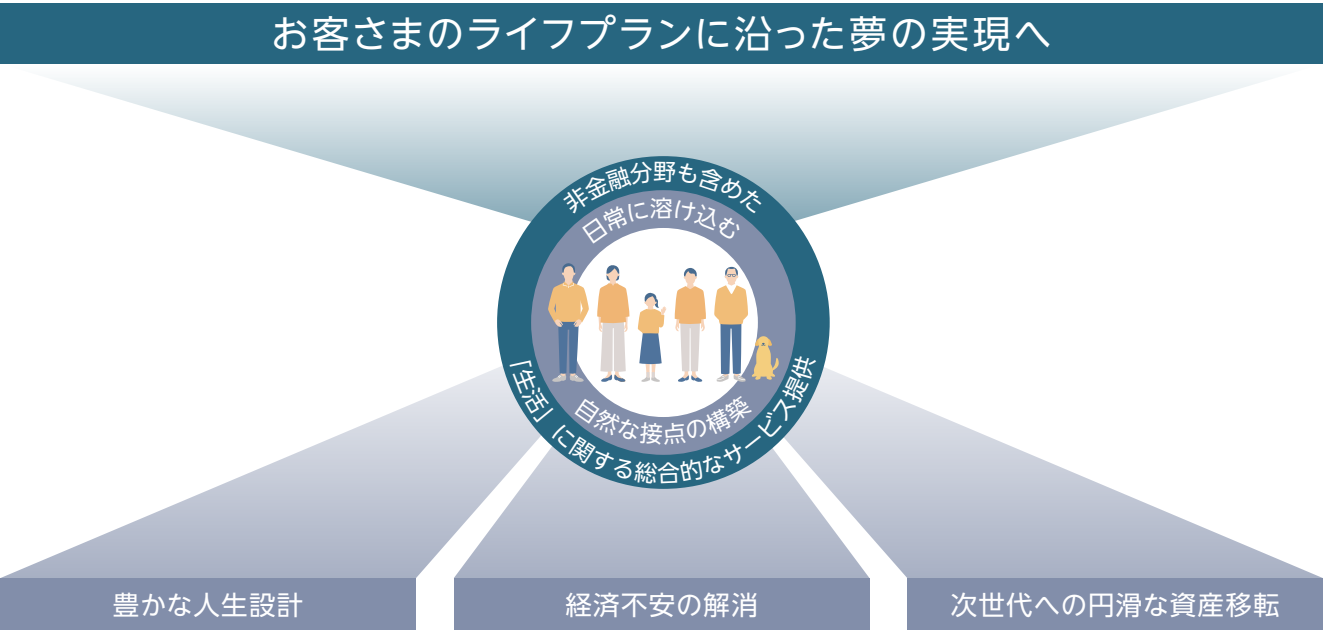


ライフプランサポート活動（個人のお客さま）

中期経営計画における方向性

中期経営計画では、個人のお客さまに対し、グループ一体となった総合金融サービスにより、お客さまの「豊かな人生設計」や「経済不安の解消」、「次世代への円滑な資産移転」などライフプランに沿った夢の実現をサポートすることを掲げています。

 そのために、ライフプランや夢実現に向けた計画的な資産形成のサポート（豊かな未来の共創）、お客さま本位の営業体制の再構築とグループでの価値提供の最大化（総合金融サービスの深化）、パーソナライズによるタイムリーで最適な提案機会の創出（お客さま体験の向上）に取り組んでいます。

