

私たちの

旅は

未来へと続く



株主の皆様、

2020年と同じく、2021年も新型コロナウイルスの感染拡大と戦い続けた年になりました。しかし、ウイルスに対する検証が進み、予防や治療についても非常に大きな進展があるため、再び深刻な状況に陥る可能性は高くはないと考えられます。これまでは未知のコロナウイルスに振り回されてきましたが、今後は状況をしっかりと把握したうえで、可能な限り現実的な方法で管理できるようになると私たちは確信しています。

この2年間のコロナ禍により、有意義な移行が加速したことは明らかなです。世界の歴史において、変化は一定のスピードでは進みません。数十年もの間、重要な変化が世界でほとんど起きない期間がありました。その反対に、数カ月で大きな変化が発生し、私たちの住む世界が劇的に、そして永遠に変わってしまうこともありました。直近数年の出来事は、前者よりも後者に近いと私たちは考えています。

特に、コロナ禍が労働者や働き方に大きな変化をもたらしていることは周知の通りです。コロナ禍を契機として、デジタル技術の導入やデジタル形式で提供される製品の利用に対する消費行動が積極的になったと私たちは考えています。また、コロナ禍はグローバルな課題を浮き彫りにしました。例えば、社会の調和、社会経済的な影響、サプライチェーンの脆弱性、金融政策に関する課題です。つまり、世界の予測可能性は高まるどころか低下しており、今後もその傾向が続くと思われます。

これらの要素が組み合わさることで、銀行を巡る環境が変わり、競争が激化しています。バンク・オブ・ハワイはこの状況に極めて大きな機会を見出し、過去数年間にわたり人材、テクノロジー、様々な環境に対する対応力に対して行った投資は、将来に向けて非常に有効なものとなっています。

“当行は、戦略的イニシアティブを継続的に推進し、規律ある経費管理を徹底することにより、株主価値を高めることに引き続き取り組んでいます。”

進化する働き手と職場

コロナ禍は、働く人々に数えきれないほどの影響を与えました。最も基本的なレベルでは、コロナ禍のような人類の存亡をかけた100年に1度の出来事により、多くの人々が、自分はどのように生計を立てるのか、誰のために働いているのかななどを深く内省するようになりました。私たちは、バンク・オブ・ハワイを単に生活費のために働く場所ではなく、コミュニティにもプラスの変化をもたらす役割を果たせるように長年努力してきました。このことが奏功し、コロナ禍でもスタッフの意識を高く維持できたと考えています。

また、変化のスピードが非常に速いため、マーケティング、テクノロジー、データ分析の専門人材を追加する必要性も認識しています。経済的な利益だけでなく、ハワイを中心とした西太平洋地域の社会におけるより幅広い恩恵と幸福のために尽力する組織で働くことにより、仕事を通して貴重な体験が得られます。私たちは、他行とは一線を画すこの特徴により、重要な人材を確保するとともに、多くの有能な人材を州内外から呼び寄せる事ができていると考えています。

私たちの働く環境は、コロナ禍で在宅勤務に大きくシフトしましたが、現在は柔軟性の高い労働環境へと再び進化しつつあり、そこにより良い結果を生み出すチャンスがあると私たちは見えています。行員に柔軟な環境を提供することで働きやすくなり、当行にとってもエンゲージメントと生産性が高まると考えています。

加速するデジタル化

映画、ショッピング、さらには医師による「診察」まで、消費者の行動様式がコロナ禍によってデジタル化されつつあることは周知の通りです。金融サービス業界は、この変化において重要な位置を占めています。

幸いなことに、この変化はバンク・オブ・ハワイにとって歓迎すべきことです。私たちは数年前からデジタル機能に投資して来ました。この数年、デジタル化のトレンドが続いていましたが、コロナ禍初期にお客様とのやり取りをデジタル化する劇的な変化が見られました。これらの変化は、もう元に戻ることはないと思われます。

数年前はゼロだったZelle（個人間送金サービス）の取引が、現在では週に約20,000件となっています。現在、個人預金の預け入れの半分以上が、イージーデポジットATMネットワークや、高い評価を受けている当行モバイルアプリを通じて、バーチャルに入金されています。また、オンラインによる預金口座開設やローン申し込みが、全体の業務においてますます重要な割合を占めるようになってきました。当行のオンライン住宅ローンプラットフォーム「SimpliFi」は4年目を迎え、好調に推移しています。

お客様がデジタルを好むようになった変化に伴い、より付加価値の高いコンサルティングをご提供するため、支店で直接お客様に対応するスタッフのスキルアップを図りました。

ボラティリティがさらに上昇

前述の通り、私たちはより不安定な時代に突入していると思われます。バンク・オブ・ハワイは、長年にわたり一貫して保守的な経営を行い、リスク管理にも力を入れてきました。未知なるものへの備えは、バンク・オブ・ハワイの伝統的な価値観であり、良い時期にも悪い時期にも迅速な備えは怠りません。その価値観は、自給自足が当然かつ必須となる島の文化に由来しているのかもしれませんが。

私たちは、3つの方法でリスクを管理しています。第一に、私たちは事業を展開しているコミュニティを熟知しています。バンク・オブ・ハワイの融資ポートフォリオの97%はハワイ中心部と西太平洋市場が対象となっています。私たちは、成長を実現するために、成長そのものよりもリスクの質に重点を置いています。第二に、リスクを引き受ける際には保守的な姿勢で臨みます。つまり、投資分野においては、最も質の高い有価証券に対して妥当な期間で投資することを意味します。また、融資ポートフォリオにおいては、引受基準を無理のない水準にすることを意味します。最後に、私たちはバランスシートのサイズを慎重に管理することで、潤沢な流動性、資本およびキャパシティ水準を実現できていると考えています。

自信

2021年を終え、新たな年を迎えるに当たり、私たちはこれからの展開に期待を寄せています。このような競争の時代においては、真にユニークで他にはない体験を提供できる金融機関が大きなビジネスチャンスをつかめると考えています。今後も、地域に根ざした銀行ならではの親しみやすさと対面サービスを提供しながら、お客様が当行をご利用になった際の体験を世界トップレベルまで高めていきたいと考えています。

財務面での強み

当行は、戦略的イニシアティブを継続的に推進し、規律ある経費管理を徹底することにより、株主価値を高めることに引き続き取り組んでいます。

コロナ禍の影響にも関わらず、好調な財務パフォーマンスで1年を終えることができました。コアローンは6.2%増、預金は11.8%増となり、資産の質と流動性は高く、十分な資本を維持しています。

また、過去最高の収益を計上し、1年を締めくることができました。2021年通年の希薄化後1株当たり利益は6.25ドル（2020年は3.86ドル）、純利益は2億5,340万ドル（2020年比64.7%増）となりました。

一方、優先株式1億8,000万ドルの公募を発表し、2021年の市場において最も高いプライシングのひとつとなりました。また、バンク・オブ・ハワイは、これまで絶えることなく続いてきた株主配当を、引き続き着実に実施しています。2021年第3四半期において、当行の取締役会は、発行済普通株式に対する四半期現金配当を1株当たり0.67ドルから0.70ドルに増額しました。

当行が安定した業績を計上し続けられているのは、勤勉な2,100名の行員とご支援いただいているお客様あってのことです。行員とお客様のおかげで地元はもとより全米で認められる銀行であり続けています。強固な財務基盤、ハワイにおいて市場をリードする立ち位置、および保守的なクレジットリスク管理に基づき、2021年12月20日付でムーディーズ・インベスターズ・サービスより長期預金格付Aa3、ベースライン信用リスク評価格付a2を取得しました。

また、お客様の信頼を得て、貯蓄口座への預け入れの割合が拡大していることに感謝しております。連邦預金保険公社 (FDIC) は2021年、ハワイのあらゆる金融機関の中でバンク・オブ・ハワイがFDIC保険付き預金の最大シェアを獲得したこと、そして市場シェアの拡大幅が最大だったことを確認しました。

また、お客様から寄せられる信頼により、*Honolulu Star-Advertiser*、*Hawaii Tribune-Herald*、*West Hawaii Today*、*Hawaii Home + Remodeling*の各誌の読者に認められ、2021年「ハワイのベストバンク」にBOHが選出されました。

ハワイ経済の回復

ハワイは、2021年12月時点で71%という全米屈指のワクチン接種率を誇っており、回復しつつあるハワイ経済にはさらなる飛躍が期待されています。

2021年は海外渡航制限によりアジアからの訪問者が制限される中、2020年10月から始まった「ハワイ安全旅行プログラム」により、国内旅行者が再び増加傾向となりました。ハワイ州産業経済開発観光局 (DBEDT) によると、2021年12月時点でハワイ州に飛行機で到着した観光客数は合計677万7,498人 (2020年同期は270万8,258人) となり、観光客による消費額は130億ドルに上りました。DBEDTは、2022年の観光客数が前年比29.5%増、観光客による支出が同24.6%増になると予測しています。

観光客の回帰とビジネス再開に呼応してハワイの失業率が改善し、2020年末時点の10.3%から2021年12月には5.7%に低下しました。

ハワイの住宅・コンドミニアムの価格は上昇を続けています。2021年の一戸建て価格の中央値は、オアフ島で19.3%増の99万ドル、マウイ島で25.2%増の99万5,000ドル、カウアイ島で35.8%増の110万ドル、ハワイ島で17.1%増の48万ドルとなっています。州全体での一戸建て住宅の販売数は、2020年比19.3%増の9,892件でした。

コンドミニアムの中央値は、オアフ島で9.2%増の47万5,000ドル、マウイ島で12.6%増の65万ドル、カウアイ島で10.3%増の61万2,000ドル、ハワイ島で21.5%増の48万ドルでした。州全体でのコンドミニアムの販売数は、2020年比58.5%増の1万1,345件でした。

太平洋の交差点に位置するユニークな市場で事業を展開するユニークな企業として、私たちはハワイ州の発展に勇気づけられるとともに、この上昇トレンドの継続を期待しています。

行員の成功に対する投資

2021年を締めくくるに当たり、バンク・オブ・ハワイは、経済面でのコスト上昇の影響を緩和することを目的にさらなる財政支援として、大多数の行員に対して5%の給与引き上げ (2.5%の年次功労金引き上げと2.5%の特別な1回限りのインフレ調整) を行うことを決定しました。

また、能力開発に対する支援も引き続き行っており、下記はその一部です：

- 2021年に5周年を迎えたバンク・オブ・ハワイの大学支援プログラム (CAP)。これまでに、行員151人の大学進学費用を負担し、現在までに8人の卒業生を輩出しています (現在も継続中)。
- バーチャルに生まれ変わった夏季インターンシップ・プログラムを開催し、ハワイ州や国内外の大学から22名の学生が参加。
- バンク・オブ・ハワイ財団奨学金では、行員の子や孫にあたる26名の奨学生が誕生。今年の奨学生には、合計9万1,000ドルが給付されました。ハワイ・コミュニティ財団が運営を担当しており、BOH財団は2014年以来、226名の大学奨学生に計79万1,000ドルの資金援助を行ってきました。

2020年5月にスタートし大きな成功を収めた、「バンコ・ミールズ・トゥ・ゴー」プログラムは、2021年6月30日に終了しました。このプログラムでは、コロナ禍でも当行のキッチンスタッフが働き続けられるようになり、中小企業を支援し、週に一度、行員に家庭的な食事を無償で提供しました。プログラムを通じて行員は家族や友人と食事をともにし、また食事を必要としている人たちに寄付するなど、より広い範囲でコミュニティに貢献

しています。オアフ島では、当行のキッチンスタッフが41万8,364食を提供しました。このプログラムの結果、約1万2,900ポンドの食品を地元の非営利団体「アロハ・ハーベスト」に寄贈できました。また、近隣の島々や西太平洋地域では、113の地元レストランを支援し、さらに11万6,424食を行員のために用意しました。

