

# デジタルテクノロジーの活用

## DX戦略について

キャッシュレスの進展等によるお客さまのニーズの変化に対応するため、人(リアル)とデジタルを融合したサービスを提供し、地域、企業、個人のお客さまの利便性向上や、サステナブルな地域社会の実現を目指してまいります。

※DX(デジタルトランスフォーメーション)：企業がビジネス環境の激しい変化に対応し、データとデジタル技術を活用して、顧客や社会のニーズを基に、製品やサービス、ビジネスモデルを変革するとともに、業務そのものや、組織、プロセス、企業文化・風土を変革し、競争上の優位性を確立すること。

### 対顧DX

- WEB・リモートでの相談強化
- WEB完結の商品拡大
- 法人・個人IBの機能強化
- 消費者ローン推進の構造改革

### 行内DX・生産性向上

- ペーパーレス化拡大
- 融資・預金後方の事務レス化
- 総合DB(新営業支援システム)
- グループウェア導入

### システム戦略

- 新技術によるコスト削減
- サイバーセキュリティ強化
- IT人材の確保・育成強化
- クラウド化の検討

- ☑ 銀行内外のさまざまな情報を統合データベースに集約し、高精度情報を一元管理
- ☑ 総合データを活用し、お客さまの多様なニーズにあう商品サービスを幅広いチャネルで提供
- ☑ 基本的な銀行取引はWebで完結
- ☑ 行内DXや生産性向上の取組みにより創出する人的資源をコンサルティング営業に配置

地域、企業、個人のお客さまの利便性向上

サステナブルな地域社会の実現

## 1 対顧DX

営業店窓口やスマートフォン等の顧客インターフェイスのデジタル化により顧客利便性の向上を図るとともに、人による相談・提案時間を捻出することで、お客さまそれぞれのステージに応じたサポートを行ってまいります。

『個人と法人』『金融と非金融』をシームレスに繋ぐマネーサービスの提供



## 2 行内DX

業務効率化・事務削減に取組み、営業活動に注力できる態勢を構築します。また、IT人材については、行内全体のリテラシー向上のため、行員向けIT関連研修の充実を図るとともに、各種IT資格の体系化、計画的な保有者の増加に取組む他、新たなIT人材確保のため、新卒者を対象としたデジタルインターンシップの実施や、中途採用の強化を図ります。

### デジタルBPRで業務の抜本見直し

- ☑ ペーパーレス化拡大
  - 窓口タブレットの取引機能高度化等
  - 紙からデータ保管への切替え
- ☑ 人員の再配置
  - 店頭窓口の後方事務レス化・融資事務レス化
  - 事務削減による人的リソース再配置 他

### デジタルBPRの目標

- ☑ 融資係の廃止(本部集中化、Web台帳管理システム導入 他)
  - ☑ 預金後方の廃止(後方事務集中化システム 他)
  - ☑ 窓口事務効率化(窓口タブレット導入 他)
- 融資係50名(13万時間)、預金後方150名(31万時間)の業務量に相当する営業店事務の削減を目指す
- 本部業務BPR・営業店BPR・デジタルBPR累計で462名の人員創出を目指す

### 行内デジタル環境の強化・構築

- ☑ 行内サブシステムの再構築
    - 各サブシステムのデータを即時相互連携
    - 内製化による管理コスト削減、適時カスタマイズ対応
- 相互連携
- ☑ AI技術によるデータ解析
    - 会話音声からの「感情分析」
    - 「テキストマイニング」で重要キーワード抽出 他

### IT人材の増強

- ☑ システム開発力・ITリテラシーの向上
  - 行内開発力の強化
  - ITパスポート等の資格取得
- ☑ IT人材の育成・確保
  - デジタルインターンシップ受入
  - 有明高専とのデジタルイノベーションラボ強化
  - IT人材の新卒・中途採用(30名増加) 他

## 3 システム戦略

新技術を活用した業務効率化とコスト削減、サービス拡充、デジタル人材育成に取組みます。また、高度化するサイバー攻撃への対応等によるグループ全体のITガバナンスの強化や、デジタル人材の育成・確保に積極的に取組んでまいります。

### 行内、グループ内でのシステム高度化の取組み