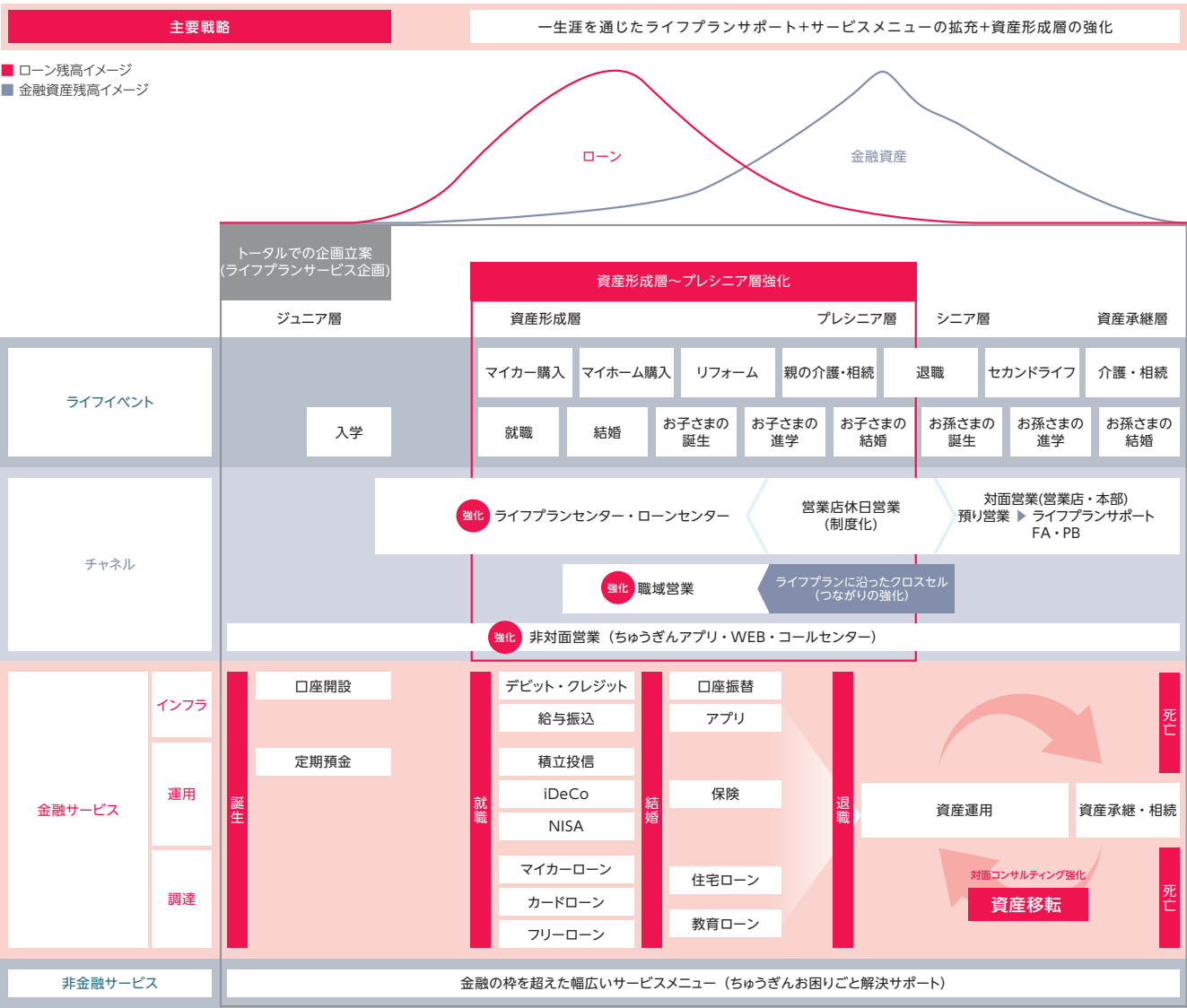


● 夢実現のサポート

	ねらい	主要施策
I 豊かな未来の共創 ライフプランや夢実現に向けた計画的な資産形成のサポート	ライフプランの見える化と実現に向けたサポート	ライフプランシミュレーションをもとにしたコンサルティング
	安定的な資産形成に向けた貯蓄から投資への後押し	新NISAの普及・促進活動強化
	ネットワークを活かした職域へのアプローチ	職域等への金融経済教育の推進
II 総合金融サービスの深化 お客さま本位の営業体制の再構築とグループでの提供価値の最大化	体制の再構築による営業効率性の改善	お客さま起点でのセグメンテーションの再構築
	グループ機能を活かした総合金融サービスの提供	グループ連携の強化・最適化
	次世代への円滑な資産移転に向けた体制強化	相続ビジネスの営業体制充実
III お客さま体験の向上 パーソナライズによるタイムリーで最適な提案機会の創出	デジタル機能の充実による利便性向上と接点拡大	ちゅうぎんアプリの機能拡充
	非対面営業の体制整備とデータ活用	非対面営業拠点の新設
	チャンネル間の融合によるお客さま体験の向上	新たな特典プログラムの検討

ライフプランに応じたソリューションの提供

お客さまの多様なニーズにお応えするために、当社グループは幅広い金融商品・サービスを取り揃えています。ライフイベントに応じて最適なソリューションを提供し、お客さまのライフプランをサポートしてまいります。



地域のイベント等での相談会開催

2023年度より、中国銀行の各営業店において、店舗外での相談会などを積極的に開催しています。地域のイベントへのブース出展（マスコットキャラクターも登場）や、ショッピングセンターのイベントスペース、商工会議所等におけるNISA相談会や終活講座の開催など、地域のお客さまとの接点の拡充を図るべく活動しており、ご好評をいただいております。