多様・公平・包摂的な職場の育成

私たちは、行員を支援する方法を模索し、有意義な対話を通じて人々を結びつけるプログラムや機会を提供し続けています。2021年の取り組みは堅実な内容となりました。その一部をご紹介します：

- コミュニティのリーダーや行員による2部構成のバーチャル・パネルディスカッション「ハワイにおける人種に関する対話」を共同主催。
- 毎年恒例のホノルル・プライド・パレード&フェスティバル、およびホノルル・プライド月間に協賛するとともに、ハワイLGBTレガシー財団の取り組みを支援。
- ハビタット・フォー・ヒューマニティのベテランズ・ビルド・プロジェクトでボランティア活動を実施、ホリデーシーズンには米国VETSセンターでギフトバッグを寄付・配布。
- 「ウィメン・インスパイアド」ディスカッションを開催。テーマは「リーダーシップ：キャリア成功のヒント」および「キャリア構築で起業家精神が役立つ理由」。
- ジュンティーンズ (奴隷解放を祝う米国の祝日) を記念して、行員全員に移動祝日を付与。

コミュニティへの揺るぎないコミットメント

コミュニティへの貢献は、当行の企業としてのあり方の根幹をなすものです。私たちは、バンク・オブ・ハワイ財団とともに、220万ドル近くをコミュニティに寄付しました。これには、2020年の休止を経て再開した、毎年恒例の行員寄付キャンペーンで約56万ドルもの寄付をしたチームメイトの惜しみない支援も含まれています。その支援は、ハワイと西太平洋地域の250以上の組織に届けられました。

パートナーシップ、助成金、スポンサーシップ、そして現場でのボランティア活動を通じて、私たちは様々な方法でコミュニティの復興を支援してきました。当行は引き続き、中小企業庁の給与保護プログラム（PPP）に参加しています。PPPチームは、2021年に3,400件以上、総額2億8,700万ドル以上のPPPローンに対応しました。このチームは、年末までの期間で、ハワイ企業の7,500件以上のPPPローン免除申請を処理し、合計7億ドル以上の連邦資金を調達しました。

私たちは、コロナ禍の社会的・経済的影響に対応するため、2020年にハワイ・コミュニティ財団のハワイ・レジリエンス・ファンドに300万ドルを寄付しました。その恩恵は引き続き様々な形でコミュニティに及んでおり、例えば非営利団体「ハワイ・コミュニティ・アセツ」は、個人が住宅購入に備えるための金融機会センターを立ち上げました。

予期せぬ事態に対しても、当行チームは一丸となり、コミュニティを支えるという揺るぎない決意で臨んでいます。各地域の行員は、ビーチ清掃、ワクチン接種会場でのボランティア、フードバンク来訪者のための食料の包装、金融教育の指導など、様々な活動に参加しています。

ハワイ大学運動競技部への500万ドルのスポンサーシップに加え、2021年9月にはスタン・シェリフ・センターのSimpliFiアリーナでプレーするハワイのバスケットボールとバレーボールの学生アスリート8名との間で、独自のエンドースメント・パートナーシップを結んだことを発表しました。このアリーナは、BOHがスポンサーシップの一環として名称変更したもので、これらの「SimpliFiアスリートたち」の未来を形作るための新たな機会を提供できることを光栄に思っています。対象となったのは、女子バレーボールのAmber Igiede選手とBrooke Van Sickle選手、男子バレーボールのChaz Galloway選手とMax Rosenfeld選手、女子バスケットボールのKelsie Imai選手とDaejah Phillips選手、男子バスケットボールのSamuta Avea選手とKamaka Hepa選手です。BOHは何十年にもわたって地元アスリートをサポートしてきましたが、NCAAが発表した新たな名前、画像、肖像権の規則により、これらのエンドースメントが可能になりました。スポンサーシップの一環として、

金融教育、インターンシップなどの専門的なキャリア開発およびトレーニング、コミュニティサービスおよびエンゲージメント経験の機会が提供されます。

「ランチ・オブ・トゥモロー」への継続的なコミットメント

私たちは、デジタル化が進む中での支店サービスの重要性を認識し、無料Wi-FiやイージーデポジットATMなど、21世紀型のアップグレードとパーソナルなサービスを提供する「ランチ・オブ・トゥモロー」というコンセプトに継続的に投資しています。

今年は、新たに3カ所の「ランチ・オブ・トゥモロー」を開設しました。3月には、オアフ島のミリラニ・タウンセンターに新しいミリラニ支店を開設しています。この支店は、ハワイ州の商業・不動産開発の業界団体であるNAIOPハワイから、その効率的な設計とフロアプランが評価され、2021年「ククル・ハレ賞」を受賞しました。

5月3日にオープンしたワイアラエ・カハラ・バンキングセンターは、1階を支店とする3階建ての建物です。8月には、プライベートバンクのオフィスが入る2階と、オフィススペースやカンファレンスルームが入る3階をオープンしました。

5月24日、ハワイ島で初めての「ランチ・オブ・トゥモロー」がニウマル・マーケットプレイスのセーフウェイ内にオープンしました。また、新規出店であるヒロ支店が2022年1月初旬に着工し、同年後半にオープンする予定です。

私たちは、必要不可欠な金融サービスのプロバイダーとして、お客様の要望の変化に対応し続けます。そのために、お客様からの生の声を集め、様々な交流から得られたお客様の体験についてのインプットを分析しています。2021年だけでも、お客様アンケートを通じ、2万件以上のフィードバックがありました。これらの知見をベースに、行員がサービス改善の機会を作り、お客様のニーズをより正確に先取りしています。この努力による結果の一例として、お客様が希望する場所と時間で対面または電話での応対を予約できる新サービス「バンク・バイ・アポイントメント」が導入されました。2021年の予約件数は、2万5,000件超に上りました。

入社および退社

10月、Elliot K. Millsが取締役に選任されました。Elliotは実績もさることながら情熱的な人物で、地元の旅行業界に関する豊富な専門知識と洞察力を携えて私たちの仲間に加わってくれました。ディズニーランド・リゾートおよびアウラニア・ディズニー®・リゾート・アンド・スパ（コオリナ）のホテルオペレーション担当バイスプレジデントとして5,000人以上の従業員を率い、オアフ島のコオリナ・リゾートに加え、カリフォルニア州アナハイムのディズニーランド・ホテル、ディズニー・パラダイス・ピア・ホテル、ディズニー・グランドカリフォルニア・ホテル・アンド・スパなど4つのロケーションで運営を監督しています。

バンク・オブ・ハワイに40年以上勤務し、2022年初めに退職されたWayne Hamano副会長に心からのマハロ（感謝）を捧げます。Wayneは1977年に商業与信アナリストとして入行し、2006年からは当行のエグゼクティブコミティのメンバーとして活躍しました。数十年にわたりコマーシャル・バンキング・グループを監督し、顧客、同僚、コミュニティの成功のために献身的に働いてくれたことに感謝いたします。

おわりに

2021年の新たな困難に対して、創意工夫と柔軟性を持って果敢に取り組んだ経営陣とチームメイトを心から誇りに思います。彼らは、お客様、コミュニティ、そしてお互いに対し、揺るぎないサポートを続けています。当行は2022年に向け、新たな目的意識を持って進んでまいります。

心より感謝の意を込めて。



Peter S. Ho
会長、社長兼CEO

2021年の財務実績の概要

バンク・オブ・ハワイ・コーポレーションおよびその子会社（千ドル、ただし1株当たり金額を除く）

12月31日年度末現在	2021年	2020年
収益のハイライトと業績比率		
当期純利益	\$ 253,372	\$ 153,804
基本的1株当たり利益	6.29	3.87
希薄化後1株当たり利益	6.25	3.86
1株当たり配当	2.74	2.68
純利益／平均総資産 (ROA)	1.14 %	0.79 %
純利益／平均株主資本 (ROE)	16.94 %	11.38 %
純利益／平均普通株主資本 (ROCE)	17.92 %	11.38 %
純預貸利ざや ¹	2.36 %	2.73 %
効率性比率 ²	58.86 %	54.91 %
普通株式1株当たりの市場価格：		
終値	\$ 83.76	\$ 76.62
高値	99.10	95.53
安値	75.65	46.70
12月31日現在		
財政状態のハイライトと業績比率		
貸出金とリース債権	\$ 12,259,076	\$ 11,940,020
資産合計	22,784,941	20,603,651
合計預り金	20,360,108	18,211,621
その他負債	10,391	60,481
株主資本合計	1,611,611	1,374,507
普通株1株当たり純資産	\$ 35.57	\$ 34.26
未払い貸出金とリース債権の引当金	1.29 %	1.81 %
専従換算社員数	2,056	2,022
支店とオフィス	54	65
12月31日を期末とする四半期		
収益のハイライトと業績比率		
当期純利益	\$ 63,837	\$ 42,314
基本的1株当たり利益	1.56	1.06
希薄化後1株当たり利益	1.55	1.06
純利益／平均総資産 (ROA)	1.12 %	0.83 %
純利益／平均株主資本 (ROE)	15.92 %	12.26 %
純利益／平均普通株主資本 (ROCE)	17.40 %	12.26 %
純預貸利ざや ¹	2.34 %	2.48 %
効率性比率 ²	60.18 %	59.88 %

¹ 純預貸利ざやとは、課税対象相当額ベースの純受取利息として、平均収益資産の割合として定義されます。

² 効率性比率は、利息以外の費用を総収入(純受取利息と非利息収入合計) で割ったものとして定義されます。

強靱な回復への

道筋



コロナ禍により、生活のあらゆる面が影響を受けていることは否めません。大きな変化がもたらされましたが、ある意味では有益なことでもありました。まだ払拭されていない不確実性の中を進んではいますが、行員、お客様、そしてコミュニティが将来的に成功するための道を切り開く明確なチャンスも生まれています。

この前例のない時代に、バンク・オブ・ハワイの行員は新しいスキルを取り入れ、業務の遂行方法を改善しました。ハワイの人々に何世代にもわたってサービスを提供してきた経験と、革新的な銀行ソリューションを組み合わせることで、皆様の生活の向上を支援する新しいチャンスを見出し、取り組むことが可能です。

私たちの成長は、ハワイの経済発展に寄与しています。それこそが、行員、お客様、株主、コミュニティというステークホルダーと力を合わせ、成功とはお互いで共有するものだという確信のもと、私たちが長期的に前向きな変化を促すべく一丸となって取り組んでいる理由です。当行の中核となっているのは、私たちと日常的に連携してくれている人々や組織です。そのおかげで、当行は変化への対応に注力するとともに、変化を生み出すことができます。

コロナ禍で安全第一を徹底

健康と安全は、常にバンク・オブ・ハワイの最優先事項です。2021年、BOHは行員とお客様の安全を守るために、コロナ禍初期に確立した既存のプロトコルを拡張しました。施設や支店では、マスク着用やソーシャルディスタンスのガイドラインの遵守を継続し、デスクや窓口にはプレキシガラスのシールドを設置するとともに、ドアもハンズフリーに改良しました。また、クプナ（年配者）やその他の弱い立場にある方々やその介護者のために、支店で特定の時間を確保し、サービスを提供することも継続しました。

また、必要不可欠なサービスのプロバイダーとして、当行の行員はいち早くワクチン接種の対象となりました。夏場にコロナ感染者が急増したことを受け、BOHは行員に対し、ワクチン接種の証明書を提出するか毎週検査を受けることを義務付けています。ワクチン未接種で毎週の検査を選択した場合の費用は、BOHが負担しています。

