

2023年3月28日

各 位

碧海信用金庫

「DX戦略」の策定について

碧海信用金庫（理事長：山内 正幸）は、2021年4月のデジタル戦略部の新設を機に、お客さまへの各種デジタルサービスの提供やデータ利活用による弊金庫内部の業務改革、デジタル人材の育成など、DX推進への取り組みを強化しています。

今般、デジタル技術のさらなる進展や、金融機関の垣根を超えたサービスの誕生、スマートフォンを前提としたWEBサービスの成長など、お客さまのライフスタイルにデジタルサービスが深く浸透した社会環境を踏まえ、「DX戦略」を策定しましたので、お知らせします。

信用金庫の強みである対面サービスと、デジタルサービスの融合を図り、お客様満足度のさらなる向上を図ってまいります。

記

1. 策定日

2023年3月28日（火）

2. DX戦略の全体像

(1) DX-Vision

デジタル技術による社会及び競争環境の変化を踏まえ、DXの推進に向けたビジョンを「DX-Vision」として下記のとおり定め、経営ビジョン及びビジネスモデルの方向性と連携したDX戦略の指針とします。

DX-Vision

新しいFace to Faceを実現し、より身近な信用金庫へ
～サービスや業務へのデジタルの活用と、組織のDXリテラシーの底上げを通じて、
非対面・対面サービスの相乗効果を発揮する～

(2) 基本戦略

上記ビジョンの実現に向け、3つの基本戦略を策定し、ITガバナンスの発揮と共に取り組んでまいります。

戦略Ⅰ. お客さまファーストなサービス展開

戦略Ⅱ. 業務効率化・生産性向上

戦略Ⅲ. 人材育成

(3) K P I

基本戦略の進捗を総合的に図るモノサシとして、4つのK P Iを設定します。

- ① デジタルユーザー数
…個人向けサービスの「へきしんアプリ」、事業者向けサービスの「スマート管理 Biz」等のデジタルサービス等の利用者数。
- ② お客さまとのコミュニケーション量
…訪問による面談に加え、デジタルツールを活用した有効面談数。
- ③ 3レス推進による事務削減時間
…営業店事務処理削減時間および本部における事務処理削減時間。
- ④ デジタル人材数
… I T系の資格の取得および所定の通信教育を受講した職員数。

※各K P Iの取組状況について、定期的に公表する予定です。

(4) 推進体制

2021年4月に新設した「デジタル戦略部」、同年11月に設置した「DX推進委員会」の運営の他、情報システム部門である事務統括部、外部機関と連携し、DXの推進を図ってまいります。

※ DX戦略の詳細は別紙を参照してください。

以 上

D X 戦略 - 全体像

D X 戦略 1.0

※ 2023年を起点に5年後を見据えた取組方針

KPI

- | | |
|-------------------|------------------|
| ① デジタルユーザー数 | ③ 3レス推進による事務削減時間 |
| ② お客様とのコミュニケーション量 | ④ デジタル人材数 |

D X 推進における課題

- お客様のニーズへの対応
- 生産性向上とセキュリティの確保
- D X リテラシーの向上と I T ガバナンスの発揮

これまでの取り組み

非対面接点の拡大

申込・契約手続の一部電子化
業務プロセスの I T 化

I T ガバナンス
の態勢整備

D X 戦略 1.0

3つの基本戦略と1つの土台

I. お客様ファーストなサービス展開

II. 業務効率化・生産性向上

III. 人材育成

I T ガバナンスの発揮

経営計画の
長期ビジョン：

地域No.1 パートナーバンクへ

D X ビジョン：新しいFace to Faceを実現し、より身近な信用金庫へ

～サービスや業務へのデジタルの活用と、組織のD X リテラシーの底上げを通じて、非対面・対面サービスの相乗効果を発揮する～

D X の目指すべき姿

デジタルの力で
強い信頼関係を
構築！

スマホが窓口、
手続も相談も！

ペーパーレス促進、
お客様と職員に
やさしい環境！

デジタルとデータ
を活用できる強い
組織！

目指すべきビジネスモデル（第10次中期経営計画より）

【金融仲介機能の発揮】

- ・ お客さま、地域の多様なニーズに対して、金融支援を軸に、本業支援、資産形成・承継支援等のコンサルティング営業を中心とする金融仲介機能の発揮を通じ、地域の生産性向上と地域経済の発展に貢献する。

【健全性の高い経営基盤の構築】

- ・ 「課題解決支援」という付加価値の提供を通じて、役務収益（非金利収入）を獲得し、その中で掘り起こした資金ニーズから「金利収入」を確保する。
- ・ 結果として、組織の魅力が向上し人材の確保と育成が図れ、お客さま、地域が求める金融仲介機能の発揮を通じた持続可能な地域社会の実現につながる。