ライフプランサポート活動（個人のお客さま）

すべてのお客さまへのサポート活動

世代にかかわらず、安定的な資産形成に向けた貯蓄から投資の後押しとして新NISAの普及や促進活動強化に取り組んでいます。ちゅうぎんグループ体となった総合金融サービスによりお客さまのライフプランや夢実現に向けた計画的な資産形成をサポートします。

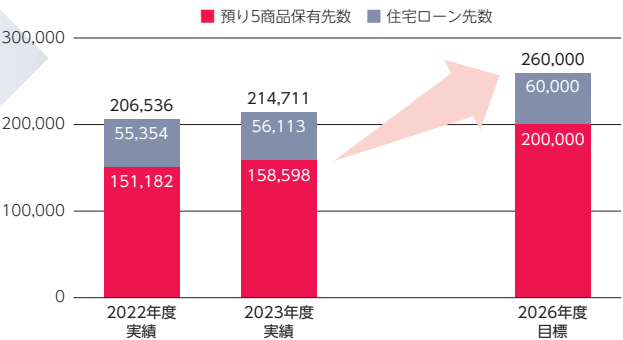
資産形成層やプレシニア層のお客さまへのサポート活動

ライフプランセンターやローンセンターの強化、職域営業の強化により接点を拡充します。また、WEBやちゅうぎんアプリなどのデジタル面も強化し、利便性向上とともに非対面での接点拡大も目指します。

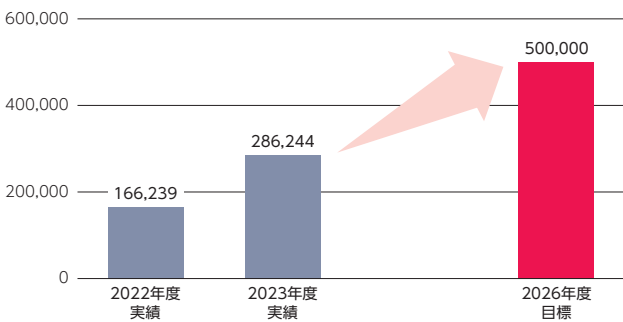
シニア層・資産承継層のお客さまへのサポート活動

これまでの資産運用のご相談業務のほか、充実したセカンドライフをお過ごしいただくための金融の枠を超えた幅広いサービス（ちゅうぎんお困りごと解決サポート）のご提供や次世代への円滑な資産移転をサポートするため、相続ビジネスの体制強化・充実に取り組んでいます。

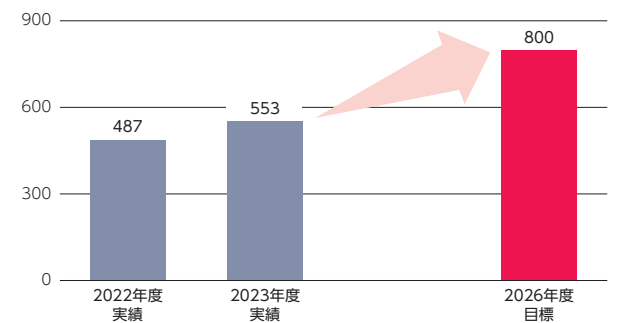
預り5商品保有先数および住宅ローン先数



ちゅうぎんアプリ会員数



相続関連取扱件数



職域セミナーの実施

中国銀行の各営業店において、お取引先を含む地域の企業・団体等の職員の方々向けに、資産形成セミナーや相続対策セミナーを実施しています。

セミナーの内容に応じて、本部の専門部署やグループ会社等からも講師を派遣するなどし、店舗の営業時間中にご来店いただくことの難しい方々に向けても、各種のサポート活動を展開しています。



チャネル（お客さま接点）

デジタルや非対面接点・休日営業拠点などを整備し、総体での接点を拡充

WEBやアプリなどのデジタルでの接点拡充に加え、コール・チャット・WEB面談などを備えたコンタクトセンター（仮称）の新設により、非対面での接点拡充を目指してまいります。また、ライフプランセンター（LPC）の増設・拡充により休日営業拠点の整備を進めてまいります。