揺るぎない財務支援

バンク・オブ・ハワイは、お客様や企業がコロナ禍による経済的困難を乗り切ることができるよう、財務面での確固としたサポートを続けています。

2021年、BOHは中小企業庁の給与保護プログラム（PPP）の第2ラウンドに参加しました。PPPチームの専門知識と熱意により、2021年には3,400件以上、総額2億8,700万ドル以上のPPPローンを処理できました。2020年と2021年に処理されたBOH PPPローンを合わせると、約8,000件、総額8億3,000万ドル超に達しています。

2021年末までの期間では、BOHは7,500件以上のPPPローン免除申請を処理し、ハワイ企業への支援として、総額7億ドル以上の連邦資金をこの特別プログラムを通じて調達しました。

専門的な融資サポート

バンク・オブ・ハワイは、お客様との長期的な関係を維持し、お客様のニーズの変化に応じて適切な金融サービスを提供することに重点を置いています。コロナ禍に関連してお客様が経済的に困窮した際には、住宅ローン、ホームエクイティ・クレジットライン、自動車ローン、分割払いローンなど、幅広い商品を対象に緊急融資プログラムを立ち上げました。この融資プログラムは、コロナ禍初期に開始されました。2020年3月から2021年6月まで、市場で一般的な90日間よりもはるかに長い期間にわたり特別に返済が猶予されるというものでした。これに加え、法人顧客向け融資について市場では一般的に6カ月間のところ最大18カ月間にわたる返済猶予を提供しました。これらのプログラムにより、大家がテナントをサポートできるようになるなど、地元の様々なビジネスオーナーを支援できました。



BOHの新ミリラニ支店開店を、Kordell Kekoaカフ（牧師）が祝ってくださいました。支店銀行業務担当シニア・エグゼクティブ・バイスプレジデントJill Higa、ミリラニ支店長Matt Nealis、コンシューマー・バンキング・グループ担当シニア・エグゼクティブ・バイスプレジデントDana Takushiが参加しました。

顧客体験（CX）の変革

今日のお客様は、以前にも増して多くの選択肢を持っています。銀行業務のデジタル変革が急速に進む中、バンク・オブ・ハワイは、お客様の利便性とアクセス性を確保するために、新しい商品とサービスの開発、およびそれらの新しい提供方法の開発に引き続き取り組んでいます。

バンク・オブ・ハワイは、お客様の視点をより深く理解するため、対面、デジタル、電話などを用いてフィードバックの収集を行いました。1年間にわたるフィードバック分析と徹底した行員トレーニングを経て、「顧客体験（CX）イニシアティブ」が2020年末にスタートしました。

2021年、私たちは将来の成長とサービス向上を目指し、2万件を超えるアンケートを通じてフィードバックを集め、行員一丸となってその解決策を設計しました。それぞれのお客様のニーズを予測し、自然かつ有益なやり取りを実現するために、顧客体験を改善し続けていきます。

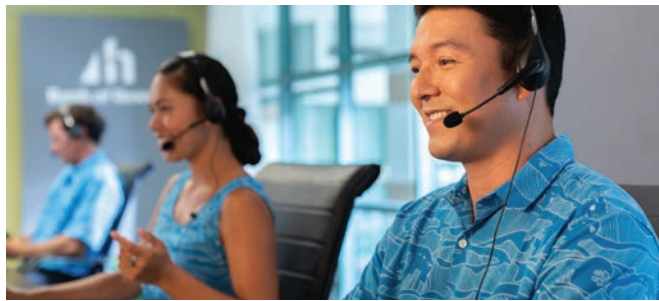
デジタル化による業務改善

CXの取り組みを通じてお客様とのつながりを改善すると同時に、オペレーション全般の改善にも取り組んでいます。これまで、オペレーショナル・エクセレンス（競争上の優位性を持つレベルまで磨き上げられた業務遂行力）に焦点を合わせることで、無駄を省き、クオリティを向上させ、お客様に長期的な価値を提供するうえで協力体制を最適化する方法を策定してきました。

このオペレーショナル・エクセレンスには、お客様により良いサービスと製品を提供するためだけでなく、日々のワークフローをより効率的にするためにプロセスをデジタル化することも含まれます。2020年は在宅勤務の行員が増え、郵便物を受け取るためにオフィスに来る行員が少なくなったため、BOHチームは郵便物を各行員に届ける新しいデジタルシステムを数週間で立ち上げました。

オペレーショナル・エクセレンスとは、無駄を省き、品質を向上させ、プロセスを最適化することを意味します。

2021年には、6万6,000通以上の郵便物がスキャンされ、メールで直接送信されました。配送にかかる時間が短縮されたことで、行員はより効率的に適切な対応を行うことができるようになりました。なお、機密性の高い資料については、セキュリティを確保した手段で識別、保護、送信されています。



コールセンター業務への投資

コールセンターは、お客様との接点として欠かせない存在です。2021年、私たちはお客様のコールセンター体験を向上させる新たな方法の開発に着手しました。目標は、コールセンターサービスと当行のデジタルサービスおよび支店サービスを、シームレスな協力関係をベースに統合することでした。この目標を実現するため、私たちは、スタッフを増員し、トレーニングをアップグレードするとともに、プロセスを合理化し、経営陣やチームへの働きかけを活性化させました。この投資により、2021年5月から10月までの間だけでもお客様の待ち時間が64%減少し、第4四半期には平均待ち時間が5分未満となりました。

コールセンターは、お客様の問題を解決するために、エージェントがそれぞれのお客様に合わせたサポートをタイムリーに提供できるよう、新たな活動の導入やトレーニングを継続的に実施していきます。

「モダン」に変身し続ける支店

お客様がより多くの銀行サービスをデジタルで利用するようになった今、私たちの支店は、お客様とのつながりを増やし、お客様の体験を向上させる貴重な場として機能しています。

コロナ禍初期においては、支店でのやり取りを容易にし、お客様の銀行ニーズを満たすための専用の時間や場所の選択肢を提供するため、バンク・オブ・ハワイ・アポイントメントを開始しました。また、お客様の最も都合の良い場所と時間に、対面または電話で対応ができるよう、オンラインシステムでの予約が可能になりました。このシステムでは、プライベートバンク、信託、バンコー・インベストメント・サービス・インク、住宅ローン、マーチャントサービス、商業用不動産およびデジタル販売など、幅広い銀行サービスのスペシャリストとのアポイントメントを予約できます。

この専用アポイントメント時間により、専門的なサービスを受けるために列に並ぶ必要がなくなり、パーソナライズされたより効率的なバンキング体験を提供できます。2021年を通して2万5,000件以上の予約が設定され、そのうち約1,700件が住宅ローン関連の予約でした。

コロナ禍に対応するブランチ・オブ・トゥモロー

私たちと関わりを持つすべてのコミュニティのお客様が優れた金融サービスを利用できるようにすることは、バンク・オブ・ハワイの継続的なコミットメントの一部です。2021年初頭には、コロナ禍の影響で一時的に閉鎖していた6支店を追加で再開しました。

一方、デジタルバンキングの普及や店舗での対面取引の減少など、お客様の行動が劇的に変化したため、BOHのインスタ店舗12カ所を完全に閉鎖することを決定しました。コロナ禍によって、モバイルやオンラインプラットフォームへの移行およびカードの利用が加速し、デジタル決済の選択肢も増えました。

ブランチ・オブ・トゥモローへの継続的な投資

バンク・オブ・ハワイのミリラニ支店が2021年3月22日にオープンしました。新しいミリラニ支店は、ミリラニ・ショッピングセンター内の旧支店に代わり、ミリラニのタウンセンター内にあります。ミリラニ支店には様々な特徴がありますが、そのひとつが空気清浄機の強化です。コロナ禍中だけでなく、その後も行員やお客様の安全を守ることを目指しています。また、エネルギー効率の改善や最新技術の導入（無料Wi-FiやイージーデポジットATMなど）も実現しました。バンク・オブ・ハワイは、1970年5月にミリラニ地区で最初の支店を開設して以来、このコミュニティでサービスを提供し続けています。

2021年5月3日には、新しいワイアラエ・カハラ・バンキングセンターがオープンしました。この支店は、新しく建設された3階建てのビルの1階にあり、当行が推進する「ブランチ・オブ・トゥモロー」としての最先端の特徴を持っています。2021年8月30日に2階と3階部分がオープンし、2階にはプライベート・バンクのオフィス、3階にはカンファレンスルームやオフィススペースが設置されています。バンク・オブ・ハワイは、60年以上にわたってワイアラエ・カハラのコミュニティでサービスを提供しています。



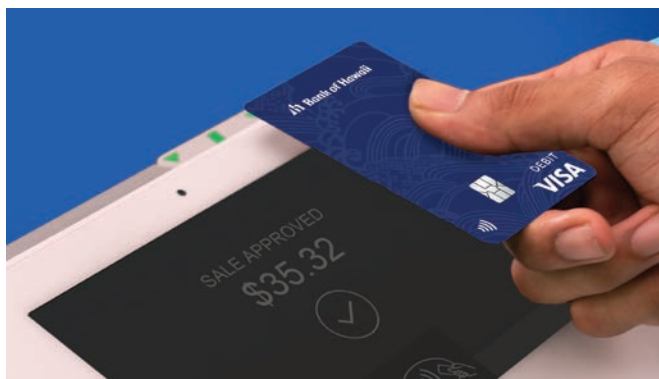
BOHの新しい3階建てのワイアラエ・カハラ支店が、2021年5月にオープンしました。

ハワイ島に初の「ランチ・オブ・トゥモロー」がオープン

2021年5月24日、ニウマル・マーケットプレイス・セーフウェイにバンク・オブ・ハワイの12番目の「ランチ・オブ・トゥモロー」がオープンしました。このインストア支店は、ハワイ島で最初のランチ・オブ・トゥモローとなります。BOHは1922年12月にファースト・バンク・オブ・ヒロを買収し、コナ支店を開設して以来、99年間にわたりコナのコミュニティに貢献してきました。438平方フィートのセーフウェイ・ニウマル・マーケットプレイス支店は、ハワイ島で10番目のBOH支店です。バンク・オブ・ハワイは「ランチ・オブ・トゥモロー」店舗への取り組みを続けており、2022年にヒロ支店の開設を予定しています。

拡大するデジタル変革

コロナ禍により、バンク・オブ・ハワイではお客様のデジタルバンキングへの移行が加速しました。これらのツールへの大規模な投資が奏功し、お客様は簡単に移行できるようになりました。バンク・オブ・ハワイは、今後もお客様に最新の選択肢を提供し、よりシンプルで安全、便利なデジタルバンキングの実現に注力します。お客様の好みやライフスタイルに合わせて、BOHは常に進化を続けており、PC、タブレット、スマートフォンからオンラインでアクセスできます。



BOHは、新しいタッチ決済デビットカードにより、デビットカード利用者が小売店で対面して買い物をする際に、安全な非接触の支払い方法を実現しました。

拡張を続けるSimpliFi

「SimpliFi by Bank of Hawaii」は、2018年にオンライン住宅ローン申請システム「SimpliFi Mortgage」とともにスタートしたデジタルバンキング・プラットフォームです。現在、SimpliFi by Bank of Hawaiiは、口座開設、住宅購入、予算設定など、お客様がオンラインで様々な財務要素を管理できるまでにその領域を広げています。

新しいデジタル機能

BOHは、デジタルの利便性と安全性を考慮し、カードの有効期限を待たずに新しい非接触型デビットカードをお客様に発行するための投資を2月に実行しました。このカードは、デビットカード利用者が小売店で対面して買い物をする際に、タッチ決済マークの付いた加盟店端末にカードをかざすか、タッチするだけで支払いが完了する非接触方式を採用しています。

