

個人のお客さまへの取組み

事業環境認識

- 全国5位の700万人超の人口規模のもと、幅広い世代の多彩なライフプランニーズが存在
- 高齢化が急速に進行するとともに、他の地域からの相続資産流入が続く
- 県南部を中心とした人口増を背景に、住宅をはじめとした不動産市場が活況を呈する

競争優位性

- 粘着性ある取引やライフプラン提案を可能とする100店舗のネットワーク
- 企業経営者や不動産オーナーに対するきめ細かな営業活動による強固なリレーション
- 住宅ローンニーズを的確にキャッチできるハウスメーカー等とのパイプライン

戦略の狙い

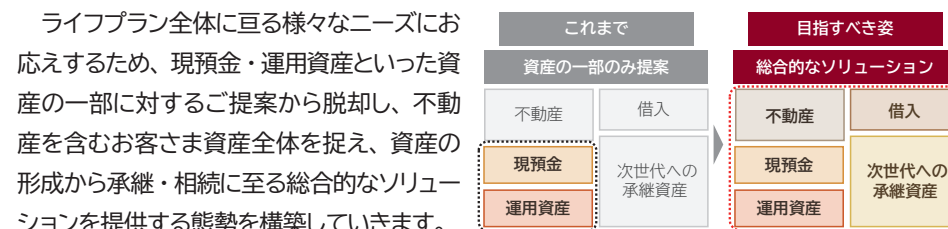
- 「顔の見える銀行」として蓄積した社会関係資本（ブランド力やレピュテーションなど）を活かした対面型コンサルティング実践と非対面チャネル高度化によるお客さま接点増強を通じ、お客さま満足度向上とあいまった収益の拡大を目指す

▶ 主な取組み

- 総合的なソリューションの実践…………… p29～30
- 非対面サービスの高度化…………… p30
- 課題解決能力の向上…………… **基本戦略Ⅲ** 人材・DE&I p44～46

Ⅰ 総合的なソリューションの実践

ライフプランニーズにワンストップで応える総合的なソリューション態勢の構築



● 本支店が一体となった質の高い提案

営業店行員が対話を通じお客さま課題の把握に努めるとともに、ライフプランを通じたコンサルティングを専門に行う「ウェルスアドバイザー」等の本部スタッフと連携することで質の高い提案を実践しています。

ゴールベースアプローチの実践

お客さまの最善の利益の実現に向け、「資産を守りながらふやしたい」「将来のために資産を形成していきたい」といったニーズを的確に捉え、そうしたニーズ起点での中長期かつ分散投資を念頭に置いた提案に取り組んでいます。

● 安定的な資産形成をサポート

お客さま一人ひとりのライフプランにマッチした商品・サービスのご提案に努めるとともに、ご購入後も安心してお待ちいただけるよう適時適切なフォローを実施しています。

[投資信託](#)
[生命保険](#)
[外貨預金](#)
[iDeCo\(確定拠出年金\)](#)

● セミナー等を通じたタイムリーな情報提供

営業店での各種相談会・セミナーを通じ、タイムリーな情報提供に努めているほか、幅広いお客さまに向けた大規模セミナーも開催しています。



資産運用フェアinさいたま



個人のお客さまへの取組み

各種ローン商品を通じた暮らしのサポート

住宅ローンをはじめ、マイカー購入や教育資金といった目的に応じたローン商品を揃え、お客さまの暮らしをサポートしています。

住宅購入	住宅リフォーム	空き家活用
マイカー購入	教育資金	多目的資金

●お客さまニーズに応じたローンプランの提供

埼玉県内の旺盛な住宅需要に対応し、ハウスメーカーとの緊密なリレーションのもと、一人ひとりのニーズにマッチしたローンプラン提供に努めています。

充実の団体信用生命保険プラン

「がん団信」や「8疾病団信」、「連生がん団信」のプランをニーズに合わせてお選びいただけます。

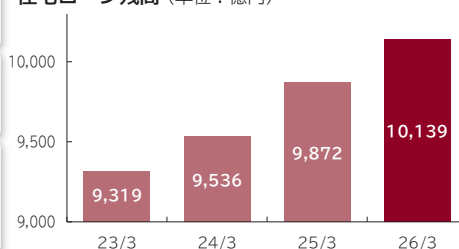
環境配慮型住宅の購入支援

環境配慮型住宅を購入・新築されるお客さま向けのプランを用意しています。

ライフステージに応じた住宅購入支援

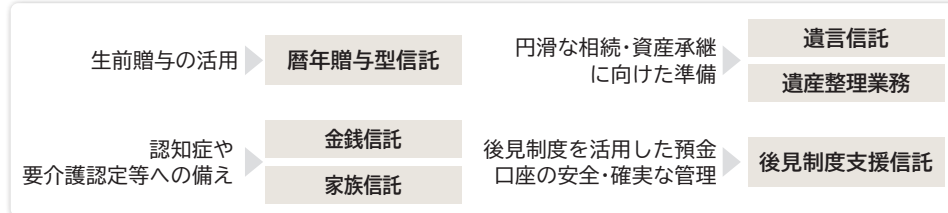
産休・育休期間中でもお借入れいただけ、お子さま一人あたり最長2年間の「元金据置」がご利用できるプランをご用意しています。

住宅ローン残高（単位：億円）



次世代への承継支援

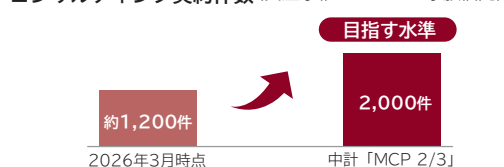
信託機能などを活用し、お客さまの大切な資産の適切な管理や次世代への円滑な承継をサポートしています。



遺言信託ストック件数（受託中案件の累計）



コンサルティング契約件数（資産承継サポート・家族信託）



Ⅰ 非対面サービスの高度化

スマートフォンアプリ「武蔵野銀行アプリ」の金融機能・ライフプランシミュレーション機能の充実に努めるとともに、蓄積したデータ等を活用したパーソナライズ提案の実現に向け取組んでいます。

また、店舗にご来店いただくことなくお手続きできる各種商品・サービスを拡充するなど、デジタルを活用した利便性向上と接点強化を図っています。

スマートフォンアプリ「武蔵野銀行アプリ」

主要な銀行取引がスマートフォン上で完結することができます。また、お客さまのライフプラン設計に役立つシミュレーション機能などの提供も行っています。



●「お金」や「暮らし」に関するお役立ち情報の発信

▶情報発信サービス「むさしのLife」

無料でご利用いただけるアプリ内のサービスです。



各種シミュレーション機能	資産運用に関する記事の配信
--------------	---------------

●主要な銀行取引をスマホで完結

各種預金取引	税金・料金支払	投資信託・NISA取引
残高・入出金明細	住所・電話番号変更手続き	キャッシュカード利用設定

非対面商品・サービスの拡充

店舗へご来店いただくことなくできるお取引を拡充しております。

口座開設	住宅ローン	無担保ローン	ローン契約
------	-------	--------	-------