DX戦略 - 基本戦略

DX - Vision

新しいFace to Faceを実現し、より身近な信用金庫へ

～サービスや業務へのデジタルの活用と、組織のDXリテラシーの底上げを通じて、非対面・対面サービスの相乗効果を発揮する～

戦略Ⅰ.お客様ファーストなサービス展開

取組方針

1. デジタル接点の拡大



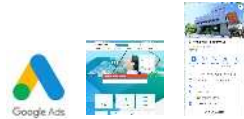
- ① 事業者向けポータル機能の拡張
- ② アプリ等の取扱サービスの拡大
- ③ 地域、中小企業等へのデジタル化支援

2. データ利活用



取引情報等の「データ化」と「利活用」の促進による営業効率の向上

3. 認知拡大と提案力強化



- ① トリプルメディアの活用
- ② コンテンツマーケティングの強化
- ③ CV（成果）の追求

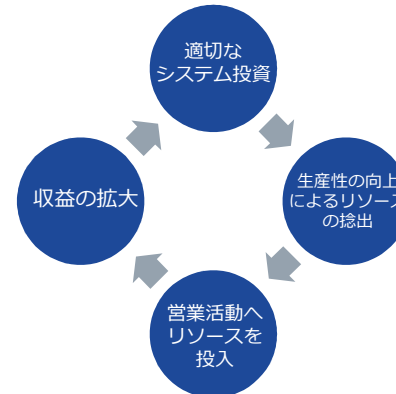
戦略Ⅱ.業務効率化・生産性向上

既存業務



取組方針

- 1. 営業スタイルの変革
- 2. レス化の推進、定型業務の削減
- 3. デジタルデバイスの最適化
- 4. サブシステムの統合・連携
- 5. システム関連業務のアウトソース推進



戦略Ⅲ.人材育成

専門人材の育成



全職員のITリテラシー向上



取組方針

1. IT人材育成

2. デジタル人材の体系的な育成

3. デジタルビジネス人材の育成



ITガバナンスの発揮

戦略 I

お客様ファーストな
サービス展開

デジタル接点の拡大を進めるとともに、データ利活用に取り組み、
多様化するニーズに応じたプロモーション等を行い、強い信頼関係の構築に取り組む

取組方針 1. デジタル接点の拡大

① 事業者向けポータル機能拡張

- ・コミュニケーション量の増加施策の展開
- ・ペーパーレス化の推進
- ・金融サービス等の開発



② アプリ等の取扱サービスの拡大

- ・資産形成支援等に資するサービス開発
- ・各種申込・諸手続きのWEB化
- ・コミュニケーション機能強化



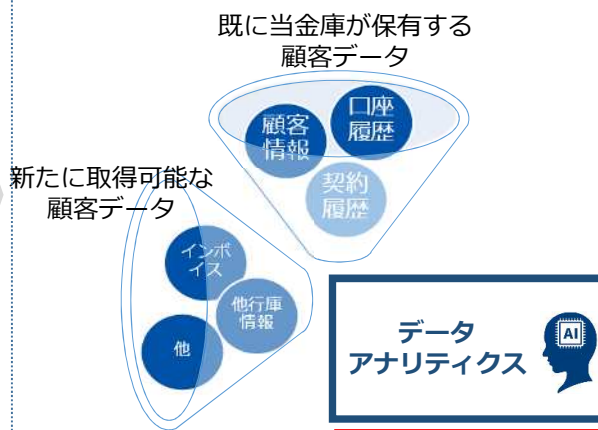
③ 地域、中小企業へのデジタル化支援

- ・DX化支援メニューの拡充
- ・キャッシュレス化推進策の展開



取組方針 2. データ利活用

取引情報等の「データ化」と「利活用」の促進
による営業効率の向上



ターゲティング
・プロモーション活用

取組方針 3. 認知拡大と提案力強化

非対面チャネル

① トリプルメディアの活用

- | | |
|--|---|
| オウンド <ul style="list-style-type: none">・ホームページ・アプリ・電子メール等 | ソーシャル <ul style="list-style-type: none">・GBP※・Twitter・Instagram等 |
|--|---|