5月には、グアムとサイパンのお客様向けに、モバイルバンキングアプリでZelleを導入し、安全に個人間決済できるオプションの提供を開始しました。当事者の両方がZelleに登録済みであれば、通常は数分で決済が可能です。なお、ハワイのお客様向けには、2019年にZelleをアプリに追加しています。

我が家と呼べる場所

家を持つことは、より良い未来を築くための大きな一歩ですが、ハワイでは手頃な価格の住宅が極端に不足しているのが現状です。バンク・オブ・ハワイは、住宅購入者（初めて住宅を購入する人を含む）にソリューションを提供し、住宅購入までのプロセスを一貫してお手伝いできます。また、BOHは開発業者と協力し、手頃な価格の住宅ユニットを含むプロジェクトに融資を行っています。

住宅ローンやホームエクイティローンによる資産形成

住宅を保有し、そのエクイティを最大限利用することは、多くの人々の資産形成方法です。バンク・オブ・ハワイは、住宅ローンや借り換えの手続きをできるだけ簡単に利用しやすくするため、今後も投資を続けていきます。BOHは、ホームエクイティと住宅ローンの両分野において、市場をリードする地位を維持しています。2021年においては、住宅ローン成約数は前年比6%増、ホームエクイティ融資は同67%増となり、ともに過去最高を記録しました。タイトル・ギャランティー・ハワイによると、これによりバンク・オブ・ハワイはハワイの住宅用不動産市場をリードする地位を獲得しました。

バンク・オブ・ハワイ支店およびATM

(2021年12月31日現在)

	支店および インストア型支店	ATM
ハワイ州	50	273
オアフ島	26	185
ハワイ島	10	38
マウイ島	8	28
カウアイ島	4	20
ラナイ島	1	1
モロカイ島	1	1
西太平洋	4	34
グアム	2	26
CNMI／サイパン	1	5
パラオ	1	3
合計	54	307

BOHは、ホームエクイティと住宅ローンの両分野において、市場をリードする地位を維持しています。

「SimpliFi by Bank of Hawaii」は、住宅を購入・建築されるお客様や、現在の住宅の持分を他の費用に充てたいと考えるお客様に便利なオンラインリソースです。また、このデジタルサービスでは、初めての住宅購入時に必要な情報を得られるよう、専門家へのアクセスなどのリソースもご提供しています。

BOHは、政府系ローンや建設融資など、専門的な融資オプションをご提供しています。また、ハワイを拠点にした銀行としては唯一、ハワイアン・ホームランド局の賃借人向け融資を行っていることを誇りに思っています。当行の住宅ローンチームは豊富な経験を有しており、複雑なローンプロセスを一貫してご提供できます。

居住者とデベロッパーのための手頃な価格の住宅の供給支援

ハワイは土地代や建築費が高いため、手頃な価格の住宅供給が限られており、ホノルルは全米で最も物価の高い都市のひとつです。一方で、全米低所得者住宅連合によると、需要の約70%は所得が地域中央値の30%を下回る世帯によるものです。

バンク・オブ・ハワイは、建設資金への資金拠出や融資を通じて、手頃な価格の定住型住宅の取得を継続的に支援しています。私たちは、特にコロナ禍において、より多くの住宅をハワイ州全体で建設する新たな機会への投資に取り組んでいます。

手頃な価格の新規住宅開発の供給増において、BOHは引き続き市場をリードしています。当行は、2021年に約800戸（オアフ島490戸、マウイ島201戸、ハワイ島101戸）の低価格住宅の取得や着工を支援し、さらに約800戸が計画中となっています。

マウイ島の3つの手頃な価格の住宅建設プロジェクトに対しては、BOHから8,700万ドル以上の資金が割り当てられました。これら3つについてはすべて、アーバン・ハウジング・コミュニティーズLLCと非営利団体イカイカ・オハナがパートナーとなっています。今年は、ラハイナの「カイアウル・オ・クプオヒ」で89戸が着工されました。キヘイでは、「カイアウル・オ・ハレレア - フェーズ1」の64ユニットと「カイアウル・オ・ハレレア - フェーズ1B」の56ユニットに対する融資が決定しました。新築物件は1ベッドルームから4ベッドルームで構成される複数のアパートで、いずれも地域所得中央値の30%から60%の所得の世帯向け住宅として特別に設計されたものです。

オアフ島においては、BOHはホノルルのモイリイリにある手頃な価格のクプナ賃貸住宅に対し、債券を通じた資金拠出と株式投資を行いました。2021年9月に着工したこの6階建ての新築アパートは、スタジオ80戸、1ベッドルーム24戸で構成されており、地域所得中央値の30%から60%の所得がある55歳以上の高齢者向けに確保されています。このプロジェクトは、非営利団体ハワイアン・コミュニティ・ディベロップメント・ボードおよび3リーフ・ホールディングスLLCのパートナーシップであるホオカファLLCが開発を担当しており、様々なサービスに加えて雇用機会や教育資源へのアクセスを提供する利便性の高い場所となっています。このプロジェクトは、2023年にテナント入居開始を目標にしています。

企業の将来への備えをサポート

将来への備えとは、一部の人間にとっては、人生の様々なステージを計画することを意味します。また、不測の事態に対応できるよう備えることだと考える人もいでしょう。将来を予測することはできませんが、将来に備えて計画を立てるお手伝いは可能です。バンコー・インベストメント・サービス・インクの経験豊富なファイナンシャル・アドバイザーのチームは、ハワイの人々や企業が、資産を守り、富を増やし、退職に備えることで将来を見通せるよう、何世代にもわたって支援しています。

コロナ禍では、合計約100年の経験年数を有する熟練した公認ファイナンシャル・プランナー3名が、BOH PPPの申請と免除手続きをサポートし、地元企業がこの特別なプログラムから必要な支援を受けられるよう、それぞれのケースに合わせた取り組みを行いました。

当行のファイナンシャル・アドバイザーは、時間をかけてお客様との関係を築き、ビジネス面でも個人面でもお客様を理解するよう努めています。お客様に価値ある情報を提供する、またはニーズや懸念事項に合わせた包括的なプランを作成するためのガイダンスを提供するには、このような基盤となる関係の構築が不可欠です。例えばビジネスに関しては、企業の成功において重要なオーナーや経営陣をはじめとするキーパーソンに対する保険など、保険プランニングを実施する場合があります。当行チームは、事業の売買に関する売買契約や、専門的な身体障害保険や介護保険に関するガイダンスを提供しています。

また、将来の経済的な余裕を確保するための退職金プランも豊富に用意しています。従来の401(k)プランや確定給付型年金に加え、中小企業オーナー向けに設計された退職金プラン、例えば簡易退職年金 (SEP IRA) や貯蓄奨励事業者折半負担型年金 (SIMPLE IRA)、キャッシュバランス年金プランなどの設定サポートも行っています。

バンコー・インベストメント・サービス・インクは、ローカルかつパーソナライズされた投資に関する専門知識と、米国本土で幅広く活躍する投資銀行および保険会社へのアクセスを併せ持ち、お客様に最高のサービスを提供します。このような戦略的パートナーシップを通してこそ、成長、保全、資産移転のためにカスタマイズできる、包括的かつ競争力のある投資と保険のソリューションをお客様に提供できるようになります。

コミュニティへの還元

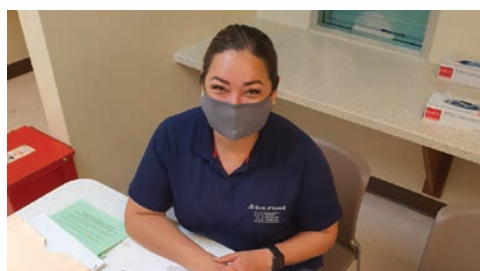
未来へともに進む

ハワイでは、困ったことがあると必ず助け合います。バンク・オブ・ハワイとバンク・オブ・ハワイ財団は、スポンサーシップ、ボランティア活動、助成金などにより、年間を通じて慈善活動を実施しています。2021年、バンク・オブ・ハワイ、バンク・オブ・ハワイ財団、行員は、コミュニティに約220万ドルを寄付しました。ソーシャルディスタンスを保ちつつ効果的に行動する方法を知っている行員ボランティアによる惜しみないサポートとともに、私たちは地域の様々な非営利団体と提携してあらゆるニーズに対応し、コロナ禍で最も大きな打撃を受けた人々を支援しています。コロナ禍が新たな課題をもたらしていますが、私たちは強く立ち向かい、そしてともに前へ進もうと努力する人々から刺激を受け続けています。

行員による寄付

リップ・コクア・ギビング・キャンペーン

2021年には毎年恒例の行員寄付キャンペーンが復活し、55万9,575ドルが集まりました。現在も多くの行員がリモートワークをしているため、キャンペーンはオンライン募金に変更されました。アロハ・ユナイテッド・ウェイ(AUW)と協力し、AUWが支援する300以上の非営利団体に関するストーリーと情報を共有しました。「#BankohStrongForOurCommunity」というテーマで、コロナ禍におけるコミュニティで最も弱い立場にある人々のために、90%以上の行員が257団体に寄付を行いました。



ハーモン支店長のRachalyn M. Cardinesは、4月23日から5月14日までの毎週金曜日と土曜日に、チームメイト数人と一緒にグアム島内の3つのワクチン接種会場で様々な作業を手伝うボランティア活動に参加しました。

バンコ・ブルー・クルー・ボランティア

コロナ禍でもマスク着用やソーシャルディスタンスによって安全に交流できる方法を習得した行員が、2021年にコミュニティでのボランティア活動を再開しました。その一部をご紹介します。

- ・ オアフ島のハワイ・ネイチャー・センターで、夏季インターン生が協力して景観改善を支援
- ・ BOHのボランティアが、以下を含む様々なワクチン接種センターや拠点に参加：
 - オアフ島のコクア・カリビ・バレー・コンプリヘンシブ・ファミリー・サービス
 - グアム島のサザン・リージョナル・クリニック、タロフォフォ・ジム、イバオビーチ
- ・ BOHの軍関係者リソースグループのボランティアが、ホノルル・ハビタット・フォー・ヒューマニティと協力して、退役軍人とその家族のために住宅を建設
- ・ ハワイ・フードバンクでは、「フード・フォー・ケイキ・スクール・パントリー・プログラム」の一環として、ボランティアが5,000袋以上の食料を袋詰め
- ・ ボランティアがマウナルア湾に赴き、マラマ・マウナルアとともに500ポンドの外来種(藻類)の除去を支援



BOHのインターンとボランティアが、ハワイ・ネイチャー・センターの施設の清掃作業を支援しました。左から：Marcus Mau, Kayla Hoang, Jenna Muraoka, Lacey Nakaguma (内部監査担当エグゼクティブ・バイスプレジデント兼ハワイ・ネイチャー・センター・ボードメンバー)、Georgia Ryan, Melanie Yang, Tessa Nishida。



