# チャネルの変革 📶 🖫 🔣

質の高いサービスを提供するための構造改革とコストマネジメントに取り組んでまいります。

## 対面チャネルの最適化

地域金融機関にとって、お客さまとの接点は非常に重要です。お客さまのニーズに合った提案・サービスを提供 していくため、店舗ネットワークの再編・経営資源の再配分により、対面サービスの質の向上を実現します。

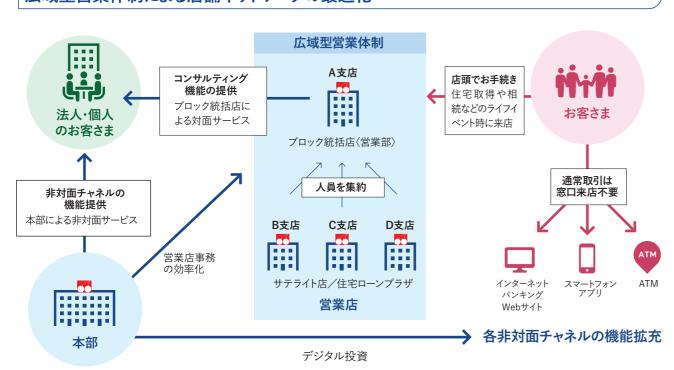
## 対面サービスの質の向上



### 質の高いサービスを提供するための構造改革

店舗網の再編(店舗役 割の見直しと明確化) ブロック統括店による 一括営業(人員を集約) 各種コンサルティン グ、経営改善支援業 務の人員増強 一部店舗は預金・為替 業務を中心としたサテ ライト店舗化

## 広域型営業体制による店舗ネットワークの最適化



## 非対面チャネルの充実

コロナ禍での非対面取引ニーズの増加や世の中のデジタル化の加速などを踏まえ、デジタル技術を活用しお客 さまの利便性の向上に取り組みます。

## 非対面チャネルの機能拡充

## インターネットバンキング 24時間365日、ご利用OK!

パソコンやスマートフォンでお取引いただけます。ご利用口座の明細確認やお振り込みに大変便利です。



## **やまぎんアプリ** アプリ1つでかんたん資産管理

山形銀行の口座開設のほか、残高・取引照会、家計簿など、便利な機能が「いつでも」「かんたん」にご利用いただけます。





## АТМ

## ATM提携

さまざまな金融機関と連携

2020年12月より、ATM相互利用サービス「ふるさと山形ネットサービス (FYネット)」に株式会社荘内銀行が参加しました。これにより、FYネットは、当行、株式会社きらやか銀行、株式会社荘内銀行、3行による提携となります。

### 〈ATM提携・コンビニATM〉

ぐるっと花笠ネット

・ゆうちょ銀行

(山形県内4信用金庫)



・イオン銀行 ・イーネットATM ・ローソン銀行ATM ・セブン銀行ATM ・セブン銀行ATM

### デジタル戦略によるサービス改革

## ¥ WEB完結型ローン

お申し込みから契約までWEBで完結する ローン商品を拡充し、お客さまの利便性 向上と事務の効率化を進めます。

## | 保証協会等融資手続きの電子化

2021年3月、山形県内の一部の金融機関および市町村、山形県信用保証協会と共同で、「特別保証申請・管理システム」を導入しました。

## BANK インターネットバンキング

2021年4月、入出金明細の照会期間を拡大したほか、パスワードの再登録機能を追加しました。引き続き、さまざまな機能を搭載する予定です。

## セキュリティ強化

インターネットバンキングやホームページの改善を継続し、セキュリティ機能を 強化していきます。

## 諸届受付

各種諸届などのお申し込みをホームページで受付可能とするなど、メニューを拡充します。

### 「RPAのさらなる活用

本部の業務集中化部門を中心に、定型 かつ大量の業務処理をRPAで代替する ことで、業務の効率化と迅速化を進め ています。

※RPA・・・定型的な事務作業を代行するソフトウェア

## キャッシュレス社会への対応

キャッシュレスサービスは、スマートフォンの普及や多数の事業者の参入 によって急速に普及しています。当行では、キャッシュレス化を通じたお客 さまの利便性向上のため、外部企業が提供するスマートフォンアプリを活 用したキャッシュレス決済サービスなどに対応してまいります。



▲〈やまぎん〉PayB

YAMAGATA RANK