ペイド
WEB広告、比較サイト掲出等

② コンテンツマーケティングの強化

- ・お客様が「知りたい」情報の蓄積と発信

③ コンバージョン（成果）の追求

- ・お客様の行動分析を基本としたP D C Aサイクルの循環



対面チャネル

店舗・プラザ・営業担当

戦略Ⅱ

業務効率化
・生産性向上

適切なシステム投資等により業務効率化を実現し、省力化・省人化による生産性の向上および捻出したリソースの活用による営業力の強化に取り組む

取組方針1. 営業スタイルの変革



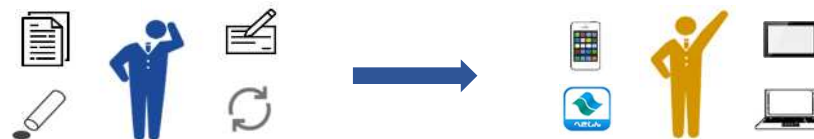
① デジタルを活かした営業スタイルへ

- ・対面営業の強みは活かしつつ、スマホ、チャット、電子メール、Web面談ツール、スマート管理Bizを積極的に活用

② 情報の有効活用

- ・CRMを導入し顧客情報や面談履歴を有効活用

取組方針2. レス化の推進、定型業務の削減



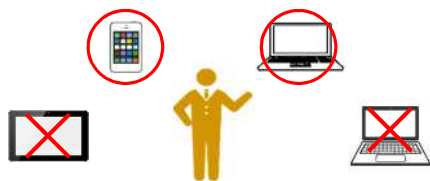
① 対顧客業務のレス化

- ・伝票レス、印鑑レス、キャッシュレス取引の拡充
- ・Web完結取引の拡充

② 金庫内業務のレス化および定型業務の削減

- ・ワークフロー化、自動化等により生産性を向上

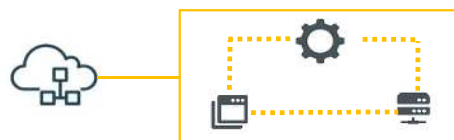
取組方針3. デジタルデバイスの最適化



① 様々なシーンで利用できるデバイスへ

- ・セキュリティ対策の強化を図りながらイントラネットからインターネットへのアクセスを可能とするなど、利便性を向上
- ・無線LANを全店導入後、モバイルパソコンやタブレットを増台し、生産性を向上

取組方針4. サブシステムの統合・連携



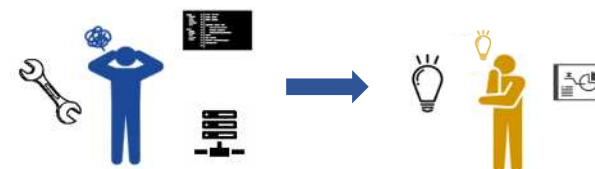
① サブシステムの統合および連携

- ・用途が重複しているシステムを統合しコスト削減
- ・サブシステム間の情報を連携させることで、システムを利用する職員の作業負担を軽減

② クラウドサービスの利用

- ・クラウドサービス利用でのサービス提供の迅速化

取組方針5. システム関連業務のアウトソース推進



① 業務のアウトソース

- ・キitting作業、開発作業をアウトソースし、リソースを管理業務から企画業務へシフト

② パッケージシステムの導入

- ・レガシーシステム（ホストコンピュータ）を廃止、システムの開発負荷や管理負担を軽減

各人材の定義

● **IT人材**…システム開発保守運用に携わる人材
 うち高度IT人材…システムに新しい付加価値を与えてサービスに革新をもたらす人材
 うち先端IT人材…AI、IoT、ビッグデータなどに関する高いスキルを持つ人材
 = 情報システム部門のシステム人員

● **デジタル人材**…デジタルツールを活用して業務効率化の追求やお客さまの生産性向上支援等を能動的に活動できる人材
 = 営業店、本部の職員全般

● **デジタルビジネス人材**
 …デジタルを活用したお客さま向けのサービス企画・開発や推進施策の立案、業務改革等を率先する人材
 = 本部等に配置する専門性の高い人材

取組方針 1. IT人材育成

- ① **人材の獲得、確保**
 - ・ 継続的な新卒採用の配置
 - ・ 即戦力となる中途採用者の積極的な採用
- ② **若手へのノウハウの継承と経験の付与**
 - ・ 中間層・若手層をプロジェクトリーダーへ起用
- ③ **外部リソースの活用**
 - ・ 先端IT人材の内部育成は困難であるため、プロジェクト毎に必要な応じて、外部のリソースを活用

取組方針 2. デジタル人材の体系的な育成

- ① **育成体系の確立**
 - ・ IT系の資格取得、通信教育、本部関係部署でのトレーニー等、知識の習得と実地研修を組み合わせる等、体系的な育成制度の確立
- ② **営業店の「各種インターネットサービス担当者」等の見直し**
 - ・ 各種インターネットサービスの専担者の体系の見直し等を通じた実効性向上施策の展開

取組方針 3. デジタルビジネス人材の育成

- ① **適性のある人材への集中的な教育**
 - ・ 本部関係部署へのトレーニーの実施や外部企業への派遣等により、専門性の高い人材を育成
- ② **本部各部、ブロック長店舗等への配置**
 - ・ ボトムアップによるDX推進の加速が図れるよう、適正な部署への配置を展開

D X戦略 - D X推進体制

- デジタル技術やデータの活用を推進する専担部署として、2021年4月「デジタル戦略部」を新設。
- 「D X推進委員会」を2021年11月に新設し、経営陣が主導的にD X戦略の策定や推進に向けた協議・検討・指示を行う体制を構築。
- D Xの企画部門であるデジタル戦略部と情報システム部門である事務統括部が、D X推進の中心的な役割を担い、サイバーセキュリティ対策を講じつつ、組織横断的な取り組みを外部組織とも連携を図りながら、I Tガバナンスの発揮と共に推進していく。