コミュニティへの還元 概要

下記は、2021年のバンク・オブ・ハワイ財団からの贈呈品の一部と、それが及ぼした影響の紹介です。

- **ハワイ・コミュニティ・レンディング**：ハワイ島に住む低・中所得者層を対象に、総額2,100万ドル以上に上る家賃・水道光熱費補助を提供する連邦補助金について周知する活動に対し、1万ドルを支援しました。申請者の多くは、地域の所得平均中央値より80%低い水準で生活しています。
- **コクア・カリヒ・バレー (KKV) コンプリヘンシブ・ファミリー・サービス**：4,000ドルの助成金を拠出しました。この資金は旧バンク・オブ・ハワイ・カリヒ支店のワクチン接種会場で働くボランティア、KKVスタッフ、ハワイ州兵、ホノルル消防隊の昼食に使用されました。これに加え、バンク・オブ・ハワイは、3月27日から6月26日までの期間、カリヒ支店を利用して、コミュニティで弱い立場にある方々向けに1,359回のワクチン接種を実施し、3万ドル以上の現物支給を行いました。
- **メンタルヘルス・アメリカ・オブ・ハワイ**：心の健康を促進するミッションの一環として、ソーシャルメディアやその他の方法で利用可能なオンラインリソースを増やすため、2万ドルを寄付しました。
- **マウイ・ヘルス財団**：患者リソース支援基金に2年間で5万ドルを寄付しました。この基金は、低所得の患者が安全かつ健康になって退院できるよう、急性期以外の医療を必要とする患者に経済的支援を提供するものです。
- **パラマ・セトルメント**：2万5,000ドルを寄付し、カリヒ・パラマ地区で唯一の正式なデジタルアート・プログラムであるデジタル・アート・アカデミーの設立を支援しました。このプログラムは「センター・オブ・イノベーション」の一部で、就職に有利なデジタルグラフィックのスキルを若者に教えるために作られたものです。同プログラムはまた、家庭に十分なIT機器がない学生がコロナ禍中にコンピューターを利用しやすくすることで、オンライン教育を受けられなかった学生を支援しました。



上段の写真：BOHの軍関係者リソースグループが、衣類、リネン、学用品など様々な品物を、米国退役軍人協会が支援する個人や家族に寄贈しました。この写真は、バンコー・ブルー・クルーのボランティアであるThinzar Nyunが、退役軍人に衛生用品を詰めたバックパックを渡しているところです。



下段の写真：バンコー・ブルー・クルーのボランティアであるWilma KandaとKaleo Kekoolaniが、ザ・パントリーの対面式およびドライブスルー式ピックアップで注文を受け食料配達を手伝いました。

- **プロジェクト・ビジョン・ハワイ**：低所得者やホームレスの人々に温水シャワーやヘルスケアリソース（子供の眼科検診など）を提供する移動式診療所の運営に、3万ドルを寄付しました。2021年、プロジェクト・ビジョン・ハワイは、様々なコミュニティで新型コロナウイルス検査やワクチン接種も展開しました。
- **ザ・パントリー・バイ・フィーディング・ハワイ・トゥギャザー**：米国で唯一の「Eコマース」食料配給所を支援すべく、食料購入とスタッフ提供のために2021年から2年間にわたり5万ドルの寄付を行っています。ザ・パントリーは、毎月平均1万3,000人に食事を提供しています。
- **YWCAドレス・フォー・サクセス**：2万5,000ドルの寄付を実施し、刑務所やシェルターからの移行者、新社会人、職場復帰者などの女性が経済的自立を達成できるよう支援しました。このプログラムでは、スキル、自信、そして仕事を得るために、人脈作りのサポート、トレーニング、仕事用の衣服を提供しています。

2021年バーチャル・ホノルル・プライド・パレードのスポンサー

バンク・オブ・ハワイは、コミュニティや職場における多様性、公平性、包摂性を支援する取り組みの一環として、ホノルル・プライド・パレード&フェスティバルのスポンサーシップを更新し、2024年までの4年間、毎年1万5,000ドルの寄付を約束しました。この寄付金は、フェスティバルやパレードだけでなく、ハワイLGBTレガシー財団の他のプログラムにも役立てられています。

例年、当行行員は大勢でパレードに参加して歩くことにより、サポートを表明しています。今年は、KHON2で放映された「タイニー・フローツ・パレード」がバーチャルで行われ、この写真にはBOHのタイニー・フロートが写っています。



2021年金融経済教育／地域再投資法（CRA）

CRAの下での私たちのサービスの焦点は、金融リテラシーの向上、手頃な価格の住宅と高収入の仕事の創出、中小企業の支援、ホームレス対策、ヘルスケアの改善などのために他の組織と協力することでした。

住宅を求める家族を支援

カリヒにある社会福祉団体、スザンナ・ウェスリー・コミュニティ・センター（SWCC）は、セクション8住宅の入居待ちリストに申請する家族を支援するため、バンク・オブ・ハワイにボランティアの派遣を依頼しました。今回初めて、申請プロセスはすべてオンラインで行われました。32名のBOHボランティアが300世帯の申請書作成をお手伝いしました。SWCCはマンツーマンのサポートを提供する唯一の組織です。

ジュニア・アチーブメント（グアムおよびハワイ）

BOHのボランティアは、数十年にわたるジュニア・アチーブメントとのパートナーシップを通じて、若い起業家を育成し、金融リテラシーを向上させてきました。2021年は、グアムにおいて、18名のBOHボランティアが商品開発から販売までアドバイザーとして参加しました。グアム経済開発庁（GEDA）の支援に対する姿勢は非常に前向きで、学生たちがデザインした製品を展示・販売するチャモロ・ビレッジにあるジュニア・アチーブメントのスペースに資金援助を実施しました。19タイトル1校においてジュニア・アチーブメントのオンラインコースで教鞭をとったハワイの当行行員とともに、約150名の行員が金融教育実現に尽力しました。

スモールビジネス助成金（サイパン）

2021年は、バンク・オブ・ハワイのスモールビジネスと活性化・開発補助金である「Kinometi Para I Kumunidât I Islâ-tj」が発足して10年目に当たります。新規および既存の中小企業の成長とコミュニティへの還元を支援・援助するために、毎年5件、それぞれ最高5,000ドルの助成金が授与されています。今年は80件以上の応募があり、5名の受賞者のうち1名がまさにその目的を実現しました。助成金の支援を受けて、タイラズ・ジェラッテ・ストーンのオーナーであるBenjamin Babauta氏は従業員を増やし、9月にはシュガー・キング・パークで「スモールビジネス・サンデー」イベントを開催し、13の小規模事業者に製品を展示する場所を提供しました。



サイパンのタイラズ・ジェラッテ・ストーンのオーナー、Benjamin Babauta氏は、2021年に5,000ドルのスモールビジネス助成金を獲得し、事業拡大とコミュニティへの還元に活用しました。

パワーアップして

前に進む

約125年の長きにわたり、バンク・オブ・ハワイの最大の強みは、お客様と素晴らしい関係を築き、卓越したサービスを提供するために一丸となって働く行員たちです。当行では、事業の中核である行員がプロフェッショナルとして、また個人として成長するための新たな機会を提供し、サポートし続けています。私たちは、行員が成長し、キャリアを築き、充実した人生を送ることができるよう、全力でサポートします。



ホノルル・ハビタット・フォー・ヒューマニティで退役軍人のための住宅建設に協力するなど、年間を通じて軍関係者リソースグループのボランティアが活躍しました。



BOHは西オアフ島の行員を対象に、ハレ・オ・カボレイでワクチン接種イベントを開催し、手軽にワクチンを接種できるようにしました。

コロナ禍の行員に対する継続的かつ柔軟なケア

行員の健康、安全、幸せは、常に当行の最優先事項です。コロナ禍のピーク時には、約70%の行員がリモートで働いており、2021年末時点でも約半数の行員が在宅勤務を続けています。感染率が低下し、ワクチン接種が行きわたるにつれ、私たちのコミュニティには希望の光が見え始めたことから、行員を各拠点に復帰させるための最適な方法の策定に着手することになりました。そこで、施設の改修、マスクやソーシャルディスタンスの要件設定に加え、医療専門家が行員の質問に答えてくれるようにしたほか、行員の懸念を理解しその解消を目指すため、行員からのフィードバックを求めました。

2021年7月、デルタ変異株による感染急拡大を受けてそれらの計画は一時停止され、行員、お客様、コミュニティを守る最善の方法として、ワクチン接種を義務付けるという決定が下されました。ごく少数のワクチン未接種の行員がありますが、毎週コロナ検査を受けています。

その後2021年末に、感染力の強いオミクロン変異株により患者数が増加したため、より多くの行員を現場に復帰させる計画は再び保留となりました。経営陣は、適切な時期にチームを安全に復帰させるべく、引き続き状況を注視しています。

行員の声に耳を傾ける

匿名のフィードバックを受け、懸念事項に積極的に対応するため、2020年に行員アンケートツールの運用を開始しました。2021年は4月と10月に行員アンケートを実施しました。参加者は多数に上り、集まった貴重な情報は新しいプログラムの開発に役立ちました。この結果、「未来のナビゲート」や「キャリア・アジリティ」などのキャリア開発セッションが提供されました。

CXトレーニングの実施

顧客体験 (CX) およびお客様との関係の向上は、常に重要な取り組みです。お客様からのフィードバックを収集・測定する一方で、2021年もマルチメディアCXトレーニングに投資を行いました。フェーズ1研修が2020年に実施され、2021年9月にフェーズ2が開始しました。これらの新しい学習モジュールでは、リサーチを通して特定された、お客様中心の行動様式の元となるBOHのミッション、ビジョン、バリューに焦点を合わせています。さらに、CX文化へのコミットメントを深めるために、全行員が、それぞれの業務においてCXをどのように改善できるかという業績目標を達成するよう求めています。この目標志向のアプローチは、お客様と接する行員、BOH社内向けにサービスを提供する行員のどちらにも適用されます。

多様性、公平性、包摂性への 継続的な注力

バンク・オブ・ハワイは、すべての行員の貢献を評価するとともに、多様な背景や経験を受け入れ、尊重し合う職場文化を常に推進しています。多様性を受け入れるための重要な機能として、「行員リソースグループ(ERG)」があり、これには「RainBOH」「ウィメン・インスパイアド」「軍関係者」の3つのERGが含まれますが、2022年にはさらにERGを追加する予定です。



2019年5月、Cynthia EsparzaがCAPを通じて準学士号を取得したことを、ボーイフレンドのDerek Taylorとともに祝いました。その後Cynthiaは、2021年9月にシャミネード大学ホノルル校で経営学の学士号を取得しました。

教育の機会を支援

2021年は、2016年にバンク・オブ・ハワイの大学支援プログラム(CAP)が開始されてから5周年に当たります。このプログラムは、シャミネード大学ホノルル校とハワイ大学コミュニティカレッジの協力のもと、行員に大学進学の手助けを提供し、授業料免除でその夢を実現できるようにします。



CAPのハイライト

- 5 名の行員が準学士号を取得
- 4 名の行員が学士号を取得
- 75 名の行員が現在プログラムに参加中



私たちの「ohana」を支援

2020年5月にスタートした「バンコー・ミールズ・トゥ・ゴー」プログラムは、食事をシェアするという考え方を新しいレベルに引き上げるもので、週に一度、家庭的な食事を行員に無料で提供しています。カフェ・ブルーのカフェテリアが一時的に閉鎖されたため、その施設を利用して、正式に終了した2021年6月まで98週間にわたり食事を提供しました。その食事を必要としない行員には、家族やクプナ、食糧難にある人々に食事を寄付する「シェア・イット・フワード」が奨励されました。また、未使用の食品は、アロハ・ハーベストに寄付されました。その後、ダウンタウンのタワーとハレ・オ・カボレイのカフェ・ブルー・カフェテリアが再開され、行員がノートPCやモバイル端末からオンラインで注文できる非接触型のテイクアウトが提供されています。



「バンコー・ミールズ・トゥ・ゴー」 の実績

418,364	食をオアフ島で提供
116,424	食を近隣諸島および西太平洋地域で提供
12,843	ボンドの食料をアロハ・ハーベストに寄付
113	の近隣諸島と西太平洋地域のレストランがプログラムに参加して支援を受ける
51	名のBOHボラティアが食事提供に協力