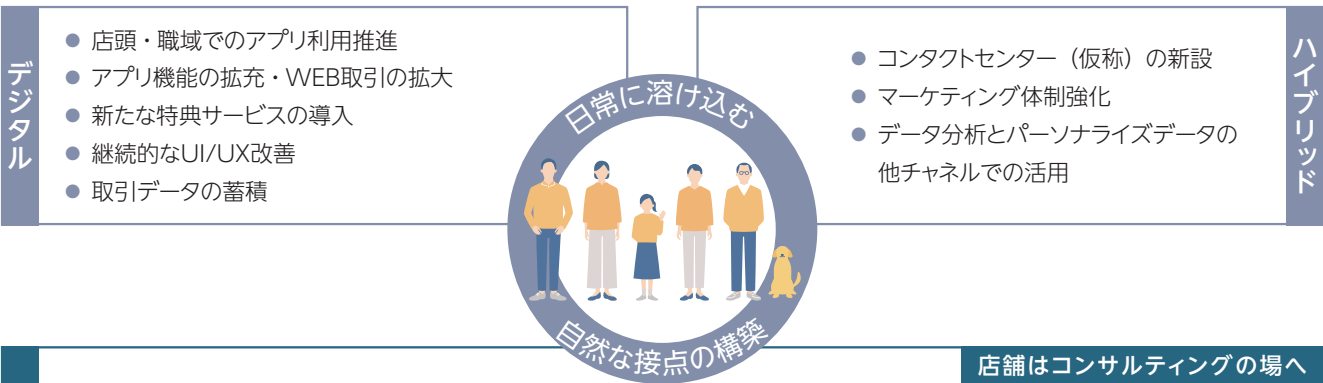
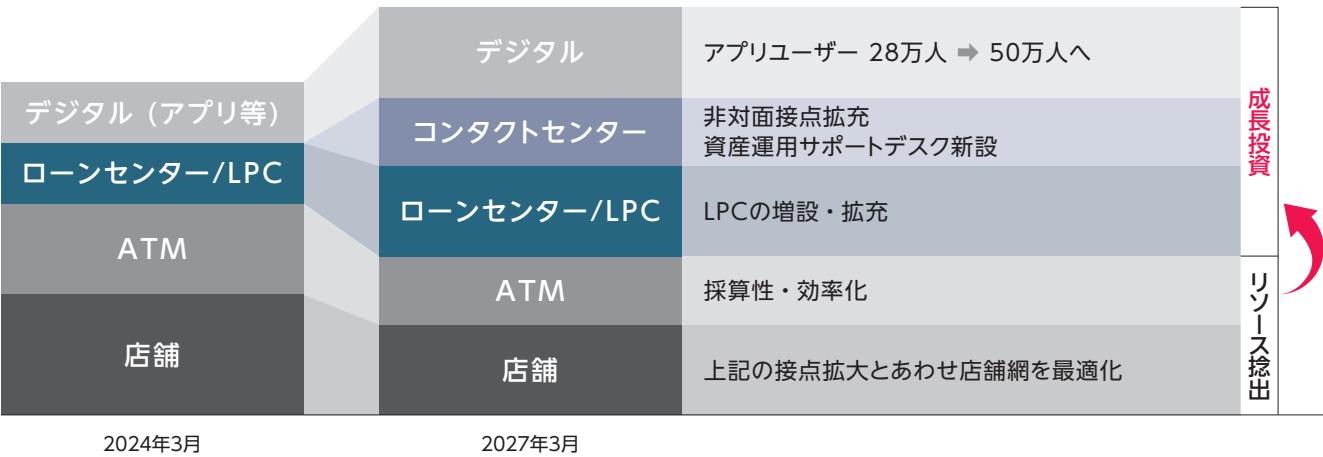
利便性は落とさず店舗・ATMを効率化

これまで店舗・ATMでしかできなかったお取引をアプリ等で完結できるよう、機能拡充を図ってまいります。また、地域に応じた多様な店舗機能を導入することで、お客さまに合った「コンサルティングの場」を提供してまいります。

効率化によって生み出されたリソースを成長投資に展開し、さらなる接点拡充へ

店舗・ATMの効率化によりリソースを捻出し、デジタルや非対面接点となるコンタクトセンター（仮称）の新設、休日営業拠点となるライフプランセンター（LPC）の増設・拡充へ投資をおこないます。

イメージ



店舗はコンサルティングの場へ	
既存建物更改	店舗の空きスペースを有効活用（コワーキングスペース、地域商社スペースなど）
建物新築	ライフプランセンター併設型店舗、カフェスペース学習等異業種コラボ店舗
店舗軽量化	キャッシュレス店舗、集中検印センター、リモート型店舗

今後の店舗展開	
● 地域の課題解決交流の場	
● 地域の特性に応じ、店舗の軽量化を進めるなど柔軟な店舗設計を検討	

リアル	
アパートローンセンターの新設	
課題	● 営業の担い手明確化 ● 業者への有効な推進
	● 主要エリア（岡山市内等）に専任部署設置 ● 推進・効率化のため、営業から事務まで一貫して対応