つながりを深め、パワーを与える

ハワイ特有の「ohana (家族)」文化と、共通の目標に向かって協力し合う姿勢を維持するため、コロナ禍ではチームメイト(特にリモートで働くチームメイト)とのやり取りに関して改めて注意が払われました。アンケートで寄せられた行員の声をもとに、2021年には行員とつながり、コラボレーションを促進するための特別なオンラインセッションが設けられました。

- **エグゼクティブ・コネクト**が4月に開始し、エグゼクティブコミティのメンバーと行員が意見交換できる機会が設けられました。行員は、高レベルの事業戦略を聞くとともに、自分たちの懸念事項や意見を共有できます。エグゼクティブ・コネクトは好評を博し、特に新入行員が経営幹部や他の行員と親交を深めることができる点が高く評価されました。
- **リクルート・コネクト**が7月に立ち上げられ、チームメイトが組織内の求人情報を確認し、より詳しい情報を得ることができるようになりました。このセッションがきっかけで、紹介された候補者が入行したり、既存の行員が新たなキャリアパスを見つけたりするケースもありました。
- **マネージャー・エクセレンス・フォーラム**は、マネージャーがマネージメント上の課題に直面したときに、互いに学び合い、支え合い、実践的な解決策を議論するためのプラットフォームとして、1月に発足しました。コロナ禍を乗り越えるにはマネージャーの努力が鍵となりますが、これらのフォーラムは、マネージャー同士がつながりを持ち、マネージメント能力を向上させると同時に、チームとともに前進する一助となっています。フォーラムのテーマは参加者が提案し、隔月で開催しています。これまで、行員のモラル向上、レジリエンス、ハイブリッドチームのマネージメント、セルフケア、行員の定着などがテーマになりました。

プロフィール：コマーシャル／コーポレート・バンキングのお客様

Stephen Metter,
MWグループLtd.の
CEO兼プリンスパル
(ホノルル・ダウンタウンの
パイオニアプラザ)。
パイオニアプラザは
MWグループが管理運営
する不動産物件の
ひとつです。



MWグループ *Ltd.* Stephen Metter

STEPHEN “STEVE” METTER:

MWグループは1991年、Michael Woodと私が設立しました。当社はこの30年間で、ハワイに合計10億ドル超の様々な不動産資産を保有するまでに成長しました。これらの物件には、オアフ島とマウイ島にある複数のショッピングセンターとオフィスビル、および軽工業用不動産が含まれます。また、セルフストレージのブランド「ハワイ・セルフ・ストレージ」を7施設、ハワイの高齢者向けの「プラザ・アシステッド・リビング・コミュニティ」を6施設、それぞれ立ち上げました。私たちの目標は明確で、居住者、テナント、賃借人をケアし、守ることです。プリンシパルは二人とも、裕福な家庭の出身ではありませんでした。私たちは二人とも大学まで学費を自分で支払い、比較的若い頃から両親をサポートしていました。ですから、会社を設立し生き残るためには多くの支援が必要でしたが、バンク・オブ・ハワイはMWグループの進化に欠かせないパートナーでした。

MWグループは、社内外の関係を大切にすることに重点を置いています。社内では、家族的な価値観と「ohana」という深い感覚が原動力となっています。約30名で構成される優秀なリーダーシップチームの平均在籍期間は16年であり、それにはとても感謝しています。

私たちは、投資銀行的な焦点、規律、指標を維持しながら地域の価値観を原動力としています。BOHはこれらの指標とその測定方法を理解しているので、素晴らしい長期的なパートナーですし、ここに至る過程で助言も提供してくれました。

我々は創造性を育み、総合的な能力を高めながらBOHと緊密な関係を築けたことに心から感謝しています。BOHは、短期的なニーズと長期的な成長を見極めるうえで、常に力を貸してくれます。BOHの皆さんは極めて前向きで、次に何が起こるかを常に考え、CEO同士あるいは不動産部門の責任者同士だけでなく、組織全体との意思疎通を常に図ってくれています。ピア・ツー・ピアで共有されるアイデアも多数あります。

私たちが一緒にやってきたことはすべて、関係者全員に利益をもたらす長期的な関係に寄与しています。BOHは、常に確固たる理念を持ったパートナーです。そして、常に価値を創造する方法を探しています。

様々な市場サイクルの中で、BOHは資産のリファイナンスについて常にとても積極的に革新的な手法で対応してくれました。例えば、金融危機の中、いくつかのローンが満期を迎えた際は、BOHは思慮深く創造的なソリューションを提供してくれ、それがカボレイ・セルフ・ストレージ・ウェストの購入につながりました。

最近では、オアフ島のディリンガム・ブルバードに面したBOH所有の土地に最新のセルフストレージを建設するため、BOHとパートナーシップを締結しました。また、既存建物の再利用と、2021年9月にオープンした地上5階建ての施設にも融資を提供してくれています。同じ敷地内に最新のイワイレイ支店があるため、一緒にプロジェクトを進めることになったのです。双方が最善を尽くして、プロジェクトを完成させることができました。

私は個人的に、Peter Hoをととても信頼しています。コミュニティへの彼の献身と絶対的なフォーカス、銀行を変革し最新鋭化する能力、その過程で共有したリーダーシップへの教訓を、高く評価しています。また、異例ともいえる素晴らしい成果を出し続けているので、パートナーとして安心感があります。自分が頼る銀行は強く安定した地位にあることを望むものですが、BOHは明らかに極めて強靱で、地方銀行の中でも常にトップにランクされています。

また、私たちを担当するリレーションシップ・オフィサーであるシニア・エグゼクティブ・バイスプレジデントGuy Churchillの戦略的かつ戦術的な対応にも、心から感謝しています。Guyは、どのようなストラクチャーが利用可能かを理解しており、いざ実行するときには、変動金利ローンやクレジット・ファシリティなどの商品を活用できるよう、サポートしてくれます。私たちはこれまで、極めて複雑なクレジット・ファシ

リティを複数手掛けてきましたが、その際に彼は私たちに助言し、あらゆる選択肢を特定するとともに、確実にすべてのバリエーションを提供してくれており、その仕事ぶりは素晴らしい一言です。

MWグループの核となるのは、「ohana」と「コミュニティ」、「すべてのステークホルダーのサポート」です。経営陣と管理職は全員、役員会やボランティア活動を通じてコミュニティに貢献しています。これは、個人と集団のコミットメントに内在するもので、私たちはこれを義務付ける必要はありませんでした。

MWの成功により、私たちは別の形で恩返しできるようになったのです。私のビジネスパートナーであるMike Woodは、虐待を受けて児童福祉施設に移された子供のための安全な場所「ホオマル・オ・ナ・カマリイ」の建設に120万ドルを寄付しました。この施設は2009年にオアフ島マイリにオープンしたもので、彼は20年間にわたり800万ドルの拠出を誓約しており、これを通して運営を支援してきました。また、MWグループ、プラザ・アシステッド・リビング、ハワイ・セルフ・ストレージは、奨学金、スポーツ協賛金、その他のコミュニティへの寄付を通じて、定期的に金銭的な支援を行っています。

BOHは、私たちの市場におけるあらゆる成長の状況に対応できるリソースを備えています。そして、それを引き受けるに足る豊富な銀行業務経験を持っているのです。また、適切なクレジットやバンキング・ソリューションを組めるよう、借り手の要望を吟味し、十分に理解していることを確認したうえで関係を構築すべく努力しています。

世界金融危機、日本金融危機、好景気、コロナ禍など、マクロ経済で何が起きても、バンク・オブ・ハワイはいつも私たちのそばにいてくれたのです。様々な異なるサイクルを通して、バンク・オブ・ハワイは私たちの成長に力を貸してくれました。私たちにとって、バンク・オブ・ハワイはいつも頼りになる存在です。

BENNETT LOUI 医師 および SHELLEY LOUI 医師

SHELLEY LOUI 医師：Bennett と私は結婚して 20 年になり、3 人の子供がいます。Matthew、Shawn、Katie です。私は個人で開業している小児科医で、Bennett はストラブ医療センターに勤務する内科医です。私たちはかなり忙しいのですが、二人とも家族の時間はとても大切にしています。

BENNETT LOUI 医師：私たちは医療の専門家であり、家庭と仕事でとても忙しい毎日を送っています。財務については専門ではないので、信頼できる人に頼りたいと思っています。

私の家族は数世代にわたって BOH と取引があります。私たちは大家族で、Shelley が個人で開業していますので、銀行に対する個人と事業のニーズは、私の両親や祖父母とは異なります。

SHELLEY：2001 年の結婚を機に、個人口座を Bennett と同じ BOH に切り替えました。事業用口座に関しては、2003 年に開業したとき別の銀行に開設したのですが、その銀行との関係には満足していませんでした。2009 年にたまたま立ち寄ったカハラ支店で、Kālai サービスのリレーションシップ・マネージャー、Davin Nakasato に会いました。Davin は当時、事業用口座の担当で、私は事業用口座を BOH に切り替え、Davin に管理してもらうことにしました。Davin は素晴らしい人で、ビジネスに関して本当にたくさん助けてくれました。そして、2011 年にワイアラエ・カハラ支店のアシスタント・バンキングセンター・マネージャーに就任した後も、私の事業用口座の担当を継続してくれました。

2014 年、Davin はプライベート・バンキングに異動し、プライベート・バンキング・オフィサーに就任しました。私たち夫婦は彼に口座を任せることで意見が一致し、国内の金融機関から BOH に投資を移しました。Davin は銀行で昇進を続けながら、私の事業用口座を管理し、サービスを担当し続けてくれたのです。2017 年、Davin が Kālai サービスに移籍した際、私たちの口座も一緒に移動してくれました。今でも、私たちの個人口座、私の事業用口座、そして投資や退職資金など、すべてを管理してくれています。そして、2020 年のコロナ禍では、私たちに手を差し伸べ、住宅ローンの借り換えを勧めてくれました。

BENNETT：過去にモーゲージブローカーを使って借り換えをしたことはありましたが、借り換えを勧めてくれたとき、Davin が私たちをサポートするのにぴったりの人だったのです。コロナ禍でしたので、手続きはほぼ PC とアプリでのメールで行われました。直接面談したのは署名のための 1 回だけで、今までの借り換えの中で一番楽でした。

Davin とは 10 年以上のお付き合いになりますが、Davin のキャリアが進むにつれて、私たちと銀行の関係も進化してきました。Davin は私たちの家族、子供たち、そして人生のどのステージにいるかなど、私たちのことを個人的にとてもよく知っています。私たちを理解してくれているからこそ、先回りして行動することができるのです。

SHELLEY：Davin は私にとって、バンク・オブ・ハワイで一番重要な資産ではないかと思います。とても人柄が良く、親しみやすいので、必要なときはいつでも電話やメールをします。また、知識も豊富で、すぐに答えられない場合は調査し、後日情報を提供してくれます。

BENNETT：Shelley のように診療で多忙な医師にとって、学校では教わっていないビジネス面をすべて管理しなければならないのは、非常に大きな課題です。彼女は、解剖学や薬学は学んでいますが、給与計算の方法は学んでいません。Davin のような人が BOH にいてくれることは、彼女の成功にとって非常に重要です。

SHELLEY：Davin 自身では対応できない場合は、いつも本当に良い人たちを紹介してくれます。例えば、会計士とトラブルがあったとき、メールでやり取りするだけですべて解決できる別の会計士を紹介してもらいました。

今では、事業用口座の取引のほとんどをメールやショートメッセージで行っています。Davin は、私からのメールが真夜中に来ることを知っていて、朝の 5 時頃に返信してくれます。私たちのライフスタイルや、私が質問に答えられるのは週末や夜遅い時間だということを理解してくれているのです。

BENNETT：Shelley と私はかかりつけ医で、患者さんとは長期的な関係を築いており、必要なときにはいつでも患者さんが電話してくれることを期待しています。そして、銀行のパートナーである Davin とは、それと同じような関係でいられると感じています。それは当然、私たちが大切にしていることであり、理解していることでもあります。そのようなサービスを受けられるなんて、素晴らしいことだと思います。

SHELLEY：2020 年のコロナ禍では 2 か月ほどクリニックを閉鎖し、緊急外来のみに対応して一般外来は中断していました。その間に私たちのビジネスは大きく変化しました。そこで、Davin は私に PPP ローンに申し込むよう勧めてくれたのです。Davin と会計士がすべてを担当してくれて、かなり簡単に申請できました。先行きが全く見えない数カ月の間、その資金でスタッフに給料を支払えたのはとても助かりました。

BOH の方々は、とても信頼できる人ばかりです。私たちの銀行サービスはすべてここで行われており、大きな信頼を寄せています。何かあるといつも Davin に頼ってしまいます。Davin のサービスは信じがたいほど素晴らしいのです。いつも、私たちが最も重要な顧客であるように感じさせてくれます。

BOH に切り替える際には、初めてのことであったので、最初は少し不安だったのを覚えています。しかし結果的に、個人口座だけでなく、私の事業用口座にとっても素晴らしいことでした。そこですべてを済ませることができるのです。

BENNETT：私たちは、BOH で築いた長期的な関係や、包括的なサービスが気に入っています。長年にわたり、この銀行の様々な商品やサービスを利用してきましたが、とても丁寧に対応してくれると感じています。

A full-page photograph of a family of five and their dog sitting on the stone steps of a two-story white house. The house has a prominent front porch with white columns and a decorative pediment. The family consists of a man, a woman, and three children. A large white dog is sitting in the center of the group. The scene is set on a green lawn with tall evergreen trees on either side of the house.

Bennett Loui医師と
Shelley Loui医師、
お子様のMatthew、
Shawn、Katie、
愛犬のYuki (ホノルルの
ご自宅にて)

プロフィール：支店取引のお客様

Lamont Brown、
マヤズ・タバス&ワインLLC
(オアフ島ハレイワ)の
オーナー兼シェフ

マヤズ・タパス&ワイン *LLC* Lamont Brown

LAMONT BROWN: マヤズ・タパス&ワインは、私が2018年にオープンした、家族経営の小さなレストランです。私たちが重視しているのは、街中まで車で行かなくても、お祝いや楽しいひとときを過ごせる場所を地域の方々に提供することです。

妻と私が初めてノースショアに引っ越してきたのは、偶然にも結婚記念日でした。おいしい夕食を落ち着いてとりたかったのですが、そのような場所が見当たらないように感じました。ですから、レストランを開く際には、そのことも念頭に置いていました。

店名は、私の長女であるマヤの名前から取りました。私には、娘をこう育てたい、娘にこう成長してほしい、こう信じてほしいと思っている基準があります。店名を娘の名前にしたのは、それと同じ基準を持ちながら店を運営することを忘れないようにするためです。娘の名前を付けることは、私にとって非常に重要なことだったのです。困難に見舞われた時期に、私ではなく娘の名前がそこにあることを思い出し、娘に求めている基準を思い出せるようになるからです。つまり、「何事にもあきらめず、全力を尽くす」という基準です。

私は、12年前にハワイに引っ越してきたときから、バンク・オブ・ハワイと取引しています。その後、ノースショアに移ってからは、この地にあるハレイワ支店のスタッフと知り合いになりました。ですから、ビジネスチャンスが巡ってきたとき、バンク・オブ・ハワイにお願いしたいと思ったのは当然の流れでした。

私は主にハレイワ支店のJoni Pupu支店長、James Kumura副支店長とやり取りしており、支店の皆さんには感謝してもしきれません。以前、私の口座から預金を引き出されるという詐欺にあったときも、私を守ってくれているという安心感がありました。その詐欺は米国だけでなく世界中で起こっているものだとして知らせてくれ、私の問題を解決できるよう最後まで助けてくれました。この一件は忘れられない特別な経験です。

私にとって一番大切なのは家族です。そして安全確実であることです。JoniとJamesは、BOHの他のスタッフとともに、初めて家を購入する際、開業のためにローンを組むとき、またビジネスオーナーとなる際のストレスを軽減してくれました。これらはすべて、BOHの力を借りて実現したことです。シームレスに手続きできましたので、銀行業務について心配する必要はありませんでした。

事業のためのローンを組むときも、プロセス全体を通してサポートしてくれました。それまで経営者になったことがなかった私は、何をしたらいいのか見当が付きませんでした。当然ながら、私には多くの疑問があり、家族の中では金融経験のある妻も多くの疑問を抱いていました。私たちが支店に赴きJoniと面談した際に、Joniは私たちに対し、ローンを組むとはどういうことか、どうやって支払っていくかなどを、わかりやすく説明してくれました。

BOHは、PPPローンについてもサポートしてくれ、このプロセスは完璧でした。ローンについてJoniやJamesに質問があるときは、支店に行って尋ねました。その場で答えが見つからない場合でも、私がレストランに戻る頃には、新たな情報がメールで送られてきているのです。

私にとってBOHは、家族すなわち「ohana」そのものです。スタッフ全員がすべての顧客の名前を呼んで挨拶してくれますので、歓迎されていることを感じ気持ちが安らぎます。困難な状況に対処するために銀行を訪れることもありますが、いつも私たちのために解決方法を見つけてくれますので、まるで家族と一緒にいるように感じます。

BOHが皆さんを家族のように大切にすると同じように、コミュニティが必要なことがあるときにはコミュニティの皆さんが一步踏み出すことが大切だと私は思います。コロナ禍ですべてが停止してしまったとき、多くの人が先行きを心配しました。しかし、私たちは

地元のレストランで、コミュニティが応援してくれるという信頼感がありましたし、実際にそうでした。経営者としてはコミュニティが支えてくれるからこそ営業できるわけです。一方で、2021年3月にハレイワで洪水が発生した後、清掃ボランティアをサポートできたことを嬉しく思っています。コミュニティがなかったら、今の私たちはないでしょう。ですから、昔も今も、コミュニティに恩返しすることは、とても大切なことです。

バンク・オブ・ハワイのおかげで、私は家を持ち、開業するという夢を実現できました。このような夢を実現させてくれただけでなく、何も知らない初心者だった私が物事を進めやすい環境を作ってくれました。BOHはとても居心地が良いので、他の銀行とお付き合いすることは想像もできません。

連結損益計算書

バンク・オブ・ハワイ・コーポレーションおよびその子会社（千ドル、ただし1株当たり金額を除く）

12月31日年度末現在	2021年	2020年
受取利息		
貸出金・リース債権利息および手数料	\$ 398,616	\$ 417,498
投資有価証券収益		
売却可能分	64,550	61,294
満期保有分	61,955	66,055
預金	10	14
ファンド貸出金	883	902
その他	702	661
受取利息合計	526,716	546,424
支払利息		
預金	15,216	32,966
現先取引売却有価証券	13,260	15,281
ファンド借入金	7	95
短期債務	-	62
その他負債	943	1,698
合計支払利息	29,426	50,102
純受取利息	497,290	496,322
貸倒引当金	(50,500)	117,800
貸倒引当金控除後純受取利息	547,790	378,522
非利息収入		
信託および資産管理	46,068	43,456
住宅金融部門	14,964	17,871
預金口座のサービス料金	25,564	24,910
手数料、為替およびその他のサービス料金	55,457	47,056
投資有価証券収益（損失）純額	(1,297)	9,932
確定年金および保険	3,224	3,362
銀行保有生命保険	7,784	7,388
その他	19,589	30,434
合計非利息収益	171,353	184,409
非利息経費		
給与および諸給付	228,293	207,329
純賃料	26,244	39,533
純設備費	35,703	35,448
データプロセッシング	20,297	18,499
専門家手数料	12,895	12,186
FDIC保険	6,536	5,780
その他	63,621	55,032
合計非利息経費	393,589	373,807
法人所得税引当額控除前収入	325,554	189,124
法人所得税引当額	72,182	35,320
当期純利益	\$ 253,372	\$ 153,804
優先株式配当	2,975	-
普通株主に帰属する当期純利益	\$ 250,397	\$ 153,804
基本的1株当たり利益	\$ 6.29	\$ 3.87
希薄化後1株当たり利益	\$ 6.25	\$ 3.86
1株当たり配当	\$ 2.74	\$ 2.68
基本的加重平均株数	39,837,798	39,726,210
希薄化後加重平均株数	40,053,664	39,892,107

独立登録会計事務所の報告書を含む連結財務諸表については、2021年12月31日年度末付のForm 10-K有価証券報告書にあるバンク・オブ・ハワイの年次報告書をご参照ください。

連結貸借対照表

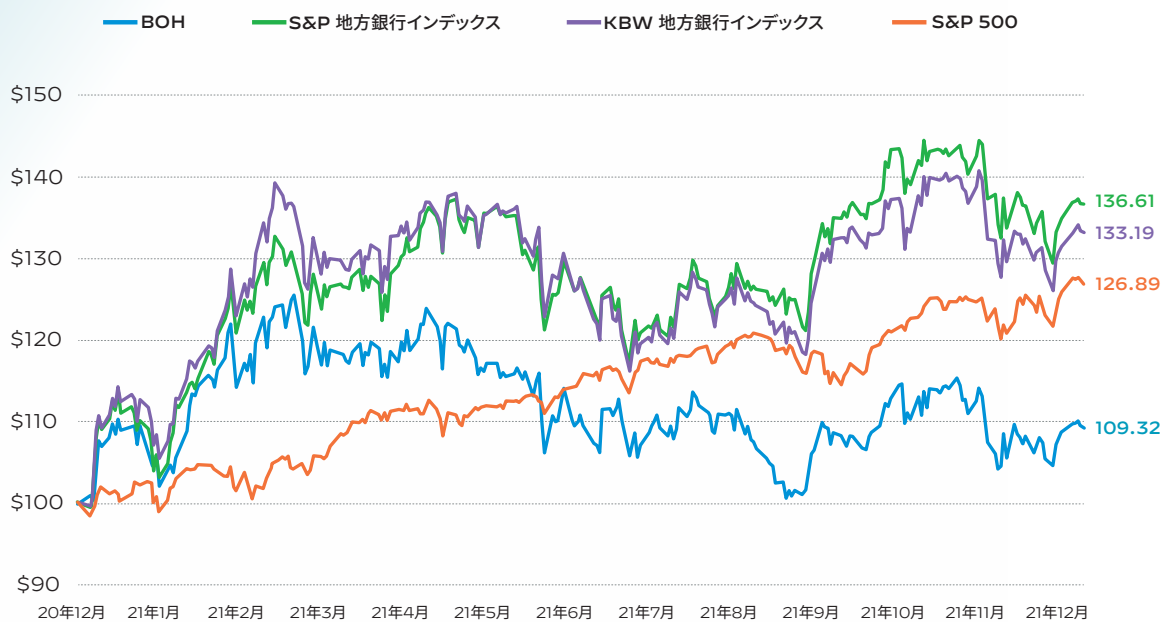
バンク・オブ・ハワイ・コーポレーションおよびその子会社（千ドル）

12月31日現在	2021年	2020年
資産の部		
他銀行での利付き預金	\$ 2,571	\$ 1,646
ファンド貸出金	361,536	333,022
投資有価証券		
売却可能分	4,276,056	3,791,689
満期保有分（時価4,646,619ドルおよび3,348,693ドル）	4,694,780	3,262,727
売却目的貸出金	26,746	82,565
貸出金とリース債権	12,259,076	11,940,020
貸倒引当金	(157,821)	(216,252)
貸出金とリース債権（純額）	12,101,255	11,723,768
収益資産合計	21,462,944	19,195,417
現金および預け金	196,327	279,420
動産・不動産（純額）	199,393	199,695
オペレーティングリース使用権資産	95,621	99,542
未収受取利息	45,242	49,303
担保権実行不動産	2,332	2,332
モーゲージサービス権	22,251	19,652
営業権	31,517	31,517
銀行保有生命保険	344,587	291,480
その他資産	384,727	435,293
資産合計	\$ 22,784,941	\$ 20,603,651
負債の部		
預金		
非利付き預金	\$ 7,275,287	\$ 5,749,612
利付き預金	4,628,567	4,040,733
貯蓄	7,456,165	6,759,213
定期	1,000,089	1,662,063
合計預り金	20,360,108	18,211,621
現先取引売却有価証券	450,490	600,590
その他負債	10,391	60,481
オペレーティングリース債務	103,210	107,412
未払退職給付	38,494	51,197
未払利息	2,499	5,117
未払税額および繰延税金	11,901	2,463
その他負債	196,237	190,263
負債合計	21,173,330	19,229,144
株主資本		
優先株式（額面0.01ドル、授權株式数 180,000株、 発行済／残高：2021年12月31日付 - 180,000株 2020年12月31日付 - 0株）	180,000	-
普通株式（額面0.01ドル、授權株式数 500,000,000株、 発行済／残高：2021年12月31日付 - 58,554,669株 / 40,253,193株 2020年12月31日付 - 58,285,624株 / 40,119,312株）	581	580
資本剰余金	602,508	591,360
累積その他包括的利益（損失）	(66,382)	7,822
利益剰余金	1,950,375	1,811,979
自己株式の原価（株数：2021年12月31日付 - 18,301,476株 2020年12月31日付 - 18,166,312株）	(1,055,471)	(1,037,234)
株主資本合計	1,611,611	1,374,507
負債および株主資本合計	\$ 22,784,941	\$ 20,603,651

独立登録会計事務所の報告書を含む連結財務諸表については、2021年12月31日年度未付のForm 10-K有価証券報告書にあるバンク・オブ・ハワイの年次報告書をご参照ください。

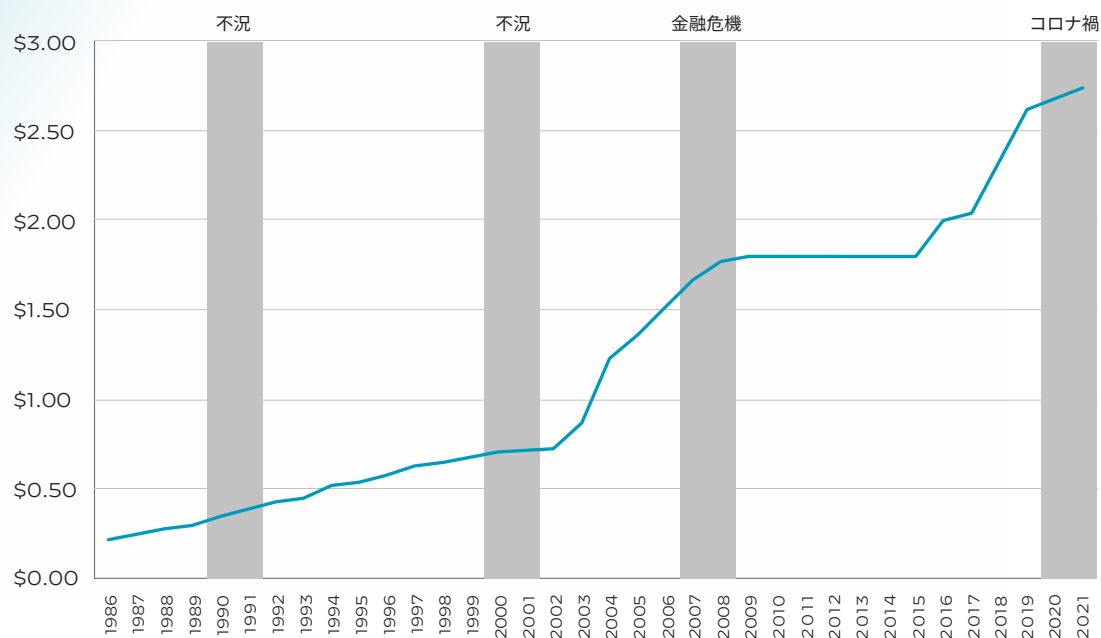
相対株価パフォーマンス

バンク・オブ・ハワイ・コーポレーション/バンク・オブ・ハワイ (2021年12月31日現在)



継続的な配当金の支払い

(バンク・オブ・ハワイ・コーポレーション)



注記: 株式分割のために調整された過去の配当

私たちの旅は未来へと続く

ハワイが持つ航海の伝統は、いつも私たちを水平線の向こうへと誘います。現在私たちは、これからの数カ月、数年に思いを馳せながら、忍耐と創造的な思考が道を切り開く地点にきています。この旅に出ているのは当行だけではありません。全員が航海士として、それぞれのやり方で、与えられたチャンスに対応する必要があるのです。

バンク・オブ・ハワイにとって、これは目的と約束に満ちた旅です。私たちが仕え、私たちを最も必要としている人々にとって価値ある存在になれるよう、バンク・オブ・ハワイ、行員、そしてお客様をこれまで以上に密接に結びつけていきます。私たちの旅はこれからも続きます。1,000年以上前にポリネシアの航海者たちが知っていたように、水平線の向こうには新しいチャンスが待っていると信じて、団結の精神で前進していきましょう。



背景：BOHが制作を依頼したこの特徴的なアートインスタレーションは、「ワイアラエ・カハラ」の意味をまとめて表現しています。ワイアラエとは、アラエ（ハワイオオバン）という鳥や、この地域のビーチ近くで見られるカハラというアジ科の魚が集まる淡水の泉です。アラエの羽根が反復的なパターンで重ねられ、それがカハラの群れを思わせる有機的な形へと変化しています。

エグゼクティブコミッティ

バンク・オブ・ハワイ・コーポレーション/バンク・オブ・ハワイ (2021年12月31日現在)



左から：Mary E. Sellers、Peter S. Ho、James C. Polk、
Dean Y. Shigemura



左から：Ruth L. Erickson、Wayne Y. Hamano、Susan L. Ing、
Matthew K.M. Emerson、Dana S. Takushi

バンク・オブ・ハワイのエグゼクティブコミッティは銀行の主要部門を代表し、全体的な戦略と業績を担っています。

Peter S. Ho
会長、社長兼
最高経営責任者

Sharon M. Crofts
副会長、クライアント・ソリューションズ・グループ

Wayne Y. Hamano
副会長

James C. Polk
副会長兼最高バンキング責任者

Mary E. Sellers
副会長兼最高リスク責任者

Dean Y. Shigemura
副会長兼最高財務責任者

Matthew K.M. Emerson
シニア・エグゼクティブ・バイスプレジデント、
個人向け融資および預金

Ruth L. Erickson
シニア・エグゼクティブ・バイスプレジデント、
Eコマースおよび需要センター

Susan L. Ing
シニア・エグゼクティブ・バイスプレジデント兼
最高マーケティング責任者

Patrick M. McGuirk
シニア・エグゼクティブ・バイスプレジデント、
最高法務顧問兼事務長

オペレーティングコミッティ

バンク・オブ・ハワイ・コーポレーション/バンク・オブ・ハワイ (2021年12月31日現在)



左から: Sharon M. Crofts, Patrick M. McGuirk,
Sharlene R. Ginoza-Lee, Taryn L. Salmon

Taryn L. Salmon

シニア・エグゼクティブ・バイスプレジデント兼
最高情報責任者

Dana S. Takushi

シニア・エグゼクティブ・バイスプレジデント、
コンシューマー・バンキング・グループ

Sharlene R. Ginoza-Lee

エグゼクティブ・バイスプレジデント兼
最高人事責任者

バンク・オブ・ハワイのオペレーティングコミッティは、様々な事業分野の
企業スタッフ部門を代表する18名のリーダーで構成され、銀行の日常業務を
担っています。

Thomas W. Butler

エグゼクティブ・
バイスプレジデント兼調達担当
エグゼクティブ・ディレクター

Guy C. Churchill

シニア・エグゼクティブ・
バイスプレジデント、コマーシャル・
バンキング・グループ共同責任者

Ryan Field

エグゼクティブ・
バイスプレジデント、
ベンダーリスク管理

D. Jeff Graves

エグゼクティブ・
バイスプレジデント兼
最高技術責任者

Jill F.S. Higa

シニア・エグゼクティブ・
バイスプレジデント、支店銀行業務

Torrie M. Inouye

エグゼクティブ・
バイスプレジデント兼
最高データ責任者

Vance H. Jones

エグゼクティブ・
バイスプレジデント兼
最高情報セキュリティ責任者

Roger J. Khlopin

エグゼクティブ・
バイスプレジデント兼
最高投資責任者

Edward C.S. Kim

エグゼクティブ・バイスプレジデント、
消費者融資

Jennifer Lam

エグゼクティブ・
バイスプレジデント兼
トレジャラー

Kimarie Matthews

エグゼクティブ・バイスプレジデント、
クライアントサービス

James K.M. Moniz

エグゼクティブ・バイスプレジデント、
住宅金融部門

Lacey Nakaguma

エグゼクティブ・
バイスプレジデント兼
最高監査エグゼクティブ

Craig A. Norris

シニア・エグゼクティブ・
バイスプレジデント兼
最高信用責任者

Teik Ramsey

エグゼクティブ・バイスプレジデント、
エンタープライズ・オペレーション

Kristine R. Stebbins

エグゼクティブ・
バイスプレジデント兼
最高体験責任者

Luke W.T. Yeh

エグゼクティブ・バイスプレジデント、
エンタープライズ・クレジットリスク・
アナリティクス

Dirk K. Yoshizawa

シニア・エグゼクティブ・バイスプレ
ジデント、コマーシャル・バンキング・
グループ共同責任者

取締役会

バンク・オブ・ハワイ・コーポレーション/バンク・オブ・ハワイ(2021年12月31日現在)



Peter S. Ho
会長、社長兼最高経営責任者、バンク・オブ・ハワイ・コーポレーションおよびバンク・オブ・ハワイ



筆頭独立取締役
Raymond P. Vara
社長兼最高経営責任者、ハワイ・パシフィック・ヘルス



S. Haunani Apoliona
元トラスティ、
ハワイ人問題事務局



Mark A. Burak
エグゼクティブ・バイスプレジデント(退職)、
バンク・オブ・アメリカ



John C. Erickson
元副会長、ユニオンバンク



Joshua D. Feldman
社長兼CEO、
トリ・リチャードLtd.



Michelle E. Hulst
最高執行責任者、
トレードデスク



Kent T. Lucien
副会長兼最高戦略責任者(退職)、バンク・オブ・ハワイ・コーポレーション
およびバンク・オブ・ハワイ



Elliot K. Mills
バイスプレジデント、
ディズニーランド・リゾート
およびアウラニ・ア・
ディズニー・リゾート・
アンド・スパ



Alicia E. Moy
社長兼最高経営責任者、
ハワイ・ガス



Victor K. Nichols
元会長、ハーランド・
クラーク・ホールディングス



Barbara J. Tanabe
オーナー、ホアケア・
コミュニケーションズLLC



Dana M. Tokioka
バイスプレジデント、
アトラス・インシュアランス・
エージェンシーInc.



Robert W. Wo
オーナー兼取締役、C・S・
ウォー&サンズLtd.



名誉取締役
Mary G.F. Bitterman
社長兼取締役、バーナード・
オッシャー財団



名誉取締役
Robert A. Huret
創業パートナー、
FTVキャピタル

